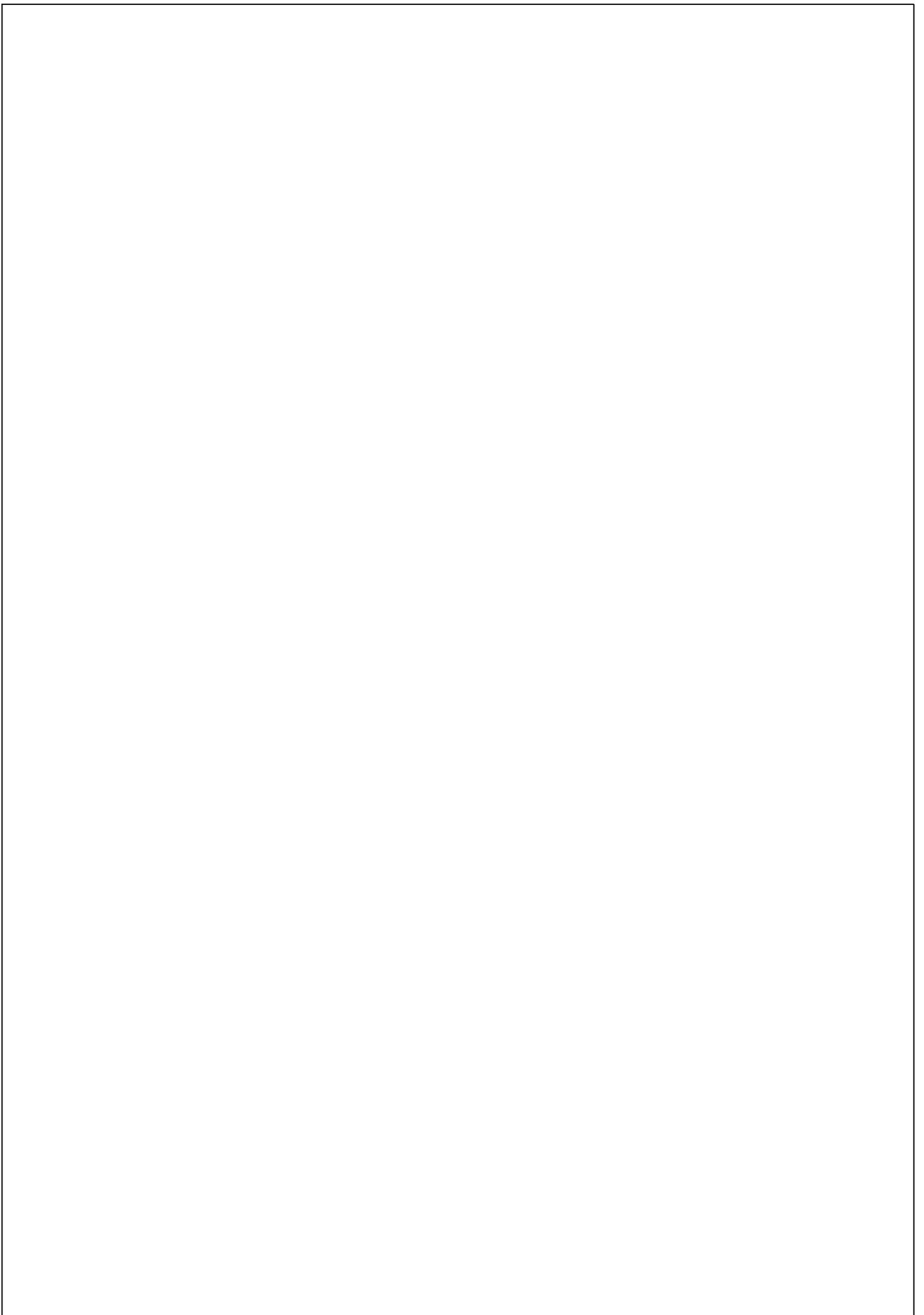


# 報告書

つながりサポートの見直しと

新事業の開始について

令和5年7月



## 目次

- 1 はじめに
- 2 有償在宅福祉サービスからつながりサポートへ
- 3 つながりサポートの現状
  - (1) 利用者数及び利用料収入の推移
  - (2) 年代別利用者数（R5.1.31 現在）
  - (3) 個別支援回数と支援内容について
  - (4) つながりサポートの収支状況
- 4 高齢者の現状と支援ニーズ、及び既存のサービスについて
  - (1) 全国及び武蔵野市の高齢者の現状
  - (2) 高齢者の支援ニーズ
  - (3) 既存の入退院・死後事務委任サービスについて
- 5 つながりサポートの課題
  - (1) 利用要件について
  - (2) 利用目的について
  - (3) 支援内容について
  - (4) 判断能力が低下した際の方針について
  - (5) 利用料について
- 6 課題解決に向けた新たな事業の展開
  - (1) 新事業の名称
  - (2) 対象者要件
  - (3) 支援内容
  - (4) 利用料金及び預託金
  - (5) その他
- 7 今後のスケジュール つながりサポート事業の終了と新事業の開始について
- 8 その他、今後検討が必要な事項について
  - (1) 預貯金僅少の市民への対応について
  - (2) 終末期支援の必要性
- 9 おわりに

- 【資料】 ・つながりサポート利用者アンケート 報告書 概要  
・つながりサポート見直し検討委員会

## 1 はじめに

公益財団法人武蔵野市福祉公社（以下「福祉公社」）は、設立以来、武蔵野市民の「住み慣れたところで一生を送りたい」との希望を叶えるため、武蔵野市（以下「市」）が1980年に創設した「契約による有償在宅福祉サービス」（以下「有償在宅サービス」）を実施してまいりました。1984年からは、有償在宅サービスご利用者で財産保全や金銭管理等の支援が必要な方を対象に、財産保全サービス（後に独自の権利擁護事業に発展 2000.10～2017.3）を開始しました。

2000年には国が介護保険制度による在宅福祉サービスを整備し、更に契約を支援する制度として日常生活自立支援事業（東京都では地域福祉権利擁護事業 以下「地権」）と、契約等法律行為を代理で行う成年後見制度（以下「後見制度」）を創設しました。それらに伴い、福祉公社も有償在宅サービスの見直しを徐々に進め、2015年4月より身近に頼れる親族のいない市民の入退院時、死後事務等の支援を行う、つながりサポート事業（以下「つながりサポート」）を開始しました。

しかし、つながりサポート開始から7年が経過し、社会情勢の変化とともに、様々な課題が表面化してきました。そのため、支援の必要な高齢者の増加と担い手世代の減少が予測される未来を見据え、福祉公社の強みを活かし、市民の皆様により良いサービスを将来にわたって提供できるように、現行のつながりサポートを見直し、入退院時や没後の支援を主とする新たな事業を開始することと致しました。

## 2 有償在宅福祉サービスからつながりサポートへ

有償在宅サービスの具体的なサービス内容は、①基本サービス、個別サービス ②福祉資金貸付 ③市民シルバー助け合い事業 ④地域健康クラブでした。今の介護保険サービス、障害者総合支援サービスに加え、予防事業も含む全てを網羅する包括的な内容でした。基本サービスはソーシャルワーカーによる生活相談、看護師による健康相談の他、緊急時の対応で、個別サービスは、家事・介護・食事・入浴サービスに加え、精神科相談、栄養相談でした。このように充実した内容であったことから、有償在宅サービス利用者は、毎年増加し、開始15年後の1996年には最多の288世帯、376人となりました。

しかし、2000年に介護保険制度が導入され、国が有償在宅福祉サービスの仕組みを作ったことで、2013年3月に市が設立した武蔵野市福祉資金貸付制度見直し検討委員会から「有償在宅福祉サービス事業を廃止し、権利擁護事業を中心とした事業展開とすべき」との提言を受けました。そこで、2015年4月から有償在宅サービスの日常的な相談機能は残しながら、公的な制度では支援できない入退院と没後の支援、緊急時の対応等を行う新たなサービス、つながりサポートを開始しました。（有償在宅サービスからつながりサポートへの移行は、2015年4月から2017年3月にかけて実施）

〈つながりサポート サービス一覧表〉

初回契約時	15,000 円	同一世帯二人目からは 5,000 円	3 年契約
登録更新料	5,000 円	同一世帯二人目からは 2,000 円	3 年契約
サービス名	サービス		料金（税別）
基本サービス	つながりプラン	・月に1回（1時間）の定期訪問・月1回の電話による見守り・個別サービス（ア・イ・ウ）を年間12回（時間）を上限として、利用可。（13回以上利用の際は、個別利用料金を加算）・随時電話等による相談・書類預かり	・120,000 円（年間契約） ・二人世帯で利用の場合は、年間 144,000 円/定期訪問年間 17 回（時間）を上限として利用可（18 回以上の場合は、個別利用料金を加算）
	基本プラン	・3カ月に1回（1時間）の定期訪問 ・月1回の電話による見守り・随時電話等による相談・書類預かり	月額 5,000 円 同一世帯二人目から 2,000 円
個別サービス	ア入院入所等支援サービス		・入院・入所支援 3,500 円/時間 ・緊急支援サービス出動料別途 昼間 500 円/夜間休日 2,000 円
	イ緊急支援サービス		
	ウ随時訪問サービス		
	エ没後支援サービス ※没後委任契約を別途契約		希望に応じて見積もりを実施（見積額+事務経費）
	オ日常的金銭管理 ※判断能力が保たれているが身体状況等で支払い、出納ができない方対象		基本サービスにプラス 10,000 円/月
その他	入院入所等支援サービス・没後支援サービスをご利用の方は、別に福祉公社へ預託金が必要		

### 3 つながりサポートの現状

#### (1) 利用者数及び利用料収入の推移

有償在宅サービスからの移行後の 2017 年度以降、毎年一定数の新規利用者を得ていますが、ご逝去や後見制度への移行等により、表 1 の通り利用者数は現在緩やかに減少しています。また、利用料収入も移行終了後の 2017 年度から 700 万円台で推移しています。

〈表 1 つながりサポート利用者数及び利用収入の推移〉

項目	年度						
	2015※	2016※	2017	2018	2019	2020	2021
年度末利用者数	22	49	103	102	92	90	93
新規利用者数	23	30	70	12	11	13	11
解約者数	1	3	16	13	21	15	8
うち逝去者数	0	3	11	7	15	5	3
うち後見移行者数	0	0	1	3	2	4	1
その他※2	1	0	4	3	4	6	4
入退院預託金預り数	—	44	49	52	50	50	56
没後支援契約者数	—	—	—	—	22	20	27
利用料収入(円)	1,124,920	1,919,790	7,787,980	7,618,860	7,211,080	7,307,050	7,262,250

※2015.4～H2017.3 は有償在宅サービスからつながりサポートへの移行期 ※2 その他は親族が対応等

(2) 年齢区分別利用者数 (2023.1.31 現在)

契約時と現在の利用者の年齢区分は、表 2 の通り契約時年齢 70 歳以上が 89.5% 現在の利用者年齢は 70 歳以上が 97.7%となっています。

〈表 2 年齢区分別利用者数、割合〉

年齢区分	65 以下	65～69	70～74	75～79	80～89	90～99	100 以上	計
契約時	2	7	15	21	30	11	0	86
割合	2.3%	8.1%	17.4%	24.4%	34.9%	12.8%	0.0%	100.0%
現在	1	1	8	16	37	21	2	86
割合	1.2%	1.2%	9.3%	18.6%	43.0%	24.4%	2.3%	100.0%

(3) 個別支援回数と支援内容について

① 支援回数について

つながりサポートは通常の定期支援に加え、有料の緊急対応及び入退院支援、随時訪問をオプションで実施しています〈表 3〉。それらの支援は休日、時間外が多く、時間も長時間にわたることから、休日、時間外も常に職員が待機状態となっています。また、市外に居住している職員も多いことから、夜間、時間外の迅速な対応が困難な状況となっています。

〈表 3 支援数及びオプション回数〉 ※支援実数は 2020 年から集計開始

	年度 支援内容	2016	2017	2018	2019	2020	2021
		利用者数	49	103	102	92	90
支援実数	訪問(回)	—	—	—	—	770	692
	来所(回)	—	—	—	—	46	66
	電話(回)	—	—	—	—	2052	2145
	計	—	—	—	—	2868	2903
オプション	回数(回)	11	40	97	74	71	90
	時間(H)	17.5	177	220	134	132	162

② 支援内容の内訳について

支援内容の内訳をみると、定期訪問や定期電話、休日・時間外対応等のオプション支援以外にも関係先や親族との連絡調整、本人との連絡・相談等にも多くの時間を割き、生活の環境整備や本人の意思確認のために労力をかけていることが分かります〈表 4〉。それらの支援が、本事業のサービスの品質の向上、ひいては福祉公社が信頼を得る重要な要素となっています。

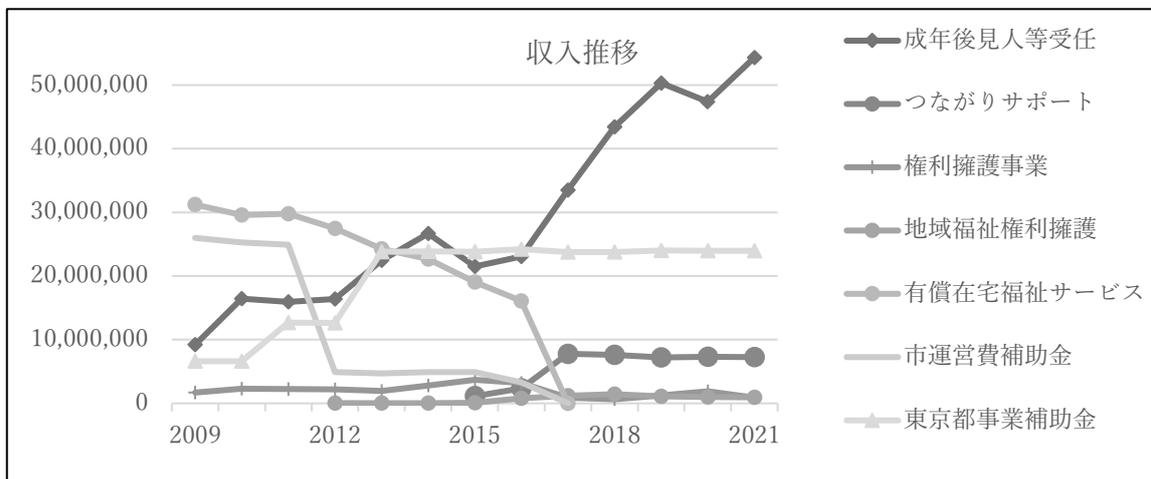
〈表4 支援内容内訳〉 ※支援内容詳細について 2021.10～R2022.9 の記録を元に分析

支援詳細	定期訪問・定期電話	定例以外の随時訪問	緊急訪問・対応（含休日・時間）	安否確認（含む任意訪問・電話）	定期以外の同行支援	本人所在地へ所用移動	移動を伴う手続き・事務処理	親族と電話・メール	関係先と電話・メール	本人と電話・メール	所内で事務手続・調査・予約	連携会議（除く本人・含む本人と）	本人親族来所等面談	活動回数合計
サンプル 34名分	295	116	30	18	76	26	30	194	620	370	136	18	16	1945
全利用者 (93名)換算	806	318	82	49	209	70	82	530	1695	1012	372	49	44	5319
各構成比%	15.2	6.0	1.6	0.9	3.9	1.3	1.5	10.0	31.9	19.0	7.0	0.9	0.8	100

（４） つながりサポートの収支状況

権利擁護センターの収入は、グラフ1に示した通り、2009年度では有償在宅サービス利用料収入 31,219,960 円（年度末利用 222 世帯、利用料 10,000 円（税抜き）と、市の運営費補助 26,000,000 円が収入の中心でしたが、有償在宅サービスの終了と権利擁護関連部署における市の運営費補助が終了になったことに伴い、2017 年度から、収入の中心は成年後見人等受任事業に移行しています。その中で、有償在宅サービスを引き継いだつながりサポートの利用料収入は、2021 年度 7,262,250 円ほどにすぎないながら、同年度のつながりサポートの人件費支出は 13,886,169 円と、現在の利用料では採算が取れない状況となっています。

〈グラフ1 収入推移〉



## 4 高齢者の現状と支援ニーズ、及び既存のサービスについて

### (1) 全国及び武蔵野市の高齢者の現状

令和4年版高齢社会白書（内閣府2022年）によれば、2021年の65歳以上人口は、3,621万人となり、総人口に占める割合（高齢化率）は28.9%となっています。また、65歳以上の独居高齢者は増加傾向にあり、1980年には高齢者人口の15.5%でしたが、2020年には37.1%と40年で2.4倍となっています。更に、2025年には団塊の世代が75歳以上を迎えることで、後期高齢者の人口推計は2,180万人（2015年1,627万人）となります。加えて生産年齢人口（15歳～64歳）が2015年には7,735万人（国民総数の60.9%）を占めていたのが、2025年推計では7,170万人（同58.5%）、2035年推計では6,494万人（同56%）と減少する中、頼れる親族等がない高齢者が確実に増加することが予測されます。武蔵野市も同様で、「令和2年度武蔵野市独居高齢者実態調査」によると、2019年の高齢者数は32,564人（高齢化率22.3%）で、うち独居高齢者は10,745人と高齢者人口の33%を占めています。

### (2) 高齢者の支援ニーズ

(1) に示したとおり身近に頼れる親族等がない高齢者が増加しているにも関わらず、入院、入所、死後の事務など、様々な場面において、身元保証人が求められています。日本総研の「超高齢社会における身元保証の現状と課題調査（2020.2.7）」では、入院、介護施設への入所、就労（就職）といった日常生活の様々な局面で、身元保証人を立てる慣行が定着しており、特に入院入所等で身元保証人に求められる役割として、①債務保証②医療同意③扶養④死後対応⑤未払い金等の弁済であることを指摘しています。令和4年3月29日付の関東管区行政評価局の「高齢者の身元保証に関する調査」（行政相談契機）によると、病院・施設の9割以上（回答数1,253か所（471病院、782施設））が、入院・入所時に身元保証人を求めており、身元保証人がいない場合は、「入院・入所させる」を選択した病院・施設は3.5%に過ぎず（保証金の預託が条件のものも含み、31病院、13施設）、「入院・入所をお断りする」を選択したのは15.1%（28病院、161施設）、「必要な場面ごとに個別に対応する」を選択したのは60.3%（363病院、393施設）、「身元保証人の代わりに、【成年後見制度】や【身元保証会社】の利用を求める」を選択したのは15.6%（36病院、156施設）でした。このように、現状でも入退院時の支援及び死後事務を行う身元保証等が求められている中、身元保証人にはなれなくとも、今後それらのニーズに応えられるサービスの必要性がさらに高まることが予測されます。

### (3) 既存の入退院・死後事務サービスについて

前述の通り、実際に入院時の債務保証、本人死亡後の諸手続きなど身元保証人に求められる様々な役割を代行するサービス（身元保証人代行サービス）が、自治体や民間事業者によって提供されるようになってきました。しかし、民間サービスは、法規制がないことから、提供事業者によってサービス内容、範囲、質が外部からわからないこと、表5に示した通り、利用料金も契約時に身元保証のみで最低でも35万円以上が必要であること、ま

た、単独ではサービスとして成り立たないことから、他に生活支援の費用として1回1万円以上の金額設定をしている事業者が多いこと、更に死後事務契約とのセットや、弁護士法人が実施しているところでは、任意後見や資産管理契約を必要に応じて利用する必要があるなど、信頼性や事業者の経営状況の不明瞭性、利用料が高いことなどから、一般的なサービスとは言えない状況です。

一方、公的サービスは、各自治体によって内容にばらつきがあります。類似事業を実施している自治体が限られていることに加え、主に実施している社会福祉協議会等は運営自体が各自治体の運営費補助で成り立っている場合が多いことから、利用料は低額に抑えられていますが、所得制限や資産上限を設けている自治体が多くなっています。また、判断能力が低下した後も法人として成年後見人等として支援を継続できる自治体は現状では少なく、ほとんどが専門職へ引き継ぐこととなります。

〈表5 民間事業者身元保証サービス（例）〉

会社	サービス内容	料金		備考
		一時金	継続料金	
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ A 身元保証</li> <li>・ B 生前事務委任</li> <li>・ C 死後事務委任～遺言</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入会金 10,000 円</li> <li>・ 安心プラン (A+B) 350,000 円</li> <li>・ 万全プラン (C) 1,350,000 円</li> <li>・ 完璧プラン(A+B+C)1,700,000 円</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 専 門 家 相 談 16,500/回</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一般社団法人</li> <li>・ 他支援者育成の各種研修独自資格制度（有料研修）を有料で実施し収入を維持</li> </ul>
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 身元保証</li> <li>・ 生活支援</li> <li>・ 万一支援（緊急時駆け付け、死後各種手続き）</li> <li>・ 葬儀、納骨支援</li> <li>・ 金銭管理</li> <li>・ 法律支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入会金 150,000 円</li> <li>・ 身元保証 250,000 円</li> <li>・ 万一支援 150,000 円</li> <li>・ 葬儀、納骨支援（別途見積もり）</li> <li>・ 金銭管理（契約料別途）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会費月々5,000 円</li> <li>・ 生活支援 平日時間内 3,000 円～4,000 円 土日 1 回 20,000 円 時間外 1 回 25,000 円</li> <li>・ 金銭管理（月々利用料必要）</li> <li>・ 成年後見受任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一般社団法人</li> <li>・ 金銭管理や法律相談は別途契約、利用料必要</li> </ul>
C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 総合身元保証サポート（身元保証・生活支援、葬儀、納骨、死後事務）</li> <li>・ 財産管理・任意後見サポート（財産管理（契約）、任意後見（契約））</li> <li>・ 遺言信託サポート</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入会金 10,000 円</li> <li>・ 身元保証 356,481 円、事務管理費 539,815 円</li> <li>・ 葬儀納骨死後事務預託金 500,000 円</li> <li>・ 財産管理・任意後見 契約料 各 110,000 円（利用料別途）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年会費 10,000 円</li> <li>・ 生活支援費用 3,564 円～6,620 円/h</li> <li>・ 財産管理・任意後見（月々別途利用料必要）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 公益社団法人（理事長弁護士）</li> <li>・ 弁護士との財産管理、任意後見により、月々別途利用料必要</li> </ul>

D	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ A 身元保証支援</li> <li>・ B 生活支援</li> <li>・ C 葬送支援</li> </ul> ※入会基本 642,000 円 (必須) +ABC の組み合わせ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 基本料金 入会金 516,000 円</li> <li>・ 弁護士 法人基本料金 126,000 円</li> <li>・ 身元保証支援 198,000 円</li> <li>・ 生活支援 330,000 円</li> <li>・ 葬送支援 730,000 円</li> <li>・ 642000 円 (必須)</li> <li>+ABC の組み合わせ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 生活支援緊急 1 回 (4 時間以内) 11,000 円</li> <li>・ 財産管理</li> <li>・ 任意後見 (別途契約料月々利用料必要)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 弁護士法人</li> <li>・ 法人弁護士との財産管理、任意後見により、別途契約料、月々利用料必要</li> </ul>
E	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 生前サポート(生前事務委任契約による身元保証、生活支援、財産管理)</li> <li>・ 任意後見サポート(任意後見契約)</li> <li>・ 死後(葬送)サポート(死後事務委任契約による葬儀、納骨、各種支払い等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申込金 5 万円</li> <li>・ 分担金 150,000 円 (法人維持費)</li> <li>・ 死後事務預託金 500,000 円～</li> <li>・ 生前支援預託金 200,000 円～</li> <li>・ 公正証書作成費用 100,000 円</li> <li>立会人費用 10,000 円～20,000 円</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年会費 1,000 円/月</li> <li>・ システム維持費 1,000 円/月</li> <li>・ サポート費用 6 時間 15,000 円 (2 人)</li> <li>10,000 円 (1 人)</li> <li>3 時間 7,500 円 (2 人)</li> <li>5,000 円 (1 人)</li> <li>・ 別途セコム契約必須</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ NPO 法人</li> <li>※2021 年に総事業費のうち 6 割が寄付金収入であることが記事となっていた。</li> </ul>
F	身元保証 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 基本サービス (入院費用支払い。医療要望書提示、逝去後の初動)</li> <li>・ 逝去後の手続き支援</li> <li>・ 賃料、施設利用料等の支払い保証</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入会金 55,000 円</li> <li>・ 事務費用 110,000 円</li> <li>・ 死後事務登録手数料 55,000 円</li> <li>・ 口座使用料 44,000 円</li> <li>・ 死後事務委任契約 (預託金実費 or 遺言作成)</li> <li>保証料 初回 50,000 円</li> <li>年間保証料 100,000 円/年</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年会費 64 歳以下 11,000/年</li> <li>65 歳～74 歳 33,000/年</li> <li>75 歳以上 55,000 円/年</li> <li>・ 支援費用基本手数料 5,500 円+支援料 5,500 円/h</li> <li>18 時～9 時まで基本手数料 11,000 円</li> <li>・ 指定口座管理手数料 11,000/年</li> <li>・ 別途アルソック契約必須</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ クレジットカード会社 1 年に 1 度の口座残高確認要</li> </ul>

## 5 つながりサポートの課題

福祉公社で 2021 年度に実施した事務事業評価、同年度実施の利用者アンケート (73 世帯、回収率 61.6%)、及び収支状況から課題を抽出した結果、つながりサポートには以下のような課題があることが分かっています。

### (1) 利用要件について

利用要件は、「市内在住の概ね 65 歳以上」「身近に支援可能な親族が不在」「福祉公社と本人との契約が可能」「利用料の支払いや預託金を預けても経済的に日常生活に支障を来さない方」ですが、支援可能な親族不在の範囲が不明確であること及び資産要件に明確な指標がないことで、市民や関係者から利用の可否が分かりにくくなっています。そのため、それらについてより明確な基準を設ける必要があります。また、契約能力についての客観的根拠がないことや第三者の目が入らないことから、公正証書等で契約することで、契約時の契約能力の有無と契約が利用者の意思であることを客観的に証明する必要があります。

## (2) 利用目的・支援内容について

利用者アンケートでは、利用目的の1位は没後支援、2位が入退院支援、3位は急な体調不良時の支援で、4位が身近な相談相手がほしいでした。しかし、現在のつながりサポートの契約内容では、没後契約や入退院時の預託金を預かることが必須ではないため、支援のできる親族等がないにも関わらず、没後支援が未契約で預託金も預かっていない利用者も一定数おり、その場合必要なときにそれらの支援が出来なくなる恐れがあります。

また、つながりサポートの基本的な支援内容は定期訪問や見守りとなっていますが、定期訪問や見守り等を必要としない元気なご利用者や、見守りが必要な利用者でも預託金を預かっていない場合や没後契約をしていない場合、介護保険の利用を開始しサービスが定期的に入るようになると事業目的や事業の必要性が分かりにくくなる場合があります。

そのため、利用目的を果たせるように、預託金の預かりによる入退院支援や没後契約を必須とするなど、支援内容を見直す必要があります。

## (3) 判断能力が低下した際の方針について

アンケートでは、不安なことについて、「病気の悪化」、「認知症になること」、「将来の生活場所」が上位に上がりましたが、病気の悪化等で判断能力が不十分になった際の本人希望や支援方針について、現在の契約内容に示されていないことから、本人意思に基づいた支援が継続できなくなる恐れがあります。また、実際に判断能力が不十分になった際につながりサポートでは支援できないことも多くなり、課題の一つとなっています。そのため、契約書に判断能力が低下した際の本人希望について、盛り込む必要があります。

## (4) 利用料について

現在のつながりサポートの基本サービスの利用料は月 5,000 円で、有償福祉サービス利用料 10,000 円よりも低額となっていますが、オプションサービスを利用する毎に利用料が発生することから、利用者にとって必ずしも利用しやすいサービスとは言い難い状況です。

また、有償在宅サービス開始時から2011年までは、市の運営費補助金で権利擁護事業が補填されており、利用料 10,000 円だった当時でも、補助金による補填なしでは収支のバランスが取れていない状況でした。事業に必要な人材を確保し、将来に亘って質の良いサービスを提供できる持続可能な事業とするためには、収支のバランスをとる必要があります。そのためには適切な利用料の設定が不可欠です。今までの実績から業務量を算出し必要な人員体制を試算した結果、表6の通り、利用者一人当たり月 20,000 円程度の利用料が必要となります。

〈表6 利用者 60 人の場合の person 費、必要経費試算〉

項目 (利用者 60 人の場合)	必要経費 (円)
人件費 (ワーカー 2 人、事務職 0.4 人、管理職 0.15 人)	14,460,000
共通費 (15 %)	484,815
消耗品費 税金他	700,000
計	15,644,815
合計額を 60 人、12 か月で割り振った一人当たりの金額	21,729

## 6 課題解決に向けた新たな事業の展開

前述の高齢者の現状と支援ニーズに示した通り、今後増加すると予測される独居や身近に支援ができる親族不在の高齢者が安心して生活できるように、現行の公的サービスでは担えない入退院時や没後支援に特化したサービスを整備していく必要があります。一方、現在その役割を担っているつながりサポートには多くの課題があり、それらに対応していく必要もあります。そのため、つながりサポートの優れた部分を引き継ぎながら、市民が分かりやすく、判断能力が低下しても本人意思が尊重され、将来にわたって質の高いサービスを継続できる、新たな事業を下記の通り展開していくことと致しました。

### (1) 事業の名称

「入退院・没後サポート事業（仮）」

### (2) 対象者要件 ※以下の要件を全て満たす方

- ① 武蔵野市在住の 75 歳以上の方※住民票、居住実態共に武蔵野市の方（※75 歳以上としたのはつながりサポート利用者の実態等による）
- ② 世帯状況 ※下記 i ii iii いずれかを満たす方
  - i 独居の方
  - ii 世帯すべてが 75 歳以上で相互に入退院等の支援が困難な方 ※世帯全員が個々に契約
  - iii 障害や認知症等で判断能力が低下している家族と同居している 75 歳以上の方  
※判断能力が低下していない方と契約
- ③ 身近に入退院時、没後に支援ができる親族がいない方※下記 i ii どちらも満たす方
  - i 直系親族がいない、もしくはいても支援が（高齢、疾病等の理由で）不可能と認められる方
  - ii 東京都内に 3 親等以内の親族がいない、もしくはいても支援が（高齢、疾病等の理由で）不可能と認められる方
- ④ 事業内容を理解でき、福祉公社と公正証書による契約ができる方
- ⑤ 預託金を預けることが可能で、利用料を支払っても生活に支障がない経済状況の方（利用要件の詳細は別途規定）

### (3) 支援内容

基本事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本事業は、入退院支援契約と預託金の預かり及び公正証書での契約締結を必須とする</li> <li>・ 死後事務を実施する親族等がない場合は、死後事務委任契約も必須とする（基本契約から 6 か月以内に契約公正証書による別途契約を実施）</li> <li>・ 死後事務委任契約の単独契約は不可とする（オプションサービスとして実施）</li> <li>・ 定期訪問以外の年間 24 回（24 時間）、3 か月に一度の定期訪問を加え 28 回（28 時間）まで①②③⑤の支援（訪問、面談、各種支援等）を利用料に含む</li> <li>・ 電話での相談は無料 ・解約は月末締めで適宜可能</li> </ul>	
入退院支援契	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 入退院時支援（預託金による）</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 預託金による保証金、入院費用の支払い・入退院手続き</li> <li>・ 入退院時必要用品のお届け</li> <li>・ 医療に関する希望事項・治療に関する意思表示書の提示</li> <li>※市外への同行時は、本人宅もしくは最寄り駅から支援時間発生、他交通費等は実費）</li> </ul>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>② 医療・福祉サービ</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 医師による病状説明時の同席</li> </ul>

約 ・ 必 須	ス利用支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険サービスの契約立会</li> <li>・施設入所時の契約立会</li> <li>・成年後見申立て支援（医師の診断書手配等）</li> <li>・施設見学等の付き添い</li> </ul>
	③ 生活支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人同行による銀行での手続き</li> <li>・訪問による書類等の確認</li> <li>・委任状による市役所等の手続</li> <li>・法律相談の紹介や立会</li> <li>・住宅改修等の契約時・工事等の立会</li> </ul>
	④ 定期訪問・定期連絡	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3か月に1度の定期訪問、福祉公社からの月1回の電話</li> <li>・電話相談（月～金 8：30～17：00）適宜</li> </ul>
死 後 事 務 委 任 契 約	死後事務委任契約 （オプションサービス）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・預託金による火葬、納骨</li> <li>・預託金による家財整理</li> <li>・預託金による医療費、施設利用料等債務弁財事務</li> <li>・行政機関への手続き等</li> </ul>
	⑤ 死後事務委任契約 準備に係る支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・死後事務に係るインテーク面接、アセスメント</li> <li>・葬儀・家財整理の見積依頼や立会</li> <li>・公正証書契約準備、遺言書作成等法律専門職の紹介</li> <li>・その他没後支援に必要な支援</li> </ul>
	⑥ 別途有料サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・規程の時間を超えての①②③⑤の支援 3,500 円（税別）/h</li> </ul> ※入退院預託金より支払
そ の 他	基準日 毎年4月1日 （前年度1～3月に確認実施）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用継続意思確認・医療に関する意思提示書確認</li> <li>・資産状況確認 ・預託金額確認</li> <li>・死後事務委任契約者は希望確認、預託金見直し</li> </ul>

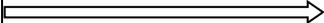
#### （４） 利用料金及び預託金

サービス内容	契約時	月利用料	別途有料サービス	預託金
入退院支援 （必須）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・登録料 28,000 円（税別）</li> <li>公正証書作成費別（1通につき基本 11,000 円）製本等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・20,000 円（税別）/月（定期訪問他規定の個別支援料含）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間規定時間（24 回 24 時間）以外の①②③⑤⑥の支援</li> <li>・入退院預託金より支払</li> </ul>	600,000 円 ～1,000,000 円
死後事務委任契約 （オプション）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・登録料なし</li> <li>公正証書作成費別</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入退院支援に含む</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入退院支援と同様</li> </ul>	希望に沿って見積もりによる＋事務費用

#### （５） その他

入退院支援契約の中で、判断能力が低下した際の方針についても盛り込みます。その際、希望がある場合は、福祉公社を後見人等候補者とし後見の申立てを実施し、福祉公社が継続して支援ができるようにします。また、後見人等に専門職を希望する場合は、その旨を記載し、責任をもって専門職につなげるように致します。

## 7 今後のスケジュール つながりサポート事業の終了と新事業の開始

R5 年度	第 1 四半期	第 2 四半期	第 3 四半期	第 4 四半期
新規事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 内部委員会検討継続</li> <li>・ 報告書作成</li> <li>・ 理事者報告</li> <li>・ センター内協議開始</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 理事者報告、センター内協議後修正</li> <li>・ 内部有識者意見聴取</li> <li>・ 運用方法検討・帳票類作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 内部有識者聴取後内容修正</li> <li>・ 市、関係機関事業説明</li> <li>・ 帳票類作成継続</li> <li>・ 理事会・評議委員会報告</li> <li>・ パンフレット一部変更</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外部への周知開始</li> <li>・ つながりサポート新規契約終了</li> <li>・ モデル事業開始へ</li> </ul>
つながりサポート利用者対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 判断能力低下利用者への後見制度への移行を検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者個々のつながりサポート契約内容、現在の状況を確認</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新事業の説明</li> <li>・ 新事業移行への意向調査</li> </ul>

## 8 その他、今後検討が必要な事項について

### (1) 資産僅少の市民への対応

預託金等を預けられない等で福祉公社との契約が難しい資産僅少者の支援について、ニーズを見極め、必要なサービス等を市に提言することを今後検討していきます。

### (2) 終末期支援の必要性

これまでの没後支援の単独契約者 2 件はいずれも終末期であり、その際、没後契約のみでは対応しきれず、権利擁護レスキュー※を組み合わせて行ったことから、終末期の市民に対する支援についても今後検討していく必要があります。※後見制度や地権に移行する間のおおよそ 3 か月から半年を目安とした、緊急一時的な福祉公社独自の金銭管理支援事業

## 9 おわりに

福祉公社は、設立以来、「住み慣れたところでいつまでも」との基本理念の下、「市民が安心して生活できること」を実現するために尽力してまいりました。そしてこの度、設立の目的でもあった有償在宅サービスの流れを受け継いだ、新事業を実施致します。設立当時、在宅で提供できる国の介護、福祉サービスはほぼ皆無で、福祉公社がご利用者の生活を包括的に支えてまいりました。現在では、国の介護保険、市の様々な独自事業等で、公的なサービスはほぼ充足し、それでもなお不足している入退院時や没後の支援という極めて個人的で一人ひとりの価値観や想いに寄りそった、柔軟かつ創造的な支援が必要とされる時代となりました。福祉公社に求められる役割は、その時代時代で変わっていくとは思いますが、基本理念と同時に目の前で支援を必要としている市民にサービスを提供し、福祉の専門職として、また、市が設立した団体としての役割を果たして行くという姿勢は、いつの時代も変わっておりません。そして、将来にわたっても質の高いサービスを提供するためには、経営的な視点も疎かにすることなく、安定した持続可能な組織であることが必要です。

これからの時代、福祉公社だけで入退院時や没後の支援を必要とする全ての市民を支えていくことには限界がありますが、市のリーダーシップの下、関係機関や地域住民、各種団体等多くの方々と協力をすることで、これからも市民の皆様に安心をお届けできるよう、また、信頼を得られるよう尽力してまいります。

## つながりサポート利用者アンケート 報告書 (R4. 10. 24 報告書作成)

## 1 調査の実施概要

## (1) 調査の目的

「つながりサポート事業」について検証を行い、利用者ニーズ・意向を知り必要な支援について検討すること

## (2) 実施概要

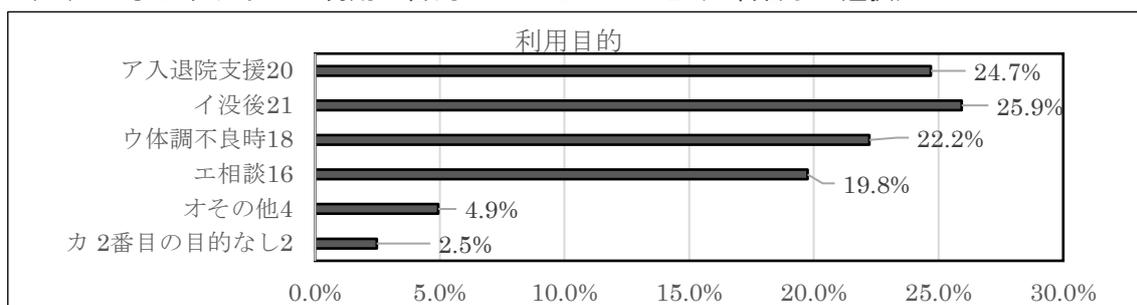
- ① 調査対象者 : つながりサポート事業利用者 73 世帯
- ② 調査方法 : 質問紙郵送法
- ③ 調査期間 : 令和 4 年 3 月 15 日 (火) ~ 6 月 30 日 (木)

## (3) 回収結果

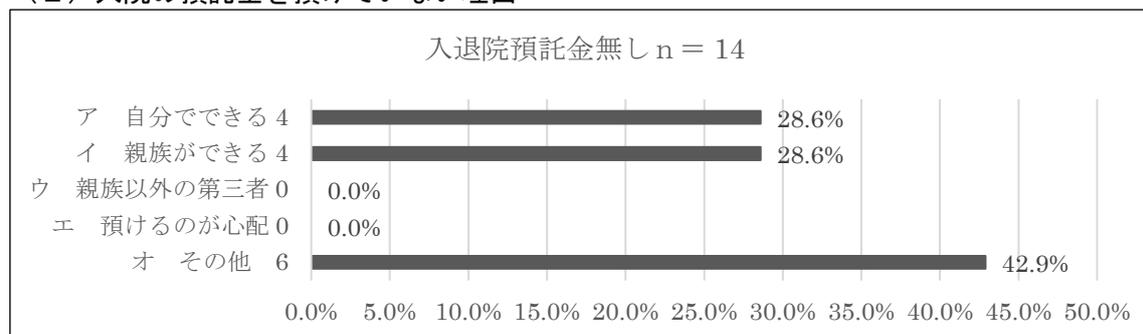
- ① 配布件数 73 世帯 ② 回収件数 45 世帯 ③ 回収率 61.6%

## 2 調査結果

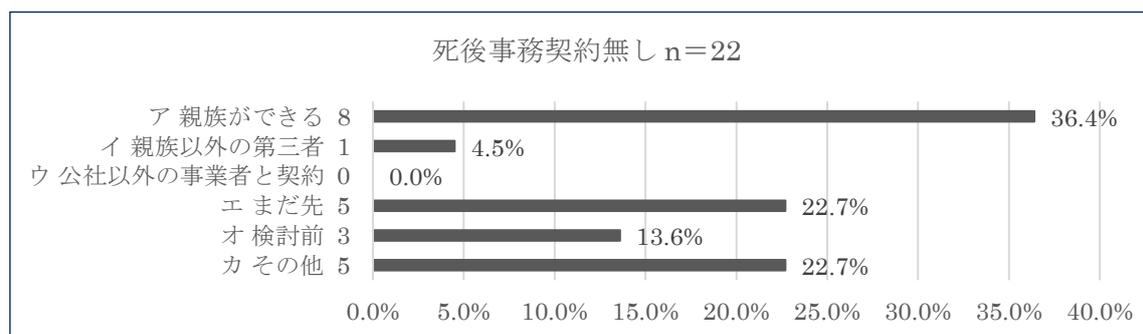
## (1) つながりサポート利用の目的について n=42 (二番目まで選択)



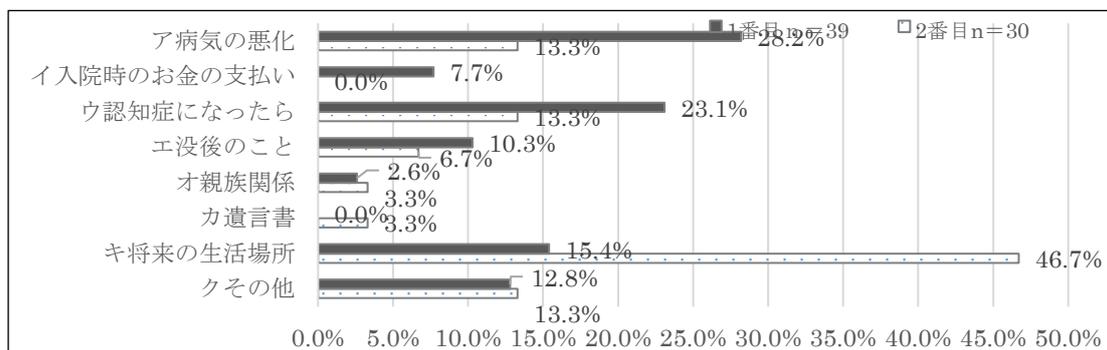
## (2) 入院の預託金を預けていない理由



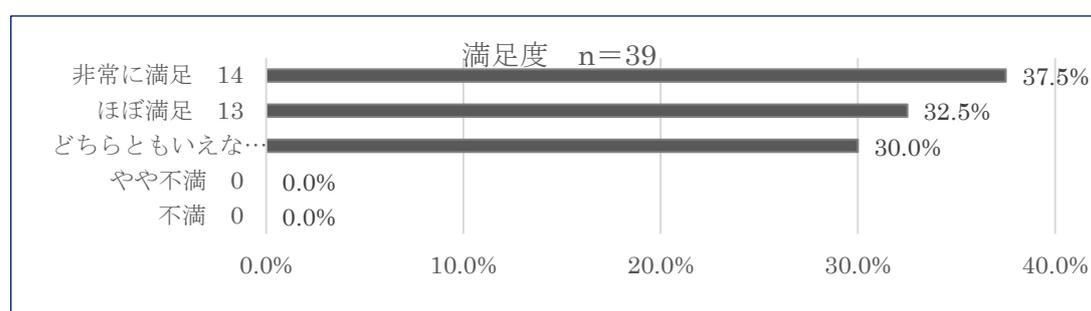
## (3) 死後事務委任契約 (没後支援契約) をしていない理由



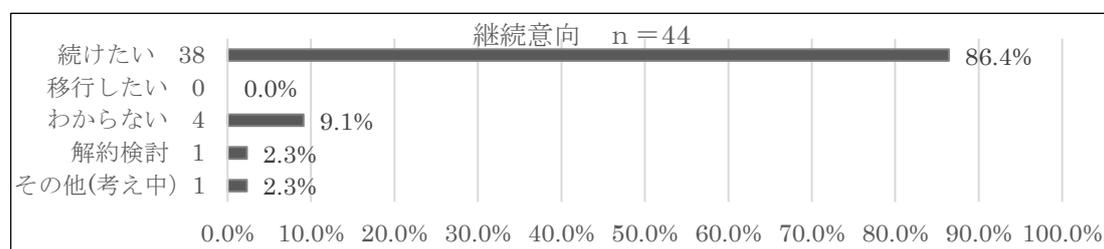
## (4) 現在不安に思っていることについて



## (5) つながりサポートの満足度について



## (6) 継続の意向



## 3 まとめ

・つながりサポート事業（以下「つながりサポート」）の利用目的は、2（1）「没後支援」「入退院支援」「体調不良時」「日常的な相談が可能」の順に多い。目的に挙げながら、中には「自分でできる」と預託金を預けていない利用者もいる。また、体調不良時を目的の一番として挙げている利用者の中にも、入退院預託金を預けていない場合があり、初動を希望していると考えられるが、入院になった際、入院費の支払い等はできないこととなる。没後支援に関しても、上位目的に挙げながら契約をしていない利用者も一定数いる。

・2（2）入退院預託金を預けていない理由の中には、「自分でできる」「親族ができる」が多いが、それ以上に「その他」が多く、理由は「福祉資金貸付を活用中」「現在は元気であるから」「地権を利用しているから」他、実際には公社で支払いができない「医療保険に入っているから」等もある。同様に、2（3）没後契約をしていない理由は「親族ができる」が多いが、「未検討」「まだ先」の他、その他は「2年以内に預ける予定」など、検討中も多かった。

・2（4）不安に思っていることは「病気の悪化」「認知症になったら」「将来の生活場所」が多く、つながりサポートを利用していても、病気や認知症になったときの方針まではサポートしていないことも、不安を助長する要因になっている可能性がある。

・今回のアンケート結果2（5）（6）より、つながりサポートは、支援が必要な人でも「入退院預託金を預けていない」「没後支援契約を締結していない」「病気の悪化や認知症になった際の方向性等」について方針が決まっていない等の課題はあるが、現利用者は概ねサービスに満足しており、継続意思を持っていることが分かる。

## つながりサポート見直し検討委員会

## 1 委員会メンバー

氏名	所属・職名
石橋 美奈	権利擁護課 課長
高橋 大輔	権利擁護センター センター長
宮本 愛	権利擁護センター 主任
桑高 知代	権利擁護センター
長谷川 ゆかり	権利擁護センター
定作 智帆	権利擁護センター
蛭田 亜希子	権利擁護センター

## 2 つながりサポート検討委員会 開催状況

回	日程	内容
1	令和4年7月6日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・つながりサポート検討委員会立上げの目的の確認</li> <li>・つながりサポートの課題抽出</li> <li>・類似事業の調査</li> </ul>
2	令和4年8月9日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・類似事業についての報告</li> <li>・つながりサポートアンケート結果報告</li> </ul>
3	令和4年9月7日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約書について①</li> <li>・公証役場での確認報告</li> </ul>
4	令和4年10月5日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間緊急通報システムの調査報告①</li> <li>・民間身元保証事業調査報告①</li> </ul>
5	令和4年11月9日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間緊急通報システムの調査報告②</li> <li>・民間身元保証事業の詳細報告②</li> </ul>
6	令和4年12月7日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約書について②</li> <li>・新事業案について①</li> </ul>
7	令和5年2月27日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・報告書の作成について①</li> <li>・新事業導入における課題の確認①</li> </ul>
8	令和5年4月26日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・報告書の作成について②</li> <li>・新事業導入における課題の確認②</li> </ul>
9	令和5年5月24日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・報告書の進捗状況確認</li> <li>・新事業の導入にあたり課題の確認③</li> </ul>
10	令和5年6月19日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・報告書の作成について（理事者報告後の対応）</li> <li>・今後のスケジュールについて</li> </ul>

公益財団法人武蔵野市福祉公社 権利擁護課 権利擁護センター  
つながりサポート事業見直し検討委員会

令和 5年7月

〒180-0001 東京都武蔵野市吉祥寺北町1丁目9番1号 2階  
電話番号 0422-27-5070 FAX 番号 0422-23-1164