

# 高齢者の総合相談に関する夜間緊急対応及び休日等相談対応の実績報告について

資料3

## 包括圏域別相談件数

3月1日現在

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
菊かおる圏	0	4	1	6	0	1	1	2	3	2	1	0	21
東部	1	1	2	0	3	0	0	0	0	1	0	0	8
中央	2	0	0	0	1	0	0	0	2	2	2	0	9
ふくろう	1	0	1	2	1	1	1	0	1	0	1	0	9
医師会	0	0	0	2	1	2	0	1	19	1	1	0	27
いけよん	0	1	0	2	1	2	1	1	1	0	2	0	11
アトリエ	1	0	0	1	10	8	2	3	1	4	10	0	40
西部	0	1	0	4	4	0	0	4	1	1	0	0	15
不明	3	4	3	6	2	5	4	10	9	1	8	0	55
	8	11	7	23	23	19	9	21	37	12	25	0	195

## 相談別件数

介護に関すること	たとえば… 介護保険を使いたい。	24件
健康相談	たとえば… 腰が痛い。どうすればいいか？	59件
警察等からの問い合わせ	たとえば… 高齢者を保護している。なにが情報はないか？	11件
話を聞いて欲しい	たとえば… 夜になるとさびしい。	18件
問い合わせ等	たとえば… 包括の職員さんと連絡がとりたい。	83件

## 相談者別件数

本人	125件
家族	28件
行政職員等	21件
不明	21件

## 主な連絡内容

3月1日現在

入電日	相談者	相談内容	ALSOK対応	包括・高齢者福祉課の対応
5/4 16:27	親族	いつも来る叔父がきょうは来ない。連絡も取れず自宅で倒れているかもしれない。私は難病の母がおり叔父の様子を見に行けない。	家の中で倒れている場合は救急・警察要請となるため119番に連絡するよう伝える。	自宅内で倒れているところを発見する。救急病院に搬送され一命を取り留める。脳梗塞だったとのこと。
6/26 16:35	民生委員	玄関前が汚れ、臭いのするうちがある。だれか安否確認をしてくれないか？	警察への連絡を勧める。包括職員にも連絡した。	警察が玄関の開錠をし、包括職員が本人の生存を確認した。
8/14 16:51	家族	介護者の息子が急性盲腸炎の為、本日緊急入院する事になり、至急母の介護について相談したい。母親は、要介護1。認知症で歩行は出来るが、生活動作は自立できない。母親はどうすればよい	担当包括の第一緊急連絡先へ連絡し折り返し対応を依頼する。	状況を確認する。包括が担当ケアマネに連絡し対応。緊急でショートを利用することになったとのこと。
11/21 18:34	警察	認知症の疑いがある高齢女性を保護している。包括を利用しているようなので何か情報があればと思い電話した。	区の宿直へ電話するよう伝え、電話番号を案内した。	
11/28 13:35	近所の方	私は板橋区在住だが買い物に出かける途中に豊島区内で高齢者が虐待されているのを見て通報した。緊急ではないと思うが何とかして欲しい。	緊急事態と思われるならば警察へ通報するようお願いをする。伺った内容は包括に報告すると伝えた。	当該と思われる方を特定し包括と担当ケアマネが連携して本人と家族に関わり始めた。
12/5 16:46	本人	昨日まであった食材がなくなった。買い物に行きたいが足が悪くて行けない。弁当を持ってきてほしい。	相談者より居住地域を担当する包括に連絡して欲しいという強い希望があり、コールセンターから包括職員に連絡した。	包括職員が本人の状況を確認し弁当を届ける判断をした。
12/8 1:19	親族	つつじ苑で生活している叔母から歯の痛みを訴える電話が何度もあり心配している。もう深夜だし、私は横浜に住んでいる。どうすればいいか？	包括の営業日と対応時間を伝えた。緊急で様子を知りたい場合はつつじ苑に直接連絡するよう伝えた。	お名前等の聞き取りができておらず、後追い確認ができなかった。
12/12 14:53	本人	私は身体が不自由で身の回りのことが十分にできない。介護認定の申請について相談したい。	傾聴をし介護認定の申請やサービスの利用方法を説明した。居住地域を担当する包括の営業日と対応時間を伝えた。	包括へ本人より連絡があり、介護認定の申請を行った。
12/29 14:52	郵便局	いつもはヘルパーと一緒に郵便局へ来るが先週末から一人で1日に何度も来るので気になって連絡した。	包括の営業日と対応時間を伝え、かけ直しをお願いした。	これまでも関わりのある郵便局からの連絡であった。本人が所持金を気にして何度も郵便局へ行った様子。今後も気になることがあったら連絡をいただきたいと伝えた。
1/10 14:50	宅配の方	玄関先に3日前の弁当が置かれたままになっている。どうすればいいか？包括の人に連絡したい。	包括職員に連絡をして対応をお願いした。	包括職員が確認を取るとご本人はショートステイ利用中であった。