

オーストラリアの認知症コールセンターの概要

- 名称: National Dementia Helpline (国営認知症ヘルプライン)
- National Dementia Support Programの中で提供(国家予算プログラム)
- 2005年7月スタート(90年代から各州で運営されていたが、ばらばらの運営で、2005年に国営の統一ラインとなった)
- 24時間通話可能、フリーダイヤル
 - ・但し、オペレーターの対応はビジネスアワーのみで、夜間に繋がった電話についてはサーバーに蓄積され、24時間以内に回答する仕組み
- 運営は各州のAlzheimer's Australia(合計8箇所、以下AA)
 - ・AAは、国内認知症サービス・研究の第一機関で、国が一部出資する形式で、2000年に設置された
 - ・電話応答者は、認知症ケアの経験を有し、教育並びに経験を積んでいるスタッフ(ボランティアと有給スタッフの両方)
 - ・相談後、次のステップへの紹介も可能。電話相談での内容をアポイント時に利用(情報連携)することもできる(P3参照)。
- 国内電話番号共通 1-800-100-500
 - ・警察や消防同様、発信場所の地域番号で自動的に最寄のAAに自動転送される仕組み

National Dementia Support Program (国家予算プログラム)

<プログラムの中身>

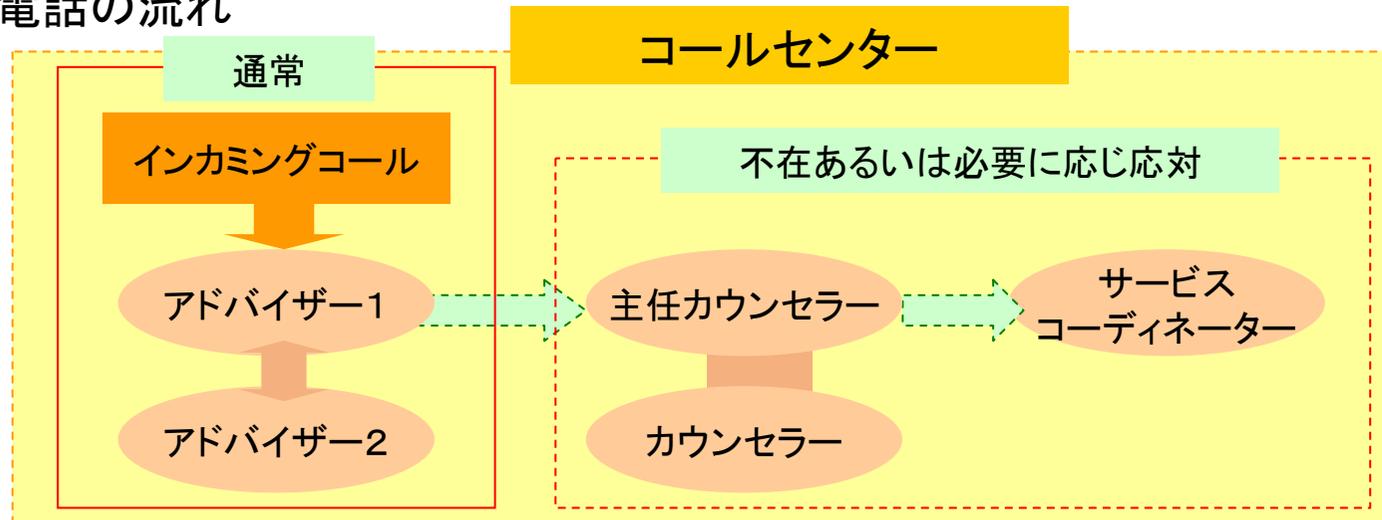
- The National Dementia Helplineの運営と各種サービスの紹介
- 早期介入・サポート・カウンセリング
 - The Living with Memory Loss Program (LWML)の提供
(初期認知症患者とその家族向けのサービスプログラム)
- 情報提供、情報の普及、教育とトレーニング
 - Education for family carers and workers(家族やケア者の教育)
 - Public Awareness Activities(リスク軽減方法の普及)
 - National Resources Program (冊子作成等による情報提供)
- 特別なニーズを有する人向けのサポート
 - アボリジニやその他種族・移民・若年性認知症患者向けプログラム
- Dementia and Memory Community Centres
 - (認知症患者とケア者向けカウンセリング、レク活動(ヨガ等)、
教育コース、最新の認知症ケアの情報提供)

<プログラムの予算>

- ・5年で11.9百万豪ドル(約8億円)

認知症コールセンターの運営

■ 電話の流れ



■ 電話応答者(アドバイザー)の教育

- ・電話のコール数の事情が地域により異なるので、コール数に応じて各地のAAが採用・教育を実施。
- ・正規カウンセラーを採用したり、教育を受けているボランティアや有料スタッフの双方を活用するなど、地域によりスタッフは異なるが、カウンセラーや医療関係者など専門性を有する人が多い。
- ・全スタッフはマニュアルの手順に則って応答し、データ集積システムを利用し、各地のAAのコールは月毎に集計され、国に報告される。

認知症コールセンターの対応内容

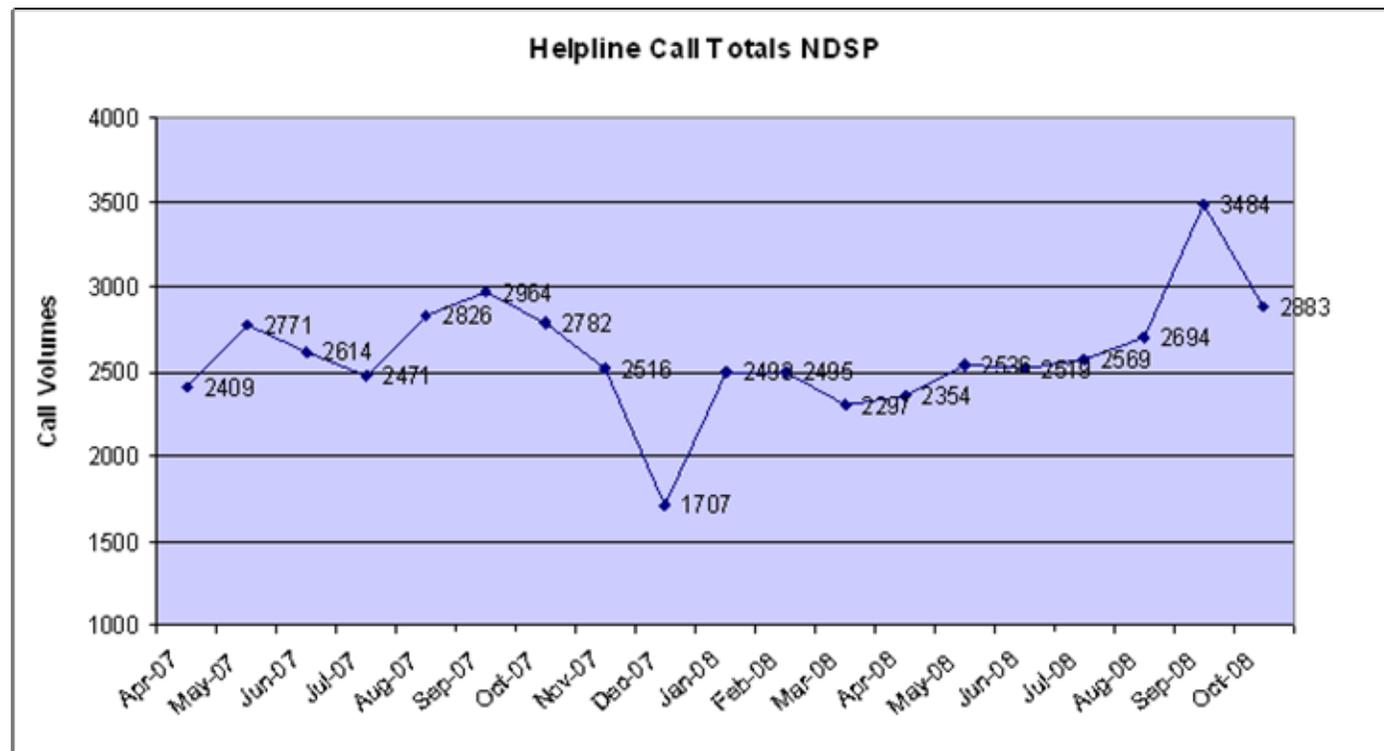
<サービスの内容>

- 認知症家族並びに介護者のサポート
- 認知症理解に向けたアドバイス
- 専門家による実践的な情報とアドバイス
- 最新の認知症情報の提供
- 利用可能なサービスの情報提供と次のステップへの紹介
- 次のステップへの情報の引継ぎとコール後のフォローアップ
- Alzheimer's Australiaで提供できるサービスの詳細説明

<対象者>

- 認知症患者
- ケア者、認知症患者の家族
- ヘルスケア・高齢者介護の従事者
- 記憶障害を有する患者
- 認知症に進行する恐れの高いリスクを抱える人
- 一般大衆

<月間コール数>



National Dementia Helplineの運営マニュアル (ヴィクトリア州の事例)

<マニュアルの構成:5章建>

- 第1章: 一般的な情報やアドバイスを求められた場合のアドバイザーの対応と通話者への質問事項
主任カウンセラーが迅速に対応する必要がある場合の列挙
アドバイザーや主任カウンセラーが不在の場合の対応プロセス
- 第2章: アドバイザーの電話を受けてからの対応プロセス(自己紹介~通話者のストーリーヒアリング~通話者のニーズへの対応(情報・感情サポート・オプションや選択についてのディスカッション・通話のまとめ・データ蓄積・通話者との関係構築)
- 第3章: 迷惑電話への対応ポリシー
迷惑電話への対応
性的露出電話への対応
記録と報告
迷惑電話に関するカウンセラーによる再確認(アドバイザーに対して)
- 第4章: 迅速かつ適正な紹介対応ポリシー
アドバイザーの対応プロセス(カウンセラーにつなぐ場合とそうでない場合)
電話対応のプロセス(次のステップへの紹介対応プロセス)
- 第5章: 個人情報への対応プロセス
- 第6章: アドバイザー等に対する最新の情報提供の仕組み
(カウンセラー、総務等の役割や責任分担)

(参考) Alzheimers Australiaの業務内容

- 国が策定した認知症プログラムの引き受け
 - ・プログラム実行の総務的な役割を果たす。実際の実行は、州・準州に存在するAlzheimers Australiaの下部組織並びにその他の組織

- 政府 & Alzheimers Australiaのサポートサービスプログラムの例
 - ・3日家族介護者ワークショップ(4時間×3日)
家族介護者向け認知症ケアの知識・スキルの提供。修了者には再アセスメントや認知症コンピテンシー終了証を授与
(認知症の特性、効果的なコミュニケーション、認知症の影響、日常生活・余暇の過ごし方、懸念行動への理解と対応等)
 - ・1日家族介護者ワークショップ(6時間×1日)
 - ・「記憶障害と共に生きる(Living with Memory Loss)プログラム
早期段階の認知症患者(高齢並びに若年性)患者とその家族向け
3日間で12時間のプログラム、認知症の正しい情報や機能の維持並びに認知症と共に生きるための実践的な対策に焦点化

その他主要な介護関連電話相談サービス

- Commonwealth Carelink Centers
1-800-052-222
全国65箇所で、在宅介護や障害者介護に関する相談を対面並びに電話相談で実施。ACAT(アセスメントチーム)へ連携。
- Commonwealth Carer Resource Centre (Carers Australia)
1-800-242-636
各州・準州に存在し、カウンセリングやレスパイトサービスなど介護者向けサービス・情報等を提供
- Centrelink
13 27 17 / 13 12 02
金融支援等の情報を提供
- Commonwealth Carer Respite Centres
1-800-059-059
全国80箇所で、認知症患者並びにその家族向けにレスパイトプラン等の相談に応じる