

## かながわ権利擁護相談センターあしすと

かながわ権利擁護相談センターは、判断能力が十分でない、あるいは判断はできても身体障害等のために十分に権利行使をできない障害者や高齢者の自己決定を最大限に尊重することを基本に、権利擁護相談事業、福祉サービス苦情解決事業を実施し、障害のある方や高齢の方が地域で安心して日常生活を送ることができることを目的として設置されている機関です。

### ■権利擁護相談事業

市町村域の相談機関等で対応する困難事例についての相談事業を実施するとともに、特に障害者に関わる成年後見制度の利用を支援するため、当事者家族（親族後見人）等への相談事業を実施しています。

まずは職員が相談に応じます。相談内容をお聞きして専門相談におつなぎします。

専門相談の内容	利用できる方	相談概要
<b>弁護士相談</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>電話予約、来所相談</li> <li>原則第1・3火曜日 13:40~16:15(1回45分)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>障害のある方</li> <li>高齢の方（概ね65歳以上）</li> <li>家族、後見人・代理人等</li> <li>高齢の方、障害のある方に関する権利擁護に関わる地域相談機関</li> </ul>	横浜弁護士会に所属する弁護士が相談に応じます。
<b>弁護士・アドバイザースタッフ派遣事業</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>電話予約、派遣相談</li> <li>要請に応じて都度調整</li> </ul>	高齢の方、障害のある方に関する権利擁護に関わる地域相談機関等 <ul style="list-style-type: none"> <li>市町村行政</li> <li>地域包括支援センター</li> <li>障害者相談支援事業者など</li> </ul>	地域の相談支援機関が実施するケース会議や事例検討会等に弁護士、社会福祉士、精神保健福祉士等の専門家を派遣します。

※相談事業のほかにも、あしすとでは定期的に弁護士等の専門家を招くなど、地域相談機関の困難事例等の支援を行っています。

(相談受付) 月~金曜日 午前9時から午後5時まで (祝日年末年始は休み)

電話 045-312-4818 ファクス 045-322-3559

Eメール assist@knsyk.jp

## ■日常生活自立支援事業

(福祉サービス利用援助、日常的金銭管理サービス、書類等預かりサービス)

認知症高齢者や知的障害者、精神障害者など判断能力が十分ではない人や身体に障害がある方など、地域で自立し、安心して生活が送れるように、福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理、預貯金通帳や各種証書等の重要書類を預かり保管するなどの支援を行います。

なお、このサービスは利用者本人と社会福祉協議会との契約により実施しています。

### <サービスの内容>

#### ○福祉サービス利用援助

- ・福祉サービスの情報提供及び利用の手続き
- ・福祉サービスの苦情解決制度を利用する手続きなど

#### ○日常的金銭管理サービス

- ・預貯金の払い戻し、公共料金等の支払いなど

#### ○書類等預かりサービス

- ・預貯金通帳、年金証書などの預かり

### <利用対象者>

認知症高齢者、知的障害者、精神障害者などで判断能力が不十分な方

- 福祉サービスを利用したいがどうすればいいかわからない方
- 福祉サービスの利用手続きや支払い手続きができない方
- 計画的にお金を使いたいけれどいつも迷ってしまう方
- 最近物忘れが多くて大切な書類などをきちんとしまったかいつも心配な方

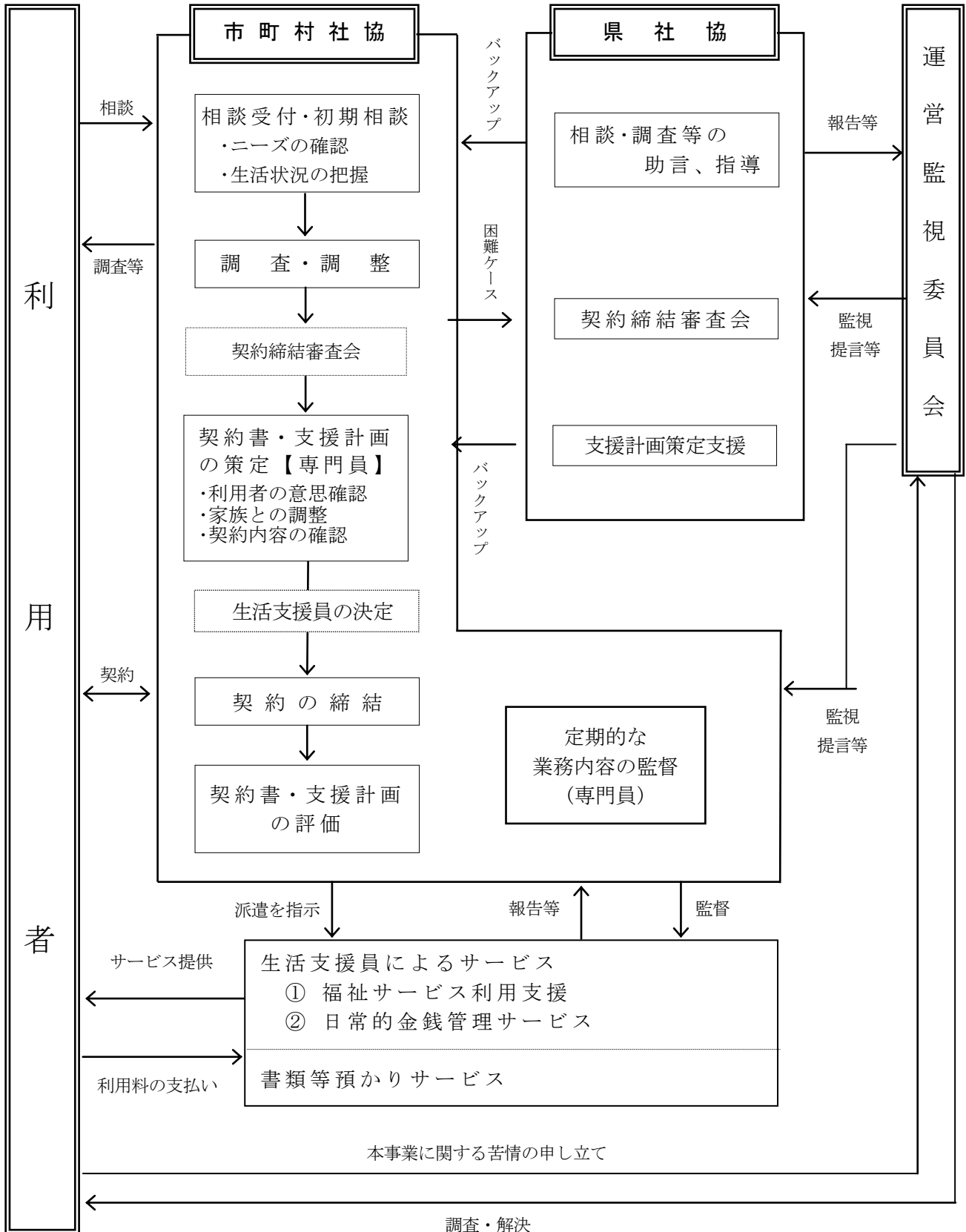
※相談は無料です。

※サービスを利用する際は料金がかかります。(所得により免除、減額される場合があります)

お住まいの市区町村の社会福祉協議会にご相談・お問い合わせください。

【相談からサービス提供までの流れ】

神奈川県における日常生活自立支援事業（展開図）



## ■かながわ成年後見推進センター

障害のある方や高齢の方々への成年後見制度の利用を支援します。

成年後見についてのご質問、ご相談については、お話をよくお伺いした上で、回答・助言をし、必要に応じて法的助言（弁護士）を行います。

専門相談の内容	利用できる方	相談概要
<b>成年後見制度相談</b> ○電話相談（随時） ・ 月～金曜日 ○来所相談（予約制） ・ 毎週月・水曜日 10:00～11:45 13:40～16:15（1回45分） <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">             成年後見制度相談専用電話              045-312-5788           </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障害のある方</li> <li>・ 高齢の方（概ね65歳以上）</li> <li>・ 家族</li> <li>・ 後見人・代理人等</li> <li>・ 地域包括支援センター、障害者相談支援事業者など権利擁護に関わる地域相談機関</li> </ul>	①成年後見制度一般相談 ②成年後見制度の説明・情報提供 ③申立手続きの説明・書き方等の支援 ④親族による法定後見人の方に対する相談・助言 ⑤弁護士による法的助言の提供
<b>出張説明会・相談会</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話予約、出張相談</li> <li>・ 要請に応じて都度調整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域の家族会や当事者の会</li> <li>・ 相談支援期間</li> <li>・ 障害者施設の家族・職員研修会等</li> </ul>	成年後見制度の利用を支援する立場から、県内の各地域に出向いて説明会や相談会を行います。

※相談事業のほかにも、身近な地域での成年後見制度の充実の支援に向けて、

- ・ 後見に取り組む市町村社協等の支援
- ・ 法人後見受任団体の連絡会、後見担当者養成研修の開催
- ・ 成年後見制度の利用実態、法人後見実施状況についての情報収集等 を行います。

（相談受付）月～金曜日 午前9時から午後5時まで（祝日年末年始は休み）

成年後見相談専用電話 045-312-5788

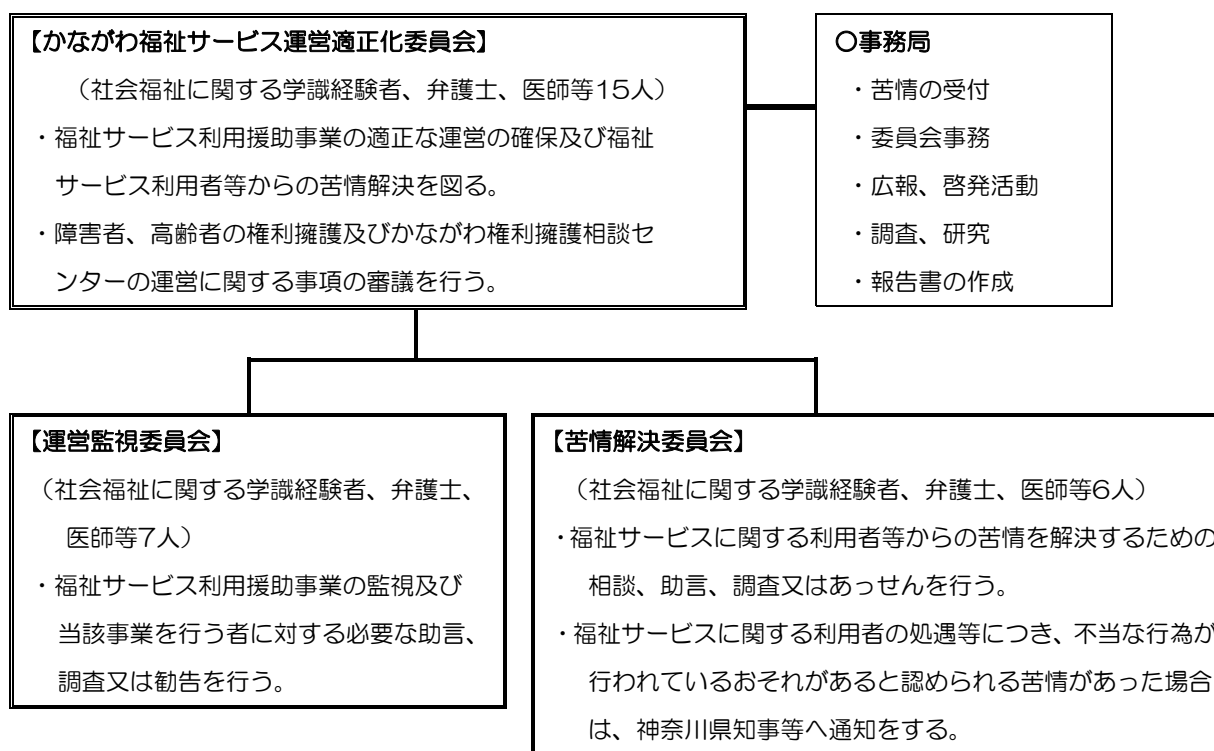
ファクス 045-322-3559 Eメール assist@knsyk.jp

# かながわ福祉サービス運営適正化委員会

## ■福祉サービス苦情解決事業

福祉サービスに関する苦情解決事業は、社会福祉法第83条に基づき、神奈川県社会福祉協議会に置かれている「かながわ福祉サービス運営適正化委員会」が実施します。この委員会は第三者性を担保し中立的な立場から、福祉サービスに関する利用者等からの苦情相談を受付、解決を図ります。

### <組織>



### <対象とする苦情>

社会福祉法第2条に規定する社会福祉事業に基づいて提供されるサービス

○福祉サービスに係わる処遇の内容に関する苦情

○福祉サービスの利用契約の締結、履行、解除に関する苦情

※介護保健サービスの苦情は、市区町村介護保健担当窓口や「神奈川県国民健康保健団体連合会（TEL0570-022110）」でも対応しています。

### <苦情の申出人となる方>

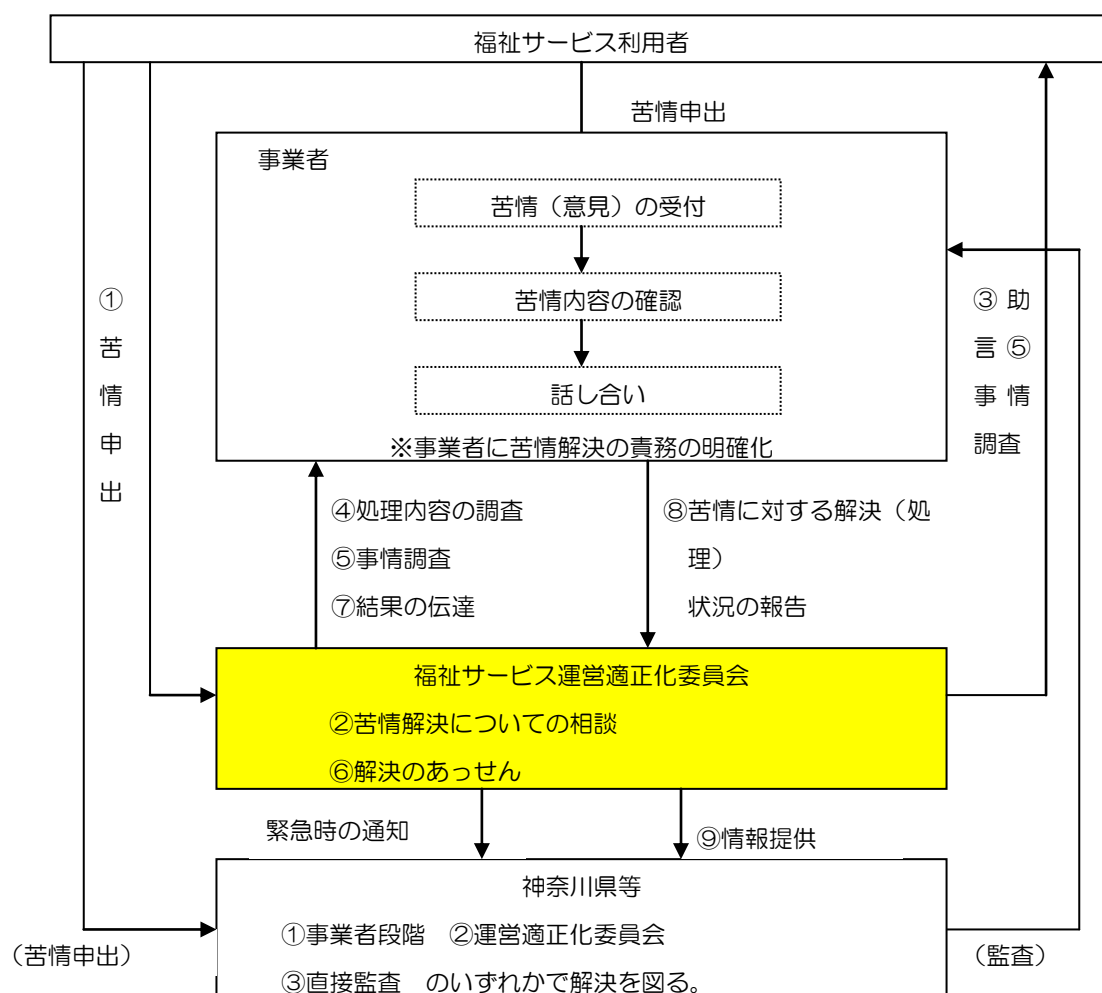
○福祉サービス利用者本人、その家族、代理人等

○民生委員・児童委員、当該事業所の職員、当該福祉サービスの提供に関する状況を具体的かつ的確に把握している方

## ＜苦情の解決方法＞

- 苦情の受付：事務局で苦情内容をお聞きし、申出人の希望等を確認します。
- 解決方法の検討：福祉サービスに関する苦情は苦情解決委員会で、福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業※）の苦情は運営監視委員会で解決方法を検討します。
- 苦情の解決：助言することにより解決を図ります。  
 苦情に関する具体的な背景や事業者・申出者双方の状況を調査します。  
 事業者と申出者双方に話し合いを推奨します。  
 事業者と相談者双方にあっせん案の提示をします。

## 【苦情解決業務の流れ】



（相談受付）月～金曜日 午前9時から午後5時まで（祝日年末年始は休み）

相談電話 045-317-2200 ファクス 045-322-3559

Eメール tekisei@knsyk.jp