

科目6

精神保健福祉の相談支援

講義3-2

相談形態の違いと特徴

4)訪問による相談

行政(精神保健福祉相談員等)が行う家庭訪問

家庭訪問のメリット

- 当事者にとっては安心でき、多少の緊張感を持たずに話することができる場所であること。
- 精神保健福祉相談員にとっては、電話や来所相談では把握が難しい日常の様子、家族とのやりとりなどを垣間見ることができ、当事者が抱える生活のしづらい状況を見極めることが可能となる。
- 生活状況等を把握する過程、支援ニーズの明確化、問題解決力のアセスメント、解決方法を検討する過程、相談支援のすべての過程において家庭訪問の機会是有効である。

家庭訪問のデメリット等

<デメリット>

- 相談者、家族の面談拒否があると行政であっても住居に立入れない。
(住居の不可侵)
- 来所面接や電話と異なり、移動時間がかかる。

<家庭訪問を避けた方がよい場合>

- 関係妄想や被害妄想が著明な精神障害を有する単身者への単独訪問
- 暴力行為が以前からある場合
- 信頼関係が不十分で、訪問者に対して恐怖感を抱く対象 等

行政(精神保健福祉相談員)が行う家庭訪問

- 行政が行う家庭訪問は、医療保険や介護保険サービスとしての「訪問看護」や障害福祉の訪問系のサービス等のような報酬上の利用契約に基づくサービスとは異なる。
- 利用契約はないが、本人了承の下で実施される家庭訪問や問題解決のために家族からの要請で、本人に会うために実施される家庭訪問がある。
- 本人家族の要請はないが、行政側の判断で実施する家庭訪問や、行政が行う来所相談や健康教育など保健活動との組み合わせて実施される家庭訪問がある。

家庭訪問を優先する対象と必要性の判断ポイント

<家庭訪問を優先する対象>

- 本人、家族からの希望がある場合
- 本人の来所相談が困難で、家族の希望がある場合
- 本人、家族の希望はないが、生活・健康状態の把握や支援の必要性が判断される場合

<家庭訪問の必要性の判断のポイント>

- 本人・家族の生活状況・健康状態の把握が必要である
- 家庭訪問以外に本人や家族と出会う機会がない
- 本人、家族の生命の危機や周囲への影響などが予測される など

家庭訪問の計画案

- 訪問の目的や実施内容の整理

提供すべき情報、情報収集する事項、家庭訪問前後の支援状況も視野に入れて計画する。不在時の対応も想定する。

- 訪問人数の判断

単身対応もあるが、今後の危機介入や緊急対応が求められる場合には、初回訪問では慎重な対応が必要なため、複数人での対応もある。

- 訪問の約束をするかどうかの判断

一般的には予約訪問だが、断られる可能性がある時は約束しないこともある。その他、時間帯や服装、公用車の駐車場所などを考慮する。

家庭訪問の展開方法

- 情報収集とアセスメント

自宅周辺や自宅の様子からの生活情報を収集する。

本人と家族とのかかわりによる健康や生活の情報、心配なこと困りごとなどを聞き取り。緊急性の有無。

(根掘り葉掘り聞かない、1回の訪問ですべてを聞こうとしない)

- 支援関係づくりを意識→継続的支援へ

生活の場へ入ることへの同意状況を確認する。

本人を脅かさない、距離を保つ。

訪問目的や精神保健福祉相談員の役割を伝える。

本人の健康な力をフィードバックする。

本人が抱える困難を想像し伝える。

ピアサポーターや関係者の同行を準備する。

家庭訪問時のリスクマネジメント

● 情報収集とアセスメント

相談の経緯・病歴・受診状況・生活状況・家族背景等を十分に検討し、危険性の度合いを事前に予測する。

危険が予測される場合は、関係者間で協議し、複数の職員で対応する。

警察等の関係者と日頃から緊急時の連絡体制を検討し、場合によっては、面接の前に連絡をとっておく。

● 訪問時

事前のアセスメントで危険度が高いと判断した場合は、複数で対応し玄関先で面接する。

室内に上がった場合も出入り口に近い位置で面接する。面接時も相談者の刺激をできるだけ軽減するために受容に心がけ、話しの途中で危険性を感じた場合は、早めに切り上げる。

5)電話による相談

電話相談 メリット

- 相談者にとっても利便性の良さがある。
- 相談先がわからない場合や緊急事態にある場合など、とりあえず電話して尋ねることができる。
- 顔を合わさずとも相談できる、自宅にいらながら無理な緊張感もなくリラックスした環境下で相談できる。

ちょっとした、心にひっかかる悩みから深刻な悩みまで、面と向かっては相談しづらい、性的悩み、親密な関係、夫婦間の悩み、家庭の話題など顔を知られずに、匿名での相談ができる。

対面相談が苦手な人にとっては電話相談は便利

- 対面で話すのは苦手
- 対面は緊張する、ドキドキする
- 緊張すると、うまく話せない

そのほか、ひきこもり状態にある人、外出することに何かしらの不自由があって面接相談の利用が難しい人などにも有効

電話相談 デメリット

- 対面していないため、相談者の表情や様子が見えにくい。
- 踏み込み過ぎて拒絶される、相談者の感情に巻き込まれる場合もあり、心理的距離を意識しながら相談を進める難しさがある。
- 相談者が一方的に電話をきることで相談が終了してしまう難しさがある。
- 単なる情報提供にとどまらない複雑な相談内容への対応は難しい。
→ 声のトーン、応答の内容から相談者の気持ちを汲みながら適切な処遇を考える。電話対応の技術訓練が必要。

電話相談 相談受理後の具体的手法

- 相談者の立場を正確に把握する。
- 相談者の連絡先や本人の個人情報把握する。
- 主訴を把握する。

息遣い、声のトーン、背後の環境音など耳からの情報を最大限活用
精神症状や障害に関する知識を活用して情報入手

- 緊急性の有無を確認する。
- 相談者の気持ちの整理や不安の軽減、解決方法の提案をする。

傾聴、共感的理解を示しながら内容把握に努め、潜在する相手のニーズに応答、
対応

※自殺企図者からの相談の場合は、細心の注意を払って対話をつなぎながら、
相談者からの情報を集め、自殺の危機回避のための方策を練る。

→相談メモを同僚に渡し、応援要請をするなどし、最悪の事態を避けるため
最大限の努力を。

6)メール(ICT活用)による相談

メール等のメリット(相談者側の視点)

- 文字からの相談になるが、24時間、各自の生活スタイルの中で一方通行ではあるが相談することが可能。
- 携帯電話からの場合、場所も選ばず、周囲に人がいても利用可能。
- 電話と同様で、相談者自身が安心できる空間で相談できる。
対面で話すのが苦手な場合には便利。
匿名性もある、自身の相談記録を客観視できる。
- 外出することに制限のある人、ひきこもり状態にある人、聴覚等身体に不自由がある人など。

メール等のメリット(精神保健福祉相談員側の視点)

- 相談員の業務のタイミングで確認、返信が可能なので時間をコントロールしやすい。
- 記録として、返答メッセージ内容を見直すことができる。
「言った言わない」の問題がなくなる。返答内容を所属で合意形成して返信できる。
必要ならば資料を添付することも可能である。

メール等のデメリット(精神保健福祉相談員側の視点)

- 電話相談に比べ、相手の情報が極端に少ない状況で相談を進める困難さがある(匿名等の場合)。
- 傾聴、受容、共感が成立せず、文面から推測するしかない。
- 情緒的な交流を避ける傾向の強い相談者や、依存性の強い相談者など、電子媒体に依存しすぎる傾向があり、長文、頻回相談になる可能性もはらんでいる。

講義3-2 まとめ

➤ 面接相談(来所相談・家庭訪問)

言語的コミュニケーション以外の情報(表情や態度、しぐさなど)が豊富、信頼関係を構築しやすく、相談も展開しやすい。

資料の手渡しによる段階的な情報提供が可能。

➤ 電話相談やメール相談

匿名性、対面が苦手な人には便利。

➤ メール相談等

記録が残るため、内容を精査した文面で返信ができる。

※相談形態のメリット、デメリットを理解し対応する。

参考文献・資料

- 井伊久美子他「保健師業務要覧 第3版2019年版」日本看護協会出版会,2019.
- 全国精神保健福祉相談員会編「精神保健福祉相談ハンドブック」中央法規,2006.
- 公益社団法人日本精神保健福祉士協会監修「ソーシャルワークプロセスにおける思考過程」中央法規出版,2017.
- 山本晴義他「ドクター山本のメール相談事例集Part2、メールカウンセリングエッセンス」労働調査会.2020.
- 佐伯和子責任編集「公衆衛生看護の方法と技術第2版」医歯薬出版株式会,2022.

ご視聴ありがとうございました

続いて、

【講義4】相談支援のプロセス
の動画をご覧ください。