

もう一つの物語 ～Another Story～

重層的な課題を抱えたケースでは、多機関協働による支援が欠かせません。現場からは多機関協働の必要性を感じているものの、協働によるアプローチが上手くいかないとの声が数多くあります。そこで、安心づくり安全探しアプローチ（AAA）研究会では、これまでの研究をもとに、効果的なチームアプローチを推進できる AAA 多機関ケースカンファレンス・シート（略称：多機関カンファレンス・シート）を開発し、その有用性を検証してきました。

そして、2019 年 9 月に、この多機関カンファレンス・シートを活用したカンファレンス方法を紹介する、『チーム力を高める 多機関協働ケースカンファレンス』（瀬谷出版）を刊行しました。本書には、高齢者・障害者の虐待対応事例や、高齢者・障害者の生活支援事例、不登校生徒の事例など、13 のケースカンファレンス事例を掲載しています。

ここでは、当研究会のメンバーが以前、ファシリテーターとして関わった、あるカンファレンス事例を簡単にご紹介します。当日、ホワイトボードに記載した情報をシートに落としたものも、そのあとに提示しています（いずれも情報は加工しています）。そして、最後に、ファシリテーターとして当日留意した点と感想を述べ、当日の参加者の感想の一部をご紹介します。

なお、上記の 13 事例では、カンファレンスの最初から最後まで、その流れをていねいに紹介し、カンファレンスのポイントを解説しています。お読みいただけましたら幸いです。

安心づくり安全探しアプローチ研究会
(2019 年 9 月 15 日)

AAA 多機関ケースカンファレンス事例

カンファレンスの依頼

ある地域包括支援センターから、当研究会に高齢者虐待に関する相談が入った。「年単位で対応しているケースがある。本人（高齢女性）が別居する子どもから暴力や金銭的搾取を受けている。包括としては分離支援を行いたいと考えているが、本人は『何があっても自宅にいる』と言っている。関係機関からアプローチしてもらえよう働きかけているが、包括と他の機関で温度差を感じる。この先の支援に進むため、貴研究会に協力してもらえないか」とのことだった。そこで、当研究会にて多機関ケースカンファレンスのファシリテーターを引き受けることとした。

カンファレンスの目的

カンファレンスは地域包括支援センターを併設する医療機関の会議室にて開催された。行政、地域包括支援センター、社会福祉協議会、ケアマネジャー、介護サービス事業者など 12 名の関係者が集まった。依頼者からは「事例検討やケースの共有は定期的に行っている」と伺っていたため、おのずとカンファレンスの目的は、集まった方たちのケースに対する温度差をなくし、今後の支援策に対する共通認識を図ることとなった。

ファシリテーターとして

研究会メンバーがファシリテーターと記録係を担い、参加者には 2 枚のホワイトボードを囲むように座ってもらった。参加者の人数が多かったので、ホワイトボードを多機能カンファレンスシートに見立てて実施することにした。

参加者の大半にとって、「AAA 多機関ケースカンファレンス」の実施は初めてである。そこで、参加者には「とりあえず最後までやってみましょう。個人的なメモは取らないようにして、ホワイトボードに注目してください。」と伝えた。慣れないやり方であっても、対話を繰り返していくことにより、本人や家族の強み、これまでの支援者の関り方などが浮かび上がってくる。その際、メモを取ることに集中してしまうと、聞き取る情報が断片的となり、他の人の話の理解や対話が阻害されてしまうため、ホワイトボードへの注目を促した。

カンファレンスの展開

カンファレンスでは、目的、支援経過に続き、まず、本人やその家族の「良いところ」「悪くないところ」を確認していく。一般的に言って支援者は、いわゆる「支援困難事例」に関して「強み（ストレングス）」を話し合うことには慣れていない。今回も、最初は、尋ねても出てこなかった。だが、いくつか始めると、自然な形で次々と出てきた。支援機関によって関わり方が異なるため、異なる機関の支援者たちの間で、見えている本人像も異なっていた。

その後、本人や家族の望み・希望を確認した上で、本人・家族にとっての、現時点での「安全像」のイメージを参加者全員に具体的に描いてもらった。今回のカンファレンスでは、ここで場の雰囲気が大きく変わった。参加者の話が「機関の一員としての私」という主語から、「本人」「家族」という主語に移り、機関の一員としての立場に縛られることなく、「安全像」についての話し合いが展開されていった。

そして、現状をその「安全像」に少しでも近づけるために、支援策に関する言ってもらえると、「地域包括と介護保険担当で警察へ向かい相談してみましよう。」「社協と生活保護担当で長男宅に伺いまいしょう」などと、複数の機関で協働する案が提案された。それらの案についての見通しを話し合い、すぐに実行に移せるプランを参加者間で確認しあった。

ホワイトボードの写し

X年X月XX日(X)

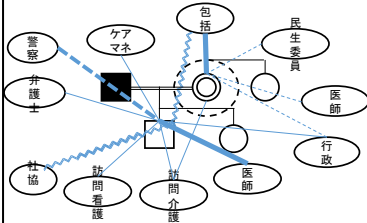
対象者:

事例報告者: 地域包括

1. 本話し合いの心配ごと・困っている点

支援者が関わりはじめて5年目となるケース。進展せず、先が見えてこない。同じような支援の状況が繰り返されている。どのように関わっていけばよいかわかる関係機関で方向性を見出したい。

2 ジェノグラム・エコマップ



3. 支援経過

○ 5年以上前、別の地域包括宛に警察から本人が長男から叩かれているとの情報提供が入る。事実確認のため、自宅を訪問するも「長男がエスカレートするのであまり関わらないでほしい」と本人より訴えがあり、積極的な関わりは持てなかった。

○ それから数年後、今度は「お金を盗られている」との情報が入る。介護サービスの利用へつなぎ、第三者が入るも、その後も長男による暴力、金銭的搾取は続いた。

○ 長男は本人宅近くで暮らしている。自宅はいわゆるゴミ屋敷状態。認知機能の低下も見られ、長男もまた支援が必要な状態である。長男の浪費が発覚し、支援者が介入して、弁護士へ相談中である。

4. 本人・家族のできていること・良いこと・悪くないこと

- (本人)
- ・80代だが、でひとりで暮らしている。
 - ・週1回のヘルパーでなんとか生活できている。
 - ・金銭管理ができている。
 - ・自分で支援者を見つけることができています。
 - ・SOSを出してくれる。
 - ・いよいよ困ったときには電話してくれる。
 - ・意思表示がしっかりしている。
 - ・なんとか電話を使える。

- (長男)
- ・自転車に乗ることができる。
 - ・行政(生活保護担当)の方の話はきちんと聞いてくれる。
 - ・昔、ボランティア活動していたことがある。
 - ・何かをやろうという気持ちはある。
 - ・借金をどうにかしたいという思いはある。
 - ・新しい物好き。
 - ・CMの訪問に対して大きな拒否は見られない。
 - ・約束を守ってくれることもある。

6. 危険や気がかりに対して、また、本人・家族を支えるために支援者がやってみてうまくいった関わり

- (長男との関係)
- ・男性の支援者の方があまりキレないかもしれない。
 - ・趣味の話をするとうまく進んだ。
 - ・行政(生活保護担当)の方にはキレたことがない。
 - ・一線を越えなければ(長男のイライラスイッチを踏まなければ)いい関係ができるかもしれない。
 - ・足の浮腫みを見せてくれた。
 - ・ゴミの仕分けには感謝していた。
 - ・過去の苦労話、両親への恨みつらみを語っていた。
 - ・特に幼少期のことがキーとなるかもしれない。
 - ・困ったことに対して助けてくれることには拒否がない。

5. 本人・家族についての気がかり、困ったこと

- (本人)
- ★●再び暴力を振るわれる心配がある。
 - 息子にお金を渡してしまうのではないかと心配
 - 金銭管理ができているところがある。
 - 80代という年齢。
 - 支援に対して拒否的なところがある。
 - 意思がはっきりしないところがある。
 - 納得しないし受け入れようとしていない。
 - 「死にたい」「自宅でないし寝られない」との発言。
 - 本人の思いに対して核心に迫れないところがある。

- (長男)
- ★●服薬ができている。
 - 金銭管理が不十分。
 - 連絡手段がない。
 - 訪問しないと安否が分からない。
 - ★●体調が優れない。
 - 突然スイッチが入ることがある。
 - 足に浮腫みが見られる。
 - 引越業者にキレたことがある。
 - ★●工具が近くにある。凶器になり得る。
 - ★●ライフラインがストップしたことがある。
 - 経済的なことを理由に支援が中断してしまったことがある。

7. 危険や気がかりに対して、また、本人・家族を支えるために支援者がやってみてうまくいかなかった関わり、注意点

- ・人に指摘されるとキレやすい。
- ・噛み砕いて説明したときに「馬鹿にしているのか」との反応。

©AAA(安心づくり)安全探しアプローチ研究会 AAA多機関ケースカンファレンス・シート P.1

8. 本人の望み・家族の望み

誰が、誰からどう聴いたか

- (本人)
- ・住み慣れたところで暮らしたいと考えている。
 - ・家で死にたいとの願い。
 - ・お迎えに来てほしい。
 - ・長男が施設に入ってほしい(明確な訴え)
 - ・自分の生活を脅かさないでほしい。

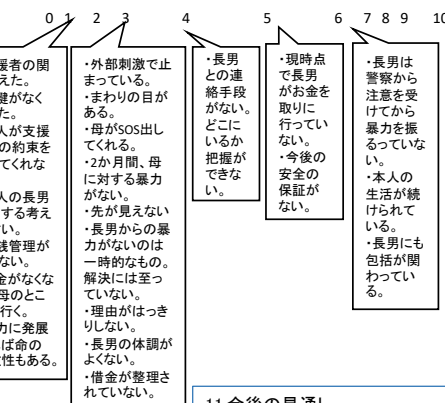
- (長男)
- ・今のところ暮らしたい。
 - ・長男もまた「家がいい(家で暮らしたい)」と思っている。

1枚目と望みの情報で検討

※直ちに強制介入すべき状態

9-2 現時点での「安全ライン」の判断

それぞれ安全到達度は何点くらいと考えるか



9-1 「安全像」

長男から暴力を受けない。
生活が脅かされない。
今の家で暮らせる。
長男のことがわかる状態にある。
(長男のことが心配でもあるため)

長男もまた支援が入ることで生活、健康状態が安定する。

10. 今後の取り組みアイデア

- ・保護費がなくなり、お金に困ったときにショートにつなげる。
- ・お金の仕組みが変わる年度ははじめが危険。
- ・物理的に行けない距離に引っ越すことはどうか。
- ・長男宅に電話を準備する。
- ・長男のイライラポイントの対策をする。
- ・警察に継続的に関わってもらう。
- ・包括や介護保険担当から警察に事情を説明してみる。
- ・レシート集めを支援者みなで協力する。

11. 今後の見通し

- 母のもとへ頼って行く期間に施設に入っている。母のところへ行くことが防げる可能性がある。
- ケースワーカーと社協が同行することにより長男の受け入れが変わるかもしれない。定期的に様子を見に行くことも大切。
- 長男の他者とのコミュニケーションにつながる。母のところに電話を借りに行くことがなくなる。
- 長男の暴力の抑止につながる。複数機関の方が警察が動く可能性がある。
- 自己破産手続きが早くに行われる。

12. 現時点でのプラン: 誰が何をするか

次回
日時

©AAA(安心づくり)安全探しアプローチ研究会 AAA多機関ケースカンファレンス・シート P.2

ファシリテーターとしての留意点と感想

カンファレンスの進行に当たっては「ていねいさ」を心がけました。ファシリテーターがわかったつもりになってしまうと、ファシリテーターの理解が基準になってしまいます。そのため、参加者から話や意見を引き出し、対話を促進させることを意識しながら進めるようにしました。

支援策や見通しを話し合ったとき、少なくとも私には、組織間の温度差は感じられませんでした。対話が繰り返されたことにより、支援機関間でパートナーシップが芽生えたのではないかと思います。カンファレンス終了後、私は、この芽が育ち、協働によるより良い支援が展開されることを切に願いました。

参加者の声

カンファレンス終了後、アンケートに記述していただいた参加者の感想の一部です。

○ うまくいかないモヤモヤにばかり注目し、同じ温度で動かない他機関にあまり良い印象がなかったが、ともにこのケースにどういった関わりが有効なのか、ホワイトボードで見ていくことで、冷静に各機関の役割をみることができ前向きな気持ちになれた。

○ ホワイトボードを使って情報を記入していくことで頭の中を整理できると実感した。安全像と現在の点数にばらつきがあることを全員が目に見えるカタチで表せて良かった。

○ 困ったこと、出来ていることなどについて、[誰が]という部分を考えることが、具体的な今後の支援につながることをカンファレンスの中で学ぶことができた。[自分たち]が困っているポイントで考えがちなため反省ともなった。養護者の良い面、できることは意識して今後、確認しようと思う。

○ これまでの各機関の関わりを見ることができ、それぞれの立場からどのように関わっているか知ることができた。チームとして、支援していくことが確認できたことがとてもよかった。

○ ゴールから組み立てていく。一番はチームで動くこと、良好なチームワークを確立する事が最も大切なことだと学んだ。

○ 各機関のどのくらいの安全度の認識でいるかの確認ができ良かった。どの虐待事例、困難事例でも大切な事だと感じた。