

2021年度介護認知症なんでも無料電話相談のまとめ

2022年2月 中央社会保障推進協議会

1 開催日時

2021年11月11日（木）10時
～18時（基本日時）

3 電話相談の目的

静岡、愛知、三重、滋賀、京都、大阪、兵庫、鳥取、広島、山口、香川、高知、宮崎、鹿児島

①コロナ禍の状況も踏まえ、相談先を待っている多くの方の期待に応え寄り添い、その当事者の皆さん思いや願い、要求を実現する取り組みにつなげていきます。

②この1年余、介護現場がおかれた状況は過酷の一言です。すべての業種で最も高い感染者数で、高齢者施設でのクラスター感染による感染者は9490

人、死者は486人にのぼっています（2021年5月30日共同通信調べ）。在宅介護の職員は公費負担の検査から除外しています。ワクチン接種の優先は「条件付き」、すなわち「感染者や濃厚接触者へのサービス継続」を事業所が確約した上で、従事者がその条件を確認して接種するなどとなっています。

③このようない、利用者・家族、介護従事者などより多くの事例を元に、介護改善運動につなげていきます。特に、各県・市町村との懇談や、自治体キャラバン等で要望を提出し、要求実現・問題解決につなげていきます。

（注1）東京では、148件の電話相談を受けているが、相談拠点を設けていない県からの電話を受ける、拠点県での電話回線が埋まつた場合の電話を受けるなどの理由で東京都内からの電話が受けきれないかたことが考えられる。

①41都道府県の553件と対話・相談

北海道54件、青森1件、山形4件、岩手18件、秋田6件、宮城4件、福島3件、栃木1件、茨城4件、埼玉28件、千葉22件、東京26件、神奈川49件、山梨3件、群馬2件、長野5件、新潟2件、富山3件、石川1件、福井2件、静岡21件、愛知42件、岐阜22件、三重5件、滋賀6件、奈良2件、京都22件、大阪59件、和歌山2件、兵庫23件、広島31件、山口3件、島根3件、香川1件、愛媛2件、高知8件、福岡8件、大分1件、宮崎12件、長崎4件、鹿児島19件、不明19件

4 結果（統計）について

いが吐露されています。相談員からは「とにかく聞いて欲しかったようだ」との感想が寄せられています。

私たちには、介護保険制度導入以降の度重なる介護サービス利用抑制・制限の政策が続く中で、コロナ禍という事態が追い打ちをかけ、一層介護利用者、家族、介護従事者が苦しめられていることが、昨年の2倍の相談件数となっていることにあると考えています。結局、ステイホームせよと政府・自治体は要請し国民は応えていたが、具体的な対応策を打つことがないまま家族介護に丸投げ、放置状態となつていてと言えるのではないでしょ

たものが、「コロナウイルスをうつしてはいけない」との意識も作用してその援助が途絶えがちとなり、孤立した介護状態が深刻化したことが伺えます。「1人での夫の介護に疲れた。うつ状態の精神状態です。この先、この介護はいつまで続くのか」「コロナ感染予防のため、通いでの家族の支援を受けることができない」「認知症の夫の介護を全く頼れる人がなく毎日、死のう死のうと考えている」「消えてなくなりたい」など孤立した家族介護の実態も見えてきました。それは、近くにいるはずの介護専門職との関係にも表れて、ケアマネジャーなど専門職との相談の機会、コミュニケーションの機会も少なくなり信頼関係が壊れる中で、相談先を失つていても多数見受けられます。コロナ禍で在宅介護の比重が高まつた事と、往来の自肃要請の反映と思える相談も多数ありました。

コロナ禍以前は他県からも家族や兄弟姉妹の介護支援があつたものの、介護相談の枠を超えた生活そのものでの相談が多数あり、

たものが、「コロナウイルスをうつしてはいけない」との意識も作用してその援助が途絶えがちとなり、孤立した介護状態が深刻化したことが伺えます。「1人での夫の介護に疲れた。うつ状態の精神状態です。この先、この介護はいつまで続くのか」「コロナ感染予防のため、通いでの家族の支援を受けることができない」「認知症の夫の介護を全く頼れる人がなく毎日、死のう死のうと考えている」「消えてなくなりたい」など孤立した家族介護の実態も見えてきました。それは、近くにいるはずの介護専門職との関係にも表れて、ケアマネジャーなど専門職との相談の機会、コミュニケーションの機会も少なくなり信頼関係が壊れる中で、相談先を失つていても多数見受けられます。コロナ禍で在宅介護の比重が高まつた事と、往来の自肃要請の反映と思える相談も多数ありました。

介護相談の範疇を超えた事例が多くみられたことも大きな特徴と言えます。

特徴3

介護の費用負担をめぐる悩みが一段と深刻化していることが明確になりました。2021年8月に実施された「補足給付」の見直しは介護者に「大打撃」を与えていると言えます。

具体的な相談内容から拾つてみると、制度変更に納得がいかないまま食費が月2万円以上の負担増になり、払えない、退所を考えざるを得ないなどの相談も多数寄せられました。「2万数千円上がり、自分のがん治療費を考えると生活のめどがたたない」「父親のロングショートステイの利用料が月4万円上がった」「特養の利用料が3万円上がったが、母親の年金では足りず生活保護の相談に行つたが対象外だと言われた」、中には「夫の特養の費用が上がり、残り5万円で自分の家賃や水光熱費を払うことになつた。年寄りは死ねということか」「利用料

が8万円以上増えた。どこに訴えに行けばいいのか教えてほしい」と泣きながらの相談も多数ありました。

特徴4

コロナ禍で「施設入所家族との面会が制限」されて認知症が進行したのではないかといつた不安や不満などが多く出されています。

具体的には「施設入所中の妹に面会に行きたが、他県から

の面会は受け入れられないと言われた」「県外からの面会者は4日間待機した後に」「持病があるためワクチン接種ができるないが、それを理由に面会が許されなかつた」と施設側から断られた事例など、引き続くコロナ禍で介護施設での面会が思うように進んでいないことへの不安や不満が多数出されました。

全体としてワクチン接種が進みましたが、体質が原因で接種できない家族に対して面会を許可されることへの不公平感、施設の所在する県外からの面会は許可されないことの根拠が理解できないなど、さまざま納得できないことが話され、施設側のコロナ感染予防対策強化と面会を望む家族の思いとの乖離が顕在化しました。しかし、「日頃からの人手不足の上に、コロナ禍で消毒作業や換気作業などが大変なため入所者と向き合う時間が一層不足し、いい介護ができない。優しい心で接することができない」という施設の介

護労働者の悩みもあり、根底にある「人員不足」がこうした形で浮き彫りになつてきているものと考えています。

そして、今年はこの「面会」の問題に加えて「認知症が進行したのではないか」との悩みが多数寄せられているのが特徴です。「やつと久しぶりにタブレット越しで顔を見ると、印象が変わらほどに痩せ細つていた」「表情がなくなつた、目が動かなくなつた」など認知症が進行しているのではないかとの悩みがいくつも出されています。そして、「老いいく家族との残り少ない時間への焦り」が語られています。やはり、人手不足にコロナ禍が重なり、介護施設との信頼関係も壊れ、八方ふさがりに置かれている利用者・家族が多いことわかりました。

特徴5

例年より一層多くなつたの

求める自治体の役割

最後になりますが、政府は、介護サービス利用を抑制する政策をさらに押し進めようとしています。そして、介護労働者の人員不足をIT化で乗り切る方

いる方が多くみられたことです。

コロナ禍で家族間、知人間の交流も制限される状況が続き相談をする相手や機会を失つて、この電話相談の報道を見ていても立つていられず電話をしてきた様子が伺われます。自らが抱えている悩み、モヤモヤなどをどこに相談したらよいかわからず、この相談電話を知り、かけ

てきている傾向が見られるというのが相談員の共通する感想です。中には「母親と心中を考えた」と涙ながらの相談もあつたとのことです。

そして、相談内容でいわゆる「8050問題」に関わるもののが引き続いてあり、高齢の親に依存する子どもへの対応での悩みが解決できていないことも明確になりました。

向を打ち出しています。しかし、介護は人と人との触れ合いの中でこそ豊かな生活が保障されるのではないでしょう。介護人材不足を機械に置き換えたりIT化で解決しようとするのではなく、介護労働者が働きやすい環境を整備していくことこそが安心、安全の介護サービスの提供につながります。

昨年のこの電話相談のまとめの中、「国が責任をもつた『介護の社会化』を実現する介護保険制度へ抜本的に改革し、都道府県・市区町村が一人ひとりの実情を責任持つて把握し具体的な施策を行うことに真の解決の道筋がある」と記していますが、改めてそのことを実感してしまします。そして、生活苦、貧困格差の拡大の中で、介護サービス利用に関する相談から派生して発生するさまざまな相談に対し

て、多面的・総合的に受け止めの体制が必要であり、具体的な対応を行う自治体の役割が一層求められることを提起しておきたいと思います。そして、各地

の社保協が行う自治体キヤラバ
ンや自治体交渉(懇談)などで、
相談内容を改めて行政へ提起し
対応策・改善策を求めていきま
す。

私たちは、この電話相談に寄
せられた「苦悩」や「叫び」を
真正面からとらえて、国民が本
当に願う「介護の社会化」が実
現できるよう、介護をする人、
介護を受ける人が手を携えて介
護保険制度の抜本的な改革を求
めていきます。

6 具体的な 相談事例より

○私（60歳）は夫（75歳、要介
護1）と2人暮らし。夫は脳血
管性とアルツハイマーの混合型
の認知症で、今は歩行も困難な
状況。私自身コロナ禍もあり、
介護につかれて鬱的な精神状
態。この間、主人が大きな声を
だすので殴ってしまい、出血し
てしまつた。この先、この介護
がどのくらい続くのか？ この
ことを考えると気持ちが落ちつ
い。

かない。一番困つたことはワク
チン接種の予約をとれないこ
と。

○4年前に夫が他界し、私（相
談者）自身その後ケガ、病気で
体調不良が続くが、要支援2が
要支援1に。将来が心配なので
特養ホームに入りたいが、ケア
マネ、デイ職員から無理と言わ
れる。入れないのか。生活が苦
しい。国民年金6・3万円、預
貯金3万円。生きていたくない。
生活保護受給だとわかると白い
目で見られる感じがする。生活
が苦しいため、友達をつくるこ
ともできない。

○認知症（前頭側頭型）の夫（80
歳）を13年間介護。現在、夫は
介護施設に入所しているが、8
月から食費が月2万円上がつ
た。金額を見てびっくり。要介
護4で精神障害1級。介護保険
のサービスは限度額だが、食費
が上がるのは本当に驚いた！
何とかやりくりしていくしかな
い。

○父（99歳、要介護4）は特養
ホームに入所して2年半が経
過。1週間に1回は面会ができ
ていたが、コロナ禍になつて面
会不可となり、LINEでの面
会に。しかし、父の反応が全く
なかつたのでやめてしまつた。
先日、1年ぶりにやつと会えた
が、顔はこけ、無表情であまり
の変わり果てた姿にショックを
受けた。面会できることになつ
たが、県外者はダメ、双方がワ
クチン接種をしていないとダメ。
89歳の母（妻）は肝臓病が
あり未接種のため面会できな
い。父の残された日数は限られ
ており、なんとかしたい。施設
への不満をどこにぶつけたらい
いのか。

○妻（79歳、要介護1）は1年
前にアルツハイマー病と診断。
身の回りのことは自分でできる
が、食事の支度はまったくでき
ず、夫である私（81歳）がその
他の家事もこなしている。妻は、
週2日午後、デイケアに通つたり
しているが、最近は「死にたい、
殺して」と口走ることが多くな
った。どう接したらよいかわから
ない。

○妻（79歳、要介護1）は1年
前にアルツハイマー病と診断。
身の回りのことは自分でできる
が、食事の支度はまったくでき
ず、夫である私（81歳）がその
他の家事もこなしている。妻は、
週2日午後、デイケアに通つたり
しているが、最近は「死にたい、
殺して」と口走ることが多くな
った。どう接したらよいかわから
ない。

○妻（79歳、要介護1）は1年
前にアルツハイマー病と診断。
身の回りのことは自分でできる
が、食事の支度はまったくでき
ず、夫である私（81歳）がその
他の家事もこなしている。妻は、
週2日午後、デイケアに通つたり
しているが、最近は「死にたい、
殺して」と口走ることが多くな
った。どう接したらよいかわから
ない。

○77歳の夫（認知症、要介護4）
を1人で介護。デイサービスを
週4日利用しているが、トイレ
がわからなくなつたり、トイレ
の仕方がわからなくなつている
夫のことで悩んでいる。時々、
流し台で排尿しようとしたり、
トイレに起きて外に行こうとす
ることも。相談者（妻）は、自
分で何でもやらないと気が済ま
ない様子で、介護施設など他の
人に預けることに抵抗がある。
トイレのことだけ何とかならな
いかとの悩み。

○27年前、46歳の時にくも膜下
出血で右半身不随となり、今も
足に装具を使用し、車いすを左
手だけで動かして移動してい
る。臭いもわからなくなつてい
る。排せつは紙パンツにパット
を使用しているが、間に合わず
失敗も多い。夫と次男と暮らし



電話相談のようす（愛知）

ているが、昼間は1人。4年前の更新で要介護4から要介護2に。今年11月の更新でも要介護2（期限令和7年11月）だった。とても困っているのに要介護2は納得ができない。

○88才の母と長男の2人暮らしだ。母親は一昨年、心臓病悪化で入院後、脳梗塞。要介護2だが、要介護3くらいでは。母親は目が離せない。自分も目が見えない。介護で離職。母の年金5万円しかなく、生活も厳しく、

夜間のおむつ交換もあり、生活も体も限界。ケアマネは、利用料負担が厳しいのにサービス利用を進めてくる。どうしたらい用を進めてくる。どうしたらいは納得ができない。

○義父（95歳、要介護5、静脈注射・点滴の医療行為あり）の

介護で息子の妻からの相談。義父は介護療養型医療施設に入所中だが、「自宅へ戻りたい」と

言う。主介護者となっている私は息子の妻）は10年以上も在宅介護を行ってきて疲弊。夫も親類も介護には無理解で「嫁がみて当たり前」と言われ続けてきた。義父も私に対しても使いが荒く、「ありがとう」と感謝の言葉も言われたことはない。「消えてなくなりたい」「入所して

月まで歩いて食堂まで行き食事ができたのに、今は要介護4から5に。コロナ禍で面会できないうま重症化したと感じる。62kgあつた体重が40kg台になってしまった。専門職の介護従事者の体制を強化してほしい。

○次女より相談。94歳の母が、亡くなつた兄の妻と孫と同居。

私と姉は、それぞれ他県に住んでいて、姉と交互に様子を見に行つていたが、コロナ禍で行くことができない。同居の兄の妻が母に罵声を浴びさせたりして精神的に病んでいるようで、介護放棄をしているようにも思える。何か打つ手がないか。

○母（92歳）が階段から落ちて入院。住んでいたのが古い文化住宅で、退院後は階段が昇れない状態だったので、本人に相談せずに自分の住む市のサ高住に入居させた（昨年3月）。施設やサービスに不満はなく、本人も心配しなくてよいと言つてくれているが、母を介護施設に入

れてしまつたことを後ろめたく

思い、そのことを考えると夜も眠れず、仕事が手につかない。

月1回の通院と週1回の面会でしか会えず、入居する時に毎日会いに来ると約束したのに申し訳なく、自分でもどうしたらいいかわからない。

○夫が昨年2月より特養入所中。今まで600円台だった食費が8月から倍の1470円に値上がりし、月2万3000円にアップ。夫の年金13万5000円から特養利用料8万3000円を支払うと、自分自身の生活費は5万円しか残らない。自分の国民年金はわずかで、家賃や光熱費を支払うと、施設にいる夫より、家にいる自分が食べていくのが大変。年寄りは死ねということとか。社会福祉課へ相談したが、「国が決めたことだから」と言われ、生活保護もだめだった。困っている高齢者がいることを、国へ声を上げてほしい。

○親が2年前から有料老人ホームに入所しているが、夜は72人を3人で見ていて、介護体制が不十分だと感じている。昨年2

月まで歩いて食堂まで行き食事ができたのに、今は要介護4から5に。コロナ禍で面会できないうま重症化したと感じる。62kgあつた体重が40kg台になってしまった。専門職の介護従事者の体制を強化してほしい。

○夫が昨年2月より特養入所中。今まで600円台だった食費が8月から倍の1470円に値上がりし、月2万3000円にアップ。夫の年金13万5000円から特養利用料8万3000円を支払うと、自分自身の生活費は5万円しか残らない。自分の国民年金はわずかで、家賃や光熱費を支払うと、施設にいる夫より、家にいる自分が食べていくのが大変。年寄りは死ねということとか。社会福祉課へ相談したが、「国が決めたことだから」と言われ、生活保護もだめだった。困っている高齢者がいることを、国へ声を上げてほしい。