

令和7年度 第2回静岡市終活支援研究会 議事録

1 日 時 令和8年3月16日（月）15:00～16:30

2 場 所 オンライン

3 出席者 （出席） 石田委員、内田委員、岡元委員、田中委員、坪川委員、
手嶋委員、鹿又委員
（事務局） 安心感がある温かい社会推進課 田中課長
未来のあんしん支援係 村松係長、北原副主幹、宮城島主任主事

4 傍聴人 1人

5 次 第

（1）開会

（2）議事

情報交換 ①未来のあんしんに向けた取組の実施状況について
②厚生労働省における「新たな事業」検討結果と試行的事業について
③静岡市終活支援優良事業者の1年間の活動状況について
「株式会社 Welbie」

意見交換 終活支援事業者としての地域とのかかわり方について

（3）閉会

6 会議内容

（1）開会

（2）議事

情報交換 ①未来のあんしんに向けた取組の実施状況について
（事務局から説明（資料1、参考資料1～3））

手嶋委員：

終活相談窓口実績で数を見ると、葵区の高齢介護課が3区の高齢介護課に比べると少し数が多いというところの理由はあるか。また、リーフレットの配架先を確認すると、生涯学習交流館や地域包括支援センターということだが、市があまり関与してないところへ配

架する予定はあるか。

事務局：

3区の状況については、特段葵区で何かをしているわけではないため、偶然であると見受けられる。リーフレットについては、周知を図っていきたいところだが、どうしても、市から配るというところで、思い浮かぶところが市の施設に偏ってしまっているところがある。こういうところに置くと市民にも周知できるのではないか、というご意見等あれば、教えていただけるとありがたい。

情報交換 ②厚生労働省における「新たな事業」検討結果と試行的事業について
(事務局から説明(資料2))

手嶋委員：

静岡市社協としても、この「新たな事業」は大変危惧しているところ。まず、今提供している日常生活自立支援事業とは全く性質や対象の方が異なるので、今の専門員がそのまま「新たな事業」の専門員になれるかという点、必要なスキルやテクニック的なところも異なってくる。正直、我々としても「新たな事業」の詳細がまだ出てきていないなかで、どのくらいの人員を割けばいいのかなど、あまりにも見えないところが多く戸惑っている。

「新たな事業」は都道府県社協と政令指定都市社協において主で行うように、という通知は全社協の方から来ている。また、全社協からの通知だと、令和9年度から実施できるように準備を進めていくということなので、来年度、令和8年度には担当行政の方とかなり詰めて、スピード感を持ってセッションしていかなければならないという思いがある。

とにもかくにも、事業の対象者の範囲もすごく難しいところになるし、死後事務のどこまでをどういった方法で我々の方でお手伝いできるかというところも、非常に疑問が残るところ。これは静岡市社協だけではない。昨年度、全社協からも、ブロック単位でも要望書を何回か出しており、全国的にリスクの捉え方や懸念しているところは同じ。

来年度の静岡市社協においては「新たな事業」の実施予定はない。一年間を通して行政の方にもご協力をいただいて、建設的に事業開始に向けて進んでいけたらという思いでいる。

田中委員：

社協さんの日常生活自立支援事業についてお尋ねしたい。実際僕らも支援をさせていた

だくなかで、やはりお金の課題がある方がいる。そのなかで、イメージが先行しているのかもしれないが、日常生活自立支援事業の利用に際しては混み合っていて、なかなか利用できないというのが、僕ら介護業界の人間のイメージ。その人によるのかもしれないが、例えば今日利用申し込みをすると、だいたいどのぐらいの期間で訪問して、利用できるような形になるのか。

手嶋委員：

緊急度や深刻度によるので、もちろんケースバイケース。受付の順番で調査に入っているわけではないというところを一つご承知おきいただきたい。

今日もしインテークを受けたとして、おそらく3か月～4か月後ぐらいに、担当の専門員の決定案内を差し上げる。

訪問調査は少なくとも3回行う。1回目の訪問では利用者の確認を行い、記憶の保持の確認をするために1週間の間を空けて、2回目の訪問を行う。3回目の訪問の際は支援計画を提示しながら、お金の使い方や我々の支援方針を提示して、利用者の方から了承が得られた段階で審査会にかける。

審査会は、事務局内審査会が月に2回。虐待ケースや法律的な課題が多いケースにおいては、3か月に1回の契約締結審査会（弁護士や精神科医、有識者の方に委員としてご助言をいただく審査会）に上程する。こうした審査会を通して、ご本人のところに契約に伺い、金融機関に諸々の届け出を出してようやく出金支援という形になる。

出金支援については、1週間前までには特別な事情があったとしても支援の内容を決め、伝票等の作成を行うことにしている。支援に伺う職員が伝票を作成するのではなく、事務員、課長、リーダー、出納管理責任者の総務部長が押印という形で、何人もの目を通して支援の準備をしている。

大切な通帳やご印鑑などを預かる支援に入らせていただくので、今日明日にというのは難しく、時間はかかってしまう。3か月以上お待たせしてしまっている場合は、一度こちらから「生活環境や判断能力にお変わりはありませんか」という連絡を差し上げ、改めて優先順位を確定するような努力はしている。ただ、さまざまところからご指摘をいただくとおり、タイミングよく調査支援に入れていないというのが現状。

情報交換 ③静岡市終活支援優良事業者の1年間の活動状況について（資料3）

「株式会社 Welbie」

鹿又委員：

期間の実績のページでは、問い合わせや契約内容、契約エリアを3つに分けている。まず問い合わせについては、認証前は平均の問い合わせは2.6件/月。それが認証後は平均5.6件/月となった。これまではウェブからの問い合わせが多かったが、認証後は電話の問い合わせが見られ、電話が36件、ウェブが14件、紹介が23件。紹介というのは病院、地域包括支援センターやケアマネジャーからとなっている。そのうち契約いただいた件数が48件で、身元保証が29件、終活支援が13件、相続支援が4件、施設紹介は2件。認証前は2.2件/月だったものが、今は平均3.7件/月になっている。また、この資料にはないが2月、3月とまたご相談件数が上がってきているため、契約件数も上がってくるものと想定している。契約エリアは葵区と駿河区が同等ぐらいで多く、清水区が6件。弊社の活動エリアとして、清水区の方々にまだ届いていないと思っている。市外というのは、藤枝市や富士市の方のサポートをご依頼いただいているような状況。

認証取得の効果としては、やはり新規問い合わせ時の安心材料になっている。お電話口でどのようにお知りになったかと聞くと、例えば「静岡市から聞いた」や、「新聞に認証事業者として載っていた」と、やはり静岡市の認証があるから安心というような回答を新規相談者の方からいただいている。今は支援者側からの依頼も増えており、例えば地域包括支援センターや居宅介護支援事業所から、弊社の取り組みに関する勉強会や身元保証とは何か、終活支援とは何かというところで、勉強会の依頼が月に3～5件ぐらいあり、そこで理解度を深める取り組みを実施している。

メディア露出に関しては、静岡新聞、朝日新聞、ビジネスレポート等で紹介いただいている。静岡市が弊社と社会福祉法人まごころさんと取り組んでいるエンディングプラン・サポートはNHKにも取り上げていただき、メディア露出が増えてきている。

現状の課題は3つあり、1つ目が低所得者層への支援体制の不足。弊社は株式会社のため、どうしてもサービスを提供した時にその対価と、人件費のコストを考えてサービスを設計しなければならないが、今の段階では低所得者向けの支援体制やサービスパッケージがなかなか満足できない状況。生活保護の方に関しては安価でサポートさせていただいているが、低所得者の方は生活保護などのセーフティーネットから漏れている方々であるため、その方が亡くなられた場合、死後の対応費用が弊社に乗るため、サポートが難しいケースが出てくる。ここはやはり無視はできないものと思っているため、今後ご意見等を承り、支援体制を強化できればと思う。

2つ目については、一部のケアマネジャーさんとの間にあった話。ケアマネジャーは業務上、介護保険サービスのケアプランを作成し高齢者をサポートするという立場のため、

自費サービスというものが入った時に、やはりイメージがつかなくなったり、もしくは身元保証事業者がすることや内容の詳細の解像度が低かったりする場合に、トラブルに発展しやすいという印象がある。そのため私たちは、勉強会の数を増やし、そもそもの理解度を高めていく取組を実施させていただいている。

3つ目は認知度不足による機会損失。例えば今、駿河区と葵区は同じだが、清水区の契約件数がとても低い状態。「もっと早く知りたかった」「依頼したかった」という声をいただくが、そもそも認知度がないので、検討のテーブルに載っていないことが多い。そのため今は、清水区の居宅介護支援事業所や地域包括支援センターの方々とは話し合う頻度を高め、認知度を高めることを目指している。

取り組みとしては、社協での勉強会や居宅介護支援事業所での出張勉強会、地域包括支援センターでの勉強会を実施。また、ウェブでの情報発信について、ブログ等を通じて情報発信の強化をしているが、当人向けというよりは、どちらかというとその親族の方、あとは地域の介護事業に携わる方々向けに発信している。また、スタッフの増員による対応力向上として、4月から一名、正社員の増員が確定している。今後は浜松や東部についても事業所を拡大していく予定のため、人員拡大によってサービスの向上をしたいと考えている。

お客様の声として、ありがたいことに満足度はとても高く受け入れていただいている。特に弊社の向き合い方、あり方については評価をいただいていると考えている。ヒアリングにおいても、ただの要望だけではなく、その方が大切にされている価値観をしっかりと汲み取りながら、ヒアリングの内容をもとに提案書というものを作成し、内容と金額が問題ない場合には契約をしている。少し手間はかかるが、やはり人生の立ち回りを考えたり、最期を考えたりするときに、契約書と見積書だけでなく、その方々ときちんと向き合うために提案書を提示しているので、そこは好評の声が多い。

また、特におひとり様やお墓を大事にされてきた方から「お墓や死後の不安が軽くなった」との声が多い。特に死後の対応は、ご自身が亡くなった後のことなので不安がる方もいるが、丁寧にお話をさせていただきながら、順序もご理解いただくようにしている。そのほか、「ボヤ騒ぎの時にすぐ駆けつけてくれた」や、救急搬送時に連絡がつかなかった方の搬送病院を突き止め、ご家族よりも先にその病院に行って医師とお話をしたことへの感謝をいただいた。そういう形で、ただ身元保証をする、ただケアをするサービス提供事業者とおお客様という枠を超えて、本当に安心していただけるサービスの提供をさせていただいている。

事務局：

株式会社 Welbie さんのホームページ等を見ると、認証当時は無かった「クラブウェルビー」という名前で、そこまで高額でなく、気軽に安心して利用できる事業をしているという情報が見られる。そちらについては、どのぐらいの利用者がいて、どのぐらいの値段でこういったサービスが受けられるのかを教えていただきたい。

鹿又委員：

弊社は会員向けのサービスのため会員になっていただく必要があります、その会員向けサービスを「クラブウェルビー」という名前を付けている。高齢者の方にはさまざまなお悩みや不安があるが、一番多いのが誰に相談していいかわからないということ。これは介護だけではなく、日頃の些細なことから、相続や不動産といった大きい話も入ってくる。そういった相談に受けられるようなサービスにしたいということで、「クラブウェルビー」というサービスを提供している。加入いただくと、生活支援として実費はかかるが例えば買い物の同行や銀行の付き添いといったサポートが受けられる。初年時に手数料の入会金 77,000 円がかかり、その後は月々 1,100 円、5,500 円、8,800 円という 3 つのプランがある。1,100 円のプランは、月に 1 回お電話口で安否確認。5,500 円のプランは、月に 1 回定期訪問で安否確認。8,800 円のプランは、月 1 回の定期訪問にプラスして 24 時間の見守りができるセンサーを導入。このセンサーについては、社会福祉法人まごころさんの関連法人であるインフィック株式会社さんで取り扱っている「LASHIC-room」といったセンサーなどを導入している。

相談事に対しては、緊急対応も含め 9 時から夕方の間であれば 365 日いつでも連絡可。18 時以降は緊急性の高いものを対応するが、少しでも不安になった場合には、すぐ弊社に電話ができる体制をつくっている。

事務局：

「クラブウェルビー」の会員はどれぐらいいるのか。

鹿又委員：

今 68 名の会員がいる。

意見交換 終活支援事業者としての地域とのかかわり方について
(事務局から説明 (資料 4))

田中委員：

社会福祉法人まごころは生活保護の方をサービスの対象としておらず、金銭的に苦しい方に対してサービスが届いてないところが現実的にある。契約の時に契約金が払えない、死後事務契約をする時に費用が払えなさそうという可能性がある、申し訳ないが支えられないという状況になっている。生活保護の一步手前の方々が一番もしかしたら苦しいかもしれない。そこを支えることが社会福祉法人の役割なのかもしれないが、やはり持ち出しとなるとなかなか苦しい。今後、第二種社会福祉事業に組み込まれると思うので、こちらでも支えていきたいと思う。社会福祉法人には減免制度のようなものがあるので、そういう形で持ち出しが少ないような制度を作っていただき、金銭的に苦しい方たちを支えることでその方たちも幸せになり、支える側も幸せになるようなことができると良いと思う。

鹿又委員：

1つ目について、弊社は生活保護の方の身元保証も引き受けている。こちらは初年度の事務手数料 22,000 円と、月々の 5,500 円はいただかないという形で実施している。生活保護の方は毎月の生活保護費のなかで費用が回収できるが、生活保護に引っかけられない方が一番苦しいと考えている。持ち出しも発生するなかで、弊社もまだ解答を持っていないというのが現状。低所得者の方はケースバイケースでサポートさせていただく場合もあるが、通帳を確認し、どこまでであればサポートが入れるかというところは慎重に行う。それ以上の支援体制や、お金に対するサポートのようなところは、まだ解答がなく、課題のまま残っている。

2つ目の「身内のことは身内で」という考え方について、例えば 80 歳、90 歳の方をサポートしているのがその子供の 60 代、70 代であると、第三者を入れるということに対して「親への愛情がない」や、逆に「そういうことを言ってくれないのは寂しい」といった考え方がある。ただ、実際支援に入るとやることは想像以上にある。私たちが介入することが一つのクッションの役割になるのではないかと。罪悪感というのは感情の話なので、仕組み以外にも寄り添う形で説明の部分や対応の仕方は工夫しながら対応している。

3つ目については、弊社のサービスを使いたかったけれども、身寄りがいないことを周りに知られたくないというので、本来であればもっとさまざまなことを支援させていただけたのに結果として介入が遅くなってしまい、何もできないというような状態が発生してしまっている。ここは認知度を上げながらもっと手前の部分でサービスを提供するとともに、サービス利用については社会的に問題なく、隠すようなものではないというところを理解していただく必要があると考えている。

4つ目については、ご本人の生前には家族は全くサポートに入らない、もしくは連絡してもなかなか調整がつかないような場合でも、死後になると家族の対応が変わるケースがある。そこはやはり家族が一番で、私は一番近い隣人、家族代わりではあるが、家族ではないので、家族に対して丁寧な説明や、事前の同意書を締結するというような体制が必要と考え、取り組みを進めている。

5つ目について、お金の管理してほしいというのはとても多い相談事。身元保証のサービスに金銭管理を入れてほしいという話はよく伺うが、弊社単体ではできないため、外部の事業者やふくし信託を通じてサポートさせていただいている。そもそも金銭管理を第三者に依頼する方々というのは、金銭に余裕のない方々が収支のバランスを保つためにケアマネジャーにお願いするケースが多いため、そこに対しての解答をまだ持ち合わせていない。

6つ目について、弊社の自費サービスや身元保証のサービスのあり方をまだご理解いただけないケースがあるため、勉強会を通じて理解をゆっくりと定着させる必要があると思いい日々取り組んでいる。

坪川委員：

資料4の寄せられた意見2点目について、どういう説明をしたところ、どういう受け止められ方をされたのかというのが気になった。

2つ目が同じ資料3点目について、公平さを保つために第三者の立ち会いをルールにしているが、同席者を探すということがかえってご本人のハードルになるようなことがあるとすると、そこをどのようにクリアすれば良いのか気になった。

事務局：

ご質問の1つ目について、市民の方から事業者さんに相談したところ、職員の言い方として、通帳を見せることや遺言を作ることの趣旨や必要性があまり感じられないような印象を受けたというような話であった。これについては、右欄対応内容にも記載のとおり、その趣旨や必要性を伝えていただくとともに、通帳を見せていただいた後の対応にも配慮いただければと思う。通帳は積極的に見せてくれる方もいるかもしれないが、恥ずかしいであったり、見せた時に相手にどういう反応されるか心配だったりというような方もいると思うので、配慮いただきたい。

田中委員：

第三者の立ち会いについて、同席者は基本的に介護保険サービスを使っている高齢の方であれば、地域包括支援センター、ケアマネジャーや病院の関係者の方が多い。一方で「第三者がいないから（身元保証事業者に）お願いしているのに」というようなコメントもいただく。それに対しては、そうは言っても契約される方の不利益にならないよう、第三者の方には同席いただき、不当な契約をしてないことを証明するために同席いただきたいと説明しご理解いただいた。先ほどの預貯金のところもそうだが、この辺りは当然デリケートなことであるため、丁寧に話をさせていただいている。

坪川委員：

一点目の話の追加だが、通常の優良事業者さんの終活支援の契約のなかで、通帳を開示していただくであったり、遺言をセットで作らなければならなかったりという部分は必須なのか。現状どのように扱っているか聞きたい。

田中委員：

社会福祉法人まごころは、同意を得られた人に限り通帳を確認させていただいている。理由としては、やはり費用が払えなくなった際に突然サービス途切れてしまう可能性があるため。利用料金が払えるか、長いお付き合いができるかという確認をするために、通帳は必ず確認させていただいている。

鹿又委員：

弊社は必ずではないが、やはり金銭面で不安がある方に関しては確認させていただいている。あとは収支のバランスとして、年金がいくらで月々の出費がいくらあるかが分かれば、マイナスなのかこのまま問題ないかが大体分かるので、不安がある方に対しては一歩踏み込んで預金通帳の提示をお願いしている。

坪川委員：

通帳の中身を見せていただくというのは、資産のある方にせよ、ない方にせよ、抵抗がある方も多いだろうし、通常の消費者契約あるいは事業者間取引でお付き合いするにあたって通帳を見せてくださいというのは普通まずない。そういう意味で、もちろんお願いベースで任意のご協力をいただくとしても、かなり配慮の必要な場面にはなり得る。

今回の諸々の制度見直しのなかで、従来型の日常生活自立支援事業と新たな事業の制度

の置きどころはどうなっているのか。

手嶋委員：

日常生活自立支援事業は福祉サービス利用援助事業ということで第二種社会福祉事業に位置づけられている。新たな事業に関しても、日常生活自立支援事業をベースにしており、金銭管理業務も含まれているため、かなり重複しているところはあると思う。

皆さんが懸念する低所得者の方や生活保護受給者の方においては、新たな事業の取り組みの中に含まれている。ただ、先ほども申し上げたように、死後事務を日常生活自立支援事業にプラスアルファするような形をどこまでできるのかというのは、分からないところが多い。静岡市内に日常生活自立支援事業の契約者は現状約 420 名おり、その大多数が身元保証や死後事務に不安を抱えているので、引き続きそういった方たちが利用できるような制度設定にしてほしいというのはある。また、静岡市社協だけでそこを担うのは無理があるということも踏まえ、第二種社会福祉事業に位置付けたと推測している。低所得者の方に関しては社協が担うところとは思いますが、第二種社会福祉事業に位置づけられているというのは、社協に限らず分散しながらという意味合いが大きいという印象を受ける。

坪川委員：

ありがとうございます。

通帳の話に戻すと、すごくニーズがある部分で頼らざるを得ないし、手伝って欲しいというニーズがあるのと同時に、一方では私的な領域に入っていて、その方のプライベートなところの情報提供を受けるという部分でもあるので、何らかの準則であったり、取り扱いであったり意識的に整理ができていくと、携われる方も、事業者さんとしても、より安心して根拠を持ってできると思う。今のところは契約を結ぶにあたっての任意のお願いというところの整理になると思うが、引き続き考えていきたい課題だと思う。

石田委員：

1月に人生100年サミットという集まりがあり、静岡県内から年配の方が集まり、人生を楽しくするにはどうしたらいいのかという趣旨でいろんな講演を聴く機会があった。そのなかでたまたま静岡市の終活支援事業の話が出てきて、S救セットやエンディングノートの話が出てきた。東京の方などがその会議に参加していてそのあたりの問い合わせもあり、意外と知られてきたというのを感じている。NHKで終活について静岡市も取り上げられた放映があったことがすごく影響が大きかったと感じる。

一方、我々民生委員が日頃活動するなかでは、まだまだ周知されていないと感じる。死後について、あるいは終活についてどうするかというところをもっと広めていく必要があるとすごく感じる。特に成年後見制度も内容が変わるということで、行政あるいは社協の方、窓口として受け皿やしっかりとした体制を作るということが大事と思う。やはり資力のない方々にどのように寄り添うのか、そこが体制整備されると良いと感じた。

内田委員：

最近寄せられた相談として、身元保証を依頼した時の親族との連携について聞かれた。本人が亡くなった時の相続でトラブルなどが起きないように、あらかじめ終活支援事業者は親族の方と連絡をしてくれるのか。相続云々でなくても、親族との連携は事業者の業務の中に含まれるのか教えてほしい。

田中委員：

特に死後事務では、基本的に親族がいる方でしたら承認を得たいため、連絡や確認を取るようになっている。

鹿又委員：

弊社も同じ。必ず親族の方に連絡するようになっているのと、日常生活支援のサポートや医療現場の状況についても、親族の方やケアマネジャーに内容をまとめたメールを送り、日頃からコミュニケーションをとるようになっている。

内田委員：

ケアマネジャーはこの身元保証や死後事務に関して知らないことが結構あって、自費の部分で高いだ云々だという話が私の方にも聞こえてくる。私はそれに対しては当たり前のことだからという話をさせてもらっているが、親族とも連携が取れているのであれば、契約された方も安心だと思うので、今後もよろしくお願いします。

(3) 閉会