

## 7

## 相談窓口

## (1) 相談一般

## おとしより相談センター（地域包括支援センター）

住み慣れたまちで安心して生活できるよう、高齢者のみなさんを支えるための窓口です。保健師・看護師、社会福祉士、主任ケアマネジャーなどの専門職が連携しながら、下記のような支援をします。必要に応じてご自宅まで訪問しますので、お気軽にご相談・お問合せください。

総合相談支援	介護予防ケアマネジメント
<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者やそのご家族、地域の方々などからの様々な相談をお受けします。</li> <li>・訪問による相談も行います。</li> <li>・必要な支援の把握や、サービス利用のための支援をします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用者の希望や目標を伺い、効果的なサービスをご紹介します。</li> <li>・「介護予防プラン」の作成をします。</li> <li>・改善状況や新しい目標に合わせたサービスの見直しも行います。</li> </ul>
権利擁護	包括的・継続的ケアマネジメント
<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者虐待への対応、悪質な訪問販売等による消費者被害の防止、成年後見制度の活用などによる権利を擁護する支援を行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者の心身の状態等に合わせたサービスが提供できるように、ケアマネジャーへの支援や、福祉・保健・医療などの関係機関との調整を行います。</li> </ul>

相談日時

・月曜～土曜日（祝日、年末年始を除く）  
午前9時～午後5時

○お問合せは、各おとしより相談センター（地域包括支援センター）へ  
（担当地域等は63ページ参照）

おとしより相談センター （地域包括支援センター）	電話番号	おとしより相談センター （地域包括支援センター）	電話番号
板橋	5248-2892	熊野	5926-6566
仲宿	5944-4611	仲町	5917-5201
富士見	6905-6425	大谷口	5964-5620
常盤台	5398-8651	清水	3558-6500
志村坂上	3967-2131	中台	3933-8875
蓮根	5970-9106	舟渡	3969-3136
前野	5915-2636	桜川	3959-7485
下赤塚	3930-1821	成増	3939-0678
三園	3939-1101	徳丸	5921-1060
高島平	5922-5661		

7

相談窓口

## 総合相談窓口（板橋区）

おとしよりに関するいろいろな情報を提供するほか、日常生活をはじめとして、健康や介護に関する相談をお受けします。

相談日時	・月曜～土曜日（祝日、年末年始を除く） 午前9時～午後5時 （長寿社会推進課・福祉事務所 各福祉課は月曜～金曜日）
お問合せ	長寿社会推進課 高齢者相談係（59 ページ） ☎ 3579-2464
	おとしより保健福祉センター（60 ページ） ☎ 5970-1111
	福祉事務所 板橋福祉課 ☎ 3579-2322 福祉事務所 赤塚福祉課 ☎ 3938-5126（66 ページ） 福祉事務所 志村福祉課 ☎ 3968-2331

## おとしよりなんでも相談

65 歳以上の高齢者ご本人・その家族などの支援者の方からの介護及び介護予防に関する相談や、病気・健康に関する相談などを受け付ける板橋区が設置する電話相談窓口です。お気軽にご相談ください。

相談日時	24 時間 365 日
お問合せ	おとしよりなんでも相談 ☎ 0120-925-610

7

相談窓口

## 高齢者虐待専門相談

65 歳以上の高齢者の虐待に関する相談を受け付けます。秘密は厳守します。一人で悩まず、ご相談ください。

相談日時	24 時間 365 日
お問合せ	高齢者虐待専門相談専用電話 ☎ 5970-7348

## 保健福祉オンブズマン制度

保健福祉サービスを利用した区民の方が、区・都・国及び民間のサービス提供事業者に対して苦情が生じた場合、保健福祉オンブズマンに苦情申し立てをして、解決を図る制度です。オンブズマンとの面談は随時ですので、事前にお問い合わせください。

相談日時	・午前9時～午後5時 (土曜・日曜日、祝日、年末年始を除く)
お問合せ	保健福祉オンブズマン事務局 (区役所北館8階⑮番窓口) ☎ 3579-2890

## 板橋区消費者センター

商品やサービスをめぐる契約・解約のトラブルなどで、「困ったな」「おかしいな」と思った時はすぐにお電話ください。消費生活相談員がお話を伺い、解決のための助言、情報提供を行っています。

相談日時	・月曜～金曜日 (祝日、年末年始を除く) 午前9時～午後5時 ※受付は午後4時30分まで
お問合せ	板橋区消費者センター 相談専用 ☎ 3962-3511
	土曜・日曜、祝日は消費者ホットラインへ☎局番なし188 (3ケタ) ※ 音声ガイダンスに沿って電話機を操作してください。 IP電話など、一部の電話からはつながりません。 ※ 以下の窓口へおつなぎします。(年末年始を除く) ・東京都消費生活総合センター 土曜 午前9時～午後5時 直通あり☎ 3235-1155 ・国民生活センター 土曜・日曜・祝日 午前10時～午後4時

7

相談窓口

## 板橋区区民相談室 (予約制)

金銭問題や遺産相続、土地家屋に関するお悩みなど、様々な問題について、弁護士などの専門相談員が相談をお受けします。費用は無料です。

予約受付	・相談希望日の1週間前 (同じ曜日) の午前9時から先着順 (土曜・日曜、祝日、年末年始を除く)
予約受付 お問合せ	板橋区区民相談室 ☎ 3579-2288

## 権利擁護いたばしサポートセンター

日常生活上の意思決定に不安のある高齢者・障がい者の方が、地域で安心した生活が送れるよう相談をお受けします。（※相談は予約制です）

権利擁護総合相談・専門相談（無料）	地域福祉権利擁護事業（有料）
<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合相談：福祉サービスの利用に関する総合的な相談をお受けします。</li> <li>・専門相談：総合相談を受けていただいたうえで必要に応じて専門職が成年後見制度の利用等に関する法律的な相談をお受けします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉サービス利用のための援助や日常的な金銭管理、重要な書類等のお預かりをします。</li> </ul>
チーム支援検討会議（無料）	成年後見制度利用支援（無料）
<ul style="list-style-type: none"> <li>・成年後見制度の利用等に関する関係機関からの相談を受けて、チームアプローチによる支援を行えるように権利擁護の専門職を交えて、検討会議を行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・成年後見制度の説明や利用の相談、具体的な手続きの方法等についての相談をお受けします。</li> </ul>

相談日時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・午前9時～午後5時 (土曜・日曜日、祝日、年末年始を除く)</li> </ul>
------	--

お問合せ	<p>社会福祉法人板橋区社会福祉協議会 権利擁護いたばしサポートセンター ☎ 5943-7070</p>
------	--

## 7

相談窓口

## こころといのちのほっとライン

不安・孤独・「生きているのがつらい」など相談できる窓口があります。不安な気持ちを持つことは、誰にでもあることです。お一人で悩まないでください。

相談日時	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正午～午前5時30分 (年中無休)</li> </ul>
------	--

お問合せ	<p>東京都自殺相談ダイヤル ☎ 0570-087478</p>
------	--------------------------------------

## (2) 介護保険や介護保険サービスの相談・苦情

### 板橋区介護保険苦情相談室

介護保険全般に関する苦情や相談を受け付けています。また、相談員が特別養護老人ホームや介護老人保健施設などを訪問し、入所者の苦情や相談に応じています。

相談日時	・月曜～金曜日 午前9時～午後5時 (土曜・日曜、祝日、年末年始を除く)
お問合せ	板橋区介護保険苦情相談室 (区役所北館 2階 <sup>⑭</sup> 番窓口) ☎ 3579-2079

### 東京都介護保険審査会

介護保険の認定結果等に不服がある場合は、東京都が設置している「介護保険審査会」に審査請求することができます。認定結果通知が届いた日の翌日から3か月以内に申し立てることができます。

お問合せ	東京都介護保険審査会 事務局 新宿区西新宿 2-8-1 ☎ 5320-4293 (東京都福祉保健局 高齢社会対策部 介護保険課審査請求担当)
------	--

### 介護保険サービスに対する苦情

区では解決できない事例や特に希望する場合は、東京都国民健康保険団体連合会（国保連）に苦情の申立てを行うことができます。

相談日時	・月曜～金曜日（祝日を除く） 午前9時～午後5時
お問合せ	東京都国民健康保険団体連合会（国保連）苦情相談窓口 ☎ 6238-0177 東京都千代田区飯田橋 3-5-1（東京区政会館 10階）

▶ 「認知症やもの忘れについて相談したいとき」 → P52