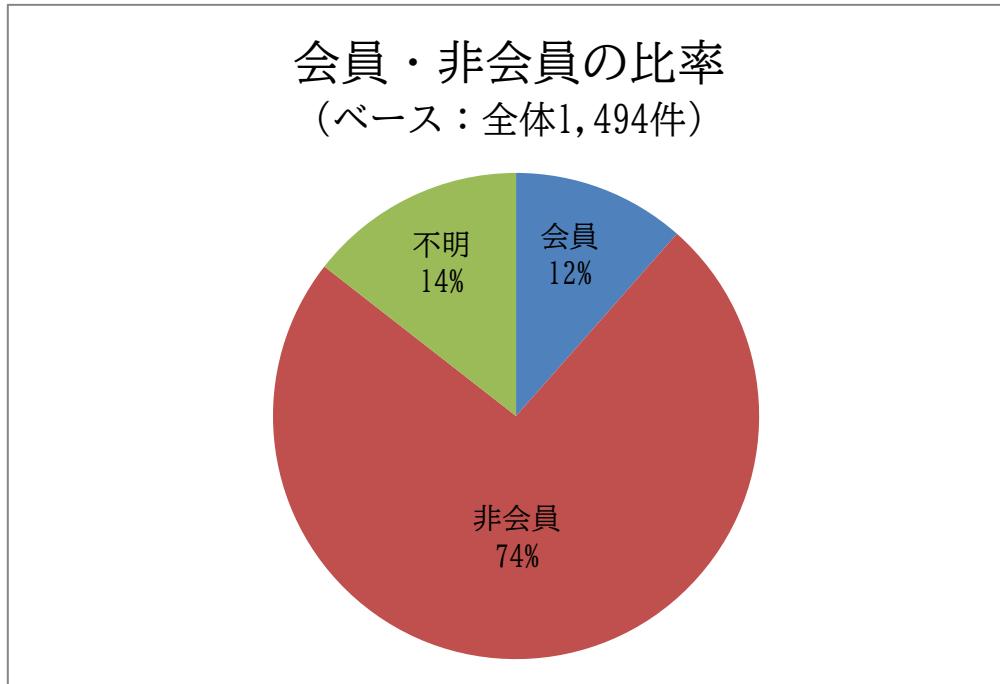
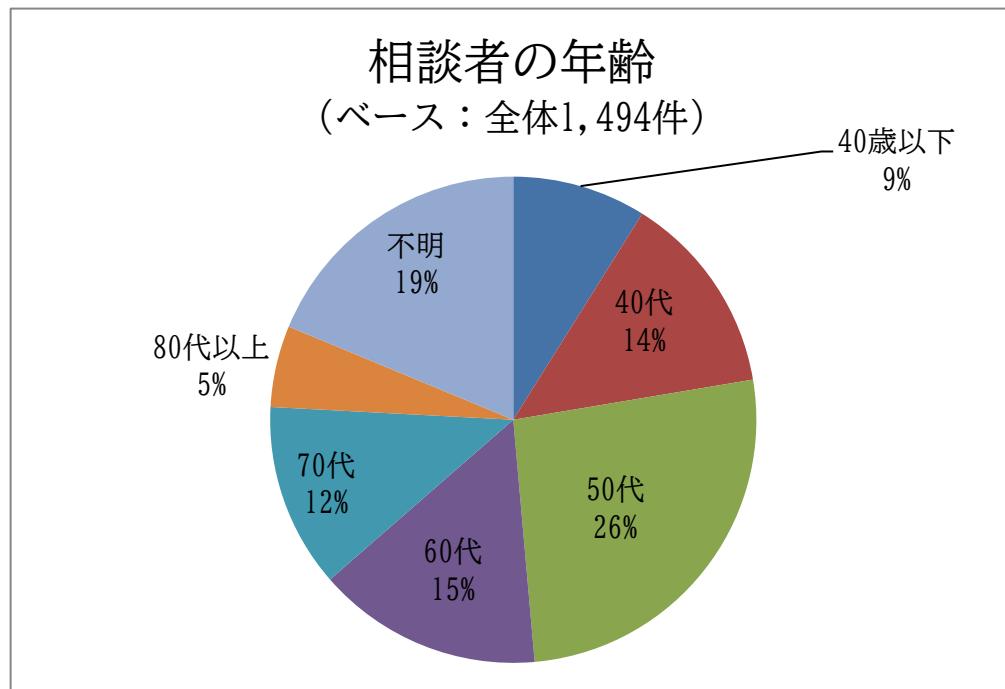


2024 年度「ちば認知症相談コールセンター」集計結果から

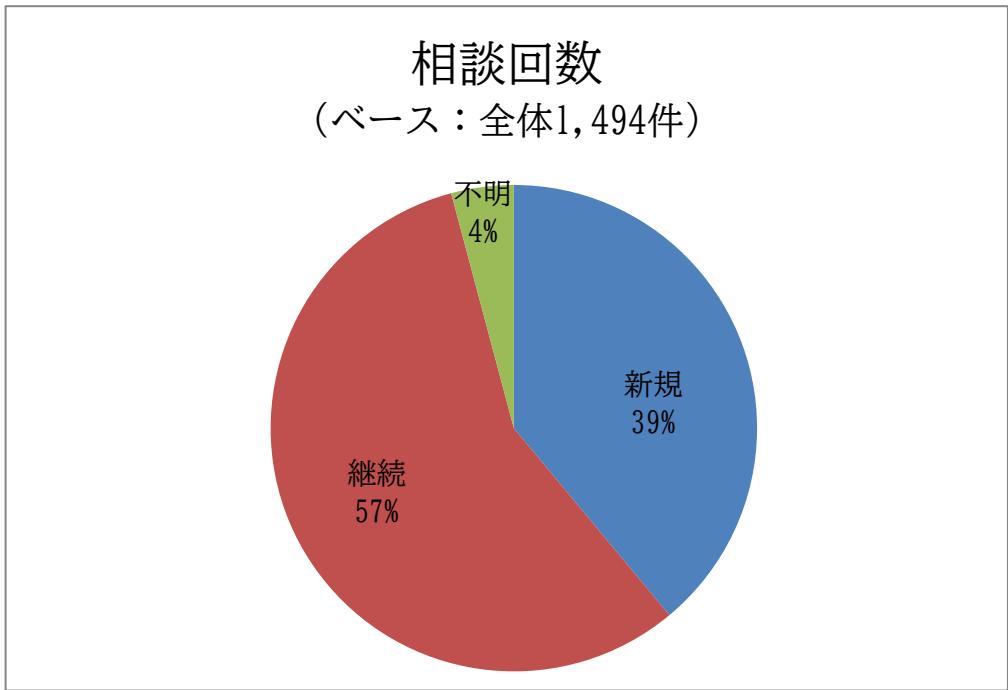
2024 年度（2024 年 4 月 1 日～2025 年 3 月 31 日）1 年間の総相談件数は 1494 件（うち面接相談 7 件）で、2023 年度より 107 件増加した。



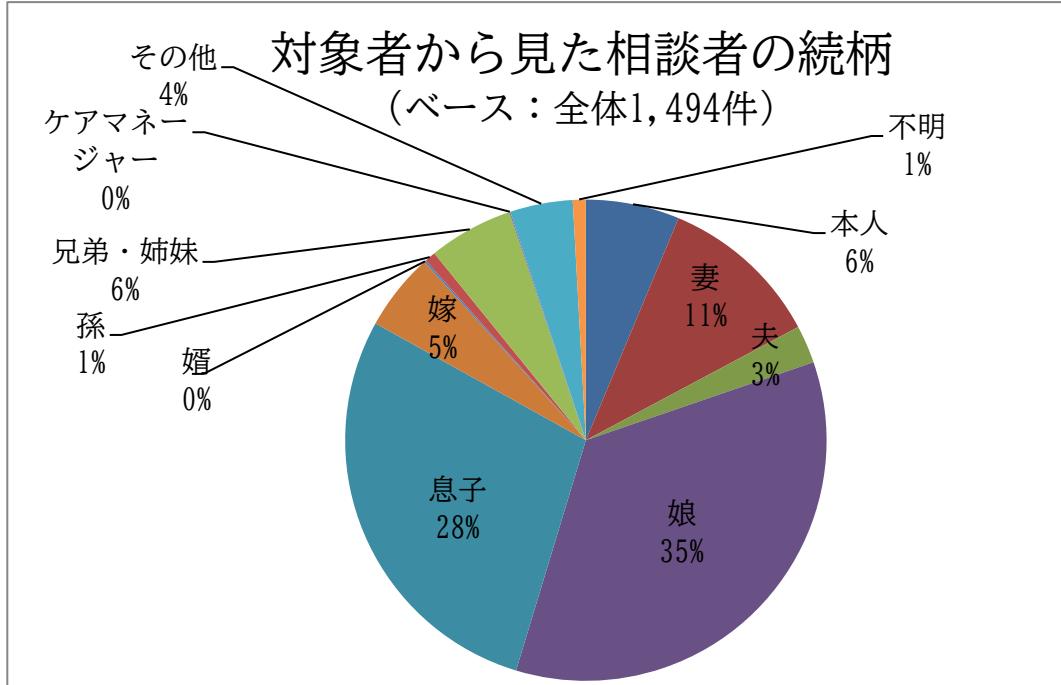
非会員からの相談が 2023 年度より 3% 増えて 74% であった。会員からの相談は前年度と同じ 12% であった。広報やホームページ、チラシ・リーフレットを見て、会員以外の多くの相談者が電話をかけてきていることがうかがえる。



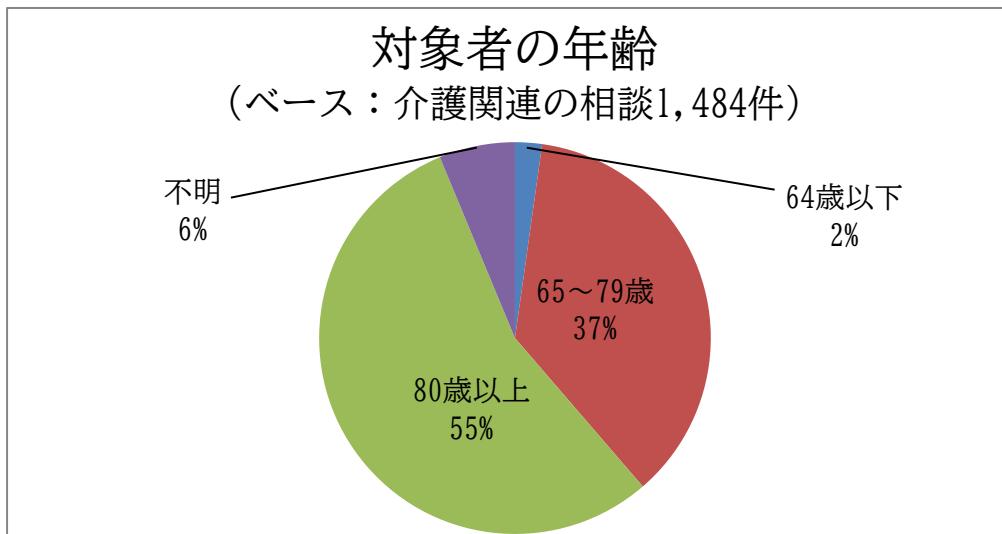
相談者の年齢は 50 代が一番多く 26% だった。次に 60 代が 15% で、40 代が 14% だった。80 代以上も 5% あった。幅広い年代から親や配偶者などの介護についての相談が寄せられている。



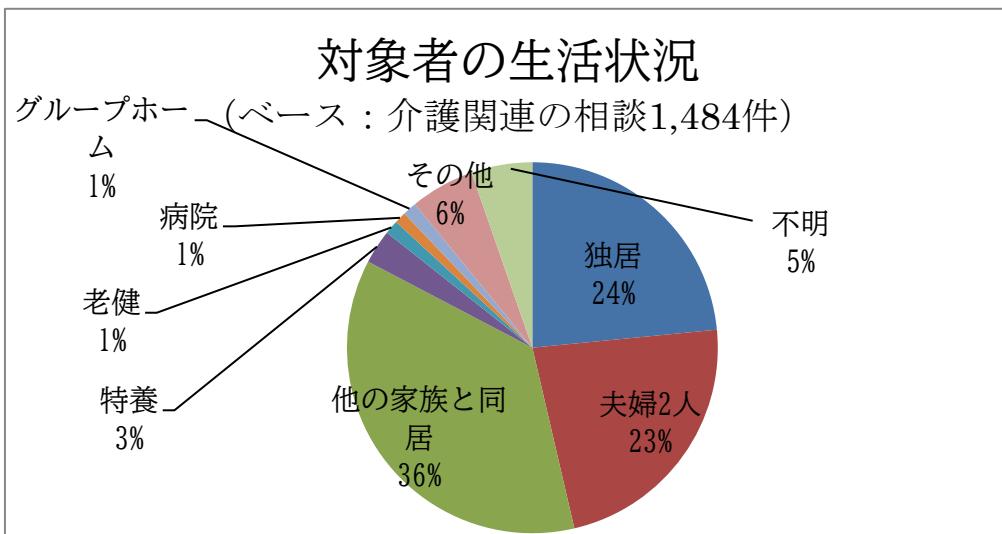
初めての相談が 39% であった。継続相談が 57% で相談件数の半分以上が継続しての相談であった。2023 年度と比較して新規での相談件数は 7% 減少し、逆に継続しての相談件数が 7% 増加した。納得できるまで何回でも相談できるのもコールセンターの役割である。



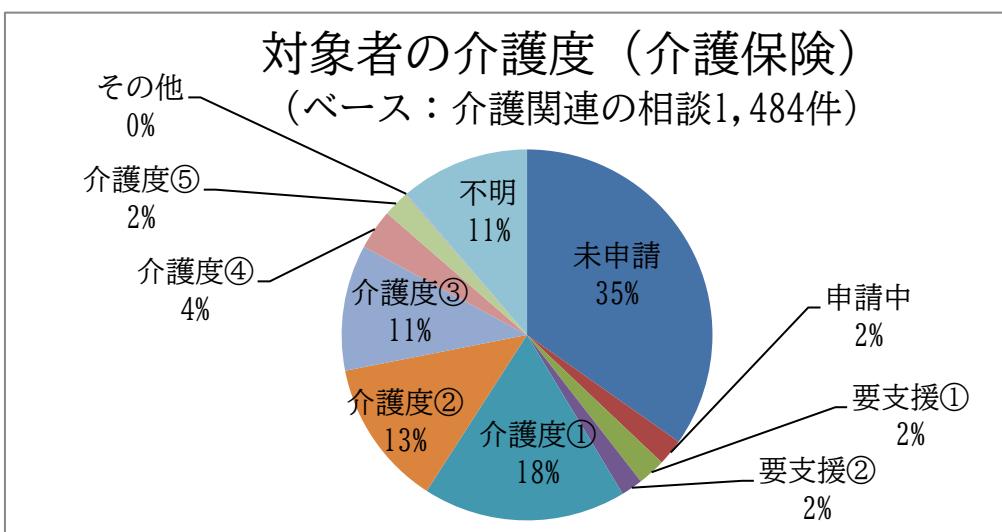
親を心配しての子どもたちからの相談が最も多く 63% と半数を超えていた。特に息子からが 28% で、2023 年度より 2% 増加した。妻や夫からの相談も多く、合わせて 14% あった。認知症を心配する本人からの相談も 6% あり、嫁からの相談は昨年より 2% 減少し 5% だった。



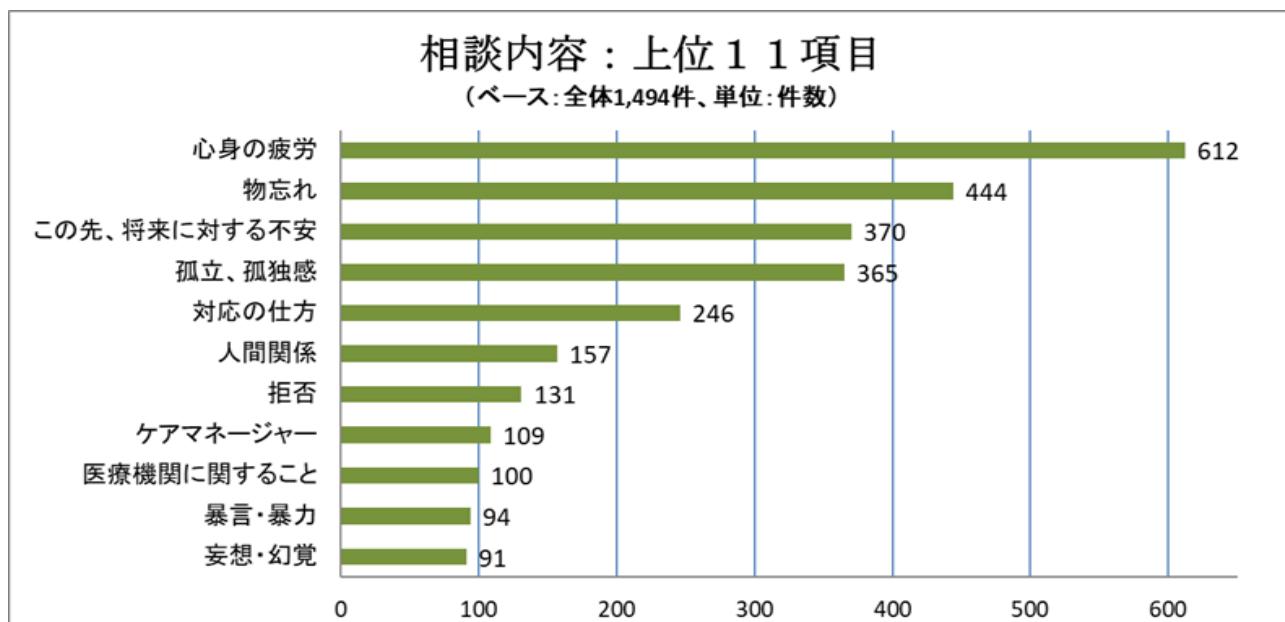
介護対象者の年齢は80歳以上が55%と最も多かった。次に65歳から79歳までが37%を占め、合わせると対象者の92%が高齢者である。しかし若年の対象者も2%あった。



コールセンターに相談電話をかけてくる家庭の83%が、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36%で、次が独居で24%、夫婦2人世帯が23%であった。独居で生活をしている方が2023年度と比較して3%増加している。



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 42% 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。



2024 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 2023 年度より 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 2024 年度も上位に入った。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 2023 年度でも登場した内容である。

◆まとめ

2024 年度の相談件数は 2023 年度より 107 件増えて、過去最高の 1494 件（内面談 7 件）であった。いまだ新型コロナの影響が大きく残る中、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いながら相談できる「ちば認知症相談コールセンター」の活用が定着してきたものと考える。

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。認知症を疑っての相談や、症状の急激な変化に対する対応など、さまざまな事柄に対し話を聞いて、どこかに繋げていく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 55%、65 歳以上を含めると実に 92% が高齢者の家庭である。独居及び夫婦のみの世帯が 47% 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。

相談者の 83% が認知症の不安を抱えながら在宅で生活をしている。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。