

67 「三重県認知症コールセンターの取り組みについて」

認知症の人と家族の会三重県支部 松島早由美

1 はじめに

2000年にスタートした介護保険法の理念は、「家族が介護をするのは負担が重すぎるから、社会全体で支えましょう」と言うものである。しかし、制度が始まって10年が経とうとしている今、介護に伴う身体的な労は幾分かねぎらわれているようであるが、心の労は一向に軽減されていないのが現状である。その半面では介護の情報の偏りや過小過多にも左右されての介護となる。特に認知症の人の場合は、きちんと対応できるホームヘルパーや受け入れてくれる通所介護（デイサービス）や短期入所（ショートステイ）、あるいは病院などがまだ少ないという現実もある。

認知症コールセンターは、認知症の人や介護する家族等が介護に伴う悩みや不安・憤りや怒り・苦痛や嘆き等や、地域における認知症医療、介護サービス及び権利擁護に関するものなど多種多様な悩みや疑問など、日々介護者が抱え込みつつある相談を、気軽にいつでもできる“吐き出し”の場所となる“本人と介護者への支援と情報提供の場”である。認知症介護の経験を持つスタッフが、同じ心の痛みの共感を共有しながら寄り添い傾聴させていただくことで、明日からの介護の糧へとつながる支援を行うこと、また“早期受診・早期発見・早期治療”へとつながるべき疾患センター及び専門病院や地域にある医療機関や地域包括支援センター、介護サービス事業者等の紹介へと連携を築く調整者（コーディネーター）としての役割が求められている。

2 三重県認知症コールセンターの取り組み状況

三重県認知症コールセンターは「認知症の人と家族の会三重県支部」が県より委託を受けて、会の会員であり介護経験者である「家族の会コールセンタースタッフ」8名が、7月から電話1台を設置し、月曜から金曜日、午前9時30分から午後5時30分まで電話相談を受けている。スタッフ一同が“吐き出し”をしてもらえる聞き手となることを基本に、顔が見えないからこそ心の声に寄り添えるようにむき合っている。

認知症コールセンターを開設して3ヶ月、相談件数は84件。三重県下の市町からの電話相談がほとんどであるが、県外からの電話も4件あった。電話相談では病気と受け止められない・理解しながらも割り切れないジレンマ・初期の認知症ご本人との葛藤やトラブル・経済的な悩み等々で介護のストレスを抱えてみえる家族の思い、「人に知られたくない」などの思いから、身近な人には相談し難いと言うことをひしひしと感じられる。そして、まだまだ地域包括支援センターや行政サービスの存在を周知徹底できていないが現実だと思い知らされた。

電話して安心して悩みを訴えられることができ、悩みを打ち明けることで、また介護を頑張る力を養える場としてのコールセンターでありたいと思う。そのためにも電話相談スタッフは相談者の立場を瞬時に理解して耳を傾け、相談者の声に答え、必要な情報を提供できるように、認知症や介護について相応の基本知識と技術が必要である。常に自己研鑽の努力が必要だと思う。現在は勉強不足を日々感じている。

家族の会三重県支部が担う「三重県認知症コールセンター」は下記の“家族の会のサポートの利点”を活かし、ご相談者(介護者)に“吐き出し”の中からお自身の気づきが芽生えていただけるとともに、コールセンターとしての家族の会の役割として、また調整者（コーディネーター）として県内の各関係機関との連携を図りつつ、介護家族支援を行うことが重責ながら当会支部とコールセンターの役割だと強く感じ、「認知症にな

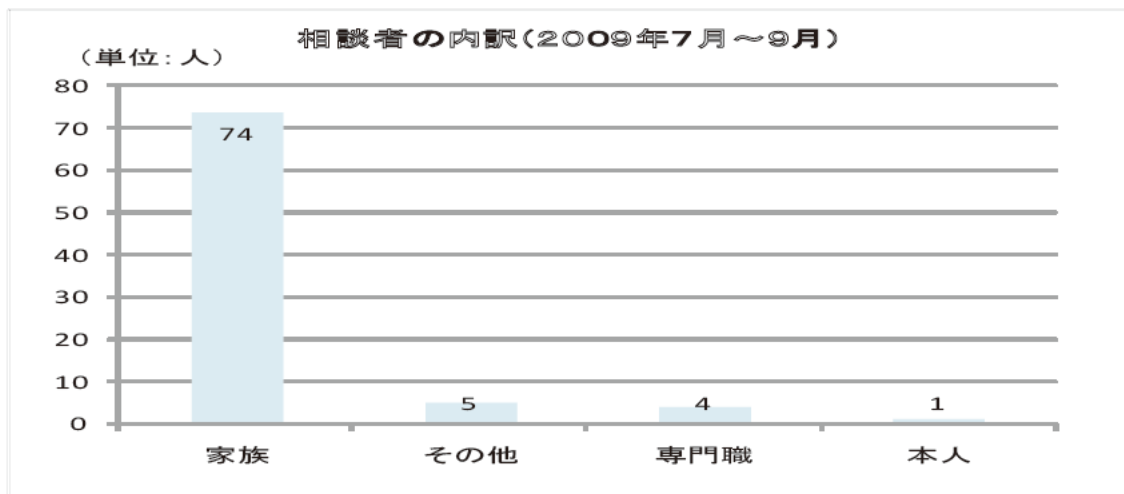
っても住み慣れた地域で、安心して暮らせる三重づくりをめざす」を進めることの必要性を実感しており、必要とされる声を強く感じている。

(1) 「家族の会」のサポートの利点

- ①指導でなく、介護経験からの共感を大切に、介護経験者からの知恵と工夫や、経験から得た豊富な情報を共有し、前が見える声かけを通し、介護力の向上を図るサポートを行う。(共有・共感は心身共の安心が得られる)
- ②同じ介護を知り仲間が存在が心強く感じられるようになる。(孤立感の除去と不安の解消が図れる)
- ③つどい交流会や電話での相談を通して、介護の苦痛・不安・怒り・嘆きを“吐き出す”ことで、自信の介護の整理ができるようになり、正常な判断ができるようになる。(家族が起こす、介護の負担と重圧に伴う拘束・虐待への回避にもつながる)
- ④不適切な介護への介護者自らの見直しができるようになる。
- ⑤介護者自身が頑張り過ぎない「介護60%」が妥当だと気づくようになる。
- ⑥介護や生活そして心に余裕ができ、認知症のご本人を受け止められるようになる。(看取りへの心づもりができてきて、サービスを上手に使いながら、家族での在宅での見取りにもつながるようになる)

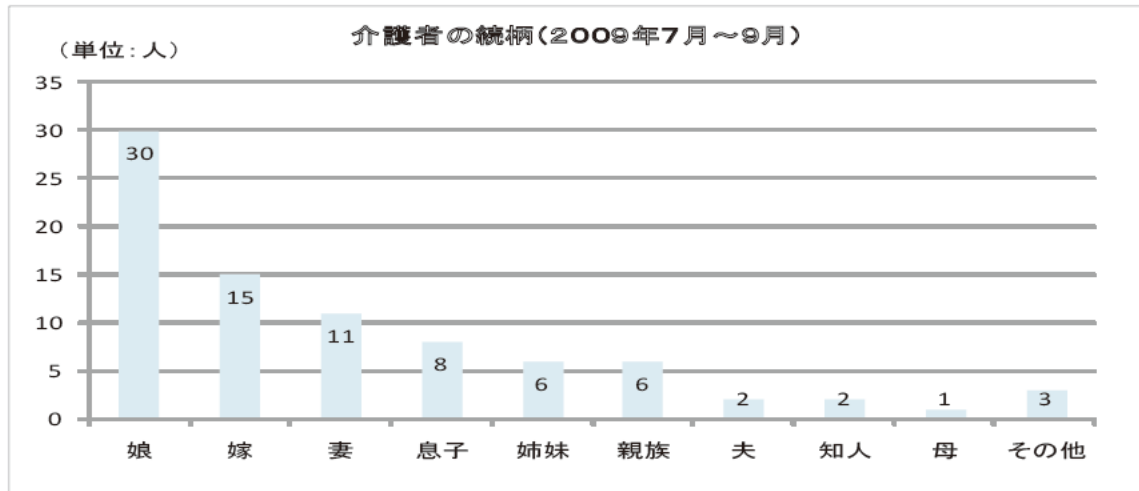
(2) 電話相談者数の区分

電話相談して見えるのは家族で女性の方が多いですが、地域の方からの電話相談もあった。



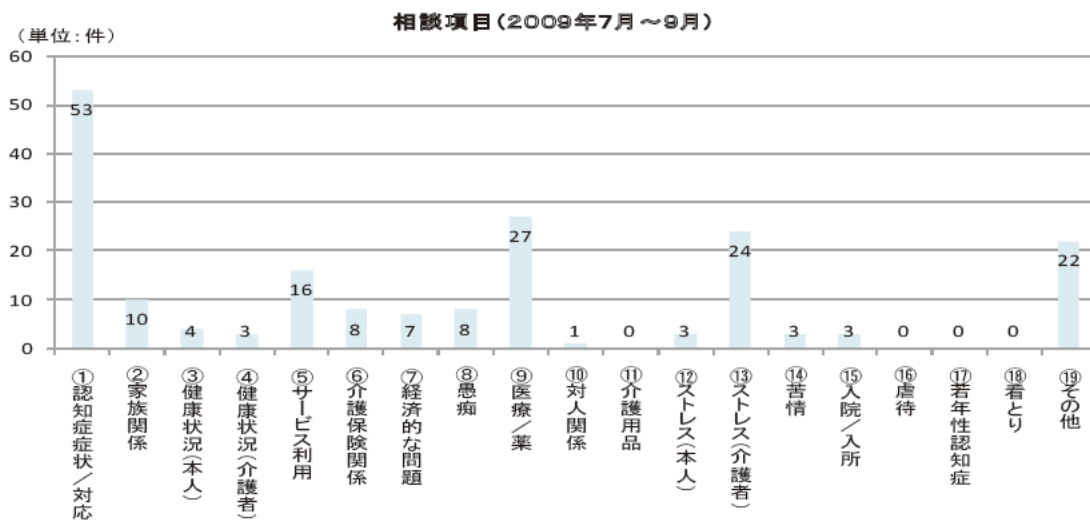
(3) 介護者の状況

介護をして見えるのは、ほとんどが女性（娘、嫁、妻）であったが、男性（息子、夫）が介護してみえる方もあった。嫁の介護から実子の介護への移行傾向がある。



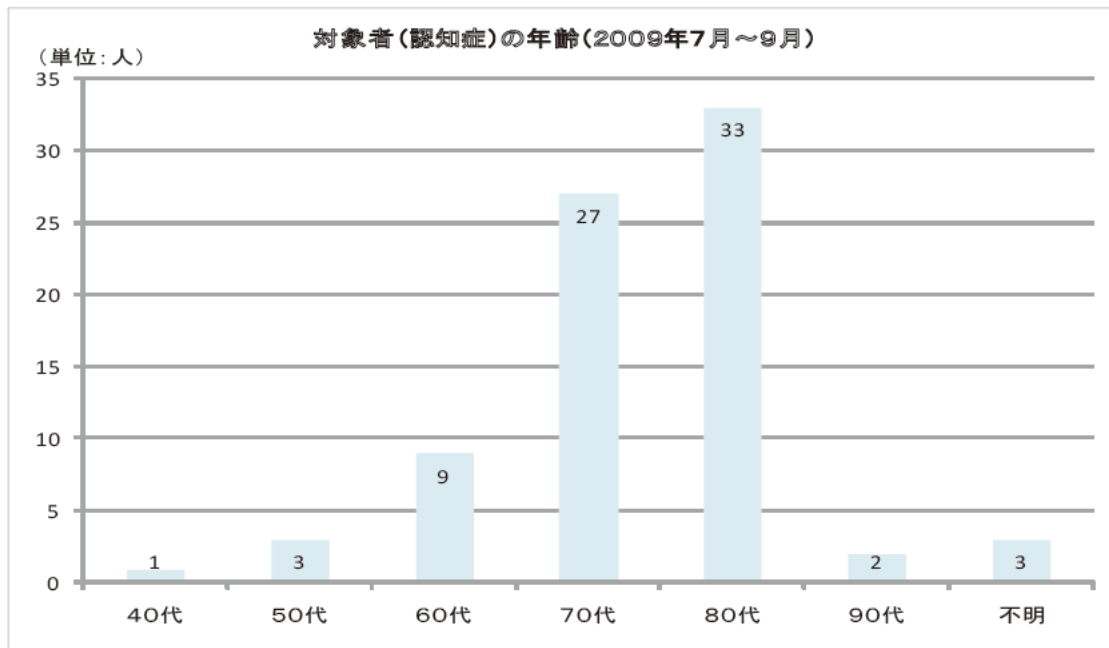
(4) 相談内容の傾向 (延べ数)

相談内容を大まかに分けてみると、認知症の症状や介護の方法、受診先や受診方法、介護者のストレスに関する相談が多く、「認知症ではないだろうか」「病院でアルツハイマー病と言われた」「認知症の専門医療機関を紹介してほしい」「これからどうなっていくのか」「仕事について」「経済的な悩み」「サービスの利用方法について」等の相談があった。



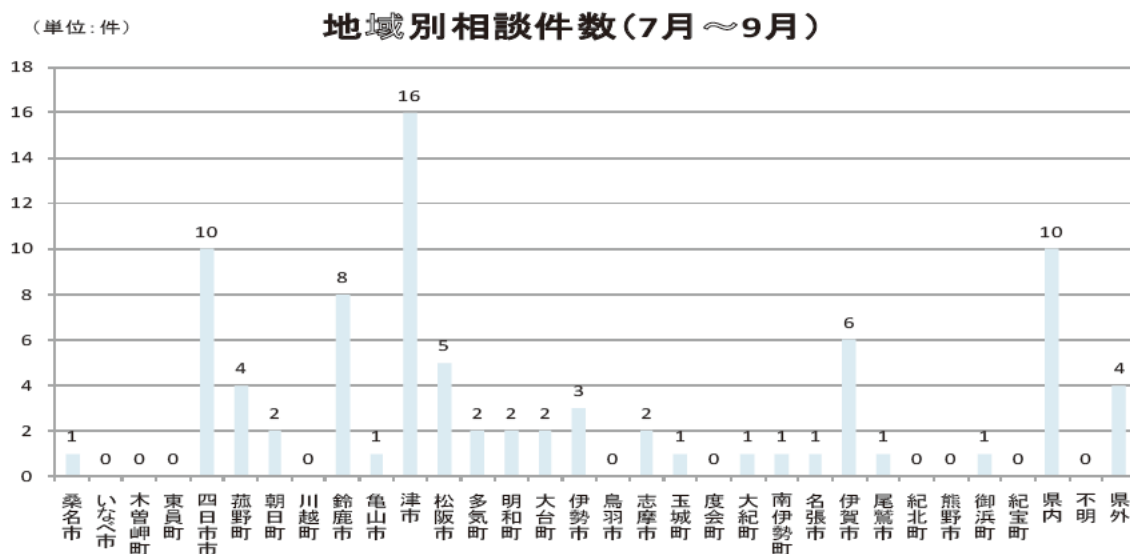
(5) 認知症（本人）の方の年齢

70歳以上の高齢者の方が7割ですが、若年性認知症と思われる40、50歳代の方の相談もあった。



(6) 地域別電話相談数

電話相談は北中部地域の方からが多く、南部地域からの相談は少なかったです。遠距離介護への傾向もある。



3 電話相談から学んだこと

人の悩み、介護の辛さは千差万別、似ているように思っても状況によって受け取り方は様々である。本による知識や自分の経験だけでは、相談者の訴えを受け止めることは本当に難しいことですが、満足な答えが出ない場合でも、「吐き出し」の満足感を相談者が得られているようなので、共感をもって傾聴することの大切さを再認識した。話をよく伺い（聴き）、相談者の発言の裏にある「言葉にできない感情」を汲み取り、聴く“ち

から”をつけて、よい聴き手となれるように、日頃から五感や人間性を鍛え、感性を磨いて豊かにすることが大事であると感じた。

介護保険制度が申請制になっているため、支援制度にたどりつけない現実、介護支援が必要なのに不足しているサービス体制などさまざまな問題があるが、本人や家族の切ない思いを受け止める定期的な交流の場づくりや情報を収集し、必要に応じて発信していくことも「家族の会」の重要な役目だと思う。気軽に相談できる窓口であるコールセンターとして、認知症の人と家族を支え、認知症の人と家族が安心して暮らせる社会(三重づくり)の実現を願い、制度施策の充実や地域体制の更なる充実、相談から見受けられる若年期認知症への支援と対応、介護の負担から引き起こされる虐待への対応などを求めていくことが、ますます大きな役割になっていくものと思う。



電話相談の様子