

# はじめに

団塊の世代が後期高齢者となる 2025 年には、重度な要介護状態の人が増えていくことが想定されています。そのため、要介護状態となったとしても、住まい、医療、介護、生活支援・介護予防が一体的に提供される「地域包括ケアシステム」の取り組みが進んでいます。

このガイドブックは、高齢者や障がい者等が、誰もが住み慣れた地域で自立した生活を送ることができるよう、市民からの相談に対して窓口を案内するため作成したものです。

内容は、生活支援、住まい、福祉、介護予防、介護、医療で構成されており、地域で生活を送るために必要な情報をまとめましたので、市民の皆様の相談に活用していただきたいと思います。



出典：平成 28 年 3 月 地域包括ケア研究会報告「地域包括ケアシステムと地域ケアマネジメント」  
平成 30 年 3 月 16 日現在で編集してありますので、法律の改正などにより掲載内容が変わる場合があります。

# もくじ

## 相談窓口の一覧

市役所の窓口	5
区役所の窓口	5
高齢者福祉のこと	6
障がいがある人のこと	6
お金のこと	7
仕事のこと	8
人生や暮らしのこと	9
こころと身体の健康のこと	11
子どもや家庭のこと	12

## 生活支援

### 高齢者に関する相談

地域包括支援センター（愛称：高齢者相談センター）	14
高齢者虐待相談	15

### 健康に関する訪問相談対応

健康に関する訪問相談対応	16
--------------	----

### 配食サービス

高齢者へのサービス	17
障がいのある人へのサービス	17

### 入浴サービス

移動入浴サービス	18
施設利用入浴サービス	18

### 軽度生活援助員の派遣

軽度生活援助員の派遣	19
------------	----

### 高齢者あんしん一時宿泊事業

高齢者あんしん一時宿泊事業	20
---------------	----

### 移動支援事業

移動支援事業	21
--------	----

### 日中一時支援事業

日中一時支援事業	21
----------	----

### 紙おむつ等の支給

高齢者への支給	22
障がいのある人への助成	22

### 自動消火器、電磁調理器の給付

自動消火器、電磁調理器の給付	23
----------------	----

### 補装具費の支給

補装具費の支給	23
---------	----

### 日常生活用具費の助成

日常生活用具費の助成	25
------------	----

### 情報キットの支給

高齢者への支給	26
障がいのある人への支給	26

### 緊急通報システムの貸与

高齢者への貸与	26
障がいのある人への貸与	27

### 火事や救急の通報 27

FAX（ファクス）からの119番通報	27
電子メールからの119番通報	27

### 災害などの情報提供（浜松市防災ホットメール）

災害などの情報提供（浜松市防災ホットメール）	28
------------------------	----

### オレンジシール・オレンジメール（徘徊高齢者早期発見事業）

オレンジシールの交付	29
オレンジメールの配信	29

### 認知症カフェ

認知症カフェ	29
--------	----

### 家族介護慰労金の支給

家族介護慰労金の支給	30
------------	----

## 住まい

### 住宅改修に対する助成

要介護認定を受けている人への支給	31
高齢者への助成	31
重度身体障害者住宅改修費の助成	32

### 住宅のバリアフリー改修に伴う固定資産税の減額

住宅のバリアフリー改修に伴う固定資産税の減額	33
------------------------	----

### 市営住宅

市営住宅	34
------	----

### 高齢者のための入所施設等

養護老人ホーム	34
軽費老人ホーム	35
生活支援ハウス	36
有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅	36
特別養護老人ホーム（介護老人福祉施設）	39
介護老人保健施設	41
認知症高齢者グループホーム（認知症対応型共同生活介護）	42

### 障害者のための入所施設等

障害者支援施設	44
グループホーム	45

## 福祉

### 生活自立に関する相談

生活自立に関する相談	47
------------	----

### コミュニティソーシャルワーカー（CSW）

コミュニティソーシャルワーカー（CSW）	47
----------------------	----

### 成年後見制度

法定後見制度	48
任意後見制度	49

### 成年後見制度利用の支援

市長申立て	50
成年後見人等の報酬に対する助成	51

### 日常生活の自立支援

日常生活の自立支援	51
-----------	----

### 資金の貸付

資金の貸付	52
-------	----

### 生活困窮者の支援

生活保護	52
生活保護施設	52

### 障がいに関する相談等

障がい者相談支援事業所	53
障害者相談員	54
障害者虐待相談	54
その他	55

### 障がい者に関する手帳

身体障害者手帳	55
療育手帳	56
精神障害者保健福祉手帳	56

### 障がい福祉サービス

障がい福祉サービス	57
-----------	----

## 介護予防

### 活動に参加する

ロコモーショントレーニング事業	58
口腔ケア・栄養改善支援事業	58
ささえあいポイント事業	58
シルバー人材センター	59
シニアクラブ（老人クラブ）	59

## 介護

### 介護に関するサービス利用のながれ

介護に関するサービス利用のながれ	60
------------------	----

### 介護保険制度

要介護認定	61
介護保険サービスの種類	62

利用者負担	63
サービス費用の負担割合	63
利用者負担の軽減制度	63

## 介護予防・生活支援サービス事業

元気はつらつ教室	64
運動器の機能向上トレーニング教室	66

## 医療

### 医療に関する相談等

医療相談	67
難病相談	67
在宅療養に関する相談	67
在宅医療と介護の連携に関する相談	68

### 予防接種

高齢者インフルエンザ予防接種の公費助成	68
高齢者用肺炎球菌予防接種の公費助成	69

### がん検診など

がん検診など	70
--------	----

### 医療費の助成等

肝炎治療	70
難病医療	71
自立支援医療（更生医療）	71
自立支援医療（精神通院）	72
重度心身障害者医療費の助成	73
精神障害者医療費の助成	74

### 後期高齢者医療制度

後期高齢者医療制度	74
-----------	----

### 病院機能

急性期病棟	75
回復期リハビリテーション病棟	75
地域包括ケア病棟	75
療養病棟	75
精神科病棟	75
その他	76

### 歯に関する相談等

歯科診療	77
心身障がい者（児）歯科診療	78
休日診療	78
歯科訪問診療	79

### 薬に関する相談等

薬に関する相談	83
薬剤師の在宅訪問	83
浜松市認定在宅医療・介護対応薬局	84
浜松市薬剤師会在宅支援ネット（P浜ねっと）	87

### 認知症に関する相談窓口や医療機関など

認知症に関する相談	87
認知症診療に対応している医療機関	88
サポート医	96

### 訪問看護ステーション

訪問看護ステーション	98
------------	----



# 相談窓口の一覧

## 市役所の窓口

業務内容	所管課	電話番号
高齢者の福祉サービス、医療と介護の連携に関すること	高齢者福祉課	☎ 457-2789
介護サービスの利用、介護保険料に関すること	介護保険課	☎ 457-2374
身体障害、知的障害、精神障害に関すること	障害保健福祉課	☎ 457-2034
生活保護、民生・児童委員に関すること	福祉総務課	☎ 457-2326
国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金に関すること	国保年金課	☎ 457-2637
子どもから高齢者まで健康に関すること	健康増進課	☎ 453-6125
救急医療体制の整備、自殺対策、災害時医療に関すること	健康医療課	☎ 453-6178
結核・感染症の予防、新型インフルエンザ対策、エイズ・肝炎等に関すること	生活衛生課	☎ 453-6118

## 区役所の窓口

(担当)	長寿保険課		社会福祉課		健康づくり課
	(高齢者福祉)	(介護保険)	(障害者福祉)	(生活福祉)	
中区	☎ 457-2062	☎ 457-2324	☎ 457-2057	☎ 457-2056 ※	☎ 457-2891
東区	☎ 424-0186	☎ 424-0184	☎ 424-0176	☎ 424-0173	☎ 424-0125
西区	☎ 597-1164	☎ 597-1119	☎ 597-1159	☎ 597-1118	☎ 597-1120
南区	☎ 425-1542	☎ 425-1572	☎ 425-1485	☎ 425-1460	☎ 425-1590
北区	☎ 523-1144	☎ 523-2863	☎ 523-2898	☎ 523-3111	☎ 523-3121
浜北区	☎ 585-1123	☎ 585-1122	☎ 585-1697	☎ 585-1147	☎ 585-1171
天竜区	☎ 922-0130	☎ 922-0065	☎ 922-0024	☎ 922-0018	☎ 922-0075

※中区は生活福祉課

## 高齢者福祉のこと

内 容	窓 口	相談時間
高齢者福祉に関すること	区役所 長寿保険課 中 区 ☎ 457-2062 東 区 ☎ 424-0186 西 区 ☎ 597-1164 南 区 ☎ 425-1542 北 区 ☎ 523-1144 浜北区 ☎ 585-1123 天竜区 ☎ 922-0130	月～金曜日 (祝・休日、年末年始を除く) 8:30～17:15
高齢者やそのご家族からの介護・福祉・健康・医療等に関する相談	地域包括支援センター (高齢者相談センター) 14 ページ参照	月～金曜日 (祝・休日、年末年始を除く) 8:30～17:15
認知症に関する相談	聖隷三方原病院 浜松市認知症疾患医療センター ☎ 439-0006	月～金曜日 (祝日、年末年始を除く) 9:00～17:00
医療・介護・福祉関係者からの在宅医療と介護の連携に関する相談	浜松市在宅医療・介護連携相談センター(愛称:在宅連携センターつむぎ) ☎ 451-2807	月～金曜日 (祝日、年末年始を除く) 8:30～17:00

## 障がいがある人のこと

内 容	窓 口	相談時間
身体や知的に障がいのある人やそのご家族からの相談	区役所 社会福祉課 中 区 ☎ 457-2057 東 区 ☎ 424-0176 西 区 ☎ 597-1159 南 区 ☎ 425-1485 北 区 ☎ 523-2898 浜北区 ☎ 585-1697 天竜区 ☎ 922-0024	月～金曜日 (祝・休日、年末年始を除く) 8:30～17:15
身体障がいや知的障がいの等級に関する相談	障害者更生相談所 ☎ 457-2707	月～金曜日 (祝・休日、年末年始を除く) 8:30～17:15
身体・知的・精神に障がいのある人やそのご家族からの相談	障害者相談支援事業所 54 ページ参照	各事業所へ お問い合わせください

## お金のこと

内 容	窓 口	相談時間
経済的に困りの方からの生活保護等の相談	中区生活福祉課 ☎ 457-2056 各区社会福祉課 生活保護担当（中区以外） 東 区 ☎ 424-0173 西 区 ☎ 597-1118 南 区 ☎ 425-1460 北 区 ☎ 523-3111 浜北区 ☎ 585-1147 天竜区 ☎ 922-0018	月～金曜日 （祝・休日、年末年始を除く） 8:30～17:15
法的トラブルの解決に役立つ情報提供	法テラス浜松 ☎ 050-3383-5410	月～金曜日 9:00～12:00 13:00～16:00
	法テラス サポートダイヤル ☎ 0570-078374	月～金曜日 9:00～21:00 土曜日 9:00～17:00
借金や多重債務のこと	静岡県弁護士会浜松支部 （面談予約） ☎ 455-3009	月・水・金曜日 13:30～17:00 火・木曜日 10:00～12:00
	静岡県司法書士会 （電話相談） ☎ 054-289-3704	月～金曜日 14:00～17:00
	静岡県司法書士会 （面談予約） ☎ 054-289-3700	【浜松】 木曜日 14:00～16:30 【細江・天竜】 第1水曜日 13:00～16:00
弁護士による借金や多重債務などの相談（予約制）	くらしのセンター ☎ 457-2025	第2・4木曜日 （祝日、年末年始を除く） 13:30～16:30
訪問販売等による強引な契約など消費者と事業者間のトラブル解約（クーリングオフ）のアドバイス等	くらしのセンター ☎ 457-2205	月～金曜日 （祝・休日、年末年始を除く） 8:30～17:15
	静岡県西部県民生活センター（消費生活相談） ☎ 452-2299	月～金曜日 （祝・休日、年末年始を除く） 9:00～16:00
生活にお困りの方への自立に向けた総合的な相談支援	浜松市生活自立相談支援センター つながり ☎ 546-0500	月～金曜日 （祝・休日、年末年始を除く） 9:00～17:30

## 仕事のこと

内 容	窓 口	相談時間
職業相談、紹介全般	浜松公共職業安定所 (ハローワーク) ☎ 541-8609 ハローワーク細江 (出張所) ☎ 522-0165 ハローワーク浜北 (出張所) ☎ 584-2233	<b>【浜松】</b> 月・水・金曜日 8:30～17:15 火・木曜日 8:30～19:00 第1・3土曜日 10:00～17:00 <b>【細江・浜北】</b> 月～金曜日 8:30～17:15 (祝日、年末年始を除く)
若年層(概ね45歳未満)を 対象とした職業相談、紹介全般	浜松わかもの ハローワーク ☎ 540-2064	月～金曜日 9:30～18:00 (祝日、年末年始を除く)
若年層(15歳から39歳まで) とその保護者・家族を対象と した就労・就学などに関する 相談	地域若者サポート ステーションはままつ ☎ 453-8743	月～金曜日 9:00～18:00 (祝日、年末年始を除く)
子育てをしながら お仕事を探している方の支援	ハローワーク浜松 マザーズコーナー ☎ 454-1910	月～金曜日 9:00～17:00 (祝日、年末年始を除く)
就労希望者への相談から就労 体験・就職・定着まで、個別 に寄り添う支援	浜松パーソナル・ サポート・センター ☎ 482-8061	月～金曜日 9:00～17:00 (祝日、年末年始を除く)
就職相談、就業セミナー、 職業紹介	しずおか ジョブステーション西部 (西部県民生活センター内) ☎ 454-2523	月～金曜日 9:00～17:00 (祝日、年末年始を除く)
内職に関する相談 内職のあっ旋	浜松家内 労働福祉センター ☎ 472-7888	月～金曜日 9:00～16:00 (休・祝日 8/11～8/15、 12/29～1/5を除く)
福祉関係の就職相談、就職の あっせん、職業紹介	浜松市福祉人材バンク ☎ 458-9205	月～金曜日 8:30～17:15 (祝・休日、年末年始を除く)
母子家庭、父子家庭、 寡婦のための就業相談や職業 紹介等	母子家庭等就業・ 自立支援センター西部支所 (西部県民生活センター内) ☎ 452-7107	月～金曜日 9:00～17:00 (祝日、年末年始を除く)
障がいのある人のための就労 相談	障害保健福祉課 ☎ 457-2212	月～金曜日 (祝・休日、年末年始を除く) 8:30～17:15



内 容	窓 口	相談時間
障がいのある人や働く意欲が ありながら困っている人のた めの職業相談、紹介全般 (面接：予約制)	浜松ジョブサポート センター ☎ 457-2104	月～金曜日 9:00～12:00 13:00～17:00 (祝日、年末年始を除く)
障がいのある人の就労に関す る悩みや問題点に関する総合 相談と定着支援	浜松市障害者就労支援セン ターふらっと ☎ 589-3028	月～金曜日 9:00～17:30 (祝日、年末年始を除く)
労働に関するトラブル を調整するための総合的な労 働相談	浜松市労働相談 (電話相談・面談予約) ☎ 0800-2003-363	土・日曜日 12:00～17:00 (祝日、年末年始を除く)
解雇、賃金未払いなど 個別的労使紛争の解決のため の相談、あっせん	静岡県西部県民生活センター (労働相談) ☎ 0120-9-39610 (携帯・ I P電話からは ☎ 452-0144)	月～金曜日 9:00～12:00 13:00～16:00 (祝日、年末年始を除く)
賃金不払い、解雇等 労働基準法関係の相談 総合労働相談 安全衛生法関係の相談 労災保険法関係の相談	浜松労働基準監督署 監 督：☎ 456-8148 安全衛生：☎ 456-8149 労 災：☎ 456-8150	月～金曜日 (祝・休日、年末年始を除く) 8:30～17:15

## 人生や暮らしのこと

内 容	窓 口	相談時間
相続、成年後見、民事トラブ ルなどのこと	静岡県弁護士会浜松支部 (面談予約) ☎ 455-3009	月～金曜日 9:45～12:00 月・水・金曜日 13:00～17:00 成年後見は金曜日午後
	静岡県司法書士会 (電話相談) ☎ 054-289-3704	月～金曜日 14:00～17:00
	静岡県司法書士会 (面談予約) ☎ 054-289-3700	【浜松】 木曜日 14:00～16:30 【細江・天竜】 第1水曜日 13:00～16:00

内 容	窓 口	相談時間
日常の悩みなどの相談ごと	あいホール相談室 ☎ 412-0352	月～木曜日（電話） （祝日、年末年始を除く） 10:00～16:00 （火・水の面接相談は要予約） 水曜午前託児可（要予約） 水・土曜日（電話） （祝日、年末年始を除く） 18:00～20:00
女性の弁護士による面接法律相談	あいホール相談室 （面接相談予約） ☎ 412-0351	第2・4木曜日 （祝日、年末年始を除く） 13:00～16:00 ※当月初日9:00 電話予約受付開始
男性の生き方で悩んでいる人へ、男性相談員による電話相談	あいホール相談室 ☎ 412-0352	木曜日、第2・4日曜日 （祝日、年末年始を除く） 18:00～20:00
民事全般（相続・離婚等）	くらしのセンター ☎ 457-2025	月～金曜日 （祝・休日、年末年始を除く） 8:30～17:15
弁護士による民事全般の相談（予約制）	くらしのセンター ☎ 457-2025	【くらしのセンター】 金曜日 （祝日、年末年始を除く） 13:30～16:25 【北区役所】 第1木曜日 （祝日、年末年始を除く） 13:30～15:35 【天竜区役所】 第3木曜日 13:30～15:35
生活上のトラブルなどの身の 上相談や行政相談	静岡県西部県民生活センター （県民相談） ☎ 453-2199	月～金曜日 （祝・休日、年末年始を除く） 9:00～16:00
親子、夫婦、扶養、相続、差別、いじめなどの人権問題	静岡地方法務局浜松支局総務課 （浜松合同庁舎7階） ☎ 454-1396	月～金曜日 9:00～16:00
暮らしなんでも相談	ライフサポートセンター 西部事務所 ☎ 461-3715	月～金曜日 9:00～17:00
DV相談	DV相談専用ダイヤル ☎ 412-0360	毎日 （年末年始を除く） 10:00～16:00

内 容	窓 口	相談時間
「福祉なんでも相談」福祉全般に関する相談	社会福祉協議会 各地区センター及び事務所 浜松地区センター ☎ 455-0553 東区事務所 ☎ 422-3737 西地区センター ☎ 596-1730 北地区センター ☎ 527-2941 引佐事務所 ☎ 542-3486 三ヶ日事務所 ☎ 524-1514 浜北地区センター ☎ 586-4499 天竜地区センター ☎ 926-0322 春野事務所 ☎ 989-1261 佐久間事務所 ☎ 965-0294 水窪事務所 ☎ 982-0046 龍山事務所 ☎ 969-0082	月～金曜日 (祝日・年末年始を除く) 8:30～17:00

## こころと身体 の健康のこと

内 容	窓 口	相談時間
ひきこもり、自死遺族、被害者、アルコール・薬物等依存問題、摂食障害、がん患者のご家族・ご遺族の相談	精神保健福祉センター (面接相談予約) ☎ 457-2709	月～金曜日 (祝・休日、年末年始を除く) 8:30～17:15
こころの病のある人やその家族からの相談	障害保健福祉課 ☎ 457-2213	月～金曜日 (祝・休日、年末年始を除く) 8:30～17:15
健康のこと	各区健康づくり課 中区(中央保健福祉センター) ☎ 413-5577 東区 ☎ 424-0122 西区 ☎ 597-1174 南区 ☎ 425-1590	月～金曜日 (祝・休日、年末年始を除く) 8:30～17:15

内 容	窓 口	相談時間
健康のこと	北区（引佐健康センター） ☎ 542-0857 浜北区 ☎ 585-1120 天竜区 ☎ 922-0075	月～金曜日 （祝・休日、年末年始を除く） 8:30～17:15
妊産婦の健康管理、乳幼児の 発育発達や子育てに関する相談	各区健康づくり課 中区（中央保健福祉センター） ☎ 413-5577 東区 ☎ 424-0122 西区 ☎ 597-1174 南区 ☎ 424-1590 北区（引佐健康センター） ☎ 542-0857 浜北区 ☎ 585-1120 天竜区 ☎ 922-0075  妊娠期から子育て期にわたる 相談支援（子育て世代包括支 援センター）を各区健康づく り課が担っています	月～金曜日 （祝・休日、年末年始を除く） 8:30～17:15
女性の健康相談	女性の健康相談ダイヤル ☎ 453-6188	月～金曜日 8:30～17:00 （祝日、年末年始を除く）
結核、エイズ、感染症のこと	生活衛生課 ☎ 453-6118	月～金曜日 （祝・休日、年末年始を除く） 8:30～17:15
	保健所浜北支所 ☎ 585-1243	
難病、特定疾患のこと	健康増進課 ☎ 453-6116	月～金曜日 （祝・休日、年末年始を除く） 8:30～17:15
自閉症スペクトラム、 AD／HD、LDなど 発達障害に関する相談	発達相談支援センタールピオ ☎ 459-2721	月～土曜日 8:30～17:00 （祝、年末年始を除く）

## 子どもや家庭のこと

内 容	窓 口	相談時間
不登校、いじめ、友達関係、 子育てなど	教育総合支援センター ☎ 457-2424	月～金曜日 （祝・休日、年末年始を除く） 8:30～17:15
幼稚園児・小学生・中学生と その保護者からのいじめに関 する相談	浜松市いじめこどもホットラ イン ☎ 451-0022	24 時間

内 容	窓 口	相談時間
こどもや家庭の相談、教育、 就学に関する相談	区役所の社会福祉課 中 区☎ 457-2300 東 区☎ 424-0121 西 区☎ 597-1157 南 区☎ 425-1564 北 区☎ 523-2893 浜北区☎ 585-1677 天竜区☎ 922-0173	月～金曜日 (祝・休日、年末年始を除く) 8:30～17:15
不登校、いじめ 児童虐待、子どもの生活習慣、 しつけ 配偶者やパートナーなどの暴 力に関する相談	家庭児童相談室 中 区☎ 457-2300 東 区☎ 424-0121 西 区☎ 597-1157 南 区☎ 425-1564 北 区☎ 523-2893 浜北区☎ 585-1677 天竜区☎ 922-0173	月～金曜日 (祝・休日、年末年始を除く) 8:30～17:15
家庭での子育ての悩み、地域 で心配な子育て家庭があるなど	児童家庭支援センター ☎ 467-1600	月～金曜日 9:00～18:00 (祝日、年末年始を除く) (時間外も対応可)
児童虐待など子どもに関する 専門的な相談	児童相談所 ☎ 457-2703	月～金曜日 (祝・休日、年末年始を除く) 8:30～17:15
	児童相談所共通ダイヤル ☎ 189	児童虐待の児童相談所 共通ダイヤルは24時間
配偶者やパートナーなどの暴 力に関する相談	DV 相談専用ダイヤル ☎ 412-0360	毎日(年末年始を除く) 10:00～16:00
社会生活を円滑に営む上で困 難を有する概ね15歳から 39歳までの若者とその家族 の相談	若者相談支援窓口 「わかば」 ☎ 454-4848	【電話相談】 月・水・金曜日 9:00～16:00 【面接相談】 火・木曜日 (祝日、年末年始を除く) 9:00～16:00 ※3 ※面接相談は予約が必要です。