

第5章 相談体制の整備等

【目指すべき姿】

都民一人ひとりが、自身や家族等が認知症になってからも必要な時に適切な相談支援を受けることができ、孤立することがない。

現状と課題

<日常的な相談支援>

- 認知機能の低下がみられる人、認知症のある様々な状態の人とその家族等が、必要な社会的支援につながれるよう、相談体制を整備するとともに、職場や近所、友人などの身近な関係でも認知症について気軽に話ができる地域づくりを推進する必要があります。
- また、多くの区市町村が認知症ケアパス（相談先や、いつ、どこで、どのような医療・介護サービスを受ければ良いのかについて、流れをあらかじめ標準的に示したものを。）を作成しており、認知機能の低下がみられる人、認知症のある様々な状態の人とその家族等に、適切なタイミングで届くようにする必要があります。
- 認知症のある人や家族等が、診断後早い段階で他の認知症のある人やその家族に出会い、その経験に触れられるよう、ピアサポーターによる相談を推進することも重要です。
- 地域包括支援センターは、地域の高齢者の総合相談、権利擁護や地域の支援体制づくり、介護予防の必要な援助などを行い、高齢者の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的とし、地域包括ケア実現に向けた中核的な機関として区市町村が設置しています。
- 認知症疾患医療センターは、各地域において認知症のある人とその家族等を支援する体制を構築するために、医療機関相互や医療と介護の連携の推進役として東京都が指定しています。
- 都内2か所の若年性認知症総合支援センターは、ワンストップ相談窓口としての若年性認知症のある人と家族等への相談支援やサービス調整、ピアサポーターによる本人支援などを実施しています。
- 判断能力が十分でない方々が、住み慣れた地域で安心して生活できるよう、介護保険サービスの利用援助や日常的な困りごとについて、気軽に相談できる窓口が求められます。

＜家族介護者等への相談支援＞

- 認知症になってからも家族と安心して暮らせるようにするためには、身近な地域で、必要な医療・介護・生活支援等を受けることができ、家族介護者等の負担も軽減されることが重要です。（再掲）
- 認知症高齢者グループホーム（認知症対応型共同生活介護）などの地域密着型サービス事業者には、支援ノウハウを活かした地域における認知症ケアの拠点としての役割のほか、地域に開かれた透明性の高い事業運営を期待されており、国は令和3年度に「認知症伴走型支援事業」を創設しました。
- 東京都は、平成21年度から「認知症地域支援ネットワーク事業」により、認知症支援拠点として地域の認知症のある人と家族等を支える介護サービス事業者の取組を促進する区市町村を支援しています。
- 家族介護者は、老老介護、ダブルケア、8050問題、孤立など複合した課題を有する場合もあります。
- ヤングケアラーについては令和6年6月に子ども・若者育成支援推進法が改正され、ヤングケアラーの定義（家族の介護その他の日常生活上の世話を過度に行っていると認められる子ども・若者）や、国・地方公共団体等が各種支援に努めるべき対象であることが明記されました。
- ヤングケアラーは、年齢や成長の度合いに見合わない重い責任や負担を負うことで本人の育ちや教育に影響があるといった課題があり、関係機関・団体等が緊密に連携して早期に気づき、適切な支援につなげることが求められます。
- 令和12年には全国で、家族を介護する人のうち、約4割がビジネスケアラーに、介護離職者も11万人となることが見込まれます。
- 高齢化の進展に伴い、働き盛り世代の家族介護者が今後も増加していくものと考えられ、介護者の仕事と介護の両立支援が必要です。

施策の方向

＜日常的な相談支援の充実＞

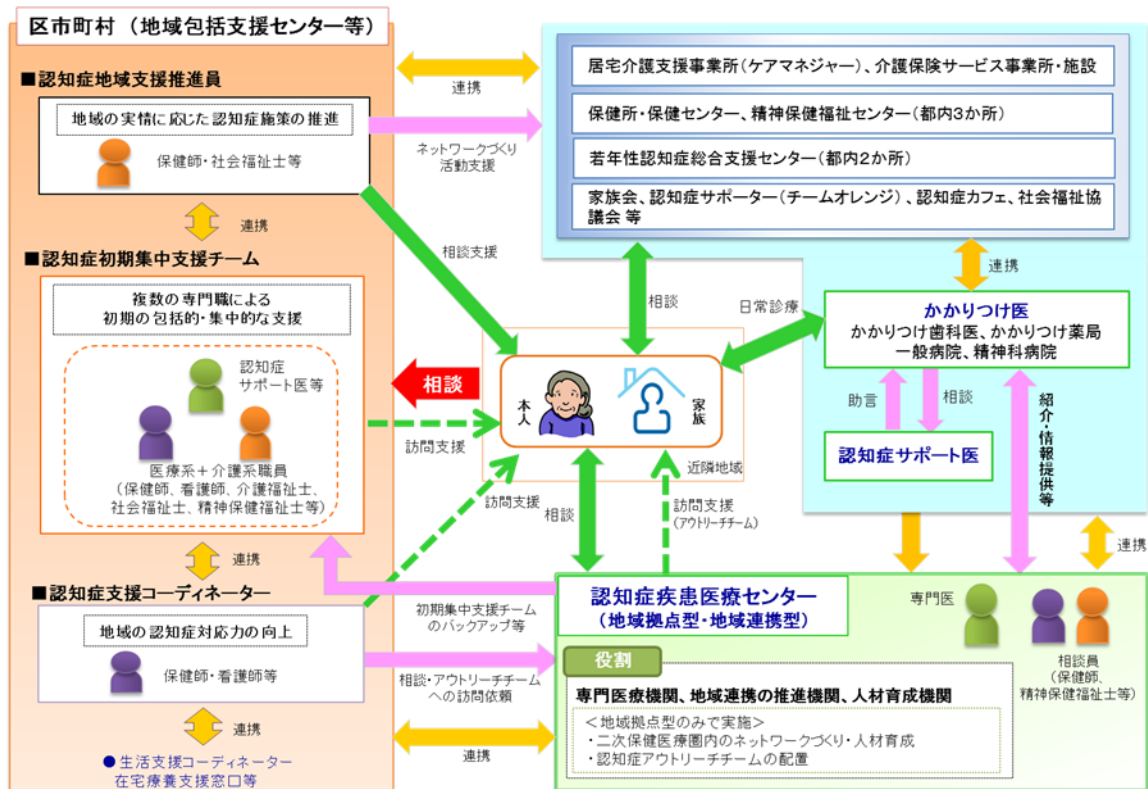
- 地域包括支援センター、認知症疾患医療センター、東京都若年性認知症総合支援センターなどによる相談支援機能の向上を図ります。
- 区市町村が作成する認知症ケアパスなどの情報が、適切なタイミングで必要な方に届くよう、検診後の支援の仕組みづくりなどを進めます。
- 各地域で身近な相談窓口の設置が進むよう、福祉サービスの利用相談や権利擁護に関する取組を行う区市町村等へ支援を行います。

- 東京都社会福祉協議会と区市町村社会福祉協議会が連携して、認知症のある高齢者等で判断能力が十分でない方々に、福祉サービスの利用援助や日常的金銭管理等の支援を行い、利用者の生活と権利を守る取組を支援します。
- 単身の高齢者などが、判断能力があるうちから将来の生活への準備ができるよう、終活等を支援する総合的な相談窓口を設置し、任意後見などの必要な制度等へとつなぐ体制整備を行う区市町村を支援します。(再掲)

＜家族介護者等への相談支援の充実＞

- 介護者支援の拠点となる医療機関と連携した認知症カフェの設置や家族会の活動の支援など、地域の実情に応じて、認知症のある人と家族等の支援に取り組む区市町村を支援します。(再掲)
- 認知症支援拠点として地域の認知症のある人と家族等を支える介護サービス事業者の取組を促進する区市町村を支援します。
- 民間団体と連携し、家族介護者が心理的に孤立しないよう、家族介護の経験がある人が相談員として対応する電話相談を実施します。
- ヤングケアラーへの支援については、令和4年度に立ち上げた子供政策総合推進本部の下に設置されている、関係局で構成する「子供政策連携推進チーム」において、子供・子育て家庭が直面する複雑化・複合化した課題の一つとして取り上げており、組織横断的に取り組んでいきます。
- 令和5年度に開設したホームページ「ヤングケアラーのひろば」を活用して広く社会に向けて情報を発信し、普及啓発の取組を進めていきます。
- 児童・介護・医療・障害・教育分野等の多機関連携促進のため、ヤングケアラー支援推進協議会の設置・運営を行うとともに、支援機関の連携のつなぎや助言等を行うヤングケアラー・コーディネーターの配置促進支援として、区市町村に対する補助を行います。
- 介護支援専門員の法定研修において、ヤングケアラーを含む家族等に対する支援の重要性や目的、関連する支援施策の動向等に関する知識や理解を深めるための講義と演習を実施しています。
- 相談のしやすい場の整備として、ピアサポート等の悩み相談、家事支援ヘルパー派遣等を行う団体、悩みや経験を共有するオンラインサロンを設置運営する団体を支援する東京都ヤングケアラー相談支援等補助事業を実施していきます。
- 企業・労働者双方に介護休業等の制度周知等を行うとともに、中小企業等による柔軟な働き方や職場環境の整備等を推進していきます。

東京都における認知症のある人と家族の生活を支える体制のイメージ図



資料：東京都福祉局高齢者施策推進部作成

【主な施策】

・高齢者権利擁護推進事業〈再掲〉〔福祉局〕

区市町村及び地域包括支援センターを対象とした専門職による相談支援や、区市町村職員、介護サービス事業所の管理者等に向けた権利擁護研修を実施します。また、介護サービス事業所の管理者等が、認知症のある人の意思を尊重した支援の手法をより深く学ぶ機会を提供するための研修を実施します。

・日常生活自立支援事業〈再掲〉〔福祉局〕

認知症のある高齢者等の判断能力が十分とは言えない人が地域で安心して生活できるよう、福祉サービスの利用に当たって必要な手続、日常的な金銭管理などについての支援を行います。

なお、本事業は本人との契約により実施されるため、内容を理解し、契約を締結することができる程度の判断能力のある人を対象とします。

・福祉サービス総合支援事業〔地域福祉包括〕〈再掲〉〔福祉局〕

住民に身近な区市町村が行う、福祉サービスの利用援助、成年後見制度の利用相談、福祉サービスの利用に際しての苦情対応、判断能力が十分とは言えない人の権利擁護相談などの福祉サービスの利用者等に対する支援を総合的・一体的に実施するための体制整備を支援します。

・苦情対応事業〈再掲〉〔福祉局〕

利用者に身近な地域において実施される福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、利用者が安心して自ら福祉サービスを選択し利用できるよう、福祉サービスの利用に際しての相談や苦情に適切に対応できる仕組みを整備します。なお、介護保険サービスに関する苦情については、原則として、

区市町村の介護保険担当課や東京都国民健康保険団体連合会が優先します。

- ・ **単身高齢者等の総合相談支援事業〔地域福祉包括〕〈再掲〉〔福祉局〕**

区市町村が行う、単身高齢者等が元気なうちから将来の準備ができるよう、終活支援の総合的な相談窓口を設置し任意後見などの必要とする制度等へつなげる取組などを支援します。

- ・ **認知症疾患医療センター運営事業〔福祉局〕**

東京都が指定する「認知症疾患医療センター」において、認知症の診断、身体合併症と行動・心理症状への対応、専門医療相談等を実施するとともに、地域の医療・介護関係者等との連携の推進、認知症のある人と家族介護者等への支援、人材の育成等を行うことにより、認知症のある人の地域生活を支える医療体制の構築を図ります。

また、地域拠点型認知症疾患医療センターに、区市町村と連携して、受診困難な認知症のある人等への訪問支援を行う認知症アウトリーチチームを配置します。

- ・ **若年性認知症総合支援センター運営事業〈再掲〉〔福祉局〕**

若年性認知症のある人、家族等、区市町村、地域包括支援センター等の専門機関に対するワンストップ相談窓口を設置することにより、若年性認知症のある人を早期に適切な支援に結び付け、若年性認知症特有の問題解決を図ります。また、発症初期から本人の状態に合わせた適切な支援を提供することができるよう、医療、介護、福祉、雇用など多様な主体の相互連携を促進し顔の見える関係を構築します。

- ・ **民間団体と連携した認知症家族介護者へのピア相談事業〔福祉局〕**

認知症のある人の家族介護者が心理的に孤立しないように、家族介護の経験がある人が相談員として対応する電話相談を実施します。

東京都若年性認知症総合支援センター（目黒区）

主な活動内容

東京都若年性認知症総合支援センター（目黒区）では、専門の若年性認知症支援コーディネーターが、本人や家族からの多岐にわたる相談に対し、ワンストップで対応します。また、地域包括支援センターや医療機関等の専門機関からの相談に対し、必要な助言を行うとともに、相互に連携しながら若年性認知症のある人への支援を行います。

若年性認知症に関する相談体制の整備に向けた取組

ワンストップ相談窓口の概要

- 平成24年に開設し、若年性認知症支援コーディネーター（3名）が、本人・家族等に対して、医療・就労・経済保障・介護・障害福祉・権利擁護などの情報をワンストップで提供するほか、若年性認知症のある人に関わる職場の方や医療・行政等関係機関、介護保険サービス担当者等との調整を行っています。
- 相談を受ける際は、まず、本人から直接「普通の暮らし」や「暮らしの中で困っていること」等を確認することを大事にしています。そのうえで、必要に応じて家族や医師、職場の方にも話を聞くことで、多角的にアセスメントや情報収集を行い、個々の状況に応じた支援を心掛けています。



東京都内の 相談窓口

- ✓ 東京都内には、若年性認知症支援センターが2か所あります。東京都若年性認知症総合支援センター（目黒区）は特別区を対象としており、東京都多摩若年性認知症総合支援センター（日野市）が特別区以外の市町村を対象としています。東京都では、2つのセンターが連携しながら、若年性認知症に関する相談体制の整備を推進しています。

相談等の支援にあたっての課題・期待

- 本人・家族・関係機関等からの相談等の支援においては、特に以下の課題があります。これらの課題に対して、東京都や区市町村、医療機関、企業等と一緒に取り組み、若年性認知症のある人が問題を抱え込まずに相談できること、そして、個々の状況に応じた支援につなげていくことを目指しています。

【①医療機関・企業との早期の連携】

- 相談があった時点で、既に退職が決まっているケースも多く、本人と職場の関係性が悪化している場合もあります。早めに相談いただくことで、どのように就労を継続していくか等を一緒に検討でき、本人・家族だけではなく、職場にとってもよい形で進めることができます。そのためにも、医療機関からの情報提供や、企業からのご相談など、早い段階での連携を期待しています。

【②空白の期間の社会参加の場づくり】

- 診断を受けた後、本人がそのことを受容できるまでには時間がかかり、通える場所も少ないのが現状です。福祉的就労や就労的活動等の場や、ピアサポート等の同じ立場の方同士で支え合える場が必要です。

【③区市町村との円滑な連携】

- 若年性認知症総合支援センターでは、相談者に対して医療・就労・社会保障に関するニーズに応じた支援を実施しますが、身近な地域でも相談ができるように各地域窓口と連携しながら伴走していきます。
- そのため、区市町村の若年性認知症相談窓口と連絡をして情報共有をしたり、定期的に地域包括支援センター、ケアマネジャー、権利擁護センター、子ども家庭支援センター等が参加するケース検討会議を開催して方針検討を行っています。
- 様々な場面での支援に直接関わる区市町村には、若年性認知症総合支援センターと円滑に連携できる体制づくりを期待しています。

執筆協力、画像提供:東京都若年性認知症総合支援センター

豊島区民社会福祉協議会

主な活動内容

豊島区民社会福祉協議会では、認知症のある人や周囲の人が抱える課題に対し、地域の様々な関係機関、地域住民と連携しながら、日常的な相談対応や認知症への「備え」に関する相談対応を行っています。こうした取組を通じて、認知症の有無にかかわらず安心して暮らし続けられる地域社会の構築を目指しています。

認知症に関する相談体制の整備に向けた取組

権利擁護関係事業等の実施状況とポイント

- 近年、認知症に関して社会福祉協議会に寄せられる相談は大きく増加しています。福祉サービス権利擁護支援室「サポートとしま」における認知症のある人を対象とする相談は、延べ件数で全体の半数を超えています。また、福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理サービスを提供する「福祉サービス利用援助事業」でも、利用者の約半数は認知症のある高齢者となっています。
- 認知症に関する相談への対応では、本人がどのような気持ちで相談や手続きにみえるのか、理解して対応することを意識しています。権利擁護に関する相談では、課題が重く、ご本人にとって前向きになりにくいケースも多くなります。
- そのため、ご本人の気持ちを理解した上で、無理に手続きを進めるのではなく、例えば、ご本人が信頼できる方（昔からの知り合いの民生委員や介護予防教室の担当者など）との関係性を上手く活用しながら、丁寧にご本人とお話することが大切です。このことは、日常的に認知症のある人と関わる際には、共通して必要な態度です。
- また、ご本人に認知症の自覚がなく、親族やご近所の方、地域包括支援センター、民生委員の方などから相談につながるケースが大多数です。このため、地域の多くの関係機関と連携を密にすることが重要です。



地域住民への普及啓発

- ✓ 社会福祉協議会では、地域の方に対する講演会の開催やサロン活動への支援も行っています。これらの取組を通じて普及啓発を進めていくことは、社会福祉協議会をはじめ認知症に関連する取組を行う全ての主体で共に取り組んでいくものと考えています。
- ✓ 今後も、社会福祉協議会を含む関係機関と、地域住民とが一体となって地域福祉を進める、というスタンスで取り組んでいきます。

認知症への「備え」ができる環境整備

- 豊島区は高齢者に占める単身者の割合が全国でもトップクラスであるといった課題を背景に、令和2年度に終活相談窓口の「豊島区終活あんしんセンター」を開設し、社会福祉協議会が受託実施しています。本取組を開始したことによって、権利擁護関連事業だけではつながることができなかった比較的元気な方と、判断能力が低下する前段階でつながることができています。
- 早い段階でつながることで、認知症への「備え」の話も自然とできるようになります。これは、両事業をとともに社会福祉協議会が行っていることによる効果と言えます。
- また、入退院等のサポート、死後の手続きのサポート、賃貸住宅の手続きのサポート等、単身高齢者に多く生じている課題への対応も開始しました。※有料、利用要件あり
- 認知症になってからも必要な支援・サービスを受けられるように、今後も環境整備が必要と考えています。

執筆協力、写真提供: 豊島区民社会福祉協議会

ミーティングセンターめだかの会

主な活動内容

ミーティングセンターめだかの会（品川区）では、認知症のある本人と家族の良好な関係維持に役立つプログラム「認知症のひとと家族の一体的支援プログラム(ミーティングセンター)」の運営支援を行っています。2組以上の認知症のある本人と家族が「出会い」、ともに「話し合い」、それぞれの不安感や思いを共有したり、「活動」したりすることで、出会いと話し合いから学びや気づき、関係性の再構築が生まれるのかと思います。

認知症のある人に関する理解の増進等に向けた取組

めだかの会の活動概要

- コロナ禍で集まらない・活動できないという声から検討を始め、有識者から助言を受け、「認知症のひとと家族への一体的支援事業」のモデル事業として令和3年度から開始しました。
- 参加者は介護サービスを受けている・受けていないは関係なく参加しています。家族と本人での参加が基本ですが、家族が勤務中で対応できない時は本人のみが参加することもあります。
- 第1・第3火曜日に活動しています。活動内容は決まっておらず、本人・家族が出会い、話し合っ、内容を決めます。江ノ島に行ったり、根布川で釣りやBBQをしたり、川越にうなぎを食べに行ったり、その日その時にしたいことを実現しています。
- 「お金を稼ぎたい」との本人の思いからジャム作りをはじめました。ジャムは様々な工程があるため、本人のできることを担当して活動しています。現在はお弁当作りにも挑戦しています。



ミーティングセンターめだかの会の活動の様子

活動で大切にしていること

- ✓ 本人の主体性を尊重しつつも、本人・家族・支援者がフラットな関係性で、それぞれがやりたいことをできるように努めています。参加者全員が同等に意見を言えることが重要と考えています。
- ✓ 本人でも家族でも困ったことに限らず、前向きな気持ちなどそれぞれの思いを話し合います。本人同士、家族同士で話し合ったり、専門職も交えて話したり、必要に応じた話し合いを行っています。

認知症のひとと家族の一体的支援プログラムの本人、家族への効果

- 本人ミーティングとは異なり、本人・家族が同じ時間を共に過ごします。
- 本人・家族がお互いを知るきっかけになり、家族が認識していなかった本人ができることなどに気づくこともできます。
- 本人が他の家族や専門家と関わる様子から、家族の関わり方を振り返る機会につながり、帰宅後に本人・家族の関係に良い影響を与えたり、家族関係の再構築にもつながっています。
- 参加している本人・家族・専門職からは、以下のような意義があると挙げられています。
 - ✓ 活動を通じて自分たちのしたいことが実現でき、そのことは忘れずにしっかりと頭に残っている(本人)
 - ✓ 妻に対して自分の思いを伝えられるようになった(本人)
 - ✓ いつも主人は怒ってばかりで喧嘩をすることが多いがそのきっかけは自分が作っていると考えようになった(家族)
 - ✓ 家では本人と話す内容も決まっ、本人もいつも同じ表情だが、活動の時は楽しい表情をしている(家族)
 - ✓ 身内には心配をかけてしまうと言えないことも、ミーティングセンターめだかの会では言えて皆と共感できる(家族)
 - ✓ いままでは家族から聞いた情報に偏って関わっていた。本人の思いを知らなかったことに気が付いた(専門職)
- 診断後の「空白の期間」では、本人・家族等の孤立を防ぎ、他者とつながるための支援が求められています。ミーティングセンターめだかの会は、そのための一つの選択肢となっています。

執筆協力、写真提供:ミーティングセンターめだかの会