

平成22年度 認知症コールセンター 利用状況

資料 3

1 実施状況

認知症高齢者や家族などがかかえる不安や悩みなどの相談を受け、精神面での支援や情報提供を行うため平成21年10月に認知症コールセンター(ウェルとばた2F)を開設した。

相談場面では、具体的な対応が必要であると判断される方については、地域包括支援センターやものわずれ外来等の関係機関への相談や受診を促している。相談者からは、「(相談後は)気持ちが楽になった」「聞いてみてよかった」「(泣きながら)電話している」、「いつか電話をしようとチラシを準備していた」などの言葉が聞かれ、認知症コールセンター相談事業は有効に機能していると考えている。

2 利用実績

区分	件数	備考
1 相談件数	419件	
2 相談時間		
(1) ~30分未満	317件	
(2) 30~60分	88件	
(3) 60分以上	14件	
3 相談者		
(1) 子	157人	
① 娘	108人	
② 息子	49人	
(2) 本人	107人	
(3) 配偶者	72人	
① 妻	57人	
② 夫	15人	
(4) 子の配偶者	48人	
① 嫁	45人	
② 婿	3人	
(5) 親	2人	
(6) 介護関係者	2人	
(7) その他	27人	
(8) 不明	4人	
4 相談内容	(重複有)	(相談内容の例示)
(1) 症状・対応方法	272件	本人が病院での受診を拒否する 物を盗ったなどと言う場合の対応方法が聞きたい
(2) 相談者の心身の相談	217件	認知症の症状が進んでいくことが受け入れられない 介護をしている自分も体調不良である
(3) 家族関係	36件	ひとりで介護をしており、家族の協力が無い
(4) 介護保険関係	31件	施設サービスに関する費用を知りたい 在宅サービスの内容を知りたい
(5) 医療関係	29件	薬に関する情報を知りたい
(6) 苦情	16件	介護従事者に関すること
(7) 経済的問題	15件	家族が生活困窮しており、十分な介護や支援ができない
(8) 成年後見、権利擁護関係	9件	成年後見制度の手続きを知りたい
(9) その他	63件	家族同士の交流会に参加したい
5 対応結果	具体的な関係機関への紹介がなくアドバイスのみのものを除く	
関係機関への紹介	281件	
(1) 地域包括支援センター	78件	
(2) ものわずれ外来	36件	
(3) ケアマネジャー	26件	
(4) かかりつけ医	20件	
(5) その他(介護保険事業所など)	121件	