

終活における支援のあり方検討会 第2回会議 (8月29日：書面会議) 構成員からの意見

1 アンケート調査結果について

<p>(1) 終活に関する不安(課題)や必要な支援内容について</p>	<p>○判断能力が低下した場合の不安の高さは理解できる。そのための方法論が不可欠かと思われる。</p> <p>○終活の必要性について更なる啓発活動が必要ではないかと思う。また、支援する側は、一つの場所で解決するのではなく、複数で連携して解決できるようにすることが必要。啓発活動と窓口の設置が必要だと思う。</p> <p>○「終活」という言葉はメディアなどでも取り上げられすでに一般化されているが、相談する場所や窓口に関して「気軽に」や「日常的に」といった感覚で利用できないように思う。また、「自分に合った準備か」や「相談しても大丈夫なところか」などの不安もある。葬儀などでも「終活での意思決定や要望」や「遺言」があるが、遺族がそれを知らずにもめてしまうということもあるため、終活をすることも大事だが、それを共有するということが必要ではないかと思う。</p> <p>○もしもの場合に備えるためにも、北九州市における終活情報の発信や安心して相談できる窓口の設置は必要。</p> <p>○介護保険施設入所の際に身元保証人等を求める規定はなく、正当な理由なくサービスの提供を拒否することは出来ないこと及び入院の際に身元保証人等がいなかったのみを理由に入院を拒否することは、医師法に抵触することを、施設や病院、利用者等に周知していくことが必要。</p> <p>○終活については、家族構成や考え方により何を重視して行うべきか様々であるため、安否確認・身元保証・葬儀・家財処分・相続などの様々なケースに対応できるようにする。また、事業者の紹介などに不安を抱いている方も多いため、他都市の事例のように自治体や社会福祉協議会が窓口となり、事業者への取次など対応していく必要がある。</p> <p>○子育て中は、「〇ヶ月検診」「〇歳検診」などがあり、その都度お知らせが行政から来て、その月齢に適した内容の資料をもらった。しかし、高齢者になると、年金や税金など公な情報以外は自分で収集しなければならないし、そもそもどんな情報が必要なのかわからないと情報収集のしようもない。そのため、例えば70歳、75歳、80歳など節目のときに、「認知症検診」のようなものを実施し、終活に関する具体的な進め方、関連業者を掲載したものやエンディングノートの配布、できれば、検診を終えたらそのまま隣接したスペースなどで、終活アドバイザーと一緒に、エンディングノートへ情報を記入するなど、全てを個人に任せるのではなく、子育て中の親子を対象としたサービスの「高齢者版」を構築した方がよい。</p>
-------------------------------------	--

<p>(1) 終活に関する不安(課題)や必要な支援内容について</p>	<p>○判断能力が低下していないうちに終活を始めるよう、アプローチが必要。北九州市の人口は減り、高齢者人口は増えていくので、今のうちに終活について市民啓発することは重要だと思う。</p> <p>○アンケート結果から、終活への十分な資力がない方に対する策を講じる必要がある。システム的には、まずは初期相談が受けられる総合窓口があり、総合窓口が必要な個別支援を整理する。しかし、個別の課題は異なるので、その課題に対する相談先と窓口紹介ができるシステム作りができると安心して相談ができる。また、個別性に合わせた相談窓口の紹介ができるように終活支援専門員のような資格者の配置があるとより安心感につながる。個別性の違いがあったとしても、エンディングノートやデータで各相談窓口の共通のツールを作成し、意思を示せるシステムも同時に動かしていく必要がある。</p> <p>○一般市民の回答からは、終活に関心がある中でどのように対応しているのか分からないことや、判断能力が低下したときの不安の大きい様子が伺える。このため、現在、地域では加齢に伴う身体機能・認知機能の低下を想定した健康づくり・介護予防の学習・体験に取り組んでいるが、これらの事業と同様に、人生会議(ACP)や終活に関して、なるべく身近で知る機会の創出がさらに必要であると考え。支援者の回答からは、市民の死生観などに関する考え方が千差万別であるため、終活に関するニーズも多岐にわたり、一人の支援者では対応することが難しい状況が伺える。このため、多種多様な機関や事業者が連携して支援していくしくみの必要性を改めて感じた。</p> <p>○『終活における支援のあり方を検討する会』なので、『終活とは』についての定義付けが必要なのではないか。</p> <p>○終活に関する相談を承っているが、アンケート結果に出ているように、「やらなければいけないと思っているが、何からはじめたらいいのかわからない」、「どこに相談したらよいか困っている」といった声をよく聞いている。相談内容としては、生前整理・遺品整理が最も多く、次いで相続・遺言に関する相談が多い。</p>
<p>(2) 登録制度について</p>	<p>○理解が進むように啓発が必要。</p> <p>○登録制度の内容が明らかになることや信頼性が高まると、登録制度の有効性を理解してもらえと思う。</p> <p>○こちら側の意見としては登録して欲しいという感覚が強く、先に述べたように、家族で共有していただけるとよいのではないかと。また、預け先への安心感の担保として、行政機関が窓口になるなども必要ではないかと考える。</p> <p>○「終活情報の登録制度」を知らないで、「分からない」と答えた方もいるのではないかと。前段の質問として『「終活情報の登録制度」の内容をご存知ですか』があり、『はい』の回答の方に『登録したいですか』を質問した結果が、資料記載のとおりであれば、「終活情報の登録制度」について慎重に検討する必要がある。</p>

(2) 登録制度について

○登録内容等が分からないと、「分からない」の回答が多くなると思う。

○他都市の事例で、登録状況（登録者数、登録情報など）、同事業の周知方法などを教えてほしい。

○高齢者はスマホやPCを扱えない方も多く、情報漏洩などのニュースを見聞きすると、「怖い」と感じる方が多いと思われる。登録をさせて、登録した人に応じた情報を下ろす、そういった業務を行っていくことは、物理的にも厳しいのではないかと。終活アドバイザーが常駐する「終活情報センター」を設置し、いつでも誰でも利用できる環境を整えた方がいいように思う。

○登録したいが安心できる事業所かわからないということが本音でないか。特に財産にまつわる個人情報なので、慎重に事を運んだ方が良いと思う。

○登録したくないと断言した方が約1.5割だったことを考えると、潜在的に終活支援を求めている方が多いのではないかと。ただし、終活情報には経済的なことや家庭のことなどセンシティブな情報が含まれるため、登録に関する秘密保持また登録のメリットについての広報が必要。市町村単位でなく全国的にもこの活動が啓発されることが望ましく、登録への興味を持つ方の増加が期待できる。登録方法については、デジタルが得意な方と苦手な方の双方に配慮した登録方法を検討する必要がある。

○「登録したくない・分からない」と答えた方の約6割が「家族や信頼できる人に伝えている、または今後伝える」と答えており、家族などのつながりがある方は、登録制度の必要性を感じない結果となっていると推測できる。一方で、「登録したい方」の約6割については、「万一のことがあった場合に備えておきたい」と答えており、将来への備えとして一定のニーズはあると考える。しかし、登録制度においては、記載された情報が正しいのか、年数とともに内容が陳腐化しないのか、いざ情報を開示するとき、その情報を受け取る相手はいるのか、また葬儀などについては宗教観や死生観に関する内容が含まれるため、それを行政が預かるのか、などの問題もある。このため、これらの課題解消のためには、預かる情報の正確さや伝達したい相手方の確認などの作業に労力と費用に大きな差が出ると考えられることから、どこまでの内容を登録するのか、その登録制度の内容と効果を踏まえながら、幅広い市民のコンセンサスが必要。

○質問される側の『終活』の理解が曖昧なので、質問が唐突な印象を受ける。

○個人情報を利用した詐欺等のニュースを見た方は、個人情報を提供することに難色を示す。個人情報は管理規程に則り厳重に管理をしていること、登録することによってどんなメリットがあるのかを具体的に説明できれば、登録する人が増えると思う。

(3) 終活支援の
今後のあり方につ
いて

○身寄りのない人や所得の低い人に対する支援が必要。また、終活に関する啓発をはじめ、身元保証を含めた支援体制の整備が必要。
○全てを行政が担うことは難しいが、行政を中心にして窓口を設置し、官民が連携して安心して相談・利用できる終活制度があればよいと思う。生活困窮者が利用できる制度も一緒に策定できればよい。また、病院や施設が要求する身元保証については、代替できる制度が必要かと思う。

○高齢化が進む中、全体が利用できる最低限の仕組みは必要ではないか考える。その中で、金銭的な余裕がある方に関しては民間事業者などを利用してよいと思うが、それ以外の方が利用できる仕組みの構築と啓発・宣伝などは重要だと考える。

○高齢者に対する取組みだけでなく、高齢者を支える地域のネットワークへ終活に関する啓発を含めた取組みが必要。一方、地域のネットワークに周知できても、身寄りがなく、低所得者への終活支援策が確立されていなければ、地域のネットワークの方々も対応ができずに負担を増加させるだけになる。先進事例を調査し、政令市で最も高齢化率が高い北九州市にふさわしい終活支援事業を取り組む時期に来ている。

○所得の低い方へは、行政の対応が必要。

○低所得者・資力のない方の終活は、コスト面で事業者の利用が難しいと考えられ、行政での支援対応が必要。

○「認知症検診」のようなものを実施すれば、身寄りのない方や終活に関心のない方へも漏れなく情報を発信でき、また、市側もその様な方の情報を得ることができ、身寄りがいない方の遺骨問題などにも対応できるのではないか。

○身寄りのない方の支援を行うと必ず抱える問題点で、関東のケアマネさんは仕方なく死後事務をしているケースがあると聞いている。もう少し成年後見制度が利用しやすくなってほしい。

○「民間事業所に関する規則や定めがないため、責任を持って最後まで死後事務を行うか不安」との意見を知り、重大な課題と思った。現在支援されている事業所は適切に対応されていると思うが、法整備がなされず明確な規則がない限りにおいては、特に身寄りがいない方への支援の終結についての不安が拭えない。消費者センターがその役を担うのか、行政が担うのか、最適方法は判断できないが第3者機関の必要性は高い。

○所得の低い方への支援も必要。また、早めに準備するよう啓発し、官と民、個人でやるべきことを整理し、支援のあり方を検討すべき。

○民間企業ではサポートのできない方に関して、行政が主体となって支援体制を整備することを希望する。

<p>(3) 終活支援の 今後のあり方につ いて</p>	<p>○身寄りがなく所得が低い方への終活に関する支援は、生活保護制度のようなセーフティネットの役割を担う側面がある。住宅や水道、電気をはじめとする事業者にとっても、その方の死亡により、支払不能など経済的に大きな負荷をかけることになる。このため、福祉分野に限らず、医療、介護、司法、金融、不動産、行政など様々な分野が連携して取り組んでいく必要がある。また、身元保証については、医師法・介護保険施設の基準省令で、正当な理由なく医療や介護保険施設の入所を拒むことはできないと規定されているが、実際は医療費や介護保険料の未払いをおそれ、入院・入所まで時間を要する事例があるのが現状。このため、法や基準省令で規定されている趣旨を理解してもらえよう周知とともに、医療機関や介護保険施設が安心して受け入れができるような医療・介護・司法・支援機関などの関係者によるルール作りが必要。</p>
--------------------------------------	---

2 ヒアリング調査結果について

○終活に関する周知と啓発が重要であると思われる。

○例えば「相続」を取り上げると、法律家の相談支援を思い浮かべるが、税の問題もあるため、そのように有機的に連携する制度があれば安心してもらえるのではないかと思う。行政による民間事業者の監督というイメージではなく、官民が連携し一緒に制度を運営するという姿勢でやっていくことが必要。伝統的な家族制度にとらわれない、本人が望む終活支援が必要。

○葬儀社や終活事業者がこれほど多くのことを行っていることに驚くとともに、実際に利用者がどのくらいいるのかという疑問も浮かぶ。民間企業であるがゆえに利益などを考えることは不可欠でもあり、この終活関連での相談や金銭的なトラブルになった際にはどこに相談したらよいかなどは知られていないように思う。また、セミナーや提供できるサービスはあっても対象となる方が自発的に参加する・利用するなどの意思表示や行動をしていただけないと対応できないという面もあり、つながりのない高齢者などには参加しにくい部分もあると思う。

○葬儀は信仰する宗教により異なるとともに、政教分離の原則から行政が葬儀について取り組むことは困難であり、各事業者において、セミナーや体験会などの開催により周知を図ることが望ましい。また、「親族の精神的負担を軽減するような終活支援」は重要であると思うが、「個人の生き方」や「家族のあり方」が多様化する中で、身寄りのない方の終活支援として対応すべき事案であると思う。

○現状では、死後事務等を行う民間事業者に対する監督体制ができていないので、行政による監督体制の整備が必要。

○相続については経験する回数が少ないため、理解不足により財産を残したい人に残せないケースもあり、セミナーなどにより事前準備の重要性を伝えていく必要がある。

○「〇歳検診（身体・認知機能）」の実施、必要な印刷物の配布、エンディングノートをその場で終活アドバイザーのアドバイスのもと記入させる、終活アドバイザー常駐の「終活相談センター」を設置し、利用者に応じた情報を提供することが必要と考える。

○セミナーは開催してほしい。また、行政による監督は必要だと思うが、事業所を色眼鏡で見ないでほしい。

○会費を120回に分割し支払うシステムから、約10年の歳月をかけて費用、終活の準備をしていることを読みとくことができた。本人・家族・事業所での連携が民間事業所に対する不安軽減につながるとも思えた。

○ヒアリング結果からは、葬儀や相続に関する情報を一事業者だけで周知することの限界を感じた。また、残された家族への支援という視点、孤独感の解消という視点から、区役所のお悔やみコーナーにおいて、手続きの案内だけでなく、将来への不安解消の観点から、終活情報や心のケアの相談先、高齢者の居場所（サロン）の情報などの提供が必要ではないかと思う。

○まずは終活の定義付けをし、啓発から始めるべき。

○毎週セミナー・相談会を実施しているが、対応できるのは日に5組様ほど。回数を増やしたいと思っているが、現状では週1回開催が限度である。

3 終活支援の方向性

<p>(1) 課題と望まれる支援について</p>	<p>○自治体や社会福祉協議会など安心して相談できる窓口が必要。</p> <p>○65歳到達などのタイミングで、セミナーや相談会の案内を行うなど早い段階での周知が必要。</p> <p>○様々な相談に対応できる人材の育成、確保。</p> <p>○「認知症検診」のような子育て中の親子を対象としたサービスの「高齢者版」を実施し、その際に、終活に関する具体的な進め方や、エンディングノートの配布・記入方法の説明等を行う。</p> <p>○終活をより身近なものにするという課題に対しては、全国規模の周知、市町村単位の啓発が必要。また、望まれる支援としては、市町村単位での総合窓口の設置、終活相談員の設置、個別課題に対応できる事業所リストの作成が必要。</p> <p>○民間事業所に関する規則や定めがないという課題に対しては、法整備、第3者機関の担い手の明確化・設置が必要。また、望まれる支援としては、市町村単位での事業所チェック機能体制の整備、消費者センターによる啓発が必要。</p> <p>○本人が望んだ終末となっているかという課題に対しては、本人が語れる場・意思表示できる場（エンディングノート等）の構築、または、事業所が本人の意思を明確に記録することを義務化する。家族がいる場合は、本人・家族・事業所で計画する。</p> <p>○終活に関する認知は高まってきているが、関心はあるが「いつから」、「何から」始めればいいのかわからない方や、あまりにも情報が多く、どこに相談すればいいのかわからないと思われる方は多い。求められているのは、「安心」して依頼できるところだと思う。</p> <p>○アンケートの結果を踏まえて、事務局が整理した「課題」と「望まれる支援」が重要と考える。ただし、資力のない人の身元保証や終活支援サービスについては、対象者が死亡したときの医療費・施設利用料、葬儀代などが支払えない場合に、その経済的な負担を誰がするのか十分に検討する必要がある。</p> <p>○持続可能な制度にするためには、少額の保険料で必要な費用をカバーする金融商品などについて、生命保険・信託銀行などの連携も必要ではないか。</p> <p>○安心して相談出来る窓口や機関が無いと、相談や利用は増加していかないと思う。</p> <p>○終活に関するわかりやすい窓口を、利用するにあたって安心できる行政機関などが行うことは今後必要だと考える。また、その啓発と宣伝は必要。</p> <p>○窓口から安心できる民間事業者などを斡旋することも必要だと思うし、福祉施設や病院、葬儀社など関連する民間業者からの情報提供も必要だと考える。</p> <p>○相談・利用しやすい敷居の低い窓口とワンストップで要望に応えられる仕組みの構築は必須となってくるように思う。</p>
--------------------------	---

<p>(2) 終活支援の方向性について ①安心して終活できる環境の整備</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○公的機関が関与できるようなサービスの創設 ○市民から地域福祉の推進役として信頼や知名度も高い市社協が、終活相談の窓口であれば、安心して市民は相談できる。 ○現在、市社協の終活相談窓口は1つ(ウェルとばた内)だけであり、今後の需要増加による窓口の複数化も要検討。 ○市民が安心して終活に取り組んでいただけるよう、事業者の質の保証に行政が関与し、認証した事業者を紹介する。 ○終活と言っても、漠然として何をしたらいいのかわかりづらいので、場面ごとに必要なことがわかるように交通整理をする必要がある。 ○家族がいなくても、本人が望む最後を迎えられるように本人の意向を聞き、楽しく準備ができる関係性を築く。 ○判断能力が低下する前に準備をすることが理想だが、判断能力が低下した場合でも、できるだけ本人が望んだであろう最後に向かって準備をする。 ○死後事務委任契約の弾力的な運用。遺言作成の支援も必要。 ○自治体や社会福祉協議会など安心して相談できる窓口の設置 ○終活相談窓口(どこで・どんな相談ができる)の周知 ○終活相談対応できる終活カウンセラー的存在の人材確保・育成 ○信頼できる事業者や士業の選定・紹介 ○契約手続時に相談員の立会い(契約内容・金額確認) ○契約サービス履行の確認 ○「認知症検診」のような子育て中の親子を対象としたサービスの「高齢者版」を実施し、その際に、終活に関する具体的な進め方や、エンディングノートの配布・記入方法の説明等を行う。 ○エンディングノートの普及・啓発、終活相談フェアの開催、市町村単位での総合窓口設置、終活相談員の設置、個別課題に対応できる事業所リストの作成、民間事業所に関する規則の作成、第3者機関の明確化・設置、本人が終活について話せる社会づくりの啓発 ○官民一体となって情報共有・提供を行い、終活を考えている方の思い・考えに合致した最適なところをご紹介できる環境の整備が必要。 ○相談窓口も必要だが、適正なサービスを提供できる事業者の育成とともに、中立的な評価に基づく事業者の登録制度が必要。 ○葬儀社や不用品処分業者など直接的なサービス提供事業者に限らず、司法、福祉、医療、介護、行政、金融など幅広い機関が関わる連携体制が必要。
<p>②身寄りのない人や資力のない人向け終活支援サービスの実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○成年後見制度との連携 ○身寄りのない低所得の高齢者を対象に、生前の葬儀契約を支援する事業を実施する。 ○行政が中心となる制度を作る。 ○安否確認・身元保証・後見制度(任意後見)・死後事務委任(葬儀・家財処分・相続)など不安に対応する一通りのサービスを取り揃える。

<p>②身寄りのない人や資力のない人向け終活支援サービスの実施</p>	<p>○特に死後事務契約（葬儀等）することで、行旅法・墓埋法による埋火葬や遺留金品の充当手続きなど自治体職員の負担減や対応する税負担減も図られる。</p> <p>○受けられるサービスが限定されるため、自治体の支援が必要。</p> <p>○提携事業者とのサービス利用価格の交渉（資力のない人にかかわらず）</p> <p>○ケアマネや社協、病院や民生委員との協力（場合によっては家族でなくとも最後まで死後事務を確認する）</p> <p>○ケアマネや社協、病院や民生委員からの働きかけ</p> <p>○北九州市としての支援・取り組みが不可欠であると思う。</p> <p>○資力のない人の身元保証や終活支援サービスについては、対象者が死亡したときの医療費・施設利用料、葬儀代などが支払えない場合に、その経済的な負担を誰がするのか十分に検討する必要がある。</p> <p>○持続可能な制度にするためには、少額の保険料で必要な費用をカバーする金融商品などについて、生命保険・信託銀行などとの連携も必要ではないか。</p>
<p>③その他</p>	<p>○既存のサービスや関連団体との連携（ネットワークづくり）</p>