



【窓口職員・住民編】

■ 悪い対応

最近、過呼吸の症状があり、救急車で運ばれたことのある関口さん。今日は、役場に用事があり窓口を訪れたところ、過呼吸の発作を起こし、しゃがみこんでしまいます。

（役場の窓口）

（女性と役場職員が種類の提出でやり取りをしている場面。）

（少しずつ調子が悪くなる様子。その後、役場職員が手続きのため、持ち場から移動して対応している間、女性が徐々に調子が悪くなった。）



女性：（胸を押さえる。はあはあと息をしている、やや緊張している。その場でしゃがみこむ。）

住民：（突然、しゃがみこんだ女性に驚く）

女性：（しゃがみこみ、苦しそうにしている）

住民：（しばらく様子みて、声をかける）
大丈夫ですか？

女性：はあ…ちょっと苦しくて…

住民：ここに座り込んでいたら、邪魔になりますよ。はじめの方にうつりましょう。

女性：すみません、苦しくて…

住民： **どうしよう、困ったなあ。**

女性：ごめんなさい

住民：窓口の人を呼んでくるからちょっと待ってて。

住民：すみません。窓口に来られた方が、具合を悪くされたようなんですが…

職員： **（あたりを見渡し、だれが行かないかなと様子をうかがっている）**

住民：すみません。具合を悪くされている方がいらっしゃるんですけど……

職員： **（しゅしゅ立ち上がり）**
どちらにいらっしゃいますか？



住民：こちらです

女性：（一人で苦しそうにしゃがみこんでいる）

職員：はい、今伺いますね（面倒くさそうに）
（女性の近くに行く）

職員：大丈夫ですか？

女性：すみません…、苦しくて……

職員：何か病気でもあるんですか？



女性：この前も苦しくなったとき、病院に行ってみてもらったら、過呼吸と言われたんです。

職員：そうなの、過呼吸なら心配ないじゃない…、

そんなところで座り込まないで、しっかりして！！



女性：でも具合悪くて。もう死んでしまいたい。辛くて…

職員：困ったなあ、

気の持ちようなんだから、頑張って。
弱気になったらだめなんだから。はい、深呼吸して！！



女性：はい…

職員：深呼吸した方がいいでしょう。どう？

女性：ええ、何とか…大丈夫です（本当は大丈夫ではない）



職員：そう、それならよかった。しっかりしてね、
何の病気か私もちょっとわからないから、病院でもいって検査
でもしてもらった方がいいんじゃないかなあ？

女性：はい、どこがいいんでしょうね。



職員：そんなの私にきかれても、私も何にも知らないから、とりあえず
大きい病院でもいってみたいんじゃない。

女性：わかりました。すみません。

職員：それじゃ、元気出してね、まず、頑張って





■良い対応

最近、過呼吸の症状があり、救急車で運ばれたことのある関口さん。今日は、役場に用事があり窓口を訪れたところ、過呼吸の発作を起こし、しゃがみこんでしまいます。

(役場の窓口)

(女性と役場職員が種類の提出でやり取りをしている場面。)
 (少しずつ調子が悪くなる様子。その後、役場職員が手続きのため、持ち場から移動して対応している間、女性が徐々に調子が悪くなった。)



女性：(胸を押さえる。はあはあと息をしている、やや緊張している。その場でしゃがみこむ。)



住民：(近くにいた一般住民、しゃがみこみ、同じ目線にする)
 どうされました？どこか具合が悪いのですか？
 (優しく声をかける)

女性：はあ…ちょっと苦しくて…少し胸が苦しいんです(胸を押さえている)



住民：胸が苦しいんですね。つらいですね。いつからですか？

女性：はあ……急に…、急になんです。

住民：そうでしたか。急に苦しくなったんですね。
 他に具合が悪いところはありませんか？



女性：少しめまいがして、立ってられなくなりました。

住民：そうでしたか。
 それでは、無理しないでこのままの体勢で少しいみましょうか。

女性：はい…(徐々に呼吸が楽になってくる)



住民：その他に具合の悪いところはありませんか？

女性：今はもう、とにかく、苦しいんです。
 こんな苦しいなら辛くて死んでしまいたい。

住民：そうでしたか。苦しいですね。



ここは人が来ますから、少し静かなところに座りませんか。

女性：ありがとうございます。

住民：こちらにどうぞ。

女性：すみません。ありがとうございます。申し訳ございません。ごめんなさい。

住民：私、落ち着くまでそばにおりますので、安心して下さいね。

女性：ごめんなさい。ありがとうございます。

住民：いいんですよ。

これまでにこのように具合の悪くなることはありましたか？

女性：これで2回目なんですよ。

住民：2回目なんです。最初のときは、どうだったんですか？

女性：その時は、救急車で病院に運ばれて、いろいろ検査してもらったんですけど、結局、過呼吸ですと言われて、お注射して帰りました。

住民：そうだったのですね。今はその時と同じような症状ですか？

女性：はい。そうです。

住民：そうでしたか。救急車をよびましょうか？

落ち着くまで、ついていきますね。

女性：ありがとうございます。なんだか少し落ち着いてきた感じがします。

住民：落ち着いてきましたか。でも、まだ、心配ですので、職員の方にも声をかけてこようと思うのですが、よろしいですか？

女性：はい。ありがとうございます。

(役場の窓口)

住民：すみません。

職員：(すぐ駆け寄る) どうなさいましたか？

住民：あちらに、具合を悪くされた方がいらっしゃいます。突然、息が苦しくなったと話されていて、対応お願いできますか？



職員：はい、すぐ伺います。

(女性を囲んで)

住民：役場の職員の方に来ていただきましたよ。

女性：ありがとうございます。

職員：先ほどの者ですが、大丈夫ですか？



女性：はい。少し落ち着いてきました。この方がそばについてくださったので助かりました。

住民：前にも一度、同じように苦しくなって、救急車で病院に運ばれて、みていただいたそうです。その時は、過呼吸と言われたそうです。

職員：そうでしたか。苦しかったですね。無理しないでくださいね。

女性：ありがとうございます。

職員：非常に苦しかったと思うんですけど、この前、お医者さんに行ったとのことでしたが、そのお医者さんでは、検査などはしていただいたのですか？



女性：はい。いろいろ検査したんですが、結局、身体には異常がなくて、過呼吸といわれました。



職員：過呼吸と言われたんですね。そうでしたか。

住民：それで、突然、ドキドキして急に息が苦しくなって、なんだか、胸が苦しくなってたんですね。先ほども、隣にいて、なんだか苦しうだなって思ってみていたら、しゃがみこんで苦しうにしていたものだから。(女性のそばに寄り添っている)



女性：そうだったんです。

(ゆっくり穏やかに対応)

職員：何か、お酒を飲んだり、お薬をのんで、それで具合が悪くなったことではなかったですか？



女性：それはなかったです。

職員：おつらいと思うんですが、不安な気持ちはどうですか？

女性：不安はともあります。
なんだか死ぬんじゃないかって不安です。



職員：ずいぶんおつらかったですね。



女性：ええ。先ほどは、本当につらくて…、



職員：そのようなことは、よくあるんですか。

女性：はい、時々ですけど。

職員：そうでしたか、そのような時はどのようなお気持ちになるんですか。



女性：辛くて、死んでしまいたいと思うんです。

職員：死んでしまいたいくらいお辛いんですね。そういう気持ちになったときはどのようにされていますか。



女性：誰にもいえなくて、がまんしています。

職員：そうですか。おひとりでかかえていらっしゃるんですね。

女性：はい。

職員：死んでしまいたいと思われるときは、具体的なことを考えたりしますか。



女性：そこまではないです。でも、この苦しい状況でいるくらいなら、いなくなってしまうと思うんです。（静かに泣く）

職員：ずっと辛い気持ちで過ごされてきたんですね。

女性：はい、友達にどこかに行こうといわれても、外にいてこのようになるのが怖くて…、どこにも行けないんです。



職員：今は、気持ちはどうですか？

女性：…今は、だいぶ落ち着いてきました。この方に、苦しくなった時から声をかけてくださり、そばにいていただいたので、安心できました。

住民：よかったです。最初はどうなることかと思いました。落ち着いてきてよかったですね。役場に保健師さんもいらっしゃるのですが、お声掛けしていきましょうか？

女性：落ち着いてきたので、大丈夫です。ありがとうございます。

職員：やはりこのような症状で何回か繰り返しているの、はやめに
専門家に診ていただくことが大切かとも思うんですけども、い
かがですか？



女性：専門家…、専門家っていったい、どんな人のことをいうんです
か。

職員：そうですね。精神科とか、心療内科とか、もちろんかかりつけ
のお医者さんがいらっしゃれば、そちらでみていただくという
のもあると思うし、病院に行きづらいようでしたら、精神保健
福祉センターや市町村の保健センターなど、精神保健の相談窓
口もあるんですが、いかがですか。



女性：精神科とか、心療内科とかの病院には行った方がいいんですかねえ？病院に行けば、この苦しいのは
治るんですか？

職員：そうですね。やっぱり、相談しながらだんだん良い方向に向かっていくと思いますよ。

女性：いったいどんな治療されるんでしょうね？

職員：大きく分けると、心理療法とかカウンセリングというものとか、薬物療法とか、リラクゼーションというリラックス法を生
活の中に取り入れてみるとか、いろいろあるようですよ。



女性：そうなんですな。

職員：専門家に相談に行ってみると、いろいろ検査をしながら病気の
状態に応じて、こういうのがいいよなどというように、適切な
治療法や対応方法を教えてくれると思いますよ。



女性：でも精神科っていいましたよね。ちょっと、行きづらいなあ。

職員：病院は行きづらいですね。

病院に行くのが一番だと思うんですけど、例えば、どこの病院
に行ったらよいかあとか、今の状態でどういふことが必要な
のかなって、もう少し詳しく教えてくれる窓口もあるので、先
ほどお伝えした精神保健福祉センターとかには、相談にのって
くれる保健医療のスタッフもいますので、そこで相談してから
受診をすることを考えてももちろん構わないと思いますよ。



こちらが医療機関や相談窓口の一覧のリーフレットになります
ので、お渡ししておきますね。



女性：そうなんですな。どうしよう…

職員：悩めますよね。

おひとりで悩んでいても大変ですので、大変な時には、ご家族は相談にのってくれそうですか？



女性：そうですね。家族が話を聞いてくれますので、調子が悪いときにも相談にのってくれると思います。

職員：それは、心強いですね。ご家族とも一緒に相談に行かれるとよいと思いますよ。

女性：そうですね。一人ではちょっと心配なので、一緒について行ってもらおうかと思っています。

職員：それがいいと思います。

他にも、そういう症状がでたときにどうすればいいかといった自分でできる対処法なども教えてくれると思いますから、そうすると、もう少し安心できるようになると思いますので、ぜひ相談にいかれるといいと思いますよ。



女性：わかりました。何から何まで、ありがとうございます。

職員：相談にいけそうですか？

女性：そうですね。苦しいのを早くよくしたいと思うので、家族に相談して、どこかこの中で行けそうなところに行きたいと思います。

職員：そうですか。そうしてみてくださいね。今、調子の方はどうですか？

女性：今は、おちつきました。ありがとうございました。