

令和5年度 第2回静岡市終活支援優良事業者認証基準策定委員会
会議録

- 1 日時 令和5年11月16日(木) 18時00分～20時00分
- 2 場所 静岡市役所静岡庁舎 新館9階 特別会議室
- 3 出席者 (委員) 坪川委員長、海野委員、菅ヶ谷委員、戸谷委員、森野委員
(事務局) 地域包括ケア・誰もが活躍推進本部 酒井次長
在宅医療・介護連携推進係 森川次長補佐、北原主任保健師
白鳥主任主事
- 4 傍聴者 0人
- 5 次第 (1) 開会
(2) 挨拶
(3) 議事
①協議事項
静岡市終活支援優良事業者認証基準(案)の策定について
(4) 閉会

6 会議内容

- (1) 開会 開会宣言及び会議成立の報告(委員5名中5名の出席により会議は成立)
- (2) 挨拶 地域包括ケア・誰もが活躍推進本部 酒井次長
- (3) 議事

坪川委員長

資料2の認証基準案について、第1回に比べ基準と確認内容、提示物を区分したところが大きな変更、内容の変更については資料1が専らということによろしいか。

事務局

その通り。

坪川委員長

資料1に即して、訂正したい。3ページ、Gの寄付遺贈について、民法958「条」の2としていただきたい。

寄付遺贈に関して、ふさわしくないという路線ではなく、それは仕方ないが手続きや中身の適切な経常・報告等をコントロールする意図で案として設けていただいたものと思うが、前回、寄付遺贈について意見が出たが、今回も引き続き意見は何かあるか。

海野委員

私は受領しない事業者であるからこそ、優良というスタンスは変わらない。この方が亡くなったらこの方の財産が事業所に入るという関係性が容易に作れるということは避けてほしい。

坪川委員長

私も同じ意見。受領原則として、おおよそ100%例外は認めないということは必要ないとしても、原則、寄付は受け付けないという事業者が優良とするべきではないか。事務局案では許容しつつという形のものを作成しているが、なかなかこういう方向性で作っていくと限界があるのではないか。書類をきちんと整理することや会計上もきちんと計上することに加えて、実質的な要件としては、「自発的な」というところをどう担保できるのかというところが、良い表現、良い基準が見つからない。

金額などでいくらまでだったら妥当というのもおかしい。本人の資産状況や事業所の規模にもよるが一律にいくらまでだったらいいと決められるものでもない。

果たして寄付した方が心理的にいいと思わせなかったかどうか、私自身不安がある。日常的に高齢者とかかわりをお持ちの委員の中で、ご意見があれば伺いたい。

森野委員

契約に立ち会ったことがないので、どの程度契約の説明をするのに、寄付遺贈について説明しているのかわからないが、ある職員が言うにはほんとにさらっと流している。自ら申し込んでいるのかわからない。また、これは別の意見になるが、たくさんの資産を他に渡す先がないからこそ身元保証の会社を利用する方が多い。寄付でない場合のお金の処理はどのように処理されるのか。

戸谷委員

国庫に行く。

坪川委員長

ルールとしては、相続人が誰もいない場合は最終的には国庫に寄贈することになる。

実際の事務手続きとしてはどうなのかということところだが、例えば、最後、病院等の代金が未払いになっているなどの事情があるとまとまった金額を支払わないとならないが、実際には銀行口座はさわれない。そこで、債権者の方が裁判所、家庭裁判所に行って相続財産の

清算人を選任してくださいという申し立てをして、その方が預金を解約したりとか、不動産があれば売却をしたり、未払いのものがあれば支払いをして、残りの財産は国の財務局とやり取りをして最終的には国庫納付の手続きをとる。また、ここで特別縁故者という、法的には相続人ではない方が、特別にこの亡くなられた方にこういう寄与をしたので、いくらか支払ってくださることを認めてくださいと裁判所に申し立てをし、認められれば支払いを認められる。ご本人が何も手当をせずに手続きを行った場合はそのような手続になる。

菅ヶ谷委員

今の森野委員の話を伺い、契約時に寄付のことまで入れるのが一般的なのか。先日、家の事情で、施設に入るときにまとめて説明された。まとめて説明されても消化できない。寄附を申し出た時に寄附を受け取りませんよというのはいいのだけれど、一般的にどこまで説明されるのか。

事務局

事務局案は、寄附・遺贈を容認し、その手続きを明らかにすることを基準にしている。実際は、寄附・遺贈の受取方針や説明時期、その公開状況は事業者によって様々である。寄附についてホームページやパンフレットなどにあえて触れず、支援の途中で申し出があった際のみ受ける事業者もいれば、契約時に説明し遺贈先を書かせる事業者、契約時の説明のみの事業者もいる。寄附・遺贈を受け付けていない事業者は把握していない。

坪川委員長

重ねて意見するが、資料1のG、対応案(2)⑥イについて、心理的負担となるようなことは行わないことを、追加で設けている。

実際の事業者の例を言うと、事業者側から話を出さないと、利用者は知らなければそういう発想が出ないともいえる。長年お世話になっているから残したいという話があって初めて案内する。そういう事象自体を否定的に評価する必要はないと感じるので、そういう実務が実際にあるのであれば、当該事業者が優良ではないと即断することはないが、いかがか。私のこの意見の趣旨としては、一応契約時等には寄付遺贈を受ける旨を事業者側から告知しないという運営方針の基準を設けてもらいたい、ということである。

海野委員

今の事務局からの話で、寄附を受け取らないという事業者が現実にはいないという現実を踏まえたうえでの調整と思う。寄付を受け取らない、希望しない事業者でなければ認証しないとしたら、そういう事業者はない。最初から答えない。生前、本来に受け取るべき仕事に対して報酬をもらっている。それ以上に、亡くなってからさらにそこからいただきたいと思っている。

営業して利益を得る会社だから仕方がないけれども、優良なのであるのだから享受はもってほしいと感じる。

坪川委員長

現実に存在する事業者の中で優良な会社を必ず認定しなくてはいけないと決まっているのかというと、制度上は、この委員会の立て付けとして決まっているのではないのだから、優良という価値判断を市としていいのかとなると前回配布された資料で、身元保証等高齢者サポート事業に関する調査等がされてきた問題意識としても、やはり一般的に存在する事業者が全体として公的な望ましい在り方ができていないというのはあると思うので、そういう観点からして上澄みの部分で優良だと結論ありきで進める必要はない。今日の委員会の結論としては、資料1のGのところの左側の私の意見の中で一つ目のそもそも寄付遺贈は望ましくないと評価すべきと取りまとめるか微妙な判断が絡む問題であるので、多数決をとって残しておいてよいかもしれない。二分法のいずれかで議論するのはふさわしくないという意見もあろうかと思うがどうか。

森野委員

契約のときに寄附の説明をしないと、最初の時点でこの部分についてサインを求めないのが良いのではないかと。ただし、どこの段階でその話が出て、勝手にやられてしまったら、それは同じ話になってしまうので、その時はどうしたらよいのかと思った。

坪川委員長

事業者側からの働きかけが一切ないと事後に確認する術はない。本来的にかなり困難。必ず認めないということで、事業者が成り立たないということは無いと思うが戸谷委員いかがか。

戸谷委員

私の意見は、2つ目で、管理を厳重にするということと、内部監査人がチェックして、内部監査人が社長の配偶者などでは全く意味がない、内部監査又は監査役監査は機能できるのか。実体的に検査することは、自発的に利用者から言ってこなくてはならず、こちらから言ってはならないといっても利用者の家族が最後に言うってしまう。坪川委員長も検証が難しいと言っていたが、私も100%やることは無理だと思う。100%を求めなくても、寄附を認めてチェック体制を厳格にすることが良いというのが私の意見。

坪川委員長

寄附自体は認めないという意見がやや強い。それぞれ意見は微妙に異なるが寄附は受けない基準にしても、それでもなおということはあると思う。この基準自体の求め方をど

うするのか、非常に細々と変わりうる問題だと思う。この点は引き続き3回目の委員会で話し合っていきたい。事務局でも何パターンか考えていただきたい。

戸谷委員

原則は何で、例外は何かを決める必要がある。

坪川委員長

再度事務局で検討し、パターンを提案して欲しい。

菅ヶ谷委員

H 2-3の重要事項④について、預託金を含め事業者への支払いの時期、前払いを聞いてなかったという問題がかなりあるので、支払いの時期があった方がよい。

坪川委員長

資料1のIについて、成年後見制度へ移行するための仕組みを設けてもらったが、任意後見制度契約をセットにすることが事実上義務づけられることになりかねない、後見にちゃんと繋ぎなさいといったときに、事業者としてはどうすればよいかとなると、事業者は後見や保佐、補助の申立人になれず、現実的には難しい。安心できる制度にしておくには、我々が予め設けておき、そちらの方に背中を押すような基準にするというのも一つの判断。果たしてそれでいいのかとも感じるが。

海野委員

任意後見に事実上義務づけられるようになることは避けた方がいいと思う。任意後見は結構お金かかる。資産がないと続けられない。事業者は大体弁護士さんがついているのかもしれないが、契約関係にあるので、どういう形をとっているかわからないが、全てからめとられてしまう。その方の将来を囲い込んでしまっ、そこから更に搾取が始まってしまう。

そういう意味では不安がある。逆に普通の法定後見であれば、判断能力が衰えたときは、裁判所の監督のもとに本人を守る体制があるので、任意後見に繋げるような仕組みにはしない方がいいと思う。

坪川委員長

成年後見への移行を成年後見全体として、ちゃんと移行してほしいとなると、任意後見側への誘導が起こるのではないかという懸念がある。他方、市として、受け止めとか評価する中で、法定後見は主、任意後見は補助的なものというメッセージを出してよいのかという問題もあり、どのように法定後見に移行できるようにするか、悩ましい。

事務局

事務局で把握している事業者のうち、生前事務、死後事務、任意後見までセットで行っている事業者もある。でも事業者の言い分としては、家族に代わるものとして人生全て責任を持つということ、そして法定後見という後見が発動すると、本人の思いがうまく引き継がれない場合がある。後見人がこの契約解除するということになると、今まで意思決定の部分まで、その事業者がやっていたが、後見に移行したことによって、意思決定のことはやってくれず財産の管理だけしかやってくれないということになりかねないところがある。そういうこともあり、3点セットでやってくれる事業者もあるが、海野委員が言ったように、確かに人生まとめて丸め込まれているので、最初から3点セットで契約を結んでいるというところがある。あくまでも任意後見人は事業者が受け持つところがあるので、人生すべて見てもらえるからいいとしても、その事業者の思う壺になってしまうという見方もあると今感じた。

しかし、セットとしてないところでは、弁護士であったり、司法書士であったりと、提携の別法人格を設けた提携の事務所というところもありさまざまな状況。ただし、発動した際は、ちゃんと発動する前の契約を一旦解除し、後見人が発動した際はもう1回サービスを見直してもらえる。

坪川委員長

場合によっては、任意後見だから一律に望ましくないというのは法律に基づく制度だからそういう評価は難しいと思うが、任意後見契約の当事者であるとか、契約内容であるとか、そういったところまで踏み込んで任意後見をセットにするのであれば、細かい注文をつけるのか、私自身はそこまでするのは過剰という感じはするが、法定後見への移行を進めるのであれば、よいのではないか。

海野委員

判断能力が不十分になったときに、成年後見制度へ移行するための仕組みとあるが、この方はそろそろ判断能力が怪しくなってきたなと判断するのは、やはり事業者なのか。

事務局

事業者は、必ずしも専門職ではない。実際の事業者聞いたところ、判断するのは、病院医師等だが、実際はケアマネジャーや、介護申請を利用して医師の意見書にチェックが入ったとき等、事業者が判断するのではなくて利用者の周りの専門職に委ねているということを知っている。怪しいと思っても事業者は申立ができないから、その周辺の申請ができる者に相談するといった体制でいることを把握している。

海野委員

事業者のサービスを利用している中で、常に公的なチェックが入るような状況にご本人は置かれているのか。

事務局

高齢者は、あらかじめ契約を結んだときから人生の最期の方に向かっていくというところでは、周辺にいろんな立場の人がいるという状況が多いと認識している。

森野委員

私が今関わっている方は、やはり身元保証事業者を利用しているが、介護保険のサービスは使わない。明らかに認知の症状があると思っても、使いたいと言わない。

もうひとりの方は高齢の精神疾患の方。介護保険のサービスが入って変化に気付くかという点で難しい。身元保証会社の担当者によっては連携を取りたいと言ってくれる人がいるので、そういった方が担当にいと連携がとりやすい。

このように、利用者の周囲に公的立場の人が必ず存在するとは言えない。

海野委員

今の話を聞くと、その事業者の方のサービスを常に受けていて、本来なら公的なサービスを利用できるのに、利用させない懸念がある。地域からも切り離されてしまい、もっと公的なもので、地域で関わり合い、権利擁護等色々なサービスが利用できるのに、それをさせずどんどんお金をむしり取られていく。そういう消費者被害があるので、慎重になる必要がある。

坪川委員長

法的な制度としては、事業者には申立権がないと言ったが、最終的には市長申立てが受け皿になっている。身寄りがいない方のケースが、市長申立てに動くわけだが、何かあったら市長申立てに持っていくというのは福祉の現場的に大変というのもあるかもしれないが、成年後見制度はそうになっているという前提で認識をしておいてよいと思う。成年後見制度へのつなぎでは、本人自身申立ての必要性があっても動けない場合、必要性があれば、事業者が動き繋ぐという事を基準として持っていくのはいかがか。

重要事項の関係でもう一つ。中途解約について、無条件の解約が難しい。実態として身元保証に関する懸念については、成年後見制度に移行している場合であれば、後見人等が病院等に早期にアクセスして連絡をとることになっている。緊急連絡先機能が主たるものなので、そこはむしろ、より望ましい主体が現れていると思う場面の為、解約をためらう必要はないと感じる。解約関係については、総務省の資料を見ると、契約書が作成されず解約できない問題はきちんと答えを出しておくべきだと思っている。契約書でどう決めるかといっ

た話なので、解約しないことを法的ベースラインで想定しなくてよい。基本的に、いつでも解約できるというのが法律的にすごく素朴な原則形態であるから、途中解約を許さないような実務を認めるよりは、辞めなくなったら辞めていいんですよといった文言を入れた方がよいのではと考える。この件については、事務局に改めてご検討いただきたい。

身元保証問題ともう一つは、双方が合意すれば解約という条件付けもあるが、事業者側がうんと言わなければ解約を認めない、それでなくても弱い立場に置かれている人たち、契約から離脱する自由というのが必ずなければならない。その不利益は受けないことや、割高なサービスを受けただけでもここまでにする等という判断ができる制度的な保証は、利用者のために残しておくべきと思われる。

そのほか、障害者虐待防止法等の虐待の関係については、直接の適用はないとは思われるが、通報事例や違法事例がない等は基準上カバーできているのか。一般条項に落とし込んで理解すればよいのか。

事務局

資料の2-1ページの組織運営の2、上から2行目の基準に、関係法令に違反していない、とあり、サービスが多岐にわたっておりこの1文で包含している。委員長が言ったように虐待関係の法律もあるだろうというところで、委員会の案として、特に守ってもらいたい法律があるのではないのか。消費者契約法等を明記すべきか等を一度整理する必要があるのではないかと感じている。

資料3の1の「(2) 欠格事由」に、「④関係法令に違反する重大な事実がある事業者。」と置いている。さらに、認証後には、資料3の「4 認証の取消し」があり、(1)の「③事業者が活動を行うにあたって、不誠実または不正な行為があったと市長が認めたとき。」で、それが読める。

坪川委員長

関係法令というところを基準の中でなのか、より細かい運用レベルの基準の中でなのか、もう少し細かくするかもしれないということでしょうか。

事務局

そのとおり。関係法令の遵守については、欠格事由であること。さらに、取り消しの要件で設けるのか又は基準に入れるのか等の組立を今後きちんと固めていきたい。

坪川委員長

今日、この場で最終結論を出すものではないと思うが、欠格事由①のただし書きについて、単に、辞退了人が取消しを受けるルールになっているので、認証基準該当しないことにより一言入ると、どういう意図をもったルールなのかわからない。

事務局

これは、従業員が足りなくなり、優良とするサービスができなくなったという場合等、市が取り消すのではなく、事業者が自発的に辞退を申し出ることを想定している。

坪川委員長

事業者が自発的に辞退した場合ということで、悪用ができてしまう規定だ。このただし書きは、義務的に除くという規定よりは、この限りではないという形にした方が使いやすいと思う。

森野委員

資料2、苦情の窓口について、結果報告書を見ても、内部の窓口だけだったりするところも多くある。そうであると、利用されている方の声が出てこない。外部の窓口の設置というのは文章の中に含まれているという事でよいか。

事務局

外部までは想定していなかった。現在、内部監査にも言えることだが、大体どこの会社も内部監査体制は整っている。ただし、第三者がその組織に入るっていう仕組みがない。チェック体制がないと法的に管理されてない終活支援事業者もあり、本当なら、外部監査組織があるのが一番いいのだが、ここでは内部を想定していた。

森野委員

事業者内で全部処理されてしまい、利用者には、葬式の事業者まで勝手に決められてということもあった。先ほどの虐待のこともそうだが、訴える先がないと対応してもらえない。

地域包括支援センターに電話があっても事業者に介入していくことができない。事業者の中で、外部の窓口として市の窓口があってもいいのではと思う。

坪川委員長

資料3について、事業者への苦情は、市で報告を受けたり、必要があると認められた時は調査するという制度を想定しているようなので、優良認証事業者かどうかをチェックする範囲の、この制度の枠内で調査権があるような立て付けにするということになる。この基準に適合しているかどうかの問題は、調査ができるという理解でよいと思うので、事業者への苦情の場合は、市の担当部局へ通報してよいという基準を利用者に示すのも一案ではないか。

(閉会)

■会議録確認署名

「令和5年度 第2回静岡市終活支援優良事業者認証基準策定委員会会議録」
について、内容を確認しました。

静岡市終活支援優良事業者認証基準策定委員会 委員長

氏名(署名) 埴川 武史