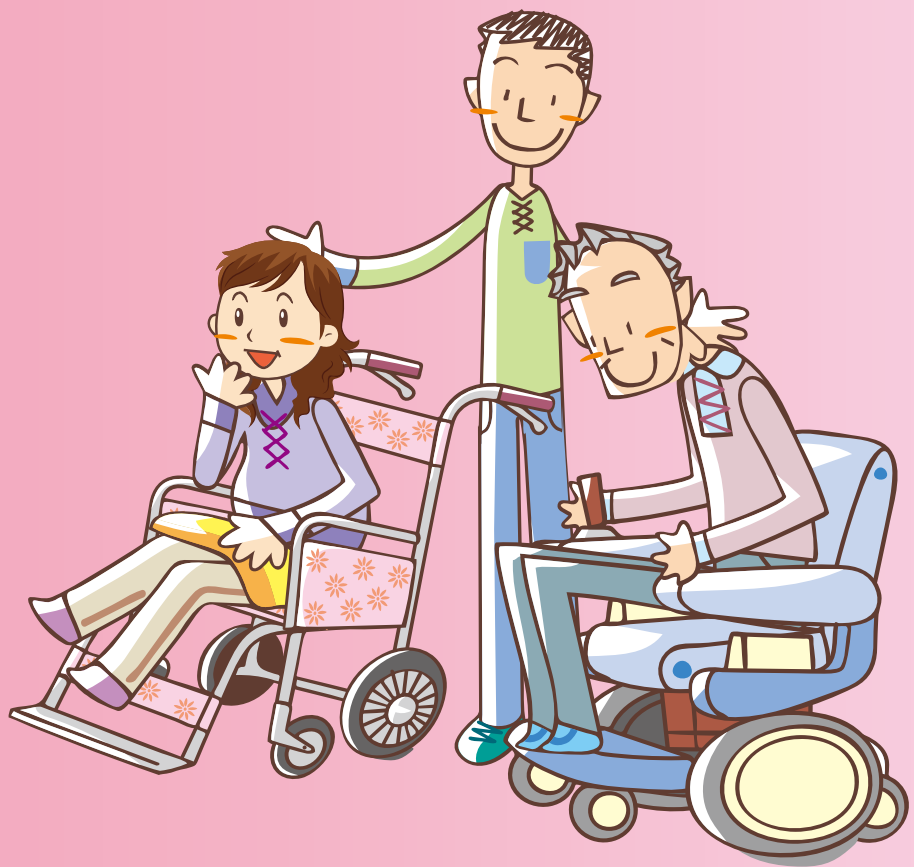


# 高齢者や障害者を支援する人のための 権利擁護の手引き

高齢者や  
障害者の  
生活と権利を  
護るために



社会福祉法人 兵庫県社会福祉協議会

## 【はじめに】

福祉サービス等の契約の支援や財産管理、虐待への対応など、様々な課題を抱える人の権利を護る制度や相談窓口があります。これらの制度や窓口は、福祉分野だけではなく司法、消費生活など多岐にわたり、各分野が連携して、課題の解決にあたることが重要となります。

この「権利擁護の手引き」は、地域で支援にあたる方々に、権利擁護に関連する制度や相談窓口などを知っていただくとともに、事例を通じてその人らしい生活を支援するための「権利擁護」についてご理解いただくために作成しました。

全ての人が、高齢になっても、障害があっても、自分らしく住み慣れた地域で暮らし続けられる地域づくりのために、支援者の活動・業務の一助となれぱと願っております。

## 【目 次】

### 制度編 1 ページ

|                    |        |
|--------------------|--------|
| ・ 成年後見制度           | 2 ページ  |
| ・ 福祉サービス利用援助事業     | 6 ページ  |
| ・ 虐待への対応           | 10 ページ |
| ・ 消費者被害への対応        | 12 ページ |
| ・ 福祉サービスに関する苦情解決制度 | 14 ページ |
| ・ 用語の解説            | 16 ページ |

### 事例編 17 ページ

### 資料編 30 ページ

# 制 度 編

- 判断能力が不十分な人に代わって、契約や財産管理を代理する  
「成年後見制度」
- 判断能力に不安がある人の、  
福祉サービス利用や日常的金銭管理を支援する  
「福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）」
- 暴力や暴言、金銭搾取から守り、尊厳ある生活を支えるために  
「虐待への対応」
- 高齢者・障害者を悪質商法の被害から守るために  
「消費者被害への対応」
- 利用者とサービス事業者が対等な立場であるために  
「福祉サービスの苦情解決制度」

判断能力が不十分な人に代わって、契約や財産管理を代理する

## 「成年後見制度」

認知症や知的障害、精神障害などにより、判断能力が不十分な方に代わって、成年後見人等が財産の管理や様々な契約やサービスの手配を行い、本人の生活を支援する制度です。

成年後見制度には、「**法定後見制度**」と「**任意後見制度**」の2種類があります。

また、「法定後見制度」では、本人の判断能力の程度により3つの区分に分けられます。

| 法定後見制度                                    | 区 分        | 本人の判断能力 | 援助者   |
|-------------------------------------------|------------|---------|-------|
| 認知症や知的障害・精神障害などにより、既に判断能力が不十分であり、支援が必要な場合 | 後 見        | 全くない    | 成年後見人 |
|                                           | 保 佐        | 著しく不十分  | 保佐人   |
|                                           | 補 助        | 不十分     | 補助人   |
| 任意後見制度                                    | 任 意<br>後 見 | 十分      | 任意後見人 |
| 認知症や老化、病気等で判断能力が低下したときのために備えたい場合          |            |         |       |

### 成年後見人等は次のようなことができます。

＜代理＞成年後見人等は、付与された代理権の範囲内で、本人に代わって契約などの法律行為ができます。

＜同意＞成年後見人等は、付与された同意権の範囲内で、本人がする契約などの法律行為を承諾することができます。

＜取消＞成年後見人等は、付与された同意権の範囲内で、本人がした契約などの法律行為を取り消すことができます。

### 成年後見人等の権限

|            | 補助                         | 保佐               | 後見       |
|------------|----------------------------|------------------|----------|
| 代理権        | 申立ての範囲内で家庭裁判所が定める「特定の法律行為」 |                  | すべての法律行為 |
| 同意権<br>取消権 | 申立の範囲内で家庭裁判所が定める「特定の法律行為」  | 民法第13条1項各号が定める行為 | すべての法律行為 |

※成年後見人等に付与される同意権・取消権は、「日常生活に関する行為」を除きます。

※民法第13条1項各号が定める行為

- ①元本の領収・利用 ②借財・保証 ③不動産等の重要な財産の権利の得喪
- ④訴訟行為 ⑤贈与・遺贈の契約、仲裁の合意 ⑥相続の承認・放棄・遺産分割
- ⑦贈与・遺贈の拒絶等 ⑧新築・改築・増築・大修繕 ⑨特定期間を超える賃貸借



## 成年後見人等が行う業務の具体例

### <財産の管理に関すること>

- 不動産などの財産の管理、保存、処分など
- 銀行などの金融機関との取引
- 収入や支出に関わる各種手続、管理（年金、給与、保険、公共料金、債務、税金など）
- 遺産相続、遺産分割協議、相続放棄などの手続
- 住居の確保に関する契約や費用の支払い

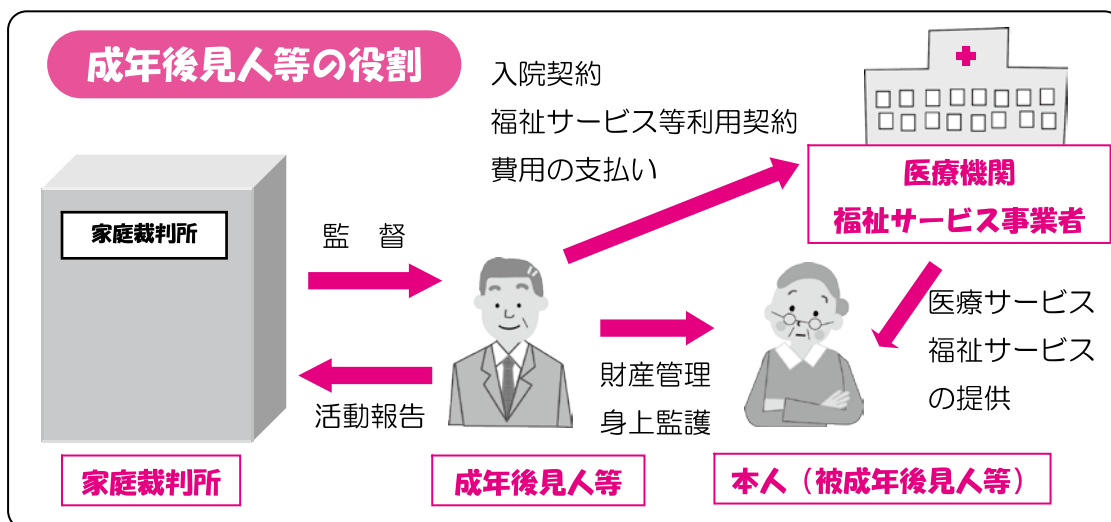
### <生活や健康管理に関すること>

- 介護保険などの利用手続
- 医療や福祉サービスに関する契約や費用の支払い

※成年後見人等は、本人に代わって介護や家事がうまくいくよう、サービスを調整するのが役割であり、直接介護や家事などを行う人ではありません。

### <家庭裁判所への報告>

- 成年後見人等は、財産管理や身上監護の状況を、家庭裁判所に定期的に報告することが必要です。
- 本人が居住する不動産の売却や抵当権の設定、賃貸借契約の解除等を行う場合は、家庭裁判所の許可が必要となります。



## 成年後見制度を利用するための手続き

### 法定後見制度

○家庭裁判所で「成年後見申立セット」(申立書等の必要書類の様式)を受け取ります。

※家庭裁判所では、手続の案内を行うほか、説明ビデオの視聴ができます。

○申立人を誰にするか検討します

#### 【申立てができる人】

- ①本人 ②配偶者 ③四親等内の親族【親、祖父母、子、孫、ひ孫、兄弟姉妹、甥、姪、おじ、おば、いとこ、配偶者の「親・子・兄弟姉妹・甥・姪・おじ・おば」、「親・子・兄弟姉妹・甥・姪・おじ・おば」の配偶者】
- ④市町村長 ・本人の福祉を図るために特に必要があると認めるとき
- ⑤法定後見人等、任意後見人、後見監督人等、検察官など

#### 【申立てできる親族がない場合】

「本人の福祉を図るために特に必要がある」と認められたときには、市町村長が申立てを行うこととなります。各市役所・町役場の担当課までご連絡ください。

#### 【親族での手続きが困難な場合】

申立て手続きは、弁護士や司法書士に依頼することもできます。(別途、報酬が必要となります)

○成年後見人等の候補者を検討します。

※候補者がいない場合でも、家庭裁判所が適任者を選任します。

○本人の判断能力、日常生活、経済状態を把握し、申立の目的、類型と後見事務の内容を整理します。

○診断書の手配、戸籍謄本などを準備します。

#### 申立ての流れ

|            |                                                             |
|------------|-------------------------------------------------------------|
| 申立て        | 本人の住所地の家庭裁判所に、申立てに必要な書類を提出します。                              |
| 審判手続       | 裁判所の職員が、本人や申立人に事情を尋ねたり、問い合わせたりします。本人の判断能力について、鑑定を行うことがあります。 |
| 審判         | 家庭裁判所が成年後見人などを選任します。必要に応じ、成年後見人などを監督する監督人が選任される場合があります。     |
| 登記<br>援助開始 | 審判内容が法務局に登録され、成年後見人等は援助を開始します。                              |

#### 【法定後見の申し立てに必要な書類】

申立書、戸籍謄本(本人及び申立人)  
住民票(本人及び成年後見人等候補者)  
診断書 など

※詳しくは、本人の住所地を所管する家庭裁判所やウェブサイト(<http://www.courts.go.jp/>)でご確認下さい。

#### 【法定後見の申立てに必要な費用】

収入印紙 800円分

(保佐・補助で同意権・代理権付与が加わる場合はその分増額される)

収入印紙(登記用) 2,600円分

郵便切手 3,400円分(保佐開始・補助開始の場合は、さらに500円×2枚を追加)

鑑定費用 3万~10万円

(鑑定が不要な場合もある)

## 任意後見制度

○任意後見人になってくれる人と調整し、支援の内容や報酬などについて確認しておきます。

### 任意後見契約の公正証書作成に必要な費用

公証役場の手数料 11,000円

収入印紙代（登記用） 2,600円

法務局への登記嘱託料 1,400円

書留郵便料 約540円

正本謄本の作成手数料 1枚250円×枚数

※委任契約を同時に結ぶ場合や、受任者が複数にわたる場合などは増額することとなります。

※判断能力が低下した時の申立費用は、別途発生します。

※詳しくは、各公証役場にご確認ください。

### 任意後見契約の公正証書作成に必要な書類

印鑑登録証明書（本人及び任意後見候補者）

住民票（本人及び任意後見候補者）

戸籍謄本（本人） など

|     |                                    |
|-----|------------------------------------|
| 契 約 | 公証役場で公証人に公正証書を作成してもらい、任意後見契約を行います。 |
|-----|------------------------------------|

判断能力が低下したとき ↓

|             |                                                                 |
|-------------|-----------------------------------------------------------------|
| 申立て         | 家庭裁判所に任意後見監督人の選任申立てを行います。                                       |
| 審判手続        | 裁判所の職員が、本人や申立人に事情を尋ねたり、問い合わせたりします。<br>本人の判断能力について、鑑定を行うことがあります。 |
| 審 判         | 家庭裁判所が任意後見監督人を選任します。                                            |
| 登 記<br>援助開始 | 審判内容が法務局に登録され、成年後見人等は援助を開始します。                                  |

### 成年後見制度利用支援事業

市町によっては、市町申立てにかかる経費や成年後見人等の報酬の助成等を行う「成年後見制度利用支援事業」を実施している場合もあります。なお、成年後見人等の報酬は、本人の財産状況を勘案して家庭裁判所が決定することとなっています。

### 日本司法支援センター(愛称:法テラス)

#### 「無料法律相談」・「弁護士・司法書士等費用の立替え」

経済的に余裕の無い方が法的トラブルにあったときに無料の法律相談を行います。

また、弁護士・司法書士の代理援助・書類作成援助が必要な場合は、費用の立替えを受けられる場合があります。（詳細は、46ページをご覧ください）

判断能力に不安のある人の、福祉サービス利用や日常的金銭管理を支援する

## 「福祉サービス利用援助事業」 (日常生活自立支援事業)

判断能力に不安のある方でも、自分で福祉サービスを選び、利用しながら安心して地域で暮らせるように、社会福祉協議会が「福祉サービスの利用を援助する」ための事業です。法律（社会福祉法）で定められ、全国で実施されています。

※社会福祉協議会（略称：社協）とは

各市町に設置されている地域福祉を推進する民間団体です。住民の総合相談窓口でもあり、相談をお聞きし、情報を提供したり、関係機関へつなげるなどの支援を行っています。

**福祉サービス利用援助事業では次のようなことを支援します。**

| 福祉サービスの利用支援                                                                                                                                                                                                          | 日常的金銭管理                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>介護などの福祉サービスを利用したいときに相談を受けたり、わからないことを説明したりします。そして、利用できるように手続のお手伝いをします。</p>                                                      | <p>毎日の生活に必要なお金を金融機関で出し入れしたり、電気やガスなどの公共料金や家賃などのお支払いをします。</p>  |
| 通帳・印鑑・公的書類等の保管                                                                                                                                                                                                       | 定期的な訪問と郵便物等の確認                                                                                                                                   |
| <p>通帳や印鑑、公的書類を自分で管理することに不安がある場合は、預かることもできます。</p> <div><p>【預かることができるもの】</p><ul style="list-style-type: none"><li>・通帳（日常生活費程度[50万円程度]のものに限ります）</li><li>・金融機関の届出印</li><li>・年金証書                      など</li></ul></div> | <p>定期的に訪問し、ご相談をお聞きします。また、訪問のときに、内容がわからない郵便物などを一緒に確認して、わかりやすく説明します。</p>                                                                           |

※ 大きな財産の管理は、成年後見制度をご利用ください。

※ 書類は、再発行が可能な公的書類以外は預かることができません。（例えば土地の権利証などを預かることはできません）。また、原則として実印もお預かりできません。

### 次のようなお手伝いはできません

- 施設に入所したり、病院に入院するときに、代わりに（代理して）契約することはできません。  
→自分で契約できない方は、成年後見制度の利用をおすすめします。
- 施設に入所したり、病院に入院するときに、保証人（身元引受人等）になることはできません。  
→保証人等については、施設や病院などにご相談ください。

## 福祉サービス利用援助事業を利用できる方

在宅で生活をされている、判断能力に不安のある高齢者や知的障害者、精神障害者などの方で、本人の利用意思が確認できる方

- 療育手帳（知的障害）、精神保健福祉手帳（精神障害）が無くても利用できますので、お気軽にご相談ください。
- この事業は、本人と契約してお手伝いする制度です。そのため、契約の内容がわからないほど判断能力が低下している方は利用できません。そのような方は、成年後見制度の利用をおすすめします。
- 本人にこの事業を契約できるだけの能力があるかどうか判断がつかない時は、契約締結審査会において審査します。

### 契約締結審査会とは？

この事業を利用するにあたって判断能力の審査をしたり、支援内容についてアドバイスをしたりします。保健・福祉専門職や弁護士、医師で構成され、兵庫県社会福祉協議会に設置しています。

※ 神戸市内にお住まいの方は、神戸市社会福祉協議会の「こうべ安心サポートセンター」で事業を実施しており、支援の内容等が違う場合があります。別途、お問い合わせください。

神戸市社会福祉協議会 こうべ安心サポートセンター TEL 078-271-3740

## 福祉サービス利用援助事業を利用するための手続き



まずは、お住まいの市町にある社会福祉協議会にご相談ください。どなたからでも相談いただけます。相談内容に関する秘密を守ります。事業の利用に向けた調査・調整は無料です。

お気軽にご相談ください。



社会福祉協議会の職員（専門員）が、本人の自宅等を訪問し、事業の利用に向けた調査・調整を行います。

お困りのことや本人の希望などをお聴きして、相談しながらお手伝いの内容を書いた支援計画を作ります。



お手伝いの内容がよければ、社会福祉協議会と契約を結びます。

## 契約を結んだらお手伝いがはじまります

契約を結んだら、市町社会福祉協議会の生活支援員が支援計画のとおりにお手伝いをします。お手伝いがはじまると利用料が必要となります。

標準利用料 1時間1,000円 + 交通費実費

※生活保護を受けている人は無料です。

※減免制度を設けている市町もあります。

## 安心してご利用いただくために

契約後も定期的に専門員が訪問し、いまのお手伝いの内容でよいか相談をします。  
必要があれば契約の内容を変えることができます。

お手伝いがいらなくなったらいつでも解約することができます。

お手伝いのことで苦情があれば、次のところにご連絡ください。

- ・市町社会福祉協議会（基幹的社会福祉協議会を含む）
- ・兵庫県社会福祉協議会
- ・兵庫県福祉サービス運営適正化委員会

### 兵庫県福祉サービス運営適正化委員会とは？

福祉サービスを利用している人などからの苦情を受け、解決にむけて話し合いのあ  
っせんなどを行います。また、福祉サービス利用援助事業が正しく運営されているか  
どうか監督しています。

TEL:078-242-6868

FAX:078-271-1709

## 地域生活支援には、支援者の連携が必要です

福祉サービス利用援助事業だけでは、判断能力に不安のある方々の地域生活を全て支え  
ていくことはできません。ご本人が住みなれた地域で安心して暮らしていくには、さまざ  
まな人によるお手伝いが必要です。支援する人々がそれぞれの役割を果たし、連携してい  
くことが大切です。





暴力や暴言、金銭搾取から守り、尊厳ある生活を支えるために

## 「虐待への対応」

家庭や施設における身体的・心理的虐待、介護や世話の放棄等の高齢者虐待をはじめ、児童虐待やドメスティック・バイオレンス（配偶者への暴力）が問題となっています。そのような虐待の防止や救済に向けた法制度が整えられています。

### 高齢者への虐待

高齢者の虐待対応について、「高齢者に対する虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」（高齢者虐待防止法）が施行されています。この法律によって、高齢者虐待の定義、対応の基準等が規定されています。

#### 「高齢者虐待」の定義

高齢者虐待防止法では、「高齢者」とは65歳以上の者と定義されています。  
また、高齢者虐待は、①養介護施設従事者等による高齢者虐待、②養護者による高齢者虐待に分けて定義されています。

#### ＜虐待にあたる行為＞

|                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>I 身体的虐待</b>                                                                       |
| 高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴力を加えること。<br>（例）殴る、蹴る、無理矢理食事を口に入れる、身体拘束・抑制をする                |
| <b>II 介護・世話の放棄・放任（ネグレクト）</b>                                                         |
| 高齢者を衰弱させるような著しい減食、長時間の放置、他の者による虐待行為の放置など、擁護を著しく怠ること。<br>（例）入浴しておらず異臭がする、劣悪な住環境で生活させる |
| <b>III 心理的虐待</b>                                                                     |
| 高齢者に対する著しい暴言又は著しく拒絶的な対応その他の高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。<br>（例）ののしる、侮辱を込めて子どものように扱う、無視する  |
| <b>IV 性的虐待</b>                                                                       |
| 高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること。<br>（例）キス、性器への接触、セックスを強要する                     |
| <b>V 経済的虐待</b>                                                                       |
| 高齢者の財産を不当に処分することその他高齢者から不当に財産上の利益を得ること<br>（例）年金や預貯金を本人の意志・利益に反して使用する                 |

#### ＜虐待を発見したら＞

各市町の高齢者虐待対応窓口にご相談ください。

- ・各市町の高齢者福祉担当課 又は 地域包括支援センター（37 ページ掲載）
- ・認知症・高齢者専門相談（高齢者虐待相談）078-360-8477（水・木のみ）



## 児童への虐待

児童の虐待については、「児童虐待の防止等に関する法律」（児童虐待防止法）が施行されています。この法律によって、児童虐待の定義、対応の基準等が規定されています。

### 身体的虐待

児童の身体に外傷が生じ、又は生じる恐れのある暴行を加えること

### 性的虐待

児童にわいせつな行為をすること、または児童にわいせつな行為をさせること

### 怠慢または拒否（ネグレクト）

児童の心身の正常な発達を妨げるような、著しい減食や長時間の放置、  
その他の保護者としての監護を著しく怠ること。

### 心理的虐待

児童への著しい暴言や著しく拒絶的な対応、児童の目前での配偶者に対する暴力など、  
児童に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。

児童虐待を疑ったら、市町の児童相談窓口、県が設置するこども家庭センター（47 ページ掲載）や福祉事務所に相談・通告してください。

問題が深刻にならないうちに、早い時期に他の機関と協力していくことが大切です。

## 配偶者からの暴力（ドメスティック・バイオレンス）

配偶者や恋人など親密な関係にある人からふるわれる暴力をDV（ドメスティックバイオレンス）といいます。DVは、犯罪となる行為をも含む重大な人権侵害です。このような認識のもと、「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律」（DV防止法）が施行されています。

対象となる配偶者 男性、女性を問いません。事実婚や元配偶者も含まれます。  
※離婚前に暴力を受け、離婚後も引き続き暴力を受ける場合

対象となる暴力 身体的暴力のみならず、精神的・性的暴力も含まれます。  
※保護命令は、身体に対する暴力又は生命等に対する脅迫のみ対象。

### 兵庫県立女性家庭センター（配偶者暴力相談支援センター）

078-732-7700 毎日9:00～21:00

### 神戸市配偶者暴力相談支援センター

078-382-0037 毎週火曜～日曜（祝日を含む）9:00～17:00

### 兵庫県立男女共同参画センター・イーブン 女性問題相談

078-360-8551 月曜から土曜日（祝日・年末年始を除く）

警察署、福祉事務所、市の男女共同参画センター・女性センターでも相談できます。

高齢者・障害者を悪徳商法の被害から守るために

## 消費者被害への対応

障害のある人に限らず、消費者を狙った悪質な事業者は後を絶ちません。特に、障害があることで、その場での確な判断や対応ができにくいことや、被害を受けた後でもそれを他人に伝えたり訴えたりしにくいこともあり、事業者に何度も悪質商法の標的にされてしまう場合もあります。

### 消費者被害を発見したら、消費生活センターへ相談を

消費生活センターでは、消費生活に関する相談に応じ、問題解決のための助言やあっせん等を行っています。

#### ○各市町の消費生活センター

各市役所・町役場にお問い合わせください。

※「消費者ホットライン」(0570-064-370)では、お近くの相談窓口がわからない場合でも、該当する相談窓口につながることができます。

#### ○県立の消費生活センター

| センター名         | 電話番号         | センター名      | 電話番号         |
|---------------|--------------|------------|--------------|
| 生活科学総合センター    | 078-303-0999 | 但馬消費生活センター | 0796-23-0999 |
| 東播磨消費生活センター   | 079-424-0999 | 丹波消費生活センター | 0795-72-0999 |
| 中播磨消費生活創造センター | 079-281-0993 | 淡路消費生活センター | 0799-23-0993 |
| 西播磨消費生活センター   | 0791-58-0993 |            |              |

※土曜・日曜は週末消費生活相談ダイヤル(0120-511-103)におかけください。

### <被害の再発防止のために>

判断能力が不十分な方の消費者被害を防ぐために、あらかじめ成年後見制度を利用すれば、成年後見人等が本人の結んだ契約を取消することができます。

#### 被害防止のためのチェックポイント（高齢者編）

- ☐ 高齢者宅で見慣れない商品を見かけませんか。  
見かけたら、本人に確認しましょう。
- ☐ 無料で物がもらえると頻繁に出かけていませんか。  
SF（催眠）商法かもしれません。
- ☐ 頻繁に見知らぬ人が出入りしていませんか。  
訪問販売被害に遭っているかもしれません。
- ☐ お金に困っている様子が見られませんか。  
トラブルに巻き込まれているかもしれません。
- ☐ 認知症の方の家族の連絡先はわかりますか。  
判断能力が低下している人が悪質商法にあった場合は、契約を無効にすることができる場合があるので、すぐに家族に連絡しましょう。



## すぐに発見できた場合は「クーリング・オフ」

訪問販売などで契約してしまった場合、一定期間内であれば無条件で解約できる「クーリング・オフ」という制度があり、支払ったお金は全額返金されます。

契約書面を受け取った日から、8日間以内に書面（はがきなど）で通知をします（いわゆるマルチ商法（連鎖販売取引）・内職商法（業務提供誘引販売）は20日間）

書面を両面コピーして、特定記録郵便、簡易書留などで送付した証拠を残します。

クレジット契約があるときは、クレジット会社にも同様に書面で通知します。

### <書面での通知の例>

|                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div><div></div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div><div>〇〇県〇〇市〇〇町<br/>〇〇丁目〇番〇号</div><div>〇〇〇株式会社</div><div>代表者 様</div></div> | <div>契約解除通知</div> <div>契約年月日 平成〇〇年〇月〇日</div> <div>商品名 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇</div> <div>金額 〇〇〇〇円</div> <div>販売会社名 〇〇〇〇株式会社</div> <div>・ 右契約を解除します。</div> <div>・ 支払った〇〇〇〇円を早急にお返し下さい。</div> <div>・ 商品はすみやかにおひきとり下さい。</div> <div>平成〇〇年〇月〇日</div> <div>住所 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇</div> <div>氏名 〇〇〇〇</div> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### クーリング・オフ期間が過ぎても解決できる場合もあります。

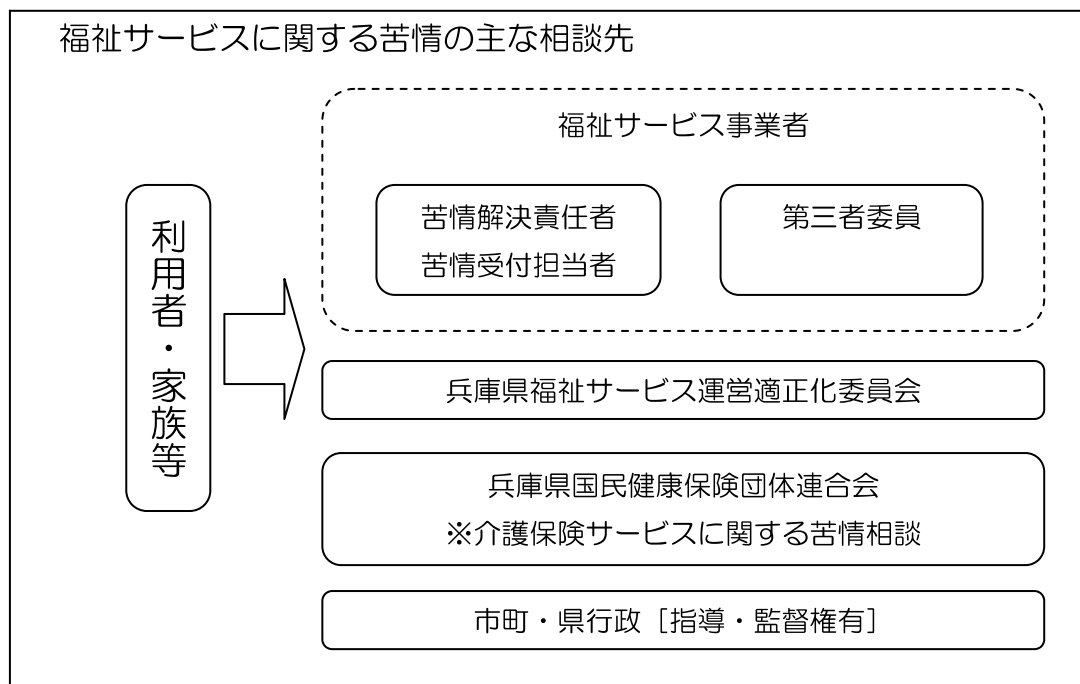
○事業者が、商品の性能などの重要な事実を言わなかったり、嘘を言ったことで、消費者が誤って契約した場合には、クーリング・オフ期間に関係なく、その契約を取り消すことができます。

○事業者が嘘を言ったり、おどしたりして、クーリング・オフを妨害したため、こわくなってクーリング・オフができなかったり、あるいは、そのことによってクーリング・オフ制度を消費者が誤解してしまった場合には、クーリング・オフ期間を過ぎても、クーリング・オフをすることができます。

○クーリング・オフ制度の詳細については、最寄りの消費生活相談窓口までお問い合わせ下さい。

## 利用者とサービス事業者が対等な立場であるために 福祉サービスに関する苦情解決制度

福祉サービスを利用したものの内容が事前の契約・説明と違っていたり、サービスに疑問や不満を感じたりすることもあります。こうした場合のために、事業者段階の苦情解決の仕組みと、第三者の立場で苦情解決を支援する仕組みが整備されています。



各福祉サービス事業者は、「苦情受付担当者」、「苦情解決責任者」を置くこととなっています。また、第三者の立場で苦情解決を支援する「第三者委員」の設置も進められています。まずは、各事業者にご相談ください。

### 兵庫県福祉サービス運営適正化委員会の苦情解決の流れ

電話、来所、Eメール等で相談に対応し、内容を確認します。

委員会（原則として月1回開催）で、対応を検討します。  
（委員会の委員：弁護士、医師、福祉専門職等）

委員会での協議を踏まえて、双方の話し合いの調整や、  
解決に必要な助言を行います。

※兵庫県福祉サービス運営適正化委員会は、事業者への指導・監督の権限を持っていないことから、中立・公正な立場での両者の『話し合いによる解決』のサポートを行います。苦情解決の主体はあくまで、「利用者」と「事業者」となります。

※虐待などの緊急を要する苦情があった場合は、県知事への通知を行います。

## 兵庫県国民健康保険団体連合会の苦情処理の流れ

介護サービスに係る相談を電話や来会で受け付けます。  
基本的には、助言を参考に当事者間で問題を解決を図ります。



問題解決が難しい場合は、苦情として「申立書」を受け付けます。  
利用者又は主たる介護者（代理人）から文書で受け付けます。



「苦情処理委員会」（原則月1回開催、医師・弁護士・介護保険事業関係者により構成）で、事業所に対する調査内容の審議がされ、調査が行われます。



調査の結果は、「苦情処理委員会」に報告され、審議されます。その結果、事業所等へ必要な指導・助言の通知を行います。申立人・市町・県（県民局）には処理結果を通知します。

※次の事案は、原則として対象除外事案となります。

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| 1 既に訴訟を起こしている事案        | 2 訴訟が予定している事案    |
| 3 損害賠償などの責任の確定を求める事案   | 4 契約の法的有効性に関する事案 |
| 5 医療に関する事案や医師の判断に関する事案 |                  |

※ 兵庫県国民健康保険団体連合会が対象とする介護サービスの苦情は、介護保険上の指定サービスとなりますので、介護保険外の障害福祉サービスなどは対象となりません。

### 兵庫県福祉サービス運営適正化委員会

TEL 078-242-6868 FAX 078-271-1709

電子メール tekiseika@hyogo-wel.or.jp

所在地 〒651-0062 神戸市中央区坂口通2丁目1番1号  
兵庫県福祉センター4階

月曜日～金曜日（年末年始、祝日を除く）10:00～16:00

（来所、電話、FAX、電子メール、手紙で相談をお受けします。）

### 兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口

TEL 078-332-5617 FAX 078-332-5650

月曜日～金曜日（祝日および12/29～1/3を除く）8:45～17:15

## 用語の解説

### 「申立て」

裁判所や行政庁に対して、一定の行為を要求する事です。成年後見制度の利用を裁判所に申し込むことや、国民健康保険団体連合会へ苦情処理を申し込むときなどに「申立て」という言葉が使われます。

### 「身上監護」

成年後見人等が本人の生活や療養看護に関する手続きなど、生活全般にわたる事務を行うことです。具体的には、病院との入院契約や施設への入所契約、介護サービス等の利用に関する契約を結ぶことなどがあります。

なお、実際の介護を行うことは、成年後見人等の業務には含まれません。

### 「ネグレクト」

「無視すること」を意味しますが、子どもや高齢者、病人などに対して、保護者や養護者が必要な世話や配慮を怠ることを指し、虐待の一つとして定義されます。具体的には、幼稚園や学校等に通わせない、病気になっても病院に受診させない、十分な食事を与えない、衣服などを不潔なまま放置するなどの行為です。

### 「SF（催眠）商法」

催眠的な手法で、消費者の購買意欲をあおり、本来は必ずしも必要ではない製品を売り付ける商法です。無料のプレゼントや安価な食料品等をPRして特設の会場に客を集め、購買意欲を高めた上で、あたかも貴重な商品を安価に売っていると錯覚させ高価な物を売り付けられます。空き店舗等を短い期間借りて行われる事もあり、客が冷静になった時には、既に店が忽然と姿を消していることも多くあります。

### 「クーリング・オフ（制度）」

クーリング・オフ（頭を冷やすという意味）は、訪問販売などで契約してしまった場合、一定期間であれば無条件で解約できるという制度です。「特定商取引に関する法律」や「割賦販売法」などの法律に規定されています。

# 事例編

- 事例 1** 本人の意思に基づいた福祉サービスの利用  
「本当は年末年始も家で過ごしたい・・・」
- 事例 2** 福祉サービスの改善に向けた支援  
「ヘルパーさんな…、ちらちら時計見ながら掃除するねん」
- 事例 3** 自立した金銭管理に向けた支援  
「通帳と印鑑を自分たちに持たせてほしいんです」
- 事例 4** 地域での自立生活を支援  
「私、自信ありません・・・」
- 事例 5** 年金を搾取されている高齢者への対応  
「息子やから仕方ない・・・」
- 事例 6** 訪問販売被害による生活の破たんを防止  
「離れて暮らす妹が心配です」

これらの事例は、社会福祉協議会において相談を受け、「福祉サービス利用援助事業」を利用した方への支援を一部加工したものです。

「権利擁護」は、福祉サービス利用援助事業による支援だけではなく、本人に関わる様々な関係者や制度・事業によって本人の権利を護るものです。その根幹には、本人の意思や尊厳を尊重し、権利侵害から本人を護ることがあります。そして、本人が持っている能力を最大限発揮できるよう支援するとともに、その人らしい暮らしを支えていくことが大切です。

これらの事例を通じて、権利擁護の大切さや具体的な取組みの一部をご理解いただければ幸いです。

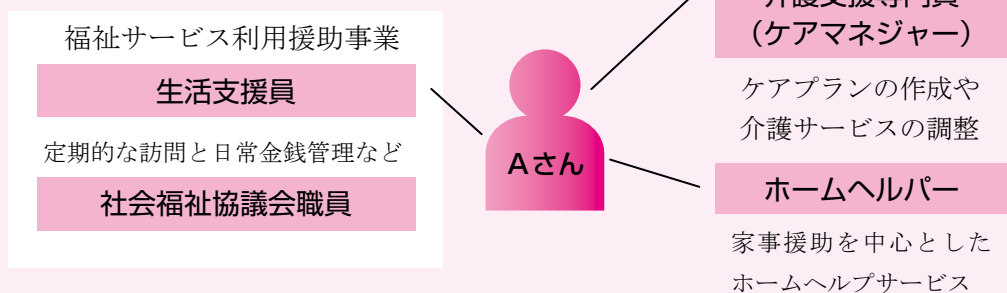


## 「本当は年末年始も家で過ごしたい・・・」

## ＜本人の状況＞

Aさん（女性・70歳）は、認知症があるが他人に気を遣う性格である。要介護4で、介護保険サービスを利用しながら在宅で一人暮らしをしている（施設入所は拒否）。日常的な金銭管理ができず、支援ができる身寄りの人もいないことから、福祉サービス利用援助事業を利用し、月2回、金融機関での預金の引出しと通院医療費の支払いなどの支援を受けている。

## ＜支援者の状況＞



## ＜福祉サービス利用援助事業での支援目標・支援内容＞

支援のねらい⇒本人が望む住み慣れた家での生活を維持できるようにする。

- 介護保険サービスなど福祉サービスの利用手続きを本人が行なうことを生活支援員が訪問の際に支援する。
- 通帳から月1回生活に必要な金額を預金から引き出すため、本人と生活支援員が一緒に金融機関に行き出金手続きを行う。
- 本人の家に届く郵便物などの通知物を生活支援員と一緒に確認し、必要な手続きを本人が行うことを支援する。

## ◆あんなに施設を嫌がっていたAさんが・・・

福祉サービス利用援助事業の支援を開始してしばらくたったある時、Aさんが年末年始の間、ショートステイに入る予定となっていることがわかった。しかし、Aさんから「施設には入りたくない」という話をいつも聞いていた生活支援員は、その予定に疑問を持ち、社協の職員に相談した。

## ◆Aさんの支援を考えるためケース会議を開催

社協の職員は、生活支援員の話聞き、確かに、本人の意向が本当に確認されているのか、身体状況を正確に確認された上での判断なのかが不明確であったため、関係者にケース会議の開催を提案した。

ケース会議では、社協、主治医、介護支援専門員、ホームヘルパーが出席した。ショートステイの予定を立てた経緯を社協から介護支援専門員、ホームヘルパーに確認したところ、年末年始のホームヘルパーの確保が難しいという理由から予定したことであり、Aさんの同意は得ていないことが明らかになった。

#### ◆「年末年始も家で過ごしたい・・・」

このケース会議の結果を受けてAさんに意思を確認したところ、「年末年始も家で過ごしたい。ホームヘルパーは他の事業所でもいい。」との考えであることがわかった。このAさんの意思を受けて、福祉サービス利用援助事業の福祉サービス利用支援として、他事業所も視野に入れて年末年始に支援を受けられるホームヘルパーを探した。

#### ◆Aさんのその後

Aさんの年末年始は、ショートステイに入ることなく、ホームヘルパーが対応することで、Aさんの望みどおり家で落ち着いた生活を過ごすことができた。

その後も福祉サービス利用援助事業では、本人の意思を尊重した支援を続け、最終的には本人の希望どおり入所施設に入ることなく在宅で最期を迎えることができた。

### 事例のポイント

#### 1. 福祉サービス利用援助事業における訪問により、本人の状況の変化に気づき、対応することができた。

福祉サービス利用援助事業の生活支援員は、本人との信頼関係の構築のうえで、本人の意思を引き出したり、汲み取ったりした上で支援にあたることを大切にしています。このケースも日頃から本人の気持ちを聞いていた生活支援員の気づきにより、本人の希望が明らかになりました。

#### 2. 本人の立場に立って、本人の思いを代弁したことで、本人の希望に沿った介護サービスの提供が実現した。

成年後見制度や福祉サービス利用援助事業では、本人が適切な福祉サービスを受けられるよう援助しますが、そのうえでは、本人らしい生活が送れるよう、本人の立場に立って、本人の尊厳や意思が尊重されるよう努めることが重要です。このことは、権利擁護に関する制度によってだけでなく、全ての支援者によって担保されることが必要です。

#### 3. 介護サービスや福祉サービス利用援助事業を利用することで、地域で暮らすことが可能となり、本人の望みどおり在宅で最期をむかえることができた。

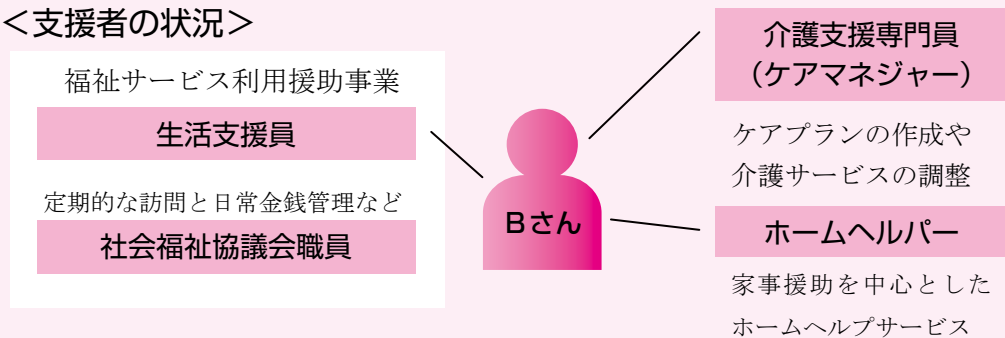
このケースでは、在宅生活を希望する本人の強い意思を受けて、“本人が望む生活”を最後まで徹底して支援できました。

## 「ヘルパーさんな…、ちらちら時計見ながら掃除するねん」

### ＜本人の状況＞

Bさん（女性・84歳）は、夫を亡くしてから10年以上公団住宅で一人暮らしをしている。介護保険を利用し、週2回のホームヘルプサービスを受けている。近くに住む姪が、Bさんの様子を見に訪問するが、姪自身も小さな子どもがいるため、日常的な支援が難しい。半年ほど前から引き出したお金をそのまま放置したり、通知物が山のように積まれている状態になり、金銭管理と郵便物の確認を支援するため福祉サービス利用援助事業を利用した。

### ＜支援者の状況＞



### ＜福祉サービス利用援助事業での支援内容＞

月2回の支援（ホームヘルパー立会いのもと）

- 福祉サービス利用料、公共料金、家賃等の支払い
- 預金（生活費）の払戻し
- 通知物の確認
- 苦情解決制度の利用支援
- 通帳・印鑑の預かり

### ◆担当のホームヘルパーが交代して・・・

最近になってBさんは脱水症状を起こし、2週間入院していた。退院後、いつものとおりホームヘルパーが支援に入っている時間に合わせて生活支援員が訪問すると、担当のホームヘルパーが交代されていた。そのホームヘルパーは、「おばちゃん、コレここにおいとくなー」と、買ってきた市販の弁当を机に置いていった。生活支援員は、以前ホームヘルパーの経験があったため、Bさんが退院間もないこともあり、その対応が気になった。

### ◆明らかにになったBさんの気持ち

Bさんの生活支援員への信頼は大きく、「お金のことは、この子（生活支援員）にまかしとったら大丈夫や」と言われるほどで、何かあれば生活支援員に相談するような関係が築かれていた。生活支援員は、Bさんにホームヘルパーの支援状況を聞くと、「今度のヘルパーさんなー・・・いつも時計をチラチラ見ながら掃除してんねん」「市販のお弁当は味が濃いからな・・・」とこっそり話された。このことが気になった生活支援員は、本人に確認した上で、社協職員に報告することにした。訪問後、生活支援員から報告を受けた社協職員は、Bさんの担当のケアマネジャーに事情を伝えた。

### ◆サービスの改善に向けて

ケアマネジャーは、ホームヘルパーに事実を確認し、退院間もないBさんに配慮しながら支援することを指導した。ケアマネジャーは、その対応を再度社協職員に伝えた。その後、ケアマネジャーと社協職員は、それぞれのBさんに対する支援の状況を、定期的に情報交換をしながら、Bさんの支援についてともに考えていくことができるようになった。

## 事例のポイント

### 1. 本人の不満を、サービス改善につなげていくことができた。

福祉サービスに不満を持っていても、サービスを受ける側としては苦情を言い出しにくい場合があります。このケースでは、ヘルパーの対応が気になった生活支援員が、本人の不満に気づきました。それを福祉関係者と調整することで、サービスの改善につなげることができました。

### 2. 定期的に情報交換を行うなど、支援者間での連携が生まれた。

今回の出来事を通じて、退院後のBさんを支えていくために、積極的に情報交換がされるようになりました。福祉サービス利用援助事業では、生活支援員がBさんの気持ちを丁寧に聞き取り、支援に反映できるように努めています。

## 「通帳と印鑑を自分たちに持たせてほしいんです」

### <本人の状況>

Cさん（男性・47歳）・Dさん（女性・45歳）夫妻は、知的障害者であり、作業所に通いながらヘルパーや民生委員などの支援を受けて暮らしている。以前、床下の点検の訪問販売にひっかかり、数十万円という必要以上の支払いをさせられたこともあった。2人の両親は既に亡くなっているため、近隣の街に住む親戚が、金銭管理をはじめ通帳や印鑑の保管も行っている。2人は毎月、親戚のもとに生活費を受け取りに行っている。

### ◆気持ちが不安定になり、なにも手につかない状況のCさん

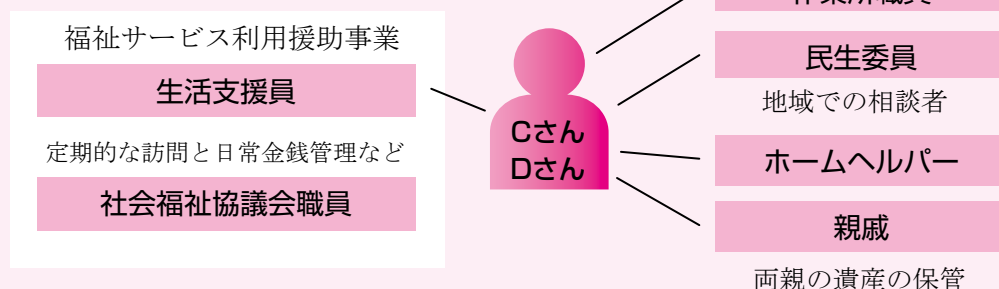
昨年、父親の法事のため親戚がCさん夫妻宅に頻繁に出入りしたところから、「生活費が少ない」「お金を親戚に取られる」と作業所の職員に訴えたり、急に泣き出すなど作業所での仕事が手につかない不安定な様子がCさんに見受けられるようになった。このような状況を心配した作業所職員が「何とかならないか」と社協に相談した。

### ◆生活費のみを入れる新しい口座を作り、 それを利用して金銭管理を行うことを提案

Cさん・Dさん、親戚、作業所職員、民生委員など関係者が集まり、まずは、Cさん夫妻の日頃の不安や不満を聞いた。2人は「通帳と印鑑を自分たちに持たせてほしい」「お金を自分たちの自由にしたい」など、自分たちの思いを伝えた。

この話し合いで、今まで障害年金と両親の遺産が同じ通帳に入っていたため、障害年金が入る通帳を別に作り、その新しい通帳を自分たちで管理し、訪問販売にひっかかることを避けるため、大きなお金は引き続き、親戚が預かることが提案された。そして、福祉サービス利用援助事業を利用して、2人の年金で日常生活が営めるように支援することとなった。

### <支援者の状況>



### ＜福祉サービス利用援助事業での支援内容＞

月2回の支援を2人分で月4回

（Cさん・Dさんが社協に通帳と印鑑を持参し、生活支援員が作業所で金銭の受け渡しを行う）

- 福祉サービス利用の手続き
- 福祉サービス利用料や公共料金等の支払い
- 預金（生活費）の払戻し（10,000円／回）⇒項目ごとに袋分けして渡す

### ◆生活のリズムができ、精神的に安定

福祉サービス利用援助事業を利用するようになり、少しずつCさん夫婦に変化が見られるようになった。今まで、まとめて受け取った生活費でお酒を一度に購入するなど、1ヶ月も経過しないうちに生活費を使い切り、必要な支払いができない状態が度々あった。しかし、週1回、生活費を項目ごとに袋分けされた状態で受け取ることで、支払いが必要なお金を使ったり、生活費が不足することもなくなった。何より、通帳と印鑑が手元に置いてあることと、毎週確実に一定の金額が入ることの安心感から、金銭のコントロールができるようになるなど、生活のリズムができ、精神的に安定するようになった。

Cさん夫婦は、「できること」が増えたため、生活を営むことに少しずつ自信がついてきた。

## 事例のポイント

### 1. 本人が何を望むのかをじっくりと聞くことができた

Cさん・Dさんの金銭管理ができない状況だけに着目するのではなく、Cさん・Dさんが何を望んでいるのかをじっくり聞いて、その上でどのような手立てを考えられるかというプロセスを経ることができました。

### 2. 通帳を分割し、本人の希望どおり日常金銭の自己管理を実現できた

本人が望む「手元に通帳を置いておきたい」という気持ちを尊重する一方で、両親が残してくれた遺産も使い切ってしまう将来の生活に困ってしまう不安もありました。管理方法を工夫することで本人の希望と財産の保護を両立することができました。

### 3. 日常的な金銭管理ができることが自信につながった

Cさん・Dさんは、まとまったお金を計画的に管理することはできませんが、お金を渡す頻度や使い道を細かく支援することで、自分で金銭管理をすることができるようになりました。本人ができることを見極めて自立に向けた支援を行ったことが、本人への自信につながりました。



## 「私、自信がありません・・・」

### ＜本人の状況＞

Eさん（女性・44歳）は、27歳で統合失調症を発症。その後、入退院を繰り返しながら、数週間前に退院し、現在、障害年金と生活保護を受けながらアパートで一人暮らしをしている。昼間は、病院のデイケアに通っている。週2回、ホームヘルプサービスを利用しているが、それ以外の食事は、スーパーで買うことが多い。近所との付き合いはない。夫と娘が一人いるが、現在別々に暮らしていて、交流はあまりない。

### ◆1つのことにつまづくと、精神的に不安定になるEさん

Eさんは、もともと人づきあいが苦手で、ひきこもりがちであったが、結婚をするまでは、縫製関係の仕事をしていた。しかし、結婚・出産後「天井から誰かが私をのぞいている」「みんなが悪口をいう」などの妄想が始まり、部屋に閉じこもって、何日も食事をとらず、昼夜逆転の生活になった。家事や育児は、1年前に亡くなったEさんの母親がすべて行ってきた。Eさんは、「オムツの交換ができない」など何か1つのことにつまづくと、精神的に不安定になり、入退院を繰り返している。

### ◆不安を和らげる声かけ

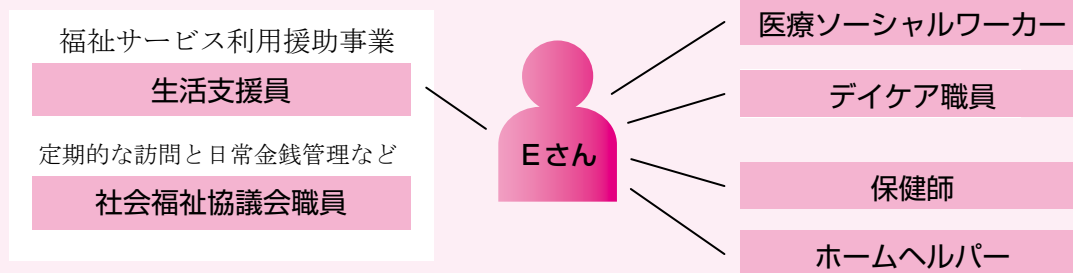
病院のソーシャルワーカーや保健師と一緒に社協の職員がアパートを訪問した時は、Eさんはかすれるような小声でしか話をしなかった。しかし、何度か訪問するごとに、返事をする声が大きくなり、「今度いつ？何時？また来てくれるの？」と尋ねるようになってきた。質問に対して、丁寧に答えてくれる社協職員を次第に信用するようになった。

もともとEさんは、「不安です」「自信がないんです」と言いつつ、少し助言をすれば、家事やお金の出金をできる力があることをソーシャルワーカーからも聞いたので社協職員がEさんに、「生活支援員と一緒にお金を下ろしに行ってみようか」と提案してみた。

はじめは、「自信ありません・・・」と拒んでいたEさんだが、4度目の訪問から生活支援員に同席してもらい、生活支援員から「Eさんがしんどいとき、自信がないときは私が行きますから、その日にEさんがどうしようか決めたらいいですよ」という言葉に「一緒に通帳を見てくれたりするのは安心だから・・・」ということで、契約することにした。



### ＜支援者の状況＞



### ＜福祉サービス利用援助事業での支援内容＞

月2回の支援（デイケアの場所において）

- 預金の預け入れ・払い戻し
- 家賃の支払い
- 通知物の確認（ためていた物をEさんに持参してもらう）

### ◆「できること」が増えていく支援

月2回、生活支援員の支援を受けて1年がたった。はじめは生活支援員に出金してきてもらうことが多かったEさんだが、少しずつ、生活支援員と同行する機会が増えてきた。保健師やソーシャルワーカー、ホームヘルパーが訪問の際、Eさんと一緒に通帳の所在を確認することで、気持ちが安定してきている。Eさんの様子に変化があった時は、支援者で集まってケース会議を開きながら、どう対応していくかを考えるようにしている。

最近では、ホームヘルパーと一緒に野菜を切ることができるようになってきた。Eさんは、「娘にごはんを作ってあげたい」ということをホームヘルパーに楽しそうに話すようになってきた。「自分でできること」が増えてきて、Eさんは少しずつ自信をつけはじめている。

### 事例のポイント

#### 1. 本人の質問に対し、具体的に提案し、対応できた

地域生活に不安を感じている本人の話をよく聞き、質問に対し丁寧に答えることで、本人との信頼関係を築いていくことができました。

#### 2. 本人がもともと持っている「できる力」を尊重した支援方向を打ち出すことができた

本人が持っている「できる力」を見定めて、目標を立てて、段階的に支援を展開しました。自分でできることが増えることで、本人の自信につながっています。

## 「息子やから仕方ない・・・。」

### ＜本人の状況＞

Fさん（女性・70歳）は、15年前に夫が亡くなってから、Fさんの年金と夫の遺産で一人暮らしを続けている。Fさんは、ホームヘルプサービスと配食サービスを利用し、近所に住む兄（76歳）の見守りを受けながら暮らしている。

近隣の町には、息子のGさん（40歳）が住んでいる。今まであまり行き来はなかったが、半年ほど前から、頻繁に顔を見せるようになった。

### ◆年金が入るとすぐに大金されてしまう

最近、Fさんは「通帳がない」と困惑したり、手持ちのお金がほとんどなく、ホームヘルパーが食材の買い物に困ってしまうことが多くなってきた。心配したホームヘルパーがケアマネジャーに相談。ケアマネジャーがFさんと一緒に記帳してみると、年金が入った2・3日後に、ほとんどの額が大金されていることがわかった。

Fさんから話を聞くと、年金の支給日になると、Gさんが訪問していることがわかってきた。驚いたケアマネジャーは、近所に住む兄に相談。幸い遺産が入っている通帳は触れられていなかったため、兄が緊急で遺産が入る通帳を預かることとなった。

しかし、兄自身も高齢であることから、日々の支援は難しいこともあり、ケアマネジャーが先日パンフレットで見た福祉サービス利用援助事業で金銭管理ができないかどうか社協に相談した。

### ◆「でも、息子やから仕方ない・・・」

社協職員は、Fさんを訪問する前に、ケアマネジャー、兄、ホームヘルパーから今までのFさんの生活状況を聞いたうえで、Fさん宅を訪問した。Fさんは、糖尿病のため足が悪く、外出は通院以外ほとんど機会がないことがわかった。社協職員が、Gさんのことに言及すると、最初は話をそらしていたが、何度目かの訪問の際、「でも、息子やから仕方ない・・・」と、Fさんはポツリと話した。

### ◆成年後見制度を利用していくことを検討

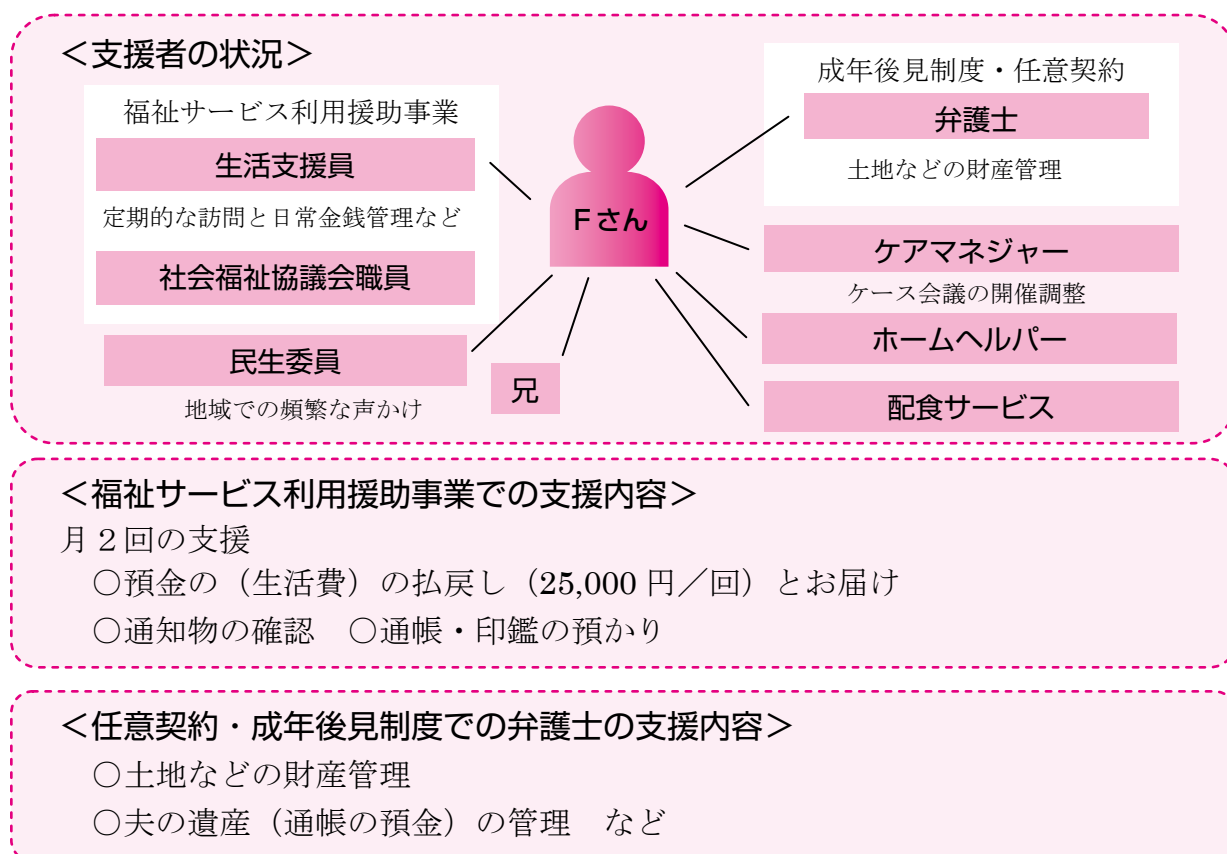
Fさんは、最初は福祉サービス利用援助事業の利用をしぶっていたが、兄の勧めもあり、契約をし、日々の支払いや通知物の確認をすることにした。Fさんには、土地や夫が残した財産があり、その管理もこの事業でやってほしいと兄から相談された。この事業では、財産保全はできないことや、Fさんの認知

症の症状が徐々に進んでいることもあり、この事業を活用しながら成年後見制度の利用も検討していくこととなった。

### ◆支援者の役割を正しく理解した支援

土地などの財産管理については、弁護士がFさんと任意契約を行い、その後、成年後見制度の手続きを行っている。また、地区の民生委員にお願いをして、Gさんの出入りがある時は、頻繁に声かけをしてもらっている。

また、Fさんの了解を得て、ケアマネジャーが中心となって、定期的にケース会議を開き、Fさんの支援状況を支援者で確認するようにしている。



### 事例のポイント

#### 1. 財産管理ができる弁護士につないだ

福祉サービス利用援助事業では担いきれない財産管理は、成年後見制度や弁護士や司法書士、社会福祉士等の適切な専門家につなげる必要があります。

#### 2. 認知症が進んできた本人の今後を考え、支援者間で本人の状況を確認しながら成年後見制度利用につないでいった

福祉サービス利用援助事業は、本人との契約によって成り立つ事業であるため、本人の判断能力が低下しすぎると支援できなくなります。そのため、成年後見制度の利用に結びつける必要があります。

## 「離れて暮らす妹が心配です」

### <本人の状況>

精神障害のあるHさん（64歳・女性）は、要介護4の夫と二人で暮らしており、子どもはいない。Hさんは、買い物が好きなこともあり訪問販売の被害に繰り返し遭っている。一方で、多額の金銭が手元にないと不安になるが、他方では金銭管理をする力が十分ではなく、お金を持つとすぐに買い物に使ってしまうため、生活が成り立たない状態が続いていた。

兄のIさん（68歳）は本人の事を気にかけているのだが、他県に住んでおり、Iさん自身も高齢であるため、頻繁に本人宅を訪問することができないでいた。

### ◆訪問販売の被害に気づいて・・・

Hさんが訪問販売の被害に繰り返し遭っていることに、ある時Iさんが気づき、Hさんの夫のケアマネジャーに相談した。相談を受けたケアマネジャーは、日常的な金銭管理の必要性を確認した後で、社協に福祉サービス利用援助事業の利用について相談した。

社協職員がHさんの意思や状況を確認するため訪問したところ、Hさんの支援を受ける意思が確認されたので利用契約に至った。

### ◆続く訪問販売の被害

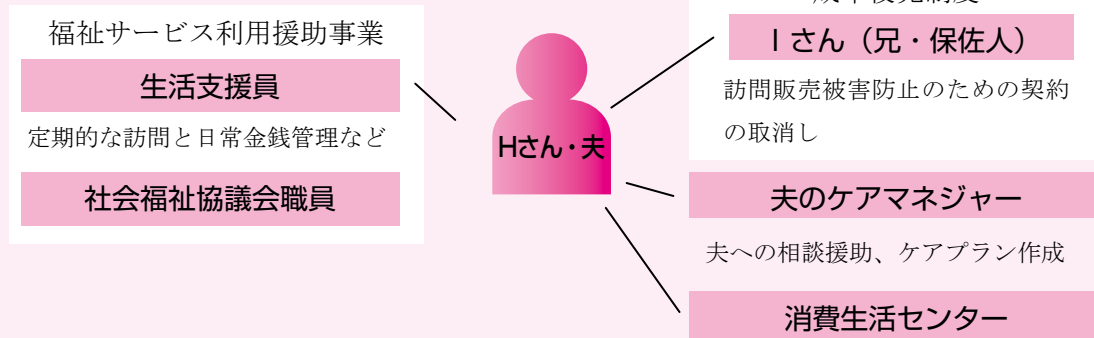
福祉サービス利用援助事業の利用を開始して半年が経ったころ、水道業者がHさん宅の不要な工事を行ったことが発覚した。生活支援員から報告を受けた社協担当者は、早速、消費生活センターに連絡し、クーリングオフの手続きを行い、支払いは不要となった。しかし、週1回の訪問をしているにもかかわらず、今後も訪問販売被害を受けることが想定された。

### ◆成年後見制度の利用へ

社協職員は、取消権を持った成年後見人を選任する必要があると考え、Hさんに制度の内容と必要性を説明した。この説明を聞き、Hさんも成年後見制度の利用希望の意思を示したので、Iさんを保佐人候補として成年後見制度の申立手続を行えるよう社協が支援した。

家庭裁判所に申し立てをして、予定どおりIさんが保佐人に選任されたが、遠方に住みIさんには日常的な見守りは困難なため、保佐人選任後も福祉サービス利用援助事業による支援は継続することとなった。保佐人であるIさんに定期的に支援状況を報告し、異常時や緊急時にも連絡をとるなど連携している。

### <支援者の状況>



### ◆Hさんの生活の安定へ

本事業の利用開始後、生活費を定期的に渡すことで生活費が不足することがなくなった。また、生活支援員が家に訪問するようになり、訪問販売被害に遭うことも少なくなり、被害に遭ったときにも早期発見ができた。まだIさんが持つ保佐人の取消権を使うことはないが、いざという時の安心につながった。Hさんも、よくわからない郵便物が来たときは、社協に連絡するようになった。

### <福祉サービス利用援助事業での支援内容> 週1回の訪問

- 預金の（生活費）の払戻しとお届け
- 通知物の確認
- 通帳・印鑑の預かり
- 定期的な本人の見守りと問題発生時の兄への連絡

### <成年後見制度でのIさんの支援内容>

- 訪問販売被害等を受けた時の取消権の行使
- 福祉サービス利用援助事業と連携したHさんの財産管理

## 事例のポイント

1. 福祉サービス利用援助事業の利用により、生活費が確保され安定した生活を送れるようになった。
2. 社協と保佐人が連携して支援することで、訪問販売被害の予防や早期発見につながっている。
3. 支援を続けるなかで本人と社協の信頼関係が築かれ、社協の存在がお金の管理だけではなく、困った時の相談相手として認識されるようになった。

## 参考資料 兵庫県における高齢者虐待の状況

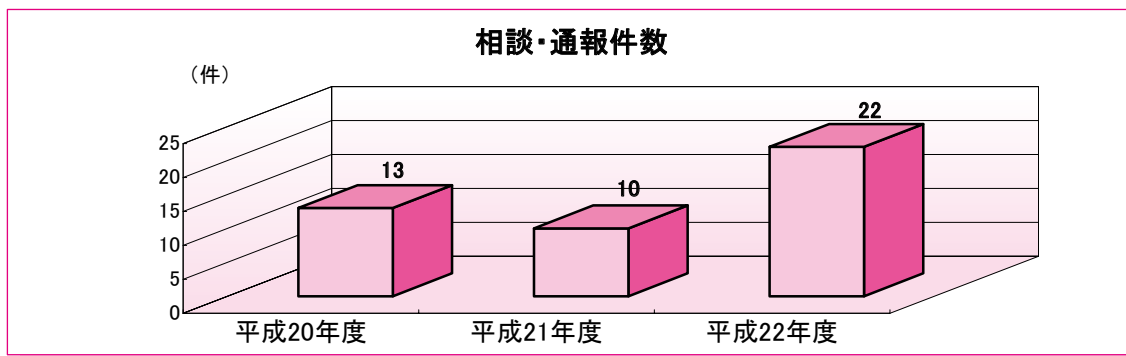
### (1) 養介護施設従事者等による高齢者虐待

相談・通報件数は過去2年より増加し、虐待が認められた件数は、昨年度から2件増加しました。

相談・通報者では、当該施設・事業所元職員の割合が高くなってきており、被虐待者本人からの届出が3件ありました。

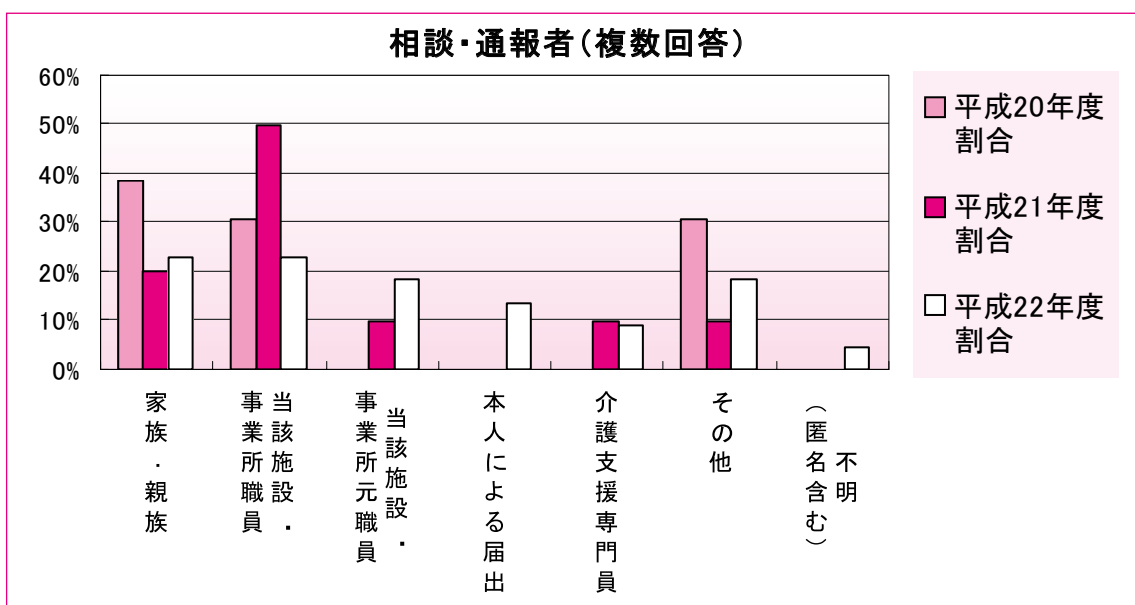
特別養護老人ホーム、介護老人保健施設等のほか、地域密着型サービス事業所が事実確認の対象となる件数が増えてきています。

#### ① 相談・通報件数



#### ② 相談・通報者（複数回答）

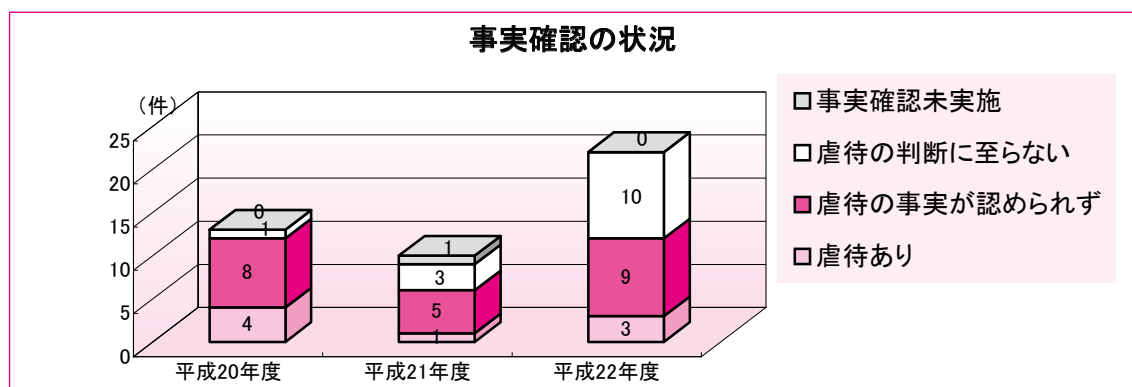
|             | 平成20年度 (割合) | 平成21年度 (割合) | 平成22年度 (割合) |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 家族・親族       | 5件 (38.5%)  | 2件 (20.0%)  | 5件 (22.7%)  |
| 当該施設・事業所職員  | 4件 (30.8%)  | 5件 (50.0%)  | 5件 (22.7%)  |
| 当該施設・事業所元職員 | 0件 (0%)     | 1件 (10.0%)  | 4件 (18.2%)  |
| 本人による届出     | 0件 (0%)     | 0件 (0%)     | 3件 (13.6%)  |
| 介護支援専門員     | 0件 (0%)     | 1件 (10.0%)  | 2件 (9.1%)   |
| その他         | 4件 (30.8%)  | 1件 (10.0%)  | 4件 (18.2%)  |
| 不明 (匿名含む)   | 0件 (0%)     | 0件 (0%)     | 1件 (4.5%)   |





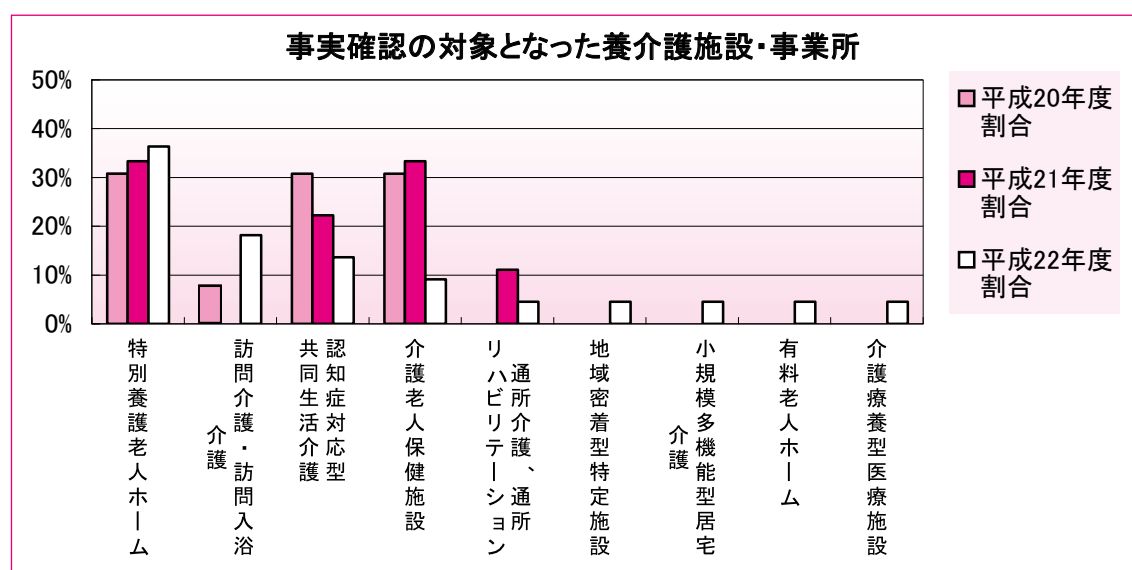
### ③ 事実確認の状況

|             | 平成20年度（割合） | 平成21年度（割合） | 平成22年度（割合） |
|-------------|------------|------------|------------|
| 虐待あり        | 4件（30.8%）  | 1件（10.0%）  | 3件（13.6%）  |
| 虐待の事実が認められず | 8件（61.5%）  | 5件（50.0%）  | 9件（40.9%）  |
| 虐待の判断に至らない  | 1件（7.7%）   | 3件（30.0%）  | 10件（45.5%） |
| 事実確認未実施     | 0件（0%）     | 1件（10.0%）  | 0件（0%）     |



### ④ 事実確認の対象となった養介護施設・事業所

|                  | 平成20年度（割合） | 平成21年度（割合） | 平成22年度（割合） |
|------------------|------------|------------|------------|
| 特別養護老人ホーム        | 4件（30.8%）  | 3件（33.3%）  | 8件（36.4%）  |
| 訪問介護・訪問入浴介護      | 1件（7.7%）   | 0件（0%）     | 4件（18.2%）  |
| 認知症対応型共同生活介護     | 4件（30.8%）  | 2件（22.2%）  | 3件（13.6%）  |
| 介護老人保健施設         | 4件（30.8%）  | 3件（33.3%）  | 2件（9.1%）   |
| 通所介護・通所リハビリテーション | 0件（0%）     | 1件（11.1%）  | 1件（4.5%）   |
| 地域密着型特定施設        | 0件（0%）     | 0件（0%）     | 1件（4.5%）   |
| 小規模多機能型居宅介護      | 0件（0%）     | 0件（0%）     | 1件（4.5%）   |
| 有料老人ホーム          | 0件（0%）     | 0件（0%）     | 1件（4.5%）   |
| 介護療養型医療施設        | 0件（0%）     | 0件（0%）     | 1件（4.5%）   |

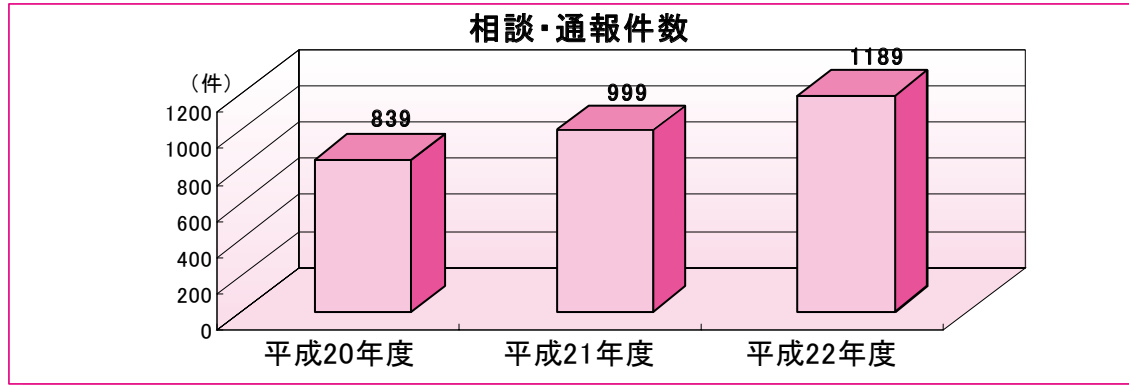


## (2) 養護者による高齢者虐待

### ① 相談・通報件数

相談・通報件数は、年々増加しており、調査開始以来初めて1,000件を超えました。

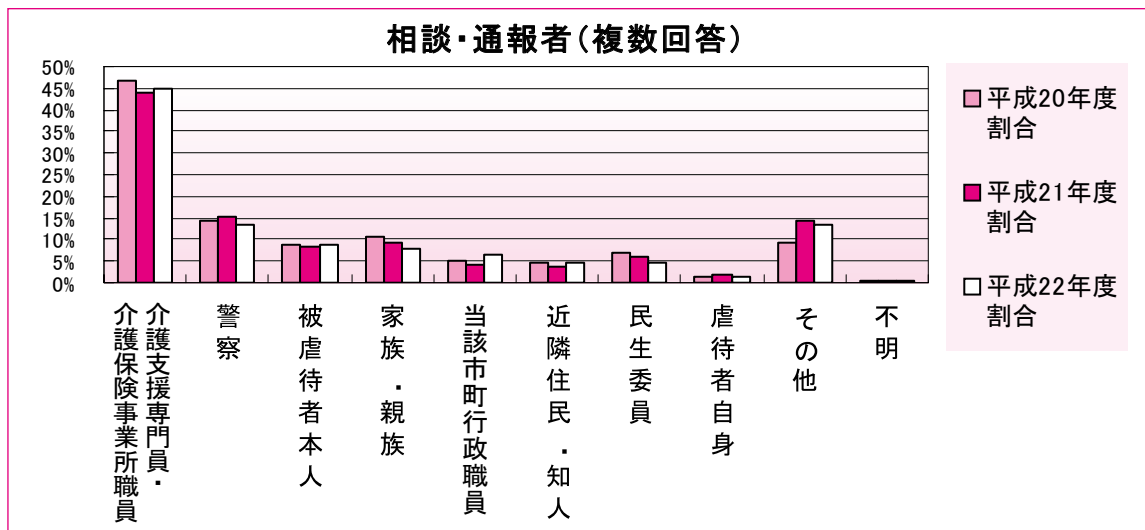
|         | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 |
|---------|--------|--------|--------|
| 相談・通報件数 | 839件   | 999件   | 1,189件 |



### ② 相談・通報者（複数回答）

相談・通報者は、介護支援専門員・介護保険事業所職員が最も多く、家族・親族や民生委員は減少傾向にあります。

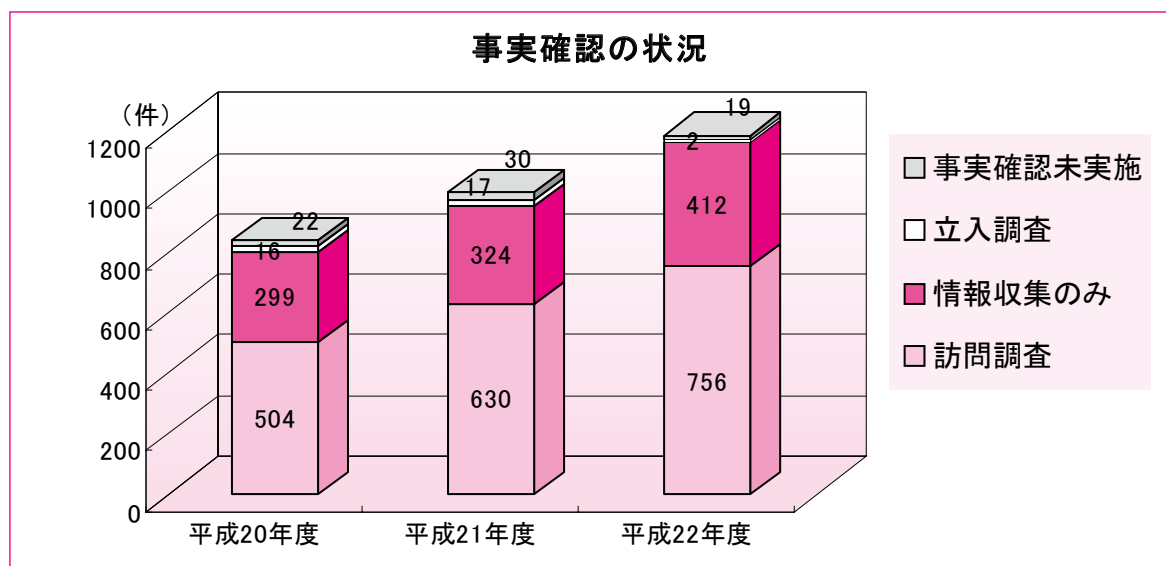
|                   | 平成20年度（割合）  | 平成21年度（割合）  | 平成22年度（割合）  |
|-------------------|-------------|-------------|-------------|
| 介護支援専門員・介護保険事業所職員 | 391件（46.6%） | 439件（43.9%） | 532件（44.7%） |
| 警察                | 122件（14.5%） | 154件（15.4%） | 162件（13.6%） |
| 被虐待者本人            | 74件（8.8%）   | 83件（8.3%）   | 103件（8.7%）  |
| 家族・親族             | 88件（10.5%）  | 94件（9.4%）   | 92件（7.7%）   |
| 当該市町行政職員          | 41件（4.9%）   | 43件（4.3%）   | 77件（6.5%）   |
| 近隣住民・知人           | 37件（4.4%）   | 38件（3.8%）   | 57件（4.8%）   |
| 民生委員              | 59件（7.0%）   | 61件（6.1%）   | 55件（4.6%）   |
| 虐待者自身             | 11件（1.3%）   | 17件（1.7%）   | 18件（1.5%）   |
| その他               | 78件（9.3%）   | 144件（14.4%） | 158件（13.3%） |
| 不明                | 2件（0.2%）    | 4件（0.4%）    | 3件（0.3%）    |



### ③ 事実確認の状況

相談・通報により把握した事例について、立ち入り調査による事実確認は、過去2年と比較すると大きく減少しています。

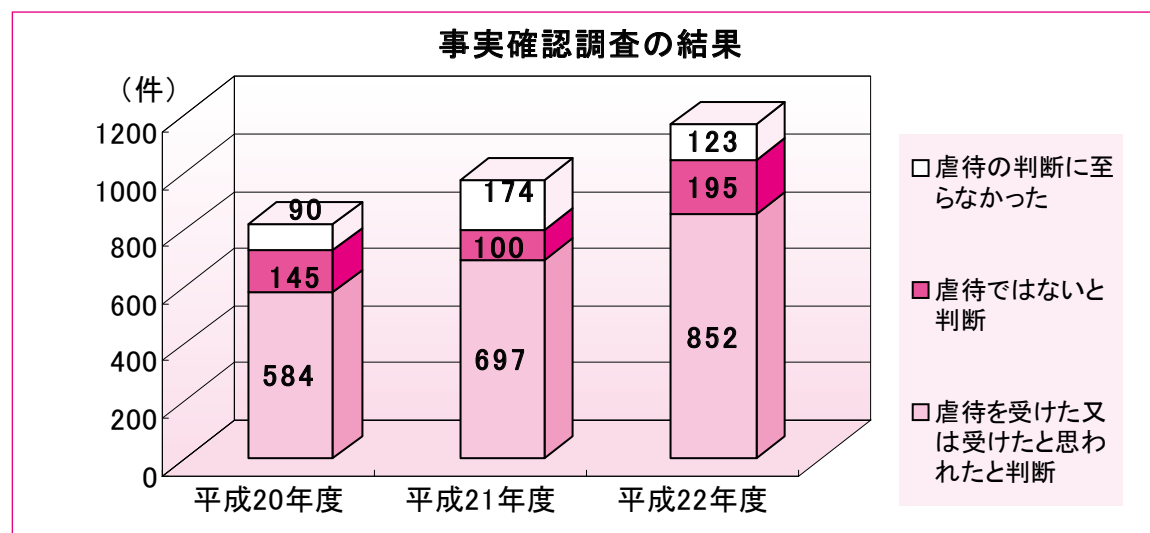
|                 | 平成20年度 | 平成21年度 | 平成22年度 |
|-----------------|--------|--------|--------|
| 訪問調査を行った事例      | 504件   | 630件   | 756件   |
| 関係者からの情報収集のみの事例 | 299件   | 324件   | 412件   |
| 立入調査により調査を行った事例 | 16件    | 17件    | 2件     |
| 事実確認を行っていない事例   | 22件    | 30件    | 19件    |



### ④ 事実確認調査の結果

事実確認を行った事例について、虐待と認められた件数は過去2年より増加しています。

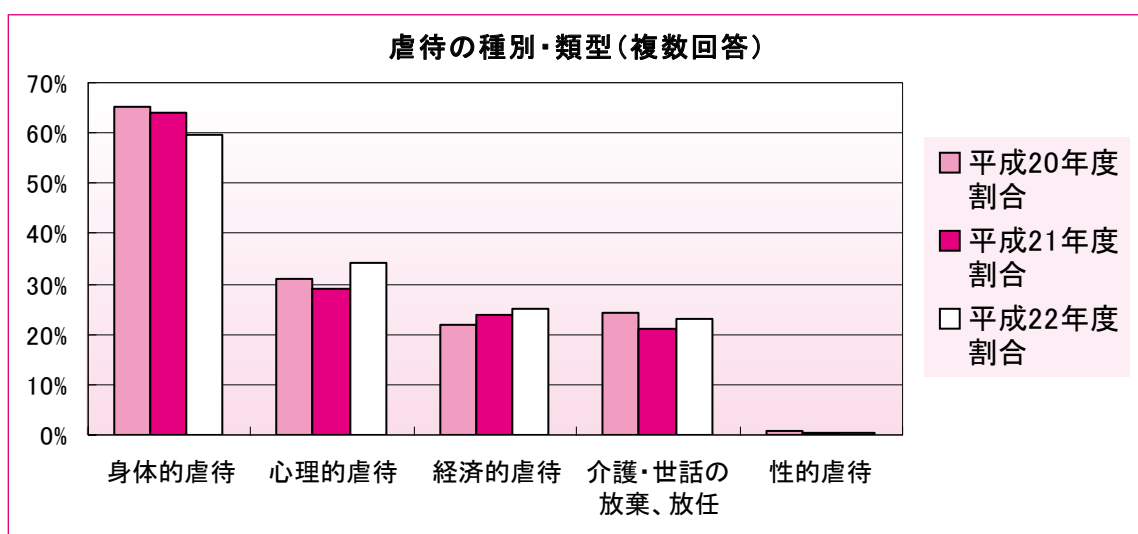
|                      | 平成20年度 (割合)  | 平成21年度 (割合)  | 平成22年度 (割合)  |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|
| 虐待を受けた又は<br>受けられたと判断 | 584件 (71.3%) | 697件 (71.8%) | 852件 (72.8%) |
| 虐待ではないと判断            | 145件 (17.7%) | 100件 (10.3%) | 195件 (16.7%) |
| 虐待の判断に至らなかった         | 90件 (11.0%)  | 174件 (17.9%) | 123件 (10.5%) |



## ⑤ 虐待の種別・類型（複数回答）

3年連続で身体的虐待の件数が最も多く、次いで心理的虐待となっています。また、経済的虐待が増加傾向にあります。

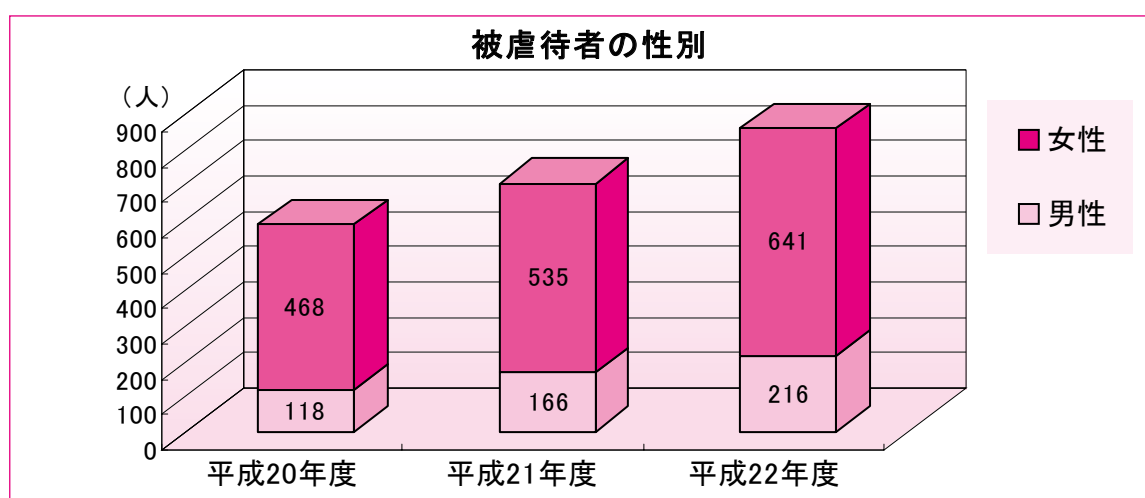
|             | 平成20年度（割合）  | 平成21年度（割合）  | 平成22年度（割合）  |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 身体的虐待       | 381件（65.2%） | 446件（64.0%） | 508件（59.6%） |
| 心理的虐待       | 182件（31.2%） | 202件（29.0%） | 292件（34.3%） |
| 経済的虐待       | 127件（21.7%） | 166件（23.8%） | 213件（25.0%） |
| 介護・世話の放棄、放任 | 141件（24.1%） | 146件（20.9%） | 196件（23.0%） |
| 性的虐待        | 4件（0.7%）    | 2件（0.3%）    | 3件（0.4%）    |



## ⑥ 被虐待者の性別

男性の割合が増加傾向にあります。

|    | 平成20年度（割合）  | 平成21年度（割合）  | 平成22年度（割合）  |
|----|-------------|-------------|-------------|
| 男性 | 118人（20.1%） | 166人（23.7%） | 216人（25.2%） |
| 女性 | 468人（79.9%） | 535人（76.3%） | 641人（74.8%） |



### 社会福祉協議会（略称：社協）

各市町に設置されている地域福祉を推進する民間団体です。住民の総合相談窓口でもあり、相談をお聞きし、情報を提供したり、関係機関へつなげるなどの支援を行っています。

福祉サービス利用援助事業をご利用の際は、お近くの社協までご相談ください。

※電話番号は、福祉サービス利用援助事業の相談窓口の番号です。（平成 24 年 1 月 31 日現在）

#### <阪神ブロック>

| 市 町 | 電話番号         | 市 町  | 電話番号         |
|-----|--------------|------|--------------|
| 尼崎市 | 06-6489-3550 | 宝塚市  | 0797-86-5004 |
| 西宮市 | 0798-37-0023 | 川西市  | 072-759-5200 |
| 芦屋市 | 0797-32-7530 | 三田市  | 079-559-6366 |
| 伊丹市 | 072-744-5130 | 猪名川町 | 072-766-1200 |

#### <東播磨ブロック>

|      |              |     |              |
|------|--------------|-----|--------------|
| 明石市  | 078-924-9105 | 稲美町 | 079-492-8668 |
| 加古川市 | 079-424-4318 | 播磨町 | 079-435-1712 |
| 高砂市  | 079-444-3020 |     |              |

#### <北播磨ブロック>

|        |              |         |              |
|--------|--------------|---------|--------------|
| 西脇市    | 0795-22-5400 | 加東市     | 0795-42-2006 |
| 三木市    | 0794-82-4043 | （社支部）   | 同 上          |
| （吉川支所） | 0794-72-2940 | （滝野支部）  | 0795-48-0800 |
| 小野市    | 0794-63-2575 | （東条支部）  | 0795-46-0911 |
| 加西市    | 0790-43-1281 | 多可町     | 0795-32-3425 |
|        |              | （中支部）   | 同 上          |
|        |              | （加美支部）  | 0795-30-8151 |
|        |              | （八千代支部） | 0795-37-0360 |

#### <西播磨ブロック>

|           |              |         |              |
|-----------|--------------|---------|--------------|
| 姫路市       | 079-222-4212 | たつの市    | 0791-63-5106 |
| （家島地域事務所） | 079-325-2330 | （龍野支部）  | 同 上          |
| （北部地域事務所） | 079-336-2515 | （新宮支部）  | 0791-75-5084 |
| （香寺分室）    | 079-232-8221 | （揖保川支部） | 0791-72-7294 |
| （安富分室）    | 0790-66-3410 | （御津支部）  | 07932-2-2920 |
| 相生市       | 0791-23-2666 | 市川町     | 0790-26-1988 |
| 赤穂市       | 0791-42-1397 | 福崎町     | 0790-23-0300 |
| 宍粟市       | 0790-72-8787 | 神河町     | 0790-32-2303 |
| （山崎支部）    | 0790-62-5530 | 太子町     | 079-276-4111 |
| （一宮支部）    | 0790-72-2211 | 上郡町     | 0791-52-2910 |
| （波賀支部）    | 0790-75-3631 | 佐用町     | 0790-78-1212 |
| （千種支部）    | 0790-76-3390 |         |              |

### <但馬ブロック>

| 市 町        | 電話番号         | 市 町     | 電話番号         |
|------------|--------------|---------|--------------|
| 豊岡市        | 0796-43-1333 | 朝来市     | 079-676-5213 |
| (豊岡地区センター) | 0796-23-2573 | (生野支所)  | 079-679-3053 |
| (城崎地区センター) | 0796-32-4503 | (和田山支所) | 079-672-0440 |
| (竹野地区センター) | 0796-47-1423 | (山東支所)  | 079-676-5215 |
| (日高地区センター) | 0796-42-0100 | (朝来支所)  | 079-677-1606 |
| (出石地区センター) | 0796-52-3024 | 香美町     | 0796-39-2050 |
| (但東地区センター) | 0796-54-0181 | (香住支所)  | 0796-36-2758 |
| 養父市        | 079-662-0160 | (村岡支所)  | 0796-98-1000 |
| (八鹿支部)     | 079-662-8080 | (小代支所)  | 0796-97-2202 |
| (養父支部)     | 079-664-1142 | 新温泉町    | 0796-99-2488 |
| (大屋支部)     | 079-669-1598 | (浜坂支部)  | 0796-82-1071 |
| (関宮支部)     | 079-667-3248 | (温泉支部)  | 0796-92-1866 |

### <丹波ブロック>

|        |              |        |              |
|--------|--------------|--------|--------------|
| 篠山市    | 079-590-1112 |        |              |
| 丹波市    | 0795-82-4631 |        |              |
| (柏原支所) | 0795-72-1236 | (春日支所) | 0795-74-0477 |
| (氷上支所) | 0795-82-4613 | (山南支所) | 0795-77-2359 |
| (青垣支所) | 0795-87-0084 | (市島支所) | 0795-85-0517 |

### <淡路ブロック>

|          |              |        |              |
|----------|--------------|--------|--------------|
| 洲本市      | 0799-26-0022 | 淡路市    | 0799-62-5214 |
| (洲本支部)   | 0799-26-0022 | (津名支部) | 0799-62-5215 |
| (五色支部)   | 0799-35-1166 | (岩屋支部) | 0799-72-0084 |
| 南あわじ市    | 0799-44-3007 | (北淡支部) | 0799-82-0922 |
| (みどり支部)  | 0799-45-1765 | (一宮支部) | 0799-85-2040 |
| (せいだん支部) | 0799-36-2083 | (東浦支部) | 0799-74-4877 |
| (みはら支部)  | 0799-42-4966 |        |              |
| (なんだん支部) | 0799-52-2515 |        |              |

### <神戸>

|     |              |
|-----|--------------|
| 神戸市 | 078-271-3740 |
|-----|--------------|

※神戸市にお住まいの方は、神戸市社会福祉協議会こうべ安心サポートセンターへお問い合わせください。



## 地域包括支援センター

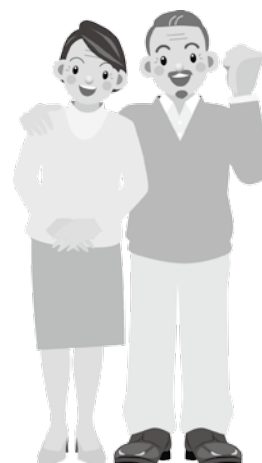
地域の高齢者の総合相談窓口や介護予防ケアマネジメント、包括的・継続的なケアマネジメントなどを実施する機関で、各市町に設置されています（複数設置されている場合もあります）。高齢者の権利擁護業務として、高齢者虐待の防止や成年後見制度の活用促進などの役割も担っています。

※各センターの管轄区域等がわからない場合は、別途市役所・町役場にお問い合わせください。

＜神戸＞

＜平成24年4月1日から＞

| 神戸市       | あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター） |         |              |        |              |  |
|-----------|--------------------------|---------|--------------|--------|--------------|--|
| 本山東部      | 078-451-0054             | 本庄      | 078-431-8181 | 本山南部   | 078-413-2650 |  |
| 本山西部      | 078-435-1855             | 魚崎北部    | 078-435-6677 | 魚崎南部   | 078-452-6830 |  |
| 住吉北部・御影北部 | 078-851-1155             | 住吉南部    | 078-842-3894 | 御影南部   | 078-854-2180 |  |
| 六甲アイランド   | 078-857-7381             | 高羽      | 078-822-2941 | 六甲摩耶   | 078-224-5050 |  |
| 六甲        | 078-882-7859             | 大石      | 078-821-3838 | 篠原     | 078-871-9015 |  |
| 王子        | 078-801-5441             | 西灘      | 078-803-3130 | 新神戸    | 078-241-3747 |  |
| 春日野       | 078-251-8801             | 脇の浜     | 078-221-1661 | 三宮     | 078-271-9604 |  |
| 元町山手      | 078-367-3890             | ハーバーランド | 078-651-7168 | 港島     | 078-940-0091 |  |
| 兵庫平野      | 078-574-4812             | みなとがわ   | 078-521-9138 | 荒田     | 078-511-1900 |  |
| 新開地       | 078-577-1445             | 夢野の丘    | 078-521-1308 | 中道     | 078-575-9300 |  |
| キャナルタウン   | 078-681-1515             | 浜山      | 078-671-8731 | 道場     | 078-985-6581 |  |
| ありの       | 078-984-5118             | 八田淡河    | 078-950-9165 | 有馬     | 078-983-1611 |  |
| 谷上        | 078-583-2666             | 神戸北町    | 078-582-2874 | 北鈴蘭台   | 078-596-2386 |  |
| 鈴蘭台       | 078-592-9604             | 五葉      | 078-596-5315 | しあわせの村 | 078-743-8208 |  |
| 丸山        | 078-612-5530             | 名倉      | 078-646-0151 | 池田宮川   | 078-631-9690 |  |
| 御蔵        | 078-575-8835             | 西代      | 078-643-4700 | 真野真陽   | 078-611-2020 |  |
| 新長田       | 078-642-0080             | 白川      | 078-793-8075 | 名谷     | 078-797-7988 |  |
| 妙法寺       | 078-747-2521             | 名谷南     | 078-795-8181 | 東須磨    | 078-731-6700 |  |
| 離宮        | 078-731-4164             | たかとり    | 078-731-8165 | 西須磨    | 078-737-0505 |  |
| 桃山台       | 078-751-0706             | 塩屋      | 078-755-2280 | 東垂水    | 078-751-4165 |  |
| 垂水名谷      | 078-706-9475             | 平磯      | 078-751-1299 | 本多聞    | 078-783-5001 |  |
| 舞子台       | 078-787-3303             | 神陵台     | 078-742-8004 | 舞子     | 078-787-5231 |  |
| 押部        | 078-998-3020             | 西神南     | 078-990-4165 | 伊川谷    | 078-974-8076 |  |
| 西神中央      | 078-996-2376             | 神出      | 078-964-2481 | 岩岡     | 078-969-2775 |  |
| 平野西神      | 078-961-1299             | 玉津      | 078-926-1813 | 学園都市   | 078-794-3130 |  |



<阪神>

|      |                 |              |           |              |            |              |
|------|-----------------|--------------|-----------|--------------|------------|--------------|
| 尼崎市  | 地域包括支援センター      |              |           |              |            |              |
|      | 尼崎市「中央東」        | 06-4868-8300 | 尼崎市「大庄北」  | 06-6430-0511 | 尼崎市「武庫東」   | 06-4962-5308 |
|      | 尼崎市「中央西」        | 06-6430-5615 | 尼崎市「大庄南」  | 06-6417-0125 | 尼崎市「武庫西」   | 06-6433-7002 |
|      | 尼崎市「小田北」        | 06-6498-5111 | 尼崎市「立花北」  | 06-6422-3333 | 尼崎市「園田北」   | 06-6498-0826 |
|      | 尼崎市「小田南」        | 06-6488-0180 | 尼崎市「立花南」  | 06-6428-7112 | 尼崎市「園田南」   | 06-6494-8087 |
|      | 在宅介護支援センター      |              |           |              |            |              |
|      | さわやか            | 06-6483-3080 | ほうふいん名和   | 06-6428-7666 | サンホームあまがさき | 06-6412-6778 |
| 西宮市  | 地域包括支援センター      |              |           |              |            |              |
|      | 安井              | 0798-37-1870 | 上甲子園      | 0798-38-6031 | 甲武         | 0798-54-8883 |
|      | 今津南             | 0798-32-1702 | 深津        | 0798-64-0050 | 甲東         | 0798-57-5280 |
|      | 小松              | 0798-45-7810 | 瓦木        | 0798-68-2702 | 塩瀬・山口      | 0797-63-3320 |
|      | 高須              | 0798-44-4505 | 甲山        | 0798-71-9904 | 浜脇         | 0798-35-2440 |
|      | 浜甲子園            | 0798-42-3530 |           |              |            |              |
|      | 高齢者介護支援センター     |              |           |              |            |              |
|      | 西宮浜             | 0798-32-6064 | 山口地域      | 078-903-6283 |            |              |
|      | 芦屋市             | 地域包括支援センター   |           |              |            |              |
| 西山手  |                 | 0797-25-7681 | 潮見        | 0797-34-4165 | 東山手        | 0797-32-7552 |
| 精道   |                 | 0797-34-6711 |           |              |            |              |
| 伊丹市  | 伊丹市地域包括支援センター   |              |           |              |            | 072-787-6797 |
|      | 介護支援センター        |              |           |              |            |              |
|      | 荒牧              | 072-777-7005 | 南野        | 072-773-6055 | ぐろーりあ      | 072-777-3652 |
|      | 中央              | 072-775-3721 | 伸幸苑       | 072-778-5515 | あそか苑       | 072-785-6838 |
|      | 桃寿園             | 072-780-1230 | ケイ・メイとさめき | 072-777-4030 | オアシス千歳     | 072-771-8703 |
| 宝塚市  | 地域包括支援センター      |              |           |              |            |              |
|      | 小林              | 0797-74-3863 | 御殿山       | 0797-83-1336 | 長尾         | 0797-80-2941 |
|      | 逆瀬川             | 0797-76-2830 | 小浜        | 0797-86-3707 | 花屋敷        | 072-740-3555 |
|      | 地域包括支援サブセンター    |              |           |              |            |              |
|      | 西谷              | 0797-83-5080 |           |              |            |              |
| 川西市  | 地域包括支援センター      |              |           |              |            |              |
|      | 川西市中央地域包括支援センター |              |           |              |            | 072-755-7581 |
|      | 東谷              | 072-790-4055 | 清和台       | 072-799-6800 | 多田         | 072-790-1301 |
|      | 川西南             | 072-755-3315 | 明峰        | 072-793-2703 | 川西         | 072-755-1041 |
| 三田市  | 三田市地域包括支援センター   |              |           |              |            | 079-559-5941 |
|      | 高齢者支援センター       |              |           |              |            |              |
|      | さんすい            | 079-568-6877 | フラワー      | 079-553-3600 | ウッディ       | 079-553-1077 |
|      | サンウエスト          | 079-560-3080 | 三田高原      | 079-567-6666 |            |              |
| 猪名川町 | 猪名川町地域包括支援センター  |              |           |              |            | 072-766-1200 |

## ＜東播磨＞

|      |                    |              |              |              |            |              |
|------|--------------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|
| 明石市  | 地域包括支援センター         |              |              |              |            |              |
|      | 明石市医師会             |              | 078-934-8986 | 明石市社会福祉協議会   |            | 078-924-9113 |
|      | 在宅介護支援センター         |              |              |              |            |              |
|      | あさぎり               | 078-911-0707 | 野々池          | 078-926-2804 | 高丘         | 078-938-2121 |
|      | おおくら               | 078-919-2585 | 大久保          | 078-938-0770 | 魚住東        | 078-948-2800 |
|      | 錦城                 | 078-919-0440 | 大久保北         | 078-938-2395 | うおずみ       | 078-949-2134 |
|      | きぬがわ               | 078-926-5028 | 江井島          | 078-948-5400 | ふたみ        | 078-949-3330 |
|      | 望海                 | 078-926-2288 |              |              |            |              |
| 加古川市 | 地域包括支援センター         |              |              |              |            |              |
|      | かこがわ               | 079-429-6510 | ひらおか         | 079-451-0405 | かこがわ北      | 079-430-5560 |
|      | のぐち                | 079-426-8218 | かこがわ南        | 079-435-4468 | かこがわ西      | 079-452-2097 |
| 高砂市  | 高砂市地域包括支援センター      |              |              |              |            | 079-443-3723 |
|      | 地域包括支援協力センター       |              |              |              |            |              |
|      | 常寿園                | 079-446-1181 | 中島常寿園        | 079-442-8222 | サンリットひまわり園 | 079-443-0070 |
|      | めぐみ苑               | 079-449-0112 | のじぎくの里       | 079-247-9210 |            |              |
| 稲美町  | 稲美町地域包括支援センター      |              |              |              |            | 079-492-9150 |
| 播磨町  | 播磨町地域包括支援センター      |              |              |              |            | 079-435-1841 |
| 西脇市  | 西脇市地域包括支援センター      |              |              |              |            | 0795-22-3111 |
|      | 在宅介護支援センター         |              |              |              |            |              |
|      | 西脇市                | 0795-22-8800 | 楽寿園          | 0795-23-7700 | オンベリーコ     | 0795-25-0020 |
|      | みぎわ園               | 0795-22-9000 | 向陽苑          | 0795-28-3293 |            |              |
| 三木市  | 三木市中央地域包括支援センター    |              | 0794-89-2337 | 吉川サブセンター     |            | 0794-72-2222 |
|      | 在宅介護支援センター         |              |              |              |            |              |
|      | 口吉川                | 0794-88-2626 | 三木南          | 0794-86-1010 | 自由が丘       | 0794-87-1822 |
|      | 志染                 | 0794-87-2626 | 三木東          | 0794-86-1717 | さざんかの郷     | 0794-72-1170 |
|      | ひまわり               | 0794-84-2110 | 三木北          | 0794-86-1020 |            |              |
| 小野市  | 小野市地域包括支援センター      |              |              |              |            | 0794-63-2174 |
|      | 在宅介護支援センター         |              |              |              |            |              |
|      | 小野市中央              | 0794-64-2860 | 栗生逢花苑        | 0794-65-2800 | ふたばの里      | 0794-70-0203 |
|      | 青山荘                | 0794-66-7305 |              |              |            |              |
| 加西市  | 加西市地域包括支援センター      |              |              |              |            | 0790-42-7522 |
|      | 地域包括支援センター 一時相談窓口  |              |              |              |            |              |
|      | ラヴィかさい             | 0790-43-0361 | ふきのとう        | 0790-47-2077 | 第二サルビア荘    | 0790-45-8922 |
|      | 加西白寿苑              | 0790-43-9800 |              |              |            |              |
| 加東市  | 加東市地域包括支援センター      |              |              |              |            | 0795-43-0431 |
|      | 地域包括支援センター 庁舎内相談窓口 |              |              |              |            |              |
|      | 東条                 | 0795-47-1302 | 滝野           | 0795-48-3016 |            |              |
| 多可町  | 多可町地域包括支援センター      |              |              |              |            | 0795-30-2525 |
|      | 在宅介護支援センター         |              |              |              |            |              |
|      | 中                  | 0795-32-4407 | 中(しあわせ荘)     | 0795-32-3330 | 八千代        | 0795-37-1126 |

＜西播磨＞

|      |                         |              |         |              |       |              |
|------|-------------------------|--------------|---------|--------------|-------|--------------|
| 姫路市  | 地域包括支援センター              |              |         |              |       |              |
|      | 北                       | 079-225-6766 | 灘       | 079-247-3355 | 網干第二  | 079-272-6936 |
|      | 北第二                     | 079-264-6153 | 灘第二     | 079-245-7170 | 西     | 079-266-5885 |
|      | 中部第一（城南）                | 079-221-8600 | 飾磨      | 079-230-0165 | 西第二   | 079-267-3929 |
|      | 中部第一（城東）                | 079-289-1703 | 飾磨第二    | 079-238-6037 | 夢前    | 079-335-3442 |
|      | 中部第二（安室）                | 079-291-5757 | 広畑      | 079-230-1000 | 香寺    | 079-264-6399 |
|      | 中部第二（手柄）                | 079-224-3660 | 広畑第二    | 079-236-8114 | 安富    | 0790-66-4357 |
|      | 東                       | 079-253-8178 | 網干      | 079-273-1610 | 家島    | 079-325-8011 |
|      | 東第二                     | 079-252-8009 |         |              |       |              |
| 市川町  | 市川町地域包括支援センター           |              |         |              |       | 0790-26-1999 |
| 福崎町  | 福崎町地域包括支援センター           |              |         |              |       | 0790-22-0560 |
|      | 在宅介護支援センター              |              |         |              |       |              |
|      | なぐさの郷                   | 0790-23-0800 | すみよしの郷  | 0790-22-7134 |       |              |
| 神河町  | 神河町地域包括支援センター           |              |         |              |       | 0790-32-2421 |
| 相生市  | 相生市地域包括支援センター           |              |         |              |       | 0791-23-7260 |
|      | 在宅介護支援センター              |              |         |              |       |              |
|      | グリーンハウス                 | 0791-28-1756 | クリオ     | 0791-22-4353 |       |              |
| 赤穂市  | 赤穂市地域包括支援センター           |              |         |              |       | 0791-42-1201 |
|      | 在宅介護支援センター              |              |         |              |       |              |
|      | はくほう                    | 0791-45-1114 | 市立赤穂東地区 | 0791-42-0519 | 千種の苑  | 0791-49-2887 |
|      | 市立赤穂西地区                 | 0791-43-6424 | 市立坂越地区  | 0791-46-8182 |       |              |
| たつの市 | たつの市地域包括支援センター          |              |         |              |       | 0791-64-3197 |
|      | 在宅介護支援センター              |              |         |              |       |              |
|      | くわのみ園                   | 0791-66-0230 | ジュネスしんぐ | 0791-75-5228 | 御津    | 079-324-0767 |
|      | 西はりまグリーンホーム<br>ケアセンター   | 0791-63-3101 | 揖保川     | 0791-72-6600 |       |              |
| 宍粟市  | 宍粟市地域包括支援センター           |              |         |              |       | 0790-63-3101 |
|      | 保健福祉課（保健福祉センター）         |              |         |              |       |              |
|      | 一宮                      | 0790-72-2100 | 波賀      | 0790-75-8800 | 千種    | 0790-76-8600 |
|      | 在宅介護支援センター              |              |         |              |       |              |
|      | JAオアシスしろう               | 0790-64-0600 | まどか園    | 0790-74-1622 | みどり苑  | 0790-74-1700 |
| 太子町  | 太子町地域包括支援センター           |              |         |              |       | 079-276-6639 |
|      | 在宅介護支援センター              |              |         |              |       |              |
|      | まほろばの里                  | 079-275-1862 | 聖園      | 079-277-5000 |       |              |
| 上郡町  | 上郡町地域包括支援センター           |              |         |              |       | 0791-52-1114 |
| 佐用町  | 佐用町地域包括支援センター           |              |         |              |       | 0790-87-8020 |
|      | 社会福祉協議会（地域包括支援センターブランチ） |              |         |              |       |              |
|      | 本所（南光）                  | 0790-78-0830 | 上月支所    | 0790-88-0001 | 三日月支所 | 0790-79-2994 |
|      | 佐用支所                    | 0790-83-2946 |         |              |       |              |

## ＜但馬＞

|      |                           |              |                 |              |              |              |
|------|---------------------------|--------------|-----------------|--------------|--------------|--------------|
| 豊岡市  | 地域包括支援センター                |              |                 |              |              |              |
|      | 豊岡                        | 0796-24-2409 | 日高              | 0796-42-0158 | 出石・但東        | 0796-52-7015 |
|      | 城崎・竹野                     | 0796-32-4599 |                 |              |              |              |
|      | 地域包括支援センター 分室             |              |                 |              |              |              |
|      | 城崎・竹野<br>(竹野分室)           | 0796-47-1425 | 出石・但東<br>(但東分室) | 0796-54-0515 |              |              |
| 養父市  | 養父市地域包括支援センター             |              |                 |              |              | 079-662-7603 |
|      | 地域包括支援センター 地域局駐在          |              |                 |              |              |              |
|      | 養父                        | 079-664-0282 | 大屋              | 079-669-0120 | 関宮           | 079-667-2331 |
| 朝来市  | 地域包括支援センター                |              |                 |              |              |              |
|      | 朝来市                       | 079-672-4004 | 生野              | 079-670-5202 |              |              |
|      | 高齢者相談センター                 |              |                 |              |              |              |
|      | 山東                        | 079-676-3411 | 和田山<br>(神戸聖隷)   | 079-674-0300 | 和田山<br>(市社協) | 079-676-5210 |
|      | 朝来                        | 079-677-1901 |                 |              |              |              |
| 香美町  | いきいき相談センター（香美町地域包括支援センター） |              |                 |              |              | 0796-36-4004 |
| 新温泉町 | 新温泉町地域包括支援センター            |              |                 |              |              | 0796-82-5623 |

## ＜丹波＞

|     |               |              |                |              |     |              |
|-----|---------------|--------------|----------------|--------------|-----|--------------|
| 篠山市 | 地域包括支援センター    |              |                |              |     |              |
|     | 西部            | 079-594-3776 | 東部             | 079-558-0324 |     |              |
| 丹波市 | 丹波市地域包括支援センター |              |                |              |     | 0795-74-0368 |
|     | 在宅介護支援センター    |              |                |              |     |              |
|     | 柏原けやき苑        | 0795-73-1185 | ふれあいの郷<br>もくせい | 0795-87-1170 | 丹寿荘 | 0795-85-1111 |
|     | 青葉荘           | 0795-82-7329 | おかの花           | 0795-74-1705 | やまじ | 0795-77-3247 |

## ＜淡路＞

|       |                 |              |              |                     |           |              |
|-------|-----------------|--------------|--------------|---------------------|-----------|--------------|
| 洲本市   | 地域包括支援センター      |              |              |                     |           |              |
|       | 洲本市地域包括支援センター   |              | 0799-26-3120 | ごしき地域包括支援センター       |           | 0799-33-0503 |
|       | 在宅介護支援センター      |              |              |                     |           |              |
|       | 由良              | 0799-27-0146 | 加茂           | 0799-26-0801        | 中川原       | 0799-25-8585 |
| 南あわじ市 | 地域包括支援センター      |              |              |                     |           |              |
|       | 南あわじ市地域包括支援センター |              | 0799-44-3006 | 南あわじ市地域包括支援センター南淡分室 |           | 0799-50-3321 |
|       | 在宅介護支援センター      |              |              |                     |           |              |
|       | 緑風              | 0799-45-1718 | 三原 (太陽の家)    | 0799-43-3803        | 南淡 (やすらぎ) | 0799-53-0030 |
|       | どんぐりの里          | 0799-36-5630 | 三原 (やすらぎ)    | 0799-42-7333        |           |              |
| 淡路市   | 淡路市地域包括支援センター   |              |              |                     |           | 0799-64-2145 |
|       | 在宅介護支援センター      |              |              |                     |           |              |
|       | 千鳥会             | 0799-62-5100 | 聖隷 (淡路)      | 0799-75-2100        | かおりの丘     | 0799-86-0668 |

## 障害者相談支援事業所

地域の障害者等に対し福祉サービス利用支援や社会資源に関する相談を受け、情報提供や助言を行う事業所です。障害者等の権利擁護のために必要な援助も事業内容に含まれています。

※記載の無い市町については、市役所・町役場の障害福祉担当課にお問い合わせください。

| 市町  | 事業所名                           | 電話番号         | 事業所名                              | 電話番号         |
|-----|--------------------------------|--------------|-----------------------------------|--------------|
| 神戸市 | ひがしなだ障害者地域生活支援センター             | 078-452-1510 | たるみ障害者地域生活支援センター                  | 078-782-6661 |
|     | みかげ障害者地域生活支援センター               | 078-843-0592 | たるみみなみ障害者地域生活支援センター               | 078-704-3340 |
|     | なだ障害者地域生活支援センター                | 078-882-7013 | ハーモニー垂水                           | 078-709-8867 |
|     | 障害者地域活動支援センターあんず               | 078-841-7097 | きた障害者地域生活支援センター                   | 078-596-6336 |
|     | ケアプランニング若松                     | 078-882-7056 | たにがみ障害者地域生活支援センター                 | 078-582-4431 |
|     | ひょうご障害者地域生活支援センター              | 078-686-1731 | 障害者相談支援事業所二郎苑                     | 078-981-8261 |
|     | 指定相談支援事業所ゆめの                   | 078-578-6131 | ちゅうおう障害者地域生活支援センター                | 078-367-6651 |
|     | 株式会社ケアサービス・マモル                 | 078-511-3485 | 中央地域活動支援センター<br>中央相談室             | 078-262-7511 |
|     | ながた障害者地域生活支援センター               | 078-643-3730 | たまつあけぼの障害者<br>地域生活支援センター          | 078-927-2727 |
|     | 地域活動支援センター長田                   | 078-642-7191 | にし相談支援センター                        | 078-997-7861 |
|     | すま障害者地域生活支援センター                | 078-795-1453 | にし障害者地域生活支援センター                   | 078-996-9820 |
|     | ヨハネ地域生活支援センター                  | 078-737-6936 | 地域活動支援センター虹の里                     | 078-961-5174 |
|     | いたやど障害者地域生活支援センター              | 078-731-5277 | 地域支援事業所ばれっと                       | 078-920-1113 |
| 尼崎市 | 地域生活支援センターポルタ                  | 06-4256-7993 | 尼崎市立身体障害者福祉センター                   | 06-6423-2600 |
|     | 社会福祉法人福成会<br>相談支援センター福ねっと      | 06-6481-2919 | アイ・トランス相談・支援事業所                   | 06-6412-7184 |
|     | 尼崎市立たじかの園                      | 06-6423-0210 |                                   |              |
| 西宮市 | 西宮すなご医療福祉センター                  | 0798-47-9959 | ななくさ清光園                           | 0798-56-1700 |
|     | 相談支援センター「であい」                  | 0798-23-6869 | 障害者相談支援センター<br>「輪っふる」             | 0798-71-5446 |
|     | 相談支援事業所青葉園                     | 0798-35-0013 | 西宮市障害者地域生活相談支援センター<br>「ピアサポート・西宮」 | 0798-66-5122 |
|     | 障害者生活相談・支援センター<br>のまネット西宮      | 0798-37-1300 | ななくさ新生園                           | 078-903-1920 |
| 芦屋市 | 三田谷学園                          | 0797-22-5025 | (特活) 芦屋メンタルサポートセンター<br>相談支援事業所    | 0797-32-0458 |
|     | (財) 芦屋ハートフル福祉公社<br>障がい者相談支援事業所 | 0797-31-0692 | 芦屋市社会福祉協議会<br>障がい者相談支援事業所         | 0797-32-7530 |
| 伊丹市 | 伊丹市相談支援事業所                     | 072-784-8032 | openspace とも                      | 072-781-5668 |
|     | ゆうゆう相談・療育センター                  | 072-777-7486 | (有) しえあーど                         | 072-785-7873 |
|     | いたみコミュニティーケアセンター               | 072-777-1001 | 相談支援センターYOU                       | 072-747-2021 |
| 宝塚市 | 地域支援センター「だんぼ」                  | 0797-87-2151 | 宝塚市障害者自立生活支援センター                  | 0797-86-5002 |
|     | コミセン「希望」                       | 0797-76-5800 |                                   |              |
| 川西市 | 川西市障害児(者)<br>地域生活・就業支援センター     | 072-758-6228 |                                   |              |



| 市町    | 事業所名                            | 電話番号         | 事業所名                        | 電話番号         |
|-------|---------------------------------|--------------|-----------------------------|--------------|
| 三田市   | 三田市障害者生活支援センター                  | 079-559-5947 | あすなろ相談支援事業所                 | 079-556-5075 |
|       | 「ねくすと」                          | 079-567-2600 |                             |              |
| 猪名川町  | 猪名川町障害者相談支援センター                 | 072-766-2525 |                             |              |
| 明石市   | 相談支援事業所オアシス                     | 078-946-5222 | 博由園                         | 078-936-7335 |
|       | 障害者地域生活支援センター<br>ほほえみ           | 078-934-1201 | 相談支援事業所 居場所                 | 078-928-3020 |
| 加古川市  | ハピネスさつま相談支援事業所                  | 079-453-1177 | 障害者支援センター「てらだ」<br>指定相談支援事業所 | 079-424-3211 |
|       | 指定相談支援事業所ハート・<br>ケア・ステーション      | 079-490-3118 |                             |              |
| 高砂市   | 相談支援事業所あかりの家                    | 079-254-3292 | 相談支援事業所ゆめ                   | 079-451-7824 |
| 播磨町   | 指定相談支援事業所ライズア<br>ップ             | 079-437-0040 |                             |              |
| 西脇市   | 西脇市障害者相談支援センター<br>ういーぶねっと       | 0795-28-4433 |                             |              |
| 三木市   | 三木精愛園相談支援事業所                    | 0794-85-8791 | 三木市障害者相談支援センター              | 0794-82-2000 |
| 小野市   | 小野市障害者<br>地域生活・相談支援センター         | 0794-82-1132 | 小野起生園相談支援事業所                | 0794-66-6121 |
| 加西市   | 指定相談支援事業所「はんど」                  | 0790-48-4551 |                             |              |
| 加東市   | 加東市障害者生活支援センター                  | 0795-43-0443 |                             |              |
| 多可町   | （社福）養徳会のぎく療育園                   | 0795-32-3246 |                             |              |
| 姫路市   | けいふう                            | 079-291-4315 | 地域活動支援センターえんじえる             | 079-236-1078 |
|       | 姫路市立しいのみ園                       | 079-282-2384 | （社福）中播福社会 香翠寮               | 079-232-6151 |
| 赤穂市   | さんぽみち                           | 0791-48-1615 | 赤穂精華園相談支援事業所                | 0791-43-2091 |
| たつの市  | いねいぶる                           | 0791-62-5488 |                             |              |
| 上郡町   | 愛心園                             | 0791-52-3959 |                             |              |
| 豊岡市   | 生活支援センターほおずき                    | 0796-29-1717 | 北但広域療育センター                  | 0796-22-8688 |
|       | 出石精和園相談支援事業所                    | 0796-52-5288 |                             |              |
| 養父市   | 相談支援センター「なごみ」                   | 079-663-8510 |                             |              |
| 篠山市   | 丹南精明園相談支援事業所                    | 079-594-2298 | スタート                        | 079-554-1566 |
|       | それいゆ地域支援相談室                     | 079-552-0710 |                             |              |
| 丹波市   | みつみ生活サポートセンター                   | 0795-88-9633 | 丹波市社会福祉協議会<br>相談支援事業所       | 0795-82-4763 |
|       | 障害者相談支援センター「小鹿」                 | 0795-82-9502 |                             |              |
| 洲本市   | 淡路障害者生活支援センター                   | 0799-26-0525 | 身体障害者生活支援センター<br>フローラすもと    | 0799-22-5444 |
|       | 五色精光園相談支援事業所                    | 0799-33-1192 | 淡路聴覚障害者相談支援事業所              | 0799-26-1008 |
| 淡路市   | 淡路市社協障がい者サポート<br>センターハピくるステーション | 0799-62-5214 |                             |              |
| 南あわじ市 | きらら                             | 0799-43-2155 | 南あわじ市社会福祉協議会<br>相談支援事業所     | 0799-42-4966 |



## 家庭裁判所

法定後見の申立ての際には、本人の住所地を管轄する家庭裁判所へ申立てをしてください。  
(生活の本拠があればよく、住民票上の住所でなくても差し支えありません)

(平成 24 年 1 月 31 日現在)

| 裁判所           | 電話番号         | 管轄区域                                                   |
|---------------|--------------|--------------------------------------------------------|
| 神戸家庭裁判所 後見係   | 078-521-5935 | 神戸市全域（西区は明石支部でも可）、三木市、三田市                              |
| 神戸家庭裁判所 明石支部  | 078-912-3233 | 明石市、神戸市西区（神戸家庭裁判所でも可）                                  |
| 神戸家庭裁判所 尼崎支部  | 06-6438-3781 | 尼崎市、西宮市、芦屋市                                            |
| 神戸家庭裁判所 伊丹支部  | 072-779-3074 | 伊丹市、宝塚市、川西市、猪名川町                                       |
| 神戸家庭裁判所 柏原支部  | 0795-72-0155 | 丹波市、篠山市                                                |
| 神戸家庭裁判所 洲本支部  | 0799-25-2332 | 洲本市、淡路市、南あわじ市                                          |
| 神戸家庭裁判所 姫路支部  | 079-281-2011 | 姫路市、相生市、赤穂市、高砂市、加古川市、福崎町、市川町、神河町、上郡町、播磨町、稲美町、朝来市のうち生野町 |
| 神戸家庭裁判所 社支部   | 0795-42-0123 | 西脇市、小野市、加西市、加東市、多可町                                    |
| 神戸家庭裁判所 龍野支部  | 0791-63-3920 | たつの市、穴栗市、太子町、佐用町                                       |
| 神戸家庭裁判所 豊岡支部  | 0796-22-2881 | 豊岡市、養父市、朝来市のうち山東町・朝来町・和田山町、香美町村岡区                      |
| 神戸家庭裁判所 浜坂出張所 | 0796-82-1169 | 香美町小代区・香住区・新温泉町                                        |

## 公証役場

公証役場では、任意後見契約や公正証書遺言の作成などができます。

(平成 24 年 1 月 31 日現在)

| 公証役場      | 電話番号         | 公証役場    | 電話番号         | 公証役場    | 電話番号         |
|-----------|--------------|---------|--------------|---------|--------------|
| 神戸公証センター  | 078-391-1180 | 姫路東公証役場 | 079-223-0526 | 豊岡公証役場  | 0796-22-0796 |
| 伊丹公証役場    | 072-772-4646 | 姫路西公証役場 | 079-222-1054 | 龍野公証役場  | 0791-62-1393 |
| 尼崎公証人合同役場 | 06-6411-2777 | 洲本公証役場  | 0799-24-3454 | 加古川公証役場 | 0794-21-5282 |
| 明石公証役場    | 078-912-1499 |         |              |         |              |



### 兵庫県弁護士会 高齢者・障害者相談支援センター「たんぽぽ」

高齢者・障害者の法的な問題（財産管理や成年後見制度の利用、虐待に対する対応や、精神科病院からの退院請求など）について専門的な法律相談や支援活動を行っています。

兵庫県弁護士会ホームページ <http://www.hyogoben.or.jp/index.html>

### 法律相談（来館・来所・出張相談、予約制）

| 本部・支部   | 電話番号（予約用）             | 予約受付時間  |                           |
|---------|-----------------------|---------|---------------------------|
| 神戸本部    | 078-341-1717          | 平日（月～金） | 9:30～12:00<br>13:00～16:00 |
| 姫路支部    | 079-286-8222          | 平日（月～金） |                           |
| 尼崎支部    | 06-4869-7613          | 平日（月～金） |                           |
| 相談形態    | 相談料                   |         | 備考                        |
| 来館・来所相談 | 30分 5,000円（税別）        |         | 60分の予約も可能                 |
| 出張相談    | 1時間程度 10,000円（税別）＋交通費 |         | 【予約電話】078-341-0550        |

### 「高齢者・障害者 権利擁護なんでも110番」

法律専門職（弁護士・司法書士）と福祉専門職（社会福祉士・精神保健福祉士）が、電話・FAX相談に応じます。

|      |                     |       |              |
|------|---------------------|-------|--------------|
| 電話番号 | 078-362-0074        | FAX番号 | 078-362-0084 |
| 実施日時 | 毎月第3火曜日 13:00～16:00 |       |              |

### 兵庫県司法書士会 総合相談センター

成年後見や債務整理、相続問題や契約トラブルなど県内各地の会場で無料相談会を開催しています。会場によって相談できる内容が限られていたり、予約が必要な場合もありますので、事前にご確認ください。

ホームページ <http://soudankai.org/>

|              |                            |
|--------------|----------------------------|
| 問い合わせ・予約電話番号 | 078-341-2755（平日9:00～17:00） |
|--------------|----------------------------|

### 成年後見センター・リーガルサポート兵庫支部

司法書士を会員として、成年後見人等の候補者の紹介を行うほか、成年後見制度の利用に関する相談に応じています。面談による相談は予約が必要な場合もありますので、事前にご確認ください。

### 電話による相談

|        |                              |
|--------|------------------------------|
| 電話番号   | 078-341-8699                 |
| 相談受付時間 | 月～金（祝祭日・年末年始を除く） 13:00～16:00 |

### 面談による相談（要予約）

|        |                                |
|--------|--------------------------------|
| 予約電話番号 | 078-341-2755（兵庫県司法書士会総合相談センター） |
|--------|--------------------------------|

### 兵庫県社会福祉士会 権利擁護センター「ぱあとなあ兵庫」

所定の研修を修了した社会福祉士を成年後見人等の候補者として登録しています。相談を受け、申立手続の援助や、成年後見人等の候補者の紹介を行います。（法律的な対応が必要な場合は、弁護士・司法書士等と連携し対応します）

|      |                                      |
|------|--------------------------------------|
| 電話番号 | おなやみは にっこりにこにこ ぱあとなあ<br>078-222-8107 |
|------|--------------------------------------|

### 日本司法支援センター（愛称：法テラス）

法的トラブルの解決に向けて、解決に役立つ法制度や、地方公共団体、弁護士会、司法書士会、消費者団体などの関係機関の相談窓口を無料で案内しています。また、経済的に余裕のない方が、法的トラブルにあったときに、無料法律相談や必要に応じて弁護士・司法書士等費用の立替えを行っています。

まずは、コールセンターにお電話ください。

|        |                                                     |
|--------|-----------------------------------------------------|
| 電話番号   | おなやみなし<br>0570-078374<br>(PHS・IP 電話からは03-6745-5600) |
| 相談受付時間 | 平日（月～金）9：00～21：00 土曜日9：00～17：00                     |

### 無料法律相談

経済的に余裕の無い方が法的トラブルにあったときに、無料の法律相談を行います。無料の法律相談を利用するには「収入が一定額以下である」などの条件を満たすことが必要です。

### 弁護士・司法書士等費用の立替え

無料の法律相談を受けた結果、弁護士・司法書士の代理援助・書類作成援助が必要な場合は、費用の立替えを受けられる場合があります。「収入等が一定額以下である」こと以外にも利用の要件があります。詳しくは、法テラスへお問い合わせください。

### 消費生活センター

消費生活センターでは、商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問合せなど、消費者からの相談を専門の相談員が受け付け、公正な立場で処理にあたります。

○各市町の消費生活センター 各市役所・町役場にお問い合わせください。

※「消費者ホットライン」（0570-064-370）<sup>まもろうよ みんなを</sup>では、お近くの相談窓口がわからない場合でも、該当する相談窓口につなぐことができます。

○県立の消費生活センター

| センター名         | 電話番号         | センター名      | 電話番号         |
|---------------|--------------|------------|--------------|
| 生活科学総合センター    | 078-303-0999 | 但馬消費生活センター | 0796-23-0999 |
| 東播磨消費生活センター   | 079-424-0999 | 丹波消費生活センター | 0795-72-0999 |
| 中播磨消費生活創造センター | 079-281-0993 | 淡路消費生活センター | 0799-23-0993 |
| 西播磨消費生活センター   | 0791-58-0993 |            |              |

※土曜・日曜は週末消費生活相談ダイヤル（0120-511-103）におかけください。

### こども家庭センター（児童相談所）

「こども家庭センター」は、児童福祉法第12条に定められている児童相談所です。こども家庭センターでは、0歳から18歳未満の子どもの健やかな成長を願って、子どもと家庭のさまざまな問題について相談援助活動を展開しています。

児童虐待を疑ったら、市町の児童相談窓口、県が設置するこども家庭センターや福祉事務所に相談・通告してください。相談・通告は、直接来ていただくか文書や電話でもできます。

| センター名        | 電話番号         | 管轄区域                                         |
|--------------|--------------|----------------------------------------------|
| 中央こども家庭センター  | 078-923-9966 | 明石市、加古川市、西脇市、三木市、高砂市、小野市、加西市、加東市、多可町、稲美町、播磨町 |
| 洲本分室         | 0799-26-2075 | 洲本市、南あわじ市、淡路市                                |
| 西宮こども家庭センター  | 0798-56-8271 | 尼崎市、西宮市、芦屋市                                  |
| 尼崎駐在         | 06-6423-0801 | 尼崎市（障害相談）                                    |
| 川西こども家庭センター  | 072-756-6633 | 伊丹市、宝塚市、川西市、三田市、猪名川町                         |
| 丹波分室         | 0795-73-3866 | 篠山市、丹波市                                      |
| 姫路こども家庭センター  | 079-297-1261 | 姫路市、相生市、赤穂市、宍粟市、たつの市、市川町、福崎町、神河町、太子町、上郡町、佐用町 |
| 豊岡こども家庭センター  | 0796-22-4314 | 豊岡市、養父市、朝来市、香美町、新温泉町                         |
| 神戸市こども家庭センター | 078-382-2525 | 神戸市                                          |

相談受付 月曜日～金曜日 午前9時～午後5時（土曜日・日曜日、祝日は休み）

### 児童虐待防止24時間ホットライン

時間外の緊急性の高い児童虐待等に関する通告や相談について応じています。

| センター名       | 電話番号         |
|-------------|--------------|
| 中央こども家庭センター | 078-921-9119 |
| 西宮こども家庭センター | 0798-74-9119 |
| 川西こども家庭センター | 072-759-7799 |
| 姫路こども家庭センター | 079-294-9119 |
| 豊岡こども家庭センター | 0796-22-9119 |

### 兵庫県立女性家庭センター（配偶者暴力相談支援センター）

県立女性家庭センターでは、「配偶者暴力相談支援センター」として配偶者からの暴力に関する相談を行っています。自分だけの力ではどうしても解決の糸口が見出せなかったり、誰に相談して良いかわからないときなど、ひとりで悩まずに気軽にお電話ください。

|        |                        |
|--------|------------------------|
| 電話番号   | 078-732-7700           |
| 相談受付時間 | 毎日9：00～21：00（土日・祝日も受付） |

#### ＜その他の相談機関＞

- ・兵庫県立男女共同参画センター・イーブン（女性問題相談）  
078-360-8551 月から土曜日（祝日・年末年始を除く）
- ・その他（警察署・県健康福祉事務所・市福祉事務所・市男女共同参画センター）

※「配偶者暴力相談支援センター」が設置されている市町もあります。



高齢者や障害者を支援する人のための権利擁護の手引き  
～高齢者や障害者の生活と権利を護るために～

平成24年3月

社会福祉法人 兵庫県社会福祉協議会

〒651-0062 神戸市中央区坂口通2丁目1番1号

兵庫県福祉センター内

TEL：078-230-9290

FAX：078-242-0297

URL：<http://www.hyogo-wel.or.jp>



