

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

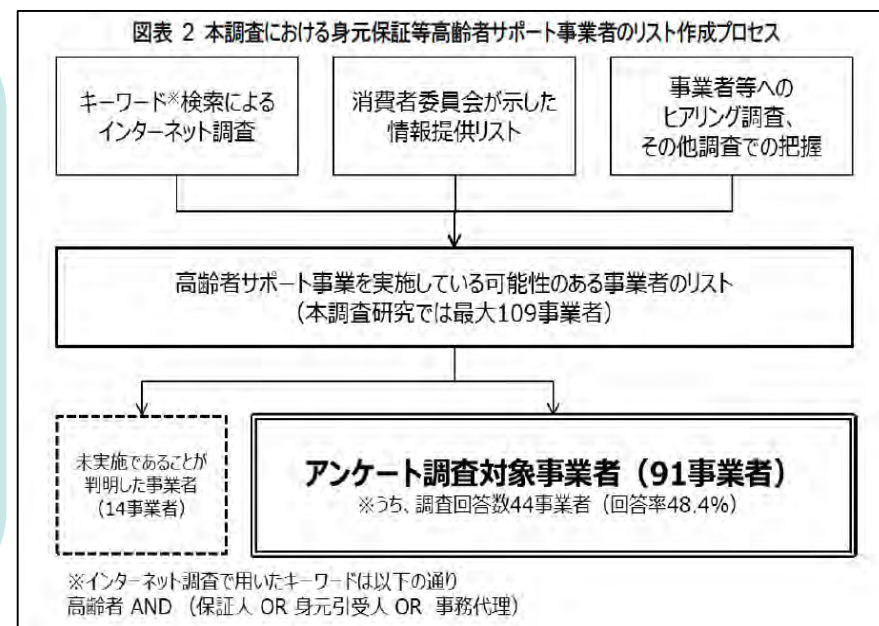
調査目的

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
- 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。