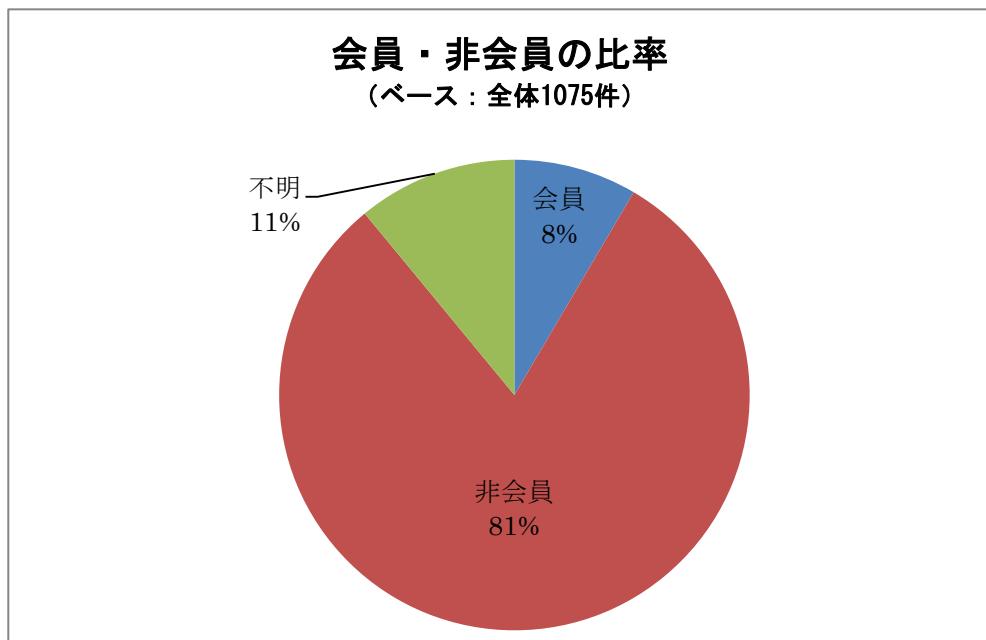
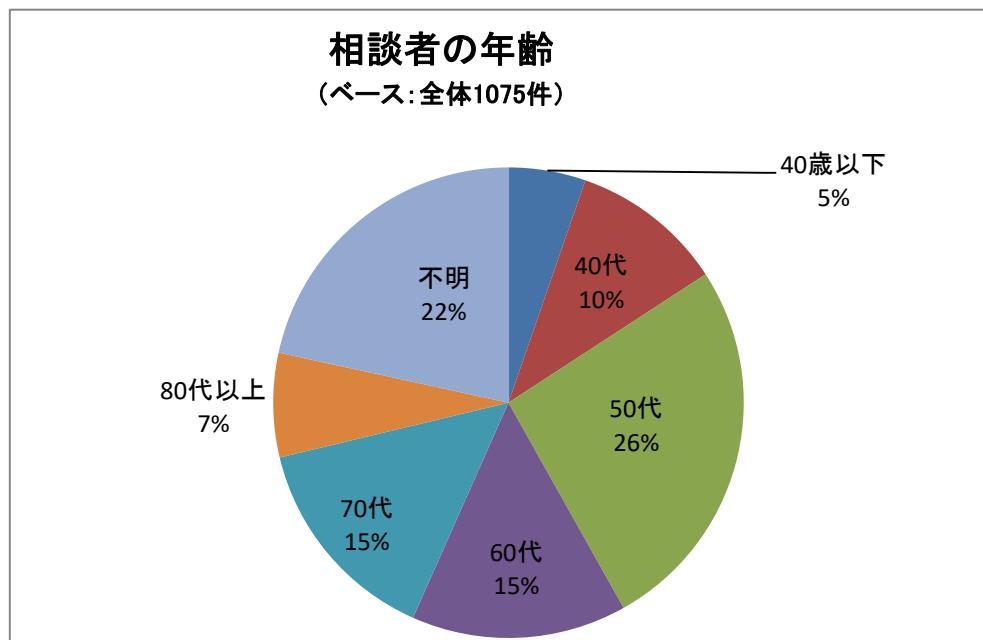


2021年度「ちば認知症相談コールセンター」集計結果

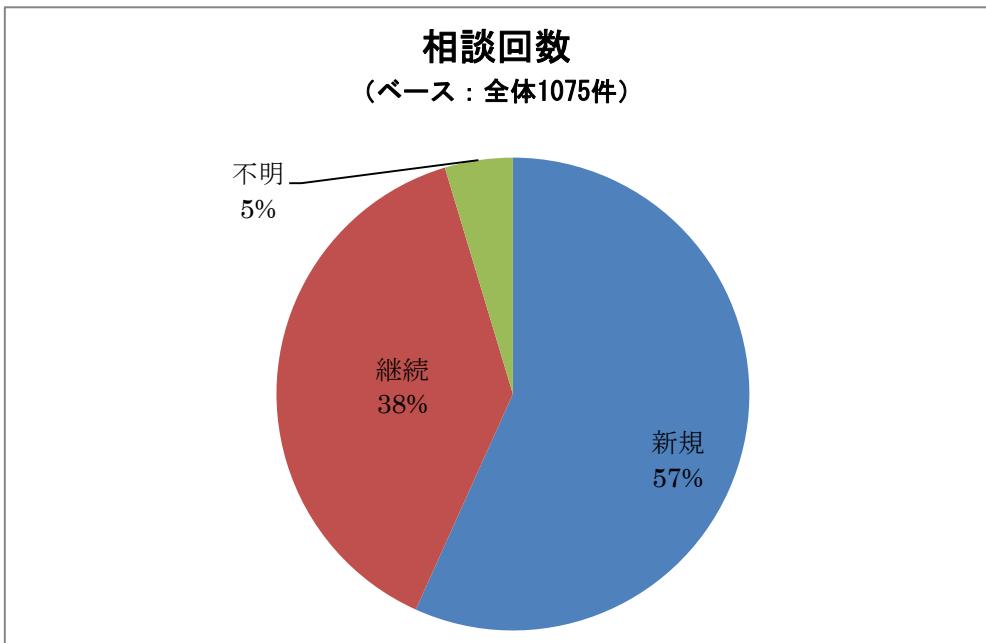
2021年度（2021年4月1日～2022年3月31日）1年間の総相談件数は1075件（うち面接相談14件）だった。



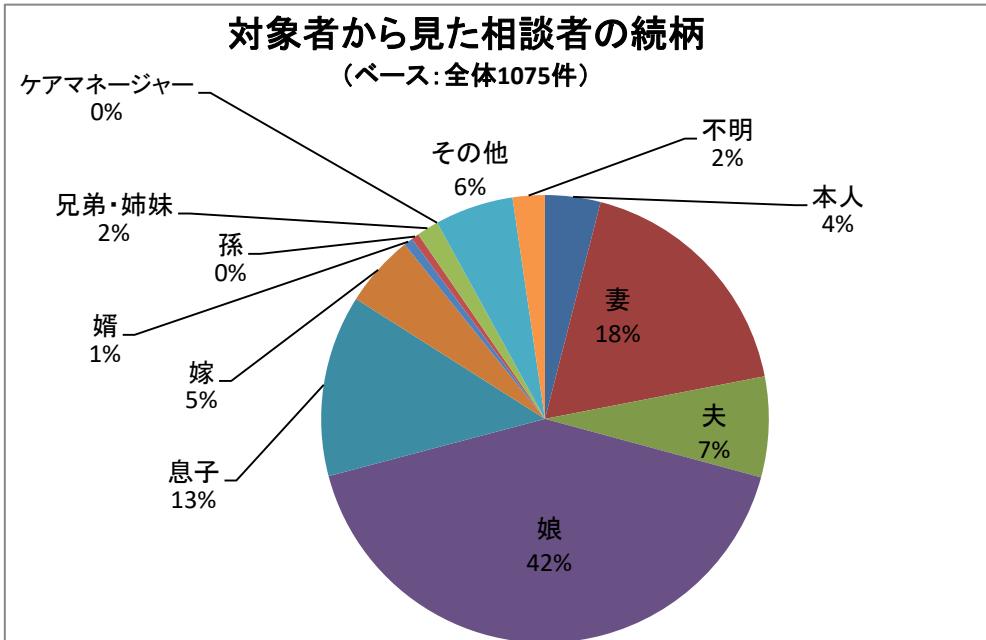
家族の会会員からの相談は8%であった。非会員からの相談は81%と多かった。コールセンターが千葉県と千葉市による委託事業として運営されているため、会員以外から広く相談が寄せられているのは当然のことである。認知症の相談機関の一つとして認知され、貢献できているものと考える。



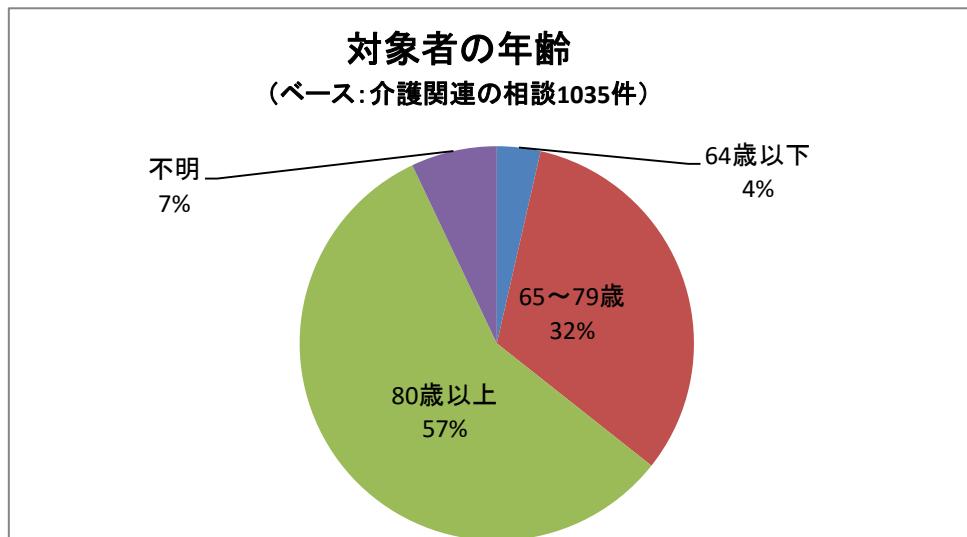
相談者の年齢は50代が最も多く26%だった。60代、70代で各15%、40代で10%だった。80代でも7%あり、幅広い年代から親や配偶者などの介護についての相談が寄せられている。



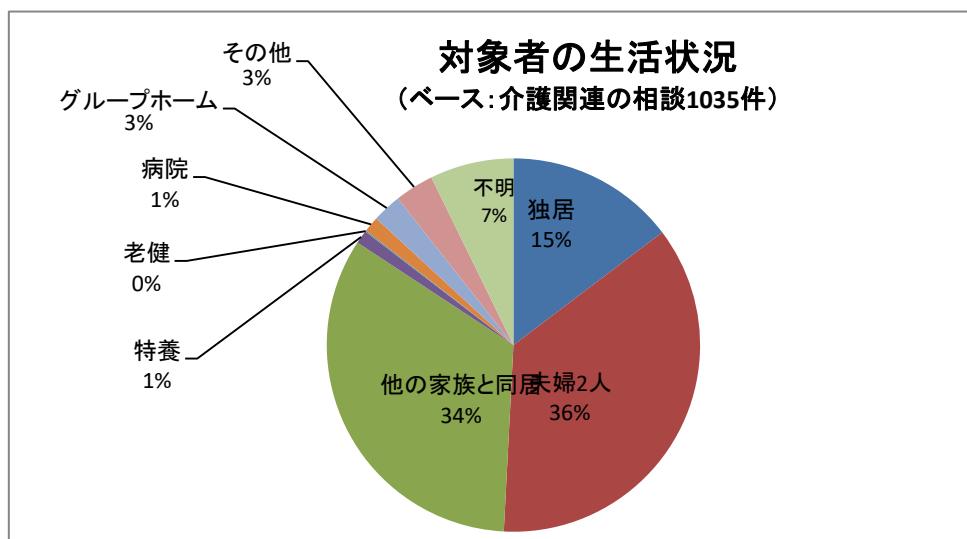
初めての相談が一番多く 57%であった。認知症を心配し、また介護の不安を感じた時、身近で気軽に相談できる家族の会が運営するコールセンターに電話を掛けてきていることがうかがえる。



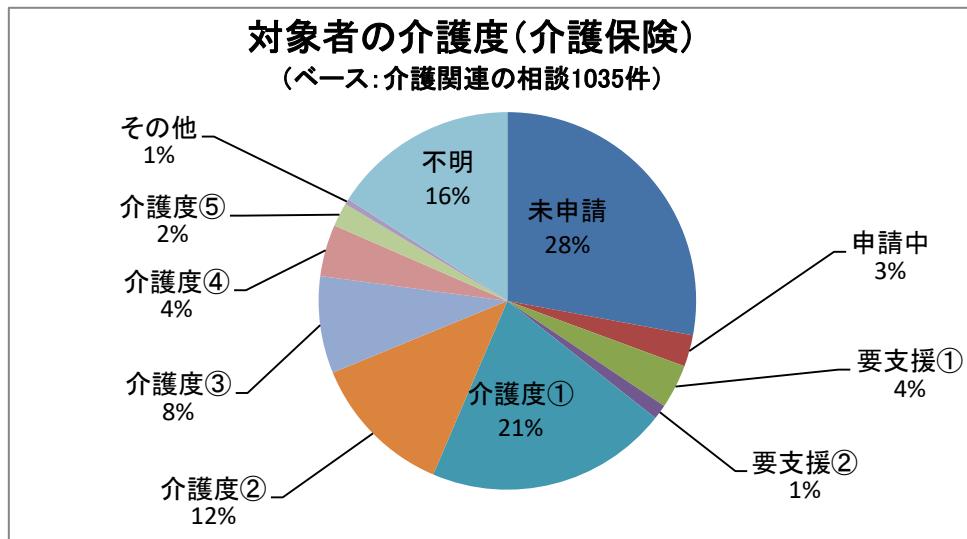
子どもからの相談が最も多く 55%と半数を超えていた。特に娘からが 42%で、前年度より 8%増加した。これが女性の相談者が増えた要因である。その反面息子からは 5%減少した。妻や夫からの相談も多く、合わせて 25%あった。嫁からの相談は昨年より 2%増加し 5%だった。



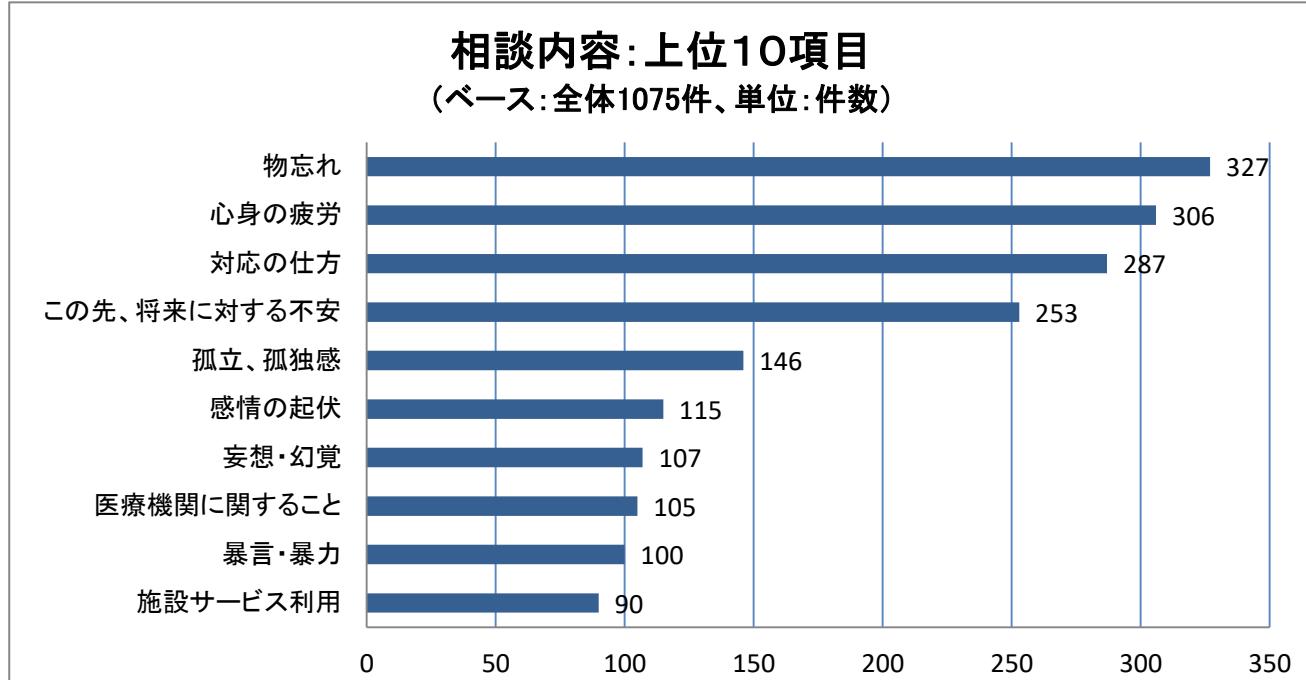
介護対象者の年齢は80歳以上が57%と最も多かった。次に65歳から79歳までが32%を占め、合わせると89%の人が高齢者である。しかし若年の対象者も4%あった。



認知症になっても在宅で生活している方が85%である。その内訳は夫婦2人世帯が一番多く36%で、次が他の家族と同居で34%であった。また15%の人は独居での生活である。



介護保険未申請の方からの相談が一番多く 28%だった。要介護 1~3 の介護者からの相談を合わせると 41%あった。認知症の介護で切実な相談が寄せられるのも要介護 1~3 の介護者からである。



相談内容の上位 5 位までは 2020 年度と同じであった。6 位以下の項目も順位は変わっているが、まったく同じで新しい項目はなかった。

物忘れを心配する相談から始まり、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の流れがうかがえる。それに加えてコロナ下での介護は、本人や介護者が孤立し孤独を感じることが多かったものと考える。

◆考察

相談件数は前年度より 25 件増えて 1075 件（内面談 14 件）であった。コロナ下で 2 年連続 1000 件を超える電話相談があった。前年度がコールセンター開設以来過去最高の件数であったが、微増ではあるがそれを上回った。施設利用の制限や対面での相談が難しいコロナ下で、気軽にかつ安全に相談ができる「ちば認知症相談コールセンター」の活用が定着してきているものと考える。非常時でも安心して「話せる場」「聴いてもらえる場」があることは介護者のストレス軽減に大きく繋がるものである。

認知症本人を抱え将来に対する不安を訴える相談が多いのは事実だが、介護を担っている世代毎に抱えている問題は様々である。それぞれの実情に合ったきめ細かな社会支援が必要とされる所以である。

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」とはならない。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つら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る。