



命によりそう人

～ 生きるのがつらい その気持ちに ～

ゲートキーパー 入門テキスト

柏市

本テキストについて

本テキストは、地域におけるゲートキーパーの養成・普及啓発を目的として柏市が作成しました。主に、初めてゲートキーパーについて学ばれる方に向けた内容となっております。より学びを深めたいとご希望される場合は、柏市が毎年開催している養成研修への参加をぜひご検討ください。

※柏市ゲートキーパー養成研修の情報は、「柏市のホームページ」や「広報かしわ」にて随時公開いたします。

柏市 福祉部 福祉政策課

ゲートキーパーとは

▼「ゲートキーパー」とは5つの行動で命によりそう人

生きることがつらくなるほど悩んでいる人に
「気づく」「声をかける」「話を聴く」「(必要に応じて相談窓口につなぐ)」「見守る」
の5つの行動でよりそう人のことです。
資格や職業ではありません。意識と行動で誰もがゲートキーパーになれます。

▼Q&A どうしてゲートキーパーが必要なの？

誰にも相談出来ず1人で悩みを抱えている人が少なくありません。追い込まれて、生きることに絶望してしまう人もいます。

そこで、地域の一人ひとりが家庭・近隣・職場・学校等においてゲートキーパーとなり、身近でつらそうにしている人に気づいたら声をかけて対応することで、救いにつながる人が増えると考えられているのです。

政府は、自死予防につながるとして、令和4年に閣議決定された自殺総合対策大綱において「国民の約3人に1人以上がゲートキーパーについて聞いたことがあるようにすることを目指す」とゲートキーパーの推進を示しています。

▼ポイントは「なんだかいつもと様子がおかしいな」

悩み・大きなストレスを抱える人は「外見」「体調」「行動」に異変が表れることがあります。その異変を「悩みを抱えているサイン(かもしれない)」と捉えてみてください。

ただし、異変はハッキリ表れるとは限りません。「なんだかいつもと様子がおかしいな」との違和感に気づくことが大切です。

また、異変が起きた理由は見ただけでは分かりません。ですので、理由を決めつけずに相手に聴いてみる。気づくことは、そのキッカケになるのです。

●外見の異変(例)

- ・表情が暗い
- ・身なりがだらしなくなった
- ・急激な体型の変化が見られる
- ・不自然なケガ、あざが見られる

●体調の異変(例)

※以下のような症状が同時に複数かつ長期的に見られる傾向があります

- ・頭やお腹が痛い
- ・めまいや吐き気がする
- ・眠れない
- ・食欲がない
- ・集中力が続かない
- ・疲れが取れない
- ・熱が出る
- ・ベッドから起き上がれない

●行動の異変(例)

- ・ミスや遅刻、欠席が増えた
- ・部屋にひきこもり外出しなくなった
- ・情緒不安定で泣いたり暴れたりする
- ・熱中していた趣味に関心を示さなくなった

※上記はあくまで一例です。

これらの異変が、悩みのストレスによって生じたうつ等の症状である可能性も考えられます。

▼安心感のある声かけを

異変に気づいたら声をかけてみましょう。

「大丈夫？」と声をかける人が多いかもしれませんが、「大丈夫？と人から言われて、とっさに大丈夫と答えてしまった(本当は困っていたのだけれど…)」ということがよくあります。間違っただけの声のかけ方というわけではありませんが、一言で話が終わってしまいがちです。

「いつもより元気がないように感じたのですが、どうされましたか？」「もし悩んでいたら私に話してみませんか？」と、そのように声をかけてみたり、「こんにちは。最近暑くなりましたね。体調などいかがですか？」などと、雑談を交わしながら気になる点をさりげなく質問してみるのもよいでしょう。

【声かけのポイント】

相手に合わせて、安心する声の大きさ、話すスピード、言葉遣い、表情を心掛けることです。(例：相手が小さなお子さんの場合、威圧感を与えないようにと優しくゆっくり、少し言葉遣いを崩して声をかけてみる)

▼まずはあいさつから

普段かかわりのない相手には声をかけづらいものです。まずは、身近な人への「こんにちは」といった日常のあいさつから始めてみましょう。その一声が、孤独感をやわらげたり、話しやすい関係を築くキッカケにもなります。異変に気づいた時に限らず、日頃から大切にしたい習慣です。

※最近、「不審者扱いされないだろうか」と思ってあいさつをためらう人が増えています。あいさつには防犯効果もあるため推奨する声も多くありますが、例えば子どもがひとりで困っていたら、誤解されないように他の大人にも声をかけて複数人で対応することが望ましいです。

※柏市では、市民の誰もが、近くで悩んでいる人の存在に気づき、手を差し伸べることができる地域を目指しています。

▼ピッチャーではなくキャッチャー

話を聴く際に大切なのは、“相手が安心して話せる”聴き手としての姿勢を心掛けることです。聴き手がアドバイスをするつもりで一方向的に話してしまい、結果として相手が十分に悩みを打ち明けられなかった、ということがよくあります。

聴き手は、相手に話を投げかけるピッチャーではなく、相手の話を受け止めるキャッチャーであることを意識してみてください。

【話を聴く際のポイント5つ】

①聴くことに集中する

途中で口をはさんで話をさえぎらないようにしましょう

②無理に聴き出そうとしない

悩みを口にすることに抵抗がある場合もあります

③頭ごなしに否定しない

否定的な言葉をかけると関係がこじれたり話すことを止めてしまう場合があります
まずは受け止めて相手がどうしてそう思うのか理解しようと耳を傾けてください

④うなずきやあいづちをする

「しっかり聴いていますよ」「受け止めていますよ」と相手に示しましょう

⑤まだ話せていないこともあると心に留める

その場で話してもらったことが悩みの全てだとは限りません

※周囲に噂が広まることを懸念して、話すことをためらう人もいらっしゃいます。情報を無暗に拡散しないよう、ご注意ください。相談窓口の担当者など他の人に情報を共有する場合は、事前に共有する理由を相手に伝え同意を得ましょう。ただし、自殺をほのめかす発言を残して連絡が途絶えた場合には、速やかに警察に連絡してください。

▼Q&A 聴くだけでも意味はありますか？

もちろん、大切な意味があります。

話を聴くことで、気持ちが落ちついたり頭の中が整理されたりと、相手のつらさを軽減する効果があります。少しでも楽になってもらえるよう話に耳を傾けましょう。

また、相手が「アドバイスは求めていません。ただただ聴いてもらいたいです。」という場合も少なくありません。聴くことは大切なよりそいの手段なのです。

ただし、相手が深刻な悩みを抱えている場合など、相談窓口につなぐ必要があることもあります。その場合については、次の『つなぐ』の章でご説明します。

▼ゲートキーパーだけで抱え込まない

相手が大きな悩みを抱えていて「話を聴いているだけでよいのだろうか…」と不安になったり緊急性を感じた時には、専門の相談窓口につなぐことが重要になります。いざという時のために相談窓口の調べ方を知っておきましょう。

●相談窓口の検索サイトを利用する

- ・まもろうよこころ（厚生労働省）

<https://www.mhlw.go.jp/mamorouyokokoro/>



- ・こころの耳（厚生労働省）

<https://kokoro.mhlw.go.jp/>



- ・あなたはひとりじゃない（内閣府 孤独・孤立対策推進室）

<https://www.notalone-cao.go.jp/>



●ガイドブックを活用する

柏市では「柏市相談窓口ガイドブック」を毎年作成しています。近隣の公共施設や市役所に置いてありますのでお問合せください。柏市のホームページ「柏市の自殺対策」ページでも閲覧可能です。

●A I チャットを利用する

柏市ホームページ「悩み相談A Iチャットシステム」のページをご確認ください。

<https://www.city.kashiwa.lg.jp/fukushiseisaku/ziai/050822.html>



見守る

▼ゆるやかにつながり続ける

話を聴いたり相談窓口につなげるなどして相手の気持ちが一旦落ち着いた後、再び異変が起こる可能性があります。

「またつらくなったら、いつでも私に話してくださいね」と声をかけ、今まで通り顔を合わせた時は、あいさつや雑談を交わしたりと、ゆるやかにつながり続けることが大切です。

▼ 聴くトレーニング「ロールプレイ」

- 3人以上で取り組んでみましょう
- ここまでの学びを実践してみましょう
- 批判は控え、相手の良いところを積極的に発見しましょう

【進め方】

- ① 「聴く人」「話す人」「観察する人」の役割に分かれましょう
- ② 話すテーマを自由に決めましょう（例：最近のちょっとした悩み）
- ③ 5分間のロールプレイ開始
「聴く人」がまず「どうされました？」と声をかけ
「話す人」は「実は～」と話し始めてください
-5分後-
- ④ 「聴く人」の良かったところを「話す人」「観察する人」が発表してください
（例：うなずいたり、気持ちに共感してもらえたので、安心して話すことができた）
- ⑤ ロールプレイの感想を「聴く人」が発表してください
（例：途中で口をはさまないように意識した、相手のペースに合わせる事が大切だと感じた）
- ⑥ 役割を交代して再度ロールプレイに取り組んでみましょう

※より実践的なロールプレイをご希望される場合は、柏市主催のゲートキーパー養成研修「基礎・実践編」（名称変更の可能性あり）にぜひご参加ください。

おわりに

▼ 「ゲートキーパー」として大切な3つのこと

- ① あなたの出来ることを出来る範囲で
出来ることから始めましょう
- ② 無理はしない
しんどくなったらご自身も相談窓口などに助けを求めてください
- ③ ゲートキーパー自身のケアも大切に
十分な睡眠時間を確保したり 趣味を楽しんでリフレッシュしたりと
ご自身のケアも大切にしてください

メモ

発行：柏市

柏市福祉部福祉政策課

〒277-8505 千葉県柏市柏五丁目10番1号

電話番号:04-7167-1131