

2018年介護・認知症なんでも無料電話相談から 介護保険で介護や生活は救われていない！ 深刻な介護の実態の報告

2018年12月21日 中央社会保険推進協議会

中央社会保険推進協議会では、2018年で8回目となる「介護・認知症なんでも無料電話相談」を「認知症の人と家族の会」の協力を得て行いました。介護保険制度開始後約20年を経過する中でも、介護サービスを利用するための制度が理解されていなかったりするとともに、多くの利用者・家族の皆さんが「どうしたらよいか」「どこに相談したらよいか」と悩みつつ、この電話相談の電話番号を見つけてかけてきている様子が伺われます。「介護の社会化」を謳い40歳以上の国民から強制的に保険料も徴収する一方で、納得のいく介護サービス利用に

なっていない現実が浮き彫りになりました。個人情報保護に配慮しつつ、具体的な相談内容について報告、共有し、今後の介護保険制度改善の取り組みを推進していく決意を持って掲載します。

1 開催日時

2018年11月11日（日）
10時～18時
（愛知県は10日に実施）

2 電話相談の主催

中央社会保険推進協議会
東京社会保険推進協議会

3 電話相談の目的

認知症の人と家族の会
全国15都道府県が実施
秋田、東京、埼玉、千葉、
神奈川、長野、静岡、愛知、
三重、大阪、兵庫、広島、
福岡、佐賀、宮崎
北海道では街頭での相談を実施

分なサービスが提供されているのか、またサービス利用にあたって「負担が重くサービスを継続できない」「特別養護老人ホームに入れない」など悩みは深刻です。そうした様々な悩みに寄り添い共有しつつ、介護の専門家が具体的なアドバイスをを行う。

4 何で知ったか

新聞…38件、テレビ…38件、
ラジオ…6件、チラシ…8件、
インターネット1件、
知人…2件、その他9件、
不明10件
※愛知県ではNHKテレビにて

日曜日の昼のニュース番組にて報道していただいたことにより反響が大きかった。

5 結果について

(1) 23都道府県の112件と
対話・相談

北海道、岩手、秋田、茨城、
群馬、埼玉、千葉、東京、神
奈川、長野、岐阜、愛知、三
重、京都、大阪、兵庫、奈良、
広島、山口、愛媛、福岡、熊
本、宮崎

(2) 内容は
①相談者…本人28人（25%）

家族79人（70・5%）
友人1人（0・9%）
②性別…男性30人（26・8%）
女性77人（68・8%）
不明5人（5・5%）

③年齢…20代2人
30代2人
40代9人
50代22人（19・6%）
60代21人（18・8%）
70代20人（17・9%）
80代15人（13・4%）

90代以上
7人（6・3%）
不明13人（11・6%）

(4) 内容は

制度26件（23・2%）
サービス内容40件（35・7%）
家族問題69件（61・6%）
労働7件（6・3%）
その他6件（5・4%）
※認知症関連が48件（42・9%）
※「家族問題」の項では「介護疲れ、生活苦、介護方法（どう介護したらよいか）」などの相談が69件（61・6%）を占めている

6 相談内容の特徴点

相談者の状況について

気軽に相談できる、相談が必要とする方々へ出向いて相談の体制が不十分であることが明らかになった。

高齢者のみの世帯が増え、老々介護も増加し、相談先もわからない、相談しても受け止めてもらえないという状況が明らかになった。

ないという「孤立」している中で、やっとの思いで相談先を見つけて電話をしている。

○制度が分からず、まずは自分の力で何とかしよう頑張ったがうまくいかず、この電話相談にたどり着いている。

○介護の対象となる「要介護者」の多くは80歳代～90歳代で、相談をしてきた「介護者」のトップは50歳代が約20%を占めた。60歳代15人、70歳代15人、80歳代10人、90歳代5人合計45人（79人中57%）という結果からも、老々介護の実態が伺える。

医療と介護の一体的な相談とサービス提供が必要であることが明らかになった。

相談内容からも、その多くが病気を抱えている高齢者の介護と関わることがわかる。高齢者にとって「医療と介護」は一体的な課題となっていることも明確となった。

○相談者は、介護以外にも生活全体に対策が必要でどうしたらいい

相談内容について

本人と共に介護で疲弊している家族への支援、とりわけ認知症の本人、家族への支援の強化・拡充が求められる。

○「介護の社会化」を謳って開始されたものの、19年経ってもやはり家族にその介護の負担がのしかかってきている現実が浮き



営利企業も参入できる介護保険制度のため、利益が出ないと撤退することも多いなか、市町村自身が整備している介護サービスの量

各市町村でのサービス提供量の確保が確実に行われる必要がある。

収入300万円で3割負担に引上げられ簡単には増やせない。

介護事故については、具体的な事例を通しての相談があった。
○小規模多機能施設でサービス中に「脳梗塞と脱水」になって入院、介護施設で「左肩脱臼」などの具体的な経験に基づく相談があった。

厚労省発表でも約6万人の介護職員不足の中、職員の処遇改善、介護報酬の引上げなど十分な職員体制で介護サービスを提供していくことが求められる。

- ・ケアハウスへ入りたいと思っ訪ねたが50人待ちのところもある。
- ・タクシー事業者がサービスを中止するなど、介護保険も含め、サービスが非常に不足している。

が不足している分野もあり、必要なサービスが利用できず困っている状況も明確になった。
○具体的な例として、介護タクシーの利用ができない相談があった。また、施設入所を希望しても「50人待ち」状態で諦めてしまっている例もあった。

介護保険の制度の複雑さ、利用方法を高齢者にもわかるような周知が求められる。

- ・軽度利用者で、ケアマネが気づかないうちに認知症が悪化するなどあり、軽度介護者切り捨ての制度改悪の影響が感じられる。

- ・年金生活だが介護保険料が上がった。理由を知りたい。(岐阜・性別不明・年代不明)
- ・娘よりの相談。母が軽度認知症を出現し、申請をして認定調査に来

※相談員の報告メモからの抜粋を掲載します。個人が特定されないように配慮しています。

7 相談内容全体

- ・アルツハイマーの母を特養にあずけたときの、特に看護師の対応がひどいが、施設を変えるのは難しいと感じている。
- ・小規模多機能を利用していた時、具合が悪いうことでソファに寝かされていた。立って意識もなかった。職員から風呂で倒れていたと説明を受け、病院に行ったら脳梗塞と脱水と言われた。裁判も考えたが踏み切れない。
- ・リハビリ職だが休憩時間がとれない。約12時間勤務してもサービス残業となる。

(1) 制度内容

① 保険料

- ・年金生活だが介護保険料が上がった。理由を知りたい。(岐阜・性別不明・年代不明)
- ・娘よりの相談。母が軽度認知症を出現し、申請をして認定調査に来

③ 認定結果

- ・母93歳が要介護度5で認知症もあり、歩行も出来ない状況。その後経管栄養になり、ほとんど寝たきりになっているが、要介護度5から要介護度4になった根拠がわからず納得できない。(愛知・女性・70歳代)
- ・93歳。ペースメーカー装着し身体障害1級だが、要支援2の認定。要介護にならないか。(兵庫・男性・80歳代以上)

- ・ケアマネージャーや役所に相談をしても、苦しさは共有されていないことの悩み。
- 基本的な介護認定の申請方法、どんなサービスがあってどう利用できるのか、介護が必要となったときの相談先はどこなのか、ケアマネージャーを変更できるのかまた変更の仕方はどうするのか、区分変更など介護度に納得できない時などでの対応方法など、高齢者のみならずわかりづらい状況であることも分

- ・介護サービスを増やしたいが、
- ・施設に入所中、毎月の支払いが年金で足りなく、貯金を崩している。
- ・サービス付き高齢者住宅では、施設での食事を昼は摂らずパンを買っているなどの状況も相談があった。

保険料や利用者負担が重くのしかかっている状況があり、負担軽減施策が求められる。

かった。

・82歳独居。膝が悪いし動脈硬化もある。いざという時に心細いので介護申請したが、認定されず。再申請しようかどうか、医師の意見書など負担もあるので悩んでいる。(広島・女性・80歳代)

④利用者負担

・岩手県内の介護施設に入所中、毎月の支払いが年金で足りなく、貯金を崩している。担当のケアマネは来ないので相談できない。(岩手・女性・80歳代)

・独居の母親87歳。孤独死の不安も出てきたので、ケアハウスへ入りたいと思って訪ねたが50人待ちのところもある。(愛知・男性・50歳代)

・夫と二人暮らし、要介護度3。介護施設に入りたいが値段が高い。デイを週3回行くが、負担割合が2割負担のため、これ以上増やすと経済的に苦しい。(愛知・女性・80歳代)

②サービス内容

①ケアマネ

・実母を9年見ている。認知症で医療保険のデイケアに通っている。

・61歳男性は、多系統萎縮症で障害手帳3級、年金なし、独居で暮らしている。この先に不安がある。障害サービスを申請するが自立のためヘルパーを利用できないといわれた。(不明・男性・60歳代)

⑦その他

・94歳の女性だが、1〜2年前より物忘れ、アルツハイマー型認知症の初期症状との診断。物取られ妄想、杖を振り回すなどひどい。「ハンカチがない。娘が盗った」と妄想がひどく対応が困難。ショートステイの利用時期についての相談が寄せられた。(岐阜・家族・年代不明)

・要支援認定があるが、障害サービスを利用。通院等介助(月20時間)これまで使っていたが、タクシー事業者がサービスを中止し、在住の市では介護保険も含め、サービスが非常に不足している。市のケアワーカーに相談してもとりあってもらえない。(愛媛・女性・50歳代)

・老健に入所中、89歳の母の相談。脳出血後に入所。嚥下障害があり食事がとれずに胃瘻を増設した。

・暴言がありデイケアから受け入れを拒否された。(京都・性別不明・50歳代)

・母親が入院中。要介護度1。ケアマネが突き放すような言い方で相談できない。ケアマネ変更はどうしたらよいか。(愛知・女性・50歳代)

②ヘルパー

・身体障害1級。移動支援の時間が足りない。(兵庫・男性・50歳代)

・要介護度2。週1回ヘルパー利用。買物が週1回では足りない。回数増を規模するがケアマネジャーが1回しか認めてくれない。役所に相談しても自分で事業所を探すように言われた。(大阪・女性・60歳代)

③通所

・実母94歳、要介護度5。デイサービスで認知症の人に対し、悪口、暴言を言うようになった。デイで注意されたときは家で嫁に強く当たり暴言が目立つ。嫁は同居生活が長く、母の暴言、自分勝手な行動に体調不良になり、心療内科に受診している。(愛知・女性・50歳代)

④施設

・認知症の本人(86歳女性、要介護度3、アルツハイマー型認知症、小規模多機能型を利用)がすべてに対して拒否があり、家族は疲れてしまった。施設においても、入浴、排せつのリハビリパンツの交換等を拒否。サービスを利用してはいるのになかなか思うようにならない。(福岡・女性・60歳代)

・主人は要介護度5で寝たきり。ショートステイを利用したいが受け入れ先が見つからない。たん吸引が必要だが在宅で介護中。前回ショートステイを利用したときに浴槽に落とされた。地域包括支援センターに連絡すると「人間は失敗するから」と言われた。(岐阜・女性・70歳代)

・90歳の母親が脳梗塞になり1カ月入院した。その後リハビリ病棟に入院し、現在施設にロングショートとして入所している。車いす生活となっていて、施設側からは人手不足を理由にリハビリを行ってこない。どうしたら良いか。(埼玉・女性・60歳代)

・69歳の母が、調味料や季節外れの

いる。どのように信用できる施設やケアマネを見つけたいか。(東京・女性・50歳代)

・独居、難病で障害2級、介護保険要支援2認定、週1回のデイケアを利用している。今後に不安。訪問介護や緊急時通報サービスを利用したいがケアマネからは65歳まで使えないといわれた。(三重・男性・60歳代)

・80代の父について、8月に大腿骨を骨折し、整形外科に入院。もともと認知症があったため精神科棟に移されてしまった。ところがそこから誤嚥性肺炎となり、胃ろうは無理との判断で身体拘束されながら、経鼻栄養で生きている。入院してからはヘルパーやケアマネとの関係がなくなり、孤立無援になったと感じている。(千葉・女性・50歳代)

・98歳の義母介護度5を在宅介護中。介護者64歳。夫73歳はがん手術を受け、胃ろうをしている。ショートステイ中に胃ろうの付け替えを拒否し、脱水症状となり入院も。イライラの原因は何か?主治医になかなか言えないか服薬に問題は

服を大量に買う。財布がない、メ

ガネがない、とよく探している。オレオレ詐欺にかかり、郵便局で未然に防いでもらった。夜、パジャマで遠くの実家までタクシーで行こうとして警察に保護された。(愛知・男性・40歳代)

⑤介護事故

・要介護4(事故時は介護2)。以前小規模多機能を利用してはいた。迎えに行ったら具合が悪いということでソファに寝かされていた。立って意識もなかった。職員から風呂で倒れていたと説明を受けた。その足で病院に行ったら脳梗塞と脱水と言われた。裁判も考えたが踏み切れない。(熊本・男性・70歳代)

・母(要介護度3、アルツハイマー、自宅8年、施設で3年過ごす)を特養にあずけた。左肩脱臼したことがあったが、施設を変えるのは難しいと感じている。(愛知・女性・50歳代)

⑥利用制限

・父76歳で認知症、要介護度1で週1回デイ利用。サービスは増やせないか。(愛知・女性・40歳代)

ないのか?(千葉・女性・60歳代)

・91歳女性独居(母親)9月に右大腿頸部骨折にて入院、10月末に退院後在宅ヘルプホーム入所をすすめられたが、本人拒否。どうしたらいいか悩んでいる。(福岡・女性・70歳代)

③家族問題

①介護疲れ

・認知症家族(兄嫁)への介護の方法(接し方)をアドバイスしてほしい。(秋田・女性・年代不明)

・93歳の父親が入院しているが高次脳機能障害(特に言語野)に罹患してしまっている。人に噛みつきたり、物を壊したり症状がある。病院から精神科に入院にて薬のコントロールするように言われた。(群馬・女性・50歳代)

・75歳夫は数年前よりパーキンソン病と診断、その後身障手帳を取得した。要介護度3と認定され、週2回通所リハビリを利用している。介護サービスを増やしたいが、収入300万円で3割負担に引上げられ簡単には増やせない。(埼玉・女性・70歳代)



認知症の人と家族の会の相談員が電話を受けている様子

その後、食事だけでなく発語も少なくなり、視力も低下していった。父も何かを食べさせたいと思っ

ているがどうしたらよいか。(愛知・女性・70歳代)

・80歳の母を妹と2人で介護している。75歳の時にアルツハイマー型認知症、前頭側頭型認知症と診断された。地域包括支援センターに相談したらケアマネの一覧を出されたがどの誰にお願いすればよいかわからず、かつ信用もできず、以来姉妹だけで介護をしていたが、二人とも介護でくたくたになって

・高齢者二人暮らし、妻本人からの電話。夫88歳で認知症、要介護度3、妻本人は89歳。日々つらい思いで夫の介護をしている。地域包括支援センターにも相談したが十分対応してくれないので電話した。(埼玉・女性・80歳代)

・親戚がいる市に2年前転居してきた。しかし、夫の認知症がひどく自分もペースメーカーの病気あり、辛い状態にある。しかし、病院のケアマネージャーと話しても親身になってくれない。(埼玉・女性・80歳代)

・夫は要介護度3、脳梗塞で認知症を疑っている。冷凍のまま食べた、暴力も。特養の申し込みをしているが、生活ができなくなってしまふ。(神奈川・女性・70歳代)

・夫82歳、要介護度1でアルツハイマーを発症。血圧を1時間ごとに測る。体温を4〜5分おきにはかる。安定剤服用しているが、夜中や明け方に起こされる。外に出たがらない。デイサービスは行きたくない。(神奈川・女性・80歳代)

・一つ目は、相談者本人が要介護度

は認知症、要介護度2。昼夜逆転して夜間に呼び出されよく眠れない。身が持たない。認知症の診断をしたが本人が受診拒否。どうしたらよいか。今後が不安。(愛知・女性・80歳代)

・夫89歳、要介護度2、アルツハイマー型認知症だが、介護保険サービスの利用を拒否し在宅介護を行っている。特に入浴拒否があり3カ月も入浴ができていない。どうしたらよいか。(東京・女性・70歳代)

・97歳の父の介護を一人で行っている。耳が遠いためコミュニケーションが取れない。行政に相談しても良い返事がもらえない。介護業界に不信感を持っている。私の気持ちを理解してくれるような場所があるのか。(東京・女性・60歳代)

・妻の母は91歳で認知症があり、要介護度1の認定でデイを週3回、ショート月1〜2泊を2回程度利用。夜間は寝るが日中部屋を徘徊する。トイレが5分おきで介助が必要。施設も考えているがグループホームは費用が高い。(愛知・

3で、特別養護老人ホームへの入所希望していて、料金等の相談。

二つ目は、息子の配偶者が肺がん末期で、相談者本人宅で在宅療養する可能性があるが、とても支えられない。どうしたらいいか。(三重・女性・80歳代)

・81歳のご主人アルツハイマー認知症で要介護度3。現在、団地に住んでいるが、他に介護者なし、2年前からデイサービスに行っていたが、送り出したり準備が大変だったので、2カ月前から休ませている。大変になってきてデイサービスを再開させたいが、以前のケアマネには相談しにくい。(福岡・女性・80歳代)

・認知症が進行、グループホームに入所させたいが、お金がない。(宮崎・女性・70歳代)

②生活苦

・77歳、一戸建てに独居する女性。自分で認知症ではないかと不安になる。経済的な不安が大きい。2カ月前で8万円の収入。きりつめて生活しているが生きた心地がしない。今は健康だが病気がした時が不安である。(兵庫・女性・70歳代)

男性・60歳代)

・父親は82歳。アルツハイマー型認知症の疑いがあり、要介護度3。長男の私が独身で父親の介護を引き受けている。父親は、栄養不足で救急車で入院。その時に幻覚症状があり、看護師等に暴言があったりした。退院後老健に入所したが、やはり認知症の症状が出ているため、今後のことが心配である。(埼玉・男性・60歳代)

・母93歳、相談者は65歳一人っ子です。介護のため主人と離れ二人で暮らしていました。認知性もあります。私ではもうお世話出来ないのでは仕方ない。薬になると思っていたのですが、なぜかとても辛いです。私は何をしたらいいか。(不明・女性・60歳代)

・夫83歳7年前からパーキンソン病で療養している。現在在宅で、最近夜中に幻覚が出ている。レビュー小体の症状が出て夜中騒ぐのでどうすればいいか。(埼玉・女性・80歳代)

・80歳代の夫婦の介護について相談。3人暮らしだが、母が認知症で要介護度2で、症状悪化のため、投

③介護方法

・父は認知症、母は心臓病、弟は発達障害、相談者本人は脳卒中で入院後退院したといった4人暮らしだが、今後の生活に不安がある。(愛知・女性・40歳代)

・2年前から老老介護が始まった。将来は特養入所を考えていて申し込みもしているが20数件の待ち状態。今後、症状が重くなって入所できない場合どうしたらいいのだろうか。不安である。(愛知・男・80歳代)

・夫の母は認知症、大腿骨骨折で入院し、その後退院した。週6回デイサービスを利用していた。デイサービスには「体調が悪い」といつて行きたがらない。(愛知・女性・70歳代)

・母は要支援1と認定。弟は58歳で泊りのある仕事をしている。平日に休みがあるため買い物や母の受診に同行している。母が今後デイサービスに行くようになった時に父親をどうしたらよいか。母は杖を使いながらも洗濯、台所の家事などをしており、ヘルパーに買い物と家事を頼みたいが家族がいる

薬とショートステイで対処した。

今後どうしたらいいか。家族関係がどうなるのか心配になっている。(埼玉・女性・40歳代)

・78歳の父親、要介護度1。施設の印象が悪くサービス拒否。ADL(日常生活動作)は自立しているが、薬の内服忘れ、車の物損事故などで警察から呼び出されることなどが頻繁にあり、どうすればサービスを受けさせられるか。(長野・女性・50歳代)

・父親がなくなり、母とご主人と同居するようになったが、母はアルツハイマー認知症と診断され、要介護度1である。母の対応と主人の理解をどのようにしたらいいか?(愛知・女性・50歳代)

・熊本に住む兄は要介護度1から3になり、一緒に住む長女は身体障害を持っており、要介護度2から5へ。ほとんど自分で何もできない。最新の認知症の対処法を教えてください。(兵庫・女性・70歳代)

④労働内容

①労働条件

・15年ホームヘルパー(パート)で



(弟)とできないとケアマネから言われた。何か支援はないか。(兵庫・女性・年代不明)

・80代の父に認知症があり、父からのハラスメントを受けている。認知症の症状を疑い、病院への受診を勧められているが、受診をさせることができずに困っている。(北海道・男性・40歳代)

・昨秋から95歳母(認知症)の介護を家族3人で交替しながら行っているが、初めての介護でみんな疲れてしまった。介護保険の利用をどうしたらよいか。(奈良・女性・80歳代)

・夫84歳、妻80歳の二人暮らし。夫

働いている。家族経営の階差で勤務。3年ごとに給与が下がった。週30時間以上勤務、月20日以上勤務しているが、有給休暇なし、社会保険料はひかれない、健診なしの状態。個人情報保護法との関係でサービス利用者の情報がないし、計画書もケアプランすら見たことがない。口頭指示のみで文書なし。働く側から、意見を出しにくい。(愛知・女性・60歳代)

・家族がデイサービスに勤めているが、その事業者が、残業申請をさせない、利用定員をごまかすことなどを行っている。労働基準監督署や役所には相談したが、働いている本人からの相談や具体的な細かな情報を出して欲しい。事業所への指導などいつになるかわからないと言われた。役所や監督署に働きかけてくれるのか。(愛知・男性・30歳代)

・昨夏にリハビリ職として入社。しかし、休憩時間がとれない。8時半出勤で退社時間20時。サービス残業だが、だれも声をあげない。(大阪・男性・20歳代)