

静岡市終活支援優良事業者認証事業実施要綱

(趣旨)

第1条 静岡市は、市民が終活に関して専門的な知識及び技能を持つ事業者を安心して利用できることに寄与するため、終活支援優良事業者認証事業を実施するものとし、その実施に関し必要な事項は、この要綱の定めるところによる。

(定義)

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (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う。
- (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）保証等をいう。
- (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、葬儀支援等をいう。
- (4) 預託金 生前事務サービスや死後事務サービスの利用のために必要となる金銭について、サービス提供に先行して前払いされ、事業者が保管する金銭をいう。

(認証の対象となる事業者)

第3条 認証の対象となる事業者は、次の各号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ものとする。

- (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もの
- (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もの

(欠格事由)

第4条 前条の規定に関わらず、次の各号のいずれかに該当する事業者は、認証対象者に該当しないものとする。

- (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

（申請）

第5条 終活支援優良事業者の認証を受けようとする者（以下「申請者」という。）は、終活支援優良事業者認証（更新認証）申請書（様式第1号）に次に掲げる書類を添付して、別に定める日までに市長に提出しなければならない。

- (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

（認証の決定）

第6条 市長は、前条の規定による申請があったときはその内容を審査し、その結果を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）により申請者に通知するものとする。

2 前項の規定による認証の有効期間は、認証の日から3年を経過する日までとする。

（静岡市終活支援優良事業者認証審査会の設置）

第7条 静岡市は、第6条による認証、第12条による更新認証及び第14条による認証の取消しの妥当性を検討するため、静岡市終活支援優良事業者認証審査会（以下「審査会」という。）を設置する。

（審査会の組織）

第8条 審査会は、委員長及び委員をもって組織する。

2 委員長は、保健福祉長寿局地域支え合い推進部長の職にある者を、委員は、葵区役所葵福祉事務所生活支援課長、葵区役所葵福祉事務所高齢介護課長、駿河区役所駿河福祉事務所生活支援課長、駿河区役所駿河福祉事務所高齢介護課長、清水区役所清水福祉事務所生活支援

課長、清水区役所清水福祉事務所高齢介護課長、保健福祉長寿局健康福祉部福祉総務課長、保健福祉長寿局健康福祉部高齢者福祉課長、保健福祉長寿局健康福祉部介護保険課長、保健福祉長寿局地域支え合い推進部地域包括ケア推進課長及び保健福祉長寿局地域支え合い推進部安心感がある温かい社会推進課長の職にある者をもってそれぞれ充てる。

3 委員長は、審査会の会務を総理し、審査会を代表する。

4 委員長は、審査会の会議の議長となる。

(審査会の会議)

第9条 審査会の会議は、委員長が招集する。

2 審査会は、委員の過半数の出席がなければ、会議を開くことができない。

3 審査会の議事は、出席委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

(認証内容の変更の手続)

第10条 第6条第1項の規定に基づき認証を受けた事業者（以下「認証事業者」という。）は、第5条の規定による申請の内容を変更するときは、終活支援優良事業者認証変更届出書（様式第5号）に、変更に係る第5条各号に掲げる書類を添付して、あらかじめ市長に提出しなければならない。

(活動状況の報告等)

第11条 認証事業者は、その認証を受けた日から1年を経過した日以後の毎年度翌々月末までに、終活支援優良事業者活動状況報告書（様式第6号）に市長が必要があると認める書類を添付して、認証を受けた事業の活動状況を市長へ報告しなければならない。

2 市長は、第1項の規定による報告があったときは、その内容が認証基準に適合していることを書類や訪問等により調査し確認する。

3 前項のほか、市長は、認証基準に適合していないと疑うに足る事由があった場合には、必要に応じてその内容が認証基準に適合していることを書類や訪問等により調査し確認する。

4 前2項に基づき確認した結果、市長は、必要に応じて改善等を指示することができる。

(認証の更新)

第12条 認証事業者は、更新認証を受けようとするときは、認証の有効期間の満了する日の3か月前までに終活支援優良事業者認証（更新認証）申請書（様式第1号）に第5条各号に掲げる書類を添付して市長に提出しなければならない。

2 市長は、前項の規定による申請があったときは、その内容を審査し、その結果を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）により通知するものとする。

3 前項の規定により更新された認証の有効期間は、更新の日から3年を経過する日とする。

(認証の辞退)

第13条 認証事業者は、認証を辞退しようとするときは、終活支援優良事業者認証辞退申請書(様式第7号)を市長に提出しなければならない。

(認証の取消し)

第14条 市長は、認証事業者又はその提供するサービスが次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、認証を取り消すことができる。

- (1) 第13条の規定により認証辞退の申請があったとき。
- (2) 不正の手段により認証を受けたと認められたとき。
- (3) 第3条に掲げる要件を欠くに至ったとき又は第4条に掲げる欠格事由に該当したとき。
- (4) 第11条第2項又は第3項に基づく市の調査又は確認に応じないとき。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、認証にふさわしくないと市長が認めたとき。

2 市長は、前項の規定に基づき、事業者の認証を取り消すこととしたときは、終活支援優良事業者認証取消通知書(様式第8号)により、当該事業者に通知するとともに、その旨を公表するものとする。

(雑則)

第15条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、令和6年1月24日から施行する。

附 則

この要綱は、令和6年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和6年12月4日から施行する。

附 則

この要綱は、令和7年4月1日から施行する。

別表（第3条関係）

第1 組織運営

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。
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。
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。 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。 (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。 (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。 (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。 (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。 (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。 (6) 個人情報保護教育を職員に実施していること。
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
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。
6 直近3年間（設立から3年未満の法人にあつては、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。
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。
8 内部監査を実施していること。

<p>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。</p>
<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>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。</p>
<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に掲載していること。</p>
<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> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|

第2 契約の締結・履行

- | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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>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> <ul style="list-style-type: none">(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。）(2) 利用できない者(3) 費用の支払い方法(4) 寄附・遺贈・死因贈与契約の受取に係る方針(5) 契約締結までの手続及び必要書類(6) 解約時の手続（返金のルールを含む。）(7) 相談受付体制・連絡先 |
| <p>3 契約にあたって、次のいずれも満たしていること。</p> <ul style="list-style-type: none">(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。<ul style="list-style-type: none">ア 契約の主体（事業者の代表者名や連絡先を含む。）イ 契約の効力開始時期ウ サービスの概要エ 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・終了の事由カ 契約解約・終了時の返金・精算の取扱いキ 預託金の管理方法に係る事項ク 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 |

<p>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>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>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>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>

第3 サービスの管理

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。
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。
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。
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。
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。
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。
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。
8 預託金の管理について、次のいずれも満たしていること。 (1) 預託金の管理について、仕組みを整備していること。 (2) 事業者の運営資金とは区別して管理していること。 (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。 (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。 (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。 (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。
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。
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。