

若年性認知症コールセンター 2011年 報告書

 社会福祉法人 仁至会
認知症介護研究・研修大府センター

 社会福祉法人 仁至会
認知症介護研究・研修大府センター

はじめに

50歳代での発症が多い若年性認知症は、認知症高齢者とは異なり、本人が働き盛りの現役世代であるため、仕事ができなくなって職を失うと、一家が経済的に困窮する。また、こどもが成人していない場合が多く、こどもの教育、就職など人生設計にも狂いが生じる。早い時期からの支援がもつとも必要なこの若年性認知症のご本人やご家族のため、全国で唯一の「若年性認知症コールセンター」が国の施策として認知症介護研究・研修大府センターに開設されたのは平成21年10月1日である。電話相談は、1日あたり3～4名の相談員が月曜日から土曜日（年末年始・祝日を除く）の10時から15時まで対応する体制をとった。開設以来、若年性認知症の医療や福祉・介護、また生活支援、就労支援などに係わる様々な疑問や悩みについて相談を受け、適切な関係機関へのつなぎ役としての役割を果たしてきた。その相談実績をまとめた「若年性認知症コールセンター2011年報告書」がこのたび発行される運びになった。

お陰様でコールセンターは、開設から2年以上が過ぎた現在、順調に成長を続けている。相談件数については、2011年は1,425件、1日平均4.85件で、前年の1,055件、1日平均3.59件に比べ増加している。相談者は介護者からが最多であるが、若年性認知症ご本人からの相談も増加し、専門職や行政など介護者以外からの相談も少なくない。ご本人からの相談が増えたのは、勤務日でない土曜日にも相談できる体制の成果かと考えられる。電話相談の発信地域は、東京都、大阪府、愛知県の順に多く、ほぼ全国にわたっている。

最近、相談後の経過報告をしたり再相談をしたりする継続的な相談者、つまりリピーターの方も増えてきた。その理由をきくと、医師や市町村あるいは介護事業所の介護支援専門員は多忙なので時間のかかる相談は遠慮してしまう、ソーシャル・ワーカーは予約が必要で、待たなければならない場合がある。すぐに対応してくれ、長時間の相談も気軽にできるコールセンターは相談しやすいとのことである。こうした利点を活かし、今後とも研鑽を積んで、医療、介護、障害者福祉、年金など広範囲な相談に的確に対応し、相談者満足度とコールセンターの信頼感を高めていきたい。

2012年3月

社会福祉法人仁至会 認知症介護研究・研修大府センター
センター長 柳 務

CONTENTS

はじめに

I 若年性認知症電話相談の概要

1. 若年性認知症電話相談とは

- 1) 対象地域 2
- 2) 相談形態 2
- 3) 相談時間 2
- 4) 電話相談員 2

2. 2011年の主な活動

- 1) 内部研修 2・3
- 2) 外部研修 4
- 3) 見学研修 5
- 4) 広報活動 5

II 若年性認知症電話相談の実態

1. 全体の状況

- 1) 月別相談件数 8
- 2) 発信地域 8・9
- 3) 相談時間 9
- 4) 相談形態 10

2. 相談者の状況

- 1) 相談者の内訳 10
- 2) 親族からの相談者の内訳 11
- 3) 相談者の性別と年代 11
- 4) コールセンターを知った媒体 12

3. 介護対象者の状況

- 1) 性別と年代 12
- 2) 介護対象者の暮らし方 13
- 3) 配偶者の有無と子どもの数 13
- 4) 認知症の有無 14
- 5) 「認知症あり+濃い疑い」の場合の相談者 14
- 6) 気づきから受診日まで、および受診日から相談日までの年数 15
- 7) 告知の有無 15

8) 合併症の有無	16
9) 社会資源の利用状況	16
10) 介護保険申請状況	17
11) 要介護度	17
12) 介護サービスの利用状況	18
13) 虐待とBPSDの内容	18・19
14) BPSDの有無と介護サービス利用状況	19
15) 相談内容と主な相談内容の相談者	19・20
16) 要介護度と相談の介護の悩みの内容	21
4. 相談員の状況	
1) 相談員の対応	21
2) 相談の難易度	22
3) 傾聴の度合い	22
5. まとめ	23
Ⅲ 相談事例	25
Ⅳ 若年性認知症コールセンターの継続と発展	67
Ⅴ 電話相談について	
1. 電話相談の基本姿勢と対応の実際	74
2. 電話相談員の声	74
Ⅵ 資料	
・若年性認知症の電話無料相談A2ポスター	78
・若年性認知症の電話無料相談3つ折りパンフレット	79
・若年性認知症電話無料相談カード	80
・若年性認知症コールセンター(2011.10.31朝日新聞夕刊に掲載される。)	81
・若年性認知症コールセンターホームページ	82・83
・電話相談記録用紙	84・85