

## 第2章 安心電話の相談実績

### 平成31年度の相談実績の概要

平成31年度(令和元年度)における「高齢者のための夜間安心電話」の相談実績は、相談受理件数が2,705件、不受理件数が19,397件と、過去の実績に増して更につながりにくい電話となっています。

今年度は台風等の災害が多かったため、相談活動を休止した日が例年より多かったことが拍車をかけたかもしれません。また、実際に利用者の方からのつながりにくいとの声が日々上がっており、相談員を増やすことに努める必要がありますが、無償活動であること、かつ、日中に本職を遂行しながらの夜間の活動であることなどから希望的観測の域を出られない状況が継続しています。

本報告書の作成期限の関係で、当該年度の過去分との詳細の比較検討は今後に譲らなければなりません。が、大都市東京の夜の時間帯に電話でつながる「安心の杖」として、存在し続ける意義を確認できる結果であったと認識しています。

平成31年度(平成31年4月～令和2年3月)の相談実績の概要は下記の通りです。(3月分は除く)

#### 1. 月別

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
受理件数	241	221	221	257	283	264	
不受理件数	1,472	1,611	1,719	1,865	1,555	1,532	
相談員配置延人数	55	53	54	49	54	56	
1人平均受理件数	4.4	4.2	4.1	5.2	5.2	4.7	
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	総合計
受理件数	233	245	258	238	244	0	2,705
不受理件数	1,869	1,705	1,616	2,073	2,380	0	19,397
相談員配置延人数	61	56	56	58	52	0	604
1人平均受理件数	3.8	4.4	4.6	4.1	4.7	0.0	4.5

#### 2. 曜日

曜日	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	総合計
受理件数	365	383	396	380	449	377	355	2,705
曜日日数	52	52	51	52	52	51	52	362
平均件数	7.0	7.4	7.8	7.3	8.6	7.4	6.8	7.5

#### 3. 時間帯

時間帯	19時半～	20時～	21時～	22～22時半	総合計	⇒集計	19時半～20時	20～22時半
合計	726	951	815	213	2,705		726	1,979

#### 4. 相談時間

相談延時間	分	平均相談時間
合計	90,065	33.3分

#### 5. 年齢

相談者年齢	～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳
合計	10	1	9	263	230	474	581	450
相談者年齢	90歳～	不明	総合計					
合計	1	686	2,705					

#### 6. 属性

属性	一般市民	福祉医療関係者	行政関係	その他・不明	総合計
合計	2,546	11	2	146	2,705

#### 7. 性別

相談者性別	男性	女性	不明	総合計
合計	1,027	1,548	130	2,705

## 8. 居住地

居住地	都内23区	都下市町村	首都圏	その他道府県	その他	不明	総合計
合計	1,220	392	66	10	4	1,013	2,705

## 9. 相談の主題

主題	福祉制度 (福祉一般)	介護保険	医療・保健	生活全般	人間関係	メンタリティ	その他	総合計
合計	37	54	146	124	265	1,922	157	2,705

## 10. 対象年齢

対象者年齢	～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80～89歳
合計	11	3	14	240	206	465	576	493
対象者年齢	90歳～	不明	総合計					
合計	12	685	2,705					

## 11. 対象性別

対象者性別	男性	女性	不明	総合計
合計	1,047	1,512	146	2,705

## 12. 相談の経路

経路	電話帳	都広報	インターネット	区市町村広報	マスコミ	相談機関	知人	再来
合計	8	6	16	8	3	18	2	2,137
経路	その他	不明	総合計					
合計	7	500	2,705					

## 13. 続柄

相談者との関係	本人	夫妻	父母	嫁婿	祖父母	子	兄弟姉妹	孫
合計	2,332	14	96	11	2	21	32	5
相談者との関係	その他の親族	知人・友人	その他	総合計				
合計	5	12	175	2,705				

## 14. 独居か否か

独居か否か	独居である	独居ではない	不明	総合計
合計	1,877	497	331	2,705

15. 相談の内容

相談内容合計延数	9,004	相談1件当たりの相談内容数	3.3
----------	-------	---------------	-----

1. 福祉制度

相談内容	福祉一般	生活保護	障がい者 (精神・知的・身体)	介護問題	苦情	その他	合計
合計	18	25	44	51	30	5	173
合計延数出現率	0.20%	0.28%	0.49%	0.57%	0.33%	0.06%	1.92% (※1)
相談1件当出現率	0.67%	0.92%	1.63%	1.89%	1.11%	0.18%	6.40% (※2)

(※1) 相談内容件数/相談内容合計延数 (※2) 相談内容件数/相談受理件数

2. 介護保険

相談内容	施設	在宅	介護予防	制度	苦情	その他	合計
合計	74	57	14	45	48	9	247
合計延数出現率	0.82%	0.63%	0.16%	0.50%	0.53%	0.10%	2.74% ←※1
相談1件当出現率	2.74%	2.11%	0.52%	1.66%	1.77%	0.33%	9.13% ←※2

3. 医療・保健

相談内容	医療保険・医療費	病院	リハビリ	疾病・服薬・中毒・依存症	医学知識	保健衛生・食事・栄養	苦情	その他
合計	21	244	25	317	38	59	70	17
合計延数出現率	0.23%	2.71%	0.28%	3.52%	0.42%	0.66%	0.78%	0.19%
相談1件当出現率	0.78%	9.02%	0.92%	11.72%	1.40%	2.18%	2.59%	0.63%
相談内容	合計							
合計	791							
合計延数出現率	8.78%	←※1						
相談1件当出現率	29.24%	←※2						

4. 生活全般

相談内容	家賃・住居・住環境(有料老人ホーム含む)	教育・就労	財産・金融・年金・税金	行政手続き	法律(相続・遺言)	人権(成年後見・権利擁護)	冠婚葬祭	社会参加(スポーツ・趣味)
合計	230	48	82	27	42	49	13	133
合計延数出現率	2.55%	0.53%	0.91%	0.30%	0.47%	0.54%	0.14%	1.48%
相談1件当出現率	8.50%	1.77%	3.03%	1.00%	1.55%	1.81%	0.48%	4.92%
相談内容	その他	合計						
合計	103	727						
合計延数出現率	1.14%	8.07%	←※1					
相談1件当出現率	3.81%	26.88%	←※2					

## 5. 人間関係

相談内容	夫婦関係・結婚・離婚	親子関係	その他の親族関係	男女関係	友人関係	職場関係・近隣関係・地域関係	機関・施設職員との関係	いじめ・暴力(DV含む)・虐待
合計	96	381	298	98	110	221	132	32
合計延数出現率	1.07%	4.23%	3.31%	1.09%	1.22%	2.45%	1.47%	0.36%
相談1件当出現率	3.55%	14.09%	11.02%	3.62%	4.07%	8.17%	4.88%	1.18%
相談内容	その他	合計						
合計	47	1,415						
合計延数出現率	0.52%	15.72%	←※1					
相談1件当出現率	1.74%	52.31%	←※2					

## 6. メンタリティ

相談内容	希死念慮	自己開示・対話の欲求	回想	生き方・生きがい	孤独・寂しさの解消	情緒不安	健康不安	うつ・うつ傾向
合計	27	1,870	263	506	1,101	555	520	226
合計延数出現率	0.30%	20.77%	2.92%	5.62%	12.23%	6.16%	5.78%	2.51%
相談1件当出現率	1.00%	69.13%	9.72%	18.71%	40.70%	20.52%	19.22%	8.35%
相談内容	精神疾患(人格障がい含む)	その他	合計					
合計	242	38	5,348					
合計延数出現率	2.69%	0.42%	59.40%	←※1				
相談1件当出現率	8.95%	1.40%	197.71%	←※2				

## 7. その他

相談内容	要望・意見(安心電話に対する)	苦情(安心電話に対する)	感謝(安心電話に対する)	間違い電話	無言	その他	合計
合計	9	16	123	2	130	23	303
合計延数出現率	0.10%	0.18%	1.37%	0.02%	1.44%	0.26%	3.37%
相談1件当出現率	0.33%	0.59%	4.55%	0.07%	4.81%	0.85%	11.20%
							←※1
							←※2

# 平成28～31年度の月別利用状況

平成28～31年度の4年間平均の電話受理件数月別利用状況は、12,265件でした。毎月220～300件程度受理している状況で、一日当たりに換算すると7～10件程度です。一方、不受理件数は4年間で72,744件、受理件数の6倍弱程度、受理できていない現状があることが分かります。割合的にも年々増して、今や9割に近づこうとしています。最近は40～50代の方も増えており、需要に対しての供給が追い付いていない状況です。今後益々の高齢者の増加が見込まれることを元に大局的な視点に立つならば、相談員の拡充だけでなく、他地域や他相談先においてもこういったニーズを拾う取り組みが必要とされている現状があると言えるかもしれません。

平成28年度～平成31年度 月別利用状況

		4月	5月	6月	7月	8月	9月		
平成28年度	受理件数	306	300	280	309	269	291		
	不受理件数	1,179	1,594	1,253	1,205	814	1,045		
	(不受理率)	79.4%	84.2%	81.7%	79.6%	75.2%	78.2%		
平成29年度	受理件数	284	301	242	243	235	261		
	不受理件数	1,760	1,820	2,174	1,310	1,435	811		
	(不受理率)	86.1%	85.8%	90.0%	84.4%	85.9%	75.7%		
平成30年度	受理件数	236	239	248	229	261	265		
	不受理件数	1,472	1,611	1,719	1,865	1,555	1,532		
	(不受理率)	86.2%	87.1%	87.4%	89.1%	85.6%	85.3%		
平成31年度	受理件数	244	221	221	257	284	264		
	不受理件数	1,472	1,611	1,719	1,865	1,555	1,532		
	(不受理率)	85.8%	87.9%	88.6%	87.9%	84.6%	85.3%		
4年間	受理件数	1,070	1,061	991	1,038	1,049	1,081		
	不受理件数	5,883	6,636	6,865	6,245	5,359	4,920		
	(不受理率)	84.6%	86.2%	87.4%	85.7%	83.6%	82.0%		
		10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
平成28年度	受理件数	283	272	288	280	252	274	3,404	
	不受理件数	1,095	964	1,043	1,065	1,011	1,610	13,878	
	(不受理率)	79.5%	78.0%	78.4%	79.2%	80.0%	85.5%	80.3%	
平成29年度	受理件数	247	248	260	237	272	258	3,088	
	不受理件数	1,210	953	1,332	1,525	1,206	1,833	17,369	
	(不受理率)	83.0%	79.4%	83.7%	86.5%	81.6%	87.7%	84.9%	
平成30年度	受理件数	275	256	253	281	238	283	3,064	
	不受理件数	1,869	1,705	1,616	2,073	2,380	2,396	21,793	
	(不受理率)	87.2%	86.9%	86.5%	88.1%	90.9%	89.4%	87.7%	
平成31年度	受理件数	233	245	258	238	244	0	2,709	
	不受理件数	1,869	1,705	1,616	2,380	2,380	0	19,704	
	(不受理率)	88.9%	87.4%	86.2%	90.9%	90.7%		87.9%	
4年間	受理件数	1,038	1,021	1,059	1,036	1,006	815	12,265	
	不受理件数	6,043	5,327	5,607	7,043	6,977	5,839	72,744	
	(不受理率)	85.3%	83.9%	84.1%	87.2%	87.4%	87.8%	85.6%	

令和2年3月分については未計数