

令和7年度上半期(4月～9月)高齢者あんしん相談センター事業実績報告書

1：職員の配置状況（令和7年9月30日現在）

職種ごとの実人数表

単位：人

所属	勤務職種	富坂		大塚		本富士		駒込		計
		本所	分室	本所	分室	本所	分室	本所	分室	
高齢者あんしん 相談センター	社会福祉士	5	2	4	3	3	1	2	1	21
	保健師・看護師	5	2	4	2	3	4	3	3	26
	主任ケアマネ	0	1	2	1	1	2	3	1	11
	その他	1	0	0	0	0	0	1	0	2
職員数計		11	5	10	6	7	7	9	5	60

2：総合相談

(1) 総相談件数

単位：件

年度	富坂	大塚	本富士	駒込	計
4年度	11,635	10,095	10,858	7,385	39,973
5年度	12,188	10,675	11,867	7,647	42,377
前年度比	104.8%	105.7%	109.3%	103.5%	106.0%
6年度	11,308	10,709	12,108	8,107	42,232
前年度比	92.8%	100.3%	102.0%	106.0%	99.7%
7年4-9月	6,188	5,550	6,463	4,446	22,647
前年度同期比	98.6%	103.7%	112.1%	107.7%	105.3%

(2) 相談実人数

単位：人

年度	富坂	大塚	本富士	駒込	計
4年度	2,771	2,301	1,836	2,506	9,414
5年度	3,014	2,383	1,839	2,335	9,571
前年度比	108.8%	103.6%	100.2%	93.2%	101.7%
6年度	2,389	2,170	1,742	2,260	8,561
前年度比	79.3%	91.1%	94.7%	96.8%	89.4%
7年4-9月	1,943	1,481	1,287	1,635	6,346
前年度同期比	107.5%	101.2%	110.4%	118.5%	109.1%

相談者一人当たりの相談回数

単位：回

富坂	3.2	大塚	3.7	本富士	5.0	駒込	2.7
----	-----	----	-----	-----	-----	----	-----

(3) 相談方法別相談件数

単位:件

年度	方法	富坂	大塚	本富士	駒込	計	構成比
4年度	電話	6,241	5,178	7,071	2,792	21,282	53.2%
	訪問	3,193	2,519	1,982	2,150	9,844	24.6%
	来所	1,627	2,001	1,466	2,306	7,400	18.5%
	その他	574	397	339	137	1,447	3.6%
	計	11,635	10,095	10,858	7,385	39,973	100.0%
5年度	電話	6,307	5,825	7,622	2,912	22,666	53.5%
	訪問	3,264	2,409	2,187	2,252	10,112	23.9%
	来所	1,646	2,064	1,644	2,239	7,593	17.9%
	その他	971	377	414	244	2,006	4.7%
	計	12,188	10,675	11,867	7,647	42,377	100.0%
6年度	電話	6,424	5,860	7,751	3,440	23,475	55.6%
	訪問	2,974	2,565	2,185	2,218	9,942	23.5%
	来所	1,395	1,934	1,733	2,156	7,218	17.1%
	その他	515	350	439	293	1,597	3.8%
	計	11,308	10,709	12,108	8,107	42,232	100.0%
7年 4-9月	電話	3,295	2,998	4,048	1,928	12,269	54.2%
	訪問	1,470	1,309	1,139	1,126	5,044	22.3%
	来所	796	1,012	916	1,221	3,945	17.4%
	その他	627	231	360	171	1,389	6.1%
	計	6,188	5,550	6,463	4,446	22,647	100.0%

(4) 相談者の内訳

単位:件

相談者	4年度		5年度		6年度		7年4-9月	
	計	構成比	計	構成比	計	構成比	計	構成比
本人	17,276	43.2%	19,831	46.8%	19,906	47.1%	10,968	48.4%
親族	9,333	23.3%	9,628	22.7%	9,367	22.2%	4,828	21.3%
ケアマネジャー	3,655	9.1%	3,883	9.2%	3,492	8.3%	1,748	7.7%
サービス事業者	2,670	6.7%	2,981	7.0%	3,183	7.5%	1,811	8.0%
医療機関	2,104	5.3%	2,275	5.4%	2,276	5.4%	1,097	4.8%
行政(区、社協等)	1,740	4.4%	1,411	3.3%	1,487	3.5%	766	3.4%
知人・友人・近隣・管理人等	1,063	2.7%	699	1.6%	794	1.9%	467	2.1%
民生委員・話し合い員等	390	1.0%	321	0.8%	386	0.9%	200	0.9%
不明(匿名等)	1,742	4.4%	1,348	3.2%	1,341	3.2%	762	3.4%
計	39,973	100.0%	42,377	100.0%	42,232	100.0%	22,647	100.0%

(5)相談内容

単位:件

相談内容	4年度		5年度		6年度		7年4-9月		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	
総合相談	介護保険（予防給付）	18,280	29.3%	19,888	29.1%	21,031	30.9%	10,925	30.5%
	介護保険（介護給付）	12,227	19.6%	12,098	17.7%	12,087	17.7%	5,634	15.7%
	医療・保健	4,200	6.7%	4,750	7.0%	4,821	7.1%	2,247	6.3%
	認知症	3,200	5.1%	4,452	6.5%	4,767	7.0%	2,169	6.1%
	住宅改修・福祉用具	2,479	4.0%	2,393	3.5%	2,483	3.6%	1,107	3.1%
	区のサービス	1,371	2.2%	1,435	2.1%	1,534	2.3%	984	2.7%
	精神疾患	603	1.0%	850	1.2%	1,185	1.7%	523	1.5%
	民間サービス	542	0.9%	695	1.0%	577	0.8%	287	0.8%
	施設（介護保険）	514	0.8%	564	0.8%	428	0.6%	171	0.5%
	経済問題	543	0.9%	525	0.8%	473	0.7%	156	0.4%
	住宅問題	273	0.4%	293	0.4%	508	0.7%	186	0.5%
	家庭問題	478	0.8%	554	0.8%	541	0.8%	268	0.7%
	家庭問題（ひきこもり）	49	0.1%	15	0.0%	52	0.1%	21	0.1%
	施設（民間施設）	319	0.5%	500	0.7%	376	0.6%	187	0.5%
	身障関係	111	0.2%	128	0.2%	170	0.2%	70	0.2%
	施設（ケアハウス・軽費）	6	0.0%	11	0.0%	6	0.0%	3	0.0%
	ハートフル※1からの情報提供	31	0.0%	18	0.0%	23	0.0%	17	0.0%
	状況確認	14,175	22.7%	15,818	23.2%	14,226	20.9%	9,194	25.7%
	小計	59,401	95.1%	64,987	95.2%	65,288	95.9%	34,149	95.4%
権利擁護	虐待のおそれ・疑い	284	0.5%	356	0.5%	234	0.3%	165	0.5%
	成年後見	295	0.5%	298	0.4%	366	0.5%	132	0.4%
	虐待	23	0.0%	35	0.1%	25	0.0%	29	0.1%
	消費者被害	48	0.1%	29	0.0%	23	0.0%	19	0.1%
	小計	650	1.0%	718	1.1%	648	1.0%	345	1.0%
ケアマネ支援	ケアマネ個別相談	36	0.1%	76	0.1%	89	0.1%	37	0.1%
	サービス担当者会議	19	0.0%	23	0.0%	12	0.0%	13	0.0%
	小計	55	0.1%	99	0.1%	101	0.1%	50	0.1%
介護予防ケアマネジメント	事業参加勸奨	591	0.9%	825	1.2%	663	1.0%	415	1.2%
	総合サービス事業	1,238	2.0%	1,168	1.7%	929	1.4%	540	1.5%
	一次予防事業	40	0.1%	30	0.0%	21	0.0%	11	0.0%
	小計	1,869	3.0%	2,023	3.0%	1,613	2.4%	966	2.7%
他機関との連携	社会福祉協議会	35	0.1%	68	0.1%	61	0.1%	65	0.2%
	障害者基幹相談支援センター	2	0.0%	4	0.0%	4	0.0%	0	0.0%
	ひきこもり支援センター	1	0.0%	0	0.0%	1	0.0%	6	0.0%
	医療連携	224	0.4%	192	0.3%	175	0.3%	94	0.3%
	小計	262	0.4%	264	0.4%	241	0.4%	165	0.5%
その他	229	0.4%	207	0.3%	222	0.3%	134	0.4%	
総計	62,466	100.0%	68,298	100.0%	68,113	100.0%	35,809	100.0%	

※相談内容が複数の項目に該当する場合は、複数の項目を該当させているため相談件数とは一致しない。

(6)相談対応

単位:件

対応内容	4年度		5年度		6年度		7年4-9月	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
説明・助言・情報提供	23,910	40.6%	24,776	39.2%	24,202	39.2%	11,463	35.5%
状況報告・状況確認	19,950	33.9%	22,696	35.9%	22,621	36.7%	12,960	40.1%
本人・関係者との調整	9,082	15.4%	10,137	16.0%	10,002	16.2%	5,129	15.9%
申請取次・受付・調査	5,510	9.4%	5,082	8.0%	4,245	6.9%	2,395	7.4%
カンファレンス開催	29	0.0%	48	0.1%	83	0.1%	35	0.1%
カンファレンス出席	60	0.1%	86	0.1%	88	0.1%	58	0.2%
困難ケース対応	115	0.2%	153	0.2%	202	0.3%	78	0.2%
緊急時対応	81	0.1%	92	0.1%	61	0.1%	49	0.2%
苦情対応	24	0.0%	17	0.0%	11	0.0%	10	0.0%
障害者控除認定	1	0.0%	1	0.0%	0	0.0%	1	0.0%
その他	88	0.1%	88	0.1%		0.0%		0.0%
サービス担当者会議		0.0%		0.0%	118	0.2%	57	0.2%
基本チェックリスト実施		0.0%		0.0%	59	0.1%	51	0.2%
計	58,850	100.0%	63,176	100.0%	61,692	100.0%	32,286	100.0%

※相談内容が複数の項目に該当する場合は、複数の項目を該当させているため相談件数とは一致しない。

※令和6年度より、その他を「サービス担当者会議」「基本チェックリスト実施」に分割し表記している。

(7) 困難ケース対応

単位:件

対応内容	4年度	5年度	6年度	7年4-9
ア 受診説得	1	5	2	5
イ サービス拒否	8	9	11	3
ウ 認知症等	33	38	95	31
エ 身体清拭	2	0	7	5
オ 受診・入所支援	43	66	59	19
カ 食事支援	11	3	6	3
キ 室内清掃	3	3	5	2
ク 後見支援	14	29	17	7
ケ その他				3
計	115	153	202	78

※困難ケース対応は、次に該当する事例を集計している。

- ア 身体状況が重篤にも係わらず入院や受診を拒否し、説得を続けるために時間を要した場合（緊急対応に該当する場合を除く）
- イ 利用者又は介護者等の状況から介護サービス等の導入を要するにも係わらず、利用者本人又は介護者等が拒否し説得に時間を要した場合（要望を頻回かつ長時間訴えるがサービスについては拒否する場合を含む）
- ウ 認知症や精神疾患により理解力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
- エ 要介護者の身体が汚染され、やむを得ずオムツ交換や、衣類交換、部分清拭が必要で時間を要した場合
- オ 受診や入退院、施設等への入退所に向けて家族等に依頼できない（遠方や非協力的）場合で、受診や入退院、入退所に支援が必要で時間を要した場合（その後の他機関への連絡調整を行って時間を要した場合を含む）
- カ 体調の急変により食事が摂れていないなど、やむを得ず身の回りに関しての支援で時間を要した場合
- キ 認知症や精神疾患により片付けられないため室内が不衛生状態等で、支援が必要で時間を要した場合
- ク 成年後見、安心サポート利用等に関り、説明に時間を要した場合又は必要書類を探すために室内に入り時間を要した場合、並びに手続き等の支援に時間を要した場合

(8) 緊急時対応

①対応内容

単位:件

対応内容	4年度	5年度	6年度	7年4-9
ア 徘徊対応	4	3	4	1
イ 虐待対応	13	13	1	1
ウ 救急搬送	18	36	26	16
エ 安否確認	27	33	29	27
オ 緊急呼出	2	2	1	4
カ ワクチン接種支援	2	2		
キ 緊急一時入所事業	15	3		
計	81	92	61	49

※緊急時対応は、次に該当する事例を集計している。

- ア 徘徊高齢者の保護に関する面接および連絡調整
- イ 高齢者虐待に関する現地聞き取り調査、または被虐待者の保護に関する連絡調整
- ウ 救急搬送
- エ ひとり暮らし等高齢者の生死に関する安否確認を行うための訪問および連絡調整
- オ 上記ア～エのほか、窓口開設時間外の緊急呼び出し、およびこれに対応するための面接・連絡調整
- カ 新型コロナウイルスワクチン接種支援業務（令和5年度に新型コロナウイルス感染症の位置付けが「5類感染症」に移行したため、令和6年度以降の実績なし）
- キ 介護者が新型コロナウイルスに罹患した場合の在宅要介護者緊急一時入所に係る連絡調整（令和5年度末をもって事業廃止したため、令和6年度以降の実績なし）

②センターへの通報者

単位:件

通報者	4年度	5年度	6年度	7年4-9
事業者	10	13	8	7
親族	10	9	5	9
センター	2	17	12	0
区・社協	6	6	6	4
本人	40	21	9	17
近隣・知人・友人	3	3	4	3
民生委員・話し合い員	1	4	0	2
警察・消防	4	2	3	1
管理人	0	2	2	2
その他	1	4	6	0
ハートフル	3	3	3	1
医療機関	1	3	3	3
後見人	0	0	0	0
計	81	87	61	49

(9) 実態把握調査

高齢者あんしん相談センターでは、地域の高齢者の心身の状況や家庭環境等の実態把握を来所時や訪問、電話等の手段で行っている。

単位:件

年度	富坂	大塚	本富士	駒込	計
4年度	1,847	1,365	497	1,833	5,542
5年度	1,855	1,530	467	1,858	5,710
前年度比	100.4%	112.1%	94.0%	101.4%	103.0%
6年度	1,875	1,326	649	1,813	5,663
前年度比	101.1%	86.7%	139.0%	97.6%	99.2%
7年4-9月	728	856	437	695	2,716
前年度同期比	67.3%	126.3%	172.7%	75.3%	92.5%