

シリーズ連載

## 風を起こす &lt;第42回&gt;

## 人生〃〃という物語に寄り添って

金沢市地域包括支援センターとびうめセンター長

ソーシャルワーカー

## 中恵美さん

「介護や支援が必要になっても、住み慣れた地域で暮らし続ける」——一見当たり前に見えるこの理想を叶えるためには、地域住民の協力が欠かせない。人のつながりが希薄化した現代において、住民側の窓口となって人と人、人と組織をつなぎ、誰もが暮らし続けられる強い地域づくりに貢献しているのが、地域包括支援センターである。

## 受けとめるところから始まる仕事

福祉的ニーズの多様化に伴い「ソーシャルワーカー」という言葉を耳にする機会が増えている。ソーシャルワーカーとは一言で言えば「福祉に関する課題をもった人の相談にのる仕事」。社会福祉士や精神保健福祉士という国家資格をもち、病院や福祉施設、行政機関をはじめ最近では学校や企業にも活躍の場を広げている。

「誰しも、人生の中で何らかの課題に直面することがあります。障害や病気、貧困だけでなく、職場や近所での人間関係がうまくいかなかったり、課題の中身や深刻度は人によっ

て異なるでしょう。そういった方の話を聞きながら、目の前の現実と共に向き合い、どう解決できるかを考え、よりよい人生に向けて応援していくのがソーシャルワーカーです」

包みこむようなやわらかな笑顔でそう話してくれたのは、金沢市内19カ所にある地域包括支援センターの一つ「とびうめ」の中恵美センター長である。とびうめは、金沢市から委託を受けた社会医療法人財団松原愛育会松原病院が運営している。同病院には精神科や心療内科などがあり、各科に30人程のソーシャルワーカーが配置されている。中さんは平成10年、その1人として入職した。

精神科のソーシャルワーカーとしての仕事

【なか・えみ】石川県金沢市出身。愛知県にある日本福祉大学を卒業後、東京都内にある精神障害者の小規模作業所での勤務を経て、帰郷。平成10年、ソーシャルワーカーとして社会医療法人財団松原愛育会松原病院に入職。平成11年より在宅介護支援センターに配属、平成18年より現職。社会福祉士、精神保健福祉士、主任介護支援専門員。厚生労働省「地域力強化検討会」のメンバーを務めた他、地域包括支援の実践者として講師に招かれることも多い。「どんな人にも強みや良さがある」という職業的価値観をもつ。趣味は読書と映画鑑賞、愛猫のうりぼう、と遊ぶこと。

は「アナムネ」すなわち患者さんへの問いかけから始まる。「どんなことに困っているのですか」「これまでどのようなことがありましたか」——来院するまでの生活史も含めて丁寧に話を聞くとともに、中さんは「よく来てくれましたね」というメッセージを伝える。

「患者さんは心の風邪ぐらいの方から妄想や幻聴によって行動が左右される方まで症状は



兼六園からもほど近い場所にある地域包括支援センター「とびうめ」。  
担当エリアの人口は12,300人ほどだが、世帯数は6500世帯近くになる



様々ですが、共通しているのは、病気になるって戸惑いの中にあるということです。それでも病気を治そうと来院されているわけですから、その気持ちを受け止める。そこに重きを置いていました」

その後、医師が治療を進める一方、ソーシャルワーカーは生活上の課題解決や適切なサービス利用に向けて、きめ細かく支援する。発症により職を失っていけば、経済的なことも含めて相談にのり、社会復帰に向けた道筋を一緒に考えていく。

「ソーシャルワーカーの基本は、その方の人生や生活を理解して寄り添っていくことです。言ってみれば、伴走者、ですね」

## 断らない福祉

平成11年、金沢市では地域包括支援センターの前身である在宅介護支援センターが立ち上げられ、その委託先の一つとして松原病院が手を挙げた。同病院としても初の試みを任されたのが、看護副部長と入職1年目の中さんだった。大学時代から地域で仕事をしたいと思っていた中さんにとって地域の人々と直接触れ合えることは嬉しかった反面、戸惑いもあった。

「それまでは、若い患者さんの、これからの人生を組み立てていくのが仕事でした。高齢者が、人生をどう終うか、という部分に関わった経験がなく、不安がありました。でも、実際にやってみると、高齢者には人生の厚みも多様性もあっておもしろいと感じましたね」

介護保険制度がスタートする以前の在宅介護は、行政が「措置」として行うものがほとんどだった。介護はあくまでも家族の問題とされていた時代に、地域社会で在宅介護を支援していく仕組みづくりは手探りだった。

「業務の柱となるのは相談支援です。とは言っても、窓口で電話を待っているだけでは何も始まらないので、まずは私たちのほうから悩みや困りごとのつぶやきが集まってきそうな場所に向いていきました」

民生委員の会合に参加し、介護の問題を抱えている家族がいればつないでもらうようお願いした。地域住民向けに介護予防教室

や健康教室も開いた。参加者の血圧測定をしながら、生活の様子をうかがった。そうやって相談のニーズを拾い集めると同時に、在宅介護支援センターでは24時間、3,65日、電話相談を受け付けていることを周知した。地道な活動が実を結び、相談件数は徐々に増えていった。

市役所に行けず手続きができなくて困っている在宅介護者がいれば、自宅まで書類を持参することもあった。対象は65歳以上だったが、65歳以下の人からの相談も無下に断らず、役所との橋渡しをした。中さんが心がけたのは「断らない福祉」だ。

「相談つてもものすごくエネルギーがいることです。本人からすれば目をそむけたいことを、他人に説明するのは大変なんです。それなのに、相談した窓口で冷たい対応をされれば、一度と相談しない、と思うでしょう。支援が後手後手に回ってしまわないためにも、相談を受ける最初の窓口はとて重要ですよ」

民間ならではの発想と、きめ細やかなサービスで、在宅介護支援センターは地域での存在感を増していった。

## 地域に住み続けられる仕組みづくり

介護保険法改正を受け、平成18年、全国に地域包括支援センターが設置された。中さんが勤めていた在宅介護支援センターも地域包括支援センターとして再スタートした。飛梅町にあることから名称は「とびうめ」。体制

月2回開催するオレンジカフェでは  
だれもが楽しめるよう工夫をこらす



も強化され、現在は保健師など専門職と事務職の6人がチームとなつて活動している。

とびうめの担当エリアは小学校区2つ、自転車なら30分で回れるくらいの狭いエリアだが、高齢化率が36%を超えている地区もある。金沢市の街なかで、高齢者の独り暮らしが多いのが特徴だ。高学歴キャリアの割合が高く、高齢になつても社会で活躍している人が多い。裏を返せば、認知症などで介護が必要になつても他人に甘えることができず、自分から支援の声を上げにくいという側面もある。

とびうめでは「オレンジカフェ」と呼ばれる認知症に関する情報交換や相談の場を毎月2カ所で開催する。高齢者の健康づくり教室や地域のネットワークづくりのための会議は年間100回程度開催する。

こうした活動を通して「個をどう支えてい

くか」という課題と「個を支える地域をどうつくっていくか」という課題に同時並行で取り組んでいく。いわゆる「個と地域の一体的支援」は地域包括支援センターの使命でもある。

「一人ひとりを支えるだけでは、住み慣れた地域で暮らし続けることはできませんから」

認知症の人を支えていくには、地域での理解も深めていかなければならない。オレンジカフェでは、認知症に関するトピックスを紹介するミニ講座の後、参加者がコーヒーを飲んで雑談しながら、情報共有していく。「認知症って怖いって思ってたけど、誰でもなるんだね」。地域を支える担い手として知識を身につけてもらうことは、将来支えられる側としての準備にもなる。

個を支える地域のネットワークは、幾重にも張り巡らせている。町会など既存のネットワークに入り込む場合もあれば、ボランティア団体の立ち上げをサポートするなど新しくネットワークをつくる場合もある。

「とびうめのスタッフ6人だけで、この地域を支えることはできません。あらゆるところとつながることで、強い地域をつくっていくことができます」

医療や介護など多職種が連携して高齢者の課題解決を図る地域ケア会議も主催する。そこで見えてきた地域課題があれば、行政に届ける役割も担う。

「地域包括支援センターの仕事は突き詰めれば、つながりをつくる仕事」です。人と人をつなぎますし、組織と人もつながります」

## 高齢者を入口に多世代を支援

「人をつなぐ」ことは言葉で言うほどたやすくはない。課題に対する思いや主張する権利は人それぞれ。そこにどう折り合いをつけていくのか。自分の視点から見ると正論だと信じている人に、どう働きかけていけばいいのか。そのカギとなるのが相手に対する「想像力」。それは地域ケア会議で、個別の支援を検討する際にも有効である。

「例えば、Aさんという高齢者が地域で暮らしにくさを抱えていれば、周囲の人に、Aさんの世界をもう一度とらえ直してもらおうよう働きかけます。Aさんはどんな人生を生きてきた人で、現在どんな課題を抱えているのか。まずは、その人の視点に立って、その人の世界を理解する。そこから始めると、本当に必要な支援が見えてきます」

高齢者の支援を軸に、周りの人間関係や環境にも働きかけていくと、支援は高齢者にとどまらない。高齢者の相談を入口に、家族丸ごと支援する世帯支援になることも少なくない。最近よくあるのが80歳代の親が引きこもりなどで収入のない50歳代の子どもの面倒をみている「8050問題」、さらに70歳代の親と収入のない40歳代の子ども、10歳代の孫の「704010問題」など、多世代で生活困難に陥っているケースだ。

リーマン・ショック以降、普通に働いていた40歳代、50歳代が職を失ってから働けなくなる

ケアマネジャーや民生委員など多職種が参加して個別ケースについて話し合う「地域ケア会議」。月1回の定例会のほか、必要に応じて開催される



ケースが目立つようになった。「インターネットで情報収集したり相談したりしているけど、うまく解決につながっていないようだ」——地域でそんなつぶやきがあれば聞き逃さない。「つぶやきの段階で把握できれば、むしろラッキーだと思っています。問題が悪化して虐待や入院になってしまうと、私たちにできる支援の選択肢は少なくなってしまうからです」

問題が行き詰まる前に予防的支援ができれば、お互い力を奪われることなく解決できる。そのため早めのニーズ発見に努めている。「支援はまだ必要ない」と言っている人にも情報提供しておけば、何かのタイミングで思い出して、相談してくれるかもしれません」

「相談しなくなったらいつでも言ってもいい」

というメッセージを繰り返し伝えている。「つながりながら待つ」とでも言うのでしょうか。「見守り」という名の放置をしないようにしています」

その言葉に「地域で暮らす人を孤立させない」という姿勢がにじみ出る。

### 地域を教えてくれた老人会

「目の前の人と、目の前の地域にちゃんと関わっていく」——中さんの原点は大学時代、学生と地域住民との交流イベントで実行委員になったときの経験にある。

地域の協力を得ようといくつかの老人会にお願いに行ったところ、1人の老人会長から協力を拒否された。思わぬ対応に困惑しつつ、その訳を聞いて納得した。「あんなたち学生は自分たちが必要なときだけやって来て、それが終わったら見向きもしない」。その言葉にハッとさせられた中さんは、「私はイベントが終わっても交流を続けます！」と宣言した。在学中の4年間ゲートボールに通い続け、拒否された老人会長とは、卒業後も年賀状をやり取りするほどの関係を築いた。

「最初は猛反対した人ほど、最後は味方になってくれます。しっかりと見て考えているからこそ反対するんですよね。そういった人の心の変化や人との関係性の変化を経験したことで、地域に興味をもつようになりました」

子どもの頃から本を読むのが好きで、国語の先生になろうと思っていた中さんが、福祉

の道を志したきっかけは高校時代に目にした一人の先輩の体験記だった。「先生と生徒のような縦の関係ではなく、横の関係で人と関わる福祉の道のほうが自分に合っている」。直感を信じ、福祉系の大学に進んだ。

卒業後は東京の下町にある小規模作業所に就職し、ジョブトレーナーとして障害者が地域の中で働けるようサポートした。その後金沢にUターンして一度は福祉の道から離れたが、再び戻って20年を迎える。

「相談者の方が話せてよかった」。気持ちがラクになった。と少しでも明るい表情になって帰っていかれたり、その後イキイキとされている姿を遠目で見たとき、この仕事をやってよかったなと思います」

「自分たちはあくまでも黒子。主人公は本人」という考えがベースにある。

「福祉の仕事って、一人ひとりの人生のストーリーに関わる仕事なんです。まずは、その方がどう生きてきたか聞かないと、現在抱えている課題に取り組みません。それまでの人生があつて、現在があつて、未来がある。それらを全部物語としてとらえてみると、人の人生って小説よりもおもしろいですよ」

さまざまな価値観や人生観にふれるソーシャルワーカーの仕事に、あらかじめ用意された答えやマニュアルはない。その時々に応じてクリエイティブに試行錯誤を重ねながら、一人ひとりがつむぐ人生という名の物語に、寄り添っていく。

取材・執筆／ライター 更田沙良