

自治体による終活情報登録事業の活用に向けて

調査部 副主任研究員 岡元 真希子

目 次

1. 背景と課題認識
2. 自治体による終活情報登録事業の現状と課題
 - (1) 事業の概要
 - (2) 事業の設計
 - (3) 事業の実績
 - (4) 課題
3. 終活情報登録事業の活用に向けて
 - (1) 利用者層の拡大
 - (2) 情報登録・更新の負担の軽減
 - (3) 他事業との連携
4. おわりに

要 約

1. 終活情報登録事業は、主に高齢者が緊急連絡先、持病、葬儀の生前契約、お墓の場所などの情報を自治体に登録し、本人の救急搬送時や死後などに、警察・消防、医療機関ならびにあらかじめ指定した情報開示対象者から照会があった場合に、その情報を自治体が伝達するものである。2018年に神奈川県横須賀市で始まり、現在15の自治体で同様の事業が行われている。2023年以降に開始した自治体が多くを占める。
2. 現在、多くの地域で高齢者を対象に、自治体が直営で実施しており、窓口で紙での届け出を受け付けている。一部の自治体では、緊急連絡先を引き受けた人からの同意書を必須としており、頼れる親族がいない人には、死後事務委任契約などの選択肢も提示している。本人からの申し出がない限り情報を更新しないという自治体も多い。
3. 事業の登録者数は、最も歴史の長い横須賀市で約1,000人、その他の自治体は数人から数十人であり、情報の照会を受けた経験のある自治体はまだ少ない。相談はあっても登録に至らない人が多いことや、登録者数が少ないことを課題として認識している自治体も多い。情報照会がないまま亡くなり、住民票との照合によって後から死亡していたことに気付くなど、情報の活用にも課題がある。
4. 現在の登録者の多くは、別居だが頼れる親族がいる人であり、頼れる親族がまったくいない人や、同居の親族がいるが頼れない場合は、事業を利用しづらい。頼れる親族がいない人が民間事業者と契約をした場合や、信頼している友人に支援を依頼したい場合などにも利用できるように制度を見直すとともに、活用事例を紹介するなどとして登録するメリットを市民に伝え、制度の利用を促進していくべきである。
5. 登録の負担の大きさが、利用の障壁の一つであると考えられる。紙で登録する現在の方法では更新しづらいため、できるだけ多くの事項を決めてから登録したいと考えがちである。したがって、更新を前提として、例えば、かかりつけ医と持病のみをまず登録し、定期的に情報の追加・更新を促し、時間をかけて意思形成することを支援するツールにしていくべきである。マイナポータルを経由して自治体が電子申請を受け付ける「手続の検索・電子申請機能」を活用すれば、本人確認ができ、申請者情報が正確に入力される、申請内容をもとに自動的にリスト化できる、情報更新を促す連絡ができるなど、自治体の負担軽減にもつながる。
6. 情報が登録されていても、タイムリーに伝達されなければ活用されない。照会を受けた場合にのみ情報を伝達する待ちの姿勢ではなく、例えば死亡届を受理したら、照会を待たずに、登録されている葬儀事業者や死後事務委任先に対して自治体から連絡する、といったプッシュ型の通知を行うべきである。
7. 終活情報登録事業は、自分がどのように最期を迎えたいかを考え、高齢者等終身サポート事業者や葬儀事業者など、実際に支援を行う事業者と契約して対価を支払うといった行動も含む終活全体の一部に過ぎない。意思決定、事業者との契約、死後の契約遂行の確認など、上流から下流までの一連の終活支援策を充実させる必要がある。

1. 背景と課題認識

人生の終わりに向けた活動を指す「終活」という言葉は、2009年頃から知られるようになり、2012年に新語・流行語大賞にトップ10入りした。延命治療や葬儀などに関する希望を書き残す、生前にお墓を購入・葬儀を予約する、相続の準備を自分で生前に行うなどの活動は、それまでも「老い支度」「身じまい」などと称されてきたが、「終活」という新語が付与されたことで広く知られるようになった。一方、厚生労働省は2007年に「人生の最終段階における医療の決定プロセスに関するガイドライン」の第一版をとりまとめ、2009年には住み慣れた地域や自宅で生活し続け、人生最期のときまで自分らしく生きることを支える「地域包括ケアシステム」を提唱した。

これらに共通するのは、「本人の意思」や「その人らしさ」である。日頃から意思疎通している親族が身近にいれば、病気や認知機能の低下により本人が話をできない状態になったとしても、親族が意思を類推することが可能であろう。しかし、高齢化の進展や世帯の縮小、家族関係の希薄化などにより、身近に頼れる親族がいない人が増加している。2024年時点で配偶者も子もない高齢者は全体の10.3%にあたる371万人と推計されるが、未婚化の進展によって2050年には21.4%、834万人に達する見通しである（注1）。火葬を執り行う親族がおらず、自治体が火葬を行った死者の数は2023年に全国で約4万2,000人と推計され、この数は同年の死亡者全体の2.7%にあたる（注2）。

国や地方公共団体は、高齢者が可能な限り、住み慣れた地域でその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるような体制、地域で生活する上での課題を解決できるような体制の整備を推進する義務がある（介護保険法 第5条、社会福祉法 第6条）。心身の機能低下に伴って生じる課題の中には、介護保険給付や公的な福祉サービスでは解決しきれないものもある。公的制度でカバーできない支援ニーズに対して、これまで主に家族が対応してきたが、頼れる親族がいない場合には新たな形の支援体制を構築したり、自分自身で備えたりする必要がある。このため、厚生労働省は「身寄りのない高齢者等が抱える生活上の課題に対応するためのモデル事業」を2024年度から開始したほか、東京都では「単身高齢者等の総合相談支援事業」の補助を開始している。

住民から最も近い立場にある市区町村は、その人らしい生活や最期の実現のため様々な事業を実施しており、その一つが「終活情報登録事業」である。本人から緊急連絡先、延命治療に関する希望や、葬儀の生前契約などの情報を預かり、病院・警察等から情報照会があった際に情報を伝達するものであり、必要な情報が支援関係者に伝わり、本人の意思を踏まえたケアが提供されることを目的としている。2018年に開始した神奈川県横須賀市を皮切りに、2025年1月現在、少なくとも15の自治体が同様の事業を実施しているが、運営上の課題も顕在化している。今後、頼れる親族がいない高齢者の増加が見込まれるなか、終活情報登録事業は終末期と死後に本人の意思を尊重した適切な対応をするために必要な基盤整備の一つとしてますます活用されていくことは確実であり、その現状と課題を確認したうえで改善策を提案したい。

（注1）岡元真希子「増加する『身寄り』のない高齢者—頼れる親族がいない高齢者に関する試算—」『日本総研リサーチ・フォーカス』No.2024-021、2024年7月23日。

（注2）日本総合研究所『行旅病人及行旅死亡人取扱法、墓地、埋葬等に関する法律及び生活保護法に基づく火葬等関連事務を行った場合等の遺骨・遺体の取扱いに関する調査研究事業報告書』（令和6年度社会福祉推進事業）2025年3月。

2. 自治体による終活情報登録事業の現状と課題

(1) 事業の概要

A. 事業の特徴

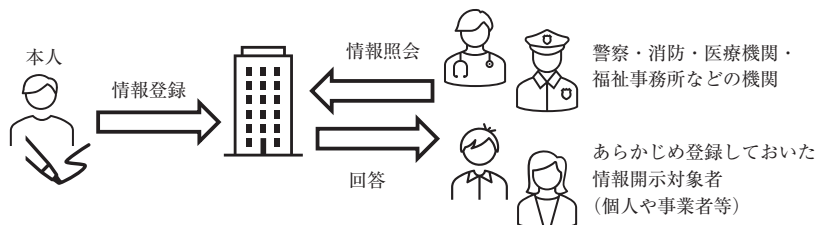
終活情報登録事業は、2018年に横須賀市で始まった「わたしの終活登録」を参考にして、多くの自治体が実施している（図表1）。緊急連絡先、持病や葬儀の生前契約などの情報を自治体に登録し、警察・消防、医療機関、ならびに本人があらかじめ指定した情報開示対象者から照会があった場合に、その情報を自治体が伝達するという仕組みである（図表2）。ただし、情報連携・伝達は、「終活情報登録」を冠した事業に限らない。例えば、認知症高齢者等の徘徊対策として、親族の連絡先やかかりつけ医の情報を自治体に登録する事業や、同様の情報を入れた容器を自宅の冷蔵庫に保管する「救急医療情報キット」の配布などを多くの自治体が実施しており、終活情報登録と共通する機能を果たす部分もある（図表3）。

（図表1）調査対象自治体

自治体名	事業名	事業開始時期
北海道石狩市	おひとり暮らし等安心登録サービス事業	令和3年10月
青森県青森市	終活情報登録事業	令和6年6月
東京都大田区	老いじたく情報登録事業	令和6年7月
東京都豊島区	終活情報登録事業	令和4年4月
神奈川県横須賀市	わたしの終活登録	平成30年5月
神奈川県鎌倉市	終活情報登録事業	令和元年9月
神奈川県逗子市	終活情報登録事業	令和2年10月
岐阜県岐阜市	わたしのあんしん終活登録事業	令和5年6月
愛知県大府市	わたしのさくら登録	令和5年10月
愛知県田原市	終活情報登録事業	令和6年10月
三重県四日市市	高齢者終活情報登録事業	令和6年11月
兵庫県姫路市	終活支援事業	令和6年10月
山口県周南市	終活情報登録制度	令和6年7月
香川県坂出市	わたしの終活情報登録事業	令和6年4月
愛媛県今治市	終活情報登録事業	令和6年4月

（資料）日本総合研究所作成

（図表2）終活情報登録事業の一般的な仕組み



（資料）日本総合研究所作成

(図表3) 類似事業との違い

代表的な名称	概要	終活情報登録事業との主な違い
見守りシール・ 見守りキーホルダー	認知症高齢者等が徘徊・迷子になって保護された場合の円滑な対応を目的とする。 親族の連絡先やかかりつけ医などの情報を自治体に登録し、登録番号を記載したシールを衣服・持ち物につけたり、キーホルダーを常時携帯したりする。	・生前の情報が中心 ・緊急連絡先となる親族がいる人の利用を想定
救急医療情報キット	救急搬送時に、主に健康・医療に関する情報が医療従事者に円滑に伝わることを目的とする。 救急隊員が見つけやすいよう、保険証の写しや服薬情報などを筒に入れて冷蔵庫に保管する。	・自治体では情報を預からない ・生前の情報が中心 ・主に、自宅で倒れた場合を想定している
自筆証書遺言書保管・ 公正証書遺言	自分の財産を誰にどのように残したいか、自分の意思を相続人に伝えることを目的とする。 基準に則って作成されていれば法的効力を有する。	・死後（相続）の情報に限られる ・自治体の事業ではない ・法務局、公証役場で預かる
地域医療情報連携 ネットワーク	複数の医療機関等の役割分担を促進し、質の高い医療・介護を継ぎ目なく提供することを目的とする。 患者の同意を得て、医療機関が保有する患者の基本情報、診断・処方などのデータを複数機関で共有する。平常時の情報連携を主としているものが多いが、救急医療の場面でも役立つ。	・患者（利用者）自身が新たに登録する情報は少ない ・客観的な情報（診断結果や画像など）が中心 ・基本的に生存中の情報のみ

(資料) 日本総合研究所作成

これらを踏まえつつ、①生前と死後対応の両方の情報を含む、②情報を自治体に登録する、③自治体が情報を伝達する、の3点を基準として実施自治体を選定し、2024年11月から2025年1月にかけてヒアリング調査（書面回答含む）を行った。

B. 事業開始の経緯

横須賀市では、身元が判明しているにもかかわらず遺骨が引き取られないという事態が1990年代に急増した。そのなかには、親族・相続人がいても連絡先が分からないために引き取りに至らないケースが多数あった。戸籍をたどって親族を見つけても、電話番号が分からないため連絡を取りづらいケースや、財産処分の方法、埋葬方法や生前の契約等に関する情報が分からないため、死後の対応に本人の意思が反映されないという問題もあった。これらの課題解決に向け、あらかじめ自身の情報を市に登録しておき、本人が倒れた場合や亡くなった場合に、病院・警察・消防・福祉事務所や本人が事前に指定した人からの問い合わせに対し、市が本人に代わって情報を伝達する事業を1998年に開始した（注3）。同市には全国から多くの自治体職員や議員が視察に訪れ、各地で同様の事業が始まった。

筆者が行った自治体ヒアリングでは、「高齢者から終活に対する相談が増えており、解決策の一つとして始めた」「エンディングノートに書いたことが伝わるように」「議会から終活支援の拡充を求められた」などが事業開始のきっかけとなっているとのことであった。

(2) 事業の設計

A. 実施体制

15自治体のうち13自治体は自治体の直営、2自治体は社会福祉協議会に委託して実施している。直営で実施している場合は、特段の予算措置はなく、1名から数名程度の担当者が兼務で担当していることが多い。15自治体のうち11自治体は対象者を原則高齢者としており、その場合は事業の所管を高齢福祉部門としていることが多い。全年齢を対象としている自治体は、総合相談・地域福祉担当の部署が所管し

ている傾向がある（図表4）。なお、東京都では2024年から「単身高齢者等の総合相談支援事業」として終活支援の相談窓口を設置する市区町村への補助金を設けている。総合相談窓口の設置を必須とし、これに付随する自治体独自の事業（エンディングノートの配布、講演会の開催、死亡時の開示情報登録など）も対象として、その2分の1を都が補助するものである。都下の自治体のなかには同事業を財源の一部として活用しているところもあった。

（図表4）対象者と担当部局

自治体名	年齢要件	年齢以外の条件	担当部局
北海道石狩市	65歳以上	独居	福祉部 地域包括ケア課（社協に委託）
青森県青森市	65歳以上		福祉部 高齢者支援課
東京都大田区	65歳以上		福祉部 福祉管理課
東京都豊島区	65歳以上		福祉部 高齢者福祉課（社協に委託）
神奈川県横須賀市	全年齢		福祉こども部 地域福祉課
神奈川県鎌倉市	65歳以上	意思を明瞭に示すことができる	健康福祉部 高齢者いきいき課
神奈川県逗子市	65歳以上		福祉部 社会福祉課
岐阜県岐阜市	65歳以上		福祉部 高齢福祉課
愛知県大府市	全年齢	エンディングノート保持者	福祉部 福祉総合相談室
愛知県田原市	65歳以上	エンディングノート保持者	福祉部 高齢福祉課
三重県四日市市	65歳以上	独居で頼れる親族がない	健康福祉部 高齢福祉課
兵庫県姫路市	全年齢		長寿社会支援部 高齢者支援課
山口県周南市	65歳以上		福祉部 地域福祉課
香川県坂出市	65歳以上		健康福祉部 ふくし課
愛媛県今治市	全年齢		健康福祉部 福祉政策課

（資料）各自治体のウェブサイトをもとに日本総合研究所作成

B. 登録する情報項目

各自治体の終活情報登録事業で登録する情報項目は、共通しているものもあるが、微妙に異なるものもある。全自治体に共通するのは、緊急連絡先、医療情報（かかりつけ医・服薬等）とエンディングノートの保管場所、遺言の保管場所と開示先である（図表5）。多くの自治体に共通するのは、リビングウィル、臓器提供・献体、死後事務委任契約・遺品整理・家財処分の依頼先、葬儀事業者などである。お墓の場所や納骨先についても多くの自治体に共通しているが、一部の自治体では宗教上の信仰に関するセンシティブ情報にあたるという理由から登録項目から除外している。お墓の情報を、納骨時にのみ提供可とするか、納骨時に限定せずに墓参希望者であれば誰にでも提供可とするか、を選択できる自治体もあった。

C. 情報の登録と開示

a. 登録方法ならびに登録者

情報登録の方法は、「紙媒体で窓口または郵送」という自治体が最も多く7自治体、「紙媒体で窓口のみ」が4自治体、「紙媒体で窓口・郵送・訪問」が3自治体である。横須賀市では、紙以外に、電話、電子申請も受け付けている。窓口提出を重視する自治体が多い背景には、終活情報登録を総合相談事業の一部と位置付けていること、情報伝達の仕組みについて丁寧に説明して理解を得る必要がある、といった理由が聞かれた。

(図表5) 登録可能な情報項目

	緊急連絡先	本籍	医療情報 (かかりつけ医など)	介護サービス	リビングウィル	臓器提供	献体	エンディングノート 保管場所	死後事務委任契約・ 処分の依頼先	葬儀事業者	お墓・納骨先	遺言書保管場所と開示 指定者	その他
北海道石狩市	○		○	○				○	○	○	○	○	
青森県青森市	○	○	○		○	○		○	○		○	○	生命保険・預貯金等
東京都大田区	○	○	○		○			○	○		○	○	任意後見契約
東京都豊島区	○	○	○		○	○	○	○	○			○	
神奈川県横須賀市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	地域のサークル、生命保険等
神奈川県鎌倉市	○		○		○			○		○	○	○	生命保険・預貯金
神奈川県逗子市	○	○	○		○	○	○	○			○	○	
岐阜県岐阜市	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	
愛知県大府市	○		○		○	○	○			○	○	○	預貯金・保険情報
愛知県田原市	○	○	○		○		○			○	○	○	預貯金・保険情報等
三重県四日市市	○		○		○	○	○	○	○	○	○	○	
兵庫県姫路市	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	デジタル資産
山口県周南市	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	
香川県坂出市	○		○		○	○	○	○	○	○		○	
愛媛県今治市	○		○			○	○	○				○	

(資料) 各自治体のウェブサイト、登録用紙、ならびに自治体ヒアリングをもとに日本総合研究所作成
 (注) 本人の氏名・住所・生年月日・電話番号、自由登録項目については表中の記載を省略した。

多くの自治体では、後見人や親族による代理申請を可能としている。11自治体で後見人等、7自治体で親族による代理申請を認めているが、本人が認知症により申請ができない場合に限定して代理申請を認める、後見人等がいる場合は親族よりも後見人等を優先する、成年後見人の代理申請は認めるが保佐人・補助人は認めない、などの違いがあった。親族・後見人等以外に、知人・友人による代理申請を認めている自治体も一つあった。

一方で、代理申請は認めず、本人による申請のみとしているところも3自治体あった。「登録時に意思を明瞭に示すことができる者を対象としていることから本人による登録を想定している」という理由も聞かれた。

代理申請を認めない項目を設定している自治体もある。延命治療、臓器提供の意思、献体登録など生死にかかわる事項や、遺言書に関する事項は本人のみが登録できるとしている自治体が多い(図表6)。

(図表6) 情報項目別の登録者の例

	登録できる情報	
	本人	後見人等
緊急連絡先・親族情報	○	○
かかりつけ医・病歴等	○	○
リビングウィルの保管場所	○	○
エンディングノートの保管場所	○	○
臓器提供の意思	○	×
死後事務委任契約	○	○
遺言書の有無・保管場所	○	×
お墓の所在地	○	○

(資料) 日本総合研究所作成。
 (注) 複数の自治体の終活情報登録事業の要綱をもとに、共通する傾向を整理した。

b. 緊急連絡先の取扱い

終活情報登録事業は、記入していない項目があっても受理される。例えば、かかりつけ医がない、お墓の場所が決まっていない等の場合は、当該欄を空欄のままでも提出できる。しかし、緊急連絡先については15自治体のうち3自治体は記入を必須、4自治体は「できるだけ書いていただく」運用としている。頼れる親族がない場合には、例えば司法書士等と死後事務委任契約を結ぶ、友人に緊急連絡先を引き受けてもらう、といった選択肢があることを伝えて、記入を促している自治体もあった。

緊急連絡先となる人には、医療機関に駆けつけたり、死後に葬儀事業者と連絡を取るなど対応が求められる可能性がある。緊急連絡先となる人が、事前に承知していないとその後の支援が滞るため、15自治体のうち10自治体は、緊急連絡先として登録された相手の同意書を求めている。1自治体では同意書を求めているが登録時に実際に架電して電話がつながることを確認している。相手の同意を求めているのは3自治体であった。

c. 情報の管理ならびに更新

多くの自治体では登録された情報を紙の原本とスキャンしたPDFファイルで保管し、登録番号や氏名などの情報のみをエクセルに入力して登録の有無を検索可能な状態にしている。登録された内容のすべてを担当者がエクセルに転記している自治体も少数あったが、事務負担や入力ミスリスクもあるため転記はしない自治体が大多数である。

登録されている情報が最新の状況かどうか、定期的に確認している自治体と、そうではない自治体とがある。5自治体は年1回、2自治体は年2回、郵便あるいは電話で情報の更新の有無を確認している。一方で7自治体は本人からの申し出がない限り情報の更新を行わないという運用をしている。

登録された情報は、死亡・転出後一定期間を経過後に抹消することになっており、当該自治体に住民票があるか否かを確認する作業はほとんどの自治体で行われている。確認の頻度は、年1回程度としている自治体が多いが、「月1回」「毎日」という自治体もあった。事業開始から間もないため、住民票との照合は行っていない自治体もあった。

d. 情報照会に対する対応

医療機関や警察・消防から電話で情報照会があった場合は、いったん電話を切って、当該機関の代表電話番号などに折り返すことで、なりすましを防ぐという方法をとっている自治体が多い。本人が事前に登録していた情報開示対象者からの照会の場合は、身分証明書とともに情報開示請求書を提出して情報を受領するという手順にしていることが多い。

(3) 事業の実績

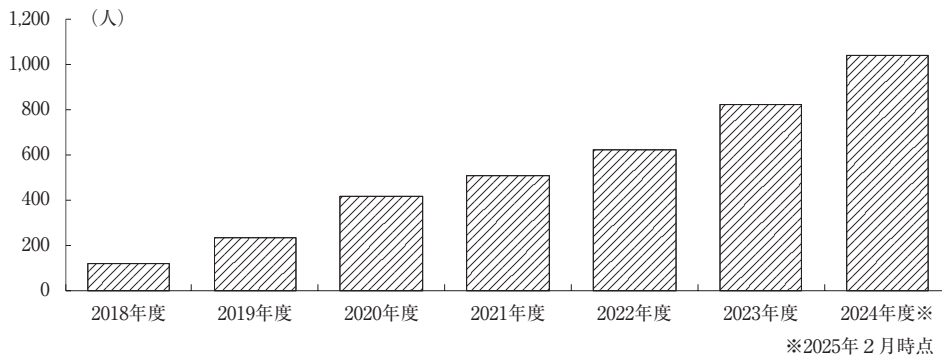
A. 登録者数とその属性

終活情報登録事業の登録者数は、開始から6年以上が経過している横須賀市では1,000人を超えているが、それ以外の自治体は数人から数十人ととどまる（図表7）。15自治体のうち半数以上がヒアリングの時点で事業開始から数カ月～1年程度であり、事業開始から間もなかったことが大きな要因であると考

えられる。

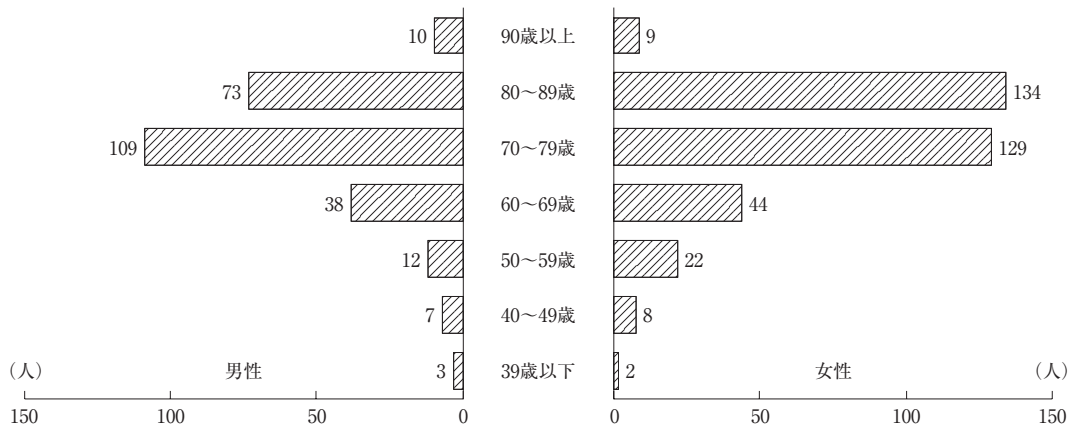
登録者の属性は、全年齢を事業の対象としている横須賀市を例に見ると、80歳代、70歳代の女性が最も多く、次いで70歳代、80歳代の男性である（図表8）。自治体ヒアリングによると、登録者のうち女性が男性よりも多いのは15自治体のうち10自治体であり、逆に男女同数や男性の方が多いという自治体もあった。登録者の年齢層は70歳代が最も多い。

（図表7）横須賀市 わたしの終活登録 登録者数の推移



（資料）横須賀市ヒアリングをもとに日本総合研究所作成

（図表8）横須賀市 わたしの終活登録 登録者の属性



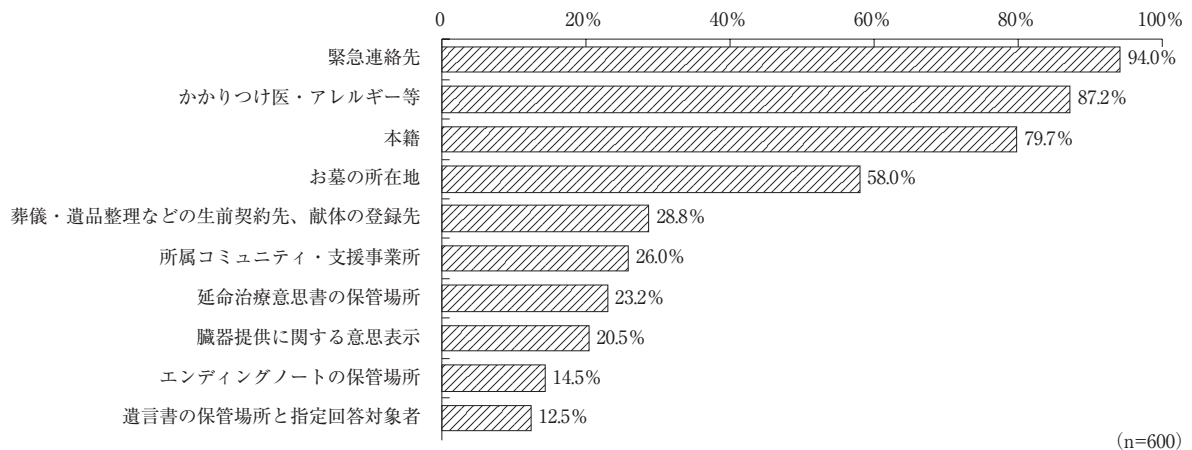
（資料）横須賀市資料をもとに日本総合研究所作成
（注）登録番号600番までの登録者の分布。

B. 情報登録状況

前述の通り、終活情報登録にあたって、必ずしもすべての項目に記入する必要はない。延命治療に関する自分の気持ちを整理する、葬儀の生前契約をする、といった行動を起こしてから登録する人もいれば、それらの欄を空欄にしたまま、緊急連絡先とかかりつけ医だけ記入して登録する人もいる。そのため、項目別の登録状況は異なる。最も登録率が高い項目は緊急連絡先で、登録を必須としていない自治体で

あっても9割以上が登録している。かかりつけ医についても7割以上が登録している。延命治療や臓器提供などに関する項目の登録率は、横須賀市の例では約2割である（図表9）。

（図表9）横須賀市 わたしの終活登録 項目別の登録率



（資料）横須賀市資料をもとに日本総合研究所作成
（注）登録番号600番までの登録者の分布。

C. 情報の活用

15自治体のうち11自治体は、事業開始から間もないこともあってか、これまでに情報照会を受けた経験がない。これまでに照会が1件あったというのは2自治体、年に複数件のペースで定期的に照会がある自治体は2自治体である。

（4）課題

A. 登録者数に対する評価

事業開始から6年以上が経過している横須賀市でも登録件数が1,000件を超えたところであり、その他の自治体の登録者数は数人から数十人ととどまる。事業開始から数年が経過している自治体では、登録数が伸びないことを課題に感じているが、登録者数そのものよりも登録者の属性に照らしたうえでどう評価するかが重要である。例えば、横須賀市は対象者の年齢制限を設けていないが、人口（38万人）と単純に比較するだけでなく、登録者は高齢者が主であり、また同居者がいる場合は登録のインセンティブが弱いことから、まずは独居高齢者数（25万人）に照らしたうえで、十分かどうかを判断することが妥当であると考えられる。

B. 情報の更新

現在、多くの自治体では、紙に記入して窓口で提出するという方法で運用している。終活情報登録事業は、最初の登録から、本人が倒れたり亡くなったりするまでに長い時間が経過することが多い。約半

数の自治体では、自治体側から登録内容の確認を促す連絡はしておらず、本人からの申し出がない限り情報が更新されない。仮に医療関係者が、数十年前に登録されたままの情報を受け取った場合に、そのまま治療方針の判断材料とすることは難しいだろう。緊急連絡先として登録してあった電話番号がつかえなくなったり、かかりつけ医やケアマネジャーが変わっている、ということが繰り返し起きると、情報の信頼性が低下し活用されないリスクがある。このため、最新の正しい情報に更新されている必要がある。

C. 情報の活用

現在の制度設計では、自治体側から情報をプッシュ型で通知する仕組みを取っている自治体は愛知県大府市（注4）のみであり、基本的に情報照会があった際に回答するという制度設計となっている。年1回の住民票との照合によって、登録していた人が亡くなっていたことが後から明らかになった、というケースもある。その場合は、何らかの方法で親族等に連絡が取れたものと思われるが、本人が生前に示していた意思を踏まえることなく、意に沿わない治療が行われたり、参列を希望していた友人に葬儀の連絡が届かなかつたりした可能性もある。今回の調査対象自治体ではないが、葬儀の生前契約をしても、その情報が伝わらず、自治体が墓地埋葬法に基づき火葬をしてしまうという事例もあるとのことである。

情報が活用されるためには、自治体が死亡等を検知したら、情報の紹介を待たずにプッシュ型で伝え、情報を活用していくべきである。

（注3）内閣府『令和6年版高齢社会白書』。

（注4）情報登録事業である「わたしのさくら登録」と、葬祭事業者等紹介サービス「さくらplus」の両方の事業を利用した場合。

3. 終活情報登録事業の活用に向けて

以上の課題を抱えるなか、終活情報登録がより有効に活用されていくためには、様々な改善が必要である。以下では、①利用者層の拡大、②情報登録・更新の負担の軽減、③他事業との連携に焦点を絞り、改善策を提示する。

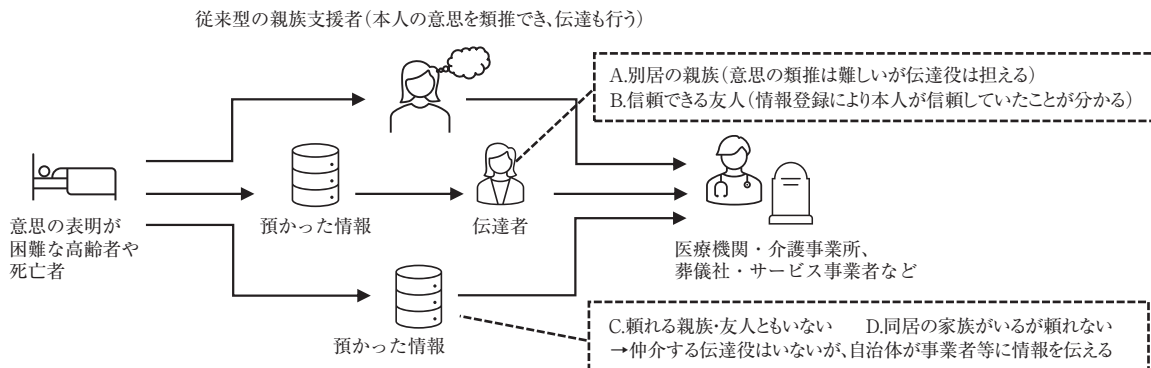
(1) 利用者層の拡大

親族の有無にかかわらず、終活情報登録事業を利用するメリットがあることを提示し、利用を拡大させていくべきである。利用が拡大すれば情報照会も増え、さらに医療・介護関係者が登録を促すなどの好循環も期待できる。以下では、利用者の置かれた状況別に利用シーンを整理する（図表10）。

A. 別居で頼れる親族がいる場合

現在の制度設計は、同居家族はいないものの、いざという時には頼ることができる親族がいる人がメインターゲットであるといえる。緊急連絡先の欄を空欄のままでは受け付けない自治体も半数近くあり、記入を必須としない自治体においても9割以上の人が緊急連絡先を登録していることから、緊急時に親

(図表10) 情報伝達経路のイメージ



(資料) 日本総合研究所作成

族に連絡が付きやすくする手段として終活情報登録事業が認識されているといえる。別居の親族に連絡が付きやすいというメリットはシンプルで訴求しやすい。入院手続きや手術などがスムーズに行えるという点で、医療・介護事業者からも登録を勧めやすい。ボリュームとしてもこの層が多くを占める。独居あるいは夫婦のみ世帯で別居の親族がいる高齢者については、引き続き、別居の親族と連絡が付きやすくする手段として事業の利用を促していくべきである。

B. 頼れる友人がいる場合

頼れる親族がいなくても、頼りになる友人・知人がいる場合がある。しかし、本人が本当に信頼している相手なのかどうかを確認することは難しい。例えば、親族がおらず自治体が火葬した後に、友人を名乗る人が現れて遺骨を引き取りたいと言われても、自治体はその人に渡して良いのかの判断が難しい。高齢者の消費者詐欺被害などは後を絶たず、「友人」を名乗って近づいてくる悪徳業者もいないとも限らない。

そこで、本人が元気なうちに、信頼できる友人・知人を登録することによって、友人が医療にかかる意思決定を支援する、喪主となって葬儀を執行する、納骨して弔う、といったことをしやすくするべきである。現行の制度でも、任意後見契約を締結して、単なる友人ではなく「任意後見受任者」という立場で支援に入ってもらおうといった方法が考えられるが、手続きが煩雑なうえ、費用や責任の重さなど、利用のハードルが高い。終活情報登録事業の緊急連絡先として自治体に登録するという方法であれば、手間も費用も少なく済み、情報が改ざんされないという安心感もある。本人が、会ったこともない親族よりも、その友人を頼りにしているということを証明する材料にもなる。

本人が信頼しているという裏付けのある友人・知人が支援に加わりやすくなれば、医療・介護職や自治体の負担軽減にもつながる。例えば、扶養義務者がいない人が、遺留金がない状態で亡くなった場合、生活保護法18条2項2号を適用すれば火葬費用を公費で賄うことができるため、友人に費用負担をさせずに葬儀の執行を依頼できる。友人同士で互いに「頼る人」として登録したり、サークル仲間で登録するなどの方法も利用勧奨につながることを期待できる。

愛知県大府市の「わたしのさくら登録」では、葬祭執行者として、血縁者のほか、友人・知人などを指定することができる。死後事務委任契約を締結した司法書士等や、高齢者等終身サポート事業者、生前契約した葬儀事業者などの契約関係がある相手だけでなく、信頼関係がある友人・知人に託すことを後押しする仕組みともなっている。

C. 頼れる親族も友人もない場合

今後、最も増加が予想されるのは、頼れる親族も友人もない人である。男性の方が未婚率が高く、さらに女性に比べて友人とのつながりも希薄な割合が高い。親族・友人など、情報を中継する「伝達者」がいなくても医療従事者が情報を参照して治療の方向性を検討したり、葬儀事業者が葬送を行うなど、業務遂行に直接役立てるという使い方を広げていくべきである（図表10下段）。例えば、愛知県大府市の「さくらplus」では、前日に受理した死亡届と、終活情報登録者名簿を照合する仕組みがあり、亡くなった翌日には市から葬祭執行者に連絡が入る（注5）。

多くの自治体の終活情報登録事業は、照会があった時に情報を伝達するという「待ち」の姿勢であるが、葬儀社や死後事務受任者はその人が亡くなったことを知る機会がなければ、契約内容の遂行に着手することすらできない。情報を然るべき相手に伝える役割を担う人がいなくても情報がタイムリーに伝わるよう、プッシュ型で情報を伝達していくことが重要になる。このような仕組みがあれば、親族がいない人にとっても登録するメリットが伝わりやすくなる。

また、高齢者等終身サポート事業者等の利用者が終活情報登録実施自治体の住民である場合には、事業者等から利用者に対して、終活情報登録を勧めるべきである。親族・友人がいない場合には、本人が亡くなった後に事業者等が契約を遂行したかを見届ける人がいない。自治体に終活情報登録をしていることによって、自治体から事業者への目配りが可能になり、事業者が誠実に契約を遂行することの後押しとなりうる。

D. 同居家族がいても頼れない場合

見落とされがちではあるが、同居の親族がいる人にとっても終活情報登録は役に立つ。高齢夫婦世帯はもちろんのこと、例えば、親が90歳代で子が70歳代、という親子の同居では、親が子に頼れる状況が続くとは限らず、逆縁となる場合もある。夫を介護していた妻が入院した場合、妻は自宅にいる夫に頼ることができないのみならず、夫のケアをどうするのかという問題も発生する。こういった事態に備えるためには、同居親族がいたとしても情報を登録したり、死後事務委任などの準備をしておくことも必要である。

このように、「別居で頼れる親族がいる場合」「親族はいないが頼れる友人がいる場合」「頼れる親族も友人もない場合」「同居親族がいるものの頼れない場合」など様々なケースにおいて、終活情報登録をしておいたことが役に立った事例を紹介することが、今後の登録者拡大につながると考えられる。

(2) 情報登録・更新の負担の軽減

A. 更新を前提としたスモールスタート

現在、ほぼすべての自治体が紙で情報を登録する仕組みである。自治体ヒアリングでは、せっかく登録するのであれば、できるだけ多くの項目を決めてからにしたいと思う人も多く、登録まで時間がかかることが多いという。情報登録をきっかけとして、意思が固まったり、準備が進んだりすることは望ましいことではあるが、決めきれずに登録に至らないこともある。

そこで、情報の更新を前提として、最初は簡単な項目のみを登録し、時間をかけて少しずつ考えを深めながら登録情報を増やすとともに、登録済みの情報についても変更がないかを確認するといった使い方が望ましい。これによって、最初の登録のハードルを下げることにもつながる。例えばケアマネジャーが登録を勧め、かかりつけの医療機関と利用している介護事業所などのみを登録し、年1回程度、更新を促して情報を追加していく。最初の時点では考えることが難しかった延命治療について、親族を見送ったり、自分自身が体調を崩したりしたタイミングで意思が明確になることもあり、定期的に更新するなかで加筆していけばよい。

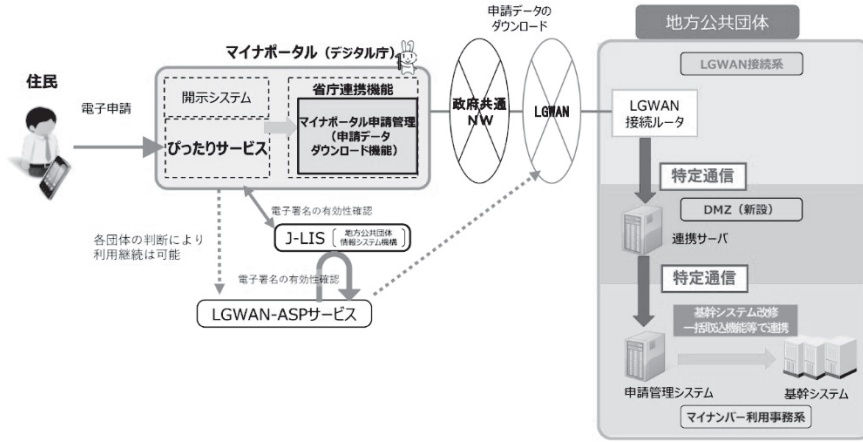
B. 更新しやすくするための方法

現状の紙の運用では、登録用紙に二重線で消して余白に加筆する、新しい用紙にすべてを書き直す、変更届出書を提出するといった方法で情報を更新している。同じ紙の余白に書き足すには限界がある。変更届出書を当初の届出書と一緒に保管する方法では、どれが最新の情報かを見間違えるリスクがある。かといって、更新のたびにすべてを書き直すのは負担が大きい。一部の自治体では、登録用紙の内容をすべてエクセルに入力し、紙で提出された変更届の内容も転記しているが、事務負担が生じることに加えて、転記ミスリスクもある。

情報は更新されるという前提に立ち、申請・更新を電子化し、利用者自身、あるいは利用者が指定した代理人が登録・更新できるようにするべきである（図表11）。具体的な方法としては、マイナポータル経由で、自治体に電子申請する方法が考えられる。スマートフォンやパソコンでマイナポータルにログインして、自分が住んでいる自治体のサービスを検索することができる。デジタル庁がプリセットした標準様式を活用して多くの自治体が「要介護・要支援認定の新規申請」「児童手当の現況届」などの申請をマイナポータルで受け付けている。独自様式を作成して「市民マラソン大会の申込」「空き家バンクへの登録」などをマイナポータルから申請できる手続きの一つとして提供している自治体もあり、終活情報登録についても同様に組み込むことが考えられる。将来的に、終活情報登録事業を行う自治体が増え、デジタル庁の標準様式の一つとして提供されるようになれば、自治体がメニューとして提示する際の負担はさらに軽くなる。

現在、終活情報登録事業は、登録番号や氏名などを表計算ソフトに入力して探しやすくする、という程度の電子化を行っている自治体が一般的であるが、電子申請にすることにより、基幹システムに取り込むまでのことはしなくても、申請内容をCSV形式などで出力してリスト化したり、RPAで自動的に処理をすることができ、転記の事務負担と誤入力リスクを軽減できる。加えて、マイナンバーカードの読み取りによって申請者情報が正確に入力されるため、情報の正確性や検索の精度も高まる。

(図表11) マイナポータルを経由した自治体への電子申請（イメージ）



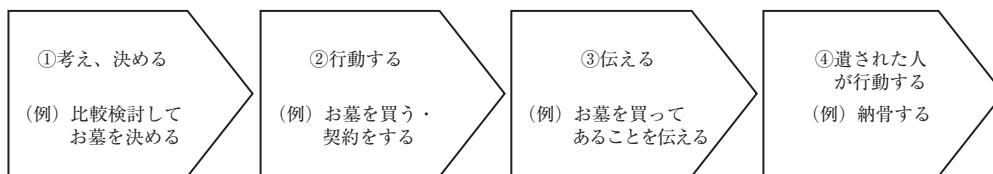
(資料) 総務省「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書 第3.0版」2024/4/24 p19

さらに、定期的に情報更新を促す通知を自治体から登録者に届けることも可能になる。現時点では開発段階だが、マイナポータルを経由して、市民に共通するお知らせや、本人に対するお知らせを送信することができるようになる見通しである。

(3) 他事業との連携

終活情報登録事業は、自分の意思や整理した情報などを登録して必要な時に伝わりやすくするためのものであるが、それは終活の一部に過ぎない。例えば、先祖代々の墓があっても自分が亡くなった後は弔う人がいないのであれば、先祖の分も含めて永代供養墓に改葬し、自分自身もそのお墓に入るための費用を前払いしておく、といった手続きが必要になる。自分が亡くなった後に、そのことが着実に伝わるようにしたうえで、自分がそのお墓に納骨されたことを見届ける人も指定しておくことで生前契約が遂行される確度が高まる（図表12）。情報登録は、図表12の①の「考え・決める」べきことのタスクリストを提示し、③の手段を提供するものであるが、間にある②の部分と下流にある④を支える仕組みも必要である。

(図表12) 終活の流れ



(資料) 日本総合研究所作成

愛知県岡崎市の「終活応援事業」では、入院・施設入所時の手続きや緊急連絡先を引き受ける「身元保証を代替するサービス」、日常生活の支援サービス、葬儀・火葬・遺品の整理などを行う「死後事務サービス」などを提供する民間事業者と市が協定を締結しており、2024年7月時点で5つの事業者の登録がある。自治体が市民から終活に関する相談を受けると、協定事業者に関する情報提供を行うことができる。協定事業者と死後事務契約を締結した市民は「死後事務登録制度」を利用することができ、これによって死亡届が提出されたら市から事業者に対して連絡が入り、さらにその契約が履行されたことを市が確認する仕組みとなっている（注6）。愛知県春日井市では、葬儀・相続・生前整理・死後事務・空き家に関する相談支援を行っている約40の事業者を「終活サポート事業登録事業者」としてリスト化しており、市民がこれらの事業者と契約を締結した場合には、個人情報の提供に係る本人同意を得たうえで、市と事業者が情報を共有する仕組みがある。静岡県静岡市では、静岡市終活支援優良事業者認証事業を実施しており、2024年12月時点で2つの事業者が認証されている。事業運営の健全性や継続性、契約時の丁寧な説明や利用者の判断能力が不十分になったときの取り扱い、適正なサービス提供や質の確保のための取り組みなどについての審査を経た事業者が認証されている。

終活情報登録事業を実施する自治体のなかには、高齢者からの終活に関する相談に応じるなかで、具体的な事業者やサービスを提案できないことをもどかしく思っているという声も複数あった。現況は、自治体として特定の事業者を推薦することはできないが、市民が民間事業者と安心して契約できるような基盤整備が求められている。

（注5）大府市ウェブサイト「さくらplus」<https://www.city.obu.aichi.jp/kenko/1023917/1032235/1032239.html> 2025.3.6アクセス。

（注6）岡崎市「終活応援事業 パンフレット」https://www.city.okazaki.lg.jp/1100/1183/1146/p041149_d/fil/panhuretto2.pdf 2025.3.6アクセス。

4. おわりに

終末期・死後に起こるニーズのうち、本人があらかじめ準備をして伝言しておけば周囲の人に過度の負担をかけずに済むことは多い。とりわけ、死後対応についてはやることの大部分は決まっており、誰にどのように対応してほしいかを伝え、事前に契約することで希望通りの対応が得られ、それにより生前の不安も軽減できる。現在、配偶者も子もない高齢者が1割、火葬を執り行う親族がいない死者が全体の2.7%とみられるが、未婚化の進展によりこの割合はさらに増加することが見込まれる。本人のQOL（クオリティ・オブ・ライフ）の向上や不安の軽減、自治体の負担軽減にもつながるため、自治体が終活情報登録事業を実施し、周辺の解決策を整備する意義は大きい。

終活情報登録事業は最も歴史のある横須賀市においてもまだ10年に満たない。多くの場合、情報登録から情報照会までには長い期間を経るため、事業の効果を評価するにあたって長い目で見る必要がある。登録者数や照会件数だけでなく、元気なうちに前もって必要な手続きをしたり、親族と話し合いをするきっかけになることも成果であると考えられる。

冒頭で紹介した通り、終活情報登録事業は支援に必要な情報連携の一つであり、医療・介護の情報連携や避難行動要支援者名簿などとともに、複数のセーフティネットの一つとして終活情報登録が機能していくことを期待したい。

(2025.3.26)

参考文献

- ・ 総務省[2024]. 『自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書 第 3.0 版』 2024年 4 月24日
- ・ デジタル庁[2024a]. 『ぴったりサービス（マイナポータル申請管理）独自様式登録手順 簡易版』 2024年12月26日
- ・ デジタル庁[2024b]. 『自治体の皆様へ～マイナンバーカードのオンライン市役所構想を進めるためにご参考資料（v1.4）』 2024年 7 月
- ・ デジタル庁[2023]. 『イベント等申込のオンライン化に関するぴったりサービスの活用事例』 2023年12月 8 日