

第7章 その他

第1節 各種料金の割引（札幌市）

1-1 JR旅客運賃割引

障害のある方が単独または介護者の方とともにJRを利用する場合に、運賃が5割引されます。

【対象者】

- ①身体障害者手帳または療育手帳を受けている方。
- ②第1種障害者および定期券を使用する12歳未満の第2種障害者の介護者。

【内容】

種類	利用できる方	割引率
普通乗車券	①第1種障害者(※1)が単独または介護者と共に利用する場合。 ②第2種障害者(※1)が単独で利用する場合。 (①②とも単独で利用する場合は片道100km超)	5割
定期乗車券	第1種障害者および12歳未満の第2種障害者が介護者と共に利用する場合(※2)	5割
回数券 急行券	第1種障害者が介護者と共に利用する場合(特別急行券を除く)	5割

(※1)第1種障害者:身体障害者手帳の視覚1～3級と4級の一部、聴覚2～3級、肢体不自由1級を2～3級の一部、「ぼうこう又は直腸の機能障害4級」を除く内部障害1～4級。療育手帳の「A」第2種障害者:第1種障害者以外の身体障害者手帳及び療育手帳所持者。

(※2)小児定期は無割引。介護者用定期は通勤定期に限る。

【手続】

JR各駅窓口で身体障害者手帳または療育手帳を提示して乗車券を購入。なお、第1種障害者が介護者と共に利用する場合は、普通乗車券および急行券は券売機でも購入可（この場合、小児券を購入）

1-2 航空旅客運賃割引

障害のある方が単独または介護者とともに国内定期航空路線を利用する場合は、運賃が割引されます。（割引率は各航空会社にお問い合わせください）

【対象者】

身体障害者手帳または療育手帳所持者

	第1種	第2種
障害区分	・視覚1～3級、4級の一部 ・聴覚2～3級 ・肢体1級、2～3級の一部	第1種以外の方
等級	・内部障害1～4級(ただし、「ぼうこうまたは直腸の機能障害4級」を除く) ・療育手帳A	
年齢	満12歳以上の方	左に同じ
適応範囲	障害本人および本人と同乗する介護者1名(満12歳以上)に適応される(ただし、療育手帳Aの方は、介護者とともに利用する場合に限る)	障害者本人のみ適用

【手続】

- ①身体障害者手帳所持者（介護者含む）
各航空会社の航空券販売窓口で身体障害者手帳を提示して航空券を購入。
- ②療育手帳所持者（介護者含む）
各航空会社の航空券販売窓口で割引運賃の適応対象者である旨の証明印が押印された手

帳を提示して航空券を購入。（証明窓口：区保健福祉部保健福祉課）

1-3 被救護者旅客運賃割引

J Rから指定を受けた施設などに入所している方が、帰省・通院・入退院などのためにJ Rを利用する場合、普通旅客運賃が5割引されます。

【手続】

施設長から割引証の交付を受け、J R窓口で乗車券を購入する際に提示します。

1-4 NHK放送受信料の減免

身体に障害のある方または重度の知的障害のある方のいる世帯、社会福祉施設入居者が設置するテレビの放送受信料が減免される場合があります。

【手続】

所定の申請書に区保健福祉部で証明を受けてから、NHKに提出します。

1-5 NTT通話料金の優遇措置

電話番号案内料の免除、福祉用クレジット通話による優遇処置が行われます。

【電話番号案内料の免除】

視覚や肢体に障害のある方、または療育手帳、精神障害者保健福祉手帳をお持ちの方などが電話番号案内を利用する場合、無料となります。

【福祉用クレジット通話】

聴覚に障害のある方などが、公衆電話を利用する場合は、一般ダイヤル通話料金として利用できます。

【手続】

所定の申請書をN T T各支店・営業窓口に出します。

1-6 携帯電話の基本使用料等割引

身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳の交付を受けた方は、携帯電話の基本料金等が割引される場合があります。

【問い合わせ】

各携帯電話会社営業所窓口

1-7 郵便料金の優遇措置

点字郵便などの無料扱い、心障害者団体が発行する定期刊行物の低料第三種郵便物の承認、小包郵便物の料金減額などの優遇措置が行われています。

【盲人用郵便物】

次の郵便物で開封のものは無料となっています。

①盲人用点字のみを内容とするもの

②盲人用録音物または点字用紙を内容とするもので、点字図書館、点字出版施設など日本郵便が指定する施設が発受するもの

【心身障害者用冊子小包郵便物】

図書館と身体に障害がある方、または重度の知的障害のある方との間で郵便による図書を送る場合、冊子小包料金が半額になります。

【聴覚障害者用小包郵便物】

聴覚障害者用のビデオテープを内容とし、指定施設と聴覚障害者との間で貸し出し、または返却のため発受するものは、冊子小包料金が半額になります。

【心身障害者団体発行の定期刊行物】

心身障害者団体が、年4回以上発行し、低料第三種郵便物として承認のある定期刊行物

については、郵便料金が減額されます。

【青い鳥郵便葉書】

重度の身体障害者および重度の知的障害者に対して、毎年（受付期間：4月1日から5月31日まで）申出者1人につき20枚無料で配布しています。

【問い合わせ】

各郵便局

1-8 有料道路通行料金の優遇措置

身体に障害のある方または重度の知的障害のある方が、本人、その他親族、または本人を日常的に介護している方が所有する自動車に乗車して有料道路を利用する場合に、通行料金が5割引されます。

【対象者】

- ①身体障害者手帳をお持ちの方が自ら運転する場合
 - ②身体障害者手帳または療育手帳（以下「手帳」）をお持ちの方の親族の方、または本人を日常的に介護している方が運転する場合：手帳の記載事項中JRにおける割引種別が「第1種」と表示されている方が乗車し、その移動のために介護者が運転する場合。
- なお、自動車の形式および用途による制限があります。

【手続】

区保健福祉部保健福祉課で手帳に対象者である旨の証明印のある手帳を提示し、割引後の料金を支払います。

【通行料金支払方法】

高速道路・自動車道の料金所で照明印のある手帳を提示し、割引後の料金を支払います。

1-9 タクシー料金の福祉割引制度

身体障害者手帳または療育手帳をお持ちの方が、タクシーをご利用の際、メーター表示額から1割引されます。（10円未満については切り上げ）なお、迎車料金は割引の対象となりません。乗車の際に手帳を提示してください。（手帳種別・手帳番号を転記する場合があります）

【問い合わせ】

札幌ハイヤー協会業務課

第2節 地域支援事業（札幌市）

地域支援事業には、以下の3種類があります。

2-1 介護予防事業

要介護・要支援ではない高齢者を対象とした事業です。

2-1-1 特定高齢者事業

特定高齢者（※1）を対象に介護予防を行う事業です。地域包括支援センターの介護予防プランに基づき利用できるサービスです。

※1 特定高齢者とは、要介護・要支援となるおそれの高い高齢者のことで、「生活機能チェックリスト」により判定します。

No.	質問項目	回答(いずれかに○をお付け下さい)	
1	バスや電車で1人で外出していますか	0.はい	1.いいえ
2	日用品の買物をしていますか	0.はい	1.いいえ
3	預貯金の出し入れをしていますか	0.はい	1.いいえ
4	友人の家を訪ねていますか	0.はい	1.いいえ
5	家族や友人の相談にのっていますか	0.はい	1.いいえ
6	階段を手すりや壁をつたわずに昇っていますか	0.はい	1.いいえ
7	椅子に座った状態から何もつかまらずに立ち上がっていますか	0.はい	1.いいえ
8	15分位続けて歩いていますか	0.はい	1.いいえ
9	この1年間に転んだことがありますか	0.はい	1.いいえ
10	転倒に対する不安は大きいですか	0.はい	1.いいえ
11	栄養	6か月間で2～3kg以上の体重減少がありましたか	0.はい 1.いいえ
12	身長 cm 体重 kg BMI(※) = 体重(kg) ÷ 身長(m) ÷ 身長(m)		
13	口腔機能	半年前に比べて固いものが食べにくくなりましたか	0.はい 1.いいえ
14	お茶や汁物等でむせることがありますか	0.はい	1.いいえ
15	口の渇きが気になりますか	0.はい	1.いいえ
16	外出状況	週に1回以上は外出していますか	0.はい 1.いいえ
17	昨年と比べて外出の回数が減っていますか	0.はい	1.いいえ
18	もの忘れ	周りの人から「いつも同じ事を聞く」などの物忘れがあると云われますか	0.はい 1.いいえ
19	自分で電話番号を調べて、電話をかけることをしていますか	0.はい	1.いいえ
20	今日が何月何日かわからない時がありますか	0.はい	1.いいえ
21	心の状態	(ここ2週間)毎日の生活に充実感がない	0.はい 1.いいえ
22	(ここ2週間)これまで楽しんでやれていたことが楽しめなくなった	0.はい	1.いいえ
23	(ここ2週間)以前は楽にできていたことが今ではおっくうに感じられる	0.はい	1.いいえ
24	(ここ2週間)自分が役に立つ人間だと思えない	0.はい	1.いいえ
25	(ここ2週間)わけもなく疲れたような感じがする	0.はい	1.いいえ

(※) BMIとは、肥満度の目安となる指数で、「18.5～24.9」を正常範囲とし、18.5未満は低体重となります。

介護予防必要度の判定について

下記のいずれかに該当する場合は、お住まいの区役所保健福祉課、地域包括支援センター、介護予防センターなどにご相談ください。

- ★ 1～20番のうち、○をつけた「はい・いいえ」の前の数字を足すと10以上になる場合
- ★ 6～10番のうち、○をつけた「はい・いいえ」の前の数字を足すと3以上になる場合
- ★ 11番が「はい」でBMIが18.5未満の場合
- ★ 13～15番のうち、○をつけた「はい」の数が2以上の場合

※ 18～25番までで気になることがあれば、「はい」の数に関わらず、ご相談下さい。

※ 回答の際には、「できる」かどうかではなく「している」かどうかでお答え下さい。

2-1-2 通所型介護予防事業

通所による運動機能の向上、栄養改善、口腔機能の向上を図ります。

①筋力向上トレーニング事業（マシンを使う運動）

【実施場所】

中央健康づくりセンター（札幌市中央区南3条西11丁目）

東健康づくりセンター（札幌市東区北10条東7丁目）

西健康づくりセンター（札幌市西区八軒1条西1丁目）

②運動能力向上トレーニング事業（マシンを使わない運動）

③栄養改善事業

④口腔機能向上事業

【実施場所】市内10か所の老人福祉センター

中央老人福祉センター（札幌市中央区大通西19丁目）

北老人福祉センター（札幌市北区北39条西5丁目）

東老人福祉センター（札幌市東区北41条東14丁目）

白石老人福祉センター（札幌市白石区栄通6丁目）

厚別老人福祉センター（札幌市厚別区厚別中央1条7丁目）

豊平老人福祉センター(札幌市豊平区中の島2条3丁目)
清田老人福祉センター(札幌市清田区清田3条3丁目)
南老人福祉センター(札幌市南区石山78-68)
西老人福祉センター(札幌市西区二十四軒4条3丁目)
手稲老人福祉センター(札幌市手稲区曙2条1丁目)

【問い合わせ先】
地域包括支援センター

2-1-3 訪問型介護予防事業

閉じこもり、認知症、うつ等のおそれのある方を対象に保健師等が居宅を訪問し、必要な相談・指導を行います。

【問い合わせ先】
地域包括支援センター

2-1-4 一般高齢者事業

地域福祉活動と連携し、介護予防の普及啓発を図り、運動機能向上・栄養改善・口腔機能向上・閉じこもり予防・認知症予防・うつ予防などの介護予防教室を行う事業です。介護予防センターで実施します。

2-2 包括的支援事業

地域包括支援センターが実施する事業です。
札幌市では、平成18年4月から、これまでの在宅介護支援センターを廃止・再編し、高齢者が住み慣れた地域で自立した生活を継続できるよう支援するための介護予防の拠点として、地域包括支援センターと介護予防センターを設置しています。
これらのセンターは、札幌市が設置し、社会福祉法人などに運営を委託している公正・中立な機関です。

2-2-1 地域包括支援センター

【業務内容（＝包括的支援事業）】

- ①総合相談の実施
高齢者やその家族等からのさまざまな相談に応じ、必要な情報提供やサービス調整を行います。
- ②消費者被害や高齢者虐待等の権利擁護に関する相談の実施
- ③介護予防ケアマネジメントの実施
 - ・要介護認定で要支援1・2となった方の介護予防サービス計画の作成、サービス調整を行います。
 - ・要介護となるおそれのある方（特定高齢者※）の介護予防ケアプランを作成し、通所による教室参加や訪問による相談支援の調整を行います。
- ④包括的・継続的マネジメント支援の実施
 - ・関係機関相互のネットワーク構築により、地域の高齢者の支援体制を整備します。
 - ・介護支援専門員への支援や多様な社会資源の活用により、地域における連続的で一貫したケアの実施に努めます。

【相談に応じる職員】
主任ケアマネジャー、社会福祉士、保健師などの資格を持つ専門職員

2-2-2 介護予防センター

【業務内容】

- ①地域の高齢者の方を対象にした介護予防業務
 - ・ボランティア等を活用しての介護予防活動、介護予防に関する情報の提供等
 - ・高齢者を対象とした介護予防事業の実施（すこやか倶楽部、転倒予防教室など）
- ②総合的相談支援
 - ・高齢者や家族からの相談を総合的に受け、訪問などにより実態を把握し、必要なサービスにつなぎます。

③地域の介護予防活動支援

民生委員や福祉のまち推進活動と連携・協力して地域に介護予防を啓発・普及します。

※①～③の事業を通して、生活機能が低下している高齢者（特定高齢者）を把握し、地域包括支援センターにつなげるなど、地域包括支援センターを補完する役割を果たします。

【相談に応じる職員】
保健福祉職

2-3 任意事業

札幌市が独自に実施する事業です。

2-3-1 配食サービス

配食を必要とする方の事情を伺い、食の自立の観点から実情にあったプランを立てて、月～土曜日の週6日（ただし、祝日及び12月29日～1月3日を除く）の範囲で、夕食をお届けします。また、お届けするとき声かけをして、安否を確認します。

【対象者】
原則65歳以上のひとり暮らしの方で、病気などで体が弱く、日常的に調理が困難な方

【利用料】
1食あたり500円

【申込先】
お住まいの区役所保健福祉課

2-3-2 おむつサービス

月1回、上限額（6,500円）の範囲内で、おむつを宅配します。

【対象者】
60歳以上の「要介護者」で、家庭でおむつを使用している寝たきりや中度以上の認知症の方

【利用料】
かかる費用の1割に相当する額（生活保護を受けている方は無料です。）

【申込先】
お住まいの区役所保健福祉課

2-3-3 生活支援型ショートステイ

高齢者を介護できないとき、1年間に14日間を限度にお世話をします。サービスは入所者と同様に、給食・入浴等となります。

【対象者】
傷病等により体の虚弱な65歳以上の方

【実施施設】
養護老人ホーム長生園（札幌市中央区大通西19丁目 電話011-614-1171）
慈啓会ふれあいの郷養護老人ホーム（札幌市手稲区曙5条2丁目2-17 電話011-682-1821）

【利用料】
1日あたり320円のほか、食事代がかかります。
※生活保護を受けている方は、食事代のみがかかります。

【申込先】

お住まいの区役所保健福祉課

2-3-4 在宅要介護高齢者口腔ケア推進事業

歯科医師が訪問して診査をします。

【対象者】

在宅でねたきり状態のため、歯科診療所などに通院が困難な65歳以上の高齢者（診査の結果、治療が必要かつ可能な場合は、本人や家族の希望に基づき、診療を行うことが出来ます。）

【利用料】

診査は無料。診療は医療保険扱い（老人保健法医療受給者証も使えます）。

【申込先】

お住まいの区役所保健福祉課

2-3-5 徘徊認知症高齢者SOSネットワーク

認知症高齢者の行方が分からなくなったとき、消防署、タクシー・地下鉄などの公共交通機関、郵便局、ラジオ局等の協力を得て、すみやかに捜索・保護します。

【申込先】

認知症高齢者の行方が分からなくなったときは、お住まいの地区を管轄する警察署に電話で連絡してください。

※警察署への連絡の際は、「徘徊認知症高齢者SOSネットワーク連絡票」の内容に沿ってお伝えください。

2-3-6 高齢者虐待防止ネットワーク運営事業

平成18年4月に施行された「高齢者虐待防止及び高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づき、区役所が通報を受けた際の事実確認や相談支援等を行います。

また、行政、警察、弁護士会、医師会等で構成する「高齢者虐待防止ネットワーク運営委員会」で組織間のネットワークによる支援体制を強化するとともに、高齢者の虐待防止に関する普及・啓発を行います。

【通報・相談窓口】

お住まいの区の区役所保健福祉課

【地域の相談窓口】

地域包括支援センター、介護予防センター

【電話相談窓口】

社会福祉法人 札幌市社会福祉協議会

電話：011-614-2002

ファクス：011-613-5486

受付時間：午前9時から午後5時まで（土曜日、日曜日、祝日、年末年始はお休み）

【問合せ先】

市役所介護保険課

2-3-7 成年後見制度利用支援事業

札幌市に居住する身寄りのない認知症高齢者、知的障がい者及び精神障がい者が財産管理や身上監護における保護が必要となり、２親等内に成年後見制度の申立てをする親族がいない場合に、市長が家庭裁判所に対し成年後見の申立てを行います。

【助成額の範囲】

- ① 審判請求費用の助成額は、これに要する費用とする。
- ② 後見人等の報酬の助成額は、家庭裁判所が決定する後見人等の報酬額とする。ただし、特別養護老人ホーム等の施設に入所中の者、病院に長期入院中の者については月額１８，０００円を、その他の者については月額２８，０００円を上限とする。

【要件の審査】

市長は、対象者の福祉の増進を図るため、特に審判請求を行う必要性の可否についての判断に当たっては、次の各号に掲げる事項を総合的に考察して行うものとする。

- ① 対象者の判断能力の程度
- ② 対象者の配偶者及び二親等内の親族（以下「親族等」という。）の存否、当該親族等による対象者保護の可能性及び当該親族等が審判請求を行う意思の有無
- ③ 介護保険サービスその他の高齢者福祉サービス及び障害者福祉サービス等の利用や、これに付随する財産の管理など日常生活上の支援の必要性
- ④ その他市長が確認を必要とする事項

【審判請求の手続】

審判請求に係る申立書、添付書類及び予納すべき費用その他の手続きは、家庭裁判所の定めるところによる。

【費用の助成】

市長は、次の各号に掲げる者が負担すべき審判請求費用及び成年後見人、保佐人、補助人への報酬を助成することができる。

- ① 生活保護受給者
- ② 資産・収入等の状況から、①に準じると認められる者

【お問合せ先】

札幌家庭裁判所（電話 011-221-7281）又は市役所介護保険課

2-3-8 さっぽろ孤独死ゼロ安心ネットワークモデル事業

マンションなどの集合住宅に住むひとり暮らし高齢者などの孤立死を防止する観点から、「さっぽろ孤独死ゼロ推進会議」を発足し、市民への普及啓発や孤立死の防止に向けたネットワークづくりを進めることを目的に札幌市は２００７年度から、「孤立死（孤独死）ゼロ」を目標に掲げ、集合住宅に生活する高齢者対策を優先課題として、実態調査や啓発活動を行う事業を開始。高齢者や周囲からの相談などに応じる「さっぽろ孤立死ゼロ推進センター」を、北区北１０西４のＳＣビル２階に開設した。さっぽろ孤独死ゼロセンターは、孤立死防止に向け、さまざまな活動を行っています。相談費用は無料です。

【相談窓口】

さっぽろ孤独死ゼロ推進センター
札幌市北区北10条西4丁目1番地ＳＣビル2F NPO法人シーズネット内
電話011-708-8686 FAX011-717-6002
月～金曜日（祝日、年末年始を除く） 9：30～16：30

第3節 札幌市ボランティア研修センター

3-1 概要

今後さらに多様化・高度化する地域住民の福祉（ボランティア）ニーズに対応していくため、ボランティア及び福祉のまち推進事業従事者を中心に、NPOや非営利の住民参加型福祉活動団体または地域福祉に従事する福祉施設職員を含めた、地域福祉の担い手を養成・支援することを目的として、平成12年5月にオープンしました。

3-2 事業内容

- ①まなぶ
地域福祉を担う人材を体系的に養成します。
- ②たかめる
市民の方に対する福祉意識の普及・啓発に取り組みます。
- ③しらべる
ボランティア関連情報を収集し提供します。
- ④つなぐ
研修終了後のボランティア活動機会を積極的に提供します。

3-3 研修カリキュラム

ボランティア研修センターでは、研修項目を大きく5つに分け、それぞれの対象者のニーズに合わせた各種研修を実施します。

- ①福祉啓発研修
 - ・市民啓発研修
 - ・いきいきライフ啓発研修
 - ・企業啓発研修
 - ・教職員啓発研修
- ②ボランティア研修
 - ・ボランティア入門研修
 - ・ボランティア実践研修
 - ・ボランティア習熟研修
 - ・NPO研修
- ③地域福祉研修
 - ・地域福祉啓発研修
 - ・ふれあい・いきいきサロン研修
 - ・福祉のまち推進センター研修 <①啓発セミナー>
 - ・福祉のまち推進センター研修 <②活動者研修>
 - ・福祉のまち推進センター研修 <③テーマ別研修>
 - ・福祉のまち推進センター研修 <④ネットワークづくり研修>
 - ・福祉推進員養成研修
 - ・福祉のまち推進センター出張研修
- ④福祉事業従事者研修
 - ・福祉事業従事者共通研修
 - ・民生委員児童委員研修
 - ・地域福祉関係者交流研修
- ⑤特別研修
 - ・特別研修

3-4 研修室の利用

①利用時間

午前9時～午後9時（研修が開催される時間帯を除く）

②休館日

日曜日・祝祭日・年末年始（12月29日～1月3日）

③受付時間

月曜日～金曜日の午前8時45分～午後5時15分

④申込方法

毎月1日の午前8時45分から先着順で、翌月の末日までのお申込を受け付けます。
1日が土・日曜日の場合は翌月曜日、休日の場合は翌日からとなります。
利用料金をそえて使用申請書を提出してください。
お電話によるお申込は、初日は午後1時から受け付けます。

⑤利用料金

利用時間帯	午前	午後	夜間	全日	全日+夜間
部屋の種類	9時～12時	13時～17時	18時～21時	9時～17時	9時～21時
第1研修室	¥2,800	¥3,500	¥2,560	¥5,700	¥8,260
第2研修室	¥2,400	¥3,000	¥2,160	¥4,800	¥6,960
第3研修室	¥1,500	¥1,800	¥1,350	¥3,000	¥4,350

第1研修室 123.0㎡ 机28台 イス84脚
第2研修室 104.4㎡ 机20台 イス60脚
第3研修室 64.2㎡ 机13台 イス39脚

※ ボランティア研修センターは、地域福祉に関する各種研修等を実施することにより、札幌市民の地域福祉に対する関心と理解を深めるとともに、各種ボランティア活動を担う人材の育成をし、札幌市の地域福祉推進に寄与する目的で設置されております。

※ 上記の設置目的の範囲内で、営利もしくは営業の目的で利用される場合、または入場料、その他名称のいかんを問わずにこれに類するもので、その額が601円以上を徴収する場合は料金が10割増となります

※ ボランティア団体、NPO団体、福祉関係団体等が利用される場合は、料金の減免の制度があります。詳しくはお問い合わせください。

ボランティアセンターでもボランティア団体等にお部屋をお貸しています。

3-5 問い合わせ先

札幌市ボランティア研修センター
〒060-0001

札幌市中央区北1条西9丁目 リンケージプラザ2F（元市立病院跡）
TEL 223-6005 FAX 261-8881

第4節 労働者の心の健康の保持増進のための指針

労働者の心の健康の保持増進のための指針について

厚生労働省では、労働者のメンタルヘルス対策を推進するため、平成12年8月に「事業場における労働者の心の健康づくりのための指針」を策定し、その周知徹底を行ってきたところである。

しかしながら、近年、労働者の受けるストレスは拡大する傾向にあり、仕事に関して強い不安やストレスを感じている労働者が6割を超える状況にある。また、精神障害等に係る労災補償状況をみると、請求件数、認定件数とも近年、増加傾向にある。

このような中で、心の健康問題が労働者、その家族、事業場及び社会に与える影響は、今日、ますます大きくなっており、事業場においてより積極的に労働者の心の健康の保持増進を図ることは非常に重要な課題となっている。

このため、事業場におけるメンタルヘルス対策の適切かつ有効な実施をさらに推進するため、今般、上記指針を踏まえつつ見直しを行い、労働安全衛生法第70条の2第1項に基づく指針として、新たに「労働者の心の健康の保持増進のための指針」を策定した。

メンタルヘルスクエア対策推進連絡会議構成機関の相談等対応体制一覧

北海道労働局 労働基準部 労働衛生課

相談等対応 機関事項等	道立保健所(北海道保健福祉事務所保健福祉部・地域保健部)	北海道立精神保健福祉センター	労働者健康福祉機構 北海道産業保健推進センター	(社)日本産業カウンセラー協会北海道支部
メンタルヘルスに関する相談	個人を対象に医師、保健師等が相談に応じます。	医師、保健師、相談員等が相談に応じます。	医師、カウンセラーが相談に応じます。	産業カウンセラーが相談に応じます。
相談に応じる対象				
企業	企業単位の相談には応じていません。	○応じています。	○応じています。	○応じています。
個人	○応じています。 無料です。 予約が必要です。	○応じています。 無料です。 予約が必要です。	○応じています。 ※原則労働者が対象です。 無料です。 予約が必要です。	○応じています。 有料です。 予約が必要です。
メンタルヘルスに関する治療	精神科医療機関等を紹介します。	精神科医療機関等を紹介します。	治療する体制はありません。	治療する体制はありません。
メンタル不調者の職場復帰	相談に応じる形で支援します。	相談に応じる形で支援します。	相談に応じる形で支援します。	
メンタルヘルスに関する研修等		年間計画により研修会を開催しています。 研修会等に講師を派遣することが出来ます。	研修会を年に数回開催しています。 研修会等に講師を派遣することが出来ます。	セミナー、研修会を開催しています。 研修会等に講師を派遣することが出来ます。
メンタルヘルスに関する資料等	相談、支援等に関するリーフレットを用意しています。	相談、支援等に関するリーフレットを用意しています。	リーフレットを用意しています。蔵書、ビデオ等の貸し出しをしています。	パンフレットを用意しています。
メンタルヘルスを内容とした機関紙等	必要に応じて作成しています。	年4回、広報紙「精神保健福祉ジャーナル」を発行しています。	年4回、広報紙「北の産業保健」を発行しています。	企業向けの情報誌を年に1回、会員向け情報誌を年に数回発行しています。
同様の業務を行う道内の関連機関	支庁所在地ほかの市や町に26の道立保健所があります。			
連絡先	各保健所	011-864-7121	011-726-7701	011-736-2333
所在地		札幌市白石区本通16北6-34	札幌市北区北7条西1丁目NNS・ニューステージ札幌ビル 11F	札幌市北区北7条西5丁目ストクマンシオン札幌308号

相談等対応 機関事項等	中央労働災害防止協会 北海道安全衛生 サービスセンター	札幌地域産業保健セ ンター	札幌市精神保健福祉 センター(札幌こころの センター)	労働者健康福祉機構 釧路労災病院勤 労者 予防医療部
メンタルヘルスに関する相談	メンタルヘルス推進員 が企業の体制作りの 相談に応じます。	精神科等の医師が相 談に応じます。	精神科等の医師、保健 師、カウンセラーが相 談に応じます。	「勤労者 心の電話相 談」として産業カウンセ ラーが電話相談に応じ ます。
相談に応じる対象	企業 個人	○応じています。 ○応じています。	企業単位の相談には 応じていません。 ○応じています。 ※札幌市民を対象とし ています。	○応じています。 ○応じています。 ※原則労働者が対象 です。
	無料です。 予約が必要です。	無料です。月1回第4木 曜日が相談日です。 予約が必要です。	無料です。 予約が必要です。	無料です。
メンタルヘルスに関する治療	治療する体制はありま せん。	治療する体制はありま せんが、治療機関を紹 介します。	治療はしません。 精神科医療機関等の 紹介をします。	現在、治療はしていま せん。精神科医療機関 等の紹介をします。
メンタル不調者の職場復帰	関係資料を紹介しま す。	相談に応じる形で支援 します。		相談に応じる形で支援 します。
メンタルヘルスに関する研修等	メンタルヘルス基礎研 修、自殺予防セミナー を開催した実績があり ます。 研修会等へ講師を紹 介したり仲介すること が出来ます。	研修会等に講師を派 遣することが出来ま す。		「メンタルヘルス不全対 策講演会」として開催し た実績があります。 研修会等に講師を派 遣することが出来ま す。
メンタルヘルスに関する資料等	メンタルヘルス指針の リーフレットを用意して います。 ビデオ等の貸し出しを しています。但し有料 です。	相談、支援等に関する リーフレットを用意して います。	健康教育用として、ビ デオ等の貸し出しをし ています。	パンフレットを用意して います。
メンタルヘルスを内容とした機関紙 等		広報紙があります。	年4回、広報紙の発行 を予定しています。	
同様の業務を行う道内の関連機関		道内の労働基準監督 署の所在地に17の地 域産業保健センターが あります。		
連絡先	011-512-2031	011-623-6226	011-622-0556	0154-22-7191
所在地	札幌市中央区南19条 西9丁目	札幌市中央区大通西 19丁目札幌医師会館 2階	札幌市中央区大通西1 9丁目WEST19 4階	釧路市中園町13の23

第5節 福祉サービス第三者評価事業等

5-1 福祉サービス第三者評価事業

①目的

福祉サービス第三者評価事業は、社会福祉事業の経営者が提供するサービスの質を、当事者（事業者及び利用者）以外の公正・中立な第三者評価機関が、専門的かつ客観的な立場から評価するもので、次の2つの目的を有しています。

1) サービスの質の向上

経営環境や利用者意識の変化に伴い、福祉サービスの質の向上が強く求められています。社会福祉法第78条にも定められているとおり、社会福祉事業の経営者は、常に利用者の立場に立って、良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければなりません。福祉サービス第三者評価事業は、客観的・専門的な評価を受けることにより事業者自らが個々の課題を具体的に把握し、サービスの質の向上に向けて取り組むための支援を目的としています。

2) 利用者への情報提供

評価結果を公表することにより、福祉サービスの利用者が自分のニーズに適した事業者を先手区するために有効な情報を提供します。

②推進体制

1) 第三者評価事業推進機構

「第三者評価事業推進機構」は福祉サービス第三者評価事業の推進を担う組織で、国の策定したガイドラインを踏まえ、評価機関の認証、評価基準の策定、各種研修等の活動を行います。

北海道では、社団法人北海道社会福祉士会が「北海道福祉サービス第三者評価事業推進機構」として指定を受けています。

2) 評価機関

「評価機関」とは、事業者との契約関係のもと評価を行う機関で、「第三者評価事業推進機構」の認証を受けた法人です。法人格、評価調査者に関する要件、苦情対応体制の整備などを認証の要件としています。

北海道では、平成20年1月現在で、次の評価機関が認証を受けています。

評価機関名	所在地	電話番号
有限会社NAVIRE	北見市本町5丁目2-2	0157-31-7799
特定非営利活動法人北海道介護サポートセンター	札幌市北区北40条西4丁目2番7号 札幌N40ビル6階	011-736-3987
タンジエント株式会社	旭川市緑ヶ丘東1条3丁目1-6 旭川リサーチセンター内	0166-66-6565
有限会社ふるさとネットサービス	札幌市中央区北1条西5丁目3番地	011-222-3580
有限会社クリアランス	旭川市豊岡4条2丁目1番10号	0166-38-0108
社団法人日本経営士会	札幌市中央区南1条西4丁目プラザビル8階岩城秀晴税理士事務所内	011-231-0821
特定非営利活動法人福祉サービス評価機構Kネット	札幌市中央区南1条西5丁目7番地 愛生館ビル601B	011-281-5871
有限会社ゆとろぎ	常呂郡訓子府町日出14-6	0157-47-5111
特定非営利活動法人北海道児童福祉施設サービス評価機関	石狩郡当別町金沢1757 北海道医療大学看護福祉学部 鈴木研究室	0133-23-1353
株式会社吉岡経営センター	札幌市中央区北6条西24丁目1-30	011-644-8988
社会福祉法人北海道社会福祉協議会	札幌市中央区北2条西7丁目	011-251-3897
株式会社社会教育総合研究所	札幌市中央区南3条東2丁目1番地	011-232-2301
特定非営利法人福祉評価サービスアロマテラピー活動センター	札幌市中央区南3条西3丁目9-2 ピクシス8階	011-223-3900
サード・アイ合同会社	札幌市西区発寒5条2丁目3番8-201号	011-299-2931
有限会社ライフプランニング	札幌市北区北23条西3丁目2-35-501	011-746-2033
特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ	札幌市北区北8条西3丁目札幌エルプラザ2階 札幌市市民活動サポートセンター内ブースN013	011-772-0611
株式会社マルシェ研究所	江別市幸町31番地9	011-385-4900

2008.1現在

3) 評価調査者

評価は、「第三者評価事業推進機構」が実施する養成研修を修了した者が「評価機関」に登録し実施されます。養成研修では、第三者評価の基礎知識、分野別の課題、演習、実習などのカリキュラムが組まれます。

また、「北海道福祉サービス第三者評価事業推進機構」では、評価調査者継続研修等により評価調査者のスキルアップを図っています。

③第三者評価基準ガイドライン

第三者評価基準ガイドラインは、「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」（55項目）と、事業種別サービス内容を評価する「福祉サービス内容評価ガイドライン」によって構成されています。

④標準的な評価の流れ

1) 契約

評価機関は事業者に十分な説明を行い、事業者の同意を得た上で、契約をします。

2) 書面調査

事業者は自己評価を行い、評価機関に提出します。また、評価機関は事業者から提出を受けた資料や自己評価結果から事前調査を行います。

3) 訪問調査

評価機関は評価調査者3名以上で訪問調査（書類確認、事業者インタビュー、事業所見学等）を行います。利用者に対してインタビューやアンケート調査を行うこともあります。

4) 評価結果の取りまとめ

評価機関において評価調査者の合議又は評価決定委員会の開催により、評価結果を取りまとめます。評価結果の公表について事業者に説明をし、同意を得るものとします。

5) 評価結果の公表

評価結果は、事業者からの同意を得た上で、各評価機関が公表します。第三者評価事業推進機構においても、評価結果をインターネットのホームページ上で公表しています。

北海道福祉サービス第三者評価推進機構 <http://www.hokkaido-csw.org>
(社団法人北海道社会福祉士会)

5-2 地域密着型サービス外部評価

①趣旨

外部評価は、認知症対応型共同生活介護及び小規模多機能型居宅介護（いずれも介護予防事業所を含む。以下同じ。）の事業者を対象としています。

認知症対応型共同生活介護事業者及び小規模多機能型居宅介護事業者は、運営に関する基準において「定期的な外部の者による評価」を受けることとされており、本評価は、この「定期的な外部の者による評価」として位置付けられるものです。

外部評価を受けた事業者は、外部評価の結果と自己評価の結果を対比して、その違いを考察した上で、総括的な評価を行い、この過程において、サービスの質の評価の客観性を高め、サービスの質の向上を図ることとなります。また、外部評価はその結果を公表することにより、利用者や家族への情報提供を推進し、事業所の選択に資する情報となりうるものです。

②外部評価の頻度

各事業所は、原則として年に1回は自己評価及び外部評価を受けることとされています。また、新規に開設した事業所については、おおむね6か月を経過した時点で自己評価を行い、開設後1年以内に外部評価を受けることとされています。

③外部評価の内容

外部評価は、「書面調査」（現況調査及び自己評価調査）と「訪問調査」により構成されています。

④外部評価の評価機関

外部評価は、事業者と「評価機関」との間で締結される評価業務委託契約に基づき行われます。「評価機関」は、選定要領に基づき北海道が選定することとされています。

2007年度評価機関名	所在地	電話番号
タンジェント株式会社	旭川市緑ヶ丘東1条3丁目1-6	0166-66-6565
有限会社ふるさとネットサービス	札幌市中央区北1条西5丁目3番地	011-222-3580
社団法人北海道シルバーサービス振興会	札幌市中央区北2条西7丁目	011-280-7710
有限会社NAVIRE（ナビール）	札幌市白石区菊水1条2丁目1-8-215	011-815-4008
特定非営利活動法人福祉サービス評価機構Kネット	札幌市中央区南1条西5丁目7 愛生館ビル601B	011-281-5871
特定非営利活動法人アイケア・ネット	札幌市中央区南2条東1丁目1-12	011-232-2707
社会福祉法人北海道社会福祉協議会	札幌市中央区北2条西7丁目	011-241-3976
株式会社社会教育総合研究所	札幌市中央区南3条東2丁目1番地	011-232-2301
株式会社日本プランニングセンター	札幌市中央区北6条西24丁目1-30	011-644-8988

⑤評価結果の公開

外部評価の評価結果は、利用者によるサービスの選択に資するために、独立行政法人福祉医療機構が運営する「福祉保健医療情報ネットワークシステム（WAM-NET）」を利用して、公開することとされています。

WAM-NET <http://www.wam.go.jp/>

第6節 地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）

日常生活の心配ごと、困りごとの相談を受けながら、福祉サービスを利用する手続きのお手伝いや、日常生活費の管理のお手伝いをします。

【対象者】

- ① 高齢や障がいのため、日常生活上の判断に不安のある方
- ② 医師による認知症の診断や療育手帳、精神障害者保健福祉手帳の有無は問いません。
- ③ 契約によるサービスのため、判断能力が必要です。
- ④ 成年後見制度を利用して、地域福祉権利擁護事業を契約することもできます。
- ⑤ 「在宅で生活している方」「在宅で生活する予定の方」が対象です。

【サービスの種類・内容】

種 類	内 容	利 用
日常生活支援サービス 福祉サービス利用 援助	心配ごとや悩みごとの相談 福祉サービスの情報提供や利用のお手伝い 苦情解決制度利用のお手伝い	全員が利用
金銭管理サービス 日常的な金銭管理 サービス	公共料金・福祉サービス利用料・医療費などの支払い 預金を金融機関で払い戻すなど、日常生活費の管理のお手伝い	選択利用
財産保全サービス 書類等の預かり	年金証書・定期預金通帳など、普段使わない書類を金融機関の貸金庫で預かる	選択利用

※ いずれのサービスも、上段は札幌市で利用する場合の名称で、下段は札幌市外で利用する場合の名称です。

【利用料金】

- ① 日常生活支援サービス・福祉サービスの利用援助／金銭管理サービス・日常的な金銭管理サービス
1時間につき1,200円と生活支援員の交通費（実費）
※生活保護を受けている方は無料
- ② 財産保全サービス／書類等の預かり
〔札幌市内の場合〕年間3,000円（年度途中の利用の場合は250円×月数）
〔札幌市外の場合〕貸金庫利用料金の実費

【手続】

①札幌市内にお住まいの方

居住区	相談窓口	所在地	電話番号
中央区・南区	札幌市地域福祉生活支援センター	中央区大通西19 札幌市社会福祉総合センター2F	633-2941
北 区	北区社会福祉協議会	北区北24西6 北区役所2F	757-2482
東 区	東区社会福祉協議会	東区北11東7 東区民センター1F	741-6440
白石区・厚別区	厚別区社会福祉協議会	厚別区厚別中央1-5 厚別区民センター1F	895-2483
豊平区・清田区	豊平区社会福祉協議会	豊平区平岸6-10 豊平区民センター1F	815-2940
西区・手稲区	西区社会福祉協議会	西区琴似2-7 西区役所1F	641-2400(代)

②札幌市以外にお住まいの方

支庁地区	相談窓口	所在地	電話番号
石狩	石狩地区地域福祉生活支援センター	札幌市中央区北2西7 かでの2・7内	011-208-2941
渡島	渡島地区地域福祉生活支援センター	函館市美原4丁目6-16 渡島合同庁舎内	0138-34-2941
檜山	檜山地区地域福祉生活支援センター	檜山郡江差町字中歌町198-6 江差町地域振興センター内	01395-4-2941
後志	後志地区地域福祉生活支援センター	虻田郡倶知安町北1条東2丁目 後志支庁合同庁舎内	0136-21-2941
空知	空知地区地域福祉生活支援センター	岩見沢市8条西5丁目 空知支庁庁舎内	0126-25-8284
上川	上川地区地域福祉生活支援センター	旭川市永山町6条19丁目303-1 上川合同庁舎内	0166-49-2941
留萌	留萌地区地域福祉生活支援センター	留萌市住之江町2丁目1-2 留萌合同庁舎内	0164-49-2965
宗谷	宗谷地区地域福祉生活支援センター	稚内市末広4丁目2-27 宗谷合同庁舎内	0162-34-9905
網走	網走地区地域福祉生活支援センター	網走市北7条西3丁目 網走総合庁舎内	0152-61-2941
胆振	胆振地区地域福祉生活支援センター	室蘭市幸町9番11号 胆振支庁庁舎内	0143-25-2941
日高	日高地区地域福祉生活支援センター	浦河郡浦河町栄丘東通56号 日高合同庁舎内	01462-4-2941
十勝	十勝地区地域福祉生活支援センター	帯広市東3条南3丁目 十勝合同庁舎内	0155-20-2941
釧路	釧路地区地域福祉生活支援センター	釧路市浦見2丁目2番54号 釧路支庁庁舎内	0154-44-2941
根室	根室地区地域福祉生活支援センター	根室市常盤町3丁目28番地 根室支庁庁舎内	0153-22-2941

第7節 法定後見制度の概要

7-1 成年後見制度の目的

高齢や障がいにより判断能力が不十分な方のために、保護・支援する人を選んで、生活や財産に関することを行い、その方の権利を守るための制度です。

成年後見制度には、「法定後見成」と「任意後見制度」があります。

7-2 法定後見制度

すでに判断能力がない、あるいは不十分な方が対象です。本人の判断能力に応じて、後見、保佐、補助の三つの類型に分けられます。家庭裁判所が成年後見人、保佐人、補助人を選びます。

<申立て先>

本人の住所地を管轄する家庭裁判所に申立てしてください。

<申立てできる人>

申立てができる人は、本人、配偶者、四親等内の親族、検察官、市町村長。

<類 型>

後見～日常的な買い物にも支援が必要など判断能力がない。

保佐～不動産の売買など重要な財産の契約が難しく、判断能力が特に不十分。

補助～ほとんどのことは自分でできるが何かの時に補助してほしい。判断能力が不十分。

<申立てに必要な書類・費用>

- 申立書(家庭裁判所に備え付けてあります)
 - 診断書(成年後見用。家庭裁判所に備え付けてあります。)
 - 申立て手数料(1件につき800円)
 - 登記印紙(4,000円)
 - 郵便切手(額は申立てする家庭裁判所にご確認ください。)
 - その他、申立人や本人の戸籍謄本など
- 詳しくは、家庭裁判所で用意されている一覧表などをご確認ください。
申立てに必要な費用は、鑑定料を含め、原則として申立人が負担します。

<鑑定について>

本人の判断能力の程度を医学的に十分確認するため、医師による鑑定を行うことがあります。この場合、鑑定料が必要になります。

<成年後見人の選任>

家庭裁判所が最も適任だと思われる方を選任します。本人が必要とする支援の内容などによっては、申立ての際に挙げられた候補者以外の方（弁護士、司法書士、社会福祉士、税理士等の専門家や法律又は福祉に関わる法人など）を選任することもあります。

<成年後見人の役割>

本人の意志を尊重し、かつ本人の心身の状態や生活状況に配慮しながら、本人に代わって、財産を管理したり必要な契約を結んだりすることによって、本人を保護・支援することです。

7-3 任意後見制度

任意後見制度は、本人に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、公証役場で作成する公正証書によって結んでおくものです。

【費用】

- 公正証書の基本手数料（11,000円）
- 登記嘱託手数料（1,400円）
- 登記所に納付する印紙代（4,000円）
- その他（本人に交付する正本等の用紙代、登記嘱託書郵送用の切手代など）

【効力開始】

本人の判断能力が低下した場合、家庭裁判所での本人の任意後見監督人が選任されて初めて任意後見契約の効力が生じます。この手続きを申し立てることができるのは、その配偶者、任意後見受任者、四親等内の親族などです。

7-4 成年後見制度に関する相談

■社団法人北海道社会福祉士会権利擁護センター「ぽあとなあ北海道」

電話:011-717-6886

相談日:月～金曜日(9:30～12:00 13:00～16:30)

電話・来所相談無料

■成年後見センターリーガルサポート

札幌支部電話:011-280-7077

函館支部電話:0138-27-0726

旭川支部電話:0166-51-9058

釧路支部電話:0154-41-8332

相談日:月～金曜日(12:00～15:00)

電話相談無料

■札幌弁護士会 高齢者・障害者支援センター「ホッと」

予約制 電話:011-242-4165(10:00～16:00)

来所相談 毎週火曜日(10:00～12:00) 40分5,000円

出張相談 実施地域は札幌市のみ 60分 15,000円(交通費込み)

※生活保護世帯については相談料免除

■旭川弁護士会 高齢者・障害者財産管理センター

予約制 電話:0166-51-9527

相談日:毎週金曜日(13:30～15:30)

30分 5,250円

■北海道税理士会

予約制 電話:011-621-7101

相談日:月～金曜日(9:00～17:00)

電話・来所相談無料 出張相談は交通費実費

■道内の主な家庭裁判所

札幌家庭裁判所(住所 札幌市中央区大通西12丁目)電話011-221-7281

函館家庭裁判所(住所 函館市上新川町1-8) 電話0138-42-2151

旭川家庭裁判所(住所 旭川市花咲町4丁目) 電話0166-51-6251

釧路家庭裁判所(住所 釧路市柏木町4-7) 電話0154-41-4171

第8節 福祉サービスにおける苦情解決の仕組み

8-1 苦情解決の目的

福祉サービス利用者の苦情や不満を適切に解決し、利用者の権利を擁護することを、目的に、平成12年度から苦情解決事業が制度化されました。この仕組みのなかでは、社会福祉サービス事業の経営者は苦情解決の仕組みが円滑に機能するよう、その体制を整備することとされています。苦情解決の目的は苦情を解決するだけでなく、利用者の満足感を高めると同時に、サービスの質の向上を目指すものであり、この仕組みは重大な事故や権利侵害を未然に防止する手段としても有効です。

「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」(平成12)では、苦情解決の仕組みの目的を次のように述べてます。

- ・苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられ、利用者個人への権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるように支援する

- ・苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図る

8-2 苦情解決体制

福祉サービスに関する苦情は、まず事業者申し出ることになります。事業者は、苦情受付担当者・苦情解決責任者、中立を旨とする第三者委員を設置し、話し合いにおいて解決に努めます。話し合いで解決できない時や、事業所へ直接相談しにくいときなどは、運営適正化委員会に申し出ることができます。運営適正化委員会では、利用者などから苦情申出のあった場合、利用者に対して必要な相談・助言、解決に向けた事情調査、あっせん等を行います。

①苦情解決責任者

目的：

苦情解決の責任主体を明確にする

役割：

苦情解決の仕組みや周知や苦情申出人との話し合いによる解決、改善を約束した事項の報告を行う。

対象者：

施設長、理事長等から選任

②苦情受付責任者

目的：

利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整える

役割：

利用者から苦情を随時、受け付けて苦情解決責任者、第三者員への報告を行うとともに受付から、解決・改善までの経過と結果の報告を記録する。

対象者：

職員の中から任命

③苦情解決責任者

目的：

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や状況に配慮した適切な対応を推進する。

役割：

利用者が職員に苦情を申し出難い際の苦情解決や苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立会いや、助言や解決策の調整を行う。また、日常的な状況と利用者からの意見聴取などを行う。

対象者：

評議員（理事は除く）、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士等から、経営者の責任において選任。

第三者委員の人数は、中立・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。

報酬は客観的に見て中立性を保つことが出来る場合を除いて、実費弁償以外は出きる限り無報酬とするのが望ましい。

8-3 苦情解決の方法

①利用者への周知

事業所内での掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知しなければなりません。

②苦情の受付

苦情は面接、電話、書面等により苦情受付責任者が随時受付ます。なお、直接第三者委員に申し出ることもできます。

③苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合は除く）に報告します。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

④苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と解決のための話し合いを行います。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは次のように行います。

ア、第三者委員の立会いによる苦情内容の確認

イ、第三者委員による解決策の調整、助言

ウ、話し合いの結果や改善事項等の確認

⑤運営適正化委員会への紹介

事業者と苦情申出人の話し合いで、解決が困難な苦情は北海道社会福祉協議会に設置されている北海道福祉サービス運営適正化委員会に申し立てることができます。利用者が事業所の苦情解決体制に直接相談しにくいときは、直接申し出ることができます。運営適正化委員会では、利用者などからの苦情申し出のあった場合、必要な助言、解決に向けた事情調査、あっせん等を行います。また、虐待や不当な行為のおそれがある場合は北海道知事に通知します。

なお、介護保険サービスに関しては北海道国民健康保健団体連合会に置かれている苦情解決委員会に申し出ることもできます。

【連絡先】

■北海道福祉サービス運営適正化委員会

〒060-0002

札幌市中央区北2条西7丁目1北海道社会福祉総合センター内（かでの2・7）3F

電話：011-204-6310 F A X：011-204-6311

電子メール：tekisei@vesta.ocn.jp

相談受付は、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで

相談、申し出、あっせんなどは全て無料です

■北海道国民健康保健団体連合会・総務部 介護保険課 苦情処理係

〒060-0062

札幌市中央区南2条西14丁目 国保会館

電話：011-231-5161 F A X：011-231-2178