

事例集

- ・ 本事例集は実際の相談事例を参考に作成し、ガイドラインとの対応を記載した、架空の事例です。
- ・ 相談員の研修に利用することを想定しており、その際の資料として活用してください。
- ・ SNS 相談の応答方法は必ずしも確立されたものではなく、発展途上にあります。本事例集に掲載された事例を参考にしてガイドラインを参照しながら、適切な応答のあり方を受講者 1 人 1 人が考え、議論いただきたいと考えています。（適切とは言えない対応事例についても、どこが適切ではなかったかをおさえながら、どのような応答が適切かを考える材料としてください。）
- ・ 本事例の作成に当たり、平成 30 年度厚生労働省補助事業「若者に向けた効果的な自殺対策推進事業」の SNS を活用した相談に関する作業部会の出席団体のご協力をいただきました。

(目次)

※ 〈 〉 内は相談者情報。①年代/②職業等/③性別の順に記載。

○相談事例No. 1-1	1
〈10代/中学生/女性〉	
相談概要：母親が何をしても認めてくれず、辛い。死んでしまいたい。	
○相談事例No. 1-2 (適切とは言えない対応事例)	15
〈10代/中学生/女性〉	
相談概要：母親が何をしても認めてくれず、辛い。死んでしまいたい。	
○相談事例No. 2	19
〈20代/有職/女性〉	
相談概要：毎日が仕事と親の介護で過ぎていき、自分が何のために生きているのか解らなくなっ てしまった。	
○相談事例No. 3	31
〈20代/無職/男性〉	
相談概要：仕事を解雇され、5,000円しか持っていない。誰にも相談できず、辛い。	
○相談事例No. 4	36
〈20代/有職/女性〉	
相談概要：仕事がうまく出来ない時が多く、上司に注意されることが多い。最近は仕事に行くの が辛く、毎朝憂鬱になってしまう。	
○相談事例No. 5-1	42
〈20代/有職/女性〉	
相談概要：1年ほど前から交際相手に暴力を受けているが、どうすればいいのか解らない。	
○相談事例No. 5-2 (適切とは言えない対応事例)	54
〈20代/有職/女性〉	
相談概要：1年ほど前から交際相手に暴力を受けているが、どうすればいいのか解らない。	
○相談事例No. 6	57
〈10代/学生/女性〉	
相談概要：両親との関係が悪く自宅には居たくないため、交際相手のところにいるが、暴力を受け ることがある。この状況を誰にも相談出来ない。	
○相談事例No. 7	62
〈10代/中学生/女性〉	
相談概要：部活の顧問が怖く学校が嫌になっている。死にたいほどつらいと感じている。	
○相談事例No. 8	66
〈30代/不明/女性〉	
相談概要：精神科の主治医の指導についていけず、憂鬱さが悪化し、体中が痛く、辛い。	
○相談事例No. 9	71
〈40代/作業所に通所/女性〉	
相談概要：統合失調症に長年苦しんでおり、通所している作業所も居づらく感じ苦しい。	

○相談事例No.10…………… 77
 〈20代/不明/女性〉
 相談概要：死にたいと思う気持ちが強いが、誰にも相談できていない。

○相談事例No.11…………… 82
 〈30代/日雇い/男性〉（つなぎ支援の例）
 相談概要：日雇いで生活しているが、日々の生活に疲れた。今死のうと思っている。

○相談事例No.12…………… 87
 〈10代/不明/女性〉（緊急対応の例）
 相談概要：希死念慮があり、相談中に大量服薬をした。

○相談事例No.13…………… 91
 〈10代/高校生/女性〉（一時保護の例）
 相談概要：母親から虐待を受けており、家を出たいと思っているが、相談出来る人がいない。

〈カテゴリ別索引〉

	相談者情報								相談内容							対応		
	10代	20代	30代	40代	中学生	高校生	女性	男性	学校関係	家族関係	虐待	男女間の問題（DV）	労働関係	生活困窮関係	メンタル不調	緊急対応	つなぎ支援	一時保護
相談事例No. 1-1（P1）	○				○		○			○								
相談事例No. 1-2（P15）	○				○		○			○								
相談事例No. 2（P19）		○					○			○								
相談事例No. 3（P31）		○						○					○					
相談事例No. 4（P36）		○					○					○						
相談事例No. 5-1（P42）		○					○				○							
相談事例No. 5-2（P54）		○					○				○							
相談事例No. 6（P57）	○						○			○	○							
相談事例No. 7（P62）	○				○		○		○									
相談事例No. 8（P66）			○				○							○				
相談事例No. 9（P71）				○			○							○				
相談事例No. 10（P77）		○					○							○				
相談事例No. 11（P82）			○					○						○			○	
相談事例No. 12（P87）	○						○								○			
相談事例No. 13（P91）	○					○	○			○	○							○

相談事例No.1-1

1.相談者情報

〈10代/中学生/女性〉

相談概要: 母親が何をしても認めてくれず、辛い。死んでしまいたい。

2.応対例

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
1		(定型文の送信)	IV-1(1) 定型文の送信	
2	女子 14 東京			
3		こんばんは、相談員です。 今日は相談に来てくれてありがとうございます。	IV-2(2) 肯定	
4		どのようなことからでも大丈夫なので		
5		お話できるところからお話してくださいね		
6	わかりました			
7		今日はどのようなご相談ですか？	IV-2(4) 質問	
8	わかってもらえなくて、つらいんです			
9		そうなんです、それは本当につらくなりますね……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(1) 傾聴	受容+共感
10		どんなことを分かってもらえない感じですか？	IV-2(4) 質問	最初の質問はできる限り広く聞く
11	うーん がんばってるのに、怒られてばかりです。			
12		そっか……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(1) 傾聴	受容
13		怒られてしまうなんて、やる気がなくなっちゃいますよね	IV-2(1) 傾聴	共感
14		どんなことで怒られるんですか？	IV-2(4) 質問	
15	ほんとに、そうです。 学校の成績が悪いと怒られます。			
16		学校の成績……自分でも気にしているのにそれを怒られたら、本当に嫌になりますよね	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(1) 傾聴	受容+共感
17		誰から怒られるんですか？	IV-2(4) 質問	
18	辛くて死にたくなりました。 お母さんです。			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
19		お母さんに分かってもらえないと、本当にそうおもってしまうくらい、つらいですよね……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅲ-(6)② 侵襲性の高い言葉 Ⅳ-2(1) 傾聴	受容＋共感 14才という若者のため、不用意に死に傾くことを避けるために、直接的なオウム返しを避ける。
20	はい			
21		お母さんは、どんなふうに言ってくるんですか？	Ⅳ-2(4) 質問	
22	こんなんじゃないの先、やっけないとか、頭悪いんじゃないのかとか			
23	塾にも行ってるのに			
24	なんでなの？って			
25		そんな……すごく傷つきますよね	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴	共感
26		がんばっているのに、分かってくれないんですよ……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴	共感
27	はい、だから、私はもうどうしたらいいのかわかりません			
28	がんばってるのに			
29		そうですね……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
30		そんな言われ方したら、がんばる気もなくなってしまうですよ	Ⅳ-2(1) 傾聴	共感
31		お母さんにそんな風に言われて、あなたはどんなふうに対応しているんですか？	Ⅳ-2(4) 質問	
32	ごめんなさいって。			
33	次はがんばりますって			
34	言います			
35		そっか……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
36	でも、もうがんばってます			
37		そうですね、もう十分がんばっているのに、どんなふうにもっとがんばればいいのか、分からなくなっていますよね	Ⅳ-2(1) 傾聴	受容＋共感
38	これ以上がんばるにはどうしたらいいんでしょうか？			
39	お母さんを喜ばせたいです			
40		そうなんです……あなたががんばるのは、お母さんを喜ばせたかったんですね	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
41		だから、いままでもずっと、がんばってきたんですよ	Ⅳ-2(1) 傾聴	受容

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
42	はい。そうです。 褒めてほしくて			
43		うんうん	IV-2(1) 傾聴	受容
44		褒められたら、うれしいですよ	IV-2(1) 傾聴	共感
45		いつぐらいから、そうやって お母さんのためにがんばって きたんですか？	IV-2(4) 質問	
46	うーん ずっと前からです。 笑った顔が見たくて。いつ も怒ってるから			
47	私が悪いんだと思います			
48		そっかあ……お母さんに 笑ってほしかったんですね	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(1) 傾聴	共感
49		でも怒ってばかりいるお母 さんをみていると、本当に つらくなりますよね	IV-2(1) 傾聴	共感
50	つらいです。 私がいるから、お母さんは 怒ってるのかもしれないで す。 だから、いなくなったほうが いいのかなって、最近思っ ました。			
51		お母さんは、そんなにあな たの事をいつも怒っている 感じなんですね	IV-2(1) 傾聴	受容
52		そんなお母さんを見ている と、自分をせめてしまうん ですね	IV-2(1) 傾聴	共感
53	はい… 弟のことは、可愛がってま す。			
54		なるほど……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(1) 傾聴	受容
55		弟さんは、いくつなん ですか？	IV-2(4) 質問	
56	一個下なので、13才です			
57		そうなんですね……一つし か変わらないのに……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(1) 傾聴	受容
58	弟は、いつも笑ってて、お 母さんも笑ってて			
59		弟と自分との対応で、お母 さんが一番違う、って感じる のはどんなところですか	IV-2(4) 質問	
60	にこにこしてるところです			
61		そっか、二人とも笑ってい るのに、ますます居たたま れない感じですよ	IV-2(1) 傾聴	共感

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
62	私の何が、悪いのかって思っちゃいます。たぶん、弟は人気者だから。			
63		そうなんですね……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
64		今ご家族は、お母さんと弟さん、他にどなたかいらっしゃいますか？	Ⅳ-2(4) 質問	
65	他には、お父さんだけです			
66		お父さんとは、どんな感じなんですか？	Ⅳ-2(4) 質問	
67	怒ったりはしないですが、あまりしゃべったりもしないです			
68		そっか……お父さんとは、あまりかかわっていない感じなんですね	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
69	はい。 わたしが休みの日も、仕事だから余計に話せないです			
70		そうすると、お母さんとどんなふうに関わったらいのか、すごく考えてしまいますよね	Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
71	お父さんは、帰ってくるのが遅いから、部屋で勉強してたら気づかなくて			
72	そうです。			
73		そうですよね……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
74	弟みたいになりたい			
75		うんうん……悲しいけど、そう思ってしまうですよね	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅲ-(6)② 侵襲性の高い言葉 Ⅳ-2(1) 傾聴	受容+共感
76		今までのお話を少し整理すると	Ⅳ-2(1)傾聴	要約 途中で要約を効果的に入れることで、相談者が現状を理解することができる。
77	かなしくて寂しいです はい			
78		あなたは今、勉強をすごくがんばっているんだけど、お母さんからは怒られてばかりで認めてもらえない		
79	はい			
80		でもそれは、結構前から、お母さんがずっと怒っていることを、あなたはとても気にして	Ⅳ-2(1) 傾聴	要約

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
81		お母さんが笑ったり、喜んでほしいから、一生懸命勉強をがんばってきたんですよ		
82	そうです			
83		でも、がんばってもがんばっても、お母さんは全く褒めてくれない	IV-2(1) 傾聴	要約
84		だから、今あなたはとても疲れてしまって、どうしていいかわからない感じですよ	IV-2(1) 傾聴	要約
85	はい。もう疲れました			
86	つらいです			
87		うんうん、本当にむなしくなりますよね	IV-2(1) 傾聴	受容＋共感
88		一方で、弟とお母さんはいつもニコニコしていて	IV-2(1) 傾聴	要約
89	はい			
90		弟は人気者ということもあって、お母さんも気に入っているように見える		
91		そして、お父さんは仕事が忙しく、どちらかというとあまり話さない人なので、	IV-2(1) 傾聴	要約
92		今あなたは、家の中で、とっても孤独で、一人ぼっちで、誰も分かってくれないしんどさを感じているんですよ		
93	そうです。ひとりぼっちです。			
94		そんな状況を変えたくて、今日のご相談に来て下さったんですよ	IV-2(2) 肯定・承認	
95	ずっとこれが続くのかと思うと、死にたくなります			
96	はい			
97		うんうん、死にたいって思うくらいつらい状況を、なんとか変えていきたい、って思っているんですよ	IV-2(1) 傾聴	共感 ここまでの間で、十分に丁寧な傾聴(受容、共感)を行ってきたので、ここでは、「死にたいほどつらい」という気持ちをストレートに受け止め、変わりたい気持ちがあることにも触れることができる。
98	褒めてもらいたくて。わかってほしいです。			
99		今日はたいせつなお話をしてくれて、あなたにとって本当に苦しいことをお話してくれて、本当にありがとう。	IV-2(2) 肯定・承認	
100		是非、あなたの力になりたいので、一緒に考えていきたいと思います		
101	はい 嬉しいです。			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
102		あなたにとって、お母さんに褒められたのは、どんな時でしたか？	IV-2(4) 質問	
103	うーん…あんまりないんですけど、やっぱり、テストの点がよかったときですかね？あんまり思い浮かばないです			
104		そっか……あまり褒められてないけど、テストの点がよかった時、ということ強く覚えているんですね	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(1) 傾聴	受容
105		その時は、本当にうれしかったですよね	IV-2(1) 傾聴	共感
106	はい。ホッとしました。			
107		そっか……うれしかった、っていうより、ホッとしたんですね	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(1) 傾聴	受容
108	褒められたことって、あんまりないです			
109	はい			
110		ホッとした、っていうのは、どんな感覚だったんでしょうか？	IV-2(4) 質問	
111	うーん。なんか、認めてもらったって気持ちでした			
112		そっか、認めてもらう、っていうのがホッとした感覚だったんですね	IV-2(1) 傾聴	受容
113	そうです			
114		認めてもらうことは、本当に心が元気になりますよね	IV-2(1) 傾聴	共感
115		がんばったこともむくわれた感じになりますよね	IV-2(1) 傾聴	共感
116	そうです がんばってよかったって、 すごい思いました。			
117		うんうん	IV-2(1) 傾聴	受容
118		だから、がんばることで認められたら、本当にうれしいですね	IV-2(1) 傾聴	共感
119	うれしいです！			
120		だからこそ、がんばっても、お母さんが認めてくれない、という今が、すごく悲しくなってしまうんですね	IV-2(1) 傾聴	共感
121		認めてくれた時、お母さんは笑顔でしたか？	IV-2(4) 質問	
122	そうです。 まあまあの笑顔かな？			
123	やっぱり			
124		まあまあの笑顔、なんだ……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(1) 傾聴	受容
125	弟のほうが、にこにこです			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
126		そうか……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
127	でも			
128	今よりは良かったです			
129		なるほど……前の方が笑顔だったから、今がまったくダメなように思ってしまうんですね	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴	要約 単なる要約だけではなく、聴いたお話をもとに、相談員が分析・解釈を行った結果を、相談者に伝えている。
130		そして、もっと笑顔になってもらうには、もっとがんばらなきゃって思って、すごく無理をしても、がんばってきたんですね	Ⅳ-2(1)傾聴	要約
131	そうなのかもしれないです 今は、全然です。 こんなにがんばってるのに。がんばりました。			
132		そうすると、今あなたは、本当はがんばりたいのに、なんだかもう、エネルギー切れ、みたいな感じで	Ⅳ-2(1)傾聴	要約
133		とても疲れてしまっていますよね		
134	はい… すごく困ってます。 がんばってなかったら、がんばるけど、がんばってるのにこれ以上どうしたらいいのかわからないんです。			
135		そうですね……頑張る理由が、もうわからなくなってしまった感じですね	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
136	本当は			
137		うんうん	Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
138	私は、看護師さんになりたいです			
139		そうなんですね！すごく素敵ですね！	Ⅳ-2(2) 肯定、承認	
140	そのためにも、勉強したいです。			
141		うんうん！本当に頑張りたい理由は、看護師になるため、だったんですね	Ⅳ-2(1) 傾聴 Ⅳ-3(2) 解決像の共有	需要 本当の気持ちを引き出すことができ、そこから解決像を描く会話を行っている。
142		看護師さんの、どんなところが、いいなって思ってたんですか？	Ⅳ-2(4) 質問	
143	はい。 困ってる人を助けたいなって思いました。			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
144		そうか……そうしたら、きっとその人たちは、喜んでくれますよね	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅳ-3(2) 解決像の共有	
145	喜んでほしいです。			
146		あなたは、お母さんに限らず、だれかに喜んでもらいたい、って思っているんですね	Ⅳ-3(2) 解決像の共有	違った視点を提供
147	そうですね。 誰かの役に立ちたいとおもいます			
148		うんうん！	Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
149		それは、あなたのやさしさだし、あなたのとても素敵な生きがいだし、人生の目標になりますよね	Ⅳ-3(2) 解決像の共有	
150	そうなりたいです。 今の成績で、なれるのかはわかりませんが。			
151		そうなりたい！って思うところから、スタートなんですよ！	Ⅳ-3(3) アドバイス	
152	そうなんですか！			
153		もちろんです！	Ⅳ-2(2) 肯定	適切な行動を促すために、相談者の気づきを強化するために肯定する。
154		そうなりたい！って思ったら、どうしたらそれが実現できるか、しっかり考えて実行！	Ⅳ-3(3) アドバイス	
155		これが夢を実現させる、とてもシンプルだけど、大切なコツなんです！	Ⅳ-3(3) アドバイス	
156		だから今、あなたはもう、夢の実現に向けて、一歩踏み出したんですよ	Ⅳ-3(3) アドバイス	
157	そうなんですか… どうしたらいいでしょう？			
158		きっと、今までのあなたは、お母さんのことがとても大切に	Ⅳ-2(1) 傾聴	要約 単なる要約だけではなく、聴いたお話をもとに、相談員が分析・解釈を行った結果を、相談者に伝えている。
159	はい			
160		お母さんに喜んでほしくて、弟より、自分の方を見てほしくて	Ⅳ-2(1) 傾聴	要約
161		自分の夢のために勉強、というより、お母さんのために勉強していたから		
162		エネルギー切れになってしまっているのだと思います		
163		いかがですか？	Ⅳ-2(4) 質問	
164	そうですね。お母さんのことばかり考えてました。			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
165		うんうん	IV-2(1) 傾聴	受容
166	だから			
167	ほめてもらうことしか考えて なかったです			
168		そうですね……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(1) 傾聴	受容
169	でも、やりたいこともありました。			
170		うんうん！看護師になりたい！ って大切なことですよ ね！	IV-2(2) 肯定・承認	
171		今までのあなたは、笑って くれないお母さんや、弟の ことが気になって、本当は たいせつな夢があるのに、 それを忘れてしまうほど、 お母さんばかり見ていたの かもしれません	IV-2(1) 傾聴	要約 単なる要約だけではなく、 聴いたお話をもとに、相談 員が分析・解釈を行った結 果を、相談者に伝えている。
172	はい。ずっと寂しかったで す			
173		そうですね……一人ぼっ ちっていう感覚は、本当に つらいですよ	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(1) 傾聴	共感
174	看護師さんになりたいって 思いはあるけど、つらすぎ て			
175		そのつらい気持ちに押しつ ぶされそうになりますよね	IV-2(1) 傾聴	共感
176	だから、勉強どころではな くなりました			
177		そうですね……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(1) 傾聴	受容
178		今こんな風に、あなたが悩 んでいることを、お母さんや お父さんにお話できそうで すか？	IV-6(2) 身近な人への相談	
179	うーん…お母さんは、怖い ので、言うとしたらお父さん ですかね？			
180		うんうん	IV-2(1) 傾聴	受容
181		無口なお父さんかもしれな いけど、きっとあなたのお 話を聴いてくれると思いま すよ	IV-6(2) 身近な人への相談	
182		お話をするときに、絶対に 伝えてほしいことがあります	IV-3(3) アドバイス	

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
183	たまに、日曜が休みの時があるの、言うとしたらそのときです きいてもらいたいです はい			
184		うんうん！	IV-2(1) 傾聴	受容
185		「大切なお話があるから、二人でゆっくりお話したい」	IV-3(3) アドバイス	具体的なアドバイスにより、行動しやすくしている。
186		そんな風に切り出してみてください		
187	わかりました！			
188		大切なお話なので、何かのついで、とか何かをやりながら、ではなく、二人で公園とか、カフェに行くなど、場所をかえてみましょう	IV-3(3) アドバイス	具体的なアドバイスにより、行動しやすくしている。
189	はい 近所に公園があるので、そうしてみます。			
190		いいですね！きっとお話できますよ！	IV-2(2) 肯定	
191		そして、何よりも大切なのは、あなたが看護師になる、という夢を手放さないこと	IV-3(3) アドバイス	
192	できるといいです。 お父さん、わかってくれるかな はい			
193		お父さんとお話するのは、きっと久しぶりだと思うから、戸惑うかもしれないけど、あなたの夢の実現のためです	IV-3(3) アドバイス	意図を伝えることで、実行に移していただくようにする。
194	はい、ドキドキします。 そうですね、やっぱり、なりたいです。			
195		自分の夢の実現のために、ちょっと欲張りになったり、わがままになることは、大事なことですよ！	IV-3(3) アドバイス	
196	わがままになってもいいんですか？			
197		いままで、ずっと我慢してきたあなたなら、ちょっとぐらい、自分の言いたいこと、やりたいことをやってもいいと思いますよ！	IV-3(3) アドバイス	
198		もちろんです！	IV-2(2) 肯定	適切な行動を促すために、相談者の気づきを強化するために肯定する。
199	我慢ばかりでした。そう言ってもらえると、ホッとします			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
200		その我慢強さは、あなたが看護師になったときに、きっとどんな患者さんでも寄り添える、力強さに変えることができますよ	IV-3(2) 解決像の共有	
201		そして、あなたが看護師になったら、きっとあなたに出会えたことで、楽になったり助かったり、幸せになる人がたくさんいます	IV-3(2) 解決像の共有	
202	そうだといいです！患者さんに喜んでもらいたいです。そうなると嬉しいです			
203		ですよね！きっと素敵な看護師さんになれますよ！	IV-3(3) アドバイス	
204		ここからの考え方で大切なポイントをお伝えしますね！	IV-3(3) アドバイス	
205	ありがとうございます はい！			
206		今まで我慢してきたエネルギーを、勉強して看護師になる、というエネルギーに変えること	IV-3(3) アドバイス	
207	はい			
208		そして、お母さんだけを喜ばせる、というより、これから出会う、自分を必要としてくれるたくさんの人たちを喜ばせることを中心に考える	IV-3(3) アドバイス	
209	必要とされたいです			
210		そのためにも、お父さんや、そのほか、学校の先生など、自分を応援してくれる人に、自分の夢をしっかりとお話ししましょう	IV-3(3) アドバイス	
211	わかりました。緊張するけど、言ってみます。話しやすい先生はいます			
212		いいですね！先生なら、勉強の力にもきっとなってくれますよ！	IV-2(2) 肯定	適切な行動を促すために、相談者の気づきを強化するために肯定する。
213		あなたは今まで、お母さんのことをかんがえることに集中しすぎて、本当は勉強ももっとできるのに、イマイチ集中できなかったのではないかと思います	IV-3(3) アドバイス	
214	そうなのかな？			
215	勉強できるかな			
216		うんうん！何をゴールにするかで、全然集中力違ってくるんですよ	IV-3(3) アドバイス	
217	そうなんですね！			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
218		お母さんに喜んでもらうことがゴール、ではなく、看護師になって患者さんの役に立つ！がゴールですよ	IV-3(3) アドバイス	
219	そうですね。そのゴールだったら、やる気もでてきました			
220		ですよ！あなたが実現していく大切な夢！ですものね！	IV-2(2) 肯定・承認	
221	看護師さんになりたいです！			
222		うんうん！そうやって、言葉にすると必ず実現するんですよ！	IV-2(2) 肯定・承認	
223		ちなみに、あなたが看護師になりたい、っていうのはお母さんは知っているのかな？	IV-2(4) 質問	ただ、お母様との関係性が改善するわけではないかもしれないというリスクに対し、どのようにしていくかを明確にする。
224	知ってます。			
225		そうか・・・お母さんは、なんて言っていますか？	Ⅲ-(6)① ()と・・・の活用 IV-2(1) 傾聴 IV-2(4) 質問	受容
226	こんな成績じゃ、なれないよ、甘くないよって。			
227		なるほど……	Ⅲ-(6)① ()と・・・の活用 IV-2(1) 傾聴	受容
228		もしかしたら、あなた以上に、お母さんの方がプレッシャーを感じて焦ってしまっ	IV-3(3) アドバイス	相手を変えるのではなく、自分を変えるという点でアドバイスをを行う。
229		そんな言葉になっているのかもしれないね		
230	そうなんですかね			
231		そう思ったほうが、あなたにとって楽になりませんか？	IV-2(4) 質問 IV-3(3) アドバイス	
232	そうですね。私が嫌いなんじゃなくて			
233	と、思うだけで楽です			
234		ですよ	IV-2(2) 肯定・承認	
235	はい			
236		もしかしたら、お母さんにとっては不器用で、応援しているのに、それを言葉でいうのも苦手で	IV-3(3) アドバイス	
237		怒るような言い方しかできない人なのかもしれませんね		
238	そうなのかな、そうだといいなと思います。			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
239		そう思った方が、あなたが勉強するのに集中できるなら、そう考えるのも一つですよ	IV-3(3) アドバイス	
240	たしかに、そうですね。そっちのほうが、気持ちが楽です。			
241		まったく、そんな言い方しかできないなんて、しょうがないお母さんね、くらいに思ってみては？	IV-3(3) アドバイス	
242	はい、そうやって思うようにしてみようかなって思いました！			
243	しょうがないお母さんね			
244		そうですね！	IV-2(2) 肯定・承認	
245	！			
246		そしてあなたが看護師になったときに、改めてお母さんとお話してみてもいいかもしれませんね	IV-3(3) アドバイス	
247	どんな話ですか？			
248		お母さんって、ちょっと不器用だったよね、みたいなお話！	IV-3(3) アドバイス	
249	はい。そんな話ができるようになるといいなと思います。			
250		あなたは、誰よりも相手の気持ちが分かる人だと思います	IV-7(1) 相談の終了に向けて	積極的要約(これまでの流れの要約)と、相談者の価値を上げることで、実行することへの後押しを行う。
251		それは、一人ぼっちのさみしさや苦しさを	IV-7(1) 相談の終了に向けて	
252		十分に知っている人だから		
253		きっと、これから寂しい人に出会うことがあると思う	IV-7(1) 相談の終了に向けて	
254	はい。ありがとうございます			
255		そのときに寄り添えるのは、今のあなたの苦しさを悩んでいる経験が何よりも大切になります	IV-7(1) 相談の終了に向けて	
256		起こることすべては、あなたの成長と夢の実現につながっています	IV-7(1) 相談の終了に向けて	
257	そうなんですね！			
258		そうですよ！！	IV-2(2) 肯定・承認	
259	つらいのにも意味があったって思ったら			
260	楽になれます			
261		だから、あなたはあなた自身をちゃんと信じて、本来持っている力を看護師になる、という夢の実現に力を入れて	IV-7(1) 相談の終了に向けて	
262		頑張ってみてくださいね！		
263	はい、やってみます！			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
264		今日はお話してみてもいいか がでしたか？	IV-7(1) 相談の終了に向けて	
265	はじめは辛くてどうしようも なくて			
266	死んじやいたい気持ちだっ たけど			
267	看護師さんになれるかもし れないって思ったら			
268	もう少し、がんばれそうな気 がしてきました！			
269		それはよかったです！	IV-2(2) 肯定・承認	
270		なれるかもしれない、じゃな くて、なるんですよ！	IV-2(2) 肯定・承認	
271		あなたがあなたらしく、看護 師になるという夢の実現を していくことを	IV-2(2) 肯定・承認	
272		心から応援しています！		
273	話をきいてもらえて嬉し かったです。 ありがとうございました。			
274		今日のご相談に来てくださ り、本当にありがとうございました！	IV-7(1) 相談の終了に向けて	
275		また、お父さんとお話して みたり、何か気になること があったら、是非来てくださ いね！	IV-7(1) 相談の終了に向けて	
276		今日はありがとうございました！ それでは終了のメッ セージを送りますね。	IV-7(1) 相談の終了に向けて	
277	はい、またわからなくなっ たら、お話しします。ありが うございました！			
278		(定型文の送信)	IV-7(3) 終了時定型文	

3. 相談後の対応

この相談で終了(再度、ご相談が入った場合は、前回の相談後どうであったかをお聞きして対応)

4. 対応のポイント

がんばる基準が自分のためではなく、他者(=お母様に認めてもらうため)にあるところから、死にたいと思うほどのつらさを抱えてしまっているケースでした。
もしかしたら事実としては過去よりも今の自分のほうがいい結果が出ていたとしてもおそらく、気づくことができなかつたり、達成感や充実感を感じられないことも予想されます。看護師という夢を持っておられたので、相手次第になりがちなところを、自分次第に持ってくることと、心の支えとなる存在を持つためにお父様に相談してみることをお勧めしました。

相談事例No.1-2

1.相談者情報

〈10代/中学生/女性〉

相談概要: 母親が何をしても認めてくれず、辛い。死んでしまいたい。

2.対応例(適切とは言えない対応事例)

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
1		(定型文の送信)	IV-1(1) 定型文の送信	
2	女子 14 東京			
3		今日のご相談に来て頂きありがとうございます。	IV-2(2) 肯定	
4	はい			
5		どのようなご相談ですか？	IV-2(4) 質問	
6	わかってもらえなくてつらいです			
7		そうなんですね。何がつらいのですか？	IV-2(1)+(4) 傾聴+質問	共感せず質問を行っている。
8	うーん			
9	勉強したくない			
10		うんうん	IV-2(1) 傾聴	受容
11		どうして勉強したくないと思うのですか？	IV-2(4) 質問	共感せず質問を行っている。
12	なんか、やる気がでなくて。			
13		そうなんだね。	IV-2(1) 傾聴	受容
14		いつ頃からですか？	IV-2(4) 質問	共感せず質問を行っている。
15	ずっとだけど、特にここ最近かな。			
16		そっかそっか	IV-2(1) 傾聴	受容
17	やりたくないのにやらされる			
18	もう疲れた			
19		別にやらなくてもいいんじゃない？義務じゃないんだし。誰にやらされるのかな？	IV-2(4) 質問 IV-3(3) アドバイス	一般論を伝えているだけ。
20	お母さん			
21		そうなんだ。	IV-2(1) 傾聴	受容
22		でもお母さんもあなたの事が心配なんじゃない？	IV-3(3) アドバイス	
23	そうなのかな？			
24	そうは見えない			
25	いつも怒ってるもん			
26	死んじやいたいです			
27		お母さんにどんな風に怒られるの？	IV-2(4) 質問	共感せず質問を行っている。
28	こんなことも出来ないのかとか			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
29		うんうん。	IV-2(1) 傾聴	受容
30	がんばってるのに、いつも けなされる。			
31		でも勉強しないと将来のあ なたの事が心配なんだと思 うよ。	IV-3(3) アドバイス	
32	そうですね。 心配ばかりかけてる私はダ メな子だと思います。			
33	いらぬ子だと思う			
34		いらぬ子なんてお母さん は思っていないと思うよ。 何か将来やりたい事とかあ る？	IV-2(4) 質問 IV-3(3) アドバイス	
35	うーん。しいて言うなら、看 護師さんとかかなあ…			
36		そうなんだ！看護婦さん素 敵な夢だね！	IV-2(2) 肯定・承認	
37	なりたいけど、勉強できな いから無理そう。			
38		その夢叶える為にもやっぱ り今は勉強しとくべきだと思 うよ。	IV-3(3) アドバイス	
39		どうして無理だって決めつ けるのかな？	IV-2(4) 質問	
40	勉強……してるつもりなん ですけどね。 お母さんが無理だって言う から。			
41	もっと、がんばれ！ばっか り			
42	こんなにがんばってるのに			
43	わかってもらえない			
44		そうなんだね。	IV-2(1) 傾聴	受容
45		お母さんはあなたに期待し たいんじゃない？	IV-3(3) アドバイス	
46	これ以上ががんばらなきゃい けないのかな？			
47	どれだけががんばったら、認 めてもらえるのかわからな くて			
48	もう疲れたんです			
49	誰にもわかってもらえなくて つらいです			
50		自分の夢や希望の為に今 勉強を頑張る事が大事な んだと思うよ。お母さんや 自分の為にも。	IV-3(3) アドバイス	気持ちを受け止めずにアド バイスが続いてしまってい る。
51	お母さんにも喜んでもらい たいです。			
52		そうだよ。お母さんに喜 んで欲しいよね。	IV-2(1) 傾聴	共感
53	はい			
54		どうしたらお母さんが喜ん でくれるか一緒に考えよう。	IV-3(3) アドバイス	

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
55	はい。お母さんは、私の成績がいいときは喜んでくれます。			
56		そうなんだね！それはすごいね！よかった！	IV-2(2) 肯定・承認	肯定、承認をすることが効果的には見えない箇所で行ってしまっている。
57	だから、勉強も頑張ってます。			
58	でも、うまくいなくて			
59		今の成績はどれぐらい？	IV-2(4) 質問	
60	こんな私じゃダメなんだと思う。うーん…学年で中の上くらいかな。			
61		そっか…	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(1) 傾聴	受容
62		もうちょっと上げたいよね	IV-2(1) 傾聴	共感
63	上げたいです。			
64	塾にも行ってるのに			
65		1日何時間勉強してるの？	IV-2(4) 質問	
66	うーん 学校が終わってからですか？			
67		そうそう。	IV-2(1) 傾聴	受容
68		毎日家でどれぐらい勉強してるのかな？	IV-2(4) 質問	
69	部活もあるから、だいたい4時間くらいかな？			
70		そうなんだ！	IV-2(1) 傾聴	受容
71	はい			
72	疲れて帰ってくると眠たくて			
73	なかなか、はかどりません			
74		それでも成績が上がらないのは何が自分に足りないんだと思う？	IV-2(4) 質問	焦点が当たらないまま、勉強や成績の話や、その質問ばかりが続いてしまっている。
75	頭が悪いんでしょうか…			
76		うーん…	Ⅲ-(6)① ()と…の活用	
77	お母さんにも、言われたことがあります。			
78		何て言われたの？	IV-2(4) 質問	
79	全然、結果に現れてない。がんばってもそれじゃ意味がない。がんばってるのに出来ないって、あんた、元が悪いのかしらって。			
80	死にたくなった			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
81		そっかそっか…	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
82	どうしたらいいのか、わからなくてつらいです			
83		じゃあ、将来の夢を変えてみる？	Ⅳ-3(3) アドバイス	
84	うーん…ちょっといろいろ考えてみます。ありがとうございました。			「ありがとうございました」と相談者は言っているものの、ちょっと違うなと思って離脱されていることが予想される。
85		どういたしまして。また何か相談したいことがあれば、いつでも来てね。それでは、終了のメッセージを送ります。	Ⅳ-7(1) 相談の終了に向けて	
86		(定型文の送信)	Ⅳ-7(3) 終了時定型文	

3. 相談後の対応

特になし(思い切りダメなケースを架空で演じているため)

4. 対応のポイント

うなずきは入れているものの、すぐに質問に入っていることや、全体的に傾聴(受容、共感)するかかわりが非常に少ないために、相談者からは寄り添ってもらったと感じられないやりとりになっています。死にたい気持ちに寄り添ったかかわりにもなっていません。

また、相談員の主観や思い込みの強さから来るアドバイスが多く、相談者が「それはちょっと違うな」という反応を見せたとしても、そのまま相談を進めてしまっています。結果、相談者はおそらく、離脱してしまったのではないかと予想されます。

相談事例No.2

1.相談者情報

〈20代/有職/女性〉

相談概要: 毎日が仕事と親の介護で過ぎていき、自分が何ために生きているのか解らなくなりました。

2.応対例

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
1		(定型文の送信)	IV-1(1) 定型文の送信	
2	26歳女です よろしくお願いします。			
3		こんばんは、相談員です。 教えて下さり、ありがとうございました。まず初めに、このご相談では、あなたのことを何とお呼びしたらよろしいでしょうか？	IV-1(2) 名前、呼び名を聞く	アカウントの名前をそのまま使って会話をするのではなく、何と呼ばれたいのかを聞く。
4	花子でお願いします。			
5		ありがとうございます。 それでは、今日お話ししたいことはどんなことでしょうか？	IV-2(4) 質問	
6	生きる意味って何ですか？			
7		なるほど、生きる意味ですね。	IV-2(1) 傾聴	受容
8	はい			
9		そうお考えになったきっかけを、もう少し詳しく教えていただいてもいいですか？	IV-2(4) 質問	最初の質問はできる限り広く聞く
10	そうですね			
11	毎日毎日親の面倒見て			
12		はい	IV-2(1) 傾聴	受容
13	何のために自分は生きているのかと			
14		そうなんですね。	IV-2(1) 傾聴	受容
15	はい			
16		親の面倒を見て、、というのは、花子さんは今、介護をされているということですか？	IV-2(4) 質問	より具体的に分かるように、認識がずれない様に分かり易い言葉で確認をする。
17	そうです			
18		そうなんですね。	IV-2(1) 傾聴	受容
19		それは毎日大変ですね。	IV-2(1) 傾聴	共感
20		介護はお一人でされている感じですか？	IV-2(4) 質問	
21	はい			
22	大変というか、むなしいです			
23		そうなんですね。	IV-2(1) 傾聴	受容

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
24		むなしくなってしまうのですよね。	IV-2(1) 傾聴	共感 相談者と同じセリフを同じ書体で書くと気持ちを理解されている感じがする
25	そうですね			
26		もう少し詳しくお聞かせいただけますか？	IV-2(4) 質問	
27		例えば、		
28		どんな時に、		なぜ？ではなくどんな時に、どんな風にと聞くことで状況を把握する
29		むなしくなったりするのでしょうか？		
30	毎日服を着替えさせたり、食事持って行ったり、1日のほとんどを介護に使っていて、			
31	ふと、自分は何のために生きているのか、意味があるのかと			
32		なるほどですね。	IV-2(1) 傾聴	受容
33	変わらない親の姿を見た時、ですね。			
34		1日中介護で時間が過ぎてしまって、その中で親御さんが、変わらないのを見て、ふと、そう感じてしまわれるわけですね。	IV-2(1) 傾聴	要約 話を整理しながら要約をして確認する
35	そうですね			
36		花子さんとしては、親御さんに変化が見えればまだ、良かったみたいな感じですか？	IV-2(4) 質問	
37	そうですね、少しでも反応があつたりするといいいのですが、			
38	何もありません			
39		そうなんですね。	IV-2(1) 傾聴	受容
40	しょうがないんですけど			
41		そう思うんですね。	IV-2(1) 傾聴	受容
42		しょうがないとは思いますが、やはりむなしくなってしまうますよね。	IV-2(1) 傾聴	共感 感情を深く深く受容する。
43	そうですね、先は見えないし、このままずっとこんな感じなのかと思うと…			
44		そうですね。	IV-2(1) 傾聴	受容
45	はい			
46		なかなか先は見えないし、辛くなってしまうますよね。	IV-2(1) 傾聴	共感
47		介護はお一人でされておられるんですか？	IV-2(4) 質問	
48	ほぼ私だけです			
49		なるほどですね。	IV-2(1) 傾聴	受容

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
50	母はまだ健在ですが、			
51	高齢なのと持病があるので無理もできず。			
52		なるほど。	IV-2(1) 傾聴	受容
53	娘の私がやるしかないんです			
54	兄弟もいないし			
55		そうなんです。今介護をされているのは、お父さまですか？	IV-2(1)+(4) 傾聴+質問	受容
56	そうですね			
57	脳梗塞で、回復の見込みはないと…			
58		お父さまの介護をしつつ、お母さまも高齢で持病でなかなか、手伝ったりできない、	IV-2(1) 傾聴	要約 状況を整理し受容しつつ誰のせいでもない事を伝える。
59		と、ということですね。		
60	そうですね			
61		お父さまは回復が難しいので、徐々によくなる、という感じでもない、	IV-2(1) 傾聴	要約
62	そうなんです			
63		それで介護で疲れてしまわれたのかもしれませんがね。	IV-2(1) 傾聴	要約
64	私も仕事があるので、父にかかりっきりになるわけでもなく、			
65	そうですね			
66		なるほど	IV-2(1) 傾聴	受容
67	疲れ果ててしまいます			
68		そうですね。そう感じられるのも、無理もないことだと思いますよ。	IV-2(3) ノーマライゼーション	
69	この先何年もこのままでしょうし、将来が見えないです			
70		お一人で介護、そしてお仕事も、。時間的にもきついですね。	Ⅲ-(6)① ()と..の活用 IV-2(1) 傾聴	要約+共感
71		将来がなんとなく、不安になりますよね	IV-2(1) 傾聴	共感
72	自分は何のために生きているのか、ふと気持ちの糸が切れるような感じがします			
73		そうですね。それはお辛いんですね。	IV-2(1) 傾聴	共感 本人のむなしさ、疲労感、将来が見えない感じが、どのような状況から起こっているか、この段階でいったん、把握ができています

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
74		もう少し教えてくださいね。	Ⅲ-(1) オウム返しの多用に要注意、適宜質問を加える。 Ⅳ-2(4) 質問	
75	はい			
76		今、デイケアのような短期的な支援などを受けたり、窓口で相談に行ったりしたことはありますか？	Ⅳ-2(4) 質問	どのような支援につなげられそうかを検討するための質問
77	あります。 いま、デイケアお願いしています			
78		そうなんですね。	Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
79	でも一時的なもので、結局家族の負担は変わらないんです			
80		では、デイケアに行かれています間は少し身体も楽になりますよね。	Ⅳ-2(1) 傾聴	共感
81		そうなんですねー。	Ⅳ-2(1) 傾聴	受容 79と80がほぼ、同時に送信されたため、受け止め直すかわりを行う
82		一時的なものだから、家族の負担はやはり、精神的なものも大きかったですよね。	Ⅳ-2(1) 傾聴	共感
83		いかがでしょうか？	Ⅳ-2(4) 質問	79で相談者が答えたことと、80で相談員が伝えたことにずれがあるため、確認するための質問を行う
84	そうですね、一瞬家を離れても、結局私たちが面倒見なきゃいけないので、あまり変わらないです			
85	気持ち的に楽にはならないですね			
86		そうなんですね。	Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
87		気持ち的にかなり負担になっておられるご様子ですね。	Ⅳ-2(1) 傾聴	受容＋共感
88	どうしたらいいんでしょう？			
89	疲れ果ててます			
90		私も経験があるからわかりませんが、介護とは本当に戦争みたいなところがありますよね。	Ⅳ-2(1) 傾聴 Ⅳ-2(3) ノーマライゼーション	自己開示することで共感性が増してラポールが深く築かれてくる。また、自分だけではないということも暗に伝える意味もある。
91		毎日気が抜けないというか、先が見えないという意味です。		「戦争」という言葉のインパクトの強さをやわらげ、より、相手の気持ちに添ったたとえになるように。
92	そうですね			
93		それで、疲れ果てること、本当に理解できます。	Ⅳ-2(1) 傾聴	受容

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
94	先はぜんぜん見えないです			
95		そうですね。	IV-2(1) 傾聴	受容
96		少し整理してみましよう		
97	はい			
98		まず、花子さんはお仕事しながら介護もされている。デイケアなども使っているが、仕事もしているし、お母さまもご高齢なのでお願いできない。	IV-2(1) 傾聴	要約 状況と気持ちを一度整理することで相談者自身の頭の中も整理される。
99		という状況なのですよね。		
100	はい			
101		それで疲れ果てているし、将来も見えてこないのが不安ということですよね。	IV-2(1) 傾聴	要約
102	そんな感じです			
103		なるほどですね。その中で教えてほしいのですが、、、その状況の中で、自分をしんどくさせているのはどんなところなのでしょう？	Ⅲ-(6)① ()と・・・の活用 IV-3(1) 問題の明確化	一番本人が何に困っているのかを整理しながら聞くことで相談者自身の悩みの整理につながっている。
104		例えば、	IV-3(1) 問題の明確化	答えやすくなるように、例を出している。
105		もう、とにかく介護が体力的にきつい、とか。	IV-3(1) 問題の明確化	
106		あるいは一人でやっていることが孤独で辛い、とか。	IV-3(1) 問題の明確化	
107		あるいは、親の状態に変化が、見られないからやりがいがない、とか。	IV-3(1) 問題の明確化	
108		それ以外にも何かストレスに感じることもある、とか。	IV-3(1) 問題の明確化	
109		いかがでしょうか？	IV-2(4) 質問	
110	このまま自分の人生、親の介護で終わってしまうのか、ということです			
111		なるほどですね。介護で時間を使ってしまって、自分らしく過ごせていないということですね。	IV-2(1) 傾聴	受容
112	しょうがないとはいえ、自分の人生が介護だけで終わるのが悲しいです			
113	そうですね			
114	毎日仕事と介護のことで頭の中がいっぱいです			
115	何のために生きているのか...			
116	結婚もしたい、遊びにも行きたい、			
117	でも、何もできない			
118	悲しいです			
119		そうですね。それはつらいですよね。何もできないと悲しいですよね。	IV-2(1) 傾聴	共感

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
120	はい			
121		例えば、これは一つの案でしかないのですが、。	Ⅲ-(6)① ()と・・の活用 Ⅳ-3(3) アドバイス Ⅳ-6(3) 情報提供	
122		介護は、これからどんどんご高齢になられるとさらに大変さが増していくという側面もあるので、	Ⅳ-3(3) アドバイス Ⅳ-6(3) 情報提供	価値観や視野を広げてあげて、選択肢があることを伝える。
123	そうですね			
124		施設にはいつていただくとか、在宅介護サービスに毎日きて貰うとか、もう少し花子さんが自分の時間を使えるように、相談に行くというのも、大切かと思うのです。	Ⅳ-3(3) アドバイス Ⅳ-6(3) 情報提供	
125		いかがでしょうか？	Ⅳ-2(4) 質問	アドバイスや情報提供を行ったあとは、どう感じられたかについて確認する質問を、必ず行う。
126		つまり、行政の窓口にご相談ですね。	Ⅳ-6(3) 情報提供	
127	施設は金銭的にムリです			
128	相談に行って、何か変わるんでしょうか…			
129		そうなんです。検討されたこともあるんですね。	Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
130	はい			
131	母も私の大変さは分かってくれているので、			
132	何とかできないか考えたことはあります			
133		そうなんです。今は前よりもいろんな支援サービスがありますよ。行政もだし、地域密着の在宅介護サービスも進んでいます。	Ⅳ-6(3) 情報提供	
134		すぐに全て解決しなくても、少し花子さんが自由に使える時間が増えるだけで、心にもゆとりを持つこともできるかもしれませんね。	Ⅳ-3(2) 解決像の共有	相談に行くことの抵抗感を和らげるかわり。
135	そうですね、気持ちがいっぱいいっぱいです			
136		そうですね。	Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
137		毎日、介護で自由な時間がなかったらもっともだと思えます。	Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
138		そこで、	Ⅳ-3(3) アドバイス	
139		少し、例えばつぎのデイケアの時間を使って、お仕事もお休みの時を使って		

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
140		リフレッシュする時間を持ってみたいかがでしょうか？		
141		まずは、そこからスタートして。	IV-3(3) アドバイス	
142		一つ一つ、時間が持てるようにいろいろ相談してみる。	IV-3(3) アドバイス	いっぱいいっぱいな気持ちを和らげることで、少しずつ行動を起こしてみようという気持ちになるためのかわり。
143		焦らずに。一つ一つ。	IV-3(3) アドバイス	
144		いかがでしょうか？	IV-2(4) 質問	
145	なんか、申し訳ないです			
146	他の人に任せて自分が離れるのが			
147		なるほどです。他の人に任せるのが申し訳ない、と思われるんですね。	IV-2(1) 傾聴	受容
148		お優しい方ですね。	IV-2(2) 肯定・承認	
149	家族がやっぱりやらないと...			
150	お手伝いしてもらえるととても助かるのですが、			
151		責任感も強くて、優しい。	IV-2(2) 肯定・承認	
152		だから家族がやらないと思われるんですね。	IV-2(1) 傾聴	受容
153	やっぱり家族が見ないと、と思うんです			
154		そうなんですね。	IV-2(1) 傾聴	受容
155	はい			
156		だけど介護は社会全体の課題ですよ。今まで社会に貢献してきたお父さまが、社会的に支援を受けられるのは当然のことです。	IV-2(3) ノーマライゼーション	「自分がやらなければ」という頑なな思考を和らげるために、理論的に説明をし、かつ、介護を受けているお父様の価値を高めるような伝え方を行う。
157		家族だけで介護をすることに無理があるから、国はいろんな介護支援サービスを生み出しているの。	IV-2(3) ノーマライゼーション	
158	支援が必要な人ってたくさんいるんですね。			
159	自分たちが頼っていいんでしょうか？			
160		もちろんです。	IV-2(2) 肯定・承認	適切な行動を促すために、相談者の気づきを強化するために肯定する。
161	他にも必要な人がいるのに...			
162		必要な人はみんなが利用できるのが、支援サービスです。	IV-2(3) ノーマライゼーション	

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
163		他の必要な人も、ご利用されるでしょうし、あなたたちのご家族も利用されれば、いいと思います。	IV-2(3) ノーマライゼーション IV-3(3)アドバイス	
164		それで、ゆとりが出来て、仕事もできて、将来の結婚やいろんな夢が広がるなら、大切なことです。	IV-3(2) 解決像の共有	もしその選択肢を取った場合の結果をイメージしていただくことで、適切な行動を促す。
165	受けられるんでしょうか？ うちの環境とか事情で。			
166		もちろんです。	IV-2(2) 肯定・承認	正しい行動を促すために、相談者の気づきを強化するために肯定する。
167	そうなんですか…そうだといいですけど…			
168		行政のケースワーカーさんも相談にのってくれると思いますが、いろんな団体がありますから、一度地元で調べられてみたらいかがでしょうか？	IV-6(3) 情報提供	
169	そうですね、頼れるところがあれば…ありがたいです			
170		そうですね。	IV-2(1) 傾聴	受容
171		まずは、一旦お休みを取ってデイケアを利用してもらって、ゆっくりお休みされてこれからのことをゆっくり考えていきませんか？	IV-3(3) アドバイス	
172	いっぱいいっぱいなので			
173		そうだと思います。そうなりますよね。	IV-2(1) 傾聴	受容
174	休みたいです、ほんとは			
175		でも、一日ゆっくり眠ると少し、気持ちも落ち着いてくることもありますよね。	IV-3(3) アドバイス	本音を引き出すことができたので、さらに強化するかかわりを行う。
176	そうかもしれないですね、そんな時間ずっと持ってなかったです			
177		そうなんですか。	IV-2(1) 傾聴	受容
178		まずは、そこから始めてみませんか？	IV-3(3) アドバイス	
179	はい			
180		それで、ゆっくり自分に優しくしてあげてみてはいかがでしょうか？	IV-3(3) アドバイス	
181		今必要なのはそういう時間かもしれませんよね。	IV-3(2) 解決像の共有	
182	自分のことはずっと後回しでしたから…			
183		そうですね。花子さんは他の人にとってもお優しい人だからですね。	IV-2(1) 傾聴 IV-2(2) 肯定・承認	受容

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
184		今度はその優しさを、花子さんご自身にも向けてあげてみませんか？	IV-3(3) アドバイス	
185	自分に優しくする、ですか？ どうやったらいいんでしょう？			
186	やったことないんで…			
187		そうですね。	IV-2(1) 傾聴	受容
188		まずは、ゆっくり休んで好きなことをやってみる。映画を見たり、のんびりとした時間をとる、、自分が喜ぶようなことをしてあげる、、	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-3(3) アドバイス	
189		そんなことから始めてみるのもいいですね。		
190	休みたい。ほんとは休みたいです			
191		そうですね。	IV-2(1) 傾聴	受容
192		ゆっくり休んでいいですよ。	IV-2(2) 肯定・承認	適切な行動を促すために、相談者の気づきを強化するために肯定する。
193	ぼーっとした時間がほしいです			
194		花子さん自身にもそう教えてあげてください。	IV-3(3) アドバイス	
195		ぼーっとした時間を自分にプレゼントしてあげてみてはどうでしょう？	IV-3(3) アドバイス	
196	いいんでしょうか…？			
197		いいと思います。	IV-2(2) 肯定	適切な行動を促すために、相談者の気づきを強化するために肯定する。
198	こんな私に…			
199		花子さんは、今までたくさん頑張ってこられたんですから。	IV-2(2) 肯定・承認	
200		ぜひそうしてあげてください	IV-3(3) アドバイス	
201		そうすることで、必ず今の大変な状況からは、抜け出していきます。	IV-3(3) アドバイス	希望を見せることで、さらに行動を後押しする。
202	そうですね、どこかに行きたい			
203		休むことで、状況が良くなっていくと思います。	IV-3(3) アドバイス	行動した場合の未来を見せる。
204	いったん離れて			
205		いいですね！	IV-2(2) 肯定・承認	
206	両親には申し訳ないですけど			
207		どこか旅行とか行きたいところとか、ありますか？	IV-2(4) 質問	確実に実行していただくために、明確にしていく。
208	南の島に行きたいです			
209	ゆっくりとした時間が欲しいです			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
210		南の海ですね。ゆっくりするにはぴったりですね。	IV-2(1) 傾聴	受容＋共感
211		どこの南の島にしましょうか？	IV-2(4) 質問	実行していただくために、場所や日にちなどを具体的に聞いて自分できめてもらう
212		いつくらいに、何日間行って、何をして遊びましょうか？	IV-2(4) 質問	
213	どうせなら、ハワイとか			
214	1週間くらいいいればいいかなと思います			
215		素敵ですね！ハワイ！	IV-2(2) 肯定・承認	肯定することで、さらに実行していただけるよう後押しする。
216	思いっきり遠くに			
217		一週間くらいなら、無理なくいけそうですね！	IV-2(2) 肯定・承認	
218		思い切り遠くに！いいですね！	IV-2(2) 肯定・承認	
219	行きたかったんです			
220		素敵ですね。いきましょう！	IV-2(2) 肯定・承認	
221	ムリだと思ってました、ずっと			
222		そうなんですね。でも、ムリじゃないことにも、今日気づかれましたよね？	IV-2(1) 傾聴 IV-2(4) 質問	受容
223	そうかもしれないです			
224	行けたらいいな…			
225		いい気づきですよ。	IV-2(2) 肯定・承認	
226		いきましょう。	IV-2(2) 肯定・承認	
227		あとは、自分が自分にプレゼントしてあげるつもりで決めて行くことですよ。	IV-3(3) アドバイス	
228	どんなところだろう…？			
229		素敵なおところですよ。	IV-6(3) 情報提供	
230	行きたい、ほんとに			
231		湿度も少なく海風がとても気持ちいいんです。	IV-6(3) 情報提供	
232	親には申し訳ないですけど			
233		パンケーキやロコモコも美味しいし、心が優しくなれます。	IV-6(3) 情報提供	
234	そんな時間あったらいいなあ…			
235		花子さんが今よりもっと、自分に優しくなって帰ってきたら、前向きにいろんなことに取り組めますよね。	IV-3(2) 解決像の共有	相談者の罪悪感を和らげるために、実行したあとの未来を見せ、ご両親の気持ちを代弁する。
236		きっと、ご両親も心の中では喜ばれると思いますよ。	IV-3(2) 解決像の共有	
237	そうだといいです			
238		そうですね！	IV-6(3) 情報提供	

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
239	はい			
240		まずは、つぎの休みに計画してみてもいいですか？	IV-3(3) アドバイス	
241	母は分かってくれるかな…			
242	行きたいです			
243		少しずつ、わかってくれると思います。焦らずにいきましょう。	IV-3(3) アドバイス	
244		まずは、近い未来の楽しみが見つかりましたよね。	IV-3(2) 解決像の共有	
245	そうですね			
246		つぎのお休みにいろいろ、前向きに考えてみましょう。	IV-3(3) アドバイス	積極的要約(相談員が発言したことの要約)を行うことで、流れを整理し、実行しようとした事項を整理する。
247		ゆっくりお休みして、のんびり過ごさう。	IV-3(3) アドバイス	
248	はい			
249		次に、ハワイの計画を立てよう。	IV-3(3) アドバイス	
250		その後に、少しずつどんなサポートが受けられるか相談しよう。	IV-3(3) アドバイス	
251	はい			
252		すぐには全ては解決できなくても、一つ一つ事態は良くなりますよ。	IV-3(3) アドバイス	
253	なんか、			
254	いままでお先真っ暗だったのが、			
255	なんか少し変わったかも…			
256		良かったです。	IV-2(1) 傾聴	受容
257		焦らずに、ゆっくり、	IV-3(3) アドバイス	
258		一つ一つです		
259	はい			
260		一人で悩まず	IV-7(1) 相談の終了に向けて	一人ではないんだという安心感を与える。
261		いつでも相談に来てください		
262	ありがとうございます			
263		こちらこそ、お話ししてくれてありがとうございました。	IV-2(2) 肯定・承認	
264		今日はお話されてみていかがでしたか？	IV-7(1) 相談の終了に向けて	
265	抱え込んでたんですね			
266	相談できてよかったです			
267		ほんとにそうかもしれませんね。ありがとうございます。今日はいったん終了となりますが、また、いつでもお話しにきてください。	IV-7(1) 相談の終了に向けて	これで終了であることを明確に伝える。
268	ありがとうございます。			
269		ありがとうございました。この後、終了のメッセージをお送りしますね。	IV-7(1) 相談の終了に向けて	

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
270		(定型文の送信)	IV-7(3) 終了時定型文	

3. 相談後の対応

この相談で終了(再度、ご相談が入った場合は、前回の相談後どうであったかをお聞きして対応)

4. 対応のポイント

父親の介護をほぼ一人で行っている状況の中で、すべて自分が背負わなければ、自分がかんばらなければ、という頑なな思考になっており、先の見えなさやつらさ、現状を変えることへの抵抗感や罪悪感などが起こっていたケースでした。会話を進めていくことにより、この相談者のお気持ちや思考を少しずつ和らげていき、本当は休みたかったという本音を引き出せたことで、適切な行動へと促すかかわりができたと思います。

相談事例No.3

1.相談者情報

〈20代/無職/男性〉

相談概要:仕事を解雇され、5,000円しか持っていない。誰にも相談できず、辛い。

2.応対例

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
1	もうどうしたらいいかわからなくて、死にたいです。つらい。			
2		(定型文の送信)	IV-1(1) 定型文の送信	
3	20代、男性、経済・生活			(アンケートの回答)
4		ありがとうございます。 今、どんなことでお困りですか。 (もしよろしければ、ニックネームや呼びやすい名前がかまいませんので、お名前を教えてくださいませうれしいです)	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-1(2) 名前・呼び名を聞く IV-2(2) 肯定・承認 IV-2(4) 質問	
5	Cといいます。 29歳、男です。 半年前に、仕事をクビになってしまいました。それで、収入がなく、お金のことで困っています。			
6		お名前、教えてくださいありがとうございます。 半年前から収入がなく、困っているのですね。今の生活の状況(所持金や貯金など)は、いかがでしょうか。	IV-2(1) 傾聴 IV-2(2) 肯定・承認 IV-2(4) 質問	生活の状況について、詳しく尋ねる。
7	今、その日暮らしの生活をしていて、5000円しか持っていないです。			
8		所持金が5000円、ということでしょうか。 貯金や失業保険やその他資産はありますか。	IV-2(4) 質問	生活の状況について、詳しく尋ねる。
9	何にもありません。家賃も払えなくなりました。			
10		状況を教えてくれて、ありがとうございます。 大変な状況かと思いますが、そのことを、周りの人には相談できていますか。	IV-2(1) 傾聴 IV-2(2) 肯定・承認 IV-6(2) 身近な人への相談	身近で頼れる人・ソーシャルサポートを確認している。
11	いえ、誰にも相談できていません。			
12		誰にも相談できていないのですね。 確認なのですが、Cさんは今、1人暮らしですか。	IV-2(1) 傾聴 IV-2(4) 質問	身近で頼れる人・ソーシャルサポートを確認している。

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
13	はい、1人です。 家族とはもう何年も連絡を取っていません。絶縁状態です。どこにいるかもわかりません。誰も頼りません。			
14		そうなのですね。これまでずっと、おひとりで抱えてこられて、つらかったですね。これからのこと、一緒に考えましょう。	IV-2(1) 傾聴	身近で頼れる人・ソーシャルサポートが欠如している状況と思われる。ひとりで抱えてきてつらい気持ちに共感し、「一緒に考えましょう」とリード。
15	はい、つらいです。 こうやって相談するのは初めてで… 話を聞いてくれてありがとうございます。			
16		つらい時に、こうして相談して下さったこと、とても大切な行動だと思いますよ。その日暮らしで所持金が5000円とお話していただきましたが、今、家には食べるものや生活に必要なものはどれくらいありますか。	IV-2(2) 肯定・承認 IV-2(4) 質問	援助要請行動を強化している。また、当面の生活は大丈夫かどうかを具体的に確認している。
17	食べるものは少しあります。			
18		そうなのですね。 食べるものは、あとどのくらいもちそうですか。	IV-2(1) 傾聴 IV-2(4) 質問	
19	今あるもので、あと1週間くらいは生活できそうです。			
20		あと1週間は生活できそうですね。 もしよかったら、今お住まいの地域を教えてくださいませんか。	IV-2(1) 傾聴 IV-2(4) 質問	
21	X区です。			
22		X区なのですね。 できるだけ早く、区の生活相談の窓口にご相談の方がいいと思うのですが、そのことについて、Cさんのお気持ちを聞かせてもらえませんか。	IV-2(1) 傾聴 IV-2(4) 質問 IV-6(3) 相談先等の情報提供	
23	生活相談の窓口って、生活保護のことですか。嫌です。相談したくないです。			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
24		お気持ちを聞かせてくれて、ありがとうございます。生活保護の窓口というよりは、生活に困りごとがある場合に利用できる相談窓口があるので、そちらに相談されるのがよいかと思っていました。ただ、場合によってはそこで生活保護のお話があるかもしれません。生活保護については嫌な気持ちがあるんですね。もう少しCさんの気持ちを教えてもらえませんか。	IV-2(1) 傾聴 IV-2(4) 質問	行政の生活相談窓口に相談することへの抵抗感について、丁寧にかがう。
25	生活保護受けるってダメな人ですよ？ 恥ずかしいです。 それなら死んだ方がましかなと。			
26		死んだ方がまし、そのように感じているのですね。私たち誰もが、生きていく中でいろいろなトラブルを抱えて、生活するのが難しくなることがあります。そういったときに支え合うための制度として、生活保護があるんですよ。ですから生活保護を受けるからダメな人っていうことではないと、私は思いますよ。	IV-2(1) 傾聴 IV-2(3) ノーマライゼーション IV-3(3) アドバイス	生活保護に対するセルフスティグマがあると思われる。そのため、生活保護についての客観的な情報と、「私はこう思いますよ」という相談員の意見を適切に伝え、セルフスティグマの軽減を目指している。
27	そうなんですか。でも、相談するのも怖いです。			
28		怖い気持ちがあるのですね。そのことについて、もう少し詳しく聞かせてもらえませんか。	IV-2(1) 傾聴 IV-2(4) 質問	
29	今まで何してたんだ、って怒られそうで。それにちゃんとサポートしてもらえるかもわからないし。なんか不安で。			
30		怒られそうだし、ちゃんとサポートしてもらえるかわからなくて、不安な気持ちがあるんですね。今のお気持ちを教えてくれて、ありがとうございます。	IV-2(1) 傾聴 IV-2(2) 肯定・承認	
31	はい。でも、今のままじゃダメだということもわかっています。矛盾しているんですが。どうすればいいんでしょうか。			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
32		今のままじゃ、という気持ちと、どうすればいいのか戸惑う気持ちの両方があるのですね。そのような両方な気持ちを感じるのも、自然なことだと思いますよ。	IV-2(1) 傾聴 IV-2(3) ノーマライゼーション	相談者の葛藤する気持ちについて丁寧に扱っている。
33	はい。			
34		こちらは、X区の福祉事務所の生活相談窓口なのですが、まずは電話で相談ができるようになっています。(X区の生活相談窓口のHPのURLを送る) 職員の方がお話を聞いてくれて、Cさんの生活の状況を確認してから、お金のことなど、これからのことについて考えていく流れになるかと思います。一度こちらに電話をかけて、お話するのがよいと思います。	IV-6(3) 相談先等の情報提供	生活相談窓口の情報を丁寧かつ正確に伝えている。
35	そうなんですね。電話できるか心配です。			
36		電話は緊張しますし、心配になりますよね。今の状況について、メモをしてお話するのも一つかと思えますよ。半年前に失業されて貯金がないこと、今の所持金が5000円であること、家族は頼れず、ひとり暮らしであることを伝えられるとよいかと思えます。	IV-2(1) 傾聴 IV-3(3) アドバイス	相談者の不安な気持ちを受け止め、不安感が軽減されるように適切なアドバイスをを行っている。
37	わかりました。不安ですが..。			
		不安ですよ。こちらから予め窓口にお電話して事情をお伝えすることもできますよ。どう思いますか。		
	いえ、なんとか自分で電話してみます。			
38		勇気が必要だと思いますが、相談するのはとても大切な行動だと思いますよ。他にも心配なことはありませんか。	IV-2(2) 肯定・承認 IV-2(4) 質問	
39	たぶん大丈夫です。			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
40		では今日はこのくらいにしたいと思いますが、もしよかったら、引き続きお話しかせてもらえませんか。お電話して相談できたかどうか、その後の状況をきかせてもらいたいです。	IV-6(5) 要フォロー扱い	
41	わかりました。			
42		もしよかったらご連絡くださいね。こちらからも連絡することもあるかと思います。	IV-6(5) 要フォロー扱い	
43	はい。ひとまず明日電話してみます。			
44		はい。またご連絡くださいね。	IV-6(5) 要フォロー扱い	
45	わかりました。ありがとうございます。			
46		お話を聞かせていただき、ありがとうございました。	IV-7(1) 相談の終了	
47	こちらこそありがとうございました。			

3. 相談後の対応

その後数日経ってから、相談員よりフォローの連絡をすると、区の生活相談窓口へ相談に行けたこと・生活保護の申請をしたことを報告があった。
相談員からは、引き続き担当のケースワーカーに相談することを促し、「何かあったらいつでもご連絡ください」と伝えている。

4. 対応のポイント

まずは、相談者の生活の状況を尋ね、今まで一人で抱えてきたつらさを受け止め、「一緒に考えましょう」と伝えることで孤独感に働きかけた。
次に、生活保護への拒否感が見られたため、心理的な抵抗について確認した。
そして、生活保護に関する適切な情報を伝えることで、本人のセルフスティグマ(生活保護を受けることはダメだ・恥ずかしい、という気持ち)を軽減した。
その後、その他の不安についても聞き、本人が相談することに対する障壁を下げるような助言を行い、相談行動を促進した。相談者から電話をかける旨話があるものの、その後、相談につながらない可能性もあるため念のためフォローが必要と判断した。

相談事例No.4

1.相談者情報

〈20代/有職/女性〉

相談概要: 仕事がうまく出来ない時が多く、上司に注意されることが多い。

最近では仕事に行くのが辛く、毎朝憂鬱になってしまう。

2.対応例

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
1		(定型文の送信)	IV-1(1) 定型文の送信	
2	23歳、女 仕事・くらし・お金			
3		ありがとうございます。仕事・くらし・お金をお選びいただきましたが、お話しやすいところから聞かせてください。		
4	4月から働いているのですが、最近仕事に行くのが辛いです。でも、行かなきゃ行けないので…			
5		そうなんですね。休まず働いているのでしょうか…	Ⅲ-(6)① ()と…の活用	
6	今はまだ休んでないですが、毎朝憂鬱でいつか行けなくなるんじゃないかと思うと不安でたまりません。			
7		毎朝憂鬱ということでしたが、何かきっかけや理由などありましたら、聞かせてもらってもいいですか？		
8	はっきりとわからないのですが、なんだか上手くいかなくて			
9		仕事の内容かしら…人間関係とか…	Ⅲ-(6)① ()と…の活用	
10	仕事の内容は好きなんです。でも、ちゃんと仕事ができなくて…			
11		なにか、うまくできてない感覚が毎朝憂鬱になってしまっているんですかね…よかったら、何か思い当たりそうなところを教えてもらってもよいものですか…	Ⅲ-(6)① ()と…の活用	
12	どうなのでしょう。そうなんですかね？			
13		どうなのでしょう…4月は憂鬱ではなかったのですかね…	Ⅲ-(6)① ()と…の活用	
14	4月は大丈夫でした。			
15		いつぐらいからそのような状態になってきたのか、なんとなくわかりますか…	Ⅲ-(6)① ()と…の活用	
16	行くのが嫌になったのは最近だと思えます。			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
17		仕事は好きだけど、なんだか行くのが嫌になってきた…という感じでしょうか。		
18	そうなのかもしれません。			
19		なんでしょうね。。職場の人たちはどんな人たちと一緒に働かれているのでしょうか…聞いてもよいですか。		
20	私の支店では15人くらいの方が働いています。			
21		はい		
22	みんな仕事ができる人です。			
23		そうでしたか。できる人たちと一緒に働いているけれど、憂鬱になってしまう…ということかしら…	IV-3(1) 問題の明確化	
24	いつも迷惑ばかりかけてしまっています。			
25		そう思っているんですね。たとえば聞いてもいいですか？どんなところでそんな風に思っています？		事実とそれに対する気持ちや思いを確認
26	昨日もちゃんと出来なくて、遅くまで残ったのですが、やっぱり上手く出来なくて… 今日も上司に注意されてしまいました。			
27		あら。遅くまでってどれくらい残っていらっしゃるのでしょうか。		具体的な時間の確認
28	昨日は23時まで職場にいました。			
29		結構遅いですよね。ちなみに開始時間は何時が定時でしょうか。		同上
30	9時です。			
31		そうでしたか。そうすると、14時間くらい会社にいるということになりますかね。。どれくらいそういった日が続いていますか。		問題の共有
32	そうなります。でも、新入社員だからこれくらい努力しないと仕事覚えられないので…			
33		かなり頑張っているらしいですね。。毎日そんな日が続いていますか…	III-(6)① ()と…の活用	
34	毎日ではないですが、仕事が出来ない時が多いと続きます。頑張っているのでしょうか…			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
35		だいたいよいのですが、毎週どれくらい会社で働いているか時間数とか計算されたりしていますか。。そうですね。。だいぶがんばっていらっしやと思うのですが・・・	Ⅲ-(6)① ()と・・の活用	問題の意識化のための質問
36	計算をしたことはないです。			
37		基本的には1日8時間の労働時間ですから、会社においても9時間くらいですよ。。18時には退社しているはずですが・・	Ⅲ-(6)① ()と・・の活用	同上
38	時間で頑張ってもちゃんと出来てなきや・・・			
39		それでも、上司は帰宅するような指示は出さない・・ということかしら・・・注意されるということでしたが・・・	Ⅲ-(6)① ()と・・の活用	
40	そういったことは言われたことがないです。			
41		上司はどんなことを注意するようなことが多いのでしょうか。。	Ⅲ-(6)① ()と・・の活用	
42	うーん・・・			
43		(書きづらかったら、無理にでなくて大丈夫です・・)	Ⅲ-(6)① ()と・・の活用	間が空いた時の対応
44	気が利かないと言われることが多い気がします。			
45		気が利かない・・・。どんなことにかしら・・・	Ⅲ-(6)① ()と・・の活用	本人の言葉で語るができるよう相談員の断定的な言葉づかいを回避
46	私にもわかりません。でも、他の人はそれができてます。			
47		わからないことについて注意されるのは、なんだか、ですね。。他の人は「気が利いている」ということで、ご自身の「気が利いていない」って何でしょうね。。	Ⅲ-(6)① ()と・・の活用	
48	言われてみたら、怒られてるのはわかるんですけど、なんで怒られてるのははいつもわかりません			
49		たとえばどんな言葉が出ますか？気が利かない以外に・・・		具体的な問題※
50	わからないんですけど、他の人は怒られていないので出来ているんだと思います。			
51		なるほど。ますますわからない感じですね・・・	Ⅲ-(6)① ()と・・の活用	

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
52	すみません、ありがとうございます。			未解決のまま終了させる相談者の意図は、具体的な問題※にフラッシュバックをおこしているか、混乱しているか、相談員の言葉に何らかの傷つきを感じているか、などが想定できる
53		いえいえ、こちらこそ、ありがとうございます。よかったら、上司とのお話についてうかがえればと思っていました。 というのは、明らかな長時間労働かと思いましたが、その中での帰宅や仕事内容について上司からのフォローがないのかしら、と不思議に思いました、質問させていただきました。		質問の意図を説明、一般的な情報提供
54		もし、上司との話については話づらいようでしたら、別の質問をしてもよろしいかとも思っていますが、いかがでしょう…		話づらいとしたら、別の提案
55	フォローってどんなことでしょうか？話づらい訳じゃないです。ただ、何を話したらいいのか分からなくて…			一般的な情報についての質問があったので、労働関連の知識不足の可能性
56		了解しました。質問がわかりづかったようで、申し訳ないです。	Ⅲ-(5) 認識がずれてしまった場合	質問の意図をさらに説明
57		通常は残業は上司から指示されてからするものですが、うかがっていると自発的に残業されているのかしら、と思いました。		
58		また、残業時間が長く続くときは仕事の内容などを改善しないことには、働く人は疲弊してしまいますよね。上司はそこを判断して、改善し、働く部下たちをフォローするのが基本的な仕事です。		
59	仕事が終わっていないから残ってるだけです。残業とは違う気がします。			本人の残業に対する誤った認識
60		そうなんですね。ということは、残業代も支払われていない、ということでしょうか。		否定はせずに事実を確認
61	仕事ができないのだから残業代の対象にならないと言われていました。			会社側の抵触行為が発覚
62		そうでしたか。それは上司から言われたのですか。		
63	それがおかしいって言われたことがありません。			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
64		そうでしたか。給与明細も残業時間分など書いていないということですかね。。。		問題の確認の仕方を質問
65	給与明細をしっかりと見ている訳ではないですが、たぶん、ついていないのだと思います。			
66		そうでしたか。わかりました。このことは誰かに相談されたことはありますか？	IV-6(2) 身近な人への相談	
67	ないです。			
68		そうでしたか、初めての仕事ですものね、どこに相談してよいかなど社内でも説明がなかったかもしれないですね。 支店ということでしたが、会社全体では何名くらいが働いているような会社でしょう。		具体的な解決に向けて会社の規模を確認
69	120人くらいだったと思います。			
70		そうでしたか。組合というのが社内にあるかご存知ですか。「労働組合」といいます。上司や管理職には言えない、仕事内容で不安や不満があるときなど相談できるところとして機能しています。		社内の社会資源の確認
71	言葉は何となく知っていますが、会社にあるのかどうかは聞いたことがありません。			
72		そうでしたか。わかりました。各地域では、厚生労働省の「総合労働相談窓口」というのがあります。そちらの情報提供や、もう少し詳しくお話をうかがえれば、と思うのですが、	IV-6(3) 相談先等の情報提供	行政サービスの情報提供。
73		今日は、こちらの相談をいったん区切らせていただいて、ご相談していただいた内容を詳しい支援者と考えてもよろしいでしょうか。		本人が伝えきれていない会社での問題などがある可能性が否定できないため、通話でさらなるアセスメントが必要と判断
74		また、改めて相談の日時を調整させていただいてもよろしければ。		
75	詳しい支援者ってどのような方でしょうか？			
76		そうですね、労働に関するご相談については、法的なことなどもありますのでそのあたりについてもう少し詳しいお話ができる支援者を考えています。		提案の意図を説明

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
77	うまく相談できずにすみません。			
78		いえいえ、憂鬱というお話もありましたので、そのあたりも今後詳しくうかがえればと思っています。		気持ちも傾聴することを約束
79	ありがとうございます。			
80		いま、まだお伝えしきれていないご相談がありましたら、最後にうかがえればと思いますが、いかがでしょうか。	IV-6(4) つなぎ	
81	大丈夫です。ありがとうございます。			
82		そうしましたら、今やり取りをしているアカウントは、(相談時間)だけの開設となっており、相談が混み合っているとつながらないので、別のアカウントをお伝えできればと思います。 下記リンクをクリックして登録してみてください。 https://～ (登録できたら教えてください) (わからないことがあれば何でも教えてください)	Ⅲ-(6)① ()と・・の活用	
83		ありがとうございます。では、いったん失礼いたしますね。		

3. 相談後の対応

通話に切り替え、労働分野を得意とする支援員と相談対応を行ったところ、長時間労働の問題だけでなく上司からのパワハラとセクハラについての聞き取りが行われた。また、「毎朝憂鬱」とのことだが、毎朝突然涙が流れたり、通勤中に上司と似たような背格好の人を見てパニック症状を見せることもあり、まずは精神科での診断を促し、休職や傷病手当の受給などの話をし、労働相談やパワハラ・セクハラ相談対応をひとつずつ整理するための支援機関につなげた。

4. 対応のポイント

勤務上の課題は、本人が自己責任として誤った認識に陥りがちである。そのため、パワーレスな状態、孤立した状況に陥りやすく、問題がどこにあるのかも言葉にすることが難しい。労働問題は解決型のことが多く、気持ちやメンタルの症状に焦点をあてるよりは課題のアセスメントができた時点で、通話などコミュニケーションを別の方法に移行させ、さらなるアセスメントが必要となる。テキストの相談では、悩みや不安を増幅しかねない場合もあり、注意が必要。世代によっても「常識」が違うため、「頑張れば報われる」という神話が過労死や自殺に追い込んでしまう規範意識を相談者に感じさせてしまう危険性があることに注意する。労働者の権利としての知識や意識もない場合が多く、若年層の労働問題への深い洞察スキルがポイントとなる。

相談事例No.5-1

1.相談者情報

〈20代/有職/女性〉

相談概要：1年ほど前から交際相手に暴力を受けているが、どうすればいいのか解らない。

2.応対例

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
1		(定型文の送信)	IV-1(1) 定型文の送信	
2	女 21 東京			
3		こんばんは。今日のご相談に来てくださりありがとうございます。	IV-2(2) 肯定・承認	
4		今日はどのようなこととお話されたいですか？	IV-2(4) 質問	
5	彼とのことです			
6		彼氏さんですね、どのようなことでも大丈夫ですよ	IV-2(4) 質問	最初の質問はできる限り広く聞く
7	DV受けてて、もう限界です			
8		DV・・・それはつらいですね	Ⅲ-(6)① ()と・・・の活用 IV-2(1) 傾聴	受容＋共感
9		限界と思うくらい我慢されてきたんですね	IV-2(1) 傾聴	共感
10		今、彼氏とは一緒じゃない感じですか？	IV-1(3) 落ち着いて話ができる状況か確認する	相手から危害を加えられかねないケースのため、今の安全確認を行う。
11	はい、いません			
12		それはよかったです	IV-2(2) 肯定・承認	
13		どのようなことがあったのか、お話しできるところから大丈夫なので	IV-2(4) 質問	
14		お話しいただけますか？		
15	彼が家にいないとさみしいけど、なんかほっとします			
16		寂しさと、ほっとする、両方お感じなんですね	IV-2(1) 傾聴	受容
17		寂しい、というのは、どんなことからそうお感じですか？	IV-2(4) 質問	
18	彼からのDVがエスカレートしてて、鼻血とか普通です。おなか蹴られて気絶したことがあります。さみしいのは、やっぱりいつも一緒だからさみしくなります。			
19		そんなひどいDVを受けているんですね……	Ⅲ-(6)① ()と・・・の活用 IV-2(1) 傾聴	受容
20		それでも、一緒にいるとさみしくない、と思ってしまうんですね？	IV-2(4) 質問	

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
21	そうなんです。彼が好きなんだと思うんです			
22		DVをする彼を、好きになってしまうのも、とても切ないですね	IV-2(1) 傾聴	共感
23		今は、どこか怪我をしていますか？	IV-2(4) 質問	健康状態の確認を行う。
24	あごにあざがあって青くなっています。ネックウォーマーで隠してますけど。あと髪の毛引っ張られてハゲができてます			
25		そんなにひどい怪我をされているんですね……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅲ-(6)② 侵襲性の高い言葉 IV-2(1) 傾聴	受容
26		あなたのことがとても心配です	IV-2(1) 傾聴	共感
27		その彼とは、いつごろからそのような感じなんですか？	IV-2(4) 質問	
28	1年ぐらい前からです			
29		1年前くらいから、どのようなことがきっかけでお付き合いするようになったんですか？	IV-2(4) 質問	
30	もともと私の友だちの彼氏だったんですけど、一緒に遊ぶようになって、そういう感じになったんです			
31		なるほど……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(1) 傾聴	受容
32		お付き合いが始まる時も、いろいろあったんですね	Ⅲ-(6)② 侵襲性の高い言葉 IV-2(1) 傾聴	受容
33		そのお友達にも申し訳ない感じがしますよね	IV-2(1) 傾聴	共感
34	でもその友だちもDVされたみたいで、別れてよかったって言うみたいです			
35		そうだったんですか……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(1) 傾聴	受容
36		では、その彼はずっとDVをしている人なんですね	IV-2(1) 傾聴	受容
37		それでも、好きになってしまったんですね	IV-2(1) 傾聴	受容
38	彼氏の気分で、殴る時と優しい時とぜんぜんわかりません。付き合う前は優しいと思ってました			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
39		そうでしたか……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
40		やさしいところがあると、その彼を信じたくくなりますよね	Ⅳ-2(1) 傾聴	共感
41	そうなんです。殴られた後でごめんって言われると、本当はいい人なんだなあって思うんです			
42		あやまってくれるんですね	Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
43		その後はどんな感じですか？	Ⅳ-2(4) 質問	
44	抱きしめてくれます。痛かったよねって。彼氏も泣いてます。			
45		そうなんですよね……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
46		そんな風にされたら、やさしい人って思ってしまうんですよね	Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
47	私もキレたりとかしてるから、私も悪いんです			
48		あなたご自身も、悪いって思っているんですね	Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
49		あやまって、抱きしめてくれたあと、DVIはとまりますか？	Ⅳ-2(4) 質問	
50	しばらくDVIはとまります。でもしばらくすると、急に後ろから蹴られたりおなか殴られたりします			
51	気絶したこともあります			
52		急に後ろから？気絶するまで？	Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
53		そんなひどいDVを受けているんですね……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴	共感
54	はい。はは。ひどいですよね			
55		急に後ろからって、何がきっかけでそんなことになっているんですか？	Ⅳ-2(4) 質問	
56	私の帰りが遅かったときとか、彼がゲームで負けたときとかです			
57		そんな……彼がゲームで負けたときは、あなたは関係ないのに……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
58		それなのに、蹴られるなんて……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴	受容

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
59		そのことについて、あなたはどんな風にお感じですか？	IV-2(4) 質問	
60	ゲームの課金がすごくて、お金も貸してるんですけど、彼氏はイライラしてるんだと思います。でも最近バイト入ってないからお金をあんまり渡せなくて、それで負けたんだって言われるんです			
61	だから、私も関係あるのかなって			
62		彼のゲームの課金を、あなたのお金でやっているんですね	IV-2(1) 傾聴	要約
63	そうです			
64	彼が家にいないときとか、自殺サイトとかみってます			
65		そういうサイトをみたくなるほど、とてもつらい状況なんですよ	IV-2(1) 傾聴	共感
66		でも、そんななかで、今日ご相談にきてくださり、大切なお話をしてくれて、本当にありがとうございます	IV-2(2) 肯定・承認	
67	そういうふうにしてもらえて、うれしいです			
68		あなたのお力になりたいので、今何が起きているのかを一緒に整理してみませんか？	IV-2(4) 質問	
69	はい。ありがとうございます。			
70		まず、最初にこれだけはお伝えしたいことがあります	IV-3(3) アドバイス	
71		あなたを殴っていい権利を持っているひとなんて、誰もいないということ	IV-3(3) アドバイス	相談者は悪くないということをはっきり伝える。
72		あなたが悪いから、殴られるのではないんですよ	IV-3(3) アドバイス	
73		あなたは、何があろうとまったく悪くありません	IV-3(3) アドバイス	
74		暴力で決着をつけなければいけないことなんて、何一つないはずですよ	IV-3(3) アドバイス	
75		言葉で話し合えば、お互いの考えを理解して、調整できるはずなんです	IV-3(3) アドバイス	
76		だから、殴られるのは、あなたが悪いからではないんですよ	IV-3(3) アドバイス	
77		いかがですか？	IV-2(4) 質問	おそらく相談者としては思ってもみななかった気づきを与えることになるため、その影響を確認するための質問を行う。

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
78	私は小さい時から親からDV受けてました。だから普通のことだと思ってました。			
79		そうだったんですね……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
80	言葉で話し合うことって、むずかしいですよね			
81		そうすると、殴られることが当たり前になっていたんですね	Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
82	そうです。だからカウンセラーさんがあなたのこと心配ですって言うてくれて、すごくうれしかったです			
83		そのような環境の中で、よく今まであなたの命をあなたは守ってきたんですね	Ⅳ-2(2) 肯定・承認	過去の虐待について掘り下げるのではなく、相談者が過酷な環境にあり続けながらも生きてきたことへの敬意を払う。
84		あなたが生きて、今ここでご相談をしてくれていることを、心から感謝します	Ⅳ-2(2) 肯定・承認	
85	なんか泣けてきます。			
86		だから、あなたはもっと、あなたご自身を、もっと大切にしてみたいんですよ	Ⅳ-3(3) アドバイス	83,84をベースとして、相談員からのアドバイスを聴く準備をしていただく。
87	自分を大切にするって、どういう風にするんですか？			
88		とても大切なことです	Ⅳ-2(2) 肯定・承認	
89		きっと、小さいことから、あなたは誰からも守ってもらえずに、一人でなんとか生きるしかなかったのだと思います	Ⅳ-2(1) 傾聴	要約 単なる要約だけではなく、聴いたお話をもとに、相談員が分析・解釈を行った結果を、相談者に伝えている。
90		でもあなたは、もっと守られていいし、大切にされていい存在なんです	Ⅳ-3(3) アドバイス	
91		ご自身を大切にする方法を、一緒に考えていきましょう	Ⅳ-3(3) アドバイス	
92	はい。すごく自信がないですけど。。。			
93		大丈夫です、きっとできます	Ⅳ-2(2) 肯定・承認	
94		まず、あなたが痛いことやつらいことから、逃げてもいいということです	Ⅳ-3(3) アドバイス	
95	いまの状況から変わるんですか？			
96		もちろんです	Ⅳ-2(2) 肯定・承認	
97	大切ってことは、殴られないってことですよね。			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
98		そうです。誰もあなたを殴っていい人はいません	IV-2(2) 肯定・承認 IV-3(3) アドバイス	
99		あなたは小さいころから、大きな孤独感を抱えながらすごすことが多かったのではないですか？	IV-2(1) 傾聴 IV-2(4) 質問	要約 単なる要約だけではなく、聴いたお話をもとに、相談員が分析・解釈を行った結果を、相談者に伝えている。
100	あんまり小さいときのことは覚えてないんですけど、一人で泣いてたり外に逃げたりしてました			
101		そうですね……一人で何とかするしかなかったんですね	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(1) 傾聴	要約 単なる要約だけではなく、聴いたお話をもとに、相談員が分析・解釈を行った結果を、相談者に伝えている。
102		そういう寂しさや孤独感を、彼と一緒にいることで、少し埋められるような感覚になりますよ、	IV-2(1) 傾聴	要約
103		それは彼を好き、というより、孤独を埋めたいという感覚なのではないかと思います	IV-2(1) 傾聴	要約
104		いかがですか？	IV-2(4) 質問	
105	そうかもしれないです。			
106		本当にあなたを好きなひとなら、あなたを殴ったりしないし、あなたが苦しいことをしたりしない	IV-2(1) 傾聴	要約 単なる要約だけではなく、聴いたお話をもとに、相談員が分析・解釈を行った結果を、相談者に伝えている。
107		だから彼も、もしかしたら、何かの穴埋めであなたと一緒にいるのかもしれませんが	IV-2(1) 傾聴	要約
108		なので、彼のDVは繰り返されるのだと思います	IV-2(1) 傾聴	要約
109	そうですね。今の彼氏はお前を愛してるから殴ってるんだと言ってます。愛してるなら殴っているのは分からないんですけど、でも私も彼氏のこと好きなのにキレたりします。			
110		そうですね……	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(1) 傾聴	受容
111	浮気とかされてむかつくし			
112		浮気まで！！！！	IV-2(1) 傾聴	受容

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
113		本当に大切にしたい人なら、浮気もしないし、殴ったり、課金のお金を出させたりしませんよね？	IV-2(1) 傾聴	要約 単なる要約だけではなく、聴いたお話をもとに、相談員が分析・解釈を行った結果を、相談者に伝えている。
114		だから、あなたも本当は気づいているはずですよ	IV-2(1) 傾聴	要約
115		彼の愛している、は何か違うものだと・・・	IV-2(1) 傾聴	要約
116		どう思いますか？	IV-2(4) 質問	
117	彼氏は愛してるって言うことを演じてるように感じるんがあるんです。くっさーみたいなの。			
118		やっぱり気づいていましたよね	IV-2(1) 傾聴	受容
119	自分に酔ってるみたいで			
120		でも、あなたの中にある、大きな孤独感が、彼と一緒にいることを今まで続けてしまったのだと思います	IV-2(1) 傾聴	要約 単なる要約だけではなく、聴いたお話をもとに、相談員が分析・解釈を行った結果を、相談者に伝えている。
121		いかがですか？	IV-2(4) 質問	
122	別れるのがつらかったです			
123		そうですね・・・一人でさびしい思いをするのは本当につらいことです	Ⅲ-(6)① ()と・・の活用 IV-2(1) 傾聴	受容＋共感
124	誰もわたしの気持ちわかってくれないって			
125		うんうん	IV-2(1) 傾聴	受容
126	これからもきっとわかってくれないだろうって			
127		それが永遠に続くように感じると、本当に一人であることがつらくなりますね	IV-2(1) 傾聴	受容＋共感
128		でも、今の彼と一緒にいても、今の彼はあなたをわかろうとしていないように思います	IV-2(1) 傾聴	要約 単なる要約だけではなく、聴いたお話をもとに、相談員が分析・解釈を行った結果を、相談者に伝えている。
129	今の彼氏はわかってくれないと思います			
130		そうですね・・・	Ⅲ-(6)① ()と・・の活用 IV-2(1) 傾聴	受容
131		今の彼と一緒にいる限り、あなたは、誰かからわかってもらえるチャンスを失ってしまいます	IV-2(1) 傾聴	要約 単なる要約だけではなく、聴いたお話をもとに、相談員が分析・解釈を行った結果を、相談者に伝えている。

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
132		それは、あなたの本意ではないように思います	IV-2(1) 傾聴	要約
133	お前はおれの気持ちが分かるのか？っていつも言われます。でも全然わからなくて、でも彼だけは私のそばにいるから、彼がいなくなったら私はどうしたらいいのかわからないんです。			
134		そういう風に思ってしまうすよね	IV-2(1) 傾聴	受容
135		そして、彼もあなたをわかろうとしない	IV-2(1) 傾聴	要約 単なる要約だけではなく、聴いたお話をもとに、相談員が分析・解釈を行った結果を、相談者に伝えている。
136	別れようと考えたら、いつもぐるぐる考えてしまいます			
137		そうですね、本当は別れたほうが良いとわかっていても	IV-2(1) 傾聴	受容＋共感
138		踏ん切りがつかないし、迷ってしまいますよね		
139		でも、今日ご相談にきたのは、今の状況を変えていきたいからだと思います	IV-2(2) 肯定・承認	
140	そうなんです。それで死んじゃえば楽になると思ったりしていました。			
141		相談に来た時点で、あなたはあなたを大切にしていることになるんですよ	IV-2(2) 肯定・承認	
142		死にたいほどつらいなら、今の状況からあなたはきっと抜け出せます	IV-3(3) アドバイス	
143	変わるなら変わりたいです			
144		そうですね、変わりたいと思っているあなたなら、きっと大丈夫	IV-2(2) 肯定・承認	
145	幸せになれるですか？			
146		もちろんです！	IV-2(2) 肯定・承認	
147		あなたが幸せになりたいと望み、行動に移していくことができれば、必ず叶います	IV-2(2) 肯定・承認	
148		今までのお話を少し整理すると	IV-2(1) 傾聴	要約 途中で要約を効果的に入れることで、相談者が現状を理解することができる。
149		1年前から付き合っている彼からDVを受けていて、DVをする人だと知っていたが付き合ってしまった		

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
150		でも、殴られるのは幼少期から続いていることなので、あなたの中では慣れているし、自分が悪いからだとも思っている	IV-2(1) 傾聴	要約
151		そして、今改めて考えると、すごく孤独だし誰もわかってもらえない寂しさがあり	IV-2(1) 傾聴	要約
152		彼もあなたのことをわかってくれない、と思っている		
153		そして、このままDVを受け続けるのではなく、あなたはあなた自身をもっと大切にしていきたいし、幸せになりたいと思っている	IV-2(1) 傾聴	要約
154	そうです			
155		そうですよね、きっと幸せになれるですよ！	IV-2(2) 肯定・承認	
156		まず、DV、暴力をしてくる相手の特徴として、	IV-6(3) 情報提供	適切な情報提供を行うことで、相談者が客観的に自分自身を振り返るきっかけをつくる。
157		基本的にはDV、暴力をやめることはない、変わらないと言われていきます		
158		DVをするのは彼自身の問題であり、彼自身がそれに取り組まない限りは、DVをやめることはありません	IV-3(3) アドバイス	
159		それは、今まで謝ってくれてもしばらくするとDVを受ける繰り返し、ということであなたもお気づきのことと思います	IV-3(3) アドバイス	
160		だから、あなたが悪いからDVを受けるのではないんですよ	IV-3(3) アドバイス	相談者は悪くないということを再度、はっきり伝える。
161		いかがですか？	IV-2(4) 質問	
162	そういう風に考えたことがなかったです。そうなんですね			
163		そうなんです。彼の問題は彼自身しか解決できないことなんですよ	IV-3(3) アドバイス	
164		それを踏まえたうえで、あなたがこのまま彼と一緒にいるのは、あなた自身を大切にすることにならないように思います	IV-3(3) アドバイス	
165		いかがですか？	IV-2(4) 質問	
166	たしかに、あんなに蹴ってごめんって言って、泣かれて、そのくり返しだから、やっぱり変ですよ。			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
167		そうですね……	Ⅲ-(6)① ()と・・の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴	受容
168		謝って泣かれても、それはあなたをつなぎとめるための手段かもしれません	Ⅳ-3(3) アドバイス	
169	でも、別れたら彼がかわいそうじゃないですか？			
170		彼がかわいそう、より、殴られて、怪我をしているあなたのほうが心配です	Ⅳ-2(1) 傾聴	受容＋共感 視点を自分に向けていただくための投げかけ。
171	ありがとうございます。			
172		もうひとつ、大切なことをお伝えしなければなりません	Ⅳ-6(3) 情報提供	
173		テレビのニュースでも見るのでご存知かもしれませんが、DVや暴力は犯罪にあたいします。	Ⅳ-6(3) 情報提供	適切な情報提供を行うことで、相談者が客観的に自分自身を振り返るきっかけをつくる。
174		あなたの命が何よりも心配なんです	Ⅳ-2(1) 傾聴	受容＋共感
175		いままで、いろんなことがあっても投げ出さなかったあなたの命を、なんとか守ってあげてほしいのです	Ⅳ-3(3) アドバイス	
176		今すぐには、決断するのは迷いがあるかもしれませんが	Ⅳ-3(3) アドバイス	
177		あなたの命を守る方向で考えてみませんか？		
178	どうしてそこまで言ってくれるんですか。誰もそういう風に言ってくれないです			
179	はい。考えたいです			
180	リスクとかしたけど、こわいって思います			
181		あなたがあなたらしく、生きることが何よりも私たちはうれしいので	Ⅳ-2(1) 傾聴	受容＋共感
182		できる限りのことを一緒に考えていければと思います		
183		そうですね、自分を傷つけても、あなたの心は救われなかったと思います	Ⅳ-3(3) アドバイス	
184		まず、今の彼から安全に離れることを考えてみませんか？	Ⅳ-3(2) 解決像の共有	
185	もう殴られるのも彼氏のことでもびくびくするのももう嫌です。でも別れ話したらまたキレられそうです			
186		そうですね、だから離れられなかった、というのもありますよね	Ⅳ-2(1) 傾聴、受容	
187	安全に離れられるんですか？			
188	どうやって			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
189		各地域には、今DVの相談窓口があって、安全に避難できるシェルターもあります	IV-6(3) 情報提供	解決像の共有ができたことから、具体的に実行できる情報提供を行う。
190	シェルターってなんですか？			
191	すみません知らなくて			
192		大丈夫ですよ、こういう情報はなかなかわかりにくいですよ	IV-2(1) 傾聴	受容+共感
193		シェルターでは、今すんでいるところから離れて、一時的に住居を確保して、生活できる施設です	IV-6(3) 情報提供	
194	彼氏にバレないですか？			
195		はい。	IV-2(2) 肯定・承認	
196		お住まいの地域で、DVの相談窓口があります http://～	IV-6(3) 情報提供	
197	サイト見ました。ここに住むとお金かかりますか？			
198		費用は一切無料です。弁護士の相談もできます	IV-6(3) 情報提供	
199		一度、地域の相談窓口に連絡してみませんか？	IV-3(3) アドバイス	
200	そうしてみます。			
201		または、警察の生活安全課やDV相談ナビ、というのもあります	IV-6(3) 情報提供	
202		今、あなたはあなたの人生を大切に生きようとしています	IV-7(1) 相談の終了に向けて	
203		それはあなたをあなた自身で幸せにすることにつながります	IV-7(1) 相談の終了に向けて	
204		あなたはもっと守られていい、あなたはもっと幸せになっていい	IV-7(1) 相談の終了に向けて	
205		だから、あなたの命をあなた自身で守ることを考えてみてください	IV-7(1) 相談の終了に向けて	
206		いかがですか？	IV-2(4) 質問	
207	はい。守られたいし幸せになりたいです。。。そうなれたらどんなに自由なんだろうって思います。			
208		そうですね、そう思った時点で、あなたは今、幸せに向けて一歩踏み出したんですよ	IV-2(2) 肯定・承認	
209		だから、きっと大丈夫	IV-2(2) 肯定・承認	
210		あなたのことを、あなたの未来を信じてあげてくださいね	IV-7(1) 相談の終了に向けて	
211		今日はお話してみたいかがでしたか？お話ししたいことは話せましたか？	IV-7(1) 相談の終了に向けて	

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
212	なんか、いまも先も真っ暗だと思ってたんですけど、ちょっと明るくなりました！未来のこと考えるとまだ不安もあります。			
213		未来は確かに不安ですね。	IV-7(1) 相談の終了に向けて	
214		でも、今日、一步踏み出したあなたは、自身の未来を切り開ける力がある人です	IV-7(1) 相談の終了に向けて	
215		そして、本当にあなたを理解してくれる人と出会い、あなたも心から相手を理解して、お互い大切にできる人を見つけてくださいね	IV-7(1) 相談の終了に向けて	
216	はい！ そうしたいです。			
217	相談に来てほんとによかったです			
218		あなたがあなたらしく、幸せに生きることを、心より応援しています！	IV-7(1) 相談の終了に向けて	
219		また、何かあったら是非お話しにきてくださいね！	IV-7(1) 相談の終了に向けて	
220		今日のご相談に来てくださり、本当にありがとうございました。終了のメッセージを送りますね。	IV-7(1) 相談の終了に向けて	
221	はい、ありがとうございました。			
222		(定型文の送信)	IV-7(3) 終了時定型文	

3. 相談後の対応

この相談で終結(再度、ご相談が入った場合は、前回の相談後どうであったかをお聞きして対応)

4. 対応のポイント

本ケースは、典型的なDVのケースとも言えます。まずは相談者が今、安全な環境で相談をして下さっているかを確認したうえで、受容と共感をベースとした傾聴を十分に、徹底して行うことで、相談員を信頼できる人であると思っていただくこと、現状の整理を行うことにつとめました。
現状が整理されたとしても、相談者としてはすぐに現状を受け容れることが難しいということがDVのケースの特徴でもありますので、相談者は悪くない、相手は変わらないことをはっきり伝え、たうえで、「DVとは」ということについての情報提供、相談者が置かれていた環境がどのようなものであったのかということの分析・解釈を伝えることで、徐々に現状を認識し、適切な選択をしていただくことがポイントとなります。

相談事例No.5-2

1.相談者情報

〈20代/有職/女性〉

相談概要：1年ほど前から交際相手に暴力を受けているが、どうすればいいのか解らない。

2.対応例(適切とは言えない対応事例)

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
1		(定型文の送信)	IV-1(1) 定型文の送信	
2	女 21 東京			
3		こんにちは。今日は、どうされましたか?	IV-2(4) 質問	
4	彼氏のことです			
5		彼氏のどんなことですか?	IV-2(4) 質問	
6	DV受けてます			
7		えっ?!DV?ひどくないですか?	IV-2(4) 質問	共感というよりは相談員の意見を述べた質問になっている。
8		いつ頃から受けているのですか?	IV-2(4) 質問	
9	1年ぐらい前からです。			
10		1年も?!	IV-2(4) 質問	
11	どんどんひどくなって、息が止まるぐらい蹴られます。鼻血とか普通です。鼻ぢでると、殴るの辞めます			
12	鼻血とか普通です			
13	鼻ぢでると、殴るの辞めます			
14		それは、大変!!早く別れる方向で考えていきましょう!	IV-3(3) アドバイス	傾聴(受容、共感)をせず、相談員の意見をもとにしたアドバイスを伝えてしまっている。
15	だから、早く鼻血が出たらいいのにと最近思います			
16	やっぱ、別れた方がいいんですかね			
17	よくわからなくて			
18		絶対別れるべきです!	IV-3(3) アドバイス	
19	え、でも結婚したいって話してるんですけど、それでも別れた方がいいんですかね			
20		え?殴ってくる人と結婚を考えてるんですか?	IV-2(4) 質問	
21		殴ってくる彼氏のことでご相談かと思うんですけど、	IV-2(4) 質問	
22		その彼と結婚するためのご相談ですか?		

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
23	結婚っていうか、結婚するにしても、このままDVされると、マジでやばいかもって思ってるんです			
24	殴ったりしたあとで、いつもごめんって言うので、優しい彼氏だと思うんです			
25		え？それは、どうかしら。	IV-2(4) 質問	
26	お前だけだって言うけれど、愛してるって			
27		マジでヤバいと思ってることは、死んじゃうかもしれないって思うくらい殴られるわけですよね。	IV-2(1) 傾聴	受容
28		そんな人やさしくないと思いますけど？	IV-2(4) 質問	
29	殴るのは愛してるからだって、彼は言うし、私にも彼しかいないです			
30		ごめんも、愛してるも、言葉だけなら誰でも言えるんじゃないですか？	IV-2(4) 質問	
31		じゃあ、別れたくはないんですか？	IV-2(4) 質問	
32	別れたくないです			
33		そんな酷いことする人なのには？	IV-2(4) 質問	
34	別れると彼もかわいそう			
35		そうなの？	IV-2(4) 質問	
36		それだったら、このまま殴られ続けますか？	IV-2(4) 質問	
37	結婚したいです。でも殴られると頭が真っ白になって、彼と一緒に住んでるんですけど家に帰るのがこわくなります			
38	でも、私も彼のこと好きだから			
39		別れるのは嫌、殴られるのも嫌。どちらかに決めないあなたにも責任があると思うんですよ。	IV-3(3) アドバイス	DVを受ける人が悪いわけではないのに、相談員自らが相談者にも責任がある、という発言をしてしまっている。
40		何かよっぽど悪いと思う事をしたんですか？	IV-2(4) 質問	
41	別れようとか話したことがあるんですけど、その時もめちゃくちゃキレられて、気を失いました。			
42	そのあとでリスカしました			
43	彼は本当にごめんって言うてくれました			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
44		そうですね。どんどんひどくなっていく前に別れておけば良かったと思います。そうすれば、リスクもしなかったんじゃないかと思うんですけど。	IV-3(3) アドバイス	
45		ご自分のこと、どう思いますか？	IV-2(4) 質問	
46	私のことですか？よくわかりません。			
47		殴る彼でも好きなんですよね？	IV-2(4) 質問	
48	はい。いつも殴るわけじゃないんです。			
49		あなたは、殴る彼でも別れたくはないですか？	IV-2(4) 質問	
50	正直、よくわかりません。別れたくないって思う方が強いんです。			
51		別れたくないのであれば、このまま殴られ続けるだけだと思いますよ。あなたのことがとても心配なんですけど、どうします？	IV-2(4) 質問	
52		それじゃなければ、あなた死んじゃいますよ？	IV-2(4) 質問	
53	もう死んでもいいかなって思うときありますよ			
54	先のこと考えられないし			
55	なんか、もういいです			離脱
56		しばらくお返事がないようですが、どうされましたか？これで終了させていただきませぬ。	IV-5(1) 返事が返ってこなくなった時	
57		あなたのことが心配なので、また何か相談したいことがあれば、いつでも来て下さい。それでは、終了のメッセージを送ります。	IV-7(1) 相談の終了に向けて	
58		(定型文の送信)	IV-7(3) 終了時定型文	

3. 相談後の対応

離脱のため、相談中断(思い切りダメなケースを演じた、架空事例です)

4. 対応のポイント

相談者の話を傾聴(受容、共感)する前に、相談員の意見、アドバイス、質問が先立ってしまっています。また、DVIは加害者が悪いのであって、被害者が悪いわけではありません。「あなたが悪いわけではない」ということを伝えていくことがDVのご相談では大切なことの1つとなりますが、DVを受ける側にも責任がある、という発言を相談員がしています。相談者はつらくなって離脱してしまったと予想されます。

相談事例No.6

1.相談者情報

〈10代/学生/女性〉

相談概要: 両親との関係が悪く自宅には居たくないため、交際相手のところにいるが、暴力を受けることがある。
この状況を誰にも相談出来ない。

2.対応例

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
1	死にたい			
2	(名前、年齢、居住地、相談内容の記載)			
3		こんばんは、連絡ありがとうございます○○です。よければお話を聞かせてね。 連絡くれるのは初めてだよね、このSNS相談はなにで知ってくれたかな？	Ⅲ-(3) 言葉遣いと距離感について	相談者が10代のため、距離感を出さないように、敬語を使わないで相談しています。
4	SNSで見つけた			
5		教えてくれてありがとう。 ○○ちゃんって呼んでも大丈夫かな、よろしくね。	Ⅳ-1(2) 名前呼び名を聞く	相談者の名前を確認し、文面に入れ込むことで、相談員とのつながりを感じてもらおう上で有効です。
6		死にたいって教えてくれていたけど、それはどうしてかな。 よければ聞かせてね。		
7	どこにも居場所ない			
8		居場所がないと感じているんだね。 具体的に、どこに居場所がないと感じているのかあるのかな？	Ⅳ-2(4) 質問	相談者のペースに合わせ、少しずつ聞いていきます。
9	家とか学校かな			
10		お家はどんな感じ？		
11	親がけんかばっかしてて、怒鳴り声とかすごくて家にいたくない			
12		それは大変な状況だよな。 ケンカは毎日あるのかな？		
13	毎日じゃないけど、よくある			
14		お父さんとお母さんはどんなことでケンカするの？ 口だけではなく、手も出たりする？		
15	お金のこととかいろんなことかな、あまり聞かないようにしてるからよくわからない			
16	たまにお父さんが物投げたりもある			
17		そうなんだね、怖いよね。 ○○ちゃんに対して何か言ったり、されたりもあるのかな？		
18	それはない			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
19		そっかそっか、でも、怒鳴り声聞いたり、ケンカを見てるのも怖いし、しんどくなっちゃうよね。		
20		今はお家にいるのかな？ 親もいる？		
21	家だよ、今はまだ帰ってきてない。慣れたけど、家にいたくない時は彼氏の家にいる。			
22		そうなんだね。慣れはしないし、慣れなくていいんだよ。怖いものは怖いし、しんどいと思うよ。	IV-2(1) 傾聴	相談者の気持ちに寄り添い、受け止めます。
23	そう？			
24		うん、そう思うよ。		
25	そっか、そうなんだ			
26		彼の家に行ったりもしてるんだね。！彼は実家？一人暮らしかな		
27	一人暮らし			
28		うまくはいってる感じかな？		
29	わからない			
30		わからないかあ、そっかあ。彼のことは好き？		
31	わからない別に好きじゃないかも			
32		好きじゃないんだ、それはどうしてだろう？		
33	でも一緒にいるし好きなのかな			
34		んーどうだろうね、、一緒にいるから好きだとは限らないと思うなあ。		
35		何か嫌なこと言われたり、されたりするのかな		
36	叩いたり殴ったりはある			
37		それはひどいよ、よくないよね。		
38	でも家にいるよりましかなって			
39	あと優しいときもある			
40		そっか、～～ちゃんにとってはお家にいるよりましなんだ。優しい時はあっても、叩いたり殴ったりされるのは、怖いし痛くない？		
41	うん、でもこんな私と一緒にいてくれるから			
42	謝ってもくれるし、まあいいかなって			
43		そうなんだね。彼は何歳？		
44	19歳			
45		学生？何かお仕事してるのかな？		
46	仕事してる			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
47		そっかそっか、教えてくれてありがとうね。 彼はどんな時に暴力振るうの？		
48	ケンカした時とか機嫌悪いとき			
49		一方的に彼が何か言ったり、暴力振るう感じかな？ 〇〇ちゃんはその時どうしてるのかな		
50	たまに言い返す時もあるけど、もっとひどくなるからあんま言わない 終わるの待ってる			
51		そうなんだね。ケガとかは？アザとか、血が出たりとか		
52	アザはできたことあるけど、今は大丈夫			
53		そっかあ、怖いなあ。心配だよ。		
54		彼と離れようとか思ったりもするのかな？		
55	思ったことはあるけど、今は無理			
56		うんうん、そうなんだ。 今は無理っていうのは、どんな気持ちからだろう。		
57	家にいたくないとき行く場所なくなるし、寂しいから			
58		そうなんだね。じゃあお家が大変な時に、他に行く場所があればいいのかな		
59	んーそうなのかな。あと寂しいとき			
60		友達と一緒にいたり、友達のお家とかは難しそうなのかな		
61	友達ともたまに遊ぶけど、家とかは理由話せないし無理だよ			
62		そっか、友達にはお家のこととかは話しにくいんだ。		
63	うん、話せないよ			
64		ごめんね、親の話に戻ってしまうんだけど、 〇〇ちゃん自身はお父さんやお母さんそれぞれとは話したりするの？ 兄弟とかはいるのかな		
65	親とは日常会話だけであんま話さない、話したくないし兄弟もいないよ			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
66		そうなんだね。〇〇ちゃんがこんなにしんどい気持ちを抱えていることや、彼のことなどをお父さんかお母さんどちらかにでもお話できるのであれば、それはそれで考えてもらえないかなとも思ったんだけど、そうなんだね。教えてくれてありがとうね。	IV-3(3) 解決像の共有	身近な人への相談が有効かどうかの確認(現時点ではあまり有効ではないと判断)
		これまで他にどこかに相談したことはある？		
67	ない			
68	おおごとにしたくない			
69		そっか、一人で抱え込んできたこともしんどかったよね。	IV-2(2) 肯定・承認	相談してきてくれたことや、相談者の意見を肯定することによって、相談者が安心して相談できる場であると感じることができます。
70	うん			
71		学校の保健室の先生やカウンセラーさんなどにも相談はしていないかな		
72	うん、できない親に言われそうだし、なんか相談してるって友達にもバレそうだし			
73		そっか、色々と不安にもなるよね。		
74	なんかいろんなことが不安で、ほんとは誰かに話したかったけど、なんか話せなかった			
75		そうだったんだね。今日はいろいろとお話してくれてありがとうね。		
76		死にたいって気持ちも、大変なことが重なってのことなんじゃないかなと思ったよ。お家のことも大変だと思うし、彼とのことも優しい時があっても暴力はよくないし、DVIになるからね。〇〇ちゃんが我慢することではないからね。	IV-2(3) ノーマライゼーション	視野を広げるようなかわりや、気持ちを感じることへの抵抗感を軽減するような働きかけが大切です。
77	うん			
78		安全な場所だったり、〇〇ちゃんのこと大事にしてくれる人と一緒にいてほしいなあって思ったよ。	IV-3(2)(3) 解決像の共有、アドバイス	具体的な解決方法ではなく、まずはこちらの想いの部分を伝えることで、解決の方向へと導きます。
79	うん、ありがとう			
80		お家のことも彼とのことも、〇〇ちゃんがこうしたいって思うことがあれば、またそれも教えてね。一緒に考えさせてもらえたらと思ってているよ。		

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
81	うん、誰かに話聞いてほしかったんだ			
82	こういうこと話せる人いなかったから			
83		そうだったんだね、お話聞かせてくれてありがとうね。よければまた色々教えてね！ メール、電話、面談などしてるから、よろしくね！ (URL記載)	IV-7(1) 相談の終了に向けて	相談してきてくれたこと肯定して終了し、相談の継続も提案します。
84	わかった、また連絡する			
85		今日は少しでもゆっくり休めますように。 あったかくしてね、おやすみね。^^		
86	ありがとう、おやすみなさい			

3. 相談後の対応

その後もSNS相談にて対応→電話相談での対応も開始
地方在住のためすぐの面談は難しいが、近くで相談できる場所やDVや性に関する正しい知識などの情報提供もしながら引き続き対応している。
彼女の意思次第でまた動き方も変えていく。

4. 対応のポイント

初回の相談であること、言葉数が少ないことや会話の雰囲気、「おおごとにしたくない」「話を聞いてほしかった」という彼女の気持ち等を考慮し、
急いで次のステップに進めたり提案などは避け、状況と気持ちを聞くことに重きをおき、次回の相談(引き続きの相談)に繋がれるように対応した。
また、危険だと感じたり自身を守ることに對しての意識が低いと感じたため、「怖い」「痛い」など感覚的な言葉やこちらの気持ちも多く伝えられるようにした。

相談事例No.7

1.相談者情報

〈10代/中学生/女性〉

相談概要:部活の顧問が怖く学校が嫌になっている。死にたいほどつらいと感じている。

2.応対例

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
1	こんにちは。話聞いてもらえますか。			
2		(定型文の送信)	IV-1(1) 定型文の送信	
3	10代、女性、学校			(アンケートの回答)
4		ありがとうございます。 やり取りするにあたって、お名前を覚えてもらってもいいですか。 (ニックネームや呼びやすい名前がかまいません)	Ⅲ-(6) ()と・・の活用 IV-1(2) 名前・呼び名を聞く	
5	Bといいます。			
6		Bさんと呼びますね。 学校のこと、今悩んでいるのですね。 お話しやすいことから大丈夫ですので、教えてくださいませんか。	IV-2(1) 傾聴 IV-2(4) 質問	
7	中1です。学校がいやです。勉強もできないし、部活もいやです。 私なんかいないほうがいいんじゃないかと思います。			
8		勉強や部活のこと、学校が嫌なのですね。 私なんかいないほうが感じるほど、つらい状況なのだと思います。 気持ちを教えてくれて、ありがとうございます。	IV-2(1) 傾聴 IV-2(2) 肯定・承認	
9	はい。			
10		もしよかったら、もう少し詳しく聞かせてもらえますか。 お話できることから大丈夫ですよ。	IV-2(4) 質問	
11	特に部活がいやです。顧問の先生が怖くて。			
12		部活の顧問の先生が怖いのですね。どんなふうに怖いのですか。	IV-2(1) 傾聴 IV-2(4) 質問	
13	テニス部なのですが、無茶なふりまわしをするし、できないとボールを体に打って威圧してきたり、怒鳴ったり、ともかく怖いです。			
14		そうなのですね。それは危ないし、怖いですね。けがはありませんか。	IV-2(1) 傾聴 IV-2(4) 質問	

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
15	けがはないです。			
16		そうなのですね。Bさんのこと、心配に思っています。	IV-2(1) 傾聴	
17	他の部員にもそうなんですけど、私には特に言い方がきつくて…。おまえはヘタだとか、なんでこんなのもできないんだとか、しょっちゅう言われます。			
18		それは言われてとても傷つき、悲しくなると思います。	IV-2(1) 傾聴	
19	すごく傷つきます。部活も成果出せないし、勉強もできないし、こんなダメな自分なんていないほうがいいと思います。			
20		自分なんていないほうがいいと思うのは、つらいですね。死にたいと思う気持ちもありますか。	IV-2(1) 傾聴 IV-4(1) 死にたい気持ちについての質問	
21	はい。死にたいと思ってしまいます。でも誰にも言えなくて。			
22		気持ちを教えてくれて、ありがとうございます。色々なことをひとりで抱えてつらかったですね。それほどつらいと、死にたいくらいの気持ちになることも自然なことだと思いますよ。	IV-2(1) 傾聴 IV-2(2) 肯定・承認 IV-2(3) ノーマライゼーション	「死にたいと思ってしまいます」と死にたいと思うこと自体を悪いことだと語っており、(それを語ることで怒られるのではないかという気持ちを持っている可能性もある。)この場では死にたい気持ちを話しても大丈夫な場であることも伝えているとも言える。
23	はい…。つらいと特にそう思ってしまいます。			
24		大切なことなので教えてもらいたいのですが、具体的な方法や、いつ死のうと思っているかなど、考えていることはありますか。	IV-4(1) 死にたい気持ちについての質問	死にたい気持ちについて具体的な計画はあるのか、アセスメントを行っている。
25	そこまでは考えていません。実際に死ぬ勇気はないです…。			
26		そうなのですね。実際には考えていなくても、死にたいと思うほど今つらい気持ちであること、伝わってきますよ。	IV-2(1) 傾聴	
27	やっぱり死んだら親が悲しむと思うので。死ぬのは怖いし。でも、このまま状況が変わらないのもつらいです。			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
28		そうですね。今の状況が少しでも良くなるように、一緒に考えていきたいと思っています。 Bさんとしては、どうなったらいいと思いますか？	IV-2(1) 傾聴 IV-3(2) 解決像の共有	解決に向けて相談者の主体的な気持ちを引き出せるように、こちらから少しリードしている。
29	顧問の先生が変わればいいと思います。でも、どうかさい私が全部悪いと思ってしまいます。			
30		Bさんは悪くないですよ。今まで本当につらかったですね。 自分を責める気持ちがあること、とても苦しいですね。 顧問の先生は、本来であればBさんたちを守り、導く立場にあると思います。 今、お話を聞いていて、顧問の先生がやっていることは、ことばの暴力もありますし、ボールを体に向けて打ったり、指導とは言えない限度をすぎたものと思いますよ。	IV-2(1) 傾聴 IV-2(2) 肯定・承認	視野が狭くなり、自分を責めている相談者に対して、相談員が話をこれまでうかがって感じた客観的な意見を伝えている。「あなたは悪くない」とはっきり伝えることで、相談者の視野を広げること・相談者のつらさを和らげることを意図している。
31	私は悪くないんですね。そう言ってもらえるだけで心が軽くなります。ありがとうございます。 顧問のやり方についてはみんな怖がっています。先輩たちも納得がいていないみたいです。			
32		そうなのですね。顧問について、学校の信頼できる先生に相談できると良いかと思いますが、Bさんはどう思いますか。	IV-2(1) 傾聴 IV-6(2) 身近な人への相談	
33	したいんですけど、顧問にまで話が行く、と思うと怖くて。私が告げ口したんじゃないかって。			
34		そうですね。そう考えると、怖いんですね。 他の部員や先輩も怖がっていたり、納得がいていないとのことなので、Bさん一人で先生に相談するのではなくて、同じことを思っている部員何人かで相談しに行くと良いかもしれませんね。	IV-2(1) 傾聴 IV-3(3) アドバイス IV-6(2) 身近な人への相談	
35	それはいいですね。			
36		明日あたり、まずは部員に相談できそうですか。同期や先輩など、話しやすい人に相談できると良いかと思います。	IV-6(2) 身近な人への相談	

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
37	はい、してみます。友達と、先輩の両方に見してみます。			
38		それはとても大切な行動だと思いますよ。そのうえで、信頼できそうな先生に相談してみるのはどうでしょうか。	IV-2(2) 肯定・承認 IV-6(2) 身近な人への相談	援助要請行動を強化している。
39	はい、わかりました。なんだかできそうです。明日さっそく相談してみます。ありがとうございます。			
40		もしよかったら、部員や先生に相談してどうだったか、引き続きお話を聞かせてもらえませんか。Bさんから連絡くれても大丈夫ですし、場合によってはこちらから連絡しても大丈夫ですか。	IV-6(5) 要フォロー扱い	
41	はい、大丈夫です。			
44		相談してみてどうなったか、また教えてもらえるとうれしいです。	IV-6(5) 要フォロー扱い	
45	はい、また連絡します。			
46	気持ちが楽になりました。ありがとうございました。			
46		お話を聞かせてくれて、ありがとうございました。	IV-7(1) 相談の終了	
47				

3. 相談後の対応

その後、相談者からメールがあり、部活の件は部員と話し合っただけで信頼できる先生に相談できたこと、それによって顧問の対応も変わってきたことが報告された。

4. 対応のポイント

本人のつらい感情を反射し、共感的に関わり続けることで、少しずつラポールが形成されていった。死にたいほどつらい気持ちについても、丁寧にきいている。そのうえで、自信がなく自責の念が強い相談者に対して、客観的な意見（「あなたは悪くない」ということ）を伝えることで、相談者の視野を広げる関わりを行った。本人は現実場面での他者に相談することに抵抗感があったが、複数人での相談を提案したことにより、身近な他者に相談することへの障壁が下げられた。

相談事例No.8

1.相談者情報

〈30代/不明/女性〉

相談概要:精神科の主治医の指導についていけず、憂鬱さが悪化し、体中が痛く、辛い。

2.応対例

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
1	こんばんは。はじめまして。 1ヶ月前ほどから坂道を転げ落ちるように憂鬱さが悪化し、身体中が痛く、辛い状態です。 主治医に相談しても行動改革あるのみで、抗うつ剤は処方されていません。 一部の薬は増えましたが、思考停止と判断力が全くなり、何の意欲も湧きません。 いまの私に出来る対策法をご教授頂けると幸いです。			はじめに長めの文章で書き込んで来る方も少なくない。そういった場合、内容を読みある程度の見立てをしてから相談に入ることができるのがSNS相談の利点でもある
2		(定型文の送信)	IV-1(1) 定型文の送信	
3		相談終了時間が10時50分となりますので、その間の相談となります。 まず、お差し支えなければ、年齢・性別・お住いの地域を教えてくださいませんか？		相手が見えないSNS相談では、はじめにこのような情報を聞くことは重要
4	かしこまりました、ありがとうございます。 年齢は30歳、性別は女性、神奈川県在住です。			
5		ありがとうございます。	IV-2(1) 傾聴	
6	こちらこそありがとうございます。			
7		憂鬱さが、ということですが、これまでにはこういったことはなかった、ということでしょうかね？	IV-2(4) 質問	一時的なものなのか、長年苦しんできているのかによって対応は異なる。このため質問して情報をとる
8	これまでも、憂鬱さはありまして、自殺を考え身辺整理をしたこともあります。			
9		そうなんです、いろいろとお辛いというか、大変な思いをされてきたんですね	IV-2(1) 傾聴	質問に回答して下さった後には、必ずそれに対して応答をするのも重要
10		この1ヶ月は、どうですか？自殺を考え、身辺整理をしたり、ということはあるくらいですか？	IV-4(1) 死にたい気持ちについての質問	自殺のリスク判定を優先して行うために、情報をとる

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
11	この1ヶ月は、医師から行動改革と言われ、それを必死でやろうとするものの、出来ないことに対する苛立ちや悲しみがあります。身辺整理はしていませんが、ギリギリのところまで踏み止まるのが辛い状態です。			
12		そうなんです、ギリギリのところ、なんとか踏みとどまっているんですね	IV-2(1) 傾聴	相談のはじめには受容・共感をしっかりと行い、信頼関係を作ることが重要
13	はい、その通りです			
14		行動改革とあるのは、なんだろう？ どんなことを、例えば、努力されているのですか？	IV-2(4) 質問	キーワードである行動改革について掘り下げていく
15		(憂鬱さが悪化しているときに、行動改革というのは、とても大変なように思います)	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(2) 傾聴 IV-3(3) アドバイス	自己開示 フィードバック ()を使い、こちらの気持ちを、つぶやくように伝えている。 質問をする際、カウンセラーが質問する意図や背景を伝えることで、相談者は回答をしっかりとしてくれる
16	生活リズムを整える、ということに取り組んでおります。しかし、これまでずっと生きている意味を知りたくて、なぜ生かされているのかをずっと模索しており、目的がないため、その状態で自分の1日をデザインすることが苦痛でならず、アイデアも意欲も浮かばず、何が食べたいのかもわからない始末でして、仰る通り、いまの状態で行動改革は本当にスパルタすぎて、通院も嫌になってきてしまいました。不眠も二週間からひどく、薬を変えてもらっても3-4:00に起きてしまい、中途覚醒も酷く、どうしたらよいか分からずにいます。			
17		それは、だいぶ、酷ですね	IV-2(1) 傾聴	質問に回答して下さった後には、必ずそれに対して応答をするのも重要
18		スパルタ、こんなときに、スパルタをするのは、それこそ、自殺行為に近いくらいかもしれません、と思いました	IV-2(3) ノーマライゼーション	自己開示 フィードバック こういった対応で相談者に「そんななかで、よくがんばっているね」というメッセージを暗に伝えようとしている

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
19		主治医の先生は、信頼できますか？ もし信頼できないようなことが続いたら、ほかの方法も考えた方がいいかもしれません	IV-2(4) 質問 IV-3(3) アドバイス	この場合、セカンドオピニオンを聞いたり、医師を変えるという選択肢もあるが、その前に現在の主治医との関係はどうであるのか、確認している
20	主治医の先生は信頼していたのですが、すれ違いが生じているようにも感じます。			
21		そうでしたか、主治医の先生とすれ違い、ということであれば、その行動改革がきついことであったり、	IV-6(1) 支援の見立て	セカンドオピニオンや主治医を変えるよりも、現在の主治医との関係を良くするための支援が有効ではないか、という見立てをした
22		不眠がひどいことであったり、 中途覚醒がひどいこと、 そういったことなど、今後も相談できそうですか？	IV-6(2) 身近な人への相談	ここでは、アドバイスするよりも、「相談できそうですか？」と聞き、相談者本人の自己決断を支援しようとしている
23	はい。ただ、いま、考えがまとまらず、判断力も鈍っており、その点をうまく伝えられるかに腐心しています。メモに書き出し、伝えてはいるものの、主治医はスパルタ傾向があるため、悩んでいました。			うつ状態のため思考力が障害されている可能性あり こういった状態の相談者に対してカウンセラーはこういった支援ができるか？を考える
24		そうなんです、そうしたら、今度通院は、いつですか？ もうそろそろ通院ですかね？	IV-2(1) 傾聴 IV-2(4) 質問	
25	はい。金曜日に通院致します			
26		そうしましたら、	IV-3(3) アドバイス	相談時間が残り少ないことと、思考力が落ちていることを考慮し、具体的にいった方がいいことを伝えるのがいいと判断した
27		ここ2週間は特に、	IV-3(3) アドバイス	
28		・生活リズム整える行動改革がきついこと	IV-3(3) アドバイス	
29		それが、スパルタに感じるくらいで、通院も敬遠してしまいそうなこと	IV-3(3) アドバイス	
30		不眠がひどく薬を変えても、3-4時におきてしまい、中途覚醒もひどく、どうしたらよいかわからないこと	IV-3(3) アドバイス	
31		・現在、ギリギリのところまで踏みとどまっているくらいのもとても辛い精神状態であること	IV-3(3) アドバイス	

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
32		・行動療法できない、自分にたいして、苛立ちや悲しみもあること	IV-3(3) アドバイス	
33		・思考停止と、判断力が全くなく、なんの意欲も湧かないこと	IV-3(3) アドバイス	このようにこれまでの話のポイントを伝えることは、「要約」と同じく、カウンセラーがしっかりと相談者の話を聞いていたということを伝える効果もある。相談者からすると、そういったカウンセラーの関わりは、「私の話にしっかりと耳を傾けてくれていたんだ」ということがわかり、私のことを大事にしてくれたと思い、このため勇気をもらうことができる
34		こういった、点について、メモして、	IV-3(3) アドバイス	
35		もちろん、あまり言いたくないことは、メモしなくてもいいので、	IV-3(3) アドバイス	相談者は往々にして真面目であるので、こういう細かいことも伝えておくことがある
36		主治医の先生によく相談してみるといいと思います	IV-3(3) アドバイス	
37		そういったことはできそうですか？ 難しそうですか？	IV-2(4) 質問	カウンセラーからのアドバイスが机上の空論とならないように、実行可能かどうかを確認。もし相談者にとって難しいようであれば、さらに別の対処法を考える必要がある
38	できます、ありがとうございます！！ 遅い時間まで真摯に相談に乗って下さり本当にどうもありがとうございました。心から御礼申し上げます。どう表現したらよいかわかりませんが、大変助かりました。本当にありがとうございます。申し訳ありませんでした。			
39	誰にも相談できなかったのでとても救いでした			
40		こちらこそ、大変な状況のなか、がんばってご相談くださり、ありがとうございます	IV-2(2) 肯定・承認	
41		誰にも相談できない、状況というのは、とても辛いところだと思いますので、	IV-6(1) 支援の見立て IV-2(1) 傾聴	
42		こちらは今月中は、相談受けていますので、必要な際には、いつでもご相談ください	IV-6(2) 身近な人への相談 IV-6(5) 要フォロー扱い	

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
43		では、今日はこれで、失礼いたします	IV-7(3) 終了	
44	ありがとうございます。 本当にありがとうございます。 失礼致します。			

3. 相談後の対応

無し

4. 対応のポイント

- ・Aさんはカウンセリングを受けたことがない
- ・非常に重症の状態。対面カウンセリングは難しいくらい
- ・また、対人的なものも抱えているためか、チャットカウンセリングが適しているかと思われる。
- ・はじめの書き込みから、うつ症状が出ていると思われ、このため希死念慮のリスクをまず確認した
- ・自殺のリスクはあるが緊急性はなく、話を聞いていると、主治医との信頼関係が揺らいでいることがわかった
- ・ただ、セカンドオピニオンや主治医を変えるほどではないと思われた
- ・このため、主治医とのコミュニケーションをサポートすることで、主治医との良好なコミュニケーションをとり、適切な治療を受けられるようにサポートすることで、症状の改善につなげていくことが必要と考え、対応した

相談事例No.9

1.相談者情報

〈40代/作業所に通所/女性〉

相談概要:統合失調症に長年苦しんでおり、通所している作業所も居づらく感じ苦しい。

2.応対例

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
1	相談しても大丈夫ですか？			
2	私は統合失調症40代女性です。最近家も作業所も居心地が悪く、悩んでいます。			
3	居場所がないというか生きてるのが辛くて、でも、死ねなくて苦しいです。			
4		(定型文の送信)	IV-1(1) 定型文の送信	
5	苦しいです			
6	ただ、漠然と消えたいです			希死念慮の可能性あり
7		お話伺います。 どんな風に苦しいですか。	IV-2(4) 質問	相談者の話を受け止める前に「質問」をしている。まず、受け止めることが重要なのだが
8	居場所がなくて			
9		漠然と消えたい… Bさん、居場所がないこと、もう少し詳しく教えてくださいませんか？	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(1) 傾聴 IV-2(4) 質問	「漠然と消えたい」を返すタイミングが少しズレた
10		どんなことがありましたか？	IV-2(4) 質問	
11	私は統合失調症で作業所に通っていますが、ハブられるようになり居場所がなくて苦しいです			
12		その作業所でハブられるようになったのですね。	IV-2(1) 傾聴	受け止めているが、さらに「それは苦しいですね」といった共感的な対応をしておきたかったところ
13	それが妄想なのか現実からなのか解らないのが余計辛くて…			
14		それが妄想なのか現実なのか解らなくなっているんですね。	IV-2(1) 傾聴	同上。共感的な対応も欲しいところ
15	家でも家族と折り合いが悪く息が詰まります。ただ、ただ、消えたくて			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
16		そうですか。 統合失調症と診断を受けてどのくらいになりますか？	Ⅲ-(1) オウム返し多用には要注意、適宜質問を加える Ⅳ-2(1) 傾聴 Ⅳ-2(4) 質問	相談者の話をうまく受け止めきれずに、話を苦し紛れにそらしてしまっているようでもある
17	22年になります			
18		22年間ずっと苦しんでいるのですね。	Ⅳ-2(1) 傾聴	もう一步踏み込み、「それだけ長い間がんばってこられたのですね、大変だったのですね」といった、肯定・承認(Ⅳ2-(2))があるといい
19	自殺も何度か試みましたが、どれもダメで、			メッセージの最後に「、」があるので、続けて相談者がメッセージしてくる可能性あり
20		死にたいくらい辛いことが何度かあったのですね。	Ⅳ-2(1) 傾聴	もう一步相談者の気持ちに寄り添い、ねぎらいの言葉をかけたいところ
21		どれもとおっしゃったけれど、自殺の方法のことですか？	Ⅳ-2(4) 質問	
22	その度に家族から愛想つかされて今に至ります			
23	はい。くびつり、OD、静脈カッターどれもだめで			
24	次は練炭かなって思ってます			
25		いま通院はされていますか？	Ⅳ-2(4) 質問	上記21の質問に回答してくれたことへの応答がなく、次の質問に入ってしまった。こういった対応が相談初期に重なると、信頼関係の構築が難しくなるおそれがある
26	月二回通ってます			
27		主治医の先生とかソーシャルワーカーの方など、相談できる方はいますか？	Ⅳ-2(4) 質問	同上。 身近な支援者につなげるといいと見立て、そのための質問をした
28	先生は薬を出して終わりです。ソーシャルワーカーさんは忙しいと断られます			
29		そうですか…。 どこにも相談できず、ずっと苦しんでいるのですね。	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴	身近な支援者につなぐことは難しいかもしれない
30	家族も作業所の職員さんも統合失調症に理解がなくて孤立してます			
31	怠けてるだけって			
32		そんな風に言われたんですね。	Ⅳ-2(1) 傾聴	さらに寄り添い「それはひどいですね」などと応答すべきだったか

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
33	生きてる意味考えても非生産的な自分に価値はないし。			
34	死にたい			
35		お話を伺っていると、八方ふさがりな感じがします。		自己開示 「死にたい」についての応答がない ここでは、自己開示的に応答するよりも、「死にたい」という言葉を受け止め、それを掘り下げていく応答(IV-4(1)死にたい気持ちについての質問)をすべきだったと思われる
36	行き場が無いんですよ。きっとどこにも。だから、死にたい			「死にたい」が受け止められていないため、同様の訴えを繰り返してきている
37		どこにも行き場がない…。いま死にたいくらい辛いんですね。	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(1) 傾聴	
38	辛いと言っても通じない。なら、消えちゃえみたいな、			
39	生きるの、疲れしました。ありがとうございます。最期にありがとうございました。			「死にたい」を受け止められていないと感じ、ここでの相談に諦めを感じたのかもしれない
40		Bさん、	IV-1(2) 名前・呼び名を聞く	相談がうまくいってないと思われる、カウンセラーからスーパーバイザーに代わり対応を始めた まずは、名前を呼ぶところから入り、信頼関係の構築を目指す
41	はい、			
42		こういった、つらい思いをこれまで何度も経験されてきたんですね	IV-2(1) 傾聴	要約 信頼関係構築のため、これまでの話を要約しつつ、傾聴していく
43	はい			
44		もうこういった思いはいやだ、という感じなんですよね	IV-2(1) 傾聴	要約
45	はい			
46		その、こういった思いを、誰かが理解してくれたら、だいぶ違うんですかね？	IV-2(4) 質問	身近な支援者につなぐための前振りとしての質問
47	たぶん			
48	でも、きつくない			
49		いない、となると、たしかに、どうしよう、となってしまいますよね	IV-2(1) 傾聴	質問への回答を受け止め、共感的に応答
50	はい、			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
51		誰かね、身近でね、Bさんのこと、理解してくれる方が、欲しいですね、いるといですね、と私も思いました	IV-2(1) 傾聴 IV-3(3) アドバイス	この場合、アドバイスしても、「身近な支援者がいない」となると、さらに落ち込ませることになるため、自己開示しつつ、共感的に回答した
52	いたらいいのに、			
53		そうですね	IV-2(1) 傾聴	共感的に回答して、相談者に寄り添う
54	諦めました			
55		諦めたんですね、	IV-2(1) 傾聴	
56	毎日絶望しかなくて			
57		絶望しかない中でね	IV-2(1) 傾聴	
58	はい			
59		その、何を支えに、というのも、変なんですけど、		
60	はい			
61		どうやって、その大変な中をBさんは、やりくりしてきたというか、生きてきたというか、それがね、すごいと思うし、		自己開示 相手が見えないSNS相談では、こういう自己開示を効果的に入れていくことは有効
62	はい			
63		その、たとえばでね、いんだけど、どうやってやりくりしてきたのかな、どうやってこらえてきた、というのかな？	Ⅲ-(1) オウム返し多用には要注意、適宜質問を加える IV-2(4) 質問	内的リソースの引き出し 身近な人につなぐのが難しいと判断し、相談者本人の力を引き出す方向にシフトしてみる
64	詩と絵かな。			
65		あー、いいですね、それは、とても、素晴らしい、と思います	IV-2(2) 肯定・承認	内的リソースが出てきたので、それを強化するため、共感的に豊かに回答する
66	詠ってる間はとても楽です			
67		あー、なるほどね、そうですね、声に出すといんですかね？	IV-2(1) 傾聴 IV-2(4) 質問	強化するため、具体的に質問する
68	はい			
69		なるほど、とてもいいですね	IV-2(2) 肯定・承認	強化するため、共感的に豊かに回答する
70	はい			
71		そして、絵もまたやってるんですね？	IV-2(4) 質問	
72	はい、			
73		すごいなあ、どこかで発表とかされたりしてるんですかね？	IV-2(2) 肯定・承認 IV-2(4) 質問	強化するため、具体的に質問する
74	ときどき応募してます この前、〇〇展に出したものが入賞しました			
75		そうなんですか! それもすごいな その絵を見てみたいな	IV-2(2) 肯定・承認	自己開示 同じく、内的リソースを強化
76	写真撮ってます			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
77		えっ、それ、いま送ってもらうことができますか？ ここだけにしておきますので、できればちょっと観たいです	IV-2(4) 質問	自己開示 SNS相談のメリットのひとつである画像送信を有効活用
78	はい。			
79		あーなんか、すごいなとても 私は、その感性であったり、表現力が、すごいと思います	IV-2(2) 肯定・承認	自己開示 強化 相談者の価値をあげる働きかけをして、自己肯定感(価値感)アップをして、勇気付けられるように目指す
80	いや、私なんかまだまだレベル低いんです			
81		えっ？ どうして？	IV-2(4) 質問	
82	他の人の絵がすごすぎて、私は光れない、、、 ただ、絵は純粋に好きです。			
83		いや、わたしからみたら、Bさんの、才能は間違いなくあります	IV-2(2) 肯定・承認	カウンセラーが率直に自己開示をし、相談者の自己価値感アップを目指す
84		えーと、この絵や、うたで、癒されたり、感動する人って、たくさん、いると思いますよ	IV-2(2) 肯定・承認	同上
85	いるといいな			
86		いますよ、私、売ってたら、買いたいくらいです	IV-2(2) 肯定・承認	
89	カウンセラーさんが嘘でも そう言っていただけとしあわせです、			
90		はげしさというか、エネルギーあふれるような感覚がいいですね、ふつうに生きてる人には出せない味です	IV-2(2) 肯定・承認	具体的に指摘してほめる
91	ありがとう			
92		Bさん、すみません、時間過ぎてしまい、	IV-7(2) 終了時間	いきなり時間終了とするのではなく、軽く前振りする
93	それだけでいきいけます、ありがとうございました			
94		あの、ぜひ、その、Bさん、つらい思いは嫌だけど、そういうときも、そうでないときも、表現活動、楽しみにしています	IV-3(3) アドバイス	アサーション アドバイスではあるけれども、アサーティブ(素直な自己表現風)に伝えることで、本人の主体性を損なわないようにしている。 I(3)あくまでも「決めるのは相談者」であることを意識する
95	本当にありがとうございました			
96	(*´ω`*)			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
97		こちらこそ、いい絵を、うたを覚えてもらえました また、いつでも、ここに、3月中やっていますので、来てくださいね	IV-2(1) 傾聴 IV-6(2) 身近な人への相談	
98	はい！			
99		ではまた！ 失礼します	IV-7(3) 終了	
100	失礼しました			

3. 相談後の対応

無し

4. 対応のポイント

- ・統合失調症で「死にたい」と訴えてきている
- ・障害者であることから、自分で切り抜けるのは困難であると思われ、このため、身近でサポートできる人につなぐことが必要と思われた
- ・このため、身近なサポート資源、身内、医師、ワーカーなどの状況を聞いたが、誰も理解してくれない、力になってくれない、と感じていた
- ・相談員は対応に苦慮し、万策尽きた感が出てきて、Bさんは、「生きるの疲れました。最期にありがとうございました」などと、自殺をにわかせるような発言があった。
- ・このため、相談員の力量を鑑み、スーパーバイザー(SV)が対応を交代した
- ・SVは、Bさんの緊張感ある状態に対して、まずは、受容的、共感的に、寄り添う対応をしていくことで、Bさんとの信頼関係を再構築し、心をほぐしていくように対応していった。
- ・SVは、これまでこういった中で生きてきたBさんには、Bさんなりの支えがあったのではないかと考え、支えである内的リソースを引き出していくような投げかけを行った。
- ・受容共感的な対応で心をほぐし、信頼関係ができ、リラックスしてきたところで、投げかけを受けたBさんは、しなやかに自然に、ご自分の内的リソースとなっているものを吐露した
- ・そのリソースに対して、SVは豊かに対応して、Bさんのリソースを大きく支持し、自己価値感アップをし、勇気づけられるように目指した
- ・途中、画像を送ってもらうなどして、Bさんの作品も見るなどして、より具体的にBさんのリソースを大きく支持していった。
- ・こういった対応が功を奏し、Bさんは、自らの力、心の支えとなる内的リソースを意識し、またSVであるカウンセラーから認めもらった、理解してもらったことが自己価値感をあげることにつながり、大きな力になり、「死にたい」から離れていった。

相談事例No.10

1.相談者情報

〈20代/不明/女性〉

相談概要: 死にたいと思う気持ちが強いが、誰にも相談できていない。

2.応対例

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
1	死にたい			
2		(定型文の送信)	IV-1(1) 定型文の送信	
3	20代、女性です。 もう死にたいです。私が生きていますと、みんなに迷惑をかけます。			
4		相談してくださって、ありがとうございます。 もう死にたいと思うぐらい、つらい状況なんですね.. みんなに迷惑をかけると思われたのには、何かおありだったんですか？ 話せる範囲でよいので、教えてもらってもいいですか？	Ⅲ-(6)① ()と..の活用 IV-2(1) 傾聴 IV-2(4) 質問	受容・共感的な応答を返し、相談者の状況を知るために質問する。
5	私は落ち込むことが多いので、そんな私を見て母親は、うっとおしいとか、心が弱いからだと言ってくる。もう死にたいです			
6		お母さんに責められるのが、とても苦しいんですね.. ただでさえ落ち込んでいる時に、お母さんからそんなふうに責められたら、余計に苦しくなってしまうんですね..	Ⅲ-(6)① ()と..の活用 IV-2(1) 傾聴	受容・共感的に応答する。
7	そうなんです。 母親は昔から厳しい人で、責められたり、否定されてばかりでした			
8		そうだったんですね.. 昔から責められたり、否定されて.. これまでも、とても苦しい思いをしてこられたんですね..	Ⅲ-(6)① ()と..の活用 IV-2(1) 傾聴	受容・共感的に応答する。
9	そうなんです。父親がいた頃はまだよかったんですけど、私が中2の時に親が離婚して、それから母親の機嫌が悪いことが増えました。妹のことはかわいがるのに、私のことは責めてばかりでした。			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
10		妹さんは可愛がられるのに、自分は責められてばかりだと、どうしてなんだって気持ちになりますね・・。今回、よくここに相談してくださいましたね。ありがとうございます。	Ⅲ-(6)① ()と・・の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴 Ⅳ-2(3) 肯定・承認	受容・共感的に応答し、相談してくれたことを「肯定」する。
11	どこにも相談できる場所がなかった。病院やカウンセリングも考えたんですが、勇気がでなかったです。また、否定されたらと思うと怖くなります。			
12		これまでお母さんにたくさん否定されてきたから、誰かに話して否定されることがとても怖いんですね。ここに相談するのも、とても勇気がいったと思います。	Ⅳ-2(1) 傾聴 Ⅳ-2(3) 肯定・承認	否定される怖さが、相談の妨げになっていることが明確になる。 その怖さに共感しながら、今回、勇気を出して相談してくれたことを「肯定」する。
13	ありがとうございます。そう言ってもらえると、少しホッとします。 ネガティブなことを言うと、責められることが多かったんで・・			
14		今回、ここに相談できたことは、とても大きな一歩だと私は思いますよ。 今までは、自分のつらい気持ちを言うと、否定されたり、責められて・・自分のつらい気持ちを誰かに受けとめられたことがなかったんですね・・	Ⅳ-2(3) 肯定・承認 Ⅲ-(6)① ()と・・の活用	今回相談してくれたことを「肯定」とともに、誰かに自分のつらさを受けとめられるというテーマを話題のテーブルにあげる。
15	つらい気持ちを受けとめられるなんて、ありえないですね・・ やさしくされても、「ホントはどう思っているんだろう？」、「迷惑じゃないかな」って、つい心配になります			
16		そうか、ホントはどう思っているんだろうって不安になったり、迷惑じゃないかと心配になったりするんですね・・。 私と話していても、少し心配になったりしますか？	Ⅲ-(6)① ()と・・の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴 Ⅳ-2(4) 質問	「ホントはどう思っているんだろう？」という対人不安に共感を示し、「いま、ここでも同様の不安があるのかを尋ねる。
17	そうですね。正直、少し心配です。ただ、話していて優しい感じがするので、母親とは違う感じの人だということわかります。			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
18		ありがとうございます。 お母さんに責められてきたから、自分のつらい気持ちを話すと責められるんじゃないかって不安になってしまってますね…。でも、お母さんと私は違うということは感じられる…	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 Ⅳ-2(1) 傾聴	責められる不安に理解を示しながら、母親と相談員は違うと感じられる感覚を明確化する。
19	そうですね。うちの母親とは違うと頭ではわかるんですけど、つい不安になってしまうことがあって…			
20		今まで責められてばかりだったようなので、そうした気持ちになるのも無理ないと思います。 今回、ここで相談できたことが、誰かに相談するきっかけになればうれしいです。	Ⅳ-2(3) ノーマライゼーション Ⅳ-6(2) 身近な人への相談	母親と相談員は違うと感じられる感覚を強めようとしたが、「頭ではわかるんですけど、つい不安になります」と語られたので、そうした不安になることも無理はないとノーマライゼーションを行う。 そして、今回の相談が、普段の生活の中で誰かに相談することのきっかけになればと伝える。
21	そうですね。私、話をするのが苦手なので、LINEだったらと思って相談したんですけど、身近にはなかなか相談できる人はいませんね。			
22		そうなんです。身近な人だと、迷惑じゃないかと余計に心配になっちゃうのかもしれないですね。	Ⅳ-2(1) 傾聴	誰かに相談することに抵抗感が示されたので、その不安を受けとめる。
23	そうなんです。無理してないかなとか、話した後で、どう思われたらどうかとか、心配になります。死にたいとか、なかなか友達には言えないですね			
24		身近な人には、かえって相談しにくいかもしれませんね。 むしろ、第3者的な専門家の方が、まだ話しやすいかもしれないと思ったんですが、どうでしょうか？ あなたのつらい気持ちが少しでも話せる場があった方が、助けになるんじゃないかと思いました。	Ⅳ-6(3) 相談先の情報提供	身近な人にはかえって相談しにくいようなので、第3者的な専門家に相談することを勇気づける。
25	たしかに友達よりは、まだ話しやすいですね。でも、どんなふうに話したらいいんでしょうか？			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
26		相談の場では、あなたのつらい気持ちをそのまま話してもいいですよ。 「こんな話をして迷惑じゃないか」って気持ちができてきたら、その気持ちも是非話してください。 今日も、私にも同じような気持ちになるかをお尋ねしましたが、そうした気持ちを感じることで体があなたのつらさでもあるので、そうした思いも含めてお話できる場があれば、助けになると思います。	IV-6(3) 相談先の情報提供	相談することへの抵抗感が少し和らぎ、「どんなふうに話したらいいんでしょうか？」という発言が見られたので、その不安を軽減するように働きかけ、専門家に相談することを勇気づける。
27	ありがとうございます。自分の気持ちをそのまま話せばいいんですね。 カウンセリングって、今日始めて受けましたけど、責められないので話しやすいです。お説教されたらどうしようとか、少し心配していました(笑)			
28		そうだったんですね(笑) はじめて相談されるのなら、無理もない気持ちだと思います。 もし、今日、自分の気持ちを話されて、少しでもスッキリする面があったのなら、カウンセリングはあなたの役に立つと思いますよ。	IV-2(3) ノーマライゼーション IV-6(3) 相談先の情報提供	相談するにあたって不安があるのは無理もないとノーマライゼーションを行い、今回、SNSで相談を試みたことにポジティブな感触があるのであれば、カウンセリングはあなたに役立つ可能性があることを伝える。
29	ありがとうございます。話ができスッキリしましたし、ホッとしました。 カウンセリングって、こんな感じなんですね！思い切って、行ってみようかと思いません。			
30		そうですね。是非、チャレンジしてみてください。 今の状況から抜け出すきっかけになることを願っています。 今日は、お話ししたいことは話せましたか？	IV-7(1) 相談の終了に向けて	相談に行くことを勇気づけ、今回のSNS相談のクロージングに向けて振り返りを行う。
31	はい、だいぶ話ことができました。死にたいとかって言うのは、他では言えなかったですけど、ここで話ができスッキリしました。 自分のことを話すのは怖かったですが、こんなふうに聞いてもらえるなら、行ってみようかと思えます。ありがとうございました！			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
32		こちらこそ、お話ししてくれてありがとうございました！ カウンセリングを受けられるのは、あなたにとってとても良いことだと思いますし、この『〇〇チャット』も〇月〇日までは毎日相談を受け付けていますので、話したくなったらいつでも来てくださいね。	IV-6(3) 相談先の情報提供	カウンセリングを受けることを勇気づけるとともに、SNS相談もあわせて活用してもらっても良いことを伝える。
33	ありがとうございます。また相談させてもらう時は、よろしくお願いします。			
34		今日は、勇気を出して相談してくださって、ありがとうございました。 自分で抱えすぎず、誰かに援助を求めることは、とても大切な力だと思います。 是非、カウンセリングや医療機関を上手に活用していただけたらと思います。 それでは、最後に終了の定型文をお送りしますね。 今日はどうもありがとうございました。	IV-6(3) 相談先の情報提供	他人に援助を求めることも大切な力だと伝えて、カウンセリングや医療機関を上手に活用することを勇気づける。
35	こちらこそ、ありがとうございました。			
36		(定型文の送信)	IV-7(3) 終了	

3. 相談後の対応

カウンセリングや医療機関などの専門機関への相談を勧めて、必要があればSNS相談でも継続フォローできることを伝えた。

4. 対応のポイント

前半は、受容・共感的に丁寧に寄り添いながら、「質問」をして情報収集を行った。また、勇気を出して相談してくれたことを「肯定」し、身近な人に相談することに抵抗感が示された際も、その抵抗感に対して受容的に関わった。今回の対応のポイントは、専門機関に相談することについて、「～に相談してみてもはどうですか？」と具体的に提案をするとかえって相談者から抵抗を示されがちであるために、まず、今回相談してくれたことを「肯定」とともに、人に相談することに伴う不安について話し合いながら、よりマイルドな形で専門機関に相談することを勇気づけられた点である。また、今回のSNS相談において、相談することの良さを実感してもらえたことも、専門機関に相談することの動機づけを高めたと考えられる。

相談事例No.11

1.相談者情報

〈30代/日雇い/男性〉(つなぎ支援の例)

相談概要:日雇いで生活しているが、日々の生活に疲れた。今死のうと思っている。

2.応対例

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
1		(定型文の送信)	IV-1(1) 定型文の送信	
2	30歳 男性 今死のうと思ってます 複数人での連携対応辞退			
3		お待たせしました。		
4		辞退とのこと、了解しました。私一人で対応させていただきますね。		
5	はい			
6		いま死のうと思っている、とのことですが、その原因というか、なにでそこまで追い詰まっていらっしゃるか、聞かせてもらってもいいですか？(話せるところからでけっこうですので)	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(4) 質問	
7	今日を生き延びたら、また生きなければならない明日が来るのに疲れました			
8		一日一日、生きるのが精一杯、ギリギリという感じなのでしょうか、..?	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(4) 質問	
9	そうかもしれないです			
10		そうですね、、、それはお金のことなど実際の生活のことが厳しくて、それによって、気持ち的にももう限界という感じなのではないでしょうか。。	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(4) 質問	
11	毎日金と寝るところを工面するのにも疲れました			
12		寝るところの工面という、、住まいも安定して住めるところが今はない状況ということですか…?	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-3(1) 問題の明確化	
13	アパートは更新月にお金が払えなくて引き払いました			
14		そうなんです。。今はどこにいらっしゃるのですか？	Ⅲ-(6)① ()と…の活用	
15	山手線で回ってます			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
16		なるほど、、、それは日々がだいぶきびしい状況なんだと感じます。そんななかここに相談でつながってくれたので、私としても何か具体的な事態打開へお力になればと思うのですが、そのためにもう少し状況等について詳しく聞かせてもらってもいいですか？質問ばかりで申し訳ないですが。もちろん、答ええないことは「パス」してもらって問題ないです。	Ⅲ-(6)① ()と・・の活用 Ⅳ-2(4) 質問	現在都内(もしくは都内近郊)にいる可能性が高いことから、具体的な支援につなげられる可能性が高いことを念頭により詳細な状況確認、つなぎへ向けたやりとりへ。
17	通報とかしないでくれますか？			
18		はい、まずはあなたとやりとりさせてもらえればと思います。あなたの命に危険性があると感じられて、やりとりが途絶えてしまうような状況になると心配になってしまうので、、こちらとしても通報せずに、あなたとやりとりして一緒になんらかの道を考えていければと思います。	Ⅲ-(6)① ()と・・の活用	
19	そうですか。別にいつ死んでもいいんですが			
20	どうにもならないし			
21		死んでもいいとも思っているんですね。。言葉を返すわけではないのですが、「どうにか、もしなるのであれば」生きたいという気持ちもあるのかなと思ったのですが。ここにアクセスもってきてくれてもいますし。	Ⅲ-(6)① ()と・・の活用 Ⅳ-4(3) 「死にたい」という表現の裏側を聞く	
22	じゃあもういいです			
23		ん？どうしてですか??なにか気に障りましたか??すみません、テキストのやりとりなので、いきちがいなどあったとしたらすみません。率直なところをおしえてもらえるとありがたいです。	Ⅲ-(5) 認識がズレってしまった場合 Ⅳ-3(1) 問題の明確化	急に後ろ向きになってしまったことについて、率直に理由を確認。
24	死にたい人の気持ちなんてわからないですよ			
25		どれだけの苦しさや生きづまり感なのか、簡単に「気持ちはわかるよ」とはいえないです。相当な苦しさのかなとは想像しますし。		
26		でも、一緒に考えていけることを探していきたいとは思っています		

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
27	金がない。家がない。死ぬしかない			
28		お金と家のこと、その具体的なこと、私の方でも何か一緒にできることがないか考えたいです。まずは、すぐに動けることがないか、できることがあるのではと思うので。		
29	すぐに動いて、あなたがですか？			
30		そうですね、あなたがよければ。山手線ということは都内近郊にいらっしゃるということでしょうし、可能であれば会ってお話しできれば、と。すぐにできることとして、食糧支援をしている団体と連携して、簡単な食料を持っていくこともできるかなとは思っています。		支援へのつなぎへと進めていくために、すぐに動きやすい部分を、具体的に提案（→相談していく意義を相談者に実感してもらえらるるよう）
31		ちょっと、話がいきなり過ぎましたかね…？	Ⅲ-(6)① ()と…の活用	
32	なんでそんなことできるんですか？僕費用とか払えないですけど			
33		フードバンクという仕組みで、必要としている状況のかたに食糧支援をしている団体との連携があるので。原則6回までは食糧支援を無償で受けられるようになっているんです。	Ⅳ-6 (3) 相談先等の情報提供	
34	そうなんです。その人たちはどこからお金をもらってそんなボランティアしてるんですか？			
35		食品企業等で賞味期限のせまったもの(賞味期限は切れていないです)を、有効に活用してほしいとの寄付を受けて、必要としている人に提供をしていて、その団体の活動を支えるために一般の人や企業が寄付もしていて、それによってそういった活動が可能になっています。	Ⅲ-(6)① ()と…の活用	
36	そうなんです			
37		無理はできませんが、自分の力で何か必要としている人の力になればという人は、いるんだと思います。		

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
38		でも、人から支援や助けを受けるっていうのも、何か気持ち的にひっかかりがあるかもしれません。私だって、自分がその立場なら、素直に受けられるかは分からないなどとおもいます。		
39	そういうの受けると親に連絡とかいくんですよね			
40		フードバンクの食糧支援を受けることで、親に連絡はいきませんよ。		
41	別に食料入らないですけど。エンシュアもらってるし			
42		エンシュアは手元にあるんですね。食料の話だけでなく、だいぶいきづまっているようですし、よければ、直接話ができればなと思うのですが。その方が誤解なくやりとりや、具体的な説明もできるかなと思うので。	IV-6 (4) つなぎ	つなぎ、支援へ向けて、より具体的にズレがなくやりとりをしていけるように、通話への移行を提案。
43		まずは電話で少しお話しませんか？		
44	まあ、電話くらいなら			
45		ありがとうございます。できれば、このあとお話できるとたすかりますが、ご都合いかがですか？		
46		アプリ通話でも可能です。その場合、このアカウントはシステム上、アプリ通話ができないので、通話ができるアカウントをお知らせします。		
47	今日は21時から5時まで棚卸しの日雇いにいって、9時からティッシュ配りのバイトがあるので朝の6時くらいなら			
48	アプリ通話のほうがいいです			
49		そうですね、、、だいぶ仕事詰めているんですね。。21時の前に、5分ほどでもいいので、お話することは可能でしょうか？	III-(6)① ()と・・の活用	朝の6時という希望については、なるべく通常の相談対応の枠内に収めること、確実につながるために、短くとも直後に一度通話するために、仕事に行く前の21時前ではどうかと投げかけ。

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
50		<p>アプリ通話ができる別アカウントですが、下記リンクをクリックして登録してもらえますか https:///~</p> <p>(登録できたら教えてください)</p> <p>(わからないことがあれば何でも伝えてください)</p>	Ⅲ-(6)① ()と〇〇の活用	
51	立ち止まってる余裕はないので では今どこかの駅で降りるので10分後とかになってもいいですか？			
52		はい、了解しました。大丈夫です。お知らせした別アカウントから10分後にこちらからかけてみるのでもいいですか？それか、そのアカウントにそちらからかけてもらうのでもかまいません。		
53	わかりました			

3. 相談後の対応

相談することへの躊躇や懸念を持っていることも感じられることから、「相談することで今の行き詰った状況が少しでも変化する」ということを感じてもらうためにも、フードバンクと連携して食糧を持参しての面談を想定して、テキストでの相談後、早めに通話でやりとりをし、面談の日程調整を具体的に進めた。食糧を受け取れるということがあってか面談には応じたので、直接会って話す機会を通じて詳細な状況を把握するとともに、相談することへの懸念についてやりとりをして、最終的にはその懸念は緩和し、具体的に相談を進めていくことに合意。生活支援を行っているNPOへつなぎ、翌日にはNPOの窓口へ相談。その後、NPOの担当者が同行して、自治体窓口への生活保護申請をし、当面の住まいや生活の安定につながった。

4. 対応のポイント

住まい、経済状況等がかなり切迫していることが感じられたので、なるべく早めに通話への切り替え、具体的な支援へのつなぎへ移行できればと想定しながらやりとりを進めた。ただ、支援に対しての不安や懸念、精神面の不安定さもあることから、行き違いが生じたときには率直にどのあたりがずれたのか、誤解があったのかを確認しながら、こちらの気持ちを伝え、支援についての質問には具体的に答えながら、実務的な支援に相談者の気持ちが向いていくようにやりとりを重ねた。おそらく、状況や経過を聴いていけば(質問していけば)、様々なことが出てくることは予想できたが、ズレのないように通話や直接会ってから詳細なアセスメントをしていくほうが効率的、確実にやりとりができると考え、テキストでは「具体的に相談していてもいい」と思えるところまで、合意できるところまでを構築することを目指した。

相談事例No.12

1.相談者情報

〈10代/不明/女性〉(緊急対応の例)

相談概要: 希死念慮があり、相談中に大量服薬をした。

2.応対例

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
1		(定型文の送信)	IV-1(1) 定型文の送信	
2	19 女 今死のうと思っています			
3		今、死のうと思っているのですね…。		
4	死にたい			
5		死にたい気持ちなんですね。 話してもいいところから、お話しかせてもらえますか？ ゆっくりで大丈夫ですよ。	Ⅲ-(6)① ()と…の活用	
6	なんか疲れた			
7		疲れちゃったんですね		
8	うん			
9		死にたいって思うくらい、疲れちゃったのかな	IV-4(3) 「死にたい」という表現の裏側を聞く	
10	もういいです			受容感の否定を確認
11		死にたいくらい、疲れちゃってるんですものね。 そんなときに、話しかけて、つながってくれて、ありがとう。		
12		せっかかつながってくれたから…、もしよかったら、もう少し、お話続けられたら、って思います。	Ⅲ-(6)① ()と…の活用	
13	え、なに			
14		ここにつながってくれたのは、話してもいいかな、って思ってつながってくれたのかな？ もし話したかったことがあったら聞きたいな		
15	別に…けど、死にたい			
16		そか… なんとなく？かもしれないけどつながってくれたのね。 今、とっても疲れちゃって、死にたい気持ちが強いことが伝わります。	Ⅲ-(6)① ()と…の活用 IV-2(2) 肯定・承認	
17		ずーっと、死にたい気持ちが続いてるのかな		
18	ずっと死にたい～			
19	消えたい～			
20		死にたいし、消えたいのか～ それも、ずっとなんだ。 「ずっと」はどのくらいずっとなの？	IV-2(2) 肯定・承認	死にたい、消えたいの発言が繰り返されたことから、相手の話し方に合わせるよう「です・ます」調を停止

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
21		子どものころからとか、ここ1年とか… いろんな「ずっと」があるから…	Ⅲ-(6)① ()と…の活用	「ずっと」という言葉に着目し、具体的に選択できるような言葉表現して答えやすいように質問
22	めっちゃ前から 中学生くらい？			
23	から死にたい～ のに死ねない			
24		めっちゃ前からそんなきもちなんだね。 教えてくれてありがとう。 もう5～6年？も死にたい気持ち抱えてきてるんだね。	Ⅳ-4(1) 死にたい気持ちについての質問	相手の言葉で、なおかつフォーマルでは使わないような表現によって相談者との距離感を縮める
25		もし聞いても良かったら…、「死にたいのに死ねない」って教えてくれたけど、死のうとした事があるのかな 死にたくなかったきっかけがあったのかな？	Ⅲ-(6)① ()と…の活用	
26	親が無理			
27	絶賛ODしたw			
28		親が無理なんだね…。 絶賛ODかあ ごめんね、心配だから聞いてちょうけど、今ODしたってことかな？	Ⅲ-(6)① ()と…の活用	手段の確認
29	うんー			
30		そっかー それくらいの気持ちだったんだね、 そんな中、よくつながってくれてくれたよ…		「死にたい」気持ちを受け止め、相談にアクセスしてくれたことに感謝を伝える
31	。(° `ω´ °)°。			
32		ODとは、なにをどのくらい飲んだのかい？		リスクの確認
33	なにかはわかんないけど			
34	めっちゃのんじやったー			
35	120錠ぐらい			
36		それはたくさんだよ いまどこにいるのかな。周りにひとはいる？		リスクの共有、場所の特定、状況確認
37		めっちゃ飲んじやいたかったのね。	Ⅲ-(6)① ()と…の活用	相手の言葉遣いに合わせて距離を縮める
38	家にいる～			
39	誰もいない～			
40	飲んじやいたくて飲んじやった			
41		ひとりなのね。 うんうん。飲んじやいたかったんだよね。 気持ち悪かったりする？ (心配だからつながったままでいてね)	Ⅲ-(6)① ()と…の活用	ODについて否定しないうえで、状況の確認、お願いする姿勢で相談の継続を提案
42	めまいと吐き気やばい～			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
43		吐きにいける？ 待ってるから！		
44	今多分動けないかな			
45	なんでそんな優しいの			受容感の確認
46		動くのもつらいよね・・・ 具合悪くもなるよ～ ○○○○(って呼んでも良い？)が、つながってくれているからだよ	Ⅲ-(6)① ()と・・・の活用	名前をよぶことで距離感の接近
47		ほんとは、救急車呼んでほしい・・・	Ⅲ-(6)① ()と・・・の活用	緊急であることの意識共有
48	それはやだwww			
49	起きれないっぽい			
50	めまいがやばすぎて			
51		ぐるぐるしてるよね、きっと・・・ お薬、病院でもらったやつ？ それとも、自分で買った？	Ⅲ-(6)① ()と・・・の活用	飲んだ薬の確認
52	病院でもらったのと			
53	市販の			
54		そうなのね。 病院と、市販ね。 教えてくれてありがとう。 市販のは睡眠剤かな？		同上
55		心配だから聞きました。 話したくなかったらだいじょーぶよ。		質問の意図を伝える
56	市販の咳止めとか			
57		咳止めね。ありがとう。 今横になってる？		
58		吐きに行くのつらいよね・・・？	Ⅲ-(6)① ()と・・・の活用 Ⅲ-(6)④ 絵文字、スタンプ Ⅳ-5(1)	返信がないときの呼びかけは、通知の音などによって相手の注意が再開することもあるので、返信を待たずに複数回呼びかけを行って、相談員側が注目していることを伝える
59		○○○○、 つながってるからね	Ⅳ-5(1) 返事が返ってこなくなったとき	
60	よこになって			
61	る			文字入力の誤操作の確認
62	ポーとしてきちた			
63		こっちで代わりに救急車呼べるよ	Ⅳ-6(6) 緊急対応	緊急対応の提案
64	あー			
65		心配よ		
66	もうしぬかなあ			
67		住所、書ける？		住所地の確認
68	うんー			
69		死んでほしくないから聞いてます		質問の意図を明確に伝える
70	しについ			
71	しにたい			
72		うん、気持ちそうなんだよね。		

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
73	眠い～			
74	もうむりー			
75		あやまらないでだいじょーぶ	IV-2 (2) 肯定・承認	存在の肯定
76		〇〇〇〇はなんもわるくないよ		
77	んー(☹️☹️☹️)			
78		もうひとつのスタッフ用のアカウント https://～ 登録して、つながっておこうね	IV-6 (4) つなぎ	つなぎの提案: 緊急通報後のフォローにそなえるためのつなぎ
79	これなに			
80	登録した			
81		良かった！ 〇〇〇〇には死んでほしくないから、〇〇〇〇の状況を確認するための人を呼ばせてね。		緊急通報についての説明とその意図
82	うん			同意
83		うん。心配しているよ。伝えてくれてよかったよ。		伝えてくれたことへの感謝
84	ばいばいw			
85		つながってくれてありがとうね		アクセスしてくれたへの感謝を再度伝えることで、もう一度アクセスしてもよいといった気持ちになる可能性を高める
86	ありがとうー			
87		起きたら、連絡してね		
88	うんー			
89		待ってるね		
90		ずっと、抱えてきた気持ち教えてくれて… もう、一人で抱えないでいいからね	Ⅲ-(6)① ()と…の活用	相手との関りを提案し、相談することで孤立を軽減し、問題解決への一歩を進める
91	うん			
92		じゃあ、また話そうね。		
93	うん			
94	ねるね			
95	ばいばい			
96		待ってるからね。		

3. 相談後の対応

この後、110番に緊急通報し状況を伝える。連携先の最寄りの警察署の担当にも連絡をし、やりとりの印刷を臨検時に手渡し、開示請求を行う。支援側の連絡先の担当者を伝え、相談者の状況報告を待つ。その後、スタッフのアカウントから、通報した旨を報告し、周囲のサポートが不足していることを確認し、面談を提案し、実施。面談の中でわかってきた問題を整理し、解決できるものについては、支援機関を紹介しつなげていった。孤立によって適切なコミュニケーションが充足していない状況も確認されたため、伴走型の支援として、地元の支援者が定期的な関りをもって支援を行っている。

4. 対応のポイント

早い段階で自殺念慮が表明されているケースでは現時点で計画しているのかなどリスク判断をする必要があるため、確認を行う。このケースでは本人から実行中であることが伝えられているため、自殺の詳しい方法や場所などを確認している。若年層では周囲にSOSを伝えても聞いてもらえなかったといういわゆる「相談の失敗」を経験している者が多いため、確認行動がみられることがある。このケースでは「もういいです」といった受容感がないことの表明が行われているため相談員も柔軟に対応を調整し、相手との距離を近づけ、信頼関係を構築するための言葉がけを行っている。通報については、裏切られた気持ちになることが多く、予めできるだけ同意を得ること、その後のサポートを伝え、未遂後の支援につなげていく。また、死にたいといった言葉を否定せず、アイメッセージで死んで欲しくはないと伝えつつ、せっかく相談に来てくれた理由を共有し、承認と肯定を伝えていくよう対応している。

相談事例No.13

1.相談者情報

<10代/高校生/女性>(一時保護の例)

相談概要: 母親から虐待を受けており、家を出たいと思っているが、相談出来る人がいない。

2.対応例

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
1	(名前、年齢、居住地、相談内容の記載) いま相談できますか？			
2		こんばんは、連絡ありがとうございます。○○です。 うん、大丈夫だよ、よければお話聞かせてね。	Ⅲ-(3) 言葉遣いと距離感について	相談者が10代のため、距離感を出さないように、敬語を使わないで相談しています。
3	こんばんは。			
4		<団体名>にお話聞かせてくれるのは初めて？		
5	はい、そうです！			
6		ありがとう！ <団体名>のことはどうやって知ってくれたの？		
7	SNSで知りました			
8		そうだったんだね、連絡くれてありがとうね。 お名前は～～ちゃんって読むのかな？	Ⅳ-1(2) 名前呼び名を聞く	相談者の名前を確認し、文面に入れ込むことで、相談員とのつながりを感じてもらおう上で有効です。
9		話したいのは家族のことかな、よければ聞かせてね。		
10	はい			
11	家族のことなんですけど、家にいたくなくて			
12	親の暴力とかで			
13		そうなんだね、それは大変だよ、しんどいよね。	Ⅳ-2(1) 傾聴	相談者の気持ちに寄り添い、受け止めます。
14		暴力ってどんなことをされたり言われたりするんだろう。	Ⅳ-2(4) 質問	相談者のペースに合わせ、少しずつ聞いていきます。
15	叩いたり蹴られたり			
16	あと、遊びに行くのも怒られるし、家のこと全部やれとか、弟の面倒みろってなんでも私にやらせようとする感じで			
17	機嫌によって、出て行けとか、帰ってくるなとか			
18		それはひどいね、家にいたくもなくなっちゃうよね。 親ってお父さん？お母さん？		
19	お母さん もう嫌なことばっかで			
20	どうしたらいいですか？			
21		いつ頃から、そういったこと言われたり、暴力振るわれるようになったのかな？		

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
22	んーよく覚えてないけど、たぶん幼稚園とか小学校とか昔からずっと			
23		そうだったんだね、大変な中過ごしてきたよね。今は他に誰と暮らしてる？		
24	お父さん、お母さん、弟です。			
25		お父さんはどんな感じかな？ ～～ちゃんが暴力振るわれてることとか知ってるかな、何も言わない？		
26	知ってると思うけど何も言わない。 あんまり家にいないし。			
27	早く家を出たいです			
28	もう家にいたくないです			
29		何も言わないのもひどいね。 そうだよ、お家にいたくないって思うほどだよ。		
30		弟さんも暴力振るわれたりしているの？		
31	弟はかわいがられてる。			
32		～～ちゃんだけにされるんだね。		
33		～歳って言ってたけど、今高校何年生かな？		
34	3年			
35		卒業後は進学や就職など決まってる？		
36	夜間だからあと1年あって			
37	卒業したら一人暮らししたくてバイト頑張ってたけど、お金とられて全然貯金もできなくて			
38	ずっとこんな家にいるなら、もう死んだほうがまだなってる			
39	学校でも友達の前でも元気なふりしてるけど、だんだんそれも無理になってきて、もうどうでもよくなっちゃって			
40		そうなんだね、これまで溜め込んできたこともたくさんあっただろうし、それほどのことだよ。 疲れちゃったよね。	IV-2(3) ノーマライゼーション	つらい気持ちを感じることへの抵抗感を軽減します。
41	疲れました			
42		これまでに、家族のことやそういった気持ちなど、他に相談したことってあるかな？		
43	先生に少し相談したことあるけど、親も大変なんだからがんばりなさいって			

No.	相談者	相談員	ガイドラインとの対応	解説
44	忙しそうだし、迷惑かけたくないから、それからは相談してない			
45		お話したのがんばったね。でもそういうふうに言われたんだね。その時は暴力のこともお話はできたかな？	IV-2(2) 肯定・承認	相談者の自発的な行動を肯定します。
46	死にたいとか、お金取られるって言いました。			
47		じゃあ、暴力のことは先生は知らないんだ。		
48	はい			
49		いろいろ教えてくれてありがとうね。ちなみに、今って電話でお話できたりするかな？		
50	できません			
51		番号教えてもらえるかな？		
52	～～～です。			
53		今かけて大丈夫かな？		
54	はい			
55		ありがとう、かけるね！		

3. 相談後の対応

電話での聞き取り→後日 面談→家出→一時保護→中長期保護(自立に向けての支援)

* 警察、弁護士、児童相談所、学校 連携

4. 対応のポイント

「家を出たい」という本人の意思が強かったこともあり、ある程度の状況を聞かせてもらったところで電話での聞き取りに移行した。
一時保護に関しては、「今」家に帰れない彼女の状況を把握できたため一時保護に至った。一時保護から中長期保護(自立に向けての支援)を決断した理由としては、本人が家で生活するということに対して限界を強く感じていること、それによって「家出」という行動に移しており更なる危険性にさらされること、虐待の状況が明らかであったことが大きい。弁護士に相談し保護後、親が捜索願いを出したことにより警察も関与、虐待の状況等を説明した。18歳ではあるが高校生であること、過去の相談歴などから、児童相談所にも連絡をし情報共有をした。(18歳であることから児童福祉法での支援は難しく、学生生活があと1年以上は続くためその他行政での支援を受けることも難しい状況であった。)

