

高齢者（認知症含む）に起因するトラブル等の事例

（1）認知症の人の責任能力を踏まえた支援のあり方に関する調査*の概要

※平成28年度老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）
「認知症の人の責任能力を踏まえた支援のあり方に関する調査研究」（株式会社野村総合研究所）

- 1) 公共交通機関職員調査：以下の条件に当てはまる公共交通機関職員を対象にアンケート調査
 - ①直近5年間に、利用者との接点のある公共交通機関での仕事に、1年以上従事
 - ②高齢のお客さま対応で手助け・トラブル等の経験有
 - ③高齢のお客さまは認知症またはその疑いがあった
- 2) 家族調査：以下の条件に当てはまる全国家族を対象にアンケート調査
 - ①最近5年間に、身近な家族の介護経験有り
 - ②週1日以上介護していた
 - ③介護していた人は認知症またはその疑いがあった
 - ④公共交通機関で困った経験有り

（2）具体的に高齢者が他者に損害を与えると想定される事例

- 1) 家族調査による困りごと・トラブル等の経験

図表 困りごと・トラブル等の経験、そのうち最も困った出来事(家族・Q4, Q5) ……………P2

- 出来事・トラブル等の内容を、(A)高齢者側に損害が生じる「自損的トラブル」、(B)高齢者が他者に損害を与える「加害的トラブル」、(C)それ単体では損害が生じにくいコミュニケーション等に関するトラブルに分けて考える
- (B)「加害的トラブル」の事例の中では、「切符や交通カード等を紛失、忘れた等で料金の支払いができなかった」や「駅・バスターミナル等で暴言・悪口を口にしている等」の事例が多かった

- 2) 公共交通機関以外の困りごと・トラブル等

図表 公共交通機関以外の困りごと・トラブル等(家族・Q13) ……………P3

- 公共交通機関以外での困りごと・トラブル等については、「外出先でときどき迷子になる、帰れなくなる」(37.3%)が特に多く、次いで、「自転車や徒歩で外出し、けがをする」(18.0%)、「書類やカードを紛失して再発行をする」(16.6%)、「訪問販売等で、よく不要なもの、高価なものを買わされる」(10.6%)とわかっていいる。
- 第三者に大きな損害を与える恐れのある困りごと・トラブル等については「自動車を運転して外出し、事故を起こす」(6.9%)や「火の不始末で、ボヤを起こす」(6.9%)があった。

（3）損害額等の参考例

- 1) 損害等の額

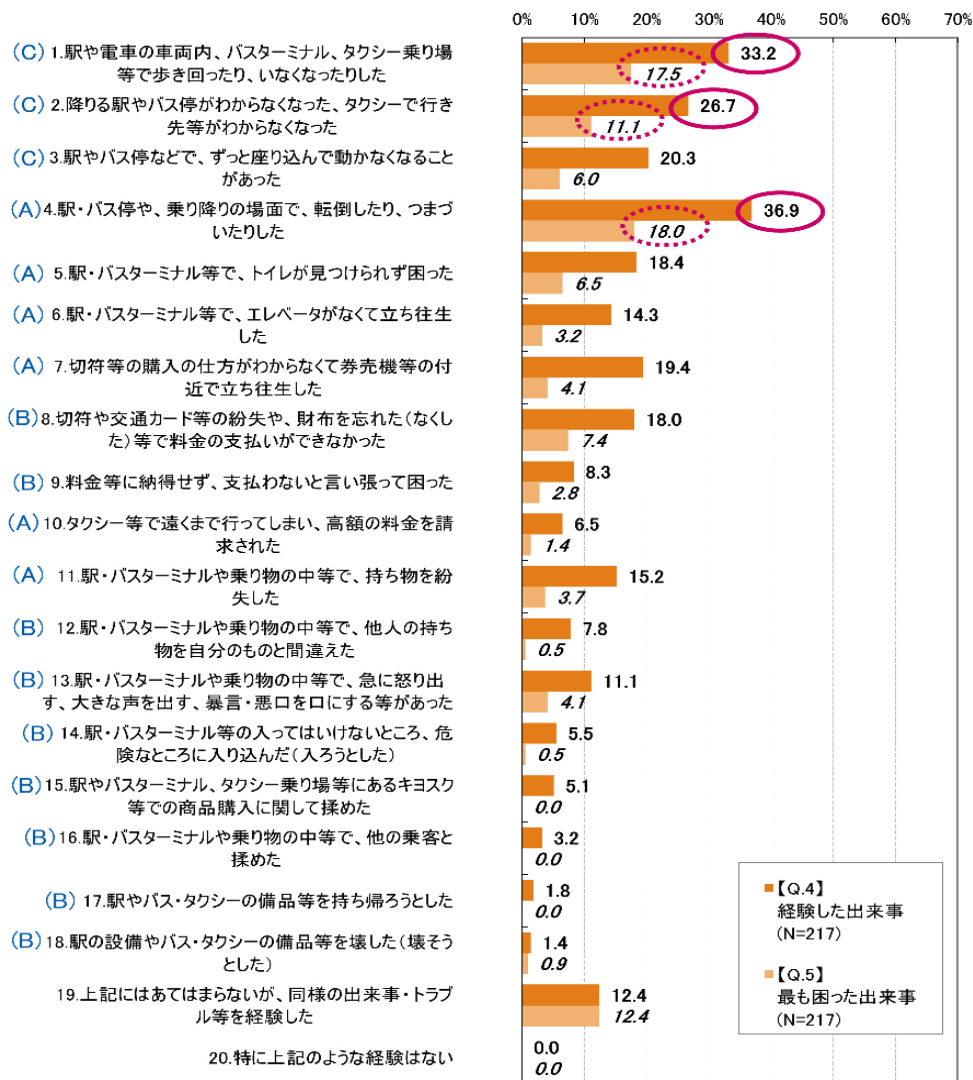
図表 「最も記憶に残っている出来事」に生じた損害等の額(職員・Q10-1) ……………P4

- 公共交通機関職員調査では、損害等が生じた際に、その損害額等を「把握している」件数は非常に少なかったが、「電車・バスの運行に遅延が生じた」際の2件、その平均損害額が300万円、「駅職員・乗務員、バス・タクシーの運転手等がけがをした」1件の損害額が5万円、「高齢者ご本人の持ち物が紛失した、壊れた」際の1件、損害額12万円、「駅・車両等の設備や備品が損失した、壊れた」際の1件、損害額3万円などが確認された。

(2) 具体的に高齢者が他者に損害を与えると想定される事例

1) 図表 困りごと・トラブル等の経験、そのうち最も困った出来事(家族・Q4, Q5)

図表 困りごと・トラブル等の経験、そのうち最も困った出来事(家族・Q4, Q5)
 【Q.4】:あなたが最も時間をかけて介護なさっている(なさっていた)方に関して、公共交通機関等で、以下のようなことで困ったことがありますか。あてはまるものすべてをお知らせください。(いくつでも)[MA]



トラブル等の具体的な内容(家族・自由回答より抜粋)

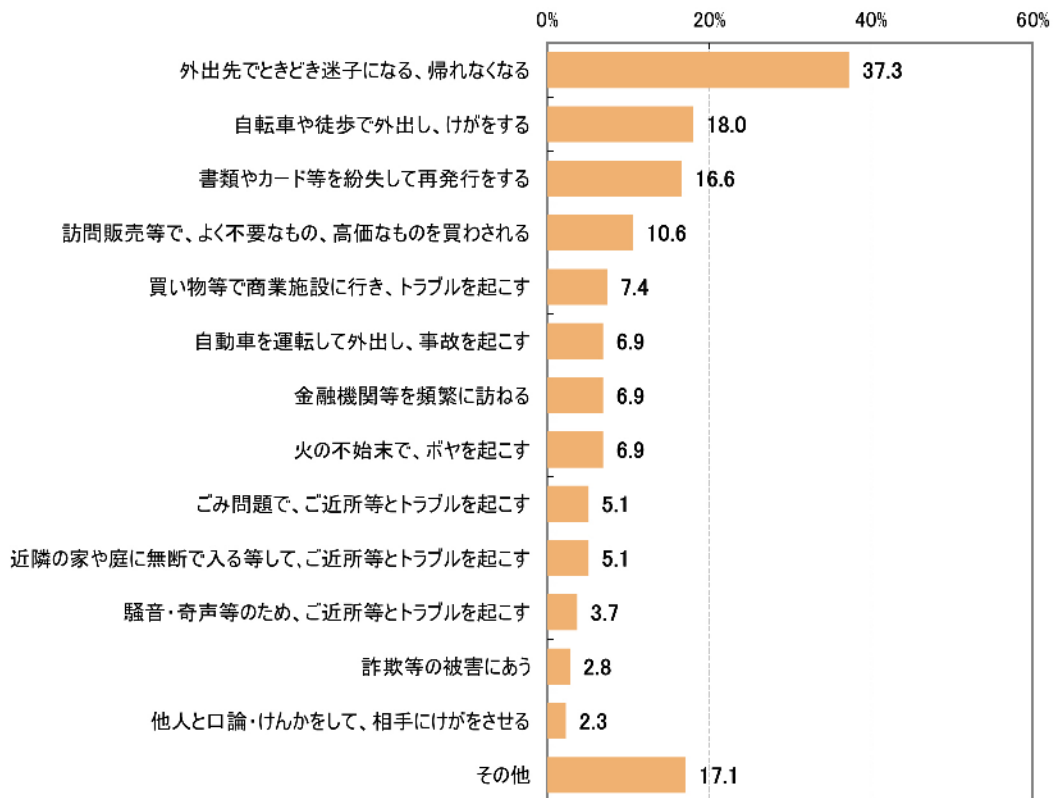
- ・ 外出して、家に戻れなくなる。／トイレに行った後、迷子になり、行方探しをして、職員の方に迷惑をかけてしまった。／帰りがわからなくなって、パトカーで送られてきた。
- ・ 勝手に病院に行ってしまう。／徘徊する。
- ・ 必要がないのにタクシーを呼び、呼んだことを忘れる。
- ・ 送られてきたばかりの定期券なのに券面の月だけを見て有効期限切れと勘違いし、期限が切れていると役所に電話をしてしまった。
- ・ 新幹線内の公衆電話をかけに行き、戻る席が分からなくなって、荷物まで紛失した。孫と一緒に外出した時、孫がトイレに行っている間に勝手にタクシーに乗って帰宅しようとした。

【出典】 平成28年度老人保健事業推進費等補助金(老人保健健康増進等事業分)
 株式会社野村総合研究所. “認知症の人の責任能力を踏まえた支援のあり方に関する調査研究報告書.”
https://www.nri.com/~media/PDF/jp/opinion/r_report/syakaifukushi/20170410-5_report_1.pdf

2) 図表 図表 公共交通機関以外の困りごと・トラブル等(家族・Q13)

図表 公共交通機関以外の困りごと・トラブル等(家族・Q13)

【Q.13】:介護を受けていた方ご本人の方の認知症(疑い)等に関連して、公共交通機関以外では、日常生活上、どのようなことに困ることが多い(多かった)ですか。
 「あてはまるものすべてをお知らせください。(いくつでも)」[MA](N=217)

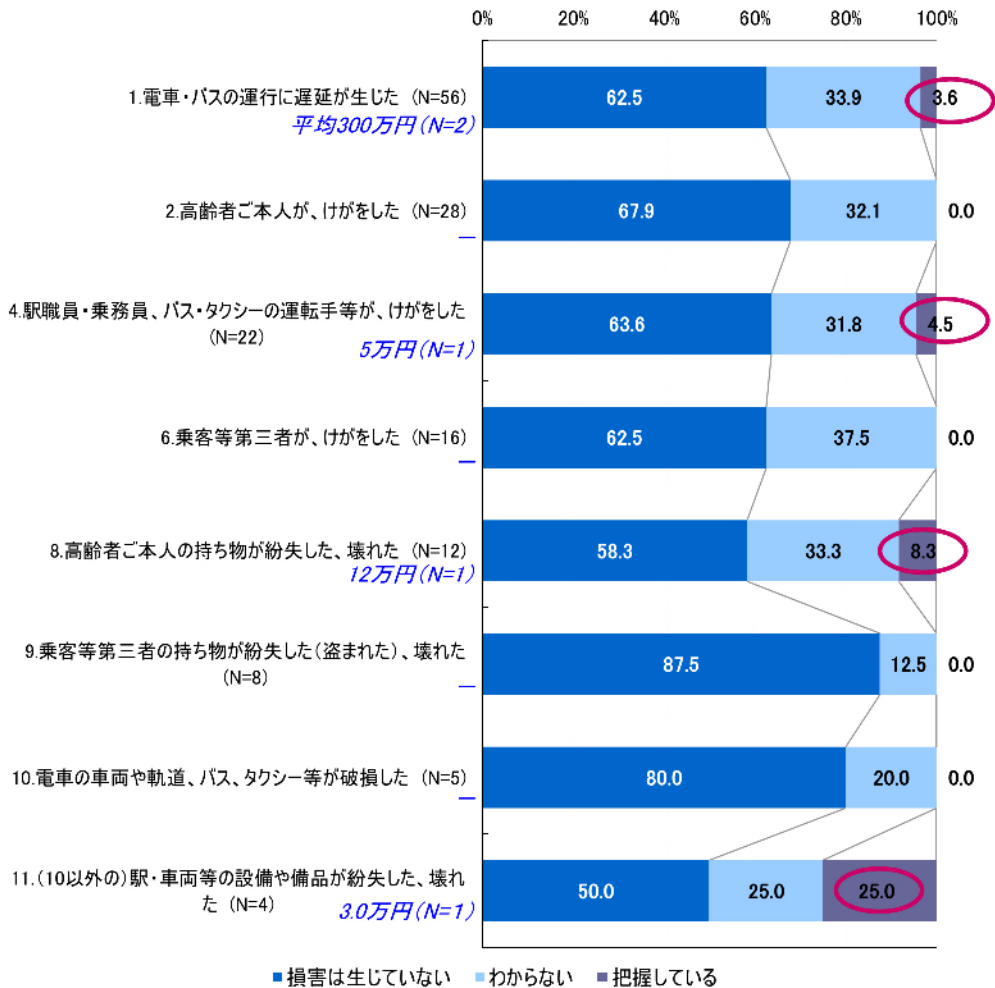


【出典】平成28年度老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）
 株式会社野村総合研究所。“認知症の人の責任能力を踏まえた支援のあり方に関する調査研究報告書。”
https://www.nri.com/~media/PDF/jp/opinion/r_report/syakaifukushi/20170410-5_report_1.pdf

(3) 損害額等の参考例

1) 図表 「最も記憶に残っている出来事」に生じた損害等の額(職員・Q10-1)

図表 「最も記憶に残っている出来事」に生じた損害等の額(職員・Q10-1)
 【Q.10-1】:「最も記憶に残っている出来事」に生じた損害額等をご存知ですか。
 損害額等を把握しているばあいは、その金額をお知らせください。[SA_MATRIX]



【出典】平成28年度老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）
 株式会社野村総合研究所.“認知症の人の責任能力を踏まえた支援のあり方に関する調査研究報告書.”
https://www.nri.com/~media/PDF/jp/opinion/r_report/syakaifukushi/20170410-5_report_1.pdf