

なごや H26.6月号  
 にんちしょう NEWS

発行：名古屋市認知症コールセンター  
 （認知症相談支援センター内）  
[n-renkei@samba.ocn.ne.jp](mailto:n-renkei@samba.ocn.ne.jp)

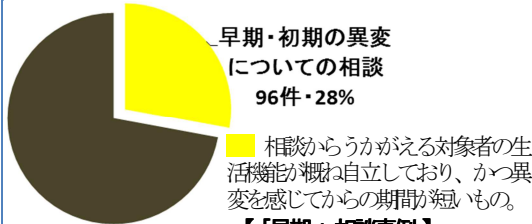
「にんちしょう NEWS」についてのご意見・お問い合わせは、コールセンター ☎763-1332（いざ身になる）までお願いします。

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2月・3月	平成26年4・5月	昨年同期（4・5月）
	6.0件	4.8件	2.4件

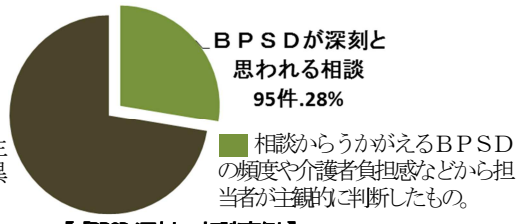
コールセンターの相談事例から… 早期・初期の相談

相談内容（平成25.11月～26.5月）（対象者が認知症に「該当」「疑い」の新規相談 N=344）



【「早期」相談事例】

☎ 義父が認知症かと思う。生活は自立しているようだが閉じこもりがち。他の親族はおかしいと思っていなかったが、早めに対応した方がよいと聞いた。まずはどうしたらよいだろう？



【「BPSD深刻」相談事例】

☎ いま思えば4年前から様子が違った。1年前から昼夜逆転。嫁に一日に何度も電話してくるが、むちゃくちゃな内容。部屋は足の踏み場もない。なんとか生活はできているようだが…

「今後の認知症施策の方向性について（H24 厚労省）」では「これまで…“危機”が発生してからの“事後的な対応”が主眼となっていたと言える」「早期の…ケアの提供、家族への支援があれば、自宅で生活を…できる認知症の人でも、施設や精神科病院を利用せざるを得なくなっている」と指摘されています。

また、各国の政策責任者らによる「認知症国家戦略に関する国際政策会議」でも、「適切なタイミングで適切な支援につながる機会を逸し、症状や問題が増悪、地域生活の中断…を招いている。」と報告されています。

コールセンターには、上記文書でいう“危機”発生時点での相談（と感じられるもの）とともに（右上）、「早期」の相談も寄せられます（左上）。届けてくださった「声」が「早期対応」につながるために——コールセンターができる対応のあり方を考えていきたいと思えます。

地域での実践より… 早期・初期の支援について ～ケアの流れを変える～

人生の過程で「認知症とともに生きる」ことになったとき、心がまえもないうまま、ひとりで（家族だけで）——徒手空拳で——対応していくのは酷なこともあるでしょう。

——以前と変わっていく〇〇さんの姿に戸惑い、困惑し、「年のせい」とは思いつつも、「まさかそんなはずではない」との想いや「どうしたらいいのかわからない方向や先の見えない恐怖感が…心を襲ってきます」——

認知症介護研究・研修東京センター「認知症介護実践研修テキストシリーズ1」中央法規 2006年

認知症と診断された。そのとき医者に言われたことは今でも覚えている。——「一生、僕が面倒を見るからね」—— その言葉で涙があふれ…

東洋経済新報社「週刊東洋経済」第6515号（2014.3.8）

山を登る際、そこに経験・知識をもった「ガイド」や「仲間」がいれば、先を見通し、必要な装備を備え、ほどよく休憩しながら歩を進め、“危機”を上手に回避しながら安心して登っていくことができるかもしれません。まわりの景色や足元の草花を楽しむ余裕も生まれるかもしれません。

導入されるさまざまな施策の焦点は——“ケアの流れ”を変える——これが「今後目指すべき基本目標」となっています（「今後の認知症施策の方向性について」）。

名古屋市認知症コールセンター

電話相談窓口であるコールセンターが、口頭でお伝えできる情報量は限られます。そこで「早期・初期」の相談では、口頭での助言とともに相談者に資料提供をしています（同意を得られた場合）。また、家族支援の場合も、日程・場所など具体的な情報を提供します。さいわい「早期・初期」時の情報提供を目的とした冊子等は多く発行されています。

「（資料を読んで）また、いつでも相談くださいね。」——資料送付とともに、“その後の相談対応”、支援機関への「つなぎ」をこころがけていきます。

「認知症の人やその家族が、認知症と疑われる症状が発生した場合に…どのような支援を受けることができるのかを早めに理解することが、その後の生活に対する安心感につながる。」とし、各市町村各々の「認知症ケアパス」づくりがすすめられています。名古屋市でも認知症相談支援センターが事務局となり、検討委員会が始まります。

※ オレンジプラン「1標準的な認知症ケアパスの作成・普及」についての「今後の認知症施策の方向性について」での記述。

