

消費者トラブルと見守り

京都府消費生活安全センター

1. 消費生活センターの役割

(資料：センターのしおり)

◆消費生活相談 ◆啓発・教育 ◆調査・指導

2. 京都府の消費生活相談の現状

令和2年度 相談件数 4,625件 (速報値)

○定期購入(お試しの通信販売)に係る相談が引き続き増加傾向(②244件、④237件)。

○高齢者を狙った特殊詐欺をはじめとする悪質商法の手口が巧妙化し、高齢者からの相談割合が高止まり。(65歳以上の相談 1,354 で全体の約3分の1)

※特殊詐欺被害(令和2年1月～令和2年12月/202件、約2.8億円) <京都府警察発表暫定値>

(資料：消費者注意報)

3. 障がい者の消費者トラブルの特徴

(資料：見守りガイドブック P1～P2)

- ①判断に必要な情報が不十分だったり、相談のために特別な支援を必要とする
- ②判断に支援が必要な場合、だまされていることに気づきにくい
- ③被害にあっても抱え込んでしまい周囲に相談しない

4. 相談事例

(資料：見守りガイドブック P3～P8 事例①～事例

⑥)

◇ヘルパーが被害を発見したり、利用者から相談を受けた場合は、事業所のケアマネージャーから消費生活センターにご相談ください。

5. 見守り、気づき、声かけ、つなぐ

(資料：見守りガイドブック P9～P14)

- ・十分な情報提供
- ・家族や周囲の人が日頃から様子を気にかける(具体的な声かけ)
- ・信頼関係の構築(何でも話せる)
- ・被害に気づいたら、被害を知ったら(地域の連携→相談窓口)

6. 相談窓口の利用

(いやや!)

★消費者ホットライン 188 <お近くの消費生活相談窓口をご案内します>

★京都府消費生活安全センター TEL：075-671-0004

☆京都府山城広域振興局農林商工部 農商工連携・推進課 TEL：0774-21-2426

☆京都府南丹広域振興局農林商工部 農商工連携・推進課 TEL：0771-23-4438

☆京都府中丹広域振興局農林商工部 農商工連携・推進課 TEL：0773-62-2506

☆京都府丹後広域振興局農林商工部 農商工連携・推進課 TEL：0772-62-4304

7. 消費生活出前講座の案内

ご利用者の方の消費者被害の早期発見や未然防止に向けた、ケアマネージャーやヘルパー対象の講座を行っていますので、是非、ご利用ください。

京都府消費生活安全センター(TEL：075-671-0030)又はお近くの広域振興局の相談窓口へご連絡ください。

消費生活講座

消費者トラブルの事例や気づきのポイントなどについて、受講者に合った内容で、ご希望によりDVD上映やロールプレイングなども交えて、職員や消費生活相談員等が地域に出向いてお話しします。

- ① 高齢者の消費者トラブルと見守り
- ② 若者に多い消費者トラブル
- ③ インターネットをめぐるトラブル
- ④ 「最近の相談事例と対処法」
- ⑤ 特殊詐欺などタブレットを使ってアクティブラーニング

◆◆講座申込み方法◆◆

- ① まず、お電話ください。
TEL 075-671-0030
お早めにご連絡ください。(原則4週間前までをお願いします。)
- ② テーマ、日程が決まりましたら、「消費生活講座申込書」を提出してください。
- ③ 当日の会場準備をお願いします。
(当日使用するものについては、講師と調整していただきます。)

※講師の謝金は必要ありません。
※講師の派遣については、原則、平日の昼間です。
※資料のコピーや送付の費用について、主催者にご負担いただく場合があります。



**特殊詐欺の入り口は
固定電話です!!**

～在宅中でも留守電の設定を～

**私だけは大丈夫。
それが危ない特殊詐欺**

断るときは、大きな声ではっきりと

- いりません
- お断りします



京都府消費生活安全センター
(京都テルサ西館2階)

- JR京都駅(新幹線八条口)より南へ徒歩約10分
- 近鉄東寺駅より東へ徒歩5分
- 地下鉄九条駅④出口より西へ徒歩約5分
- 市バス九条車庫南へすぐ
- 名神京都南インターより国道1号北行き市内方面へ、九条通を東へ、九条新町交差点を南へ、進入路あり

京都府消費生活安全センター

〒601-8047 京都市南区東九条下殿田町70
京都テルサ西館2階
TEL 075-671-0030
FAX 075-671-0016
<http://www.pref.kyoto.jp/shohise/>
(京都府ホームページ内)

京都府 消費生活安全センター

Kyoto Prefectural Consumer Safety Center

消費生活相談

TEL 075-671-0004

- 月曜日～金曜日(年末年始・祝日除く)
- 午前9時～午後4時

消費生活土日祝日電話相談(電話のみ)
〈緊急の窓口です〉

TEL 075-257-9002

- 土曜日・日曜日・祝日(年末年始除く)
- 午前10時～午後4時



©京都府 まゆまる

消費生活相談

消費生活相談 (電話又は来所)

- 月曜日～金曜日(年末年始・祝日除く)
- 午前9時～午後4時

TEL 075-671-0004
FAX 075-671-0016

消費生活土日祝日電話相談 (電話のみ)

〈緊急の窓口です〉

- 土曜日・日曜日・祝日(年末年始除く)
- 午前10時～午後4時

TEL 075-257-9002

多重債務・高齢者等 (電話又は来所)

- いずれも月曜日～金曜日(年末年始・祝日除く)
- 午前9時～午後5時

◆多重債務・ヤミ金融の相談

TEL 075-671-0044

◆高齢者消費生活ホットライン

TEL 075-671-0144

最寄りの消費生活相談窓口を案内

全国共通の電話番号
「消費者ホットライン」

188



消費者ホットライン(188)は、インターネット上で相談できるサービスです。

©消費者庁



インターネット消費生活相談

【閲覧方法】
各検索サイトにて

京都府 暮らしの情報ひろば

で検索



当センターURL

注文したのに
商品が
届かない…

突然訪れた業者と
高額な契約をして
しまった!

身に覚えのない
請求が届いた!

くらしの中のさまざまなトラブルや疑問について、消費生活相談員が解決のためのお手伝いをします。
お気軽にご相談ください。

訪日観光客消費者ホットライン

03-5449-0906



The Consumer Hotline for Tourists (NCAC) offers telephone consultation that overseas visitors to Japan can use if they experience consumer issues while visiting Japan. Feel free to call this hotline if you encounter consumer issues involving stores, restaurants, bars, transportation, or lodging during your visit.

「訪日観光客消費者ホットライン(独立行政法人国民生活センター)」は、日本を訪れた外国人観光客が、日本滞在中に消費者トラブルにあった場合に相談できる電話相談窓口です。販売店や飲食店、交通機関、宿泊施設などとの間で、消費者トラブルにあったら、こちらまでご相談ください。

<Reception time / 相談受付時間>

Monday through Friday 10:00 a.m.- 4:00 p.m.
(closed weekends, national holidays, and Dec.29 - Jan. 3)
平日 10時から 16時(土曜日・祝日、12/29～1/3を除く)

<Telephone number / 電話番号>

03-5449-0906 ※Standard call rates to the call center will apply.
※通話料金がかかります。

<Languages / 対応言語>

English, Chinese, Korean, Thai, Vietnamese, Japanese
英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、日本語

消費生活関連法令に基づく調査・指導



悪質商法・不当表示通報サイト

【閲覧方法】
各検索サイトにて

京都府 暮らしの情報ひろば

で検索



当センターURL

商品の安全や、適正な表示・契約について、「京都府消費生活安全条例」をはじめ消費生活関連法令による運用を行っています。

悪質商法や不当表示に関する情報がありましたら、通報してください。

SNSで最新情報を配信中

【閲覧方法】それぞれのSNSにログイン後、

京都府消費生活安全センター

で検索



facebook



twitter

※原則として、ご自身がそれぞれのSNSのアカウントをお持ちである必要があります



LINE



Instagram

消費生活に関する
ニュース、注意喚
起等、配信してい
ます



障害者の消費者トラブル

見守り ガイドブック



障害者の
消費者トラブルを
なくそう!



見守るくん

障害者の消費者トラブルを防ぎましょう

ご本人の意思と、まわりの方々の見守りが大切です。



被害にあっても抱えこんでしまい、周囲に相談しない



判断に支援が必要な場合、だまされたことに気づきにくい



判断に必要な情報が不十分だったり、相談のために特別な支援を必要とする

はじめに

全国の消費生活センター（消費生活相談窓口）には、障害者を狙った消費者トラブルの相談が数多く寄せられています。その数は年々増加し、高額な被害の相談も相次いでいます。

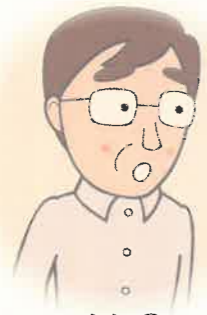
障害者の消費者トラブルは、①判断に必要な情報が不十分だったり、相談のために特別な支援を必要とするため未然防止・問題解決が難しいこと、②判断に支援が必要な場合、だまされていることに気づきにくいこと、また③全般に、被害にあっても抱えこんでしまい周囲に相談しないことなどの傾向があり、深刻な被害拡大に繋がっています。

このような消費者トラブルを食い止めるためには、ご本人への情報提供を十分に行うと共に、ご家族やまわりの方々に日頃から様子を気にかけていただくことが大切です。

本ガイドブックでは、障害者のまわりの方々に対し、「どのような場面で」「何を」していただきたいのかを例示しています。障害者の消費者トラブルを防ぐため、今後、全国各地の関連機関が連携し、障害者の見守り体制を幅広く検討していただくきっかけになることを願っています。



事例⑥
精神保健福祉士
(8ページ)



事例⑤
民生委員・児童委員
(7ページ)



事例④
グループホーム、
通所施設の職員
(6ページ)



事例③
家族
(5ページ)



事例②
ホームヘルパー
(4ページ)



事例①
障害者相談員
(3ページ)

目次

問題の発見と対応 (6事例)	03
トラブル対応のフローチャート	09
消費生活センターについて	11
参考：クーリング・オフ、関連制度	13
よくあるご質問 Q&A	15
ロールプレイング	17
困ったときの相談先	裏表紙



どのように声をかけたらいいか、注目してね

次ページ以降は、家族や支援者が問題を発見し対応した事例をご紹介します。

※事例は実例を参考に内容を再構成しています。

事例①

電話で相談された際に
思い詰めている様子だった……



佐藤 健二さん(仮名)

私は身体障害者相談員※をしています。ある日、山田さん(仮名40代男性・肢体不自由)から「少し気になることがあるのですが」と私のところに電話が入りました。電話の様子から思い詰めているように感じましたので、気になってお宅を訪問しました。最初はなかなか話してくれませんでした。少しすると、「実は最近、お風呂のリフォーム契約をしたものの、当初の話以上に高額な代金を請求され、業者に対して不信感を抱いている」と打ち明けてくれました。

山田さんは、すでに工事が終わっているのに諦めていたが、このままではいけないと思い、消費生活センターに相談するよう勧めました。しかし、一人では難しそうだったので、私が付き添って行くことになりました。

気ききと対応のポイント

- ①被害に気づいていても、相談に抵抗がある場合もあるので、口づかすから何でも話せる信頼関係を構築することが大切です。
- ②クーリング・オフ期間を過ぎていても、解約できることがあります。諦めずに消費生活センターに相談してください。

事例②

部屋に見慣れない
大きな段ボール箱が……



田中 圭子さん(仮名)



私はホームヘルパーとして、一人暮らしの石田さん(仮名30代男性、視覚障害)の家事援助をしています。ご自宅にうかがったとき、部屋に「英語教材」と書かれたダンボールが置いてありました。気になって聞いてみると、ご本人は海外旅行に行きたいので、英語の勉強をしたいと思っていたところ、業者から電話があり、テープによる英会話と点訳を2万円で購入できると言われたので、電話口で契約をしたようです。

気ききと対応のポイント

- ①視覚障害者の場合、契約内容等の情報を確認することが困難なため、ご本人の意思と契約内容に相違がないか一緒に確認するなど、支援が必要なことがあります。
- ②ホームヘルパーがかかわる場合、所属の事業所の判断に従い、ケアマネジャーを通じて消費生活センターに相談するようになりましょう。

※障害者相談員とは、各都道府県等から委嘱され、身体・知的障害者の各種相談に応じ、必要な指導助言、行政との連携を図る方です。

事例③

いきなり送られてきた
大量の商品と請求書……



鈴木 弥生さん(仮名)

先日、娘の華子(仮名20代女性、聴覚障害)あてに大量の商品と請求書が送られてきました。私はびっくりして、会社から帰ってきた娘に話を聞くと、同じ聴覚障害の仲間からダイエット商品を買ったというのです。娘は友だちに薦められたこともあり、この問題について話したくないと部屋に閉じこもっていました。

私はすぐに消費生活センターに連絡をして娘の様子を相談したところ、親身に話を聞いてくれ、アドバイスをしてくださいました。娘にこの話をする時、娘も実は気になっていたようですが、友だちとの関係を崩したくないために話しづらかったとのことでした。翌日、私は娘と一緒に消費生活センターに行き、クーリング・オフの手続きをしました。

気ききと対応のポイント

- ①聴覚障害によりコミュニケーションが困難な場合、家族と、消費生活センターが連携して対応することが大切です。(16ページ参照)
- ②ご本人が相談に消極的でも、周囲の人が相談機関へいつでも相談できる体制を作っておくことが、その後の解決を迅速にします。

事例④

グループホームの利用料を滞納し始めた……



藤原 正さん(仮名)

野村さん、実はこの利用料の事なんだけど、先月から滞納してるみたいだね。どうかしたの？



お金が無いって何かあったの？

実は彼女ができて……頼まれて買った物とお金が無くなりました。



気ききと対応のポイント

- ①公共料金や必要なお金の支払が滞った場合は、金銭トラブルに巻き込まれている可能性があります。ります。
- ②被害が深刻な場合には、ご本人の意思を尊重しながら消費生活センター等の問題解決機関に繋がるよう見守り体制を整えることが大切です。(14ページ上段参照)
- ③日常の金銭の管理が不安な場合は、日常生活自立支援事業や成年後見制度(14ページ下段参照)を検討することが必要です。

野村さん(仮名20代男性、知的障害)は最近街で声をかけられ、彼女が出来たことを嬉しそうに話してくれます。しかし、ある時からグループホームの利用料を滞納するようになってきました。そのことについて聞いてみると、「今はお金がない」と言っばかりです。利用料を払わないと、ここを出なければいけないことを話し、なぜお金がないのかを聞いてみました。すると、彼女に頼まれて指輪やアクセサリを購入していたことが分かりました。

野村さんは彼女に50万円近く支払っているため、貯金通帳にも全くお金がありませんでした。しかし野村さんは騙されたという思いが強いのです。これではいけないと思われ、私はすぐに消費生活センターに相談をしました。

事例⑤

借金の取立てを受けているみたいと通報を受けて……



最近、高橋さんの家の借金の取り立てが来てるみたいですよ……

えっ



高橋さん、どうしました？

実は娘が勝手にお金を借りてしまっ……

サラ金

キャッシング



山村 一郎さん(仮名)

私は民生委員・児童委員をしています。先日私が担当している地区の方から、高橋さんのご自宅から借金の取り立てと思われる怒鳴り声が頻りに聞こえてくるという話を聞きました。気になって高橋さんの自宅に伺って、娘の由紀さん(仮名30代女性、知的障害)が複数の消費者金融から借金をしてしまい、その返済を迫られているとのことでした。金額は数百万円もあり、とても払えない、取立てが怖くて仕方ないと言っていました。お父さんも知的障害があるようで、対応の仕方がわからず困り果てていました。急いで地元で社会福祉協議会に相談をするため、消費生活センターを紹介され、私は由紀さんと一緒に消費生活センターに行きました。

気きき対応のポイント

- ① 金銭トラブルは第三者に話じいらいため、家族内に問題が温存する可能性があります。被害の発見、解決に際して、近隣住民は重要な情報源です。
- ② 多重債務は被害と認識されづらい面もありますが、まずは消費生活センターに相談しましょう。
- ③ 金銭管理が難しい場合には、日常生活自立支援事業や成年後見制度(14ページ下段参照)を検討する必要があります。

事例⑥

病気はもうすぐ直りますと言いだした……



伊藤 宏子さん(仮名)



先生、私の壺を買ったのでもうすぐ病気が治るとです。

全部先祖のたたりだったとです。

えっ、あなたの村田ね。



この手口、似ていませんか。

あ、同じだ。

気きき対応のポイント

- ① 家庭や作業所等の就労の場合、気ききの場面は様々ですが、精神障害がある方はおおむね通院しているため、ソーシャルワーカー等との会話も重要です。
- ② ご本人の問題解決に結びつくよう、「悪いのは騙す方だ」などできるだけ具体的な声かけを行うことが大切です。
- ③ 判断に支援が必要な場合、日常生活自立支援事業や成年後見制度(14ページ下段参照)を検討する必要があります。

トラブル対応のフローチャート

対応の一例を紹介します。地域の

実情に応じて参考にしてください。



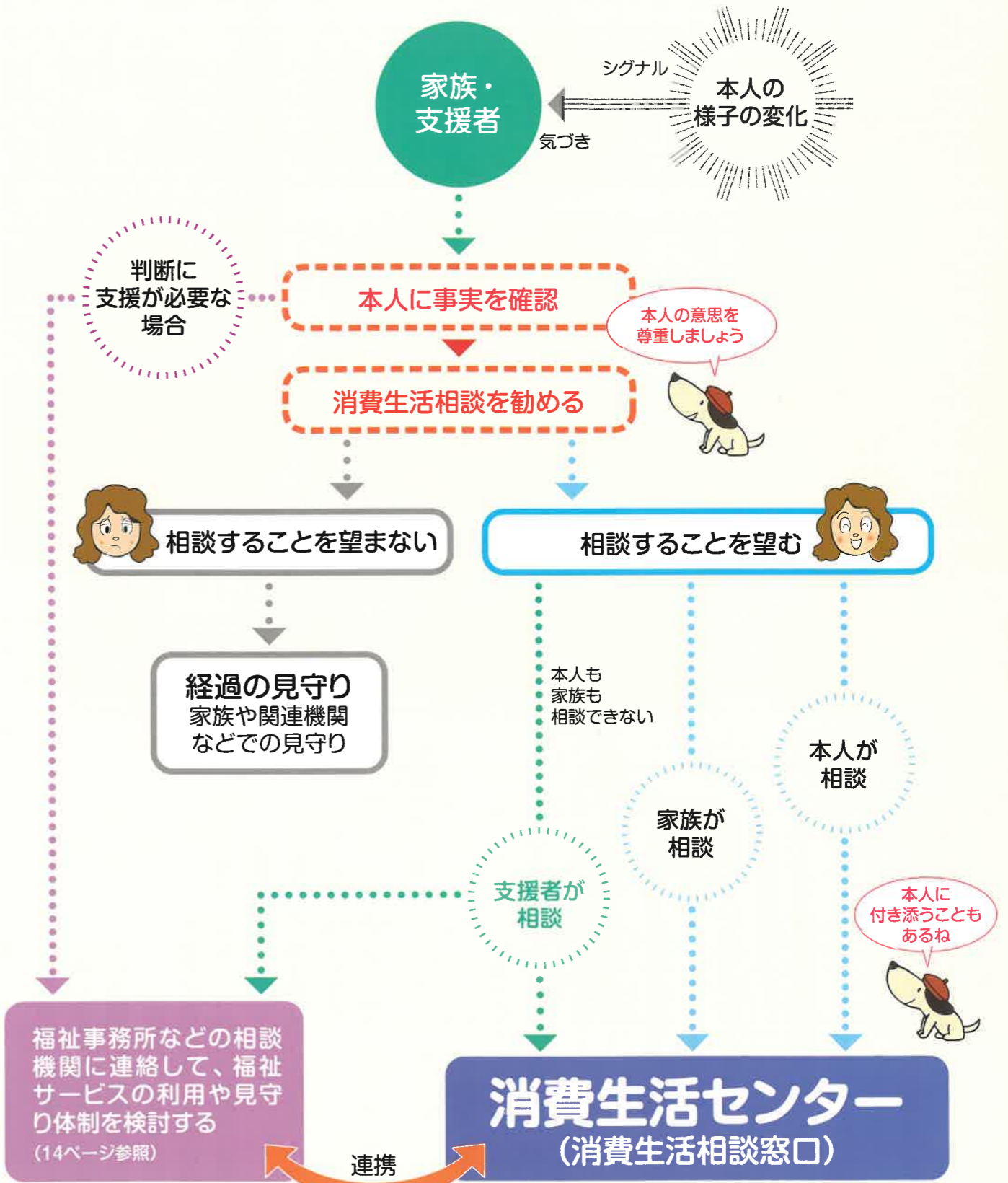
家族・支援者の方へ
 被害にあつていらっしゃることに気づいた場合、早急に消費生活センターへ相談することが大切です。ご本人が相談を望む場合、事情をわかつていられるご本人からの相談が一番ですが、家族・支援者の方が付き添ったり、障害者相談員などの支援を受けたらいいこともできます。

ご本人が相談を望まない場合、ご本人の意思を尊重することが大切ですが、被害の事実を客観的に伝えたり、本人支援プログラム(17ページ)への参加を検討するなどして、関連機関とともに連携して問題解決および再発防止に努めることが大切です。

解説

気づきのチェック項目

- 本人の様子の変化には、次のようなケースが考えられます。
- セールスマンから連絡が入り、電話口で困っている様子を見せる。
 - 恋人ができるなど生活に変化が生じ、隠し事が増える。
 - 見慣れない段ボールや商品が部屋に置かれている。
 - 訪問者や電話に対し、そわそわしている。
 - 急に節約をはじめめる。
 - なかなか言い出せずに困っている様子がある。
 - 突然、本人宛の郵便物が増える。 など



国民生活センター発行 メールマガジン 見守り新鮮情報

全国各地から寄せられた「高齢者・障害者の消費生活に関するトラブル情報」を収集・編集し、高齢者や障害者の周りの方々に「見守り新鮮情報」としてお届けします(毎月2回程度発行)。内閣府のホームページから簡単に登録することができ、登録の電子メール(パソコンもしくは携帯電話)に最新情報を配信します。



登録方法

見守り新鮮情報 | 検索

- パソコンからアクセスされる方
http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mgtop.html
- 携帯電話からアクセスされる方
 下記のメールアドレス宛に空のメールを送信
 空メールの送信先: mimamori@mlreg.tricorn.net

消費生活センターは身近な味方です

まずはお気軽にご相談下さい。



〈参考〉そうたんべんり 相談便利メモ

けいやく 契約をしたのはいつですか?

例 4月10日ごろ

なに けいやく 何を契約しましたか?

例 ふとん

いくらですか?

例 30万円ぐらい

どこからか 買いましたか?

例 O×健康株式会社

かんゆう どんなふうに勧誘されましたか?

例 業者が訪ねてきた



業者が発行した契約書や領収書やメモなどがあれば、用意しましょう。スムーズに相談を進めることができます。

相談をするときには、左のような項目について事前にメモをしておくとう便利です。実際に書いてみることで問題を整理することができます。



紙に書くと話がわかりやすくなるよ



自主交渉の助言

「訪問販売で買った物を解約したいのですが…」
期間内であればクーリング・オフ(13ページ参照)の方法を助言します。できるだけご自身で解決できるように支援します。



あっせん

「契約してから時間が経ってしまったのですが、やはり解約したいのですが…」
クーリング・オフ期間が過ぎてもあきらめないで下さい。契約に問題があったとき、必要に応じて業者との間であっせん等を行うこともあります。適切な解決方法を探して、相談員は努力をいたします。



情報提供

消費者からの問い合わせに対して情報提供を行います。また、弁護士や司法書士等の専門家の支援が必要な場合は、適切な機関を紹介いたします。

消費生活センター※(消費生活相談窓口)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。

※地域によって、名称が異なる場合があります。例：消費者センター・生活科学センター・生活センターなど

すぐに発見できた場合には クーリング・オフ

訪問販売などで契約してしまつた場合、一定期間内であれば無条件で解除できる「クーリング・オフ」(頭を冷やす)という制度があります。

契約書面を受け取つた日から、**8日間以内**に書面で通知をします(いわゆるマルチ商法・内職商法は20日間)。

はがきを両面「**クーリング・オフ**」として、**特定記録郵便**にし、送付した証拠を残します。(以下の記載例参照)。

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はがきで通知します。

【書面での通知の例】

契約解除通知

契約年月日 平成〇年〇月〇日

商品名 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

金額 〇〇〇〇〇〇〇〇円

販売会社名 〇〇〇〇株式会社

〒契約を解除します。

支払った〇〇〇〇〇〇〇〇円を返すこととします。

商品が不足等にお困りでしたら、

平成〇年〇月〇日

住所 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

氏名 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

通常はがき料金

特定記録料金



書いてみよう!クーリングオフはがき

郵便はがき

〇〇〇〇-〇〇〇〇

宛先は業者。クレジット契約がある場合はクレジット会社にも。

特定記録

業者の住所

通知する内容

契約年月日

契約した商品名

契約した金額

契約した業者

契約を解除する旨

ハガキを記入した日

契約した本人の住所・氏名

もし、被害の発見がクーリング・オフ期間を過ぎても、あきらめないで、すぐに消費生活センター(消費生活相談窓口)へ相談をしてください。

幅広い見守り体制の検討

障害者の消費者トラブルを確実に消費生活センターにつなぐためには、既存の相談機関の連携が欠かせません。

既存の相談機関

地域の福祉事務所、相談支援事業者、障害者の中核的支援機関等は、発生した消費者被害に関する一次相談窓口として重要な存在です。本人または発見した支援者等から相談を受けたり、消費者被害とその他の支援ニーズとに区分して、対応方針を決めます。

被害者を支える

消費者トラブルは、障害者の経済面だけでなく、日常生活面や就労面、心理面等にも大きな打撃を与えます。新たに派生した問題への対応や心理的支援を行いながら、消費者トラブル

の解決を図るためには、消費生活センターと既存の障害者相談機関等との連携が欠かせません。

新たなネットワーク

障害者の消費者トラブルを見逃さずに、確実に解決していくためには、ご本人、家族、近隣住民、既存の障害者関連機関等が、消費者トラブルが発生した場合の自分の役割を明確に知っておくことが重要です。障害者の支援ネットワークは地域によって特性があるため、それぞれの地域で消費者トラブルに取り組むための新たな連携方法と役割分担を確認しておきましょう。

日常の金銭管理や財産管理のために

金銭管理等に支援が必要な場合や、被害者としての自覚がなく相談に結びつかない場合には、次のような制度の活用も検討しましょう。

日常生活自立支援事業

判断に支援が必要な方に、福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理などの援助を行うことにより、在宅で自立して地域生活を営めるように支援する制度です。地域の社会福祉協議会にご相談下さい。

成年後見制度

判断に支援が必要な方の、財産管理や身上監護に関する契約などの法律行為の援助を行う制度です。家庭裁判所へ申し立てることにより、後見人などを選任する「法定後見制度」と、判断能力が衰えたときに備えて、あらかじめ任意後見人を決め

公正証書による契約を行う「任意後見制度」があります。

このような制度は、それ単独では力を発揮することができません。既存の支援者・機関及び消費生活センター等との連携によって初めてトラブルの解決や再発防止への有効な力になるのです。

またこれらの制度活用は障害者の権利を制限する一面も持っているため、障害者を支援する長期的な見通しの中で、その活用を検討することが重要です。

家族・支援者の方からのよくあるご質問

Q&A



参考にしつね

Q1 被害にあっているようです。どのようにご本人に伝えたらよいのでしょうか？

A まず、近隣で発生している消費者トラブルの具体的な手口をお話して、似たような誘いがなかったか情報提供・協力を求めるような態度で最初の声かけをしましょう。次に、障害者のトラブルが増えていること、誰でも引っかけられる可能性があることで、決して恥ずかしくはないことを客観的に伝え、事情をよく聞きます。ご本人の気持ちを尊重しながら意思を確認しましょう。



大丈夫気にしないで

Q2 消費生活相談を勧めてよいトラブルなのか迷うのですが。

A 消費者トラブルは、事業者と消費者間の問題です（家庭内の相続問題などは含みません）。相談内容が消費者トラブル以外の問題も含まれた複雑な場合には、福祉事務所や障害関連機関等にまず相談して、消費者トラブルとそれ以外の支援が必要な問題とを整理した上で、消費生活センターが対応できる問題にしぼって相談しましょう。



問題点をしぼってみよう

Q4 ご本人から、自分に代わって消費生活センターに電話をして欲しいと言われました。可能ですか？

A 消費生活センターへの相談は、一番事情が分かっているご本人からが原則です。ご本人に代わって電話を頼まれた場合は、事前によく話を聞き、ご本人の隣で電話をするようにしましょう。

Q5 消費生活センターへ相談に行きたいのですが、手話通訳者が必要ですか？

A 消費生活センターに手話通訳者が配置されていることが理想ですが、配置されていない場合には自治体のろうあ者相談員や社会福祉協議会等で相談日に合わせて手話通訳者の手配をするとういでしょう（地域の実情に応じて連絡

方法を確認して下さい。事前に消費生活センターとFAX等で相談の方法や相談日の予約をしておくとう便利です。

Q6 ご本人が消費者トラブルについての相談を望んでいないのですが、繰り返し被害にあっています。

A 障害者が消費者トラブルに積極的に対応しようとする理由は様々です。特に判断能力が不十分な方の場合には、生活支援や金銭管理支援を充実させるなどの見守り体制を強化することが必要です。また本人支援プログラム等の利用を通して、時間をかけて情報提供や啓発を行う方法もよいでしょう。同じような被害にあい、問題解決をした経験を持つ障害者の話を聞くこともまた効果的です。

Q3 個人情報の守秘義務等が気になり、通報や相談を戸惑ってしまうのですが・・・

A 個人情報保護法の施行後、情報提供に慎重になる傾向が見られます。それはとても大事なことです。消費者トラブルの解決は、被害者の生活を守るために必要な緊急度の高い問題であると捉えることが重要です。ご本人の心理面やプライドに配慮しながら、福祉事務所等の障害者の相談機関へ連絡することだけでも同意してもらいましょう。

また、連絡を受けた相談機関は、障害者の権利擁護の立場から、問題解決の支援や、親族等への連絡をご本人の同意の中で積極的に進めることが大切です。

Q7 悪質商法についてももう少し詳しく知りたいのですが。

A 今回は、スペースの関係上多くの事例を取り上げることができませんでしたが、実際は、この他に数多くの事例が報告されています。詳しくは、国民生活センターの出版物「くらしの豆知識」やホームページ（www.kokusen.go.jp/）などを参考に消費者問題全般への理解を深めましょう。



パソコンでみてみよう

ロールプレイング

登場人物

マルオ 24歳・男性 知的障害者

ハナコ 20歳 マルオの彼女? (実はセールスマン)

世話人 マルオのグループホームで働く女性

マルオはグループホームに住む24歳の男性。知的障害のある彼に声をかけたのは、街でアンケートを行っていたハナコ。自分が働く店で二人きりで話をしたいと言われ、事務所の二室に連れて行かれました。恋人気分のマルオですが...

ハナコのお店

ハナコ (アンケート用紙を見ながら) マルオ君っていいんだ。いい名前だね。

マルオ うん。

ハナコ ねえ、マルオ君って、彼女いる?

マルオ いない。

ハナコ えーっ、うそー、マルオ君の彼女になる人って、こちらやましいなあ。

マルオ (まんざらでもない顔)

ハナコ 今日ね、私が働いているお店で指輪を安く売っているの。マルオ君の彼女になる人にプレゼントしたらどうかかな、って思ってた声をかけたの。

マルオ うん。

ハナコ 私なら、この指輪をもらうたら、すごくうれしい☆

マルオ うん。

ハナコ いつもは10万円以上するんだけど、今日だけ特別50万円。一生大切に使えるから、損はないと思うな。

マルオ いいよ。

ハナコ わーっ。うれしい! マルオ君に勇気を出して声をかけてみて、よかったーじゃあ、ここにサインして。

マルオ うん、わかった。

ハナコ マルオ君は運命の人のような気がする。また、わたしから電話してもいい?

マルオ いいよ。

ハナコ マルオ君って、優しいね。じゃあ、また今度ね。

マルオ バイバイ。

その2ヶ月後... グループホーム

マルオ ただいま。

世話人 お帰り。マルオくん今日は何してたの?

マルオ ハナちゃんに会ってた。

世話人 ハナちゃん? だれ?

マルオ 彼女だよ。

世話人 そう。マルオ君、彼女が出来たんだあ。どこで知り合った人?

マルオ 街で声をかけられた。ハナちゃんは運命って言った。

世話人 へえ、いい人なの?

マルオ うん。ハナちゃんはかわいく、僕の話をよく聞いてくれるんだ。

世話人 そうなのお、よかったわね。あ、ところでマルオ君、今月のグループホームの利用料、6万円を払ってくれる?

マルオ ...やだ。

世話人 どうして? 利用料は、ここに住んでいる人はみんな払ってるんだよ。マルオ君は先月も払ってないから、本当はもつと払わなくちゃいけないのよ。

マルオ ...今はお金がない。

世話人 どうしてお金がないの? ちゃんとお仕事しているでしょ? 貯金は?

マルオ つかった。

世話人 何に?

マルオ 指輪。

ロールプレイングなどを活用したトラブル対策

主に知的障害者を対象に、ロールプレイングを中心とした消費者被害防止の本人支援プログラムが全国各地で実施されはじめています。

プログラムの進め方は様々ですが、ワークショップで被害を疑似体験する形式がよく行われています。例えば支援者によるロールプレイングの実演によって問題認識を共有した後、本人参加のロールプレイングを行い、被害の予防や解決のためにどうすればよいのか考えさせるなどの形式があります。

ワークショップは一度参加したからといって、確実に問題解決能力を身に付けることができるわけではありません。重要なのは、参加している本人同士お互いに語り合い、認識を共有し、相談できる窓口を確認することです。また、障害者の被害を潜在化させないためには、消費者トラブルは地域生活において、誰もが

経験し、乗り越えていく生活課題であり、相談してよいのだということを確認することが重要です。

特に判断に支援が必要な障害者の場合には、上記のロールプレイング等を参考に本人支援プログラムを実施し、地域のなかで消費者トラブルについて語り合う場を幅広く設定するとよいでしょう。地域にこのようなプログラムがない場合は、各機関が連携し、プログラムの作成を検討しましょう。

こんな時、どうしたらいい? 5つとっかかりか...



マルオ ふ〜ん。そつなんだ。

世話人 やつぱり...。ほとんど残ってない。だまされてるのかもかもしれないよ。

マルオ 貯金通帳を世話人に渡す

世話人 そつかもしれないよ。ちゃんと、貯金通帳を見せてごらん?

マルオ そつなのかなあ...

世話人 指輪? 指輪なんてしてないじゃない。

マルオ あっ! もしかして、彼女に指輪を買ってあげて、お金がなくなったの?

制作 財団法人消費者教育支援センター
 著作 消費者庁
 制作協力 東 珠実 福山女学園大学 現代マネジメント学部 教授
 木間 昭子 国民生活センター 相談調査部 調査室長
 金谷内 徹 筑波大学 大学院教育研究科 2年
 名川 勝 筑波大学 大学院 人間総合科学研究科 講師
 堀江 まゆみ 白梅学園短期大学 教授
 渡邊 一郎 足立区中部福祉事務所
 財団法人全国精神障害者家族会連合会・財団法人全日本聾啞連盟・社会福祉法人全日本手をつなぐ育成会・社会福祉法人日本身体障害者団体連合会・社会福祉法人日本盲人会連合・社団法人全国消費生活相談員協会
 事務局 柿野 成美 (財)消費者教育支援センター 主任研究員
 中川 壮一 (財)消費者教育支援センター 主任研究員
 イラストレーション/みつき

このページを活用して障害者に消費者トラブルの相談先をお知らせすることができます。必要事項を書き込み、コピーしてご利用ください。

おかしいな、困ったなと思ったら 一人で悩まず相談しましょう。



.....消費者ホットライン.....



い や や
188 (局番なし)

消費者ホットラインは、消費生活相談への最初の一步をお手伝いします。
一人で悩まずに消費者ホットラインをご利用ください。

あなたの地域の身近な相談者

名前



最寄りの消費生活センター・消費生活相談窓口



最寄りの消費生活センター・消費生活相談窓口がわからないときは、
お住まいの都道府県消費生活センターにお尋ねください。

都道府県の消費生活センター



075-671-0004(くらしの相談)

075-257-9002(土日祝日電話相談(緊急の窓口))

お住まいの都道府県の消費生活センターは国民生活センターホームページでもご確認いただけます。
<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

制作/(財)消費者教育支援センター 著作/消費者庁

本ガイドブックは消費者庁ホームページ「消費者教育ポータルサイト」でもご覧いただけます。

<http://www.caa.go.jp/kportal/index.html>

発行/平成19年3月 改訂版発行/平成31年2月(京都府)

⚠ 消費者注意報 case.4

悪質商法にご用心!

訪問販売(住宅リフォーム)



送り付け商法(健康食品)



詐欺電話

No.3



訪問購入



どうしたら、トラブルを防げるのですか~?

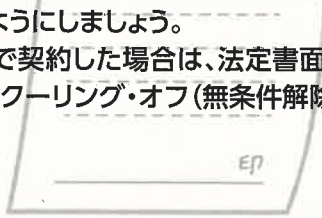


トラブル内容や注意事項

No.1

「無料で点検する。」などと言って訪問し、実際には問題が無いにも関わらず、「屋根瓦がずれている。」「シロアリがいる。」「床下が腐っている。」などと告げ、消費者を不安にさせてリフォーム工事の契約を結ばせる手口です。「今日契約すれば割引します。」などの言葉につられて急いで契約しないようにしましょう。

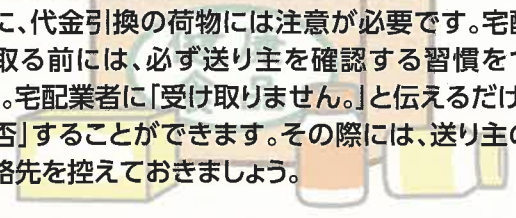
訪問販売で契約した場合は、法定書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフ(無条件解除)ができます。



No.2

注文していないにもかかわらず、突然電話で「注文を受けた商品を送る。」と連絡があり、断っても「あなたは確かに注文している。録音もある。」などと言って商品を送り付けて代金を払わせませす。健康食品の他にカニ・エビ・ホタテなどの生鮮食品なども多くあります。

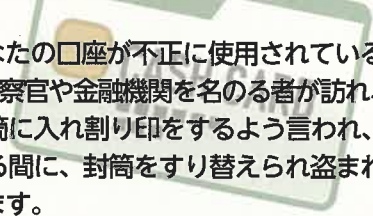
特に、代金引換の荷物には注意が必要です。宅配便を受け取る前には、必ず送り主を確認する習慣をつけましょう。宅配業者に「受け取りません。」と伝えるだけで「受取拒否」することができます。その際には、送り主の名前や連絡先を控えておきましょう。



No.3

キャッシュカードを交換すると連絡をした後、訪問等によりキャッシュカードを回収する手口です。「キャッシュカードを交換するために必要です。」等と言われ、暗証番号を覚えてしまうと、銀行口座からお金が引き出されてしまいます。

また、あなたの口座が不正に使用されているなどと連絡をした後、警察官や金融機関を名のる者が訪れ、キャッシュカードを封筒に入れ割り印をするよう言われ、印鑑を取りに行っている間に、封筒をすり替えられ盗まれるといった手口もあります。



No.4

業者に「自宅まで古着などの不用品を買い取りに行く。」と言われ、訪問を許可したところ、買取業者の目的は初めから貴金属の買い取りである場合が多く、トラブルになることがあります。

強い口調で勧誘されると恐怖を感じ、言いなりになってしまうことがあります。物品をいったん業者に渡してしまうと転売や紛失を理由に返品されないことがあります。査定額が妥当なものか比較検討する必要もあります。

訪問購入には8日間のクーリング・オフがあり、期間中は、物品の引渡しを拒む権利があることを覚えておきましょう。

業者が事前に連絡せずいきなり自宅訪問して勧誘を行うことは、法律(特商法)で禁止されています。

トラブルを避けるための ワンポイント!

- ①業者に言われるままに契約せず、本当に必要なものなのか考えましょう。契約を急がせる業者には注意しましょう。
- ①申し込みをしていないのに商品が届いた場合は、代金の支払い義務はなく、受け取る必要もありません。覚えのない荷物は安易に受け取らないようにしましょう。
- ①キャッシュカードの交換を理由に、銀行員や警察官などが自宅を訪問してカードを回収することはありません。不審な電話があったら、本当のことなのか、直接、カード発行店などに問い合わせるようにしましょう。
- ①訪問購入(訪問買取)を利用するときは、ひとりで対応せず、誰かと一緒にいるときにしましょう。訪問購入の契約書に「業者名や連絡先」、「何を何個、いくらで売ったか」の記載がある事を、必ず確認しましょう。



不安な時は
まずお電話を!

消費者ホットライン (お近くの消費生活相談窓口につながります)

京都府消費生活安全センター 暮らしの相談

京都府消費生活安全センター 高齢者消費生活ホットライン

消費生活土日祝日電話相談 (緊急のみ)

188 (いやや!)

075-671-0004

075-671-0144

075-257-9002

国保連合会業務関連事項

要旨

(今年度の特徴)

- ・平成30年度から国保連合会の一次審査において「警告」から「エラー（返戻）」に移行する対応を段階的に実施してきましたが、今年度についても、請求明細書と実績記録票のサービス提供量の整合性チェックや補足給付にかかる数値の整合性チェック等について、令和4年1月審査分（令和3年12月サービス提供分）より、「警告」から「エラー（返戻）」へ移行を行う予定です。返戻移行対象のエラーについては、令和3年6月審査より、対象事業所へ通知予定です。

(基本的事項)

- ・基本的な内容は例年どおり

(重要事項)

- ・過誤調整額が当月請求金額より多い場合、未調整額（支払不足分）が生じるため、翌月10日までに、連合会指定の銀行口座に不足分金額を直接振込していただきます。過誤金額が多く、当月請求額を上回る場合は、複数回に分けて調整するなど、未調整額が生じない様、事業所にて調整していただきますようお願いいたします。

■ 国保連合会業務関連事項について

I. 過誤調整処理について

1. 基本的な考え方

国保連合会で支払決定したサービス事業所に対する支払確定額について、請求誤り（洩れや一部変更等）が生じた場合は、サービス事業所からの過誤調整として過誤申立依頼書を市町村に提出します。市町村は、事業所から提出のあった申立情報を国保連合会に送信し、国保連合会で調整処理を行います。

2. 過誤の発生するもの

- (1) 請求実績の取下げ等によるもの
 - ・サービス事業所等から請求誤り
 - ・サービス提供実績記録票の誤り
 - ・利用者負担上限額管理結果票の誤り
- (2) 市町村過誤
 - ・市町村がサービス事業所等からの請求が誤っていると判断したもの

3. 過誤申立依頼書提出について

- (1) 過誤申立依頼書は市町村へ提出してください。毎月月末が締切です。
- (2) 過誤申立依頼書を提出した翌月に、正しい請求明細書とサービス提供実績記録票を10日までに提出します。

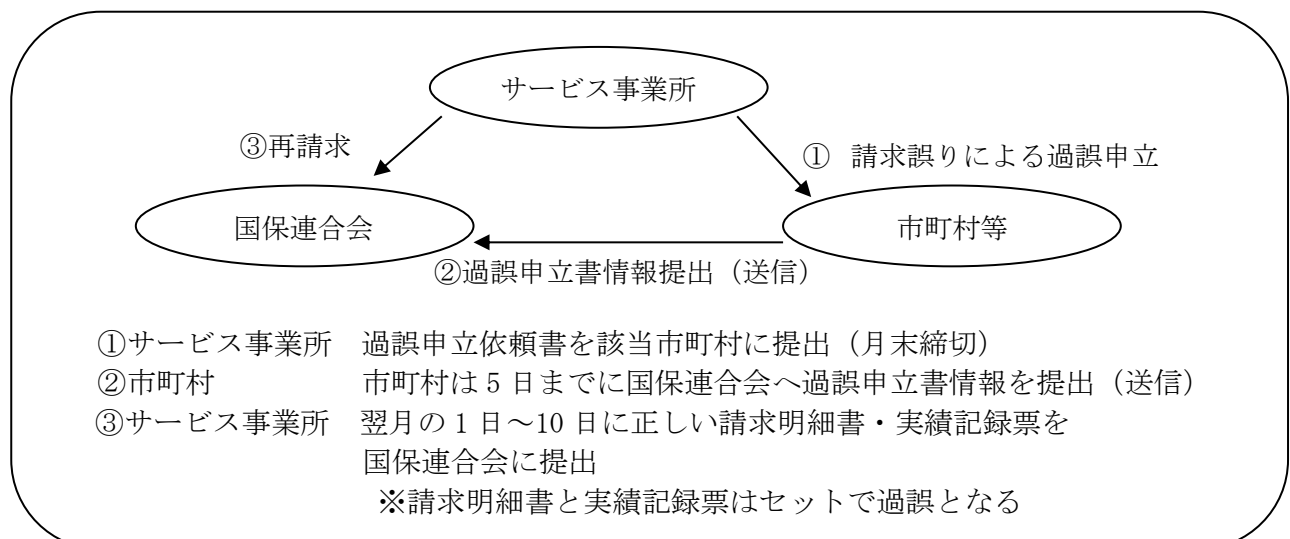
※過誤申立依頼書・記載例については本会ホームページに掲載

・ホームページアドレス：<https://www.kyoto-kokuhoren.or.jp/nursingcare/index.html>

4. 過誤調整の流れ

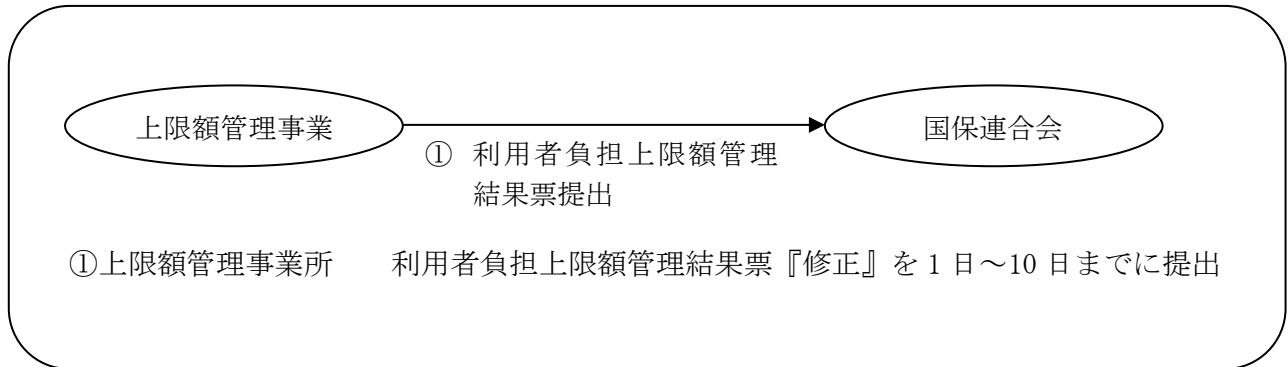
◎ 請求明細書の請求誤りや請求洩れは、以下の処理方法が原則となります。

(1) 請求明細書・サービス提供実績記録票に誤りがあった場合

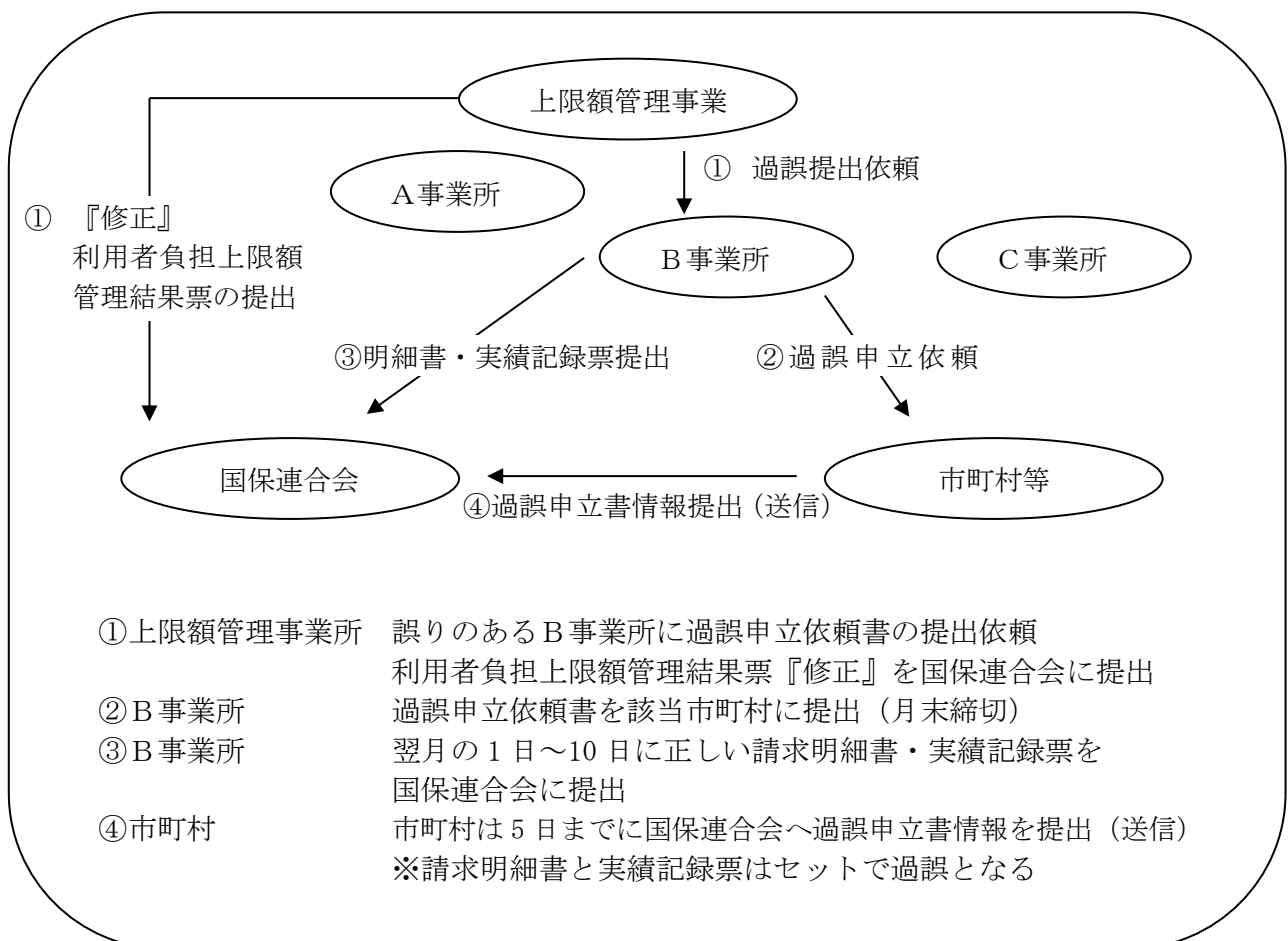


(2) 利用者負担上限額管理結果票に誤りがあった場合

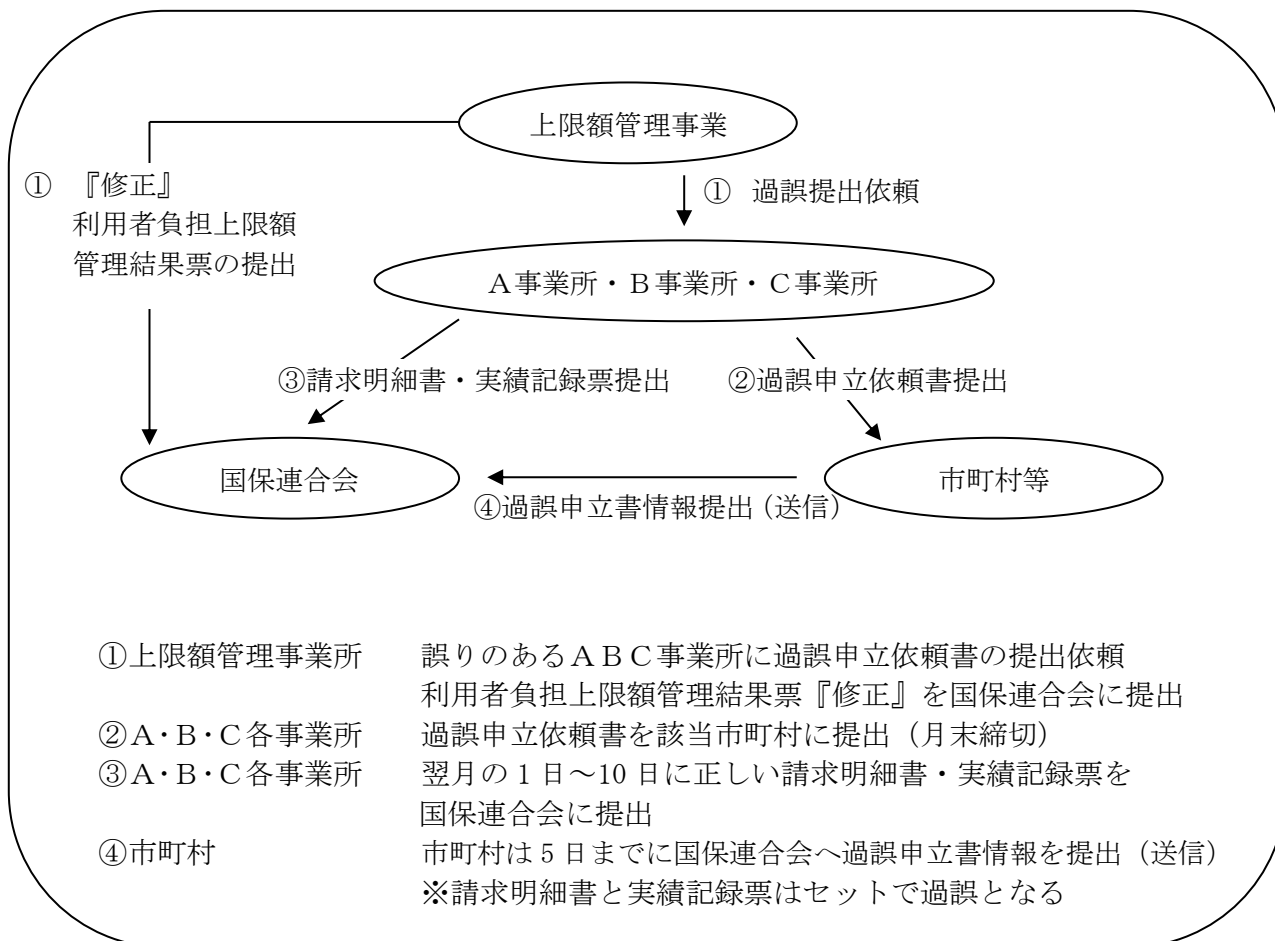
- 利用者負担上限額管理結果票のみ修正を行う場合
(請求明細書・実績記録票に記載されている金額に修正がない場合)



- 利用者負担上限額管理結果票と請求明細書の修正が必要な場合
(利用者負担上限額管理結果に誤りがあり、B事業所の請求明細書に変更が生じる場合)



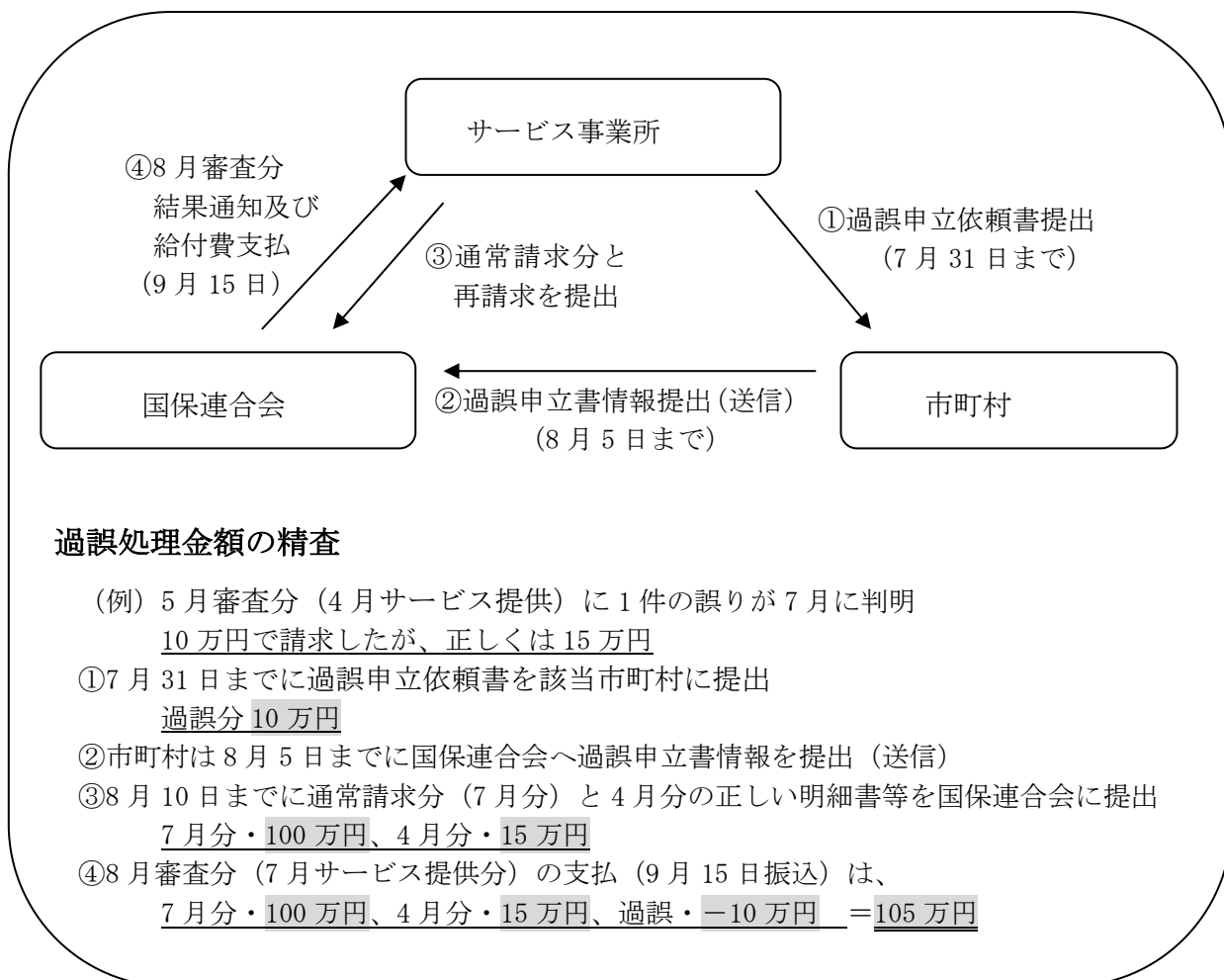
- 利用者負担上限額管理結果票と請求明細書の修正が必要な場合
(利用者負担上限額管理結果に誤りがあったため、全事業所の請求明細書に変更が生じる場合)



5. 過誤処理金額の精査方法等について

「当月支払決定金額」から「過誤申立決定金額」を差し引き、支払処理を行います。

- (例) 5月審査分(4月サービス提供)の請求誤りが7月に判明した場合
- 事業所** 7月31日までに該当市町村に過誤申立依頼書を提出します。
8月1日～8月10日に4月サービス提供分の正しい請求明細書等を作成し、国保連合会に請求します。
- 市町村** 8月5日までに事業所から提出のあった過誤申立情報を国保連合会に提出します。
- 連合会** 8月審査で過誤と請求を相殺し、支払処理を行います。



6. 過誤申立依頼書提出時の注意点

障害福祉サービス費等の過誤処理は、同月での再請求を必ず行ってください。また、過誤申立金額が多くなる場合は、当月請求金額を上回らないよう調整のうえ、過誤申立依頼書を市町村へ提出してください。

重要！

◎過誤申立金額が当月請求金額を上回る場合、連合会に対し、支払いが生じます。

過誤調整額が当月請求金額より多い場合、未調整額(支払不足分)が生じるため、翌月10日までに、連合会指定の銀行口座に不足分金額を直接振込していただきます。

過誤金額が多く、当月請求額を上回る場合は、複数回に分けて調整するなど、未調整額が生じない様、事業所にて調整していただきますようお願いいたします。

II. 電子証明書について

インターネット請求に係る電子証明書の有効期間は3年間となっています。そのため、証明書の有効期間終了日より90日前に証明書の更新を促すお知らせが通知されます。

この通知を受信されましたら、速やかに電子証明書の更新申請をお願いします。

<電子証明書発行手数料>

No	証明書利用区分	有効期間	発行手数料※	説明
1	障害者総合支援証明書	3年	7,800円	事業所及び代理人が、障害者総合支援の請求に利用できる電子証明書です。
2	介護・障害共通証明書	3年	13,900円	代理人が、介護保険及び障害者総合支援の請求に利用できる電子証明書です。

※発行手数料については、電子証明書発行にかかる手数料であることから、有効期間の途中で証明書が不要となった場合等、従来どおり、返金はありません。

III. 返戻について

提出された請求明細書等に不備があった場合、「返戻等一覧表」でお知らせします。「返戻等一覧表」からエラー内容を確認し、翌月に正しい請求明細書等を再提出することになります。

- ①受給者の受給資格に関する返戻については、証の確認を行い、請求した情報に誤りがない場合は該当の市町村に資格の確認を行ってください。
- ②「S」又は「T」から始まるエラーコードで返戻理由が不明な場合
 - ・ 障害児入所給付以外については各市町村に照会ください。
 - ・ 障害児入所給付については京都府（障害者支援課 075-414-4634）に照会ください。

主なエラーと対処方法

エラーコード	内容	対処方法
ED01	該当の請求情報は既に支払確定済です。	今月又はそれ以前に、同様様式の提出があります。内容が同じであれば、再請求の必要はありません。
EG13	受給者台帳にサービス提供年月時点で有効な受給者の支給決定情報が登録されていません。	受給者証のサービス種別と、 <u>明細情報</u> および <u>契約情報</u> に入力したサービスコードが一致しているかを確認してください。

エラー コード	内 容	対 処 方 法
E G 1 2	受給者台帳にサービス提供年月時点で有効な受給者の利用者負担上限月額情報が登録されていません。	受給者証の負担上限の適用期間を確認してください。
E G 0 5	請求情報の上限額管理事業所番号が受給者台帳の「利用者負担上限月額情報・上限額管理事業所番号」と一致していません。	受給者証の「利用者負担上限額管理事業所名」に対応する事業所番号が、明細情報内の利用者負担上限額管理事業所の「指定事業所」欄に入力されているかを確認してください。
E G 1 7	上限額管理対象外の受給者です。	明細情報内の、利用者負担上限額管理事業所情報に値が入っています。受給者証の利用者負担上限額管理対象者該当の有無を確認してください。
E J 1 6	請求明細書の上限額管理事業所の「管理結果」と「管理結果額」の関係が不正です。	<p>以下のことを確認してください。</p> <p>上限管理事業所の場合</p> <p>(1) 管理結果が「1」の場合、管理結果額が利用者負担上限月額①と等しいこと。</p> <p>(2) 管理結果が「2」の場合、管理結果額と上限月額調整(①②の内少ない数)の値と等しいこと。</p> <p>(3) 管理結果が「3」であり、かつ上限月額調整(①②の内少ない数)の値が利用者負担上限月額①より大きい場合は、管理結果額と調整後利用者負担額が等しいこと。利用者負担上限月額①以下の場合、管理結果額と上限月額調整(①②の内少ない数)の値が等しいこと。</p> <p>< A型減免・事業者減免額が設定されている場合 ></p> <p>(4) 管理結果が「2」の場合、管理結果額と上限月額調整(①②の内少ない数)とA型減免・減免後利用者負担額が等しいこと。</p> <p>(5) 管理結果が「3」かつA型減免・減免後利用者負担額が利用者負担上限月額①より大きい場合は、管理結果額と調整後利用者負担額が等しいこと。利用者負担上限月額①以下の場合、管理結果額とA型減免・減免後利用者負担額と等しいこと。</p> <p>上限額管理事業所以外の場合</p> <p>(6) 管理結果が「1」の場合、管理結果額が0円、または未設定であること。</p>

エラーコード	内 容	対 処 方 法
E J 1 6	請求明細書の上限額管理事業所の「管理結果」と「管理結果額」の関係が不正です。	<p>(7) 管理結果が「2」であり、かつ上限月額調整(①②の内少ない数)の値が利用者負担上限月額①より大きい場合は、管理結果額と調整後利用者負担額が等しいこと。利用者負担上限月額①以下の場合、管理結果額と上限月額調整(①②の内少ない数)の値が等しいこと。</p> <p>(8) 管理結果が「3」であり、かつ上限月額調整(①②の内少ない数)の値が利用者負担上限月額①より大きい場合は、管理結果額が調整後利用者負担額以下であること。利用者負担上限月額①以下の場合、管理結果額が上限月額調整(①②の内少ない数)の値以下であること。</p> <p>< A型減免・事業者減免額が設定されている場合 ></p> <p>(9) 管理結果が「2」であり、かつA型減免・減免後利用者負担額が利用者負担上限月額①より大きい場合は、管理結果額と調整後利用者負担額が等しいこと。利用者負担上限月額①以下の場合、管理結果額とA型減免・減免後利用者負担額が等しいこと。</p> <p>(10) 管理結果が「3」であり、かつA型減免・減免後利用者負担額が利用者負担上限月額①より大きい場合は、管理結果額が調整後利用者負担額以下であること。利用者負担上限月額①以下の場合、管理結果額がA型減免・減免後利用者負担額以下であること。</p>

IV. よくある問い合わせについて

【新規事業所関係について】

Q 1. 国保連合会への届出はどうすればよいか。

A 1. 行政機関より国保連合会へ新規事業所の情報が届き次第、必要書類を送付しますので、お手続きください。なお、送付は指定を受けられた翌月の月初めとなります。

【届出関係について】

Q 2. 『障害福祉サービス費等の請求及び受領に関する届』の届出内容に変更があった。

A 2. 請求者、口座情報、口座名義人に変更があった場合は、『障害福祉サービス費等の請求及び受領に関する届』の該当箇所を二重線で消し込み、赤字で変更内容を記入したうえで、毎月20日必着にて国保連合会に送付してください。変更内容については翌月より適用されます。なお、上記以外の変更の場合は、指定を受けられた行政機関に届け出てください。

【請求関係について】

Q 3. 各種マニュアルがどこにあるか分からない。

A 3. 電子請求受付システムにログイン後、トップページ上部に表示されている『マニュアル』よりダウンロードできます。

Q 4. 電子請求受付システムにログインできなくなった／パスワードを紛失した。

A 4. パスワードに入力誤り（アルファベットの大文字・小文字等）がないかを再度ご確認ください。パスワードを紛失された場合は再発行処理を行いますので、返信用封筒を同封のうえ「発行願」を提出してください。なお、「発行願」の様式については本会ホームページよりダウンロードいただけます。

（ホームページアドレス：<https://www.kyoto-kokuhoren.or.jp/nursingcare/05.html>）

Q 5. 証明書発行用パスワードを紛失した。

A 5. 証明書発行用パスワードを紛失された場合は、電子請求受付システムより再発行してください。なお、この手続きを行った場合、現在使用している証明書の有効期間の残日数に関わらず、新たに証明書を発行申請していただくことになり費用が発生しますのでご注意ください。手順については、電子請求受付システム操作マニュアル（事業所編）をご確認ください。

Q 6. 請求データの作成方法が分からない。

A 6. 請求データの作成方法及びソフトの操作方法については、電子請求受付システムより電子請求受付システム操作マニュアル（簡易入力編）をダウンロードしてご確認ください。

Q 7. 間違った請求データを送信したので取り消したい。

A 7. 毎月1～10日の受付期間であれば、事業所側にて電子請求受付システムより取り消しが可能です。手順については、電子請求受付システム操作マニュアル（事業所編）をご確認ください。

2 - 5 . 警告からエラーへの移行について

このページは空白です。

2 - 5 . 警告からエラーへの移行について

(1) 概要

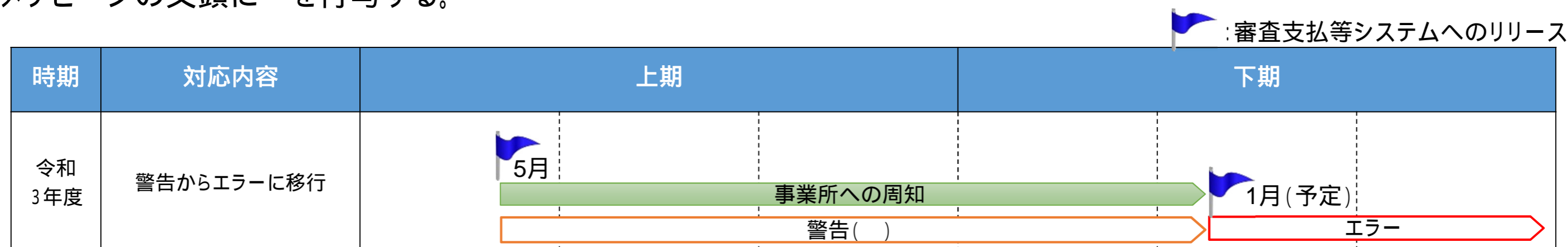
令和3年度の判定レベルの見直しについては、「令和3年度報酬改定」に基づく「警告」から「エラー」への移行を、これまでと同様に周知期間を設けたうえで、実施予定である。

また、「令和3年度報酬改定」に基づくエラー移行と併せて、令和元年10月から事業所異動連絡票情報(サービス情報)等の項目に新たに追加された、「事業変更年月日」に関する事業所体制に係るエラーコードについても、同様に「警告」から「エラー」への移行を実施予定である。

(2) 対応スケジュール

「警告」から「エラー」への移行については、サービス提供事業所等への周知期間を確保するため、令和4年1月審査分(令和3年12月サービス提供分)からを予定している。

なお、審査支払等システムにおいては、令和3年5月審査分より移行対象のエラーコードであることが分かるようエラーメッセージの文頭に を付与する。



:警告(エラー移行対象)

2 - 5 . 警告からエラーへの移行について

(3) 令和3年度(令和4年1月予定)の移行対象エラーコード(案)一覧

令和3年度報酬改定への対応により、新たに追加予定のエラーコードのうち、移行対象エラーコード(案)は、以下のとおり。

No	エラーコード	メッセージ()
1	EF67	受付:居宅介護支援事業所等連携加算と基本報酬は同月に算定できません
2	EF68	受付:居宅介護支援事業所等連携加算と初回加算は同月に算定できません
3	EF69	受付:集中支援加算と基本報酬は同月に算定できません
4	EF70	受付:保育・教育等移行支援加算と基本報酬は同月に算定できません
5	EF71	受付:保育・教育等移行支援加算と初回加算は同月に算定できません
6	EF73	受付:集中支援加算(会議参加)と入院時情報連携加算 は同月に算定できません
7	EF74	受付:集中支援加算と(会議参加)と退院・退所加算は同月に算定できません
8	EQ53	受付:就労移行支援体制加算の「回数」の合計が、当該加算を算定できる基本報酬の「回数」の合計を超えています
9	EQ54	受付:地域生活支援拠点加算の「回数」の合計が基本報酬の「回数」の合計を超えています
10	EQ55	受付:夜間支援等体制加算()の「回数」の合計が夜間支援等体制加算()の「回数」の合計を超えています
11	EQ56	受付:専門的支援加算の「回数」の合計が基本報酬の「回数」の合計を超えています
12	EQ57	受付:ソーシャルワーカー配置加算の「回数」の合計が基本報酬の「回数」の合計を超えています
13	PC25	受付:事業所台帳の「相談支援機能強化型体制の有無」の登録内容に該当する請求ではありません
14	PC26	受付:事業所台帳の「主任相談支援専門員配置加算の有無」が「無し」のため、主任相談支援専門員配置加算は算定できません
15	PC27	受付:事業所台帳の「ピアサポート体制加算の有無」が「無し」のため、ピアサポート体制加算は算定できません

エラーへ移行したタイミングで文頭の「 」を除いたメッセージとなる(次ページ以降も同様の整理)

2 - 5 . 警告からエラーへの移行について

No	エラーコード	メッセージ()
16	PC28	受付:事業所台帳の「夜間支援等体制加算 加配職員体制の有無」に 型が含まれていないため、夜間支援等体制加算()は算定できません
17	PC29	受付:事業所台帳の「夜間支援等体制加算 加配職員体制の有無」に 型が含まれていないため、夜間支援等体制加算()は算定できません
18	PC30	受付:事業所台帳の「夜間支援等体制加算 加配職員体制の有無」に 型が含まれていないため、夜間支援等体制加算()は算定できません
19	PC36	受付:事業所台帳の「医療連携体制加算の有無」が「無し」のため、医療連携体制加算()は算定できません
20	PC37	受付:事業所台帳の「医療連携体制加算の有無」が「無し」のため、医療連携体制加算()は算定できません
21	PC38	受付:事業所台帳の「移行準備支援体制加算の有無」が「無し」のため、移行準備支援体制加算は算定できません
22	PC40	受付:事業所台帳の「自己評価結果等未公表減算の有無」が「有り」のため、自己評価未公表減算後の報酬の請求が必要です
23	PC41	受付:就労移行支援体制加算の単位数が算定可能単位数を超えています
24	PC42	受付:事業所台帳の「ソーシャルワーカー配置加算の有無」が「無し」のため、ソーシャルワーカー配置加算は算定できません
25	PC43	受付:事業所台帳の「口腔衛生管理体制加算の有無」が「無し」のため、口腔衛生管理体制加算は算定できません
26	PC44	受付:事業所台帳の「日中活動支援加算の有無」が「無し」のため、日中活動支援加算は算定できません
27	PC45	受付:事業所台帳の「居住支援連携体制加算区分」が「非該当」のため、居住支援連携体制加算は算定できません
28	PC46	受付:事業所台帳の「ピアサポート体制加算の有無」が「無し」のため、当該加算は算定できません
29	PC47	受付:事業所台帳の「強度行動障害者体験利用加算の有無」が「無し」のため、強度行動障害者体験利用加算は算定できません
30	PC48	受付:事業所台帳の「医療的ケア対応支援加算の有無」が「無し」のため、医療的ケア対応支援加算は算定できません
31	PK32	受付:障害児施設台帳の「相談支援機能強化型体制の有無」の登録内容に該当する請求ではありません
32	PK33	受付:障害児施設台帳の「主任相談支援専門員配置加算の有無」が「無し」のため、主任相談支援専門員配置加算は算定できません
33	PK34	受付:障害児施設台帳の「ピアサポート体制加算の有無」が「無し」のため、ピアサポート体制加算は算定できません
34	PK37	受付:障害児施設台帳の「ソーシャルワーカー配置加算の有無」が「無し」のため、ソーシャルワーカー配置加算は算定できません
35	PK42	受付:障害児施設台帳の「児童指導員等加配加算の有無」が「専門職員」の場合に、特別支援加算が算定されています(保育士は届出変更が必要)
36	PW71	受付:同じ日に「移動介護緊急時支援加算」は2回以上算定できません
37	PW72	受付:実績記録票に設定されている「サービス内容」の場合、「緊急時対応加算」は算定できません

2 - 5 . 警告からエラーへの移行について

No	エラーコード	メッセージ()
38	PW73	受付:実績記録票に設定されている「サービス内容」の場合、「緊急時支援加算」は算定できません
39	PW77	受付:食事提供加算が算定されている日に欠席時対応加算が算定されています
40	PR17	支給量:請求明細書の移動介護緊急時支援加算の「回数」の合計が実績記録票の「移動介護緊急時支援加算(回)」を超えています
41	PR22	支給量:請求明細書の緊急時支援加算の「回数」の合計が実績記録票の提供実績の合計の「緊急時支援加算(回)」を超えています
42	PR24	支給量:退院・退所月加算(入院期間が3月以上1年未満の場合)を算定する場合、実績記録票の「入院開始日(年月日)」の設定が必要です
43	PR26	支給量:請求明細書の支援計画会議実施加算の「回数」の合計が実績記録票の「支援計画会議実施加算(回)」を超えています
44	PR27	支給量:請求明細書の移行準備支援体制加算の「回数」の合計が実績記録票の移行準備支援体制加算の算定回数を超えています
45	PR28	支給量:請求明細書の地域協働加算の「回数」の合計が実績記録票の提供実績の合計の「地域協働加算(回)」を超えています
46	PR29	支給量:請求明細書の地域居住支援体制強化推進加算の回数の合計が実績記録票の「地域居住支援体制強化推進加算(算定回数)」を超えています
47	PR30	支給量:退院・退所月加算(入院期間が3月以上1年未満の場合)を算定する場合、入院期間が3月以上1年未満であることが必要です
48	PR31	支給量:請求明細書の日常生活支援情報提供加算の「回数」の合計が実績記録票の「日常生活支援情報提供加算(算定回数)」を超えています
49	PR32	支給量:基本報酬を算定する場合、実績記録票の「支援レポート共有日(年月日)」の設定が必要です
50	PR33	支給量:請求明細書の定着支援連携促進加算の「回数」の合計が実績記録票の提供実績の合計の「定着支援連携促進加算(回)」を超えています
51	PR34	支給量:同行支援加算を算定する場合、実績記録票の「同行支援(回)」は「3」以上であることが必要です
52	PR35	支給量:同行支援加算を算定する場合、実績記録票の「同行支援(回)」は「4」以上であることが必要です
53	PR36	支給量:請求明細書の夜間支援等体制加算 の「回数」の合計が実績記録票の夜間支援等体制加算 、 、 の算定回数の合計を超えています
54	PR37	支給量:請求明細書の夜間支援等体制加算 の「回数」の合計が実績記録票の夜間支援等体制加算 の算定回数を超えています
55	PR38	支給量:請求明細書の夜間支援等体制加算 の「回数」の合計が実績記録票の夜間支援等体制加算 の算定回数を超えています
56	PR39	支給量:請求明細書の夜間支援等体制加算 の「回数」の合計が実績記録票の夜間支援等体制加算 の算定回数を超えています
57	PR40	支給量:請求明細書の夜間支援等体制加算 の「回数」の合計が実績記録票の夜間支援等体制加算 の算定回数を超えています
58	PR41	支給量:請求明細書の夜間支援等体制加算 の「回数」の合計が実績記録票の夜間支援等体制加算 の算定回数を超えています

2 - 5 . 警告からエラーへの移行について

令和3年度(令和4年1月予定)の移行対象エラーコード(案)は、以下のとおり。
 なお、メッセージ欄には、「 」を付与した令和3年5月審査時点のエラーメッセージを記載している。

No	エラーコード	メッセージ()
1	PA01	受付:事業所台帳の「施設等の区分」の登録内容に該当する請求ではありません
2	PA03	受付:事業所台帳の「送迎加算の有無」の登録内容に該当する請求ではありません
3	PB02	受付:事業所台帳の「看護職員配置加算の有無」の登録内容に該当する看護職員配置加算の請求ではありません
4	PB05	受付:事業所台帳の「送迎加算(重度)の有無」が「無し」のため、送迎加算(重度)は算定できません
5	PB29	受付:事業所台帳の「延長支援加算の有無」が「無し」のため、延長支援加算は算定できません
6	PB35	資格:受給者台帳の「障害支援区分」の登録内容に該当する請求ではありません
7	PB40	受付:事業所台帳の「夜間支援等体制加算区分」に 型が含まれていないため、夜間支援等体制加算()は算定できません
8	PB41	受付:事業所台帳の「夜間支援等体制加算区分」に 型が含まれていないため、夜間支援等体制加算()は算定できません
9	PB42	受付:事業所台帳の「夜間支援等体制加算区分」に 型が含まれていないため、夜間支援等体制加算()は算定できません
10	PB55	受付:事業所台帳の「重度障害者(児)支援加算(強度行動障害)の有無」が「無し」のため、重度障害者支援加算(強度行動)は算定できません
11	PB59	受付:事業所台帳の「重度障害者(児)支援加算(強度行動障害)の有無」が「無し」のため、重度障害児支援加算(強度行動)は算定できません
12	PB60	受付:事業所台帳の「常勤看護職員等配置加算の有無」の登録内容に該当する請求ではありません
13	PB65	受付:事業所台帳の「人員配置体制加算の有無」が「無し」のため、人員配置体制加算は算定できません
14	PB69	受付:事業所台帳の「夜勤職員配置体制加算の有無」が「無し」のため、夜勤職員配置体制加算は算定できません
15	PB80	受付:事業所台帳の「要医療児者支援体制加算の有無」が「無し」のため、要医療児者支援体制加算は算定できません
16	PB81	受付:事業所台帳の「行動障害支援体制加算の有無」が「無し」のため、行動障害支援体制加算は算定できません
17	PB82	受付:事業所台帳の「精神障害者支援体制加算の有無」が「無し」のため、精神障害者支援体制加算は算定できません
18	PB83	受付:事業所台帳の「地域生活支援拠点等区分」が「非該当」のため、地域生活支援拠点等相談強化加算は算定できません

「エラー」へ移行した後は、文頭の「 」を除いたメッセージとなる(次ページ以降も同様の整理)

2 - 5 . 警告からエラーへの移行について

No	エラーコード	メッセージ()
19	PB84	受付:事業所台帳の「地域生活支援拠点等区分」が「非該当」のため、地域体制強化共同支援加算は算定できません
20	PB87	受付:事業所台帳の「就労定着実績」が「無し」のため、就労定着実績体制加算は算定できません
21	PB88	受付:事業所台帳の「共生型サービス・サービス管理責任者配置の有無」が「無し」のため、サービス管理責任者配置等加算は算定できません
22	PB89	受付:事業所台帳の「地域生活支援拠点等区分」の登録内容に該当する請求ではありません
23	PB90	受付:事業所台帳の「社会生活支援特別加算の有無」が「無し」のため、社会生活支援特別加算は算定できません
24	PB91	受付:事業所台帳の「個別計画訓練支援加算の有無」が「無し」のため、個別計画訓練支援加算は算定できません
25	PB92	受付:事業所台帳の「精神障害者地域移行特別加算の有無」が「無し」のため、精神障害者地域移行特別加算は算定できません
26	PB93	受付:事業所台帳の「強度行動障害者地域移行特別加算の有無」が「無し」のため、強度行動障害者地域移行特別加算は算定できません
27	PB96	受付:事業所台帳の「賃金向上達成指導員配置加算の有無」が「無し」のため、賃金向上達成指導員配置加算は算定できません
28	PB97	受付:事業所台帳の「夜勤職員加配加算の有無」が「無し」のため、夜勤職員加配加算は算定できません
29	PC01	受付:事業所台帳の「職場適応援助者養成研修修了者配置体制加算の有無」の登録内容に該当する請求ではありません
30	PJ37	受付:障害児施設台帳の「栄養士配置加算の基準」の登録内容に該当する請求ではありません
31	PJ51	受付:障害児施設台帳の「延長支援加算の有無」が「無し」のため、延長支援加算は算定できません
32	PJ55	受付:障害児施設台帳の「特別支援加算の有無」が「無し」のため、特別支援加算は算定できません
33	PJ74	受付:障害児施設台帳の「保育職員加配加算の有無」の登録内容に該当する保育職員加配加算の請求ではありません
34	PJ76	受付:障害児施設台帳の「訪問支援員特別加算の有無」が「無し」のため、訪問支援員特別加算(専門職員が支援を行う場合)は算定できません
35	PJ77	受付:障害児施設台帳の「重度障害児支援加算(強度行動)の有無」が「無し」のため、重度障害児支援加算(強度行動)は算定できません
36	PJ84	受付:障害児施設台帳の「職業指導員体制の有無」が「無し」のため、職業指導員加算は算定できません
37	PJ85	受付:障害児施設台帳の「看護職員配置加算の有無」の登録内容に該当する看護職員配置加算の請求ではありません
38	PJ86	受付:障害児施設台帳の「心理担当職員配置加算の有無」の登録内容に該当する心理担当職員配置加算の請求ではありません
39	PJ92	受付:障害児施設台帳の「要医療児者支援体制加算の有無」が「無し」のため、要医療児者支援体制加算は算定できません
40	PJ93	受付:障害児施設台帳の「行動障害支援体制加算の有無」が「無し」のため、行動障害支援体制加算は算定できません

2 - 5 . 警告からエラーへの移行について

No	エラーコード	メッセージ()
41	PJ94	受付:障害児施設台帳の「精神障害者支援体制加算の有無」が「無し」のため、精神障害者支援体制加算は算定できません
42	PJ95	受付:障害児施設台帳の「地域生活支援拠点等区分」が「非該当」のため、地域生活支援拠点等相談強化加算は算定できません
43	PJ96	受付:障害児施設台帳の「地域生活支援拠点等区分」が「非該当」のため、地域体制強化共同支援加算は算定できません
44	PK22	受付:障害児施設台帳の「共生型サービス・共生型サービス体制強化加算区分」が「 」 「 」以外のため、特別支援加算は算定できません
45	PS97	受付:事業所台帳の「短期滞在加算の有無」が「宿直体制あり」、または「夜勤体制あり」以外のため、短期滞在加算は算定できません
46	PS98	受付:事業所台帳の「送迎加算の有無」が「無し」のため、送迎加算は算定できません
47	PU38	受付:事業所台帳の「夜間支援等体制加算区分」に 型が含まれていないため、夜間支援体制加算()は算定できません
48	PU39	受付:事業所台帳の「夜間支援等体制加算区分」に 型が含まれていないため、夜間支援体制加算()は算定できません
49	PU40	受付:事業所台帳の「夜間支援等体制加算区分」に 型が含まれていないため、夜間支援体制加算()は算定できません
50	PW19	受付:事業所台帳の「施設等の区分」が「日中サービス支援型」以外のため、住居外利用は算定できません

参考資料

(第三者評価)

- ・令和3年度介護・福祉サービス第三者評価の募集をしています。
- ・介護保険事業所に比べ障害福祉サービス事業所は受診率が低いので、積極的に受診をお願いします。

(介護サービス事業所の皆様へ（駐車許可の申請）)

- ・平成26年4月に府警本部から出された「駐車許可の申請」についての通知です。
- ・業務のために駐車が必要な場合は駐車許可の申請や基準以上の車両を保持する場合は安全運転管理者の選任の手続きです。適正に申請や選任届を申請をお願いします。

(ワムネット京都府センター)

- ・ワムネットの京都府からのお知らせへのアクセス手順です。
- ・京都府では各事業所への連絡はこのワムネットで行っています。
- ・2日に1回はアクセスし確認していただきますようお願いします。

(ワムネット京都府センター)

- ・事業所指定等の窓口です。基本的に各事業所については、質問等は各保健所をお願いします。



第三者評価事業受診のご案内

京都介護・福祉サービス

第三者評価等支援機構

(事務局：社会福祉法人京都府社会福祉協議会)

第三者評価の目的と趣旨

- ①第三者評価事業は、個々のサービス事業者の組織運営やサービスの提供内容について、その透明性を高めるとともに、サービスの質の向上・改善に寄与することを目的としています。
- ②そして評価の結果が公表されることで、結果として利用者の適切なサービス選択に資するための情報になることも重要な目的です。
- ③サービス事業者のコンプライアンス意識の顕在化と、利用者への安心と信頼を提供することにつながり、**事業者と利用者の双方にとって有益な事業となることを期待するものです。**

京都ならではの取り組み

★「受審」ではなく「受診（ありのままを診る）」★

京都の第三者評価は、事業所を審判したり格付けするものではなく、**ありのままを診る**という意味で、「受診」としていません。

また、評価を行うに当たっては、「**ポジティブ・アシスト**」(**肯定的支持**)」を基本とし、事業所の「**伴走者**」の姿勢でぞんできています。

今の事業所の強みをより伸ばし、弱みをより良い方向に改善する支援をしていく。そのような「お手伝い」をすることが、京都の第三者評価の役割で、事業所側にとっては内的な効果と、外的な効果を得ることが出来ます。

内的な効果と外的な効果とは

「内的効果」⇒事業者の質の向上への取組みの支援

例えば

- ・自らが提供するサービスの質について改善すべき点が明らかになります。
- ・改善すべき点が明らかになるため、サービスの質の向上に向けた具体的な取組みの目標設定が可能となります。
- ・第三者評価を受ける過程において、職員の自覚と改善意欲を向上し、諸課題の共有化が促進されます。

「外的効果」⇒就職希望者や利用者への情報提供

例えば

- ・就職フェアで「第三者評価受診事業所」として紹介され、就職希望者が、事業所を選択するときの一つの指標となります。
- ・きょうと福祉人材育成認証制度の要件となっています。
- ・利用者が、介護・福祉サービス事業所を選ぶときに役立つ情報を得ることが出来るとともに、サービスを受けている事業所が、問題解決やサービス向上に関心があるかを確認することができます。

受診事業所の声（アンケートより）

受診事業者からは次のような声が寄せられています。

●課題・情報の共有

- ①組織全体とチームの一貫した課題共有の重要性を改めて気付かされた。
- ②情報の共有・書類の管理の見直しの機会になった。
- ③項目ごとに細かく振り返りの資料として活用でき、新たな課題抽出にも役立った。

●方向性・指標

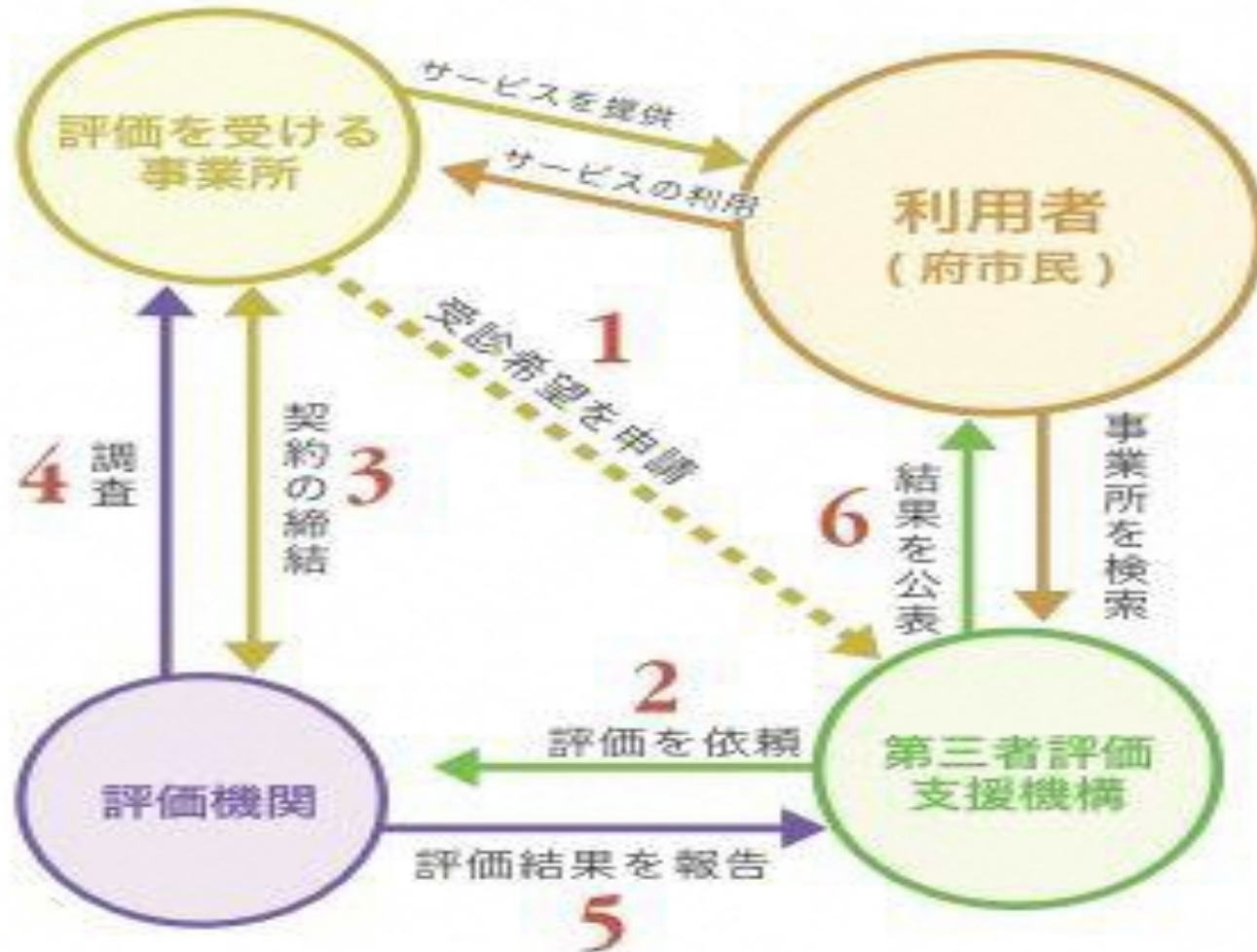
- ①見えていなかった事業所の「強み」を確認できた。
- ②よりよい労働環境・サービス内容を考えていくための指標となった。

●人材の育成・意識向上

- ①主任クラス等の中堅職員の意識が大きく変化した（人材育成としての効果が大きかった）
- ②管理職以外の職員も参加することにより、仕事に対する意識が上がった。業務改善に向う職員のモチベーションが高まった。
- ③これまで以上に、いろいろな職種間での情報の共有・連絡・相談が一体化した。

評価の流れ

第三者評価受診の流れ



詳細はホームページをご覧ください

京都介護・福祉サービス
第三者評価等支援機構
(事務局：京都府社会福祉協議会)

ホームページURL

<http://kyoto-hyoka.jp/>

アクセスは
こちらから





令和3年度

受診事業所 募集開始

サービス向上宣言

締切 令和3年7月2日（金）

※以後も受付いたしますが、ご希望に添えない場合があります。

令和3年度

介護・福祉サービス第三者評価受診事業所募集について（ご案内）



第三者評価の受診事業所を募集します。積極的にご応募ください。

（応募の詳細は、ホームページ <http://kyoto-hyoka.jp/> をご確認ください。）

きょうと福祉人材育成認証制度の必須項目です

▶ 応募手続き

「受診応募票」を作成し、事務局あてに提出（郵送）してください。

受診応募票は、ホームページよりダウンロードしてご利用いただけます。

▶ 評価分野・料金

評価を受けるサービス（受診サービス）		料金（税込）
介護分野サービス	通所系・入所系サービスの場合	125,714円
	居宅介護支援・訪問系サービス・福祉用具貸与（販売）のみの事業所	115,238円
福祉分野サービス	保育所・認定こども園 障害福祉事業所 社会的養護の施設	314,286円
	共通評価項目 （養護老人ホーム・軽費老人ホームなど）	209,524円

受診事業所の声
（アンケートより）

- ◇課題・情報の共有ができた。
- ◇自分たちでは見えていなかった事業所の「強み」を確認できた。
- ◇人材育成としての効果が大きく、職員のモチベーションが上がった。



※訪問調査の時期については、施設・事業所のご希望によりますが、お早めの受診をご検討ください。

※新型コロナウイルスに関する影響により、訪問調査の実施時期を遅らせたり、中止する場合があります。

※年度末に近づく時期のお申込みは、年度内に評価を実施することが難しく次年度に繰越となる場合があります。

京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構 事務局

〒604-0874 京都市中京区竹屋町通烏丸東入清水町375

ハートピア京都5F 京都府社会福祉協議会内

TEL：075-252-6292

FAX：075-252-6310

ホームページは
こちらから

介護サービス事業所の皆様へ

平成26年4月
京都府警察本部
交通部交通規制課

本書は、介護サービス事業所の皆様に「警察署長の駐車許可」申請をしていただくに当たって、正しい申請の仕方と、事業所で一定の台数以上の車を保有している場合に届出が必要な安全運転管理者選任届について解説しています。

日々、介護の現場でご活躍されている皆様の一助になれば、誠に幸いに存じます。

● 駐車許可の申請

介護サービス事業所で使用する車両（四輪車・二輪車）（以下「自動車」といいます。）を、駐車が禁止されている道路にやむを得ず駐車しなければならない場合、駐車する場所を管轄する警察署長は申請内容を検討し、駐車許可証を交付しています。

通常、申請を受ける自動車は、

「事業所」又は「事業者」名義の自動車

とさせていただきますが、諸事情により、やむを得ず事業所で勤務する職員の方から借り受けた自動車を業務に使用する場合、確実な賃貸借契約がなされ、介護サービス事業所の業務に使用されることが必要です。

いずれにせよ、法の規定をお守りいただき、正しい車両の運行及び駐車許可の使用に努めていただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

● 安全運転管理者の選任が必要なとき

自動車の使用者（その自動車を使用する権原を有する者で、かつ、その自動車の運行を総括的に支配することのできる地位にある者を指し、法人であると自然人であることを問いません。）は、安全運転に必要な業務を行わせるため、規定の台数以上の自動車の使用の本拠ごとに、安全運転管理者を選任しなければなりません（道路交通法第74条の3第1項）。

※ 「規定の台数以上の自動車」の台数とは？

- ・ 乗車定員11人以上の自動車…………… 1台以上
- ・ その他の自動車の場合…………… 5台以上
- ・ 大型自動二輪車又は普通自動二輪車… 1台を 0.5台として計算

上記台数以上の自動車を確保しているにもかかわらず安全運転管理者を選任されていない事業所の事業者は、法に定められた要件を備えた方の中から安全運転管理者を選任し、速やかに当該事業所を管轄する警察署の交通課に安全運転管理者選任届を提出してください。

◎ 罰則：5万円以下の罰金（事業者・法人双方）（道路交通法施行規則第9条の8）。

※ 原動機付自転車（50cc以下のもの）については届出の対象から除かれます。

【駐車許可申請及び安全運転管理者選任届の手続要領】

○ 駐車許可申請

駐車する場所を管轄する警察署の交通課に赴き、「駐車許可申請書」のご提出をしていただきますが、提出部数は2部とし、それぞれの申請書に、

- ・ 当該車両の車検証（第一種原動機付自転車であれば自賠責保険証等）の写し
- ・ 駐車場所を示す地図（具体的に記載したもの）
- ・ 居宅サービス一覧表（各駐車場所を特定するのに必要となるもの）
- ・ 業務内容が分かる資料（ホームページ掲載内容を印字したもの又は業務パンフレット等）
- ・ 運転者（職員）各人の運転免許証写し（表裏）
- ・ 運転者（職員）各人の雇用を証する書面

といったものを添付していただきます。

○ 安全運転管理者選任届

事業所の所在地を管轄する警察署の交通課に赴き、「安全運転管理者選任届」のご提出をしていただきますが、提出部数は1部とし、届出書に、

- ・ 運転経歴証明書
※ 運転経歴証明書は、警察署、交番及び駐在所に備え付けの申請用紙に所要の事項をご記入いただき、自動車安全運転センター京都府事務所までお送りください（手数料が必要となります。）。
- ・ 運転免許証の写し（表裏）
※ 京都府内にお住まいの方は運転免許証の写しで結構ですが、京都府外にお住まいの方は、住民票の写しを別途添付してください。
- ・ 職務経歴証明書

の各書面を添付していただきます。

○ その他

ご不明な点がございましたら、お近くの警察署交通課にお尋ねください。

川端警察署	075-771-0110	向日町警察署	075-921-0110
上京警察署	075-465-0110	宇治警察署	0774-21-0110
東山警察署	075-525-0110	城陽警察署	0774-53-0110
中京警察署	075-823-0110	八幡警察署	075-981-0110
下京警察署	075-352-0110	田辺警察署	0774-63-0110
下鴨警察署	075-703-0110	木津警察署	0774-72-0110
伏見警察署	075-602-0110	亀岡警察署	0771-24-0110
山科警察署	075-575-0110	南丹警察署	0771-62-0110
右京警察署	075-865-0110	綾部警察署	0773-43-0110
南警察署	075-682-0110	福知山警察署	0773-22-0110
北警察署	075-493-0110	舞鶴警察署	0773-75-0110
西京警察署	075-391-0110	宮津警察署	0772-25-0110
		京丹後警察署	0772-62-0110

「WAMネット 京都府からののお知らせ」へのアクセス方法

★ 「WAM NET」へアクセス(アドレス(https://www.wam.go.jp/content/wamnet/pcpub/top/))

① トップ画面中、「特設サイト」の『都道府県からののお知らせ』をクリック

WAM NET WELFARE AND MEDICAL SERVICE NETWORK SYSTEM

経営者 | 学生・求職者 | 専門職 | サービス利用者

会員入口 会員登録

トップ 高齢・介護 医療 障害者福祉 子ども・家庭

旧トップページへ

【1】 ボタンをクリックするとコンテンツを絞り込みます。

[対象者] と [分野] で絞り込む

経営者 学生・求職者 専門職 サービス利用者 高齢・介護 医療 障害者福祉 子ども・家庭

【2】 おすすめコンテンツが表示されます

福祉のごととコーナー

防災・減災サポートサイト

保育士お役立ち情報

WAM 情報プロムナード

都道府県からののお知らせ

クリック①

② 「WAM NET地方センター情報」画面中、『京都』をクリック

WAM NET WELFARE AND MEDICAL SERVICE NETWORK SYSTEM

経営者 | 学生・求職者 | 専門職 | サービス利用者

会員入口 会員登録

トップ 高齢・介護 医療 障害者福祉 子ども・家庭

旧トップページへ

トップ > 都道府県からののお知らせ

都道府県からののお知らせ

・ WAM NET地方センター情報

都道府県から当該地域における福祉保健医療に関して提供された各種情報を掲載しています。

山梨	福祉・保健・医療 山梨県情報のコーナーです。
京都	京都府内の介護事業者情報について、市町村別、サービス別、保険給付外利用料、サービス提供地域検索をすることが可能です。

クリック②

③ 「京都府センター」画面中、「メインメニュー」「掲示板」欄の『府からのお知らせ(障害福祉関連)』をクリック

京都府センター

■ [メインメニュー](#)

■ [掲示板](#)

- 府からのお知らせ(介護保険関連)
- 府からのお知らせ(障害福祉関連)
- 各種様式等(自主点検表ほか)
- 平成18年改定関係(介護保険関連)
- 利用機関からのお知らせ
- その他のお知らせ

■ [リンク集](#)

■ [介護保険システム](#)

■ [メインメニュー](#)

■ [掲示板](#)

都道府県・地方センター管理者・利用機関などを発信源とする情報を掲載しています。

- 府からのお知らせ(介護保険関連)
- 府からのお知らせ(障害福祉関連)
- 各種様式等(自主点検表ほか)
- 利用機関からのお知らせ

■ [リンク集](#)

各地方センターに関連するホームページリンク集です。

■ [介護保険システム](#)

京都府内の介護保険サービス事業者の第三者評価情報を閲覧することができます。

WAM NET 京都府センター

④ 記事を検索

https://www.wam.go.jp/wamappl/26KYOTO/26bb01kj.nsf/vWbCategory02?openview

ホーム - chonai-system WAM NET 京都府センター 掲...

京都府センター

■ [メインメニュー](#)

■ [掲示板](#)

- 府からのお知らせ(介護保険関連)
- 府からのお知らせ(障害福祉関連)
- 各種様式等(自主点検表ほか)
- 平成18年改定関係(介護保険関連)
- 利用機関からのお知らせ
- その他のお知らせ

■ [リンク集](#)

■ [介護保険システム](#)

■ [掲示板\(府からのお知らせ\(障害福祉関連\)\)](#)

掲示板検索 戻る

次ページ + すべて展開 - すべて省略

すべてを展開表示します。▼をクリックすると省略表示します。

【最新情報】 1700

- 介護職員等による喀痰吸引等研修(第3号研修)の開催について((福)イエス団重症心身障がい者通所サービス実施分)について(お知らせ)(2021年5月19日)
- NEW ◎医療専門職以外の方向けの新型コロナウイルス感染症への対応に係る研修教材について(お知らせ)(2021年5月18日)
- NEW ●居宅介護従業者養成事業(重度訪問介護従業者養成研修)の開催について(お知らせ)(2021年5月17日)
- NEW ◎令和3年度京都府強度行動障害支援者養成研修(実践研修)開催のお知らせ(2021年5月14日)
- NEW ●2021年度【上期】府北部地域ハローワーク等での「就職説明会」等の出展法人募集(2021年5月11日)
- NEW ●居宅介護従業者養成事業(重度訪問介護従業者養成研修)の開催について(お知らせ)(2021年5月11日)
- NEW ◎令和2年度障害福祉分野のICT導入モデル事業(令和3年度への繰越分)の事前協議について(2021年5月10日)
- NEW ◎「令和3年度障害福祉サービス等報酬改定等に関するQ&A VOL.4(令和3年5月7日)」等の送付について(2021年5月10日)

提出窓口一覧

※京都市内の事業所につきましては、障害福祉サービスは京都市障害保健福祉推進室（TEL 075-222-4161）、障害児関係は京都市子ども家庭支援課（TEL075-746-7625）へご確認ください。

提出窓口	所在地
<障害児入所支援> 京都府 健康福祉部障害者支援課 福祉サービス・障害児支援係	〒604-8570 京都市上京区下立売通新町西入る藪ノ内町 TEL 075-414-4633 FAX 075-414-4597
<障害福祉サービス等及び障害児通所支援については、下記の窓口にご提出ください。>	
乙訓保健所（山城広域振興局 健康福祉部）福祉課	〒617-0006 向日市上植野町馬立8 TEL 075-933-1154 FAX 075-932-6910
山城北保健所（山城広域振興局 健康福祉部）福祉課	〒611-0021 宇治市宇治若森7の6 TEL 0774-21-2193 FAX 0774-24-6215
山城南保健所（山城広域振興局 健康福祉部）福祉課	〒619-0214 木津川市木津上戸18-1 TEL 0774-72-0979 FAX 0774-72-8412
南丹保健所（南丹広域振興局 健康福祉部）福祉課	〒622-0041 南丹市園部町小山東町藤ノ木21 TEL 0771-62-0361 FAX 0771-63-0609
中丹西保健所（中丹広域振興局 健康福祉部）福祉課	〒620-0055 福知山市篠尾新町1丁目91番地 TEL 0773-22-3903 FAX 0773-22-4350
中丹東保健所（中丹広域振興局 健康福祉部）福祉課	〒624-0906 舞鶴市字倉谷1350-23 TEL 0773-75-0856 FAX 0773-76-7897
丹後保健所（丹後広域振興局 健康福祉部）福祉課	〒627-8570 京丹後市峰山町丹波855 TEL 0772-62-4302 FAX 0772-62-4368

<各市町村の所管保健所>

保健所	市町村
乙訓保健所	向日市、長岡京市、大山崎町
山城北保健所	宇治市、城陽市、八幡市、京田辺市、久御山町、井手町、宇治田原町
山城南保健所	木津川市、笠置町、和束町、精華町、南山城村
南丹保健所	亀岡市、南丹市、京丹波町
中丹西保健所	福知山市
中丹東保健所	舞鶴市、綾部市
丹後保健所	宮津市、京丹後市、伊根町、与謝野町