

金銭管理サービス提供に関する ヒアリング調査報告書

特定非営利活動法人 NPO かなびの丘

目 次

I. 実践者ヒアリング調査	1
1. 背景と目的	2
2. 対象機関・団体	2
3. 調査報告	3
・ 持続可能な権利擁護支援モデル事業	
・ 被保護者金銭管理支援事業	
・ 互助の取り組み	
II. 施設ヒアリング調査	15
1. 背景と目的	16
2. 対象施設	16
3. 調査報告	17
・ 管理者向け	
・ 支援者向け	
・ 利用者向け	
4. 参考資料（ヒアリングシート）	21

I．実践者ヒアリング調査

1. 背景と目的

アンケート調査を受けて、金銭管理に関して先進的な取り組みを行っている事例を調査するヒアリングを行った。アンケート調査でも明らかになったが、提供している金銭管理サービスの内容や方法は提供団体（施設）によって大きく異なる。本ヒアリング調査では個々のサービスについて尋ねるのではなく、全体的な考え方やしくみの在り方のヒントを得ることを主眼とした。

特にサービスに対するチェック体制や評価の在り方は重要であると考えている。今回、①持続可能な権利擁護支援モデル事業、②被保護者金銭管理支援事業、③互助の取り組みを対象とした。①と②は自治体が制度を策定した上で実施しているため、事業評価は必要となると考えて選定した。③は自治体と連携しながらも独自の方法を模索している。また、近年課題となっている「おひとりさま問題」にも取り組んでおり、今後の広がりやお金の管理との関係性を考慮して選定した。

2. 対象機関・団体

ヒアリング調査の対象を施設等金銭管理サービス提供者ではなく、金銭管理サービスに関するしくみづくりを行っている機関や団体とした。なお、ヒアリング調査実施後に公開された資料に関する参照している。

持続可能な権利擁護支援モデル事業の関係団体として、公益財団法人日本財団にもヒアリング調査を実施したが、事業実施の経緯や関係性の確認が主だったため、本報告書では割愛する。

	実施事業名	機関・団体名	役 割
①	持続可能な権利擁護支援モデル事業	八尾市役所	モデル事業実施自治体
		豊田市役所	モデル事業実施自治体
②	被保護者金銭管理支援事業	川崎市役所	業務実施自治体
		中高年事業団やまて企業組合	業務受託団体
③	互助の取り組み	つながる鹿児島ほか	取組み団体

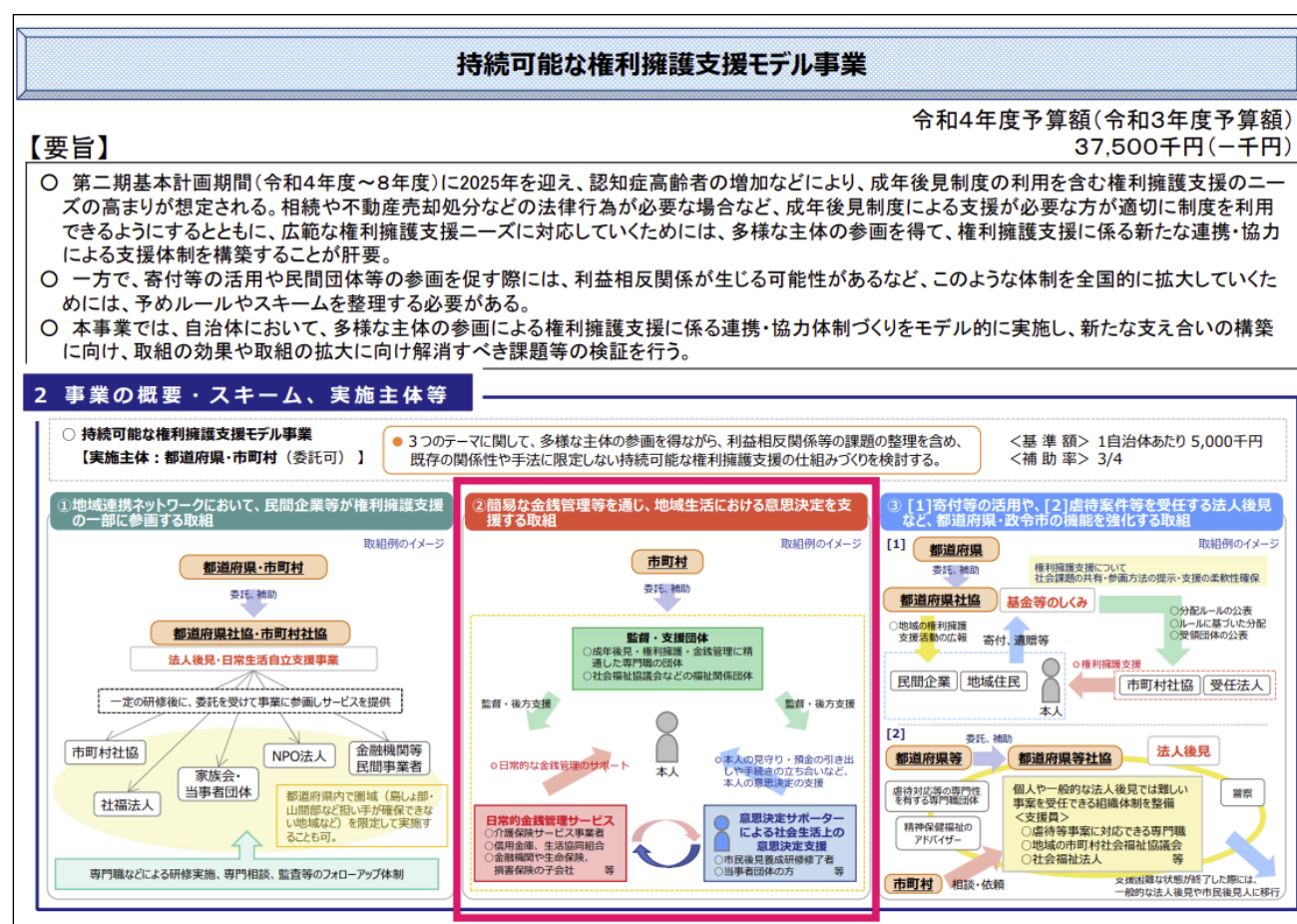
今回、ヒアリング調査にご協力いただいた機関・団体には、お忙しい中時間を作っていただきました。十分に下調べができておらず、的外れな質問にも真摯にご対応いただきました。この場を借りて、お礼申し上げます。

3. 調査報告

①持続可能な権利擁護支援モデル事業の概要

第二期成年後見制度活用促進基本計画に基づいて総合的な権利擁護支援策の充実を図るため、厚生労働省が2022（令和4）年度から持続可能な権利擁護支援モデル事業を実施している。

持続可能な権利擁護支援モデル事業として3つのテーマが挙げられている。今回対象としたのはその中で「簡易な金銭管理等を通じ、地域生活における意思決定を支援する取組」である。長野市、豊田市、八尾市、藤沢市、黒潮町、古賀市の6自治体で取り組みが行われており、本ヒアリング調査では豊田市と八尾市を対象とした。



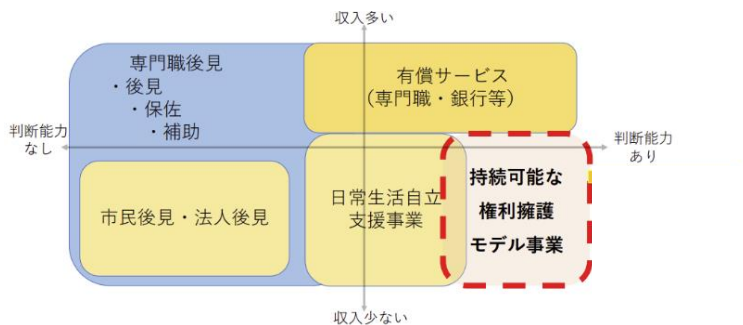
第二期成年後見制度活用促進基本計画が目指すこと
～尊厳ある本人らしい生活の継続と地域社会への参加を図る権利擁護支援の推進～
（厚生労働省 社会・援護局地域福祉課成年後見制度利用促進室）より抜粋

対象機関名	八尾市役所	
担当部署名	健康福祉部 地域共生推進課	
事業名	多様な主体が参画する簡易金銭管理・見守り推進事業（仮）	
調査日	2022年12月5日(月)	

事業の概要

【位置づけ】

- ・事業のターゲット層として、下図のように位置づけている



【対象者】

- ・下記の項目がすべて当てはまる方
 - ⇒認知機能の低下が比較的軽度である
 - ⇒身寄りのないあるいは親族が遠方にしかおらず支援が受けられない
 - ⇒単身在宅高齢者
- ・福祉サービスの利用は問わない
- ・当面は知的障がい者、精神障がい者、施設入所者は対象としない

事業に取り組むきっかけ

【課題】

(市民後見人)

- ・市民後見人バンクに登録していても、待機期間が長く受任できない
- ・市民後見人終了者（経験者）が再度活躍する機会がない。待機待ちのバンク登録者が優先されるため、経験を積んでも活かす機会が回ってこない。

(日常生活自立支援事業)

- ・日常生活自立支援事業を希望する人が増加しているが、支援側の対応が追いつかずに待機や利用できない状態となっている
- ・日常生活自立支援事業以外にお金の管理をしてもらえる制度やしくみがない

(その他)

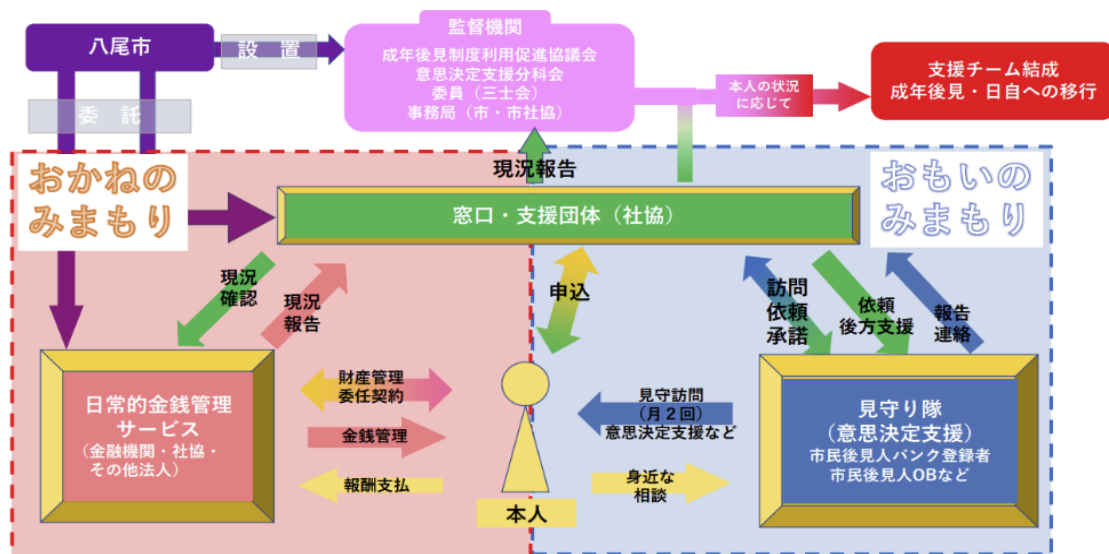
- ・本人が生活していく上でお金の管理は必須であるため、既存の支援者が関与せざるを得ない。しかし、それら支援者が適切な知識やスキルを有しているとは限らない。

【対策】

- ・市民後見人バンク登録者や市民後見人終了者が活躍できる機会をつくりたい
- ・日常生活自立支援事業を利用しなくても予防や見守り等で対応できれば、より多くの人が必要な支援を受けることができる
- ・既存の支援者は本来の支援に専念できる
- ・これまで関わりのなかった機関も含めて、多様な主体が参画できるようにしたい

事業の実施体制

- ・事業の実施体制（全体図）は下図のとおり



- ・日常的金銭管理サービスの担い手として、社会福祉協議会、社会福祉法人、信託銀行などを想定している
- ・意思決定支援サポーターを「見守り隊」と呼んでいる
 - ⇒月2回程度利用者への訪問、見守り確認を行う
 - ⇒見守り隊の候補者として、市民後見人バンク登録者や市民後見人OBなどを想定している
 - ⇒モデル事業終了後は民生委員、ボランティア活動者、民間事業者などにもアプローチしていく
- ・本人と見守り隊のマッチングは窓口・支援団体である社会福祉協議会が担う
- ・監督機関として、成年後見制度促進協議会意思決定支援分科会を活用している

事業の成果・課題

- ・見守りの推進がメインとなっている
 - ⇒本人の判断能力が落ちてきた時に成年後見制度等にスムーズにつなげる
- ・モデルであることで市役所が把握できる
 - ⇒今後広がっていく中でどこまで行政が関与できるかの検証が必要となる
- ・金融機関のしびりが厳しい、ハードルが高い
 - ⇒厚生労働省、金融庁を通じて金融機関に働きかけをしている
- ・動きのない貯蓄通帳、貴重品（保険証券、不動産権利書、貸金庫の鍵等）を預かる

対 象 機 関 名	豊田市役所	
担 当 部 署 名	福祉部 福祉総合相談課	
事 業 名	豊田市地域生活意思決定支援事業	
調 査 日	2022 年 12 月 9 日(金)	

事業の概要

【位置づけ】

- ・将来的な成年後見制度（民法）の改正も視野に、身寄りのない方への支援としてニーズの高い金銭管理などの「生活基盤支援サービス」と、本人が元々有する能力の発揮と地域住民の社会参加による「意思決定支援」を組み合わせる支援を実施する。

【対象者】

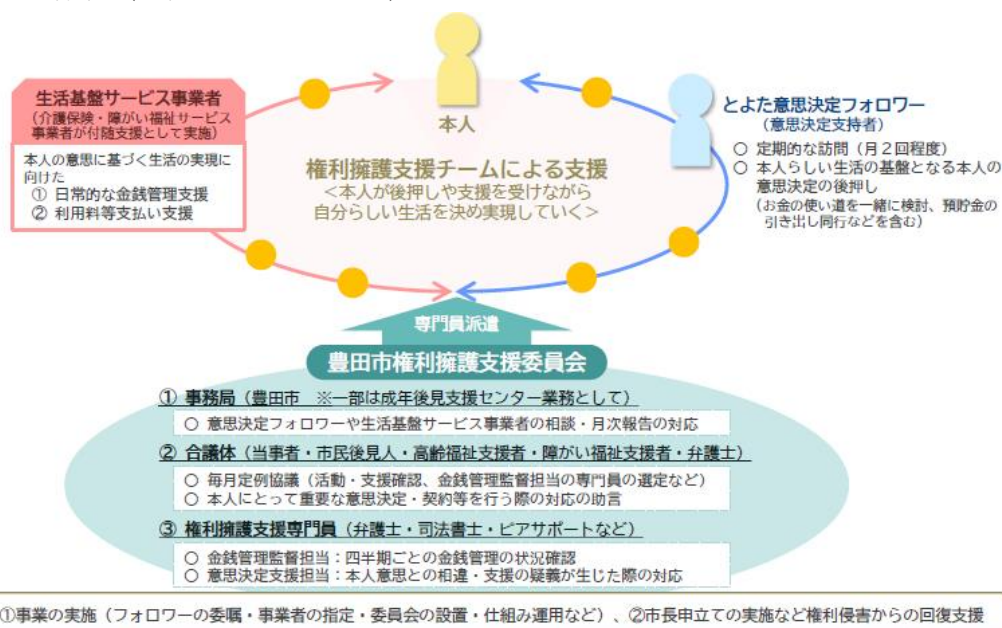
- ・以下の全てに該当する豊田市民（豊田市が援護の実施者となる場合を含む）
 - ⇒精神上の理由又は社会的障壁により、意思決定及び金銭管理等に支援が必要
 - ⇒当該課題に対し、親族の支援又は民間サービスによる支援を受けることが困難
 - ⇒支援の内容を理解できる又は成年後見制度（未成年後見を含む）を利用している

事業に取り組むきっかけ

- ・豊田市の特性（トヨタの城下町）から就職で一人暮らしを始める方が多く、6,000 人の規模がある
- ・これまで家族に頼ってきた、家族の代わりはできない
- ・これは特定の人の問題ではなく、社会全体の問題と認識している

事業の実施体制

- ・事業の実施体制（試行的運用スキーム）は下図のとおり



- ・ 日常的金銭管理サービス提供者を「生活基盤サービス事業者」と呼んでいる
 - ⇒ 豊田市の指定を受けた介護保険サービスや障がい福祉サービス事業者を想定している
 - ⇒ 豊田市が定める契約書・重要事項説明書を使用する等ルールを守れる団体であれば指定
- ・ 意思決定支援サポーターを「とよた意思決定フォロワー」と呼んでいる
 - ⇒ 本人らしい生活の基盤となる本人の意思決定の後押しを行う
 - ⇒ 月 2 回程度の定期訪問
 - ⇒ フォロワーはお金には一切関与しない
 - ⇒ 当面はとよた市民後見人養成講座修了生を想定している
- ・ 生活基盤サービス事業者、とよた意思決定フォロワーを支援する機関として「権利擁護支援委員会」を設置する
 - ⇒ 生活基盤サービス事業者ととよた意思決定フォロワーの選定からの相談対応・報告受付、助言、必要に応じた支援
 - ⇒ 金銭管理の状況を四半期ごとに確認する
- ・ 生活基盤サービス事業者、とよた意思決定フォロワーは必要に応じて交代可能

- ・ 利用料（利用者負担）
 - ⇒ 持続可能性の観点から利用者負担を明確化している
 - ⇒ 生活保護受給又は市民税非課税の市民： 1,700 円/月程度、その他の市民： 3,700 円/月程度
 - ⇒ 自己負担以外は公費負担でまかなう
 - ⇒ 事業者報酬は 4,000 円/月、フォロワーは 3,000 円/月、委員会は 8,000 円/月

事業の成果・課題

- ・ 今年度のモデルケースでは、安定している人を対象として開始している
 - ⇒ 社会福祉法人、高齢者 1 名、障がい者 1 名
- ・ 漏れなく支援を行っていくためには、医療や金融など他業種の事業者の参画が必要となる
- ・ 金銭管理サービスの範囲や方法について確立していく
 - ⇒ 金銭管理監督を専門的に支援できる人材・体制の確保も必要となる
- ・ 本人が金融機関の窓口事業者と一緒にいけない場合の対応と金融機関の理解

②被保護者金銭管理支援事業の概要

■自立支援プログラムの経緯

・自立支援プログラムの導入（平成 17 年 3 月）

⇒平成 17 年度における自立支援プログラムの基本方針について（都道府県等あて通知）

- ・経済的自立：就労による経済的自立
 - ・日常生活自立：身体や精神の健康を回復・維持し、自分で 自分の健康・生活管理を行うなど日常生活において自立した生活を送ること
 - ・社会生活自立：社会的な生活を回復・維持し、地域社会の一員として充実した生活を送ること
- ※金銭管理の支援は日常生活自立に含まれます

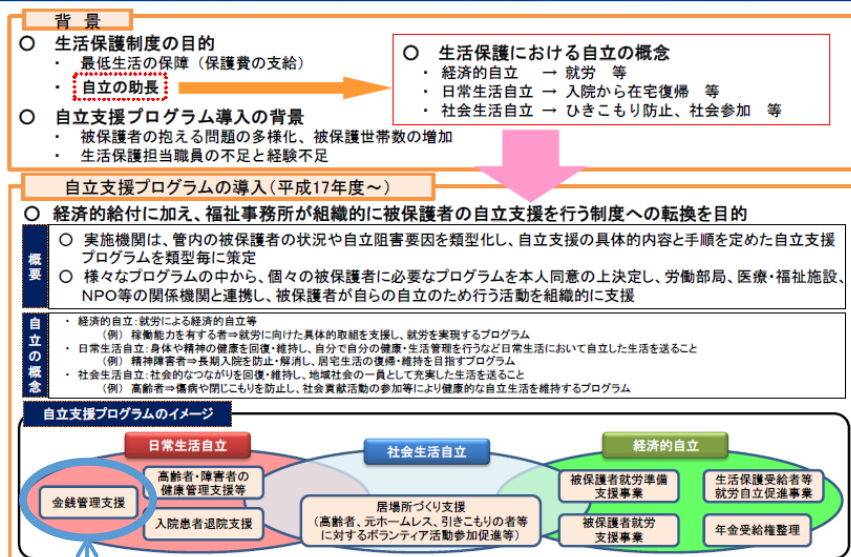
⇒平成 18 年度の運用方針として、全自治体で自立支援プログラムを少なくとも 1 つ策定

・生活保護法改正（平成 25 年 12 月 13 日公布、平成 26 年 1 月 1 日施行）

改正前	改正後
（生活上の義務） 第 60 条 被保護者は、常に、能力に応じて勤労に励み、支出の節約を図り、その他生活の維持、向上に努めなければならない。	（生活上の義務） 第 60 条 被保護者は、常に、能力に応じて勤労に励み、<u>自ら、健康の保持及び増進に努め、収入、支出その他生計の状況を適切に把握するとともに</u>支出の節約を図り、その他生活の<u>維持及び向上</u>に努めなければならない。

・令和 3 年末時点で金銭管理の支援を行うものとして 111 プログラムが策定されている

生活保護受給者に対する「自立支援プログラム」について



プログラム例として取り上げられている

■事業の概要

【位置づけ】

- ・生活保護 自立支援プログラム

【対象者】

- ・自立支援プログラムによる金銭管理等支援が必要と福祉事務所長が認める被保護者で本事業の利用に同意する者のうち、次のいずれかに該当する者
 - ①意思判断能力があるが、金銭管理等に不安がある者
 - ②日常生活に必要な金銭の出納や支払が困難な者
 - ③入院中又は入所中で、自ら金銭管理等を行うことが困難な者
 - ④成年後見人の選定手続き中の者で、成年後見人を選定するまでの間金銭管理等支援が必要と福祉事務所長が認める者
 - ⑤その他金銭管理等支援が必要と福祉事務所長が認める者

【支援内容】

（１）日常生活費の管理支援

- ア）生活保護費、年金及び手当等の管理並びに分割支給等の方法による、日常生活費の計画的支出のための支援
- イ）日常生活に必要な預貯金の払出及び預入の支援
- ウ）家賃や公共料金等の生活維持に必要な経費の支払代行
- エ）入院・入所者の日用品費等の支払代行
- オ）租税公課等の未納金や返還金に係る納付支援
- カ）預貯金通帳、印鑑及び年金証書等の保管

（２）手続支援

- ア）金融機関の口座開設及び振込先変更等の手続支援
- イ）福祉サービス等についての情報提供、助言及び利用手続の支援

（３）生活安定支援

- ア）家計簿管理方法の提案及び実施の支援
- イ）家電製品の買替え等に備えるための、生活費の貯蓄支援

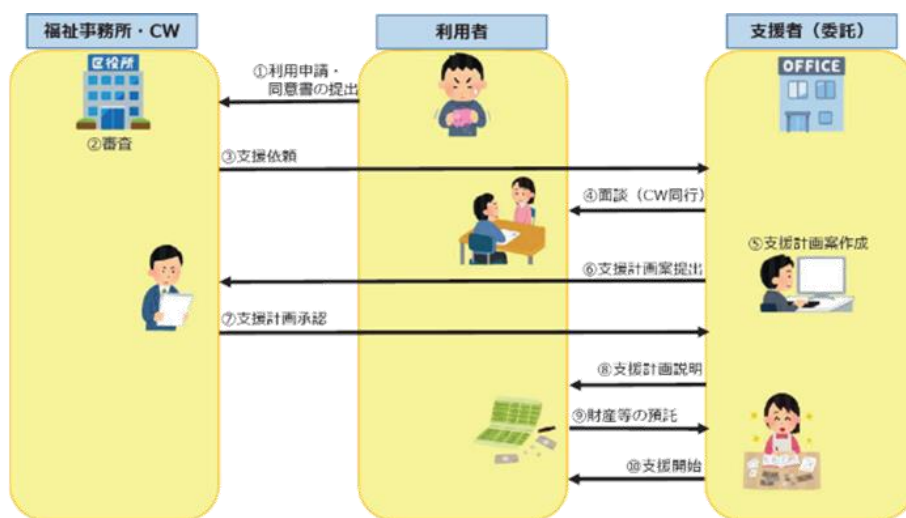
対象機関名	川崎市役所	 川崎市
担当部署名	健康福祉局 生活保護・自立支援課	
事業名	川崎市被保護者金銭管理等支援事業	
調査日	2022年12月20日(火)	

事業に取り組むきっかけ

- ・川崎市社会福祉協議会が運営する日常生活自立支援事業を利用していた 500 人のうち 400 人が生活保護受給していた
- ・日常生活自立支援事業の利用において、生活保護受給者は利用料が免除となる
- ・運営にあたっては行政からの補助があるが、金銭的にも人材的にも負担が大きくなっていた
- ・そのような状況において、同社会福祉協議会が成年後見支援センターを開設することになり、継続が難しくなった

事業の実施体制

- ・福祉事務所：利用申請の受付、支援計画の承認
- ・支援者（受託者）：面談、支援計画の作成、具体の支援
- ・事業の実施体制（役割分担）は下図のとおり



事業の成果・課題

- ・福祉事務所の負担が軽減された
- ・支援の必要性があるが本人の同意が得られない場合、どのように対応していくか
- ・金銭管理支援の範囲をこえた場合（債務整理等）の対応
- ・ニーズはあるがそれに応えるだけの予算確保が難しい

対象機関名	中高年事業団やまて企業組合	
担当部署名	川崎支店	
事業名	川崎市被保護者金銭管理等支援事業	
調査日	2022年12月20日(火)	

事業に取り組むきっかけ
・川崎市において「生活づくり支援ホーム下野毛（平成25年3月～）」や「自立支援センター日進町（平成27年4月～）」の運営など生活困窮者、ホームレスに対する支援事業を行っている ・他区市（品川区、西東京市等）においても金銭等預かり支援事業に取り組んでいる（ただし、川崎市の担当とは別のセクションが実施している）

事業の実施体制
・市内を2つに区分して、それぞれに事業所を設置（仕様書記載） ・常勤職員8人で対応している（各事業所に4人ずつ配置） ・各事務所に主任を置いている ・担当制を採用（担当者が休む場合は、他の職員がフォローする）

事業の成果・課題
・利用者は、在宅者が7割、施設・グループホーム入居者が3割となっている ・毎週訪問する方が30%、隔週の方が44% ・9割の利用者の通帳を預かっている ・川崎市の特徴として生活保護費を受給できる金融機関（口座）が限定されているため、金融機関での手続きは比較的スムーズにしている ・各関係機関と調整が必要な場合は市役所が対応してくれる ・利用希望者がいるが、対応できない状態（待機待ち）となっている ・債務整理等金銭管理支援の範囲を超えた対応について苦慮している

③互助の取り組み

金銭管理サービスの提供や金銭管理の実態把握の中で気になったことがある。家族が本人に代わって金銭管理を担っていることは多いが、意外と友人や知人が担っているケースも多い。中には収支が全く合わず金銭管理になっていないケースや使途不明金が多いケースもある。しかし、多くの場合は、本人のことを思い、適切に金銭管理が行われている。

これまで当法人は、金銭管理の不透明な部分をなくすためにフォーマルな支援に移行していく必要があると主張してきた。これは友人や知人による金銭管理を排除するものであったかもしれない。あるイベントで互助の取り組みについて知ったときに大きく動揺した。それは友人や知人による金銭管理がいけないのではなく、きちんとしくみ化ができていないことやチェック体制がないことが問題ではないか。そのしくみ化は互助の枠組みで達成できるのではないかという期待を抱き、鹿児島でさまざまな活動を通して互助に取り組んでいる芝田淳氏をはじめ、各団体にヒアリング調査を行うことにした。

本事業の主眼は金銭管理サービスであるが、互助を理解するために金銭管理サービス以外についても話を伺った。

対象機関名	NPO 法人つながる鹿児島, 鹿児島ゆくさの会, NPO 法人やどかりサポート鹿児島
事業名	つながるあんしん事業
調査日	2022 年 12 月 12 日(月)

事業の実施体制	
NPO 法人つながる鹿児島	・『身寄り』問題の解決を目指して、当事者・支援者、そして連帯保証人や身元引受人を求める事業者のそれぞれが課題解決のための検討と行動を行う必要があると考えています
鹿児島ゆくさの会	・『身寄り』のない方、少ない方、社会的に孤立した方が相互に支えあう互助会。会員どうしの親睦・交流・困ったときの助け合い、『身寄り』がないがために起きがちな問題への備えを行う。 ・活動として、LINE を用いた交流と相互の見守り、つながるファイルの作成を行う。
NPO 法人やどかりサポート鹿児島	・賃貸住宅入居時および入居後に発生する様々な問題に対して総合的な入居支援事業と生活支援を行う。

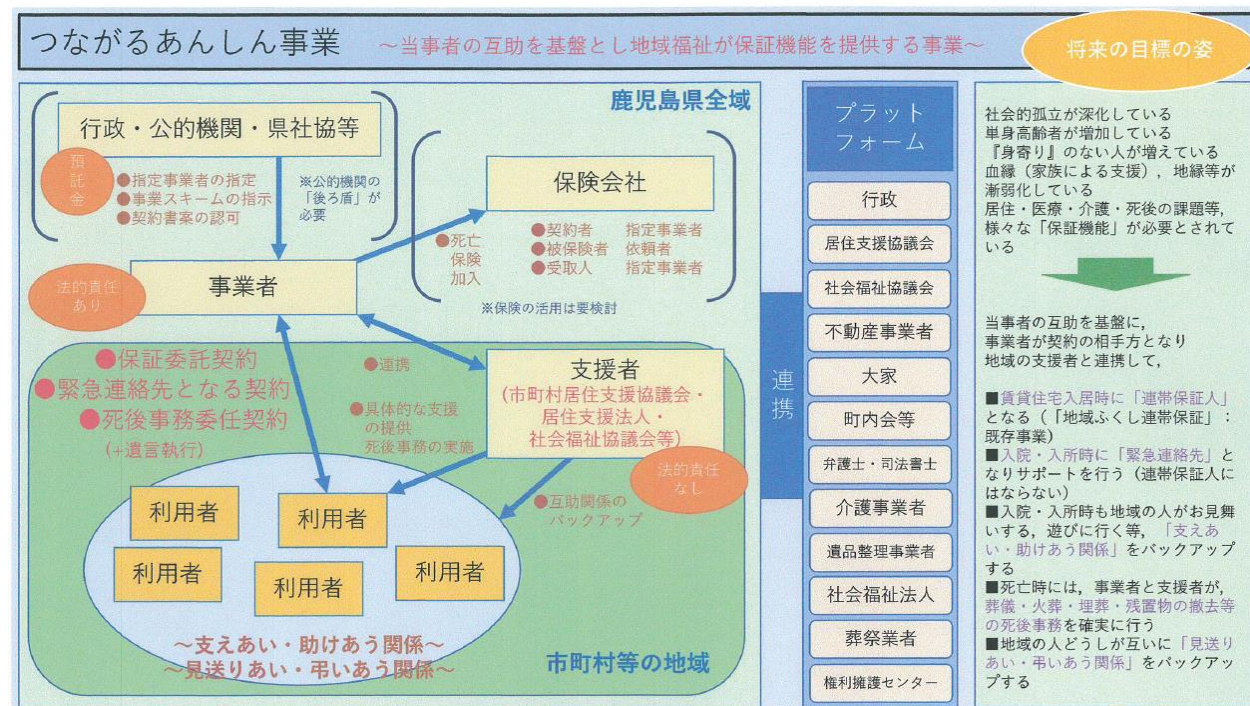
印象に残っているエピソード

- ・芝田氏は司法書士であることもあり、成年後見人を受任していた。成年後見人は本人のために強い権限を持っているので、成年後見人1人ですべてを支援できる。それは裏を返せば、他の支援者との関わり（つながり）を排除している。その成年被後見人が亡くなった時に葬儀を行った。しかし、その葬儀に参列したのは成年後見人であった芝田氏1人だった。一方、互助（鹿児島ゆくさの会）だと20人で見送っている。
- ・支援される人は何事においても支援される立場ではない。支援できることも当然ある。“被”相続人はその立場は覆らないが、成年“被”後見人はそうではない。しかし、支援される立場が固定化してしまっている。

互助会での活動例

- ・見守り：なかまの自宅を見守り訪問する、「訪問」ではなく「遊びに行く」と表現している
- ・入退院支援：なかまが入院すると病状説明を一緒に聞いたり、手術に立ち会ったりする
- ・買い物支援：足の悪いなかまのちょっとした買い物を支援する
- ・大掃除：ごみ屋敷になってしまった部屋をみんなで大掃除する
- ・送りあい：亡くなったなかまをみんなでお見送りする

事業の概要（「参加の手引き」より）



- ・当事者の互助を基盤としつつ地域福祉が保証機能を提供する事業
- ・『身寄り』がない当事者が地域と「つながる」ことで、病気になったとき、死んだとき等『身寄り』がないことで支障が生じやすい事態に陥っても地域のなかまや支援者が適切に対応できる体制を自ら作り出し、「あんしん」して日々の生活を営むことができるようにすることを目的とする事業

つながるファイル

- ・『身寄り』がなくても、困ることなく生きていくための情報共有ファイル
- ・自己紹介、医療、介護・障害、死亡時、連絡先リスト、財産、覚え書き、お気に入りの写真等を共有することができる
- ・記載した内容は互助会のなかまに託することができる
- ・つながるあんしん事業に参加するには、つながるファイルの作成が必要となる
- ・また、当事者同士の支えあいでは不足する部分は事業所と「緊急連絡先となる契約」、「死後事務委任契約」を締結する
- ・ファイルの作成はなかまやスタッフと話をしながら記入していく



- ・時間をかけて、「つながるファイル」を作成し終えた
- ・最後は誰に託すのかを決めて、託す相手にも了解を得る
⇒互助会のなかま以外の方に託すことになったので、託す方に事業の意義や本人の思い等を理解して同意をもらう
- ・そして、作成した「つながるファイル」等を製本して、『つながるあんしん事業』が開始される
(芝田氏の計らいで、最後の場面に立ち合わせていただいた)

事業の成果・課題（金銭管理）

- ・現状としては、司法書士として芝田氏が契約し支援している
⇒手数料がかからないようにオンラインバンキングを活用している

II. 施設ヒアリング調査

1. 背景と目的

先に実施したアンケート調査を受けて、施設向けにより詳しく実態を把握するためにヒアリング調査を実施した。ただ、実施時期が新型コロナウイルス感染症の拡大期（大阪モデル：赤信号）と重なってしまったため、質問項目を記載したヒアリングシートを郵送にて送付、回収した。

ヒアリングシートは、①施設管理者に金銭管理サービスの概要について尋ねたもの、②金銭管理サービスに従事している施設職員（支援者）に業務の内容を尋ねたもの、③金銭管理サービスを利用する利用者に利用状況を尋ねたもの、の3つを用意した。③については、障がい特性等で利用者自身が回答できない場合も想定されるため、支援者に利用者毎に記載していただいた。

2. 対象施設

アンケート調査依頼時にヒアリング調査への協力を尋ねた際に協力の意向を示していただいた施設をヒアリング調査の対象とした。なお、本報告書では施設名の表示は控えている。

No.	所在地	施設形態・対象者	回答者数		
			管理者数	支援者数	利用者数
①	豊中市	施設・障がい者	1	6	10
②	枚方市	有料老人ホーム・高齢者	1	3	—
③	堺市堺区	施設・障がい者	1	6	10
④	堺市南区	小規模多機能・高齢者	1	2	2
⑤	富田林市	特養・高齢者	1	3	—
⑥	交野市	有料老人ホーム・高齢者	—	—	—
合 計			5	19	22

回答いただいた施設は、全国展開をしている大手企業から地域に根ざした活動を続けている施設までと幅広い組織形態となった。調査母数が少ないため統計的なデータは導き出せないが、今後の普及活動に大きく寄与するものだと確信している。この場を借りて、お礼申し上げます。

3. 調査報告

①管理者向けヒアリングシートより

■利用・体制状況

	施設①	施設②	施設③	施設④	施設⑤
施設入居者数	21	52	40	34	100
成年後見制度活利用者数	5(23.8%)	2(3.8%)	15(37.5%)	4(11.8%)	37(37%)
金銭管理サービス利用者数	10 (47.6%)	0	40(100%)	0	89(89%)
日常生活自立支援事業利用者数	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)
職員数（施設全体）	36	38	42	33	71
金銭管理サービス担当者数	10(27.8%)	3(7.9%)	23(54.8%)	0(0%)	3(4.2%)

■整備しているもの

	整備内容	施設①	施設②	施設③	施設④	施設⑤
規定	運営計画					
	サービス提供規定	○	○	○		○
	責任者/管理者の設置	○		○		○
	個人情報取扱規定		○	○		
様式	サービス利用申込書					
	契約書	○		○		○
	入金依頼書				○	
	受領証/預り証	○		○		○
	金銭出納帳	○		○		○
	その他		○			
備品	金庫	○	○	○	○	○
	鍵のある棚		○	○	○	○
	小口現金保管袋等		○	○	○	○
人材	内部研修の実施					○
	関連資格取得の推奨					

■提供している業務

	業務内容	施設①	施設②	施設③	施設④	施設⑤
保管	小口現金	○		○	○	○
	通帳			○		○
	銀行印			○		○
	キャッシュカード			○		○
作業	金銭出納帳の作成	○		○		○
	金銭出納帳のチェック	○		○		○
	小口現金	買い物 納付書	○	○	○	
	から支払い		○	○	○	
	出納帳と小口現金の照合	○		○	○	○
	通帳（口座）入出金			○		○
	買い物代行			○		○
	通帳（口座）振込み	○		○		
調整	小口現金入金の依頼	○		○		○
	小口現金入金の受領	○		○		○
	物品購入・支払いの依頼	○	○	○	○	○
	購入物品の受取	○	○	○	○	○
報告	利用者への報告	○	○	○	○	○
	家族等への報告	○	○	○	○	○

※施設②は立替払いで管理しており、現金の取り扱いは行っていない

■利用料の有無

	施設①	施設②	施設③	施設④	施設⑤
利用料	あり	なし	あり	なし	あり

②支援者向けヒアリングシートより

■担当している業務

	業務内容	施設①	施設②	施設③	施設④	施設⑤
作業	金銭出納帳の作成	5	3	1	2	1
	金銭出納帳のチェック	6	3	3	2	3
	小口現金		2		1	
	から支払い		2		1	
	買い物 納付書					
	出納帳と小口現金の照合	2	3	1		2
	通帳（口座）入出金					1
	買い物代行		3	4		1
	通帳（口座）振込み			1		
	その他		3	3		
調整	小口現金入金の依頼	1		2		2
	小口現金入金の受領	1		2		3
	物品購入・支払いの依頼	1	3	2		1
	購入物品の受取	1	3	3		2
報告	利用者への報告	1	3			3
	家族等への報告	1	3	4		3

■時間数

	施設①	施設②	施設③	施設④	施設⑤
平均時間	20 日	10 時間	9.7 日 18.9 時間	—	4.6 日 23.3 時間
平均回数	20	20	112.8	—	4.6

③利用者向けヒアリングシートより

■関わり方（関与者数/対象者数）

	項目	施設①	施設②	施設③	施設④	施設⑤
家族	通帳保管		2/2	6/8		
	印鑑等保管		2/2	3/8		
	現金管理	5/6	2/2	0/8		
	出納帳確認	6/6	2/2	8/8		
後見人等	通帳保管			3/3		
	印鑑等保管			3/3		
	現金管理	4/4		0/3		
	出納帳確認	3/4		3/3		

■支援（関与者数/対象者数）

	業務内容	施設①	施設②	施設③	施設④	施設⑤
作業	金銭出納帳の作成	10/10	2/2	10/10		
	出納帳と小口現金の照合	10/10	1/2	10/10		
	小口現金から支払い	10/10		10/10		
	通帳（口座）入出金			4/10		
	通帳（口座）振込み			0/10		
	買い物代行		2/2	10/10		
調整	小口現金入金の依頼			6/10		
	小口現金入金の受領			5/10		
	物品購入・支払いの依頼			1/10		
	購入物品の受取					
報告	利用者への報告		2/2	2/10		
	家族等への報告		2/2	10/10		

■作業に要する時間

平均時間	33.25 分
最大時間	80 分
最小時間	10 分

■作業の回数

平均回数	10.4 回
最大回数	30 回
最小回数	2 回

4. 参照資料

①管理者向けヒアリングシート

②支援者向けヒアリングシート

③利用者向けヒアリングシート

個別ヒアリングシート（管理者向け）

■施設情報（利用者）についてお伺いします

入居者数	名	成年後見利用者数	名
金銭管理利用者数	名	日常生活自立支援事業利用者数	名

■施設情報（職員）についてお伺いします

施設職員数	名	金銭管理業務にあたる職員数	名
-------	---	---------------	---

■金銭管理にあたって整備しているものについてお伺いします

規定	☐ 運営計画 ☐ 責任者/管理者の設置 ☐ その他（ ）	☐ サービス提供規定 ☐ 個人情報取扱規定
様式	☐ サービス利用申込書 ☐ 入金依頼書 ☐ 金銭出納帳	☐ 契約書 ☐ 受領証/預り証 ☐ その他（ ）
備品	☐ 金庫 ☐ 小口現金を保管する袋、財布等	☐ 鍵のある棚 ☐ その他（ ）
人材	☐ 内部研修の実施	☐ 関連資格取得の推奨

■実施している業務についてお伺いします

保管	☐ 小口現金の保管 ☐ 銀行印の保管 ☐ その他（ ）	☐ 通帳の保管 ☐ キャッシュカードの保管
作業	☐ 金銭出納帳の作成 ☐ 金銭出納帳のチェック ☐ 出納帳と小口現金の照合 ☐ 買い物代行 ☐ その他（ ）	☐ 小口現金から支払い（買い物） ☐ 小口現金から支払い（納付書） ☐ 通帳（口座）から入出金 ☐ 通帳（口座）から振込み
調整	☐ 家族等へ小口現金入金の依頼 ☐ 家族等へ物品購入・支払いの依頼 ☐ その他（ ）	☐ 家族等から小口現金入金の受領 ☐ 家族等から購入物品の受取
報告	☐ 利用者への報告	☐ 家族等への報告

■提供にあたって利用料は発生しますか

☐ 発生する ☐ 発生しない
--

ご協力ありがとうございました。

※施設管理者が金銭管理業務にも関わっている場合は、支援者用シートのご記入もお願いします

個別ヒアリングシート（支援者向け）

■支援者情報についてお伺いします

立 場	☐ 金銭管理専属	☐ 責任者（兼務）	☐ 支援員（兼務）	☐ 事務員（兼務）
勤務年数	☐ １年未満	☐ １～３年未満	☐ ３～１０年未満	☐ １０年以上
有資格	☐ ファイナンシャルプランナー	☐ 簿記	☐ その他（	）

■担当している業務についてお伺いします

区分	項 目	実施	具体的な内容・頻度
作業	金銭出納帳の作成		
	金銭出納帳のチェック		
	出納帳と小口現金の照合		
	小口現金から支払い（買い物）		
	小口現金から支払い（納付書）		
	通帳（口座）から入出金		
	通帳（口座）から振込み		
	買い物代行		
	その他（ ）		
調整	家族等へ小口現金入金の依頼		
	家族等から小口現金入金の受領		
	家族等へ物品購入・支払いの依頼		
	家族等から購入物品の受取		
	その他（ ）		
報告	利用者への報告		
	家族等への報告		
	その他（ ）		

■金銭管理に要する合計時間と回数

約 日 時間/月 約 回/月

■支援を行うに関して課題となっていること等がありましたらご記入ください

[illegible]

ご協力ありがとうございました。

個別ヒアリングシート（利用者向け）

■利用者情報についてお伺いします

性別	☐ 男性	☐ 女性	☐ その他
年代	☐ 20代以下	☐ 30代	☐ 40代 ☐ 50代 ☐ 60代 ☐ 70代 ☐ 80代以上
介護	☐ 要支援1	☐ 要支援2	☐ 要介護1 ☐ 要介護2 ☐ 要介護3 ☐ 要介護4 ☐ 要介護5
障がい	☐ 身体障がい（ 級） ☐ 知的障がい（A B1 B2） ☐ 精神障がい（ 級）		

■お金に関わっている方についてお伺いします（通帳を管理している、金銭出納帳を確認する等）

① 家族・親族	☐ 無 ☐ 有（ ☐ 親 ☐ 子 ☐ 兄弟姉妹 ☐ その他親族）
② 成年後見人等代理人	☐ 無 ☐ 有（ ☐ 後見人 ☐ 保佐人 ☐ 補助人 ☐ 任意後見）
③ 日常生活自立支援事業	☐ 無 ☐ 有（※待機中は「無」に含みます）
④ その他	☐ 無 ☐ 有（ ☐ 友人 ☐ 金銭管理団体 ☐ （ ））

■上記の方の関わり方についてお伺いします

項 目	利用者	施設	①	②	③	④
収入（年金・生活保護費等）の入る通帳の保管						
収入の入らない通帳の保管						
銀行印、キャッシュカードの保管						
小口現金の保管						
金銭出納帳の確認						

■施設が行う支援のうち利用している項目についてお伺いします

区分	項 目	実施	具体的な内容・頻度
作業	金銭出納帳の作成		
	出納帳と小口現金の照合		
	小口現金から支払い		
	通帳（口座）から入出金		
	通帳（口座）から振込み		
	買い物代行		
	その他（ ）		
調整	①～④へ小口現金入金の依頼		
	①～④へ物品購入の依頼		
	①～④へ支払いの依頼		
	その他（ ）		
報告	利用者への報告		
	①～④への報告		
	その他（ ）		

【裏面に続きます】

■本利用者のお金の使途及び支払い方法についてお伺いします

項 目	利用なし	小口現金	口座振込	口座引落	備 考
施設費					
福祉サービス利用料					
医療費（病院、薬局）					
通信費（携帯電話）					
日用品の購入					
外出時のお小遣い					
施設内行事の費用					
その他（ ）					
その他（ ）					

■本利用者のお金に関する特性/こだわりについてお伺いします

利用者のお金に関する特性/こだわり	左記に対する工夫や課題

■本利用者の金銭管理に要する合計時間と回数

時間：約

分/月

回数：約

回/月

■本利用者への支援に関して課題となっていること等がありましたらご記入ください

ご協力ありがとうございました。

本調査は公益財団法人 JKA の補助事業の一環として実施しました

金銭管理サービス提供に関する
ヒアリング調査報告書

●—————●
特定非営利活動法人 NPO かなびの丘
大阪府堺市北区百舌鳥梅町 1-18-1
TEL.072-255-6336 / FAX072-205-5050