

# I 相談と情報の提供

## 1 高齢者福祉に関する相談窓口

相談の種類	内 容	問合せ先
保健福祉に関する総合相談	市民に身近な行政機関である区役所に、保健福祉に関わる総合的なサービスを提供する保健福祉センターを設置し、市民の方からの多種多様な相談に対し、保健福祉の専門スタッフによる相談援助を行います。	各区役所 (保健福祉センター) (41～50ページ参照)
高齢者の総合相談支援	<p>高齢者の方々が地域で自立した生活を営めるように、高齢者やそのご家族からの介護・福祉・保健などに関する総合相談窓口として、市内に66か所の地域包括支援センターを設置しています。</p> <p>また、地域によっては、地域包括支援センターと連携した、より身近な総合相談窓口として、総合相談窓口(ランチ)を設置しています。</p> <p>&lt;地域包括支援センターの業務内容&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 総合相談支援</li> <li>2. 成年後見制度の利用促進や高齢者虐待への対応等の権利擁護</li> <li>3. 包括的・継続的ケアマネジメント支援(介護支援専門員の後方支援)</li> <li>4. 地域ケア会議の開催</li> <li>5. 介護予防ケアマネジメント</li> </ol> <p>&lt;総合相談窓口(ランチ)の業務内容&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 総合相談支援</li> <li>2. 成年後見制度の利用促進や高齢者虐待への対応等の権利擁護</li> </ol>	<p>各地域包括支援センター (51～52ページ参照)</p> <p>各総合相談窓口(ランチ) (53～54ページ参照)</p>
精神保健福祉相談	<p>精神保健福祉に関する相談に、精神科医師・精神保健福祉相談員・保健師などが応じます。</p> <p>申込み方法:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・精神保健福祉相談員、保健師などによる相談は随時(面接または電話)</li> <li>・精神科医師による相談(予約制)</li> </ul>	各区役所 (保健福祉センター) (41～50ページ参照)
こころの悩み電話相談	こころの健康について電話で相談に応じています。	<p>電話:6923-0936</p> <p>相談時間:月～金曜日 9:30～17:00 (祝日及び年末年始を除く)</p>

相談の種類	内 容	問合せ先
認知症についての 専門相談	認知症の鑑別診断や診断後支援、認知症の行動・ 心理症状と身体合併症の急性期治療のほか、認知 症に関する医療相談を行っています。お気軽にご相 談ください。	<p>認知症疾患医療センター (地域型) ①大阪市立弘済院附属病院 場所: 〒565-0874 吹田市古江台6-2-1 電話: 6871-8073 ②ほくとクリニック病院 場所: 〒551-0001 大正区三軒家西1-18-7 電話: 6554-9707 ③大阪公立大学医学部附属病院 場所: 〒545-8586 阿倍野区旭町1-5-7 電話: 6645-2896</p> <p>認知症疾患医療センター (連携型) ①松本診療所 場所: 〒535-0022 旭区新森5-3-22 電話: 6951-1848 ②大阪府済生会野江病院 場所: 〒536-0001 城東区古市1-3-25 電話: 6932-0401 ③葛本医院 場所: 〒546-0044 東住吉区北田辺4-11-21 電話: 6719-0929</p> <p>※相談窓口の開設時間等は各医療機関 へお問い合わせ下さい。</p>
高齢者生活相談	市内在住の60歳以上の方の日常生活に関する相談 に応じます。	各老人福祉センター (58ページ参照) 受付時間: 10:00～17:00 (日曜日・祝日、年末年始は休み)
介護保険サービス等に関 する一般相談・専門相談、 申し立てによるあっせん、 調停など	介護保険サービスの利用について、利用者と事業者 間の相談や苦情を受け付け、法律や福祉などの専 門的な立場から、中立的な視点で迅速にあっせん・ 調停などにより解決を行います。	おおさか介護サービス相談センター 場所: 〒543-0021 天王寺区東高津町12-10 大阪市立社会福祉センター内 電 話: 6766-3800 FAX: 6766-3822 受付時間: 9:00～17:00 休館日: 土・日曜日、祝日、年末年 始
医療安全相談窓口 (患者ほっとライン)	市民の皆さんが医療機関において安心して医療を 受けることができるように、医療に関する悩みや相談 等に専任の相談員等が電話で対応します。 (ただし、医療内容の是非の判断や、医療機関との 民事上のトラブルについては対応できません。相談 内容によっては、より適切と考えられる相談先をご案 内することがあります。)	専用電話: 6647-0939 受付時間: 月曜日～金曜日 (祝日、年末年始を除く) 10:00～12:00、13:00～16:00

## 2 その他の相談窓口

相談の種類		内 容		
消費生活相談		商品・サービスの利用について、消費者からの相談や苦情を受け付け、解決のための助言やあっせんを行います。		
問合せ先	場所	電話番号	受付時間等	休館日
大阪市 消費者センター	〒559-0034 住之江区南港北2-1-10 ATC(アジア太平洋トレードセンター) ITM棟3階	消費生活相談専用電話 6614-0999	消費生活相談受付時間 (電話・面談) 10:00～17:00	日曜日・祝日、 年末年始 (12/29～1/3)
	(メールでのご相談)	大阪市行政オンラインシステムの「消費生活相談フォーム」からご相談ください。 <a href="https://lgpos.task-asp.net/cu/271004/ea/residents/procedures/application/e32f9060-0792-4241-a905-c2b70174978b/start">https://lgpos.task-asp.net/cu/271004/ea/residents/procedures/application/e32f9060-0792-4241-a905-c2b70174978b/start</a>		12月28日午前10時～翌年1月4日午前10時
天王寺 サービスカウンター	〒543-0056 天王寺区堀越町 アベノ地下街6号 あべちか地下1階	消費生活相談専用電話 6614-0999 ※2開所日前までに電話予約が必要	消費生活相談受付時間 (面談のみ) 10:00～17:00 ※ただし、事前予約がある時間帯のみ職員を配置します。	年末年始 (12/29～1/3)、機器等の定期点検等メンテナンス作業による臨時休館日
市民相談室	〒530-8201 北区中之島 1-3-20 市役所1階	消費生活相談専用電話 6614-0999 ※2開所日前までに電話予約が必要	消費生活相談受付時間 (面談のみ) 10:00～17:00 ※ただし、事前予約がある時間帯のみ職員を配置します。	土・日曜日・祝日・年末年始 (12/29～1/3)
その他	上記の場所にお越しいただくことが困難な方は、東淀川区役所、クレオ大阪各館でも面談ができます。	消費生活相談専用電話 6614-0999 ※2開所日前までに電話予約が必要		

相談の種類	内 容		問合せ先 区分		問合せ先
			区役所	年金事務所	
年金に関する相談	国民年金に関する相談	一般的な制度相談	○	○	各年金事務所 (62ページ参照)
		個人の受給に関する相談	×	○	
	年金請求に関する相談	第1号被保険者期間のみの方 (20歳から60歳になるまで、すべての期間が第1号被保険者の方)	○	○	または 各区役所 (保険年金業務担当)
		第2号・第3号被保険者期間がある方	×	○	

相談の種類	内 容	問合せ先
住まいの一般相談	公的賃貸住宅などの住まい探しをはじめ、住まいを購入するときや建てるときの一般的注意点、分譲マンション管理情報や大阪市を中心とした住宅施策などに関するご質問に、窓口又は電話で相談員が対応します。	住まい情報センター 場 所: 〒530-0041 北区天神橋6-4-20 住まい情報センター 4F住情報プラザ 電 話: 6242-1177 (相談専用)
住まいの専門家相談 (予約制)	より専門的な内容の相談については、定期的に建築・法律などの専門家による相談を実施しています。(相談員が一般相談で内容を承ってから予約を受け付けます。相談日の30日前から前日まで先着順で受け付けます。)  法律相談 (おおむね毎週土曜日10:00～13:30) 資金計画相談 (おおむね月1回土曜日10:30～12:00) 建築・リフォーム相談 (おおむね隔週土曜日10:00～13:00) 分譲マンション相談(法律) (月1回日曜日13:00～16:00) 分譲マンション相談(管理一般) (おおむね毎週木曜日14:00～18:00)	相談受付時間: 平日、土曜日 10:00～18:00 日曜日、祝日 10:00～16:00  休館日: 火曜日(祝日の場合は翌日)、 祝日の翌日(日曜日、月曜日の場合を除く)、 年末年始(12/29～1/3)

相談の種類	内 容			
職業相談・職業紹介	就職に向けた支援が必要な方などを対象に、無料の職業相談、職業紹介を実施しています。また、キャリアカウンセリング、職業適性診断、各種セミナーなど求職者個々のペースに合わせた支援を行っています。			
問合せ先	場所	電話番号・FAX番号	受付時間等	休館日
しごと情報ひろば 天下茶屋	〒557-0041 西成区岸里1-1-10 天下茶屋駅共用コンコース 内	電 話 6655-5791 FAX 6655-5792	開設日時: 月～金曜日9:00～17:30	土・日・祝休日及 び年末年始 (12/29～1/3)
しごと情報ひろば 西淀川	〒555-8501 西淀川区御幣島1-2-10 西淀川区役所1階	電 話 6476-5753 FAX 6476-5763	開設日時: 月～金曜日9:00～17:30	土・日・祝休日及 び年末年始 (12/29～1/3)
しごと情報ひろば 平野	〒547-8580 平野区背戸口3-8-19 平野区役所1階	電 話 6769-6071 FAX 6769-6073	開設日時: 月～金曜日9:00～17:30	土・日・祝休日及 び年末年始 (12/29～1/3)
しごと情報ひろば クレオ大阪西・ マザーズ	〒554-0012 此花区西九条6-1-20 クレオ大阪西2階	電 話 6467-5145 FAX 6467-5799	開設日時: 火～金曜日9:30～18:00	土・日・祝休日、年 末年始 (12/29～ 1/3)及びクレオ大 阪西の休館日
就労相談	働く意欲がありながら、様々な就労阻害要因を持った方(若年者・中高年齢者・障がい者・ひとり親家庭の親など)や働くことに不安のある方などを対象に、専門の相談員が、相談者に応じた仕事探しの方法や心構えなどについてのアドバイス、公共的な職業訓練の情報提供、履歴書の書き方、面接の受け方などといった仕事探しの助言・相談を行います。		大阪市地域就労支援センター 電 話: 0120-939-783(無料) FAX: 6567-6891  相談場所: センター、一部の区役所(東淀川区、生野区、城東区) ※開設日時・予約方法等、詳しくはお問い合わせください。	

### 3 相談支援など

種 別	内 容	問合せ先
民生委員・児童委員	生活に困っている方、児童・障がい者・高齢者・ひとり親家庭などで、さまざまな悩みをもっている方々の相談相手となり、また住民と関係行政機関とを結ぶパイプ役として、地域住民の福祉の向上に努める奉仕の精神をもった支援者です。	各区役所 (保健福祉センター) (41～50ページ参照)
見守り相談室	<p>「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」において、各区に福祉専門職の見守り支援ネットワーク(CSW:コミュニティー・ソーシャル・ワーカー)を配置した「見守り相談室」を設置し、次の事業を実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・要援護者名簿に係る同意確認・地域団体への名簿の提供</li> <li>・地域での見守り活動への支援</li> <li>・支援が必要な状態にあるにもかかわらず自ら相談できない方や社会的な孤立に陥るおそれのある世帯等に対する専門的な対応</li> <li>・認知症高齢者の方などが行方不明になった際に地域の協力者へのメール配信による早期発見</li> </ul>	各区社会福祉協議会 (57ページ参照)
生活困窮者自立相談支援事業	生活にお困りごとや不安を抱えた方の相談支援窓口を各区に設置しています。支援員が相談を受けて、どのような支援が必要かを一緒に考え、具体的な支援プランを作成し、寄り添いながら自立に向けた支援を行います。	各区役所 (自立相談支援窓口) (59ページ参照)

## 4 情報提供など

施設名	情報内容	問合せ先
ATC エイジレスセンター	健康や福祉、介護に関する機器や用品を数多く展示しており、専門のスタッフが説明を行います。展示品を実際に見て触って体感することができるほか、装具を付けての高齢者疑似体験や車いす・電動車いす試乗などの体験もできます。また、各種イベント、セミナーも開催し、健康や福祉等に関する最新情報を提供しています。	場 所 〒559-0034 住之江区南港北2-1-10 ATC(アジア太平洋トレードセンター)ITM棟11階  電 話:6615-5123 FAX:6615-5240  利用時間:10:00~17:00 休館日:月曜日、年末年始
住まい情報センター	高齢者等の入居を受け入れる民間賃貸住宅等に関する情報提供を行います。	場 所: 〒530-0041 北区天神橋6-4-20 住まい情報センター 4F住情報プラザ  電 話:6242-1177 (相談専用)  相談受付時間: 平日、土曜日 10:00~18:00 日曜日、祝日 10:00~16:00  休館日:火曜日(祝日の場合は翌日)、祝日の翌日(日曜日、月曜日の場合を除く)、年末年始(12/29~1/3)
大阪市ボランティア・市民活動センター	活動団体・イベントをはじめとするさまざまな分野のボランティア情報(募集・活動団体・イベント・講座等)の提供、相談、活動支援、養成講座、活動団体の交流、広報・啓発(情報誌「COMVO(コンボ)」の発行)などを行います。	場 所: 〒543-0021 天王寺区東高津町12-10 大阪市立社会福祉センター 1階  電 話:6765-4041 FAX:6765-5618  受付時間:月~金9:00~19:00/土 9:00~17:30  休館日:日・祝・国民の休日・年末年始(12/29~1/3)
大阪市消費者センター	啓発展示スペース「くらしのひろばエル」では、消費生活に役立つ情報、書籍、DVD等をご利用いただくことができます。また、消費生活相談の事例や身近な製品の事故情報等をホームページや電子ビラ、生活情報誌などで情報提供を行っています。さらに、消費者被害を未然防止するための講座の開催や、高齢者や高齢者を支援する方に悪質な事業者の手口やその対処方法等を地域で学んでいただけるよう無料で講師の派遣を行います。	場 所: 〒559-0034 住之江区南港北2-1-10 ATC(アジア太平洋トレードセンター)ITM棟3階  電 話:6614-7522 FAX:6614-7525  利用時間: 10:00~18:00 休館日:日曜日・祝日、年末年始(12/29~1/3)