

## 令和3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3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4年3月31日現在)

職員数については、前年度と変更がなく、55名となっている。ただし、一部のセンターにて欠員が生じているため、早急な欠員補充が求められる。

### 3 総合相談

「(1) 総合相談件数」は前年度と比較して減少(37,183件、対前年度比88.4%)しているが、これについては見守り相談窓口が相談の一部を担っているためである。

来所での相談が昨年より増加しているが(6,449件、構成比13.3%→17.3%)、変わらず電話での相談が相談件数の半数を占めている(19,913件、構成比53.6%)。

また、困難ケースが昨年より増加しており、中でも認知症等への対応が年々微増している。

### 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。3年度は新型コロナウイルス感染症拡大を防ぐため、適宜オンラインでの開催等により、勉強会等の取組を6件行った。4センター合同の研修会では「精神疾患(本人・家族を含む)へのチームアプローチとケアマネジャーの役割」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減の延1,575件であり、病院からの相談が多い結果となっている(784件、構成比49.8%)。

### 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」の利用が年々微増している。

一方、短期集中予防サービスについては、令和2年度は第1期及び第3期を新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止したが、令和3年度では全3期開催できたため、参加者が増加（56人→154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。3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88回、地域密着型サービス運営推進会議に14回、その他の会議にも28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14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7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3,760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605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2,984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、講座及びイベントを一部控えたが、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3年度において、生活実態の把握を行った実人数は富坂が1,221人、大塚が495人、本富士が528人、駒込657人となった。新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、新規の訪問等を控えたが、代わりに定期的な見守りが必要と判断した方へ電話での連絡を行う等適宜見守り活動を行った。