



大阪府版  
依存症相談対応  
人材養成テキスト  
【相談の受け方編】



Ver. 2





# 依存症相談対応 人材養成テキスト

## I 相談の受け方編

はじめに

## 相談の受け方編の目的

- ①本人や家族からの相談の受け方を学ぶ
- ②家族支援について学ぶ

依存症の相談は、最初から本人が来ることはあまり多くありません。

家族が対応に困り、相談に来ることが多く、家族からの相談をきっかけに、本人が相談につながることもあります。

2

## プログラム

1. 相談の受け方
2. 支援者のこころ構え
3. 家族支援



3

# 1. 相談の受け方

4

## 相談を受けるときのポイント①



ね こ きょう ひ ま な い

ね

ねぎらう

来てくれたこと、話をしてくれたことをねぎらう

こ

肯定する

相手の気持ちや考えを認める

きょう

共感する

相手の立場だったらどういう気持ちになるかを想像し、それを相手に伝える

5

## 相談を受けるときのポイント②



ひ

秘密は守ると約束する

安心して相談してもらうために秘密は守ると約束する

ま

まず、じっくり話を聴く

相談者の話をじっくりと聴く

な

長く関わる

問題を整理しながら、長く関わる

い

一緒に考える

何に悩んでいるのか、わからないまま相談していることもあるので、一緒に考える



6

## 実際にやってみましょう ①

大阪さんは、60歳代男性です。妻の花子さんから言われ、お酒をやめたいと思っていますが、どうしたらよいかわかりません。そんな大阪さんがあなたのところに相談に来ました。

大阪さん：「あの、先日電話しました大阪です。」

相談員：「大阪さん、こんにちは。」

電話で対応した相談員のなにわです。  
よく来てくださいましたね。」

→「ね」相談に来たことをねぎらう。

7

## 実際にやってみましょう ②

相談員：「先日の電話では、お酒をやめたいけれど、なかなかやめられなくて…ということでしたが、詳しくお話ししていただけますか？」

大阪さん：「はい。うまく話ができるかどうか。」

相談員：「話せることから大丈夫ですよ。お話ししてみてください。」

→ 「ま」まず、じっくり話を聴く

8

## 実際にやってみましょう ③

大阪さん：「お酒を何度もやめたいと思って、チャレンジしたんですが…気づいたら飲んでしまっているんです。」

相談員：「そうなんですね。チャレンジされているのはいいことですね。」

→ 「こ」肯定する

大阪さん：「そのたびに妻とケンカになってしまって、つらいんです。」

相談員：「花子さんとケンカになって、つらいんですね。」

→ 「きょう」共感する

9

## 実際にやってみましょう ④

大阪さん：「ケンカになると頭がカーッとなくなって  
しまって…あまり人には  
言いたくないのですが…」

相談員：「相談内容については、勝手に他の方  
に伝えることはありませんので、  
安心してください。」

→ 「ひ」秘密を守ると約束する

10

## 実際にやってみましょう ⑤

大阪さん：「そうですか、安心しました。実は  
お酒が入ると暴れてしまうんです。  
妻には心配かけて申し訳ないと思うの  
ですが…」

相談員：「花子さんに心配かけて申し訳ないと思  
っているんですね。」

→ 「きょう」共感する

11



## 実際にやってみましょう ⑥

大阪さん：「はい。家族には迷惑ばかりかけてきたので。お酒をやめるにはどうしたらいいでしょう。」

相談員：「お酒をやめたいと思っているんですね。専門の相談機関である保健所では、お酒に関する困りごとについて、相談にのってもらえます。保健所に相談してみませんか？」

12

## 実際にやってみましょう ⑦

大阪さん：「保健所ですか…相談してみようかな。」

相談員：「そうしましょう。問題の解決には時間がかかるかもしれませんが、これから一緒に考えていきましょう。」

→ 「な」長く関わる

「い」一緒に考える

大阪さん：「ありがとうございます。  
よろしくお願いします。」

13

## 相談を受けるときのポイント

ね こ きょう ひ ま な い

- ねぎらう
- 肯定する
- 共感する
- 秘密を守ると約束する
- まず、じっくり話を聴く
- 長く関わる
- 一緒に考える



ロールプレイングシナリオは次のページ



## 大阪さん 60歳 男性

**妻(花子さん)からお酒をやめるように言われ、大阪さんもお酒をやめたいと思っていますが、どうしたらよいのかわかりません。  
そんな大阪さんがあなたのところに相談に来られました。**

大阪さん：あの、先日電話しました大阪です。

相談員：大阪さん、こんにちは。電話で対応した相談員のなにわです。  
よく来てくださいましたね。

相談員：先日の電話では、お酒をやめたいけれど、  
なかなかやめられなくて…ということでしたが、  
詳しくお話ししていただけますか？

大阪さん：はい。うまく話ができるかどうか。

相談員：話せることから大丈夫ですよ。お話ししてみてください。

大阪さん：お酒を何度もやめたいと思って、チャレンジしたんですが…  
気づいたら飲んでしまってるんです。

相談員：そうなんですね。チャレンジされているのはいいことです。

大阪さん：そのたびに妻とケンカになってしまって、つらいんです。

相談員：花子さんとケンカになって、つらいんですね。

大阪さん：ケンカになると頭がカーッとしてしまって…  
あまり人には言いたくないのですが。

相談員：相談内容については、勝手に他の方に伝えることは  
ありませんので、安心してください。

大阪さん：そうですか、安心しました。実はお酒が入ると暴れてしまうんです。  
妻には心配かけて申し訳ないと思うのですが…

相談員：花子さんに心配かけて申し訳ないと思っているんですね。

大阪さん：はい。家族には迷惑ばかりかけてきたので。

お酒をやめるにはどうしたらいいでしょう。

相談員：お酒をやめたいと思っているんですね。

専門の相談機関である保健所では、お酒に関する困りごとについて、相談にのってもらえます。保健所に相談してみませんか。

大阪さん：保健所ですか…相談してみようかな。

相談員：そうしましょう。問題の解決には時間がかかるかもしれませんが、これから一緒に考えていきましょう。

大阪さん：ありがとうございます。よろしくお願いします。

## 相談のポイント


- ね    ねぎらう … 会ってくれたこと、話をしてくれたことをねぎらう
- こ    肯定する … 相手の気持ちや考えを認める
- きょう 共感する … 相手の立場だったらどういう気持ちになるかを想像し、それを相手に伝える
- ひ    秘密は守ると約束する … 安心して相談してもらうために秘密は守ると約束しましょう
- ま    まず、じっくり話を聴く … 相談者の話をじっくりと聴く
- な    長く関わる … 問題を整理しながら長く関わる
- い    一緒に考える … 相談者は何に悩んでいるのか、わからないまま相談していることもあるので、一緒に考えましょう。



## 2. 支援者のこころ構え

～本人・家族とあなたのために～

16



意志が弱い

治らない

放っておけばいい

やめる気がない

陥りやすい場面①  
依存症に対する間違ったイメージで対応する

17

## 支援者のこころ構え① 依存症について正しい知識を持って関わる

物質の使用や行為を  
自分でコントロール  
できなくなる病気

回復が  
可能である

誰でもなる  
可能性がある



18



頻回の訪問

頻回の  
電話連絡



## 陥りやすい場面② 本人の依存を、なんとかやめさせようとする

19

## 支援者のこころ構え②

依存する理由を考え、気持ちに寄り添う

依存症の方は不安や苦痛を感じたり、  
孤独な状態があったりして、  
物質や行為に依存している可能性がある。



- 本人の気持ちに耳を傾ける。
- なぜこの人には依存が必要だったのか、  
気持ちに寄り添い支援する。



20



もうパチンコは  
やらないって  
言ってたのに…

お酒は絶対に  
飲まないって  
約束したのに…



## 陥りやすい場面③

やめられない本人の姿をみて、  
「残念な気持ち」や「裏切られた気持ち」になる

21



### 支援者のこころ構え③ 本人の回復を信じて関わる

- 依存症は行きつ戻りつしながら回復していく。
- 本人の回復したいという思いを確認し、  
そのためにできることを一緒に考えていく。



支援者自身が  
回復のイメージを持って  
信じて関わることが大切！

22

どんなことを  
しているところ  
なんだろう…

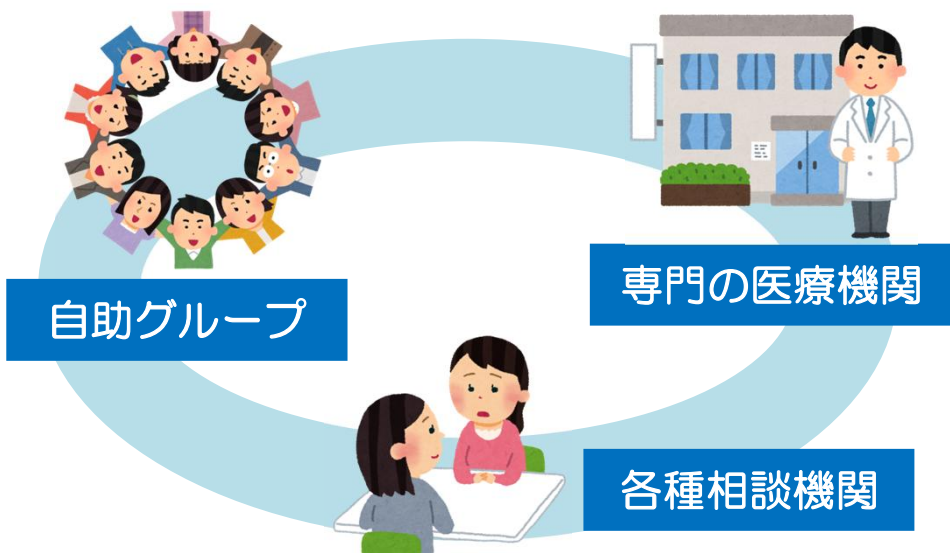
行っても  
無駄じゃ  
ないのかな



### 陥りやすい場面④ 自助グループが何をしているか知らない

23

## 支援者のこころ構え④ それぞれの機関の役割を理解して、つながる



24

## 陥りやすい場面⑤ 本人が来ないとどうしようもないと思ってしまう



依存症の支援において  
本人が相談に  
登場しないことは  
しばしばあります。

25

まずは、家族だけでも、  
ご相談ください

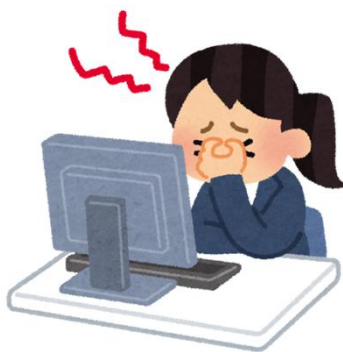


### 支援者のこころ構え⑤

家族の支援を続けることで、  
本人への支援の糸口が見つかる可能性がある

26

どうして  
やめられないのか



どう支援したら  
いいだろう・・・？

### 陥りやすい場面⑥

不全感をもったり、疲れ果ててしまったと感じる

27

## 支援者のこころ構え⑥ ひとりで抱えこまないで！

上司や同僚に  
相談する

支援について  
共有する

カンファレンス  
を行う



28

## 支援者のこころ構え（まとめ）

- その① 依存症についての知識を持って関わる
- その② 依存する理由を考え、気持ちに寄り添う
- その③ 本人の回復を信じて関わる
- その④ それぞれの機関の役割を理解して、つながる
- その⑤ 家族の支援を続けることで、本人への支援の糸口が見つかる可能性がある
- その⑥ ひとりで抱えこまないで！

29

## 3. 家族支援

～本人・家族とあなたのために～

30

### 家族支援の重要性

- 依存症は本人だけでなく、家族にも大きな影響を及ぼす
- 家族が疲れ果ててしまうと、家族の関係性がぎくしゃくしたり、うまくいかなくなる
- 家族が相談に初めて来られたとき、非常に困難な状況に置かれていることもある

家族の気持ちに寄り添い、  
丁寧に誠実に相談を受け必要に応じて  
関係機関につなげましょう。

31

## 家族の置かれている状況



## 家族を支援する際に気をつけること

### その① 安心して話のできる場の提供

ね	ねぎらう
こ	肯定する
きょう	共感する
ひ	秘密は守ると約束する



## 家族を支援する際に気をつけること

その② 家族の希望を確認しながら、  
無理なくできることから  
試せることを提案しましょう

ま

まず、じっくり話を聴く

な

長く関わる

い

一緒に考える



34

## 家族を支援する際に気をつけること

その③ 家族に危険が及ぶ可能性が  
高い場合は、  
家族の安全を確保しましょう



35

## まとめ

36

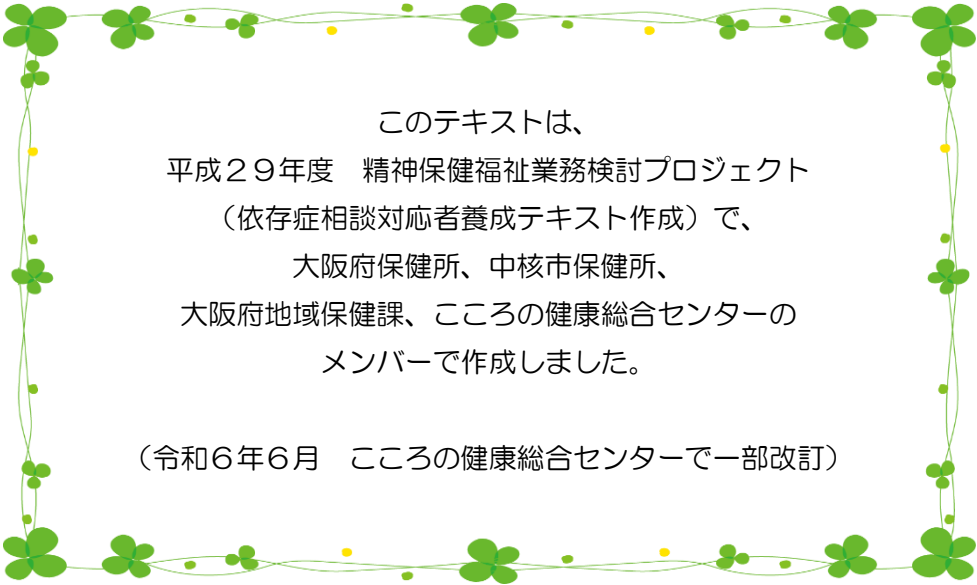
- ひとつの機関で解決しようとせず、医療機関、相談機関などと連携して支援していきましょう。



- タイミングを見計らいつつ、問題の解決に必要な機関の紹介を行きましょう。
- 本人や家族にとっては「一緒に何かをする」ということが、安心して相談できる人に助けをもらうという貴重な経験になります。

37





このテキストは、  
平成29年度 精神保健福祉業務検討プロジェクト  
（依存症相談対応者養成テキスト作成）で、  
大阪府保健所、中核市保健所、  
大阪府地域保健課、こころの健康総合センターの  
メンバーで作成しました。

（令和6年6月 こころの健康総合センターで一部改訂）



こころの健康総合センター 相談支援・依存症対策課 令和6年6月改訂

〒 558-0056 大阪市住吉区万代東 3-1-46

☎ 06-6691-2818 FAX 06-6691-2814

ホームページ「こころのオアシス」<http://kokoro-osaka.jp/>

