

令和6年度 第2回静岡市終活支援研究会

1 日 時 令和7年2月7日（金）13：30～15：00

2 場 所 オンライン

3 出席者 （出席） 石田委員、内田委員、海野委員、岡元委員、北島委員、田中委員、
坪川委員、藤本委員、鹿又委員
（事務局）地域包括ケア・誰もが活躍推進本部 酒井参与兼次長
在宅医療・介護連携推進係 山本係長、北原副主幹、白鳥主任主事
（オブザーバー）
高齢者福祉課 高齢者支援係 深沢係長

4 傍聴人 0人

5 次 第

（1）開会

（2）挨拶

（3）委員紹介

（4）議事

- ①情報交換 ・ 静岡市終活支援優良事業者（第2号）の認証について
「合同会社 Welbie（ウェルビー）」
・ 静岡市終活支援優良事業者（第2号）の活動状況について
「社会福祉法人 まごころ」

- ②意見交換 ・ 今後の静岡市における終活支援事業について

（5）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9名全員の出席により会議は成立）
- （2）挨拶
- （3）委員紹介
- （4）議事

（情報交換）

静岡市終活支援優良事業者（第2号）の認証について（資料1）鹿又委員より説明

鹿又委員

2013年10月24日に設立した会社であり、そのときから、日常生活支援、施設紹介、身元保証、終活支援、法的支援という事業を行ってきた。

私の母親が老人ホームの統括マネージャーを十数年やっている中で、さまざまな高齢者にまつわる課題というものを見聞きしていた。そのときに私は、その方の個人のことだと思っていたが、話を聞くうちに、仕組みや体制の問題が関係していることに気づき、生前から人生の最後まで「この人の人生は良かった」と思ってもらえるよう、高齢者に関わる課題を解決するために当社を設立した。

私達は、高齢者が安心して心豊かに暮らせる仕組みを作ることを大切に考えている。ここでいう「安心」とは、例えば身元保証人がいないために行動が制限されるような場面でも、安心できる環境を提供すること。また、「心豊かに」とは、物質的な充足だけでなく、家族のように寄り添うことで、常に心が安らぐ状態を実現することを意味している。私たちは、ITや人の力など、さまざまな要素を組み合わせながら、高齢者が支え合える未来を築いていきたいと考えている。

でも、それをするためには、準備をしていかないと場当たり的になってしまう。しっかりと向き合うために、バリューを設定させていただいている。

五つのサポート体制と書かせていただいた。例えば、買い物に行きたいなどの軽い支援をしてほしいというのがあるが、支援を続けていくと、やはり今、自宅で暮らすのは大変だから施設に入りたいという希望があり、そこから施設に入ろうとしても、おひとりなので連帯保証人が必要になり、入所した後も生活は続いていく。どう生きるかというところは、すごく大事だと思っているので、それを含めて終わる活動ではなくて、最後まで生きる活動のために、私は、終活支援を置いている。

法的支援は、紹介という形で連携している法人にお願いしている。

認証取得前後の変化と成果だが、問い合わせ件数は、月に3.3件程度の状態から、1月だけで10件ほどの問い合わせがあり、そのうち5件の契約をいただいているので、かなり注目されつつあるような実感である。

その他にも、先日、船井総合研究所様より取材依頼をいただき、その上で全国の身元保証の事業者に対して、どのように認証事業の取得に向けて動いたかということについて講演をさせてもらった。全国から事業者が20~30社ほど集まり、情報交換をさせてもらった。

やはり1年少ししか経過していない会社は社会的に全く信用がない。しかし、1月に認証を取得したことをインターネットなどで公開すると、ここはちゃんとした会社だと見てもらえるようになり、すごく感謝している。

次にお客様の声として、対応させていただいた方々からは、終活支援優良事業者というのが目に留まり私達に行きついたというのが多かった。誰に相談すれば良いかわからなかったり、会社は調べたけど大丈夫だろうかというお話や、関心が持てなかったが、市がこういう事業をやっているのであれば、大丈夫だろうかということでお問い合わせいただき、契約

に繋がった例もあった。

これは事例の一部だが、認証を取得することで、対外的な評価というものも上がったし、お客様から見た私達の評価というものも、目に見えて変わってきたと思っている。

岡元委員

質問がある。1点目に、1月に5件の契約があったということだが、今、累積で何件契約があるか。また、在宅の方と施設入所中の方など、どういう方が多いのか伺いたい。

2点目に、財務諸表を拝見していたら、賃金がすごく圧縮されていて、大部分が業務委託ということだった。おそらく看護師7名、介護福祉士2名、初任者研修3名の方というのは業務委託だと思うのだが、その方々とは、他の仕事があって業務委託として一部を受けているのか、どういうスタッフなのかを伺いたい。

3点目も、財務諸表のことなのだが、費用のうち、大部分が支払手数料となっていて、どのような事業になっているのかを伺いたい。

4点目は、今まで終活支援事業とは遠い領域で仕事をされてた方が、事業を行うにあたりノウハウなどをどちらで学んだのか教えていただきたい。

鹿又委員

まず、在宅と施設の割合だが、今は、施設から自宅に戻られた方以外は、100%施設に入居するときに、依頼をいただいている。もしくは、施設に入っていたけれども、身元保証人が継続できない等の理由で施設側からNGが入ってしまう方の利用もある。会員数は、20名弱。中には、身元保証プランを使わず、月々1,100円だけ支払って、お悩み相談だけを利用している方もいる。

岡元委員

そういう方の場合、施設に入っていて保証人は別にいるけれども、相談のために契約されて、いざというときのための保険のような感覚か。

鹿又委員

そうですね。家族が身元保証人になっているが、お悩み相談などで、私達の会員制度のもとに、弁護士を紹介させていただき、日々の生活をサポートしている。

2、3番目の賃金、業務委託費用についてだが、私は、給与をもらっていなかった。私自身、ITコンサルの事務所と、デザイン事務所をやっているので、初期の給与はそこから出ている。まずは、この事業を黒字化し存続させていくところがメインになるので、これについては給与をもらわない形をとっていた。その代わり、関わっている看護師、介護士、ヘルパーなどの方々や営業スタッフも外注でやっているの、そういった方々への報酬がメインになっている。支払手数料は、営業スタッフの月々のコストを抑える代わりに、契約いた

だった場合には、そのパーセンテージを報酬として支払っている。私たちは、ベンチャーなので、(月々の人件費として) 高額なお支払い出来ないが、(成約という) 結果が出たら、その分は上乗せをする形にさせてもらっている。

最後に、ノウハウについては、私自身コンサル業界にもいたので、他社のノウハウをそのまま使うよりは、専門家の仲間がいっぱいおり、その専門家の知識をもとに、とにかく泥臭くやっついていこうという現場で培ったノウハウである。アドバイザーを一切入れていない。スタッフが頑張ってくれており、一步一步、困難事例を解決し、資料を積み重ねてきた。

田中委員

まず人員配置で、参考までに聞きたい。当法人の身元保証部門は約 2.5 人工で動いており、約 60 人の利用者さんを支えているが、御社の資格を持っている方は、資料だけを見ると 12 人となっているが、支援の内容によって登場する資格者の取り決めやルールはあるのか。

鹿又委員

担当制をメインで行っている。担当は、メインとサブの 2 人体制を取っており、基本的にはメインがいて、メインが入れない場合はサブが入る。あとは、転院などは 1 人で支援するのは大変なので、2 人で支援することになっている。看護師と介護士の資格者は多いが、料金が変わってきてしまい、その方々を前面に出していくと利用者さんの負担にもなることもあるので、ご利用いただくときには、プランが 5,500 円税込という金額で対応させてもらっている。

(情報交換)

静岡市終活支援優良事業者(第 1 号)の活動状況について(資料 2) 田中委員より説明

田中委員

私どもは、社会福祉法人が行っている身元保証となっている。創設は 2014 年の 5 月。社会福祉法人で特養、ショートとデイサービス、居宅、公益事業といったところで、令和 6 年の 3 月 19 日に終活支援優良認証をいただいている。

今の実績だが、1 月現在、契約者数が 63 名、その内 7 名の方の死後事務の人生のゴールのお手伝いをさせていただいている。お問い合わせの件数は、認証前が月平均 8 件ぐらいだったところ、認証後が 16 件ぐらいで、今も平均的にそのぐらいのお問い合わせをいただいている。新規の契約は、認証前が月平均 1.3 件で、今は月平均 2 件の方と契約を結ばせてもらい、支援をさせてもらっている。今までは、紹介元が、高齢者の対応が多い地域包括支援センターや病院、ケアマネジャーだったが、認証後は、ご本人が自身の終活に興味を持ち、不安を抱いてホームページを見て、問い合わせをしてくれる方が増えて。また、今までは認知症がない高齢の方の問い合わせがメインだったが、今現在は、比較的若い方の問い合わせ

が多くなっている。

サービスはウェルビー様と基本的には一緒に、身元保証、生活支援、万が一の支援、葬儀、納骨、土業の方へのお繋ぎをさせていただき法的支援を行わせてもらっている。

相談内容については、最近多くなってきたのが、入居施設の中で今までは保証人がいたけれども他界したりや、何かしらの事情があって、身元保証人がいなくなったからつけてほしいだったりや、入居の施設の基準が、今までに比べて多少高くなったような形があって、やはり、遠方の保証人では不安なため、身元保証をつけて欲しいという相談が増えている。

お客様の声としては、やはり認証されたことにより安心材料となって市のホームページを見て申し込みましたとか、入院入所に伴って不安要素があったが、保証人がいることで安心するといった声をよく聞かせてもらっている。

その中で、最近感じている課題だが、ウェルビー様が認証されて仲間ができたというのは本当に幸いなことで、どうしても初期コストが多少かかるので、なかなか低所得の方を支えるというところが、手が届いていない。低所得の方を支える仕組みを整えたいと思っている。終活支援優良事業者として、地域貢献として老人福祉センターで地域の高齢者に向けた身元保証と終活支援事業の説明を行ったり、地域包括支援センターや民生委員、地域の方々に向けても説明を行っている。施設の中でも公益事業として、終活セミナーを専門家の方を招いて開催している。

認証を受けてからの変化をまとめると、問い合わせの 6 割以上が介護保険利用前の方である。今までだったら、ほぼ認知症のない高齢者の方、介護保険を使っている方だったが、その手前の方々からの問い合わせが増えている。また、今年 1 年間で感じていることは、静岡市外からの問い合わせが増えていることである。藤枝市、島田市、沼津市、富士市在住の方から身元保証について、静岡市のホームページを見て電話してみたが市外に住んでいるが、契約などをできますかという問い合わせをもらっている。市外の方に関して、大事なものは緊急時の対応なので、呼ばれたときにすぐに行けないため、市外の方との契約は、今現在はない状況である。

それ以外には、社会福祉法人が身元保証をやることに関して、全国の社会福祉法人も興味を持っている中で、静岡県内の社会法人の他、関東、東北、中部の法人より、どんな形で応援しているんですかといった問い合わせをいただいて、情報交換をさせてもらっている。

鹿又委員

質問なんですが、若い方の身元保証、相談が増えているということで、こういった方からの相談があるか教えてもらいたい。

田中委員

介護保険も使っていないく普通に生活している方、認知症も当然ない方で、今後の不安に対しての相談が増えている。話していく中で、すぐの契約は、実際はないが、やはり身寄りの

ない高齢者の方は自身が置かれてる環境を理解されていて、その中でどうしていいかと迷われてる方が昔に比べると確実に増えている。その方たちは、すぐのお客さんにはならないが、問い合わせ自体は、若くて元気な方の問い合わせをいただくことが増えている。

鹿又委員

将来を見越したときということですね。

田中委員

そうですね。今すぐの入院入所はないが、将来的に身寄りがなくて不安だからということに対しての問い合わせが多くなっている。

坪川委員

お悩みを聞いている中で弁護士などを紹介する必要がでてきた場合、連携して法的な支援をするというところで、業務として個人の法的な困りごとを弁護士に繋がりますよというところが、弁護士法との関係で問題が出てくると思うのだが、そのようにならないように現場で、工夫していることとか、あるいは実態として例えば法律相談への付き添いを取りあえずしてあげるけど、それは業務の外のある種のサービスとしてやっているとか、そのあたり工夫していることはあるか。

田中委員

安心という意味合いで、弁護士の先生に繋ぐような表現をしていたが、実際に接点がある方は、司法書士の先生である。家を売るとか、遺言を書くとか、いろいろな支援をさせてもらい、関わってもらった。

海野委員

実績のところでは契約者数 63 名、死後事務執行 7 名とあるが、実際、死後事務執行というのを行っているのか。

田中委員

死後事務委任契約を結ばせてもらい、行っている。

海野委員

実際にそれを行ったのか。

田中委員

はい。

海野委員

お亡くなりになってからか。

田中委員

行っている。納骨も当然させていただいている。

海野委員

最終的に、納骨までが大体最後か。

田中委員

残った私物などを、相続人の方にお渡しするところまでである。

事務局

今後の静岡市における終活支援事業についての説明（資料3）

藤本委員

施設に入所するのではなく、在宅で医療・介護をしていくというと、最後はやはり自宅での看取りになっていく。まずは、在宅医療・介護を行っている専門家の方に、エンディングノートとか終活支援を静岡市が行っていることを知ってもらうことで、患者さんにも繋がると思うので、すごくいい取り組みだと思った。またウェルビー様、まごころ様が静岡市の認証を受け、相談が増えたということは、静岡市の広報の効果が出ていると思う。終活支援優良事業者の認証を受ける事業者が増えてくると、終活についての認知度を上げていくことにも繋がってくるのではないかと思います。

石田委員

相談窓口というのが、いちばん大事だと思っている。資産的に余裕のある方はいいが、そうではなく生活が困窮されている方が、どこへ相談したらいいかというところが一番難しい。相談する相手もいないとなった場合に、スマホやパソコン等を使って市のホームページを見ることができればいいが、市のホームページがわかりやすければいいが、そうではない。終活支援について、調べてみたが一発で出てこない。探さないと出てこない。市民のために、問題に対する窓口がわかる案内があるとより良いと感じる。

事務局

市の委託先として、市内29か所の地域包括支援センターが市民に対し、地域で密着して

独自に研修もしくはPRを行ってくれているという状況がある。内田委員、地域包括支援センターの取組の説明してもらいたい。

内田委員

地域包括支援センターとしては、エンディングノートの活用を促していきたいとの考えで、今後の医療・介護の方向性を進めるためには、元気なうちから決めておくというのを、色々な地域活動の中で話をさせてもらっている。その中で、意思表示をしておいたほうが良いという気持ちになってくれる方が、徐々に増えてきている。

その中で、ひきこもりのお子さんや障害のあるお子さんがいる方で、自分が亡くなったあと、こういうのを利用できるのかということを心配されている方がいる。後見人を付けるのはいいが、自分が生きてるうちに自分の判断で何か支援制度に繋げていければいいが、親が亡くなったあと、どうしたらいいだろうという相談があった。

そういう相談をいただけるということは、周知ができているという印象を受けている。

岡元委員

来年度から、終活情報登録・伝達事業を始められるということで、ちょうど11、12月ぐらいに、私も調査をしたところ、全国15の自治体が終活情報登録・伝達事業をやっており、多くの自治体が去年、今年度始めているので、今まさにその必要性を認識しているところが多いと感じている。留意が必要なのは、キーパーソンを登録しておくことを前面に出しすぎると、それを書けない人が登録しづらくなってしまうこと。いくつかの自治体は、緊急連絡先を空欄のままでは受け付けていない。その欄が空白でも、例えば任意後見人をつけるとか、色々なやり方で繋がりを作っていくことを提案するなど、色々な方が使えるような仕組みになっていくことが大事だと思う。それをエンディングノートに結び付けているような自治体と、登録事業とエンディングノートの普及とに距離感のある自治体もある。近い自治体は、「エンディングノートの何ページに書いてある通り」というような形で登録されている。書いていることが確実に伝わるということで、エンディングノートの後押しにもなるので、情報登録事業の上手な使い方をしていっていただきたいと思う。

終活情報登録・伝達事業で問い合わせがあった場合、情報提供をすると思うが、愛知県の大府市は、システムとの連携もある。前日、死亡届が出た人が登録者にいないかとを照合し、亡くなっていたら死後事務委任をされている葬儀事業者などに連絡が入る。多くの自治体では問い合わせが来たら伝達する仕組みであるが、大府市では市役所の方からプッシュ型で通知をしていたりする。色々なシステム改修や業務負担の検討が必要だと思うのは思うが好事例として紹介したい。愛知県岡崎市も、終活情報登録・伝達事業という名前ではないが、似たような仕組みを採用している。将来的にそういう方法もあると思うので、アイデアとして伝えたいと思う。

終活情報登録・伝達事業の周知の機会としては、後期高齢者医療制度に入る75歳のタイ

ミングが良いと思う。その他、検診のタイミングなど、関心がない人にも周知する機会があれば、そこに情報を載せていくというのもあるのではないかと思った。

事務局

若い方への早めのタイミングというところで、関心がない方にも周知する機会があると良いということですが、現在、予定しているものがある。65 歳になると、市民全員に介護保険証が、届くのだが、その介護保険証と一緒に、サービスの冊子を A5 サイズにして通知している。令和 7 年度からは、冊子の中に終活のページを設けさせてもらい、エンディングノートや終活情報登録・伝達事業などを掲載する予定である。

高齢者福祉課 深沢係長

終活情報登録・伝達事業について、本市も大府市と直接連絡を取り、状況の把握をさせてもらっている。システム改修にもかなり予算が必要というのもわかっており、先進的に行っているということなので、参考にしていきたい。

エンディングノートとの連携でも、大府市がかなり取り組んでいるというのは把握している。それ以外についても、他都市の情報を把握し検討したうえで、報告させていただきたい。

石田委員

民生委員の立場から言うと、75 歳以上の方を対象に高齢者実態調査というものが毎年 4 月から行っている。その時に実態調査のお願いという事で、個別に配布する資料が、高齢介護課から出ているが、そこに今回の終活支援とか重層的支援体制の考え方など、そういうものを少し載せてみたらいかかが。高齢者に配布するから、周知のひとつの手助けになると思う。4 月からなので早急に対応していただかなければならないが、是非、お願いしたい。

高齢者福祉課 深沢係長

高齢者実態調査につきましては、高齢者福祉課で担当しており、配布資料等を整えている段階である。当初、資料がある程度整ってくれば高齢者実態調査の中で、S 救セット配付事業と合わせてチラシ等をということで検討はしていた。現段階では、まだ整理ができていないが、間に合えば検討したい。民生委員さんの集まり等を通じて情報提供させてもらったり、地区定例会等で別途説明したいと考えている。現段階でははっきりと申し上げられないが、前向きに検討していきたい。

鹿又委員

Y o u T u b e のことで聞きたい。チャンネルは S B S ラジオか何かで、流れたものを Y o u T u b e に掲載しているのか。それともチャンネルは S B S ラジオで、その中の一つのコンテンツとして挙げられているということなのか。

事務局

市が作成したY o u T u b eを、市のホームページ上に掲載している。業者に作成を依頼したものではない。医師の講演の内容を、ビデオで撮影して載せている。

<閉会>