

サービスを拒む利用者との関係形成

須 加 美 明

要約

サービスを拒否する利用者との関係がどのように形成されるかを明らかにするために、訪問介護を拒む事例を援助者と利用者の相互行為に焦点をあて分析した。サービスを拒む利用者に言葉で同意を求める行為は「自分では生活できないことを認めよ」というメッセージとなり、自尊心を傷つけ「同意の要請、拒否」の連鎖を生むこと、また関係をつくれた事例の相互行為には、(1)利用者の拒む言葉を認めながら、受け入れられるささいな行為によって「働くヘルパーと利用者」という状況をつくり出し、援助の場での「状況の定義づけ」を利用者側にゆだねない、(2)強引な印象を残さないよう、役割に距離をおくことによって「気が利き、面白い」ヘルパーとして自己を表現するという特徴があることが分かった。拒否されるか、受け入れられるかの違いは、①援助の場での「状況の定義づけ」をどちらが握るか、②利用者の気に入る「印象管理」を援助者が維持できるかという2つの契機によって生じることが示唆された。

キーワード：訪問介護、サービス拒否、援助関係、事例研究

1. 問題の設定

社会福祉の援助では、援助者と利用者との間で結ばれる人間関係を重視しており、ソーシャルワークでは、ワーカー・クライアント関係¹⁾、より一般化して援助関係と呼ばれている。訪問介護でも利用者信頼関係をつくることは、従来から重視されてきたが、どのようにして利用者ヘルパーとの関

係がつくられていくのかについては、十分に説明されてこなかった。いわゆる援助困難と呼ばれる利用者のなかには、必要なサービスを拒む人たちがおり、実践のなかでは常に問題になっている。拒否的な利用者との間で援助関係を形成することは、そうでない一般的な利用者との関係をつくっていくのとは違う対応になると思われるが、それがどのように違う過程をとるのかについては、いままでほとんど研究されていない。

本論の目的は、サービスを拒む利用者との間で、ヘルパーがサービスを行えるような関係をつくるとは、どのようなやりとりが相互の間で行われることなのか、その相互行為の過程を明らかにすることにある。

2. 方法

サービスを拒む利用者とヘルパーとの間での相互行為の特徴を分析するために事例研究法を用いる。利用者とヘルパーとの間の関係がどのように形成されていったかについて、両者の中で交わされた言葉や行動などの行為に着目し、互いの行為がどのようにつながり、そのときどきの状況をかたちづくったかを記述する。

利用者とヘルパーとの間のやりとりの特徴を記述するために、E.ゴフマン Erving Goffman の対面的相互行為の概念をもとに、状況の定義づけ、自己呈示、印象管理などの用語を利用する²⁾。事例は、訪問介護を拒む利用者との間で関係をつくることに成功した事例で、1998年に行った聞き取り調査にもとづく³⁾。

3. 事例の概要

[初期の状況]

68歳でアルコール依存の傾向がある夫と78歳になる妻との2人世帯で子供はいない。7月に妻がくるぶしを骨折し入院、要介護1に該当となり9月に退院した。退院時にベッド・レンタルの希望が病院を通じて事業所に伝えられたのでケアマネジャーが調査に行った。話を聞いていくと、妻は、入

院中にベッドを借りられると聞いた、夫が板の間に布団で寝ているので、夫のベッドがほしいとのことだった。要介護の状態でない夫にベッドの利用はできないが、それとは別に生活全般の援助が必要に見えたので、事情を聞いた。夫は10年程前に酒が原因で会社を辞め、アパート収入で暮らしてきたが、古い建物で入居者がなくなり、妻が外勤して生計を担ってきた。生計中心者である妻は、家事を全て夫にまかせていたが、朝から酒を飲んでいる夫の家事は、不十分で浴室までゴミの山になっていた。さらに猫も4匹いて不衛生な状況のため、訪問介護を勧め、妻は利用したいとの意向だったが、夫から「いらない」と拒否された。「奥さんも望んでいるのだから」と説得しようとするケアマネジャーに夫は怒鳴るのみで、らちが空かず引き上げてきた。妻の希望があるため、訪問介護のサービス提供責任者が訪問することになった。

[拒否する利用者との関係をつくるやり取り]

介護支援専門員からの情報によって訪問介護の必要があるのは明かと思われたので、仕事もできる体勢でサービス提供責任者（ヘルパー主任）が訪問した。ヘルパーが行くと夫は、開口一番、「何しに来た！」と言います。

H 「話しもだめ？」

夫 「話しだけならいいけど…」

妻 「私は、家の事を手伝ってもらえると助かるのですが」

夫（妻に）「おれが、やってるのが不服か！」

H 「まあまあケンカしないで」「あら可愛い猫ね、名前はなんていうの？」

夫 「ヒメとミドリと太郎とトラだよ」

H（心のなかで一生懸命、名前を覚えて）「いい名前ね、この子がヒメちゃんね。水飲みの器が毛だらけね。かわいそうだから替えましょう」

夫が拒否しないので、器を洗い、水を替える。

H 「えさのお皿も替えていいでしょ」

夫 「うん」

すでに2つの仕事を受け入れてもらったので、次の仕事をもちかける。

H 「扇風機は、もう使わないですよ。しまいましょう、いい？」

夫（言い訳のように）「前からやろうと思ってたんだ」

H 「いそがしいものねー」

ほこりと猫の毛だらけなのを拭いて、押入の天袋に入れる。室内の掃除をさせてもらうため、扇風機を入れる時に、わざと押入のほこりを落として、

H 「ごめん、落としちゃった。落ちた所を掃除するね」

ほうきを出してきて、部屋の掃除を始める。拒む様子がないので、そのまま妻の部屋は全て掃除する。このようにして90分後には、ごみと猫の毛だらけだった家の掃除ができ、仕事を終わろうとすると、

夫 「来週はいつ来るんだい？」

H 「明日、契約書を持ってくるから、その時にどんな用事を週に何回するか、相談して決めましょう」

夫 「じゃあ待ってるよ」

夫の拒否的な態度を、ヘルパーは猫の世話から入り込み、90分間のヘルプで変えることができた。

4. 結果

サービスを拒否する利用者との間で、どのように関係が形成されていったかについて、利用者とヘルパーの間で交わされた行為（言葉や行動など）に着目し、互いの行為がどのようにつながり、状況をかたちづくったかを記述すると、以下ようになった。

事例のヘルパーと利用者との相互行為の特徴を、変化を生み出した要素に注目して整理すると、「状況の定義づけ」と「自己表現と印象管理」という2つの契機によって区別して記述することができた。なお、重複を避け「事例の概要」は主な流れを記載するとどめたため、以下の記述には、概要に示されていないやりとりも含まれる。

1) 事例のヘルパーと利用者との相互行為の特徴 1～状況の定義づけ

(1) 相手の許す範囲から接近する

利用者がサービスを望んでいないと意思表示をしているのに対して、「何か御不自由なところはないですか」「お手伝いできることがあればと思ってうかがいました」と利用を勧めようとするのは、相手に「援助が必要なことを認めよ」と迫るメッセージになる。誰でもできることなら人の世話にはなりたくないと感じている。

「何しに来た！」に対し「話しもだめ？」とたずねたことは、こちらには無理に押し付けるつもりはないこと、相手の許す範囲を尊重する姿勢を伝えている。これによって「家のなかに入れてもらい、話し合える状況をつくる」ことにつながった。

(2) 利用者が家族の一員と見なす猫をほめ、その世話から仕事に入る状況をつくりだす

ヘルパーは「サービスを押し付けに来たな」と身構えている利用者に対し、まず「可愛い猫」「いい名前」と猫をほめることによって「おや、いままでのうるさく言う連中とは違うようだ」という気持ちをいだかせている。そして利用者が家族の一員と見なす猫の水を替えることによって、ヘルパーがその家で仕事をしたという事実をつくりだしている⁴⁾。

ここで「水を替えてもいいですか」のように相手に言葉での許可を求める発言をしていないことが注目される。「いい名前ね、この子がヒメちゃんね。水飲みの器が毛だらけね。かわいそうだから替えましょう」と言い、相手が拒否しないのを見て、行動に移している。このとき夫が拒否するかどうかが局面のわかれめだった。訪問した当初は、利用者の「何しに来た！」という発言によって「サービスを勧めに来た職員と拒否する利用者」という状況の定義がされていた。ヘルパーが「水飲みの器を洗い、水を替える」という行為をすることによって、状況の定義が「働くヘルパーと利用者」という内容に変わりつつある。すでに水飲みの器を洗う仕事が事実として容認されたので、つぎは「えさのお皿も替えていいでしょ」と許可を求め同意を得ている。

2つの仕事ができただけのこのままでは猫の世話でしかなく、本体である家の中の仕事にまでは至っていない。扇風機をしまう仕事の許可が第二の局面のわかれめであったが、ここで利用者は「本来は自分がすべき仕事だったのだが～」という趣旨の言葉を言い訳のように言い、攻撃的な拒否から守りあるいは迷いの姿勢に変わっている。

(3) 利用者が迷っている状況では、演技によって状況の定義を確かにする

利用者は成り行きで扇風機をしまう仕事を認めたものの、従来やり方(自分が全て行う)で行くか、サービスを使うか、まだいくぶんの迷いが残っている。ここでヘルパーはわざと押入れのほこりを落とし、自分の失敗をつぐなうために掃除をさせてもらうという演技をしている。これによって床の掃除のもつ意味が「利用者のために掃除をする」から「ヘルパーが自分の失敗をつぐなう」という性格に変えられている。この結果、家の他の場所からほうきを出してきて、掃除をするという一連の行為が認められ「家の中でヘルパーが働く」という状況の定義をより確かにしている。

援助で難しいと呼ばれる状況のひとつは、援助者の行為がその意図のとおり受け入れてもらえない状況である。サービスの受け入れを拒む利用者に対して、利用の同意を求めることは、別の意味をもって相手に伝わる。事例で「おれが、やってるのが不服か」と言っている夫に対して、ホームヘルプの利用を勧め、同意を得ようとすることは、「あなた(夫)では家の中のことが満足に出来ていない」というメッセージとなって伝わってしまう。

このようにしてこじれていく状況を分析するうえで「状況の定義づけ」という概念が役立つ。サービスの受け入れを拒んでいる利用者に対して「～をして良いでしょうか」と許可を求めることは、拒否している利用者の側にその場の「状況の定義」をゆだねることになる。事例のヘルパーは、同意するかどうかには触れず、つまり「夫が不十分な訳ではない」としたままで、行動によって別の状況をつくり出した。

事例では、猫の世話であっても、ヘルパーが仕事をしたという事実によって、状況の定義が「働くヘルパーと利用者」という内容に変わった。つぎに

落としてしまったほこりを掃除させてもらうことによって、「家の中でヘルパーが働く」状況をより確実にしている。サービスの受け入れを拒む利用者に対して「説明と同意」を求めることは、援助という目的よりも、形式を優先していることになる。

事例のヘルパーは、別の意味（夫が不十分）をもって相手に伝わってしまう、同意の要請をするのではなく、次々に別の状況をつくりだすことによって、援助する側による「状況の定義づけ」を手放さなかった。「自分の不十分さを指摘されたくない」夫に、それとは別の意味をもつ行動によって受け入れられる状況を示し、拒否を招くことなく、ヘルパーが仕事をする状況をつくり出した。

2) ヘルパーと利用者との相互行為の特徴2～自己表現と印象管理

事例で妻の方は、訪問介護を利用したいと思っている。ヘルパーが扇風機の掃除をしているときに（家の事に取っかかって間もなく）、妻は夫に「コーヒーを買いに行ってきた」と頼んだ。それを聞いたヘルパーが「私は飲みませんよ」と言うと、「夫が出かけている間に、夫の部屋を掃除してほしいから」と説明してきた。

夫婦の考えが違う時には、一方の言う事に従うのではなく、双方との関係をつくるために独自の態度を取る必要がある。「夫を買い物に出すからその間に掃除して」という妻の申し出をヘルパーは、はっきりと断った。「ご主人にうかがって、お掃除できるようにしますから」と妻には答え、押入の天袋からゴミを落とすことによって掃除ができるようにした。家族のなかで不一致がある場合には、本人との関係をつくるだけでなく、意向が一致していない家族との間での関係をどのようにつくるかが問われる⁵⁾。事例で家族との関係をつくるためにヘルパーの行った行為を述べる。

ヘルパーは、仕事をしながらも夫との関係をつくるためのコミュニケーションを行っている。会話の材料には猫が使える。

H（猫がヘルパーの動きをじっと見つめているので）「(すでに4匹を名前

で識別できる)トラちゃん、そんなに見つめないで」(猫に)「私、美人？」
夫 「猫にも好みはあるんだよ」
H 「私トラちゃんに気に入られたのね」

利用者との関係をつくっていくうえで、自分をどのように見せるか、どのような印象をもってもらうかは重要になる。夫がヘルパーの仕事を見ているのを意識したうえで、ヘルパーは猫に向かって「そんなに見つめないで」「私、美人？」と発言している。これは夫に「このヘルパーは、何しろここでヘルパーの仕事を認めさせたいのだな」という印象がつくられてしまうこと、ひいては「熱心だけど押し付けがましい」とか「妻はいいだろうが、自分には有難くない」という印象をもたれてしまうことを懸念して、いままでの自分と違った印象を与えようとして行った自己の表現(自己呈示)と言える。

ヘルパーは、ここまで色々な手を使って夫の部屋の掃除にまでこぎつけたものの、自分が役割だけで動いている人間ではないこと、仕事をしながらも冗談を言うことができる人間味もあることを見せるために、役割から距離をおいた「私、美人？」という冗談を言って見せた。猫からの視線という状況のなかの要素をつかったこの自己表現の結果、夫は、それを承認する発言「猫にも好みはあるんだよ」を返している。ヘルパーの役割から距離を置いて見せた行為によって、そばにいた夫の好意的な反応を呼び起こせたことは、「仕事熱心だけでなく人間味もある」という印象に変えるのに成功したと言える。このようにヘルパーが夫に向かって、自分の別の面を表現して見せ、夫への自分の印象をうまく管理できたことは、外からサービスを入れることを拒否していた夫との間で関係をつくってく契機となっている。

5. 考察

1) 援助の場での「状況の定義づけ」

ゴフマンは、対面的相互行為face-to-face interactionについて「個人が、互いにすぐ目の前に居合わせるとき、もう一方の行為に及ぼす互酬的な影響」と定義しているが⁶⁾、人と人が対面しているときには、一方の行為が他

方の行為の原因となり、その他方の反応した結果が、はじめに行為した者の次にとるべき行為を規定する。つまり、お互いの行為が原因と結果になる状況、行為の連鎖がある。訪問介護は、利用者とヘルパーが互いに向き合うなかで、一方の言葉や振る舞いが、他方の原因になり、お互いの行為の連鎖の結果、人間関係（信頼関係）がうまく作られれば、良いヘルパーと思われる。このような点で、対面的相互行為が端的なかたちで結果及び、利用者の評価につながる場であると言える。

多くの普通の利用者の場合、訪問介護員が、通常の挨拶や礼儀をわきまえ、ていねいな対応を心がけていれば、利用者の側もそれに即した対応を返してくれる。訪問介護員が基本的な態度を身につけ、利用者を尊重する接し方を続けていけば、訪問回数の積み重ねによって信頼関係は徐々につくられていく。

サービスを拒む利用者の場合、本事例のように「何しに来た！」と初対面からけんか腰のこともある（以前の勧め方のせいだが）。このようなとき援助者の多くは、拒んでいるのだから、納得してもらおう、同意を得ようとする⁷⁾。しかし、サービスを拒否している利用者に対して、利用の同意を求めることは、拒むか、拒まないかの選択を相手にせまる行為であり、状況の定義を相手にゆだねたことになる。もともと拒んでいる利用者は、「よけいなお世話、放っといてくれ」と感じているのであるから、拒否する結果になるが、この結果を呼び起こしたのは、同意を求めた行為である。つまり、「拒否→同意の要請→拒否」という連鎖を援助者の側から作り出している。

援助する側が、アセスメントなどにより「客観的にサービスが必要な状態にある」と判断しているとするならば、なんとか「ヘルパーが仕事することを認めてもらえる状況」をつくりだす必要がある。事例のヘルパーは、言葉で許可をもらおうとするのではなく、「猫の水飲みの器を洗う」ことによって、その場を「働くヘルパーと、その行為は拒まなかった利用者」という状況に変えた。その後は、すでに見たように「ヘルパーの行為（仕事）→拒まない」という連鎖が続き、「家の中で働くヘルパーと、それを見守る（また

は会話する)利用者」という状況が定着した。

いままで「拒否的な利用者とそれを変える援助者」について論じる場合、多くは拒否する利用者の性格や心理的な特徴、援助者のもっている技術など、人がもっている属性によって説明されることが多かった。本論では、個人の心理や個人の技術を離れ、個々人の間で生じる行為を、その互いの影響の連鎖としてみることによって、変化を生み出す契機(状況を変える要因)となる行為の意味を見つけることができた。

変化を生み出した契機は、「状況の定義づけ」であり、これが事態の推移をにぎる鍵となっている。「状況の定義づけ」をどちらが握ったのか、拒否している利用者が握ったのか、ヘルパーが握るのかによって、同じ訪問介護サービスであっても、受け入れてもらえるサービスになれるのか、拒否され続けるサービスにとどまるのかという違いが生じていると考えられる。

2) 援助者の自己表現と印象管理

ゴフマンは、『行為と演技』(1959)のなかで、普通の人が、周囲の人びとをある種の観客に見立てて、自己の印象を管理し、自分がその場にふさわしい人であることを呈示する行為を絶え間なく行っていると、人と人との関係を分析してみせたが、この事例において状況を変えた、もうひとつの契機は、ヘルパーの自己表現と印象管理である。つまり、ヘルパーが自分をどのように相手に示し、どのような印象をもってもらい、どのような印象は持たれてないように管理していたかという点にある。

事例のヘルパーは、この利用者の家庭の内ですることを、猫の世話を突破口に、いわば既成事実として積み重ねてきたとも言えるが、このやり方だけでは、拒んでいた夫には、強引な印象を与えてしまう危険がある。訪問介護を拒む利用者の多くは、私的な場である家庭のなかに入られ、自分の生活について、あれこれ言われたくないと思っている。このような傾向の強い相手であれば、強引な印象を残すような進め方は、「この後、何をされるか分らない」という不安を引き起こしかねず、再度の拒否につながる可能性

もある。利用を拒んでいた夫に「ヘルパーのペースに載せられ、いつのまにか、言うとおりにさせられてしまった」という印象を残すと、ヘルパーが帰った後で「やはりやめよう」と変わるかもしれない。「このヘルパーとの会話は楽しい、面白みのあるヘルパーだ」という印象を残す必要がある。事例のヘルパーは、猫の視線をつかった冗談によって、自分が、役割だけの人間でないこと、面白い会話もできる人であることを示し（自己呈示）、相手に残すヘルパーの印象が悪くならないこと、また来てほしいと感じてもらうことに成功している。

ヘルパーには、自分が接する相手に合わせて自己を表現する力が求められる。もの静かな雰囲気を好む高齢者には、おだやかに、元気で陽気なことを好む相手には、張りのある声と冗談をまじえた楽しい会話に心がける。ある社会福祉協議会の主任ヘルパーは、実習に来た学生をつれて、何軒か同行訪問させたところ、「主任の百面相にはびっくりしました」と言われ、「それがヘルパーの仕事だ」と教えたと言う。

相手に合わせられるヘルパー、利用者が好むような印象を与えることができるヘルパーは、どのような家庭に行っても、良好な関係を築くことができる。自分の言動が相手にどのような印象を与えているかを考えることができないうヘルパーは、利用者と円滑な関係をつくることができず、仕事の意思疎通も不十分になる。一方、ヘルパーだけでなく、多くの場合、利用者の側もヘルパーに合わせる、慣れるような努力をしてくれている⁸⁾。従って普通の利用者を相手にしている限り、訪問の回数が積み重なるのに従って、お互いの人となり分かり、業務に支障ない程度の間人間関係がつくられていく。しかし、サービスを拒否する利用者の場合には、ヘルパーを受け入れるつもりがないのだから、ヘルパーに合わせようという気はまったくなく、むしろ干渉されることへの怒りをもつこともある。このような状況では、相手が自分（ヘルパー）の振舞いに、どのような印象を抱いたかを察知し、相手の気に入るような印象をどう示し、維持していかれるかが鍵になる。ホームヘルパーが、援助者としての自己を「やさしさ、あたたかさ、気さくさ」など相

手が気に入るような内容で表現し、好まれる印象を維持していくことができるか、どうかによって、サービスを拒否する利用者との関係をつくれるか否かが分かれることになる。

いままで、この違いは、対人援助でのコミュニケーションの技術として論じられることが多かったが、人と人が対面し、一方の行為が他方の行為の原因となり、また結果になるという関係（対面的相互行為）を分析してみると、拒否されるホームヘルプと受け入れてもらえるホームヘルプの違いを生み出す契機は、援助者の相手に合わせた自己表現と印象管理にあると言えるだろう。

謝辞 事例のような優れた援助実践を教えてくれた故大橋佳子氏、また相手に合わせて自己を表現する演技の重要性を示してくれた佐山洋子氏、その他のすぐれた訪問介護の実践を教えてくれた多くの方々に感謝いたします。

注

- 1) Felix P. Biestek, *The Casework Relationship*. George Allen & Unwin Ltd.1961. (Loyola University Press, 1957) (尾崎新他『ケースワークの原則』誠信書房,1996)
- 2) Erving Goffman, *The Presentation of self in everyday life*. Anchor Books, Doubleday Inc.1959 (石黒毅『行為と演技』誠信書房, 1974)
- 3) 事例は、もと東京都荒川区職員（後に、荒川サポートセンターかどころ所長）、日本介護福祉士会副会長であった故大橋佳子氏の実践による
- 4) 「猫の世話はしない」という決まりは、猫の世話を目的にした訪問介護はありえないという意味であり、いつ、いかなる場合でも行為として画一的に禁止されていると理解するのは誤りである。あるサービスをするか否かの判断基準は、目標に近づくための手段として有効か、つぎの援助につながるかであり、「援助を拒否する利用者との信頼関係をつく

る」という目標のためには、「利用者が家族の一員と見なしている猫の世話をする」という手段は有効な場合がある。

5) 一人暮らしの高齢者との関係と違い、家族の中に入るヘルパーは、家族間の対立や意見の違いに巻き込まれがちになる。喧嘩している夫婦が子供を味方につけようとするのと似た家族間の力動が働く。気に入られたい（嫌われたくない）ために、一方から言われた他方への不満や非難に同意してしまうと、この力動に巻き込まれる。介護職員は、家族間の葛藤とは離れたところで、家族のそれぞれと独自の関係をつくるようなコミュニケーション、話題を探することができる。事例での猫の話題は、夫との関係を親密にしている。

6) Erving Goffman, op cit. p.15.

7) 相手を尊重して許可を求めているつもりが、逆の効果をもってしまう例は少なくない。一人暮らしの認知症高齢者への入浴介護を目的に訪問する場合、未熟な援助者は、玄関で挨拶の後「入浴のお手伝いに参りました」と訪問の目的を告げ（つまり許可を求め）、憶えていない本人から「頼んでいません」と拒否されてしまう。力ある援助者は、挨拶だけでなくニコニコしながら「今日もお元気そうですね」「温かくなってきましたね」など親しい雰囲気をついに漂わせ、会話をしながら家のなかに入ってしまう。利用者の側は「あれ誰だったかな、でも多分親しい人が来たのだな」と感じているうちに、つぎの局面へ入っていくことになる。認知症で言葉による理解が困難になった人に、言葉で同意を求めるのは混乱させるだけである。

8) 訪問介護利用者の満足度調査での自由回答をみると、「思うように仕事ができるヘルパーは、なかなかいないが、お一人ずつ良いところがあるので、細かいところは目をつむっています」とか、「介護してもらう方も相手の立場を考えてお互いに理解できるように努力したいです」などの記載が少なくない。多くの利用者は、来てくれるヘルパーに合わせるように努力していることが分かる。西東京市介護保険連絡協議会訪問

介護分科会、武蔵野大学須加研究室『訪問介護利用者アンケート（満足度調査）結果報告書』2005年