**契約のしおり**

―　福祉サービス利用援助契約　―

【援助についてのお問い合わせ先】

|  |
| --- |
| ○○○社会福祉協議会  住　　所　○○市○―○○―○  電話番号　○○○○－○○○○ |

【この契約の苦情の受付は】

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岡山県社会福祉協議会  　地域福祉部　権利擁護班  住　　所　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 |  | 岡山県運営適正化委員会  住　　所　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 |

**目　　次**

**1　はじめに**

**2　福祉サービス利用援助契約書**

**3　支援計画**

**4　預かり書**

|  |
| --- |
| １．は　じ　め　に |

**（1）福祉サービス利用援助契約をむすぶ方に**

|  |
| --- |
|  |

ロこの「契約のしおり」は、「福祉サービス利用援助契約書」について、できるだけわかりやすく説明したものです。

ロ契約をむすぶ前に、○○○社会福祉協議会の専門員に、「契約のしおり」と「契約書」をよんでもらい、説明をうけてください。

□少しでもわからないことがあったら、専門員にたずねてください。

ロ「契約書」の内容がわかったあとで、契約をむすんでください。

□契約をむすんだ後も、「契約書」に書いてあることがわからなくなったときは、この「契約のしおり」をよんでください。

ロこの「契約のしおり」をよめないとき、よんでもわからないときは、社会福祉協議会の専門員にたずねてください。

**（2）なぜ契約書をつくるのでしょうか？**

|  |
| --- |
|  |
| 「福祉サービスを利用したいが、うま＜手続きができない」 | |

□こうしたときに、あなたが、できるだけ住みなれた地域で生活できるように、福祉サービスの利用をお手伝い（援助）するのが、福祉サービスの利用援助です。

□このお手伝いは、あなたと○○○社会福祉協議会、岡山県社会福祉協議会との約束にもとづいておこないます。

□この約束のことを「福祉サービス利用援助契約」といいます。

ロこの約束をしたことを明らかにしておくために、「福祉サービス利用援助契約書」という「契約書」をつ＜ります。

**（3）契約書は3つの書面でできています**

|  |
| --- |
|  |

□「福祉サービス利用援助契約書」は、①②③でできています。

|  |
| --- |
| ①「福祉サービス利用援助契約書」という名前の書面  　　　②「支援計画」  　　　③「預かり書」（ないときもあります） |

□①「福祉サービス利用援助契約書」には、あなたとの約束のうちで、基本になることが書いてあります。

□②「支援計画」には、どのようにお手伝い（援助）するかが、くわしく書いてあります。

ロ③「預かり書」は、あなたが、○○○社会福祉協議会に書類やはんこを預けたときにつくります。

　何も預けないときは、つくりません。

|  |
| --- |
| **２．福祉サービス利用援助契約書** |

**（１）契約書のあらまし**

|  |
| --- |
|  |

口「福祉サービス利用援助契約書」という名前の書面には、あなたに対して、

|  |
| --- |
| ①だれが  　　　　②どのような目的で  　　　　③なにを  　　　　④どのように  　　　　⑤いくらで  　　　　⑥いつまで |

お手伝い（援助）するかが書いてあります。このほか、

|  |
| --- |
| ⑦お手伝い（援助）の内容をチェック（監督）するし＜み  　　　　⑧あなたに損害をあたえた場合のこと  　　　　⑨あなたの秘密をまもること　　　　　　　　　　など |

が書いてあります。

**（2）だれが、お手伝い（援助）をするのでしょうか？**

|  |
| --- |
|  |

ロ○○○社会福祉協議会が、お手伝い（援助）いたします（契約書の第1条1項）。

ロ直接、あなたのお手伝いをするのは、○○○社会福祉協議会の生活支援員とよばれる人です。

ロ生活支援員は、○○○社会福祉協議会の専門員とよばれる人の指示をうけながら、あなたのお手伝いをいたします（第5条）。

**（3）どのような目的で、お手伝い（援助）をするのでしょうか？**

|  |
| --- |
|  |

ロあなたが、できるだけ住みなれた地域で、自立して生活できるように、お手伝いをいたします（第1条1項）。

**（4）なにを、お手伝い（援助）するのでしょうか？**

|  |
| --- |
|  |
| 1）○○市に福祉サービスの利用のための手続きをすることや、福祉サービスの事業者と契約をしたり、契約をやめたりすることをお手伝い（援助）いたします（第2条第１号）。 |

□たとえば、あなたが、ホームヘルパーを必要としているときは、その利用が　できるようにお手伝いいたします。

口生活支援員はホームヘルパーとはちがいます。生活支援員は、あなたの介護　をしたり、買い物や洗濯などの家事のお手伝いはいたしません。

ロあなたが、介護や家事をホームヘルパーに頼めるように手続きをお手伝いするのが、生活支援員の仕事です。

口契約書の第2条に書いてある「福祉サービス」には、次のサービスがふくまれます。

|  |
| --- |
| ①介護保険がつかえるサービス  ②支援費制度がつかえるサービス  ③市がおこなっている福祉サービス、あるいは市が委託して  　　　　　おこなっている福祉サービス  ＊県や市が福祉サービスとしておこなっている給食、移送など  　　　　　　のサービスがこれにあたります。  ④ボランティアによる福祉サービス  　　　　⑤これら以外の民間による福祉サービス  　　　　　＊利用料全額を自分で支払うホームヘルプサービスなどが  　　　　　　これにあたります。 |

□ただし、⑤の民間による福祉サービスについては、利用するまでの相談には　のりますが、あなたに代わって○○○社会福祉協議会が契約をすること（代　理）はいたしません。

□第2条に書いてある「福祉サービス」には、在宅の福祉サービスのほか、持　別養護老人ホームなどでのサービスもふくまれます。ただし、特別養護老人ホームなどの施設の入居については、あなたに代わって○○○社会福祉協議会が契約をすること（代理）はいたしません。

□また、第2条に書いてある「福祉サービス」には、介護用ベッドや車いすな　どの福祉用具を借りることもふくまれます。

|  |
| --- |
| 2）福祉サービスの利用料を支払うこともお手伝いいたします（第2条第２号）。 |

□あなたに代わって、利用料を介護サービスの事業者に現金で支払ったり、事　業者の銀行口座に振り込んだりいたします。

|  |
| --- |
| 3）利用している福祉サービスについて不満があるとき、苦情解決のための制度を利用するお手伝いをいたします（第2条第３号）。 |
|  |

□苦情解決のための制度としては、次のようなものがあります。裁判の手続き　は含まれません。

|  |
| --- |
| ①介護保険がつかえる福祉サービスについては、国民健康保険団体連合会  がおこなっている苦情解決のための制度  ②岡山県がおこなっている岡山県運営適正化委員会  ③○○市がおこなっている○○相談窓口  ④福祉サービス事業者がおこなっている苦情解決制度  ⑤○○市や岡山県の消費生活センター |

|  |
| --- |
| 4）以上の福祉サービスの利用のお手伝いは、この契約をした人すべてについておこないます（第２条第１号から第３号）。 |

□これら以外のお手伝いは、利用者一人ひとりと○○○社会福祉協議会が話し　合ってきめます。

□あなたに対して、なにを、お手伝いをするかは契約書の第2条に書いてあり　ます。

□話し合いの上、お手伝いできることとしては、たとえば、次のようなことです。

|  |
| --- |
| ①福祉用具を買うお手伝い  　　②年金を受けとるお手伝い  　　③医療費や税金、保険料、公共料金などを支払うお手伝い、  　　④預貯金の出し入れをするお手伝い　　　　　　　　　　　　　など |

|  |
| --- |
| 5）福祉サービスでない日常生活に必要なさまざまな事務についても、できる範囲でお手伝いをいたします（第２条第４号）。 |

□福祉サービスでない日常生活に必要なさまざまな事務としては、住宅の改修・住居の貸借、商品購入の苦情処理、住民票の届出等に関する手続きがあります。

□日常生活に必要な事務には、さまざまなものがありますから、できる範囲で相談や助言、情報提供などをおこないます。

|  |
| --- |
| ６）大切な書類やはんこがなくならないか心配というときには、○○○社会  　福祉協議会に預けることもできます（第9条）。 |

□この揚合には、「預かり書」をつくります。

□預けた書類やはんこについては、いつでもあなたの申し出によりお返しすることができます。

□この契約が終わったときには書類やはんこをお返しします。もし何らかの事

情によりあなたが受け取れない場合にそなえて、受取人を決めることができます。

□さらにあなた自身、受取人、あなたの書類やはんこを受け取ることができる

人のいずれも受け取りができない場合は、岡山県社会福祉協議会で一定期間預かり、それでも受け取りが難しい場合は、岡山県社会福祉協議会が処分いたします。

|  |
| --- |
| ７）施設に入った場合や病院に入院した場合、施設や病院が金銭を管理しているときは、金銭の管理がただしくなされているかどうかを見守ります（第２条第１０号）。 |

□施設や病院が金銭を管理しているときは、あなたに代わって、ただしく管理されているかどうかを確かめます。

**（5）どのように、お手伝い（援助）するのでしょうか？**

|  |
| --- |
|  |

①相談と助言、情報提供

□福祉サービスを利用したり、預貯金の出し入れをしたりするときに、あなた　からのご相談をうけ、助言をいたします。

□できるだけ、あなたが自分で、福祉サービスの利用手続きなどができるよう　にお手伝いいたします。

□福祉サービスでなくても、日常生活に必要なことがあるときには、できる範囲で情報をお知らせいたします。

②連絡と調整

□必要があれば、役所や福祉サービスの事業者などに連絡したり、調整をした　りいたします。

③代行

□あなたの依頼を受けて、福祉サービスの利用に必要な書類を役所などにとど　けたりいたします。

口あなたの名前で利用料などを銀行や郵便局に振り込んで（代行）、援助する　こともあります。

④代理

□あなたが、自分で、福祉サービスの利用手続きなどができないときは、あな　たから与えられた代理権の範囲で、○○○社会福祉協議会があなたの代理人　として手続きをいたします。

□たとえば、○○○社会福祉協議会があなたの代理人として、あなたに代わっ　て、預金の払い戻しをうけたりいたします。

□あなたが、○○○社会福祉協議会に対して、どのような代理権を与えたかは、　第6条に定められています。

|  |
| --- |
| 1）○○○社会福祉協議会は、できるだけあなたが自分で福祉サービスの利用などの手続きをおこなえるようにお手伝い（援助）いたします（第３条２項）。 |

口たとえば、生活支援員が、あなたのご相談にのり、あなたに必要な助言をす　ることで、あなた自身が福祉サービスの利用手続きを理解して、手続きをとれるようにお手伝い（援助）いたします。

|  |
| --- |
| ２)あなたのお手伝い（援助）をするときは、あらかじめ、あなたの意思を確  　認いたします（第3条3項）。 |

□どのようにお手伝い（援助）するか、そのくわしい内容は、「支援計画」に書いてあります（第4条）。

□「支援計画」でくわしくさめられていないことについては、あらかじめ、あなたの意思を確認した上でお手伝いいたします。

□たとえば、契約書で、あなたの預金の払い戻しのお手伝いをすることになっているときに、「支援計画」で、払い戻しのお手伝いをする日や金額がきまっていれば、特に変更の必要がないかぎり、そのとおりに払い戻しのお手伝いをいたします。

□しかし、「支援計画」で、払い戻しのお手伝いをする日や金額がきまっていないときは、払い戻しのお手伝いをするつど、あなたに日や金額を確認してから、お手伝いいたします。

|  |
| --- |
| ３)万が一、病気や障害などで、あなたの意思をたしかめることができないと  　きは、あなたの生活にふさわしい方法でお手伝い（援助）をいたします  　（第３条４項）。 |

□あなたの意思をたしかめることができないときは、○○○社会福祉協議会が、あなたの生活に必要な金額を考えて、払い戻しをうけます。そして、医療費などの必要な支払いにあてます。

□ただし、あなた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」をつくれず、あなたの生活にふさわしいお手伝いができないときには、○○○社会福祉協議会が、岡山県社会福祉協議会の同意をえて、この契約をやめること（解約）があります（第3条４項）。

|  |
| --- |
| ４)どのようにお手伝い（援助）するか、そのくわしい内容は、「支援計画」  　　に書いてあります（第４条）。 |

□「支援計画」は、○○○社会福祉協議会とあなたが話し合ってきめます。

□「支援計画」をつくっても、○○○社会福祉協議会は、定期に、また必要なつど、その内容があなたの生活にふさわしいか（適切さ）をたしかめます（第7条1項）。

□あなたは、いつでも「支援計画」を変えることを求めることができます（第7条2項）。

□「支援計画」を変える場合も、○○○社会福祉協議会とあなたが話し合ってきめます（第7条３項）。

□「支援計画」については、この「契約のしおり」の３でも説明してあります。

**（6）いくら、お手伝い（援助）をするのにかかりますか？**

|  |
| --- |
|  |

□①お手伝いには、１時間までは1,100円、１時間を越える場合は、30分ごとに550円の利用料金がかかります。

その他、お手伝いするときに必要な交通費が別にかかります。

※あなたが生活保護を受けている間は利用料金と交通費はかかりません（公費負担されるため）。

□②書類やはんこを預けたときは、１年間に5,000円の利用料金がかかります。

□③お手伝いには利用料と別に、預貯金額に応じた基本料金がかかります。

□①の利用料金・交通費、③の基本料金は、翌月の○日までにお支払いください。

□②③について、あなたが生活保護を受けていても利用料金はかかります（公費負担されないため）。

□②の利用料金は、毎年４月○日までにお支払いください。

□①②について同一世帯で同じ契約している場合は、１名分の利用料金のみいただきます。

**（７）いつまで、お手伝い（援助）するのでしょうか？**

|  |
| --- |
|  |

□契約の期間は、契約書の第１３条1項に定められています。

□しかし、この期間の間でも、あなたは、いつでも、契約をやめること（解約）ができます（第12条1項）。

□○○○社会福祉協議会は、次の場合に、岡山県社会福祉協議会の同意をえた上で、契約をやめること（解約）ができます（第12条2項）。

|  |
| --- |
| ①あなたが、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、  住居の転居など○○○社会福祉協議会があなたのお手伝いをすることが  　むずかしくなった場合  ②病気や障害などで、あなたの意思をたしかめることかできないために、新た  　な「支援計画」をつくれず、あなたの生活にふさわしいお手伝いができない  　場合 |

□○○○社会福祉協議会が、契約をやめるとき（解約）には、あなたの生活にふさわしい他の制度を利用できるようにつとめます（第12条3項）。たとえば、あなたに代わって契約などの財産管理をする成年後見人などが選任されるようにつとめます。

**（8）だれが、○○○社会福祉協議会を監督するのでしょうか？**

|  |
| --- |
|  |

□○○○社会福祉協議会が、まちがった援助をしないように、岡山県社会福祉協議会が、次のように見守り（監督）いたします。

①新しい支援計画をつくるとき

|  |
| --- |
| ●その内容があなたの生活にふさわしいかどうかをたしかめます。  　（第８条１項１号）  ●あなたの同意をえた上で、あなたが新しい支援計画を理解しているか  　どうかをたしかめます。（第８条１項２号） |

②このほか、契約書の第１４条でさだめているように、○○○社会福祉協議会がこの契約をどのように行っているかについて、岡山県社会福祉協議会は、いつでも○○○社会福祉協議会から報告を求め、監督をいたします。

③あなたも、この契約について、なにかご不満や困ったことがありましたら、岡山県社会福祉協議会まで連絡してください（第１７条）。

**（9）もし、損害か生じたときはどうしたらよいですか？**

|  |
| --- |
|  |

□○○○社会福祉協議会や岡山県社会福祉協議会がこの契約をまもらず、あなたが損害をうけたときは、その損害を賠償いたします（第１５条）。

□ただし、○○○社会福祉協議会や岡山県社会福祉協議会が、じゅうぶんに注意をしていたのにおこった損害は、賠償いたしません。

**（10）秘密は守られますか？**

|  |
| --- |
|  |

□お手伝いをしているなかで知ったあなたの秘密は、かならず守ります。あなたの同意がないかぎり、ほかの人にはもらしません。この契約が終わった後も、同じです（第１６条）。

**（11）この契約やお手伝いのしかたに不満があるときはどうし**

**たらよいですか？**

|  |
| --- |
|  |

□直接、○○○社会福祉協議会に言うこともできますが、岡山県社会福祉協議会にも苦情を言うことができます（第１７条）。

* 連結先はつぎのとおりです。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岡山県社会福祉協議会  　地域福祉部　権利擁護班  住　　所　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 |  | 岡山県運営適正化委員会    住　　所　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 |

|  |
| --- |
| **３．支　援　計　画** |

**（1）支援計画とは**

|  |
| --- |
|  |

□支援計画は、どのようにお手伝い（援助）するかをくわしくさだめています。

□支援計画は、あなたと○○社会福祉協議会が話し合ってつくります。

**（2）支援計画に書いてあること**

|  |
| --- |
|  |

□支援計画には、

|  |
| --- |
| ①専門員の名前  ②生活支援員の名前  　　　　③支援計画を作った日  　　　　④支援計画の内容をたしかめる時期  　　　　⑤お手伝い（援助）のくわしい内容 |

　が書いてあります。

**（3）支援計画を変えるのはどのようなときですか？**

|  |
| --- |
|  |

□あなたが支援計画を変えたくなったときは、いつでも、生活支援員や専門員に話をしてください。

□あなたと、○○○社会福祉協議会が話し合って、支援計画を変えることができます。

□また、○○○社会福祉協議会は、定期（３か月ごと）に、支援計画の内容があなたの生活にふさわしいかどうかについて、たしかめます。

□支援計画があなたの生活にふさわしくない揚合には、○○○社会福祉協議会が、新しい支援計画について、あなたと話し合います。

|  |
| --- |
| **４．預かり書** |

□あなたが、書類やはんこを、○○○社会福祉協議会に預けたときにつくります。

□お預かりできるのは、書類とはんこだけです。

□不動産を預かることはできません。

□預金の満期をあなたにお知らせすることはできません。

□福祉サービス利用援助契約が終わると預かりも終わります。