

KP相談ボランティア

電話相談を聴くみなさまへ

Supported by  日本 THE NIPPON
財団 FOUNDATION

**KP相談ボランティアに
ご参加いただきまして
ありがとうございます。**

これは10分くらいの動画です。

KPが大切にしていること

KPの電話相談について

ご説明させていただきます。

KPの電話相談は、相談者をKPにつなぐ窓口です

KPの電話相談

- 平日 13時～16時
 - ボランティア 2～3名
 - 事務局 1名
-
- 磯子区にあるKP事務所で毎日電話相談を受けています！

KPにやってくる相談たち

- 入院期間が長い
- 退院したくても住む場所がなくてできない
- 無理やり入院させられた
- 入院した家族と連絡がとれない
- 薬を減らしたいのにどうしたらいいかわからない
- 病院職員・支援者に酷いことを言われた

KP電話相談ボランティアの役割

KP電話相談ボランティアにはこんな役割があります。

- 相談者の話を聴く。
 - どんなことがあったのか。
 - どんな風に感じているか。
 - どんなことに困っているのか。

相談を聴くにあたって

始めの言葉（例）

- 「神奈川精神医療人権センターです。ボランティアの〇〇がお電話承ります」
- 「今回は、どのような内容でご相談いただきますでしょうか？」

相談を聴くにあたって

話をしっかり聞く

- 病院の公衆電話など、限られた時間で電話をかけてくる方が多くいます。なるべく話を遮らず、相談者が話したいことを「まず聞く」ということが大切になります。

相談を聴くにあたって

質問されて、わからないことがあった時（例）

- 「内部で共有して、お答えしますので、ご連絡先を教えてくださいいただけますでしょうか？」
- 「内部で相談して、私たちができることを整理してからまたご連絡させていただきます」
- 無理にお答えせず、再度電話することをお約束しましょう。

相談を聴くにあたって

電話を切る前に、必要な情報

- 相談者のお名前（ニックネームでも可）
- 相談者の連絡先

中には情報を明かしたくない匿名の方もいらっしゃいます。
無理やり聞かなくて大丈夫です。

相談を聴くにあたって

電話が終わったら

- 記録を書いて、事務局と共有をお願いします。
- 電話相談ミーティングを月に2回開催しています。
- みんなとシェアしながら、解決策を一緒に考えていく場です。

私たちが大切にしていること

私たちは…

- 病院で、ちゃんと説明を受ける権利があります。
- 治療を受けること、薬を飲むことについて、自分の意志で選んで良いのです。

それを知った上で、お話を聴いていただきたいです。

まず、やってみよう！

- 最初は緊張するかもしれませんが。でも、経験を積み重ねるうちにやり方がわかってきます。
- うまくできなくても大丈夫です。周りに助けてくれる人もいます。
- 参加をご希望の場合は、事務局までお伝え下さい。毎月シフトを組んでいます。月1回から参加できます（途中お休みしても大丈夫です）