

令和6年度 第2回 静岡市終活支援研究会

次 第

日 時 令和7年2月7日（金）13：30～15：00（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 ①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）

「合同会社 Welbie（ウェルビー）」 代表 鹿又正光氏

②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）

「社会福祉法人 まごころ」 副施設長 田中努氏

（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 （資料3、4）

5 閉 会

<配付物>

- ・次第
- ・委員名簿
- ・資料1 合同会社 Welbie（ウェルビー）について
- ・資料2 社会福祉法人まごころについて
- ・資料3 第1回静岡市終活支援研究会での委員のご意見と回答
- ・資料4 高齢者の終活支援の実施 周知について
- ・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

令和6年度 静岡市終活支援研究会
委員名簿

	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） 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
9	合同会社Welbie（ウェルビー） 代表社員	鹿又 正光

法人名	合同会社Welbie（ウェルビー）
設立	2023年10月24日
代表社員	鹿又 正光（かのまたまさあき）
本社	〒420-0881 静岡県静岡市葵区北安東4-31-8
事業内容	日常生活支援、施設紹介、身元保証、終活支援、法的支援など
認証/資格	認証： ・ 静岡市終活支援優良事業者 認証事業者 ・ 高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度:23-0529 (2025-09まで) 資格： ・ 看護師 7 名、介護福祉士 2 名、介護職員初任者 3 名（外部委託メンバー含む）

代表社員

鹿又 正光

～略歴～

2004 - 静岡東高等学校卒業、米国リーズスプリング高校卒業

2010 - 米国ミズーリ州立大学卒業後、同大学バイオテクノロジー研究室に勤務

2011 - 元米国フロリダ・ディズニーワールド・ジャパンパビリオン・ディレクター（取締役）のアシスタント

2011 - 官民ファンドを通じ、静岡県のファンドレイジング文化の発展に貢献

2012 - 非営利セクター専門のファンドレイジング・コンサルティング会社の立ち上げに参画

2014 - 総合商社との資本提携を経て合併、営業部門の現場責任者として業務改革・システム改善を推進

2017 - ITインフラ構築・デザイン制作を手掛けるBOWENを設立し、企業のDXを支援

2023 - 合同会社**Welbie**（ウェルビー）を創業し、持続可能な高齢者支援の仕組み構築に奮闘



ミッション（使命）

高齢者が安心して心豊かに暮らせる仕組みをつくる

ビジョン（実現したい社会）

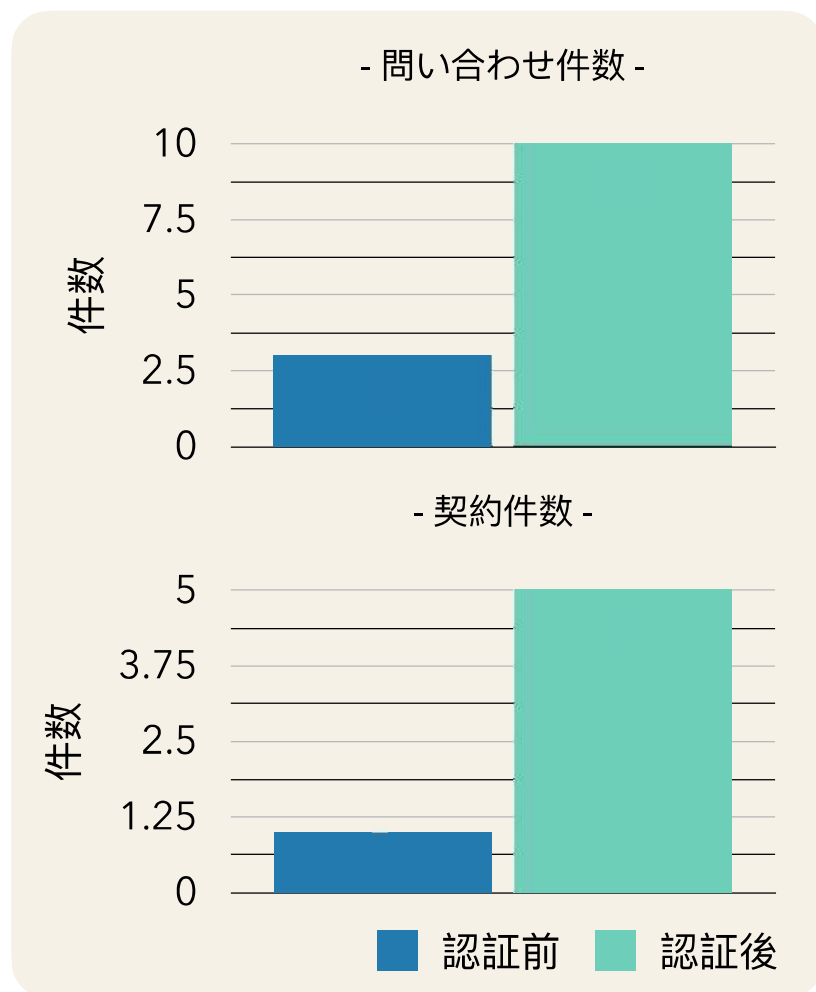
地域と連携し、高齢者が安心して心豊かに暮らせる
社会をつくり、世代を超えてみんなが笑顔でつながる未来

バリュー（大切にしていること）

1. すべては準備から
2. 愛情を持って寄り添う
3. 協力し合い、共に成長する
4. 想いをカタチにする
5. 思いやりと配慮を忘れない

5つのサポート体制

- ✓ 日常生活支援
- ✓ 高齢者施設紹介
- ✓ 身元保証
- ✓ 終活支援
- ✓ 法的支援



■ 認証による効果 ■

- 船井総合研究所より取材（1/20）
- 船井総合研究所から依頼で全国の事業者に向け登壇（2/5）
- 静岡BUSINESS REPORT一面掲載（2/5発刊）
- 地域包括支援センターからの相談増加↑
- 病院や施設からの相談増加↑
- 認証制度を通じた信頼獲得↑
- Webサイトの問い合わせフォームからの相談増加↑



夫婦ともに高齢で老老介護。もしもの時の不安があり、情報を探していたところ、日経新聞で静岡市が実施している終活支援の認証制度が目にとまり調べて連絡させていただきました。これから多くの市民が必要となるので、とてもありがたいです。

身元保証の重要性を感じていたが、どこに頼めばよいかわからなかった。市の認証制度があることで安心できた。実際に利用してみると、サポートがとても手厚く、日々のちょっとした相談にも応じてもらえて心強かった。これからの生活を考える上で、とてもありがたいサービスだと感じている。



入会1ヶ月後に妻が転倒。迅速な救急搬送手配を受け、1人では対応できなかった。いざという時はもっと先だと思い込んでいたが、契約していて本当に良かった。普段は夫婦二人だけで生活しているが、いざという時に頼れる存在があるという安心感は計り知れない。今後も継続して利用したいと考えている。

静岡市終活支援優良事業者認証事業

資料 2

▶ 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 307件 ※2025年1月現在
- ・契約者数 63名（死後事務執行 7名） ※2025年1月現在

< 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
- ★認証前はケアマネー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。

< 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16件
契約者数	月平均1.3件	非公開

（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代男性

色々な会社があり選ぶのが大変だったが、静岡市のホームページに載っていたので迷わず申し込みをしました。



70代女性

持病があるため、もし入院したら、施設に入居したらと不安でしたが、もしもの時に支えてくれる人が出来たので助かっています。



80代女性

最期のことをお願いできる人がいなくて不安でしたが、自分が望む終活を伝えたところ、形にできたので安心できました。

▶ 課題

○支援を必要としている方を多くの終活支援会社と共に支えたいが、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。

○現在低所得の方を支える仕組みがないこと。お一人様も安心して気兼ねなく終活支援会社を利用できるようにしたい。

▶ 終活支援優良事業者して地域への貢献活動

○地域の老人福祉センターでの出張講演

○地域包括支援センターと連携し、民生委員やケアマネ、地域のみなさんへの出張講演

○当法人（まごころタウン静岡）にて終活セミナー開催

(成果・感想) 身元保証事業やサービス内容を理解していただき、色々な相談を頂けるようになった。



出張講演

▶ 静岡市の認証を受けてからの変化

○問い合わせの6割以上が介護保険利用前の方であり、老後や死後の不安をなくしたい気持ちでご自身で市役所に連絡されたり、静岡市のHPを見ての問い合わせが多い。社会に「終活支援サービス」があることが少しずつ認識され、理解され始めていると感じている。

○藤枝市、島田市、沼津市、富士市などの静岡市外の方からの問い合わせが増えた。

お客様から「何を基準に会社を選んで良いのかわからなくて不安だったが、静岡市が認定していると安心して相談できる」の声が多数あった。

○静岡県内外の社会福祉法人からの問い合わせが増えた。

10法人と情報交換を実施した（静岡県3法人、関東4法人、東北2法人、中部1法人） ※2024年4月1日～12月31日

		ご意見	回答
1	周知について	単身の人に広めていく方策も考えたほうがいいのではと思う。広報で配布することもあるが、マンションや集合住宅では広報誌が配られていないという現状もある。市の考え方が伝わっていない。そういう方にいかに伝えるか、原因の根本はいわゆる家族制度が崩壊しているということがあると思う。 ユーチューブでは、おひとり様をターゲットとした様々な配信がある。あなただったらどうするのかという形で問いかけるPRの仕方もあるのではないかと。もっと若い人たちに、あなたはどうか、というような問いかけの形もあるのではと考えている。	・終活（主にエンディングノート）については、 広報11月号 での周知に加え、 ラジオ(11月18日～11月25日)、LINEやXでの配信 を実施しました。また、エンディングノートの書き方については、 YouTubeでの配信 を開始しました。（資料4） ・令和7年度より、若い世代にも対応できるよう新たに「 市政出前講座 」を開設することで周知啓発していきます。
2		前者（潜在的ニーズがある方）であればある程度、 利用者が実際に使われた方のポジティブでもネガティブでも何かフィードバックがあれば そういう体験した方がこうでしたよと、 場に焦点をあてて 広報を少しずつしていくというやり方で効くのではないかと。	令和7年度より、市ホームページやチラシには、 利用者の体験談を記載 します。
3		社会的に孤立している人や社会とつながりが切れかけている人たちをどうするか。孤立死を防ぐこともあるが、そういう方にアプローチすることを考えると、静岡市でも居場所づくりに取り組んでいるコミュニティカフェなど、 民間、市民の取り組みを通じてアプローチするのもありうるのか と思った。	・社会的に孤立している人や社会とつながりが切れかけている人へのアプローチとして、市では通いの場や居場所の創設を行っています。各地域包括支援センターが実施する民間のカフェ等も含め居場所等への講座等に加え、市で「 在宅医療・介護出前講座 」を実施し、エンディングノートの書き方やACPを周知していきます。 ・更に、令和7年度より、終活全般に係る「 チラシ 」を作成し、自治会を通じての配布や、図書館や老人福祉センター等多くの方が利用する場所に配架します。
4	S救セット・キーパーソンの把握について	エンディングノートだけでなく、市ではS救セットがある。独居の高齢者や高齢者世帯が使うため、 S救セットに緊急連絡先以外も入れられるようなものがあればいい と思った。	・本人の意向の確認については、エンディングノートとS救セットともに今後も内容を吟味していきます。 ・令和7年度より、新たに「 終活情報登録・伝達 」を開始します。 当該事業は、ご本人から等の申請に基づいて、緊急連絡先やお墓の所在地といった情報を登録しておき、病气や事故などで意思表示ができなくなったときや亡くなったときに、市が本人に代わり、それらの情報を事前に指定されたご家族・病院などの関係機関に伝えるものです。
5		例えば、ご家族にきちんと整理したものを伝えることが、フルセットで100点満点とする。何も書いていないが、死後のことはお前に頼んだということだけわかり、S救セットの中に私の緊急連絡先は東京に住んでいる息子ですということだけ書いてあれば、現場的に言えば息子さん の負担は大きいかもしれないが、何か聞いていますかと聞くだけで済んでしまう場面もある。 すると、エンディングノートの中身で整理をして、息子さんと話し合ってもらうよりは、一足飛びに息さんが キーパーソンである ということが伝わってさえいれば、軽減できてしまう。 そこのショートカットを是とするのか、それをターゲット別に どういうふうにアプローチしていくべきか、市もそうですし、現場の皆さんも整理したほうがいいのではと思う。いろいろなことが混ざっていると感じる。	
6		エンディングノートについては、医療職の方と話をしていると、いつ書いたかもわからないエンディングノートに延命治療してほしい、してほしくないを書いてあったとしても、関係者を集めてこの方をどうしたほうがいいのかやお子さんに聞いた りすることをすると なると、書いてあることも大切だが、結局、この人が信頼している キーパーソンがわかることのほうがむしろ安心して話が進められる ということがあったりするので、それを皆さんで意見交換させていただければと思う。	
7	相談窓口について	エンディングノートあるいは終活が大事だということを広めるのは大切だが、 一番大切なのは、どこに相談するか、どこに投げかければいいのかではないか と思う。	令和7年度より、終活の疑問や"もしも"のときの不安に寄り添そう「 終活相談窓口 」を新たに設置します。開設場所は、3月に市ホームページ等でお知らせします。

高齢者の終活支援の実施(令和6年度) 周知について

資料 4

1 目的

安心して最期の時を迎えられるように、終末期医療や死後の対応等について準備を行うことについての啓発を含め、支援を行います。

2 スケジュール

媒体	概要	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
エンディングノート	医療・介護専門職を通じ10,000部配布。市、3区、地域包括支援センターに配架。	→					→						
						6,000部増刷					1,500部増刷		
市広報紙(11月号)	「終活」について考えてみませんか？(ノート、認証事業、YouTubeリンク)								→				
ラジオ(FMHi、清水マリンパル)	11月18日～25日まで、市役所からのお知らせとして放送								11月15日は、ラジオ生放送	→			
市ウェブサイト	高齢者の終活支援の実施(ノート、認証事業)	→											
YouTube①	『幸せに最期を迎える為の「備え」と「覚悟」～エンディングノートの利活用も踏まえて』平野周太医師								→				
市LINE、X	「終活」について考えてみませんか？(ノートの活用及び配架場所の案内)								→				
各区窓口モニター	「終活」について考えてみませんか？(ノートの活用及び配架場所の案内)								→				
市広報紙(1月号)	<未来のあんしんに向けた3つの取組> ～終活を通じて、誰もが安心して過ごせるまちへ～ 1. 終活情報登録・伝達 2. エンディングプラン・サポート ※終活相談窓口を開設 3. 不動産の生前寄附・遺贈寄附の相談受付の開始										→		

高齢者の終活支援の実施(令和7年度) 周知について(予定)

1 スケジュール(案) ※赤文字は、新規の取組

媒体	概要	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
チラシ	「終活」について考えてみませんか？ （ノート、認証事業、出前講座、終活情報登録・伝達他全般）	体験談の掲載											
在宅医療・介護 出前講座	随時対応。10人以上のグループに対して実施。講師は医療介護専門職。	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
市政出前講座	随時対応。講師は市職員。	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	→
市広報紙 （4月号）	<未来のあんしんに向けた3つの取組> ～終活を通じて、誰もが安心して過ごせるまちへ～ （令和6年12月号の詳細について）	—											
市広報紙 （11月号）	「終活」について考えてみませんか？ （ノート、認証事業、出前講座他全般）	—											
エンディング ノート	医療・介護専門職を通じ配布。市、3区、地域包括支援センターに配架。	—											
ラジオ （FMHi、清水マリンパル）	市役所からのお知らせとして放送	→											
市ウェブサイト	高齢者の終活支援の実施 （ノート、認証事業、出前講座、終活情報登録・伝達他）	体験談の掲載											
YouTube	『幸せに最期を迎える為の「備え」と「覚悟」～エンディングノートの利活用も踏まえて』平野周太医師	—											
市LINE、X、 まるけあネット	「終活」について考えてみませんか？	→											
各区窓口 モニター	「終活」について考えてみませんか？	→											

静岡市終活支援研究会設置要綱

(設置)

第1条 静岡市は、市民が安心して最期の時を迎えられるように、人生の最期に関する包括的な支援、いわゆる終活（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をいう。以下同じ。）支援を実施するに当たり、終活支援施策に関し専門職等と意見交換を行いよりよい終活支援施策を進めていくため、静岡市終活支援研究会（以下「研究会」という。）を置く。

(所掌事項)

第2条 研究会は、次に掲げる事項について、委員の意見を聴き又は委員との意見交換を行うものとする。

- (1) 静岡市の終活支援の実施の現状、課題及び対策の整理に関すること。
- (2) 終活支援事業又は事業者の現状及び課題の整理に関すること。
- (3) 前2号に掲げるもののほか、第1条の設置目的を達成するために市長が必要であると認める事項。

(組織)

第3条 研究会は、委員14人以内をもって組織する。

- (1) 学識経験を有する者
- (2) 終活支援優良事業者
- (3) 終活支援に関し優れた識見を有する者
- (4) 前号に掲げるもののほか、市長が必要であると認める者

(委員の任期)

第4条 委員の任期は、令和8年3月31日までとする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(会議)

第5条 研究会は、市長が招集する。

- 2 研究会は、必要があると認めるときは、研究会の会議に関係者の出席を求め、その意見又は説明を聴くことができる。

(庶務)

第6条 研究会の庶務は、保健福祉長寿局地域包括ケア・誰もが活躍推進本部において処理する。

(雑則)

第7条 この要綱に定めるもののほか、研究会の運営等に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

(施行期日)

1 この要綱は、令和6年6月20日から施行する。

(この要綱の失効)

2 この要綱は、令和8年3月31日限り、その効力を失う。

静岡市終活支援優良事業者認証事業実施要綱

(趣旨)

第1条 静岡市は、市民が終活に関して専門的な知識及び技能を持つ事業者を安心して利用できることに寄与するため、終活支援優良事業者認証事業を実施するものとし、その実施に関し必要な事項は、この要綱の定めるところによる。

(定義)

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 終活 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をいう。
- (2) 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。
- (3) 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。

(認証の対象となる事業者)

第3条 認証の対象となる事業者は、次の各号のいずれにも該当する事業者で、別表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

(欠格事由)

第4条 前条の規定に関わらず、次の各号のいずれかに該当する事業者は、認証対象者に該当しないものとする。

- (1) この要綱に基づく認証の取消しを受けた日から起算して3年を経過しないもの。ただし、別表の認証基準に該当しないことにより、その取消しの日より前に認証の辞退を申請したものはこの限りでない。
- (2) 暴力団（静岡市暴力団排除条例（平成25年静岡市条例第11号）第2条第1号に規定する暴力団をいう。）、暴力団員（同条第2号に規定する暴力団員をいう。）、暴力団員の配偶者

(同条例第6条第2項に規定する暴力団員の配偶者をいう。)及び暴力団員等(同条例第2条第3号に規定する暴力団員等をいう。)と密接な関係を有するもの

(3) 風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律(昭和23年法律第122号)第2条第1項に規定する風俗営業又は同条第5項に規定する性風俗関連特殊営業に該当する事業を行うもの

(4) 関係法令に違反する重大な事実があると認められるもの

(5) 静岡市税(法人市民税及び固定資産税に限る。)並びに消費税及び地方消費税を滞納しているもの

(申請)

第5条 終活支援優良事業者の認証を受けようとする者(以下「申請者」という。)は、終活支援優良事業者認証(更新認証)申請書(様式第1号)に次に掲げる書類を添付して、別に定める日までに市長に提出しなければならない。

(1) 申請者概要書(様式第2号)

(2) 誓約書(様式第3号)

(3) 前各号に掲げるもののほか、市長が必要があると認める書類

(認証の決定)

第6条 市長は、前条の規定による申請があったときはその内容を審査し、その結果を終活支援優良事業者認証(更新認証・不認証)通知書(様式第4号)により申請者に通知するものとする。

2 前項の規定による認証の有効期間は、認証の日から3年を経過する日までとする。

(静岡市終活支援優良事業者認証審査会の設置)

第7条 静岡市は、第6条による認証、第12条による更新認証及び第14条による認証の取消しの妥当性を検討するため、静岡市終活支援優良事業者認証審査会(以下「審査会」という。)を設置する。

(審査会の組織)

第8条 審査会は、委員長及び委員をもって組織する。

2 委員長は、保健福祉長寿局地域包括ケア・誰もが活躍推進本部長の職にある者を、委員は、市民局生活安全安心課長、葵区役所葵福祉事務所生活支援課長、葵区役所葵福祉事務所高齢介護課長、駿河区役所駿河福祉事務所生活支援課長、駿河区役所駿河福祉事務所高齢介護課長、清水区役所清水福祉事務所生活支援課長、清水区役所清水福祉事務所高齢介護課長、保健福祉長寿局地域包括ケア・誰もが活躍推進本部次長、保健福祉長寿局健康福祉部福

社総務課長、保健福祉長寿局健康福祉部高齢者福祉課長及び保健福祉長寿局健康福祉部介護保険課長の職にある者をもってそれぞれ充てる。

3 委員長は、審査会の会務を総理し、審査会を代表する。

4 委員長は、審査会の会議の議長となる。

(審査会の会議)

第9条 審査会の会議は、委員長が招集する。

2 審査会は、委員の過半数の出席がなければ、会議を開くことができない。

3 審査会の議事は、出席委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

(認証内容の変更の手続)

第10条 第6条第1項の規定に基づき認証を受けた事業者（以下「認証事業者」という。）は、第5条の規定による申請の内容を変更するときは、終活支援優良事業者認証変更届出書（様式第5号）に、変更に係る第5条各号に掲げる書類を添付して、あらかじめ市長に提出しなければならない。

(活動状況の報告等)

第11条 認証事業者は、その認証を受けた日から1年を経過した日以後の毎年度翌々月末までに、終活支援優良事業者活動状況報告書（様式第6号）に市長が必要があると認める書類を添付して、認証を受けた事業の活動状況を市長へ報告しなければならない。

2 市長は、第1項の規定による報告があったときは、その内容が認証基準に適合していることを書類や訪問等により調査し確認する。

3 前項のほか、市長は、認証基準に適合していないと疑うに足る事由があった場合には、必要に応じてその内容が認証基準に適合していることを書類や訪問等により調査し確認する。

4 前2項に基づき確認した結果、市長は、必要に応じて改善等を指示することができる。

(認証の更新)

第12条 認証事業者は、更新認証を受けようとするときは、認証の有効期間の満了する日の3か月前までに終活支援優良事業者認証（更新認証）申請書（様式第1号）に第5条各号に掲げる書類を添付して市長に提出しなければならない。

2 市長は、前項の規定による申請があったときは、その内容を審査し、その結果を終活支援優良事業者認証（更新認証・不認証）通知書（様式第4号）により通知するものとする。

3 前項の規定により更新された認証の有効期間は、更新の日から3年を経過する日とする。

(認証の辞退)

第13条 認証事業者は、認証を辞退しようとするときは、終活支援優良事業者認証辞退申請書（様式第7号）を市長に提出しなければならない。

（認証の取消し）

第14条 市長は、認証事業者又はその提供するサービスが次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、認証を取り消すことができる。

- （1）第13条の規定により認証辞退の申請があったとき。
- （2）不正の手段により認証を受けたと認められたとき。
- （3）第3条に掲げる要件を欠くに至ったとき又は第4条に掲げる欠格事由に該当したとき。
- （4）第11条第2項又は第3項に基づく市の調査又は確認に応じないとき。
- （5）前各号に掲げるもののほか、認証にふさわしくないと市長が認めたとき。

2 市長は、前項の規定に基づき、事業者の認証を取り消すこととしたときは、終活支援優良事業者認証取消通知書（様式第8号）により、当該事業者に通知するとともに、その旨を公表するものとする。

（雑則）

第15条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、令和6年1月24日から施行する。

附 則

この要綱は、令和6年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和6年12月4日から施行する。

別表（第3条関係）

第1 組織運営

1 終活支援に係る理念と基本方針を事業者内に発信しているとともに事業者のウェブサイトに掲載していること。
2 関係法令を遵守する方針を事業者内に発信しているとともに事業者のウェブサイトに掲載していること。
3 プライバシーマークを取得しており、その旨を事業者のウェブサイトに掲載していること。 また、プライバシーマークを取得していない場合は、次のいずれも満たしていること。 (1) 個人情報保護方針（プライバシーポリシー）を定め、事業者のウェブサイトに掲載していること。 (2) 個人情報の管理に関して具体的な対処の仕方について記載された個人情報保護規程を整備していること。 (3) 個人情報を適切に管理する事業者内体制を有していること。 (4) 個人情報の取扱いを他事業者に委託して行う場合は、個人情報保護体制が整備されている事業者を選び、適切に管理監督していること。 (5) 個人情報漏えい等の発生時に迅速に対応できる事業者内体制を有していること。 (6) 個人情報保護教育を職員に実施していること。
4 職員が抱えている困難事例について、組織として相談体制を整備していること。 困難事例の例：頻回な電話相談のある利用者の対応、希死念慮のある利用者の対応等
5 財務状況を事業者のウェブサイトに掲載していること。
6 直近3年間（設立から3年未満の法人にあつては、設立以降）の事業年度のうち、当期純利益が連続して赤字となる事業年度がないこと。 ただし特殊な事情（災害やコロナ禍等）で連続して赤字がある場合は、この限りでない。
7 申請時の当座比率（％）（当座比率＝当座資産÷流動負債×100）が100％以上であること。
8 内部監査を実施していること。

9	事務事故防止・対応のための仕組みを整備していること。
10	非常時に通常業務（生前事務、死後事務等）を継続できる事業者内体制を有していること。 （１）重要性に応じてバックアップを行っていること。 （２）バックアップデータは、静岡市から離れた場所で保管していること。 （３）非常時でもデータを用いて業務継続ができる体制であること。
11	反社会的勢力の排除に関する規程を整備していること。
12	寄附の取扱いについて、次のいずれも満たしていること。 （１）寄附金申込書、寄附金領収書（控）、寄附金台帳が整備されていること。 （２）寄附について適正に計上されていること。 ア 寄附金品を受け入れた場合は、寄附者から寄附申込書を徴し、法人の代表者の承認を得ていること。 イ 寄附目的に応じて適切な拠点区分に計上していること。 ウ 10万円未満の寄附物品は、取得時の時価により、経常経費寄附金収入及び経常経費寄附金収益に計上されていること。 エ 固定資産の寄附を受けた場合は、取得時の時価により、事業活動計算書の固定資産受贈額として計上されていること。 オ 寄附金申込書、寄附金領収書（控）、寄附金台帳の記録は全て対応していること。 （３）その他寄附について適正に取り扱っていること。 ア 利用者又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定されており、法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律に反するような不当な寄附の勧誘はしないこと。また、利用者にサービスを提供する代わりに利用者からの寄附を求めるということはあってはならないこと。 イ 寄附者の氏名を掲示する等、他の利用者又は家族の心理的負担となるようなことは行わないこと。 ウ 用途を指定した寄附は、寄附者の意図に沿って使用すること。 （４）寄附の受取方針（受け取らないこととしている場合にはその旨、受け取ることとしている場合には、その旨及び理由）を事業者のウェブサイトに掲載していること。
13	遺贈・死因贈与契約の取扱いについて、次のいずれも満たしていること。

- | |
|---|
| <p>(1) 事業者は、利用者から遺贈を受けず、かつ、事業者は、利用者との間で死因贈与契約を結ばないこと。</p> <p>(2) (1) の方針を事業者のウェブサイトに掲載していること。</p> |
|---|

第2 契約の締結・履行

- | |
|---|
| <p>1 契約前にサービス利用検討者の意向を反映し、意向に沿わないサービスを強要することがない仕組みを整備していること。</p> |
| <p>2 次のいずれについても、正確かつ分かりやすく、事業者のウェブサイトに掲載していること。</p> <p>(1) 提供するサービスの内容及びサービスごとの費用（費用の趣旨、使途等を含む）</p> <p>(2) 利用できない者</p> <p>(3) 費用の支払い方法</p> <p>(4) 寄附・遺贈・死因贈与契約の受取に係る方針</p> <p>(5) 契約締結までの手続及び必要書類</p> <p>(6) 解約時の手続（返金のルールを含む）</p> <p>(7) 相談受付体制・連絡先</p> |
| <p>3 契約にあたって、次のいずれも満たしていること。</p> <p>(1) 利用者が理解を深め、かつ、必要な情報を提供するための契約内容等に係る以下のア～サの重要事項を整理した資料（重要事項説明書）を作成し、重要事項ごとに利用者の理解を確認しながら丁寧に説明をしていること。</p> <p>ア 契約の主体（事業者の代表者名や連絡先を含む。）</p> <p>イ 契約の効力開始時期</p> <p>ウ サービスの概要</p> <p>エ 預託金を含め事業者へ支払う必要がある費用の額、内訳及び費目、支払いの時期</p> <p>オ 契約変更・中途解約の希望がある場合の申出に関する手順、契約解除・終了の事由</p> <p>カ 契約解約・終了時の返金・精算の取扱い</p> <p>キ 預託金の管理方法に係る事項</p> <p>ク 利用者の判断能力が不十分になったときに、成年後見制度の利用を支援するこ</p> |

ととする旨の仕組み ケ 苦情・相談に関する仕組み コ 外部の相談窓口（静岡市消費生活センターや地域包括支援センター） サ その他必要な事項 （２）第三者（契約者本人と事業者以外で、事業者と利害関係のないもの）が契約締結時に立ち会っていること。（契約についての公正証書の作成を含む） （３）１回の説明の後即時に契約を締結するのではなく、複数回の説明や考慮期間を設けるなどの慎重な対応をしていること。	４ 緊急時に、救急隊等が、利用者の意向及び事業者を確認する方法を整備していること。
５ 利用者の判断能力が不十分になったときは、成年後見制度の利用を支援することとする旨の仕組みを整備していること。	６ 契約履行について、次のいずれも満たしていること。 （１）契約内容の履行手順に関する仕組みを整備していること。 （２）生前事務の履行について、利用者の求めに応じて開示していること。 （３）死後事務の履行について、第三者が確認する仕組みを整備していること。
７ 中途解約について、次のいずれも満たしていること。 （１）契約書及び重要事項説明書において、契約変更・解約の希望がある場合の申出に関する手順、解約の条件（事由）、及び解約時の返金・精算の取扱いについて規定していること。 （２）利用者は、いつでも、終活支援事業に係る終活支援事業者との間の契約を、将来に向かって解約することができることとし、終活支援事業者は、契約書及び重要事項説明書において、その旨を明示することとしていること。 上記にかかわらず、終活支援事業者は、解約によって利用者自身に重大な不利益が生じる場合（転居を余儀なくされる場合や、身体・生命に危険が生じる場合等。ただし、利用者について成年後見、保佐もしくは補助開始の審判がなされ、または任意後見監督人が選任されている場合を除く。）には解約を制限する旨を、契約において定めることができる。 また、利用者が、解約の意思を表示してから、実際の解約の効果が生じるまでの間に、３か月を超えない範囲の期間を設けることは差し支えない。	

第3 サービスの管理

1	サービス全般について、利用者の満足度を把握し、分析及び評価し事業の改善に活かしていること。
2	サービス全般について、個々の利用者の意向や利用状況を踏まえて、サービスを計画、提供し、見直していること。
3	契約締結時及びサービス見直し時に、公的サービス（日常生活自立支援事業、成年後見制度、介護保険サービス等）の利用を、利用者に情報提供していること。
4	サービス全般について、個々の利用者のサービスをマネジメントする担当者が存在していること。
5	サービス全般について、利用者からの苦情・相談に関する仕組みを整備していること。
6	生前事務について、利用者の物品を管理する場合、預託金以外に預かった物の管理（記録も含む）についての仕組みを整備していること。
7	生前事務について、利用者の金銭を管理する場合、金銭の取扱い、管理方法の仕組みがあり、利用者へ説明していること。
8	預託金の管理について、利用者の預託金を管理している場合、次のいずれも満たしていること。 (1) 預託金の管理について、仕組みを整備していること。 (2) 事業者の運営資金とは区別して管理していること。 (3) 自社の専用口座で管理する場合には、個々の利用者ごとに出入金の記録を保存・管理していること。 (4) どのような管理方法とするかにかかわらず、利用者ごとに定期的に管理状況を報告すること及びその旨を利用者と取り交わす契約書等にも記載していること。 (5) 組織の解散時も利用者の預託金が保全される仕組みを整備していること。 (6) 全ての利用者からの預託金の合計金額以上の現預金を保有していること。
9	死後事務を履行し、預託金を清算した後の余剰金の返金手続に関する仕組みを整備していること。
10	計画的に、事業に係る専門的な教育・研修を実施していること。

