

# 「身元保証等高齢者サポート事業に関する 消費者問題についての建議」に係る実施状況 について

平成29年8月22日  
厚生労働省医政局総務課  
老健局高齢者支援課  
老健局振興課

建議事項1

- (2)厚生労働省は、関係行政機関と連携して、身元保証等高齢者サポート事業において、消費者問題が発生していることを踏まえ、事業者に対しヒアリングを行うなど、その実態把握を行うこと。
- (3)消費者庁及び厚生労働省は、関係行政機関と連携して、前記(2)を踏まえ、消費者が安心して身元保証等高齢者サポートサービスを利用できるよう、必要な措置を講じること。

上記建議事項に係る実施状況(7月31付回答)

- 一人暮らしの高齢者等を対象とした、身元保証や日常生活支援、死後事務等に関するサービスを提供する新しい事業形態(以下、「身元保証等高齢者サポート事業」という。)の実態を把握するため、平成29年度老人保健健康増進等事業において、「身元保証サービスの実態調査に関する調査研究」を実施している。
- 当該調査研究では、
1. 身元保証等高齢者サポート事業を提供する事業者に対する、事業内容に関するヒアリング調査
  2. 身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者被害の実態調査
- 等を行うこととしており、年度内を目処に調査研究報告書が取りまとめられる予定である。
- 当該調査研究の結果を踏まえ、消費者が安心して身元保証等高齢者サポートサービスを利用できるようにするための必要な措置については、消費者庁をはじめとする関係省庁と連携して検討してまいりたい。

# 建議事項 1 (2) に係る実態把握について

## 1. 身元保証等高齢者サポート事業を提供する事業者に対する、事業内容に関する調査

### (1) 調査対象(76事業者)

- ・消費者委員会から提供いただいたリストに掲げられた事業者(74事業者)
- ・ホームページ情報で身元保証等高齢者サポート事業を提供していることが確認できた事業者(14事業者 ※上記リストと重複あり)

### (2) 調査方法

#### ①ヒアリング調査(8~9月)

- ・上記(1)の全76事業者に対して実施するアンケート調査(下記②)に先立ち、当該アンケートをより効果的に実施するため、複数のサービスを提供していることが確認できた10程度の事業者に対し、ヒアリング調査を実施する。  
(サービスの提供地域に偏りが生じないよう、事業者の所在地には留意する)

#### ②全ての調査対象へアンケート調査(11月調査開始予定)

- ・アンケート項目については、上記①のヒアリング調査や有識者(※)の意見を踏まえ、設計する。  
※学識者、弁護士、ケアマネジャー、自治体関係者、消費者団体関係者等による有識者委員会において、内容を検討する。

### (3) 調査内容

- ・建議で例示された考慮すべき点などを踏まえて調査を行う。(以下は調査内容の一例)

	建議で例示された考慮すべき点	調査内容
①	契約内容の適正化 費用体系の明確化	<ul style="list-style-type: none"><li>・契約内容が利用者の意向に沿ったものであることの確認 ⇒ 契約前に書面で確認のうえ保管 / 口頭での確認のみで保管はしていない</li><li>・複数のサービスを一括して契約する場合の費用の表示 ⇒ サービスごとの費用を明示している / 合計金額のみ表示している</li></ul>
②	預託金の保全措置	<ul style="list-style-type: none"><li>・預託金が生じる場合の取扱 ⇒ 保全措置を講じている / 保全措置は講じていない</li><li>・保全措置を講じていない場合の取扱 ⇒ 自社で預託金専用の口座を設けている / 左記以外の方法</li></ul>

## 建議事項 1 (2) に係る実態把握について

### ※1. -(3)調査内容の例 続き

	建議で例示された考慮すべき点など	調査内容
③	第三者等が契約の履行を確認する仕組みの構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者本人以外もサービスの履行記録を確認できるか ⇒ 親族等本人以外も確認ができる / 確認できるのは本人のみ</li> <li>・本人以外が確認できる場合、指定可能な範囲 ⇒ 親族のみ指定可 / 友人・知人まで指定可</li> </ul>
④	利用者からの苦情相談の収集、対応策、活用の仕組みの構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者から受けた苦情の管理 ⇒ 全件管理している / 一部のみ管理 / 苦情は管理していない</li> <li>・苦情を管理している場合、再発防止に向けた取組の有無 ⇒ 全件再発防止策を策定 / 必要と判断したものは策定 / 再発防止策は策定せず</li> </ul>
⑤	事業者の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設立した母体</li> <li>・事業を開始した年</li> <li>・事業を開始した経緯</li> </ul>
⑥	事業規模	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年商(合計額 可能であれば、提供するサービスごとの内訳も調査)</li> <li>・利用者数(合計数 可能であれば、提供するサービスごとの内訳も調査)</li> <li>・サービス提供エリア ⇒ 一部の地域に限定して提供 / 複数の地域で提供 / 全国で提供</li> <li>・資金力(収益源) ⇒ 身元保証等高齢者サポート事業のみ / 身元保証等高齢者サポート事業以外も有</li> </ul>
⑦	提供しているサービスの内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身元保証 ⇒ 身元の引き受け・引き取り / 入院・入所時の身元(連帯)保証 等</li> <li>・日常生活支援サービス ⇒ 安否確認 / 緊急時の訪問 / 家事支援 / 役所の手続き代行 等</li> <li>・死後事務 ⇒ 病院・施設等の費用精算代行 / 葬儀支援 / 残存家財・遺品処分 等</li> <li>・それ以外</li> </ul>

# 建議事項 1 (2) に係る実態把握について

## ※1. -(3)調査内容の例 続き

	建議で例示された考慮すべき点	調査内容
⑧	契約後のフォロー	<ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の現況(生存)を確認しているか ⇒ 年に1度は確認する / 数年に1度確認する / 確認していない 等</li><li>・契約後も契約内容の説明を行っているか ⇒ 契約後も定期的に説明 / 依頼があれば説明 / 説明は行わない 等</li></ul>

## 2. 身元保証等高齢者サポート事業に関して消費者から寄せられた相談(被害等)の実態調査(9~10月)

事業者が所在している市町村や法テラス等に対し、ヒアリング調査を実施する。

身元保証等高齢者サポートサービスに関する相談の事例について、利用したサービス、寄せられた相談の内容、相談を受けた後の対応等について調査する。

## 3. 身元保証等高齢者サポート事業に関して知見のある自治体等への調査(8~9月)

身元保証等高齢者サポートサービスを提供する市町村や社会福祉協議会等に対し、利用者のニーズや相談内容等について、ヒアリング調査を実施する。

上記1~3のヒアリング調査、アンケート調査の結果を基に、有識者委員会において、身元保証等高齢者サポートサービスに関する課題や問題点を抽出し分析していく。

## ○今後のスケジュール(予定)

8月~12月 各種調査の実施、調査結果の整理

1月~3月 調査結果に基づく課題や問題点の抽出・分析、調査報告書の作成

3月末 調査報告書の提出

### 建議事項 1

(3) 消費者庁及び厚生労働省は、関係行政機関と連携して、前記(2)を踏まえ、消費者が安心して身元保証等高齢者サポートサービスを利用できるよう、必要な措置を講じること。



○ 当該調査研究の結果を踏まえ、消費者が安心して身元保証等高齢者サポートサービスを利用できるようにするための必要な措置については、消費者庁をはじめとする関係省庁と連携して検討してまいりたい。

## 建議事項2

厚生労働省は、高齢者が安心して病院・福祉施設等に入院・入所することができるよう、以下の取組を行うこと。

(1) 病院・介護保険施設の入院・入所に際し、身元保証人等がないことが入院・入所を拒否する正当な理由には該当しないことを、病院・介護保険施設及びそれらに対する監督・指導権限を有する都道府県等に周知し、病院・介護保険施設が身元保証人等のいないことのみを理由に、入院・入所等を拒む等の取扱いを行うことのないよう措置を講ずること。



## <医療機関について>

○ 身元保証人等がないことのみを理由に医療機関への入院を拒むことは医師法(昭和23年法律第201号)第19条に規定する「正当な事由」には該当しない旨を関係団体と調整の上、都道府県等へ周知してまいりたい。

(2) 病院・福祉施設等が身元保証人等に求める役割等の実態を把握すること。その上で、求められる役割の必要性、その役割に対応することが可能な既存の制度及びサービスについて、必要に応じ、病院・福祉施設等及び都道府県等に示すこと。求められる役割に対応する既存の制度やサービスがない場合には、必要な対応策を検討すること。



<医療機関について>

- 平成29年度厚生労働科学特別研究事業において、「医療現場における成年後見制度への理解及び病院が身元保証人に求める役割等の実態把握に関する研究」を行う研究班を立ち上げた。
- 当該研究班において、
  1. アンケート調査
  2. アンケート調査を踏まえた調査等を行うため、アンケート調査の内容等について検討しており、年度内を目処に調査研究報告書が取りまとめられる予定である。
- さらに建議において、身元保証人等に求められる役割の必要性やその役割に対応することが可能な既存の制度及びサービスについて、医療機関等への情報提供が求められていることから、当該調査結果を踏まえ、身元保証人等に求められる役割の必要性やその役割に対応することが可能な既存の制度及びサービスの実態把握に努めてまいりたい。
- その上で、調査結果等を踏まえ、利用可能な既存の制度及びサービスについて、都道府県等へ周知徹底してまいりたい。



## ○研究事業名

厚生労働科学特別研究事業(平成29年度)

## ○調査目的

医療機関が成年後見人や身元保証人に求める役割や支援の実態、医療機関職員の制度理解の状況といった実態の把握

## ○研究班

	氏名(役割)	分担	現在の専門	所属機関・職名
1	山縣 然太郎 (研究代表者)	統括及び研究計画策定、 調査票作成、解析	公衆衛生学	山梨大学大学院総合研究部医学 域 社会医学講座・教授
2	田宮 菜奈子 (研究分担者)	医療に関する整理	公衆衛生学	筑波大学医学医療系ヘルスサー ビスリサーチ分野・教授
3	武藤 香織 (研究分担者)	福祉及び倫理課題の整 理	社会学	東京大学医科学研究所公共政策 研究分野・教授
4	篠原 亮次 (研究分担者)	福祉に関する課題の整 理、統計解析	公衆衛生学、 疫学、統計学	健康科学大学健康科学部理学療 法学・教授

※ 法学者及び弁護士については、研究協力者として2名に参画いただいている。

## ○調査対象(調整中)

- ・病院(病院団体会員病院:3,000病院)
- ・診療所(各都道府県100施設:4,700施設)

## ○調査内容

- ・入院時の身元保証人等の必要性や理由に関すること。
- ・身元保証人等がない場合に利用あるいは案内している既存の制度・サービスに関すること。
- ・利用あるいは案内したサービスにおける課題に関すること。
- ・既存の制度・サービスにおける課題や新たな制度・サービスに求めること。

## ○今後のスケジュール(予定)

8月上旬 調査票の決定、業者の選定、対象医療機関の選定

9月 調査実施

11-12月 集計解析、集計結果の検討

1-3月 とりまとめの検討、研究報告書の作成・提出

### 建議事項2

(2) 病院・福祉施設等が身元保証人等に求める役割等の実態を把握すること。その上で、求められる役割の必要性、その役割に対応することが可能な既存の制度及びサービスについて、必要に応じ、病院・福祉施設等及び都道府県等に示すこと。求められる役割に対応する既存の制度やサービスがない場合には、必要な対応策を検討すること。

### 上記建議事項に係る実施状況(7月31付回答)

- 介護施設等における身元保証人に求める役割等の実態を把握するため、平成29年度老人保健健康増進等事業を活用し、「介護施設等における身元保証人等に関する調査研究事業」において実態の把握を行うこととした。
- 現在、当該事業を行う調査研究委員会の立ち上げに向けた作業を進めており、
  - ・ 施設運営者を対象としたアンケート調査
  - ・ アンケート調査を踏まえたヒアリング調査等を行い、年度内を目処に、調査研究報告書を取りまとめる予定である。
- さらに、建議において、身元保証人に求められる役割の必要性やその役割に対応することが可能な既存の制度及びサービスについて、福祉施設等への情報提供が求められていることから、当該調査の結果を踏まえ、身元保証人に求められる役割の必要性やその役割に対応することが可能な既存の制度及びサービスの実態把握に努めてまいりたい。
- また、身元保証人がいないことのみを理由に介護保険施設への入所を拒むことが法令上認められる正当な理由には該当しないことは、平成28年3月の全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議で周知したところであるが、今後、当該調査研究報告書の公表時期に合わせて、適切な注意喚起を行う予定である。

(1) 研究事業名

老人保健健康増進等事業(平成29年度)

(2) 団体名

みずほ情報総研株式会社

(3) 研究課題名

介護施設等における身元保証人等に関する調査研究事業

(4) 調査目的

介護施設等において、入所・入居時に身元保証人等に求められる役割の実態把握

(5) 調査方法(調整中)

- ・有識者による検討会
- ・施設向けアンケート調査(約5,000施設に郵送)
- ・施設向けヒアリング(5~6カ所)
- ・保証会社ヒアリング(2カ所)

## 今後のスケジュール(予定)

7月	プレヒアリングの実施
8月	検討会メンバーの選定、調査票の策定
9月	検討会実施
9月下旬-11月	アンケート調査の実施・集計
11-2月	施設・事業者向けヒアリング調査
2-3月	とりまとめの検討・研究報告書の作成
3月末	研究報告書の提出

### 建議事項3

消費者庁、厚生労働省及び国土交通省は、消費者が安心して身元保証等高齢者サポートサービスを利用できるよう、サービスを選択するにあたり有用と思われる情報提供を積極的に行うこと。



- 消費者が安心して、身元保証等高齢者サポートサービスを利用できるよう、建議事項1及び建議事項2による措置内容も含めて、情報提供してまいりたい。