

相談の受け方



☑ 相談を受ける時のポイント ①



ね

こ

きょう

ひ

ま

ない

ね ぎらう

- 「よくお越しくございましたね」
- 「ご相談いただきありがとうございます」

こ うていする

- 「頑張ってこられましたね」
- 「そんな風に感じられたんですね」

きょう

共 感する

- 「それは辛かったですね」
- 「大変でしたね」



☑ 相談を受ける時のポイント ②

ひ みつは守る

- 「秘密は守ります」
- 「安心してお話してください」

ま ずはじっくり聴く

- 「じっくりお話を聞かせてください」

な がくかかわる

- 「長くかかるかもしれませんが…」

い っしょに考える

- 「…一緒に考えましょう」



✓ 見てみましょう ①

あらすじ

あなたの担当する窓口には大阪さんという方が来ました。
あなたの窓口での用事がすんだ後、大阪さんの元気がない様子が気になり声をかけると、家族のことで悩んでいるようです。



相談員

少し顔色がよくないようですが、他に何かお困りごとや心配ごとがありますか？



大阪さん

ああ…最近あまり眠れなくて…。息子のことでちょっと悩んでるんです。



相談員

そうでしたか。悩んで眠れなくなっているんですね。それはおつらいですね。



● 共感する



✓ 見てみましょう ②



相談員

息子さんのことで、とのことですが今どんなこと
でお困りか、教えていただけますか？



大阪さん

そうですね…。学校に行かなくなって…
あと…何から話せばいいか…。



相談員

話せることから大丈夫ですよ。



まずはじっくり聴く



☑ 見てみましょう ③



相談員

学校に行かなくなった理由はわかりますか。



大阪さん

大学3年生なんですが、勉強や就職のストレスがあるのかなと思うんですが、ほとんど話さないからわからなくて。
ずっと家でスマホばかり見てます。



相談員

話してくれないと理由もわかりませんよね。
スマホで何を見ているかはわかりますか？



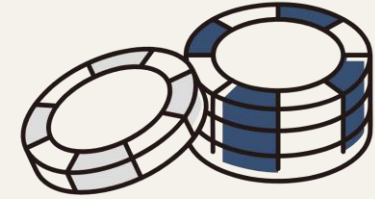
- 肯定する
- まずはじっくり聴く



✓ 見てみましょう ④



YouTubeとかSNSとか…。でも、一番はネット競馬です。お金をかけまくっていて。何度もやめるよう注意しているんですが、全然やめようとしません。



そうなんですね。
ネット競馬をやめてほしいのですね。



● 肯定する



ギャンブルをするたびに、いつも私が怒ってケンカになってしまうのがつらくて。



そうですか、ケンカになって…。それはおつらいですね。



● 共感する



✓ 見てみましょう ⑤



こそこそスマホでギャンブルしているのを見つ
けると、頭がカーツとなってしまって…。あの…
こういう話、人には知られたくないのですが…。



今、お話してくださっていることはあなたの了解
なく誰かに伝えることはありませんので、安心
してください。



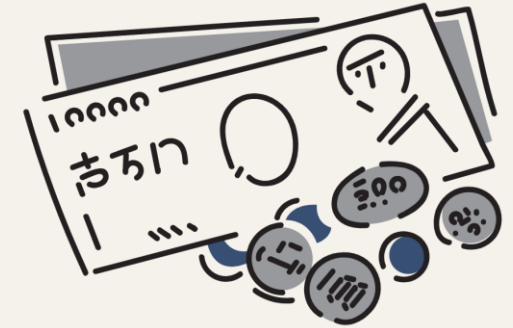
● 秘密は守ると約束する



✓ 見てみましょう ⑥



実は…息子はギャンブルで負けるとイライラして叫んだり暴れることもあるんです。借金もどんどん増えて、私も返すのが難しくなってしまうて…。借金の相談がどこかでできないかと思ったり…。こんなことになって、私の育て方が悪かったんでしょうか…。



そうでしたか。よくお話していただきましたね。ご自身が悪かったのかな、と思っておられるんですね。



ねぎらう、肯定する



✓ 見てみましょう ⑦



はい…。息子のために、借金をどうにか返済してあげられたら、大学に行く気になるかとも思っているんです。
本当はもうギャンブルをしないでほしいけど…それはどうしたらいいか。



息子さんの借金と、その原因になったギャンブルのことを解決したいと思っていますね。
ギャンブルの問題について、相談を受けられる所があるんですが、一度そちらに相談してみませんか？



✓ 見てみましょう ⑧



うーん…。そういう所って本人が相談に行かないとダメですよね？そんなこと、息子に言っても聞いてくれないです。



ご家族だけでも相談できるですよ。相談したいと思った時に相談できるように資料をお渡ししますね。相談に行くことを迷うようでしたら、こちらでもお話聞きますので、また来てくださいね。



ありがとうございます。



- 長くかかわる
- 一緒に考える



依存症についてさらに理解を深めたい方は、以下の資料もご活用ください。
また大阪府で開催している研修については、下記のページに掲載しています。

- 大阪府版 依存症相談対応人材養成テキスト
(依存症の相談対応をする方向け)

【基礎情報編】 https://www.oatis.jp/movie_jinzaiyousei_kiso/

【相談の受け方編】 https://www.oatis.jp/movie_jinzaiyousei_soudan/

- 依存症対策研修

<https://www.pref.osaka.lg.jp/o100220/kokoronokenko/izonsyoukensyu01/index.html>

本資料は、令和7年度依存症対策強化事業(大阪府・大阪市共同事業)にて作成しました。

作成:大阪府こころの健康総合センター 相談支援・依存症対策課(令和8年3月)

