

大切な人を支える! ゲートキーパー ハンドブック



あなたにできること、「ゲートキーパー」があります

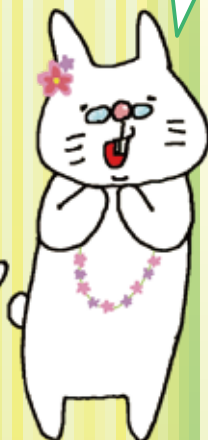
悩んでいる人のサインに気づき、
声をかけ、話を聴き、必要な支援につなげ、
見守る人を「ゲートキーパー」といいます。

仕事は
忙しい?



「うさじじ」

よかったら
話してみて!



「うさばば」



「うさじ」

名古屋市いのちの支援広報キャラクター

©becco

名古屋市



はじめに

今、あなたの周りに、深刻な悩みや解決できない問題をひとりで抱えて、つらい思いをしている人はいませんか？

様々な悩みやストレスが原因で心理的に追いつめられると、うつ病などのこころの病気を発症することがあります。うつ病などの影響によって正常な判断を行うことができなくなると、自殺以外の選択肢が考えられない危機的な状況に陥る可能性があります。

問題を抱えて悩んでいる人は、何らかの悩みのサインを発していることが多いといわれています。そのため、家族や友人、同僚など周りの人が、身近な人の悩みのサインに気づき、適切な支援につないでいくことがとても重要です。

「ゲートキーパー」とは？

悩んでいる人のサインに気づき、声をかけ、話を聴き、必要な支援につなげ、見守る人を「ゲートキーパー」(いのちの門番)といいます。「ゲートキーパー」は、医師などの専門家だけがなるのではなく、誰でもなることができます。

あなたも、大切な人のいのちを守るゲートキーパーとして、できることから始めてみませんか。

ところでストレスは
どんなものがあるのかな？

じゃあ、これからストレスって
どういうものがあるか、
次のページで考えてみよう。

ゲートキーパーの4つの役割

気づく

周りの人の
いつもと違う
様子に
気づいたら、
まずは
一声かけてみる



傾聴する

相手の話を
じっくりと聴き、
相手の気持ちを
尊重する



つなぐ

必要な情報を
伝えたり、
専門家への
相談を促す



見守る

温かく
寄り添いながら、
じっくり見守る



悩んでいる人に対し、上記のように関わるのがゲートキーパーの役割です。

ストレスチェック



：表の中でストレスと思うものにチェックをつけてみよう。

項目	事例	チェック
仕事のこと	過労・重大なミス・降格	
	異動・転勤	
	退職	
	昇進	
家族のこと	近親者の死	
	病気・介護	
	離婚	
	子どもの独立（就職・結婚）	
自分のこと	自身の病気・けが・事故	
	失恋	
	経済的困窮	
	結婚・出産	



：正解は全てストレスです。



：えーっ。失恋はわかるけど、昇進もストレスなの？



：そうなの。おめでたいことでもストレスになることがあるのよ。



：僕はカラオケで歌うとストレスが解消しちゃうけど



：元気な時は上手にストレスが解消できるものなんだ。でも、ストレスが積み重なった状態が長く続くと、上手くストレスが解消できなくなって、だんだんと体や気持ちに不調のサインがあらわれてくるんだよ。



：ストレスって体調不良の原因にもなるんだね。



：そうね。そんなとき、ゲートキーパーがいない場合と、いる場合で状況はどう変わるのかしら？



：次のページで見てみよう。

●ゲートキーパーがない場合・いる場合

ゲートキーパーがない場合

-  : 下の絵は一人で悩みを抱えている人のイメージだよ。
-  : 最初は小さな悩みなんだね。
-  : そうなんだ。だんだん大きくなると一人では抱えきれなくなって、
悩みに飲み込まれてしまうことがあるんだ。



ゲートキーパーがいる場合

-  : 悩んでいる人に寄り添うゲートキーパーのイメージだよ。
-  : 悩みが大きくなる前に支えられたらいいね。
-  : そうなんだ。一人では抱えられない悩みでもゲートキーパーが寄り
添うことで、悩みが解決へとつながることがあるんだよ。



 : では、いよいよゲートキーパーQ&Aにチャレンジだ



ゲートキーパーQ&A



4つの役割 その1

気づき・声かけ編

Q

悩んでいる人は、自分からそのサインを発することがないので
気づくのは難しい？ (はい ・ いいえ)

A

いいえ



：僕の友達が最近元気がなく前より口数も減って、「何だかいつもと違うなあ」って感じたことがあったけど、それが「悩みのサイン」なのかな。



：そうかもしれないね。本当は話したくてもなかなか自分から話出せないこともあるよね。身近な人のいつもと違う変化に気づいたときは、周りの人が積極的に声をかけることが大切なんだよ。



：相手の体調を気遣うなどのちょっとした声かけが、「誰かに相談してもいいんだ」と思うきっかけになるといいわね。



：声かけするときは、相手のことを心配している気持ちを伝えることが大切だよ。

POINT!

身近な人の悩みのサインに気づいたら、あなたから勇気を出して声をかけてください。

●身近な人が気づきやすい悩みのサイン

- ・ 昼間なのにいつも眠そう。
- ・ ぼんやりしている。
- ・ 最近口数が少なくなった。
- ・ 外に出るのが面倒な様子である。
- ・ 身なりを構わなくなった。など



Q

悩みを打ち明けられたときは、「頑張れ」などの励ましの言葉をかける方がよい？
(はい ・ いいえ)

A

いいえ



: えっ、「頑張れ」って言わない方がいいなんて知らなかったよ。



: 落ち込んでこちらのエネルギーが減っているときに励ましの言葉をかけられると、「これ以上、どう頑張ればいいのかわからない」、「頑張れない自分が情けない」などと自分を責めてしまうことがあるんだ。



: そういうときは、「大変でしたね」、「つらかったでしょう」など相手の気持ちに寄り添う言葉をかけてあげることが大切なのよ。



: そうなんだね。でも、アドバイスするのはいいよね。



: 普段の会話ならそうかもしれないが、悩みを打ち明けられたときは安易なアドバイスは避け、まずはじっくりと相手の悩みに耳を傾けることが大切なんだ。その際、身振りや表情、口調などにも意識を向けて、相手の話や気持ちをそのまま受け止めながら聴くこと。これを傾聴というんだよ。



: でも、相手の話を黙ったまま聞いていると、相手を不安にさせてしまうから、「うんうん」や「そうなんだ」などの相づちを上手に使うことで安心して話ができようになるのよ。

POINT!

安易な励ましの言葉は相手を追いつめてしまうことがあります。「大変でしたね」「よく頑張りましたね」などのねぎらいの言葉をかけましょう。うなづきや相づちで、真剣に聴いているという姿勢を相手に伝えましょう。



Q

悩んでいる人から「死にたい」と言われたら、できるだけ
その話には触れない方がよい？ （ はい ・ いいえ ）

A

いいえ



： えっ、答えは「いいえ」なんだ。死にたいなんて言われたら驚いて、思わず話をそらしたり、はぐらかしたりしそうだよ。



： そうね。私も「そんなこと考えたらダメよ」とか言ってしまいそうだよ。



： 悩みを打ち明けた人は、信頼できるあなただからこそ打ち明けているんだ。でも、そんな時は聴く側の不安から、話をそらしたくなることがあるかもしれないね。その悩みやつらい気持ちを正面から受け止め、話をそらさずに聴くことが大切なんだよ。



： 「死にたい」は「死んでしまいたいほどつらい」気持ちと受け止めることが大切なのね。



： つらい心境を聴いてもらうことによって、相手の気持ちが楽になることもあるんだ。一緒に考えてくれる人がいることは、安心感を与えることにつながるんだよ。

POINT!

「死にたい」は「死んでしまいたいほどつらい」のだと受け止めましょう。その後、「死んで欲しくない」ことを伝え、「死にたい気持ちになったら声をかけて」と伝えましょう。

●相手の気持ちを受け止める傾聴とは？

(事例)

うさじの友人のA君は最近両親が離婚し、「自分の責任ではないか」と悩んでいます。それが原因で職場でのミスが多くなり、上司に厳しく注意され、とても落ち込んでいます。

 : A君から話を聴いて、どんな言葉をかけたらいいか困ったことがあるんだよ。

 : では、A 君への声かけの方法をQ&Aで考えてみようか。

Q

「ご両親の離婚は君のせいじゃないよ」と伝えるのはよい？

(はい ・ いいえ)

A

はい

 : 「はい」だよね。

 : そうだね。「君のせいではないよ」などの言葉をかけることで、相手の気持ちが楽になることもあるんだ。それに、A君はご両親の離婚できっと寂しい思いをしていると思うから、まずは「つらかったね」などのねぎらいの言葉をかけるのがいいね。

Q

上司にミスを叱られ落ち込んでいる時は、「ミスすることは誰だってあるよ。深刻に考えすぎないで」と言うのはよい？

(はい ・ いいえ)

A

いいえ

 : 「はい」って思っちゃいそうだけど、うーん、「いいえ」かな…。

 : そうなんだ。こういう時は、つい一般的な話に置きかえてしまいがちなんだけど、まずはA君の置かれた状況やつらい気持ちに「大変だったね」などと共感することが大切なんだよ。

 : 悩んでいる人の気持ちをそのまま受けとめることが大切なのよね。

 : 今度A君に会ったら「つらいときは声をかけて」って言うてみるよ。

 : うさじも傾聴のことがわかってきたようだね。

広報キャラクター



うさじ

言われたことは忠実にこなす、
基本まじめな性格。
最近、周りの環境が変わり
こころもからだも
疲れを感じている



ぴよ吉 うさじの友達

近所に住んでいる、
うさじの幼馴染み。
うさじとは一番の仲良し。
うさじとは家族ぐるみの
付き合いがある。
最近、うさじの様子が
おかしいと気にしている。



うさじじ
うさじの父親

頑固で
古風な考え。
息子が軟弱だと
頼りなく
思っている



うさばば
うさじの母親

息子思いの
優しいお母さん。
最近、うさじの
様子がおかしいと
心配している。

～ねえ聴くよ、ひたすら聴くよ～





Q

悩みが深刻で自分だけで対応しきれないと感じた場合でも、
その後も悩みを聴く方がよい? (はい ・ いいえ)

A

いいえ



: そんな時はどうしたらいいのかな。



: 相手の話を聴いて、悩みが大きく深刻であると感じた時は、専門の相談窓口相談するよう勧めるといいよ。



: でも、専門の相談窓口なんて知らないって言われたらどうしよう。



: 一人で探せないこともあるので、一緒に相談窓口一覧「ひとりで悩みを抱えていませんか?」などで相談先を探してはどうかしら。もっとたくさん探すなら、名古屋市のウェブサイト「こころの絆創膏」で検索する方法もあるわよ。本人の代わりに相談窓口へ連絡するのもいいわね。



: ゲートキーパーにもできることには限界があるから、対応に困った時は、一人で抱え込まないことが大切なんだよ。

POINT!

悩みが深刻な場合は、周りの人や専門の相談窓口などの他の人の力を借りましょう。

● 次のような症状を数多く認める場合は、すみやかに専門の相談窓口につなげましょう。

- | | |
|---------------------------------|--------------------|
| ① うつの症状が見られる | ⑥ 職場や家庭でサポートが得られない |
| ② 原因不明の身体の不調が長引く | ⑦ 本人にとって価値あるものを失う |
| ③ 酒量が増す | ⑧ 重症の身体の病気にかかる |
| ④ 安全や健康が保てない | ⑨ 自殺を口にする |
| ⑤ 仕事の負担が急に増える、
大きな失敗をする、職を失う | ⑩ 自殺未遂におよぶ |

(厚生労働省「職場における自殺の予防と対応」より)

つなぎ先について知っておこう!

☆相談窓口一覧「ひとりで悩みを抱えていませんか？」

各種相談窓口情報が掲載されているパンフレットです。お悩みごとに相談先の情報が簡潔に掲載されており、一目でわかりやすくなっています。

このパンフレットは、区情報コーナーなどでも配布されているほか、**名古屋市公式ウェブサイト**からもダウンロードできます。



名古屋市公式ウェブサイトから
ダウンロードする場合

トップページ → 暮らしの情報 → 健康と子育て

→ 健康づくりのために → こころの健康

→ いのちの支援に関する各種パンフレットなど



様々な悩みの相談窓口が一覧で掲載されています。

☆ウェブサイト「こころの絆創膏」～きずなでまもるいのちのあかり～

名古屋市が運営するウェブサイト「こころの絆創膏」では、悩みの種類に応じた約200の相談機関が検索できます。絆創膏の「絆(ばん)」の字は「きずな」とも読みます。ウェブサイト「こころの絆創膏」では、悩みを抱えた方のこころの傷(悩み)が小さなうちに、人と人との絆で手当てしたいという想いを込めて名づけました。この他にも、精神科医療に関する知識や、自死遺族の方へのメッセージなどが掲載されていますので、ぜひご覧ください。





4つの役割 その4

見守り編

Q

専門の相談窓口につないだらもう安心。ゲートキーパーとしての役割は終了する? (はい ・ いいえ)

A

いいえ



: えっ、専門の相談窓口につないだら、もう終わりかと思ったよ。



: そう思ってしまいがちだね。でも、悩みがなかなか解決しないこともあるから、「困ったときには、話を聴くよ」という気持ちを相手に伝えるようにしたいね。



: そっか、「また、相談して」って言うってみよう。

POINT!

専門の相談窓口につないだ後も、あなたが「気にかけている」ことを伝えましょう。

ずっと見守り続けることで、ゲートキーパー自身が疲れることもあります。疲れた時はしっかり休みましょう。

ウェブ学習 「大切な人のことを支える！」

ゲートキーパー養成研修

スマホ・PCどちらからでもウェブ学習が可能です。
ウェブサイト「こころの絆創膏」からウェブ学習画面にアクセスできます!

一緒に
やろうよ!

【学習内容】
所要時間は
約30分

- 1 ゲートキーパーQ&A
- 2 基礎知識を学ぼう
- 3 実際にゲートキーパーになってみよう
- 4 修了テスト



～ぼくはきみのゲートキーパー～



見守り

専門家につないだから、もう安心
…とならない問題もあります。

悩みはなかなか解決しないかもしれ
ませんし、この先新しい悩みが生
まれてくるかもしれません。

でも、「また話を聞くよ」「できるこ
とは力になるよ」「話してくれてあり
がとう。また聞かせて」…そう言っ
てくれる人が身近にいること、そんな
人がいるほっとできる場所があるこ
とで、救われる人はきっといます。

お互い暖かい気持ちでゆっくり見
守っていきましょう。

誰かの悩みを一緒に考えること、
ずっと見守り続けることで、
時にあなた自身が疲れることもあるかと思います。
疲れたときは、しっかり休んで
セルフメンテナンス&エネルギーチャージしよう!!

スポーツ、音楽、旅行、グルメ、おしゃべり…
あなたのエネルギーの源はなんですか？



自死遺族の方を支えたいあなたへ

大切な方を自死で亡くされた方にどう接していけばいいのでしょうか？

大切な方を自死で亡くした時、遺された方は深い悲しみだけでなく、複雑な感情を抱きます。まず、自死遺族の方が抱きやすい様々な感情について知っておきましょう。

理由探し

「なぜ自殺をしなければならなかったの？」

→「なぜ？」の答えは誰にもわからないことです。

大切な方が自死をした「理由」を探し求めるのは遺された方としては当然の思いでしょう。しかし、自死の原因は一つだけではなく、様々な出来事が複雑に絡み合っているといわれています。

怒りの 思い

「自分ひとりで死んでしまって、私をこんなに苦しめて…」

→「死」しか見えない状況だったと言われています。

自死をした方は、目の前に「死」しか見えない、他には何も見えない状態であると言われています。その方の自死という選択は、決して周囲の方々への拒絶ではありません。

自責や 後悔の 思い

「私が気づいてあげていたら…」、「私があしていたら…」

→自死に至る理由は複雑です。あなたの責任ではありません。

周囲の方々は今、自分を責め、後悔しているのかもしれません。しかし、周囲がどんなに必死に声をかけたとしても、どうすることもできなかったのかもしれません。自死のような複雑な問題に、誰かが責任を負えるはずはないのです。

この他にも大切な方を自死で亡くされた方には、例えば以下のような様々な変化が起こることがあります。

こころの 変化

- ・死という事実が現実だと感じられない
- ・悲しいという気持ちさえ起きない
- ・世の中の出来事に無関心になる

からだの 変化

- ・よく眠れない
- ・常にだるい感じがする
- ・食欲がなくなる

行動の 変化

- ・誰とも会いたくない、誰とも話をしなくて家の中にひきこもる
- ・今まで普通に出来ていた行動ができなくなったり、難しくなる
- ・じっとしている事がつらく、落ち着かない



こういった変化は、深い悲しみや苦しみから、自死遺族の方を守るための自然な反応です。つらい症状が続いているようなときは、一人で抱え込まず、かかりつけ医や専門機関に相談するように勧めてみましょう。

自死遺族の方のお悩みに関する相談窓口・自助グループ・支援団体

相談窓口

名称／内容	電話・FAX	受付時間
自死遺族相談 (名古屋市精神保健福祉センターこころぼ) 予約制の面接相談を実施しています。	☎ 052-483-2095 FAX 052-483-2029	平日 8:45～17:15

自助グループ・支援団体 詳細はホームページをご覧ください。

■ リメンバー名古屋自死遺族の会 家族、友人、恋人など 近しい方を自死で 亡くした遺族の自助 グループです。  https://remember-nagoya.org	■ ～こころの居場所～ AICHI自死遺族支援室 自死遺族の方が抱え る多様な問題を解決 するための支援を実 施しています。  https://cocoroibasyo.org/
■ Dearest (ディアレスト) 家族ではないけれども 近しい人を自死で亡く した方の自助グループ です。  https://dearest.heya.jp/	■ グリーフプラザ とともに 自死によって身近な人 を亡くされた方専用の 夜間電話相談を実施し ています。(LINE通話)  https://www.griefplaza-tomoni.com/

この他にも、名古屋市ウェブサイト「こころの絆創膏」では、
自死遺族の方へ向けたメッセージや役に立つ情報等が掲載されています。
一度ご覧ください。

<https://www.inochi-akari.city.nagoya.jp/>

こころの絆創膏

検索



相談窓口情報とメンタルヘルスケア

ばん そう こう こころの絆創膏アプリ



スマホで気軽に、
こころのチェック!

主な機能

- 日記(文と写真)の登録
- コンディションの登録
- メンタルヘルス・ストレスのセルフチェック
- セルフケアメニュー



お問い合わせや
相談も、ラクラク!



その場ですぐにメールや
電話で相談したり
窓口検索もできるよ!

インストールはこちらから! /



ios端末の方



android端末の方

ゲートキーパーについて動画で学べます

ロールプレイング動画「今日からあなたもゲートキーパー」で
ゲートキーパーについて分かりやすく学べます。



youtubeチャンネルから
ご覧ください。



※貸し出し用DVDもあります。