

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



入院した時に保証人を契約したけれど、料金が高い



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

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。