

福岡市「ICTを活用した持続可能な終活サポート事業」(取組開始：令和6年度～)

※令和6年度までの取組状況

- ① [1]法人後見の取組に民間事業者等の参画を促す
[2]日常生活自立支援事業の取組に民間事業者等の参画を促す取組

- ② 身寄りのない人等に対する市町村が関与した新たな生活支援(金銭管理等)・意思決定支援に関する取組

- ③ [1]寄付等による多様な主体の参画を促す取組
[2]支援困難事案に都道府県等が関与する取組

- 新 [1]包括的な相談・調整窓口の整備
[2]総合的な支援パッケージを提供する取組

対象地域

【面積】343.47km²
【人口】1,659,344人
【うち65歳以上】359,101人
【高齢化率】21.6%

※令和7年1月1日時点

背景・経緯

- 検討開始時期：令和2年度
- 取組開始時期：令和6年4月
(死後事務委任事業として、平成23年度より「ずーとあんしん安らか事業」、平成29年度より「やすらかパック事業」を開始)
- 開始に至る経緯：身寄りのない高齢者等に対する相談支援において、居住の安定確保や日常の見守りのほか、自身が死亡した後の死後事務についてニーズがあることが分かった。そこで、死後事務委任契約を軸として、身寄りのない方に対する総合的な支援を実施して日常生活上の不安を解消する取り組みをはじめた。さらに、見守り・交流アプリ「スグニー」を開発し、オンラインを活用して多様な見守りや支援者等との交流を拡充する事業を開始した。

事業概要、実施スキーム

【事業概要】

葬儀・納骨・家財処分や行政手続きなどの不安を解消するため、利用者と福岡市社協が死後事務委任契約を締結する。

加えて、転居・入院・入所時などの身元保証を代替する支援や、日常生活上の見守り、相談支援や緊急対応などの生活支援サービスを提供し、本人の希望に寄り添った意思決定支援を実施。

さらに見守り・交流アプリ「スグニー」を活用し、本人への安否確認をオンラインで効率的かつ効果的に実施するほか、本人と遠方の親族や民生委員、医療・福祉職などのつながりを強化し、意思決定支援の底上げを図っている。



ステークホルダーの役割

【管理監督団体】

①福岡市

- 補助金を交付
- 市民の求めに応じ事業の情報提供

②福岡市社協（補助先）

- 利用者と死後事務委任契約締結
- 電話・訪問・スグニー等で利用者の安否確認
- 利用者死亡後に死後事務を実施
- やすらかパック事業のみ
- 保険会社と保険契約を結び、保険料の支払いや死亡連絡等
- NPO法人との死後事務委託契約締結

【利用者（市民）】

- 福岡市社協と死後事務委任契約締結
- 福岡市社協に利用料支払い
- 定期訪問等を受け入れ
- ※死亡後は契約に基づいた死後事務を受ける

【NPO法人】（やすらかパック事業）

- 福岡市社協と死後事務委託契約締結
- 利用者へ定期訪問や死後事務を実施し、福岡市社協へ報告

【保険会社】（やすらかパック事業）

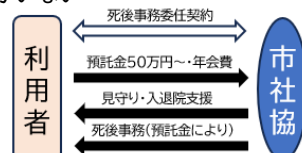
- 福岡市社協と保険契約締結
- 利用者死亡時、福岡市社協に保険金支払い

ずーとあんしん安らか事業

預託金の金額内で葬儀・納骨・公共料金の精算や家財処分等の死後事務を行う。

【利用者の要件】以下の全てに該当する福岡市民

- ✓ 70歳以上
- ✓ 生活保護受給者ではない
- ✓ 原則子がいない

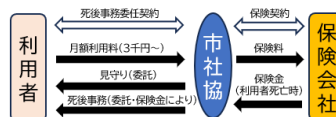


やすらかパック事業

毎月定額の利用料金の支払いのみで、直葬、納骨、家財処分、役所の手続きなどの死後事務を行う。

【利用者の要件】以下の全てに該当する福岡市民

- ✓ 40歳以上90歳未満
- ✓ 保険の申込要件に該当する健康状態
- ✓ 生活保護受給者ではない
- ✓ 死後事務をできる親族がいない



基本指標 (R6.10時点)

【自治体】福岡市

- ・ 予算：総額28,159千円（人件費17,743千円、事業費10,324千円 他）（令和6年度）
うち福岡市補助額15,935千円（人件費11,057千円、事業費4,878千円 他）

【相談対応者、身元保証代替・日常生活支援・死後事務支援対応者の体制】

- ・ 常勤：5人（専任） 正職員2人/事業運営・多問題ケースへの対応等
専門員3人/相談対応・契約事務
- ・ 非常勤：2人（専任）支援員2人/ずーっとあんしん安らか事業利用者の定期連絡・訪問
- ・ 相談対応者の要件：特になし
- ・ 利用者負担（目安）：
〈ずーっとあんしん安らか事業〉入会金15,000円 年会費10,000円 預託金500,000円～
〈やすらかパック事業〉毎月定額3,000～7,500円（契約時の年齢及び健康状態により決定）

【事業の実績】(令和5年度実績)

- ・ 新規相談人数：657人（延べ数）
- ・ 新規支援プラン作成（新規契約者）人数：6人
- ・ フォロー中（契約相談中）人数：10人（令和5年度末時点）
- ・ 契約中人数：124人（令和5年度末時点）
（内訳）ずーっとあんしん安らか事業/78人、やすらかパック事業/46人

工夫、配慮等

【工夫・配慮】

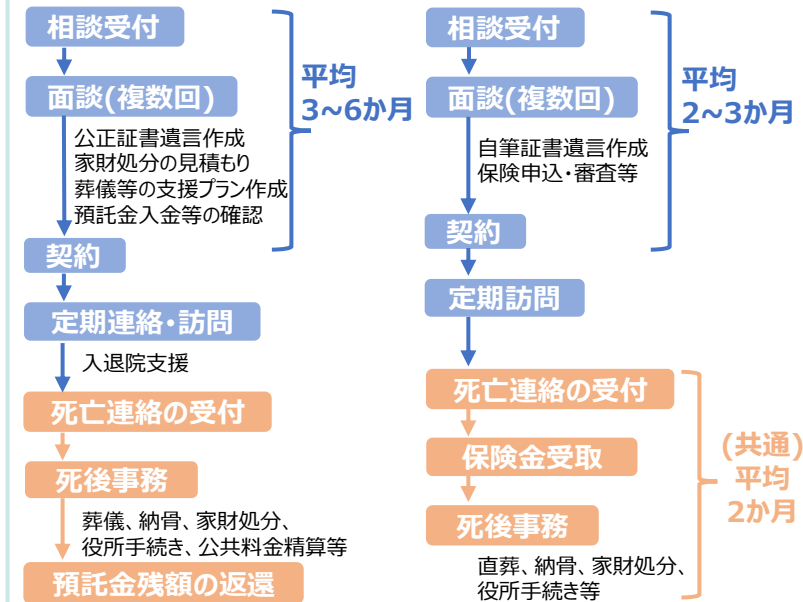
- ・ 〈預託金の準備が難しい人への対応〉やすらかパック事業は毎月定額の利用料の負担により実施している。
- ・ 〈意思決定支援〉相談者の多様なニーズに応じ、契約対象要件の弾力化や、相談内容によっては民間団体等他の関係機関に繋いでいる。また、担当者会議等への参加を通して、支援の役割分担や情報共有を行い、医療・福祉・介護等との連携を行っている。
- ・ 〈利益相反〉公正証書遺言の作成には関与せず、専門家へのつなぎのみ行っている。
- ・ 〈金銭の取扱い〉預託金は組織の一般会計とは分けて管理している。
- ・ 〈契約の妥当性〉契約可否等の判断に迷った際は運営審査会に諮る。
- ・ 〈緊急対応〉職員の負担軽減のため、夜間・休日の緊急連絡先をコールセンター（外部委託）等とし、必要に応じて職員の業務用携帯に連絡が入り、職員の出勤を調整する仕組みとしている。
- ・ 〈ICT活用〉定期連絡において、資力が乏しく電話を所持していない方や、対面での面会を敬遠される方に対し、タブレットの貸与や「スグニー」によるオンライン面会や簡易の安否確認を導入することにより、ゆるやかなつながりによる安心感を、利用者と支援者共に負担が少ない方法で提供している。

【効果】

- ・ 利用者の死後事務への不安解消やQOLの向上に寄与。
- ・ 行政、ケアマネジャーや医療ソーシャルワーカーなどの関係者がやむなく死後事務に関わる負担を軽減。
- ・ ICTを活用することで、利用者の状況に合わせた見守り体制を確保。
- ・ 賃貸における大家等の家財処分の負担リスク・不安を軽減することで、利用者の居住確保に寄与。

利用の流れ

〈ずーっとあんしん安らか事業〉 〈やすらかパック事業〉



現状の課題、今後の展開

- ・ 今後利用者の増加に対応するためには、ICTによる見守り体制が不可欠だが、利用者自身が通信環境や機器を所有していない場合、通信費用や機器貸与等の費用負担をどうするかという課題。
- ・ 本会が医療機関・介護施設や大家等から身元保証を求められることがあり、身元保証を代替する役割を果たすことを説明するも、理解を得られず利用者の選択肢が狭まってしまうことがある。
- ・ 身寄りがいないなどで死亡届出人を確保できない場合、行政との協議や手続きに時間がかかることに伴い、遺体安置の経費が高む。
- ・ 利用者がペットを飼育しているケースでは、緊急時の預け先を確保しておく必要がある。預けられる人がおらず、かつ十分な資力がなくてペット飼育施設を利用できない場合、動物愛護団体等との連携が必要になるが、その方法が確立していない。