

(福)全国社会福祉協議会提出資料

2020年2月13日
金融審議会 市場ワーキング・グループ
ヒアリング

日常生活自立支援事業利用者の ニーズや支援上の課題について

社会福祉法人 全国社会福祉協議会
地域福祉部 部長 高橋 良太

社協の使命、活動の特徴と権利擁護

社会福祉協議会とは

住民及び公私の福祉関係者により構成される、地域福祉を推進する民間団体。(社会福祉法第109条に規定)すべての市町村、都道府県・指定都市、全国の段階に設置され、全国ネットワークを有する。

社協の使命(市区町村社協経営指針)

地域福祉を推進する中核的な団体として、誰もが安心して暮らすことができる福祉のまちづくりを推進する。

社協の活動原則(新・社協基本要項)

- ①住民ニーズ基本の原則
- ②住民活動主体の原則
- ③民間性の原則
- ④公私協働の原則
- ⑤専門性の原則

活動の特徴

- 住民のニーズを把握し、そのニーズに立脚した活動を進める。
- 一人のニーズから地域全体の課題を考え、住民と一緒に問題解決に取り組む。
- 幅広い公私の福祉関係者、多分野と連携・協働する。

成年後見制度利用促進にかかる中核機関の受託も積極的に推進

誰もが、年齢や障害の有無にかかわらず、地域社会の一員として、尊厳を持ってその人らしく安心して生活できるように。

社協における権利擁護の取り組み

日常生活自立支援事業

成年後見制度に関する相談窓口

法人後見

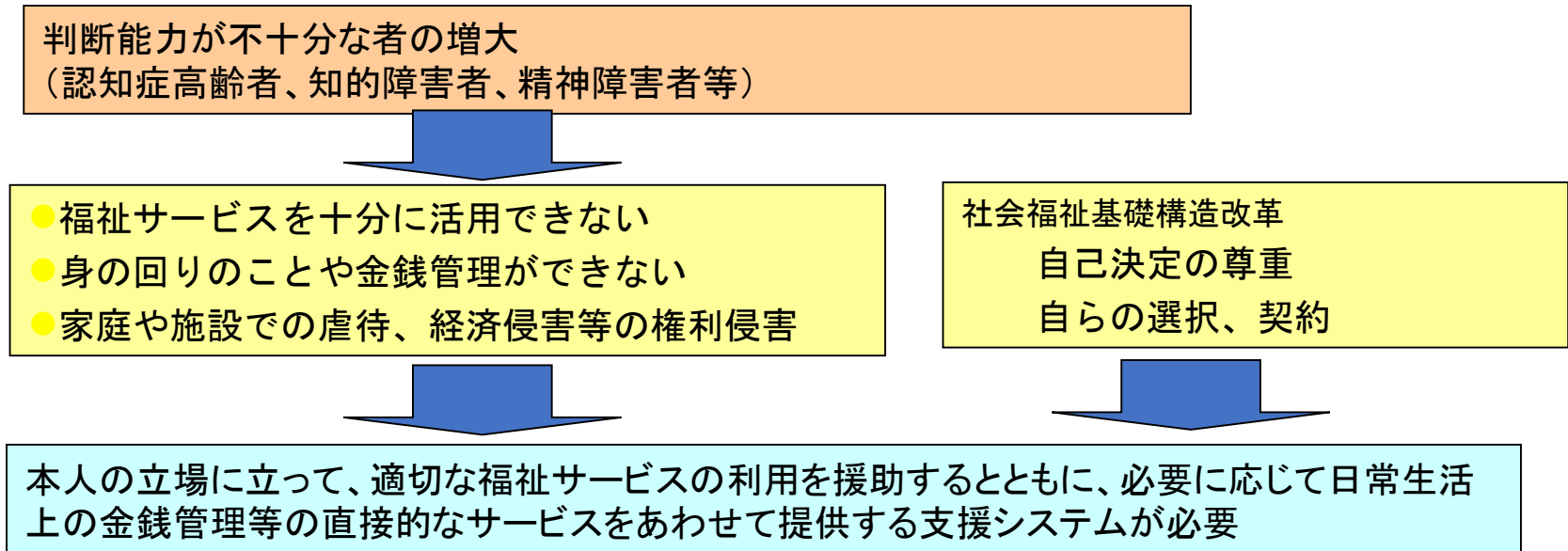
市民後見人の養成・支援

身元保証
死後事務

社会的孤立の問題への対応
(見守り、社会参加支援)

日常生活自立支援事業創設の背景と社会福祉法への位置づけ

判断能力が不十分な者の増大と社会福祉基礎構造改革



社会福祉法第2条

福祉サービス利用援助事業

精神上の理由により日常生活を営むのに支障がある者に対して、無料又は低額な料金で、福祉サービス(前項各号及び前各号の事業において提供されるものに限る。以下この号において同じ。)の利用に関し相談に応じ、及び助言を行い、並びに福祉サービスの提供を受けるために必要な手続又は福祉サービスの利用に要する費用の支払に関する便宜を供与することその他の福祉サービスの適切な利用のための一連の援助を一体的に行う事業をいう。

社会福祉法第81条

都道府県社会福祉協議会の行う福祉サービス利用援助事業等

都道府県社会福祉協議会は、第一百条第一項各号に掲げる事業を行うほか、福祉サービス利用援助事業を行う市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。

日常生活自立支援事業の概要

援助の内容

福祉サービスの 利用援助

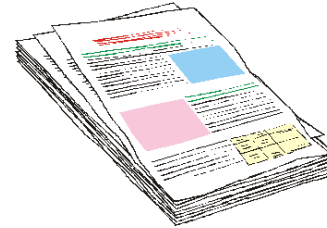
- ① 福祉サービスを利用し、または利用をやめるために必要な手続き
- ② 福祉サービスについての苦情解決制度を利用する手続き
- ③ 住宅改造、居住家屋の賃借、日常生活上の消費契約及び住民票の届出等の行政手続きに関する援助、その他福祉サービスの適切な利用のために必要な一連の援助
- ④ 福祉サービスの利用料を支払う手続き

日常的金銭管理 サービス

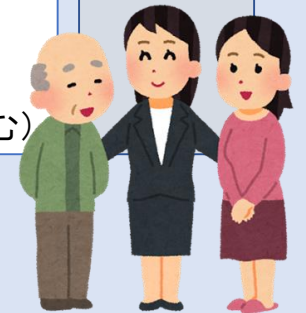
- ① 年金及び福祉手当の受領に必要な手続き
- ② 医療費を支払う手続き
- ③ 税金や社会保険料、公共料金を支払う手続き
- ④ 日用品等の代金を支払う手続き
- ⑤ ①～④の支払いに伴う預金の払い戻し、解約、預入の預け入れの手続き

書類等の預かり サービス

- (保管できる書類等)
- 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・銀行印
 - ⑦ その他、実施主体が適当と認めた書類(カードを含む)



定期的な訪問による生活変化の察知
〈見守り〉



具体的には、利用者との契約に基づいて、福祉サービス申請の助言や同行、サービスの利用料の支払い、公共料金の支払い等の日常的金銭管理等を実施。
(1ヶ月の平均利用回数は約2回、利用料の平均1回1,200円)

担い手と役割、援助のプロセスについて

担い手と役割

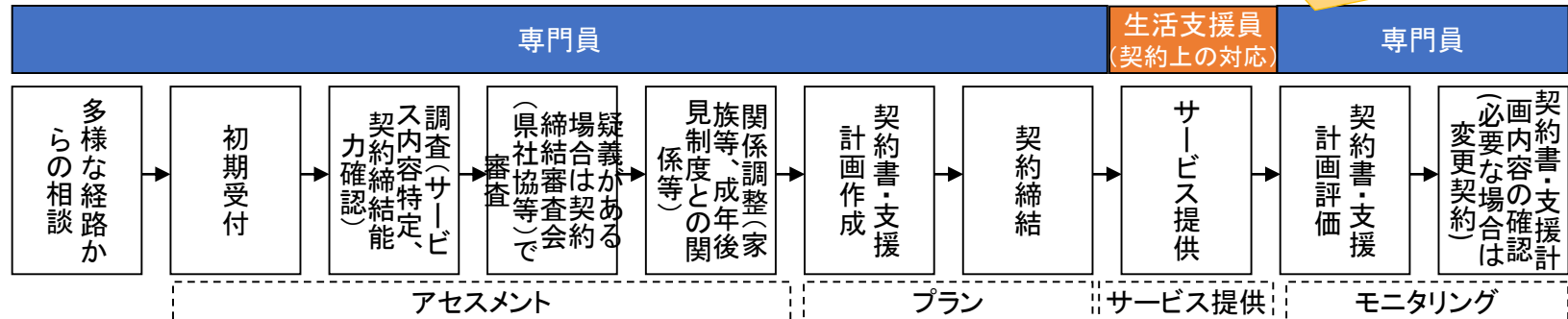
- 1,401箇所の基幹的社協等に3,194人の**専門員**と15,905人の**生活支援員**を配置。
(平成30年度末)
- **専門員**は、相談の受付、申請者の実態把握や本事業の対象者であることの確認業務、支援計画作成、契約締結業務、生活支援員の指導等を行う。
- **生活支援員**は、専門員の指示を受け具体的な援助を提供する。

援助の方法（基本方針）

- 「**相談・助言・情報提供**」「**連絡調整**」を中心に、利用者が自ら各種手続きを行えるよう援助する。
- 必要に応じて「代行」「代理」による援助を行う。「**代理権**」の範囲は**限定的**なものとして、利用者の実施主体の間で交わす契約書に定める。(契約締結審査会に諮り慎重に対応する)

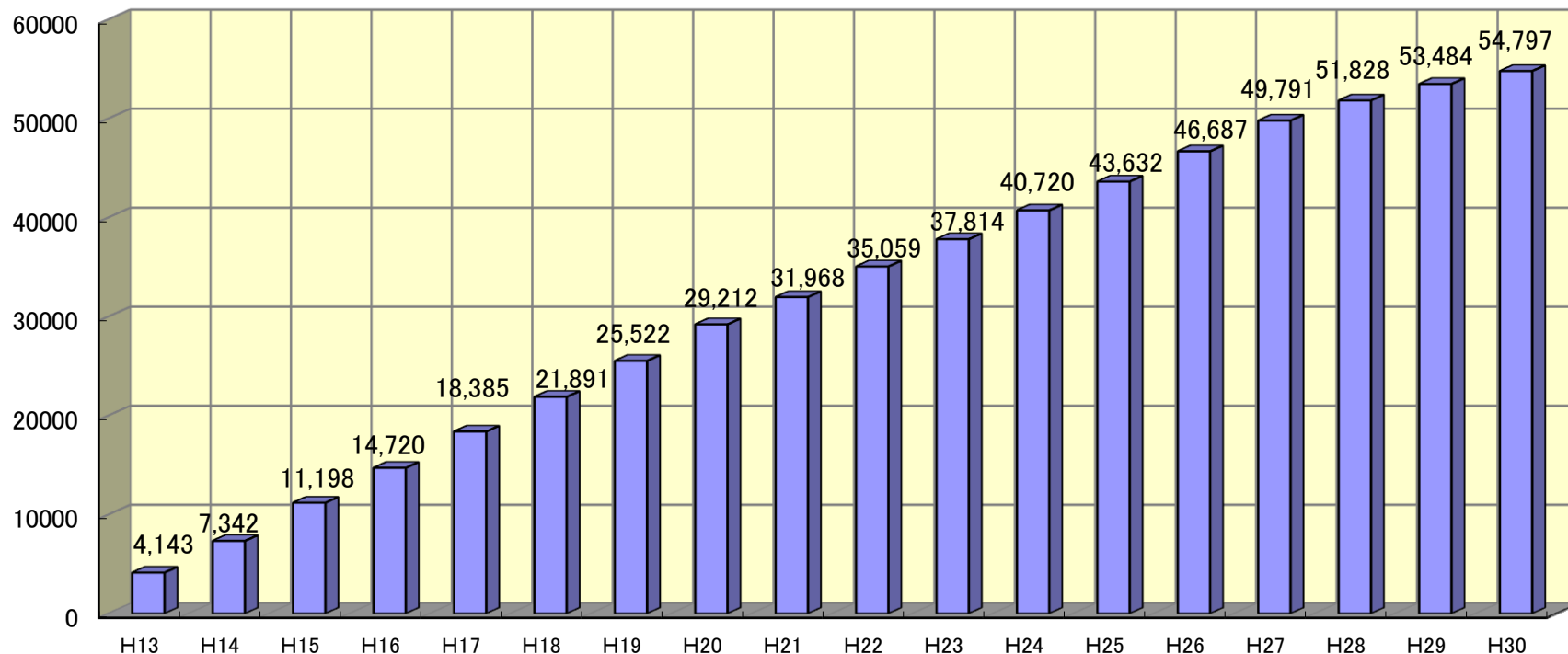
援助のプロセス

判断能力が低下したり、財産管理等の法律行為に関する支援が必要な場合は成年後見制度につなぐ。



* 介護保険法、障害者総合支援法のケアマネジメントと同様のプロセス

契約件数(利用者数)の状況



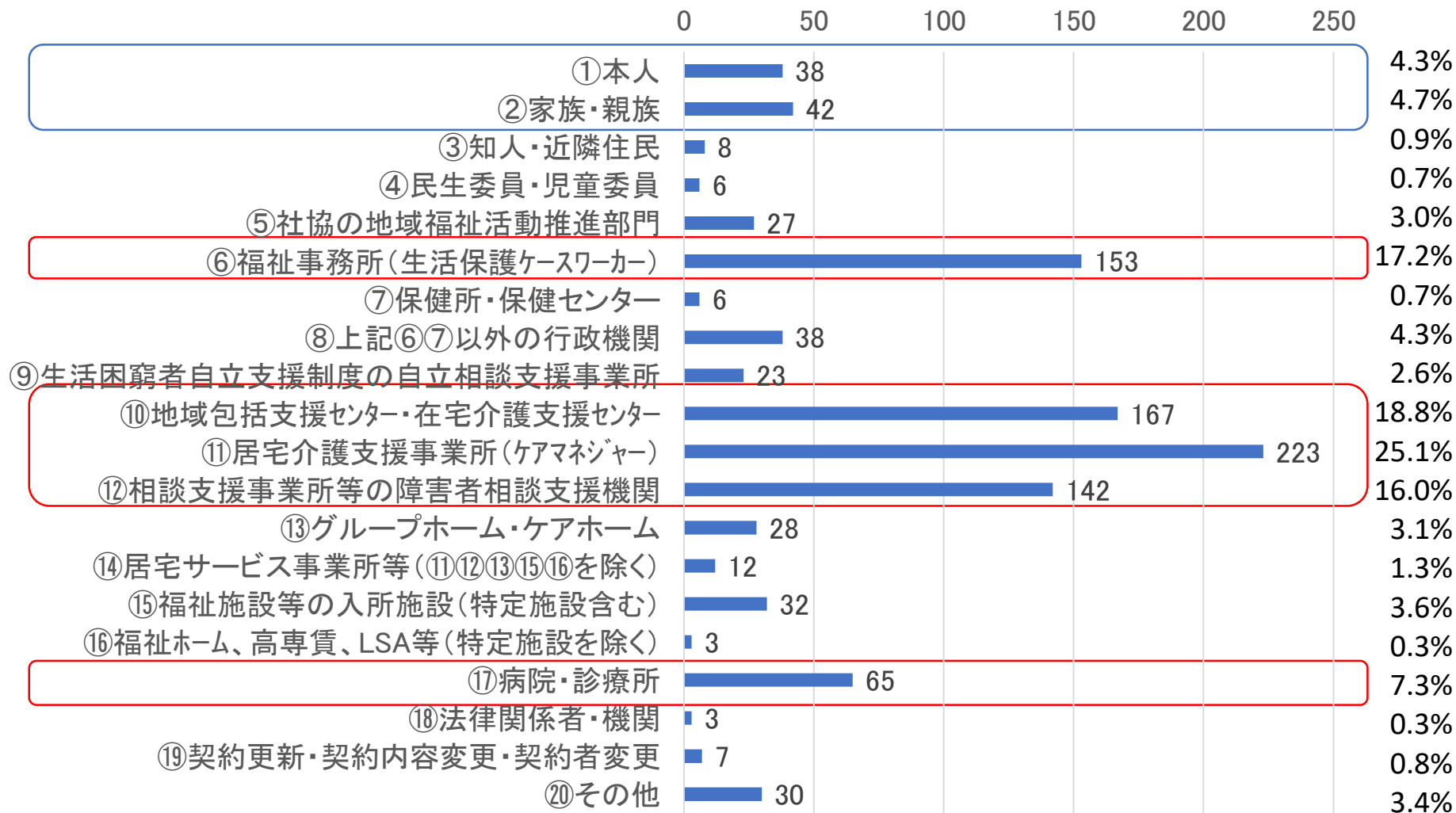
利用者数・内訳
(平成31年3月末現在)

実利用者数 (人)	認知症高齢者等	知的障害者等	精神障害者等	その他	計
		23,154 42.3%	13,143 24.0%	15,558 28.4%	2,942 5.4%

- 本事業の契約件数(利用者数)は事業開始以降一貫して増加し、平成27年度までは毎年3,000人程度の増となっていたが、平成28年度以降その伸びは鈍化傾向にある。
- 内訳を見ると、「認知症高齢者等」の利用が42.3%と最も多いが、その割合は近年徐々に減少しつつある。一方で、「精神障害者等」「知的障害者等」が増加傾向にある。

初回の相談者・機関（日常生活自立支援事業につながった経路）

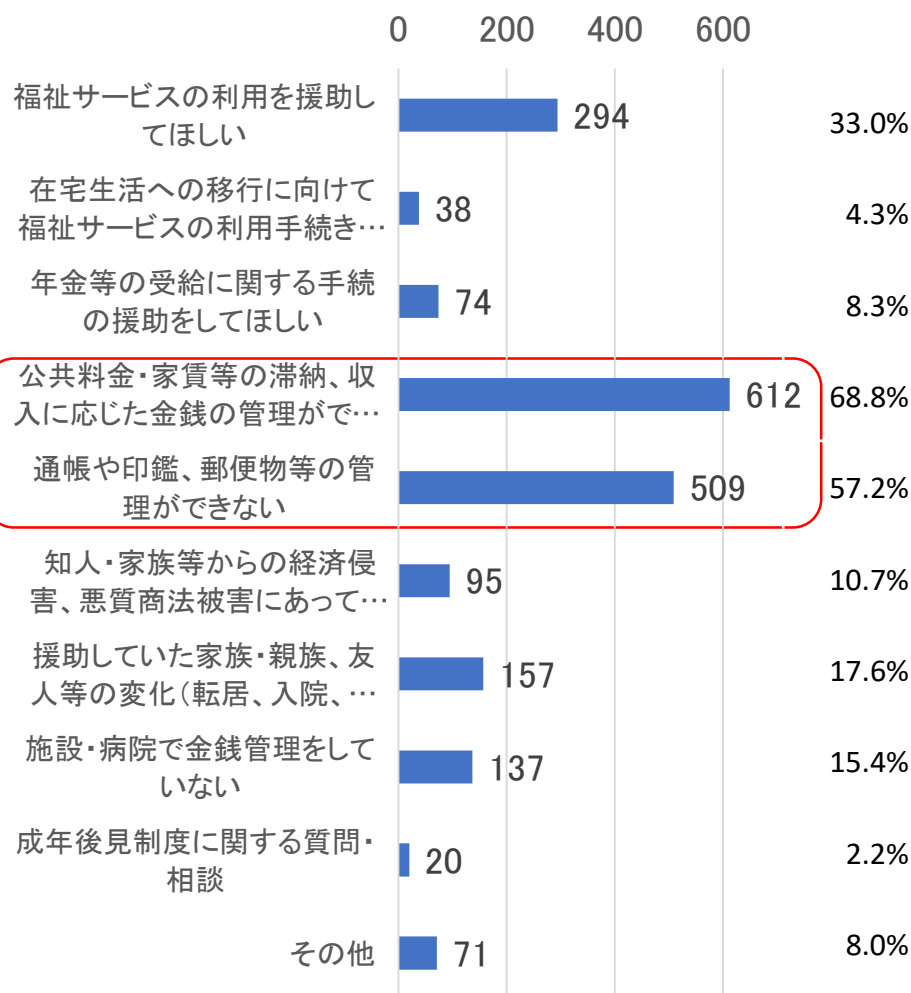
新規利用契約者調査(全社協調 N=890 (平成30年7月分))
※複数回答



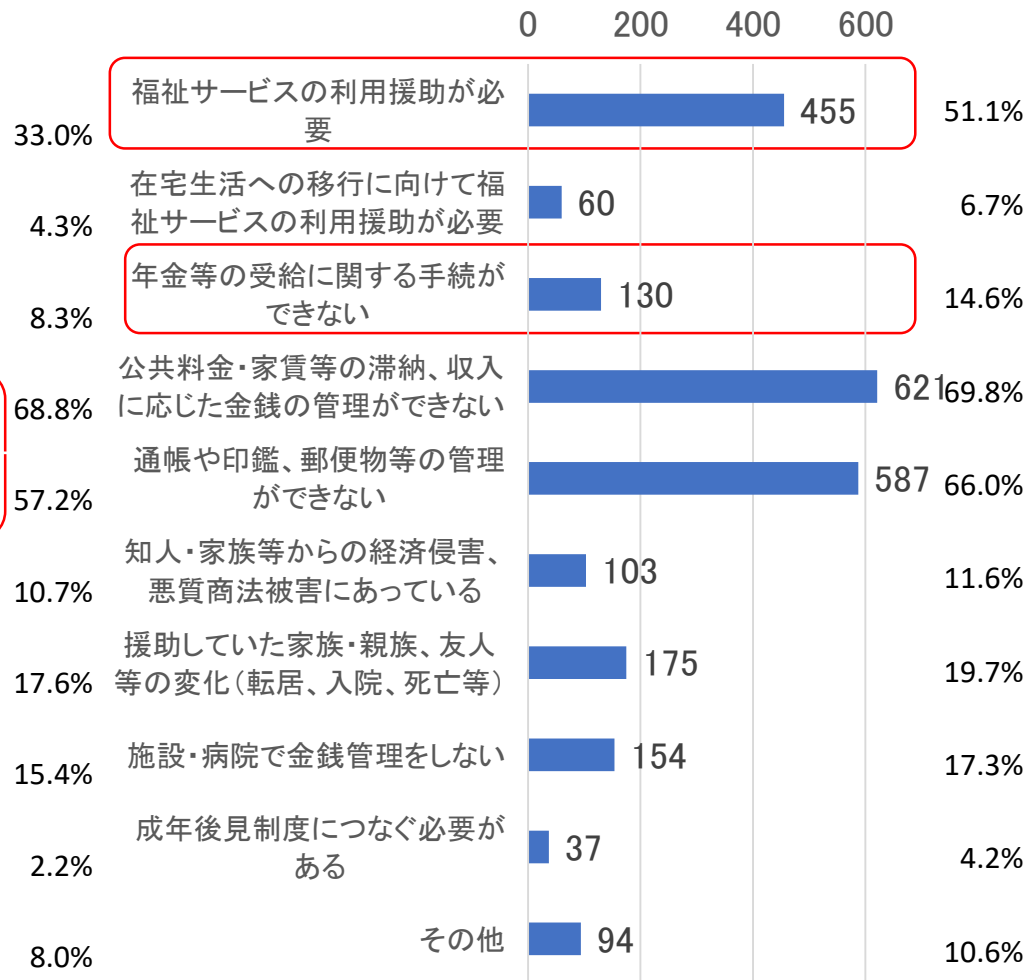
初回相談時の主要内容、契約までに見えてきた課題

新規利用契約者調査(全社協調 N=890 (平成30年7月分))
※複数回答

初回相談時の主な相談内容



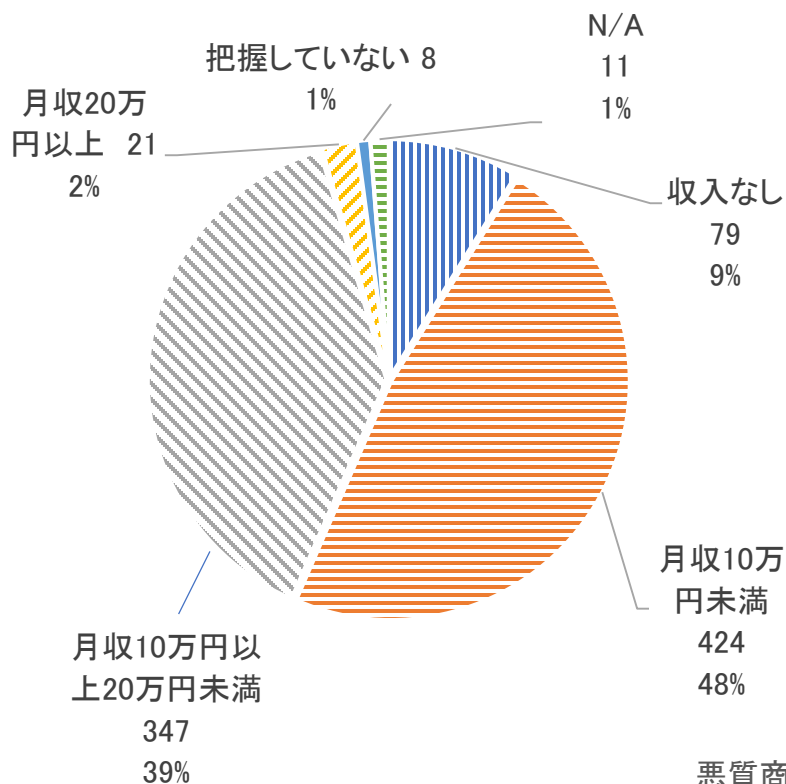
初回相談から契約までに専門員側から見えてきた課題



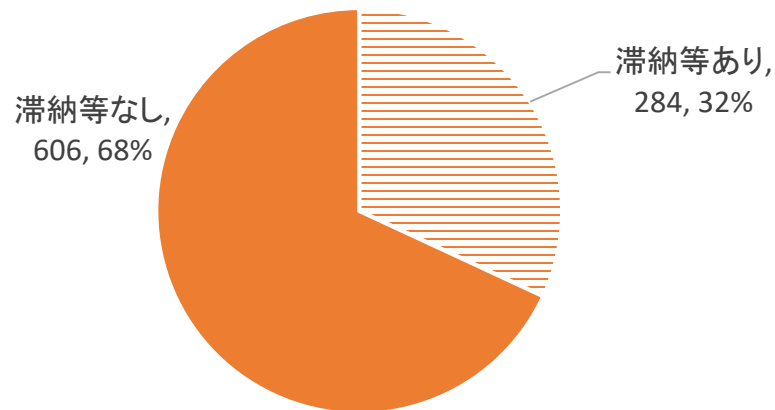
利用者の特徴

新規利用契約者調査(全社協調 N=890 (平成30年7月分))
※複数回答

所得の状況

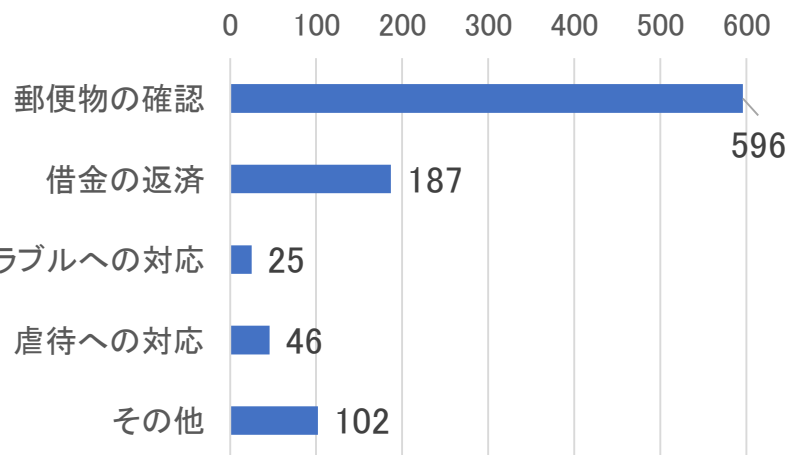


契約時の公共料金等の滞納の有無



本事業に関連して支援する(した)内容

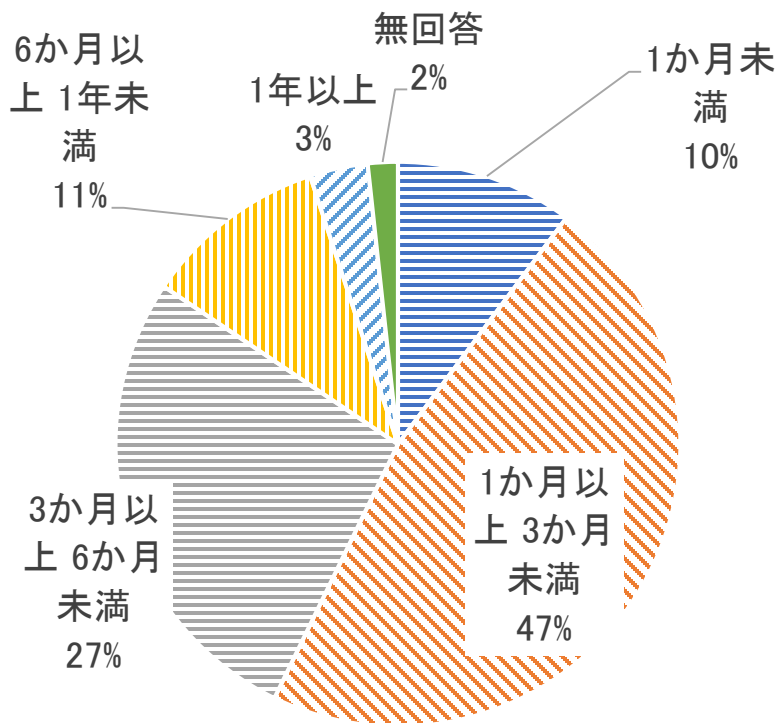
※複数回答



利用者の特徴

新規利用契約者調査(全社協調 N=890 (平成30年7月分))
※複数回答

初回相談から契約までにかかった期間



※「初回の相談者・機関」にて「⑩契約更新・契約内容変更・契約者変更」以外の回答を対象に集計(15件未回答)

利用者の特徴

- 本人に(日常生活自立支援事業を含め)サービスの必要性について自覚がない
- 本人との信頼関係の醸成に時間がかかる
(相談経緯は、本人や家族などからは限られており、ほとんどが居宅介護支援事業所や地域包括支援センター、行政等の関係機関から)
- サービス内容や利用料金に対する合意が得られない
- 家族・親族や知人が反対している
- 契約準備を進めているうちに入院してしまった

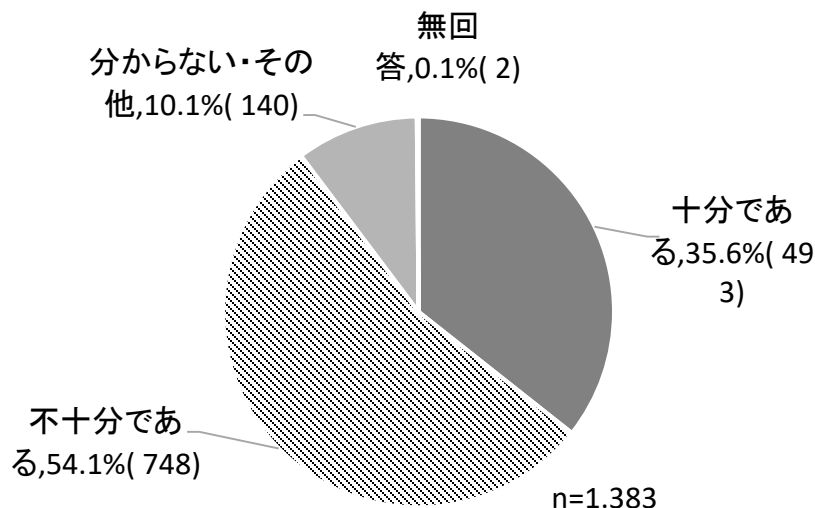


契約までに時間がかかる

日常生活自立支援事業に関する課題

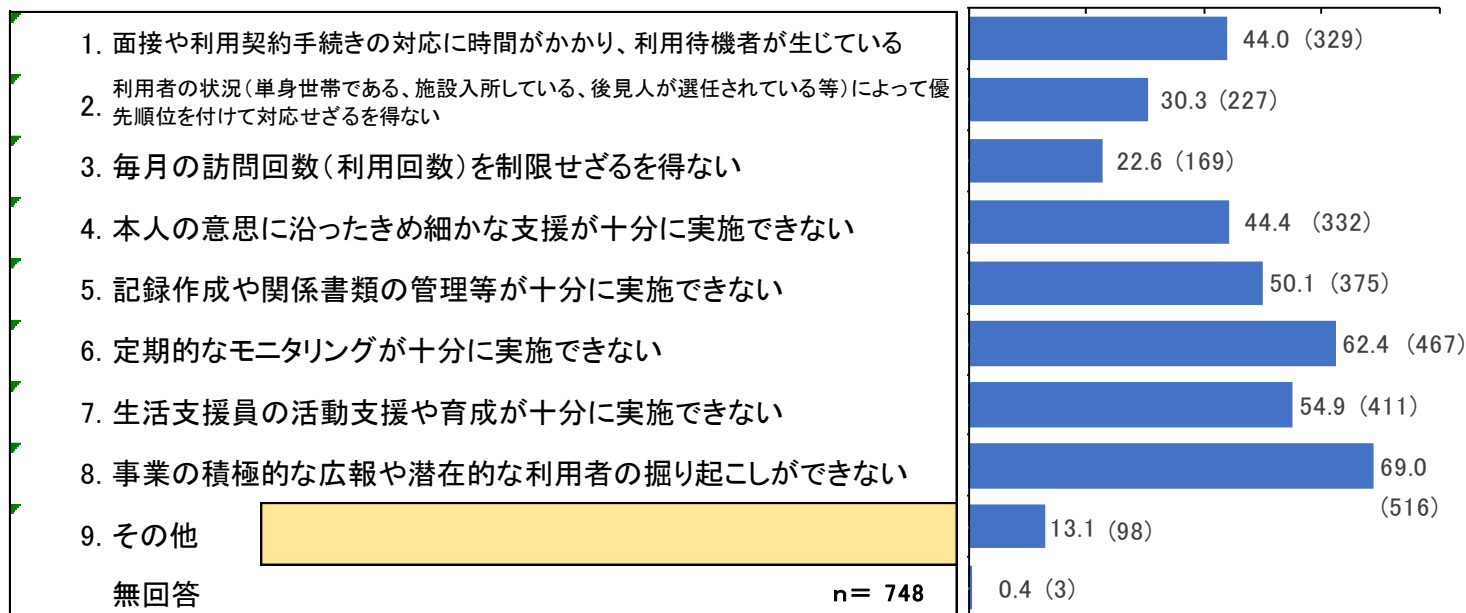
ニーズに対する専門員の充足状況

日常生活自立支援事業実態調査(全社協調 N=1,383 (平成30年9月))



- 専門員の体制はニーズに対して十分である
- ※ 専門員の体制はニーズに対して不十分である(体制が不足している)

専門員の体制不足により生じている課題



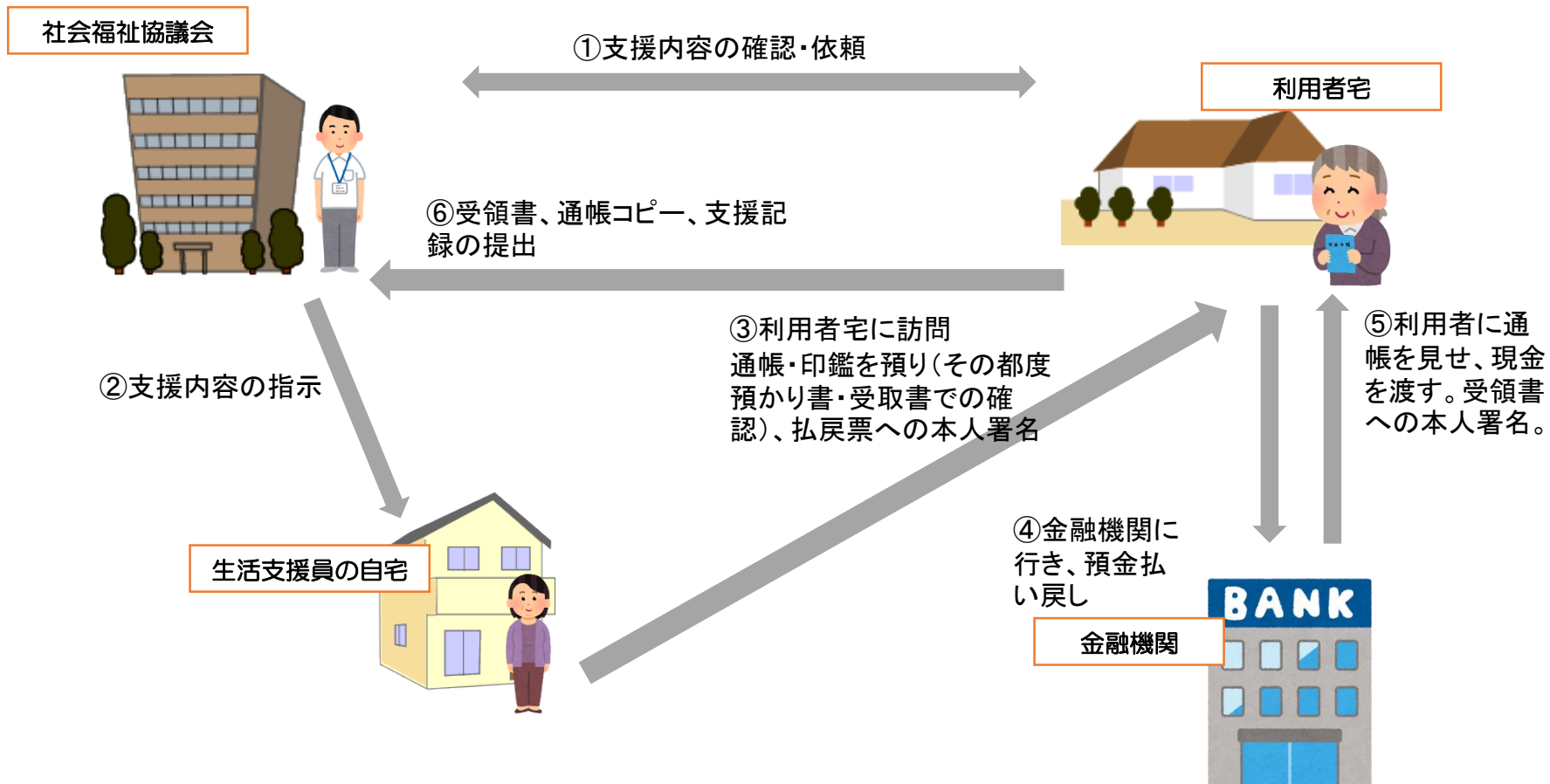
日常的金融管理支援サービスの実施方法

種類	実施方法(例)
同行	<ul style="list-style-type: none">・生活支援員が利用者と一緒に金融機関に行き、預金の払い戻しや振込の手続きを支援します。
代行	<ul style="list-style-type: none">・利用者本人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、払い戻しを受けて本人に現金を届けます。・利用者が作成した利用者名義の公共料金等の振込依頼書と現金を金融機関に持参して振り込みます。
代理	<ul style="list-style-type: none">・払戻請求書に、利用者の代理人〇〇社会福祉協議会会長◎◎と記し、代表印を押して払い戻しの請求をします。・振込依頼書に、利用者の代理人〇〇社会福祉協議会会長◎◎と記し、振り込みの依頼をします。 <p>※本人との契約により定められた範囲で実施。 ※金融機関の「代理人届」の手続きを利用。</p>

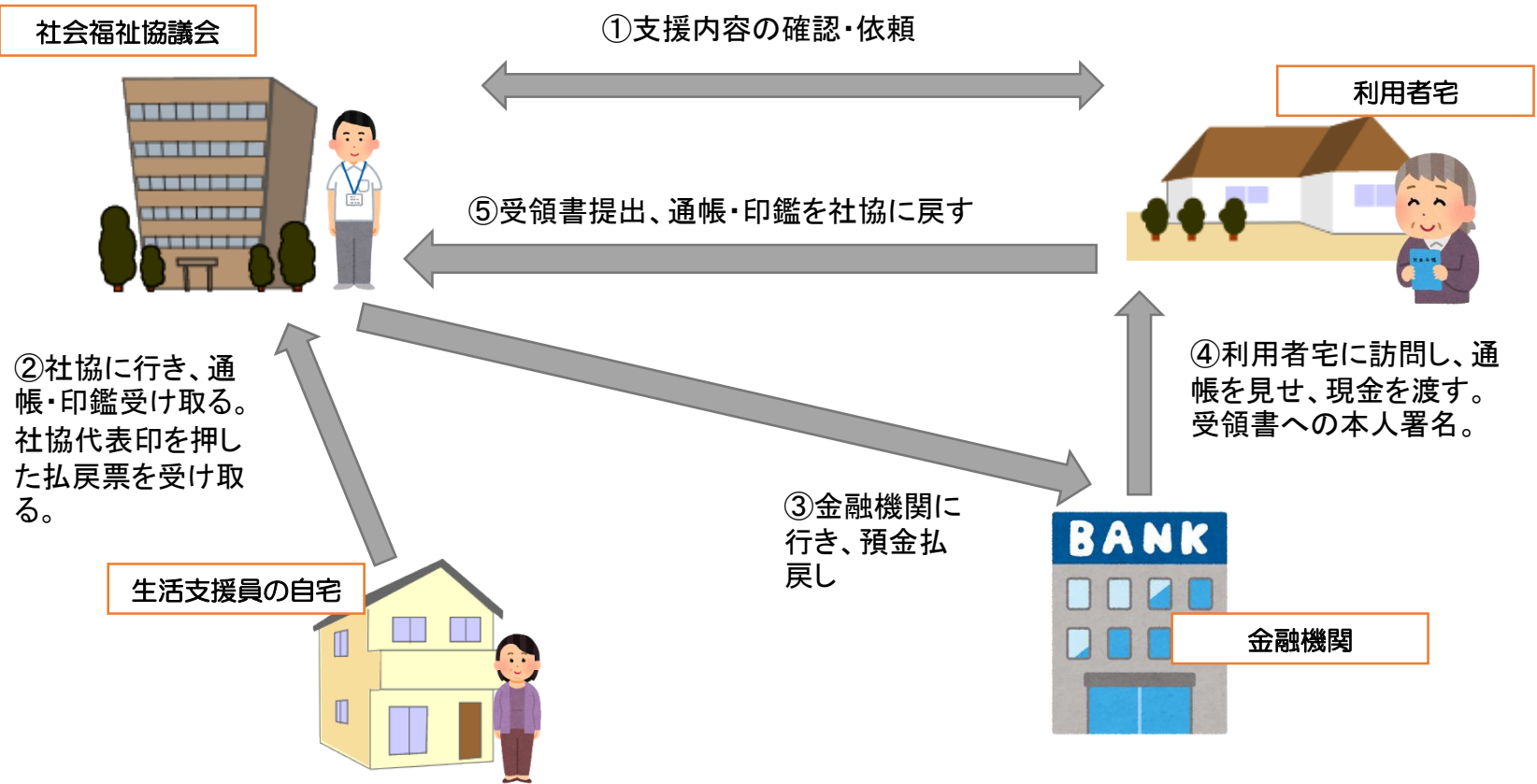
- ・自己決定の尊重や残存能力の活用の観点から、できる限り利用者自身が行うことを支援。(同行や代行)
- ・金融機関の支店が遠方の場合など、生活支援員の負担が大きく、代理による援助も増えている。

(参考) 日常的金融管理サービスの流れ

代行による支援(利用者が通帳を自宅で保管)



代理による支援(社協が通帳・印鑑を保管)



支援上の課題や連携の取組

金融機関や支店による本事業への理解、対応の違い

- 金融機関や支店によって、本事業への理解に差がある。
⇒事業開始当初、厚生労働省から銀行協会等に周知依頼の事務連絡を发出しているが、年数も経過するなかで周知されていない場合も見受けられる。
- 金融機関での各種手続きを代行や代理で行う場合に求められる提出書類等が金融機関によって異なり、その都度個別の対応が必要になる。
- 認知症や障害の程度が軽くても、成年後見制度（多くは後見類型を想定）の利用を強く勧めたり、本事業による代行は認めないとする金融機関もある。

支店の統廃合等に伴う影響

- 支店の統廃合によって、利用者の自宅から金融機関の窓口が遠くなり、生活支援員の移動時間が増えるなどして負担が大きい。
- 人手不足等から営業時間を短縮する金融機関窓口もあり、支援にあたって制約が生じている。
- 計画的な支出を支援するため、千円札や硬貨で小分けにして利用者に渡すことが必要な場合があり、両替の手数料が負担となっている。

キャッシュレス化の影響

- 計画的な支出が難しく、生活費が不足してしまったり、ギャンブルや買い物への依存があるなどの利用者への支援にあたって、現金に比べて使い過ぎを防ぐことが難しい。

地域における金融機関との連携

- 地域の福祉関係者等との合同勉強会（成年後見制度等）の開催
- 利用客への情報提供（事業説明のチラシを窓口に置く等）
- 見守り活動への協力