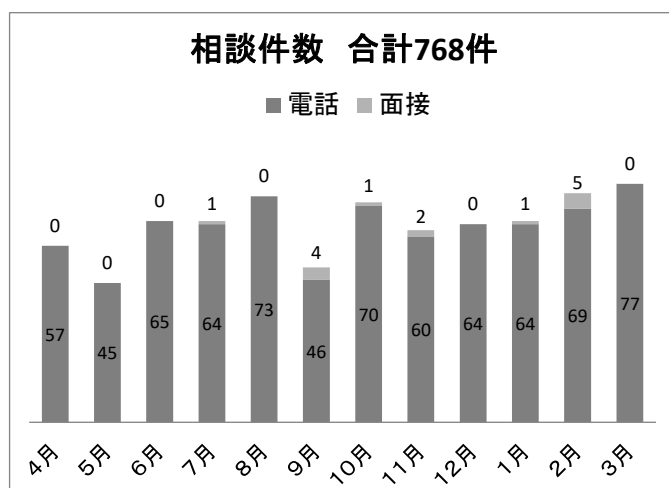


## 2019 年度 ちば認知症相談コールセンター 相談データ分析

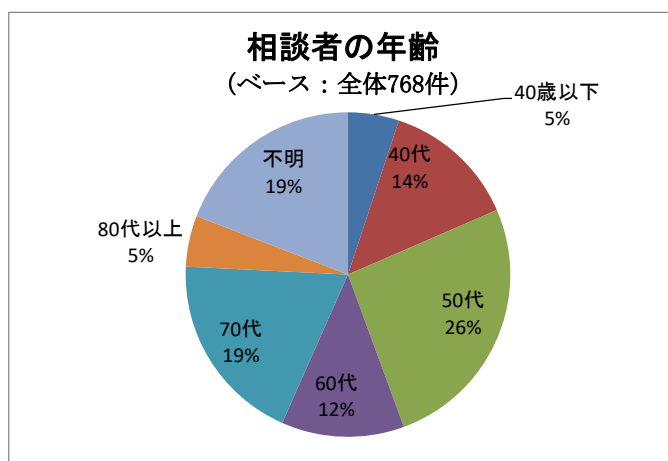
### ■相談件数:合計 768 件



相談件数は前年度の 761 件より 7 件増えて 768 件でした。

### ■相談者の年齢

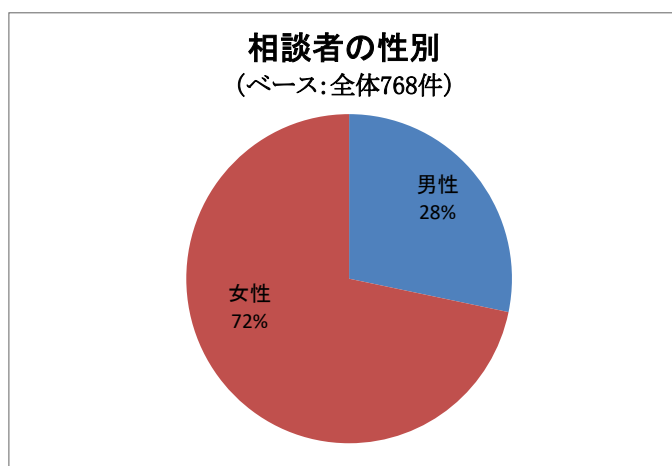
40歳以下	40代	50代	60代	70代	80代以上	不明	合計
39	103	199	94	147	39	147	768



相談者の年齢は 50 代がやや多いが、40 代～70 代まで合すると全体の 71%でした。80 代以上の相談者も 5%ありました。幅広い年代から親の介護や配偶者の介護についての相談が寄せられています。

### ■相談者の性別

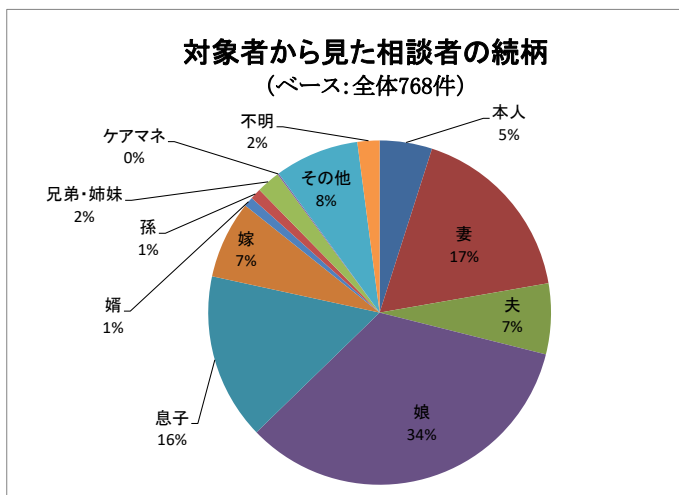
男性	女性	不明	合計
217	551	0	768



今年度も女性からの相談が 72%と多くありました。男性からの相談は 28%でした。

## ■相談者と対象者との続柄(★対象者から見た相談者の続柄)

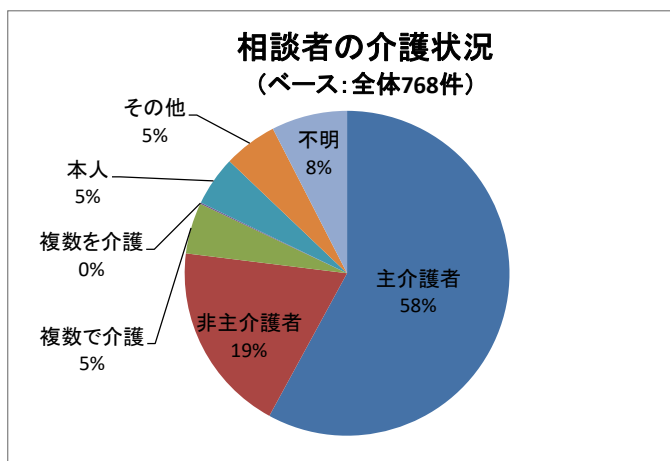
本人	妻	夫	娘	息子	嫁	婿	孫	兄弟・姉妹	ケアマネ	その他	不明	合計
38	133	51	260	120	56	7	8	17	1	61	16	768



子どもからの相談が一番多く50%でした。そのうち娘からの相談が34%で、息子からの相談が16%でした。妻からの相談は17%で、夫からは7%でした。嫁からの相談も7%ありました。

## ■相談者の介護状況

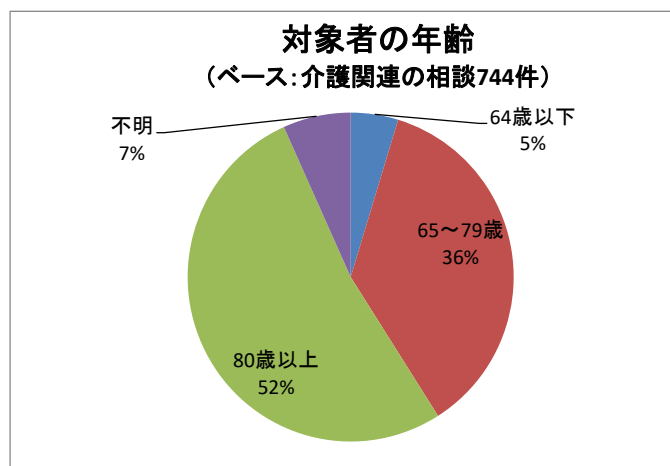
主介護者	非主介護者	複数で介護	複数を介護	本人	その他	不明	合計
445	146	39	1	38	41	58	768



相談者の58%が主介護者でした。非主介護者からの相談は19%でした。

## ■対象者の年齢

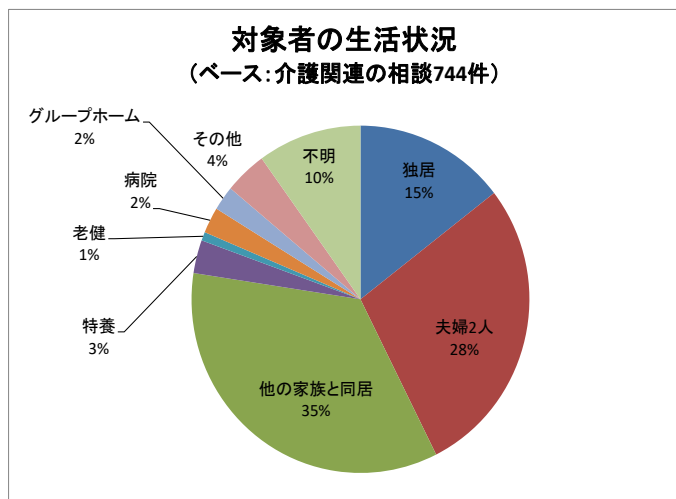
64歳以下	65～79歳	80歳以上	不明	合計
35	270	389	50	744



介護対象者の年齢は80歳以上が最も多く52%で、65歳～79歳までが36%でした。全体の88%の方が高齢者となっています。

## ■対象者の生活状況

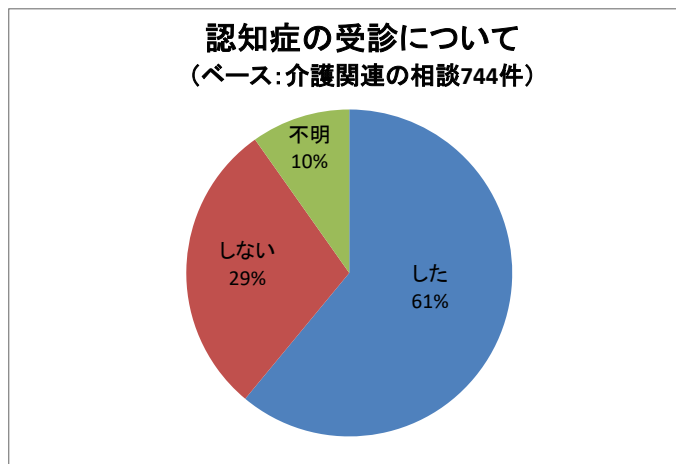
独居	夫婦2人	他の家族と同居	特養	老健	病院	グループホーム	その他	不明	合計
108	209	259	23	6	18	17	30	74	744



認知症になっても在宅で生活をしている人が 78%でした。内訳は独居が 15%、夫婦 2 人世帯が 28%、他の家族と同居が 35%です。

## ■認知症の受診について

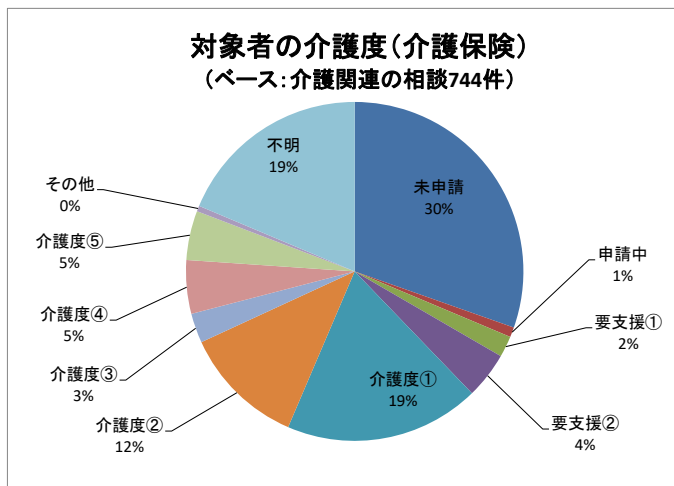
した	しない	不明	合計
454	217	73	744



認知症の受診を行っての相談が 61%でした。受診をする前の相談が 29%ありました。

## ■対象者の介護度(介護保険)

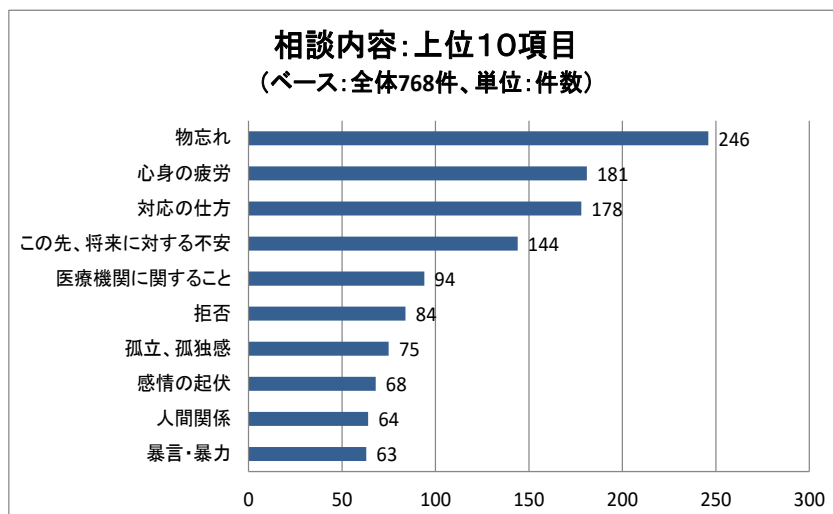
未申請	申請中	要支援①	要支援②	介護度①	介護度②	介護度③	介護度④	介護度⑤	その他	不明	合計
226	7	15	33	139	87	21	38	35	4	139	744



介護保険未申請の人からの相談が一番多く 30%でした。要介護 1~3 の介護者からの相談が 34%で、切実な相談が寄せられるのも要介護 1~3 の介護者からです。

## ■相談内容:上位10項目

暴言・暴力	人間関係	感情の起伏	孤立、孤独感	拒否	医療機関に関すること	この先、将来に対する不安	対応の仕方	心身の疲労	物忘れ
63	64	68	75	84	94	144	178	181	246



相談内容の上位 5 位までは前年度と同じでした。前年度 10 位だった「拒否」が 6 位になり、「妄想・幻覚」が消えて新たに「人間関係」が 9 位に入りました。

認知症特有の物忘れから始まり、様々な行動の対応に苦慮し、心身の疲労や将来への不安を抱えての相談が窺えます。加えて複雑な人間関係が介護状況に影響を与えています。

## ■2019 年度の相談傾向

相談件数は昨年より 7 件増えて 768 件でした。ここ 3 年間相談件数は 760 件前後で推移し、あまり変化はみられません。国や地方自治体で認知症に対する施策が進み、相談窓口が多様化していますが、コールセンターの存在は定着し、認知症相談における欠くことのできない社会資源の一つとして認められてきていると考えます。

また、認知症本人や家族にとって認知症地域支援推進員や認知症コーディネーターなどの設置や、認知症カフェの企画・運営にさまざまな機関がかかわるようになり、身近なところで相談ができ支援してもらえる環境が広がっていることは心強いことだと思います。

相談者の家庭環境は、長寿社会を反映し本人の年齢 80 歳以上が 52%、65 歳以上を含めると実に 88%が高齢者の家庭です。独居及び夫婦のみの世帯が 43%もあり、病気を抱えていても一人で生活をし、また配偶者がいたとしても、介護をする配偶者も高齢者であり老々介護をせざるを得ない実態が窺えます。このことと関連して、実子からの相談が 50%（うち実娘が 34%）と最も多かったのは、高齢の親を案じての電話相談が多く含まれているものと推測できます。

家族内で介護の担い手は多様化してきています。夫婦、親子、嫁、兄弟姉妹等それぞれ家庭の事情により関わり方も違ってきています。認知症本人を抱え将来に対する不安を訴える件数が多いのは事実ですが、「不安」の内容は人間関係も含めて、介護を担っている世代毎に様々です。それぞれの実情に合ったきめ細やかな社会支援が必要とされる所以です。

顔が見える相談（つどい、交流会）も有意義で必要であるが、電話相談は高齢の介護者や独居の方にとっては、欠かせない救いの場であります。安心して「話せる場」「聴いてもらえる場」を見いだす事が介護者のストレス軽減に繋がる第 1 歩であることは相談内容を見ても一目瞭然です。施設入所者は身近で専門職の支援が受けられる安心感がありますが、電話相談の対象者は 78%が認知症になっても在宅で生活をしている人たちです。本人のみならず介護する家族の生活も保障されなければ「認知症があっても安心して暮らせる社会」とはなりません。コールセンターは相談者に寄り添って耳を傾け、溜めている悩みや愚痴を吐き出しストレスを発散できる場として、これからも介護を前向きに捉えられるような支援をしていきたいと考えています。