

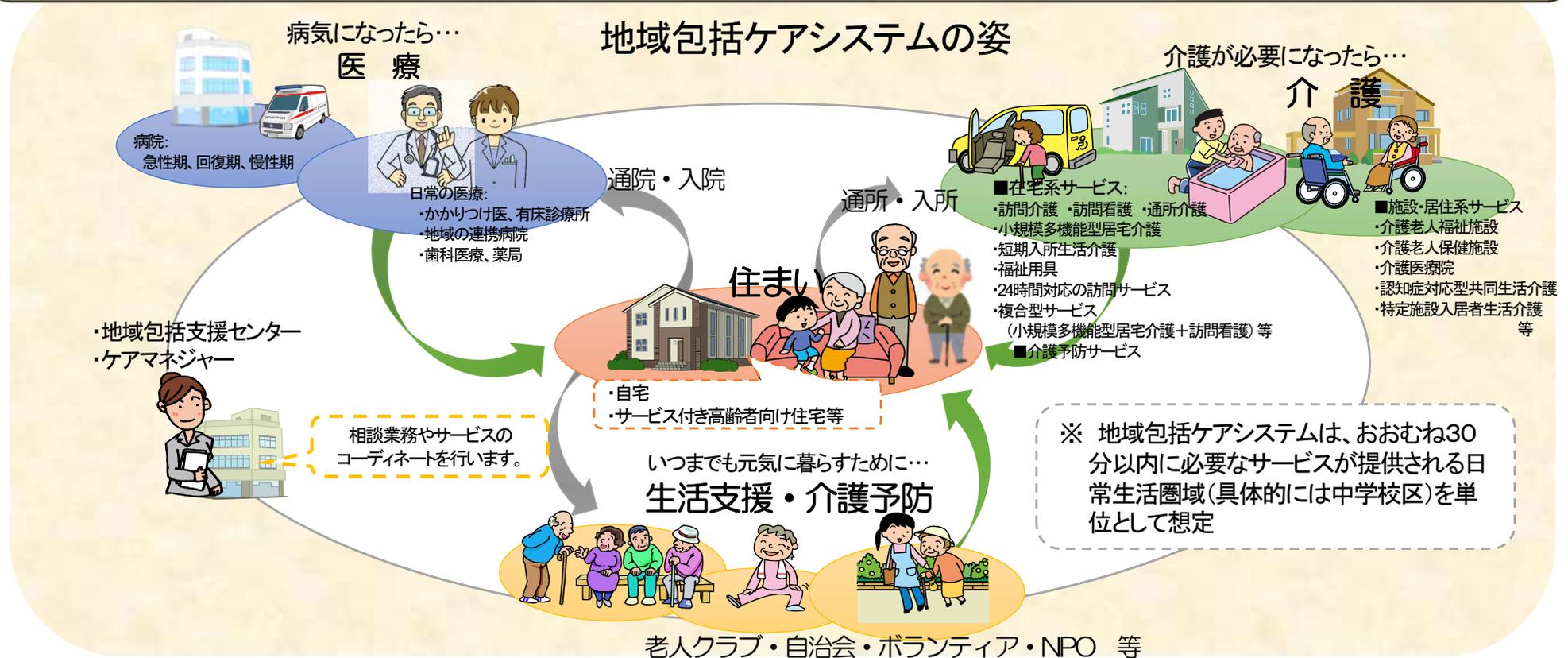
## 高齢者に対する居住支援施策について

第 4 回住まい支援の連携強化のための連絡協議会（令和 6 年 6 月 19 日）

厚生労働省 老健局

# 地域包括ケアシステムの構築について

- 団塊の世代が75歳以上となる2025年を目途に、重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、**医療・介護・予防・住まい・生活支援が包括的に確保される体制(地域包括ケアシステム)の構築を実現。**
- 今後、認知症高齢者の増加が見込まれることから、認知症高齢者の地域での生活を支えるためにも、地域包括ケアシステムの構築が重要。
- 人口が横ばいで75歳以上人口が急増する大都市部、75歳以上人口の増加は緩やかだが人口は減少する町村部等、**高齢化の進展状況には大きな地域差。**
- 地域包括ケアシステムは、**保険者である市町村や都道府県が、地域の自主性や主体性に基づき、地域の特性に応じて作り上げていくことが必要。**



# 地域支援事業等（高齢者の安心な住まいの確保に資する事業）の活用による全国展開

- 平成29年度から、地域支援事業の一つである「**高齢者の安心な住まいの確保に資する事業**」について、民間賃貸住宅等への入居に係る支援等の内容をより明確にした上で、事業の拡充を行っているところ。
- 今般の「住宅確保要配慮者に対する居住支援機能等のあり方に関する検討会」中間とりまとめを踏まえ、「住まい支援」の制度的枠組みが整備されることにともない、実施要綱を見直すとともに、厚生労働省から自治体にはたらきかけを行い、総合的・包括的な住まい支援のさらなる全国展開を図る。

## 「地域支援事業の実施について」（現行の実施要綱）

### カ 地域自立生活支援事業

次の①から④までに掲げる高齢者の地域における自立した生活を継続させるための事業を実施する。

#### ① 高齢者の安心な住まいの確保に資する事業

**空き家等の民間賃貸住宅や、高齢者の生活特性に配慮した公的賃貸住宅（シルバーハウジング）や、サービス付き高齢者向け住宅、多くの高齢者が居住する集合住宅等への高齢者の円滑な入居を進められるよう、これらの住宅に関する情報提供、入居に関する相談及び助言並びに不動産関係団体等との連携による入居支援等を実施するとともに、これらの住宅の入居者を対象に、日常生活上の生活相談・指導、安否確認、緊急時の対応や一時的な家事援助等を行う生活援助員を派遣し、関係機関・関係団体等による支援体制を構築する等、地域の実情に応じた、高齢者の安心な住まいを確保するための事業を行う。**

※ 「高齢者の安心な住まいの確保に資する事業」は、229の保険者（令和4年度実績）で実施されているが、そのうち、民間賃貸住宅への居住支援に係る取組は少数にとどまっている。

## 「住まい支援」の制度的枠組みの構築にあわせて、実施要綱の見直しを行う

- 取組の具体的な手法を例示
  - ・ 住宅施策と連携した、入居前から入居中、退去時までの切れ目のない相談支援
  - ・ 居住支援協議会との積極的な連携
  - ・ 地域において必要な支援を適切にコーディネートするための体制構築
- 居住支援法人への事業委託が可能である旨を明確化

福祉部局と住宅部局がある指定都市や中核市等を念頭に置きつつ、全国課長会議や部局長会議、地域共生政策自治体連携機構が主催するセミナー、介護保険最新情報への掲載等、さまざまな機会をとらまえて自治体にはたらきかけを行い、積極的な取組を推進する。

# 高齢者住まい・生活支援伴走支援事業

令和6年度当初予算額 20百万円 (20百万円) ※()内は前年度当初予算額

## 1 事業の目的

- 高齢者の住まいの確保と生活支援を進めるため、平成26年度から、「低所得高齢者等住まい・生活支援モデル事業」を実施し、住まいの確保支援（住宅情報の提供・相談対応等）や生活支援（見守り等）に係る費用に対する助成を行い、平成29年度以降は、同様の取組に対して地域支援事業交付金により支援ができるようにしているところ。
- 一方、地域支援事業により、モデル事業と同様の取組を実施している自治体が非常に少なく、その理由として、取組の実施にあたり、自治体内（住宅部局と福祉部局等）の調整や社会福祉法人・不動産業者等との調整など、関係者が多岐にわたること等から、検討が進まないとの意見があるところ。
- このため、有識者や厚労省職員等を派遣し、事業実施に至る前の検討段階における助言や関係者との調整を行うことで、事業の実施に結びつけていくことを目的として、本事業を実施する。

## 2 事業の概要・スキーム、実施主体等

### 有識者や厚労省職員等を派遣し、事業実施に至る前の検討段階における助言や関係者との調整等の支援を実施

#### ① 事業の実施に向けた意見交換、課題に対する検討及びアドバイス

事業の実施に向け、事前に実施すべき実態の把握や、それを踏まえた取組の方向性等についての意見交換、課題に対する検討等を実施するに当たって有識者・取組を実施している自治体職員・厚生労働省職員・国土交通省職員等を派遣しアドバイス、不動産業者や養護・軽費老人ホームも含めた社会福祉法人等の担い手と、自治体のネットワーク構築を支援

#### ② 取組事例と住まい支援の課題・解決策を考える素材集の周知

課題を踏まえた取組事例等をまとめると共に、3年間の取組を踏まえて住まい支援の課題感を類型化し、解決に向けた方向性を提示していく資料集を作成し周知  
(本事業では事業の検討過程に着目し、課題把握や取組事例の経緯等を含めて整理、自治体等が事業の初期段階で検討するにあたって実用的なパンフレット等の作成を想定)

住まいに係る相談支援、生活支援等にかかる費用を「地域支援事業交付金」等により支援。

※以前は「低所得高齢者等住まい・生活支援モデル事業」として支援。

### <自治体における検討の流れ>

#### ○自治体における課題を顕在化

- ・高齢者が大家から入居を断られ、住まいの確保が困難な状況
- ・生活支援が必要な高齢者の受け入れ先が見つからない状況 等

支援

#### ○地域の実情を踏まえた対応方策の検討

- ・実態把握
- ・関係者調整、ネットワーク構築
- ・既存の枠にとらわれない、積極的な事業の具体化検討

支援

#### ○事業の実施

- ・住まいに係る相談対応
- ・社会福祉法人によるアセスメント、生活支援の実施 等

<実施主体> 国（民間事業者に委託）

・令和4年度本事業実施団体数：5

# 令和5年度 厚生労働省「高齢者住まい・生活支援伴走支援プロジェクト」支援団体一覧

## 【自治体】

自治体	応募部局	応募概要
愛媛県宇和島市 〔継続〕	福祉部局	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 住まいに関する問題への対応件数も少なく、市内の居住支援に対する問題意識がそれほど高くない。特に福祉部局と不動産業者との連携機会がない。</li> <li>▶ 不動産関係団体や不動産業者、居住支援法人への関心を持つ社会福祉法人やNPO等と連携した支援体制を構築したい。そのため、関係者間で意識合わせや困り事等を共有できる勉強会・意見交換会を開催したい。</li> </ul>
山口県長門市・ 山口県	市:福祉部局 県:住宅部局	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 重層的支援体制整備事業(令和4年度～)に取り組み、入口の相談体制を整えたが、不動産業者との連携など居住支援の出口部分の重要性を再認識した。</li> <li>▶ 空き家の利活用、緊急連絡先・身元引受人・残置物など、関係機関等での課題共有と解決策を検討したい。体制構築に向け、勉強会など市内の問題意識の共有、行政・社協・社会福祉法人・不動産業者との意見交換会を行いたい。</li> </ul>

## 【法人】

団体	所在地	応募概要
稲沢市社会福祉協議会 〔令和3年度採択団体〕 (居住支援法人)	愛知県稲沢市	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 居住支援法人(令和4年指定)として支援に携わり、地域の中では「住まいに関する相談は社協に」が浸透しつつあるが、受入れ側の不動産業者やオーナーへの周知が不足している。居住支援法人としての取組強化、社協内部や行政、不動産業者との連携強化を図りたい。</li> <li>▶ 行政、不動産業者、債務保証会社、社協等との勉強会、意見交換会の開催にあたって支援してほしい。</li> </ul>
安来市社会福祉協議会 (居住支援法人)	島根県安来市	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 居住支援法人(令和5年指定)として、まずは福祉部局と住宅部局との連携の「場」づくりを行い、そのうえで連携会議体を設置、不動産団体や介護サービス事業所、民生委員等の関係機関における居住支援の理念共有、居住支援協議会の設置に向けた機運醸成に取り組みたい。</li> <li>▶ 「安来市居住支援関係機関連絡会議(仮称)」の設置、居住支援に関するセミナー開催にあたって支援してほしい。</li> </ul>
株式会社上原不動産 〔継続〕 (居住支援法人)	山口県下関市	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 居住支援法人(令和3年指定)だけができる居住支援の仕組みではなく、他の不動産業者も支援に携われるよう、居住支援の対応フロー(下関モデル)を作成し、勉強会等を開催して不動産業者間で共有したい。</li> <li>▶ 行政との連携は、事案が発生したときに、その場の対応になる。県の後押しもあるので、行政を巻き込みながら支援のあり方を考えたい。</li> </ul>
株式会社レキオス (居住支援法人)	沖縄県那覇市	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 居住支援法人(令和3年指定)として、家主・不動産業者を対象とした勉強会の開催実績もあり、地域包括支援センターと連携した相談対応の実績もある。それらを踏まえ、行政への働きかけを強化したい。</li> <li>▶ 地域包括支援センターを中心とした一元的な相談窓口の開設、小地域での体制構築を目指したい。</li> <li>▶ 福祉部局(地域包括)にヒアリングし、現状の把握と課題の整理を行い、それを基に住宅部局と協議していきたい。</li> </ul>
社会福祉法人 岐阜老人ホーム	岐阜岐阜市	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 養護老人ホームの契約入所、措置による短期宿泊事業、法人独自の短期利用(一時的な利用・保護)を提供。</li> <li>▶ 行政や岐阜市社会福祉法人連絡会(約30法人が加盟)に働きかけ、地域の居住支援法人や支援団体等と住まい支援体制の構築を目指したい。</li> </ul>

# 取組事例①【宇和島市】（居住支援法人設立に向けた検討と不動産業者との協力体制づくり）

## 【伴走支援応募までの経緯】

昨年度の伴走支援からの継続（2年目）であるが、実際に居住支援の案件が少なく、庁内の問題意識があまり高くない。今回の伴走支援をきっかけに、不動産業界との関係構築に向け、行政と不動産業界のお互いの困りごとなどを共有できる場をつくりたい。

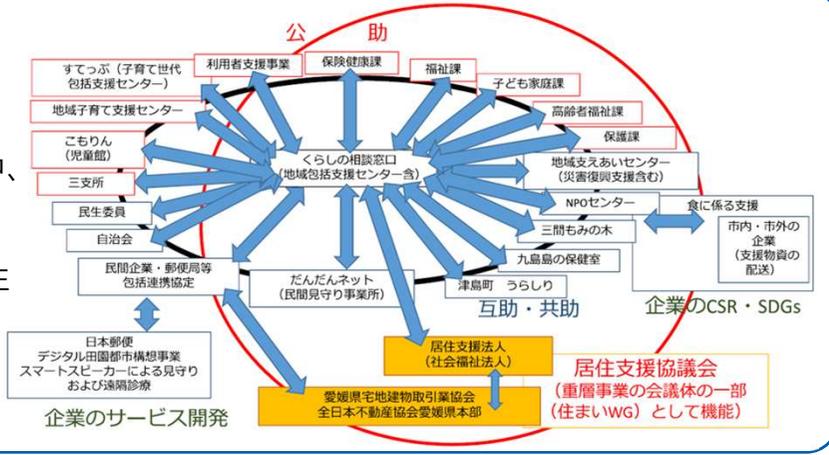
## 【伴走支援の取組方針】

- ◆行政と不動産業界を交えて勉強会を開催し、お互いを知ることで、お互いの得意・不得意を把握し、意識のすり合わせを丁寧に行う。
- ◆民間同士の関係性も構築してもらい、必要に応じて居住支援法人の指定を受けてもらいながら、継続して居住支援を実施してもらえ体制を整える。

## 【地域の状況】

- ・面積：468.19km<sup>2</sup>
- ・人口：69,397人
- ・高齢化率：40.5%

→死亡数がほぼ横ばいの中、出生数は一貫して減少傾向が続き、2012年～2016年の合計特殊出生率は1.55であり、人口を維持するのに必要と言われている2.07を大きく下回っている。



## 【伴走支援事業の具体的な取組内容及び成果】

### ◆事前ヒアリング

- ・福祉に関するあらゆる相談窓口となる「くらしの相談窓口」において、年間20件程度、居住支援が必要な人から相談が寄せられるが、現状では個々の対応にとどまり、組織的な連携に基づいた支援ができていない。
- ・不動産業界との関係構築に向け、福祉部局と不動産関係団体・不動産業者が、お互いの困りごとを共有できる場を設けたい。理解を示してくれた不動産業者とのパイプを太くすることで、協力的な不動産業者を増やしていきたい。

### ◆居住支援法人指定を目指す団体と行政、伴走支援委員との打合せ

- ・居住支援法人の指定を目指している社会福祉法人（正和会）の意向と今後の方向性（居住支援法人と居住支援協議会について）を確認。
- ・居住支援に関する勉強会では、行政から居住支援協議会を設立する意向を持っていることを共有する。また、伴走支援委員からは居住支援法人や居住支援協議会について説明し、翌年、正和会が居住支援法人の指定を受けることを公知化する。

### ◆居住支援に関する勉強会

- ・**庁内の行政職員（住宅部局・福祉部局）と民間事業者（不動産業者・福祉事業者）とで、「居住支援」について一緒に学び、共通の土台づくりを行った。**
- ・宇和島市が目指す居住支援の展望について関係者間の認識のすり合わせがなされ、設立予定の居住支援協議会の中心的役割を果たすことになる正和会の紹介もされた。また、不動産業界との関係構築に向け、居住支援において不動産業界が行政に求める支援内容、行政が不動産業界に提供可能な支援策、課題などが確認された。

## 【伴走支援チームの構成】

- ・伴走支援委員  
（大牟田市居住支援協議会事務局長 牧嶋誠吾氏）
- ・厚生労働省（老健局高齢者支援課）
- ・事務局（一般財団法人日本総合研究所）



《現地打合せ》



《不動産業界との意見交換会》

## 【今後の方向性】

- ・行政と協働・協力する不動産業者の開拓、不動産業者との定期的な意見交換の場の設定。
- ・**居住支援法人（正和会）の立上げと居住支援協議会の設立（居住支援協議会の設立・運営に関する関係者の理解促進）。**

# 取組事例②【山口県長門市・山口県】（「居住支援ネットワーク会議」の設置に向けた体制構築）

## 【伴走支援応募までの経緯】

令和4年度に重層的支援体制整備事業を本格実施し、入口支援である相談支援体制を整備した。居住に関する相談対応では不動産業者との連携が十分でなく、そのため課題を解決するにはネットワークの構築等、出口支援の重要性を再認識した。

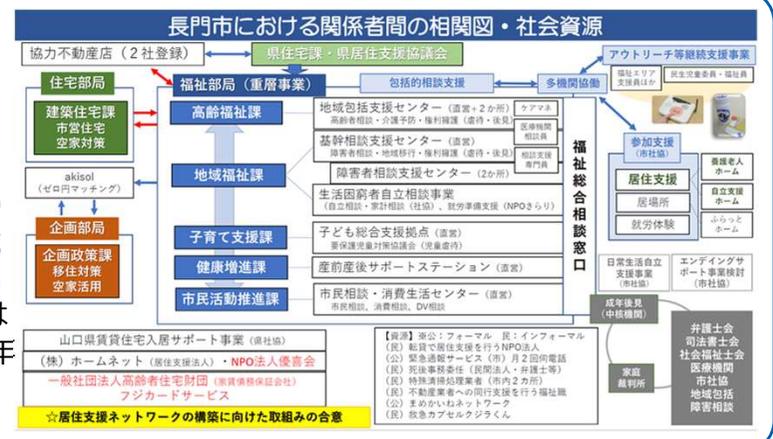
## 【伴走支援の取組方針】

- ◆行政職員や社会福祉協議会、社会福祉法人等による勉強会や意見交換会を開催し、意識の醸成や課題・問題点の共有、方向性の確認等を行う。
- ◆連帯保証人や緊急連絡先の先行事例を学び、長門市においてどのように取り組むべきか方向性を検討する。

## 【地域の状況】

- ・面積：357.31km<sup>2</sup>
- ・人口：31,328人
- ・高齢化率：44.7%

→いわゆる団塊の世代の70代到達により、今後、後期高齢者の増加が見込まれる。また、65歳以上より65歳未満の人口の減少幅が大きいと見られ、高齢化率は今後も上昇を続け、令和22年には人口2万人、高齢化率は48.6%となる見込み。



## 【伴走支援事業の具体的な取組内容及び成果】

### ◇第1回居住支援に関する勉強会（行政職員向け）

- ・重層的支援体制整備事業と居住支援の枠組みで、行政職員間の居住支援に対する理解の促進と課題の共有を図った。
- ・行政職員の理解促進、課題事項の共有ができ、重層的支援体制整備事業と合わせて、住宅部局などとの連携の必要性が再認識された。

### ◇第2回勉強会（民間事業者向け）

- ・民間事業者に対して、長門市の支援内容や不動産業者側が求める支援、先進的な取組事例を説明した上で、意見交換を通して居住支援に対する理解促進、課題共有を行った。
- ・行政と民間事業者間において、居住支援の理解促進と課題の共有ができ、「居住支援ネットワーク会議」の設置に向け、まずは互いに顔の見える関係づくりが着手された。

### ◇社会福祉協議会によるオンライン座談会

※取組事例④【安来市社協】のパートに記載

### ◇第3回勉強会（行政と民間事業者との意見交換会）

- ・長門市の居住支援に関連する民間事業者と行政職員に対し、第1回・第2回勉強会の振り返りを共有した後、現状の長門市の課題と解決策に関して意見交換を実施することで、今後の居住支援への理解を促進した。
- ・**行政と民間事業者間において、長門市の居住支援事業が抱える課題と解決策に関する認識の共有ができ、「居住支援ネットワーク会議」の構築など、今後の取組に関する理解が得られた。**

## 【伴走支援チームの構成】

- ・伴走支援委員
  - ①福山平成大学福祉健康学部福祉学科教授 岡部真智子氏
  - ②福岡市社会福祉協議会事業開発課課長 栗田将行氏
- ・厚生労働省（老健局高齢者支援課）
- ・事務局（一般財団法人日本総合研究所）



《第1回勉強会》



《第2回勉強会》



《第3回勉強会》

## 【今後の方向性】

- ・長門市の社会資源だけでは対応できない課題に対する事例検討。
- ・**居住支援協議会設立に向けた定期的・継続的な議論。**

# 取組事例③【稲沢市社会福祉協議会】（行政・社協内部の意識の醸成と協力不動産店との連携強化）

## 【伴走支援応募までの経緯】

- ◆令和3年度「高齢者住まい・生活支援伴走支援事業」に続けて2回目の応募。
- ◆各支援機関向けの勉強会を開催し、各支援機関との関係強化が図れている。
- ◆令和4年3月に、居住支援法人の指定を受けた。
- ◆地域では「高齢者の住まい探しは社協」と認知されるようになっている。

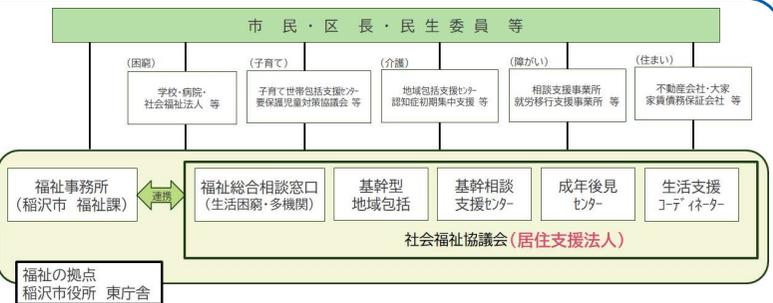
## 【伴走支援の取組方針】

- ◇社協内部及び市行政の「居住支援」についての理解と意識の醸成を図る
  - ・居住支援は「居住支援担当が担う」という意識が強いので、社会福祉協議会全体で取り組む事業であることの認識を深めるために、社協内部への勉強会を開催する。
  - また、市行政に対しても、社協が行う居住支援についての理解を深めるために勉強会を開催する。

## 【地域の状況】

### 稲沢市enモデル (包括的支援体制)

誰からでも、どこからでも適切な支援機関に繋がる体制 (重層的支援体制整備事業実施中)



- ◆愛知県の北西部に位置。面積79.35km<sup>2</sup>、人口133,783人、高齢化率28.0%。
- ◆名古屋市へのアクセスが良いため、ベッドタウンとして発展した。交通の便の良さから工場が数多く立地する。人口は、減少基調にあり、2050年までには約20.5%減少し、約10.7万人になる見込み。

## 【伴走支援事業の具体的な取組内容及び成果】

### ◇行政職員向け勉強会

- ・行政職員の中で、居住支援の必要性や理解を促進でき、「予防」の意識を醸成できた。
- ・**重層的支援体制整備事業と合わせて、他部署との連携の必要性を再確認できた。**

### ◇社協の職員向け勉強会

- ・社協では、市より受託した重層的支援体制整備事業を行っているが、各担当が対応しており、「居住支援」を集約できていない現状がある。
- ・社協内の各部署、機関が抱える「住まい」に関する課題の共有が図れた。
- ・「住まい」に関する課題に対して、社協として何ができるか、言語化と当事者意識の醸成を図ることができた。

### ◇不動産関係団体との意見交換

- ・1年の間で社協が取り扱ったケースについて、不動産会社と振り返りができ、入居者の情報を事前に共有する重要性を双方が認識できた。
- ・入居希望者の情報共有の仕方や、精神障がい者や生活保護受給者の入居への課題について意見交換と情報共有が図れた。
- ・不動産会社との連携強化についての意識醸成が図れた。

## 【伴走支援チームの構成】

- ・伴走支援委員等
  - ①福岡市社会福祉協議会事業開発課課長 栗田将行氏
  - ②日本大学文理学部社会福祉学科教授 諏訪徹氏
  - ③公益社団法人愛知共同住宅協会理事 杉本みさ紀氏)
- ・厚生労働省（老健局高齢者支援課）
- ・事務局（一般財団法人日本総合研究所）



《行政向け勉強会（10月）》



《意見交換会（2月）》

## 【今後の方向性】

- ・オーナー向け勉強会の開催。
- ・不動産会社向けの「生活保護制度についての資料」の作成。
- ・不動産会社との意見交換会の定例化(年3回)。
- ・**稲沢市の、住宅部門や福祉部門の計画に、「居住支援」を位置づける。**

# 取組事例④【安来市社会福祉協会】（行政を含めた居住支援関係機関との意識の共有）

## 【伴走支援応募までの経緯】

令和4年に地域ケア会議を行い、令和5年度に居住支援法人の指定を受けた。現状の課題解決に向け、関係機関との連携構築や居住支援の理念の浸透、新たな資源開発が必要となっている。今後、本格的かつ継続的な居住支援に関する取組を行うため、伴走支援には専門的かつ先進的なアドバイスや方向づけを求める。

## 【伴走支援の取組方針】

◆今年度は相談体制の強化、関係機関の連携体制の構築を行う。同時に居住支援の理念の共有や就活事業・身元保証事業に関する勉強会を行う

## 【地域の状況】

・面積：420.93km<sup>2</sup>  
 ・人口：36,138人  
 ・高齢化率：37.7%（R5.3月末現在）  
 →平成28年度以降、一貫して人口は減少している。高齢化率も全国水準と比較すると高い水準であり、人口減少に伴い高齢化率も上昇している。

### 次年度以降の取組目標

R 5年度	R 6年度	R 7年度
①相談体制の強化	➡ ①「居住支援協議会」設置準備	➡ ①「居住支援法人」と「居住支援協議会」による取組
②関係機関連絡会議の設置（連携体制の構築）	②関係機関連携による住まいと生活の一体的支援のモデル事業の実施	②関係機関連携による住まいと生活の一体的支援の実施
③居住支援の課題共有	③空き家の利活用に向けての協議	③空き家の利活用の協働展開
④「終活事業」の検討	➡ ④「終活事業」の実施準備	➡ ④「終活事業」の実施

## 【伴走支援事業の具体的な取組内容及び成果】

### ◇事前ヒアリング

- ・行政との居住支援に関する情報共有の場がなく、居住支援における関係部局の意識統一がなされていない、居住支援に関する相談体制の強化、関係機関との連携体制の構築を行うため、「居住支援関係機関連絡会議」を開催する。
- ・居住支援に関する講演会を開催し、居住支援の理念の共有を図りたい。また、終活事業・身元保証事業に関する勉強会を行いたい。

### ◇社会福祉協議会によるオンライン座談会

- ・伴走支援団体の長門市・山口県の発案で、長門市社協に加え、同じく伴走支援団体の稲沢市社協・安来市社協とともに、先進事例の取組を学び、居住支援に関する悩みや課題を共有した上で、同じ社協という立場で今後の居住支援の取組の方向性について検討。
- ・先進社協（本別町社協、福岡市社協）からのアドバイス、他地域の社協の取組を知ること、今後自身の社協が目指すべき方向性の整理がされた。

### ◇安来市居住支援関係機関連絡会議

- ・関係行政や福祉関係団体、不動産関係団体等が参加し、伴走支援委員による講演とワークショップを行った。
- ・講演・ワークショップにより、参加者は居住支援に関する意識の醸成や居住支援に関する理解を深めることができた。また、居住支援に関する困りごとの意見を出し合うことで、解決策の検討ができた。
- ・**居住支援協議会の設立に向けた共通認識の醸成を図ることができた。**

## 【伴走支援チームの構成】

- ・伴走支援委員  
 （福山平成大学福祉健康学部福祉学科教授 岡部真智子氏）
- ・厚生労働省（老健局高齢者支援課）
- ・事務局（一般財団法人日本総合研究所）



《伴走支援委員による講演とワークショップ》

## 【今後の方向性】

- ・**令和6年度に居住支援協議会を設置するための準備。**
- ・安来市社協の独自事業である終活事業の準備を行う。

〔通知日：令和5年8月7日 通知先：厚生労働省、消費者庁、法務省〕

## 調査の背景

- ◇ 高齢化の進展や核家族化等に伴い、高齢単独世帯や高齢夫婦のみ世帯が増加
  - ◇ 家族による支援を受けることが困難な高齢者を対象に、入院・施設等入所時の身元保証、日常生活支援、死後の対応等のサービスを行う「身元保証等高齢者サポート事業」が出てきており、今後、需要が高まる見込み
  - ◇ 一方、事業者の経営破綻に伴うトラブル等も発生しており、利用者が安心できるサービス・事業者の確保が課題
- ⇒ 消費者保護の推進とともに、事業の健全な発展のために必要な行政上の措置の検討に資するため、身元保証等高齢者サポート事業の実態について、行政機関による事業者への実地調査を含めた全国調査※を初めて実施

※事業者の公的リスト等がないため、インターネット検索等により412事業者をリストアップし、このうち協力を得られた204事業者を調査

## 主な調査結果・課題提起

- 身元保証等高齢者サポート事業を直接規律・監督する法令・制度等なし（民法等に基づく民・民の自由契約）
- 本事業については、その特徴を踏まえ、事業者による工夫した取組もみられるが、身寄りのない高齢者を支援するサービスとして、一般的な契約に比べ消費者保護の必要性が高いと考えられることから、今後、留意すべき事項や求められる対応の方向性について課題提起

事業の特徴	実態（主な調査結果）	留意すべき事項・対応の方向性
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約主体は加齢等により判断能力が不十分になることも想定される高齢者</li> <li>・ 死後のサービスを含み契約期間が長期</li> <li>・ サービス提供方法、費用体系が多様</li> <li>・ 契約金額が高額で、一部費用の支払いはサービスの提供に先行</li> <li>・ 契約内容の履行を確認しにくい</li> </ul> <p style="text-align: center;">消費者保護の必要性が高い</p>	<p>〔事業者の取組〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約内容の重要事項説明書を作成している事業者は少数</li> <li>・ 預託金を法人の代表理事の個人名義の口座で管理する例</li> <li>・ 利用者の判断能力が不十分になった後も成年後見制度に移行していない例</li> <li>・ 契約履行の確認を契約書に規定</li> <li>・ 契約書に解約条項がない例</li> <li>・ 遺言書の内容が本人の意思と異なる例</li> </ul> <p>〔地方公共団体等の取組〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民への情報提供が低調</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 公正な契約手順の確保</li> <li>・ 預託金の管理方法のルール化</li> <li>・ 成年後見制度への円滑な移行</li> <li>・ 契約履行の確認や担保は個々の事業者だけでは対応に限界</li> <li>・ 解約時の返金ルールや費用・料金内容の一層の明確化</li> <li>・ 寄附・遺贈における本人の自由な意思の尊重と判断能力の確認</li> <li>・ 啓発資料の充実・周知</li> </ul>

⇒ 事業運営の健全性及び継続性の確保、高齢者が安心して利用できる仕組みが必要

# 高齢者等終身サポート事業者ガイドライン（主なポイント）

- 病院への入院や介護施設等への入所の際の**手続支援**、日用品の買物などの日常生活の支援、葬儀や死後の財産処分などの**死後事務等**について、**家族・親族に代わって支援する**、「**高齢者等終身サポート事業**」を行う事業者が増加してきている。
- この事業は、**死後のサービス**を含み、**契約期間が長期であること等の特徴があることから、利用者保護の必要性が高く、事業者の適正な事業運営を確保し、事業の健全な発展を推進するとともに、利用者の利用の安心等を確保していくことが必要。**今後、**事業のニーズの増加が見込まれる中、業務の内容が民法や社会保障関係法に広くまたがることから、遵守すべき法律上の規定や、留意すべき事項等を関係省庁横断で整理し、ガイドラインとして提示する。**

## 全般的な事項

- **事業者の適正な事業運営を確保し、高齢者等終身サポート事業の健全な発展を推進し、利用者が安心して当該事業を利用できることに資するようにすることを目的とする。**
- 本人との契約に基づき、「**身元保証等サービス**」及び「**死後事務サービス**」を事業として継続的に提供している事業者を主な対象とする。
- サービス提供にあたっては、**利用者の尊厳と自己決定を尊重。**また、**関連する制度等を活用しつつ、利用者の価値観等に基づく意思決定が行われるよう配慮することが重要。**

## 契約締結にあたって留意すべき事項

- 契約締結にあたって、事業者は、**民法や消費者契約法に定められた民事ルールに従いつつ、契約内容の適正な説明（契約書・重要事項説明書を交付した説明）を行うことが重要。**また、**医療・介護関係者等との連携や、推定相続人への説明など、きめ細かい対応を行うことが望ましい。**
- 寄附・遺贈については、**契約条件にすることは避けることが重要であり、遺贈を受ける場合も公正証書遺言によることが望ましい。** 等

## 契約の履行にあたって留意すべき事項

- 契約の履行にあたっては、**契約に基づき適正に事務を履行するとともに、提供したサービスの時期や内容、費用等の提供記録を作成、保存、定期的な利用者への報告が重要（後見人にも情報共有が重要）。**利用者から前払金（預託金）を預かる場合、**運営資金等とは明確に区分して管理することが望ましい。**なお、履行の際にも**医療・介護関係者等との連携が重要。**
- 利用者からの求めがあれば、**利用者が契約を解除する際に必要な具体的な手順等の情報を提供する努力義務を負う。**
- **利用者の判断能力が不十分となった場合、成年後見制度の活用が必要。**成年後見人等が選任された後は、**契約内容についてもよく相談することが望ましい。** 等

## 事業者の体制に関する留意事項

- 利用者が安心して利用できるよう、**ホームページ等を通じた情報開示、個人情報**の適正な取扱い、**事業継続のための対策、相談窓口の設置**に取り組むことが重要。

## 関連する制度・事務に関する政府の取組

- **高齢者等終身サポート事業者が行う金融機関の手続及び携帯電話の解約について、調整を行うとともに、今後、様々な場面で高齢者等終身サポート事業者の活用が見込まれる関連業界や自治体へのガイドラインの周知を行う。**
- **高齢者等終身サポート事業の利用状況等を踏まえ、関係する制度（重要な治療方針に関する関わり方、介護保険外サービス、死亡届、成年後見制度）の見直し等の検討を進めるほか、ガイドラインの普及や関連制度の検討状況を踏まえつつ、認定制度等について検討する。**