認知症の人の思いを知るプロジェクト
報告書（概要版）

平成29(2017)年9月

キックオフミーティングの様子（平成29年4月24日）

目　的

認知症の当事者や家族，地域でふだんの暮らしで接する人々の思いを集め，それらをもとに必要なしくみや支えを再考する。

内　容

認知症の当事者やその家族にインタビューを実施し，直接思いを聴かせてもらう。また，見守り登録事業所をはじめ商店，店舗，公共交通機関等の従業員を対象としてアンケートを実施。

進め方

認知症サポーター（認知症サポーター養成講座修了者）や介護相談員等のボランタリーな活動をされている市民（公募），市内４人の認知症地域支援推進員や認知症サポーター養成講座事務局（社会福祉協議会）等を中心にプロジェクトチームを組織。

プロジェクトを実施した経緯

平成２７年度　第５回地域ケアシステム検討委員会（平成２８年２月２９日）
中学校区福祉ネットワーク会議を通して全市に提起された課題

① 認知症サポーター養成講座を事業所向けに取り組んでほしい
② 相談窓口の周知を全市域でもっと検討してほしい
③ 家電ネットワークバンクをつくれないか

①について，高齢者生活支援センター（認知症地域支援推進員）の持ち帰り課題となる

↓

認知症地域支援推進員連絡会（平成２８年４月）
平成２８年度活動計画（一部抜粋）

① 認知症の当事者や家族の「生きづらさ」や「暮らしにくさ」の把握
② 認知症サポーター養成講座の主催

↓

① あじさいの会を通じて当事者夫婦を紹介してもらいインタビューを実施
② 事業所（スーパーやドラッグストア等）にヒアリングを実施

認知症地域支援推進員等がフィールドワークを実施するが･･･

↓

事業所（商店等）からの意見（一部抜粋）
- 「特に困っていることはない」
- 「認知症の人を見ない。見かけてもヘルパーさんや家族が付き添っているので困ることはない」

→ **アプローチを再検討**

２つのプロジェクトの進め方と基本的枠組み

市内４か所の高齢者生活支援センターに配置されている認知症地域支援推進員が中心となってプロジェクトをリード

プロジェクトの基本デザイン（認知症地域支援推進員）

↓

プロジェクトチームの組織化（キックオフミーティング）

↓

当事者へのインタビュー（認知症地域支援推進員）

↓

プロジェクトA（当事者インタビュー）　**プロジェクトB（事業者アンケート）**

↓

プロジェクトのまとめ（報告書）

↓

認知症ケアパスへの作成

2つのプロジェクトの内容

① 当事者へのインタビュー（プロジェクトA）

- 家族を中心としたケアラーの「してあげたい支援」ではなく，認知症当事者の思いや考えを中心にしながらこれからの認知症の人への支援を再考
- 希望するケアやサービスではなく，認知症そのものと向き合う気持ちや生活上の不便さや不安，周囲の人や将来への期待といったことを本人へのインタビューによる“語り”から把握
- 家族からは周囲からは理解されにくい認知症当事者の思いを聴取

② 事業者へのアンケート（プロジェクトB）

- 日頃の生活の営みの中で認知症の人が直面する生きづらさや暮らしにくさを再考
- 生活上必要不可欠な商店や店舗，金融機関，公共交通機関などの従業員を対象にしたアンケートを実施
- 認知症当事者への気づきや対応経験からあるべき支援や必要なシステムを検討

プロジェクトＡ：認知症当事者へのインタビュー

インタビューのコンセプトと特徴

■ “相談”ではなく“インタビュー”

自然に「相談対応」になりがちな支援者による当事者や家族との面接を「インタビュー」として位置づけて思いや考えを聴く

■ ご本人の語りを中心にする

家族が同席の場合，つい家族の語りが中心になりがちであるが，当事者本人の語りを可能な限りインタビューの中心にする

実施方法

① ケアマネジャー等から紹介してもらう
② 認知症地域支援推進員がアポイントをとり，インタビュー実施の合意を得る
③ 認知症地域支援推進員のインタビュー
④ インタビューのまとめ
⑤ プロジェクトでの報告

※プロジェクト開始当初は，プロジェクトに参画したボランタリーなメンバーによるインタビューも予定していたが１件のみの実施となった

インタビューで語られた内容（一部抜粋）

- 最初に「あれ？ちょっと様子が気になるな」と気づいたのは（配偶者などの）家族
- 医師から「単語を３つ覚えておいてください。後ほどお尋ねします」と言われ，後で尋ねられたが答えられなかったことだけを鮮明に覚えている。【70代女性，80代女性】
- 認知症だと診断されたときはショックで１週間ぐらい食事がのどを通らなかった【80代女性】
- 診断された直後しばらく，布団に入ると「嫌だな」と感じ，不安になって眠れなかった。医師に相談すると睡眠薬を処方された。【70代女性】
- 道を尋ねたらぎょっとされた。【70代女性】
- 子どもたちが心配して精神科に連れていってくれた結果，いらいらが減った【80代女性】
- 健常者が自分のような認知症の人をどのように見ているのか知りたい【60代女性】
- 近所の方とは仲が良いですが、もの忘れのことは知られたくない。【80代女性】
- 物忘れが増えてきて外出機会が減り，趣味の活動もやめてしまった【80代女性（複数）】
- 安らげるテレビ番組などの情報が欲しい【70代女性】
- 認知症は卑下する病ではない。もっと世間に認知症の人がいることを知らせて欲しい。【70代男性】

プロジェクトＢ：事業者へのアンケート

アンケートのコンセプトと特徴

■ “プロの支援者”ではなく“まちの人”

人間が生活を営む上で必要不可欠な生活必需品の購入，出入金，交通機関の利用など，介護等の支援者ではないまちの人のかかわりに焦点化

■ 認知症に関する啓発機会

多くのアンケート調査同様に，調査協力自体が啓発機会となるように調査内容を吟味

実施方法

① 芦屋市社会福祉協議会が実施している（芦屋市委託）「見守り登録事業所」の協力依頼（郵送による調査票送付・回収）
② コンビニエンスストア，スーパーマーケット，金融機関，交通機関などへ認知症地域支援推進員が直接アンケート調査票を持参で協力依頼（留め置き調査）

アンケート調査概要

(1) 調査対象
① 「協力事業者による地域見守りネットワーク事業」の登録事業者のうち，調査協力の了承を得られた事業所（130事業所）
②芦屋市内のコンビニエンスストア，スーパーマーケット，金融機関，交通機関等（延158件の回答）

(2) 調査方法
① 対象事業所へは趣旨説明書，依頼文書及び返信用封筒を添えて郵送で実施
② 各担当圏域の認知症地域支援推進員が訪問し調査を依頼し後日訪問の上回収（留め置き調査）

(3) 実施期間
平成29年7月28日（金） から 平成29年8月14日（月） まで

(4) 主な調査内容
① 回答者の属性（年齢，勤務経験，業種）
② 認知症の人への接客経験と頻度
③ 認知症の来客者の様子
④ 認知症の来客者への対応
⑤ 認知症に対するイメージ
⑥ 認知症に関する情報収集や学びの機会
⑦ 認知症に関して知りたいこと
⑧ 職場で取り組めること（自由記述）

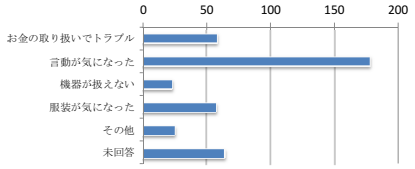
アンケート調査結果概要①

(1) 回答者の属性

- 回答者年齢について，最も割合が高いのは「４０歳代」で３１％，次いで「５０歳代」で２４％だった。
  （回答者全体のうち約８３％が２０歳代から５０歳代）
- 現在の職場での勤務年数は「５年未満」が４０％，次いで「５年以上１０年未満」が２０％だった。
- 回答者の業種としては，「スーパーマーケット」が２４％，次いで「コンビニエンスストア」の１７％となった。

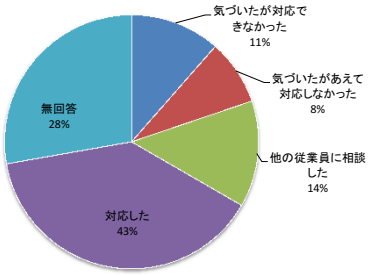
(2)-1 認知症の人への接客経験と頻度

- 回答者と認知症の人とのかかわりについて，最も多かったのは「ときどき（１か月に１回程度）」で３５％，「ほとんどない（年に数回程度）」もほぼ同数で割合は３５％となった。
- 来客者の様子については，最も多かったのが「言動が気になった」で５２％と半数を占め，次いで「服装が気になった」の１７％となった。（※「未回答」を除いた全回答４０４を分母とした分子（出現率））
- なお，未回答が６４あり，全回答者２８８件のうち２２％を占める結果となった。



(2)-2 認知症の来客者への対応

- 最も多かったのは「対応した」で４３％となった。「他の従業員に相談した」「気づいたが対応できなかった」「気づいたがあえて対応しなかった」は大差がなかった。なお，全回答２８８のうち「無回答」が２７％となった。



(2)-3 対応内容及び理由（自由記述，一部抜粋）

- 家族（親類）へ連絡した。
- 話は合わせている。服装はさりげなく言っている。
- ゆっくり何度も説明した。
- 小銭を出されて必要な分だけとってくれということだったので、御買上金額分だけ頂きました。トラブルにはなっていません。
- 警察へ連絡した。

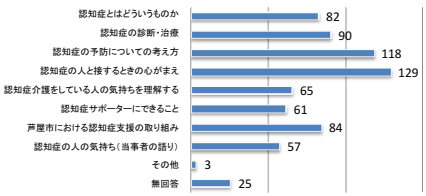
アンケート調査結果概要②

(3) 認知症のイメージ

- 最も多かったのは「認知症になっても，医療・介護などのサポートを利用しながら，今まで暮らしてきた地域で生活していける」で４１％，次いで「認知症になると，身の回りのことができなくなり，介護施設に入ってサポートを利用することが必要になる」の２７％となった。

(4) 認知症に関する情報収集や学びの機会

- 認知症サポーター養成講座について，「知らない」が４０％と最も高い結果となった。次いで，「既に受講した」で３１％となった。
- 今後の学習機会に対する希望については，「機会があれば学んでみたい」が最も多く４３％となった。次に「興味はあるが今は学ぶ気はない」が２４％となった。
- 認知症に関して知りたいこと（複数回答）は，最も多かったのが「認知症の人と接するときの心がまえ」で，次いで「認知症の予防についての考え方」，「認知症の診断・治療」の順となった。



(5) 職場においてできることや必要だと思うこと（自由記述，一部抜粋）

- 隣近所での見守り。少しでも変化を感じたら連絡する先を知る事。
- 答えが見つかりませんが，認知症であることを周知させることの難しさがあります。結果として知られるケースが多い気がします。（※夜中に徘徊して騒ぎになるなど）
- 職場で従業員全員認知症サポーター養成講座を受講しております。受講前までは認知症に対する偏見を持っていました。ですが，受講をきっかけに当事者，ご家族，社会とのかかわりによって現状よりよくなることもあるということもわかりました。
- 学ぶ機会を，幼，小中学生のうちから作る。
- 市の広報や回覧版でも取り組みや現状をPRしてください。また，気軽な相談窓口も作ってください。
- 何を伝えたいのか何が知りたいのかを聞き取って安心して帰ってもらえるように丁寧な接客をする。
- 積極的に声かけを行うことで、目的達成への助けをすればよいと思う。
- まずは正しい知識を持つここと思いやり。
- 行方不明になった際の登録制メール発信（例豊中市）この仕組みは大変便利。早期発見につながる。拡充させて欲しい。
- 周囲の人の理解･サポートが必要（商業施設の従業員だけでなく一般的に）。
- 周りの理解、勉強することが必要。地域の人達と相談できる交流を深めることが大切。

認知症の人の思いを知るプロジェクトで整理した４つの課題

（平成29年9月27日プロジェクトチーム会議を経て修正）

課題① 認知症の当事者を中心とする地域の醸成

- 認知症の当事者が自らの心情や考えを語る機会づくりが急務。この当事者の語りを個別の支援，地域の支援体制づくり，制度・政策検討などのすべての“出発点”と“中心軸”に位置付けることが極めて重要。
- 認知症の当事者同士・家族同士が集い，共感し，支え合う場や機会の充実が必要。
- あつらえられたものでなく，ごく日常的に身近なところでさまざまな人と交流できる地域とすることが必要。

課題② 認知症サポーター養成講座の質・量ともの充実

- 「対象年齢別プログラム」「短時間連続コース」「当事者の語り」「実際場面のロールプレイ」などプログラムのバラエティの拡充が急務。
- 認知症サポーター（講座修了者）同士の交流や情報交換などサポーターが活動しやすいしくみづくりが必要。
- キャラバンメイトの計画的養成，キャラバンメイト同士の交流，認知症地域支援推進員との連携の機会づくりも重要。

課題③ 認知症相談センターとしての機能強化

- 芦屋市では高齢者生活支援センターが認知症相談センターを兼ねている。しかし，高齢者生活支援センターが「高齢者の」「介護や福祉の相談場所」として認知されつつあるため，若年性認知症の方の相談先，介護や福祉ニーズ以外の相談先（例：仕事，余暇活動，住まいなど）として認知されるよう周知啓発を進めることが必要。
- 認知症地域支援推進員やセンター職員も，「介護や福祉に関する相談対応」から「暮らし方全般に関する相談対応」へパラダイムシフトし，対応力を向上させていくことが極めて重要。

課題④ 若年性認知症の方のニーズの把握と必要なサービス等の資源の整備

- 若年性認知症の方は，高齢の認知症の方と少し異なるニーズを有している場合が多い（例：働きたい，スポーツがしたいなど）。
- 把握した個別具体のニーズを充足できるように支援することももちろん重要であるが，潜在するニーズを顕在化させ不足する資源が開発されるしくみが必要。
- 必要な資源の整備は，介護や福祉業界だけでなく，商業や産業界など多様な主体に視野を広げ，生活の利便性や安全性を向上させる資源の開発に向けたニーズの代弁をすることが大切。

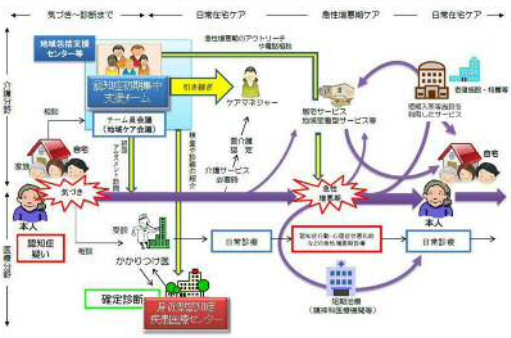
認知症ケアパス（兵庫県：認知症ケアネット）とは？

ケアパス ＝ Care Pathway

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，いつ，どこで，どのような医療や介護サービスを受ければ良いか理解できるよう，標準的な認知症ケアパスの作成と普及を推進する

厚生労働省「今後の認知症施策の方向性について」

厚労省「今後に認知症施策の方向性について」
（標準的な認知症ケアパスの概念図）



認知症ケアパス（認知症ケアネット）作成展開フロー（案）

認知症の人の思いを知るプロジェクト（平成２９年４月～９月）
認知症地域支援推進員を中心とし市民を含むプロジェクトチームを組織

↓

認知症ケアパス作成委員会の組織化（平成２９年１１月中旬）

↓

第１回〔仮称〕認知症ケアパス作成委員会（平成２９年１２月２１日）
プロジェクトチームのミッションや役割，スケジュールを共有

↓

各種関係団体や関係者等へのヒアリング（平成３０年１月上旬から下旬）

↓

認知症地域支援推進員による認知症ケアパス原案作成

↓

第２回〔仮称〕認知症ケアパス作成委員会（平成３０年２月下旬頃）
作成した原案の内容及び普及・啓発方法等について検討

↓

完成（平成３０年３月下旬）

認知症ケアパス作成委員会　構成員（案）

認知症当事者・家族会	認知症サポーター
民生委員・児童委員	福祉推進委員
医師（芦屋市医師会）	歯科医師（芦屋市歯科医師会）
薬剤師（芦屋市薬剤師会）	芦屋市ケアマネジャー友の会
芦屋市介護サービス事業者連絡会	芦屋市社会福祉協議会
芦屋市高齢介護課・地域福祉課	芦屋市高齢者生活支援センター
オブザーバー　兵庫医科大学病院（圏域認知症疾患医療センター）	
事務局　認知症地域支援推進員（東山手，西山手，精道，潮見） 精道高齢者生活支援センター（基幹的業務担当）	