

ロールプレキシナリオ解説

「ロールプレキシナリオ解説」について

【背景】

ゲートキーパー研修における主要なコンテンツとして、動画教材を用いた「ロールプレキシナリオ」の解説があります。今回の研修テキストでは、「子ども編」「女性編」「勤労者編」「支援への繋ぎ方編」の4つのシナリオを用意し、それぞれの動画教材を作成しました。

ロールプレキシナリオでは、これまでテキストにて扱ってきた「自殺を考えている人の心理や状態」「ゲートキーパーとしての心得」などの重要な要素が、具体的な会話の場面を通して登場します。

講師のみなさまが、ロールプレキシナリオについて適切な補足・解説を受講者に伝えることで、受講者の理解度・スキル向上につなげてもらうよう、ロールプレキシナリオの解説を用意しました。

【本項目の使用方法】

まず、研修内で使用するロールプレキシナリオを選定してください。各シナリオともに、研修動画の上映が約20分、その後の解説が10～20分を想定しています。研修の実施時間にあわせて、一部のみを使用する場合は、研修対象者に最適なシナリオを選択する必要があります。

以下に、各シナリオの特徴を記載しますので、選定の参考としてください。

①子ども編

学業不振を理由に心身に不調を抱えている高校生の女子生徒に対して、母親がゲートキーパー役となり対話を行うシナリオ。

子どもの自殺対策に注力する自治体や、子どもとの接点が多い参加者が想定される研修（例：教員向け）などに最適。

②女性編

出産後の心身の不調・復職への不安を抱える女性が、出産を既に経験した友人女性に対して相談を行い、友人女性がゲートキーパー役として対話を行うシナリオ。

女性の自殺対策に注力する自治体や、女性との接点が多い参加者が想定される研修などに最適。また、①は親子での会話、③は同僚での会話を扱っており、本動画は友人同士での会話を扱っているため、最も一般的で幅広い参加者に向けた動画としても最適。

③勤労者編

リモートワーク環境下で心身の不調を抱え疲弊する勤労者に対して、同僚がゲートキーパー役となり対話を行うシナリオ。

勤労者の自殺対策に注力する自治体や、勤労者との接点が多い参加者が想定される研修（例：法人向け研修など）などに最適。

④支援への繋ぎ方編

①～③の各動画で後半に登場する「支援への繋ぎ方」のシーンを統合した動画。時間が限られる研修においては①～③の試聴が推奨されるが、支援への繋ぎ方に特に課題感を抱く参加者に対して案内をする。

上記をもとに使用シナリオを選定の上、使用シナリオについて本テキスト次ページから始まる解説を事前に読み、加えてシナリオ動画を事前に視聴した上で研修を行なってください。

ロールプレイ解説①「子ども編（親子対応）」

【本シナリオの背景】

政策的にも注力課題とされている子どもの自殺について、その主要な要因である「学業不振」「進路の悩み」に焦点をあてたシナリオを作成しました。

なお、本シナリオ内では親子の会話が描かれていますが、子どもにとって必ずしも親だけが相談相手ではありません。例えば、地域で関わりのある子どもや、友人の子どもなどに対しても、本シナリオと同じようにゲートキーパーとしての目線を向けるよう、受講者に伝えましょう。

【シナリオの解説】

以下にテキストの全文を掲載し、重要なポイントについて下線を引いて別途解説を記載します。下線部分について、自ら説明できるよう確認をしてください。

また、動画内では下線部以外にも多数の箇所において「テロップ（良いポイント・悪いポイントについての簡易的な解説）」が記載されています。動画を事前に閲覧し、テロップの内容について確認をしてください。

◆悪い対応（ありがちな対応）◆

大学受験を控える高校３年生のＡ子さん。志望校合格に向けて勉強を重ねるも、成績が伸びないことに悩んでいます。ある日、学校から帰ってきたＡ子さんが、成績に関する悩みを母親に打ち明けます。

Ａ子：（元気がない様子で帰宅） ただいま。

母親：（キッチンで夕食の準備） お帰り。遅かったわね。

Ａ子：図書館で勉強してきたから。

母親：そう、お疲れ様。どう？勉強はかどってる？

（解説：良い対応編と比較すると、子どもの異変に気づいていない）

Ａ子：うん。

母親：なに？

Ａ子：お母さん、今日、先生にこのままの成績だと志望校に行けないって言われたんだよね。

母親：そうなの？ この前は、頑張れば志望校に行けるって言われてなかった？

なんで今度は行けないって言われているの？

（解説：「なんで」という声かけが、意図せずとも子どもに対して圧のある質問になっている）

A 子：実は、この前の模試で結果があまり良くなかったんだよね。

志望校じゃなくて、合格圏内の大学にしたら良いんじゃないかって。

母親：成績が悪いんじゃないよね。

浪人もできないから、合格できる大学で良いんじゃないかな？

A 子：志望校に行けなきゃ生きている意味ないよ。ずっと目指してきたんだから。

母親：じゃあ、勉強するしかないよね。

そんな弱音吐いてる時間があるんだったら、一生懸命勉強したらどう？

（解説：本人としては励ましのつもりだが、子どもをより追い詰める言葉になっている）

A 子：簡単に言わないでよ。私だって一生懸命頑張っているじゃない。

母親：他の子たちは、どうなの？

A 子：みんなは、塾に通っていて成績が上がっているみたいなんだよね。

自分だけ、取り残されちゃって…、もう、どうしたら良いのかわからないよ。

母親：じゃあ家計も大変だけど塾に通ってみる？

ただ合格するのが条件だよ。浪人はできないから、頑張ってもらわないと。

(解説：背景に家計の問題を抱えていることが想像される)

A子：…。

母親：泣くのはおしまいにして。ご飯を食べて、頑張ろう。ね？

◆良い対応◆

大学受験を控える高校３年生のＡ子さん。志望校合格に向けて勉強を重ねるも、成績が伸びないことに悩んでいます。ある日、学校から帰ってきたＡさんが、成績に関する悩みを母親に打ち明けます。

Ａ子：（元気がない様子で帰宅）

ただいま。

母親：お帰り。遅かったわね。

Ａ子：図書館で勉強してきたから。

母親：そう、疲れたでしょう。もう少しでお夕飯できるから、少し休んでいて良いわよ。

Ａ子：うん。

母親：どうしたの？元気がないみたいだけど。話を聞かせてくれるかな？

（解説：悪い対応編と比較して、異変に気づかなかった母親が正しい対応では気づいている）

Ａ子：お母さん、今日、先生からこのままの成績だと志望校に行けないって言われたんだよね。

母親：そうだったの。それで、元気がなかったのね。

A 子：うん。この前は、頑張れば志望校に行けるって言われたから、頑張っていたんだけど。

母親：最近頑張っているなって、でももしかしたら少し疲れているのかなって心配だったのよね。

A 子：でもね、この前の模試で、結果があまり良くなかったんだよね。
だから志望校じゃなくて、合格圏内の大学にしたら良いんじゃないかって。

母親：そうだったのね。別の大学の方が良いって言われたのね。

A 子：でも、小さい頃から目指してきた大学だから、どうしても行きたかったんだよね。
志望校に行けなきゃ生きている意味ないよ。

母親：生きている意味がない。そう思うくらい辛かったのね？
(自殺念慮の確認は、のちほど Q&A でも登場する重要なポイント)

A 子：生きていてもしょうがないよ。
頑張ってきたのに、ダメだって言われたんだよ。もうダメだよ。

母親：そうだったのね。辛いのによく頑張ったね。

A 子：(泣きだす)

母親：辛かったよね。

お母さんは、あなたの体調も心配だな。成績のことは一旦置いておいて、話を聞かせてくれるかな？

(解説：合格・不合格といった成績の問題以上に、心身の健康を気遣う)

A 子：うん。

母親：体調はどう？眠れているの？

A 子：実は、眠れていないんだ。寝ようと思っても勉強のことが頭から離れなくて。

友達は、起きて勉強してるんじゃないかって思ったりして、寝れないって思っ
て。でも、起きても勉強が捗るわけじゃなくて。

全然頭に入らないし、逆に昼に眠くなっちゃって、授業中に居眠りすることもある
って。この前は、うとうとして先生に怒られちゃって。

母親：そうだったんだ。お勉強頑張っているなって見守っていたんだけど、そういう
状態だったんだね。辛かったね。

A 子：うん。授業の予習、復習もあるし、受験勉強もあって両方やらないといけない
から。

目標を立ててやっても、全然やれないし。友達に勉強に一緒やろうって言われて
るんだけど差を感じてしまって、自分のダメさを余計に感じちゃうんだよね。

母親：そう。お友達と比べてしまっているのね。

A 子：うん。一緒に勉強するのは自分のペースでできるわけじゃないから断りたいんだけど、でも断ると仲間外れにされちゃうかもしれないって思うと断れないし。

学校に行くのも嫌だなんて思ったりすることもあるんだよね。

いっそのこと、学校に行かなければ良いのかなって思ったりすることもあるって。でも、そうすると勉強に遅れちゃって、結局志望校に行けないし。

もう学校に行かなくても良いのかなって思ったり、それじゃダメだから、学校には行かなきゃって思ったり。なんだか頭の中ぐちゃぐちゃで、もうどうしたら良いのかわからないんだよね。

母親：色々なことを考えちゃって、とても辛い状況だね。他に何か悪い状態はある？

(解説：本箇所に限らず、相手の言葉を繰り返したり、状況を認めたりする発言が入っている)

A 子：うん。最近お腹も痛くて、食欲もなくて。

お母さんたちに心配かけたくないから、家では食べていたんだけど、お弁当は食べないこともあったりしたんだ。

母親：そうだったのね。

A 子：それにだるいし、気力もない感じなんだよね。

もう、どうでもいいやって思うこともあるって。

母親：さっき、生きていてもしょうがないって話していたけど、いなくなりたいって思うこともあるのかな？

A 子：うん。学校に行くとき、死んだら楽になれたりするのかなって思うこともあるんだけど。応援してくれているお母さん、お父さんのこと考えると、そんなことしちゃいけないって思い止まっているんだ。

母親：そこまで考えていたのね。辛かったわね。話してくれてありがとう。

（解説：悩みを伝えるのは本人にとっても辛いことであるため、しっかりと感謝を伝える）

A子：心配かけてごめんね。

母親：このこと、学校の先生とかに相談したのかな？

A子：相談はしてない。勉強できないのと言って言われて志望校変えられても困るし。

母親：そう。お友達とかには？

A子：何でも話せる子もいるけど、こんなこと言われてもびっくりするだろうし。
言われた子も困っちゃうだろうから。

母親：一人で悩んでいたのね。辛かったね。

A子：うん。どうしたら良いのか、わからなくて。

母親：思い悩んでいたのね。話してくれてありがとう。
どうしていくか一緒に考えていきましょう。勉強のことも、体調のことも。

A子：（うなずき）

母親：胃が痛いとか、眠れないとか、だるいとか、体調については、いつも行っているお医者さんに相談するっていうのはどうかな？
少し休みが必要かもしれないし。

A子：うん。でも、どうしよう。

母親：小さい頃から見てもらっている先生だから頼りになると思うよ。
最近行ってなかったから、最近の様子を伝えて体調を伝えてみるっていうのも良いと思うよ。

A子：そうだね。どうしようかな。

母親：病院に行くのに心配なことがあれば教えてくれるかな？
(解説：「どうしよう」と繰り返し、何か心配事がある様子を察知して追加で質問をする)

A子：うまく話せるかな？

母親：お母さんも一緒に行くから。
他にも担任の先生や養護教諭の先生に相談してみるっていうのはどうかな？

A子：養護教諭の先生って保健室の先生のこと？

最近お腹が痛くて保健室に行くこともあったんだ。勉強の先生じゃないから話しやすいくて、色々な話ができて、ちょっと休むと良くなったりしたんだよね。
辛くなった時、保健室の先生に会いに行ったりしてたんだ。

母親：そういえば、この前の保健室だよりにこころの健康について書いてあったわ。

（保健室だよりを見ながら）

相談できる場所として、学校には担任の先生以外にもスクールカウンセラーの先生がいて、色々なことを話ができるみたいね。他には、市の保健センターで健康相談ができるって書いてあるわね。

（解説：担任の先生には言いにくい、等の事情を配慮して多様な相談先の提案）

A 子：そういえば学校に来ていると先生も言っていた。

でも、学校で相談したら学校に知られちゃうよね。

母親：学校に知られるんじゃないかって心配しているのね。でも、秘密は守ってくれると思うよ。きっと保健室の先生や、スクールカウンセラーの先生、あとかかりつけのお医者さんなども助けになってくれるんじゃないかな。

A 子：そうなんだ。じゃあ相談してみようかな。

でも、なんて言えば良いんだろう？

母親：お母さんが、担任の先生に電話してみようか？

（解説：相手の不安を想定して、不安を取り除く声かけを行う）

A 子：どうしようかな。でも、なんて言ったら良いかわからないから、お願いしようかな。

母親：うん。わかった。じゃあ、明日連絡してみるね。

A 子：お母さん、話を聴いてくれてありがとう。

話したら、なんだか少し安心したよ。なんだかお腹空いてきちゃった。

母親：じゃあお母さん、お夕食の準備するからゆっくり休んでいてね。

ロールプレイ解説②「女性編（育児中）」

【本シナリオの背景】

コロナ禍の影響等を受けて自殺者数が増加し、政策的にも注力課題とされている女性について、シナリオを作成しました。女性が抱える課題は多様ですが、本シナリオでは、女性特有の特徴的な課題として、出産後の心身の不調をテーマに、友人女性との会話の場面を扱っています。

女性が抱える多様な課題の中から、今回は出産後の心身の不調を取り扱っていること、そのほかにも様々な困難を抱えている可能性があるため、実際に相談に乗る際には本人の背景を考慮することも、受講者に伝えましょう。

【シナリオの解説】

以下にテキストの全文を掲載し、重要なポイントについて下線を引いて別途解説を記載します。下線部分について、自ら説明できるよう確認をしてください。

また、動画内では下線部以外にも多数の箇所において「テロップ（良いポイント・悪いポイントについての簡易的な解説）」が記載されています。動画を事前に閲覧し、テロップの内容について確認をしてください。

◆悪い対応◆

28歳のAさんは3か月前に第1子を出産。現在、夫と子どもと3人で暮らしています。今日は、出産以降会えていなかった友人女性（以下：「友人」と表記）が、Aさん（以下：「女性」と表記）の自宅に遊びにきました。久々に会った友人に対して、産後の体調不良など、さまざまな悩みを打ち明けます。

友人：本当に赤ちゃんかわいいね。遅れちゃったけど出産のお祝い。おめでとう。

女性：（元気なさそうに）

わざわざありがとうございます。やっと寝たところなんだよね。お茶いれてくるね。

女性：（だるそうに）今日も、一睡もできなかった…、もう疲れた…。

友人：そっか。お菓子買ってきたんだけど一緒に食べない？

女性：ごめん。食欲ないんだよね。（ためいき）

友人：せっかく買ってきたんだけどな。

昨日も夜泣きひどかったの？ 夜泣きひどいって言ってたもんね。

（解説：相手の不調のサインに対して、逆に自分の落胆を伝えてしまっている）

女性：うん。

最近眠れてなくて、調子が悪いんだよね。

友人：（おやつをテーブルに並べながら）

わかる。私の時も眠れなかったもん。昼間、ずっと眠かったよ。

女性：そうだったんだ。いつまで夜泣きって続くのかな？ もうしんどい。

友人：今は育児だけなんだからさ、昼寝したらいいよ。仕事もないんだしさ。

（解説：相手の置かれた状況を見誤り、リスクを過小に評価している）

女性：そうなんだけど、昼はうちの娘が寝ている時に洗濯とか掃除とかやらないといけないし。

友人：辛かったら、家のことは手抜きをすれば良いよ。

女性：でも、やらないと溜まっていくだけなんだよね。こんな状況で、仕事に戻れるのかな。この前、保育園の申し込みしたって話したじゃない？待機児童が多くて、すぐに見つからないかもって言われたんだよね。もう、仕事に戻れるのかどうか、心配になってきちゃって。

友人：待機児童のことは教えてあげたじゃない。私も大変だったからさ。

日中、時間あるんだから調べてみたら？

（解説：意図せずとも、相手に圧を与えかねない強い言葉を使っている）

女性：調べてって言っても育児しながらじゃ時間取れないし、
子どもを連れての外出は準備も大変で、置いていくわけにもいかないし。

友人：色々大変だと思うけどみんなやってるし、頑張って探してみたら？

女性：わかった。

友人：しっかりね。頑張ってね。

◆良い対応◆

28歳のAさんは3か月前に第1子を出産。現在、夫と子どもと3人で暮らしています。今日は、出産以降会えていなかった友人女性（以下：「友人」と表記）が、Aさん（以下：「女性」と表記）の自宅に遊びにきました。久々に会った友人に対して、産後の体調不良など、さまざまな悩みを打ち明けます。

友人：本当に赤ちゃんかわいいね。

遅れちゃったけど出産のお祝い。おめでとう。

女性：（元気なさそうに）

わざわざありがとう。やっと寝たところなんだよね。お茶いれてくるね。

女性：（だるそうに）今日も、一睡もできなかった…、もう少し疲れた…。

友人：昨日、夜泣きひどかったの？ 眠れなかったんじゃない？ 大丈夫？

女性：うん。一睡もできなかった。

友人：疲れているんじゃない？ 辛そうだよ。

いいから、こっち来てゆっくり休んで話そう。

（解説：相手の状況を察知し、お茶を入れるのを遮っても休んでもらう配慮を示している）

女性：ありがとう。

友人：大丈夫？ どうしたの？

女性：最近、気持ちが疲れて寝れてなくて、あんまり体調良くないんだよね。

身体を休めようと思っても、うちの子泣きっぱなしだし、
やっと眠ったと思ったら洗濯や掃除や、色々とやることもあって。

友人：そうだったんだね。辛い状況だったのね。

女性：最近ひどくて。

実はね、この前職場から連絡が来て、予定どおり仕事復帰できそうか聞かれたんだよね。でも、保育園が決まってないことを話したら「復帰難しそうですね」って言われちゃって。このまま仕事戻れないんじゃないかって思ってたのよ。

友人：そうか。仕事に戻れないかって、心配になるよね。

女性：そうなの。このままの体調だと、仕事に戻れるかどうか不安で。

友人：体調のことも不安になるよね。夜泣きがひどいって聞いていたから、眠れないんじゃないかって心配してたんだよ。

女性：ありがとう。1 か月健診の時には体調は大丈夫だったんだけど、最近は、眠れないし食欲もなくて。

友人：食欲もないんだね。

女性：うん。最初の頃は、食べられるときに食べるようにしてたんだけど、最近は食べたくないし、いいやって。それに食事をするの、作るのも億劫だし、片づけるのも色々面倒じゃない？

友人：色々負担に思うこともあったんだね。

女性：うん。自分のことだけじゃなくて、うちの子のことも。

一生懸命やっているつもりなんだけど辛くなることもあるんだ。服を汚されると、洗うの大変なんだから、汚さないでよって思ったり。

泣きやまない時は、イライラしちゃったりすることもあるって。

子どもはかわいいのに、余裕なくなってしまってる。

友人：本当に辛かったね。

女性：母親失格。

自分はこの子のために一生懸命やってるつもりだったけど、十分にやれていないって思って落ち込むんだ。

友人：そうか。一人で頑張ってたんだね。

女性：誰にも言えなくて。

友人：そうだったんだ。辛かったね。

ねえ。辛いとき、いなくなりたいなって思うこともあるんじゃない？

(解説：自殺の意思、程度の確認は後ほどの Q&A でも出てくる重要箇所)

女性：うん。一人でいて泣きやまないときとかは、もう逃げ出したいくなるの。

自分なんかいなくなれば良いんだって思うこともある。

でも、少しするとこんなことを考えていちゃダメだ、なんて馬鹿なことを考えるんだろうって思うの。その繰り返し。

友人：そこまで追い込まれてたんだね。話してくれてありがとう。

(解説：悩みを伝えるのは本人にとっても辛いことであるため、しっかりと感謝)

を伝える)

友人：出産前にプレママパパ教室で教わったこと覚えている？出産後は、気持ちが不安定になったり、うつっぽくなったりするって、保健師さんが話してくれたと思うんだけど、今、そういう感じじゃないかな？どうかな？

女性：うつっぽくなってるとって、産後うつってこと？
でも、もう4か月も経っているから産後っていう時期じゃないと思うんだけど。

友人：ちょっと待ってね。
ここには『出産後数週間から起こりやすくなり、多くは産後3～6か月以内に発症します。症状は「気分が落ち込む」「自分を責めてしまう」「食欲がなくなる」「眠れない」など、一般的なうつ病の症状と共通しています』って、書いてあるよね。

友人：自分はダメだって自分を責めたり、食欲がなくなったり、眠れなくなったり、私は当てはまると思うんだよね。

女性：本当だ。今起こってもおかしくないんだね。
それに『子どもに対する愛情が抱けなくなることもある』って書いてある。

友人：『産後うつの方は増えていて、10人に1人は、産後うつと呼ばれる状態になっている』っていうのも書いてあるから、珍しい状態ではないみたいだよね。
(解説：相手の状況に対して、過度なショックや不安を与えないようなフォローを行う)

女性：そうなんだね。私だけがこんな気持ちになるんだと思ってた。
みんな子どもは可愛いって頑張っているのに、私だけって、そう思って余計に不

安になってたんだよね。

友人：そうか。辛かったよね。

体調が悪そうだから、1歳まで育児休業を繰り下げるか短時間勤務を会社にお願
いするか、どうかな？

女性：でも「いつ戻って来るの？」とかと言われてるのに、大丈夫かな？

友人：そのためにも、婦人科の先生や精神科の先生に体調不良のことや、育児のこ
と、相談しても良いと思うよ？制度の活用は、職場の人事や、産業医の先生や保
健師さんに話を聞いてみるのも良いと思うし。

（解説：相手の状況に合わせて多様なつなぎ先を提示している）

女性：どうしようかな。

友人：病院以外にも精神保健福祉センターとか地域の相談窓口もあるみたいだよ。

友人：そういえば、生まれてすぐに「赤ちゃん訪問」って言って、保健師さんが赤ち
ゃんのこととか、体調のこととか、話を聴いてくれたって言ってたよね？

女性：そう、この辺の担当の保健師って言ってた。

体重を測ったりしてもらってたんだけど、私の話も聞いてくれたんだよね。

友人：そうなんだ。その時は話してみてどうだった？

女性：あの時もどう子育てして良いかわからなくて、本に書いてある通りにしても、
泣きやまなくて困っていたから、色々話をしたんだよね。

友人：また相談してみるっていうのは、どうかな？

女性：うん。あのとき話して、気持ちがすっきりしたから。
でも、もう新生児じゃないのに聞いてもらえるのかな？

友人：ちょっと待ってね。
これなんだけどね、母子保健担当窓口っていうのがあるんだけど、相談できるか聞いてみようか？

女性：うん。でも、どうしよう。
それに子どもは置いていけないし、連れて行くのも大変なんだ。

友人：例えば、私が一緒に行くっていうのはどうかな？
相談している間、私が子どもを見ていても良いし。
大変だったら、電話して相談するのもひとつだよ。考えてみたら？
(解説：相手の不安に対して具体的な提案を行なって、不安を解消している)

女性：でも、負担かけちゃうんじゃない？

友人：私は大丈夫だよ。力になりたいと思っているし、子どもを連れて行くのも大変だと思うから、支えになってあげるよ。

女性：負担かけてごめんね。でも、一緒に行ってもらえると心強い。

友人：大丈夫だよ。心配しないで。一緒に連絡しようね。

女性：ありがとう。

ロールプレイ解説③「勤労者編（オンライン対応）」

【本シナリオの背景】

コロナ禍の影響等を受けてリモートワークが一般的となり、一部の勤労者にとっては顔の见えない環境、公私の境目がない働き方などにストレスを抱え、心身に不調をきたす状態となっています。

今回は、リモートワーク環境下での心身の不調をテーマに、同僚との会話の場面をシナリオとしました。

勤労者が抱える課題については、過去にもシナリオ動画・テキストを公開していますので（厚生労働省 HP 等にて公開中）、余裕があればそちらも事前に参照しておきましょう。

【シナリオの解説】

以下にテキストの全文を掲載し、重要なポイントについて下線を引いて別途解説を記載します。下線部分について、自ら説明できるよう確認をしてください。

また、動画内では下線部以外にも多数の箇所において「テロップ（良いポイント・悪いポイントについての簡易的な解説）」が記載されています。動画を事前に閲覧し、テロップの内容について確認をしてください。

◆悪い対応（ありがちな対応）◆

Aさんは、とある会社で働く2年目の若手社員。Aさんの会社では、コロナ禍の影響もありリモートでお互いが顔を合わせない環境で仕事をしています。近頃業務量が多く、疲れや体調不良を感じているAさん。その様子を、同僚のBさんに相談します。

（オンラインミーティング終了後）

Aさん：お疲れさまでした。

Bさん：お疲れさまでした。いやあ、テレワークになってミーティングがさっと終わるようになって楽ですね。

Aさん：うん、そうですね。

Bさん：Aさん、最近の仕事はどうですか？色々と任せられていて、すごいなと思ってますよ。

Aさん：いやあ、そんなことはなくて大変ですよ。

Bさん：そうなんですか？

いつも締め切りまでにきっちり仕上げてきていて、みんなですごいなって言っていたんですね。

Aさん：そんなことないんです、いっぱいいっぱい。

先程、課長から今週までに仕上げて欲しいって仕事の依頼もあって、今週は予定が立て込んでいて…。

Bさん：何ですか？課長からまた仕事の依頼ですか？　すごいな。

（解説：相談者からのサインを見落とし、逆に「すごいこと」だと認識してしまっている）

A さん：すごいっていうか、今でもいっぱいはいで、徹夜してやっと締め切りに間に合わせているのに、これ以上はもう難しいですよ。

B さん：でも、やるしかないですもんね。指示ですから。
課長は A さんだからやれるだろうと思って、指示してきているんでしょうし。

A さん：（口をとざし、さらに下を向く）

B さん：難しいなら、難しいって言った方が良いでしょうよ。
言わないとやれると思うから、次から次へと依頼をされちゃうと思うんですよ。
ね。無理なら無理って言わない方も悪いと思いますよ。
（意図せずとも相談者を責めるような言葉遣いになっている）

A さん：課長とは、対面で話したことがないから、相談しづらいんです。
言ったら「仕事できないのか」って思われるんじゃないかなあって思ったりもするし。

B さん：相談しづらくても言わないとダメですよ。
自分の健康は誰も守ってくれないから、自分で守るしかないんです。
（解説：強い言葉で相談者を否定してしまっている）

A さん：（ためいき、落胆）

Bさん：じゃあ、課長とコミュニケーション取れるように、リモート飲み会でも企画
しますよ。

そうすれば、話しやすくもなるんじゃないですか？

（解説：相談者のためになると思ってはいるが、相談者の状況を鑑みない一方的な提案となっている）

Aさん：（さらに下を向く）

◆良い対応◆

Aさんは、とある会社で働く2年目の若手社員。Aさんの会社では、コロナ禍の影響もありリモートでお互いが顔を合わせない環境で仕事をしています。

近頃業務量が多く、疲れや体調不良を感じているAさん。その様子を、同僚のBさんに相談します。

(オンラインミーティング終了後)

Aさん：お疲れさまでした。

Bさん：お疲れさまでした。いやあ、テレワークになってミーティングが、さっと終わるようになって楽ですね。

Aさん：うん、そうですね。

Bさん：Aさん、最近の仕事はどうですか？色々と任せられていて、すごいなと思っていますよ。

Aさん：(下を向きながら) いやあ、そんなことはなくて大変ですよ。

Bさん：そうなんですか。

Aさん：もういっぱいはいっぱいで。

Bさん：少し心配していたんですよ。

いつも締め切りまでにきちっと仕上げてきていて、みんなですごいなあって言うってたんですよ。大変な状況だったんですね。

Aさん：ええ。また、先ほど、課長からは、今週までに仕上げて欲しいって仕事の依頼もあって…。

Bさん：(心配そうな様子で、Aさんを見ている)

Aさん：(ため息をつきながら)
今週は予定が立て込んで…、もうこれ以上は無理…。

Bさん：辛そうですね、僕で良かったら、話聞きますよ。

Aさん：ありがとうございます。
僕たちは入社時からテレワークで、出社することがないじゃないですか？
自分のペースで仕事ができるし、人間関係のわずらわしさがいいから、気が楽だなと思っていたんです。

Bさん：(うなずき)
(解説：オンラインでは対面と比較して情報量が落ちることも考慮し、相手に話を聞いていることが伝わるようはっきりとうなずいている)

Aさん：だからといって、会話をしないわけではなくて、こうやってミーティングでは、意見求められたりするじゃないですか。普段顔合わせない人たちと会話するって苦手で。
しどろもどろになって何を言っているのかわかんなくなっちゃったりして、とてもストレスなんです。

Bさん：そうだったんですね。ミーティングをストレスに感じていたんですね。

Aさん：(うなずき)

緊張するから、いつもメモして、こう言われたらこう言おうって、準備して参加していたりしました。

Bさん：そうなんですね。見えないところで努力しているんですね。

仕事もいっぱい、さらにミーティングの準備もしてでは本当に大変でしたね。

Aさん：そうなんです。最近は些細なミスもあって課長から指摘されることも多くて。

Bさん：(うなずき)

Aさん：仕事もいっぱい、最近は徹夜続きで、もう疲れしました。

Bさん：最近、顔色悪いから疲れているなって思っていたんですよ。ご飯は食べれていますか？

(解説：体調など具体的な状況を深ぼるための質問)

Aさん：いや、食欲がなくて、別に食べなくてもお腹が空かないから、いいやって思ったりするんです。

Bさん：そうだったんですね。夜は眠れていますか？

Aさん：眠れていないんです。今日は眠れるかなって思っても、仕事のことを思い出しちゃって、あれをやらないととか、明日はこれがあるから朝早く起きないとダメだとか…そう考えているうちに目が冴えてきちゃって、気が付いたら朝だったということがあるんです。

Bさん：そうだったんですね。疲れも溜まっているんじゃないですか？

Aさん：ええ。休みの日は一日中寝ています。でも、かえって疲れを感じちゃって寝なきゃよかったって思うこともあるんです。

Bさん：相当、疲れが溜まっているようですね。

Aさん：はい。

Bさん：そんな状況で仕事を続けていくのは大変なんじゃないですか？

Aさん：実を言うとそうなんです。

集中力も落ちていて、仕事のミスも多くなっていて、徹夜しても仕事が捗らなくて

Bさん：(うなずき)

Aさん：自分じゃない方が良いんじゃないかって思ったりすることもあるんです。

B さん：そうだったんですね。いなくなりたいと思ったりすることもあるんですか？

（解説：自殺への意思の確認は、後ほどの Q&A でも登場する重要なポイント）

A さん：徹夜しているとき、ふっと投げ出したくなることもあるんです。

でも、そんなことしたら、みんなに迷惑かけちゃうからそんなことはしちゃいけないって思い直すんです。

B さん：そうでしたか。逃げ出したいと思うほど辛い状況だったんですね。

話してくださってありがとうございます。

（解説：悩みを伝えるのは本人にとっても辛いことであるため、しっかりと感謝を伝える）

A さん：いえいえ、話を聞いてくれてありがとうございます。

誰にも言えなかったので、話せて気持ちが楽になりました。

B さん：不調があるようですが、かかりつけ医などに相談されたり、産業医の先生に相談してみたことはありますか？

（解説：専門家への「つなぎ」を目的として、現状の確認を行う質問）

A さん：それはなかったです。

B さん：電話相談や SNS 相談・メール相談などができる「働く人のこころの耳相談」など、健康の相談に乗ってくれるところがあるようですよ。

A さん：どうしようかな。仕事があ、と悩んだりするんです。

Bさん：課長には相談されているんですか？

Aさん：仕事のミスも多いし、仕事が多くて辛って話したら怒られるんじゃないかなって思うと、言えなくて…。

Bさん：そうでしたか。怒られるんじゃないかなって思うと言い辛くなりますよね。

Aさん：普段から顔を合わせていれば気軽に言えるのかもしれませんが、ミーティングの時だけリモートで顔を合わせているので、どのタイミングで話せばいいのかもわからないですし…。

Bさん：実は僕も、最初は相談のタイミングが見つけれずにいたんですけど、メールで事前に相談したいって連絡しておく、ミーティングの後、時間を取ってくれたりするんですよ。仕事の相談で、例えば不調な時の業務の調整も相談に乗ってくれますよ。

（解説：相手の不安を想像し、不安を解消するような声かけを行う）

Aさん：そうですか。でも、相談して助言もらってもそのとおりに動けるかわからないし、相談しても無駄かなって思ったりして。

Bさん：自分も以前に相談したことがあるんですが、話を聴いてくれて仕事の調整してくれましたよ。

Aさん：そうなんですね。

Bさん：連絡しにくかったら僕から連絡することもできるし、一緒に相談することもできるので相談してみませんか？

Aさん：どうしようかな。次のミーティングまでに考えてみたいと思います。

Bさん：今日は話してくれてありがとうございます。無理しないでくださいね。

(2日後のミーティング前に)

Bさん：Aさん、その後体調はどうですか？

Aさん：この前は、話を聴いてくださってありがとうございました。

Bさん：こちらこそ、色々と話を聞いて、かえって疲れさせてしまったのではないかと心配していました。

Aさん：話ができ気持ちが楽になりました。気持ちを話すことって大事だなって感じました。でも、自分ひとりでは話しづらいつて感じるんです。

Bさん：そうなんですね。

もしよければ僕の方から課長に連絡して、一緒に相談しに行きますがいかがですか？

(解説：「つなぎ」にあたって具体性の高い提案を行う)

Aさん：はい。Bさんがよろしければ。一緒だと心強いです。

Bさん：それでは、私の方から課長に連絡してみて、この前のお話もお伝えしながら、相談の時間をとってもらえるようにしたいと思います。

Aさん：よろしくお願いいたします。

（ミーティング後）

Bさん：課長、お忙しいところ恐縮ですが、Aさんと一緒に相談したいことがあるので、お時間よろしいでしょうか？

課長：もちろん良いですよ。

Aさん：課長、すみません。

課長：どうでしたか。Aさんはここ最近疲れているようだったので心配していました。

Aさん：ええ、ここ最近、仕事が重なり疲れていて不調なんです。

Bさん：それを課長に相談したいと思ってました。

課長：そうでしたか。辛そうですね。業務を調整したり、一度休んだり、やれることはたくさんあるので、一緒に相談しましょう。