

名古屋市認知症コールセンター実績報告

1日あたりの 平均相談件数	平成26年4月・5月	平成26年6・7月	昨年同期(6・7月)
	4.8 件	5.0 件	
			2.7 件

コールセンターの相談事例から…

認知症のひと“本人の声”

コールセンターへ電話をくださるのは「本人」ではなく、大半が「家族・親族」からです(図参照)。家族の相談からきこえる“本人の声”のひとつに『受診や介護サービスを利用したくない』があります。

☎(娘より) デイサービスを“お試し”したが本人が「あんなつまらないところ行きたくない」と断り1回でおしまいとなった。

以来いつもごろ寝の生活。このままでよいのでしょうか？…

利用を検討している段階の場合は、「長くなる介護生活では、家族が無理をし過ぎず、早めに社会資源を使うことが大切。」とお伝えしています。

しかし、“本人の声”が、「介護サービス(や受診)を使いたくない」——と、相反する場合、支援者はどんな言葉をご家族にお返しすればよいでしょうか？アルツハイマー型認知症等が進行性の疾患である以上、先を見通せば健康・生活・安全上の「危機」は高まる可能性があります。

☎(妻より) 一箇所目がダメでも、ケアマネジャーが別のデイを紹介してくれ、そこが上手に対応してくれた。最初は本人もり気でなかったが、継続して通えるようになり、最近は顔がいきいきとするようになりました。生活のリズムもできました。……

“本人の声”に耳を傾けながら、早期対応につなげるにはどうすればよいのか。——認知症のひとを支援するうえでの、この大きな課題(※)に対し、少しでも的確な助言ができるように努めていきます。

※「認知症の人の支援(車携)において生じた困難」の第1位は「本人等が希望せず受診につながらない」となっています。(認知症地域連携推進員調査：H25 認知症介護研究・研修東京センター)

どれだけ大変かわかってほしい。…世界は私たちのテンポよりずっと速く、目の回るようなスピードで動いていると言うのに、…あまりにもスピードが速すぎるので、本当は、向こうへ行行ってほしい、もっとゆっくりやってほしい、私にかまわなくてほしい、と言いたいのだ。私たちが協力的でなくなるのは、たぶんそういう時かもしれない。

「私は私になっていく～認知症とダンスをへ改訂新版」クリスティーン・プライデン クリエイトかもがわ2012年

地域での実践より…拒否という“本人の声”に対して ～認知症セミナー～

「支援拒否されている方を社会資源に結びつけるには」と題し、2月に認知症セミナーを開催しました。(認知症疾患医療センターと共催)



セミナーグループワーク等より 拒否の原因は…

① 認知症による認知機能障害(病識が不十分であるなど※)がベースにあり、

※「病識」はなくとも「病感(何かおかしいなと漠然と感じる)」はあるとも言われます。

② 抑うつ、興奮など、なんらかのBPSDが影響していることもある。

約8割が「うつ状態」、約7割が「意欲低下」、約6割が「易刺激性」があるという調査もあります。(国際老年精神医学会 The IPA complete guides to BPSD2012, Specialists guide)

③ 警戒心・遠慮・気兼ね・世間体・プライド・諦め等の心理や価値観によることもある。

④ その背景には、家庭環境、孤立、生活歴、などが影響していることもある。

⑤ 経済的不安がある場合もある。(金銭管理サービスなどの手段活用も拒否している等)

セミナーグループワーク等より 拒否している認知症のひとへの対応法(または経験談)

【いきいき支援センター職員のコメント】近所や家族と疎遠で、通院していないひとり暮らしの方。訪問を重ね、お話できる関係になり、その後、近医へ付添い、介護保険申請につなげた。

【訪問看護師のコメント】『来んでもいいって言っとるのに～。(主治医が言うなら)仕方ないね。』家にあげてもらえずに玄関で血圧測定する場合もあるが、最低限の心身状況の確認と医師への報告はできる。

【医師のコメント】低活動性(例：無為・うつ→「面倒くさい」「外に出たくない」「気分がおちこむ」「やる気がおこらない」)や、過活動性(例：易怒「まちがいを指摘したり、手伝わとおこる」・被害妄想)などのBPSDが強い場合は、「薬による治療」が効果あるかもしれない。

【ケア職(通所事業所)のコメント】①「サービスを利用してもらいたい」でなく「あなたと関係を築きたい」という姿勢でアプローチする。②当初はご家族と一緒に利用、その後のお迎えは同じ職員がうかがう。③「何か教えに行く」など役割をもって参加してもらっている。

“本人の声”に耳を傾けながら、不安感や混乱などを軽減した上で意思決定をしてもらえるよう環境をできる限り整えるなど、今回のセミナーで出された経験・工夫などをみると、医療・保健・福祉、各専門職がうまく役割分担し、連携することで発揮されるだろう大きな力を感しました。

私たちに生きる意味を与えてくれるものと再びつながれるよう、あなたが助けてくれることが大切なのだ。 私たちは一瞬一瞬を大切にしながら、「今」という時を生きることができる。

「私は私になっていく～認知症とダンスをへ改訂新版」クリスティーン・プライデン クリエイトかもがわ2012年