

## 福祉サービス利用援助事業の現状と課題

社会福祉法人世田谷区社会福祉協議会

権利擁護センター あんしん世田谷

田邊仁重

## 1. 世田谷区社会福祉協議会の取り組み

### (1) 経過

平成12年度から基幹型社協として東京都社会福祉協議会から委託を受けて、福祉サービス利用援助事業を実施。平成13年度には、社協内に権利擁護センター「あんしん世田谷」を設置。平成17年度には、社協の5地域事務所設置に伴い、各地域事務所に福祉サービス利用援助事業担当者を配置、身近な地域で支援ができるような体制をとっている。

### (2) 実施体制

権利擁護センター「あんしん世田谷」は、常勤職員4名、嘱託職員2名、計6名体制である。うち、専門員は3名（社会福祉士2名、介護支援専門員1名）である。地域社協事務所には、専門員または業務担当者各1名ずつを配置している。

### (3) 財源概要

平成19年度予算は、総額58,463千円、うち、東京都社会福祉協議会委託費5,122千円、利用料収入2,942千円、世田谷区補助金44,573千円、寄付金、社協基金からの取崩を充当している。

## 2. 福祉サービス利用援助事業の現状

### (1) 契約実績

近年、新規契約数は伸びている。平成17年度に比べ、18年度は約2割増。平均契約期間が2年に満たないため、解約も多く、ケースの出入りがある。

	12年度	13年度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度
利用件数*	8	21	25	34	34	42	51	49
新規契約件数	8	13	17	9	8	14	17	6
解約件数	0	4	9	8	6	8	8	6

### (2) 利用者属性

- ①利用者の状況：認知症高齢者が全体の66%、精神障害者が30%を占める。
- ②年齢：平均年齢は、76歳である。精神障害者の平均年齢は、60歳で利用者の平均年齢より歳若く、長期の支援が見込まれる。
- ③性別：女性の利用者が、63.4%を占める。
- ④居住形態：原則在宅生活者であるが、現在、入院治療中は7件、老人保健施設入所中は1件である。親子が利用者の2件を除く、全てが独居である。
- ⑤介護保険利用状況：利用者の85%が介護保険サービス、要介護1・2が、全体の66%である。
- ⑥精神障害者：精神疾患が認められるため、支援に配慮を必要としているが、精神障害者手帳取得者は50%であり、公的支援が受けられず、支援に苦慮する場合が多い。

## (2) 契約状況

- ①申し込み経路：介護支援専門員と行政からの紹介が全体の66%である。本人からの利用希望が全体の15%と少ないが増えてきている。
- ②支援回数及び内容：支援回数は、最大で週1回である。通帳の自己管理できず、社協が預かっているケースである。支援回数は、概ね月2回(51%)か、月1回(44%)、うち、73%は日常的金銭管理サービス(金融機関の払い出し)を利用している。金融機関の払い出しにおける代理は、認める金融機関が少ないため、視力障害者1件のみである。
- ③契約期間：平均契約期間は、25.2ヶ月(2年1ヶ月)である。
- ④契約終了理由：死亡、施設入所、成年後見制度への移行がほぼ同数である。特別養護老人ホーム等入所の場合、金銭管理など施設側に委ねることが多い。成年後見制度への移行は、親族もしくは区長申立により、専門職後見人へ引き継がる。成年後見人10件のうち、2件が区民成年後見人である。施設入所のため、区外転出した2件について、他社協の福祉サービス利用援助事業につないだ。

## 3. 事例

### ①利用者の生活状況

#### 事例1

母と精神障害2級の息子の同居世帯。行政の保健福祉課の紹介。親子二人で日常生活を送ってきたが、母が高齢のため、自分自身に支援が必要となり、福祉サービス利用援助事業を契約。同時に自分亡き後の息子が日常生活ができるように金融機関等の払い出しなどの経験を積ませたいと、息子も契約。各々月1回、母は、代行、息子は同行で支援を行った。現在、母が寝たきり状態で入院となり、息子が成年後見申立を行っている。現在、申立支援、息子の独居生活の方向性を、息子の意思を確認しながら、専門員が中心となって関係機関と調整をしている。

#### 事例2

認知症高齢者独居。長年住み慣れた自宅で、近所の知り合いとお金の貸し借りをしながら暮らしてきた。年金振込み日に知人がお金を借りに来るため、生活費がなくなり、電話が止まり、医療費に事欠く状態であった。行政の応急小口金を借りてしのいだが、その後も知人らに気軽にお金を貸してしまうため、行政のケースワーカーの紹介で福祉サービス利用援助事業を契約した。別居の娘も本人から少額だが細かい現金をもっていってしまうため、通帳を社協で預かり管理している。ケースワーカー、介護支援専門員、ヘルパーが専門員、生活支援員が連絡を密にしながら、本人に対し、年金は自分のために使うこと、他人に貸さないこと、計画的なお金の使い方を進言しながら、家計の建て直しを行っている。

## ②成年後見制度への移行

### 事例3

認知症高齢者独居世帯。無年金で生活保護を受給していたが、多額の現金が自宅から出てきたため、保護打ち切り。生活保護費を返還し、残りの預貯金を取り崩して生活ができるように支援するため契約。その後認知症が進み、預金の払い出し票に、金額を書き入れることが困難となった。生活支援員の訪問日時も名前も認識できなくなり、福祉サービス利用援助事業の契約能力が喪失、成年後見人の選任が必要となり、区長申立を行った。

### 事例4

姉と精神障害者の弟2人の3人きょうだい世帯。姉が認知症となり、支払いが滞っていると近隣住民から行政に通報があった。精神障害者の弟2人と契約。まもなく、弟1人、姉死亡。残った弟は、入院中で外出不可で払い出しができないこと、死亡した姉弟の相続手続きが生じたことから、福祉サービスの利用援助事業での対応が困難となり、成年後見人の選任が必要となり、区長申立を行った。

## 4. 課題

### (1) 制度の普及啓発

利用者自身が自立して安全な生活を築いていくために、福祉サービス利用援助サービスを一つの方法として、わかりやすく周知しておく必要がある。誰もが判断能力がなくなった場合についての生活を主体的に考えることができるように教育も必要であると考ええる。

### (2) 本人意思による契約

利用者の特性から、本人が支援を必要だと感じ、納得して福祉サービス利用援助事業の契約に至るまでに時間がかかる。本人意思決定までには、介護支援専門員、行政等関係者が一体となって継続的に制度内容や有効性の説明を繰り返ししていかなければならない。揺れ動く本人の意思に働きかけながら契約に結びつけたり、契約を継続するために専門員は尽力している。悪徳商法の被害により、緊急対応が必要なケースであっても、本人の利用意思の醸成を待たなければならない。本人にとって利用することが望ましいと分かっているにもかかわらず、本人から解約の申し出がなければ解約せざるを得ないなど、本人意思との間で、専門員の悩みは深い。

### (3) 成年後見制度との関係

利用相談時にすでに判断能力が十分でないため、福祉サービス利用援助事業の契約ができないケースが多い。成年後見制度の申立を行なうためには、申立人の確保、申立費用及び後見人報酬負担が課題となっている。

## 参考資料

### (1) 利用者属性

平成19年10月末現在の利用者41件については、以下の状況である。

#### ① 利用者の状況 認知症高齢者の利用が多い

・利用者は、認知症高齢者が全体の66%、精神障害者が30%を占める。

現契約件数	41件
(内訳) 認知症高齢者	27件
精神障害者	12件
知的障害者	1件
身体障害者	1件

#### 平成12年度事業開始後累計

総契約件数	90件
認知症高齢者	66件
精神障害者	17件
知的障害者	3件
身体障害者	2件

#### ② 年齢

- ・利用者の平均年齢は、76歳である。
- ・女性の平均年齢は、80歳を超えている。
- ・精神障害者の平均年齢は、60歳で利用者の平均年齢より歳若く、長期の支援が見込まれる。

利用者平均年齢	76.0歳
男性	68.4歳
女性	80.9歳
認知症高齢者	79.4歳
精神障害者	60.6歳

#### ③ 性別

- ・女性の利用者が、63.4%を占める。

男性	15件 (36.6%)
女性	26件 (63.4%)

#### ④ 居住形態

- ・在宅生活者との契約を原則としている。現在、入院治療中は7件、老人保健施設入所中は1件である。
- ・親子とも利用者の世帯を除く、39件全てが独居である。

#### ⑤ 介護保険利用状況

- ・利用者の85%が、介護保険サービス利用者である。残り、15%は、障害者自立支援法を利用している。
- ・要介護1・2が、全体の66%を占めている。
- ・精神障害者及び知的障害者のうち65歳以上であるため、半数(6件)が介護保険サービスを利用している。

*要介護認定者	35件 ⇒	自立	1件
		要支援1	1件
		要支援2	4件
		要介護1	11件 (含む精神障害者1件)
		要介護2	12件
		要介護3	3件 (含む知的障害者1件)
		要介護4	2件
		要介護5	1件

### ⑦ 精神障害者手帳取得状況

- ・精神障害者手帳取得者は50%である。
- ・精神疾患が認められるため、支援に配慮を必要としているが、手帳を取得していないため、公的支援が受けられず、支援に苦慮する場合が多い。

精神障害者	12件 ⇒	手帳2級	3件 (障害程度区分2、4各1件)
		手帳1級	3件
		なし	6件 (障害程度区分2、2件)

## (2) 契約状況

### ① 申し込み経路

- ・介護支援専門員と行政（ケースワーカー、保健師等）からの紹介が契約件数全体の66%と多い。
- ・本人からの利用希望は6件、契約件数全体の15%と少ないが増えてきている。

介護支援専門員	15件
行政	12件
本人	6件
地域包括センター	3件
医療、親族、法律相談、福祉作業所、地域生活支援センター	各1件

### ② 支援回数及び内容

- ・支援回数は、最大で週1回である。通帳の自己管理できず、社協が預かっているケースである。
- ・支援回数は、概ね月2回（51%）か、月1回（44%）である。
- ・契約件数中、30件（73%）は日常的金銭管理サービスを利用している。日常的な金銭管理サービスの内容は、金融機関の払い出しである。
- ・金融機関の払い出しにおける代理は、認める金融機関が少ないため、視力障害者1件のみである。
- ・書類預かりを伴うものは、12件である。

月1回	18件	うち金融機関「同行」5件、「代行」7件 うち通帳社協預かり4件
月2回	21件	うち金融機関「同行」2件、「代行」14件 うち通帳社協預かり6件
週1回	2件	うち金融機関「同行」1件、「代行」1件 うち通帳社協預かり2件

### ③契約期間

- ・平均契約期間は、25.2ヶ月（2年1ヶ月）である。
- ・認知症高齢者より、精神障害者は利用者の年齢が若く、契約期間が長い。
- ・認知症高齢者は、認知症状の進行に伴い、判断能力が低下、契約が維持できなくなるため、契約期間が短い。

最長契約者（高齢・知的障害者）	83ヶ月	（6年11ヶ月）
平均契約期間	現契約者の平均	25.2ヶ月（2年1ヶ月）
	契約終了者の平均	21.5ヶ月（1年9ヶ月）
	精神障害者の平均	28.5ヶ月（2年4ヶ月）
	認知症高齢者の平均	24.2ヶ月

### ④契約終了理由

- ・解約理由は、死亡、施設入所、成年後見制度への移行がほぼ同数である。
- ・入所施設は、特別養護老人ホームである。入所後は、金銭管理など施設側に委ねている。
- ・成年後見制度への移行は、親族もしくは区長申立により、専門職後見人へ引き継がれている。成年後見人10件のうち、2件が区民成年後見人である。
- ・施設入所のため、区外転出した2件について、他社協の福祉サービス利用援助事業につないだ。

契約終了件数	49件
死亡	12件
施設入所	13件
成年後見制度への移行	13件
	（成年後見人10件、保佐人1件、任意後見契約2件）
本人解約	10件
他社協引継ぎ	2件

## あんしん事業（福祉サービス利用援助事業）

### ① サービス内容

#### ■福祉サービスの利用援助

福祉サービスを“あんしん”してご利用できるように、契約手続き等のお手伝いをします。

- 福祉サービスの利用に関する情報の提供、相談
- 福祉サービスの利用における申込み、契約の援助
- 福祉サービスの利用料金の支払い援助
- 福祉サービスの苦情を解決するための手続きの援助

#### ■日常的金銭管理サービス

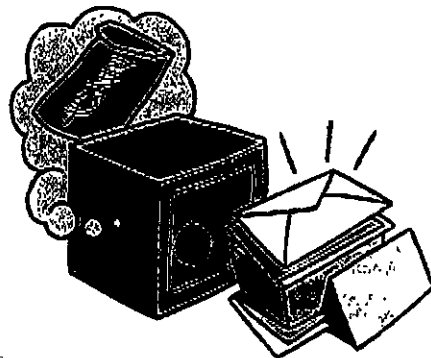
日常の暮らしに欠かせない、金銭の支払いなどをお手伝いします。

- 年金や福祉手当の受領に必要な手続き援助
- 社会保険料、公共料金、家賃などの支払い手続き援助
- 病院への医療費の支払い援助
- 日常生活に必要な預金の払戻し、預け入れ、解約の手続き援助  
※必要に応じて、日常生活に使用する普通預金通帳や銀行印をお預かりします。

#### ■書類等預かりサービス（財産保全サービス）

大切な書類、通帳、印鑑などをお預かりします。

- 年金証書
  - 預貯金の通帳
  - 権利証
  - 契約書類
  - 実印、銀行印
- ※お預かりできないもの
- ・宝石や骨董品
  - ・頻繁に出し入れするもの



「世田谷区社会福祉協議会権利擁護事業のご案内」抜粋



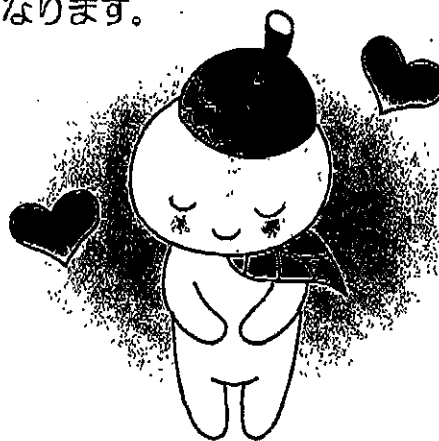
## ② 利用料金

\*相談は無料、サービス開始から有料です。

福祉サービスの 利用援助	日常的金銭管理 サービス	料 金
○	❖❖❖❖	1回1時間まで1,000円 (1時間を超えた場合は、 30分まで500円を加算)
○	通帳を本人が 保管する場合	1回1時間まで2,500円 (1時間を超えた場合は、 30分まで500円を加算)
○	通帳を預かる場合	1回1時間まで2,500円 (1時間を超えた場合は、 30分まで500円を加算)
書類等の預かりサービス (財産保全サービス)		1ヶ月 1,000円

注)

- ① 上記利用料のほかに、ご本人宅からサービス提供機関や金融機関等へ出向いた際に生じた交通費については、ご本人にご負担いただきます。
- ② 日常的金銭管理サービスは防犯上、50万円以下の通帳で行ないます。
- ③ 在宅生活を支えることを目的としているため、原則として病院に入院中の方は、自宅に戻られてから支援開始となります。
- ④ 生活保護を受給されている方、施設入所中の方はお問合せください。  
※詳細についてはご相談ください。



「世田谷区社会福祉協議会権利擁護事業のご案内」 抜粋