各県社保協会場のご参加の皆様へ

「介護・認知症なんでも無料電話相談」にご協力を頂くにあたってのご連絡(案)

2022年10月24日

〇〇県社会保障推進協議会

この度は、標記電話相談にご協力を頂き本当にありがとうございます。

各県社保協並びに相談員の皆様へのご連絡です。

1. 第12回目となる電話相談です。
2. 日程：2022年11月11日(金)10時～18時
3. 主催：中央社保協、東京社保協、認知症の人と家族の会
4. 参加都道府県：29都道府県で電話窓口を設けて相談を受け付けます。

北海道、青森、岩手、秋田、埼玉、千葉、東京、神奈川、山梨、新潟、富山、長野、静岡、愛知、岐阜、三重、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、鳥取、島根、岡山、広島、山口、高知、宮崎、鹿児島

1. 電話相談を行う目的
   1. コロナ禍での介護現場がおかれた状況は過酷の一言です。通所介護系を中心に打撃が大きく、在宅介護での困難を抱える利用者・家族がまだまだおられるものと考えられます。また、介護施設でも面会制限などもあり介護サービスへの不安も大きく、相談先を待っている多くの方がおられるものと思います。皆さんの思いや願い・悩みに寄り添う取り組みにしていきたいと考えています。
   2. このような、利用者・家族、介護従事者などより多くの相談事例を元に、介護改善運動につなげていくことが求められています。特に、１１月２２日の署名提出行動や各県・市町村との懇談や自治体キャラバン等で要望を提出し、要求実現・問題解決につなげていきたいと思います。
2. 相談内容、相談対応について
   1. 電話相談の多くは、現在、自宅で介護をされている家族からの相談、施設先の介護の状況に対する相談が多くを占めます。中には、介護保険の申請方法など利用方法の相談もあります。
3. 相談内容については、別紙の2021年の「介護認知症なんでも無料電話相談のまとめ」(「社会保障」No501号)を参照してください。

分類としては、介護保険制度に関する相談、サービス内容に関する相談、家族の介護方法や家族関係での悩みなどに関する相談が多数を占めます。中には介護従事者からの相談もあります。

家族関係や家族介護の方法など中心に「認知症」に関連すると思われる相談が4割近くあるとともに、特に介護施設の対応などコロナ禍での相談が約2割程度ありました。

1. 相談の対応としては、まずは良く「傾聴」することが重要だとの感想が相談員の皆さんから寄せられています。

* また、相談に対する回答の傾向としては、当然のことではありますが電話で全てを解決することは難しく、地域包括支援センターなどの制度紹介、行政への相談方法なども含めて具体的な相談先や解決をする手段を伝えることが多いようです。
* さらに、「電話で話せたので今後も介護を続けていける」など電話で聞いてもらえることで気持ちも落ち着いて整理できていく場合もある様です。

1. できれば相談員間で経験交流をする時間もとりたいと思いますが、事務局の方でも相談状況のお話も随時聞きながら進めたいと思っていますので気軽に声をかけて下さい。
2. 実務的な連絡
3. 電話の最初の応答の例

* 「こんにちは介護*(認知症なんでも無料)*電話相談です」「今日は、どのようなご相談ですか」
* 相談員(ご自身)のお名前は、特に名乗る必要はありません。

1. 電話相談の記録

* 「相談記録用紙」を使い相談内容の要点をメモして下さい。
* その内容を事務局の方で「相談集約表」(Exel)に入力していきます。

1. 相談集約表について・・・各都道府県社保協宛
2. 各県社保協へ・・・黄色の部分は、11月11日中に書き込み中央社保協へメールで送付してください。12日に集約し概要を報道機関に配信します。
3. 相談内容・助言内容の集約は、11月18日（金）までに送付して下さい。
4. 送り先：[k25@shahokyo.jp](mailto:k25@shahokyo.jp)　中央社保協
5. その他

当日の緊急連絡先　　090-8505-3807　（中央社保協・大嶋）