

いざという時のために 知って安心

せい ねん こう けん せい ど  
成年後見制度

せい ねん こう けん とう き せい ど  
成年後見登記制度

にん ち しょう  
認知症の

おばさんを  
悪徳訪問販売員から  
守りたい。



じ ぶん  
自分が

将来認知症に  
なる場合に備えて、  
娘に自分の生活や  
療養看護やアパート経営を  
任せるように  
決めておきたい。



ち てき しょう がい も  
知的障害を持つ  
わが子のために、  
私たちが亡くなった後も  
子どもの生活や  
財産管理を  
任せたい。



ほう む しょう じん じ きょく  
法務省民事局

## 1

### 成年後見制度ってどんな制度ですか？

認知症、知的障害、精神障害などの理由で判断能力の不十分な方々は、不動産や預貯金などの財産を管理したり、身のまわりの世話のために介護などのサービスや施設への入所に関する契約を結んだり、遺産分割の協議をしたりする必要があっても、自分でこれらのことをするのが難しい場合があります。また、自分に不利益な契約であってもよく判断ができずに契約を結んでしまい、悪徳商法の被害にあうおそれもあります。このような判断能力の不十分な方々を保護し、支援するのが成年後見制度です。



保護と支援

## 2

### 成年後見制度には どのようなものがあるのですか？

成年後見制度は、大きく分けると、法定後見制度と任意後見制度の2つがあります。また、法定後見制度は、「後見」「保佐」「補助」の3つに分かれており、判断能力の程度など本人の事情に応じた制度を利用できるようになっています。法定後見制度においては、家庭裁判所によって選ばれた成年後見人等（成年後見人・保佐人・補助人）が、本人の利益を考えながら、本人を代理して契約などの法律行為をしたり、本人が自分で法律行為をするときに同意を与えたり、本人が同意を得ないでした不利益な法律行為を後から取り消したりすることによって、本人を保護・支援します。

#### 成年後見制度

##### 法定後見制度

後見 保佐 補助

##### 任意後見制度

# 法定後見制度の概要

	後見	保佐	補助
対象となる方	判断能力が欠けているのが通常の状態の方	判断能力が著しく不十分な方	判断能力が不十分な方
申立てをすることができる方	本人、配偶者、四親等内の親族、検察官、市町村長など（注1）		
成年後見人等（成年後見人・保佐人・補助人）の同意が必要な行為	（注2）	民法13条1項所定の行為（注3）（注4）（注5）	申立ての範囲内で家庭裁判所が審判で定める「特定法律行為」（民法13条1項所定の行為の一部）（注1）（注3）（注5）
取消しが可能な行為	日常生活に関する行為以外の行為（注2）	同上（注3）（注4）（注5）	同上（注3）（注5）
成年後見人等に与えられる代理権の範囲	財産に関するすべての法律行為	申立ての範囲内で家庭裁判所が審判で定める「特定法律行為」（注1）	同左（注1）

（注1） 本人以外の者の申立てにより、保佐人に代理権を与える審判をする場合、本人の同意が必要になります。補助開始の審判や補助人に同意権・代理権を与える審判をする場合も同じです。

（注2） 成年被後見人が契約等の法律行為（日常生活に関する行為を除きます。）をした場合には、仮に成年後見人の同意があったとしても、後で取り消すことができます。

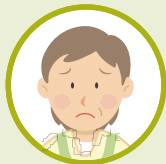
（注3） 民法13条1項では、借金、訴訟行為、相続の承認・放棄、新築・改築・増築などの行為が挙げられています。

（注4） 家庭裁判所の審判により、民法13条1項所定の行為以外についても、同意権・取消権の範囲とすることができます。

（注5） 日用品の購入など日常生活に関する行為は除かれます。

# 法定後見制度の事例

## 後見開始事例



- ①本人の状況：統合失調症
- ②申立人：叔母
- ③成年後見人：司法書士
- ④成年後見監督人：公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート
- ⑤概要

本人は20年前に統合失調症を発症し、15年前から入院していますが、徐々に知的能力が低下しています。また、障害認定1級を受け障害年金から医療費を支出しています。本人の家族構成は母子一人でしたが、母が半年前に死亡したため、親族は母方の叔母がいるのみです。亡母が残した自宅やアパートを相続し、その管理を行う必要があるため、母方の叔母は後見開始の審判の申立てをしました。家庭裁判所の審理を経て、本人について後見が開始されました。そして、母方の叔母は、遠方に居住していることから成年後見人になることは困難であり、主たる後見事務は、不動産の登記手続とその管理であることから、司法書士が成年後見人に選任され、併せて公益社団法人成年後見センター・リーガルサポートが成年後見監督人に選任されました。

## 保佐開始事例



- ① 本人の状況：中程度の認知症の症状
- ② 申立人：長男
- ③ 保佐人：申立人
- ④ 概要

本人は1年前に夫を亡くしてから一人暮らしをしていました。以前から物忘れが見られましたが、最近症状が進み、買物の際に1万円札を出したか5千円札を出したか、わからなくなることが多くなり、日常生活に支障が出てきたため、長男家族と同居することになりました。隣県に住む長男は、本人が住んでいた自宅が老朽化しているため、この際自宅の土地、建物を売りたいと考えて、保佐開始の審判の申立てをし、併せて土地、建物を売却することについて代理権付与の審判の申立てをしました。家庭裁判所の審理を経て、本人について保佐が開始され、長男が保佐人に選任されました。長男は、家庭裁判所から居住用不動産の処分についての許可の審判を受け、本人の自宅を売却する手続きを進めました。

## 補助開始事例



- ① 本人の状況：軽度の認知症の症状
- ② 申立人：長男
- ③ 補助人：申立人
- ④ 概要

本人は、最近お米を研がずに炊いてしまうなど、家事の失敗がみられるようになり、また、貸金業者からの借金を繰り返すようになり、困った長男が家庭裁判所に申立てをし、併せて本人が他人からお金を借りたり、他人の借金の保証人となることについて同意権付与の審判の申立てをしました。家庭裁判所の審理を経て、本人について補助が開始され、長男が補助人に選任されて同意権が与えられました。その結果、本人が長男に断りなく、貸金業者から借金をしたような場合には、長男がその契約を取り消すことができるようになりました。

## 3 成年後見人等には、どのような人が選ばれるのでしょうか？

成年後見人等は、本人のためにどのような保護・支援が必要かなどの事情に応じて、家庭裁判所が選任することになります。本人の親族以外にも、法律・福祉の専門家その他の第三者や、福祉関係の公益法人その他の法人が選ばれる場合があります。成年後見人等を複数選ぶことも可能です。また、成年後見人等を監督する成年後見監督人などが選ばれることもあります。

なお、後見開始等の審判を申し立てた人において特定の人成年後見人等に選ばれることを希望していた場合であっても、家庭裁判所が希望どおりの人を成年後見人等に選任するとは限りません。希望に沿わない人が成年後見人等に選任された場合であっても、そのことを理由に後見開始等の審判に対して不服申立てをすることはできませんので、ご注意ください。

# 4

## 成年後見人等の役割は何ですか？

成年後見人等は、本人の生活・医療・介護・福祉など、本人の身のまわりの事柄にも目を配りながら本人を保護・支援します。具体的には、本人の不動産や預貯金などの財産を管理したり、本人の希望や体の状態、生活の様子等を考慮して、必要な福祉サービスや医療が受けられるよう、介護契約の締結や医療費の支払などを行ったりします。もっとも、食事の世話や実際の介護などは、一般に成年後見人等の職務ではありません。

また、成年後見人等はその事務について家庭裁判所に報告するなどして、家庭裁判所の監督を受けることになります。

# 5

## 成年後見の申立てをする方がいない場合は、どうすればよいのでしょうか？

身寄りがないなどの理由で、申立てをする方がいない認知症の高齢者、知的障害者、精神障害者の方の保護・支援を図るため、市町村長に法定後見（後見・保佐・補助）の開始の審判の申立権が与えられています。

# 6

## 成年後見制度や保佐制度を利用した場合には、資格などの制限はありますか？

これまで、各種の法律において、成年後見制度又は保佐制度を利用することにより、医師、税理士等の資格や公務員等の地位を失うなど、本人の権利を制限する規定が定められていましたが、令和元年に「成年被後見人等の権利の制限に係る措置の適正化等を図るための関係法律の整備に関する法律」が成立し、上記権利を制限する規定は削除されました（注6）。今後は、各資格・職種・営業許可等に必要な能力の有無については、個別に判断されることになります。

（注6）もっとも、「会社法」及び「一般社団法人及び一般財団法人に関する法律」における法人の役員（株式会社の取締役など）の資格に関する権利制限は、改正の対象となっていませんでしたが、その後、「会社法の一部を改正する法律」等が成立し、成年後見制度や保佐制度を利用した場合にも、一定の要件を満たせば、これらの法人の役員に就任することができることとされました（公布の日（令和元年12月11日）から1年6月以内に施行）。

# 7

## 任意後見制度とは、どのような制度ですか？

任意後見制度は、本人が十分な判断能力があるうちに、将来、判断能力が不十分な状態になった場合に備えて、あらかじめ自らを選んだ代理人（任意後見人）に、自分の生活、療養看護や財産管理に関する事務について代理権を与える契約（任意後見契約）を公証人の作成する公正証書で結んでおくというものです。そうすることで、本人の判断能力が低下した後に、任意後見人が、任意後見契約で決めた事務について、家庭裁判所が選任する「任意後見監督人」の監督のもと本人を代理して契約などを行うことによって、本人の意思にしたがった適切な保護・支援をすることが可能になります。

## 任意後見監督人選任事例



- ① 本人の状況：脳梗塞による認知症の症状
- ② 任意後見人：長女
- ③ 任意後見監督人：弁護士
- ④ 概要

本人は、長年にわたって自己の所有するアパートの管理をしていましたが、判断能力が低下した場合に備えて、長女との間で任意後見契約を結びました。その数か月後、本人は脳梗塞で倒れ、左半身が麻痺するとともに、認知症の症状が現れアパートを所有していることさえ忘れてしまったため、任意後見契約の相手方である長女が任意後見監督人選任の審判の申立てをしました。

家庭裁判所の審理を経て、弁護士が任意後見監督人に選任されました。その結果、長女が任意後見人として、アパート管理を含む本人の財産管理、身上監護に関する事務を行い、これらの事務が適正に行われているかどうかを任意後見監督人が定期的に監督するようになりました。

# 8

## 法定後見制度を利用したいのですが、法定後見開始の審判の申立てに必要な費用はどのくらいかかるのでしょうか？

	後見	保佐	補助
申立手数料 (収入印紙)	800 円	800 円 (注 7)	800 円 (注 8)
登記手数料 (収入印紙) ※	2,600 円	2,600 円	2,600 円
その他 (注 9) (注 10)	連絡用の郵便切手 (注 11)、鑑定料 (注 12)		

※当分の間、登記印紙も使用することができます。

(注 7) 保佐人に代理権を付与する審判又は保佐人の同意を得ることを要する行為を追加する審判の申立てをするには、申立てごとに別途、収入印紙 800 円が必要になります。

(注 8) 補助開始の審判をするには、補助人に同意権又は代理権を付与する審判を同時にしなければなりません。これらの申立てそれぞれにつき収入印紙 800 円が必要になります。

(注 9) 申立てをするには、戸籍謄本、登記事項証明書、診断書などの書類が必要です。これらを手にするための費用も別途かかります (申立てに必要な書類については、申立てをされる家庭裁判所にご確認ください)。

(注 10) 資力が乏しい方については、日本司法支援センター (愛称「法テラス」) が行う民事法律扶助による援助 (申立代理人費用の立替えなど) を受けることができる場合があります。詳しくは法テラスの相談窓口 (コールセンター 0570-078374) へお電話ください。

また、法定後見制度を利用する際に必要な経費を助成している市町村もあります。詳しくは各市町村の窓口へお問い合わせください。

(注 11) 申立てをされる家庭裁判所にご確認ください。

(注 12) 後見と保佐では、必要なときには、本人の判断能力の程度を医学的に十分確認するために、医師による鑑定を行いますので、鑑定料が必要になります。鑑定料は個々の事案によって異なりますが、ほとんどの場合、10 万円以下となっています。

法定後見制度の利用開始後に、成年後見人等から請求があった場合には、家庭裁判所の判断により、報酬の支払が必要となります。

# 9

## 任意後見契約公正証書を作成するために 必要な費用はどのくらいかかるのでしょうか？

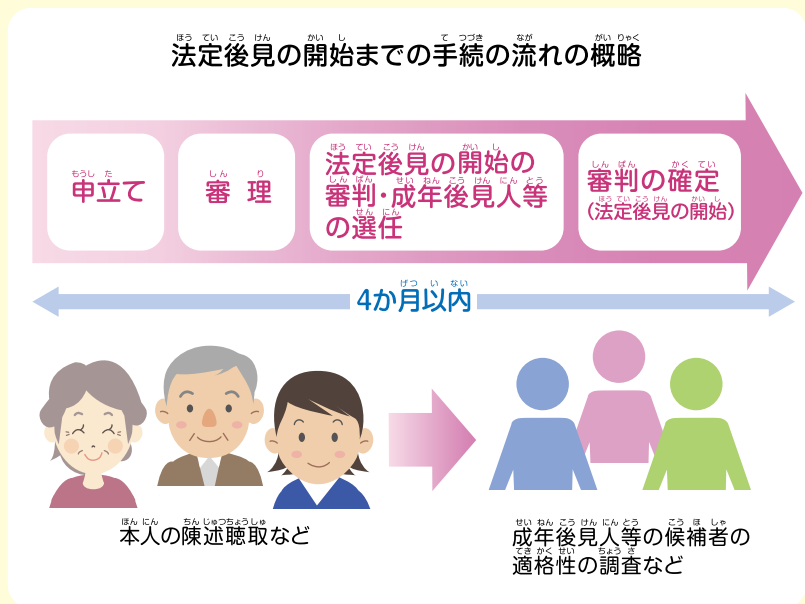
公正証書作成の基本手数料	11,000 円
登記嘱託手数料	1,400 円
法務局に納付する印紙代	2,600 円
その他	本人らに交付する正本等の証書代，登記嘱託書郵送用の切手代など

上記費用とは別に、任意後見監督人選任の申立て費用が必要となります。  
 契約の内容によっては、任意後見人に対する報酬の支払が必要となります。  
 また、任意後見契約の発効後、任意後見監督人から請求があった場合には、家庭裁判所の判断により、報酬の支払が必要となります。

# 10

## 法定後見制度を利用したいのですが、 申立てから開始までどれくらいの期間が かかるのでしょうか？

審理期間については、個々の事案により異なり、一概には言えませんが、多くの場合、申立てから法定後見の開始までの期間は、4か月以内となっています。鑑定手続や成年後見人等の候補者の適格性の調査、本人の陳述聴取などのために、一定の審理期間を要することになります。



# 11

## 法定後見が開始した後で、 制度の利用をやめることはできますか？

成年後見制度は判断能力が不十分な本人の権利を保護するための制度ですので、本人の判断能力が回復したと認められる場合でない限り、制度の利用を途中でやめることはできません。

自分のために  
みんなの安心

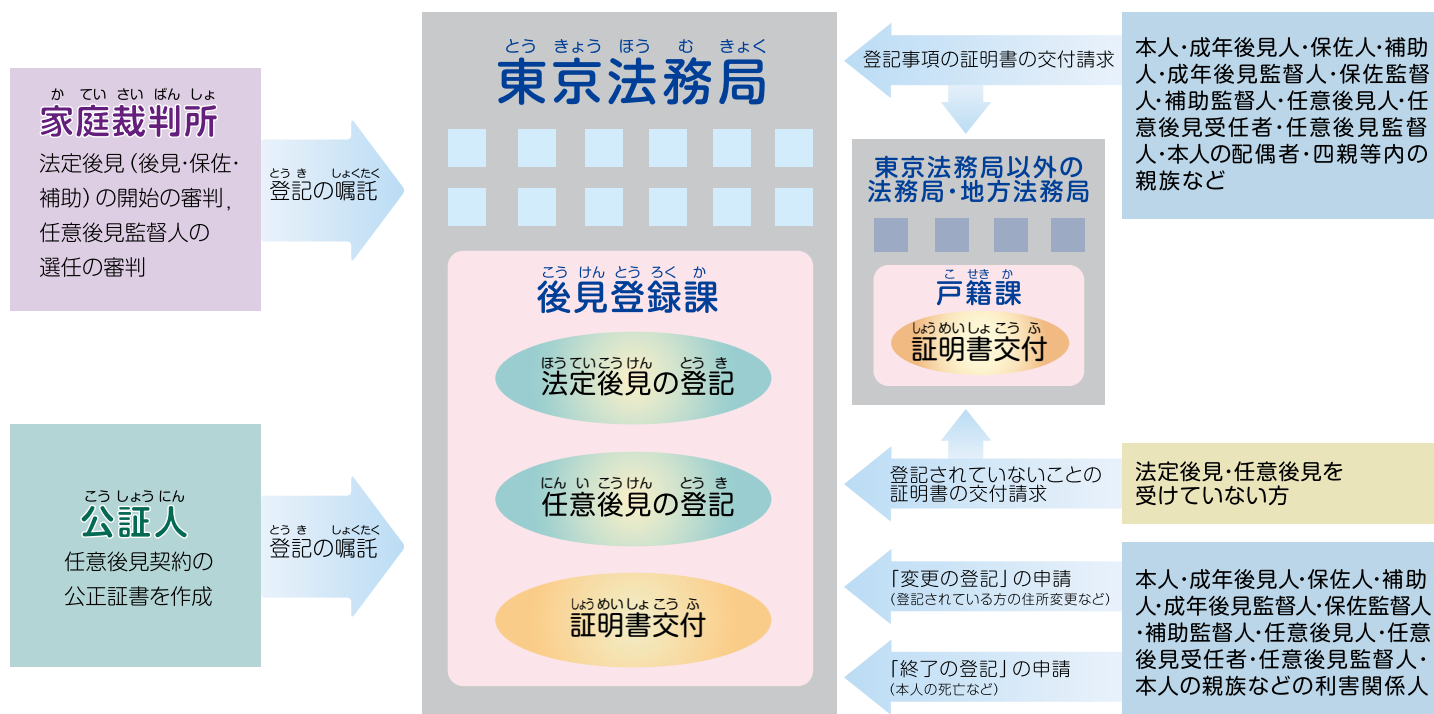
# 成年後見登記制度

## 12 成年後見登記制度とは どんな制度ですか？

成年後見登記制度は、成年後見人等の権限や任意後見契約の内容などを登記官がコンピュータ・システムを用いて登記し、また、登記官が登記事項を証明した登記事項証明書（登記事項の証明書・登記されていないことの証明書）を交付することによって登記情報を開示する制度です。



## 成年後見登記制度のイメージ



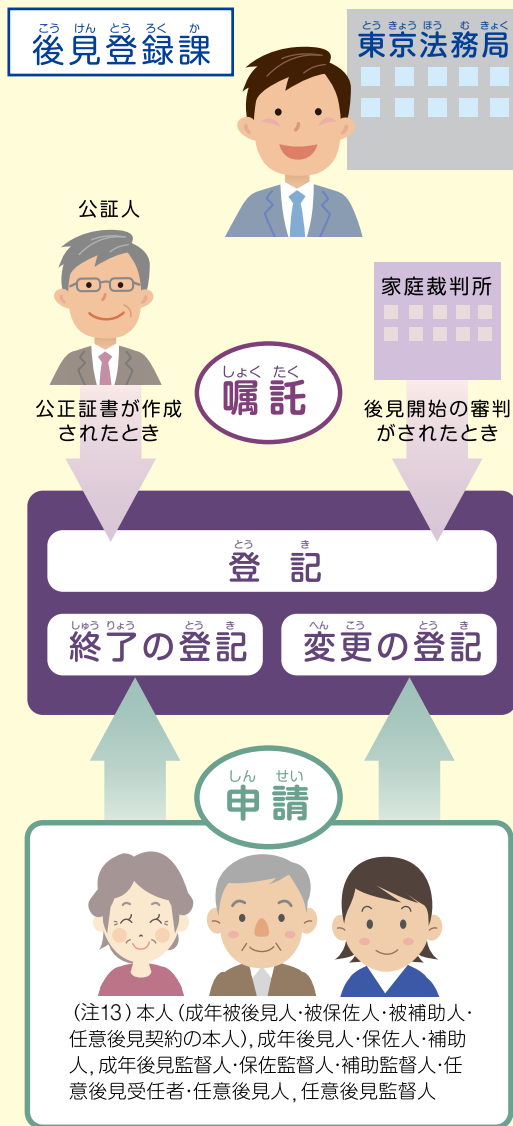


# 13 登記はどのようにされるのですか？

東京法務局の後見登録課で、全国の成年後見登記事務を行っています。

後見開始の審判がされたときや、任意後見契約の公正証書が作成されたときなどに、家庭裁判所又は公証人からの嘱託によって登記されます。また、登記されている本人・成年後見人など（注13）は、登記後の住所変更などにより登記内容に変更が生じたときは「変更の登記」を、本人の死亡などにより法定後見又は任意後見が終了したときは「終了の登記」を、申請する必要があります。この「変更の登記」、「終了の登記」の申請は、本人の親族などの利害関係人も行うことができます。

登記の申請は、書留郵便で行うことができます。



# 14 どのようなときに、登記事項の証明書・登記されていないことの証明書を利用することができますか？

たとえば、成年後見人が、本人に代わって財産の売買・介護サービス提供契約などを締結するときに、取引相手に対し登記事項の証明書を提示することによって、その権限などを確認してもらうという利用方法が考えられます。また、成年後見（法定後見・任意後見）を受けていない方は、自己が登記されていないことの証明書の交付を受けることができます。

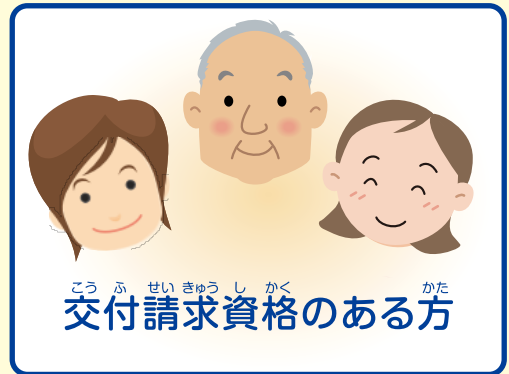


# 15

## どのように登記事項の証明書・登記されていないことの証明書の交付請求をするのですか？

証明書の交付請求をする場合には、請求者の住所、氏名、生年月日及び資格（本人との関係）などを記載した申請書に、所定の額（注14）の収入印紙（手数料）を貼り、必要な添付書面（注15）を添えて請求（注16）してください。請求は、返信用封筒（あて名を書いて、切手を貼ったもの）を同封して郵送で行うこともできます。なお、証明書を交付する際には、免許証・保険証など本人確認のための資料の提示・提供をお願いしております。郵送で請求される場合には、コピーしたものを同封いただけますようご協力願います。

窓口での証明書の交付は、東京法務局民事行政部後見登録課及び東京法務局以外の各法務局・地方方法務局戸籍課で行っています。

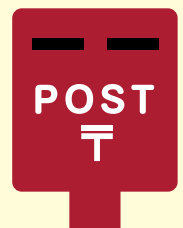


交付請求資格のある方



窓口

郵送



(注14) 登記事項の証明書 1通につき550円  
 登記されていないことの証明書 1通につき300円

(注15) 本人の配偶者又は四親等内の親族が証明書の交付請求をする場合には、親族関係を証する書面として戸籍謄抄本や住民票等を添付する必要があります。

また、本人から委任を受けた代理人が、本人に代わって証明書の請求をすることもできますが、その場合には、委任状を添付することが必要となります。

(注16) 登記事項の証明書について、特別の請求がない限り、住所等の変更前の登記事項は記載されません。

### 請求先窓口

東京法務局民事行政部後見登録課  
 (東京法務局以外の) 法務局・地方方法務局戸籍課

### 郵送での請求先

〒102-8226  
 東京都千代田区九段南1-1-15  
 九段第2合同庁舎  
 東京法務局民事行政部後見登録課  
 TEL. 03-5213-1234 (代表)  
 03-5213-1360 (ダイヤルイン)

証明書の申請書用紙は、最寄りの法務局・地方方法務局（最終ページの電話番号一覧を参照してください。）又は法務省のホームページ（<http://www.moj.go.jp/>）の成年後見制度のページからお取り寄せください。

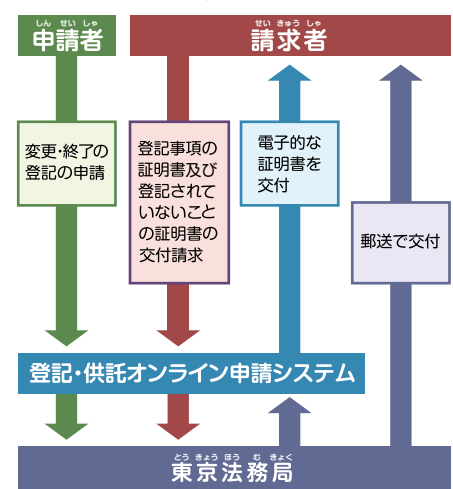
# 16 : オンラインによる登記の申請や証明書の 交付請求をすることはできますか？

変更及び終了の登記の申請や登記事項の証明書及び登記されていないことの証明書の交付請求は、自宅やオフィスからインターネットにより登記・供託オンライン申請システムを利用して行うこともできます（注17）、（注18）。

（注17） オンライン申請を行うには、認証機関から発行される電子証明書を取得する必要があり、利用できる認証機関は法務省ホームページに掲載されています。

（注18） 手数料の額、手数料の納付方法、その他オンライン申請の利用方法については、法務省ホームページ上の「オンライン申請」のページをご覧ください。

## オンライン申請のイメージ



# 17 : オンラインで証明書を請求するときの 手数料はどのようになりますか？

証明書の交付請求をオンラインで行う場合には、電子データによって交付される「電子的な証明書」を求める方法と、従来どおりの紙の証明書の交付（郵送に限ります。）を求める方法とがあります。

それぞれの場合について、次のとおりの額の手数料を電子的に納付しなければなりません。

詳しくは、法務省ホームページ内の「オンライン申請」のページをご覧ください。

手数料	オンラインによる請求		窓口・郵送による請求
証明書の種類	紙の証明書	電子的な証明書	紙の証明書
登記事項の証明書	380円	320円	550円
登記されていないことの証明書	300円	240円	300円

# 18 : 誰が登記事項の証明書・登記されていないことの証明書の交付を請求できますか？

証明書の交付請求ができる方は、取引の安全の保護と本人のプライバシー保護との調和を図る観点から、登記されている本人、配偶者・四親等内の親族、成年後見人など一定の方に限定されています。なお、取引相手であることを理由に、請求することはできません。

成年後見制度についてわからないことがありましたら、下記までお問い合わせください。

### 成年後見制度について

- 法務省民事局参事官室  
TEL : 03 - 3580 - 4111 (代表)
- 法テラス (日本司法支援センター)  
TEL : 0570 - 078374 (コールセンター)
- 各市町村の地域包括支援センター  
(障害者の相談窓口は各市町村)
- 全国の弁護士会
- 全国の司法書士会  
(公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート)
- 日本社会福祉士会及び各地の「権利擁護・成年後見センターぱあとなあ」
- 全国の社会福祉協議会

### 成年後見登記制度について

- 法務省民事局民事第一課  
TEL : 03 - 3580 - 4111 (代表)
- 東京法務局民事行政部後見登録課  
東京都千代田区九段南1-1-15 九段第2合同庁舎  
TEL : 03 - 5213 - 1234 (代表),  
03 - 5213 - 1360 (ダイヤルイン)

### 任意後見契約について

- 日本公証人連合会 TEL : 03 - 3502 - 8050
- 全国の公証役場

成年後見制度を利用するための申立ての手続きや必要書類、費用などについて

- 全国の家裁裁判所

### 登記事項証明書の交付請求、申請用紙などについて

東京法務局	03 - 5213 - 1360	名古屋法務局	052 - 952 - 8111	宮崎地方法務局	0985 - 22 - 5250
横浜地方法務局	045 - 641 - 7976	津地方法務局	059 - 228 - 4192	那覇地方法務局	098 - 854 - 7953
さいたま地方法務局	048 - 851 - 1000	岐阜地方法務局	058 - 245 - 3181	仙台法務局	022 - 225 - 5734
千葉地方法務局	043 - 302 - 1316	福井地方法務局	0776 - 22 - 5090	福島地方法務局	024 - 534 - 1933
水戸地方法務局	029 - 227 - 9911	金沢地方法務局	076 - 292 - 7829	山形地方法務局	023 - 625 - 1321
宇都宮地方法務局	028 - 623 - 0921	富山地方法務局	076 - 441 - 0550	盛岡地方法務局	019 - 624 - 1141
前橋地方法務局	027 - 221 - 4466	広島法務局	082 - 228 - 5765	秋田地方法務局	018 - 862 - 1129
静岡地方法務局	054 - 254 - 3555	山口地方法務局	083 - 922 - 2295	青森地方法務局	017 - 776 - 6231
甲府地方法務局	055 - 252 - 7176	岡山地方法務局	086 - 224 - 5659	札幌法務局	011 - 709 - 2311
長野地方法務局	026 - 235 - 6611	鳥取地方法務局	0857 - 22 - 2260	函館地方法務局	0138 - 23 - 9526
新潟地方法務局	025 - 222 - 1561	松江地方法務局	0852 - 32 - 4230	旭川地方法務局	0166 - 38 - 1165
大阪法務局	06 - 6942 - 9459	福岡法務局	092 - 721 - 9334	釧路地方法務局	0154 - 31 - 5015
京都地方法務局	075 - 231 - 0199	佐賀地方法務局	0952 - 26 - 2185	高松法務局	087 - 821 - 6191
神戸地方法務局	078 - 392 - 1821	長崎地方法務局	095 - 820 - 5953	徳島地方法務局	088 - 622 - 4171
奈良地方法務局	0742 - 23 - 5534	大分地方法務局	097 - 532 - 3347	高知地方法務局	088 - 822 - 3331
大津地方法務局	077 - 522 - 4692	熊本地方法務局	096 - 364 - 2145	松山地方法務局	089 - 932 - 0888
和歌山地方法務局	073 - 422 - 5131	鹿児島地方法務局	099 - 259 - 0668		

法務省のホームページ・アドレス <http://www.moj.go.jp/>

# 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権利侵害や困りごとについて、行政、社会福祉協議会、高齢者・障がい者相談機関、その他事業所など関係機関・団体を対象に行う相談事業です。様々な解決困難な事例について、弁護士会・社会福祉士会等と連携し、電話や来所による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。
- 悪徳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よいのか。
- 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】

社会福祉法人大阪府社会福祉協議会地域福祉部権利擁護推進室（あいあいねっと）

所在地 〒542-0065 大阪府中央区中寺1丁目1番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～・最長80分）

### 【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）

成年後見制度に関するご相談を受け付けています。

### 【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）

# 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

職員の態度や言葉づかいに傷ついてしまった

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 \_\_\_\_\_ 受付担当者 \_\_\_\_\_

TEL \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

第三者委員 (事業所において第三者の立場から苦情相談を行う苦情相談委員)

事業所に苦情や意見が言い出しにくいとき 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

〒542-0065 大阪市中央区中寺1丁目1番54号 大阪社会福祉指導センター1階  
専用電話 06 (6191) 3130 FAX 06 (6191) 5660  
E-mail tekkei@oosakafusyakyo.or.jp  
相談日 月～金曜日 10:00～16:00 (土・日・祝祭日を除きます。)

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

# 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り組みです。
- ☞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！

<b>施設・事業所の成長につながる！</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶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。</li><li>▶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。</li><li>▶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。</li></ul>
<b>利用者等にアピールできる！</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶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。</li><li>▶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。</li><li>▶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。</li></ul>
<b>求職者にアピールできる！</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▶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。</li><li>▶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。</li></ul>

\* 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、お問合せください。

## 受審事業者の声



- 職員の意識も大きく変化し、課題・問題点など職員全体で共有するようになりました。【保育所】
- 評価されると思うと構えてしまいましたが、調査者の方はとても親切で親身になって話してくれました。【特別養護老人ホーム】
- 単なる指摘だけでなく、温かいアドバイスをいただき、大変参考になりました。【障がい者支援施設】
- 利用者へのアンケート調査で、潜在的なニーズを把握でき、受審後のサービス向上につながりました。【通所介護事業所】

## 大阪府 福祉部 地域福祉推進室 地域福祉課

〒540-0008 大阪府中央区大手前3丁目2-12  
TEL: 06-6944-6663 FAX: 06-6944-6681

大阪府 第三者評価

検索

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



# ◆大阪府の認証評価機関一覧◆

## 【令和2年度】

(令和2年6月8日現在 18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 (保育所・児童館)
270001	一般社団法人 市民生活総合サポートセンター	大阪市北区	06-6358-5700	●		●
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			●
270030	有限会社 リファレンス	大阪市中央区	06-6920-0070	●	●	●
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	富田林市	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	●	●	●
270053	あけぼの監査法人	大阪市北区	06-6948-6740			●
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	●	●	●
270055	特定非営利活動法人 あ・いっほ	兵庫県神戸市	078-975-0181			●
270056	一般社団法人 関西福祉サポート社中	大阪市淀川区	06-4862-5563	●	●	●

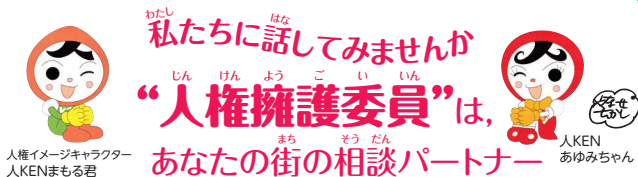
※全国社会福祉協議会による全国共通の社会的養護関係施設等（児童養護施設、乳児院、児童心理治療施設、児童自立支援施設、母子生活支援施設、ファミリーホーム及び自立援助ホーム）第三者評価機関認証を受けている機関（18機関中8機関）

**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4505)、(直通) 06-6944-6663

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





わたしたちに話してみませんか  
**“人権擁護委員”**は、  
 あなたの街の相談パートナー

人権イメージキャラクター 人KENまもる君  
 人KEN あゆみちゃん

人権擁護委員は法務大臣から委嘱された民間ボランティアです。

人権擁護委員とは？

1 どんな人？

人権擁護委員は、全国すべての市町村にいます。  
 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やかな支援が大切で  
 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？

人権擁護委員の制度は、昭和23年にスタートした、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啓発活動をしています。  
 人権擁護委員の制度は、民間の人が国と一体となっ  
 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、必ずき章(バッ  
 ジ)を着けています。  
 き章(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



き章

● 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・地方法務局に  
 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。  
 いじめや体罰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

SOS-eメール



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

秘密は守ります。  
 相談は無料です。  
 気軽にご相談ください。

リサイクル適性  
 この印刷物は、印刷用の紙へ  
 リサイクルできます。

● 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・体罰を受けた

○ 名誉毀損・プライバシー侵害を受けたなど

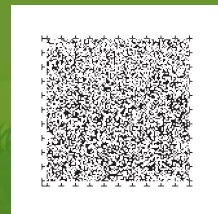
今、悩みを  
抱える  
あなたへ

ひとりで悩まず  
法務局に相談を!



人権イメージキャラクター  
人KENまもる君

人KENあゆみちゃん



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…

●差別



●いじめ・いやがらせ



●虐待

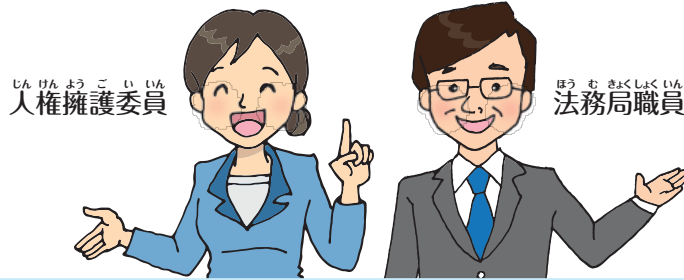


●インターネットでのプライバシー侵害



ひとり なや **もう一人で悩まないで**

相談から **解決へ**



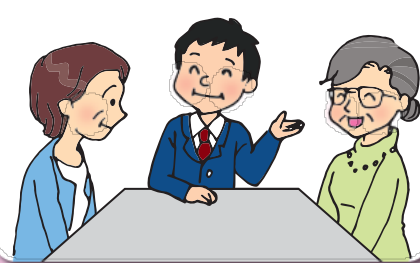
- 全国各地の法務局では、職員や人権擁護委員が人権に関するご相談をお受けしています。
- あなたの悩みの解決のため、最善の方法と一緒に考えます。
- 必要に応じて、事実関係を調査し、事案に応じた適切な措置を講じます。
- いじめ、いやがらせ、虐待などを見たり聞いたりしたときにも、情報をお寄せください。



**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** 話し合いを仲介し 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

