

平成 21 年度三重県認知症コールセンター事業について

1 目的

認知症の人やその家族に対しては、認知症の知識や介護技術に加え、精神面も含めた様々な支援が重要であることから、認知症介護の専門家や介護経験者等が対応するコールセンターを設置し、認知症の本人や家族が気軽に相談できる体制を構築し、地域の実情に応じた効果的な支援を行うことを目的とする。

2 委託事業者

社団法人認知症の人と家族の会 三重県支部
代表 泉 美幸（伊賀市緑ヶ丘東町 1017-7）

3 開設日

平成 21 年 7 月 1 日

4 相談受付時間

午前 9 時 30 分から午後 5 時 30 分まで
（ただし、日曜日、祝日、年末年始（12/29～1/3）を除く。）

5 電話番号

059-235-4165（よいろうご）

6 相談料

無料（電話料金は、相談者の負担）

7 相談実績

（1）相談件数

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
件数	35	15	34	31	15	21	19	23	25	218
日数	22	21	19	21	19	19	19	19	22	181
1日あたり	1.5	0.7	1.7	1.4	0.7	1.1	1	1.2	1.1	1.2

（2）相談者の年齢

～30代	40代	50代	60代	70代	80代	不明
11	34	33	43	23	11	63
5.0%	15.6%	15.2%	19.7%	10.6%	5.0%	28.9%

(3) 相談者の性別

男	女
56	162

25.7% 74.3%

(4) 相談経路

報道機関	行政機関	医療機関	チラシ	家族の会	インターネット	口コミ	不明	その他
59	57	16	18	30	6	8	22	2

27.0% 26.1% 7.3% 8.3% 13.8% 2.8% 3.7% 10.1% 0.9%

(5) 本人から見た相談者との関係

夫	妻	父	母	息子	娘	嫁	兄弟	姉妹	親族	知人	不明	その他
11	34	1	4	22	69	30	1	10	10	4	8	14

5.1% 15.6% 0.4% 1.8% 10.1% 31.7% 13.8% 0.4% 4.6% 4.6% 1.8% 3.7% 6.4%

(6) 対象者（認知症の人）を主に介護している人

夫	妻	母	息子	娘	嫁	兄弟	姉妹	親族	知人	不明
23	48	2	21	59	35	1	1	3	8	17

10.6% 22.0% 0.9% 9.6% 27.0% 16.0% 0.5% 0.5% 1.4% 3.7% 7.8%

(7) 対象者（認知症の人）の年齢

40代	50代	60代	70代	80代	90代	不明
5	6	28	77	73	6	23

2.3% 2.8% 12.8% 35.3% 33.5% 2.8% 10.5%

(8) 居住状況

相談者と同居	相談者以外と同居	夫婦世帯	施設	病院	独居	不明
100	23	40	10	2	27	16

45.9% 10.6% 18.3% 4.6% 0.9% 12.4% 7.3%

(9) 相談者の居住地

北勢	中勢伊賀	南勢志摩	東紀州	その他の県内	県外	不明
80	51	53	2	20	10	2

36.7% 23.4% 24.3% 0.9% 9.2% 4.6% 0.9%

(10) 受診状況

受診	未受診	不明
152	47	19
69.7%	21.6%	8.7%

(11) 要介護度の状況

未申請	申請中	自立	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	不明
88	15	2	3	7	33	13	9	9	7	32
40.4%	6.9%	0.9%	1.4%	3.2%	15.1%	6.0%	4.1%	4.1%	3.2%	14.7%

(12) 主な相談内容

認知症状、対応	家族関係	健康状況 (本人)	健康状況 (介護者)	サービス 利用	介護保険 関係	経済的な 問題
119	37	11	21	40	24	27
22.9%	7.1%	2.1%	4.0%	7.7%	4.6%	5.2%

愚痴	医療・薬	対人関係	ストレス (本人)	ストレス (介護者)	苦情	入院、入所
39	45	4	4	61	10	14
7.5%	8.7%	0.8%	0.8%	11.7%	1.9%	2.7%

若年性 認知症	その他
7	57
1.3%	11.0%

【相談の具体的内容について】

①認知症の症状・対応

- ・ 家族や自分自身の認知症を心配する相談
- ・ 認知症の症状から起こる行動について、対処方法等の問合せ
(排泄の失敗が増えた、タバコの火の始末が心配、同じ物ばかり買ってくる、ゴミの分別方法が分からなくなってきたので近所から苦情を言われる、物とられ妄想がある、徘徊を繰り返す、お菓子を食べさせても食べさせても足りない、車をぶつけるので運転を止めさせたいがどうしたらいいのか 等)

②介護者のストレスと愚痴

- ・ 介護者の心身の疲れの訴え (眠れず辛くて死んでしまいたい、日中2人でいる時間が長いので疲れる、遠距離介護で疲れる、老夫婦での暮らしで介護者の疲

れがひどく心配、介護者に付き回るので気が休まらない、暴言・暴力があるため一緒にいると息苦しい 等)

- ・介護から起こる苛立ちや怒りからの介護者の本音の訴え
(本人の行動が理解できない、叩きたくなる、我慢できない、介護したくない、今後の不安への訴え 等)

③医療・薬

- ・病院選び、病院探しについての問い合わせ
- ・受診の方法について
(本人が嫌がり興奮するので連れて行けない、受診を拒否する、等)
- ・主治医に対する不信感の訴え
(何を聞いても「たいしたことない」「仕方ない」としか言ってくれない、主治医に介護の様子を話したいが機嫌が悪くて聞けない、検査をしてくれない、薬を使ってもらえない 等)
- ・投薬による症状の変動への不信感や悩み
(薬が変わったら怒りっぽくなった、等)

④サービス利用

- ・各施設の特徴や相違点と料金の問合せ
- ・サービス等の利用方法の相談
(介護保険サービス・施設の利用の仕方についての問合せ、サービスを利用したいが本人が拒む、介護者が入院するので介護ができなくなるので施設を探している 等)
- ・施設等の対応についての不満の訴え
(喘息発作が起きるとサービスの利用を断られる、入院しているが攻撃的なため病院から付き添いを要求された、せん妄・暴力・暴言があるため精神病院への転院を勧められた 等)

⑤家族関係

- ・家族の介護拒否や、理解の不足に対する悩み
(他の家族の協力が得られない、実母を介護しているが主人への遠慮があり、介護から逃げ出したい気持ちになる、介護者との関係が上手くいかない 等)

⑥経済的な問題

- ・低所得からの悩み
- ・若年性認知症の発症による悩み
- ・受診にかかる費用についての問合せ

⑦その他

- ・近所の方が介護に疲れて大変そうだ。受診やサービスの利用もしていないので心配。
- ・成年後見制度の手続について
- ・若年性認知症と診断されたため、介護保険や障害福祉サービス等について地域包括支援センターに相談したが、「難しい」「手続が面倒」と言われた。

⑧対応が困難であった事例

- ・実母の症状について心配する相談を受けるが、相談者に精神疾患が伺えるケース
- ・実母に受診させるため、受診方法と実母の傲慢な態度を抑える方法について相談があったが、傲慢な態度の背景に家族関係・金銭のトラブルがあることがわかった。
- ・上司の仕事のミスが多くなり、若年性認知症かも知れないと思うが、自分からは言い出しがたいので、どうしたら良いか。