

若年性認知症コールセンター
2012年 報告書

若年性認知症コールセンター 2012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

 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

「ケアの流れを変える」と銘打った認知症施策5カ年計画（オレンジプラン）は認知症施策の記念碑的な転換点になるものと云ってよい。従来の認知症ケアは、認知症の人に行動心理症状（BPSD）という危機が発生してからの「事後的な対応」が主眼のケアであったが、危機の発生を未然に防ぐ「早期・事前的対応」に転換することを目指したのがオレンジプランで、これは7つの重要項目からなり、その1つが「若年性認知症施策の強化」である。

若年性認知症は認知症高齢者に比べ数こそ少ないが、一家の中心であり働き盛りの現役世代での発症であるため、職を失うと経済的に困窮し、こどもの教育、結婚など人生設計にも狂いが生じるため、社会的な関心や影響が大きい。映画やドラマで取り上げられることが多いのも若年性認知症である。

全国で唯一の「若年性認知症コールセンター」が国の施策として当センターに平成21年10月1日に開設されて3年半が経過し、このたび「若年性認知症コールセンター2012年報告書」が刊行される運びになった。電話相談は、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、適切な関係機関へつなぐ役割を果たしてきた。

相談件数は毎年増加し、2012年は1,934件、1日平均6.58件で、2010年の1,057件、1日平均3.59件の約1.8倍になった。注目すべきことの1つは、相談後の経過報告や再相談をする継続相談者（リピーター）が前年の21.4%から25.8%に増加したこと、もう1つは、ご本人からの相談が27.8%から40.0%になり、介護者からの相談を抜き最多になったことである。このことは、認知症に対する社会的関心の高まり、当コールセンターの周知の広がり、相談者満足度が高いことを示唆している。事実、相談して落ち着いた・よかったという反応が相談者から寄せられている。相談内容で多いのは、①症状や受診病院、②心身の疲労・介護方法、③社会資源についての相談である。相談事例の具体例からは、居場所がない、経済不安など若年性認知症に特有の問題も浮き彫りにされている。

今後も研鑽を積んで相談者の信頼感と満足度を高める努力を継続しながら、若年性認知症ご本人やご家族の生の声を集約できるコールセンターの強みを活かして、認知症施策推進の一助となる貢献をしていきたい。

2013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. 2012年の主な活動

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

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	6
2) 発信地域	6
3) 相談時間	7
4) 相談形態	8

2. 相談者の状況

1) 相談者の内訳	8
2) 親族からの相談者の内訳	9
3) 相談者の性別と年代	9
4) コールセンターを知った媒体	10
5) 相談回数	10

3. 介護対象者の状況

1) 性別と年代	11
2) 介護対象者の暮らし方	11
3) 配偶者の有無と子どもの数	12
4) 認知症の有無	12
5) 「認知症あり+濃い疑い」の場合の相談者	13
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	13
7) 告知の有無	14
8) 合併症の有無	14
9) 社会資源の利用状況	15
10) 介護保険申請状況	15

11) 要介護度	16
12) 介護サービスの利用状況	16
13) 虐待と BPSD の内容	17
14) BPSD の有無と介護サービス利用状況	17
15) 相談内容と主な相談内容の相談者	18
16) 要介護度と相談の介護の悩みの内容	19
4. 相談員の状況	
1) 相談員の対応	19
2) 相談の難易度	20
3) 傾聴の度合い	20
5. まとめ	21
Ⅲ 相談事例	
1. 若年性認知症に特徴的な、家族または本人からの相談	
1) 居場所が無い①～⑦	24
2) 経済不安①・②	31
3) 車の運転に関して①～③	33
4) 介護者が若い世代である①～④	36
5) 介護者が障害（病気）をもっている①・②	40
6) 本人が告知されている①～③	42
7) うつ病後、認知症になった①～③	45
8) 家族・親族が協力的である①～④	48
9) 職場が協力的である①・②	54
10) ケアマネジャーとの連携がうまくいった	56
2. 継続的な相談	
1) 車の運転に悩みながら	57
2) 認知症と診断され、今後の生活を模索するご本人	59
3) 認知症の息子を見る両親	61
4) 夫の病名を周りの人に知ってもらうまで	63
5) 母の介護を在宅にするか施設にするかで迷う	66
6) 娘の認知症と経済的負担	68
Ⅳ 若年性認知症電話相談事例における原因疾患	72
Ⅴ 若年性を含む認知症の方の自動車運転について	76
Ⅵ 電話相談について	
1. 2012 年を振り返って	84
2. 若年性認知症コールセンター相談員として	85
Ⅶ 資料	