

地域支援スーパーバイズ事業（権利擁護相談）

地域支援スーパーバイズ事業とは、認知症や知的障がい・精神障がいなどにより判断能力が十分でない方の困りごとや、成年後見制度の利用などの相談に対応する行政、高齢者・障がい者相談機関、その他事業所など関係機関・団体を対象に、弁護士会・社会福祉士会と連携し、電話相談や来所による専門相談で助言や情報提供を行うものです。

次のような相談に助言しています。

- 年金を親族が管理しているが、本人のために使われていないようだ。
- 悪質商法にのせられて不必要なものを買わされているようだ。
- 知人から財産を侵害されている。
- 多額の借金をしてしまい、生活困難になっている人をどう支援すればいいのか。
- 親亡き後、障がいのある子の財産の管理は誰にたのめばいいのか。
- 成年後見制度の利用が必要だが、どのようにすればいいのか。 など

【権利擁護専門相談窓口】

【大阪市・堺市以外】

大阪府社会福祉協議会 地域福祉部 権利擁護推進室

所在地 〒542-0065 大阪府中央区中寺1丁目1番地54号 大阪社会福祉指導センター3階

電話 06-6191-9500 職員による電話相談（月曜日～金曜日の10時～16時。祝日・年末年始除く）

専門職による相談は事前予約が必要。（相談日 木曜日13時～・14時半～）

【大阪市】

大阪市成年後見支援センター

所在地 〒557-0024 大阪府西成区出城2丁目5番20号 大阪市社会福祉研修・情報センター3階

電話 06-4392-8282 職員による電話相談（月曜日～土曜日の9時～17時。祝日・年末年始除く）

専門職による相談は、区役所・地域包括支援センター・総合相談窓口（ランチ）・障がい者基幹相談支援センター等からの事前予約が必要。

【堺市】

堺市権利擁護サポートセンター

所在地 〒590-0078 堺市堺区南瓦町2番1号 堺市総合福祉会館4階

電話 072-225-5655 職員による電話相談（月曜日～金曜日の9時～17時30分。祝日・年末年始除く）

専門職による相談は事前予約が必要。（相談日 木曜日13時～16時）

センターへの相談に際しては、まず地域包括支援センター、障がい者基幹相談支援センター等にご相談ください。

社会福祉事業所における苦情解決第三者委員の設置促進について

大阪府社会福祉協議会
運営適正化委員会

厚生労働省では、苦情解決の体制や手順を記載した「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」を通知し、福祉サービスを提供する経営者が自ら苦情解決に積極的に取り組む際の参考とするようにしています。

この通知を受け、当委員会においても、社会福祉事業所における苦情解決のための第三者委員の設置促進のため、研修の実施やポスター・リーフレット等の配布などの支援を行っているところです。

各事業所におかれては、当委員会のポスター・リーフレット等を活用していただき、第三者委員の設置や機能拡充に取り組んでいただければ幸いです。

私たちは福祉サービスの向上をめざしています

この事業所の福祉サービスについて
改善してほしいことや要望など
なんでもご相談ください

自分が思っていたようなサービスが受けられない
職員の話や言葉づかいに悩んでしまった
サービス内容についてわかりやすい言葉で説明してもらいたい
もう少しじっくりと話を聞いてほしい

まずは、サービスを利用している事業所へご相談ください

事業所
〒
責任者
TEL
担当者
受付担当者
FAX
担当者
E-mail

事業所に苦情や意見が言い出さないと、事業所との話し合いで解決できなかったとき
こちらでもご相談をお受けします

福祉サービス苦情解決委員会
大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会
TEL: 06-6191-3130 FAX: 06-6191-5660
E-mail: tekisei@osakafusyakyo.or.jp
相談日 月～金曜日 10:00～16:00 (土・日・祝祭日を除きます)

利用者と事業所の双方の話し合いによる解決をめざし、助言、相談、調停、あっせんなどを行い、苦情解決のお手伝いをいたします。

運営適正化委員会のポスター

令和4年度 Zoomによるオンライン研修
苦情解決第三者委員研修会

これから活動始める第三者委員の方、委員活動をどのようにしてもらえばいいのかわからない事業者の方、その他関心のある職員の方、どなたでもご参加ください。

日時 令和4年12月19日(月) 13時30分～16時30分
場所 職場または自宅でオンライン講義・演習
対象 福祉サービス事業者 (社会福祉施設、社会福祉協議会、民間企業等)、第三者委員、苦情受付担当者、苦情解決責任者、その他関心のある職員の方
定員 先着60名様 ※定員に達した時点で締め切らせていただきます。
参加費 3,000円(振込)
申込締切 令和4年11月18日(金)
※受講可否は、申込締切後1週間以内でメールにてお知らせします。参加費の振込先についても受講可否メールに記載します。
主催 社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会・大阪福祉人材支援センター

【内容】

01 講義 「苦情解決のしくみにおける第三者委員の役割について」
講師: 梅花女子大学 心理こども学部 こども教育学科 教授 井元 真澄 氏

02 報告 「事業所における第三者委員活動等について」
報告施設: 社会福祉法人 ひじり福祉会 特別介護老人ホーム 紅葉の郷
理事長 安達 弘 氏
第三者委員 稲井 信也 氏

03 グループワーク 利用者の声を聴く工夫とは」

新型コロナウイルス感染症の影響により研修が延期・中止になる可能性があります。予めご了承ください。

【お問い合わせ】
大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会 事務局
TEL: 06-6191-3150 FAX: 06-6191-5660

お申込みはこちらから！

昨年度、開催した研修会(今年度12月開催予定)

事業所内に掲示するポスター、リーフレット等を希望する方は、運営適正化委員会事務局までご連絡ください。必要部数をお送りいたします。

TEL: 06-6191-3130 (相談専用) E-mail: tekisei@osakafusyakyo.or.jp

大阪府 福祉サービス第三者評価

～『信頼され、選ばれる事業所』をめざして～

■福祉サービス第三者評価って何？

- ☞福祉サービスを提供する施設・事業所のサービスの質について、公正・中立な第三者評価機関（大阪府認証）が専門的・客観的な立場から評価を行う取組みです。
- ☞評価結果は、大阪府ホームページ等で公表され、利用者及びその家族等が施設・事業所を選択する際の情報資源となります。

「第三者評価」受審の3つのメリット！

施設・事業所の成長につながる！	<ul style="list-style-type: none">▶事業者が提供しているサービスの質について改善点が明らかになります。▶改善点が明らかになるため、サービスの質の向上に向けて具体的な目標が設定できます。▶第三者評価を受ける過程で、職員間での諸課題の共有化と改善意欲の醸成が促進されます。
利用者等にアピールできる！	<ul style="list-style-type: none">▶評価結果を公表することにより、より多くの方々に事業所をPRできます。▶サービスの質の向上に向けて、職員が一丸となって取り組んでいる姿勢をアピールできます。▶さらに、継続受審することにより、改善意欲の高さと、施設・事業所及び職員の成長を知ってもらうことができます。
求職者にアピールできる！	<ul style="list-style-type: none">▶公表された評価結果により、求職者に対して「当該施設・事業所の理念・基本方針」や「利用者に対する考え方」「福祉人材の確保・育成計画」「人事管理の体制整備」等を周知・PRすることができます。▶施設・事業所の見える化につながり、安定的な人材確保を促します。

- * 第三者評価を受審し、評価結果を公表することにより、社会福祉法人が経営する社会福祉施設の措置費の弾力運用が可能になる場合があります。ご不明な点については、法人所轄庁（大阪府、政令指定市及び中核市の法人所管課）にお問合せください。
- * 第三者評価の受審の際に、児童福祉分野では、次のサービス種別で補助金などの金銭的補助を受けることができます。ご不明な点等については、各市町村の保育所・放課後児童健全育成事業の所管課にお問合せください。
 - ・保育所（公定価格の加算として受審料の2分の1程度補助（上限15万円・5年に1回））
 - ・放課後児童健全育成事業（子ども・子育て支援交付金による受審料の満額補助（上限30万円・3年に1回））
- * また、障がい福祉分野においては、令和3年度障がい福祉サービス等報酬改定において、就労継続支援A型の基本報酬算定方法にスコア方式が導入され、そのスコア評価の一つとして「前年度末日から過去3年以内の第三者評価の受審状況」が盛り込まれています。ご不明な点等については、各指定・指導権者にお問合せください。

受審事業者の声



- 施設全体としての人員確保やPCネットワークの構築、各種支援マニュアルの整備、事業計画の策定等については、ご指摘頂いた内容を各職員間で共有し、PDCAサイクルの継続実施につなげていければと思います。ありがとうございました。【多機能型事業所】
- 当園の特色や保育方針、当法人の運営理念などを評価調査員の方がとてもよく理解して下さいまして丁寧な評価して頂きました。【保育所】
- 自己評価を通して、サービス内容の振り返りができ、また、評価機関の方から、多くのご意見を頂戴でき、今後のサービスの向上に大変役立ちました。【児童発達支援センター】
- 自分たちが考えたサービスについての妥当性の検証ができた点、職員間で第三者評価についての知識が深まる点、実際に担当する職員のレベルアップにつながっている点を感じたいと思っています。【特別養護老人ホーム】

大阪府 福祉部 地域福祉推進室 地域福祉課

〒540-0008 大阪市中央区大手前3丁目2-12
TEL: 06-6944-9167 FAX: 06-6944-6681

大阪府 第三者評価

検索

大阪府ホームページ : <https://www.pref.osaka.lg.jp/chiikifukushi/daisansha/index.html>



◆大阪府の認証評価機関一覧◆

(令和5年5月17日現在17機関)

認証番号	評価機関名	所在地	連絡先	評価実施分野		
				高齢	障がい	◎児童
270003 ※	特定非営利活動法人 ふくてっく	大阪市阿倍野区	06-6652-6287	●	●	●
270006	特定非営利活動法人 カロア	泉佐野市	072-464-3340	●	●	●
270012 ※	特定非営利活動法人 ニッポン・アクティブライフ・クラブ	大阪市中央区	06-6941-5220	●	●	●
270025	株式会社 第三者評価	大阪市東淀川区	06-6195-6313			●
270033 ※	株式会社 H.R.コーポレーション	兵庫県西宮市	0798-70-0651	●	●	●
270040 ※	特定非営利活動法人 NPOかなびの丘	堺市北区	072-255-6336		●	●
270042 ※	一般財団法人 大阪保育運動センター	大阪市中央区	06-6763-4381			●
270048 ※	特定非営利活動法人 エイジコンサーン・ジャパン	大阪市住之江区	06-6615-1250	●	●	●
270049	特定非営利活動法人 評価機関あんしん	岸和田市	072-444-8080	●	●	●
270050	一般社団法人 障がい・介護福祉事業支援 協会	大阪狭山市	072-121-8610		●	●
270051	特定非営利活動法人 ほっと	堺市堺区	072-228-3011	●	●	●
270052 ※	一般社団法人 ぱ・まる	堺市堺区	072-227-4567	●	●	●
270054	株式会社 ジャパン・マーケティング・エージェ ンシー	大阪市中央区	06-6263-0141	●	●	●
270056	一般社団法人 関西福祉サポート社中	大阪市淀川区	06-7777-1037	●	●	●
270057	株式会社 E Mアップ	兵庫県西宮市	0798-65-3935			●
270058	株式会社 評価基準研究所	東京都千代田区	03-3251-4150			●
270059	株式会社 JAC機構	堺市西区	072-249-7882	●		

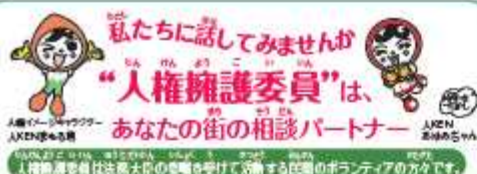
◎児童福祉分野については、保育所・児童館・放課後児童健全育成事業が対象。

※全国社会福祉協議会による全国共通の社会的養護関係施設等（児童養護施設、乳児院、児童心理治療施設、児童自立支援施設、母子生活支援施設、ファミリーホーム及び自立援助ホーム）第三者評価機関認証を受けている機関（17機関中7機関）

担当：大阪府 福祉部 地域福祉推進室 地域福祉課 調整グループ

TEL（代表）06-6941-0351（内線2491）、（直通）06-6944-9167

URL:<https://www.pref.osaka.lg.jp/chiikifukushi/daisansha/index.html>



1 どんな人?

現在約14,000名いる人権擁護委員は、全国の各市町村に配置されています。

人権擁護委員は、日常生活に埋もれている人権問題をすくい上げるために、市町村長の推薦を受け、法務大臣から委嘱されます。

人権問題の解決にはきめ細かな支援が大切ですので、人権擁護委員には、色々な経歴を持った人が就任しています。

2 どんな制度?

人権擁護委員制度は、昭和23年に創設された歴史ある制度です。

人権擁護委員は、人権尊重の理念を国民に広めるため、法務局職員と共に人権相談や救済のための活動（このリーフレットの説明参照）をするほか、人権教室や講演会など地域に密着した人権啓発活動をしています。

人権擁護委員制度は、民間のボランティアの方々ごと一体となって、人権を守る制度なのです。

3 委員の願い

人権擁護委員は、その職務を行う時、必ずさき(バッジ)を着けています。

さき(バッジ)のデザインは、外枠が「かたばみ」の葉で、中が菊型の「人」の字です。このデザインには、地を這って広がる「かたばみ」のように、人権尊重思想が広がるようにとの願いが込められています。



かたばみ



さき

●人権相談はこちらへ●

人権についての相談はなんでも

みんなの人権110番 ☎ **0570-003-110**

この電話はおかけになった場所の最寄りの法務局・地方自治局につながります。

- 受付時間 平日午前8時30分～午後5時15分(全国共通)
- 一部のIP電話等からは御利用できない場合があります。

学校でのいじめ、虐待など子どもに関する相談はこちら

子どもの人権110番 ☎ **0120-007-110**

子どもの人権についての専用相談電話です。いじめや虐待などの子どもの人権についての相談はこちらへどうぞ。

- 受付時間 平日午前8時30分～午後5時15分(全国共通・通話料無料)

職場でのセクハラ、家庭内暴力などの女性に関する相談はこちら

女性の人権ホットライン ☎ **0570-070-810**

女性の人権についての専用相談電話です。セクハラやDVなどの女性の人権についての相談はこちらへどうぞ。

- 受付時間 平日午前8時30分～午後5時15分(全国共通)
- 一部のIP電話等からは御利用できない場合があります。

インターネットでも相談を受け付けています

パソコン・スマホ・携帯電話共通

インターネット人権相談 検索Q **SOS-eメール**

<https://www.jinken.go.jp/>

※端末の環境により、御利用できない場合があります。



秘密は守ります。
相談は無料です。
気軽にご相談ください。



リサイクル環境
環境省 資源循環局
11-1111-1111

人権イメージキャラクター
人KENまもる君

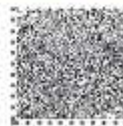
人KENまもるちゃん



今、悩みを
抱える
あなたへ

- 差別を受けた ● 暴行・虐待を受けた
- セクハラ・パワハラを受けた
- いじめ・虐待を受けた
- インターネットによる誹謗中傷など

ひとりで悩まず
法務局に相談を



法務省人権擁護局
全国人権擁護委員連合会

あなたの
その悩み **人権侵害**
かも…

●いじめ・いやがらせ



●虐待



●インターネットでのプライバシー侵害



●差別



もう一人で悩まないで
相談から解決へ



- 全国各地の法務局では、職員や人権擁護委員が人権に関するご相談をお受けしています。
- あなたの悩みの解決のため、最善の方法を一緒に考えます。
- 必要に応じて、事実関係を調査し、事案に応じた適切な措置を講じます。
- いじめ、いやがらせ、虐待などを見たり聞いたりしたときにも、情報をお寄せください。

窓口相談



電話相談



インターネット相談



助言・紹介

法的なアドバイス
専門的な機関を紹介



関係調整

話し合いの仲介
相手方との関係を調整



説示・勧告

人権侵害をした人に
改善を求める



盲ろう者向け通訳・介助員派遣事業

大阪府では、盲ろう者(視覚と聴覚に重複して重度の障がいがある人)の自立と社会参加を促進するため、通訳・介助者を派遣しています。

(地域生活支援事業の都道府県必須事業である「専門性の高い意思疎通支援を行う者の派遣事業」の一つとして実施。)

<事業概要>

1 対象者

大阪府内に居住する、身体障がい者手帳の1級又は2級の盲ろう者

2 派遣対象

次の(1)から(3)のいずれにも該当しない場合に通訳・介助者を派遣します。

(1) 通勤、就業その他の反復継続的な活動に係るものである場合又は別の手段により通訳・介助を受けることができる場合。ただし、次のイロハを除く。

イ 総合支援法に基づく同行援護を通訳・介助者以外の者から受ける場合であって、当該同行援護を受けて行う活動のうち通訳に係るもの(＊)

ロ 総合支援法に基づく指定障害者福祉サービスに係るもののうち通所に係るものであって、当該通所のための介助及び1日当たりの当該サービス利用時間のうち1時間に係る通訳

ハ 反復継続的な活動のうち収入を得ないものであって、日常の当該活動のための移動の介助を行う者(業務として当該介助を行う者を除く。)が病気その他のやむを得ない事情によって当該介助を行うことができないと認められるもの

(2) 通訳・介助者自らが車両又は自転車を運転して介助する場合

(3) 公の秩序又は善良の風俗に反する事項を目的とする場合

(＊)

「同行援護」との併用(同時利用)が可能です。

地域生活支援事業の市町村必須事業である、移動支援との併用等については、居住地の福祉事務所または市町村障がい福祉担当課へお問い合わせください。

3 利用料

派遣に要する費用は無料です。ただし、派遣を受けておこなおうとする活動に関して発生する通訳・介助者の交通費、入場料、その他の費用については、利用者の負担となります。

4 利用申込

原則として派遣を希望する10日前までに通訳・介助派遣を申請してください。あらかじめ利用登録が必要ですので、登録を希望する方は「5お問合せ窓口」にお問い合わせください。

5 お問合せ窓口

社会福祉法人 大阪障害者自立支援協会(盲ろう者等社会参加支援センター)

〒537-0025 大阪市東成区中道1丁目3番 59号

電話 06-6748-0587

FAX 06-6748-0589

E-mail haken@daisyokyo.or.jp

大阪府 HP <https://www.pref.osaka.lg.jp/jiritsushien/jiritsushien/tuuyakukaizyosya.html>