

## Ⅲ－２ 高齢者総合相談センター運営事業実施報告

高齢者及びその家族等のかかえる保健、医療、福祉等に関わる各種の心配ごと・悩みごと相談に応じるとともに、福祉用具の展示紹介や、高齢者向けの総合的な情報収集・提供を行い、各相談機関との連絡調整、並びに市町村の相談体制を支援するため、各種相談・研修事業を実施した。

今年度は、県から新たに受託した「認知症コールセンター」の運営事業と、昨年度から受託している「高齢者権利擁護等推進事業」等と連携を図り、県民への相談に対応した。

### 1. 相談業務の実施内容

- (1) 相談日 月曜日から土曜日まで毎日  
(但し、日曜日、祝日、年末年始は休み)
- (2) 開設時間 一般相談 午前9時から午後5時まで  
専門相談 午後1時から午後4時まで
- (3) 相談方法 電話、来所、文書、メール等
- (4) 相談内容
- ①一般相談 家族や人間関係、老後の不安、施設入所、在宅福祉サービス、健康・保健・介護、就労等に関する相談（センター相談員）
  - ②専門相談 法律、人生、高齢者の権利擁護・虐待、福祉用具・住宅改修等専門的分野に関する相談（専門相談員）
- (5) 専門相談員及び相談日

相談分野	相談員	相談日
法律相談	弁護士	第2・第4火曜日
人生相談	学識経験者	第1水曜日
高齢者の権利擁護定期相談	弁護士、社会福祉士	奇数月第3木曜日
福祉用具・住宅改修相談	医療・福祉・建築の専門家	随時

- (6) 相談業務実施状況（P. 27 ～P. 28 を参照）

相談総件数	1,759件
☒ 一般相談	1,592件
☒ 専門相談	167件

(7) シルバー110番なんでも相談の開設

高齢者総合相談センター（シルバー110番）の周知を図るため、一日総合相談「シルバー110番なんでも相談」を開設し、高齢者及び高齢者を抱える家族からの相談に応じた。

- ☒ 期日 平成22年 9月14日（火）
- ☒ 場所 中央シルバーエリア 高齢者総合相談センター
- ☒ 内容 なんでも相談  
専門相談員  
〔 法律相談（弁護士）、 人生相談（学識経験者）、  
高齢者の権利擁護虐待に関する相談（弁護士、社会福祉士） 合計3名 〕  
一般相談、健康・介護相談は当相談センター相談員で対応

【相談件数】

相談種別	相談方法		件数（件）
	来所（件）	電話（件）	
くらしの一般相談	6	6	12
法律相談	6	0	6
人生相談	1	1	2
合計	13件	7件	20件

## 2. 高齢者権利擁護等推進事業の実施

平成17年11月に「高齢者虐待の防止、養護者に対する支援等に関する法律」、いわゆる「高齢者虐待防止法」が施行され、高齢者の尊厳保持」の視点に立って、虐待防止などの高齢者の権利擁護のための取り組みを推進することが求められている。このため、定期相談窓口の設置等、専門的な相談体制等の整備を図るとともに、啓発のための研修等を行い、高齢者の権利擁護のための取り組みを推進した。

今年度は、特に県社会福祉士会と共催で、地域包括支援センター等の職員を対象とした高齢者虐待対応現任者研修を開催し、相談業務の実践力の向上を図った。

(1) 高齢者権利擁護定期相談の実施

県内の権利擁護に関わる関係団体等との連携のもと、弁護士、社会福祉士等の専門職による相談員を配置した権利擁護相談窓口を設置し、相談に対応した。

【相談実施日】 奇数月 第3木曜日（年6回）

5月21日（木）、7月16日（木）、9月17日（木）  
11月19日（木）、1月21日（木）、3月18日（木）

【相談件数】 18件

成年後見（後見、権利擁護）	に関する相談	8件
消費者被害（契約、金銭貸借）	に関する相談	1件
虐待	に関する相談	1件
その他（財産管理、その他）		8件

(2) 高齢者虐待対応現任者研修会の開催

高齢者虐待防止法にもとづく虐待対応機関、協力機関の現任者が、虐待対応にあたる上で必要な専門的視点、技術を習得し、実践力の向上を図ることを目的として、社団法人秋田県社会福祉士会と共催で実施した。

- 期日 平成22年 10月29日（金）、10月30日（土）、11月6日（土）
- 場所 中央シルバーエリア 研修室
- 参加者 市町村高齢者虐待防止担当職員、市町村地域包括支援センター職員、在宅介護支援センター職員等 [35名]
- 研修プログラム

	科目名		形式	講師
1日目 (10/29)	科目1	高齢者虐待防止と市町村の責務	講義	秋田弁護士会 武田龍生 弁護士
	科目2	高齢者虐待対応ソーシャルワークモデルと権利擁護	講義	社会福祉士 豊澤公栄
	科目3	帳票説明（初動期、支援計画、評価と終結）	講義	（社団）日本社会福祉士会 企画一課長 小幡秀夫 氏
	科目4	初動期	講義 演習	社会福祉士 伊藤幹子 氏 保泉 拓 氏
2日目 (10/30)	科目5	支援計画	講義 演習	社会福祉士 保坂絵美子氏 保泉 拓 氏
	科目6	評価と終結	講義 演習	社会福祉士 浅利和磨 氏
3日目 (11/6)	科目7	総合演習1（初動体制） 総合演習2（支援計画、評価）	演習	社会福祉士 保泉 拓 氏 浅利和磨 氏 保坂絵美子氏

(3) 秋田県高齢者虐待防止・権利擁護セミナーの開催

県内の高齢者虐待防止や権利擁護等の取り組みを一層推進するために、地域包括支援センターをはじめ、行政や関係機関の連携を基に、地域の支援体制づくり、ネットワークの構築等についての理解を深めるとともに、福祉関係の支援と具体的な取り組みについて学び、今後の活動に活かすことを目的として実施した。

- ❑ 期 日 平成23年 3月2日 (水)
- ❑ 場 所 中央シルバーエリア 多目的ホール
- ❑ 参加者 市町村、地域包括支援センター職員、居宅介護支援事業所職員  
[141名]
- ❑ 内 容
  - 行政報告「秋田県における高齢者虐待の現状と課題」  
県高齢者総合相談センター所長
  - 講演①「高齢者虐待事例の対応と権利擁護支援の基本的理解」  
講師：NPO法人 ふくし@JIM 理事長 小湊純一 氏
  - 講義②「高齢者虐待対応と権利擁護の具体的な支援方策について」  
講師：NPO法人 ふくし@JIM 理事長 小湊純一 氏
  - 事業概要報告 「高齢者権利擁護等推進事業の概要について」  
県高齢者総合相談センター所長

(4) 事例検討会（高齢者権利擁護等推進事業）の開催

高齢者の尊厳の保持の視点に立ち、市町村や地域包括支援センター等の相互の連携のもと、虐待防止、高齢者の権利擁護に関するネットワークを構築することを目的として実施した。

- ❑ 期 日 平成23年3月3日 (木) 10:00～16:40
- ❑ 場 所 中央シルバーエリア 多目的ホール
- ❑ 受講者 市町村、地域包括支援センター職員等 [25名]
- ❑ 内 容
  - 講義「高齢者虐待対応と市町村、地域包括支援センターの役割」  
講師 NPO法人 ふくし@JMI 理事長 小湊純一 氏
  - 講義「高齢者虐待防止と適切な市町村の対応」  
講師 秋田弁護士会  
高齢者・障がい者問題対策委員会 委員 河合基裕 氏
  - 講義・演習「高齢者虐待における帳票の活用について」  
講師 県社会福祉士会 ぱあとなあ秋田  
副委員長 伊藤幹子 氏

### 3. 運営委員会の開催

- ❑ 期 日 平成23年2月15日 (水) 13:30～14:30
- ❑ 場 所 中央シルバーエリア 研修室
- ❑ 出席者 運営委員(別紙)
- ❑ 内 容 平成22年度 高齢者総合相談センター事業の実施状況について  
平成23年度 高齢者総合相談センター事業の実施計画について

### 4. 情報の収集、整理、提供

(1) 情報の収集、整理

高齢者相談関係機関一覧の整備や老人福祉各種制度、居宅サービス事業所、介護保険施設、病院、福祉用具、シルバービジネスなど高齢者に関する情報収集につとめ、相談活動に必要な定期刊行物や図書資料の整備を行った。

(2) 情報誌による高齢者向け情報の発信

秋田魁新報社から隔月発行されている生活情報誌「郷」(255,000部発行)に、財団情報を掲載。財団事業の案内をはじめとした総合的な情報を発信して、明るい長寿社会にむけた啓発普及に努めた。Vol. 82～87

高齢者総合相談センター関係では、専門相談・一般相談日の周知、相談事例の紹介、福祉用具・住宅改修例の紹介等について掲載し、PRに努めた。

## 5. 福祉機器等の常設展示

介護実習・普及センターと連携し、福祉機器展示コーナーとして、モデルルームや福祉用具の展示・相談を行った。

福祉用具を実際に試すために、他相談機関からの紹介で来所する相談者が増加しており、福祉用具等の相談機関として定着してきている。

## 6. 介護保険に関する相談・苦情の状況調査

介護保険に関する相談・苦情の状況を調査、集計を3ヶ月毎に行っている。調査結果を秋田県国民健康保険団体連合会に情報提供することにより連携を図っている。

第1回目	4月～ 6月	2件
第2回目	7月～ 9月	1件
第3回目	10月～12月	0件
第4回目	1月～ 3月	2件

# 秋田県高齢者総合相談センター運営委員会委員名簿

(任期) 平成21年4月1日～平成23年3月31日

区 分	機 関・団 体	職 名	氏 名
学識経験者	日本赤十字秋田短期大学	介護福祉学科学科長	◎ 村上 照子
福祉・保健医療 機関等の関係者	(社)秋田県医師会	常任理事	西 成 忍
	(社)秋田県看護協会	常務理事	○ 佐藤 潤子
	(社)秋田県理学療法士会	理 事	菅原 慶勇
	秋田県作業療法士会	監 事	石川 隆志
	(社)秋田県社会福祉士会	事務局長	佐藤 俊一
	秋田県介護福祉士会	事務局長	畠山 朋寿
	秋田県老人福祉施設協議会	調査研究・研修 委員	佐藤与志夫
	秋田県老人保健施設 連絡協議会	会 長	稲庭千弥子
	秋田県地域包括・ 在宅介護支援センター協議会	幹事座長	小川 卓也
	(社福)秋田県社会福祉協議会	事務局長	高 橋 豊
	(財)秋田県老人クラブ連合会	副会長	仲村 盛吉
	秋田県民生児童委員協議会	会 長	太田 春海
	(財)秋田県長寿社会振興財団	事務局長	豊澤 公栄
行政機関	秋田県健康福祉部 福祉政策課	課 長	明石 直樹
	秋田県健康福祉部 障害福祉課	課 長	菅原 政志
	秋田県健康福祉部 長寿社会課	課 長	小野 昌樹

◎ 委員長 ○副委員長 所属・職名等は、平成23年3月31日現在 (敬称省略)

## 相談実績統計資料

### ①相談分類別件数の推移

相談分類	平成22年度		平成21年度		前年比 %
	件数(うち専門相談)	構成比	件数(うち専門相談)	構成比	
<b>家族・家庭関係</b>	<b>442 (31)</b>	<b>25.1%</b>	<b>380 (25)</b>	<b>22.3%</b>	<b>116.3%</b>
人生・家族	319 (29)		297 (24)		
家庭生活	105 (2)		71 (1)		
その他	18 (0)		12 (0)		
<b>法律関係</b>	<b>507 (132)</b>	<b>28.8%</b>	<b>542 (150)</b>	<b>31.8%</b>	<b>93.5%</b>
家族問題	74 (24)		80 (30)		
財産・金銭	269 (78)		294 (88)		
事故・賠償	21 (8)		15 (5)		
人権	68 (14)		98 (19)		
その他	75 (8)		55 (8)		
<b>経済・生活関係</b>	<b>112 (1)</b>	<b>6.4%</b>	<b>136 (5)</b>	<b>8.0%</b>	<b>82.4%</b>
生計	26 (0)		15 (0)		
所得保障	24 (0)		14 (0)		
年金・手当・恩給	13 (0)		9 (1)		
税金	4 (0)		8 (0)		
住宅・設備	11 (0)		28 (3)		
仕事	33 (1)		60 (1)		
その他	1 (0)		2 (0)		
<b>福祉サービス関係</b>	<b>550 (3)</b>	<b>31.3%</b>	<b>459 (1)</b>	<b>26.9%</b>	<b>119.8%</b>
在宅福祉サービス	88 (1)		70 (0)		
施設等サービス	68 (0)		36 (0)		
相談機関・施設情報等	55 (0)		34 (0)		
福祉機器・住宅改修	221 (1)		141 (1)		
介護・介助	81 (1)		136 (0)		
その他	37 (0)		42 (0)		
<b>いきがづくり関係</b>	<b>20 (0)</b>	<b>1.1%</b>	<b>26 (0)</b>	<b>1.5%</b>	<b>76.9%</b>
趣味余暇活動	8 (0)		2 (0)		
社会参加	8 (0)		14 (0)		
行事情報	1 (0)		1 (0)		
その他	3 (0)		9 (0)		
<b>保健・医療関係</b>	<b>128 (0)</b>	<b>7.3%</b>	<b>162 (0)</b>	<b>9.5%</b>	<b>79.0%</b>
保健衛生	19 (0)		38 (0)		
医療相談	91 (0)		87 (0)		
医療費	9 (0)		15 (0)		
医療関係機関	3 (0)		13 (0)		
その他	6 (0)		9 (0)		
<b>計</b>	<b>1,759 (167)</b>	<b>100.0%</b>	<b>1,705 (181)</b>	<b>100.0%</b>	<b>103.2%</b>

## ②相談者の状況

### < 性別 >

女性からの相談が全体の約 68.3%、男性からの相談は約 31.6%で前年度とほぼ同じ割合となっている。

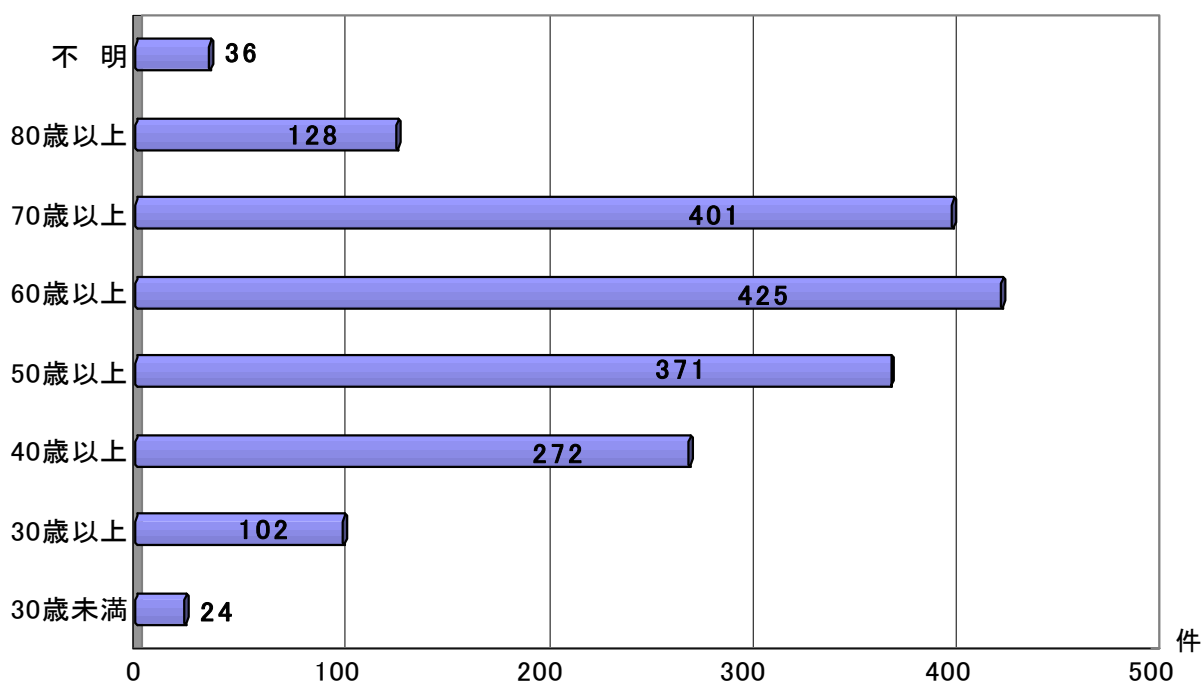
	男性	女性	不詳
平成22年度	556件(31.6%)	1,201件(68.3%)	2件(0.1%)
平成21年度	546件(32.0%)	1,159件(68.0%)	0件(0.0%)

### < 年齢 >

相談者の年齢は、10歳代から90歳代にわたる。60歳代(26.6%)が最も多く、続いて50歳代(23.0%)、70歳代(20.7%)、40歳代(12.8%)、80歳以上(7.3%)、となっている。80歳以上の高齢者から128件の相談があった。

### <相談者の年齢>

年度	30歳未満	30～	40～	50～	60～	70～	80～	不明	計
平成22年度	24 (1.6)	102 (6.6)	272 (12.8)	371 (23.0)	425 (26.6)	401 (20.7)	128 (7.3)	36 (1.4)	1,759件 (100.0%)
平成21年度	27 (1.6)	112 (6.6)	218 (12.8)	393 (23.0)	453 (26.6)	353 (20.7)	125 (7.3)	24 (1.4)	1,705件 (100.0%)



<相談者の居住地>

相談者の居住地は、県中央地区が全体の73.1%、秋田市の居住者は全体の65.9%である。県外からは37件の相談があったが、県内に住む高齢の両親の介護に関する相談が子どもから寄せられているものであった。

<相談者の居住地>

支 部	相談 件数	構成比	町村部	相談 件数	構成比	地 区	相談件数構成比	
							平成22 年度	平成21 年度
鹿角市	18	1.0%	小坂町	0	0.0%	県北	144件 (8.2%)	91件 (5.3%)
大館市	29	1.6%	上小阿仁村	9	0.5%			
北秋田市	34	1.9%	藤里町	6	0.4%			
能代市	34	1.9%	八峰町	0	0.0%			
			三種町	14	0.8%			
男鹿市	27	1.5%	五城目町	15	0.9%	中央	1,286件 (73.1%)	1,264件 (74.1%)
潟上市	28	1.6%	八郎潟町	1	0.1%			
秋田市	1,159	65.9%	井川町	2	0.1%			
由利本荘市	41	2.3%	大潟村	6	0.4%			
にかほ市	7	0.4%						
大仙市	72	4.1%	美郷町	5	0.3%	県南	174件 (9.9%)	191件 (11.2%)
仙北市	32	1.8%	羽後町	10	0.6%			
横手市	30	1.7%	東成瀬村	2	0.1%			
湯沢市	23	1.3%						
市部計	1,491	87.5%	町村部計	70	3.2%	不明・ 県外	155件 (8.8%)	159件 (9.4%)
不 明	118	6.7%						
県 外	37	2.1%	合 計	1,759 件	100.0%	1,759件(100.0%)		1,705件 (100.0%)

### ③相談対象者の状況

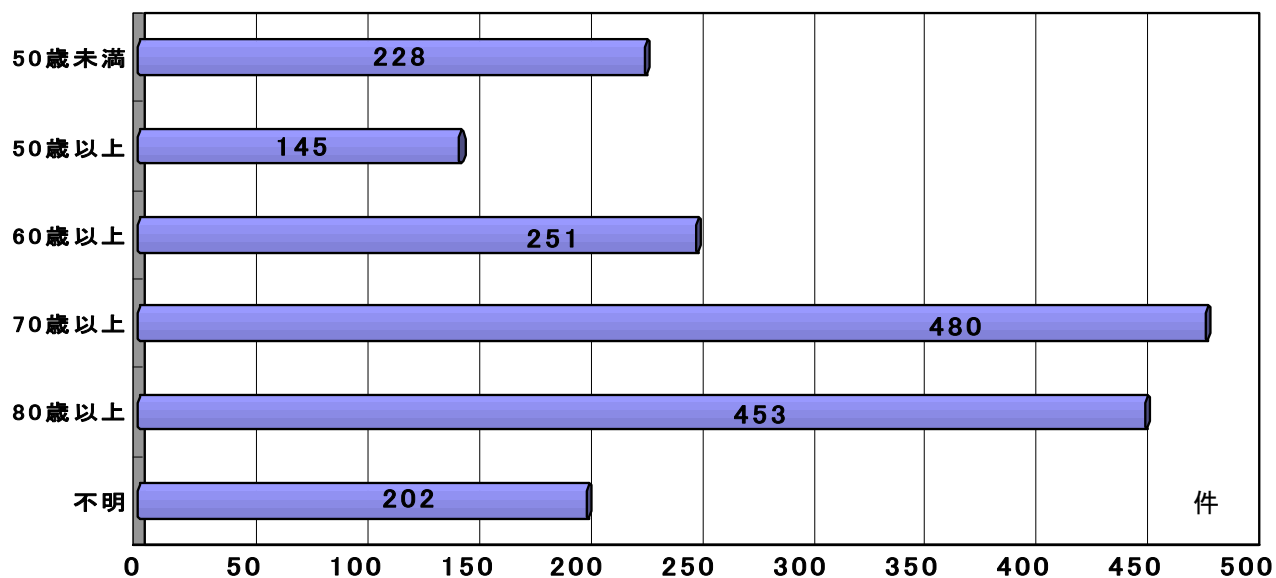
#### < 性別 >

相談対象者は約52.8%が女性であるが、相談者では女性が約68.3%である。

#### < 年齢 >

70歳代が最も多く、順に、80歳以上、60歳代、50歳未満となっている。

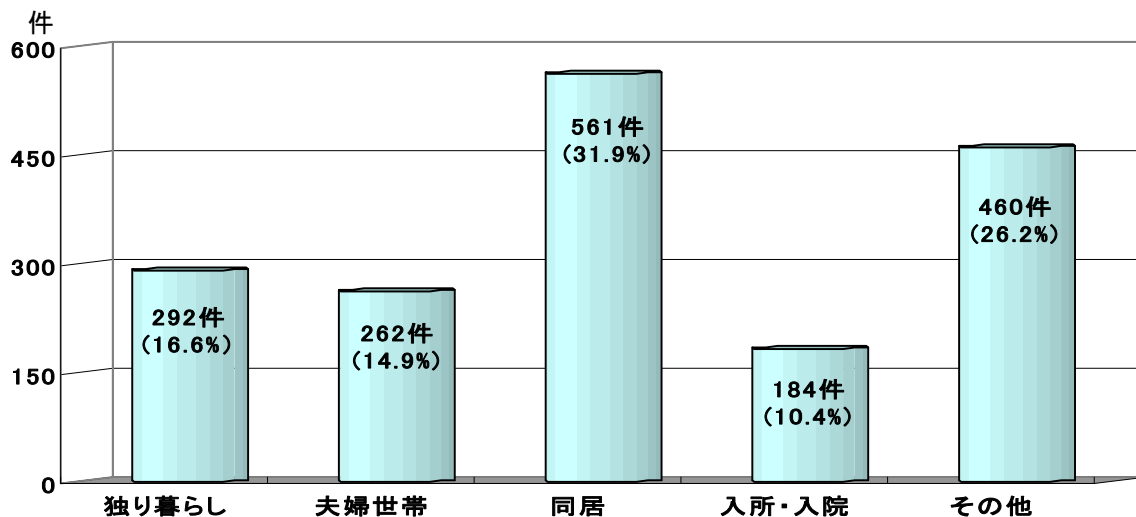
#### <対象者の年齢>



#### <対象者の居住形態>

居住形態は、その他を除き同居が最も多く561件(31.9%)、順に独り暮らし292件(16.6%)、夫婦世帯262件(14.9%)、施設等入院184件(10.5%)である。

#### <対象者居住形態>

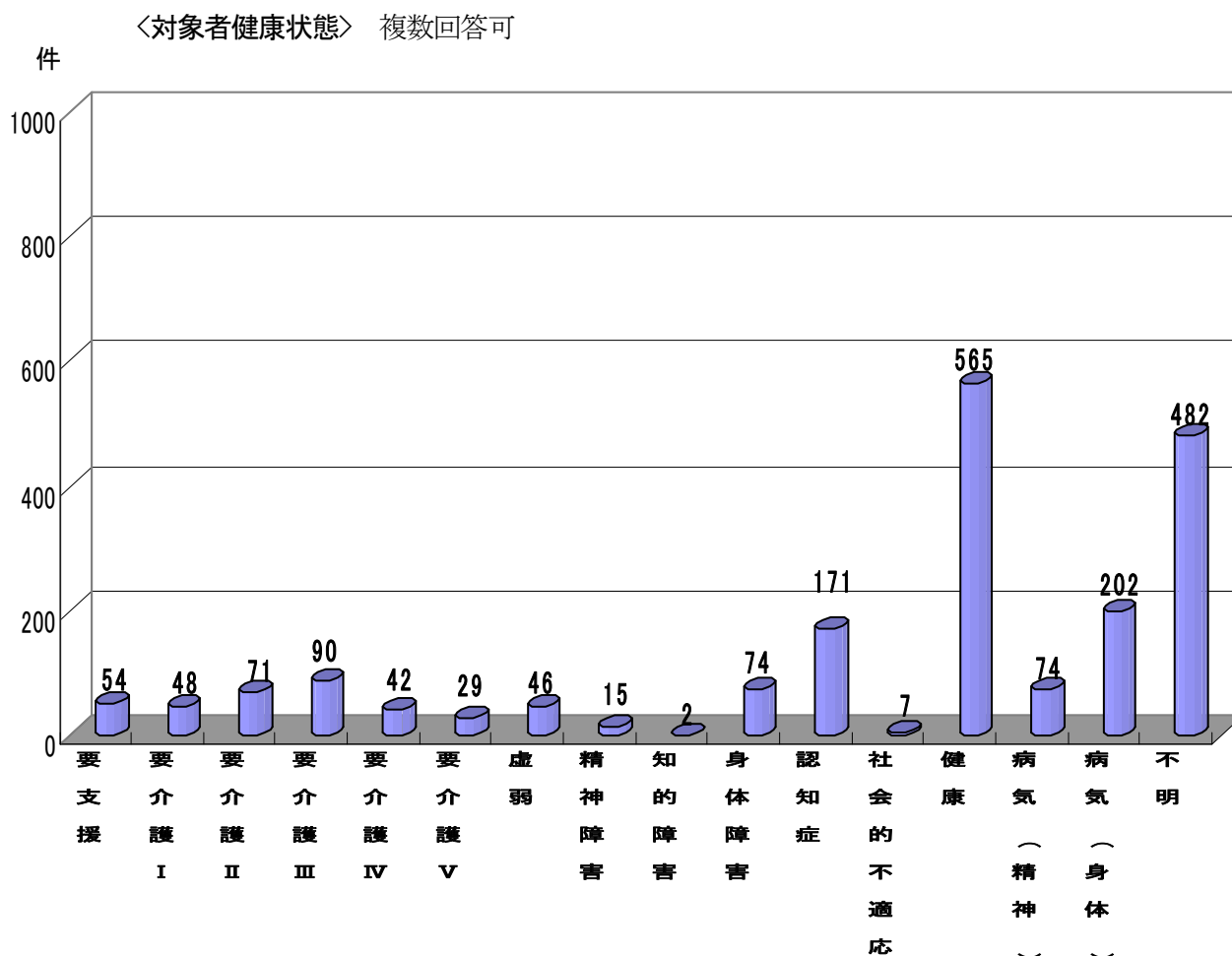


年度 \ 住形態	同居	夫婦所帯	独り暮らし	施設等 入所・入院	その他	計
平成22年度	561 (31.9)	262 (14.9)	292 (16.6)	184 (10.5)	460 (26.1)	1,759件 (100%)
平成21年度	480 (28.2)	249 (14.6)	201 (11.8)	200 (11.7)	575 (33.7)	1,705件 (100%)

前年度と比較すると、独り暮らしが4.8ポイントの増、同居が3.7ポイントの増となっており、施設等入所・入院が逆に1.2ポイントの減となっている。

### <対象者の健康状態>

健康状態は、健康な人が約32.1%で、病気（身体）、認知症、要介護3、身体障害、病気（精神）、要介護2の順となっている。（健康状態は複数回答可）



④平成22年度月別高齢者総合相談センター実績状況

平成22年4月1日～平成23年3月31日

相談内容	4月			5月			6月			7月			8月			9月			10月			11月			12月			1月			2月			3月			合計		
	一般	専門	計	一般	専門	計	一般	専門	計	一般	専門	計	一般	専門	計	一般	専門	計	一般	専門	計	一般	専門	計	一般	専門	計	一般	専門	計	一般	専門	計	一般	専門	計			
<b>家族・家庭関係</b>	34	2	36	27	1	28	37	3	40	29	3	32	35	1	36	48	5	53	38	3	41	36	1	37	19	3	22	28	3	31	36	4	40	44	2	46	411	31	442
人生・家族	28	2	30	16	1	17	25	3	28	21	3	24	28	1	29	35	5	40	33	3	36	23	1	24	12	3	15	21	3	24	15	2	17	33	2	35	290	29	319
家庭生活	6	0	6	9	0	9	9	0	9	7	0	7	4	0	4	11	0	11	5	0	5	11	0	11	5	0	5	6	0	6	21	2	23	9	0	9	103	2	105
その他	0	0	0	2	0	2	3	0	3	1	0	1	3	0	3	2	0	2	0	0	0	2	0	2	2	0	2	1	0	1	0	0	0	2	0	2	18	0	18
<b>法律関係</b>	38	12	50	38	13	51	30	10	40	40	15	55	33	11	44	30	12	42	30	10	40	27	9	36	34	9	43	20	12	32	27	9	36	28	10	38	375	132	507
家族問題	6	3	9	9	4	13	5	4	9	4	0	4	6	3	9	2	2	4	4	1	5	1	0	1	4	1	5	3	1	4	3	2	5	3	3	6	50	24	74
財産・金銭	21	8	29	23	7	30	11	6	17	23	9	32	15	6	21	19	7	26	9	3	12	16	5	21	13	7	20	11	9	20	16	5	21	14	6	20	191	78	269
事故・賠償	4	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	0	1	1	4	4	8	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	1	3	0	0	0	13	8	21
人権	0	0	0	1	1	2	5	0	5	3	5	8	5	0	5	6	1	7	6	0	6	5	3	8	7	1	8	5	2	7	1	0	1	10	1	11	54	14	68
その他	7	0	7	5	1	6	9	0	9	10	1	11	5	1	6	3	1	4	7	2	9	5	1	6	9	0	9	1	0	1	5	1	6	1	0	1	67	8	75
<b>経済・生活関係</b>	8	0	8	8	0	8	7	0	7	8	0	8	7	0	7	21	0	21	6	0	6	8	0	8	12	0	12	3	0	3	16	0	16	7	1	8	111	1	112
生計	3	0	3	3	0	3	2	0	2	3	0	3	2	0	2	2	0	2	1	0	1	5	0	5	1	0	1	1	0	1	3	0	3	0	0	0	26	0	26
所得保障	2	0	2	0	0	0	1	0	1	2	0	2	2	0	2	11	0	11	2	0	2	0	0	0	2	0	2	1	0	1	0	0	0	1	0	1	24	0	24
年金・手当・恩給	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	4	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	2	3	0	3	13	0	13
税金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	4	0	4
住宅・設備	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	6	0	6	0	0	0	11	0	11
仕事	3	0	3	2	0	2	2	0	2	3	0	3	2	0	2	4	0	4	2	0	2	0	0	0	8	0	8	0	0	0	4	0	4	2	1	3	32	1	33
その他	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
<b>福祉サービス関係</b>	50	0	50	52	1	53	56	0	56	44	0	44	35	0	35	60	1	61	43	0	43	39	0	39	38	0	38	31	1	32	66	0	66	33	0	33	547	3	550
在宅福祉サービス	6	0	6	6	0	6	8	0	8	7	0	7	10	0	10	9	0	9	6	0	6	7	0	7	8	0	8	5	1	6	9	0	9	6	0	6	87	1	88
施設等サービス	5	0	5	9	0	9	2	0	2	6	0	6	4	0	4	6	0	6	5	0	5	4	0	4	7	0	7	4	0	4	9	0	9	7	0	7	68	0	68
相談機関・施設情報等	4	0	4	2	0	2	5	0	5	7	0	7	4	0	4	7	0	7	1	0	1	6	0	6	3	0	3	4	0	4	4	0	4	8	0	8	55	0	55
福祉機器・住宅改修	20	0	20	25	0	25	23	0	23	15	0	15	11	0	11	19	1	20	22	0	22	18	0	18	15	0	15	10	0	10	33	0	33	9	0	9	220	1	221
介護・介助	12	0	12	7	1	8	13	0	13	6	0	6	3	0	3	12	0	12	8	0	8	4	0	4	5	0	5	5	0	5	4	0	4	1	0	1	80	1	81
その他	3	0	3	3	0	3	5	0	5	3	0	3	3	0	3	7	0	7	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	3	7	0	7	2	0	2	37	0	37
<b>いきがいきづくり関係</b>	5	0	5	2	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	1	0	1	2	0	2	2	0	2	1	0	1	3	0	3	0	0	0	2	0	2	20	0	20
趣味余暇活動	3	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	8	0	8
社会参加	2	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	2	8	0	8
行事情報	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
<b>保健・医療関係</b>	20	0	20	9	0	9	11	0	11	15	0	15	12	0	12	10	0	10	14	0	14	5	0	5	4	0	4	8	0	8	7	0	7	13	0	13	128	0	128
保健衛生	3	0	3	0	0	0	2	0	2	4	0	4	2	0	2	0	0	0	3	0	3	2	0	2	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	19	0	19
医療相談	15	0	15	8	0	8	6	0	6	9	0	9	10	0	10	10	0	10	6	0	6	3	0	3	3	0	3	6	0	6	6	0	6	9	0	9	91	0	91
医療費	1	0	1	1	0	1	2	0	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	9	0	9
医療関係機関	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	3	0	3
その他	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	6	0	6
<b>合計</b>	<b>155</b>	<b>14</b>	<b>169</b>	<b>136</b>	<b>15</b>	<b>151</b>	<b>141</b>	<b>13</b>	<b>154</b>	<b>138</b>	<b>18</b>	<b>156</b>	<b>122</b>	<b>12</b>	<b>134</b>	<b>170</b>	<b>18</b>	<b>188</b>	<b>133</b>	<b>13</b>	<b>146</b>	<b>117</b>	<b>10</b>	<b>127</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>120</b>	<b>93</b>	<b>16</b>	<b>109</b>	<b>152</b>	<b>13</b>	<b>165</b>	<b>127</b>	<b>13</b>	<b>140</b>	<b>1,592</b>	<b>167</b>	<b>1,759</b>

### Ⅲ－３ 認知症コールセンター運営事業実施報告

認知症の人や家族に対しては、認知症の各ステージにおいて、認知症の知識や介護技術の面だけではなく、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、認知症の人や家族が気軽に相談できる相談窓口体制の構築を図った。

本コールセンターの設置により、認知症になっても住み慣れた地域で安心して生活できるよう、関係機関と連携を図り支援するため、県民への相談に対応した。

#### <相談業務の実施内容>

- (1) コールセンター開設年月日 平成22年4月1日
- (2) 相談専用電話 018(829)2275
- (3) 相談日 月曜日から土曜日まで毎日  
(但し、日曜日、祝日、年末年始は休み)
- (4) 開設時間 午前9時から午後5時まで
- (5) 相談方法 電話、来所、文書、メール等
- (6) 相談対象 認知症高齢者ご本人やご家族等の介護者など
- (7) 相談内容

認知症の症状・対応の方法、家族関係、心身の問題、介護保険関係、経済的問題・成年後見関係、医療関係、苦情、その他

- (8) 相談内容・件数  
平成22年度 296件(詳細は別紙)

認知症コールセンターの相談件数は、296件(延べ519件)となっている。本人や介護者から、症状や対応についての相談が一番多く延べ160件、次いで医療関係が延べ88件、介護保険関係の相談が86件となっている。

医療関係の相談の多くは、『本人が受診を嫌がるので、受診につなげることが難しい』、『どこの医療機関で受診したらよいか』など、初期段階での相談が多い。

心身の問題に関する相談も延べ80件と多く、認知症の方を介護している家族の方の負担が大きいことがうかがえる。

平成22年度 認知症相談内容別表(認知症コールセンター) 4月～3月件数296件

(上位3項目の複数回答)

相談内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	%
①症状・対応の方法 (本人介護者)	52	17	16	8	10	10	8	7	9	14	7	2	160	54.1%
②家族関係	7	3	7	2	2	3	2	4	2	3	4	1	40	13.5%
③(本人・介護者)の 心身の問題	10	7	4	7	5	7	3	7	7	14	5	4	80	27.0%
④介護保険関係	29	9	5	6	4	5	8	2	3	6	7	2	86	29.1%
⑤経済的問題・ 成年後見関係	6	3	2	2	1	1	0	0	0	0	0	3	18	6.1%
⑥医療関係 (受診入院・紹介)	26	8	8	2	6	4	5	3	4	11	6	5	88	29.7%
⑦苦情	0	0	2	0	1	1	2	0	0	0	1	0	7	2.4%
⑧その他	11	3	3	2	1	5	4	2	6	1	0	2	40	13.5%
延べ件数	141	50	47	29	30	36	32	25	31	49	30	19	519	
各月の相談件数	85	27	28	15	15	20	17	10	18	23	22	16	296	

※複数の内容に関する相談については上位3項目までをカウントしている。  
 ※相談者は問題視していないが、相談対応で必要と回答している項目はカウントしている。