

令和6年度 第1回 静岡市終活支援研究会

次 第

日 時 令和6年8月29日(木) 10:00～11:30(予定)
場 所 オンライン

- 1 開 会
- 2 挨 拶
- 3 委員紹介
- 4 議 事
 - (1) 情報交換 静岡市における高齢者の終活支援の実施について
 - (2) 意見交換 ①終活を市民へどう広めていくか(無関心層への介入方法)
②十分な資力のない方を含め、安全・安心な終活支援施策をどう展開していくか
- 5 閉 会

<配付物>

- ・次第
- ・委員名簿

- ・資料1 終活支援事業(高齢者の終活支援の実施)
- ・資料2 静岡市終活支援優良事業者認証事業について
- ・資料3 社会福祉法人まごころについて
- ・資料4 終活(ACPを含む)の理解促進について
- ・資料5 十分な資力のない方への終活支援について

- ・参考資料1 静岡市終活支援研究会設置要綱
- ・参考資料2 静岡市終活支援優良事業者認証事業実施要綱
- ・参考資料3 高齢者等終身サポート事業者ガイドライン
- ・参考資料4 社会福祉法人まごころ身元保証事業説明資料
- ・冊子 エンディングノート～これからの人生を豊かにしていくために～

令和6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 副主任研究員	岡元 真希子
5	静岡市社会福祉協議会 地域福祉推進課 課長	北島 啓詞
6	終活支援優良事業者（社会福祉法人まごころ）副施設長	田中 努
7	静岡県弁護士会 会員	坪川 武史
8	静岡県立大学 経営情報学部 教授	藤本 健太郎

1 「終活」支援の必要性について 終活支援事業（高齢者の終活支援の実施）

高齢者等において、自分で医療上の判断が出来ない時の治療の判断、手術の承諾、終末期の延命治療の判断、入居の際の保証人、死後の葬儀、支払い、届出等については、従前は主にその家族が担ってきた。しかし、今や、独居高齢者世帯の増加、生涯未婚率の上昇等により、家族頼みの対応は困難なケースが多くなっており、今後ますます深刻化することが見込まれる。

また、家族がいても、周死期に関する本人の希望を家族で共有できていないため、終末期の延命治療等の意思や財産の状況（負債も含める）が把握できない等の問題が生じている。

（1）市の背景

- 超高齢化（R4年30.7%）
- 多死社会（H26年7,411人→R3年8,439人）
- 独居高齢者世帯、高齢世帯の割合の増加（R2年25.7%→R12年推計27.8%）
- 認知症高齢者の増加（H26年20,688→R3年26,513人→R4年26,652人）
- 生涯未婚率の増加（男性：H27年25.0%→R2年27.2%）（女性：H27年15.4%→R2年17.6%）

家族頼みの限界

（2）周死期をめぐる問題 ※周死期：死の前後の期間を包括的連続的に捉えた概念。

- 権利擁護に関する相談件数の増加。（全包括）
 - ・権利擁護・成年後見制度に関すること：（H29年度1,571件→R1年度2,089件→R3年度3,081件→R5年度4,535件）
 - ・権利擁護に関する支援困難事例：（H29年度1,326件→R1年度2,592件→R3年度3,544件→R5年度2,926件）
- 成年後見制度利用支援事業のうち、市長申立数の増加。（福祉総務課）（H29年度31件→R1年度48件→R3年度59件→R5年度67件）
- 入院・入所施設から身元に関する問い合わせの増加。（3区高齢介護課）
- 「遠くにいる娘や、甥、姪に迷惑をかけたくない。」と話すが、終活に関する業者の利用を拒否する。（ケアマネジャーと成年後見人）
- 入院・入所の手续が出来ないことについて、職員の緊急かつ困難事例の増加。（28包括）

住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最期まで続けていくためには、家族がいないことはもとより、家族がいても全ての高齢者が、本人の判断能力があるときに、病気や介護、終末期医療、死後の葬儀や支払い等への対応について予め準備しておくこと（「終活」）が必要。

また、身寄りのない人や、本人や家族だけの対応に不安を感じる人が、専門的な知識・スキルを持つ民間事業者等を利用して準備を行うことが有効であり、本市は、その民間事業者等を活用して終活支援を進めていく。

2 市民が「終活」を行うにあたっての課題

「終活」について、市民の知識・理解が不十分。必要性を感じていてもどう取り組んで良いのかわからない。
また、家族等がいない方は、事業者等を活用することについて、不安や不信感を持つ人がいる。

（1）「終活」の知識・理解や実践が進んでいない

- 高齢者が終活に関する必要な情報を持っていない。また、相談先を知らない。（全包括）
- 終活支援に関する業務を行う事業者へ相談するタイミングが遅く、困難事例になりやすい。（終活支援に関する業務を行う事業者）
- 死後の各種手続きは家族の役割であるため、「終活」をされていない高齢者等の残された家族は、負担がかかる。（お悔やみ窓口）

（2）終活支援に関する業務を行う事業者に対し、不安・不信感がある

- 入会金、預託金を事業者に預けることが不安。（市民）
- 信頼できる具体的な事業者を紹介してもらいたい。（市民）
- 市からのお墨付きが欲しい。（終活支援に関する業務を行う事業者）

3 解決策

- （1）「終活」の知識・取組方法について周知し、理解とその実践を促す。
- （2）安心して利用できる事業者を、市が認証する。

（1）エンディングノートの作成

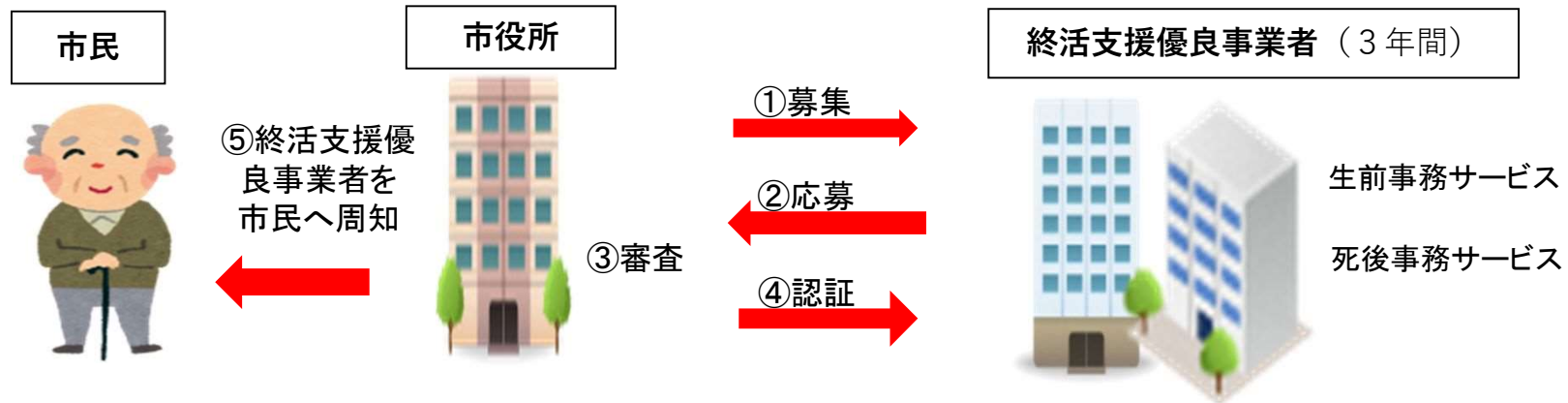
（2）静岡市終活支援優良事業者認証事業

＜事業概要＞

終活支援（生前事務サービス、死後事務サービス）に関する業務を行い、終活支援優良事業者として認証を受けた事業者に対して、市が審査し、認証する。

※静岡市終活支援優良事業者認証事業における「終活支援事業者」とは、以下の終活支援を提供する事業者をいう。

- ・「生前事務サービス」：生前事務委任契約にて行う、日常生活のサポート（買物支援、福祉サービスの利用や行政手続等の援助、日常的金銭管理等）、安否確認、緊急時の親族への連絡、病院・福祉施設等への入院・入所時の身元（連帯）保証、賃貸住宅入居時の身元（連帯）保証等をいう。
- ・「死後事務サービス」：死後事務委任契約にて行う、病院・福祉施設等の費用の清算代行、遺体の確認・引取り指示、居室の原状回復、残存家財・遺品の処分、ライフラインの停止手続、葬儀支援等をいう。



- ①市は、終活支援に関する業務（生前事務サービス、死後事務サービス）を行い、市から優良として認証を受けたい事業者を募集する。
- ②事業者は、市に応募する。
- ③市は、申請に基づいて書類審査、訪問審査を行い、認証の妥当性については「静岡市終活支援優良事業者認証基準策定委員会」で策定された認証基準に基づき、庁内組織で審査する。（必要に応じて有識者から意見聴取）
- ④市は、審査の結果、優良と判断した事業者を「静岡市終活支援優良事業者」（以下「終活支援優良事業者」という。）として認証し（認証期間は3年間）、通知する。
- ⑤市は、市民へ終活支援優良事業者を周知する。

静岡市終活支援優良事業者認証事業について

<審議体制>

1 認証基準の作成について

優良事業者の認証基準の作成については、新規附属機関「静岡市終活支援優良事業者認証基準策定委員会」（1年未満のため規則で設置）を設置し、（右記【参考】参照）、実施した。

2 認証に関する審査について

優良事業者の認証に関する審査については、事務局である市で書類審査、訪問審査を行い、認証の妥当性については、「静岡市終活支援優良事業者認証基準策定委員会」で策定された認証基準に基づき、庁内組織で審査する。（必要に応じて有識者から意見聴取）（受付は随時。ただし、審査は概ね2か月単位で行う）

【参考】「静岡市終活支援優良事業者認証基準策定委員会」名簿

	所 属
委員	静岡県弁護士会
委員	静岡県司法書士会
委員	静岡県公認会計士会
委員	全国消費生活相談員協会
委員	地域包括支援センター

※令和5年度のみ設置

<審査項目>

認証の対象となる事業者は、次の（１）（２）のいずれにも該当する事業者で、第１～第３の認証基準を満たすものとする。

- （１）終活の支援を目的として行う、生前事務サービス及び死後事務サービスを行うもので、申請日まで引き続き１年以上そのサービス提供を行い、12か月分の決算が確定しているもの
- （２）静岡市内に本店、支店又は営業所等を有する法人であるもの

第１ 組織運営：事業者の事業運営の健全性及び継続性の確保に係る項目

理念と基本方針、関連法令の遵守、個人情報管理、事業の健全性、反社会的勢力の排除に関する規程、寄附、遺贈・死因贈与契約の取扱い等

第２ 契約の締結・履行：契約時の丁寧な説明や適切な手順の確保、判断能力が不十分になったときの取扱い、中途解約に係る項目

契約前にサービス利用者検討者の意向を反映できる仕組み、重要事項説明書の作成と契約時の丁寧な説明、成年後見制度の利用支援、契約履行の担保、中途解約の取扱い等

第３ サービスの管理：それぞれのサービスの適正な提供及びサービスの質の確保に係る項目

満足度の把握・分析評価、サービスの管理、苦情・相談に関する仕組み、教育・研修、利用者の物品及び金銭を管理する場合の仕組み、預託金の適切な管理、預託金清算後の返金手続に関する仕組み等

<認証後のフォローアップ>

- （１）認証を受けた日以降、毎年度、終活支援優良事業者活動状況報告書を提出していただくとともに、基準に適合しているか書類又は電話、訪問で確認を行う。
- （２）上記（１）の他、事業者の職員、利用者等からの通報等により、認証基準に適合していないと疑うに足りる事由がある事業者については、必要に応じて、事業者へその内容が認証基準に適合していることを書類又は電話、訪問で確認を行う。

<静岡市終活支援優良事業者>

・「社会福祉法人 まごころ」（静岡市駿河区弥生町4-26） 令和6年3月19日認証

▶ 法人概要

- ・法人名 社会福祉法人まごころ
- ・所在地 静岡市駿河区弥生町4-26
- ・電話番号 054-267-3131
- ・設立 2014年5月
- ・事業概要 特別養護老人ホーム、ショートステイ、デイサービス、居宅介護支援、小規模多機能ホーム、公益事業



▶ 優良事業者としての現状

認証日：令和6年3月19日

法令遵守指針：良質なサービスの提供

私達は社会福祉法、介護保険法、消費者契約法、法人等による寄附の不当な勧誘の防止に関する法律及びその他関係法令の主旨に則って、心身・技術を磨き、お客様のQOL(クオリティ・オブ・ライフ)の向上、自立支援に役立つサービスを提供します。そのために、たゆまぬ研鑽を行います。

人権の擁護

お客様の尊厳の保持・プライバシーの保護に配慮し、常にお客様の立場に立って提案、行動します。

安全・清潔への配慮

私達はお客様の尊厳・意志を尊重しつつ、安全性の確保及び清潔の保持に努めます。

法令の遵守

私達は、法令、法人内外の規範、社会的ルールに則って行動し、地域社会からの信頼を得られるよう行動します。

寄附について：寄附の取り扱い

- 1.事業者より寄附の勧誘、強要をすることはありません。
- 2.利用者、もしくはその家族からの寄附は、自発的な申込みがある場合に限り、受入れます。
- 3.寄附の受入れにあたり、寄附者の公開などはい行いません。
- 4.寄附は地域における福祉の発展と充実に寄与する場合に限り受入れます。使途を指定した寄附は、その内容に沿って使用します。

遺贈・死因贈与について：遺贈・死因贈与契約の取り扱い

利益相反の観点から、利用者からの遺贈を受けること、死因贈与契約をすることはありません。

< 実績 >

- ・相談、お問い合わせ件数 225件 ※2024年7月現在
- ・契約者数 53名（死後事務執行 3名） ※2024年7月現在

< 認証後のお問い合わせ件数と契約数の推移 >

	認証前	認証後
お問い合わせ件数	月平均8件	月平均15件
契約者数	月平均1.3件	月平均2.6件

< 参考 >

★お問い合わせの60%は当法人のホームページを見て電話を掛けてくれた方
 ★認証前はケアマネジャーや地域包括支援センター経由でのお問い合わせだったが、認証後はご本人からの直接のお問い合わせが増えた。65歳～70代前半の若くてお元気な方からお問い合わせが多い。

（お問い合わせ例）

- ・サービス内容や料金について
- ・資料のみ送付してくれますか
- ・自宅に来て相談してくれますか
- ・遺贈、寄附って何ですか

▶終活支援事業内容 「高齢者のお困りごとを包括的にサポート」

- ・入居時、入院時の必要とされる身元保証人になる**身元保証**
- ・家族の立場となり日々の暮らしを日常**生活支援**
- ・もしもの時のための**万一の支援**
- ・お亡くなった後の**葬儀納骨支援**
- ・必要に応じて、弁護士や司法書士などの専門家を連携して**法的支援**



サービス紹介

事例：（相談内容）ケアハウスに入居するにあたり身元保証人をお願いしたい。親族はいるが高齢のため、身元保証人がいなくて困っている。
 持ち家の片づけ、家の処分を手伝ってほしい。

（支援内容）ケアハウス入居 **身元保証**

ケアハウスの見学、ご本人の希望をケアハウスへ伝達、申込のお手伝い、引っ越しのお手伝い **生活支援** 等 **「終活」のお手伝い**

▶ お客様の声



70代女性

色々な会社があり選ぶのが大変だった。静岡市のホームページに載っていたので申し込んだ。



80代男性

残すものがあるが渡す人がいない。自分のような人間は遺贈寄附がないのが選ぶ決め手だった。



70代女性

身元保証会社選びは不安でした。静岡市が認証してくれると安心する。

▶ 課題

- ・ 今後も、お一人様は増えていく。その中で認証に参加しているところが当法人だけでは支えられる人数も限られてしまう。認証に参加する終活支援会社が増えるにはどうすれば良いのか。静岡市内に住んでいる多くの方を多くの終活支援会社と共に支えたい。
- ・ 低所得の方を支える仕組みが現在はない。支える終活支援会社もお一人様も安心して利用できるものになりたい。

▶ 終活支援優良事業者して地域への貢献活動

- 地域のS型デイサービスへの出張講演
- 地域包括支援センターと連携し、民生委員や地域のみなさんへの出張講演
- 地域の入居型施設スタッフ向け出張講演

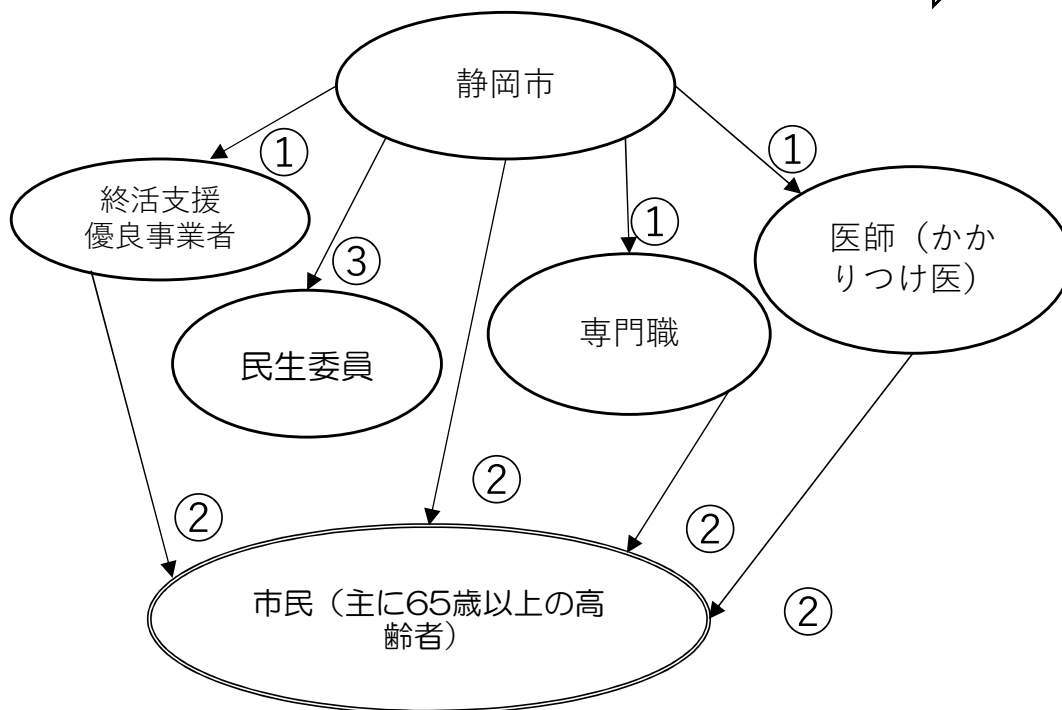
(成果・感想)

身元保証事業を理解して頂く方が増えて、色々な相談を頂けるようになった。



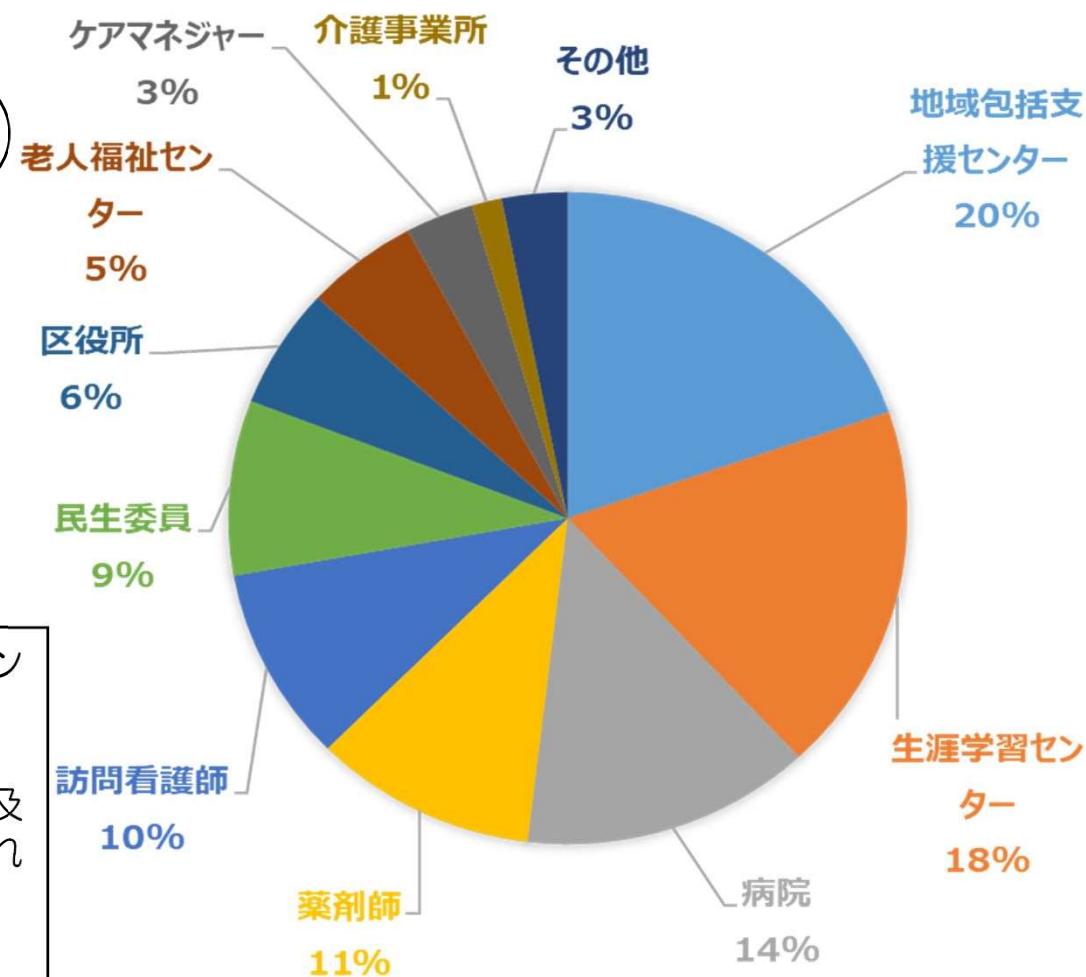
生前整理セミナー（まごころタウン静岡）

第一段階～知る～



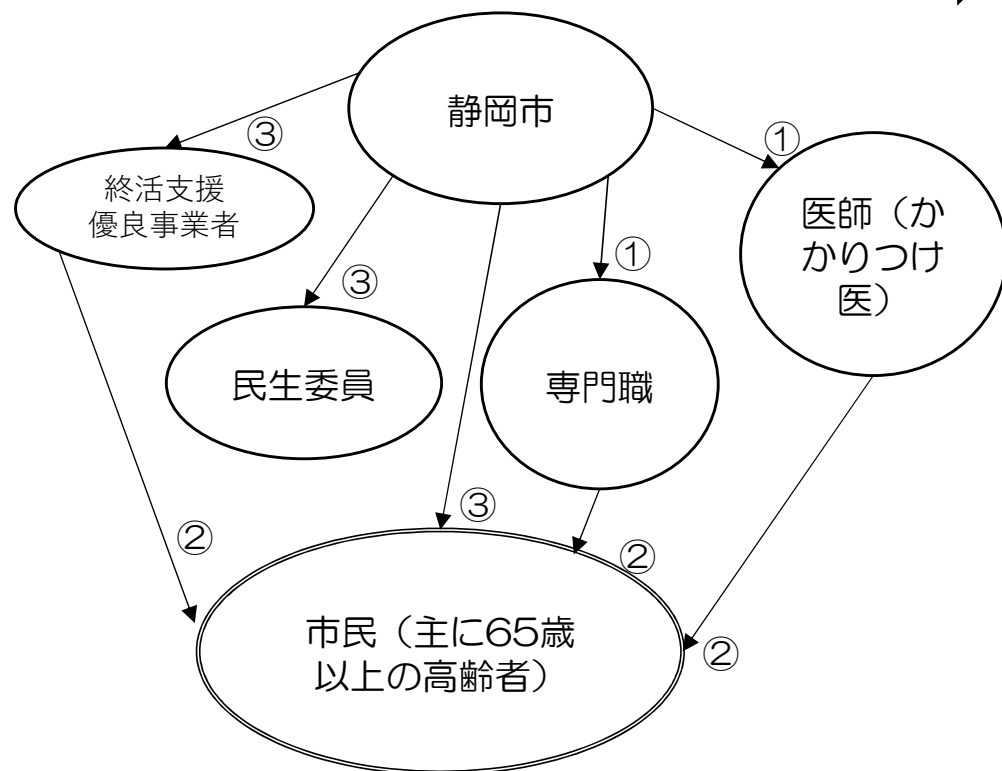
- ①医師会員や各団体の専門職及び終活支援優良事業者へエンディングノートを配布し、終活（ACPを含む）の取組について意識づけを図る
- ②報道等によるエンディングノートの紹介、医師・専門職及び終活支援優良事業者からエンディングノートを手渡されることを通して、市民が終活（ACPを含む）について知る機会を提供する
- ③民生委員へエンディングノートを配布し、終活（ACPを含む）について知る機会を提供する

エンディングノートの配布状況



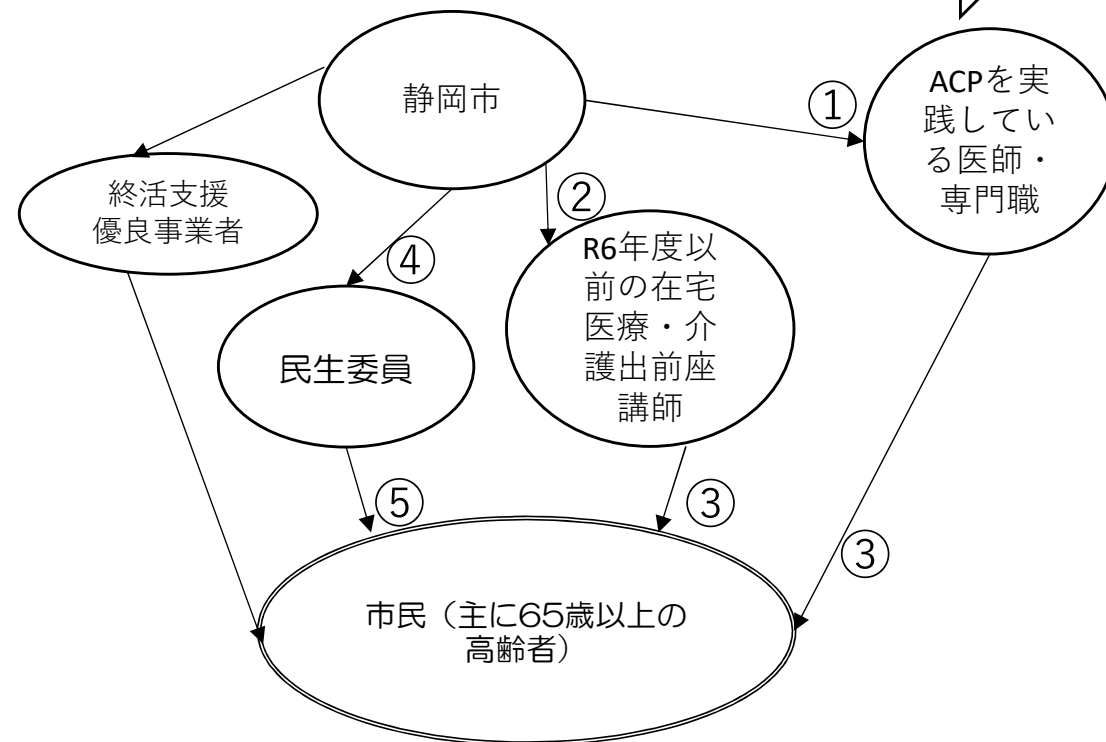
終活（ACPを含む）の理解促進について

第二段階～やってみる～



- ①医師や専門職が研修等により、エンディングノートを通じた終活（ACPを含む）の取組やノウハウを共有する
- ②市民が、医師や専門職及び終活支援優良事業者と共に終活の取組を進める
- ③市民や民生委員及び終活支援優良事業者へ終活（ACPを含む）の取組を促す講座等を行う

第三段階～広める・深める～



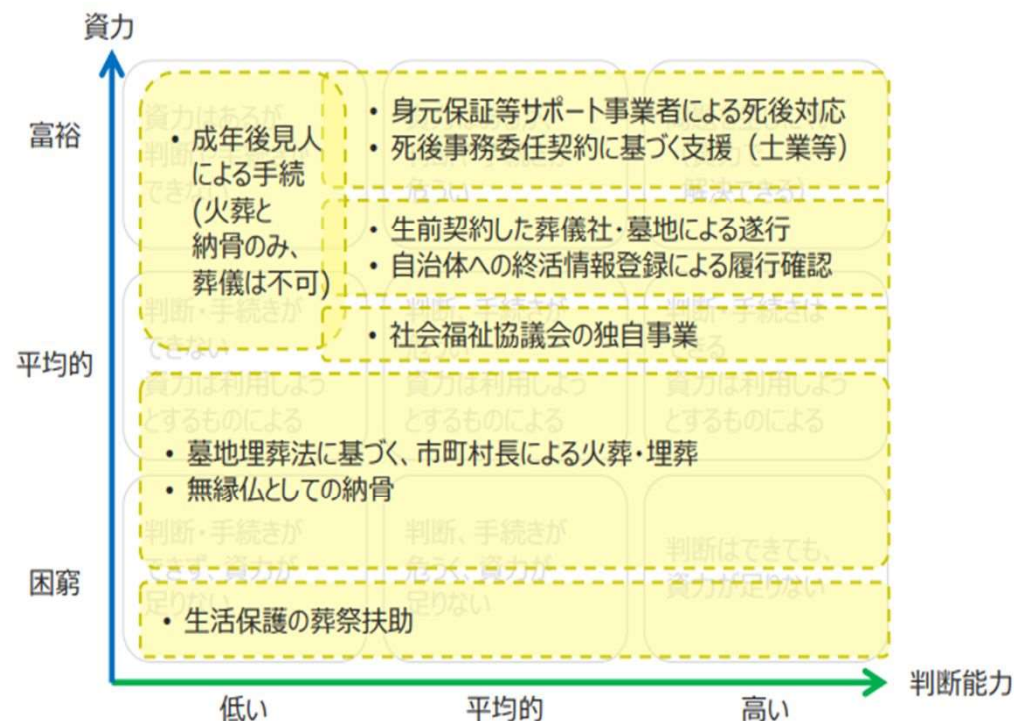
- ①終活（ACPを含む）を実践している医師や専門職に在宅医療・介護出前講座（以下、講座）の講師を依頼
- ②R6年度以前の講座講師へ終活（ACPを含む）実践事例等のノウハウを共有
- ③講座を通して市民へ終活（ACPを含む）の普及啓発を実施する
- ④民生委員へ終活（ACPを含む）の好事例を紹介する
- ⑤民生委員から市民（特に独居高齢者等）へ、必要に応じて、終活（ACPを含む）の取組を紹介してもらう

1 既存の制度・施策の整理（死後の対応）

① 高齢期の課題



② 火葬・埋葬・葬儀・納骨に関する支援（イメージ）



資力が低い→「生活保護」の受給

十分な資力のない方への終活支援について

2 他政令指定都市の実施状況

- ①市が社会福祉協議会へ委託を出して実施
京都市、名古屋市、川崎市
- ②市が社会福祉協議会へ補助金を出している
福岡市
- ③社会福祉協議会が単独で実施
政令指定都市はなし
- ④市が実施
政令指定都市はなし

3 静岡市の現状

地域包括支援センターのからの声

- ・ 認証事業開始後より相談件数の増加（6センター）
- ・ 「十分な資力のない方は、事業者を利用できない。」

十分な資力のない方への終活支援について

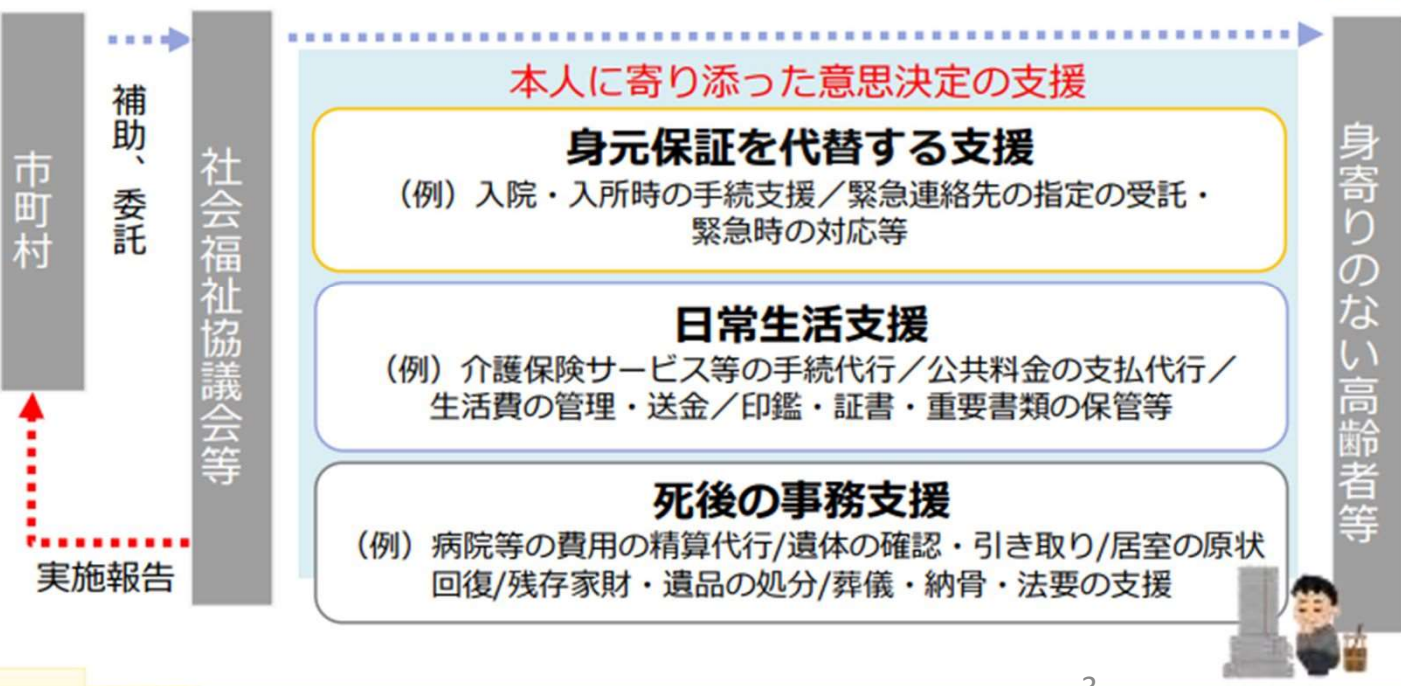
4 国のモデル事業（R6、R7）

2. 総合的な支援パッケージを提供する取組

十分な資力がないなど民間による支援を受けられない方や社会資源が乏しい地域で生活する方が支援の狭間に落ちることのないよう、身寄りのない高齢者等を対象に、意思決定支援を確保しながら、日常生活支援に加えて、入院・入所時の身元保証を代替する支援や死後の事務支援を併せて提供する取組を実施。



日常生活支援に加えて、身元保証を代替する支援や死後の事務支援をパッケージで提供



実施自治体

福岡市（R6.4～）

京都市（R6.4～）

川崎市（R6.4～）

枚方市（R6.10～予定）

神奈川県松田町
（R7.1～予定）

十分な資力のない方への終活支援について

5 国モデル事業の実施状況

＜福岡市＞※市が社会福祉協議会へ補助

（１）事業対象者

- ①福岡市内に居住する70歳以上の方※同居者がいる場合、全て70歳以上の親族であること
- ②明確な契約能力を有する方
- ③原則として子がない方
- ④生活保護を受給していない方

（２）費用

- ・入会金：15,000円（税込）
- ・年会費：10,000円（税込み）
- ・預託金：葬儀・納骨時費用・公共料金等の支払い：500,000円～
- ・残置家財処分：業者見積額

（３）定期連絡・訪問

福岡市社会福祉協議会の職員が、定期的な連絡や訪問

＜京都市＞市が社会福祉協議会へ委託

（１）事業対象者

- ①京都市内在住、②65歳以上、③ひとり暮らし
- ④契約能力がある※日常生活自立支援事業や成年後見制度の利用者は対象外
- ⑤子どもや頼れる親族がない
- ⑥低所得者
（市民税非課税・不動産非所有・預貯金240万円以下）
- ⑦賃貸住宅（公営住宅を含む）入居者
- ⑧生活保護を受給していない
- ⑨契約時、預託金を一括して預けることができる
- ⑩契約後、京都市社会福祉協議会職員による安否確認（電話や訪問）を受けることができる

（２）預託金

- ・葬儀・納骨費用：25万円
- ・残置物処分費用：見積額による

＜川崎市＞※市が社会福祉協議会へ委託

（１）事業対象者

- ①川崎市内在住で原則65歳以上であること。 ②葬儀や埋葬を行える親族がないこと。 ③生活保護を受けていないこと。
- ④葬儀・埋葬に必要な預託金を納められること。 ⑤入会金、年会費、事務管理費を納められること。
- ⑥公正証書遺言により遺言執行者を指定できること。（作成を支援する弁護士や司法書士を紹介。公正証書遺言の作成には費用が必要。）
- ⑦親族間の相続等について紛争がないこと。 ⑧契約能力があること。

（２）費用

- ・入会金：20,000円（介護保険料段階が第3段階以下の方は10,000円）
- ・年会費：9,600円（年度途中に加入の場合は月割計算。800円／月）
- ・預託金：500,000円以上必要
- ・その他別途有償で提供するサービス有