

静岡市終活支援優良事業者認証事業  
業務取扱要領

令和6年1月

静岡市 保健福祉長寿局  
地域包括ケア・誰もが活躍推進本部



## 目 次

|                            |        |
|----------------------------|--------|
| 第1章 静岡市終活支援優良事業者認証事業の趣旨・目的 | - 4 -  |
| 第2章 事業の概要                  | - 5 -  |
| 1 事業の仕組み                   | - 5 -  |
| 2 認証取得の流れ                  | - 6 -  |
| 3 申請を行うことができる事業者           | - 7 -  |
| 4 申請方法                     | - 7 -  |
| 5 申請書類                     | - 8 -  |
| 6 申請の受理                    | - 8 -  |
| 第3章 認証の基準・評価方法             | - 9 -  |
| 1 認証の基準                    | - 9 -  |
| 2 評価の方法                    | - 13 - |
| 3 静岡市終活支援優良事業者認証基準         | - 13 - |
| 第4章 申請内容に係る審査              | - 41 - |
| 1 書類審査                     | - 41 - |
| 2 訪問審査                     | - 41 - |
| 3 申請内容の補正                  | - 42 - |
| 第5章 認証・不認証の決定              | - 43 - |
| 1 認証・不認証の決定                | - 43 - |
| 2 標準審査期間                   | - 43 - |
| 第6章 認証の効果・メリット             | - 44 - |
| 1 認証のメリット                  | - 44 - |
| 第7章 認証後のフォローアップ            | - 45 - |
| 1 認証の有効期限                  | - 45 - |
| 2 認証後のフォローアップ              | - 45 - |
| 3 改善指示                     | - 45 - |
| 4 認証の辞退                    | - 45 - |
| 5 認証の取消し                   | - 45 - |
| 第8章 お問い合わせ                 | - 46 - |
| 1 お問い合わせ                   | - 46 - |

(別添)

申請書類一式

## 第1章 静岡市終活支援優良事業者認証事業の趣旨・目的

本市のみならず、全国においても、独居高齢者、認知症高齢者が増大しており、これらの高齢者においては、従来の家族頼みの対応には限界が生じており、入院・入所の手続き、終末期医療の判断、葬儀や遺品の対応など、人生の最終段階での問題が深刻化しています。今後、生涯未婚率の増大等により、この問題はより深刻化してくるものと考えられます。

このため、本市では、4次総に基づき令和5年3月に策定した「健康長寿・誰もが活躍のまちづくり計画」において、高齢者本人と家族が安心して最期の時を迎えられるように、人生の最期に関する包括的な支援、いわゆる終活支援を行うことを位置づけ、2つの事業を行うこととしました。

1つ目は、終活が市民の皆さまに浸透していない状況に対応するための事業です。

令和6年3月に、終活の必要性や内容、取組方法を分かりやすく記載したエンディングノートを作成する予定です。今後、市民の皆さまへ周知するとともに、ACP（アドバンス・ケア・プランニング；人生会議）その他様々な場面での活用を促していきます。

2つ目は、市民の皆さまが、安心して事業者を活用した終活を行えるようにするための事業です。

身寄りのない人や、本人や家族だけでの対応に不安を感じる人は、専門的な知識やスキルを持つ事業者を利用することが有効です。

しかし、事業者に勧められるままにサービスを追加して思ったより高額な契約になってしまった等のトラブルが発生しています。

また、本市の地域包括支援センターに、市民の皆さまから、終活支援事業者の紹介を求める問い合わせが多く寄せられるようにもなりました。

このため、地域包括支援センター等の関係者への聞き取りや他都市の事例等の調査を実施し、対応を検討し、その結果、市民の皆さまが安心して終活に取り組んでいただくためには、事業者の質の保証に行政が関与することが必要であると考え、令和5年度から「終活支援優良事業者認証事業」を開始します。

認証した終活支援優良事業者については、エンディングノート（終活支援優良事業者を公表している静岡市ホームページの案内も盛り込んでいるもの。）と合わせて、様々な場所・場面で市民の皆さまへ広く周知するとともに、区役所や地域包括支援センターでの相談対応等で活用していきます。

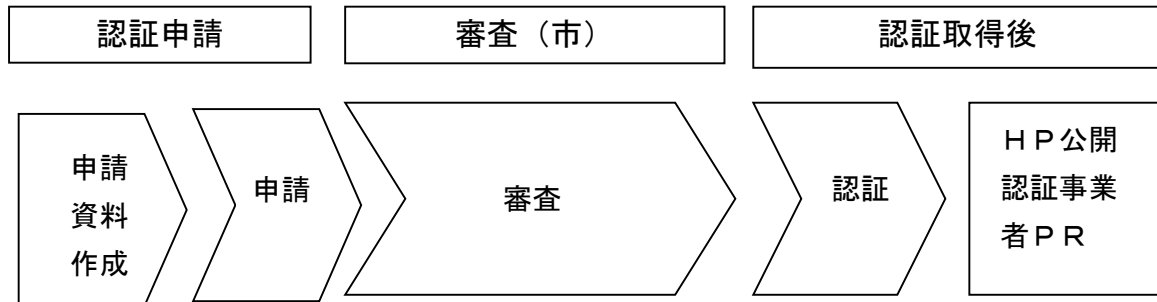
なお、独居高齢者の増加が見込まれるとともに、家族がいる場合であっても頼れない状況もあり得る中、本人の意思決定支援の補完を含む生前事務の対応や死後事務の対応を担う持続可能な事業者の役割は今後大きくなるものと考えます。

このため、「認知症と向き合う『幸齢社会』実現会議とりまとめ」（令和5年12月25日認知症と向き合う「幸齢社会」実現会議決定）においても「まずは適正な事業者の育成を進めていく必要がある」とされているとおり、終活支援事業者の適正かつ円滑な振興を図るとともに、優良事業者と手を携えて、終活の政策を継続的に改善しながら、市民の皆さまの安全・安心を確保していきます。

## 第2章 事業の概要

### 1 事業の仕組み

事業者から必要書類を提出いただき、市が審査を行い、基準を全て満たした事業者を市長が認証します。



#### ■審査

##### 【審査】

必要な書類が全て整い、認証基準を満たしていることを確認します。この際、書類審査に加えて電話等での口頭確認や、訪問審査も行います。

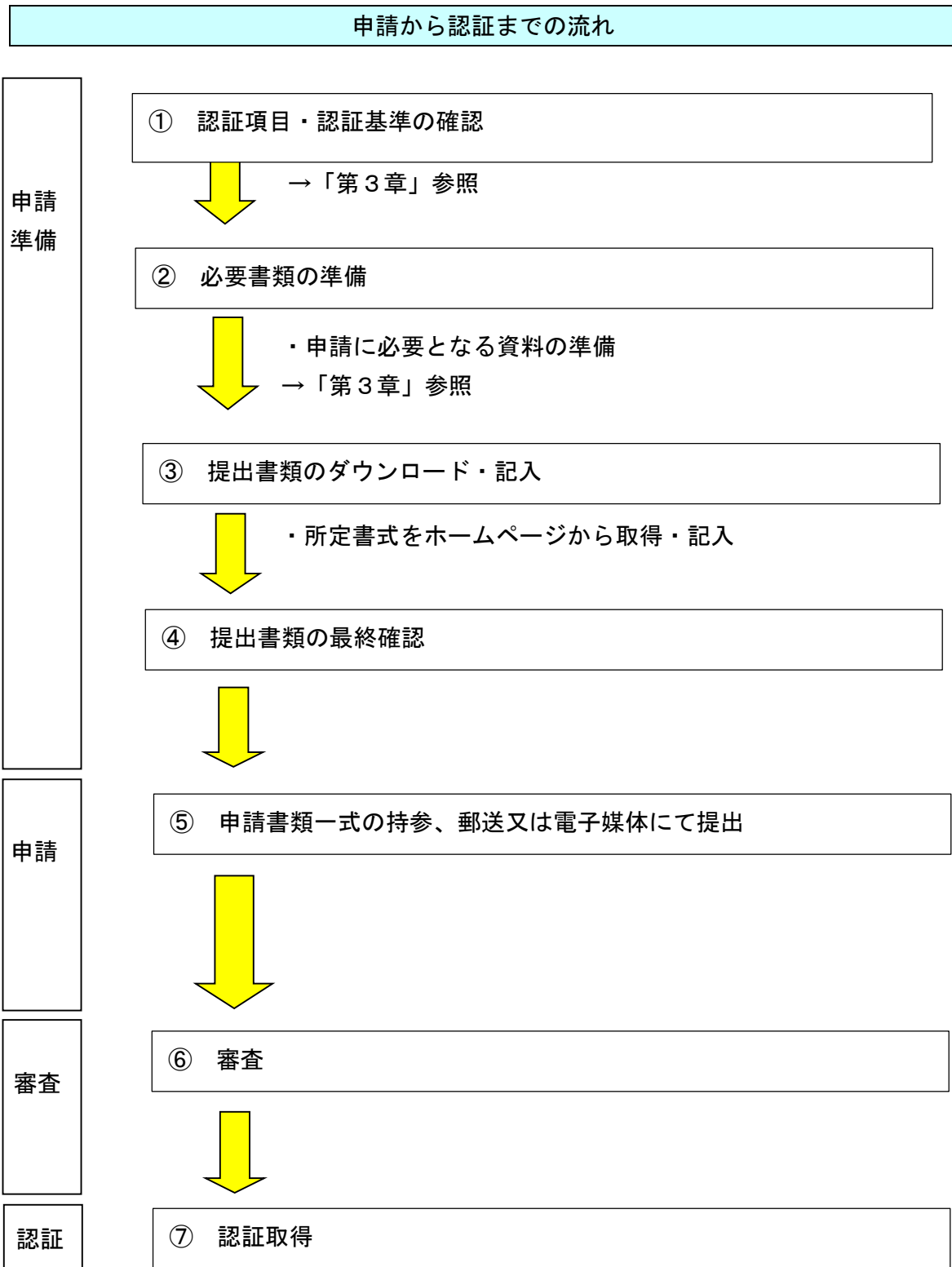
##### 【認証】

審査の結果、認証基準を満たしていることが確認できたら、市長が認証します。

#### ■認証取得後

- ・ 認証事業者を市ホームページ等で公表します。
- ・ 認証期間は取得の日から3年間です。
- ・ 認証期間中でも、認証の要件を欠くことを確認した場合は、認証を取り消すことがあります。
- ・ 認証を更新する場合は、再度、申請手続を行う必要があります。

## 2 認証取得の流れ



### 3 申請を行うことができる事業者

(1) 終活支援優良事業者の認証の対象となる事業者は、次に掲げるア及びイのいずれにも該当する事業者で、別表の認証基準を満たす事業者とします。

ア 終活(※1)の支援を目的として行う、生前事務サービス(※2)及び、死後事務サービス(※3)を行う事業者で、申請日まで引き続き1年以上そのサービス提供を行い、12か月分の決算が確定しているもの。

イ 静岡市内に本店、支店又は営業所等を有する法人であるもの。

※1「終活」: 病気や介護、終末期医療、死後の葬儀や支払い等への対応について予め準備しておくことをいいます。

※2「生前事務サービス」: 生前事務委任契約にて行う、日常生活のサポート(買物支援、福祉サービスの利用や行政手続等の援助、日常的な金銭管理等)、安否確認、緊急時の親族への連絡、病院・福祉施設等への入院・入所時の身元(連帯)保証、賃貸住宅入居時の身元(連帯)保証等をいいます。

※3「死後事務サービス」: 死後事務委任契約にて行う、病院・福祉施設等の費用の清算代行、遺体の確認・引取り指示、居室の原状回復、残存家財・遺品の処分、ライフラインの停止手続き、葬儀支援等をいいます。

#### (2) 欠格事由

以下のアからオのいずれかに該当する事業者は、認証対象者に該当しません。

ア 当該認証の取消しを受けた日から起算して3年を経過しない事業者。ただし、認証基準に該当しないことにより、その取消しの日より前に認証の辞退を申し出た事業者はこの限りではない。

イ 暴力団(静岡市暴力団排除条例(平成25年静岡市条例第11号)第2条第1号に規定する暴力団をいう。)、暴力団員(同条第2号に規定する暴力団員をいう。)、暴力団員の配偶者(同条例第6条第2項に規定する暴力団員の配偶者をいう。)及び暴力団員等(同条例第2条第3号に規定する暴力団員等をいう。)と密接な関係を有する事業者。

ウ 風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律(昭和23年法律第122号)第2条第1項に規定する風俗営業又は同上第5項に規定する性風俗関連特殊営業に該当する事業を行う事業者。

エ 関係法令に違反する重大な事実がある事業者。

オ 静岡市税(法人市民税及び固定資産税)並びに消費税及び地方消費税を滞納している事業者。

### 4 申請方法

認証を受けようとする事業者は、下記5の書類(以下「申請書類一式」という。)を、静岡市保健福祉長寿局地域包括ケア・誰もが活躍推進本部に持参、郵送又は電子媒体にて提出してください。以下、申請書類一式を提出した事業者を「申請事業者」といいます。

## 5 申請書類

申請に当たって必要となる書類は以下（１）から（５）のとおりです。

（１）終活支援優良事業者認証（更新認証）申請書（様式第１号）

（２）申請者概要書（様式第２号）

申請事業者の名称、代表者の職氏名、所在地、事業内容等、申請者の概要を記載する書類。

（３）誓約書（様式第３号）

申請事業者が上記３（１）に該当すること及び上記３（２）に該当しないことを誓約する書類。

（４）認証基準に係る提出書類一覧表（要領様式１）

認証基準に適合していることを確認するための提出書類の一覧表。作成に当たっては第３章３を参照してください。

（５）その他

上記の他、認証審査に当たって必要と認める場合は、関係する書類の提出を求めます。

## 6 申請の受理

上記５の申請書類一式の提出を受けた市は、以下について確認を行い、不備がある場合は事業者に補正を指示します。不備がない場合は申請を受理し、その旨を申請事業者に連絡します。

なお、申請事業者は全ての書類の写しを事業者控として保管してください。

（１）申請書類一式に不足がないこと

（２）申請書類に所定の事項が記載されていること



### 第3章 認証の基準・評価方法

#### 1 認証の基準

認証の基準（以下、「認証基準」という。）は以下の表のとおりです。認証を受けるためには以下の全ての認証基準に適合しなければなりません。

【表：静岡市終活支援優良事業者認証基準】

#### 第1 組織運営

| 認証基準   | ページ |
|--|-----|
| 1 終活支援に係る理念と基本方針を事業者内に発信しているとともに事業者のウェブサイトに掲載していること。   | 13  |
| 2 関係法令を遵守する方針を事業者内に発信しているとともに事業者のウェブサイトに掲載していること。  | 14  |
| 3 プライバシーマークを取得しており、その旨を事業者のウェブサイトに掲載していること。<br>また、プライバシーマークを取得していない場合は、次のいずれも満たしていること。<br>(1) 個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を定め、事業者のウェブサイトに掲載していること。<br>(2) 個人情報の管理に関して具体的な対処の仕方について記載された個人情報保護規程を整備していること。<br>(3) 個人情報を適切に管理する事業者内体制を有していること。<br>(4) 個人情報の取扱いを他事業者に委託して行う場合は、個人情報保護体制が整備されている事業者を選び、適切に管理監督していること。<br>(5) 個人情報漏えい等の発生時に迅速に対応できる事業者内体制を有していること。<br>(6) 個人情報保護教育を職員に実施していること。 | 15  |
| 4 職員が抱えている困難事例について、組織として相談体制を整備していること。<br>困難事例の例：頻回な電話相談のある利用者の対応、希死念慮のある利用者の対応等   | 18  |
| 5 財務状況を事業者のウェブサイトに掲載していること。  | 18  |
| 6 直近3年間（設立から3年未満の法人にあっては、設立以降）の事業年度のうち、当期純利益が連続して赤字となる事業年度がないこと。<br>ただし特殊な事情（災害やコロナ禍等）で連続して赤字がある場合は、この限りでない。   | 19  |
| 7 申請時の当座比率（％）（当座比率＝当座資産÷流動負債×100）が100％以上であること。   | 20  |

|    |  |    |
|----|--|----|
| 8  | 内部監査を実施していること。   | 20 |
| 9  | 事務事故防止・対応のための仕組みを整備していること。   | 21 |
| 10 | 非常時に通常業務（生前事務、死後事務等）を継続できる事業者内体制を有していること。<br>（1）重要性に応じてバックアップを行っていること。<br>（2）バックアップデータは、静岡市から離れた場所で保管していること。<br>（3）非常時でもデータを用いて業務継続ができる体制であること。  | 22 |
| 11 | 反社会的勢力の排除に関する規程を整備していること。  | 23 |
| 12 | 寄附の取扱いについて、次のいずれも満たしていること。<br>（1）寄附金申込書、寄附金領収書（控）、寄附金台帳が整備されていること。<br>（2）寄附について適正に計上されていること。<br>ア 寄附金品を受け入れた場合は、寄附者から寄附申込書を徴し、法人の代表者の承認を得ていること。<br>イ 寄附目的に応じて適切な拠点区分に計上していること。<br>ウ 10万円未満の寄附物品は、取得時の時価により、経常経費寄附金収入及び経常経費寄附金収益に計上されていること。<br>エ 固定資産の寄附を受けた場合は、取得時の時価により、事業活動計算書の固定資産受贈額として計上されていること。<br>オ 寄附金申込書、寄附金領収書（控）、寄附金台帳の記録は全て対応していること。<br>（3）その他寄附について適正に取り扱っていること。<br>ア 利用者又はその家族からの寄附は、自発的な申込みがある場合に限定されており、法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律に反するような不当な寄附の勧誘はしないこと。また、利用者にサービスを提供する代わりに利用者からの寄附を求めるということはあってはならないこと。<br>イ 寄附者の氏名を掲示する等、他の利用者又は家族の心理的負担となるようなことは行わないこと。<br>ウ 用途を指定した寄附は、寄附者の意図に沿って使用すること。<br>（4）寄附の受取方針（受け取らないこととしている場合にはその旨、受け取ることとしている場合には、その旨及び理由）を事業者のウェブサイトに掲載していること。 | 23 |
| 13 | 遺贈・死因贈与契約の取扱いについて、次のいずれも満たしていること。<br>（1）事業者は、利用者から遺贈を受けず、かつ、事業者は、利用者との間で死因贈与契約を結ばないこと。<br>（2）（1）の方針を事業者のウェブサイトに掲載していること。   | 25 |

## 第2 契約の締結・履行

| 認証基準   | ページ |
|--|-----|
| <p>1 契約前にサービス利用検討者の意向を反映し、意向に沿わないサービスを強要することがない仕組みを整備していること。</p>   | 26  |
| <p>2 次のいずれについても、正確かつ分かりやすく、事業者のウェブサイトに掲載していること。</p> <p>(1) 提供するサービスの内容及びサービスごとの費用（費用の趣旨、用途等を含む）</p> <p>(2) 利用できない者</p> <p>(3) 費用の支払い方法</p> <p>(4) 寄附・遺贈・死因贈与契約の受取に係る方針</p> <p>(5) 契約締結までの手続及び必要書類</p> <p>(6) 解約時の手続（返金のルールを含む）</p> <p>(7) 相談受付体制・連絡先</p>   | 27  |
| <p>3 契約にあたって、次のいずれも満たしていること。</p> <p>(1) 利用者が理解を深め、かつ、必要な情報を提供するための契約内容等に係る以下のア～サの重要事項を整理した資料（重要事項説明書）を作成し、重要事項ごとに利用者の理解を確認しながら丁寧に説明をしていること。</p> <p>ア 契約の主体（事業者の代表者名や連絡先を含む。）</p> <p>イ 契約の効力開始時期</p> <p>ウ サービスの概要</p> <p>エ 預託金を含め事業者へ支払う必要がある費用の額、内訳及び費目、支払いの時期</p> <p>オ 契約変更・中途解約の希望がある場合の申出に関する手順、契約解除・終了の事由</p> <p>カ 契約解約・終了時の返金・精算の取扱い</p> <p>キ 預託金の管理方法に係る事項</p> <p>ク 利用者の判断能力が不十分になったときに、成年後見制度の利用を支援することとする旨の仕組み</p> <p>ケ 苦情・相談に関する仕組み</p> <p>コ 外部の相談窓口（静岡市消費生活センターや地域包括支援センター）</p> <p>サ その他必要な事項</p> <p>(2) 第三者（契約者本人と事業者以外で、事業者と利害関係のないもの）が契約締結時に立ち会っていること。（契約についての公正証書の作成を含む）</p> <p>(3) 1回の説明の後即時に契約を締結するのではなく、複数回の説明や考慮期間を設けるなどの慎重な対応をしていること。</p> | 27  |
| <p>4 緊急時に、救急隊等が、利用者の意向及び事業者を確認する方法を整備していること。</p>   | 29  |

|   |   |    |
|---|---|----|
| 5 | 利用者の判断能力が不十分になったときは、成年後見制度の利用を支援することとする旨の仕組みを整備していること。  | 30 |
| 6 | <p>契約履行について、次のいずれも満たしていること。</p> <p>(1) 契約内容の履行手順に関する仕組みを整備していること。</p> <p>(2) 生前事務の履行について、利用者の求めに応じて開示していること。</p> <p>(3) 死後事務の履行について、第三者が確認する仕組みを整備していること。</p>   | 31 |
| 7 | <p>中途解約について、次のいずれも満たしていること。</p> <p>(1) 契約書及び重要事項説明書において、契約変更・解約の希望がある場合の申出に関する手順、解約の条件（事由）、及び解約時の返金・精算の取扱いについて規定していること。</p> <p>(2) 利用者は、いつでも、終活支援事業に係る終活支援事業者との間の契約を、将来に向かって解約することができることとし、終活支援事業者は、契約書及び重要事項説明書において、その旨を明示することとしていること。</p> <p>上記にかかわらず、終活支援事業者は、解約によって利用者自身に重大な不利益が生じる場合（転居を余儀なくされる場合や、身体・生命に危険が生じる場合等。ただし、利用者について成年後見、保佐もしくは補助開始の審判がなされ、または任意後見監督人が選任されている場合を除く。）には解約を制限する旨を、契約において定めることができる。</p> <p>また、利用者が、解約の意思を表示してから、実際の解約の効果が生じるまでの間に、3か月を超えない範囲の期間を設けることは差し支えない。</p> | 32 |

### 第3 サービスの管理

| 認証基準   | ページ |
|--|-----|
| 1 サービス全般について、利用者の満足度を把握し、分析及び評価し事業の改善に活かしていること。                            | 34  |
| 2 サービス全般について、個々の利用者の意向や利用状況を踏まえて、サービスを計画、提供し、見直していること。                     | 34  |
| 3 契約締結時及びサービス見直し時に、公的サービス（日常生活自立支援事業、成年後見制度、介護保険サービス等）の利用を、利用者に情報提供していること。 | 35  |
| 4 サービス全般について、個々の利用者のサービスをマネジメントする担当者が存在していること。                             | 36  |
| 5 サービス全般について、利用者からの苦情・相談に関する仕組みを整備していること。                                  | 36  |
| 6 生前事務について、利用者の物品を管理する場合、預託金以外に預かった物の管理（記録も含む）についての仕組みを整備していること。           | 36  |
| 7 生前事務について、利用者の金銭を管理する場合、金銭の取扱い、管理方法の仕組みがあり、利用者へ説明していること。                  | 37  |

|   |    |
|---|----|
| <p>8 預託金の管理について、利用者の預託金を管理している場合、次のいずれも満たしていること。</p> <p>(1) 預託金の管理について、仕組みを整備していること。</p> <p>(2) 事業者の運営資金とは区別して管理していること。</p> <p>(3) 自社の専用口座で管理する場合には、個々の利用者ごとに入出金の記録を保存・管理していること。</p> <p>(4) どのような管理方法とするかにかかわらず、利用者ごとに定期的に管理状況を報告すること及びその旨を利用者と取り交わす契約書等にも記載していること。</p> <p>(5) 組織の解散時も利用者の預託金が保全される仕組みを整備していること。</p> <p>(6) 全ての利用者からの預託金の合計金額以上の現預金を保有していること。</p> | 38 |
| <p>9 死後事務を履行し、預託金を清算した後の余剰金の返金手続に関する仕組みを整備していること。</p>   | 39 |
| <p>10 計画的に、事業に係る専門的な教育・研修を実施していること。</p>   | 39 |

## 2 評価の方法

終活支援事業者の優良認証について、認証基準は上記1のとおりですが、具体的な評価方法は、以下の各表の「認証基準」欄に掲げる事項が満たされているかを、次の3の「確認内容、提示物」を確認することにより評価します。

また、申請事業者は、申請時に提出する「認証基準に係る提出書類一覧表（要領様式1）」へ、認証基準の「(1)趣旨」及び「(2)確認内容、提示物」を参考にして、「提出」と記載されている文書を添付してください。なお、「提示」「説明」と記載されている文書等については、訪問審査時に確認します。

## 3 静岡市終活支援優良事業者認証基準

### 第1 組織運営

| 認証基準  | 確認内容、提示物   |
|---|--|
| <p>1 終活支援に係る理念と基本方針を事業者内に発信しているとともに事業者のウェブサイトに掲載していること。</p> | <p>以下の(1)(2)を提出する。</p> <p>(1) 事業者内へ発信している理念と基本方針等が記載されている書面・画像（職員手帳・事業所内への掲示・事業者内報・イントラネット等の事業者内ネットワーク・事業者内発信文書・経営者の職員向け談話の記録・職員採用要領等）の写し。</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | (2) 事業者外へ公開している理念と基本方針等が記載されているウェブサイトの画面の写し。 |
|--|--|

(1) 趣旨

- ・ 終活支援事業を行うにあたり、その事業者の理念と基本方針を策定し、事業者内部はもとより外部へも周知することは、その事業者に勤務する職員の意識共有と、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。
- ・ 事業所の理念と基本方針は重要なものですが、場合によっては、抽象的すぎるもの、直接仕事に関係ないものと受け取られかねません。文書や言葉で周知・説明されたことを、行動に移すことが求められます。そこで、あらゆる方法を使って行動レベルに浸透させていく必要があります。
- ・ 事業者内への具体的な周知は、以下のような方法が考えられます。
  - ア 職場内の掲示板に掲示する。
  - イ インターネット上やイントラネット上のデータベース等で、全ての職員がいつでも閲覧できるように共有されている。
  - ウ 全職員がいつでも閲覧できる所定の場所に備え付けられており、その場所について全職員が認識できるように案内がされていること。
  - エ 全職員に配布している。
- ・ 事業者外への公開については、事業者のウェブサイトへの掲載を必須とします。

(2) 確認内容、提示物

以下の2点を提出してください。

- ・ 事業者内へ発信している理念と基本方針等が記載されている書面・画像（職員手帳・事業所内への掲示・事業者内報・イントラネット等の事業者内ネットワーク・事業者内発信文書・経営者の職員向け談話の記録・職員採用要領等）の写し。
- ・ 事業者外へ公開している理念と基本方針等が掲載されているウェブサイトの画面の写し。

| 認証基準  | 確認内容、提示物  |
|---|---|
| 2 関係法令を遵守する方針を事業者内に発信しているとともに事業者のウェブサイトに掲載していること。 | 以下の(1)(2)を提出する。<br>(1) 事業者内へ発信している関係法令を遵守する方針が記載されている書面・画像（職員手帳・事業所内への掲示・事業者内報・イントラネット等の事業者内ネットワーク・事業者内発信文書等）の写し。 |

|  |   |
|--|---|
|  | (2) 事業者外へ公開している関係法令を遵守する方針が記載されているウェブサイトの画面の写し。 |
|--|---|

(1) 趣旨

- ・ 終活支援事業を行うにあたり、その事業に関係する法令を遵守する方針を事業者内部はもとより外部へも周知することは、その事業者に勤務する職員の法令順守の意識共有と、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。
- ・ 「関係法令を遵守する方針」は、上記認証基準1の「理念及び基本方針」に記載してあっても差し支えありません。
- ・ 「関係法令」とは、「消費者契約法（平成12年法律第61号）」、「法人等による寄附の不当な勧誘の防止に関する法律（令和4年法律第105号）」及び当該事業者の設立根拠法、その他の関係法令をいいます。
- ・ 事業者のウェブサイトへの掲載を必須とします。

(2) 確認内容、提示物

以下の2点を提出してください。

- ・ 事業者内へ発信している関係法令を遵守する方針が記載されている書面・画像（職員手帳・事業所内への掲示・事業者内報・イントラネット等の事業者内ネットワーク・事業者内発信文書等）の写し。
- ・ 事業者外へ公開している関係法令を遵守する方針が記載されているウェブサイトの画面の写し。

| 認証基準   | 確認内容、提示物   |
|--|--|
| <p>3 プライバシーマークを取得しており、その旨を事業者のウェブサイトに掲載していること。<br/>また、プライバシーマークを取得していない場合は、次のいずれも満たしていること。</p> <p>(1) 個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を定め、事業者のウェブサイトに掲載していること。</p> <p>(2) 個人情報の管理に関して具体的な対処の仕方について記載された個人情報保護規程を整備していること。</p> <p>(3) 個人情報を適切に管理する事業者内体制を有していること。</p> <p>(4) 個人情報の取扱いを他事業者に委託して行う</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ プライバシーマークを取得している場合は、プライバシーマーク登録証（写し）を提出する。</li> <li>・ プライバシーマークを取得していない場合は、以下の(1)から(6)とする。</li> </ul> <p>(1) 事業者の個人情報保護方針（プライバシーポリシー）が掲載されているウェブサイトの画面の写しを提出する。</p> <p>(2-1) 個人情報保護規程を書面で提出する。</p> <p>(2-2) 個人情報保護規程の事業者内周知方法について説明できるものを</p> |

|   |  |
|---|--|
| <p>場合は、個人情報保護体制が整備されている事業者を選び、適切に管理監督していること。</p> <p>(5) 個人情報漏えい等の発生時に迅速に対応できる事業者内体制を有していること。</p> <p>(6) 個人情報保護教育を職員に実施していること。</p> | <p>提出する。</p> <p>(3) 利用者の個人情報を記録管理しているデータベースの画面の写しや人事記録、台帳等を提示し、個人情報の収集と管理方法を含め説明する。</p> <p>(4-1) 個人情報保護規程に基づいて、個人情報の取扱いを他事業者に委託する有無及び委託する場合の選定基準について以下の各事項について説明する。</p> <p>①委託先の監督について</p> <p>②第三者提供について</p> <p>(4-2) 他事業者に委託する際の契約書の雛形、又は過去の契約書及び過去の作業実施記録を提示し、その内容について説明する。</p> <p>(5-1) 個人情報保護規程に基づいて、個人情報に関する苦情、トラブルの発生時の対処の仕方について説明する。</p> <p>(5-2) 個人情報漏えいがあった場合の対応手順がわかる資料を提示し、その内容について説明する。</p> <p>(6) 職員に対して実施した教育・研修報告書等を提出する。</p> |
|---|--|

(1) 趣旨

- ・ 終活支援事業を行うにあたり、サービス利用者の個人情報が保護されていることは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。
- ・ プライバシーマークを取得していることが望ましいですが、取得していない場合であっても、プライバシーマークの取得と同等の体制を整えることとします。

(2) 確認内容、提示物

- ・ プライバシーマークを取得している場合は、プライバシーマーク登録証(写し)を提出してください。
- ・ プライバシーマークを取得していない場合は、上記基準の(1)から(6)までの全てを満たすことが確認するために、以下のとおりとします。
- ・ 事業者の個人情報保護方針(プライバシーポリシー)が掲載されているウェブサイトの画面



の写しを提出してください。

- ・事業者の個人情報保護方針（プライバシーポリシー）について、事業者へのウェブサイトへの掲載は必須とします。
- ・個人情報保護方針（プライバシーポリシー）には、以下の①から⑬までの項目が記載されていることとします。

- ①利用目的の特定について
- ②利用目的による制限の例外について
- ③適正な取得について
- ④取得に際しての利用目的の本人への通知、公表について
- ⑤データ内容の正確性の確保と消去に関して
- ⑥安全管理措置について
- ⑦職員の監督について
- ⑧委託先の監督について
- ⑨第三者提供について
- ⑩共同利用について
- ⑪保有個人データに関する事項の公表等について
- ⑫保有個人データの開示、訂正、利用停止等の手続について
- ⑬苦情処理のための体制の整備について

- ・個人情報の管理に関して具体的な対処の仕方が記載されている個人情報保護規程を、書面で提出してください。
- ・個人情報の管理に関して事業者内へ周知している書面・画像（職員手帳・事業所内への掲示・事業者内報・イントラネット等の事業者内ネットワーク・事業者内発信文書等）の写しを提出してください。
- ・個人情報を適切に管理する事業者内の体制については、訪問審査時に、利用者の個人情報を記録管理しているデータベースの画面の写しや人事記録、台帳等を提示し、個人情報の収集と管理方法を含め説明してください。
- ・個人情報の取扱いを他事業者に委託して行う場合の事業者選定及び管理監督については、訪問審査時に、個人情報保護規程に基づいて、個人情報の取扱いを他事業者に委託する可能性と委託する場合の選定基準について以下の各事項について説明してください。
  - ①委託先の監督について
  - ②第三者提供について
- ・個人情報の取扱いを他事業者に委託して行う場合の事業者選定及び管理監督については、訪問審査時に、他事業者に委託する際の契約書の雛形、又は過去の契約書及び過去の作業実施記録を提示し、その内容について説明してください。
- ・個人情報の取扱いを他事業者に委託して行う場合の事業者選定及び管理監督については、訪問審査時に、個人情報保護規程に基づいて、個人情報に関する苦情、トラブルの発生時の対処の仕方について説明してください。
- ・個人情報漏えい等の発生時に迅速な対応ができる事業者内の体制については、訪問審査時に、

個人情報漏えいがあった場合の対応手順がわかる資料を提示し、その内容について説明してください。

- ・個人情報保護教育の職員への実施については、職員に対して実施した教育・研修報告書等を提出してください。

ただし、令和7年1月末日までに申請する場合で、当該内容を未実施のときは、教育・研修実施の計画の提出で代えることができます。このときは、認証後の毎年度のフォローアップ（第7章参照）の際に、改めて教育・研修報告書等を確認します。

| 認証基準   | 確認内容、提示物                       |
|--|--------------------------------|
| 4 職員が抱えている困難事例について、組織として相談体制を整備していること。<br>困難事例の例：頻回な電話相談のある利用者の対応、希死念慮のある利用者の対応等 | 困難事例の相談体制がわかる組織図及びマニュアル等を提出する。 |

#### (1) 趣旨

- ・終活支援事業を行うにあたり、職員が抱えているサービス利用者の困難事例への解決に向けては、担当職員任せにするのではなく、その管理・監督職員が積極的に関与するなど、組織的に対応することが必要です。それは、その事業者勤務する職員の保護と、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。
- ・困難事例の例として、頻回な電話相談のある利用者の対応、希死念慮のある利用者の対応等が考えられます。

#### (2) 確認内容、提示物

- ・担当職員が抱える困難事例について抱え込むことなく相談できる体制、すなわち担当職員は管理・監督職員へ報告すること、また管理・監督職員は担当職員と常にコミュニケーションをとって状況を把握し対応することが定められた組織図及びマニュアル等を提出してください。

| 認証基準                        | 確認内容、提示物  |
|-----------------------------|---|
| 5 財務状況を事業者のウェブサイトに掲載していること。 | 財務諸表（以下の①～⑥までのもの）を事業者のウェブサイトに掲載している画面の写しを提出する。<br>① 事業の経過及び成果（当期事業年度は、前年度と比較して事業収益の状況及び経費の状況）<br>② 設備投資の状況<br>③ 資金調達の状況 |

|  |   |
|--|---|
|  | ④ 当期及び過去3年間の財産及び損益の状況（売上高、経常利益、当期純利益、1株あたり当期純利益、総資産、純資産、1株あたり当期純資産を表記式で記載）<br>⑤ 法人が対処すべき課題、従業員の状況（前期と比較して）<br>⑥ 主要な借入先の状況 |
|--|---|

(1) 趣旨

- ・ 終活支援事業を行うにあたり、その事業者の財務状況が健全であり、突然の倒産等の恐れがないことと、そのことが事業者内部はもとより外部へも周知されることは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。
- ・ 事業者のウェブサイトへの掲載を必須とします。

(2) 確認内容、提示物

- ・ 財務諸表（以下の①～⑥までのもの）を事業者のウェブサイトに掲載している画面の写しを提出してください。
- ・ 法人の形態（株式会社、社会福祉法人又は NPO 法人等の形態）によって、作成が義務付けられていない書類がある場合は、確認方法についてご相談ください。
  - ①事業の経過及び成果（当期事業年度は、前年度と比較して事業収益の状況及び経費の状況）
  - ②設備投資の状況
  - ③資金調達の状況
  - ④当期及び過去3年間の財産及び損益の状況（売上高、経常利益、当期純利益、1株あたり当期純利益（株式会社に限る。）、総資産、純資産、1株あたり当期純資産（株式会社に限る。）を表記式で記載）
  - ⑤法人が対処すべき課題、従業員の状況（前期と比較して）
  - ⑥主要な借入先の状況

| 認証基準   | 確認内容、提示物   |
|--|--|
| 6 直近3年間（設立から3年未満の法人にあっては、設立以降）の事業年度のうち、当期純利益が連続して赤字となる事業年度がないこと。ただし特殊な事情（災害やコロナ禍等）で連続して赤字がある場合は、この限りでない。 | 直近3年分（設立から3年未満の法人にあっては、設立以降）の財務諸表（上記5①～⑥までのもの）、又は有価証券報告書を提出する。（連携対象子会社となっている場合は、連結財務諸表の提示でもよい） |

(1) 趣旨

- ・終活支援事業を行うにあたり、その事業者の財務状況が健全であり、突然の倒産等の恐れがないことは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。

(2) 確認内容、提示物

- ・直近3年分（設立から3年未満の法人にあっては、設立以降）の財務諸表（上記5①～⑥までのもの）、又は有価証券報告書を提出してください。
- ・連携対象子会社となっている場合は、連結財務諸表の提示でも差し支えありません。
- ・特殊な事情（災害やコロナ禍等）で連続して赤字がある場合は、その事情に関連し、各種補助金を申請していることがわかるもの、または、特殊な事情（災害やコロナ禍等）前に遡り特殊な事情のある期間を除いた直近3年間の事業年度のものを出してください。

| 認証基準   | 確認内容、提示物   |
|--|--|
| 7 申請時の当座比率（％）（当座比率＝当座資産÷流動負債×100）が100％以上であること。 | 申請時直近の財務諸表（上記5①～⑥までのもの）、又は有価証券報告書を提出する。（終活支援を行う事業者単体のみで確認） |

(1) 趣旨

- ・終活支援事業を行うにあたり、その事業者の財務状況が健全であり、突然の倒産等の恐れがないことは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。
- ・「当座比率＝当座資産÷流動負債×100」

(2) 確認内容、提示物

- ・申請時直近の財務諸表（上記5①～⑥までのもの）、又は有価証券報告書を提出してください。
- ・終活支援を行う事業者単体のみで確認します。

| 認証基準             | 確認内容、提示物   |
|------------------|--|
| 8 内部監査を実施していること。 | 内部監査計画書、内部監査員台帳、内部監査チェックリスト、内部監査報告書、是正処置報告書等を提示する。 |

(1) 趣旨

- ・終活支援事業を行うにあたり、その事業者の組織運営について内部監査を行い、PDCAサイクルを通じて定期的に事業者の業務の見直しを図る体制があることは、終活支援事業者の

利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。

(2) 確認内容、提示物

- ・内部監査を実施していることがわかる文書（内部監査計画書、内部監査員台帳、内部監査チェックリスト、内部監査報告書、是正処置報告書等）を、訪問審査時に提示してください。ただし、令和7年1月末日までに申請する場合で、当該内容を未実施のときは、内部監査実施の計画書の提出で代えることができます。このときは、認証後の毎年度のフォローアップ（第7章参照）の際に、改めて内部監査を実施していることがわかる文書を確認します。

| 認証基準                         | 確認内容、提示物  |
|------------------------------|---|
| 9 事務事故防止・対応のための仕組みを整備していること。 | ・事務事故防止・対応マニュアル等を提出する。<br>・事務事故防止・対応の実施がわかるものを提示する。 |

(1) 趣旨

- ・終活支援事業を行うにあたり、事務事故の防止及び対応を組織的に行う体制が整備されていることは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。

(2) 確認内容、提示物

- ・事務事故防止・対応マニュアル等、事務事故防止のための仕組みがわかるものを提出してください。
- ・事務事故防止・対応の実施がわかるもの（事故対応記録等）を、訪問審査時に提示してください。

ただし、令和7年1月末日までに申請する場合で、当該内容を未実施のときは、事務事故防止・対応マニュアル等、事務事故防止のための仕組みがわかるものの提出のみで代えることができます。このときは、認証後の毎年度のフォローアップ（第7章参照）の際に、改めて事務事故防止・対応の実施がわかるもの（事故対応記録等）を確認します。

また、認証後の毎年度のフォローアップの際も、当該内容が未実施のときは、事務事故防止・対応マニュアル等、事務事故防止のための仕組みがわかるものの提出のみで代えることができます。

| 認証基準   | 確認内容、提示物  |
|--|---|
| <p>10 非常時に通常業務（生前事務、死後事務等）を継続できる事業者内体制を有していること。</p> <p>(1) 重要性に応じてバックアップを行っていること。</p> <p>(2) バックアップデータは、静岡市から離れた場所で保管していること。</p> <p>(3) 非常時でもデータを用いて業務継続ができる体制であること。</p> | <p>(1) 非常時（地震、台風等の自然災害ほか火災や集団感染等）の体制についてわかるものを提示して説明する。</p> <p>(2) 非常時に契約書や利用者に関するデータや書類が消失した場合に備えて、バックデータ保存やコピーでの別管理等がなされていること（クラウドサービスの利用等外部委託でもよい）を実際の保管場所や書面等を提示して説明する。</p> <p>(3) 別置保管やバックアップ等されたデータ等を用いて遅滞なく業務継続できる体制であることを、非常時のマニュアル等を提示して説明する。BCP（事業継続計画）を策定している場合は、当該箇所を提示し、その内容を説明する。</p> <p>(4) 別置保管やバックアップ等されたデータ等を用いて遅滞なく業務継続できるかどうかを復旧テスト等の実施によって少なくとも年1回は確認していることを、テスト等の実施状況を提示して説明する。</p> |

(1) 趣旨

- ・ 終活支援事業を行うにあたり、地震等の自然災害等でも、サービス提供を継続できる体制があることは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。
- ・ 「非常時」とは、地震、台風等の自然災害ほか火災や集団感染等をいいます。

(2) 確認内容、提示物

- ・ 訪問審査時に、非常時の体制についてわかるもの（事業者の連絡網、災害時マニュアル、BCP等）を提示し、説明してください。
- ・ 非常時に契約書や利用者に関するデータや書類が消失した場合に備えて、バックデータ保存やコピーでの別管理等がなされていること（クラウドサービスの利用等外部委託でもよい）を実際の保管場所や書面等を、訪問審査時に提示して説明してください。
- ・ 訪問審査時に、別置保管やバックアップ等されたデータ等を用いて遅滞なく業務継続できる

体制であることを、非常時のマニュアル等を提示して説明してください。なお、BCP（事業継続計画）を策定している場合は、当該箇所を提示し、その内容を説明してください。

- ・ 訪問審査時に、別置保管やバックアップ等されたデータ等を用いて遅滞なく業務継続できるかどうかを復旧テスト等の実施によって少なくとも年1回は確認していることについて、テスト等の実施状況を提示して説明してください。

| 認証基準                         | 確認内容、提示物                    |
|------------------------------|-----------------------------|
| 11 反社会的勢力の排除に関する規程を整備していること。 | 反社会的勢力の排除に関する規程がわかるものを提出する。 |

(1) 趣旨

- ・ 終活支援事業を行うにあたり、事業者内に反社会勢力関係者がいないこと及び事業者と反社会勢力との結びつきがないことは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。

(2) 確認内容、提示物

- ・ 反社会的勢力の排除に関する規程がわかるものを提出してください。

| 認証基準  | 確認内容、提示物   |
|---|--|
| <p>12 寄附の取扱いについて、次のいずれも満たしていること。</p> <p>(1) 寄附金申込書、寄附金領収書（控）、寄附金台帳が整備されていること。</p> <p>(2) 寄附について適正に計上されていること。</p> <p>ア 寄附金品を受け入れた場合は、寄附者から寄附申込書を徴し、法人の代表者の承認を得ていること。</p> <p>イ 寄附目的に応じて適切な拠点区分に計上していること。</p> <p>ウ 10万円未満の寄附物品は、取得時の時価により、経常経費寄附金収入及び経常経費寄附金収益に計上されていること。</p> <p>エ 固定資産の寄附を受けた場合は、取得時の時価により、事業活動計算書の固定資産受贈額として計上されていること。</p> <p>オ 寄附金申込書、寄附金領収書（控）、寄附金</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 寄附金申込書、寄附金領収書（控）、寄附金台帳を提示する。</li> <li>・ 下記のアからオがわかる書類を提示する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 寄附金品を受け入れた場合は、寄附者から寄附申込書を徴し、法人の代表者の承認を得ていること。</li> <li>イ 寄附目的に応じて適切な拠点区分に計上していること。</li> <li>ウ 10万円未満の寄附物品は、取得時の時価により、経常経費寄附金収入及び経常経費寄附金収益に計上されていること。</li> <li>エ 固定資産の寄附を受けた場合は、取得時の時価により、事業活動計算書の固定資産受贈額として計上されていること。</li> </ul> </li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
| <p>台帳の記録は全て対応していること。</p> <p>(3) その他寄附について適正に取り扱っていること。</p> <p>ア 利用者又はその家族からの寄附は、自発的な申込みがある場合に限定されており、法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律に反するような不当な寄附の勧誘はしないこと。また、利用者にサービスを提供する代わりに利用者からの寄附を求めるということはあってはならないこと。</p> <p>イ 寄附者の氏名を掲示する等、他の利用者又は家族の心理的負担となるようなことは行わないこと。</p> <p>ウ 用途を指定した寄附は、寄附者の意図に沿って使用すること。</p> <p>(4) 寄附の受取方針（受け取らないこととしている場合にはその旨、受け取ることとしている場合には、その旨及び理由）を事業者のウェブサイトに掲載していること。</p> | <p>オ 寄附金申込書、寄附金領収書（控）、寄附金台帳の記録は全て対応していること。</p> <p>・下記アからウがわかる書類を提示する。</p> <p>ア 利用者又はその家族からの寄附は、自発的な申込みがある場合に限定されており、法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律に反するような不当な寄附の勧誘はしないこと。また、利用者にサービスを提供する代わりに利用者からの寄附を求めるということはあってはならないこと。</p> <p>イ 寄附者の氏名を掲示する等、他の利用者又は家族の心理的負担となるようなことは行わないこと。</p> <p>ウ 用途を指定した寄附は、寄附者の意図に沿って使用すること。</p> <p>・寄附の受取方針（受け取らないこととしている場合にはその旨、受け取ることとしている場合には、その旨及び理由）を掲載している事業者のウェブサイトの画面の写しを提出する。</p> |
|--|--|

(1) 趣旨

- ・終活支援事業を行うにあたり、利用者からの寄附については、寄附者の真意からなされることは当然であり、事業者によって強要、誘導されることがないように、事業者の寄附受け入れの手続きを明確にし、事業者の寄附の受取方針を事業者外へ周知することは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。
- ・寄附の受取方針（受け取らないこととしている場合にはその旨、受け取ることとしている場合には、その旨及び理由）を、事業者のウェブサイトへ掲載することを必須とします。

(2) 確認内容、提示物

- ・寄附金申込書、寄附金領収書（控）、寄附金台帳について、訪問審査時に提示してください。
- ・寄附について適正に計上されていることを確認するため、下記のアからオがわかる書類を訪問審査時に提示してください。ただし、寄附受取の実績がない場合は不要です。
- ア 寄附金品を受け入れた場合は、寄附者から寄附申込書を徴し、法人の代表者の承認を得ていること。



- イ 寄附目的に応じて適切な拠点区分に計上していること。
- ウ 10万円未満の寄附物品は、取得時の時価により、経常経費寄附金収入及び経常経費寄附金収益に計上されていること。
- エ 固定資産の寄附を受けた場合は、取得時の時価により、事業活動計算書の固定資産受贈額として計上されていること。
- オ 寄附金申込書、寄附金領収書（控）寄附金台帳の記録は全て対応していること。
- ・寄附について適正に取り扱っていることを確認するため、下記アからウがわかる書類を訪問審査時に提示してください。なお、受取方針に記載しても差支えありません。
- ア 利用者又はその家族からの寄附は、自発的な申込みがある場合に限定されており、法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律に反するような不当な寄附の勧誘はしないこと。また、利用者にサービスを提供する代わりに利用者からの寄附を求めるということはあってはならないこと。
- イ 寄附者の氏名を掲示する等、他の利用者又は家族の心理的負担となるようなことは行わないこと。
- ウ 用途を指定した寄附は、寄附者の意図に沿って使用すること。
- ・寄附の受取方針（受け取らないこととしている場合にはその旨、受け取ることとしている場合には、その旨及び理由）を掲載している事業者のウェブサイトの画面の写しを提出してください。

| 認証基準   | 確認内容、提示物  |
|--|---|
| <p>13 遺贈・死因贈与契約の取扱いについて、次のいずれも満たしていること。</p> <p>(1) 事業者は、利用者から遺贈を受けず、かつ、事業者は、利用者との間で死因贈与契約を結ばないこと。</p> <p>(2) (1)の方針を事業者のウェブサイトに掲載していること。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者は、利用者から遺贈を受けず、かつ、事業者は、利用者との間で死因贈与契約を結ばないことの実施がわかるものを提示する。</li> <li>・利用者から遺贈を受けず、かつ、利用者との間で死因贈与契約を結ばないことの方針を掲載しているウェブサイトの画面の写しを提出する。</li> </ul> |

(1) 趣旨

- ・終活支援事業を行うにあたり、遺贈及び死因贈与契約については、死後事務委任契約を締結しながら遺贈を受け、かつ、死因贈与契約を締結することは、死後事務サービスの費用を制限すればするほど遺贈及び死因贈与契約によって得られる利益が増大することになり、利益相反性が認められます。(名古屋地判令3. 1. 28 平成30年(ワ)第624号及び令和2年(ワ)第282号参考)
- ・生前事務委任契約においても、生前事務委任契約中に遺贈を受け、かつ、死因贈与契約を締結することは、例えば、利用者を早期の死に至らしめるために通院時期をわざと遅らせる恐れ

がある等で、利益相反性が認められます。

- ・そのため、生前事務及び死後事務委任契約を締結している利用者からの遺贈や利用者との死因贈与契約を認めないこととしました。
- ・上記の方針を事業者外へ周知することは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。
- ・上記の方針を、事業者のウェブサイトへ掲載することは必須とします。

## (2) 確認内容、提示物

- ・事業者は、利用者から遺贈を受けず、かつ、事業者は、利用者との間で死因贈与契約を結ばないことの実施がわかる寄附金（遺贈）台帳等を、訪問審査時に提示してください。
- ・利用者から遺贈を受けず、かつ、利用者との間で死因贈与契約を結ばないことの方針を掲載しているウェブサイトの画面の写しを提出してください。

## 第2 契約の締結・履行

| 認証基準  | 確認内容、提示物  |
|---|---|
| 1 契約前にサービス利用検討者の意向を反映し、意向に沿わないサービスを強要することがない仕組みを整備していること。 | <ul style="list-style-type: none"><li>・契約前にサービス利用検討者の意向を反映し、意向に沿わないサービスを強要することがない仕組みとして、利用者の意向に沿わないサービスを強要することがない旨の記載のある仕組みがわかるものを提出する。</li><li>・契約前にサービス利用検討者の意向を反映していることがわかる希望調査票や、本人の意向を把握した記録を提示する。</li></ul> |

### (1) 趣旨

- ・終活支援事業を行うにあたり、契約前に利用検討者の意向をしっかりと聞き取り、利用検討者の意向に沿わず、事業者の都合のいいサービスを強要することがない仕組みがあることは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。

### (2) 確認内容、提示物

- ・契約前にサービス利用検討者の意向を反映し、意向に沿わないサービスを強要することがない仕組みとして、利用者の意向に沿わないサービスを強要することがない旨の記載のあるマニュアルを提出してください。
- ・利用検討者の意向調査表などの様式、意向を確認するための手順を定めたマニュアルを提出してください。
- ・実際に契約前にサービス利用検討者の意向を確認した文書を訪問審査時に提示してください。ただし、令和7年1月末日までに申請する場合で、当該内容を未実施のときは、利用検討者の

意向調査表などの様式、意向を確認するための手順を定めたマニュアルの提出のみで代えることができます。このときは、認証後の毎年度のフォローアップ（第7章参照）の際に、改めて実際に契約前にサービス利用検討者の意向を確認した文書を確認します。

| 認証基準   | 確認内容、提示物   |
|--|--|
| <p>2 次のいずれについても、正確かつ分かりやすく、事業者のウェブサイトに掲載していること。</p> <p>(1) 提供するサービスの内容及びサービスごとの費用（費用の趣旨、用途等を含む）</p> <p>(2) 利用できない者</p> <p>(3) 費用の支払い方法</p> <p>(4) 寄附・遺贈・死因贈与契約の受取に係る方針</p> <p>(5) 契約締結までの手続及び必要書類</p> <p>(6) 解約時の手続（返金のルールを含む）</p> <p>(7) 相談受付体制・連絡先</p> | <p>左欄の(1)～(7)について、事業者のウェブサイトに掲載している画面の写しを提出する。</p> |

(1) 趣旨

- ・終活支援事業を行うにあたり、その事業者が提供するサービスの内容等が正確かつ分かりやすく記載され、それを事業者外部へ周知することは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。
- ・「正確かつ分かりやすく」とは、平易な日本語で記載され誤解を与えないような表現をいいます。
- ・「費用の支払い方法」とは、前払いか後払いか、口座振込や引き落とし等を記載してください。
- ・「寄附・遺贈・死因贈与契約の受取に係る方針」は、認証基準第1の12、13を参照してください。
- ・事業者のウェブサイトへの掲載は必須とします。

(2) 確認内容、提示物

- ・認証基準(1)から(7)の項目が掲載されている事業者のウェブサイトの画面の写しを提出してください。

| 認証基準  | 確認内容、提示物  |
|---|---|
| <p>3 契約にあたって、次のいずれも満たしていること。</p> <p>(1) 利用者が理解を深め、かつ、必要な情報を提供するための契約内容等に係る以下のア～サの</p> | <p>・左欄(1)アからサまでが記載された重要事項説明書を提出する。</p> <p>・契約時に第三者が立ち会っていることがわかるマニュアルを提出する。</p> |

|  |  |
|--|--|
| <p>重要事項を整理した資料（重要事項説明書）を作成し、重要事項ごとに利用者の理解を確認しながら丁寧に説明をしていること。</p> <p>ア 契約の主体（事業者の代表者名や連絡先を含む。）</p> <p>イ 契約の効力開始時期</p> <p>ウ サービスの概要</p> <p>エ 預託金を含め事業者へ支払う必要がある費用の額、内訳及び費目、支払いの時期</p> <p>オ 契約変更・中途解約の希望がある場合の申出に関する手順、契約解除・終了の事由</p> <p>カ 契約解約・終了時の返金・精算の取扱い</p> <p>キ 預託金の管理方法に係る事項</p> <p>ク 利用者の判断能力が不十分になったときに、成年後見制度の利用を支援することとする旨の仕組み</p> <p>ケ 苦情・相談に関する仕組み</p> <p>コ 外部の相談窓口（静岡市消費生活センターや地域包括支援センター）</p> <p>サ その他必要な事項</p> <p>(2) 第三者（契約者本人と事業者以外で、事業者と利害関係のないもの）が契約締結時に立ち会っていること。(契約についての公正証書の作成を含む)</p> <p>(3) 1回の説明の後即時に契約を締結するのではなく、複数回の説明や考慮期間を設けるなどの慎重な対応をしていること。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約時に第三者が立ち会っていることがわかる文書を提示する。</li> <li>・ 契約までに、複数回の説明や考慮期間を設けたことがわかるマニュアルを提出する。</li> <li>・ 契約までに、複数回の説明や考慮期間を設けたことがわかる記録を提示する。</li> </ul> |
|--|--|

(1) 趣旨

- ・ 終活支援事業を行うにあたり、その事業者がサービスを提供する利用者へ、契約内容等の重要な事項を整理して、利用者が誤解ないように丁寧な説明を行うことと、契約時に第三者が立ち会うこと、説明も1回で終わるのではなく、日を改めて複数回説明を行うことは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。
- ・ 「第三者」とは、契約者本人と事業者以外で、事業者と利害関係のないものをいいます。
- ・ 第三者の立会いについては、立会年月日、立会場所、立会人氏名・住所の記載を必要とします。押印までは求めません。公正証書を作成している場合は、これに代えることができます。

## (2) 確認内容、提示物

- ・上記認証基準欄の(1)アからサまでが記載された重要事項説明書を提出してください。
- ・契約時に第三者が立ち会っていることがわかるマニュアルを提出してください。
- ・契約時に第三者が立ち会っていることがわかる文書を、訪問審査時に提示してください。

ただし、令和7年1月末日までに申請する場合で、当該内容を未実施のときは、第三者が契約締結時に立ち会うことになっている仕組みがわかる書類やマニュアルの提出のみで代えることができます。このときは、認証後の毎年度のフォローアップ(第7章参照)の際に、改めて第三者が立ち会っていることがわかる文書を確認します。

- ・契約までに、複数回の説明や考慮期間を設けたことがわかる記録を、訪問審査時に提示してください。

ただし、令和7年1月末日までに申請する場合で、当該内容を未実施のときは、契約までに、複数回の説明や考慮期間を設けたことがわかる書類やマニュアルの提出のみで代えることができます。このときは、認証後の毎年度のフォローアップ(第7章参照)の際に、改めて複数回の説明や考慮期間を設ける等がわかる記録を確認します。

| 認証基準                                      | 確認内容、提示物  |
|---|---|
| 4 緊急時に、救急隊等が、利用者の意向及び事業者を確認する方法を整備していること。 | <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の緊急時に、救急隊等が利用者の意向及び事業者を確認できる仕組み(確認方法や内容を示したもの等)について、わかる資料を提出する。</li><li>・緊急時に、救急隊等が利用者の意向及び事業者を確認していることがわかるものを提示する。</li></ul> |

## (1) 趣旨

- ・終活支援事業を行うにあたり、利用者が自宅で倒れる等の救急時に、救急隊等が、延命処置等の利用者の意向及び利用している終活支援事業者を確認できる方法があることは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。
- ・救急隊等は、救急隊や利用者を支援しているケアマネジャー等の専門職、近隣の方をいいます。

## (2) 確認内容、提示物

- ・利用者の緊急時に、救急隊等が利用者の意向及び事業者を確認できる仕組み(確認方法や内容を示したもの等)について、わかる資料を提出してください。例えば、事業者の名称、連絡先を記載したカードを渡している等が考えられます。
- ・緊急時に、救急隊等が利用者の意向及び事業者を確認していることがわかるものを、訪問審査時に提示してください。例えば、救急隊等との対応の記録が考えられます。

- ・ただし、令和7年1月末日までに申請する場合で、当該内容を未実施のときは、利用者の緊急時に、救急隊等が利用者の意向及び事業者を確認できる仕組み（確認方法や内容を示したものの等）について、わかる資料の提出のみで代えることができます。このときは、認証後の毎年度のフォローアップ（第7章参照）の際に、改めて緊急時に、救急隊等が利用者の意向及び事業者を確認していることがわかるものを確認します。

また、認証後の毎年度のフォローアップの際も、当該内容が未実施のときは、利用者の緊急時に、救急隊等が利用者の意向及び事業者を確認できる仕組み（確認方法や内容を示したものの等）について、わかる資料の提出のみで代えることができます。

| 認証基準   | 確認内容、提示物   |
|--|--|
| 5 利用者の判断能力が不十分になったときは、成年後見制度の利用を支援することとする旨の仕組みを整備していること。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・判断能力が不十分になったときに成年後見制度の利用を支援する仕組みがわかるものを提出する。</li> <li>・成年後見制度の利用を支援している実態がわかるものを提示する。</li> <li>・成年後見制度の利用を支援していることを、内部監査で確認していることがわかるものを提示する。</li> </ul> |

#### (1) 趣旨

- ・終活支援事業を行うにあたり、利用者の判断能力が不十分になった場合は、任意後見等の成年後見制度の利用が望ましく、そのための支援の仕組みがあることは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。

#### (2) 確認内容、提示物

- ・利用者の判断能力が不十分になったときに成年後見制度の利用を支援する仕組みがわかるものを提出してください。
- ・成年後見制度の利用を支援している実態がわかる事例があれば、その記録を訪問審査時に提示してください。

ただし、実態がない場合はその限りではありません。

- ・成年後見制度の利用を支援していることを、事業者の内部監査で確認していることがわかる資料を訪問審査時に提示してください。

ただし、令和7年1月末日までに申請する場合で、当該内容を未実施のときは、内部監査実施計画の提出で代えることができます。このときは、認証後の毎年度のフォローアップ（第7章参照）の際に、改めて内部監査で確認していることがわかる書類を確認します。

| 認証基準  | 確認内容、提示物   |
|---|--|
| <p>6 契約履行について、次のいずれも満たしていること。</p> <p>(1) 契約内容の履行手順に関する仕組みを整備していること。</p> <p>(2) 生前事務の履行について、利用者の求めに応じて開示していること。</p> <p>(3) 死後事務の履行について、第三者が確認する仕組みを整備していること。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約内容の履行手順に関する仕組みがわかるものを提出する。</li> <li>・ 生前事務の履行について、実際に利用者の求めに応じて開示した書類を訪問審査時に提示する。</li> <li>・ 死後事務の履行について、第三者が確認したことがわかるものを、訪問審査時に提示する。</li> </ul> |

(1) 趣旨

- ・ 終活支援事業を行うにあたり、利用者には高齢者が多いことが想定されるため、生前事務のみならず、死後事務についても契約内容の履行に関する仕組みがあることは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。
- ・ 「第三者」とは、契約者本人と事業者以外で、事業者と利害関係のないものをいいます。

(2) 確認内容、提示物

- ・ 契約内容の履行手順に関する仕組み（生前事務の履行について、利用者の求めに応じて開示する旨及び死後事務の履行について、第三者が確認する旨を含む。）がわかるものを提出してください。
- ・ 生前事務の履行について、実際に利用者の求めに応じて開示した書類を訪問審査時に提示してください。

ただし、令和7年1月末日までに申請する場合で、当該内容を未実施のときは、生前事務の履行について、利用者の求めに応じて開示する仕組みがわかるものの提出で代えることができます。このときは、認証後の毎年度のフォローアップ（第7章参照）の際に、改めて実際に利用者の求めに応じて開示した書類を確認します。

- ・ 死後事務の履行について、第三者が確認したことがわかるものを、訪問審査時に提示してください。

ただし、令和7年1月末日までに申請する場合で、当該内容を未実施のときは、死後事務の履行について、第三者が確認する仕組みがわかる書類やマニュアル等の提出で代えることができます。このときは、認証後の毎年度のフォローアップ（第7章参照）の際に、改めて第三者が確認したことがわかるものを確認します。

| 認証基準  | 確認内容、提示物  |
|---|---|
| <p>7 中途解約について、次のいずれも満たしていること。</p> <p>(1) 契約書及び重要事項説明書において、契約変更・解約の希望がある場合の申出に関する手順、解約の条件（事由）、及び解約時の返金・精算の取扱いについて規定していること。</p> <p>(2) 利用者は、いつでも、終活支援事業に係る終活支援事業者との間の契約を、将来に向かって解約することができることとし、終活支援事業者は、契約書及び重要事項説明書において、その旨を明示することとしていること。</p> <p>上記にかかわらず、終活支援事業者は、解約によって利用者自身に重大な不利益が生じる場合（転居を余儀なくされる場合や、身体・生命に危険が生じる場合等。ただし、利用者について成年後見、保佐もしくは補助開始の審判がなされ、または任意後見監督人が選任されている場合を除く。）には解約を制限する旨を、契約において定めることができる。</p> <p>また、利用者が、解約の意思を表示してから、実際の解約の効果が生じるまでの間に、3か月を超えない範囲の期間を設けることは差し支えない。</p> | <p>契約変更・解約の希望がある場合の申出に関する手順、解約の条件（事由）、及び解約時の返金・精算の取扱いについて規定している契約書及び重要事項説明書を提出する。</p> |

(1) 趣旨

- ・ 終活支援事業を行うにあたり、利用者がその事業者のサービスを受ける必要がなくなった場合に、利用者自身に重大な不利益が生じる場合を除いて解約できることは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。
- ・ 利用者は、いつでも、終活支援事業に係る終活支援事業者との間の契約を、将来に向かって解約することができることとし、終活支援事業者は、契約書及び重要事項説明書において、その旨を明示することは必須とします。
- ・ 上記にかかわらず、終活支援事業者は、解約によって利用者自身に重大な不利益が生じる場合には解約を制限する旨を、契約において定めることができます。
- ・ 「解約によって利用者自身に重大な不利益が生じる場合」とは、転居を余儀なくされる場合や、身体・生命に危険が生じる場合等が考えられます。
- ・ ただし、利用者について成年後見、保佐もしくは補助開始の審判がなされ、または任意後見監督人が選任されている場合は、原則どおり、利用者は解約することができます。



- ・利用者が、解約の意思を表示してから、実際の解約の効果が生じるまでの間に、3か月を超えない範囲の期間を設けることは差し支えありません。

(2) 確認内容、提示物

- ・契約変更・解約の希望がある場合の申出に関する手順、解約の条件（事由）、及び解約時の返金・精算の取扱いについて規定している契約書及び重要事項説明書を提出してください。

### 第3 サービスの管理

| 認証基準  | 確認内容、提示物                |
|---|-------------------------|
| 1 サービス全般について、利用者の満足度を把握し、分析及び評価し事業の改善に活かしていること。 | 利用者の満足度を把握するための書類を提出する。 |

#### (1) 趣旨

- ・終活支援事業を行うにあたり、提供するサービスについて、利用者の満足度を把握し、PDCAサイクルを回して分析評価してサービスの改善を行うことは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものである。

#### (2) 確認内容、提示物

- ・利用者の満足度を把握するための書類を提出してください。
- ・利用者の満足度を把握するための書類として、「利用者満足度調査」といったアンケートが想定されます。また、一斉に行ったアンケートに限らず、日々のサービス提供時に個別に満足度を聞き取っている記録でも差し支えありません。
- ・満足度を把握し、分析評価して事業を改善した事例がある場合は、その資料を提出してください。

ただし、令和7年1月末日までに申請する場合で、当該内容を未実施のときは、利用者の満足度を把握し、分析及び評価し事業の改善に活かす仕組みがわかるものの提出で代えることができます。このときは、認証後の毎年度のフォローアップ（第7章参照）の際に、改めて利用者の満足度を把握するための書類を確認します。

| 認証基準   | 確認内容、提示物   |
|--|--|
| 2 サービス全般について、個々の利用者の意向や利用状況を踏まえて、サービスを計画、提供し、見直していること。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス全般について、個々の利用者の意向や利用状況を踏まえて、サービスを計画、提供し、見直す仕組みがわかるものを提出する。</li> <li>・利用者の意向や利用状況を踏まえたサービスの見直しを行っている書類を、提示する。</li> </ul> |

#### (1) 趣旨

- ・終活支援事業を行うにあたり、利用者の意向や利用状況を踏まえて、提供するサービスを見直すことは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。

(2) 確認内容、提示物

- ・ サービス全般について、個々の利用者の意向や利用状況を踏まえて、サービスを計画、提供し、見直す仕組みがわかるものを提出してください。
- ・ 利用者の意向や利用状況を踏まえたサービスの見直しを行っている書類を、訪問審査時に提示してください。

ただし、令和7年1月末日までに申請する場合で、当該内容を未実施のときは、サービス全般について、個々の利用者の意向や利用状況を踏まえて、サービスを計画、提供し、見直す仕組みがわかるものの提出のみで代えることができます。このときは、認証後の毎年度のフォローアップ（第7章参照）の際に、改めて利用者の意向や利用状況を踏まえたサービスの見直しを行っている書類を確認します。

| 認証基準   | 確認内容、提示物  |
|--|---|
| 3 契約締結時及びサービス見直し時に、公的サービス（日常生活自立支援事業、成年後見制度、介護保険サービス等）の利用を、利用者に情報提供していること。 | ・ 契約締結時及びサービス見直し時に、公的サービスの利用を、利用者に情報提供している仕組みがわかるものを提出する。<br>・ 契約締結時及びサービス見直し時に、公的サービスの利用を、利用者に情報提供していることがわかる書類を提示する。 |

(1) 趣旨

- ・ 終活支援事業を行うにあたり、その事業者のサービスだけでなく、公的なサービスの利用を利用者へ情報提供することは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。
- ・ 「公的サービス」とは、日常生活自立支援事業、成年後見制度、介護保険サービス等をいいます。

(2) 確認内容、提示物

- ・ 契約締結時及びサービス見直し時に、公的サービスの利用を、利用者に情報提供している仕組みがわかるものを提出してください。
- ・ 契約締結時及びサービス見直し時に、公的サービスの利用を、利用者に情報提供していることがわかる書類を、訪問審査時に提示してください。

ただし、令和7年1月末日までに申請する場合で、当該内容を未実施のときは、契約締結時及びサービス見直し時に、公的サービスの利用を、利用者に情報提供していることとする仕組みがわかるものの提出で代えることができます。このときは、認証後の毎年度のフォローアップ（第7章参照）の際に、改めて公的サービスの利用を情報提供している書類を確認します。

| 認証基準   | 確認内容、提示物                                |
|--|---|
| 4 サービス全般について、個々の利用者のサービスをマネジメントする担当者が存在していること。 | 利用者のサービスをマネジメントする担当者が存在することがわかるものを提出する。 |

(1) 趣旨

- ・終活支援事業を行うにあたり、利用者のサービスをマネジメントする担当がいることは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。

(2) 確認内容、提示物

- ・利用者のサービスをマネジメントする担当が存在することがわかるものを提出してください。

| 認証基準                                      | 確認内容、提示物   |
|---|--|
| 5 サービス全般について、利用者からの苦情・相談に関する仕組みを整備していること。 | サービス全般について、利用者からの苦情・相談に関する仕組みを整備していることがわかるものを提出する。 |

(1) 趣旨

- ・終活支援事業を行うにあたり、利用者からの苦情・相談に関する仕組みが整備されていることは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。

(2) 確認内容、提示物

- ・サービス全般について、利用者からの苦情・相談に関する仕組みを整備していることがわかるものを提出してください。

| 認証基準   | 確認内容、提示物   |
|--|--|
| 6 生前事務について、利用者の物品を管理する場合、預託金以外に預かった物の管理（記録も含む）についての仕組みを整備していること。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・預託金以外に預かった物品の管理についての仕組みがわかるものを提出する。</li> <li>・預託金以外に預かった物品の記録を提示する。</li> </ul> |

(1) 趣旨

- ・終活支援事業を行うにあたり、預託金以外に預かった物品を管理する場合、その物品の管理についての仕組みがあることは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。

(2) 確認内容、提示物

- ・預託金以外に預かった物品の管理についての仕組みがわかるものを提出してください。
- ・預託金以外に預かった物品の管理簿等の記録を、訪問審査時に提示してください。

ただし、令和7年1月末日までに申請する場合で、当該内容を未実施のときは、預託金以外に預かった物品の管理についての仕組みがわかるものの提出のみで代えることができます。このときは、認証後の毎年度のフォローアップ（第7章参照）の際に、改めて預託金以外に預かった物品の管理簿等の記録を確認します。

| 認証基準  | 確認内容、提示物  |
|---|---|
| 7 生前事務について、利用者の金銭を管理する場合、金銭の取扱い、管理方法の仕組みがあり、利用者へ説明していること。 | ・生前事務について金銭の取扱い、管理方法の仕組みがわかるものを提出する。<br>・生前事務について金銭の取扱い、管理方法について、利用者へ説明していることがわかるものを提示する。 |

(1) 趣旨

- ・終活支援事業を行うにあたり、生前事務について利用者の金銭を管理する場合、金銭の取扱い、管理方法の仕組みがあり、利用者へ説明していることは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。
- ・生前事務での金銭管理は、日常生活支援サービスの買い物で金銭を預かることが考えられます。

(2) 確認内容、提示物

- ・生前事務について金銭の取扱い、管理方法の仕組みがわかるものを提出してください。
- ・生前事務について金銭の取扱い、管理方法について、利用者へ説明していることがわかるものを、訪問審査時に提示してください。

ただし、令和7年1月末日までに申請する場合で、当該内容を未実施のときは、生前事務について金銭の取扱い、管理方法の仕組みがわかるものの提出のみで代えることができます。このときは、認証後の毎年度のフォローアップ（第7章参照）の際に、改めて生前事務について金銭の取り扱い、管理方法について、利用者へ説明していることがわかるものを確認します。

| 認証基準  | 確認内容、提示物   |
|---|--|
| <p>8 預託金の管理について、利用者の預託金を管理している場合、次のいずれも満たしていること。</p> <p>(1) 預託金の管理について、仕組みを整備していること。</p> <p>(2) 事業者の運営資金とは区別して管理していること。</p> <p>(3) 自社の専用口座で管理する場合には、個々の利用者ごとに出入金の記録を保存・管理していること。</p> <p>(4) どのような管理方法とするかにかかわらず、利用者ごとに定期的に管理状況を報告すること及びその旨を利用者を取り交わす契約書等にも記載していること。</p> <p>(5) 組織の解散時も利用者の預託金が保全される仕組みを整備していること。</p> <p>(6) 全ての利用者からの預託金の合計金額以上の現預金を保有していること。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・預託金の管理について、仕組みがわかるものを提出する。</li> <li>・事業者の運営資金とは区別して管理していることがわかるものを提示する。</li> <li>・事業者の専用口座で管理する場合には、個々の利用者ごとに出入金の記録を保存・管理していることがわかるものを、提示する。</li> <li>・どのような管理方法とするかにかかわらず、利用者ごとに定期的に管理状況を報告すること及びその旨を記載している利用者との契約書等を提示する。</li> <li>・組織の解散時も利用者の預託金が保全される仕組みについてわかるものを提示する。</li> <li>・預託金と同額の現預金を保有していることがわかる金融機関の残高証明又は通帳の写し等を提示する。</li> </ul> |

(1) 趣旨

- ・終活支援事業を行うにあたり、利用者の預託金を管理している場合、その事業者が利用者からの預託金を適切に管理することは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。

(2) 確認内容、提示物

- ・預託金の管理について、仕組みがわかるものを提出してください。
- ・事業者の運営資金とは区別して管理していることがわかるものを、訪問審査時に提示してください。
- ・事業者の専用口座で管理する場合には、個々の利用者ごとに出入金の記録を保存・管理していることがわかるものを、訪問審査時に提示してください。
- ・どのような管理方法とするかにかかわらず、利用者ごとに定期的に管理状況を報告すること及びその旨を記載している利用者との契約書等を提示してください。

ただし、令和7年1月末日までに申請する場合で、当該内容を未実施のときは、利用者ごとに定期的に管理状況を報告することとする仕組みがわかるものの提出で代えることができます。このときは、認証後の毎年度のフォローアップ（第7章参照）の際に、改めて利用者ごとに定期的に管理状況を報告すること及びその旨を記載している利用者との契約書等を確認します。

- ・組織の解散時も利用者の預託金が保全される仕組みについてわかるものを提出してください。
- ・預託金と同額の現預金を保有していることがわかる金融機関の残高証明又は通帳の写し等を、訪問審査時に提示してください。

| 認証基準   | 確認内容、提示物  |
|--|---|
| 9 死後事務を履行し、預託金を清算した後の余剰金の返金手続に関する仕組みを整備していること。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・預託金清算後の余剰金の返金手続に関する仕組みについてわかるものを提出する。</li> <li>・預託金清算後の余剰金の返金手続を実施していることがわかるものを提示する。</li> </ul> |

(1) 趣旨

- ・終活支援事業を行うにあたり、その事業者が死後事務を履行し、利用者からの預託金を清算した後の余剰金の返金手続について、仕組みを整備していることは、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重要なものです。

(2) 確認内容、提示物

- ・預託金清算後の余剰金の返金手続に関する仕組みについてわかるものを提出してください。
- ・預託金清算後の余剰金の返金手続を実施していることがわかるものを、訪問審査時に提示してください。

ただし、令和7年1月末日までに申請する場合で、当該内容を未実施のときは、預託金清算後の余剰金の返金手続に関する仕組みについて、わかるものの提出のみで代えることができます。このときは、認証後の毎年度のフォローアップ（第7章参照）の際に、改めて預託金清算後の余剰金の返金手続を実施していることがわかるものを確認します。

| 認証基準                             | 確認内容、提示物                          |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| 10 計画的に、事業に係る専門的な教育・研修を実施していること。 | 教育・研修計画及び職員に対して実施した教育・研修報告書を提出する。 |

(1) 趣旨

- ・終活支援事業を行うにあたり、事業者の職員に対して、その事業に関係する利用者の意向を尊重したサービスの提供等、専門的な教育・研修を実施することは、利用者へのサービス向上に資することになり、終活支援事業者の利用を考えている市民の安心にもつながる重

要なものです。

(2) 確認内容、提示物

- ・ 利用者の意向を尊重したサービスの提供等の事業に係る専門的な各種研修計画及び職員に対して実施した教育・研修報告書等を提出してください。

ただし、令和7年1月末日までに申請する場合で、当該内容を未実施のときは、教育・研修計画の提出のみで代えることができます。このときは、認証後の毎年度のフォローアップ（第7章参照）の際に、改めて教育・研修報告書を確認します。



## 第4章 申請内容に係る審査

### 1 書類審査

申請を受理した静岡市保健福祉長寿局地域包括ケア・誰もが活躍推進本部（以下「本部」という。）において、以下のとおり申請内容の書類審査を行います。

#### (1) 申請書類一式の記載内容に誤りがないことの確認

申請書類一式の記載内容について、以下の観点から確認します。

##### ア 終活支援優良事業者認証（更新認証）申請書（様式第1号）

所定の欄は全て記載されているかを確認します。

##### イ 申請者概要書（様式第2号）

所定の欄は全て記載されているかを確認します。

##### ウ 認証基準に係る提出書類一覧表（要領様式1）

認証基準ごとに「提出」とされた文書が添付されているか、その他、記載誤りはないかを確認します。

##### エ その他

各様式に記載された内容について、相互に矛盾する記載はないかを確認します。

#### (2) 欠格事由に該当しないことの確認

誓約書（様式第3号）により、認証の対象となる事業者であること及び欠格事由に該当しないことを確認します。

### 2 訪問審査

申請書類一式に記載された終活支援事業の取組等が申請事業者の事業所において実施されていること等を確認し、認証に係る審査を確実なものとするため、申請事業者の事業所を直接訪問することにより訪問審査を行います。

ただし、訪問審査は、単に、認証に係る審査の一環であるだけでなく、市が地域における終活支援事業者との関係を構築、強化するとともに、民間事業者における終活支援の実践やその創意工夫に直に接し、学ぶ良い機会でもあるということに留意します。このため、訪問審査に当たっては、申請内容の形式的、画一的な確認作業に終始することなく、申請事業者における終活支援の取組やその成果について丁寧に理解し、もって今後の終活支援対策に活かすよう努めます。

上記の趣旨及び目的を踏まえ、以下のとおり訪問審査を行います。

#### (1) 訪問審査を担当する職員

訪問審査は、原則として、本部が実施することとします。

なお、必要に応じて本部以外の職員が訪問審査に同行しても差し支えないこととします。

#### (2) 実施日の調整

訪問審査は、申請書類一式に記載された内容を踏まえて行う必要があるため、原則として書類審査が完了した後に実施します。そのため、本部は、書類審査の進捗に応じて、申請事業者との間で訪問審査の実施日を調整します。

#### (3) 訪問審査を行う事業所及び対応者

訪問審査を行う事業所は、原則として申請事業者の主たる事業所とします。ただし、下記(4)

の確認事項の内容によっては、主たる事業所以外の事業所を訪問した方が、申請事業者における取組等をより適確かつ実態に即して審査できると考えられる場合は、この限りではありません。

訪問審査当日の事業所側対応者は、原則として代表者及び終活支援の担当者としますが、日程調整等の結果、代表者の対応が困難である場合は、代わりに終活支援を担当する役員若しくは管理職の対応を求めることとします。

(4) 訪問審査における確認事項

訪問審査においては、以下について確認します。

ア 第3章3の認証基準の「(2) 確認内容、提示物」に「提示」「説明」と記載された文書、仕組み等の確認。

イ 認証基準の「(2) 確認内容、提示物」に「提示」「説明」と記載された文書、仕組みについて、事業所対応者に対するヒアリング及び目視により確認します。必要に応じて関係資料等の閲覧を求め、これを目視すること等により確認します。

3 申請内容の補正

書面審査及び訪問審査の結果、申請書類一式の内容に不足又は不備等があることを把握した場合には、申請事業者に対して、相当の期間を設けた上で補正を指示します。

## 第5章 認証・不認証の決定

### 1 認証・不認証の決定

第4章による審査の結果、認証基準を全て満たしていることが確認された場合は、市における所定の決裁を経た上で、終活支援優良事業者認証（更新認証・不認証）通知書（様式第4号）により通知し、申請事業者を終活支援優良事業者に認証します。

審査の結果、認証基準を満たしていないことが確認された場合は、市における所定の決裁を経た上で、終活支援優良事業者認証（更新認証・不認証）通知書（様式第4号）により申請事業者に通知します。

### 2 標準審査期間

認証の受理から認証又は不認証の通知までに要する標準審査期間は、原則として3か月以内とします。これを超過する可能性がある場合は、あらかじめ申請事業者にその旨を連絡します。

## 第6章 認証の効果・メリット

### 1 認証のメリット

認証事業者を公表することで、認証事業者及びサービス利用者に、次のメリットが期待されます。

#### <認証事業者>

- ・市のホームページ等で公表されることにより、「認証事業者」としてアピールすることができます。
- ・イベント等で「認証事業者」として、積極的な情報発信ができます。
- ・職員が、「自らの職場が認証事業者」であることに誇りを持ち、モチベーションの向上につながります。
- ・サービス利用者に選ばれる事業者になります。

#### <サービス利用者>

- ・サービスの質が向上し、質の高いサービスの提供を受けることができます。
- ・安心して利用できる事業者を選択する際の手がかりになります。

## 第7章 認証後のフォローアップ

### 1 認証の有効期限

認証の有効期限は、3年間とします。

### 2 認証後のフォローアップ

認証後は以下のとおりフォローアップを行います。

(1) 認証事業者は、その認証を受けた日から1年を経過した日以降の毎年度翌々月までに、終活支援優良事業者活動状況報告書(様式第6号)に「認証基準に係る提出書類一覧表(要領様式1)」を添付して市へ報告をしてください。以降、毎年、上記報告書を提出し、基準に適合しているか書類又は電話、訪問で確認を行います。

#### (2) その他

上記(1)の他、事業者の職員、利用者等からの通報等により、認証基準に適合していないと疑うに足りる事由がある事業者については、必要に応じて、事業者へその内容が認証基準に適合していることを書類又は電話、訪問で確認を行います。

### 3 改善指示

上記2の結果、認証基準に適合していないことが判明した場合には、認証基準に適合するよう改善を指示します。

### 4 認証の辞退

終活支援優良事業者は、静岡市長に対して終活支援優良事業者認証辞退申請書(様式7号)を提出することで、終活支援優良事業者の認証について辞退の申し出をすることができます。終活支援優良事業者認証辞退申請書(様式7号)を受理した静岡市長は、終活支援優良事業者認証取消通知書(様式8号)により認証を取り消します。

### 5 認証の取消し

#### (1) 認証取消しの対象となる場合

静岡市長は、終活支援優良事業者が次のアからエのいずれかに該当すると認めた場合は、終活支援優良事業者認証取消通知書(様式8号)により、当該事業者に係る認証を必要に応じて取り消します。

ア 認証事業者が、認証の辞退の規定により認証を辞退したとき。

イ 不正の手段により認証を受けたと認められたとき。

ウ 第2章3(1)「申請を行うことができる事業者」に掲げる要件を欠くに至ったとき又は同章3(2)「欠格事由」に該当するに至ったとき。

エ その他、認証にふさわしくないと市長が認めたとき。

#### (2) 認証取消しの効果

認証を取り消された日以後、第6章に掲げる認証の効果及びメリットは享受できません。

## 第8章 お問い合わせ

### 1 お問い合わせ

本事業及びこの要領に関するの問い合わせは下記へお願いします。

静岡市 保健福祉長寿局 地域包括ケア・誰もが活躍推進本部 在宅医療・介護連携推進係

電話 054-221-1576

Eメール [chiikikea@city.shizuoka.lg.jp](mailto:chiikikea@city.shizuoka.lg.jp)

様式第1号（第5条、第12条関係）

終活支援優良事業者認証（更新認証）申請書

年 月 日

（宛先）静岡市長

|     |        |   |   |
|-----|--------|---|---|
|     | 所在地    | } |   |
| 申請者 | 名称及び   |   | } |
|     | 代表者の氏名 |   |   |

静岡市終活支援優良事業者認証事業実施要綱第5条（第12条）の規定により終活支援優良事業者の認証（更新認証）を受けたいので、次のとおり関係書類を添えて申請します。

1 認証申請する事業者の名称

2 添付書類

（1）申請者概要書（様式第2号）

（2）誓約書（様式第3号）

（3）前各号に掲げるもののほか、市長が必要があると認める書類

様式第2号（第5条、第12条関係）

申請者概要書

|                                    |                                       |           |       |
|------------------------------------|---------------------------------------|-----------|-------|
| 業 種                                |                                       |           |       |
| 名 称                                | (フリガナ)                                |           |       |
| 代表者の職・氏名                           | (フリガナ)                                |           |       |
| 所 在 地                              | 〒                                     |           |       |
| 担 当 者 名                            |                                       |           |       |
| 電 話 番 号                            | ( ) -                                 | F A X 番 号 | ( ) - |
| E - m a i l                        |                                       |           |       |
| ホームページアドレス                         |                                       |           |       |
| 認証を受ける静岡市内<br>の事業所の所在地、<br>名称及び連絡先 | 〒<br><br>電話番号 ( ) -<br>F A X 番号 ( ) - |           |       |
| 創 業                                | 年 月                                   | 法 人 設 立   | 年 月   |
| 資 本 金                              | 千円                                    | 従 業 員 数   | 人     |
| 加入組合、商工会、<br>商 工 会 議 所 等           |                                       |           |       |
| 事 業 内 容                            |                                       |           |       |

(注) 申請者の概要がわかる書類（定款、規約、会則、構成員名簿等）を添付すること。



誓約書

（宛先）静岡市長

申請者 所在地  
名称及び  
代表者の氏名

当法人は、終活支援優良事業者の認証（更新認証）申請に当たり、以下の事項について誓約します。

- 1 次の各号のいずれにも該当し、認証基準を満たしていること。
  - （1）終活の支援を目的として行う、生前事務サービス及び死後事務サービスを行うもので、申請日まで引き続き1年以上そのサービス提供を行い、12か月分の決算が確定していること。
  - （2）静岡市内に本店、支店又は営業所等を有する法人であること。
- 2 次の各号のいずれにも該当しないこと。
  - （1）この要綱に基づく認証の取消しを受けた日から起算して3年を経過しないもの。ただし、別表の認証基準に該当しないことにより、その取消しの日より前に認証の辞退を申請したものはこの限りでない。
  - （2）暴力団（静岡市暴力団排除条例（平成25年静岡市条例第11号）第2条第1号に規定する暴力団をいう。）、暴力団員（同条第2号に規定する暴力団員をいう。）、暴力団員の配偶者（同条例第6条第2項に規定する暴力団員の配偶者をいう。）及び暴力団員等（同条例第2条第3号に規定する暴力団員等をいう。）と密接な関係を有するもの
  - （3）風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律（昭和23年法律第122号）第2条第1項に規定する風俗営業又は同条第5項に規定する性風俗関連特殊営業に該当する事業を行うもの
  - （4）関係法令に違反する重大な事実があると認められるもの
  - （5）静岡市税（法人市民税及び固定資産税に限る。）並びに消費税及び地方消費税を滞納しているもの

(要領様式1)

## 認証基準に係る提出書類一覧表

年 月 日

申請事業者 運営法人  
事業者名

### 第1 組織運営

| 認証基準   | 提出書類（各内容がわかるもの）   | 左欄に対応する提出書類名 |
|--|---|--------------|
| 1 終活支援に係る理念と基本方針を事業者内に発信しているとともに事業者のウェブサイトに掲載していること。 | 以下の（１）（２）を提出する。<br>（１）事業者内へ発信している理念と基本方針等が記載されている書面・画像（職員手帳・事業所内への掲示・事業者内報・イントラネット等の事業者内ネットワーク・事業者内発信文書・経営者の職員向け談話の記録・職員採用要領等）の写し。<br>（２）事業者外へ公開している理念と基本方針等が記載されているウェブサイトの画面の写し。 |              |
| 2 関係法令を遵守する方針を事業者内に発信しているとともに事業者のウェブサイトに掲載していること。    | 以下の（１）（２）を提出する。<br>（１）事業者内へ発信している関係法令を遵守する方針が記載されている書面・画像（職員手帳・事業所内への掲示・事業者内報・イントラネット等の事業者内ネットワーク・事業者内発信文書等）の写し。<br>（２）事業者外へ公開している関係法令を遵守する方針が記載されているウェブサイトの画面の写し。                |              |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>3 プライバシーマークを取得しており、その旨を事業者のウェブサイトに掲載していること。</p> <p>また、プライバシーマークを取得していない場合は、次のいずれも満たしていること。</p> <p>(1) 個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を定め、事業者のウェブサイトに掲載していること。</p> <p>(2) 個人情報の管理に関して具体的な対処の仕方について記載された個人情報保護規程を整備していること。</p> <p>(3) 個人情報を適切に管理する事業者内体制を有していること。</p> <p>(4) 個人情報の取扱いを他事業者に委託して行う場合は、個人情報保護体制が整備されている事業者を選び、適切に管理監督していること。</p> <p>(5) 個人情報漏えい等の発生時に迅速に対応できる事業者内体制を有していること。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・プライバシーマークを取得している場合は、プライバシーマーク登録証（写し）を提出する。</li> <li>・プライバシーマークを取得していない場合は、以下の（1）、（2-1）、（2-2）、（6）とする。</li> </ul> <p>(1) 事業者の個人情報保護方針（プライバシーポリシー）が掲載されているウェブサイトの画面の写しを提出する。</p> <p>(2-1) 個人情報保護規程を書面で提出する。</p> <p>(2-2) 個人情報保護規程の事業者内周知方法について説明できるものを提出する。</p> <p>(6) 職員に対して実施した教育・研修報告書等を提出する。</p> |  |
|--|---|--|

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>(6) 個人情報保護教育を職員に実施していること。</p>   |   |  |
| <p>4 職員が抱えている困難事例について、組織として相談体制を整備していること。<br/>困難事例の例：頻回な電話相談のある利用者の対応、希死念慮のある利用者の対応等</p>       | <p>困難事例の相談体制がわかる組織図及びマニュアル等を提出する。</p>   |  |
| <p>5 財務状況を事業者のウェブサイトに掲載していること。</p>   | <p>財務諸表（以下の①～⑥までのもの）を事業者のウェブサイトに掲載している画面の写しを提出する。<br/>① 事業の経過及び成果（当期事業年度は、前年度と比較して事業収益の状況及び経費の状況）<br/>② 設備投資の状況<br/>③ 資金調達の状況<br/>④ 当期及び過去3年間の財産及び損益の状況（売上高、経常利益、当期純利益、1株あたり当期純利益、総資産、純資産、1株あたり当期純資産を表記式で記載）<br/>⑤ 法人が対処すべき課題、従業員の状況（前期と比較して）<br/>⑥ 主要な借入先の状況</p> |  |
| <p>6 直近3年間（設立から3年未満の法人にあっては、設立以降）の事業年度のうち、当期純利益が連続して赤字となる事業年度がないこと。<br/>ただし特殊な事情（災害やコロナ禍等）</p> | <p>直近3年分（設立から3年未満の法人にあっては、設立以降）の財務諸表（上記5①～⑥までのもの）、又は有価証券報告書を提出する。（連携対象子会社となっている場合は、連結財務諸表の提示でもよい）</p>   |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| で連続して赤字がある場合は、この限りでない。  |   |  |
| 7 申請時の当座比率 (%) (当座比率=当座資産÷流動負債×100) が 100%以上であること。  | 申請時直近の財務諸表 (上記5①~⑥までのもの)、又は有価証券報告書を提出する。(終活支援を行う事業者単体のみで確認)         |  |
| 8 内部監査を実施していること。  | —   |  |
| 9 事務事故防止・対応のための仕組みを整備していること。  | ・事務事故防止・対応マニュアル等を提出する。  |  |
| 10 非常時に通常業務 (生前事務、死後事務等) を継続できる事業者内体制を有していること。<br>(1) 重要性に応じてバックアップを行っていること。<br>(2) バックアップデータは、静岡市から離れた場所で保管していること。<br>(3) 非常時でもデータを用いて業務継続ができる体制であること。 | —   |  |
| 11 反社会的勢力の排除に関する規程を整備していること。  | 反社会的勢力の排除に関する規程がわかるものを提出する。   |  |
| 12 寄附の取扱いについて、次のいずれも満たしていること。<br>(1) 寄附金申込書、寄附  | ・寄附の受取方針 (受け取らないこととしている場合にはその旨、受け取ることとしている場合には、その旨及び理由) を掲載している事業者の |  |

|  |                           |  |
|--|---------------------------|--|
| <p>金領収書（控）、寄附金台帳が整備されていること。</p> <p>(2) 寄附について適正に計上されていること。</p> <p>ア 寄附金品を受け入れた場合は、寄附者から寄附申込書を徴し、法人の代表者の承認を得ていること。</p> <p>イ 寄附目的に応じて適切な拠点区分に計上していること。</p> <p>ウ 10万円未満の寄附物品は、取得時の時価により、経常経費寄附金収入及び経常経費寄附金収益に計上されていること。</p> <p>エ 固定資産の寄附を受けた場合は、取得時の時価により、事業活動計算書の固定資産受贈額として計上されていること。</p> <p>オ 寄附金申込書、寄附金領収書（控）、寄附金台帳の記録は全て対応していること。</p> <p>(3) その他寄附につい</p> | <p>ウェブサイトの画面の写しを提出する。</p> |  |
|--|---------------------------|--|

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>て適正に取り扱っていること。</p> <p>ア 利用者又はその家族からの寄附は、自発的な申込みがある場合に限定されており、法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律に反するような不当な寄附の勧誘はしないこと。また、利用者にサービスを提供する代わりに利用者からの寄附を求めるといふことはあってはならないこと。</p> <p>イ 寄附者の氏名を掲示する等、他の利用者又は家族の心理的負担となるようなことは行わないこと。</p> <p>ウ 用途を指定した寄附は、寄附者の意図に沿って使用すること。</p> <p>(4) 寄附の受取方針<br/> (受け取らないこととしている場合にはその旨、受け取ることとしている場合には、その旨及び理由)を事業者のウェブサイト</p> |  |  |
|---|--|--|

|   |   |  |
|---|---|--|
| に掲載していること。  |   |  |
| <p>13 遺贈・死因贈与契約の取扱いについて、次のいずれも満たしていること。</p> <p>(1) 事業者は、利用者から遺贈を受けず、かつ、事業者は、利用者との間で死因贈与契約を結ばないこと。</p> <p>(2) (1) の方針を事業者のウェブサイトに掲載していること。</p> | <p>・利用者から遺贈を受けず、かつ、利用者との間で死因贈与契約を結ばないことの方針を掲載しているウェブサイトの画面の写しを提出する。</p> |  |

## 第2 契約の締結・履行

| 認証基準   | 提出書類（各内容がわかるもの）  | 左欄に対応する提出書類名 |
|--|--|--------------|
| <p>1 契約前にサービス利用検討者の意向を反映し、意向に沿わないサービスを強要することがない仕組みを整備していること。</p>   | <p>・契約前にサービス利用検討者の意向を反映し、意向に沿わないサービスを強要することがない仕組みとして、利用者の意向に沿わないサービスを強要することがない旨の記載のある仕組みがわかるものを提出する。</p> |              |
| <p>2 次のいずれについても、正確かつ分かりやすく、事業者のウェブサイトに掲載していること。</p> <p>(1) 提供するサービス内容及びサービスごとの費用（費用の趣旨、用途等を含む）</p> <p>(2) 利用できない者</p> <p>(3) 費用の支払い方法</p> <p>(4) 寄附・遺贈・死因贈</p> | <p>左欄の(1)～(7)について、事業者のウェブサイトに掲載している画面の写しを提出する。</p>   |              |



|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>与契約の受取に係る方針</p> <p>(5) 契約締結までの手続及び必要書類</p> <p>(6) 解約時の手続(返金のルールを含む)</p> <p>(7) 相談受付体制・連絡先</p>   |   |  |
| <p>3 契約にあたって、次のいずれも満たしていること。</p> <p>(1) 利用者が理解を深め、かつ、必要な情報を提供するための契約内容等に係る以下のア～サの重要事項を整理した資料(重要事項説明書)を作成し、重要事項ごとに利用者の理解を確認しながら丁寧に説明をしていること。</p> <p>ア 契約の主体(事業者の代表者名や連絡先を含む。)</p> <p>イ 契約の効力開始時期</p> <p>ウ サービスの概要</p> <p>エ 預託金を含め事業者へ支払う必要がある費用の額、内訳及び費目、支払いの時期</p> <p>オ 契約変更・中途解約の希望がある場合の申出に関する</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・左欄(1)アからサまでが記載された重要事項説明書を提出する。</li> <li>・契約時に第三者が立ち会っていることがわかるマニュアルを提出する。</li> <li>・契約までに、複数回の説明や考慮期間を設けたことがわかるマニュアルを提出する。</li> </ul> |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>る手順、契約解除・終了の事由</p> <p>カ 契約解約・終了時の返金・精算の取扱い</p> <p>キ 預託金の管理方法に係る事項</p> <p>ク 利用者の判断能力が不十分になったときに、成年後見制度の利用を支援することとする旨の仕組み</p> <p>ケ 苦情・相談に関する仕組み</p> <p>コ 外部の相談窓口（静岡市消費生活センターや地域包括支援センター）</p> <p>サ その他必要な事項</p> <p>(2) 第三者（契約者本人と事業者以外で、事業者と利害関係のないもの）が契約締結時に立ち合っていること。（契約についての公正証書の作成を含む）</p> <p>(3) 1回の説明の後即時に契約を締結するのではなく、複数回の説明や考慮期間を設けるなどの慎重な対応をしていること。</p> |  |  |
|--|--|--|

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>4 緊急時に、救急隊等が、利用者の意向及び事業者を確認する方法を整備していること。</p>  | <p>・利用者の緊急時に、救急隊等が利用者の意向及び事業者を確認できる仕組み（確認方法や内容を示したもの等）について、わかる資料を提出する。</p>             |  |
| <p>5 利用者の判断能力が不十分になったときは、成年後見制度の利用を支援することとする旨の仕組みを整備していること。</p>   | <p>・判断能力が不十分になったときに成年後見制度の利用を支援する仕組みがわかるものを提出する。</p>                                   |  |
| <p>6 契約履行について、次のいずれも満たしていること。</p> <p>(1) 契約内容の履行手順に関する仕組みを整備していること。</p> <p>(2) 生前事務の履行について、利用者の求めに応じて開示していること。</p> <p>(3) 死後事務の履行について、第三者が確認する仕組みを整備していること。</p> | <p>・契約内容の履行手順に関する仕組みがわかるものを提出する。</p>   |  |
| <p>7 中途解約について、次のいずれも満たしていること。</p> <p>(1) 契約書及び重要事項説明書において、契約変更・解約の希望がある場合の申出に関する手順、解約の条件（事由）、及び解約時の返金・精算</p>  | <p>・契約変更・解約の希望がある場合の申出に関する手順、解約の条件（事由）、及び解約時の返金・精算の取扱いについて規定している契約書及び重要事項説明書を提出する。</p> |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>の取扱いについて規定していること。</p> <p>(2) 利用者は、いつでも、終活支援事業に係る終活支援事業者との間の契約を、将来に向かって解約することができることとし、終活支援事業者は、契約書及び重要事項説明書において、その旨を明示することとしていること。</p> <p>上記にかかわらず、終活支援事業者は、解約によって利用者自身に重大な不利益が生じる場合（転居を余儀なくされる場合や、身体・生命に危険が生じる場合等。ただし、利用者について成年後見、保佐もしくは補助開始の審判がなされ、または任意後見監督人が選任されている場合を除く。）には解約を制限する旨を、契約において定めることができる。</p> <p>また、利用者が、解約の意思を表示してから、実際の解約の効果が生じるまでの</p> |  |  |
|--|--|--|

|                                |  |  |
|--------------------------------|--|--|
| 間に、3か月を超えない範囲の期間を設けることは差し支えない。 |  |  |
|--------------------------------|--|--|

### 第3 サービスの管理

| 認証基準   | 提出書類（各内容がわかるもの）  | 左欄に対応する提出書類名 |
|--|--|--------------|
| 1 サービス全般について、利用者の満足度を把握し、分析及び評価し事業の改善に活かしていること。                            | ・利用者の満足度を把握するための書類を提出する。                                       |              |
| 2 サービス全般について、個々の利用者の意向や利用状況を踏まえて、サービスを計画、提供し、見直していること。                     | ・サービス全般について、個々の利用者の意向や利用状況を踏まえて、サービスを計画、提供し、見直す仕組みがわかるものを提出する。 |              |
| 3 契約締結時及びサービス見直し時に、公的サービス（日常生活自立支援事業、成年後見制度、介護保険サービス等）の利用を、利用者に情報提供していること。 | ・契約締結時及びサービス見直し時に、公的サービスの利用を、利用者に情報提供している仕組みがわかるものを提出する。       |              |
| 4 サービス全般について、個々の利用者のサービスをマネジメントする担当者が存在していること。                             | ・利用者のサービスをマネジメントする担当者が存在することがわかるものを提出する。                       |              |
| 5 サービス全般について、利用者からの苦情・相談に関する仕組みを整備していること。                                  | ・サービス全般について、利用者からの苦情・相談に関する仕組みを整備していることがわかるものを提出する。            |              |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>6 生前事務について、利用者の物品を管理する場合、預託金以外に預かった物の管理（記録も含む）についての仕組みを整備していること。</p>   | <p>・預託金以外に預かった物品の管理についての仕組みがわかるものを提出する。</p> |  |
| <p>7 生前事務について、利用者の金銭を管理する場合、金銭の取扱い、管理方法の仕組みがあり、利用者へ説明していること。</p>  | <p>・生前事務について金銭の取扱い、管理方法の仕組みがわかるものを提出する。</p> |  |
| <p>8 預託金の管理について、利用者の預託金を管理している場合、次のいずれも満たしていること。</p> <p>(1) 預託金の管理について、仕組みを整備していること。</p> <p>(2) 事業者の運営資金とは区別して管理していること。</p> <p>(3) 自社の専用口座で管理する場合には、個々の利用者ごとに出入金の記録を保存・管理していること。</p> <p>(4) どのような管理方法とするかにかかわらず、利用者ごとに定期的に管理状況を報告すること及びその旨を利用者と取り</p> | <p>・預託金の管理について、仕組みがわかるものを提出する。</p>          |  |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>交わす契約書等にも記載していること。</p> <p>(5) 組織の解散時も利用者の預託金が保全される仕組みを整備していること。</p> <p>(6) 全ての利用者からの預託金の合計金額以上の現預金を保有していること。</p> |   |  |
| <p>9 死後事務を履行し、預託金を清算した後の余剰金の返金手続に関する仕組みを整備していること。</p>   | <p>・預託金清算後の余剰金の返金手続に関する仕組みについてわかるものを提出する。</p> |  |
| <p>10 計画的に、事業に係る専門的な教育・研修を実施していること。</p>   | <p>・教育・研修計画及び職員に対して実施した教育・研修報告書を提出する。</p>     |  |