

つながりサポートの見直しと新事業の開始について 報告書 概要版

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

令和5年12月



はじめに～つながりサポート見直しの経緯～

つながりサポート開始から7年が経過し、社会情勢の変化と共に、本事業が抱える多面的で複合的な様々な課題が表面化してきました（2021年度実施の事務事業評価及び利用者アンケート、収支状況等より抽出）。そのため、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、課題解決に向けた、入退院支援と没後支援を主とする持続可能な新たな事業を開始することと致しました。

つながりサポートの現状と課題

つながりサポートの現状（2015年～2021年）

利用者数と利用料収入（2021）

- ・2021年末 93人
- ・入退院預託金 56人
- ・没後契約 27人
- ・利用料収入 7,262,250円

・契約時利用者年齢

70歳以上 89.5%

・現在利用者

70歳以上年齢 97.7%
(2021)

支援回数と支援内容（2021）

- ・訪問 692回
- ・来所 66回
- ・電話 2145回
- オプション 90回 162時間

支援内容の主な内訳

- ・関係先と連絡 31.9%
- ・本人と連絡 19.0%
- ・定期訪問・電話 15.2%

収支状況（2021）

- ・収入 7,262,250円
- ・人件費 13,886,169円
(SW 2.2人、事務0.1人
管理職0.15人)

課題1 高齢者の現状と支援ニーズ、既存のサービスについて

- 高齢者の現状 高齢化率の上昇（生産年齢人口の減少）、独居高齢者の増加（武蔵野市の高齢者人口の33%）など頼れる親族等がない高齢者の増加
- 高齢者の支援ニーズ 身元保証人が求められる場面の増加
 - ・入院、入所時の身元保証（9割以上） ⇒ ・債務保証・医療同意・扶養・死後対応・未払い金等の弁済
- 既存の入退院、死後事務サービス
 - ・民間の身元保証サービス⇒・法規制なし、事業者ごとのサービス内容、料金設定、質が不透明、セットでの提供が多く、利用料が一律に高額

課題2 つながりサポートの課題（2021年実施 事務事業評価 利用者アンケート、収支状況より抽出）

- 利用要件について 親族不在の範囲、資産要件が不透明、契約能力についての客観的根拠がなく契約に第三者不在
- 利用目的について 目的の第1位は没後支援、2位は入退院支援であるにもかかわらず、預託金を預かっていない、または、没後契約未締結の場合、現実的には支援が不可能、特に介護保険サービスが入ると見守りだけの場合は、利用目的が曖昧になる
- 判断能力が低下した際の方針について 判断能力低下した際、本人希望に沿った支援が出来なくなる恐れ
- 利用料について
 - ・利用者にとっての使いにくさ 有償サービスよりも廉価ではあるが、オプションごとに利用料が発生 必要時の利用控え
 - ・公社サイド 緊急対応時署名がもらえず請求困難、駆け付けたいが、利用者に来なくて良いと言われるなど
 - ・利用料のみでの収支相償は、不可能 利用者が増加するほど赤字となる事業

課題解決に向けた福祉公社の新たな事業の展開

高齢者の現状と支援ニーズに示した通り、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、つながりサポートの課題を解決し優れた部分を引き継いだ、現行の公的サービスでは担えない新たな入退院時や没後支援のサービスを実施する必要があります。そして、新たな事業は市民、関係者に分かりやすく、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よう下記の通り展開していきます。

新たな事業の内容「入退院・没後サポート事業」

対象要件

- ①75歳以上の市民 ②・独居・75歳以上世帯・判断能力の低下している家族と同居している75歳以上の方
- ③身近に支援ができる親族がいない方・直系親族不在もしくは支援不可・都内3親等以内の親族不在もしくは支援不可
- ④事業内容を理解でき、公正証書による契約が可能 ⑤預託金を預かることが可能、利用料の支払いが可能

支援内容

①基本事項	・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必須・実施する親族等がない場合死後事務委任契約も必須（基本契約から6か月以内に公正証書による別途契約）・死後事務委任契約の単独契約は否・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・電話での相談は無料・解約は月末締めで適宜可能	
②入退院支援契約必須	入退院時支援 （預託金による）	・預託金による保証金、入院費用の支払い・入退院手続き・入退院時必要用品のお届け ・医療に関する希望事項・治療に関する意思表示書の提示
	医療・福祉サービス利用支援	・医師による病状説明時の同席・介護保険サービスの契約立会・施設入所時の契約立会・成年後見申立て支援（医師の診断書手配等）・施設見学等の付き添い
	生活支援	・本人同行による銀行での手続き・訪問による書類等の確認・委任状による市役所等の手続・法律相談の紹介や立会 ・住宅改修等の契約時・工事等の立会
	定期訪問・定期連絡	・3か月に1度の定期訪問、福祉公社からの月1回の電話・電話相談（月～金 8:30～17:00）適宜
③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）	・預託金による火葬、納骨・預託金による家財整理・預託金による医療費、施設利用料等債務弁財事務 ・行政機関への手続き等
	死後事務委任契約準備に係る支援	・死後事務に係るインテーク面接、アセスメント・葬儀・家財整理の見積依頼や立会 ・公正証書契約準備、遺言書作成等法律専門職の紹介・その他没後支援に必要な支援
	別途有料サービス	・規程の時間を超えての①②③⑤の支援3,500円（税別）/h ※入退院預託金より支払
その他	基準日 毎年4月1日	・利用継続意思確認・医療に関する意思提示書確認・資産状況確認・預託金額確認・死後事務委任契約者は希望確認、預託金見直し

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)	・登録料 28,000 円 (税別) 公正証書作成費別	・20,000 円(税別)/月 (定期 訪問他規定の個別支援料含)	・年間規定時間 (24 回 24 時間) 以外の① ②③⑤⑥の支援・入退院預託金より支払	600,000 円 ～1,000,000 円
死後事務委任契約 (オプション)	・登録料なし 公正証書作成費別	・入退院支援に含む	・入退院支援と同様	希望に沿って見積もり による+事務費用

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、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、福祉公社が継続して支援ができるようにします。また、専門職を希望する場合は、責任をもって専門職につなげるように致します。

今後のスケジュール つながりサポート事業のこれからと新事業の開始

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	・内部委員会検討継続・報告書作成 ・理事者報告・センター内協議開始	・理事者報告、後修正 ・内部有識者意見聴取 ・運用方法検討・帳票類作成	・内部有識者聴取後修正・市、関係機関事業説明 ・帳票類作成継続・理事会・評議委員会報告 ・パンフレット一部変更	・外部への周知開始 ・つながりサポート新規契約終了 ・モデル事業開始へ
つながりサポート 利用者対応	・判断能力低下利用者への後見制度 への移行を検討	・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		・新事業の説明 ・新事業移行への意向調査

おわりに

現在、国の介護保険、市の様々な独自事業等で、公的な福祉サービスはほぼ充足し、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するという姿勢は、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することで、これからも市民の皆様へ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。