

## 駅での自殺防止に向けた声かけ手法のモデル化と教材の開発



蔵谷 正人\*<sup>1</sup>



楠神 健\*<sup>2</sup>



赤平 美津子\*<sup>3</sup>



大塚 耕太郎\*<sup>4</sup>

### Modelling an approaching method for station staff to prevent suicide and development of a gatekeeper training program

Masato KURATANI\*<sup>1</sup>, Ken KUSUKAMI\*<sup>2</sup>, Mitsuko AKAHIRA\*<sup>3</sup>, and Kotaro OTSUKA\*<sup>4</sup>

\*<sup>1</sup> Chief Researcher, Safety Research Laboratory, Research and Development Center of JR EAST Group \*<sup>2</sup> Deputy Director, Research and Development Center of JR East Group

\*<sup>3</sup> Research associate, Department of Disaster and Community Psychiatry, School of Medicine, Iwate Medical University \*<sup>4</sup> Professor, Department of Neuropsychiatry, School of Medicine, Iwate Medical University

#### Abstract

We constructed a model for a station staff to intervene as a “gatekeeper”, as part of the “Assistance Campaign and Support”, encouraging attempting to talk with and empathize with a high-risk subject. We made a process to hand the situation over to a specialized institution. Next, we developed a video learning material to put the process into practice. Station staff who studied the program showed an increased awareness of suicide prevention.

●**Keywords:** Suicide, Gatekeeper, Asking, Training, Station staff

\*<sup>1</sup>JR東日本研究開発センター 安全研究所 上席研究員 \*<sup>2</sup>JR東日本研究開発センター 担当部長  
\*<sup>3</sup>岩手医科大学医学部 災害・地域精神医学講座 特命助教 \*<sup>4</sup>岩手医科大学医学部 神経精神科学講座 教授

## 1. はじめに

駅での自殺防止に向けた駅社員向け教育プログラムとして、声かけ手法のモデル化と教材の開発を行った。具体的には、駅社員が自殺ハイリスク者（自殺のリスクが高いと思われる人）に声をかけ、話を促し、共感することで、高ぶった気持ちを落ち着かせたうえで、安心できる機関につなぐまでを一連の流れとした支援モデルを作成し、モデルの流れを駅社員が容易に、かつ効果的に理解するための視覚教材とそれに対応したリーフレットを開発した。本稿では、これらの概要と成果について報告する。

## 2. 背景

鉄道自殺はそれ自体が深刻な問題であることに加えて、他の旅客の負傷、および、現場目撃による心理的影響など関連の問題が派生することもある。日本での自殺者数は2018年20,031人であり10年間連続で減少している<sup>1)</sup>が、その発生割合は世界平均よりまだ高い。一方、鉄道自殺は全体の2%程度と言われている。

これまで当社をはじめとした鉄道事業者は自殺予防週間や自殺対策強化月間での相談窓口紹介、ポスター等による啓発、あるいは、環境設備対策など、さまざまな自殺防止対策に取り組んできた。しかし、鉄道自殺は減少傾向に至っていない。そこで、自殺対策基本法・自殺総合対策大綱の制定を受け、駅社員のゲートキーパー（自殺の危険を示すサインに気づき、適切な対応を図ることができる人）としての役割に着目した。同法・大綱の主な行動原則は以下の通りである。

- ・自殺は個人の問題でなく、社会の問題である。
- ・ゲートキーパーの役割は広く国民一人ひとりが担う。そのために必要な知識の普及を図る。

これらを具現化するために、2010年に内閣府によってゲートキーパーとしての役割（気づき、傾聴、つなぎ、見守り）を身につけ実践する訓練プログラム「ゲートキーパー養成研修用DVD、テキスト（一般編、医療機関編、相談窓口編等）」が制作された<sup>2)</sup>。このプログラムは自治体での研修を中心に広く活用されている。

一方、世界の鉄道領域を見渡すと、英国の非営利団体サマリタンズとネットワークレール社等で構成されるRISSG (The Rail Industry Suicide Stakeholder Group) の取組みが特筆すべきものとしてあげられる<sup>3)</sup>。また、鉄道敷地内への自殺・立入りによ

る事故件数の減少とそれに起因する列車遅延等の派生する問題の減少を目的としたUIC（国際鉄道連合）によるRESTRAIL（REduction of Suicides and Trespasses on RAILway property）プロジェクトによる議論が行われ、費用対効果の高い事故の予防策や減少策が2014年にとりまとめられた<sup>4)</sup>。その一環として、ドイツとオランダの鉄道会社においてゲートキーパー訓練が試行された<sup>5)</sup>。

### 3. 目的

そこで本研究では、内閣府のゲートキーパー訓練プログラム、海外での鉄道従事員向けプログラム、および、自殺ハイリスク者への対応経験がある駅社員の声をもとに、駅社員向けゲートキーパー養成教育プログラムとして、駅社員がゲートキーパーとして介入する際の支援モデルの構築と、モデルを理解するための教材を開発することを目的とした。

## 4. 鉄道自殺の実態の抽出

### 4・1 鉄道における自殺リスクのサインの抽出

内閣府のゲートキーパー養成研修用教材、RISSGのゲートキーパー教育教材、自殺ハイリスク者に対応した経験のある駅社員へのインタビュー等から、標記に関する以下の典型例が得られた。

- ・ホームに長時間ひとりであったり、列車を何本も見送っている。
- ・ホーム乗車位置シールのところに立っていない。
- ・柱や階段の陰に隠れ、人目を避けるようにしている。
- ・目がうつろであり、顔つきに正気がない。
- ・声をかけても「関係ない」「大丈夫」とのみ返答する、拒否的な態度をとる。
- ・そのほか、自分の感覚で通常のお客様とは違うと感じる。

### 4・2 駅社員社内のおかれている状況や声かけの主な特徴の抽出

駅社員へのインタビューの結果から、標記に関する以下の特徴が得られた。

- ・初対面の自殺ハイリスク者に対応すること
- ・通常の駅業務の合間で対応すること
- ・危機回避（その場での自殺を思いとどまらせる）が主であること

## 5. 支援モデルの構築

支援モデルの構築にあたっては、お困りのお客さまに声かけをする「声かけ・サポート運動」に着目し、駅社員が現場に即してゲートキーパーとしての役割を果たすことを念頭に、内閣府、RISSGのゲートキーパー教育教材に含まれる研究知見、駅社員へのインタビュー等に基づく駅での声かけの特徴分析、および、4章で得られた知見をもとに著者らが検討を行った。その結果、支援モデルの骨子は以下の①～④とし（図1）、その妥当性は自殺予防の専門家、当社医療スタッフ及び社内実務者で構成される検討会で検証された。

- ① 鉄道事業者のサービス運動「声かけ・サポート」運動からスムーズに入る
- ② 穏やかに声をかけ、気持ちに寄り添い話を聴くことで、自殺へ傾く気持ちを落ち着かせる
- ③ 安全な場所に案内する
- ④ 安心できる機関につなぐ

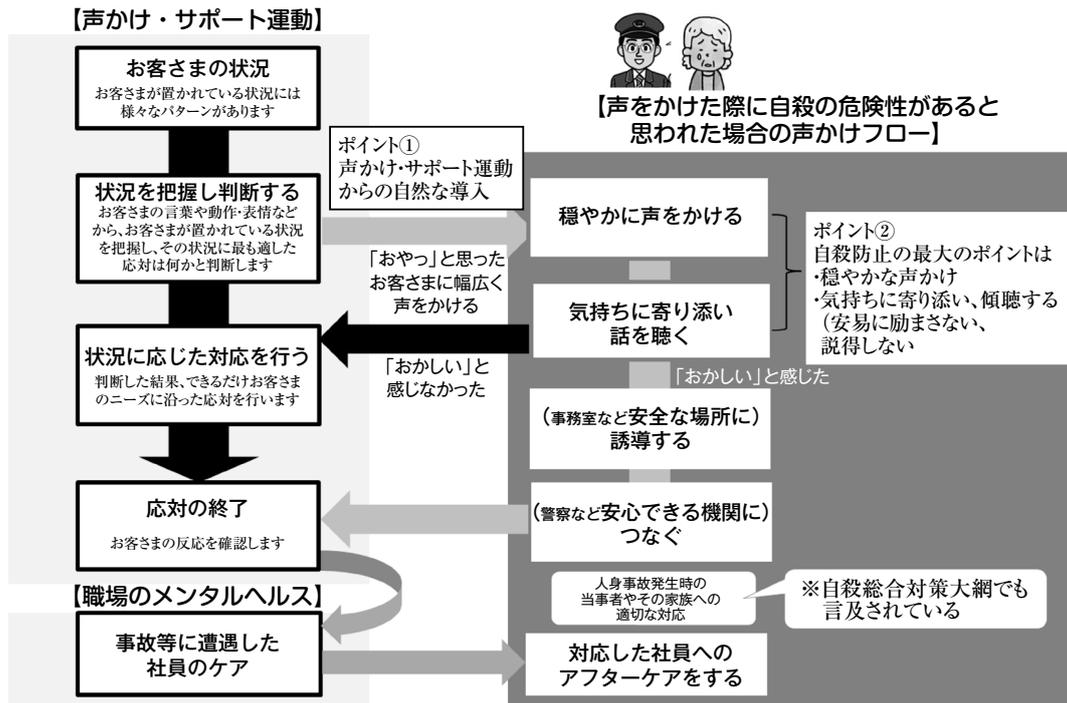


図1 駅社員がゲートキーパーとして介入する際の支援モデル

## 6. 教材の開発

駅社員が支援モデルを容易にかつ効果的に理解できることを目的に、駅社員がゲートキーパーとして介入する際の支援モデルを組み込んだ視覚教材（実写によるビデオ教材・図2）と、視覚教材の内容を簡潔にまとめたリーフレット（図3）を、先述した検討会からアドバイスを得ながら開発した。リーフレットは実際に危機的状況に遭遇した際に声かけのポイントを日常現場で確認できるよう、社員が持つ手帳に挟み込み携行できるサイズとし、導入訓練の後に配布することとした。教材開発の過程で特に留意した点を以下に記す。

- ・声かけや共感的姿勢を具体的に映像で示す
- ・安易に励ます、説得するといった陥りがちな悪い例も明示する
- ・上記により声かけに対する心理的障壁を下げる
- ・視覚教材での教育ポイントをリーフレットの内容に反映させる

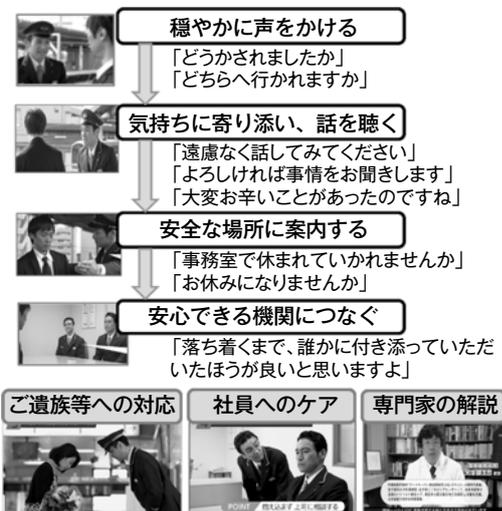


図2 視覚教材の構成

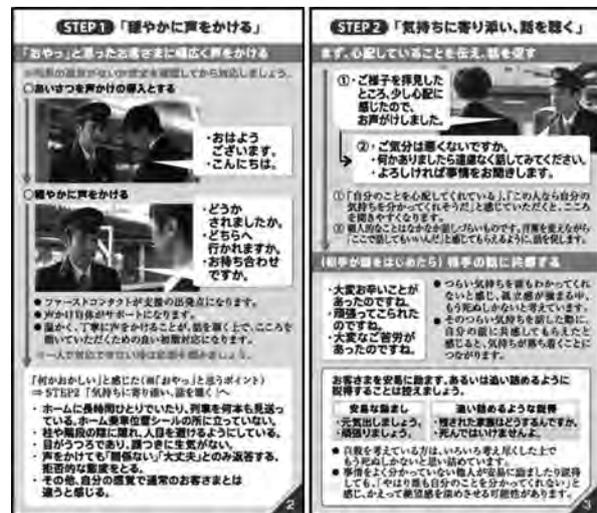


図3 視覚教材の内容をまとめたリーフレット

## 7. 教育効果検証

開発した駅社員向けゲートキーパー養成教育プログラムを用いて、首都圏で自殺発生件数が比較的多い6駅の社員217名を対象に試行的に訓練を行った。あわせて、効果検証として訓練を受講した駅社員に、ゲートキーパー活動の知識や意識、自信について教育前後に自記式・質問紙形式で調査を行い、回答の前後比較を統計的に行った。本内容はヘルシンキ宣言に従い、個人を特定できる情報は取扱わないなど倫理的配慮を行った。

測定した訓練効果を図4に示す。例えば、対応への自信度は訓練前の30%から46%に向上する等の効果が得られた。その理由として、声かけサポート運動とあわせてゲートキーパーの対応を行う支援モデルとしたことが、駅社員の自殺ハイリスク者への対応の心理的障壁を下げ、自殺防止への意識を高めたと考えられる。また、実際の駅社員が声をかける一連のシーンを映像で見せることが、駅社員の実際の行動の具体的な例示となり、実践への自信につながったと考えられる。

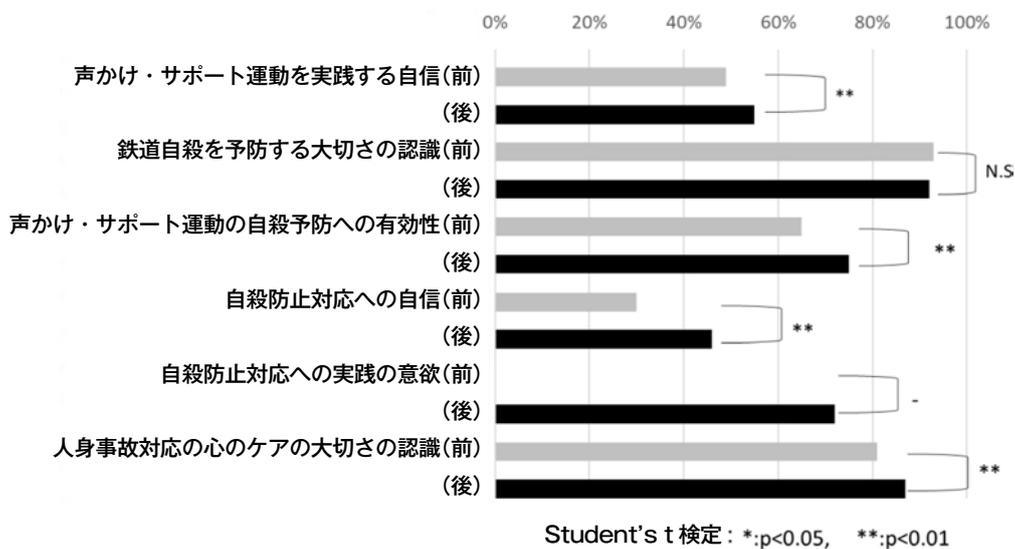


図4 教育効果の確認 (6駅217名)

## 8. おわりに

駅社員向けゲートキーパー養成教育プログラムを教育に活用したところ、駅社員の自殺予防の実践への自信や取り組みへの意識の向上が認められ、プログラムの有用性が明らかになった。この結果を踏まえ、視覚映像教材700枚、リーフレット3万枚が配布され、各駅で継続的に教育が行われるとともに、社内イントラネットで社員が視覚教材とリーフレットをいつでも閲覧できるようにした。この成果として、教育受講者が自殺ハイリスク者に声かけを行い安全確保につながった事例の報告も現れている。

### 参考文献

- 1) 厚生労働省, “令和2年版自殺対策白書,” 2020 <https://www.mhlw.go.jp/content/r2h-1-1.pdf>
- 2) 大塚耕太郎, “ゲートキーパー養成研修用テキスト” 内閣府, 2010. <https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000134641.html>
- 3) RISSG, “Measures employed by the rail industry to prevent suicides on the network,” 2016
- 4) Wisniewski, J., & Havârneanu, G.M, RESTRAIL Toolbox - An innovative solution for safe, secure and resilient railway operation. Transportation Research Procedia, 14, 1829-1838, 2016 <http://dx.doi.org/10.1016/j.trpro.2016.05.149>
- 5) Havârneanu, G.M, Burkhardt, J-M., & Silla, A, Optimizing suicide and trespass prevention on railways: a problem-solving model from the RESTRAIL project. International Journal of Injury Control and Safety Promotion, 24(4), 469-486, 2017. <http://dx.doi.org/10.1080/17457300.2016.1232275>