

ロールプレイシナリオ

【一般編】

■一般編 解説

私たちは日々いろいろな悩みを抱えて暮らしています。悩んでいる人に気づき、声をかけ、話を聞いて、必要な支援につなげ、見守る役割をゲートキーパーと呼びます。私たちは誰でもゲートキーパーの役割を担っています。

ゲートキーパーの活動には、ファーストエイドの対応法が役立ちます。「Mental Health First Aid」は、オーストラリアで開発された心理的危機に対する援助法です。心理的危機に陥った方に対して、専門家の支援が提供される前にどのような支援を提供すべきか、どのように行動すべきか、という対応法を身につけるプログラムです。このファーストエイドは、「りはあさる」という5つの基本ステップで構成されています。

1) り：リスク評価で、自傷・他害のリスクをチェックします

心理的危機に陥ったものに対応する場合、悩みがどのくらい差し迫っているかとか、自殺の危険性が切迫しているかをチェックします。

2) は；はんだん、批評せずに話を聞きます

悩んでいる人は周囲にこれまでのつらい気持ちや考えを聞いてもらい、共感してもらうことを希望しています。周囲のものがじっくりと話を聞くこと自体が、極めて重要な支援となります。話を聴くことは悩む人への最大の支援となります。悩む人は話を聴いてもらうことで安心できます。丁寧にお話を聴くことがとても大切です。一方的なアドバイスよりお話をきちんと聞いてもらうことが安心につながります。

3) あ：悩んでいる人にあんしん、情報を与えます

アドバイスをする前に安心や情報を与えることが重要です。相手の話を聴いて一緒に考えることが出発点になります。一緒に考えていること自体が支援になります。ですので、専門的なことがわからなくても一緒に考えることを大切にしてください。そして、現在、体験している悩みが医学的な問題や社会的生活上の問題から起こっていて、効果的な治療や問題解決につながる対応があることを伝えます。安心と情報を与えることにより悩む人は希望を持てるようになります。このためには、日頃より行政機関や支援組織が出しているようなリーフレットなどが役立ちます。

4) さ：サポートを得るように勧めます、つまり適切な専門家のもとへ行くよう伝え

ましょう

ここでは、専門家のところに行くことの有益性を伝えることが大切です。たとえば、調子が悪いときには病院に行くことを勧めることも一つです。また、経済的問題や生活上の問題など具体的な問題を解決する窓口へ行くことを勧めることも役立つでしょう。一方的に勧めるのではなく、一緒に考えた上で提案し、相手の気持ちを踏まえて対応するとよいと思います。

5) る：セルフヘルプ、ですが、自分で対応できる対処法（セルフ・ヘルプ）を勧めましょう

気持ちを和らげるために自分でできる対応法、たとえばとても辛いときにどのように対応したらよいかというようなことを伝えることも大切です。「辛くなったら相談してね」とか「無理せずゆっくり休んでね」というようなことを勧めてみましょう。また、その人に合うようなリラックス法などを勧めてみてもよいでしょう。



【一般編】

■悪い対応

派遣社員として働く山田さん、32歳。現在の職場に勤めて3ヶ月。職場の人間関係の悩みから、食欲もなく、眠れない日々が続いています。

（ロッカールーム）

女性：はあ、（ゆううつな表情で歩いている）

知人：どうしたの。なんだか辛そうだけど…

女性：うん、大丈夫

知人：ねえ、お茶しない？ここで話していても仕方ないから。

（喫茶店）

女性：はあ…（ため息をついて、喫茶店で座ってコーヒーを飲んでいる）

知人：どうしたのよ。そんな溜息ついて…

女性：いえ、ちょっと…。

知人：元気ないなー

女性：うん、まあ

知人： **どうしたのよ。しっかりして…明るくいかないと…ね。**
気の持ちようでどんなことでも変わるんだから…

女性：…最近、ちょっと体調悪くて…食欲もでなくて、眠れないし

知人： **だから元気出さないと。どうしちゃったの？**

女性：職場で失敗続きで、もうだめだ、わたし自信なくなっちゃった

知人：あるよねー。私もよくあるんだけどさ、そういう時は気分転換が一番！

女性：…。

知人： **仕事の失敗なんてよくある話しなんだから、そんなに深刻に考えちゃダメ。**



このご時勢、仕事があるだけで幸せと思わなくっちゃ。私の弟なんか、もっと大変よ、難しい仕事ばかり頼まれてさ…。それでもやってんだから…。

女性：…

知人：だから！、とにかくしっかりして…ね。
ファイト！元気ださなきゃ。頑張りましょう！

女性：…

知人：私だって辛いことあるけど、…でも頑張ってるじゃん。
ね、海外旅行でもいって遊んで来れば気分も晴れるんじゃない？プラン持ってくるから。私にまかせて…



【一般編】

■良い対応

派遣社員として働く山田さん、32歳。現在の職場に勤めて3ヶ月。職場の人間関係の悩みから、食欲もなく、眠れない日々が続いています。

（ロッカールーム）

女性：はあ…（ゆううつな表情）

知人：どうしたの。なんだか辛そうだけど…

女性：うん、大丈夫

知人：ちょっとお茶しない？ ちょっと話そうよ。

（喫茶店）

女性：はあ…

知人：どうしたの？ そんな溜息ついて…

女性：いや、ちょっと…。

知人：悩んでいるのね。

女性：うん…

知人：ねえ、よかったら聞かせてくれない？ どんな些細なことでもいいから…。

女性：ありがとう。でも迷惑かけるから…

知人：大丈夫だから、悩んでいること、話して。

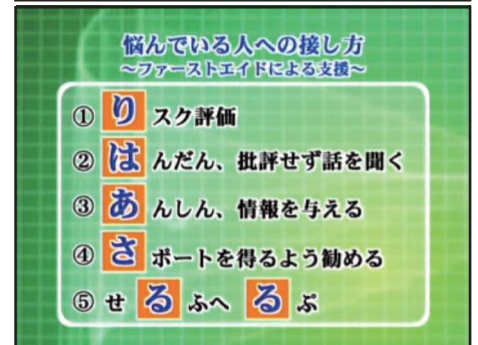
女性：うん、…最近ね、調子悪いんだ

知人：そっか…

女性：それでね、なんか眠れないし、食べられなくて、少しやせてきたんだ。

知人：そうなんだ。何か思い当たることはある？

女性：たぶん仕事の疲れもあったり、職場変わったから人間関係もあったり、いろいろ気を遣ったりして、私、今の職場に派遣でしょ。それでね。



知人： そうだよな。苦労するよね。

女性： で、3か月前あたりから体調が悪くなって、それで元気でないんだ。

知人： そうだったんだ。私も元気なさそうだから心配してたんだ。

女性： ありがとう。ごめんね。

知人： いいんだから、それで調子悪いところどうなの？

女性： だんだん、眠れない、食べられないというのも続いて、やる気もでなくなって、朝もしんどくって、最近ときどき、遅刻したり、早退したりして、職場の上司から怒られてしまっ

知人： そうなんだ。それはつらいね。

女性： それで、最近悩んでいるんだ。

知人： 本当に大変だったんだね。眠れないし、食べられないし、それに気分も落ち込むみたいだし、だいが調子崩しているんじゃない？

女性： そうかも…

知人： そうだよ。だいが調子悪いし、ストレスもあって、もうずっと調子悪いんでしょ。それに眠れないみたいだし。

女性： ほんとにそうだね。

知人： ねえ、お医者さんに行ってみた方がいいんじゃないかなあ。きっといろいろと調子悪いところも調べてくれるし、治療もしてくれるだろうし。

女性： そうだといいんだけど。

知人： きっといろいろアドバイスもくれるし、一人で悩んでいるよりも安心できるんじゃない。

女性： そうだね。でも、行くのは不安だなあ。

知人： 大丈夫だよ。心配だったら私も時間合わせて一緒に行くし。ほかに、保健所や保健センターで健康相談っていうのもやっているから、一度そういうところに行ってみるのも手だね。

女性： ありがとう。ごめんね。



知人：いいんだって。きっと相談にいったら、うつや身体の病気、仕事についての相談ものってくれるし。まずは一緒に行ってみよう。

女性：行ってみようかな

知人：それとあまり無理しない方がいいよ。ゆっくり休む時間も取った方がいいと思うよ。

女性：そうだね。



【家族編】

■家族編 解説

私たちは日々いろいろな悩みを抱えて暮らしています。悩んでいる人に気づき、声をかけ、話を聞いて、必要な支援につなげ、見守る役割をゲートキーパーと呼びます。悩む人の周囲の家族は誰でもゲートキーパーの役割を担っています。

ゲートキーパーの活動には、ファーストエイドの対応法が役立ちます。「Mental Health First Aid」は、オーストラリアで開発された心理的危機に対する援助法です。心理的危機に陥った方に対して、専門家の支援が提供される前にどのような支援を提供すべきか、どのように行動すべきか、という対応法を身につけるプログラムです。このファーストエイドは、「りはあさる」という5つの基本ステップで構成されています。

1) り：リスク評価で、自傷・他害のリスクをチェックします

心理的危機に陥った家族に対応する場合、悩みがどのくらい差し迫っているかとか、自殺の危険性が切迫しているかをチェックします。

2) は；はんだん、批評せずに話を聞きます

そして、悩んでいる人は周囲にこれまでのつらい気持ちや考えを聞いてもらい、共感してもらうことを希望しています。家族が温かみをもって悩みに耳を傾けじっくりと話を聞くこと自体が、極めて重要な支援となります。話を聴くことは悩む人への最大の支援となります。悩む人は話を聴いてもらうことで安心できます。丁寧にお話を聴くことがとても大切です。一方的なアドバイスよりお話をきちんと聞いてもらうことが安心につながります。

3) あ：悩んでいる人にあんしん、情報を与えます

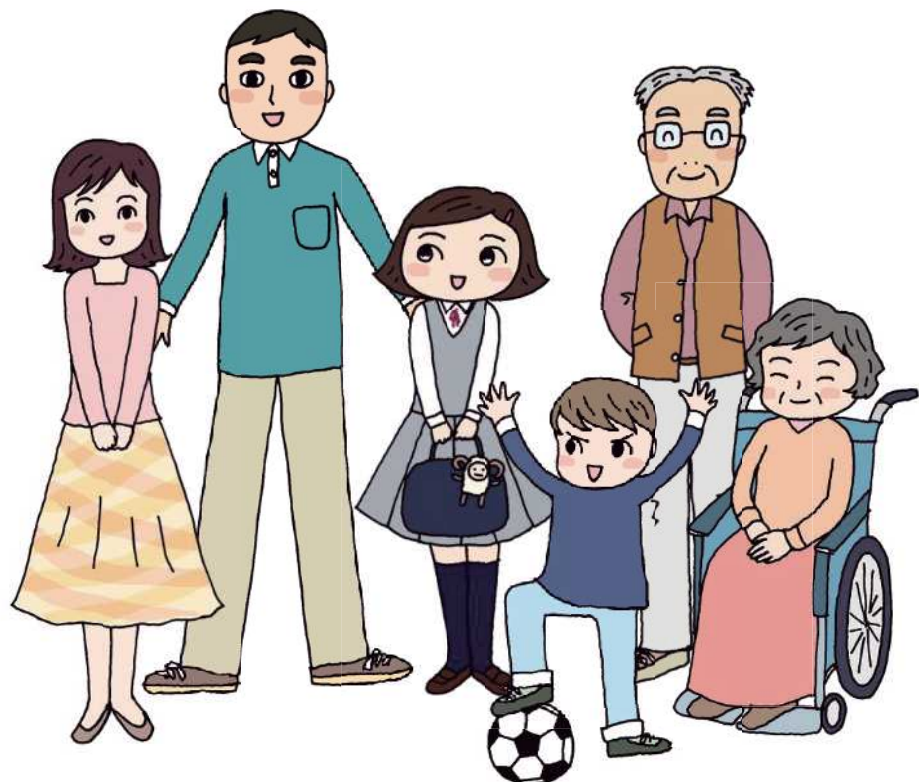
アドバイスをする前に、安心や情報を与えることが重要です。相手の話を聴いて一緒に考えることが出発点になります。一緒に考えていること自体が支援になります。ですので、専門的なことがわからなくても一緒に考えることを大切にしてください。そして、現在、体験している悩みが医学的な問題や社会的生活上の問題から起こっていて、効果的な治療や問題解決につながる対応があることを伝えます。安心と情報を与えることにより悩む人は希望を持てるようになります。このためには、日頃より行政機関や支援組織が出しているようなリーフレットなどが役立ちます。

4) さ ; サポートを得るように勧めます、つまり適切な専門家のもとへ行くよう伝えましょう

ここでは、専門家のところに行くことの有益性を伝えることが大切です。たとえば、調子が悪いときには病院に行くことを勧めることも一つです。また、経済的問題や生活上の問題など具体的な問題を解決する窓口へ行くことを勧めることも役立つでしょう。一方的に勧めるのではなく、一緒に考えた上で提案し、相手の気持ちを踏まえて対応するとよいと思います。

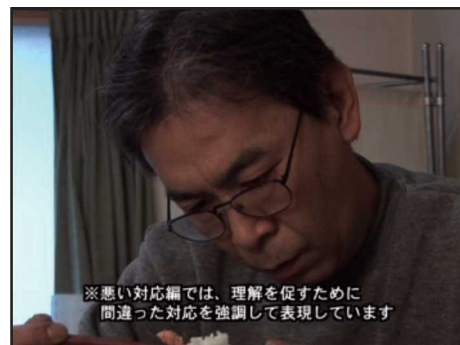
5) る : セルフヘルプ、ですが、自分で対応できる対処法（セルフ・ヘルプ）を勧めましょう

気持ちを和らげるために自分でできる対応法、たとえばとても辛いときにどのように対応したらよいかというようなことを伝えることも大切です。「辛くなったら相談してね」とか「無理せずゆっくり休んでね」というようなことを勧めてみましょう。また、その人に合うようなリラックス法などを勧めてみてもよいでしょう。





■最近体調がすぐれない鈴木さん。職場でのトラブルから、食欲もなく、だるく眠れない日々が続いています。



(リビング)

男 性：はあ、、、（疲れている様子）

妻：何があったの。話さないとこっちだってわかんないんだから、ため息ばかりついてないで…。こっちだって、あなたのこと心配なんだから、わかってるの、



男 性：こっちの方が大変なんだ。お前は何にもわかっていないんだ。

妻：どうしたのよ。本当に最近へんよ。私も本当に心配しているんだから、、、
とにかくもっと元気にならないと。頑張って、



男 性：もうだめだ、お前にも苦勞かけるし、もう死ぬしかないよ。

妻：死ぬなんていっちゃだめよ。

人間気の持ちようなんだから。
人生なげるなんて、そんなこと決して言っちゃダメ。



男 性：……

妻：死ぬなんて言わないで。こっちも不安になるわ。

男 性：じゃあどうしたらいいというんだよ。もういいよ。

妻：だから何があったのか教えて、、、

男 性：上司だよ、職場で、

妻：職場って何？なんなの？



男 性：職場で失敗したんだよ。

妻：えッ。（絶句）もういいかげんにしてよ。

男 性：もうだから、ダメって言っただろ、死ぬしかないよ。

妻：いったい、なんでそんな失敗なんて、、、

男 性：もう心配かけたくなかったんだ、、だれにも言えないし、、、

妻：でも家族なんだから、そんな秘密にして、、、

男 性：言ったら心配するだけだ、、、

妻：何の失敗なの

男 性：職場での取引で、契約内容を間違ってしまったて、、、それで取引先とこっちの会社で大問題になって、、、皆に厳しく言われる、、でも一生懸命やってたんだ、、、

妻：そうなの、、、失敗なんてよくあることよ、そんな考え込まないで、、、

男 性：そうしたいんだけど、どうしようもないんだ。呼び出しが何回もかかるし、否が応でも考えざる得ないよ。どうしたらいいんだよいったい。

妻：職場の誰かに相談しましょう。

男 性：だれもいないよ。俺の助けしてくれる人なんて、、

妻：困ったわ。どうしましょう。

男 性：申し訳ない、、だから死なせてくれ。

妻：死んだら私たち家族はどうするのよ。死んだってどうしようもないわよ。

男 性：……

妻：私まで死にたくなる、、、、どうしたらいいの、

男 性：わからない、もうどうしようもない

妻：誰かに相談しなきゃ、、、、どうしたらいいのかしら、、、、

男 性：わからない、、、、どうしよう、、



妻：とにかくなんとかしなきゃ。しっかりしなさい。
私、知っている人に聞いてみるわ。
最近、そういう話、テレビとかでもやってるでしょ。



男 性：本当に申し訳ない、つらい、もうどうしようもない、
い、い、
具合もわるくて、だるくてしょうがないんだ、

妻：体調が悪いんじゃない、ストレスね。
気の持ちようなんだから、しっかりして、



男 性：でも眠れなくて、

妻：それでお酒飲んでるのね。
とにかく、今日は早く寝て、ぐっすり寝て。



男 性：酒飲んでも眠れなくて、
さびしくてしょうがないんだ。

妻：もう…、どうしようもないわね。

男 性：…



■最近体調がすぐれない鈴木さん。職場でのトラブルから、食欲もなく、だるく眠れない日々が続いています。



(リビング)

男 性：はあ、、、（疲れている様子）

妻：どうしたの。あなた。

男 性：もうだめだ…

妻：何があったの。

男 性：…

妻：どうしたの。何を悩んでいるの。話して、、、

男 性：…でも、、、もうだめなんだ

妻：だめってどうしたの。

男 性：いえない。もう死にたいんだ。

妻：死にたいほどつらいのね。死にたいって、どうしてそう思ったの。

男 性：…職場で失敗したんだ。

妻：そうだったのね。どんな失敗だったの。

男 性：…職場の取引で失敗してしまった。

妻：そうなの、それはたいへんでしたね。いっていいのよ。一緒に考えましょう。

男 性：本当に申し訳ない。取引での契約内容をまちがってしまっ
て、、、。
以前から疲れもたまっていたから、少し見落としてしまっ
て

妻：そうね。だいぶ疲れていたようだったから、



男 性：だるくて、食欲がでないんだけど、最近一層そうになって、

妻：本当につらそうに見えるわ。

男 性：それに眠れないのもあって、それでもうだめだ、という気持ちになって、

妻：死にたくなるって話していたけど、いつからなの



男 性：2-3日前からよく上司に叱られるようになって…
もう責任もとれないし、死ぬしかないって

妻：それほど追い込まれているのね。
どうやって死ぬかまで考えたの？



男 性：そこまでは、でも、それしか解決がないって気持ちになっ
て



妻：あなた、本当に苦労しているのね。でも、私に話してくれて
ありがとう。

一緒に考えていきましょう。



男 性：ありがとう。



妻：だから死にたくなるくらい辛い時には、早まったことしないで、私に相談してほしい。



男 性：そうするよ。



妻：あなた、眠れないし、元気がないようだし、気分も落ち込んでいるようだし、少し気持ちがつかれているように思うわ。



男 性：そうだね…

妻：それ、もしかして、うつ病じゃないかしら、最近テレビとかでも色々やっているし。
お医者さんに行けば、お薬ももらえるし、調べてもらえるみたいだから、一緒にいってみたい。



男 性：でも、うつ病になんかなったら職場にいけない

妻：そうね、それは心配だと思うけれど、きっと良い方向に考えてくれるわよ。



男 性： **いってみるかな。**

妻：そうよ。私も一緒に行ってみるわ。

(診察室)

医 師：どうぞ。。

男性と妻：よろしくお願いします

医 師：どうされましたか？

男 性：最近、体調不良で、元気が出なくて、眠れないし、食べられないし、気分も憂鬱で。妻もうつ病じゃないかと話していたので、来てみました。

医 師：そうでしたか。体調不良もあるということは随分、お辛いようですね。

よければもう少し話していただけますか。

男 性：はい、ここ最近仕事が忙しかったんですけど、仕事の失敗をしたあたりから、だいたが疲れがたまようになって、それで、ちょっと辛くなって

妻：なんか、つらくて、死にたいと漏らすようになって

医 師：そうでしたか、随分ご苦労されて、、、、少し、お話を詳しく聞かせてください…。
その上で、職場の問題についても一緒に考えていきましょう。

男 性：はい

(廊下)

妻：あなたよかったじゃない。色々と相談にのってくれるようだし、いい先生だったわね。

男 性：うん、気持ちが楽になったよ。それに職場の方も相談にのってくれるみたいだし。

(職場の保健室)

男 性：コンコン。失礼します

保健師：どうされましたか？

男 性：少し相談があつて。

保健師：どうされました。



男 性：最近調子が悪くて、お医者さんでも見てもらったらうつ病じゃないか、と言われてそれで仕事を少し休ませていただけるかと相談しに今日来ました。お医者さんから、保健師さんと一緒に相談して、治療や対処を考えていこうと言われてましたので。

保健師：そうでしたか。わかりました。こちらでも治療を受けているお医者さんや産業医の先生と一緒に支援していきますので、安心してください。
それではお話を聞かせていただけますか。

男 性：はい、ありがとうございます。…話は続く

【勤勞者編】

■勤労者編 解説

私たちは日々いろいろな悩みを抱えて暮らしています。職場の周りで悩んでいる人に気づき、声をかけ、話を聞いて、必要な支援につなげ、見守る役割をゲートキーパーと呼びます。特に、職場で働く人たちは、同僚たちの悩みに気づくことも多く、誰でもゲートキーパーの役割を担っています。

ゲートキーパーの活動には、ファーストエイドの対応法が役立ちます。「Mental Health First Aid」は、オーストラリアで開発された心理的危機に対する援助法です。心理的危機に陥った方に対して、専門家の支援が提供される前にどのような支援を提供すべきか、どのように行動すべきか、という対応法を身につけるプログラムです。このファーストエイドは、「りはあさる」という5つの基本ステップで構成されています。

1) り：リスク評価で、自傷・他害のリスクをチェックします

心理的危機に陥ったものに対応する場合、悩みがどのくらい差し迫っているかとか、自殺の危険性が切迫しているかをチェックします

2) は：はんだん、批評せずに話を聞きます

悩んでいる人は周囲にこれまでのつらい気持ちや考えを聞いてもらい、共感してもらうことを希望しています。周囲のものがじっくりと話を聞くこと自体が、極めて重要な支援となります。話を聴くことは悩む人への最大の支援となります。悩む人は話を聴いてもらうことで安心できます。丁寧にお話を聴くことがとても大切です。一方的なアドバイスよりお話をきちんと聞いてもらうことが安心につながります。

3) あ：悩んでいる人にあんしん、情報を与えます

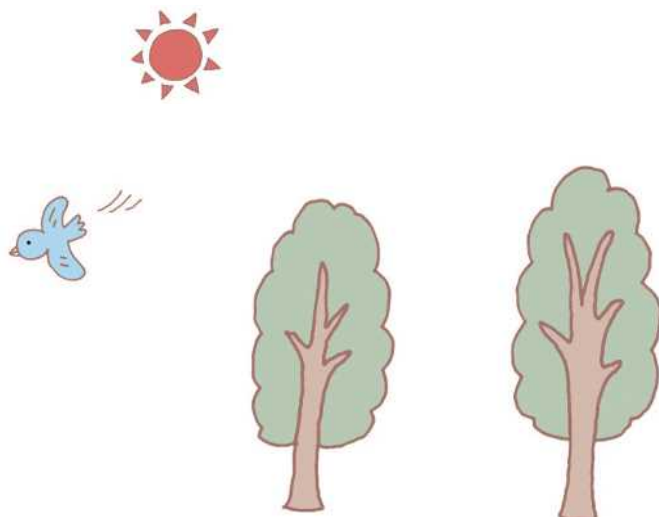
アドバイスをする前に安心や情報を与えることが重要です。相手の話を聴いて一緒に考えることが出発点になります。一緒に考えていること自体が支援になります。ですので、専門的なことがわからなくても一緒に考えることを大切にしてください。そして、現在、体験している悩みが医学的な問題や社会的生活上の問題から起こっていて、効果的な治療や問題解決につながる対応があることを伝えます。安心と情報を与えることにより悩む人は希望を持てるようになります。このためには、日頃より職場でのこころや健康の相談窓口体制についてよく知っておくといよいでしょう。また、行政機関や支援組織が出しているようなリーフレットなどが役立ちます。

4) さ : サポートを得るように勧めます、つまり適切な専門家のもとへ行くよう伝えましょう

ここでは、職場の保健室や産業医やかかりつけの病院、地域の問題解決に関する専門家などのところに行くことの有益性を伝えることが大切です。たとえば、調子が悪いときには病院に行くことを勧めることも一つです。また、経済的問題や生活上の問題など具体的な問題を解決する窓口へ行くことを勧めることも役立つでしょう。一方的に勧めるのではなく、一緒に考えた上で提案し、相手の気持ちを踏まえて対応するとよいと思います。

5) る : セルフヘルプ、ですが、自分で対応できる対処法（セルフ・ヘルプ）を勧めましょう

気持ちを和らげるために自分でできる対応法、たとえばとても辛いときにどのように対応したらよいかというようなことを伝えることも大切です。「辛くなったら相談してね」とか「無理せずゆっくり休んでね」というようなことを勧めてみましょう。また、その人に合うようなリラックス法などを勧めてみてもよいでしょう。





■最近体調がすぐれない鈴木さん。仕事上のストレスから、食欲もなく、だるく眠れない日々が続いています。



(休憩所)

男 性：はあ、、、（ため息をついて、休憩所で座っている）

後 輩：（知らんぷりしている）



男 性：（ふと、職場の健康相談の案内チラシを目にする）

(オフィスの相談室)

男 性：コンコン（部屋に入る）

保健師：どうぞ。

男 性：すみません。チラシをみて。



保健師：なんのチラシですか。

男 性：こころの相談。。



保健師：こころの相談。はあ、わかりました。
ちょっと今、健診で忙しいんですけど…それで何の相談ですか。

男 性：実は、体調が悪くて欠勤しがちなんです。

保健師：えっ、欠勤ですか？それは困りましたね。
まあ、こちらの問診票にご記入下さい、所属とお名前もお願いします。はあ。

男 性：（問診票を書いて渡す）



保健師：えーと、体調が悪くて、眠れない、朝起きられない、食欲がない、という症状ですね。それと仕事が忙しいということも書いていただいていますね。

えー、死にたくなることもあるんですか？困ったなあ…。

男 性：ええ、最近、時々そういう気持ちになります

保健師：死にたくなるって、まさか本気じゃないでしょ。

男 性：……、ええまあ。

保健師：なんでそんなことになるのかしら。

男 性：どうしても体調が悪くて、休んでしまうんです…。そうすると…

保健師：体調悪いって、いったいどこが悪いんですか？

男 性：いや、朝が起きれないというか、食欲がなくて、

保健師：朝起きれないのは、生活不規則なんじゃないんですか？

男 性：あ、いや、そうでなくて…、少し仕事の残業続きで夜が遅くなるというか

保健師：仕事が忙しくて不規則になるんですね。生活リズムを整えないといけませんね。

男 性：はい、でも眠れなくて、朝はだるいんですよ。

保健師：朝ごはんしっかりたべてないからじゃないですか？
しっかり食べないとだめですよ。

男 性：…はあ。

保健師：それに、お酒飲んでますよね。飲みすぎじゃないんですか。

男 性：飲みすぎなんかじゃなくて、眠れないから飲んでるだけですよ。

保健師：でもね、そういうのがダメなんですよ。
しっかりしないと、生活が不規則はだめですよ。

男 性：…、いやストレスもあるんですよ。

保健師：ストレスってなんですか。



男 性：いや、だから職場で残業もあるし、色々と業務があって、だから疲れているんです。

保健師：でも、部署のほかの人も残業しているんじゃないんですか。みんな同じなんじゃないんですか。

男 性：いや、もうとにかく体調不良で、眠れないし、、そのうえ仕事で失敗してしまうし…

保健師：自分の失敗を仕事のせいにしちゃだめですよ。

男 性：じゃあ、どうすればいいんですか。

保健師：だから、生活を規則的にして、お酒はやめてください！すべてはそれからです！

男 性：いや、だから違うんです。もう本当にしんどくて、死にたいんです。





■最近体調がすぐれない鈴木さん。仕事上のストレスから、食欲もなく、だるく眠れない日々が続いています。



(休憩所)

男 性：はあ、、、（ため息をついて、休憩所で座っている。ふとチラシを目にする）

後 輩：最近、辛そうですね。

男 性：そうなんだ。

後 輩：どうしたんですか？

男 性：うん、なんか仕事でも失敗続きで。体調も悪いし、具合悪いんだ。

後 輩：たしかに、最近調子悪そうですね。

男 性：そうなんだよ。それに眠れないし、

後 輩：そういえば、食いしん坊の先輩が、今日もランチ残してましたよね。

男 性：そうなんだよ。それに、今日、仕事もミスしちゃって。本当お前にも迷惑かけて…

後 輩：いいんですよ。それより心配だな。やっぱり調子崩しているんじゃないですか？

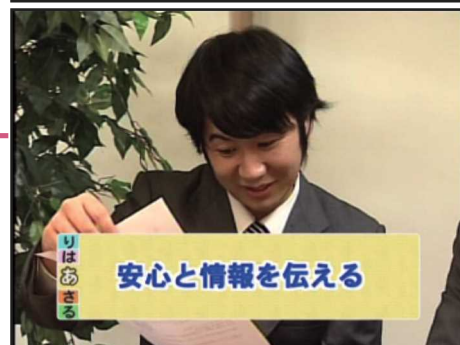
男 性：うん

後 輩：それなら健康相談室に相談してみたらどうですか？

男 性：相談室？

後 輩：ここのチラシにありますよ。体調が悪いときなんかは、保健師さんが相談にのってくれるみたいです。結構通っている人多いとか。

男 性：うーん、でもなあ。



後 輩：一緒にいってみましょうよ。

男 性：うーん、どうしようかな、いってみるかな。

後 輩：はい。

（オフィスの相談室）

男 性・後 輩：コンコン（部屋に入る）

保健師：どうぞ。

男 性：すみません。チラシをみて。

保健師：そうでしたか。健康相談のチラシですね。
わかりました。どうぞおかけください。
はじめに問診票に記載していただけますか。

後 輩：最近、調子悪いみたいで、眠れなかったり、食欲もないみたいで。
少し相談にのってもらえますか？よろしくお願いします。
（場を外す）

保健師：わかりました。どうぞおかけ下さい。

男 性：ありがとう。

保健師：はじめに、こちらの問診票にご記載いただけますか？

男 性：はい。（問診票を書き終え渡す）

保健師：ありがとうございます。それでは拝見させていただきますね。
体調が悪くて、眠れない、朝起きられない、食欲がでない、
という状態ですね。

男 性：はい、そうなんです。最近どうも体調が悪くてつらいんです。

保健師：そうでしたか。こちらに、お仕事もだいぶ忙しいと書いてい
ただいていますが、



男 性：ええ、ここ半年、残業続きで、それでも終わらずに土日にも仕事をしています。

保健師：それでは、だいぶ疲れがたまりますよね。

男 性：ええ、そうなんです。

保健師：気分も憂鬱で時に死にたくなる事もある、ということですがいつごろからですか？

男 性：ええ、最近、仕事のミスが目立つようになり、上司から怒られることが多いんです。

それに、朝調子悪くて仕事を休んでしまったり、遅刻したりするので、さらに怒られて、「こんなことなら、もうくびだぞ！」って言われて。

それでももう死ぬしかないって考えてしまうんです。だから、悪循環なんです。

保健師：大変ご苦労されてるんですね。

男 性：ええ…。

保健師：死にたくなったときに、具体的に方法を考えることもありま

すか。

男 性：こんな苦しいのなら首をつって死んでしまいたい、と考えることがあります。

保健師：いつごろから考えるようになりましたか？

男 性：今週に入ってからです。

保健師：強くなっていますか？

男 性：ときどき、急に考えてしまいます

保健師：そうでしたか。本当につらい状況にあるんですね。

今日は、調子悪い面についてどうしていくか、一緒にかんがえていきましょう。

男 性：はい。

保健師：死にたいと思っても、実行に移す前に、こちらに連絡を入れてください。

男 性：そうしたいと思います。



保健師：私たちも協力していきますので…

男 性：ありがとうございます。

保健師：そのほかに、夜も眠れないようですが…

男 性：どうも疲れているのに、眠れなくて、途中で何回も目が覚めて、朝になる前に起きてしまうんです。そうすると、朝からもう調子が悪くて…

保健師：眠れないと辛いですね。

男 性：そうなんです。眠れず、朝職場に行くときも、やる気が出すのがしんどいんです。それで休んでしまうこともあります。

保健師：そうだったんですか。だいたがお酒も飲まれるようですが、

男 性：もともとはそんなに飲む方ではないんです。ただ眠れないのでお酒に頼って眠っているうちに、だんだん飲む量が増えました…。最近はそのでも眠れないんです。

保健師：そうでしたか。食欲はどうですか？

男 性：全然食べられない状態です。
何とか体力落ちるといけないから、食べているんですが、でも食欲がないです。

保健師：そうでしたか。お仕事の方はどうでしたか？

男 性：仕事は失敗が続いていて、自分のせいなんですけど…。
もうこれ以上職場には迷惑はかけられないし…

保健師：ずいぶんと一生懸命されていると思いますよ。
調子が悪いだけなんですから、そんなに責めないでくださいね。

男 性：すみません。でももうどうしようもない状態なんです。

保健師：職場でも大変ご苦労されていますね。だいた体調も悪いよう
です。元気がないし、眠れない、食べられない、お酒の量も
増えているということもありますね。

男 性：はい、そのとおりです。



保健師：だいぶ残業もあったり、疲れもたまっているようですし、仕事を休んだりする程大変な様子ですね。先日の職場健診の結果では異常はなかったようですし…、うつ病などのようにこころの調子を崩している可能性もあります。

私と一緒に産業医の先生のところにいって相談してみませんか？



男 性：産業医の先生ですか。

保健師：ええ、そうです。産業医の先生は職員の健康面の相談にのってくれます。

そして、職場との間に入っていて、どのように健康面を立て直していくか、一緒に考えてくれると思います。

私たち保健師も協力していきます。



男 性：そうですか。では、お願いできますか？

保健師：もちろんです。上司の方には私からも事情を説明しておきますので。



男 性：ありがとうございます。いつですか。

保健師：本日の午後2時ごろではいかがですか。

男 性：大丈夫です。

保健師：ありがとうございます。



(応接室)

産業医：こんにちは。産業医の田中です。

男 性：よろしくお願いします。

産業医：保健師さんから聞いたのですが、体調が悪くてだいぶおつらいようですね。

男 性：ええ、そうなんです。

産業医：いろいろと問診票等でお聞かせいただいたことや保健師さんから聞いた点からも、だいぶ調子崩されているようですね。

男 性：ええ、だいぶ辛くって、職場が忙しかったせいもあると思う



んですけど。

保健師：とても辛いときには、死にたくなることもあるようです。

男 性：ええ、本当にそういうことを考えてしまう時もあります。

産業医：どういうとき、そういう気持ちになりますか。

男 性：色々と失敗してしまい、皆に迷惑かけてしまっているような気がして。そうすると、こんな苦しいのなら首をつって死んでしまいたい、と考えることがあります。

産業医：そうでしたか。死ぬことを考えるほどの状態にあるんですね。

状態の悪い面についてどうしていくか、一緒にかんがえていきましょう。

今のあなたの状態はうつ状態の可能性もあります。うつ状態になると、悲しい気持ちになったり、自分を責めたり、死にたいと思う事がよくあるんです。

男 性：うつですか、もうおしまいですね。

産業医：おしまいとは？

男 性：もう治らないんですよ。

産業医：治らないことを心配されているんですね。

今はうつの治療法もたくさんあります。

治療を受けることで今の辛さが和らぎ、徐々に元のあなたに戻ることができます。

男 性：本音ではきついんですが…できれば職場に迷惑はかけたくないです。ただでさえ、最近仕事のミスが多いので。それに職場を首になったらもうどこにも行けないです。

産業医：職場のことを気にされているんですね。

体調不良の時に治療が必要となれば、安心して治療を受けられるように職場のバックアップ体制も整えますから。

今の職場の方にも、私や保健師が事情を話して治療を受けられるようにしていきます。

男 性：そうですか。少し安心しました。

産業医：それは良かったです。治療を受ける時は、こころの治療の専門家がいる病院がいいと思います。例えば、精神科とか心療内科の先生がいるところです。

男 性：えっ・・・精神科？心療内科？・・・ですか？



産業医：そうです。精神科というと、少し抵抗があるかも知れませんが、どうですか？

男 性：ええ…。

産業医：少し、抵抗があるかもしれませんが、きちんとお話を聞いて治療していただけたらと思いますよ。

男 性：そうですか。

産業医：こちらの方でもご紹介することができます。また、そちらの専門の先生と相談して、一緒に療養や職場のことについても相談していけるとと思います。

男 性：そうですか。どこがいいかわからないので。

産業医：それでは、この近くの精神科のクリニックを紹介したいと思います。

男 性：ありがとうございます。

保健師：クリニックに電話して確認しますね。

産業医：また、職場をもし休むことになった時、手続や手当についてもご相談にのらせていただきますので、健康相談室の保健師や私が手続をする担当課と対応していきますので。

保健師：引き続きお手伝いいたしますので、

男 性：はい…。

産業医：死にたくなかったとしても、その前に、必ずこちらに相談してください。

男 性：ありがとうございます。来る前は、もう死ぬしかないと思っていましたが、少し安心しました。これからよろしくお願いします。



【民生委員編】

■ 民生委員編 解説

私たちは日々いろいろな悩みを抱えて暮らしています。悩んでいる人に気づき、声をかけ、話を聞いて、必要な支援につなげ、見守る役割をゲートキーパーと呼びます。

地域住民と接する機会のある民生委員や保健推進委員、地域のボランティアは誰でもゲートキーパーの役割を担っています。

ゲートキーパーの活動には、ファーストエイドの対応法が役立ちます。「Mental Health First Aid」は、オーストラリアで開発された心理的危機に対する援助法です。心理的危機に陥った方に対して、専門家の支援が提供される前にどのような支援を提供すべきか、どのように行動すべきか、という対応法を身につけるプログラムです。このファーストエイドは、「りはあさる」という5つの基本ステップで構成されています。

1) り：リスク評価で、自傷・他害のリスクをチェックします

心理的危機に陥ったものに対応する場合、自殺の危険性が切迫しているかをチェックします

2) は：はんだん、批評せずに話を聞きます

悩んでいる人は周囲にこれまでのつらい気持ちや考えを聞いてもらい、共感してもらうことを希望しています。周囲のものがじっくりと話を聞くこと自体が、極めて重要な支援となります。話を聴くことは悩む人への最大の支援となります。悩む人は話を聴いてもらうことで安心できます。丁寧にお話を聴くことがとても大切です。一方的なアドバイスよりお話をきちんと聞いてもらうことが安心につながります。

3) あ：悩んでいる人にあんしん、情報を与えます

アドバイスをする前に安心や情報を与えることが重要です。相手の話を聴いて一緒に考えることが出発点になります。一緒に考えていること自体が支援になります。ですので、専門的なことがわからなくても一緒に考えることを大切にしてください。そして、現在、体験している悩みが医学的な問題や社会的生活上の問題から起こっていて、効果的な治療や問題解決につながる対応があることを伝えます。安心と情報を与えることにより悩む人は希望を持てるようになります。このためには、日頃より行政機関や支援組織が出しているようなリーフレットなどが役立ちます。

4) さ : サポートを得るように勧めます、つまり適切な専門家のもとへ行くよう伝えましょう

ここでは、専門家のところに行くことの有益性を伝えることが大切です（STEP4）。たとえば、調子が悪いときには病院に行くことを勧めることも一つです。また、経済的問題や生活上の問題など具体的な問題を解決する窓口へ行くことを勧めることも役立つでしょう。一方的に勧めるのではなく、一緒に考えた上で提案し、相手の気持ちを踏まえて対応するとよいと思います。

5) る : セルフヘルプ、ですが、自分で対応できる対処法（セルフ・ヘルプ）を勧めましょう

気持ちを和らげるために自分でできる対応法、たとえばとても辛いときにどのように対応したらよいかというようなことを伝えることも大切です。「辛くなったら相談してね」とか「無理せずゆっくり休んでね」というようなことを勧めてみましょう。また、その人に合うようなリラックス法などを勧めてみてもよいでしょう。





■佐藤陽子さん、42歳。
半年前に夫と死別。
最近自宅に引きこもりがちであり、民生委員が電話をかけ、約束の時間に自宅を訪問することになりました。



(リビング)

民生委員：こんにちは。

サ ト ウ：わざわざ、お出でいただいてすみません。（元気がなく、落ち込んだ様子。）

民生委員：最近はどうしていましたか。外にも出てこないしね、みんなどうしているんだろうねえと噂していましたよ。

サ ト ウ：はあ～、ちょっと・・・本当に、申し訳ありません。

民生委員：こちらは、いいんですけどね。なんで出てこれないんですか。

サ ト ウ：ええ、少し眠れないんです。食欲もなくて、体重もずいぶん落ちました。
なんだか疲れてしまって一日中横になってます。頭痛もするし、めまいも。あと手も痺れて。



民生委員：ええ（驚く）？

一日中横になっているんですか。それはよくないですね。



いったい、なんでそんなことになってるんでしょうか？

サ ト ウ：どうにも疲れてしまって。



民生委員：疲れたっていても…。しっかりしないと。

サ ト ウ：血圧でかかっているお医者さんのところにいったら、特に血圧以外は問題ないといわれました。

民生委員：じゃあ、大丈夫でしょう。ちょっと疲れてるだけです。眠れないとか食欲がないとかもよくあることです。

サ ト ウ：主人が亡くなってしばらくたってから調子が悪くて。何をしても億劫で仕方なくて…

民生委員：でも、ご主人が亡くなったといっても、もう半年前のことですよ。

サ ト ウ：でも、とてもさびしくて仕方ないんです（泣）。

民生委員：そんな弱気になってどうするんですか。
ご主人が亡くなったの、もう半年も前のことなだから、早く忘れないと。

サ ト ウ：すみません。

民生委員：今、だれか面倒見てくれる人いないんですか？

サ ト ウ：実家の家族がいますが、私はお荷物なんです。毎月仕送りをしてくれているんです。これからはきっと医療費や生活費やらで、たくさん家族に迷惑をかけると思います。それが申し訳なくて。

民生委員：そうよ。だから早く元気にならなくっちゃねえ。

サ ト ウ：でも私さえいなかったら、もっと家族は自由に…

民生委員：そんなこと言っではいけませんよ。
なんで、そんなことばかり言って。
良いご家族がいらっしゃっていいじゃないですか。
ご家族のためにも、もっと前向きに生きていかないと。

サ ト ウ：実は、私、借金も抱えて、生活も厳しくて、とても辛いんです。

民生委員：ええ（また驚く）、サトウさん、あなた借金あるんですか？困ったわねえ。

サ ト ウ：夫が少し借金を残していて色々と精算したら、まだ他にも借金が残っていたんです。自分自身のお金も使ってしまった。それで、ほかのところから借金して…



民生委員：それじゃあ、大変ねえ。でも、困ったわねえ。ご家族には相談したの？

サ ト ウ：いえ、父や母に申し訳なくて、いえません。

民生委員：でも、お金ないんだったら家族に相談しないと。だって生きていけないでしょ。

サ ト ウ：生きていけないんです。申し訳ないから、死ぬしかないんです。

私には生きている価値なんてないんです。



民生委員：そんなこといったら負けよ。

そんなに大変だったら、借金の相談できる弁護士さんとか借金の相談窓口についてみたら？



サ ト ウ：それはどういうところですか。

民生委員：私もよくわからないけど、そんなような相談窓口があるって、この前、聞いたわよ。

自分で調べてみたらわかるわよ。



サ ト ウ：はい、わかりました。

民生委員：とにかく、弱気になったら負けよ。しっかりしなきゃね。なんかあったら連絡してくださいね。



サ ト ウ：はい、ありがとうございます。（最初よりかなり憂鬱な表情）





■佐藤陽子さん、42歳。半年前に夫と死別。
最近自宅に引きこもりがちであり、民生委員が電話をかけ、約束の時間に自宅を訪問することになりました。



(リビング)

民生委員：こんにちは。

サ ト ウ：わざわざ、お出でいただいてすみません。

民生委員：最近はどうしていましたか？外にも出てこれられないので心配していました。

サ ト ウ：はあ～、ちょっと・・・本当に、申し訳ありません。

民生委員：いえ、こちらこそわざわざお出で頂いてすみません。どのようにお暮しでした？

サ ト ウ：なんだか最近家事も手につかなくて。外に出る余裕がないんです。

民生委員：そうでしたか。お身体の方も調子すぐれないですか？

サ ト ウ：ええ、なんだかよく眠れないし。食欲もなくて、体重も少し落ちてしまっ

て。なんだか疲れてしまって一日中横になってます。頭痛もするし、めまいもするし。なんか手も痺れてしまっ



民生委員：それは、ずいぶん大変ですねえ。どこか身体の具合が悪いんじゃないですか。一度病院へ行った方がいいんじゃないですか。

サ ト ウ：この前、血圧でかかっている先生のところに行ったんですけど、特に問題はないということでした。

民生委員：眠れなくて、食欲がなくて、頭痛とめまいと手の痺れですか。それはお辛いですね。
何か心配なこととかあるんじゃないですか？

なにかあったら遠慮なく話してみてください。



サ ト ウ：特にはないんですけど。ただ、主人が亡くなってからしばらくしてから、どっと疲れがでてしまって。一人でいるとさびしい気持ちになって。

民生委員：そうですねえ。ご主人お亡くなりになって大変でしたものね。



サ ト ウ：ええ。今までは話し相手にもなってくれていたし、病院にも一緒に行ってくれたりしていたので。

民生委員：もしよろしければ、もう少し詳しくお話を聞かせてくださいませんか。

そして、こちらで相談にのれることがあるかもしれません。



サ ト ウ：はあ・・・・・・・・でも、話をしてどうにかなることだったらいいのですが・・・・・・・・、
もう・・・生きているのが嫌になるくらいなんです・・・・・・・・

民生委員：・・・生きているのが嫌になるくらい・・・・・・・・
もしかして、死にたいとっていらっしゃるんですか？



サ ト ウ：ええ、最近をよくそう思うてしまうんです。

民生委員：そうですか。死にたいと思うほど、つらい状況だったのですね。

サ ト ウ：はい。



民生委員： なにか、具体的な方法を考えることがありますか？



サ ト ウ： 具体的な方法・・・

いいえ、そこまでは考えたことはないですけど。

ただ、死ねたらどんなに楽なんだろうと、思うこともあります・・・



民生委員： 死ねたらどんなに楽だろうって思うんですね。

サ ト ウ： ええ・・・なんか、わからないんです・・・

どうしたらいいのか・・・ひとりで考えていてもいい方法なんて浮かばなくて・・・



民生委員： おひとりで悩んでいらっやったのですね。だいぶご苦労されてましたね。

もし、よかったら、心配なことを話していただけませんか？



サ ト ウ： はい・・・実は・・・誰にも話してないんですが、・・・借金があるんです。

夫が周りの方に残した借金があって、精算したつもりだったんですけど、まだ残っていたみたいなんです。少しずつ最初は返していたんですけど、だんだん返せなくなっ
て・・・返済できなくて、また別のところから、借りてしま
うこともあって・・・ どうしようもなくなっていっ
て・・・



民生委員：お金のことで悩んでいらっしゃるのですね。



サ ト ウ：はい。たった80万かもしれないんですけど、私にとっては大金なんです。
借金のことを考えると、絶望的な気持ちになるんです。

民生委員：大変な状況なんですね。



サ ト ウ：はい。私ひとりでは、こんな大金返せない……

ただ、家族に申し訳なくて。
私はお荷物なんです。これからきっと医療費や生活費やらで、たくさん家族に迷惑をかけると思います。それなのに、借金もあって、それが申し訳なくて。



民生委員：そうでしたか。ご家族は遠方にいらっしゃるのですよね？

サ ト ウ：ええ、時々電話もくれるし。でも、仕事が忙しいのでなかなか会えなくて……
私さえいなかったら、もっと家族は自由に……



民生委員：ご家族に迷惑ばかりかけていると思っていらっしゃるのですね。
それはお辛いですね。



サ ト ウ：家族はそんなことないっていつも言うんですけど。でも申し訳なくて。

私には生きている価値なんてないんです……
家族のお荷物になって。



民生委員：そうでしたか。それで、死ねたらどんなに楽だろうって思っていたのですね。

サトウさん、本当にお辛かったですよね。

サ ト ウ：はい。

民生委員：いろいろと悩んでいたことを話してくれてありがとうございます。

私は、これからどうしていけばより良いのかをあなたと一緒に考えて、あなたの助けになりたいと思っています。



サ ト ウ：ありがとうございます。

民生委員：あなたが今、困っている気持ちのこと、お金のことなど、それぞれ専門の窓口があると思いますが、ご存じでしたか？

サ ト ウ：いいえ・・・知りませんでした。自分のことだから、自分で何とかしなきゃと思っていましたし、何から手をつけたらよいかわからなくて……

民生委員：今までのお話を伺ってみると、サトウさんはいろいろと悩みを抱えていらっしゃって、気持ちが落ち込んで、やる気がでない、食べられない、眠れないというような状態で、自分を責めてしまったり、とても追い詰められて死にたくなることもおありだということでした。

サ ト ウ：はい…。

民生委員：今の状況は、とても落ち込んでいらっしゃって、以前のサトウさんとは全然違う状況なんじゃないですか？

サ ト ウ：はい。以前やれていたこともできなくなってるし、頑張りもきかないんです。

民生委員：この前、民生委員の集まりで、精神科の先生からうつ病の話聞く機会があったんです。うつ状態だと、悲しい気持ちになったり、自分を責めたり、死にたいと思うことがよくあるそうなんです。

サ ト ウ：そうなんですか？

民生委員：はい。サトウさんの今の症状は、うつ状態に当てはまるように感じました。



サ ト ウ：そうですか……………

民生委員：先生の話では、今はうつに対する治療法がたくさんあるそうです。治療を受けることで、つらさが和らぎ、徐々に元の状態に戻ることができるってしていました。



サ ト ウ：元の私に？・・・本当にそうなるのでしょうか？・・・良くなる気がしません・・・

民生委員：治療を受けることは、とても大切なことだと思います。

サ ト ウ：たとえば、今かかっている先生ではダメですか？

民生委員：いいと思いますよ。かかりつけの先生に相談してみて、もし必要があればその治療や対応を考えていただけたらと思います。



民生委員：もし治療に心配があれば、一度、保健師に相談してみるのはいかがでしょうか？健康面についても相談できますし。

サ ト ウ：保健師ってどんな人なんでしょう？

民生委員：行政の職員で、住民の健康面や心の悩みについて相談にのってくれたり、どこにかかったらいいかも相談にのってくれる人ですよ。

サ ト ウ：そうですね。それはありがたいですね。

民生委員：それにお一人で生活するのも大変になっていますし、治療でいろいろな制度を活用するかどうかについても、保健師さんと相談しながら一緒に考えていくのはいかがでしょうか。

サ ト ウ：そうですね。そうしていただくといいです。

民生委員：それと、お金のことですが、借金が80万ほどあるということでしたね。



サ ト ウ：そうなんです。2-3件からお金を借りていて・・・利息ばかりが大きくて、返しても返しても額が減らないんです。困ってしまって・・・

民生委員：借金の相談にのってくれる専門の相談窓口もあるんですよ。

消費生活センターや、法テラスなどの専門の窓口でも相談できるし、NPO法人でもいろいろ相談できるところはあるんです。

この地域には、消費生活センターの相談窓口がありますから、こちらもお時間がとれるようでしたら、一緒に相談に行きませんか？

サ ト ウ：相談って、お金かかるんですよね。

民生委員：お金はかからないんですよ。

私が消費生活センターの窓口にももって連絡を入れて、ご案内いたしますので、安心なさってください。

サ ト ウ：では、お願いします。ちょっと、ひとりでは不安なので・・・

民生委員：わかりました。消費生活センターに相談してみましようか？

サ ト ウ：はい。



(リビング)

(消費生活センターへ電話)

センター：はい。こちら消費生活センターです。

民生委員：民生委員のタナカです。いつもお世話になっております。

センター：ありがとうございます。どのようなご用件でしょうか？

民生委員：借金もあり、うつ状態が疑われる方の相談にのっています。

借金が80万ほどあるのですが、返済のことなど相談にのってほしいと思って連絡させていただきました。うつ状態については、まずは保健師さんに相談して、かかりつけのお医者さんを受診することになっています。

自殺念慮もあり、深刻な状態です。

センター：そうでしたか。わかりました。

民生委員：いつごろだと相談にいてもいいでしょうか。

センター：そうですね。今日でも、明日でもよいですよ。



民生委員：それではご本人の問題について少し相談させていただければと思います。

センター：了解しました。

民生委員：私も都合がつけば一緒に伺おうと思います。

センター：分かりました。お待ちしております。

（リビング）

民生委員：消費生活センターの相談は、今日でも明日でもよいということでした。

サ ト ウ：そうですか。では、できれば早いほうが…。

民生委員：わかりました。それでは、連絡をとってみますね。

サ ト ウ：ありがとうございます。

民生委員：また、心の悩みについて保健師さんにまずは相談してみましよう。

サ ト ウ：はい。

民生委員：私の方で電話をかけてみますね。

サ ト ウ：はい、よろしくお願いいたします。

（リビング）

（保健師へ電話）

民生委員：いつもお世話になっております。民生委員の田中ですが、相談をお願いしたい方の件で電話させていただきました。今日、相談対応した方で、少しうつが疑われる状態で、お時間に都合がつけば相談にのっていただけないかと思っ



保 健 師：そうですか。どんな具合ですか。

民生委員：借金もあるようで、気分が落ち込み、やる気が出ない、眠れない、食欲がないという感じで自殺念慮もあります。かかりつけの先生に高血圧を診てもらっていたのですが。

保 健 師：そうですか。ずいぶん辛いようですね。

民生委員：はい。借金の方は消費生活センターにこれから一緒に相談に行くところですよ。その後、相談していただくのはいかがでしょうか。

保 健 師：こちらは大丈夫ですよ。消費生活センターにも一緒に行きましょうか。その方が安心されるかもしれないので。

民生委員：はい。それではご本人に確認してみます。それではよろしくお願いします。

(リビング)

民生委員：サトウさん、保健師さんも相談にのってくれるようです。
また消費生活センターに相談に行くときに一緒に行って下さるということでした。どうしましょうか。

サ ト ウ：ありがとうございます。お願いしたいと思います。

民生委員：私も一緒に伺おうと思いますが、どうでしょうか。

サ ト ウ：心強いのでお願いできますか。

民生委員：もちろん大丈夫ですよ。また、今後も、困ったことなどがあれば、相談にのらせていただきたいと思います。相談した後も、どのようになったか、またお話を聞かせていただけますでしょうか？
少しずつ問題を解決しながら、考えていくことができればと思っています。

サ ト ウ：はい。誰にも相談できなかったのが、相談にのってもらえると助かります。

民生委員：ご家族とも一緒に相談していきませんか？

サ ト ウ：いえ、心配かけるのがつらくて…。

民生委員：そうですね。心配かけたくないということでしたね。

サ ト ウ：はい。

民生委員：お気持ちはよくわかります。そうした気持も踏まえてどのように家族にお話しすれば良いか保健師に相談してみてもいかがでしょうか？私も相談にのります。

サ ト ウ：わかりました。最近はまだ死ぬしかないと思っていましたが少し安心しました。

民生委員：そうですか。ありがとうございます。私の方でもお役に立てて良かったです。

地域で佐藤さんが暮らしやすくなるようこちらも相談にのりますので、よろしくお願いいたします。

サ ト ウ：こちらこそありがとうございました。



【相談窓口編】

■相談窓口編 解説

私たちは日々いろいろな悩みを抱えて暮らしています。悩んでいる人に気づき、声をかけ、話を聞いて、必要な支援につなげ、見守る役割をゲートキーパーと呼びます。さまざまな地域の窓口にはいろいろな困難を抱えている人々が訪れます。窓口担当者は誰でもゲートキーパーの役割を担っています。

ゲートキーパーの活動には、ファーストエイドの対応法が役立ちます。「Mental Health First Aid」は、オーストラリアで開発された心理的危機に対する援助法です。心理的危機に陥った方に対して、専門家の支援が提供される前にどのような支援を提供すべきか、どのように行動すべきか、という対応法を身につけるプログラムです。このファーストエイドは、「りはあさる」という5つの基本ステップで構成されています。

1) り：リスク評価で、自傷・他害のリスクをチェックします

窓口担当者は悩みを抱え、深刻な状況に陥っている相談者のサインに気づく必要があります。そして、悩んでいる人に気づいた場合には、自殺の危険性が切迫しているかという点も確認できるといいでしょう。「死にたい」と直接的な自殺のサインを発している場合や、自殺につながるような危険なサインがあった場合に、自殺念慮があるか、確認します。「死にたいと考えていますか」と語りかけることは、相手の抱える悩みを共有していくための入り口でもあります。

また、リスク評価としては、危険因子や防御因子の確認が必要です。加えて、例えばストレスをアルコールで紛らわすというような不適切な対処行動の有無や、本人のそばで様子を見守ってくれる人がいるかどうかなどの支援体制についても合わせて確認するようにします。また、そして、相談者自身も一緒に問題の解決を目指そうとしているかどうかを確認します。例えば、「自殺以外に問題を解決する方法はない」とか「生きている意味はない」というように、問題解決に対する否定的な考え方が強い場合には、自殺の危険性は非常に高いと考えられます。

2) は：はんだん、批評せずに話を聞きます

悩んでいる人は周囲にこれまでのつらい気持ちや考えを聞いてもらい、共感してもらうことを希望しています。周囲のものがじっくりと話を聞くこと自体が、極めて重要な支援となります。話を聴くことは悩む人への最大の支援となります。悩みを抱えている方の話に耳を傾けることを心がけてください。

サインに気づいた後の初期の関わりが、その後の支援全体の成功を左右します。真剣に話を聞き、誠実に対応しようとしていると悩む人自身が感じるような温かみのある対応が必要です。

具体的には温かい声掛け、口調、話し方、言葉使い、表情、雰囲気など言語的コミュニケーションや非言語的コミュニケーション、安心して話すことのできる環境など多岐にわたる配慮が必要となります。たとえば、「大変でしたね」とか「よくやってこられましたね」と相手の苦労を認めたり、ねぎらいの気持ちを言葉にして伝えることも大切です。

しかし、相手を一方的に説得したり、「良い」、「悪い」という評価を加えたり、安易に励ますことは避けましょう。加えて、「死にたい」と考える背景に不合理な理由があったとしても、それを解釈したり分析的になることは避けなければいけません。

特に、非言語的コミュニケーションが相手に与える印象は大きく、特に初期対応の段階では、相手に安心感を与え、相談してよいのだと思わせるような雰囲気を作ることが何よりも重要です。

悩む人は話を聴いてもらうことで安心できます。丁寧にお話を聴くことがとても大切です。一方的なアドバイスよりお話をきちんと聞いてもらうことが安心につながります。

3) あ：悩んでいる人にあんしん、情報を与えます

アドバイスをする前にあんしんや情報を与えることが重要です。「何がだめだったのか」と考えるのではなく、「これから問題をどのように解決していくか」という視点で相手の話を聴いて一緒に考えることが出発点になります。一緒に考えていること自体が支援になります。ですので、一緒に考えることを大切にしてください。

そして、必要な情報を適切に提供することで、悩む人が自らが問題解決のプロセスに主体的に関わることができます。

現在、体験している症状や悩みが医学的な問題や社会的生活上の問題から起こっている、効果的な治療や問題解決につながる対応があることを伝えます。あんしんと情報を与えることにより悩む人は希望を持てるようになります。このためには、それぞれの窓口の役割を伝えることに加えて、常日頃から地域の関連機関の最新の情報を確認しておく必要があります。日頃より行政機関や支援組織が出しているようなリーフレットのよう
に活用できる媒体は常に揃えておくといよいでしょう。

4) さ : サポートを得るように勧めます、つまり適切な専門家のもとへ行くよう伝えましょう

窓口でできる対応や、専門家のところに行くことの有益性を伝えることが大切です。

そこで、窓口担当者からメッセージや問題解決に向けた提案は、悩む方のお話を傾聴し、その苦悩や経緯を承認した上で行うようにします。一方的な提案は「お前に何がわかるのだ」という気持ちを引き出し、絶望感をさらに強めることになります。伝え方のポイントとしては、穏やかな語り口調で、ゆっくりと相談者の反応をみながら伝えていくことが必要です。現状をどう捉え、どうしたら問題解決に繋がると考えているのか、また、具体的にどのような手段や方法が提案できるのかを丁寧に伝えるとともに、悩む人が提案に対してどう思っているのかを尋ねるようにします。

たとえば、具体的な悩みを抱えている場合には、専門的な対応を勧めることも一つです。また、医療における対応や、経済的問題や生活上の問題など具体的な問題を解決する窓口へ行くことをすすめることも役立つでしょう。一方的に勧めるのではなく、一緒に考えた上で提案し、相手の気持ちを踏まえて対応するとよいと思います。

そして、家族など本人のキーパーソンとなりうる人を確認したり、問題解決に携わる地域の実務者に繋げていくようにします。地域で可能な限り活用できる社会資源を活用するという目標を持つことが大切です。

連携にあたっては、連携先に確実に繋がることができるように、可能な限り直接連絡を取り、相談の場所、日時等を具体的に設定して相談者に伝えるような工夫が必要です。また、一緒に連携先に出向くことができる場合には直接的支援を行ったり、それが難しい場合には、地図やパンフレットを渡したり、連携先へのアクセス（交通手段、経費等）等の情報を提供するなどの間接的支援を行います。

5) る : セルフヘルプ、ですが、自分で対応できる対処法（セルフ・ヘルプ）を勧めましょう

気持ちを和らげるために自分でできる対応法、たとえばとても辛いときにどのように対応したらよいかというようなことを伝えることも大切です。「辛くなったら相談してね」とか「無理せずゆっくり休んでね」というように大変なときにどのように対応したらよいかという点も一緒に考えてみましょう。また、その人に合うようなリラクゼーション法などを勧めてみてもよいでしょう。



■佐藤陽子さん、42歳。会社員の佐藤さんは、現在東京で一人暮らし。遠く離れた両親に毎月仕送りをしています。しかし昨今の不況で収入は減るばかり。150万の借金をかかえながら、日々の生活費にも苦しみ、最近では食欲もなく、眠れない日が続いています。



（相談窓口）

相談員：こんにちは。どうされましたか？

サトウ：（元気がなく、落ち込んだ様子。顔色は良くない）
少し聞きたいことがあってきました・・・

相談員：为什么呢？

サトウ：はあ～、ちょっと・・・

相談員：そうですか。（やや怪訝な様子）
まあ、それではそちらへどうぞ。座ってください。

サトウ：（軽いうなずき）

相談員：お名前は？

サトウ：ハイ、佐藤陽子といいます。

相談員：本日はどんな用件でいらっしゃいましたか？

サトウ：生活費が苦しく、滞納していたので相談に来ました…
（本当は借金があり、自殺対策のリーフレットを見てきたのだが、言い出せない）

相談員：そうですか？それでは情報確認してみますね。少々お待ちください。
（それ以降は情報を確認している）

（確認し戻ってくる）

相談員：サトウさん、確かにこちらの窓口で2か月ほど滞納されていますね。
どうして滞納されてるんですか。

サトウ：・・・実は借金があって

相談員：それでは仕方ないでしょうけど。（さらに困った様子で）
早く入れてもらえないとこちらでも困るんですよね。



サ ト ウ：・・・・・・・・・・、すみません。

相 談 員：今、何されていますか？

サ ト ウ：会社勤めです・・・・・・・・。

相 談 員：仕事してるのなら、お金が足りなくなるはずはないでしょ。どうしたんですかいったい？



サ ト ウ：・・・・・・・・・・・・・・・・・・。

相 談 員：それに、借金のこと、家族は知ってるんですか？

サ ト ウ：いえ。

相 談 員：そんな大事なこと、ここで相談する前に、まずはご家族に相談しなきゃ。

きっと心配して相談にのってくれるはずよ。
まずはお金をなんとかしないとね。滞納は困りますよ。



サ ト ウ：実はこれを見て…（自殺対策のリーフレットを見せる）。
借金の相談ができるって書いてあるので…。

相 談 員：なんですか、それは？。

サ ト ウ：自殺対策のリーフレットです。いろいろな窓口で相談にのってくれるって。



相 談 員：ここでは借金の相談まではできないですしねえ。
借金の相談窓口はここではなくて、消費生活センターの窓口です。
早めに行かれたらいいと思いますよ。



サ ト ウ：はい。

相 談 員：とにかく滞納分は払ってもらわないと。理由はわかりましたけど…。

サ ト ウ：・・・・・・・・すみません。

相 談 員：借金については、そちらでまず相談してください。

サ ト ウ：でも、どうやって相談したらいいか分からないんですけど・・・・・・・・。

相談員：大丈夫。相談にのってくれるって書いてあるし、大丈夫ですよ。

それにご自分の借金でしょ。何とかしないとみな困りますよ。

サトウ：はい・・・

相談員：ほかは大丈夫ですか。

サトウ：少し、気分がすぐれない時があります（打ち明ける）。

相談員：そりゃ、そうでしょう。借金もあるんじゃないですね。

サトウ：……。少し死にたくなることもあります。

相談員：弱気になっているみたいですが、まずは借金をなんとかしたら元気になりますよ。

そんなバカなこと考えないようにしてくださいね。

まさか、自殺なんてしたら、私も含めてみなさん困りますから、絶対だめですよ。

サトウ：・・・・・・・・。

相談員：しかし、なんで死にたくなるんでしょうねえ。
死にたいって、死ぬ気になったら、なんでもやれるでしょ。

サトウ：・・・・・・・・、はい、すみません。

相談員：ほかにはよろしいですか。

サトウ：・・・はい。

相談員：とにかく滞納の理由はわかったけれど、それは理由にはならないし、
とにかく早めにお金を入金してくださいね。
借金が大変なのはわかるけど、こっちも困りますから。

サトウ：・・・はい



相 談 員：いろいろ悩んでいるようですが、まず生活費を工面して、何とかやってください。



サ ト ウ：・・・はい。（沈んでいる…）

相 談 員：なんか、元気ないですね。サトウさん、しっかりしなきゃね。頑張ってね。



サ ト ウ：ハイ。ありがとうございます。（来た時よりさらに沈んで退席。部屋を出る）



相談窓口編 良い対応

■佐藤陽子さん、42歳。会社員の佐藤さんは、現在東京で一人暮らし。遠く離れた両親に毎月仕送りをしています。しかし昨今の不況で収入は減るばかり。150万の借金をかかえながら、日々の生活費にも苦しみ、最近では食欲もなく、眠れない日が続いています。



(相談窓口)

相 談 員：こんにちは。どうかされましたか？

サ ト ウ：（元気がなく、落ち込んだ様子）少し聞きたいことがあつてきました。

相 談 員：そうですか。ではそちらにどうぞ。座ってください。

サ ト ウ：（軽いうなずき）

相 談 員：お名前をお聞きしてもいいですか？

サ ト ウ：ハイ、佐藤陽子といいます。

相 談 員：サトウさん、今日はどんな用件でいらっしゃいましたか？

サ ト ウ：生活費が苦しく、滞納していたので相談に来ました・・・

相 談 員：そうでしたか？それでは情報確認してみますね。少々お待ち下さい。

（確認し戻ってくる）

相 談 員：サトウさん、確かにこちらの窓口でのお金を2か月滞納されていますね。
何かお困りのことがあるのですか？

サ ト ウ：・・・ええ・・・ちょっと悩んでいることがありまして・・・

このリーフレットを見て、こちらでも相談できるということで、来てみたんです。



相談員：何かお悩みのことがおありなのですね。



サトウ：ええ、いっぱい問題がありすぎて、
自分ではもうどうしたらよいか分からなくなって・・・



相談員：もしよろしければ、もう少し詳しくお話を聞かせてくださいませんか。そして、こちらで相談にのることができるかもしれません。



サトウ：問題がいっぱいありすぎて、もう・・・生きているのが嫌になるくらいなんです・・・

相談員：・・・生きているのが嫌になるくらい・・・
もしかして、死にたいと思っていらっしゃるんですか？



サトウ：最近をよくそう思うてしまうんです。

相談員：なにか、具体的な方法を考えることがありますか？



サ ト ウ：具体的な方法・・・いいえ、そこまで考えることはないです。

でも、死ねたらどんなに楽だろうとは、思います・・・



相 談 員：死ねたらどんなに楽だろうとお考えになるんですね。



サ ト ウ：ええ・・・最近どうしたらいいのかわからないんです。
ひとりで考えていてもいい方法なんて浮かばないので…

相 談 員：おひとりで悩んでいらっしゃったのですね。

もしよかったら、心配なことを話していただけますか？



サ ト ウ：はい・・・実は・・・誰にも話してないんですが、・・・借金があるんです。

150万円ほど・・・。収入が年々減っている状況で、もう、返せなくなって・・・、
返済できず、また別のところから、借りてしまうこともあって・・・

どうしようもなくなって行って・・・



相 談 員：お金のことで悩んでいらっしゃるのですね。



サ ト ウ：はい。たった150万円かもしれませんが、私にとっては大金なんです。

借金のことを考えると、絶望的な気持ちになるんです。
私ひとりではこんな大金返せない……



相 談 員：とても深刻な状況ですね…おひとりで頑張ってください……



サ ト ウ：はい。遠くに年老いた両親がいて、仕送りもしていますが、全然やる気がなくて……

最近、仕事で失敗することも多くなって、上司によく怒られるんです…何やっているんだろうって自分が情けなくなります。

頑張らなきゃって思うんですけど、なんか気持ちが落ち込んでしまっ……（泣）

ときどき、親に電話をするんです。体調はどうとか大丈夫とか聞いてくれるんですけど、心配をかけたくないから。その上、借金たくさん残っているし……



このままでは、みんなに迷惑かけてしまう……だから、もう、私なんて…生きていない方がいいんです。



相談員：ご自身の生活もあり、さらにご両親への仕送りもあって大変でしたね。
今まで良く頑張ってくださいましたね。

私たちは、これからどうしていくとよいのかをあなたと一緒に考えて、あなたの助けになりたいと思っています。



サトウ：はい、ありがとうございます。



相談員：お金のことで、借金が150万ほどあるということでしたね。

サトウ：はい。5～6社の消費者金融から借りていて・・・、利息ばかりが大きくて、返しても返しても、額が減らないんです。困ってしまって・・・



相談員：借金の相談にのってくれる専門の相談窓口もあるんですよ。消費生活センターや法テラスなどの法律相談の窓口でも相談できるし、NPO法人でもいろいろ相談できるところがあるんです。

ここの建物内には、消費生活センターの相談窓口がありますから、これからお時間がとれるようでしたら、相談してみてはいかがでしょうか？



サトウ：相談するには、お金かかるんですよね。



相談員：お金はかからないんですよ。

私が窓口までご案内いたします。

もし、ひとりで行かれるのが心配でしたら、同席すること
もできますので、安心なさってください。



サトウ：では、お願いします。ちょっと、ひとりでは不安ですの
で・・・

相談員：それでは、消費生活センターに相談してみませんか？

サトウ：はい。

（オフィス）

（消費生活センターへ電話）

センター：はい。こちら消費生活センターです。

相談員：相談窓口の相談員のワタナベです。いつもお世話になって
おります。

センター：ありがとうございます。今日はどうされましたか？



相談員：借金もあり、うつ状態が疑われる方が相談窓口に来られました。

借金が150万ほどあるのですが、消費者金融からの借金のように、返済のことなど相談にのって
ほしいと思い連絡させていただきました。

死にたいと考えるくらい深刻な状態のようです。

センター：そうでしたか。わかりました。

相談員：いつごろだと相談にいつてもいいでしょうか。

センター：そうですね。今日でも、明日でもよいですよ。

相談員：それでは、ご本人に確認して、またお電話します。

センター：了解しました。

相談員：ご本人が同席を希望していますので、できれば私も一緒に伺いたいと思います。

センター：はい、わかりました。お待ちしております。

（相談窓口）

相談員：サトウさん、消費生活センターでは今日、明日でも相談は構わないということでした。

サトウ：そうですか。よかったです。

相談員：どうされますか。

サトウ：では、今日これから行きたいと思います。

相談員：私も一緒に伺いますよ。

サトウ：ありがとうございます。どのように相談したらよいかわからないので。



相談員：それではこれから、消費生活センターにお電話を入れておきますね。

サトウ：はい。

相談員：それと、健康面のことですが、眠れないんですね。

サトウ：すぐ目が覚めて、寝た感じがしないんです。もうお金が頭から離れなくて・・・仕事もうまくいらないし、もう、自分ではどうしたらいいかわからなくて、八方ふさがりの状態なんです。

相談員：それは、おつらいですね。

サトウ：はい。

相談員：サトウさんはいろいろと悩みを抱えていらっしゃるって、気持ち落ち込んで、やる気がでない、集中できない、食べられない、眠れない・・・というような状態で、自分を責めてしまったり、とても追い詰められて死にたくなることもありませんか。



サトウ：はい・・・

相談員：あなたの今の状況は、とても落ち込んでいらっしゃるって、普段のあなたとは全然違う状況なのではないですか？

サトウ：はい。以前やれていたこともできなくなってるし、頑張りもきかないし・・・

相談員：そのような今のあなたの状況は、もしかしたらうつ状態なのかもしれません。

相談員：はい。今はうつに対する治療法がたくさんあります。治療を受けることで、今のつらさが和らぎ、徐々に元のあなたに戻ることができると思います。

サトウ：元の私に・・・？・・・本当にそうなるのでしょうか？
・・・もう、良くなる気がしません・・・



相談員：治療を受けることは、とても大切なことですよ。

確かに少し抵抗があるかもしれませんが、精神科医は、心の相談の専門家なのでいろいろな援助と一緒に考えてくれます。近くに精神科医がいない場合は、かかりつけの先生に相談されてもいいと思います。



サトウ：はい。あの、例えば、精神科ではどんなことをしてくれるのですか？



相談員：具体的には、気持ちの面だけではなく、身体の問題についても調べたり、治療の必要性について相談にのってくれます。

その上で、今の病気の説明や、どう過ごすのがよいのかも相談にのってくれます。

もちろん、今、悩んでいらっしゃる仕事のことも、どうしていけば良いか相談にのってくれます。



サトウ：そうなんです。実は、朝、気分が憂うつで、遅刻することもあるんです・・・

会社に行きたくなくて、行っても失敗ばかりだし、最近では、休んでしまうこともあるんです。

相談員：そうだったんですね。



サトウ：周囲は変だなと思っているようで、「大丈夫か？」と声をかけてくれるんですが、「調子が悪い」と言うとリストラされるんじゃないかと思って、相談できずにいるんです。でも、もう仕事もつらくて・・・

相談員：相談できずにいたのですね。お辛かったですね。

まずは、専門医を受診され、あなたの今の状態がどのような状況なのか、診て頂くことが必要だと思います。そして、自分がうつではないかと思っていることを、正直にお医者さんに伝えることが、問題の解決につながると思います。



サトウ：わかりました。

相談員：先生があなたの話を親身になってじっくり聴いてくれますよ。

サトウ：わかりました。この状況をなんとかしたいと思うので、受診したいと思いますが、まだ抵抗もあります。また、どこ



相談員：ご自宅の近くにある病院が便利だと思うのですが。

もし、病院を受診されることに抵抗があるようでしたら、一度、保健師さんに相談されるのはいかがですか？

サトウ：保健師？

相談員：そうです。健康面や心の悩みについて相談にのってくれたり、どこを受診したらよいかについても相談にのってくれると思います。

保健師さんと相談しながら一緒に考えていくのはいかがでしょうか。



サトウ：そうですね。そうしていただくといいです。

（オフィス）

（電話をかける場面）

相談員：いつもお世話になっております。相談窓口の相談員のワタナベですが、相談をお願いしたい方の件で電話させていただきました。今日、相談に来られた方が、少しうつが疑われる状態で、相談にのっていただけないかと思って。

保健師：そうですか。どんな具合ですか。

相談員：借金もあつたりするようで、気分が落ち込み、やる気が出ない、眠れない、食べられないという感じで、自殺念慮もあります。かかりつけの病院で睡眠薬をもらっていたようですが。



保 健 師：そうですか。ずいぶん辛いようですね。

相 談 員：はい。借金の方は消費生活センターにこれから一緒に相談に行くところです。
その後、相談していただくのはいかがでしょうか。

保 健 師：こちらは大丈夫ですよ。消費生活センターにも一緒に行きませんか。
その方が安心されるかもしれないので。

相 談 員：はい。ご本人に確認してみます。それではよろしくお願いします。

（相談窓口）

相 談 員：サトウさん、保健師さんも相談にのってくれるようです。また消費生活センターに行く際にも同行してもいいということでした。どうしましょうか。

サ ト ウ：ありがとうございます。心強いのでお願いしたいと思います。
あなたも、一緒に行っていただけるんですね。

相 談 員：もちろん大丈夫ですよ。それから、今後も何か困ったことがありましたら相談に乗らせていただきたいと思います。相談後も、どのようになったか、またお話を聞かせていただけますか？
滞納のことについても少しずつ問題も解決していければと思っています。



サ ト ウ：はい。誰にも相談できなかったので、相談にのってもらえると助かります。

相 談 員：ご家族とも一緒に相談していきませんか？

サ ト ウ：心配かけるのがつらくて…。

相 談 員：そうですよね。心配かけたくないということでしたね。

サ ト ウ：はい。



相 談 員：お気持ちはすごくわかります。そのような気持も踏まえて、ご家族が安心されるように、どのようにご家族の方にお話ししたらよいかも一緒に相談していきませんか？ 私の方でお辛い状況をお伝えして、ご家族と一緒に考えられるようにしていきたいと思うのですが。

サ ト ウ：わかりました。
今日は、もう死ぬしかないなあと思っていましたが、少し安心しました。

相 談 員：そうですか。ありがとうございます。私の方でも少しお役に立てて良かったです。

サ ト ウ：私こそありがとうございました。

【保健師編】

■保健師編 解説

私たちは日々いろいろな悩みを抱えて暮らしています。悩んでいる人に気づき、声をかけ、話を聞いて、必要な支援につなげ、見守る役割をゲートキーパーと呼びます。保健師は健康問題や生活問題を抱えた地域住民に対応します。保健師は誰でもゲートキーパーの役割を担っています。

ゲートキーパーの活動には、ファーストエイドの対応法が役立ちます。「Mental Health First Aid」は、オーストラリアで開発された心理的危機に対する援助法です。心理的危機に陥った方に対して、専門家の支援が提供される前にどのような支援を提供すべきか、どのように行動すべきか、という対応法を身につけるプログラムです。このファーストエイドは、「りはあさる」という5つの基本ステップで構成されています。

1) り：リスク評価で、自傷・他害のリスクをチェックします

保健師は悩みを抱え、深刻な状況に陥っている相談者のサインに気づく必要があります。そして、悩んでいる人に気づいた場合には、自殺の危険性が切迫しているかという点も確認できるといいでしょう。「死にたい」と直接的な自殺のサインを発している場合や、自殺につながるような危険なサインがあった場合に、自殺念慮があるか、確認します。「死にたいと考えているか」と語りかけることは、相手の抱える悩みを共有していくための入り口でもあります。

また、リスク評価としては、危険因子や防御因子の確認が必要です。加えて、例えばストレスをアルコールで紛らわすというような不適切な対処行動の有無や、本人のそばで様子を見守ってくれる人がいるかどうかなどの支援体制についても合わせて確認するようにします。また、そして、相談者自身も一緒に問題の解決を目指そうとしているかどうかを確認します。例えば、「自殺以外に問題を解決する方法はない」とか「生きている意味はない」というように、問題解決に対する否定的な考え方が強い場合には、自殺の危険性は非常に高いと考えられます。

2) は：はんだん、批評せずに話を聞きます

悩んでいる人は周囲にこれまでのつらい気持ちや考えを聞いてもらい、共感してもらうことを希望しています。周囲のものがじっくりと話を聞くこと自体が、極めて重要な支援となります。話を聴くことは悩む人への最大の支援となります。悩みを抱えている方の話に耳を傾けることを心がけてください。

サインに気づいた後の初期の関わりが、その後の支援全体の成功を左右します。真剣に話を聞き、誠実に対応しようとしていると悩む人自身が感じるような温かみのある対応が必要です。

具体的には温かい声掛け、口調、話し方、言葉使い、表情、雰囲気など言語的コミュニケーションや非言語的コミュニケーション、安心して話すことのできる環境など多岐にわたる配慮が必要となります。たとえば、「大変でしたね」とか「よくやってこられましたね」と相手の苦労を認めたり、ねぎらいの気持ちを言葉にして伝えることも大切です。

しかし、相手を一方的に説得したり、「良い」、「悪い」という評価を加えたり、安易に励ますことは避けましょう。加えて、「死にたい」と考える背景に不合理な理由があったとしても、それを解釈したり分析的になることは避けなければいけません。

特に、非言語的コミュニケーションが相手に与える印象は大きく、特に初期対応の段階では、相手に安心感を与え、相談してよいのだと思わせるような雰囲気を作ることが何よりも重要です。

悩む人は話を聴いてもらうことで安心できます。丁寧にお話を聴くことがとても大切です。一方的なアドバイスよりお話をきちんと聞いてもらうことが安心につながります。

3) あ：悩んでいる人にあんしん、情報を与えます

アドバイスをする前に安心や情報を与えることが重要です。「何がだめだったのか」と考えるのではなく、「これから問題をどのように解決していくか」という視点で相手の話を聴いて一緒に考えることが出発点になります。一緒に考えていること自体が支援になります。ですので、一緒に考えることを大切にしてください。

そして、必要な情報を適切に提供することで、悩む人が自らが問題解決のプロセスに主体的に関わることができます。

現在、体験している症状や悩みが医学的な問題や社会的生活上の問題から起こっていて、効果的な治療や問題解決につながる対応があることを伝えます。安心と情報を与えることにより悩む人は希望を持てるようになります。このためには、それぞれの窓口の役割を伝えることに加えて、常日頃から地域の関連機関の最新の情報を確認しておく必要があります。日頃より行政機関や支援組織が出しているようなリーフレットのように活用できる媒体は常に揃えておくとういでしょう。

4) さ : サポートを得るように勧めます、つまり適切な専門家のもとへ行くよう伝えましょう

保健師ができる対応や、専門家のところに行くことの有益性を伝えることが大切です。

そこで、保健師からメッセージや問題解決に向けた提案は、悩む方のお話を傾聴し、その苦悩や経緯を承認した上で行うようにします。一方的な提案は「お前に何がわかるのだ」という気持ちを引き出し、絶望感をさらに強めることになります。伝え方のポイントとしては、穏やかな語り口調で、ゆっくりと相談者の反応をみながら伝えていくことが必要です。現状をどう捉え、どうしたら問題解決に繋がると考えているのか、また、具体的にどのような手段や方法が提案できるのかを丁寧に伝えるとともに、悩む人が提案に対してどう思っているのかを尋ねるようにします。

たとえば、具体的な悩みを抱えている場合には、専門的な対応を勧めることも一つです。また、医療における対応や、経済的問題や生活上の問題など具体的な問題を解決する窓口へ行くことをすすめることも役立つでしょう。一方的に勧めるのではなく、一緒に考えた上で提案し、相手の気持ちを踏まえて対応するとよいと思います。

そして、家族など本人のキーパーソンとなりうる人を確認したり、問題解決に携わる地域の実務者に繋げていくようにします。地域で可能な限り活用できる社会資源を活用するという目標を持つことが大切です。

連携にあたっては、連携先に確実に繋がることができるように、可能な限り直接連絡を取り、相談の場所、日時等を具体的に設定して相談者に伝えるような工夫が必要です。また、一緒に連携先に出向くことができる場合には直接的支援を行ったり、それが難しい場合には、地図やパンフレットを渡したり、連携先へのアクセス（交通手段、経費等）等の情報を提供するなどの間接的支援を行います。

5) る : セルフヘルプ、ですが、自分で対応できる対処法（セルフ・ヘルプ）を勧めましょう

気持ちを和らげるために自分でできる対応法、たとえばとても辛いときにどのように対応したらよいかというようなことを伝えることも大切です。「辛くなったら相談してね」とか「無理せずゆっくり休んでね」というように大変なときにどのように対応したらよいかという点も一緒に考えてみましょう。また、その人なりに合うようなリラックスメソッドなどを勧めてみてよいでしょう。



■佐藤陽子さん、42歳。会社員の佐藤さんは、現在東京で一人暮らし。遠く離れた両親に毎月仕送りをしています。しかし昨今の不況で収入は減るばかり。150万の借金をかかえながら、日々の生活費にも苦しみ、最近では食欲もなく眠れない日が続いています。



(オフィス)

保健師：こんにちは。どうかされましたか？

サトウ：（元気がなく、落ち込んだ様子。）少し聞きたいことがあってきました。

保健師：为什么呢？

サトウ：はあ～、ちょっと……

保健師：そうですか。（やや怪訝な様子）どうぞお入りになって座ってください。

サトウ：（軽いうなずき）

保健師：お名前をお聞きしてもいいですか？

サトウ：ハイ、サトウといいます。

保健師：サトウさん、今日はどんな理由でいらっしゃいましたか？

サトウ：少し体調が悪くて…

保健師：そうでしたか？どんなふうに体調がよくないんですか？

サトウ：なんか、ちょっとだるいです……

保健師：サトウさん、今、何されていますか？

サトウ：会社勤めです。

保健師：そうですか。会社の健康診断では何か体調不良の原因について言われてませんか？

サトウ：いや特に…。

保健師：だるい以外には何かありませんか？



サ ト ウ：最近、少し食欲がないです。

保 健 師：ほかに具合悪いところはないですか？



サ ト ウ：少し眠れない時もあります。

保 健 師：どこかかかっている病院とかありますか？内科とか外科とか？



サ ト ウ：風邪をひいたりすると、近くの内科に行きます

保 健 師：そこの内科には相談されなかったんですか？



サ ト ウ：・・・・・・いえ・・・・。

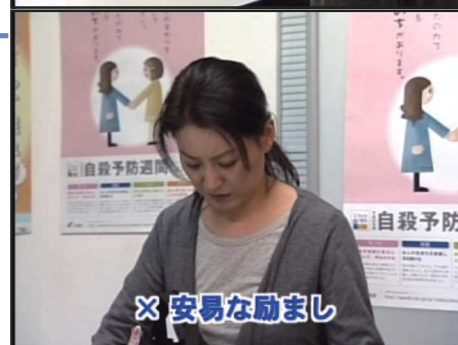
保 健 師：であれば、体調不良については、まず病院いった方がいいですよ。



ここでは検査もできないですから。病院行けばいろいろ見てくれるし安心ですよ。

サ ト ウ：・・・・・・はい・・・・（沈んだ様子）。

保 健 師：ほかに何かありますか？



サ ト ウ：気分がすぐれない時があります。

保 健 師：体調不良であれば、気分はすぐれないですよ。
辛いようだし、早く病院行った方がいいですよ。
（せつかく、気分の問題を伝えたにもかかわらず、話を深めず、とにかくかかりつけの病院へ行くことを進めている）

サ ト ウ：実は…。少し死にたくなることもあって。
(言いにくそうにしながら、思い切って打ち明ける)



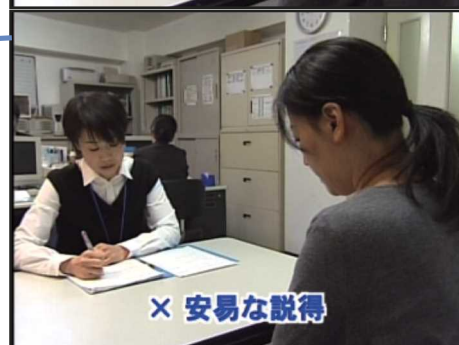
保 健 師：ええ、死にたくなるって！（驚き、不快な表情になる）

弱気になることもあると思いますが、体調が良くなれば
きっと元気になりますよ。



そんなバカなこと考えないようにしてくださいね。

まさか、自殺なんてしたら、みなさん困りますから、
絶対だめですよ。



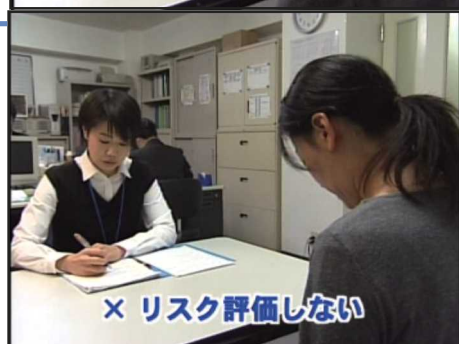
サ ト ウ：はあ……………

保 健 師：なんで死にたくなるんでしょうねえ。
(少し困ったような表情)
それじゃ、病院にでも行きますか。



サ ト ウ：あの……………実は借金があって……………

保 健 師：それでは仕方ないでしょうけど。（さらに困った様子で）
ここでは借金の相談まではできないですしねえ。



サ ト ウ：……………

保 健 師：それに、借金のご家族は知ってるんですか？

サ ト ウ：いえ。

保 健 師：そんな大事なこと、ここで相談する前に、まずはご家族に
相談しなきゃ。
きっと心配して相談にのってくれるはずですよ。

サ ト ウ：実はこれを見て…（自殺対策のリーフレットを見せる）。
借金の相談ができるって書いてあるので……………

保 健 師：ああ、それ見てらっしゃったんですね。

ここではなくて、消費生活相談の窓口です。いつか行って
みたらいいですよ。



サ ト ウ：・・・はい・・・でも、相談しにくくて・・・

保 健 師：大丈夫。相談にのってくれるし大丈夫ですよ。

サ ト ウ：はい・・・



保 健 師：ほかにはよろしいですか？

サ ト ウ：・・・はい・・・

保 健 師：サトウさんは体調不良もあり、眠れないし、食欲もないみ
たいですから、今かかっている病院に行ってみてくださ
い。



サ ト ウ：・・・はい・・・

保 健 師：いろいろ悩んでるようですが、しっかり身体を見てもら
えば安心だから、お医者さんに診てもらってください。

サ ト ウ：・・・はい・・・（沈んでいる）

保 健 師：なんか、元気ないですね。サトウさん、しっかりしなきゃ
ね。頑張ってね。



サ ト ウ：はい・・・ありがとうございました。
（来た時よりさらに沈んで退席。部屋を出る）



■佐藤陽子さん、42歳。会社員の佐藤さんは、現在東京で一人暮らし。遠く離れた両親に毎月仕送りをしています。しかし昨今の不況で収入は減るばかり。150万の借金をかかえながら、日々の生活費にも苦しみ、最近では食欲もなく眠れない日が続いています。



(オフィス)

保健師：こんにちは。どうかされましたか？

サトウ：……ええ……

ちょっと悩んでいることがあって……。このリーフレットを見て相談に来てみたんです（自殺対策リーフレットを見せる）

保健師：そうでしたか。どうぞ、お座りになって下さい。

よろしければ、少しお話伺えますか？

こちらで相談にのれることがあるかもしれません。

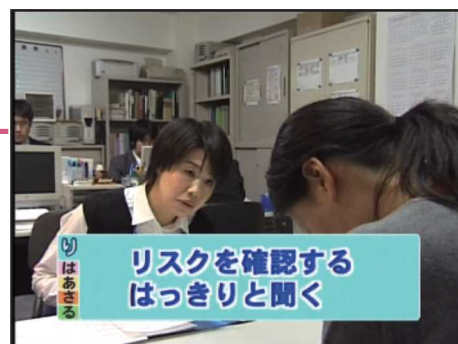
サトウ：はあ……。でも、話をしてどうにかなることだったらいいのですが……

問題がいっぱいありすぎて、もう……。生きているのが嫌になるくらいなんです……

保健師：生きているのが嫌になるくらい……。それはお辛いですね。

もしかして、死にたいと思っていらっしゃるのですか？

サトウ：ええ、最近をよくそう思うてしまうのです。



保健師：そうですか。死にたいと思うほど、お辛かったんですね。



サトウ：はい。

保健師：ご相談に来て下さってよかったです。

なにか、死にたいと思って具体的な方法まで考えていますか？



サトウ：…実は、今日車の中で練炭をたいて死のうと思っていました…

保健師：そうでしたか。それほど追い込まれていたんですね。

サトウ：ハイ

保健師：実際に練炭はもっているんですか？

サトウ：車の中にあります。

保健師：今も車の中にあるんですか？



サトウ：あります。

保健師：練炭は私の方で預かってもいいですか。

そのような選択しないで済むように、私と一緒に悩んでいることを解決していきましょう。

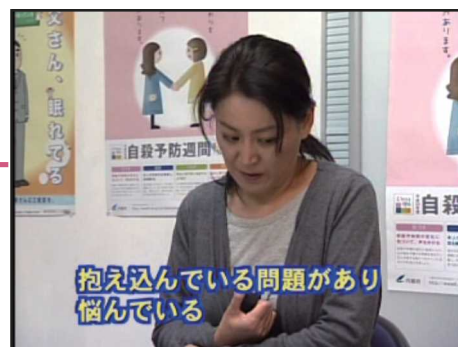


サトウ：ええ…でも、どうしたらいいのか…一人ではどうしたらいいのかわからなくて…

保健師：もしよかったら、心配なことを話していただけませんか？



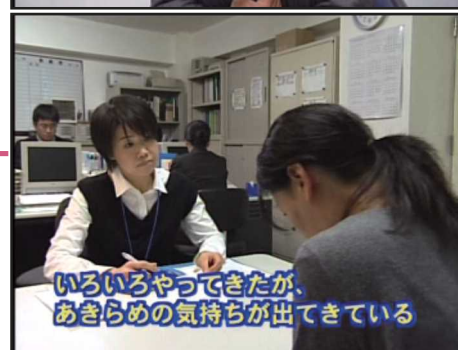
サ ト ウ：はい…実は…誰にも話してないんですが、…借金があるんです。150万円ほど…返済できず、また別のところから、借りることもあって・・・
どうしようもなくなってって・・・



保 健 師：お金のことで悩んでいらっしゃるんですね。



サ ト ウ：はい。たった150万かもしれませんが、私にとっては大金なんです。
私ひとりでは、返せないんです・・・



遠くに年老いた両親がいて、仕送りもしているのです。本当は一生懸命働いて、お金を稼がなきゃいけないと思うんですけど、全然やる気がなくて・・・



最近、仕事に集中できないし、失敗も多くなって、上司から注意されるんです・・・
自分が情けなくなります…（泣）私の調子を心配して、親がときどき電話をかけてくるんです。でも、心配をかけたくないし・・・。みんなに迷惑かけてしまう・・・
だから、もう、私なんて・・・生きていない方がいいんです。



保健師：ご自身の生活もあり、ご両親への仕送りもなさって本当に大変でしたね。
今まで良く頑張っただけでしたね。



サトウ：…ありがとうございます…（泣）。最近はやも眠れなくて……。
それに、食べられない時もあるので。とてもつらいんです。

保健師：それは、おつらいですね。



サトウ：はい。

保健師：佐藤さん、私たちは、あなたの悩みを一緒に考えて、あなたの助けになりたいと思っています。



サトウ：はい……

保健師：いろいろな問題に対して専門の相談窓口がありますが、ご存じでしたか？



サトウ：いいえ……詳しくはわかりませんでした。
自分のことだから、自分で何とかしなきゃと思って…。

保健師：そうだったのですね。今までのお話から、サトウさんはいろいろと悩みを抱え、気持ちが落ち込んで、やる気がでない、集中できない、食べられない、眠れないというような状態で、自分を責めてしまったり、とても追い詰められて死にたくなることもおありだと思います。

サトウ：はい。その通りです。

保健師：以前のあなたとは全然違う状態なんじゃないですか？

サトウ：はい。以前やれていたこともできなくなってるし、頑張りもきかないし……

保健師：それはうつ状態かもしれません。

サトウ：そうなんですか？

保 健 師：はい。今はうつに対する治療法がたくさんあります。
治療を受けることで、今のつらさが和らぎ徐々に元のあな
たに戻ることができると思います。

ですから、治療を受けることは、とても大切なことなん
ですよ。



サ ト ウ：大切なこと……。どこに行けばいいんですか。



保 健 師：精神科か心療内科がいいと思います。心の相談にのって
くれるところなのでいろいろな援助を一緒に考えてくれま
す。また、かかりつけの先生がいる場合や、近くに精神科
医がない場合は、かかりつけの先生に相談してもいいと
思います。



サ ト ウ：例えば、病院ではどんなことをしてくれるのですか？

保 健 師：具体的には、気持ちの面だけではなく、身体の問題につ
いても調べたり、治療の必要性について相談にのってくれ
ます。
その上で、今の病気の説明とか、どう過ごすのがよいのか
アドバイスをくれます。



保 健 師：もちろん、今、悩んでいらっしゃる仕事のことについて
も、どうしていけば良いか相談にのってくれると思います

専門の相談窓口があります。まずは、受診されて、あなたの
今の状態を診て頂くことがよいと思います。
そして、「自分がうつ病ではないか」と思っていること
を、正直にお医者さんに伝えることが、問題の解決につな
がると思います。



サ ト ウ：はい。

保 健 師：先生があなたの話を、親身になって聴いてくれますよ。

サ ト ウ：では、受診したいと思うんですけど、どこか、ありますで
しょうか？



保 健 師：そうですね。

お住まいの近くなど、通院しやすい病院が良いかと思うの
ですが、いかがでしょうか？



サ ト ウ：はい。あの、例えば、この辺りですとか、
バスで行けるようなところにどこかありますか？

保 健 師：（クリニックマップを差し出し）このような病院がありま
す。



サ ト ウ：自宅の近くの精神科の先生のところに行ってみます。

保 健 師：もし、通院で不安に感じるようなことがありましたら、ご
相談ください。



サ ト ウ：安心します。

保 健 師：うつ病にかかっても、ほとんどの人は入院しないで回復に
向かいます。
まだ、午前中ですし、精神科の先生に相談してみましょ
うか？

サ ト ウ：はい、お願いいたします。

（オフィス）

（電話をかける場面）

保 健 師：保健所の保健師のコバヤシです。いつもお世話になっていきます。今日、相談に来られた方で、少しうつが疑われる状態なので見ていただけないかと思ひまして。

医 師：そうですか。どんな具合ですか？

保 健 師：借金もあるようで気持ちが落ち込み、やる気が出ない、眠れない、食べられないという感じで、自殺念慮もあります。
かかりつけの先生から睡眠薬をもらっていたのですが。

医 師：そうですか。ずいぶん辛いようですね。

保 健 師：今日診ていただくのはいかがでしょうか。

医 師：3時ごろでしたら時間がありますが、いかがでしょうか。

保 健 師：はい。それではご本人と相談してみます。それでは診察をお願いできますか。

医 師：もちろんです。お名前はなんとおっしゃいますか。

保 健 師：サトウさんです。

医 師：了解しました。

保 健 師：私も一緒に伺おうと思っています。それではよろしくお願いします。

（相談スペース）

保 健 師：サトウさん、今日の3時以降なら見てくれるようです。

サ ト ウ：ありがとうございます。

保 健 師：私も一緒しようと思いますが、どうでしょうか。

サ ト ウ：ぜひお願いします。

保 健 師：大丈夫ですよ。また、かかりつけの先生の紹介状をもらって来て欲しいということでしたので、かかりつけの先生に相談に行きましょうか。

サ ト ウ：わかりました。

保 健 師：それと、お金のことですが、借金が150万ほどあるという
ことでしたね。



サ ト ウ：はい。5～6社の消費者金融から借りてまして・・・、利息ばかりが大きくて、返しても返しても、額が減らないんです。困ってしまって・・・



保 健 師：借金の相談にのってくれる専門の相談窓口もあるんですよ。消費生活センターや法テラスなどの法律相談の窓口でも相談できるし、NPO法人でもいろいろと相談できるところがあります。

ここの建物内には、消費生活センターの相談窓口がありますから、これからお時間がとれるようでしたら、相談にいきませんか？



サ ト ウ：相談って、お金かかるんですよね。

保 健 師：お金はかからないんですよ。

私が消費生活センターの窓口までご案内いたします。もし、ひとりで相談をするのに不安を感じるようでしたら、相談に同席することもできますので、安心なさってください。



サ ト ウ：では、お願いします。ちょっと、ひとりでは不安ですの
で・・・

保 健 師：わかりました。消費生活センターに相談に行きましょうか？

サ ト ウ：はい。

（オフィス）

（消費生活センターへ電話）

センター：はい。こちら消費生活センターです。

保 健 師：保健所の保健師のコバヤシです。いつもお世話になっております。

センター：ありがとうございます。今日はどうされましたか？

保 健 師：借金もあり、うつ状態が疑われる方が保健所に相談に来られました。

借金が150万ほどあるのですが、消費者金融からも借りており、返済のことなど相談にのってほしいと思って連絡させていただきました。

うつ状態の方は今日のお昼過ぎに精神科の先生の診察を受けることになっています。自殺念慮もあり深刻な状態です。

センター：わかりました。

保 健 師：いつごろだと相談にいてもいいでしょうか。

センター：そうですね。今日でも、明日でもよいですよ。

保 健 師：それでは、精神科へ行ったあと、疲れていなければ、ご本人の問題について少し相談させていただければと思います。

センター：了解しました。

保 健 師：私も都合がつけば一緒に伺おうと思います。

（相談スペース）

保 健 師：佐藤さん。消費生活センターは今日、明日でも相談は構わないということでした。

サ ト ウ：そうですか。よかったです。

保 健 師：どうされますか。

サ ト ウ：今日は病院いくので精一杯かもしれないので、明日行きたいと思います。

保 健 師：明日でしたら、私も時間がありますので、ご一緒しようと思うのですがいかがですか？

サ ト ウ：ありがとうございます。どのように相談したらよいかわからないので。

保 健 師：それでは消費生活センターにお電話を入れておきますね。

サ ト ウ：はい。



保 健 師：今後も、困ったことなどがあれば、相談に乗らせていただ
きたいと思っています。
病院を受診した後も、どのようになったか、またお話を聞
かせていただけますか？



サ ト ウ：ありがとうございます。誰にも相談できなかったので、助
かります。

保 健 師：ご家族とも一緒に相談していきませんか？



サ ト ウ：いえ、心配かけるのがつらくて…。

保 健 師：そうですね。心配かけたくないということでしたね。

サ ト ウ：はい。

保 健 師：お気持ちはすごくわかります。そのような気持ちも踏まえ
て、どのようにご家族に話したらよいかも相談していきま
せんか。私の方でお辛い状況をお伝えして、ご家族と一緒
に考えていけるようにしていきたいと思うのですが。

サ ト ウ：はい、今日は、もう死ぬしかないなあと感じていた
が、少し安心しました。

保 健 師：そうですか。ありがとうございます。私の方でも少しお役
に立てて良かったです。

サ ト ウ：こちらこそありがとうございました。

【医療機関編】

■医療機関編 解説

私たちは日々いろいろな悩みを抱えて暮らしています。悩んでいる人に気づき、声をかけ、話を聞いて、必要な支援につなげ、見守る役割をゲートキーパーと呼びます。健康の問題を抱えている人たちはさまざまな悩みを抱えています。ですから、医療従事者は誰でもゲートキーパーの役割を担っています。

ゲートキーパーとしてファーストエイドの対応法が役立ちます。「Mental Health First Aid」は、オーストラリアで開発された心理的危機に対する援助法です。心理的危機に陥った方に対して、専門家の支援が提供される前にどのような支援を提供すべきか、どのように行動すべきか、という対応法を身につけるプログラムです。このファーストエイドは、「りはあさる」という5つの基本ステップで構成されています。

1) り：リスク評価で、自傷・他害のリスクをチェックします

悩んでいる人に気づいた場合には、自殺の危険性が切迫しているかをチェックします。たとえば、自殺念慮があるか、そしてあった場合には計画性はあるかどうか、いつごろからそう思うのか、強さはどうかということを確認します。

また、リスク評価としては、危険因子や防御因子の確認が必要です。加えて、例えばストレスをアルコールで紛らわすというような不適切な対処行動の有無や、本人のそばで様子を見守ってくれる人がいるかどうかなどの支援体制についても合わせて確認するようにします。また、そして、相談者自身も一緒に問題の解決を目指そうとしているかどうかを確認します。例えば、「自殺以外に問題を解決する方法はない」とか「生きている意味はない」というように、問題解決に対する否定的な考え方が強い場合には、自殺の危険性は非常に高いと考えられます。

2) は：はんだん、批評せずに話を聞きます

悩んでいる人は周囲にこれまでのつらい気持ちや考えを聞いてもらい、共感してもらうことを希望しています。周囲のものがじっくりと話を聞くこと自体が、極めて重要な支援となります。話を聴くことは悩む人への最大の支援となります。悩みを抱えている方の話に耳を傾けることを心がけてください。

サインに気づいた後の初期の関わりが、その後の支援全体の成功を左右します。真剣に話を聞き、誠実に対応しようとしていると悩む人自身が感じるような温かみのある対応が必要です。

具体的には温かい声掛け、口調、話し方、言葉使い、表情、雰囲気など言語的コミュニケーションや非言語的コミュニケーション、安心して話すことのできる環境など多岐にわたる配慮が必要となります。たとえば、「大変でしたね」とか「よくやってくださいましたね」と相手の苦労を認めたり、ねぎらいの気持ちを言葉にして伝えることも大切です。

しかし、相手を一方的に説得したり、「良い」、「悪い」という評価を加えたり、安易に励ますことは避けましょう。加えて、「死にたい」と考える背景に不合理な理由があったとしても、それを解釈したり分析的になることは避けなければいけません。

特に、非言語的コミュニケーションが相手に与える印象は大きく、特に初期対応の段階では、相手に安心感を与え、相談してよいのだと思わせるような雰囲気を作ることが何よりも重要です。

悩む人は話を聴いてもらうことで安心できます。丁寧にお話を聴くことがとても大切です。一方的なアドバイスよりお話をきちんと聞いてもらうことが安心につながります。

3) あ：悩んでいる人にあんしん、情報を与えます

アドバイスをする前に安心や情報を与えることが重要です。「何がだめだったのか」と考えるのではなく、「これから問題をどのように解決していくか」という視点で相手の話を聴いて一緒に考えることが出発点になります。一緒に考えていること自体が支援になります。ですので、専門的なことがわからなくても一緒に考えることを大切にしてください。

また、必要な情報を適切に提供することで、悩む人が自らが問題解決のプロセスに主体的に関わることができます。

そして、現在、体験している症状や悩みが医学的な問題や社会的生活上の問題から起こっていて、効果的な治療や問題解決につながる対応があることを伝えます。安心と情報を与えることにより悩む人は希望を持てるようになります。このためには、日頃より行政機関や支援組織が出しているようなリーフレットなどが役立ちます。常日頃から地域の関連機関の最新の情報を確認しておく必要があり、リーフレット等のように活用できる媒体は常に揃えておくといよいでしょう。

4) さ : サポートを得るように勧めます、つまり適切な専門家のもとへ行くよう伝えましょう

ここでは、専門家のところに行くことの有益性を伝えることが大切です。そこで、医療従事者からメッセージや問題解決に向けた提案は、悩む方のお話を傾聴し、その苦悩や経緯を承認した上で行うようにします。一方的な提案は「お前に何がわかるのだ」という気持ちを引き出し、絶望感をさらに強めることとなります。伝え方のポイントとしては、穏やかな語り口調で、ゆっくりと相談者の反応をみながら伝えていくことが必要です。現状をどう捉え、どうしたら問題解決に繋がると考えているのか、また、具体的にどのような手段や方法が提案できるのかを丁寧に伝えるとともに、悩む人が提案に対してどう思っているのかを尋ねるようにします。

たとえば、調子が悪いときには治療をすすめたり、時に専門の病院に行くことをすすめることも一つです。また、医療における対応だけでなく、経済的問題や生活上の問題など具体的な問題を解決する窓口へ行くことをすすめることも役立つでしょう。一方的に勧めるのではなく、一緒に考えた上で提案し、相手の気持ちを踏まえて対応するとよいと思います。

そして、家族など本人のキーパーソンとなりうる人を確認したり、問題解決に携わる地域の実務者に繋げていくようにします。地域で可能な限り活用できる社会資源を活用するという目標を持つことが大切です。

連携にあたっては、連携先に確実に繋がることができるように、可能な限り直接連絡を取り、相談の場所、日時等を具体的に設定して相談者に伝えるような工夫が必要です。また、一緒に連携先に出向くことができる場合には直接的支援を行ったり、それが難しい場合には、地図やパンフレットを渡したり、連携先へのアクセス（交通手段、経費等）等の情報を提供するなどの間接的支援を行います。

5) る : セルフヘルプ、ですが、自分で対応できる対処法（セルフ・ヘルプ）を勧めましょう

気持ちを和らげるために自分でできる対応法、たとえばとても辛いときにどのように対応したらよいかというようなことを伝えることも大切です。「辛くなったら相談してね」とか「無理せずゆっくり休んでね」というように大変なときにどのように対応したらよいかという点も一緒に考えてみましょう。また、その人に合うようなリラックス法などを勧めてみてもよいでしょう。



■最近体調がすぐれない鈴木さん。食欲もなく、だるくて眠れない日々が続いています。検査をしても胃潰瘍以外、身体的な異常はみつからないものの、数社の消費者金融に借金があり、つらい日々を送っています。



(廊下)

患者：あの～（恐る恐る声をかける）



看護師：なんですか？（忙しそうに）。

患者：～あの、ちょっと心配があって～
（思い切って呼び止める）



看護師：心配？心配って何がですか？

患者：いえ、あの、ちょっと検査の結果のことで…



看護師：検査結果の説明、先週受けませんでしたか？

患者：あ、はい、受けました。



看護師：昨日、異常はないって主治医に言われてましたよね。

患者：はい・・・でも、まだ体調悪くて、つらいんです。

看護師：つらいて、困ったなあ。

（診察室）

看護師：（内線電話をかける）先生、看護師です。スズキさんですけど、検査結果の説明に納得していないようなので、ちょっと診てもらえませんか？

医 師：前回、異常ないって説明したし、なんでそんなこと言っているんだ。

看護師：わかりませんよ。そんなこと言われても・・・
でも、先生呼べてうるさいから、ちょっと診てもらえませんか。

（診察室）

医 師：お待たせしました。（やや不機嫌）

看護師：ほら、あなた（患者）から言って・・・

患 者：あの、体調が悪くて・・・

医 師：先週、異常ないって説明したはずですが（何か文句あるかという雰囲気）

患 者：でもまだ体調が悪くて、それでどこか異常があるんじゃないかって思って。

医 師：でも異常なしですよ。

患 者：じゃあどうして体調が悪いんでしょう。見落としてるんじゃないんですか？



医 師：そんなことあるわけじゃないじゃないですか。
とにかく、胃潰瘍以外には身体的精査で異常はないわけだから、心理的問題です。いろいろと神経質だと病気でないのに病気になるますよ。とにかく、異常はないんだから、気持ちの持ちようなんですよ。



患 者：でもこんな調子悪くて、ガンなんじゃないんですか。



家族：あなた！ ダメじゃないそんなこと言って。

患 者：だれもわかってくれない、こんなつらいのに。

医 師：つらいつらいつて、そんな弱音を吐いたらだめですよ。
悪くないんだから、とにかく気をしっかり持って。



患 者：これ以上どうしっかりしろっていうんですか？

医 師：だからね、気の持ちようですよ。



患 者：もう、こんな調子が悪いんだったら死んだ方がましです。

家族：あなた、そんなこといったらダメ！

看護師：そうですね。死ぬなんて言ったらだめじゃないですか。



患 者：でも体調も悪くて、仕事も休んでしまって、もうどうしようもない…

医 師：身体の方は治せるけど、ここはね。

それに、死にたいなんて言っているようだったら、まず精神科に行ってもらわないと・・・ここは内科なんだから。



医 師：そんなこといわないでください。

看護師：ほんと、スズキさん少し悩み過ぎよ。奥さんもいるのに。しっかりしましょう。



医 師：なんでこんなにご主人は、不安なんですか？

家 族：体調不良で休んでから、借金もあったりして、ずっと悩んでいるんです。困ったなあ、困ったなあって、入院前からずっと…それで眠れなくなったりして・・・

医 師：なんだ、それではうつ病だね。

そんなに眠れない、死にたいと言うのであれば重症です。



とにかく、精神科を紹介しますよ。

奥さんもいいですね。



家 族：だんまり・・・

医 師：よく悩むのもわかりますよ。

借金してたんだったら、そりゃ辛かったでしょう。

患 者：とにかく治してほしいんです。先生、私を見捨てないでください。



医 師：精神科の先生がしっかり治療してくれるから心配ないですよ。

うつ病はね、すぐよくなるから、心配し過ぎちゃダメです。いくら借金あるからといって、悩み過ぎは良くないですよ。気楽に考えないと。奥さんもね、ついていてくださいね。



家族：…はい。ご迷惑をおかけして本当にすみません。

医 師：とにかく、まず精神科を紹介しますよ。明日、行ってください。紹介状書いておきますから。わかりましたか？

患 者：…はい・・・

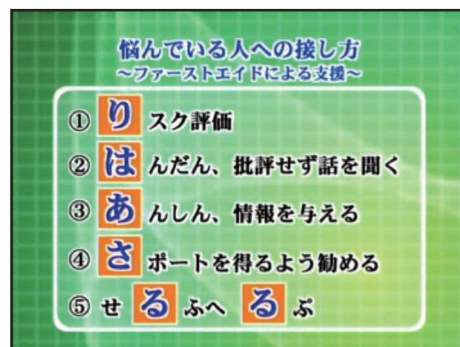
医 師：あと借金とか悩んでるようだけど、病院はそういう相談は受けられないから、よそで相談しないとね。胃潰瘍は薬飲んでれば大丈夫だからね。



患 者、家族：はい…



■最近体調がすぐれない鈴木さん。食欲もなく、だるくて眠れない日々が続いています。検査をしても、胃潰瘍以外、身体的な異常はみつからないものの、数社の消費者金融に借金があり、つらい日々を送っています。



(廊下)

看護師：具合大丈夫ですか？

患者：・・・・・・・・（深刻に悩んでいる様子）



看護師：何か、心配なことがおありですか？

患者：・・・・・・・・ええ・・・・・・・・大丈夫です・・・・・・・・



看護師：なにか悩んでいらっしゃる事がおありなのですね。

もしよろしければ、少しお話を聞かせてくださいませんか。

患者：申し訳ありません。

体調が悪くて、とても辛いんです。もう、治らないんじゃないかと心配で。



看護師：どのように心配なんですか？

患者：検査では異常はないとのことでしたが、だるいし、食欲も出ないし。

ガンではないかと…



看護師：たしかに主治医の先生も異常はないとおっしゃっていましたね…

でも、体調が悪く、ガンかもしれない・・・と心配なんですね。

患者：はい。とても体調が悪くて、具合も悪いので・・・
生きているのが嫌になるくらいなんです…………

看護師：・・・もしかして、死にたいと思われていますか？

患者：ええ、最近はよくそう思ってしまうんです。

看護師：そうですか。それほどおつらい状況だったのですね。

患者：はい。

看護師：具体的な方法を考えたことがありますか？

患者：このまま、練炭で自殺しようかと思って…でも、してません。

看護師：本当にお辛いんですね。

患者：はい。

看護師：そう思うようになったのは、いつごろからですか？

患者：ここ最近、特に調子が悪くて…

看護師：もしよかったら調子が悪いところを話していただけませんか？

患者：食べられないし、眠れないし、とてもだるいんです。

看護師：そうでしたか。

ちょうど、次があなたの診察になるので、先生に相談してみませんか？

患者：大丈夫でしょうか。

主治医の先生に何か文句を言っているように思われませんか？

看護師：大丈夫ですよ。先生もしっかり相談にのってくれると思います。

患者：そうですか、それではお願いします。

（診察室）

看護師：（内線電話をかける）先生、スズキさんのことなんですが…

医師：ああ、スズキさんですね。どうされました？

看護師：先週、先生から検査の説明をしていただいたと思いますが、まだ調子が悪くて心配されているようです。どうも、死にたくなるくらい追い詰められているようで。



医 師：そうですか。それでは順番が来たら、少し様子を聞いてみます。

看護師：そうですか。よかった。

（診察室）

医 師：（診察室に入ってくる）失礼します。

患 者・家族：先生、すみません。

医 師：看護師に少しお聞きしましたが、体調がすぐれず心配されているようですね。私達はあなたが困っていることについて、一緒に考えあなたの助けになりたいと思っています。

遠慮なく心配されていること話してくれませんか。

患 者：ありがとうございます。実は、先週の検査の結果で異常はなく、ガンの心配もないと説明していただきました。

医 師：そうでしたね。

患 者：それなのに、食事はできないし、だるいし、眠れないし、体調が悪いんです。どうしてだろうと思って、悩んでしまっ

医 師：確かに先週説明したように身体的に異常はなく、ガンの疑いもない状態です。

患 者：そうですか。でも先生、体調が悪いのはどうしてなのでしょう。とても体調が悪くて、つらいんです。もう死んでしまいたいくらいなんです。

医 師：とても体調が悪くて辛いですね。死にたくなるくらいなんです

患 者：そう、なんで治らないのかって、ずっと体調が悪いんです。仕事も休んでますし、このままでは会社に行くこともできないし、どうしたらいいのかと思って…

医 師：もう死ぬしかないと思って、具体的に自殺を考えることはありますか。
看護師にも話していたようですが…

患 者：ええ、練炭で自殺しようかと思い悩んで…車に積んでいるんです。

家族：（初めて聞いて）そうなの？



患 者：そうなんだ…

医 師：その練炭はこちらで預かってもらってもよろしいですか？

そのような手段をとらないで済むように、一緒に悩んでいることを考えていきませんか？

患 者：はい。

医 師：奥さんもよろしいですか。

家族：はい、お願いします。どうも最近悩んでいる感じで。

医 師：どんなことを考えると辛くなりますか？

患 者：やっぱり、体調不良が治らなければ会社に行けなくなるし、そしたら自分はもうだめだ、と考えてしまいます。

医 師：そうですね。

何かそのように心配されていることで思い当たることはありますか。

患 者：はい・・・実は・・・150万円ほど借金がありまして・・・
返済できず、どうしようもなくなって・・・もうどうにもならないんです。

医 師：お金のことで悩んでいらっしゃるんですね。

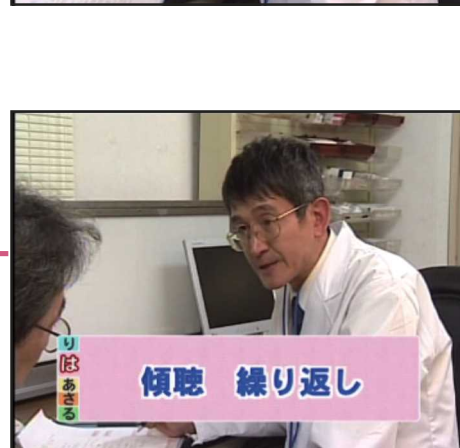
患 者：はい。たった150万といいましても、私には大金なんです。借金のことを考えると、絶望的な気持ちになります。

家 族：本当にお金のことでは正直困っていました。でも、どうすることもできないし。

患 者：本当は、一生懸命働いて、お金を稼がなきゃいけないと思うんですけど、全然やる気がおきなくて・・・

医 師：がんばろうと思って、やる気がなくて・・・

患 者：そうなんです。最近は仕事でも失敗ばかりで、上司からも「こんな調子だとクビだぞ」と厳しくいわれ・・・自分が情けなくなります・・・（泣）



医 師：仕事にも支障がでるほど、気分が落ち込んでいますね。

患 者：はい・・・こういう状態だったら、まわりにも迷惑をかけるし・・・だから、もう、私なんて・・・死んでしまった方がいいんです。

医 師：大変でしたね。今まで良く頑張ってこられましたね。

患 者：はい…（泣）。頑張ってきたんです。
でも、もう、最近はだめです・・・夜は眠れないし…たとえ眠れても、すぐ目が覚めて、寝た感じがしないんです。・・・つらくて・・・
仕事も休むようになって。それに、食べられない感じがどんどん悪くなって、ガンじゃないかって、不安になってくるんです。

家 族：どうも心配しすぎているような気がするんですが。

患 者：丁度、若い頃父を胃癌で亡くしました。今の私と同じような症状で…。見つかった時にはもう末期で…。私もそうでないかと思って心配で、考えれば考えるほど不安になってしまっ

医 師：それで、心配されているんですね。

患 者：はい。以前、母親や私が父にしたように、ガンであることを妻が私に隠しているんじゃないか・・・と思ってしまいました。
先生も私を安心させるために「ガンではない」と説明しているんじゃないかと。

家 族：そんなことはないって、本人にも伝えていたんですが。
先生からも違うとっていただくといいんですが。

医 師：そうだったんですね。とてもお辛い状況だったのではないですか。

患 者：はい……………（すすり泣く）

医 師：スズキさんが心配されている体調についてですが、今のところ、ガンを疑わせる病変はありません。検査や診察の結果でも、その所見はありませんでした。ですから大丈夫ですよ。

患 者：本当でしょうか。

医 師：本当です。現時点では胃潰瘍以外の病気は見当たりません。
しかし、身体に原因がないにも関わらず、だるい、眠れない、食べることができない。そういう体調不良があって、その症状がだいたい続いているようなので心配ですね。

患 者：はい、とても辛くて…



医 師：本当にお辛いと思います。今のあなたの状況は、とても落ち込んでいて以前のあなたとはまるで違う状況なのではないですか？

患 者：はい。以前やれていたことがやれなくなって、頑張りがきかなくて・・・

医 師：おそらく、うつ状態だと思います。うつ状態だと、悲しい気持ちになったり、自分を責めたり、死にたいと思うことがよくあるんです。

患 者：そうなんですか・・・？

看護師：はい。今はうつに対する治療法がたくさんあります。治療を受けることで、今のつらさが和らぎ、徐々に元のあなたの調子に戻ることができます。

患 者：・・・本当にそうなるのでしょうか？・・・もう、良くなる気がしません・・・

看護師：うつの治療を受けることは、とても大切なことなんですよ。

患 者：どうすればよいでしょう・・・

看護師：そうですね。治療を受ける時は、ここらの病気の治療の専門家に相談することがいいと思います。

患 者：はい。例えば、どんなことをしてくれるのですか？

医 師：お辛い面に関して相談にのってくれた上で、専門的な治療についてアドバイスしてくれながら、薬の処方をしてくれたり、生活指導をしてくれます。それから、休養の取り方についてもアドバイスをしてくれます。

患 者：体調が悪いとなると、リストラされるんじゃないかと思って、誰にも相談できずにいるんです。でも、もう仕事もつらいし・・・



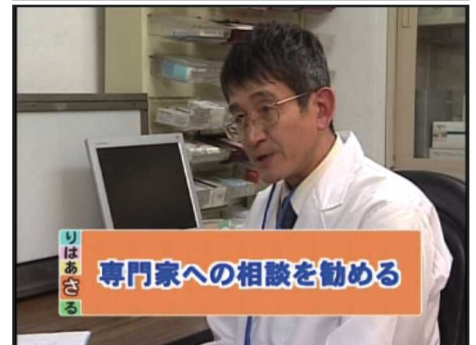
医師：相談できずにいたのですね。お辛かったですよ。
大分、落ち込んでいらっしゃるので、私としてはまず、専門医に、あなたが今、どのような状態なのかを診て頂く必要があると思います。

専門の医師に相談なさってはいかがでしょうか？



患者：そうですね。専門の医師に診てもらいます。

医師：それがいいと思いますよ。



患者：そうしたいと思います。

医師：やはり、辛くて死にたくなったり、とても深刻な状態ですから早めにいかれた方がよろしいと思います。こちらの方では引き続き治療をしていきますので。



患者：そうしたいと思います。

医師：これから受診の段取りをしますので、ご家族と一緒にいていただくようにしたいと思います。



患者：はい。それと、医療費のことが心配です。
借金も抱えてどうにもしようがなくて・・・それが頭から離れません。

医師：もちろん医療費のことについてもどのようにしたらよいか一緒に考えていきましょう。病院のソーシャルワーカーと一緒に相談にのってもらうのはいかがでしょうか？



患者：どのような相談ができるんですか。

医 師：そうですね。たとえば、制度を活用して医療費の補助や減免ができるかどうか、かかえている借金の整理ができるかどうか。いろいろと一緒に考えてみることでいいと思います。



患 者：そうですか。ありがとうございます。

医 師：ソーシャルワーカーさんに入ってもらいましょう。



患 者：ありがとうございます。

（診察室）

医 師：（内線電話）今受診されている患者様の件で、医療費の件や経済的な面でご苦労されておりますので、一緒に相談できないかと思ひまして。



ソーシャルワーカー：そうでしたか。今受診されている方ですね。

医 師：はい。ガンも疑い検査入院をしていただきましたが、その心配はなくなりました。
ただ、いろいろとご苦労されていてストレスもおありのようで、うつ状態になっているようです。
だいぶ追い詰められていますので、精神科の受診も考えておりますが、経済的問題や医療費についても相談にのっていただくと、ご本人もだいぶ安心されると思います。



ソーシャルワーカー：そうですか。それでは、今伺います。

医 師：忙しいところすみませんが、よろしくお願いいたします。

（診察室）

ソーシャルワーカー：

こんにちは。病院相談室のソーシャルワーカーです。先生からも経済的な面や医療費のことでだいぶご心配されているとお聞きしました。少しお聞かせいただけますか。

患 者：はい。もう、お金のことが頭から離れなくて・・・仕事もうまくいかないし、もう、自分ではどうしたらいいかわからなくて、八方ふさがり状態なんです。

ソーシャルワーカー：

それは、おつらいですね。

お金のことですが、借金が150万ほどあるということでしたか。



患者：はい。その通りです。



ソーシャルワーカー：

私たちは、鈴木さんが困っていることについて、これからどうしていけばいいのか、一緒に考えて、あなたの助けになりたいと思っています。



患者：はい・・・

ソーシャルワーカー：

あなたが今、困っていること。医療費や、お金のことなど、それぞれ専門の相談機関があることをご存じでしたか？



患者：いいえ・・・詳しくはわかりません。

自分のことだから、自分で何とかしなきゃと思っていましたし、何から手をつけたらよいかわからなくて・・・

ソーシャルワーカー：

そうですね。相談先を探すのも苦労されますよね。

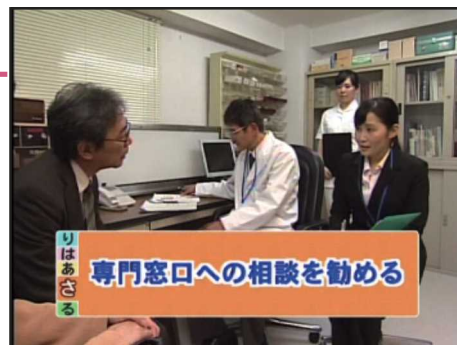
患者：そうなんです。5～6社の消費者金融から借りていて・・・

利息ばかり大きくて、返しても返しても、額が少なくならなくて、困ってしまって・・・



ソーシャルワーカー：

借金の解決も必要に思いますが、いかがでしょうか。



患者：そうですね。ずっと悩んでいたんで、そうできるといいですね。

ソーシャルワーカー：

借金の相談にのってくれる専門の相談窓口もあるんですよ。消費生活センターや、法テラスなどの法律相談の窓口でも相談できるし、NPO法人でもいろいろ相談できるところはあるんです。



私たちがからそういうところにつなぐこともできます。

よければ、これから今後の問題の解決に向けて、一緒に考えていきませんか？

患者：相談室の相談って、お金かかるんですよね。



ソーシャルワーカー：

相談にはお金はかからないんですよ。

私が消費生活センターに連絡をとって、関係機関と調整することもできます。もし、ひとりで相談をすることに不安を感じるようでしたら、相談に同席することもできますので、安心なさってください。



患者：そうなるとありがたいです。ひとりではちょっと不安なものですから・・・

ソーシャルワーカー：

わかりました。それ以外にも医療費のことや治療のことで、今後も困ったことがあれば、いつでも相談してきてください。

患者：はい。誰にも相談できなかったので、相談に乗ってもらえると助かります。

ソーシャルワーカー：ご家族も一緒に相談していきましょう。



家族：はい。本当にありがとうございます。

患者：ただ、家族には迷惑かけたくないんで。

家族：私たちのことは大丈夫だから。一緒に考えていきましょう。

ソーシャルワーカー：

ご苦労されているお気持ちはすごくわかります。

私たちもご本人やご家族の気持ちも踏まえて、一緒に問題を解決していくように協力させていただきたいと思います。

もし、最初に行った病院が合わないと感じましたら、別の病院でも受診することもできます。

ご本人も、ご家族も通院などのことで不安に感じることはありませんでしたら相談にのりますので、いつでもご連絡ください。



患者：わかりました。それだと安心です。

家族：ありがとうございます。



医師：ソーシャルワーカーとも相談しながら、対処していきましょう。

また、こちらでもうつ状態に関して、専門の先生に診ていただけるように、これから連絡をとらせていただきます。



患者：ありがとうございます。

今日は、もう死ぬしかないと思っていましたけど、だいぶ安心しました。

看護師：そうですか。相談してよかったですね。

それではこれから主治医が精神科の先生にご紹介しますね。

今日いけるようにこれから精神科の先生に連絡をとりますので…。

時間等を確認して、お伝えするので外来でお待ちになっていてください。



患者：わかりました。私こそありがとうございました。

医師：ご本人も安心されるとと思いますので、奥様も大変だと思いきれども、今日は一緒に受診に付き添っていただけますか。

家族：わかりました。話を聞いていただき、私たちも安心しました。



医師：こちらでも引き続き胃潰瘍など体調面については継続して治療していきます。

患者：これからもよろしくお願いいたします。

ワンポイント講座

