

者等への支援を、誰が、どのように行っていくかは重要な課題であり、様々な制度との関係整理と改善を進めていく必要がある。

- これまで、高齢者の判断能力が徐々に低下していく過程においては、主に同居家族が本人に必要とされる意思決定の支援をすることで、医療・介護等の関係各所も自然と意思決定の主役を本人ではなく家族へと認識を移行させてきた。そうした家族による意思決定の支援が期待できないケースが急増してくる中で、医療サービスや介護サービスを提供する側が、本人による意思決定を方向付けてしまうことは望ましくない。家族ありきを前提とせず本人側に寄り添った意思決定支援の仕組みの構築が急がれる。身元保証等高齢者サポート事業者が、一部この役割を果たしてはいるものの、現在のところは誰もが安心して利用できる仕組みであるとは到底言えない。

(5) 安心して身元保証等高齢者サポートサービスを受けるための仕組み

- 現在は、事業者を直接規律・監督する規制、監督官庁だけでなく、複数の事業者が加盟する団体もなく、利用者にとって、信頼できる事業者を判断する情報が少ない。信頼できる事業者を判断できる仕組みを求める意見は、事業者、地方自治体からも寄せられており、国民にとって安心できる事業者・サービスの確保、事業者の健全な発展の観点から、信頼できる事業者を確認する仕組み（見える化）は急務である。

また、緊急時の情報伝達の確実な実施、事業者との契約後に判断能力が低下した場合の成年後見制度への移行、預託金の適切な管理なども課題である。

- そのため、事業者の情報公開と、契約の履行を確実に担保する仕組みの構築に向け、
 - ① 一定のサービスの質の基準を定めること（ガイドライン等）
 - ② 事業者が①の基準を満たしているかを明らかにすること（情報公開等）
 - ③ 事業者が①の基準を満たしているかを第三者が担保すること（基準を満たす事業者の登録制度、登録事業者への定期的な検査等）

といった対応が必要である。

- その際、まずは、事業者による主体的な質の向上を促す観点から、一定の行政の関与の下、事業者団体の創設、当該団体によるガイドラインの策定、運用等、民間主体の制度として構築することが考えられる。
- 加えて、利用者の生前の身元保証から死後に発生する業務までを契約し、多額の費用を預かりながら長期間にわたってサービスを提供するという事業の特性を踏まえ、事業者の財務運営の健全性及び事業運営の継続性を確保し、事業者が、契約者からの遺贈寄附等に過度に依存することなく、長期間安定して適切に活動できる体制を構築することが重要である。
- なお、身元保証等高齢者サポート事業は、ご本人の意思を十分理解している家族・親族に求めてきた役割について、他人である事業者の活力により支えていくものといえ、事業者及びその従業員等には高い公共性・倫理性が求められる。