

介護支え合い相談・研究事業

国際長寿センター

総括責任者：事務局長 志藤洋子

事業目的

高齢者を介護する家族が抱える様々な悩みを、同様な経験をもつ相談員が、電話やファックスで受け止め、精神的な負担の軽減、情報の提供などを図る。

また、相談から伺える制度やサービス提供に関わる問題点を正確に把握し、施策の改定や状況改善に向けた政策提言に繋げる。

同時にこれらの相談を通じて得られる家族介護に関する諸問題を、分析・研究する。

研究結果は国内外に情報発信する。

事業概要

介護支え合いネットワークの形成

電話相談業務の実施

専門相談「法律相談ホットライン」の実施

相談員の研修実施（月次 12 回）

事業の周知・広報

相談事例のデータ化と定期的な広報

研究委員会の組成

データの分析

報告書作成

事業結果

< 報告書の概要 >

第 1 章

介護支え合い相談・研究事業の概要

本事業の目的と 15 年度事業の概要

第 2 章

相談事例とその対応例

介護支え合い相談に寄せられる相談事例を、パターン化し回答例を提示

同時にそれらに内在する問題点の提示と解決策の摸索を試みる

第3章

介護者の負担の現状と問題点

平成12年10月から蓄積してきた14,000件以上に及ぶ電話相談データをもとに、高齢者介護を行っている相談者の状況および「介護支え合い相談・研究事業」の役割と成果を分析。具体的には、「介護対象者と介護者との関係」「相談内容分類」などのデータを用いて、介護者の負担の実情について数値を基礎にして把握。「電話相談員の感じる困難な相談」「寄せられた相談の内容（情報提供を求める場合、心身両面にわたる介護疲労を訴える場合など）」のケース分析を通じ、より高齢者介護サポートに有効な電話相談業務のあり方を分析した。

第4章

介護支え合い相談の活動

<内容例>

介護支え合いネットワークの形成

電話相談員の研修

特別専門相談事業の実施

調査・研究作業

広報・啓発事業

関係団体からの取材

外部研修会への参加

講演 など

<効果及び評価>

- 1) 電話相談等を通して収集される事例分析・調査研究により、介護にあたる家族が抱える問題点をカテゴライズし明らかにすることにより、課題の特定ができる。
- 2) 明らかになった課題の分析や整理により、制度やサービスの改善を検討するにあたって、参考となる材料の提供ができた。
- 3) 相談員研修の蓄積により、電話相談員育成のマニュアル作成が可能になる。

事業実施機関

社会福祉法人 浴風会

国際長寿センター

〒168 - 8510

東京都杉並区高井戸西 1 - 12 - 1

TEL : 03 - 5941 - 1031

