

令和7年度厚生文教委員会調査報告書
終活支援事業について

令和8年2月24日

1. 調査の背景と目的

人口減少、少子高齢化の進行により、全国的に一人暮らしの高齢者が増加し、親族等の頼れる身寄りがない方が増加する中、本市においても、一人暮らしの高齢者の数は年々増加している。

一人暮らしの高齢者の増加により日常生活や終末期における様々な場面において課題が発生しており、特に認知機能の低下による意思決定面の困難や医療機関・高齢者施設への入院・入所に係る身元保証の問題、財産管理等の課題が発生しているとともに、死後事務についても十分な準備が出来ずに亡くなられた方の手続きは近しい親族等がない等の場合行政が行うこととなり事務負担が増加する等の課題も発生している。

終末期における支援の必要性については、死後の不安を抱える高齢者の声も直接耳にしており、喫緊の課題である。

課題の解決に向け、本市はこれまで、生駒市版のエンディングノートの作成、市民フォーラムでの啓発等の取組を行ってきたが、身寄りのない高齢者に向けた支援策についてはいまだ検討段階であり、今後取組を充実させるため、終活支援事業の実施に向けて、調査研究を行っているところである。

以上のことから、令和7年度厚生文教委員会は全国の先進自治体の取組等を参考に、効果的な終活支援事業の実施に向けて提案を行うため、「終活支援事業について」をテーマに調査を実施する。

2. 調査の経過

調査日	調査内容
令和7年6月16日	■厚生文教委員会 テーマ別調査の実施とテーマを決定 調査テーマ「終活支援事業について」
令和7年6月30日	■担当課へのヒアリング(第1回) 担当課:福祉部地域共生社会推進課及び地域包括ケア推進課 ヒアリング事項:終活に向けた生駒市の対応(案)について
令和7年10月6日	■厚生文教委員会 先進地視察先の決定及び調査事項の所管職員の参加の決定
令和7年10月31日	■担当課へのヒアリング(第2回)

	担当課:福祉部地域共生社会推進課及び地域包括ケア推進課 ヒアリング事項:終活支援事業の実施に向けた検討状況について
令和7年11月10日	■厚生文教委員会行政視察(福岡県大川市) 視察事項:おひとりさま支援事業
令和7年11月11日	■厚生文教委員会行政視察(福岡県福岡市) 視察事項:ICTを活用した持続可能な終活サポート事業
令和8年2月24日	■厚生文教委員会 テーマ別調査報告書及び提言の取りまとめ

3. 関係課へのヒアリング

1. ヒアリングの概要

調査を開始するに当たって、まず、福祉部地域共生社会推進課及び地域包括ケア推進課に対し、ヒアリング調査を実施した。

令和7年6月30日に実施した第1回のヒアリング調査では、「終活に向けたこれまでの生駒市の対応」、「国の動向」、「終活に向けた生駒市の取組(案)」等について説明を受け、質疑を行った。

令和7年10月31日に実施した第2回のヒアリング調査では、「終活支援事業の実施に向けた令和7年度の取組状況」、「生駒市において参考にすべき先進地(大川市及び福岡市)の取組」等について説明を受け、質疑を行った。

2. ヒアリング内容

(1)本市における事業検討の経緯

- ・高齢者を中心とした単身世帯等の増加により、何かあった時に頼る人がいない方の増加が見込まれる。
- ・身寄りのない高齢者支援のために行政をはじめ支援者の業務負担が増えている。
- ・本市の高齢化率は令和7年4月現在で29.9%、70歳以上の一人暮らし高齢者数は2030年に約4500人となる見込み。(生駒市高齢者保健福祉計画・第9期介護保険事業計画より)
- ・人生100年時代となり、働き方やライフプランが多様化している。

(2)身寄りのない高齢者等支援における課題

①本人

- ・頼れる家族がいない中、認知機能の低下に伴い意思決定、お金の管理が出来ない。
- ・本人の意思が反映できない結果となる。

②周囲にいる関係者

家族が担ってきた多様な課題に、職務外・権限外で対応せざるを得ない

関係者	課題
行政	・墓地埋葬法第9条により埋葬又は火葬し、遺骨等の保管、相続人調査実施による業務負担増 ・相続人不在等による遺留金の処理に係る事務負担(法務局への弁済供託) ・空き家・残置物の処分ができない ・行政手続きが未処理となる
医療機関	・緊急連絡先が分からない ・入院時の支援(費用精算、アメニティ等) (通帳があっても出金不可) ・手術時の意思決定支援
ケアマネージャーや地域包括支援センター等	・日常の生活支援、通院時、急な入院時の付添い
施設	・緊急連絡先が分からない ・急な入院時の手続き、手術時の意思決定支援 ・金銭管理
地域住民・家主	・日常生活(ゴミ出し、家賃未納) ・死後の空き家処分

③制度

様々な制度(介護保険制度、成年後見制度、生活保護制度等)や事業(高齢者等終身サポート事業者、その他民間サービス)はあるが、対象者全員に対して十分に機能しているとはいえない。まず、福祉部地域共生社会推進課及び地域包括ケア推進課に対し、ヒアリング調査を実施した。

(3)これまでの本市の取組

・子育て健康部では、人生会議(ACP)の普及啓発に向けた取組として「想いを伝える(私ノート)」を作成し、市民フォーラムや出前講座を通して、市民に啓発を行っている。

(令和6年度実施回数)

市民フォーラム1回、出前講座10回 約2800名に配布済み

・生涯学習部では、セカンドライフを豊かにする講座として、フォーラムや資産の守り方講座、老い支度講座、断捨離講座などを展開し、終活に向けた準備について主に寿大学の学生を中心に一般市民に向け啓発

・身寄りのない高齢者に向けた支援策についてはまだ検討が進んでいない状況

(4)令和7年度の本市の取組状況

- ・庁内の関係課が集まり情報共有、意見交換を行った。
- ・厚生労働省令和7年度老人保健健康増進等事業「身寄りのない在宅高齢者への支援に関する調査事業」に参加。伴走支援をしてもらっている。
- ・10月から医療機関、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、在宅サービス事業者、及び施設・居住系事業者に対して身寄りのない高齢者に対する実態把握アンケートを実施。アンケート結果を集計、分析し、調査結果を踏まえた会議体の選定、事業の実施に向けた優先順位付けを行っていく予定。

4. 先進地視察

1. 視察先・日時

- (1)福岡県大川市／令和7年11月10日(月)
14時から16時まで
- (2)福岡県福岡市／令和7年11月11日(火)
10時から正午まで

2. 視察の経緯(背景と目的)

先進自治体の事例について、調査、研究を行うため、視察調査を行った。

調査に当たっては、「おひとりさま支援事業」を実施し、意思決定支援や日常的な金銭管理の支援にICTを活用した仕組みを取り入れ、市民が人生の最後まで安心して暮らし続けられるよう支援を行っている福岡県大川市及び死後事務委任契約を中心に、身寄りのない方に対する総合的な支援を実施し、日常生活上の不安を解消する取組を行うとともに、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実施している福岡県福岡市において先進地視察を行った。

3. 視察の概要

(1)福岡県大川市

「おひとりさま支援事業」

①大川市の状況

大川市は福岡県南西部に位置し、人口3万880人。うち65歳以上人口は1万1,492人。高齢化率は37.22%(令和7年4月1日現在)、面積33.63平方キロメートル。16世紀中頃に始まった木工業が基幹産業に発展し、日本有数の家具の生産地である。農業(水稲、いちご)及び水産業(海苔)も盛んに行われている。

②事業の背景及び目的

大川市の高齢者(65歳以上)世帯の世帯構成を平成18年からの年次推移で比較したところ、平成18年に15.5%だった独居世帯の割合が、令和5年には31.9%と2倍に増えており、高齢者夫婦のみの世帯についても、平成18年の18.1%から24.7%と大きく増えている。高齢者のみの世帯が増え、これまで家族が担っていた金銭管理や生活支援などを担う人がいないため、日常生活のちょっとした困りごとが解決できないだけでなく、必要な入院や入所手続き、支払いができない高齢者が顕在化してきており、地域ケア会議においても、親族等の支援者が不在で入院や入所ができない、お金の管理ができず必要な支払いができないといった事例が多く報告されていた。このような状況の中、今後も身寄りのない市民の増加が見込まれ、現在の成年後見制度や事務管理による支援だけで対応していくことは困難であることから、身寄りのない人も含め、市民が人生の最後まで安心して暮らし続けられることを目指すとともに担い手不足は金融機関や医療機関など市民の生活に必要なサービスの現場においても同様のため、できるだけ人的コストをかけない支援の仕組みづくりを行い、持続可能な大川市を目指すことを目的に事業を実施した。

③事業実施までの大川市の取組

○令和3年度

- ・成年後見制度利用促進計画策定

○令和4年度

- ・成年後見センター(中核機関)設置
- ・大川市権利擁護ネットワーク会議設置(地域連携ネットワーク)
- ※高齢者虐待防止ネットワーク会議と障害者虐待防止ネットワーク会議を統合。金融機関を構成員に加え、アンケート調査を実施。
- ・令和5年度からのモデル事業予算の獲得

○令和5年度

・組織改編

※成年後見制度の事務を福祉事務所に新設の地域福祉係に統合

・身寄りのない人の入院・入所対応マニュアルの作成

「大川市身寄りがない人の入院や入所に関する支援」(令和6年2月完成)



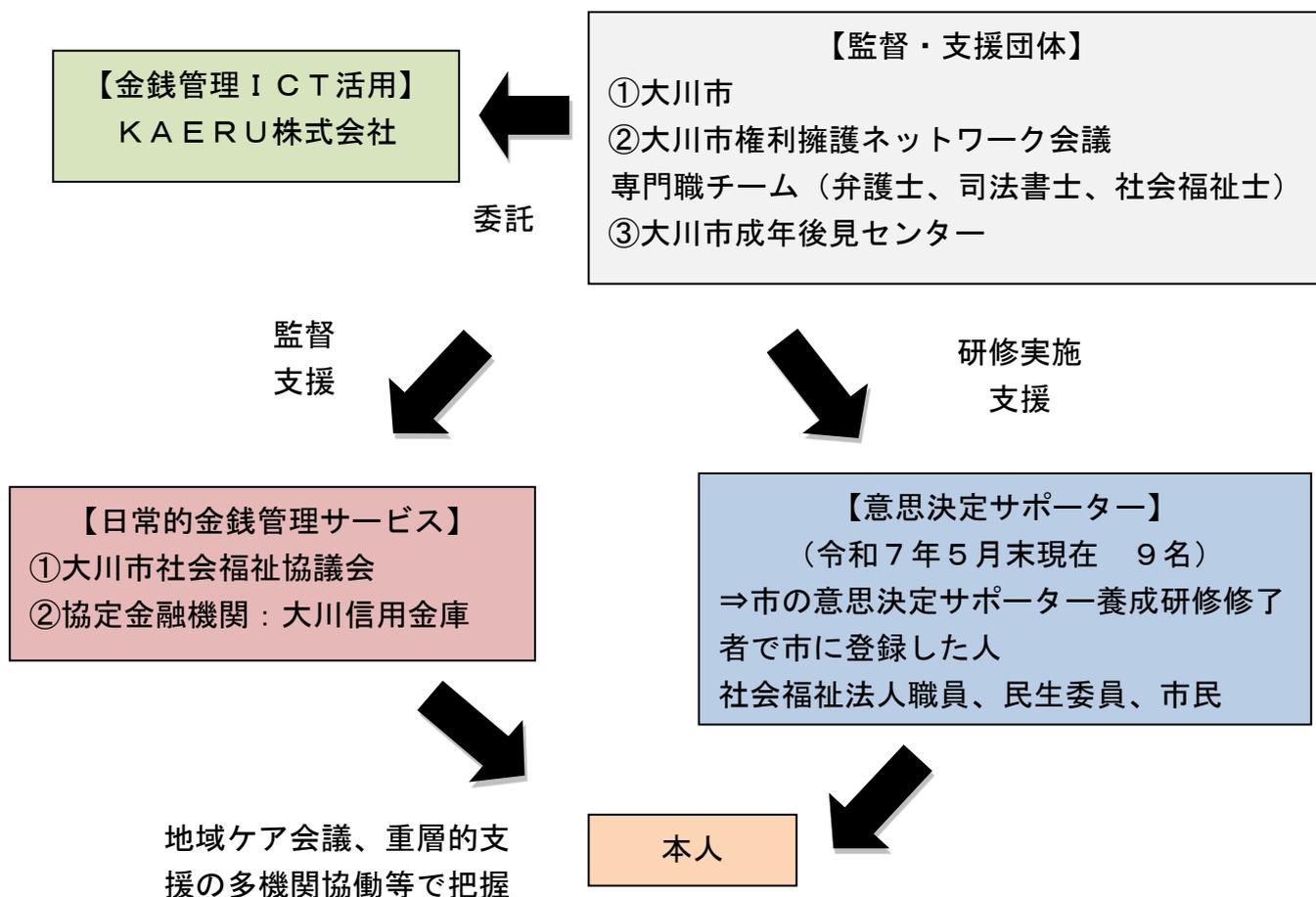
・身寄りのない人等の日常的金銭管理支援の仕組みづくり

「大川市おひとりさま支援事業」(令和6年2月開始)

④事業内容

ア)事業スキーム

事業の実施に当たっては、市、社協、成年後見センターで会議を行い、市のボランティアポイントデジタル化事業で連携していたKAERU(株)の持つKAERUカードの仕組みを活用し、人的コストを出来るだけかけない仕組みづくりに取り組んだ。



KAERUカードとは…

- ・買い物や金銭管理などに不安を抱えている方が安心して使えるキャッシュレスサービスで、マスターカード加盟店でチャージしたカード残高の範囲で利用できるプリペイドカード。
- ・特徴として、「1日に利用できる金額を利用者ごとに柔軟に設定可能」、「利用者情報、決裁履歴、操作履歴などの情報にアクセス」、「チャージや一時停止などブラウザからすぐにサポート」があげられる。

KAERU



イ)役割

【監督・支援団体の役割】

①大川市

- ・事業実施、利用者証発行、相談苦情の対応
- ②権利擁護ネットワーク会議、専門職チーム(弁護士、司法書士、社会福祉士)
 - ・定期的な状況確認、困難ケースに対する助言等
- ③大川市成年後見センター
 - ・意思決定サポーターの登録、管理、マッチング、本人へのモニタリング

【日常的金銭管理サービス事業者の役割】

①大川市社会福祉協議会

- ・利用相談受付、アセスメント
- ・預金通帳、印鑑、エンディングノート等の預かり
- ・チャージ設定

②大川市と協定を締結した金融機関

- ・入院や入所時の支払い

※入院時など本人が金融機関窓口へ行けない場合の入院費等の振り込みについてあらかじめ本人が依頼書を提出することにより、病院の請求に基づき本人の指定口座から直接振り込みする仕組みを構築。

【意思決定サポーターの役割】

- ・定期的な訪問(月2回(2人体制で月に1回ずつ訪問)、1回1時間まで)
- ・行政手続きへの同行などを含む本人の意思決定支援
- ・KAERUカードやPayPayアプリ等の使い方相談支援

※直接的な金銭管理や代理行為はしない

※グーグルフォームに活動実施記録を入力することで、報酬がカウントされる。

ウ)利用者の要件

- ・事業内容等が一定程度理解でき、KAERUカードを利活用できる者
- ・親族がいない、親族が障害又は認知症等により判断力が低下している、又は親族との関係が著しく疎遠である等の理由により親族から支援が得られない者

エ)本人負担額

- ・一般 1,846円/月
- ・生活保護受給者 1,346円/月
- ・在宅 2万8千円/月
- ・施設等 1万8千円/月

オ)利用フロー

㊦利用開始まで

1 相談

※社協(日常的金銭管理サービス事業者)に対して、本人もしくは地域包括支援センター、居宅支援事業者、相談支援事業所、施設等からの相談。



2 アセスメント:

※社協が日常生活自立支援事業ガイドラインに沿って、判断能力の程度及びキャッシュレス決済の活用が可能か確認。カードの使用が困難な方は日常生活自立支援事業、契約能力が不十分な方は成年後見制度の利用を案内する。



3 マッチング

※アセスメントでおひとりさま支援事業の利用が可能と判断された場合、本人、サポーター、成年後見センター、社協の4者でマッチングの調整を行う。



4 利用申し込み

※本人から市に利用申込書を提出



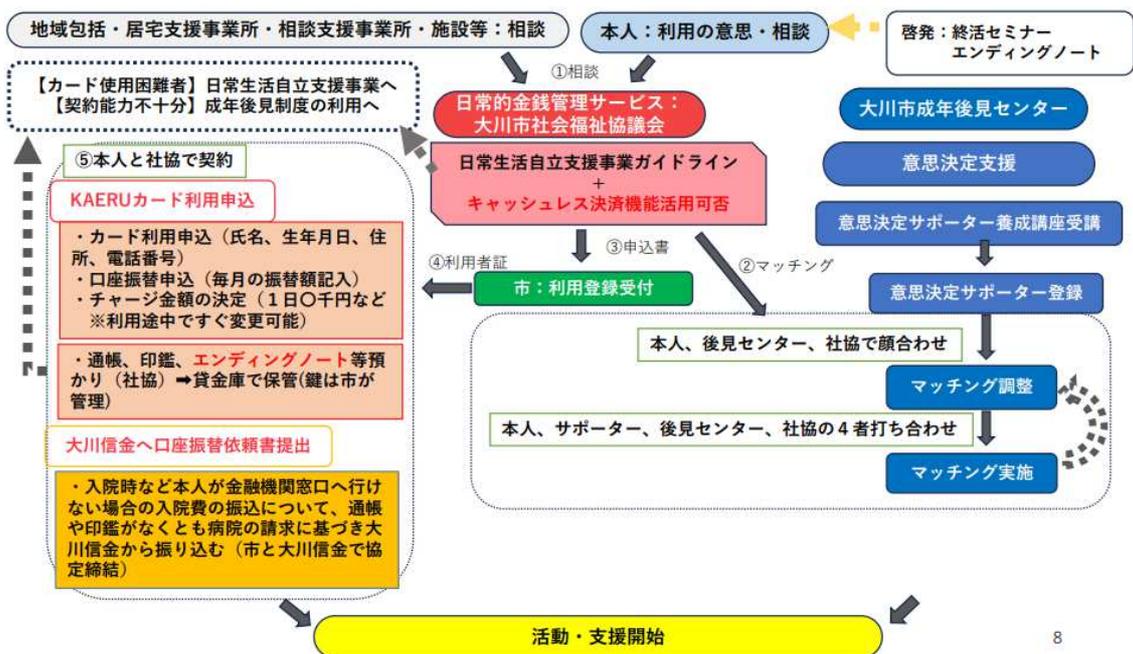
大川市での視察の様様

5 利用者証の発行

6 本人と社協で契約

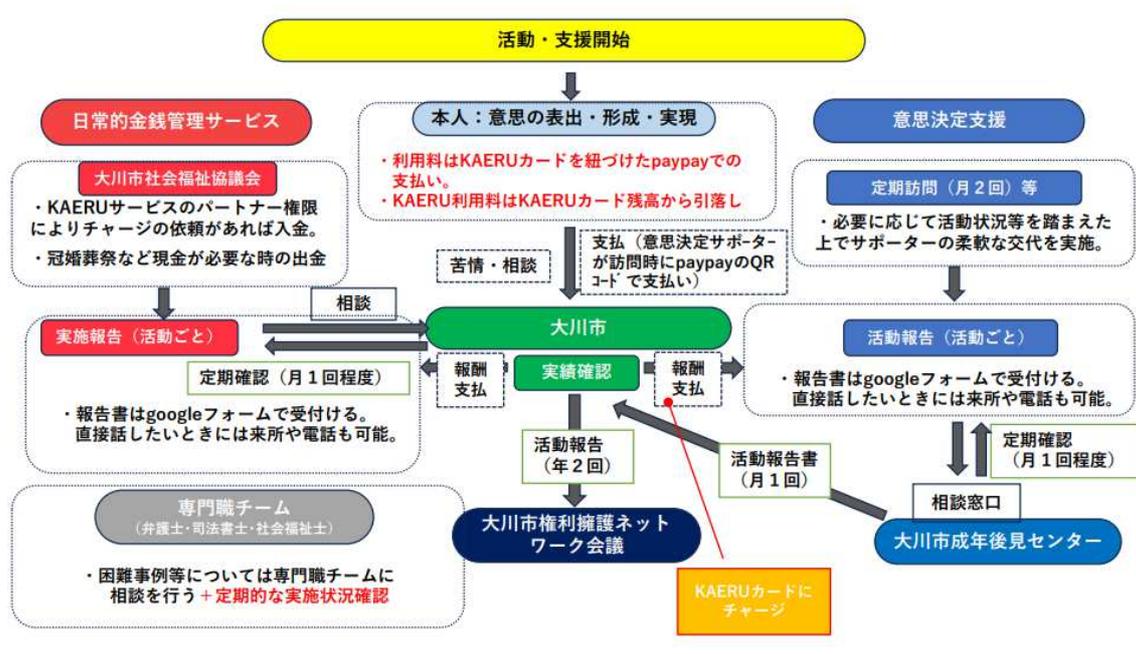
※KAERUカード利用申込み(カード利用、口座振替、チャージ金額の決定)及び通帳、印鑑、エンディングノート等の預かり。貸金庫で保管し、鍵は市が管理。また、大川信金へ口座振替依頼書の提出。入院時など本人が金融機関窓口へ行けない場合の入院費の振り込みについて、通帳や印鑑がなくとも病院の請求に基づき大川信金から振り込む。(市と大川信金で協定締結)

7 活動・支援開始



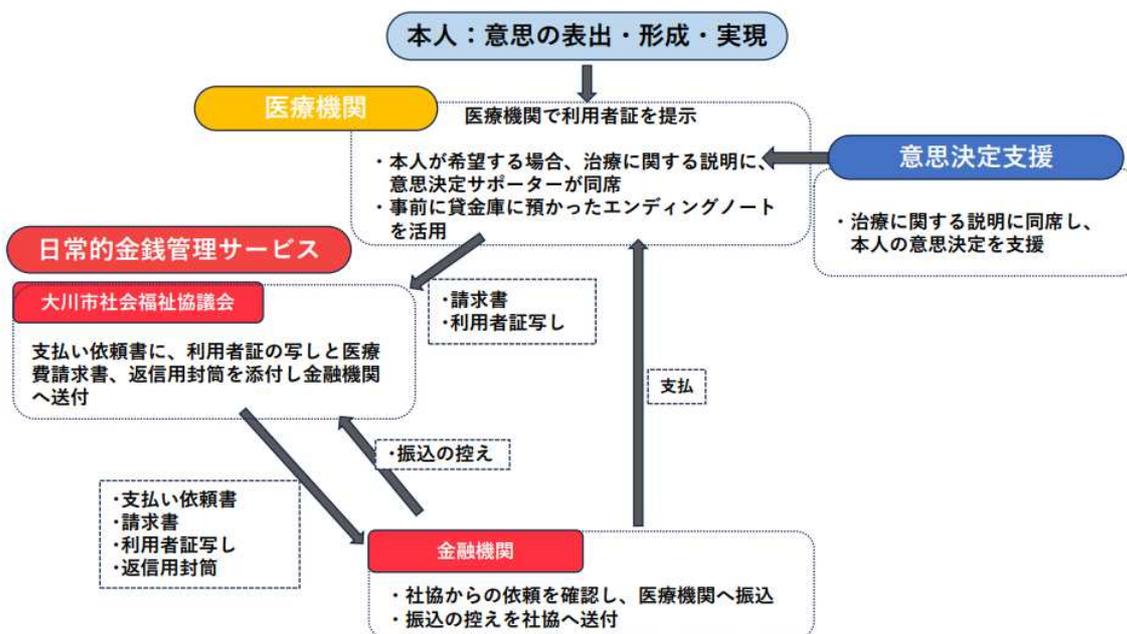
(厚生労働省 第3回地域共生社会の在り方検討会議(令和6年8月21日開催)資料から引用)

①利用開始後



（厚生労働省 第3回地域共生社会の在り方検討会議（令和6年8月21日開催）資料から引用）

②入院時



（厚生労働省 第3回地域共生社会の在り方検討会議（令和6年8月21日開催）資料から引用）

⑤実績(令和5年度及び6年度)

○おひとりさま支援事業利用相談者数 8名

うち事業利用開始 3名(1名は日常生活自立支援事業に移行)

○身寄りがない人の入院・入所相談 8名

うちおひとりさま支援事業利用 1名

成年後見制度利用 5名

⑥効果

- ・市、社協、成年後見センターだけでなく、三士会、金融機関、医療機関、福祉施設等と現状の認識及び連携した取組の必要性に関する規範的統合ができた。
- ・3名の方へ支援を開始し、意思決定支援と生活費の管理、入院費支払いができた。
- ・事業の利用により利用者のやってみたいことが広がり、生活が充実してきた。
- ・関係機関への周知により、身寄りがない人への支援に関する相談件数が増え、成年後見制度、日常生活自立支援事業、おひとりさま支援事業の状況に応じた使い分けや制度の移行ができるようになった。
- ・医療機関の連携や相互理解が深まり、身寄りがない人の入院入所マニュアルに沿った対応が可能となった。

⑦課題

○身寄りのない人の入院入所

- ・入所者の病院受診時の付添などの事実行為を誰が行うのか⇒国の対応が必要
- ・マニュアルの普及⇒多職種連携研修での事例検討など実施
- ・市民の終末期に関する事前自己決定⇒終活セミナーや医療機関でのACP推進

○簡易な金銭管理サービスと意思決定支援

- ・費用負担⇒継続実施のためには財源措置が必要
- ・意思決定サポーターの人材確保⇒市民への周知啓発、定期的な研修
- ・金融機関の参入拡大⇒金融機関の理解促進(国レベルの対応が必要)

○死後事務

- ・亡くなった後の医療介護の費用支払い、残置物の処分、各種解約手続き等

(2)福岡県福岡市

「ICTを活用した持続可能な終活サポート事業」

①福岡市の状況

福岡市は県の西部に位置し、人口167万636人(令和7年10月1日現在)、面積343.47平方キロメートル(令和6年10月1日現在)、65歳以上高齢化率は22.2%、75歳以上高齢化率は11.8%(令和6年7月末現在)

福岡県の県庁所在地であり、政令指定都市。都心から5キロメートル、10分圏内に玄関口(博多駅、博多港、福岡空港)があり、商業、文化、教育の都市機能も集積している。食文化や博多祇園山笠などで多くの観光客を集める。持ち家比率は36.8%(全国平均66.1%)と低く、民間賃貸住宅の割合が高い。

②福岡市の終活・死後事務について

福岡市の終活・死後事務は、福岡市社会福祉協議会が主体となって実施しており、市は補助金により活動を支援している。補助は平成29年度から開始し、令和7年度は終活支援事業補助金として事業全体予算約3千万円のうち約6割の1,821万5千円を補助している。なお、国庫補助金も活用し、社協への補助を行っている。

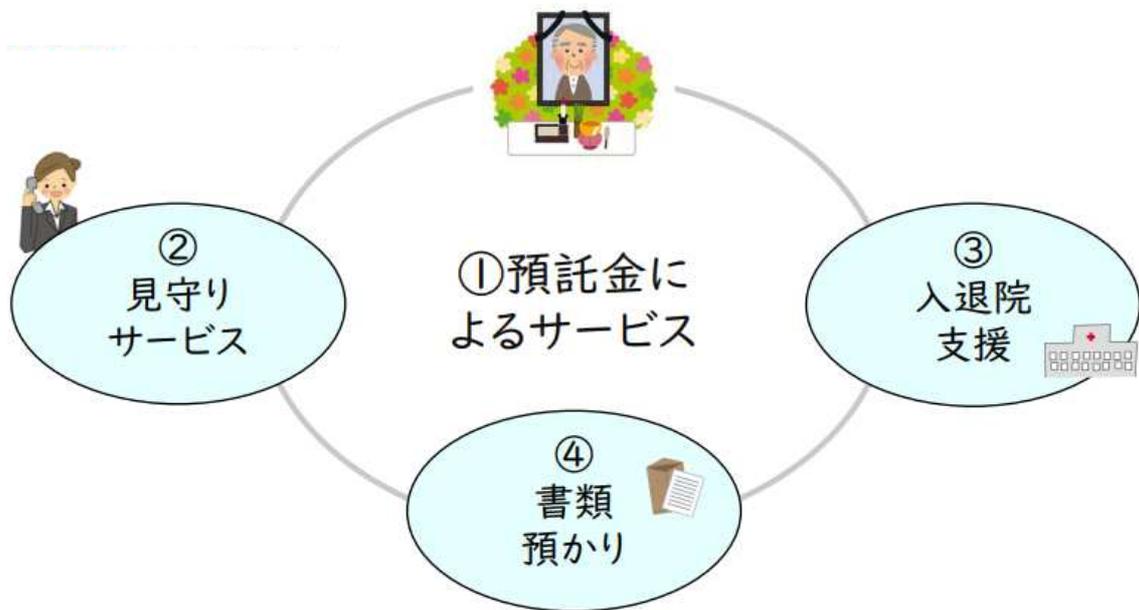
社協が終活・死後事務を始めた経緯は、福岡市特有の持ち家比率の低さが関係している。福岡市は特徴として持ち家比率が低く、民間の賃貸住宅を利用する方の割合が高く20年以上前から、民間の賃貸住宅を利用する高齢者が住宅の取り壊し等で住み替えを余儀なくされた際に、高齢を理由に入居を断られるといった地域課題が顕在化していた。そこで、死後の家財処分や、退去手続き等の死後事務を社協が担うことで高齢者の住み替えを支援するため、死後事務を開始した。平成23年度からは死後事務に特化した事業として、預託金を預かり、死後事務を実施する「ずーっとあんしん安らか事業」を開始するとともに、平成29年度には預託金を捻出できない方に向けて少額短期保険を活用した「やすらかパック事業」を開始した。また、平成31年度には終活の相談や情報を知りたいといった方に個別相談や情報提供を行う「終活サポートセンター」を立ち上げた。

③死後事務委任事業について

ア)ずーっとあんしん安らか事業

㊦制度概要

あらかじめ預託金を預かって、契約した方が亡くなった時に、預かった金額内で葬儀、納骨、公共料金等の精算や家財の処分などの死後事務を行う事業。全国のほぼ全ての社協及び民間団体で行われている事業は預託金方式となる。



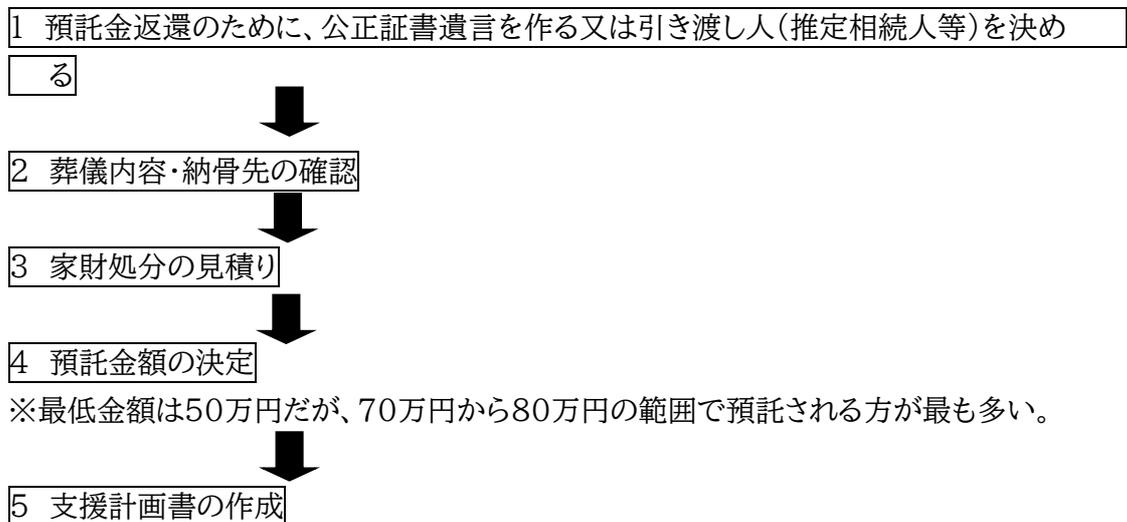
(厚生労働省 第5回地域共生社会の在り方検討会議(令和6年10月29日開催)資料から引用)

④対象要件

- ・福岡市内に居住する原則70歳以上の方(世帯全員が70歳以上であること)
 - ・明確な契約能力を有する方
 - ・原則として子がない方・頼れる親族がない方
- ※民間団体と比べて厳しい要件を設定している。
- ・生活保護を受給していない方

⑤契約事務

- ・契約までの流れ





6 契約

※複数回の面談を行い、契約までに平均3か月から6か月の期間を要する。

㊥死後事務

・死後事務の流れ

1 死亡の連絡を受ける

※24時間、365日、職員が連絡を受けられる体制を整えている。夜間は業務委託しているコールセンターがまず電話を受ける。



2 葬儀社に連絡



3 葬儀社にて、葬儀打ち合わせ、見積り



4 葬儀・出棺・火葬・納骨の実施



5 家財処分の実施



6 行政手続等の実施

※保険証や手帳の返還等、年金停止の手続き、住宅退去手続き、公共料金精算等



7 預託金精算

※引渡人又は遺言執行者へ返還(預託金のうち、5万円が社協の執行費用)



8 契約終了

※死亡の連絡から契約終了まで平均2か月から3か月の期間を要する。

㊦サービス料金

○入会金、年会費

・入会金 1万5千円

・年会費 1万円/年

○見守りサービス

・見守りサービス 無料

○入退院支援サービス

・緊急連絡先のみ 1千円/回

・入院前支援 2千円/回

- ・入院時支援 2千円/回
- ・入院中支援 2千円/回
- ・退院支援 2千円/回
- ・転院・入所支援 4千円/回

○預託金

- ・葬儀・納骨＋必要経費等の支払い 50万円から
- ・残存家財処分サービス 業者見積額

○書類預かりサービス

- ・書類等預かり 3千円/年

④利用実績

(単位:件)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
相談件数	328	443	430	426	459
新規契約件数	10	7	5	5	7
解約件数	9	9	9	3	4
うち、死後事務実施	7	4	6	1	3
契約者数	82	80	76	78	81

イ)やすらかパック事業

⑦事業実施の経緯

ズーっとあんしん安らか事業は本人の希望に沿った葬儀、納骨等を行うため事前にまとまった額(最低50万円)の預託金を社協に預けることが必要であり、死後事務を依頼したいが、預託金を準備することが難しいという課題があった。また、預託金の分割方式は契約後すぐに契約者が亡くなる場合があり、社協が不足するお金を立て替えなければならず、最終的に回収ができない可能性もあり、リスクがあった。

そのため、少額短期保険を利用し、月額利用料の支払いで死後事務を実施する「やすらかパック事業」を開始した。

⑧制度概要

生前の契約により、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事業。社協と死後事務の委任契約を結び、利用料を支払うことで、保険の仕組みを利用し、社協が委託した業者(NPO法人)が死後事務を実施する。契約事務や制度の設計は社協が担い、実務はNPO法人が担っている。



(厚生労働省 第5回地域共生社会の在り方検討会議(令和6年10月29日開催)資料から引用)

㊦サービス内容(NPO法人が実施)

○生前支援

- ・月1回の定期訪問

○死後事務

- ・直葬(直葬のみ、葬儀社指定不可)
- ・納骨(原則、指定埋葬先へ納骨。購入済みの納骨先があれば対応可。)
- ・家財処分
- ・行政手続等

※本人の財産は預かっていないため、清算業務(医療費の支払い等)は遺言執行で対応

㊧利用料金

- ・「契約時の年齢」と「健康状態」で、利用料は決定する。

※契約前に保険会社の審査があり、既往歴によっては利用料の10割増しや契約できない方もいる。

契約年齢	利用料(月額)	3割増	5割増	7割増
40～69歳	3,000円	3,900円	4,500円	5,100円
70～74歳	3,500円	4,550円	5,250円	5,950円
75～79歳	4,000円	5,200円	6,000円	6,800円
80～84歳	4,500円	5,850円	6,750円	7,650円
85～89歳	5,000円	6,500円	7,500円	8,500円

④対象要件

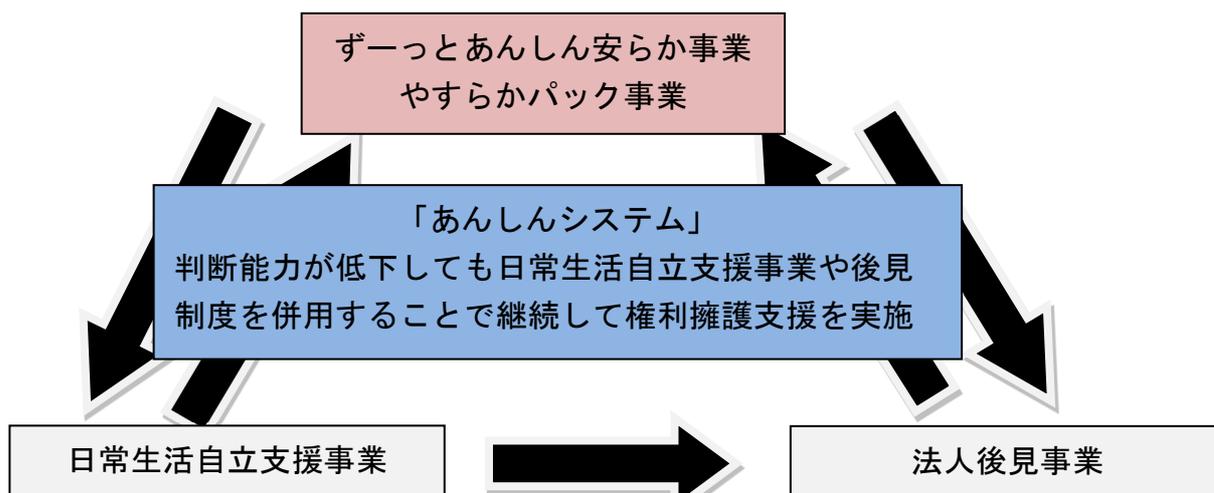
- ・福岡市内に居住する40歳以上90歳未満の方
 - ・明確な契約能力を有する方
 - ・生活保護を受給していない方
 - ・保険会社の引受要件に該当する方
(心不全・肝硬変等を患っていない、要介護2以下)
 - ・死後事務を行うことのできる親族がない方
- ※「ずーっとあんしん安らか事業」に比べて審査は通りやすい
- ・「声の訪問」等の見守りサービスを利用できる方
- ※「声の訪問」とは、福岡市が65歳以上の高齢者等を対象に、日曜・祝日以外の決まった時間に安否確認の電話連絡をする事業。

⑤利用実績

(単位: 件)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
相談件数	233	400	322	231	340
新規契約件数	7	8	5	1	9
解約件数	2	3	3	4	2
うち、死後事務実施	1	2	1	3	1
契約者数	42	47	49	46	53

ウ)他の支援事業との連携



※判断能力がある時期に死後事務の契約を行い、死後に備えた準備を行うことで、後見人等がやむを得ず死後事務を実施しなくてはならない状況を避けることができ、後見人は本来の業務に専念することができる。

エ)ICTを活用した見守りサービス

ずっとあんしん安らか事業、やすらかパック事業では、定期連絡により契約者の安否確認や状況把握を行うが、本人の資力が乏しく電話連絡ができないために契約を断念する方や、対面での面会を敬遠される方がいる。

そこで、ICTを活用したオンライン面会や簡易の安否確認により、ゆるやかなつながりによる安心感や万が一の際の緊急対応を、契約者と支援者とともに負担が少ない方法で提供するため、見守り・交流アプリ「スグニー」を開発し、活用している。利用者にタブレットを貸出し、オンライン面会や「いいね」ボタンによる安否確認を実施している。利用者からは、「部屋に上がってもらうのは負担だけど、これなら気軽に会える」等の声がある。

○見守り・交流アプリ「スグニー」

タブレットやスマホへのワンタップ操作でビデオ通話や安否確認ができるアプリ。自身が持っているスマホやタブレットにもダウンロードが可能。

オ)事業効果

○意思決定支援の充実

・早い段階から本人の終末期の希望を明確化し、備えておくことで本人のQOLの向上や不安軽減につながる。

○関係者の適正な関りを促進

・行政、ケアマネージャー、医療ソーシャルワーカーなど、関係者がやむを得ず死後事務等に携わる負担や訴訟リスク等を軽減できる。

○地域共生社会の醸成

・関心の高い「終活」を切り口とした支援を続けることで、身寄りの有無に関わらず、「自分らしく生きること」を考え、地域共生社会の実現に近づく。

カ)課題

○制度の狭間への対応

・パッケージ支援事業を「制度」として運用する以上、制度の狭間にあって支援対象外となる方が存在する。

○支援スキルの向上と人材確保

・終活や死後事務は専門知識を習得する環境が不足しており、福祉人材の担い手が不足している。

○家族を前提とした法律や商習慣による制限

・民法をはじめとした各法律や、アパートの賃貸契約や施設への入所・退去手続き時、携帯電話の解約手続き等、家族でない第三者では手続きが制限されることが多い。

④終活サポートセンター

ア)開設の経緯

死後事務委任事業だけでなく、介護サービス、認知症の不安、生きがいつくり、保証人等終活にまつわることは多岐にわたるとともに、おひとり様が増え、これまで以上に家族に頼った在り方を変えていく必要があることから、早い段階から自身の将来について考え、生き方や逝き方を決める準備を支援するため開設された。

イ)機能

○啓発活動

終活自体の知名度は上がっているものの、何から始めればよいのかわからないといった声も聞かれることから、福岡市が発行しているエンディングノートを活用し、エンディングノートの書き方講座を実施するなど、公民館や集会所での出前講座、出張相談会を実施している。

○個別相談

窓口での相談対応のほか、終活アドバイザーや弁護士による個別相談で課題を整理し、必要に応じて社会資源、専門職につないでいく。

○死後事務委任

身寄りのない方の終末期支援を実施。「ずーっとあんしん安らか事業」、「やすらかパック事業」、「親なき後支援事業」を実施。

※民間の葬儀会社等でも終活に関する事業を実施しているが、相談すれば即契約を迫られるのではないかと、個人情報や話を話してよいのかといった不安の声もある。社協が実施する意味は、公益性の高さや安心感である。しかし、社協で利用者を囲い込むことはせず、民間の事業者も利用してもらい、選択肢を与えながら民間事業者とも連携して終活支援事業を実施している。

ウ)職員体制

職員体制		
正職員	2名(係長・主任)	事業運営、困難ケース対応など
嘱託職員	3名(専門員)	相談対応、契約・死後事務など
短時間勤務職員	2名(支援員)	定期連絡・訪問(ずーっとのみ)

工)実績

㊦相談件数

- ・1, 317件(令和6年度)※延べ件数
- ・相談方法は「電話」(73.2%)が最も多く、次いで「来所」が2番目(22.9%)
- ・年代は「70代」(32%)が最も多く、「80代」(23.5%)、「60代」(11.3%)と続いている。
- ・相談内容は「死後事務委任」(1, 035件)が最も多く、「意思決定(情報収集等)」(341件)、「相続」(194件)、「葬儀・納骨」(132件)と続く。

㊧予約制相談

- ・123件(総合相談(終活アドバイザー105件、専門相談(弁護士)18件))

㊨終活出前講座

- ・59回(講座参加者数 1, 423名)
- ・これから終活を始める方を主な対象者として実施。講座テーマはエンディングノートの書き方、終活カードゲーム等。



福岡市での視察の様様

4. 視察を踏まえての委員意見・考察

【大川市】

- 大川市おひとりさま支援事業は、市のボランティアポイントデジタル化で連携しているKAERUカードと、提携できる金融機関(大川信用金庫)があることで実施できていることから、本市で同様の事業はすぐには難しいのではないかと思う。
- DX、ICT活用のため、市のボランティアポイントデジタル化事業で連携していた民間会社のカードの仕組みを活用して、人的コストをかけない支援の仕組みづくりに取り組んでいるとのことで、大いに参考になった。
- 大きな課題である金銭管理において、KAERUカードが市内ほとんどの店舗で使用できるというのは、現金トラブルからも回避できるので、非常に有効。ただ、まだデジタル難民の高齢者にとってはハードルが高いので、地道な普及が大切。
- 仕組みを作るだけでなく、個別の対応が必要なことから、意思決定サポーターの養成など、人材養成が不可欠である。人材不足を補うため、ICTの活用で業務の効率化も併せて進める必要がある。
- どんなにデジタル化が進んでも、まずは顔の見える関係、信頼関係を構築した上での事業であること、デジタルはあくまでもツールであることを再確認した。
- グーグルフォームを利用して活動報告や確認をされているが、実際のフォームも参考にし、どのように運用されているか学ぶ必要がある。
- 意思決定サポーターについての養成講座は、興味深く本市においても必要ではないか。良い取組ではあるが、具体的に更に調査が必要である。
- 意思決定サポーター制度はどの制度を運用しても必要な知識と人材であると考えてるので、取り入れることを検討しても良い。
- 意思決定サポーターという、民生委員でもケアマネージャーでもない、第3の存在は貴重で、支援制度の利用者が増えていくのは目に見えているので、地道にサポーターを養成し、サポーター登録者を蓄えておく必要がある。
- 関係機関との連携を整理・強化し、終活に関する啓発活動、意思決定サポーターの養成による日常的な意思決定支援の体制づくり、利用者と社協との契約による日常的な金銭管

理サービスの提供等の取組を行うことにより、身寄りのない市民からの相談が増え、「成年後見制度」「日常生活自立支援」「おひとりさま支援」など、大川市が実施する各事業のすみ分けや対象者への使い分けが明確になり、行政の事務負担の軽減が可能となっていると考えるが、現状の利用者が3名しかいないことを鑑みると、おひとりさま支援利用のためにかかる利用者負担額(月額1,846円)が大きいことが課題となっていると考えられる。身寄りのない高齢者がこの支援を使うには利用者の費用負担が大きすぎる。さらに、国からの継続的な補助を受けるため、事業のスキームを考えると、身寄りのない高齢者が必要とする支援と事業内容がかい離する可能性があり、目的を見誤って支援効果の低い事業にならないように配慮が必要である。全体的には、大川市のおひとりさま支援事業のスキームは障がい者向けの支援に偏っていることで、高齢者が利用しにくく終活支援としては未成熟であるため、死後事務を含めた終活支援の充実が必要である。

- まずは、大川市のような、生活困窮者等支援が必要な市民に対する支援が確実にできる体制づくりが重要である。そのためには、①地域包括支援センター、権利擁護支援センター、くらしと仕事支援センター及びいこまる相談窓口等における相談体制の強化、②①に記載の各相談窓口等での相談内容を確実に把握するとともに、その後の支援体制の充実・強化を図るための方策の検討など、包括的な相談・調整窓口の整備から着手すべきである。また、市民の意識啓発に関する取組(エンディングノートの書き方講座やACPに関するセミナー開催数を増やすなど)の充実・強化を図ることも重要である。
- 「おひとりさま支援事業」の取組実績を聞かせていただいたが、比較的年齢が若い方が利用されているとのことだったが、高齢者においても適用できる内容だと感じた。
- 高齢化率が37.22%、うち独居世帯が3割強と、独居高齢者が多く、喫緊の課題として、コンサルタントに頼らず独自の支援の仕組みをつくったことは、素晴らしい。
- 本事業は、市、社協、成年後見センターの協働により構築されたが、事業はほとんど社協や社会福祉法人職員によって実施されており、本市に比べ、社協や社会福祉法人の果たす役割が大きい。
- 支援する「おひとりさま」は介護施設や地域包括、医療機関などで既にサービスを受けている人が対象で、それ以上に対象を広げるのは人員的に難しいとのことであった。おひとりさまは増加傾向にあり、今後対象範囲を広げることが求められるであろう。
- 利用者負担は、成年後見制度等に比べ、格段に安いので、利用者にとってありがたい制度と思われる。

- エンディングノートの保管方法は本市でも参考に取り入れていくことも必要ではないか。
- 「大川市身寄りがない人の入院や入所に関する支援マニュアル」は、内容が詳細に書かれており参考にできる。

【福岡市】

- 社協が主体となってかなり早い段階から問題意識を持ち取り組まれてきたということで、スキームとしての完成度はかなり高い。
- 死後事務委任を軸として意思決定支援等をパッケージ化することで、切れ目のないサポートができる。福岡市の取組はサービスの内容も充実しており参考になった。
- 少額短期保険を利用した死後事務実施事業は、市の財政負担も少なく、利用者もまとまった預託金が不要なことから本市においても取組が可能ではないか。
- ずーっとあんしん安らか事業は契約者同士の交流会が開催され、契約者同士の横のつながりづくりの支援も行われており、良い取組である。
- 死後事務委任事業事務の仕組みは、とてもあたたかく、本市においても重要であり、家財処分費用含め、本人の意志に寄り添って負担を減らせると考える。
- 今後の課題として、補助金について挙げられていたが、このようなスキームを広げるためには、新たな補助制度創設等の国の動向も注視する必要がある。
- 死後事務委任事業として2つの事業があり、選択肢があることは、当事者にとってありがたい制度だが、契約能力を有する人が対象なので、利用者が限定される。対象年齢に達するまでに、制度を認知してもらうことが大切。
- 福岡市では平成23年度から取組を開始しているが、事業の周知と専門的な知識を有する人材の確保が必要なことなどから、十分に市民に利用してもらうには、時間がかかる事業であると考ええる。
- 事業対象の狭間にいる方をどのようにサポートするかが課題である。
- 今後、更に高齢化が進み、支援が必要な市民が多くなった場合、市や社協がこれらの業務を担いきれるのか懸念がある。民間事業者との連携が必須である。

- 福岡市が福岡市社協と連携して行う「ずーっとあんしん安らか事業」と「やすらかパック事業」という二つの終活支援事業は、身寄りのない高齢者の死後事務の対応に特化した事業となっており、福岡市が抱える課題(持ち家比率が全国的に見て非常に低いという地域性により、身寄りのない高齢者の賃貸契約が難しい事例が多いこと及び賃貸物件での独居老人の孤独死によって不動産事業者が死後事務を行う事例が多いこと)解決への対応が可能な事業となっている。特に福岡市社協が独自事業として始めていた事業ということで、事業スキームが福岡市社協の少ない人員体制で実施できる事業となっている。また、預託金を準備できない方の死後事務の対処方法に福岡市社協が利用者の代理として保険を利用して費用を捻出する方法が特徴的である。両事業を合わせて契約者が令和6年度実績で134人であることから、死後事務を見据えた終活の必要性の周知は今後の課題として残る。また、今後、契約者が増えることを予測して終活支援スキルを習得できる人材の確保が必要であること及びデジタル遺産等の新たな遺産処理が可能となる計画書の作成や契約の方法を考える必要がある。
- 福岡市社協が行っている総合的な支援パッケージを提供する取組、事業については、当面の間、民間事業者、NPO等との連携等による対応(もしくは社協を通じた連携等)に委ねるべきではないか。
- 施設や医療機関利用料に加え、当事業利用料の負担は重く、利用できない人も多いようである。このような人をどう支援するかが課題である。
- 社協を市が支援する形で事業を実施しているのは参考になる。
- 見守り・交流アプリ「スグニー」で、本人の安否確認、支援者間の連携等もオンラインで実施しているのは、効率的で有効なやり方と思われる。
- 現在スグニーの利用者は少ないが、慣れれば大変有効な手段で、今後需要が増えると考ええる。
- 人口規模は大きく違うが、終活に関してニーズや実態を知るには分かりやすく、参考になる。
- 終活サポートセンターに多くの相談が寄せられており、相談内容から死後事務委任について不安を感じておられる方が非常に多いことが分かる。本市でも具体的なニーズ調査が必要である。

- 今回の視察が本市の社協と福岡市社協とが交流を持ち、連携、相談できる関係を構築するきっかけとなれば良い。
- 本市の社協の取組と人員の精査を行い、できること、今後必要なことを書き出すことも必要かと考える。
- 事業効果として、早い段階から本人の終末期の希望を明確化し、QOLを向上させ、不安を軽減させる効果は大きいと思う。本市での取組も高齢者に関わらず、高齢者になる前から考えることが大事であるというメッセージを公的に出しながら、対話ができる体制に持っていったらよいのではないか。
- 終活の相談ができる窓口も今後は必要になるのではないか。

【大川市・福岡市】

- 課題の共有や解決に向けて、官民が一体となって取り組んでいるように感じた。本市でもこの点は見習っていただきたい。
- 両市とも社協の担う役割が大きいことがわかった。両市それぞれ特徴のある取組で、ぜひ本市にもと思うが、まずは本市の現状、ニーズを把握した上で、どのような仕組みが相応しいか見極めて、できることから取組んでほしい。
- 本市の高齢化率は令和7年度4月時点で29.9%と高い数値を示している。また、70歳以上の一人暮らしは4,500人程度存在し、第9期介護保険事業計画で示されている2030年に約4,500人という見込みよりも5年も前倒しで70歳以上の独居老人が存在している。特に身寄りのない一人暮らしの高齢者に対する終活及び死後事務に関する課題として、入院の付き添いや手続き及び入院に係る費用の立替、葬儀や納骨に係る費用の立替、土地や空家や家財処分ができない、必要な行政手続きが未処理となる、亡くなった方の意思を反映できないなど、様々な課題がある。こういった多くの課題を鑑みると本市においても、身寄りのない一人暮らしの高齢者の終活及び死後事務等の課題解決に向けた取組が必要であると考えます。終活やエンディングノートの必要性について、市民への周知は人生会議や市民フォーラムや出前講座などで進めているが、これまでよりも更なる周知を行うことと合わせて、エンディングノートへ終活や死後事務に対応できる関係事業者を掲載するなどの見直しが必要であり、更にエンディングノートを所有する方の情報を市が管理することで、死後事務の課題を減らすことにつながり、亡くなった方の死後事務に係る本人の意思の反映が可能となる。また、福岡市のように身寄りのない高齢者が賃貸住宅を借りることができないという事例や身寄りのない高齢者が賃貸物件で亡くなることで事業者

が死後事務を代理している事例がどの程度、本市にあるのか調査を行う必要がある。さらに、身寄りのない一人暮らしの高齢者が求める終活支援を把握するための調査を行うことで、本市が取り組むべき終活支援を整理し、実効性の高い終活支援の施策を整備する必要がある。これらの調査を踏まえ、三士会やケアマネージャー、地域包括支援センター、生活支援センター、法人後見事業者、社会福祉協議会等の関係機関とともに、本市において必要な終活支援や死後事務に対応できる事業を検討していただきたい。

今回の視察により参考にしていただきたいのは、福岡市が福岡市社協と連携して行う「ずーっとあんしん安らか事業」と「やすらかパック事業」という二つの終活支援事業は、身寄りのない高齢者の死後事務の対応に特化した事業で、上記で記載している本市が抱える課題の解決にも有効な事業となり得る。

特に、預託金を準備できない低所得者も利用できる民間の保険会社の保険を活用した事業は、長引くインフレや物価高により日常生活にかかる生活費にも苦しんでいる高齢者が利用できる有効な終活支援となる。

また、終活支援や死後事務を請け負うことが可能な関係事業者(葬儀会社、金融機関、介護事業者、社協、家財処分事業者など)を洗い出し、本市において優良な事業者を選定し、必要であれば身寄りのない一人暮らしの高齢者と事業者をつなぐことが可能な体制を整備していただきたい。

現状において、本市職員や本市社協で終活や死後事務に関する専門的な知識を有する人材の育成は早期に取り組む必要があり、終活支援事業の実施にあたっては利用者の見守りや安否確認、状況把握のために多くの時間を必要とすることから、福岡市のようなICTを活用した見守り体制も合わせて検討する必要がある。

- エンディングノートについては、書き方講座を行うなど啓発を行い、書き方や、なぜ、必要なのかも理解していただき、一緒に寄り添う思いを大事にでき、一度記入して終わりではなく、何度も追記、変更できるようにすることが必要ではないか。

5. 調査を踏まえての委員意見・考察

- 終活をサポートする窓口については介護サービス等を受けている人だけでなく、支援を必要とする人が気軽に相談できる体制が必要である。併せて地域での見守り活動の充実、「いこまる相談窓口」との連携も必要である。
- 今後求められる支援策として福岡市の ICT を活用した見守り・交流アプリ「スグニー」（スマホ・タブレットによるビデオ通話や安否確認）を参考にシステムを構築してはどうか。
- 高齢者の見守りについては、家電製品との連動により生活状況を把握するなど、IoT 技術を活用した見守りの仕組みが既に提供されていることから、効果的な活用方法について検討を進められたい。
- 介護保険給付以外の支援や通院支援などは、無償で対応してしまうことが多いという問題については、大川市の社会福祉協議会と協定金融機関の連携で金銭管理 ICT を活用した日常的な金銭管理サービスが参考になる。このサービスは、意思決定サポーター（有償ボランティア）の定期的な訪問（月 2 回）等のサービスも伴う。ただし、利用者本人の負担が相当あり、検討が必要である。
- 成年後見人制度について、市民の啓発・普及を図る。早い時期から終活に備えて、出前講座などでの学習を図る。
- 終活に備えた学びの啓発には一層力を入れていただきたい。また、啓発にあたって、「エンディング」「終活」という死の前後というイメージを「意思決定や意思疎通ができなくなった時にどう生きるか（備えるか）」にイメージチェンジしていただきたい。
- 支払い等の金銭管理が不安要素として大きいことから、事業者からは成年後見人制度等の活用が求められているが、現状はあまり活用されていない。年金収入しかなく、預貯金が少ないなど、資力の乏しい高齢者は利用が難しいと思われることから、成年後見人制度の利用については何らかの検討が必要である。
- 医療機関や介護事業者だけでなく、頼れる親族のない高齢者個人にもアンケートを実施し、実態把握を行っていただきたい。
- 市と社協と団体や事業者のそれぞれの役割をきちんと整えるとともに、必要な人員の確保等に係る経費について財政措置を講じていただきたい。

- 今回は福岡市と大川市を視察し調査を進めたが、他にも先進的な取組を行っている自治体もあることから、状況に応じて引き続き調査研究を進めていただきたい。

【参考事例】

(1)神奈川県横須賀市

2015年から「エンディングプラン・サポート事業」を実施。月収18万円以下、預貯金約250万円以下の身寄りのない独居高齢者を対象に、市内の葬儀社と生前契約を結び、約27万円の費用で葬儀や納骨を行う。市が契約履行を見守る仕組み。

(2)東京都豊島区

2021年から「終活あんしんセンター」を設置し、終活に関する総合的な相談窓口を提供。エンディングノートの使い方指導や、必要に応じて専門職との連携も行っている。2022年には「終活情報登録事業」も開始し、緊急連絡先や遺言の保管場所などを区に登録できる仕組みを整備している。

(3) 静岡市

2024年1月から、身寄りがない高齢者の身元保証や死後の事務を請け負う民間サービスについて、優良な事業者を認証する制度を創設。

(4)大阪府枚方市

2024年10月から、市民税非課税で預貯金500万円以下の単身高齢者を対象に、社協が入退院時の付き添いや入院費精算などを担う死後事務サービスを開始。

(5)愛知県岡崎市

2024年7月から「終活応援事業」として、利用希望の市民が登録申請書兼同意書を提出し、死後、市が契約締結事業者へ連絡。死後事務に関する契約履行を確認する仕組みを導入している。

6. 委員会からの提案

本調査により、身寄りのない高齢者の終活支援は、本市においても今後重要性が高まる施策分野であることが確認された。単身高齢者の増加に伴い、死後事務や身元保証に不安を感じる人は増加しており、早期の対応が求められる。

これらのことから、今後の終活支援事業を進めるに当たり、特に次の点に留意し、各施策を講じられたい。

1 実態の把握・調査

市はこれまで医療機関や福祉事業者を対象にアンケート調査をし、一定の実態把握を行ってきた。しかし、医療機関等と関わりを持たない身寄りのない高齢者も多いと見込まれることから、身寄りのない高齢者等を対象とした調査を実施し、生活実態や不安、支援ニーズをより丁寧に把握する必要がある。今後は、調査結果を踏まえ、実情に即した事業検討につなげられたい。

2 人材確保

専門性を備えた人材の確保が不可欠である。相談対応や意思決定支援を担う人材に加え、成年後見制度や福祉、法律に関する知識を有する人材が求められる。担い手の発掘、人材の確保を進めるとともに、研修等を通じた継続的な人材育成を図られたい。

3 公民連携体制の構築

市、社協、関係団体及び民間事業者との連携体制の構築が必要である。市及び社協が中心となり、関係団体及び民間事業者それぞれが有する専門性を生かしつつ、役割分担を明確にし、関係者間で十分な意思疎通を図り、情報共有や課題整理を継続的に行う仕組みを構築することが重要である。こうした取組により、特定の主体に負担が偏らない、持続可能な公民連携体制を確立されたい。

4 ICT・IoT の活用と推進

事業利用者の利便性の向上及び業務の効率化を図るため ICT・IoT を有効に活用すべきである。緊急連絡先、支援内容等の情報を安全に管理し、関係機関間で共有する仕組みを整備することで、支援の継続性の向上が期待されるとともに、デジタル機器を活用した見守りなども検討すべきである。高齢者への配慮を行いつつ、先進自治体の事例を参考に ICT・IoT の活用と推進を図られたい。なお、デジタルはあくまでツールであり、顔の見える関係、信頼関係の構築が前提にあることを申し添える。

5 財源の確保

今後対象者が増加することが見込まれる終活支援施策を持続的に実施するためには、安定した財源の確保が不可欠である。新たな施策の導入に当たっては、既存事業の整理・統合を図るとともに、国や県の補助制度の活用により財政負担の軽減に努める必要がある。対象者の増加を見据え、必要な予算措置を講じられたい。

※(仮)終活サポート窓口のイメージ

・市、社協が中心となり、関係団体及び民間事業者（金融機関、保険会社、葬儀事業者等）と連携する

(仮) 終活サポート窓口

身寄りがないので、将来に備えて具体的に準備していきたい

資力あり

資力なし

民間サービスへのつなぎ

見守り

生活支援

金銭管理

緊急連絡先

死後事務

成年後見
制度

日常生活
自立支援

終活サポート事業

- ・民間事業者と連携協定を推進
- ・判断能力の低下の方には、従来どおり権利擁護支援センターや日常生活自立支援事業へつなぐ

- ・入院時に必要な日用品の給付
- ・緊急連絡先の事業者紹介
- ・日常生活サポート
- ・任意後見+死後事務委任
- ・入院、入所時の支払いサポート(金融機関と要調整)など

生駒市議会厚生文教委員会

委員長	成田智樹	副委員長	橋本宏淳
委員	竹内ひろみ	委員	片山誠也
委員	神山さとし	委員	中尾節子
委員	梶井憲子	委員	辰巳綾子