

介護家族による介護なんでも電話相談
平成25年度実績

1 相談日数および件数

表1

月	相談日数	相談件数
4月	4日	8件
5月	5日	18件
6月	4日	11件
7月	5日	20件
8月	4日	9件
9月	4日	9件
10月	5日	10件
11月	4日	12件
12月	4日	11件
1月	4日	18件
2月	4日	9件
3月	4日	11件
合計	51日	146件

相談日および時間は、毎週水曜日午前10時から午後3時である。

平成25年度は、51日実施し、146件の相談があった。(表1)

2 相談内容(表2、表3、図1)

表2

主訴	件数	割合 (n=146)
介護者の不安・不満等	71件	48.6%
要介護者本人の不安・不満	3件	2.0%
サービス利用・受診等について	37件	25.3%
制度、サービスへの要望等	12件	8.2%
制度、サービスへの苦情等	18件	12.3%
その他	5件	3.4%

相談内容は、主訴として記録しているが、相談者の抱える問題が複雑であったり、心の整理を求めている場合が多く、一定の傾向を見出し難いが、表2のように分類を試みた。

また、相談結果としての対応(表3)から、傾向をみる。

最も多かったのは、「傾聴」の121件(82.9%)であった。これに対応する主訴としては、「介護に疲れた」「イライラする」とい

表3

対応	件数	割合 (n=146)
傾聴	121件	82.9%
介護家族の会紹介	7件	4.8%
高齢者相談センター紹介	39件	26.7%
情報提供	38件	26.0%
その他	22件	15.1%

った主訴が見られた。

次に多かったのは「高齢者センター紹介」の39件(26.7%)および情報提供(26.0%)であった。これに対応する主訴としては、「介護者自身が入院する間の要介護者の介護について」「高齢者の金銭トラブル」といった具体的解決を必要とするものが見られた。

「介護家族の会紹介」は、7件(4.8%)であったが、この対応は、「傾聴」を伴うような相談者の心理的主訴に対して行われていた。

図1

