

事例検討を通じた東日本大震災の専門職支援

岡 本 多喜子

1 社会福祉専門職支援の必要性

2011年3月11日に発生した東日本大震災から2013年10月で2年半が経過した。その間に支援活動の内容も変化してきている。

社会福祉専門職に対する支援の必要性は、それぞれの分野で質を変えながら継続されている。高齢者福祉分野においても、高齢者施設職員や居宅支援サービスに係る職員を対象とした支援が継続されている。地震と津波で壊滅的な被害を受けた地域で、高齢者福祉に関わる仕事をしてきた職員たち自身も被災者であった。その中で、利用者とどのように向き合っ、ひとりひとりへ援助していけばよいのかで悩む職員への支援の必要性を感じたことが、専門職支援を実施する第1歩となった。さらに被災当時は、管理職への支援が一般職員への支援とは別に、緊急に必要なものであった。

どの社会福祉法人でも被災した職員が抱える悲しみ・辛さ・悩みなどを管理職が聞く役割を担った。そして必要に応じて法人としての支援を行う過程で、管理職はそれぞれの立場で、被害の状況を確認しながら、支援内容に不公平が生じないような配慮も行っていった。

ある被災地の高齢者施設の施設長は、職員からの被害状況の聞き取りをしていくなかで、施設長自身が個々の職員の被害状況を疑似体験してしまい、精神的に安定を保てなくなったという。その頃、偶然に被災地ではない地域にいる

専門職に話をする機会があり、そのなかで、管理職も被災者であること、自分自身の悲しみ・辛さ・悩みを言葉にして誰かに話す必要があることを確認した。その後は理事長をはじめ法人内の管理職同士で、互いの疑似体験を語りあうことで、どうにか精神的なバランスが保てるようになったと述べている。

しかし震災から時間が経つにつれ、個々の職員の被害状況の差、震災当時はどこで何をしていたかなどの違いが、職員間に微妙な温度差を生じさせるようになった。それは利用者への援助にも影響がでる危険を管理職は感じていた。

さらに、これまでは高齢者福祉サービスから直接的な援助を受けていなかった高齢者が、震災によって仮設住宅の住民になったことで、行政から援助者の訪問を受けるようになった。行政は友愛訪問員などを震災後の雇用対策の一環として有期雇用し、仮設住宅への訪問活動を依頼している。

そこで高齢者の福祉・心理・看護・レクリエーションなどを専門としている者が会員となっている、日本老年行動科学会の会員を中心として、高齢者福祉専門職員への研修を主とした支援を展開することを計画した。岡本は日本老年行動科学会の研究担当理事である。

支援地区は2つに分かれた。一カ所は岩手県遠野市・釜石市での特別養護老人ホームの個別事例を通しての職員研修である。この研修は当

初、職員としての利用者理解の方法、事例検討を行う場合の事例のとらえ方、報告の仕方などの基本的な知識を伝えるところから始まった。2012年度からは具体的な事例を取り上げて、関係職員が報告し、今後の具体的な支援方法の確認をし、実際の支援を通して利用者の変化を検討するまでになった。岩手県への支援は主に山本哲也(つくば国際大学)が行った。

他の地域は宮城県気仙沼市である。気仙沼市には大川一郎(筑波大学)、中村淳子(桜花学園大学)と岡本が中心となって関わることになった。はじめは被災した高齢者施設の職員への支援を中心に考えていた。だが気仙沼市との協力関係を構築する過程で、気仙沼市としては仮設住宅に設置したサポートセンター職員や友愛訪問員への研修を希望していることが明らかになった。また気仙沼市に支援に入っている他の団体と協力体制を組み連携して、気仙沼市の行政が希望する支援プログラムを提供して欲しいとの依頼を受けた。

その後、気仙沼市の要望を受け「気仙沼市支援5団体」が設立された。メンバーは日本老年医学会・東京都健康長寿医療センター研究所・日本臨床発達心理士会・日本老年行動科学会・つくしんぼの会である。この5団体の支援対象は医療・保健・福祉分野の専門職で、高齢者のみではなく乳幼児や障害者への支援も行っている。日本老年行動科学会は気仙沼市が希望する専門職支援以外に、気仙沼市老人クラブ連合会と協力して、直接高齢者を対象としたプログラムも実施している。

ここでは、2012年度明治学院大学社会学部附属研究所一般プロジェクト研究の事業のうち、2012年12月に実施した「気仙沼市応急仮設住宅入居者等サポートセンター職員研修」での事例検討の様子を中心に、気仙沼市での活動の一部を報告する。

2 事例検討会実施の背景

気仙沼市においては、2012年2月にほぼ同じメンバーを対象として、約80名の職員研修会を開催していた。その時の事前の打ち合わせでは、参加者のひとりから日常活動のなかでの困難事例を一事例提示してもらい、それについて参加者と高齢者福祉・高齢者心理・高齢者看護の専門家がコメンテーターとなり、相互に検討することになっていた。

しかし実際に研修会が始まり事例提供者からの報告を受けると、それは実際に現場で活動しているサポートセンター職員や友愛訪問員にとっては困っている内容であったが、ソーシャルワークでの事例の提示とはまったく異なるものであった。提示された事例は各仮設住宅に冬になって取り付けた「風除室」のカギを、サポートセンター職員や友愛訪問員が訪問したときに、住民が開けてくれないという問題で、文字数にしてたった100字程の事例であった。

事前の打ち合わせが不十分であったため、本来の事例検討会は行われなかった。しかしこの「風除室」問題は多くの参加者が共通して困っている課題であった。そこで参加者を6名から8名を一グループとしてグループ分けをし、2つのグループに一人の割合でコメンテーターとして参加している専門家が入り、議論および対応方法について話し合った。もちろん各グループでの意見の多くは参加者の経験による話が中心となり、内容は様々であった。

その中で、専門家集団としてのわれわれが伝えたことは、仮設入居者が「風徐室」があるために訪問したことが分からないのであれば、裏に回って窓を叩いてもいいのではないかと、安否が心配であればたとえ後で文句を言われても確認をすることは問題がないこと、文句を言われたら謝り、なぜ安否を心配したかを伝えること、入居者から「あなたは家族を失っていない

から私の気持はわからない。あなたと話したくない。」と言われたら同じような境遇の方に担当を変わってもらうことは自分自身の能力がないこととは別であることなどを説明した。その結果、研修会後のアンケートに示された参加者の満足度は高かった。

このことから、高齢者にかかわる様々な分野の専門家であると自負していた私たちが、いかに被災した地域の冬場の生活を知らなかったか、そして現実に仮設住宅を訪問している方々の悩みを理解していなかったかを思い知らされることになった。

3 事例検討会の開催

その後、気仙沼市に対して仮設で生活を送る高齢者への基本的な接し方、対応の方法、記録の書き方などの学習希望が多く寄せられていた。そこで、2012年12月の研修では架空事例による事例検討の方法を中心として研修を実施することになった。

そこで提示した事例は次のような内容であるが、その前提として以下の3点を意識して作成した。

- 1) 仮設住宅での複数の事例を参考とした架空事例
- 2) 事例検討を行う際に、陥りやすい記録の仕方を最初に提示し、その記録では直接の担当者以外は事例を理解できないこと
- 3) どのような内容を聞き取ることで、事例の内容が詳細になり、かつ具体的になるか。その結果、いかに事例検討を行いやすくなるかを体験してもらうこと

<事例その1>

Aさん夫婦は津波で家を流され、中学校の避難所に避難した。そこは、足を伸ばして眠ることができない程、避難してきた人で溢れていた。

1週間後、他県に住む長男が避難所に来た。そこで、Aさん夫婦は長男宅へ移転した。長男家族はAさん夫婦のために部屋を一つ空けて用意してくれていた。しかし長男夫婦は勤めており、孫も学校が忙しく、Aさん夫婦はいつも2人だけで誰とも話をすることがなかった。

気仙沼に仮設住宅が建ち始めたとの報道を知り、長男夫婦に手紙を残して、気仙沼に帰ってきて、仮設で生活している。しかし、周囲の人々から孤立しており、友愛訪問員が訪ねる度に「寂しい」という言葉を口にする。

どうすれば、Aさん夫婦が楽しく生活をおくれるのだろうか。

この事例をまず提示し、グループに分かれた参加者同士で話し合いを行った。その時のテーマは、ここに提示された事例内容でAさん夫婦への支援が可能か、ここに提示された以外にどのような情報があれば、事例への適切な対応・判断・支援が可能であるかという点である。

この事例は架空事例であるが、参加者の多くからは類似の事例があるとの発言が聞かれた。そこで、このような事例の場合、ここで示した内容以外にどのような情報が必要であることを確認した。出された意見は以下のようなものである。

- 1) Aさん夫婦の健康状態を知りたい。実際に訪問した時には、相手の顔色・爪の色・皮膚のかさつき・眼球の動きなどを観察する。食欲はあるか、睡眠はとれているか、排せつの状況も確認する。これらを知ることで、Aさん夫婦が生活不活発病になっていないかを知りたい。
- 2) Aさん夫婦は長男宅に居づらかったと思われる。それは部屋を空けてもらった心苦しさ、長男家族の所に居てもAさん夫

婦のみとなってしまう寂しさ、ひとつの家に主婦は2人いない点などがあったと思われるが、どうなのか。

- 3) 気仙沼の男性はへらへらしているか、寡黙かである。Aさんの夫がどちらのタイプかにもよるが、いつも夫婦だけでは互いにわがままになっていく。しかし長男夫婦に手紙を残して、黙って帰ってきたのはなぜかが不明である。理由は明確にされているのか。

そこで次に、この事例をより詳細に記述したものを提示した。それが以下の、〈事例その2〉である。下線部分が追加された情報である。

〈事例その2〉

Aさん夫婦は津波で家を流され、中学校の避難所に避難した。そこは、足を伸ばして眠ることができない程、避難してきた人で溢れていた。

Aさんは70歳で健康状態は良く、65歳までは港近くの店で店員をしていた。Aさんの夫は75歳で、若い頃から漁師として船に乗っていた。今でも時々は浜で知人の手伝いをしていた。生活はAさんの国民年金と夫の船員年金があるので、困ってはいない。預金もある程度はあったので、老後は何の心配もしていなかった。Aさん夫婦は共に気仙沼で生まれ、育った。これまで気仙沼以外で生活したことはなかった。

Aさん夫婦には2人の子どもがおり、ともに他県で生活をしている。長男はY県の山間部の市で営業職をしており、その妻も近くのスーパーで働いている。孫は中学生と高校生の男の子で、二人とも部活や塾で帰宅は遅く、家族で食事を一緒にとることはほとんど無い生活であった。次男はC県でレストランを経営し、独身である。

1週間後、他県に住む長男が避難所に来た。

避難してから、子ども達とは連絡が取れないでいた。子ども達はAさん夫婦を心配し、二人で手分けして避難所を回ってAさん夫婦を探していた。地震が起きてから1週間後に長男が、Aさん夫婦が避難している避難所に来て、無事が確認された。

そこで、Aさん夫婦は長男宅へ移転した。長男家族はAさん夫婦のために部屋を一つ空けて用意してくれていた。しかし長男夫婦は勤めており、孫も学校が忙しく、Aさん夫婦はいつも2人だけで誰とも話しをすることがなかった。

2人は長男の住む所には知人もなく、また役割もなかった。長男宅はマンションの3階で、迷子になるといけないからとマンションの近くを散歩する程度で、遠くへの外出は控えていた。食事は長男の妻が勤め先のスーパーから出来合いの惣菜を買ってきてくれて、冷蔵庫に入れてくれていた。それを暖めて食べる日々が続いた。そのうち、Aさんの夫がだんだんと無口になり、部屋のなかでもテレビを見ていることが多くなった。

気仙沼に仮設住宅が建ち始めたとの報道を知り、長男夫婦に手紙を残して、気仙沼に帰ってきて、仮設で生活している。

Aさんは気仙沼に仮設住宅が建ち始めたことを知り、長男に仮設住宅での生活を提案した。長男家族に不満はなかった。ここでの生活が寂しいだけであった。しかし長男は親の面倒は自分が見るので、心配せずにここに居るようにと言い、何か不満があれば言うて欲しい、なるべく両親が楽に生活できるように考えるからと言う。長男の妻も何でも好きにして欲しい、至らないことがあったら直しますと言ってくれる。

Aさんは、知らない土地で生活する不安、夫が無口になってきた原因は海が見えないことではないかと考えていた。夫も気仙沼に帰り、Aさんと二人で生活をしたいと言っていた。夫は

気仙沼の材料を使ったAさんの手料理を食べた
いとも言っていた。

ある日、Aさんは夫と相談し、気仙沼に帰る
ことを決心する。長男家族には手紙を残し、二
人で気仙沼に帰ってきた。長男夫婦は驚き、悲
しんだが、Aさん夫婦と何時間も話し合い、納
得してくれた。次男も両親の好きなように生活
をすればいいとの意見であった。

海の近くの仮設には入れなかったが、市内の
仮設に入居が決まった。

Aさん夫婦が入居した仮設には、Aさんの知
り合いがいた。その人は、折角長男夫婦が部屋
を用意して迎えに来てくれたのに、そこから
帰ってきたAさん夫婦をわがままだと非難し
た。その人は、子ども家族を津波に奪われてい
た。Aさんは自分のしたことはわがままなこと
なのかと悩むようになった。気仙沼に帰ってき
ても隣近所は知らない人で、唯一の知人から
は、自分達の行動を「わがまま」と言われてし
まった。

仮設には2年しか居られない。その後はどう
なるのかを考えると、確かに自分達の行動は
「わがまま」だったのかもしれない、と考え始め
てしまうと寝れなくなっていた。

しかし、周囲の人々から孤立しており、友愛
訪問員が訪ねる度に「寂しい」という言葉を口
にする。

どうすれば、Aさん夫婦が楽しく生活をおく
れるのだろうか。

<事例その2>はAさんからじっくり話しを
聞くことで得られた情報をまとめたと仮定し
た。その結果、Aさんの夫について、2つの意
見が出された。

- 1) Aさんのみからの情報で、Aさんの夫に
聞いていない。Aさんの夫に聞いてみる
と、気仙沼に帰れたことで夫は何も悩ん

でいないかもしれない。夫の願いは叶っ
ている。また夫の本音を聞くには船乗り
の人と話すとい。船乗りだった人には、
船乗りの経験のある人が話を聞くと
よい。

- 2) Aさんの夫は船乗りである。船乗りは同
じ船の中で、みんなと一緒に協力して仕
事をしてきた。しかし長男の所に避難し
たことは、夫にとってみんなと一緒にが
んばれなかった後ろめたさがあるのでは
ないか。そのため、一度長男宅に避難し
てから気仙沼市に戻ってきても、夫はど
のように感じているのだろうか。被災し
た場所で仲間と協力していくことでエネ
ルギーがでる。それを初期の段階で失っ
たことは、夫にとって大きな喪失になっ
ているのではないか。

この2つの意見はどちらが正しいということ
ではない。Aさんの夫に確認していない点の指
摘は重要である。<事例その2>からAさん夫
婦の状況がある程度理解し、そのうえでの見解
で、このような意見がでることが大切であると
いえる。また、次のよう意見も出された。

- ・気仙沼で一戸建てに住んでいた元船乗りだ
とすると、長男の家では狭すぎたのではな
いか。もちろん仮設も狭いが、知らない土
地ではなく気仙沼である。この点は大きな
違いだ。
- ・食べ物についても長男夫婦に悪気はない
が、新鮮な海の物や山の物が気仙沼にはあ
る。食べ物がおいしい土地だから、冷蔵庫
に入った出来あいの惣菜を食べるのは寂し
すぎる。Aさんも料理をしたかったと思う
し、Aさんの夫もAさんの料理を食べた
かったと言っている。
- ・Aさんに料理をさせては申し訳ないと考え

た長男夫婦の配慮がAさん夫婦を辛くさせてしまっていた。長男夫婦が悪い人でないので、余計に不満を言い出せなかったのであろう。

- ・この事例では誰も悪意のある人はいない。それでもAさんは「寂しい」という。気仙沼に帰ってきたのに、地域社会とのつながりが切れてしまったことで、寂しさを感じているのであろう。仮設住宅の入居方法に問題があると言われていたが、それがAさんの寂しさに繋がっているとの意見も多く出された。
- ・長男宅にいた時には「寂しい」と感情をだすこともできなかったはずである。気仙沼に帰ってきて、気仙沼弁で話しをすることで、Aさんは「寂しい」といえるようになったのであろう。「寂しい」と言えるだけ、長男宅にいたときよりもAさんは安定しているのではないか。
- ・だが、唯一の知り合いから「わがまま」と言われてことは、Aさんにとっては大きなショックであったはずである。知り合いが「わがまま」と言った背景もAさんは理解してあげる必要があるのではないか。知り合いは子ども家族を亡くしている。Aさん夫婦の子どもは2人とも無事で、しかも長男はAさん夫婦を呼び寄せた。知り合いは羨ましかったのではないか。その点をAさんが理解できるように、友愛相談員やサポートセンター職員は話していくことが必要であるとの意見も述べられた。

気仙沼市では、合併によって旧気仙沼市に編入された唐桑地区と本吉地区、そして大島では地域単位で仮設住宅に入居している。しかし神戸市から応援の行政職の方が来て、「仮設入居は地域単位で行わないと後が大変になる」と言

い続けていたにも関わらず、旧気仙沼地区は優先順位を付けて入居を行った。そのため、被災前の地域関係は崩れてしまった。この点はサポートセンターの職員も友愛訪問員も感じている点であった。旧気仙沼地区と唐桑地区や本吉地区との違いを、グループで話し合うなかで、参加者はより強く感じていたと思われる。

4 専門職集団の役割

今回の研修では、参加者からの質問・意見がまとまっていた。2012年2月の研修のときとは見違える反応であった。その点について参加者からは、この10か月間に気仙沼市が用意した様々な研修が行われていたこと、実際に仮設住宅の高齢者の訪問を継続することで高齢者からの話を多く聞いたこと、高齢者の要望を叶えるためには実際に提供できる制度やサービスについて勉強しなければならなかったが、その限界もわかってきたことなどが、私的な会話のなかで話された。「2月の時から見ると、私たちは変わったでしょう」とも言われた。サポートセンターの職員や友愛訪問員が高齢者への専門職として機能し始めていることを実感した。

その中で、彼らを支援するために訪問をし、研修をしている専門職集団にはどのような役割があるのだろうか。この12月の研修でも実際に行われたが、会議を行う時に発言を書き留めること、それぞれの発言内容の背景にある共通項を見つけだすこと、問題や課題の原因を検討することなどの方法を提示することができた。さらに多面的に課題を検討すること、そのためには福祉・心理・看護・医療・行政などの多様な背景を持つ関係者が参加して事例検討を行うことの大切さを強調した。この点について参加者からは、必要性は十分に理解しているが、皆多忙であり、時間を都合することが困難である、自分も被災者であるために自分自身や家族の復

事例検討を通した東日本大震災の専門職支援

興も検討していかなければならないなどの課題を抱えていることが語られた。

チームケア、専門職ネットワーク、関係者会議などという言葉で表わせれば簡単であるが、実施することの大変さは計り知れないものがあると感じた。しかし研修会に参加した方々が高齢者ケアの専門職として育っている現状を知ることができたこの研修は、我々に大きな希望をいだかせた。

5 追加の活動

当初は高齢者を支援している方への支援とし

て始めた活動であるが、現在は気仙沼市老人クラブ連合会と合同で、直接に高齢者への支援も実施している。「お達者出前講座」という名称で各地区の老人クラブの再結成に一役買っている。気仙沼市では震災以降たった一カ所の老人クラブしか活動可能な組織がなかった。「お達者出前講座」を行うと、何人もの高齢者が互いに安否を確認し合っている場面にあう。

このような活動につながったのも、社会学部附属研究所のプロジェクト研究費の配分を受けたことも役立っていることを、ここに報告したい。