

支援者向け

福祉サービス利用援助事業 相談の手引き

— 1人では むずかしい を支えます —



通帳や印鑑を
なくしてしまう



計画的に
お金が使えない



ヘルパーを
利用したいけど
分からぬ

- 01 このような方が利用されています P.1
- 02 サービスの概要 P.2-3
- 03 相談から利用の流れ P.4
- 04 相談チェックシート P.5
- 05 主な支援方法 P.6-10
- 06 金銭管理のいろいろな方法 P.11
- 07 サービスを利用してみて… P.12
- 08 参考 P.13-14

福祉サービス利用援助事業（日常生活自立支援事業）は、判断能力に不安があり、日常生活に支障を感じておられる認知症等高齢者、知的障がい者、精神障がい者の福祉サービス利用手続きの支援、日常の金銭管理（通帳・印鑑の預かり含む）、重要書類のお預かり等を行うサービスです。

01

このような方が利用されています

通帳や届出印をなくしてしまい、再発行や改印を繰り返している

お金が入ると後先を考えず欲しいものを買ってしまい、月々のやりくりができない

毎月のように、月末になるとお金がなくなり、食べ物がなくなってしまう

家族が支払いの手伝いをしてくれていたが、本人の物盗られ妄想がひどくなり、これ以上支援が続けられないと言っている

暗証番号が分からなくなり、1人で出金することが難しくなったため、やむを得ず支援者がサポートしているが、継続が難しい

行政などの手続きが分からず、書類を放置してしまっている

家族が通帳と印鑑を預かっているが、本人に十分な生活費を渡していない様子で、必要な支払いができるおらず、生活に支障が出てきている

知人が頻繁に自宅に出入りし、急激に通帳残高が減っており、本人は知人を信用していたが、おかしいと思い始めている

親族が亡くなり、遺産が入ったが、消費者被害の心配がある

- 在宅で生活しながら福祉サービスを利用するには、自分でサービスを選び、契約する必要があります。しかし、判断能力が不十分なために、必要なサービスにつながることが難しい方がいます。
- また、福祉サービスにつながることができても、日常的な金銭管理がままならないために、安心して生活を送ることができないことがあります。
- 福祉サービス利用援助事業は、そのような方が地域で安心して暮らし続けられるよう、日常生活においてご本人が「自分で決める」ことを支援します。

このような方に心当たりがあれば
福祉サービス利用援助事業のご利用をご検討ください

02

サービスの概要

対象となる方

- 福祉サービスの利用手続きや支払い、日常的な金銭管理などについて、1人で判断することが難しい高齢者や障がいのある方
- 契約内容を理解する能力のある方
- 神戸市内にお住まいの方

施設に入所・入院中の方は原則としてご利用いただけません（グループホーム・サービス付高齢者住宅等を除く）。ただし、お金を無心されてお困りの場合や、近いうちに退所・退院し、在宅で生活される場合にはご相談ください。

サービス内容

① 福祉サービスの利用援助

適切な福祉サービス利用のための、情報提供や利用手続きのお手伝い

② 金銭管理サービス

● 日常的金銭管理サービス

日常的に使用する通帳・銀行届出印を預かり、毎月の生活費のお届けや、水光熱費等の公共料金、家賃、介護サービス利用料などの支払い手続きのお手伝い

● 貸金庫サービス

自宅保管が困難で、日常的に使用しない高額な預貯金通帳や、有価証券などの重要書類を銀行の貸金庫でお預かり（宝石・貴金属は対象外、指定受取人・指定代理人が必要）



このような支援はできません

● 契約・解約等の代理行為はできません

例) 入院の手続き、施設入所等に伴う身元保証人や保証人、
自宅の処分や賃貸の解約など



● 利用者の意思が確認できなくなったら、出金や支払い等のサービス提供はできません

例) 家財処分、住宅等の原状復帰、借金・滞納の返済など（死亡後も含む）
※判断能力が著しく低下している場合は、成年後見制度の利用を検討します

利 用 料

福祉サービス利用援助
日常的金銭管理サービス

援 助 時 間 30分につき 500円 + 訪問にかかる交通費
(安心サポートセンターを起点)

通帳保管料 1か月につき 200円

貸金庫サービス

預金残高 1000万円未満の場合

保 管 料 1か月につき 500円

保管物出し入れのための訪問 1回につき 1,000円

預金残高 1000万円以上の場合

保 管 料 1か月につき 1,000円

保管物出し入れのための訪問 1回につき 2,000円

(例) 長田区在住の利用者、月2回利用者宅までお届けをしている場合

お 届 け 援助時間：安心サポートセンターを出発してから
利用者宅退室まで 1時間 = 1,000円 } 計 1,360円 × 2回
交 通 費：(阪神 + 市バス) 150 + 210 = 360円 = 2,720円

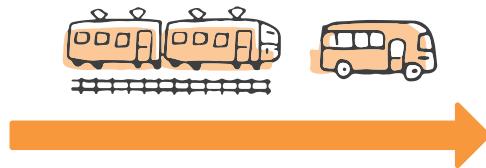
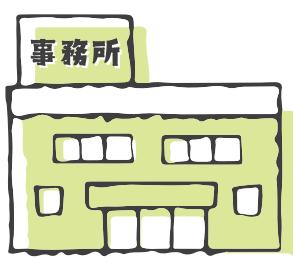
支 払 い 援助時間：家賃やサービス利用料など振込月2回
(1回の振込手続きを30分と換算)

$500\text{円} \times 2\text{回} = 1,000\text{円}$

1か月の
利用料

支援料 3,720円 + 通帳保管料 200円 = 3,920円

※生活保護を受給している方は無料です



03

相談から利用の流れ

相談

安心サポートセンター
TEL:078-271-3740

「相談チェックシート（P5）」をご活用ください

情報提供シート*

安心サポートセンター
に送付

生活保護受給者は、福祉事務所から個人情報の
提供を受けるために「同意書」の提出が必要です

訪問調査

ガイドラインに沿って
本人に聞き取り

利用者と面談し、生活上のお困りごとや希望を
お聴きします

本サービスのガイドラインに沿って、利用者に聞き
取りし、判断能力や契約能力、利用意思を確認します
支援者の同席をお願いします

支援計画の作成

利用者と相談しながら、収支計画や支援の具体的
な内容を考えます

契約の締結

通帳と届出印をお預かりします
支援者の同席をお願いします

約
1ヶ月

約
1ヶ月

*情報提供シート

契約までの手続きをスムーズに進めるために、支援者が把握している利用者の情報を可能な範囲で提供いただく
ためのシートです。相談受理後、安心サポートセンターより様式を送付しますので、提出をお願いします。

- 利用者の契約能力について判断できない時は、本会の事業運用審査委員会にはかります。
- 判断能力の不十分な方が支援内容を理解し、納得するまでには時間がかかります。
利用意思の揺らぎや利用者のニーズの変化もあるため、数回の面談を経て慎重に判断します。
- 金融機関に関する事前調査や準備にも時間がかかるため、相談から契約・利用開始までには、
ある程度期間を要します。（個人差があります）

利用者の状況を把握した上で相談されると、よりスムーズに相談できます。
以下の項目を参考にしてください。

チェック項目

ポイント

- 利用者の判断能力が、
低下している
(契約能力はある)

- 本事業の利用には、利用者と当センターの契約が必要です
- 専門員が説明する契約内容を、理解する程度の能力が必要です

- 利用者が、利用に
「同意」している

- 本事業の利用について、利用者の気持ちが定まらない場合もありますが、少しでも利用したいという気持ちを持っていただくことが大切です
- 「日常的金銭管理サービス」を利用する場合は、当センターが通帳と届出印を預かることについても「同意」が必要です

- 利用者の生活状況
や困りごとをある程度
把握している

- 周囲との関わりや福祉サービスの利用状況、日常生活での困りごとを把握し、本事業の利用が効果的かどうか判断します

- 利用者の家計の収支
や負債等をある程度
把握している

- 家計の収支や預貯金、負債状況を把握した上で、「日常的金銭管理サービス」の必要性を判断します

05 主な支援方法

専門員

本事業の職員

<担当業務>

- 相談受付
- 訪問調査、契約手続き
- 支援計画の作成・変更
- 日々の利用者対応
- カンファレンスの実施・参加
- 出金・支払い代行

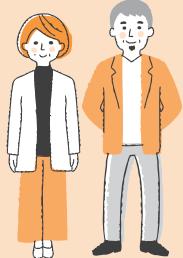


生活支援員

お届けを担当する職員 養成研修を修了した市民 (本会のパート職員)

<担当業務>

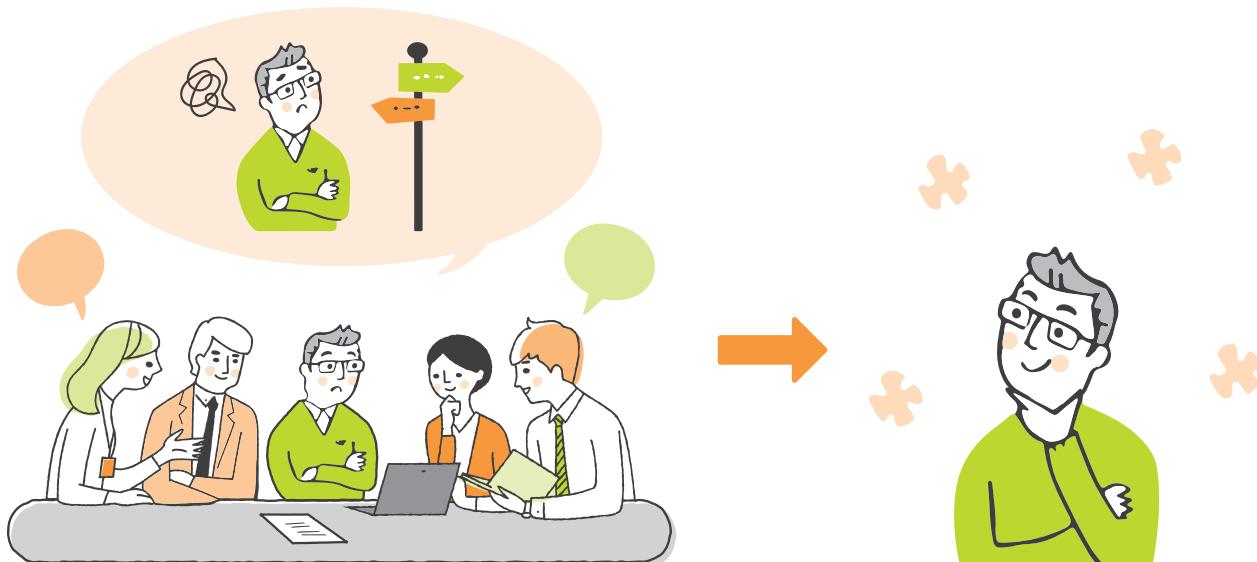
- 利用者の状況把握
- 生活費(現金)のお渡し
- 支払い代行



1 支援計画の作成・変更

利用者・支援者とともに支援計画を作成・変更する

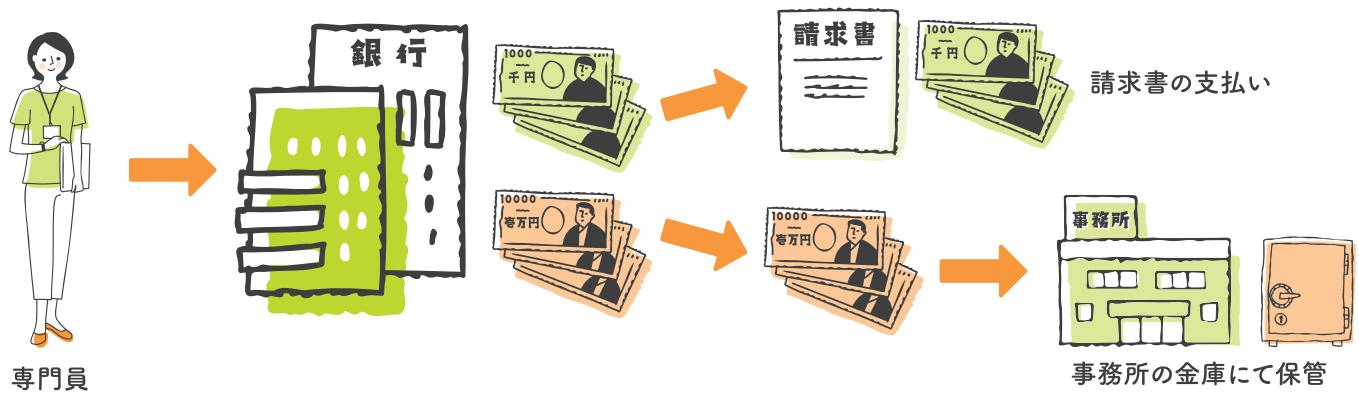
- 契約前の調査やカンファレンスを踏まえて、契約時に支援計画を立てます。
利用者にとってよりよい形でサービスが提供できるよう考えます。
- 支援計画は、利用者の生活状況の変化などに応じて変更します。
- 利用者の意思を尊重しながら、支援者間で情報共有を行います。
- サービス担当者会議などにも適宜参加し、利用者の情報共有を行います。



2 出金・支払い

利用者に代わって金融機関を訪問し、出金・支払いをする

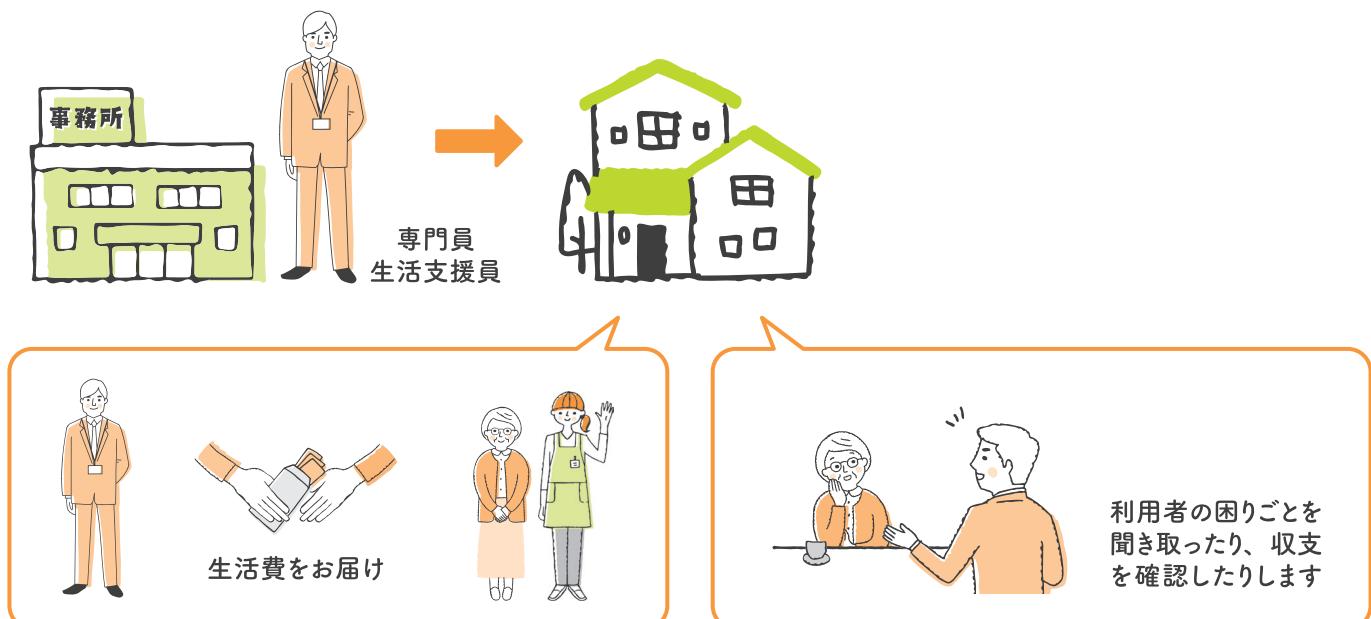
- キャッシュカードは使用せず、通帳と印鑑にて出金します。
- 必要な支払いを行い、生活費などは事務所へ持ち帰り、金庫で保管します。
- 原則、公共料金等の支払いは口座振替の手続きをします。



3 生活費等のお渡し

① 月1～2回自宅を訪問し、1ヶ月分の生活費を利用者にお届けする

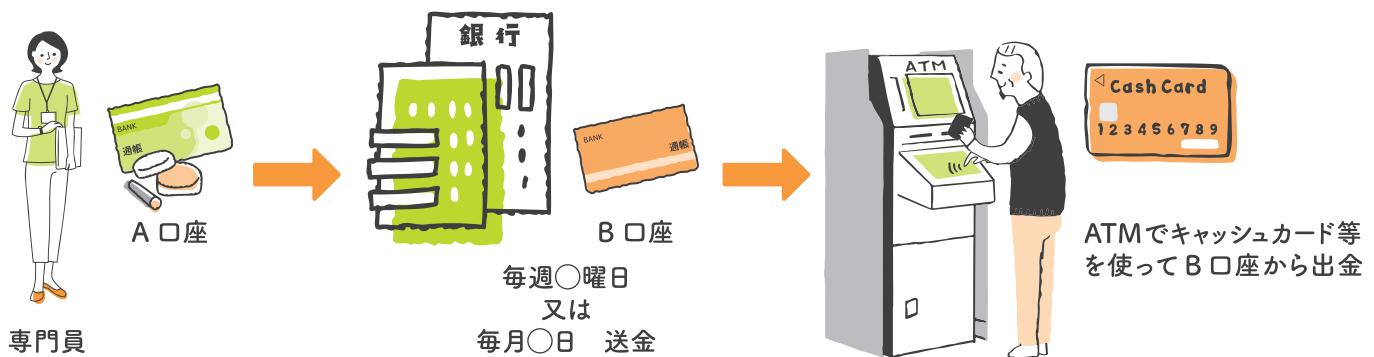
- 出金した生活費を、専門員もしくは生活支援員が利用者宅にお持ちします。
- 利用者の生活の様子を確認します。
- 生活費を渡します。（受け渡し時は、支援者の同席を基本としています）
- 専門員は請求書などの書類の整理を利用者と一緒にを行う場合もあります。



② 利用者が別の口座のキャッシュカードを持ち、その口座に送金する

利用者自身で ATM 操作ができる場合や、手元に通帳があると安心できる利用者に提案する支援方法です。

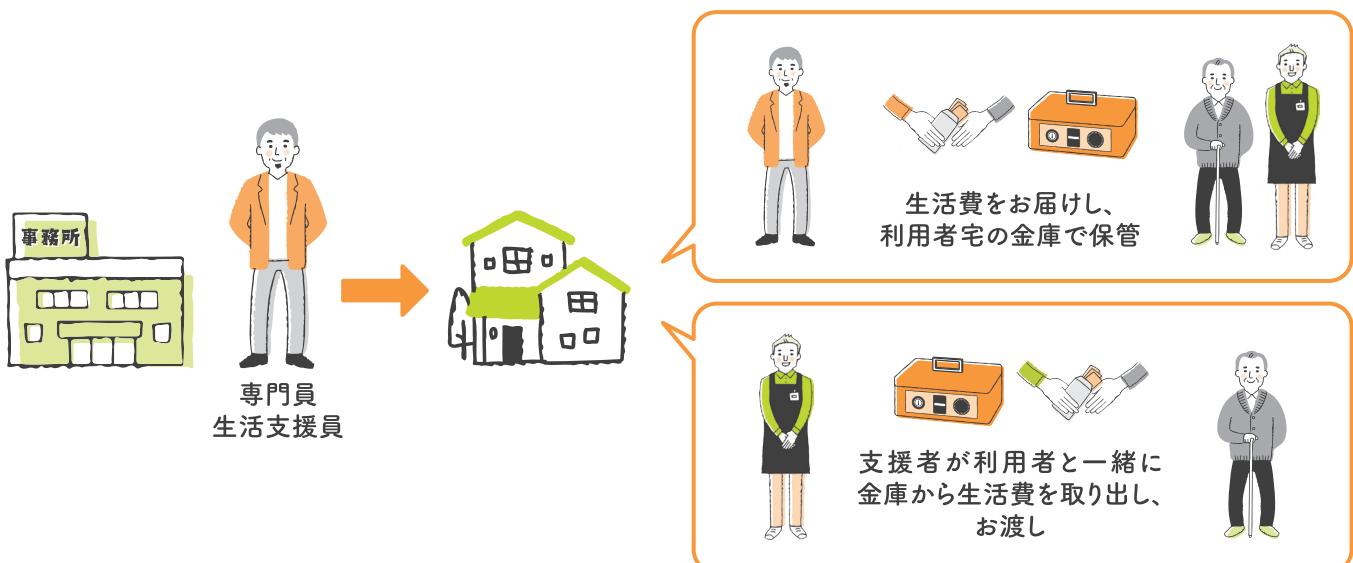
- 収入の入る「A 口座」と、A と同じ銀行の「B 口座」を用意します。
(同銀行間の送金の方が、手数料が安価なため)
- 「A 口座」の通帳と印鑑を安心サポートセンターで預かります。
- 毎月決まった日付・曜日等で、生活費を少額ずつ「B 口座」へ送金します。
(銀行により、日付・曜日指定可能など条件は異なります)
- 本人は「B 口座」のキャッシュカードを使って出金し、生活を送ります。



③ 利用者宅に金庫を用意し、支援者から少額ずつお渡しする

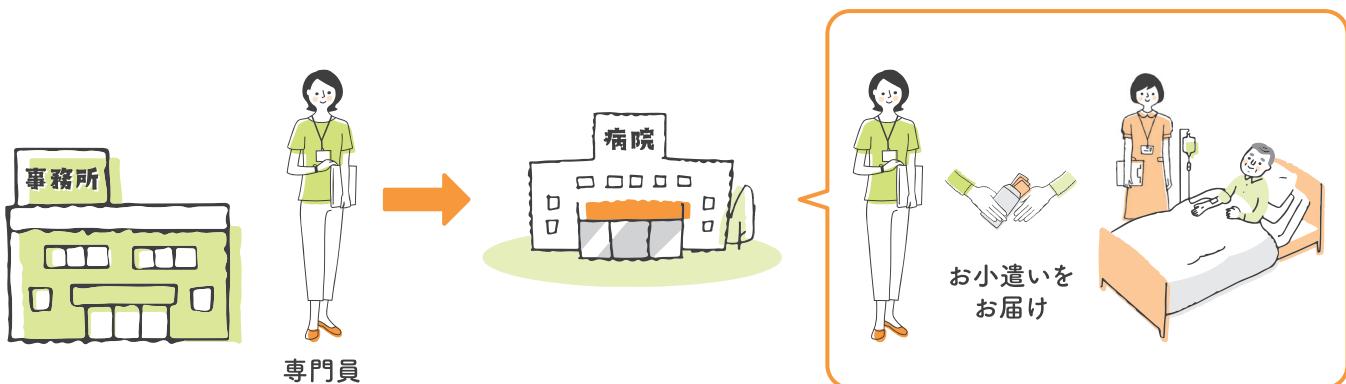
現金をお渡しすると一気に使用してしまう利用者に、支援者の協力が得られる場合に提案する支援方法です。

- ①と同様に、月 1 ~ 2 回自宅を訪問し、生活費を届けます。
- 自宅に金庫を設置し、利用者にお渡しした生活費を金庫で保管します。
- ヘルパー等の支援者に依頼し、週に 1 回程度、利用者に金庫から決められた額の生活費をお渡しします。



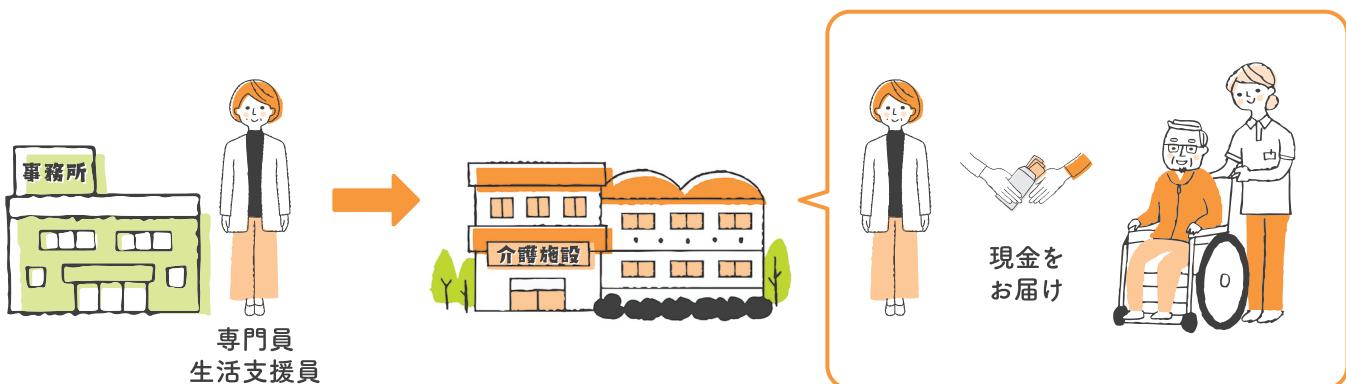
④ 入院先へ、お小遣いをお届けする

- 利用者が入院した場合、臨時で入院先に現金をお届けすることが可能です。
(病院の許可が必要)
- 通常のお届けと同様、医療ソーシャルワーカーや看護師などに同席を依頼します。
- 福祉サービス利用援助事業の申込み時に入院中で、退院の見込みが立っていない場合は、原則利用対象外です。



⑤ サービス付高齢者住宅などへ、小口現金をお預けする

- サービス付高齢者住宅やグループホームなどにお住いの場合、少額の支払い等のため、事業所で小口現金の預かりを希望される場合があります。
- 利用者の希望を聞きながら、月に1回程度、もしくは預かり金が少なくなった時など不定期で現金をお届けします。



4 その他

- 利用者の意思を尊重し、適切に福祉サービスを利用できるよう、関係機関との連絡・調整を行います。
- 定期預金通帳や年金証書などを貸金庫でお預かりもできます。(貸金庫サービス)

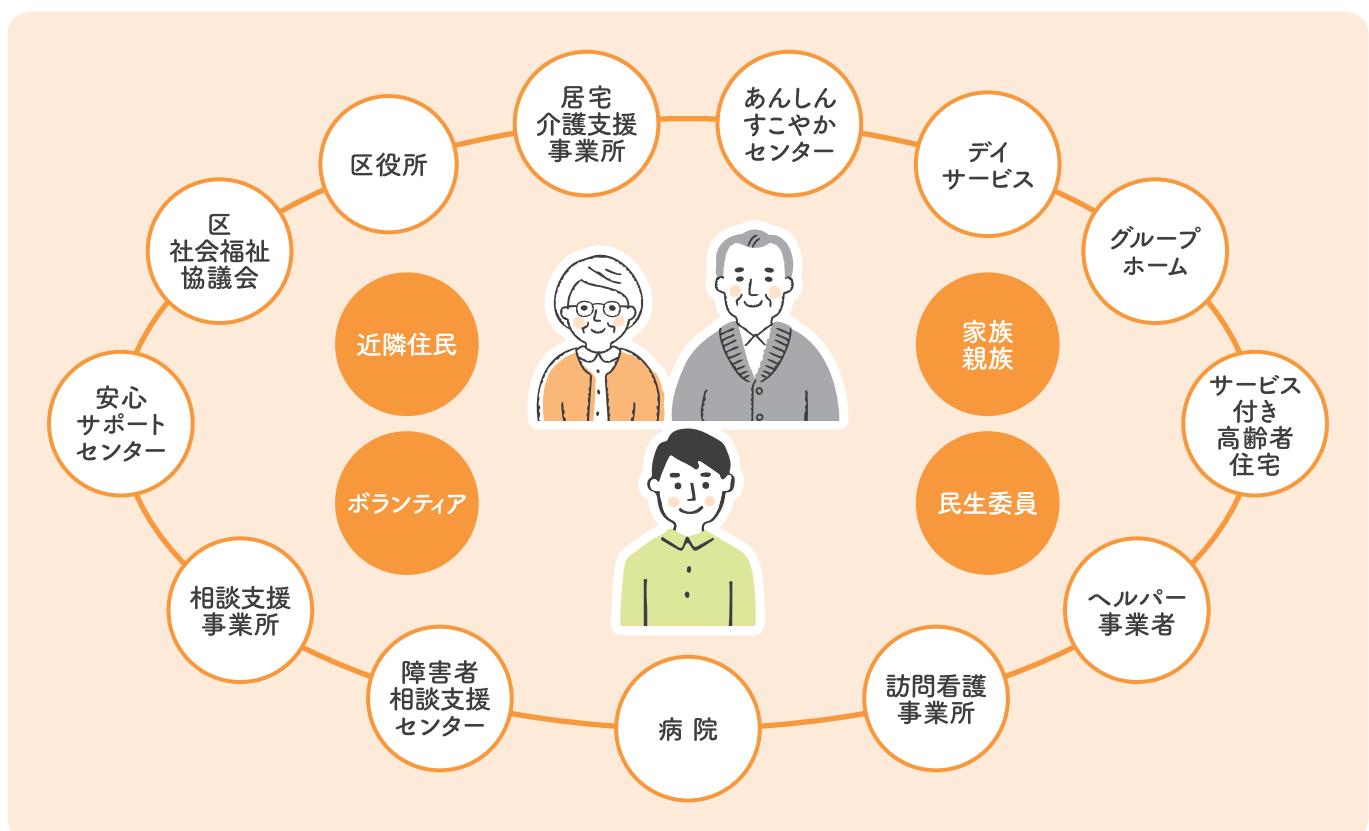
支援する上で大切にしていること

- 利用者が主体的に生活していくために、福祉サービスの利用や日常生活におけるお金の使い方を利用者自身で決めることができるよう**意思決定支援**を行なっています。
- 安心サポートセンターでは、生活を送る上で欠かせないお金について、利用者と一緒に考え、出金や支払いに関わることができます。しかし、浪費癖や依存症のような状態の解消、借金等の完済、毎月の収支の黒字をお約束するものではありません。
お金の使い方を決める権利があるのは、あくまでも利用者です。
- 利用者が自らの力を活用して、地域の中で望む生活を実現できるよう、
支援します。



契約前も契約後も “チーム”で支援しましょう！

金銭管理ができますが、生活のすべての問題が解決するわけではありません。
支援者間の協力があってこそ、福祉サービス利用援助事業は有効に機能します。



06

金銭管理のいろいろな方法

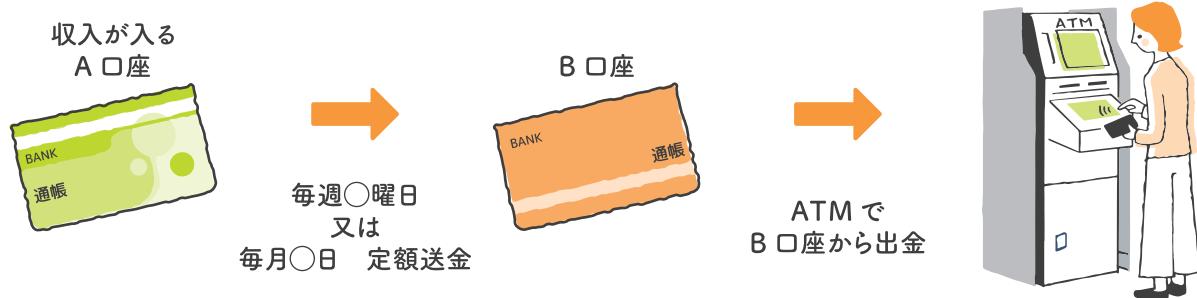
安心サポートセンターでは、「日常的金銭管理サービス」をご利用いただく場合は、通帳と届出印をお預かりします。そのため、ご自身で自由に出金ができず、窮屈に感じる利用者もいます。本サービスを利用する事が、本当に利用者の生活や権利を守るためによい方法なのか、現在利用しているサービスの範囲で対応はできないのか、慎重に考える必要があります。

センターでは、相談の中で下記の方法を提案することもあります。参考になさってください。

(例 1) 少額なら自分でお金の管理ができる、自分で出金ができる 場合

対応案 銀行の自動送金サービスを利用

- 収入の入る「A 口座」と、同銀行の「B 口座」を用意する。
- 每月決まった日付・曜日等で、少額ずつ生活費のみを、「自動送金サービス」で送金する。
- 「A 口座」は、自宅で保管し、本人は「B 口座」のみを使って出金する。
- 1週間、決まった生活費で、自立して生活できる。



(例 2) お金を使いすぎたり、通帳をなくすことはない 場合

対応案 訪問介護の「外出介助」を利用し、ヘルパー同行で、受診時や外出時に、銀行や ATM に寄って出金する



※年金を自宅まで配達するサービスを提供している金融機関もあります。詳しくは各金融機関へお問い合わせください。

07

サービスを利用してみて…

本サービスを利用することで、不安や困りごとが解消し、安心して生活を送れるようになった方がいます。実際の事例をご紹介します。



忘れてしまうことが多くなり、支払いをしたのか分からず常に不安で、確認しないと落ち着くことができませんでした。
支払いを代わりにしてくれるので安心して穏やかに過ごすことができています。

(80代 / 認知症高齢者)

年金が入ると、残しておこうと思っても全て使ってしまい、困っていました。

1週間ずつ分けてお金を送ってもらうことで、自分でやりくりを考えながら生活できるようになりました。

(40代 / 精神障がい者)



毎月決まった生活費で過ごすことで少しづつお金を貯めることができますようになりました

貯めたお金でエアコンを購入できて、快適な生活を送っています。

(70代 / 認知症高齢者)

いつの間にかお金を使ってしまい、月末になると食べ物を買えませんでした。

一緒にお金の使い方を考えてくれるので、毎日の食事を心配する必要がなくなりました。

(50代 / 知的障がい者)



08 参考

権利擁護相談

高齢の方や知的障がい、精神障がいのある方などの権利侵害や財産管理に関する不安・困りごとなどについてのご相談に応じます。

ご本人やご家族だけでなく、支援している事業者や関係機関からのご相談にも応じます。

たとえば、こんなこと…

- 病気や障がいがあって、毎日がしんどくて不安
- この頃だんだん体が弱ってきたし、判断能力にも不安がある
これからの自分の将来について、いろいろと心配
- 生活費の管理がうまくできなくて不安
- 福祉サービスを利用したいけど、手続きが難しそうで1人ではできそうにない
- 子どもがいないため、自分が亡くなった後の備えをしておきたい
- 自分が病気になったときや亡くなったときでも、障がいのある子どもが安心して生活できるように今から考えておきたい



相談員による相談

電話や面接により、社会福祉士や精神保健福祉士などがご相談に応じます。

月～金曜日

9:00～12:00
13:00～17:00

※面接相談は予約制です。まずはお電話を。

弁護士による権利擁護法律相談

判断能力が十分でない方に関する法律的な問題について、弁護士が直接ご相談に応じます。

第1・3火曜日

13:30～16:30

※相談は予約制です。来所相談のみです。

権利擁護相談専用電話 078-271-3740

受付

月曜日～金曜日 9:00～12:00 / 13:00～17:00

※祝日・年末年始はお休みになります。

所在地

神戸市中央区磯上通3-1-32
こうべ市民福祉交流センター4階

にぃます みんなのしあわせ

相談
無料



神戸市成年後見支援センター

認知症や知的障がい、精神障がいなどで判断能力が不十分になり、ご自身で契約や財産管理などをするのが困難になった方の権利を守り、住み慣れた地域で安心して暮らせるように「成年後見制度」の利用を必要とする人やその家族、支援者や関係機関からの相談に応じます。

相談員による相談

無料

電話や窓口で、成年後見制度に関する相談をお受けします。
成年後見制度を利用するための手続きや申立てに関するアドバイスを行います。

●月曜日～金曜日

(祝日および年末年始はお休みになります。)

●9:00～17:00

専門職による相談（予約制）

無料

事前に予約が必要です。

弁護士・司法書士・社会福祉士が権利擁護・成年後見制度に関する相談をお受けします。

●弁護士・社会福祉士による相談

第1・3火曜日 13:30～16:30

(祝日および年末年始はお休みになります。)

●司法書士・社会福祉士による相談

第2・4火曜日 13:30～16:30

(祝日および年末年始はお休みになります。)

相談専用電話

お困りのときは、一人で悩まず、まずはお電話を。

電話

078-271-5321

FAX

078-200-5329





社会福祉法人 神戸市社会福祉協議会

権利擁護支援部 安心サポートセンター

〒651-0086

神戸市中央区磯上通 3 丁目 1-32

こうべ市民福祉交流センター 4 階

受付時間 月曜日～金曜日 9:00～12:00

13:00~17:00

(祝日および年末年始除く)

電話

078-271-3740



FAX

078-271-2250



<https://www.with-kobe.or.jp>

- JR「三ノ宮」・阪急「神戸三宮」・阪神「神戸三宮」・市営地下鉄西神山手線「三宮」駅下車 徒歩 15 分
 - 市営地下鉄海岸線「三宮・花時計前」駅下車 徒歩 7 分
 - ポートライナー「貿易センター」駅下車 徒歩 5 分
 - 市バス⑦系統「市民福祉交流センター前」バス停下車すぐ