

Ⅲ－３ 秋田県認知症コールセンター運営事業実施報告書

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２８年度 １１３ 件（詳細は別紙）

認知症コールセンターの相談件数は、１１３件と前年度より、６７件減少した。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９８件の相談が寄せられ、併せて２１１件の相談件数となったが、前年度と比較し、８３件の減少となった。県内各地域での認知症に係る相談窓口の充実や、認知症カフェなどの通いの場などが、周知・啓発されたことにより、相談件数が減少したと推測される。

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、順に医療機関の診察をどう受けていただくか等の医療関係の相談、（本人・介護者）の心身の問題、認知症になられて症状が進んだことによる家庭関係の悪化、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事、自動車の運転を辞めさせたいなどの相談となっている。

高齢者総合相談・生活支援センターで受けた認知症の相談は、（本人・介護者）の心身の問題と家庭関係等の、家族関係の割合が高いことが特徴的であり、認知症に直面している家族の対応や精神的な支えが必要であり、家族介護者のメンタルケアに対して継続的な支援を要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28年	9月3日(土)	4件(電話相談4件、来所相談0件)
	12月3日(土)	5件(電話相談0件、来所相談5件)
	合計件数	9件

〈専門相談員〉

医師	市立秋田総合病院	医師	八木澤究 氏
			秋田県立リハビリテーション・精神医療センター 副センター長兼認知症診療部長
家族介護者	認知症の人と家族の会秋田県支部	医師	下村辰雄 氏
		代表	石村敦子 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〉

- ・母が精神的に不安定になったが精神科病院に入院する段階ではないと言われた。家族としては入院や施設入所を検討しているが、ケアマネとの方向性の違いに悩んでいる。
- ・母親はもの忘れ等があるが、一人で旅行に行ったりしている。認知症ではないのか。
- ・認知症の為か、嚥下機能低下がみられる母親の今後の見通しが知りたい。
- ・自分が認知症ではないか。
- ・家族から認知症ではないかと言われている。
 - ・母の物忘れが悪化しているので、受診をするべきか。介護に関する生活上のアドバイスが欲しい。

●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28年度	98	113	211
平成27年度	114	180	294
平成26年度	113	157	270
前年度との比較	86.0%(△16件)	62.8%(△67件)	71.8%(△83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)	35	35.7	64	56.6	99	28.3
②家族関係	42	42.9	32	28.3	74	21.1
③(本人・介護者)の 心身の問題	41	41.8	49	43.3	90	25.7
④介護保険関係	31	31.6	24	21.2	55	15.7
⑤経済問題・成年後見 制度関係	25	25.5	10	8.8	35	10.0
⑥医療関係 (受診入院・紹介)	30	30.6	56	49.6	86	24.6
⑦苦情	1	1.0	1	0.9	2	0.6
⑧その他	10	10.2	12	10.6	22	6.3
実件数	98		113		350	

※ 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。