

「終身サポート事業者」ガイドライン⑧

「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン」では、この事業者の取扱う契約を締結する際に留意すべき事項を列挙しています。まず一つ目として「公正な契約手順の確保について」述べた後、二つ目として「提供するサービスの内容ごとの留意事項」として、(1) 身元保証等サービス、(2) 死後事務サービス、(3) 日常生活支援サービスという、終身サポート事業を構成する3つのサービスそれぞれについて詳細に留意事項が記されています。



(1) 身元保証サービスでは、具体的に①医療機関への入退院、介護施設等への入退所の手続き等の支援・代行、②連帯保証（身元保証）、③緊急連絡先の指定の受託、④緊急時の対応、⑤身柄の引取り等の項目が挙げられ、その具体的内容や費用について重要事項説明書で利用者に丁寧に説明するとともに、契約書に明記すべきとされています。さらに具体的な指摘としては、事業者が保証人として未払費用を負担した場合における契約者への求償や前払い預託金からの充当に関するルールを明示すること、利用者の希望する医療や介護について事前に書面に残すことが望ましいこと、土日祝日の対応体制等緊急時に対応できる事項やこれに要する費用について丁寧に説明すること等が挙げられています。

(2) 死後事務サービスでは、サービス提供の合意として①葬送に関する事項、②行政機関への届出等、③家屋等の賃貸借契約、④電気・ガス・水道等の公共料金の支払・解約、⑤携帯電話の解約と細かく具体的な内容が説明され、さらに「死後事務委任契約と相続人との関係について」として、死後事務をめぐる親族等の相続人とのトラブルを回避するための留意事項が示されています。利用者の意思に反しない場合には、契約内容について、できる限り推定相続人等に事前に了解を得ておくことが望ましいとされていますが、実際には、推定相続人と疎遠になっていたり迷惑を掛けたくないからこそ、終身サポート事業者の死後事務サービスを利用するのですから、現場では事前に推定相続にこのような契約について了解を得ておくことについて、連絡を取ることも自体も含めて否定的な利用者も多いことでしょう。その場合、実際の死後事務対応時の事業者がどのように相続人と対応するかといったサービスの質が、さらに問われることとなります。

(3) 日常生活支援サービスでは、①通院の送迎・付添いや生活に必要な物品の購入、②契約に基づいて利用者の移行を踏まえた各種手続や契約締結の支援、③日常的に発生する支払等の支援を行うことが挙げられています。利用者が希望するサービスによっては、自ら提供できない場合でも他の事業者を紹介する、他の事業者等との間で復委任契約を締結するなどの方法が示され、こうした介護保険外サービスについて、事業者とケアマネジャー等がよく連携して取り組むべきことが記載されています。

次回は、契約締結に当たって留意すべき事項の3つ目「死因贈与契約、事業者への寄附及び遺贈」について解説します。

つづく