

令和3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3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	4	2	4	3	5	1	3	1	23
	保健師・看護師	3	3	4	1	2	4	4	3	24
	主任ケアマネ	1	3	1	2	1	0	3	1	12
職員数計		8	8	9	6	8	5	10	5	59

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
30年度	8,894	10,742	9,710	8,528	37,874
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%
3年4-9月	5,739	5,602	3,937	3,510	18,788
前年度同期比	92.5%	84.7%	86.9%	88.4%	88.1%

(2) 相談実人数

単位：人

年度	富坂	大塚	本富士	駒込	計
30年度	3,365	2,568	2,480	2,570	10,983
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%
3年4-9月	2,306	1,599	1,051	1,393	6,349
前年度同期比	92.1%	90.3%	97.5%	95.6%	93.2%

相談者一人当たりの相談回数

富坂 2.5回　大塚 3.5回　本富士 3.7回　駒込 2.5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
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%
3年 4-9月	電話	2,683	2,978	2,572	1,488	9,721	51.7%
	訪問	1,180	1,337	738	950	4,205	22.4%
	来所	704	994	509	931	3,138	16.7%
	その他	1,172	293	118	141	1,724	9.2%
	計	5,739	5,602	3,937	3,510	18,788	100.0%

(4) 相談者の内訳

単位:件

相談者	30年度		元年度		2年度		3年4-9月	
	計	構成比	計	構成比	計	構成比	計	構成比
本人	17,821	47.1%	18,762	47.8%	20,742	49.3%	7,771	41.4%
親族	8,634	22.8%	8,605	21.9%	8,793	20.9%	3,656	19.5%
ケアマネジャー	3,532	9.3%	3,677	9.4%	3,383	8.0%	1,807	9.6%
サービス事業者	2,346	6.2%	2,710	6.9%	2,892	6.9%	1,216	6.5%
医療機関	1,799	4.7%	1,839	4.7%	2,065	4.9%	912	4.9%
行政(区、社協等)	1,302	3.4%	1,430	3.6%	1,624	3.9%	682	3.6%
知人・友人・近隣・管理人等	987	2.6%	899	2.3%	1,028	2.4%	458	2.4%
民生委員・話し合い員等	565	1.5%	407	1.0%	447	1.1%	224	1.2%
不明(匿名等)	888	2.3%	957	2.4%	1,093	2.6%	2,062	11.0%
計	37,874	100.0%	39,286	100.0%	42,067	100.0%	18,788	100.0%

(5)相談内容

単位:件

相談内容		30年度		元年度		2年度		3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）	13,201	23.6%	15,359	26.3%	16,952	27.6%	7,913	29.3%
	介護保険（介護給付）	9,682	17.3%	10,399	17.8%	9,926	16.1%	4,836	17.9%
	医療・保健	3,854	6.9%	4,403	7.5%	4,485	7.3%	1,919	7.1%
	認知症	3,216	5.8%	3,555	6.1%	3,253	5.3%	1,450	5.4%
	住宅改修・福祉用具	1,911	3.4%	1,945	3.3%	1,721	2.8%	931	3.4%
	区のサービス	1,204	2.2%	1,169	2.0%	1,727	2.8%	629	2.3%
	精神疾患	953	1.7%	999	1.7%	738	1.2%	321	1.2%
	民間サービス	555	1.0%	513	0.9%	502	0.8%	251	0.9%
	施設（介護保険）	501	0.9%	430	0.7%	534	0.9%	132	0.5%
	経済問題	449	0.8%	382	0.7%	433	0.7%	141	0.5%
	住宅問題	478	0.9%	406	0.7%	453	0.7%	205	0.8%
	家庭問題	495	0.9%	531	0.9%	441	0.7%	241	0.9%
	家庭問題（ひきこもり）							23	0.1%
	施設（民間施設）	331	0.6%	326	0.6%	275	0.4%	154	0.6%
	身障関係	58	0.1%	77	0.1%	95	0.2%	46	0.2%
	社会福祉協議会	93	0.2%	95	0.2%	151	0.2%		
	施設（ケアハウス・軽費）	6	0.0%	9	0.0%	9	0.0%	2	0.0%
	ハートフル※1からの情報提供							12	0.0%
	状況確認	12,633	22.6%	12,035	20.6%	16,945	27.6%	6,274	23.2%
小計	49,620	88.8%	52,633	90.1%	58,640	95.4%	25,480	94.3%	
権利 擁護	虐待のおそれ・疑い	299	0.5%	494	0.8%	286	0.5%	157	0.6%
	成年後見	232	0.4%	366	0.6%	289	0.5%	138	0.5%
	虐待	79	0.1%	52	0.1%	32	0.1%	32	0.1%
	消費者被害	22	0.0%	74	0.1%	59	0.1%	10	0.0%
	小計	632	1.1%	986	1.7%	666	1.1%	337	1.2%
ケアマ ネ 支援	ケアマネ個別相談	79	0.1%	74	0.1%	69	0.1%	30	0.1%
	サービス担当者会議	55	0.1%	56	0.1%	53	0.1%	22	0.1%
	小計	134	0.2%	130	0.2%	122	0.2%	52	0.2%
介護予 防ケア マネジ メント	事業参加勸奨	1,032	1.8%	949	1.6%	175	0.3%	219	0.8%
	総合サービス事業	4,135	7.4%	3,440	5.9%	1,531	2.5%	718	2.7%
	一次予防事業	31	0.1%	30	0.1%	29	0.0%	35	0.1%
	予防給付	127	0.2%	104	0.2%	83	0.1%		
小計	5,325	9.5%	4,523	7.7%	1,818	3.0%	972	3.6%	
他機関 との 連携	社会福祉協議会							25	0.1%
	障害者基幹相談支援センター							3	0.0%
	ひきこもり支援センター							0	0.0%
	医療連携							53	0.2%
小計							81	0.3%	
その他	150	0.3%	127	0.2%	253	0.4%	95	0.4%	
総計	55,861	100.0%	58,399	100.0%	61,499	100.0%	27,017	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。

※R3年度よりシステム改修があったため、項目の一部を変更。

※1 ハートフルとは … 「文京区ハートフルネットワーク」の略称。高齢者が住み慣れた地域で安心して生活を続けるために、民間協力機関、団体協力機関、公共協力機関、高齢者あんしん相談センター及び区で構成されたネットワークのこと。

(6)相談対応

単位:件

対応内容	30年度		元年度		2年度		3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	24,638	46.4%	25,520	45.2%	24,676	43.2%	11,854	44.8%
状況報告・状況確認	15,426	29.1%	17,006	30.1%	18,723	32.8%	7,905	29.9%
本人・関係者との調整	7,676	14.5%	8,444	14.9%	8,578	15.0%	3,958	15.0%
申請取次・受付・調査	4,819	9.1%	5,033	8.9%	4,109	7.2%	2,363	8.9%
カンファレンス開催	49	0.1%	44	0.1%	43	0.1%	18	0.1%
カンファレンス出席	82	0.2%	66	0.1%	46	0.1%	23	0.1%
困難ケース対応	165	0.3%	159	0.3%	140	0.2%	94	0.4%
緊急時対応	72	0.1%	91	0.2%	75	0.1%	37	0.1%
苦情対応	34	0.1%	26	0.0%	11	0.0%	11	0.0%
その他	138	0.3%	122	0.2%	708	1.2%	186	0.7%
計	53,099	100.0%	56,511	100.0%	57,109	100.0%	26,449	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	30年度	元年度	2年度	3年4-9
ア 受診説得	8	3	3	6
イ サービス拒否	7	12	5	9
ウ 認知症等	48	57	62	53
エ 身体清拭	4	5	1	0
オ 受診・入所支援	64	48	47	14
カ 食事支援	14	9	7	1
キ 室内清掃	12	9	2	2
ク 後見支援	12	16	13	9
計	169	159	140	94

※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	30年度	元年度	2年度	3年4-9
ア 徘徊対応	5	2	1	1
イ 虐待対応	7	5	11	3
ウ 救急搬送	31	36	36	12
エ 安否確認	24	45	26	14
オ 緊急呼出	2	3	1	3
カ ワクチン接種支援				1
キ 緊急一時入所事業				3
計	69	91	75	37

※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
- 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事業に係る連絡調整

②センターへの通報者

単位:件

通報者	30年度	元年度	2年度	3年4-9
事業者	9	14	16	7
親族	10	21	12	7
センター	3	10	18	0
区・社協	5	6	4	2
本人	21	13	10	18
近隣・知人・友人	4	7	0	2
民生委員・話し合い員	3	2	5	0
警察・消防	3	2	2	0
管理人	0	2	2	0
その他	4	6	3	0
ハートフル	5	3	0	1
医療機関	2	5	3	0
後見人	0	0	0	0
計	69	91	75	37

(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
30年度	1,684	1,598	1,038	1,565	5,885
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%
3年4-9月	608	365	227	538	1,738
前年度同期比	79.9%	44.6%	69.2%	95.6%	70.4%