

令和 6 年度文京区高齢者あんしん相談センター事業報告について

1 各圏域の人口等

近年、生産年齢人口（15～64 歳）の転入増により、高齢化率は低下傾向にあるものの、高齢者人口と要支援・要介護認定者数は緩やかに増加している。

2 職員の配置状況(令和7年3月 31 日現在)

職員数については、前年度より 3 名増で、59 名となっている。前年度欠員となっていた一部のセンターについては補充を行った。

3 総合相談

富坂においては運営法人変更に伴う職員配置の影響で、訪問相談件数等の減少がみられたが、他のセンターにおいては増加しており、全体としては前年度と比較してほぼ変わらない結果となった（42,232 件、対前年度比 99.7%）。一方、相談実人数は 8,561 人と、対前年度比で 89.4%と大きく減っていることから、相談者一人当たりの相談回数が増えているといえる。

困難ケース対応として「認知症や精神疾患により理解度が低下しているため、繰り返しの説明や支援が必要で時間を要した場合」の対応件数が前年度に比べて大きく増えた。相談方法では、来所や訪問による相談が昨年度より減少した一方、電話による相談が大きく増加し、相談の半数以上を占めた。（23,475 件、構成比 55.6%）。

4 ケアマネジメント支援・医療連携の取組

ケアマネジメント支援として、ケアマネジャーへの支援及び助言を継続して行っている。6 年度は、ケアマネジメント従事者を対象に「不適切な介護と、セルフネグレクト【家族からのカスハラ・不適切な介護に遭遇した時のケアマネの役割】【セルフネグレクト～ケアマネとして知っておくべき知識～】」をテーマに 4 センター合同の研修会を行った。また、各センターにおいても、それぞれ勉強会や交流会等を行った。

医療連携の取組としては、平成 26 年度より医療連携相談窓口を各センターに設置し、区民や医療・介護関係者からの相談・支援を行っている。相談件数をみると、病院と診療所からの相談が合わせて 1,250 件（構成比 71.1%）と多いが、6 年度はケアマネジャーからの相談件数が大幅に増加した（116 件、構成比 6.6%）。

5 総合サービス事業・予防給付の取組

「要支援者等のサービス利用状況」については、予防給付の「訪問看護」の利用が年々微増している。また、通所リハビリテーションの利用が増加した。

短期集中予防サービスについては、例年どおり、健康質問調査の判定結果をもとに対象者へ参加勧奨を行い、170 人がサービスに参加した。

6 地域におけるネットワーク作り(ハートフルネットワーク事業等)

地域におけるネットワーク作りとして、各センターにおいて関係者との連絡会の開催や講座・出張講座を実施している。

安心ネット連絡会では、ハートフルネットワーク協力機関等とともに、地域の安全や防犯対策、地域での見守りについて考える機会を持った。また、民生委員との連絡会を実施し、地域での情報交換を通じて、地域連携を強化した。

このほか、区民や介護事業者を対象に、介護や介護予防などに関する知識を深めるための講座・出張講座を合計 21 回行うとともに、関係団体や介護事業者との連絡会に 58 回、地域密着型サービス運営推進会議に 79 回、その他の会議にも 53 回出席し、地域のネットワーク作りに取り組んだ。

7 地域ケア会議の開催

個別事例ケースから本人への支援に関わる検討を行う地域ケア個別会議を 17 回、地域課題を抽出して圏域単位の地域づくり・資源開発による地域課題の解決に向けて検討を行う地域ケア連絡会議を 6 回開催し、ケアマネジャー、介護サービス事業者、医療関係者、弁護士等の地域の多職種協働による個別困難事例の課題解決に向けた検討を行った。

8 認知症に対する取組

認知症に関する相談件数は、全センターで延べ 5,044 件であった。その他、認知症に関する講演会や認知症カフェを開催し、認知症に対する理解を深めるための啓発を行った。また、認知症サポーター養成講座を開催し、合計 643 人の参加を得た。

6 年度の新たな取組みとして、認知症のある人の想いやニーズを伺う認知症本人交流会を計 7 回開催し、延べ 55 人の参加があった。

9 熱中症予防の取組

6 月 1 日から 9 月 30 日までの間、熱中症予防に取り組んだ。電話・訪問（不在時のポスティングも含む）による啓発を全センターで延べ 1,656 件行うとともに、出張講座等も開催した。

10 高齢者見守り相談窓口事業の取組

6 年度に生活実態の把握を行った実人数は、富坂 1,752 人、大塚 638 人、本富士 627 人、駒込 1,297 人であった。定期的な見守りが必要と判断した方へは、電話で連絡をする等、見守り活動を継続している。