

【窓口職員・住民編】
（不安障害対応）

窓口職員・住民編（不安障害対応） 解説

窓口には暮らしの手続きや制度の利用のために様々な方が訪れます。その中には不安障害を持たれた方もいらっしゃいます。不安障害は、通常のストレスや不安とは違い、もっと重く、長く続き、仕事や人間関係に影響を与えます。

よく見られる不安の症状では、心臓血管系では動悸、胸痛、頻脈、顔面紅潮、呼吸器系では過呼吸、息切れ、神経系ではめまい、頭痛、発汗、うずき、無感覚、胃腸系では口の渇き、吐き気、嘔吐、下痢、筋骨格系では特に首や肩の筋肉痛、落ち着かない、ゾクゾクする、身震いする、という症状が現れます。

不安の心理面に与える影響では、非現実的な、もしくは過剰な恐れと不安、過去や将来の出来事に対して、頭の中をいろんな思いが巡ったり、空っぽになったり、集中力や記憶力の低下、優柔不断、イライラ、短気、怒り、混乱、落ち着かない感じ、またピリピリしている感じや、神経質、疲労、睡眠障害、生々しい夢などを認めます。不安が行動面に与える影響では、ある状況を避けたり、強迫的な行動、人付き合いがつかなくなる、病的なほどに怖がる行動などが出てきます。

不安が強まり、不調を呈したり、不安とうつの両方の症状を経験することがよくあります。また、自殺の危険性が高まることも少なくありません。ですから、窓口の担当者の皆さんは誰でもゲートキーパーの役割を担っており、このような不安を抱えている方の対応も必要となります。

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。このファーストエイドは、不安障害に対しても、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。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。また、過呼吸発作を認め、パニック発作なのか、心臓発作なのか、ぜんそくの発作なのか分からない場合には、救急車を呼ぶのが原則になります。その発作が不安からくる発作であると確信できる場合には、その人を、静かで安全な場所へ移動させる。ゆっくり、深く、リラックスした呼吸をするように促して、その人が落ち着けるよう支援します。批判や判断をせず、よい聞き手となることが大切です。また、不調が治まるまで誰かがそばにいて、安全を確保することを保証することも大切です。

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。窓口の担当者の皆さんがじっくりと話を聞くこと自体が、重要な支援となります。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。そして、悩む人自身が誠実に対応してくれていると感じるような温かみのある対応が必要です。具体的には、その人のありのままを受け入れ、その状況について、善悪の判断をしない態度がよいでしょう。また、話をさえぎらずに聞くこと、最小限の促しや長い沈黙も時には必要で、注意を傾け、聞いたことを理解できているかを確認したり、言い換え、明確化により事実と感情を要約するといったスキルも必要となります。非言語面では、注意深く熱心に聴く姿勢や、相手と目を合わせる、身体の向き合う角度を広くとり、真正面に向かい合わないなどの工夫も必要でしょう。

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。窓口の業務以外のことで、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。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出来ます。また、悩む人は希望を持てるようになります。不安障害は医学的問題であり、弱さや性格上の欠陥ではありません。不安は不快なものかもしれないが、有害なものとなることはほとんどありません。不安障害はよく見られる疾患で、効果的な援助や治療がありますので、不安を減らすためのスキルを学ぶことができますので、適切な情報を提供することは、安心につながります。情報提供にあたっては、行政機関や支援組織が出しているようなさまざまなリーフレットなどが役立つと思います。

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、専門家への相談が役立つことを伝えることが大切です。また、それぞれの窓口における対応だけでなく、それ以外の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。そして、問題解決に携わる地域の実務者に繋げる、連携にあたっては、連携先に確実に繋がることのできるように、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。

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法などを進めてみてもよいでしょう。これらの対応法をできるところからとりいれてみることは、悩んでいる方々への支援に役立つと思います。

