

**応用編：社会資源を活用するための
対応方法**
～危機対応のための 4 step～

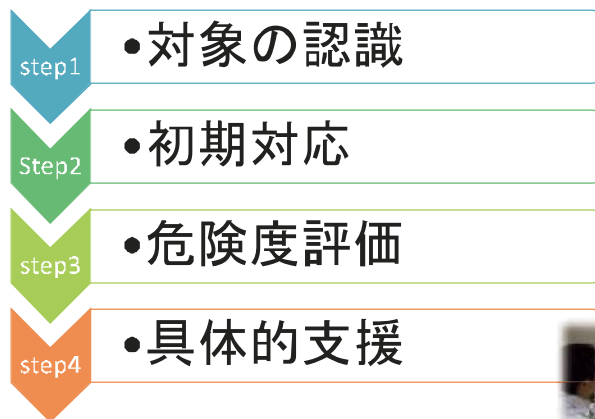
応用編：社会資源を活用するための対応方法

～危機対応のための 4 step～

自殺を考えている人の支援に、社会資源をうまく活用していくためには、危機介入と支援連携を組み合わせた対応が必要です。また、心理的アプローチとソーシャルワークを同時並行で組み合わせていく必要もあります。

ここでは、自殺を考えている人に対して、自殺の危険性を減じながら支援を提供するための「危機対応のための 4 step」を紹介します。

自殺の危険性のある人への対応 ：危機介入の4step



危機対応のための 4 step

- 1) 自殺の危険性のあるものを支援の対象として認識する
- 2) 初期対応として適切な心理的働きかけを行う
- 3) 危険度の判断として自殺念慮や危険因子、防御因子を確認する
- 4) 具体的支援として自殺以外の問題解決が選択されるように地域資源につなげていく

Step 1) 対象の認識 ; 気づき

自殺を考えている人が自殺企図直前に、「死にたい」、「もう生きていたくない」というような言葉を述べたり、急に周囲との関係を断つようになるなど、間接的、直接的なサインを発していることが多いことは広く知られています。

自殺の危険性を示すサインを総じると、「いつもと違う」「普段と何か様子が違う」ということになると思います。まずはこのサインに気づき、関わるべき対象として認識することが支援の出発点となります。

通常は相談者が相談窓口を訪れて支援が開始されますが、自殺を考えている人は、相談に繋がらずに自殺企図に至る場合も多いため、支援者がそのサインに気づき、一歩踏み出す勇気が必要となります。

Step1. 対象の認識 ～自殺のサインの認識は支援の出発点～

- ・ 支援者のサインに対する感度を上げる
 - － 直接的なサイン
 - ・ 特異度が高い
 - ・ 自殺念慮、自殺企図、危険行動、相談行動、自殺の準備等
 - － 間接的なサイン
 - ・ 特異度が低い
 - ・ 落ち込んでいる、様子が違う、体調が悪い、不眠、投げやりな態度、社会生活上の問題
 - ・ 危険因子の存在と防御因子の欠如

Step2) 初期対応：適切な心理的はたらきかけ

(1) 信頼の構築；印象、雰囲気

サインに気づいた後の初期の関わりが、その後の支援全体の成功を左右するともいえます。支援者が真剣に話を聞き、誠実に対応しようとしていることが相談者に伝わるのが重要です。

具体的には温かい声掛け、口調、話し方、言葉遣い、表情、雰囲気など言語的コミュニケーションや非言語的コミュニケーション、安心して相談できる環境の設定など多岐にわたる配慮が必要となります。

特に、非言語的コミュニケーションが相手に与える印象は大きいものです。特に初期対応の段階では、相手に安心感を与え、相談してよいのだと思わせるような雰囲気を作ることが何よりも重要です。

Step2.1 信頼の構築

～印象、雰囲気～

- 初期の情緒的雰囲気が支援全体の成功につながる
- 相談者との関係を構築することが大切である
- 常に細かい気配りが重要となる
- 表情や視線などの非言語的なコミュニケーションにも配慮する
- 温かみのある印象のチェック

（２）傾聴しながら、抱えている問題や動機を確認する

次に心掛けることは、苦痛を感じている相談者の話に耳を傾けることです。そのためには、話をじっくりと聴くという意識を持つことが必要です。

例えば、相談者の苦悩の語りを受け止めるために、相づちを打つなどして支援者の共感的なメッセージを伝えることも効果的です。しかし、相談者を説得したり、「良い」、「悪い」という評価を加えたり、安易に励ますことは避けるべきです。加えて、「死にたい」と考える背景に不合理な理由があったとしても、それを解釈したり分析的になることも避けなければなりません。

傾聴という「語りを大切にする」アプローチを続けながら、一方で必要な情報を収集する冷静さも必要です。傾聴することで、相談者の話を理解しながら、かつ、相談者が抱えた問題を見定めていくというソーシャルワーク的な課題も実現していきます。

Step2.2. 傾聴

- 聴く姿勢を伝える
 - － 相づち：話の流れを止めない
 - － 繰り返し
- 重要な点をつかむ
 - － 言い直し
 - － 言い換え
- 関心を示し、重要な点に話をむける
 - － 焦点づけ
 - － 話を深める
- わかりやすい言葉で多くの情報をまとめる
 - － 要約する

Step2.3. 情報収集

調査的に聞かず、ナラティブなアプローチを行う

- 積極的傾聴
 - 焦点づけ
 - 話を深める
- コミュニケーションのパターンや思考の流れを止めない工夫
- 不快感を増さない
- 危険因子を強調しすぎないで聴く
- 自殺が問題を解決する手段と固く信じている場合、危険性は高い

(3) 承認

初期対応では、相談者の心理的状态を踏まえて関与することが目標となります。支援者は、相談者の言葉を受け止め、相談者が苦痛に耐えていることを理解していると伝える必要があります。したがって、「大変でしたね」とか「よくやってこられましたね」というように、相談者に対する承認やねぎらいの気持ちを言葉にして伝えることが大切です。

Step 3) 危険度の評価；自殺念慮、危険因子、防御因子の確認

(1) 自殺念慮の確認

自殺を考えている人から「死にたい」と告げられた場合には、その話題を逸らさないことが大切です。

自殺を考え、自殺のリスクが高い人は、さまざまな問題を抱え、解決する手段は自殺しかないと思い詰めている場合が多くあります。「死にたい」という話題に焦点を当てていくことで、本人が陥っている現状や自殺念慮の程度等が明らかになり、問題解決を図るための糸口がみつかります。

自殺念慮を確認する時には、

- 1) 自殺を具体的に計画しているか、手段を確保しているか
- 2) 出現時期はいつからか、どの程度持続しているか
- 3) どの程度強いのか
- 4) 客観的に焦燥感があったり、遺書を準備しているなどの行動が確認できるか
- 5) 他害の可能性はあるか 等を把握するようにします。

Step3.1. 自殺念慮の評価

☐ ①具体的計画性

- ☐ 時期を設定
- ☐ 手段を設定・確保
- ☐ 場所を設定している
- ☐ 予告している
- ☐ 死後の準備をしている

☐ ②出現時期・持続性

- ☐ 当日出現し消滅しない
- ☐ 変動しコントロール不能
- ☐ 持続し消滅しない

☐ ③強度

- ☐ 強くなっている
- ☐ 自制困難

☐ ④客観的確認

- ☐ 周囲から見て明らか
- ☐ 存在していても否定する

☐ ⑤他害の可能性

- ☐ 存在している

（２）自殺の危険因子と防御因子の確認

危険度の評価としては、危険因子や防御因子の確認が必要です。加えて、直近の１～２日の危険性を検討するためには、計画性のない自殺行動を出現させるような要因についても確認します。例えばストレスをアルコールで紛らわすというような不適切な対処行動の有無や、本人のそばで様子を見守ってくれる人がいるかどうかなどの支援体制についても合わせて確認するようにします。

Step3.2. 危険因子と防御因子

◆ 自殺企図のハイリスクのサインの確認

①引きこもりがちな行動、家族や友人と関係性をつくることができない ②精神疾患 ③アルコール症 ④不安やパニック ⑤性格の変化、イライラを示す、悲観主義、うつ病あるいは生氣的感情の減少 ⑥食習慣や睡眠習慣の変化 ⑦自殺未遂歴 ⑧自己嫌悪、罪悪感、無価値観あるいは恥の意識 ⑨死別、離婚、別離など、最近経験した大きな喪失 ⑩自殺の家族歴 ⑪突然、身辺整理しようとしたり、遺書を書こうとするなど ⑫孤独感、無力感、絶望感 ⑬自殺をするという書置き ⑭身体的に不健康な状態 ⑮死、あるいは自殺について繰り返し言及する

（WHO自殺予防 プライマリ・ヘルスケア従事者のための手引き（日本語版第2版、河西千秋・平安良雄監訳、2007）

*WHO 自殺予防 プライマリ・ヘルスケア従事者のための手引き（日本語版第2版、河西千秋・平安良雄監訳、2007）

（３）問題解決志向性の確認

「何がだめだったのか」と考えるのではなく、「これから問題をどのように解決していくか」という視点で一緒に問題を考えていくことを提案します。

そして、相談者自身も一緒に問題の解決を目指そうとしているかどうかを確認します。相談者と援助者が問題を一緒に考えること自体が自殺のリスクを減じるアプローチとなります。

一方で、例えば、「自殺以外に問題を解決する方法はない」とか「生きている意味はない」というように、問題解決に対する否定的思考が強固な場合には、自殺の危険性は非常に高いと考えられます。

Step3.3 問題解決志向性の確認

- 「何がだめだったのか」と考えるのではなく、「これから問題をどのように解決していくか」という視点で一緒に問題を考えていくことを提案する。
- そして、相談者自身も一緒に問題の解決を目指そうとしているかどうか（問題解決志向性）を確認する。

Step4) 具体的支援；問題解決、社会資源の活用と連携

(1) 支援の意志の表明

支援者が真剣な態度で「力になりたい」、「支援をしていきたい」と表明することは、支援の出発点になります。また、相手が安心して相談できることにつながります。自殺を考えている人はしばしば、いろいろな問題を抱え、試行錯誤の末に「もう解決する手段はない」、「死ぬほかに解決の手段はない」と考え、諦めの気持ちを感じています。支援者が支援の意志を言葉にして伝えることは、自殺以外に解決の選択があると相手が考えることにつながる重要なステップです。

(2) 問題の明確化～質問～

相談者が抱える問題を適切に把握するためには、支援者が問題解決に向けた質問を活用することも重要です。自殺念慮が出現するまでの経緯を聴き、質問を上手に使いながら、相談者が直面化している問題を把握し、今後、問題解決に繋げていけそうな要因はないか、防御因子は何かなどを明らかにしていきます。

質問の形式としては、

- 1) Open（開かれた質問）⇔Close（閉じられた質問）
- 2) Future（前向きな質問）⇔Past（後ろ向きな質問）
- 3) positive（肯定型でおわる質問）⇔negative（否定型でおわる質問）

などの質問の形式を適切に選択するようにします。

例えば、開かれた質問（例：「〇〇についてどうお考えですか？」）は相談者の考えや思いをそのまま引き出しやすく、前向きな質問（例：「明日からできることはありますか？」）は相談者の前向きな考えや意欲を引き出しやすくなります。また、肯定型でおわる質問（例：「〇〇するために、今できることは何でしょうか？」）は、問題解決に向けた肯定的な意見を引き出すことができます。一方、後ろ向きな質問、否定型でおわる質問を組み合わせた場合（例：「あの時どうして〇〇しなかったのですか？」）、相談者が責められたように感じる場合もあるので留意してください。

Step4.2. 質問 ～問題の明確化～

- 適切な情報収集と問題解決の方向づけに効果的な質問を行う
- 質問形式により焦点づけや相談者のところに寄り添うことができる
 - Open(開かれた質問) ⇔ Close(閉じられた質問)
 - Future(前向きな質問) ⇔ Past(後ろ向きな質問)
 - positive(肯定型でおわる質問) ⇔ negative(否定型でおわる質問)
 - 意見の表明(私は〇〇を知りたい)

(3) 適切な問題解決の選択

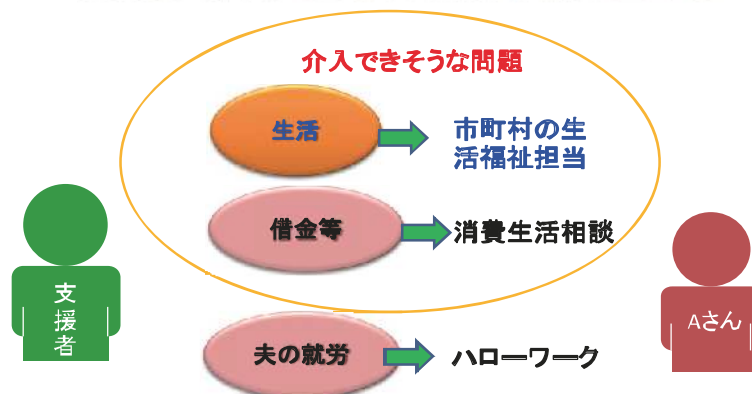
自殺を考えている人への支援では、問題解決という視点で現実を捉え直していく必要があります。また、短期的な問題解決と長期的な問題解決という視点も必要です。自殺念慮出現後 2-3 日は非常にリスクが高いため、特にこの時期には、短期的な問題解決に向けて現実的で具体的な解決手段を選択し実行をサポートします。

Step4.3. 問題解決

◆相談者の抱える問題を共有する



◆援助者が介入できそうな問題を取り上げる



（４）適切な提案の仕方

自殺を考えている人は、心理的にも追い詰められた状況にあります。

支援者からのメッセージや問題解決に向けた提案は、相談者の話を傾聴し、その苦悩や経緯を承認した上で行うようにします。一方的な提案は「お前に何がわかるのだ」という気持ちを引き出し、絶望感をさらに強めることとなります。伝え方としては、穏やかな語り口調で、ゆっくりと相談者の反応をみながら伝えていくことがポイントです。

支援者が問題解決に向けた提案を伝える上では、アサーティブな対応（相手の気持ちも尊重した伝え方）を心掛けるようにします。

アサーションとは、

- 1) 客観的な状況を伝える
- 2) 自分の気持ちや考えを伝える
- 3) 具体的な提案する
- 4) 提案に対する可否を尋ねる

という流れを基本とします¹⁾。

支援者としては、現状をどう捉え、どうしたら問題解決に繋がると考えているのか、また、具体的にどのような手段や方法が提案できるのかを丁寧に伝えるとともに、相談者がその提案に対してどう思っているのかを尋ねるようにします。

相手の気持ちを踏まえずに、一方的に問題解決を提案したり（攻撃的なコミュニケーション）、必要以上に配慮しすぎる（非主張的なコミュニケーション）ことなく、アサーティブ・コミュニケーションを用いて相談者と一緒に問題解決を図るようにします。

アサーティブな伝え方のコツ

・**み**たこと（客観的な状況）

・〇〇の状況で...

・**かん**じたこと（主観的なこと：相手の言動に対する自分の考えや気分）

・私は〇〇となるので...

・**てい**あんする（提案：相手に望む具体的な行動の提案）

・〇〇して欲しい...

・**いな**く（可否をたずねる：他の選択肢を再提案）

・もしくは〇〇はどうですか...



（５）安全性の確保

自殺の危険性がある人が、自殺に至るような危険な手段をとらないように抑止することが大切です。自殺の手段となりうるものを本人の周りから除去したり、本人が危険な行動に至らないようにしましょう。また、アルコールや薬物の乱用は自殺の危険性を高める場合があるため注意が必要です。

Step4.5 安全性の確保

- 危険因子の除去
 - － 自殺企図手段、危険行動、ホットスポット対策
 - － 誤った対処行動
 - － 具体的問題
- 安全の確保
 - － 健康問題等の支援
 - － サポート者の確保
 - － 社会生活上の困難の支援
 - － 制度活用等
 - － 緊急連絡先

（６）連携

自殺を考えている人は、複合的な悩みを抱えている場合が多くあります。さまざまな支援を連携させていくためには、相談者の生活や状況に合わせて支援全体をコーディネートして調整を図ることが必要です。

そのためには、本人のキーパーソンとなりうる人を確認したり、問題解決に携わる地域の実務者に繋げていくようにします。

可能な限り、地域で活用できる社会資源を活用することを目標とすることで、地域の多職種による総合的で複合的な支援につなげていくことが可能となります。

連携にあたっては、相談者が連携先に確実に繋がることができるように、可能な限り連携先に直接連絡を取り、相談の場所、日時等を具体的に設定して相談者に伝えるよう

にします。また、一緒に連携先に出向くことができる場合には直接的支援を行ったり、それが難しい場合には、地図やパンフレットを渡したり、連携先へのアクセス（交通手段、経費等）等の情報を提供するなどの間接的支援を行います。

十分な心理的働きかけや支援がない、十分な社会的支援がない、具体的でない、迅速でない、計画が混乱している、支援者が約束を守らない、というような状況の時は、相談がうまくいかず、つながらないという問題がしばしば生じます。

Step4.6 連携 ～相談者との相談過程～

- 相談者の関与: 相談者が問題解決の過程に積極的に参加するときには、約束は守られやすい。
- 具体性: 目標設定や行動目標が具体的な方がよい
- 見通し: いつ目標が達成されるかの見通しを伝えた方がよい
- 行動目標が果たされなかった場合に相談者および支援者における肯定的、否定的結果について

（７）情報提供

具体的な支援の一つとして、相談者が必要とする情報を適切に提供することが挙げられます。情報を提供することで相談者の問題解決志向が高まります。

また、自らが問題解決のプロセスに主体的に関わることができます。適切な情報を提供するためには、支援者は常日頃から地域の関連機関の最新の情報を確認しておく必要があり、リーフレット等のように活用できる媒体を常に揃えておくようにします。



（８）家族等への働きかけ

家族や周囲に安心を与え、信頼関係を構築し、さらに支援への協力体制を構築することが大切です。

○家族・周囲の者に安心を与える

家族やその周囲は本人の心理状態や困難さに直面して悩みを抱えていたり、心理的に動揺している場合が多いため、支援者は家族やその周囲に安心を与えることが大切です。具体的には、温かみのある、そしてゆっくりと落ちついた対応を心がけるとよいでしょう。家族やその周囲が本人と一緒に相談に訪れている場合には、これまでの経緯や相談内容、地域で活用可能な社会資源、支援の方針等について適切に情報提供

しましょう。

○家族からの情報収集

家族から本人に関する情報を収集して、経緯を確認しましょう。

○家族・周囲が抱く悩みの受容

家族・周囲も悩みを感じている場合も多く、家族自身の悩みにも焦点を当てるとよいでしょう。また、これまで支援してきた家族やその周囲へ承認、ねぎらいの言葉をかけましょう。

○本人に対する支援の要請

家族やその周囲と協力体制を構築できるように支援を要請します。

○本人と家族・周囲の者の両者に対して中立的立場が原則

家族や周囲と本人の間に意見の相違がある場合には、しばしば対立的になってしまう場合があります。支援者は対立する問題に対して、中立的立場から両者の相互理解につながるよう働きかけを行います。

(9) 支援の継続

上記のような支援を提供した後、実際に適切に支援に繋がったかどうかを確認する必要があります。関係機関が複数関与する場合には、支援全体をコーディネートしマネジメントする責任者を決めます。そして、関連機関ごとにどのような支援を提供したかをフィードバックし合い、更なる支援計画を立てるようにします。

支援する上では、「自殺しない」約束をすることが大切であるといわれています。「自殺しない」という約束を行えない人は、現在の状態では未だ問題解決に至っていないリスクが高いと捉えるべきです。しかし、「自殺しない」と約束をした人の全てのリスクが減じたわけではないことも心に留めておく必要があります。

Step4.9 支援の継続

- 支援の継続性
 - － 支援の計画が適切に実行されたか
 - － 障壁はないか
 - － 計画の修正やあらたな計画の必要性はないか
- コーディネートの必要性
 - － 他機関の支援による全体計画の修正等
 - － 支援の優先順位等
 - － 各機関への支援の進行状況のフィードバック

- 1) 岡田佳詠、田島美幸、中村聡美：第2章 職場復帰のための集団認知行動療法 2-h 第7セッション 自分を伝え相手の気持ちを知ろう～アサーショントレーニング～。（監修 秋山剛、大野裕）さあ！はじめよう うつ病の集団認知行動療法。医学映像教育センター，東京，pp76-81，2008
- 2) 大塚耕太郎：5. 社会資源活用のための連携。自殺予防の基本戦略 専門医のための精神科臨床レビュー 29，148-157，中山書店，2011

監修・作成：大塚耕太郎（岩手医科大学医学部災害・地域精神医学講座/神経精神科学講座）

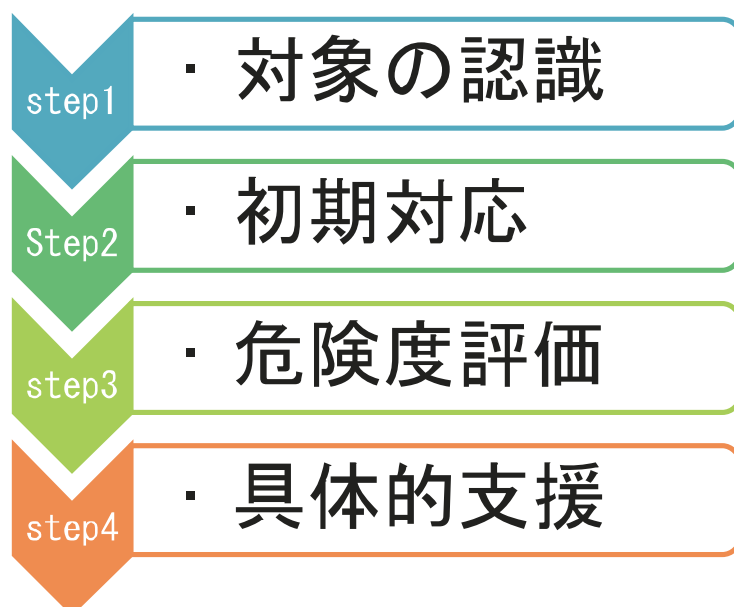
田島美幸（慶應義塾大学医学部ストレス・マネジメント室）

4 Step によるスキル習得

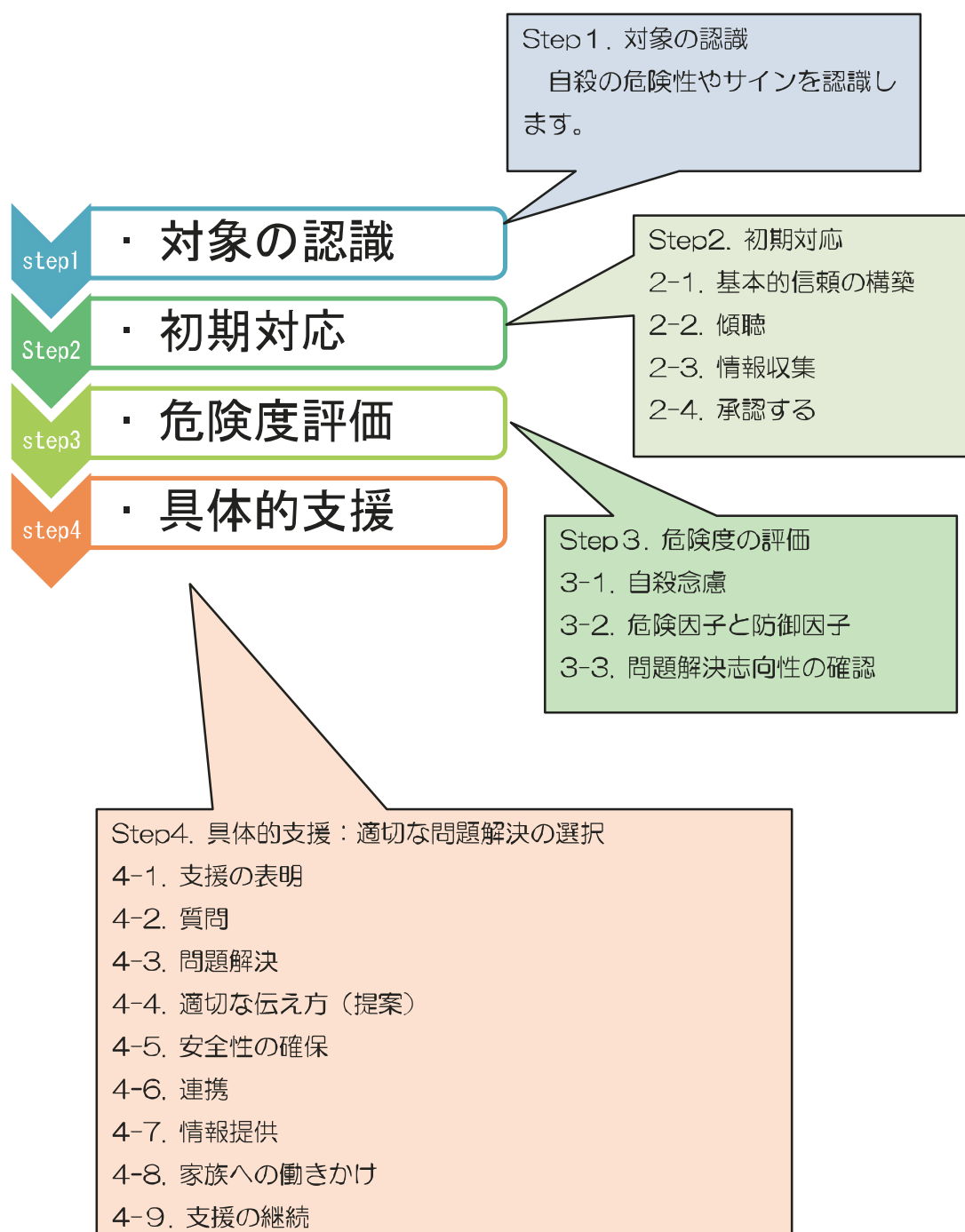
自殺の危険性のある人への対応

～演習資料～

各地域で自殺対策の実務に関わる方を対象に研修を行う際にご活用下さい。



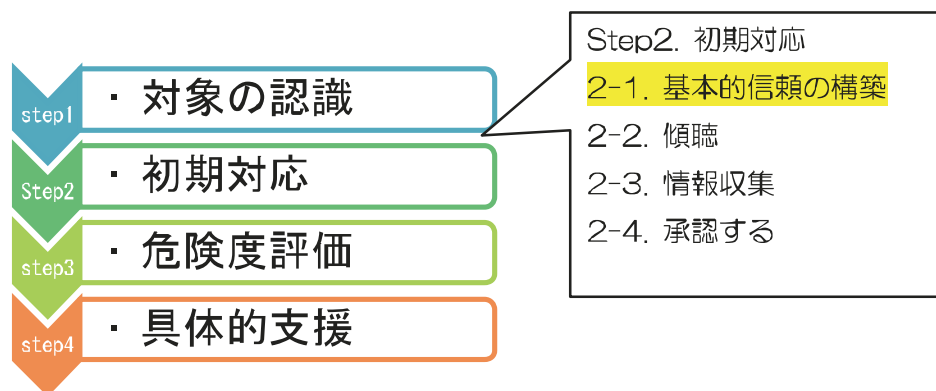
危機介入の4step は以下の項目から成り立っています。



本章では、それぞれの step において、相談従事者が必要とされるスキルを習得するための演習方法について解説します。

Step2. 初期対応 2-1. 基本的信頼の構築

演習：温かみのある印象を与えよう



演習の目的	初期対応における支援者の印象はその後の支援の成功を左右しかねません。支援者が与える印象やコミュニケーションをチェックします。
演習の進め方	① 「資料 温かみのある雰囲気のポイント」を用いて、自分が相手に与える印象やコミュニケーションを3段階（良い、ふつう、改善が必要）で評価します。また、気がついた点を「振り返り欄」に記入します。 ② 隣どうしてペアになります（初めて会う参加者どうしがペアになる場合には、簡単に自己紹介をします）。 ③ 相手の印象やコミュニケーションを3段階で評価します。 ④ お互いの評価が終わった段階でフィードバックをします。
ポイント	自分が相手に与える印象やコミュニケーションの方法を知り、改善すべき点への気づきを促します。

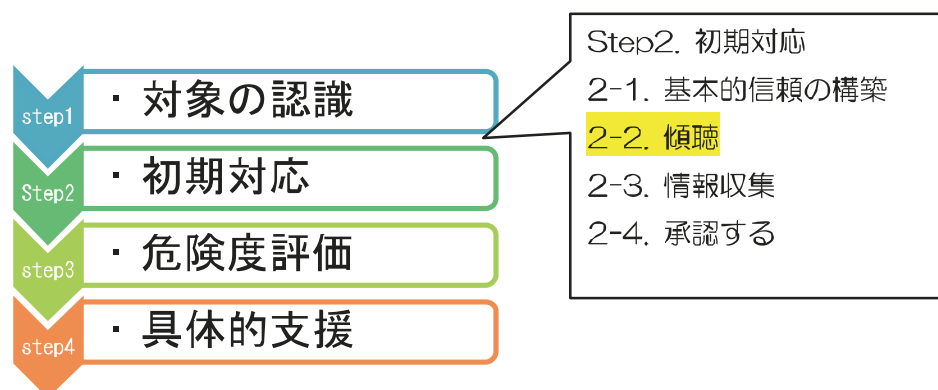
資料 温かみのある雰囲気のポイント

自分が相手に与える印象を知るために、下記の項目を3段階（○良い △ふつう ×改善が必要）でチェックしてみましょう。

ポイント		チェック		振り返り欄
雰囲気	全体的に相手に与える雰囲気。温かみがある、やさしい、誠実、頼りがいがあるなど。			
姿勢	丁寧な印象を与える姿勢。相手の方を向いて、ふんぞりかえったりしない。			
髪型や服装	清潔感がある。相手に不快感を与えない。			
表情	温かい微笑み。適切なアイコンタクト。不機嫌な表情や不快な表情、怪訝な表情は控える。			
振る舞い	相手の話をよく聴いていることが伝わるような振る舞い。ボールペンをくるくる回しながら話を聞いたり、時計を見て時間を気にしたり、貧乏ゆすりをしたりするような相手の話を聞いていないと思われるような振る舞いは控える。			
口調	丁寧でやさしい口調。わかりやすい言葉。ぶっきらぼうな口調は控える。			
会話の速度	相手の理解に合わせた速度での会話。早口でまくし立てることは控える。最初は普段の会話の半分程度のゆったりしたスピードを心がける。			
挨拶	自ら挨拶をする。相手を無視しない。			

Step2. 初期対応 2-2. 傾聴

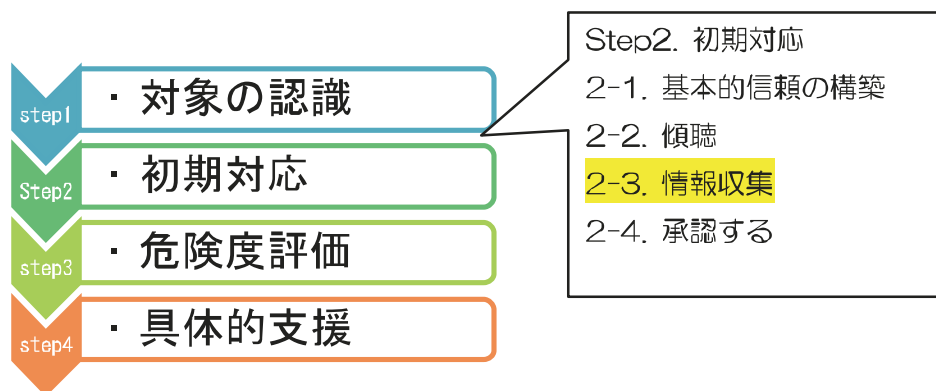
演習：傾聴のロールプレイング



演習の目的	聴き方によって相手が受ける印象が大きく異なることを学びます。
演習の進め方	「良い聴き方」「悪い聴き方」の2種類のロールプレイングを行います。 ① 隣どうしてペアになります（初めて会う参加者どうしがペアになる場合には、簡単に自己紹介をします）。 ② 「聴き役」と「話し役」を決めます。 ③ 「悪い聴き方」のロールプレイングを行います（3分間）。 「話し役」…朝起きてから今までの出来事を時系列に話します。 （話す内容は趣味の話など、なんでも結構です） 「聴き役」…悪い聴き方を演じます。 悪い聴き方の例：ぶしつけな態度、イライラして貧乏揺すりをする、腕組みをする、そっぽを向く、時計を見る、相手の話に関心を向けないようにする。 ④ 「良い聴き方」のロールプレイングを行います（3分間）。 「話し役」…朝起きてから今までの出来事を時系列に話します。 （話す内容は趣味の話など、なんでも結構です） 「聴き役」…良い聴き方を演じます。 良い聴き方の例：相手の目を見る、話にあわせて頷いたり、相づちを打つ、相手の話に関心を向ける。 ⑤ ペアの役割を交代して③、④の演習を行います。 ⑥ ロールプレイングをしてみた感想を尋ねます。
ポイント	「聴き役」が照れてしまうなどして「悪い聴き方」と「良い聴き方」の演じ分けがうまく出来ないと、両者の違いを実感できない場合もあります。 上手に役に入れるような雰囲気づくりをしましょう。

Step2. 初期対応 2-3. 情報収集

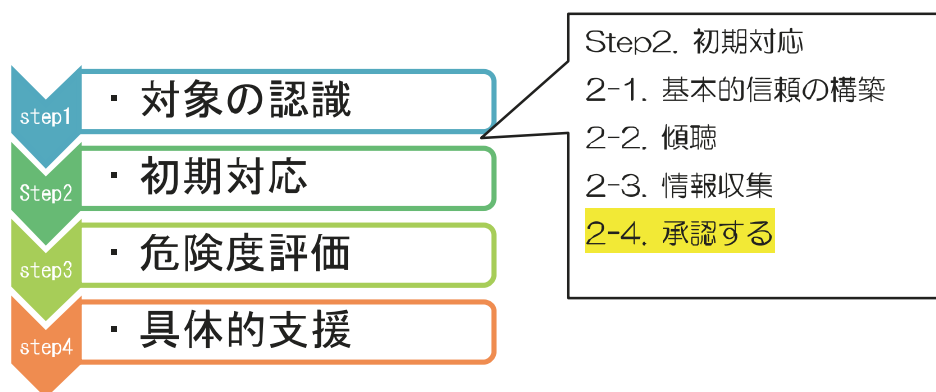
演習：情報収集のロールプレイング



演習の目的	調査的に聞くのではなく、相談者のストーリーに沿って（ナラティブに）聞きながら必要な情報を収集していきます。
演習の進め方	① 隣どうしてペアになります（初めて会う参加者どうしがペアになる場合には、簡単に自己紹介をし合います）。 ② 「相談者役」「支援者役」を決めます。 ③ 「相談者役」はシナリオテキストの事例に従って、困っていることを話します。シナリオテキストはゲートキーパー研修用テキストのシナリオテキストの事例や地域の事例を活用してください。 ④ 「支援者役」は相談者役の話を記録しながらお話を聴いていきます。 ⑤ ロールプレイング終了後、お互いにフィードバックし合います。 ・相談者役…話の流れを妨げることなく聴いてもらったと感じましたか？ ・支援者役…どのような点に気をつけて聴きましたか？必要な情報を収集しながら聴くにあたって難しかった点はありませんでしたか？
ポイント	「相談者」の話をより詳しく聴く際には、焦点づけをしたりお話を深めるなど積極的傾聴を行います。コミュニケーションのパターンや相談者の思考の流れを止めないように配慮します。

Step2. 初期対応 2-4. 承認する

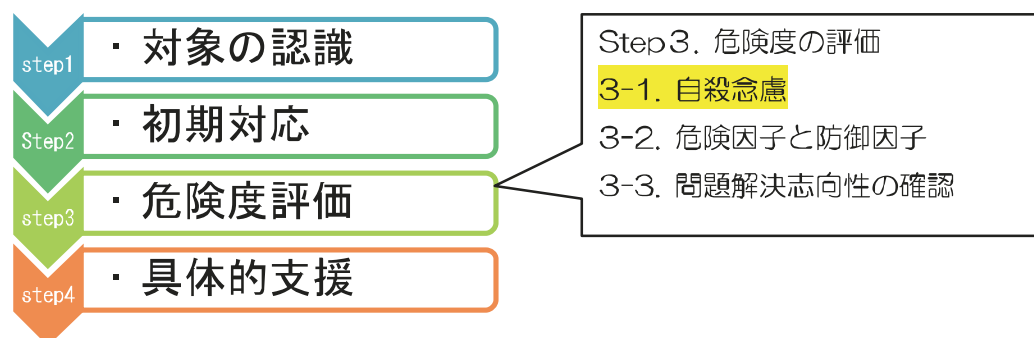
演習：承認のロールプレイング



演習の目的	相手の良いこと（強み）をみつけ、言葉に出して伝える（承認）ことをしてみます。
演習の進め方	① 隣どうしてペアになります（初めて会う参加者どうしがペアになる場合には、簡単に自己紹介をします）。 ② ペアになった相手の「良いこと」、「頑張っていること」、「努力していること」を探します。どんな小さなことでも結構ですので、言葉に出して相手を認めるコメントをフィードバックします。 例；服装、髪型、表情、笑顔、姿勢、話し方、仕事の進め方・・・ ③ ロールプレイング終了後、お互いにフィードバックし合います。 自分の良いところ（強み）を聴いて、どんな気持ちになりましたか？
ポイント	相談業務に従事していると、相手が困っている点や問題点に目が向きがちになります。相手の良いところ、頑張っているところ等に目を向けて、言葉に出して伝えるようにしましょう。また、伝える際には「I（私）メッセージ」を活用するのもよいでしょう。

Step 3. 危険度の評価 3-1. 自殺念慮

演習；危険度の評価：自殺念慮



演習の目的	自殺念慮の程度を把握できるようになります。
演習の進め方	① 隣どうしてペアになります（初めて会う参加者どうしがペアになる場合には、簡単に自己紹介をし合います）。 ② 30 歳男性の「事例」、「本人の話」を読み、「資料；自殺念慮のチェックリスト」を用いて自殺念慮の程度を評価します。わからない時には、ペアになった人同士相談し合いながらすすめましょう。
ポイント	①具体的計画性、②出現時期・持続性、③強度、④客観的確認、⑤他害の可能性 の観点から自殺念慮の程度を評価できるようになります。

事例

30 代男性

実家は遠方で、アパートで一人暮らし。実家では両親がいるが、両親はわずかなりの年金で暮らしており、とても切り詰めた生活を送っている。派遣社員であったが、仕事を失い、生活費がなくなり、消費者金融から借金をするも、貸金業法により借金もできなくなっている。家賃を2か月滞納。電気も止められ、かろうじて水道のみ利用できる状態。次第に辛くなり、もう「死ぬしかない」と追い詰められ、うつ状態となっている。不眠や食欲がない等の体調不良を自覚しているが、国保も加入しておらず、病院を受診していない。大家が家賃の支払いの件で本人の部屋を訪れると「首をくくって、死ぬしかない」と話した。「あれもこれも支払いが迫っており、もうどうにもできない…」と話している。

本人の話…

- ・死にたい。
- ・日増しに死ぬしか解決の手段はないと考えるようになった。
- ・家族には申し訳ないと思っているがどうしようもない。遺書を書いていたところ。
- ・今日、首をくくって死のうと思っているが、死ぬのが怖くもあり、お酒を飲んで決行しようと思っている。



資料 自殺念慮のチェックリスト

演習：自殺念慮をチェックしてください



①具体的計画性

- ☐ 時期を設定
- ☐ 手段を設定・確保
- ☐ 場所を設定している
- ☐ 予告している
- ☐ 死後の準備をしている



②出現時期・持続性

- ☐ 当日出現し消退しない
- ☐ 変動しコントロール不能
- ☐ 持続し消退しない



③強度

- ☐ 強くなっている
- ☐ 自制困難



④客観的確認

- ☐ 周囲から見て明らか
- ☐ 存在していても否定する

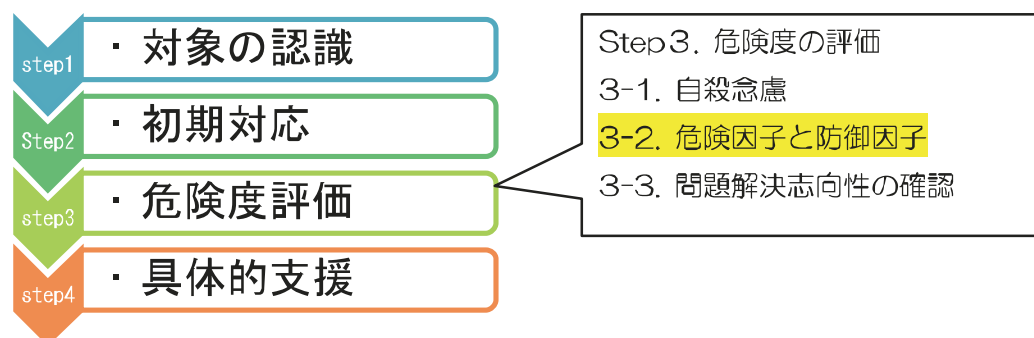


⑤他害の可能性

- ☐ 存在している

Step 3. 危険度の評価 3-2. 危険因子と防御因子

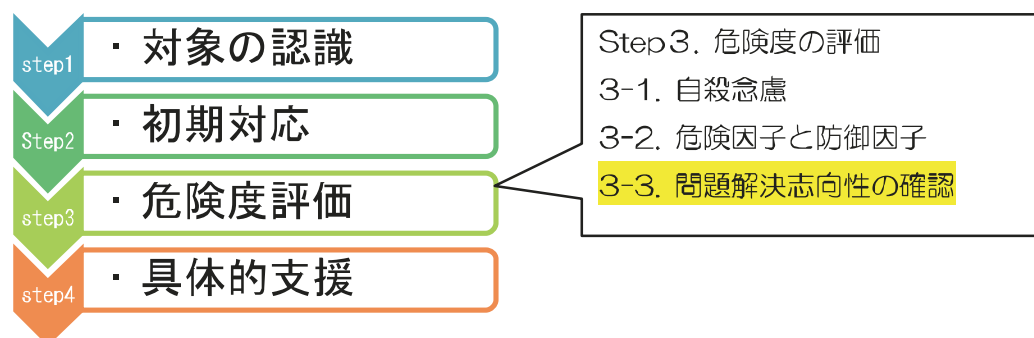
演習；危険度の評価：危険因子と防御因子



演習の目的	危険因子と防御因子を把握できるようになります。
演習の進め方	（危険度の評価：自殺念慮）の続き 30 歳男性の事例を読み、この男性の危険因子と防御因子を挙げましょう。 わからない時には、ペアになった人同士相談し合いながらすすめましょう。
ポイント	危険因子だけでなく、その人の助けとなりうる防御因子にも目を向けてみる ことが大切です。

Step 3. 危険度の評価 3-3. 危険因子と防御因子

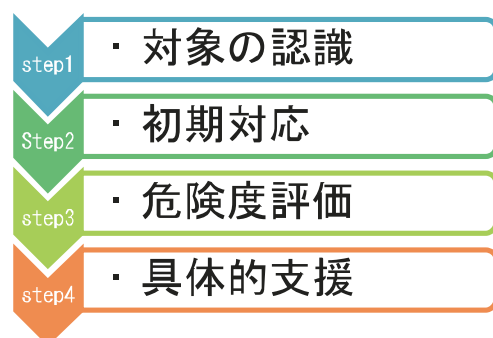
演習；危険度の評価：問題解決志向性



演習の目的	本人の問題解決志向性を踏まえて、現在の自殺の危険度を判断できるようになります。
演習の進め方	（危険度の評価：危険因子と防御因子）の続き 30 歳男性の事例を読み、この男性の問題解決志向性を評価しましょう。また、危険因子と防御因子も合わせて検討し、自殺の危険度を評価しましょう。わからない時には、ペアになった人同士相談し合いながらすすめましょう。
ポイント	自殺念慮が出現している状態では、「もう自殺しか解決の手段はない」と考えています。そのような気持ちが強固であるかどうかを確認することが大切です。

Step4. 具体的支援 4-2. 質問

演習：質問のロールプレイング



Step4. 具体的支援：適切な問題解決の選択

4-1. 支援の表明

4-2. 質問

4-3. 問題解決

4-4. 適切な伝え方（提案）

4-5. 安全性の確保

4-6. 連携

4-7. 情報提供

4-8. 家族等への働きかけ

4-9. 支援の継続

演習の目的	場面に合わせて、いろいろな質問の形式を使いこなせるようになりましょう。
演習の進め方	① 3名でグループを作ります（初めて会う参加者どうしがグループになる場合には、簡単に自己紹介をし合います） ② 「話し役」「聞き役」「オブザーバー役」を決めます。 ③ 「資料：質問の形式チェックリスト」を用いて、「話し役」は「これからやってみたいこと」について話します。「聞き役」は色々な質問を上手に使い分けながら、話し役の話を引き出して聴いていきます。「オブザーバー役」は会話の中で出てきた質問の形式について、それぞれの出現数をチェックしていきます。 ④ ロールプレイング終了後、お互いにフィードバックし合います。 ・どのような質問の形式が使われていましたか？
ポイント	質問には以下の形式があります。 ・ Open（開かれた質問）⇔Close（閉じられた質問） ・ Future（前向きな質問）⇔Past（後ろ向きな質問） ・ positive（肯定型でおわる質問）⇔negative（否定型でおわる質問） ・ 意見の表明（私は〇〇を知りたい）の有無

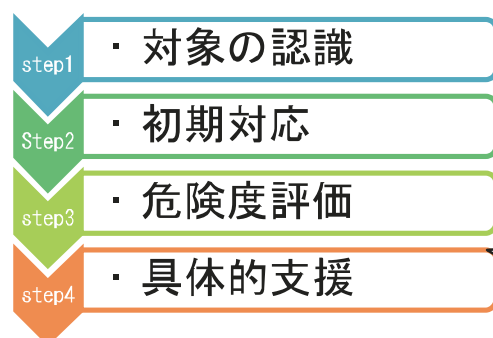
資料 質問の形式チェックリスト

会話の中に質問の形式が出現する度に、その質問形式に着目して出現数をチェックしていきます。

質問形式		出現回数		出現回数
開かれた・閉じた	Open (開かれた)		Close (閉じた)	
過去・未来	Future (未来)		Past (過去)	
肯定・否定	Positive (肯定)		Negative (否定)	
意見の表明 (例；私は〇〇を知りたい)	有			

Step4. 具体的支援 4-3. 問題解決

演習：問題の明確化



Step4. 具体的支援：適切な問題解決の選択

4-1. 支援の表明

4-2. 質問

4-3. 問題解決

4-4. 適切な伝え方（提案）

4-5. 安全性の確保

4-6. 連携

4-7. 情報提供

4-8. 家族等への働きかけ

4-9. 支援の継続

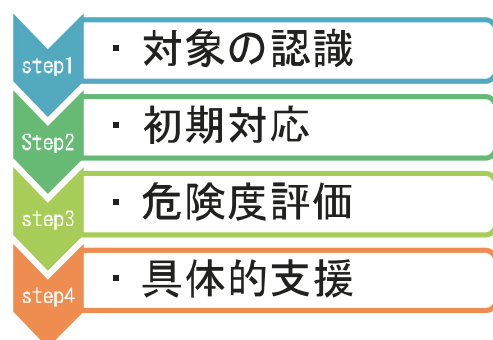
演習の目的	問題を整理し、扱うべき問題を明らかにする方法を学びます（問題の明確化）。
演習の進め方	① シナリオテキストの事例の困っている問題、抱えている問題を 「資料 問題解決リスト」の「①問題の整理」の欄に書き出してみましょう。シナリオテキストはゲートキーパー研修用テキストのシナリオテキストの事例や地域の事例を活用してください。 ② 今回 取り扱う問題を書き出してみましょう。 ③ いくつもの問題を抱えている場合にも、取り扱う問題を1つに絞りこみます（扱う問題の抽出）。「資料 問題解決リスト」の「②問題の明確化」の欄に書き出してみましょう。
ポイント	➤ 漠然とした問題が挙がっている場合には、現実的に問題解決に向けて検討していけるように問題を具体化していきます。 【課題設定のコツ】 × 他人の変化を望んでいる → ○ 自分で変えていける課題 × 非現実的な課題 → ○ 現実的で具体的な課題 × 自分にとってあまり重要でない内容 → ○ 優先度の高い内容

資料 問題解決リスト

①問題の整理 ＊困っている問題、抱えている問題を書き出してみよう		
②問題の明確化 ＊今回取り扱う問題を書き出してみよう ＊具体的にはどんな問題が起きていますか？		
③解決策の案出 （ブレインストーミング） ＊考えられる解決策を書き出してみよう ＊ブレインストーミングのコツ 1) 数の法則 たくさんアイデアを出しましょう 2) 判断延期の法則 こんなアイデアでは駄目だと決めつけないで 3) 戦略と戦術 大きな目標と小さな目標を立てましょう		
④解決策の評価 ＊長所と短所を書き出しましょう ＊役立ち度、簡単さ、スピードを0～10点で評価しましょう	長所・短所	役立ち度・簡単さ・スピード (各0～10点)
④ 決策の決定 ＊うまくいきそうな方法、実行できそうな方法の一つを選びましょう。		

Step4. 具体的支援 4-3. 問題解決

演習：解決策の案出



Step4. 具体的支援：適切な問題解決の選択

4-1. 支援の表明

4-2. 質問

4-3. 問題解決

4-4. 適切な伝え方（提案）

4-5. 安全性の確保

4-6. 連携

4-7. 情報提供

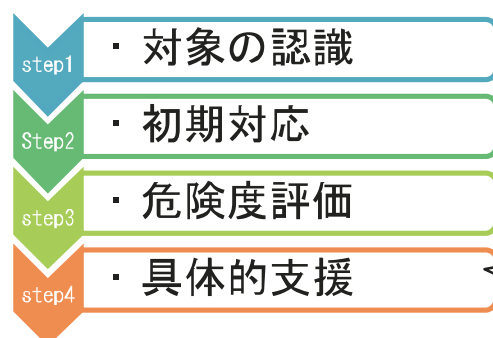
4-8. 家族等への働きかけ

4-9. 支援の継続

演習の目的	問題の解決策をブレインストーミングする方法を学びます（解決策の案出）。
演習の進め方	（問題の明確化の演習）の続き ① 「②問題の明確化」で取り上げた問題に対して、いろいろな解決策を考えます（ブレインストーミング）。 ② 「資料 問題解決リスト」の「③解決策の案出」の欄に書き出してみましょう。
ポイント	解決策を案出する過程（ブレインストーミング）では、考えられるかぎりの解決策を書き出すようにしましょう。ブレインストーミングのコツは以下のとおりです。 【ブレインストーミングのコツ】 1）数の法則 できるだけたくさんアイデアを出しましょう。すでに考えていたことを組み合わせて、別のアイデアを出してみましょう。 2）判断延期の法則 「こんなこと無理に決まっている」、「ばかばかしい」そう思えるアイデアもあるかもしれません。しかし、ここでは判断は後回しにしましょう。 3）戦略と戦術 大きな目標（戦略）と具体的な目標（戦術）を立てましょう。

Step4. 具体的支援 4-3. 問題解決

演習：解決策の評価



Step4. 具体的支援：適切な問題解決の選択

4-1. 支援の表明

4-2. 質問

4-3. 問題解決

4-4. 適切な伝え方（提案）

4-5. 安全性の確保

4-6. 連携

4-7. 情報提供

4-8. 家族等への働きかけ

4-9. 支援の継続

演習の目的	ブレインストーミングで挙げた解決法を客観的に評価する方法を学びます。
演習の進め方	（解決策の案出の演習）の続き ① 「③解決策の案出」で上げた解決方法について、下記の方法で扱うべき解決方法はどれかを評価します。 ② 「資料 問題解決リスト」の「④解決策の評価」の欄に書き出してみましょう。
ポイント	「④解決策の評価」の段階では、下記の方法で今回取り組む解決策を検討します。 【解決策の評価のコツ】 1) それぞれの解決策の「長所」と「短所」を評価します。 2) それぞれの解決策の「役立ち度」「簡単さ」「スピード」を0～10段階で評価します。 役立ち度… 問題の解決にどの程度役立つか？ 簡単さ … その解決策の実行のしやすさはどの程度か？ スピード… 問題の解決に向けてどの程度時間がかかるか？ より長所が多い解決法はどれか、役立ち度・簡単さ・スピードの合計得点が高い解決法はどれか を参考にしながら、今回 取り組む解決策を絞り込みます。

Step4. 具体的支援 4-3. 問題解決

演習：アクションプラン作成



Step4. 具体的支援：適切な問題解決の選択

4-1. 支援の表明

4-2. 質問

4-3. 問題解決

4-4. 適切な伝え方（提案）

4-5. 安全性の確保

4-6. 連携

4-7. 情報提供

4-8. 家族等への働きかけ

4-9. 支援の継続

演習の目的	現実的で具体的な「最初の一步」を踏み出すために、アクションプラン（行動計画）を立てましょう。
演習の進め方	（解決策の評価の演習）の続き ① 問題解決リスト「⑤ 解決策の決定」で挙げた内容について、「資料 アクションプラン」を用いて、下記の5つのステップを検討することにより、具体的な計画にしていきましょう。
ポイント	Step 1 具体的な目標を立てる 自分が実行しているイメージがわくように、なるべく具体的な行動計画を立てていきます。「いつ」「どこで」「どんな時に」「どのように」「誰と・誰に対して」「何をどうする」という点を書き出します。 Step 2 実行上の障害を見つける どのように実行するかをイメージします。実行の妨げになりそうな問題はありますか？思い当たることを全て書き出してみます。 Step 3 実行上の強みを見つける 目標を達成する上で「強み」となりそうなこと、活用できるものを書き出します。 Step 4 具体的に実行できそうなプランを練る * どの方法ならすぐに実行できそうですか？ * 他にどんな方法がありますか？ * この中で一番重要なのはどれでしょうか？ * どの方法が一番効果的でしょうか？ * 楽しく実践する方法はありますか？ Step 5 いつから始めるかを決定する いつからそのプランを実行するかを決めます。

資料 アクションプラン

(1) アクションプラン（行動計画）を立てる	
Step1 アクションプラン ＊できるだけ具体的に ＊いつ ＊どこで ＊どんな時に ＊どのように ＊誰と・誰に対して ＊何をどうする	
Step 2 実行上の障害 ＊ 実行するところをイメージしてみましょ う。うまくいかないとしたら何が問題となり そうですか？	
Step 3 実行上の「強み」 ＊目標を達成するのに役立つそうなこと、強 みはありませんか？	
Step 4 具体的に実行できそう な プランを練る ＊どの方法ならすぐに実行できそうです か？ ＊他にどんな方法がありますか？ ＊この中で一番重要なのはどれでしょ うか？ ＊どの方法が一番効果的でしょうか？ ＊楽しく実践する方法はありますか？	

Step4. 具体的支援 4-4. 適切な伝え方（提案）

演習：アサーションのロールプレイング



演習の目的	自己表現の3つのパターン（攻撃的、非主張的、アサーティブ）を比較するために、ロールプレイングを行います。
演習の進め方	① 隣どうしてペアになります（初めて会う参加者どうしがペアになる場合には、簡単に自己紹介をします）。 ② 「喫茶店でコーヒーを注文しました。店員は運んできたコーヒーをズボンにこぼしてしまいました。」という状況でロールプレイングします。 ③ 店員役、お客さん役を決めます。 ④ お客さん役を演じる人は、「洋服が汚れてしまって困ること」などを攻撃的に表現します。 ⑤ 店員役を演じた人に攻撃的に表現された際の感想を尋ねます。また、お客さん役を演じた人にも攻撃的に演じた際の感想を尋ねます。 ⑥ 同様に「非主張的な自己表現」「アサーティブな自己表現」でそれぞれロールプレイングを行います。
ポイント	アサーティブに伝える方法として、「<u>み</u>かんでいいな」を活用しましょう。 <u>み</u>たこと（客観的な状況） <u>かん</u>じたこと（主観的なこと：相手の言動に対する自分の考えや気分） <u>てい</u>あんする（提案：相手に望む具体的な行動の提案） <u>いな</u>（可否をたずねる：他の選択肢を再提案）

Step4. 具体的支援 4-5. 安全性の確保

演習：安全性の確保のロールプレイング



Step4. 具体的支援：適切な問題解決の選択

- 4-1. 支援の表明
- 4-2. 質問
- 4-3. 問題解決
- 4-4. 適切な伝え方（提案）
- 4-5. 安全性の確保
- 4-6. 連携
- 4-7. 情報提供
- 4-8. 家族等への働きかけ
- 4-9. 支援の継続

演習の目的	自殺の危険性を察知し、適切な対処方法を学びます。
演習の進め方	① 隣どうしてペアになります（初めて会う参加者どうしがペアになる場合には、簡単に自己紹介をし合います）。 ② 下記図（自殺の手段や危険性のある状態の例をいくつか示す）を見ながら、危険性とその対処方法は何かを話し合い、書き出します。
ポイント	自殺が起こりうる危険性を早期に発見し、適切な対処方法を学ぶ機会を提供します。

自殺の危険性のある人がひとりで部屋にいます。
以下はどのように危険ですか？

危険な理由と対処をあげてください

演習では自殺の手段や危険性のある状態の例をあげてください

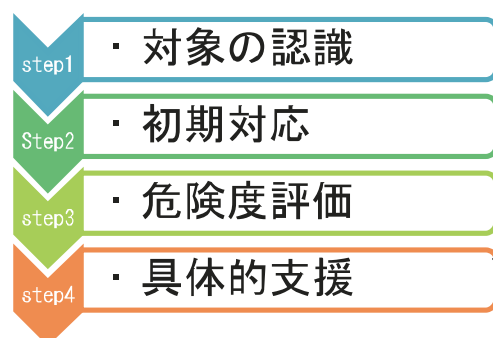
演習では自殺の手段や危険性のある状態の例をあげてください

演習では自殺の手段や危険性のある状態の例をあげてください

演習では自殺の手段や危険性のある状態の例をあげてください

Step4. 具体的支援 4-6. 連携

演習：情報提供および連携のロールプレイング



Step4. 具体的支援：適切な問題解決の選択

4-1. 支援の表明

4-2. 質問

4-3. 問題解決

4-4. 適切な伝え方（提案）

4-5. 安全性の確保

4-6. 連携

4-7. 情報提供

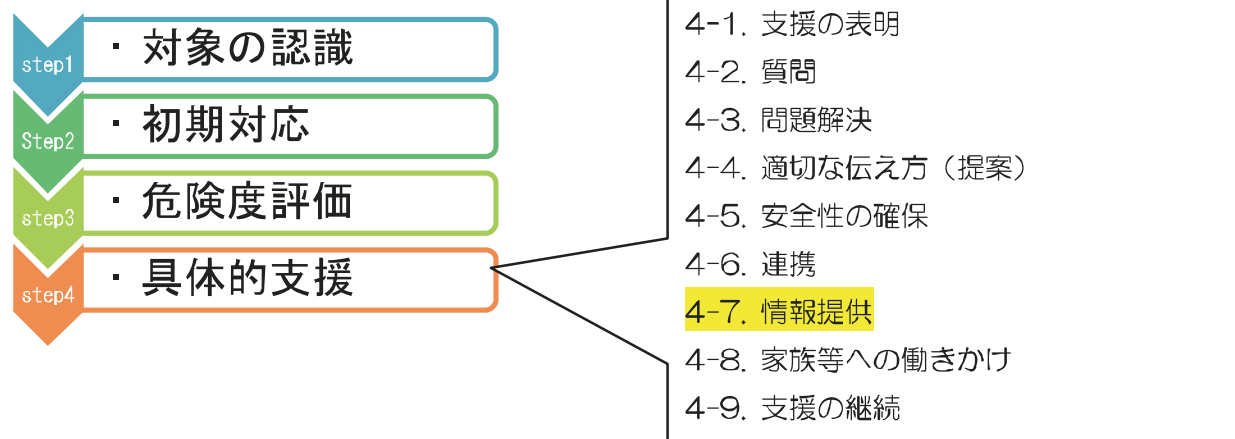
4-8. 家族等への働きかけ

4-9. 支援の継続

演習の目的	地域の相談機関と連携し、相談者を確実に支援に繋げるためのロールプレイングを行います。
演習の進め方	① 隣どうしてペアになります（初めて会う参加者どうしがペアになる場合には、簡単に自己紹介をします）。 ② 相談者役、聞き役を決めます。 ③ 相談者：70代のおばあさん。 息子が消費者金融に借金をしており、その相談をしたいと思って市役所に来ました。 聞き役：市役所役員 2階の福祉課で相談を受けたあなたは、コミュニケーションスキルを活かしながら、相手が別棟にある「消費生活相談の窓口」に確実にいけるように支援してください。
ポイント	相談者のニーズに合わせて、支援を提供することが大切です。相談先へ一緒に連れて行く、相談先へ電話をして今から相談者が向かうことを伝える等の直接的な支援が必要な場合もあります。また、アクセス方法（交通手段、経費、地図等）、金額（相談費用の有無等）、相談内容、相談後のフォローアップ等の情報を提供する間接的な支援でよい場合もあります。相談者を必要な支援に繋げることができるようになります。

Step4. 具体的支援 4-7. 情報提供

演習：情報提供のロールプレイング



演習の目的	地域の社会資源を知り、相談者に的確に情報を伝えるためのロールプレイングを行います。
演習の進め方	① 隣どうしてペアになります（初めて会う参加者どうしがペアになる場合には、簡単に自己紹介をし合います）。 ② 支援者役、相談者役を決めます。 ③ 支援者は地域の相談機関や相談方法が書かれたリーフレットを用いて、相談者の悩みに応じた相談機関に関する情報を提供します。 ④ ロールプレイング後、支援者の情報提供の仕方が分かりやすかったかどうかをフィードバックします。
ポイント	相談者のニーズに合わせて、情報（相談機関、問い合わせ先、問い合わせ方法等）を提供することが大切です。地域で作成したリーフレットをロールプレイングに用いることで、支援者自身が改めて相談機関に関する情報を確認し直すこともできます。

監修・作成：大塚耕太郎（岩手医科大学医学部災害・地域精神医学講座/神経精神科学講座）

田島美幸（慶應義塾大学医学部ストレス・マネジメント室）

