

令和2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

本報告書は、令和2年度における高齢者あんしん相談センターの総合相談等の事業実績について報告するものです。

なお、本紙は概要になりますので、詳細については次々ページの事業実績報告をご参照ください。

1 各圏域の人口等

近年、子育て世帯等の転入増により、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3年3月31日現在)

職員数については、高齢者見守り相談窓口専任職員を採用したため、対前年度比4名増(51名→55名)となっている。

3 総合相談

「(1) 総合相談件数」は前年度と比較して増加(42,067件、対前年度比107.1%)しており、高齢者あんしん相談センターを設置した平成18年度以降、一貫して増加している。

来所での相談が例年より減少しており(5,581件、構成比18.1%→13.3%)、代わりに電話での相談が大きく割合を占めている(21,533件、構成比47.0%→51.2%)。

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行っている。2年度は新型コロナウイルス感染症の流行により、勉強会等の取組は3件であった。4センター合同の研修会では「自立支援における意思決定支援とACP」について行った。

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。相談件数としては対前年度比微減の延1,982件であり、病院からの相談が多い結果となっている(955件、構成比48.2%)。また、支援内容としては退院支援の相談が最も多い(921件、構成比46.5%)。

5 総合サービス事業・予防給付の取組

「(1) 要支援者等のサービス利用状況」については大きな変化はないが、予防給付の「訪問看護」の利用が年々増加している。

一方、短期集中予防サービスについては、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、全3期のうち第1期及び第3期を中止したことにより、参加者数が対前年度に比べ、大幅に減少(249人→56人)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。2年度は民生委員との連絡会を行い、テーマごとに事例検討や意見交換を行った。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、安心ネット連絡会については中止としたが、ハートフルネットワーク協力機関に高齢者あんしん相談センターから手紙を送付し、当事業への引き続きの協力を依頼した。

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8回行うとともに、関係団体や介護事業者との連絡会に23回、地域密着型サービス運営推進会議に9回、その他の会議にも20回出席し、地域のネットワークづくりに取り組んだ。

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5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5回開催し、ケアマネジャー、介護サービス事業者、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の蓄積を主に行った。

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3,918件と年々増加傾向にある。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られるよう啓発を行った。また、認知症サポーター養成講座を開催し、合計1,097人の参加を得た。

9 熱中症予防の取組

6月1日から9月30日までの間、各センターで熱中症予防の啓発を行った。電話・訪問（不在時のポスティングも含む）を全センターで3,330件行うとともに、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、講座及びイベントは中止としたが、適宜出張講座に取り組んだ。

10 高齢者見守り相談窓口事業の取組

令和2年7月に開始し、生活実態の把握を行った実人数は富坂が932人、大塚が769人、本富士が263人、駒込894人となった。生活実態を把握し、定期的な見守りが必要であると判断した場合には適宜見守り活動を行っている。

令和2年度高齢者あんしん相談センター事業実績報告

1：各圏域の人口等	1
2：職員の配置状況	
3：総合相談	
(1) 総合相談件数	
(2) 相談実人数	2
(3) 相談方法別相談件数	
(4) 相談者の内訳	
(5) 相談内容	3
(6) 相談対応	
(7) 困難ケース対応	4
(8) 緊急時対応	
(9) 実態把握調査	
4：ケアマネジメント支援・医療連携の取組	
(1) ケアマネジメント従事者研修の開催	5
(2) 各高齢者あんしん相談センターの取組	
(3) ケアマネジャー自主グループ活動等への参加	
(4) 医療連携相談の状況	
5：総合サービス事業・予防給付の取組	
(1) 要支援者等のサービス利用状況	6
(2) 要支援者等の状況	
(3) 短期集中予防サービスにかかる介護予防マネジメントの実施状況	
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）	
(1) 安心ネット連絡会の開催	8
(2) 民生委員との連絡会	
(3) 講座開催、出張講座等の実施	
(4) 連絡会等出席	9
7：地域ケア会議の開催	10
8：認知症に対する取組	
(1) 相談・支援件数	11
(2) 認知症に関する講演会・出前講座	
(3) ぶんニコ（文京区認知症コミュニティ：文京区版認知症カフェ）の開催	
(4) 認知症サポーター養成講座	
(5) 認知症家族交流会・介護者教室等の開催	12
9：熱中症予防の取組	
(1) 電話・訪問による啓発	
(2) 講座の開催、イベント等の実施	
(3) 出張講座等（熱中症予防講座等）	
10：高齢者見守り相談窓口の取組	13
(1) 生活実態の把握を行った実人数	
(2) 相談者及び相談方法別の相談受付件数	

1 : 各圏域の人口等

日常生活圏域	圏域人口	高齢者人口①	構成比	高齢化率	要支援・要介護認定者数
富坂	73,783	13,603	31.3%	18.4%	2,476
大塚	52,312	9,719	22.4%	18.6%	1,773
本富士	49,646	9,531	22.0%	19.2%	1,826
駒込	51,188	10,543	24.3%	20.6%	1,924
計	226,929	43,396	100.0%	19.1%	7,999

※圏域人口、高齢者人口は、令和2年9月1日現在(転出予定者を除く)

※要支援・要介護認定者数は、令和2年9月1日現在(住所地特例を除く)

2 : 職員の配置状況 (令和3年3月31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	4	2	4	3	4	1	3	1	22
	保健師・看護師	3	3	2	1	1	3	4	4	21
	主任ケアマネ	1	3	2	1	1	0	3	1	12
職員数計		8	8	8	5	6	4	10	6	55

3 : 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
29年度	8,700	8,556	9,247	8,812	35,315
30年度	8,894	10,742	9,710	8,528	37,874
前年度比	102.2%	125.5%	105.0%	96.8%	107.2%
元年度	9,391	12,190	9,048	8,657	39,286
前年度比	105.6%	113.5%	93.2%	101.5%	103.7%
2年度	11,694	13,075	9,240	8,058	42,067
前年度比	124.5%	107.3%	102.1%	93.1%	107.1%

(2) 相談実人数

単位：人

年度	富坂	大塚	本富士	駒込	計
29年度	3,220	2,380	2,157	2,615	10,372
30年度	3,365	2,568	2,480	2,570	10,983
前年度比	104.5%	107.9%	115.0%	98.3%	105.9%
元年度	3,048	2,724	2,207	2,745	10,724
前年度比	90.6%	106.1%	89.0%	106.8%	97.6%
2年度	3,604	2,846	1,738	2,501	10,689
前年度比	118.2%	104.5%	78.7%	91.1%	99.7%

相談者一人当たりの相談回数

富坂 3.2回 大塚 4.6回 本富士 5.3回 駒込 3.2回

(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
29年度	電話	3,089	3,718	4,765	3,024	14,596	41.3%
	訪問	3,278	2,259	2,797	2,850	11,184	31.7%
	来所	1,721	2,158	1,007	2,617	7,503	21.2%
	その他	612	421	678	321	2,032	5.8%
	計	8,700	8,556	9,247	8,812	35,315	100.0%
30年度	電話	3,478	4,829	5,055	2,987	16,349	43.2%
	訪問	3,179	2,854	2,737	2,808	11,578	30.6%
	来所	1,641	2,399	1,038	2,540	7,618	20.1%
	その他	596	660	880	193	2,329	6.1%
	計	8,894	10,742	9,710	8,528	37,874	100.0%
元年度	電話	4,086	6,022	5,016	3,345	18,469	47.0%
	訪問	3,218	3,142	2,338	2,705	11,403	29.0%
	来所	1,549	2,168	1,108	2,300	7,125	18.1%
	その他	538	858	586	307	2,289	5.8%
	計	9,391	12,190	9,048	8,657	39,286	100.0%
2年度	電話	5,626	7,050	5,849	3,008	21,533	51.2%
	訪問	3,221	3,416	2,105	2,385	11,127	26.5%
	来所	1,248	1,952	805	1,576	5,581	13.3%
	その他	1,599	657	481	1,089	3,826	9.1%
	計	11,694	13,075	9,240	8,058	42,067	100.0%

(4) 相談者の内訳

単位：件

相談者	29年度		30年度		元年度		2年度	
	計	構成比	計	構成比	計	構成比	計	構成比
本人	17,112	48.5%	17,821	47.1%	18,762	47.8%	20,742	49.3%
親族	8,042	22.8%	8,634	22.8%	8,605	21.9%	8,793	20.9%
ケアマネジャー	3,537	10.0%	3,532	9.3%	3,677	9.4%	3,383	8.0%
サービス事業者	1,905	5.4%	2,346	6.2%	2,710	6.9%	2,892	6.9%
医療機関	1,429	4.0%	1,799	4.7%	1,839	4.7%	2,065	4.9%
行政(区、社協等)	1,184	3.4%	1,302	3.4%	1,430	3.6%	1,624	3.9%
知人・友人・近隣・管理人等	921	2.6%	987	2.6%	899	2.3%	1,028	2.4%
民生委員・話し合い員等	518	1.5%	565	1.5%	407	1.0%	447	1.1%
不明(匿名等)	667	1.9%	888	2.3%	957	2.4%	1,093	2.6%
計	35,315	100.0%	37,874	100.0%	39,286	100.0%	42,067	100.0%

(5)相談内容

単位:件

相談内容	29年度		30年度		元年度		2年度		
	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)	12,491	24.2%	13,201	23.6%	15,359	26.3%	16,952	27.6%
	介護保険(介護給付)	9,356	18.1%	9,682	17.3%	10,399	17.8%	9,926	16.1%
	医療・保健	3,175	6.2%	3,854	6.9%	4,403	7.5%	4,485	7.3%
	認知症	3,078	6.0%	3,216	5.8%	3,555	6.1%	3,253	5.3%
	住宅改修・福祉用具	1,713	3.3%	1,911	3.4%	1,945	3.3%	1,721	2.8%
	区のサービス	1,245	2.4%	1,204	2.2%	1,169	2.0%	1,727	2.8%
	精神疾患	661	1.3%	953	1.7%	999	1.7%	738	1.2%
	民間サービス	529	1.0%	555	1.0%	513	0.9%	502	0.8%
	施設(介護保険)	433	0.8%	501	0.9%	430	0.7%	534	0.9%
	経済問題	278	0.5%	449	0.8%	382	0.7%	433	0.7%
	住宅問題	414	0.8%	478	0.9%	406	0.7%	453	0.7%
	家庭問題	484	0.9%	495	0.9%	531	0.9%	441	0.7%
	施設(介護保険外)	316	0.6%	331	0.6%	326	0.6%	275	0.4%
	身障関係	58	0.1%	58	0.1%	77	0.1%	95	0.2%
	社会福祉協議会	74	0.1%	93	0.2%	95	0.2%	151	0.2%
	施設(ケアハウス・軽費)	17	0.0%	6	0.0%	9	0.0%	9	0.0%
	状況確認	11,224	21.8%	12,633	22.6%	12,035	20.6%	16,945	27.6%
小計	45,546	88.3%	49,620	88.8%	52,633	90.1%	58,640	95.4%	
権利擁護	虐待のおそれ・疑い	512	1.0%	299	0.5%	494	0.8%	286	0.5%
	成年後見	398	0.8%	232	0.4%	366	0.6%	289	0.5%
	虐待	178	0.3%	79	0.1%	52	0.1%	32	0.1%
	消費者被害	59	0.1%	22	0.0%	74	0.1%	59	0.1%
	小計	1,147	2.2%	632	1.1%	986	1.7%	666	1.1%
ケアマネ支援	ケアマネ個別相談	83	0.2%	79	0.1%	74	0.1%	69	0.1%
	サービス担当者会議	36	0.1%	55	0.1%	56	0.1%	53	0.1%
	小計	119	0.2%	134	0.2%	130	0.2%	122	0.2%
介護予防ケアマネジメント	事業参加勧奨	1,048	2.0%	1,032	1.8%	949	1.6%	175	0.3%
	総合サービス事業	3,407	6.6%	4,135	7.4%	3,440	5.9%	1,531	2.5%
	一次予防事業	26	0.1%	31	0.1%	30	0.1%	29	0.0%
	予防給付	35	0.1%	127	0.2%	104	0.2%	83	0.1%
	小計	4,516	8.8%	5,325	9.5%	4,523	7.7%	1,818	3.0%
その他	230	0.4%	150	0.3%	127	0.2%	253	0.4%	
総計	51,558	100.0%	55,861	100.0%	58,399	100.0%	61,499	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	29年度		30年度		元年度		2年度	
	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	22,685	47.6%	24,638	46.4%	25,520	45.2%	24,676	43.2%
状況報告・状況確認	12,061	25.3%	15,426	29.1%	17,006	30.1%	18,723	32.8%
本人・関係者との調整	7,812	16.4%	7,676	14.5%	8,444	14.9%	8,578	15.0%
申請取次・受付・調査	4,572	9.6%	4,819	9.1%	5,033	8.9%	4,109	7.2%
カンファレンス開催	45	0.1%	49	0.1%	44	0.1%	43	0.1%
カンファレンス出席	42	0.1%	82	0.2%	66	0.1%	46	0.1%
困難ケース対応	151	0.3%	165	0.3%	159	0.3%	140	0.2%
緊急時対応	61	0.1%	72	0.1%	91	0.2%	75	0.1%
苦情対応	28	0.1%	34	0.1%	26	0.0%	11	0.0%
その他	155	0.3%	138	0.3%	122	0.2%	708	1.2%
計	47,612	100.0%	53,099	100.0%	56,511	100.0%	57,109	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。

(7) 困難ケース対応

①対応内容

単位：件

対応内容	29年度	30年度	元年度	2年度
ア 受診説得	2	8	3	3
イ サービス拒否	20	7	12	5
ウ 認知症等	37	48	57	62
エ 身体清拭	5	4	5	1
オ 受診・入所支援	58	64	48	47
カ 食事支援	8	14	9	7
キ 室内清掃	12	12	9	2
ク 後見支援	9	12	16	13
計	151	169	159	140

※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つい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	29年度	30年度	元年度	2年度
ア 徘徊対応	2	5	2	1
イ 虐待対応	18	7	5	11
ウ 救急搬送	17	31	36	36
エ 安否確認	20	24	45	26
オ 緊急呼出	2	2	3	1
計	59	69	91	75

※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

②センターへの通報者

単位：件

通報者	29年度	30年度	元年度	2年度
事業者	10	9	14	16
親族	11	10	21	12
センター	15	3	10	18
区・社協	5	5	6	4
本人	8	21	13	10
近隣・知人・友人	1	4	7	0
民生委員・話し合い員	2	3	2	5
警察・消防	1	3	2	2
管理人	1	0	2	2
その他	2	4	6	3
ハートフル	0	5	3	0
医療機関	3	2	5	3
後見人	0	0	0	0
計	59	69	91	75

(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
29年度	1,706	1,638	1,168	1,649	6,161
30年度	1,684	1,598	1,038	1,565	5,885
前年度比	98.7%	97.6%	88.9%	94.9%	95.5%
元年度	1,369	1,354	865	1,579	5,167
前年度比	81.3%	84.7%	83.3%	100.9%	87.8%
2年度	1,398	1,400	659	1,349	4,806
前年度比	102.1%	103.4%	76.2%	85.4%	93.0%

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、介護保険を利用する方についてのケアマネジャーに必要なに応じて支援・助言等を行っている。

医療連携の取組としては、病院から退院する高齢者の介護環境の調整を図ったり、区内高齢者及びその家族の療養・介護生活の向上を図るため、病院の医療連携室、介護保険事業者等との情報交換を必要に応じて行う。

(1) ケアマネジメント従事者研修の開催

センター	テーマ	講師	参加者
1 富坂 大塚 本富士 駒込	自立支援における意思決定支援とACP	(株) ケアーズ 東久留米訪問看護ステーション所長 中島 朋子 氏	39人

(2) 各高齢者あんしん相談センターの取組

センター	名称	内容	参加者	
1	富坂	富坂ケアマネジメント勉強会	「法律的側面から支援対応を考えよう～財産相続・不動産編」	9人
2		富坂ケアマネジメント勉強会	「コロナ禍でのケアマネジメント情報交換会」	10人
3	大塚	ケアプランを一緒につくろう会	「社会福祉協議会の地域資源を作る過程インフォーマルサービスの効果的な利用方法」	12人
計			31人	

(3) 医療連携相談の状況

①相談件数

単位：件

相談者	29年度		30年度		元年度		2年度	
	計	構成比	計	構成比	計	構成比	計	構成比
病院	1,007	45.6%	1,031	45.8%	897	41.5%	955	48.2%
家族	640	29.0%	511	22.7%	464	21.5%	336	17.0%
本人	384	17.4%	261	11.6%	324	15.0%	245	12.4%
診療所		0.0%	208	9.2%	230	10.6%	249	12.6%
その他	81	3.7%	143	6.4%	161	7.5%	139	7.0%
ケアマネ	97	4.4%	97	4.3%	84	3.9%	58	2.9%
計	2,209	100.0%	2,251	100.0%	2,160	100.0%	1,982	100.0%

※平成30年度より一部集計方法を変更

②支援内容

単位：件

支援内容	29年度		30年度		元年度		2年度	
	計	構成比	計	構成比	計	構成比	計	構成比
退院支援	833	37.7%	1,375	61.1%	1,139	52.7%	921	46.5%
在宅支援	499	22.6%	706	31.4%	838	38.8%	755	38.1%
その他	877	39.7%	170	7.6%	183	8.5%	306	15.4%
計	2,209	100.0%	2,251	100.0%	2,160	100.0%	1,982	100.0%

5：総合サービス事業・予防給付の取組

(1) 要支援者等のサービス利用状況

単位：人

利用サービス		29年度	30年度	元年度	2年度
総合事業	訪問型サービス(国基準)	363	379	364	342
	訪問型サービス(区独自)	4	6	4	4
	通所型サービス(国基準)	706	724	651	614
	通所型サービス(区独自)	5	5	4	2
予防給付	短期入所生活介護	6	6	9	2
	短期入所療養介護	0	0	0	0
	訪問入浴介護	0	1	1	0
	訪問看護	101	118	179	215
	訪問リハビリテーション	21	17	13	28
	通所リハビリテーション	61	63	58	67
	福祉用具貸与	442	499	547	542
プラン数(実人数)		1,176	1,253	1,244	1,265

※国基準…人員等の基準が国の基準に準拠

※区独自…国基準の一部を緩和した文京区独自の基準に準拠

(2) 要支援者等の状況

単位：人

	29年度	30年度	元年度	2年度
要支援者	1,975	2,023	2,160	2,166
事業対象者	113	123	127	111
計	2,088	2,146	2,287	2,277

※要支援者には住所地特例者を含む(介護保険システム集計)

単位：人

	第1期	第2期	第3期
事業対象者(短期集中)	—	52	—

※第1期及び第3期は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため中止

(3) 短期集中予防サービスにかかる介護予防ケアマネジメントの実施状況

①介護予防ケアマネジメント実施状況

単位：件

	富坂				大塚			
	29年度	30年度	元年度	2年度	29年度	30年度	元年度	2年度
短期集中予防サービス対象者	92	659	173	160	58	461	118	96
事業参加勧奨数	143	306	184	50	215	224	256	68
ケアプラン作成	76	59	20	8	75	71	24	21

	本富士				駒込				計			
	29年度	30年度	元年度	2年度	29年度	30年度	元年度	2年度	29年度	30年度	元年度	2年度
短期集中予防サービス対象者	62	416	97	129	62	495	114	127	274	2,031	502	512
事業参加勧奨数	299	196	151	23	360	312	312	37	1,017	1,038	903	178
ケアプラン作成	67	60	24	11	155	116	70	12	373	306	138	52

※ケアプラン作成数は、初回加算有の件数(継続して他のサービスを利用する場合は初回加算がないため含まない)

②短期集中予防サービス対象者の把握状況

単位：人

介護予防把握事業	29年度	30年度	元年度	2年度
介護予防チェックリスト送付数	2,504	11,271	4,477	3,923
有効回答者数	740	7,961	2,063	2,089
短期集中予防サービス対象者数	274	2,031	502	512
運動器の機能向上	190	1,012	266	249
低栄養改善	11	90	25	32
口腔機能向上	163	1,320	321	346

※複数の項目に該当する場合あり。

③事業参加の状況

単位：人

プログラム	富坂				大塚			
	29年度	30年度	元年度	2年度	29年度	30年度	元年度	2年度
筋力向上複合型		51	45	8		79	62	24
運動器の機能向上	63				65			
栄養改善複合	5				4			
口腔機能向上	3				6			
認知症予防複合型	6				2			
訪問型	0	0	0	0	0	0	0	0
計	77	51	45	8	77	79	62	24

プログラム	本富士				駒込				計			
	29年度	30年度	元年度	2年度	29年度	30年度	元年度	2年度	29年度	30年度	元年度	2年度
筋力向上複合型		60	35	11		117	107	13		307	249	56
運動器の機能向上	47				120				295			
栄養改善複合	0				22				31			
口腔機能向上	8				14				31			
認知症予防複合型	10				8				26			
訪問型	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	65	60	35	11	164	117	107	13	383	307	249	56

※認知症予防複合型プログラム事業は、平成28年度及び29年度のみ実施。

※平成30年度より、運動器の機能向上プログラム、栄養改善複合型プログラム、口腔機能向上プログラムを廃止し、筋力向上の運動に低栄養予防と口腔機能向上を組み込んだ筋力向上複合型プログラムを実施。

※要支援の参加者を含むため、①のケアプラン数とは一致しない。

※令和2年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、全3期のうち第1期及び第3期を中止した。

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）

(1)安心ネット連絡会の開催

安心ネット連絡会は、民生委員、話し合い員、高齢者クラブ、介護保険相談協力薬局・薬店、町会、警察署、消防署、社会福祉協議会、地域活動センター、高齢福祉課、議題に応じて高齢者あんしん相談センターが招集したハートフルネットワーク関係機関等により構成されている。

令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止による緊急事態宣言発出のため中止としたが、ハートフルネットワーク協力機関に高齢者あんしん相談センターからの手紙を送付した。

(2)民生委員との連絡会

民生委員との連絡会とは、地域の相談者・支援者である民生委員と各高齢者あんしん相談センターで地域の情報共有及び顔の見える関係づくりを行うものである。

センター	内容	出席者
富坂	(1) 高齢者あんしん相談センター富坂の事業について (2) 民生委員と高齢者あんしん相談センターで対応した事例の発表	78人
大塚	(1) 職員紹介 (2) 新就任民生委員紹介 (3) 見守り事業について (4) 情報共有、実際の困り事、連携のポイント等について	44人
本富士	民生委員と高齢者あんしん相談センターの連携について (1) 新事業・新入職員の紹介 (2) 高齢者あんしん相談センターの連携について (3) 介護保険とは (4) ケース紹介(2例)と意見交換	40人
駒込	(1) 高齢者あんしん相談センターの活動について (2) 「高齢者見守り相談窓口」について (3) 地域の見守りについて意見交換	42人

(3)講座開催、出張講座等の実施

担当する日常生活圏域の関係団体、事業者、区民等に対して、介護や介護予防、権利擁護、認知症等に関する知識を深めてもらうため、講座及び出張講座を実施している。

センター	講座開催・出張講座(回数)	参加者
富坂	認知症施策について(1回)	6人
	ハートフルネットワーク交流会(1回)	13人
富坂・大塚 本富士・駒込	認PAKU～認知症に寄り添う機器展～	173人
大塚	介護予防啓発ミニ講座(1回)	22人
	フレイル予防(1回)	16人
	医療と介護のための交流会(1回)	36人
本富士	介護者のための「夏場の食事」ちょっとした工夫でバランスよく作るコツ	2人
駒込	高齢者の権利論/高齢者虐待論(1回)	49人

(4) 連絡会等出席

地域におけるネットワークを発展させるために、地域の関係団体や事業者等との連絡会に参加をしている。

① 連絡会出席

センター	出席先(回数)
富坂	千石三丁目空き店舗活用プロジェクト第5回実行委員会
	シエル・ブルー運営会議(7回)
	介護連携研修会(1回)
	ひきこもり支援実務者会議(1回)
	文京区認知症の会 シエル・ブルー(3回)
大塚	ちいきみまもり連絡会(7回)
	高齢者相談係・文社協との連絡会(6回)
	文京区認知症の会 シエル・ブルー(8回)
	高齢者見守り相談窓口関係者連絡会(1回)
	地域連携交流会(1回)
本富士	地域連携を支える人材育成に係る取組研修会(1回)
	東京都認知症地域対応力向上研修(1回)
	文京区認知症の会 シエル・ブルー(1回)
	認知症ともにパートナー事業(協力機関の募集)説明会(1回)
	文京区単身高齢者等終活支援事業審査会(1回)
駒込	文京区認知症の会 シエル・ブルー(1回)
	文京ユアストーリー運営委員会(2回)
	障害者自立支援協議会地域生活支援専門部会(1回)
	精神障害連絡会(1回)
	文社協成年後見運営委員会(1回)
富坂・大塚 本富士・駒込	ひきこもり意見交換会(1回)
富坂・大塚 本富士・駒込	成年後見関係機関連絡会(1回)
富坂・大塚 本富士・駒込	介護予防展(1回)

② 地域密着型サービス運営推進会議への参加

センター	参加回数
1 富坂	6回
2 大塚	0回
3 本富士	3回
4 駒込	0回

③ その他会議等出席

センター	参加回数
1 富坂	8回
2 大塚	4回
3 本富士	7回
4 駒込	1回

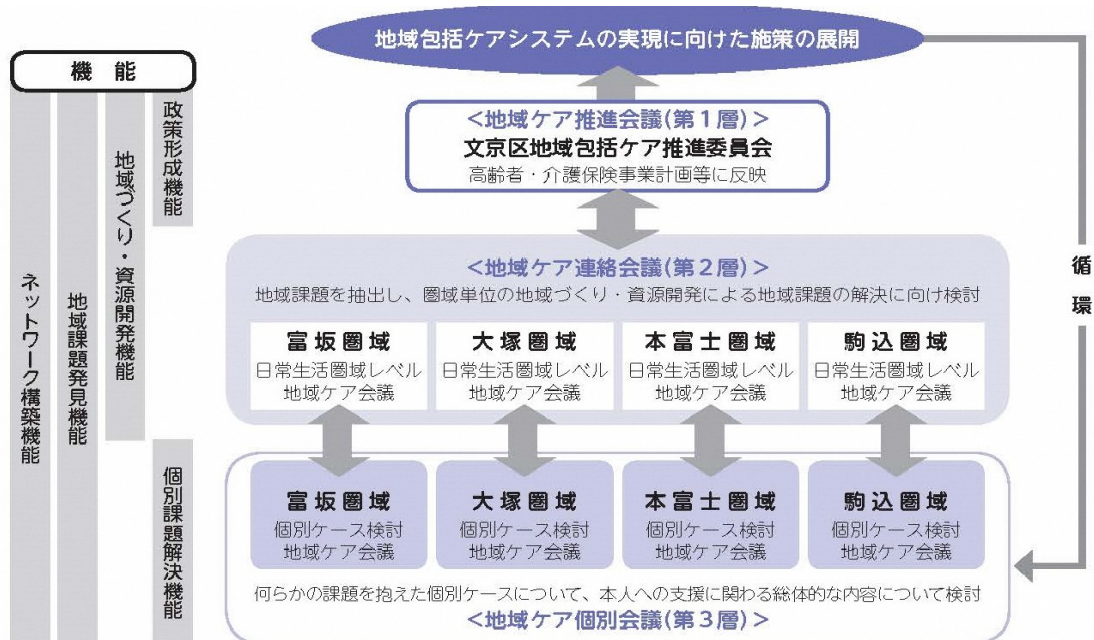
7：地域ケア会議の開催

地域ケア個別会議とは、何らかの課題を抱えた個別ケースについて、本人の支援に関わる総体的な内容について検討を行う会議である。

地域ケア連絡会議とは、個別地域ケア会議の積み重ねから地域課題を抽出し、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会議である。

センター	名称	内容
富坂	地域ケア個別会議（1回）	事例確認会で抽出した地域課題について、解決に向けた検討を行った。
	地域ケア連絡会議（2回）	富坂地区で過去3年間に抽出された地域課題の検討を行い、優先順位・重要度付けを行った。
大塚	地域ケア個別会議（2回）	個別事例の課題に対して、意見交換等を行った。
	地域ケア連絡会議（1回）	地域交流の場所への参加支援や場の構築を到達目標として意見交換を行った。
本富士	地域ケア個別会議（1回）	提出された個別ケースについて話し合い、地域の課題について検討を行った。
	地域ケア連絡会議（1回）	新型コロナウイルス感染予防対策についての情報共有、高齢者支援における対応や工夫について検討を行った。
駒込	地域ケア個別会議（1回）	加齢や社会環境の変化から活動量が低下した高齢者等の個別事例を話し合い、支援についての検討を行った。
	地域ケア連絡会議（1回）	新型コロナウイルス感染症流行における対策や活動について、意見交換、情報共有を行った。

(参考) 地域ケア会議の全体構成イメージ



8：認知症に対する取組

(1) 相談・支援件数

	センター	内容	延件数
1	全センター	認知症相談	4,397
2		認知症コーディネーター対応相談	703
3		認知症コーディネーター訪問支援	180
4		もの忘れ医療相談(訪問相談対応)	24(3)

※平成26年4月認知症支援コーディネーター配置、平成26年7月事業開始

(2) 認知症に関する講演会

	センター	テーマ	内容	参加者
1	本富士	認知症看護認定看護師から学ぶ「こんな時 どうするの？」	「何度も同じことを聞いてくる」「怒りっぽくなってきた」「被害妄想が出てきた」等日頃の悩み事、疑問などについての認知症認定看護師による講演と講師を交えた介護者同士の交流会 講師：認知症看護認定看護師/金田絵美氏	5人
2	本富士	楽しい認知症介護 ベテラン介護者からのメッセージ	講師自身の介護経験や家族会での活動を通じた介護者にむけての講話 講師：若年性認知症家族会 彩星の会 代表/森義弘氏	6人
3	駒込	感染症対策下の介護について 熱中症対策について	「新しい生活様式」下での認知症の方との接し方、および、熱中症の注意喚起、特に認知症の方への熱中症対策を中心とした講演と意見交換、質疑応答 講師：高齢者あんしん相談センター駒込・センター長/新堀季之	0人
4	駒込	感染症対策下の介護・認知症介護のポイント (ぶんにこ駒込と共催)	「新しい生活様式」が推奨されているが、認知症の方に対してどのような関わりをしていったら良いのか。関わり方の基本や、具体的な提案、声掛けの注意点などを講演。 講師：高齢者あんしん相談センター駒込・センター長/新堀季之	0人
参加者計				11人

(3) ぶんにこ（文京認知症コミュニティ：文京区版認知症カフェ）の開催

	センター	開催回数	参加者
1	富坂	1	8人
2	大塚	3	19人
3	本富士	6	37人
4	駒込	1	0人
参加者計			64人

(4) 認知症サポーター養成講座

	センター	開催回数	参加者
1	富坂	5	117人
2	大塚	7	348人
3	本富士	3	73人
4	駒込	4	84人
参加者計			622人

(5) 認知症家族交流会・介護者教室等の開催

①認知症家族交流会

	センター	テーマ	参加者
1	富坂	いろいろ食べて 低栄養を防ごう	5人
2	大塚	落語で頭の活性化!	33人
3	本富士	認知症認定看護師から学ぶ「こんな時どうするの?」(講演会と共催)	5人
4	本富士	楽しい認知症介護(講演会と共催)	6人
5	駒込	まずはつながってみよう	0人
参加者計			49人

②介護者教室

	センター	テーマ	参加者
1	富坂	介護「する」ひとのこころのケア	18人
2	大塚	食べることは生きること ～支えるためにできること～	12人
3	本富士	「夏場の食事」ちょっとした工夫でバランス良く作るコツ	2人
参加者計			32人

9 : 熱中症予防の取組

(実施期間: 令和2年6月1日～9月30日)

(1) 電話・訪問による啓発

単位: 件

事業内容	富坂	大塚	本富士	駒込	計
電話による啓発	10	21	74	74	179
戸別訪問(訪問時不在によるポスティングを含む)	1,431	282	454	984	3,151
計	1,441	303	528	1,058	3,330

(2) 講座の開催、イベント等の実施

令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、講座等の開催は中止した。

(3) 出張講座等(熱中症予防講座等)

	センター	開催回数	参加者
1	富坂	9回	218人
2	大塚	14回	140人
3	本富士	1回	2人
4	駒込	16回	324人
計			684人

10：高齢者見守り相談窓口事業の取組

(1) 生活実態の把握を行った実人数

単位：人

年度	富坂	大塚	本富士	駒込	計
2年度	932	769	263	894	2,858

(2) 相談者及び相談方法別の相談受付件数 ※実際に対応に至ったもののみ抽出

【富坂】

単位：件

相談者	相談方法	来所	電話	訪問	その他	計
本人		7	76	444	35	562
家族・親族		5	52	102	5	164
近隣・知人		0	0	2	0	2
行政関係者（包括職員含む）		1	20	2	24	47
関係機関		0	4	1	0	5
民生・児童委員		2	18	5	0	25
医療機関・介護事業者等		1	66	2	10	79
その他		7	8	12	114	141
合計		23	244	570	188	1,025

【大塚】

単位：件

相談者	相談方法	来所	電話	訪問	その他	計
本人		12	75	458	3	548
家族・親族		6	41	90	0	137
近隣・知人		0	1	3	0	4
行政関係者（包括職員含む）		0	5	1	0	6
関係機関		0	0	0	0	0
民生・児童委員		1	12	1	1	15
医療機関・介護事業者等		2	9	1	0	12
その他		1	12	187	17	217
合計		22	155	741	21	939

【本富士】

単位：件

相談者	相談方法	来所	電話	訪問	その他	計
本人		3	98	161	12	274
家族・親族		0	30	12	0	42
近隣・知人		0	0	1	0	1
行政関係者（包括職員含む）		0	19	1	2	22
関係機関		0	4	0	1	5
民生・児童委員		0	5	1	0	6
医療機関・介護事業者等		2	43	2	0	47
その他		0	2	0	5	7
合計		5	201	178	20	404

【駒込】

単位：件

相談者	相談方法	来所	電話	訪問	その他	計
本人		14	225	300	308	847
家族・親族		4	35	36	1	76
近隣・知人		0	0	0	0	0
行政関係者（包括職員含む）		0	4	0	0	4
関係機関		0	1	0	2	3
民生・児童委員		0	0	0	1	1
医療機関・介護事業者等		1	32	0	2	35
その他		0	2	6	0	8
合計		19	299	342	314	974