

改正 平成20年5月20日

（目的）

第1条 この要綱は、東京都福祉サービス総合支援事業実施要綱（平成14年11月7日）に基づき、福祉サービスの利用援助、成年後見制度の利用相談、福祉サービスの利用に際しての苦情対応、判断能力の不十分な人々の権利擁護相談などの福祉サービス利用者等に対する支援を、総合的・一体的に実施するための体制を整備することにより、福祉サービスの利用者等が、地域において福祉サービスを安心して選択し、利用できるようにすることを目的とする。

（実施主体）

第2条 この事業の実施主体は八王子市（以下「市」という。）とする。

2 市は、事業の一部もしくは全部を社会福祉法人八王子市社会福祉協議会（以下「社会福祉協議会」という。）に委託して、実施することができる。

（事業種別等）

第3条 事業種別等については、次表のとおりとする。

事業種別区分	事業内容区分	実施方法
1 利用者サポート事業	(1) 福祉サービスの利用に際しての苦情対応 (2) 判断能力の不十分な人の権利擁護相談 (3) 成年後見制度の利用相談 (4) その他福祉サービス利用に関する専門的な相談	別記のとおり
2 福祉サービス利用援助事業	(1) 福祉サービス利用援助 (日常生活自立支援事業により実施) (2) 要支援・要介護高齢者等の支援が必要な高齢者及び身体障害者に対する福祉サービス利用援助事業の対象拡大 (財産保全・管理サービスにより実施)	
3 専門相談事業	福祉サービスの利用に際しての苦情及び判断能力の不十分な人の権利擁護相談に対する弁護士等による専門相談の実施	

（関係機関との連携及び調整）

第4条 福祉サービスの利用者等を総合的かつ一体的に支援するため、本事業の実施にあたっては、各事業相互に緊密な連携を図り、一体性を確保するとともに、必要に応じ、次の各号に掲げる施設、団体、専門職等との連携・調整を図るものとする。

- (1) 地域包括支援センター、障害者生活支援センター、精神障害者地域生活支援センター、子ども家庭支援センター、地域の非営利特定活動法人、消費者センター、医療機関、福祉サービス提供事業者、居宅介護支援事業者等地域の関係機関、関係団体
- (2) 社会福祉士、司法書士、弁護士及び各専門職団体
- (3) 保健所、福祉事務所等区市町村の関係各部署
- (4) 民生委員・児童委員

（市への報告等）

第5条 市は、委託先の社会福祉協議会に対し、本事業の実施状況について定期的な報告を求めるとともに、必要な場合は調査等を行うものとする。

（利用者のプライバシーへの配慮）

第6条 本事業の実施に携わる者は、利用者のプライバシーの保護に十分配慮するとともに業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いたあとも同様とする。

附 則

この要綱は、平成19年4月1日より適用する。

## 附 則

この要綱は、平成20年5月20日に交付し、平成20年4月1日から適用する。

### 別記

#### 第1章 利用者サポート事業

(利用者サポートの実施体制)

第1条 判断能力が十分でない人を支援するために、福祉サービスの制度及び制度についての必要な知識や相談援助技術を有する者を配置し実施する。実施にあたっては、職員が対応する一般相談と、弁護士及び司法書士による専門相談を行なう。

(事業内容)

第2条 次の内容について相談に対応する。

(1) 福祉サービスの利用に際しての苦情対応

ア 対象とする福祉サービスの範囲は、市が実施・提供及び関与している福祉サービス（介護保険サービスは除く）とする。

イ 苦情申出人の範囲、申出方法及び取り扱う事例の範囲等については、次表のとおりとする。

1 苦情申出人の範囲	(1) 本人（福祉サービス利用者等の本人） (2) 本人の家族 (3) 事業者（福祉サービス等の提供事業者） (4) 本人及び家族の代理人 (5) その他苦情の内容を的確に把握している者
2 苦情申出方法	苦情の内容を確認できるすべての方法（電話、来所、郵便、FAX及び電子メール等）
3 苦情事例の範囲等	(1) サービス内容についての苦情 (2) 契約内容等についての苦情 (3) サービス利用に関連する苦情 (4) その他福祉サービス等の利用に関して生じた苦情

ウ 一般相談で苦情の申出を受け、内容を聴取したうえで、必要に応じ助言を行う。また、必要に応じて専門相談へ紹介する。

エ 苦情のうち、苦情を受けた市あるいは社会福祉協議会自らがサービス提供の当事者である場合、苦情の申出人及び当該苦情の相手方等から一方的に偏った立場であるかのように見られる場合又は申出人等が希望する場合は、必要に応じて専門相談へ引き継ぐとともに、同相談における業務を補佐するものとする。

オ 相談の過程や助言等の結果で、他機関での対応や法的手段が妥当と判断される場合は、そのための助言及び他機関との調整を行う。

(2) 判断能力の不十分な者の権利擁護相談

ア 認知症高齢者、知的障害者及び要援護者で判断能力の不十分な人が、心身や財産上の権利を侵害されたり、自ら権利行使ができない場合、又はそのおそれや不安がある場合の相談に応じる。

イ 一般相談のうち、法律等の専門的対応を求められるケースは、必要に応じて、専門相談へ引き継ぐとともに同相談における業務を補佐するものとする。

ウ 必要に応じて、成年後見制度や福祉サービス利用援助事業等の活用を検討する。

(3) 成年後見制度の利用相談

認知症高齢者、知的障害者及び要援護者で判断能力の不十分な人が福祉サービスを利用できるよう、成年後見制度の利用相談及び制度に関する相談に応じるとともに、必要な場合は、社会福祉士、司法書士、弁護士及び各専門職団体等との連携・調整を図り、制度利用に向けた支援を行う。

#### 第2章 福祉サービス利用援助事業

(実施方法)

第3条 福祉サービス利用援助事業は、東京都日常生活自立支援事業と一体的に実施する。また、財

産保全・管理サービスについては、日常生活自立支援事業に準じて実施する。

(その他)

第4条 その他本事業に関することは、東京都日常生活自立支援事業実施要綱に基づき実施するものとする。

### 第3章 専門相談事業

(設置)

第5条 福祉サービスの利用に際しての苦情や判断能力の不十分な人の権利擁護相談については、第1章の利用者サポート事業 第1条専門相談において実施するものとする。

(実施方法)

第6条 専門相談員は、利用者サポートの窓口から引き継いだ苦情及び権利擁護相談に関して、専門的見地から助言等を行う。

2 助言等の結果について確認し、なお解決に至らない場合は、法的手段等の他の手段による解決方法について助言を行う。