

Ⅲ－２ 高齢者総合相談・生活支援センター運営事業実施報告

1 高齢者総合相談事業実施報告

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・悩みごとに対する相談に応じるとともに、福祉用具の展示紹介や、介護方法等の相談に対応した。

このほか、「地域包括支援センターサポート事業」、「地域ケア・マネジメント支援機能強化事業」、「認知症コールセンター運営事業」等を県から受託し、高齢者を取り巻く権利擁護への相談対応、地域包括ケアの促進、認知症に関する相談対応等、県民からの相談に応じるとともに、関係機関と連携し市町村の相談体制を支援した。

(1) 相談業務の実施内容

ア 相談日 月曜日から日曜日まで毎日（但し、年末年始は休み）

イ 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

ウ 相談方法 電話、来所、文書、メール等

エ 相談内容

(ア) 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）

(イ) 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）

オ 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 司法書士 社会福祉士	第3木曜日
住宅改修相談	医療・福祉・建築等の専門家	奇数月第3土曜日

カ 相談業務実施状況（P. 29～P. 30を参照）

相談総件数 1,786件〔一般相談 1,610件・専門相談 176件〕
（前年度より 155件の増）

キ シルバー110番なんでも相談の開設

高齢者総合相談・生活支援センターの周知を図るため、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26年 9月9日 (火)
- 場所 中央シルバーエリア 高齢者総合相談・生活支援センター
- 内容 なんでも相談 ・専門相談員 法律(弁護士) 人生(学識経験者) 計2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

相談種別	来所(件)	電話(件)	件数(件)
くらしの一般相談	0	4	4
法律相談	4	1	5
人生相談	2	0	2
合計	6件	5件	11件

(2) 高齢者権利擁護担当者研修の開催(地域包括支援センター支援事業)

ア 高齢者権利擁護定期相談の実施(毎月第3木曜日 年12回の実施)

市町村、地域包括支援センター、県民からの高齢者権利擁護相談(高齢者虐待、財産管理、消費者被害、成年後見等)に対応するため、法的分野からは弁護士と司法書士、福祉分野からは社会福祉士の専門相談員が二人一組で、毎月1回定期相談を開催した。

相談経路 相談種別	地域包括支援センター等 (件)	一般(件)	件数(件)
虐待	4	3	7
成年後見	3	6	9
財産管理	1	1	2
金銭貸借	1	1	2
消費者被害	1	1	2
その他	0	7	7
合計	10件	19件	29件

[主な相談の内容] ・認知症高齢者に対する心理的・経済的虐待について

- ・認知症の方の金銭管理に不安があり、後見制度を利用したい
- ・親族が関わりを拒否している方の財産管理や身元引受人等の今後
- ・同居の親族による不適切な財産管理

イ 高齢者権利擁護事例検討会の開催

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全県下の高齢者の権利擁護に関するネットワークを構築するため、県内三地区で事例検討会を開催した。

地 区	検 討 事 例	参加機関 人数
県北地区 平成26年 11月26日 北部シルバーエリア	① 長男による身体的虐待にどう対応するか ② 長男による心理的虐待に対して、措置のタイミング、緊急性の判断はどのように ③ 虐待をしていると誤解された場合の反論の場はあるか ④ 夫の身体的・心理的虐待への対応について ⑤ 多額の借金のある判断能力のない高齢者への対応 ⑥ 養護者でない親族による経済的虐待	3地域包 括支援セ ンター 5人
	助言者 弁護士 藤原美佐子 氏 社会福祉士 伊藤幹子 氏	
県央地区 平成26年 11月27日 中央シルバーエリア	① 長男による身体的虐待 ② 高齢者本人による二女への介護・世話の押しつけ（どちらの権利を擁護すべきか） ③ 息子による身体的・経済的・心理的虐待 ④ 発達障害の孫による母親への虐待を娘が放置 ⑤ 統合失調症の娘による父親への介護放棄・心理的虐待等	12地域 包括支援 センター 13人
	助言者 弁護士 藤原美佐子 氏 社会福祉士 保泉 拓 氏	
県南地区 平成26年 11月28日 横手市交流センター わいわいプラザ	① 認知症の妻への身体的虐待の今後の対応 ② 認知症高齢者の成年後見制度の活用 ③ 息子による身体的虐待、介護放棄等 ④ 精神障害の息子による身体的・心理的虐待 ⑤ 成年後見人と医的侵襲行為の同意	5地域包 括支援セ ンター 6人
	助言者 弁護士 藤原美佐子 氏 社会福祉士 伊藤幹子 氏	

ウ 高齢者虐待防止セミナーの開催

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、行政や地域包括支援センターをはじめ、介護保険事業所の従事者等との連携を基に、高齢者虐待に関する認識を深めるとともに、家族支援と対応のポイントについて学び、今後の活動に活かすことを目的として開催した。

また今年度は、養介護施設従事者等による高齢者虐待防止編を初めて開催し、その対応と防止について学んだ。

①【養介護施設従事者等による高齢者虐待防止編】

- 期 日 平成26年 9月30日 (火)
- 場 所 中央シルバーエリア 多目的ホール
- 参加者 地域包括支援センター職員、保健・福祉・医療分野の関係者、施設関係者
その他高齢者の権利擁護、虐待防止等に関心のある方等 [133名]
- 内 容 ○講義1「高齢者虐待防止法における市町村の役割と対応（施設編）」
講師：秋田弁護士会 弁護士 上野裕幸 氏
○発表「養介護施設従事者等による高齢者虐待について」
公益財団法人 秋田県長寿社会振興財団 豊澤公栄
○講義2・演習 「養介護施設従事者等による高齢者虐待の対応と防止に
ついて」
～施設における虐待の早期発見・対応のポイント～
講師：東北福祉大学 認知症介護研究・研修仙台センター
主任研究員 吉川 悠貴 氏

②【養護者による高齢者虐待防止編】

- 期 日 平成26年 10月14日 (火)
- 場 所 中央シルバーエリア 多目的ホール
- 参加者 市町村担当職員、地域包括支援センター職員、居宅介護支援事業所、介護
支援専門員、民生委員児童委員、保健・福祉・医療分野の関係者、その他
高齢者の権利擁護、虐待防止等に関心のある方等 [125名]
- 内 容 ○講義1「高齢者虐待防止法における市町村の役割と対応（施設編）」
講師：秋田弁護士会 弁護士 上野裕幸 氏
○講義2「高齢者虐待防止に取り組む地域包括支援センターの現状」
講師：秋田市地域包括支援センター
社会福祉士 保坂絵美子 氏
○講義3・演習 「高齢者虐待の予兆察知」
～在宅における家族支援と対応のポイント～
講師：東北福祉大学認知症介護研究・研修仙台センター
主任研修研究員 矢吹知之 氏

(3) 地域ケア・マネジメント支援機能強化事業の実施

個別ケースの支援内容の検討を通じて地域包括ケアシステムの実現を図るほか、地域
ケア会議を通じて地域の課題を把握し、介護保険事業計画の策定等に反映させるため、

地域ケア会議の機能強化の支援を図ることを目的に、3地区（4回）で研修を開催した。
また、地域包括支援センターの活動を広く県民に周知させるためのフォーラムを開催した。

ア 地域ケア会議研修（地域ケア会議等活動支援事業）の実施

市町村や地域包括支援センターにおいて実施する、地域ケア会議の充実・強化を図るため、実施要領を定め、運営支援を担う広域支援員20名を登録・派遣し、各地域包括支援センター等への普及、定着を図るため、研修等を実施した。

(ア) 地域ケア会議研修会の開催（対象；市町村、地域包括支援センターの職員）

日程・地区	研修内容	参加人数
能代市 平成26年 11月6日（木）	『一人暮らしで、近隣に頼れる親族がなく被害妄想がみられる高齢者への対応について』地域ケア個別会議を開始し、その後勉強会を開催した。 広域支援員から事前の準備の必要性、きめ細かなアセスメントの重要性、司会の進め方、次回開催に向けての役割分担、モニタリング等について、意見交換・助言があった。 広域支援員講師・助言 ・秋田市寺内地域包括支援センター寿光園 管理者 柴田 融 氏 ・秋田市旭川地域包括支援センター友遊 管理者 佐々木 基成 氏	18人
地区別開催 講義；「地域包括ケアシステム構築に向けた地域ケア会議の目的と意義」 ・第6期介護保険事業計画の位置づけ ・地域ケア会議の目的と意義 ・地域ケア会議の制度化 ・地域ケア会議と自立支援に資するケアマネジメント 演習；「地域ケア会議開催に至るまでのプロセスを学ぶ」 ・事例にもとづいた演習、演習用DVDの視聴 情報交換；地域ケア会議の取り組み事例の紹介、参加者間で情報交換		
県南地区 平成27年 3月13日（金） 大仙市大曲交流センター	講師・演習指導 ・秋田市寺内地域包括支援センター寿光園 管理者 柴田 融 氏 ・大仙市地域包括支援センター中央 副主幹 遠藤 茂太 氏	6地域包括支援センター 9人

<p>県央地区 平成27年 3月17日(火) 中央シルバーエリア</p>	<p>講師・演習指導</p> <ul style="list-style-type: none"> ・秋田市東通地域包括支援センターひだまり 所長 米谷 充 氏 ・秋田市川元地域包括支援センター社協 管理者 阿部奈穂美 氏 ・秋田市外旭川地域包括支援センターコネクト 管理者 石塚 正紀 氏 	<p>9地域包 括支援セ ンター 9人</p>
<p>県北地区 平成27年 3月18日(水) 北部シルバーエリア</p>	<p>講師・演習指導</p> <ul style="list-style-type: none"> ・秋田市御所野地域包括支援センターけやき 管理者 小川 卓也 氏 ・秋田市旭川地域包括支援センター友遊 管理者 佐々木 基成 氏 	<p>9地域包 括支援セ ンター 14人</p>

※ 地区別地域ケア会議研修は、会議開催の目的・意義を理解していただくことと、今回は、地域ケア会議開催に至るまでのプロセスに視点を当てて、アセスメントの重要性と地域包括支援センター内の職員の共通認識の重要性、今後の対応策の方向性をしっかりとらえておくことが重要だと参加者一同認識を深めた。

※ また、今回は情報交換の場で、広域支援員が地域ケア会議に取り組んでいる状況を報告していただいた。県南地区では、大仙市地域包括支援センター中央が、地域個別会議から全市的な取り組みとして、地域ケア会議で個別のケースが話題に上がりやすくすることと、地域課題の把握のために、高齢者情報を共有できる様式を作成したこと、地域ケア会議を浸透させるための介護支援専門員の研修の開催等の取り組みを紹介した。

県央地区では、秋田市外旭川地域包括支援センターコネクトから、民生委員から相談があったケースで、高齢者等の支援を行うために、個々の対応では難しいケースを、関係者間で検討を行う必要があると判断したケースを選定し、障害福祉や高齢者福祉の公的各種制度の手続き支援、受診・治療にあたっての医療機関からの支援、経済面での立て直し、年金受給の安定化、就労・自立支援等関係機関とのネットワークの構築が図られたこと、センターの職員の能力も向上したことなどが、報告された。最後に地域支援会議は、開催回数が目標ではなく、その会議で何をどのように検討しているか、どんな取り組みがされているかを、もっと重要視すべきではないかとの意見があった。

県北地区では、秋田市旭川地域包括支援センター友遊から、地域ケア会議を『〇〇地区見守りネットワークを語る会』と称し、地区社協と共催で開催したこと、案内の依頼文は、地域代表者から配っていただいたこと、グループワークは、同じ町内のメンバーで構成し協議したこと、『地域で孤立しない、させない、早期発見』をテーマに見守り体制の構築を図るために、会議を開催したと報告があった。

受講者の声を聞くと、地域の代表者の参画のもとに地域ケア会議を開催し、地域の強み、弱点を見直し、地域課題を抽出し、地域で見守りネットワークを継続していくことが望ましいが、実際は、地域の代表者にそれを理解していただくことが難しいという声が多く、そうした面では、この取り組みは特徴的である。

(イ) 広域支援員打ち合わせ会の開催

期 日	内 容	対 象
平成26年 5月30日(金)	・地域ケア会議機能強化支援研修について ・今後の方向について	前年度講師 5名
平成26年 10月23日(木)	・個別ケア会議の内容について ・勉強会(会議の準備、開催、運営)の内容について	能代市に 派遣の講師 2名
平成27年 1月16日(金)	・地域ケア・マネジメント支援機能強化事業実施要綱、広域支援員派遣に係る実施要領、事業内容について ・地域ケア会議に関する研修会の開催について	広域支援員 登録20名 中18名
平成27年 3月5日(木)	・地域ケア会議研修会の具体的進め方について	講師・演習 指導者7名

(ウ) 地域ケア会議開催状況等調査の実施

地域ケア会議研修会の開催前に、県内の地域包括支援センターにおける地域ケア会議の状況の調査を実施し、55センター中33センターから回答があった。

(回収率60.0%)

- ① 機能別開催状況では
個別課題解決機能の開催が多く、年間1センター当たり平均7.6回となっている。
- ② 地域ケア会議における個別ケース検討の開催回数は、年間1センター当たり平均7.2回となっている。
- ③ 個別ケースの内容については、『支援者が困難を感じているケース』が、年間1センター当たり平均4.0回となっており、次いで『医療との連携が必要なケース』が、2.8件となっている。
- ④ 個別ケースの選定については、民生委員・児童委員や地域住民からの相談・苦情を受け、地域包括支援センターが、関係者間で検討を行う必要があると判断したケースを選定、介護支援専門員が困難を感じ、地域包括支援センターに相談があったケースで、サービス担当者会議における支援のみでは、サポートが難しいと判断したケースを選定、介護サービス提供事業所及びその従事者から、相談訴えがあったケースで、他職種の連携や住民の見守り等の協力が必要なケースを選定、地域包括支援センターが扱っているケースの中から、特に課題と考えるテーマ(医療と介護の連携、インフォーマルサービス関係者との連携、権利擁護等)に関するケースを選定した個別ケースが多い結果となっている。

⑤ 地域ケア会議で効果があったこととして、保健・医療職との連携強化、参加者の問題解決能力の向上、自治体内の関係部署との連携の強化、他の公的サービスの関係者との連携、適切なサービス内容の選択があげられている。

⑥ 地域ケア会議に関する質問や意見要望では、

- ・ 地域ケア会議を開催するに当たって、警察、保健所など福祉関係者以外の参加を求めても、協力を得られない場合がある。包括側から参加の必要について説明しても、限界があると感じる。
- ・ 定期的に行うマンパワーが不足している。居宅への周知、ケア会議の説明が十分できていない。
- ・ 個別ケース検討のケア会議は開催されておらず、今後の課題として、出席者の選定や調整がうまくできるか心配である。
- ・ わからないことはたくさんあるが、それは、やはり、ここ(自分達が住むこの地域)で聞いて、できたら解決していこうと考えている。
- ・ それぞれの自治体にあった地域ケア会議を構築(開催)することが必要。
- ・ 会議開催の目的の共有が重要。

などとなっており、これから取り組みを始めるところ、開催しているが、問題点・課題がありなかなか前に進まないところと様々であるが、市町村が、住民のニーズをとらえ、地域課題の抽出等、実態に即した事業展開を期待するところである。

イ 県民に対するセンター活動周知・啓発事業

地域包括ケアシステムについて県民に周知するシンポジウムを開催し、地域包括支援センターの活動について、地域において、自助・公助・共助・互助の仕組みを構築する新しい総合事業について広く県民に周知を図るため、開催した。

(ア) 地域包括ケアシンポジウムの開催

テーマ～今こそ、我が町を考える地域包括ケアシステム～

■ 期 日 平成26年11月29日(土)

■ 場 所 中央シルバーエリア 多目的ホール

■ 参加者 県民、市町村担当職員、地域包括支援センター職員、介護保険事業所従事者
介護支援専門員、民生委員、保健・福祉・医療分野の関係者、その他認知症
に関心のある方等 [143名]

■内 容

○ 基調講演 「地域包括ケアシステムとは」

秋田大学大学院医学系研究科保健学専攻・医学系研究科附属地域包括ケア・介護
予防研修センター長 中村順子氏

- ・ 地域包括ケアとは、様々なケアが必要になっても住み慣れた地域・生活の場で自分らしく尊厳を持って、最後まで暮らせるように、医療や介護、住まいや生活支援、重度にならないような予防的な支援が、目的や理念を一致させたチームの連携によって一体的に提供されることを目標としていることを強調された。

○ 対 談「～今こそ、我が町を考える地域包括ケアシステム～」

- ・ 秋田大学大学院医学系研究科保健学専攻・医学系研究科附属地域包括ケア・介護予防研修センター長 中村順子氏
- ・ 読売新聞特別編集委員 橋本五郎氏

- ・ 地元で自分らしく生活するには地域力を再発見すること、地域で暮らしている見えなくなっている物があり、秋田には何もないという人がいるが、本当は地域には根付いた力があり、秋田ならではの魅力もあることや、データの分析の仕方や考え方を変えることで、マイナスに見えることの中にもプラスの面があること。
- ・ 自助を基本としその先に公助・共助・互助があるが、昔ながらのコミュニケーションを図れる環境づくりが秋田にはあること。
- ・ 橋本先生は奥様の介護を通して家族としての気持や判断も交えて、どのように自分らしく病を持って暮らしていくのか、家族を支えていくのか、健康寿命をどのように伸ばすのかは個人の考え方によること、包括ケアを進めていくには一人ひとりの活動や考え方も大切になっていく事などを対談し、参加者一同認識を深めた。

(4) 地域包括ケアにおける医療と介護の連携を図る研修（自主事業）の実施

住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるように地域において医療、介護、予防、住まい、生活支援サービスが切れ目なく提供される「地域包括ケアシステム」の実現に向け、医療と介護の連携の重要性や現在の連携における問題点、今後の地域包括ケアに求められる専門職の医療と介護の連携のあり方等について、講義・パネルディスカッションを行った。

▣研修期日 平成26年11月22日（土）

▣場 所 中央シルバーエリア 多目的ホール

▣内 容

- 講話1 「在宅医療における訪問看護の位置づけと介護との連携について」

講 師 秋田大学大学院医学系研究科保健学専攻地域・老年看護学講座地域看護学分野 教授

秋田大学大学院医学系研究科附属地域包括ケア・介護予防研修センターセンター長 中村順子氏

- ・訪問看護制度の歴史・概要
- ・在宅医療・介護に関する動向と在宅医療における訪問看護の位置づけ、変化
- ・地域包括ケアシステムの中でそれぞれ(主任介護支援専門員、介護支援専門員、事業所)に求められる役割
- ・医療介護連携に必要な介護支援専門員の能力・スキルと課題
- ・期待すること

- 講話2 「在宅医療における訪問診療の位置付けと介護との連携について」
講 師 秋田県医師会 常任理事 伊藤医院 院長 伊藤伸一氏

- ・在宅医療推進の背景
- ・在宅医療に特有のニーズとは何か
- ・在宅医療で高齢者医療ニーズに応えやすい点・連携が必要な点
- ・在宅医療と介護ネットワーク
- ・医療と介護の連携の課題

- パネルディスカッション「職種間の隙間をどう埋めたらいいのか」
パネリスト

- ・中村順子氏(職名は前述)
- ・伊藤伸一氏(職名は前述)
- ・コーディネーター

秋田県介護支援専門員協会 会長 福本雅治氏

☒ 受講者 137名

(5) 情報の収集、整理、情報誌による高齢者向けの情報の発信

ア 情報の収集、整理

他相談機関関係の情報収集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。

イ 情報誌による高齢者向け情報の発信

財団が発行する「ロングライフ」(年5回発行)に、高齢者の方々のはつらつとしたライフスタイルや快適な暮らしに役立つシニア向け情報を掲載。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。

高齢者総合相談・生活支援センター関係では、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。

(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、対応の連携を図っている。

対象月	件数	苦情内容	相談対応の方法
第1回目 (4～6月)	1件	・市に虐待の疑いがあると通報したが事実関係を知らせてもらえなかった、虐待の危険性から逃れたことと関わり方は別問題ではないか。	市は、通報者に事後の報告義務はないことを伝えた。しかし、報告義務がないことを事前に伝えることも必要でないか。
第2回目 (7～9月)	0件	—	—
第3回目 (10～ 12月)	1件	・医師から通常の生活を許可されているにもかかわらず、高齢を理由に入所施設から危険回避の為に入浴回数が減らされたり、寝間着も着せてもらえなかった。	話し合いを勧めた。 対応が変わらない場合は、苦情受付の他機関があることを紹介した。
第4回目 (1～3月)	2件	・施設職員に対する管理者の対応 ・言葉の出ない母が施設で虐待を受けていた。虐待をするのは一部の人だが、他職員は事実を知っても何もしてくれなかった。	話し合いを勧めた。 対応が変わらない場合は、苦情受付の他機関があることを紹介した。 虐待については市町村に通報を勧めた。

(7) 福祉機器等の常設展示

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。

(8) 関係機関・団体等の連絡調整会議・研修への参加・派遣

開催日	会議・研修名	主催	会場
平成26年 5月21日(水)	平成26年度配偶者暴力相談 支援ネットワーク会議	県女性相談所	秋田地方 総合庁舎
6月7日(土)	「犯罪被害者支援フォーラム」	秋田県警察	秋田拠点セン ターアルヴェ
6月15日(日)	「認知症フォーラム」あきらめない	NHK 厚生文化事業 団	秋田市文化 会館大ホール
9月26日(金)	平成26年度第2回電話相談担当機 関連絡会議(第2回)及び第3回スー パーバイザー研修事業合同研修会	県中央児童相談所	県中央児童 相談所
10月24日 (金)	県民相談に係る関係機関等連絡協議 会相談ネットワーク委員会	秋田県警察本部	秋田県警察 本部本庁舎
11月6日(木)	・平成26年度地域生活定着促進 事業推進協議会	県地域生活定着支援 センター	県庁総合庁舎
12月2日(火)	平成26年秋田県被害者支援連絡 協議会総会	県被害者支援連絡 協議会	ふきみ会館
12月3日(水)	三者連携意見交換会	日本司法支援センタ ー秋田地方事務所	秋田市保健所
12月12日 (金)	家庭裁判所と家事関係機関との 連絡協議会	秋田家庭裁判所	秋田家庭裁判 所
平成27年 1月28日(水)	第10回東地区被害者支援連絡 協議会	東地区被害者支援 連絡協議会	秋田東警察署
1月30日(金)	平成26年度電話相談担当機関 連絡会議(第4回)	県中央児童相談所	県中央児童 相談所
2月24日(火)	平成26年度地域福祉再構築推進研 修(相談業務担当職員研修)	秋田県、秋田県社協	県社会福祉 会館
3月6日(金)	第10回権利擁護・虐待防止セミナー	全国社会福祉協議会	全社協 ・灘尾ホール
3月7日(土)	平成26年度認知症のケアに関する 基礎研修 (認知症の人の新しい居場所づくり)	NPO 法人若年認知症 サポートセンター	全水道会館
3月9日(月)	成年後見のあり方を考える県民 フォーラム	秋田県社協	秋田キャッスル ホテル
3月10日(火)	市区町村・都道府県における高齢者虐 待防止施策に関する研修会	認知症介護研究・研 修仙台センター	ラーニング スクエア新橋
3月18日(水)	ふきのとうホットライン相談員 研修会	秋田県	秋田県生涯 学習センター

①高齢者総合相談・生活支援センター相談分類別件数の推移

相談分類	平成26年度		平成25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	
家族・家庭関係	712 (22)	39.9%	553 (25)	33.9%	128.8%
人 生・家 族	558 (20)		420 (20)		
家 庭 生 活	117 (2)		125 (5)		
そ の 他	37 (0)		8 (0)		
法 律 関 係	432 (145)	24.2%	414 (131)	25.4%	104.3%
家 族 問 題	46 (21)		35 (13)		
財 産・金 銭	206 (80)		221 (77)		
事 故・賠 償	21 (7)		14 (6)		
人 権	105 (25)		107 (26)		
そ の 他	54 (12)		37 (9)		
経 済・生 活 関 係	99 (4)	5.6%	128 (1)	7.9%	77.3%
生 計	25 (0)		24 (0)		
所 得 保 障	8 (0)		2 (0)		
年 金・手 当・恩 給	1 (0)		1 (1)		
税 金	3 (0)		9 (0)		
住 宅・設 備	18 (3)		8 (0)		
仕 事	37 (1)		82 (1)		
そ の 他	7 (0)		2 (0)		
福 祉 サ ー ビ ス 関 係	456 (5)	25.5%	405 (4)	24.8%	112.6%
在 宅 福 祉 サ ー ビ ス	59 (0)		77 (0)		
施 設 等 サ ー ビ ス	17 (0)		26 (0)		
相 談 機 関・施 設 情 報 等	137 (0)		82 (0)		
福 祉 機 器・住 宅 改 修	155 (5)		144 (4)		
介 護・介 助	54 (0)		54 (0)		
そ の 他	34 (0)		22 (0)		
い き が い づ く り 関 係	8 (0)	0.4%	20 (0)	1.2%	40.0%
趣 味 余 暇 活 動	3 (0)		8 (0)		
社 会 参 加	4 (0)		10 (0)		
行 事 情 報	0 (0)		0 (0)		
そ の 他	1 (0)		2 (0)		
保 健・医 療 関 係	79 (0)	4.4%	111 (0)	6.8%	71.2%
保 健 衛 生	23 (0)		25 (0)		
医 療 相 談	42 (0)		69 (0)		
医 療 費	1 (0)		11 (0)		
医 療 関 係 機 関	4 (0)		2 (0)		
そ の 他	9 (0)		4 (0)		
計	1,786 (176)	100.0%	1,631 (161)	100.0%	109.5%

②平成26年度月別実績状況

平成26年4月～平成27年3月

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						
家族・家庭関係	59	2	61	70	2	72	65	3	68	86	1	87	69	2	71	56	2	58	54	0	54	45	2	47	61	3	64	37	1	38	41	2	43	47	2	49	690	22	712			
人生・家族	45	2	47	61	1	62	49	3	52	65	1	66	51	2	53	45	2	47	42	0	42	37	1	38	42	3	45	29	1	30	31	2	33	41	2	43	538	20	558			
家庭生活	14	0	14	8	1	9	16	0	16	18	0	18	16	0	16	3	0	3	10	0	10	5	1	6	11	0	11	4	0	4	6	0	6	4	0	4	115	2	117			
その他	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3	0	3	2	0	2	8	0	8	2	0	2	3	0	3	8	0	8	4	0	4	4	0	4	2	0	2	37	0	37			
法律関係	19	10	29	25	10	35	27	14	41	30	14	44	27	13	40	21	12	33	26	8	34	25	14	39	23	11	34	15	13	28	19	11	30	30	15	45	287	145	432			
家族問題	1	1	2	1	1	2	4	3	7	3	2	5	4	3	7	3	2	5	2	1	3	3	4	7	0	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	2	25	21	46			
財産・金銭	8	5	13	7	3	10	9	6	15	14	6	20	8	4	12	10	8	18	12	5	17	12	8	20	12	7	19	12	10	22	10	7	17	12	11	23	126	80	206			
事故・賠償	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	2	4	4	2	6	0	0	0	3	1	4	2	1	3	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	1	14	7	21			
人権	6	1	7	9	4	13	8	4	12	11	4	15	8	4	12	6	2	8	4	0	4	3	1	4	7	1	8	1	0	1	4	2	6	13	2	15	80	25	105			
その他	4	3	7	7	2	9	6	1	7	0	0	0	3	0	3	2	0	2	5	1	6	5	0	5	3	2	5	1	2	3	2	1	3	4	0	4	42	12	54			
経済・生活関係	13	1	14	9	0	9	8	1	9	3	0	3	8	1	9	3	1	4	2	0	2	1	0	1	5	0	5	14	0	14	9	0	9	20	0	20	95	4	99			
生計	1	0	1	2	0	2	1	0	1	2	0	2	3	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	9	0	9	0	0	0	5	0	5	25	0	25			
所得保障	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	1	0	1	1	0	1	8	0	8			
年金・手当・恩給	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	0	0	0	1	0	1			
税金	1	0	1	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	0	0	0	3	0	3			
住宅・設備	5	1	6	0	0	0	1	0	1	1	0	1	2	1	3	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	1	0	1	15	3	18			
仕事	6	0	6	5	0	5	6	1	7	0	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	2	0	0	0	3	0	3	2	0	2	2	0	2	8	0	8	36	1	37			
その他	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	1	0	1	0	0	0	5	0	5	7	0	7			
福祉サービス関係	38	0	38	26	1	27	38	0	38	42	1	43	30	0	30	31	0	31	30	0	30	39	0	39	34	0	34	47	3	50	48	0	48	48	0	48	451	5	456			
在宅福祉サービス	6	0	6	1	0	1	3	0	3	4	0	4	9	0	9	6	0	6	1	0	1	5	0	5	6	0	6	5	0	5	8	0	8	5	0	5	59	0	59			
施設等サービス	2	0	2	1	0	1	2	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3	0	3	1	0	1	1	0	1	3	0	3	1	0	1	2	0	2	17	0	17			
相談機関・施設情報等	11	0	11	7	0	7	7	0	7	13	0	13	7	0	7	10	0	10	9	0	9	10	0	10	10	0	10	16	0	16	17	0	17	20	0	20	137	0	137			
福祉機器・住宅改修	13	0	13	13	1	14	18	0	18	16	1	17	8	0	8	7	0	7	12	0	12	14	0	14	10	0	10	14	3	17	12	0	12	13	0	13	150	5	155			
介護・介助	5	0	5	2	0	2	7	0	7	6	0	6	3	0	3	4	0	4	4	0	4	8	0	8	4	0	4	2	0	2	4	0	4	5	0	5	54	0	54			
その他	1	0	1	2	0	2	1	0	1	3	0	3	2	0	2	4	0	4	1	0	1	1	0	1	3	0	3	7	0	7	6	0	6	3	0	3	34	0	34			
いきがいき関係	0	0	0	1	0	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	2	1	0	1	8	0	8			
趣味・余暇活動	0	0	0	1	0	1	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	1	0	1	3	0	3			
社会参加	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	1	0	1	2	0	2	0	0	0	4	0	4			
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	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	0	0	0	1	0	1			
保健・医療関係	1	0	1	4	0	4	8	0	8	8	0	8	3	0	3	5	0	5	7	0	7	9	0	9	6	0	6	10	0	10	6	0	6	12	0	12	79	0	79			
保健衛生	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	2	0	2	2	0	2	0	0	0	4	0	4	3	0	3	10	0	10	23	0	23			
医療相談	1	0	1	3	0	3	8	0	8	7	0	7	2	0	2	3	0	3	2	0	2	7	0	7	5	0	5	2	0	2	1	0	1	1	0	1	42	0	42			
医療費	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	0	0	0	1	0	1			
医療機関	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4			
その他	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	2	0	2	1	0	1	9	0	9			
合計	130	13	143	135	13	148	148	18	166	169	16	185	137	16	153	116	15	131	119	8	127	119	16	135	130	14	144	124	17	141	125	13	138	158	17	175	1,610	176	1,786			

Ⅲ-3 秋田県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。

今年度も特別相談会を年2回開催し、認知症コールセンターの啓発普及に努めたほか、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、県民への相談に応じた。

1 相談業務の実施

- (1) 相談日 月曜から土曜日まで（日曜日、祝祭日、年末年始は休み）
- (2) 開設時間 午前9時から午後5時まで
- (3) 相談方法 電話、来所、文書、メール
- (4) 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

- (5) 相談専用電話 018（829）2275
- (6) 相談件数

平成26年度 157件（詳細はP.69を参照）

認知症コールセンターの相談件数は、157件と前年度と同数となっているが、高齢者総合相談・生活支援センターへも認知症の相談は113件の相談が寄せられており、併せて270件の相談件数となっており、認知症に関する不安や、対応等の悩みを抱えており、関心が高いことを示している。

相談の内容別にみると、認知症コールセンターでは、（本人・介護者）の症状・対応の方法が最も多く、順に（本人・介護者）の心身の問題、介護保険サービスの導入時期や家族介護の負担軽減等の介護保険サービスの利用に関すること、受診可能な医療機関の紹介等となっている。

高齢者総合相談・生活支援センターも同順位となっていることから、認知症に直面している家族の対応や精神的な支え、記憶力の低下による本人の不安や戸惑い等、実生活に関する相談が多くなっていることがうかがえる。

認知症コールセンターが県民の方々が認知症になっても住み慣れた地域で安心して生活ができるよう、日常生活面での助言、精神的な面で支えになれるよう、より身近な相談機関としての役割が求められている。

2 認知症特別相談の実施

認知症コールセンターの周知を図り、認知症をめぐる医療や介護、家族関係等の多岐な問題に対応するため、関係機関の協力を得て、特別相談を開催した。

〈開催日、件数〉

平成26年	9月6日(土)	4件(電話相談0件、来所相談4件)
	12月6日(土)	5件(電話相談1件、来所相談4件)
	合計件数	9件

〈専門相談員〉	医師	秋田大学院医学系研究科医学専攻病態制御 医学系精神科学講座	医師	高橋裕哉 氏
		秋田大学医学部附属病院精神科	医師	竹島正浩 氏
	家族介護者	認知症の人と家族の会秋田県支部	代表	佐藤敦子 氏
	介護従事者	有限会社 t o b e	代表	花澤富見子 氏

〈主な相談内容〉

- ・ 認知症の夫が朝起きて来なくなった。
- ・ 認知症の始まりではないかと不安がある。
- ・ 認知症の母と同居したが、想像以上の現実に戸惑っている。
- ・ 母は身体的には元気だが、行動や言動が知的ではないので不安がある。
- ・ 物忘れがひどくなり、物に依存するのは認知症かどうか相談したい。
- ・ 働いているが、今やることを忘れる等日常的なことができなくなって不安がある。
- ・ 今後の生活に向けての介護保険サービス利用について相談したい。

●高齢者総合相談センター、認知症コールセンターで受けた認知症に関する相談

	高齢者総合相談・生活 支援センター	認知症コール センター	合 計(件)
平成26年度	113	157	270
平成25年度	193	157	350
前年度との比較	58.5%(△80件)	100%(△0件)	77.1%(△80件)

相 談 項 目	高齢者総合相談・生活 支援センター		認知症コール センター		合 計	
	件数	%	件数	%	合計件数	%
①症状・対応の方法 (本人・介護者)	65	57.5	100	63.7	165	61.1
②家族関係	18	15.9	12	7.6	30	11.1
③(本人・介護者)の 心身の問題	58	51.3	96	61.1	154	57.0
④介護保険関係	36	31.9	58	36.9	94	34.8
⑤経済問題・成年後見 制度関係	21	18.6	8	5.1	29	10.7
⑥医療関係 (受診入院・紹介)	12	10.6	51	32.5	63	23.3
⑦苦情	1	0.9	7	4.5	8	3.0
⑧その他	15	13.3	15	9.6	30	11.1
実 件 数	113		157		270	

※ 複数の内容に関わる相談については上位3項目をカウントしている。

※ 相談者が問題視していないが、対応の中で必要と回答した項目はカウントしている。