Ⅱ 契約書の内容

福祉サービス利用援助契約書の解説

1 はじめに

「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、利用者との契約書については「福祉サービス利用援助契約書」としています。

全国社会福祉協議会のマニュアルに記載されている標準契約書のうち、利用者と実施機関の二当事者間の契約である B 方式を基に作成しています。

契約当事者の表示は、最初に利用者の氏名を記し、その後の本文中はすべて「利用者」と記載しています。また、実施機関名はすべて実際の名称を記すこととします。

【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 18 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）、情報提供の同意（第 17 条）を定めています。

2 各条項の解説

【契約の目的】

第 1 条

①（市町村社協）は、利用者に対して、福祉サービスの利用等を支援します。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します。

②（市町村社協）は、適切な支援をおこなうため、大阪府社会福祉協議会の監督をうけます。

大阪府社会福祉協議会の監督権限と義務は、以下の通りです。

1　第 8 条の審査（ｐ29 参照）
　①「支援計画」を変更する際、次の点で疑問のある場合
　　(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確かさ
　②「意思能力喪失後の支援計画」に変更する際
2　第 12 条解約の同意（ｐ32 参照）
　① 利用者の解約を求める意思のたしかさに疑問がある場合
　② 実施機関からの解約の場合
3　第 14 条の監督（ｐ34 参照）
　支援状況についての定期的又は求めがあった場合等の報告
4　第 18 条の利用者からの苦情受付・対応（ｐ35 参照）

【支援の内容】
第 2 条
①（市町村社協）は、利用者についての次の手続きを支援します。
(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) 日常の生活費（食費、日用品費、家賃等）を支払う手続き
(9) 以上の支払いにともなう預貯金の払い戻し、預貯金の解約、預貯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
② 前項にある福祉サービスには、当（市町村社協）が提供する福祉サービスも含まれます。

(1) 支援の内容

自立した生活には、さまざまな支援が必要ですが、この契約によるサービス内容は第 1 項第 1 号から第 10 号までの内容とします。

第 1 号から第 10 号までのサービスのうち、実際に行うサービスについては、利用者と支援計画書を作成し、個別に定めます。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、この契約の目的であるため、必ず支援計画書に記載し、サービスを実施します。

なお、第 2 項が定められている理由については、**(2)実施機関の福祉サービス（p23）**を参照してください。

① 第 1 号の内容（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）

本号および次号の「福祉サービス」の意味は広く、在宅福祉サービスはもちろん施設での福祉サービスも含まれます。法令で定められているサービスや市町村や府で行う各種福

祉サービスだけでなく、ボランティアによる福祉サービスや公費負担のない民間の福祉サービスも含まれます。

ただし、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や施設への入所手続きについては、代理権の対象にはなりません。例えば、有料老人ホームへの入居手続きを例にとれば、この手続きも支援の対象にはなりますが、その方法は「相談と助言、情報提供」「連絡調整」「代行」によって行い、「代理」による援助は行いません。（**第 6 条、p 27** 参照）

福祉サービスを「利用する手続き」には、つぎの行為も含まれます。

① 福祉サービスの申請手続きや更新手続き、審査請求、措置申請等の行政機関に対する手続き
② 事業者との間の福祉サービス利用契約の締結
③ 契約や措置に基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

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福祉サービス利用契約の解約、解除が含まれます。

また、利用中のサービスが適切に実施されているかどうかを確認するため定期的に自宅を訪問することも、福祉サービスの利用手続きの支援に含まれます。

② 第 2 号の内容（福祉サービスの利用料を支払う手続き）

介護保険法や障害者総合支援法にもとづく自己負担分の支払いのほか、同法の適用のないサービス利用料の支払いも含まれます。

③ 第 3 号の内容（福祉サービスについての苦情解決制度を利用する手続）

本号の「苦情解決制度」には

- サービス事業者段階の苦情解決制度
- 大阪府社会福祉協議会の運営適正化委員会（苦情解決委員会）
- 市町村における苦情相談受付窓口
- 介護保険法に基づく国民健康保険団体連合会による調査・指導・助言
- 消費生活センター

などが含まれます。（**第 1 章Ⅱ3「苦情解決制度と日常生活自立支援事業」p12～**参照）

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。

④ 第 4 号の内容（日常生活に必要な事務に関する手続き）

本号の「日常生活に必要な事務」には

- 住宅改造、居住家屋の賃借に関する手続き
- 商品購入に関する簡易な苦情処理制度の利用手続き
- 住民票の届出、印鑑登録の手続き

などが含まれます。

ただし、これらの事務の支援にあたっては、様々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、利用者の福祉に重大な影響を与える可能性があったり、利用者の自己決定権に委ねるべきであったりするものもあります。

したがって、これらの事務については、相談と助言あるいは情報提供による支援を原則とします。

⑤ 第 5 号の内容（年金及び福祉手当の受領に必要な手続き）

「年金」には、公的年金のほか私的年金も含みます。「受領に必要な手続き」には、以下のものが考えられます。

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

「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済ませておくことが適当です。すでに裁定を受けている場合は、障がいが重くなり、年金額改定のための請求手続きが必要な場合にのみ支援を行います。

また、年金受領のための現況届けの提出を支援することもあります。

⑥ 第 6 号の内容（医療費を支払う手続き）

医療費には、入院医療費も含みます。

⑦ 第 7 号の内容（税金や社会保険料、公共料金を支払う手続き）

「税金の支払い手続き」とは、所得税や住民税、固定資産税などの納付の手続きであり、所得税等の申告の手続きまでは含みません。

税金や社会保険料、公共料金の納付については、契約締結前に金融機関の自動振替手続きを取ることを利用者に勧めることが適当な場合もあります。

⑧ 第 8 号の内容（日常生活費を支払う手続き）

「日常の生活費（食費、日用品費、家賃等）の支払い手続き」は、支払いの支援であり、物品の購入を本事業で行うことは含まれません。日常の生活費には、食費はもちろん、日用品、家賃、地代等、日常生活に必要な様々な費用が含まれます。

「支払手続き」は、ホームヘルパー等の支援者に購入代金を渡して支払いを依頼するほか、購入先に代金を直接支払ったり、振込や自動振替の手続きをとることも含まれます。

また、福祉用具や耐久消費財に関する支払い、家屋の補修等の臨時の支払いもここに含まれると考えられます。

ただし、支払いを援助する際に利用者の判断能力に疑義がある場合には、大阪府社会福祉協議会に協議してください。また、100 万円以上の出金を必要とする場合は、大阪府社会福祉協議会への事前協議が必要です。**(第 3 章Ⅰ2(4)「大阪府社会福祉協議会へのその他の事前協議」p61** 及び**第 4 章Ⅳ5「臨時の出金依頼、支払い依頼に基づく出金事務手順」p81～**参照)

⑨ 第 9 号の内容（預貯金の払戻、解約、預入れの手続き）

「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、その他の預貯金が含まれます。

「払戻」は、これら預貯金の支払を受けることであり、「解約」には生活費に必要な費用に充当するための定期預貯金等の中途解約（取り崩し）等が想定されます。

「預入れ」には、既存の普通預貯金口座への入金の他、新規の預貯金口座に預入れをする場合も含みます。

なお、払戻等の手続きについて「代理」で行うことができるのは、第 6 条で代理権の対象として指定された預貯金に限定されます。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」による支援のみを行います。

実際の手続きについては、**第 4 章Ⅳ「契約締結後の業務マニュアル」**（p79～）を参照してください。

⑩ 第 10 号の内容（施設や病院が行っている金銭管理に対する見守り）

「施設や病院が行っている金銭管理の見守り」については、2 通りの場合が考えられます。

ひとつは、金銭管理を行っている施設や病院の入所者や入院患者と新たに本事業の契約をする場合です。

もうひとつは、既に本事業の契約者であって、利用者が施設入所や長期入院後も、契約を終了させず、施設や病院が金銭管理を引き継ぐ場合です。

いずれの場合でも、実施機関は直接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支援を行います。

なお、在宅で契約していた人が入所、入院し、その施設・病院が金銭管理を行わない場合には、これまでの契約を継続することができます。その場合は、支援計画の変更を検討します。

(2) 実施機関の福祉サービス

手続きを援助する福祉サービスとして、実施機関が提供するサービスが含まれます。さらに「契約のしおり」（「日常生活自立支援事業　諸様式、参考資料集」ｐ159～）にも同様の記載がなされています。

実施機関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等を利用する契約を締結することは自己取引にあたり、避けなければなりません。（民法 108 条本文）

しかし、地域によっては、やむを得ず実施機関がこの契約に基づいてホームヘルプサービス等の利用手続きの支援を行う一方で、自らホームヘルプサービスを行うことも想定されます。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等の利用を勧めること自体は、形の上では自己取引にはあたりません。しかし、実際上、利益相反の危険性はあります。

利益相反の危険性を避けるため、サービス提供の際には、実施機関内で本事業の担当者（部署）と福祉サービス提供者（部署）を分離します。また、利用者が実施機関の提供するサービスを利用することとなった場合には、**福祉サービス提供報告書（様式第 28 号）**を用いて大阪府社会福祉協議会へ報告し、監督を受けます。**（第 14 条、p34）**

【支援の方法】
第 3 条
①（市町村社協）は、次の方法で第 2 条の(1)から(10)までの手続きを支援します。
(1) 相談と助言、情報提供
(2) 関係機関等との連絡調整
(3) 手続きの代行
(4) 第 6 条でさだめる代理権の範囲内での代理
②（市町村社協）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をおこなえるように支援します。
③（市町村社協）は、支援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支援します。ただし、この場合には第 12 条で定めるように、（市町村社協）が、この契約を解約することがあります。

(1) 支援の方法

第 3 条第 1 項は、第 2 条の手続きを「どのように」支援するかを定めています。支援の方法として、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。
（**第 1 章Ⅰ5「支援方法の基本方針」**p4 参照）

① 相談と助言、情報提供

本契約に基づく基本的な支援方法です。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ることを意味します。

② 連絡調整

たとえば、利用者に必要な介護サービスに関する情報を市町村やケアマネジャー等から入手して利用者に伝えたり、利用者の意向を関係機関に伝えて、両者の意思疎通や情報交換を図り、利用者が円滑に福祉サービスを利用できるようにします。

③ 代行

「代行」は、利用者の意思決定にしたがって、書類や金銭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ます。

例えば次のようなことが考えられます。

- 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
- 現金と預貯金通帳を持参して、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り込むこと
- 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うこと

④ 代理

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。

例えば次のようなことが考えられます。

- 介護サービス利用契約書に「○○（利用者）代理人□□市社会福祉協議会

（実施機関）会長△△（氏名）」と記し、代表印を捺印して契約を結ぶこと

※上記代理契約が必要なケースは稀であるため、必要な場合のみ契約書に記載し実施する。

- 金融機関の払戻請求書に「○○（利用者）代理人□□市社会福祉協議会（実施機関）会長△△（氏名）」と記し、代表印を捺印して払戻の請求をすること
- 金融機関に対する振込依頼書に「○○（利用者）代理人□□市社会福祉協議会（実施機関）会長△△（氏名）」と記して振込の依頼をすること

(2) 事前の意思確認

利用者の意向に沿った支援を行うために、事前に利用者の意思確認を行うことは当然のことですが、第 3 項ではその必要性を改めて明記しています。

この契約書では、第 4 条第 1 項に規定されている「支援計画」の中で、支援内容を具体的に特定し、支援についての利用者の意思確認を行っています。

「支援計画」で支援内容が具体的に特定されていない場合や、「支援計画」とは異なる支援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」で払戻金額を具体的に定めておらず「下記預貯金口座より必要な金額の払い戻しを受けて利用者に届けます」等と記載されている場合などは、金額について事前に利用者へ確認し、ケース記録に記載します。

(3) 利用者への意思確認ができない場合

第 4 項では、第 3 項に規定された利用者への意思確認ができなくなった場合の支援方針を定めています。

利用者の判断能力がほとんどなくなった場合でも、この契約は当然には終了しません。しかし、従来の支援が利用者の生活にとって適切ではなく、支援計画を変更しようとしても判断能力の低下によって新たな支援計画の作成ができない場合は実施機関からの解約を検討することとなります。（**第 5 章Ⅱ2〈3〉「実施機関からの解約」p94** 参照）

ただし、第 4 条第 2 項に基づき、利用者との間であらかじめ「意思能力喪失後の支援計画」（**第 4 条第 2 項(p25)、第 7 条第 4 項(p28)及びⅤ「意思能力喪失後の支援計画書の解説」p48～**参照）を作成しておけば、利用者との間で新たな支援計画の作成ができなくなった場合でも、本事業で必要最小限の支援を行うことが可能となります。しかし、「意思能力喪失後の計画」によっても利用者の生活にふさわしい援助ができない場合は、成年後見制度の利用等、利用者の生活にふさわしい他の支援が利用できるよう努めたうえで、解約を検討することとなります。

【支援の計画】

第 4 条

① 利用者と（市町村社協）は、支援の方法をくわしく定めた「支援計画」をつくります。

② 利用者の意思をたしかめることができない状態になってからの支援の内容と方法について、利用者と（市町村社協）は、あらかじめ「意思能力喪失後の支援計画」を作成しておくことができます。

③ 利用者は、死亡後にも支援が必要な場合には（市町村社協）と「福祉サービス利用援助契約特約」を締結しておくことができます。

(1) 支援計画書

Ⅳ「支援計画書の解説」(p43～)を参照してください。

契約書本体と別に支援計画書を作成するのは、利用者の心身の状況や生活状態に応じて支援の方法や内容が変化する可能性が高いことから、利用者へ新たな支援が必要となった際に、支援計画書の変更だけで柔軟に対応できるようにするためです。

ただし、支援計画の内容は、本契約書で定められた範囲をこえることはできません。

(2) 意思能力喪失後の支援計画書

Ⅴ「意思能力喪失後の支援計画書の解説」(p48～)を参照してください。

支援を続ける中で利用者の判断能力が急激に低下し、必要な支援計画を作成できない可能性も考えられることから、利用者の意思確認ができる間に、あらかじめ「意思能力喪失後の支援計画書」を作成し、利用者の判断能力がほとんどなくなった場合の支援について定めておくことができます。

(3) 福祉サービス利用援助契約特約書

利用者の死後、利用者の生前に発生した費用の支払い等、死後の事務を行う者がない場合に、実施機関と利用者との間で契約を結び、費用の支払いを行う方法を定めることができます。

詳細は**Ⅶ「福祉サービス利用援助契約特約書の解説」**(p55～)を参照してください。

【支援の担当者】
第５条
①（市町村社協）は、支援を行うにあたって専門員と生活支援員を指定し、その者に「支援計画」又は「意思能力喪失後の支援計画」「福祉サービス利用援助契約特約」に基づく支援をおこなわせます。
② 専門員及び生活支援員は、互いに連携協力して支援をおこないます。

専門員と生活支援員は、この契約に基づいて実施機関が利用者に対してサービスを提供する上で、実際にその支援を行う者（履行補助者）であり、この契約の当事者ではありません。

専門員と生活支援員の役割については、**第 3 章Ⅰ1「専門員と生活支援員の役割」**(p58)を参照してください。

【代理権】
第 6 条
① 利用者は、(市町村社協)に対して、次の手続きについての代理権を与えます。
(1) 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、食費、日用品費、家賃等の代金の支払手続き
(2) 利用者と（市町村社協）との定めに基づいて（市町村社協）が管理することとなる、利用者の預貯金についての払戻し、解約、預け入れ手続き
ただし、百万円以上の払戻しについては、大阪府社会福祉協議会の承認を得た上でその手続きを行います。
②（市町村社協）と利用者は、第 1 項（2）の預貯金の払い戻し、解約、預け入れ手続きの代理権について、利用者の指定する各金融機関等に対して代理人届を出します。

※令和元年 10 月まで第 6 条に記載していた以下については、行使する場面が非常に限定的であることや意思決定支援の趣旨を鑑み、必要な場合のみ契約書に記載し行使することとする。
◆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
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や、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のぞきます。

(1) 福祉サービスに関する代理権　※必要な場合のみ・成年後見人の代理権はp38 参照

本条において、例外的に福祉サービスに関する代理権を設定したとしても、その内容は限定されています。具体的には第 2 条に規定されている「福祉サービス」のうち、施設入所の手続きや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利用するための手続きについての代理権は認めていません。

施設入所の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ないようにするためです。

たとえば、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なされれば、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ています。

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を代理権の対象から除外しているのは、全額自己負担の利用料を支払うために、金銭管理に関する代理権の範囲も拡張せざるをえず、日常的な金銭管理を支援の趣旨とする本事業の範囲を越える可能性があるためです。

苦情解決制度の利用手続きについても、代理権を授与することは適当ではありません。
（**第 2 条(1)③「第 3 号の内容」p21** 参照）

(2) 支払手続きの代理権

代理で支払いをする必要がある場合も考えられることから、支払い手続きについても代理権の授与を受けています。

(3) 預貯金の払戻・解約・預入れ

代理権を設定する預貯金については、基本的に、年金や福祉手当等の生活資金が振り込まれる普通預金や通常貯金に限ることを原則とします。

日常生活費の管理に用いない定期預金等（日常生活の収支を勘案し、必要な程度として、日常金銭管理用の通帳を含め、おおむね 1,000 万円を超えない範囲とします）については、代行で出金や解約手続きを行うことが可能なことから、原則として代理権の設定は想定していません。

ただし、日常生活費の管理に用いない通帳であっても、意思能力喪失後の支援計画に基づく支援の際に定期預貯金の解約が予測される場合や日常金銭管理用口座の不足を補うための定期預貯金の解約の場合には、あらかじめ特定の預貯金に代理権を設定しておくことができます。

100 万円以上の払戻しについては、日常的な金銭管理を支援の主旨とする本事業の範囲を超える可能性があり、また利用者の明確な意思によるものか不明な場合もあるため、業務委託契約書第 17 条第 3 項で、大阪府社会福祉協議会への事前の同意を求めています。

これは、実施機関の判断のみで 100 万円以上の払戻しが行われないことを利用者との契約においても明記をしたものです。

ただし、例外規定もありますので、詳細は（**第 4 章Ⅳ5「臨時の出金依頼、支払い依頼に基づく出金事務手順」p81～**及び**第 3 章Ⅰ2(4)「大阪府社会福祉協議会へのその他の事前協議」p61**）を参照してください。

(4) 代理人届の提出

代理権を設定する預貯金取引について、金融機関に代理人届を提出します。

代理人届に必要な書類は各金融機関に備えてあります。各金融機関により異なるので、確認してください。

また、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は一致している必要があります。

【支援計画の変更】

第 7 条

①（市町村社協）は、定期および必要があればそのつど、「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、（市町村社協）に対して、「支援計画」の変更を求めることができます。

③「支援計画」は、利用者と（市町村社協）の合意により変更します。

④ 利用者の意思をたしかめることができなくなり、「支援計画」では利用者の生活にふさわしい支援ができなくなったとき、「意思能力喪失後の支援計画」を作成していた場合には、その計画に変更して支援します。

⑤ 「支援計画」を変更した場合は、速やかに大阪府社会福祉協議会に報告します。

(1) 支援計画の評価の時期、変更方法については(**第 2 章Ⅳ「支援計画書の解説③支援計画の変更p45」**を参照してください。

(2) 意思能力喪失後の支援計画への変更

利用者の判断能力が低下し、利用者の生活にふさわしい新たな支援計画が作成できなくなった場合、「意思能力喪失後の支援計画」（**第 4 条第 2 項**）があれば、この計画への変更を行います。ただし、この際は大阪府社会福祉協議会の審査が必要です。（**第 8 条第 3 項**参照）

【審査】
第 8 条
①「支援計画」を変更する際に、次の点で疑問のある場合には、（市町村社協）は、大阪府社会福祉協議会に対して審査を求めます。
(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。
③ 「意思能力喪失後の支援計画」に変更する際は、（市町村社協）は、大阪府社会福祉協議会に対して審査を求めます。

(1) 審査

計画の変更の際には、利用者と実施機関とで話し合い、新しい計画を作成します。しかし、利用者との話し合いやガイドライン調査の過程で、利用者が求める支援計画の内容や利用者の判断能力に疑義を感じたときには、大阪府社会福祉協議会に審査を求めます。

大阪府社会福祉協議会では、必要に応じて権利擁護推進審査会に審査を求めます。

(2) 利用者の理解のたしかさ

利用者の理解のたしかさの審査とは、利用者の判断能力に関する審査を指します。

この審査を求める際には、あらかじめ利用者へのガイドライン調査を行い、その結果に基づいて審査を行うことから、利用者の同意が必要です。利用者の同意が得られない場合には、同意が得られないことを大阪府社会福祉協議会に報告してください。

【通帳・証書類やはんこの保管】

第 9 条

① 利用者は、（市町村社協）に対して、次の通帳・証書類（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（市町村社協）は「預かり書」をつくります。

(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、（市町村社協）が適当と認めた書類（カードをふくみます）

② 利用者は、いつでも預けた通帳・証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、（市町村社協）による保管も終わります。ただし、受取人がいないなどの理由により、やむを得ず通帳・証書類やはんこを預かり続けることとなった場合、（市町村社協）は、この契約終了後 10 年を経過した後、大阪府社会福祉協議会の同意を得てそれらのものを廃棄することができるものとします。

④ この契約が終了した後も返却の申出がないため保管している公的書類については、関係公的機関に随時引き渡すことができます。

第 9 条については、**第 4 章「安全で適正な金銭管理のために」(p71～)**及び**第 5 章「終了手続きの実務」(p89～)**の内容も合わせて確認してください。

(1) 第 1 項の趣旨

(a) 保管の趣旨

保管は、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、通帳や証書類、印鑑等の紛失や盗難、侵害を防ぎ、福祉サービスの円滑な提供を確保するために行います。

保管だけのためにこの契約を締結することは本事業の内容にはなじみません。あくまでも、地域で自立した生活ができるよう福祉サービスの利用援助等を行うことを前提とします。

(b) 保管の対象

第 9 条第 1 項第 1 号～第 7 号に規定されている、通帳や証書類（日常金銭管理用通帳のキャッシュカード等のカード類も含みます）とはんこ（印鑑）の類に限ります。

預貯金の通帳を預かる場合、「通帳」を書類として預かるだけで、預貯金そのものを管理するわけではありません。ただし、代理権を伴い日常の生活費等のために払戻し等を行うための通帳は除きます。預かりの際の留意点については**第 4 章Ⅲ3「預かりの際の留意点」(p78)**を参照してください。

(c) 預かり書の作成

預かり品の有無と内容を明確にするため、契約書とは別に預かり書を作成します。

契約書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。日常の金銭管理に使用するための通帳と印鑑だけを実施機関で保管する場合も預かり書を作成します。

日常の金銭管理に使用する通帳と印鑑は、実施機関において保管し、それ以外の通帳や証書類、印鑑は預かり品の盗難、紛失を防止するために金融機関の貸金庫に保管します。

(2) 第 2 項の趣旨(預かり品の返還時期)

「いつでも」と規定していますが、利用者の判断能力がかなり低下している場合や、返還の申し出が利用者の真意かどうか不明な場合、あるいは返還することで利用者が不利益を被ることが明らかな場合は、その求めに応じて預かり品を返還することはできません。返還する前に大阪府社会福祉協議会に協議してください。また、場合によっては、成年後見制度の利用等、利用者に不利益にならないようにするための支援も検討します。

第 4 章Ⅳ6「通帳・証書類等の追加預かり・一部返還」(p84～)も参照してください。

(3) 預かり品の返還先

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や契約を解約する際には、利用者に預かり品を返還します。

利用者に判断能力がほとんどなく、利用者に預かり品が返還できない場合は、利用者の「法定代理人等」がいれば「法定代理人等」に預かり品を返還します。また、法定代理人等がおらず、利用者が「保管物品受取人」(**第 5 章Ⅰ「保管物品受取人の選任」、p90～**)を選任していた場合は、保管物品受取人に預かり品を返還することができます。

利用者が死亡した場合は、保管物品受取人又は利用者の相続人全員に預かり品を返還することが原則です。また、利用者が遺言で遺言執行者を指定していれば、遺言執行者に預かり品を返還します。

詳細については、**第 5 章Ⅰ「保管物品受取人の選任」(p90～)、Ⅱ3「預かり品返還の留意点」(p95～)**及び**Ⅲ「利用者死亡時の終了」(p98～)**を参照してください。

(4) 保管の終了

本事業契約の終了とともに、保管も終了します。

利用者が死亡した際、相続人が不存在、行方不明の場合、相続人が存在しても受取りを拒否している場合等、保管物品の返還が不能な場合について、一定の条件を満たせば預かり物品の廃棄を行うことができます。詳細については、**第 5 章Ⅲ「利用者死亡時の終了」(p98～)**を参照してください。

【利用料】
第 10 条
① 利用者は、（市町村社協）に対して、別紙の利用料金表にしたがい、（市町村社協）の請求にもとづいて支払います。
② 「意思能力喪失後の支援計画」に移った場合には、その支援計画により（市町村社協）が管理する利用者の預貯金から、別紙の利用料金表にしたがって支払います。
③ 利用料金は、社会情勢の変化等にともない、変更することがあります。

第 1 項の「別紙の料金表」とは、各実施機関で作成している料金表を指します。

本条の第 1 項、第 2 項は、実施機関によって利用料の徴収の仕方が異なるため、実際の徴収の方法に応じて設定をしてください。

【報告】
第 11 条
（市町村社協）は、定期（〇か月ごと）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。

預貯金の出し入れ等、金銭管理に関する支援はその都度報告を行いますが、改めて全体支出総額及び収入総額、現在残高等の状況についても定期的に利用者に報告します。少なくとも半年に 1 回以上の報告は必要です。さらに状況の変化があった場合は、随時報告します。

【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。
ただし、その際、利用者の解約を求める意思のたしかさに疑問がある場合には、（市町村社協）はその解約がふさわしいかどうか、大阪府社会福祉協議会に同意を求めることがあります。
②（市町村社協）は、次の場合は、大阪府社会福祉協議会の同意を得た上で、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の施設に入所したり、長期間入院したり、住居を移転したため、この契約による支援をつづけることがむずかしくなった場合
(2) 「支援計画」に基づいてできるかぎり利用者の生活にふさわしい方法で支援するよう努めてもその「支援計画」では十分な支援が困難であるのに、新たな「支援計画」を作成することができなかったり、「意思能力喪失後の支援計画」に変更してもなお利用者の生活にふさわしい支援ができなくなった場合
(3) 利用者に法定代理人等が選任され、この契約による支援が必要なくなったと判断された場合。
(4) その他、実施機関による支援が困難となっている場合
③（市町村社協）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支援を利用できるようにつとめます。

第 12 条については、**第 5 章Ⅱ「解約による終了（利用者生存時）」（p93～）**の内容も確認してください。

（1）利用者からの解約（第 5 章Ⅱ2〈2〉「利用者または『法定代理人等』からの解約」p93 参照）

利用者からの自由な解約を定めています（民法 651 条）。ただし、その際に利用者の解約を判断するための能力が著しく低下しているような場合には、利用者にとって不利益となる危険性が高いことから、そのまま解約に応じることはできません。

利用者の解約を求める判断能力に疑義がある場合には、大阪府社会福祉協議会に協議をしてください。場合によっては権利擁護推進審査会に審査を求めます。

（2）実施機関からの解約

解約事由を限定し、かつ、解約について慎重を期すために、大阪府社会福祉協議会による同意を必要としています。

大阪府社会福祉協議会では、必要に応じて、権利擁護推進審査会に審査を求めます。実施機関からの解約の場合も、利用者または法定代理人等との間で適切に解約及び預かり品の返還手続きをとります。詳細は**第 5 章Ⅱ2〈3〉実施機関からの解約（ｐ94）**を参照してください。

（3）解約後の生活や支援体制の検討

解約を検討する際には、解約後の利用者の生活や支援体制について検討します。（**第 5 章Ⅱ1「解約の際の留意点」p93** 参照）必要に応じて、利用者の生活に必要な「他の支援」が利用できるよう努めます。

「他の支援」には、入所または入院している施設や病院等による支援、転居先での本事業の利用、あるいは大阪弁護士会等との財産管理支援の利用契約や成年後見制度の利用等が考えられます。

【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、次の場合は、この契約は終わります。
(1) 第 12 条による解約があった場合
(2) 利用者が死亡した場合。ただし、第 4 条第 3 項に定める「福祉サービス利用援助契約特約」を締結している場合は、この限りではありません。

（1）契約期間

前条の第１項で、利用者による解約の自由が定められており、期間の設定は必須とは言えませんが、契約を見直す機会とするため期間の設定をするものです。利用者からの申し出がなければ、ただし書きにあるように自動的に継続することになります。

（2）契約の終了

利用者の死亡は、本契約の終了事由となります（民法 653 条）。しかし、利用者とあらか

じめ「福祉サービス利用援助契約特約」を締結し、死後の事務を行う場合は、この限りではありません。（**第 2 章Ⅶ「福祉サービス利用援助契約特約書の解説」p55～参照**）

【監督】
第 14 条
①（市町村社協）は、定期に、大阪府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（市町村社協）は、当（市町村社協）が提供する福祉サービスを利用者が利用することになる場合には、大阪府社会福祉協議会に報告します。
③（市町村社協）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、大阪府社会福祉協議会に報告します。
④（市町村社協）は、大阪府社会福祉協議会の求めがあったときは、いつでも、この契約がどのようにおこなわれているかについて大阪府社会福祉協議会に報告をします。
⑤ この契約について、（市町村社協）は大阪府社会福祉協議会と協議を行うことができ、大阪府社会福祉協議会が意見をのべたときは、（市町村社協）は、その意見を尊重してこの契約をおこないます。

大阪府社会福祉協議会の監督義務、及び監督権限を定めています。

本事業は、判断能力の十分でない人の金銭管理を行うため、トラブルが発生したり、支援が困難な状況になるなどの危険性のある事業です。利用者が安心してこの事業を利用できるよう、実施機関と大阪府社会福祉協議会の連携は非常に重要です。実施機関が利用者の判断能力に疑義を感じたり、支援を行う際に困難な状況が生じた場合は、いつでも大阪府社会福祉協議会に協議をしてください。

具体的な報告の内容については、**第 3 章Ⅰ2「実施機関と大阪府社会福祉協議会との連携」(p58～)**を参照してください。

【損害の賠償】
第 15 条
（市町村社協）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、（市町村社協）は、その損害を賠償します。ただし、（市町村社協）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。

実施機関が利用者に損害を与えた時の、賠償責任を規定しています。損害の賠償を検討するような事態になったときには大阪府社会福祉協議会に協議してください。

なお、事業実施の際の事故に対する補償を担保するため、大阪府社会福祉協議会の賠償保険等に加入しておきます。

【秘密を守ること】
第 16 条
（市町村社協）は、この契約をおこなっているあいだ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。

当然に守られるべき守秘義務について、規定しています。

【情報提供の同意】
第 17 条
　利用者は、（市町村社協）がこの契約を行うために必要な利用者についての情報を大阪府社会福祉協議会に提供することに同意します。

利用者の情報を実施機関から大阪府社会福祉協議会へ提供することは、事務の遂行に不可欠なため、利用者に対して個人情報の提供があることをあらかじめ説明し、利用者の同意を得ておきます。

【この契約についての苦情】
第 18 条
　利用者は、いつでも、大阪府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、下記のとおりです。

記

窓口　大阪府社会福祉協議会(地域福祉部権利擁護推進室・運営適正化委員会) 住所　大阪市中央区中寺１丁目１番５４号	
地域福祉部権利擁護推進室 電話番号　０６－６１９１－９５００	運営適正化委員会 電話番号　０６－６１９１－３１３０

利用者は実施機関との話し合いで解決できない苦情について、大阪府社会福祉協議会に対して苦情を言うことができます。苦情を受け付ける機関は、この事業の委託元である「地域福祉部権利擁護推進室」と福祉サービス全般の苦情を受け付ける「運営適正化委員会」の二機関があります。

利用者からの苦情を受け付けた場合には、実施機関から事情を聴取し、実態の調査を行うことがあります。

(1) 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２通つくり、利用者、（市町村社協）のそれぞれが１通ずつもちます。また、（市町村社協）は、この契約書の写しを大阪府社会福祉協議会に送ります。

実施機関と大阪府社会福祉協議会とが連携・協力しながら、この契約による支援を実施するため、大阪府社会福祉協議会に契約書（支援計画書、預かり書、意思能力喪失後の支援計画書、福祉サービス利用援助契約特約書も含む）の写しを送付してください。

3 日付と署名について（自筆困難な場合など）

令和　〇年〇月〇日
利用者
住所
氏名　印
（市町村社協）
住所
名称
会長　印
電話番号

利用者に必要事項の記載を求めます。特に署名は利用者が確かに契約内容を了解したという意思表示を明確にするものであるため、必ず自筆で求めます。同時に押印も忘れずに受けます。

手が不自由、または視覚に障がいがある等の理由により、利用者の自筆が困難な場合は、親族や身近な支援者等による代筆によることもやむを得ない場合もあるでしょう。

代筆を求める場合の取り扱いは**第３章Ⅱ6(2)「契約締結手続き」(p66)**を参照してください。