









## 苦情相談窓口

介護保険サービスの利用に当たって、困ったこと、相談したいことがあった場合には以下の窓口にご相談ください。

(1)担当のケアマネジャー(介護支援専門員)

まずは、担当のケアマネジャーにご相談ください。

(2)サービス提供事業所の苦情相談窓口

介護サービス提供事業所は、必ず苦情相談窓口を設置しています。

苦情相談窓口の担当者や電話番号は、サービス事業者との契約書や重要事項説明書などに記載されています。

(3)焼津市 介護保険課

①焼津市役所 介護保険課 保険給付担当

電話:054-626-1159 受付時間:年末年始を除く平日午前8時30分から午後5時15分まで

②介護相談員

市内の入所施設に介護相談員を派遣し、利用者から直接の相談を受けています。介護に関するどんな相談でも結構ですので、気軽に声をかけてください。

(4)地域包括支援センター

高齢者に関するさまざまな相談に対応します。詳しくは下記をご覧ください。

(5)静岡県国民健康保険団体連合会(介護保険課) 苦情相談窓口

介護サービスの質の向上のため、サービスやサービス提供事業者への苦情に対応しています。

電話:054-253-5590 受付時間:月~木 午前9時~午後5時

## 静岡県介護保険審査会

要介護認定や介護保険料等について、『疑問や納得できないところがある』などの不服があるときは、まず上記(3)焼津市介護保険課にご相談ください。  
市の説明を受けても納得できない場合は、処分の取り消しを求めて県に設置される介護保険審査会に審査請求をすることができます。

静岡県介護保険審査会(静岡県 介護保険課) 電話:054-221-2317

## 地域包括支援センター

何歳になっても住み慣れた地域で安心して生活していけるよう、総合的な支援を行います。保健、介護、福祉の3分野の専門職(保健師、看護師、社会福祉士、主任ケアマネジャーなど)が連携し、高齢者に関する総合的な相談に対応します。

### 地域包括支援センターのおもな仕事

(1)介護予防を支援する(介護予防ケアマネジメント)

事業対象者、要支援の人のための介護予防ケアプランを作成し、必要な支援を行います。

(2)高齢者の相談窓口(総合相談)

高齢者の生活や介護、医療などについて相談を受けます。相談内容に応じて、専門機関の紹介なども行います。

(3)高齢者の安全・安心を守る(権利擁護)

高齢者の人権や財産を守るため成年後見制度の活用、虐待防止や悪質商法被害の早期発見・防止を進めています。

(4)高齢者ケア体制を整える(包括的・継続的ケアマネジメント支援)

地域の介護・医療・福祉関係機関と連携し、協力体制をつくります。また、地域のケアマネジャーからの相談などを受けます。

### 焼津市の地域包括支援センター

焼津市では、自治会を基本単位として4つの日常生活圏域を設定し、各圏域ごとに1か所ずつ地域包括支援センターを設置しています。

●北部圏域(6,7,8,9,10,15,16,17自治会)担当

焼津市北部地域包括支援センター

所在地: 焼津市大覚寺3丁目2番地の2(焼津市総合福祉会館 内)

電話: 054-626-3219

●中部圏域(1,2,3,4,5,11,12,13自治会)担当

焼津市中部地域包括支援センター

所在地: 焼津市西小川5丁目6番地の3(焼津市医師会館 内)

電話: 054-626-8811

●南部圏域(14,18,19,20,21,22,23自治会)担当

焼津市南部地域包括支援センター

所在地: 焼津市東祢直島12-4(イオン焼津 内)

電話: 054-656-3322

●大井川圏域(大井川地区内各自治会)担当

焼津市大井川地域包括支援センター(焼津市社会福祉協議会 大井川支所 内)

所在地: 焼津市宗高572番地の1(大井川福祉センター『ほほえみ』内)

電話: 054-664-2700

