

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 中央社会保険推進協議会

1 開催日時

2021年11月11日（木）10時～18時（基本日時）

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
公益社団法人 認知症の人と家族の会

全国23都道府県社保協が電話相談拠点を設けて実施

北海道、岩手、秋田、埼玉、千葉、東京、神奈川、山梨、岐阜、

3 電話相談の目的

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の思いや願い、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

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

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されています。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、従事者と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、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。

4

結果（統計）について

① 41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

（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っ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かったことが考えられる。

(注2) 大阪では、市外局番の關係で兵庫県内からの一部の電話を受けている。

②相談者の状況

(1) 相談者

本人116人、家族402人、知人13人、不明4人

(2) 相談者の性別

男性186人、女性337人、不明4人

(3) 年齢層

10代0人、20代1人、30代7人、40代29人、50代81人、60代91人、70代135人、80代113人、90代以上10人、不明50人

(4) この電話相談を何で知ったか(複数回答可)

新聞34件、テレビ358件、ラジオ33件、チラシ12件、インターネット4件、知人から8件、その他28件

(5) 相談内容の分類(重複有)

制度内容179件、サービス内容226件、家族問題285件、労働17件、その他105件

(※認知症関連192件、コロナ禍関連59件)

調査結果の公表に当たって

は、本人家族、聴取者が特定されないように配慮しました。

5

相談内容全体を通じて

昨年に続き、「コロナ禍」での電話相談活動となりました。

コロナ禍の長期化に伴い、施設入所では家族との面会の制限の問題、通所介護系ではサービスが制限・抑制される中で、家族介護の負担の増大が顕著にみられました。コロナ禍で施設での介護も在宅での家族による介護も大変困難な状況が続き、「やれる範囲で自己努力を行ってきたがもう限界」「なんとかして欲しい」「まずは思いを受け止めてほしい」との悲痛な叫びが全国各地で出されました。コロナ禍以前から度重なる介護サービス利用抑制・制限の政策がある中で、追い打ちをかけるコロナ禍という事態の中でさらに一層、介護利用者、家族、介護従事者が苦しめられて、そのことにより昨年の2倍の相談件数と

なっており、あらためて、介護現場が認知症介護サービスの充実を求めていることがわかりました。また高齢介護者が相談しやすい医療・介護機関を求めていることもわかりました。

相談件数は553件で昨年の2倍ですが、それでも氷山の一角でしかありません。「何度もかけなおして、やっとつながった」との声もたくさんあったことが物語っています。また、電話相談をする余裕も気力もない人たちが巷にあふれているのではないかということに想像を馳せることが必要だと感じています。私たち社保協は全国に約400の地域組織をもっています。が、地域での個別の相談活動もさらに重視しながら、さらに今回の調査結果をもとに市区町村、都道府県など行政への働きかけを強めていきたいと考えています。

相談内容の結果を5つの特徴としてまとめました。

特徴1

コロナ禍でデイサービスなど

通所系介護が制限されたことが、家族の介護負担を増大させたことがわかります。

厚労省資料によると令和2年度の受給者統計でも、通所介護が△4・2%、通所リハビリが△6・9%など大きく前年を下回っています。「ステイホーム」が盛んに呼びかけられたことに加え、通常でも厳しい人員体制を強いられている介護施設としてもコロナ対策もしながらの受け入れに限界があったのは当然です。

そうした中で、家族による介護でやれる範囲で自己努力を行ってきたがもう限界、なんとかして欲しいなどの悲痛な叫びが全国各地で出されました。相談者からは「介護と家事に追われ、心身ともに限界を迎えている」「認知症の妻が『死にたい、殺して』と口走ることが多くなってきた」「介護の悩みを誰にも相談できない。話し相手がいらない。自分の将来が心配、死にたいと思っている」「早く逝って欲しい」と思ってしまう」といった思

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つ追われ、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倍の相談件数となつていふ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たと言えるのではないのでしょうか。

特徴2

コロナ禍でますます介護者が「孤立」を深めていると思われる。コロナ禍で在宅介護の比重が高まった事と、往來の自粛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、死ぬうの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、相談先を失っている方も多数見受けられました。そして、今回の電話相談では、ケアマネジメントを行うケアマネジャーなど相談員が必死に寄り添い相談を傾聴するが、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、

介護相談の範疇はんちゆう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ってみると、制度変更で納得がいかなのまま食費が月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、母親の年金では足らず生活保護の相談に行っ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った。年寄り

は死ぬということか」「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。

振り返ると2021年度、3年に一度の介護保険料改定があり、全国平均も6000円(月額)を超えています。相次ぐ負担増の影響は、介護相談を一つの切り口に生活全般にかかる相談となつていきます。「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」と次々と話し出す方、「母親は目が離せない。自分も目が見えない。介護で退職した。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」などの訴えがあります。

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といっ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いが、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ていないが、それを理由に面会が許されなかった」と施設側から断られた事例など、引き続き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ないことへの不公平感、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っ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、印象が変わるほどに痩せ細っていた」「表情がなくなった、目が動かなくなつた」など認知症が進んで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・家族が多数いることもわかりました。

特徴5

例年より一層多くなつたのが、「とにかく、一度話を聞いてもらいたかった」など差し迫った不安の中、相談内容が整理されないまま電話をかけてきて

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って、この電話相談の報道を見ていても立っ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ったとのこと。

そして、相談内容でいわゆる「8050問題」に関わるものが引き続きあり、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。

求められる自治体の役割

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

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のでしょうか。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で、「国が責任をもった『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って把握し具体的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います。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わ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・総合的に受け止める体制が必要であり、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えます。そして、各地

の社保協が行う自治体キャ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、国民が本来に願う「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、主人が大きな声を出したので殴ってしまい、出血してしまった。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

かない。一番困っ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2万円上がった。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、コロナ禍になって面会不可となり、LINEでの面会に。しかし、父の反応が全くなかったのでもやめてしまった。

先日、1年ぶりにやっと会えたが、頬はこけ、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ったが、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ったりしているが、最近「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かわらない。

○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ったり、トイレの仕方がわからなくなっ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、外で放尿しそうになる。夜中にトイレに起きて外に行こうとする。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っている。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。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。どうしたらいいか。

○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(息子の妻)は10年以上も在宅介護を行ってきた疲弊。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。義父も私に対して人使いが荒く、「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」「入所してはいるが、私が無理に入所させたような罪悪感がある」「先が見えない」と悩んでいる。

○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人で看っていて、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まま重症化したと感ずる。62kgあった体重が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、亡くなっ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っていたが、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ってくれているが、母を介護施設に入

れてしまっ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、家にいる自分の方が食べていくのが大変。年寄りには死ぬということが。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。