

ロールプレシナリオ解説

「ロールプレিশ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「ロールプレিশナリオ」の解説があります。今回の研修テキストでは、「民生委員編」「若者編」「保健師編」「薬剤師編」「医療機関編」の5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。

ロールプレিশ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、ロールプレিশ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、ロールプレিশ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レিশ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20～40分、その後の解説が5～7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 民生委員編

地区担当の民生委員が、近所の住民から、自営業をしていた夫を病気で亡くし、現在、一人暮らし女性について、「最近姿を見かけないので、心配だ」と相談を受け、ご自宅へ訪問し、夫との死別、経済的な問題を抱えている住民に民生委員がゲートキーパー役としてサポート、保健師等へつなぐシナリオです。民生委員や保健推進委員、ボランティアなど地域を見守っている方々の研修などに最適です。

② 若者編

就職問題に悩む友人にゲートキーパー役の若者が、友人のサインに気づき、悩みに寄り添いながら、学生相談・健康相談など関連の窓口につなぐシナリオです。若者の悩みに身近な存在の友人、知人が自殺に追いつめられる状況に気づいた場合に、どのようにゲートキーパーとしてかかわったらよいか学ぶ研修などに最適です。若者の受け皿としての関係機関が学ぶことにも活用できると考えられます。

③ 保健師編

特定健診後、特定保健指導対象となった住民の対応を行う保健師が、身体疾患を抱え、失業しており、経済的な問題もあり、悩みを抱えている住民に対して、寄り添い、医療や経済的支援、生活支援、障がい者支援制度などを検討していき、担当課にもつなぐシナリオです。自殺対策の担当ではない自治体や関連事業の保健師や専門職向けの研修などに最適です。

④ 薬剤師編

職場の悩みから不調を呈した勤労者が、薬局を訪れ、薬剤師がゲートキーパーとして大量服薬や自殺の危険性に気づき、対応し、関係機関へつなぐシナリオです。薬剤師会は日頃から自殺対策でのゲートキーパー養成研修に注力しており、薬剤師会などの研修などに最適です。

⑤ 医療機関編

検査入院中の健康の問題や生活の悩みを持つ不調を呈した勤労者が、自殺の危険性を抱え、ゲートキーパーとして看護師や医師など医療従事者がチーム医療で、自殺のサインに気づき、声がけ、傾聴を通して、悩みに寄り添い、精神科など関係機関へつながるシナリオです。

医療従事者は日頃から自殺対策でのゲートキーパー養成研修に注力しており、医療従事者向けの自殺対策や医療安全などの研修などに最適です。

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、ロールモデルとしてシナリオ動画を視聴し、ロールプレイ演習やグループワーク・ディスカッションなどの手法をもとに、研修を行なってください。

ロールプレイ 解説①「民生委員編」

【本シナリオの背景】

普段から地域の見守りを担っている民生委員が、自営業をしていた夫が、病気で亡くなり、現在、一人暮らしの住民に対応します。地区担当の民生委員が、近所の住民から「最近姿を見かけないので、心配だ」と相談を受け、ご自宅へ訪問している場面です。夫との死別、経済的な問題を抱えている住民に、民生委員がゲートキーパー役としてサポート、保健師等へつなぎます。死別後に生じた喪失の問題だけでなく、さまざまな生活の問題を抱えている住民へ幅広い視点で傾聴します。

【シナリオの解説】

研修テキストの P45 に「気づき」「声かけ」「傾聴」「つなぎ」「見守り」の解説を掲載しています。

特に、「気づき」では、地域での気づきのポイントでは、郵便受けに郵便や新聞がたまっているとか、カーテンが閉まっている、庭の手入れがされていない、地域の集まりにこなくなつたなど、外出している様子がないといった周囲からの気づきも重要であることを伝えると良いでしょう。地域の身近な方のいつもと違う様子に気づくということは、いつもの様子を知っているということなので、日頃から周囲の方々の様子に気を配っておくことも大切です。

また、声がけが難しいと話される受講者もいらっしゃいます。その時にも、日頃から、声をかけたり、挨拶を交わしたり、雑談をするなどして、周囲の人との関係性を築いていくことで、いざというときに、声をかけやすくなることを伝えてみると良いでしょう。

傾聴では、受講者から「話を聴くだけでよいのか」「どうしたらよいかと相談されたら、何か助言をしなければならないのではないのか」といった質問を受けることもあります。その時には、どうしたらよいかを一緒に考えていけるように、相談者がどんな状況にあるのか、どんな考えでいるのか、どんな思いでいるのかは、聴いていかないとわからないということがありますので、まずは、相手の話を丁寧に聴いていくことが大事である

ことをお伝えするとよいでしょう。話を聴きいていく中で、こういう思いなのかなと相談者の思いを想像することがあると思いますが、その想像した思いが、その方の思いと一致しているかどうかは、実は、聞いてみないとわからないということがあります。時には、「その時、どんな思いでしたか？」などと話を深めるための質問をすることも相手を理解するためのポイントであることを伝えてみるとよいでしょう。

また、うつ状態の可能性のあることを伝える場面や、死にたい気持ちを確認する場面では、一般の受講者の場合には、そこまでたずねることが難しいと話される場合があります。その時には、うつ状態については、「落ち込みが続いている状態」や「こころの不調」とか、死にたい気持ちについては、「いなくなりたいと思うこと」や「投げ出してしまいたいと思うこと」などと、間接的な表現で尋ねてみても良いことを伝えてみましょう。もし、「必ず聞かなければならないのですか？」と質問された場合には、悩みの深刻さにより、早くつないだ方がよい場合もあったり、つなぎ先も異なってくる場合がありますので、必要な支援につなぐためにも、悩みが深そうと感じた時には、シナリオのように「追いつめられると、死にたくなる気持ちになったりすることもあるようだけでも、、、」と、例を出して、気持ちを確認してみると良いことを伝えてみてください。

「つなぎ」先については、普段からどういう相談先があるのかを知っておくことが大事ですので、受講対象者に合わせ、相談先一覧を配布するだけではなく、何かあったらここに相談してくださいと、相談先を提示したり、担当者を紹介するなどしておく、顔の見える相談先となり、受講者は安心してつなぐことができるようになると思います。ゲートキーパーは、つないだあとも、相談者とかかわりを続け、見守り、また、うまくいってない様子に気づいたら、声をかけ、話を聴き、つないで、見守る、そしてまた、気づき、声かけ、傾聴と繰り返していくことを、伝えていくとよいでしょう。

研修用テキストのシナリオには、重要なポイントとなるセリフに、ラインマーカーを引き、「気づき」「声かけ」「傾聴」「つなぎ」「見守り」のどの部分に該当し、どのような意味をもっているのかを明記しています。自ら説明できるよう確認をしてください。

また、動画内ではラインマーカーされているセリフ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。

ロールプレイ 解説②「若者編」

【本シナリオの背景】

就職問題に悩む友人にゲートキーパー役の若者が、友人のサインに気づき、悩みに寄り添いながら、学生相談・健康相談など関連の窓口につなぎます。近年、若年の自殺予防がより重要視されています。若者の悩みに身近な存在の友人、知人が自殺に追いつめられる状況に気づいた場合に、どのようにゲートキーパーとしてかかわったらよいかを学ぶことができます。一方、受け皿としての関係機関が支援を学ぶことにも活用できます。

【シナリオの解説】

研修テキストの P65 に「気づき」「声かけ」「傾聴」「つなぎ」「見守り」の解説を掲載しています。

特に、「気づき」に関して、対面だけではなく、SNS でのやり取りの中でもいつもと違う様子に気づくこともあります。例えば、SNS の発信の頻度が増えた、または、減った。返事がいつもより遅い、またはいつも遅いののに返信が早いや、普段とは違う印象を受ける文章であったり、いつも SNS での連絡なのに、電話をかけてきた、逆に、いつも電話なのに、SNS で済ませてしまっているなど、あれ、いつもと様子が違う、どうしただろうと、心配する気持ちを持っていただくことが重要です。

受講者から、悩んでいる相手に、どう声をかけら良いのか悩んでしまうと質問を受けることがあります。その時には、元気づけるとか、勇気づける、励ますというよりも、辛い状況を理解するために話を聴き、そして辛い気持ちに寄り添うことが何よりも大切なことを伝えると良いでしょう。

傾聴では、「触れられたくないこともあると思うので、踏み込んで聴いても良いのだろうか」と受講者から質問を受けることもあります。その時には、興味本位で脈絡もなく聞くことは、侵襲的な対応となり、悩んでいる人を傷つけてしまうことにつながる場合もあるため、話を深める質問をする時には、「もう少し詳しく聞いてもいいですか？でも、言

いたくない時には無理して話すことはないですからね」とか、「少し答えにくいことかもしれないけれども」などと、クッション言葉を用いながら、言いたくない気持ちもあるかもしれないことにも配慮しながら話を聴いていくと良いことを伝えみると良いでしょう。

「つなぎ」先については、普段からどういう相談先があるのかを知っておくことが大事ですので、受講対象者に合わせ、身近で利用できる相談先一覧を配布したり、どのような相談ができるのかなど具体的に紹介すると、受講者は安心してつなぐことができるようになると思います。ゲートキーパーは、つないだあとも、相談者とかかわり続け、見守り、また、うまくいってない様子に気づいたら、声をかけ、話を聴き、つないで、見守る、そしてまた、気づき、声かけ、傾聴と繰り返していくことを、伝えていくと良いでしょう。

研修用テキストのシナリオには、重要なポイントとなるセリフに、ラインマーカーを引き、「気づき」「声かけ」「傾聴」「つなぎ」「みまもり」に該当し、どのような意味をもっているのかを自ら説明できるよう確認をしてください。

また、動画内ではラインマーカー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。

ロールプレイ 解説③「保健師編」

【本シナリオの背景】

特定健診後、特定保健指導対象となった住民の対応を行う保健師が、身体疾患を抱え、失業しており、経済的な問題も抱え、悩みを抱えている住民に対して、寄り添い、医療や経済的支援、生活支援、障がい者支援制度などを検討していき、担当課にもつながります。自殺の動機では健康問題の割合は多く、地域では自殺対策の担当事業だけでなく、さまざまな健康の課題に対応する担当課や保健師などの実務者が自殺の危険性に対応する可能性があります。そして、自殺の危険性がある住民に気づいた場合、傾聴しながら寄り添い、関連窓口などと連携した対応が求められます。

【シナリオの解説】

研修テキストの P91 に「気づき」「声かけ」「傾聴」「つながり」「見守り」の解説を掲載しています。

保健師にとって、各種の保健事業は住民と接することのできる機会でもあり、住民の変化に気づくことのできる機会でもあります。本来の保健事業の目的とは異なる悩みであったとしても、自殺の危険性のあることへの対応の方が優先されることを受講者へ伝えることが重要です。住民は、自分の悩みは、事業以外の内容であるため相談を遠慮されて、抱えている悩みについての話をしないこともあるかもしれません。そのような状況もあることを配慮し、保健師から、「他に気になっていることはありませんか？」「心配していることはありませんか？」「聞きたいと思っていたことはありませんか？」などと、声をかけ、今回のこと以外の話もしやすいように声をかけていくことも大事であることを伝えてください。もしかしたら、その時、一度だけしか会わない場合もあるかもしれません。その1度の機会を大切に、かかわっていただきたいと思います。

「つながり」では、庁内の関係部署や関係機関へ相談しやすくするためには、普段からのかわりがとても大事になります。普段から顔の見える関係性を築き、実際の相談の時に、相談しやすい関係を作っておくことが重要であることを伝えてください。関係性を

築く際には、挨拶をしたり、声をかけたりすることもひとつですし、研修会などでは、広く周知して、関係者が参加でき、同じテーマで連携の重要性を一緒に学ぶこともお互い連携を深める方法にもなることを伝えてみましょう。つないだあとも、つなぎ先の担当者、その後どうなったのか等、情報共有をすることは、相談者を見守ることでもあり、また、今後の連携のための関係作りにもつながっていくことにもなります。つないだけれどもうまくいってない場合などは、再び、声をかけ、話を聴き、つないで、見守る、そしてまた、気づき、声かけ、傾聴と繰り返していくことを、伝えていくと良いでしょう。

研修用テキストのシナリオには、重要なポイントとなるセリフに、ラインマーカーを引き、「気づき」「声かけ」「傾聴」「つなぎ」「みまもり」に該当し、どのような意味をもっているのかを自ら説明できるよう確認をしてください。

また、動画内ではラインマーカー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。

ロールプレイ 解説④「薬剤師編」

【本シナリオの背景】

職場の悩みから不調を呈した勤労者が、薬局を訪れ、薬剤師がゲートキーパーとして大量服薬や自殺の危険性に気づき、対応し、関係機関へつなぎます。薬局は日頃より健康問題を抱えた人たちが訪れる機会があります。市販薬による大量服薬に自殺企図は、決して少なくはないため、薬局だけでなく、気づかれることもあると思います。薬剤師会は自殺対策でのゲートキーパー養成研修に注力しており、薬剤師が薬剤師会などの研修などで学ぶことが求められます。

【シナリオの解説】

研修テキストの P112 に「気づき」「声かけ」「傾聴」「つなぎ」「見守り」の解説を掲載しています。

薬局は不調をきたした方が多く来訪される場ですが、自殺の危険性のある方を見極めるのは難しいことかもしれません。しかし、多くの方と違う来店時の様子であったり、購買の仕方、店内の歩き方などに気づくことがあると思います。「気づき」のポイントには、「いつもと違う様子に気づく」ほかに、「多くの方とは違う様子に気づく」ということもあることを伝えと良いでしょう。

また、心配な様子なので声をかけても、話してくれないお客様もいるがどうしたらよいかと受講者から質問を受けることもあります。その時には、声をかけられた時には、悩みを話せる準備ができていない方もいらっしゃるかもしれません。しかし、声をかけることは、お客様へ心配しているというメッセージを伝えていることでもありますので、繰り返し、声をかけることも大切で、お客様が話してみようと思った時には、いつでも話を聴ける心構えを持つことも大事なことですとお伝えするとよいでしょう。

具体的に死にたいと考えている方々が、薬局を訪れる場合も少なくなくありません。傾聴する際には、そのような考えや行為を否定することなく、自殺のアクセスとなる薬品や薬品棚からお客様を遠ざけ、安全を確保しましょう。そして、事情を伺い、辛い気持

ちに寄り添い、必要な支援につなげていくことが必要です。そのためには、目の届くところに注意する薬剤の配置をしたり、いつでも声がかけやすい動線でお客様と応対する業務を意識したり、工夫することも必要と思われることを伝えましょう。そして、日頃からゲートキーパーとしてお客様にかかわりやすい環境づくりをすることも大切であることを伝えると良いでしょう。

「つなぎ」では、かかりつけ医をお持ちでない方もいらっしゃると思います。薬局内に相談先に一覧を掲示したり、また、自らが専門医や専門相談につなげられるよう普段から相談できる関係を作っておくことも役立ちます。また、地域の自殺対策を担う関係者とのネットワークを広げていくことも、ゲートキーパー活動の重要な役割であることも伝えていきましょう。薬局を繰り返し利用される方が多いと思いますので、相談先につないだあとも、ゲートキーパーとして、見守り、また、うまくいってない様子に気づいたら、声をかけ、話を聴き、つないで、見守る、そしてまた、気づき、声かけ、傾聴と繰り返していくことを、伝えていくと良いでしょう。

研修用テキストのシナリオには、重要なポイントとなるセリフに、ラインマーカーを引き、シナリオのどの部分が、「気づき」「声かけ」「傾聴」「つなぎ」「みまもり」に該当し、どのような意味をもっているのかを自ら説明できるよう確認をしてください。

また、動画内ではラインマーカー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。

ロールプレイ 解説⑤「医療機関編」

【本シナリオの背景】

検査入院中である健康の問題や生活の悩みを持つ不調を呈した勤労者が、自殺の危険性を抱え、ゲートキーパーとして看護師や医師など医療従事者がチーム医療で、自殺のサインに気づき、声がけ、傾聴を通して、悩みに寄り添い、精神科など関係機関へつながります。医療安全としても医療機関では自殺防止が課題となっています。医療従事者は日頃から自殺対策でのゲートキーパー養成研修に注力しています。自殺対策としてチームでの対応や情報の共有、精神科との連携、医療安全としての基本的対応などを学ぶことができます。

【シナリオの解説】

研修テキストの P141 に「気づき」「声がけ」「傾聴」「つながり」「見守り」の解説を掲載しています。

患者は、病気であること自体の辛さを抱え、特に、今回のシナリオのように、診断がつく前の検査中の場合においても、不安や心配を抱えやすい状況にありますので、日頃から患者の心理を理解し、どの患者にも自殺の危険性があることを意識して、どのような行動、言動が自殺のサインであるかをスタッフ間で共通認識を持ち、患者と接することが重要であることを伝えと良いでしょう。

「気づき」では、誰が声をかけるのが適切か、誰が話を聴くことが適切かと受講者から質問されることがあります。患者を見守り、気づいたスタッフが声をかけ、話を聴くことが重要です。そして、対応の後にも、スタッフ間で共有し、スタッフみんなが患者を見守り、また気づいたら、気づいた方が声をかけていくことや安全確保として治療環境に配慮することも医療安全としても求められます。これらのことが、医療機関でのゲートキーパーには求められますと伝えと良いでしょう。医療機関では一人ひとりがゲートキーパーであるほか、組織としてゲートキーパーでもあるため、スタッフ間での情報共有は欠かせないものとなります。

傾聴では、病気以外の悩み、例えば、今回のシナリオのように職場の問題、経済的な問題を抱える方も少なくありません。看護師、医師だから病気のことしか相談にのれないということではなく、その方の生活にも目を向け、話を聴くことが大事になります。特に入院中の患者は、相談できる相手が、看護師や医師などベッドサイドに来てくれる方に限られますので、病気以外のことでも相談に乗る姿勢を持つことが大事であり、話を聴くこと自体が患者の安心につながり、また、必要な支援が具体的にわかり、支援しやすくなることを伝えるとよいでしょう。

「つなぎ」先については、対応したスタッフが一人で抱えることがないように、スタッフ間で共有する、主治医に報告、相談する、必要な関係部署に情報提供、相談するということが医療機関での「つなぎ」にもなります。日頃から病棟だけではなく、医療安全部署とも連携をして、情報共有しやすい関係をつくっていくことが大事であることをお伝えするとよいでしょう。ゲートキーパーは、つないだあとも、患者とかかわり続け、見守り、また、うまくいってない様子に気づいたら、声をかけ、話を聴き、つないで、見守る、そしてまた、気づき、声かけ、傾聴と繰り返していくことを、伝えていくとよいでしょう。

研修用テキストのシナリオには、重要なポイントとなるセリフに、ラインマーカーを引き、「気づき」「声かけ」「傾聴」「つなぎ」「みまもり」に該当し、どのような意味をもっているのかを自ら説明できるよう確認をしてください。

また、動画内ではラインマーカー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。