

相談窓口・お問い合わせ

その他の介護保険に関する相談窓口

～施設を利用されている方の気軽な相談相手として～

介護サービス相談員派遣事業

介護サービス相談員派遣事業は、介護サービス相談員が介護保険施設等を訪問し、利用者の気軽な相談相手としてお話を伺い、利用者と事業者の橋渡し役としてサービスが向上するよう事業者働きかけることを目的としています。

介護サービス相談員の業務

- ・利用者の話を聴き、相談に応じること
- ・施設の行事等に利用者と一緒に参加すること
- ・事業所の管理者や職員と意見交換すること
- ・必要に応じてサービスの改善を働きかけること
- ・サービス提供の現状把握に努めること

介護サービス相談員は、活動上知り得た秘密を誰にも漏らしません。これは、その職を退いたあとも同様です。



《令和8年度介護サービス相談員受入事業所》

介護サービス相談員派遣事業の趣旨に賛同し、介護サービス相談員を受け入れている事業所は以下のとおりです。

介護老人福祉施設

- 特別養護老人ホーム みちみち ●介護老人福祉施設 憩いの里
- 特別養護老人ホーム えくぼ

特定施設入居者生活介護（介護付有料老人ホーム等）

- 有料老人ホーム サニーライフ越谷北

地域密着型介護老人福祉施設

- 地域密着型介護老人福祉施設 憩いの里 ユニット

認知症対応型共同生活介護（グループホーム）

- 愛の家グループホーム 越谷 ●憩いの里グループホーム ことほぎ
- SOMPO ケア そんぽの家 GH 北越谷

サービス付き高齢者向け住宅

- ゆとり庵北越谷ナーシングホーム

通所介護

- AIAI レイクタウン ●デイサービスセンター みちみち

お問い合わせ 介護保険課 計画担当 TEL.048-963-9305

福祉保健サービスに関する苦情の受け付け

越谷市福祉保健オンブズパーソン制度

●オンブズパーソンとは？

オンブズパーソンは「権限を与えられた代理人」という意味です。福祉保健オンブズパーソンは、福祉保健サービスに関する苦情を公正・中立な立場で調査・判断し、迅速に問題の解決を図ります。

●福祉保健サービスとは？

高齢者や児童、障がい者等に対する福祉サービスの提供、補助金や手当て・救済物資の給付、施設入所の措置等をいいます。ただし、医療行為は除きます。



●申立ての対象にならない苦情とは？

- × 裁判で係争中のものや既に判決等のあったもの
- × 行政不服審査法により審査請求をしているもの及び既に確定しているもの
- × この制度で既に苦情の処理が終わっているもの
- × 施設建設等の要望、本人のサービス適用に結び付かない制度の改善等の要望
- × 苦情の原因となる事実のあった日の翌日から起算して1年以上経過したもの

苦情解決の流れ

- ①苦情申立書をオンブズパーソン事務局（福祉総務課）へ提出してください。その後、オンブズパーソンが面談します。
- ②面談により調査が必要と認めた苦情を調査します。
- ③調査結果を申立受付から45日以内に通知します。
- ④調査の結果、必要に応じて意見表明・是正勧告・制度改善の提言を行います。
- ⑤事業者に係る是正勧告等については、市の機関から要請します。
- ⑥事業者は、是正要請を受けてから45日以内に市の機関へ是正措置を報告します。
- ⑦市の機関は、意見、勧告については是正勧告を受けてから60日以内、提言については90日以内に是正措置を報告します。
- ⑧オンブズパーソンは、市の機関から受けた是正結果の報告を申立人に通知します。
- ⑨市長は、1年間の運営状況についてオンブズパーソンから報告を受け、個人情報の保護に十分配慮して公表します。

お問い合わせ 福祉総務課 TEL.048-963-9320

越谷市まちかど介護相談薬局

「越谷市まちかど介護相談薬局」は、越谷市の指定を受けた薬局の薬剤師が介護保険制度の仕組みやサービス内容、介護で困っていることなどに無料で相談に応じる制度です。下記薬局までお気軽にご相談ください。

(市外局番:048)			(市外局番:048)		
くすりやシーエス薬局	大字平方南町6-2	974-1497	つばさ薬局南越谷店	川柳町3-53-3	940-8044
たから薬局越谷店	大字平方1705-5	970-8477	オリーブ薬局	大成町6-401-1	990-4101
東口薬局	千間台東1-9-12	978-5352	まごころ薬局	東町2-120-60	989-1919
R'センジュドウ薬局	弥栄町1-105-183	979-5559	イオン薬局レイクタウン店	レイクタウン3-1-1	930-7150
永和堂薬局	大字弥十郎568-3	979-9258	共創未来レイクタウン薬局	レイクタウン6-1-8	972-5121
あるも薬局	東越谷9-32-6	940-2601	コスモ薬局レイクタウンDMビル	レイクタウン8-10-6	973-7490
サン薬局	大字増森247-5	969-3577	きらり薬局レイクタウン	レイクタウン8-7-7	971-7504
花田薬局	花田2-33-22	963-5253	けんゆう薬局	大沢3-10-10	978-5376
ふれあい薬局	東越谷9-1-1	962-8911	ハート薬局北越谷店	大字大沢3190-2	966-7806
訪問薬樹薬局 越谷	東越谷10-36-7	962-0010	みはる薬局	大字大沢3219-10	960-3399
薬樹薬局越谷	東越谷10-36-8	964-9994	安心堂薬局	赤山町1-163	962-4349
アクア薬局千間台店	千間台西4-19-37	970-3630	昭和堂薬局	中町10-26	969-1611
共創未来大袋薬局	大字袋山1557-26 コーポ並木104	979-3061	ニコニコ薬局	赤山町1-198-1	940-3715
クローバ薬局	大字袋山2048-1	976-7377	調剤薬局マツモトキヨシ越谷駅西口店	赤山本町2-11	960-2330
サンコー薬局	大字袋山1361-8	979-1141	あおぞら調剤薬局赤山店	赤山町2-236-10	972-4733
鈴木薬局	千間台西1-67トスカ4F	978-3741	弥生薬局	弥生町1-9	965-3386
鈴薬局大袋店	大字袋山1199山崎ビル1F	940-8273	ファミリー薬局越谷弥生町店	弥生町14-20	940-3969
阪神調剤薬局せんげん台店	千間台西2-12-14	978-7386	かばさん薬局越谷店	弥生町3-25高橋ビル1F-A	971-6560
コジマ薬局	千間台西1-10-9	977-6331	あおぞら薬局越ヶ谷店	越ヶ谷2-4-26	962-7171
イオン薬局せんげん台店	千間台西3-2-12	912-0415	ゆうあい薬局	赤山本町8-2	964-2400
せんげん台薬局	千間台西1-13-9月ビル2階	940-9172	ひかり薬局	南越谷1-6-62コーポ南越谷	989-6555
abc薬局せんげん台店	大字上間久里1041-1	973-3201	昭和中央薬局	南越谷1-17-8	985-9098
りべる薬局越谷大袋店	大字大竹554-3	975-1193	I&H埼玉医療センター薬局	南越谷2-1-50	967-5897
鈴薬局西越谷店	大字大竹40	940-5295	リズム薬局七左店	新越谷1-26-2	940-3241
鈴薬局南荻島店	大字南荻島4265-1	967-5480	サイトウ薬局	南越谷3-19-10	966-3954
きたこし薬局	北越谷2-32-1 セントローズ1F	971-0263	ハート薬局南越谷店	南越谷2-14-41	993-4907
るる薬局	大字大房1040-4	970-7123	薬局アポック南越谷店	南越谷2-2-12 コアニスビル1F	963-8751
リズム薬局	花田1-21-9	999-6036	ゆみ薬局越谷店	元柳田町3-13	969-5300
越谷クローバ薬局	七左町1-307-3	990-7313	薬局マツモトキヨシ新越谷駅プラザ館店	南越谷1-11-4新越谷 プラザエプラザ館1F	988-8021
すみれ薬局	神明町3-3-11	969-7271	調剤薬局マツモトキヨシ新越谷店	南越谷2-1-39	969-2551
えびす薬局	蒲生寿町14-35	972-5031	イオン薬局南越谷店	南越谷1-2876-1	911-3203
コスモ薬局越谷東	瓦曽根2-1-27	960-3810	なの花薬局新越谷駅前店	南越谷4-11-5	972-4364
コスモ薬局在宅療養支援センター	瓦曽根2-9-20	971-5550	※令和8年7月現在		
そね薬局	瓦曽根1-20-35	951-4191			
藤助薬局	蒲生1-5-45	986-3023			
中島博心堂薬局	蒲生茜町17-16-101	988-4193			
メープル薬局越谷店	瓦曽根1-6-14	940-0966			

●まちかど介護相談薬局に関するお問い合わせ先
一般社団法人 越谷市薬剤師会
[越谷市東越谷 10-31 TEL.048-960-4100]

介護保険以外の独自サービス

越谷市の主な高齢者福祉保健サービスなど

介護保険サービスのほかにも、高齢者等の方々が各々の生活状況や身体状況に応じ、自立した生活を送ることができるように、また、高齢者等を介護する方々の負担が軽減されるように、日常生活を支援する様々なサービスを提供しています。

在宅福祉

訪問理美容サービス事業

自分で理容所・美容所に行くことができない方の自宅に理美容師が出張し、理美容サービスを提供します。出張料を市が負担します。サービス代金は自己負担です(申請時期により年4回まで)。

対 象 者	市内に住所を有し、在宅している方で下記のいずれかに該当する方
	①要介護3・4・5の認定を受けている65歳以上の方
	②下肢・体幹で身体障害者手帳1級または2級の交付を受けている方
費 用 等	③療育手帳AまたはAの交付を受けている方
	理美容代金は自己負担
問い合わせ	地域包括ケア課 ☎048-963-9163 障害福祉課 ☎048-963-9164
	こども福祉課 ☎048-963-9172

生活支援短期宿泊事業

見守りや部分的介護が必要な方で、一時的に介護者が病気や事故等で介護が困難になったとき、特別養護老人ホーム等で、空きベッドを利用して一時的に生活管理の支援を行います。年間14日間以内です(空きベッドがあるとき)。

対 象 者	介護保険の認定の対象外となる、65歳以上の方で、心身の状況、生活環境等の理由により日常生活を営むうえで支障のある方
費 用 等	1日：2,500円
問い合わせ	地域包括ケア課 ☎048-963-9163



緊急通報システム

発作症状を伴う疾患がある一人暮らしの高齢者等を対象に、緊急通報センターに繋がる緊急通報装置を貸与し、緊急通報、健康相談、安否確認業務を行うことで、緊急時の安全の確保と不安の解消を図ります。

対 象 者	次の①～④の全てに該当する方
	①65歳以上の方
	②発作症状を伴う疾患があり、一人または高齢者のみで生活をしている方
	③市内に住所を有し、現に居住している方
費 用 等	④市民税非課税世帯に属する方
	無料
問い合わせ	地域包括ケア課 ☎048-963-9163

