大田区高齢者ほっとテレフォン業務　フロー図

＊1か月分の利用実績について、区が定める報告書を作成し、翌月10日までに高齢福祉課へ提出する。
＊本フロー図によって判断できない場合は緊急相談を除いて区と協議する

区民からの電話

受　付
（大田区高齢者ほっとテレフォンセンター）

＊下記相談（ア～キ）以外の相談（高齢者の保健福祉外の全く異なる相談）内容の場合、大田区高齢者ほっとテレフォンの趣旨を伝え、別途適切なところに相談していただくよう回答する（相談者が仕様書「5　電話相談対象者」に該当しない場合も同様とする）。
＊相談は原則として匿名で受ける。ただし次の事項は可能な範囲で聴き取る。
　〇対象者の年齢、性別、続柄、世帯状況（単身又は同居者あり）
＊「大田区高齢者ほっとテレフォン連絡票」にて高齢福祉課へ連絡する場合は、次の事項をできる限り聴き取る。
　相談者の氏名・住所・電話番号
　対象者の氏名・生年月日・住所・電話番号
　その際、高齢福祉課及び地域包括支援センターへ情報提供することについて、相談者の了解を得る。

大田区役所代表電話　5744－1111

相　談　傾　聴　（右下欄参照※注1）

ア　一般的な健康・心理の相談
（完　結）

イ　一般的な介護・保健福祉の相談
（完　結）

一般的な相談から具体的な相談、区に特化した相談になった場合

ウ　区に特化した介護・保健・福祉の相談（申請方法や窓口の案内など）

介護に関わる税金控除についての相談
（冊子「みんなの介護保険」参照）
・社会保険料控除
・障害者控除
・特別障害者控除
・医療費控除
（おむつ代等）

地域福祉課高齢者地域支援担当を案内する。

対象者の住所が不明等の場合は高齢福祉課を案内する。

ケアマネジャーの有無を確認

無の場合（ケアマネへの相談を希望されない場合含む）

有の場合

相談内容を確認

担当ケアマネへの相談を勧める。

要介護認定に関する相談

・要介護認定以外の個別援助相談
・相談内容に関わらず訪問面接を希望の場合

自分で連絡ができるかを確認

自分で連絡できる

自分で連絡できない

情報提供について本人の同意を得る

2号被保険者

1号被保険者

地域福祉課高齢者地域支援担当を案内する。

対象者の住所が不明等の場合は高齢福祉課を案内する。

地域包括支援センターを案内する。（福祉課高齢者地域支援担当でも可。）

対象者の住所が不明等の場合は高齢福祉課を案内する。

氏名・住所を聴き取り担当部署より連絡する旨伝える。

翌開庁日、高齢福祉課へ連絡する。

介護事業者への苦情

翌開庁日、高齢福祉課へ連絡する。

・2号被保険者
・更新申請
・区分変更

1号被保険者の新規申請

介護保険課介護保険担当を案内する。
03-5744-1359
平日8:30～17:00

介護保険課介護保険担当を案内する。（地域福祉課介護保険担当でも可）

地域包括支援センターを案内する。（地域福祉課介護保険担当・介護保険課介護保険担当でも可）

対象者の住所が不明等の場合は介護保険課介護保険担当を案内する。

・上記フローにおいて、地域包括支援センター及び地域福祉課には、それぞれ担当地域がある。

※地域福祉課の介護保険担当がある庁舎は、大森・調布地域福祉課のみ（蒲田・糀谷羽田地域福祉課には、ありません）。

※地域包括支援センターは、**以前は、**「さわやかサポート」という名称で 運営していた。

エ　生命・財産に関わる相談、緊急性のある相談、生命・財産を侵害又はそのおそれがある相談
（右下欄参照　※注2）

介護者の急病等で高齢者が家庭での生活が困難な場合

緊急性がある場合

緊急性がない場合

左記以外

虐待又は虐待のおそれがある

虐待以外

大田区役所代表電話を案内する。必要があれば、受託者が相談者及び対象者の氏名・住所・電話番号を聴き取り宿直室へ連絡する。

警察署・消防署を案内する。必要があれば、受託者が警察・消防へ通報する。※可能な限り相談者及び対象者の氏名・住所・電話番号を聴き取る。

翌開庁日、高齢福祉課へ連絡する。

養護者による虐待か養介護施設従事者による虐待かを確認する。※相談者及び対象者の氏名・住所・電話番号を聴き取る。聴き取ることができなかった場合には、その理由を連絡票に記載する。

養護者による虐待

養介護施設従事者等による虐待

地域包括支援センターを案内する。（地域福祉課高齢者地域支援担当でも可）

地域包括支援センターを案内する。（地域福祉課高齢者地域支援担当でも可）

高齢福祉課を案内する。

（※対象者の住所が判明しており地域福祉課・地域包括支援センターを案内できている場合も、虐待相談の場合は高齢福祉課へ連絡）

対象者の住所が不明等の場合は高齢福祉課を案内する。

翌開庁日、高齢福祉課へ連絡する。

翌開庁日、高齢福祉課へ連絡する。

対象者の住所が不明等の場合は高齢福祉課を案内する。

翌開庁日、高齢福祉課へ連絡する。

情報提供について本人の同意を得る

自分で電話できない場合は、氏名・住所を聴き取り担当部署より連絡する旨伝える。翌開庁日、高齢福祉課へ連絡する。

生命・財産を侵害する、又は侵害のおそれがある相談では、区や地域包括支援センターに情報提供をしていいかどうかを確認の上、「大田区高齢者ほっとテレフォン連絡票」にて高齢福祉課へ連絡する。その際は、できる限り個人情報を聴き取る。

オ　近隣等からの安否確認(ひとり暮らし高齢者等)の要請や、身元不明者等の保護の相談

緊急性があれば警察署・消防署を案内する。必要があれば、相談員が警察・消防へ通報する。即時対応を要しない場合は、翌開庁時刻に高齢福祉課へ相談するよう案内する。※相談者及び対象者の氏名・住所・電話番号を聴き取る。聴き取れなかった場合には、その理由を連絡票に記載する。

翌開庁日、高齢福祉課へ連絡する。

カ　警察からの問合せ ※身元不明者等の保護など

大田区役所代表電話を案内する。※閉庁時は、時間外ガイダンスで宿直室の電話番号が流れるので、そこにかけ直すよう伝える。

翌開庁日、高齢福祉課へ連絡する。

保護した人が見守りキーホルダーを所持している場合

①：土曜日9:00～17:00
キーホルダー2行目に記載の地域包括支援センターに問い合わせるよう案内する。
②：①以外の時間帯
夜間・休日コールセンター（5732-1065）に、電話するよう案内する。

キ　区に特化した介護・保健・福祉以外

大田区役所代表電話を案内する。

※注1　高齢者の生活上の困りごとに関連して
・要介護認定以外の個別援助相談としてフローに沿って案内する。
・緊急時は、『緊急性のある相談』として、フローに沿って案内する。

●友人・近隣住民・管理人・大家への相談や、他の方法（他室で過ごしてもらうなど）を検討しても、対応困難であれば、最終的な解決方法の相談先として、地域包括支援センターを案内する。相談先は、翌営業日対応になることを伝える。
・窓が閉まらなくなって、寒くて困る
・ブレーカーが落ちて戻せないので家事・排泄等が困るなど

●日常生活に不安を感じている、緊急時等に駆け付けるサービスなどが知りたいという問い合わせがあった場合は以下の事業を紹介し、問い合わせ先を伝える。
(1)高齢者救急代理通報システム
　高齢者が家庭で病気など緊急事態に陥った際に胸にかけたペンダント型無線発報器等を用いて、区の受託事業者の受信センターに通報することにより、受信センターが救急通報を行い、警備員が自宅に駆け付ける。
〈対象者〉
区内に住所を有し、65歳以上のひとり暮らし又は高齢者のみの世帯で、世帯全員が住民非課税であり、病弱等により日常生活を営むうえで、常時注意を要する方
〈問い合わせ先〉　管轄の地域包括支援センター

(2)緊急通報サービス紹介事業
　自宅内で体調不良時に利用者がボタンを押すと24時間、受信センターへ通報が行き、緊急対応する業者を無料で紹介する。
〈対象者〉
区内に居住している65歳以上の方、または心身に何らかの障害のある方
※業者と契約しサービス利用をする際には費用の自己負担が発生するので要注意。
〈問い合わせ先〉大田区社会福祉協議会　03-5703-8230　月～土曜日8:30～17:15

●「大田区内に居住するおおむね65歳以上の高齢者及びその家族並びにその関係者」に該当しない方からの、頻回の電話対応について
「こちらは高齢者の方の健康や介護に関するご相談をお受けするダイヤルでございます。」と伝え、大田区役所代表番号（03-5744-1111　平日8:30～17:00）へ問合せするよう案内する。

※注2　生命・財産を侵害する、又は侵害の恐れがある相談例
【高齢者虐待に関わる相談】
（高齢者虐待の種類）
　身体的虐待
　介護・世話の放棄・放任
　心理的虐待
　性的虐待
　経済的虐待

（虐待者の定義）
・養護者とは…高齢者を現に養護する者であって養介護施設従事者等以外のもの
・養介護施設従事者等とは…「養介護施設」又は「養介護事業」の業務に従事する職員

【生命に関わる相談例】
・介護者の急病等で高齢者が家庭での生活が困難
・病気、けが等の体調不良

【財産に関わる相談例】
・振り込め詐欺等と思われる不審な電話等
・消費者トラブルにつながる不審な者の訪問等