

調 布 市

受付者所属		市役所	
		相談者	
受付者所属課	データ	市民	総計
事務職	保 健		
	医 療	2	2
	福 祉		
保健婦	複 合		
	そ の 他	3	3
	保 健	4	4
	医 療	6	6
	福 祉	1	1
	複 合	1	1
	そ の 他	3	3
全体の 保 健		4	4
全体の 医 療		8	8
全体の 福 祉		1	1
全体の 複 合		1	1
全体の そ の 他		6	6
相談件数の合計		20	20

狛 江 市

受付者所属		市役所			
		相談者			
受付者所属課	データ	ケースワーカー	医師	市民	総計
事務職	保 健			1	1
	医 療			4	4
	福 祉				
専門職	複 合			1	1
	そ の 他				
	保 健	1		1	2
	医 療			2	2
保健婦	福 祉				
	複 合				
	そ の 他		1		1
全体の 保 健				2	3
全体の 医 療		1		6	6
全体の 福 祉			1		1
全体の 複 合				1	1
全体の そ の 他					
相談件数の合計				9	11

## 小 金 井 市

受付者所属	市役所		
		相談者	
			総計
受付者所属課	データ	市民	
介護福祉課	保 健		
	医 療	1	1
	福 祉	10	10
	複 合		
在宅福祉課	保 健		
	医 療	1	1
	福 祉	6	6
	複 合	3	3
児童青少年課	保 健		
	医 療		
	福 祉	1	1
	複 合	6	6
福祉推進課	保 健	3	3
	医 療	1	1
	福 祉	6	6
	複 合	4	4
保育課	保 健	2	2
	医 療	1	1
	福 祉	1	1
	複 合	1	1
	そ の 他	2	2
全体の 保 健		4	4
全体の 医 療		3	3
全体の 福 祉		23	23
全体の 複 合		9	9
全体の そ の 他		16	16
相談件数の合計		55	55

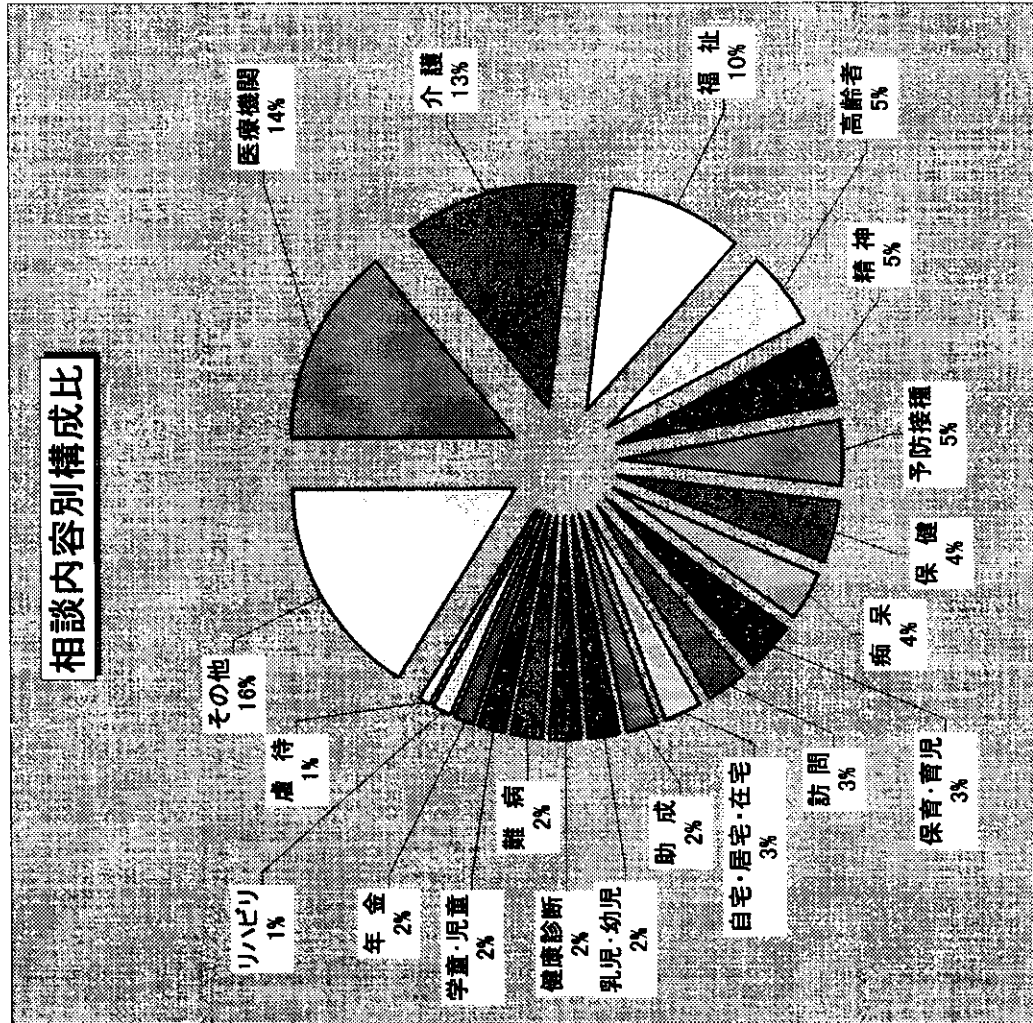
## A 病院

受付者所属	医療機関		
		相談者	
受付者所属課	データ	市民	総計
医事課	保健		
	医療	3	3
	福祉	3	3
	複合	1	1
	その他	1	1
全体の保健			
全体の医療		3	3
全体の福祉		3	3
全体の複合		1	1
全体のその他		1	1
相談者の合計		8	8

## B 病院

受付者所属	医療機関					
		相談者				
受付者所属課	データ	医師	介護保険課	市民	消防署	総計
医療福祉相談室	保健					
	医療			1		1
	福祉		1		1	2
	複合					
	その他					
総合案内	保健					
	医療	1		19		20
	福祉					
	複合					
	その他			2	1	3
病棟	保健					
	医療			1		1
	福祉					
	複合					
	その他					
全体の保健						
全体の医療		1		21		22
全体の福祉			1	1		2
全体の複合						
全体のその他				2	1	3
相談件数の合計		1	1	24	1	27

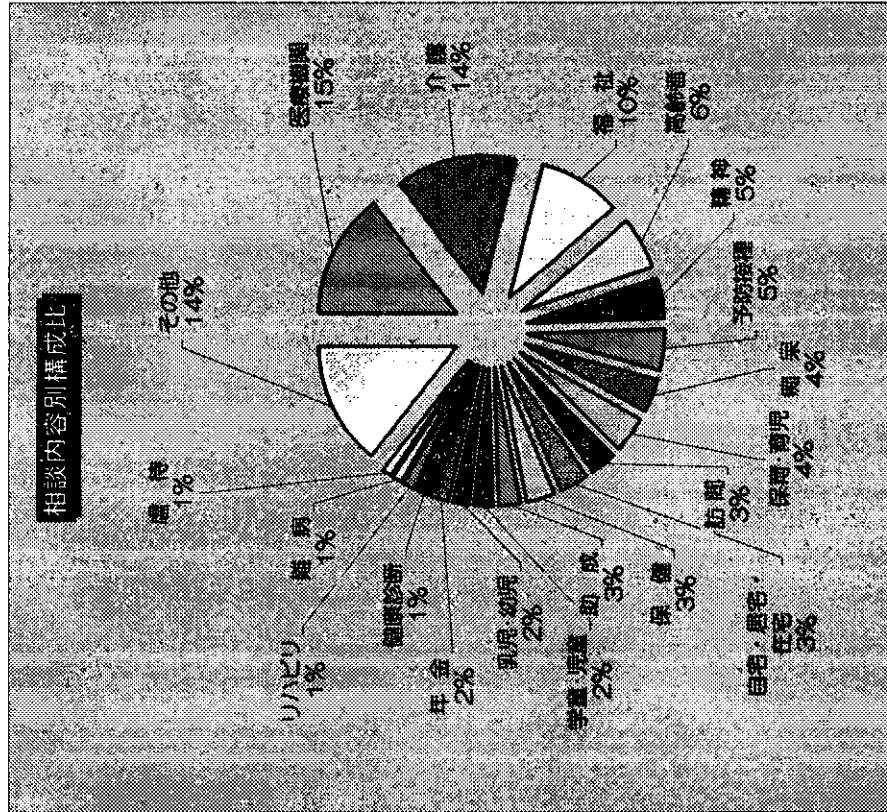
図2 相談内容の構成(保健所・市役所・医療機関)



キーワード	件数	構成比
医療機関	46	14%
介護	40	13%
福祉	31	10%
高齢者	17	5%
精神	16	5%
予防接種	15	5%
保健	14	4%
痴呆	12	4%
保育・育児	11	3%
訪問	10	3%
自宅・居宅・在宅	9	3%
助成	7	2%
乳児・幼児	7	2%
健康診断	7	2%
難病	7	2%
学童・児童	6	2%
年金	5	2%
リハビリ	4	1%
虐待	3	1%
その他	51	16%
合計	318	100%

図3 相談内容の構成(市役所・病院)

キーワード	件数	構成比
医療機関	41	15%
介護	39	14%
福祉	27	10%
高齢者	17	6%
精神	13	5%
予防接種	13	5%
痴呆	11	4%
保育・育児	11	4%
訪問	9	3%
自宅・居室・在宅	9	3%
保健	9	3%
助成	7	3%
学童・児童	6	2%
乳児・幼児	6	2%
年金	5	2%
健康診断	4	1%
リハビリ	4	1%
難病	3	1%
虐待	3	1%
その他	40	14%
合計	277	100%



# 医療機関

相談者	受付者所属課	受付者所属	受付方法	本来の窓口	問い合わせ・相談の内容	対応方法
市民	健康課保健婦	市役所	電話	健康課	職場の検診で胃カメラの精密検査が必要といわれたため、胃カメラができる医療機関を知りたい。	市内の自宅近くの病院、医院をいくつか紹介。
市民	高齢者センター	福祉施設			かかりつけの医師、医療機関を紹介してほしい。	本人宅近辺で開業している診療所を紹介する。
市民	保健婦	市役所			検診を受けたが、医療機関の対応が悪かった。	
市民	福祉推進課	市役所	電話来所		確実で信頼のある医療機関の紹介(ex. ○○の病気についてよい病院はどこですか、という質問。担当者は病院の体制、経理面からみた情報をもっているが、公の立場としては、答えられない質問で困る。)	
市民	在宅福祉課	市役所	電話来所		医療機関(入院等)についての情報がほしい	
市民	健康課保健婦	市役所	電話		医療機関の苦情について。	ひまわり及び民間相談機関を紹介
市民	健康課保健婦	市役所	電話	保健所	精神障害のある高齢者が排菌の疑われる結核となり、至急入院できる医療機関を探してほしい。	対応可能な医療機関を紹介
市民	健康課保健婦	市役所	電話		性感染症の症状、医療機関の問い合わせ、パートナーにどう伝えたらよいか。	
市民	健康課事務職	市役所	来所		休診の多いお盆休みに診療している医療機関を教えてください。	
市民	健康課事務職	市役所	電話	保健所	初めて受診した医療機関で、説明もなく態度が非常に悪かった。診療に不安感。	
市民	健康課保健婦	市役所	電話		医療機関の苦情について。	ひまわり及び民間相談機関を紹介

市民	健康課保健婦	市役所	電話	医療機関	2才の子の顔のひっつき傷あとがなかなか消えない。小児科には、もうできることはないといわれた。あとはどこに行けばよいか。(医療)	
市民	健康課保健婦	市役所	電話	医療機関	血液型を調べてほしい。(医療)	医療機関で検査してもらおう伝える。
市民	健康課事務職	市役所	電話	健康課	吉祥寺南口にある整形外科(医療)	病院名、TELを教えた。
市民	健康課保健婦	市役所	電話	主治医	10Wの妊婦。お水のようなおりもの、量が増えている。どうしたらよいか。(医療)	主治医に受診をすすめる
市民	健康課歯科衛生士	市役所	電話	歯科医院	歯周病で10数本抜歯しなければいけないといわれたが、心疾患・糖尿病をかかえていて心配である。(医療)	ワーファリン等投薬中であり、不整脈などもあるようなので、循環器内科と連携できる大学病院を勧める
市民	健康課歯科衛生士	市役所	電話	歯科医院	約10年、拒食と過食の摂食障害をくりかえし、口中はひどい状態である。何回か激痛に耐えてきたが、食物をあまり噛めないで治療を受けたい。現在、過食中。(医療)	相談者の話から、口の中の状態は容易に察することができるが、治療への恐怖心も強い。いろいろな面から話をきいた。相談者の住まいの近くの歯科医療機関に事情を話し紹介する。他の医療機関の受診を拒否しているため、保健所の保健婦さんとの面接を勧める。
市民	障害者福祉課CW	市役所	来所	医療機関	視覚障害に関する相談(医療)	杏林大学病院を紹介
市民	保健婦	市役所		小児科	専門(たとえば循環器など)病院を教えてください(医療)。	
市民	保健婦	市役所			往診医を紹介してほしい(医療)。	
市民	保健婦	市役所			現在入院中の病院で転院を示唆されているが、どうしたらよいか(医療)。	

市民	専門職	市役所	電話	保健年金課	母親から電話あり。転入したとき、乳医療証の手続きをしたがまだ届けていない。(福祉)	保健年金課を紹介
市民	専門職	市役所	電話		歯科(矯正)に関する問い合わせ(医療)	
市民	事務職	市役所	電話	保健年金課	乳医療証について(福祉)	保健年金課を紹介
市民	事務職	市役所	電話		胃を全摘出しており、食事の指導及びサービスについて(医療)	栄養士を紹介
市民	福祉推進課	市役所	来所	健康課	高額療養費等医療費給付相談(一部)(福祉)	健康課へ紹介
市民	福祉推進課	市役所	電話来所	保健所	未熟児等にかかる養育医療、育成医療相談(育児)	保健所へ紹介
市民	介護福祉課	市役所	その他		日頃、高血圧、2～3日前から様子がおかしい。主治医に相談したら、すでに紹介済みなのですぐ救急車で府中病院に行けと指示があったが、府中病院では次回受診予約日にくるよう、救急では診ないといわれた。こういう場合はどうしたらいいか。(医療)	
市民	健康課保健婦	市役所	電話	かかりつけ医	各専門医院がどこにあるのか、どのように受診したらよいか。(医療)	
市民	健康課保健婦	市役所	電話		老人専門病院への入院について。(医療)	受け入れ可能な医療機関を紹介
市民	健康課事務職	市役所	電話	医療機関	医療費が非常に高い、医者にじかに聞けないので、どこに問い合わせればよいか。(医療)	
市民	健康課事務職	市役所	手紙		病院の待ち時間が非常に長く、診療は1～2分で終わってしまい、不安である(医療)	
市民	健康課事務職	市役所	電話		良い医者を紹介してほしい。(医療)	



市民	健康課歯科衛生士	市役所	電話	保健所	作業所で、年1回歯科検診を受けている知的障害者が、治療が必要といわれたが、どこで治療を受けたらよいかかわからない。(医療)	対応可能な医療機関を紹介
市民	健康課歯科衛生士	市役所	電話	かかりつけ医	白血病の治療をしているが、歯科治療を受けてよいかどうかかわからない。(医療)	都立府中病院を紹介
市民	健康課歯科衛生士	市役所	電話	入院していた病院	入院中に経管栄養になった70歳男性。経口摂取に変えたいが、どのようにしたら良いかわからない。(医療)	大学病院を紹介
市民	健康課歯科衛生士	市役所	電話	保健所	知的障害があり、口腔清掃が困難、また歯科治療はどうかかわらないか。(保健・医療)	保健所及び大学病院を紹介
市民	健康課歯科衛生士	市役所	電話	かかりつけ医	HIV患者、歯科治療したいが出血傾向あり。(医療)	大学病院を紹介
市民	健康課歯科衛生士	市役所	電話		10年前に大学病院で行ったインプラントが動揺しているため治療したいが、通院が困難になったので、近隣で診てくれる歯科医院を教えてください。(医療)	対応可能な医療機関を紹介
市民	健康課栄養士	市役所	来所	かかりつけ医	アレルギ―等で食事制限が出されているが、複数の病院にかかかっていて指示が異なる。どうしたらよいか。(医療)	
市民	健康課保健婦	市役所	来所		事情があり健康保険に加入できない場合の医療費について。	

# 介 護

相談者	受付者所属課	受付者所属	受理方法	本来の窓口	問い合わせ相談の内容	対応方法
市民	介護保険課事務職	市役所	来所	在宅介護支援センター	毎日、喘息の発作があるため調理などの日常生活に支障があるが、介護保険の要介護認定は「非該当」だった。そのため、自費でヘルパーを雇っているが、経済的負担が大変である。何か支援策はないのか。	要介護認定が「非該当」なので介護保険サービスは受けられないが、独自の日常生活支援事業の生活支援ヘルパー派遣なら必要に応じて受給できる。担当地区の在宅介護支援センターに連絡し、訪問調査を依頼した。
市民	介護保険課事務職	市役所	来所	保健所 高齢者福祉課	① 初期痴呆と診断されていた父親が精密検査の結果、梅毒4期の進行性痴呆と診断された。母親も感染しており、梅毒4期の進行性痴呆であることが判明。介護保険適用の有無を含めて具体的な治療やケアはどうすればいいか。 ② 両親が二人とも入院ということになれば経済的な負担が大きい	① 父親がすでに入院している精神科医療機関に母親も入院させるよう助言。 ② 高齢者福祉課で「マル福」(65～69歳医療費助成)の申請を行なうよう助言。
市民	介護保険課事務職	市役所	電話	保健所	慢性肝炎でマル特医療証(難病医療費助成証)を所持している高齢者が、介護保険で訪問看護を受けた場合、国の特定疾患治療研究事業と同様に公費助成の対象となり自己負担は発生しないのか。	保健所に照会したところ、介護保険制度との関係で明確な回答が得られなかったため、東京都衛生局特殊疾病対策課に照会。「難病医療費助成証」を所持していれば、都単独疾病でも介護保険の訪問看護の自己負担は発生しない」との回答を得て伝えた
市民	高齢者センター	福祉施設			介護保険サービスを利用したい。	要介護等の認定申請手続きをする。(申請用紙の提供、保険者への提出)
市民	高齢者センター	福祉施設			現在の要介護等の内容に納得できない。	要介護等の区分変更申請手続きをする。(申請用紙の提供、保険者への提出)

市民	高齢者センター	福祉施設			要介護等の認定内容や事業者のサービス内容について、不服を申し立てたい。	居宅介護支援事業者(介護支援専門員)と連絡の上、保険者の介護保険課等の相談窓口につなぐ。必要に応じて、国保連の苦情相談窓口につなぐ。
市民	高齢者センター	福祉施設			通所介護事業を利用したい。	居宅介護支援事業者(介護支援専門員)と連絡の上、通所介護・通所リハを位置付けた居宅サービス計画を作成の上、利用につなぐ
市民	高齢者センター	福祉施設			要介護等の認定は非該当であるが、通所サービスを利用したい。	市高齢者福祉課・健康推進課と連携の上、高齢者介護予防サービス、地域機能訓練事業、介護予防、健康づくり事業等の利用につなぐ。
市民	高齢者センター	福祉施設			要介護等の認定は非該当であるが、訪問看護サービスを利用したい。	主治医と連携の上、医療保険による訪問看護の利用につなぐ。
市民	高齢者センター	福祉施設			ホームヘルパーによる家事や介護を受けたい。	居宅介護支援事業者(介護支援専門員)との連携の上、訪問介護サービスの利用につなぐ。
市民	高齢者センター	福祉施設				NPO法人や福祉事業団、シルバー人材センターのサービスを紹介する。
市民	高齢者センター	福祉施設			介護休養や介護者の所用のため数日間高齢者本人を預かってほしい。	居宅介護支援事業者(介護支援専門員)と連携の上、短期入所生活介護、短期入所療養介護の利用につなぐ。必要に応じて、利用限度日数の振り替え拡大措置の手続きを進める。

市民	高齢者センター	福祉施設				要介護等の認定は非該当もしくは、介護保険の支給限度日数を利用し尽くしたが短期入所を利用した い。	市高齢者福祉課と連携の上、自立支援・緊急時対応型ショートステイの利用につなぐ。
市民	高齢者センター	福祉施設				在宅介護が限界に達しており、施設に入所させた い。	介護老人福祉施設、介護老人保健施設を紹介する。
市民	高齢者センター	福祉施設				重度の障害をもっており、介護保険のサービスだけでは在宅生活が成り立たない。	市の障害者施策担当課と連携の上、介護保険サービスと障害者に対するサービスの併用・調整を図る。
市民	高齢者センター	福祉施設				高齢者福祉の制度や高齢者の心身の特徴、具体的な介護方法について学びたい。	高齢者在宅サービスセンター、コミュニティセンター、日赤等で実施している、家族介護者教室につなぐ。
市民	高齢者センター	福祉施設				介護の仕事の資格をとりたい。	介護福祉士の指定養成校もしくはホームヘルパーの養成研修を実施している機関、東京都福祉人材開発センターを紹介する。
市民	介護福祉課	市役所	電話来所			介護度が実態に合っていない	
市民	介護福祉課	市役所	電話			介護保険のサービスを受けるためには手続きはどうしたらいいか	
市民	介護福祉課	市役所	電話			浴槽や洗面台を取り替えたいが、介護保険外といわれた。	
市民	介護福祉課	市役所	電話来所			介護サービスを受けていないのに何故保険料を払うのか。	
市民	介護福祉課	市役所	電話来所			65歳未満の方の介護保険料額について	保険年金課を紹介

市民	在宅福祉課	市役所			介護保険対象者が入院中は車いす等のレンタルが受けられないため、障害施設での交付を希望して頂く。しかし、特別にオーダーメイド車いすを必要とするような身体状況にない限り、交付不可であり、対応できない。そういう人は自費で購入するかしないのか。(制度に対する不満をぶつけてくれる方が時々います)一とありあえず、短期間ならば、自費でレンタルすることをすすめている。	
市民	在宅福祉課	市役所	電話来所	広報広聴課 福祉公社 福祉会館 成年後見センター 弁護士会 他	要介護高齢者の財産処分をめぐっての親族のトラブル →法律相談、福祉法律相談、地域福祉権利擁護事業 高齢者財産管理について生活費出し入れを誰に頼んだら良いか →成年後見制度	
市民	在宅福祉課	市役所	電話来所		要介護・痴呆性高齢者のサービスについての質問	
市民	健康課保健婦	市役所	来所	保健所 かかりつけ医	痴呆症状のある高齢者の介護と対応についての相談	保健所を紹介
市民	健康課保健婦	市役所	来所	保健所	在宅療養中の痴呆高齢者の介護に限界を訴える家族より、入所施設を紹介してほしい。	対応可能な医療機関を紹介
市民	健康課保健婦	市役所	電話		介護者が緊急入院した40歳代障害者の支援について。	
市民	健康課保健婦	市役所	来所	保健所 かかりつけ医	痴呆症状のある高齢者の介護と対応についての相談	保健所を紹介
市民	健康課保健婦	市役所	来所	保健所	在宅療養中の痴呆高齢者の介護に限界を訴える家族より、入所施設を紹介してほしい。	対応可能な医療機関を紹介

市民	健康課保健婦	市役所	電話		介護者が緊急入院した40歳代障害者の支援について。	
市民	医事課	医療機関		医療機関	「なぜ要介護なのか、もっと重いのではないか」等、介護認定の介護度に対する質問	市役所に不服の申し立てをしてもらうように説明する
介護保険課	医療福祉相談室	医療機関	電話	C6病棟	入院中患者への介護保険認定調査日程調査目的(市役所介護保険課より)	病棟のナースステーションに転送
市民	医療福祉相談室	医療機関	来院	在宅介護支援センター	介護保険を使って自宅内の手すりをつけたい。境南町刺繍者のため西で支援センターを照会したが間違っ来室	在宅介護支援センターに案内
市民	高齢者センター	福祉施設			車椅子や寝台のまま移送してほしい。(介護)	リフト付タクシー、ハンディキャブ、民間の寝台車移送サービス等を紹介する。
市民	高齢者センター	福祉施設			身の回りのちよつとしたことについてボランティア等の支援を受けたい。(介護)	民生委員やボランティアセンターにつなぐ。
市民	介護福祉課	市役所	来所	介護福祉課	ケアマネジャーにプラン作成を頼んだが、いっばいだとことわられた。(介護)	
市民	介護福祉課	市役所	電話来所	介護福祉課	収入が全く無いのに何故保険料を払うのか(介護)。	
市民	介護福祉課	市役所	電話来所	介護福祉課	収入が少なく生活が苦しい。保険料を払えない。減免を。(介護)	

# 福 祉 社

相談者	受付者所属課	受付者所属	受理方法	本来の窓口	問い合わせ相談の内容	対応方法
市民	高齢者センター	福祉施設			ベッド、車椅子、入浴補助用具等の福祉用具を利用したい。	居宅介護支援事業者(介護支援専門員)と連携の上、福祉用具の貸与を居宅サービス計画に位置付け、利用につなぐ。また、必要に応じて、福祉用具購入費の支給制度を活用する。
市民	高齢者センター	福祉施設			実際の福祉用具を色々見てみたい。	在宅介護支援センターの福祉用具展示コーナーもしくは、東京いきいきらいふ推進センターの福祉用具展示場を紹介する。
市民	高齢者センター	福祉施設			福祉施設でボランティア活動をしたい。	自施設での受け入れを検討する、もしくはボランティアセンターを紹介する。
市民	高齢者センター	福祉施設			高齢者福祉の制度や高齢者の心身の特徴、具体的な介護方法について学びたい。	高齢者在宅サービスセンター、コミュニティセンター、日赤等で実施している、家族介護者教室につなぐ。
市民	高齢者センター	福祉施設			福祉関係の仕事をしたい。	東京都福祉人材センターを紹介する。
市民	在宅福祉課	市役所	電話来所	広報広聴課 福祉公社 福祉会館 成年後見センター 弁護士会 他	要介護高齢者の財産処分をめぐる親族のトラブル →法律相談、福祉法律相談、地域福祉権利擁護事業 高齢者財産管理について生活費出し入れを誰に頼んだら良いか →成年後見制度	
市民	医事課	医療機関			車椅子・電動ベッド・ポータブルトイレなどどこで求めるかなど福祉器具に関する質問	今は介護度が問題になるので介護認定を先にしてもらうように説明する。

市民	高齢者センター	福祉施設				自宅での入浴が困難なため、入浴サービスを利用したい。(福祉)	居宅介護支援事業者(介護支援専門員)と連携の上、通所介護・通所リハを活用しての施設入浴につなぐ、もしくは、訪問介護・訪問看護による自宅浴室での入浴介助、訪問入浴サービスにつなぐ。
市民	高齢者センター	福祉施設				食事の宅配サービスを利用したい。(福祉)	ボランティア団体、市の一般福祉サービス、民間事業者による食事宅配サービスを紹介する。
市民	高齢者センター	福祉施設				寝たきりであるが、起居動作の訓練や離床の習慣を身に付け、生活リズムを整えたい。(福祉)	居宅介護支援事業者(介護支援専門員)と連携の上、訪問看護サービスや訪問リハの利用につなぐ。
市民	高齢者センター	福祉施設				都営住宅に住居しているが、浴室・トイレ等の住環境を整備したい。(福祉)	都住宅局開発調整部民間間住宅課と連携し、改善・修繕資金の斡旋を受けられるよう手配する。
市民	高齢者センター	福祉施設				生活保護制度の内容に関する問い合わせ。(福祉)	市の生活福祉課につなぐ。
市民	保健婦	市役所	健康課			住宅改造をしたが、市で費用の一部を負担してくれると聞いたが...(福祉)	
市民	専門職	市役所	保健年金課	電話		母親から電話あり。転入したとき、乳医療証の手続きをしたがまだ届けられていない。(福祉)	保健年金課を紹介
市民	事務職	市役所	社会福祉課	電話		車イスの貸し出しについて(福祉)	社会福祉課を紹介
市民	事務職	市役所	保健年金課	電話		乳医療証について(福祉)	保健年金課を紹介
市民	事務職	市役所	社協	電話		お風呂の利用について(福祉)	社協を紹介



市民	福祉推進課	市役所	来所	健康課	高額療養費等医療費給付相談(一部)(福祉)	健康課へ紹介
市民	福祉推進課	市役所	電話来所	健康課	低所得者層栄養食品支給事業(福祉)	健康課へ紹介
市民	介護福祉課	市役所	電話来所	介護福祉課	手すりや段差をなくす住宅改修をしたい。(福祉)	
市民	介護福祉課	市役所	電話	在宅福祉課	配食サービスを受けたい。(福祉)	
市民	福祉推進課	市役所	電話来所	保健所 高齢者福祉課	生活保護の申請について(福祉)	
市民	福祉推進課	市役所	電話来所		母子家庭に対する援助について(福祉)	
市民	在宅福祉課	市役所	電話来所		障害者手帳の取得方法について知りたい(福祉)	
市民	在宅福祉課	市役所	電話来所		障害者の緊急一時保護制度について(福祉)	
市民	在宅福祉課	市役所		東京都、施設	施設入所(福祉)	
市民	在宅福祉課	市役所	電話来所		特養・養護ホーム、老健、ケアハウス等の施設について、どこにあるか、使うにはどうしたらいいか(福祉)	

# 高齢者

相談者	受付者所属課	受付者所属	受理方法	本来の窓口	問い合わせ相談の内容	対応方法
市民	健康課事務職	市役所	来所	向印百福祉課 または一般医療機関	平成13年度から高齢者の医療のうち薬の分についてお金がかかることになったが、代金が妥当なものかどうか教えてほしい。	一健康保険法等の改正によるもののため主管課である高齢者福祉課を案内した。
市民	介護保険課事務職	市役所	電話	保健所	慢性肝炎でマル特医療証(難病医療費助成証)を所持している高齢者が、介護保険で訪問看護を受けた場合、国の特定疾患治療研究事業と同様に公費助成の対象となり自己負担は発生しないのか。	保健所に照会したところ、介護保険制度との関係で明確な回答が得られなかったため、東京都衛生局特殊疾病対策課に照会。「難病医療費助成証」を所持していれば、都単独疾病でも介護保険の訪問看護の自己負担は発生しない」との回答を得て伝えた
市民	高齢者センター	福祉施設			介護休養や介護者の所用のため数日間高齢者本人を預かってほしい。	居宅介護支援事業者(介護支援専門員)と連携の上、短期入所生活介護、短期入所療養介護の利用につなぐ。必要に応じて、利用限度日数の振り替え拡大措置の手続きを進める。
市民	高齢者センター	福祉施設			痴呆性高齢者が徘徊してしまつた際に搜索する方法はないか。	民間事業者によるPHSを活用した徘徊探知システムを紹介する。
市民	高齢者センター	福祉施設			独居、高齢者夫婦世帯等で、定期的な安否確認や友愛訪問により対人交流を図りたい。	民生委員やほのぼのネット(小地域での住民の互助活動組織)、ボランティアセンターの電話訪問サービス等と連携の上定期的な訪問体制を整備する。
市民	高齢者センター	福祉施設			高齢者福祉の制度や高齢者の心身の特徴、具体的な介護方法について学びたい。	高齢者在宅サービスセンター、コミュニケーションセンター、日赤等で実施している、家族介護者教室につなぐ。
市民	専門職	市役所	来所	社会福祉課 社協	昨年、妻が死亡、現在ひとり暮らしの高齢者から、持病の心筋梗塞があるが、もしものときにどうしたらよいかかわからないと来所された。	社会福祉課及び社協を紹介

市民	在宅福祉課	市役所	電話来所		ひとり暮らし高齢者が虚弱になったり、痴呆症状があらわれたときに、近所等から火災の心配や見守りをしてほしい。 → 友愛訪問員の訪問、軽度生活援助(家事援助サービス)、民生委員による高齢者地域ネットワーク、火災安全システムの給付	
市民	在宅福祉課	市役所	電話来所	広報広聴課 福祉公社 福祉会館 成年後見センター 弁護士会 他	要介護高齢者の財産処分をめぐる親族のトラブル → 法律相談、福祉法律相談、地域福祉権利擁護事業 高齢者財産管理について生活費出入れを誰に頼んだら良いか → 成年後見制度	
市民	在宅福祉課	市役所	電話来所		要介護・痴呆性高齢者のサービスについての質問	
市民	在宅福祉課	市役所	電話来所		ひとり暮らし高齢者のサービスを使いたいというたらいいか。	
市民	在宅福祉課	市役所	来所		精神障害者や重度身体障害者をかかえた家族(特に高齢者)の援助。 親が高齢になったので、障害者の子どもの面倒をみきれない。 痴呆になったら、嫁が舅、姑の面倒をみたくない。妻が夫の面倒をみたくないという相談。(かなり多い)	
市民	健康課保健婦	市役所	来所	保健所 かかりつけ医	痴呆症状のある高齢者の介護と対応についての相談	保健所を紹介
市民	健康課保健婦	市役所	その他	保健所	高齢者在宅居住者の被害妄想、閉じこもり等の痴呆症状への対応について。	保健所を紹介
市民	健康課保健婦	市役所	電話	保健所	痴呆のため精神障害が強くなった高齢者の対応に苦慮している家族からの相談。	保健所を紹介
市民	健康課保健婦	市役所	電話	保健所	精神障害のある高齢者が排菌の疑われる結核となり、至急入院できる医療機関を探してほしい。	対応可能な医療機関を紹介
市民	健康課保健婦	市役所	来所	保健所	在宅療養中の痴呆高齢者の介護に限界を訴える家族より、入所施設を紹介してほしい。	対応可能な医療機関を紹介

# 精神

相談者	受付者所属課	受付者所属	受理方法	本来の窓口	問い合わせ相談の内容	対応方法
市民	障害者福祉課CW	市役所	電話	保健所	精神障害に関する相談	三鷹武蔵野保健所を紹介
警察	生活福祉課家庭児童相談員	市役所	電話来所	入院可能な精神科の医療機関	警察より精神的に混乱した女性がいるとの連絡あり。	保健所に連絡。市担当者と警察、保健婦と協力し、本人に入院を説得。最終的には両親の承諾を得て、近くの医療機関に医療保護入院に至った。
ケースワーカー	専門職	市役所	電話	社会福祉課	市役所CWから、`月経前緊張症`の精神障害者が現在の主治医に不満あり。他により病院はないか、との問い合わせあり。	病院等紹介する
市民	福祉推進課	市役所	電話来所		精神障害者に対する医療費助成を含む生活支援相談。精神障害者には手当て制度がまったく整備されていない。	
市民	福祉推進課	市役所	電話来所	保健所、病院	たとえば、精神障害の人などの処遇について	
市民	福祉推進課	市役所			色々なことについて単一のセッションでは対応できないことが多くあります(ex. 子育ての悩み、虐待、精神保健)。いろいろな機関、社会資源との関係、ネット作りが大切と思います。	
市民	在宅福祉課	市役所	来所		精神障害者や重度身体障害者をかかえた家族(特に高齢者)の援助。 親が高齢になったので、障害者の子どもの面倒をみきれない。 痴呆になったら、嫁が舅、姑の面倒をみたくない。妻が夫の面倒をみたくないという相談。(かなり多い)	