

全国一斉特設電話相談

「シニアの悩み110番」

〒730-0013

広島市中区八丁堀 13-15

八丁堀ビル

TEL/FAX 082-222-2246

発行責任者 理事長 佐藤 政美

● NPO 法人中国 SLA 協会 ●

三月二七日・二八日開催

相談件数一割増加

| 相談内容 | 件数 |
|-------|---------|
| 家族・夫婦 | 15 (5) |
| 年金・保険 | 7 (5) |
| 経済 | 6 (2) |
| 介護・福祉 | 5 (7) |
| 健康・医療 | 4 (11) |
| 住居 | 3 (1) |
| 生き方 | 2 (8) |
| 遺言・相続 | 1 (2) |
| 成年後見 | 1 (2) |
| 人間関係 | 1 (1) |
| その他 | 8 (4) |
| 合計 | 53 (48) |

● 集計結果のご報告 ●

日頃からNPO法人中国シニアライフアドバイザー協会の活動には格別のご高配を賜り、誠にありがとうございます。さて3月27日(土)、28日(日)の両日、全国8カ所にて開設いたしました電話相談「シニアの悩み110番」は当協会です。9月の実績は48件でした。今回はNHKテレビ・ラジオ、広島テレビ、中国新聞、リビング新聞、朝日新聞、HICAT等で取材、報道がございました。メディアの威力と信頼度の高さを再認識しました。報道関係者皆様には格別のご支援を賜りましたことを心からお礼申しあげます。

相談を寄せられました方に対して相談者の悩みや心配ごとを率直に話していただく必要があ

* ()は2009年9月

ります。「相談者の気持ちを理解し、関心を持つこと」「率直であること」を心がけて相談者に対応しました。

一、今回の相談内容から項目別に多い順

1. 家族・夫婦
2. 年金・保険
3. 経済(借金・生活苦)

二、男女比は女性…68%

男性…32%

三、暮らしの形態別では、

一人世帯…47%

家族・同居世帯…32%

夫婦世帯…21%

☆それぞれの項目に関連して生活苦に対する不安の相談が多く寄せられました。尚、全国全体の集計は後日報告します。

(副理事長 理事 藤咲 俊昭)

● 「シニアの悩み110番」の電話相談を体験して ●

みなさん、ありがとうございます。ありがとうございました!!

今回初めて電話担当になり、多くの経験をさせていただきました。

ました。当番表の作成から、時間調整、事前打ち合わせなど、みなさんの協力を得て無事終えることができました。

何より嬉しかったことは、担当者が自分の事のように真剣に、また、積極的に取り組んでくださり、お互い助け合い、スムーズに相談業務が進んだことです。テキパキと資料を選び、専門的なことも相手に伝えて、大変喜んでいただきました。

始まる30分前から電話が鳴り続けて、メディアの啓発力のすごさを感じました。そして沢山のシニアの方が待っておられた一方では、関係者の周知などが広範囲に行われていたということです。

これからは一人暮らし、高齢社会がますます進むなか、地域や家庭・家族との関わり方、社会的・公的機関との接点など、幅広く学び、より役立つように研鑽を積んでまいりたいと思います。

最後に、みなさんからの差し入れや励まし、また事務所にお出かけくださり、遅くなりましたが心

からお礼を申しあげます。

(電話相談担当理事

武井美智子)



●電話相談に

はじめて参加して●

「リン、リン」開設予定時間前から、そして相談が終わるたび、すぐに次のベルが鳴ります。

二期生の私はこれまで活動しておらず、この度初心者で電話当番に参加させていただきました。

開始30分前にミーティングを行い、佐藤理事長から相談の受け方について「こちらから先走って教えるのではなく、相手が話されるのを待ち、聞くではなく傾聴する、相手の苦労してきたことへの労いや励ましのことをかける」など大切なポイントを教えてくださいました。

早速電話の前に座ると緊張感が沸き、ベルが鳴って受話器を取ると、動悸の高まりを落ち着かせようしながら相手の話を伺います。「もしもし」と言っ

たり、「はいはい」と二度返事でうなずいたりしていたことへの注意点を経験者からアドバイスを受けて次のケースへ臨みます。

シニアの悩みや関心事を自分にもあてはめて、相手との会話を進めます。問題にしていることを話されることで考えを整理し、解決する方向性をご相談者がみつけておられるのが感じられました。

メンバー同士がわきあいあいとした雰囲気、得意分野をタッチ交代するなどチームプレーで乗り切ることができました。深く傾聴するために普段からの学習が大切だと感じつつ、貴重な体験をありがとうございました。

(二期生 林 由美子)

初めて電話相談に参加しました。様子もわからず、オプザーバーのつもりで出向きましたが、佐藤理事長の「何事も経験」の言葉に背中を押していただきました。相談を受けるにあたって注意することは、傾聴する、相談者自

身が自立されるよう、あくまでも相談者が主体となられること等々。



ドキドキしながら電話を取りました。傾聴を心がけ、相手と同調するよう努めました。なかなか思うようにできませんでした。傾聴しすぎて時間が長くなったり、相談先を紹介するのにも手間取って、交代してもらう場面もありました。

今回の経験を踏まえて、相談される方に適切な相談機関を紹介できるように、もっと自身を磨いていかなければと思いました。機会がありましたら、また参加させていただきたいと思えます。

(六期生 吉村 裕子)

三月も中旬になれば例年なら、桜の便りも聞かれる陽気のはずが真冬を思わせるような寒さのなか、SLA協会の電話相談が全国一斉に実施されました。ちよ

と眠たい日曜の朝、早起きをしてはじめて参加させていただきました。

仕事でも相談業務に就いていたこともあり、相談を受けることにはさほど違和感はないのですが、「電話」という手段でのコミュニケーションを強いられる電話相談の難しさを痛感しました。

顔が見えない相談者の状況を声のみで把握し、相談内容的に理解し対応するためには、かなり高度なスキルが必要であると思えました。

人との関わりが希薄になっている社会の中で、コミュニケーションの場を求めている人たちにとって電話相談は、社会との繋がりを少しでも実感できる大切なものなのかも知れません。(六期生 西谷 裕子)

春の気配もようやく整い、心浮き立つ今日この頃です。会報をお届けします。

(編集/理事 幸田洋子)

