

【総合的な支援パッケージを提供する取組】
意思決定支援としての終活

◆報告団体：社会福祉法人 福岡市社会福祉協議会

意思決定支援としての終活

1. 福岡市での取組概要

- ・福岡市社協による事業開発の流れ
- ・モデル事業の概要

2. モデル事業の実践

- ・終活サポートセンター
- ・ずーっとあんしん安らか事業
- ・やすらかソパック事業
- ・ICTを活用した新たなつながり作り
- ・実績と事例
- ・まとめ



福岡から日本の社会課題を解決する

福岡市社会福祉協議会



1. 福岡市での取組概要

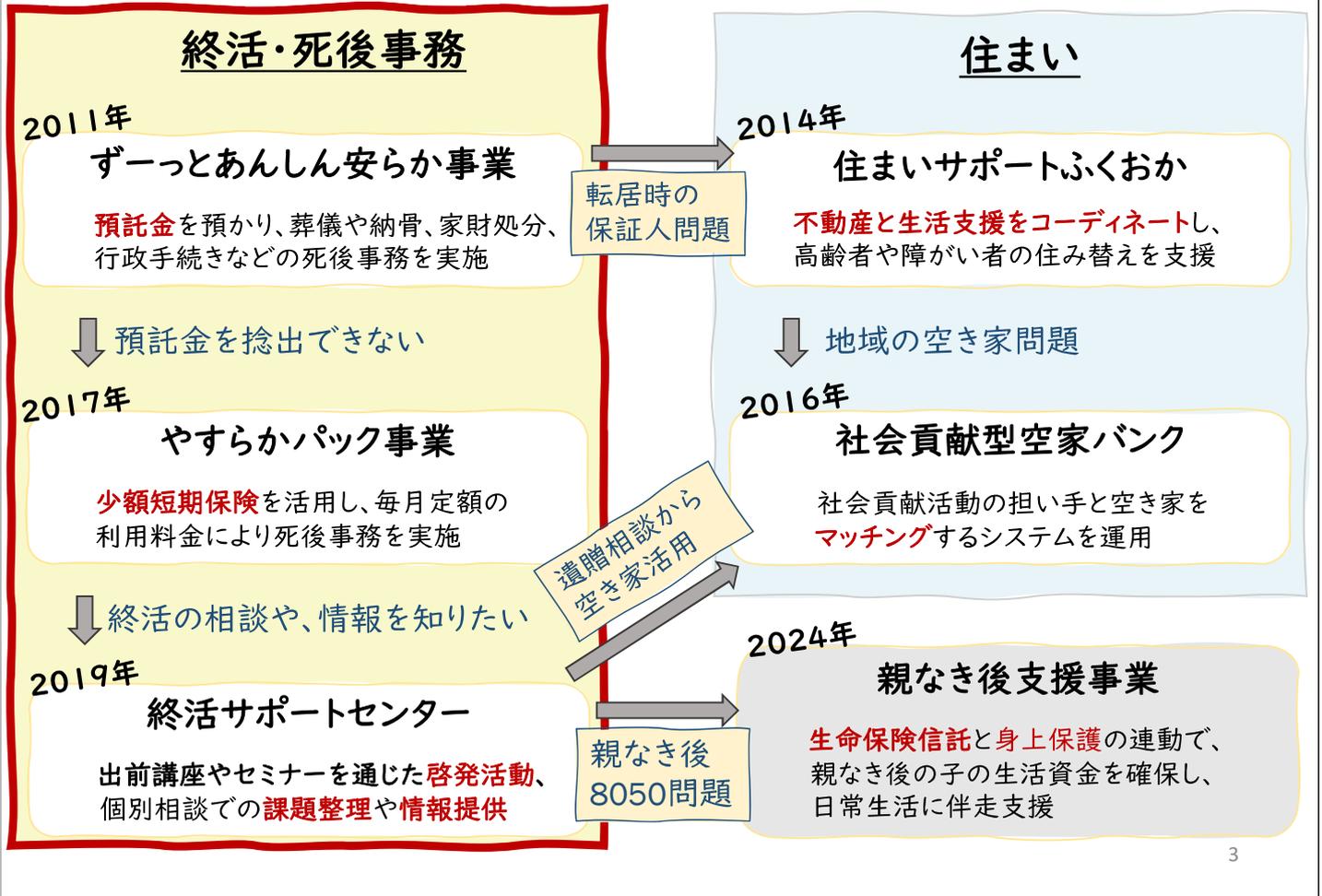
福岡市の概況

| | | |
|-----------|------------|----------------|
| 人口 | 1,656,221人 | (令和6年9月1日時点 ※) |
| 世帯数 | 887,888世帯 | (令和6年9月1日時点 ※) |
| 単身高齢者世帯数 | 81,715世帯 | (令和2年国勢調査) |
| 65歳以上高齢化率 | 22.2% | (令和6年7月末時点 ※) |
| 75歳以上高齢化率 | 11.8% | (令和6年7月末時点 ※) |



※出典:住民基本台帳登録人口より

1. 福岡市での取組概要 - 福岡市社協による事業開発の流れ



1. 福岡市での取組概要 - モデル事業の概要

事業の目的

- ・身寄りのない高齢者等が抱える生活課題に対応するため、福岡市社協との**死後事務委任契約**により、葬儀、納骨、家財処分や行政手続きなどの**死後事務への不安を解消**する。
- ・転居、入院、入所時などの身元保証を代替する支援や、日常生活上の**見守り、相談支援や緊急対応などの生活支援サービスを提供**することで、本人の希望に寄り添った意思決定支援を実施する。
- ・**見守り・交流アプリ「スグニー」**を活用し、本人への**安否確認をオンラインで効率的かつ効果的に実施**するほか、本人と遠方の親族や民生委員、医療・福祉職などのつながりを強化し、意思決定支援の底上げを図る。

事業スキーム：死後事務委任契約を軸とした意思決定支援パッケージ



2. モデル事業の実践 - 終活サポートセンター

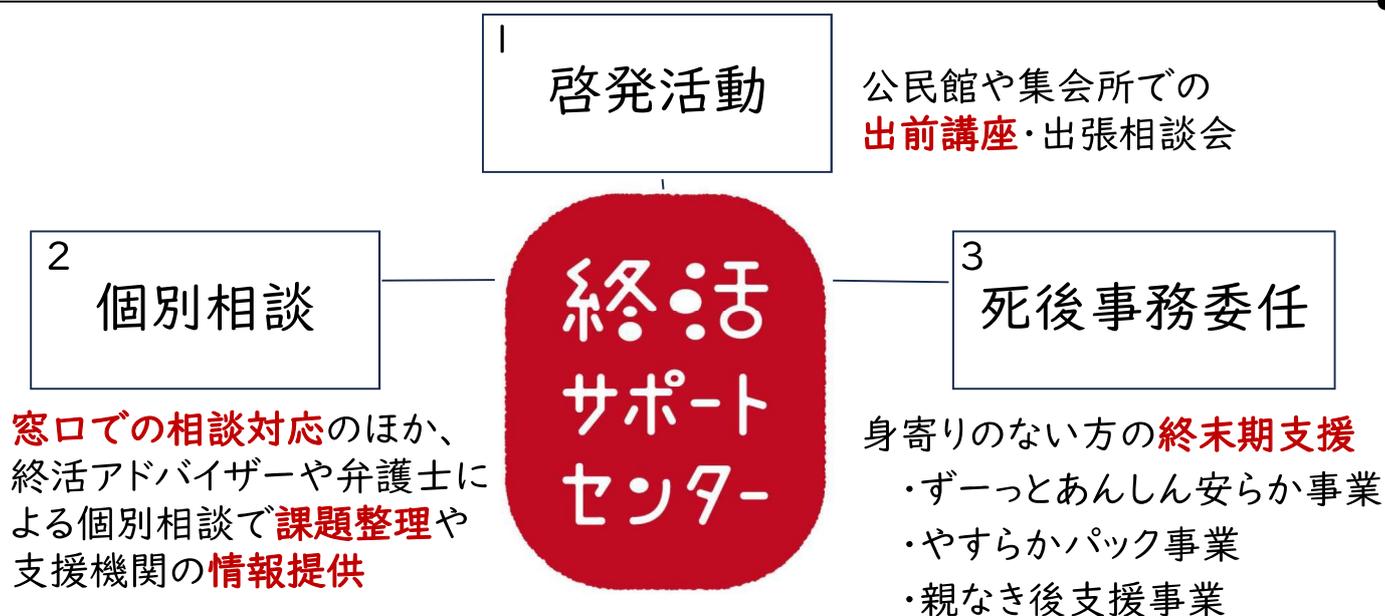
終活サポートセンターの設立経緯

- 終活の内容は多岐にわたるものの、**ワンストップ**で総合相談ができて、かつ市民が**安心して相談できる窓口**は少ない
- おひとり様が増え、「家族に頼ったあり方」を変える必要性 = 「**家族機能の社会化**」に向けた啓発
- 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のお手伝い = **意思決定支援**

5

2. モデル事業の実践 - 終活サポートセンター

三つの機能



職員体制

| 職員体制 | | |
|------|-------------|-------------------|
| 正職員 | 2名(係長・主任) | 事業運営、渉外など |
| 専門員 | 3名(嘱託職員) | 相談対応、契約・死後事務など |
| 支援員 | 2名(短時間勤務職員) | 定期連絡・訪問(「ずーっと」のみ) |

6

2. モデル事業の実践 - 終活サポートセンター

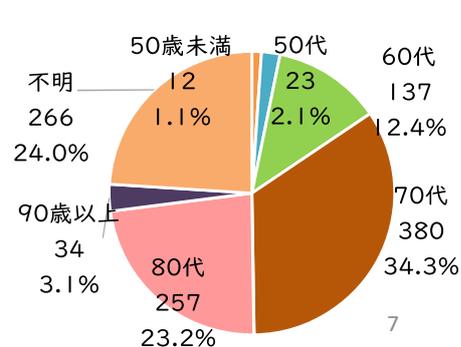
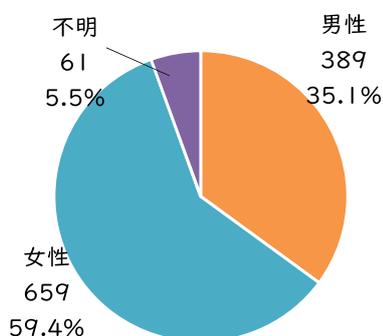
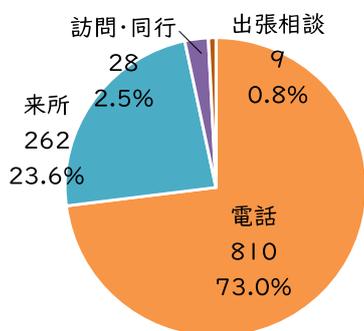
相談実績

●R5年度 相談件数：1,109件 ※延べ件数

| | 相談方法 | 件数 |
|---|-----------|-----|
| 1 | 電話 | 810 |
| 2 | 来所(予約制含む) | 262 |
| 3 | 訪問・同行 | 28 |
| 4 | 出張相談 | 9 |

| | 性別 | 件数 |
|---|----|-----|
| 1 | 男性 | 389 |
| 2 | 女性 | 659 |
| 3 | 不明 | 61 |

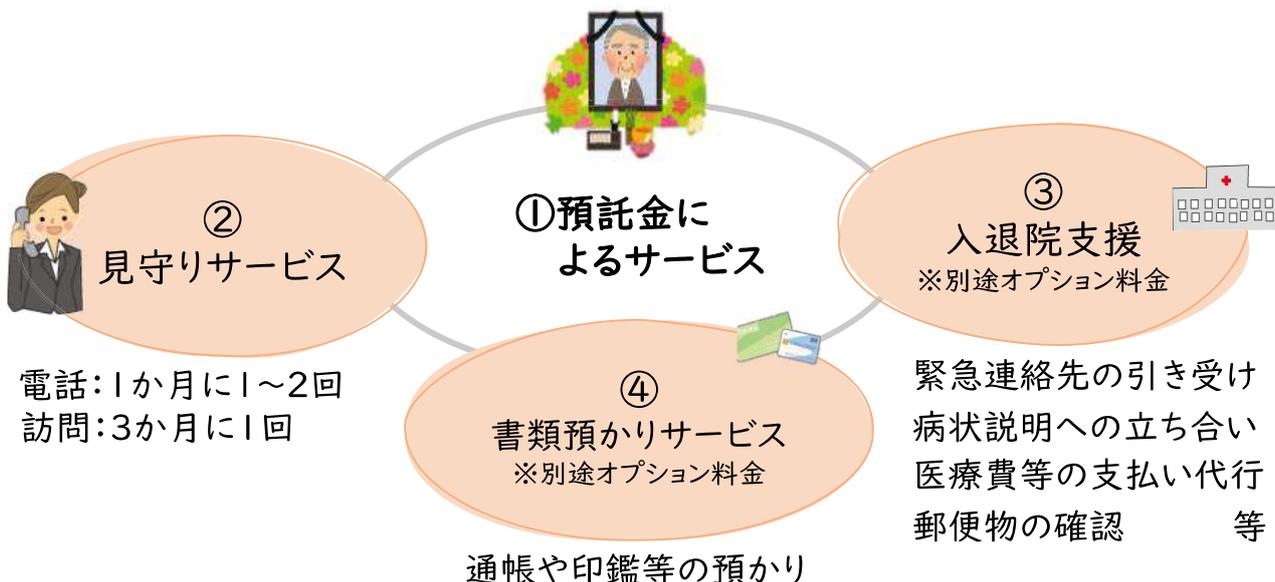
| | 年代 | 件数 |
|---|-------|-----|
| 1 | 50歳未満 | 12 |
| 2 | 50代 | 23 |
| 3 | 60代 | 137 |
| 4 | 70代 | 380 |
| 5 | 80代 | 257 |
| 6 | 90歳以上 | 34 |
| 7 | 不明 | 266 |



2. モデル事業の実践 - ゴーっとあんしん安らか事業

制度概要

あらかじめ**預託金**をお預かりして、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。



2. モデル事業の実践 - ゴーっとあんしん安らか事業

対象要件 ※次のすべてに該当する方

- ① 福岡市内に居住する70歳以上の方
(世帯全員70歳以上であること)
- ② 明確な契約能力を有する方
- ③ 原則として子がない方
- ④ 生活保護を受給されていない方

9

2. モデル事業の実践 - ゴーっとあんしん安らか事業

契約事務

- ① 預託金返還のために、
引渡人を決める 又は 公正証書遺言を作る
- ② 葬儀内容・納骨先の確認
- ③ 家財処分の見積り
- ④ 預託金額の決定
- ⑤ 支援計画書の作成
- ⑥ 契約

10

2. モデル事業の実践 - ゴーっとあんしん安らか事業

死後事務

- ① 死亡の連絡を受ける
- ② 葬儀社に連絡
- ③ 葬儀社にて、葬儀打合せ、見積もり
- ④ 葬儀・出棺・火葬・納骨の実施
- ⑤ 家財処分の実施
- ⑥ 事務手続きの実施
例えば、
 - ・区役所:保険証や手帳の返還等
 - ・年金保険事務所:年金停止の手続き等
 - ・その他: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
- ⑧ 契約終了

11

2. モデル事業の実践 - ゴーっとあんしん安らか事業

1 入会金、年会費

- ①入会金 15,000円 ②年会費 10,000円/年

2 見守りサービス

見守りサービス 無料

3 入退院支援サービス

- | | | | |
|----------|----------|----------|----------|
| ①緊急連絡先のみ | 原則無料 | ④入院中支援 | 2,000円/回 |
| ②入院前支援 | 2,000円/回 | ⑤退院支援 | 2,000円/回 |
| ③入院時支援 | 2,000円/回 | ⑥転院・入所支援 | 4,000円/回 |

4 預託金

- ①葬儀・納骨 + ②必要経費等の支払い 500,000円～
③残存家財処分サービス 業者見積額

5 書類預かりサービス

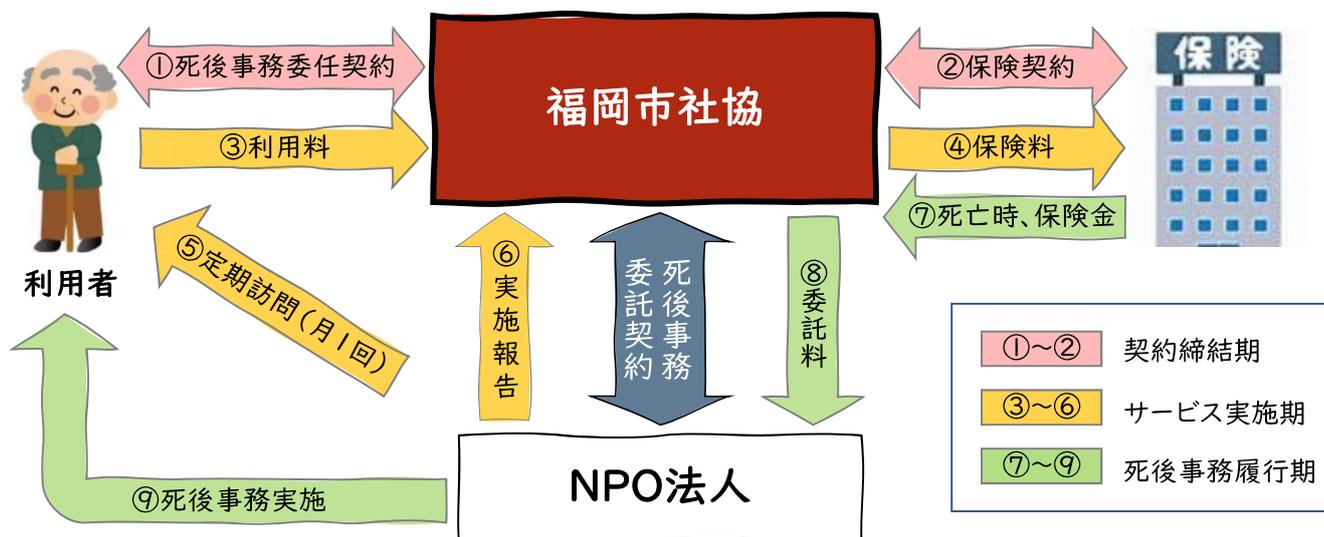
書類等預かり 3,000円/年

12

2. モデル事業の実践 - やすらかパック事業

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おこなう事業。



13

2. モデル事業の実践 - やすらかパック事業

制度概要

<サービス内容> 委託業者(NPO法人)が実施

生前支援

- ① 月1回の定期訪問

死後事務

- ② 直葬 ※直葬のみ、葬儀社指定不可
- ③ 納骨 ※原則、指定埋葬先へ納骨。購入済の納骨先があれば対応可
- ④ 家財処分
- ⑤ 行政手続き等
- ※ 本人の財産は預かっていないため、清算業務は遺言執行で対応

<利用料金>

【契約時の年齢】と【健康状態】で、利用料は決定する

| 契約年齢 | 利用料(月額) |
|--------|-----------------|
| 40～69歳 | 3,000円 ～ 4,500円 |
| 70～74歳 | 3,500円 ～ 5,250円 |
| 75～79歳 | 4,000円 ～ 6,000円 |
| 80～84歳 | 4,500円 ～ 6,750円 |
| 85～89歳 | 5,000円 ～ 7,500円 |

14

2. モデル事業の実践 - やすらかパック事業

対象要件 ※次のすべてに該当する方

- ① 福岡市内に居住する40歳以上90歳未満の方
- ② 明確な契約能力を有する方
- ③ 生活保護を受給していない方
- ④ 保険会社の申込要件に該当する方
(必須:5年以内に癌を罹患していない、要介護2以下)
- ⑤ 死後事務を行うことのできる親族がいない方
- ⑥ 『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。

15

2. モデル事業の実践 - ICTを活用した新たなつながり作り

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。



ずー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、契約者と支援者共に**負担が少ない方法**で提供する。

タブレット等によるオンライン面会 R6年度上半期利用者：5名

- ・支援者「契約者の顔を見て話せるため、電話よりも状況把握がし易い」
- ・契約者「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」



「いいね」ボタンによる安否確認 R6年度上半期利用者：2名

- ・契約者「日常から見守られている実感があり、安心して生活できる」
- ・契約者「自分のタイミングで応答できるから、外出中も気楽」



16

2. モデル事業の実践 - 実績と事例

各種実績

(単位:件)

| ずーっとあんしん安らか事業 | 2年度 | 3年度 | 4年度 | 5年度 | 6年度 (4~9月末) |
|--|-----|-----|-----|-----|----------------|
|  相談件数 | 328 | 443 | 430 | 426 | 282 |
| 新規契約件数 | 10 | 7 | 5 | 5 | 3 |
| 解約件数 | 9 | 9 | 9 | 3 | 3 |
| うち、死後事務実施 | 7 | 4 | 6 | 1 | 3 |
| 実契約件数 | 82 | 80 | 76 | 78 | 78 |

| やすらかパック事業 | 2年度 | 3年度 | 4年度 | 5年度 | 6年度 (4~9月末) |
|--|-----|-----|-----|-----|----------------|
|  相談件数 | 233 | 400 | 322 | 231 | 192 |
| 新規契約件数 | 7 | 8 | 5 | 1 | 6 |
| 解約件数 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| うち、死後事務実施 | 1 | 2 | 1 | 3 | 0 |
| 実契約件数 | 42 | 47 | 49 | 46 | 51 |

17

2. モデル事業の実践 - 実績と事例

支援事例

1 兄弟が遠方にいる80歳代のご夫婦世帯

万が一のとき、兄弟や甥、姪になるべく迷惑をかけたくない
犬を飼っているが、託せる知り合いは不在

- ☀ 夫婦と死後事務委任契約を締結
- ☀ 司法書士に遺言作成やペット信託の契約書作成を依頼
- ☀ 介護サービスや金銭管理支援をとりいれ、在宅生活をサポート
- ☀ 医師らと相談しながら事前指示書を作成し、親族に気持ちを説明

2 頼れる親族がない73歳のALS患者の女性

ALS(筋萎縮性側索硬化症)の進行が早く、早期に発語・嚥下障害が発現
在宅看取りを希望するが、医療の介入や緊急対応の方法が未定

- ☀ エンディングノートをもとに、本人の希望を確認 ⇒ 死後事務委任契約を締結
- ☀ 医師・訪看・ケアマネ・ヘルパー・民生委員らと在宅看取りのための役割分担

18

2. モデル事業の実践 - まとめ

死後事務二事業の比較表

| | ずーっとあんしん安らか事業 | やすらかパック事業 |
|-----------|-------------------------------|---------------------|
| 実務主体 | 福岡市社会福祉協議会 | 委託業者(NPO法人) |
| 対象年齢 | 契約時70歳以上 | 契約時40歳以上90歳未満 |
| 子どもの有無 | 原則として子がないこと | 相談に応じる |
| 入会金 | 15,000円 | 無し |
| 利用料 | 年会費 10,000円 | 月3,000~7,500円 |
| 預託金 | 葬儀等 500,000円~ 家財処分 業者見積による | 不要 |
| 葬儀内容 | 本人の希望 | 直葬のみ、業者指定不可 |
| 納骨 | 本人の希望 | 原則指定不可 (県内のみ指定可) |
| 定期連絡 | 有り | 無し(※声の訪問等の利用必須) |
| 定期訪問 | 有り | 有り |
| 入退院支援サービス | オプション(※別途料金) | 無し |
| 書類預かりサービス | オプション(※別途料金) | |
| 引渡人指定 | 必要※公正証書遺言で代替可能 | |

19

2. モデル事業の実践 - まとめ

事業の効果

- ・早い段階から本人の終末期への希望を明確化することで、**QOLの向上**や本人の不安軽減につながる(意思決定支援)
- ・行政、ケアマネジャー、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を軽減**できる
- ・“終活”の切り口で啓発や支援事業を続けることで、身寄りがあってもなくても、誰もが地域社会に参加して、**自分らしく生きることの意義を考える土壌づくり**につながる

20

課題

- ・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
- ・**専門知識**を習得する環境の不足、**担い手**不足
- ・家族を前提とした**法律、商慣習**等による死後事務手続きの限界

社会的孤立の問題に取り組むことで、当事者同士や地域住民等による見守りや互助の力を促進し、**地域共生社会の実現**に向けた流れに寄与したい