

平成 29 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業

**地域包括ケアシステムの構築に向けた
公的介護保険外サービスの質の向上を図るための
支援のあり方に関する調査研究事業
報告書**

平成30年3月

株式会社 日本総合研究所

地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの質の向上を図るための

支援のあり方に関する調査研究事業 報告書 目次

第1章 本調査研究事業の背景	1
1. 社会保障制度のあり方の変遷	1
(1) 長寿命化と高齢者人口の増加	1
(2) 社会福祉基礎構造改革	1
(3) 地域包括ケアシステムの構築	1
(4) 高齢者向け民間サービス市場の成長	1
2. 契約を支援する機能の必要性	1
(1) 独居高齢者、家族が近くにいらない高齢者の増加見通し	1
(2) 日常生活自立支援事業(地域福祉権利擁護事業)、成年後見制度	2
(3) 事業者側の要請	2
3. 契約に基づくサービスの利用に関する基本的な考え方	2
(1) 意思決定のエンパワメント	2
(2) 契約自由の原則と事業者の責務	3
4. 身元保証等高齢者サポート事業の破綻事例と消費者委員会の建議	4
(1) 身元保証等高齢者サポート事業とは	4
(2) 日本ライフ協会の破たん	4
(3) 消費者委員会の建議	4
第2章 本調査研究事業の目的と方法	5
1. 本調査研究事業の目的	5
2. 本調査研究事業の範囲と方法	5
(1) 本調査研究事業の範囲	5
(2) 本調査研究における実態把握の方法	5
(3) 検討委員会の開催	6
第3章 身元保証等高齢者サポート事業 事業者の実態把握	7
1. 身元保証等高齢者サポート事業者の概観	7
(1) 調査概要	7
2. 身元保証等高齢者サポート事業者によるサービス事例(ヒアリング調査)	8
(1) ヒアリング調査対象事業者一覧	8
(2) 各事業者によるサービス提供事例	9
3. 自治体、社会福祉協議会によるサービス事例(ヒアリング調査)	29
(1) ヒアリング調査対象自治体等一覧	29
(2) 各自治体による身元保証等に関する検討内容及びサービス提供事例	29
4. 身元保証等高齢者サポート事業者のサービス内容の分布(アンケート調査・電話調査)	45

(1)	回答率	45
(2)	事業規模及び採算性	45
(3)	現在提供している身元保証等高齢者サポート事業の内容	48
(4)	契約に至るプロセス	49
(5)	契約締結後のプロセス	52
(6)	サービス提供体制	55
(7)	契約者の特徴	56
5.	身元保証等高齢者サポート事業 事業者実態把握のまとめ	60
(1)	身元保証等高齢者サポート事業事業者の増加と社会的背景	60
(2)	事業者の成り立ちによる特徴	60
(3)	事業者の規模による特徴	60
(4)	提供するサービスによる特徴	61
(5)	預託金に対する利用者の理解・管理方法	62
(6)	利用者紹介元による特徴	62
第4章	身元保証等高齢者サポート事業 利用者の実態把握	63
1.	実態把握及び分析の方法	63
(1)	調査概要	63
2.	消費生活相談データの分析	64
(1)	分析の概要	64
(2)	分析の方法	64
(3)	消費者からの相談の分布	64
(4)	クロス集計	69
3.	自治体等ヒアリング調査	74
(1)	ヒアリング調査対象自治体等一覧	74
4.	身元保証等高齢者サポート事業 利用者実態把握のまとめ	82
(1)	相談データからうかがえるサービスの契約から利用における課題	82
(2)	上記の前提としての身元保証等高齢者サポート事業の利用動機の実態	82
(3)	寄せられる相談の特徴(仮想事例)	83
第5章	身元保証等高齢者サポート事業の実態把握に関するまとめ	84
1.	身元保証等高齢者サポート事業の範囲	84
(1)	提供されているサービス内容	84
(2)	事業主体の広がり可能性	85
2.	身元保証等高齢者サポート事業に係る事業者及び利用者の実態	85
(1)	身元保証等高齢者サポート事業の提供事業者の現状	85
(2)	身元保証等高齢者サポート事業に係る利用者の意識	88
3.	身元保証等高齢者サポート事業の利用に関する課題	91
4.	課題への対応方策(案)	91
第6章	今後引き続き検討すべき課題	93

1. 身元保証人に期待される理由の詳細検討.....	93
2. 身元保証の必要性及び代替機能の検討.....	94
3. より小規模に提供される身元保証等高齢者サポートの実態把握.....	95
4. 身元保証等高齢者サポート事業の利用者実態の詳細把握.....	96
5. 今後、身元保証等高齢者サポートの需要が増大する社会における制度のあり方.....	96
巻末資料1 ポイント集(案).....	98
巻末資料2 調査の方法.....	106
1. サービス提供事業者の実態把握.....	106
(1) 対象事業者の抽出方法.....	106
2. 消費者からの相談内容の分析.....	108
(1) 分析の対象.....	108
(2) 提供を受けたPIO-NETデータに関する留意事項.....	108
(3) 分析対象データ加工の手順.....	108

第1章 本調査研究事業の背景

1. 社会保障制度のあり方の変遷

(1) 長寿命化と高齢者人口の増加

戦後、わが国では、生活環境の改善、食生活・栄養状態の改善、医療技術の進歩等により、年齢調整死亡率が大幅に低下したⁱ⁾。健康寿命の延伸がはかられているものの、平均寿命に比較すれば伸びが小さく、何らかの医療・介護サービスを利用しながら生活する期間が伸びていると考えられる。

死亡率が低下した結果、高齢者人口は増加が進んでいる。特に、団塊世代が75歳以上となる2025年以降は、介護を必要とする割合が大きくなる後期高齢者の人口が急増することが確実視されている。

(2) 社会福祉基礎構造改革

1990年代の日本経済の停滞を背景に、財政構造改革として赤字国債の削減等歳出の削減策が政治的な課題となり、1997年には「財政構造改革法」が制定された。社会保障(医療、年金、福祉)はその歳出削減分野のトップに位置づけられ、「将来にわたり安定的に運営することが可能な社会保障制度の構築を図るため」「人口構造の高齢化等に伴う社会保障関係費の増加額をできるだけ抑制する」ⁱⁱ⁾こと、また単なる費用の圧縮ではなく構造的な改革が求められた。

社会福祉基礎構造改革では市場原理の導入により、社会福祉サービスの質の向上や効率化を図ること等複数の目的が達成されると考えられた。前提として一人ひとりが主体的に判断し、必要なサービスを選択して生活していくべきであるという理念があり、行政が行政処分によりサービス内容を決定する「措置」制度から、利用者が事業者と対等な関係に基づきサービスを選択し、「契約」して利用する制度への転換がはかられたⁱⁱⁱ⁾。介護保険法はその中心的なものとして位置づけられた。

(3) 地域包括ケアシステムの構築

社会福祉基礎構造改革においては、個人の自立や選択の尊重だけでなく、地域での生活を総合的に支援するための地域福祉の充実も重要な理念であった^{iv)}。近年では介護や医療等の専門的なサービスに加え、一人ひとりの暮らし方に合わせて、民間のサービス、インフォーマルサポート等を活用し地域で暮らし続けるためのシステムとして「地域包括ケアシステム」の構築が目指されているところである。

(4) 高齢者向け民間サービス市場の成長

高齢者の増加と自宅で様々なサービスを利用するという政策的な方向性を受け、高齢者の生活を支える様々な民間サービスが登場し、その規模が拡大している。高齢者の生活におけるニーズは多岐にわたることから、配食のような単価が小さく継続的なサービスから、住まいサービス等(サービス付高齢者住宅等)の高額で長期にわたるサービスまで多様なものが存在している。

2. 契約を支援する機能の必要性

(1) 独居高齢者、家族が近くにいない高齢者の増加見通し

民間サービスをはじめとして、契約に基づいて利用するサービスの選択肢が増え、かつそのようなサー

ⁱ⁾「平成29年版高齢社会白書」(内閣府)

ⁱⁱ⁾「財政構造改革の推進に関する特別措置法第7条」

ⁱⁱⁱ⁾「社会福祉基礎構造改革について(社会福祉事業法等改正法案大綱骨子)」

http://www1.mhlw.go.jp/houdou/1104/h0415-2_16.html (厚生省)

ビスの利用が必要な場面が増える一方で、契約締結に不安を感じたり、契約締結のために必要な判断能力が低下したりする高齢者も増えているⁱ。また契約締結時だけでなく、契約内容の履行請求、トラブルが生じた場合の対処あるいは契約解消等、契約に関する支援が多く場面が必要となる。そのため、以降でいう「契約支援」は、契約締結段階から終了の段階までを指すものとする。

家族が近くにいたり、密に連絡がとれる場合は、必要ときに契約支援を求めることが可能だが、独居高齢者や高齢者のみの世帯が増加しておりⁱⁱ、今後さらに支援のニーズは増えるとみられている。

(2) 日常生活自立支援事業(地域福祉権利擁護事業)、成年後見制度

認知能力の低下等により、契約締結にあたり支援が必要となった場合に、日常的に契約を支援する制度サービスとして、日常生活自立支援事業や成年後見制度が存在する。しかし、これらのフォーマルサービスの提供対象者は限定的であり、また支援するための人的・財源的資源も潤沢ではないという課題がある。また、死後事務のように一部の事務業務については成年後見制度では提供できない場合があるⁱⁱⁱ等、あらゆる契約の支援に対応できるわけではないことも課題となっている。

(3) 事業者側の要請

このように、契約に基づいて利用されるサービスの範囲が広がり、契約の支援を必要とする高齢者が増える一方で、公的な制度に基づく契約の支援に限られる中、高齢者へのサービス提供に際して事業者が本人以外の支援者を保証人として求める動きがある。

例えば、介護施設や医療機関では、入所・入院にあたり、利用者に保証人を求める場合が多いとされる。詳細な実態は、本年度に別の調査研究事業で実態調査が進められているところだが、契約の支援に加え、死亡時の死後事務や身元引き受けのために保証人を求めるという側面もあるとされる。

また、住居の賃貸借契約の際にも(連帯)保証人が求められる。これは高齢者に限ったことではなく、現役年齢の人が賃貸借契約する場合にも保証人を求められる場合が多い^{iv}。高齢者が利用するサービスに関して言えば、サービス付き高齢者向け住宅の整備が進む中、こうした住宅への入居に際して保証人を求められることがありえる。

事業者が、高齢者との契約に際してどのような意味で、どの程度の保証人を求めているかについては、実態が明らかでないため、今後実態の把握が必要である。

3. 契約に基づくサービスの利用に関する基本的な考え方

(1) 意思決定のエンパワメント

契約の前提として、高齢者が自らの生活のために必要なものを認識し、様々な選択肢の中で特定のものを選び取るという、意思決定プロセスが存在する。とはいえ、自分に合うものを見つけ、比較して選ぶという作業は、情報処理能力が低下しがちな高齢者にとって負担が大きく、結果的にその人にとって不利な条件のものを選択してしまう可能性が大きくなる。まして、介護給付サービス以外の自費負担サービス(以下、自費サービスとする)については、ますます選択肢が増えていることから、高齢者に対する意思決定の

ⁱ 「平成 29 年版高齢社会白書」(内閣府)

ⁱⁱ 「平成 28 年国民生活基礎調査」(厚生労働省)

ⁱⁱⁱ 「成年後見の事務の円滑化を図るための民法及び家事事件手続法の一部を改正する法律」(平成 28 年 4 月)により、成年被後見人の死亡後にも、要件を満たす場合は、成年後見人は個々の相続財産の保存に必要な行為、弁済期が到来した債務の弁済、火葬または埋葬に関する契約の締結等を行えることとなった。

^{iv} 「住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律の一部を改正する法律」(平成 29 年 4 月)により高齢者、低額所得者、子育て世帯等の住宅確保要配慮者の入居を拒まない賃貸住宅の登録制度等、民間賃貸住宅や空き家を活用した「新たな住宅セーフティネット制度」が開始された。

支援が重要となる。

(2) 契約自由の原則と事業者の責務

民法でうたわれている「契約自由の原則」のとおり、契約当事者が高齢者である場合を含め、契約を締結するかどうか、どのような相手方とどのような内容の契約をするかについては、基本的に、その者の自由に委ねられている。

当然、疾病や加齢等によって、契約に必要な判断能力が低下することはありえるが、成年に達した後は、成年後見の開始により行為能力が制限されない限りは、各人の自由な意思により契約を締結できるのが原則である。当事者が意思表示をしたときに意思能力を有していなかったときⁱや当事者が一定の錯誤に基づいて意思表示を行ったときⁱⁱ等に、その契約が無効とされ、あるいは取消しの対象となる余地はあるが、それらは「例外」としての対応策である。

どのような相手方とどのような内容の契約を締結するかの自由は、同様に、原則として、サービスを提供する事業者にもある。新規事業への参入や創意工夫されたサービスの提供は、自由な経済活動が認められる場でこそ行われる。契約自由の原則は、近代資本制社会における商品交換の自由を保障する基本的な原理として位置づけられてきた。

ただし、契約自由の原則によらず、例外として自由な契約を制限できる(した方がよい)事例もある。公共サービスでは事業者による参入・退出が頻繁に行われることを防ぐ観点、サービスの品質が低下することでサービスの受益者の生命や生活が損なわれるリスクを防ぐ観点から、事業者の許認可制や指定制が採られているのが一般的である。医療や介護への参入に一定の条件が設けられているのもこうした理由による。

契約者側の判断能力の低下がみられる場合、契約者は事業者よりも弱い立場に置かれ、結果的に不利な契約を結ぶ可能性が大きいと考えられる。消費者基本法ⁱⁱⁱにおいて、事業者は、消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること、消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること、消費者との取引に際し、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮する責務を有するとされている。

また、よりリスクの高い金融商品を扱う金融業においては、金融庁の指導により「適合性の原則」が示され、例えば高齢者に対する金融商品の販売に対し制限をかけるような指針が示されている。

こうした動向を踏まえると、第一に、高齢者に対して提供される自費サービス全般について、消費者基本法における事業者の責務あるいは適合性の原則のような考え方を踏まえた、契約のあり方に関する検討が必要だと考えられる。その検討過程において、高齢の契約者に対して契約支援が必要とされる状況を把握し、支援の理念と手法について明らかにすべきである。

第二に、高齢者に対して提供される自費サービスについて、契約に際して何らかの制約を設けるべきかどうかの検討が必要となる。

上記二つの視点はいずれも、未だ検討が緒に就いたばかりであり、今後の検討課題といえる。

そこで、本調査研究事業では、自費サービスの一つの例として、独居高齢者等を主に対象とした身元保証等高齢者サポート事業を取り上げ、その実態把握を通じて現在の高齢者の自費サービス利用にかかる

ⁱ 民法521条（平成29年改正法）

ⁱⁱ 民法3条の2（平成29年改正法）

ⁱⁱⁱ 民法95条

^{iv} 消費者基本法第5条

課題を明らかにし、解決策を探った。身元保証等高齢者サポート事業を取り上げた理由は以下に記述する。

4. 身元保証等高齢者サポート事業の破綻事例と消費者委員会の建議

(1) 身元保証等高齢者サポート事業とは

身元保証等高齢者サポート事業とは、主に一人暮らしで身寄りのない高齢者を対象として、身元保証や日常生活支援、死後事務等に関するサービスを提供するものであるⁱ。ただし、このようなサービスに対する公的な定義は存在せず、日本ライフ協会の破たんを機に行われた消費者委員会の実態調査の中で用いられた用語・定義である。

(2) 日本ライフ協会の破たん

公益財団法人日本ライフ協会は、身元保証等高齢者サポート事業者の中では大手の事業者であったが、経営状態の悪化から、契約者がサービスを受けるために預託していた金銭を事業に流用し、さらに経営破たんから破産となった。契約者はサービスが受けられないことはもちろん、預けていた金銭も返還されないという消費者被害が発生した。これを機に、高齢者が第三者(医療機関・各種施設)と契約を締結する際に、その高齢者の身元保証人となることを中心としたサポートを行う事業の存在が注目されることとなった。

(3) 消費者委員会の建議

消費者委員会の調査の結果、身元保証等高齢者サポート事業については指導監督を行う行政機関が明確でなく、当該事業に関する規定を定めた法令も存在していないことが指摘された。さらに身元保証等高齢者サポート事業の提供者や提供方法についても十分な把握が難しいことがわかった。一方で、事業者ごとにサービスの呼称・内容・金額が異なったり、一定額の金銭を預かるしくみがあることが判明し、今後の消費者被害の発生が懸念された。調査を踏まえ、消費者委員会は厚生労働省、国土交通省、内閣府(消費者庁)に対して「身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての建議」ⁱⁱを行い、実態把握と消費者への情報提供を行うよう求めた。

ⁱ「身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての調査報告」(消費者委員会)平成29年1月

ⁱⁱ「身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての建議」(消費者委員会)平成29年1月31日

第2章 本調査研究事業の目的と方法

1. 本調査研究事業の目的

本調査研究の目的は、地域包括ケアシステムの構築に向けた公的保険外サービス、特に身元保証サービス等の一部のサービスにおいて消費者被害が生じた事案が発生していることを踏まえ、サービスの質の向上の観点から、実態調査を行うとともに、利用者に対する支援の在り方について検討することであった。

2. 本調査研究事業の範囲と方法

(1) 本調査研究事業の範囲

本研究事業における身元保証等高齢者サポート事業の定義は、消費者委員会報告書における定義のとおり「主に一人暮らしで身寄りのない高齢者を対象とする、身元保証や日常生活支援、死後事務等に関するサービス」とした。

身元保証等高齢者サポート事業に関連する調査の範囲としては、①身元保証等高齢者サポート事業者（以下、事業者とする）、②身元保証等高齢者サポート事業を利用する者（以下、利用者とする）、③身元保証人を要求する者（医療機関や介護施設等）が考える。③については、他の研究事業の調査範囲となっていたため、本調査研究事業では対象としなかった。

(2) 本調査研究事業における実態把握の方法

①事業者の実態把握の方法

本調査研究事業では、三つの方法で事業者の実態把握を行った。

a) 事業者に対するヒアリング調査

10事業者を対象とし、事業者及び利用者の特徴や契約プロセスに関するヒアリング調査を行った。

b) 類似のサービスを提供する自治体、社会福祉協議会に対するヒアリング調査

身元保証等高齢者サポート事業に類似するサービスを提供する自治体・社会福祉協議会に対し、事業の内容及び利用者の特徴や契約プロセスに関するヒアリング調査を行った。

c) 事業者に対するアンケート調査及び電話調査

独自調査によって身元保証等高齢者サポート事業を提供している可能性を把握した91事業者に対し、事業規模やサービス内容に関するアンケート調査及び電話調査を行った。

②利用者の実態把握の方法

本調査研究事業では、二つの方法で利用者の実態把握を行った。

a) 消費生活相談データの分析

身元保証等に関する消費生活相談データの分析により、利用者が身元保証等高齢者サポート事業の利用にあたって支援を必要としている点を明らかにした。

b) 自治体に対するヒアリング調査

身元保証等高齢者サポート事業者及び利用者について、情報を把握していると考えられる自治体（地域包括支援センター、社会福祉協議会を含む）へのヒアリング調査を実施した。

③本調査研究の方法による留意点

事業者の実態把握については、現在身元保証等高齢者サポート事業を提供しているすべての事業者

¹ 「身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての調査報告」（平成29年1月、消費者委員会）

を網羅したリストが存在しないため、本調査研究事業において把握できた事業者のみが対象となっている。特に小規模事業者の実態把握には限界があることに注意が必要である。

利用者の実態把握(相談事例の分析)については、以下の限界があるため、結果の一般化には注意が必要である。

▶ 何らかの疑問や苦情を持ち、消費生活センターにまで相談をする(できる)者に関する情報に偏っている可能性がある。

▶ 登録されている情報量は相談によってばらつきがあり、定量的な分析は全体を代表していない可能性が高い。

(3) 検討委員会の開催

本調査研究の実施にあたり、有識者委員会を設置し、以下の検討を行った。

第1回(10月31日)事業の背景、事業者ヒアリングを踏まえた課題に関する討議

第2回(1月16日)先進自治体のヒアリング・事業者アンケート結果を踏まえた今後の方策に関する討議

第3回(2月23日)身元保証等高齢者サポート事業利用ポイント集(案)の検討、報告書素案の検討

第4回(3月7日)身元保証等高齢者サポート事業利用ポイント集(案)の検討、報告書案の検討

図表 1 有識者委員会委員一覧

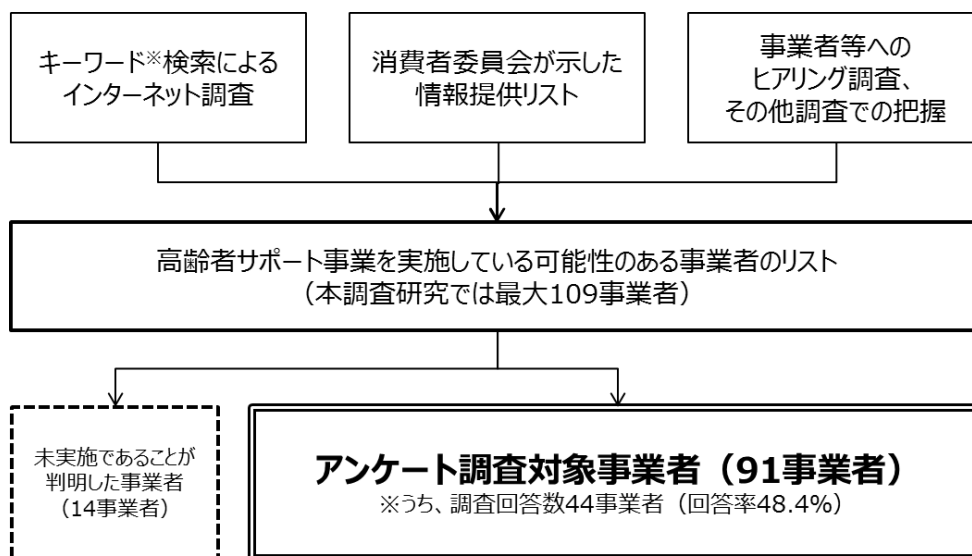
委員名簿		(五十音順、敬称略)	
	赤沼 康弘	東京弁護士会所属	○印 座長 弁護士
	アルマルカウイ 恵子	足立区社会福祉協議会	課長
	今村 純一	特定非営利活動法人東京都介護支援専門員研究協議会	理事
○	栃本 一三郎	上智大学 総合人間科学部 社会福祉学科	教授
	能登 真規子	滋賀大学 経済学部 社会システム学科	准教授
	唯根 妙子	一般財団法人 日本消費者協会	専務理事

第3章 身元保証等高齢者サポート事業 事業者の実態把握

1. 身元保証等高齢者サポート事業者の概観

今回調査対象とした身元保証等高齢者サポート事業の提供事業者は 91 件である。先行調査研究でも身元保証等高齢者サポート事業者は数十～100 件程度存在するとされていることから、事業者数としては大きく現状から乖離している数ではないと考えられる。なお、リストを作成したプロセスについては下図のとおりである。(詳細は巻末資料に記載した。)

図表 2 本調査における身元保証等高齢者サポート事業者のリスト作成プロセス



※インターネット調査で用いたキーワードは以下の通り
高齢者 AND (保証人 OR 身元引受人 OR 事務代理)

(1) 調査概要

① 事業者に対するヒアリング調査

10 事業者を対象とし、事業者及び利用者の特徴や契約プロセスに関するヒアリング調査を行った。

② 類似のサービスを提供する自治体、社会福祉協議会に対するヒアリング調査

身元保証等高齢者サポート事業に類似するサービスを提供する自治体・社会福祉協議会に対し、事業の内容及び利用者の特徴や契約プロセスに関するヒアリング調査を行った。

③ 事業者に対するアンケート調査及び電話調査

身元保証等高齢者サポート事業を提供している可能性を把握した 91 事業者に対し、事業規模やサービス内容に関するアンケート調査及び電話調査を行った。

ⁱ 「身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての調査報告」(平成 29 年 1 月、消費者委員会)

2. 身元保証等高齢者サポート事業者によるサービス事例(ヒアリング調査)

身元保証等高齢者サポート事業者によるサービス提供の実態を把握するため、民間事業者及び何らかの身元保証に関連するサービスを提供している自治体や社会福祉協議会へのヒアリング調査を実施した。

(1) ヒアリング調査対象事業者一覧

調査対象としたのは下記の事業者である。

図表 3 ヒアリング調査対象とした事業者一覧(実施順)

	対象	事業 開始 年	提供規模※		実施日時	
			エリア	利用者数※※		
事業者	①	一般社団法人シニア総合サポートセンター	2014年	東京、名古屋、大阪周辺	中規模	2017/8/29
	②	一般社団法人ライフエンディング・ステージあさひ	2014年	京阪神	小規模	2017/8/31
	③	NPO 法人きずなの会(本部、東京事務所)	2001年	愛知、岐阜、東京、神奈川、埼玉、静岡、滋賀	大規模	2017/9/1 (東京) 2018/2/21 (本部)
	④	一般社団法人全国シルバーライフ保証協会	2011年	福島県、東京都、札幌市・仙台市・名古屋市・羽島郡笠松町・大阪市・岡山市・広島市・北九州市	中規模	2018/1/26
	⑤	NPO りすシステム	1993年	全国	大規模	2018/1/26
	⑥	一般社団法人夢ネットはちどり	2017年	熊本市周辺	小規模	2018/2/6
	⑦	NPO 法人和賛の会	2014年	近畿圏	小規模	2018/2/15
	⑧	一般社団法人しんらいの会	2009年	茨城県内、一部千葉県内	中規模	2018/2/19
	⑨	NPO 法人日本保証サポートセンター	2011年	全国(ただし訪問可能なのは関西圏)	中規模	2018/2/28
	⑩	一般社団法人京都高齢者支援センター	2016年	京都府、滋賀県及び大阪府を中心とする地域	小規模	2018/3/19

(資料)株式会社日本総合研究所作成

※提供エリア及び利用者数は事業者のアンケート調査への回答を基にしている

※※大規模:利用者 1000 人超、中規模:利用者 100 人超、小規模:利用者 100 人未満

(2) 各事業者によるサービス提供事例

① 一般社団法人シニア総合サポートセンター

a) 事業開始の経緯

- ・ 母体弁護士法人(弁護士法人 TLEO 虎ノ門法律経済事務所)が相続や不動産の分野に強みを持つことから高齢者の相談件数が多かった。高齢者の抱える不安・悩みとして成年後見制度や施設入居にかかる問題を相談される機会も多かったことから、弁護士とそれ以外の職種が連携して高齢者を総合的に支援する組織の必要性を感じ、2014年に一般社団法人として当法人を設立した。

b) 連携法人

- ・ 利用者獲得においてイオンライフ株式会社と提携し、高齢者を対象としたセミナーを開催している。

c) 提供しているサービスパッケージ

- ・ 入院・福祉施設入居の身元保証人となるサービスを提供し、利用者の状態に応じて任意後見に接続するサービスが主である。生活支援や死後事務も提供している。
- ・ 生活支援については、会員によってサービスの希望が幅広く、本人が望むことに対応できるかできないかを確認しながら対応している。
- ・ 入院すると環境が変わるため、より自身のこれからについてイメージが具体になることも多く、サービスの希望が増えたり、意向が変わることもある。

d) サービス提供エリア

- ・ 身元保証サービス提供エリアは、東名阪(東京、名古屋、大阪周辺)である。支部を札幌から那覇まで設置しているが、東名阪以外の支部は弁護士事務所と併設しており、任意後見だけをサービスとして提供している。

e) 主な利用者、利用者獲得チャンネル

- ・ 2017年12月1日時点の契約者数は291名で、サービスを提供している方は134名である。単身・夫婦世帯で子どもがいない方が中心である。子どもがいても海外に居住している等して頼れないとして契約されることもある。他の事業者より資産を多く持った利用者が多いイメージである。契約者数とサービス提供対象者の差分は、将来の備えとして入会したが、現在身元保証等のサービスを受けていない人の分である。
- ・ 主な利用者獲得チャンネルは、イオンライフ株式会社との提携によるもの他、契約者が入居の福祉施設関係者からの紹介、ホームページ等である。
- ・ サ高住、医療機関や地域包括支援センターの紹介は少ない。老人ホーム紹介会社からの紹介もある。
- ・ 老人ホーム紹介会社に利用者の紹介を依頼するための営業に行くことがある。サ高住等は利用者への訪問をする中で、施設の管理者の認知が向上し、利用者の紹介につながることもある。

f) 利用者との関係構築・維持

- ・ 契約したら終わりではなく、契約期間中に関係を築いて希望・将来に対する備えを確認していく。ある程度信頼関係や距離感が縮まらないと会員の意向を把握することができないケースもある。
- ・ 契約者に対し、メインの担当者を一人配置し、その他にサブとして2人程度配置することでチーム体制での対応を行い、継続的に関係を構築することを心がけている。チームの全員が本人と面識を持つように

心がけ、呼び出し等にはチームの中でなるべく対応するようにしている。

- ・ 本人へは最低月一回は電話をして、体調に変わりがないか、声だけでも接点を持つようにしている。
- ・ 緊急連絡先として、会員自宅内に置いている緊急連絡先リスト当法人の連絡先を掲載してもらったり、当法人からは緊急連絡先カード(自宅内貼付用(A4サイズ)及び携帯用(名刺サイズ))を会員に配付している。

g) 預託金の管理

- ・ 信託会社により保全・管理している。

h) 解約対応

- ・ 適宜対応している。

i) 自法人への寄付

- ・ 受け入れていない。

j) 課題

- ・ 任意後見契約への移行が進まないことが課題である。判断機能が低下してもご本人の拒否(費用が増える等)によって後見開始が難しいことがある。そのような場合は本人の同意がなくても裁判所に任意後見監督人選任または法定後見開始の申し立てをすることがあり得る。
- ・ また、契約者の増加及びサービス提供エリア拡大に伴ってスタッフの充足や業務品質の確保と管理体制の確立が課題である。
- ・ 顧客のニーズに合わせた柔軟なサービスの組み合わせができるような体系化ができていない。

k) 特徴

- ・ 身元保証サービスだけでなく、任意後見サービスの拡大に注力しており、一般向けのセミナー等でも積極的に成年後見制度の啓蒙を行っていることが特徴である。
- ・ 契約者が抱える法律案件、税務案件、不動産案件等について、母体弁護士法人とタイアップして対応していることが特徴である。

② 一般社団法人ライフエンディング・ステージあさひ

a) 事業開始の経緯

- ・ 母体は行政書士法人である。行政書士法人では相続・遺言業務をメインとしていたが、任意後見や死後事務を受託するために一般社団法人あさひ後見マネジメントを設立した。当初身元保証・引受は業務として行っていなかった。取引先の有料老人ホームから身元引受人の自社引受や預託金の自社預かりについて相談があり、これらは利益相反にあたる場面が想定されることやホームの不明瞭会計を助長させる危険性があると説明した。
- ・ 既存の身元引受業者のサービス内容の良し悪しや手数料総額がパンフレットだけでは分からないものが多く、有料老人ホーム側も業者の選定に戸惑っていた。その後取引先有料老人ホームから身元引受業務を引き受けてほしいと要請があり、自前で身元引受サービスを立ち上げた。
- ・ 一般社団法人あさひ後見マネジメントにて身元保証サービスを開始し、その後一般社団法人ライフエンディング・ステージ神戸を設立(2014年2月)し、同法人にて事業を継承した。京都事務所開設を契機に

一般社団法人ライフエンディング・ステージあさひに改称した。

b) 連携法人

- ・ 有料老人ホームと提携しており、提携先については厳選している。

c) 提供しているサービスパッケージ

1) 身元引受パック(施設入居者向け)

- ・ 身元引受、医療対応、財産管理、任意後見、死後事務及び推定相続人調査で、基本価格 100 万円のパックを提供している。

2) 見守りパック(在宅生活者向け)

- ・ 見守り、医療対応、財産管理、任意後見、死後事務及び推定相続人調査で、基本価格 100 万円のパックを提供している。警備会社との協同によるサービスのため緊急通報システムの導入が必要になる。
- ・ 身元引受パックや見守りパックは、それぞれのサービスを単独で提供することは受託者責任に反すると考えて行っておらず、原則としてすべてのサービスをパッケージ化して受託している。ただし、例えば任意後見契約は別団体と契約している等の手当てができていない場合にはその限りではない。
- ・ 身元引受人としての役割として1) 入居施設からの連絡対応、2) 債務等の支払代行・保証、3) 緊急時や医療の対応、4) 入居施設退去時の支援、5) 死亡時の遺体・遺留品の引き取り、居室明け渡し等を行っている。
- ・ 遺言書はパッケージに含めず、オプションとして希望がある顧客にのみ対応している。

d) サービス提供エリア

- ・ 神戸市・京都市を中心に京阪神間全域である。

e) 主な利用者、利用者獲得チャネル

- ・ 2017 年 12 月 1 日時点の契約者数は 75 名である。
- ・ 主な利用者獲得チャネルは有料老人ホーム、金融機関、士業等の紹介によるものである。銀行でのセミナー等啓発活動を行いながら、顧客を獲得している。

f) 利用者との関係構築・維持

- ・ 当初は身元引受委託契約、財産管理等委任契約、任意後見契約及び死後事務委任契約等パッケージの契約を同時に締結していたが、同時に進めることが顧客の負担が大きく、施設からも使いにくいとの声が上がったため、現在は3ヵ月以内に財産管理等委任契約及び任意後見契約を締結する前提で、身元引受委託契約、医療に関する書面及び死後事務委任契約を先に作成することにした。
- ・ 身元引受委託契約等を最初に行う理由は、施設入居や医療同意を機動的に行えるようにするため。施設入居後すぐに倒れても対応できる。一方身元引受が開始されると、顧客の支払及び事務手続への対応が緩慢になるため、3ヵ月という期限を設けている。
- ・ 施設入居者の状況確認は原則月に1回。面談、電話、往復はがき等で実施。往復はがきの返信がない場合、異常発生と認識し対応する。
- ・ 在宅の契約者の場合、トイレに赤外線センサーを取り付け、12 時間使用が無かったら緊急時と判断し対応する。外出時は解除するしくみである。解除しないで外出という事案が増えれば、判断能力低下の兆候と考えられる。認知症は初期で判定するのが難しいため、このようなことでも地道に積み上げる。

g) 預託金の管理

- ・ 預託金は当法人がサーバントラスト信託株式会社(管理型信託業)との間で締結した金銭管理信託契約に基づき、信託財産として同信託会社が管理する信託口座(りそな銀行にて開設)で管理している。顧客は、信託口座に直接預託金を振込み、当法人の口座は経由しない。
- ・ 預託金の保管状況は毎年1回書面で報告している。

h) 解約対応

- ・ 契約書に解約手続について明記している。顧客は書面による解約申し入れでいつでも解約することは可能である。

i) 自法人への寄付

- ・ 受け入れていない。
- ・ 顧客の中には死後に当法人への寄付や贈与を希望する人もいるが、倫理的に受け入れるべきではないと考えている。法律上の禁止規定はないものの、公共的なサービスを提供している以上、それが当然と考えている。

j) 課題

- ・ 見守りの往訪等をする人材が確保しにくい。
- ・ それほど利益の出る事業ではない。

k) 特徴

- ・ サービスや契約内容の説明は行政書士資格者が対応している。
- ・ 緊急対応が可能な京阪神間にエリアを絞ってサービスの提供をしている。
- ・ 緊急連絡を受けるオペレーションセンターを設置し、24時間365日対応している。
- ・ 顧客から預かる預託金は信託会社にて信託財産として預かり、完全分別管理をしている。
- ・ 取引先を厳選し、一緒に顧客をサポートできるような優良な老人ホームとのみ提携している。
- ・ 生前から死後まですべてのステージで、きめ細かなサポートを実施している。

③ NPO 法人きずなの会

a) 事業開始の経緯

- ・ NPO 法人きずなの会(きずなの会)の前身は、墓石、葬儀の生前契約を生業とした販売会社だった。
- ・ たまたま、利用者の中に、保証人がなくて軽費老人ホームに入れないケースがあり、その方の身元保証人になるべく、弁護士や自治体と協議したことから 2001 年に身元保証のサービスを提供することになった。
- ・ 事業開始時は、身元保証人は施設利用料だけを保証する想定だった。他の団体のように、20 万くらいを預かれば十分と考えていた。
- ・ 救急搬送のときは入居先の施設が対応すると思っていたら、身元保証人の駆けつけを求められた。結局初期はボランティアでの駆けつけをせざるを得なかった。それでは事業として継続が難しいと考え、生活支援を有料化していった。
- ・ 身元保証の対象となっていた方が亡くなったとき、契約していないからあとは知らない、ということはでき

ないので、死後事務も必要となりサービス化した。

- ・身元保証人として何より求められることは、動くことである。弁護士は夜間動くことが難しいので、成年後見人ときずなの会が契約することもある。その場合も生活支援の緊急駆けつけ、死後事務が特に求められる部分である。

b) 連携法人

- ・名城法律事務所は、事業開始時から弁護士のバックアップを提供しており、現在も預託金の管理をする等連携を密にしている。

c) 提供しているサービスパッケージ

- ・1)身元保証支援、2)生活支援、3)葬送支援がセットになったプランを主体としている。
- ・本人の希望がある場合を除き、緊急時以外に自宅等へ訪問することは行っていない。きずなの会のセミナー時に、自宅訪問等の意向について参加者へ調査を実施したが、希望者は少なかった。身元保証人としての緊急対応が生活支援の最優先であることを契約者にも理解してもらっている。
- ・しかし、その一方で普段の見守りができないことに課題を感じている。

d) サービス提供エリア

- ・提供エリアは愛知、岐阜、東京、神奈川、埼玉、静岡、滋賀である。全 14 ヶ所の事業所から原則1時間以内に駆け付けることができる市区町村の在住者を対象としている。
- ・エリアの拡大については慎重に考えている。長期の契約となるため、不採算だからといって簡単に撤退できる事業ではないからである。

e) 主な利用者、利用者獲得チャネル

- ・単身高齢者がほとんどである。4割は生活困窮者であり、年金受給額が月 10～16 万円の方が多い。月 1万円、月5千円といった分割払いも可としている。190 万円のパッケージ料金を存命中に支払えないこともありえる。
- ・全体の会員は約 10,000 人だが、現在存命している会員は、約 4,300 人である。愛知県の会員は約 2,000 人、東京事務所の会員は約 200 人である。利用者獲得チャネルは施設、病院、自治体からの紹介や医療機関からの紹介が多い。特によく紹介のある大学病院は、低所得の高齢者も多く受け入れているため、低所得の利用者が多い。
- ・事業開始当初は、低所得(困窮)の方も含めて契約をしなければならなかったが、これ以上割合が増えしまうと経営が難しくなるため、今後はバランスをとりながら慎重に契約をしていく。

f) 利用者との関係構築・維持

- ・医療機関等から呼び出されても、本人の判断能力がない場合は、成年後見の申し立て等のお膳立てだけすることも多い。その場合は無料でコーディネートをしたことになる。
- ・当会でしかできないのは、身元保証を生涯することである。
- ・スタッフに対し、絶対に利用者から金品をもらってはいけないという教育は行っており、スタッフが高い倫理観を持ち続けるようにしている。不正が発見された場合はその場で解雇している。
- ・一方で、家族代わりなのである程度自由なコミュニケーションをとることを前提としており、厳密なマニュアル化はしていない。

g) 預託金の管理

- ・ 預託金は法律事務所が管理している。
- ・ 預託金の他に、通帳、印鑑の管理を法律事務所に依頼した契約者の生活支援や入院にかかった費用は、請求書を法律事務所に渡して支払ってもらふ。急ぎで支払う必要がある場合は、ひとまず当会が立替え、法律事務所に請求している。

h) 解約対応

- ・ 4年未満での解約の場合、契約書に基づき、入会金の一部も返金している。
- ・ 契約時に説明し、契約書にも記載があるにもかかわらず解約について返金額に関するクレームがあった際、弁護士の手数料のみ請求して終了としたこともある。
- ・ 緊急時の駆けつけができない地方へ転居する場合は、解約してもらっている。
- ・ 一度解約した方についても、希望があれば再契約は可能である。

i) 自法人への寄付

- ・ 相続人がいた場合、弁護士から相続人に財産を返すが、相続人から一部寄付をしてもらえる場合もある。寄付を原資とした基金があるので、低所得の方の分割払いにも対応ができる。

j) 課題

- ・ 事業開始時は赤字続きだったが、ここ2、3年でようやく黒字になった。しかし儲かっているわけではない。
- ・ 将来に備えて判断能力のある自立した高齢者が入会する。しかしながら、普段の見守りができず、孤立死につながることもある。民間の警備会社のサービス等をお勧めするが、利用する会員は少ない。
- ・ 医療同意については、基本は本人の意向を事前に把握しており、それを医師等に見せることになるが、大手術の場合、判断を迷うこともある。先日は足の切断(壊死していて高熱があり、本人は意識不明、親族とは疎遠)の可否を聞かれて、何度か医師に説明を求め、結局本人の命を優先した。
- ・ 身元保証人が死亡届出人になれないことで、不便に感じる場面がある。制度の見直しを希望する。

k) 特徴

- ・ 分割払いも可(月に1万円程度)である。そのため困窮者(生活保護受給者も含む)の契約者も多い。

④ 一般社団法人全国シルバーライフ保証協会

a) 事業開始の経緯(年代や母体法人の特性等。)

- ・ 母体はベストファームグループという、法律手続に関する土業の会社のグループである。
- ・ 全国シルバーライフ保証協会は、各地のシルバーライフ協会(サービス提供主体)の金銭債務保証機能を分担している。
- ・ 2011年に事業を開始した。先行していたきずなの会、りすシステムが在宅独居の方向けの身元保証サービスに強みを持っていたため、差別化を行い有料老人ホーム等入居の方向け中心に身元保証サービスを展開した。
- ・ 2012年6月に代理店組織による身元保証サービスの全国展開のため、また身元保証と任意後見・死後事務委任を行う法人の分離のために、全国シルバーライフ保証協会を設立、ベストファーム協会は東京シルバーライフ協会(以下地区協会)と名称変更し関東及び福島県での任意後見・死後事務委任の提

供を開始した。

- ・現在の代理店は北海道札幌市・宮城県仙台市・愛知県名古屋市・岐阜県羽島郡笠松町・大阪府大阪市・岡山県岡山市・広島県広島市・福岡県北九州市の8代理店展開である。
- ・同地域の身元保証代理店及び各地のシルバーライフ協会と連携して身元保証及び事務委任による財産管理・任意後見・死後事務委任を提供している。

b) 連携法人

- ・全国シルバーライフ保証協会は金銭債務保証及び預託金等の金銭管理のみを行う法人で、各地のシルバーライフ協会が委任契約による財産管理・任意後見・死後事務委任サービス提供を実施している。

c) 提供しているサービスパッケージ

- ・有料老人ホームやサ高住等の居住施設に入るための身元保証サービスを提供しているのが主事業になる。身元保証人を必要としない介護保険施設等の顧客は少数である。
- ・有料老人ホーム等に入居する方はある程度の資産があり、金銭面で問題が生じることは少ないため、身柄の引き受け、緊急時の対応、施設での日々のトラブル回避が重要である。
- ・訪問記録を継続的に記録し、サービス利用者と入居施設の問題が解決しない場合は施設移転のサポートも必要に応じて行い、トラブルのソフトランディングを目指す。
- ・有料老人ホーム等では、緊急搬送を行う際に親族または身元保証人に同意を求めることが多く、緊急時の対応を行うため 24 時間体制をとっている。

d) サービス提供エリア

- ・提供エリアは北海道札幌市及び石狩地区、宮城県、福島県、東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県、愛知県、岐阜県、滋賀県、京都府、大阪府、岡山県、広島県、福岡県である。各地のシルバーライフ協会が実際のサービスを提供する。

e) 主な利用者、利用者獲得チャンネル

- ・施設入居者が多い。平均年齢は 78 歳である。
- ・契約者は 650 人。契約は老人ホーム等施設からの紹介がほとんどで、顧客の半分以上が施設入居者である。紹介による顧客獲得が中心の為、一般向けの広告や集客活動はほぼ行っていない。

f) 利用者との関係構築・維持

- ・基本契約まで平均3週間、2週間～1ヵ月である。344 回の面接を経て、6割が契約締結となる。
- ・審査では財産額の開示が必須である。有料老人ホームは入居金の支払いが可能であれば入居可能だが、支出と収入のバランスが重要なため、財産の総額を把握し一生涯のキャッシュフロープランを作成しておく必要がある。
- ・3年に1回は財産の再確認をする。
- ・契約時の費用を最小限として、契約後のケアを手厚くする事や後見観察を確実にを行うための月額料金設定となっている。そのため月額料金を高めに設定している。
- ・契約時には契約書の他、重要事項説明書も用いて、何ができて何ができないか説明する。
- ・基本契約に加え、事務委任・任意後見・死後事務委任契約を公正証書で契約している。
- ・年 4 回の訪問、毎月の電話で契約者の状況を確認している。家族に代わって日常の愚痴を聞くことや、

契約者一人では判断が難しい事案があった際の補助や助言をおこなっている。

- ・ 契約者が亡くなった場合は、死後事務委任(エンディングサポート)が実行される。死後事務に係る費用は預託金にて精算を行い、実費及び手数料を差し引いて相続人に渡すようにしている。

g) 預託金の管理

- ・ 死後事務委任を行うための預託金(実費及び手数料)は信託会社にて保管管理を行っている。

h) 解約対応

- ・ 契約時の説明不足や信頼関係構築が不十分な際に、短期で契約解除になることがある。
- ・ 利用者が単独で契約を進めている途中で、親族等の介入があり親族が保証を行うこととなり契約を中止する事例がある。
- ・ 何れのケースも速やかに契約解除手続を行う。

i) 自法人への寄付

- ・ 受け入れていない。土業系の事業者はサービス提供で必要な対価を受け取っていると認識しているため、寄付を受け付けることを許容しないのではないかと。

j) 課題

- ・ 事業開始当初は赤字であったが、施設における実績を積み重ねて事業が安定し始めている。
- ・ 紹介元施設の職員が転職すると、転職先で紹介をしてもらえることもある。
- ・ 新卒社員に対して行動規範をしっかりと教育することで事故リスクを回避している。また、概ね2年ごとに担当者を交替する。そうすれば不正があっても顕在化しやすい。

k) 特徴

- ・ 費用のかかる一般向けの訴求をせず、特定の施設からの紹介に限って事業を実施する戦略を取っている。(ただし、地域によって異なる)
- ・ 公証人を介在させている。

⑤ NPO りすシステム

※NPO りすシステムでは、NPO 法人と表記せず、NPO で統一しているため、団体の表記にならい「NPO りすシステム」と記載している。

a) 事業開始の経緯(年代や母体法人の特性等。)

- ・ 1988 年に、従来の墓地の承継に不安を抱いていた高齢者らの要望に応えるために、「もやいの碑」という日本初の合葬の永代供養墓を作り、「もやいの会」を作った。
- ・ もやいの会の会員から、家族のない自分自身がひとりで死んでからどうやってお墓に入るのかという問題が提起された。それに応えるため 1993 年 10 月に株式会社 Liss システムを立ち上げ、死後の事務委任契約が有効であるという最高裁判例と遺言による負担付遺贈、祭祀主宰者の事前指定等に基づき、死後事務委任契約から業務を開始した。
- ・ その後、生きていた間の高齢者住宅入居に際しての保証人や、入院手術の際の家族の役割等、生前の支援も必要とされるようになり、ひとりで生きてひとりで死んでいく高齢者の意思や自己決定を尊重して、家族としての役割を担う、つまり公正証書による契約によって「契約家族」としての業務が確立するに

たった。

- ・ 2000 年の民法改正で任意後見制度が始まったことにより、いち早く当該制度を契約に盛り込み、また非営利として活動していく中で、NPO 法人という枠組みができたために 2000 年 11 月に NPO 法人として業態変更申請を行い、2001 年に NPO 法人格の団体となった。

図表 4 NPO りすシステム 年表

年	内容
1988 年	功德院東京別院、東京都豊島区巣鴨に落慶。
1989 年	地縁血縁国籍宗教不問の会員制合葬墓「もやいの碑」建立
1990 年	もやいの碑の運営「もやいの会」設立。
1993 年	葬儀等死後のこと、生前に困っている入院や、施設入所の身元保証についてニーズを汲み取り、「Liss(りす)システム」(Living・Support・Service・システム)のサービス提供開始。
2000 年	りすシステムの「生前契約」というしくみの趣旨に賛同して係わっていた公証人、法律家等の専門家、学者等多くの人々が、発起人や役員になって NPO 日本生前契約等決済機構を設立。
2001 年	NPO 法人格として設立認証を受ける。

b) 連携法人

- ・ 「もやいの会」という宗教を問わず、墓を管理する会がもととあった。
- ・ NPO 日本生前契約等決済機構を立ち上げ、チェック機関とした。成年後見事務の履行、さらに日常生活における支援業務等、受託機関の行う仕事が適正に行われるよう監督・保証している。同機構は第三者機関としての立場を明確にするために、理事の重複は一切ない。

c) 提供しているサービスパッケージ

- ・ 生前事務委任契約(保証、財産管理、日常生活・療養看護)、任意後見契約(判断能力低下時の財産管理及び身上監護)、死後事務委任契約(遺体引き取り、埋葬等)を行っている。
- ・ 5 万円で締結できる生前契約基本契約は、それだけでは責任を持った身元保証等は受託できず、誤解の元となるので、平成 30 年夏までに廃止予定である。代替として 5 万円での初期登録制度とし、その後、相談会や個別面談により詳細な企画書等を作成した上で、公正証書契約締結とする。近年は医療機関等で身元保証人を求められることから、急いで契約するパターンが多く、そのため、詳細な死後事務等の企画書作成を契約締結後とする総合保証パックを設けている。
- ・ 公正証書を作成するので、公証人が契約者の契約能力について監視してくれていると考えている。
- ・ 後見人の弁護士から、後見人ができない業務の委託を受けることもある。
- ・ 生活支援については、実際に行為の手伝いをするというよりは、契約者が適切な療養介護が受けられるように手配をするところだと思ってほしいと考えているが、現在は求めがあれば訪問し支援を提供している。

d) サービス提供エリア

- ・ 全国をカバーしている。鳥取県、島根県以外の全都道府県に契約者がいる。

e) 主な利用者、利用者獲得チャネル

- ・ 契約者は約 3450 人。単身の方、夫婦のみの方が多い。10 年以上契約している人が 43%である。
- ・ 若い人ほど深刻である。核家族どころではなく、世帯が I 型(親1人子1人)の場合もある。T 型(両親と単

身の子)も困っていることが多い。

- ・ 障害者のお子さんがある場合、親が子供のために信託契約はできるが、自分の葬式をしてくれるわけではないためニーズがある。
- ・ 行く末を考えている人が多い。家族がいても頼りにならないと考える高齢者もいる。

f) 利用者との関係構築・維持

- ・ 契約前に説明にきてくれと頼まれる場合は有償で応じる。
- ・ 今は、5万円はらえば緊急対応ができる(ただし、公正証書契約が未締結だと、身元引受に関する対応はできない)ようなカードを渡すしくみになっているが、見直しているところである。NPO りすシステムは単なる生活支援団体ではないので、公正証書契約を締結することで初めて、「契約家族」として家族の代わりの役割をはたすことができるということを明確にする。
- ・ 毎年安否確認をしている。元気なうちは家にきてほしくない人が多い。人気がある接点の持ち方は新年会、花見等であり、元気なときに参加したい人が多いようである。

g) 預託金の管理

- ・ NPO 日本生前契約等決済機構が管理している。
- ・ 生活支援で使った分は残高が減る。預金感覚で預託金を入れる利用者も多く、扱いには苦慮している。プリペイドカード方式等も検討しているが、今のところ困難である。

h) 解約対応

- ・ 本人からの書面による申出により、解約手続を案内する。ただし、公証人認証が必要であり、そのための公証役場への実費がかかる。申込金等は返金しないが、未使用分の預り金は全額返金する。
- ・ 解約のために弁護士を代理人として解約申出がされることも多いが、本人の解約意思さえ確認できれば、特に法人として解約や預り金返金を渋ることは一切ない。

i) 自法人への寄付

- ・ 積極的に受け入れている。富裕層だけを顧客ターゲットにするのではなく、誰にでも訪れる老後や死後の支援を「誰もが」利用できるようにするため、相互扶助を理念の一つとしており、支援の費用はかなり格安に設定している。その分、死後にもし財産が余っていれば寄付したいとの申し出もあり、そうした寄付の申し出に対しては有難く頂戴し、誰もが利用しやすい支援費用と組織の安定的存続の両立を目指している。
- ・ 全部遺産を寄付させられる、という噂もあるようだが、死後事務に関する費用を一部遺産で賄うための遺言を作ってもらうことが曲解されたものだと思う。全額寄付する方もいるが、多数ではない。

j) 課題

- ・ 生活支援のニーズが急増しており、スタッフが足りない。本当は、日常生活支援より、いざというときのコーディネーターとしてありたい。手配をするところだと思ってほしい。
- ・ 身元保証人が何をするのが世間一般では不明瞭である。今、問題となるのは債務の連帯保証より、意思表示の代理、生前及び死後の身元引き受けであり、身元引き受けを法律的に定義できていない。大体は金銭の支払い、インフォームドコンセント、セカンドオピニオンである。

k) 特徴

- ・元々は、死後にいたるまでの自己決定の尊重を意図しており、それを望む利用者の要望に応じてサービスモデルを作ってきたものの、現在は日常生活サービスのニーズが高くなっており、人員体制、収益モデルに無理が生じてきている。実際の介護等支援にあたるのではなく、従来より目指していた、「契約家族」として適切な療養介護の手配を行うという本来の姿への転換を図っている最中で、全国津々浦々へ「契約家族」のしくみを普及させるべく、持続可能な新たなモデルを構築しようとしている。

⑥ 一般社団法人夢ネットはちどり

a) 事業開始の経緯

- ・2014年に熊本市の医療・福祉関係の有志が集まり、60歳以上のアクティブシニアが「はちどりワーカー」として高齢者を支える社会作りを目指し、介護保険外の日常生活支援サービスを提供するための団体を設立した。
- ・独居高齢者の日常支援サービスの利用が多かったことから、熊本市内の地域包括支援センター担当者や病院の地域連携室から、入院・入居の身元保証をしてもらえないかという相談があったが、日常支援の範疇を超えるので難しいと考えていた。しかしNHKのおひとり様問題の報道を見た団体監事の弁護士が「これは私たちがやるべきだ」と提案した。身元保証を引き受けるには、本当の意味で支えられるようにすべく、保証をするなら身元引き受けをきっちりと対応できるよう死後事務委任契約を結ぶ必要があると考え、1年ほどかけてしくみを作り、2017年にサービスの提供を開始した。

b) 連携法人

- ・熊本市の医療法人理事長や・福祉分野の専門家が顧問となっており、法人の副理事長である杉野医師が院長をつとめる杉野クリニック付属の研修施設を事務所として活用していること等から、利用者や自治体からの信頼につながっている。
- ・熊本県と連携して運営されている「くまもと高齢者支援インフォーマルサービスネットワーク」の事務局をしていて、県内で介護保険外の高齢者支援をしている複数の企業と連携している。

c) 提供しているサービスパッケージ

- ・おひとりさまサポートとして、入院・入居終身身元保証(身元保証人となること、連帯保証、緊急時対応)、死後事務委任契約をそれぞれ提供している。入院の都度、身元保証人を引き受けるサービスもある。
- ・生活支援はもともと独立したサービスとして存在している。

d) サービス提供エリア

- ・提供エリアは熊本、玉名、山鹿、八代等、事務所から一時間～一時間半くらいの距離のエリアである。生活支援は近隣在住の「はちどりワーカー」が提供する。

e) 主な利用者、利用者獲得チャネル

- ・契約者数は11名とまだ少ない。地域包括支援センターと病院の地域連携室からの紹介が多い。多くは入院と高齢者施設入居にあたって身元保証人が必要というものである。
- ・本人からの申し込みの場合は、高齢者施設に入居したい、入院する、手術もあるから今のうちに契約しておこうという人が多い。

f) 利用者との関係構築・維持

- ・ 最初は地域包括支援センター等の紹介者に同席してもらい、契約内容の説明をする。
- ・ 契約の場合は自宅等の利用者の場所に伺うが、本人が望まれるなら事務所にきてもらうこともある。
- ・ 保険ではないので、施設の費用等を、身元保証の範囲を超えて肩代わりする契約ではないことを施設に予め伝えている。
- ・ 事前に本人の経済状況(年金、預金)の確認をしている。生活にある程度目処がついている人を対象としている。
- ・ 生活保護が視野に入る利用者、利用希望者もいる。90歳までは支払うことはできるが、100歳以上までとなると、手持ちでは足りないのではという利用者に対して、本人の資産をみつつ、公的制度への切り替えが適切である可能性が生じることも説明しておく。資産が尽きた後、何ヵ月かは支援するが、公的補助を受けながら生活できるところまでつなぐことを視野に入れている。
- ・ 契約のための審査委員会があり、経済的な面も含めて審査を通らないと契約ができない。
- ・ 団体に対する信頼はかなり大きく、通帳を見ること等に抵抗する人はいない。
- ・ 契約内容はパンフレットで確認する。
- ・ 入居・入所の緊急連絡先としてカードを渡している。民生委員、自治会長にも渡しておく。知らないところで倒れたりしても、連絡がなければ対応できないためである。

g) 預託金の管理

- ・ 預託金は運営資金とは別口座で管理、管理報告を外部の団体である熊本市地域包括支援センターの受託団体、熊本市校区社協連合会会長、税理士に監査をお願いしている。
- ・ 管理用の口座に誰のお金が入っていて、誰のお金を引き出したのかがわかるようになっている。会計では預かり金扱いとしている。

h) 解約対応

- ・ 解約はまだ発生していない。

i) 自法人への寄付

- ・ 死後に自分の財産をどこかに寄付したいという方はいるだろう。その場合は寄付先の情報を提供することは悪いことではないと考えている。自法人に対する寄付の希望があれば断りはしないが、寄付金で運営をつないでいくということは団体の理念からして考えにくい。

j) 課題

- ・ まだ始まったばかりである。納骨する場所がないので課題だと思っている。

k) 特徴

- ・ 介護保険外で日常生活支援サービスを提供している団体が、身元保証サービスも提供するようになった。
- ・ 身元保証事業者としては新しいが、地域の医療・福祉の専門家が設立した団体であり、地域包括支援センター等との関係がすでにできている。
- ・ 退職した看護師や社会福祉士、栄養士等の有資格者をスタッフとして確保し、地域密着で質の高い生活支援サービスを提供できる体制をとっている。
- ・ 契約前に審査があり、長期的に利用可能かどうかの審査をしてから契約している。可能でない場合は自

治体や地域包括支援センターと連携して対応している。

⑦ NPO 法人和讃の会

a) 事業開始の経緯

- ・もともと葬儀社として、人の死に接していたが、入院や施設の入所に際し身元保証で困っているというケースをよく耳にし、人生のエンディングに携わる者として何か手伝うことができないか考え、2014年に身元保証サービスを開始した。
- ・後見人を立てても、施設の入所の身元保証まではできず、ましてや葬儀の面倒までできない。葬儀社として、人の死に携わる中で、人生の最期がこれで良いのかと疑問に思っていた。

b) 連携法人

- ・死後については、フューネラルサポートとして葬儀保険をすすめている。保険商品自体はフローラル共済株式会社の商品であるが、NPO 法人和讃の会が代理店として商品を販売している。掛け捨てとなるが少額でも契約を請け負っており、葬儀の対応から死後の遺品整理まで請け負っている。

c) 提供しているサービスパッケージ

- ・現在法人の人員体制に対し契約者数がそこまで多くないこと、また人生の最期を大切にしたいという思いからフルオーダーメイドでサービスを展開している。相談者の希望や懐事情合わせて料金を設定し、それに合わせたサービスを提供している。
- ・例えば緊急で入院が必要な場合には、身元保証のみ 35 万円、死後事務委任契約に7万5千円の計 42 万5千円で請け負ったことがある。このほかに公正証書作成に5万円をお願いしている。
- ・成年後見人として弁護士を立てている場合は、身元保証のみで 35 万円で契約する場合もある。
- ・賃貸住宅への入居や施設入所の身元保証の場合は6ヵ月分の家賃ないし費用を預かり金としている。使用しなければ死後に遺族や相続人に返す。
- ・日常生活支援は、緊急時の駆けつけ(訪問サービス)は1時間 1,500 円(夜間 2,000 円)で対応している(交通費は別途実費請求)。※介護事業所の認定も取得している。神戸市の生活支援訪問サービスも開始する予定である。
- ・現在、通院の付き添い、送迎が主であり、日用品購入のための買い物の付き添いや旅行の同伴等は対応していない。規定等でしっかりと明記しているわけではないが、特に利用者からも問い合わせ・ニーズがない。日常生活支援で採算をとろうとは考えていない。

d) サービス提供エリア

- ・兵庫県内在住の契約者が多いが、近畿圏に契約者がいる。範囲は特に定めていない。

e) 主な利用者、利用者獲得チャネル

- ・契約者数は9名とまだ少ない。
- ・ウェブサイトを開設しており、ウェブサイトを見たという問い合わせ(電話、メール)が多い。70代の高齢者でも、ウェブで検索して当会のウェブサイトにとどり着いたという問い合わせがある。
- ・ウェブサイトを開設したことで、神戸新聞から終末期に関する取材ということで申し込みがあり夕刊に記事を掲載してもらったため、新聞記事を見たという問い合わせもある。
- ・神戸新聞の記事をみて、ラジオ関西から取材の申し込みがあり、ラジオでも取り上げてもらった。

- ・ウェブサイトからの問い合わせが圧倒的であり、チラシやロコミは少数である。
- ・反響は 60 代が多いが、成約率が一番高いのは 70 代である。

f) 利用者との関係構築・維持

- ・フルオーダーで契約しているため、契約者とは契約内容を事前にしっかり詰めている。
- ・会から契約者へ連絡することはあまりない。半年に一度程度様子をさくために電話をするくらいである。
- ・契約者には緊急カードという名前で、団体の連絡先(緊急連絡先含む)が書かれた名刺サイズのカードを渡し、財布に入れておくこと、また民生委員等にも連絡先を伝えるようお願いしている。
- ・緊急カードはナンバリングしており、契約者とナンバーを突合できるよう事務所で管理している。個人情報にも気を付けており、団体に電話をくれた第三者がその契約者の名前が分からなくとも、番号さえ電話口で伝えてもらえれば誰に緊急事態が起こっているのか把握できるようにしている。ナンバーを利用することで個人情報の管理にも気を付けている。

g) 預託金の管理

- ・賃貸への入居保証サービスのみ、預託金が発生している。賃貸住宅への入居や施設入所の身元保証の場合は6ヵ月分の家賃ないし費用を預かり、使用しなければ死後に遺族や相続人に返している。
- ・預託金(預かり金)は NPO 法人の銀行口座に預けて管理している。特別、信託銀行等とは契約していない。

h) 解約対応

- ・解約はまだ発生していない。

i) 自法人への寄付

- ・法人として要請はしていない。仮に契約者から寄付の意向があった場合、受け入れはする。

j) 課題

- ・現在、契約書と簡単な説明書きのみであり、重要事項説明書を準備できていない。フルオーダーで契約しているため、契約者とは契約内容を事前にしっかり詰めており、特に問題は起きていないが今後団体を継続する上では必要だと痛感している。
- ・日常生活支援についても、サービス内容を具体的にしなければならないが、現時点では医療機関の送迎程度のニーズしかないため、現在の価格設定でも運営できている。

k) 特徴

- ・葬儀屋として人の死を扱ってきたことから、身元保証に対するニーズを把握し、NPO 法人を設立、事業を開始した。
- ・葬儀社のため、葬儀でしっかりと儲けがでていることから提供サービスの価格を多少下げたとしても特に経営に困ることはない。

⑧ 一般社団法人しんらいの会

a) 事業開始の経緯

- ・茨城県最大手の保険代理店経営者の子息が代表者となり 2009 年に事業開始した。何か独立した事業

を考える中で、少子高齢化時代に対応し、任意後見を普及させようと思ったが、勉強するうち身元保証人の問題が大きいことを知った。

- ・ 古参事業者のセミナーに通い、事業のしくみを学びながら運営のノウハウを吸収した。古参事業者に対し茨城支部を開設してほしいと交渉したが、自分で立ち上げるように言われた。
- ・ 代表はもともと、地元の青年会議所に所属し、公益社団法人日本青年会議所の地方支部に出向していたこともあり、その人脈で専門職等カバーできると気づき、学んだしくみをたたき台として、事業展開した。

b) 連携法人

- ・ 特になし。

c) 提供しているサービスパッケージ

- ・ 身元保証(身元保証人となること、連帯保証)、生活支援(緊急支援、特別支援、一般支援)、金銭預託・金銭管理、葬送支援を提供している。
- ・ 契約者には必ず弁護士を監督者として選定してもらう。会の顧問弁護士とは別で、必要があれば紹介するが、指定はしない。
- ・ 日常的な生活支援サービスは利益上も、信頼関係上も重視している。ただし、常に試行錯誤しながらやっている。派遣する優先順位を事務担当者が決めて、シフトをやりくりしている。

d) サービス提供エリア

- ・ 提供エリアは茨城県内、一部千葉県内である。

e) 主な利用者、利用者獲得チャネル

- ・ 契約者は440人。本人・ケアマネジャー・民生委員等が、市役所や地域包括支援センターに保証人がないことについて相談し、会を紹介されることが多い。医療機関からの紹介もある。
- ・ 一般への訴求はしていない。誰かの紹介があると事前の情報があるので助かる。
- ・ 医療機関からの紹介は、事前情報がないので、関わってから予想外の事態になることもある。
- ・ 特定の施設との提携はしない方針である。
- ・ 老老介護の家庭も多い。役割を分担している場合等、1人が入院するともう1人も成り立たなくなるため、2人に対するサービスが必要である。
- ・ 複雑な家族の経緯があり、当会が間に入ることもある。

f) 利用者との関係構築・維持

- ・ 紹介があった場合は、いったん本人が当会と話したいかどうかを確認してもらう。
- ・ 重要事項説明書を契約書の前に説明し、考えてもらってから契約をするしくみだ。
- ・ 重要事項の説明をして、その後弁護士を選定し、契約に至るプロセスをふんでいる。
- ・ 居宅のケアマネジャーは施設に入ると関係が切れてしまい、利用者は不安になる。当会ではそのようなことはないことが良いところだと思う。
- ・ 利用者の家族代わりでありたい。大震災のときは全員を回った。
- ・ しんらいの会という看板が出ている車は嫌だといわれたこともあり、子どものふりをしている場合もあるので、名札等はつける場合とつけない場合がある。
- ・ 普段の生活支援が信頼関係構築に必須である。

- ・ 契約者が亡くなった後、相続人に対して丁寧にフォローしている。遺した財産を相続するかどうか、その場合の手続等も必要ならコーディネートする。

g) 預託金の管理

- ・ 自法人の専用口座で管理している。3ヵ月に1回報告書(明細書)を出し、契約者の担当弁護士の確認を経て、利用者に手渡している。
- ・ 報告書は事前に監査を受け理事会で報告をし、弁護士が確認して、2～3週間くらいでスタッフが配る。海外の親族にはPDFをメールでお送りする。
- ・ 利用が0であっても、その旨の報告を出す。
- ・ 生活支援分の預託金を使い果たす方もいる。その分は追加で入れていただく。
- ・ 契約時に、預託金は200万円ですり足りない場合もあることはきちんと言う。

h) 解約対応

- ・ 契約者から解約の希望があった場合は、すぐに応じる。解約の場合は解約合意書を交わす。
- ・ ただし、保証先への説明が必要になるので、再度の契約は基本的に受けない。

i) 自法人への寄付

- ・ 預託金の残額の寄付は死後にもお願いすることもある。
- ・ ご本人の意向で遺言書を作成し、寄付をいただいている場合もある。

j) 課題

- ・ 事業拡大には、スタッフ数の確保が課題である。また、モラルリスクが高くならざるを得ない事業の性質があり、他事業者との研修等、できたらいいと考えている。
- ・ 茨城県外へ転居した場合の支援が困難となり、同じ事業をしている他法人と連携ができればと考えている。

k) 特徴

- ・ 地域密着型、生活密着型の事業を提供している。公的機関との連携が強い。
- ・ 3ヵ月に1回、事業者の預託金の管理・確認を弁護士に依頼している。
- ・ 報告書(生活支援等のサービス提供明細書)を出し、利用者の担当弁護士の確認を経て、利用者に手渡している。

⑨ NPO 法人日本保証サポートセンター

a) 事業開始の経緯

- ・ 団体立ち上げには3名のキーパーソンがいる。
- ・ 団体の理事(キーパーソンのうち一名)は、元々、知人が高齢で、県の住宅に入りたいが保証人がいない、ということを知り保証人になった。それをインターネットで情報発信したところ、突然全く知らない方から県営住宅の保証人になってくれるのか、という連絡があったのがこの問題を解決しようというきっかけになった。
- ・ 2009年頃から、保証人提供業をしていた。当時は有償ボランティアの方が保証人のなり手で、マッチングをしていた。保証対象は一般の方も、外国の方も含んでいた。外国の方についてはビザや入国の保

証人であった。金融(ローン等)についても保証をしていたが、事故が多かったのと、そもそも支援したい対象ではないと考えてやめた。

- ・ 身元保証業界については、商売という形でしているので考え方が合わなかった。しかしやることの方向性は間違っていないと思った。何をするにも保証人が壁になることは事実である。
- ・ また、医療機関での経験(入院するときに頼る人がいない方、引受人すらいらないという患者がいることを知った)を契機に身元保証に関する問題に気づいた理事(キーパーソンのうち1名)もいる。
- ・ 身元保証と一口にいっても、入院だけでなく、就職の相談もあることがわかった。賃貸入居のほうは未払いの問題が多発したので、今は引き受けていない。生活保護の方も直接給付されるようになった結果未払いリスクが発生している。2011年に今のサービスの形となった。

b) 連携法人

- ・ 特になし

c) 提供しているサービスパッケージ

- ・ 利用者の親族の代わりとなって、行政、医療機関、福祉施設等の間をつなぐことを目的とし、支援プランを三つ用意している。生活保護・就職・賃貸契約等に必要となる身元保証サポート(現在は、賃貸契約の保障は実施していない)、生活サポート、成年後見制度の三つである。

d) サービス提供エリア

- ・ 「全国対応」としているが、実際に訪問ができるのは関西圏だけである。将来的には拠点都市にアルバイトスタッフを置くことを考えている。

e) 主な利用者、利用者獲得チャネル

- ・ Webからの相談、地域包括支援センターからの紹介、医療機関からの紹介が同じくらいある。
- ・ 当会が必要とされるのは医療機関の入院・転院時が多い。ケアマネジャーからの連絡が多い。
- ・ 介護保険施設の手続きが多い。
- ・ 介護のサポートを受けるにも保証人が必要である。ケアセンターのような、通いの施設を使うにも保証人が必要である。そういった際は身元引受人という呼ばれ方である。福祉用具を選ぶ際、入院時のおむつのレンタルにしても選択を求められる。
- ・ Webから当会にアクセスする方については、行政から情報を得て見ている方もいる。

f) 利用者との関係構築・維持

- ・ 入院時に、あらかじめ当法人と本人、福祉行政・医療機関(地域連携室)・サポートセンターを含めたカンファレンスを持って、延命治療の意向、今回の入院の帰結に関する見通し(リハビリなのか、帰宅できるのか、施設に入るのか)、といった方針を話し合う。医療機関側は非常に積極的であり、その他の機関も1箇所では対処できないことについて皆で話し合うプロセスを経ることには積極的である。
- ・ 本人の所持金から費用を支払ったりするときもそのようなカンファレンスにおいて行う。
- ・ 最近の事例で、2週間に1回医療機関に行かなければならないことがあった。統合失調症の方で、医師の言うことをご本人が理解できないため、当法人のスタッフが医師の説明と一緒に聞き、本人に解説している。

g) 預託金の管理

- ・ 預託金はない。

h) 解約対応

- ・ 入会しているが、1回分だけ払って、その後は払わない方もいる。2年で自動退会としている。

i) 自法人への寄付

- ・ 希望があれば受け入れる。

j) 課題

- ・ 全国から問い合わせがあるが、実際に訪問するスタッフがいない。
- ・ 地元の医療機関からの信頼が厚いが、特定のスタッフを指名される。

k) 特徴

- ・ 年間1万円で会員になれる。
- ・ 市の医療・介護・福祉関連部署や、医療機関の地域連携室と連携し、カンファレンスの調整をする等、つなぎ役になっている。

⑩ 一般社団法人京都高齢者支援協会

a) 事業開始の経緯

- ・ 代表はもともと日本ライフ協会の職員だった。日本ライフ協会の破たんに伴い、他の職員2名と独立して、それまで担当していた契約者に対して継続的にサービスを提供することを決めた。
- ・ 担当していた契約者(およそ 60 名)を1件ずつ回って説明し、さらに説明会等を実施したところ半分くらいが賛同し継続意向を表明した。
- ・ 破たん直後は日本ライフ協会の事務所をそのまま使っており、2016年4月は移行期間として個人でサービスを提供し、2016年5月には新しい法人を登記し正式にサービス提供を開始した。
- ・ 日本ライフ協会の破たんの原因は、入会金以外に収入がなかったことと考え、顧客へのサービス提供のあり方は踏襲しながらも、月会費や支援費による収入を得るモデルに変えた。

b) 連携法人

- ・ 支援等に関する個別の法律業務や利用者からの法律相談については法律事務所と連携しており、同様に、税務に関する業務や相談については税理士法人と連携し対応している。また、税理士法人については当協会の財務監査も行っている。
- ・ その他、葬儀や家財処分、引っ越しについてはそれぞれ事業者と連携している。

c) 提供しているサービスパッケージ

- ・ 身元保証支援、日常生活支援、金銭管理支援、死後事務支援を提供している。

d) サービス提供エリア

- ・ 京都市が中心だが、大阪や滋賀にも契約者がいる。

e) 主な利用者、利用者獲得チャネル

- ・現時点で契約者は51名である。
- ・在宅生活の方が多い。在宅ではあるが、要介護3で半身不随、毎日デイに行き帰ってくるという方もいる。
- ・公的サービスで足りない部分を補うのが自分たちの役目である。具体的には、定期的に通院付き添いをしたり、食事をともにする等だ。そういうサービスについても、場合によっては別の民間事業者を紹介することがある。自費ヘルパーであれば他の事業者がいる。
- ・自治体の広報誌に広告を出している。
- ・病院や居宅介護支援事業者からの紹介もある。
- ・サービス付高齢者住宅や有料老人ホームからも要望が多い。そういった事業者からは退去時の原状回復、物品整理の実行や、長期入院の際の退去調整が期待されている。
- ・公的機関は日本ライフ協会の関係で、身元保証等高齢者サポート事業者に対して比較的厳しい態度となっている。
- ・病院、有料老人ホーム、サ高住、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、社会福祉協議会等への営業をしている。
- ・居宅のケアマネジャーが対応できず困っている課題と親和性が高いように感じる。

f) 利用者との関係構築・維持

- ・契約者とのかかわりは重要だ。月に2回電話でお話する程度の距離は保つべく、電話での状況確認を行っている。
- ・日本ライフ協会は相談に細やかに応じる等、支援そのものの内容は優秀だと思っていた。そのモデルは踏襲していきたい。
- ・生活に入りこむうえで、モラルハザードを防ぐことは最重要課題である。一方で個人によって信頼関係が構築されるので、現場の裁量権はどうしても尊重することになるだろう。
- ・契約者が不在の状態でお家にいるとき(入院中にもものを取ってくる等)は極力2人で行くことにしている。
- ・緊急対応時は、必要なものを持ち出すこともあるが、救急隊や近所の方といった第三者のいるところで行う、といった機転を利かせなければならない。

g) 預託金の管理

- ・預託金はない。

h) 解約対応

- ・1ヵ月以内はクーリングオフで全額返金。1ヵ月を過ぎると契約上は0になるが、事実上は、状況に応じて返している。現状に基づいて契約書を改訂しなければと思っている。
- ・親族が身元保証をすることになったり、成年後見人への切り替えにより後見人から解約される等のケースがある。

i) 自法人への寄付

- ・希望があれば受ける方針だが、公益信託に回すということも考えている。専門家の意見を聞きながら検討中である。

j) 課題

- ・ まだまだ、認知されていない事業である。社会的な認知が進まないと、他の専門職ともうまく組めない。
- ・ 事業の質の確保にあたっては、監督官庁がついたほうが良いと考えている。届け出制があることで、少なくとも事業者の把握はできるし、無届けかどうかの線引きができる。ただし、どういった事業者が届け出るべきかという定義が難しいことは承知している。
- ・ 業界団体が必要だと考えている。何かの形で表に出ている団体があっても良いのではないか。各事業者で考え方の違いはあれど、基本契約書のようなものについて、お互いに持ち寄って検討することはできるのではないか。
- ・ 家族だから法的な規制がなく行っているような行為について、事業者として何をよりどころに判断すれば良いのかわからないことが多い。
- ・ 死後事務の範囲が決まっておらず、どこまで死後事務と考えるのかについても弁護士ですら悩むことがあるようだ。
- ・ 本当は任意後見契約の締結をしたり、遺言によって本人の意思を明確にしたうえで支援をしたいが、契約者が積極的に利用するという場合はすくなく、なし崩しになりがちで、結局有価証券や不動産については誰も面倒がみられず残ってしまうことがある。

k) 特徴

- ・ 現在のところ、小規模、地域密着で事業を行っている。

3. 自治体、社会福祉協議会によるサービス事例(ヒアリング調査)

(1) ヒアリング調査対象自治体等一覧

身元保証等高齢者サポート事業と類似した事業を行っている自治体または社会福祉協議会へのヒアリング調査を実施した。調査対象は下表のとおりである。

図表 5 ヒアリング調査対象とした自治体等一覧

		対象	実施日時
自治体等	①	横須賀市	2017/8/30
	②	足立区社会福祉協議会	2017/9/1
	③	品川区社会福祉協議会	2017/10/3
	④	半田市、半田市社会福祉協議会	2017/11/29
	⑤	伊賀市、伊賀市社会福祉協議会	2017/12/4
	⑥	船橋市社会福祉協議会	2017/12/6
	⑦	熊本市社会福祉協議会	2018/2/6
	⑧	神戸市、神戸市すまいまちづくり公社	2018/2/15

(2) 各自治体による身元保証等に関する検討内容及びサービス提供事例

① 横須賀市

a) 事業開始の経緯

- 自治体には、引き取り手のいないご遺体の火葬義務がある。その場合の火葬費用は、自治体によっても異なるが、生活保護基準に準じることが多く、概ね1体 15～30 万円程度という。横須賀市の場合、葬祭事業者に依頼して火葬までを行うが、政教分離でもあり、生前の本人の意思を確認できず宗教・宗派も不明であるため、読経等の宗教儀式は行わず、火葬後は市役所内で一時保管する。親族を調べ、ご遺体引き取りの交渉を行い、引き取り手がいない場合は、市が管理する無縁納骨堂に数年安置した後、最終的に合葬している。
- 2005 年前後から引き取り手のないご遺骨が急増し始めた。預貯金を残して亡くなる方が多く、中には「最後の葬儀・納骨代に」と遺書を認めた方もいるが、親族以外は市でも容易に引き出せない。結局、公費で火葬し、ご供養なしで無縁納骨堂に納める。この現実疑問が広がり、2012 年、市職員からの政策提案を契機に、3年の間、事業化が研究・検討された。
- すでに NPO 法人や寺社等は、生前、当事者と死後事務委任契約を行っている。しかしかなり費用がかかる。また独居者について言えば、民間事業者が本人の死亡情報を確実に入手できるか甚だ疑問で、死後、生前契約が履行されない危険性があることも分かった。
- そこで、墓地埋葬法等を担う生活福祉課(自立支援)を中心に、庁内の関係課によるプロジェクトチームで検討が始まった。「確かに横須賀市の高齢化は進んではいる。しかし市内の高齢者にこの事業は真に必要な。独居高齢市民の大多数が生活にゆとりがあるなら、市が事業化する必要はない。」との意見も出た。そこで横須賀市の独居高齢市民の困窮度を計ったところ、約 19%が生活保護受給者であり、一般世帯の保護率1%強と比べ極度に乖離していることが分かった。独居高齢市民は、ゆとりがなく、NPO 法人等に依頼できない者が多く居るとの判断となり、調整を進め、2015 年7月、事業が開始された。

b) 連携法人

- ・「市で実施せずとも、低所得者に安価な葬儀を行う葬祭事業者を紹介する“従来の福祉葬”で十分。」との意見も出たが、複数の葬祭事業者から、「独居高齢者に限っては死亡情報の把握が葬祭事業者だけでは困難で、把握が遅れば生前契約も反故となる。行政連携は必須である。」との意見が出た。このため、協働の道を採用した。市内の葬祭事業者約 40 社に書面で事業趣旨を伝え協力を要請し、これまで 10 社が協力葬祭事業者に登録されている。
- ・市は相談者が所得・資産制限で事業対象となる場合に、協力葬祭事業者一覧を交付する。当事者がその中から事業者を選択する。選ばれた事業者に市が連絡し、本人宅に事業者とともに訪問し、プラン内容を説明して、その後、本人と事業者との契約締結にも立ち会う。
- ・事業開始後、他機関とも連携を開始した。年間 100 件ほどの終活相談のうち、多くは高所得・高資産のため事業に該当しない。そこで地元の弁護士会・司法書士会と連携し、無料終活法律相談を実施している。資産を持つ独居者の終活は、空き家予防にも繋がること分かってきた。
- ・また、医・歯学系大学で必須の人体解剖実習は献体で成り立つが、独居高齢者の場合は、①死亡情報が伝達されない、②解剖後、火葬されても、ご遺骨の引き取り手がいない、等の理由で献体登録を断られることが多かった。このため、横須賀市と地元の神奈川歯科大学で協定を締結した。本事業当事者が献体を希望すれば、独居者でも献体登録が可能となった。

c) 事業の概要

- ・一人暮らしで頼れる身寄りがなく生活にゆとりがない高齢市民の葬儀から納骨までの生前の希望を、最低額の本人負担(葬儀から納骨まで概ね 25 万円を本人が選択した葬祭事業者に生前予納する。)で実現させる、いわば“本人意思の伝達”事業である。
- ・本人払いの費用は、地方自治法で自治体は預かれず、葬祭事業者に生前予納される。このため葬祭事業者の倒産リスクがあるが、自治体には火葬義務があるので、25 万円の額なら、当初の事業者が倒産した場合、市は墓地埋葬法等で費用負担し、当初契約の内容を別の葬儀社に依頼する。仮に倒産リスクを恐れ本事業を実施しないと、自治体は引き取り手のない遺体の全てを公費で火葬することになるため、事業者倒産リスクだけを負う本事業は財政的にもメリットがある。信託を介在させる方法も考えたが、本人の負担が増えるため見送った。
- ・独居者の場合、医療機関が必要とするリビングウィルは、市も預かるが、24 時間営業する葬祭事業者も保管している。市と葬祭事業者の連絡先が記載されたカードの携帯で、24 時間、単身者のリビングウィルを伝達できる道を開いた。
- ・生活困窮者自立支援法と生活保護法を担う福祉部生活福祉課自立支援担当が本事業を担当することとなったのは、独居高齢者が救急搬送された場合、医療機関から最初に連絡が入る部署がどこか、身寄りのない者の死亡情報が集まる課がどこか、の点に配慮した結果である。意識が無く独居で高齢という、“医療費未払いリスクの大きい患者”の場合、医療機関は、まず市の生活保護・困窮担当課に連絡し、職権による生活保護開始を仮依頼する。こうしておくことで、本人が医療費を払えない場合のリスクが回避されるからである。
- ・また福祉部生活福祉課自立支援担当は、墓地埋葬法、行旅病人及行旅死亡人取扱法、生活保護法を担当するため、引き取り手のないご遺体の情報が集約される。

d) 主な対象者

- ・ 約 25 万円という低額の予納で寺社への納骨(主に合葬墓)までを行うため、民業圧迫を避ける観点から、事業の対象者は、土地家屋の固定資産評価額 500 万円以下、預貯金が 225 万円以下(ただし、年齢配慮加算・墓終い加算等の加算で、最大 347 万円以下)、月収が原則 18 万円までで、頼れる身寄りのない独居の高齢市民に制限している。
- ・ 相談は、年間 100 人ほどだが、事業に該当し、実際に葬祭事業者と生前契約をして事業に登録する人は、7~8人程度、多くは 70 代後半である。

e) 事業の周知方法

- ・ 新聞やテレビ等で報道されたこともあり、年間 80 ヶ所(報道機関、自治体、議員、研究機関等)ほどから視察や取材がある。
- ・ 日弁連本部、神奈川県宅地建物取引業協会(地元支部)、関西学院大学、国立金沢大学、関西大学、岩手県立大学、高崎経済大学、帝京平成大学等からは講演招請も受けた。
- ・ 課題は、事業対象者が情報難民と言われる独居高齢者であり、一番必要な当事者への周知力が弱い点だ。市の広報紙だけでは広まらない。老人クラブや地域包括支援センター等、地域の出張ミニ説明会を繰り返し、クチコミ伝播の努力をしている。

f) 預託金の管理

- ・ 本人は葬祭事業者に 25 万円を生前予納する。葬祭事業者は無利息型預金で保管し、市は年1回通帳を確認する。葬祭事業者はリビングウィルも預かり、市役所閉庁時に対応する。

g) 解約対応

- ・ (契約自体は、葬祭事業者と市民の間で結ばれているため、特になし)

h) 課題

- ・ 市の事業とはいえ、登録者が死亡した場合、生前契約した葬祭事業者への連絡が遅れれば、別の葬祭事業者に火葬業務が回ってしまう可能性は否定できない。しかし、墓地埋葬法に依る費用負担の依頼が、仮に本人が契約した所と違う葬祭事業者から入電すれば、葬祭事業者のミスマッチが判明する。それは横須賀市が引き取り手のないご遺体やご遺骨の関連3法(墓地埋葬法、行旅病人及行旅死亡人法、生活保護法)を同じ課で一括担当しており、独居者で火葬費用が捻出できなければ、必ず情報が入るからである。ただ、ミスマッチとは言え、一旦引受けた葬祭事業者の業務執行を取り消すわけにはいかないため、当事業に参加する協力葬祭事業者 10 社には、葬祭事業者の取り違えの際は、相互に予納された額を、現に必要となった葬祭事業者に渡すことも含めて、協力要請がなされている。
- ・ なお、実際に葬儀を請け負う事業者と、生前契約した事業者とが異なるミスマッチは、横須賀市のように市が関与せずに、民間事業者と特に独居高齢者本人だけで契約している場合は、これまでも発生してきたと思われる。

i) 特徴

- ・ 市は希望を聞き、葬祭事業者との契約に立ち会うほか、死亡時まで訪問や電話で安否確認を行ない、必要なら福祉サービスに繋げる等のコーディネートも行う。
- ・ また契約後は葬祭事業者も家庭訪問を実施。官民協働で孤立し防止に努める。

- ・市は、葬祭事業者との協働で、少ない予算で24時間体制の終活支援を実現した。
- ・低額でベーシックながらご供養付の納骨までの包括的プランを提供しつつ、同時に民業圧迫や、ダンピングも巧みに回避している。
- ・対象を限定することで事業が不必要に肥大化することも抑制し、低額の契約金も生前予納による本人負担とした。このため市の総事業費は年間僅か数万円と極端に少ない。葬祭事業者の倒産リスクを負う一方、この事業を行わなければ、自治体は、増加が続く引き取り手のないご遺体の全てに対し、どこまでも公費による火葬を拡大し負担し続けることになる。
- ・本事業は、自治体を中核とした、独居者の死後の尊厳にかかる生前意思の伝達・実現の官民協働事業であり、独居高齢者が増加する我が国の「モデル事業」になると言える。

② 足立区社会福祉協議会

a) 事業開始の経緯

- ・権利擁護センターあだちは、平成12年4月に設置され、開設当初は福祉サービスの質や契約に関連した苦情対応、地域福祉権利擁護事業、成年後見制度利用支援事業が主な柱であった。もともと身元保証についての相談も寄せられていたことから、身元保証サービスを提供している事業者から事業の説明を受ける等したところ、高齢者がきちんとサービス内容を理解できているのか、事業内容が曖昧であること自体が問題ではないかと問題意識を持つこととなった。
- ・介護保険制度が開始されてから、契約でサービスを買うこと自体が初の試みであり、手探り状態であるため、権利擁護センターで包括的に相談を受け付けられるよう体制を敷きつつ、社会福祉協議会として身元保証に準ずるサービスを提供できないか検討を始めた。こうした検討を経て、「高齢者あんしん生活支援事業」の実施に至った。

b) 連携法人

- ・特になし。

c) 事業の概要

- ・月に1回の電話と半年に1回の訪問を実施する基本サービス、あんしんサービス(入院・入所時に保証人に準ずる支援:入院セットを届ける、入院や医療説明への同席、自宅のライフライン停止の手続)、生活支援サービス(預貯金の払い戻し、手続代行、弁護士や司法書士等専門家への仲介)を提供している。預託金(入院費用の保証)は52万円、年会費は2400円、あんしんサービスは1000円/回、生活支援サービスは1000円/時である。
- ・契約準備の段階で、公正証書遺言を作成し、遺言執行者を社会福祉協議会でつながりのある弁護士や司法書士に頼んでいる。利用者の死後は、遺言執行者である弁護士や司法書士に死後事務等を託すが、遺言執行者の要請に基づき、連絡調整や立会い等死後事務等のお手伝いを行っている。

d) 主な対象者

- ・対象者は、足立区在住で、契約内容を理解できる判断能力のある65歳以上の一人暮らしの高齢者としている。なお、支援可能な親族がいないこと、資産(居住用不動産を除き、未相続財産を含む)が3,000万円以下、住民税が非課税もしくは課税所得金額が160万円以下で不動産収入がなく、負債がない人と条件を定めている。
- ・資産が3,000万円以上ある人の資産管理は性質が異なるため、社会福祉協議会としての業務から外れ

ると判断し資産制限をつけた。

e) 事業の周知方法

- ・ 地域包括支援センターやケアマネジャーからの相談が多い。
- ・ 相談のきっかけは、入院時に保証人がいなくて困った経験があり、1度目は医療機関も目を瞑ってくれたが2度目はないといわれてしまったケースが多いようだ。
- ・ 25箇所地域包括支援センターにパンフを置いて周知している。
- ・ 区民の方から電話があれば、パンフレットを送るようにし、自宅に訪問して説明することもある。事業について問い合わせがあった場合は、事業案内のパンフレットを渡すが、公正証書として遺言を記載することに面食らう相談者が多い。

f) 預託金の管理

- ・ 預託金として52万円を徴収している。その根拠としては、本人が緊急搬送されそのまま入院し本人の意思が確認できなくなった場合に、法定後見制度で区長申し立てを行うが、区長申し立てから正式に後見人が決まるまで大体3ヵ月程度かかるため、1ヵ月の入院費を11万円と見積もり、3ヵ月で33万円、それに加えてもしものときの火葬代として平均19万円がかかるため、その費用を積算し52万円としている。
- ・ 預託金は使用しなければ、執行者に引き継ぐ。
- ・ 預託金は、社会福祉協議会の総務課が管理し、利用者の担当者であっても根拠がなければ預託金をおろすことはできない。この管理体制は社会福祉協議会内部で取り決めた。

g) 解約対応

- ・ 本人が存命中に解約する場合は、成年後見制度や地域権利擁護事業への移行が大半であり、継続的に当センターでの支援を行う。そのほか、区外への転居は解約となる。

h) 課題

- ・ 現在は社会福祉協議会の事業であるが、いずれは区の事業として予算がつくようにしたいと考えている。累計の契約数は毎年増加しているものの、利用者がなくなれば契約数は減るので、実契約数が増えることはほとんどなく、区の事業として認めてもらうには難しい状況だ。
- ・ 今後契約者数が増加した場合は現在の体制で対応することは難しい。
- ・ 消費者委員会でも身元保証について検討されているならば、国の監査機関が主導で、予算をつけ、全国で均等なサービスを提供できれば良い。
- ・ 保証人は医療同意できないが、医療同意の書式も社会福祉協議会で準備し、契約時に作成してもらっている。半年に1度は本人の希望に変化がないか契約内容や遺言も含めてモニタリングしており、最新の本人の意思確認をしている。

i) 特徴

- ・ 社会福祉協議会として、そして権利擁護センターとしてのノウハウを活かし、後見制度について知見があり、かつ社会福祉士等の専門職を配置しているからこそ事業を運営できる。
- ・ 事業の性質上、契約した利用者についてきちんと把握していなければ保証人は務まらない。契約までの契約準備期間中の自宅訪問で面接を重ね、家族状況や生い立ち、医療情報、服用している薬からメインバンク、印鑑、生命保険の契約内容まで本人のことを理解している。利用者と担当者が、信頼関係を

構築することが事業を円滑に運用するためのポイントとなる。

- ・ 契約準備中は、月2回は訪問し、遺言を徐々に作成していく。1度の訪問で遺言を作成できる人はおらず、回数を重ねながら項目を埋めていく。遺言には納骨先も載せるため、相談から契約までに4ヵ月程度は要している。納骨先が決まっていない場合は、必要に応じて、お墓の見学にも同行する。見学の予約から社会福祉協議会の職員が対応する。

③ 品川区社会福祉協議会

a) 事業開始の経緯

- ・ 平成7年から、財産保全管理サービス事業を開始しており、現在の成年後見の基礎の一つとなった。
- ・ 品川区は平成14年には品川成年後見センターを社会福祉協議会内に開設し、施設入所者のための権利擁護サービスや在宅者の実態に合わせた権利擁護のしくみづくりを行っている。
- ・ 区との連携も強い。サービス内容に利用者の財産を預かることが含まれるため、自治体は自ら実施することができない。一方、社会福祉協議会では、財産保全管理や福祉サービスの一貫として本人の家計管理等を行うことがあり、ノウハウがあった。
- ・ 主な事業としては、成年後見制度の利用に関する相談及び手続支援、法人後見の受任、市民後見人の養成等である。

b) 連携法人

- ・ 区と連携している。後見制度では、事業実施の上で利用者の個人情報が必要となる。そこで、後見センターと品川区で協定書を交わし、自治体として知り得る情報(世帯構成、収入、ADL、介護保険の加入有無、その他民生委員からの報告に含まれている情報)をケース会議等で共有するように体制を整えている。

c) 事業の概要

- ・ あんしんの3点セット事業は身近に親族がいない高齢者や障害者に対して定期的に訪問し日常生活に必要な金銭管理や各種手続きの代行をすること等を含む「あんしんサービス契約」、将来の不安に備える「任意後見契約」、「公正証書遺言の作成支援」を組み合わせた事業である。
- ・ 法人として「任意後見人」となり、各種支援と組み合わせながら高齢者の地域での生活を見守ることができる事業である。
- ・ 法定後見制度利用が必要で、親族はいるが、その親族が遠方に住んでいる等で申し立てができない場合に、社会福祉協議会が親族の代理人として申し立て手続を行っている。
- ・ 在宅訪問については社会福祉協議会の別事業で実施しているためノウハウがある。高齢者が安心して地域で生活できるよう後見制度を利用しながら支援していく。
- ・ 品川区は有料ホームの身元保証、死後事務まで含めてやろうとすると難しい。

<訪問サポート>

- ・ あんしんサービス事業利用者に対しては、月に一度訪問を実施している。訪問時に家の様子や本人の受け答えから状況を把握し、介護サービス等の必要があると訪問者が判断した場合は支援につなぐようにしている。
- ・ 利用者が賃貸物件に居住している場合、家主としては定期的に訪問し、入居者(利用者)の状況を把握するサービスはとても重要である。特殊なケースではあるが、高齢者(あんしんサービス事業利用者)が

いて、たまたま家主が民生委員を経験していたケースがあり、ある程度社会福祉協議会に理解があったため保証人を立てずとも賃貸契約更新に至ったケースがある。

- ・月に一度の訪問は、支援員に協力してもらって実施している。支援員にとっては、今後、後見受任をする上での研修となり、またモチベーションを保つことができる。また、訪問の際には社会福祉協議会から時給 1,000 円が支払われる。

d) 主な対象者

- ・品川区に住んでいる契約者は独居の高齢者や障害者である。
- ・事業を申し込むきっかけとしては、入院時に身元保証人を求められることが多く、保証人を立てられない、死後の事務手続について相談したいという独居の高齢者等からの相談も多い。

e) 事業の周知方法

- ・説明会の実施や、ホームページ、広報誌にて事業を周知している。

f) 財産等の管理

- ・法定後見制度活用が必要な方が入院したときに、通帳や印鑑等が誰もいない部屋に置きっぱなしになると、盗難の恐れもあるので、品川区が保全した財産等を貸金庫で預かることもある。
- ・またあんしんサービスでは、財産管理も実施している。応急処置ではあるが、入院時のお金の引き落としも本人の委任状等でもらえば対応できるようにしている。

g) 解約対応

- ・あんしんサービスは、任意後見の発効や利用者死亡で解約となる。また、本人からの申し出で解約対応することもある。

h) 課題

- ・身元保証に特化したサービスは行っていない。

i) 特徴

- ・品川区社会福祉協議会としては、家庭訪問に関するノウハウ等様々な関連事業の実施による経験から「高齢者の権利擁護」について検討し、後見制度が実施できた。
- ・また各関係機関の連携としてケース会議等で様々な関係機関が必要な情報を持ち寄り、検討する場を設け、密な連携を促していることも事業を円滑に進めるポイントである。
- ・一方、支援が必要な高齢者の発見から成年後見制度利用までの流れを体系的に整えている。

④ 半田市、半田市社会福祉協議会

a) ガイドライン策定の経緯

- ・半田市では、地域包括ケアシステムを本格的に運用すべく現担当者の吉川氏が着任した5年ほど前に、まずは地域包括ケアシステムを導入するためにどのような準備が必要か、関係機関のニーズや役割を把握すべきと考え、市が主導で関係機関を委員として招き、検討会を設置した。そこで半田市の医師会や歯科医師会、薬剤師会をはじめとした医療機関と、地域包括支援センターや訪問看護ステーション、ケアマネジャー等の地域の医療・介護の代表者が参加し地域包括ケアシステムを本格的に運用すべく

検討することとなった。

- ・（また、愛知県が平成 26 年から地域包括ケアシステムのモデル事業を実施し、半田市は認知症対応モデルとして採択され、まさに検討が進んでいるところであった。）
- ・ 検討会を設置した中で、地域にどのような課題があるかについて意見を交わしたところ、身元保証人が立てられないことによる入所・入院の拒否について「サービスが受けられない」、「調整に時間がかかる」等、ケアマネジャーや地域ケア会議からの声を地域課題として認識し、部会を設置して、本格的に検討することとなった。

b) 連携法人

- ・ 特になし。

c) ガイドラインについて

- ・ 入院・入所の拒否としては、病院等からの相談によると、身元保証がなく、判断能力がないことが問題として挙がっていた。そこで、身元保証と事前指示(リビングウィル)の意思表示について検討会の部会「身元保証部会」で検討することになった。
- ・ 身元保証部会では、ガイドラインを策定することを念頭に置き、検討が進み、まずは困難事例に対してどのように対処したか、半田市民病院から事例を収集し、掲載することにした。現在のガイドラインに掲載されている事例1と2は半田市民病院と施設側で困った内容をエッセンスとして抽出し掲載したものである。
- ・ エッセンスを抽出する中で、病院や施設が保証人に「何を求めているか」を整理し、身元保証に求められる内容を以下の七つの機能に定義した。
 - ① 緊急の連絡先
 - ② 入院費・施設利用料の支払い代行
 - ③ 本人が生存中の退院・退所の際の居室等の明け渡しや、退院・退所支援に関すること
 - ④ 入院計画書やケアプランの同意
 - ⑤ 入院中に必要な物品を準備する等の事実行為
 - ⑥ 医療行為(手術や検査・予防接種等)の同意
 - ⑦ 遺体・遺品の引き取り・葬儀等
- ・ 検討には、ケアマネジャーも入り、それぞれ現場の課題を織り込んで作成した。
- ・ 七つの機能について、①～④のようなことは成年後見人でも対応できるが、現場が求める⑤～⑦は成年後見人では対応できない。
- ・ 検討の際には、「連帯保証人」等、使用されている用語が各所で異なっていたため、専門用語は精査した上でガイドラインを策定した。

d) 主な対象者

- ・ 市内に住む高齢者。

e) 事業の周知方法

- ・ 半田市の公式ウェブサイトにガイドラインを掲載している。
- ・ 在宅ケア推進連絡協議会等、半田市の医療、介護の関係者が集まる会議にて、ガイドラインを紹介している。

f) 預託金の管理

- ・(ガイドライン策定のため該当しない)

g) 解約対応

- ・(ガイドライン策定のため該当しない)

h) 課題

- ・現在、緊急時の医療同意についてケアマネジャーが仕方なく代筆していることがあるかもしれないが、本来ならば各関係機関が連携したり、医療同意に関する正しい認識が普及すれば、問題になることはなはずである。各関係機関が連携・協力し、現場はその連携の仕方が可視化されていれば良いはずである。
- ・病院で問題となるのは、医療同意に関することだ。成年後見人に医療同意の能力はなく、正確には家族にもない。しかし病院は医療訴訟や医療事故のリスクを考えると不安で、だれか説明ができる第三者を求めている。医療同意については本人にしかその権利がなく、まして他市では身元保証及び作成したガイドラインが浸透していないため、今後の課題と感じている。
- ・高齢者の住まいに関しては、半田市の場合市営住宅しかなく、UR の住宅がないため、市営住宅と建築担当の課が協議している最中である。
- ・日本ライフ協会の破たんに関して、公益財団法人という法人格でも破たんしてしまうとなるとかなり問題は大きいように思える。どの業者なら信用できるのか、判断基準は難しい。
- ・身元保証等高齢者サポート事業者のすべてが悪いとは考えていないが、契約者本人に契約能力があるのか疑問だ。身元保証等高齢者サポート事業利用の相談があった場合は本人の意思を確認し、どのぐらい費用がかかり、現在の資産から計算して支払うことができるのか等確認し、相談に対応している。また、判断能力が低下すれば公的支援も利用できると伝えている。

i) 特徴

- ・市が中心となって、社会福祉協議会と連携しながら、必要な機能を分担し、明示化することで「身元保証人」は不要となるという考え方のもと、ガイドラインを策定した。

⑤ 伊賀市、伊賀市社会福祉協議会

a) 事業開始の経緯

- ・元々、伊賀市社会福祉協議会(以下社協)として、高齢者が公営住宅への入居や施設入所等に際し、必要とするサービスが利用できない場面が多々あることを認識していた。何らかの支援が必要となった時点で、既に親族等の支援者が遠のいていることは多く、保証人を見つけることがきわめて困難である。
- ・また、身元保証事業者が提供するサービス内容と価格設定の曖昧さについても問題視しており、保証に関して、地域の困りごとであるならば、社協としても何かしら支援ができるのではないかと考えるきっかけとなった。
- ・保証問題については、平成 19 年に全国社会福祉協議会から発行された報告書「地域における福祉後見のあり方検討委員会」の課題点の一つとして触れられていたものの、しっかりと検討されたことがなかったと認識している。
- ・まずは地域の困りごととして保証問題について把握・今後の対応について検討すべく、平成 20 年に厚生労働省の社会福祉推進事業を活用して、平成 20 年度「地域福祉の推進における『保証機能』のあり方

に関する研究事業」、平成 21 年度「『地域福祉あんしん保証システム』構築事業」(2年度実施)を立ち上げ、検討を開始した。

- ・ 1年目(平成 20 年度)には、①市民(ただし民生委員、自治会長、老人クラブ会長等)、②支援者、③家主、福祉施設、病院、企業等を対象とした実態調査を行った。調査の結果、随所で保証人が求められ、やむなく保証人になっているケースが存在していることが分かった。また、単に慣習として形式的に保証人を求めているケースが残っているという実態もうかがえた。
- ・ 2年目(平成 21 年度)は、保証人に法的な根拠がないものの、保証を求める側はいざというときの不安があるので、それを解決するためにはどのようにすれば良いかを検討した。保証人等に求められる機能を分解し、地域の活動、見守り、ボランティア、インフォーマルな活動等が必要と考えた。

b) 連携法人

- ・ 特になし。

c) 事業の概要

※平成 29 年度 11 月現在、事業停止中。

- ・ 社協内の地域福祉あんしん保証推進委員会事務局が、個人別に「地域福祉あんしん保証プラン」を作成し、支援自体は地域資源や保険等を組み合わせて行おうと考えた。
- ・ 元々、社協としては福祉的対応が必要な方を対象としていたが、成年後見制度が使いやすくなり、福祉的対応が必要な人はカバーされた。
- ・ 事業としては現在停止している。理由は、①具体的相談がない、②包括的相談が市直営の地域包括支援センターに移管されたことで入らなくなったこと、等がある。また、あくまでも「保証人」を求めるといわれると、即効的には解決ができないことがある。
- ・ 伊賀市では「我が事・丸ごと」の文脈で再度地域課題を検討したところ、保証機能の課題が挙げられ、改めて社協の過去の取り組みを紹介し、意見交換を始めたところである。

d) 主な対象者

- ・ 障害者等、福祉的支援が必要な人としている。

e) 事業の周知方法

※平成 29 年度 11 月現在、事業停止中。

f) 預託金の管理

※平成 29 年度 11 月現在、事業停止中。

g) 解約対応

※平成 29 年度 11 月現在、事業停止中。

h) 課題

- ・ 市の窓口(総合相談)に寄せられた相談のうち、保証人に関する問題は、現場だけでは解決できないと感じており、今後、保証機能を含む検討プロジェクトを立ち上げようと考えている。
- ・ 人口減少社会において、家族単位で保証機能を求めることは限界なのではないか。たとえば家族がいた

としても「保証」に関してリスクを0にすることは到底できない。

- ・ 保証そのものをしくみとして求めることは難しく、家族制度を前提とした課題だと担当者は感じている。
- ・ 慣習として求められている保証人については、法的拘束力がないことや、求める側も求められる側も双方にメリットがなく、他に解決手段を見いだすことができることの理解を深め、保証人等がなくてもサービスが利用できる社会にしていかなければならないと考えている。
- ・ また、成年後見制度についても対策を打たなければ、なり手を見つけることが難しく課題と感じている。
- ・ 身元保証等を請け負う事業者は、現在監督官庁が明確ではなく、料金システムも曖昧である。そのため、契約が履行されているか確認するチェック体制やしくみがないことが問題なのではないか。事業者側が都合よく料金を設定し請求していても、支払う側は気づくことができない。健全なしくみとは言いがたいのではないか。不安につけこんだビジネスモデルといえる場合もあるのではないか。
- ・ 身元保証等を請け負う事業者は、生活支援から葬送までワンパッケージで提供していることが魅力の一つだが、すべて一つにまとまっていなければならないのか。判断能力が低下すれば成年後見制度につなげることもできるが、実際に、どのようにされているかわからない。
- ・ 病院等における身元保証の課題もある。また独居の高齢者で身寄りがない場合は、民生委員等が同乗者として要請されるが、民生委員には同乗する義務もない。医療機関等も家族制度の限界等保証機能の変化に関する認識の共有をしていかなければならない。
- ・ 公営住宅で保証人に所得要件を設けている場合があり、公営住宅の性格として、保証人が必要かどうかの検討が必要な時期に来ているのではないか。

i) 特徴

- ・ 厚生労働省の社会福祉推進事業の補助を活用しながら、実態を把握するべく、平成 20 年に保証に関するアンケート調査を実施した。
- ・ 検討会を立ち上げながら、地域として見守り・身寄りのない高齢者のための保証機能について対応するシステム構築を検討した。

⑥ 船橋市社会福祉協議会

a) 事業開始の経緯

- ・ 平成 29 年に船橋市居住支援協議会を立ち上げた。宅地建物取引業者、居住支援団体(福祉系)、建築士団体、学識経験者、市で構成されている。特に、不動産関係者・福祉関係者・行政が一堂に会することはこれまでなく、新たな試みである。市も、住宅関連の課と福祉系の課が連携して主体的に取り組んでいる。
- ・ ニーズがあるかわからないが、高齢者に保証人がいなくて賃貸契約が結べないという話があるようなので、不動産業者にどのようなことがクリアされれば高齢者の入居を受け入れてくれるかを調査し、サービスを作った。

b) 連携法人

- ・ 緊急通報・見守りサービスは、総合警備保障株式会社(ALSOK)に委託し、緊急駆けつけをお願いしている。
- ・ 市内に葬送業者は 440 店舗程度あるが、市／市社協からどのような協力があればサービスを提供しても良いかアンケートを実施、そこから 30 社程度が本事業に理解を示し、14 社程度が実際に協力に応じた。

c) 事業の概要

- ・ 船橋市社会福祉協議会(以下社協)が市の補助を受けて実施している。
- ・ 高齢者に対する賃貸物件探しの支援(不動産業者と連携)が第一の事業の目的である。
- ・ 賃貸契約になりそうな場合、緊急通報・見守りサービスと身じまいサービスを契約してもらおう。
- ・ 緊急通報・見守りサービス(ALSOK、ほとんどの人について市が費用負担)による見守り、年に4回は電話、年2回ハガキで連絡を行っている。
- ・ 身じまいサービスでは、(遺族や関係機関への連絡・手続、連携葬祭事業者等による火葬・納骨・家財整理を行う。預託金 32 万円。(※16 万円まで補助有、分割払可)
- ・ 保証人になって欲しい、という場合はこのサービスでは対応できない。不動産会社が提携している家賃保証会社が保証人を求める場合があり、その場合は、対応できない。
- ・ 標準契約書はまだない。
- ・ 持ち家率が非常に高く、需要があまりない。一方で身じまいについては需要があるようだ。
- ・ 成年後見への接続は、社協が法人後見をやっていないこともあり、スムーズではない。

d) 主な対象者

- ・ 利用要件は 65 歳以上の一人暮らしの高齢者で、船橋市内の賃貸物件を探している方としている。
- ・ 船橋市は、65 歳以上の持ち家率が高く、9 割程度は持ち家だと推測される。よって 65 歳以上の高齢者の 1-2 割程度しか、本事業の対象ではなく、サービス開始も今年 7 月のため、まだ件数は多くない。

e) 事業の周知方法

- ・ 市の広報誌と社協の広報誌にサービス開始の記事を掲載したところ、反響が大きかった。
- ・ 相談窓口のあるビルにのぼりを立てたところ、のぼりをみて相談に来たという相談者が1名いた。
- ・ NHK で高齢者住まい探し支援として本事業について報道されたため、住まいを探すべく、他市から転入したという相談者もいた。転入元は習志野市、市川市、鎌ヶ谷市等の近隣の自治体が多かった。
- ・ 保健分野と福祉分野のワンストップ相談窓口として船橋市に設置された「保健と福祉の総合相談窓口 さーくる」にて、一括で相談を受けているが、そこから住居支援を必要とする相談者を「住まいるサポート船橋(船橋市居住支援協議会相談窓口)」につなぐ場合もある。
- ・ その他には、市の関係課である高齢福祉課、住宅政策課からの紹介で来訪する相談者もいる。

f) 預託金の管理

- ・ 預託金は、社会福祉協議会の会長名で口座を開設し、そこで管理をする予定だ。なお、口座は利息のつかない口座をつくる予定である。

g) 解約対応

- ・ 解約も可能であり、原則として預託金は全額返還する。

h) 課題

- ・ 身じまいサービスだけを利用したいという相談者も多い。身じまいサービスは持ち家に住んでいる人からの相談も多く、その持ち家を誰に引き渡すか引渡し人を必須としてサービスを利用できるか調整するしかない。
- ・ 死後事務委任契約についても扱うことはできるが、遺されるであろう不動産や財産に対して相続人を立

てもらおうようにしている。希望者には、申し込み・誓約書を記載してもらい、利用申込書、通帳残高及び年金受給額がわかるもの、戸籍謄本等を準備してもらい、死後事務委任契約書を作成している。

- ・ 現在、市社協として相談できる弁護士、司法書士等の士業及び NPO 法人等で相談を請け負う団体がなかなか探しているところだ。
- ・ 船橋市は持ち家率が高く、身じまいについてぴんとこない高齢者が多いようだ。持ち家であったとしても、身じまいは必要であり、今後は生きていく間、住居には困らないが身じまいの準備ができていない独居の高齢者に対しアプローチをしていく必要がある。

i) 特徴

- ・ 貸主・不動産会社の不安を解消し、市内の高齢者が安心して賃貸住宅に入居できるよう社会福祉協議会が相談を受付、コーディネートしている。

⑦ 熊本市社会福祉協議会

a) 事業(住宅確保要配慮者支援事業)開始の経緯

- ・ 保証人がいないことにより、住宅を確保できないという相談は、熊本市社会福祉協議会(以下社協)が設置している生活困窮者向けの相談窓口寄せられており、以前から担当者レベルで問題認識を持っていた。また、熊本市が開催している居住者支援協議会でも、保証人問題について取り上げられていた。
- ・ 平成 28 年4月に熊本地震が発生し、住居を確保できない市民(被災者)から熊本地震のあと、みなシアパートに住むも、次の転居先が見つからないという相談が寄せられ、住居確保のための身元保証について事業化の検討が本格的に開始された。

b) 連携法人

- ・ 自治体の組織・会議体としては、熊本市(生活保護部門、住宅部門、復興部門)、熊本市居住支援協議会である。
- ・ 熊本市内の地域包括支援センター、及び障害者相談支援センターと連携している。
- ・ 県弁護士会、及び司法書士会に保証委託契約の法的整備・運用のアドバイスを得た。
- ・ 不動産事業者の業界団体へ事業を理解してもらえよう説明会等を行っている。
- ・ 賃料保証の保証会社、及び少額短期保険の損害保険会社に対し、住宅確保要配慮者支援事業向けの保険商品を開発してもらっている。

c) 事業の概要

- ・ 現在、社協の独自事業として「住宅確保要配慮者支援事業」をモデル的に実施している。
- ・ 従事している職員は社協職員1名のみ。社協の中でも、相談窓口立ち、生活福祉資金貸付や生活困窮関係の相談を対応している職員が通常業務の傍ら兼務として対応している。
- ・ 不動産関係団体へのヒアリングをもとに、賃貸物件入居のための保証範囲と上限を決めていった。
- ・ 契約前の相談は生活困窮者自立支援事業に則り、相談のインテーク・アセスメントシートを作成し、相談者の「住居の困り」という問題からその他に支援が必要ではないか、住居を確保した後、どのように地域との関係をつくるかアセスメントするようにしている。
- ・ アセスメントシートの中では、収入の項目も設けており、極端に少ない等、支援を実施する中で得た気づきをもとに適宜支援調整会議にかけることとしている。
- ・ 転居後は、新しい土地に住むことで地域とのつながりが一回絶たれた状態になるため、事業利用者が

本当にそこで自立して生活できているか、民生委員へ見守りを頼んでいる。

d) 主な対象者

- ・(年齢関係なく)住居確保要配慮者を対象としている。具体的には、高齢者、障害者、被災者、生活保護受給者、生活困窮者、ひとり親家庭、外国籍等で賃貸に入居する際に保証人を立てられない熊本市民である。

e) 事業の周知方法

- ・熊本日日新聞に本事業の紹介がされたことで、反響がいくつかあった。
- ・事業企画に携わった関係団体自らが、構成員に周知している。
- ・居住支援協議会や不動産業界団体が主催するセミナーで事業の趣旨を発表している。
- ・県内の仮設住宅支援団体会議(県、県の社会福祉協議会が主催している会議)でも紹介している。

f) 預託金の管理

- ・本事業は、平成 29 年度まで社協のモデル事業扱いであり、会計についても相談事業関係の経理区分で管理している。具体的には、利用者から窓口で利用料・保険料を預かり、領収書を利用者に渡し、その後社協の自主事業の会計として入金し管理している。
- ・それぞれの保証会社とは代理店契約を結び、社協に対し毎月費用を請求してもらっている。支払い方法は、毎月払いまたは年払いとしている。
- ・平成30年度は、社会福祉協議会の定款(公益事業)に組み込むことで会計区分を新設し、これから利用者から預かる保険料等を社会福祉協議会としてもしっかり管理したいと考えている。

g) 解約対応

- ・解約はまだ発生していない。

h) 課題

- ・社協単独のモデル事業扱いのため、今後の事業展開については国等の動向を鑑み弾力的に検討していく。
- ・この事業は、住宅困難相談をきっかけとした生活問題相談でもあるため、それに携わる人的配置とその経費の裏付けがなければ恒久的事業へと発展しない。
- ・国等でも、居住支援の強化に向けて住宅部門と福祉部門の連携は進みつつあるが、住居の問題については、今後更に検討・連携を深めていく分野である。

i) 特徴

- ・社協が中心となって、事業のしくみを検討、構築。市の担当者も含めた検討会を立ち上げ、現在モデル的に賃貸入居のための身元保証事業を展開している。

⑧ 神戸市、神戸市すまいまちづくり公社

a) 事業開始の経緯

- ・神戸すまいのあんしん入居制度事業開始の経緯について、市にて、平成 24 年に賃貸物件のオーナーへアンケートをしたところ、高齢者に自身の物件に入居してほしくはないと回答した割合が4割程度あり、

そのうち室内での死亡事故への懸念が一番高く、次に保証人がいないことが理由としてあがった。

- ・平成23年度から居住者支援協議会が神戸市でも立ち上がり、神戸すまいのあんしん入居制度が検討された。
- ・検討を経て、平成26年10月30日から神戸すまいのあんしん入居制度事業がスタートした。現在一般財団法人 神戸すまいまちづくり公社(以下、公社)が制度を実施している。

b) 連携法人

- ・身元保証に関する法律相談については、法テラスは神戸駅前に限られるので、各区役所の「市民法律相談」や、自治体で開設しているシルバー法律相談、高齢者向けの弁護士会の専門相談につないでいる。
- ・神戸すまいのあんしん入居制度の利用希望者へは、公社が公募し、選定した民間のサービス提供事業者を案内している。

c) 事業の概要

- ・神戸すまいのあんしん入居制度で提供しているサービスは下記の5種類。
 - ① 連帯保証...原則終身保証で、賃貸借契約上の入居者の連帯保証人になる
 - ② 家財の片付け(いますぐプラン)...利用者が所有あるいは居住する建物内外に存する動産の処分・整理整頓を行う
 - ③ 家財の片付け(あとからプラン)...利用者が死亡した後、契約した建物内外に存する動産の処分・整理整頓を行う
 - ④ 安否確認...センサー等により入居者の安否確認を行い、異常があればかけつけ対応等を行う
 - ⑤ 葬儀の実施...利用者が死亡した後、遺体引き取り・死亡診断書受け取り等の手続・葬儀の手配等を行う
- ・現在、事業スタート時からの総問い合わせ数は782件、うち契約件数は72件である(平成30年1月31日現在)。
- ・契約件数の内訳は、安否確認が1件、家財片付け(いますぐプラン)が68件、家財の片付け(あとからプラン)が3件、葬儀の実施が0件、連帯保証が0件である。

d) 主な対象者

- ・(年齢関係なく)神戸市内に入居中または入居予定者の住宅確保要配慮者等を対象としている。
- ・平成29年10月12日から制度を拡充し、連帯保証以外は、持ち家であっても事業利用可能となった。

e) 事業の周知方法

- ・一般社団法人兵庫県宅地建物取引業協会及び公益社団法人全日本不動産協会兵庫県本部の二つの業界団体に対し、事業の趣旨を説明、連帯保証をすること、また安否確認もセットでつくことにより、オーナーの不安感を軽減するよう働きかけをしている。
- ・一般社団法人兵庫県宅地建物取引業協会の研修会にて、事業の周知を行っている。
- ・市内の賃貸物件のオーナーに対し、本事業の趣旨を説明するダイレクトメールを公社から送付している。7,000通程度送付すると数十件の反響がある。

f) 預託金の管理

- ・ 死亡後のサービス提供については、履行までの間、公社が利用料を預かり、保全している。

g) 解約対応

- ・ 神戸すまいのあんしん入居制度では、賃貸住宅への入居条件としてサービス利用する場合は、住宅の貸主の了解がなければ、サービス契約は解約できない。

h) 課題

(市として感じている課題)

- ・ 現時点では賃貸入居に関する相談があった場合、用意しているサービスを利用できなかった相談者には、生活困窮者自立支援相談窓口等でも福祉住宅を案内している。NPO 法人で賃貸保証を対応する団体にも必要に応じて、相談をつないでいる場合もある。
- ・ 住まい以外の身元保証については、今後も地域福祉推進課で対応していきたいと考えている。住まいの相談に対しまずは対応できるように体制を整えながら、今後検討していきたい。
- ・ 現在、成年後見制度の利用を促進するため、身近な立場で支援できる市民後見人の育成を神戸市でも注力しているが、担い手不足の状態が続いている。

(制度に関する課題)

- ・ 神戸すまいのあんしん入居制度について、オーナー、利用者等へ周知し、事業の周知を行うことが重要だ。
- ・ 今後、利用者から預かった利用料をどのように管理するかを公社で相談・検討中。

i) 特徴

- ・ 神戸すまいのあんしん入居制度については、居住支援協議会で検討し、現在公社が制度運営している。
- ・ 公社は、「すまいの相談窓口業務」等を市から受託し、住まいに関する市民対応をワンストップで行っている。

4. 身元保証等高齢者サポート事業者のサービス内容の分布(アンケート調査・電話調査)

(1) 回答率

91事業者のうち、アンケート調査、電話調査のいずれかでコンタクトがとれた(①+②+③)のが81事業者(89.0%)である。

本節では、アンケート調査または電話調査に回答協力があった44事業者(下図の①+②)を対象としてサービス内容の分布を整理した。ただし、事業の詳細について情報が得られているのはアンケートに回答した25事業者(下図の①)である。電話調査のみに回答した19事業者(下図の②)については、契約者数及びサービス提供対象者数、常勤スタッフ数及び非常勤スタッフ数のみ回答が得られた。なお、電話調査については、ビジネスアワーに少なくとも3回電話し、つながらない場合打ち切りとした。

図表 6 調査客体数

調査客体数		91
① アンケート回答まで完了		25
② 電話調査のみ回答		19
③ 調査協力拒否		37
④ アンケート、電話ともに応答なし		10

(2) 事業規模及び採算性

① 契約者数

契約者数が1000名を超える大規模な事業者が二つ存在したが、大半は契約者数が100名以下の小規模な事業者であった。

図表 7 契約者数別事業者数(n=44)

契約者数	事業者数	%
1000名以上	2	4.5
500名～1000名未満	2	4.5
101名～500名未満	11	25.0
100名以下	20	45.5
無回答	9	20.5
合計	44	100.0

② 事業規模(契約者数、過去1年の新規契約者数)

現在の契約者数が1000名を超え、過去1年にも500名以上、あるいは100名以上の新規契約者を獲得する大規模な事業者が少数存在する一方で、現在の契約者は100名以下、過去1年の新規契約者も100名以下の小規模な事業者が多く存在した。また、その中間的な事業者が存在した。

図表 8 事業開始年と事業規模(サービス提供対象契約者数、過去1年の新規契約者数)(n=23)

		過去1年の新規契約者数					
		事業者数			%		
		500名以上	100名-500名未満	100名未満	500名以上	100名-500名未満	100名未満
サービス提供 対象契約者	1000名以上	1	1		4.3	4.3	0.0
	500名-1000名未満		2		0.0	8.7	0.0
	101名-500名未満		3	5	0.0	13.0	21.7
	100名以下		1	10	0.0	4.3	43.5

(※規模が不明な事業者2事業者を除く)

現在の契約者数が1000名を超え、過去1年にも500名以上、あるいは100名以上の新規契約者を獲得する事業者を「大規模」、現在の契約者が100名以下、過去1年の新規契約者が500名未満の事業者を「小規模」、その間の事業者を「中規模」とし、事業開始年との関係を見ると、小規模事業者はいずれも2010年以降の事業開始であり、大規模事業者は事業開始が早かった。

図表 9 事業開始年と事業規模(n=23)

		事業規模			
		大規模	中規模	小規模	合計
事業開始年	2000年以前	1	0	0	1
	2000年～2004年	1	0	0	1
	2005年～2009年	0	2	0	2
	2010年～	0	8	11	19

(数は事業者数、規模が不明な事業者2事業者を除く)

③ 事業開始の経緯

身元保証等高齢者サポート事業を開始した経緯を、事業開始年別に検討すると、事業開始が早い事業者は葬儀に関連するサービスを行う中で、生前のニーズに注目していた。その後は地域の民生委員等が相談を受ける中で地域課題としての対応を始め、2010年以降は法律手続き士業(司法書士、行政書士等)事務所が対応を始めるほか、複数の専門職が集まったり、他業種から参入した事業者が増加していた。また、破たんした日本ライフ協会の元職員が継続してサービスを提供するために事業を開始したという4事業者が存在した。

図表 10 事業開始年と事業開始の経緯の関連(複数該当する場合あり)(n=25)

	事業開始年				合計
	2000年以前	2000年～2004年	2005年～2009年	2010年～	
葬儀関連	1	1		1	3
医療機関保証関連				2	2
家賃保証関連				1	1
任意後見関連			1	4	5
援助職関連			2	3	5
複数専門職			1	3	4
地域課題認識			2	3	5
士業事務所				6	6
他業種参入			1	2	3
元日本ライフ協会				4	4

(数は事業者数)

④ 採算性

現時点での事業の採算性は、単独で採算がとれていると回答した事業者が 56.0%、他の事業との組み合わせで採算をとっていると回答した事業者が 32.0%だった。

図表 11 採算性(n=25)

事業の採算性	事業者数	%
単独で採算が取れている	14	56.0
現時点では赤字事業であるものの、他の事業(死後事務委任・任意後見等)との組み合わせで採算が取れている	8	32.0
現時点で赤字である	2	8.0
無回答	1	4.0
総計	25	100.0

⑤ 自法人に対する寄付金の受け入れ

自法人への寄付金の受け入れは積極的に受け入れる事業者、相続人に要請する事業者がある一方で、要望があっても受け入れない事業者が存在し、事業者によって方針が異なることがうかがえた。

図表 12 自法人に対する寄付金の受け入れ(n=25)

自法人への寄付金の受け入れ	事業者数	%
契約者からの要望(遺言)があれば積極的に受け入れる	10	40.0
契約者の死後、相続人に対して要請することがある	1	4.0
契約者の要望があっても受け入れない	6	24.0
その他	6	24.0
無回答	2	8.0
合計	25	100.0

(3) 現在提供している身元保証等高齢者サポート事業の内容

① パッケージの特徴

事業者による各サービスを、パッケージの方法によって図示したものが以下である。各行が各事業者を表す。サービスパッケージについて情報の得られた24事業者は大きく分けて、身元保証人になることのみをメニューにしている3事業者(独立型)、身元保証人になることが独立してメニューになっており、その他の支援は生活支援として行う12事業者(身元保証+生活支援型)、身元保証人になることとその他の支援がほぼパックになっている5事業者(準包括パック型)、すべてが包括されている4事業者(包括パック型)に分類できた。なお、死後の手続は、葬送支援、納骨支援、死後事務サービス等ばらつきはあるものの、すべての事業者が提供していた。

図表 13 パッケージの特徴(n=24)

	身元保証人になること	転院等手続のフォロー	緊急時の病院への駆けつけ	治療方針・ケアプラン等説明への同席	病院等への外出の付き添い	日常的な見守り	金銭管理・支払い代行
独立型	★						
	★						
	★						
身元保証+生活支援型	★	●	○	●	●	▲	●
	★	●	○	●	●		その他
	★	●	○	●	●	●	その他
	★	●	●	●	●	●	その他
	★	●	●	●	●	●	その他
	★	●	●	●	●	▲	●
	★	●	●	●	●	▲	その他
	★	●	●	●	●	▲	その他
	★	★+●	★+●	★+●	●	●+▲	その他
	★	●	●	●	●	●	●
	★	★	○	●	●	●	その他
★	★	●	●	●	▲	その他	
準包括パック型	★	★	★	★			その他
	★	★	その他	★	その他		★
	★	★+α	★	★	★	▲	その他
	★	★	○	★	★	★	★
	★	★	★	★	★	★	その他
包括パック型	■	■	■	■	■	■	■
	■	■	■	■	■	■	■
	■	■	■	■	■	■	■
	■	■	■	■	■	■	■

★身元保証 ●生活支援 ■包括パック ▲見守り ○緊急支援

② 課金の特徴

サービス別の課金の方法をみると、身元保証人になることについては、一括課金あるいは一括課金に加えて月額課金があるものが主流であった。駆けつけや同席、手続のフォロー等、利用者の求めに応じ随時対応するサービスは、都度払いが主流であった。とはいえ、複数の方法で課金する場合も少なくなかった。

図表 14 課金の特徴(10 事業者以上が該当する部分に網掛け)(n=25)

	と 身元保証人になるこ と	転院等 手続のフ ォロー	駆け つけ	緊急時 の病院 への駆 けつけ	治療 方針・ ケアプ ラン等 説明へ の同席	病 院等 への 外出 の付 き添 い	日 常的 な見 守り	行 金 銭 管 理 ・ 支 払 い 代
一括のみ	11	2	3	2	1	0	1	
月額のみ	1	2	0	0	1	4	7	
都度のみ	1	13	11	16	15	7	5	
一括&月額	6	2	1	1	1	3	2	
一括&都度	1	1	2	1	1	1	0	
月額&都度	0	1	1	0	1	1	3	
一括&月額&都度	3	1	4	2	1	0	1	
無回答	2	3	3	3	4	9	6	

(数は事業者数)

(4) 契約に至るプロセス

① 利用者獲得のチャネル

最も多くの事業者が利用者獲得チャネルとして医療機関や介護施設と回答した。次いで、自治体(地域包括支援センターを含む)、高齢者住宅からの紹介、ウェブサイト、成年後見人からの紹介が多かった。

そのうち、最も多くの利用者を獲得しているチャネルとしては、医療機関や介護施設が挙げられた。

図表 15 利用者獲得のチャネル(複数回答)(n=25)

	利用者獲得チャネル		そのうち主なチャネル	
	事業者数	%	事業者数	%
医療機関や介護施設からの紹介	23	92.0	10	40.0
自治体(地域包括支援センター含む)からの紹介	22	88.0	5	20.0
高齢者住宅からの紹介	18	72.0	1	4.0
ウェブサイト	17	68.0	2	8.0
成年後見人(任意・法定)からの紹介	16	64.0	1	4.0
不動産業者(高齢者住宅紹介業者含む)からの紹介	14	56.0		
高齢者向けセミナー	13	52.0		
友人・知人紹介	13	52.0		
新聞広告等	12	48.0	1	4.0
ダイレクトメール	4	16.0		
商業施設でのチラシ配布	3	12.0		
合計	25	100.0		

② 契約者への説明

a) 契約内容が契約者の意向に沿ったものであることの確認方法

24 事業者は契約書の署名をもって確認していた。14 事業者はサービスプラン等の書面を作成していた。

また、公証人を介在させ、公正証書を作成するとした事業者や、重要事項説明書により説明をしているという事業者が複数あった。

図表 16 契約者への説明(複数回答)(n=25)

	事業者数	%
契約書への署名	24	92.0
サービスプラン等利用者に対しどのようなサービスを提供するかを明示した書面の作成	14	56.0
口頭での確認のみ	0	0.0
合計	25	100.0

b) 契約締結の際の費用の説明方法

すべての事業者がサービスごとに費用体系を説明していると回答した。

図表 17 契約締結の際の費用の説明方法(n=25)

	事業者数	%
サービスごとに費用体系を説明している	25	100.0

c) 契約締結の際に契約者を支援する人

紹介者とは異なる第三者が支援していることが多いと回答した事業者が最も多かった。特に支援する者はいないことが多いと回答したのは2事業者のみだった。

図表 18 契約締結の際に契約者を援助する人(もっとも多くの利用者に該当する場合、複数回答)(n=25)

	事業者数	%
紹介者とは異なる第三者が支援している(公証人、ケアマネジャー、民生委員、弁護士等)	16	64.0
紹介者が支援している	10	40.0
特に支援する者はいない	2	8.0
合計	25	100.0

d) 中途解約の方法(契約者から・事業者から)に関する説明

すべての事業者が契約時に説明していると回答したが、パンフレットに手続を明記している事業者は少数だった。

図表 19 中途解約の方法(複数回答)(n=25)

	事業者数	%
パンフレットに手続を明記している	5	20.0
契約時に手続を説明している	25	100.0
契約時には説明していない	0	0.0
中途解約はできない	0	0.0
合計	25	100.0

③ 預託金

a) 預託金(預かり金)の目的及び金額

25事業者のうち、4事業者は預託金がなかった。1事業者は預託金に関する回答がなかった。

事業者により預託金の分類や呼称は様々であり、契約書やパンフレットからも読み取りが難しかった。ア

ンケートにおいて回答されたものについて分類すると、①入会金(徐々に償却される)、②身元保証を行った場合の費用弁済(費用の支払いができない際に充当される)、③生活支援にかかる費用(利用の都度差し引かれる)、④葬儀納骨の費用(死後の葬送に充当される)、⑤遺品整理の費用(死後の遺品整理に充当される)、⑥死後事務の費用(死後の事務手続の手数料に充当される)、となった。その他、⑦予備費という費目も存在した。

図表 20 預託金の目的と金額の幅(n=20)

	事業者数	金額の幅
①入会金	2	50万円前後
②身元保証を行った場合の費用弁済	4	5万円・35万円・40万円・家賃6ヵ月分
③生活支援にかかる費用	7	5～10万円程度が4事業者 20万円が1事業者 43.2万円が1事業者 生活費3ヵ月分が1事業者 ※残高がなくなると積み増す
④葬儀納骨の費用	12	20～50万円が8事業者 個人によって変動するのが4事業者
⑤遺品整理の費用	5	個人の生活状況等により変動
⑥死後事務の費用	8	10万円台が2事業者 30万円台が3事業者 50万円～60万円が2事業者 個人によるのが1事業者
⑦予備費	3	2万円以下が1事業者 31万円が1事業者

b) 預託金の管理方法

預託金がない4事業者、預託金に関する回答がなかった1事業者を除くと、自法人あるいは連携法人で預託金管理専用口座を設けているとした事業者が最も多かった。

図表 21 預託金の管理方法(n=20)

	事業者数	%
信託等第三者による保全措置をとっている	4	20.0
信託等第三者による保全措置をとっていない	1	5.0
自法人で預託金管理専用口座を設けている	11	55.0
連携法人で預託金管理専用口座を設けている	4	20.0
合計	20	100.0

c) 契約書やパンフレットでの預託金額の表示方法

預託金について回答があった 20 事業者については、預託金の総額や用途別の金額、管理方法について契約書でもパンフレットでも説明していない事業者が少なくなかった。

図表 22 契約書やパンフレットでの預託金額の表示方法(n=20)

	預託金の総額		用途別の預託金額		預託金の管理方法	
	事業者数	%	事業者数	%	事業者数	%
説明なし	4	20.0	7	35.0	7	35.0
どちらかで説明	14	70.0	11	55.0	10	50.0
うちパンフレットで説明	8	40.0	6	30.0	7	35.0
うち契約書で説明	6	30.0	5	25.0	3	15.0
どちらでも説明	2	10.0	2	10.0	5	25.0

d) 預託金残高に関する説明

預託金について回答があった 20 事業者については、預託金の残額を、定期的に利用者に知らせている、あるいは問い合わせに応じて知らせているという事業者が多かった。

図表 23 預託金残高に関する説明(n=20)

	事業者数	%
定期的に利用者に知らせている	10	40.0
利用者からの問い合わせに応じて知らせている	9	36.0
知らせていない(家賃のみの預かりの為)	1	4.0
合計	20	100.0

(5) 契約締結後のプロセス

① 契約者に対するフォロー

a) 契約者の現況確認と頻度

現況確認として実施していた事業者が最も多いのは訪問であり、すべての事業者が実施していた。ただし、頻度は、年に1回、半年に1回、3ヵ月に1回、月に1回等、定期的である場合と、利用者の要請に応じて実施する場合等、事業者によって異なった。電話、はがきについても同様であった。組み合わせは訪問と電話が最も多かった。「その他」は、メール、ホームページや会報、専門職経由での情報収集等であった。

図表 24 契約者の現況確認の方法(複数回答) (n=25)

	事業者数	%
訪問+電話	7	28.0
訪問+電話+その他	6	24.0
訪問+葉書+電話	4	16.0
訪問+葉書+電話+その他	3	12.0
訪問	2	8.0
訪問+葉書	1	4.0
訪問+葉書+その他	1	4.0
無回答	1	4.0
合計	25	100.0

b) 契約者の認知機能低下等への対応(自由記述)

任意後見契約をあらかじめ締結しており、そちらに移行すると 11 事業者が回答した。その他の事業者も、

親族や自治体等と協議しながら、成年後見制度の利用を検討すると回答していた。ただし、必ずしも後見制度の利用につながらないことは課題となっているという回答があった。

c) 緊急時対応体制(例: 医療機関等への駆けつけ・照会対応・遺体引き取り対応)

携帯電話で随時連絡できるようにしている事業者が多かった。

図表 25 緊急時対応体制(複数回答)(n=25)

	事業者数	%
携帯電話随時連絡	22	88.0
スタッフが事務所に待機	12	48.0
他事業者(警備会社、葬儀業者等)との連携	12	48.0
その他	3	12.0
合計	25	100.0

d) 昨年度の緊急時駆けつけ件数

過去1年間に緊急駆けつけをした件数については、50回未満の事業者が6割であったが、100回以上、1000回以上の駆けつけをしている事業者も存在した。

図表 26 過去1年間に緊急で駆けつけた回数(n=25)

	事業者数	%
10回未満	8	32.0
10回以上50回未満	8	32.0
50回以上100回未満	1	4.0
100回以上500回未満	2	8.0
500回以上1000回未満	0	0.0
1000回以上	1	4.0
無回答	5	20.0
合計	25	100.0

緊急駆けつけをした件数を現在のサービス提供対象者数で割り、サービス提供対象者1人あたりの駆けつけ件数で分類すると、1人当たり0.1回~0.5回にピークがあったが、1回以上となる(1人について複数回駆けつけている)事業者も存在した。

図表 27 過去1年間に緊急で駆けつけた回数(サービス提供対象者1人あたりの回数)(n=25)

	事業者数	%
0.05回未満	3	12.0
0.05回以上0.1回未満	0	0.0
0.1回以上0.2回未満	5	20.0
0.2回以上0.5回未満	9	36.0
0.5回以上1.0回未満	1	4.0
1回以上	2	8.0
無回答	5	20.0
合計	25	100.0

② 契約締結後の情報管理・更新方法

a) 契約者情報の管理方法

契約者情報について、ほとんどの事業者が電子ファイルで管理しており、1事業者が紙ファイルのみで管理していた。担当者が個別に管理している場合はなかった。

図表 28 契約者情報の管理方法(複数回答)(n=25)

	事業者数	%
電子ファイルと紙ファイルで管理	22	88.0
電子ファイルのみで管理	2	8.0
紙ファイルのみで管理	1	4.0
担当者が個別に管理	0	0.0
合計	25	100.0

b) 契約内容の確認方法

契約者に対する契約内容の確認を定期的に行っている事業者は少なかった。「その他」は不定期に見直すというものだった。

図表 29 契約内容の管理方法(複数回答)(n=25)

	事業者数	%
契約締結後定期的に説明する	6	24.0
依頼があれば説明する	18	72.0
その他	2	8.0
合計	25	100.0

c) 契約履行状況の記録方法

第三者が確認できる実施記録を残している事業者は9事業者だった。実施記録を残していても、第三者が確認できない場合が過半数を占めた。

図表 30 契約履行状況の記録方法(n=25)

	事業者数	%
第三者が確認できる実施記録を残している	9	36.0
第三者は確認できないが実施記録を残している	14	56.0
実施記録は残していない	0	0.0
無回答	2	8.0
合計	25	100.0

d) 契約者からの苦情等の管理方法

最も多かったのは都度共有しているという事業者であった。データベース化まで実施している事業者も半数程度存在した。その他については、経験がない1事業者、契約書の文言を見直すとした事業者が1事業者だった。

図表 31 契約者からの苦情等の管理方法(複数回答)(n=25)

	事業者数	%
データベース化している	10	40.0
データベース化していない	3	12.0
定期的に集計し共有している	1	4.0

都度共有している	17	68.0
共有はしていない	0	0.0
その他	2	8.0
合計	25	100.0

(6) サービス提供体制

① スタッフ数

身元保証等高齢者サポート事業に従事するスタッフ数は、100名以上の事業者が一つ存在したが、常勤スタッフが10名未満の事業者が7割近くを占めていた。

図表 32 スタッフ数(n=44)

スタッフ数	常勤		非常勤	
	事業者数	%	事業者数	%
100名以上	1	2.3	1	2.3
50名～100名未満	1	2.3	0	0.0
10名～50名未満	7	15.9	3	6.8
10名未満	30	68.2	35	79.5
無回答	5	11.4	5	11.4
合計	44	100.0	44	100.0

② スタッフの専門性

スタッフとして在籍している専門職は、介護福祉士、介護支援専門員といった介護専門職のほか、行政書士も多かった。

図表 33 スタッフの専門性(1人でも在籍している場合)(n=25)

	事業者数	%
介護福祉士	13	52.0
行政書士	10	40.0
介護支援専門員	9	36.0
社会福祉士	7	28.0
管理栄養士・栄養士	5	20.0
看護師	5	20.0
精神保健福祉士	4	16.0
弁護士	4	16.0
司法書士	4	16.0
保健師	3	12.0
作業療法士・理学療法士・言語聴覚士	2	8.0
該当資格を持っている者はいない	2	8.0
臨床心理士	1	4.0
その他	9	36.0
合計	25	100.0

③ サービス提供のための人材確保の課題

サービス提供のための人材確保の課題としては、人数の不足を挙げた事業者が最も多かったが、質・量ともに充足していると回答している事業者も同程度存在した。

図表 34 サービス提供のための人材確保の課題(複数回答)(n=25)

	事業者数	%
質・量ともに充足している	10	40.0
人数が不足している	10	40.0
質(専門性等)が不足している	6	24.0
シフト等の都合により安定的なサービス提供ができない	2	8.0
無回答	3	12.0
合計	25	100.0

(7) 契約者の特徴

① 年齢

契約者の平均年齢は、75歳から80歳未満である事業者が最も多かった。

図表 35 契約者の平均年齢(n=25)

	事業者数	%
70歳未満	1	4.0
70歳以上75歳未満	4	16.0
75歳以上80歳未満	13	52.0
80歳以上85歳未満	5	20.0
85歳以上	1	4.0
無回答	1	4.0
合計	25	100.0

契約者の最低年齢はかなり若く、身元保証等高齢者サポート事業を利用しているのは必ずしも高齢者だけではないことが明らかになった。

図表 36 契約者の最低年齢(n=25)

	事業者数	%
40歳未満	5	20.0
40歳以上50歳未満	8	32.0
50歳以上60歳未満	7	28.0
60歳以上70歳未満	2	8.0
70歳以上	2	8.0
無回答	1	4.0
合計	25	100.0

契約者の最高年齢は90歳未満という事業者は二つのみであり、利用者の年齢層は高かった。

図表 37 契約者の最高年齢(n=25)

	事業者数	%
90歳未満	2	8.0
90歳以上100歳未満	17	68.0
100歳以上	5	20.0
無回答	1	4.0
合計	25	100.0

② 利用者の世帯状況

事業者ごとの、利用者の世帯状況の分布は以下のとおりである。概ね独居が多数を占めており、その他が多い場合は、施設に入居しているとのことだった。

図表 38 契約者の世帯状況(n=25)

事業者	契約者に占める割合(%)				
	独居	配偶者と	子と同居	その他	
A	6	0	0	94	その他は施設入居
B	35	10	5	50	その他は施設入居
C	95	5			
D	70	25	1	4	
E	70	29	1		
F	88	13	0	0	
G	85	10	1	4	
H				100	その他は施設入居
I	67	0	8	25	
J	80	10	0	10	
K	98	2	0		
L	75	13	13	0	
M	78	0	0	22	
N	42	58			
O	90	10			
P	80	20			
Q	-	-	-	-	
R	97	3	0	0	
S	69	24	4	4	
T	91	6	3	0	
U	73	21	2	3	
V	84	12	0	4	
W	78	22	0	0	
X	83	17	0	0	
Y	83	17	0	0	

③ 経済的状况

事業者により、契約者の経済状况にはばらつきがあり、経済的に普通か余裕がある利用者が多数を占めている事業者と、困窮している利用者が多数を占めている事業者に分かれた。

図表 39 契約者の経済状况 (n=25)

事業者	契約者に占める割合 (%)			
	余裕がある	普通	余裕がない	困窮している
A	41	35	24	0
B	20	30	25	25
C	20	60	19	1
D	-	-	-	-
E	-	-	-	-
F	99	0	1	0
G	20	30	10	40
H	6	6	20	66
I	17	58	17	8
J	-	-	-	-
K	10	75	10	5
L	9	25	21	45
M	11	22	11	56
N	-	-	-	-
O	35	65		
P	80	10	10	0
Q	50	30	15	5
R	-	-	-	-
S	20	60	13	7
T	39	53	7	1
U	40	26	28	6
V	30	60	10	
W	40	20	10	30
X	22	56	22	0
Y	50	50	0	0

④ 契約期間

契約期間は集計できない事業者もあったが、サービス開始年の古い事業者では 10 年以上利用している者が半数弱を占めていた。中心的なのは1年以上3年未満の利用者だった。

図表 40 契約期間(n=25)

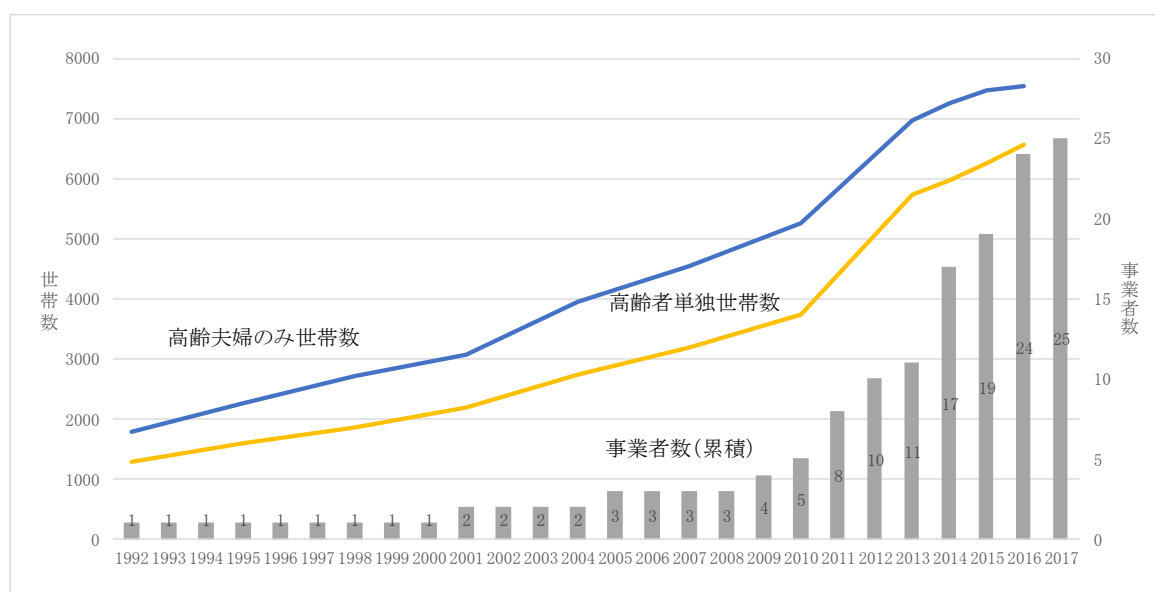
事業者	サービス開始年	契約者に占める割合 (%)					
		6ヵ月未満	6ヵ月以上 1年未満	1年以上3 年未満	3年以上5 年未満	5年以上 10年未満	10年以上
A	2015	35	24	41	0	0	0
B	2009	-	-	-	-	-	-
C	2011	-	-	-	-	-	-
D	1993	3	7	9	17	21	43
E	2014	20	20	60			
F	2014	19	14	55	13	0	0
G	2001	-	-	-	-	-	-
H	2014	17	17	65	0	0	0
I	2014	0	33	27	7	0	0
J	2005	12	13	30	20	23	2
K	2012	10	20	50	20	0	0
L	2011	13	21	21	20	22	2
M	2014	22	0	78	0	0	0
N	2011	-	-	-	-	-	-
O	2017	100	0	0	0	0	0
P	2013	-	-	-	-	-	-
Q	2015	25	31	44			
R	2012	-	-	-	-	-	-
S	2014	13	3	63	20	0	0
T	2016	10	8	83	0	0	0
U	2016	16	11	72	0	0	0
V	2016	1	1	98	0	0	0
W	2016	18	10	73	0	0	0
X	2010	0	0	67	22	11	0
Y	2016	21	57	21	0	0	0

5. 身元保証等高齢者サポート事業 事業者実態把握のまとめ

(1) 身元保証等高齢者サポート事業者の増加と社会的背景

本調査研究事業でアンケート調査に回答した 25 事業者のうち、介護保険法及び成年後見関連法が成立した 2000 年より以前に事業を開始していたのは1事業者のみであるが、2010 年以降に急激にその数が3倍ほどに増えている。国民生活基礎調査(平成 28 年)における 65 歳以上の者のいる世帯の年次推移のうち、特に高齢者単独世帯数の伸びや高齢夫婦のみ世帯数の伸びと、事業者数の伸びが強い関連を示しているようである。

図表 41 高齢者の世帯類型の変化と事業者数



最古参の事業者は、高度経済成長時代を通じた家族環境の変化(核家族化、都会への人口集中)の影響を踏まえて「家族と同じ墓に入る」といった社会慣習が今後は成り立たなくなるという見通しや、またそれを望まない人の増加をとらえて事業を開始している。その中で特に独居者を中心とした利用者からの要望に応じて身元保証等の生前サービスにも取り組んだものである。近年に事業を開始した事業者は、独居高齢者や夫婦のみ世帯の高齢者が直面する課題(身元保証人や死後の始末等)をとらえてサービスを開始している。

(2) 事業者の成り立ちによる特徴

最古参の事業者と次に古参の事業者は、いずれも葬送にまつわる事業から身元保証等高齢者サポート事業に拡大をしたという成り立ちをもつ。その後の開始の事業者は地域の有志や専門職が地域課題への解決を目指して立ち上げたという成り立ちを持っていた。近年は多様化がみられるとともに、法律手続き士業(司法書士、行政書士等)の事務所が身元保証等高齢者サポート事業を提供するものが増加している。

(3) 事業者の規模による特徴

事業者は、先発組の大規模事業者と、後発組の中規模事業者、新規参入組の小規模事業者に大別できる。現在の契約者の大半は、先発組の大規模事業者を利用していると考えられる。

大規模事業者はサービス提供エリアが広く、中規模の事業者は県単位でのカバーである。小規模事業者は、地域密着型か、特定の施設等と連携している。

以下の理由により大規模事業者は、経営的に不安定な運営をせざるを得ない状況があるのではないかと考えられる。

➤ 利用者のニーズが変化する中で、サービスモデルが複雑化したり、ニーズに合致しなくなり、苦情に結びついてしまう。

➤ 特に利用者宅に訪問しての生活支援サービスへのニーズが高まる場合、利用者の居住地が離散しているため、利用者の要望に応じると非効率なサービスを続けざるを得ない状況に追い込まれやすい。しかも、交通費や人件費を見込んだ料金を必ずしも設定できない。

生活支援サービスのように、都度売り上げのあるサービスを収益源としない場合は、契約時の手数料及び会費が収益源となり、つねに新規の利用者を獲得する必要に迫られる。それによってさらに以下のリスクが生じる。さらに、死後の寄付金に依存した経営となると、相続人とのトラブルにも結び付く。

- 利用者紹介元の影響によって不採算となる契約者(困窮者等)とも契約をせざるをえない。
- より多くの契約を獲得するために一般向けのマスな訴求をするとコストが上がる。

一方で後発組及び新規参入組は、1) 特定の施設(高齢者住宅等)との連携により、利用者獲得及びサービス提供を効率的に行うことで安定的な事業運営を目指すパターンと、2) 特定の地域において地域密着で小規模にサービスを提供する事業者に分かれそうである。

(4) 提供するサービスによる特徴

① パッケージ

身元保証人になることを一つのサービス項目とし、それ以外の生活支援をパッケージ化している場合と、身元保証人になることから生活支援、遺体・遺品の引き取りまでをすべてパッケージ化している場合に大別できる。

事業者によって大きく分かれるのは、生活支援サービスに含まれる範囲及びその位置づけである。生活支援サービスは利用の都度料金が発生することがほとんどで、利用者が支払う総額の変動が大きい部分である。

身元保証人になること自体は回数も少なく計画的に提供できる。死後事務に関しては各人1回であり、サービス量が見込みやすい。またサービスの質も問題になりにくい。

生活支援サービスについては、先発の大規模事業者はいずれも緊急時の駆けつけ(医療機関への搬送の同意や、医療機関での説明を受ける等)を主な目的として想定している。ただ、近年になって契約者の要望する範囲が日常的な世話まで広がっているため、対応に苦慮している。

後発の事業者は、地域を限定し、日頃の関係構築機会として生活支援サービスを実施している。また、それが主たる収益源となっている場合もある。関係構築の対象としては、在宅の契約者が多ければ契約者本人であるが、施設入所者の場合は本人に加え、施設職員も含まれている。

生活支援サービスが、日常的な自宅への訪問を伴うものである場合、十分な価格が設定しにくい(介護保険との競合のため)ことと、十分な人員がないこと、計画しきれないこと等により、事業者にかかる負荷が高い。また、契約者と個人的な接点を持つにもかかわらず業務マニュアルが不十分な場合は、モラルハザードの危険も高まる。よってこのような生活支援サービスの提供対象者数やメニューが拡大するほど契約者の不満や事業の不安定性につながるリスクが増すと考えられる。

② 課金

身元保証人になることについては、一括で課金するケースが多いが、併せて月額で手数料がかかる場合もあった。また、その他の緊急駆けつけや説明への同席、外出付添い、手続のフォロー等、出向いて支援を提供するものについては都度課金が主流だった。遺体・遺品の引き取りは一括と都度が選択されたが、

どちらも一度のみのサービスであるため一回払いとみなすことができる。つまり、契約者は都度課金と月額等継続的な手数料の対象となっているサービスについては利用頻度の想定や長期的にかかる金額を慎重に見積もる必要がある。

③ 利用者とのコミュニケーション

多くの会員を抱える事業者は、はがき等の通信物によって現況を確認している。また、集まりを催して確認することもある。小規模な事業者は、定期的な訪問を実施している。また、先述のとおり日頃から生活支援等の個別サービスを通じて接点を持つことも多い。

(5) 預託金に対する利用者の理解・管理方法

① 預託金の目的及び金額

預託金については、可能な限りアンケート調査において把握を試みたが、全容をつかむことは難しかった。主に、①入会金、②身元保証を行った場合の費用弁済、③生活支援にかかる費用の前受、④葬儀納骨の費用の前受、⑤遺品整理の費用の前受、⑥死後事務費用の前受、といった用途であることは把握できたものの、事業者によりその呼称や組み合わせ、金額は様々であり、個人に合わせて金額を設定することも多かった。

② 利用者の理解を得る方法

預託金については、パンフレットには記載のない事業者が多く、また契約書への表記も複雑になりがちであり、一読してわかるものは少なかった。死後の費用のみ預かるといった場合は、比較的単純で理解がしやすいが、複数の目的で預託金があり、それぞれの減り方が異なる(サービスを利用する都度減る、毎年減る、死後に一度に使う)ので、契約書上でも複雑な記載となりがちである。

③ 管理方法

外部の信託を利用しているという事業者は4事業者にとどまった。信託サービスは手数料が高額であり、小規模の事業者には利用が難しいという課題がある。自法人の口座で管理し、出納を第三者に報告するという形が最も多かった。

(6) 利用者紹介元による特徴

ほとんどの事業者において主たる利用者紹介ソースは医療・介護施設である。また、公的な窓口からの紹介も相当数あることがわかった。

医療施設の場合は、手術の必要がある、今入院中の医療機関を退院しなければならない等の喫緊のニーズがあることから、契約者側の切迫性が高いことが想定される。医療を受けるための身元保証人確保のために急いで契約することが多いと推測され、十分な理解を持って契約できないリスクが高いと考えられた。

公的な窓口からの紹介の場合、多くは紹介した職員が契約締結まで支援するため、比較的契約者の不安感が軽減できる可能性が高い。また事業者側も契約者の状態に応じて再度公的な窓口へ逆紹介することが可能であるためトラブルが少ないようであった。

また、成年後見人が自らは対応できない被後見人のニーズを満たすため、身元保証等高齢者サポート事業者と連携しているケースも増えているようである。

サービス付高齢者住宅等の高齢者住宅と提携している場合については、医療機関ほどの切迫性がなく、経済的にも比較的余裕がある契約者が多い傾向があるため、現時点ではトラブルには結び付きにくいことが推測された。

第4章 身元保証等高齢者サポート事業 利用者の実態把握

1. 実態把握及び分析の方法

(1) 調査概要

① 消費生活相談データの分析

身元保証等に関する消費生活相談データの分析により、利用者が身元保証等高齢者サポート事業の利用にあたって支援を必要としている点を明らかにした。

② 自治体に対するヒアリング調査

身元保証等高齢者サポート事業者及び利用者について、情報を把握していると考えられる自治体(地域包括支援センター、社会福祉協議会を含む)へのヒアリング調査を実施した。

2. 消費生活相談データの分析

(1) 分析の概要

身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者の相談の実態を把握するため、PIO-NET¹に登録されている身元保証等に関する消費生活相談データ(厚生労働省から消費者庁経由で国民生活センターに依頼し、提供されたもの。以下「PIO-NET データ」とする)について、2017年12月4日までにPIO-NETへ登録された666件を対象に、消費者からの申し出内容を独自に分析・集計した。

あくまでも消費生活相談データとして登録されたものであるため、消費者が直面する困難や相談のすべてが網羅されているわけではないが、顕在化した相談内容として捉え、集計分析を行った。

(2) 分析の方法

相談記録はテキストデータとして登録されているため、記述内容を確認した上で巻末資料に掲載しているとおりカテゴリを作成し、記述内容をカテゴリに分けて定量化して集計分析した。

なお、以降の集計報告の際に例示している相談例は複数の事例から構成したものであり、特定の事例について引用したものではない。

(3) 消費者からの相談の分布

① 相談件数の年次分布

相談を受け付けた日を基に、件数を集計した。

図表 42 相談件数の年次分布

年	件数
2007年(4月～)	9
2008年	18
2009年	20
2010年	31
2011年	33
2012年	62
2013年	83
2014年	70
2015年	101
2016年	187
2017年(～11月)	52
合計	666

(資料)株式会社日本総合研究所作成

¹ PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

② 相談件数の地域分布

相談を受け付けた機関の都道府県ブロックを基に、地域別の件数を集計した。

図表 43 相談件数の地域分布

地域	件数
北海道・東北北部	13
東北南部	12
北関東	14
南関東	310
甲信越	3
北陸	1
東海	133
近畿	99
山陰	1
山陽	23
四国	2
九州北部	50
九州南部・沖縄	5
合計	666

(資料)株式会社日本総合研究所作成

③ 世帯類型及び相談内容の単純集計

a) 契約当事者の世帯類型

世帯類型に関する情報が得られたもののうち、独居であるものが最も多かった。

図表 44 契約当事者の世帯類型

	件数	%
独居	305	45.8
高齢者のみ	52	7.8
その他	8	1.2
合計	666	100.0

(資料)株式会社日本総合研究所作成

ⁱ * 各県ブロックに含まれる都道府県は以下のとおり。

北海道・東北北部(北海道・青森・岩手・秋田)

東北南部(宮城・山形・福島)

北関東(茨城・栃木・群馬)

南関東(埼玉・千葉・東京・神奈川)

甲信越(新潟・山梨・長野)

北陸(富山・石川・福井)

東海(岐阜・静岡・愛知・三重)

近畿(滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山)

山陰(鳥取・島根)、山陽(岡山・広島・山口)

四国(徳島・香川・愛媛・高知)

九州北部(福岡・佐賀・長崎・熊本・大分)

九州南部・沖縄(宮崎・鹿児島・沖縄)

b) 現在の契約段階

契約前や契約検討中に寄せられた相談が半数近くを占めていた。

契約前については「親戚には入院などの保証人を頼みづらいし、死後の手続きも不安なので、事業の利用を考えている。」といったものである。

契約検討中については、「ある事業者について新聞広告で見て資料を取り寄せてセミナーにも参加した。生涯にわたりいろいろと面倒をみてくれるそうだ。契約したいと思うがどうか。」といったものである。

契約済みについては、「救急入院した際に事業者を紹介されて契約した。退院後も面倒を見てくれるとのことだったので契約した。」といったものである。

図表 45 現在の契約段階

	件数	%
契約前	61	9.2
契約検討中	251	37.7
契約済	244	36.6
解約後	23	3.5
合計	666	100.0

(資料)株式会社日本総合研究所作成

c) 相談の趣旨

事業者の信頼性を問う相談が最も多かった。

事業者の信頼性については、「xx 万円を払えば老後の面倒をみて施設等も紹介してくれるようだがこの組織の信用性を知りたい。苦情は寄せられていないか」「身内に頼めず、身元保証してくれる団体を紹介されたが大丈夫か。」といったものであった。

事業者の紹介については、「転居にあたって身元保証人が必要だ。身元保証をしてくれる業者を知りたい」といったものであった。

契約支援については、「事業者と契約を結びたいと思うが、契約時の注意事項を教えてほしい。」といったものであった。

不満については「医療機関が、事業者を身元保証人として認めてくれなかった。その可能性について説明されていなかった」「書類の手続きが煩雑で嫌だ」「生活支援に往復時間分の請求や交通費の請求が入っていて不満だ」といったものであった。

不信感については「知り合いが高額な契約を結んでいるが大丈夫なのか」「契約を急かされて心配になった」といったものであった。

解約意向については「遺言で一定の金額が事業者に行くことを知った親戚から最近解約を勧められた」「月の支払いは低額だと聞いていたのに、契約書では高額なので解約したい」といったものであった。

返金意向については「本人の死後に返金があると聞いていたがなかなか返金がない」といったものであった。

図表 46 相談の趣旨(複数該当する場合あり)

	件数	%
事業者の信頼性	349	52.4
事業者の紹介	31	4.7
契約支援	60	9.0
不満	57	8.6
不信感	75	11.3
解約意向	73	11.0
返金意向	31	4.7
合計	666	100.0

(資料)株式会社日本総合研究所作成

d) 身元保証等高齢者サポート事業の利用動機

将来の不安、特に葬儀・財産処分に関する不安を利用動機とする相談が多かった。

将来不安(特定なし)については、「自分の死後、残された夫が心配だ」「子供がおらず、老後がいろいろと心配だ」といったものである。

将来不安(保証人)については、「一人暮らしで、入院の際保証人が必要になったときが心配だ」といったものである。

将来不安(葬儀・財産処分)については、「一人暮らしで身寄りもないので、生きているうちに死後のことまで手配をしておきたい」といったものである。

就職については、「仕事に就きたいが、保証人が2人必要だ」といったものである。

入院については、「手術を受けたいが、保証人が見つからなくて困っている」といったものである。

入所については、「妻を入所させるのに、保証人が見つからなくて困っている」といったものである。

入居については「転居するのに、保証人が見つからなくて困っている」、といったものである。

生活支援については、「入院したときに、医療機関まできて面倒をみて欲しい」といったものである。

図表 47 身元保証等高齢者サポート事業の利用動機(複数該当する場合あり)

	件数	%
将来不安(特定なし)	124	18.6
将来不安(保証人)	120	18.0
将来不安(葬儀・財産処分)	148	22.2
就職	4	0.6
入院	41	6.2
入所	30	4.5
入居	70	10.5
生活支援	51	7.7
合計	666	100.0

(資料)株式会社日本総合研究所作成

e) 身元保証等高齢者サポート事業及び事業者を知るチャンネル(情報取得チャンネル)

情報取得チャンネルに関する情報が得られたもののうち、マスコミ報道によって知ったとするものが最も多く、次いで自ら資料を取り寄せているものが多かった。

図表 48 身元保証等高齢者サポート事業及び事業者を知るチャンネル(複数該当する場合あり)

	件数	%
マスコミ	141	21.2
資料取り寄せ	89	13.4
事業者セミナー	41	6.2
インターネット	23	3.5
高齢者向け住宅	21	3.2
医療・介護施設	31	4.7
公的機関	51	7.7
知人その他	30	4.5
合計	666	100.0

(資料)株式会社日本総合研究所作成

f) 第三者が関与した相談

相談にあたり、何らかの第三者が関与している情報が得られたもののうち、本人以外が実際に相談をしているものが最も多かった。

本人以外からの相談については、「地域包括支援センターの職員だが、利用者が契約しているようだ」といったものである。

親族・知人介入については、「親族からその契約はおかしいのではと指摘された」といったものである。

金融機関の関与については、「金融機関から消費生活センターへの相談を勧められた」といったものである。

図表 49 第三者の関与した相談(複数該当する場合あり)

	件数	%
本人以外からの相談	164	24.6
親族・知人介入	114	17.1
金融機関の関与	11	1.7
合計	666	100.0

(資料)株式会社日本総合研究所作成

(4) クロス集計

① 世帯類型別の相談の特徴

本集計についてその他世帯は少数のため参考値とする。世帯類型によって契約段階に大きな差はみられなかった。契約段階の%はそれぞれの世帯類型の全件数に占める割合である。

図表 50 世帯類型別の相談の特徴(現在の契約段階)

	現在の契約段階									
	全体		契約前		契約検討中		契約済		解約後	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
独居	305	45.8	24	7.9	137	44.9	97	31.8	10	3.3
高齢者のみ	52	7.8	1	1.9	31	59.6	16	30.8	0	0.0
その他	8	1.2	1	12.5	4	50.0	2	25.0	1	12.5
合計	666	100.0	61	9.2	251	37.7	244	36.6	23	3.5

(資料)株式会社日本総合研究所作成

世帯類型によって相談の趣旨に大きな差はみられなかった。相談の趣旨の%はそれぞれの世帯類型の全件数に占める割合である。

図表 51 世帯類型別の相談の趣旨の特徴(複数該当する場合あり)

	相談の趣旨									
	全体		事業者の信頼性		事業者の紹介		契約支援		不満	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
独居	305	45.8	188	61.6	11	3.6	19	6.2	21	6.9
高齢者のみ	52	7.8	33	63.5	1	1.9	5	9.6	2	3.8
その他	8	1.2	2	25.0	2	25.0	2	25.0	2	25.0
合計	666	100.0	349	52.4	31	4.7	60	9.0	57	8.6

	相談の趣旨(承前)							
	全体		不信感		解約意向		返金意向	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
独居	305	45.8	31	10.2	34	11.1	11	3.6
高齢者のみ	52	7.8	5	9.6	4	7.7	0	0.0
その他	8	1.2	0	0.0	1	12.5	1	12.5
合計	666	100.0	75	11.3	73	11.0	31	4.7

(資料)株式会社日本総合研究所作成

利用の動機については、独居世帯においては将来不安(葬儀・財産処分)が他の世帯類型に比して多かった。高齢者のみ世帯においては、将来不安(特定なし)が多いという特徴があった。また、将来不安(保証人)に関しても独居世帯に比して少なかった。利用動機の%はそれぞれの世帯類型の全件数に占める割合である。

図表 52 世帯類型別の利用の動機の特徴(複数該当する場合あり)

	利用動機									
	全体		将来不安(特定なし)		将来不安(保証人)		将来不安(葬儀・財産処分)		就職	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
独居	305	45.8	77	25.2	76	24.9	95	31.1	0	0.0
高齢者のみ	52	7.8	18	34.6	9	17.3	7	13.5	0	0.0
その他	8	1.2	0	0.0	3	37.5	2	25.0	0	0.0
合計	666	100.0	124	18.6	120	18.0	148	22.2	4	0.6

	利用動機(承前)									
	全体		入院		入所		入居		生活支援	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
独居	305	45.8	16	5.2	10	3.3	25	8.2	29	9.5
高齢者のみ	52	7.8	3	5.8	5	9.6	4	7.7	1	1.9
その他	8	1.2	0	0.0	2	25.0	1	12.5	1	12.5
合計	666	100.0	41	6.2	30	4.5	70	10.5	51	7.7

(資料)株式会社日本総合研究所作成

世帯類型によって身元保証等高齢者サポート事業及び事業者を知るチャンネルに大きな差はみられなかったが、独居世帯では自ら資料を取り寄せる割合がやや高かった。情報取得チャンネルの%はそれぞれの世帯類型の全件数に占める割合である。

図表 53 世帯類型別の情報取得チャンネルの特徴(複数該当する場合あり)

	情報取得チャンネル									
	全体		マスコミ		インターネット		事業者セミナー		資料取り寄せ	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
独居	305	45.8	82	26.9	12	3.9	25	8.2	59	19.3
高齢者のみ	52	7.8	12	23.1	1	1.9	3	5.8	6	11.5
その他	8	1.2	4	50.0	0	0.0	2	25.0	2	25.0
合計	666	100.0	141	21.2	23	3.5	41	6.2	89	13.4

	情報取得チャンネル(承前)									
	全体		知人その他		高齢者向け住宅		医療・介護施設		公的機関	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
独居	305	45.8	21	6.9	10	3.3	10	3.3	22	7.2
高齢者のみ	52	7.8	1	1.9	3	5.8	6	11.5	8	15.4
その他	8	1.2	1	12.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0
合計	666	100.0	30	4.5	21	3.2	31	4.7	51	7.7

(資料)株式会社日本総合研究所作成

② 現在の契約段階別の相談の特徴

契約段階別に相談の趣旨をみると、契約前は事業者の信頼性を問うもの、事業者の紹介を依頼するものが多かった。契約検討中は、事業者の信頼性を問うものが多かった。契約締結後は解約意向や不満、不信感の訴えが多かった。解約後については、解約プロセスでの不満や不信感、確実に解約したいという意向、返金額に関する意向が多かった。相談の趣旨の%はそれぞれの契約段階の全件数に占める割合である。

図表 54 現在の契約段階別の相談の趣旨の特徴(複数該当する場合あり)

		相談の趣旨									
		全体		事業者の信頼性		事業者の紹介		契約支援		不満	
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
契約段階	契約前	61	9.2	40	65.6	15	24.6	5	8.2	0	0.0
	契約検討中	251	37.7	222	88.4	6	2.4	15	6.0	0	0.0
	契約締結後	244	36.6	42	17.2	7	2.9	30	12.3	46	18.9
	解約後	23	3.5	1	4.3	1	4.3	0	0.0	8	34.8
	合計	666	100.0	349	52.4	31	4.7	60	9.0	57	8.6

		相談の趣旨(承前)							
		全体		不信感		解約意向		返金意向	
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
契約段階	契約前	61	9.2	2	3.3	0	0.0	0	0.0
	契約検討中	251	37.7	12	4.8	2	0.8	1	0.4
	契約締結後	244	36.6	45	18.4	65	26.6	21	8.6
	解約後	23	3.5	8	34.8	5	21.7	8	34.8
	合計	666	100.0	75	11.3	31	4.7	31	4.7

(資料)株式会社日本総合研究所作成

契約段階別に利用の動機をみると、将来の不安、生活支援を利用動機としている場合は契約前・契約検討中の相談が多いが、入院・入所・入居の身元保証人の必要性が利用動機となっている場合は契約締結後の相談が多かった。入院、入所、入居の順に契約締結後の割合が高かった。利用の動機の％はそれぞれの契約段階の全件数に占める割合である。

図表 55 現在の契約段階別の利用の動機の特徴(複数該当する場合あり)

		利用の動機									
		全体		将来不安(特定なし)		将来不安(保証人)		将来不安(葬儀・財産処分)		就職	
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
契約段階	契約前	61	9.2	11	18.0	8	13.1	11	18.0	2	3.3
	契約検討中	251	37.7	59	23.5	70	27.9	71	28.3	1	0.4
	契約締結後	244	36.6	41	16.8	29	11.9	46	18.9	0	0.0
	解約後	23	3.5	6	26.1	1	4.3	2	8.7	0	0.0
	合計	666	100.0	124	18.6	120	18.0	148	22.2	4	0.6

		利用の動機(承前)									
		全体		入院		入所		入居		生活支援	
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
契約段階	契約前	61	9.2	3	4.9	4	6.6	11	18.0	2	3.3
	契約検討中	251	37.7	11	4.4	10	4.0	26	10.4	24	9.6
	契約締結後	244	36.6	20	8.2	12	4.9	23	9.4	16	6.6
	解約後	23	3.5	5	21.7	1	4.3	3	13.0	2	8.7
	合計	666	100.0	41	6.2	30	4.5	70	10.5	51	7.7

(資料)株式会社日本総合研究所作成

③ 利用動機別の身元保証等高齢者サポート事業及び事業者を知るチャネルの特徴

利用動機別に情報取得チャネルをみると、将来不安に関連して身元保証等高齢者サポート事業を利用する、あるいは利用を検討する場合、テレビや新聞の報道を通じて、事業や事業者の存在を知ることが多かった。一方で、入院・入所・入居において保証人が必要となって身元保証等高齢者サポート事業を利用する・あるいは利用を検討する場合は、その入院・入所・入居先から紹介を受けていることが多かった。情報取得チャネルの％はそれぞれの利用動機の全件数に占める割合である。

図表 56 利用動機別の身元保証等高齢者サポート事業及び事業者を知るチャネルの特徴(複数該当する場合あり)

		情報取得チャネル									
		全体		マスコミ		インターネット		事業者セミナー		資料取り寄せ	
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
利用動機	将来不安(特定なし)	124	18.6	32	25.8	5	4.0	15	12.1	25	20.2
	将来不安(保証人)	120	18.0	38	31.7	7	5.8	8	6.7	21	17.5
	将来不安(葬儀・財産処分)	148	22.2	43	29.1	8	5.4	10	6.8	33	22.3
	就職	4	0.6	0	0.0	1	25.0	0	0.0	0	0.0
	入院	41	6.2	4	9.8	4	9.8	0	0.0	2	4.9
	入所	30	4.5	3	10.0	1	3.3	0	0.0	2	6.7
	入居	70	10.5	7	10.0	4	5.7	1	1.4	6	8.6
	生活支援	51	7.7	17	33.3	1	2.0	2	3.9	7	13.7
	合計	666	100.0	141	21.2	23	3.5	41	6.2	89	13.4

		全体		高齢者向け住宅		医療・介護施設		公的機関		知人その他	
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
利用動機	将来不安(特定なし)	124	18.6	1	0.8	2	1.6	12	9.7	12	9.7
	将来不安(保証人)	120	18.0	3	2.5	2	1.7	9	7.5	5	4.2
	将来不安(葬儀・財産処分)	148	22.2	1	0.7	3	2.0	10	6.8	7	4.7
	就職	4	0.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	入院	41	6.2	0	0.0	13	31.7	5	12.2	3	7.3
	入所	30	4.5	1	3.3	6	20.0	4	13.3	0	0.0
	入居	70	10.5	12	17.1	2	2.9	7	10.0	2	2.9
	生活支援	51	7.7	3	5.9	0	0.0	4	7.8	3	5.9
	合計	666	100.0	21	3.2	31	4.7	51	7.7	30	4.5

(資料)株式会社日本総合研究所作成

3. 自治体等ヒアリング調査

(1) ヒアリング調査対象自治体等一覧

身元保証等高齢者サポート事業者によるサービス提供の実態や利用に関するトラブル等を把握するため、自治体の高齢者福祉に関する相談窓口の担当者や地域包括支援センターへ、日常業務を通し把握しているトラブルやどのように身元保証問題に対応しているかを中心に聴取した。

図表 57 ヒアリング調査対象とした自治体等一覧

		対象	実施日時
自治体等	①	大阪市、西淀川区南西部地域包括支援センター (社会福祉法人博陽会)	2018/2/28
	②	八王子市高齢者あんしん相談センター元八王子 (医療法人社団玉栄会)	2018/3/1
	③	練馬区	2018/1/31
	④	川崎市	2018/1/25
	⑤	横浜市	2018/2/7

(資料)株式会社日本総合研究所作成

① 大阪市、西淀川区南西部地域包括支援センター(社会福祉法人博陽会)

a) 身元保証が必要となった相談事例について

- ・ある独居男性が、配偶者と離別して不安が高まっていた。介護が不要で認知症もない方である。6年前に、入院時の保証人がおらず心配である、日常生活がしんどい、死後の始末が心配といったことについての相談が地域包括支援センターにあった。
- ・2017年の8月に、本人が、入院したいが保証人がおらず入院できないと民生委員に相談し、そこから市議会議員を通じて市に情報が入り、市が地域包括支援センターに事実を確認した上で、地域包括支援センターと在宅医療・介護連携支援コーディネーターが連携して支援にあたるよう指示した。
- ・地域包括支援センター、在宅医療・介護連携支援コーディネーター、病院と本人が面談を行った。本人は、入院説明のときに病院から保証人を求められ不安を感じていた。地域包括支援センターを含めた相談により、保証人がいなくても大丈夫ということ、治療が受けられることがわかって本人が安心した。病院側の落としどころとしては万一に備え、緊急の連絡先は登録して欲しいというものであり、2人を登録した(①民生委員、②友人)。ただ、登録された方に緊急の場合病院が何を期待しているのかについては、地域包括支援センターとしては分かりかねている。
- ・地域包括支援センターが把握している例としては、家の賃貸の保証人がおらず賃貸契約ができないケースがある。生活保護を受給している世帯で、2人暮らしのところ、1人が亡くなって(家賃扶助が下がることにより)転居しなければならなかったが、一般の賃貸住宅では保証人が確保できず、保証人がいなくてもいいというサービス付高齢者住宅に入居したということがあった。

b) 課題

- ・大阪市では、65歳以上の世帯員がいる世帯のうち約42%が高齢者単独の世帯(一人暮らし高齢者)である。政令市の中でその割合が最も高い。

- ・地域包括支援センターとしては介護予防活動や地域活動によって地域包括支援センターの周知に務めている。また、認知症等で生活上支障がでてきたことから相談につながったり、介護保険サービスの利用をきっかけに関係が構築できる。話をしているうちに、身寄りがないとか、金銭管理ができない等のことが分かってくる。
- ・入退院をする際に、手術時の身元保証人がおらず苦勞していることは耳にする。病院から身元保証人を求められて高齢者が苦慮している場合でも、相談等で地域包括支援センターにつながらず、関わっていないケースもあるだろう。
- ・保証人がいなくて医療が受けられないという場合はあると思う。一定数はいるのだろうと思う。

c) 身元保証等高齢者サポート事業を含む保険外サービスについて

- ・身元保証等高齢者サポート事業者の営業来訪はある。
- ・基本的に特定の事業者の紹介はしないが、どうしても利用したい人がいた場合は、地域包括支援センターも立ち会って話を聞いていくしかないと思っている。
- ・保険外サービスの活用についてはこれからも進むと思うが、地域包括としては、公正中立な立場による相談支援業務を行っているところであり、保険外サービスの紹介においても、一般的な説明は行いが、特定の業者をあっせんするようなことはできない。
- ・悪徳商法に関する相談があれば、消費者センター、区役所と警察に連携する。並行して地域包括支援センターや居宅介護支援事業所と情報共有する。

d) その他

- ・特になし

② 八王子市高齢者あんしん相談センター元八王子(医療法人社団玉栄会)

a) 身元保証が必要となった相談事例について

- ・要支援の認定を受けていたある方は、とても聡明な方で、死後のことを心配し地域包括支援センターに相談を始めていた。どうやら岐阜に親族がいるらしい、ということが共有できた段階で、心不全で入院をしてしまった。救急なので受け入れてくれたが、病院からはこの先をどうするのか迫られた。
- ・事前の意向で弁護士との面会を希望されていたのでアレンジをしようとしたが、結局は亡くなった。ご本人の意思がはっきりしていたのと財産があることからなんとか道筋があった。
- ・独居の男性の方で、公団住宅の管理人から相談があり、全く面識はないが容態がおかしいということで救急車を呼んだ。救急車への同乗を地域包括支援センターの職員が求められた。本人の意識も回復していたので救急隊との問答の末、乗らなかった。
- ・同乗の理由を聞くと、必要でないこともある。救急隊も病院の要請を気にしているだけ。病院側は、連絡先を見つける等の手間を懸念しているようだが、そのために同乗するのはおかしいと思う。
- ・今後を見据えての身元保証に関する相談はまれで、年1～2回で飛び込み相談がある。成年後見等の情報提供をすると、考えようかなとなる。
- ・社会福祉協議会へ相談したり、市の無料相談会等でカバーされている可能性もある。
- ・身元保証関連の相談者は主に地域住民とケアマネジャーである。
- ・司法書士を後見人として立てて、施設へ入所させたことはある。
- ・特別養護老人ホームで身元引受人が必要とされることは、あまり聞いたことがない。
- ・引越しを余儀なくされた方で、保証協会からはじかれた方がいた。不動産業者が地域密着の方であった。

地域包括支援センターのかかわりを説明して受けていただいた。何を懸念されているのかはわからない。

b) 課題

- ・この圏域は経済的にあまり裕福ではない方が多く、そのような方は費用的に身元保証等高齢者サポート事業の利用は難しい。そうなると地元密着で解決することになる。事業者の紹介は求められればするかもしれないが、日本ライフ協会の件もあったので慎重になっている。
- ・身元引き受けや財産管理の支援者は、日常の金銭管理を行えたとしても、死後や相続となると、専門外となる。それが増えている中で、地域包括支援センターで正しい知識を持った上でどれだけコーディネーター役を果たせるのかを課題と感じている。
- ・地域包括支援センターに配置されている専門職は社会福祉士、看護師、ケアマネジャーである。そうなると何かのきっかけでつながった法律専門職や法テラスにつなげることになる。今後それだけで済むのか。今後は住民からそれ以上のことを求められるのではないかと考えている。

c) 身元保証等高齢者サポート事業を含む保険外サービスについて

- ・保険外サービスという観点だといろいろある。市の仕事をしている中では公的だろうとそうでなかろうと公平に扱いたいと思っている。特に民間の自費のサービスについては、1社だけ勧める事はもちろんできない。その情報提供の仕方は課題だと思っている。最近自費サービスを始めたところよりは、地域で元々のリソースを活用したいと思っている。そのやり方について考えている。
- ・結局、保険外サービスは、試さないといけない。少しずつ、リスクの低いところから試していくということである。

d) その他

- ・地域福祉権利擁護事業は制度としては悪くないが、相談してから初回の訪問まで3ヵ月空くこともあり使い勝手はよくない。結びついた方については2週間に1回支援員が行くので、制度としてはいいと思う。財産保全もお金だけでなく、生活上の相談があれば、地域包括支援センターに相談が来る。知っている例は知的障害をもつ高齢者である。日ごろの生活はご自身でされるが、家電の購入の際などは店で説明を聞いてもよくわからないので、支援員が付き添って一緒に聞いている。
- ・身元保証等高齢者サポート事業の提供者については、東京都の外郭団体のようなところもあるようだ。以前は古参事業者等が営業に来られていたことがあった。最近では、司法書士や社会保険労務士などが挨拶にみえられる。そういった専門職が複合的なネットワークを組んでいるようだ。
- ・平成28年1月から地域ケア会議の中で権利擁護、キーパーソン不足、家族不和といったことに特化した会議を行っている。弁護士を招いて勉強会も実施している。ケアマネジャーなどが日ごろの支援について法的な知識を得るために、弁護士を交えて検討することは有効だ。

③ 練馬区

a) 身元保証が必要となった相談事例について

- ・消費者行政部局には、本人から「(契約する前で、)どこに相談していいかわからない」という相談は来る。
- ・トラブルになってからは、まわりの人からの相談が多い。身元保証等のサービスを使っている人についての相談はケアマネジャーや地域包括支援センターの職員からの相談が多く、本人については判断能力の低い人が多い。本人はトラブルにならない限り気づいていないのではないかと。
- ・日本ライフ協会の相談については、新聞記事を見て相談に来た人や、高齢者相談センターから相談が

つながってくるが多かった。

- ・身元保証の相談に来る人は、一人暮らしか、家族に迷惑をかけられないから自分で何とかしたいという人から相談が多い。家族と連携というのは難しいのでは。
- ・相談内容については、契約内容や言っていることが理解できない、という相談も来ている。
- ・社会福祉士から、成年後見を付けたいが、事業者との契約内容を事業者が教えてくれないため間に入って欲しいという相談もある。
- ・福祉部局には、入院での身元保証の相談において、本人に意識がないことも多く、医療機関から相談が来ることが多い。
- ・死後事務に関しては、そのようなことを考える人はある程度葬儀費用を蓄えている場合が多く、あまり相談はない。
- ・社会福祉協議会へは、特定の事業者の評判を聞きたい、といった相談は多い。

b) 課題

- ・消費者行政部局では、亡くなった後や、認知力が低下した後においては、本人はきちんと契約内容が履行されているのかわからないため不安である。
- ・日本ライフ協会のように、事業者の運営形態が勝手に変わっているというパターンもある。破綻せず、経営が安定している事業者がいて欲しい。
- ・事業者が成年後見をつけた方がいいのではないかと考えるケースもあるが、成年後見をつけるべきか、本人はどうしたらいいかわからないことが多く、裁判所に委ねるしかなくなる。
- ・個人情報のやりとりが大事だと思っているが、区内の情報公開の考え方との関係の整理についてクリアしないと行けない。自分の情報を出したくない、と同意してもらえない場合に、同意なしで情報公開できるのかという点が問題である。
- ・高齢者に関するネットワークで、警察や社協の参画する組織はあるので、そうしたものを下地としながら、設立の検討はしていきたい。

c) 身元保証等高齢者サポート事業を含む保険外サービスについて

- ・消費者行政部局では、事業者の紹介はできないため、判断力に衰えない人からの相談の場合、地域包括支援センターを勧めている。地域包括支援センターにお世話になれば大丈夫と伝えている。
- ・ただし、地域包括支援センターにはお世話になりたくないと言って、地域包括支援センターへの相談を勧めても嫌がる人もいる。
- ・持続可能なサービスを勧めたいので、事業者を勧めるのはなかなか難しい。紹介できるようところが少ない。
- ・福祉部局では、事業者がセールスで来たりするため、情報はいくつか持っており、最初はそういった相談があればそうした事業者を勧めていたが、必ずしも良い評判だけが聞こえてくるわけではないため、どうしても事業者を紹介して欲しい、という人にだけ、参考として事業者を紹介することにした。
- ・あくまで情報提供レベルのため、契約したかどうかは承知していない。
- ・生活支援、書類等預かりサービスもやっているが、それのみではサポートができない人には任意後見制度を紹介している。

- ・例えば、医療機関や施設への長期入所では、後見人の場合、医療行為の説明は受けることはできるものの、医療同意として書類にサインすることはできないという枠組みではあるが、それでも理解してくれる医療機関も増えつつある。
- ・社会福祉協議会では、リーガルサポート等と連携して任意の代理契約を利用したり、連携している NPO 法人等の取り組み等と連携し、身元保証に関する相談に対応している。他には、日常生活自立支援事業や高齢者相談センターを利用しながらサポートしている。

d) その他

- ・福祉部局には、医療機関から月に2～3件相談が寄せられる。内容は入院に際して保証人をつけたいからなんとかして欲しい、というものである。とりあえずの連絡先が欲しいという場合であれば、地域包括支援センターの職員が名前を書いたというケースもある。
- ・医療機関への緊急入院ではお金の支払いに関する相談が多い。また、貯蓄はあるものの現金がないというケースでは、後見手続を終えるまで支払いが待てないということであれば、職員が立て替えるということも聞くことがある。
- ・相談内容を聞いていると、日常生活自立支援事業、地域福祉権利擁護事業、後見制度等の活用や、適切な家賃保証会社の紹介等、別の制度でフォローできることも多い。
- ・地域・近所の人や関わりの強い人には関わってほしくないと思っている人もいて、見守りを拒否されるケースや、自分の弱いところを見せたくないといった事情で、同一の自治会内等ではなく、離れた地区のケアマネジャーの関与を希望するケースもある。
- ・現在、自身の機関の職員が緊急時の連絡先になることは考えにくい。一方、地域のサポート(地域福祉権利擁護事業等、公的サービスを含む)を利用して、問題なく医療費を支払える場合なら、保証人はいなくてもいい、という理解のある医療機関も増えてきている。
- ・相談者に対し、特定の事業者を勧めることはしていないため、事業者については把握していない。相談があれば任意後見等の制度で対応している。

④ 川崎市

a) 身元保証が必要となった相談事例について

- ・認知能力の低下により、契約内容が分からなくなり後見人をつけたい、という相談はある。市への身元保証関係の相談はあまりない。
- ・昨年度受け付けた相談2件のうち、1件は特定の事業者との契約に関する相談であった。本人ではなく周辺の人からの相談であった。その後、本人にも事情を聞いている。サービスを契約したきっかけは、医療機関に入院したことをきっかけとしてケアマネジャーに今後に備えたいと相談したところ、その事業者を紹介された、というものだった。地域包括支援センターが事業者について情報として持っているのではないか。
- ・保佐人や補助人をつけたいという相談も本人以外からの相談としてあるが、本人の同意が取れないこともありなかなかうまくいかない。「自分の金を預ける」ということに抵抗があるという考えなのかもしれない。
- ・財産管理だと、銀行(信託銀行)と契約している人が多い。長い付き合いのある銀行に案内されて契約するというパターンなのだろう。
- ・賃貸の保証に関する相談はあるが、入院時の保証人といった相談はない。契約関係の相談はくるが、

契約前の相談はないし、来ても地域包括支援センター等を案内することになる。

- ・入院、施設入所時に後見人の相談があり、さらに、養護老人ホームでは死後事務について、NPO 法人等と連携しているところもあると聞いたことがある。

b) 課題

- ・サービスの内容がたくさんあるため、内容が分からず契約している場合が多いのではないかと感じる。高齢者が理解しきれないのではないかと。そのため、本人に問題意識がなく、潜在的な問題となってしまうのではないかと思う。契約書等の内容を把握して、どういった契約なのかしっかりと確認するよう啓発して欲しい。

c) 身元保証等高齢者サポート事業を含む保険外サービスについて

- ・身元保証に関するサービスを提供している事業者もあるようだ、という程度には情報提供することはあるが、特定の事業者を紹介するということはない。

d) その他

- ・契約前の事前の相談、というレベルだと地域(地域包括支援センター等)で留まっている可能性がある。
- ・見守りネットワークの構築に関しては、法定協議会は設立していないが、地域包括支援センターと会議を行い情報交換をしている。一番頻繁に高齢者の相談を受けているであろう地域包括支援センターとは今後も積極的に情報共有等していきたい。
- ・市では後見事業を担当しているが、福祉関係者が関わるのは単身の方がメインで、ケアマネジャーや地域包括ケアシステムにおいて把握している。相談があれば、まず親族調査をしてなるべく身内につなぐようにしている。
- ・市の任意後見については、やれることが多くない、費用が高い、手間がかかる(公正証書を作成する等)がネックとなっており、契約までつながる人は少ない(現在60名ほどが契約している)。40~60代から老後の準備をする人たちが、任意後見や任意代理を利用するようだ。
- ・補助人、保佐人は、周囲からつけた方がよいという相談を受けるが、本人の同意を得ることが難しい。財産管理も、「あんしんセンター」の金銭管理サービス等を紹介するが、本人に嫌がられることが多い。

⑤ 横浜市

a) 身元保証が必要となった相談事例について

- ・具体的な事業者に関する相談は来ないが、病院やケアマネジャーから「こういうサービスがないか」という相談はある。
- ・個別案件であるが、認知症が進んで、成年後見が必要となった方をめぐり、とある高齢者サポート事業者において任意後見契約をしているにもかかわらず、それを発動せず、事業者サイドから市に法定後見人をつける手続を進めて欲しいと頼まれたという事例がある。契約している以上、きちんと任意後見を発動させて欲しいと認識している。
- ・相談があれば、社会福祉協議会につなぐ、成年後見人をつける、日常生活自立支援事業を行う等、既存のサービスを案内することでフォローする。
- ・一人のときに不安、という場合は、見守りサービスを提供したり、外のコミュニティに参加したりするよう勧めている。なお、75歳以上一人暮らし高齢者の場合は民生委員に訪問をしてもらう制度を市独自で実施している。

- ・福祉部局に相談に来る人は金銭的に余裕がない人が多いのではないかと思う(事業者と契約するだけのお金がない可能性がある)。生活保護を受給していない生活困窮者について把握することや、身元保証について生活困窮者に対する制度が現状ないため、相談の対応が難しい。
- ・病院から身元保証人を付けて欲しいといった相談が来る場合は、身元保証サービスを提供している事業者がいるという情報を提供するのみである。なお、病院への入院時は、後見人がいると金銭面でトラブルがなく、病院側は安心するということが増えてきている。
- ・施設入所の際にも、施設側から身元保証というよりも後見人等の選任を求められることがある。お金の支払いさえきちんとできていれば身元保証人は求めないのではないかと思う。

b) 課題

- ・福祉部局は金銭面で余裕がない等生活上の困難を抱える人を対象としている。対して消費部局へ相談する人はお金のある人が多く、契約後にトラブルが生じるため、相談対応が必要となるということではないか。対象が違うため連携するまでが大変であるように感じている。
- ・2018年1月に地域ケアプラザと消費部局の連携会議を立ち上げた。地域ケアプラザの相談業務に消費相談という項目もあるため、地域ケアプラザで受けた相談を消費生活総合センターがバックアップする取り組みをしようと進めている。
- ・消費部局は地域ケアプラザに情報提供等をして、地域ケアプラザで相談が受けられるようにしたいと考えている。

c) 身元保証等高齢者サポート事業を含む保険外サービスについて

- ・身元保証等のサービスは契約履行時にきちんと履行されるのか、本人にはわからないことが多い。前払いでなく月払いにする等、支払い方法についても検討した方がいいのではないか。
- ・事業者のセールスも来ているが、その事業者を紹介すると便宜を図っているようにみえるため、情報提供する程度にしている。

d) その他

- ・現状では福祉部局に業者等の情報がないため、相談が来ても未然防止ができない。繰り返し同じような被害にあう人がいるので、そういう人の見守りについては地域ケアプラザとの連携で進めていきたいと考えている。
- ・区によって取り組みも多様であり、一律で同様に推進していくというのが難しい部分がある。福祉分野でもいろいろな取り組みを行っており、消費部局が新たな会議体を立ち上げた場合、地域等の負担も大きくなることが想定される。可能であれば既存の会議体等の取り組みを活用して、見守りネットワーク構築に向けて進めていきたい。
- ・成年後見制度という名前は知っていても、医療同意はできない等の制度の限界について知られていない場合が多く、制度の正しい理解がされていない。
- ・ここ数年はエンディングノートが流行ったため、こういったサービスに関心の高い人が多い。老後について気にしているという人はいる。ただ、事業者を使いなさいとは言えない。これを機に親族と連絡を取って見たらどうかと勧めている。

⑥ その他

自治体の法律相談窓口等でも高齢者の消費生活センターと同様の相談を受けて、法律の専門家につ

ないでいる例があった。

4. 身元保証等高齢者サポート事業 利用者実態把握のまとめ

(1) 相談データからうかがえるサービスの契約から利用における課題

PIO-NET データでは、事業者の信頼性(経営面・詐欺でないかどうか)や金額の妥当性を問う相談が多くを占める。また、契約当事者以外からの相談も多かった。当事者からの相談であっても、第三者に「おかしいのではないか」と指摘を受けて相談に至っているケースが相当数あった。

PIO-NET データでは、消費者が自ら情報を集めて身元保証等高齢者サポート事業の利用を考えているケースが多いが、事業者へのアンケート・ヒアリングから得た情報では医療機関や介護施設等の利用がきっかけになっている契約者が多いという違いがある。

医療・介護施設の保証人要請から身元保証等高齢者サポート事業の利用に至った人は多数存在すると考えられるが、消費生活センターに相談はしないことが推測できる。また、そのような契約者からの消費生活センターへの相談は、既に契約した後のものが多かった。理由としては、医療・介護施設の場合は施設内に相談相手があり、事業者の説明等を受けているため、契約検討段階では消費生活センターを相談先としないことが考えられる。ただし、切迫性が高い場合等は、十分に検討することができずに契約をしている可能性もある。

裏を返すと、消費生活センターに相談している人は、身近に相談相手がいない可能性もある。

以上のことから、身元保証等高齢者サポート事業に関する情報提供を行う際には、契約段階と利用動機を踏まえたものにすべきと考えられる。

(2) 上記の前提としての身元保証等高齢者サポート事業の利用動機の実態

利用動機については、事業者サイド(アンケート、ヒアリング)の情報と、PIO-NET データの情報の乖離が大きい。PIO-NET データから得られた情報に事業者サイドの情報も加味すると、身元保証等高齢者サポート事業の利用に結びつく流れは少なくとも二つに分かれると推測できる。

事業者のアンケート及びヒアリングによると、入院や入所のために身元保証等高齢者サポート事業の利用に至る人が多いと推察される。PIO-NET データの相談記録によると、将来の不安解消から利用を検討する人が多い。大規模事業者ヒアリングでは、かつては死後に至るまでの自己決定を強く望んで身元保証等高齢者サポート事業の利用を考える人が多かったが、徐々に入院・入所からの利用が増えているという情報が得られた。

PIO-NET データの相談記録からは高齢者のみ(夫婦、きょうだい等)の世帯や、障害のある子を持つ世帯、高齢母子で子が疾患を持つ場合等、世帯内に複数の「弱者」がいることがあることがうかがえる。事業者サイドからも同様の情報が得られている。そういった場合は、世帯の1人が入院・死亡等してしまうと、世帯内のすべての者の生活が立ち行かなくなるため、複数の契約を結ばなくてはならなくなる、といった状況もあるようだ。

3章の事業者ヒアリングからも、破たんした事業者の契約者で金銭的損失を受けたにもかかわらず、代わりの事業者と契約したいという場合があり、その契約者にとってはなくてはならないサービスであることがうかがえる。保証人がいないと医療施設や介護施設等を出ていかなければならないのではないかと、という懸念も背景にあると考えられる。

(3) 寄せられる相談の特徴(仮想事例)

対応策を検討するにあたり、複数の相談から浮かび上がる事例を以下のとおり作成した。

① 契約前の例

Aさんは、子供やその他の身寄りのない、一人暮らしの女性(74歳)である。今はやや血圧が高いために通院・服薬をしているが、その他の目立った健康不安はない。定年まで小さな会社の事務をつとめており、年金と少しの蓄えがあるため、贅沢はできないが経済的には困らず生活している。

最近、終活という言葉が雑誌でもよくみかけ、気になっている。同じような境遇の友人から、一人暮らしの老人用に面倒をみてくれるサービスがあると聞いていたが、この前広告でそのようなサービスをしている事業者らしい広告を見かけた。資料請求をしようかと思っているが、そのような事業者が高齢者の財産を着服したという報道も目にしたことがあり、住所を知らせるのは不安だ。信用できる事業者かどうか、どうやって判断したらいいのか、誰に相談したらいいのかわからない。役所に相談してみたが、健康で経済的にも困っていないので制度で使えるものはなく、困ったときはいつでも相談に乗ると言われたただけだった。

② 契約検討中の例

Bさんは、妻と二人暮らしの男性(70歳)である。妻は体が弱く、主にBさんが日常の買い物等をして、家事は二人で分担している。Bさんも最近体調を崩しがちで不安が増している。妻が今度検査入院の予定があるが、Bさんが保証人になるつもりでいたところ、もう1人必要だと言われた。以前に世話になったケアマネジャーに相談したところ、ある事業者を紹介され、一緒に説明を聞いた。身元保証人になるだけではなく、入院中の世話や葬儀の手伝いまでしてくれるようだ。Bさんが先に倒れてしまったら妻も困ると思うので、夫婦二人分の契約をしたいと思うが、費用がかなりかかる。契約してしまって大丈夫だろうか。

③ 契約締結後の例

Cさんは、3年前に夫と死別後、一人暮らしをしている女性(78歳)である。子供は一人いたが、家業を継ぎたくないということで夫と喧嘩になり、音信不通である。夫が亡くなる前に、入院際の身元保証人が見つからず、近所に住んでいる姪に頼む等苦労したので、医療機関で知り合った人が契約していた事業者と契約をした。そのときはほっとしたが、その後特に連絡があるわけではなく、たまにハガキ等が来る程度だ。先日、近所の人との雑談でその話になり、騙されているのではないかと言われて不安になってしまった。姪に話したところ、早く解約するようにと言われたが、そうすべきなのだろうか。

④ 解約後の例

(軽費老人ホーム職員からの相談)Dさんは、軽費老人ホームに入所したばかりの男性(76歳)である。もともと市の紹介で事業者と数年間契約をしていたようだ。当施設では、施設で身元保証人まで引き受けるので不要と考えて、解約を支援した。契約書に書かれているとおりの手数料が引かれて返金されてきたが、手数料が高いのではないか。もっと返金してもらえないか。

第5章 身元保証等高齢者サポート事業の実態把握に関するまとめ

1. 身元保証等高齢者サポート事業の範囲

(1) 提供されているサービス内容

本調査研究では、実態調査の実施にあたり、まずは消費者委員会建議の定義(主に一人暮らしで身寄りのない高齢者を対象として、身元保証や日常生活支援、死後事務等に関するサービス)を採用し、これらサービスを複数実施している事業者を探索して絞り込み、調査を実施した。

事業者に対するアンケート調査からは、身元保証等高齢者サポート事業として提供されているサービスとして、身元保証人となることを中心に、緊急時の医療機関への駆けつけ、治療方針・ケアプラン等の説明への同席、医療機関等への外出の付き添い、転院等手続のフォロー、日常的な見守り、金銭管理・支払いの代行、死後の遺体・遺品の引き取り・葬儀等までが含まれていることが確認できた。

図表 58 身元保証等高齢者サポート事業のサービスパッケージ(網掛け部分がパッケージ化されているサービス)再掲

	身元保証人になること	転院等手続のフォロー	緊急時の病院への駆けつけ	治療方針・ケアプラン等説明への同席	病院等への外出の付き添い	日常的な見守り	金銭管理・支払い代行
独立型	★						
	★						
	★						
身元保証+生活支援型	★	●	○	●	●	▲	●
	★	●	○	●	●		その他
	★	●	○	●	●	●	その他
	★	●	●	●	●	●	その他
	★	●	●	●	●	●	その他
	★	●	●	●	●	▲	●
	★	●	●	●	●	▲	その他
	★	●	●	●	●	▲	その他
	★	★+●	★+●	★+●	●	●+▲	その他
	★	●	●	●	●	●	●
	★	★	○	●	●	●	その他
	★	★	●	●	●	▲	その他
準包括パック型	★	★	★	★			その他
	★	★	その他	★	その他		★
	★	★+α	★	★	★	▲	その他
	★	★	○	★	★	★	★
	★	★	★	★	★	★	その他
包括パック型	■	■	■	■	■	■	■
	■	■	■	■	■	■	■
	■	■	■	■	■	■	■
	■	■	■	■	■	■	■

★身元保証 ●生活支援 ■包括パック ▲見守り ○緊急支援

(資料)株式会社日本総合研究所作成

ただし、これらのサービスを一つ一つ提供するのではなく、多くの事業者ではこれらのサービスをパッケージ化して提供している。上図表に示すように、パッケージのパターンとしては、身元保証人になることは独立している独立型、身元保証人になることとその他の支援を生活支援としてセットにする身元保証+生活支援型事業者、身元保証人になることとその他の支援がほぼパックになっている準パック型事業者、すべてが包括されている包括パック型事業者に大別された。なお、死後の手続は、葬送支援、納骨支援、死後事務サービス等ばらつきはあるものの、すべての事業者が提供していた。

なお、日常の見守り、金銭管理・支払い代行、遺体・遺品の引き取り・葬儀等は別の契約になっていることが多い。

事業者に対するヒアリング調査からは、個々のサービス内容は身元保証を求める医療機関や介護施設等のニーズに合わせて設計されていることがうかがわれ、結果的に各社のサービス内容やパッケージも似通っている。

また、日常的な見守り及び生活支援のサービスについては、その事業者が在宅で提供するサービスをどう捉えているかの意識によりサービスの位置づけが異なっていることが事業者に対するヒアリング調査から明らかになった。具体的には、入院中に身元保証人として行う訪問を主に生活支援と定義している事業者と、在宅時も含め日常的に身の回りの用事の支援を行うことを生活支援と定義している事業者に分かれる。

身元保証等高齢者サポート事業を身寄りのない利用者の人生を伴走すること、つまり「家族代わり」だと認識している事業者は、日常的な生活支援は関係構築のために不可欠なものであると認識し、頻繁に見守りや生活支援を実施している。一方、身元保証等高齢者サポート事業を個人の意思決定の支援や、身元保証人がいないことの不便の解決だと認識している事業者は、生活支援は実質的には「緊急時の駆けつけ」を意味しており、頻繁な訪問はせず緊急時の駆けつけに集中的に人員を配置している。また、このような考え方でサービスを提供していることを契約者に対して分かりやすくコミュニケーションをとる方針を有している。

(2) 事業主体の広がり可能性

今回の調査では、身元保証等高齢者サポートサービスを事業として提供している事業者の実態を把握した。一方で、ヒアリング調査等の過程では、例えば司法書士や行政書士等の法律手続に関する専門家が、個人として、あるいは小規模なネットワークを組んで身元保証等高齢者サポート事業に類似したサービスを提供する例も現れていることがわかった。

したがって、本調査研究で対象とした「当該サービスを提供することを目的とする事業者による身元保証等高齢者サポート」以外にも、同種のサービスを提供する主体や形態の広がりがあると考えられる。

2. 身元保証等高齢者サポート事業に係る事業者及び利用者の実態

(1) 身元保証等高齢者サポート事業の提供事業者の現状

① 身元保証等高齢者サポート事業の規模

a) 事業者及び利用者の広がり

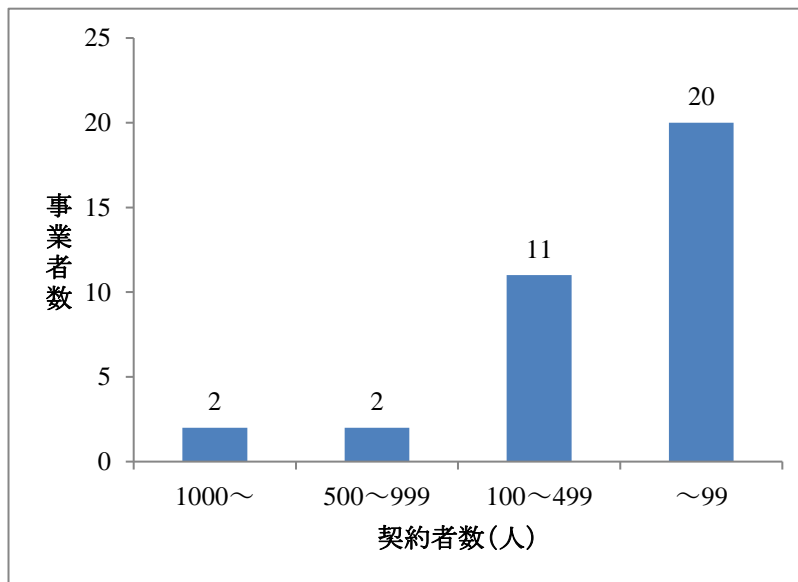
当該サービスを提供することを目的とする事業者により、事業として提供されている身元保証等高齢者サポート事業に絞って実態把握を進めた結果、現在、事業として身元保証等高齢者サポートを提供している事業者を91事業者特定した。

これらの事業者について利用者数の分布をみると、約45%が利用者数99名未満の小規模事業者であった。前述のとおり、法律手続き士業等によって専門職個人が提供するサポートの存在が指摘されていることを踏まえると、身元保証等高齢者サポート事業を提供する事業者はその多くが小規模事業者であることが指摘できる。

一方、利用者数ベースでみると、今回調査研究の対象とした91事業者のうち、契約者数について情報

の得られた 35 事業者の契約者数(概算)を合算すると、概ね 10,000 人の規模にあるⁱ。これを事業者別にみると、利用者の約 62%が上位2社の契約者で、約 80%が上位6事業者の契約者で占められている。つまり、小規模事業者が多い分、一部の大手(といっても中堅規模だが)事業者に利用者が集中しているという特徴を持っていると言える。

図表 59 規模(契約者数)別の身元保証等高齢者サポート事業者数の分布(n=35)



b) 事業者の活動範囲

サービス提供範囲については、全国規模に事業を展開しているとしたのは4事業者であったが、契約者が 100 名に満たない事業者も含まれた。その他多くの事業者は比較的狭い営業範囲でサービスを提供している。前述したとおり、法律手続き士業等の専門職個人でサービス提供する例が、本調査研究の対象としたような事業者によって提供されるサービスの周辺にあると考えられることも踏まえれば、身元保証等高齢者サポートの多くが、小規模な事業者による地域密着的な活動によって提供されていることがわかる。

図表 60 サービス提供範囲別・規模(契約者数)別の身元保証等高齢者サポート事業者数の分布(n=24)

		契約者数(人)			
		1000～	500～999	100～499	～99
サービス提供範囲	全国	2	0	1	1
	全国(分散) [*]	0	1	2	0
	地方	0	0	2	4
	都道府県	0	0	3	4
	市	0	1	0	3

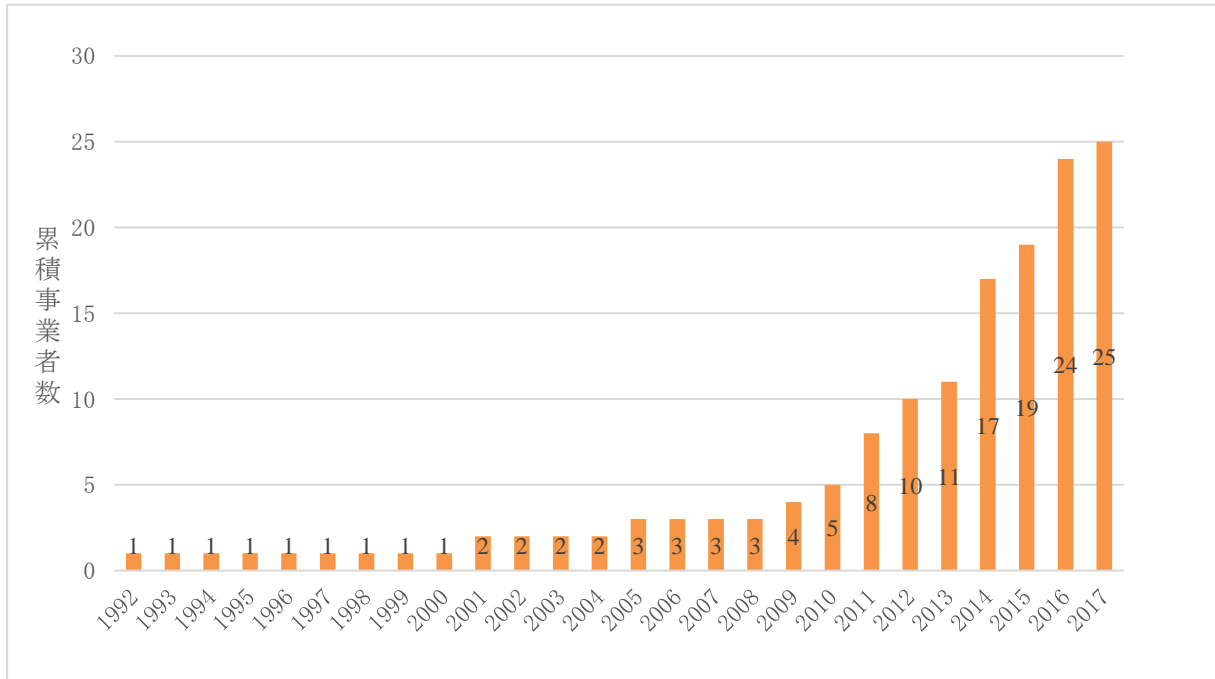
※全国(分散)とは、複数の主要都市をサービス提供範囲として回答したものである。
(数は事業者数)

ⁱ 契約者数のカウントの仕方は事業者によって異なる。ここではヒアリング調査も含め、現在生存していて契約している者の数を「契約者数」と捉えることとし、各社の回答した契約者数(幅や概算の場合は中間値を採用)を足し上げて概算した。

② 事業者の設立年

事業者が設立され、これらサービスを開始した経緯についてみると、今回の実態調査で対象とした事業者のうち、設立及びサービス開始年がはっきりとわかる事業者について見れば、介護保険制度の施行前（2000年より前）に開始した事業者が1事業者、2000年以降に開始した事業者が24事業者となっている。

図表 61 事業開始年度別累積事業者数



(アンケート調査に回答した事業者のみ)

中でも、2010年以降に設立した事業者が21事業者となっており、近年になって参入する事業者が多くなることからわかる。

なお、後発参入した事業者の場合、次に示すような参入パターンがあると考えられた。

第一に、葬送関連のサービスを提供していた事業者が、医療機関や利用者から生前の身元保証人の確保等の困難という課題を把握し、参入するパターンである。

第二に、死後事務や任意後見業務を提供している法律手続き士業(司法書士、行政書士等)の専門職が、利用者の要望に応じて参入するパターンである。

第三に、法律手続き士業ではないが地域でそれまで何らかの事業を展開していた事業者が、身元保証人という課題に着目し新たなサービスとして参入するパターンである。事業者により差異はあるが、葬送関連サービスから参入する場合はカバーする利用者の範囲が広く、また死後も会員と考えるスタンスであることが多かった。

法律手続き士業の場合は、特定の施設と連携し、利用者層を限定していることが多かった。地域事業者の場合は、地域包括支援センター等と密接に連携を取り、公的サービスへの移行支援も含めて役割を果たそうとするものが多かった。

③ 費用

サービス利用に係る費用については、単価だけでなく、支払いの方法が事業者によって異なっている。

サービス別の課金の方法をみると、身元保証人になることについては、一括課金あるいは一括課金に加えて月額課金があるものが多い。

生活支援（駆けつけや同席、手続のフォロー等）等、契約者の求めに応じ随時対応するサービスは、サービスを利用する都度、料金を支払う方法を採用している事業者が主流であった。

こうした料金体系とは違い、平時から会費として月額を支払うしくみの事業者もある。

④ 他の関係主体との連携・協働

身元保証等高齢者サポート事業では、利用者の確保のためには、身元保証等高齢者サポートを必要とする人への情報提供やニーズの掘り起しが重要となる。前述のとおり、事業者の多くが小規模であるため、積極的に利用者の掘り起こしをしてもサービスを供給しきれないという課題もあるが、利用者への情報提供やニーズの掘り起しに自社のリソースを十分に配分できないという課題もある。

最近の事例をみると、自治体（あるいは社会福祉協議会）が中心となって、地域の中で身寄りがない高齢者を念頭に、身元保証等高齢者サポート事業を提供している例がある。また、事業者が自治体や成年後見人等のフォーマルサービスと連携して補完的にサービスを提供している例もあった。このような、他の関係主体との連携・協働は、今後も増加していく可能性が大きい。

(2) 身元保証等高齢者サポート事業に係る利用者の意識

本調査研究では、利用者の意識について、事業者ヒアリング・アンケートや自治体ヒアリングを通じて、間接的に把握するとともに、PIO-NET データを活用し、身元保証等高齢者サポートに係る利用者の意識、とくに不安感やトラブル等の事例を抽出・検討した。なお、本調査研究では、事業者が事業として提供している身元保証等高齢者サポート事業に関する相談のみを対象に絞りこみを行い、法律手続き土業等が小規模に提供している身元保証等のサービスに関する相談等は対象外とした。

PIO-NET データはあくまでも消費者が不安やトラブルを自己認識し、問い合わせるといったアクションを起こした結果であり、こうしたアクションに至る手前の利用者や消費者の不安については、本調査研究の対象としたデータだけでは述べるのが難しい点に留意が必要である。

a) 利用者像

今回調査対象とした PIO-NET データによれば、身元保証等高齢者サポート事業を利用する、あるいは利用を検討するのは独居高齢者が主である。PIO-NET データにおける相談者の少なくとも 45%は独居であり、事業者アンケートの結果から独居の利用者数を推計すると 8 割程度は独居（施設入居中も含む）である。中には要支援・要介護認定により既にケアマネジャーや地域包括支援センターが関与している場合や、生活保護によって自治体の福祉課が関与している場合もあるが、そのいずれにも該当しない人が相当の割合を占めている可能性がある。

図表 62 PIO-NET 相談内容に含まれた相談者の世帯状況(再掲)

	件数	%
独居	305	45.8
高齢者のみ	52	7.8
その他	8	1.2
合計	666	100.0

図表 63 事業者アンケートの契約者の独居者の割合分布

	事業者数	%
9割以上	10	41.7
8割以上9割未満	7	29.2
7割以上8割未満	6	25.0
7割未満	1	4.2
合計	24	100.0

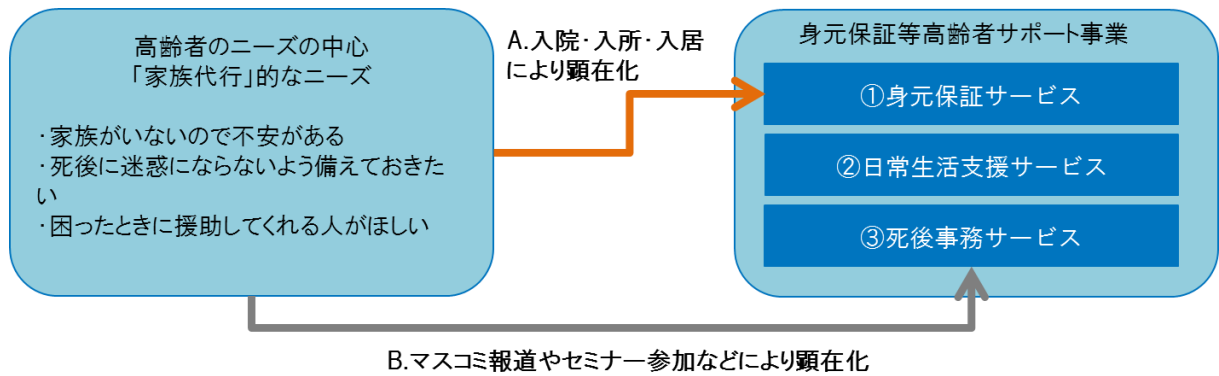
b) 利用に至る経緯・理由

相談事例及び事業者向けのヒアリング結果を踏まえると、利用者が身元保証等高齢者サポート事業の利用を検討する経緯及びきっかけは、以下の二つに整理できる。

第一に、利用を検討する動機と関連するが、入院・入所・入居に際し身元保証人が必要だ、という動機から事業利用に至る場合は、入院・入所・入居先施設から身元保証等高齢者サポート事業者を紹介されることや、自治体(地域包括支援センター等を含む)から紹介されることによって事業利用に至ることが多い。ケアマネジャーや民生委員も一次的な相談を受けており、そこから自治体等への相談に至る、という場合も多い。一方で死後の手続から関心を持って事業利用に至る場合は、マスコミ報道等から関心を抱き、セミナーやインターネットで自ら情報を検索して利用に至る場合が多い。現在のところ実際の契約につながるのは前者の割合が大きいようである。

第二に、頼りになる家族がいない不安、死後まで人に迷惑をかけないようにしたいという希望、困ったときに援助してくれる人が欲しい、といったもとの高齢者のニーズが、入院・入所・入居における身元保証人の必要性や、マスコミ報道やセミナー参加による情報取得によって顕在化し、身元保証等高齢者サポート事業に結びついていると考えられる。

図表 64 高齢者のニーズが顕在化し身元保証等高齢者サポート事業利用に結びつく流れ(イメージ)



(資料)株式会社日本総合研究所作成

c) 身元保証等高齢者サポート事業の利用に係る不安やトラブル

PIO-NET データによると、事業者の信頼性について判断できない、あるいは信頼できる事業者を教える欲しいという趣旨の相談が多く、全体件数のうち半数強を占めていた。

次いで、解約や返金に関するものが 15%程度、事業者の対応に不信感を感じたというものが 11%程度あった。明らかな消費者被害というよりは、事業利用に関する不安感があらかじめあり、少しのきっかけで不信感や解約意向につながりやすい傾向がみられる。

図表 65 契約段階別の相談趣旨(再掲)

		相談の趣旨									
		全体		事業者の信頼性		事業者の紹介		契約支援		不満	
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
契約段階	契約前	61	9.2	40	65.6	15	24.6	5	8.2	0	0.0
	契約検討中	251	37.7	222	88.4	6	2.4	15	6.0	0	0.0
	契約締結後	244	36.6	42	17.2	7	2.9	30	12.3	46	18.9
	解約後	23	3.5	1	4.3	1	4.3	0	0.0	8	34.8
	合計	666	100.0	349	52.4	31	4.7	60	9.0	57	8.6

		相談の趣旨(承前)							
		全体		不信感		解約意向		返金意向	
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
契約段階	契約前	61	9.2	2	3.3	0	0.0	0	0.0
	契約検討中	251	37.7	12	4.8	2	0.8	1	0.4
	契約締結後	244	36.6	45	18.4	65	26.6	21	8.6
	解約後	23	3.5	8	34.8	5	21.7	8	34.8
	合計	666	100.0	75	11.3	31	4.7	31	4.7

注:相談の趣旨の%はそれぞれの契約段階の全件数に占める割合である

3. 身元保証等高齢者サポート事業の利用に関する課題

以上に示した事業者及び利用者の実態を踏まえると、現時点で顕在化しているサービス利用に関する課題を次のとおり整理することができる。

図表 66 身元保証等高齢者サポート事業の利用に関する課題(まとめ)

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. おもに独居の高齢者は、身元保証人あるいは死後事務に関する手立てを求めており、身元保証等高齢者サービスの利用意向を持つが、事業者の信頼性や価格の妥当性に関する判断基準がなく、利用をためらったり、利用後も不安を残している。2. 医療機関における身元保証人の求めに応じて利用を検討する場合等、十分な判断の時間がないことがある。3. 小規模な事業者が多いためその事業者を信頼して良いものかどうかの判断に悩む。また、そもそも事業者が提供するサービス内容や事業者自体の情報が少ないあるいは入手しにくい。4. 契約内容が本人以外の家族や支援者から分かりにくく、本人の緊急時にサービスが受けられないことがある。また、平常時でも家族等に対して本人がサービス内容を説明できない。 |
|---|

4. 課題への対応方策(案)

前述したそれぞれの課題に対し、課題解決に向けた対応方策(案)として、以下のような取り組みが考えられる。

①利用者・家族向け啓発資料／サービス・事業者検討のポイント集の作成・配布

消費者からの相談データの分析からは、身元保証等高齢者サポート事業がどのようなものであり、その事業者を信頼して良いのか、どのような点に着目してサービス内容や事業者を選択すれば良いのか、相談するとしたらどこに相談したら良いのか分からず不安だという意識があると考えられる。

特に、医療機関への入院や介護施設への入所等に際してサービスを検討する場合、検討に要する時間が限られることから、後になって不安感が大きくなり、相談窓口への相談に至っていることがうかがわれる。

したがって、こうした不安に対応し、本人あるいは家族が身元保証等高齢者サポート事業を理解し、納得のいくような判断ができるよう、まずは身元保証等高齢者サポート事業についての説明と、事業者及びサービスを検討する際のポイントを示した、わかりやすい普及啓発資料の作成・配布が有効と考えられる。

特に、こうしたサービスの検討・契約に際しては、本人だけで決定するのではなく、家族や、その人の支援に関わる専門職・機関も情報提供に関わることから、家族層(子どもや孫の世代)にも伝わるようにするとともに、ケアマネジャー等の専門職へも普及啓発が必要である。

②自治体や社会福祉協議会による先進的な取り組みの情報の発信

本調査研究では、自治体・社会福祉協議会が主体となって身元保証等高齢者サポート事業を提供している事例を把握し、ヒアリング調査を実施した。民間事業者によってサービスが提供される場合と比べて、行政や公的機関がサービスを提供しているため、本人や家族にとっては事業主体に対する不安感が小さく利用することができる利点がある。また、公費を活用している例ではサービスの利用料も低く抑えており、低所得層の高齢者であって身元保証等サポートを必要とする高齢者にも利用可能なものとなっている。

今後、全国で身元保証等高齢者サポート事業の需要が大きくなると考えられることから、前述①のように、既存の民間事業者によるサービスの検討を推進するとともに、サービスの選択肢及び供給量を増やす観点から、一部の行政や社会福祉協議会による先進的な取り組みの情報を発信し、自治体や社会福祉協議会、消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会等における活動の検討材料としてもらうことが考え

られる。

③事業者による健全な事業運営および利用者への理解促進の努力

本調査研究においては、様々な主体が身元保証等高齢者サポート事業を提供し始めていることが確認できた。また、事業規模の拡大に伴い、運営が不安定になりがちであることが示唆された。この種の事業は長期にわたる契約を結ぶことから、事業者には健全な事業運営に対する努力が求められる。また、契約により、何がどのような対価で提供されるのかについて、利用者の理解と合意を促進・維持する努力をすることが求められる。

第6章 今後引き続き検討すべき課題

身元保証等高齢者サポート事業は、第1章に示したように、高齢化の進展と併せて独居高齢者世帯等「小さな世帯」の割合が大きくなったことを受け、これまでは多くの場合において家族が担ってきた機能を外部者が代替するサービスである。生活支援の位置づけにみられるように、契約者に対する事業者のスタンスは異なる場合があるが、提供しているサービス自体は、高齢者が機能低下を経験しながら生活を続け、その後亡くなって、葬儀等や財産処分等が終わるまでの一連の手続を支援する・代行することにおいて大きな差異はない。

そしてこのような高齢者サポート事業は最後に述べるように、「小さな世帯」に象徴されるようにこれからの社会の中で今以上に必要性が生じてくるであろう。

こうした需要増加の見通しの中で、まずは身元保証に関し、さしあたり以下のような検討が必要と考えられる。

1. 身元保証人に期待される機能の詳細検討

今回の実態調査では、身元保証等高齢者サポート事業の利用のきっかけとして、医療機関への入院や介護施設等への入居が多いことが示唆された。つまり、入院や入居等の場面における身元保証人(身元引受人)の要請が身元保証等高齢者サポート事業の需要の多くを占めている。ここで身元保証人(身元引受人)に求められる機能は単に身元保証人として名前を書き、費用の弁済を行うことではない。事業者へのヒアリング調査結果及びアンケート調査の結果等を踏まえると、身元保証人に求められる機能は大きく以下のとおりである。

機能①: 金銭の未払いリスクへの対応

身元保証人に求められる機能としてまず挙げられるのは、金銭の未払いリスクへの対応である。ただし、これについては家賃・治療費・施設利用料の数ヵ月分をプールしておきさえすれば対応できるものである。または、定期的な年金収入や資産状況の開示によっても対応が可能だと考えられる。

機能②: 情報・意思が本人に聞けなくなるリスクへの対応

機能の2点目は情報・意思が本人に聞けなくなるリスクへの対応である。または本人の理解力が不十分である場合、本人の意思決定を引き出せないリスクへの対応である。

本報告書の「背景」において記述した通り、措置から契約への流れにおいては、個人が主体的に意思決定し、必要なサービスを選択することが前提となっている。また、身元保証等高齢者サポート事業者の最初期においては、死後の埋葬方法に関する自己決定の実現を目指して事業が開始されている。しかしながら現実には、身体機能あるいは認知機能の低下により、個人が主体的に意思決定できないリスクが発生する。例えば、体調急変時の医療機関への搬送同意や、治療計画やケア計画に関する理解・同意が挙げられる。

機能③: 身近な支援者が存在しないリスクへの対応

機能の3点目は、身近な支援者が存在しないリスクへの対応である。転院先や転居先の探索や、こまごまとした身の回りの用事(日用品の買い出しや、身体的な負担の高い家事等)をすべて高齢者自身が行うことはしばしば困難になる。高齢者が自ら日常生活の質を保てなくなることは社会的な課題であり、例えばセルフネグレクトや孤立死後に長期発見されない等の形で顕在化する。また高齢者自身では行えない、死後の遺体引き取り・葬儀・埋葬の段取りへの対応も求められる。

特に居宅においてこのリスクへの懸念が大きく、医療施設・リハ施設・介護施設等では比較的懸念されないと考えられる。医療施設・リハ施設・介護施設等においては、身近な支援者がいないことで本人の意思決定ができなくなる・困難になるリスクへの対応や、身元保証人(身元引受人)がいないことで次の施設の受け入れが難しくなるといった、間接的な形での懸念になっていると考えられる。

図表 67 身元保証人に求められる機能

身元保証人に求められる機能	身元保証人を求める主体		
	家(貸主)	医療施設	介護施設等
①金銭の未払いリスクへの対応	● 賃料が支払われない	● 費用が支払われない	● 費用が支払われない
②情報・意思が本人に確認できなくなるリスクへの対応	● 死後の手続きができない	● 治療計画を決められない ● 死後の手続きができない(葬儀)	● ケア計画を決められない ● (緊急入院時の)治療計画に同意できない ● 死後の手続きができない(葬儀)
③身近な支援者が存在しないリスクへの対応	● 身の回りの世話ができない ● 孤立死後に発見されない	● 入院・入所中の身の回りの世話ができない ● 次の医療機関・リハ施設に転院・転所を受け入れてもらえない	● 施設外への付き添い(緊急入院時)ができない

(資料)株式会社日本総合研究所作成

身元保証等高齢者サポートを利用するきっかけは医療機関や介護施設が多いとしても、身元保証人が求められる機会は他にも色々あると考えられることから、ここで示したように身元保証人が期待される理由を分解・整理し、その詳細を検討しておくことが必要と考えられる。

2. 身元保証の必要性及び代替機能の検討

(身元保証の必要性の精査)

身元保証等高齢者サポート事業者からの情報では、入院・入所・入居にあたって身元保証人(身元引受人)が必要となり、事業利用に至る場合が多いことがわかった。もう一つの流れとして、主に消費生活センターへの相談から明らかになった通り、死亡後の遺体引き取りや葬儀・埋葬・納骨と行ったいわゆる「終活」への関心から事業利用を検討する場合もあることがわかった。

身元保証人の必要性から事業利用に至る場合であっても、上述のとおり身元保証人に期待される役割には死後の一連の手続きが含まれている。また、死後の手続きから事業に関心を持つような人は、生前の身元保証人の確保も難しい家族状況であることが多い。また、人に迷惑をかけたくない(自分のことは自分で始末をしたい)という気持ちが消費生活センターへの相談では頻繁に表出されており、身元保証人を親族等に依頼すること自体をよしとしない価値観を持っていることが推測される。

このように、身元保証人の必要性から事業利用を検討する場合も、死後の手続きから事業利用を検討する場合もありうるが、利用する人の属性は重なっており、求めるサービスも同様のものとなる。

特に、入院・入所において身元保証人(身元引受人)に期待される機能が本当に必須かどうかは精査が必要である。

機能①は、家賃・治療費・施設利用料の数ヵ月分をプールできない状況でなければ必須とは言えない。

機能②は既存の制度あるいはあらかじめ情報を整理した書面のみでは対応が難しいことが背景にある。

「死後の手続」については、横須賀市が行っているような方法で対応が可能であると考えられる。一方、「治療計画やケア計画を決定する状況」に関していえば、そもそも医療行為への同意は、本人のみが実施できる行為であり、身元保証人(身元引受人)が代行して解決するというものではない。しかし、事前に整理された情報の提供のみに基づいて治療計画やケア計画を決めることについては施設側のためらいも大きいことが推測できる。たとえ身元保証等高齢者サポートを利用したとしても、事業者によって、どこまで医療行為に関する判断・同意をするかについては態度のばらつきがみられるため、必ずしも施設側の懸念がストレートに解決するわけではないが、本人の情報をある程度持っている第三者も含めて、検討のプロセスを踏むことに意味を見出している医療機関は多いと考えられる。

機能③も既存の制度あるいはあらかじめ情報を整理した書面のみでは難しいが、より端的に言うところ「いつでも、施設側の求めに応じて動いてくれる人が欲しい」ということである。高齢の配偶者が身元保証人として受け入れられない(あるいは、追加の身元保証人を求められる)背景には、高齢の配偶者はこの役割が果たせないという危惧があると推測される。しかし入院中・入所中には、基本的な世話は施設のスタッフがすることが可能であり、物品調達も買ったものを送る等で対応が可能である。

上述の三つの機能はいずれも本人の機能が十分であれば1人で賄っている。それが難しい場合、これまでは家族の1人が(あるいは少数の合議によって代表者が)代行してきた。その家族が不在になったため、身元保証等高齢者サポート事業が代行していると言える。身元保証等高齢者サポート事業はよく「家族代行業」「家族代わり」のように形容される(パンフレット・先行研究)が、それはあくまで契約者向けの訴求であり、本質は身元保証人を要請する側の「本人の機能代行」という要望に応えたサービスといえるだろう。

(身元保証機能を「人」が担う必要性の精査)

現状の身元保証人が担っている機能について、機能別に分担することは理論的には可能である。しかし、ある人のことについて相談するとき、参照すべき情報を検索し、誰に相談すべきかを都度判断し調整することは医療施設・介護施設等にとっては負担が大きい。もとは本人という1人の人間に聞けば済むことであり、本人に代わる相談先は誰か特定の人、つまり身元保証人であって欲しいという要請があるものと考えられる。(身元保証等高齢者サポート事業の利用によって身元保証人を立てても、医療施設・介護施設が受け入れなかったり、事業者に対して個人名で身元保証人になることを求める場合もあることがヒアリング調査や相談データの分析から伺えた。)さらにそれが高齢者本人の「誰かに丸ごと面倒を見てほしい」といった願望と重なり、身元保証等高齢者サポート事業への需要につながっている。

医療行為への同意に関しては、本人の意思が十分に確認できない場合、各施設と事業者の間で一定のプロセスを踏むことそのものに医療機関側が意味を見出していることが多く、そのプロセスの主体として、「人」の介在が求められていると考えられる。

3. より小規模に提供される身元保証等高齢者サポートの実態把握

本調査研究事業を通じて、今回の調査対象とした事業者によって提供される身元保証等高齢者サポートの外縁として、より小規模なネットワークあるいは専門職個人によるサポートサービスが存在することが把握された。主に弁護士・司法書士・行政書士・社会保険労務士等、死後事務にかかわりを持つ専門職が利用者の要望に応じて小規模に身元保証等のサービスを行う場合や、地域密着の小規模な事業者が「身元保証等高齢者サポートサービス」として一般向けの広報等は行っていないが実質的に同様のサービスを提供している場合が挙げられる。このような実態を把握するとともに、小規模事業者が多いことを踏まえた上での、事業者側に対する取り組みの検討が求められる。

4. 身元保証等高齢者サポート事業の利用者実態の詳細把握

現時点では、身元保証等高齢者サポート事業の契約者に関する一元的な把握は行われていない。身元保証等高齢者サポート事業者からの情報、自治体・地域包括支援センター・社会福祉協議会等からの情報、消費生活センターへの相談という複数ソースの情報から推し量ると、以下のような契約者像が考えられる。

（「小さな世帯」あるいは「脆弱な世帯」）

いずれの調査においても、身元保証等高齢者サポート事業を利用する、あるいは利用を検討するのは身寄りのない独居高齢者が主である。中には要支援・要介護認定により既にケアマネジャーや地域包括支援センターが関与している場合や、生活保護によって自治体の福祉課が関与している場合もあるが、そのいずれにも該当しない人が相当の割合を占めていると考えられる。つまり、それなりに加齢による機能低下や疾患等はあるものの、要介護認定や法定後見の対象となるほどではなく、収入も困窮というほどではなく百万円単位の契約を検討できる程度の資力がある人である。不足しているのは家族というリソースだけである。

また、高齢者夫婦や、高齢のきょうだい、障害のある子と高齢の親、といった世帯も利用を検討することが多いことがわかった。

こういった場合の利用者像は世帯内で依存しあい、何とか生活を維持しているケースが多い。入院等の際に身元保証人の確保が難しいだけでなく、入院・入所・死亡に伴う世帯成員の減少によって、世帯内の全員の生活が成り立たなくなる。家族はいるが本人の機能を代行することは望めず、入院・入所・死亡しない家族のリスクまで連鎖的に顕在化するということである。

総じて、このような「小さな世帯」あるいは「脆弱な世帯」が身元保証等高齢者サポート事業を利用しているというのが現在の姿であると考えられる。

（価値観）

人に迷惑をかけたくない（自分のことは自分で始末をしたい）という気持ちが消費生活センターへの相談では頻繁に表出されており、身元保証人を親族等に依頼すること自体をよしとしない価値観を持っていることが推測される。

5. 今後、身元保証等高齢者サポートの需要が増大する社会における制度のあり方

高齢者が機能低下を経験しながら生活を続け、その後死亡して葬儀等や財産処分等が終わるまでの一連の手続や意思決定を支援する・代行する主体が不足していることは社会的課題であり、身元保証等高齢者サポート事業はその解決策の一部にすぎない。公的制度・事業が利用までに数ヵ月かかるのに対し、場合によっては即日でサービスを開始できる身元保証等高齢者サポート事業者は利便性が圧倒的に高いため、需要が増していると考えられる。

契約行為そのものに関する支援は、成年後見制度を利用すれば受けることが可能である。成年後見制度の「保佐」「補助」類型では、特定の重要な契約等については保佐人や補助人の同意を得て本人が契約締結をすることができるが、平成28年12月時点の利用者数は保佐が30,549人、補助が9,234人であり、成年後見の利用者数161,307人と比較しても利用が進んでいるとはいえない。身元保証等高齢者サポート事業者や自治体等に対するヒアリング調査においても、成年後見制度につなげることについて苦心しているという発言が多くみられた。その背景要因としては費用の発生や、高齢者が自らの機能低下を受け入

れ他者に補ってもらうことへの心理的抵抗が挙げられた。

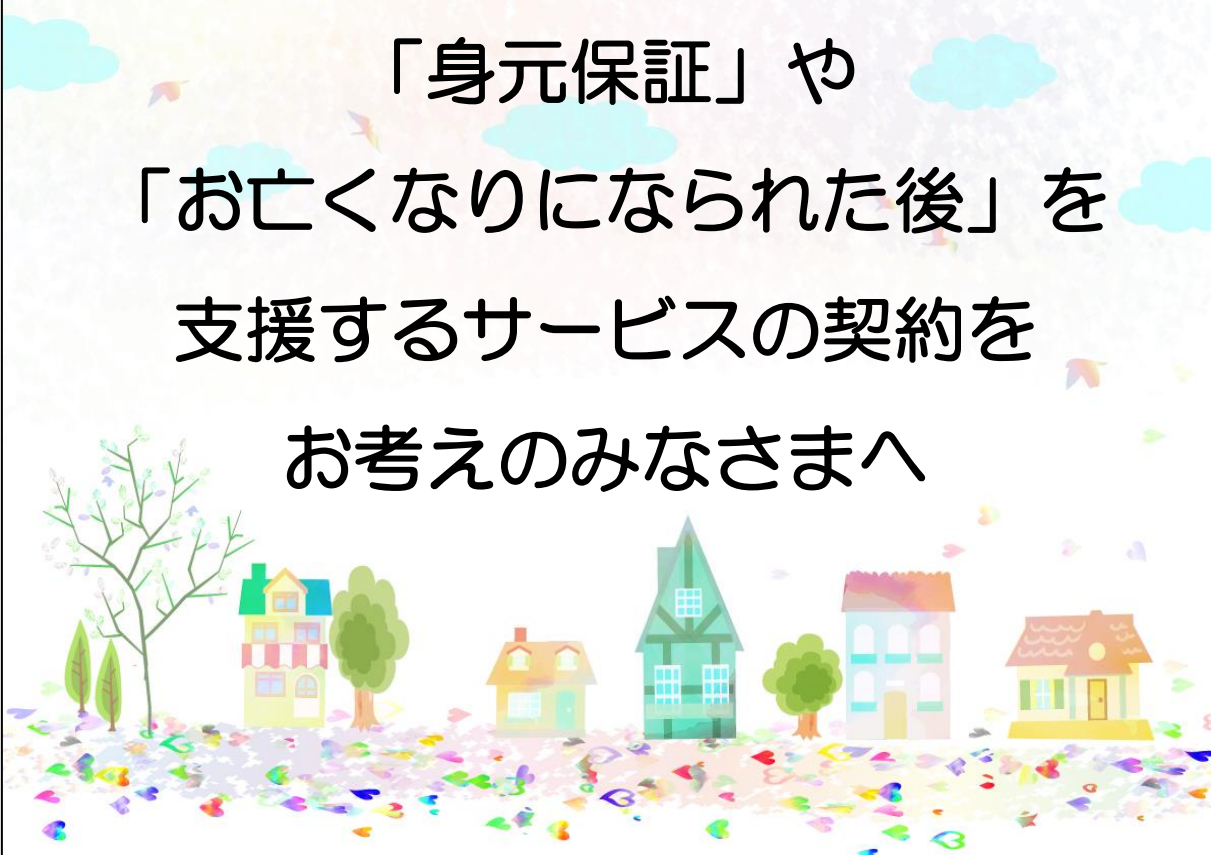
また、契約行為の前段階としての意思決定支援の定義がなく、誰がどのように行うことが想定されているのかが明らかでないことは先行研究において指摘されている課題であるⁱ。また、2015年の日本弁護士連合会の第58回人権擁護大会においても、『「成年後見制度」から「意思決定支援制度」へ～認知症や障害のある人の自己決定権実現を目指して～』と銘打ったシンポジウムⁱⁱが開催され、「本人の意思決定については、「成年被後見人の意思を尊重し、かつ、その心身の状態及び生活の状況に配慮しなければならない。」(民法第858条)と定めるのみで、その具体化は後見人の裁量に委ねられている。」ことが冒頭で指摘されており、その支援プロセスを明確化することが喫緊の課題として検討されてきている。英国の意思決定能力法(the Mental Capacity Act 2005, MCA)が検討の参考となっており、その特徴は成年後見制度の内容を本人の意思決定の代行から本人の意思決定の支援アプローチに切り替え、決定代行については限定的に容認する立場としたことである。また、財産管理にとどまらず、サービス提供(ケア、治療、日常生活支援)についても成年後見に関連するものとし、それらを提供する者も意思決定能力法を遵守して意思決定支援または決定の代行を行うことが求められている。意思決定能力法において他者が本人について何らかの決定を行う際に要件とされているのが「ベスト・インタレスト」である。その人にとって、その時点で最もふさわしいこと(ベスト・インタレスト)は一律に定義できないため、それを各状況において適切に発見するための要素がチェックリストとして提示されているⁱ。

本調査研究においては高齢者の意思決定の支援にかかる現時点での対応を把握してきたが、身元保証等高齢者サポート事業者、自治体等、医療機関や介護施設等の高齢者を取り巻く主体による、高齢者本人にとって最適な解は何かを探したいという真摯な姿勢がうかがわれることが多かった。ただ、今までそのような試みを連携して行った例が少なく、「正しい」やり方についても定まっていないため、それぞれが悩んだり、「身元保証人(身元引受人)」という仮の存在にすべてを負わせる慣習が残っているのが現状である。

高齢者が、様々な機能低下を経験しながらも、保険外サービスを活用して自らの生活の質の維持向上をはかることは重要なことである。ただし家族による支援がますます得にくくなる中で、高齢者が単独で情報収集や選択肢の比較、契約といったことに対処し続けることは現実的ではない。契約する前の段階から、ソーシャルワーカー等の対人支援専門職が、本人の本来の望みを引き出しながら意思決定を支援するしくみが必要である。地域包括ケアシステムはもともと、地域のリソースを組み合わせることで個人の生活の質の維持向上をはかることを目指しているものであるが、その具体的な手法について示すことが期待されているといえるだろう。

ⁱ 「障害(者)法学の観点からみた成年後見制度—公的サービスとしての「意思決定支援」」菅 富美枝 大原社会問題研究所雑誌 -(641), 59-77, 2012-03

ⁱⁱ 日本弁護士連合会 第58回人権擁護大会シンポジウム 第2分科会基調報告書 2015年10月1日



「身元保証」や 「お亡くなりになられた後」を 支援するサービスの契約を お考えのみなさまへ

- 日々の暮らしの中でちょっとした手伝いをしてほしい
- 入院や施設入所で「保証人が必要」と言われて困っている
- 自分が亡くなった後の葬儀・遺品整理が不安

このような思いをお持ちの方を支援する「高齢者サポートサービス」を提供する事業者があります。内容や契約方法、料金等は様々であり、利用にあたってトラブルにならないよう、事前によく確認することが重要です。

このパンフレットでは、サービスの利用を考えている方向けに、事業者やサービス内容を選ぶ上で注意すべきポイントをお伝えします。

高齢者サポートサービスとは？

- ◆ お一人暮らしの高齢者、お子さんがいらっしゃらなかったり、遠くにお住いの高齢者の方は、医療機関への入院・介護施設等への入居の際の身元保証人（身元引受人）の手配や、亡くなった後の葬儀の手配や遺品整理について不安を抱えることが多くあります。
- ◆ そのほかにも、日々の見守りなどこまごまとしたことをしてくれたり、気軽に相談に乗ってくれたりする人を必要とすることがあります。
- ◆ こういった要望に応じて、有償でこれらの不安にこたえるサービスが「高齢者サポートサービス」です。具体的には、以下のようなサービスが含まれます。

※常に以下の3つ全てが提供されるわけではなく、事業者によってサービスの組み合わせが異なるのでご注意ください。

①日常生活支援サービス



親族に急な連絡をしたい、お買い物の手伝いをして欲しい

(サービス内容)

緊急時の親族への連絡や、買い物の手伝いなどを行います

②身元保証サービス



病院や施設に入りたいが、「保証人が必要」と言われてしまった

(サービス内容)

医療機関や介護施設等に入る際の費用の支払いを保証します

③死後事務サービス



自分がもし死んだら、部屋の退去や病院の支払いはどうしたら良いのだろう・・・

(サービス内容)

遺体の確認・引き取り、住んでいた部屋の原状回復などをします

高齢者サポートサービスを契約する前に… 「身元保証」や「死後事務」にまつわる基礎知識

（身元保証に関する基礎知識）

- ◆ 身元保証サービスは、入院や介護施設への入所に際して、お金等の心配がある方のために、支払を一時的に立て替えたり、緊急時の連絡先になったりしてくれるサービスです。
- ◆ その際に支払いを一時的に立て替えたり、緊急時の連絡先になってくれる人を身元保証人と言います。
- ◆ 基本的に身元保証人がいなくても入院や介護施設等への入居は可能です。

（死後事務に関する基礎知識）

- ◆ 死後事務サービスとは、家族・親族など身寄りがない方が亡くなられた後に、葬儀や入院・入所費用の支払いなどの事務手続きを代行してもらうことができるサービスです。
- ◆ 高齢者サポートサービスの提供事業者以外にも、地域によっては自治体や社会福祉協議会、あるいは弁護士・司法書士が死後事務の支援を提供している場合があります。



（もしもの時に直面しがちなこと）

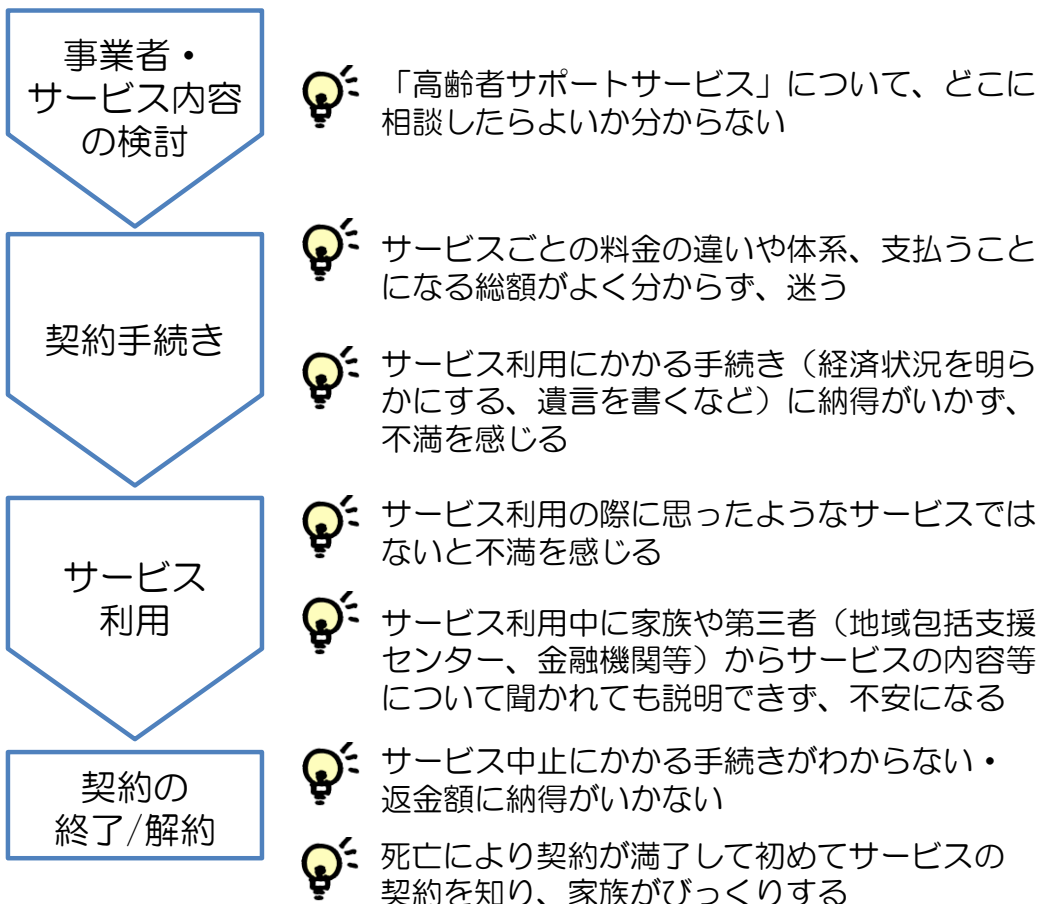
- 入院にあたって病院から身元保証人（身元引受人）を求められた
- 自分に何かあった時に親族に連絡できない



お悩みごとを抱えて誰に相談したら良いか分からない時は、すぐに契約するのではなく、本当に高齢者サポートサービスが必要かどうかを含め、まずは地域包括支援センターに相談しましょう。

🌱 高齢者サポートサービス利用の基本の手続きと 起こりがちな悩み・トラブル

◆ 「高齢者サポートサービス」を利用する際は、以下の手続きが基本となりますが、次のような悩み・トラブルが起こる場合があることに注意が必要です。



（悩みやトラブルの例）



手術を受けたいけれど、もう保証人を頼める人がいない



姪に迷惑をかけたくなくて契約したのに、騙されているかもしれないと怒られてしまった

入院した時に保証人を契約したけれど、料金が高い





高齢者サポートサービスを利用する時は 以下の点をよく確認しましょう！



- ◆ 事業者と話し合う前に、自分でも以下のような点をよく考えてみましょう。

※ 自ら情報を集め、判断し、意思決定することに不安がある場合は、意思決定を支援する仕組みも利用できます。詳しくはp8の相談先にご相談ください。



以下をチェック！

①要望の整理 (p6へ)

- 自分が何をしてほしいか明確にする。
(生活支援・身元保証・死後事務、その内容)

②支払い能力の見極め (p6へ)

- 利用のたびにお金がかかるサービス、月ごとの手数料がかかるサービスの場合、使う可能性がある期間（例えば平均余命）を想定して総額を計算してみる。
- 自分の資産状況と照らし合わせて、支払えるかどうかを検討する。

③サービス内容の確認 (p7へ)

- 自分がしてほしいこと、期待することを明確にして業者に伝える。
- 事業者ができないことは何か確認し、納得した上で書面に残す。
- また、契約書（案）の内容は変更することができる場合もあるので、積極的に希望を出す。

④今後のことを考えて (p7へ)

- 自分の認知能力・身体能力が衰えた時にも適切なサポートが受けられるよう、誰と何の契約をしているかについて書面に残し、緊急連絡先等と共にわかりやすいところに保管する。
- 契約の内容を変更したり、解約したりする場合の手続きを文書で説明してもらい、確認する。



不安がある時は公的な相談機関である「消費生活センター」などに相談しましょう。

ここでは、よくある相談事例を紹介しつつ、高齢者サポートサービスの利用を考えている方の主な不安と、チェックポイントを紹介します。

チェックポイント① 要望の整理

- ◆ 老後の不安は誰もが持っているものです。
- ◆ サービスを契約する前に、ご自身は何が心配なのか、何をサービスに期待するのかを考えてみましょう。

(相談事例)

Aさんはご高齢の夫婦2人暮らしです。子どもはおらず、知り合いも減ってきて、これからのことを考えると不安になりますが、頼りになる相手がいませんでした。

そんな時、テレビで、会費を払えば困ったときに助けてくれる高齢者サポートサービスがあることを知りました。

夫婦2人で地域包括支援センターに相談し、話し合った結果、病院に入院したときの身元保証、死後の事務手続き、体調が悪くなったときの生活支援を利用したいと思い、高齢者サポートサービスの検討をはじめました。

チェックポイント② 支払い能力の見極め

- ◆ 高齢者サポートサービスには、利用するたびにお金がかかるものや、毎月一定額のお金がかかるものがあります。
- ◆ ご自身が何をどのくらい利用しそうか考えてみましょう。

(相談事例)

Bさんは1人暮らしです。少しの貯蓄と年金があり、普段の暮らしには困っていませんでした。入院した時に保証人が必要と言われ、病院で情報提供を受けて高齢者サポートサービスを契約しました。

退院後にも継続できる契約だったので、続けるのかと聞かれて不安になり、消費生活センターに相談しました。事業者から改めて説明を聞き、自分の年金・貯蓄額を比べた結果、自分でも支払える金額だと納得し、契約を継続することにしました。



チェックポイント③ サービス内容の確認

- ◆ 高齢者サポートサービスの生活支援は、緊急時専用だったり、他と比べて割高になることがあります。
- ◆ ご自分が受けたいサービスが利用できるか、具体的な例で確認しましょう。

(相談事例)

Cさんは1人暮らしです。元気ですが、歳を取るにつれて、誰かに手伝って欲しいと思うことが増えてきました。いざというときのことも心配です。

そんなとき、雑誌で高齢者サポートサービスを知りました。身元保証や死後の事務をサポートしてくれるのはありがたかったですが、自分の住む地域では日常生活支援のサービスを提供できないと回答があったので、身元保証と死後事務のみの契約とし、日常生活支援のサービスは別の事業者を探してそちらを利用することにしました。



チェックポイント④ リスクへの備え

- ◆ もしものときは、せっかくの備えを自分で周りに伝えることができなくなることがあります。
- ◆ 契約しているサービスの内容や連絡先を、わかりやすいところに掲示しておくのも一つの手段です。

(相談事例)

Dさんのお父さんは、遠方で1人で暮らしています。先日、玄関で倒れているところを近所の方が見つけて入院しました。幸い、一命をとりとめました。

Dさんは、この時初めてお父さんが高齢者サポートサービスを契約していることを知りました。Dさんは高齢者サポートサービスを知らなかったので不安になり、お父さんと話し合いました。その結果、今度またいざという時に迅速に入院手続きを含め対応できるよう、契約している高齢者サポートサービスの連絡先を冷蔵庫に貼り付けておくことにしました。

相談先のご紹介

- ◆ 保証人を求められた時など何か困った時には、自分だけで抱え込まず、お住まいの地域にある支援機関に相談しましょう。

<地域包括支援センター>

どこに相談すれば良いかわからない時は、まずはお住まいの地域の地域包括支援センターに相談してください。

<消費生活センター>

契約に関することでわからない時は、お住まいの地域のお近くの消費生活センターに相談してください。

巻末資料 2 調査の方法

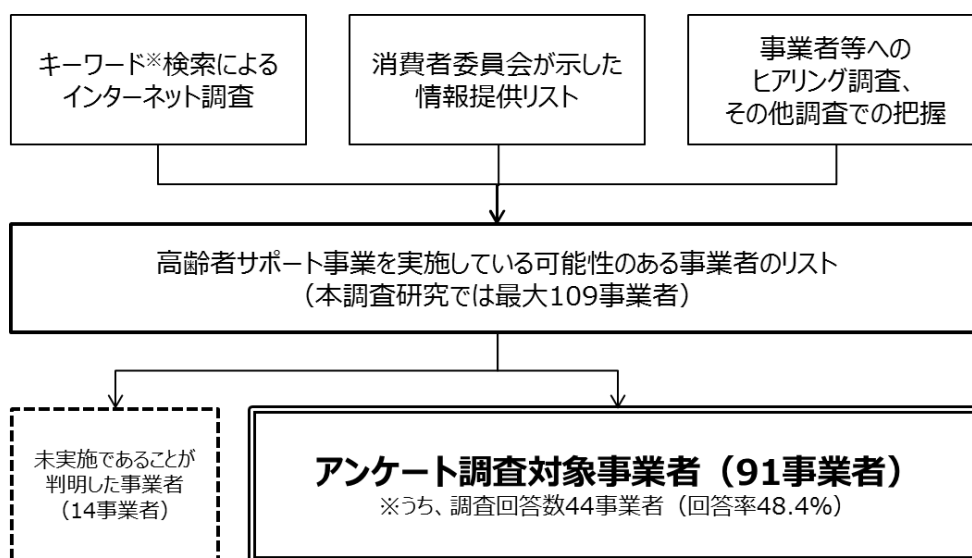
1. サービス提供事業者の実態把握

(1) 対象事業者の抽出方法

消費者委員会の報告書においても、特に民間部門の身元保証等高齢者サポート事業の提供主体については、網羅的な調査・把握がなされておらず、数十～100社程度が存在することが示唆されたにとどまった。

本研究事業では、以下のプロセスによって民間部門の身元保証等高齢者サポート事業者（以下事業者とする）リストを作成した。本事業終了時点では91事業者がリスト化されている。

図表 68 本調査における身元保証等高齢者サポート事業者のリスト作成プロセス(再掲)



※インターネット調査で用いたキーワードは以下の通り
高齢者 AND (保証人 OR 身元引受人 OR 事務代理)

① インターネット調査による事業者検索(2017年7月)

インターネット調査によって「身元保証サービス」を実施している事業者18件をリスト化した。この中には、社会福祉協議会、自治体の委託事業、自治体が提供しているもの4件が含まれており、民間部門の事業者は14件であった。

② 日本ライフ協会が元会員に対して行った事業者の情報提供リストの入手(2017年7月)

消費者委員会の報告書には「第219回内閣府消費者委員会本会議(平成28年4月19日)において、日本ライフ協会が元会員に対して、日本ライフ協会と同様のサービスを提供する事業者の情報提供を行ったことが示された。」と記述されている。本事業において、この情報提供リストを消費者委員会より入手した。なお、情報提供リストには74事業者が収録されており、自治体のモデル事業も1件含んでいた。情報提供リストの事業者について再度インターネット調査をし、所在地等の情報が得られなかった8件を除外するほか、①との重複を調整し69の民間事業者をリスト化した。

③ その他の調査から得られた事業者情報の追加(2018年2月)

その他、追加で得られた情報を基に最大のリストを109事業者とした。

④ アンケート調査及び電話調査による絞り込み

本事業においては事業者に対するアンケート調査及び電話調査を実施した。その結果、高齢者に対し、身元保証人(身元引受人)となるサービスを提供していないとした事業者については、リストから除外した。また、重複が判明した事業者については名寄せを行った。結果として最終的なリストには91事業者がリスト化された。アンケート調査及び電話調査に回答しなかった事業者については、身元保証人(身元引受人)となるサービスを提供しているかどうかの確認ができないため、リストに残した。

2. 消費者からの相談内容の分析

(1) 分析の対象

今回分析対象としたのは、厚生労働省から消費者庁経由で国民生活センターに依頼し、提供されたPIO-NET¹に登録されている身元保証等に関する消費生活相談データ(以下「PIO-NET データ」とする)で、2017年12月4日までにPIO-NETへ登録された815件について、消費者からの申し出内容を独自に精査、集計したものである。

2007～2017年度の相談のうち、複数のキーワード(詳細非公表)によって抽出を行った。

(2) 提供を受けたPIO-NET データに関する留意事項

PIO-NET データは相談者の申し出情報に基づいており、事実関係が必ずしも確認されたものではない。

国民生活センターで2014年度以前に受け付けた相談のうち、消費生活センター等や消費者団体から受け付けたもの、及び全国の消費生活センターで2015年度以降に受け付けた相談のうち、他の消費生活センター等から受け付けたものは含まれていない。

(3) 分析対象データ加工の手順

① 分析対象データの絞り込み

受領したPIO-NET データは815件であった。本研究事業の目的と合致しないと考えられる相談を除外するため、以下の観点から絞り込みを行った。

a) 契約当事者の年齢による絞り込み

49歳以下契約者に関する相談については、相談内容を検討した上で、身元保証等高齢者サポート事業とは関連がなかったため、分析対象から除外した。除外件数は52件であった。

なお、一般的な高齢者の定義である65歳とは乖離があるが、相談内容を検討した結果、契約当事者年齢が50歳以上の相談には身元保証等高齢者サポート事業に関するものが多く含まれていたため、年齢による除外基準は低く設定した。

b) 相談内容による絞り込み

相談内容を検討し、身元保証等高齢者サポート事業には関連がない相談について分析対象から除外した。除外件数は97件であった。

よって、分析対象となったPIO-NET データは666件であった。以降はこのデータに関して報告する。

② 相談内容の分類

相談内容を対象として以下の分類を実施した。国民生活センターが実施した分類ではないため、本分析における集計は日本総合研究所の独自集計である。

a) 契約当事者の世帯類型

相談内容を基に、契約当事者の世帯を以下のように分類した。この分類は1件につき一つのみ選択された。

¹ PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。

- ▶ 独居:一人暮らしであることが言及されたもの。
- ▶ 高齢者のみ:配偶者あるいはきょうだい等で構成される、高齢者のみ世帯であることが言及されたもの。
- ▶ その他:高齢でない子ども等がいる世帯であることが言及されたもの。
- ▶ 不明:世帯構成について言及されなかったもの。

b) 現在の契約段階

相談内容を基に、以下の基準で、契約前・契約検討中・契約済み・解約済みに分類した。この分類は1件につき一つのみ選択された。

- ▶ 契約前:身元保証等高齢者サポート事業に対するニーズはあるが、事業者の特定をしていない状態と判定したもの
- ▶ 契約検討中:特定の事業者について契約を検討している状態と判定したもの
- ▶ 契約済み:特定の事業者と契約をした状態と判定したもの
- ▶ 解約済み:すでに解約したことに言及されているもの

c) 相談の趣旨

相談内容を基に、相談の趣旨を以下のように分類した。この分類は1件につき複数選択されうる。

- ▶ 事業者の信頼性:特定の事業者について、信頼できるかどうかを問うもの。
例:苦情が他に寄せられていないか、この事業者は大丈夫なのかを教えて欲しい等。
- ▶ 事業者の紹介:信頼のおける事業者を紹介して欲しいというもの。
例:どこの事業者に頼めばいいのか教えて欲しい等。
- ▶ 契約支援:契約にあたり、補助を求めている相談。
例:契約にあたって注意すべきことを教えてほしい、一緒に契約書を読んで欲しい。
- ▶ 不満:契約・サービス等について不満を訴えるもの。
例:電話してもつながらない、対応が乱暴である等。
- ▶ 不信感:事業者に対するなんらかの不信感を訴えるもの。
例:通帳を預けるように言われ不安になった、担当者が信頼できない等。
- ▶ 解約意向:解約したいというもの。
例:不要になったので解約したい、思ったより高いので解約したい等。
- ▶ 返金意向:解約等に伴う返金額に関するもの。
例:返金額が少なすぎる等。

d) 身元保証等高齢者サポート事業の利用動機(利用動機)

相談内容を基に、身元保証等高齢者サポート事業の利用(あるいは利用検討)に至った動機を以下のように分類した。この分類は1件につき複数選択されうる。

- ▶ 将来不安(特定なし):不安の内容は不明だが、「老後が不安」といった動機のもの。
- ▶ 将来不安(保証人):「保証人を頼む人がおらず不安」といった動機のもの。
- ▶ 将来不安(葬儀・財産処分):「自分の死後の葬儀や財産の処分をする人がおらず不安」といった動機のもの。
- ▶ 就職:就職にあたり身元保証人が必要といった動機のもの。
- ▶ 入院:入院にあたり身元保証人が必要といった動機のもの。
- ▶ 入所:施設入所にあたり身元保証人が必要といった動機のもの。

- 入居:住宅入居にあたり身元保証人が必要といった動機のもの。
- 生活支援:「身の回りの世話をしてくれる人がいない」といった動機のもの。
- 不明:内容がいずれの動機にも該当しないもの。

e) 身元保証等高齢者サポート事業及び事業者を知るチャンネル(情報取得チャンネル)

相談内容を基に、身元保証等高齢者サポート事業または身元保証等高齢者サポート事業者を知るに至った動機を以下のように分類した。この分類は1件につき複数選択されうる。

- マスコミ:テレビや新聞で知ったもの。
- インターネット:インターネットで知ったもの。
- 事業者セミナー:事業者が開催するセミナーに参加したもの。
- 資料取り寄せ:事業者から資料を取り寄せたもの。
- 高齢者向け住宅:入居を希望する施設から紹介を受けたもの。
- 医療・介護施設:入院・入所している(する予定の)施設から紹介を受けたもの。
- 公的機関:自治体の役所・地域包括支援センター・民生委員等の公的なチャンネルから情報を得たもの。
- 知人その他:家族や知人から情報を得たもの。
- 不明:上記いずれにも該当のないもの。

f) その他の特徴

相談内容を基に、以下の特徴を持つものについて特に分類した。この分類は1件につき複数選択されうる。

【契約動機に関する特徴】

- 保証人問題の経験:保証人が見つからず苦労した経験があるとしたもの。
- 相談に乗って欲しい:生活のことについて相談に乗る人が欲しいとしたもの。
- 死後事務から関心を持った:死後事務から主に関心を持ったもの。

【契約プロセス】

- 複数事業者を検討:複数の事業者を比較していたもの。
- 専門家に相談済み:法律の専門家あるいは公的機関との相談を経験していたもの。
- 公証人が介在:公正証書を作った、公証人が関与したというもの。
- 法人格への言及:NPO 法人、公益財団法人等、事業者の法人格について言及していたもの。

【相談経緯】

- 本人以外からの相談:契約当事者以外による相談。
- 親族・知人介入:本人以外の親族や知人からの相談、あるいは契約について親族や知人から指摘を受けて契約当事者が相談してきたもの。
- 金融機関の関与:金融機関において消費生活センター等への相談を勧められたもの。

【相談動機】

- 金額が妥当か・高額で心配:契約金額等が妥当かどうか判断できない、また高額のため心配になったもの。
- 通帳を持っていかれた/家に入られた:通帳を事業者が持っていった、あるいは家に往訪されて心配になったもの。
- 寄付・贈与:寄付や贈与に関して相談が発生したもの。
- 追加契約不安:契約内容の追加に関して相談が発生したもの。

※ 本調査研究事業は、平成 29 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業として実施したものです。

平成 29 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業

地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの質の向上を図
るための支援のあり方に関する調査研究事業 報告書

平成 30 年 3 月

株式会社日本総合研究所

〒141-0022 東京都品川区東五反田 2-10-2 東五反田スクエア
TEL: 03-6833-5694 FAX: 03-6833-5695

