

# 身元保証等高齢者サポート事業について

厚生労働省 老健局  
認知症施策・地域介護推進課

Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan

- ① 2017年1月の建議事項1(2)(3)に係る取組状況
- ② 今後の取り組み

# 1. 2017年1月の建議事項 1 (2)及び(3)について

## (1)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

### (建議事項 1)

- (1) 消費者庁は、身元保証や死後事務等を行う身元保証等高齢者サポート事業による消費者被害を防止するため、厚生労働省その他関係行政機関と必要な調整を行うこと。
- (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、必要な措置を講ずること。

# 1. 2017年1月の建議事項1(2)(3)に係る取組状況（調査研究事業）

## (1)老人保健健康増進等事業（平成29年度）

地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの質の向上を図るための支援の在り方に関する調査研究事業

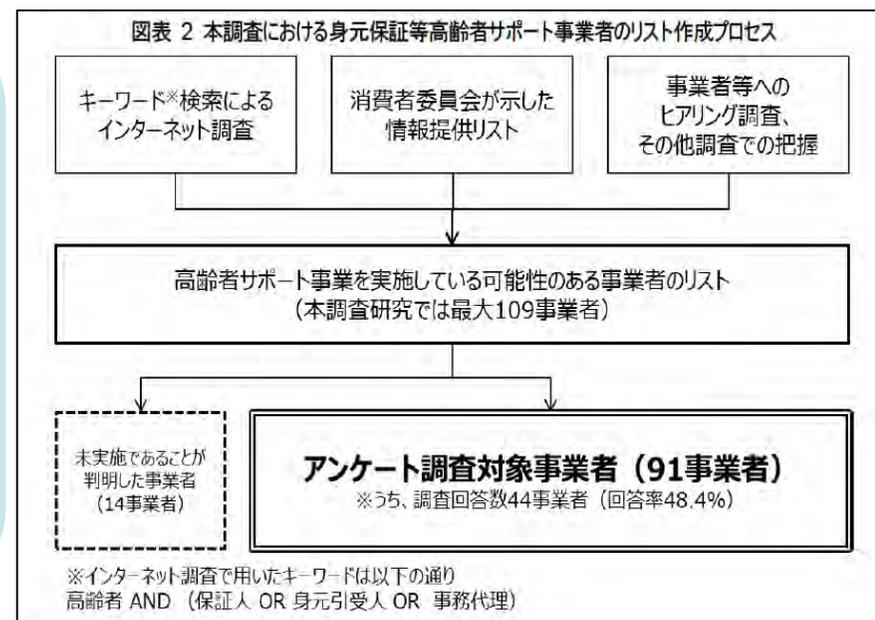
### 調査目的

地域包括ケアシステムの構築に向けた公的保険外サービス、特に身元保証サービス等の一部のサービスにおいて消費者被害が生じた事案が発生していることを踏まえ、サービスの質の向上の観点から、実態調査を行う。

### 調査方法

- ① 事業者に対するヒアリング調査（10事業者）
- ② 類似サービスを提供する自治体、社会福祉協議会に対する調査  
同サポート事業と類似した事業を実施する8自治体
- ③ 事業者に対するアンケート調査及び電話調査  
同サポート事業を提供している可能性を把握した91事業者

### （参考：事業者リスト作成プロセス）



※ 「地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの質の向上を図るための支援の在り方に関する調査研究事業」から抜粋

# 1. 2017年1月の建議事項1(2)(3)に係る取組状況（調査研究事業）

## (1)老人保健健康増進等事業（平成29年度）

地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの質の向上を図るための支援の在り方に関する調査研究事業

### 調査結果の概要

#### ① 実態調査結果

- ① <中途解約の方法に関する説明>
  - ・すべての事業者が契約時に説明<契約締結の際の費用の説明方法>
  - ・すべての事業者がサービスごとに費用体系を説明
- ② <預託金の保全措置>
  - ・自法人あるいは連携法人で預託金管理専用口座を設けているとした事業者が大半を占めた。
- ③ <契約内容が契約者の意向に沿うか否かの確認方法>
  - ・全ての事業所において、契約書への署名を求めているほか、サービスプラン等利用者に対しどのようなサービスを提供するか明示した書面を作成する事業者や公証人を介在させ、公正証書を作成するとした事業者もあった。<契約締結の際に契約者を支援する人>
  - ・紹介者とは異なる第三者（公証人、ケアマネージャー、民生委員、弁護士等）が支援すると回答した事業者が大半を占めた。
- 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>
  - ・契約者からの苦情等の管理方法について、最も多かったのは、その都度共有しているという事業者であった。DB化まで実施している事業者も半数程度あった。その他、経験がない1事業者、契約書の文言を見直すとした事業者が1事業者であった。

#### ② 課題

1. おもに独居の高齢者は、身元保証人あるいは死後事務に関する手立てを求めており、身元保証等高齢者サービスの利用意向を持つが、事業者の信頼性や価格の妥当性に関する判断基準がなく、利用をためらったり、利用後も不安を残している。
2. 医療機関における身元保証人の求めに応じて利用を検討する場合等、十分な判断の時間がないことがある。
3. 小規模な事業者が多いためその事業者を信頼して良いものかどうかの判断に悩む。また、そもそも事業者が提供するサービス内容や事業者事態の情報が少ないあるいは入手しにくい。
4. 契約内容が本人以外の家族や支援者から分かりにくく、本人の緊急時にサービスが受けられないことがある。また、平常時でも家族等に対して本人がサービス内容を説明できない。

# 1. 2017年1月の建議事項1(2)(3)に係る取組状況（調査研究事業）

## (1)老人保健健康増進等事業（平成29年度）

地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの質の向上を図るための支援の在り方に関する調査研究事業

### 調査結果の概要

#### ③ 課題への方策案

##### 1 利用者・家族向け啓発資料／サービス・事業者検討のポイント集の作成・配布

消費者からの相談データの分析からは、身元保証等高齢者サポート事業がどのようなものであり、その事業者を信頼して良いのか、どのように事業者を選択すれば良いのか、相談するとしたらどこに相談すべきか不安だという意識があると考えられる。

そこで、本人あるいは家族が同事業を理解し、納得のいくような判断ができるよう、まずは同事業についての説明と事業者及びサービスを検討する際のポイントを示した、普及啓発資料の作成・配付が有効。

##### 2 自治体や社会福祉協議会による先進的な取り組みの情報の発信

今後、身元保証等高齢者サポート事業の需要が大きくなると考えられるため、前述①のように既存の民間事業者によるサービスの検討を推進するとともに、サービスの選択肢及び供給量を増やす観点から、一部の行政や社会福祉協議会による先進的な取り組みの情報を発信し、自治体や社会福祉協議会、消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会等における活動の検討材料としてもらう。

##### 3 事業者による健全な事業運営および利用者への理解促進の努力

本調査研究においては、様々な主体が身元保証等高齢者サポート事業を提供し始めていることが確認できた。また、事業規模の拡大に伴い、運営が不安定になりがちであることが示唆された。この種の事業は長期にわたる契約を結ぶことから、事業者には健全な事業運営に対する努力が求められる。更に契約により、何がどのような対価で提供されるのかについて、利用者の理解と合意を促進・維持する努力をすることが求められる。

# 1. 2017年1月の建議事項 1 (2)(3)に係る取組状況

○調査研究事業等を踏まえ、ポイント集の作成・配布並びに自治体、医療機関、介護施設等への周知等を実施

## 必要な措置(方策案に対する具体的な取組み)

### 1 利用者・家族向け啓発資料/サービス・事業者検討のポイント集の作成・配布

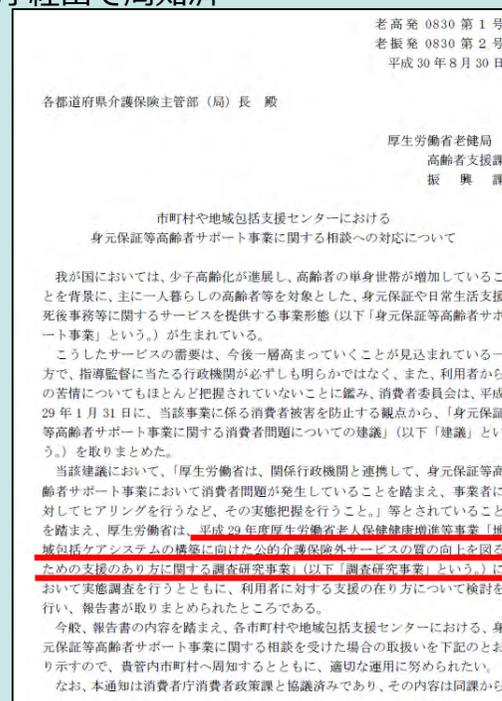
⇒「『身元保証』や『お亡くなりになられた後』を支援するサービスの契約をお考えのみなさまへ」と題したポイント集を作成。また、同内容を平成30年8月に介護保険最新情報「市町村や地域包括支援センターにおける身元保証等高齢者サポート事業に関する相談への対応について」による通知や全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議の場での周知を実施した。(参考資料P11~14参照)

※ 同通知については各都道府県・市町村の消費生活センター・相談窓口にも消費者庁経由で周知済

### 2 自治体や社会福祉協議会による先進的な取り組みの情報の発信

⇒前述①の通知内において、老人保健健康増進等事業(平成29年度)「地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの質の向上を図るための支援の在り方に関する調査研究事業」を記載。ヒアリング調査を行った自治体や社会福祉協議会の具体的な事業事例等を周知した。

※ 同介護保険最新情報については医療関係団体へも周知済



# 1. 2017年1月の建議事項1(2)(3)に係る取組状況（関係行政機関との連携）

- 消費者庁と共に、身元保証高齢者サポート事業に関する調査(老健事業)へご協力いただいた事業者に対し、調査研究事業にて作成したポイント集(「身元保証」や「お亡くなりになられた後」を支援するサービスの契約をお考えのみなさまへ)を周知した。
- 独立行政法人国民生活センター名にて令和元年5月に身元保証等高齢者サポートサービスに関する注意喚起のプレスを発出(「身元保証などの高齢者サポートサービスをめぐる契約トラブルにご注意」)。また、同年6月に身元保証等高齢者サポート事業に関する調査にご協力いただいた事業者に対し、同内容並びに前頁の調査研究事業を踏まえたポイント集を周知した。

## 必要な措置(方策案に対する具体的な取組み)

### 3 事業者による健全な事業運営および利用者への理解促進の努力

事務連絡  
平成30年11月14日

身元保証等高齢者サポート事業に関する調査に御協力いただいた皆様

厚生労働省老健局振興課  
消費者庁消費者政策課

身元保証等高齢者サポートサービスの利用に関する啓発資料について(資料送付)

日頃から、高齢者福祉行政及び消費者行政の推進に御理解、御協力を賜り、また、この度は、身元保証等高齢者サポート事業に関する調査に御協力いただき、誠にありがとうございます。

いわゆる身元保証等高齢者サポートサービスについては、平成29年1月31日に、消費者委員会の「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」が出されたことを受け、身元保証等高齢者サポート事業の実態把握のため、厚生労働省において身元保証等高齢者サポート事業に関する調査(平成29年度老人保健健康増進等事業(老人保健事業推進費等補助金)を活用して実施)が進められていたところ、先般、その成果が取りまとめられ、その一環として、別添の啓発資料が作成され、厚生労働省及び消費者庁のウェブサイトで開催しておりますので、お知らせいたします。

(別添)「身元保証」や「お亡くなりになられた後」を支援するサービスの契約をお考えのみなさまへ  
(※)厚生労働省のウェブサイト  
([https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/kaigo\\_koureisha/other/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/other/index.html)) において掲載  
(※)消費者庁のウェブサイト  
([http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_policy/caution/caution\\_018/](http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/caution_018/)) において掲載

【問合せ先】  
厚生労働省老健局振興課  
電話 03-3595-2889  
(入澤 内線 3979)  
FAX 03-3503-7894

消費者庁消費者政策課  
電話 03-3507-8800  
(澤野 内線 2206)  
(塩崎 内線 2201)  
FAX 03-3507-7557

独立行政法人  
国民生活センター  
【法人番号 4021055002918】

報道発表資料

令和元年5月30日  
独立行政法人国民生活センター

**身元保証などの高齢者サポートサービスをめぐる契約トラブルにご注意**

近年、高齢者の単独世帯が増加傾向にあるなか、高齢者を対象とする、身元保証や日常生活の支援、死後事務等を行うサービス(以下、身元保証等高齢者サポートサービス)が広まってきています。

一方で、こうした身元保証等高齢者サポートサービスをめぐり、全国の消費生活センター等には「契約内容をよく理解できていないにもかかわらず、高額な契約をしてしまった」等の契約時のトラブルのほか、「解約時の返金額に納得できない」等、解約時のトラブルについて相談が寄せられています。

そこで、身元保証等高齢者サポートサービスをめぐる消費者トラブルの防止のため、相談事例を紹介するとともに、消費者への注意喚起を行います。

図1 P10-NET<sup>1</sup>における「身元保証等高齢者サポートサービス」に関する相談件数の推移(2013~2018年度受付分)

年度	件数
2013	85
2014	99
2015	177
2016	197
2017	74
2018	101

最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 情報提供先

- ・消費者庁 消費者政策課 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府 消費者委員会事務局 (法人番号 3000012010019)
- ・厚生労働省 医政局 総務課 (法人番号 6000012070001)
- ・厚生労働省 老健局 高齢者支援課 (法人番号 6000012070001)
- ・厚生労働省 老健局 振興課 (法人番号 6000012070001)

事務連絡  
令和元年6月18日

身元保証等高齢者サポート事業に関する調査に御協力いただいた皆様

厚生労働省老健局振興課  
消費者庁消費者政策課

身元保証等高齢者サポートサービスに関する注意喚起資料について(資料送付)

日頃から、高齢者福祉行政及び消費者行政の推進に御理解、御協力を賜り、誠にありがとうございます。

令和元年5月30日付けで独立行政法人国民生活センターが、別添のとおり、身元保証等高齢者サポートサービスをめぐる消費者トラブルの防止のため、相談事例を紹介するとともに、消費者への注意喚起を行っていますので、お知らせいたします。本注意喚起では、預託金の在り方を極めて重要な課題であると認識し、「契約時に預託金等を支払う必要がある場合には、その金銭の用途や目的・管理方法などについて契約前に確認しておきましょう。(途中省略) 預託金等の返金についてトラブルにならないように、予め解約時の返金の有無や条件を確認し、不明な点があれば事業者に十分な説明を求めましょう。実際に解約する場合には、返金額の内訳や算定基準を事業者に確認しましょう。」と言及しているところであります。

また、第298回消費者委員会本会議においても、委員から、預託金の適切な管理について、預託金が適切に管理される担保がない限り、利用者が安心して当該サービスを利用することが難しいのではないかと趣旨の意見が出されています。つきましては、皆様におかれましては、昨年11月にお送りした啓発資料(「身元保証」や「お亡くなりになられた後」を支援するサービスの契約をお考えのみなさまへ)<sup>※</sup>に加え、当該注意喚起も参考にしつつ、引き続き、消費者トラブルの発生防止に向けて、適切な事業運営を図られるよう、よろしくお取り計らい願います。

(別添) 独立行政法人国民生活センター報道発表資料「身元保証などの高齢者サポートサービスをめぐる契約トラブルにご注意」

- ・国民生活センターのウェブサイト  
([http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20190530\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20190530_1.html)) において掲載

(※)「身元保証」や「お亡くなりになられた後」を支援するサービスの契約をお考えのみなさまへ(平成30年11月14日付けで厚生労働省及び消費者庁から皆様に御送付しております。)

- ・厚生労働省のウェブサイト  
([https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/kaigo\\_koureisha/other/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/other/index.html)) において掲載

## 2. 今後の取り組み

- 引き続き、厚生労働省ホームページ上において、身元保証等高齢者サポート事業の概要等を公表していく
- 令和4年3月開催予定の全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議にて改めて身元保証等高齢者サポート事業につき周知を行う
- 消費者庁並びに各自治体等と連携し、必要に応じて情報発信・注意喚起を実施する

The screenshot shows the official website of the Ministry of Health, Labour and Welfare. The navigation bar includes 'Home', 'Policy', 'Statistics and White Papers', 'Regulations', and 'Applications'. The breadcrumb trail is: Home > Policy > Policy Overview > Welfare and Care > Welfare and Care for the Elderly > Other. The 'Other' section lists 11 items, with item 10, '身元保証等高齢者サポート事業' (Guarantee of Support for the Elderly), highlighted with a red box. A red arrow points from this box to the adjacent information panel.

厚生労働省  
Ministry of Health, Labour and Welfare

ホーム

カスタム検索

検索

テーマ別に探す 報道・広報 政策について 厚生労働省について 統計情報・白書 所管の法令等 申請・募集・情報公開

ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 福祉・介護 > 介護・高齢者福祉 > その他

福祉・介護 **その他**

- 1. 介護保険と福祉用具（パンフレット）
- 2. デイサービス利用者の宿泊ニーズ等に関する調査事業（モデル事業）
- 3. 高齢者向け住まいを選ぶ前に 消費者向けガイドブック
- 4. 宅老所の取組
- 5. 全国の有料老人ホームの一覧（住所地特例対象施設に限る）
- 6. 有料老人ホームの設置運営標準指導指針について
- 7. 介護サービス相談員、及び介護サービス相談員派遣等事業について
- 8. 居宅サービス事業所におけるICT機器・ソフトウェア導入に関する手引き
- 9. 災害時における入浴支援について（リーフレット）
- 10. 身元保証等高齢者サポート事業**
- 11. 指定居宅サービス事業所、介護保険施設、指定介護予防サービス事業所、指定地域密着型サービス事業所、指定地域密着型介護予防サービス事業所 及び指定居宅介護支援事業所の指定に関する様式例について

政策について

- 分野別の政策一覧
  - 健康・医療
  - 子ども・子育て
  - 福祉・介護
    - 障害者福祉
    - 生活保護・福祉一般
    - 介護・高齢者福祉**
  - 雇用・労働
  - 年金

「身元保証」や「お亡くなりになられた後」を支援するサービスの契約をお考えのみなさまへ

- 日々の暮らしの中でちょっとした手伝いをしてほしい
- 入院や施設入所で「保証人が必要」と言われて困っている
- 自分が亡くなった後の葬儀・遺品整理が不安

このような思いをお持ちの方を支援する「高齢者サポートサービス」を提供する事業者があります。内容や契約方法、料金等は様々であり、利用にあたってトラブルにならないよう、事前によく確認することが重要です。

このパンフレットでは、サービスの利用を考えている方向けに、事業者やサービス内容を選ぶ上で注意すべきポイントをお伝えします。

以下、参考資料

# 1. 2017年1月の建議事項 1 (2) (3)に係る取組状況(会議や通知等での周知)

- ・(平成30年、平成31年3月)全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議
- ・(平成30年8月)市町村や地域包括支援センターにおける身元保証等高齢者サポート事業に関する相談への対応について(通知)

## 全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議

(平成30年)

○ 介護保険施設に関する法令上は身元保証人等を求める規定はなく、各施設の基準省令においても、正当な理由なくサービスの提供を拒否することはできないこととされており、入院・入所希望者に身元保証人等がないことは、サービス提供を拒否する正当な理由には該当しない。

○ 地域包括ケアシステムの構築に向けた保険外サービスについて、一部の身元保証等高齢者サポートサービス(※)において消費者被害が生じた事案が発生したことを踏まえ、利用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な、利用者に対する支援の在り方について検討を進めている。

※ 身元保証等高齢者サポートサービス...身元保証、日常生活支援サービス、死後事務サービス

(平成31年)

○ 平成29年度老健事業において、実態調査を行うとともに、利用者に対する支援の在り方について検討を行い、報告書が取りまとめられた。その内容を踏まえ、各市町村や地域包括支援センターにおける、身元保証等高齢者サポート事業に関する相談を受けた場合の取扱いを「市町村や地域包括支援センターにおける身元保証等高齢者サポート事業に関する相談への対応について」(平成30年8月30日付厚生労働省老健局高齢者支援課長・振興課長通知)で示しているため、適切な運用に努められたい。

## 身元保証等高齢者サポート事業に関する相談への対応

老高発 0830 第 1 号  
老振発 0830 第 2 号  
平成 30 年 8 月 30 日

各都道府県介護保険主管部(局)長 殿

厚生労働省老健局  
高齢者支援課  
振興課

市町村や地域包括支援センターにおける  
身元保証等高齢者サポート事業に関する相談への対応について

我が国においては、少子高齢化が進展し、高齢者の単身世帯が増加していることを背景に、主に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事業形態(以下「身元保証等高齢者サポート事業」という。)が生まれている。

こうしたサービスの需要は、今後一層高まっていくが見込まれている一方で、指導監督に当たる行政機関が必ずしも明らかではなく、また、利用者からの苦情についてもほとんど把握されていないことに鑑み、消費者委員会は、平成29年1月31日に、当該事業に係る消費者被害を防止する観点から、「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」(以下「建議」という。)を取りまとめた。

当該建議において、「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、事業者に対してヒアリングを行うなど、その実態把握を行うこと。」等とされていることを踏まえ、厚生労働省は、平成29年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの質の向上を図るための支援のあり方に関する調査研究事業」(以下「調査研究事業」という。)において実態調査を行うとともに、利用者に対する支援の在り方について検討を行い、報告書が取りまとめられたところである。

今般、報告書の内容を踏まえ、各市町村や地域包括支援センターにおける、身元保証等高齢者サポート事業に関する相談を受けた場合の取扱いを下記のとおり示すので、貴管内市町村へ周知するとともに、適切な運用に努められたい。

なお、本通知は消費者庁消費者政策課と協議済みであり、その内容は同課から

# 1. 2017年1月の建議事項 1 (2)(3)に係る取組状況(通知内ポイント集)

## ・通知の具体的な内容① (高齢者サポートサービスの定義を簡潔明瞭に記載)

全日本病院協会 医療行政情報  
<https://www.ajha.or.jp/topics/admininfo/>

### 「身元保証」や 「お亡くなりになられた後」を 支援するサービスの契約を お考えのみなさまへ



- 日々の暮らしの中でちょっとした手伝いをしてほしい
- 入院や施設入所で「保証人が必要」と言われて困っている
- 自分が亡くなった後の葬儀・遺品整理が不安

このような思いをお持ちの方を支援する「高齢者サポートサービス」を提供する事業者があります。内容や契約方法、料金等は様々であり、利用にあたってトラブルにならないよう、事前によく確認することが重要です。

このパンフレットでは、サービスの利用を考えている方向けに、事業者やサービス内容を選ぶ上で注意すべきポイントをお伝えします。

1

全日本病院協会 医療行政情報  
<https://www.ajha.or.jp/topics/admininfo/>

### 高齢者サポートサービスとは？

- ◆ お一人暮らしの高齢者、お子さんがいらっしやなかったり、遠くにお住いの高齢者の方は、医療機関への入院・介護施設等への入居の際の身元保証人(身元引受人)の手配や、亡くなった後の葬儀の手配や遺品整理について不安を抱えることが多くあります。
- ◆ そのほかにも、日々の見守りなどこまごまとしたことをしてくれたり、気軽に相談に乗ってくれたりする人を必要とすることがあります。
- ◆ こういった要望にこたえて、有償でこれらの不安にこたえるサービスが「高齢者サポートサービス」です。具体的には、以下のようなサービスが含まれます。  
※常に以下の3つ全てが提供されるわけではなく、事業者によってサービスの組み合わせが異なるのでご注意ください。

#### ①日常生活支援サービス

(サービス内容)



親族に急な連絡をしたい、お買い物の手伝いをして欲しい

緊急時の親族への連絡や、買い物の手伝いなどを行います

#### ②身元保証サービス

(サービス内容)



病院や施設に入りたいが、「保証人が必要」と言われてしまった

医療機関や介護施設等に入る際の費用の支払いを保証します

#### ③死後事務サービス

(サービス内容)



自分がもし死んだら、部屋の退去や病院の支払いはどうしたら良いのだろう・・・

遺体の確認・引き取り、住んでいた部屋の原状回復などをします

2

# 1. 2017年1月の建議事項 1 (2) (3)に係る取組状況 (通知内ポイント集)

## ・通知の具体的な内容② (高齢者サポートサービスに係る基礎知識や段階別の悩みトラブルの列挙)

全日本病院協会 医療行政情報  
<https://www.ajha.or.jp/topics/admininfo/>

### 高齢者サポートサービスを契約する前に… 「身元保証」や「死後事務」にまつわる基礎知識

(身元保証に関する基礎知識)

- ◆ 身元保証サービスは、入院や介護施設への入所に際して、お金等の心配がある方のために、支払を一時的に立て替えたり、緊急時の連絡先になったりしてくれるサービスです。
- ◆ その際に支払いを一時的に立て替えたり、緊急時の連絡先になってくれる人を身元保証人と言います。
- ◆ 基本的に身元保証人がいなくても入院や介護施設等への入居は可能です。

(死後事務に関する基礎知識)

- ◆ 死後事務サービスとは、家族・親族など身寄りがない方が亡くなられた後に、葬儀や入院・入所費用の支払いなどの事務手続きを代行してもらうことができるサービスです。
- ◆ 高齢者サポートサービスの提供事業者以外にも、地域によっては自治体や社会福祉協議会、あるいは弁護士・司法書士が死後事務の支援を提供している場合もあります。

(もしもの時に直面しがちなこと)

- ・入院にあたって病院から身元保証人(身元引受人)を求められた
- ・自分に何かあった時に親族に連絡できない

お悩みごとを抱えて誰に相談したら良いかわからない時は、すぐに契約するのではなく、本当に高齢者サポートサービスが必要かどうかを含め、まずは地域包括支援センターに相談しましょう。

全日本病院協会 医療行政情報  
<https://www.ajha.or.jp/topics/admininfo/>

### 高齢者サポートサービス利用の基本の手続きと起こりがちな悩み・トラブル

◆ 「高齢者サポートサービス」を利用する際は、以下の手続きが基本となりますが、次のような悩み・トラブルが起こる場合があることに注意が必要です。

事業者・サービス内容の検討

契約手続き

サービス利用

契約の終了/解約

- 💡 「高齢者サポートサービス」について、どこに相談したらよいか分からない
- 💡 サービスごとの料金の違いや体系、支払うことになる総額がよく分からず、迷う
- 💡 サービス利用にかかる手続き(経済状況を明らかにする、遺言を書くなど)に納得がいかず、不満を感じる
- 💡 サービス利用の際に思ったようなサービスではないと不満を感じる
- 💡 サービス利用中に家族や第三者(地域包括支援センター、金融機関等)からサービスの内容等について聞かれても説明できず、不安になる
- 💡 サービス中止にかかる手続きがわからない・返金額に納得がいかない
- 💡 死亡により契約が満了して初めてサービスの契約を知り、家族がびっくりする

(悩みやトラブルの例)

手術を受けたいけれど、もう保証人を頼める人がいない

姪に迷惑をかけたくなって契約したのに、騙されているかもしれないと怒られてしまった

入院した時に保証人を契約したけれど、料金が安い

# 1. 2017年1月の建議事項 1(2)(3)に係る取組状況(通知内ポイント集)

- ・通知の具体的な内容③（利用者目線でのサービス利用時の留意事項、並びに相談窓口の紹介を記載）

全日本病院協会 医療行政情報  
<https://www.ajha.or.jp/topics/admininfo/>

高齢者サポートサービスを利用する時は  
以下の点をよく確認しましょう！



- ◆ 事業者と話し合う前に、自分でも以下のような点をよく考えてみましょう。

※ 自ら情報を集め、判断し、意思決定することに不安がある場合は、意思決定を支援する仕組みも利用できます。詳しくはp8の相談先にご相談ください。

以下をチェック！

① 要望の整理  
(p6ハ)

- 自分が何をしてほしいかが明確にする。  
(生活支援・身元保証・死後事務、その内容)

② 支払い能力の見極め  
(p6ハ)

- 利用のたびにお金がかかるサービス、月ごとの手数料がかかるサービスの場合、使う可能性がある期間（例えば平均余命）を想定して総額を計算してみる。
- 自分の資産状況と照らし合わせて、支払えるかどうかを検討する。

③ サービス内容の確認  
(p7ハ)

- 自分がしてほしいこと、期待することを明確にして事業者に伝える。
- 事業者ができないことは何か確認し、納得した上で書面に残す。
- また、契約書（案）の内容は変更することができる場合もあるので、積極的に希望を出す。

④ 今後のことを考えて  
(p7ハ)

- 自分の認知能力・身体能力が衰えた時にも適切なサポートが受けられるよう、誰と何の契約をしているかについて書面に残し、緊急連絡先等と共に関わりやすいところに保管する。
- 契約の内容を変更したり、解約したりする場合の手続きを文書で説明してもらい、確認する。



不安がある時は公的な相談機関である「消費生活センター」などに相談しましょう。

全日本病院協会 医療行政情報  
<https://www.ajha.or.jp/topics/admininfo/>

相談先のご紹介

- ◆ 保証人を求められた時など何か困った時には、自分だけで抱え込まず、お住まいの地域にある支援機関に相談しましょう。

＜地域包括支援センター＞

どこに相談すれば良いか分からない時は、まずはお住まいの地域の地域包括支援センターに相談してください。

＜消費生活センター＞

契約に関することで分からない時は、お住まいの地域のお近くの消費生活センターに相談してください。

# (参考) 2017年1月の建議事項 1(2)(3)に係る取組状況 (調査研究事業)

- ・(令和元年度)公的介護保険サービスにおける身元保証等に関する調査研究事業

## 調査目的

身元保証等の支援ニーズがある高齢者に対し、現在どのような対応がなされているか、また中高年者がどのような準備状況にあるかを把握した上で、家族がいることを前提とした身元保証等の慣行の見直し、いかに意思決定等のニーズに対応し得るか、すべきかを明らかにする。

## 調査概要

### ① 高齢者の意思決定支援に関する事例調査

親族等の「身元保証人」がいないために支援が難しかった高齢者の支援事例を把握。分析にあたり、支援の場面ごとに、課題の認識、選択肢の検討と意思決定支援、意思を踏まえた実行支援、実行後の評価という意思決定プロセスに分解して、支援の実態を整理。

### ② 中高年者の意思決定の準備状態に関する調査

仮に入院・入所等の「身元保証人」を求められる状況になった場合に頼れる人がいるのか、あるいは意思決定支援を受けるにあたって、現時点での意思を支援者に伝達しているのか等についての実態を把握した。分析にあたり、親族等の形式的な支援者、友人・知人などの身近な支援者との関係に着目。

## 各調査を踏まえた課題

- ① 高齢者の意思決定における代理者が家族以外に存在しない
- ② 高齢期にも場面毎で本人意向や関与できる人が異なる
- ③ 高齢者との日常的・連続的な接点

## 提言内容

- ①・②：意思決定を支援できる場面毎に異なる本人意向や意思決定を支援できる(関与できる)第三者の見える化、エンディングノートの作成およびその情報共有の仕組みの設計
- ③：コミュニケーションコストの低減に伴う、親族や知人による日常的な接点の設計  
地域における互助的な関わりの促進、民間サービスの利用

# (参考) 2017年1月の建議事項 1(2)(3)に係る取組状況 (調査研究事業)

・(令和元年度)公的介護保険サービスにおける身元保証等に関する調査研究事業

⇒場面横断的・分野横断的に本人の意思決定(課題の認識、解決策の設計、解決策の遂行)を支援できる主体が必要であり、本人意向を踏まえた場面毎に想定される活用できるサービスや事業、関与できる第三者を整理した。



	場面0	場面1	場面2	場面3	場面4	場面5		
課題	自立した生活を営んでいる(課題なし)	自立した生活の継続の危機を感じる	自立した生活が危うくなっている	重大な医療処置を受ける	重大な医療処置が終わり退院する	IADL・ADLの低下で日常生活の再構築が必要	死亡が予見され対応する	死亡した後で対応する
本人意向		将来自分では暮らせないとき誰にどう頼るか	誰にどのような支援を受けるか制度を利用するか	医療処置を受けるかどうか	どこに退院するか誰にどのような支援を受けるか	どこで生活するか	どこで死を迎えるかどう死を迎えるか誰に死後の手続きを任せるか	葬儀・火葬埋葬財産処分
解決策		任意後見契約 財産管理委任契約 死後事務委任契約	介護保険サービス 生活支援サービス	入院契約 治療方針の決定	医療・介護サービス 日常生活自立支援事業	転居・入所 成年後見制度	エンディングサポート事業 死後事務委任契約 遺言作成	相続人探索 自治体による火葬・埋葬 遺品整理
ケア		介護保険ケアマネジャー	医療機関MSW	介護保険ケアマネジャー	医療機関MSW			
金銭		日常生活自立支援事業の担当者※認知機能が不十分だが、欠けていない場合						
		生活保護のケースワーカー※経済状態がよくない場合						
関与できる人	法律専門職	任意後見契約・財産管理委任契約				成年後見		死後事務委任契約
	身元保証等高齢者サポート事業者	任意後見契約・財産管理委任契約 生活支援		身元保証人	身元保証人 生活支援	身元保証人 生活支援 成年後見	生活支援 成年後見	死後事務委任契約
	親族	契約なし・全般	契約なし・全般	契約なし・全般 (インフォームド・コンセント)	契約なし・全般	契約なし・全般	契約なし・全般	契約なし
	知人・友人							