

日常生活自立支援事業 実務の手引き書 2009

平成21年3月

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

日常生活自立支援事業 実務の手引き書 2009

平成21年3月

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

はじめに

日常生活自立支援事業は、事業開始から 10 年目を迎えました。平成 20 年 12 月末現在、事業開始からの相談・問合せ件数は 314 万件、契約締結件数は 5 万 3000 件にものぼり、平成 20 年 12 月末時点では 28560 人が本事業を利用しています。今後も、認知症高齢者やひとり暮らし等高齢者世帯の増加、また、施設や病院を退所・退院して地域生活に移行する精神障害者・知的障害者の増加が見込まれるなか、本事業によるきめ細やかな相談支援に対する期待はますます高まっています。

このように広く定着し、全国で支援が展開される一方で、一実施主体や専門員一人では対応することが難しい、いわゆる“困難ケース”も増えてきました。

本書では、こうした状況をふまえ、平成 18 年 3 月に作成した「地域福祉権利擁護事業実務の手引書」に新たに Q & A を加えるなどして、加筆・修正し、明治大学法科大学院教授・弁護士の平田厚先生に内容についてご確認いただきました。平田先生にはこの場をお借りして御礼申しあげます。

本書が日常生活自立支援事業の更なる発展と、地域における権利擁護活動の推進、そしてその実務を担う担当者のみなさまの一助となれば幸いです。

平成 21 年 3 月

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

目 次

【事業の基本的枠組み】	13
Q1 「日常生活自立支援事業」は、法律上の名称である「福祉サービス利用援助事業」と同じものと考えていいですか。	13
Q2 「基幹的・社会福祉協議会（基幹的・社協）」とはどのようなものをいうのですか。	15
Q3 基幹的・社協ではない市・区・町・村・社協において、福祉サービス利用援助事業を定款に明記することは可能でしょうか。	16
Q4 当基幹的・社協では訪問介護事業を実施しています。利用者に基幹的・社協自らが行う訪問介護サービスを提供する際、どのような点に留意したらよいでしょうか。	17
Q5 基幹的・社協内での独立性や第三者性を高めるために、本事業を実施する部所の決済を担当理事により行いたいと考えています。どのような点に留意したらよいですか。	18
Q6 代理による援助はどこまで可能ですか。	19
Q7 当社協では、県・社協の委託を受け、日常生活自立支援事業を実施しています。この事業に係る消費税の取扱い、および利用者の負担金に係る消費税の取扱いはどう考えたらよいですか。	20
Q8 平成14年6月24日の局長通知「地域福祉権利擁護事業の実施について」の一部改正についてで、対象者の範囲として、「契約内容について判断し得	

- る能力を有していないと判断された者であっても、成年後見制度の利用により、本事業の対象となり得る」と規定されています。現在示されているセーフティネット支援対策等事業における日常生活自立支援事業実施要領においては、具体的な記載がされていませんが、対象者の範囲をどう捉えればよいでしょうか。21
- Q9 基幹的社協を置かず、市町村社協で実施する場合、各社協ごとに利用料を決めてよいのでしょうか。22
- Q10 判断能力はしっかりしていますが、障害による歩行困難のため、金融機関からの預金の引き下ろしを本事業で希望されている方がいます。対象になりますか。23
- Q11 「息子が消費者金融から借金をして、次から次にいろいろな物に浪費してしまう。本事業で金銭管理してもらえないか」と相談がありました。対象になりますか。24
- Q12 未成年の知的障害児が地域生活をするにあたり、本事業を利用したいと申し出がありました。知的障害児との契約はできますか。25
- Q13 親権者の同意を得て、未成年者との契約を結びました。その後、親権者が同意を否定してきましたが、現在では利用者が20歳を超えており、このままの契約で問題ないでしょうか。26
- Q14 身寄りのない知的障害児の資産を知人が侵害しているので本事業の利用ができないかと相談がありました。対象になりますか。27

Q15	外国籍の方は本事業の対象になりますか。 -----	28
Q16	高齢者夫婦世帯で、主たる生計維持者の夫は認知症で契約締結能力がありません。このため妻と契約し世帯全体を支援しようと思います。このように世帯単位の支援は可能でしょうか。 -----	29
Q17	高齢者夫婦世帯で妻と契約しています。その夫が先日入院してしまいました。妻の年金では夫の入院費や日常諸費を支払うだけの金額がありません。本事業で、夫名義の口座から預金を引き出すことは可能ですか。 -----	30
Q18	本事業以外に受け皿がないと関係者から強く利用希望がされています。どのように対応したらよいでしょうか。 -----	31
【利用者との契約】 -----		32
Q19	契約締結判定ガイドラインによって契約可能と判定されましたが、病状から、急速な能力低下が見込まれます。本事業としてどのような対応をすべきでしょうか。 -----	32
Q20	本事業で、サービスの利用希望者が契約内容について判断し得る能力を有していないと判断された場合、どのように対応したらよいでしょうか。 -----	33
Q21	保佐、補助類型の判断能力の方については、保佐人、補助人と契約するのでしょうか。 -----	34
Q22	利用者の判断能力が低下し、契約継続不可能と基幹的社協が判断した場合、どのように対応したらよいですか。 -----	35
Q23	聴覚障害者で識字の問題がある人の契約能力の確認はどのように行ったらよいですか。 -----	36

- Q24 手が不自由なため本人が契約書に署名できません。
代理署名により対応したいと思いますが、その際
の留意点はどのようなことですか。37
- Q25 契約終了時に保管品をスムーズに返却するため、
保管品の受取人の指定を契約の条件としたいと考
えています。可能ですか。38
- Q26 利用者と契約を結ぶ場合、印紙税はどのような取
り扱いになりますか。39
- Q27 書類等の保管のために本事業を利用したいと相談
がありました。どう対応したらよいですか。40
- Q28 社協会長等の変更があった場合、契約書や支援計
画の変更は必要ですか。41
- Q29 契約者が、A基幹的社協の区域から、B基幹的社
協の区域に転居したため、B基幹的社協に移管し
たいと思います。契約はどのようになりますか。42
- Q30 市町村合併に伴い社協が合併した場合、契約はど
のようになりますか。43
- Q31 他の機関から、本事業は契約締結(援助開始)まで
に訪問調査や契約締結審査会等多くの時間を要し
使いにくいといわれています。どのように説明し
たらよいでしょうか。44
- Q32 支援計画に預かり書類の内容を記載した方がよい
のでしょうか。45
- Q33 支援計画の公印を省略することはできませんか。46
- Q34 結婚して、名前と住所が変わる利用者がいます。
契約変更の必要はありますか。47
- 【サービス提供の範囲】48
- Q35 利用者から「賃貸契約の保証人になってほしい」

Q36	施設に入所する際に、施設側から本事業に身元保証人になることを求められました。どのように対応したらよいでしょうか	49
Q37	本人の能力が著しく低下したために施設入所が必要になった利用者について、施設側が本人との契約が困難なため法的代理人を求めてきました。どのように対応したらよいですか。	50
Q38	契約前に本人に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りました。本事業としてどのように対応したらよいでしょうか。	51
Q39	利用者に多くのローン債務がある場合、どの程度まで支援を行うべきでしょうか。	52
Q40	利用者が事故に遭い賠償金の請求が可能であると保険会社から連絡がありました。この場合、本事業ではどのような対応が考えられますか。	53
Q41	本事業の利用者から、別居している息子の自宅改築費用に100万円送金したいと相談がありました。どのように対応したらよいですか。	54
Q42	判断能力がやや低下している利用者から、マンション売買など多額の取引をしたいと申出があった場合、どのように対応したらよいですか。	55
Q43	利用者が生命保険や医療保険に入りたいと希望している場合、どのように対応したらよいですか。	56
Q44	本事業の利用を希望している方のなかに、銀行の貸金庫の契約を結んでいる方がいます。代理権をつければ、本事業で貸金庫の出し入れができます	

か。	57
Q45 利用者から、遺言書を預かってほしいと言われました。本事業で預かってよいのでしょうか。	58
【具体的な援助の仕組み】	59
Q46 手が不自由な場合、日常的な金銭の受取書に 関わる本人確認はどのようにしたらよいでしょう か。	59
Q47 利用者である認知症高齢者の年金を同居している 息子が使い込んでいる疑いがあります。収入のな い息子は、親の年金がなければ生活できないと思 われますが、この場合、どのように対応したらよ いでしょうか	60
Q48 利用者である認知症高齢者の年金振込口座の通 帳・カードを別居している子が持ち去ってしま いました。本人は日々の生活にも困って、本事業で 通帳を取り戻してほしいと訴えています。どのよ うに対応したらよいでしょうか。	62
Q49 本事業を利用する方向で準備をしています。事業 契約前から通帳を預かってもよいでしょうか。	63
Q50 家族の書類保管を依頼された場合、どのように対 応したらよいでしょうか。	65
Q51 基幹的社協から利用者の居住する市区町村が遠い ため、地元社協で通帳・印鑑を預かっていただこ うと思います。どのような点に留意したらよいで しょうか。	66
Q52 社協合併後、支所で日常的金銭管理に必要な通 帳・印鑑を保管する場合、どのような点に留意し たらよいでしょうか。	67

Q53	1,000 万円を超える高額預貯金通帳の預かりを利用者が希望した場合、どのように対応したらよいでしょうか。 -----	68
Q54	利用者が本事業の解約を強く求めています。利用者の求めに応じれば利用者にとって不利益となる可能性が高い場合、どのように対応したらよいでしょうか。 -----	69
Q55	知的障害のある利用者から「本事業を利用せず自分でやってみたい」と解約の申し出がありました。どのように対応したらよいでしょうか。 -----	70
【利用者死亡後の対応】 -----		71
Q56	利用者の死後、葬儀を行う者がいない場合、どのように対応したらよいでしょうか。 -----	71
Q57	利用者の死後の諸経費の支払いや葬儀費用等の支払いはどのようにになりますか。 -----	73
Q58	契約時に「受取人」の指定がある場合、利用者の死後、預かり品の返還はどのように行ったらよいですか。 -----	74
【金融機関との関係】 -----		76
Q59	窓口の混雑を避けるため、キャッシュカードを使用した支援を行ってもよいですか。 -----	76
Q60	代理か代行か金融機関によって対応がさまざまです。どのように対応したらよいのでしょうか。 -----	78
Q61	金融機関との円滑な関係作りのためにどのような取り組みをしたらよいでしょうか。 -----	79
【施設入所、病院入院】 -----		80
Q62	利用者が他の基幹的社協のエリアにある施設に入所した場合、どのように支援したらよいでしょう	

か。 -----	80
Q63 他県の施設への入所や長期入院の場合、どのように支援したらよいでしょうか。 -----	81
Q64 施設や病院から一度に多くの利用者を紹介された場合、どのように対応したらよいでしょうか。 -----	82
Q65 施設入所者や病院入院者に対して、本事業ではどのような援助が考えられますか。 -----	83
【圏内の社協との連携】 -----	84
Q66 基幹的社協内の市区町村社協に担ってもらう役割はどのようなことですか。 -----	84
Q67 市町村社会福祉協議会協力実施要綱にはどのような内容を盛り込んだらよいですか。 -----	85
Q68 生活支援員はなぜ「雇用」でなければいけないのでしょうか。 -----	87
Q69 実施主体として、生活支援員の報酬や旅費を県内で統一する必要がありますか。 -----	88
Q70 生活支援員が利用者宅に訪問する際の交通費を現在支払っていません。委託費のなかからそれに充てることはできますか。 -----	89
Q71 地域よっては車でないと支援ができません。その場合どのような点に留意して対応したらよいでしょうか。 -----	90
Q72 生活支援員の活動中に、自家用車で利用者宅に向かう途中、第三者にケガを負わせてしまいました。保険の対象になりますか。 -----	91
Q73 生活支援員から活動中に利用者からセクハラを受けて困っていると相談がありました。どのように対応したらよいでしょうか。 -----	92

【生活保護受給利用者】	93
Q74 生活保護受給者の利用が増加しています。本事業 で支援するにあつたっての留意点はどのようなこ とでしょうか。	93
【記録、通帳等の保管】	94
Q75 契約書や領収書等書類の保存年限はどのように考 えたらしいですか。	94
【代理権】	95
Q76 代理権を設定すべきか、同行・代行による支援に すべきか判断に迷うときがあります。どのように 考えたらよいでしょうか。	95
Q77 あらかじめ代理権を設定した契約書を作成するこ とはできるでしょうか。	96
【成年後見制度】	97
Q78 成年後見審判の申立権者を誰に依頼したらよいで しょうか。	97
Q79 弁護士や司法書士・社会福祉士等が成年後見人等 である場合、本事業と契約する際、どのような点 に留意すべきでしょうか。	98
Q80 成年後見人が選任されていて、後見人が基幹的社 協に代理権を授与する場合、代理人としての権限 は消滅するのでしょうか。それとも、後見人と基 幹的社協の両方が代理権を持つことになるのでし ょうか。	99
Q81 成年後見人等と本事業の援助で重なる部分がある と聞きますが、どのような点で重なるのでしょうか。 また、本人の援助に際して留意すべき点はあ りますか。	100

- Q82 利用契約以前に訪問販売で被害にあった利用者が
不当な契約を次々としていました。今後どんなタ
イミングで成年後見制度の申し立てを行うべきで
しょうか。 102
- 【個人情報保護】 103
- Q83 圏域内の社協や関係機関と連携して支援を行う際、
利用者情報の共有が重要と思われます。情報の共
有にあたってどのような点に留意が必要でしょ
うか。 103
- Q84 利用者の情報を他機関（例えば病院）から求めら
れた場合、提供してよいものでしょうか。 104
- Q85 利用者の親族が本人の情報提供を求めてきた場合、
どこまで提供してよいのでしょうか。 105
- Q86 利用者の個人情報を事例研究に利用する場合、匿
名化する場合であっても、本人の同意が必要です
か。 106
- Q87 本事業で支援をするにあたり、本人の同意を得な
がら進めていますが、なかには同意を得にくい利
用者もいます。何か良い手立てはないでしょうか。
..... 107
- 【その他】 108
- Q88 基幹的社協における、本事業の執行状況や金銭管
理、通帳等の預かり書類に関する内部監督を行
際の留意点にはどのようなことがありますか。 108
- Q89 実施主体として行う基幹的社協への業務監督の内
容はどのようなものがありますか。 109
- Q90 実施主体として基幹的社協への業務監督を行う場
合、全ケースを詳細に見るには膨大な時間がかか

- ります。業務監督を効果的・効率的に行う方法は
ありますか。 111
- Q91 基幹的社協への支援の具体的な方法を教えてくだ
さい。 112
- Q92 月次調査等において、障害が重複している場合の
対象者種別の分け方はどのようにしたらよいです
か。 113

【事業の基本的枠組み】

Q1 「日常生活自立支援事業」は、法律上の名称である「福祉サービス利用援助事業」と同じものと考えていいですか。

A 「日常生活自立支援事業」と「福祉サービス利用援助事業」は違うものです。

「日常生活自立支援事業」は、国庫補助要綱上の事業名であり、都道府県・指定都市社協が実施主体となって、①市区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「都道府県社会福祉協議会は、(中略)福祉サービス利用援助事業を行う市区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」の規定に基づいたものです。

つまり、「福祉サービス利用援助事業」を行う市区町村社協等（基幹的の社協）と協力して、都道府県・指定都市社協は、社会福祉法第81条に基づく「日常生活自立支援事業」を実施する構成になっています。

一般的に、基幹的の社協では福祉サービス利用援助事業＝日常生活自立支援事業としていますが、市区町村社協は定款に記載する場合には、「福祉サービス利用援助事業」と記載します。

なお、日常生活自立支援事業という名称は、2007年4月から使われています。それまでは地域福祉権利擁護事業でしたが、地域住民により使いやすい制度とするため、事業名称が変更されました。予算名称が変更されただけで、法的位置づけや事業内容に変更はありません。

Q2 「基幹的社会福祉協議会（基幹的社協）」とはどのようなものをいうのですか。

A 「基幹的社会福祉協議会（基幹的社協）」を法令上定めたものではなく、『2008年日常生活自立支援事業推進マニュアル』（6頁）で、「本事業の委託を受けた市区町村社会福祉協議会等を『基幹的社会福祉協議会』とよびます」とされているのみです。事業の委託を受けた者のなかにはNPO法人等も実際あり、それらを含めて基幹的社協と呼んでいます。

厚生労働省は、全国あまねく福祉サービス利用援助事業を利用できる体制を整備するために、全国的な組織である社会福祉協議会を中心とした事業とし、その実施主体に各都道府県・指定都市社協を位置づけました。

その上で事業実施にあたっては、市区町村社協だけではなく、地域のNPO団体や当事者団体との協力関係を築きながら、利用者の利便性等も考慮して事業の一部をこのような団体に委託できることとしています。

Q3 基幹的社協ではない市区町村社協において、福祉サービス利用援助事業を定款に明記することは可能でしょうか。

A 都道府県・指定都市社協から事業の委託を受けた基幹的社協、あるいは市区町村行政から単独補助を受けて事業を実施している市区町村社協等一定の事業規模を有する市区町村社協以外は、定款上本事業を記載する必要性はありません。これは、事業を定款に記載するのは、会計上経理区分が必要になるような一定の事業規模（職員配置等が伴うもの）を有している場合を想定しているからです。また、法人の判断で記載するのは差し支えありません。その場合には「福祉サービス利用援助事業」と記載することになります。

なお、第二種社会福祉事業である福祉サービス利用援助事業の実施にあたっては、都道府県知事に届け出ればよいこととなっています。

Q4 当基幹的社協では訪問介護事業を実施しています。利用者に基幹的社協自らが行う訪問介護サービスを提供する際、どのような点に留意したらよいでしょうか。

A 基幹的社協が、利用者の代理人として、自己の提供する訪問介護を利用する契約を締結することは、自己取引に当たります（民法 108 条本文）が、相談や助言により自己の提供する訪問介護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なりません。

しかし、相談や助言だけであっても、実際上利益相反の危険があります。

したがって、やむを得ず、基幹的社協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、次のことに留意することが必要です。

①契約書第 2 条に第 2 項を設けるなどして、「福祉サービス」には、基幹的社協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基幹的社協内において、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基幹的社協自身が提供する福祉サービスを利用することになつたことを都道府県・指定都市社協に報告する旨を第 14 条に明記することが適当です。

なお、都道府県・指定都市社協は、この点に留意して監督を行ふことが必要になります。

（『2008 年日常生活自立支援事業推進マニュアル』

163 頁参照）

Q5 基幹的社協内の独立性や第三者性を高めるために、本事業を実施する部所の決済を担当理事により行いたいと考えています。どのような点に留意したらよいですか。

A 法人の自主的な経営機能強化等の観点から、会長以外に法人を代表する理事を置くことが可能です。たとえば、代表権を有する本事業の担当理事は、自ら指揮命令権者として、代表権をもつ本事業に係る業務の範囲での契約行為や分掌された専決事項の業務にあたることになります。

当該担当理事の選出は、理事の互選とし、職名や定数を定款上明確に記載することが必要です。なお職名は、「福祉サービス利用援助事業担当理事」等各社協において決めるこで差し支えありません。

また、会長の職務と明確に分けるために、定款においてその代表権を有する業務の範囲を定款上に記載します。なお、代表権の制限については、組合等登記令(昭和39年政令29号)に基づき、その内容を登記することとされています。

さらに、「日常の業務として理事会が定めるもの」として、担当理事が専決を行う業務について明確にします。

また、定款で、担当理事にその内容に関する権限が付与されることが明確になつていれば、本事業の契約に担当理事の印鑑（法人の担当理事として印鑑登録済）を使用することもできます。

Q6 代理による援助はどこまで可能ですか。

A 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。この援助の方法は限定して行い、代理権については、利用者と実施主体の間でかわす契約書に定めます。

本事業で想定している代理権の対象は、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しに限られます。

なお、法律行為に関わる事務に關し、本事業の目的を達成するために、本人から代理権を授与された上で代理による援助を行う必要がある場合には、契約締結審査会に諮り、その意見をふまえて慎重に対応します。

Q7 当社協では、県社協の委託を受け、日常生活自立支援事業を実施しています。この事業に係る消費税の取扱い、および利用者の負担金に係る消費税の取扱いはどう考えたらよいですか。

A 日常生活自立支援事業の委託により得られる収入は、当該事業実施のための対価を得て行う資産の譲渡等です。通常委託収入は課税取引となりますが、日常生活自立支援事業は社会福祉法第2条に規定された社会福祉事業であり、その収入は消費税法第6条別表第1第7号に示された非課税規定に該当するため、課税されません。利用者が負担する利用料についても非課税となります。

Q8 平成 14 年 6 月 24 日の局長通知「地域福祉権利擁護事業の実施について」の一部改正についてで、対象者の範囲として、「契約内容について判断し得る能力を有していないと判断された者であっても、成年後見制度の利用により、本事業の対象となり得る」と規定されています。現在示されているセーフティネット支援対策等事業における日常生活自立支援事業実施要領においては、具体的な記載がされていませんが、対象者の範囲をどう捉えればよいでしょうか。

A 平成 17 年度にセーフティネット支援対策等事業費補助金が創設された際に厚生労働省社会・援護局の方針として、「新たな実施要綱は必要最低限のことだけを書いて極力、簡略化すること」という考え方のもと、日常生活自立支援事業の実施要領が示された経緯があります。

このため、根拠規定は必ずしもありませんが、認められなくなったという趣旨ではありません。

Q9 基幹的社協を置かず、市町村社協で実施する場合、各社協ごとに利用料を決めてよいのでしょうか。

A 利用料の金額は実施主体の判断によりますので、各市町村社協で利用料を設定することも可能です。

ただし、市町村間の利用料にあまり大きな差がつくのは利用者にとってよいとはいえません。

【利用対象者について】

Q10 判断能力はしっかりしていますが、障害による歩行困難のため、金融機関からの預金の引き下ろしを本事業で希望されている方がいます。対象になりますか。

A 本事業の利用対象者の要件は、①福祉サービスの利用等について自己の判断で適切に行なうことが困難な人であり、かつ、②事業の契約内容について判断し得る能力を有していると認められる人です。したがって、問い合わせのように判断能力に特に課題がなく、身体障害のみの理由で本事業を希望される場合は対象外になります。

歩行困難で介護者がいないと金融機関に出向くことが困難な場合には、公的なガイドヘルプを利用したりするほか、住民参加型サービスの外出支援サービスの利用などの利用も考えられます。

なお、ゆうちょ銀行では、高齢、病弱などのため窓口に出向いて年金を受け取ることが困難な方に、年金や恩給をご自宅までお届けするサービス（年金配達サービス）を実施しています。他の金融機関でも同様のサービスを実施している場合がありますので、身近な金融機関に相談することも考えられます。

Q11 「息子が消費者金融から借金をして、次から次にいろいろな物に浪費してしまう。本事業で金銭管理してもらえないか」と相談がありました。対象になりますか。

A 認知症や障害等に起因せず、単に浪費であることを理由として本事業の利用を希望される場合は、対象になりません。

仮に、本人（息子）が認知症や障害等に起因する判断能力の低下によって浪費傾向にある場合、本事業の利用には本人との契約が必要であるため、利用意思があるかどうかが課題になります。

このため、本人に一度来所していただくなどして、浪費することをやめたいと思っているのか、また、そのために本事業を利用する意思があるのかを確認することが必要です。

Q12 未成年の知的障害児が地域生活をするにあたり、本事業を利用したいと申し出がありました。知的障害児との契約はできますか。

A 利用者が未成年者である場合には、親権者と契約することになります。

ただ、義務教育を終了した15歳以上であれば、労働契約を締結することができ、本人自身が財産形成の可能な年齢であることから、15歳以上を本事業の利用対象とし、本人と契約を結ぶということも考えられます。この場合でも、基本的には親権者の同意を得ることが必要です。

【参考】

未成年者との本事業の契約については、東京都社会福祉協議会では、次のような整理をしています。

- ・義務教育を終了し、本人自身の財産を形成しうる年齢である15歳以上を対象として、契約締結審査会にて契約時の留意点や支援方法等を検討した上で本人と契約を結ぶ。
- ・18歳以上20歳未満は親権者の同意を必ずしも契約の要件とはしない。
- ・15歳以上18歳未満は、親権者の同意のない未成年との契約を親権者が取り消すことができる。
- ・15歳未満は、親権者の保護が不十分であり、かつ、地域福祉権利擁護事業の利用が必要であると認められる場合に、契約の可否を含めて、契約締結審査会に諮る。

「未成年者との地域福祉権利擁護事業の契約について（東京都社協 平成17年12月）

Q13 親権者の同意を得て、未成年者との契約を結びました。その後、親権者が同意を否定してきましたが、現在では利用者が20歳を超えていたので、このままの契約で問題ないでしょうか。

A 利用者が成年を迎え、利用意思が明確であれば契約の継続は可能です。

当時の契約書が、親権者を含めた契約を交わしているのであれば、支援計画の変更が生じた時に、利用者の利用意思を確認したうえで、本人との契約を結び直すことも考えられます。

Q14 身寄りのない知的障害児の資産を知人が侵害しているので本事業の利用ができないかと相談がありました。対象となりますか。

A 未成年者に対する権利侵害（虐待）については、まず、児童相談所等行政による対応が必要です。その上で、本事業が必要ということになれば対象とします。ただ、本人の資産が高額であり、親権者が存在しないのであれば、本事業の利用というよりも未成年後見人による保護が適切と考えられます。

Q15 外国籍の方は本事業の対象になりますか。

A 本事業は利用対象者について国籍による制限はありません。

したがって、①判断能力が不十分であり、かつ②事業の契約内容について判断し得る能力を有していれば対象とすることができます。

ただ、本人が亡くなった場合、本人の財産の取り扱いが、日本の法律ではなく本人の本国法に基づくなど対応が難しいことも想定されます。このため、遺言の有無の確認を含め本人が亡くなった場合の対応をあらかじめ本人や家族等と確認しておくことが必要です。

Q16 高齢者夫婦世帯で、主たる生計維持者の夫は認知症で契約締結能力がありません。このため妻と契約し世帯全体を支援しようと思います。このように世帯単位の支援は可能でしょうか。

- A 利用者の生活を支援していくなかでは、世帯単位の支援が必要となってくる場面もありますが、本事業では利用契約者への支援が原則となります。このため、夫婦ともに支援が必要な場合には、それぞれと契約することが必要です。ただし、利用料は一人分とするなどの工夫は可能です。
- 問い合わせのように、世帯の主たる生計維持者に契約締結能力がない場合は、成年後見制度の利用につなげることを検討したほうがよいでしょう。

Q17 高齢者夫婦世帯で妻と契約しています。その夫が先日入院してしまいました。妻の年金では夫の入院費や日常諸費を支払うだけの金額がありません。本事業で、夫名義の口座から預金を引き出すことは可能ですか。

A 本事業では契約者以外の名義の預金通帳に関して、代行や代理による引き出し援助はできません。夫の了解を得た上で、妻に同行して夫名義の通帳から引き出すことになります。夫の入院が長期にわたる場合には、同様に夫の了解を得た上で、夫の口座から妻の口座に自動送金の手続きをとることが望ましいと考えます。

Q18 本事業以外に受け皿がないと関係者から強く利用希望がされています。どのように対応したらよいでしょうか。

A 受け皿がないというだけでは本事業の対象になりません。まずは、本人がどのような点で判断能力が不十分なのか、それによって日常生活にどのような問題が起きているのか等本人の状態を確認します。また、それに対して本事業でどのような支援が可能かを検討します。あわせて本人に本事業を利用する意思があるかどうかを確認します。利用対象要件を満たし、かつ本人に利用意思がある場合に限り、本事業と契約することになります。

本事業の利用対象要件に合わなかったり、また、本人に利用意思がない場合には、再度関係者を含めて対応策を検討します。

【利用者との契約】

Q19 契約締結判定ガイドラインによって契約可能と判定されました BUT、病状から、急速な能力低下が見込まれます。本事業としてどのような対応をすべきでしょうか。

A 契約を締結する時点で、契約に必要な能力があると判断されても、認知症などの場合、それまでの病状の推移から判断して、契約締結後、急速な能力低下が予想されることがあります。そうした場合には、契約締結審査会等において専門家の意見を聴取しながら、十分に検討を行うことが必要です。

このように近い将来、その能力を失う可能性が高い利用者については、審査会の判断で、能力喪失後も利用者の状況に応じた援助が確実に行われるよう、成年後見制度の利用を前提に、つまり、家庭裁判所から審判が下りるまでの間、本事業の契約を結ぶこともあります。その際、本事業だけで利用者を支えることにならないよう、関係者との十分な連携を日ごろからとておくことが重要です。なお、早い段階で補助人を選任してもらっておけば、補助人が成年後見の申し立てをすることができますから、能力喪失後に成年後見の申立人を探索する必要はなくなります。

Q20 本事業で、サービスの利用希望者が契約内容について判断し得る能力を有していないと判断された場合、どのように対応したらよいでしょうか。

A 本事業の契約内容について判断し得る能力を有していないと判断された場合、成年後見制度につなげます。この場合でも、成年後見制度の利用により、成年後見人との間で福祉サービス利用援助事業の契約を締結することができる場合があるとされています。

つまり、成年後見制度や任意後見制度の利用者については、成年後見人、保佐人、補助人、任意後見人を代理人として契約を締結し、本事業の援助を提供することができるということです。

ただし、成年後見制度を利用した場合の援助については、本人にとっての必要性という観点から、成年後見人等との役割分担や連携について留意する必要があります。

Q21 保佐、補助類型の判断能力の方については、保佐人、補助人と契約するのでしょうか。

A 選任された保佐人、補助人が、本事業の契約について代理権を有していない場合には、被保佐人、被補助人と社協とが直接本事業の契約を締結します。保佐人、補助人が、本事業の契約について代理権を有している場合であっても、本事業は、本人の自己決定を最大限に重視しようとする制度ですから、できる限り、本人の意思を確認すべきです。

この場合も、保佐人、補助人との定期的な情報交換等、連携が必要です。

Q22 利用者の判断能力が低下し、契約継続不可能と基幹的社協が判断した場合、どのように対応したらよいですか。

A 利用者の判断能力低下のために、これまでの支援計画での支援の継続が難しくなった場合には、新たに支援計画を作成することになります。しかし、著しく判断能力が低下し、その意思を確かめることができなくなった場合には、成年後見制度につなげるなど利用者の状況にあった援助をしていくことになります。

契約締結審査会には基幹的社協からの「解約ケース」として諮ることになりますが、サービスが終了すると直ちに本人や周囲の関係者に、切迫した危険や著しい不都合が生じると予測される場合には、契約締結審査会から解約が適当と判断されない場合があります。

このため成年後見制度への移行のほか、適切な親族・機関等への支援の引き継ぎなど他の有効な援助手段を活用することが必要になります。そうした手段が整わない間は、本人の不利益とならないよう本事業で支援を続けることになると思われますが、本事業だけで支える状況にならないよう、関係機関との連携をとることが必要です。

Q23 聴覚障害者で識字の問題がある人の契約能力の確認はどうのように行なつたらよいですか。

A 手話通訳士（ボランティア等）やこれまで関わっていた支援者などの協力のもと意思疎通を図りながら、本人の日常生活の行動も確認して契約能力の判断をします。

また、各市区町村や福祉事務所には聴覚障害者相談員が配置されています。派遣を要請すれば聴覚障害を持つ人との面接は可能となります。

Q24 手が不自由なため本人が契約書に署名できません。代理署名により対応したいと思いますが、その際の留意点はどのようなことですか。

A 代理署名は本来望ましくありません。これは、「署名」は契約締結の意思があったことを推測させる有力な「証拠」であり、また、署名の筆の運びや乱れはその当時の署名者の判断能力の程度を探る資料になるからです。そのため、本事業では、やむをえない場合を除いて契約書への代理署名を認めていません。

しかし、視覚障害や上肢麻痺等による署名が困難な場合は、本人が契約内容を理解したうえで、契約を締結する意思を表明して代理署名を依頼することを前提に、専門員および協力関係にある社協職員を除いた関係者、例えばケアマネジャー や施設職員などの第三者が代筆を行います。その際に代筆の理由や代筆者名および代筆者と契約者の関係などを明記します。あわせて本人と直接利害関係のない第三者が立会人として本人の意思確認を行い、立会人も署名をしてもらうことが必要です。

Q25 契約終了時に保管品をスムーズに返却するため、保管品の受取人の指定を契約の条件としたいと考えています。可能ですか。

A 保管品の受取人の指定を契約の条件とすることは認められません。

本事業の契約時に、予め受取人を定めておくことはできますが(受取人の指定は、契約書または預かり書に記載します)、だからといって利用者が適当な「受取人」を見出せないため、本事業と契約を締結できないといったことが生じるのは望ましくないからです。

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保管品の受領義務はありません。基幹的社協との間で、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ことが、契約終了時に保管品をスムーズに返却するために必要です。

利用者の死亡により契約が終了した場合、「受取人」と相続人、遺言執行者との関係は必ずしも明確ではありません。このため、「受取人」を定めても、実際上は、相続人や遺言執行者と調整したうえで、「受取人」に返還することが必要な場合があります。

このため、利用者の生前に推定相続人または親族の状況について、可能な限り本人から把握しておくこと、相続人を巡るトラブルを回避するために、可能な限り推定相続人を代表する者、もしくは「遺言」による「遺言執行者」や「死因贈与契約」による「受贈者」を「受取人」にするといった対応も考えられます。

(『2008年 日常生活自立支援事業推進マニュアル』180頁参照)

Q26 利用者と契約を結ぶ場合、印紙税はどのような取り扱いになりますか。

A 利用者と基幹的社協等の間で結ばれる本事業の契約は、委任契約に該当し、課税文書に当たりません。したがって印紙税は不要です。

Q27 書類等の保管のために本事業を利用したいと相談がありました。どう対応したらよいですか。

A 保管だけのために、本事業の契約を結ぶことは、本事業の内容としてはできません。本事業とは別に社協で「財産管理サービス」等のサービスメニューを整えた後、預かるか、貸金庫の利用をすすめます。

Q28 社協会長等の変更があった場合、契約書や支援計画の変更は必要ですか。

- ①社協の会長の変更
- ②社協事務所の移転
- ③専門員の異動に伴う変更
- ④生活支援員の退職に伴う変更

A ①、②のような法人の代表者や所在地の変更の場合には、契約書や支援計画を変更する必要はありません。

③、④のように専門員や生活支援員の変更は利用者にとって大きな問題であり、原則として支援計画の変更が必要です（契約書変更の必要はありません）。なお、支援計画の変更は契約締結審査会への審査依頼事項となっています。

Q29 契約者が、A基幹的社協の区域から、B基幹的社協の区域に転居したため、B基幹的社協に移管したいと思います。契約はどのようにになりますか。

A この場合、まずAおよびB基幹的社協から本人に十分な説明を行うことが必要です。支援計画の変更が見込まれたり、利用料等の変更がある場合、あわせて説明します。その上で本人がB基幹的社協への移管を了承した場合、現在のA基幹的社協では「解約」、B基幹的社協では「新規契約」の手続きを行います。

その場合、本人の能力が低下していないことが確認できれば、通常実施する「契約締結ガイドライン」は省略してもよいと思われます。ただ、能力の低下が認められる場合には「契約締結ガイドライン」を実施し、能力に疑義がある場合は契約締結審査会に諮るものとします。

Q30 市町村合併に伴い社協が合併した場合、契約はどのようになりますか。

- ①A基幹的社協区域内のA市社協、B町社協、C町社協が合併し、新しくD市社協となった場合。
- ②B基幹的社協区域内のC町社協が、A基幹的社協区域内のA市社協に吸収合併され、A基幹的社協の管轄となった場合。

A 市町村合併に伴い社協が合併した場合、本人に十分説明し、理解を得ることが基本です。その上で、以下のように対応します。

- ①合併に伴って、支援計画の変更や利用料等の変更がなく、社協名称の変更や会長の変更のみの場合、契約書を交わしなおす必要はありません。
- ②合併により、専門員や生活支援員の変更、利用料等の変更がある場合、契約書を交わしなおす必要があります。

Q31 他の機関から、本事業は契約締結(援助開始)までに訪問調査や契約締結審査会等多くの時間を要し使いにくいといわれています。どのように説明したらよいでしょうか。

A 本事業は、利用者との契約により事業が開始されます。しかし、本事業の利用者は判断能力が不十分であり、本人に本事業を含めたサービスの必要性について自覚がなかったり、本人との信頼関係の醸成に時間がかかる場合も多くあります。この結果、契約に至るまでに何度もきめ細かな相談援助を繰り返し行うことが必要となり、多くの時間がかかることになります。本事業は、地域における本人の自己決定に即した自立生活を支援することを目的としているのですから、機械的に事務手続きを行うのではなく、本人との信頼関係を醸成することを心がけなければ、本人への的確な支援は困難となってしまいます。また、訪問調査や契約締結審査会での審査は、本人の能力を客観的に判断するために不可欠なものです。

したがって、本人を適切に支援していくために必要なプロセスなのだということを理解してもらう必要があります。

Q32 支援計画に預かり書類の内容を記載した方がよいのでしょうか。

A 支援計画は、生活支援員が提供するサービスを記載するものです。

書類預かりサービスは、福祉サービスの利用を直接援助するものではなく、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紛失を防ぐために行います。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ものであり、必須のサービス内容ではありません。

基幹的社協が対応するなかで、必要が生じたときは、支援計画への記載は必要ありませんが、預かり書を作成することが必要です。

Q33 支援計画の公印を省略することはできませんか。

A 本事業は、専門員個人としてではなく、社協として支援計画を作成し、支援をするものですので、公印の省略はできません。

Q34 結婚して、名前と住所が変わる利用者がいます。契約変更の必要はありますか。

A 名前と住所の変更が必要な場合の留意点は次のとおりです。

○住所について

契約書・支援計画の変更は必要ありません。ただし、ケース記録等に転居先住所など、必要事項を記録しておくことが必要です。

○名前について

旧姓＝入籍後の姓と証明できるものが必要です。支援を受ける人が変わることはないので、契約変更の必要はなく、名前が変わったという経過がわかる記録を残しておけば問題ありません。

【サービス提供の範囲】

Q35 利用者から「賃貸契約の保証人になってほしい」と言わ
れました。どのように対応したらよいですか。

A 賃貸契約の保証人になることは本事業の範囲ではありません。

親族や知人等がいれば本人や関係者で対応してもらうよう
助言します。また、保証人がいない等の理由により賃貸住宅
への入居が困難な高齢者がスムーズに入居できるよう支援す
る制度が自治体によっては整備されていますので、行政との
連携が必要となります。

大家が保証人を求めるのは継続的な家賃支払いへの担保を
取り付けたいという理由があります。本事業の支援によって
家賃の支払いが滞ることがないことや、日常的に生活支援を
行っていることなどの理解を求めてみたらいいかがでしょ
うか。

その場合でも、本事業だけではなく、行政やケアマネジャー、
民生委員などの関係者と連携して対応していくことが重
要です。

Q36 施設に入所する際に、施設側から本事業に身元保証人になることを求められました。どのように対応したらよいでしょうか

A 施設入所の際に身元保証人になることは本事業の範囲ではありません。

特別養護老人ホームなどの施設で入所契約時に身元保証人を立てる求められた場合には、親族のいる人であればその親族に対応してもらうことになりますが、身寄りのない人の場合、本事業にその役割を求めてくる場合があります。

ただ、まず知っておきたいのは、施設入所契約をする際に、身元保証人がいなければ入所できないなどということはありえないということです。なぜなら、各種の運営基準において、福祉サービス事業者は、正当な理由なくしてサービス提供を拒否してはならないこととされており（応諾義務）、身元保証人がいないことは正当な理由とはならないと解されているからです。

もっとも、施設側としては、利用料が定期的に支払われることや退所時の引受人をはっきりとさせておきたいといった主旨から、保証人の存在を必要とすることが多いのが実状です。入所中の利用料の継続的な支払いは本事業で支援することができますので、施設側に本事業が果たす役割を理解してもらうことは必要です。

なお、身元保証人になるのは、あくまでその人の意思であり、本事業はもとより、知人・友人に身元保証人になる義務はありません。身元保証人になることを求められたら、この点も含めて施設側に理解を求めるのがよいでしょう。

Q37 本人の能力が著しく低下したために施設入所が必要になった利用者について、施設側が本人との契約が困難なため法的代理人を求めてきました。どのように対応したらよいですか。

A 在宅で暮らしている認知症高齢者が特別養護老人ホームに入所するなど、居所の移動の必要性が生じて施設入所等の契約を締結する場合、本事業では対応できません。これは本事業が居所の移動に伴う契約締結の代理権を想定していないからで、基本的には成年後見制度の利用が検討されることになります。

ただ、あらゆる場合に成年後見制度を利用しなければならないと判断するのも、福祉の専門職の判断としては硬直的すぎる感があります。なぜなら、成年後見制度にも制度的な限界があるからです。第三者に成年後見人としての事務を頼む以上は、それ相応のコストが必要であり、成年後見制度は施設入所した人の身上監護を行うのに適した制度設計であるとは言い難い面もあるからです。

したがって、施設入所が必要な場合であっても、まずは本人とコミュニケーションが取れるかどうかを丁寧に確認し、本人の意向を確認できるのであれば、本人契約も可能であることに留意が必要です。

なお、意思能力の低下が明らかに見込まれる場合には、早い段階から成年後見制度の利用を検討しておくことが必要です。

Q38 契約前に本人に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りました。本事業としてどのように対応したらよいでしょうか。

A 初期相談や具体的調査の段階で、こうしたトラブルが明らかになるのはよくあることです。その際は、消費生活相談、法律相談などのさまざまな相談機関を利用し、対応に関する情報を収集します。

このことについて、具体的に解決方法を考えるにあたっては、地域で連携の取れている弁護士等に相談するか、都道府県・指定都市社協の本事業に関わる弁護士に個別に協力を依頼するなどの工夫をし、トラブルを抱えている利用希望者との関わり方を検討していきます。要は、本事業でこうしたトラブルを解決するのではなく、専門の相談機関や専門家の力を借りることが大切です。

なお、これらの問題がある場合は、契約締結審査会に審査を依頼し、法律の専門家のアドバイスを求めるのがよいでしょう。

Q39 利用者に多くのローン債務がある場合、どの程度まで支援を行うべきでしょうか。

A 本事業で債務整理を行うことは困難です。どのような対応方法があるのかの具体的な選択肢を本人に示し、消費生活相談や法律相談、関係機関（弁護士、司法書士、消費者センター、日本司法支援センター等）につなぐことが必要です。

その結果、ローン債務が整理され、返済計画などが立てられた段階で、本事業による日常的金銭管理の範囲で支援していくことは可能と思われます。なお、多額の債務がある場合にも、契約締結審査会へ審査を依頼して、法律の専門家のアドバイスを求めるのがよいでしょう。

Q40 利用者が事故に遭い賠償金の請求が可能であると保険会社から連絡がありました。この場合、本事業ではどのような対応が考えられますか。

- A 賠償金の請求そのものは本事業の範囲ではありません。
- 本事業でできるのは、賠償金の請求が可能であることを本人に伝えること、本人の意向を確認することという「情報提供」、「相談助言」となります。本人に情報提供する際には保険会社の立会いおよび説明を求めます。
- 本人が賠償金を請求するという意向であるならば、改めて弁護士などの専門家に相談することが望ましいでしょう。請求手続きには高い専門性が要求されることから、本事業が直接的に支援を行うのではなく、弁護士等への相談などに同行するなどの支援が必要と思われます。

Q41 本事業の利用者から、別居している息子の自宅改築費用に100万円送金したいと相談がありました。どのように対応したらよいですか。

A 本事業での日常的金銭管理サービスは日常生活費を取り扱うものとして、預金口座の上限50万円程度を目安としています。支援計画にない援助は、臨時の援助として、利用者の意思を確認した上で援助を行うこととしていますが、問い合わせの場合、その金額の大きさはもとより、日常生活に関するものとは言い難い部分があり臨時の援助対象となるか判断が分かれます。

ただ、本人が強く希望する場合は契約締結審査会に諮ったうえで対応することが求められます。

その際、別居している息子の自宅改築費用の支払いが、強要されたものでなく本人の真意に基づくものであること、息子に経済侵害の意図がないことが明らかであることなどが判断のポイントになります。そして、本人の意思が明確なものであれば、同行による支援を行うのが適切だと思われます。

Q42 判断能力がやや低下している利用者から、マンション売買など多額の取引をしたいと申出があった場合、どのように対応したらよいですか。

A 問いの場合もQ33と同様、本事業の支援の範囲外となります。

マンション売買など日常生活の範囲を超えると思われる規模の契約については、特に注意が必要ですし、本人に強い希望がある場合は、弁護士などに相談するとともに、成年後見制度の利用につなげていくことが望ましいと思われます。

Q43 利用者が生命保険や医療保険に入りたいと希望している場合、どのように対応したらよいですか。

A 本事業では、一般的な情報提供の範囲での支援となります。ファイナンシャルプランナー等の専門家への相談を本人が希望すれば、同席して本人の理解を助けるなどの支援を行うことは可能と思われます。

Q44 本事業の利用を希望している方のなかに、銀行の貸金庫の契約を結んでいる方がいます。代理権をつければ、本事業で貸金庫の出し入れができますか。

A 本人が契約している貸金庫の出し入れは、本事業の支援の対象ではありません。本人が契約している貸金庫の中身は、本人の責任で管理します。また、代理権の範囲にも、貸金庫の出し入れは入っていません。

本事業の前に、本人が貸金庫の契約をしている場合は、一度銀行に同行するなどして、支援に必要なものを取り出し、それを社協が預かるということも考えられます。

Q45 利用者から、遺言書を預かってほしいと言われました。

本事業で預かってよいのでしょうか。

A 本事業では、原則的に遺言書は預かりません。遺言書（公正証書遺言を除く）の保管者は、相続の開始を知った後は、家庭裁判所に検認請求をしなければなりませんが、本事業の書類預りサービスでは、書類として預かったものは、本人死亡後、他の書類返還手続と同様の手続しか想定していないためです。

ただし、公正証書遺言の場合は、原本は公証役場に保管され、本人が持つのは謄本や副本です。この謄本や副本の預りで、受取人が相続人の中から決められているような場合には、その後想定されるリスクや問題が少ないと考えられることから、預かることもできると考えられます。

【具体的な援助の仕組み】

Q46 手が不自由な場合、日常的な金銭の受取書に関わる本人確認はどのようにしたらよいでしょうか。

A 日常的金銭管理の際の本人による確認は、受取書に本人の署名か捺印をもらうのが基本です。手が不自由な場合でも、本人に書ける範囲でサインをしていただか、預かりをしていない印鑑で本人に捺印していただきます。

それが難しい場合には、ホームヘルパーなどが支援に入っている日にあわせ、ホームヘルパーに代筆をしてもらうなどの工夫も必要です。さらにその状況を記録に残しておくことが必要です。

Q47 利用者である認知症高齢者の年金を同居している息子が使い込んでいる疑いがあります。収入のない息子は、親の年金がなければ生活できないと思われますが、この場合、どのように対応したらよいでしょうか

A まず、権利侵害の有無について確認します。本人からの事情聴取のほか、必要に応じて、直接息子から話を聞きます。本人が権利侵害に気づいていない場合もありますので、聞き方は慎重にすべきです。

本人が息子の権利侵害について気づいているのであれば、それについて本人はどのように考えているのか、また、どのようにしたいのかを聞き取ります。本人が息子の権利侵害を止めさせてほしいと特に希望せず、また、権利侵害の程度がそれほど深刻でない状況であれば、あえて息子との関係を壊してまで、年金通帳を取り戻す必要はないように思われます。息子は権利侵害者であるとともに、本人の日常生活を支えるキーパーソンでもあると考えられるからです。もちろん、日々の食事さえ与えられない、家賃も支払えないといった状況になった場合、本人の判断能力が不足しているために困難な立場に陥っていることもありますから、そのような場合には的確に介入する必要があります。

なお、権利侵害をしている息子自身が課題を抱えていることもあります。例えば、息子に障害や疾病等がある場合、関係機関と協力して就労支援や生活保護の受給等を進めていくことが重要となると思われます。また、息子に知的障害あるいは精神障害がある場合には本事業の契約を結び支援することも考えられます。

【事例】

親の年金搾取と暴力をふるう子がいた。年金の口座を変えることも案としてあがったが、それにより親子関係が断絶したり本人への危害がさらに加えられる危険性もあるため、子の就労支援と親子で暮らしていく生活設計を地元社協等を含めて検討し支援を行ったことにより改善された。

Q48 利用者である認知症高齢者の年金振込口座の通帳・カードを別居している子が持ち去ってしまいました。本人は日々の生活にも困って、本事業で通帳を取り戻してほしいと訴えています。どのように対応したらよいでしょうか。

A 本人からの訴えに基づいて年金の口座を変えることも一つの方法です。ただ、それにより、親子関係が悪くなったり、断絶したりすることもありますので、本人の意向を聞き取ることが必要です。

親子関係が悪くなることを本人が望まないのであれば、まず、年金の使い方について本来のあり方を子に説明し、本人の年金をどのように使っていくかを子と本人と一緒に考えることが必要です。たとえば、子の生計維持に必要な金額以外は本事業により金銭管理ができるよう話しあい、本事業の書類等預かりサービスの利用も検討します。年金を誰が取り扱うかということについては、本人取扱が原則ですので、将来的には本人が管理できるよう働きかけることが必要です。働きかけても功を奏さない場合には、弁護士を成年後見人等に選任してもらって、法的に解決すべき場合もあります。

なお、子自身が課題を抱えており、福祉事務所や施設等何らかの機関が関わっている場合には、そこと連携して対応することが必要です。

Q49 本事業を利用する方向で準備をしています。事業契約前から通帳を預かってもよいでしょうか。

A 契約前に本事業として通帳などの書類預かりは行わないのが原則です。

本事業では、万が一事故が起きた場合の補償に対応する必要があることから、預かり物件に対して賠償補償として保険加入を行っています。預かる物件については、事業を行う者としての責任が生じますので、熟慮の上判断してください。

また、当該社協で加入している保険の対応範囲が契約前の事故等に対応しているかなども判断のひとつの目安となります。

契約にもとづかない預かりは「事務管理」と整理することも可能ですが、取り扱い手順や事故対応等についてよく検討することが必要です。

契約前に通帳を預かる例として、本人が無計画に払い出しを行う可能性や、親族や知人などから権利侵害を受けており通帳を家に置いておくと無断で通帳を持ち出し払い出しする可能性が高い場合、認知症高齢者などで通帳を頻繁になくしてしまう場合が挙げられます。これらの場合、本事業の契約を前提に緊急避難的に預かることも考えられます。

その際、以下の点について留意することが必要です。

①立会人をおき、仮預かり書などを作成して記録に
残す

②立会人は、民生委員、介護支援専門員、行政職員
など中立的な第三者を依頼する

③仮預かり書等には、金融機関名、支店名、預金の
種類、口座番号、口座名義など通帳等を特定する
ものを記載すること

④仮預かり書等に記載した内容と預かり物の確認

後、利用者、基幹的社協、立会人それぞれが署名、
捺印を行う

⑤業務日誌や訪問記録等で記録に残す

いずれにしても、早急に本事業の利用契約を締結するよう
進めいくことです。

Q50 家族の書類保管を依頼された場合、どのように対応したらよいでしょうか。

A 本事業での書類等預かりサービスは、契約者本人の名義のものだけを預かることになります。必要であれば、その家族とも契約を締結した上で、サービスを提供することが原則です。

しかし、その家族の判断能力が低下していて、本事業の契約ができない場合やさらに他の親族からの権利侵害などがある場合は、成年後見制度の利用を働きかけると同時に、緊急避難的な手段として預かることも考えられます。しかし、この場合、保管に限定して対応することになり、預貯金の出し入れ等はできません。

いずれにしても基幹的社協のみの判断ではなく、契約締結審査会でこのような利用者の状況を伝え、判断してもらうことが必要です。

【事例】

認知症高齢者の夫婦のみ世帯で、妻と契約。夫名義の預金通帳の預かりを依頼された。夫は判断能力が著しく低下していて本事業の契約ができない。妻の判断能力も低下してきているなかで、子の財産侵害が確認された。契約締結審査会に諮り、本事業で保管に限定して預かることにした。

Q51 基幹的社協から利用者の居住する市区町村が遠いため、
地元社協で通帳・印鑑を預かっていただこうと思います。
どのような点に留意したらよいでしょうか。

A 日常的金銭管理サービスに使用する通帳と印鑑を基幹的社協が預かり、利用者の居住する地元市町村社協に管理を委託する場合には基幹的社協と市町村社協の間で通帳の保管や取扱いについて覚書等を交わすことが必要です。

覚書には、通帳・印鑑等の保管場所、通帳・印鑑等を保管場所から出し入れしたり、生活支援員に渡す職員やそれを監督する職員の体制、責任の所在、市区町村社協の保険への加入等を盛り込むことが必要です。

Q52 社協合併後、支所で日常的金銭管理に必要な通帳・印鑑を保管する場合、どのような点に留意したらよいでしょうか。

A 合併後の本所と支所間においては、金庫の開閉及び書類等の保管や取り出しについての取り扱い手続きを、法人の内部規程として定めます。その際に、通帳・印鑑等の保管場所、通帳・印鑑等を保管場所から出し入れしたり、生活支援員に渡す職員やそれを監督する職員の体制、責任の所在等について盛り込むことが必要です。

預金の払戻について代理権が設定された場合、法人代表者の印鑑が必要になります。払戻請求書の作成および本所から支所へのその運搬方法等の取り扱いについてあらかじめ定めておくことが必要です。

Q53 1,000万円を超える高額預貯金通帳の預かりを利用者が希望した場合、どのように対応したらよいでしょうか。

A 本事業は、日常生活の支援を目的としたサービスであるため、多額の預貯金があることが契約前から明らかな場合は、成年後見制度の利用につなげることが必要です。また、契約後に預貯金の存在が判明することがありますので、判明した時点でできるだけ速やかに成年後見制度に移行するよう本人に働きかけます。

しかし、成年後見人等が選任されるまでの間、あるいは本人の希望が強い場合は、書類として預かることもやむを得ない場合もあります。この場合は、ペイオフ等のリスクを説明し、どう対応するか判断してもらうための情報提供を行います。その際に、判断能力が低下していることを踏まえ、利用者に分かりやすく説明し、預貯金をできるだけ分散してもらうように本人に依頼します。その上で、本事業は預貯金通帳を書類として預かるだけであって、管理は行わないことを本人に理解してもらうことが必要です。

また、多額の預貯金を本人が貸金庫を借りて預け、その鍵を書類等預かりサービスで預かっているケースがあります。鍵を預かるだけで金融機関の貸金庫の開閉については本事業の範囲ではありませんが、こうした場合でも、成年後見制度につないでいくことが必要です。なお、預金通帳等については、基幹的社協が責任を負える範囲かどうかなどを勘案し、いくらまでを預かりの対象とするか等の基準を各実施主体により検討していくことが必要です。

Q54 利用者が本事業の解約を強く求めています。利用者の求めに応じれば利用者にとって不利益となる可能性が高い場合、どのように対応したらよいでしょうか。

A 利用者は自由に解約することが可能ですが、第三者から本事業の解約を強制されていたり、解約後に利用者に不利益が生じることが予測される場合には、そのことについて本人に十分説明し、意思を丁寧に確認します。必要に応じ関係する機関と連携して対応することが必要です。

解約を申し出た本人の意思に疑義を感じたり、解約後の本人の状況について不安を感じた場合などには、本人の意思確認にあわせて、契約締結審査会に助言を求めます。

その上でなお本人が解約の意思を変えないのであれば、「利用者による解約」として解約の手続きに進みます。

なお、本人が日常生活において不利益を被ったり、不都合を感じて改めて本事業の必要性を理解する場合もありますので、関係機関とともに解約後も見守りを行い、必要があれば再契約し支援を再開していくことになります。

Q55 知的障害のある利用者から「本事業を利用せず自分でやってみたい」と解約の申し出がありました。どのように対応したらよいでしょうか。

A 本事業を利用することで自信を持ち、本人自身が「できる」と思い解約などを申し出るケースはよくあります。こうした場合、何よりも本人の意欲を受け止め大切にしたいものです。

この場合もまず本人が解約を申し出た理由を丁寧に聞き取っていくことが必要です。その一方で本人に関わりのある相談機関や施設関係者等の意見を聞きながら、本人の能力等を含めて検討することが必要です。解約によるリスクが予想されるのであればそれを本人に十分説明し、それでもなお本人が解約を望むのであれば、解約の手続きに進みます。

また、すぐに解約するのではなく、支援計画の変更により自分でできる範囲を徐々に拡大しながら、将来的な解約につなげる方法があることも本人に説明したらいかがでしょうか。具体的には、訪問回数の減少や通帳等預かり物の一部返却をしてみて自己管理できるかを支援の中で確かめるという方法です。その上で解約が適当であれば、「本人からの申し出」として解約に進みます。

この場合も、本人が日常生活において不利益を被ったり、不都合を感じて改めて本事業の必要性を理解する場合もありますので、解約後も関係機関と連携して見守りを行い、必要があれば再契約し支援を再開していくことになります。

【利用者死亡後の対応】

Q56 利用者の死後、葬儀を行う者がいない場合、どのように対応したらよいでしょうか。

A 葬儀を行うことは、本事業の範囲ではありません。

一人暮らしの利用者が死亡した場合には、行政が埋葬及び火葬を行うことと法律に定められています。また、相続人等がいる場合は、行政に連絡先を確認してもらい、行政から本人死亡及び火葬、埋葬等の対応について調整してもらいます。相続人等がいない場合や相続人等が対応しない場合には、身寄りのない人の葬儀として行政の対応を要請することになります。

なお、生活保護を受給している利用者が死亡した場合は、生活保護担当職員に連絡し、その後の対応について調整していくことが必要です。いずれにしても、身寄りがないと判断した時点で、本人を含めた関係者が葬儀の方法について話し合っておくことです。本人に判断能力があれば、公正証書遺言を作成するなどして、本人の意思を反映させた葬儀方法を記載しておけば、直接的な法的効力はないとはいえ、遺族等もそれを尊重する取り扱いが可能となります。

【参考】

墓地、埋葬等に関する法律

(市町村長の埋葬又は火葬の義務)

第 9 条 死体の埋葬又は火葬を行う者がいないとき又は判明しないときは、死亡地の市町村長がこれを行わなければならない。

2 前項の規定により埋葬又は火葬を行ったときは、その費用に関しては、行路病人及び死亡人取扱い法（明治 32 年法律第 93 号）の規定に準用する。

Q57 利用者の死後の諸経費の支払いや葬儀費用等の支払いはどのようにになりますか。

A 本人が死亡したと同時に、預かっている預貯金等は相続人の財産となります。金融機関では、本人が死亡したことを確認した時点から取引が停止されますので、本人死亡後の諸経費の支払いや葬儀費用については相続人以外できることになります。

いずれにしても、身寄りがないと分った時点で本人を含めた関係者が財産の処分について話し合い、必要な対応を図つておくことです。本人に判断能力があれば、公正証書遺言の作成もできるので、本人の意思を反映させた財産の処分が可能となります。

なお、大阪府社会福祉協議会の大阪後見支援センターでは、死後の事務に必要な経費について生前に利用者と契約し、利用者の生前に実施機関へ前納してもらう方法を提示しています。

Q58 契約時に「受取人」の指定がある場合、利用者の死後、預かり品の返還はどのように行なったよりですか。

A 本事業の契約時に、予め受取人を定めておくことはできます。この「受取人」が定められていた場合は、「受取人」本人であることを証明できる公的な証明書の提示を求め、確認した上で返還します。「受取人」と相続人が異なる場合や複数の相続人がいる場合は、相続人から「受取人」に返還することの了解をとって、受取人に返還します。返還した際には、受取人から「預かり品受領書」などに署名・捺印してもらうことが必要です。

利用者の死後、遺言書もない場合は、相続人の調査をすることになります。相続人の確認ができない場合は行政に調査を依頼することになります。

相続人の連絡先が明らかになれば、相続人全員の立会いまたは相続人全員の戸籍謄本と印鑑証明、他の相続人から代表者への委任状を確認の上、「預かり品受領書」に署名・捺印を受けて返還します。

財産がある人で相続人が確認できなければ、基幹的社協は利害関係人として、相続財産管理人の選任を家裁に申立てることになります。申立て手続き費用を基幹的社協は一時立替、後に相続財産管理人に請求します。

相続人が受け取りを拒否した場合には、まずは拒否理由をよく聞くことです。相続人にしか返却できないので、相続人に預かり品を受け取ってもらえるよう働きかけをします。どうしても受取を拒否される場合には、相続放棄をしないと相続人としての義務は消えないということを併せて情報提供し、家裁での相続放棄手続きなどを助言することも必要です。

こんな考え方も…

預かり金額が少額な場合は相続人全員の署名、押印を揃えるのも煩雑なので特定の相続人から「万一紛争を生じた場合は、自分が一切の責任をもって解決する」旨の念書をもらって返還することもやむを得ないでしょう。

『生活支援のための法律基礎知識』（35 頁）から

【金融機関との関係】

Q59 窓口の混雑を避けるため、キャッシュカードを使用した支援を行ってもよいですか。

A 本事業では、キャッシュカードを使用した支援は想定していません。

キャッシュカードによる払い出しは、同行や代行の際に、利用者本人のカードの暗証番号を知ることになること、誰が引き出したのかが不明確であることなどの理由があるからです。

書類預かり時に、通帳と併せてキャッシュカードを預かり、窓口での払い戻しに統一したほうがよいでしょう。

代理の場合は、代理人届を出した時点でカードを返却することになっている金融機関もあります。

なお、同行で現金による振込み支援の場合にはATMを利用することは可能ですが、この場合も、後日トラブルにならないよう十分な注意が必要です。

最近は、バイオメトリクス認証（生体認証）付きキャッシュカードが利用できる金融機関も増えてきましたので、同行支援が継続的に可能な利用者であれば、今後利用を検討してみてはいかがでしょうか。ただし、このカードでは、代行や代理による払戻ができなくなりますので、慎重な取り扱いが必要です。

郵便局の代理人カードは、一円単位の払い戻しやで遅い時間帯や休日の払い戻しができるところもあることから便利ではありますが、基本的には山間・僻地など遠方での使用が対象となります。

【バイオメトリクス認証（生体認証）】

指紋や眼球の奥の虹彩、あるいは声などの身体的特徴によって本人確認を行なう認証方式のこと。暗証番号やパスワードなどに比べ、原理的に極めて「なりすまし」しにくい認証方式であるため、関心が高まっている。ただし、安全性を最大限に重視しているために、利便性を欠くことは否定できないわけですし、まだ対応しうるキャッシュ・ディスペンサーが少ないとことなど課題も多いといわざるをえません。

【代理入力カードについて】

社会福祉協議会が代理入力カードの交付の請求するとき、利用者が利用者名義のカードの交付を受けていないときは、あわせて請求することになっていたが、代理人の届出がされている場合は、利用者名義のカードの交付を受けていない場合でも代理入力カードを交付されることになった。<平成18年1月改訂>（ゆうちょ銀行 賦金等共通規定第8条成年後見人等の届出ならびにキャッシュカード規定9 代理人のカード参照）

Q60 代理か代行か金融機関によって対応がさまざまです。どのように対応したらよいのでしょうか。

A 金融機関によって「代理」「代行」の取り扱いが異なっています。

本事業は「自立支援」が基本ですので、同行や代行で支援可能な場合には、極力それで対応することになります。しかし、金融機関によっては、「代行」による取り扱いを行わず「代理」だけのところもあることから、状況に応じた対応が必要です。

Q61 金融機関との円滑な関係作りのためにどのような取り組みをしたらよいでしょうか。

A 金融機関では、代理人設定や口座開設への対応や預貯金の扱う戻し時に免許書証や保険証など提示を求められるなど、各銀行や支店ごと、窓口の行員によって対応に違いがみられる場合は、金融機関への本事業の説明や調整を行い、本事業への理解を求めることが必要になります。

例えば、実施主体が毎年県内の主要金融機関の本店等を訪問して本事業への協力を要請したり、個別の事例に対しては基幹的社協と連携をとりながら調整を図ったりします。基幹的社協では、新たな利用契約を結ぶたびごとに当該の金融機関に専門員と生活支援員が挨拶に行く、または事業周知の通知文書を持参するなどして、金融機関との円滑な関係作りに取り組むことです。

【施設入所、病院入院】

Q62 利用者が他の基幹的社協のエリアにある施設に入所した場合、どのように支援したらよいでしょうか。

A 他の基幹的社協のエリアにある施設に入所または病院に入院したことで遠方となってしまう場合で、在宅での援助と同様の方法で継続的に援助していくことができない場合は、解約の対象となります。

しかし、援助の内容が、施設の利用料や病院の入院費の支払いが中心であれば、入所、入院以前の基幹的社協判断で支援を継続することも検討できます。また、契約書の支援内容に「病院や施設が行う金銭管理に対する見守り」についての記載があれば、利用者の施設入所や病院への長期入院によって、日常的な金銭管理が施設や病院に引き継がれた場合でもその金銭管理が本人の希望にそって適正に行われているかどうかを見守り本人を支援していく内容に支援計画を変更することは可能です。施設や病院によっては金銭管理を行わない所もありますから、この場合はこれまでと同様に本事業で行っていく場合もあります。これまでどおりの援助を行うにしても施設や病院等との十分な連携が必要となります。

そのような状況を踏まえ援助を続けるか、施設や病院所在の基幹的社協につなぐかを検討することになります。その場合も、利用者本人の意向を確認しながら進めることが重要です。

Q63 他県の施設への入所や長期入院の場合、どのように支援したらよいでしょうか。

A 他県への施設入所や長期入院の場合の支援についても、基本的にはQ52と同じです。ただ、支援にあたっては移動の距離や支援に要する時間も長くなることから、施設や病院所在の基幹的社協での対応が望ましいと考えられます。

その際、実施主体によっては、在宅の利用希望者への支援を優先していることから、施設入所や入院の利用者への対応が十分でないところもありますので、実施主体間での調整や連携が必要となります。

また、実施主体では、日頃から隣県やブロック内で基幹的社協間の交流や連携を定期的にとっておくことで、こういったケースにスムーズに対応することができます。

Q64 施設や病院から一度に多くの利用者を紹介された場合、どのように対応したらよいでしょうか。

A 本事業は本人との契約により、実施されるものですから、施設や病院からの紹介であっても、一人ひとりの意向とニーズを確認する必要があります。このことをまず施設や病院関係者に理解していただかなければなりません。

その上で、本事業の対象要件を満たし、契約を希望する人に対して個別にサービスを提供していくことになります。その際、施設や病院がするべきことと本事業でできることをあらかじめ明らかにしておくことが必要です。例えば利用料や入院費用の支払い、年金・生活保護費等の管理、日常生活品の購入費の管理など、金銭管理等の援助の内容もいろいろありますので、「覚書」を交わすなど施設や病院と本事業との役割分担を明確にしておきます。

グループホームなど、入所者全員の利用希望についても、上記と同様の対応が必要となります。

Q65 施設入所者や病院入院者に対して、本事業ではどのような援助が考えられますか。

A 施設入所者や病院入院者に対する援助は、基本的には在宅の場合と同様、福祉サービスの利用手続や契約に関する支援、苦情や要望の伝達、苦情解決制度の利用手続に関する支援、福祉サービス利用料や医療費の支払い手続の支援等があります。

日常的金銭管理の支援については、施設や病院自身が利用者と契約等を結んで独自の金銭管理サービスとして提供している場合があります。その場合には、日常的な小遣い管理や施設、病院内の売店の支払などについては施設や病院が行う金銭管理サービスを利用し、定期的な利用料の支払いや年金の振込まれる預貯金口座の通帳の預かり等について本事業が対応することが主になると思われます。

また、本事業としては、施設や病院が行う金銭管理サービス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どうかということを、本人とともに確認したりチェックしたりするということも重要な役割になります。

また、例えば、ケアハウス等では利用者自らが手元で金銭管理をし、施設は関与しないとしているところが多かったり、知的障害者の通勤寮では、金銭管理を身に付けられるような支援を施設としても行ったりしているというように、施設種別ごとに特性があります。それらを踏まえたうえで、利用者のニーズ把握、施設・病院との役割分担などに留意しながら、進める必要があります。

【圏内の社協との連携】

Q66 基幹的社協内の市区町村社協に担ってもらう役割はどのようなことですか。

A 本事業は基幹的社協だけでできるものではなく、利用者の身近な市区町村社協の協力が不可欠です。市区町村社協には、地域住民から本事業に関する相談を基幹的社協に適切につなぐ、基幹的社協が行う利用者への訪問相談に同行、利用契約者を日常的に見守るなどの協力を得ることです。

具体的には、

- ① 潜在化しているニーズを発掘し本事業につなげ
- ② 基幹的社協が訪問相談に行う際に仲立ちをする
- ③ 生活支援員のより援助に必要なサポートをする
- ④ 利用者の日常的な見守り支援を行う

などです。

そのために市区町村社協には、本事業の受付窓口となる担当者を配置してもらったり、潜在的なニーズの掘り起しを行うために推進員などを配置してもらうように依頼していくことになります。具体的には本事業に関しての市区町村社協協力実施要綱などを定めることで、継続的に協力体制を整備することが必要です。

市区町村社協では日常の業務に追われ地域福祉権利擁護事業への協力には、市区町村社協によりかなり温度差もありますが、本来市区町村社協は地域住民の相談と支援を行いその生活課題を地域の問題として捉え、さまざまなサービスを作り出していくことを役割としており、本事業の利用者に対しても地域住民への支援という観点から、主体的な関わりが求められていることを理解してもらうよう働きかけることが必要です。

Q67 市町村社会福祉協議会協力実施要綱にはどのような内容を盛り込んだらよいですか。

A 本事業に関わる市区町村社協との協力実施要綱を定める目的は、市区町村社協との協力により本事業の効果的な推進と円滑な事業実施であり利用者への適切な支援をすすめることにあります。そのために市区町村社協に求めている協力内容を具体的に盛り込んでいくことが必要です。

市町村社会福祉協議会協力実施要綱に盛り込む内容（案）

項目	内容
本事業の窓口的な担当者の配置	本事業に関わる相談の受付やそれを基幹的社協につなぐ役割を担う者を配置する
定例会や研修会への出席	本事業の必要性や市区町村社協の役割などへの理解を深める
生活支援員の推薦	利用者に身近なところでの支援と市区町村社協との円滑な連携を行う
広報啓発及びニーズの発掘	社協広報誌による本事業の周知や潜在化しているニーズを掘り起こす
初期相談の対応	利用希望者や親族、関係機関からの相談に対応し基幹的社協につなぐ
専門員の訪問調査等への協力	基幹的社協が行う訪問調査の際に関係者との連絡調整や利用者の仲立ちなど
生活支援員の活動に対する協力	支援計画による生活支援員の支援活動に必要なサポートを行う

利用者の状況の把握と見守り支援	当該市区町村社協の利用者の支援内容を把握し、日常的な見守り支援を行う
利用者の日常的支援で必要となる書類及び印鑑の保管	当該市区町村社協の利用者の日常的金銭管理サービスを基幹的社協との「覚書」などにより市区町村社協が書類及び印鑑の保管を行う
その他	その他必要な事項

【生活支援員】

Q68 生活支援員はなぜ「雇用」でなければいけないのでしょうか。

A 厚生労働省の通知「日常生活自立支援事業の実施について」(平成19年5月15日社援地発第0515001号厚生労働省社会・援護局地域福祉課長発)では、「6職員について」で「『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」ものとしています。

生活支援員の雇用形態は常勤、非常勤、パート、アルバイトなどさまざまですが、生活支援員は社協の職員として社協の指揮命令のもとで援助を行います。社協は法人として利用者と本事業のサービス提供契約を締結しており、生活支援員は社協がその契約を履行するために実施の援助を行う「履行補助者」として位置づけられます。

このことは生活支援員と社協の関係は指揮命令関係にある「雇用関係」を基本として想定され、さらに労働基準法上でも、生活支援員は「使用され」「指揮命令を受け」「賃金を払われている」という観点から労働者と位置づけられます。したがって、請負や業務委託、あるいはボランティアとは異なります。

Q69 実施主体として、生活支援員の報酬や旅費を県内で統一する必要がありますか。

A 生活支援員の報酬や旅費を実施主体で統一しなければならない定めは特にありません。

ただ実際は、各都道府県・指定都市社協の多くで利用料を統一しているようです。これは生活支援員の報酬はその利用料を充てることになっており、利用料の標準額はあらかじめ都道府県・指定都市社協が設定するためと思われます。

そうであっても、基幹的社協に雇用される生活支援員については、その雇用形態や給与体系は基幹的社協ごとにさまざまであり、独自の報酬を設定しているところもあります。

旅費についても基幹的社協の旅費規程にもとづいて支給しているところや、実費対応などさまざまです。

なお、県内の基幹的社協間の利用料に大きな開きがあるために、利用者に不利益が生じないよう実施主体においてある程度の調整は必要であると思われます。

Q70 生活支援員が利用者宅に訪問する際の交通費を現在支払っていません。委託費のなかからそれに充てることはできますか。

A 支援計画に基づいて生活支援員が行う援助のために必要な費用は、利用者負担となっています。このため、生活支援員が利用者宅を訪問する際の交通費についても利用者負担となり、委託費から交通費を支出することはできません。ただし、生活保護を受給している利用者の利用料は、国庫補助の対象となっています。

なお、生活支援員の居宅から利用者宅までの移動時間を短縮し、交通費負担を軽減するため、生活支援員の配置等の工夫も必要と思われます。

Q71 地域よっては車でないと支援ができません。その場合どのような点に留意して対応したらよいでしょうか。

A 公共交通機関がなかったり、利用しにくい地域では、自動車を使用して支援することもやむを得ません。その場合、基幹的社協の車を使用して支援を行うことが原則です。本事業では、生活支援員の個人所有の車を利用しての支援の場合は、事故の時、損害賠償保険では対応できないため、想定していません。

その上で基幹的社協は、訪問先での駐車場対策として、駐車禁止区域での駐車をしないよう公共あるいは民間の駐車場などの情報提供をします。その際、利用者宅周辺の停車可能場所について民生委員等に協力していただくなどの工夫が考えられます。また、駐車料金の支払いや移動にかかるガソリン代の負担などの対応をとることも考えられます。

Q72 生活支援員の活動中に、自家用車で利用者宅に向かう途中、第三者にケガを負わせてしまいました。保険の対象になりますか。

A 一般に損害賠償保険では、自動車による事故は補償の対象となりません。

例えば、全社協が行う『社協の保険』の「日常生活自立支援（権利擁護）事業限定タイプ」に加入している場合、「自動車の所有、使用、管理に起因する事故（非所有自動車の賠償補償を除く）」は補償の対象なりません。ただし、オプションで「社協役員・職員の業務中の傷害補償」に加入している場合は、所有・非所有に関わらず自動車事故による加入者自身のケガは補償対象となります。なお、一時的に他人の自動車（非所有自動車）を借用して運転した際に発生した対人・対物事故については、社協が法律上の賠償責任（使用者責任、運行共用責任等）を負った場合にはその損害も補償されます。

上記のオプションに加入していても生活支援員所有の自家用車で事故が起き、保険が対応しない部分については事業所（基幹的社協）の対応もしくは生活支援員が加入している自動車保険での対応とならざるを得ないでしょう。

以上のこと総合的に考えると、生活支援員の自動車使用については可能な限り基幹的社協や地元市町村社協の公用車使用が望ましいと考えられます。やむを得ず生活支援員に自家用車を使用させる場合は、基幹的社協が加入している保険では対応できない場合があることを説明し、了解を得ておくことが必要です。それでも自家用車を使用する場合には、生活支援員所有の自家用車の保険加入状況を社協として確認しておくこと、保険未加入であれば一般的なこととして保険加入を勧めておくべきと考えます。

Q73 生活支援員から活動中に利用者からセクハラを受けて困っていると相談がありました。どのように対応したらよいでしょうか。

A 生活支援員からセクハラ行為の相談や報告があった場合、基幹的社協としてうやむやにせず迅速かつ適切に対応することが必要です。

対応に当たってはまず、利用者がなぜそのような行動を取るのかを考えます。性的言動が病気や障害から起こる場合もあるからです。また、場合によっては性的欲求によるボディタッチではなく、不安やスキンシップの現われであることも考えられます。

そうしたことを念頭に、利用者からも丁寧に話を聞きます。事実が確認されれば、生活支援員が困ることだという事実をはっきりと穏やかに話し、そういういた行為をやめるよう専門員から話します。

あわせて、生活支援員の配置や支援方法が適切であったかの点検も行い、必要に応じて、生活支援員が異性であれば同性の生活支援員に変更する、ほかに適任者が得られない場合は、専門員や市区町村社協職員・民生委員等の関係者の同席で支援を行う、自宅以外での支援が可能であれば作業所やデイサービス利用中の空き時間を利用して支援するなどの方法を検討します。支援方法の変更にあたっては、関係機関を交えたケースカンファレンスの中で適切な方法を選択するといいでしよう。

生活支援員には、常日頃より、利用者の持つ病気や障害の特性を理解させるとともに、こうした行為にあった場合に、毅然とした態度で拒絶するよう伝えます。また、一人で問題を抱え込まないようにし、記録に必ず書くよう徹底します。

【生活保護受給利用者】

Q74 生活保護受給者の利用が増加しています。本事業で支援するにあたっての留意点はどのようなことでしょうか。

A 生活保護ケースワーカーとの役割分担と連携が不可欠です。

近年、生活保護受給者の利用ニーズが高く、基幹的社協において契約者に占める生活保護受給者の割合が増加しています。

利用者に浪費傾向やアルコール依存にすることで金銭管理を中心とした支援を期待されたり、生活保護ケースワーカーとの役割分担が明確でないまま支援が行われているといった状況があることから、次のような点に留意して、支援を進めることが必要と考えます。

①「福祉サービス利用援助」が利用の原則であり、それに付帯する「日常的な金銭管理サービス」であること

②利用者本人の利用希望を確認すること

③契約締結判定ガイドラインによる契約締結能力を確認すること

④ケースワーカーと本事業の役割を明確にすること。

例えば、生活保護費の使い方や生活全般における指導や援助はケースワーカーの役割。

⑤契約時の立会いおよび契約後も定期的な利用者宅への訪問と本事業の連携を図ること

などです。

【記録、通帳等の保管】

Q75 契約書や領収書等書類の保存年限はどのように考えたらいいですか。

A 文書の保存年限については、法令等に定められている場合はその期間となります。本事業については特に定められていません。

したがって、基本的にはそれぞれの実施主体あるいはそこから委託を受けた基幹的社協により定めることとなります。

本事業では、利用者へのサービスの提供に関しさまざまな記録を整備しており、その全てに個人情報が含まれています。個人情報の観点からは、そのケースの完結後は最小限の保存年限とする必要があります。

ただ、一旦契約を解除し、再度、契約をする例も少なくないことから、一定期間の保存が必要です。介護保険法における指定居宅介護支援事業の記録の保存期間は契約終了から2年とされていますので、そのあたりがひとつの目安になると思われます。

また、領収書等の証憑書類については一般的に10年といわれていますが、領収書など、会計に関する書類については、当該基幹的社協における経理規程にしたがうことになります。

【代理権】

Q76 代理権を設定すべきか、同行・代行による支援にすべきか判断に迷うときがあります。どのように考えたらよいでしょうか。

A 本事業では、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。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になります。特に「代理権の設定」は慎重にすべきと考えます。

しかし、金融機関によっては、代行を一切認めないところも一部にあり、このため便宜的な対応として、代理権設定はやむをえないと判断することもあります。

Q77 あらかじめ代理権を設定した契約書を作成することはできるでしょうか。

A 本事業は利用者の自立支援が目的であることから、同行や代行で支援可能な場合には、それを基本とし、契約時に予防的に代理権を付与することについては慎重であるべきです。

本事業による代理による援助は、介護サービス利用契約の締結や契約書に指定された預金口座の払戻などの法律的行為であり利用者本人の権限を一定制限することになります。代理権を設定は利用者本人の利益と望ましい支援のあり方などを考慮し、契約締結審査会に諮ることが必要です。

ただ、意思能力の低下が明らかに予測される場合には、予防的に代理権を付与することもありますので、この場合も契約締結審査会に諮り対応していくことが必要と考えます。

【成年後見制度】

Q78 成年後見審判の申立権者を誰に依頼したらよいでしょうか。

A 成年後見審判の申立権者は、原則的には、四親等内の親族になりますから、まず、本事業の利用により知りえた親族に依頼することになります。

ただ、本事業の利用者は、一人暮らしで全く親族との交流がない人も少なくないため、親族関係を調査する必要がありますが、本事業には戸籍などの調査権限は付与されていません。

このため調査権限のある市区町村行政の担当窓口に協力を求めることが必要になります。地域包括支援センターでは、市区町村から委託を受け、成年後見制度の利用支援等を行うことになっていますので、そこと連携して対応することが必要です。

Q79 弁護士や司法書士・社会福祉士等が成年後見人等である場合、本事業と契約する際、どのような点に留意すべきでしょうか。

- A このような場合、本事業の援助の必要性や範囲、成年後見人等との連携、役割分担について検討する必要があります。その際には、以下の点に留意することが必要です。
- ① 利用者の経済状況、希望などを勘案し、本事業による援助の必要性や範囲、連携について成年後見人等と事前に十分協議するとともに、契約時には契約締結審査会に諮ること。
 - ② 契約締結審査会は、成年後見人等が自ら行うべき身上配慮の全体を社協に任せきりにするといったことのないよう、契約内容や援助方法について留意し、必要な助言を行うこと。

Q80 成年後見人が選任されていて、後見人が基幹的社協に代理権を授与する場合、代理人としての権限は消滅するのでしょうか。それとも、後見人と基幹的社協の両方が代理権を持つことになるのでしょうか。

A この場合、基幹的社協は復代理人となります。復代理人は、あくまで復代理権の範囲内での行為しかできません（復代理権の範囲は、代理人と復代理人の間で決められます）。復代理権の範囲が、代理人の権限を上回ることはありません。つまり、日常生活自立支援事業が後見人と契約しても、後見人の権限は変わらず、後見人の代理権は消滅しません。

Q81 成年後見人等と本事業の援助で重なる部分があると聞きますが、どのような点で重なるのでしょうか。また、本人の援助に際して留意すべき点はありますか。

A 成年後見人等は、成年被後見人等の生活・療養看護・財産管理の事務を行うにあたって、成年被後見人等の意思を尊重し、かつ、その心身の状態・生活の状況に配慮しなければならないとして（民858条）、身上配慮義務が課せられています。

これは、成年後見人等が具体的な介護行為などを自ら行うよう定めた規定ではありませんが、成年後見制度が成年被後見人等の生活を支えるものであることから、成年被後見人等に必要な事務を手配あるいは調整する義務として重要な意味を持っています。

一方、本事業における「福祉サービスの利用援助」は、利用者が適切な福祉サービスを利用して生活できるよう、本人の意向に基づき、福祉サービスに関して情報提供や利用手続の支援、利用後のサービスの調整に関する支援等を行うものであり、成年後見人等の職務でもある「必要な事務の手配・調整」と重なり合う部分も含まれると想定されます。

これらの「必要な事務の手配・調整」にあたって、成年後見人が選任されている場合には、本事業が利用者の状況把握や福祉サービスに関する情報提供等により側面的に支援することはあっても、最終的には、成年後見人等自らが責任を持って行うことが求められます。

したがって、成年後見人等が本事業に心身の状態・生活の状況に関する配慮を全面的に委ねてしまい、成年被後見人に対するさまざまな支援措置を調整し、手配する配慮義務を軽

視してしまうことのないよう、互いに連携し、役割の調整を図ることが重要です。

Q82 利用契約以前に訪問販売で被害にあった利用者が不当な契約を次々としていました。今後どんなタイミングで成年後見制度の申し立てを行うべきでしょうか。

A 利用者と話をし、契約に対する不安や契約後に困ったという認識があれば成年後見制度の利用について情報提供を行います。また、利用者の親族等ともこのことについてどのように考えているか、どのように対応していくかを聞いて成年後見制度の利用について前向きな姿勢であれば、必要な情報を提供します。

利用者や親族は制度の必要性をあまり感じていないが専門員から見ても制度利用が適切と判断できれば、専門員から制度利用の提案をします。成年後見制度に関する相談会や講演会を紹介するなど、情報が集めやすい環境づくりも必要だと思われます。

【個人情報保護】

Q83 圏域内の社協や関係機関と連携して支援を行う際、利用者情報の共有が重要と思われます。情報の共有にあたってどのような点に留意が必要でしょうか。

A 同一社協内において利用目的の範囲内で職員同士が個人情報を利用することは可能です。ただ、圏域内の社協はそれぞれ別法人ですから、利用者情報を提供し共有化する場合には、個人情報の第三者提供にあたり、あらかじめ本人の同意が必要になります。関係機関・団体等に個人情報を提供する場合も同様です。

このため、契約時に、「個人情報取扱業務概要説明書」を基に説明を行い、第三者提供を含む個人情報の取り扱いについて同意を得ておく必要があります。

機関を超えるケース会議の開催等の場合は、会議を始める際に個人情報保護についての取扱を参加者全員で確認するなどの工夫も必要です。会議には必要に応じて、「業務概要説明書」に示されていない機関、親族、友人・知人などが参加する場合があります。この場合、これらの方々への情報提供に関して、本人から同意を得ておくことが必要です。

なお、親族等は守秘義務が課せられていませんので、個人情報の取り扱いについて注意を促すことが必要です。

ただ、法令にもとづき情報の提供を求められた場合や、本人の生命や身体、財産の安全を守るために、緊急かつやむを得ないと認められる場合にはこの限りではありません。

Q84 利用者の情報を他機関（例えば病院）から求められた場合、提供してよいものでしょうか。

A あらかじめ当該機関への情報提供について本人の同意を得ていない場合は、同意を得てから情報を提供します。

ただ、法令にもとづき情報の提供を求められた場合や、本人の生命や身体、財産の安全を守るために、緊急かつやむを得ないと認められる場合にはこの限りではありません。

Q85 利用者の親族が本人の情報提供を求めてきた場合、どこまで提供してよいのでしょうか。

A 家族・親族といえども第三者として扱われますので、本人の同意を得ずに情報を提供することは認められません。遺産相続の問題がある場合、情報提供によりトラブルになることがありますので慎重な対応が必要です。

したがって、どの家族・親族に情報提供してよいか、本人にあらかじめ聞いておくことが必要です。

ただ、この場合も、本人の生命や身体、財産の安全を守るために、緊急かつやむを得ないと認められる場合はこの限りではありません。

Q86 利用者の個人情報を事例研究に利用する場合、匿名化する場合であっても、本人の同意が必要ですか。

A 情報を匿名化して本人の特定性が失われるような「個人情報」に該当しない形で使用する場合には、個人情報保護法の適用を受けず、本人同意は必要ありません。ただし、当該サービスの利用者の数が少なく、氏名等を消去しても特定の生存個人を識別できる情報が記載されている場合、「個人情報」に該当しますので、研修会等での発表に当たっては本人の同意が必要となります。

Q87 本事業で支援をするにあたり、本人の同意を得ながら進めていますが、なかには同意を得にくい利用者もいます。何か良い手立てはないでしょうか。

- A 本事業で判断能力が不十分な方を支援していくためには、情報の収集、提供が必要です。利用者の特性からなかなか同意を得にくいということは容易に想像できます。
- 本人の同意については、個人情報保護法もガイドラインも、文書でとることを義務づけていません。口頭、電話による方法なども認められています。それぞれの場面で、同意を求める内容や緊急性などを考慮して、適切な方法を選ぶべきと考えます。
- 後々のトラブルを避けるために、証拠としてあえて文書で同意を取るということも考えられますが、特に判断能力や理解力が不十分な方が対象となる本事業の場合、契約時に包括的に同意を得れば足りるというように考えるべきではありません。その都度その都度、丁寧に説明をして、同意を得ていく地道な努力が必要と思われます。最も重要なのは、利用者に不利益を及ぼさないことであり、基幹的社協としては、懇切丁寧に説明をすることが求められています。

【その他】

Q88 基幹的社協における、本事業の執行状況や金銭管理、通帳等の預かり書類に関する内部監督を行う際の留意点にはどのようなことがありますか。

A 規程類の整備を行った上で規程どおりの手順で金銭管理や書類保管が行われているかをそれぞれの役割がます自己点検することが必要です。また、定期的に事務局長や担当課長等が取り扱いについて確認する体制をつくることです。

特に、預金払い戻しについては保管庫の開閉について専門員の上司が確認を行うなど複数の職員が関わって取り扱いについての透明性を高めることが事故防止につながります。

内部監査を行う際の点検項目としては、

- ① 日常的な支援活動に係わって事前の伺いや事後報告がされているか
 - ② 預貯金の払い出しや通帳管理が複数の体制でチェックされているか
 - ③ 預貯金の払戻や支払いの処理と通帳の記帳に一貫性があること
 - ④ 預かり書の内容と預かり物件の照合を行っていること
 - ⑤ 通帳の残高と出入金状況を定期的に報告していること
 - ⑥ 契約書や支援計画による支援が行われているか
 - ⑦ 支援経過の記録等必要な書類が残されているか
- などの観点から点検していくことになります。

また、覚書で市町村社協に預かってもらっているものについても確認することが必要です。

内部監督により改善の必要が生じたときは、専門員だけが改善点を考えるのではなく、生活支援員はもとより、管理者を含め組織として対応していくことが必要です。

Q89 実施主体として行う基幹的社協への業務監督の内容はどのようなものがありますか。

A 実施主体として行う基幹的社協への業務監督は、①基幹的社協の実施体制のチェック、および②契約内容の適切な履行のチェック、の2つです。

実施主体は、まず、本事業を適切に運営するための体制が基幹的社協に確立されているかどうかをチェックすることが重要です。その際のポイントとして、少なくとも以下の項目をチェックしていることが求められます。

- 専門員や生活支援員は十分に確保されているか
- 専門員、生活支援員、担当課長、事務局長などの間で、役割分担が明確にされているか
- 生活支援員や専門員は、現場の情報を適切に記録にしているか。また、専門員と生活支援員の間のコミュニケーションはとれているか。
- 専門員は生活支援員の動きを十分に把握し、必要な相談・指導を行なっているか
- 担当課長や事務局長は、専門員の動きを把握し、必要な相談・指導を行なっているか
- 利用者の個人情報の管理や、書類等の保管について、適切な保管場所やルールがあるか
- 圏内の市町村社協との連携や監督体制はどうなっているか

また、実施主体は、基幹的社協が利用者に対して、契約に基づいたサービスを適切に提供しているかどうかについて以下の項目をチェックする必要があります。

- 契約内容（支援計画）に沿った訪問回数、サービス内容となっているか
- 日常的金銭管理サービスの実施状況は適切であるか
- 書類等預かりサービスの利用者について、預かっている書類等の現物は、契約内容の通りに存在し、適切に保管・管理されているか
- 支援計画の見直しが、契約書に記載された通り、適切に行なわれているか
- 契約に基づいて、適切に利用料を徴収しているか

Q90 実施主体として基幹的社協への業務監督を行う場合、全ケースを詳細に見るには膨大な時間がかかります。業務監督を効果的・効率的に行う方法はありますか。

A Q74 の項目について、毎回全ケースの援助内容まで詳細に点検していくことは膨大な作業量となり、困難です。また、個人情報保護という視点からケースの特定性を排除して慎重に行われるべきものです。

このため、まず、実施体制のチェックを行い、その項目を確実に実施する体制ができていると判断される場合には、全件の現状を一覧表にした報告で点検を行うほか、無作為に抽出したケースについて点検することが考えられます。また、それ以外に通常とは異なる対応をしているケースや、対応困難な事態が発生しているケースについては、情報を共有し、点検することも必要になります。

なお、業務監督作業を効果的・効率的に行うにあたっては、都道府県・指定都市社協と基幹的社協との間の日常的コミュニケーションを密にして、通常と異なる対応が必要な場合や問題が発生した場合に、速やかに協力して適切な対応をとれる体制づくりを行なっておくことが必要です。.

また、実施主体として基幹的社協への業務監督を行うにあたっては、運営適正委員会の第三者による監督とも連携して監督を行っていくことが必要です。

Q91 基幹的社協への支援の具体的な方法を教えてください。

A 実施主体として基幹的社協が事業実施するにあたって必要な情報提供と専門員の資質向上のための機会を提供することが求められます。

運営上または制度的な問題、たとえば予算や事業方針などの問題は事務局長や担当課長に対して主に提供するとか、利用者支援に関する問題などは専門員に提供するなど、社協内での役職や役割に応じた支援を考えます。

本事業では広域に専門員が1人配置されていることが多いため専門員が社協内で孤立しやすい状況にあります。実施主体が定期的に開催する連絡会議等は、専門員同士のつながりを作る機会としても有効です。

また、新任専門員に対しては当該業務を行うにあたって必要な知識と業務の進め方についてどの程度理解されているかを実施主体からも確認し、必要であれば個別に指導助言、情報提供することが必要です。これは、利用者支援の質を一定水準に保つ意味からも重要と言えます。

実施主体が開催する運営連絡会議などは、基幹的社協が参考にできる面が多いので運営連絡会議の参考範囲に基幹的社協を含めることも有効です。

基幹的社協が広域の中で市町村社協と連携をもって支援できるよう、協力要領などを実施主体で整備し、協力体制を構築できるよう働きかけを行うことも考えられます。

困難ケースに対しては、まずは基幹的社協内部でどう対応するか協議してもらい、判断に困るような場合は県社協に意見を求め、助言していく、必要であれば、ケース会議等へ出席し、基幹的社協のサポートを行うことも必要です。

Q92 月次調査等において、障害が重複している場合の対象者種別の分け方はどのようにしたらよいですか。

A 利用者の生活課題などから分類します。

対象者種別は、認知症高齢者等、知的障害者等、精神障害者等としていますが、若年性の認知症や 65 歳以上の高齢者の相談援助は基本的には「認知症高齢者」に分類します。精神障害と知的障害が重複している場合は、どちらの障害にともなう症状が利用者の生活課題なっているかでいずれかに分類していくますが、それが難しい場合は「その他」に振り分けます。近年高次脳機能障害や発達障害などにより本事業を利用するケースも増えていますが、当面はこれらの考え方による分類とします。

【参考文献】

- ◇『生活支援のための法律基礎知識』(全国社会福祉協議会 平成15年)
- ◇『地域福祉権利擁護事業専門員マニュアル(東京版)』(東京都社会福祉協議会 平成15年)
- ◇『2008年 日常生活自立支援事業推進マニュアル』(全国社会福祉協議会 平成20年)
- ◇『地域福祉権利擁護事業専門員活動マニュアル(神奈川県版)』(神奈川県社会福祉協議会 平成16年) ◇『地域福祉権利擁護事業実務者のための終了手続きの手引き』(大阪府社会福祉協議会・大阪後見支援センター 平成17年)
- ◇『地域福祉権利擁護事業における成年後見制度利用支援の手引』(全国社会福祉協議会 平成17年)

日常生活自立支援事業実務の手引き書 2009

平成 21 年 3 月

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〒100-8980 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号

新霞が関ビル

電話 03-3581-4655 ファクシミリ 03-3581-7858(地域福祉部)
