

令和4年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金（社会福祉推進事業分）

「権利擁護支援の充実のための
日常生活自立支援事業のあり方に関する研究事業」
アンケート調査結果
（都道府県・指定都市社会福祉協議会対象）

令和5(2023)年 3月

一般財団法人 日本総合研究所

■目次■

1. 調査概要.....	1
2. 「日常生活自立支援事業のあり方に関するアンケート調査」結果集計表	2
問1. 日常生活自立支援事業の契約形態について	2
(1) 日常生活自立支援事業の契約形態について	2
問2. 契約締結審査会の設置・運営について	3
I. 契約締結審査会の概要（令和4年度時点の要綱等による規定）	3
(1) 定例としている開催頻度	3
(2) 契約締結審査会の委員構成	3
(3) 審査要件としている事例の要件等	3
II. 契約締結審査会の実績（令和3年度）	5
(1) 令和3年度における開催頻度	5
(2) 令和3年度中における、契約締結審査会への審査依頼件数	5
(3) (2) で回答した件数のうち、契約締結審査会での審査件数	5
(4) (3) で回答した件数のうち、契約締結審査会での審査件数の内訳.....	6
(5) 「実施社協・団体からの解約の申し出があった場合」に該当する事例の概要.....	9
(6) 「法律行為に関わる事務に関し、代理権を設定する場合」に該当する事例の概要.....	10
問3. 運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業の実績について（令和3年度実績）	11
(1) 令和3年度における、苦情解決合議体の開催頻度	11
(2) 令和3年度中における、苦情解決合議体への福祉サービスに関する苦情の申出件数.....	11
(3) (2) の件数のうち、日常生活自立支援事業に関する苦情の申出がなされた件数.....	11
(4) (3) に該当する事例のうち、日常生活自立支援事業に関して申出された苦情の事例概要.....	12
問4. 日常生活自立支援事業に関する役割の整理及び地域連携ネットワークにおける必要な体制強化という観点からみた、契約締結審査会で取り扱う事例について	13
(1) 今後、契約締結審査会に諮らず、地域における既存の合議体に諮ることが可能と考える事例	13
(2) (1) のように考える理由	14
(3) 今後も契約締結審査会に諮る必要があると考える事例	15
(4) (3) のように考える理由	15
問5. 都道府県・指定都市社協が実施社協・団体から相談を受けて回答に困ること（人材・財源不足を除く）	16
(1) 実施社協・団体から相談を受けて回答に困ること	16
(2) (1) のうち、最も回答に困るもの	18
(3) (2) の回答理由	20
問6. 日常生活自立支援事業の効果的・効率的な運営という観点からみて、負担に感じているこ	

と	24
(1) 日常生活自立支援事業の効果的・効率的な運営という観点からみて、負担に感じていること....	24
(2) (1) のうち最も負担に感じていること	24
(3) (2) の回答理由	25
問7. 成年後見制度等の見直しに向けた検討と総合的な権利擁護支援策の充実に向けて ...	28

3. アンケート調査票.....エラー! ブックマークが定義されていません。

★ 本調査における用語の説明 ★

- 「2020 全社協マニュアル」: 『2020 年 日常生活自立支援事業推進マニュアル(改訂版)』(令和3年1月20日、社会福祉法人 全国社会福祉協議会)
- 「基幹的社会福祉協議会(基幹的社協)」: 都道府県・指定都市社会福祉協議会から同事業の委託を受けた市区町村社会福祉協議会
- 「実施社協・団体」: 基幹的社会福祉協議会、当該基幹的社協の担当エリア内の市区町村社会福祉協議会、都道府県・指定都市社協から同事業の委託を受けた地域の社会福祉法人、NPO 団体、当事者団体等

1. 調査概要

(1) 調査の目的

- 本研究事業で作成し、厚生労働省に提案する「日常生活自立支援事業実施の手引き」、「様式」の作成に向けて、同事業に関する運用実態の把握や見直しに向けた情報収集を目的に、都道府県・指定都市社会福祉協議会に対して、日常生活自立支援事業に関する運用や課題等の把握を目的にアンケート調査を実施した。

(2) 調査対象

- 都道府県・指定都市社会福祉協議会（67 件）

(3) 調査実施時期

- 令和 5 年 2 月 6 日～令和 5 年 3 月 6 日

(4) 調査実施方法

- 配布：全社協からの協力を得て、事務局から都道府県・指定都市社会福祉協議会担当部署宛にメール送信。
- 回収：本調査回収専用メールアドレスへの提出を依頼。

(5) 主な質問内容

- 契約締結審査会に諮る事例（テーマ）
- 地域における既存の会議体に諮ることが可能と考える事例
- 市町村社協から相談を受けて回答に困ること
- 都道府県・指定都市社協から基幹的社協に求めている統計情報の概要 等

(6) 回収状況

- 54 件（80.1%）

2. 「日常生活自立支援事業のあり方に関するアンケート調査」結果集計表

問1. 日常生活自立支援事業の契約形態について

(1) 日常生活自立支援事業の契約形態について

(あてはまるものすべてを選択)

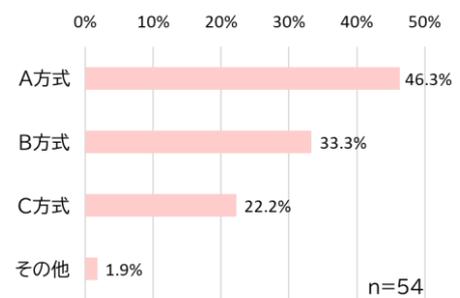
「2020 全社協マニュアル」(p. 145) の記載に基づいて、契約形態の方式を記載します。

○A方式：利用者、実施社協・団体、都道府県・指定都市社会福祉協議会の三当事者間の契約

○B方式：利用者、実施社協・団体との間の二当事者間の契約

○C方式：利用者、都道府県・指定都市社会福祉協議会との間の二当事者間の契約

	回答数	割合
01 A方式	25	46.3%
02 B方式	18	33.3%
03 C方式	12	22.2%
04 その他	1	1.9%
無回答	0	0.0%
回答者数	54	100.0%



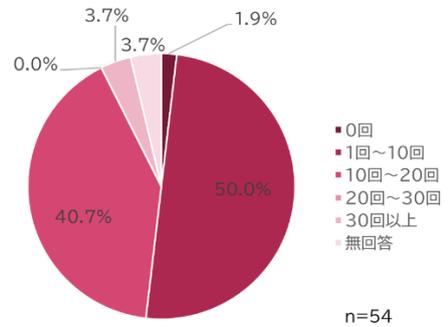
問2. 契約締結審査会の設置・運営について

I. 契約締結審査会の概要（令和4年度時点の要綱等による規定）

（1）定例としている開催頻度

（回/年度）（該当する数値を記入）

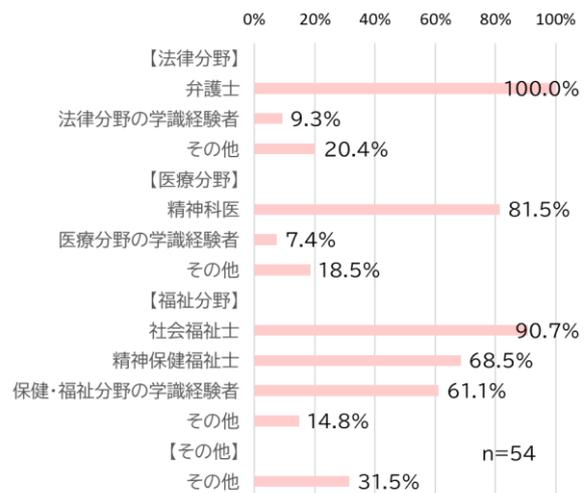
	回答数	割合
01 0回	1	1.9%
02 1回～10回	27	50.0%
03 10回～20回	22	40.7%
04 20回～30回	0	0.0%
05 30回以上	2	3.7%
無回答	2	3.7%
回答者数	54	



（2）契約締結審査会の委員構成

（あてはまるものすべてを選択）

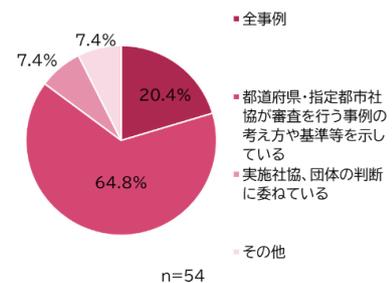
	回答数	割合
【法律分野】		
01 弁護士	54	100.0%
02 法律分野の学識経験者	5	9.3%
03 その他	11	20.4%
【医療分野】		
04 精神科医	44	81.5%
05 医療分野の学識経験者	4	7.4%
06 その他	10	18.5%
【福祉分野】		
07 社会福祉士	49	90.7%
08 精神保健福祉士	37	68.5%
09 保健・福祉分野の学識経験者	33	61.1%
10 その他	8	14.8%
【その他】		
11 その他	17	31.5%
有効回答数	54	100.0%
無回答	0	
回答者数	54	



（3）審査要件としている事例の要件等

（あてはまるもの一つを選択）

	回答数	割合
01 全事例	11	20.4%
02 都道府県・指定都市社協が審査を行う事例の考え方や基準等を示している	35	64.8%
03 実施社協、団体の判断に委ねている	4	7.4%
04 その他	4	7.4%
無回答	0	0.0%
回答者数	54	100.0%



■ 「02 都道府県・指定都市社協が審査を行う事例の考え方や基準等を示している」を選択した
都道府県・指定都市社協の具体的な回答

(35 都道府県・指定都市社協) (自由回答を基に事務局が整理)

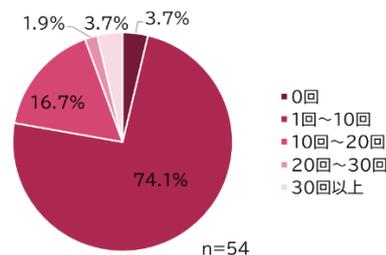
	回答数
「2020全社協マニュアル」の「契約締結審査会に諮る事例」の例示として記載がある項目	
契約締結能力(判断能力)の疑義があるケース	27
支援計画の見直し、変更(他のサービスの援助も含む)のケース	6
実施社協・団体からの解約(契約維持が困難なケース)のケース	19
代理権の付与のケース	5
実施社協・団体が本人の支援に困難を抱える場合の助言を必要とするケース	9
上記以外	
成年後見制度との併用のケース	14
契約者が未成年の場合のケース	4
本人の意思確認が困難なもの(判断能力低下等)のケース	8
本人の意思確認が困難なもの(本人からの解約の申し出時)のケース	5
高額な金銭の取り扱い(支払い、預かり等)のケース	5
死後の預かりを継続する(返還が困難な)ケース	2
その他	8

II. 契約締結審査会の実績（令和3年度）

（1）令和3年度における開催頻度

（回/年度）（該当する数値を記入）

	回答数	割合
01 0回	2	3.7%
02 1回～10回	40	74.1%
03 10回～20回	9	16.7%
04 20回～30回	1	1.9%
05 30回以上	2	3.7%
無回答	0	0.0%
回答者数	54	100.0%



（2）令和3年度中における、契約締結審査会への審査依頼件数

（総件数/年度）（該当する数値を記入）

	回答数	割合
01 0件	4	7.4%
02 1件～10件	25	46.3%
03 11件～50件	8	14.8%
04 51件～100件	5	9.3%
05 101件以上	11	20.4%
無回答	1	1.9%
回答者数	54	100.0%

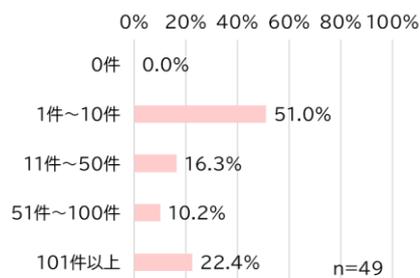


（3）（2）で回答した件数のうち、契約締結審査会での審査件数

（総件数/年度）（該当する数値を記入）

※（2）で1件以上の件数を回答した都道府県・指定都市社協のみ回答

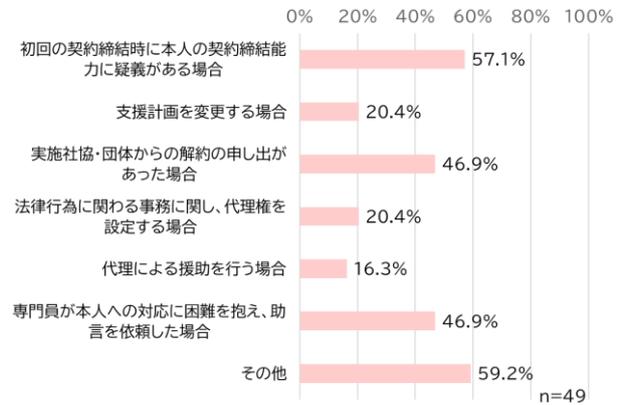
	回答数	割合
01 0件	0	0.0%
02 1件～10件	25	51.0%
03 11件～50件	8	16.3%
04 51件～100件	5	10.2%
05 101件以上	11	22.4%
無回答	0	0.0%
回答者数	49	100.0%



(4)(3) で回答した件数のうち、契約締結審査会での審査件数の内訳
(件数/年度) (該当する数値を記入)

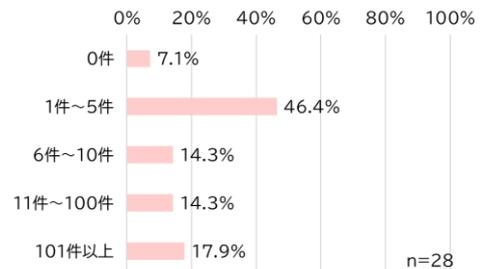
※ (2) で1件以上の件数を回答した都道府県・指定都市社協のみ回答

	回答数	割合
01 初回の契約締結時に本人の契約締結能力に疑義がある場合	28	57.1%
02 支援計画を変更する場合	10	20.4%
03 実施社協・団体からの解約の申し出があった場合	23	46.9%
04 法律行為に関わる事務に関し、代理権を設定する場合	10	20.4%
05 代理による援助を行う場合	8	16.3%
06 専門員が本人への対応に困難を抱え、助言を依頼した場合	23	46.9%
07 その他	29	59.2%
回答者数	49	



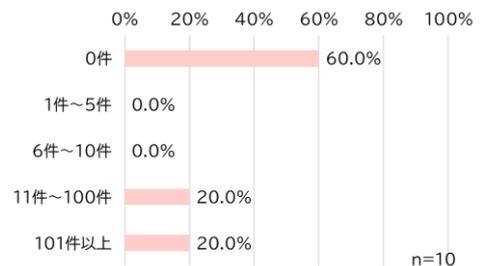
■01 初回の契約締結時の本人の契約締結能力に疑義がある場合

	回答数	割合
01 0件	2	7.1%
02 1件~5件	13	46.4%
03 6件~10件	4	14.3%
04 11件~100件	4	14.3%
05 101件以上	5	17.9%
回答者数	28	100.0%



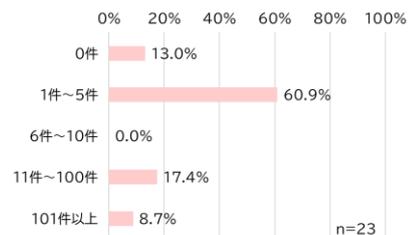
■02 支援計画を変更する場合

	回答数	割合
01 0件	6	60.0%
02 1件~5件	0	0.0%
03 6件~10件	0	0.0%
04 11件~100件	2	20.0%
05 101件以上	2	20.0%
回答者数	10	100.0%



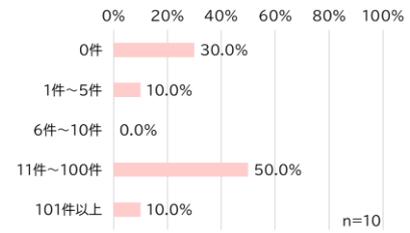
■03 実施社協・団体からの解約の申し出があった場合

	回答数	割合
01 0件	3	13.0%
02 1件~5件	14	60.9%
03 6件~10件	0	0.0%
04 11件~100件	4	17.4%
05 101件以上	2	8.7%
回答者数	23	100.0%



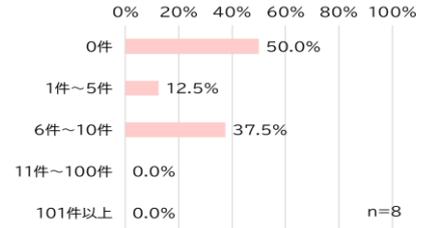
■04 法律行為に関わる事務に関し、代理権を設定する場合

	回答数	割合
01 0件	3	30.0%
02 1件～5件	1	10.0%
03 6件～10件	0	0.0%
04 11件～100件	5	50.0%
05 101件以上	1	10.0%
回答者数	10	100.0%



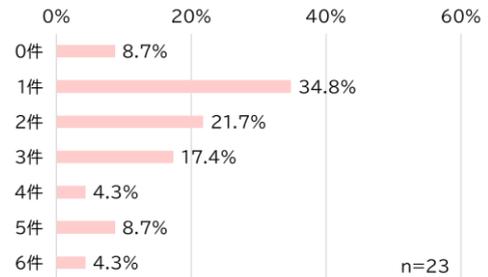
■05 代理による援助を行う場合

	回答数	割合
01 0件	4	50.0%
02 1件～5件	1	12.5%
03 6件～10件	3	37.5%
04 11件～100件	0	0.0%
05 101件以上	0	0.0%
回答者数	8	100.0%



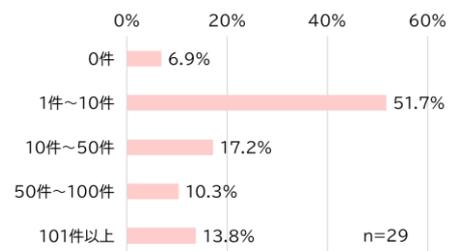
■06 専門員が本人への対応に困難を抱え、助言を依頼した場合

	回答数	割合
01 0件	2	8.7%
02 1件	8	34.8%
03 2件	5	21.7%
04 3件	4	17.4%
05 4件	1	4.3%
06 5件	2	8.7%
07 6件	1	4.3%
回答者数	23	100.0%



■07 その他

	回答数	割合
01 0件	2	6.9%
02 1件～10件	15	51.7%
03 10件～50件	5	17.2%
04 50件～100件	3	10.3%
05 101件以上	4	13.8%
回答者数	29	100.0%



■ 「07 その他」と回答した都道府県・指定都市社協の具体的な回答

	回答数
初回(新規)契約(再契約も含む)	9
成年後見制度との併用	9
解約(本人の死亡や入所含む)	7
契約全件	7
高額な金銭の取り扱い(支払い、預かり等)	5
契約者が未成年の場合	4
死後の預かりを継続する場合(返還が困難な場合)	3
複合支援(世帯支援、関係機関との役割分担)	2
困難ケース(身寄りがない等)	2
利用者が外国籍の契約	1
その他	1

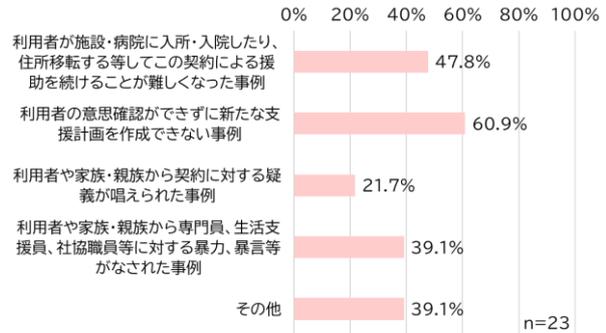
(5) 「実施社協・団体からの解約の申し出があった場合」に該当する事例の概要

(該当する数値を記入)

※(4)で「実施社協・団体からの解約の申し出があった場合」を選択した都道府県・指定都市社協の

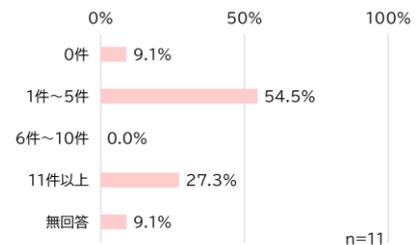
み回答

	回答数	割合
01 利用者が施設・病院に入所・入院したり、住所移転する等してこの契約による援助を続けることが難しくなった事例	11	47.8%
02 利用者の意思確認ができずに新たな支援計画を作成できない事例	14	60.9%
03 利用者や家族・親族から契約に対する疑義が唱えられた事例	5	21.7%
04 利用者や家族・親族から専門員、生活支援員、社協職員等に対する暴力、暴言等がなされた事例	9	39.1%
05 その他	9	39.1%
回答者数	23	



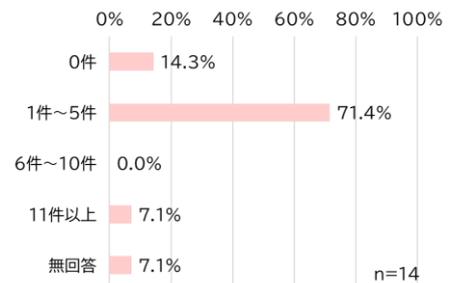
■01 利用者が施設・病院に入所・入院したり、住所移転する等してこの契約による援助を続けることが難しくなった事例

	回答数	割合
01 0件	1	9.1%
02 1件～5件	6	54.5%
03 6件～10件	0	0.0%
04 11件以上	3	27.3%
無回答	1	9.1%
回答者数	11	100.0%



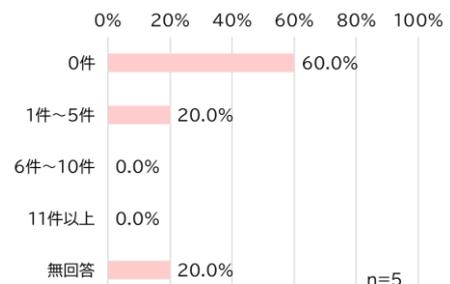
■02 利用者の意思確認ができずに新たな支援計画を作成できない事例

	回答数	割合
01 0件	2	14.3%
02 1件～5件	10	71.4%
03 6件～10件	0	0.0%
04 11件以上	1	7.1%
無回答	1	7.1%
回答者数	14	100.0%



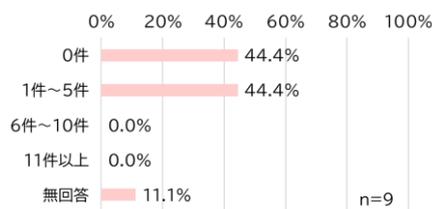
■03 利用者や家族・親族から契約に対する疑義が唱えられた事例

	回答数	割合
01 0件	3	60.0%
02 1件～5件	1	20.0%
03 6件～10件	0	0.0%
04 11件以上	0	0.0%
無回答	1	20.0%
回答者数	5	100.0%



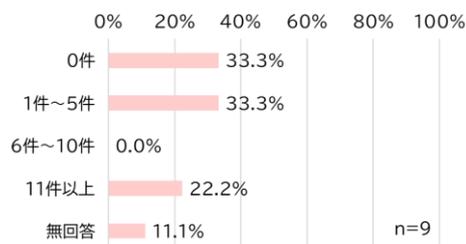
■04 利用者や家族・親族から専門員、生活支援員、社協職員等に対する暴力、暴言等がなされた事例

	回答数	割合
01 0件	4	44.4%
02 1件～5件	4	44.4%
03 6件～10件	0	0.0%
04 11件以上	0	0.0%
無回答	1	11.1%
回答者数	9	100.0%



■05 その他

	回答数	割合
01 0件	3	33.3%
02 1件～5件	3	33.3%
03 6件～10件	0	0.0%
04 11件以上	2	22.2%
無回答	1	11.1%
回答者数	9	100.0%



(6) 「法律行為に関わる事務に関し、代理権を設定する場合」に該当する事例の概要
(該当する数値を記入)

※ (4) で「法律行為に関わる事務に関し、代理権を設定する場合」を選択した都道府県・指定都市
社協のみ回答

■01 日常的金銭管理に必要な預貯金の払い戻しや解約等の手続き支援 回答：9件

■02 福祉サービスの利用契約の締結等 回答：1件

■03 住宅改造、居住家屋の賃貸借 回答：0件

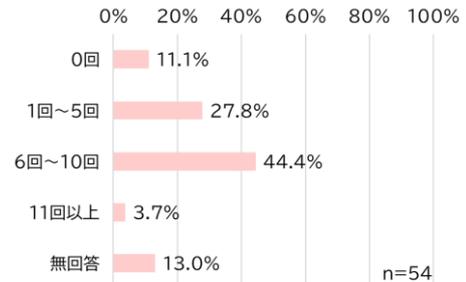
■04 日常生活上の消費契約 回答：0件

■05 その他 回答：0件

問3. 運営適正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業の実績について（令和3年度実績）

(1) 令和3年度における、苦情解決合議体の開催頻度
 (総回数/年度) (該当する数値を記入)

	回答数	割合
01 0回	6	11.1%
02 1回~5回	15	27.8%
03 6回~10回	24	44.4%
04 11回以上	2	3.7%
無回答	7	13.0%
回答者数	54	100.0%



(2) 令和3年度中における、苦情解決合議体への福祉サービスに関する苦情の申出件数
 (総件数/年度) (該当する数値を記入)

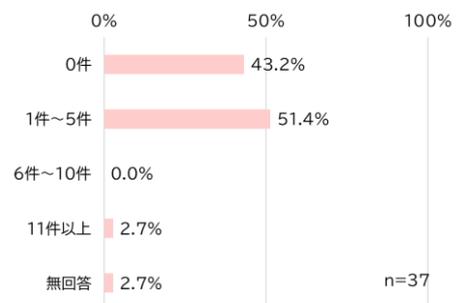
	回答数	割合
01 0件	9	16.7%
02 1件~10件	3	5.6%
03 11件~50件	17	31.5%
04 51件~100件	9	16.7%
05 101件以上	8	14.8%
無回答	8	14.8%
回答者数	54	100.0%



(3) (2) の件数のうち、日常生活自立支援事業に関する苦情の申出がなされた件数
 (総件数/年度) (該当する数値を記入)

※ (2) で1件以上の件数を回答した都道府県・指定都市社協のみ回答

	回答数	割合
01 0件	16	43.2%
02 1件~5件	19	51.4%
03 6件~10件	0	0.0%
04 11件以上	1	2.7%
無回答	1	2.7%
回答者数	37	100.0%



(4)(3)に該当する事例のうち、日常生活自立支援事業に関して申出された苦情の事例概要

※(2)で1件以上の件数を回答した都道府県・指定都市社協のみ回答

※主な意見を抜粋

	回答数
支援内容への不満、不信感	10
職員の対応	10
解約希望	2
その他	4

■支援内容への不満、不信感

1	<p>申出人：夫婦共に精神障害者 夫婦で日常生活自立支援事業を利用 妻の訴え</p> <p>申出概要：専門員が夫にはお金を出す、自分には出してくれない。頼んでもいないのに貯金をさせられる。</p> <p>対応：専門員に確認。本人は体調が悪く、精神科に長期入院していて、最近退院した。お金は本人に届けている。病院と相談して支援にあたりたいということだった。</p>
2	<p>①印鑑登録とマイナンバーカード発行を自分一人でやりたいのに、専門員と一緒にないとだめだと言われた。自立を邪魔している</p> <p>→本人は精神的に不安定な方で、今度ケアマネ、専門員、本人とで話し合いをする。</p> <p>②日常生活自立支援事業を解約したが、通帳に不明瞭な動きがあった。</p> <p>→運営適正化委員会事務局員が社協を訪問して当時の記録を閲覧し、問題がないことを確認した。</p>
3	<p>・腰痛緩和のためコルセット購入を希望したが、担当者に頭ごなしに否定されてしまった。相談者の上司に必要性を訴えても、聞き入れてもらえない。相談ごとに関しては、もっと利用者本位に考えて話しを聞いてほしいという内容を、担当者へ匿名で伝えた。</p>
4	<p>1)苦情申出人は、利用者本人(障害あり)で、本来浪費傾向もあって本サービスを契約しているが、自由に金を使いたいとして契約先の社協の対応に苦情を申し出たもの。その後家族に説諭され契約を継続することで納得した。</p> <p>2)苦情申出人は利用者本人で、精神疾患もあるが、社協に通帳を取り上げられたとして、不信感を募らせ、社協や役所の対応に関する苦情申出となったもの。従来からかかわっている地域の支援団体などと協働で、情報共有を図りチームによる支援体制を作って本人の権利擁護を図っていくこととした。</p>

■職員の対応

1	<p>・入院中の利用者(義兄)の身元引受をしているが、通院のガソリン代がかさんでいる。社協へ必要経費として本人の預貯金から支出してほしいと求めているが、社協から回答が得られないという申出であったため、社協へ速やかに回答するよう伝達した。</p>
---	--

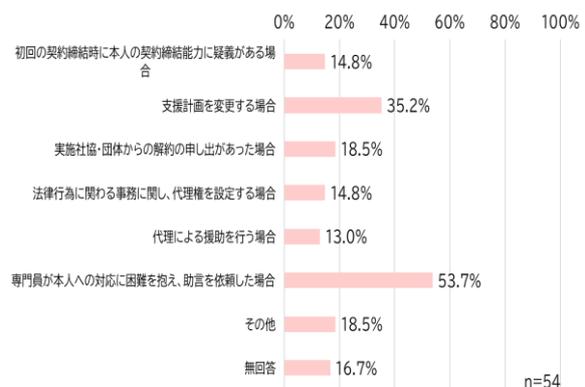
問4. 日常生活自立支援事業に関する役割の整理及び地域連携ネットワークにおける必要な体制強化という観点からみた、契約締結審査会で取り扱う事例について

(1) 今後、契約締結審査会に諮らず、地域における既存の会議体※に諮ることが可能と考える事例(あてはまるものすべてを選択)

※「既存の会議体」(「第二期成年後見制度利用促進基本計画(令和4年3月25日閣議決定)」脚注42(p.42~43)から引用。

- ・社会福祉法第106条の6に基づく支援会議
- ・社会福祉法第106条の4第2項第6号に基づき作成された支援プランの支援決定等を行う重層的支援会議
- ・社会福祉法第107条第1項に規定する市町村地域福祉計画に基づく協議会、同法第108条に規定する都道府県地域福祉支援計画に基づく協議会
- ・地域ケア会議(介護保険法(平成9年法律第123号)115条の48)
- ・障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(平成17年法律第123号)第89条の3に規定する協議会
- ・消費者安全確保地域協議会(消費者安全法(平成21年法律第50号)第11条の3)
- ・生活困窮者自立支援法(平成25年法律第105号)第9条に基づく支援会議
- ・生活困窮者自立支援法第2条第2項に規定する自立相談支援事業における支援調整会議
- ・精神障害にも対応した地域包括ケアシステム(これからの精神保健医療福祉のあり方に関する検討会(平成29年2月とりまとめ))における協議の場

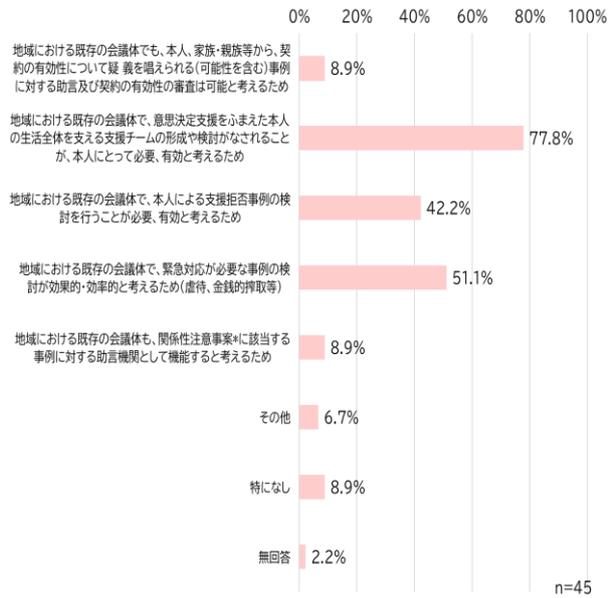
	回答数	割合
01 初回の契約締結時に本人の契約締結能力に疑義がある場合	8	14.8%
02 支援計画を変更する場合	19	35.2%
03 実施社協・団体からの解約の申し出があった場合	10	18.5%
04 法律行為に関わる事務に関し、代理権を設定する場合	8	14.8%
05 代理による援助を行う場合	7	13.0%
06 専門員が本人への対応に困難を抱え、助言を依頼した場合	29	53.7%
07 その他	10	18.5%
無回答	9	16.7%
有効回答数	45	83.3%
回答者数	54	



(2) (1) のように考える理由
(あてはまるものすべてを選択)

※ (1) で回答した都道府県・指定都市社協のみ回答

	回答数	割合
01 地域における既存の会議体でも、本人、家族・親族等から、契約の有効性について疑義を唱えられる(可能性を含む)事例に対する助言及び契約の有効性の審査は可能と考えるため	4	8.9%
02 地域における既存の会議体で、意思決定支援をふまえた本人の生活全体を支える支援チームの形成や検討がなされることが、本人にとって必要、有効と考えるため	35	77.8%
03 地域における既存の会議体で、本人による支援拒否事例の検討を行うことが必要、有効と考えるため	19	42.2%
04 地域における既存の会議体で、緊急対応が必要な事例の検討が効果的・効率的と考えるため(虐待、金銭的搾取等)	23	51.1%
05 地域における既存の会議体も、関係性注意事項*に該当する事例に対する助言機関として機能すると考えるため	4	8.9%
06 その他	3	6.7%
07 特になし	4	8.9%
無回答	1	2.2%
回答者数	45	

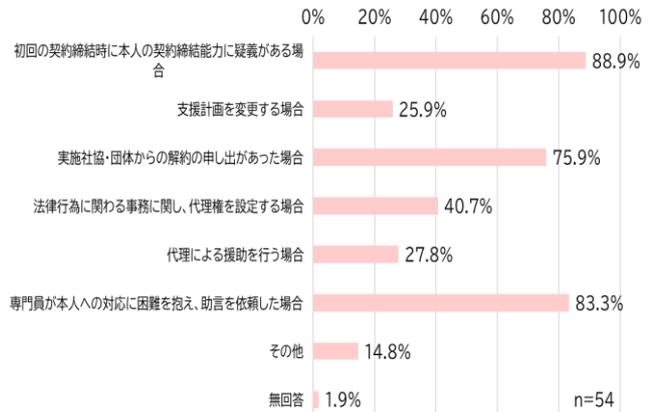


*本研究事業で「関係性注意事項」に該当すると想定される例：日常生活自立支援事業の実施社協がサービス提供事業者と同一法人、事業所だが、地域に当該社協しかサービス事業者がない場合等

(3) 今後も契約締結審査会に諮る必要があると考える事例

(あてはまるものすべてを選択)

	回答数	割合
01 初回の契約締結時に本人の契約締結能力に疑義がある場合	48	88.9%
02 支援計画を変更する場合	14	25.9%
03 実施社協・団体からの解約の申し出があった場合	41	75.9%
04 法律行為に関わる事務に関し、代理権を設定する場合	22	40.7%
05 代理による援助を行う場合	15	27.8%
06 専門員が本人への対応に困難を抱え、助言を依頼した場合	45	83.3%
07 その他	8	14.8%
無回答	1	1.9%
有効回答数	53	98.1%
回答者数	54	

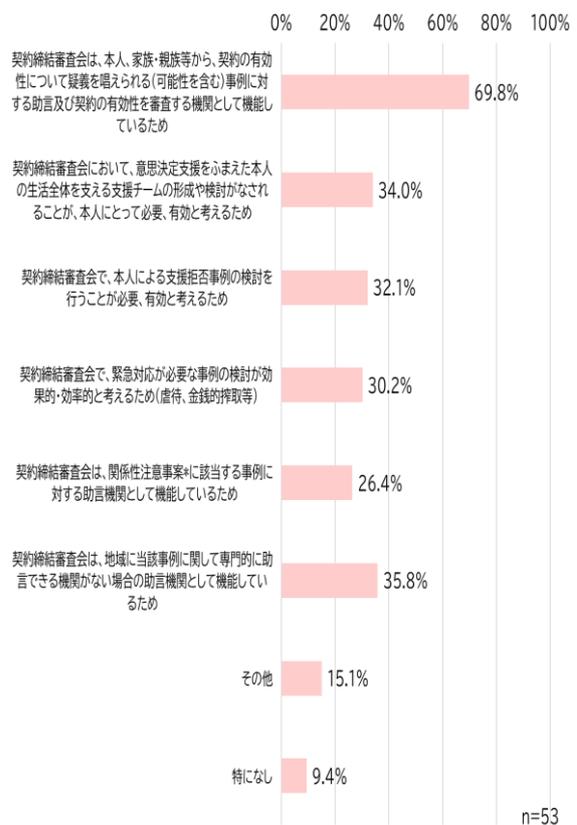


(4) (3) のように考える理由

(あてはまるものすべてを選択)

※ (3) で回答した都道府県・指定都市社協のみ回答

	回答数	割合
01 契約締結審査会は、本人、家族・親族等から、契約の有効性について疑義を唱えられる(可能性を含む)事例に対する助言及び契約の有効性を審査する機関として機能しているため	37	69.8%
02 契約締結審査会において、意思決定支援をふまえた本人の生活全体を支える支援チームの形成や検討がなされることが、本人にとって必要、有効と考えるため	18	34.0%
03 契約締結審査会で、本人による支援拒否事例の検討を行うことが必要、有効と考えるため	17	32.1%
04 契約締結審査会で、緊急対応が必要な事例の検討が効果的・効率的と考えるため(虐待、金銭的搾取等)	16	30.2%
05 契約締結審査会は、関係性注意事項に該当する事例に対する助言機関として機能しているため	14	26.4%
06 契約締結審査会は、地域に当該事例に関して専門的に助言できる機関がない場合の助言機関として機能しているため	19	35.8%
07 その他	8	15.1%
08 特になし	5	9.4%
回答者数	53	



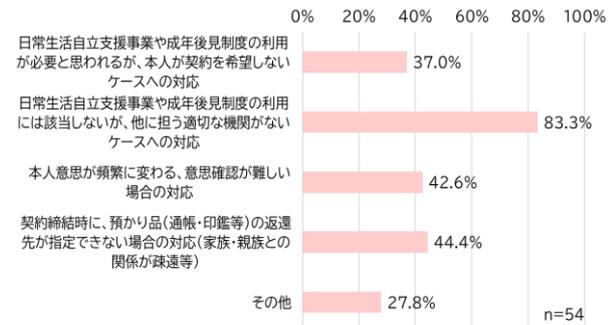
*日常生活自立支援事業の実施社協がサービス提供事業者と同一法人、事業所だが、地域に当該社協しかない場合等

問5. 都道府県・指定都市社協が実施社協・団体から相談を受けて回答に困ること（人材・財源不足を除く）

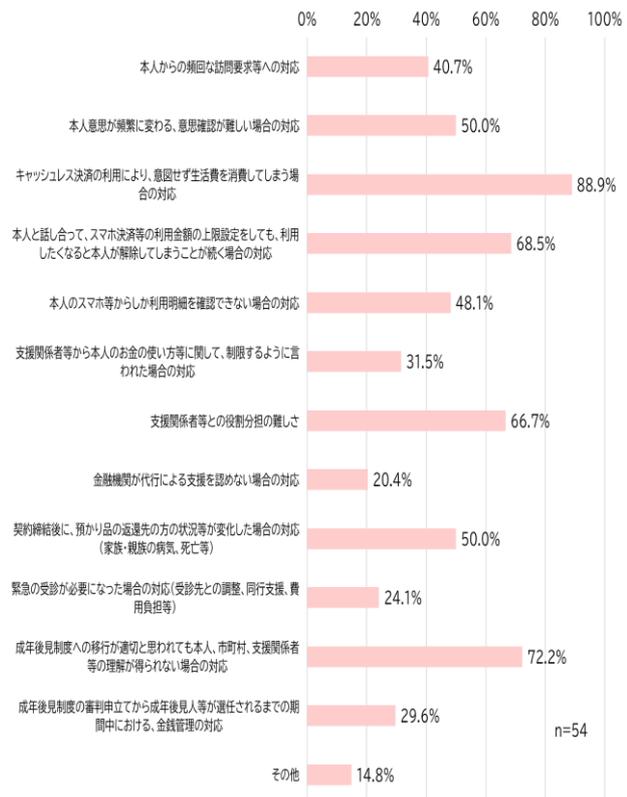
(1) 実施社協・団体から相談を受けて回答に困ること

(あてはまるものすべてを選択)

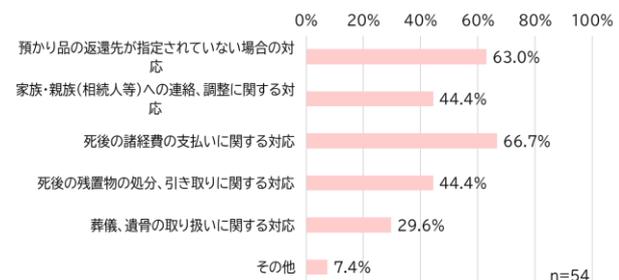
【初回相談～契約締結まで】		
01	日常生活自立支援事業や成年後見制度の利用が必要と思われるが、本人が契約を希望しないケースへの対応	20 37.0%
02	日常生活自立支援事業や成年後見制度の利用には該当しないが、他に担う適切な機関がないケースへの対応	45 83.3%
03	本人意思が頻繁に変わる、意思確認が難しい場合の対応	23 42.6%
04	契約締結時に、預かり品(通帳・印鑑等)の返還先が指定できない場合の対応(家族・親族との関係が疎遠等)	24 44.4%
05	その他	15 27.8%



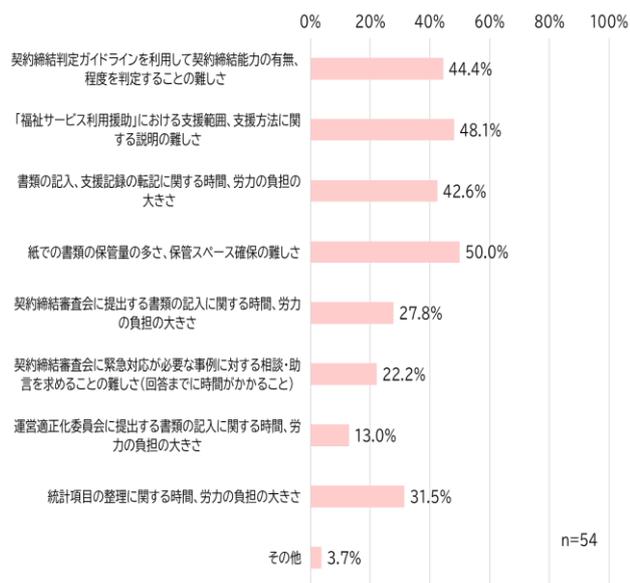
【契約中】		
06	本人からの頻回な訪問要求等への対応	22 40.7%
07	本人意思が頻繁に変わる、意思確認が難しい場合の対応	27 50.0%
08	キャッシュレス決済の利用により、意図せず生活費を消費してしまう場合の対応	48 88.9%
09	本人と話し合っても、スマホ決済等の利用金額の上限設定をしても、利用したくなくと本人が解除してしまうことが続く場合の対応	37 68.5%
10	本人のスマホ等からしか利用明細を確認できない場合の対応	26 48.1%
11	支援関係者等から本人のお金の使い方に関して、制限するように言われた場合の対応	17 31.5%
12	支援関係者等との役割分担の難しさ	36 66.7%
13	金融機関が代行による支援を認めない場合の対応	11 20.4%
14	契約締結後に、預かり品の返還先の方の状況等が変化した場合の対応(家族・親族の病気、死亡等)	27 50.0%
15	緊急の受診が必要になった場合の対応(受診先との調整、同行支援、費用負担等)	13 24.1%
16	成年後見制度への移行が適切と思われるが本人、市町村、支援関係者等の理解が得られない場合の対応	39 72.2%
17	成年後見制度の審判申立てから成年後見人等が選任されるまでの期間中における、金銭管理の対応	16 29.6%
18	その他	8 14.8%



【契約終了(支援の引継ぎ、本人の死亡等)】		
19	預かり品の返還先が指定されていない場合の対応	34 63.0%
20	家族・親族(相続人等)への連絡、調整に関する対応	24 44.4%
21	死後の諸経費の支払いに関する対応	36 66.7%
22	死後の残置物の処分、引き取りに関する対応	24 44.4%
23	葬儀、遺骨の取り扱いに関する対応	16 29.6%
24	その他	4 7.4%



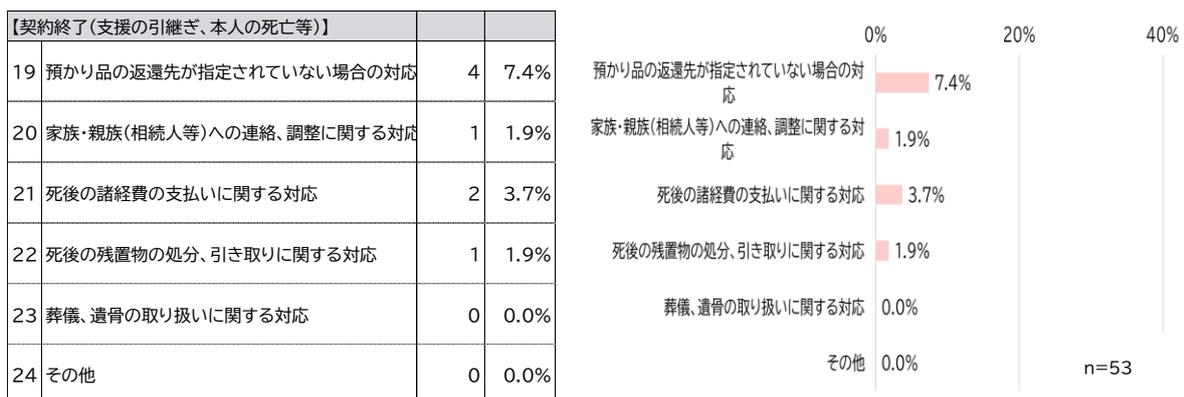
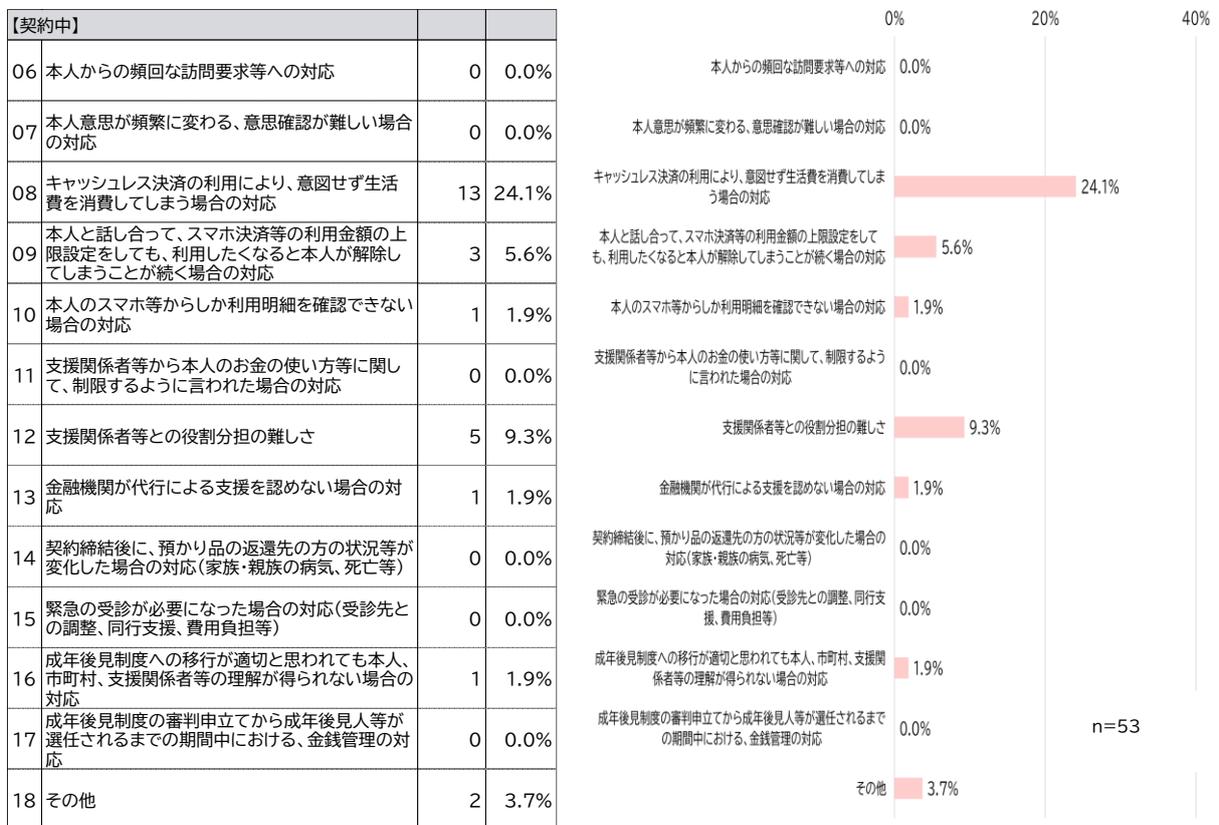
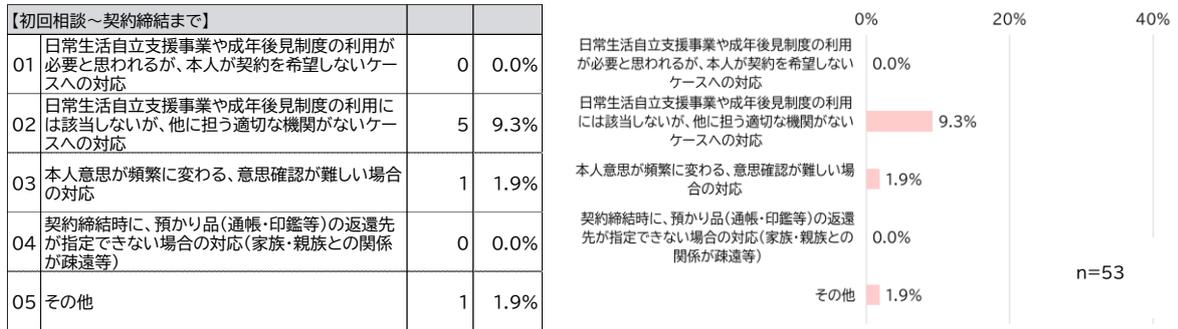
【その他】		
25	契約締結判定ガイドラインを利用して契約締結能力の有無、程度を判定することの難しさ	24 44.4%
26	「福祉サービス利用援助」における支援範囲、支援方法に関する説明の難しさ	26 48.1%
27	書類の記入、支援記録の転記に関する時間、労力の負担の大きさ	23 42.6%
28	紙での書類の保管量の多さ、保管スペース確保の難しさ	27 50.0%
29	契約締結審査会に提出する書類の記入に関する時間、労力の負担の大きさ	15 27.8%
30	契約締結審査会に緊急対応が必要な事例に対する相談・助言を求めるとの難しさ(回答までに時間がかかること)	12 22.2%
31	運営適正化委員会に提出する書類の記入に関する時間、労力の負担の大きさ	7 13.0%
32	統計項目の整理に関する時間、労力の負担の大きさ	17 31.5%
33	その他	2 3.7%



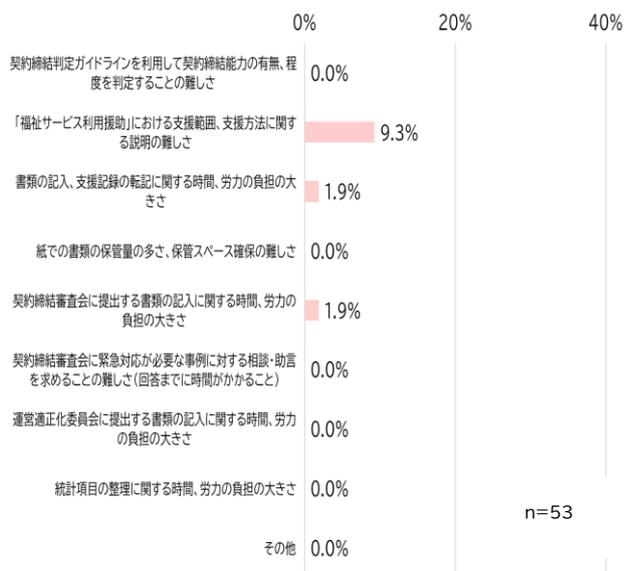
無回答	1	1.9%
有効回答数	53	98.1%
回答者数	54	

(2)(1)のうち、最も回答に困るもの
(あてはまるもの一つを選択)

※(1)で回答した都道府県・指定都市社協のみ回答



【その他】			
25	契約締結判定ガイドラインを利用して契約締結能力の有無、程度を判定することの難しさ	0	0.0%
26	「福祉サービス利用援助」における支援範囲、支援方法に関する説明の難しさ	5	9.3%
27	書類の記入、支援記録の転記に関する時間、労力の負担の大きさ	1	1.9%
28	紙での書類の保管量の多さ、保管スペース確保の難しさ	0	0.0%
29	契約締結審査会に提出する書類の記入に関する時間、労力の負担の大きさ	1	1.9%
30	契約締結審査会に緊急対応が必要な事例に対する相談・助言を求めることの難しさ(回答までに時間がかかること)	0	0.0%
31	運営適正化委員会に提出する書類の記入に関する時間、労力の負担の大きさ	0	0.0%
32	統計項目の整理に関する時間、労力の負担の大きさ	0	0.0%
33	その他	0	0.0%



(3)(2)の回答理由

(都道府県・指定都市社協が実施社協・団体から相談を受けて最も回答に困ると回答した理由)

(自由記述)

■02 日常生活自立支援事業や成年後見制度の利用には該当しないが、他に担う適切な機関がないケースへの対応

1	・利用相談のあったケースについて、支援の必要性を感じながらも本事業の対象とならない場合、他の方法を提案したいと考えるものの、利用制限や費用の問題、地域に社会資源が不足しているなどの問題から代替手段が見つからないことがある。
2	・判断能力が十分にあるが、身体的に金融機関での払戻しや支払いができないケースや入所中・入院中で本人の金銭管理をできる者がいないために日自を求め、金銭管理以外のニーズがないケースがあるが、日自以外に対応できる機関がないことが多い。
3	・判断能力は十分ある方や福祉サービスの利用援助の必要性がない方は、原則本事業の利用対象に該当しないが、金銭管理などの支援の必要性があり、他の援助が見込めない場合に本人を支える支援策の提案が難しく、本事業での支援を求められるケースがある。

■03 本人意思が頻繁に変わる、意思確認が難しい場合の対応

1	・専門員は本人の気まぐれに振り回されており、勤務時間を浪費しているが、その本人は要支援者であり、本人にきつく言えない。普通に対応していても、苦情を言われることもあるので、やはり、振り回されて、苦情を言われないようにするしかない。精神障害者はもとより、精神保健福祉手帳を持たない認知症高齢者の中にも、そのような利用者がいるが、効率的な方法がないのが実情であるし、また、そういう対策を検討することすら、表立ってできないテーマであると考えている。
---	--

■08 キャッシュレス決済の利用により、意図せず生活費を消費してしまう場合の対応

1	・これといった防止策がない（上限設定しても自分で解除可）。そもそも本事業は、契約等に対する代理権（取消権）がないため、本人の浪費を強制的に止める手段として「窓口での払戻しのみ」と「都度（専門員に）相談する」ことが唯一の防止策だったが、キャッシュレス決済は、この2つを無効化してしまったため、現場では対応に苦慮している。
2	・キャッシュレス決済に関しては、支援側が工夫をしてもなかなか問題が解決することがなく、提案事項も利用者に理解を得られにくい。
3	・キャッシュレス決済については、本人への状況確認（キャッシュレス決済の用途、明細、利用するに至った理由など）を丁寧に行う必要があるが、その解決策として本人と話し合う以外の手段のみで、即効性のある解決策がないため
4	・キャッシュレスについては、本人がスマートフォン等で登録できるものも増えてきており、通帳を預かっていても過剰な支出ができてしまうため、支援計画が破綻してしまうケースもある。上限額設定等にも本人の同意が前提であるが、本人が納得されないこともあり対応の難しさを感じている。

5	<ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュレス決済やネットバンキングの普及により、社協による支援が効果的に行われなかったり、本事業利用に結びつかなかったりするケースに関する相談がある。キャッシュレス決済やネットバンキングを停止する権限はないため、本人に何とか理解してもらう必要がある。理解してもらった利用者であっても、またキャッシュレス決済等を始めてしまうケースもあり、対応に苦慮している。 ・世間的にもキャッシュレスが推進されている中、本事業による支援が逆行せざるを得ない。
6	<ul style="list-style-type: none"> ・相談に応じ、協議する中で、提案や落としどころを整理しているが、キャッシュレス対応については、解決策が見いだせないため

■09 本人と話し合っ、スマホ決済等の利用金額の上限設定をしても、利用したくなると本人が解除してしまうことが続く場合の対応

1	<ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュレス決済に関する支援方針が定まっていないため
2	<ul style="list-style-type: none"> ・スマホ決済の場合、通帳管理と違い、本人がいつでも自由に操作できてしまうので、完全にこちらで管理するには限界があるため。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・本人が上限を解除してしまい、スマホ決済で買い物をする。その為電話料金が高額になってしまい、計画している生活費などの払出しができなくなってしまう。何度本人に説明をしても聞き入れてくれない。

■10 本人のスマホ等からしか利用明細を確認できない場合の対応

1	<ul style="list-style-type: none"> ・書類による手続きを基本としている本事業の支援方法では、キャッシュレス決済、ペーパーレス決済への対応が困難であるため。
---	---

■12 支援関係者等との役割分担の難しさ

1	<ul style="list-style-type: none"> ・日自の契約以降、関係機関が深く関わってくれなくなる ・生活保護受給の条件に日自契約を条件にしている市町村がある
2	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉事務所、医療機関、相談支援事業所等の支援関係者が、日常的金銭管理のみに注目して、日常生活自立支援事業に支援を依頼し、支援関係者間で役割分担した支援が困難なケースが多々あるため。

■13 金融機関が代行による支援を認めない場合の対応

1	<ul style="list-style-type: none"> ・金融機関（支店）ごとの意向によるものが大きい
---	---

■16 成年後見制度への移行が適切と思われても本人、市町村、支援関係者等の理解が得られない場合の対応

1	<ul style="list-style-type: none"> ・日常生活自立支援事業専門員や生活支援員としてどこまで対応をするべきか、どの支援者がどこまで支援を行うか等が明確ではなく、対応に苦慮するケースが多い。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・親族関係の希薄化や市町村の体制、予算等の課題から、「後見類型相当」の利用者でなければ、成年後見制度にはつながらない状況が見られている。「まずは日自で」というケースが増加し、その後なかなか移行につながらないことは日自事業の適正かつ継続的な運営の観点において課題となっている。

■18 その他

1	<p><成年後見人等が選任されるまでのつなぎとして本事業の利用を認めたが、市町村長申立てが進捗せず、そのまま支援せざるを得ない></p> <p>・行政によって市町村長申立てへの対応に温度差があり、市町村長申立てに至るまでに要する時間が異なる。以前は親族調査が二親等までだったが、近年は四親等まで調査する必要があるとのことで、スピーディーかつタイムリーな申立て・成年後見人等の選任は難しく、当事者が保佐・補助相当であっても、つなぎとして本事業の利用を認めざるを得ない。しかし、本事業を利用しているがために、行政内での成年後見制度利用の緊急性・優先度が低くなり、その後の行政側の動きが停滞してしまう。これによって一年以上、本事業で支援をしているケースもあるため、今後は、成年後見制度との併用を認める場合、より慎重に検討する必要があると考える。</p>
2	<p><本人の特性により、支出の制限が効かず、有効な改善策が無いケース></p> <p>・支援困難ケースについては、支援実績のない県社協に相談されても、有効なアドバイスを行うことが難しいため。</p>

■19 預かり品の返還先が指定されていない場合の対応

1	<p>・本事業は利用者が死亡した時点で解約となるが、これまでの家族間の不仲等から、利用者が死亡後に預り物品の受け取りを拒否されるケースがある。しかし、これまで各種支払いの支援を社協が行っていることから、利用者死亡後に家賃、公共料金、福祉サービス利用料等の支払いが請求される場合もあり、対応に苦慮する。</p>
2	<p>・独居の割合が多い。親族との疎遠や身寄りのない方が増えている。相続人調査を行うには費用がかかるため、預かり物を返還できずに（実施主体である社協が）保存するケースが増えてきている。</p>
3	<p>・利用者の死後、身寄りのない方、身寄りがいても、預かり物の返還が出来ない方の返還物をどうするか。利用者が死亡後の対応について具体的に提示できない。</p>

■21 死後の諸経費の支払いに関する対応

1	<p>・死亡後の各種支払については、相続人が支払をしたり、生前に預金を引き出したりと、様々なケースが想定され、統一した対応が困難であるため。</p>
---	--

■22 死後の残置物の処分、引き取りに関する対応

1	<p>・保管する社協（県社協か市町村社協か）について協議がまとまりにくい。</p>
---	---

■26 「福祉サービス利用援助」における支援範囲、支援方法に関する説明の難しさ

1	<p>・本事業の利用要件として、「福祉サービスを利用している、または利用の予定がある」方としているが、関係機関からの利用相談については金銭管理を目的とした場合が大半であり、契約件数の増加および支援回数や業務負担の増加につながっている。本事業の目的や支援範囲をあらためて整理し、周知することが必要だと感じている。</p>
---	---

2	<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関との支援の役割分担をすべきところに対し、関係機関の協力が得られない場合に、納得の得られる回答ができない。 ・関係機関の事業理解が不十分なことから、連携協働が円滑に進まないことに対し、即応的な助言・対応ができない。 ・事業の業務範囲と社協としての対応の境が曖昧で、“断らない・放ってはおけない”姿勢で支援される専門員（社協）に対し、事業枠内での支援対応を求められない。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・各実施社協の組織体制や運用方法等及び、各利用者の生活環境や支援者の状況等が一律ではないため、相談事例毎に対応案を検討して回答する必要がある。
4	<ul style="list-style-type: none"> ・専門員によって支援範囲のとらえ方が大きく異なる。 ・制度のはざまの課題で何らかの対応が必要と思われる場合でも、本来業務かどうかと相談されると、実施主体としては他機関へ対応を依頼するよう回答せざるを得ない時がある。
5	<ul style="list-style-type: none"> ・「福祉サービス利用援助」は本事業の主たる目的であるが、ケアマネジャーや相談支援専門員、地域包括支援センターなどの相談支援の仕組みが整備されてきたため、「福祉サービス利用援助」における役割は薄れていると感じる。

■27 書類の記入、支援記録の転記に関する時間、労力の負担の大きさ

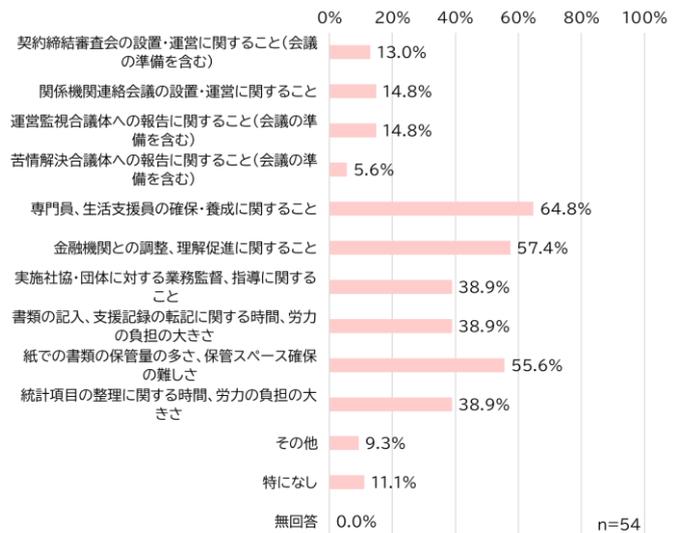
1	<ul style="list-style-type: none"> ・業務省力化と一元管理を目的に業務専用システムを導入したことで、部分的には目的を達成した。但し、ケース記録の記入や支援記録の転記には、依然として時間を要している。
---	---

■29 契約締結審査会に提出する書類の記入に関する時間、労力の負担の大きさ

1	<ul style="list-style-type: none"> ・全ての案件を審査会に諮っており、審査会を通すための書類作成となっている。
---	---

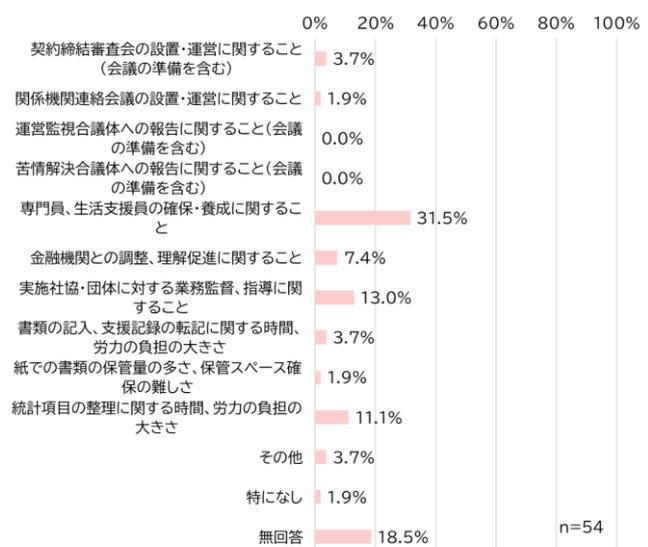
問6. 日常生活自立支援事業の効果的・効率的な運営という観点からみて、負担に感じていること
 (1) 日常生活自立支援事業の効果的・効率的な運営という観点からみて、負担に感じていること
 (あてはまるものすべてを選択)

	回答数	割合
01 契約締結審査会の設置・運営に関すること(会議の準備を含む)	7	13.0%
02 関係機関連絡会議の設置・運営に関すること	8	14.8%
03 運営監視合議体への報告に関すること(会議の準備を含む)	8	14.8%
04 苦情解決合議体への報告に関すること(会議の準備を含む)	3	5.6%
05 専門員、生活支援員の確保・養成に関すること	35	64.8%
06 金融機関との調整、理解促進に関すること	31	57.4%
07 実施社協・団体に対する業務監督、指導に関すること	21	38.9%
08 書類の記入、支援記録の転記に関する時間、労力の負担の大きさ	21	38.9%
09 紙での書類の保管量の多さ、保管スペース確保の難しさ	30	55.6%
10 統計項目の整理に関する時間、労力の負担の大きさ	21	38.9%
11 その他	5	9.3%
12 特になし	6	11.1%
無回答	0	0.0%
有効回答数	54	100.0%
回答者数	54	



(2) (1) のうち最も負担に感じていること
 (あてはまるもの一つを選択)

	回答数	割合
01 契約締結審査会の設置・運営に関すること(会議の準備を含む)	2	3.7%
02 関係機関連絡会議の設置・運営に関すること	1	1.9%
03 運営監視合議体への報告に関すること(会議の準備を含む)	0	0.0%
04 苦情解決合議体への報告に関すること(会議の準備を含む)	0	0.0%
05 専門員、生活支援員の確保・養成に関すること	17	31.5%
06 金融機関との調整、理解促進に関すること	4	7.4%
07 実施社協・団体に対する業務監督、指導に関すること	7	13.0%
08 書類の記入、支援記録の転記に関する時間、労力の負担の大きさ	2	3.7%
09 紙での書類の保管量の多さ、保管スペース確保の難しさ	1	1.9%
10 統計項目の整理に関する時間、労力の負担の大きさ	6	11.1%
11 その他	2	3.7%
12 特になし	1	1.9%
無回答	10	18.5%
回答者数	54	100.0%



(3)(2)の回答理由

(日常生活自立支援事業の効果的・効率的な観点からみて、最も負担に感じていることと回答した理由)

(自由記述)

■01 契約締結審査会の設置・運営に関すること（会議の準備を含む）

1	・契約締結審査会の審査案件について、定型的な取扱いの審査案件が散見される。日常生活自立支援事業の運用方針等を再検討し、準則や質疑応答の内容を更に充実することで、同審査会の効率的な運営が期待できると考える。
2	・契約締結審査会は毎回全ての事例について審査のための書類を作成していますが、作成者毎に異なる表記法を統一したり、書類の不備を確認、修正する作業にも一定の労力がかかっています。 ・また、ミスや不祥事を防ぐために、預かり品や金銭管理台帳の確認、調査・契約・終了時は職員2人で対応しています。金銭に関わる事業のため、確実な運営が必要ですが、一方で効率的な運営には限界があります。

■02 関係機関連絡会議の設置・運営に関すること

1	・関係機関連絡会では、他の会議もありお声かけする委員の方の選定が難しい。多くの方を招集することになるが、人数が多く日程調整がむずかしい。コロナ禍もありここ数年は実施できていない。
---	---

■05 専門員、生活支援員の確保・養成に関すること

1	・有資格者等の要件を設けておらず、バックグラウンドが多様であるため、各専門員、支援員に合わせたコミュニケーションや研修内容の検討が課題。
2	・専門員については、福祉サービス全般に関する知識や疾病・障害への理解、金融サービスに関する知識、利用者とのコミュニケーション力、関係機関との調整力など、高い専門性が求められると考えているが、有期雇用としていることもあり、人材の確保と育成に課題を感じている。 ・生活支援員については、募集のPRをしているものの、業務の責任の重さ等を理由に人材が集まらない地域がある他、高齢化の問題もある。
3	・組織で専門員の業務や流れを指導できる市町社協と、それが全くできない市町社協の差が、年々大きくなり、市町社協間でのレベルの差が年々大きくなっている。
4	・全市町村社協方式を採用しているため、高齢化率が高く、人口規模が少ない市町村などでは、生活支援員を確保できず、専門員が直接支援を行ったり、一人の生活支援員への負担が増大するなど、実施主体として責任を感じる。
5	・専門員に関しては、募集をかけるが応募がなく、あるいは採用しても定着しない等人材確保に苦慮している。また処遇困難なケースなど生活支援員による対応が難しいケースでは日常的な支援を行うなど業務が多忙となり、負担が増している。 ・支援員に関しては、登録制をとっているが高齢化しており、なり手の常時発掘が必要となっているが、限られた運営費の中で多くの活動費を捻出できず、どうしてもボランティア的な活動となってしまう、多くの人材確保が難しい。
6	・生活支援員の担い手として地域で特定の方に依頼しても、個人の金銭を管理することは難しいと感じ

	て断られることが多く、また、広く一般募集しても応募が集まらないということで、その打開策が見当たらない。
7	・生活支援員を募集しても、応募がない。登録はされていても、マッチングがうまくできていない。
8	・専門員・生活支員の確保・養成については、全ての市町村の課題としてあげられている。また、財源の問題と合わせて考えると実施社協の負担感は非常に大きい。

■06 金融機関との調整、理解促進に関すること

1	・利用者（代理出金を行う社協含む）は金融機関を利用しないと生活が成り立たないが、金融機関の都合（窓口業務縮減、支店統合、手数料の引き上げ、本人確認の厳格化に伴う社協（代理人）へ求める事項の増加等）にあわせた対応が求められているため。
2	・各金融機関で意向が異なっており、届出様式等を統一するのが難しいため。
3	・昨今、支店の統廃合や不正出金防止への対策等が進んでいる。それにより、遠方へ払い出しに行かざるを得ない、スムーズに手続きが進まない事例が発生している。（身分証明書を紛失されており、金融機関に提示できない、入院入所者も金融機関への来訪を求められる等）

■07 実施社協・団体に対する業務監督、指導に関すること

1	・都道府県社協が実施主体とされているものの、支援主体は市町村社協で契約当事者も市町村社協である以上、本会からの利用者支援等に関して限界がある。
2	・本県は、令和元年度から事業実施体制を全市町村型へ移行しているが、毎年、全ての市町村社協への現地調査が難しい状況が続いている。
3	・事業の運営や具体的な支援方法について、専門員業務マニュアルに沿って行うことを基本としているが、ニーズの複雑・多様化、個別性等により、マニュアルどおりの対応が難しい場合もあるため。
4	・本県では実施主体が市町村社協であり、直接支援に携わっていない本会としては現場感覚が乏しく、また職員の異動や他業務とのバランス（日常生活自立支援事業専属の職員はいない）から、指導に必要なノウハウが蓄積されにくい現状がある。

■08 書類の記入、支援記録の転記に関する時間、労力の負担の大きさ

1	・本会では、基幹的社協より全利用者の全ての支援記録、支援評価票、受払簿等の定期的な提出を求めており、確認を行っている。また、利用者の支援内容や居所などあらゆる変更が生じた場合も報告を求めており、利用者数の増加に応じて確認、記録、保管が膨大な量になっている。
2	・日常生活自立支援事業業務システムを導入しているが、記録については支援員の手書きであるため十分に活用できていない。活用するためには、入力用の端末をそろえる必要があり、また、機能の追加なども考えると、費用面でのハードルが高く、なかなか効率化がはかれない。

■09 紙での書類の保管量の多さ、保管スペース確保の難しさ

1	・利用者情報が記載された書類を10年保管としているが、保管スペースの確保が難しい。死亡解約の場合の預かり品について、返還先が見当たらない場合は、市町村社協にて10年間の保管の後、破棄することとしているが、その保管場所の確保が課題。
---	---

■10 統計項目の整理に関する時間、労力の負担の大きさ

1	<ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせ件数や支援回数を集計など、細やかに分類されており、市町村社協から提出される報告書の確認、集計に多大な時間がかかる。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・統一のシステムがないため、それぞれの基幹的社協等で、利用者のデータを Excel などへ手入力し管理しているが、集計や利用料の請求等、間違いが発生しやすく、労力の負担がかなり大きい。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・国や全社協、県等それぞれが違う数値を求めるため抽出が負担。(同じ項目であっても抽出時期が異なったり、市町村別の数値を求める等細かな違いがある) ・複数の機関からの様々な数値の求めに応じるため、市町村社協へデータの提出を依頼している。しかし、期間が短い中、適切な回収が困難。また、市町村数が多いため未回答社協への対応が負担となる。
4	<ul style="list-style-type: none"> ・事業の実態を正確に示すため、また不正防止という観点からも、統計を適切に集約し、必要に応じて実施機関に問合せすることは重要と考える。一方で、それら統計を適切に集約するにあたり、かなりの時間を要することも事実であり、悩ましいと感じている。
5	<ul style="list-style-type: none"> ・各市町村から送付されたデータを出し、手作業にて確認・入力業務を行っているため、負担が大きい。
6	<ul style="list-style-type: none"> ・事業が始まった時点ではやる意味はあったと思うが、それから 20 数年経った今となっては、何の目的でやっているのか見えにくくなってきている。

■11 その他

1	<p><制度設計></p> <ul style="list-style-type: none"> ・成年後見制度と比較し、短期間で契約が進み、安価で利用できる本事業が金銭管理の代替策として利用されている。 ・特に精神障がいを持つ対象者で金銭管理に不安を抱える方は、障がいによるものなのか、そもそもの性格なのか、判断に迷うことがあり、またその対応に苦慮している。
2	<p><事務局における人員体制が不安定></p> <ul style="list-style-type: none"> ・権利擁護における本会のあり方・方針が決まっていない。

問7. 成年後見制度等の見直しに向けた検討と総合的な権利擁護支援策の充実に向けて

(自由記述)

※主な意見を抜粋

他職種・他機関との連携、地域連携ネットワークの構築	10
現行の制度設計の見直し	9
日常生活自立支援事業の支援範囲の明確化、マニュアルや指針作り	7
日常生活自立支援事業の運用・財源・人材確保のための具体的指針の提示	6
事務、業務量軽減・簡略化(電子化、システムの導入等)	5
日常生活自立支援事業の実施主体の見直し	4
成年後見制度への移行・併用に向けたルール作り(市長申立てを含む)	4
金融機関等からの理解	3
社協以外(民間等)の参画への懸念	2
その他	6

■他職種・他機関等との連携、地域連携ネットワークの構築

1	・本事業で支援できる範囲は限られていることから、意思決定支援を重視する上では多職種が連携して役割分担することが求められていると感じる。しかしながら、本事業に過度な期待が寄せられたり、職種によって権利擁護支援の考え方に違いがあったりするなど、意見のすり合わせに時間を要することがある。
2	・本県では、利用者数の増加による事業経営の圧迫や業務負担の増加が課題となっている。そのため、事務簡略化の推進、利用者については他制度へつなぐことや成年後見制度への積極的な移行などを進めることで、本事業の適正かつ効果的な実施を図っていく。
3	・日常生活自立支援事業から成年後見制度へスムーズに移行できる体制整備が重要である。そのためには、「いつ、どのようなときに移行を検討したらよいか、また移行時の役割分担はどうするか」「市町村長申立てが必要な場合はどのようなケースか」等を市町村、社協、その他の関係者の間で共通認識を事前に形成することが必要だと考える。
4	・日常生活自立支援事業⇒成年後見制度、成年後見制度⇒日常生活自立支援事業（能力が回復し、審判の取り消しがなされたもの）の移行について、スムーズに移行できる環境（社協と家裁）の意思疎通や運用を柔軟に対応する仕組みづくりが必要と考えている。

■現行の制度設計の見直し

1	・キャッシュレス決済や、ネットバンキング利用者にも対応できるように、現代の生活様式に合わせた制度設計に改変する必要性に迫られていると感じる。
2	・キャッシュレス決済が浸透するなかで、現金手渡しや現金支払いを前提とした日常生活自立支援事業の事業スキームには、限界が生じている。一方で、支援機関からは「金銭管理」への期待は大きく、日常生活自立支援事業は制度の狭間と板挟みを生み出している。
3	・スマートフォン等の普及によりキャッシュレス決済が浸透しつつある。日常的なゲーム課金やネット通販による浪費、仮想通貨詐欺などによる電子経済的な課題を抱えるケースが急増している印象。キャッシュレス決済が当たり前の社会では、金融機関窓口で払戻し事務を行う当該事業の支援限界は近いと想像される。

4	<ul style="list-style-type: none"> ・本会ではキャッシュレス決済の注意点や意思決定支援の尊重など社会状況の変化に応じたテーマ設定のもと専門員及び生活支援員向けの研修も実施しているところ。理想的な解決策が提示できているわけではないが、情報共有等行いながら検討の機会を重ねている。
---	--

■日常生活自立支援事業の支援範囲の明確化、マニュアルや指針作り

1	<ul style="list-style-type: none"> ・「日常生活自立支援事業実施要領」や「日常生活自立支援事業推進マニュアル」「日常生活自立支援事業実務の手引き書 2009」等、社会状況の変化にあわせた内容になっておらず、対応に苦慮する。現在は一部の運用においては、各都道府県社協の考えで行っており、統一自体が困難な状況となっている部分もある。事前に丁寧な確認作業等が必要になるとは思われるが、本事業でできることできないこと等、本事業の範囲の明確化やキャッシュレス決済の浸透等の社会状況の変化に合わせたマニュアルや指針等があると事業実施主体として運用がしやすく、負担減となると思われる。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・日常生活自立支援事業と成年後見制度の利用開始の時に明確な基準（資産面）があると助かる。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・事業の主たるサービスである「福祉サービスの利用援助」について、現在では介護支援専門員や相談支援専門員などでも同様の援助が行われており、市町村社協から「具体的に本事業でどこまで支援する必要があるのか？」と問われることも多く、指導が難しい面がある。 ・本事業から成年後見制度への円滑な移行は勿論、単なる金銭管理支援が必要な方への支援策や死後事務の対応など、総合的な権利擁護支援策の充実を図る必要があると考える。
4	<ul style="list-style-type: none"> ・日常生活自立支援事業を効果的に実施するに当たっては、①成年後見制度との連携を深めるため、市町村行政が積極的に関与する環境を整備すること、②身寄りのない事業利用者が死亡した場合の対応の統一化を図ること、③実務の手引きの質疑応答の内容を見直し、実施主体の現状に合った具体的な取扱い内容を充実すること等が必要であると思われる。

■日常生活自立支援事業の運用・財源・人材確保のための具体的指針の提示

1	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者が重なる生活困窮者自立支援制度や重層的支援体制整備事業と比較して、本事業の財源は乏しい状況である。また、日常生活自立支援事業単独で解決することが難しいケースが増えているにもかかわらず、現場では日常生活自立支援事業まかせになるケースも少なくない。支援体制も横の繋がりが必要であるが、財源（国の委託・補助金）も融通を利かせた対応（日常生活自立支援事業、困窮、重層、生活福祉資金などで一体的）としていただきたい。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・本県では、日常生活自立支援事業の利用者は増加を続け、今後もその傾向は続くと考えている。円滑に実施していくためにキャッシュレス決済への対応であったり、死亡後の支払い事務等であったり、運営面での課題解決に向けた取り扱いや実施社協への十分な財源確保について示していただけると助かります。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・日常生活自立支援事業を「日常的金銭管理サービス」のみに位置付けないこと、成年後見制度利用の前段階として位置づけないことに留意しながら、（意思決定支援は個別支援において共通する概念であるべきだが）判断能力に不安のある方の意思決定・形成の支援を行う事業であることを打ち出している方がよい。

■事務・業務量軽減・簡略化（電子化、システムの導入等）

1	・改正検討中の民法では、成年後見制度について、法的支援の必要性によって成年後見制度の利用を始めたり止めたりといったことができるようにすると考えられているが、これに伴い、本事業でも契約と解約件数が増加し、専門員の業務量の増加が想定される。円滑に、2つの制度を活用できるよう、契約や支援に必要な書類や日常的金銭管理の際に利用者と取り交わす様式等での統一化を図るなどして、専門員の業務量を軽減し、また利用者にとって制度を行き来することによる不安等を少しでも解消することが出来るのではないかと思う。
2	・契約書類が基本的に永年保管とされているため、紙媒体の保管場所も課題の一つとなっており、本事業の契約書の電子化を検討する必要性も感じている。
3	・ICTやDXの活用が求められるため、業務効率化のためにシステムの導入が必要であると認識しているが、コスト面で現実的ではない。全社協等によるシステムの開発を希望する。

■日常生活自立支援事業の実施主体の見直し

1	・本事業の実施の在り方について、今後市町村社協を実施主体とし、市町村社協と本人との2者契約で行うこととしてはどうか。
2	・今後、成年後見制度とともに本事業のニーズは増えてくる以上、都道府県社協が実施主体とした事業実施は限界がある。社会福祉法を改正し、市町村社協を実施主体とした上で、都道府県社協が必要に応じてサポートするといったような実施体制への変更が求められる。

■成年後見制度への移行・併用に向けたルール作り（市長村長申立てを含む）

1	・成年後見制度と日常生活自立支援事業を併用するにあたってのルール設定をおこなっていただきたい。 ・一時的に成年後見制度を利用した場合の役割分担や利用料の負担の明示していただきたい。
2	・日常生活自立支援事業から成年後見制度へスムーズに移行できる体制整備が重要である。そのためには、「いつ、どのようなときに移行を検討したらよいか、また移行時の役割分担はどうするか」「市町村長申立てが必要な場合はどのようなケースか」等を市町村、社協、その他の関係者の間で共通認識を事前に形成することが必要だと考える。

■金融機関等からの理解

1	・銀行の本事業に対する理解促進と連携した取り組み ・事業内容の質向上を目的とした他事業所参入による人員確保
2	・金融機関別・店舗に対する本事業理解や提出書類の統一性がなく、効率的に手続きができない。

■社協以外（民間等）の参画への懸念

1	・本県では新規事案については全数審査会に付議し契約の可否を検討いただいている。審査会の準備は大変ではあるが、その結果、各市町村社協のスキルアップや適切な支援の実施に繋がり、良い教育・研修の機会ともなっている。効率化のみを考えて、公平・中立な運営が期待できない民間企業などが参画することは問題が大きいと感じている。
---	--

2	<ul style="list-style-type: none"> ・社協以外の法人等の担い手による権利擁護支援モデル事業の拡充と、業務監督・支援体制の強化との両立が大きな課題になると思われる。
---	---

■その他

1	<ul style="list-style-type: none"> ・今後の日常生活自立支援事業の効果的な実施にあつては、成年後見制度利用促進との一体的な展開や地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制との連動を図るために、市町村行政の関与のあり方をはじめ、事業の実施体制の強化や業務の効率化、不正防止の取組強化を行っていく必要があると考える。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・精神科病院退院に伴い本事業の利用を強く勧める病院関係者は多い。退院後に関わる相談支援機関でも金銭管理の助言はできるよう、指針等がほしい。また障害者グループホームに入所しており利用料は引落で小遣管理のためだけに本事業利用の相談されることがある。対象外とはしていないが、そのようなケースは施設側でも金銭管理ができるようにすれば、在宅単身生活者で本当に本事業が必要な方にもっと手が届くのにと感じる。 ・キャッシュレス対応は苦慮しているので、例えば本事業利用者で本人了解がある方は制限をかけることができ、解除も本会と一緒にできるようなにするなど本事業の理解が進むことを願います。
3	<ul style="list-style-type: none"> ・日常生活自立支援事業は、大変重要な事業の一つだと考えています。基幹的社協の財源確保・専門員等の研修・ケース検討（相談）などに応える実施主体の体制整備、資質向上に努めなければなりません。今後、権利擁護体制を整備するには、日常生活自立支援事業の実施主体の見直しが必要です。また、それだけにとどまらず、成年後見制度（補助、保佐）と日常生活自立支援事業の整理、社協における法人後見体制の整備も併せて必要だと考えたところ、10年後、20年後も日常生活自立支援事業の存在があるのだろうかと思慮してしまいます。

3. アンケート調査票

03. 「日常生活自立支援事業のあり方に関するアンケート調査」調査票（都道府県・指定都市協賛）.xlsx

03. 「日常生活自立支援事業のあり方に関するアンケート調査」調査票（都道府県・指定都市協賛）.xlsx

令和4年度 社会福祉推進事業
「日常生活自立支援事業のあり方に関するアンケート調査」

問0. 回答者様ご情報

(1) ご回答者様名

(2) ご回答いただく方のご所属部署名

※以下、(3)～(5)は、ご回答内容の整理が必要なる場合のみ使用させていただきます。

(3) メールアドレス

(4) お電話番号(ハイフンあり)

(5) ご回答者様のお名前

問1. 日常生活自立支援事業の契約形態について

(6) 貴社会福祉協議会が採用している、日常生活自立支援事業の契約形態(あてはまるものをすべてを選択)

A方式
 B方式
 C方式
 その他
 (具体的に)

2020年全社でマニュアルの記載に基づいて、契約形態の方式を登録します〔p.145〕。
 A方式：利用者、実施団体、団体、都道府県・指定都市社会福祉協議会の三当事者間の契約
 B方式：利用者、実施団体、団体との間の二当事者間の契約
 C方式：利用者、都道府県・指定都市社会福祉協議会との間の二当事者間の契約

問2. 契約締結審査会の概要(令和4年度時点の要綱等による所程)

(7) 定例としている開催回数(回/年数)(該当する数値を記入) 回

(8) 契約締結審査会の委員構成(あてはまるものをすべてを選択)

【法律分野】

01 弁護士

02 法律分野の学識経験者

03 その他

(具体的に)

【医療分野】

04 精神科医

05 医療分野の学識経験者

06 その他

(具体的に)

【福祉分野】

07 社会福祉士

08 精神保健福祉士

09 保健・福祉分野の学識経験者

10 その他

(具体的に)

【その他】

11 その他

(具体的に)

(9) 審査要件としている事柄の要件等(あてはまるものを一つを選択)

01 全事例

02 都道府県・指定都市社会福祉協議会が行う事例の考え方や基準等を示している
(具体的に)

03 実施団体、団体の判断に基づいている
(具体的に)

04 その他

03. 「日常生活自立支援事業のあり方に関するアンケート調査」調査票（都道府県・指定都市協賛）.xlsx

03. 「日常生活自立支援事業のあり方に関するアンケート調査」調査票（都道府県・指定都市協賛）.xlsx

令和4年度 社会福祉推進事業
「日常生活自立支援事業のあり方に関するアンケート調査」

問0. 回答者様ご情報

(1) ご回答者様名

(2) ご回答いただく方のご所属部署名

※以下、(3)～(5)は、ご回答内容の整理が必要なる場合のみ使用させていただきます。

(3) メールアドレス

(4) お電話番号(ハイフンあり)

(5) ご回答者様のお名前

問1. 日常生活自立支援事業の契約形態について

(6) 貴社会福祉協議会が採用している、日常生活自立支援事業の契約形態(あてはまるものをすべてを選択)

A方式
 B方式
 C方式
 その他
 (具体的に)

2020年全社でマニュアルの記載に基づいて、契約形態の方式を登録します〔p.145〕。
 A方式：利用者、実施団体、団体、都道府県・指定都市社会福祉協議会の三当事者間の契約
 B方式：利用者、実施団体、団体との間の二当事者間の契約
 C方式：利用者、都道府県・指定都市社会福祉協議会との間の二当事者間の契約

II. 契約継続審査会の実績（令和3年度）

- (10) 令和3年度における申請回数（回）/年数（該当する数値を記入） 回 件
- (11) 令和3年度における、契約継続審査会への**審査請求件数**（**申込数**）/年数（該当する数値を記入） 件

※令和3年度に契約社員・団体が審査依頼がない、審査が令和3年度に持ち越された事例は除く。
 ※同一利用者に係る審査依頼件数も1件としてください。

- 【(12)(13)は(1)で作成した件数を回答した方のみに回答ください】
- (12) (1)で回答した件数のうち、契約継続審査会での**三件審査**（**申込数**）/年数（該当する数値を記入） 件

※令和3年度に契約社員・団体が審査依頼がない、審査が令和4年度に持ち越された事例は除く。
 ※同一利用者に係る審査請求の審査件数も1件としてください。

- (13) (12)で回答した件数のうち、契約継続審査会での審査件数の**申込**（件数）/年数（該当する数値を記入） 件
- ※1事例で複数の理由に該当する事例の場合、それぞれの理由別に件数の計上を認めます。
 ※合計件数が(12)の年数を超えても支障ありません。

- 01 初回の契約継続時に本人の契約継続能力に疑義がある場合 件
- 02 支援計画を要する場合 件
- 03 契約社員・団体からの契約の申し出があった場合（⇒14人） 件
- 04 法務行為に関わる事例に際し、代筆権を認定する場合（⇒15人） 件
- 05 代理による援助を行う場合 件
- 06 専門家が本人への対応に困難を覚え、助言を依頼した場合 件
- 07 その他 件
- (具体的に)

【(14)は(13)で03.契約社員・団体からの契約の申し出があった場合に該当する事例の概要(該当する数値を記入)】

- (14) 「**契約社員・団体からの契約の申し出があった場合**」に該当する事例の概要(該当する数値を記入)
- ※1事例で複数の理由に該当する事例の場合、それぞれの理由別に件数の計上を認めます。
 ※合計件数が(13)の合計件数を超えても支障ありません。

- 01 利用者が施設・機関に入所・入居したり、住所を転する等してこの契約による援助を継続することになった事例 件
- 02 利用者の意向確認ができずに新たな支援計画を作成できない事例 件
- 03 利用者や家族・親族から契約に対する疑義がもたらされた事例 件
- 04 利用者や家族・親族から専門員、生活支援員、社協職員等に対する暴力、罵詈雑言などがなされた事例 件
- 05 その他 件
- (具体的に)

【(15)は(13)で04.法務行為に関わる事例に際し、代筆権を認定する場合)を選択した方のみに回答ください】

- (15) 「法務行為に関わる事例」に際し、代筆権を認定する場合に該当する事例の概要(該当する数値を記入)

※1事例で複数の理由に該当する事例の場合、それぞれの理由別に件数の計上を認めます。
 ※合計件数が(13)の合計件数を超えても支障ありません。

- 01 日常的な管理に必要で預貯金の払い戻しや解約等の手続き支援 件
- 02 住居サービスの利用契約の締結等 件
- 03 住宅改修、居住支援の提供等 件
- 04 日常生活上の消費契約 件
- 05 その他 件
- (具体的に)

問3. 運営定正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業の実績について(令和3年経年集)

【参考資料】
運営定正化委員会における福祉サービスに関する苦情解決事業実施要領（社協発1354号平成12年6月7日）（以下、「1354号要領」という。）

（16） 令和3年度における、苦情解決委員会の開催回数（ 年度）/年数（該当する数値を記入）

※苦情解決委員会は単独で開催、兼署していない場合（運営定正化委員会一枠での会議開催等）でも、運営定正化委員会の設置が福祉サービスに関する苦情解決に直接関連する場合は「1」に記入し、回数も「1」と回答ください。

※対象とする福祉サービスの範囲（1354号要領「第4-1 対象とする福祉サービス」の範囲）
社会福祉法第2条第1項に規定する社会福祉事業に該当するすべての福祉サービス（1.運営定正化委員会の設置が必要となる場合に対象を拡大した事業を含む）

※対象とする苦情の範囲（1354号要領「第4-2 対象とする苦情」の範囲）
（1）特定の利用者が福祉サービスに関する苦情
（2）不特定の利用者に対する福祉サービスの提供に関する苦情

※事業の実施方法（1354号要領「第4-5 事業の実施方法」）
1. 苦情の受付
2. 解決方法の検討
3. 事情調整
4. 解決方法の決定
5. あかひん、
（以降、記載省略）

（17） 令和3年度における、苦情解決委員会の福祉サービスの提供に関する苦情の届出件数（ 年度）/年数（該当する数値を記入）

※令和2年度に苦情の届出がなされ、令和3年度に解決が完了した事例は除く。
※1354号要領「第4-2 対象とする苦情」の範囲に該当する（1）（2）の合計。
※同一利用者に關して、複数回、苦情の届出を行った場合でも、1件と計上してください。

（18）（19）は（17）の件数以上の件数を回答した方のみご回答ください。

（18）（17）の件数のうち、日常生活自立支援事業の進捗状況を確認した件数（ 年度）/年数（該当する数値を記入）
※運営定正化委員体に日常生活自立支援事業の進捗状況を確認した件数ではあっても、同一利用者に關する複数の苦情届出件数も1件と計上してください。

（19） 上記に該当する苦情のうち、お答えのない範囲で、日常生活自立支援事業に關して申出された苦情の事例概要をお聞かせください。

問4. 日常生活自立支援事業に関する住民の理解及び地域連携ネットワークにおける必要な体制強化という観点から見た、契約調整委員会について

（20） 当該事業の進め方がご回答ください。

（21） 今後、契約調整委員会に關する、地域における既存の会議体「」に際することが可能と考える事例

※契約調整委員会の役割（「第二期高齢者利用促進事業基本計画（令和4年7月25日閣議決定）」）
第14条（G-42～43）から引用。
・社会福祉法第106条第6号に基づき支援会議
・社会福祉法第106条第7号に基づき作成された支援プランの支援決定等を行う
・調整委員会の設置
・社会福祉法第107条第1項に規定する助産師地域連携計画に基づき協議会、同法第108条に規定する助産師地域連携支援委員会に基づき協議会
・助産師の指導（介護保険法（平成9年法律第123号）第115条の48）
・事業者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成17年法律第123号）第59条の3に規定する協議会
・消費者安全法（平成21年法律第59号）第11条の3
・生活苦者自立支援法（平成25年法律第105号）第9条に基き支援会議
・生活苦者自立支援法第2条第2項に規定する自立相談支援事業における支援調整会議
・精神障害者更生支援法（平成29年2月27日法律）における協議会

- 01
- 02
- 03
- 04
- 05
- 06
- 07

（22）（20）のように考える理由/あるいははまるものすべてを選択

（22）（20）のように考える理由/あるいははまるものすべてを選択

01 地域における既存の会議体でも、本人、要介護者等から、契約の有効性について疑問をもち、さらなる可能性を言及し契約の有効性の確保が可能と考えるため

02 地域に対する要介護者の理解促進、要介護者等による本人の生活改善を促す支援チームの形成や検討がなされることにより、本人にとって必要、有効と考えるため

03 地域における既存の会議体で、本人による支援拒否事例の検討を行うことが必要、有効と考えるため

04 地域における既存の会議体で、緊急対応が必要な事例の検討が効果的、効果的と考えるため（医師、看護師等）

05 地域における既存の会議体も、運営定正化委員会の設置に際して、該委員に對する助言機能として同一法人、事業者だが、地域に關連が深い（組合等）

06 その他

07 他にない

【その他】

25 契約形態ガイドラインを参照して契約締結能力の有無、程度を申延することの難しさ

26 「福祉サービス利用援助」における支援機関、支援方法に関する説明の難しさ

27 情報の記入、支援依頼の転記に関する時間、労力の負担の大きさ

28 庶での情報の保管量の多さ、保管スペース確保の難しさ

29 契約締結委員会に緊急対応が必要な事例に対する相談、対応を要めることの難しさ(回答までに時間がかかること)

30 契約締結委員会に緊急対応が必要な事例に対する相談、対応を要めることの難しさ(回答までに時間がかかること)

31 運営適正化委員会に提出する情報の記入に関する時間、労力の負担の大きさ

32 案件項目の整理に関する時間、労力の負担の大きさ

33 その他

(25) (24)の通り、**課外**回答に関するものについてご回答ください。(あてはまるもの一つを選択)

(26) (25)の回答理由について、お答えのない欄目でお聞かせください。

問6、日常生活自立支援事業の効果的・効率的運営という観点からみて、貴会が負担に感じていること

※問6では、人材不足（専門員、生活支援員）、財源不足等に因る内容は**記入不要**です。

日常生活自立支援事業の効果的・効率的な運営という観点からみて、貴会が負担に感じていること
(あてはまるものすべてを選択)

01 契約締結委員会の設置・運営に関すること(会議の準備を含む)

02 契約締結委員会の設置・運営に関すること(会議の準備を含む)

03 運営適正化委員会への報告に関すること(会議の準備を含む)

04 苦情解決会議への報告に関すること(会議の準備を含む)

05 専門員、生活支援員の確保・確保に関すること

06 危機対応の調整、連携促進に関すること

07 業務改善、訓練に関する事項に関すること

08 情報の記入、支援依頼の転記に関する時間、労力の負担の大きさ

09 庶での情報の保管量の多さ、保管スペース確保の難しさ

10 案件項目の整理に関する時間、労力の負担の大きさ

11 その他

(具体的に)

12 特になし

(28) (27)のうち、**最も**負担に感じていることについてご回答ください。(あてはまるもの一つを選択)

(29) (28)の回答理由について、お答えのない欄目でお聞かせください。

問7. 成年後見制度等の見直しに向けた検討と総合的な権利擁護支援策の充実に向け

第二期成年後見利用促進基本計画では、尊厳のある本人らしい生活の継続や権利擁護社会への参画の促進等を通じて、権利擁護支援策の充実を図るとともに、総合的な権利擁護支援策の充実等を進める必要があると指摘されています(第二期基本計画6.7)。

(30) 社会状況の変化(情報化支援の機運、デジタル社会が社会生活への転換、成年後見制度における診断書や本人同意の取扱い、デジタル化等の課題)を踏まえ、日常生活自立支援事業の効率的な実施方策について、ご自由に意見を伺います。

調査は終了です。お忙しい中、ご協力ありがとうございました。
令和5年2月24日(金)まで、発行の本調査票用メールアドレスまで
ご返信いただけます幸いです。

令和4年度 生活困窮者就労準備支援事業費等補助金（社会福祉推進事業分）

「権利擁護支援の充実のための
日常生活自立支援事業のあり方に関する研究事業」
参考資料

（アンケート調査結果：都道府県・指定都市社会福祉協議会対象）

令和5（2023）年3月

一般財団法人 日本総合研究所