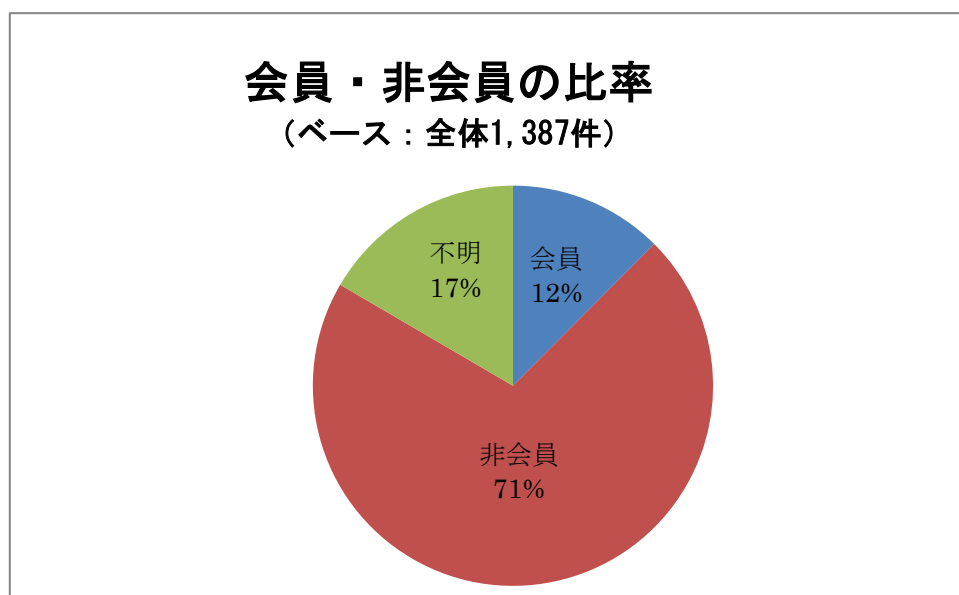
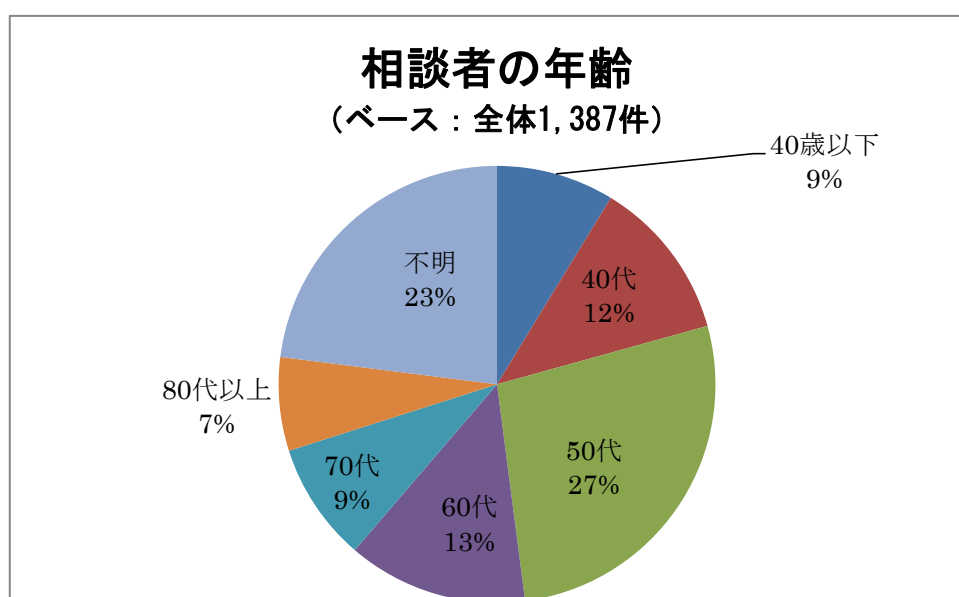


2023 年度「ちば認知症相談コールセンター」集計結果から

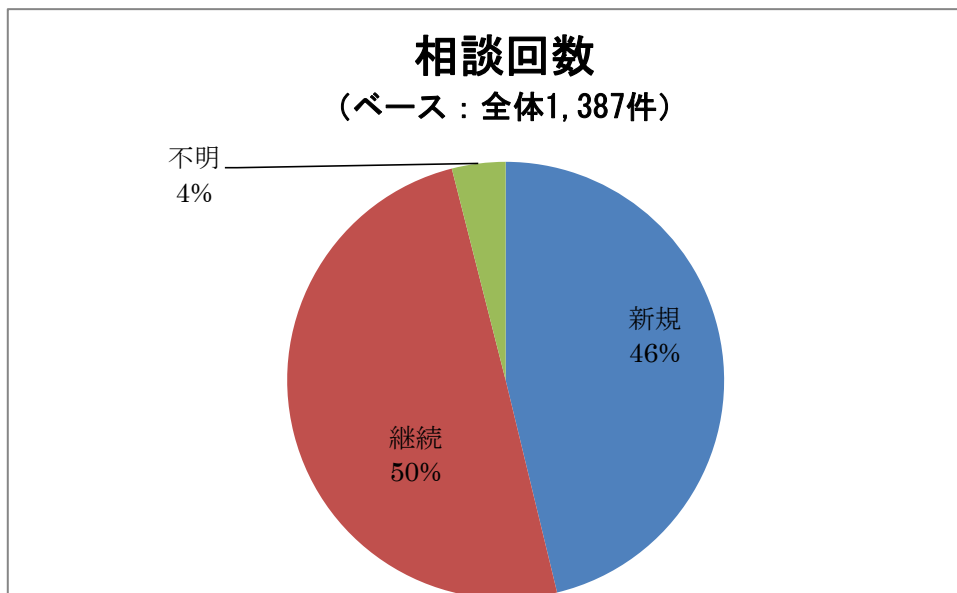
2023 年度（2023 年 4 月 1 日～2024 年 3 月 31 日）1 年間の総相談件数は 1387 件（うち面接相談 13 件）だった。



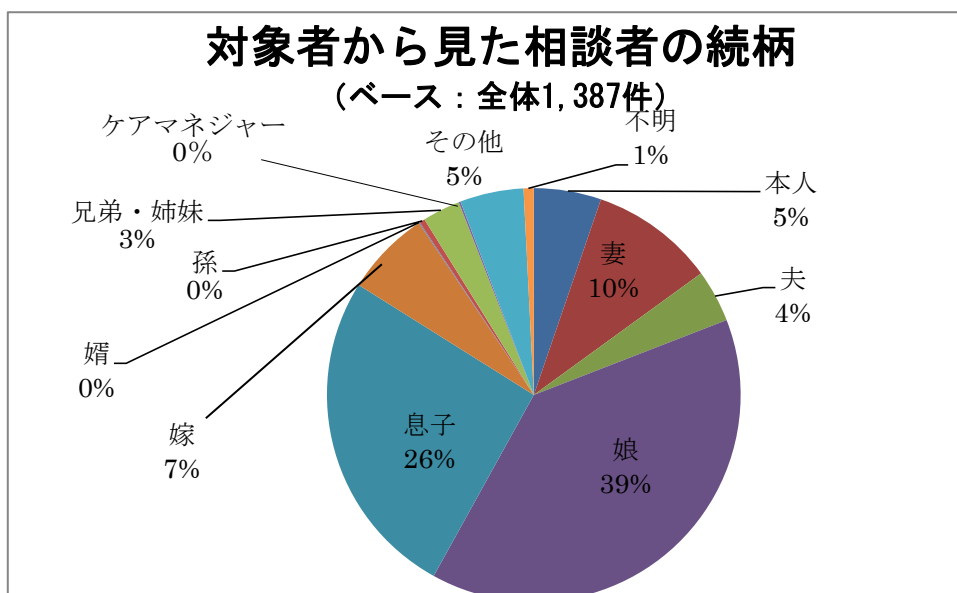
非会員からの相談が 71%と一番多く、会員からは 2022 年度より 3%増えて 12%であった。広報やホームページ、チラシ・リーフレットを見て、会員以外の多くの相談者が電話をかけていることがうかがえる。



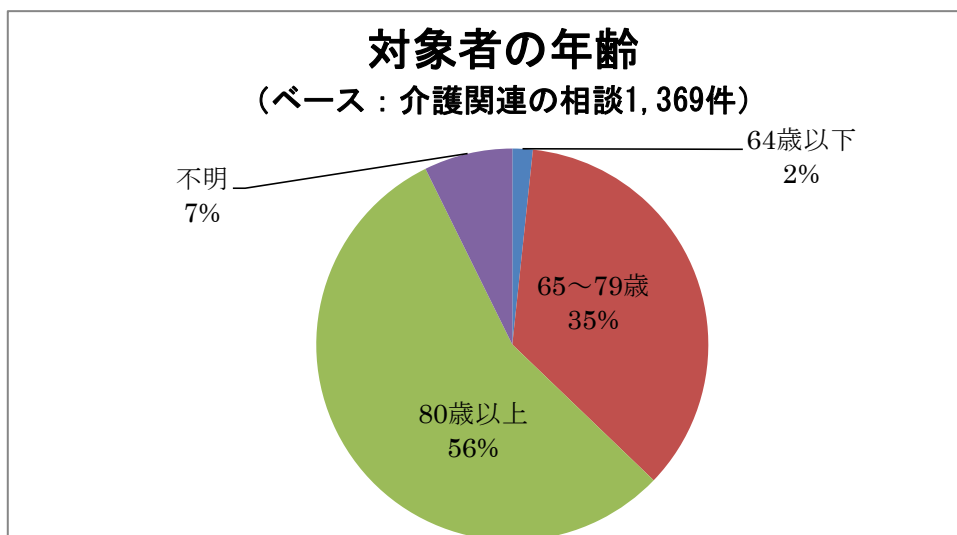
相談者の年齢は 50 代が一番多く 27%だった。次に 60 代が 13%で、40 代が 12%だった。80 代以上も 7%あった。幅広い年代から親や配偶者などの介護についての相談が寄せられている。



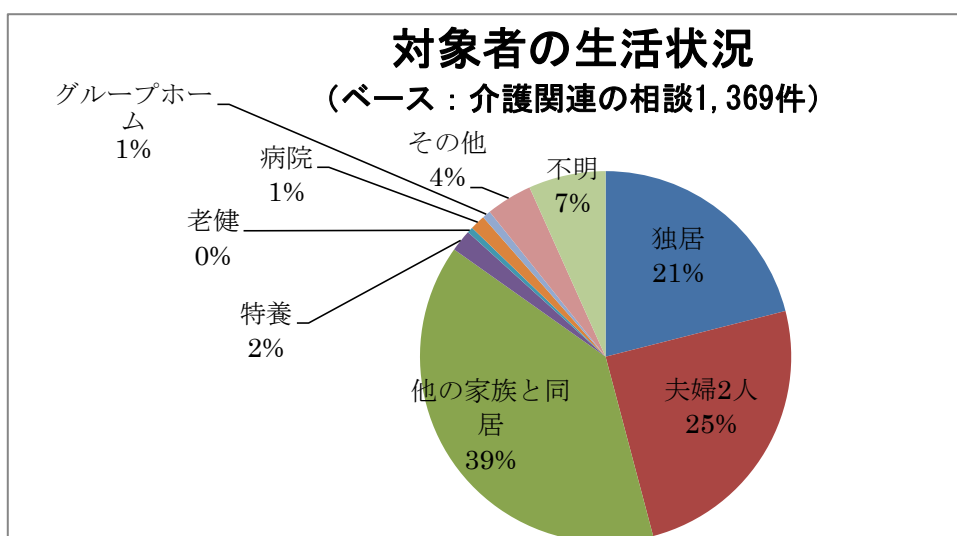
初めての相談が一番多く 50%であった。相談件数の半分以上が新規相談であったということは、コールセンターが認知症やその介護についての相談先として広く認められているものと考えられる。



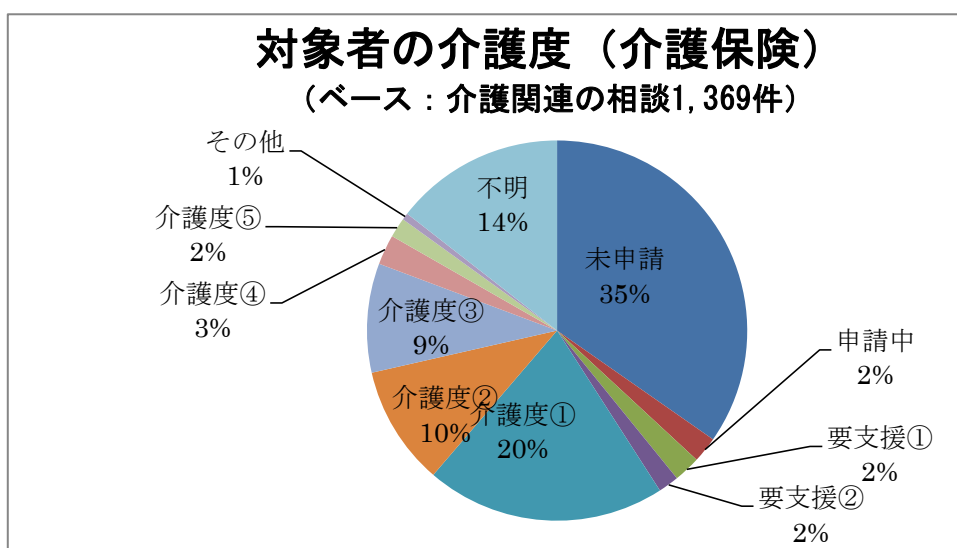
子どもからの相談が最も多く 65%と半数を超えている。特に息子からが 26%で、2022 年度より 5%増加した。全体で子どもからの相談が増えた要因である。妻や夫からの相談も多く、合わせて 14%あった。認知症を心配する本人からの相談も 5%あり、嫁からの相談は昨年より 1%増加し 7%だった。



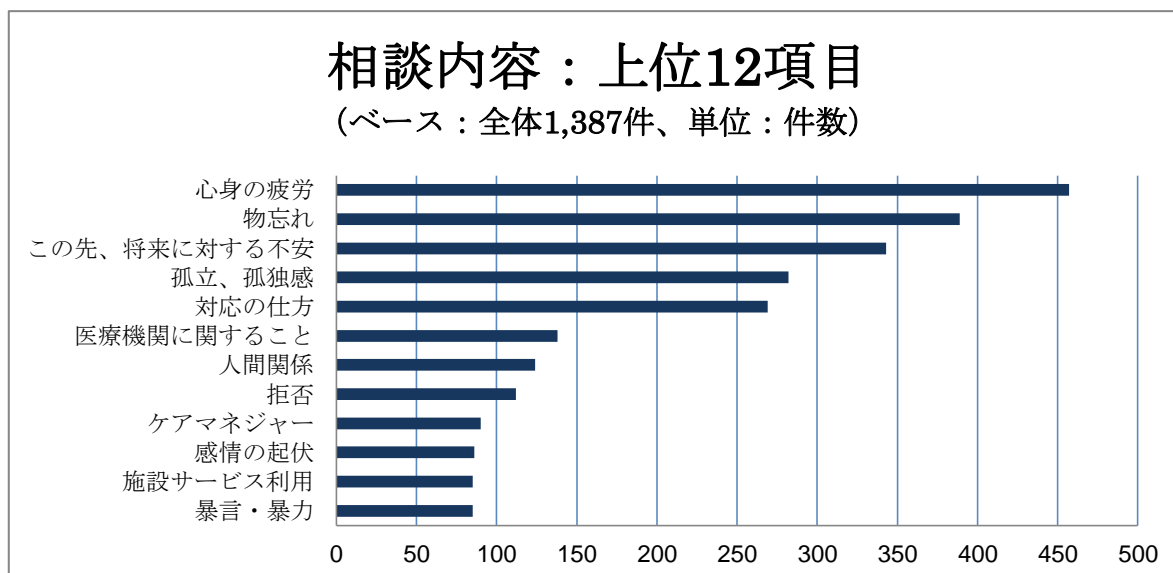
介護対象者の年齢は80歳以上が56%と最も多かった。次に65歳から79歳までが35%を占め、合わせると対象者の90%以上が高齢者である。しかし若年の対象者も2%あった。



コールセンターに相談電話をかけてくる家庭の85%が、認知症になっても在宅で生活をしている。その内訳は他の家族と同居が一番多く39%で、次が夫婦2人世帯で25%あった。また21%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 35%だった。要介護 1~3 の介護者からの相談が 39%である。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。



2023 年度の相談内容の 1 位は「心身の疲労」であった。常に相談内容の 1 位だった「物忘れ」が 2 位になった。相談回数で継続が新規を上回ったことに関連しているものと思われる。ケアマネジャーに関する相談が初めて上位に入った。介護保険では重要な役割を担っているためケアマネに関する相談も増えている。その他の項目は全て 2022 年度でも登場した内容である。

◆考察

2023 年度の相談件数は 2022 年度より 237 件増えて、過去最高の 1387 件（内面談 13 件）であった。新型コロナが 5 月 8 日に 5 類に移行したが、感染リスクの高い高齢者や基礎疾患を持っている介護者や認知症本人にとって自宅に在りながら相談できる「ちば認知相談コールセンター」の活用が定着してきたものと考えられる。

認知症の症状はさまざまに変化し介護者が対応に戸惑うことも多く、そんな時の相談場所、愚痴の言える場所としてコールセンターが選ばれている。また突発的な事柄に対し話を聞いて、どこかに繋げるのもコールセンターの役割である。そのような活動が評価されて相談件数も増加してきているものと考えられる。

相談者の家庭環境は超高齢社会を反映し、本人の年齢 80 歳以上が 56%、65 歳以上を含めると実に 91%が高齢者の家庭である。独居及び夫婦のみの世帯が 46%あり、病気を抱えていても一人で生活をし、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うかがえる。また実子からの相談が 65%（うち娘が 39%）と最も多かったのは高齢の親を案じての相談であった。

終りの見えない認知症の介護は将来に対する不安から心身の疲労や孤立・孤独感を訴える介護者が多い。コールセンターはそんな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る。