

【支援へのつなぎ方のポイント】

支援へのつなぎ方のポイント

悩みを抱える人に対して身近な支援や効果的なケアなど、抱えている問題の解決につながるサポートがあることを丁寧に伝えましょう。寄り添って安心と情報を与え、相談が役立つことを伝えて、こころに働きかけることで、悩む人は希望を持てるようになります。また、皆さんができる対応だけでなく、それ以外の具体的な問題を解決する相談先へ行くことを勧めることも役立つでしょう。

相手の心に寄り添わずに一方的に正しい受け答えをすることは望ましいことではありません。困難を抱えた者へ、試行錯誤の中で一緒に悩み、考えることが支援的なアプローチです。加えて、悩みを抱える本人の孤独な気持ちが和らぎます。したがって、地域の皆さんが話を丁寧に聴いて、一緒に考えること自体が支援となります。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。

そして、全ての問題を解決できる支援者はいません。個々のゲートキーパーができないことでも、相談先につがることで支援の輪がひろがります。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。

なお、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ったり、相談の場所、日時等を具体的に調整・設定して、悩んでいる人に伝えるような工夫をしたりといった行動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のが大切です。

本項目では、「つなぎ」に焦点をあて、「民生委員編」「若者編」「保健師編」「薬剤師編」「医療機関編」それぞれのシナリオから「つなぎ」に関連する箇所を抜粋して、専門機関へのつなぎ方を取り上げます。

◆民生委員編◆

地域住民と接する機会のある民生委員はゲートキーパーの役割を担うことが期待されますが、医療専門職でないという前提を踏まえ、自身で抱え込まず、適切な方法で専門機関等につなげることが大切です。悩みを抱えた方の話を丁寧に危機、今抱えている問題を整理し、専門相談の窓口を紹介し、保健師などへつなげることをしましょう。

○保健センターへの相談を勧める(シナリオP39～)

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。

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。



← 民生委員がつなぐ可能性のある相談例を提示することで、住民が相談後のつなぎを具体的に知ることができます。

鈴木さん：そうなんですね。

民生委員：保健師さんに、気持ちや体調のこの話だけではなくて、お店の問題やお金の問題についても話をしてみてもいいかもしれません。

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。

← 具体的にどのような相談ができるかを伝えることで、相談してみようという気持ちを促すことにつながります。



鈴木さん：そうなんですね。

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し、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ということですね。

← 相談することを躊躇する様子にも気づくことは、躊躇する気持ちも受け止め一緒に寄り添い、悩み、考えることにつながります。

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ご様子をお伝えして、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？



← どのように相談するのかをイメージできるように、相談までのやり取りを具体的に伝え、安心して相談できるよう配慮すること也很重要です。

鈴木さん：ご迷惑かもしれませんが、よろしいのでしょうか。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

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が、いかがでしょう？



← 保健師へ情報提供については、本人の了解を得て、安心して相談できるようにすると良いでしょう。時には、あまり話してほしくないとか、ご自身から話すから、という場合もあるため、どう伝えたらよいかも確認しておくと思います。

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。

← その後の支援の先の見通しを伝えて
おくことは、安心につながります。



○保健センターへつなぐ(シナリオP42～)

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、
お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。



← いつもと違うと気づいた時の様子を伝えることで、生活に関する心
配な様子が伝わります。

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。



← 情報を伝える時には、聴いた話をそのま
ま伝えることが大事です。

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、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。



← 経済的な問題、ソーシャルサポートの欠如といった「自殺につな
がるサイン」を伝えることは、保健師が鈴木さんのアセスメントを
する助けにもなります。

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。

← どのように相談を勧めたかを伝えることは、鈴木さんが何を期待して保健師へ相談をしようと思っているのかを伝えることにつながります。



保 健 師 : そうなんですね。

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いいかなと思われたり、いなくなってしまうと思うほど悩んでいるようなんです。

← 死にたい気持ちを具体的にどのように話しているかをそのまま伝えることで、保健師が鈴木さんの自殺の切迫性を検討する上での助けになります。



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。

← 連絡を待つ鈴木さんにとって安心につながります。

保 健 師 : では、よろしくお願いいたします。

○つないだ結果を伝える(シナリオP43～)

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。

← 具体的につないだ先の担当者の名前を
伝えることは安心につながります。

鈴木さん：ありがとうございます

民生委員：明日、訪問してくださるということなんですけれども大丈夫ですか？

← 相手の気持ちを伺うことは、相手を尊重していることにつながり
ます。もし、答えに困り、悩んでいる
様子に気づいたら、「悩んでいる様子
ですが、お気持ちをお聞かせいただけ
ますか？」と、声をかけ、話を聴いてい
くことが大切です。

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、
私もご一緒させていただくことは可能ですが、
かがですか？

← 相談の席に同席することで、確実につなげられることにもなり、
また、その後の見守りもしやすくなります。
もし、当日、困ったことがあった際に、支援することもできること
になります。

鈴木さん：そうですね。最初だけでも一緒にいていただけると、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ます、私も一緒
させていただくことにいたします。

← 当日の段取りを具体的に説明し、必要によ
りサポートすることは不安をやわらげ、安心
につながります。

鈴木さん：よろしくお願いいたします。



◆若者編◆

悩みを打ち明けられた時には、専門的なことがわからなくても、傾聴しながら、「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、一緒に考える視点が大切です。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伝えることも重要で、日ごろから、悩んだ時の相談先がどこになるかを知っておくことが大切です。

○学生相談を勧める(シナリオP60～)

友人：少しでも気持ちが和らいだならよかったと思う。松本さんの話を聞いて、この前の学生相談だよりも、就職活動中の学生は悩みを抱えることが多くて、気持ちが落ちたり、眠れない、食欲がない、やる気が出ないといったときは、学生相談は役に立つって書いてあるよ。もしかして松本さんも似たような状況なんじゃないかなと思って心配していたんだよ。ほら。
(スマホで学生相談のHPにアクセスし、学生相談だよりをみせる)



← 相談だよりなどに記載されている内容を伝えたり、一緒に見ることで、友人と松本さんが一緒に客観的に今の状態を確認することや共有することができます。

松本さん：これが相談便りなんだね。
友人：うん、そうそう。それで、一人で抱え込まずに、なるべく早めに相談したほうが良いって書いてあるよ。



← 相談だよりなどの参考資料を活用することで、早めの相談が大事であるという理解にもなり、早めの相談を勧めやすくなります。

松本さん : そうなんだ。

友人 : 学生相談では、保健師さんがいて、体調の相談

ものってくれるし、カウンセラーの先生もいて気持ちの面でも話を聴いてくれるんだよね。



← どのような相談ができるのを具体的に伝えることで、相談することへの不安を和らげるにつながります。

松本さん : そうなんだね。でも行ったことがないから、どんな感じなんだろう。

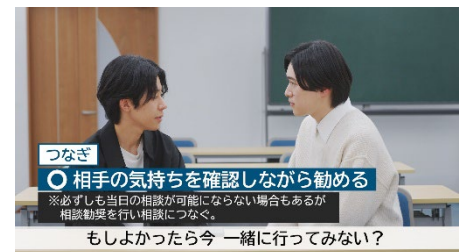
友人 : よく話を聴いてくれるところみたいだよ。

← 事前に情報を得ていることで、不安への対応ができるようになります。
また、その時に、対応できなかった場合でも、例えば、「どんなところか先に自分が行ってみようか」などと、できるだけ相談に行く気持ちにつながるよう働きかけることも大切です。



松本さん : そうなんだ。

友人 : 気軽に立ち寄れる雰囲気で、予約がなくても、空いていたら話を聴いてくれたりもするから、もしよかったら、今、一緒に行ってみない？



← 場合によって、一緒に行くことが相談に行くことのサポートにもなりますので、提案してみることをお勧めします。

松本さん : 今から？

友人 : 今、行っても、空いてなかったら予約を取るだけになるかもしれないけど、どんな雰囲気か見て知ることができるから、いいと思うんだけど、どうだろうか？



← 相談に躊躇している様子に気づいたら、相談を勧めることを無理せずに、様子を見に行く程度にして、相談しようかどうか

を考える時間をつくることも、相手の気持ちに配慮することにつながります。

松本さん : うん。今日の相談じゃなくても、雰囲気だけ見るのもいいかもしれない。

友 人 : そうだね、じゃあ。行こうか。
相談窓口を使った後、僕にも話を聞かせてもらえたらなとも思ってるよ。僕も悩んだら使ってみようと思ってたから。



← 自分自身も相談に行こうと思っていたことを伝えることは、学生の誰もが使える窓口であることの理解を促します。また、相談することは特別ではないことを伝え、友人も利用しようと思っている信頼できる相談先であることを知ってもらい、安心できる場所だと思ってもらえることにつながります。

松本さん : そうか。わかった、行ってみよう。

○学生相談へつなぐ(シナリオP62～)

友 人 : 失礼します。4年の井上です。

← つなぎ先では、ゲートキーパーが最初に話をしてつなぎことで、相談者の負担を軽減することで、その先の相談のしやすさにつながります。

保 健 師 : こんにちは。4年生の方ですね。
保健師の木村です。こちらへどうぞ。

友 人 : ありがとうございます。

保 健 師 : 今日はどうされましたか？

友 人 : 今日は、同じサークルの松本さんに場所の案内をしていたんです。



← 来所した目的を柔らかく話すことで、相談することを躊躇していた相談者の気持ちに配慮したつなぎ方となります。

保健師： そうなんです。松本さん、こんにちは。松本さんも4年生ですか。

松本さん： そうです。4年生です。はじめまして。松本です。

友人： 松本さんは今回が学生相談室に来るのは初めてだそうです。説明が大変そうなら僕からしようと思うんだけど、どうかな？

← 相談の導入で、説明をすることで
相談の負担を軽くすることにつながります。



松本さん： ありがとう、頼むよ。

友人： では、最初に僕からお話しさせていただきます。松本さんは、今、就活中で、あまりうまくいっていないようで、悩んでいるそうなので、学生相談室で相談をしてみてもいいと思います。



← 悩んでいる状況についてつなぎ先に伝えます。

保健師： そうでしたか。こちらでも何かできることがありましたら、おっしゃってくださいね。

松本さん： はい。実はいろいろうまくいなくて。

友人： ひとりでいろいろ考えてしまって、何をすることも億劫で、やる気がでなくて、睡眠もできないようで、食欲もなくて、逃げ出したいとも思っていたそうなので、学生相談室で相談してみてもいいと勧めてみました。



← 確認された健康の問題をつなぎ先に伝え、相談するに至った
状況の理解を促します。

保健師： そうでしたか。それは、お辛い状況でしたね

松本さん： （うなづく）

保健師： 松本さん、もしよろしければ、今から、もう少しお話を聴かせていただけますか？

松本さん : (友人の顔を見ながら、どうしようという表情)

友 人 : (松本さんと目を合わせ、うなずく)

保健師さん、今日は、相談の予約だけでもいいんですよね。



← つなぎ先で同席する際には、相談者の表情を確認して、安心して相談に乗れているかを確認することも大切です。話しにくそうなところは、アイコンタクトをして、話を補足することも助けになることがあります。

保 健 師 : はい。大丈夫ですよ。ちょうど、今、時間が空いていますので、今からでも大丈夫ですし、日を改めて、松本さんの時間の良い時で大丈夫ですよ。

松本さん : (友人と顔を合わせながら、うなずく)

じゃあ、せっかくだから、今からお願いしてもいいですか？

保 健 師 : はい。大丈夫ですよ。それでは、相談室にご案内しますね。

◆保健師編◆

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、ゲートキーパーの役割を担うことが期待されるため、悩みごとの中から危険因子を把握し、必要な支援や関連部署につなげることが重要です。日ごろから関係部署、関係機関とかかわりを持ち、顔の見える、連携しやすい関係作りをしていくことが大切です。

○福祉の相談を勧める(シナリオP84～)

保健師： 本当によくやってこられましたね。話していただき、ありがとうございます。渡辺さんは、今、腰痛という大変な問題を抱えながら、お仕事が見つからずに生活面で大変苦しい状態が続いています。精神的にも追い詰められているようにお見受けします。

← 今までの苦労をねぎらい、話をすること自体が大変なことでもあるため、話をしてくれたことに対する感謝の言葉を伝えることは、本人にとって安心につながることであります。また、話を要約し、抱えている問題を整理することで、問題解決のための相談を勧めることにもつながります。



渡辺さん： （うなずきながら聞く）

保健師： たとえば、生活の面でも必要なお金を借りることのできる生活福祉資金貸付制度というものがあります。腰痛の状態によっては、障害者年金の申請をすることも可能かもしれません。また、年金が支給されるまでの間、一時的に生活保護を申請するという方法も考えられると思います。無職では経済的事情で、国民健康保険の減免などの申請が可能かもしれません。

← 考えられる具体的な支援方法を伝えることは、もう解決策はないのではないかと考えている方にとっては、視野がひろがったり、希望が持てるようになり、安心につながります。調べた結果、利用できない制度である場合もありますので、可能性があるということで伝え、利用可能か調べることも出来ることを伝えるとより丁寧なかかわりとなり、一緒に考えている姿勢にもつながります。



渡辺さん : ありがとうございます。

いろいろ何かできる可能性があるんでしょうか。

保健師 : そうですね。そのため、渡辺さんとさまざまなことを一緒に考えていければと思います。

← 支援の表明をすることは、悩みを抱え孤独を感じている方にとっては、一人ではないんだ、助けになってくれる人がいるという安心感につながります。



もし、よろしければ、保健指導はまた後日にさせていただき、今日は庁舎内に福祉担当がおりますので、このあと、相談に伺ってみるというのは、いかがでしょうか？

← 自殺のリスクが高い時には、本来の来所の目的よりも自殺の危険性への対応を優先することが重要です。また、つなぎ先に確実につながれように、相談者がいるところでつなぐ等、早めに対応することも、つなぎのポイントです。悩んでいる方にとっては、大変さをわかってもらえたという思いにもつながり、相談者と支援者の信頼関係にもつながります。時に、当日、相談ができない場合もありますが、その時には、この先の相談方法などを具体的に伝えておくことが大切です。

○福祉相談へつなぐ(シナリオP86～)

保 健 師 : 特定保健指導にいらした渡辺さんという 63 歳の男性の方です。腰痛の悪化で 1 年前に退職し、失業手当の受給も終了して、現在、無職で収入がなくなっております。同居の 88 歳のお母様の年金で暮らしているようです。さまざまな支払いができなくなってきており、生活困窮者支援につなげたいと思い、連絡しました。

← 相談内容を要約し、具体的な支援が必要であること、つなぐ目的を伝えることは、つなぎ先のも共通認識で支援にあたることにつながります。



福祉担当 : そうでしたか。ご苦労されている状況ですね。
ご連絡いただきありがとうございます。

保 健 師 : ご本人は、死んでしまった方が良いのではと、考えるくらいに追い詰められています。早めにつなげたほうが良いと考えておりました。

← 自殺念慮がある場合は、早め対応が必要であるため、つなぎ先には事前に伝えておくことが大切です。



福祉担当 : そうですね。

保 健 師 : もしよろしければ、これから、相談に伺いたいと思っていますが、いかがでしょうか？

← 自殺の危険性がある場合は、確実につながるよう、つなぎ先と相談者を最後までつなぎ合わせていくことが大事です。



福祉担当 : わかりました。大丈夫ですので、いらしてください。

保 健 師 : よろしく願いいたします。

辛い気持ちが強く、丁寧にやり取りして
いただくよう、ご配慮いただけると助かり
ます。

← 対応の際の配慮点について、事前に
伝えておくことで、安心できる相談
環境を用意してもらえます。

福祉担当 : わかりました。

保健師 : それと、死にたい気持ちについては、
精神科か精神保健相談にも
つなげようと思っています。

← 様々な問題を抱えた方への対応では、支援者同士が連携して
対応することが重要です。他にどのような支援を考えているか
も伝えることで支援の輪を広げることにつながります。



〇こころの相談を勧める・つなぐ(シナリオP88～)

保健師 : あと、調子のことなのですが、眠れない、食欲がない、自分を
責めてしまったり、死にたい気持ちがあり、精神的に追い詰め
られている状況かと思います。このような
状況は、いつ頃からですか？

← 要約をして伝えることで、自分の状態
を振り返ることができ、相談に勧め
やすくなります。



渡辺さん : そうですね。ずっとあるんですけども、1か月前に電気料金を
支払えなくなりそうだった時があって、その頃から、強くなった
気がします。

保健師：そうでしたか。

眠れない、食べられないなどの症状がしばらく続くと、うつ状態が疑われ、専門の先生に相談することが良いようなのですが。

← 不調をきたした際、専門家の相談をする
目安を伝えることで、相談を勧めやすくなります。



渡辺さん：うつですか？

自分は単に、お金がなくて、
情けない人間なだけだと思っていました。

保健師：うつ状態は、自分がダメだからということではなく、専門の先生に相談したり、療養したり、時にはお薬で治療していくことで和らいでいくものなんですよ。

← うつ状態の正しい知識を伝えることは、必要な支援の必要性を理解することにつながります。



渡辺さん：そうなんですね。自分はよくわからないから。

保健師：気持ちの問題をみってくれる医療機関を受診してもよいと思いますが、いかがですか。

← うつ状態の時には理解力が低下している場合もありますので、
丁寧に、わかりやすく、平易な表現で説明することが必要です。

渡辺さん：例えばどういうところですか？

保健師：かかりつけ医がある方だと一度そちらに相談していただくのも一つです。ただ、渡辺さんの場合はかかりつけ医がないようですので、精神科や心療内科など、こころの不調を専門に診ていただく医療機関がおすすめです。

← 相談を悩まれている場合は、まずは、身近な相談先を勧めた上で、望ましい相談先を提案すると、専門家のへの相談へ気持ちが傾くこともあります。



渡辺さん : 精神科を受診するというと、母がまた心配してしまいます。これ以上、母を心配させたくないのです。

保健師 : そうなんですね。それでは、たとえば保健センターでも、専門の先生が相談にのってくれる日がありますので、一度、そこで相談してみるというのはどうでしょうか？



← 相談者の気持ちを汲みながら、どのような方法が相談者にとって良いかを一緒に考えることは、寄り添う支援になります。

こころの不調だけでなく、病院に受診したほうがよいか、とか、何らかの支援の制度があるかなども相談に乗ってもらえると思います。

← 勧めた相談先で、どのような相談ができるのかを具体的に説明することで、相談しやすくなります。

渡辺さん : それなら、、、行ってみようかな。

保健師 : ちょうど、明日、相談日で、まだ空きがありますので、いかがでしょうか？相談が続くとお疲れになるかもしれませんが。



← 自殺の危険性の低く穏やかな対応で問題ない場合には、本人の都合や気持ちに合わせた相談勧奨や後日の相談対応をすることもあります。



渡辺さん : いや、機会があるのならお願いしたいと思います。

保健師 : (紙に予約日と時間をメモし渡す。)
明日の 14 時からになります。相談の時には、私も一緒させていただきたいのですが、いかがでしょうか？



← うつ状態の時には、理解力が低下している場合がありますので、わかりやすく伝える工夫をすることが大切です

◆薬剤師編◆

薬剤師は、患者の健康状態に関する情報に接する機会が多く、過剰服薬にも気づきやすいため、薬の頻度などから危険因子に気づき、適切に寄り添い、必要な支援につなげることが大切です。かかりつけ医に相談したり、時には、保健所や精神保健福祉センターなど、地域の相談窓口を紹介することも場合もあるため、日ごろから関係機関とのかかわりを持ち、連携しやすい関係性を気づいていくことが大切です。

○相談を勧める(シナリオP108～)

薬 剤 師：かなりつらい状況とお見受けします。このような状況の時は、専門の病院を受診され、お客様にあったケアやサポートをお受けになられることをお勧めしています。

← 相談を勧める場合には、相談者の話を十分に傾聴した上で、行うことが重要です。



小林さん：それは、病院ですか？

薬 剤 師：はい。お客様のように症状が続いている場合は、服用を中止していただき、専門の先生に相談されることをお勧めしています。

← 病院で相談することは特別ではないことではなく、他の方にも同様な対応をしていることを伝えることもつなぐ際のポイントです。



小林さん：そうなんですね。

薬 剤 師：はい。お客様のように忙しくて病院に行けないのでと、お買い求めいただく方は多くいらっしゃいます。ただ、数回飲んで症状が改善されない場合は、病院を受診していただいております。受診された皆さんは、もっと早く受診しておけばよかったとおっしゃいます。

← 同様の相談を勧めた方の例を伝えることは、相談することの必要性や相談が特別ではないと理解していただくことにつながります。



小林さん： そうなんですか。

薬剤師： はい。仕事で気持ちも体力も限界ということなので、病院を受診する状態だとお見受けいたします。

← 相談者の話を要約してつたえることで、相談を受けることへの理解につながります。

先生は、眠りのことだけではなく、今おかれている状況や辛いお気持ちの話なども相談にのってくださいます。もし、仕事がつらく、休養が必要な場合には、休養の診断書を書いてくださることもあるんです。

← 相談することがどのようなことなのかを知らない方も少なくないため、相談者の様子に合わせ、病院での支援を具体的に説明することは大切です。



小林さん： 仕事を休む、、そんなこと考えてもみなかった。

薬剤師： 治療法も様々ありますので、先生と相談してみると良いと思います。

← 具体的な相談の仕方を伝えることも、相談する際の助けになります。

小林さん： わかりました。んー。でも、病院も考えたことなかったから、どこに行けばいいのか、、



薬剤師： そうなんですね。病院の他に、地域にはこころの相談ができる場所があります。ちょうど、この薬局の近くに精神保健福祉センターという場所があります。

← 相手の気持ちに配慮し、相談者が相談しやすい相談先を勧めることで、相談につなぎやすくなることもあります。



小林さん：こんなに近くにあったんですね。

薬剤師：はい。そこでは、どのような病院を受診したらよいのかなど、一緒に考えてくれると思いますので、相談してみてもはどうでしょうか？

← 支援の提案をした後に、相手の気持ちに配慮した声かけをすることは、相談者が自分の気持ちを尊重してくれていると思うことができ、一緒に考えてくれている存在であると感じてくれることにつながります。



小林さん：今からでも大丈夫でしょうか？

薬剤師：これから相談できるか、私の方から精神保健福祉センターに連絡してみようか？その時には、伺った内容を少しお伝えしてもよろしいでしょうか？

← 自殺のリスクが高い場合には、その場でつなぐことも必要です。また、相談内容をつなぎ先に事前に伝えることを相談者に許可を得ることで、相談者の相談の負担を減らすことにもつながります。



○精神保健福祉センターにつなぐ(シナリオP110～)

薬剤師：半年ほど前から、時々、お薬を購入されていた方です。今日はいつもと違う様子で来店され、多めにお薬を購入されていたようなので、お声をかけた際、仕事に失敗して、もう死ぬしかないと思われていたようなのです。

← 適切な支援につなげることができるよう自殺の危険性がある方であることを具体的に説明する。



相談員：そうだったんですね。

薬剤師：病院への受診もされておらず、受診をすすめたのですが、このまま帰してしまうのは心配なので、センターさんの相談を

紹介したのですが、恐縮ですが、お願いできますでしょうか？

← 自殺の念慮があり、自殺の危険性が高いが、精神保健福祉センタ

一の相談に勧めた理由を伝え、病院受診の検討もしていただけるようつなぐ。

相談員：わかりました。

詳しいことはこちらで伺い、状況によって、
病院受診を私の方からも勧めたいと思います。
それでは、玄関にお迎えにあがりますね。



← 緊急性が高くない場合には、穏やかに本人の都合に合わせた受診
勧奨や後日の状況確認、相談対応もありえる

薬剤師：わかりました。よろしくお願いいたします。

○つないだ結果を伝える(シナリオP111～)

薬剤師：お待たせいたしました。

精神保健福祉センターと連絡が取れました。

小林さん：ありがとうございます。

薬剤師：今から、大丈夫とのことで、相談員の加藤さんという方が、センターの前で待っていてくださるそうです。



← 初めて行く相談先や自殺の危険性が高い場合に等は、無事に相談先に到着できるよう、つなぎ先の目印になることなどを伝えておくことが良いでしょう。

◆医療機関編◆

医療機関に従事されている医師や看護師は、患者の健康状態に関する情報に接する機会が多く、ゲートキーパーの役割も担うことが期待されているため、適切に寄り添い、必要な支援につなげることが重要です。看護師間での情報共有、医師への報告することは、病棟内でのつなぎとなり、サポートにあたっては健康問題だけに限定せず、心理社会的な面にも目を向け、医療機関の医療ソーシャルワーカーなどにつなぐことや、地域の関係機関の支援へつなげていくことなども重要な視点です。日ごろから、病棟内スタッフ間、病院内、地域の病院、関係機関との関係性を築いていくことが大切です。

○主治医への相談を勧める(シナリオP130～)

看護師：そうですね。

前に、主治医の先生に聞いてみたと言っていました。その際には気持ちのことはお話されていなかったかと思います。

← 相談状況を具体的に確認することで、主治医への相談ができることを示唆します。

吉田さん：そうでした。

看護師：よろしければ、改めて、主治医の先生に、今の気持ちをお伝えし、相談してみるのはいかがでしょうか？

← 主治医へ相談への相談目的を伝え、以前の相談とは異なることを伝えます

吉田さん：お忙しいのに相談しても大丈夫なんですか？

看護師：はい、大丈夫ですよ。

今日お話いただいたことを、そのまま私が先生にお話しておきますので、いつ頃、面談いただけるのか、伺ってみるのはいかがでしょうか？



← 相談しづらさに配慮し、具体的につなぎ方を説明し、安心して相談できるようにすると良いでしょう。

吉田さん：はい。お願いいたします。



○同僚看護師へつなぐ(情報共有)(シナリオP132～)

看護師：担当の吉田さんですが、生活の悩みや不眠やうつ、自殺念慮があり、自殺につながる行動もあるようです。皆で自殺のリスクの高い患者として、危険な行動にも注意して、対応していきましょう。

← 自殺の危険性があるため、スタッフ間で情報を共有して、統一した対応ができるようにします。



同僚看護師：はい。

看護師：つらい気持ちを述べられているときには、丁寧にかかわり傾聴していただくようにお願いします。自殺のリスクやサインに注意していきましょう。それと、廊下側のベッドの空きがありますので、窓側のベッドからの移動を主治医に相談しましょう。

← 主治医とも情報共有し、自殺防止に努めることが重要です。

同僚看護師：わかりました。皆で対応していきます。

○主治医へつなぐ(シナリオP133～)

看護師：検査目的で入院中の吉田さんなんですが、死にたいと思うほど、追い詰められているようで、面談をお願いしたいと思っています。

← 自殺の危険性が高いことを伝え、早め対応が必要であることを伝えます。



主治医：そうなんですね。

看護師：はい。今日、検温に行ったら、窓から外をみていて、気になったので話を聞いたんです。大きな病気ではないかと心配されており、病状についても何か重大なことを伝えられていないんじゃないかというご心配もあるようです。また、経済的な心配もおありのようで、夜も眠れていないようで、迷惑かけて申し訳ないといった言葉も聞かれ、具体的な方法も考えているようなんです。死にたいと考えているようで、、

← 自殺の切迫性を伝えるとともに、患者の抱えている問題も伝えることで、医療以外の支援の検討も必要であることを伝えることになります。

主治医：そうでしたか。それは、深刻ですね。

看護師：はい。主治医に相談してはどうかとお伝えし、スタッフ全員とも情報共有し、多めに見守りしております。

← 病棟での対応を共有することで、主治医が自殺防止の指示をする上で重要な情報となります

主治医：そうでしたか。それでしたら、早めに対応しますね。

今日、時間が取れますので、

もし、奥様もお越し頂けるようでしたら、ご連絡いただけますか？

← 適切な支援につなぐ際には、家族の協力は不可欠でもあることから、家族を交えて話ができるようにしましょう。

看護師：わかりました。

主治医：それと、窓際のベッドから廊下側のベッドに移した方がいいですね。

ご本人と奥様にご説明させていただきます。

← 患者の安全を確保することは、適切な支援であり、また、不安を抱えている患者に対しては、ひとつひとつ丁寧にかかわることで安心につながります。



看護師：わかりました。廊下側のベッドが空いておりますので、調整してもよろしいでしょうか？

← 自殺のリスクが高い時には、その場で病棟の状況を伝え、速やかに対応することが重要です。



主治医：はい、よろしくお願いいたします。

○主治医へのつなぎ、生活相談への相談の勧め(シナリオP134～)

主治医：看護師さんから伺いました。

検査中の病気のことで心配があり、重い病気なんじゃないかなど、いろいろ心配させてしまっていたようですね。



← 患者が悩んでいることについて、主治医から話題をして、相談しやすい雰囲気をつくることが大切です。

吉田さん：実は重い病気じゃないかって考えてしまって。重い病気でも外来で治療ができるってきいていましたので、自分は入院するほど重いのかと思ってしまって。

主治医：そうでしたか。重い病気なんじゃないかと心配が残っているのですね。

← 主治医自ら患者の悩みを傾聴することは、患者が安心につながり、今後の必要な支援につなげる際にも重要な働きかけにもなります。

吉田さん：はい。大きな病気だった場合、治療のために入院が長引くことだってあるし、そうすれば、仕事を休み続けなければいけなくなるし、もう有給休暇もないわけだから、仕事をやめなければならなくなる、、、そうなれば、家族を養うこともできなくなり、家族が路頭の迷うことになる、と悪循環になってしまって、、、

看護師：吉田さんは、お子さんたちがまだ学生で、毎月の仕送りもあり、月々の家

のローンの支払いもあるため、経済的な心配もされているようなんです。

← 看護師が患者と主治医の面談の場面に同席する際は、患者の支援の立場で同席することが重要です。面談の中で、患者が相談しにくい様子の場合は、悩みを相談しやすくなるよう話していた内容を代弁するなど、相談の手助けをすると良いでしょう。



主治医： そうだったんですね。

吉田さん妻： 経済的なことは、心配しないでって、話しているんですが、とても心配をしていて。私にも大丈夫か大丈夫かって、お見舞いのたびに話してきていたんです。

吉田さん： 子どもや妻には苦勞をかけたくないんです。

主治医： 具体的な心配なことがおありで、どうすればよいかと思いますよね。お金の問題や仕事のことについては、病院内に、さまざまな相談できる医療相談室があります。そこで相談にのっていただくのはどうかと思うんですが、いかがでしょうか。



← 主治医から生活面の相談を提案することはとても重要で、治療する上で、生活面の相談も必要であることが伝えることになります。

吉田さん： 医療相談室というところがあるんですね。

看護師： そうなんです。経済的な面で心配される方は多く、利用できる制度などを紹介してくれたりします。医療費のことだけではなく、学費に関する支援制度なども紹介いただけることもあるんですよ。



← 看護師が、主治医から説明を、患者がわかりやすいように平易な表現で伝えたり、補足説明することで、患者の理解につながります。

吉田さん妻： そうなんです。夫に心配をかけたくないから大丈夫と話していました

が、実は、心配だったんです。でも、どこに相談をしたら良いのかわからなくて悩んでいたところだったんです。

主 治 医：そうでしたか。おくさまもお辛かったですね。

吉田さん：やっぱりそうだったんだね。心配かけたね。

吉田さん妻：そんなことないわ。一番つらいのはあなたなんだからね。心配かけてごめんなさい。

看 護 師：お二人で相談にいかれても大丈夫ですし、
吉田さんの体調が悪いようでしたら、奥様だけでも相談できますよ。



← 初めて相談する際は、不安なこともありますので、具体的に相談の様子を伝えることで、相談への安心につながります。

吉田さん：そうだね、一緒に相談に行ってみようか？

吉田さん妻：そうね。一緒に行った方が、あなたが心配していることも聞けていいわよね。

主 治 医：そうですね、ご一緒に相談にいかれると良いと思います。



← 主治医が相談への後押しをすることで、相談への安心につながります。

看 護 師：では、後ほど、相談室にご案内いたしますね。



← 看護師が相談室に案内するは、相談員へのつなぎになりますし、確実に相談につなげることになります。

○精神科への相談の勧め(シナリオP137～)

主 治 医：それと、気持ちの面のことですが、眠れなかったり、食欲がなかったりと気持ちの面でも辛いと伺いましたが。

← 精神面の評価のための質問し、話を十分に聴いた上で、精神医療へのつなぐことを検討することが、患者の安心につながります。

吉田さん：はい。これからのことを考えると、どうしたらいいかという気持ちでいっぱいです。看護師さんにも話したのですが、自分では、どうしようもできない

から、死んでしまいたいと思ったりするんです。

主 治 医： そうだったんですね。とても心配で追い詰められていたのですね。

吉田さん： はい。

看 護 師： それで、いなくなってしまった方がよいなどと
考えてしまったりするようなのです。

← 患者が言いにくいことがある場合は、
看護師が代弁することで、患者が気持ちを話しやすくなることも
あります。



吉田さん： もう、どうしたらいいか考えると、死ぬことしか頭に浮かばなくて、、、

主 治 医： そうでしたか。お辛い状況でしたね。吉田さんの様子を伺ったところ、
憂うつな気持ち、眠れない、食欲がないなどと、精神的に追い詰められて
いて、うつ状態であると思われます。

← 患者の話を傾聴し、精神面での評価を
わかりやすく伝えることで、精神科への
つなぎが必要であることへの理解
を促すことにつながります。



吉田さん： うつ状態ですか？

主 治 医： はい。気持ちが落ち込んでいることで、抱えている問題に対して考える力
が落ちてきたり、今、感じているようないなくなってしまうという辛
い気持ちにもなります。ですから、気持ちの面の専門の科の受診をお勧
めしたいと思っています。

← いきなり精神科受診と伝えると、抵抗を感じる患者も少なく
ありませんので、「気持ちの面の専門の科」と
柔らかな表現で伝え、
患者の反応を見ながら、
精神科受診を勧めることも、
気持ちに寄り添う支援として大切です。



吉田さん： 専門というと、精神科ですか？

主 治 医：そうです。眠れない時には、お薬を使用したり、
気分が落ち込んでいるときには、気持ちに対するお薬を出してもらえます。
不安な気持ちがある時には、不安を和らげるため、相談にのってくれた
り、お薬を調整いただくこともあります。

← 受診への不安を感じた時には、受診先での
治療等を具体的に伝えることで、不安を和
らげることにつながります。



吉田さん：そうなんですね。

吉田さん妻：精神科っていても、この病院にも精神科があるんですか？

主 治 医：私たちの病院には精神科がありませんので、吉田さんが受診しやすい
精神科を紹介したいと思いますが、いかがでしょうか？

← つなぎ先を検討する時には、相手の気持ちを確認しながら、丁寧に
説明、提案していくことが重要です。

吉田さん：そうですねえ、、、

主 治 医：ご紹介先の精神科なのですが、もし、よろしけれ
ば、ご自宅にも近く、ここの病院ともよくやりとり
がある駅前のこころのクリニックではどうかと思
っているのですが、いかがでしょうか？



← 安心して受診できる情報を伝えながら、つなぎ先を患者、家族と
一緒に考えていく姿勢で提案していくことが大切です。

吉田さん：駅前のクリニックなら、家からも近いし、仕事に行くようにもなったら通
勤の途中だからいいかもな。

吉田さん妻：そうね。あそこなら行きやすいわよね。

主 治 医：わかりました。それでは、紹介状を作成して、
相手の先生に連絡しておきたいと思います。

← 安心して受診できるよう丁寧に対応する
ことが重要です。



吉田さん：ありがとうございます。

○精神科へつなぐ(シナリオP139～)

主 治 医 : 現在当院に検査入院中の方で、眠れない、食欲がないといった症状がみられます。病気の心配のほか、経済的な心配、仕事の心配などで、精神的に追い詰められており、死にたいと考えることもあるようなんです。後ほど、事前に診療情報提供書を送るか、ご本人に受診時に持たせるようにしたいと思いますが、いかがでしょうか。

← 精神科へつなぎの際には、患者が安心して受診できるよ、また、精神面での治療につながるよう診療時の情報を伝えることは重要です。

精神科医 : はい、わかりました、大丈夫です。

主 治 医 : 検査も終わり、近々退院となり、外来通院で治療を行う予定なのですが、自殺念慮もあることから、精神科受診をすすめたところですよ。ご自宅にも近い、貴院を紹介させていただきたいと思っています。うつの得点でも CES-D で 48 点と重症でした。

← 貴院を通院先に選んだか、入院中のうつ状態の重症度を伝えることは、精神科での治療方針を検討する上で、重要な情報となります。

精神科医 : そうでしたか。死にたいと思うほど、悩まれているんですね。自殺念慮についてはどのような形でしょうか？

主 治 医 : そうですね。具体的な計画という判断が難しいですが、いなくなっていきたいと考え、病棟では窓の近くに立ちすくんでいたりという様子です。

← 病院内での様子を具体的に伝えることで、精神科での治療方針を検討する上で、重要な情報となります。



精神科医：そうでしたか、それでは、早めに受診いただく方が良いかもしれませんね。

受診日については、調整してご連絡します。退院はいつですか？

主治医：詳細の退院日はこれからなのですが、近日中には退院をと考えております。

← 自殺の切迫性によっては、精神科受診を早める可能性もあることから、退院計画も伝えることは重要です。

精神科医：わかりました。退院後の自殺の危険性もありますので、早めに受診いただけるように調整いたします。

主治医：ありがとうございます。

そのほか、経済的な問題などは、当院の医療相談室で相談できるように調整しております。



← 当院での治療も継続していく場合は、つなぎ先の精神科との連携は不可欠となりますので、支援体制を共有していくことは重要です。

精神科医：わかりました。連携しながら見ていければと思います。

主治医：よろしくお願いいたします。そのほか、受診までの間、こちらでできることがありましたら、ご指導いただけますでしょうか？

← 自殺の危険性が高い場合は、精神科受診までの期間での対応方法を確認しておくことも必要です。

精神科医：わかりました。

