

【民生委員編】

民生委員編 シナリオ概要

【登場人物】

- 民生委員 佐藤さん
- 相談者 58 歳女性 鈴木さん
- 保健センター保健師 田中さん

【概要】

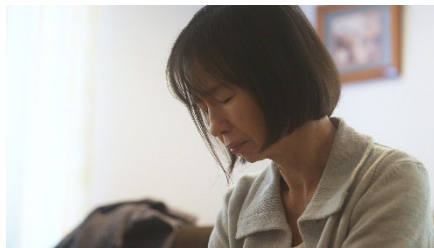
鈴木さんは、自営業をしていた夫を病気で亡くし、現在、一人暮らしです。ご主人が亡くなるまでは、家業を少し手伝いながら、主に家事をしていました。ご主人が病気になってからは、医療費もかかり、経済的に大変で、家業の廃業を考えていたところ、夫が亡くなり、これからの生活をどうしていったらよいか悩んでいました。子どもたちは家から離れたところで住んでおり、周りには家族がいないため、相談できる人がおらず、どうすれば良いのだろうか悩む毎日でした。誰とも話すこともなくなり、引きこもりがちとなり、買い物にも行きたくないと思い、宅配の買い物で済ませていることが多く、家事もやれなくなり、部屋は散らかっている状態です。

地区担当の民生委員の佐藤さんが近所の住民から「最近姿を見かけないので、心配だ」と相談を受け、様子を見に行くと、お店も空いている様子もなく、新聞がたまっていることもあり、気になり、声をかけ、様子を伺うと、どうしたらよいか自分でもわからないと話し、自分が店をやっているわけではないし、かといって、どう処分すればいいのかもわからないし、夫の治療で、医療費が高額となり、わずかな貯金も底をつき、葬儀費用も思った以上にかかり、お墓もこれからだし、自分の生活もあるけど、収入がないからどうしたらいいのかと、話される。いろいろ考え、眠れないし、相談先もわからないし、誰かに頼れるわけでもないからと話される。民生委員は、話を聴き、これまで病気の夫を支え、頑張ってきたことをねぎらい、また、ひとりで悩み苦しんでいたことを共感し、助けになりたいと思っていることを伝えます。また、今抱えている問題を整理し、専門相談へ窓口を紹介し、保健師へつなげます。

◆悪い対応(ありがちな対応)◆

58歳の鈴木さんは、自営業の夫を病気で亡くし、一人暮らしとなりました生活の見通しが立たず引きこもり森の状態でしたが、近隣住民からの連絡もあり、民生委員の佐藤さんが様子を確認しに向かいます。

(登場人物)



鈴木さん



民生委員 佐藤さん

(民生委員の佐藤さんが鈴木さん宅を訪ねる)

民生委員 : こんにちは。

鈴木さん : どうぞ。

民生委員 : 民生委員の佐藤です。

鈴木さん : いつもご苦労さまです。こんな格好ですみません。

今日は、どうされましたか？

民生委員 : 周りの皆さんも最近会わないねと言っていて、どうしたのかなあと思って。

鈴木さん : 出かける予定もないし、訪ねてくる方もいないので、着替えるのも面倒なので。せっかくいらしてくださったのに、ごめんなさいね。



民生委員：そうなんですね。安心しました。

鈴木さん：（元気なさそうに）

はい。心配かけてしまってすみません。

散らかってますけれど、中にどうぞ。

（リビングに案内する）

（リビングで2人で座っている）

鈴木さん：どうぞ。

民生委員：（部屋の様子をじろじろ見ている）

近所の方々も心配していましたよ。

私も皆さんもカーテンが閉まったままだから、
どうしたのかなって。

鈴木さん：すみません。

皆さん、心配してくださってたんですね。

ご迷惑かけてすみません。

お店のこともどうしようかと悩んでいて、

いろいろ考えているうちに、気が付くと

夕方になっていることも多くて。

本当にごめんなさいね。

民生委員：そうなんですね。お店のことだったら、

どこか相談先があるんじゃないですか？

鈴木さん：（ためらいながら）

…そうですね。お店のことは主人任せで、

私は少し手伝っていただけだったので、

何から相談したらいいかわからなくて。



民生委員：でも、じっとしていてもしょうもないん
だから、行ってみるんですよ！

鈴木さん：それも分かっているんですけどね。
(辛そうにため息)

生きている時から、資金繰りや治療費で貯金も
底をついて、お葬式もかかって、
お墓はこれからで…、これからの生活も、
あれやこれやで、どこから
相談したらいいのか、、、

民生委員：(間髪入れずに、強く忠告する)
どこの家も、同じ。生きてる時に準備せず、
後から苦勞するパターン。
今さら言ってもしょうがないけど。

鈴木さん：(何もいえず、うつむく)
……。

民生委員：しっかりしなきゃ、
まず誰かに話してみたらいいですよ。
できるのは、あなたしかないんだから。

鈴木さん：(勢いに負け)は…い。
ご迷惑かけてすみません。

民生委員：いいんですよ。何かあったら私にも相談
してくださいね。

鈴木さん：……はい…。

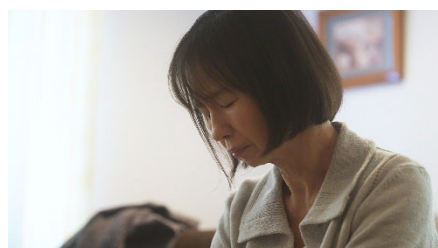
民生委員：じゃあ、私これで帰ります。



◆良い対応◆

58歳の鈴木さんは、自営業の夫を病気で亡くし、一人暮らしとなりました生活の見通しが立たず引きこもり森の状態でしたが、近隣住民からの連絡もあり、民生委員の佐藤さんが様子を確認しに向かいます。

(登場人物)



鈴木さん



民生委員 佐藤さん



保健師 田中さん

(民生委員の佐藤さんが鈴木さん宅を訪ねる)

民生委員 : 民生委員の佐藤です。

鈴木さん、こんにちは。



鈴木さん : こんにちは。こんな格好ですみません。
どうされましたか？



民生委員 : (部屋着のままであることに気づき、
体調が悪いのではと気にかける)

突然ごめんなさい。もしかして、

休んでいらっしゃいました？

最近、鈴木さんに外で会わないし、

おうちのカーテンも閉まったままだし、

お子さんのところでも行ったのかなとは



思っていたんですけども、
具合悪くしていないかとちょっと心配で。

鈴木さん： そうだったんですか、、、
でも大丈夫です、、、

民生委員： ひょっとして、お辛い状況をお話づらい
かとも思うんですけども、たとえば
私たちも誰彼に噂話をするようなことでは
ないですし、お助けになればと思って。
なので、お辛い状況をお気兼ねなく
お話しくだされればと思っています。

鈴木さん： ありがとうございます。
そうだったんですか。
心配かけてしまいましたね。
夫が亡くなって、1人になって、
出かける予定もありませんし、
四十九日が過ぎてからは訪ねてくる人も
ほとんどいないので、
着替えるのも面倒だなと思って、
失礼しました。
ちらかってますけど、中にどうぞ。

民生委員： ありがとうございます。
(リビングへ案内する)



(リビングで 2 人で)

鈴木さん : どうぞ。

民生委員 : ご主人、急にお亡くなりになって、
突然のことで心の整理がつきませんよね。

鈴木さん : (すこし間があり)
そうなんです。お店のこともそろそろ
考えなきゃいけないんですが、
いろいろ考えているうちに、
気が付くと夕方になっていることもあって。

民生委員 : そうなんですね。

鈴木さん : お店は夫が全てやっていたので、
私は言われたことを手伝っているだけでした。
だから、今になって、なにがなんだかさっぱり
わからなくて。

民生委員 : (うなづき)
そうなんですね。いろいろな手続きは
大変じゃないですか？

鈴木さん : ええ、そうなんです。
まさか、こんなに手続きが
あるなんて思ってもみませんでした。
お葬式も初めてだから、言われるがままで、
あれよあれよという間に時間が過ぎて。

民生委員 : 大変でしたね。



鈴木さん：はい。子どもたちも遠くに住んでいて、自分たちのことで精いっぱいのようなだから、自分のことは自分でと思っているんですけれど。

どうしたらいいのか、手がつかなくて。

民生委員：それは大変なことですもの。

鈴木さん：葬儀屋さんも手続きを教えてくれたんですけど、そんな余裕もなくて、子どもたちも遠くて、気軽にきける人もそばにいないくて。

民生委員：そうだったんですね。

鈴木さん：はい。なかなか他の人に相談できないこともいろいろありまして、、、

民生委員：そうでしたか。

お一人で悩んでいらしたんですね。

鈴木さん：はい。でも、一人でかんがえていてもどうにもできないことばかりで。

(ため息をつきながら)

考え出すと、夫はなんで、私を遺して逝ってしまったんだろうって、

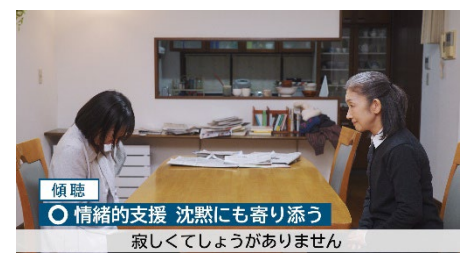
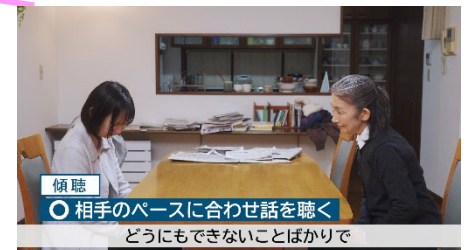
仏壇に向かって言ってみたりもしているんです。

こんなに早く逝ってしまうなんて……

とてもやさしい人だったので、

寂しくてしょうがありません。(泣く)

民生委員：(温かく見守り、沈黙を共有)



鈴木さん： あっ、ごめんなさい。
もう半年も過ぎているのに、
こんな感じで、ふさぎ込んでしまっ

民生委員： 無理もないことですよ。おひとり
お辛い中、過ごされてきたんですね。
よくやられてきましたよ。

鈴木さん： ありがとうございます。
ちゃんと生活しないと、と思うんですけど、
あれやこれや考えるばかりで、
どうどうめぐりで、
何も手がつかなくなってしまうて。

民生委員： そうなんですね。
健康面はいかがですか？
随分お疲れの様子ですけど。

鈴木さん： 身体も心も疲れてしまいました。

民生委員： そうですか。
体調はいかがですか？

鈴木さん： 実は、だるくて、何もやる気が起きない
というか。
考えることも考えられないというのが、
正直なところ

民生委員： それはお辛いですね。
夜は、眠れますか？

鈴木さん： あまり眠れていないんです。
夜は特に、寂しい気持ちがこみあげてきて、
眠れなくなったり、お店のことを考えたり、
これからの生活のことを考えたりしていると
余計に眠れなくて。



民生委員： そうなんです、

食欲はどうですか？

鈴木さん： 食事は、食事の支度すること自体が億劫で、
あるものを口に出している感じです。
それよりもお腹が空く感じがありませんから、
食べなくてもいいかなと思ったりして。

民生委員： そうなんです。

食事の支度をする事自体が億劫なんですね。

鈴木さん： 食事だけでなく、家のことをするのも億劫で。
散らかっていても、ひとり暮らしですから。
何を言う人もいませんし、
ご覧の通りのありさまで。

(片づけきれていない部屋をみせる)

民生委員： 体調がよくないのは心配ですね。

鈴木さん： それに、言いにくいんですけど、お金の心配もあるんです。

夫が入院していた時に、できるだけの治療を
やってあげたいと思いやっていました。

だけど、医療費が高額で、お店も閉めてます
から、貯金もどんどん減ってしまい、それに
お葬式代も思ったより多くかかってしまいました。

お墓もお店のこともあって、自分の生活がままならないんです。

病院に行って、悪い病気だといわれて、
また高額な医療費がかかったら大変だと思うと、
病院にも行けないでいました。



民生委員： お金のことで、体調の相談をできないでいたんですね。



鈴木さん： はい。だけど、いっそのことこのまま病気になって死んでしまった方がいいのかなって思ったりもして。

民生委員： そこまでひとりで悩んでいらしたんですね。



鈴木さん： (涙ぐみ、うなずきながら)

はい。言うつもりはなかったんですけど、本当ごめんなさい。

こんな気持ち、聞かされても困りますよね。



民生委員： (ゆっくり、より温かみのある雰囲気で)

いえ、こちらこそ、

辛いお気持ちを話してくださってありがとうございます。



お店のこと、今後のこと、お金の問題を抱えていらしたら、無理もないですよ。

死んでしまったほうがいいのかなんて思うくらい追い詰められてしまっているのですね。

具体的にいなくなってしまうという

ように考えてしまうこともあるのですか？



鈴木さん：いいえ、そこまでは。

ただ、自分が抱えている問題を考えることもできないから、放り投げてしまいたい、いなくなってしまうたい、というように思うこともあるんです。

民生委員：そうだったんですね。

おひとりで抱えてこられ、辛かったですね。

鈴木さん：（静かに泣きながら）

はい。

民生委員：鈴木さんのように、ご主人を亡くされて

色々な手続きで悩まれている方や、体調がすぐれなくて困っていらっしゃる方も少なくないですよ。

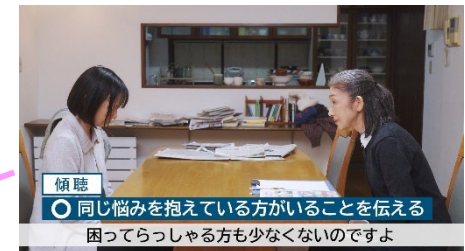
鈴木さん：そうなんですね。

民生委員：私も地域をまわっていて、同じような方の相談に乗ることがあります。

民生委員：体調のすぐれない方には、かかりつけの先生に相談するように勧めています。相談先がない方には、保健センターの保健師さんに相談するようにお勧めもしています。

鈴木さん：そうなんですか。

民生委員：はい、保健師さんに、気持ちや体調だけの相談ではなくて、お店の問題やお金の問題も話してみたらいかがでしょうか。



そのような相談に乗ってくれる役所の
別の窓口を紹介してもらえるかもしれません。

鈴木さん： そうなんですか。

でも、保健センターには、健診の時くらいしか
行ったことがないので、どう相談したら
よいんでしょう、、、

民生委員： そうですね。

どう相談したらよいかですね。

鈴木さん： 自分自身もよくわからないから、
どこから話したらいいかと思うと、
相談しにくいというか、、、

民生委員： そうなんですね。

もし、鈴木さんが保健師さんに
相談してもよいとお考えでしたら、
私から、保健師さんに鈴木さんの今日の
様子をお伝えして、保健師さんから
鈴木さんにご連絡をしていただくという
こともできると思いますが、いかがで
しょう？

鈴木さん： ご迷惑かもしれませんが、よろしいんで
しょうか。申し訳ありません。

民生委員： お気になさらないでください。

私も心配していましたから。

では、今日、伺ったことを、保健師さんにお話
して、鈴木さんのお力になっていただけ
るようにお伝えしたいと思います、
いかがでしょう？



鈴木さん：ありがとうございます。

少しでも知っていただくと安心できます。

民生委員：これから、保健センターに行く用事がありますから、お伝えしてみますね。

その結果を、また、お伝えに参ります。



鈴木さん：ありがとうございます。

民生委員：体調がすぐれない時は、

無理せずに、休んでいてくださいね。



鈴木さん：誰に相談して良いかわからなかったので、訪ねてきてくださって本当にありがとうございました。

何とかかなりそうな気がしてきました。

民生委員：これからも、時々、寄らせていただいて、その後の様子を伺わせていただいてもよろしいですか？

鈴木さん：こちらこそ、よろしくお願いいたします。



（民生委員が保健センターを訪ねる）

保健師：こんにちは。

民生委員：こんにちは。

保健師：今日はどうされましたか？

民生委員：実は、先ほど、私の地区の鈴木さんのお宅を訪問してきたんです。

保健師：半年前にご主人が亡くなられた鈴木さんですね。

民生委員： はい、そうなんです。

ここ最近では、お店を開いている様子もなく、
うちのカーテンも閉まっていることが
多くて、新聞もたまっている時があるので、
心配になって。



保健師： そうだったんですか。

民生委員： おうちにふさぎ込んでいるご様子で、
お訪ねしたらお元気がなくて、夜も眠れず、
食欲もないようで、何をするのも億劫で、
家事もあまりできないようで、
お部屋の中も片付いていない様子なんです。



保健師： そうだったんですね。私も心配していました。
訪問してくださってありがとうございます。

民生委員： 体調がすぐれないのに加えて、ご主人のお店
やお金の心配があるようで、そばに相談がで
きる方もいないようで。



保健師： そうでしたか。

民生委員： 体調のことについても、医療費が心配で
病院にも行っていない様子で、保健師さんに
相談してみたらいかがですかと、
提案してみたんです。



保健師： そうなんですネ。

民生委員： さらに、鈴木さんは、具体的なことまでは
考えていないようなんですけど、
いっそのこと病気になって死んでしまった方
がよいかなと思われたり、いなくなってしまう
たいと思うほど悩んでいるようなんです。



保 健 師 : そうだったんですね。

それでは、早めにお話を伺った方がよさそうですね。

(手帳を見ながら)

明日だと、訪問できそうです。

民生委員 : わかりました。家に戻る途中、

鈴木さんにお伝えしてみたいと思います。

保 健 師 : では、よろしくお願いいたします。



(民生委員が鈴木さん宅を訪ねる)

民生委員 : こんにちは。

鈴木さん : こんにちは。

佐藤さん、いろいろありがとうございます。

民生委員 : 保健センターへ行って、地区の担当保健師の田中さんにお伝えしてきました。

鈴木さん : ありがとうございます

民生委員 : 明日、訪問して下さるということなんですけれども大丈夫ですか？

鈴木さん : ありがとうございます。大丈夫です。

でも、初めて会う保健師さんだから、うまく話せるかどうか心配です。

民生委員 : そうですね。

それでは、保健師さんがいらっしゃる時に、私も一緒させていただくことは可能ですが、いかがですか？



鈴木さん：そうですね。最初だけでも一緒にいていただくと、安心です。

民生委員：わかりました。

では、保健師さんをご紹介しながら、
私も一緒にさせていただくことにいたします。

鈴木さん：よろしくお願いいたします。



民生委員編 解説

地域ではさまざまな問題によるストレスを抱え、心理社会的な危機を抱えている方は年代問わず少なくありません。自殺の危機に直面している深刻な場合もあります。自殺対策に取り組むうえでは、周囲の地域の関係者が力を合わせて取り組んでいくことが求められます。身近な存在である家族や知人、そして接する機会のある地域の民生児童委員や保健推進委員、地域のボランティアなど、地域を見守っている方々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の支援は気づき、声かけ、傾聴、つなぎ、見守りという役割を踏まえた対応法が役立ちます。

1)気づき

配偶者の死や身近な方の死、転居、就職や退職、転職といった日常の出来事などは、生活環境の変化が伴い、生活上のストレスを抱える場合があります。また、悩んでいる時には、例えば、体調が悪そう、元気がない、以前よりやせてきている、外出が減った、ため息ばかりついている、夜眠れていない、食欲がない、疲れている様子だ、など「いつもと違う」様子が認められることがあります。たとえば、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など外出している様子がないなど、普段と違った変化等やサインが現れたときに、深刻な状況にある可能性を理解する必要があります。深刻な悩みを抱え、気持ちは落ち込み、追い詰められ、孤独感をいだき、絶望の中で周囲に助けを求められない孤立した状況になっていることも少なくありません。

悩みを抱える本人が深刻に考えているかどうかも大切な視点になります。深刻な悩みを抱え、気持ちは落ち込み、追い詰められ、絶望の中で周囲に助けを求められない孤独な状況になっていることも少なくありません。「困っていることはないですか?」、「辛いんじゃないですか?」などと声をかけると良いでしょう。

(主な気づきのポイントの一例)

- ☐元気がない、普段と様子が違う
- ☐落ち込み、不安
- ☐何をしても面白くなさそうにしている
- ☐頭痛、腹痛、食欲不振など体調不良
- ☐物事に集中できない、物忘れ
- ☐イライラ、喧嘩、不機嫌、無口になる
- ☐状況判断ができない
- ☐何かに対して過敏、恐怖
- ☐よく眠れない
- など

(地域での気づきのポイントの一例)

- ☐外出している様子がない
- ☐カーテンがいつも閉まっている
- ☐ポストに新聞や郵便物がたまっている
- ☐庭の手入れがされていない
- ☐地域の集まりに来なくなった
- など

2)声かけ

悩みを抱えている方は、さまざまな不安や心配からひとりで悩みを抱えてしまうことがあります。結局自分で解決するしかないのではと考えてしまったり、悩みをどう相談したらいいかわからない、否定されたり、拒絶されるんじゃないかと心配になる、話しても自分の気持ちをわかってもらえないのではと不安になる、という状況に追い詰められます。ひとりで悩みを抱えている方は、孤独感や孤立感、絶望感を感じているため、気づいたら温かく声をかけることが大切です。悩みを抱えている方は、辛い状況に陥っているため、穏やかで温かみのある対応が大きな支援になります。

あなたの身近で悩んでいる方がいたら、自分から温かく声をかけてみましょう。悩ん

でいる状況に目を向け、相手を心配していることを伝えてみましょう。「悩んでいる様子」、「元気がなさそう」など普段と違う様子に気づいたら、「見て見ぬふり」の態度ではなく、勇気を出して温かみのある優しい表情・態度で声をかけてみてください。「今日はどんな一日だったのですか？」、「だいぶ疲れているようですが」とか「なんだか体調悪そうだけど大丈夫ですか？」とか「心配なことはありませんでしたか？」など、心配していることを伝えるとよいです。「はい」「いいえ」と答えるような閉じられた質問でなく、「最近、どうですか？」などと相手が自由に話をできるように声がけをすると話しやすいと思います。

悩みを聞き出そうとするよりは、穏やかに、温かみのある態度で「あなたのことを気にかけています／心配しています」という気持ちを伝えると良いでしょう。温かみのある対応、情緒的な支援はゲートキーパーと悩む方との接着剤です。話す時には、目線を合わせると良いでしょう。接するとき、離れたとき、戻ってきた時もタイミングをみて声かけしてみましょう。その時は話してくれない場合でも、のちのち心配している気持ちを感じて、話してくれることもあります。

3) 傾聴

相手は支援者の聴く姿勢により、悩みを話すことが促され、安心して悩みを話すことができるようになります。このように、丁寧にお話を聴くことかは、相手の物語を聴くことであり、手当することでもあります。最初に話を聴く場合は、相手が体験したこと、考えていること、感じていることを十分に聴きましょう。一方的なアドバイスより、話をきちんと聴いてもらうことが安心につながります。何より温かく丁寧に話を聴くことがとても大切です。気持ちを打ち明けてくれたことやこれまで苦労されたことが語られるので、「よく話してくれました、ありがとうございます」とか「これまで大変な中よく頑張っただけでしたね」などと労いの気持ちや相手を認める気持ちを伝えることも傾聴のアプローチでは重要です。そして、具体的に問題を抱えているようなことがあれば、どのようなことに苦労を抱えているのかという点にも目を向けて話を聴いてみると良いでしょう。そのため、「どのように暮らしているか」という点に話を向けながら、「どのような点で困っているか」と質問を向けていくと良いでしょう。

4)つなぎ

身近な支援や効果的な治療、問題解決につながるサポートがあることを伝えましょう。周囲のものが話を聴いて、一緒に考えること自体が支援になります。専門的なことがわからなくても、「あれがいいだろうか、これはどうだろうか」と試行錯誤の過程の中で、一緒に考えることを大切にすることも大切な視点です。正しい受け答えをすれば、良い支援者というわけではありません。試行錯誤の中、一緒に悩み、一緒に考えることが支援になります。それによって、悩みを抱える本人の孤独な気持ちが和らぎます。地域の皆さんが話を聴いて一緒に考えること自体が支援になります。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。

全ての問題を解決できる支援者はいません。ひとりのゲートキーパーができないことでも、つながることのできる場合があります。具体的な問題を抱えている場合、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。

つなぐ時の注意点としては、十分な心理的働きかけをして、丁寧に具体的に情報提供をすることが大切です。その上で、問題解決に携わる地域の関係者につなげるにあたっては、確実につながることができるように、可能な限り直接連絡を取る、相談の場所、日時等を具体的に調整・設定して、悩んでいる方に伝えるような工夫も安心につながります。また、URL や電話番号などを送ってアクセスしやすいようにすることなども役立ちます。本人や周囲が自分からは動けないようであれば、本人や周囲の了承を得た上で、連携をとることなども必要です。

専門家や相談機関に相談するように促し、つなげていき、悩んでいる方の支援の輪が広がることが大切です。

5)見守り

支援につながった後でも、温かく見守り必要があれば相談にのることを伝えましょう。本人のサポートの輪が広がり、一緒に支える存在であることや、一緒に悩みを考えていく姿勢が悩んでいる方への安心につながります。中には声をかけても、専門家の相談などを望まれない方や、相談先につながらない方もいらっしゃるかもしれません。その後もできるサポートを考えてみましょう。

また、気持ちを和らげるために自分でできる対応法、例えばとても辛いときにどのような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。それぞれ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。

また、「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」というような声かけも重要です。

これらの対応法をできるところから皆さんの活動に取り入れてみることは、悩んでいる方々への支援に役立ちます。

