

# ＊＊ 市民のSOSに気づく ＊＊ ＊



## ケース①

男性からの相談。  
会社の倒産に伴い豊中  
に帰ってきて、転入届を  
出した際に、市で職業  
紹介をしている部署が  
あると案内され、コロナ  
生活相談に電話をかけ  
た。



気づく・傾聴・つなぐ・見守る

あなたの声かけで  
救われる人がいます・・・

それぞれの職場で何ができるか、  
話し合ってみませんか？



ここがよかった！

一時的な手続きで終  
わることなく、担当業  
務以外の内容も聞き  
取り、受け止めたの  
で、相談に  
つながった。

## その後...

コロナ生活相談窓口でさらに  
聞き取り、就労支援の窓口につ  
ながりました！

## その後...

世帯として様々な課題を抱えられ  
ていることがわかったため、関係  
機関で必要な支援の方向性につ  
いて検討することができました！

ここがよかった！

子どもの相談を受け  
る中で一定の関係性  
を築くことができたた  
め、子どもの課題だ  
けではなく家庭の困  
りごとを知ることがで  
きた。

＊これらは豊中市役所で、実際に一人の職員の声かけから相談支援につながった事例です＊

## コロナの影響は 豊中市にも…



ギリギリ働けていた人が、コロナを理由に雇止めをされるケースが実際にあります。 @福祉事務所

家族経営の会社では、経営の悪化が個人の生活困窮につながる場合も。 @包括支援プロジェクトチーム

全国的な傾向として、自殺者総数が対前年比で増加傾向にあります。 @保健予防課

### 職場で考えるヒント

業務内容によって、気づけることはさまざま。  
それぞれの職場で、何ができるか考えてみましょう。



窓口で自分の課で対応できないことを相談  
されたらどうしよう…

他の仕組みでできることがあるかも。他課の取り組みを知っておくと、いざというとき役に立ちます。

▶【参考】「つながる相談リーフレット」を活用してみる。  
また、相談対応事例などを共有し、関係課で一緒に  
ケースワークを行うことも有効です。

▶【参考】H25年度健康福祉部作成の相談対応事例集  
(閲覧希望の方は地域共生課にお問合せ)



心配な様子があっても、  
どうやって声をかけたらよかわからない。

ゲートキーパー研修(保健所主催)を1回受講しましょう。  
厚生労働省の動画で、具体的な対応例を見ることも  
できます。

▶【参考】「ゲートキーパー養成研修用動画」で検索



## ☆市民からのSOS☆ 気づきはこんなところから

- ☆あいさつ(自発的、受身、会釈のみ、できない)
- ☆清潔感(髪、におい、爪の長さ、衣服の襟や袖)
- ☆目線(合わない、きよろきよろ、俯き、凝視)

### その他にも…

- ・声の調子(大小、震え、調整できない)
- ・会話(答えられない、人の話を遮る、単語のみ、周囲が気になる)
- ・感情表現(表情なし、調整できない)
- ・敬語(できない、時々、多用する)
- ・文字(書けない、読めない、漢字が書けない、意味が読み取れない、汚い)



### 聞き取りをする中で困りごとが表出するかもしれない要素…

- ・障害(各種及び境界域) ・家族問題 ・通院状況 ・学歴 ・世帯年収
- ・不登校、ひきこもり ・母(父)子家庭 ・外国籍 ・債務
- ・生活習慣 ・離転職 ・前科、非行の履歴 ・依存症 ・認知症

＊  
気  
に  
な  
る  
人  
を  
見  
か  
け  
た  
と  
き  
は  
＊  
＊

まずは「何か悩まれていますか？  
よろしければ話してください」等、  
声をかけてみましょう。

- ＊ 本人の気持ちを尊重し、耳を傾けて聴きましょう。
- ＊ 相談先をすぐ紹介しようとはせず、まずは困りごと等の内容を十分聴いてから、つなぎましょう。(「紹介されて相談したのに対応出来ないなんて、たらい回しされた」ということも。)
- ＊ 本人を責めたり、安易に励ましたり、考えを否定することは避けましょう。
- ＊ 困りごとがどのくらい続いているのか等聴くことが出来ると、本人の状況が分かり、具体的な相談支援につながります。

