

令和7年度 第2回 静岡市終活支援研究会

次 第

日 時 令和8年3月16日(月) 15:00~16:30(予定)
場 所 オンライン (Zoom) 開催

1 開 会

2 議 事

(1) 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

(2) 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

<配布物>

- ・次第
- ・委員名簿
- ・資料1 未来のあんしんに向けた取組の実施状況について
- ・資料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
- ・資料3 株式会社 Welbie 実績報告書
- ・資料4 終活支援事業者としての地域とのかかわり方について

- ・参考資料1 令和7年10月21日市長定例記者会見資料
- ・参考資料2 令和7年度 終活支援事業の周知について
- ・参考資料3 リーフレット「終活」について考えてみませんか?
- ・参考資料4 静岡市終活支援優良事業者認証事業実施要綱

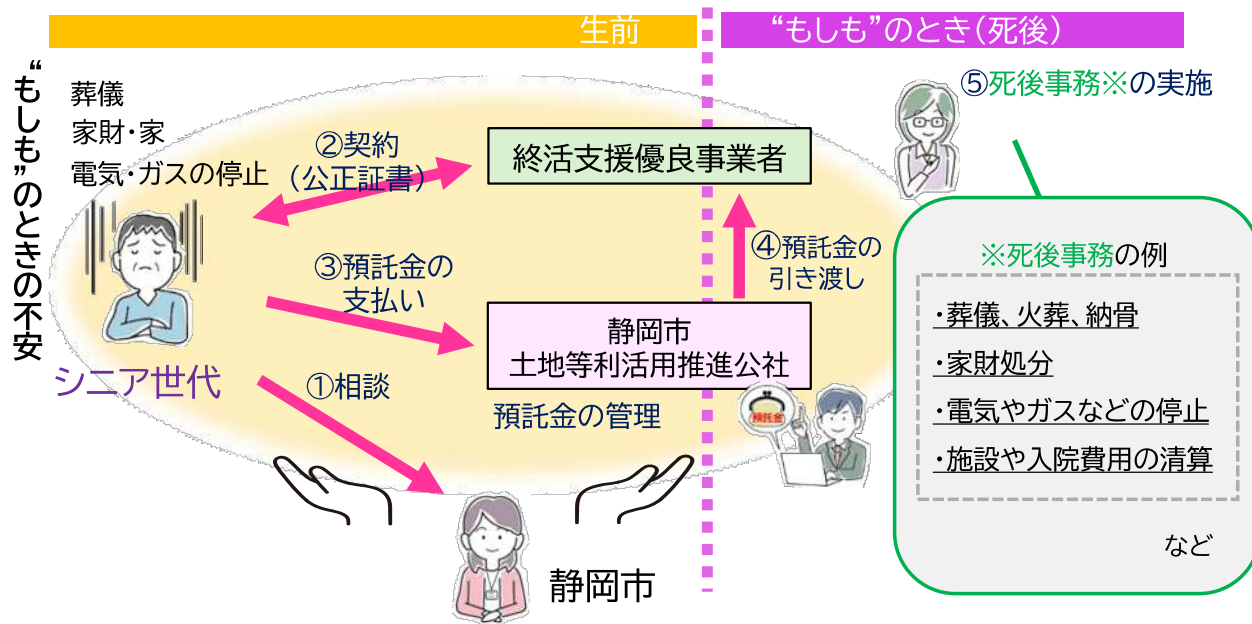
令和7年度 静岡市終活支援研究会
委員名簿

50音順

	所属・役職等	氏名(敬称略)
1	静岡市民生委員児童委員協議会 常任理事	石田 孝司
2	八幡山地域包括支援センター センター長	内田 満
3	静岡県司法書士会 会員	海野 知子
4	日本総合研究所 調査部 主任研究員	岡元 真希子
5	終活支援優良事業者 株式会社Welbie 代表取締役	鹿又 正光
6	終活支援優良事業者 社会福祉法人まごころ 身元保証事業部統括責任者	田中 努
7	静岡県弁護士会 会員	坪川 武史
8	静岡市社会福祉協議会 地域福祉推進課	手嶋 僚
9	静岡県立大学 経営情報学部 教授	藤本 健太郎

目的 「独り身の自分が亡くなった時、葬儀や家財処分などが、事業者と契約したとおりの対応がされるのだろうか」「頼れる親族がないけれど、どうしよう」といった高齢者の“もしも”のときの疑問や不安を解消し、市民の安心感を高めることを目的とします。

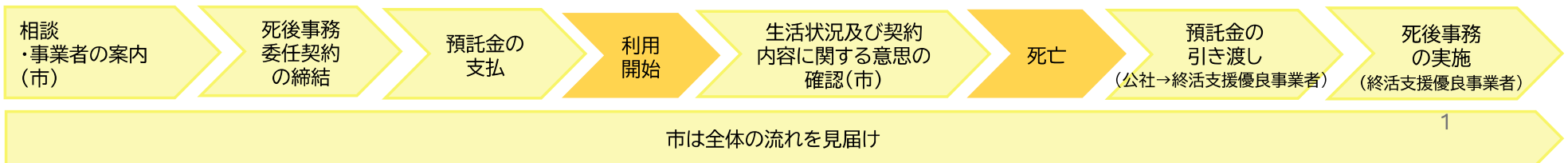
概要 市民が終活支援優良事業者と締結する契約(葬儀、家財処分など死後事務に関するもの)に関して、市が、「事業者による死後事務が終了するまでの一連の過程」を見届けるなどのサポートを行います。



- ① 市民は、利用を市に相談し、市は市民に協定を締結した終活支援優良事業者を案内します。
- ② 市民と終活支援優良事業者は、公正証書により死後事務委任契約を締結します。(遺言が必要な場合は合わせて作成)
- ③ 市民は、死後事務委任契約の履行のための経費を、公社に預託します。
- ④ 市民が亡くなった後、終活支援優良事業者は、公社から預託金を受け取ります。
- ⑤ 終活支援優良事業者は、死後事務を実施します。

市は、全体の流れを見届けます。その中で、継続的に市民の生活状況及び契約内容に関する意思を確認するとともに、死後事務が実施されることを確認します。

あなたの思いを実現できるよう、市が終活相談に対応し、全体を見届け



対象者 市内に住所を有する原則65歳以上の者で、頼れる親族がないもの

利用料金 終活支援優良事業者に支払う預託金及び入会金等の費用は市民の自己負担
また、必要な場合は遺言作成に要する費用が発生

手続方法 安心感がある温かい社会推進課にて相談・申請を受付
市民の思いを実現できるよう、話し合いを重ねてさまざまな準備を実施
(相談を受けてから利用開始までには数か月程度要します。)

必要書類 (1)市民及び市民の直系親族の出生から申請時までの戸籍謄本
(2)死後事務委任契約に係る預託金を支払う資力があることが確認できる書類
(3)その他、市長が必要があると認める書類

**安心感を高める
5つのポイント** (1)市、終活支援優良事業者及び公社が連携して市民の終活をサポート
(2)市の基準を満たし認証を受けた「終活支援優良事業者」が死後事務を実施
(3)市の外郭団体である公社が預託金を確実に管理
(4)契約内容が本人意思に基づくことを明らかにするため、契約書を公正証書で作成
(5)市民の思いを実現できるよう、市が終活相談に対応(遺言や寄附・遺贈の取扱いについても案内)、
全体を見届け

終活情報の登録・伝達

緊急連絡先やかかりつけ医などの「本人情報」を事前に市に登録し、
病気や事故などで意思表示できなくなった時やお亡くなりになった
時に、医療機関や救急(消防)、警察などのほか、事前に指定された
方からの問い合わせに応じ、市が本人に代わり、それらの情報を伝
達します。

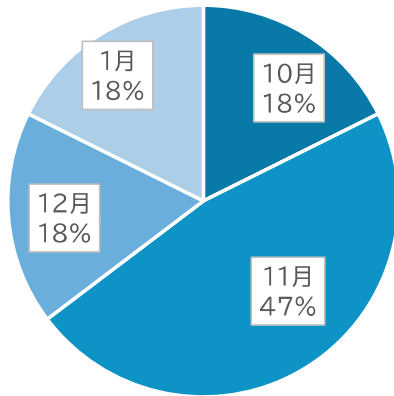
現金・不動産の生前寄附・遺贈寄附

自らの財産を、市の未来を担う若者や子育て世帯、
古き良きまちなみ保存などのために活用してほしい
という市民の思いをサポートします。

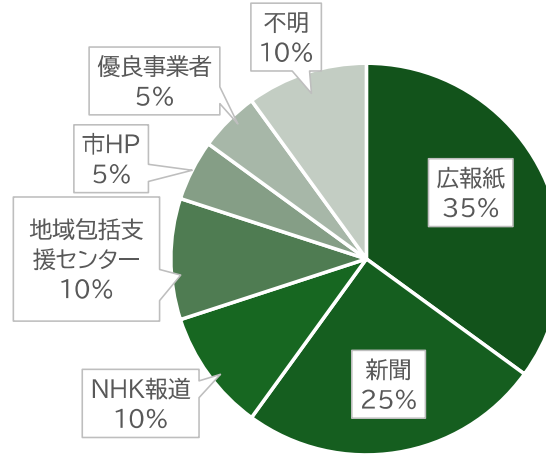
エンディングプラン・サポートの相談実績(R7.10.1~R8.1.31時点)

個別支援件数…延べ17件 うち支援中…10件

① 初回相談日

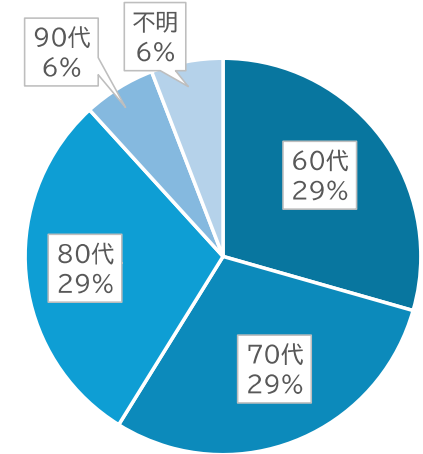


② 相談のきっかけ(※1)



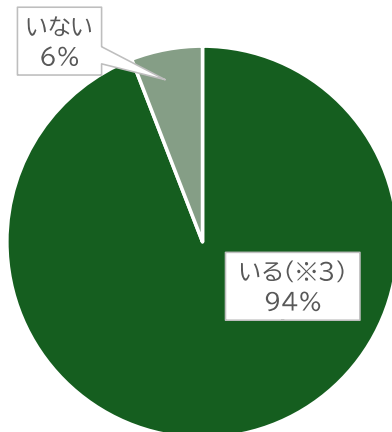
(※1)複数回答可

③ 年代(※2)



(※2)初回相談時時点

④ 3親等内の親族



(※3)疎遠、娘や兄弟に障害を持つ場合を含む。

関係は良好だが、親族に迷惑をかけたくない。頼りたくない。

親族とは過去にトラブル発生又は疎遠のため頼りにならない。

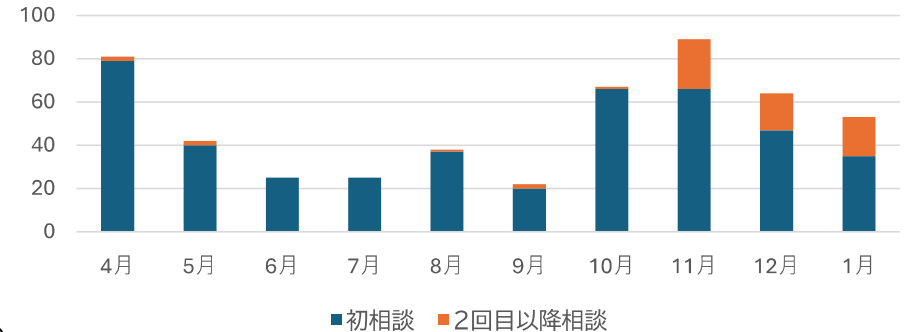
市役所が相談に応じ、見届けなどの関与をしてもらえると心強い。



終活相談窓口実績(R7.4.1~R8.1.31時点)

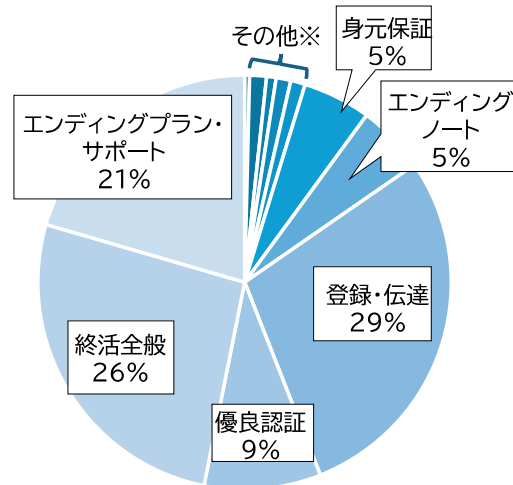
終活相談窓口	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	合計
葵区高齢介護課	24	11	6	9	10	8	11	4	3	7	93
駿河区高齢介護課	18	6	1	3	5	7	1	6	4	1	52
清水区高齢介護課	13	5	12	6	6	2	3	3	3	0	53
蒲原出張所	1	0	0	1	0	0	0	3	0	1	6
安心感がある 温かい社会推進課	25	20	6	6	17	5	52	73	54	44	302
合計	81	42	25	25	38	22	67	89	64	53	506
(2回目以降)	(2)	(2)	(0)	(0)	(1)	(2)	(1)	(23)	(17)	(18)	(66)

各相談窓口合計相談件数



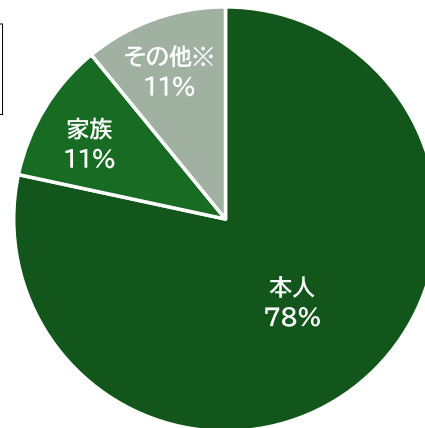
「終活情報の登録・伝達」における登録件数…23件(葵区9件、駿河区6件、清水区8件)

相談内容



※その他
 ・ 相続 1%
 ・ 不動産 1%
 ・ 介護 1%
 ・ 葬儀 1%
 ・ 家財処分 1%

問合せ者



※その他
 介護支援専門員、民生委員、近隣住民や知人、終活支援事業者など

R7.11月からエンディングプラン・サポートを開始したことにより、エンディングプラン・サポートと終活全般の相談件数が増加

- ・ エンディングプラン・サポートの情報を10月末に公開したことにより、安心感がある温かい社会推進課への問合せが急増
- ・ 11月以降は、エンディングプラン・サポートに関する継続相談が増加。2回目以降のエンディングプラン・サポートの相談は安心感がある温かい社会推進課にて対応
- ・ 対面相談(当課窓口、各区窓口へ当課職員が出張、エンディングプラン・サポート相談者宅への訪問)が増加

社会保障審議会福祉部会報告書

令和 7 年 12 月 18 日

2. 頼れる身寄りがない高齢者等への対応、成年後見制度の見直しへの対応について

(基本的な考え方)

- 高齢者を中心として単身世帯等の増加が見込まれる中、頼れる身寄りがないことにより、これまで家族・親族等が担ってきたと考えられる日常的な手続等への支援（例えば金銭管理や福祉サービス等利用に関する日常生活の支援、円滑な入院・入所の手続等の支援、死後事務の支援等）が受けられないことが生活上の課題として顕在化してきている。
 - また、現在、判断能力が不十分な人の法律行為を支援する成年後見制度について、法制審議会民法（成年後見等関係）部会において見直しに向けた調査審議が進められている。第二期成年後見制度利用促進基本計画（令和4年3月25日閣議決定。以下「第二期計画」という。）では、成年後見制度の見直しの検討をより深めていくためにも、成年後見制度以外の権利擁護支援策を総合的に充実させていくこと等が求められており、地域福祉における新たな連携・協力体制の構築による生活支援・意思決定支援の検討等を進めることとされている。
 - 頼れる身寄りがない高齢者等も、判断能力が不十分な人も、人生の最期まで安心して歳を重ね、自分らしく地域で自立した生活を送るためには、日常的な金銭管理支援、福祉サービス等の利用支援、入院・入所手続支援などの生活支援や、死後事務の支援が必要という点は共通している。こうした支援を、全国どこでも・誰もが安心して利用できるようにする方策についての議論を行い、地域共生社会の在り方検討会議の中間とりまとめにおいて、対応の方向性が示された。
 - これに加え、第二期計画では、判断能力が不十分な人を支える権利擁護支援の地域連携ネットワークづくりを進めることとされており、そのコーディネートを担う中核機関について、「成年後見制度等の見直しの検討と併せて、中核機関の位置付け及びその役割にふさわしい適切な名称を検討する」ことが求められている。
 - こうした基本的な認識の下で、個別の論点（(1)新たな事業、(2)中核機関の位置付け等）について、議論を行った。
- (1) 新たな事業について

(現状と課題)

- これまで家族・親族等が担ってきたと考えられる日常生活支援、入院・入所の手続等支援、死後事務の支援等がないため、必要なサービスの利用等が困難な場面が生じており、こうした課題に対応することが必要とされている。
- いわゆる「高齢者等終身サポート事業」はこうしたニーズへの対応策の一つであるが、一定程度の費用が必要となることもあるため、資力が十分でない者も利用できる事業が求められている。また、そうした事業は、資力の有無に関わらず利用できるようにすべきとの指摘もある。
- 現在、社会福祉協議会で実施している日常生活自立支援事業(※)(以下「日自事業」という。)は、認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等のうち判断能力が不十分な人に対して、専門員が作成した支援計画の下で、地域住民が生活支援員として本人に寄り添い、見守り、意思決定支援を行いながら適切な金銭管理等を支援することで、尊厳のある本人らしい生活の安定を図る互助のしくみであり、これにより地域福祉が推進されている。
※ 社会福祉法上の福祉サービス利用援助事業
- 一方で、地域によって日自事業の待機者が生じていることや利用者数にばらつきがあること、また、日自事業を支える専門員や生活支援員の充足状況等に課題があることも指摘されている。そのため、新たな事業の検討に当たっては、現在の日自事業の実施状況や社会福祉協議会の実践の経験を十分に踏まえる必要がある。

(対応の方向性)

- 頼れる身寄りがない高齢者等への対応や総合的な権利擁護支援策の充実を図るため、福祉サービス利用援助事業を拡充・発展させて、日常生活支援、円滑な入院・入所の手続支援、死後事務支援などを提供する新たな第二種社会福祉事業(以下「新たな事業」という。)を社会福祉法に位置づけ、一定の公的関与の下、社会福祉協議会や社会福祉法人等の多様な実施主体が事業を実施できるようにすることが必要である。
- なお、新たな事業による支援を通じて、地域の高齢者等のニーズに的確に responding していくためにも、地域福祉の推進に係る市町村の責務の一環として、地域の実情に応じた支援体制を構築することが必要である。

社会福祉法第 106 条の 3 第 1 項に基づき、市町村は地域生活課題の解決に資する支援が包括的に提供される体制の整備に努めることとされているが、頼れる身寄りがいない高齢者等への支援についても同条の「地域生活課題」に含まれると明確にした上で、具体的な対応として、

- ① 社会福祉法第 106 条の 3 第 2 項に基づく包括的な支援体制の整備のための「大臣指針」に頼れる身寄りがいない高齢者等の支援に係る市町村の役割等に関する事項を明記するとともに、
- ② 社会福祉法第 107 条に基づく市町村地域福祉計画の「計画策定ガイドライン」において、頼れる身寄りがいない高齢者等の支援に係る事項を明記することが適当である。

<新たな事業の内容>

- 新たな事業は、判断能力が不十分な人や頼れる身寄りがいない高齢者等が地域で安心して自立した生活を続けられるよう、生活上の課題に関する支援を行う事業とすることが必要である。その際、資力が十分でなくても支援の必要性がある者が利用できるようにする観点から、利用者のうち一定割合以上が無料又は低額の料金で利用できる事業（以下「無低事業」という。）とすることが必要である。

- 事業の対象者については、判断能力が不十分な人や頼れる身寄りがいない高齢者等とし、地域で自立した生活を続けるために、生活上の課題に関して支援を要する者とすることが必要である。
また、身寄りがあっても、家族・親族等の関係は様々であり、一律に身寄りがある者を対象外とすることは適当ではないと考えられる。

- 無低事業の要件として、事業者において事業の利用者のうち一定割合以上が無料又は低額の料金で利用できるようにすることが適当である。
無料又は低額で利用できる資力の要件は、所得要件に加え、資産要件についても自治体のモデル事業における設定状況等を踏まえて設定することが適当である。

- 事業の実施主体が実施すべき事業内容については、①「日常生活支援」に加えて、②「入院・入所等の手続支援」と③「死後事務の支援」の少なくとも一方を実施することを求めることが適当である。ただし、実施主体

において、必要と考える支援の実施を妨げるものではない。

○ また、事業を実施するに当たっては、現在の判断能力が不十分な人に対する権利擁護の事業である日自事業と同様に、実施主体において利用者本人の意思決定支援も適切に確保することが重要である。

①「日常生活支援」は、地域での生活を営むのに不可欠な支援を行うことを目的とする事業とすること

<事業内容の例>

- ・ 定期連絡等の定期的な見守り
- ・ 一定額の預貯金出し入れ、福祉サービスの利用料や公共料金等の支払いなど、日常的な金銭管理
- ・ 福祉サービス利用の手続支援等の福祉サービスの利用援助
- ・ 通帳、年金・保険証書等の重要書類等の預かり

②「入院・入所等の手続支援」は、頼れる身寄りがいなくても、入院・入所や退院・退所の手続が円滑に進められることを目的とする事業とすること

<事業内容の例>

- ・ 契約の立会や付添など、入院・入所又は退院・退所の手続時の支援
- ・ 緊急連絡先の提供
- ・ 入院費用の支払代行

③「死後事務の支援」は、利用者が亡くなられた後、死後の事務が円滑に進められるよう、事前に準備しておくことを目的とする事業とすること

<事業内容の例>

- ・ 葬儀（火葬）・納骨・家財処分の契約手続の支援及び契約履行の確認
- ・ 資格喪失手続、各種証書返却等の行政官庁への届出
- ・ 公共料金の収受機関等への連絡

○ 事業の実施は、本人又は代理人と実施主体との契約締結により行われるものであること。このため、本人が契約する場合には、本人がその契約の内容と結果を認識し、判断する能力を有していることが必要である。

○ 利用料については、原則として利用者負担とし、無料又は低額で利用できる要件に該当する者に対しては、利用料を減免することが適当である。

ただし、葬儀・納骨・家財処分に係る費用の実費相当は利用者が負担することが適当である。

個々の利用料の水準については、各地の賃金動向や新たな事業の運営に必要な利用料収入を確保する観点等を踏まえ、各実施主体において設定することが適当である。部会においては、利用料金が高額にならないよう検討が必要との意見もあった。

- 新たな事業は第二種社会福祉事業であり、事業の実施主体に制限はなく、多様な主体が参入することが重要である。

ただし、都道府県の区域であまねく事業が実施されるようにするため、現行の福祉サービス利用援助事業と同様、都道府県社会福祉協議会・指定都市社会福祉協議会においては、必要な事業を実施するものとするのが適当である。その際、これらの実施主体が安定的に事業を実施するために必要な体制を確保することが重要である。

- 第二種社会福祉事業は届出による事業であることから、実施主体は事業の開始に当たって都道府県知事へ届出を行い、都道府県知事は、必要に応じて事業経営の状況調査、制限、停止を行うことができる。また、実施主体が都道府県知事の命令に違反した場合は、罰則も適用される。

これについて、部会においては事業の実施主体に対する適切なチェック体制が必要との意見があった。

このため、新たな事業については、第二種社会福祉事業としての規律や、類似の事業で活用されている「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン（令和6年6月）」の遵守に加えて、

- ① 社会福祉協議会が実施主体の場合は、運営適正化委員会が、事業の適正な運営の確保をするため、必要な助言または勧告を実施するとともに、
- ② 第二種社会福祉事業として、新たな事業を実施する実施主体において取り組むべき適正な事業運営の確保策を盛り込んだガイドライン等を国が示すことを検討することが適当である。

- 新たな事業については、今後の事業実施に向けて、丁寧な説明や十分な準備期間を設けることが必要である。特に社会福祉協議会が行う事業については、その具体的な内容等について、事業実施までの準備期間を通して、関係者との継続的な調整を行うことが適当である。

また事業の実施までの間に、以下について更に検討することが必要であ

る。

- ・ 死後事務について相続等の法的な問題など専門的な対応を行う体制のあり方について検討すべきではないか。
- ・ 適時に入院入所手続や死後事務について対応するための体制への配慮が必要ではないか。
- ・ 事業の実施内容については、地域の実施主体の主体性や意向も反映されるよう検討すべきではないか。
- ・ 新たな事業について、実施主体が事業を実施するに当たっては、利益相反を指摘されることのないよう適切な運用について整理すべきではないか。
- ・ 入退院の手続の支援などにおいて、そもそも身元保証人が必要なのか精査すべきではないか。
- ・ 現行の日自事業の利用者が希望する場合に継続して利用できるよう、利用者の状況に応じて利用料等における配慮が必要ではないか。

(2) 中核機関の位置付け等について

(現状と課題)

<中核機関の整備の現状とその課題への対応>

- これまで各市町村において中核機関の整備が進められてきたものの、中核機関を整備済みである市町村は、1,187 市町村(約 68.2%)に留まり(令和6年4月1日現在)、特に人口規模が小さい市町村ほど整備が進んでおらず、157 市町村(約 9%)についてはいまだ整備予定が未定となっている。
また、中核機関には法的根拠がなく、その権限等が曖昧であるため、権利擁護支援を行う場面における個人情報取得・共有や会議開催等、権利擁護支援チームに対する支援のコーディネートを行う際や、権利擁護支援の地域連携ネットワークの関係機関と協力・連携を行う上で課題があるとの指摘がある。
- 本年6月に公表された「規制改革実施計画」(令和7年6月13日閣議決定)では、中核機関の名称が地域ごとに異なっており、一般に認知しづらいとの指摘があることを踏まえ、中核機関の位置付けや名称について法改正を含めて検討すべき等とする方針が示されている。

<成年後見制度の見直しを踏まえた対応>

- 令和6年4月以降、法制審議会民法(成年後見等関係)部会において成年後見制度の見直しに向けた調査審議が行われている。



令和 8 年度予算案について

(成年後見制度利用促進・権利擁護支援関係)

令和7年12月

厚生労働省社会・援護局

地域福祉課 成年後見制度利用促進室



「日常生活自立支援事業」の実施

(生活困窮者就労準備支援事業費等補助金：「日常生活自立支援事業」)

社会・援護局地域福祉課成年後見制度利用促進室（内線2228）

令和8年度当初予算案 38億円（38億円）※（）内は前年度当初予算額

1 事業の目的

※令和7年度補正予算額 7.1億円（身寄りのない高齢者等の課題に対応するための試行的な取組に係るもの）

- 認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等のうち判断能力が不十分な者に対して、利用者本人との契約に基づき、福祉サービスの利用に関する援助等を行うことにより、地域において自立した生活を送ることができるようにする（※）とともに、従事者の資質向上のための取組及び福祉サービス利用援助事業の普及・啓発に関する取組も併せて行う事業を実施する〔日常生活自立支援事業〕。 ※福祉サービス利用援助事業

2 事業の概要・スキーム、実施主体等

①福祉サービス利用援助事業

認知症高齢者等の判断能力が不十分な者に対して、本人との契約に基づき、福祉サービスの利用等に関する援助を行い、併せて預金の払戻し等の日常的な金銭管理や、定期的な訪問による見守りを行う。

②福祉サービス利用援助事業に従事する者の資質向上のための事業

①の福祉サービス利用援助事業の従事者に対する研修等を行う。

③福祉サービス利用援助事業の普及・啓発

<実施主体> 都道府県社会福祉協議会又は指定都市社会福祉協議会（事業の一部を委託可）

<基準額> 利用者数に応じて算定 <補助率> 1/2 <負担割合> 国1/2、都道府県・指定都市1/2

【参考】身寄りのない高齢者等の課題に対応するための試行的事業

（※令和7年度補正予算のみ計上）

- 日常生活自立支援事業の枠組みの中で、身寄りがないなど、頼れる家族がいない高齢者等に対して、安否確認等のための定期的な見守りを行うとともに、以下の①②のいずれか又は両方の支援を行う。。
 - ①入院・入所等の円滑な手続等支援… 円滑に入退院・入退所をするために必要と考えられる支援
 - ②死後事務の支援… 死亡した後に必要と考えられる、葬儀・火葬の手続等の事務支援

<実施主体> 都道府県社会福祉協議会又は指定都市社会福祉協議会（事業の一部を委託可）

<基準額> ①・②のいずれか実施：3,000千円(※)、①・②両方実施：6,000千円(※)

<補助率> 1/2 <負担割合> 国1/2、都道府県・指定都市1/2 ※委託先の取組に応じ加算

実績報告書

13カ月の取り組みと成果

< 2025年1月 – 2026年1月末 >

静岡市終活支援優良事業者

Welbie

株式会社ウェルビー

期間の実績

静岡市による終活支援優良事業者の認証日 24年12月23日

期間: 2025年1月~2026年1月までの13カ月間

お問合せ

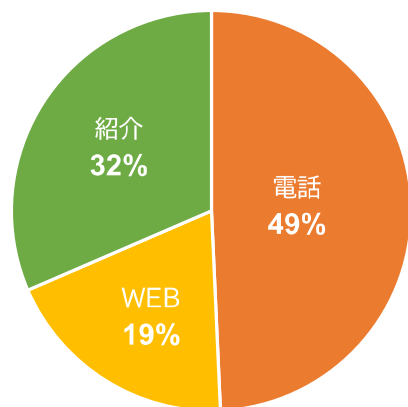
合計 **73**件

電話: **36**件

WEB: **14**件

紹介: **23**件

平均: 5.6件/月



内訳比率

【認証前】

平均: 2.6件/月(Web)

契約内容

合計 **48**件

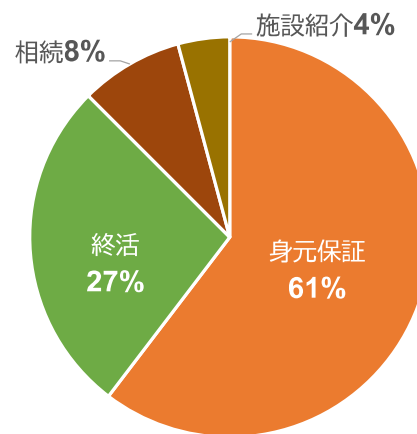
身元保証: **29**件

終活支援: **13**件

相続支援: **4**件

施設紹介: **2**件

平均: 3.7件/月



内訳比率

契約エリア

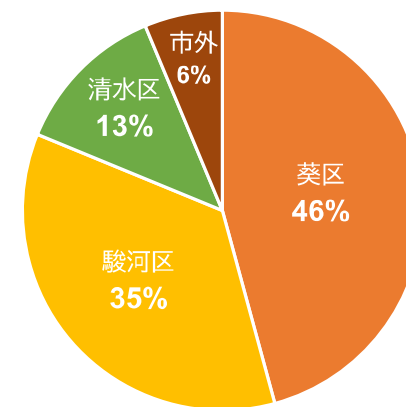
合計 **48**件

葵区: **22**件

駿河区: **17**件

清水区: **6**件

市外: **3**件



内訳比率

【認証前】

平均: 2.2件/月

認証取得後の効果

01. 新規問い合わせの安心材料に

新規相談者の6割が「静岡市の認証があるから安心」と回答。

02. 支援者側からの依頼増加

地域包括支援センター・ケアマネジャーからの勉強会依頼が月3～5件に増加。

03. メディア露出の増加

静岡新聞、朝日新聞、ビジネスレポート等で紹介。

エンディングプランサポートは、NHKで取り上げられ放映。

掲載実績

【 認証前 】

■ ビジネス誌・専門誌

- ・ Routes (24年3月)
- ・ ビジネスレポート (24年5月)
- ・ SDGsジャーナル Web (24年10月)

【 認証後 】

■ ビジネス誌・テレビ

- ・ ビジネスレポート (25年8月)
- ・ (株)船井総合研究所 広報誌 (25年2月)
- ・ NHK放映 (25年12月)

■ 新聞

- ・ 静岡新聞 (25年2月/25年10月)
- ・ 朝日新聞 (25年11月)
- ・ ふくし新聞 (25年11月)

課題

01. 低所得層への支援体制不足（年収150万円以下）

身元保証が必要でも、死後事務費用を捻出できないケースがあり、現状では単独での対応に限界がある。

02. 自費サービス理解の不足による摩擦

一部のケアマネジャーは介護保険内の枠組みで支援を組み立てるため、利用者と直接契約する自費サービスの理解が十分でなく、認識の差異からトラブルにつながる場合がある。

03. 認知度不足による機会損失

認知が低く、提案の選択肢(テーブル)に上がらないことが多い。
特に清水エリアは認知度が低く、「もっと早く知りたかった」「依頼したかった」という声が多く、必要な住民に情報が届いていない。

取り組み

(周知・理解促進)

01. 社会福祉協議会での勉強会

支援者向けに終活・身元保証の基礎を共有。

02. 居宅介護支援事業所での出張勉強会

ケアマネへ自費サービスの活用方法を説明。

03. 地域包括支援センターでの出張勉強会

包括支援センターへ事例を交えた制度説明を実施。

04. WEBでの情報発信強化

地域住民・家族向けに終活情報を継続発信。

05. スタッフ増員による対応力向上

2026年4月に1名増員確定。新規相談と既存支援の体制を強化。

お客様の声

【80代・女性】

想いのある会社／ヒアリングが丁寧で安心

資料を拝見したとき、丁寧に向き合ってくださいました。

契約前のヒアリングでも、要望の確認だけでなく、こちらが大切にしている考え方や希望まで落ち着いて汲み取ってください、安心できました。

話が整理されていく中で、「この方々なら任せられる」と思えました。

【70代・男性】

お墓や死後の不安が軽くなった

身寄りが近くにいないこともあり、お墓や死後のことが大きな不安でした。

相談すると、供養の選択肢だけでなく、亡くなった後に必要な連絡や手続きも順序立てて説明していただき、気持ちが落ち着きました。

いまは対応の道筋が見えているので、安心して備えられています。

【80代・女性】

夜間の不安／電話対応が丁寧

夜間に不安になり連絡した際も、落ち着いた声で丁寧に対応していただきました。

状況を一緒に確認しながら整理していただき、最後まで安心できる言葉をかけていただけたのがありがたかったです。

連絡してよかったと思えました。

【70代・男性】

生活支援以上／身近で信頼できる存在

単なる生活支援にとどまらず、身近で信頼できる存在という印象です。

困りごとへの対応が早だけでなく、こちらの希望や大切にしたいことも尊重して関わってくださいましたので、相談しやすいです。

必要なときはしっかり支え、普段は程よい距離で見守ってくださるところが心強いです。

【90代・夫婦】

ボヤ騒ぎの際、すぐ駆けつけてくれた

マンションでボヤ騒ぎがあり不安になって連絡したところ、すぐに駆けつけてくださいました。

状況や原因についても分かりやすく共有していただき、「いまは安全です」と言っていただけたことで落ち着きました。

迅速な対応が何より安心につながりました。

【80代・男性】

救急搬送時、病院を探して駆けつけてくれた

体調を崩して救急搬送された際、搬送先を伝えられない状況でしたが、スタッフの方が病院を探して確認し、

早い段階で駆けつけてくださったと聞きました。

事務的な対応にとどまらず、こちらの不安に寄り添って動いてくださったことが心からありがたかったです。

強い安心感がありました。

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

(1)寄せられたご意見・ご質問・発生したトラブルについて

No.	種別	ご意見・ご質問・発生したトラブルの原因	対応内容
1	意見	身元保証の契約をすればその金額で死後事務まで対応してもらえるとと思っていた。	身元保証契約と死後事務委任契約は別契約である旨を説明し、ご理解頂いた。
2	意見	事業者から預金通帳の提示や遺言の作成について説明を受けたが、説明の仕方や言葉の受け止め方として、配慮に欠ける印象を受けた。	相談者の状況や受け止め方に十分配慮し、趣旨や必要性を分かりやすく丁寧に説明する。(随時対応)
3	質問	第三者の契約同席が叶わないため身元保証をお願いしているのに、同席者必須というのはどういう意味合いか。	同席目的(不利益のない契約内容になっていることを見守って頂くため)を説明し、ご理解頂いた。
4	質問	自宅の片付け(賃貸住宅)に40万円もかかるのか。	前例を踏まえまずは大凡の金額をお伝えしたことを説明しご理解頂いた。その後に業者の正式な見積を行った。
5	トラブル原因	料金体系やサービス範囲について、パンフレットへの分かりやすい記載や詳細な記載が不十分だったこと。	説明の際に使用するパンフレット等資料を見直し、表記の修正や料金の内訳を記載することで相談者にとって分かりやすいものに修正した。また、説明者用のQ&A集を作成し、誰が説明しても一貫性をもち、かつ説明者自身が自信を持って答えられるようにした。(パンフレットやQ&A集は随時更新中)
6	トラブル原因	葬儀に関して、契約者の意向どおりに一連の対応をしたが、親族との認識にずれが生じたこと。	契約の効力についての争いを未然に防止する観点から、契約内容、サービス範囲及び対象外事項をわかりやすい形で示した資料を作成し、事前に親族に情報共有することで、契約者と合意済みであることを第三者にも理解しやすくした。また、対応マニュアルを作成した。(対応マニュアルは随時更新中)
7	トラブル原因	判断能力に課題のある親族にとって、契約内容の理解が難しかったこと。	繰り返し丁寧に説明を行い、安心を得られるよう配慮を重ねた。親族に認知症や判断能力に課題がある方がいる場合など、事例ごとに対応方針を整理し、ガイドラインを作成することで、契約時のトラブルや誤解を未然に防ぐ体制を構築した。(ガイドラインは随時更新中)

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

(2)地域で事業を展開するなかでの課題

No.	課題
1	<p><社会福祉法人まごころ><株式会社Welbie> 生活保護受給中の方や金銭的に苦しい方からのお問い合わせも頂く。死後事務費用を捻出できない顧客の場合、身元保証を引き受けても最終的なコストを事業者が負うリスクがあり、支援を躊躇せざるを得ない。</p>
2	<p><株式会社Welbie> 社会的背景に「身内のことは身内で」という規範意識が根強くあり、民間企業に身元保証を依頼することに対して罪悪感を抱く場合がある。</p>
3	<p><株式会社Welbie> 周囲が異変に気づいた時には手遅れというケースが増えているが、本人は「近所に知られたくない」とサービス利用を隠してしまう場合がある。</p>
4	<p><株式会社Welbie> 本人が元気なうちは関与していなかった親族が、相続や死後の段階になって介入することに対して親族間調整が必要な場合がある。</p>
5	<p><株式会社Welbie> 「お金の管理をしてほしい」という要望が複数件寄せられているが、事業者が直接金銭を預かるリスクへの不安がある。</p>
6	<p><株式会社Welbie> 提供しているサービスは自費サービス(高齢者本人との直接契約)であるが、介護保険サービスとの併用や終活支援事業に関して、ケアマネジャー等支援者側の理解が進んでいない。</p>