

(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。 （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。 （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。 （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。	

<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"> ・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。 ・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。 <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。 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。 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、総資産、純資産、1株あたり当期純資産を表記式で記載） 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</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。 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 5 ①~⑥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。 (1) 重要性に応じてバックアップを行っていること。 (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。 (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。 (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った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</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"> ・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。 ・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。 ・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。 	

<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>		
--	--	--

<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のもの等）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>	