

2021.5.12
地域連携ネットワークWG

家族の役割を代替する民間サービス GranAge Starについて ～最後まで自分らしく過ごすために～

今日と未来を、つなぐ。  日本生命
NISSAY

家族の役割を代替するサービス GranAge Starの概要

人生100年時代。楽しみもありますが、**不安もたくさんあります。**

独り暮らし



社会的孤立



認知症・健康状態



死後のこと



高齢者の方々が、安心して、自分らしく最期まで過ごしていただけるように。

グランエイジ

スター

GranAge Star は、生前から死後までお客さまをサポートします。

ご家族の代わりに寄り添う
生前のサービス

最期まで寄り添う
死後のサービス

身元保証サービス*



ご家族の代わりに
身元を保証します

- 病状説明時の同席
- 入院付添い・手術の立会い
- 身元保証人・身元引受人や緊急連絡先の受託
- 緊急時の駆けつけ

など

生活支援サービス*



ご家族の代わりに
生活を支えます

- 通院の付添い
- 老人ホーム等への住替えの相談・見学付添い
- 買い物同行

など

任意後見サービス*



万が一、判断力が
低下した際も支えます

- 認知症等で判断力が低下した際の任意後見人
- 生活・療養看護
- 財産管理

など

死後事務サービス*



お客さまを
最期まで支えます

- ご遺体のお迎え、安置、葬儀の手配と実施
- 住居・家財の片づけ
- 年金等の停止手続き
- 関係者へのご連絡

など

※サービスはセットでなく、個々での選択も可能（追加契約や個々の解約も可能）

成年後見制度の周知について

認知症を保障する保険の発売に併せて、元気なうちから“そなえる”こととして、成年後見制度を周知
(以下、認知症保障保険の「サービス利用のご案内」での掲載例)

そなえるをサポート

お申込みできる方 日本生命の契約者様(有償サービス)



任意後見サービス

任意後見サービス

財産管理、生活・療養看護等

安心して、自分らしく、過ごしていただけるように、認知症等で

判断能力が低下した場合に備え、任意後見制度を活用して、
自分の意思を残しておくことができる有償サービスです。

判断能力低下後、お元気なうちにサービス提供法人と契約した
内容に基づき、サービス提供法人が、任意後見人として財産管理や
生活に必要な手続き*を実施します。



*例えば、以下のことを代理して行います。直接、介護したり、看養したりすることはありません。

- ①定期的な支払いを要する費用の支払い、生活費の送金 ②受診や入院の際の手続き、費用の支払い
- ③福祉施設入居の手続き ④介護保険に関する手続き ⑤信託機関(証券会社)との取引等

GranAge Starでは、任意後見サービスの他に、以下のサービスもご用意しています。

身元保証サービス

入院・施設入所の
身元保証・引受 等

生活支援サービス

通院・施設時の付添、
買物同行 等

死後事務サービス

葬儀・納骨、遺品整理 等

お問合せ・
お申込みは
こちら

GranAge Star コールセンター

0120-580-322

運営主体：一般社団法人シニア総合サポートセンター

【受付時間】月～金曜日 9:00～18:00(祝日、8/13～8/15、12/29～1/3を除く)

上記電話番号へお電話いただき、お問合せ・お申込み内容と、以下をお伝えください。

ご契約者名、生年月日等 ※当サービスの加入対象者であることを確認させていただく場合があります。

※サービスをご利用いただくためには、サービス提供法人とご契約する必要があります。

※地域によっては当サービスの対象外となる場合があります。

※その他、当サービスについてのご留意事項は、裏紙をご覧ください。

「成年後見制度」をご存知ですか？

成年後見制度とは

認知症等で判断能力が不十分な方々を保護・支援する法律上の制度で、

法定後見制度 と 任意後見制度 の2つがあります。

法定後見制度

既に判断能力が不十分な方々を保護・支援するための制度で、判断能力の程度など本人の事情に応じて、3つの制度(後見・保佐・補助)に分かれています。家庭裁判所によって選ばれた成年後見人等(成年後見人・保佐人・補助人)が、本人に代わって法律行為をするなどして、本人を保護・支援します。



*詳しくは、法務省のホームページなどをご覧ください。

任意後見制度

十分な判断能力があるうちに、将来、判断能力が不十分な状態になった場合に備えて、あらかじめ自分が選んだ代理人に財産管理等に関する事務について代理権を与える契約(任意後見契約)を結んでおく制度です。本人の判断能力が低下した後、家庭裁判所によって選ばれた任意後見監督人の監督のもと、任意後見人が、本人に代わって法律行為をするなどして、本人を保護・支援します。



安心して、自分らしく、過ごしていただくために、
任意後見制度は有益な制度です。

身近に任意後見人をお願いする方がいない場合は、
日本生命が、自分の想いを託せる法人を紹介します。

GranAge Star サービスの提供体制

- 保険会社本体もしくは子会社にて、生前から死後にかかるサービスを提供することは、保険業法上、他業の制限に該当
 - 保険契約者に対し、GranAge Starサービスをご案内し、ご関心があるお客様をサービス提供法人（一般社団法人シニア総合サポートセンター）にお繋ぎするスキームにて提供

- 実際にサービスに加入する場合は、サービス提供法人とお客様の間で契約を締結のうえサービス費用をサービス提供法人へお支払いいただく
 - 日本生命の立場は、保険契約者様へ有益なサービスをご紹介する位置づけ

サービス提供法人の選定について

【類似サービスの事業環境の認識】

- 当該サービスを提供する事業者は全国に大小100事業者程度あるが、大半が利用者100人未満の小規模事業者であり、利用ニーズがあっても、信頼性から利用者は限定的

※出典：「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報告書（株）日本総合研究所」

【一般社団法人シニア総合サポートセンターを選定させていただいた経緯】

- 法人の継続性や信頼性、運営・体制面・財務面等を総合的に評価

（具体例）

- i) 契約締結にあたり、重要事項説明を実施されている点
 - ii) 契約前に、可能な限りご親族への説明を実施されている点
 - iii) 万が一、法人が倒産・解散した場合に、グループ法人が連帯保証する制度を構築されている点
 - iv) 預託金を信託会社へ預け入れしている点
 - v) 身元保証・任意後見・死後事務等の各サービスでの加入が可能な体系を取っており、顧客ニーズに応じた柔軟な対応が可能である点
- 等

<シニア総合サポートセンターとの契約関係>

- パートナースhip契約を締結、各々の役割分担・費用負担、トラブルへの対応等について明確化
- サービスの履行状況やサービスの改善・向上に向け、少なくとも四半期に1回は「協議」を行う旨、当契約書の中で明記
- サービス遂行に関し問題があると認める場合には、弊社としてその改善を求めることができ、合理的な範囲で速やかに対応いただく旨も記載、また、利用者からの苦情等に関しては、速やかに報告いただく旨も記載

これまでの展開と反響および今後の展望等

【これまでの展開】

- 2019.4：多摩地域を中心に実験的にご案内を開始
- 2020.4：認知症保障保険の発売に併せて、当サービスのご案内するエリアを東名阪に拡大

【反響】

- 専用コールセンターへの問い合わせは、年代としては60・70代の方からが多い
 - － 弊社HPからの自発的な問い合わせが大半を占めており、潜在的なニーズが高いことを実感
 - － サービス提供法人が比較的小規模な組織が多く、法人の継続性や信頼性からためらいがあったものの、日本生命が参画したとの安心感から加入の検討をしたとの声も多い
- お子さんのいらっしやらないご夫婦での加入も多い

【今後について】

- 身寄りのない方の不安に対し、当該サービスやその他制度、仕組みを上手く活用する選択肢があることを知っていただく機会を増やすことが重要と実感
 - － 引き続き、成年後見制度の啓発や当該サービスの認知拡大に取り組んでいきたい

2021.5.12
地域連携ネットワークWG

法人概要と事業活動状況



一般社団法人

シニア総合サポートセンター

法人概要

- **名称**：一般社団法人シニア総合サポートセンター
(Senior Sougou Support Center) <略称:3S会>
- **設立**：2014年(平成26年)4月10日
- **事業内容**：
 1. 高齢者等に対する総合支援事業
おひとりさま等の身寄りのない・頼れない高齢者等が安心して生涯を過ごすことのできるよう日常生活から死後のことまで一貫してサポートするサービスを提供
 2. 居宅介護支援事業
- **本支部所在地**：
 - <東京本部> 東京都港区西新橋1-20-3 虎ノ門法曹ビルB1F
 - <名古屋支部> 愛知県名古屋市中村区名駅4-13-7 西柳パークビル3階
 - <大阪支部> 大阪府大阪市北区西天満4-1-15 西天満内藤ビル3階
- **サービス提供エリア**：
東名阪エリア(拠点から1時間程度で訪問できる範囲が目安)

ライフステージに対応した各種サポート

家族代わりのサポート

生前から死後までご家族に代わる役割を果たす

財産管理・任意後見

判断能力低下に備え将来の後見人を引き受ける

お元気なとき

判断能力の低下

後見発効

ご逝去

緊急連絡先等の引き受け・緊急対応
(24時間365日)

死後事務の遂行

お元気確認 (電話等)

生活支援

※各種手続きの代行も担う
※必要に応じて身上保護の契約締結

任意後見

財産管理

※サービスはセットでなく
個々に選べる
※後から追加契約可能
※個々に解約も可能

サービスと料金体系

- ・各サービスは個々に選べるようになっている
- ・契約の追加や解約は自由に行える
- ・8割以上が家族代わりにサポート(生前・死後)をセットで契約

入会金	10,000円
年会費	10,000円

身元保証・生活支援

契約時費用 896,296円

※契約後別途支援費
(支援利用時のみ)

任意後見

契約時費用 110,000円～

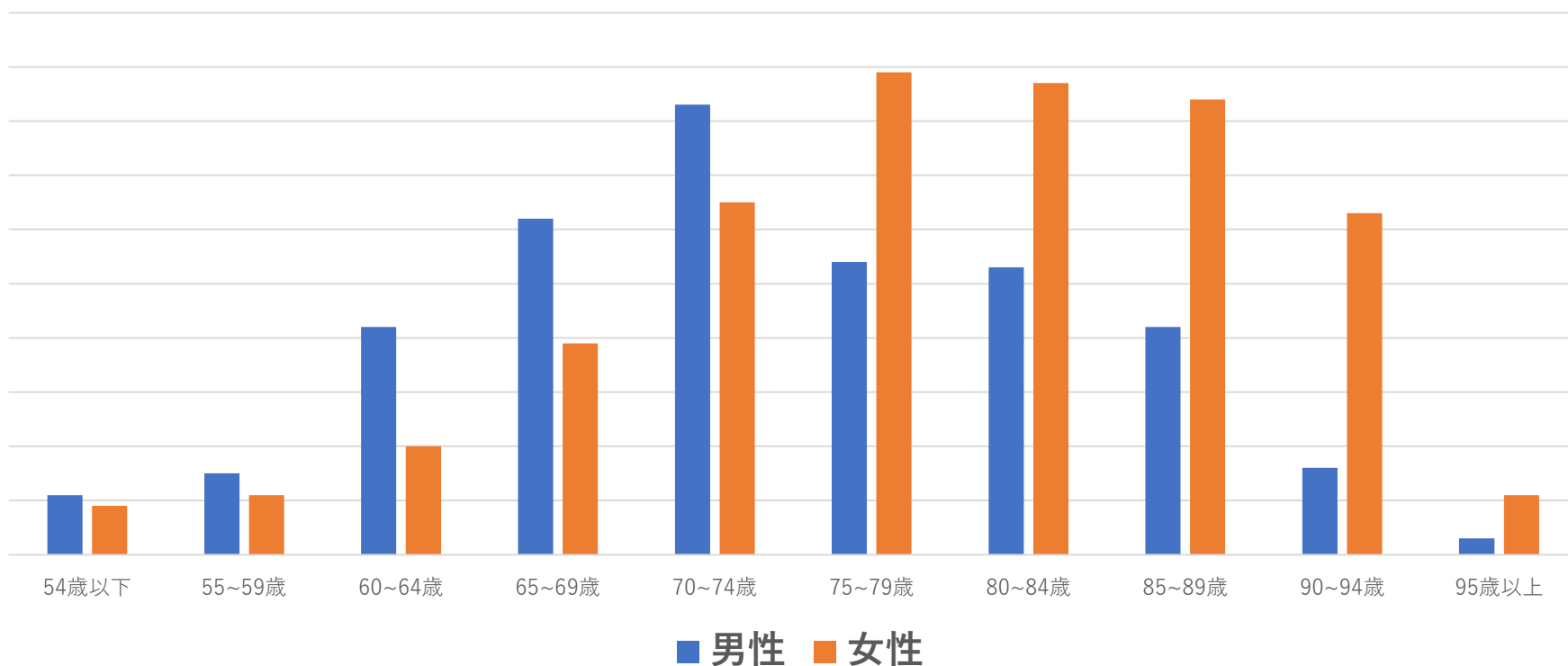
※別途公証役場手数料
※業務開始後別途月額報酬

死後事務

預託金 50万円～

会員数 約920名(男性44% 女性56%)
平均年齢 77歳(男性74歳 女性79歳)

性別・年齢別割合



サービス提供の実情①

- 1 利用者はおひとりさま・おふたりさま中心
⇒将来に備えての利用も少なくない
- 2 家族代替りのサポートが求められている
⇒任意後見契約のハードルが高い
- 3 実質的に次のサービスを望まれている
⇒月1回、電話によるお元気確認を実施
⇒救急搬送時や危篤時に駆け付け(24時間365日)

サービス提供の実情②

- 1 任意後見制度の普及啓発の難しさ
⇒体験を伴わない啓発は限界がある
- 2 家族代替りの対応を通じて任意後見へ
⇒コンスタントな関わりや大変な状況での支援が
信頼関係を醸成
⇒結果、任意後見契約締結につながる
- 3 任意後見契約の発効事例
⇒現状は少数にとどまる

留意事項

- 1 時間をかけて信頼関係を構築
⇒判断能力が低下する前から関わることが大事
- 2 親族や地域包括支援センター等との連携
⇒閉ざされた体制にならないことが大事
⇒法定後見への連携
- 3 透明性への配慮
⇒遺産の寄付を前提としていない
⇒居宅介護支援のサービス利用を条件としていない

まとめ(任意後見制度普及のために)

- 任意後見制度だけをPRして普及させるのは難しい
- 判断能力が低下する前のおひとりさま・おふたりさまが求めているのは家族代替りのサポート
- 家族代替りの対応を通じて信頼関係を構築することで任意後見契約の備えという次の段階へ進む
- 大手企業、地域包括支援センター、地域等との連携は利用者の安心感につながる