

## 【視察調査報告書】

会 派 名	八王子市議会公明党
参 加 議 員	【議員】 1名 五 間 浩
日 程	令和7年（2025年）10月21日（火）13：30～15：00
詳 細	
視察日及び視察先	10月21日（火） 静岡県 静岡市 静岡市役所（静岡市葵区追手町5番1号）
視 察 内 容	「静岡市終活支援優良事業者認証事業」について
概 要	<p>●静岡市では、高齢者本人とその家族が安心して最期の時を迎えられるよう、人生の最期に関する包括的な支援、いわゆる「終活支援」に取り組んでいる。このうち「終活支援」に関する業務を行い、「終活支援優良事業者」として認証を受けたい事業者に対して、市が審査し、これを認証する事業を実施している（令和5年度から開始）。</p> <p>●この認証事業における「終活支援」とは、①生前事務サービス【生前事務委任契約にて行う日常生活のサポート、安否確認、緊急時の親族への連絡、病院・福祉施設等への入院・入所時の身元（連帯）保証、賃貸住宅入居時の身元（連帯）保証等】、②死後事務サービス【死後事務委任契約にて行う病院・福祉施設等の費用の清算代行、遺体の確認・引き取り指示、居室の原状回復、残存家財・遺品の処分、ライフラインの停止手続、葬儀支援等】をいう。</p> <p>●この認証事業の概要（過程）としては、①市による優良認証を受けたい事業者の募集（随時）、②当該事業者による市への応募、③市は、申請に基づいて書類審査・訪問審査を行い、認証の妥当性については「静岡市終活支援優良事業者認証基準策定委員会」で策定された認証基準に基づき、庁内組織で審査（必要に応じて有識者から意見聴取）。概ね2カ月単位で審査及び認証を行う予定である。④市は審査の結果、優良として判断した事業者を「静岡市終活支援優良事業者」として認証し、通知する（認証期間は3年間で更新あり）。⑤市は、市民へ「終活支援優良事業者」を周知することで実施される。</p> <p>●この認証事業における認証基準を策定した「静岡市終活支援優良事業者認証基準策定委員会」は、静岡県弁護士会、静岡県司法書士会、静岡県公認会計士会、全国消費生活相談員協会、地域包括支援センターから各々選出された委員で構成された（令和5年度の1年未満の策定作業のため規則で設置）。</p>

●この認証基準による庁内組織での審査は、「静岡市終活支援優良事業者認証審査会」にて行う（審査会委員の構成は、庁内関係課長の12人）。

●「静岡市終活支援優良事業者認証審査会」は、委員長として静岡市保健福祉長寿局地域支え合い推進部長。委員として各区役所福祉事務所生活支援課長、各区役所福祉事務所高齢介護課長、福祉総務課長、高齢者福祉課長、介護保険課長、地域包括ケア推進課長、安心感がある温かい社会推進課長が就任して審査に当たっている。

●審査項目について、認証対象となる事業者は、次の（1）（2）のいずれにも該当する事業者で、第1～第3の認証基準を満たすものとする。

（1）終活支援を目的として行う生前事務サービス及び死後事務サービスを行うもので、申請日まで引き続き1年以上そのサービス提供を行い、12か月分の決算が確定しているもの。

（2）静岡市内に本店、支店又は営業所等を有する法人であるもの。

【第1：組織運営】（事業者の事業経営の健全性及び継続性の確保に係る項目）理念と基本方針、関連法令の遵守、個人情報管理、事業の健全性、反社会的勢力の排除に関する規程、寄附、遺贈・死因贈与契約の取り扱い等。

【第2：契約の締結・履行】（契約時の丁寧な説明や適切な手順の確保、判断能力が不十分になったときの取り扱い、中途解約に係る項目）契約前にサービス利用検討者の意向を反映できる仕組み、重要事項説明書の作成と契約時の丁寧な説明、成年後見制度の利用支援、契約履行の担保、中途解約の取り扱い等。

【第3：サービスの管理】（それぞれのサービスの適正な提供及びサービスの質の確保に係る項目）満足度の把握・分析評価、サービスの管理、苦情・相談に関する仕組み、教育・研修、利用者の物品及び金銭を管理する場合の仕組み、預託金の適切な管理、預託金清算後の返金手続に関する仕組み等。

●この認証事業における事業者の欠格事由については、①当該認証の取り消しを受けた日から起算して3年を経過しない事業者。②暴力団（静岡市暴力団排除条例第2条に規定するもの）、暴力団員（同）、暴力団員の配偶者（同）及び暴力団員等（同）と密接な関係を有する事業者。③「風俗営業等の規制及び業務の適正化に関する法律」の第2条に規定する風俗営業等に該当する事業を行う事業者。④関係法令に違反する重大

	<p>な事実がある事業者。⑤静岡市税並びに消費税及び地方消費税を滞納している事業者のいずれかに該当する場合となっている。</p> <p>●認証後のフォローアップについては、①認証を受けた日以降、毎年度に「終活支援優良事業者活動状況報告書」の提出を求めるとともに、基準に適合しているか書類又は電話、訪問で確認を行う。②上記の他、事業者の職員、利用者等からの通報等により、認証基準に適合していないと疑うに足りる事由がある事業者については、必要に応じて、事業者へその内容が認証基準に適合していることを書類又は電話、訪問で確認を行うこととしている（認証の取り消しあり）。</p> <p>●「静岡市終活支援優良事業者」は視察日現在、「社会福祉法人・まごころ」（静岡市駿河区弥生町4-26）【令和6年3月19日認証】、「合同会社・Welbie（ウェルビー）」（静岡市駿河区稲川1-8-29）【令和6年12月23日認証】の2事業者となっている（申請もこの2事業者）。</p>
<p>所 感 等</p> <p>（意見・課題・本市への反映など）</p>	<p>●「人生100年時代」とされる近年、いわゆる「終活」に関する市民の関心が高まる中、自治体や民間事業者による終活支援事業が実施されている。</p> <p>●身寄りのない人や、本人や家族だけでの対応に不安を感じる人は、専門的な知識やスキルを持つ事業者を利用することが有効である。一方、事業者に勧められるままにサービスを追加して高額契約になってしまった等のトラブルが発生するなどの社会問題が指摘されている。</p> <p>●静岡市では、市民から終活支援事業者の紹介を求める問い合わせが多く寄せられるようになったことから、事業者の質の保証に行政が関与することが必要であると考え、「終活支援優良事業者認証事業」を実施するに至ったとのことである。</p> <p>●認証事業の設定については、市民が安全・安心に事業者を利用した終活を行えるよう、市と事業者の関係を「登録」や「協定」ではなく、「認証」という行為によって、事業者に一定の質を担保する考え方に立ったとの説明があった。</p> <p>●この認証事業は、市長公約や議会質問による議員提案でもなく、所管課がボトムアップで提案して推進されたと伺った。また、制度設計に当たって参考にした自治体はなく、全国的にも類似事業は見つからないとのことで、感銘を覚えた次第である（国に先行した認証事業への評価から、事業開始より多くの自治体等の視察や取材を受けているとのこと）。</p>

●この認証事業による事業効果については、一定の事業者の質の確保と市民の満足度という点で期待通りと評価されており、市民からの問い合わせに認証事業者を紹介できることで円滑な対応が可能となっているとの説明があった。特に、市民・事業者・市の三者が相互にウインウインの関係で結ばれる効果が期待できる旨の感想を伺って、印象を深くしたところである。

●この認証事業を推進しての課題認識については、①終活支援全体について、所管省庁や新規法令等が定まっていないこと。②事業者を利用する費用がない方々への対応などが挙げられるとのことであった。

●現在、国の動きとして、低所得者対策を含めた新日常生活自立支援事業の拡充など、終活に関する施策の実施検討が行われている。国の動向を注視しながら、八王子市としての「終活支援優良事業者認証事業」の検討を行っていくべきとの感想を持った次第である。

#### 視察の様子



