

# 身寄りのない高齢者等が抱える課題等への対応

## ～岡崎市終活応援事業の実践～

岡崎市ふくし相談課 課長 齊藤哲也

# 岡崎市の現状

## 残存家財・遺品の処分



## 金銭管理



## <高齢者等の困りごと>

- 一人暮らしで身寄りがない
- 親族はいるが頼れない
- 判断能力が不十分になってきた
- 差し迫った問題がある
- 将来の備えとして

## 孤独死

## 安否確認



## 空家

## 家賃・入院費用の 精算

**24.59%**  
高齢化率  
2024.3.31 現在  
長寿課

## 親亡き後問題

## <事業者の困りごと>

- 信頼性・認知度が低い
- 低所得者へのサービス提供
- 規制や基準を設定してほしい
- 比較検討の難しさ
- 行政との連携

## 緊急時の連絡



## <社会問題>

- サービス料金が不明瞭
- 死後事務契約不履行
- 解約ができない
- 預託金を流用
- 不必要的サービスを附帯

身元保証人がいない

# 終末期を支える仕組みが必要

- ・民間の見識と意見を聞きたい
- ・公民と民間の連携体制を作りたい
- ・スキームの実現性を探りたい

「終末期のサービスをパッケージで提供できないかな」  
「松・竹・梅みたいに選択肢があるといいな」  
「予算も人手もかけないでやりたいな」



でも



「SDGs公民連携プラットフォームがあるじゃん」  
「民間提案募集制度も使ってみよう」

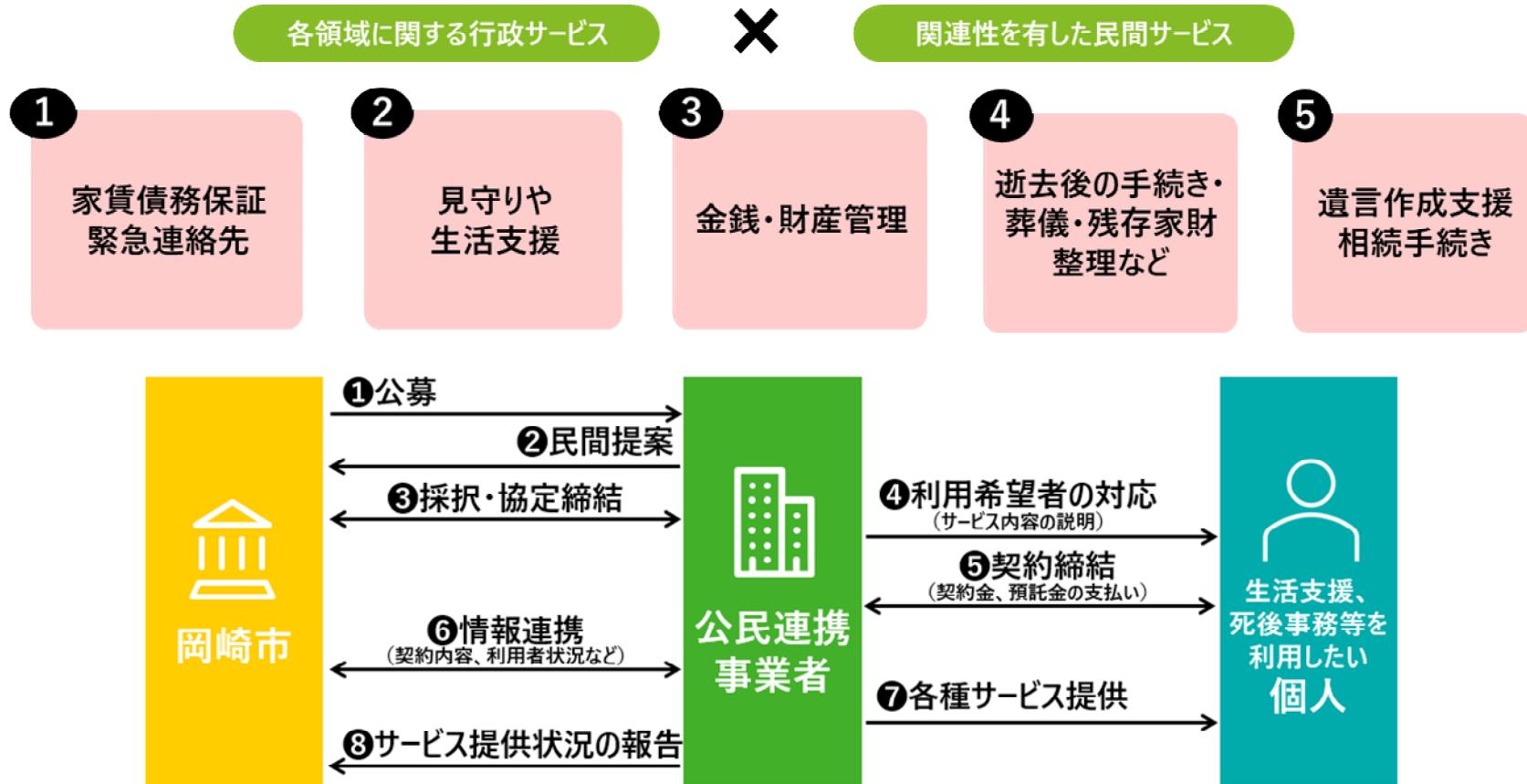
「行政だけじゃできないよな」  
「職種がいろいろあるからどこに声を掛けたらいいんだ」  
「そもそもどれだけサービスがあるの」  
「範囲が広いのでグループが組めないかな」  
「でもどうやってマッチングするんだ」  
「この仕組みに民間事業者は乗ってくれるのか」  
「できれば優良な事業所と手を組みたい」



そうだ

# 終活応援事業（公募フロー）

高齢者等に関する身元保証・生活支援・死後事務などに関するサービス提供体制の構築



- 「必須サービス」を取り扱う公募連携事業者を公募する
- 公募する公募連携事業者は、④～⑧を担う
- 公募連携事業者は、契約内容の共有や利用者状況の共有など岡崎市と連携報告と合わせて情報連携し、一体で利用者のサポートを行う
- 岡崎市は、採択した公募連携事業者を「終活応援事業認定サービス事業者」として周知、登録を誘導し、利用希望者の事業者への繋ぎこみを行う

# 終活応援事業（サウンディング）

## 経過

民間のアイディア募集ではなく  
事業パートナーを募集

R5. 9月 意見交換会

R5.10月 公募（民間提案募集制度）

R5.12月 事業者選定（5者）

R6. 4月 協定締結（5者）

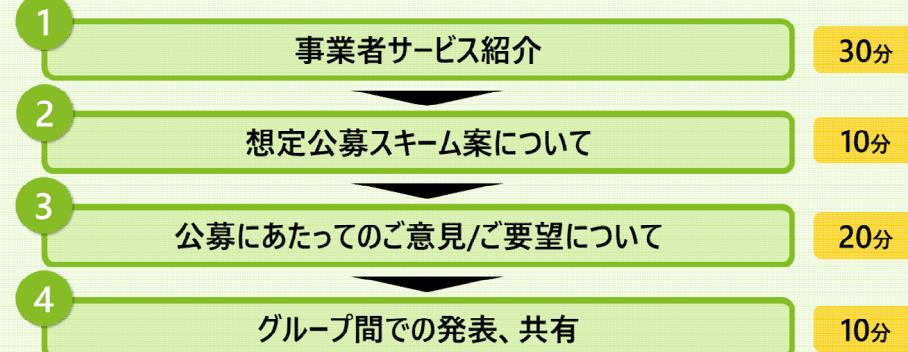
R6. 5月 持続可能な権利擁護支援  
モデル事業内示（厚生労働省）

R6. 6月 補正

R6. 6月 高齢者等終身サポート事業者ガイドライン発出

R6. 7月 終活応援事業スタート

### ディスカッションの流れ



2

- ・取り纏め事業者としての、公募への懸念、ハードル
- ・サービス補完事業者としての、公募への懸念、ハードル
- ・市への協力/条件設定について
- ・公募全体の意見、感想
- ・事業者間の情報交換

18社 + 金融機関が参加

弁護士、司法書士、行政書士、葬祭業者、不動産業者、  
清掃業者、保険代理店、石材店、居住支援法人、NPO、  
障がいサービス事業所、信託銀行

# 終活応援事業（協定内容）

身元保証等高齢者サポート事業における  
消費者保護の推進に関する調査結果報告書  
(令和5年8月 総務省行政評価局)

## 身元保証等高齢者サポート事業に係る課題

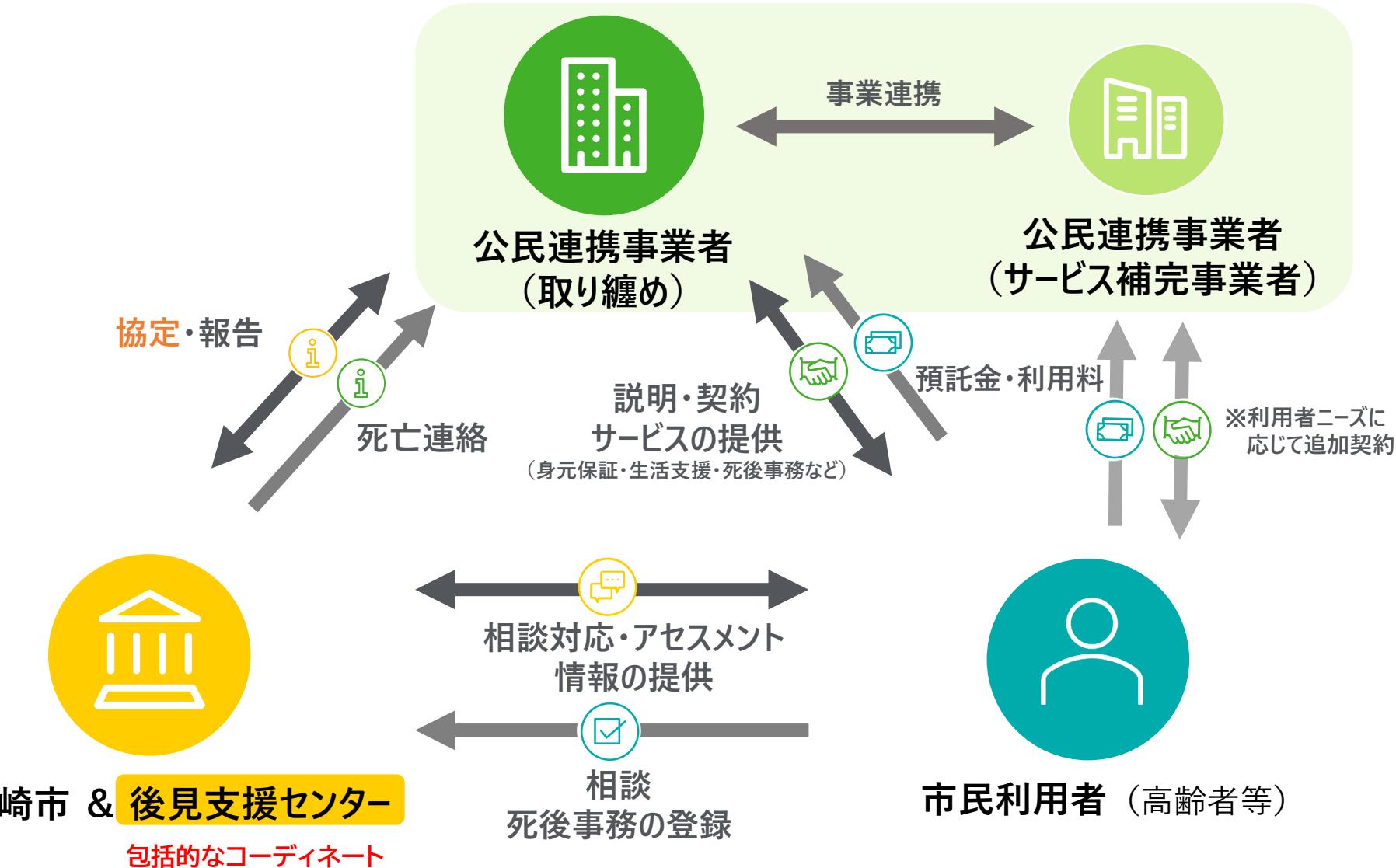
- ① 加齢等により判断能力が不十分になる  
ことも想定される高齢者が契約主体
- ② 死後事務等も含めると、契約期間が長  
期にわたる
- ③ サービス内容が多岐にわたり、サービス提  
供の方法や費用体系も一様ではないた  
め、事業者の比較検討が困難である
- ④ 契約金額が高額、かつ、費用の一部  
の支払いはサービスの提供に先行する
- ⑤ 契約内容の履行を担保できる者が不  
在である場合が多い

## 高齢者等終身サポート事業者ガイドラインの遵守

- ・重要事項を記した書類を交付して説明する
- ・サービス内容と費用を明確にする
- ・不要なサービスを附帯しない
- ・遺贈、死因贈与の附帯も提案もしない
- ・預託金の保全措置を講じること
- ・中途解約時は適切な返金に応じる
- ・苦情相談窓口を設ける
- ・利用者の判断能力が低下した場合は公的  
支援機関に情報提供する
- など

事業者（50音順）	形態
一般社団法人いきいきライフ協会三河	単独 司法書士事務所母体
NPO法人くらし応援ネットワーク	グループ 居住支援法人
公益社団法人シニア総合サポートセンター	単独 法律事務所母体
NPO法人たすけあい三河	グループ 居住支援法人
株式会社つながり（まごころサポートセンター）	グループ 葬儀社取りまとめ

# 終活応援事業（事業フロー）



# 終活応援事業（提供サービス①）

## 老活コンシェルジュの ご案内

身寄りのない方が安心してサービスを選択できるよう、サービス提供体制の構築について岡崎市と連携協定を締結しています。  
※サービスの利用契約に岡崎市は関与しません。

市民からの問い合わせ → まごころサポートセンター → あいち相続あんしんセンター

内容を精査し、お客様ニーズに合わせ、適切な事業者をご紹介

```
graph TD
    A[ご葬儀] --> B[死後事務委任、(任意後見、財産管理、他)]
    B --> C[身元保証]
    C --> D[不動産売買]
    D --> E[お片付け]
    E --> F[見守り]
    F --> G[イズモ葬祭]
    F --> H[あいち相続あんしんセンター]
    F --> I[NPO法人よりそいの会]
    F --> J[不動産仲介のムツミ]
    F --> K[アールイーサービス]
    F --> L[アルソック]
```

詳しい内容は裏面をご覧ください。

無料相談所 まごころサポートセンター お問い合わせ・アフターフォロー 年中無休／8:30～17:00 何でも まごころ  
岡崎市役所：愛知県岡崎市上六名 4-1-16 www.magokoro-support.jp 0120-72-0556

老活コンシェルジュ 対応内容一覧表						
業者名	対応区分	内容	税抜表示			
あいち相続 あんしんセンター	不動産名義変更	相続書類の作成 ※	90,000～			
		任意後見契約書作成	98,000～			
		財産管理契約	80,000～			
	後見・財産管理	成年後見申立 ※	150,000～			
		(手数料・実費)	20,000～			
		(鑑定が必要になるケースは医師の鑑定費用(50,000程度)が必要になります)				
NPO法人 よりそいの会	死後事務委任契約	死後事務委任	60,000～			
		遺言書	遺言書作成(証人立ち合い費用含む)			
		贈与	贈与書類の作成 ※			
		信託	民事信託(家族信託)			
	身元保証	身元保証(パッケージ)初期契約料金	350,000～			
		月会費	2,000～			
		生活支援(時間)	2,000/時間			
イズモ葬祭	葬儀	同行(病院などの付き添い)	3,000/時間			
		直葬プラン	90,000～			
		一般葬	300,000～			
まごころサポート センター	供養	海洋散骨	100,000～			
		永代供養	30,000～			
		生前講負契約	生前講負(葬儀関連の講負契約) 契約内容に沿っての金額			
不動産仲介の ムツミ	不動産相談	不動産相談	無料～			
		不動産調査	30,000～			
		不動産査定書作成	50,000～			
		空家管理	3,000/月～			
	売買・賃貸	売買・賃貸	国土交通省が定める報酬規程に基づく			
		1立米あたり 8,000円 作業に伴う2人目以降の人数費 別途 車両費 5,000円～ ※リサイクル業者にかかるリサイクル料金 別途目安として2トンロングトラック車 10万円ほど 買取できるものは買取または積引				
アールイーサービス	みまもり・サポート	アールイーサービス	レンタルプランの場合 月額3,432円(税込) ※初期工事費 18,645円(税込)			
		アルソック				
信託口座	三井住友信託銀行 西尾信用金庫 株式会社エスクローエージェントジャパン 全国の行政書士・司法書士が使用している信託口座 静岡銀行					
	相談連絡先 0120-72-0556 岡崎事務所：愛知県岡崎市上六名 4-1-16 担当： 張間（ひさま）					
※ご相談窓口はまごころサポートセンター。各業種と初回説明はすべて無料となります。 契約は各業者様と打ち合わせ頂き、ご納得いただければ直接契約となります・支払いは業者様より請求させて頂きます。 契約の内容はすべてまごころサポートセンターが把握しております。 個人情報保護の観点より書士業務の内容はお答えしかねることがございますのでご承知置きください。 ※登記及び成年後見申立は、協力先の司法書士あいち司法＆相続が担当します。						
M5C-0000(202404) 2024.04 まごころサポートセンター						

# 終活応援事業（提供サービス②）

岡崎市協定締結事業  
ファミリーケアサポート  
**ふあみけあ**

加入プランごとに、  
緊急時の連絡先のご提供や身元保証・日常生活支援  
緊急時の対応・終末時の葬儀・行政手続きなど、  
家族のようなお世話を提供します。

こんなお悩みありませんか？

- 入院や施設入所時の身元保証人がいない
- 通院や買い物・墓参りに付き添いがほしい
- もしも、、、入院することになったらどうしよう
  - 入院に必要な荷物準備
  - 親族、知人への連絡
  - 医療費・家賃などの支払いなど
- 要介護認定を受けるのにはどうしたらよいのだろう
- 介護施設ってどんなところだろうか
- 亡くなった後はどうしたら、、、
  - 葬儀、納骨、墓地の事
  - 行政官庁への各種届け出
  - 自宅や賃貸住宅の家財処分など
- 墓地は誰に頼んだらいいんだろうか

ご安心ください。  
**ふあみけあ**をご利用ください！

入会金 5,000円(税込) 年会費 無料

4つのプランがございます

- 緊急連絡先プラン
- あおぞらプラン
- にじいろプラン
- 共同墓地プラン

プランの詳しい内容は、裏面をご覧ください。

NPO法人くらし応援ネットワーク kurashii-o-en.org

NPO法人くらし応援ネットワーク居住支援事業部  
担当者 吉田・林

〒460-0021 名古屋市中区平和1丁目15番22号 総合福祉スペース WACA1階

052-684-7243 [famicare@kurashii-o-en.org](mailto:famicare@kurashii-o-en.org)

岡崎市協定締結事業  
ファミケアサポート  
**ふあみけあ**

緊急連絡先プラン 1回 22,000円(税込)

①入院又は施設入所時の緊急連絡先として登録  
②入院又は施設入所時の身元保証  
※身元保証人になる場合、預託金が別途必要となります

あおぞらプラン 330,000円(税込)  
20回迄利用可能

オプション 近況確認サービス 月々 3,000円(税込)

①通院・買い物・お墓参り等の付添い  
②要介護認定の申請相談  
③介護施設等への見学同行  
④入院時の付添い  
⑤入院に必要な荷物準備  
⑥医療費・施設・家賃等の支払代行  
⑦親族・知人への連絡代行

①月に1度、お電話にてオペレーターからの近況確認を行います。  
②ハローライト(クロネコヤマト)・ラシテR(中部電力ミニスクエット)と業務提携をしており万が一に備えての見守りサービスを提供します。

にじいろプラン 550,000円(税込)

①葬儀(直葬の方法による)・納骨等の実施  
②死亡に伴う行政官庁への各種届け出  
③死亡後の債務の支払い  
④自宅に係る賃貸住宅の残存家財処分の実施・  
に伴う諸手続き  
⑤委任後見契約・遺言書等の公正証書作成相談  
※直葬以外の葬儀をご希望の場合、預託金が別途必要となります

共同墓地プラン 120,000円(税込)

①提携寺院境内墓地への埋葬・埋葬時供養  
②年1回の総供養  
※葬儀・戒名・石板を希望される場合、預託金が別途必要となります