

# 1 事業創設の背景

国際障害者年（1981 年）を契機に、わが国においてもノーマライゼーションの理念が急速に普及しました。このような人権意識の高まりの中で、全ての方の自己選択・自己決定権が尊重されるようになりました。

このことは、社会福祉基礎構造改革や介護保険法・社会福祉法の制定にも見られるように、社会福祉のしくみ自体にも、自己選択・自己決定の理念が生かされ、福祉サービスの利用は「措置から契約へ」と移行されました。

しかし、認知症高齢者、知的障害者、精神障害者など判断能力の不十分な方が、事業者や福祉サービスを自分で選択し契約することは困難であり、それを支援するしくみが必要不可欠です。

このような状況を背景に、成年後見制度とあわせ、社会福祉分野において、各種サービスの適正な利用を援助するなどの権利擁護の制度を導入・強化されることとなりました。

そこで、平成 11 年 10 月から、判断能力の不十分な方の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地域での自立した生活を支援する「**地域福祉権利擁護事業**」（国庫補助要綱上の事業名）が開始されました。

なお、法律上では社会福祉法第 2 条に「**福祉サービス利用援助事業**」が「**第二種社会福祉事業**」として位置づけられています。

その後、平成 19 年度に国庫補助要綱上の事業名称である「地域福祉権利擁護事業」が、“事業に対し名称が大きすぎる”、“利用者にわかりにくい”等の指摘を受け、利用促進の観点から「日常生活自立支援事業」に変更されました。

- 福祉サービス利用援助事業（第二種社会福祉事業）
  - 本事業に従事する者の資質向上のための事業
  - 本事業の普及及び啓発
- これらを総称して「**日常生活自立支援事業**」と言います。

## 2 事業の概要

### 1 目 的

日常生活自立支援事業は、認知症高齢者、知的障害者、精神障害者など判断能力が不十分な人の権利擁護に資することを目的として、福祉サービスの利用援助と福祉サービスの適切な利用のための一連の援助を行うものです。

### 2 対象となる利用者

判断能力が不十分な人（認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等であって、福祉サービスの利用や利用料の支払いなど、本人が日常生活を営む上で必要であることについて、自己の判断で適切に行うことが困難であると認められる人）で、本事業の契約書および支援計画の内容について認識し得る能力を有していると認められる人。または、本事業の契約書および支援計画の内容について判断し得る能力を有していない人でも後見人等との間で本人に対する援助の開始に必要な契約を締結することができる人。

### 3 事業の仕組み

#### ① 実施主体

本県における日常生活自立支援事業（以下「本事業」という）は、岡山県社会福祉協議会（以下「県社協」という）を実施主体としています。

#### ② 市町村社会福祉協議会への事業委託

県社協は、業務（一部）を県内数か所の市町村社会福祉協議会へ委託して実施しています。この委託を受けた社会福祉協議会を「実施社会福祉協議会（以下「実施社協」という）」とよびます。

業務委託にあたっては、県社協と各実施社協の間で委託する業務内容について契約を交わします。

#### ※業務委託契約書への印紙の添付について

本事業の委託元である県社協を管轄する岡山県税務署において、本委託契約書は「委任に関する契約書」と確認されているため、印紙の添付は必要ありません。

### 実施社協への事業委託の内容

- (1) 福祉サービス利用援助事業
  - ① 相談
  - ② 申請の受付
  - ③ 本事業の契約を締結する能力の確認
  - ④ 契約書類の作成
  - ⑤ 契約の締結
  - ⑥ 支援計画に基づく援助
- (2) (1) の⑥の業務にかかる生活支援員の配置と援助
- (3) (1) の業務にかかる専門員の配置と資質の向上
- (4) (1) に関する普及及び啓発
- (5) (1) に関する関係機関等との連携体制の構築

## 4 定款への記載

日常生活自立支援事業は、国庫補助要綱上の名称であり、都道府県社協が実施主体となつて、①市町村社協等と協力して福祉サービス利用援助事業を管内であまねく実施すること、②当該事業に従事する者の資質の向上のための事業を実施すること、③福祉サービス利用援助事業に関する普及及び啓発を行うこと、を含めて要綱化したものです。

このことは、社会福祉法第81条に「都道府県社会福祉協議会の行う福祉サービス利用援助事業等として、「都道府県社会福祉協議会は、第百十条第一項各号に掲げる事業を行うほか、福祉サービス利用援助事業を行う市町村社会福祉協議会その他の者と協力して都道府県の区域内においてあまねく福祉サービス利用援助事業が実施されるために必要な事業を行うとともに、これと併せて、当該事業に従事する者の資質の向上のための事業並びに福祉サービス利用援助事業に関する普及及び啓発を行うものとする。」の規定にもとづいたものです。

つまり、県社協は、「福祉サービス利用援助事業」を行う市町村社協等と協力して社会福祉法81条にもとづく「日常生活自立支援事業」を実施する構成になっているのです。そのため、全社協指導（モデル定款）では、県社協においては「日常生活自立支援事業」、市町村社協においては、「福祉サービス利用援助事業」と書き分けるようにしています。

なお、定款には会計経理区分が必要となるような一定の事業規模を有している場合に記載することを想定しています。したがって、岡山県では実施社協以外は定款上本事業を記載する必要性はありませんが、法人の判断により記載する場合には「福祉サービス利用援助事業」と記載することになります。

## 5 実施するサービスの内容

日常生活自立支援事業は、福祉サービスを利用する際のさまざまな手続きや契約、預貯金のおし入れ、生活に必要な利用料などの支払い手続き、年金や預金通帳など大切な書類の保管などをお手伝いします。

日常生活自立支援事業のサービスを利用する際には、利用する方といっしょに支援計画をつくり、契約をします。

### ●主なサービスの内容

#### 福祉サービスの利用援助

福祉サービスを安心して利用できるようにお手伝いします。

- さまざまな福祉サービスの利用に関する情報の提供、相談
- 福祉サービスの利用における申し込み、契約の代行、代理
- 入所、入院している施設や病院のサービスや利用に関する相談
- 福祉サービスに関する苦情解決制度の利用手続きの支援

※福祉サービスとは、介護保険制度にもとづく高齢者福祉サービス、障害者自立支援法にもとづく知的障害者福祉サービス、精神障害者福祉サービスのことをいいます。

#### 日常的金銭管理サービス

毎日の暮らしに欠かせない、お金の出し入れをお手伝いします。

- 福祉サービスの利用料金の支払い代行
- 病院への医療費の支払いの手続き
- 年金や福祉手当の受領に必要な手続き
- 税金や社会保険料、電気、ガス、水道等の公共料金の支払いの手続き
- 日用品購入の代金支払いの手続き
- 預貯金のおし入れ、またその手続き

#### 日常生活に必要な事務手続きの支援

- 公的な書類の届出等に関する手続き、お手伝い
- 商品購入に関する簡易な苦情処理制度（クーリング・オフ制度等）の利用手続きの紹介

#### 書類等の預かりサービス

大切な通帳や証書などを安全な場所でお預かりします。

※本サービスは、日常的金銭管理サービス等に付随するものをお預かりするものであり、本サービスのみでの利用はできません。

■預かりを希望される通帳やハンコ、証書などの書類の預かり

※預かりができるもの（書類等）は、年金証書、預貯金通帳、証書（保険証書、不動産権利証書、契約書など）、実印、銀行印、その他県社協が適当と認めた書類。

※運用を必要とする株券等、有価証券、また宝石、書画、骨董品、貴金属類などは預かりません。

## 6 援助の方法について

援助は、「相談・助言・情報提供」「連絡調整」「代行」「代理」の援助の方法が想定されていますが、利用者本人の自己決定を尊重するために、なるべく「相談・助言・情報提供」「連絡調整」を中心に援助を行い、利用者が自ら各種の手続きを行えるように援助することが基本です。

① 「相談・助言・情報提供」：

利用者が希望している福祉サービスについて、相談・助言・情報提供をします。利用者宅で行うだけでなく、利用者とともに関係機関に出向いて、利用者自らが各種の手続きを行えるよう援助します。

② 「連絡調整」：

福祉サービスに関する本人の希望を関係機関に連絡したり、本人の意向を伝えたりします。

③ 「代行」：

必要に応じて、本人が作成した契約書類等を関係機関に届けたり、本人から現金を預かって福祉サービスの利用料金等を事業所等に支払ったりします。

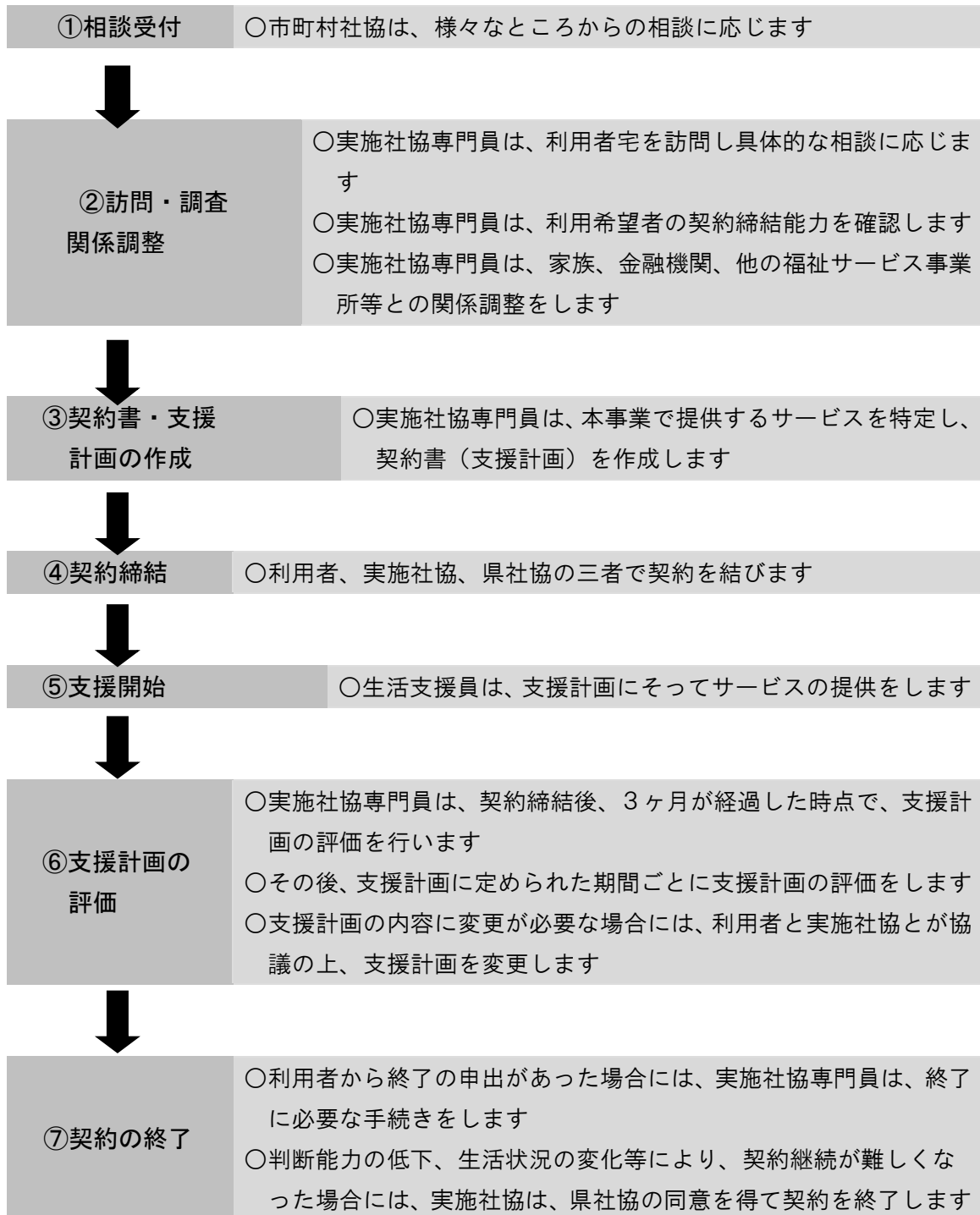
④ 「代理」：

本人に代わって第三者が法律行為を行うことを「代理」といいます。本事業では、この援助の方法を限定して行うため、利用者との契約書に代理権を定めています。

本事業の代理権の対象は、公的な在宅福祉サービスの利用手続きや本人が指定した金融機関口座の払戻等に限られます。

※「公費負担がない民間の福祉サービス」や居所の変更を伴うような「施設への入所」については、福祉サービス契約の代理権はありません。「相談・助言・情報提供」「連絡調整」「代行」による支援までしかできません。

## 7 援助の流れ



※④契約の締結までは主に**実施社協専門員**が行い、⑤支援業務は**生活支援員**が行います。

## 8 利 用 料 （令和7年4月現在）

### （１）福祉サービスの利用援助・日常的金銭管理サービス

1時間までは、1, 100円です。

（1時間を越える場合は、30分ごとに550円加算します。その他、生活支援員が援助するときにかかる交通費、駐車場代は実費負担となります。）

※生活保護を受給している方は、公費負担となります。

※同世帯利用（同居）の場合は、複数名でも1名分の利用料に減免しています。

※市町村によっては独自の利用料減免制度があるところがあります。

### （２）書類等の預かりサービス

預かり書類等については数などにかかわらず、年間5,000円とします。

（内容補償は行いません。また、年度途中に預かりサービスを利用しなくなった場合においても、預かり料は返還しません。）

### （３）基本料金

本人の預貯金額に応じて、毎月徴収します。

※市町村によっては独自の利用料減免制度があるところがあります。

（参考資料）交通費基準額	
区 分	単 価
徒歩又は自転車	なし
公 共 交 通 機 関	実費弁償 ＊「生活支援員宅から利用者宅までの往復の移動に要する交通費」及び「活動に要する交通費」
バイク又は自動車	生活支援に要する移動距離 4 km未満 100円／回 4 km以上10 km未満 200円／回 10 km以上20 km未満 300円／回 以下、10 kmごとに100円を加算した額とする。 ＊ 上記の「生活支援に要する移動距離」は、「生活支援員宅から利用者宅までの往復の移動に要する距離」及び「活動に要する距離」を加算したものとする。
駐車場	生活支援に要する駐車料金 駐車場の領収書にもとづき、実費の支払いとする。

(参考資料) 書類等の預かりサービスの利用料

利用料金	年間5,000円 預かり書類等については数などにかかわらず、年間5,000円とし、内容補償は行わない。 ただし、年度途中で預かりサービスを利用しなくなった場合においては、次年度より利用料金を徴収しない。
支払日	年度第1回目の利用料の支払い日

(参考資料) 預貯金額に応じた基本料金額一覧表

預貯金額階層	基本料金額
①50万円未満	300円/月
②50万円以上100万円未満	500円/月
③100万円以上200万円未満	900円/月
④200万円以上300万円未満	1,300円/月
⑤300万円以上400万円未満	1,800円/月
⑥400万円以上	2,200円/月

\*預貯金額の確認は、12月31日を確認基準日とし、翌年4月1日から1年間、基準日に算出した預貯金額の階層における基本料金を徴収します。



## 9 生活支援員の雇用

本事業を推進するうえにおいて、生活支援員の雇用は欠かせません。利用者を直接支援する役割を担い、接する機会がもっとも多いのも生活支援員であるといえます。

そのため、厚生労働省社会・援護局地域福祉課長通知（社援地発0509001号・平成15年5月9日付）において、「生活支援員については、実施主体（委託先を含む）と雇用契約を結ぶものとし～」とされています。（しかし、具体的な雇用形態のモデルは示されていません。）

そこで、岡山県においても生活支援員の雇用を必須事項としています。その理由は、責任の所在を明らかにするためです。

本事業は、社協が利用者と契約を交わし、社協が組織として行うものです。社協はその契約内容を遂行するために、生活支援員の活動に対し責任を持たなければならないのです。

さらに、実務レベルの問題として、生活支援員が雇用でなければならない理由は、金融機関との関係、保険への加入、活動内容に対する指示命令系統の明確化があげられます。

本事業を進めるうえで、金融機関との関係は無視できません。利用者と社協の契約において代理権が付与されるなどしているため、社協職員以外の者が金融機関に出向き、金銭の払い戻し等を行うことは不可能であることは当然であるといえます。

また、保険の加入についても社協が社協の職員でない者に対し、保険をかけるということとはあり得ません。もしこの活動が個人の責任において、ボランティアで行われるのであれば、個人でボランティア保険に加入するなどの取扱いになり、社協がその活動に対する責任を取ることは考えられません。

同様に、社協の職員でないボランティアに対し、社協が指示命令をすることはできません。社協の職員として、社協の指示において活動する前提において社協がその責任を持つことができるのです。

なお、生活支援員に支払う活動手当（給与）については、非常に少額ではありますが、雇用契約を結んでいる以上、社協は当然に源泉徴収義務者となり、その言葉通り、源泉徴収をする義務があります。

## 10 契約締結審査会の設置

県社協は、本事業の契約締結または見直しの際、利用希望者の契約を締結する能力等に疑義がある場合に、専門的な見地から審査し、確かめることを目的に「契約締結審査会」を設置しています。

契約締結審査会は、法律、医療、福祉の専門的知識を有する者をもって構成し、委員は、県社協会長が委嘱しています。

なお、契約締結審査会の機能は、以下のとおり定められています。

### 「日常生活自立支援事業契約締結審査会設置要綱」（抜粋）

#### （機能）

第2条 前条の目的を達成するため、審査会は次に掲げる事項について、審査を行い、意見を述べ、助言を行う。

- （1）初回契約締結時、契約後の支援計画見直し時、解約時において契約締結能力の疑義がある場合の契約の適否及び内容についての審査
- （2）成年後見人等が選任された場合の契約の適否及び内容についての審査
- （3）市町村社会福祉協議会が利用者の援助に困難を抱える場合の助言
- （4）事業運営に必要な事項
- （5）その他必要な事項

## 11 運営適正化委員会

社会福祉法において、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、都道府県社会福祉協議会に「運営適正化委員会」を置くものとされています。

運営適正化委員会には、「運営監視合議体」と「苦情解決合議体」の二つの合議体があります。

都道府県社協（実施社協を含む）は、運営適正化委員会（運営監視合議体）に対し、本事業の実施状況（契約締結審査会による審査を含む）について、定期的に報告する必要があります。

運営適正化委員会（運営監視合議体）は、本事業の充実ならびに透明性、公正性を担保し、適正な運営を確保する役割があります。また、本事業の実施主体に対して、必要な助言、勧告をすることができます。

## 「社会福祉法」(抜粋)

### (運営適正化委員会)

**第83条** 都道府県の区域内において、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、都道府県社会福祉協議会に、人格が高潔であつて、社会福祉に関する識見を有し、かつ、社会福祉、法律又は医療に関し学識経験を有する者で構成される運営適正化委員会を置くものとする。

### (運営適正化委員会の行う福祉サービス利用援助事業に関する助言等)

**第84条** 運営適正化委員会は、第81条の規定により行われる福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するために必要があると認めるときは、当該福祉サービス利用援助事業を行う者に対して必要な助言又は勧告をすることができる。

2 福祉サービス利用援助事業を行う者は、前項の勧告を受けたときは、これを尊重しなければならない。

### (運営適正化委員会の行う苦情の解決のための相談等)

**第85条** 運営適正化委員会は、福祉サービスに関する苦情について解決の申出があつたときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するものとする。

2 運営適正化委員会は、前項の申出人及び当該申出人に対し福祉サービスを提供した者の同意を得て、苦情の解決のあつせんを行うことができる。

## 「運営適正化委員会等の設置要綱」(抜粋)

### ア 運営監視合議体について

運営監視合議体は、福祉サービス利用援助事業の実施主体（都道府県社会福祉協議会から委託を受けて実施する者を含む。）が行う事業の透明性、公正性を確保するため、実施主体から定期的に業務実施状況（契約締結審査会による審査を含む。）について報告を受けること等により、実施主体の事業全般の監視を行い、必要に応じて実施主体に対して助言、現地調査又は勧告を行うものとする。

### イ 苦情解決合議体について

苦情解決合議体は、福祉サービスに関する苦情を解決するための相談、助言、調査又はあつせんを行う。

### ● 岡山県運営適正化委員会による監視業務

#### (1) 日常生活自立支援事業実施状況調査（現地調査）の実施

年1回、運営監視合議体委員・事務局は実施社協や市町村社協へ直接出向き、本事業の実施状況について調査します。改善の必要な事項については、県社協、実施社協、市町村社協に改善を求めます。

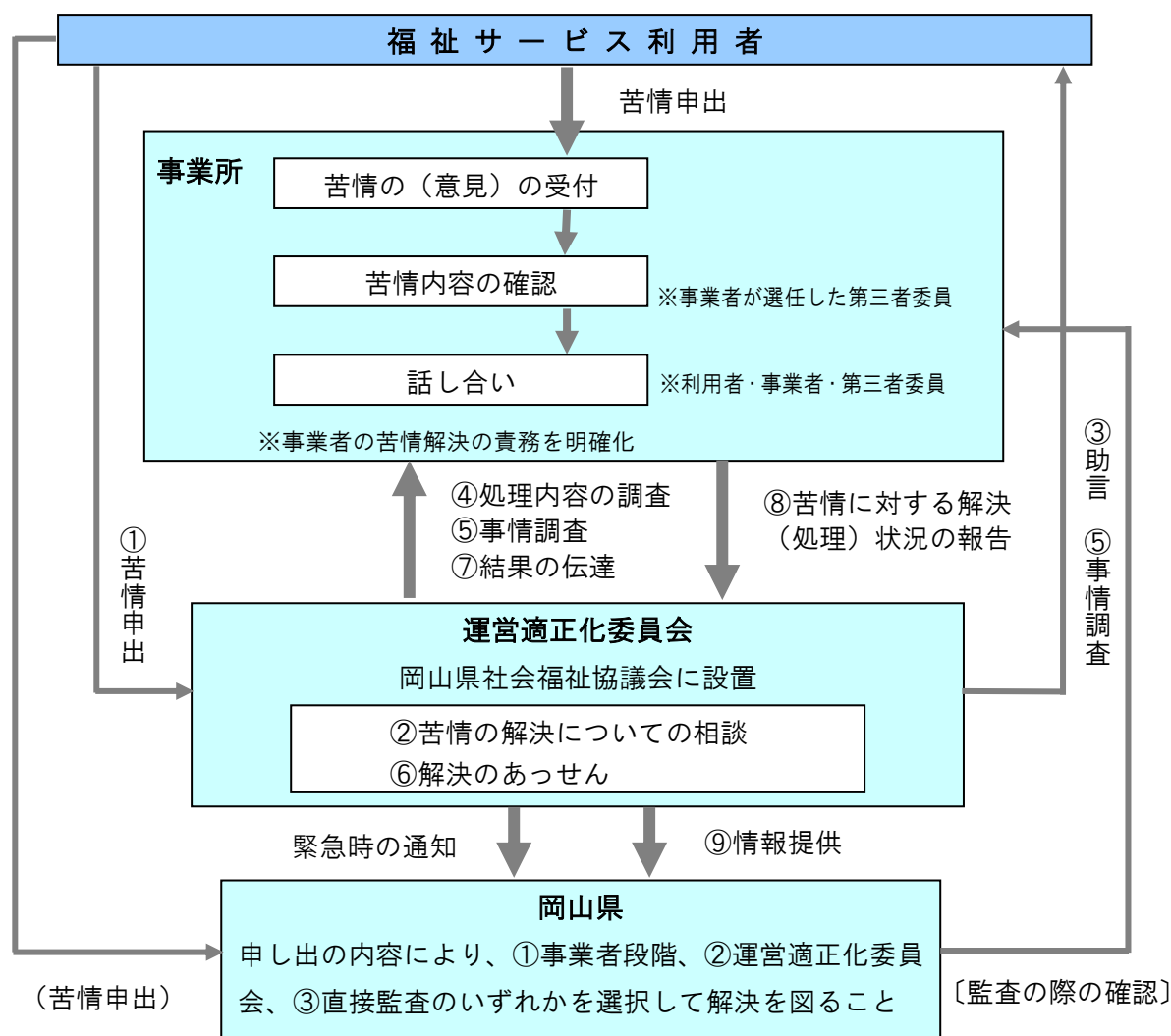
### 3 苦情解決制度

運営適正化委員会（苦情解決合議体）は、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、助言、相談、調査もしくはあっせんまたは県知事への通知を行うことにより、福祉サービスの適切な利用または提供を支援する役割があります。

また、介護保険制度の対象となる福祉サービスに関する苦情については、運営適正化委員会（苦情解決合議体）とともに、国民健康保険団体連合会に対応します。苦情の受付の窓口は、岡山県国民健康保険団体連合会事務局のほか、市町村窓口や居宅介護支援事業者など、住民に身近な窓口でも受け付けることとなっています。

生活支援員は、利用者が福祉サービスについての苦情がある場合は、適切にこのような苦情解決制度を利用できるよう援助することとなります。

#### <福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの概要図>



## 4 成年後見制度と日常生活自立支援事業

**成年後見制度**（法定後見制度及び任意後見制度）は、財産管理及び身上監護に関する契約等の法律行為全般を行う仕組みです。そして、家庭裁判所により選任された法定後見人及び任意後見人は、定められた範囲内で、同意権・取消権・代理権が与えられます。

一方、**日常生活自立支援事業**は、利用者ができる限り地域で自立した生活を継続していくために必要なものとして、福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理等の援助を行うことが目的です。あくまでも利用者の意思にもとづきながら、相談助言、関係する手続き等の同行、代行という方法により援助していきます。

**法定後見制度**は、判断能力が不十分な状態になった時点で家庭裁判所に申立てを行います。それに対して、**任意後見制度**は、判断能力があるうちにあらかじめ本人が任意後見人にふさわしい人やその人に頼む内容を決めて任意後見契約を結んでおきます。そして、本人の判断能力が低下した時に、一定の人の申立てにより、家庭裁判所が任意後見人を監督する任意後見監督人を選ぶことによって効力が生じます。

法定後見制度は、本人の判断能力に応じて**補助、保佐、後見**の3つの類型があります。日常生活自立支援事業は、本人と社会福祉協議会の契約による援助ですので、判断能力が不十分といっても、契約内容が理解できることが前提です。よって、日常生活自立支援事業の対象となるのは、概ね補助類型と保佐類型の一部と考えられます。

なお、本人が判断能力を欠き契約締結できない場合には、その必要性に応じて（契約締結審査会に諮る）、成年後見人等との間で日常生活自立支援事業の契約締結することができます。

日常生活自立支援事業では、本人の意思を確認できないため支援計画をたてることができないといった場合や、本人が自分の意思能力喪失後も援助の継続を希望する場合は、本人の判断能力の程度や保護を必要とする内容に応じて、成年後見制度を利用できるよう努める必要があります。

このように、成年後見制度と日常生活自立支援事業があいまって機能をはたすことにより、判断能力が十分でない人も安心して生活できるような仕組みとなります。

### 3つの利用方法

#### ① 日常生活自立支援事業を利用する場合

本人の判断能力の低下が少しであり、本人で判断できるが、その判断に不安がある場合に相談や情報提供、援助が必要な場合、日常生活自立支援事業を利用します。

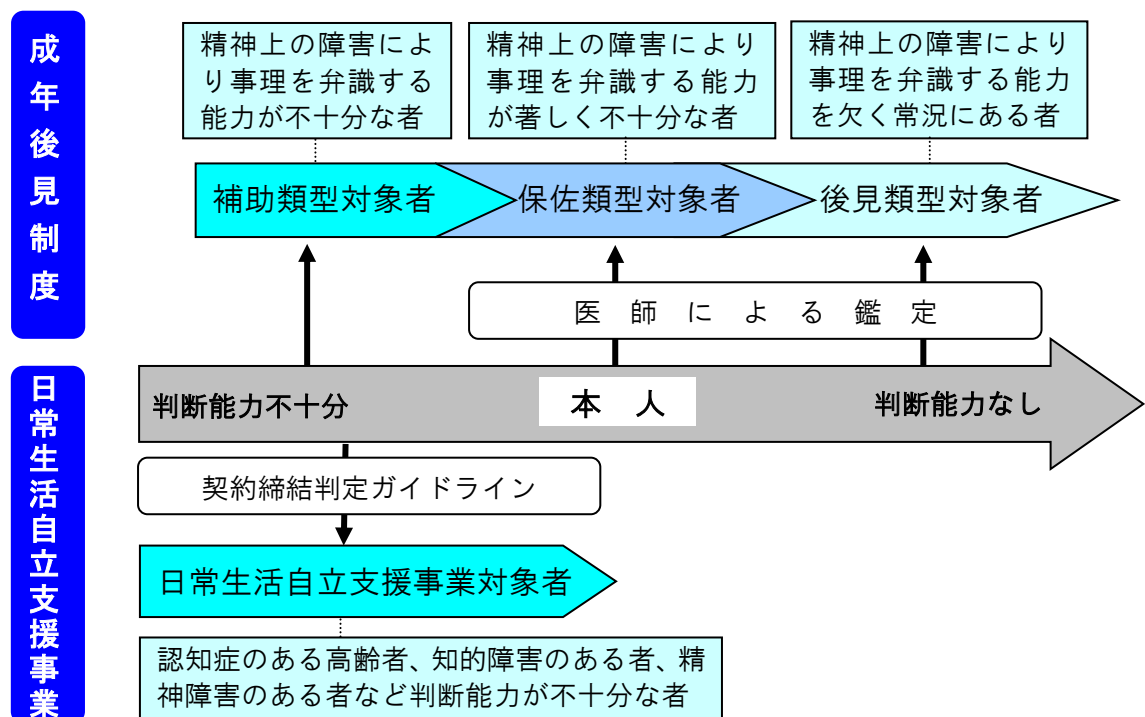
#### ② 成年後見制度を利用する場合

本人の判断能力が著しく低下しており、重要な法律行為（株の売買や不動産の処分、遺産分割、相続放棄など）を行うとき、また、特別養護老人ホームへの入所契約など本人の身上を配慮しなければいけないときは、成年後見制度を利用します。日常生活自立支援事業を利用している人でも、前記した事情が生じた時は、日常生活自立支援事業の利用をやめて成年後見制度を利用することになります。

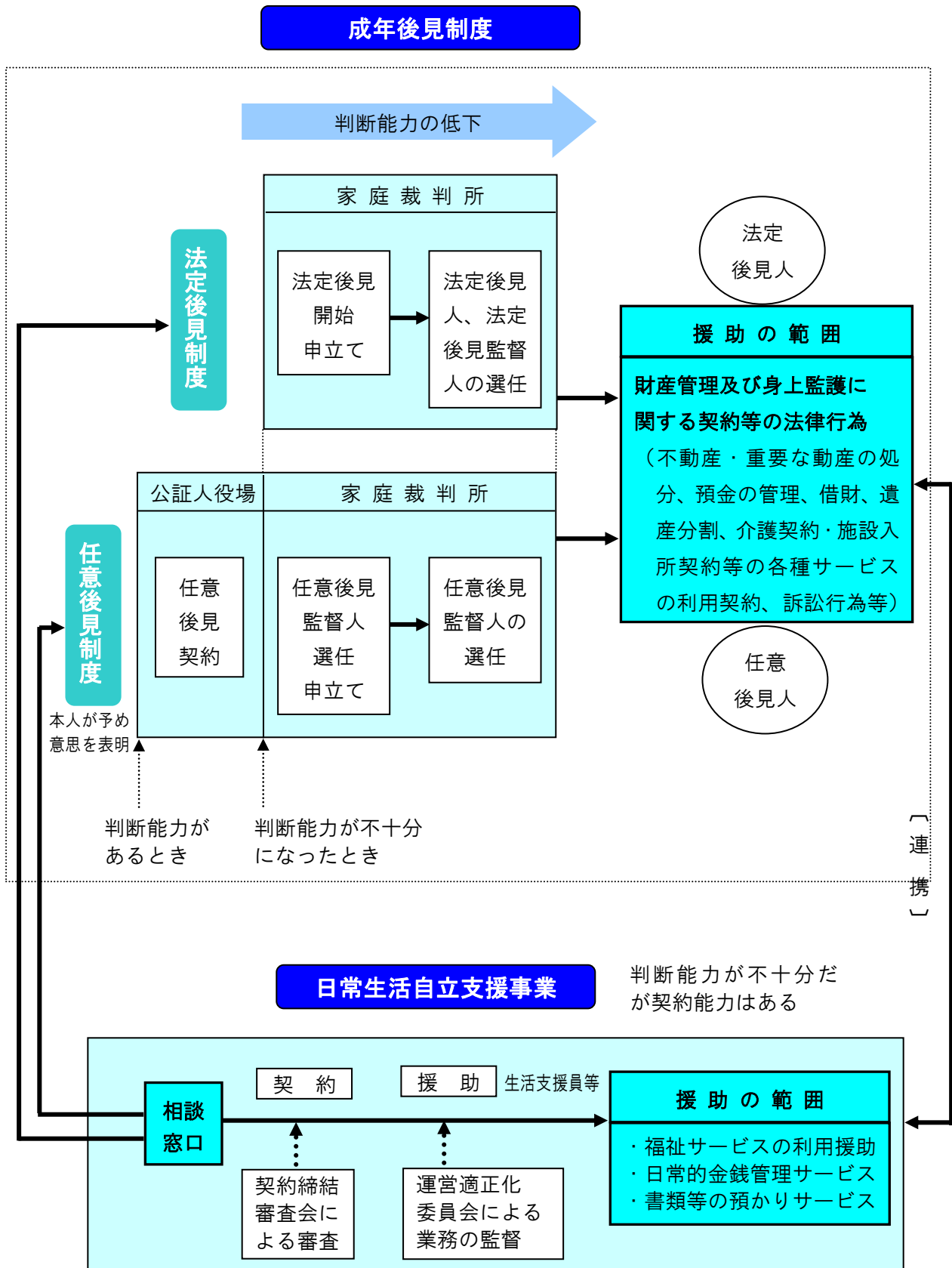
#### ③ 成年後見制度と日常生活自立支援事業との両方を利用する場合

成年後見人等は、利用者の財産管理と身上監護を行うことになっています。日常生活自立支援事業の福祉サービス利用援助や日常的金銭管理は、成年後見人等の職務に代わるものではありません。成年後見人等が選任されている場合の日常生活自立支援事業の利用は限定的に考える必要があります。ただし、本人が生活していくうえで、日常生活自立支援事業による支援が必要不可欠な場合は、成年後見人等が選任されていても、あわせて日常生活自立支援事業を利用することができます。

### <成年後見制度・日常生活自立支援事業の対象となる者>



# <成年後見制度と日常生活自立支援事業>



＜成年後見制度と日常生活自立支援事業の比較＞

	成年後見制度	日常生活自立支援事業
所 轄 庁	法務省	厚生労働省
法 律	民法	社会福祉法
対 象	精神上の障害により事理弁識する能力が不十分な者＝補助 が著しく不十分な者＝保佐 を欠く常況にある者＝後見能力	判断能力の不十分な方 (契約できる程度)
援 助 者	成年後見人 保佐人 補助人 任意後見人	社会福祉協議会 (専門員、生活支援員)
相 談	弁護士、司法書士、社会福祉士等	市町村社会福祉協議会
申 し 込 み 手 続	本人等一定の申立権者が家庭裁判所へ申立 (福祉関係では市町村長含)	本人等が市町村社会福祉協議会へ申込 (相談機関含)
申 込 時 の 費 用	申立者負担	無料
利 用 時 の 費 用	本人の収入に応じた負担 (家庭裁判所が決定)	本人負担 ※生活保護世帯は公費負担 ※市町村によっては減免あり
内 容	重要な法律行為 (財産管理を通じて)	日常的な法律行為と事実行為
代 理 権	あり(保佐・補助の場合、申立が必要) 〔財産管理及び身上監護に関する契約等の法律行為〕	あり 〔在宅福祉サービスの利用手続き、預貯金の払い戻し〕
監 督 機 関	家庭裁判所、後見監督人、 任意後見監督人	岡山県社会福祉協議会 岡山県運営適正化委員会 (運営監視合議体)



## 5 援助の視点

日常生活自立支援事業を実施するにあたり、実施社協専門員、生活支援員、市町村社協担当者は、利用者本人の自立を支援し、地域での生活を支える役割をもっています。事業実施にあたっては、個人の生活上の課題を地域の課題として捉え、地域全体の福祉の向上に結び付けていこうとする視点、ならびに福祉サービスの利用援助等の相談や実際の援助活動を通して本人の権利を擁護していこうとする視点が必要とされます。本事業の相談・援助を行うに際しては以下の点に留意してください。

### 1 契約に基づいてサービスを提供する

本事業では利用者との間に契約が結ばれ、サービスの利用が始まります。結ばれた契約の内容と支援計画に基づいて利用者にサービス提供を行うこととなります。生活支援員は定期的な訪問を行い、定められた業務を行うことが基本となります。

### 2 日常生活に必要な判断のお手伝いをする

本事業の利用者は判断能力の不十分な方です。利用者が安心して地域や施設・病院などでの生活を続けていくために、必要とする情報の入手を援助したり、情報の理解を助けたり、情報に関する判断や決定の手助けをしたり、意思表示を手助けします。

また、生活支援員は、日常生活に必要な金銭管理を手助けしたりします。その際に、預貯金の引き出しに同行したり、代行したり、必要があれば代理権を得て、代理したりします。

### 3 利用者の意思に沿った援助をする

本事業では、利用者本人の意思に沿った援助を行います。本人の判断能力が不十分な場合、支援者側は周囲の人の考えで支援を進めがちですが、本人にわかりやすく時間をかけて情報提供する中で、どのような生活をしたいのか、どのようなサービスを利用したいのか、などについてご本人の意思を引き出し、自己決定を導き、本人の意向に基づいた援助を行うことが大切です。

支援者側の判断で「利用者のことを思ってこそ」、また、「自分たちは専門家だから」というだけで利用者の意思を離れて自分たちの判断を押し付けたくない気をつけなくてはなりません。

## 4 利用者の個人情報に関わる業務を行う

本事業では金銭に係わる支援を行うことから、収入や資産額まで把握することになります。また、家族や親族関係のさまざまな情報や、利用者本人のさまざまな生活歴を知ることもあります。個人に関わる情報は非常に重要なものです。相談・援助の過程で知り得た個人情報を本人の了解を得ることなく外部に提供することはできません。関係機関に連絡をとる必要が生じた場合にも、原則として本人の了解をとった上で行わなければいけません。各社会福祉協議会における個人情報保護規程等を厳守することが必要です。

実施社協専門員や生活支援員、市町村社協担当者として事業に従事している間はもちろんのこと、業務を終了した後も、これらの情報について他人に漏らさない義務があります。

## 5 利用者の生活の場を訪れる

本事業の援助は、ほとんどの場合、定期的に利用者の生活の場を訪れます。判断能力の不十分な方の場合、利用者本人が人に伝える主観的な生活の様子と、客観的に把握できる生活の様子に違いがあることもあります。生活の場を訪問する際には、判断能力が不十分なために生活上不自由な思いをしていないか、悪意のある者によって経済的被害にあっていないかなどを観察し、権利の擁護に努めることも大切です。

## 6 組織の一員として行う

本事業は社会福祉協議会等の法人が組織として行う事業です。個人が個人の責任で行う援助とは異なります。利用者への援助や本事業の業務については、社会福祉協議会が組織としてその質や内容について責任を持ちます。

生活支援員には、援助終了後、援助実施表に自分が訪問したときの利用者の主な言動や様子、自分の行った援助の内容、実施社協の対応が必要と思われる事項などを記入し、報告するようにしてもらいます。報告の際、自分の感じたこと、疑問点、今後の援助方法の提案などを実施社協専門員や市町村社協担当者などと話し合うように促してください。

## 7 すべてを抱え込まない

利用者との信頼関係が築かれると、利用者のさまざまな課題や要求に直面することになります。本事業の援助は個人が「良かれと思って」行う援助とは異なるので、一人で

抱え込まないようにしなくてはなりません。生活支援員は、利用者の抱える課題やニーズについて、その都度、実施社協専門員や市町村社協担当者に報告するようにしてください。実施社協専門員や市町村社協担当者も一人で抱え込むのではなく、他の職員へ相談、確認、またケース会議にはかるなど、関係者と目標設定の共通認識を持ち援助していくことが必要です。

## 8 地域の担い手とともに

利用者の生活の安定をはかり、権利侵害の発生を予防し、地域での生活を続けることができるようにするためには、本事業を利用するだけでなく、継続して様々な支援が受けられるよう、関係機関と協働で援助することが必要です。

ケース会議等では利用者の意思を代弁し、利用者の意思に基づいたサービス提供がなされるよう発言することが必要になります。利用者がサービス提供者側と「対等でありながら良い関係」を築けるように、手助けをしていくことも大切な要素となります。また、ケース会議等の開催にあたっては利用者に説明し同意を得ることが必要です。