

# 1 業務の流れ・留意点

## I 相談～契約締結

### 1. 相談受付

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>電話等によって、本人、家族または関係者から相談があった場合は、相談を受け付け「02. 相談受付票」に記入する。</li> </ul>	<実施>専門員 支所担当者 <地元>担当者	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象者の種別（「認知症高齢者」「知的障害者」「精神障害者」「その他」）、相談者と対象者の関係は必ず記入する。</li> </ul> <p>※対象者の種別は、認知症高齢者等、知的障害者等、精神障害者等としているが、若年性認知症や65歳以上の高齢者の相談は基本的には「認知症高齢者等」に分類する。種別が重複している場合は、利用者の生活課題が何に起因しているかで判断し分類する。それが難しい場合は「その他」に分類する。</p> <p>また、種別については一つのみ選び、県社協審査書類提出後は変更不可とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談受付票は、担当部署内で供覧して情報を共有する。</li> </ul>

### 2. 初期相談

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>関係者に初回訪問時の同行を依頼し、訪問する。</li> <li>本人の生活状況や親族状況、事業の利用の必要性について「02. 相談受付票」に記入する。</li> <li>訪問時の状況やケース会議時の状況について「03. ケース記録」に記入する。</li> <li>家族関係や本人を取り巻く社会資源の状況を「04. ケース診断のためのネットワークマップ」に記入する。</li> </ul>	<実施>専門員 支所担当者 <地元>担当者	<ul style="list-style-type: none"> <li>本人訪問時には、相談者や本人と信頼関係のできている関係者等と一緒に訪問するなど、できるだけ複数で関わる。</li> <li>本人の居住する地域の社協支所もしくは地元社協の担当者も同行する。</li> <li>訪問後は、ケース記録を作成し、担当部署内で供覧して情報を共有する。</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・本事業の説明を行い、本事業についての本人の利用希望を確認する。事業の利用を希望する場合、「06. 個人情報取扱説明事項（例）」に基づき、個人情報取扱について説明し、「05. 利用申込書兼個人情報取扱同意書」に署名・捺印してもらう。</li> </ul>		
--	--	--

### 3. 具体的調査

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人の生活状況や経済状況を把握するため、必要であれば「08. 福祉・保健・医療サービス利用状況等調査票」「09. 支払方法確認票」を利用する。</li> <li>・本人の契約締結能力について、「07. 契約締結判定ガイドライン」を用いて調査する。</li> </ul>	<実施>専門員 支所担当者 <地元>担当者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「09. 支払方法確認票」は、日常的金銭管理サービスを利用される場合に、援助の必要な範囲でうかがう。</li> <li>・契約締結判定ガイドラインは、本人の体力等を考慮して、何日かに分けて聞き取ることも可能である。</li> <li>・「10. 11. 照会状」は関係機関からの情報提供が必要な場合に、記入を依頼する。</li> </ul>

### 4. 契約締結のための審査

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・審査資料を作成し、県社協へ送付する。</li> </ul> ①「01. 審査依頼書」 ②「02. 相談受付票」 ③「03. ケース記録」 ④「04. ケース診断のためのネットワークマップ」 ⑤「07. 契約締結判定ガイドライン」 ⑥「09. 支払方法確認票」	<実施>専門員 支所担当者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談受付票とケース記録は、今まで作成していたものを添付する。</li> <li>・契約締結能力等に疑義のない場合は県社協内部審査、疑義がある場合は契約締結審査会に諮る。</li> <li>・成年後見人等選任の場合は契約締結審査会に諮る。</li> </ul>

※必要に応じて、「10. 11. 照会状」「08. 福祉・保健・医療サービス利用状況等調査票」「14. 支援計画書」(案)「15. 預かり書」(案)を提出する。		
--	--	--

## 5. 契約締結審査会

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・審査会に出席し、審査資料をもとにケース説明を行う。</li> <li>・審査会及び県社協内部審査終了後、県社協から実施社協に対して、「審査結果の回答」が送付される。</li> </ul>	<実施>専門員 支所担当者 <地元>担当者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケース診断のためのネットワークマップやケース記録を中心に、対象者の生活状況や生活課題等について専門員より説明する。</li> <li>・審査会には、担当者や関係者に同席していただくことも可能である。</li> </ul> ※県社協内部審査の場合、出席の必要はないが、県社協からの電話ヒアリング等がおこなわれる場合がある。

## 6. 関係調整

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・援助を円滑に行うことができるよう契約締結の前に必要な手続きを行う。</li> <li>・家族等との調整を行う。</li> <li>・日常的金銭管理の効率化を図るための調整を行う。</li> <li>・福祉サービスをまだ利用していない場合の調整を行う。</li> <li>・すでに対象者がトラブルを抱えている場合の調整を行う。</li> </ul>	<実施>専門員 支所担当者 <地元>担当者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門員は、担当者と協力して関係調整を行う。</li> </ul> <b>&lt;公共料金等の自動振替・振込手続きや、定期預貯金の自動継続の手続き&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報提供を行い、本人が希望する場合、本人に同行し金融機関窓口に向き、書類記入などの援助を行う。本人が金融機関に出向けない場合は、本人に書類等を記入してもらい窓口へ届ける。</li> </ul> <b>&lt;未受給の年金や手当等がある場合&gt;</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・裁定請求の手続き援助等を行う。</li> </ul>

		<p><b>&lt;就労収入や不動産収入がある場合&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受領方法について確認し、できる限り本人の口座に入金されるよう援助する。</li> <li>・法的紛争が予想される場合は、成年後見制度を利用するなどの対応も必要となる場合も考えられるので、専門家につなぐ。</li> </ul> <p><b>&lt;日常的金銭管理に関する専用口座の設定&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・最高50万円程度を限度とし日常生活費を取り扱う口座を設定する。</li> <li>・新たに専用口座を開設する場合は、本人に同行して金融機関窓口に出向き、口座開設手続きの援助を行う。</li> </ul> <p>※特別な理由がない限り、金銭の払戻を行う専用口座は1つとする。</p> <p><b>&lt;福祉サービス利用の調整&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・契約の締結まで時間を要するときは、相談の一環として、関係者と協力して福祉サービスの利用について情報提供し、調整をはかる。</li> </ul> <p><b>&lt;対象者がトラブルを抱えている場合の調整&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・初期相談や具体的調査の段階で訪問販売や金銭をめぐるトラブルを抱えていることが明らかになった場合、消費生活相談、法律相談など様々な相談機関を利用し対応に関する情報収集を行い、専門家に具体的な解決の協力を依頼する。</li> </ul> <p>※トラブルに対する対応については、ケース会議を開くなどして、関係者と情報共有し、役割分担しながらすすめていくことが必要である。</p>
--	--	--

## 7. 契約書（案）・支援計画書（案）の作成

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・標準の様式に基づいて「13. 福祉サービス利用援助契約書」（案）を作成する。</li> <li>・契約書にあわせて、「14. 支援計画書」（案）を作成する。</li> <li>・書類等の預かりサービスを行う場合は、「15. 預かり書」（案）を作成する。</li> <li>・成年後見人等との契約の場合は、「17. 福祉サービス利用援助契約書類（成年後見人等との契約）」の様式を使用する。</li> </ul>	<p>＜実施＞専門員</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約日については、作成時点では空欄とし、利用者と契約を締結したとき（利用者に押印いただいたとき）にその日付を書き込みます。</li> <li>・支援計画書（案）には、具体的に、支援する専門員・生活支援員名、訪問回数、支援内容（お届け金額含）等について記載する。</li> <li>・預かり書（案）には、物件を特定する記号、番号等に記載ミスがないか確認する。</li> </ul> <p>※総合通帳等一冊の通帳に複数の口座がある場合については、すべて記載する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に成年後見人等（補助人・保佐人・成年後見人）が選任されている場合、本来、成年後見人等による支援とし、本事業の対象とは考えないが、本人の生活を考慮したうえでその必要性がある場合には、本事業での支援を行うか成年後見人等と検討し、審査会に諮る。</li> </ul> <p><b>＜成年後見人等が選任された場合の契約について＞</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成年後見人等に関する登記事項証明書（コピー可）を提出してもらう。</li> </ul> <p><b>*補助人、保佐人の場合</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・登記事項証明書で代理権の確認をする。</li> <li>・日常生活自立支援事業に関する代理権が付与されている場合は、補助人や保佐人と契約を結ぶ。</li> <li>・金融機関との取引に関する事項の代理権、介護保険サービス以外の福祉サービス契約の代理権のいずれかが付与されている場合は、補助人や保</li> </ul>

		<p>佐人と相談し、本人と契約を結ぶか、補助人や保佐人と契約を結ぶかを決める。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・金融機関との取引に関する事項の代理権、介護保険サービス以外の福祉サービス契約の代理権のどちらも付与されていない場合は、本人と契約を結ぶ。</li> </ul> <p>※保佐人や補助人と契約を結ばない場合も、保佐人や補助人には身上配慮義務等があるので、本事業の利用について同意を得ておくことが必要である。</p> <p><b>*成年後見人選任の場合</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成年後見人には財産および福祉サービス契約に関する全ての法律行為に代理権が付与されているので、成年後見人と契約を結ぶ（支援継続の場合も、成年後見人と契約を結ぶ）。</li> </ul>
--	--	---

## 8. 生活支援員の選定

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 生活支援員登録者から適任者を選ぶ。</li> <li>・ 生活支援員登録者の了解が得られれば、実施社協と雇用契約を結ぶ。</li> </ul> <p>「55. 生活支援員承諾書」、「56. 生活支援員登録カード」、「57. 生活支援員登録（変更・抹消）願」、「58. 生活支援員雇用契約書（案）」</p>	<p>＜地元＞担当者 ＜実施＞専門員 支所担当者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地元社協から生活支援員を推薦してもらう。</li> <li>・ 雇用契約を締結した後は、損害賠償保険（社協の保険等）に加入する。</li> <li>・ 契約後の支援は、できる限り生活支援員によって行われるよう調整する。</li> <li>・ 利用者の状況や地理的な問題等から生活支援員が選定できない場合は、一時的に専門員や担当者が代わりに生活支援員業務を行うことは可能であるが、早急に生活支援員を手配すること。</li> </ul>

## 9. 契約締結

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施社協は、県社協に①～④の契約関係書類を送付する。</li> <li>①「12. 契約の締結について」(添書)</li> <li>②「13. 契約書」(3部)</li> <li>③「14. 支援計画書」(1部)</li> <li>※書類等の預かりがある場合は④「15. 預かり書」(1部)</li> <li>・県社協より②に押印後、契約書類を返送する。</li> <li>・関係者の立会いの上、利用者に対して契約書および支援計画書、預かり書の内容を説明する。</li> <li>・利用者から契約書類に署名・捺印をもらう。</li> <li>契約書(3部)</li> <li>支援計画書(2部)</li> <li>預かり書(2部)</li> <li>・契約書類は原本を一部ずつ利用者と実施社協で保管する。</li> <li>・県社協へは契約書(原本)、支援計画書(写し)、預かり書(写し)を送付する。</li> </ul>	<p>〈実施〉専門員 支所担当者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約書に押印する順番は「<u>県社協→実施社協→利用者</u>」とする。</li> <li>・契約時には、できる限り親族や関係者の立会いを求める。</li> <li>・契約書の内容を「16. 契約のしおり」を用いながら、本人が理解できるよう説明する。</li> <li>・利用者からすべての契約書類に署名・捺印をもらうことが望ましいが、本県では利用者負担を考慮し、「13. 契約書」および「14. 支援計画書」は氏名を印字しておき捺印だけもらうこととする。ただし、「15. 預かり書」については金銭的なトラブルにつながりやすいため、本人署名・捺印をもらう。</li> <li>・身体に障害等があり、本人署名が困難な場合は、「19. 代筆理由書」を用いて、親族もしくは関係者に代筆してもらう。代筆理由書の作成や代筆の際には、関係者の面前で行い、その時の状況等をケース記録に残す。(代筆理由書の捺印は実印が望ましいが、実印がない場合は認印を使用する。)</li> <li>・契約書類は利用者との権利義務関係を示す大切な書類であるため、ケース記録とは別に利用者分をまとめてファイルし、鍵のかかるキャビネット等に保管し必ず施錠する。</li> </ul>

## 10. 書類等の預かり

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係者立会いのもと、契約時に「15. 預かり書」を交わし、書類等を利用者から預かる。</li> </ul>	<実施>専門員 支所担当者 <地元>担当者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・預かり物件を特定する事項（金融機関名・支店名・預金の種類・口座番号・口座名義・定期預金の枝番等）を預かり書に間違いなく記載する。</li> <li>・書類等の受け渡しは、原則として専門員が実施社協もしくは本人宅において行う。</li> <li>・預かりの場面では、できる限り親族や関係者に立ち会ってもらう。</li> <li>・利用者本人の前で、預かる書類等の内容を一つずつ確認する。</li> </ul>

## 11. 生活支援員への説明

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援にあたってもら生活支援員に、本事業の趣旨を再度説明し、生活支援員の役割を十分理解してもらう。</li> <li>・担当することとなる利用者の状況や支援内容、方法を説明する。</li> <li>・知り得た個人情報や他人に漏らさないよう守秘義務を徹底させる。</li> <li>・専門員や担当者と同行の上、生活支援員は利用者のもとに訪問する。</li> </ul>	<実施>専門員 支所担当者 <地元>担当者 生活支援員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に関する情報は、支援活動に必要な範囲で伝える。利用者に関する資料（書類・データ等）は生活支援員に提供することは避け、必要に応じて社協に保管している資料を閲覧してもらう。</li> </ul>

## 12. 金融機関への代行・代理手続きの届出

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>金融機関に「代行取扱」「代理取扱」に関する必要書類を提出する。</li> </ul> <p><b>&lt;ゆうちょ銀行の取扱&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「34. 取扱要綱(ゆうちょ銀行)」に基づいて、諸様式を窓口提出する。</li> </ul> <p><b>代理人設定による方法</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「35. 代理取扱依頼書」</li> <li>利用代理人等設定依頼書(指定様式)</li> <li>通常貯金通帳</li> <li>法人登記簿謄本(原本提示)</li> </ul> <p><b>代理人カードによる方法</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「35. 代理取扱依頼書」</li> <li>郵便貯金キャッシュカード利用申込書(ゆうちょ銀行指定様式)</li> <li>通常預金通帳</li> <li>法人登記簿謄本(原本提示)</li> </ul> <p>※本人確認として、各種保険証、国民年金手帳、障害者手帳、運転免許証等の書類原本の提示が求められることがある。</p>	<p>＜実施＞専門員</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本事業と取引を行う支店・支所へは、取扱要綱を提出し、事業内容・方法等について理解を得る。</li> <li>金融機関によって提出する必要書類が異なるので注意すること。</li> <li>同じ金融機関でも支店・支所によって対応が異なる場合もある。窓口対応で困難なことがあれば、県社協に連絡すること。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>ゆうちょ銀行の取扱要綱は実施社協内で定めておくこと。</li> <li>諸様式を提出する窓口はどのゆうちょ銀行でも良いが、生活支援員が支援するとき困らないよう、できるだけ取引を開始する窓口で行うようにする。</li> <li>ゆうちょ銀行では、代行取扱は認められておらず、代理取扱のみになることに留意する。</li> <li>本人の貯金通帳には、印鑑欄に「利用代理人」として実施社協名が、備考欄に実施社協住所が記載され、届出印は実施社協取引印鑑が押印される。</li> </ul> <p>※代理人カードは、山間・僻地など遠方で窓口対応困難な場合に限定されるため、利用する場合においては事前に県社協まで相談する。</p>

<p><b>&lt;ゆうちょ銀行以外の金融機関&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中国銀行、トマト銀行、信用金庫、農業協同組合等と取引を始める場合は、「22. 代行取扱要綱」「28. 代理取扱要綱」に基づいて諸様式を窓口に提出する。</li> </ul> <p><b>代行取扱</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「22. 代行取扱要綱」</li> <li>・「23. 代行取扱依頼書」</li> <li>・「24. 代行委任届」</li> <li>・「37. 身分証明書」(写し)</li> <li>・福祉サービス利用援助契約書(写し)</li> </ul> <p>※金融機関によっては、審査結果の回答(写し)の提出が必要。</p> <p>※金融機関によっては、本人の同席及び本人の身分証のコピーを求められる可能性がある。</p> <p><b>代理取扱</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「28. 代理取扱要綱」</li> <li>・「29. 代理取扱依頼書」</li> <li>・「30. 代理人届」</li> <li>・「37. 身分証明書」(写し)</li> <li>・法人登記印鑑証明書(原本提出)</li> <li>・福祉サービス利用援助契約書(写し)</li> </ul> <p>※金融機関によっては、審査結果の回答(写し)の提出が必要。</p> <p>※金融機関によっては、本人の同席及び本人の身分証のコピーを求められる可能性がある。</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人確認のため、代理人となる社協の法人登記簿謄本の原本を提示する(ゆうちょ銀行窓口がコピーを取る)。また、利用者の本人確認や手続きを行う者の本人確認が求められることがあるので、本人を確認できる書類(住所・氏名・生年月日の記載のある公的機関が発行した書類)の原本を提示する。</li> <li>・金融機関の「代行取扱要綱」「代理取扱要綱」は実施社協内で定めておくこと。</li> <li>・取引を行う窓口に必要な書類を提出すること。</li> <li>・中国銀行では、預金者が本事業を利用することになると自動引き落としができなくなり、手作業で処理を行うこととなる。そのため、窓口によっては自動引き落としを断われたりする可能性があるが、銀行内のシステムの問題なので、本人に負担がかからないよう処理をお願いします。</li> </ul> <p>※「審査結果の回答(写し)」を提出する際には、「審査結果の回答およびアドバイス」の欄のはじめの一文のみを残し、以降すべてを消去し、提出すること。</p> <p>※「29. 代理取扱依頼書」「30. 代理人届」で届け出る取引印鑑(社協印)の印影は、機械で読み取ることがあるので、押印する際には、文字と重ならないよう注意する。</p> <p>※「印鑑届(金融機関の所定様式)」が必要な場合がある。</p>
---	--	---

※本人確認として、各種保険証、国民年金手帳、障害者手帳、運転免許証等の書類原本の提示が求められることがある。		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の本人確認や手続きを行う者の本人確認が求められることがあるので、本人の確認できる書類（住所・氏名・生年月日の記載のある公的機関が発行した書類）の原本を提示する。</li> <li>・本人の同席を求められたが、利用者の状況により窓口への同席が難しい場合、金融機関によっては、自宅（施設）訪問や電話確認などの代替措置で認められるため、窓口で相談すること。</li> </ul>
--	--	---

### 13. 成年後見人等と契約した場合の金融機関への代理取扱の届出（復代理権設定の場合）

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・成年後見人等と契約し、成年後見人等の名義に変更された口座の代理権を設定する場合、従来使用している様式を用いて必要書類を提出する。</li> </ul> <p>○成年後見人等が提出する書類</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成年後見制度に関する届出書</li> <li>・成年後見人等であることの証明書類【登記事項証明書、審判書（写し）、確定証明書（写し）】</li> </ul> <p>○実施社協が提出する書類</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・従来使用している 「代理取扱依頼書」 「代理人届」</li> </ul>	<p>＜実施＞専門員 支所担当者 ＜地元＞担当者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・成年後見人等に成年後見人等名義で口座開設もしくは変更してもらう。</li> <li>・提出書類は、各金融機関によって様式等があるので確認し、提出してもらう。</li> <li>・「代理人届」は成年後見人等の署名・捺印が必要である。</li> <li>・金融機関に確認しながら手続きを行うこと。</li> </ul> <p>※成年後見人等と契約し、本人名義の口座の代理権を設定する場合は、通常通り本人から代理権をもらう。</p>

#### 14. 預かり物件の保管

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・預かり物件の授受は、専門員が実施社協もしくは本人の居所において行う。</li> <li>・日常的金銭管理に必要な通帳は社協内金庫で預かる。 「59. 金庫管理規程（案）」</li> <li>・日常的金銭管理サービスで使用しない重要書類については、実施社協において金融機関貸金庫を借り上げ、保管する。 「60. 貸金庫管理規程（案）」</li> </ul>	<p>＜実施＞専門員 支所担当者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・金庫管理規程に基づき、適正に管理する。</li> <li>・金庫のダイヤル番号、鍵の管理を徹底する。</li> <li>・貸金庫管理規程に基づき、適正に管理する。</li> <li>・金庫の鍵または暗証番号の管理を徹底する。</li> </ul>

#### 15. 管内地元社協との覚書の締結

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が住んでいる地元社協において通帳等の保管を行う場合、実施社協と地元社協とで覚書を交わす（2部作成し、それぞれで保管する）。</li> <li>・覚書は法人間で一度交わすだけで良い。</li> <li>・「20. 書類及び印鑑の預かりに関する覚書」 別紙1 書類及び印鑑の預け書 別紙2 書類及び印鑑の受取書</li> <li>・授受に応じて、「預け書」や「受取書」を利用者ごとに2部作成し、実施社協と地元社協でそれぞれ一部保管する。</li> </ul>	<p>＜実施＞専門員 ＜地元＞担当者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個々の利用者から預かり物件の社協間授受については、「書類及び印鑑の預け書」を交わして預かる。契約の解約等で返還する場合は「書類及び印鑑の受取書」を交わして返還する。</li> <li>・地元社協で預かるものは、通帳と払戻請求書を基本とする。認印や健康保険証など日常的に使用するものも預かることができる。</li> <li>・年金証書や土地権利証、定期預金証書・通帳等の重要書類は、実施社協で借りた金融機関貸金庫に保管する。</li> <li>・地元社協が預かりを行う場合、地元社協は「社協の保険（現金・貴重品の損害補償）」に加入する。なお、「社協の保険」以外の保険に加入することも可能である。</li> </ul>

## 16. 支所で預かる場合の内規の整備

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施社協、地元社協いずれにおいても社協支所で預かる場合は、内規を整備する。</li> </ul> <p>「21. 書類および印鑑の保管規程」</p> <p>別紙1 書類及び印鑑の預け書</p> <p>別紙2 書類及び印鑑の受取書</p>	<p>＜実施＞専門員 支所担当者 ＜地元＞担当者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本所と支所間では、書類等の保管や取り扱い手続きを法人の内部規程として定める。</li> <li>・預かり物件の授受の流れを明確にするため、授受に応じて利用者ごとに本所・支所間で「預け書」「受取書」を作成すること。</li> </ul> <p>※地元社協で支所預かりを行う場合は、実施社協と覚書による「預け書」を交わし、本所・支所間で内部規程による「預け書」を交わすことになる。</p> <p>※内部監査を定期的実施するなど、預かり物件の保管場所を明確にしている場合は、省略することができる。</p>

## 17. 預かり物件返還先の特定

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約の終了時に利用者に返還できない場合（判断能力低下時もしくは死亡時）、誰に返還するか特定しておく必要がある。</li> </ul> <p>※ただし、本事業契約の条件ではない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者および利用者が指定する受取人、実施社協間で「預かり書類等の返還に関する合意書」を作成する。</li> <li>・合意書は両面で1部作成し、実施社協で保管する。利用者、受取人、県社協には写しを渡す。</li> </ul>	<p>＜実施＞専門員 支所担当者 ＜市町村＞担当者</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者意思に基づく返還先を定めおくことで、返還手続きを円滑にすることが目的である。</li> <li>・受取人には、推定相続人が望ましいが、その他親族等でも構わない。</li> </ul> <p>ただし、推定相続人以外を指定する場合、合意書は相続に関するものでなく、便宜上受取をお願いするものであることを十分理解してもらっておく。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・合意書を作成していても、法的権限を持つ相続人全員、法定代理人（成年後見人等）、遺言執行者等から返還を求められれば、優先して返還する。</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に身寄りがいない等推定相続人の把握が困難な場合は、行政の協力を得る必要がある。</li> <li>・利用者が生活保護受給者の場合、預かり物件返還先等死亡時の対応について、契約時に福祉事務所と確認しておく。</li> </ul>
--	--	--

## Ⅱ 日常的支援

### 1. 福祉サービスの利用手続き援助

内 容	担当者	留意点
<p>①利用者が希望する福祉サービスについて情報提供し、必要な手続きを行う。</p> <p>②援助方法</p> <p>ア. 相談・助言、情報提供</p> <p>イ. 連絡調整</p> <p>ウ. 代行</p> <p>エ. 代理</p> <p>○必要な場合、福祉サービスの苦情解決制度の利用援助を行う。</p>	<p>＜実施＞専門員</p> <p>＜地元＞担当者</p> <p>生活支援員</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活支援員は利用者からの相談を受け、専門員等に報告し、連携をもって対応する。</li> <li>ア. 福祉サービスについて情報提供し、その利用手続き等を利用者に伝え、意思決定を助ける。</li> <li>イ. 本人の希望を福祉サービス事業者等に伝える。</li> <li>ウ. 福祉サービス利用申請書等の作成を助け、本人の代わりに書類等を関係機関へ届ける。</li> <li>エ. 社協が代理人として在宅福祉サービス等の契約を行う。</li> <li>・本人の依頼を受け、本人が利用する福祉サービスについての苦情解決制度に関する情報提供および手続き援助を行う。「相談・助言、情報提供」「連絡調整」による援助を行い、「代理」による援助は行わない。</li> </ul>

○日常生活に必要な事務手続きの援助を行う。		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自宅に配達される文書の整理を本人と一緒にやる。</li> <li>・ 年金の現況届など役場等の届出事項があった場合、本人が手続きできるよう援助を行う。</li> <li>・ 住宅の改修については、手続きのための関係機関について情報提供したり、調整したりする。また、住居の転居に関する援助とは、住民票の変更届など届出事項を本人が手続きできるよう援助を行うことである。</li> <li>・ 「相談・助言、情報提供」による援助が基本であり、届出等の代行は行うことができる。「代理」による援助は行わない。</li> </ul> <p>※所得税等の確定申告手続きについては、本事業では行うことができない。</p>
-----------------------	--	---

## 2. 日常的金銭管理サービス＜定期支援＞

内 容	担当者	留意点
<p>①実施社協もしくは地元社協で払戻の準備をする。</p> <p>②実施社協または地元社協において、生活支援員に対し、連絡事項等を伝え、必要書類を渡す。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 生活支援員は、専門員または担当者の指示により援助を行う。</li> <li>・ 生活支援員による援助が終了したら、個人情報等が記載された書類は確実に受け取り、報告を受ける。</li> </ul>	<p>＜実施＞専門員 支所担当者 ＜地元＞担当者 生活支援員</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 生活支援員が支援計画に基づいて支援を開始する前に、専門員または担当者から本人の状況や契約内容等について十分説明しておく。</li> </ul> <p><b>＜生活支援員が援助を行う上の注意点＞</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 金銭管理に関しては事故等がないよう慎重に取り扱う。</li> <li>・ 領収書や受領書等の証票は確実に保管する。</li> <li>・ 援助した内容や利用者との関わりについて、専門員または担当者に報告し、しっかり記録をとる。</li> <li>・ 利用者の判断能力の急激な低下がうかがえる場合、専門員または担当者に報告、相談する。</li> </ul>

<p>③援助方法</p> <p><b>【代行】</b></p> <p>代行支援は、本人の代わりに本人が作成した本人名義の払戻請求書と通帳を金融機関に持参し、払戻しや振込み、現金による直接支払いを行う援助。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・生活支援員は実施社協あるいは地元社協に出向き、払戻金額を確認し、払戻請求書と「38. 福祉サービス利用援助実施票」を受け取る。</li> <li>・利用者宅に訪問し、利用者に払戻請求書へ記入・押印してもらい、通帳を預かり金融機関に持っていく。</li> <li>・金融機関には生活支援員身分証明書を携行する。</li> <li>・金融機関窓口で生活支援員であることを伝え、払戻請求書と通帳を提出する。</li> <li>・払戻した現金および通帳記帳の確認を行う。</li> <li>・利用者宅へ戻り、払戻した現金を再度利用者と確認し、通帳を返却する。振込みや支払いがあった場合は、その内容についても利用者と確認する。</li> <li>・「38. 福祉サービス利用援助実施票」に現金受け取り、援助内容、通帳の返還について確認されたことを証明するサインを必ずもらう。</li> </ul>	<p>生活支援員</p>	<p>※代行の場合、本人が通帳を保管することがほとんどだが、まれに社協で預かり、代行を行う場合も想定される。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・払戻請求書への代筆による記入は行わない。記入が困難な場合は、専門員や担当者に相談し、代理方式への変更を検討する。</li> <li>・生活支援員は、生活支援員の立場を明確にして関わる。</li> <li>・ケースによっては、福祉サービス利用料等の振込みや、福祉サービス事業所等へ現金を持参し利用料の支払いを行う場合もある。</li> <li>・支払先ごとに封筒に分けたり、生活費を分封したりして利用者に渡すなどの工夫を行う必要がある場合もある。</li> </ul> <p>※生活支援員は利用者に代わってキャッシュカードで払戻すことはできない。</p> <p>※支援計画以外の払戻を利用者から依頼された場合は、すぐに専門員や担当者に相談する。</p>
--	--------------	--







<p><b>○病院入院者・施設入所者の支援</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が入院・施設入所しており、病院・施設の日常諸費管理を併用する場合、病院・施設のサービス実施状況の確認や見守りを行う。</li> </ul>	<p>生活支援員</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院・施設が実施する金銭管理サービスの範囲、手続きの内容等は、専門員が事前に確認する。</li> <li>・本人の日常諸費管理等は、病院や施設が行っている金銭管理サービスを利用する。</li> <li>・病院や施設が行う日常諸費管理等の実施状況や、本人の希望に添ってお金を利用できているかを、必要に応じて本人とともに確認することも本事業の役割である。</li> <li>・本事業の援助の趣旨や具体的内容を明確にし、病院・施設の担当者と確認し、役割分担を行うことが重要である。</li> </ul>
--	--------------	--

### 3. 日常的金銭管理サービス＜臨時支援＞

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者から支援計画に定められた支援日以外で払戻の要望があった場合、用途や金額を確認し、対応するかどうかを局内で検討する。</li> <li>・払戻要望に応じる場合、生活支援員の調整を行うが、調整が見つからない場合は専門員で対応する。</li> <li>・支援方法は定期支援と同じ。</li> </ul>	<p>＜実施＞専門員 ＜地元＞担当者 生活支援員</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元社協に利用者から連絡があった場合は実施社協に相談する。</li> <li>・1回の払い戻し金額が高額な場合（日常的金銭管理の通帳額上限の50万円を超える場合）、県社協に相談する。</li> <li>・支援日以外の払戻要望が多い場合は、支援計画の内容を再検討する。</li> </ul>

#### 4. 書類等預かりサービス

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 次の書類等を預かることができる。 <ul style="list-style-type: none"> <li>①年金証書      ②預貯金通帳</li> <li>③権利証        ④契約書類</li> <li>⑤保険証書      ⑥実印・印鑑</li> <li>⑦その他、社協が適当と認めた書類（例） <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年金手帳      ・ パスポート</li> <li>・ 印鑑登録証    ・ 定期預金証書</li> <li>・ 公正証書遺言書                      等</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>・ 書類等の預かりを行う場合は、「15. 預かり書」を2通作成し、実施社協と利用者でそれぞれ保管する。</li> <li>・ 日常生活支援に必要な通帳、認印等、日常的に使用する物件については社協金庫で管理する。その他、重要書類については金融機関貸金庫で管理する。</li> <li>・ 社協内金庫、貸金庫での保管は、規程に基づき管理を徹底する。</li> <li>・ 預かり物件を一部返還した場合は、「51. 書類等受取書」を取り交わし、新たに「15. 預かり書」を作成する。</li> <li>・ 預かり物件の追加があった場合は、新たに「15. 預かり書」を作成する。</li> <li>・ 新たに作成した預かり書（写）を県社協に送付する。</li> <li>・ 預かり物件をすべて返還した場合は、「51. 書類等受取書」を交わし、その写しを県社協に送付する。</li> </ul>	<p>〈実施〉専門員</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 貴金属、骨董品、有価証券、手形、小切手、株券、債権等については預かることができない。</li> <li>・ 健康保険証、障害者手帳、医療等受給者証、運転免許証（今後乗らない場合は返納）は、本人が頻繁に利用するものであるため、本人の手元で保管することを原則とする。</li> <li>・ キャッシュカードは、支援上必要なうち銀行の代理人カードは預かることができるが、その他のカードは、安全性確保のため、廃止手続きを取ることが望ましい。</li> <li>・ 定期預金については、自動継続等の手続きを取る。</li> <li>・ 本事業は日常的金銭管理に限られるものであることから、預貯金が1,000万円以上ある場合は預からないことを原則とし、専門家による財産管理や成年後見制度の利用を勧める。</li> <li>・ 高額な預貯金通帳等について、財産管理人や成年後見制度の調整が取れず、やむを得ず預かりが必要な場合は、本人が貸金庫を借り、本事業ではその貸金庫の鍵を預かる。</li> </ul> <p>※同一金融機関に1,000万円以上の預貯金がある場合、ペイオフについて説明する。利用者が対策を望めば、専門家につなぐ。</p> <p>※高額な預貯金通帳等の預かりを求められ、上記の対応が困難な場合は、県社協に相談する。</p>

## 5. 支援計画の見直し

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約締結から3ヵ月後に、サービスの実施状況を確認し、今後も契約内容を継続させていくか検討を行う。その後も定期的に評価を行う。</li> <li>・ 「39. 支援計画評価票」を作成する。</li> <li>・ 評価の結果、実施しているサービスの内容を続けることがふさわしい場合は、継続して現在の支援計画に基づいた支援を行う。</li> <li>・ 一方、評価の結果、支援計画の内容に変更が必要な場合、利用者本人の合意を得て変更する。</li> <li>・ 利用者の判断能力に疑いを感じた場合には、契約締結審査会に審査を依頼する。</li> </ul>	<p>＜実施＞専門員</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 専門員は、担当者や生活支援員の意見を参考に、本事業の実施状況を確認しながら、「39. 支援計画評価票」を作成する。</li> <li>・ 判断能力の低下がある場合など、必要があれば専門員は利用者宅に訪問し、評価を行う。</li> </ul> <p>※支援計画を変更した場合は、支援計画書（写）を県社協に送付する。</p>

## 6. 契約・支援の変更

### （１）契約の変更

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日常的金銭管理に使用する口座の代理権付与が必要になった場合、代理権を付与されている口座の変更・追加があった場合は、「61. 福祉サービス変更契約書（代理権変更）」もしくは「62. 福祉サービス変更契約書（代理権解約）」を作成する</li> <li>・ 利用者の氏名が変更になった場合は、「63. 福祉サービス変更契約書（氏名変更）」を作成する。</li> <li>・ 同じ市町村内において、利用者が住まいの移転等を行った場合は、「64. 福祉サービス変更契約書（住所変更）」を作成する。</li> </ul>	<p>＜実施＞専門員</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 実施社協は、新たに、変更契約書（3通）・支援計画書（1通）・預かり書（1通）を作成し、県社協に送付する。</li> <li>・ 実施社協は、新たに、変更契約書（3通）・支援計画書（1通）・預かり書（1通）を作成し、県社協に送付する。</li> <li>・ 実施社協は、新たに、変更契約書（3通）・支援計画書（1通）・預かり書（1通）を作成し、県社協に送付する。</li> <li>・ 後任の実施社協は、新たに、契約書（3通）・支援計画書（1通）・預かり書（1通）を作成し、県社協に送付する。</li> </ul>

・利用者の住まいの移転等により、担当する実施社協が変更する場合、前任の実施社協は契約終了手続きをとり、後任の実施社協では新たに契約書を作成する。		・前任・後任の実施社協同士でケースの移管を行う。また、利用者が戸惑うことがないように、専門員と一緒に本人宅に訪問し、顔つなぎをする。
--	--	--

## (2) 金融機関への届出事項の変更

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・預金者本人の氏名、住所、届出印の変更は、各金融機関の「届出事項変更届」を使用し変更手続きをとる。</li> <li>・本人住所の変更等により、金融機関の取扱窓口の変更が必要になった場合、金融機関の移管届を使用し変更手続きをとる。</li> <li>・代理人（社協会長）、代理取引印鑑、専門員、生活支援員など社協に関する変更については、「25. 代行取扱変更届」「31. 代理取扱変更届」を使用し、変更手続きをとる（ゆうちょ銀行以外）。</li> </ul>	〈実施〉専門員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・既に提出している「代行」「代理」の取扱に関する書類は、移管先窓口引き継がれるので、再提出しなくてよい。</li> <li>・代理人（社協会長）が変更した場合は、代理取扱変更届に法人登記簿謄本（法人登記印も変更する場合は印鑑証明書も）の原本を添付して提出する。</li> <li>・この場合、福祉サービス利用援助契約書（写）や、身分証明書（写）の金融機関への再提出は必要ない。</li> <li>※ただし、専門員・生活支援員の身分証明書は、その内容に変更がある場合（社協の会長・会長印・住所等に変更がある場合）、随時再発行する必要がある。</li> <li>※ゆうちょ銀行へは社協会長名、専門員名、生活支援員名を届出していないので、変更があっても手続きを取る必要はない。</li> </ul>

## 7. 契約の終了に関すること

内 容	担当者	留意点
<p>・ 本事業の契約は、次の理由によって終了する。</p> <p>①本人の死亡</p> <p>②利用者からの申出</p> <p>③その他</p> <p>ア. 利用者の施設入所、長期入院</p> <p>イ. 管外への転居</p> <p>ウ. 判断能力の低下（支援計画の変更不能等）</p> <p>エ. 成年後見人等の選任</p> <p>オ. 社協からの解約</p> <p><b>&lt;事務手続き&gt;</b></p> <p>・ 利用者との契約が終了した場合は、金融機関に取扱停止届・委任解除届等を提出する。</p> <p>※ゆうちょ銀行の場合は、委任解除届の代わりに「成年後見人等に関する変更（廃止）届出書（指定様式）」を提出する。</p> <p>・ ①の場合、実施社協は「49. 契約終了確認申請書」、「53. 死亡後の取扱いについて」を県社協に提出し、県社協は契約終了確認書を実施社協に送付する。</p> <p>・ ②及び③一ア、イの場合、利用者本人から「48. 契約終了申出書」を実施社協に提出してもらう。その後、実施社協は「48. 契約終了申出書」（写）と「49. 契約終了確認申請書」を県社協に提出し、県社協は「契約終了確認書」と「50. 契約終了のお知らせ」を実施社協に送付する。</p> <p>・ ③一ウ、エの場合、実施社協は「1. 審査依頼書」、「3. ケース記録」を県社協</p>	<p>＜実施＞専門員</p>	<p>①の場合、速やかに金融機関に取扱停止届を提出し、口座を停止する。</p> <p>※ゆうちょ銀行へは、「代理取扱停止届」は提出不要。</p> <p>②の場合、利用者本人は自由に解約することができるが、解約を申し出た本人の意思に疑問を感じる場合や、解約後の本人の状況に不安を感じる場合等には、契約締結審査会の助言を求める。</p> <p>③一ア 長期入院、入所については、本事業の支援から病院、施設等での支援へと移行する。</p> <p>③一イ 管外への転居については、転居先の実施社協等へつなぐこととする。</p> <p>③一ウ 本人の判断能力の低下によ</p>

<p>に提出し、契約締結審査会で審査を行う。県社協は「審査結果の回答」を送付する。</p> <p>審査会にて事業の契約が継続不可能と審議された場合には、実施社協は次の支援へと移行したうえで「49. 契約終了確認申請書」を県社協まで送付し、県社協は「契約終了確認書」、「50. 契約終了のお知らせ」を実施社協に送付する。</p> <p>※成年後見人等選任において、成年後見人からの解約の申し出がある場合には、成年後見人等より「48. 契約終了申出書」を提出してもらい、②及び③一ア、イの場合と同様の手続きをとる。</p> <p>・③一オの場合、実施社協は「1. 審査依頼書」、「3. ケース記録」を県社協に提出し、契約締結審査会で審査を行う。県社協は「審査結果の回答」を送付する。審査会にて事業の契約が継続不可能と審議された場合には、県社協は「契約終了同意書」、「50. 契約終了のお知らせ」を実施に送付する。</p>		<p>り、本事業の継続が困難と判断され、解約することとなるが、基本的には成年後見制度など次なる支援へとつないだ後の解約となる。なお、本事業の継続が可能かどうかの判断が困難な場合には契約締結審査会に諮る。</p> <p>③一エ 成年後見人等へその支援を移行することを原則とする。しかし、ケースによっては本事業の支援を必要とする場合が考えられるため、本事業を継続する必要がある場合には、契約締結審査会に諮る。</p> <p>③一オ 契約締結審査会に諮る。</p> <p>・本人または受取人、相続人等への預かり書類等の返却は、担当者と専門員が連携して行う。</p> <p>・預かり書類等の返却で困難が生じる場合、県社協に相談する。</p>
--	--	--

## 8. 利用者死亡後の利用料等支払について

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・相続人等がおらず、利用者死亡後に本事業で支援してきた利用料等の支払いが残ることが予想される場合</li> </ul> <p>①利用者の利害関係人等から裁判所に對し、相続財産管理人選任の申立を行ってもらふ。(もしくは利用者生存中に実施社協と相続財産管理人選任についての特約を結び、対応する。)</p> <p>②利用者と福祉サービス利用援助契約に関する特約を結び、その範囲内で支払い等を行う。</p>	実施社協 (地元社協)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特約できる内容としては、福祉サービス利用援助契約において、利用者の生存中に行ってきた支払い関係のみとする。</li> <li>・利用者との間に委任特約がある場合でも、利用者の死後に金融機関にある財産を払い戻すことについては困難である。そこで、利用者の生存中に実施社協に前納してもらい、それを持って対応すること。</li> </ul> <p>※ただし、現金が残ることのないよう、前納していただく時期を考慮し、確定した金額のみを払い戻すこととする。</p> <p>※特約の取り扱いについては、事前に県社協まで相談し、その方法や様式等の指示を仰ぐこととする。</p>

## 9. 利用者死亡時の受取人等への預かり書類等の返還

内 容	担当者	留意点
<p>＜受取人の指定がある場合＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「18. 預かり書類等の返還に関する合意書」で受取人を指定していれば、その受取人に返還する。</li> </ul> <p>＜公正証書遺言がある場合＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が公正証書遺言を作成している場合、遺言執行者もしくは受遺者に対し返還する。</li> </ul>	＜実施＞専門員	<p>※受取人確認のため運転免許証等の公的機関が発行した身分証明書を提示していただき、写しを取る。「51. 書類等受取書」に署名・捺印いただき返還する。</p> <p>※受取人を指定している場合でも、相続人全員、遺言執行者、成年後見人等の法的権限を持つ者から返還を求められた場合、優先して返還する。</p> <p>※遺言執行者、受遺者確認のため運転免許証等公的機関が発行した身分証明書を提示していただき写しをと</p>



<p>協から「廃棄処分承諾書」を受けて県社協に対し預かり書類等の預け替えを行う（郵送不可）。</p> <p>④利用者が死亡した日から５年間は県社協にて保管し、５年後には現物を廃棄する。</p> <p>⑤廃棄した日から５年間はデータとして県社協にて保管し、利用者が死亡した日から１０年後には完全に廃棄する。</p>		
--	--	--

### Ⅲ 書類の保管と個人情報の管理

#### １. 書類のファイリングと保管方法

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約に至るまでの書類、契約関係書類等はひとまとめし、鍵のかかるキャビネット等に保管する。</li> <li>・福祉サービス利用援助実施表および領収証等証書、専門員の記録はセットで利用者別にファイルしておく。鍵のかかるキャビネット等で保管する。</li> </ul>	実施社協 (地元社協)	・契約書類等は、契約終了後５年間保存すること。

#### ２. 個人情報の管理

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・本事業に携わる職員は守秘義務を遵守する。担当でなくなった後も同様である。</li> <li>・利用者の情報を記載した資料やメモ等で不要になったものは、シュレッダーで処分する。</li> <li>・個人情報を記載した資料は、鍵のかかるキャビネット等で保管し、鍵の管理を徹底する。</li> </ul>	<実施>専門員 <地元>担当者 生活支援員	<生活支援員への情報提供> <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援活動に必要な範囲で情報提供する。個人情報が記載された資料（書類・データ等）は生活支援員に提供することは避け、必要に応じて社協に保管している資料を閲覧してもらう。</li> <li>・知り得た個人情報を他人に漏らさないよう徹底させる。</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報をパソコンのハードディスク等でデータ管理する場合は、パスワードを設定する等、不特定多数の人が閲覧できないよう設定する。</li> <li>・事例検討等で事例を提供する場合は、安全性に配慮し、参加者にも取り扱いに対して注意を促す。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援に必要な情報をもやみに利用者から聞き出すことがないように注意を促す。</li> <li>・郵便物や書類等の整理は、本人了承の上、必要な書類についてのみ整理することを徹底する。</li> </ul>
---	--	--

#### Ⅳ 報告業務

##### 1. 業務報告に関すること

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施社協は県社協に対して、実施状況等を報告する。</li> <li>①「45. 実施状況」（毎月）</li> <li>②「46. 活動報告」</li> <li>③「47. 生活支援員手当（生保世帯分）」</li> <li>・不測の事態が生じた場合、速やかに県社協に報告する。緊急時の連絡体制を実施社協内に確立する。</li> <li>・苦情を受け付けた場合は、「40. 苦情受付票」に記録する。</li> </ul>	＜実施＞専門員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・①については毎月提出、②については毎月もしくは9月頃、4月頃に提出、③については毎月もしくは9月、2月、4月に提出する。</li> <li>・事故や苦情が発生した場合は、速やかに上司に報告し、あわせて県社協に報告する。</li> </ul>

##### 2. 事業委託に関すること

###### （1）委託契約の締結

内 容	担当者	留意点
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事前に事業委託内容について双方の確認をするため、県社協は実施社協に対し、「協議書」「事業計画」「専門員調書」の提出を求める。</li> <li>・年度ごとに、県社協と実施社協との間</li> </ul>	＜実施＞専門員	

に委託契約を締結する。 ・委託契約書を2通作成し、それぞれが 保管する。		
--	--	--

## (2) 事業報告

内 容	担当者	留意点
・実施社協は、年度事業が終了したら速 やかに県社協に事業報告をする。 ①「支出済額内訳書」 ②事業報告書（本事業部分のみで可） ③決算書（本事業部分のみで可）	実施社協	・②、③は、社協の理事会・評議員会で 承認され後、県社協に提出する。

## (3) 委託費・生活保護世帯分利用料の支払

内 容	担当者	留意点
・委託費は、利用者等の実績により配分 することとする。 ・生活保護世帯分利用料は、実施社協か らの報告をもとに9月、3月（予定） に確定し、支払う。	実施社協	・県社協から実施社協へ委託費額を通 知する。 ・支払い手続きについては、その都度、 県社協より通知する。

## 2 契約締結判定ガイドラインの解説

### 1 契約締結判定ガイドラインを使用する場面

- ① 初回の契約締結に際して、本人の契約締結能力を確かめるとき
- ② 支援計画を変更する際に、本人の契約締結能力を確かめるとき
- ③ 解約のとき

日常生活自立支援事業（地域福祉権利擁護事業）のために開発された、「契約締結判定ガイドライン」は、初期相談以降、契約締結までの一連の流れの中で使用します。

さらに、初回の契約締結から3か月後およびそれ以降は、契約締結判定ガイドラインの「契約内容の理解」以降を中心に用いながら、契約書の一部である支援計画が利用者の状況にあっているかどうかを確認することとなります。

この契約締結判定ガイドラインは、利用希望者の契約締結能力を判定できるように作成されています。この契約締結判定ガイドラインで判断できない場合は、利用希望者の了解を得た後に、県社協の契約締結審査会に諮ることになります。

この場合は、実施社会福祉協議会が、契約締結判定ガイドラインで面接した記録を、県社協が設置する契約締結審査会に提出し、審査を依頼することとなります。

契約締結審査会での審査の結果は、援助の上で留意すべきこと等の助言とともに実施社会福祉協議会に連絡されますから、専門員はそれをよく理解してその後の対応を行うことが必要です。

契約締結判定ガイドラインの使い方については、「日常生活自立支援事業実施要領」の別添「契約締結判定ガイドライン」をご参照ください。

### 3 福祉サービス利用援助契約書の解説

#### 1 契約書と関係書類の種類と構成

(1) 岡山県では三当事者間で契約締結します。

- 利用者
- 実施社会福祉協議会
- 県社会福祉協議会      の三当事者間の契約

成年後見人等との契約については、「福祉サービス利用援助契約（成年後見人等との契約の場合）」をご参照ください。

(2) 利用者との契約の際、次の書面を利用者に交付します。

- 【1】契約書（支援計画、預かり書含む）
- 【2】契約のしおり

(3) 契約書は、次の書面で構成されます。

- 【1－1】「福祉サービス利用援助契約書」と題する契約書の本体
- 【1－2】「支援計画」と題する援助の内容を具体化した書面
- 【1－3】「預かり書」と題する書面。（ただし、何も預からない場合は作成する必要はありません。）

## 2 契約書の使い方

(1) 契約書を使用する場合でも、個々の利用者との関係で、次の点について個別に定める必要があります。

- ①援助の内容（援助の対象となる手続き、代理権の範囲）
- ②契約の期間など
- ③支援計画の内容
- ④預かり書の内容

(2) (1) ①と(1) ②の点について、個別に定める場合の記載例はこの解説にあります。

また、(1) ③と(1) ④の記載例もこの解説にあります。これらの記載例を参考に

して、個々の利用者ごとに契約書の内容を個別に定めることができます。

(3) 支援計画も含め援助の内容を個別に定める場合、次の点に注意してください。

- 福祉の領域では、援助者の仕事を個々人の生活全般に対する援助とした上で、実際には、援助体制の限界からできる範囲での援助でやむをえないとされることがあります。
- しかし、契約による援助の場合は、契約内容を個々人の生活全般に対する援助とした以上は、その通りの援助をしなければ契約をまもらなかった事になります。
- したがって、契約によって援助するときは、実際の援助体制をふまえて、実行できる範囲内で援助を約束するとともに、約束した以上は実行することが求められるのです。
- 契約書で、援助の対象と方法を分け、援助の対象を「手続き」で画した上で、さらに援助の方法も「①相談・助言・情報提供、②連絡調整、③代行、④代理」の4つに限定したのは、援助の内容をできるだけ明確にし、実行不能な約束を防ぐためです。
- その結果、個々人の生活全般に対する援助という観点からみれば、この契約による援助の内容は限定されたものになっていますが、反面で限定された内容であるからこそ、約束した以上は実行できるという利点があります。
- 以上の趣旨をふまえ、援助の内容を個別に定める場合は、できるだけ援助の内容を特定することが必要です。

## 3 福祉サービス利用援助契約書とその解説

### 1 契約書の内容の構成

契約書では、

- ①どのような目的で（第1条第1項）
- ②誰が、誰のために（第1条第1項）
- ③なにを（第2条、第9条）
- ④どのような方法により（第3条から第7条）
- ⑤どのような利用料で（第10条）
- ⑥いつまで（第12条、第13条）
- ⑦誰の監督を受けながら（第1条第2項、第8条、第14条、第17条）

支援するかを定めています。

以上のほかに、報告義務（第11条）、損害賠償（第15条）と守秘義務（第16条）を定めています。

### 2 契約書の表現

利用者が、契約内容を理解する上でハンディをもっていることを考えて、権利義務関係が不明確にならず、かつ、契約書としての普通の体裁をそこなわない範囲で、契約書の表現をできるだけわかりやすく、簡潔なものにしています。

表現が抽象的でわかりにくいと思われる点や、特に重要な点は、契約書の理解をおぎなうために、別に「契約のしおり」を作成しています。

### 3 条項の表示

条数は、第1条、第2条、……

項数は、①、②……

号数は、（１）、（２）……で示してあります。

### 4 条文の見出し

条文の内容を把握しやすいように見出しを付してあります。

## 5 契約書の標題

「福祉サービス利用援助契約」

本事業の事業名は「日常生活自立支援事業（地域福祉権利擁護事業）」ですが、事業の直接の目的は、福祉サービスの利用援助ですから、契約書名を「福祉サービス利用援助契約」としてあります。

福祉サービスの利用援助によって、利用者の権利を擁護し、日常生活を自立しておくれるよう支援するという考え方に立っています。

## 6 契約書の前文

（利用者）と（実施社協）、岡山県社会福祉協議会は、次のとおり契約します。

契約当事者および契約の意思を表示しています。

契約当事者の表示は、前文および本文を通じて、「甲」「乙」などの略号を用いずに、固有名詞を用いるほうが利用者に理解しやすいと考えられます。

## 7 各条項の解説

### 【契約の目的】

#### 第1条

①（実施社協）は、（利用者）に対して、福祉サービスの利用を援助します。そして、（利用者）が、できるだけ自立して地域で生活がおくれるように援助します。

②岡山県社会福祉協議会は、（実施社協）による援助が適切におこなわれるように監督します。

#### （1）契約の目的

第1項において、どのような目的で、誰が、誰に対して、福祉サービスの利用を援助するかを定めています。

#### （2）監督

第2項で、岡山県社会福祉協議会の役割（監督）を示しています。岡山県社会福祉協議会

による具体的な監督権限と義務は、以下のとおりです。

- ① 第 8 条の審査
- ② 第 12 条の同意
- ③ 第 14 条の監督
- ④ 第 17 条の苦情受付・対応

## 【援助の対象】

### 第 2 条

（実施社協）は（利用者）についての次の手続きを援助します。

- （１）福祉サービス（この契約では、福祉用具を貸すこともふくみます）を利用し、または利用をやめるために必要な手続き
- （２）福祉サービスの利用料を支払う手続き
- （３）福祉サービスについての苦情解決制度を利用する手続き
- （４）日常生活に必要な事務に関する手続き
- （５）年金及び福祉手当の受領に必要な手続き
- （６）医療費を支払う手続き
- （７）税金や社会保険料、公共料金を支払う手続き
- （８）日用品等の代金を支払う手続き
- （９）以上の支払にともなう預金の払い戻し、預金の解約、預金の預け入れの手続き
- （１０）施設や病院が行っている金銭管理に対する見守り

### （１）援助の対象

- Ⅰ 本条は、何を援助するか（援助の対象）を定めています。そして、本条列举の「手続き」を援助すると定めています。

自立した地域生活には、さまざまな援助が必要ですが、この契約にもとづく援助の対象は、本条に列举する「手続き」に限られます。

援助の対象を「手続き」としたのは、日常生活上のあらゆる困りごとを援助の対象とすることは、本事業の目的からも実施主体の能力からも不適當であり、實際上、不可能だからです。

- Ⅱ 契約書に列举した手続きは、契約にもりこむ標準的な手続きです。個々の利用者ごとに、一部削除することは可能です。

ただし、第 1 号の「福祉サービスを利用するために必要な手続き」は、援助の対象として、かならず契約にもりこむ必要があります。この手続きを援助することが、この契約の目的だからです。

- Ⅲ 契約書に列挙した手続き以外の手続きを追加できるかは、個々の実施主体の判断によりますが、本事業の内容としては、この契約の目的である福祉サービスの利用援助と関連性のない手続きを援助の対象に含めることはできません。

## (2) 「手続き」の意味

- Ⅰ 現在は福祉サービスを利用していなくても、近い将来、福祉サービスの利用が予想される場合に、その将来の手続きのためにあらかじめ本契約を締結しておくことは可能です。
- Ⅱ すでに福祉サービスを利用中であり、新たな手続きの援助は必要ないが、利用中のサービスが適切に実施されているか否かを確認するために、定期的に自宅等を訪問することも、福祉サービスの利用手続きの援助に含まれます。

## (3) 第1号の内容

- Ⅰ 本号および次号の「福祉サービス」の意味は広く、

- ①社会福祉法第2条が定めるサービス
- ②介護保険法にもとづき給付対象になるサービス
- ③障害者自立支援法にもとづき給付対象となるサービス
- ④市区町村や都道府県が行っている給食、移送等の福祉サービス
- ⑤ボランティアによる福祉サービスのほか
- ⑥公費負担がない民間の福祉サービス

も含まれます。

- Ⅱ 福祉サービスには、福祉用具の貸与も含まれます（介護保険法で、居宅サービスに福祉用具の貸与が含まれるのと同じです）。しかし、福祉用具の購入は含まれません。

- Ⅲ しかし、援助の対象に含まれることと、その手続きについてどのような方法で援助するかは別です。

援助の方法については、第3条が4つの方法を定めていますが、そのうち代理による援助については、代理権の対象となる「福祉サービス」の範囲を限定しています。

次の2つは、代理権の対象にはなりません（第6条の解説も参照してください）ので、注意してください。

- 上記⑥の「公費負担がない民間の福祉サービス」
- 施設への入所手続き

したがって、有料老人ホームの入居手続きを例にとれば、この手続きも援助の対象に含まれますが、援助の方法は、第3条が定める「相談・助言・情報提供」「連絡調整」「代行」までであり、「代理」による援助はできません。

- Ⅳ 利用者の具体的な状況に応じて、「福祉サービス」を特定することは可能です。次のような記載例が考えられます。

＜記載例＞

- (1) 下記の福祉サービスを利用し、または利用をやめるために必要な手続き  
記
1. 介護保険が適用されるサービス
  2. 介護保険が適用されないホームヘルプサービス
  3. ○○による給食および移送サービス

さらに、「福祉サービス」を具体的に列挙する場合には、契約書本体に次のように記載した上で、「福祉サービス表」などと題した書面に列挙することも可能です。この場合、「表」は契約書本体に添付します。

＜記載例＞

- (1) 別紙の「福祉サービス表」に書いてある福祉サービスを利用し、または利用をやめるために必要な手続き

- Ⅴ 福祉サービスの利用の「手続き」には、

- ①介護保険法にもとづく要介護認定の申請手続き（同法第27条第1項）や更新手続き（同法第28条第2項）、審査請求（同法第183条第1項）、措置申請などの行政機関に対する手続き
- ②事業者との間の介護サービス利用契約の締結
- ③契約や措置にもとづく福祉サービスの実施の請求
- ④契約内容の変更手続き

も含まれます。

福祉サービスの利用をやめる「手続き」には、上記申請の取下げや介護サービス利用契約の解約、解除が含まれます。

#### （４）実施社会福祉協議会の福祉サービス

地域によっては、実施社会福祉協議会がこの契約にもとづいてホームヘルプサービスを行うということが予想されます。

実施社会福祉協議会が、利用者の代理人として、自己の提供するホームヘルプサービスを利用する契約を締結することは、自己取引にあたります（民法 108 条本文）が、相談や助言により自己の提供するホームヘルプサービスの利用をすすめること自体は、形の上では自己取引にはなりません。

しかし、相談や助言だけであっても、實際上利益相反の危険はあります。

したがって、やむをえず、実施社会福祉協議会自身が提供する福祉サービスの利用を援助する可能性があるときは、たとえ、相談や助言にとどまる場合であっても、次のことが必要となります。

- ①第 2 条に第 2 項を設けるなどして、「福祉サービス」には、実施社会福祉協議会自身が提供する福祉サービスが含まれることを明記するとともに、
- ②「契約のしおり」でもその説明をし、さらに、
- ③実施社会福祉協議会内において、本事業の担当者（部所）と福祉サービス提供者（部所）を分離し、
- ④実施社会福祉協議会自身が提供する福祉サービスを利用することになったことを都道府県・指定都市社会福祉協議会に報告する旨を第 14 条に明記することが適当です。

そして、都道府県・指定都市社会福祉協議会は、この点に留意して監督を行うことが必要です。

#### （５）第 2 号の内容

介護保険法にもとづく利用者の一割負担の支払のほか、介護保険の適用のない全額自己負担の介護サービスの利用料の支払も含まれます。

#### （６）第 3 号の内容

本号の「苦情解決制度」には

- ①介護保険法にもとづく国民健康保険団体連合会による調査・指導・助言制度（同法 176 条第 2 号）
- ②都道府県段階の運営適正化委員会
- ③市区町村における苦情相談受付窓口
- ④事業者段階の苦情解決制度
- ⑤消費者生活センター

などが含まれます。しかし、裁判手続きは含みません。

また、苦情解決制度の利用手続きについて代理権の授与を受けることも適当ではありません（第6条の解説を参照）。

#### （7）第4号の内容

本号の「日常生活に必要な事務」には

- ①公的な書類の届出等に関する手続き、お手伝い
- ②商品購入に関する簡易な苦情処理制度（クーリングオフ等）の利用手続き

などが含まれます。

しかし、これらの事務を援助するについては、さまざまな知識が必要な場合も考えられ、実施体制や援助能力の有無をふまえる必要があります。また、これらの中には、本人の福祉に重大な影響を与える可能性や、本人の自己決定権に委ねるべきものもあります。

したがって、これらの事務を援助するに当たっては、相談と助言あるいは情報提供による援助を原則とします。

#### （8）第5号の内容

- I 「年金」には、公的年金のほか、私的年金も含まれます。  
「受領に必要な手続き」には、

- ①年金の裁定請求
- ②現況届の提出
- ③年金の振込入金の確認
- ④年金の受領

などが含まれます。

- II しかし、「①年金の裁定請求」の手続きは、できるだけ本契約の締結前にすませておくことが適当です。そして、すでに裁定を受けている場合は、障害が重くなった場合に年金額改訂のための請求手続きについて援助が必要な場合にのみ、本手続きを援助の対象に含めることになります。

- III また、「②現況届の提出」についてのみ援助が必要な場合は、次のように援助する手続きを表現することができます。

「年金の受領のために現況届を提出する手続き」

Ⅳ 「③年金の振込み入金の確認」も、實際上、各種の「支払手続き」を行う前提として、入金を確認することになる場合は、特に援助の対象とする必要がないこともあります。

Ⅴ 「④年金の受領」は、ゆうちょ銀行において支払い通知書と年金証書により年金の支払を受ける場合以外は、第7号の「預貯金の払戻」によってまかなえるので、特に援助の対象とする必要がないこともあります。

Ⅵ したがって、特に本号を設ける必要性が乏しい場合は、本号を削除することも可能です。

#### (9) 第6号の内容

医療費には入院医療費も含まれます。ただし、第12条(解約)を参照してください。

#### (10) 第7号の内容

「税金の支払手続き」とは、例えば、所得税や住民税、固定資産税などの納付手続きであり、所得税等の申告手続きは含みません。

税金や社会保険料、公共料金の納付については、できるだけこの契約の締結前に金融機関の自動振替手続きをとることを利用者にすすめ、自動振替によって納付することが適当なこともあります。

そして、税金や社会保険料、公共料金のすべてについて自動振替手続きをとっている場合は、この契約書から本号を削除することが可能です。

#### (11) 第8号の内容

「日用品などの代金の支払手続き」には、日用品などの購入そのものは含みません。支払いだけです。

「日用品など」には、日常の生活用品のほか、家賃等も含まれます。

「支払手続き」は、ホームヘルパーなどに購入代金を渡して支払ってもらう場合のほか、日用品などの代金を購入先に直接支払う場合も含まれます。

また、現金による支払だけでなく、振込や自動振替の手続きをとることも「支払手続き」に含まれます。

#### (12) 第9号の内容

Ⅰ 「預貯金」には、銀行等の普通預金、定期預金、その他の預金と、ゆうちょ銀行の通常貯金、定額貯金、その他の貯金が含まれます。

「払戻」は、これらの貯金の支払を受けることです。

「解約」には、普通預金等の解約も含まれますが、これらの預貯金は、解約をしなくても払戻を受けることが可能ですから、実際にあまりないと考えられます。典型例は、定期預金の中途解約です。

「預入れ」には、既存の普通預金口座への入金のほか、新規に普通預金や定期預金の預入れをする場合も含まれます。

- Ⅱ 「預貯金」を、第6条（代理権）のように特定することも可能です。第2条では、特定せず、第6条では特定する場合は、「援助の対象」は利用者のすべての預貯金に関する手続きですが、「代理権の対象」は、そのうちの一部の預貯金に関する手続きに限定されることになります。代理権の対象にならない預貯金に関する手続きについては、「相談と助言、情報提供」「連絡調整」「代行」による援助だけを行うことになります。

### (13) 第10号の内容

「施設や病院が行っている金銭管理」については、二通りの場合が考えられます。第一に本契約が施設入所や入院によって終了しないものの、施設や病院が金銭管理を引き継ぐ場合があります。第二に施設や病院が金銭管理を行っている場合で、その施設入所者や入院患者と本契約を新たに契約する場合があります。

いずれの場合でも、実施社協は、直接に日常的な金銭管理を行いませんが、定期的に施設や病院を訪問し、施設や病院が行う金銭管理が適正に本人の希望に沿って行われることを見守る方法で本人を援助するということです。

## 【援助の方法】

### 第3条

- ①（実施社協）は、次の方法で、第2条の（1）から（10）までの手続きを援助します。
  - （1）相談と助言、情報提供
  - （2）市区町村などとの連絡調整
  - （3）手続きの代行
  - （4）第6条で定める代理権の範囲内での代理
- ②（実施社協）は、できるだけ（利用者）みずからが、福祉サービスの利用手続きなどの手続きをおこなえるように援助します。
- ③（実施社協）は、援助をおこなうにあたっては、あらかじめ（利用者）の意思をたしかめます。
- ④（利用者）の意思をたしかめることができない場合は、（利用者）の生活にふさわしい方法で援助します。ただし、この場合には、第12条でさだめるように、（実施社協）が、この契約を解約することがあります。

### (1) 援助の方法（第3条第1項）

第3条第1項は、第2条の手続きを「どのように」援助するかを定めています。  
そして、その援助方法として、

- ①相談と助言、情報提供
- ②連絡調整
- ③代 行
- ④代 理

の4つをあげています。

### (2) 相談と助言、情報提供（第3条第1項第1号）

- I 「相談と助言、情報提供」は、本契約にもとづく基本的な援助方法です。第2条の手続きに関する情報を、利用者にわかりやすく提供して、利用者の意思決定を助けます。
- II 「相談と助言、情報提供」の場所は、必ずしも、社会福祉協議会や利用者の居宅にはかぎりません。市役所等の行政機関、介護サービス事業者、金融機関の窓口などに利用者とともに出向いて、その場で相談と助言を行うことも含まれます。
- III 「相談と助言、情報提供」は、生活支援員が利用者とだけで行う場合だけでなく、たとえば、介護保険法の介護支援専門員と利用者との話し合いの場に、生活支援員が同席して行うことも含まれます。

### (3) 連絡調整（第3条第1項第2号）

- I 利用者に必要な介護サービスに関する情報を市区町村や介護保険法の介護支援専門員から入手して利用者に伝え、逆に利用者の意向や状況をこれらの者に伝えて、両者の意思の疎通や情報の交換をはかり、利用者が円滑に介護サービスを利用できるようにすることです。
- II 連絡調整の相手方に特に制限はありません。

### (4) 代行（第3条第1項第3号）

「代行」は、利用者の意思決定にしたがって、書類の授受等の事実行為を利用者に代わって行うことを意味しています。

- ①介護保険法の要介護認定の申請書を市区町村に届けること
- ②現金と預金通帳を持参して、金融機関の現金自動預け払い機（ATM）に入金したり、利用者が作成した利用者名義の払戻請求書と通帳を金融機関に持参して払戻を受けたり、利用者が作成した利用者名義の振込依頼書で振込んだりすること
- ③介護サービス事業者や医療機関に現金を持参して、利用料や医療費を支払ったりすること

#### （５）代理（第３条第１項第４号）

「代理」は、代理人であることを表示して、契約などの法律行為を行うことです。

- ①介護サービス利用契約書に〇〇代理人△△社会福祉協議会会長◎◎と記し、代表印を捺印して契約を結ぶこと
- ②金融機関の払戻請求書に〇〇代理人△△社会福祉協議会会長◎◎と記し、代表印を捺印して払戻の請求をすること
- ③金融機関に対する振込依頼書に〇〇代理人△△社会福祉協議会会長◎◎と記して振込の依頼をすること

#### （６）援助の指針（第３条第２項）

第３条第２項は、援助の指針を定めた規定です。

「相談と助言、情報提供」や「連絡調整」によって、利用者みずからが手続きを行えるのであれば、まず「相談と助言、情報提供」や「連絡調整」を行うこととなります。

それが困難な場合に、「代行」、さらには「代理」によって援助することとなります。

#### （７）事前の意思確認（第３条第３項）

利用者の意思にそった援助を行うために、事前の意思確認を実施社会福祉協議会に義務づけています。

I 第４条の「支援計画」で、援助の内容が具体的に特定されている場合には、原則としてその「支援計画」によって、事前の意思確認はなされていることとなります。

たとえば、「支援計画」で、「毎月第三水曜日に、下記預金口座から金５万円の払戻を受けて、利用者に届けます。」と記載されている場合に、この計画通りに払戻を受けるときは、あらためて利用者の意思を確認する必要はありません。ただし、この場合でも、電話等で事前に、利用者の記憶または注意を喚起しておいたほうが適切な場合があります。

- Ⅱ 「支援計画」で、援助の内容が具体的に特定されていない場合や、「支援計画」とは異なる援助を臨時に行う必要がある場合には、事前に意思確認を行う必要があります。

たとえば、「支援計画」で、「毎月1回、下記預金口座から必要な金額の払戻を受けて、利用者に届けます。」と記載されている場合は、払戻の時期と金額について、事前に利用者の意思を確認する必要があります。また、「支援計画」の記載とは異なる時期または金額の払戻を行う場合も同じです。

## (8) 意思確認ができない場合（第3条第4項）

- Ⅰ 第4項本文は、第3項の意思確認ができない場合の援助の指針を定めています。
- Ⅱ 第4項本文は、利用者が意思能力を喪失しても、本契約が当然持続することを前提にしています。
- Ⅲ 「支援計画」で、援助の内容が具体的に特定されている場合は、「支援計画」作成後、利用者の意思確認ができなくなっても、その「支援計画」通りに援助を行うことになります。
- この場合、あらたに「支援計画」をつくりなおさなければならないことがあります。が、「支援計画」の変更は、利用者との合意によります（第7条第3項）から、あらたな「支援計画」についての利用者の意思が確認できない以上、新規の作成はできません。したがって、従来の「支援計画」を継続せざるをえませんが、それでは利用者の生活にふさわしくない場合は、本契約を解除して、成年後見制度などに引き継ぐことが必要になります（第4項ただし書き、第12条第2項第2号）。
- Ⅳ 「支援計画」で、援助の内容を具体的に特定していない場合は、「支援計画」作成後、利用者の意思確認ができなくなったときは、「支援計画」の範囲内で、利用者の生活にふさわしい方法で援助することになります。しかし、従来の「支援計画」の範囲内の援助では、利用者の生活にふさわしくない場合は、やはり本契約を解除して、成年後見制度などに引き継ぐことが必要になります。

## 【援助の計画】

### 第4条

（利用者）と（実施社協）は、援助の方法をくわしくさだめた「支援計画」をつくります。

## (1) 支援計画の意味

- Ⅰ 支援計画は、第3条の援助の方法をくわしく定めた書面です。援助の対象となる手

続きは、第2条で定めています。その手続きをどのように援助するかは、第3条が定めています。第3条では、援助の方法が4つあることや援助の指針などが抽象的に定められているだけで、たとえば、援助の対象となる預貯金の出し入れについて、その時期や金額、回数は定められていません。支援計画では、こうした具体的な援助の方法を定めることになります。

Ⅱ 契約書本体とは別に、支援計画を作成するのは、具体的な援助の方法が利用者の心身の状況や生活状態に応じて比較的变化しやすいことから、基本的な事項であり変化が予想されない事項は契約書本体に定め、具体的な援助の方法は支援計画に定めることによって、支援計画の変更だけで、具体的な状況に柔軟に対応できるようにするためです。

Ⅲ 支援計画の内容は、契約書本体で定められた範囲を超えることはできません。たとえば、第2条で定められていない手続きを支援計画にもりこむことはできません。また、第6条で定められていない代理権を支援計画で与えることはできません。

Ⅳ 福祉サービス利用援助契約の終了とともに、支援計画も終了します。しかし、逆に、特定の支援計画の終了は、福祉サービス利用援助契約の終了を意味しません。

## (2) 支援計画の作成

支援計画は、利用者と実施社会福祉協議会との合意により作成します。

### 【援助の担当者】

#### 第5条

- ①（実施社協）は、「支援計画」にさだめられた専門員と生活支援員に援助をおこなわせます。
- ②生活支援員は、専門員の指示を受けながら援助をおこないます。

## (1) 援助の担当者

実際に援助にあたる者を明らかにしています。

専門員および生活支援員は、この契約にもとづいて実施社会福祉協議会が利用者に対してその義務を履行する上で、その補助をする者（履行補助者）であり、この契約の当事者ではありません。

しかし、専門員の指示を受けながら、生活支援員が援助を行う点にこの事業の特徴があることから、契約書上、そのことを明らかにしています。

## (2) 氏名の記載

専門員および生活支援員は、変更がありうることから、その氏名を契約書には記載せず、「支援計画」に記すことにしています。

### 【代理権】

#### 第6条

①（利用者）は、（実施社協）に対して、次の手続きについて代理権を与えます。

（1）次の福祉サービスを利用し、または利用をやめるために必要な手続き

1. 介護保険が適用される福祉サービス。ただし、特別養護老人ホームなどの施設に入所するための手続きはのぞきます。
2. 〇〇市による福祉サービス、または〇〇市の委託による福祉サービス
3. ボランティアによる福祉サービス

（2）福祉サービスの利用料や医療費、税金、社会保険料、公共料金、日曜用品等の代金の支払手続き

（3）次の預金についての払い戻し、解約、預け入れ手続き

記

金融機関・支店名	〇〇銀行〇〇支店
預金の種類	普通預金
口座番号	1 2 3 2 4 5 6
口座名義（ふりがな）	□□□□（△△△△）

②（実施社協）と（利用者）は、第1項（3）の預金の払い戻し、解約、預け入れ手続きの代理権について、〇〇銀行〇〇支店に対して代理人届を出します。

## (1) 代理権の授与

I 第6条第1項は、代理権の授与および範囲を定めています。代理権の授与は、本契約の必須の要件ではありません。したがって、代理権を授与しない場合は、本条を設ける必要はありません。

II また、代理権を授与する場合にも、たとえば、「預金の払戻、解約、預入れ手続き」についてだけ代理権を授与することが可能です。

## (2) 「福祉サービス」の意味（第6条第1項第1号）

I 本条の「福祉サービス」の範囲は、第2条第1号および第2号の「福祉サービス」

により限定しています（第2条の解説参照）。

代理権を授与できる福祉サービスは、

- ①社会福祉法第2条が定めるサービス
- ②介護保険法にもとづくサービス
- ③障害者自立支援法にもとづくサービス
- ④市区町村や都道府県が行っている給食、移送等の福祉サービス
- ⑤ボランティアによる福祉サービス

です。

ボランティア以外の「公費負担のない民間の福祉サービス」は除きます。また、施設の入所手続きも除きます。

- Ⅱ ボランティア以外の「公費負担のない民間の福祉サービス」を代理権の対象から除外しているのは、これを代理権の対象に含めると、全額自己負担の利用料を支払うために、預金等の金銭管理に関する代理権の範囲も拡張せざるをえなくなり、日常的な金銭管理の援助を趣旨とする本事業の範囲を超える可能性があるからです。

しかも、「相談と援助、情報提供」「連絡調整」または「代行」による援助では福祉サービスの利用が困難で、「代理」によって福祉サービスの利用を援助する必要がある場合とは、利用者の判断能力が相当程度低下している段階と考えられます。このような段階で、日常的な金銭管理の範囲を超えた代理権を行使することは、本事業の体制上、なお検討が必要であることから、ボランティア以外の「公費負担のない民間の福祉サービス」を代理権の対象から除外しているのです。

- Ⅲ 施設の入所手続きを代理権の対象から除外したのは、利用者の意思に反した入所がなされることがないかをなお検討する必要があるためです。

利用者を代理して特別養護老人ホームの入所契約を締結することと、実際に、利用者を特別養護老人ホームに入所させることとは別のことです。特別養護老人ホームの入所契約について代理権が授与されても、入所契約を締結することができるだけで、強制的に利用者を特別養護老人ホームに入所させることができないのは当然のことです。したがって、特別養護老人ホームの入所契約について代理権を授与することが、ただちに強制的な入所につながるわけではありません。しかし、入所契約について代理権が授与され、利用者を代理して入所契約が締結されれば、実際上は、入所それ自体についても強制的な状況が生じる可能性がないかについて、なお検討が必要なことから、当面、施設の入所手続きを代理権の対象から除外したのです。

- Ⅳ 「〇〇市による福祉サービス」、「〇〇市の委託による福祉サービス」、「ボランティアによる福祉サービス」については、各地域における当該サービスを掲記して特定す

ることが可能です。

- V 知的障害または精神障害をもった利用者で、②の介護保険法が適用されるサービスの利用が見込まれない場合には、同サービスについては代理権を授与しません。
- VI 苦情解決制度の利用手続きについて、代理権を授与することは適当ではありません（第2条の解説を参照）。苦情解決制度の利用手続きに代理権が必要な場合は、本契約で代理権を授与するのではなく、弁護士等に引き継ぐことが適当です。

### （3）実施社会福祉協議会の福祉サービス

実施社会福祉協議会が、利用者の代理人として、自己の提供するホームヘルプサービスを利用する契約を締結することは、自己取引にあたります（民法 108 条本文）。したがって、このような契約は避けなければなりません。もし、実施社会福祉協議会の福祉サービスを利用せざるをえないのであれば、第2条の解説（4）で説明した配慮が必要です。

### （4）支払手続きの代理権（第6条第1項第2号）

代理人として支払う必要がある場合も考えられることから、支払手続きについても代理権を授与しています。

### （5）預金の払戻・解約・預入れ（第6条第1項第3号）

- I 代理権を授与する預貯金は、基本的に、年金や福祉手当、利息、扶養料等の生活資金が振り込まれる普通預金または通常貯金に限ることが適当です。
- II しかし、普通預金または通常貯金だけでは、福祉サービスの利用料や医療費等をまかなえない可能性がある場合には、定期預金などの貯蓄性の預金を普通預金または通常貯金に切り替えることが必要です。ただし、あまり高額な定期預金について、利用者を代理して解約等をする必要がある場合は、初期相談の段階で、その利用者にとって、この契約による援助がふさわしいかを検討することが必要です。任意後見契約の利用を勧めることが必要な場合もあります。

### （6）代理人届の提出（第6条第2項）

代理権が授与される預金取引について、取引金融機関に代理人届を提出します。

そして、本契約書上の代理権の範囲と代理人届に記載する代理権の範囲を一致させることが必要です。

## 【支援計画の変更】

### 第7条

- ①（実施社協）は、定期および必要なつど、「支援計画」が（利用者）の生活にふさわしい内容かどうかをたしかめなければなりません。
- ②（利用者）は、いつでも、（実施社協）に対して、「支援計画」を変えることを求めることができます。
- ③「支援計画」は、（利用者）と（実施社協）の合意により変えます。

#### （１）「定期」の意味（第１項）

- Ⅰ 「定期」の具体的な時期は、利用者の具体的な状況に応じて決めます。また、初回の契約締結後は、３ヶ月を経過したときに、支援計画が利用者の生活にふさわしいかどうかをたしかめることが適当です。

具体的な時期は、たとえば、次のように定めることができます。また、具体的な状況に柔軟に対応できるように、契約書本体には記載せず、「支援計画」に「契約の内容をたしかめる時期」として具体的な時期を定めることができます。

- ①（実施社協）は、３か月ごとに、「支援計画」が（利用者）の生活にふさわしい内容かどうかをたしかめます。

- Ⅱ 定期に契約内容をたしかめ、従前の契約を継続することがふさわしいと判断した場合は、従前の「支援計画」をそのまま続けます。変更が必要と判断した場合は、

- ①利用者との協議
  - ②審査（第8条）
  - ③利用者との合意（本条第3項）

により、あらたな「支援計画」を作成します。

- Ⅲ 実施社会福祉協議会は、定期に契約内容をたしかめるだけでなく、契約内容が利用者の意思や生活状態にかなっていないと判断した場合には、随時、利用者に対して、「支援計画」の変更をうながす必要があります。

#### （２）「支援計画」の変更の申し出（第２項）

利用者の負担を考慮して、契約書上、変更の申し出は無方式としています。

#### （３）合意による変更（第３項）

「支援計画」は、利用者からの変更の申し出があった場合でも、実施社会福祉協議

会と利用者とが合意しなければ変更の効力は生じません。

## 【審 査】

### 第8条

①「支援計画」を変える前に、（実施社協）は、岡山県社会福祉協議会に対して、次の点の審査を求めます。

（１）新たな「支援計画」の適切さ

（２）新たな「支援計画」についての（利用者）の理解のたしかさ

②（利用者）の理解のたしかさについて審査を求めるときは、あらかじめ、（利用者）の同意をえます。

#### （１）審査（第１項）

審査を求めることは、実施社会福祉協議会の義務です。

#### （２）意思確認（第１項第２号）

「（利用者）の理解のたしかさ」の審査とは、利用者の契約締結能力の審査です。

#### （３）同意（第２項）

「（利用者）の理解のたしかさ」は、利用者の契約締結能力の審査であることから、利用者の同意が必要です。利用者の同意がえられないときは、審査を求めることができません。利用者の同意がえられない事実自体を、岡山県社会福祉協議会の契約締結審査会に報告して、意見を求めるなどの対応が必要です。

## 【書類やはんこの預かり】

### 第9条

①（利用者）は、（実施社協）に対して、次の書類（カードをふくみます）やはんこを預けることができます。預かる場合、（利用者）と（実施社協）は「預かり書」をつくりま

す。

記

- １．年金証書
- ２．預貯金の通帳
- ３．権利証
- ４．契約書類
- ５．保険証書
- ６．実印や銀行印

#### 7. そのほか、（実施社協）が適当と認めた書類

- ②（利用者）は、いつでも、預けた書類やはんこを返してもらうことができます。
- ③この契約が終わったときは、（実施社協）による保管も終わります。
- ④（利用者）は、この契約が終わった後に（利用者）が預けた書類やはんこを自らが受け取れない場合にそなえて、受取人を定めることができます。
- ⑤（実施社協）は、（利用者）が定めた受取人の同意を得て「預かり書類等の返還に関する合意書」を作成します。
- ⑥この契約が終わったときに、（利用者）、受取人、（利用者）の相続人などいずれからも受け取りがなかった場合、（実施社協）は岡山県社会福祉協議会に（利用者）の書類やはんこを預け替えます。
- ⑦この契約が終わった日から5年が経過したにもかかわらず、（利用者）、受取人、（利用者）の相続人などいずれからも受取がなかった場合、岡山県社会福祉協議会は、（利用者）の書類やはんこを廃棄します。

#### （１）預かりの趣旨

- I 預かりは、福祉サービスの利用を直接援助するものではありませんが、福祉サービスの提供過程において、書類や印鑑の保管場所がわからなくなることやこれらが紛失することを防ぎ、福祉サービスの円滑な提供を確保する意味で、その利用を間接的に援助することから、本契約の内容としています。

ただし、本契約にとって必須の内容ではありません。第１項で、「預けることができます」と定めているのは、この趣旨をあらわしています。

反対に、預かりだけのために、本契約を締結することは、本事業の内容としてはできません。

- II 本条にもとづいて、利用者から預かりの依頼があった場合は、実施社会福祉協議会は預からなければなりません。

#### （２）預かり書類の対象（第１項前文）

預かるものは、「書類とはんこ」に限っています。

たとえば、預貯金の通帳を預かる場合は、「通帳」という書類を預かるだけで、第６条第１項第３号の場合を除き、預金債権そのものを管理するものではありません。不動産の権利証を預かる場合も、もちろん「権利証」を預かるだけで不動産そのものを管理するものではありません。

また、「預かる」だけですから、第６条第１項第３号の場合を除き、預貯金の期日の管理は含みません。

### (3) 預かり書の作成（第1項後文）

- I 預かりの有無と内容を明確にするため、別に預かり書を作成します。
- II 契約書本体とは別に預かり書を作成するのは、預かり品の変更に備えるためです。変更の見込みが乏しい場合には、契約書本体または契約書本体に添付する別紙に、預かり品のリストを記載し、別に預かり書を作成しないことも可能です。

### (4) 預かり品の返還時期（第2項）

「いつでも」と規定していますが、実施社会福祉協議会と貸金庫を借りている金融機関との距離などにより、即日返還することが困難な場合は、次のようにただし書きを設けることが可能です。

ただし、（利用者）は、返してもらう日の○日前までに言わなければなりません。

### (5) 預かりの終了（第3項）

福祉サービス利用援助契約の終了とともに、預かりも終了します。しかし、逆に、預かりの終了は、福祉サービス利用援助契約の終了を意味しません。

### (6) 預かり品の返還先（第4、5項）

- I 本契約書では、利用者本人が受け取れない場合に備えて、受取人を定めることができますとしています。預かり品を返還する場合として、次のような場合が考えられます。

- ①利用者が判断能力のある状態で、預かり品の返還を求めた場合は、利用者に返還します。
- ②利用者が判断能力のない状態で、預かり品の返還を求めた場合は、利用者の真意であるかどうか不明なので利用者に返還できません。場合によっては、成年後見人、保佐人または補助人の選任手続きを検討することが必要です。
- ③利用者の判断能力の有無がはっきりしていない場合は、岡山県社会福祉協議会の契約締結審査会に審査または意見を求め、その結果にもとづいて、①または②の対応をします。
- ④利用者について成年後見人等が選任され、成年後見人等が返還を求めた場合は、成年後見人等に返還します。
- ⑤第12条第2項にもとづいて、実施社会福祉協議会が本契約を解約した場合も、①から④のいずれかの対応をします。
- ⑥利用者が死亡した場合、定めておいた受取人に返還します。

⑦利用者が死亡し、相続人または遺言執行者から返還を求められた場合は、返還を求める者に相続人または遺言執行者であることを明らかにさせた上で、相続人または遺言執行者に返還します。

Ⅱ 利用者死亡時の受取人については、岡山県では原則として「預かり書類等の返還に関する合意書」を作成することになっています。しかし、この方法をとる場合は、次の点に留意する必要があります。

- ①利用者が、適当な「受取人」を見出せないため、本契約を締結できない場合が生じないようにします。
- ②利用者が、「受取人」を指定しても、受取人と指定された人には預かり品の受領義務はありません。実施社会福祉協議会との関係で、受取人と指定された人に受領義務を負わせるためには、その人にあらかじめ受領を約束させておく必要があります。
- ③利用者の死亡により契約が終了した場合、相続人、遺言執行者等法的権限を持つ人が返還を求めれば「受取人」がいても相続人、遺言執行者等に返還します。

#### （７）返還不可能な預かり品の処分（第６、７項）

福祉サービス利用援助契約の終了とともに、預かりも終了することは大原則であり、当然に預かったものをしかるべき人に返還することが必要となります。

しかし、本事業を利用する方の場合、まったく身寄りのない方もいます。そこで、岡山県では預かった書類等の返還が困難な場合にそなえて、「書類やはんこ」を破棄することについて契約書に入れています。

本事業の運営上の最終手段であり、本人と契約を交わす際に、預かったものの返還先の確認と、それがなくあれば公正証書遺言の作成を勧めるなど、廃棄に至ることのないようにすることが基本となります。

### 【利用料】

#### 第１０条

- ①（実施社協）の援助に対する利用料金は、１時間までは１,１００円とし、１時間を越える場合は、３０分ごとに５５０円を加算した額とします。
- ②（実施社協）の援助に対する交通費は、別に定める交通費基準額に応じた額とします。
- ③第９条による書類やはんこを預かる場合の利用料金は、年間５,０００円です。
- ④①及び②については、毎月月末締めとし、（利用者）は、翌月〇日までに支払います。
- ⑤③については、（利用者）は、年度第１回目の支払日に支払います。

- ⑥①、②については、（利用者）が生活保護を受給している間は無料です。
- ⑦①、②、③については、同一世帯者が同種の契約を締結している場合は、世帯単位とすることができます。
- ⑧基本料金は、別に定める基本料金一覧表に応じた額とします。
- ⑨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。

### （１）利用料金・基本料金（第１項、第３項、第８項）

利用料金・基本料金は、各実施社会福祉協議会で減免措置を行うことが可能です。  
その場合、条項の中に記載するか、別紙として料金表を付しておくこともできます。

### （２）利用料金の支払（第４項、第５項）

支払日は、利用者ごとに決めることが可能です。第５項の預かり料金についても月割で支払ってもらうことができます。その場合、月額を別に定めておく必要があります。

なお、月割で支払うことは減免措置となりますので、各実施社会福祉協議会において一定の取り決めを行うことが必要となります。

### （３）同一世帯の利用料金（第７項）

同居もしくは、同一敷地内で生活している方が複数名で利用する場合、生活支援員が一度に支援することが可能なので、利用料金・交通費等は１名分とします。

## 【報 告】

### 第１１条

（実施社協）は、定期（３か月ごと）に、（利用者）に対して、この契約がどのようにおこなわれているかを報告します。

預貯金の出し入れなど、金銭に関する援助は、その都度、報告することが過誤や誤解を防止する上で必要です。

逆に、その都度報告していれば、さらに重ねて報告する必要はないこともあります。金銭に関する援助も含めた援助全体の状況を定期的に報告することが適切な場合もあるため、本条を設けています。

## 【解約】

### 第12条

- ①（利用者）は、いつでも、この契約を解約することができます。
- ②（実施社協）は、次の場合は、岡山県社会福祉協議会の同意をえた上で、この契約を解約することができます。
  - （１）（利用者）が特別養護老人ホームなどへの施設入所、長期間にわたる入院、住居の移転などこの契約による援助をつづけることがむずかしくなった場合
  - （２）（利用者）の意思をたしかめることができないために、新たな「支援計画」を作成することができないなど（利用者）の生活にふさわしい援助ができない場合
- ③（実施社協）が、この契約を解約するときは、（利用者）の生活にふさわしい他の援助を利用できるようにつとめます。

#### （１）利用者の解約（第１項）

利用者の自由な解約を定めています（民法 651 条第 1 項参照）。

#### （２）実施社会福祉協議会の解約（第２項）

解約事由を限定し、かつ解約には岡山県社会福祉協議会の同意を必要としています。岡山県社会福祉協議会の同意がないかぎり、実施社会福祉協議会の解約は無効となります。

#### （３）施設入所・長期入院・転居（第２項第１号）

- I 本契約では、当面、特別養護老人ホーム等の施設や病院への入所・入院手続きそれ自体については、代理による援助は行わないことになっています（第 6 条の解説を参照）。しかし、在宅での生活から施設や病院での生活に移行して落ち着くまでのさまざまな手続きについては、援助がなければスムーズに進まないことがあります。また、施設入所後あるいは長期入院後でも、在宅時と同様に継続的な援助が必要な場合も考えられます。
- II 反面、移転先の施設や病院が遠方に離れてしまうと、実施社協も在宅での援助と同様な方法で継続的に援助していくことはできません。
- III 本契約では、施設入所や長期入院が必要になった場合でも、施設の金銭管理の見守りや退院後の在宅生活に向けた支援として、本契約による援助を継続させることができることを前提にしています。そして、施設入所や入院によって、本契約による援助が困難になった場合には、直ちに契約を終了させることはせず、必ず次の支援につないだ後、終了することにしています。
- IV さらに、施設入所や入院の場合でなくても、移転先が遠方となった場合には、実施

社会福祉協議会が本契約による援助が困難になることから、解約できることとしています。実施社会福祉協議会の対象区域外に転出した場合は、「転居」として解約事由にあたります。なお、引き続き援助が必要で、本人の希望がある場合は、移転先の実施社会福祉協議会につなぐなどの調整を行います。

#### （４）適切な援助の困難（第２項第２号）

本契約は、利用者が意思能力を喪失した場合にも、当然には終了しません。しかし、利用者の判断能力が低下し、その意思をたしかめることができなくなった場合には、従前の「支援計画」では利用者の生活にふさわしくなく、あらたな「支援計画」の作成が必要になることも予想されます。

しかし、「支援計画」の変更には、利用者と実施社会福祉協議会の合意が必要です。このため、利用者の意思が確認できない場合は、あらたな「支援計画」を作成することができません。この場合、従前の「支援計画」にもとづく援助を続けることは適当ではありません。そこで、「適切な援助の困難」を解約事由としています。

また、「支援計画」だけでなく、本契約第２条で定める援助の対象範囲や第６条で定める代理権の範囲自体が、利用者の生活にふさわしくなくなる場合もあります。しかし、契約内容の変更には、当然、利用者と実施社会福祉協議会の合意が必要です。利用者の意思が確認できない場合は、契約の変更またはあらたな契約の締結はできません。そこで、このような場合も、解約の余地を残しておく必要があります。「（利用者）の意思をたしかめることができないために、・・・（利用者）の生活にふさわしい援助ができない場合」には、このような場合も含まれます。

#### （５）岡山県社会福祉協議会の同意（第２項本文）

実施社会福祉協議会による解約の判断の過誤を防ぐために、岡山県社会福祉協議会の同意を解約の要件としています。

実施社会福祉協議会は、岡山県社会福祉協議会に対して同意を求め、場合によって岡山県社会福祉協議会は契約締結審査会の審査にかけることになります。

審査にあたっては、本契約の援助に代わる他の制度、特に成年後見人等の選任の有無等を考慮し、利用者がまったく援助を受けることができない状態にならないようにします。

#### （６）監督の終了

実施社会福祉協議会に対する利用者の解約、または実施社会福祉協議会から利用者に対してする解約により、実施社会福祉協議会と利用者間の援助関係が終了することによって、監督の対象もなくなるため岡山県社会福祉協議会の監督も終わります。

## （７）他の援助（第３項）

「他の援助」としては、特に成年後見人等の選任が考えられます。また、転居の場合には、転居先の福祉サービス利用援助事業が考えられます。

### 【契約の期間】

#### 第１３条

- ①この契約の期間は、令和〇年〇月〇日から令和〇年３月３１日までとします。  
ただし、この期間が終わるまでに、（利用者）から契約を終わらせる申し出がないときは、さらに、１年間、この契約を続けます。その後も同じです。
- ②契約の期間中であっても、第１２条による解約があった場合または（利用者）が死亡した場合は、この契約は終わります。

## （１）契約期間（第１項）

- I 前条第１項で、利用者の解約の自由が定められていますから、期間の設定は必須ではありません。しかし、契約を見直す機会とするため、また、利用者が解約をしにくい場合もありえることを考慮して、本条で期間を設けています。期間を過ぎると再契約しなくてはいけないので、利用者の負担を考え、岡山県では、ただし書きを設けて、自動的に継続するようにしています。

## （２）利用者の死亡

利用者の死亡は、当然、本契約の終了事由となります（民法 653 条参照）が、ここでは注意的に記載しています。

### 【監督】

#### 第１４条

- ①（実施社協）は、定期（３か月ごと）に、岡山県社会福祉協議会に対して、この契約がどのようにおこなわれているかを報告します。
- ②（実施社協）は、（利用者）の意思をたしかめることがむずかしくなった場合は、ただちに、岡山県社会福祉協議会に報告します。
- ③岡山県社会福祉協議会は、いつでも（実施社協）に対して、この契約がどのようにおこなわれているかについて報告を求めることができます。
- ④岡山県社会福祉協議会は、いつでも、（実施社協）に対して、この契約について意見をのべることができます。（実施社協）は、岡山県社会福祉協議会の意見を尊重して、この契約をおこないます。

岡山県社会福祉協議会の監督の権限と、実施社会福祉協議会の義務を定めています。

## 【損害の賠償】

### 第15条

- ①（実施社協）が、この契約をまもらず、そのために（利用者）に損害を与えたときは、（実施社協）は、その損害を賠償します。ただし、（実施社協）が十分に注意したにもかかわらず生じた損害については、賠償しません。
- ②岡山県社会福祉協議会が、この契約をまもらず、そのために（利用者）に損害を与えたときは、岡山県社会福祉協議会はその損害を賠償します。ただし、岡山県社会福祉協議会が十分に注意したにもかかわらず生じた損害については、賠償しません。

## 【秘密を守ること】

### 第16条

（実施社協）と岡山県社会福祉協議会は、この契約をおこなっている間に知った（利用者）に関する秘密を守ります。この契約が終わったあとも同じです。

## 【この契約についての苦情】

### 第17条

- ①（利用者）は、いつでも、岡山県社会福祉協議会に対して、この契約について苦情を言うことができます。連絡先は、次のとおりです。

記

窓口	岡山県社会福祉協議会
所在地	岡山市北区南方2-13-1 きらめきプラザ内
電話番号	086-226-4145

- ②岡山県社会福祉協議会は、（利用者）の苦情を受け付けたときは、その解決につとめます。

苦情窓口に、岡山県社会福祉協議会の窓口とあわせて、岡山県運営適正化委員会窓口も連記しておくことができます。

窓口	岡山県運営適正化委員会
所在地	岡山市北区南方2-13-1 きらめきプラザ内
電話番号	086-226-9400

## 8 契約書の後文

この契約が成立したことを明らかにしておくため、この契約書を3通つくり、利用者、実施社会福祉協議会及び岡山県社会福祉協議会のそれぞれが一通ずつもつことにします。

## 9 日付と署名

令和○年○月○日		
(利用者)		
住所		
氏名		印
(実施社協)		
所在地		
名称		
会長		印
電話番号		
(都道府県社協)		
所在地		
名称		
会長		印
電話番号		

## 4 契約のしおりの解説

ここでは、契約のしおりについての解説をします。

### 1 契約のしおりの目的

契約書の抽象的な表現や簡潔な表現を、できるだけかみくだいて説明し、利用者の理解を助けることが契約のしおりの第一の目的です。たとえば、「福祉サービス」の意味の説明や生活支援員とホームヘルパーとの違いの説明などがこれにあたります。

契約書に書いてあることで、特に重要な点について強調して説明し、利用者の誤解をふせぐことが第二の目的です。たとえば、お手伝いのし方や意思の確認の方法など説明しています。

契約書には書いていないが関連する事項で、利用者が知っておくことが適当であることを説明することが第三の目的です。たとえば、契約書を作る理由や契約書の構成、支援計画や預かり書について説明しています。

### 2 契約のしおりを作成するときの注意点

契約書の内容と一致したものを作成する必要があります。

わかりやすい表現を使うことによって、契約書の内容に誤解が生じないようにする必要があります。

たとえば、契約のしおりでは、契約書上の「援助」という表現に代えて、「お手伝い」という言葉を使用していますが、「お手伝い」という言葉はわかりやすい反面で、ホームヘルパーの仕事と混同するおそれもあります。そこで、契約のしおりでは見出しなどで「お手伝い（援助）」と表記した上で、ホームヘルパーの仕事との違いを説明しています。

### 3 契約のしおりの利用のしかた

契約の締結時に、全部または特に重要な点について読み上げるなどして利用します。

また、利用者の手元に、契約のしおりを一部おき、いつでも読めるようにしておく必要があります。

## 5 支援計画の解説

ここでは、支援計画についての解説をするとともに、3つの例を示します。

### 1 支援計画の内容

支援計画は、援助の方法をくわしく定めた書面です（契約書第4条）。

具体的には、

- ①契約書第3条の援助の方法
- ②契約書第5条の援助の担当者
- ③契約書第7条第1項の支援計画の適切さをたしかめる時期

を定めています。

支援計画の内容は、契約書本体の範囲を超えることはできません。

### 2 支援計画作成の理由

契約書本体の解説の第4条を参照してください。

### 3 支援計画の変更

契約書本体の解説の第7条を参照してください。

### 4 支援計画の作成者

支援計画は、利用者と実施社協とで作成できるとの考え方に立って、次の3つの例を示しています。

支援計画は、実施社協が、利用者に対して行う援助の内容を具体化したものであること、また県社協は審査という方法で作成に関与すること（契約書第8条）がその理由です。

## 支 援 計 画 の 例

例

### 支 援 計 画

（利用者）と（実施社会福祉協議会）は、福祉サービス利用援助契約（令和〇年〇月〇日作成）にもとづいて、次のとおり援助のくわしい内容をさだめました。

令和〇年〇月〇日

（利用者）

住 所

氏 名

印

（実施社会福祉協議会）

所在地

名 称

会長名

印

電話番号

【専門員】        ○○○○

【生活支援員】   ○○○○

【この計画を作った日】        令和〇年〇月〇日

【この契約の適切さをたしかめる時期】    この計画を作った日から3ヵ月ごと

【援助のくわしい内容】

1. 生活支援員が訪問する日時

（1）生活支援員が、毎月、第一火曜日、第三火曜日の午後一時に、（利用者）のご自宅を訪問します。

生活支援員が、（利用者）のご自宅にいる時間は、30分から1時間くらいです。

（2）福祉サービスがつかえるように手続きの援助をするときなど、必要に応じて生活支援員が（利用者）のご自宅を訪問します。

2. 福祉サービスの利用の援助

（1）生活支援員は、（利用者）の自宅を訪問したときに、福祉サービスの利用について、ご相談を受けるなどの援助をします。

また、苦情解決制度の利用について、ご相談を受けるなどの援助をします。

（2）福祉サービスがつかえるように手続きの援助をします。また、介護サービス計画をつくるときの話し合いに、生活支援員が同席して（利用者）のご相談を受けるなどの援助をします。

### 3. 預金のお届け

生活支援員は、1（1）の訪問のつど、（利用者）の次の預金から金5,000円の払戻を受け、訪問したときに、（利用者）にお届けします。

#### 記

金融機関・支店名	〇〇銀行〇〇支店
預金の種類	普通預金
口座番号	1 2 3 4 5 6 7
口座名義（ふりがな）	□□□□（△△△△）

### 4. 支払い

第三火曜日の訪問の際に、必要があるときは、生活支援員は次の支払手続きを代行します。

①福祉サービスの利用料の振込み

②医療費や税金、社会保険料、公共料金、日用品などの代金の支払い

### 5. 臨時の援助

臨時の必要があるときには、（実施社会福祉協議会）は、（利用者）の意思をたしかめた上で、この計画にはない援助やこの計画とは異なる援助をすることができます。

例

支 援 計 画

（利用者）と（実施社会福祉協議会）は、福祉サービス利用援助契約（令和○年○月○日作成）にもとづいて、次のとおり、援助のくわしい内容をさだめました。

令和○年○月○日

（利用者）

住 所

氏 名

印

（実施社会福祉協議会）

所在地

名 称

会長名

印

電話番号

【専門員】 ○○○○

【生活支援員】 ○○○○

【この計画を作った日】 令和○年○月○日

【この契約の適切さをたしかめる時期】 この計画を作った日から3ヵ月ごと

【援助のくわしい内容】

1. 生活支援員が訪問する日時

（1）生活支援員が、毎月1回、（利用者）を訪ねします。

（2）生活支援員が訪問する日時は、訪問する日の一週間くらい前までに、生活支援員と利用者が話し合ってきめます。

2. 福祉サービスの利用の援助

生活支援員は、1の訪問のときに、生活のことや（利用者）が通っている作業所について、ご相談を受けるなどの援助をします。

3. 臨時の援助

臨時の必要があるときには、（実施社会福祉協議会）は、（利用者）の意思をたしかめた上で、この計画にはない援助やこの計画とは異なる援助をすることができます。

例

## 支 援 計 画

（利用者）と（実施社会福祉協議会）は、福祉サービス利用援助契約（令和〇年〇月〇日作成）にもとづいて、次のとおり、援助のくわしい内容をさだめました。

令和〇年〇月〇日

（利用者）

住 所

氏 名

印

（実施社会福祉協議会）

所在地

名 称

会長名

印

電話番号

【専門員】       〇〇〇〇

【生活支援員】   〇〇〇〇

【この計画を作った日】     令和〇年〇月〇日

【この契約の適切さをたしかめる時期】   必要な都度

【援助のくわしい内容】

1. 利用者が社協を訪問する日時

（1）（利用者）が毎月第一木曜日、最寄りの社会福祉協議会を訪問します。

2. 福祉サービスの利用の援助

生活支援員は、（利用者）が1の訪問のときに、生活や福祉サービスについてのご相談を受けるなどの援助をします。

3. 預金の受け渡し

生活支援員は、1の訪問に際し、（利用者）の次の預金から金10,000円の払戻を受け、（利用者）にお渡しします。

記

金融機関・支店名       〇〇銀行〇〇支店

預金の種類           普通預金

口座番号           1 2 3 4 5 6 7

口座名義（ふりがな）   □□□□（△△△△）

#### 4. 支払い

3の預金の受け渡しの際、必要があるときは生活支援員は次の支払手続きを代行します。

①福祉サービスの利用料の振込み

②医療費や税金、社会保険料、公共料金、日用品などの代金の支払い

#### 5. 臨時の援助

臨時の必要があるときには、（実施社会福祉協議会）は、（利用者）の意思をたしかめた上で、この計画にはない援助やこの計画とは異なる援助をすることができます。

## 6 預かり書の解説

ここでは、預かり書についての解説をするとともに、例を示します。

### 1 預かり書の作成者

支援計画と同様に、預かり書は利用者と実施社協とで作成できるとの考え方に立って、例を示しています。

実施社会福祉協議会が利用者から預かり、岡山県社会福祉協議会はそれを監督する立場にあること（契約書第14条）がその理由です。

### 2 預かり書への署名

岡山県では、利用者利便性を考慮し、契約書、支援計画書については記名捺印を認めています。しかし、預かり書に関してのみは署名捺印としています。

預かり書においてはどのような書類等を預かっているのかを示しており、預けた、預かっていないなどの契約書の内容のなかでもっともトラブルが発生しやすい部分であると考えられます。

そこで、本人が確かに確認しているということを証明するためにも預かり書は署名捺印とすることとしました。

## 預かり書の例

### 預かり書

（利用者）は、（実施社会福祉協議会）に対して、福祉サービス利用援助契約（平成〇年〇月〇日作成）にもとづいて、後記の書類とはんこを（実施社会福祉協議会）に預け、（実施社会福祉協議会）は受け取りました。

なお、後記の書類とはんこについては、福祉サービス利用援助契約第9条にもとづき、取り扱います。

平成〇年〇月〇日

（利用者）

住 所

氏 名

印

（実施社会福祉協議会）

住 所

名 称

会長名

印

電話番号

記

#### 1. 書類

種 類	書類を特定する事項	書類の数
(1) 総合口座通帳	金融機関・支店名：〇〇銀行〇〇支店 預金の種類：普通 口座番号：1 2 3 4 5 6 口座名義：〇〇〇〇	1 通
(2) 定期預金通帳	金融機関・支店名：〇〇銀行〇〇支店 口座番号：6 5 4 3 2 1 口座名義：〇〇〇〇	
(3) 印鑑登録証	交付者：〇〇市長 登録番号：1 2 3 4 5 6	

#### 2. はんこ

種 類	印 影	備 考
実印		
銀行印		〇〇銀行に届けた印