

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

