

### 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２７年度 １８０ 件（詳細は別紙）

認知症コールセンターの相談件数は、１８０件と前年度より、２３件増えている。また、高齢者総合相談・生活支援センターへも認知症の相談は１１４件の相談が寄せられており、併せて２９４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、（親・配偶者）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、医療機関の診察をどう受けていただくか、一人で自動車の運転をするのが危険であるなどの相談となっている。

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、精神的な面な支えになれるよう、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27年	9月5日(土)	5件	(電話相談2件、来所相談3件)
	12月5日(土)	7件	(電話相談4件、来所相談3件)
	合計件数	12件	

〈専門相談員〉 医師 秋田大学医学部附属病院精神科助教  
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〉

- ・自分が認知症でないかと心配
- ・夫の物忘れについて
- ・母親の妄想にどう対応したらいいか
- ・認知症の母親の攻撃的な言葉、行動に困っている
- ・自分は鬱で通院中。私話を聞いてほしい
- ・認知症と思われる母親が、性格がきつくなっているが、医療機関の受診を嫌がっている
- ・認知症の親にどう接したらいいかわからない

●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27年度	114	180	294
平成26年度	113	157	270
平成25年度	193	157	350

相 談 内 容		認知症コールセンター	
		件 数	%
①家族・家庭		31	17.2
	人生・家庭 家庭生活 その他	17 6 8	
②法律		6	3.3
	家族問題 財産・金銭 事故・賠償 人権	0 3 0 3	
③経済・生活		3	1.7
	生計 所得保障 年金・手当・恩給 税金 仕事	2 0 0 0 1	
④福祉サービス		82	45.6
	在宅福祉サービス 施設等サービス 相談機関・施設等情報 福祉機器・住宅改修 介護・介助 その他	6 3 12 1 58 2	
⑤保健・医療		58	32.2
	保健衛生 医療相談 医療費 医療関係機関	2 48 0 8	
実 件 数		180	100.0