

身寄りない高齢者増で高まるニーズ

入院や介護施設への入所の際の身元保証人や、死後の事務手続きなどを引き受ける民間サービスが増えている。身寄りのない高齢者の増加でニーズが高まっているためだが、契約を巡るトラブルも後を絶たない。国や自治体が、事業者向けの指針や認証制度を作るなど対応に乗り出した。

(小沼聖実)

社団法人に依頼

「自分一人では、こういうサービスがないと何もしようがない。助かるよ」

茨城県内の高齢者向け住宅で暮らす男性(75)は話す。8年前から、一般社団法人「しんらいの会」(茨城県土浦市)を利用する。きっかけは、心臓の手術を受ける時に病院から身元



「しんらいの会」の職員(左)と面会する男性(11月14日、茨城県)

身元保証サービス 質向上へ

身元保証事業者が行う主なサポート

- 死後事務**
 - 葬儀や墓の手配、事務手続き
 - 住まいの退去手続きや家財の処分
- 身元保証**
 - 入院や介護施設への入所の際の緊急連絡先、費用の支払い保証
- 生活支援**
 - 役所や銀行などへの付き添い
 - 買い物の手伝い

引受人と保証人を求められたことだ。独身で、両親や兄弟は亡くなった。あてがなく、地域の情報紙で知った同会と契約し、保証人を頼んだ。同会の職員が病院に衣類を届け、医師の説明も一緒に聞いてくれた。

入会金や預託金として支払ったのは200万円。サービスごとに時間単位で利用料が引かれ、死後に精算される。男性と、契約に立ち会った監督役の弁護士との元には3か月に1度、支援実績や費用の報告書が届く。

今の住まいに入居する時も同会が保証人となり、引っ越し作業には職員が加わった。月に1度の通院では車で送迎し、診察に同席する。夜間に体調を崩して救急搬送された際には、救急

隊から連絡を受けた職員が病院に駆けつけた。墓や葬儀も決めており、同会が寺とのやりとりや役所の手続きを進めてくれるはずだ。

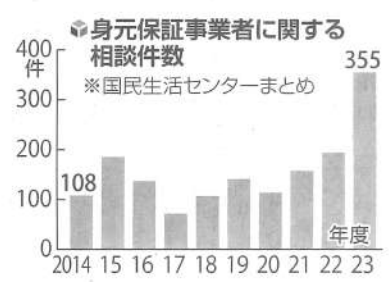
男性には、県内に親族がいる。だが、「年に1回会うくらいならいいけど、こまごまとしたことは頼めないですよ」。

監督省庁なし

単身高齢者は増えている。国の推計で、65歳以上の単身世帯は2020年に738万世帯だが、50年には1.5倍の1084万世帯になる。家族が果たしてきた役割を担う事業者のニーズは高まっている。

総務省の昨年の実態調査では、事業者は全国に40

運営適正化へ国が指針



0超あった。回答した204事業者の過半数は開始から5年以下で、近年、急増したことがうかがえる。

一方、事業を規制する法律や監督する省庁はなく、

契約を巡るトラブルも増えている。国民生活センターによると、相談件数は23年度に355件で、14年度の度(355)に上る。「不要なサービスが契約に含まれている」などの相談のほか、最近では「契約を検討しているが、この事業者は信用できるか」といった問い合わせが増えているという。

しんらいの会の青木規幸理事長は「事業者側が提供できるサービスを明確にせず、利用者自身もどんなサービスが必要とするかわからないまま契約するから、後々トラブルになる」と指

身元保証事業者を利用する際のチェックポイント

- サービスの内容、費用などの重要事項を記した説明書や契約書の交付を受けた
- 寄付や遺産の寄付(遺贈)が契約の条件になっていない
- 預託金は、事業者の運転資金と区別して管理されている
- サービスの提供状況を報告してくれる
- 解約に必要な手順を伝えてくれる
- 相談窓口がある

※国の指針を基に作成

事業者に「お墨付き」で安心感

事業者は「お墨付き」を与えられることで、安心して利用できる環境作りを目指す動きもある。静岡市は今年1月、全国の自治体で初めて、優良な事業者の認証制度を創設した。書面と訪問で審査し、「第三者の立ち会い

を始め、80歳代以上の人がケアマネジャーなどから紹介されて利用するケースが中心だった。認証後は、比較的元気な60〜70歳代からの問い合わせが増えたという。事業部長の松村潤さん(57)は「守るべき基準があることで利用者の安心はもちろん、事業者にとっても取り組みへの自信につながる」と話す。

の検討が必要」との指摘が出ている。事業者の質を高めるため、全国組織の設立を目指す動きもある。

日本総研の岡元真希子研究員は「利用者が良い事業者を自分で選べるように、将来的には、事業者が第三者評価を受け、標準化された情報が公開される仕組みが理想だ」と語る。

摘する。

法整備の指摘も

同じ「身元保証」でも、入院期間中の身の回りのことも含め丸ごと請け負うのか、緊急対応に限るのかなど、事業者により内容は異なる。解約時の返金の有無といった料金体系も様々で、比較検討が難しい。

国は6月、事業者向けに適正な運営の指針を策定し、利用する際のチェックポイントもまとめた。ただ、罰則はなく、弁護士や司法書士の団体からは、実効性を疑問視する声や「法整備の検討が必要」との指摘が