

## 内容

### \* ヴィレッジセミナー2013年 研修報告(8)

#### 8. ケースマネジメントとPSCの役割

### \* ヴィレッジセミナー2013年 研修報告(8)

#### 8. ケースマネジメントとPSCの役割

(Joe)これからPSC(パーソナル・サービス・コーディネータ)の役割についてお話して頂きます。

毎年色々な方がヴィレッジを訪問されます。そしてそのとき必ず聞かれるのは「ヴィレッジはどのような事を行っていますか?」という事です。皆さんのように我々とは違うプログラムやリソース、違った構造を持っている方もおります。しかし協会やプログラムが違っていても、その中で1つ共通しているものがあります。それはサービスを提供している人と、それを受けている人との人間関係が非常に重要だという事です。そしてそこからリカバリーがスタートします。

それではその関係性などについてゲイリーさんにお話しさせていただきます。

(ゲイリー)Joeが言ってくれましたように関係性が非常に大切です。我々は資料にあります「MHA ヴィレッジの指導方針」というものを持っており、6番にありますように「人間関係はお互いへの尊敬と相互依存を通して発展するもので、真の情緒的結びつきに対し積極的であること」、そしてその関係は人と人です。

一人の人が下に向かって話しているのではなく、対等な立場でお互い話し合いをします。

とは言いましてもヴィレッジにはとても本質的なものがありますので、説明したいと思います。

ヴィレッジに来る人の殆どは、「希望が無い(Hopeless)」「無気力(Powerless)」「責任感が無い(Lack of responsibility)」「人生は無意味(Meaningless life)」と思っています。私たちの仕事は、このような状態にある人を、私たちのリカバリーのプロセスで、次の段階にしてあげることなのです。

最初は、希望の無い状態から希望がある状態(Hope)に援助することです。そして希望に確信が持てるようにすることで、この事がリカバ

### MHA Village Guiding Principles MHA ヴィレッジの指導方針

#### 私たちは信じています・・・

1. 希望がリカバリーを可能にすることを。希望は心、体、そして精神の癒しを促します。
2. 人々を迎え入れるということは、容易にアクセスできる統合されたサポートとサービスにより、受容の文化を作ることが含まれるということ。
3. 一人の人間に目を向ける、ということは、その人の長所と短所、能力と障害、心の傷と才能が含まれるということ。
4. 人はそれぞれ己の道を作り、己のリカバリーの速度を決定するという事を。
5. リカバリーの過程とは、個人が各自の人生の目標を追求することを支援する共同旅行だということ。
6. 人間関係は相互尊重、相互依存を通して築かれ、純粋な情緒的なつながりを積極的に受け入れるということ。
7. リカバリーへの確固たる基礎は、人々を誠実に導く手助けをし、また、人々が責任を持って己の精神病、薬物乱用、情緒的な困難に対処できるよう、誠実さを導き、責任をとるということで形作られるということ。
8. 人々は、己の責任感を促す尊重された環境において、成功、成長し、変化を求める勇気を得ることを。
9. リカバリーの実習はコミュニティ内で行われることを。
10. 人はそれぞれのコミュニティ内にて公平、かつ公正な治療を受ける権利を持ち、代弁、および社会的責任を通して保障されるということ。
11. 人は皆、「ホーム」と呼べる場所を得る機会があるべきだということ。
12. 自然なサポート、楽しむこと、そして何かに属している、という感情を促すことで、QOL・クオリティーオブライフを向上させるということ。
13. 雇用、そして教育は、人々の病気を超越して生活を築き上げるための強力な手段であるということ。
14. プログラムの成功は、QOLおよびリカバリー・アウトカム(成果)を達成することに基づいているということ。

リーの第一歩です。そして希望が回復を可能にして、心、体、精神の治癒を促してくれます。

次のステップはエンパワメント(Empowerment)なのですが、希望が持てるようになるとその人たちは希望に基づいて何らかの行動をとるようになります。という事は何らかの目標を持つ事ができます。

第3段階ですが、その人は少しずつ自分で責任が取れるようになります。(Self-Responsibility)

そして最終段階です。これは私たち皆が、その人の目標が私たちの援助の目標でもあります。それは意義のある役割(Meaningful role)を持てることです。

その役割の中で、1つは就労です。そしてアパートなどの住居、そして家族と再会したり、その場所が出来たり、楽しんだりすること、或いは精神面で教会に行ったり、コミュニティのグループと接しアクティビティに参加したりすることなのです。

その様な援助をするプロセスを、視覚的に皆さんに分かっていただくために見て頂きたいと思います。

親が子供に自転車の乗り方を教えているところをご覧になったことが有ると思いますし、ご自身で経験された方もいらっしゃると思います。そしてそれは私たちが行っていることと、とても良く似ています。しかしそれは親と子という関係ではありません。

この人形をメンバーのボブさんとします。

ボブさんがヴィレッジに来ます。そして私が紹介されボブさんとの関係性を作っていきます。その間にボブさんは私に「ボーディングケアに住むのは飽き飽きした」「1人で住めるアパートが欲しい」と言います。私はボブさんを自転車に乗せます。そして「ボブさん、この自転車はアパートを探す手助けになります」と言います。つまりボブさんの目標はアパートを見つける事、そして見つけるため色々模索します。

ボブさんを自転車に乗せて、一緒に歩きながらアパートを探します。そしてアパートを見つけると、応募書類を持ってきます。その書類を書いて提出します。家に戻って返事を待ちます。すると電話がかかってくる。ボブさんを調査するため25ドル必要と言われます。そのお金が支払えるように、こちらで対応し支払いをします。すると承認され、ボブさんはアパートに住めるようになりました。

メンバー一人ひとりで状態は違いますが、ボブさんの場合は借りていた倉庫に家財道具が置いてありましたのでトラックを借りて家財道具を運び、アパートに移る事ができました。ボブさんは希望を持ちながら仕事もありましたので、だんだん自分で責任も取るようになり、コミュニティに溶け込んでいくようになります。

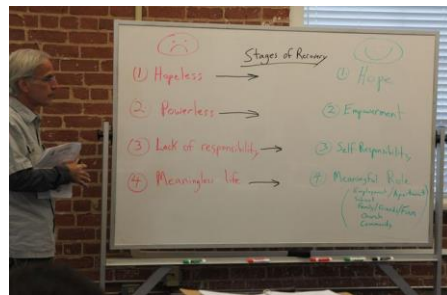
私のここでの次の仕事は、ボブさんがそのアパートに住み続けることが出来るように援助することです。例えば週に一回ボブさんを訪ねて、どの様な状態か話し合いをします。アパートに入ると電気やガスなども契約しなくてははいけません。

昨日アパートに5年間住んでいる人を訪ねたのですが、彼女は支払いなども責任を持って行っていますし、必要な物の買い物もできます。そして彼女はドクターの予約も取れますし服薬も適切に行っています。ですから彼女の場合は自分で役割を見つけて行えますので、彼女はリカバリーが成功しているといえます。

彼女の場合は成功した例ですが、ボブさんの場合は薬を飲むのを自分で止めてしまいました。そしてまた薬物乱用に走ってしまい、その間にも色々良くない判断をしてしまいました。ですから最後のステージに到達した人でも、そこでまた挫折してしまう人もいます。

ヴィレッジの指導方針4に書かれていますが、「個人個人が各々の道を開き自分の回復のペースを決めていく」という事が重要なのです。

ボブさんの場合、薬を飲むのを自分で止めてしまい、賃貸料を滞納したうえ無断で部屋に他人を入れ



るなどしたためアパートから立ち退きを命じられてしまいました。この時点で我々 PSC の役割は、ボブさんに会い、またボブさんが次のアパートを欲しいと思うのであれば、次はどの様に違った方法を選べば良いのか、について話し合うことです。

今度は指導方針 5 番になりますが、「その人の回復の過程は、自分の人生目標を達成する個人をサポートしながら進む共同旅行」なのです。ですからボブさんと私は何らかの形で理解し合わなければいけません。そこでボブさんがまた新しいアパートを探すには、今度はお薬をちゃんと飲んで安定した生活を送らないといけないという事をボブさんに理解してもらい、そしてそこからまたアパート探しを始めます。

またアパート探しを始めますが、2 回目の時は出来ればボブさんがもう少し自分で責任を持って生活するように PSC は考えて進めていきます。

指導方針 7 番ですが、「リカバリーの確固たる基盤は、彼ら自身が正直に責任を持って、精神病や薬物乱用・情緒面の難点と対処できるように援助することによって築かれる」ということで、ボブさんは自分がお薬を止めたら、またアパートから追い出される、という事を理解します。ですから、もう少し責任を持って服薬の管理をするようになります。

今度はボブさんが自分でお薬の管理が出来るようになりますので、次のアパートを探して入居できるように一緒に取り組んでサポートします。ボブさんは最初のアパートを数か月居て追い出されたわけですが、昨日私のグループに来ていた彼女の場合も、最初のアパートは 9 か月住んでいましたが服薬を止めたため再発して追い出されました。しかし次のアパートでは 5 年以上生活を続けています。ですから次にアパートを変えたいと思った時には、自分の希望で変わりたいところが変わることが出来るようになります。

時々この様なプロセスの中で、私たちとメンバーの間で葛藤が起きることがあります。それはメンバーの目標とする事と、私たち PSC が彼なら出来ると思っている事との間に食い違いが起きてしまうことが有る、ということです。

例として男性の話ですが、彼は薬物乱用の度合いが強く依存症もありました。そして彼のゴールはアパートを見つける事でした。しかし私たちは彼ではアパートを見つけることが出来ないだろうと考えていました。でもアパートを見つける事が彼の目標ですから、その目標に沿って援助しました。そしてアパートが見つかり 1 か月住んでいました。しかしやはり問題を起こして追い出されてしまいました。そこでどの様な事が起きるかと言うと、その時はじめて彼は薬物使用が問題だということを理解したのです。そしてその時点で彼は薬物乱用のリハビリテーションに移行しました。その様にすることで新しいアパートを見つける事が出来るだろうということを彼は認識したのです。

これはまた 7 番と同じことで、「リカバリーの確固たる基盤は、彼ら自身が正直に責任を持って、精神病や薬物乱用・情緒面の難点と対処できるように援助すること」なのです。

ボブさんは 2 番目のアパートが見つかりましたので、次は仕事が見つかるように支援していきます。

次の人はエミリーさんです。エミリーさんの目的は簡単なもので、自動車免許を取得し車を運転して 60 マイル離れたところにいる自分の子供に会いに行くことです。ゴールは時に簡単に見えるかも知れませんが、就労やアパートなどは大きな目標に見えます。エミリーさんの場合は車を持っていますが免許は有りませんので、ちゃんと免許を取って車で子供に会いに行きたいということです。それで DMV (免許センター: 学科試験を行う) の試験が受けられるようにオンラインで書類を整え彼女に渡し、記入してもらいます。



これは指導方針 3 番になりますが、「その人全体に目を向ける、ということは、その人の強い部分と弱い部分、能力と障害、心の傷と生まれつき持った才能を見ること」と書いてあります。エミリーさんの場合はとても強みを持っています。技能もありますし、私たちのサポートはあまり必要無く、免許の申請書は自分で記入できますし、自分で電話を掛けることも出来ます。彼女は申請書を書いて申し込みをしますが、申請

には 21 ドル支払う必要があります。しかし彼女は現在仕事をしていませんので、州からの就労支援金である週 250 ドルから支払います。それからは彼女と共に前進していくことになります。DMV に申請して運転の試験を受け、免許を取るわけですが、これはエンパワメントとセルフレスポンスの間で、私たちは手伝いをしますが、この間はその人ひとによってバランスは微妙なものがあります。やり過ぎてはいけないし、こちらが手助けし過ぎてはいけない。その人が出来ることは出来る限り本人に任せる。目的はエンパワメントするのですが、本人が責任を持てる範囲を広げていくことが出来るようにすることなのです。

支援を充分にしてあげることは大切ですが、その人の充分というのは人によって違います。ですがやり過ぎないようにすることが重要で、このバランスは PSC が個人個人で自分自身に問いかけながら決めていく必要があります。

(ゲイリーが参加者の 1 人を指名し、PSC とメンバーのやり取りをシミュレーションします)

彼(参加者)はヴィレッジに始めてきたメンバーです。

私は彼を後ろから押して、最初の一步を踏み出せるように助けてあげます。またあそこに行こうよと言って、強制ではありませんが強く誘い引っ張って行くことも重要です。そして支援の最後は、ゴールに向け横に立ち同じ立場で一緒に歩くことです。ゴールを達成したら「また後でね」と言って一人で出来るように送り出すことです。

現実的にヴィレッジが行っている最後のゴールは、横に立って一緒に歩けるところとなっています。

私がメンバーより更に一生懸命やっている場合は、一寸立ち止まって「やり過ぎているのではないか」ということを自分に問いかけなければいけません。それはメンバーのためにならないからです。その場合は自分の行っていることが、メンバーにとってリカバリーにどの位役にたっているかを聞いてみてください。

例えばエミリーさんの場合ですが、私がオンラインで申請書などを全部用意して記入も全部してあげたのではエミリーさんには何の利益もありません。自分で行うことによってセルフレスポンスの向上、自分で責任を取れるようにすることが私たちの仕事です。そしてエミリーさんは無事免許が取れました。車も正しく登録がされており保険も掛けました。それでお母さんと一緒に暮らしている自分の子供に会いに行くことが出来ます。

エミリーさんは子供に 2 年も会っていません。そのため再会が上手くいくように私は援助をします。私はお母さんに電話して、お母さんはエミリーさんが来ることを待っているか、を確認します。そして子供もエミリーさんが行くことに OK かも確認します。エミリーさんが望むのであれば、最初の再会に私は同行するでしょう。でもこの判断は個人個人に依ります。エミリーさんの場合は付いて行くかもしれませんが、他の人の場合は付いて行かないかもしれません。アパートを見つける場合でも一人の人の行ったことが、他の人にも当てはまるかと言うと、そうではありません。

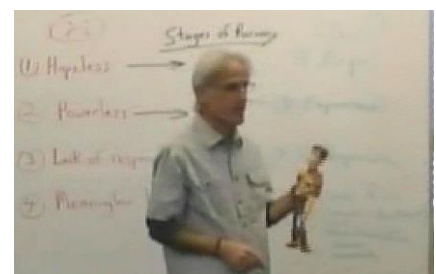
一つの目標を達成した場合、エミリーさんが子供に会い目標を達成した後、エミリーさんは「子供を取り戻したい」という新しい目標が生まれるかもしれません。その場合は子供の養育権がエミリーさんに戻ってくるように支援することでしょう。

この様に一つの目標が達成すると、また新しい目標が生まれてくるかもしれません。例えば安定した住居が見つかれば、仕事も見つけたい、学校に戻りたい、等ということになるわけです。ですから一つ目標を達成することが、次に次に繋がっていくわけです。

次はウイリーさんの話です。彼は薬の問題があります。

ヴィレッジに来る人達の多くは薬物やアルコール依存症の問題を持っています。そしてこの問題がメンバーにとって最も大きな障壁となります。彼らは時々、自分はそれらの依存症が問題だと気付きます。

ウイリーさんはホームレスで問題を起こして監獄を出たり入ったり繰り返していました。そして自分もそれに気が付きます。ウイリーさんにとって問題を解決するためには、先ず自分がその問題に気付くことが重要なのです。そしてそれは指導方



針の 7 番になり、「リカバリーの基本は、彼らが正直に自分の問題に気づき向き合い、それを認めること」です。ウイリーさんは自分がその問題に対処しない限り、自分が有意義な役割を持ち達成することは困難です。ウイリーさんとは、コミュニティやオフィスなど色々なところで話し合いをして支援を続けて行きます。そしてこれは指導方針の 5 番になりますが、「リカバリーの道のりは、人生の目標を達成しようとする個人をサポートしながら進む共同旅行」だということです。ウイリーさんはエンパワメントで良くなり治ったら、どの様な自分になれるのかを想像する事ができます。

ヴィレッジ以外の組織では、例えば色々なプログラムの中から 1 つプログラムを決め、それでは 6 か月間これを行っていきましょうと、本人の希望や何を考えているか等を全く考慮しないところもあります。しかしヴィレッジは違います。ウイリーさんは自分でリハビリに行くことを決心しますが、遠い山奥にあるリハビリの場所に行きたいと希望します。というのは町中にも多くのリハビリセンターは有りますが、そこには知人が多くいるので行きたくないのです。その山奥のリハビリセンターに行くためには、ウイリーさんが毎朝 9 時にセンターに電話をしなくてははいけませんとお話しします。その訳は、当日センターに空きが有るか否かを朝電話で確認する必要があるからです。ウイリーさんは「分かりました電話しますが、9 時は少し早いのでゲイリーさん代わりに電話してくれませんか」と言いました。

その時私の対応はどの様にするか皆さんお分かりになりますか？

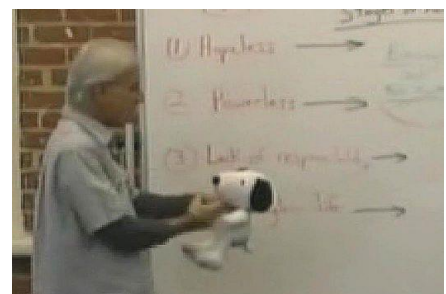
皆さんなら、どの様に返事しますか？

(参加者)「この件は代われないから、自分で電話してください」と言います。

(ゲイリー) その通りです。この電話はウイリー本人がしなくてははいけません。

この答えは自己責任ということに繋がります。でもウイリーさんが電話を持っていない場合、ヴィレッジに来てウイリーさん自身が電話をするのであれば私は協力します。例えばヴィレッジに来るバス代が無いなら支援もします。そしてその支援は「充分」か「やり過ぎ」か、という判断が重要なのです。メンバーと取り組むときは、常に「充分」か「やり過ぎ」か、を念頭に置く必要があります。ですが微妙なところが有り、私たちがメンバーと関係を築いていく上で、最初は私たちが行ってあげた方が良い場合もあります。例えばドクターの予約を取りに行く時、一緒にバスで行ってあげたりすることです。でもその場合は本人に「今回は一緒に行ってあげますが、次回からは一人で行きなさい」という様に明確に説明する必要があります。

新しいメンバーが入ってきます。彼には全く希望も何もありません。最初は少し話し合っ、次回は一緒にランチを、次は公園で会って関係を築いていきます。そしてその間に信頼関係も発展させます。メンバーが私のことを信頼し始めたら、メンバーに何らかの希望が生まれてきます。するとゴールの事、アパートも欲しいし仕事も欲しい等の話を始めます。そこで彼にゴールをはっきり見極めさせ、横を歩きながら前に進めるように支援していきます。「少しずつで良いから前に進むのだよ。頑張るのだよ」と言いながら彼を支援します。そして究極的には、彼の元から遠ざかっていくというのが私の目標で、その時彼は最後のステージに到達したということになります。



昨日私のグループは 4 人のメンバーを訪問しました。1 人は最終段階である「意義のある役割」に到達している人で、1 人は第 1 段階「希望がある」から第 2 段階「エンパワメント」に移行してきた人、次の 1 人は第 2 段階から第 3 段階「自己責任」に移行してきた人で、最後の 1 人は未だ第 1 段階の人です。でも時には第 4 段階の人でも勇気や希望など全てを失って第 1 段階に戻ってしまう人もいます。その場合でもまた希望を持たせ、エンパワメント、自己責任を経て最終段階の戻れる様に支援して行きます。何時も問題は存在します。でも成功例は多く、このプロジェクトはとてもダイナミックなものです。

私のみならず他の PSC の人にいつも言うことが有ります。それはメンバーが 4 の状態から 1 に戻ってしまった場合、自分は何をしてしまったのだろう自分のせいではないか、と凄く戸惑うし悩むこともあります。メ

ンバーがリカバリーに成功してもしなくてもメンバー自身が選択して、その結果が生まれたということなのです。ですからメンバーが成功してもしなくても、我々 PSC の責任ではなくメンバー自身の責任なのです。この様に自分にも言い聞かせることで、自分自身がバーンアウトすることを回避しなくてはいけません。

変な言い方になるかもしれませんが、PSC はメンバーの結果に対して責任は取らないということで、メンバーの結果は自己責任であるということです。この事を PSC も認識して理解しないとイケないということが大切なことです。

最後にライフコーチングについてお話ししたいと思います。

ライフコーチングはヴィレッジを卒業したメンバーがコミュニティに入っていく中で、ある意味ピアサポートで、職種はハウスクリーニングやショッピング、服薬管理などでのサポートになります。本人にとっては収入を得る事ができますしキャリアを積む事ができます。

何か質問がありますか？

(参加者) PSC によって経験や能力に差があるということは前提に有ると思いますが、時にメンバーのレベルによって PSC の知識を上回っていることもあると思うのです。PSC のチームの中にはメンバーの今の状態は問題ではないか？と気付く人もいれば、このままで良いのではと気付かない人もいると思うのです。PSC のチームの中でこの様な話し合いになって時、チームで話し合い方針を決めるのか、担当 PSC の方針に委ねるのか教えてください。

(ゲイリー) ヴィレッジの PSC はチーム体制を取っています。担当 PSC が混乱したり理解できていなかったりしたとき、不確実や不安があるときは、担当 PSC がチームに問題を持ってきます。チームで話し合い、他の PSC からも意見を聞き担当 PSC が前向きに対応できるよう十分な話し合いをします。

私がヴィレッジで PSC として働き始めたときは、その様なことが多くありました。その時はチーム会議を頻繁に行って話し合いをしました。私が自分の判断で PSC の業務を進められるようになるのに 18 か月が必要でした。メンバーさんも担当 PSC の事を支持してくれますが、一番はチームで話し合っ方針を決める事で、これがヴィレッジの方針です。

(参加者) ヴィレッジがハイリスク・ハイサポートを掲げている理由がチーム支援であるという事は良く解りました。しかし一方でメンバーの自己責任とも仰っています。この辺りを再度聞かせてください。

(ゲイリー) これはメンバー個人・個人によって様々ということが出来ます。メンバー 1 人 1 人にプログラムも違うし方法も違うので、責任の所在がメンバーか PSC かということは常にダイナミックに変化しています。例えば昨日起きたことで、私は担当するメンバーから何か危害が加えられそうな感じがしました。それで今日のチーム会議で話し合いをしようと思っています。その結果、私が担当を外れるという選択肢が有るかもしれませんし、法律的なもので何か規制するようになるかもしれません。

この様な返事で良いですか？

(参加者) 分かりました。有り難うございます。

(Joe) 私たちが PSC として挑戦することの 1 つは、メンバーにとって PSC の存在は全く無力だということを理解することで、これが最も重要なことです。私たちがメンバーの人生の中で、やってあげられることは本当に制限されていることだけなのです。メンバーが判断する時、我々は最善の決定がされるように多くの情報を提供しますが、それ以外は本人の意思を尊重するしか手段は無いのです。

有り難うございました。

— 編集後記 — 今回は PSC の役割との観点から、メンバーさんとの接し方に関して多くのシミュレーションを交えながらお話しいただきました。組織の方針やチームとしての考え方、更に PSC 個人の人間性など様々な面を考えさせられるお話でした。現場を抱える皆様方にとって、一つでも学び取って頂ける部分や考えさせられる部分が有れば、と思いながら文章化させて頂きました。(m.niki)

特定非営利活動法人 精神保健福祉交流促進協会