

# \* \* 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。

ここがよかったです！

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。



## 気づく・傾聴・つなぐ・見守る あなたの声かけ 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？

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！

ここがよかったです！

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。



## ケース②

30代女性。  
教育センターに子どもの就学に向けた相談をした際に、債務があることや仕事を探していることも話したら、暮らし再建パーソナルサポートセンター（暮らし支援課）を案内されて、相談に行った。

## 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いかわからない。

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、きょろきょろ、俯き、凝視)

\* 気  
に  
見  
か  
け  
た  
と  
き  
は  
\*

\*

### 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

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。
- \* 困りごとがどのぐらい続いているのか等聞くことが出来ると、本人  
の状況が分かり、具体的な相談支援につながります。

