

## 認知症高齢者家族会等ヒアリング結果

## 認知症の方が楽しみにしていること、チャレンジしていること

## 【現在の楽しみ】

|                                       |
|---------------------------------------|
| ●自分の役割としてできること（植物や庭の手入れ、風呂掃除、玄関掃除など）  |
| ●会話を楽しむ（ヘルパーとの会話、家族との会話）              |
| ●外出する（オレンジカフェ、集い、花見、デイサービス、ドライブ、散歩など） |
| ●軽い運動（デイサービスでの運動、階段昇降、フィットネスクラブなど）    |
| ●飲食（食事、コーヒー、お酒）                       |
| ●趣味（歌、踊り、編み物、相撲観戦）                    |
| ●テレビドラマ視聴                             |
| ●家庭菜園、麻雀、健康運動など（認知症の方の意見）             |
| ●甘いものなど、好きな物を食べる（認知症の方の意見）            |

## 【またやりたいこと・やってみたいこと】

|                           |
|---------------------------|
| ●ダンス、カラオケ、囲碁をまたやりたい       |
| ●ゴルフ、ゲートボールをやってみたい、絵を描きたい |

## 【その他、家族からの意見】

|  |
|--|
| ●本人が楽しみにしていることはないと思う。テレビをつけてボーっとしているか寝ている  |
| ●やりたいことはあると言うが、本人の意思確認が難しく、実現には繋がらない       |
| ●庭の手入れ、掃除などを楽しみにしているが、家族としては怪我をしたことがあるので心配 |
| ●過去に俳優業をしていたのが自慢                           |

## 認知症のある家族を介護・支援するうえでの困りごと

### 【認知症の方についての困りごと】

|   |
|---|
| ●施設入所後に「家に帰りたい」と1日に何回も電話がかかってくることへの対応                         |
| ●夜間のトイレ対応。夜通しずっとしゃべり続けること                                     |
| ●怒りっぽさ、おむつ使用拒否  |
| ●入浴介助   |
| ●幻覚症状があり、110番通報等をしてしまうこと                                      |
| ●身体が元気なので、徘徊が酷い   |
| ●お風呂は1人で入るので、転倒の可能性があり危ない                                     |
| ●わがままになってしまい、口調が強い  |
| ●水分をとってもらえず熱中症が心配   |
| ●幻視、幻聴、物盗られ妄想。強盗が居ると言い警察を呼んだり、救急車を呼んだりしてしまう。大事な書類や形見などを捨ててしまう |
| ●本人が段々と心配性になっている  |
| ●夫婦ともに認知症であるため喧嘩が絶えないが、妻は夫への依存心が強く、距離を置くことができない               |
| ●性格の変化で自分が知っている家族ではなくなってしまったこと                                |
| ●今は軽度認知症なので何でもできるが、これからのことが心配（認知症の方の意見）                       |

### 【介護・支援者自身の困りごと】

|                                 |
|---------------------------------|
| ●残業ができないなど、介護者の仕事への負担           |
| ●友達付き合いなどプライベート時間の消失            |
| ●介護疲れやストレス                      |
| ●孤独感                            |
| ●施設に迷惑をかけて追い出されないか心配            |
| ●介護サービスを導入したいが、本人が介護サービスを拒否している |
| ●介護者の睡眠不足                       |
| ●介護者が一人に集中していること                |
| ●介護者の高齢化により、いつまで介護できるか心配        |
| ●病院に行かせて認知症の検査を受けさせるまでが大変       |

### 【治療や制度についての困りごと】

|   |
|---|
| ●前頭側頭型認知症で症例が少ないため、対応方法が確立されていない  |
| ●医師から助言をもらいたく、物忘れ外来を予約したが1か月待ちとなってしまった                                  |
| ●経済的に厳しいため、入所できる施設が見つからない   |
| ●症状の悪化により支援が難しくなっているが、本人が介護サービス利用を拒否しているため、サービスを利用することなく家族の力だけでサポートしている |

## 認知症のある家族を介護・支援するうえで工夫していること

### 【認知症の方への接し方】

|  |
|--|
| ●怒らない、優しく接する。自分でできることは全てやってもらう             |
| ●施設入所中の認知症の知人から電話が頻繁にかかってくるので、とにかく話を聞く     |
| ●認知症だということを考えさせない。特別な対応はせずに普通に接する          |
| ●リアクションを大きめにして褒める                          |
| ●デイサービスが嫌になってしまったときに孫から説得してもらうなど、家族全員で支援する |
| ●真剣に話を聞いて答える                               |
| ●着替えや入浴など、本人の意向やタイミングを大切にす                 |
| ●本人のペースに合わせる                               |
| ●本人の気に入らないことをしない                           |

### 【認知症の方への対応で工夫していること】

|   |
|---|
| ●歌が好きなので、歌うぬいぐるみを購入し、一緒に歌ってもらう          |
| ●インターネットで認知症に良いといわれている食品やアロマなどを試している    |
| ●介護者が仕事をしているため、介護者の1日の行動予定をメモに書いて渡す     |
| ●クイズ形式で楽しみながら、今日の日付などを質問する              |
| ●細かい内容は伝えない                             |
| ●貼り紙やスマートタグ（紛失防止タグ）を利用する                |
| ●家族で協力して2時間おきに電話するなど、本人の不安の解消を図る        |
| ●できる家事をしてもらうなど、本人へ役割を与える                |
| ●直接言うと拒否されるので、紙に書く。拒否された場合は違う人にバトンタッチする |
| ●部屋のドアを開けておいて本人から介護者が見えるようにし、安心させる      |
| ●一人暮らしなので、ペットカメラを設置し見守っている              |
| ●机の高さを低くするなどして、物の配置を本人の視線の高さに統一する       |
| ●衣装ケースやタンスなどにテブラ等で何が入っているか表示する          |
| ●A Iスピーカーの導入                            |
| ●サスペンスなど、刺激の強いテレビ番組は見せない                |
| ●近所の人に本人が認知症であることを知ってもらう                |
| ●受診や相談に備えて本人の現在の症状を全て記録しておく             |

### 【介護者自身について】

|  |
|--|
| ●介護者の心を守ることを第一優先に考える                         |
| ●介護者のストレスが溜まったら、買い物に行くと言って一時的に本人と離れて休む時間をつくる |
| ●自助会への参加                                     |
| ●深く考え過ぎないようにする                               |

## 地域や行政に対する期待、要望

### 【行政への要望】

|  |
|--|
| ●生活保護担当部署と施設入所調整をしてくれる部署など、部署間の連携を強化してほしい    |
| ●最初の支援が肝心であるため、どこに相談すれば良いのか分かりやすくしてほしい       |
| ●区のホームページが分かりにくく必要な情報にアクセスしづらいので、分かりやすくしてほしい |
| ●民生委員やケアマネジャーの存在すら知らなかったため、分かりやすい情報発信をしてほしい  |
| ●社会福祉協議会との連携を強化し、住民サービスをより良くしてほしい            |
| ●介護離職した方の就労支援などをしてほしい                        |
| ●近所の方と顔見知りになり、関係を築けるような施策があると良い              |
| ●認知症の方がオレンジカフェなどに行きやすいよう移動手段の整備をしてほしい        |
| ●イベントなどで認知症に関する普及啓発を強化してほしい                  |
| ●難聴は認知症を進行させるので、補聴器を早めに付けられるような支援をしてほしい      |

### 【介護保険制度について】

|  |
|--|
| ●介護保険サービスを使いやすくしてほしい                           |
| ●仕事と介護との両立が難しいため、実態に見合った介護保険サービスを利用できるようにしてほしい |

### 【施設について】

|   |
|---|
| ●施設の受け皿が少ないので増やしてほしい                    |
| ●有料でも良いので認知症の家族と安心して泊まれるような施設があったら良いと思う |

### 【もの忘れ予防健診について】

|                           |
|---------------------------|
| ●もの忘れ予防健診の対象年齢を見直してほしい    |
| ●もの忘れ予防健診で脳の画像まで見て検査してほしい |

## 事業者へのヒアリング内容

### 利用者が楽しみにしていること、チャレンジしていること

#### 【現在の楽しみ】

| 内容                                      | 事業者  |
|---|------|
| ●カラオケ、散歩、ぬり絵、生け花                        | 特養   |
| ●納涼祭や敬老会などの行事参加                         | 特養   |
| ●季節感のある食事                               | 特養   |
| ●昔の音楽を聴いて当時のことを思い出す                     | 特養   |
| ●家族からの差し入れ、晩酌                           | 特養   |
| ●入浴（ゆず湯、菖蒲湯など）                          | 特養   |
| ●おしぼりやエプロン等を畳む軽作業の手伝い                   | 特養   |
| ●食事、お風呂                                 | GH   |
| ●イベント（移動動物園、モルック大会など）                   | GH   |
| ●家族との面会、外泊、家族との記念写真撮影                   | GH   |
| ●習字                                     | GH   |
| ●ハンドネイル、ハンドマッサージ（社会福祉協議会から講師を派遣してもらい実施） | GH   |
| ●ヘルパーとの会話                               | 訪問介護 |
| ●買い物                                    | 訪問介護 |
| ●ヨガなど、身体を動かすこと                          | 通所介護 |
| ●他の利用者のおしゃべり                            | 通所介護 |
| ●送迎の際のドライブ（季節の花が咲いている道を通るなど）            | 通所介護 |
| ●体力測定に向け、片足立ちなどを家で練習してくる方がいる            | 通所介護 |
| ●デイサービスでカラオケ                            | 訪問看護 |
| ●音楽を聴いたり歌ったりする                          | 訪問看護 |
| ●昔やっていた活動を再度行う（俳句、裁縫など）                 | 訪問看護 |
| ●脳活ドリル                                  | 訪問看護 |
| ●体操や運動                                  | 訪問看護 |
| ●料理、塗り絵、アート活動、クイズ、ゲーム、ペットボトルボウリング       | 訪問看護 |
| ●散歩、花見                                  | 訪問看護 |

#### 【やってみたいこと】

| 内容                    | 事業者 |
|-----------------------|-----|
| ●ずっと働いていたい            | GH  |
| ●化粧やおしゃれをしてずっとキレイでいたい | GH  |

## 認知症のある利用者を介護・支援するうえでの困りごと

### 【認知症の利用者についての困りごと】

| 内容  | 事業者  |
|---|------|
| ●人によって症状は様々で、同じ人でも日々違う症状がある                           | 特養   |
| ●食事やおむつ使用への抵抗   | 特養   |
| ●職員への暴力、暴言  | 特養   |
| ●昼夜逆転による夜間の対応   | 特養   |
| ●妄想、幻想、幻聴   | GH   |
| ●入居者同士のトラブル   | GH   |
| ●利用者からの迷惑行為   | 訪問介護 |
| ●物価高を理解してもらえず、以前の金額で買い物を依頼される                         | 訪問介護 |
| ●痛みに鈍い方が多いので、怪我の箇所などが分からない。家で転倒した可能性があっても、単身世帯だと分からない | 通所介護 |
| ●通院するよう依頼しても忘れてしまう                                    | 通所介護 |
| ●送迎車を一人で降りようとして危険。説明しても忘れてしまう                         | 通所介護 |
| ●同じことを何回も質問するため、他の利用者がイライラしてしまう                       | 通所介護 |
| ●薬の重複、飲み忘れ  | 訪問看護 |
| ●物盗られ妄想、暴言、暴力   | 訪問看護 |
| ●意欲の低下  | 訪問看護 |
| ●火の始末ができなくなる  | 訪問看護 |
| ●便を投げるなどの不潔行為   | 訪問看護 |
| ●自宅にいるのに夕方になると「家に帰る」と言い、徘徊してしまう                       | 訪問看護 |
| ●介護拒否、おむつ使用拒否   | 訪問看護 |

### 【事業者としての困りごと】

| 内容  | 事業者  |
|---|------|
| ●入居者の9割が認知症の方なので、複数人への対応に苦慮している   | 特養   |
| ●職員の人材不足により、認知症の方に対する経験が浅い方も採用せざるを得ない状況になっている。法令で定められている人員配置基準は満たしているが、今の職員だけで運営することには不安がある | GH   |
| ●介護職員不足への対策として、奨学金が免除になる制度があるが、返済免除期間の5年を過ぎると辞めてしまう人が多い                                     | GH   |
| ●本人の意思で自由に外出してもらいたいが、職員が付いていく必要があるため、人員の調整がつかないときは、外出を我慢してもらったり日程調整をすることが必要となる              | GH   |
| ●夜間の対応  | GH   |
| ●感染症、クラスター対策  | GH   |
| ●利用者がサービス利用日を忘れてしまい、介護保険制度上10割分のキャンセル料金が発生してしまう（労働基準法上従業員へは全額報酬を支払わなければならない）                | 訪問介護 |
| ●ヘルパーの高齢化、若手人材の不足   | 訪問介護 |

### 【利用者以外についての困りごと】

| 内容                            | 事業者  |
|-------------------------------|------|
| ●利用者だけではなく、世帯が抱えている複合的な問題への対応 | 訪問介護 |
| ●同居していない家族からの無理な要望や意見への対応     | 訪問介護 |

## 認知症のある利用者を介護・支援するうえで工夫していること

### 【利用者への接し方】

| 内容   | 事業者  |
|--|------|
| ●傾聴の姿勢。本人を否定せず、受け入れる。その方の世界観に合わせた対応をする。自尊心を尊重する。相手を敬うような話し方を心がける | 特養   |
| ●散歩や家族との面会で気分転換をしてもらい、本人が落ち着く環境を作る                               | 特養   |
| ●声に出して笑ってもらう。歌を歌ってもらう  | 特養   |
| ●言葉遣いに気を付ける。相手の尊厳を尊重して接する  | GH   |
| ●認知症ではない方と同様に接するよう心掛ける   | 通所介護 |
| ●対等な関係で誠意を持って接する。馴染みの関係を構築する                                     | 訪問看護 |
| ●会話が楽しい雰囲気づくりをする   | 訪問看護 |
| ●本人の好きなことや、昔の仕事内容、自慢話などを聞き出す                                     | 訪問看護 |
| ●本人の話否定せず傾聴する。場合によっては話題を変える                                      | 訪問看護 |
| ●安心感を与えるため、適度にスキンシップをとる  | 訪問看護 |

### 【対応で工夫していること】

| 内容  | 事業者  |
|---|------|
| ●夜間対応の際にセンサーやカメラを活用する   | 特養   |
| ●本人の様子に合わせて対応する職員を変える   | 特養   |
| ●食事、入浴、行事等において季節感を大切にする   | 特養   |
| ●時間をかけて信頼関係を構築することが必要。うまく対応できないときは対応する職員を交代する                       | GH   |
| ●入居者同士のトラブルがあったときは、共用スペースなどの席の配置を工夫する                               | GH   |
| ●食事の準備や掃除、洗濯を手伝ってもらう  | GH   |
| ●カレンダーを見やすい位置に置く  | 訪問介護 |
| ●嗜好品などは自分で買いに行ってもらう   | 訪問介護 |
| ●ものをなくしてしまったときに、できる限り自分で探してもらう（自分で見つけられるようにヒントを伝える）                 | 訪問介護 |
| ●利用者に同意を得て部屋の写真を撮影し、いつもと同じ場所にものを配置する                                | 訪問介護 |
| ●体力測定をグラフ化し、前回の数値と比較することで成果が分かりやすく、目標設定し易い工夫をしている。良い結果だと本人や家族も喜んでいる | 通所介護 |
| ●何回も同じ質問をする方に対して、同じ回答をするのではなく、相手に少し考えてもらうようにしている                    | 通所介護 |
| ●回想法が効果的  | 訪問看護 |

### 【その他工夫していること】

| 内容                          | 事業者  |
|-----------------------------|------|
| ●地域との繋がりや啓発活動のため、SNSなどを活用する | 特養   |
| ●介護職、薬剤師、医師との情報共有や連携        | 訪問看護 |

## 地域や行政に対する期待、要望

### 【行政への要望】

| 内容   | 事業者  |
|--|------|
| ●新型コロナウイルス感染拡大で地域との交流が遮断してしまったため、つながりを強化するために行政の力を借りたい             | 特養   |
| ●以前は葛飾区の職員などが施設へ研修に来ていた。認知症の方を理解するうえで大切なことだと思うので、再開して見てはどうか        | 特養   |
| ●おでかけあんしんシールを貼る位置を統一して見てはどうか                                       | 訪問介護 |
| ●経験が少ない新人スタッフだと認知症のある方への対応がうまくできないことがある。具体的なケアや接し方などが学べる研修を開催してほしい | 通所介護 |

### 【理解、普及啓発】

| 内容   | 事業者  |
|--|------|
| ●認知症への理解促進のため、地域への啓発活動に力を入れてほしい                      | 特養   |
| ●徘徊してしまったときの地域での理解                                   | GH   |
| ●若年層の認知症への理解、普及啓発（介護職員不足の解消にも繋がるかもしれない）              | GH   |
| ●認知症に対してネガティブなイメージが強いので、ポジティブなイメージを持ってもらうための取組をしてほしい | GH   |
| ●関係機関の認知症に対する理解を深めてほしい                               | 訪問介護 |
| ●予防が重要なので、認知症予防に関する情報発信を強化してほしい                      | 訪問看護 |
| ●若い人に興味を持ってもらうため、年齢別で啓発方法を変えて見てはどうか                  | 訪問看護 |