

IV-2 高齢者総合相談センター運営事業実施報告

高齢者及びその家族等のかかえる保健、医療、福祉等に関わる各種の心配ごと・悩みごと相談に対応するとともに、福祉用具の展示紹介や、高齢者向けの総合的な情報収集・提供を行い、各相談機関との連絡調整や、市町村の相談体制を支援するため、各種相談・研修事業を実施した。

1. 相談業務の実施内容

- (1) 相談日 月曜日から土曜日まで毎日
(但し、日曜日、祝日、年末年始は休み)
- (2) 開設時間 一般相談 午前9時から午後5時まで
専門相談 午後1時から午後4時まで
- (3) 相談方法 電話、来所、文書等
- (4) 相談内容
- ①一般相談 家族や人間関係、老後の不安、施設入所、在宅福祉サービス、健康・保健・介護、就労等に関する相談
(常勤相談員)
 - ②専門相談 法律、相続・登記、医療、人生、高齢者の権利擁護・虐待、福祉用具・住宅改修等、専門的分野に関する相談 (専門相談員)

(5) 専門相談員及び相談日

相談分野	相談員	相談日
法律相談	弁護士	第2・第3・第4火曜日
相続・登記相談	司法書士	第1木曜日
医療相談	医師	第2金曜日
人生相談	学識経験者	第1・3水曜日
高齢者の権利擁護虐待に関する相談	社会福祉士	第4土曜日
福祉用具・住宅改修相談	医療・福祉・建築の専門家	第3土曜日

(6) 相談業務実施状況(P.32～P.33を参照)

相談総件数 1, 875件

うち 一般相談 1,568件
 専門相談 307件

(7) シルバーなんでも110番の開設

高齢者総合相談センター（シルバー110番）の周知を図るため、一日総合相談「シルバー110番なんでも相談」を開設し、高齢者及び高齢者を抱える家族からの相談に応じた。

- 期日 平成20年 9月9日（火）
- 場所 中央シルバーエリア 高齢者総合相談センター
- 内容 なんでも相談

専門相談員

（ 法律相談（弁護士）、 医療相談（医師）、
 相続・登記相談（司法書士）、 人生相談（学識経験者）、高齢者の権利
 擁護虐待に関する相談(社会福祉士) 合計5名 ）

一般相談、健康・介護相談は当相談センター相談員で対応

【相談件数】

相談種別	相談方法		件数（件）
	来所（件）	電話（件）	
くらしの一般相談	1	9	10
法律相談	6	0	6
相続・登記	4	1	5
人生相談	4	0	4
医療相談	2	0	2
権利擁護	1	0	1
合計	18件	10件	28件

2. 会議研修会の開催

(1) 運営委員会の開催

- 期 日 平成21年2月18日(水) 13:30～14:30
- 場 所 中央シルバーエリア 研修室
- 出席者 運営委員 10名
- 内 容 平成20年度高齢者総合相談センター事業実施状況について
平成21年度高齢者総合相談センター事業の計画について

(2) 平成20年度高齢者相談業務担当者研修会の開催

各相談機関で課題となっている共通のテーマについて研修を行い、情報の共有、相互の連携のもとに相談員の質の向上を目指し、県民の相談に対応することを目的として実施した。

- 期 日： 平成21年3月12日(水) 13:30～16:00
- 場 所： 中央シルバーエリア 視聴覚室
- 参加者： 高齢者関係相談機関 56名
- 内 容： 説明：20年度の高齢者総合相談センターの相談実績と
21年度の計画について
(21年度の新規事業の高齢者権利擁護等推進事業
について協力・連携を依頼)
講義：「身近な相談窓口としての法テラス秋田
～高齢者の権利擁護について～」
講 師： 法テラス秋田法律事務所
常勤弁護士 佐藤隆太 氏

3. 情報の収集、整理、提供

(1) 福祉・保健・医療総合情報ネットワークシステム(WAM NET)の整備と利用機関の加入の促進

独立行政法人 福祉医療機構が中央センター、当相談センターが地方センターとして、平成12年4月の介護保険制度施行後、WAM NETが本格的に始動した。

従来、県から受託し、利用事業所説明会、利用機関技術研修を実施していたが、受託事業の廃止により、説明会・研修は取りやめた。福祉サービスの第三者評価情報、地域密着型サービスの外部評価情報の掲載等について、PRを図った。

(2) 情報の収集、整理

老人福祉各種制度、居宅サービス事業所、介護保険施設、病院、福祉用具、シルバービジネスなど高齢者に関する情報収集につとめ、相談活動に必要な定期刊行物や図書資料の整備を行った。

(3) 情報誌による高齢者向け情報の発信

秋田魁新報社から隔月発行されている生活情報誌「郷」(261,000部発行)に、財団情報を掲載。財団事業の案内をはじめとした総合的な情報を発信して、明るい長寿社会にむけた啓発普及に努めた。(V o 1. 70~75)

高齢者総合相談センター関係では、専門相談・一般相談日の周知、相談事例の紹介、福祉用具・住宅改修例の紹介等について掲載し、PRに努めた。

(4) 高齢者相談関係機関一覧の発行

各相談機関で活用していただくため、各相談窓口から情報を収集し、「高齢者相談関係機関一覧」をまとめ作成した。

(5) マスメディアの活用

●ラジオ放送(ABSラジオ)「まめだすねんりん倶楽部」により、本相談センターの周知や、高齢者の相談事例の紹介、相談日等の情報を提供した。

- ・放送実施 毎週日曜日 7:25~7:55
毎週土曜日 10:00~10:30(再放送)
- ・放送内容 高齢者の相談Q&A

(6) フィルム、ビデオ等の貸出し、啓発普及用パネルの貸出し

高齢者関係の図書、フィルム、ビデオ等を購入し、各市町村行政団体等の諸会議、研修等の際に貸出した。

また、各郡市町村の関係者の集い、研修会の際に、寝たきり防止、生きがい健康づくり関係のパネルを貸出し、啓発に努めた。

貸出件数	16ミリフィルム	13件	利用者	608名
	ビデオ	44件	利用者	754名

4. 福祉機器等の常時展示

介護実習・普及センターと連携し、福祉機器展示コーナーとして、モデルルームや福祉用具の展示・相談を行っている。

福祉用具を実際に試すために、他相談機関からの紹介で来所する相談者が増加しており、福祉用具等の相談機関として定着している。

5. 介護保険に関する相談・苦情の状況報告

介護保険に関する相談・苦情の状況を調査、集計を3ヶ月毎に行っている。調査結果を秋田県国民健康保険団体連合会に情報提供することにより連携を図っている。

第1回目	4月～ 6月	1件
第2回目	7月～ 9月	3件
第2回目	10月～12月	2件
第4回目	1月～ 3月	1件

秋田県高齢者総合相談センター運営委員会委員名簿

(任期) 平成19年4月1日～平成21年3月31日

区 分	機 関 ・ 団 体	職 名	氏 名
学識経験者	◎ 秋田看護福祉大学	看護福祉学部 社会福祉学科教授	柴 田 博
	○ 日本赤十字秋田短期大学	介護福祉学科 学科長	村 上 照子
福祉・保健医療 機関等の関係者	(社) 秋田県医師会	常任理事	西 成 忍
	○ (社) 秋田県看護協会	常務理事	佐藤 潤子
	(社) 秋田県理学療法士会	理 事	菅原 慶勇
	秋田県作業療法士会	監 事	石川 隆志
	(社) 秋田県社会福祉士会	事務局長	佐藤 俊一
	秋田県介護福祉士会	事務局長	畠山 朋寿
	秋田県老人福祉施設協議会	副 会 長	佐藤与志夫
	秋田県老人保健施設 連絡協議会	会 長	稲庭千弥子
	秋田県地域包括・ 在宅介護支援センター協議会	幹事座長	渡部 幸雄
	秋田県社会福祉協議会	事務局長	高 橋 豊
	秋田県老人クラブ連合会	副会長	山下 正三
	秋田県民生児童委員協議会	会 長	太田 春海
	秋田県長寿社会振興財団	事務局長	豊澤 公栄
行政機関	秋田県健康福祉部 福祉政策課	課 長	市川 講二
	秋田県健康福祉部 障害福祉課	課 長	保科 良子
	秋田県健康福祉部 長寿社会課	課 長	小田嶋 勉

◎委員長 ○副委員長

(敬称省略)

相談実績統計資料

①相談分類別件数の推移

相談分類	平成20年度		平成19年度		前年比 %
	件数(うち専門相談)	構成比	件数(うち専門相談)	構成比	
家族・家庭関係	394 (53)	21.0%	368 (33)	19.1%	107.1%
人生・家族	310 (48)		280 (33)		
家庭生活	48 (3)		55 (0)		
その他	36 (2)		33 (0)		
法律関係	676 (232)	36.0%	720 (236)	37.5%	93.9%
家族問題	77 (32)		80 (34)		
財産・金銭	436 (160)		453 (158)		
事故・賠償	26 (8)		31 (10)		
人権	87 (20)		86 (23)		
その他	50 (12)		70 (11)		
経済・生活関係	118 (3)	6.3%	151 (3)	7.9%	78.1%
生計	24 (3)		25 (0)		
所得保障	18 (0)		29 (2)		
年金・手当・恩給	9 (2)		8 (0)		
税金	7 (0)		11 (0)		
住宅・設備	16 (0)		14 (0)		
仕事	39 (0)		59 (1)		
その他	5 (0)		5 (0)		
福祉サービス関係	506 (7)	27.0%	538 (7)	28.0%	94.1%
在宅福祉サービス	49 (1)		58 (0)		
施設等サービス	32 (0)		29 (0)		
相談機関・施設情報等	26 (0)		51 (0)		
福祉機器・住宅改修	218 (6)		239 (7)		
介護・介助	131 (0)		90 (0)		
その他	50 (0)		71 (0)		
いきがづくり関係	24 (0)	1.3%	10 (0)	0.5%	240%
趣味余暇活動	5 (0)		3 (0)		
社会参加	8 (0)		6 (0)		
行事情報	0 (0)		0 (0)		
その他	11 (0)		1 (0)		
保健・医療関係	157 (10)	8.4%	135 (10)	7.0%	116.3%
保健衛生	19 (1)		16 (0)		
医療相談	100 (8)		87 (10)		
医療費	15 (0)		12 (0)		
医療関係機関	10 (0)		11 (0)		
その他	13 (1)		9 (0)		
計	1,875 (307)	100.0%	1,922 (289)	100.0%	97.6%

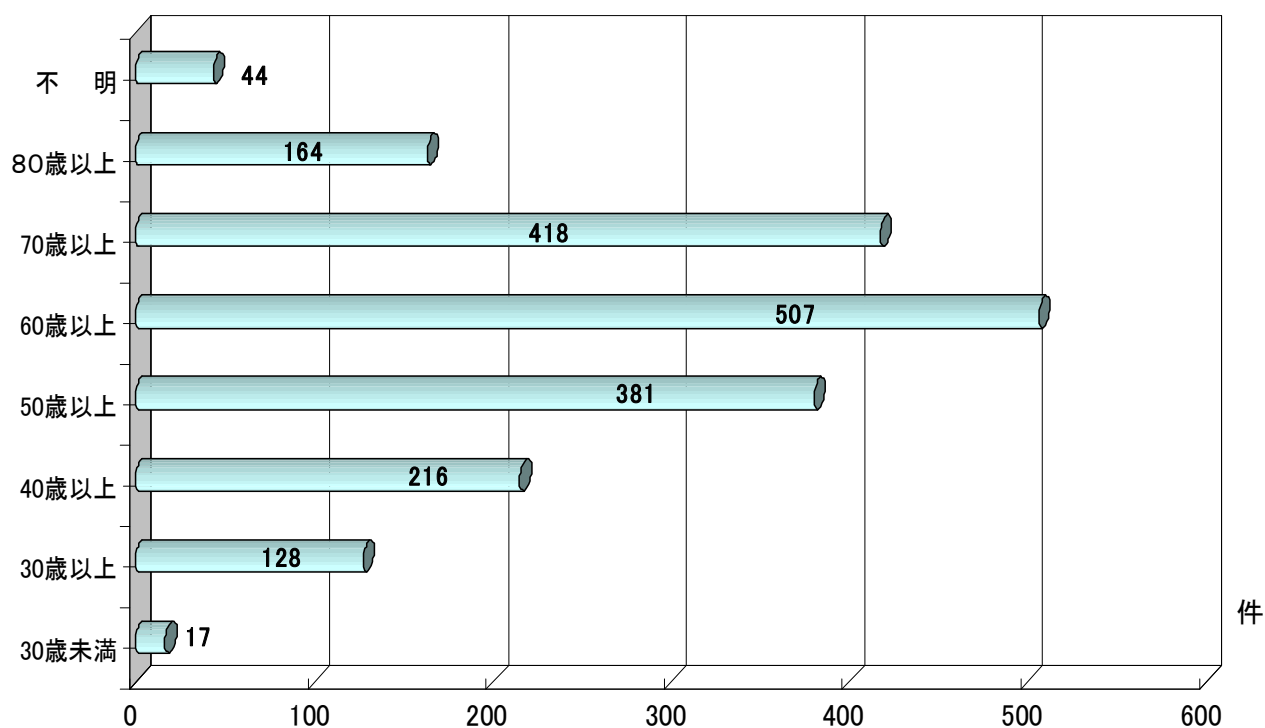
② 相談者の状況

● 相談者の性別

	男 性	女 性	不 詳	計
平成 20 年度	645 (34.4%)件	1,228 (65.5%)件	2 (0.1%)件	1,875件
平成 19 年度	647 (33.7%)件	1,273 (66.2%)件	2 (0.1%)件	1,922件

● 相談者の年齢

年齢 年度	30歳 未満	30～	40～	50～	60～	70～	80～	不明	計
平成 20 年度	17 (0.9)	128 (6.8)	216 (11.5)	381 (20.3)	507 (27.0)	418 (22.3)	164 (8.8)	44 (2.4)	1,875件 (100.0%)
平成 19 年度	30 (1.6)	100 (5.2)	235 (12.2)	438 (22.8)	584 (30.4)	376 (19.6)	149 (7.7)	10 (0.5)	1,922件 (100.0%)



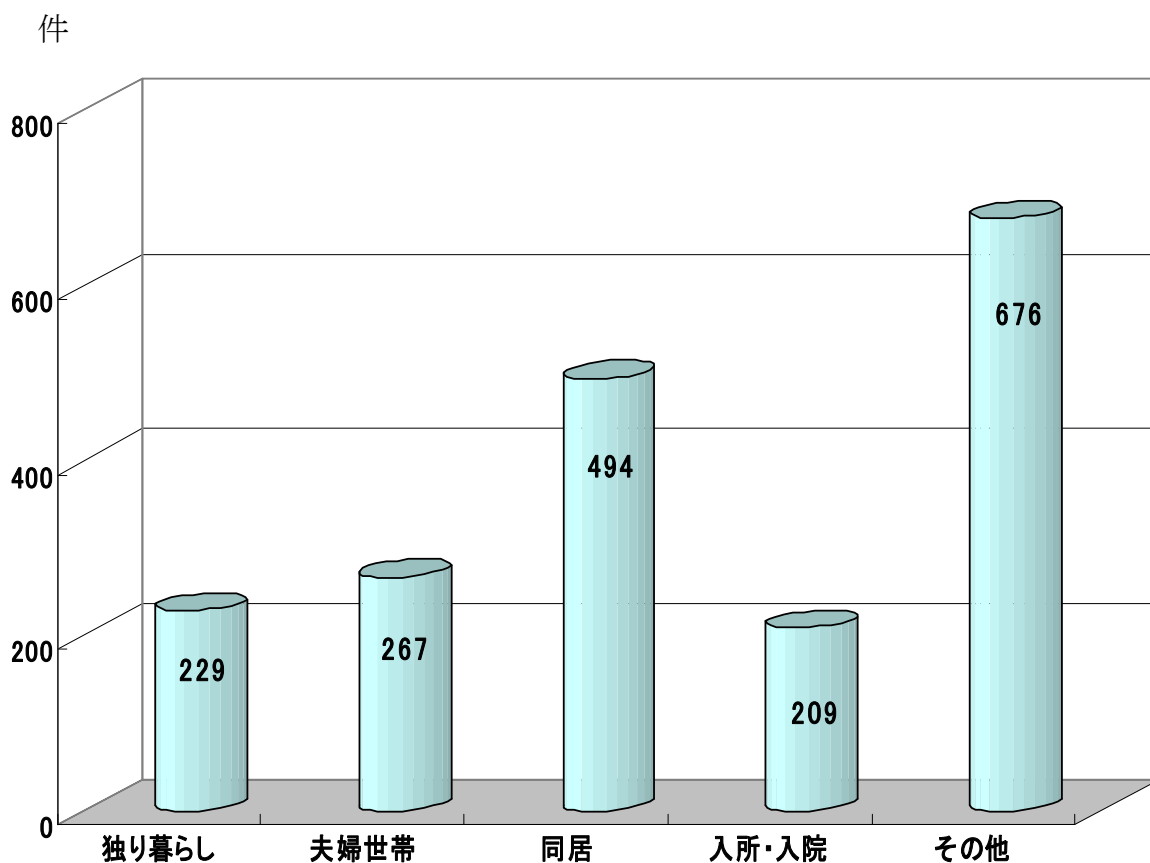
● 相談者居住地

市 部	相談件数	構成比	町村部	相談件数	構成比	地 区	相談件数構成比	
							平成 20年度	平成 19年度
鹿角市	11	0.6%	小坂町	3	0.2%	県北	115件 (6.1%)	132件 (6.9%)
大館市	23	1.2%	上小阿仁村	0	0.0%			
北秋田市	24	1.3%	藤里町	0	0.0%			
能代市	30	1.6%	八峰町	4	0.2%			
			三種町	20	1.1%			
男鹿市	45	2.4%	五城目町	20	1.1%	中央	1,435件 (76.6%)	1,430件 (74.4%)
潟上市	42	2.2%	八郎潟町	7	0.4%			
秋田市	1,247	66.5%	井川町	5	0.3%			
由利本荘市	47	2.5%	大潟村	0	0.0%			
にかほ市	22	1.2%						
大仙市	64	3.4%	美郷町	11	0.6%	県南	154件 (8.2%)	182件 (9.5%)
仙北市	24	1.3%	羽後町	2	0.1%			
横手市	30	1.6%	東成瀬村	0	0.0%			
湯沢市	23	1.2%						
市部計	1,632	87.0%	町村部計	72	4.0%	不明・ 県外	171件 (9.1%)	178件 (9.2%)
不明	139	7.3%						
県外	32	1.7%	合計	1,875件	100.0%	1,875件(100.0%)		1,922件 (100.0%)

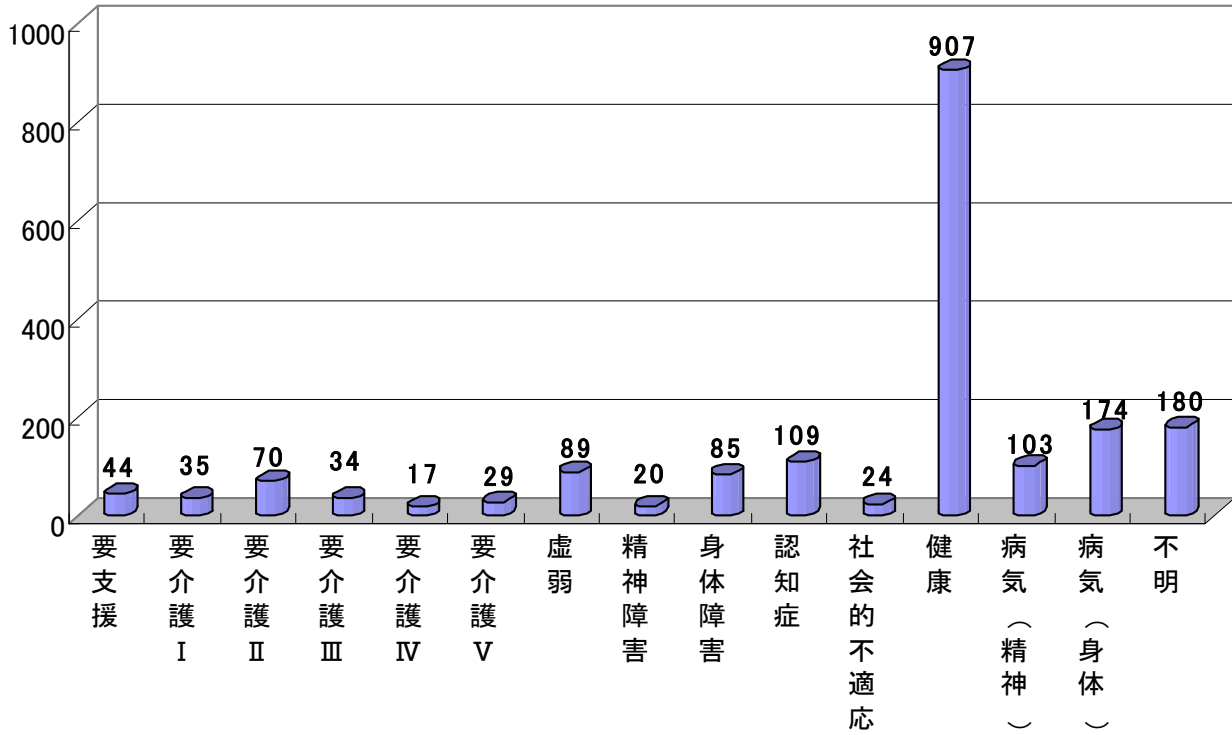
● 相談対象者の状況

〈対象者の居住形態〉

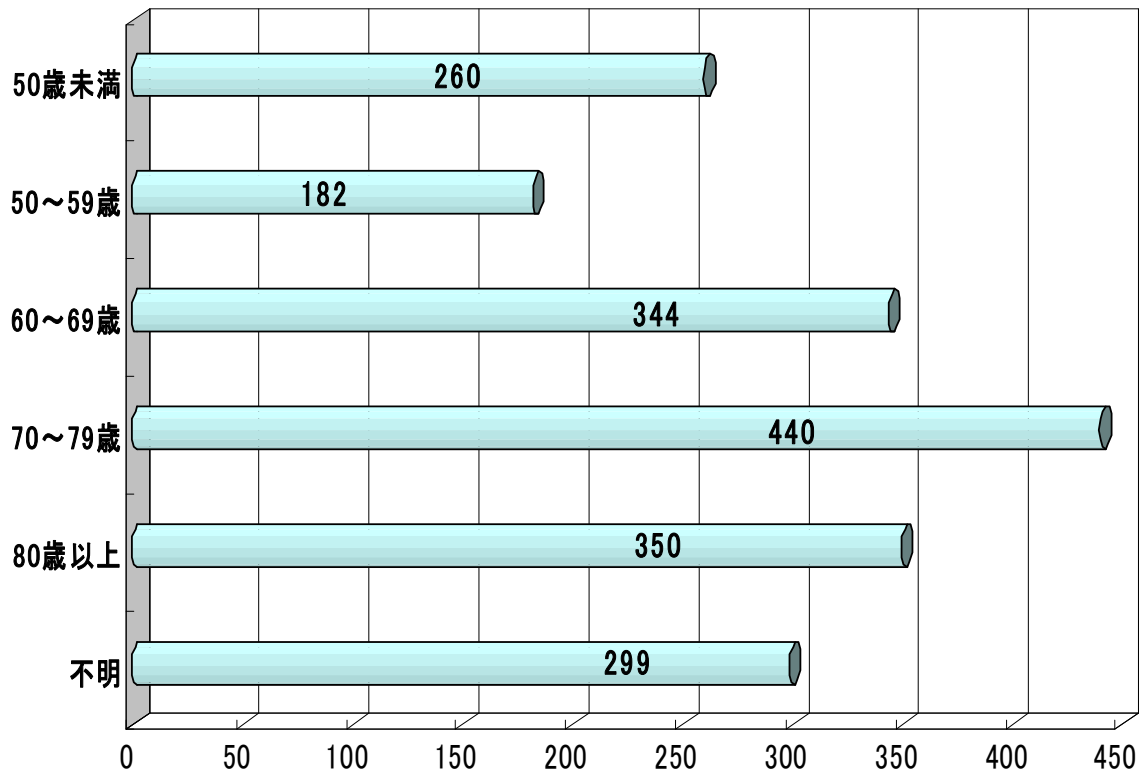
居住形態 年度	独り暮らし	夫婦所帯	同居	施設等 入所・入院	その他	計
平成 20 年度	229 (12.2)	267 (14.2)	494 (26.4)	209 (11.1)	676 (36.1)	1,875 件 (100%)
平成 19 年度	296 (15.4)	262 (13.6)	525 (27.3)	208 (10.8)	631 (32.8)	1,922 件 (100%)



〈対象者の健康状態〉 複数回答



〈対象者の年齢〉



平成20年度月別相談実績（4月～3月現在）

秋田県長寿社会振興財団
秋田県高齢者総合相談センター
件

相談内容	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		
	一般	専門	計	一般	専門	計	一般	専門	計	一般	専門	計	一般	専門	計	一般	専門	計	一般	専門	計	一般	専門	計	一般	専門	計	一般	専門	計	一般	専門	計	一般	専門	計			
家族・家庭関係	36	3	39	34	5	39	35	4	39	33	9	42	31	5	36	25	6	31	29	3	32	19	3	22	25	3	28	22	5	27	19	5	24	33	2	35	341	53	394
人生・家族	28	3	31	30	5	35	23	4	27	18	6	24	25	5	30	17	5	22	22	3	25	16	3	19	20	2	22	19	5	24	16	5	21	28	2	30	262	48	310
家庭生活	4	0	4	4	0	4	9	0	9	9	3	12	3	0	3	5	0	5	4	0	4	0	0	0	1	0	1	1	0	1	2	0	2	3	0	3	45	3	48
その他	4	0	4	0	0	0	3	0	3	6	0	6	3	0	3	3	1	4	3	0	3	3	0	3	4	1	5	2	0	2	1	0	1	2	0	2	34	2	36
法律関係	34	25	59	38	20	58	34	22	56	32	16	48	36	20	56	46	23	69	46	19	65	36	21	57	37	17	54	30	13	43	41	19	60	34	17	51	444	232	676
家族問題	4	4	8	7	2	9	2	2	4	4	1	5	5	5	10	6	4	10	2	3	5	3	2	5	2	0	2	2	3	5	3	1	4	5	5	10	45	32	77
財産・金銭	25	18	43	22	14	36	18	16	34	20	11	31	25	9	34	30	16	46	26	15	41	20	14	34	27	17	44	15	8	23	24	12	36	24	10	34	276	160	436
事故・賠償	1	0	1	1	0	1	2	1	3	3	2	5	1	2	3	1	0	1	4	1	5	4	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	18	8	26
人権	3	2	5	7	4	11	9	2	11	4	2	6	4	3	7	6	2	8	8	0	8	2	1	3	6	0	6	5	0	5	11	4	15	2	0	2	67	20	87
その他	1	1	2	1	0	1	3	1	4	1	0	1	1	1	2	3	1	4	6	0	6	7	3	10	2	0	2	8	2	10	3	2	5	2	1	3	38	12	50
経済・生活関係	9	0	9	11	1	12	10	1	11	9	1	10	8	0	8	13	1	14	13	0	13	7	1	8	6	0	6	10	0	10	7	0	7	10	0	10	113	5	118
生計	3	0	3	4	1	5	1	1	2	2	0	2	3	0	3	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	5	0	5	21	3	24
所得保障	3	0	3	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	4	3	0	3	1	0	1	0	0	0	2	0	2	2	0	2	18	0	18
年金・手当・恩給	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	2	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	2	9
税金	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	2	1	0	1	0	0	0	7	0	7
住宅・設備	1	0	1	2	0	2	1	0	1	0	0	0	1	0	1	3	0	3	2	0	2	2	0	2	0	0	0	2	0	2	1	0	1	1	0	1	16	0	16
仕事	1	0	1	3	0	3	5	0	5	4	0	4	1	0	1	7	0	7	5	0	5	1	0	1	4	0	4	5	0	5	1	0	1	2	0	2	39	0	39
その他	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	5	0	5
福祉サービス関係	46	0	46	32	0	32	27	0	27	42	0	42	37	0	37	74	0	74	51	1	52	42	0	42	38	0	38	36	0	36	43	0	43	31	6	37	499	7	506
在宅福祉サービス	3	0	3	3	0	3	3	0	3	1	0	1	5	0	5	5	0	5	5	1	6	9	0	9	2	0	2	3	0	3	6	0	6	3	0	3	48	1	49
施設等サービス	1	0	1	0	0	0	3	0	3	3	0	3	4	0	4	6	0	6	3	0	3	2	0	2	4	0	4	4	0	4	0	0	0	2	0	2	32	0	32
相談機関・施設情報等	5	0	5	2	0	2	2	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	7	0	7	2	0	2	0	0	0	0	0	0	5	0	5	1	0	1	26	0	26
福祉機器・住宅改修	23	0	23	15	0	15	9	0	9	26	0	26	13	0	13	17	0	17	24	0	24	19	0	19	17	0	17	15	0	15	16	0	16	18	6	24	212	6	218
介護・介助	10	0	10	11	0	11	5	0	5	8	0	8	5	0	5	40	0	40	4	0	4	7	0	7	12	0	12	12	0	12	15	0	15	2	0	2	131	0	131
その他	4	0	4	1	0	1	5	0	5	4	0	4	8	0	8	6	0	6	8	0	8	3	0	3	3	0	3	2	0	2	1	0	1	5	0	5	50	0	50
いきがづくり関係	2	0	2	1	0	1	2	0	2	2	0	2	0	0	0	1	0	1	4	0	4	0	0	0	2	0	2	1	0	1	2	0	2	7	0	7	24	0	24
趣味余暇活動	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0	5
社会参加	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	8	0	8
行事情報	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	6	0	6	11	0	11
保健・医療関係	8	1	9	17	0	17	13	0	13	11	0	11	12	1	13	11	2	13	12	1	13	12	1	13	9	1	10	13	2	15	14	0	14	15	1	16	147	10	157
保健衛生	1	0	1	2	0	2	1	0	1	0	0	0	3	0	3	2	0	2	1	1	2	1	0	1	2	0	2	3	0	3	0	0	0	2	0	2	18	1	19
医療相談	2	0	2	11	0	11	10	0	10	7	0	7	8	1	9	6	2	8	11	0	11	9	1	10	7	1	8	7	2	9	6	0	6	8	1	9	92	8	100
医療費	4	0	4	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	2	4	0	4	1	0	1	15	0	15
医療関係機関	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	0	3	1	0	1	10	0	10
その他	0	1	1	2	0	2	0	0	0	3	0	3	0	0	0	2	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	0	3	12	1	13
合計	135	29	164	133	26	159	121	27	148	129	26	155	124	26	150	170	32	202	155	24	179	116	26	142	117	21	138	112	20	132	126	24	150	130	26	156	1,568	307	1,875