

## 「終身サポート事業者」ガイドライン⑩

「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン」では、事業者が契約を締結した後、契約を履行に当たって留意すべき事項として、①サービス提供の管理について、②提供するサービス内容ごとの留意事項、③利用者から金銭等を預かる際の対応について、④契約の変更・解約に当たって留意すべき事項、⑤判断能力が低下した場合の対応、という5つが記されていますので、順を追って確認していきます。



一つ目の「サービス提供の管理について」では、終身サポート事業者の将来のトラブル回避のために、契約期間中に提供したサービスの時期や内容、要した費用についてのサービス提供記録を作成・保存していくこと、その内容を定期的に利用者に報告することを求めています。また、医療や介護が必要となるなど、利用者の生活に大きな影響が生じる変化があったときには、利用者や関係機関から事業者に連絡が入るよう、関係者との連絡体制を取っておくことで、円滑に必要なサービス提供が可能となるよう努めるように促されています。そして、死後事務については特に利用者自身がその事務の履行を自分で確認することができないため、履行状況に推定相続人など第三者による点検の仕組みを導入することが有効であるとされています。

いずれも、委任契約（一部、準委任契約）によって依頼を受けている事業者としては、当然に行われるべきことばかりが改めて記載されており、こうしたこともガイドラインに記載しなければならないほど、適切にサービス提供管理がされていない事業者があるのだと思われ知らされます。しかし、こうしたことは契約後に日常生活支援などによって実際に利用してみないと分からないことであり、そのときに利用者自身は具合が悪い・判断力が低下し始めているなどの状況であれば、自分自身でしっかりとした履行確認が難しくなっていることも想定されます。契約時点での事業者の選択がいかに難しいかということに尽きますから、今後は何らかの外部チェック機能の必要性も検討されるべきでしょう。

二つ目の「提供するサービス内容ごとの留意事項」では、「医療機関への入院時・退院時の支援」「介護施設への入居・入所時、退所時の支援」「緊急連絡先の受託等」「死後事務委任契約に基づく適正な履行」「死後事務委任契約と相続人との関係について」「日常生活支援サービス」のそれぞれにつき、細やかに留意事項が記載されています。

特に「死後事務委任契約に基づく適正な履行」については、さらに詳細の項目として「葬送に関する事項（葬儀・火葬・埋葬、供養・法要等）」「行政機関への届出等（死亡届、医療保険等）」「家屋等の賃貸借契約について」「電気・ガス・水道等の公共料金、携帯電話の支払・解約について」という各項目で留意点が示されています。

「死後事務委任契約と相続人との関係について」については、次回、詳しくご説明をしていきます。