

令和3年度第4回 板橋区地域ケア運営協議会	資料8
令和4年3月23日(水)	

高齢者相談体制拡充における24時間365日電話相談業務の実施について

令和4年度より従来の相談体制の充実・拡充を目的に、高齢者の「おとしよりなんでも相談」と「高齢者虐待相談」を、コールセンターの設置により24時間365日で受け付ける体制を下記のとおり整備いたします。

記

1 おとしよりなんでも相談【新設】

(1) 実施体制

委託（コールセンター）：24時間365日

(2) 相談体制

保健師又は看護師、介護支援専門員、社会福祉士などの専門職が対応し、高齢者の方の健康、介護・介護予防等の相談受付を行う。

2 高齢者虐待相談【時間拡大】

(1) 実施体制

区（虐待専門相談室）：月～土9時～17時（日曜・年末年始除く）

委託（コールセンター）：月～土17時～翌9時・日曜・祝日・年末年始

(2) 相談体制

社会福祉士、精神保健福祉士などの専門職が対応し、虐待に関する相談を受け付ける。安全が脅かされているなど緊急性の高いケースについては、警察への通報の案内等を行い、迅速に被虐待者の安全を確保する。

3 おとしより相談センターにおける個別支援への連携

コールセンターが警察に連絡を入れるなどの緊急時や、おとしより相談センターの支援が必要と判断される場合は、翌開庁日におとしより保健福祉センターを経由しておとしより相談センターに情報提供を行う。

※緊急時、開所時間中であれば、コールセンターが直接おとしより相談センターに電話を行う場合がある。

4 その他

本業務委託後もおとしより相談センターでの電話を含む相談受付は従来どおり行う。