

# 第3章

## 病院、施設から寄せられた意見要望集



## (目次)

|  |             |
|--|-------------|
| <b>1 対応に苦慮していること</b> .....                     | <b>3-1</b>  |
| 緊急連絡先に関する事                                     | 3-1         |
| 入院・入所手続等に関する事                                  | 3-2         |
| 入院・入所中の物品準備に関する事                               | 3-3         |
| 入院費・入所費に関する事                                   | 3-4         |
| 医療行為の同意に関する事                                   | 3-7         |
| 退院支援・退所支援に関する事                                 | 3-8         |
| 死亡時の対応に関する事                                    | 3-10        |
| <br>   |             |
| <b>2 行政に求める支援</b> .....                        | <b>3-12</b> |
| 緊急連絡先に関する事                                     | 3-12        |
| 入院・入所手続等に関する事                                  | 3-12        |
| 入院・入所中の物品準備に関する事                               | 3-13        |
| 入院費・入所費に関する事                                   | 3-14        |
| 医療行為の同意に関する事                                   | 3-16        |
| 退院支援・退所支援に関する事                                 | 3-17        |
| 死亡時の対応に関する事                                    | 3-18        |
| 相談窓口に関する事                                      | 3-19        |
| 緊急時の対応に関する事                                    | 3-21        |
| 親族調査に関する事                                      | 3-22        |
| 生活保護に関する事                                      | 3-22        |
| 市区町村等ごとの対応の違いに関する事                             | 3-23        |
| 行政の早期関与、支援に関する事                                | 3-24        |
| 成年後見制度に関する事                                    | 3-24        |
| 身元保証サービス事業に関する事                                | 3-28        |
| 身元保証の制度全般に関する事                                 | 3-28        |
| その他  | 3-32        |
| <br>   |             |
| <b>3 その他（意見要望、対応に苦慮していること等）【自由記載】</b><br>..... | <b>3-37</b> |
| 緊急連絡先に関する事                                     | 3-37        |
| 入院・入所手続等に関する事                                  | 3-37        |

|                    |      |
|--------------------|------|
| 入院・入所中の物品準備に関する事   | 3-38 |
| 入院費・入所費に関する事       | 3-39 |
| 医療行為の同意に関する事       | 3-41 |
| 退院支援・退所支援に関する事     | 3-44 |
| 死亡時の対応に関する事        | 3-47 |
| 相談窓口に関する事          | 3-48 |
| 緊急時の対応に関する事        | 3-48 |
| 入所者の通院・入院対応に関する事   | 3-49 |
| 生活保護に関する事          | 3-51 |
| 市区町村等ごとの対応の違いに関する事 | 3-52 |
| 行政の早期関与、支援に関する事    | 3-52 |
| 成年後見制度に関する事        | 3-53 |
| 身元保証サービス事業に関する事    | 3-56 |
| 身元保証の制度全般に関する事     | 3-57 |
| その他                | 3-61 |

### 【意見要望集の説明】

- ❖ 当局が実施した「高齢者の身元保証等に関する意識等調査」(アンケート調査) に対し、病院・施設から寄せられた意見要望等を掲載しました。
- ・ **「1 対応に苦慮していること」**は、アンケートの質問3(身元保証が必要になる場面ごとの対応)で、場面ごとの「対応に苦慮している(又は手段がなくて困っている)具体的な内容」欄に記載された内容を掲載しました。
- ・ **「2 行政に求める支援」**は、質問7(身元保証のない方の入院・入所に関して、行政に求める支援)に寄せられた意見要望を掲載しました。
- ・ **「3 その他(意見要望、対応に苦慮していること等)」**は、質問8(その他ご意見や対応に苦慮していること)及び「その他の自由記載欄」に寄せられた意見要望を掲載しました。
- ❖ 意見要望等の内容は、誤字等の修正や固有名詞の削除、類似の意見をまとめた場合を除き、原文のままとしています。
- ❖ 行政への意見要望等は、必ずしも、調査対象となった都県・市区町村に向けられたものではありません。

# 「高齢者の身元保証等に関する意識等調査」に寄せられた意見要望等

## 1 対応に苦慮していること

＜114 病院、60 施設から延べ 315 件＞

### 緊急連絡先に関すること

＜26 病院、26 施設から延べ 52 件＞

(病院)

■急変リスクがある場合、あらかじめ居住地の行政と遺体の引取り方法を決めておきたいが、墓地埋葬法により、死亡してからでないと断られてしまう。院内に遺体の安置場所がないため困ってしまう。

■独居、家族と疎遠で身元引受が全くいない。

■身寄り、後見人（任意後見も含む。）がなく、生活保護でもない単身者が亡くなった場合の対応

■当院から転院・転所の必要がある場合、受入先がほとんどない。また、制度利用に時間がかかる。

■経済困窮者で成年後見人を市町村長が申立てする必要が出てくると、社会的課題の解決に時間がかかり、その間その方で救急のベッドが埋まってしまう。

■記入欄空白のまま入院

■サービス利用（介護保険等）が申請されていない場合

■入院してすぐの急変の場合、本人に確認が取れていないことがある。

■金銭管理（当院には ATM がないため、部屋のセーフティボックスでの管理では限界あり）

■本人との意思疎通が難しく、知人等が確認できないとき

■緊急入院で本人に意識がなく、本人から聞き取りができず、身寄りにつながる情報が不明の場合、行政に相談をするが、返答に時間がかかるため、治療の開始が遅くなることがある。

■①意思疎通が図れない患者様の場合、親族確認を行うことが困難なことが多い。②精神症状がメインの患者様で当院で対応出来ない場合に対応に苦慮している。

■意識障害で身元確認ができないときに苦慮しており、MSW、警察に協力してもらっている。

■意思疎通が図れない方の連絡のとり方

■意思疎通がとれない方等、自院の医療相談員から市役所へ相談を行う。

■身寄りなし、生活保護非該当等で本人の意識障害がある等

■身寄りがなく、生活保護の受給もない方や、認知症で精神疾患により連絡先を言えない方への対応に困っています。

■誰も判断する人がいない場合や本人も判断不能時、院内で対応検討となるが公的な保証がなく責任の所在が不明、病院としても判断に困ることがある。

■本人の意思確認がとれない場合に緊急時対応を判断できる人がおらず困ることがある。

■ご本人の意識障害等によりご本人の意思も確認できない場合が多い。

■認知症の場合が苦慮している。

■緊急の連絡先がなく、本人が話ができない場合、入院費の支払ができるのか？収入金額も確認ができないとき

■本人の同意が得られない場合どうするか

■個人情報保護ということで、情報提供をしてももらえない場合がある。

■中等度の認知症などを有しているとき

■個人情報保護の問題があり、行政等に確認をとることができない。

(施設)

■施設長等が連絡先となっている。

■病院の手続、治療に関する同意を求められたとき、施設職員では行えない。

■身元保証会社の契約には費用負担が発生し、利

用できる方が限られるため親族等協力者がいない方の対応について苦慮している。

■身元引受人がいなかったため、行政に後見人申請を依頼したが、却下されたため、個人の金銭を施設が管理している。

■後見人、保佐人は延命の可否までは意思決定できないので苦慮する。

■成年後見人制度の場合、契約や利用料支払等の管理はやってもらえるが、入院や治療方針に関してはお願いできないため、こちらでの対応に困っている。

■身元保証人がどうしてもいない場合の対応

■区の職員も土日、夜間連絡がつかない。

■土日祝の対応は行政はやってくれないので困る。

■緊急対応が土日の場合

■特に夜間、連絡がとれないことがある。

■夜間急搬時にNs付き添いするが、朝には帰設せねばならず、実質身元引受人が夜間対応できない利用者等の受入れは難しい。

■身内がいなくて、遠い親戚の高齢者のキーパーソンが入院して対応できず、必要な医療が受けられなかった。

■職員の人的問題から付添いが難しいことがある。

■対象者が医療にかかる際、Dr から求められるICやFaが不在なことで入院が渋られることも

■生活保護等制度利用者が、保護が切れると役所との関係も切れる。受診に関わる全て、手続、付添い等施設職員が行うこととなる。

■身元保証人の役割はしないが連絡先になる。本人と仲が良い等どのような関係だか分からない人が関わってくる。

■緊急連絡先がない方への救急時及び死亡時の対応

■行政側の対応が遅延したり身元保証人になってくれない場合などがある。

■医療措置をする時にどのレベルまで行うかを医者から問われたときに本人が意思表示をでき

ない場合に困る。延命処置するかしないか？

■認知症により判断能力が低下していたり、普段は問題なくても状態悪化した場合に病院受診や治療の方針の決定ができない。

■明確なご本人の意向確認ができないことが多い。

■本人の意向確認が困難なことが多い。

■本人に意思決定能力がない。

■入所前から自身の意思を表現することが難しい方がほとんどであり、緊急連絡先がない場合の受入れをどのようにすれば良いのか苦慮している。意思は簡単に変わる。

■医療同意、<sup>みと</sup>看取りの際など誰も決められない、本人の意思表示もできない人が増えている。

#### 入院・入所手続等に関すること

<8病院、12施設から延べ20件>

(病院)

■入院されたご本人が誰にも知られたくない、迷惑をかけたくないというときは、説明に時間がかかる。

■地域の支援者の協力が得られない、行政により対応がまちまち

■転院の場合に身元保証人がいないと断られるケースがあった。

■身内がいなくて、保険証を持参されていない場合に、保険者へ資格確認の問合せをしているが、資格及び記番を教えてもらえず、請求が出来ないことがある。

■意識はあるが身寄りがなく、支払能力がないケースは対応に苦慮する。

■(当局注：入院計画書等を)作成しても交付できない(サインできない)こともある。

■本人の判断力が不十分かつ親族知人がいない場合、本人の同意がしっかりとれたか不安に思うことがある。

■本人の判断能力が不十分で親族等がいなくて、入院計画書やケアプランの内容を病院側が決めていくしかないが、本人の希望に添えているの

か分からないとき

(施設)

- 本人の判断が不十分であり、親族がいない場合、判断を委ねることができない。
- 本人に判断能力がない場合、施設相談員が代行して行うこととなる。
- 本人の意思表示ができない方に困っている。できる方は困ることはない。
- 本人が認知症状にて意思及び希望を事前に確認することができませんでした。
- 療養型病院のため、重症度が高い患者が多く、本人への手続等の説明は困難である。
- ケアプランのサインを本人ができない場合、サインがもらえない。
- 計画書の説明を理解できない方は、施設職員が代理で署名をしている状態となっている。
- 本人に身寄りがなく、心身状態から契約能力がなく、生活保護のケースワーカーや入所中施設の職員が申込書を提出している事例で、入所契約を行えない。
- 相談できる親族が誰もいない場合、施設がどこまで対応すべきか分からない。
- 治療方針において、どのような治療を望むのか、どこまでの治療を望むかについて、相談者がいない場合は対応が困難になりやすい。
- 対象者が医療にかかる際、Dr から求められるIC や Fa が不在なことで入院が渋られることも。
- 入院時の手続や治療の同意について、病院が施設側に判断を求めてくることがある(判断はできない)。

#### 入院・入所中の物品準備に関すること

<30 病院、9 施設から延べ 39 件>

(病院)

- 売店がなく近くに店もないため、代行購入も時間を要する。
- 購入ができる環境ではあるが、支払やその手段に問題がある場合がある。

■親族、知人もいない場合、リースで不足するのは職員が本人の代わりに購入するしかない。また、リース代が払えない人の場合、病院で集めた古着の衣類を着てもらおう等対応しているが、どうしても間に合わない時は病院の物品を渡すしか方法がない。

■認知症など判断力がない人の日用品購入時の金銭管理に困る。

■所持金がない方、生活保護の方、生涯独居の方

■病院負担となっている。

■生活保護費(入院患者日用品費)だとリース費用を賄えない。

■手持ち金のない方や暗証番号忘れで現金がない場合、歯ブラシ、衣類等

■自費負担を理解してもらえないとき

■独居、認知症患者等は入院前から地域包括支援センター、行政が介入しているが金銭管理されていないことが多い。

■所持金がなく、リースに含まれていない日用品が購入できないときがある。

■持参金がなく、生活保護も受けていない場合、病院の持ち出しになっている。

■所持金がなくレンタルサービスの活用が困難な場合又は本人の拒否があり利用できない場合

■リースを借りたが、リース代を払わない、滞納する。

■購入や貸出しの申込手続をできる人がいない場合や費用負担ができない場合、やむを得ず病棟にある物品を無償で提供している。

■レンタル品やおむつ代を支払えるか分からないが、身寄りがいない患者様の対応に苦慮している。特に男性のひげそりはレンタル品がなく、病棟で苦慮している。

■信頼できる人もおらず、所持金もない場合、困ることがある。

■意識が無く、即日入院となり、レンタル申込書の意思確認ができないこと

■リース契約内容の変更、中途契約によるトラブル

■購入や貸出しができるようになっているが限界がある。生活保護受給者の場合、返却までにそれほど時間はかからないが、成年後見人申立て中の患者などは返却までに長時間かかるため困っている。

■リース等ができない細々したものや衣類、電気シェーバー、冬用カーディガン

■所持金無し、周囲の協力が得られない方の、リースで対応していないもの。例えば、とろみ剤、ひげそり等 特にとろみ剤は困っている。

■準備可能な人が一人もいない場合（若年、身寄りなし等）

■MSW のマンパワーにより対応できる患者に人数的制約が生じる。

■退院時に必要な着衣や靴の用意ができず、困っている。

■入院・入所に必要な物品（日用品等）について、購入や貸出しができる環境は整っているが、身寄りがない方に関して、金銭の所持がなく、購入先に自ら向かうことが困難な場合には、物品を手に入れることができない。病棟へのデリバリーサービスを行っている病棟と行っていない病棟があり、院内全体として画一した対応がない。

■緊急入院となった際、日用品等を準備してくれる人がおらず、経済面からも購入が難しい人への対応

■本人の判断能力が不十分な場合、業者とのリース契約ができずに困ることがある。

■お金がなくて利用できない。生活保護申請中で決定が下りていない。本人の意思確認ができないときがある。

■購入や貸出しで対応しきれない物品もある。購入や貸出しの費用を負担出来ない人もいる。本人に認知症があり、お金の扱いが出来ない人もいる。

（施設）

■施設スタッフが店頭やネット等で代わって購入するケースが増えていて業務を圧迫している。

■施設ケアマネージャーが対応している。業務外

で行うこともあり困っている。

■施設相談員や担当ケアマネージャーが代替行為をしている。

■特養へ入所が決まった際、入所先の特養がリース対応を行っていない場合が多い。衣類が足りない場合、施設職員が購入対応を行っている。

■独居、認知症患者等は入院前か地域包括支援センター、行政が介入しているが金銭管理されていないことが多い。

■入院中の準備を頼める方がいない利用者様の対応

■施設で買い物代行できるようにしているが、職員負担の増大や法人の方針により、立替え件数を増やしたくない意向もあり、対応しやすい環境とは言えない。

■身元保証人等がケースワーカーの場合は協力いただけないケースがある。

■本人に関わる身の回りの品、衣類、日用品等

#### 入院費・入所費に関すること

<59 病院、12 施設から延べ 73 件>

（病院）

■身内等協力者がおらず、①本人の判断力が低下している場合、経済状況等も分からず、分かっても銀行手続が困難、②本人の判断力はあっても身体的に銀行に行かれない場合、銀行に行くための支援が必要

■金銭管理能力がないことを本人自身が意識できず代行サービスに投げられない。

■独居で親族のいない（音信不通を含む）天涯孤独の方が入院後急変して意識不明等になった場合に、本人の財産が金融機関にあっても支払を受けることができない。

■身寄りがなく亡くなった場合の入院費用の回収ができないことがある。

■生活保護者の金銭管理（口座振り込みの引渡し等）

■身寄りがなく、自身で ATM など番号を思い出せずに引き出しが出来ないケースなど

■生活保護やお金のない方の自費が発生したとき

■本人で管理できないが、身元保証団体の契約を拒否している場合

■本人の判断能力がない場合や、銀行口座等が不明な場合には、ほぼ医療費金額が未収となり、回収不能となるケースが多々ある。

■単身者で状态的に金銭を引き出せない方の場合、支払能力があるか分からず、また後見人手続きを進めるにしても時間がかかり、対応できないことがある。

■口座へ預金があるにもかかわらず入院費が未払になる状況が生じている。

■年金等収入はあるが、引き出しできず未収金になってしまうケースがある。

■認知機能の低下やADLの低下により、金銭の引き出しが困難になった際、入院費の回収に苦慮している。

■本人意思確認が出来ない状態又は死亡の場合、本人の財産から支払不可能となり、身寄りなしの場合、請求先がなく未収となっている事案がある。

■生活保護者の実費の未払

■通帳やキャッシュカードを持たずに入院となる救急入院の場合が特に苦慮する。また、たまたま所持していても、意識レベルが悪い、暗証番号を忘れた等で引き出せないことが多い。

■本人に支払能力がなく家族、後見人がいないと未払が発生している。

■親族等がない、所持金がない場合の未収金が回収不可能（死亡時）、生活保護患者の病衣等の自費や死亡時の患者衣やエンゼルセットの料金の請求先がない。

■本人の意思確認ができず（意識障害等）、銀行口座のお金を現金化できず費用の支払ができない。

■身寄りがなく、本人の意識レベルが低下している状況だと、費用捻出の手立てがない。

■健康保険加入者であっても本人の金銭管理能力や預貯金の確認ができない場合、緊急入院で所

持金や貴重品（クレジットカードやキャッシュカード）の持参がない場合、所持金があっても本人の状態から自身での管理ができない場合、当院入院診療費の支払が滞る。

■お金がない場合

■患者様ご本人が意識がない時に情報収集が難航する。

■口座番号を忘れているとき

■本人が暗証番号を誤り（認知症などで忘れてしまう）、口座が凍結してしまうケース。後見人が決まるまで財産を動かすことができない。

■意識障害等で患者が話せない場合、金銭管理者がいない場合

■お金の引き出しが困難な身寄りのない方の場合、後見人選定までの3~4か月間は未収のままである。

■死亡した場合、医療費が未払となり、請求先がない。

■お金がない方は入院後生活保護の手続きを取ってもらいが、認定前までの費用が未収となってしまう。また、住所不定、携帯電話なしの場合は退院時に所持金不足で払えないと回収困難となってしまう。

■預貯金はあるが入院する本人以外に管理できる家族等がおらず退院まで未収になるケースがある。

■生活保護受給者で身寄りがない単身者の入院患者様をご逝去されたときに入院費（日用品）が滞納になるケースがあり、どこからも回収できない。安心センター等を利用しているとご逝去後は対応してもらえず、お金があるにもかかわらず支払ってもらえない。身寄りもないため通帳等引き渡す相手がないため全く回収できない。

■入院中 KP 親族が入院・他界され、金銭管理を行えなくなる（本人とは疎通が図れない。）。

■生活困窮者、独居者による医療費の未払

■身寄りがない方で収入が年金のみの場合、引き落としができず、支払ってもらえないケースがある。



■後払サービス（一括払い）を利用できず、預り金も用意できず、分割払いを行うことになったが毎月入金できず、連帯保証人がいないため他に支払う人がいない。

■手持ちの金、クレジットカードもない場合、院内にATMもないため、外出してATMなり銀行なりに行かなければならないが、行ける病状でもない。

■クレジットカードは持っているが、暗証番号が分からず、支払ができない。

■健康保険の未払、生活困窮しているが、生活保護の受給対象外の場合

■患者本人が身よりなく、身体も動けず、入院費の支払がご自身でできない場合の対応に困っている。

■院内にキャッシュディスペンサーはあるが、暗証番号が分からない、又は本人が降金できる状態にない等で、支払困難な状態となる。

■身寄りもなく、患者自身も意識障害や認知機能の低下がある場合、預貯金等を動かす手立てがなく困る事がある。ある程度判断能力があれば、一緒に銀行に行くこともできるが・・・

■支払能力がない人や支払能力があっても死亡後に請求先がない等

■権利擁護事業が手続に時間を要するため機能を失っている。

■社協のサービスを新規に利用するためには、時間がかかること、又、本人の契約能力が引っかけることがあり、実際の利用は難しい。成年後見人の申立てまでに時間がかかる（市長申立てをするにしても）し、申し立ててからも時間がかかる。本人宅に貴重品を取りに行く必要もあり、職員が同行する必要があることが多い。

■社協のあんしんサポートねっとは、ご本人の判断能力が十分でない場合に利用が限られ、判断能力がない場合は利用できない。

■社会福祉協議会あんしんセンター利用や、成年後見制度利用は、利用までに数か月の時間を要するので現実的ではないときがある。

■成年後見人が不在で、本人の余命が短い場合、

諸々の手続が間に合わない。

■身寄りのない患者が意思疎通困難となった場合、経済状況を把握できず、成年後見制度の手続をせざるを得ない。余命が短い方の手続は間に合わず病院の負担となる（未納）。

■預金はあるが、本人が病状によりお金を引き出しに行くことができない場合、一時的に役割を担う人がおらず苦慮している。成年後見人手続は時間がかかる。

■成年後見制度申請中（まだ後見人が未定）の期間の支払や管理

■家族等がおらず本人が死亡した、かつ健康保険等に加入していない場合、医療費の金額が取り漏れとなることがまれにある（健康保険加入者であれば自己負担分が取り漏れとなる。）。

■医療費のほか、パジャマ代などの費用についても取り漏れとなる。

■状態が悪化し、死亡退院されるケースは未収金に直結する。

■支払に十分な金銭はあるが身寄りがなく、かつ、意識状態が悪化し意思疎通が困難な患者の場合、入院・入所費用に関することについて、患者本人と協議が行えない事例がある。

■連帯保証人がいない場合、請求先がなく未収になり困っている。

■本人の意識がなく、お金はあるが、支払ができない。

■生活保護に該当しない意識障害のある患者の場合、後見人が決まるまで（半年程度）未収となる。そのため次の受入先がなく入院長期化する。後見人の早期申立てに行政の協力が得られづらい。

■本人に支払能力がない場合、請求先がなく未収金が多くなる。

■単身高齢者で身寄りがいない場合、入院費が未収になり徴収できない。

■身元保証人がいない場合、患者以外への連絡先がなく、亡くなった場合等の入院費請求先に困る。

■身寄りがなく通帳のキャッシュカードをお持ち

ちでない方の代わりに入院費を下ろすとき

(施設)

- 認知症の人が多く、身元保証人がいない場合の対応はできない。
- 金銭管理を親族や後見人、保証会社等が行えない。施設でのサポートとなり施設対応の負担が大きくなり、入所の可否に影響が出るときがある。
- 後見人等がつくまで、口座内容の確認ができない。利用料の支払がない。
- あんしんサポートの手続をしても開始まで時間を要する。銀行引き出しは本人意思が必要(認知症は不可)、手続に手間がある。
- 権利擁護事業が手続に時間を要するため機能を失っている。
- 生活保護の方だと後見人申請をしても費用が払えないため担当が決まらない。社協の金銭管理サポートも施設入所者は対象外となる。市に相談しても解決策がなく困っている。
- 身寄りのない方で認知が軽度の方でも、入所時に年金入金通帳を持参することが多いが、施設側では引き出すことができず、本人様も印鑑もカードもない場合にその通帳が宙ぶらりんになってしまう。
- ご逝去で退所された場合(SSであれば最終利用時)の最後の利用料が自動振替できなかった時、支払ってもらえないケースがある。
- 入所前の金銭管理が出来ないまま入所し、借金や未払の料金がある場合
- 預金を預かっておらず、細かい物品購入がしづらい。
- 通帳があっても印鑑がない、認知症で分からない、銀行等でも対応が難しいと事情を説明するができないになってしまう、手続等も施設職員が付き添う等、時間も労力も必要です。
- 何かしらの理由で支払困難になった場合、費用の回収が難しい。滞納があると契約どおり退所を求めても入所先の確保が難しい。

## 医療行為の同意に関すること

<21 病院、20 施設から延べ 41 件>

(病院)

- 親族以外の方からは DNR はとれない。
- 救命に関する治療は主治医判断で行うが、それ以外は本人の同意がとれず苦慮することがある(例えば胃ろうなど)。
- KP 入院中に親族が急病や他界するケースも増えており、医療同意をどうしたら良いか(本人とは疎通図れない)。
- 後見人は医療同意ができないため、医療行為への承諾を得ることが困難な場合がある。
- 後見人では、医療同意できないことは理解しているが、本人が元気な時に意向を確認されていないと最善と思われる方針が決められない。
- 第三者の協力が得られずに主科や多職種、倫理委員会で方針等を検討しなければならない場合など
- 判断に迷うことは、院内の倫理委員会に上げる必要があり即時対応に苦慮する。
- 身寄りなく、意識レベルも低下され、意思確認ができない方の対応について現状ではマニュアルがない。
- 患者の意識がなく意思決定をする親族もいない場合
- 本人の意思が確認できず、キーパーソンもいない場合、手順は決まっているが、医療者のみで対応を決めてよいのか、社会的に問題が生じないか迷う事例がある。
- 本人の意思表示が困難で入院前に延命治療希望の有無を知っている知人等がいない場合に苦慮している。
- 本人の意思確認が困難で親族もいない場合
- 本人に判断能力がなく、また同意書の記入ができない方が第三者の場合
- 同意がとれない患者の対応
- 本人に意識がない又は認知症があり、家族がいないと確認できない。
- 本人の判断能力が不十分な場合、第三者の同席

は依頼するが、病院に任される事が多い。

■相談はしても、本人の意思が確認とれない場合の承諾書の記載者が不明になる。

■身よりもなく、意識がない方の承諾等は困る。その状態を記録に残し対処している。

■本人の判断能力も乏しく、推定意思の確認が出来るような第三者がいない場合の対応

■本人に判断能力がない場合、対応に苦慮することが多い。

■本人の意思表示が困難かつ身寄り（代弁者）が不在の場合の対応

（施設）

■本人や親族による方針が決定できない際、医師に相談の上、救命・延命の処置を選択している。

■ご本人と話をして了解を得るようにしているものの、どこまで本人が理解をしているか不安になることが多い（医師や看護師からの説明だと、つい分かりましたと言ってしまう方がほとんどです。）。

■本人が認知症で意思疎通が難しく、親族の協力も得られない場合の判断

■意思表示のできない方については、doctor に判断を一任しているが、判断に迷ったり、外部医療機関とトラブルになることもあり難しい。

■本人の意思が確認できない時、医療行為に関しては契約者や家族等も迷いがあり、方向性が定まらないことがある。

■本人が知的障害かつ親族が認知症で判断が困難となっている。

■意思表示の難しい方への対応

■全く家族おらず、本人も理解できない場合、誰が判断するのか。

■身寄りのない方で意思疎通が可能な方は限られる。

■判断能力がない方が多いので、保険者への相談

■医療機関によっては誰もいない時は施設へと求められるケースもある。

■身元引受人がいないことにより、受診・入院先

の医療機関調整が難航する。

■福祉担当者により対応してもらえない。

■判断能力があるうちに意思確認をしなければならぬ。金銭面で場合によっては受けられない医療もある。

■入所時に、自分や家族の最期の迎え方をイメージできる人は少ない。ACP 説明の時期タイミングをうまく作りきれない。老衰をイメージできず、人工呼吸器、心臓マッサージ等を希望する人も多い。

■本人の意思を確認できず、親族もいない場合、全て施設側で判断しないとイケない。立ち会った職員が同意欄に署名をしなければならぬことがあり負担を感じる。

■施設職員が承諾できない。後見人が承諾できない。

■成年後見人がいる場合、医療同意ができず、誰も決められないことがまれにある。

■成年後見人がついていても医療同意までは難しい（判断を拒まれる）ことが多いので、施設として本人の代弁が必要となる（実務では頻度も含めこれが一番困る。ゆえに身元保証を求めざるを得ない。）。

■成年後見人しかいない場合、医療対応に関する同意ができない。

#### 退院支援・退所支援に関すること

<37 病院、8 施設から延べ 45 件>

（病院）

■親族がいない、本人の意思決定能力があいまい

■本人に意識がない又は認知症があり、家族がいないと確認できない。

■独居の方の支援は、患者側に協力者がいないことで難がある。

■本人が身元保証団体との契約を拒否し、支払可能な金額がはっきりしない場合、転院や施設入所の受入先が決まらない。在宅介護サービスの調整も困難

■行政により対応がまちまち

■関係機関によっては入院中は病院任せで、協力的でない場合も多い。

■生活保護でケースワーカーがあまり動いてくれず、身寄りがない場合、生活保護でもなく、身寄りもない場合

■介護や障害者サービスの対象外の方の場合、病状悪化後の調整に苦労する。

■<sup>がん</sup>癌末期など<sup>みと</sup>看取り期ではあり、医師からもそのような病状説明がなされているが、本人に終活の意思がない場合の対応

■本人の意思決定能力があいまいな場合

(例) 同意で動いても、次の日には同意できないになったとき

■医療機関とその他の機関とのスピードの違い  
介護・福祉サービスに関わらない方の対応

■自宅への退院困難、ADL上不可。持家があるため、生活保護受給困難や金銭面での対応の限界

■保証人がいない（お金がなくてつけられない、生活保護の対象外）患者の入所先が限られること  
ほとんどが有料老人ホームに助けられている。

■キーパーソン不在の場合、公的機関と相談を進めなければならず、時間を要してしまう。

■身元保証人がいないことで、転院の受入先が制限される。

■退院先が病院、施設だった場合、保証人がいないと受入れを断られることがあり、入院期間が長期化したり、望ましくないが在宅生活を選択せざるを得なくなる。

■転院となると、在宅関係者は直接支援する立場ではなく協力が得づらい。転院を含め退院調整が難航する。

■身寄りなし経済的困難のある方の支援は難しい（退院調整に時間を要する。）。

■身元保証人がおらず、退院後に入居できない施設が多い。

■施設入所が必要な場合は、なかなか対応してもらえず、長期入院となる。

■自宅以外の場所（他病院、施設等）へ退院する

場合、在宅の支援者の協力が得られない。

■身寄りがない、又はせい弱な場合、ほぼ転入院、転入所の相談は受け付けてくれない。

■身元保証がないと入院・入所できないケースも多いため、退院先を探すのに苦慮する。

■受入先確保が困難、調整が難航する。キーパーソン・保証人を求められる。

■自治体によって成年後見が決まるまでやれることがないと何もしてくれなかったこと

■成年後見制度の利用のため行政申立てが必要な場合など

■転院や施設入所が必要な場合、親族である身元保証人や後見人が選定されていないと入院・入所ができないことが多い。

■後見人が決定しないと施設や療養病院で受け入れてもらえず、退院が滞り入院が長期化する。

■身寄りがなく市長申立てによる後見人の申立ての場合、後見人選定までに時間がかかり、退院支援が進まない。

■成年後見人の手続が終わるまで転院が保留となる。

■施設入所などは後見人がつくなど手続が進まないと申込みに至れないことがあり、入院が長期化する。

■回復期リハ病院・療養病院への転院や、老人保健施設へ転所を本人が希望しても、身元保証がない事を理由として入院や入所を断る病院や施設が多く、必要な医療やケアを受ける権利侵害になっている。成年後見人の審判が出るまで必要のない長期入院が続いてしまい、病床機能分化に基づいた医療に支障が出ている。

■一人での生活が無理な状況でも本人がサポートするチームの介入を拒む場合

■身寄りがなく、意識状態が悪化し意思疎通が困難な患者の場合、退院手続を代行する等の院内の取決めがない。

■代理人不在の上、本人自身も連絡手段（携帯電話不所持など）がないまま、退院となる。

■支払可能ラインによって療養場所が変わって

くる。

■患者側が行政に強い不信感を持っており、行政制度の利用を拒むため、病院として十分な支援ができない。

(施設)

■サポートするチーム作りをする資源を持っていない。関係各所とのつながりを探していくことが課題となっている。

■(当局注：関係先に協力を求めるが、)協力を積極的ではないことも多く、大概の場合、通常以上の労力を払うこととなります。

■身元引受人がない場合は、家屋責任者として施設長が保証人となるケースあり

■生活保護の方や身寄りのない方の医療同意や医療方針について

■受入先がなかなか見つからない、または時間がかかる。

■ご永眠された場合、退所手続の署名・捺印がもらえない。

■退所後の入所先に必要な物品の準備。ご本人が契約ができない認知機能状況な場合に入所を敬遠される雰囲気がある。

■本人にとっても看取り対応の方が良いと思うが、誰も判断できず、本当に苦慮している。

#### 死亡時の対応に関すること

<34 病院、11 施設から延べ 45 件>

(病院)

■緊急の場合、親族確認をするだけの時間的余裕がない。

■生活保護受給者ではなく身寄りのない人の遺体の引取りの調整に時間がかかる。

■引取りまで数日預かってほしいと言われる。

■葬祭執行人を決定するのに時間がかかる。

■生活保護受給者の場合、エンゼルケアの料金、死亡診断書の料金などが保護費から支給されないため、親族がいない場合、対応に困ることがあります。

■本人とは疎通図れず、KP 内縁のみで親族は所在不明のため、死亡時に対応をどうすればよいか。

■葬儀会社へ依頼をしていますが、費用が高いことを聞いています。行政から何か所か業者を教えてください頂けると助かります。

■休日、夜間の対応。市町村と警察との連携

■患者が亡くなる前に市町村に連絡しても、生保や埋葬許可書の申請人の決定などが遅く、患者の死後に慌ただしく支援することになる。

■市町村に連絡するが、親族を見つけ出す努力を最大限するよう言われたり、つながりの薄い親戚がいるとなったら、「じゃあ、そちらで」と電話を切られたり、本当に行政の非協力的な対応に苦慮しています。又、行旅病人および行旅死亡人に関する相談窓口が行政機関の中で定まっておらず、また、対応が統一されていない。

■急変リスクがある場合、あらかじめ居住地の行政と遺体の引取り方法を決めておきたいが、墓地埋葬法により、死亡してからでないと断られてしまう。院内に遺体の安置場所がないため困ってしまう。

■市町村等に連絡した場合、スムーズに引受けていただけないケースがある(住所地での生活実態等が明確でない場合など)。

■市町村に連絡・相談をするが、引取りをしてくれないことが多くて困っている。所持金がない場合、行政が対応してくれないとどうしようもない。

■本人からの情報収集が困難な事例に対し、親族捜しについて行政に相談した際、中には協力を得られがたい自治体があった。

■対応者が一切いない場合、行政でも対応してもらえない時、公的な制度を整備してほしい。

■市町村は何の対応もしない(できない)。

■以前市町村の認識が薄く「なぜやらなければならないのか」と言われたことがある。

■病院所在地の役所以外でたらい回しにされることがある。

■市町村に依頼をしてもすぐに受け入れてもらえず、たらい回しにされることもある。

■遺体、遺品の引取りは、市町村に対応依頼しても医療費の患者負担分を徴収できないことがある。

■独居の方で入院受入れ時は市町村が面倒を見ると言われ受け入れたが、亡くなった際、資産が凍結するため入院費は一切払えないと踏み倒された。病院で直接、裁判所に申立てしてくださいと言われたが時間も費用も掛かるため断念した。

■入院費用が未収のままになってしまうことがある。家族が遠方の場合、特にコロナ禍ですぐ駆けつけられないなどもあり、死後事務について色々質問を受け、葬儀業者との間に入って対応する場合がある。

■入院費の回収困難

■身寄りなく、生活保護受給者でない時、入院費が回収できない。

■死後処置料は市の福祉課に請求しないでほしいと言われ、処置もしないでほしいと言われるが、行わないわけにはいかない。請求先がなくなる。

■死亡診断書代金・入院費の支払を誰に請求したらいいかわからない場合がある。

■遺体の引取り、遺品の引取り等の行政の対応がそれぞれ異なること。入院費用や死亡診断書・死後処置等の費用負担の支払について

■当院の入院費の支払をしてくれる人がいない。

■死亡時の必要経費(エンジェルセット、処置費)の請求先がない。

■死亡退院後の入院費の支払

■親族等がない場合、または親族等が対応を拒否した場合、遺体・遺品の引取り・葬儀等について、市町村に連絡するも市町村は窓口として直後の対応はすることなく、病院側で適当な葬儀会社に連絡し、事情を説明した上で対応する流れを取らざるを得なくなる。

■生活保護受給者の遺品は、福祉事務所で受取ってくれず、貴重品含め対応に困った。

■墓地埋葬法の適用で住民票地、居住地、当院のある行政間で押し付け合いが生じる。

■心肺停止状態の場合、身元不明者が搬送され、

入院直後死亡し、必要な情報を得られず対応に困難がある。

(施設)

■死亡時の対応がしっかりとできるためにも身元保証(人)が必要

■親族等がない場合、ご逝去後の手続等の対応に苦慮するため入所の可否に影響が出る時がある。

■高齢化に伴い、様々な手続が円滑に進まないケースが増加傾向にある。

■行政(市町村)に確認すると、「基本行っていないそちらで探して」と返答され、対応に困る。

■某市が引取りに対して非情なまでに無対応

■市町村に連絡しても対応してもらえず全て施設で対応することになり、金銭面や時間的にも苦慮することがある。

■市区町村(福祉事務所)から手続や又はサインを拒否される事がまれにある。

■市町村に相談しても遺品等の引取り手について話が進まず、10年単位で預かっている方がいる。

■事前に葬儀社との取決めをしてもらっているが、遺品の処分に困っている。

■施設職員が直葬(火葬)まで対応する。

■身元もなく死亡した時、本人にお金がない場合が大変である。

**緊急連絡先に関すること**

&lt;6病院、14施設から延べ21件&gt;

(病院)

- 緊急連絡先の確保又は代理（代行）
- 緊急時・死亡時の連絡先
- 行政が社会的支援が必要と認めた場合のみしか、緊急連絡先となってくれないため、ケースによっては、緊急連絡先の確認ができない。身元保証のない方の緊急連絡先になってほしい。
- 緊急連絡先が不明な場合の方の対応をしていただきたいです。
- 死亡時の緊急連絡先
- 緊急時の場合、親族等の連絡先の情報提供、又は親族等への伝言（郵便でも）をお願いしたい。

(施設)

- 全く連絡先等がないと、入院時の同意や治療の同意は施設職員が対応できない。
- 親族の代わりとして対応ができる保証会社等必ず連絡先を決めておいてほしい。
- 行政の対応には限界があり、身元引受人として対応いただくことが難しいため、本人の関係者等徹底的に調べた上で一人でも良いので有事の際に連絡できる人をつけてほしい。
- 少子、核家族化に伴い、今後急激に件数が増加すると思われます。利用者・施設双方が安心して利用できるよう、深夜や年末年始を含めた緊急連絡対応の支援を求めます。
- 一時的な緊急連絡先として、市職員を登録する。そのような対応をしてくれる職員とそうでない職員がいます。
- <sup>みと</sup>看取り期の連絡
- 成年後見人がつくまでの間、契約を行っていただき緊急時の連絡等対応を手伝っていただきたい。
- 緊急連絡先など支援いただけると良いと思います。

**■夜間の連絡先**

- 緊急時の連絡
- 緊急時に対応してほしい。特に夜間、休日
- 緊急時の連絡や対応を依頼している。
- 緊急連絡先となり、金銭管理を行ってほしい。
- 行政職員が一時的に緊急連絡先となり、その後手続が完了したら成年後見人等へ緊急連絡先を引き継ぐという対応をしていただけると助かります。
- 緊急連絡先の確認

**入院・入所手続等に関すること**

&lt;9病院、34施設から延べ45件&gt;

(病院)

- 入院時の支援（2病院）
- 施設入所及び転院にかかわるサポート
- 公的機関による入院・入所サービスの提供（現在社協の金銭管理は自宅生活者）
- 入院契約書の代筆
- お金がなくても迅速に入院申込を代行してくれるような支援が欲しい。
- 入院、入所の諸手続を代行していただきたい。
- 現状、職権保護等は搬送当日に連絡をしないと引受けていただけないため、夜間等、人数が少ない時間であっても FAX 等で市町村へ連絡しています。行政が閉庁され、翌日開庁される時間の対応をもう少しご理解いただきたいと思います。
- 転院の際に、転院先の病院にて入院手続等していただける方をつけてほしい。他病院の受診時に付添いが誰もいない。

(施設)

- 入所手続の支援（4施設）
- 入所に際しての契約の補助
- 入所時の手続など身元保証人がいない方への積極的な介入をお願いしたいです。
- 身元の保証のない方の入所もスムーズに行え

るように、入所手続や入院手続を行政の責任で行ってもらえると安心

■入院、入所等の手続支援（2施設）

■入居、入院などの支援について適切に説明、助言を頂けること

■身元保証等のない方の入所・入院時のフォロー（身元保証になりうる機関への調整等）

■入院手続の支援（9施設）

■入院する際の保証人（2施設）

■入所者について、入院の手続について、身元保証人がいない場合、どのように対応することができるのか明確にしてもらいたい。

■入居に関しては当施設内で対応できたが、入院に関しては、治療方針を引受人（施設長）がどこまで判断できるか迷ったので、行政からのアドバイスやサポートがあればなお良かった。

■特養側としては、入院を経ての入所が一番多いケースに思うので、そのような方への支援がスムーズになればと思っています。

■入院時の医療機関との連携

■入院先のフォロー

■施設入所中に入院、受診することになった場合の対応

■身元保証等のない方については行政の支援があると、安心してできるので支援がほしい。入院時の承諾

■入院時に求められる各種書類の署名

■施設職員も行政同様、保証人にはなれません。入院が必要となった場合、行政・施設が協力し合い、お互いが出来る事を、適切な治療ができる環境を整備する必要がある。

■身元保証なく円滑に入院できるようにしてほしい。

■入院や入所手続を行ってくださる方の充足、紹介

■受診入院同行

■体調が悪化したり、急変して、施設では対応できなくなった際に、病院への付添いや入院手続が施設職員では出来かねるので、行政が関わってほ

しいと思います。

■措置入所の相談

#### 入院・入所中の物品準備に関すること

<28病院、17施設から48件>

（病院）

■金銭管理の支援（5病院）

■金銭の管理をして欲しい。

■金銭管理する方をつけてほしい。

■金銭管理のサービス

■簡便な金銭管理制度

■金銭管理（早めの後見人の決定など。）

■遺体の引取りだけではなく、その方の財産管理もしていただき、未収金の支払をしていただけたら助かる。

■金銭管理等の対応をしていただけると助かります。また、市町村別ではなく、都道府県若しくは国単位で対応の統一をしていただけると幸いです。

■生活保護に該当せず、財産管理等委任契約や任意後見契約を締結するには予後が厳しく時間が無い、又は経済的余裕がない方の金銭管理や生活支援（権利擁護事業は時間がかかりすぎるため）

■本人に金銭管理能力のない場合の金銭管理

■一時的でも入院中患者の金銭管理が行政等でできるようにしてほしい。

■入院期間中だけでも、一時的に金銭管理できる仕組みづくり

■入院中も社会福祉協議会の金銭管理のサポートを受けられると良い（病院によっては金銭管理できない病院もあり、当院から転院が滞ることがあるため）。

■成年後見が決まるまでの金銭管理をしていただきたい。

■成年後見制度の審理中の金銭管理

■金銭管理を全て医療機関側に求められることが多いことから、金額が多い場合に困ることがあります。一緒に手分けして管理してもらえると助かります。



■単身の生活保護受給者等で年金を受給していることにより、入院に伴い、保護費が支給されず年金で入院中の日用品代やリース代を賄わなければならない患者が身体的、認知的に現金の引き出しが困難となった場合、金融機関への引き出しが行えず支払が滞ってしまう事態が少なからず発生している。市区町村によっては受給者の金銭管理を第三者機関に委託するとのシステムがあり、このシステムの活用により金融機関からの出金が可能となり、支払の滞りも防げることから、こうしたシステムの普及および一般化を切に希望するところだ。

■病院で金銭管理をする際に、金融機関でお金を下ろすことができないことにより、未収金が発生するケースや少ない手持ち金で対応することが困難になる事例が多い。金融機関で病院職員が窓口でも下ろせるような証明書があれば助かります。詐欺などの問題もあるので難しいと思います。

■救急で入院した場合、fa の代わりに貴重品や入院に必要な物品を取りに行ってくれる人がいないので、対応や入院生活に支障が出る時の対応。留守宅訪問含め協力を相談できるか。(公共料金・家賃の支払も)

■自宅へ必要な物を取りに行くなど状況に応じた対応をお願いしたい。

■入院などの際にも同行して、身の回りの物の購入などをお願いしたい。

■(意思疎通可能・移動動作が困難な方の場合)十分な資産はあるが所持金がない場合の金銭の引き出し等の対応

■(意思疎通可能・移動動作が困難な方の場合)入院中に必要な物品の用意(購入または自宅から持参)

■(意思疎通不可または認知面の低下・自立動作が困難な方の場合)十分な資産はあるが所持金がない場合の金銭の引き出し等の対応

■(意思疎通不可または認知面の低下・自立動作が困難な方の場合)入院費等の支払や金銭管理

■荷物の準備、保険証、貴重品を自宅から持ってこられるか。

■本人の依頼があれば、自宅に現金や銀行通帳・キャッシュカード等の貴重品を取りに行ってもらえる、公的な仕組みを作って頂きたい。

(施設)

■金銭管理 (10 施設)

■認知症があるケースで社協の介入ができない場合の金銭管理や保険証の管理

■成年後見制度に関して本人の判断能力として判断出来ない時に金銭の管理に携わってほしい。

■在宅の高齢者の財産管理は社会福祉協議会が行っているが、施設入所になると対象外となってしまう。施設入所後も引き続き財産管理を行ってくれる行政のサービスがあると良い。

■金銭把握をしてもらい、支払能力があるかの確認(支払は後見人等がついてからでも OK)

■金銭など貴重品の管理

■日用品の用意

■必要物品の準備

#### 入院費・入所費に関すること

<57 病院、19 施設から延べ 77 件>

(病院)

■未収金の対応・支援・保証 (7 病院)

■入院費の保証 (7 病院)

■入院費の支払 (3 病院)

■入院費未払者への対応、支援 (2 病院)

■保証金

■費用に関する補助がほしい。

■一時的な入院費の立替え

■なし。それどころか未収は「病院の問題」だと言われる。

■身寄りがなく支払能力のない患者の医療費本人負担分の補助等(生活保護受給者以外で)

■生活保護の方を含めて、金銭に関する実際のフォロー

■病状によって医療費の回収ができない。そうい

った方の医療費の保証をしてほしい。

■上限を決めて入院保証金制度のようなことを望む。

■未払等があった場合、若しくはそうなりそうなどの支援等があるといい。患者本人も手続などがスムーズにできるようになるような形の支援

■入院等の費用に関する支援（未収になった又はなることが予想される場合）

■保証人の有無にかかわらず、支払能力がない方への支援があると助かります。

■入院中に亡くなった方の医療費が、所持金もなく他に請求先もないため、当院の負担となっている。

■死亡時の入院関係費用の精算対応制度

■死亡時、入院費用が未納になった場合の支援をお願いしたい。

■死亡 ENT 時（記入者注：死亡退院の医療用語の由）支払いに関してのフォロー

■万が一死亡時の医療費の支払についての支援

■特に何も無い。もし死亡退院となっても、未収金に対して何も無い。

■結果として患者さんに医療費を請求できない又は支払えないなどで未収金が発生し、病院の負担になっています。行政の支援が必要だと感じております。

■医療費の単独給付を簡単にしていただけると助かります。

■保証人が決まるまでの金銭保証について、決まった制度があると、入院入所がスムーズにいくと思います。

■行旅人の対応や成年後見の申立て等の協力はあります。患者が亡くなった場合の未収に対する支援は特にありません。

■医療費の支払代行。手元には現金が無いが銀行等にはある場合、現状は MSW が代行している。

■入院費支払代行

■金銭管理ができない生活保護患者の入院費は、福祉事務所から入金があれば、未収金が減る。

■行政から特に支援がない為、基本的に入院費な

どの請求は、本人が支払えない場合、どのような対応があるのか？支援いただけると助かります。

■独居・身寄りのないケースで後見人がついていない場合、亡くなった時銀行口座が凍結されてしまい入院費の支払が実行されず未収化してしまう。行政の対応は可能でしょうか。

■外来・入院費の支払が困難になり、自己破産した方の医療費回収の優遇、または病院の救済制度

■緊急入院の方などに対し、金銭面について入院費、治療費の保証制度があると、より医療を受けられる方々が増えると考えます。

■入院費と家賃の二重払いになり、患者の負担になるケースもあるので何かしらの支援がほしい。

■金銭支援

■支払い能力のない患者に対して、入院費等の支援があると受入れはしやすくなります。

■保証人を立てられない低所得の方が、入院費の支払も厳しく分割で対応する件数が増えているので、本人もしくは病院に対する一時的な支援があると良い。

■医療費の請求先がなくなった際に補助金で賄える制度を拡充してほしい。

■未払医療費の防止

■難しいとは思いますが、金銭面の相談に乗ってほしい。

■入院費等柔軟な対応をして頂きたい。

■入院してしまうと、患者が入院費の支払ができない。銀行に代理で行き、引き出し等の支援が必要

■費用の支払に関する支援

■生活保護にならない支払の支援

（施設）

■利用料の支払が確実な証を提出してほしい。

■身元保証人がいないところで、銀行に預金があっても引き出せず、他界してしまい、未払となることがあるため、病院・施設等と銀行の間に入る支援

■未収傾向にあるので、何か対応を検討してほしい。

- 支払の対応について支援依頼をします。
- 金銭面で困窮されている方が多く、成年後見制度、保険会社の利用が難しいケースがほとんどです。老健施設としては、体調不良時の通院、入院支援、退所時の調整など、親族の代わりにできるような支援を切願しています。(金銭面の補助)
- 入居費用について、その方の支払能力において、生活保護受給者は行政の支援がありますが、受給者以外の方の利用料の担保に不安があります。
- 国民年金のみ収入ぐらいの方が、入院加療する必要が出た場合などには、費用による障害が出る。また、入院中は施設側に収入はなく、人手や物を費やすにも限界があります。生保ではなく後見がついていない人への支援の検討をしていただきたい。
- 金銭管理や病院への付添い対応などは全て無償で対応しているので、入所を断らなかった場合の補助、利用料が回収できないケースも多々ある。
- 身元保証等のない方については行政の支援があると、安心してできるので支援がほしい。費用の対応
- 金銭的に難しい人に対して助成制度があると勧めやすいと思います。
- 支払が滞納になった場合の代位弁済をしていただけると助かります。
- 支払に関する保証又はご協力
- 入所利用料の支払のフォロー
- かかった費用等
- 支払の支援をいただきたい。
- 利用料金未払分の対応
- 利用料の回収
- 滞納があった時の支援
- 支払の保証がされる支援

#### 医療行為の同意に関すること

<6病院、26施設から延べ34件>

(病院)

- 診療方針の支援
- 医療同意

- 治療に対する同意等のサイン
- 書類へのサイン等への支援
- 医療同意の面でも院外によるサポート体制も必要と思われた。行政側と現場のアクションが欲しい。
- お金がなくても迅速に治療同意を代行してくれるような支援が欲しい。
- 入院中又は外来加療の間だけでも医療機関が適正な医療サービスの提供を行えるよう意思決定のサポート

(施設)

- 医療同意 (2施設)
- 医療判断が難しい。
- 医療行為に対する判断
- 医療行為発生時の同意など(本人に判断能力がない場合)
- 可能であれば、医療同意(土日祝日問わず)等をお願いしたい。
- 書類へのサイン等への支援
- 診療方針の支援
- 入所後の入院手続や亡くなった時、緊急搬送時延命等で困ります。独居老人がこの先増えると思います。
- 身元保証のない方の受入れをしてしまうことへの一番の難点は緊急時の対応です。入院・手術となった場合の同意書など施設では対応できないことも多いです。
- 医療同意や施設での生活が困難になった場合など施設だけで対応が難しい時の支援
- 医療的な意思確認
- 延命希望の確認
- 医療同意の支援について適切に説明、助言を頂けること
- 意思決定が難しいので、その点どうするか明確にして欲しい。
- 入所者について、医療的な判断について、身元保証人がいない場合、どのように対応することができるのか明確にしてもらいたい。

■手術等、行政が許可をいただけるのでしょうか？

■当院入所者等の債務保証及び(本人が意思表示できない場合の)医療機関に対する延命等の意志決定は、施設も後見人も判断できない為、市町村にて最終判断をお願いしたいです。

※ 債務保証については、生活保護給付内、年金収入内で賄える事が前提で契約になりますので、現実的には、後見人、保佐人が身元引受人となっても、債務履行することはありません。

■後見人の方の役割に延命希望の判断、<sup>みと</sup>り介護の判断等、生命の判断に関するところが難しい。これを可能にさせていただくことが可能になるとありがたいです。

■緊急時の意思確認が本人の認知症で判断が不可能な場合、延命するのかもしれないのか、他人が決定する事ではないため、その時の指針

■入所で身元保証のいない場合、金銭、治療方針を示してほしい。

■本人が判断できない場合に代わりに決めてほしい(延命など)。

■医療同意についてカバーできる施策をお願いしたい。

■医療的な判断、どこまで治療するのか？手術するのか？延命するのか？本人の意思表示ができない場合の法的判断の新しい基準を作ってほしい。

■医療同意を事前にする場合に、行政が基本的な項目を決めた書式がほしい。

■病院から治療方針等を聞かれることがあるが、行政も関わった形で文書にするなどができれば良いと思う。

■ACPについて広く国民に広めてほしい。元気なうちから記入する機会(努力義務になるといいのに)を作ってほしい。人生会議の日ができて、普及していないと思う。

## 退院支援・退所支援に関すること

<13 病院、19 施設から延べ 36 件>

(病院)

■成年後見人が決まるまでの間、措置入院を実施するなど、速やかに施設入所できるようにしていただければ有難い。

■身元保証がなくても急性期病院からの退院が滞らないよう病院や施設に移行できる仕組みづくり

■身元保証人がいない場合、退院先選定に苦慮している。その際、行政に何らかの支援をしてほしい。

■退院・退所時には迅速に引き取るなどの支援をお願いしたい。

■当院入院→施設 退院時に身元保証等を依頼されるため、相談何らかの対応を検討していただくとありがたい。

■入院するも出口がない場合にスムーズに相談できる人がいないことを現場の声を聞いてもらいたいです。

■身元保証のない生活保護者の退院先(施設等)の支援。病院に丸投げしないでほしい。

■生活保護であれば支援があるが、そうでない場合、市も包括も対応してくれない。お金がないと成年後見も何か月もかけて市町村申立てで後見人をつけるしかない。その間救急のベッドが治療は終わっているのにそっちの出し先がなくて埋まってしまう。

■退院後の生活支援援助をお願いできないか。

■転院の事務処理等の際に助言をいただきたい。

■退院調整時の事務処理等の際に助言をいただきたい。

■転院に関しての支援

■退院後生活に関しての支援

■後見人がつくまでの間、又はつかない方(身寄りはないが、しっかりされている方)の転院、入院、入所の際の後ろ盾になってほしい。

■転院時の付添い等について支援してもらいたい。

(施設)

- 退院手続の支援 (6 施設)
- 転院や転居の必要性が生じた際の受入れ調整
- 入所者について、退院の手続について、身元保証人がいない場合、どのように対応することができるのか明確にしてもらいたい。
- 施設から病院の退院時の対応
- 転所の手続のフォロー
- 入所時よりも退所時の転院先を決める際に円滑にいく支援があれば。
- 長期入院になった際や療養型等へ転院し、施設の在籍を離れる際のサポート
- 老健ですので退所支援時の協力
- 当施設は制度上、入院された場合は退所となります。そのため、入院する際の手続や退院後のことについては基本的に関係ありませんのでそこでの支援を求めます。
- 退院や退所手続を行って下さる方の充足、紹介
- 具体的なガイドラインがほしい(特に退所時について)。
- 退所後の行き先が見つからない。次の受入先がなく困るので探すことに協力してもらいたい。
- 転院や退所する時に病院などが受入れできないことが最大の問題となっています。その際、行政が間に入っていただく、又は病院が保証なくとも受入れできる体制があると良いかと思えます。
- 身元保証人が不在ですと、医療行為が受けられない、入院できない。
- 病院が緊急の受け入れをしてくださらないことが多いので、まずその点を改善して頂きたいです。
- 老健なので退所後優先的に特養に入れるシステムを作って頂きたいです。

#### 死亡時の対応に関すること

<15 病院、24 施設から延べ 39 件>

(病院)

- 遺体の引取り (6 病院)
- 死亡時の対応 (3 病院)

■患者さんが亡くなった場合、行政が遺体を引き取るよう法制化してほしい。

■死後の事務処理等の際に助言をいただきたい。  
■亡くなってからでないと行政に対応してもらえないため、ご存命中に親族を探せるようにしてほしい。最後の時間を共に過ごしたい家族もいる(疎遠であっても)。

■遺体のケア等に関わる費用の支援

■急変逝去時の対応支援

■社会情勢的にも独居や身寄りなしの方が増える一方で、行政指導があっても受入れが難しいと思う病院や施設は多いと思われる。身元保証がないと何が困るのか改めて意見が必要と思われる。特に死亡対応は行政としても何か支援があると大変ありがたい。

(施設)

■死亡時の対応 (4 施設)

■金銭面での心配のない方であれば、お亡くなりになった後の対応について(葬儀、お墓、遺骨の引取り等)

■退所(死亡)時の資産の処理など

■埋葬地の指定など

■死亡時の受入れ先がないと困ってしまいますので、その辺の法の整備を先にして頂いてからでないと身元保証等ない方の受入れというのは進んでいかないと思います。

■葬儀などのやり方をガイドラインにしたり、研修会を開いたりしてほしい(存じ上げないだけで既にあるのかもしれませんが)。

■身元保証等のない方については行政の支援があると、安心してできるので支援がほしい。死亡時の対応など

■緊急時の対応や亡くなられた時の対応、スムーズに行えれば、断る必要はなくなると思います(保証も含め)。

■死亡時等のご親族等の確認

■退所時(永眠)のフォロー

■入院、入所時よりも、永眠時の対応が難しい。

■可能であれば、死後の手続（土日祝日問わず）等をお願いしたい。

■ご本人の逝去時、葬儀、納骨、死後事務手続などの支援について適切に説明、助言を頂けること

■他界後のサポート等の支援をお願いしたい。

■遺体引き取りや医療機関入院の際の最終支援先となっていただくこと

■遺体の引取り

■遺体・遺品の引取りや葬儀等に関する事に関しては、対応したこともなく、トラブルにならないよう支援を受けたい

■葬儀の手配、ご遺骨の引き取り等について相談することがあります。

■後見人がついていらっしゃる方は、今までに何人か入所したことがありますが、当施設の場合、死亡確認は施設で行わず、病院入院（搬送）となります。万が一亡くなった場合、骨や遺品などの引取りは施設で対応できないため行政にしていきたい対応と考えます。

■遺品に関することの連携がとれる支援

■亡くなった後の葬儀会社の手配や遺品等の引取り

#### 相談窓口に関すること

<24 病院、43 施設から延べ 71 件>

(病院)

■連絡窓口を作してほしい。(2 病院)

■相談窓口

■相談窓口の設置やその周知

■相談窓口があいまいです。

■専用の相談窓口等があれば助かります。

■困ったときに個別に問合せができる相談窓口があるなら知りたい。

■独居、独り身で話が出来る方は問題ないが、意識がない場合、情報収集が困難。そういった場合、市町村に専門の課があったり担当の方がいれば分かりやすい。

■本人と疎通図れない場合の身元保証について相談窓口を置いてほしい。入院者の金銭管理、医

療同意、死亡時の対応をどうすればいいのか、現状のままでは対応が厳しい。

■特に夜間の問合せに対してできる限り対応をお願いしたい。

■深夜でも亡くなった際に相談できる窓口を設けてほしい。

■病院側からの相談に対して、対応など協働してほしい。行政に対応依頼すると、「担当者不在なので」とすぐに対応してもらえないことが多い。

■サポートできる体制をつくってほしい。

■相談時の迅速な対応

■積極的に入院や退院についての書類や相談対応に乗ってほしい。

■身元保証等がない方への対応方法の相談やアドバイス

■相談窓口の一本化

■一括管理のできる部署や連絡先等を定めてほしい。

■生活保護課、国保課、後期高齢課が一体化となって連携を図ってほしいです。

■相談しても窓口が一本化しておらず、情報が集約されてない。“内容”についてではなく、“個人”として対応してくれるようになると良いと思います。

■身元保証がないだけで、入院や入所がスムーズに行かない場合があります。行政だけでは大変だと思いますが、親身に相談にのって頂けると助かります。相談窓口が一つになっていると嬉しいです。高齢にも障害にも該当しない人は多いです。

■身元保証がないというだけでは相談する担当課がない。高齢者なら高齢者担当の部署に相談はできるが、別に何か対応してくれたりすることはないように思う。

■生保受給者に限らず、それ以外の患者も身寄り無しが多くなってきているので相談窓口になってほしい。

■本人に代わって、様々な手続を対応していただける窓口を設置してほしい。

■財産があっても、本人が管理できない際の対応

窓口

■医療同意、遺体の引取りなど、一般的に身内でないとできない部分を一緒に考えてほしい。

(施設)

■相談窓口の設置 (3 施設)

■独身や高齢により兄弟や頼れる親族がいない人は近年増加傾向にあるため、依頼しやすい金額でサポートしてくれる課があるといいと思います。

■途中の段階で身元保証人がいなくなると(例えば亡くなる等)相談ができるような支援体制はあまりないと感じています。

■身元保証人をつけられる窓口を作してほしい。

■認知機能が低下し判断できない人に関してどこに対応を求めているかわからない。

■入院時の医療行為の判断、利用料の支払が困難になった場合など身元保証人等がいないと施設の負担が大きい。そういった場合の相談体制をお願いしたい。

■何か困った時の連絡場所が明記されていると助かります。

■成年後見制度の利用等相談や支援して下さる専用の窓口があると安心

■特養は基本要介護 3 以上で入所される方がほとんどのため、ご本人様との意思確認ができないことも多い。市の方で相談できる窓口があり、かつ、施設では得られない家族状況等(本当に身元保証等を相談できる人がいないのか等)を調べたり打診してもらえたら助かるが、個人情報の扱的に難しいことだと思っている。

■相談をしても行政は拒否してきます。

■身元保証人がいないケースは、だいたい市から相談があるので、入所後も引き継ぎ、市の担当をつけてもらえば、施設側も安心できます。

■市の担当が入所時にいても、数年すると担当者は異動になっているケースが多く、相談窓口がなくなってしまうこともある。施設だけで抱えこむことはできないので、協力体制を整えてほしい。

■身元保証等がない方の入院・入所に関しては意思決定ができない方の場合、契約できず、どうすべきか困惑することが多いです。できれば、入院・入所に関する契約手続を代理で行う機関を作るかまたは、具体的な相談に応じてくれる機関を作してほしいです。

■生活保護世帯であれば、行政担当者がいらっしゃるが、ある程度財産があると難しい。そのフォローができればいいと思うが・・・

■行政には相談受付に加え、(必要に応じて)指示をいただきたい。

■相談した場合に最後までしっかり関わっていただきたい。

■相談した場合、積極的に関わってもらいたい。

■相談すれば対応してくれるが、たらい回しにされることが多い。

■親身に相談に乗ってほしいです。ただ、それだけです(大概たらい回し。後は包括支援センターに丸投げ。包括支援センターの方も業務量が増えていて大変そうです。)

■相談の求めに応じてほしい。相談してもらいたい回しになり、何の支援も得られなかった。

■できる限り協力してほしい。最終的な決断を求めるというわけではなく一緒に相談して決めていきたい。

■その都度相談したいと思っている。

■どのように対応すればいいか具体的な相談に乗ってほしい。

■必要に応じて相談に乗ってもらいたい

■どのようなケースであっても対応できる支援体制

■緊急時等、何かあった場合の相談体制

■体調不良の医療機関入院時、病状説明や医療行為の可否は施設や成年後見人は選択できないため、行政で何か困難時に関する相談窓口が欲しいです。

■地域包括支援センターに相談、対応

■身元保証のない方(単身の方)は増えると思うので専門の窓口を設置し、分かりやすい、利用し

やすい制度を作ってほしい。

■専用の相談窓口があっても、窓口の職員さんが施設に訪ねていただけたケースはなく、実際に解決に至ったことはないです。

■専門の部署を設けて対応していただけると施設としても助かる。

■専門の部署があると相談しやすいし、サービス提供者として安心できる。

■問題が起きた際の解決のための相談担当を設置してほしい。

■問合せをするにしても、どこに相談したら良いかわからない。ケースとしては数多くあるわけではないが、今後増えてくる事と考えられるので、行政からも定期的に「身元保証等のない～」の相談窓口や講習会等の支援があると良いかと思う。

■入所途中で身元保証等の存在がいなくなった際の相談窓口を教えてください(対応してほしい)。ほとんどの場合、対応できないと返答されてしまう。

■24時間365日身元保証等のない方の対応など相談に応じてもらえる窓口がほしいと思います。

■医療面において、24H対応できる窓口を作ってほしい。

■高齢担当や生保担当には、時間外は宿直を通じて、連絡が取れるシステムにしてほしい。

■緊急時の対応、医療判断の必要な時の対応について、夜間休日に相談できる窓口がほしい。

■日中対応の申し出はあるが、対応が一番困るのが、夜間対応なので、そこを対応してもらえる機関があるとよい。入院、搬送付添い。

■区役所:時間外であってもサポートや相談ができる体制(17時を過ぎると電話が繋がらなくなるため)

■身元保証人がいない方の入退院に関して、総合的に相談及び対応できる公的な窓口

■実際に(成年後見制度の活用が最も適切と思うが)手続を待っていては支援が滞ってしまうので、(緊急時やむを得ない場合の措置入所の)対応を

弾力的に考え、行動して下さるケースを増やして欲しい。

### 緊急時の対応に関すること

<3病院、20施設から延べ24件>

(病院)

■個人情報の観点で教えていただけないこともあるが、急ぎの場合は柔軟な対応をしていただきたい。

■病院に入院した後も継続して関わりを続けてほしい。土日祝日は行政が閉まっているため、その際の事前手配など積極的に関わってほしい。

■急変時の対応についての相談

(施設)

■緊急時、急変時の対応(9施設)

■夜間・土日祝日の緊急時の対応(4施設)

■夜間、病院への同行

■急変や体調不良など身辺管理が行える体制があれば良いと思います。

■判断能力がない方が前提になるが、本人に代わり契約、緊急時対応等を行ってくれる支援

■地域包括だけに任せてしまい行政側が動いてくれない場合があるので、休日等でも必ず動いてくれるようなシステムを作ってほしい。

■担当ケースワーカーに保証人になってもらった場合、急変時の連絡で夜間・休日に連絡がとれないので、何か対応できるようにしてもらいたい。

■緊急時に対応いただける代理人を立てる支援

■後見人が付くまでに時間がかかるため、その間は担当者(単なる窓口でなく)を付けて対応する等の行政支援が必要。又、身元保証や後見のないまま緊急入所が必要な方の相談を受けることがあるが、その後の具体的な支援策のないまま施設入所する事はできず断ることが多い。緊急的、一時的でも入所後に行政支援があるとすれば受入れ可能となると思う。

■後見人がつくまでの緊急時のサポート



## 親族調査に関すること

<16 病院、4 施設から延べ 21 件>

(病院)

- 親族調査の協力 (7 病院)
- 迅速な親族調査 (2 病院)
- 相談により親族の調査をしてくれるが、基本郵送なのか時間がかかる。
- 親族調査には積極的にご協力いただきたい。本当に身元保証人に当たる人がいるかどうかは本人談だけではわからない。
- 親族調査や金銭管理代行等迅速に動いていただけよう支援してほしい。
- 親族調査や後見人をつけるなど積極的に介入してほしい。
- 戸籍謄本等で親族を探してほしい。
- 親族に関する情報提供、それに伴う連絡業務を病院と協力して行ってほしい。民間の病院が個人情報把握することは極めて難しく、この機会に関わりを持っていただける親族がいるかもしれないので、ここは強く要望したいところです。
- 必要に応じて情報提供してほしい(家族情報など)。
- 親族の有無の確認(本人の意思表示が困難な場合)

(施設)

- 身寄りの方を探してほしい。
- 可能な限り、親族を見つけてほしい。
- 親族、縁者調査、当該親族への協力依頼
- 親族の調整、捜索

## 生活保護に関すること

<13 病院、6 施設から延べ 19 件>

(病院)

- なぜかお金のない患者の方が、生活保護など早期に対応してもらえることも矛盾している。
- 生活保護の該当者でなくても対応してほしい。
- 「生保身よりなし」生活保護担当の積極的な関わり、フォロー

■特別なものはない。特に生活保護の方の扶助等、四角四面なルールのみを言われて困ることも多い(相談として成立しない)。

- 生活保護で自費が発生した場合の支払
- 一時生活保護の制度をもっと利用できるようにしてほしい。
- 本人が金銭の出納が難しい状況においては、一時的に生活保護の受給(部分的扶助も含む)が出来る等の対応を検討いただきたいです。
- 生活保護の申請
- 生活保護開始までの時間を短く。
- 生活保護申請に時間がかかりすぎる。
- 生保申請時の回答スピードを早くする又は申請中でも使える補助がほしい。自治体により判断が異なることがある(基準)。
- 生活保護受給者に関して、ケースワーカーへの情報提供

■生活保護の方については、退院・入院中の生活について、生活保護担当の役所の方に関わってほしい。

(施設)

- 生活保護の場合、市のケースワーカーが担当なので土日、祝日含め対応すべき。平日だけ担当というのはあり得ない。
- 生活保護受給者の場合、少なくとも身元引受人が立てられないことの相当の理由を把握し、情報を提供してほしい。
- 生活保護単身者の場合、施設に紹介する前に行政から身元保証会社等を事前に紹介、取り決めをして頂けた方が施設としてはスムーズに対応ができると思う。
- 生活保護の方等の場合は、特に代理人(保証人)等が不在のことが多く、担当者が代理人になることが普通になるとスムーズだと思います。
- 市区町村(福祉事務所)によるが、昨今ケースワーカーの金銭問題で出来る範囲が縮小されているとの事で、協力を得られない事も増えてきた(入所前に預貯金を整理しご持参いただくよう

お願いしているが、手つかずで入所されることがあり、近隣にない金融機関の場合は本人をお連れすることも難しく困ることがある。)

■生活保護担当がいる時は相談できる。そうでない時は支援はない。

#### 市区町村等ごとの対応の違いに関すること

<12 病院、14 施設から延べ 28 件>

(病院)

■個別に支援があることもある。しかし原則ではないため、お断りされることもある。

■相談に応じてくれるが、病院側が期待する程度まで支援してもらえるかはケースバイケースとなっている。

■行政担当により対応の差が大きく、対応を統一してほしい。

■そのときの担当者により対応能力に大きな差を感じる。

■支援してくれる担当と一切対応しない担当がいる。

■基本的にない。問合せに対して近隣市町村は比較的協力してもらえるが、関わりの薄い市町村の場合、確認だけで非常に時間を要する。

■区によって対応に差があるため時間がかかるケースがある。対応の差がなくなるようにしてほしい。

■市によって違う。あまり親身になっていただけない。

■自治体ごとの対応に大きな差が出ないようにしてほしい。

■自治体により対応が異なり、時に困難

■市区町村によってまちまちではあるが、基本的に働きかけを強く行っていかなければ動かない場合が多く、病院に丸投げなことが多い(先方が当初から関わり、入院相談をしてきた場合は除く。)

■市区町村によって対応にかなりの差が生じている。行旅死亡人への対応が分からない行政の方との対応が最も時間を要し、最も困難性が高いで

す。

■例えば生活保護受給者の場合、A市の生活保護担当者は親身になって動いてくれる。B市の生活保護担当課は一切協力しない。「それは自分たちの仕事ではない」と言い切る。だから今では諦めて期待をしていない。高齢者担当の課は協力的ではある。

■個別ケースについては、行政の高齢支援担当の方が支援してくれているが、できることが限られるため現場では苦慮している。担当する職員の考えや判断にばらつきがあり、支援内容にも差がある。現場で担当する職員の立場を守ることができる柔軟な規定などを作って頂きたい。

(施設)

■後見人の選任手続のような対応をしてくれる職員とそうでない職員がいます。

■特別ありません。担当者によって対応の差があります。

■そのときの担当者により対応能力に大きな差を感じる。

■行政により温度差があります。行動的で熱意のある方は連携がとりやすいです。マニュアル化してほしいです。

■生保のCWの方が署名をして下さる場合も、他施設ではあったと伺っています。市町村ごとに対応の差が見受けられます。

■某市の場合、区の高齢・障害支援課の担当者が支援をしてくれることもあるが、大概是こちらからアプローチをかけないと支援がない。

■行政の担当者により対応が異なったりすることが多々あるため、統一化をお願いしたい。

■各市区町村によって対応がまちまちなので、統一して欲しい。

■対応の統一

■市町村によって対応が違うことが多くある。場所によっては、後見人申立て中だけでも連絡人となってくれる所もあります。

■市や区によって捉え方や対応がまちまちな

で、もう少し行政的な部分ではなく、人情的な部分で協力してもらえると助かります。

■土日祝日でも動いてくださることもあり感謝しています。それが個人的なのか組織でなのか不明です。職員に差があります。

■老健では身元保証人を必須とできないのに病院では即日対応でそれを求められる。しかし身元保証人や成年後見人の費用が高い。

■新規介入の依頼をするも施設入所中だといひ返事をもらえないことが多い(自治体にもよる。)

### 行政の早期関与、支援に関すること

<8病院、15施設から延べ23件>

(病院)

■意思決定支援のフォロー

独居老人の場合、病気になる前から行政が何かしら接点を持って早期介入する方法を見つけてほしい。病気で具合が悪くなってからでは何もできない。

■早期の支援や早期の対応

■生活困窮や社会的孤立に対して、民生委員や包括支援センターの早期介入、入院となる前から課題が解決していれば大変助かる。

■生活保護者ではない、身寄りなしの患者への支援(早期に親族調査を行い、成年後見制度へつなげられること)

■後見人を入院前から立てるような制度(独居者向け)入院費を支払ってもらえないのが一番困ります。

■地域包括支援センターやケアマネージャーが関わっているケースは早い段階から身元保証の確認、準備をしてほしい。

■行政(地域包括支援センター、ケアマネ等)から本人へ入院につながる前から身元保証に関する働きかけ・案内をお願いしたい。

■元気なうちから今後について考えたり、書面に残す(エンディングノートなど)ことを地域ぐるみで考えるような働きかけ(講座など)をもっと行っていただけると嬉しいです。

(施設)

■入所等の滞りを生じさせない様に、また、当該利用者様の不利益を予想できるような予測がある場合、何らかの支援があることを望みます。

■入院や入所が必要になってからでは遅い(特に認知症ありの方)ので、例えば保険申請時や国勢調査時などに身元保証等のない(ないと思われる)方への行政(法的)アプローチ及び成年後見人や身元保証会社の紹介などできないものでしょうか。

■入所前に成年後見人を選任してほしい。

(3施設)

■なるべく入所前に成年後見制度の申請などは手がけておいていただきたい。

■入所前に後見人制度を積極的に取り入れて欲しい(区長申立て等)。

■入所前に成年後見人等を手配頂けると大変助かります。

■生活保護者も含め入所前に成年後見人の選任手続を行ってほしい。

■入所前に一人暮らしで身寄りのいない方がいた場合は、居宅にいる時点で行政が動いて、成年後見制度の活用を進めておいてほしい。

■後見人制度の活用を入所前に進めてもらう。

■特養は最後を迎える方がほとんどで、やはり身元引受人がいないと医療についての判断やご遺体の引き取り等困ることが多い為、できるだけ入所前に後見人を立てていただいている。

■事前に成年後見制度の案内等を行っているケースだと対応がしやすい。

■事前の意向確認などサポート

■対象者、意思決定能力が有する時点で対象者の今後のヴィジョンのヒアリングや成年後見制度を活用するかのヒアリングが必要かと思われる。

### 成年後見制度に関すること

<45病院、84施設から延べ130件>

(病院)

■市長申立てによる成年後見人制度の利用

■後見人制度等のアドバイスや利用促進をアナウンスしてほしい。

■既に連携の上、支援を得ているが、早期に成年後見制度の利用について患者に情報提供を行う必要がある。

■成年後見についての相談

■成年後見制度の申立てに自治体の首長が挙がる。自治体差はあるが、協力を要請している。

■せめて成年後見人申立ての手續など協力してほしい。入院すると病院に丸投げが多すぎる。

■成年後見人制度の申請について支援してもらいたい。

■成年後見制度の手續の迅速化、決定までの期間短縮（11病院）

■後見制度利用についての積極的協力（市長申立手續に時間かかりすぎること）

■市長申立てによる成年後見人制度が申請できると金銭管理ができない患者さんは助かります（経済的に余裕のある方は民間の後見人を相談することもできるのですが）。

■早急に後見人等の手續ができると助かる。今後増えていくと思うので、行政に窓口等があると助かります。

■身元保証等のない方は市長申立てでの成年後見制度の活用が必要となることがあるが、市長申立てが可能かの判断や決定に時間がかかる。申立てが可能か決まらなると転院・入所が困難であり、入院が長期化したり、決定前に他界すると入院費の回収が困難になるため、早期に対応していただきたい。

■病院から後見の申請を依頼したときの初動対応が自治体によっては迅速に対応してもらえると助かります。

■身寄りがなく、金銭管理が困難な人の場合、成年後見人を立てるまで時間がかかり、その間の支払や転院が滞ってしまうことがある。

■市町村長による後見申立てに対し、消極的な傾向を感じる。また、後見人決定までに期間が、半年など長期になっており、退院支援が難しくなる。

■判断能力が充分でない方については、成年後見人の市長申立てを速やかに行ってほしい。

■成年後見人の市町村長申立てを何年も前からお願いしているが予算がないから翌年度になったらということを経年言われております。身元保証なくかつ意思表示ができない患者様が医療機関等を利用される場合の支援制度を整備していただければと思います。

■今後さらに増えてくると思います。成年後見制度の利用は時間も手間もかかるので支援してほしい。

■成年後見の手續が原則であることは承知しているが、入院期間が短く、現場の状況や本人の病状に合っていないケースが多い。

■成年後見制度は、申請から決定まで数か月を要するため、高齢・予後の限られた患者については利用が現実的でない。申請～経過中のサポートをしていただけるような橋渡しのサービスが必要（地域権利擁護等事業は入院中は使えない）。

■後見人が選定されるまでの支援（5病院）

■成年後見制度の手續に時間がかかるため、急性期病院での利用が難しい。それまでの間行政で対応してもらいたい。家族がいても高齢であったりして協力が必要な時に対応してほしい。

■後見人の選任まで時間がかかるので、家裁の審判が下りるまでは社協が介入してくれるとよい。

■成年後見等が必要なケースに対し、本人申立てや親族での申立てができない際、行政長名で申立てとなることがあるが、申立て→選任→実稼働可となるまでの期限が長く、施設入所等の相談が進められないことが多々ある。公的なサポートがいただける制度があると良いと思う。

■急性期の場合、在宅日数が短い中、成年後見制度につなげるにしても時間が足りないため、つながるまでの間をサポートしてくれる体制を希望したい。

■成年後見手續を行う場合も、本人の収入が少ない場合、後見人の報酬がほとんどない場合がある。区が代理で支給を行う様に、また、十分な支援を

考えて欲しい。

■転院や施設入所調整で、身元保証を求められることがあります。該当者が見つからない場合、転院先や入所先が決まらず、成年後見制度を申請しても、数か月かかるので、成立するまで行政に関わっていただきたい。

■後見人に該当する人が確保できない期間の対応

■病院の退院支援のスピードと後見人制度等のスピードが合っていないので、後見人が決定するまでの金銭管理や身元保証のサポート入退院や施設入所の手続を行ってほしい。

■成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用開始まで非常に時間がかかり困っている。そのような場合に、相談と同時に緊急的に支援を受けられる制度があれば助かる。例えば、日常生活自立支援事業と同程度の制度の即日利用など

■後見人が決定するまで未収になる→次の療養の場が決まらず急性期の入院が続く。回復期でのリハビリチャンスを失い患者にとって不利益  
これらをなくすために、①後見人決定までの生活保護、急迫保護の適用、②後見人市町村申立てまでの時間短縮の仕組みづくり、③退院独居高齢者への早期介入（入院前の予防）

（施設）

■成年後見制度の積極的な申立て支援（15 施設）

■成年後見人をつけてほしい。（4 施設）

■成年後見人制度（3 施設）

■成年後見制度のスムーズな利用（2 施設）

■後見人の積極的な導入

■今後、身寄りのない方が増加すると思われるので、もっと成年後見制度の周知をしてほしい。

■成年後見人の紹介等

■後見人申立等に係る積極的な相談、援助支援をお願いしたい。

■首長申立ての成年後見制度をもっと積極的に進めてもらいたい。市民後見人の育成

■自治体の区市町村長による申立ての弾力的、積

極的活用を期待したい。23 区のある区長は申立てを嫌う区長もいると聞く。

■後見人の市長申立ても渋ることなく、快く引き受けてほしいと思います。

■成年後見センターに相談をしても区長申立てに関しては積極的ではない。

■成年後見人制度の活用につき、首長権限で対応していただく等機動的で利用しやすい制度にしていただきたい。

■補助人等の紹介をもう少し簡単をお願いしたい。

■成年後見人制度を利用しやすくしてもらいたい。

■成年後見制度より利用しやすい（手間や時間がかからない）支援があるといいと思います。

■金銭面で困窮されている方が多く、成年後見制度、保険会社の利用が難しいケースがほとんどです。老健施設としては、体調不良時の通院、入院支援、退所時の調整など、親族の代わりができるような支援を切願しています。使いやすい市民後見制度など

■成年後見人制度だと時間がかかるのももう少し簡単に利用できる制度がほしい。

■当施設は認知症専門の施設ですが、後見人申立てのケースにおいて、市長申立て等の制度がより活用しやすいよう支援していただきたい。（行政によっては動いていただけないケースもある）

■成年後見人申立ての間口を広げてほしい

・申立人の範囲

・受付の範囲（住所地特例で住所を移している人は町長申立てできない…等）

■行政（団体）で成年後見人制度を団体活用すべく1名以上は資格を有してほしい。

■生保、低所得者の方も成年後見制度がスムーズに利用できるよう、後見人への費用負担をしてほしいです。

■单身の方の後見人をつけていただくよう援助してください。

■市民後見人等の斡旋

■入所申込み時や入所中の身元保証等（代理人やご家族）がいない場合は後見制度を利用するため、市長申立てなどを活用支援はあります。

■自治体による後見

■後見人を手配していただき、入居中の入院時の対応等も行っていただけるような方がいるとありがたい。

■後見人等、身元保証を請け負ってもらえる方の紹介等があると助かります。

■福祉サービス利用援助事業（あんしんサポートねっと）の支援の範囲を広げ、後見人等を利用するまでの間の身元保証をしてもらえると入所受入れがスムーズになる。

■成年後見制度の申請手続の迅速化（8施設）

■市長申立ての後見人選任を早期に行えるようにしてください。申請してから時間がかかりすぎに感じます。

■速やかに身元保証人が立てられるような支援や仕組みがあればと思います。

■成年後見人制度の申請～決定までの時間が長く、決定するまで支払が困難な方が多く、施設の経営的な部分で大変さがあります。スムーズに決定できるよう支援をお願いしたい（特に第2号被保険者の方は、障害福祉課が窓口となり、決定まで1年かかった方がいます。）。

■身元保証人がいない場合、生活保護であれば行政の担当者がそのまま身元保証人になっています。それ以外は成年後見人の依頼をしています。

■成年後見人をつけてくれればよいが後見人ビジネスを展開する悪徳な方を設定されることがある。

■時間がかかるのでそれまでの間、行政による実働的なサポートを受けたい。

■後見人の選任まで一時的に行政が加わり、支援して下さる体制など検討して欲しい。

■契約行為を行えない方に関しては成年後見人選定のサポート、又は一時的措置入所の検討を円滑にして頂ければ。

■後見人等をつけるような支援をしてほしい。入

所の相談があっても急ぎだから、入所したら施設で後見人を見つけてくれないかと言ったケースも多々あった。

■（当局注：後見人申立てについて）話はあるが、諸事情があると思うが、なかなか進まない、あるいは実現の見通しが立たないことが多いので、方針等をはっきり示してほしい。

■お金が心配な方については市民後見人をつけてもらいたい。斡旋は行政にお願いしたい。

■認知症があり身元保証人がいない場合、成年後見制度をスムーズに活用できるようになると良い。

■後見人の申請等が時間がかかるため、申請がなくても、行政で、契約代行や、死亡時の対応等支援してくれるとスムーズ

■成年後見制度の利用の手順が知りたい。

■入所時に間に合わなくとも、保佐、補助、後見人制度の手続を開始しておいていただきたい。施設入所後に開始しても長期間となり、体調不良や施設入所など、治療判断、延命判断、契約等、施設職員では対応に苦慮する場面となってしまう。

■当施設でも加齢により要介護状態となり介護保険施設へ移る方がいます。その際には必ず契約行為が求められるので、当施設入所の段階かもしくは要介護認定がついた時点など、スムーズに成年後見人を立てる動きをとっていただきたい。

■現在、身元保証等ない方には後見人がついていることがほとんどなので、もし身元保証のない方がいらしたときには速やかに後見人の申立ての受理など協力して下さると助かります。

■成年後見人等、スムーズに決まっていけるような支援があれば幸い。

■親族が存在する場合、疎遠でも市長申立てが行えない場合がございます。状況に合わせて申立て等の手続がスムーズに行えるようにしてほしい。

■区役所に入院や死亡の時どうするか確認しているが、後見人など金銭以外の時の対応の支援があると良い。

■成年後見制度を利用する場合、報酬等高額にな

る場合に行政からの補助、支援を求めたい。

■入所申込みの時点で役所ケースワーカーが申込み、身元がない方に関しては、役所申立てで後見人をつけていただくようお願いしています。

■身寄りのない方の入所に関してはできる限り成年後見制度のご利用をお願いしており、必要に応じて市長申立てをお願いすることがあるが、希望通りになったことがない。

■市町村長による成年後見の申立て又はやむを得ない措置の実施

■後見人がついたとしても毎回都合をつけて来てもらえるものではない。後見人をサポートする機関（人）があると良い。

■成年後見人、金銭だけでなく生活の面でもご家族と同様な動きをしていただければ幸いです。

■成り手が少ないので市民後見人の教育制度の充実。助成金の補助充実

■成年後見人が決定するまでは、役所のケースワーカーが対応している。しかし、区のケースワーカーが一律同じ対応はしてくれず。丸投げのケースワーカーもいる。

#### 身元保証サービス事業に関すること

<4 病院、8 施設から延べ 12 件>

(病院)

■身元保証会社を紹介してくださるといいです。

■身元保証会社等社会資源の紹介

■身元保証会社の整備をしてほしい。危うい業者がいっぱいいる。

■生活保護の方で、金銭管理について担当者が調整するという事で他施設へ移った。その後、直接施設に問い合わせしてほしいと最後まで責任をもってくれなかった。調整してほしい。地域包括支援センターが保証人協会を紹介することがあるが、そこが適正運営しているところが、本人の意向を大切にするとところかなど評価や監査をしてほしい。

(施設)

■民間保証会社を紹介してほしい。(4 施設)

■紹介先のリストを頂けると助かる。

■身元保証会社への紹介や料金の支援

■民間の身元保証会社をつい先日契約した事例があったが、金銭管理のプランニングが非常に甘く、また後からオプション提示してきたりと不安である。

■民間の認定（監督、指導）

#### 身元保証の制度全般に関すること

<38 病院、73 設から延べ 112 件>

(病院)

■入院費が未収になるケースがあるため、保証制度が必要では？

■低所得者への身元保証制度の整備

■身寄りのない患者さんは、緊急搬送後の転院等に、多大な困難が生じるが、例えば、重度の意識障害であっても年金があると（お金が全く動かせない状況であっても）、生活保護は適用されず、また、市町村申立ての成年後見人申請も遅々として、進まない状況である。行政は、何らかの手段で当人が次に進むための支援を早急に開始してほしい。

■市として身元保証の支援の枠組みを作ってもらえると助かります。

■行政が主体となってチームを作ってほしい。

■金銭面の連帯保証人は民間事業者を使用しておりますが、身元面の身元保証人は行政の支援がほしいです。

■行政として身元保証が必要な住民への支援体制を築いて欲しい。

■生活保護でもなく、身元保証人がいない場合に入所できる施設がない。金銭的に少ない負担で身元保証できる支援があると良い。

■生活保護者でない方へも、保険証交付、住所変更、死亡時対応等の支援をいただきたい。

■身元保証への援助

■低額 or 無償で保証人をすぐにつけられる支援

を行ってほしい。

■身元保証等のない方への対応フローがあればスムーズな対応ができると考える。

■地域課題として、この問題を捉える視点をもって頂きたい。

■身元保証のない方でも安心して生活し、医療を受け、その人の尊厳が守られる様な施策をたててほしい。

■市ですぐに対応出来る身元引受人の制度があると助かります。

■身元保証人がいない方は生前（意思確認が出来る内に）公的制度で対応する制度を作り、登録する方法などを検討してほしい。必要な医療が提供できなくなる。

■（公的な）行政で身元保証してほしい。

（10 病院）

■身元保証等について行政が担うことはできないか。

■戸籍は行政で管理されているのだから、身寄りのない方の身元保証は行政が行うべきでは。

■行政や第三者機関による身元保証の代行

■行政主導による対応

■公的支援制度

■担保を行政で担えるような仕組みを検討してほしい（特に転院、入所時）。

■治療後自宅に戻れず転院、施設入所が必要な方に対する身元保証

■身元保証の確約

■身元保証会社の紹介だけでなく、直接関わってほしい。

■共通に考えていく必要のある項目については、地域で共通のマニュアルが作成できると良いと思います。

■ガイドラインの作成

■後見人がつくまでの間、又はつかない方（身寄りはないが、しっかりされている方）の転院、入院、入所の際の仕組づくりをしてほしい。

■内縁関係や友人などが代行できる制度を整えてほしい（今後、ホモセクシャリティなどの関係

の方が増加すると思われるため）。

（施設）

■入所申込者の中でも、子どもがいなく協力してくれる親族がいない独り身の方が増えてきています（親族がいても、高齢・知的障害等で判断・理解が不十分な場合など）。金銭管理。医療的な判断・死後事務等を施設側が担うことはとても困難かと思えます。しかし、このような方が要介護状態になられたら、とても生活に困ることから、施設の役割として受入れできるようにと思っていきます。成年後見制度については、まだまだハードルが高い（誰が申請するのか等）感もあり、行政としてこのような方の受入れについての手引や事例等を教えていただきたい。

■身元保証等のない方が入院や入所を希望する際、身元保証の支援が受けられるよう実際に利用できるまでサポートいただける体制ができると良いかと思えます。

■もっと簡単に手続きができるような制度があればと思います。

■個別ケースで随時、相談をしている状況であり担当者によって、対応範囲が異なることがある。市町村として施設側で行うことが難しい範囲の対応をしていただけるようマニュアル化していただけると良い。

■マニュアルを作成してほしい。

■行政としてのガイドライン等があれば良い。

■柔軟な支援ができるよう、身元保証がつけられない方が多くいる上でのルール、ガイドライン、仕組みを作って欲しい。

■何かしらの指針がほしい。

■現場の職員に丸投げの印象がある。行政から、ある程度の対応の指針をもう少し詳しく提示してほしい。

■身元保証等のない方に対して身元の保証を支援してほしい。

■公的なサービス等身元保証人の紹介をしてほしい。



■具体的な制度設計は分かりませんが、何か公的な支援があるとよいと思います。

■後見人のような制度を行政が保証してほしい。

■身元保証人の設定をお願いしている。

■行政が身元保証してほしい。(11施設)

■行政から身元保証人を選出していただけるような支援があればスムーズに入院・入所できると思われる。

■低額ないし無料で行政が身元保証を行ってくれるような制度をつくってほしい。すぐにできるような成年後見制度だと時間がかかる、費用がかかるため、利用が難しい場面が多い。

■低所得者の身元保証人

■身元引受人がいないケースは今後も増えると思うので、生保以外の方でも市町村などがサポートできるといいと思います。

■市が支援する制度を整備してほしい。

■法整備やできる支援があれば行政に協力してほしい。

■何事につけ法的な整備がされていないと感じており、それを市町村レベルに求めることは酷かと思いますが、利用者に最も身近な市町村が身元保証に係る現実的な権限と事務を司ることが可能になるような国レベルの法的整備を望んでいます。

■急を要するケースについて迅速にサポートしてもらえる制度の整備

■国民が困らない仕組みをつくってほしい。

■単身高齢者で親族関係も疎遠な人が増えている。包括支援センターなどの支援制度があると良い。

■身元保証のない方を今まで受入れたことはない。行政のサポート・支援があれば、明確に教えてほしい。身元保証のない方を施設でも安心して受け入れられるよう説明が欲しい。

■入所者について、入退院の手続、契約等の対応と医療的な判断について、身元保証人がいない場合、どのように対応することができるのか明確にしてもらいたい。また、そのようなケースを対応

できるような支援を作ってもらいたい。

■施設、病院で必要とされる本人の治療その他方針・意思確認や決定、遺体や遺品の引取りなど、行政で対応不可の場合、施設でも対応不可にて入所を断っています。このようなケースの支援体制の透明化、情報の普及を望みます。

■一部の社協で実施している「身元保証代行」の事業を全国で行ってほしい。

■措置入所の場合、行政の担当課が然るべき身元保証人を置いてくれる(生活保護者も)。

上記対応を引き続きお願いしたい。(2施設)

■金銭面で困窮されている方が多く、成年後見制度、保険会社の利用が難しいケースがほとんどです。施設としては、体調不良時の通院、入院支援、退所時の調整など、親族の代わりにできるような支援を切願しています。(早い対応)

■身元保証についてだけでなく、日々の細かいことにも対応してくれる誰かがいてほしい。

■身元保証人の紹介

■施設ごとにバラつきがあるので、大枠は行政で示していただきたい。また、すでに入所ができず、行き場のない方が沢山おられると思うので、行政としてスムーズな入所ができるよう(後見制度などが決まるまでなど)バックアップしてほしい。

■契約に関わりを持ってほしい。介護保険制度になり、行政は手放しとなり、入院時、急変時の身元保証に関わって頂き、各機関も身元保証がいなくても良い制度に尽力してほしい。

■行政の方で是非身元保証(あるいは同等の効力を持つ措置)の制度を作してほしい。また、直接身元保証をしてほしい。

■身元保証人が不在な方の代理事業を公的な制度として検討していただきたい(受診同行、契約代行、救搬時対応等担って下さる方を各市町村に配置していただきたい。)。すでに後見人制度を利用されている方なら問題ないが、入院中、退院のリミットまでに後見人制度利用に結びつけるには時間が足りない(後見人制度利用に時間がかかる。入院在院日数短縮のため、退院時までに関

に合わない。)

■生活保護であればケースワーカーがいるが、経済的に該当しない場合には、行政が対応されることはないため、後ろ楯になる方がいれば受入れが進む要因になると思う。

■入所中、救急搬送等の判断ができない。病院側もそういった事情を理解して対応して頂ける制度を作ってほしい。

■ケースワーカーが身元保証人となっても対処の制限が多いため、施設の求める役割に極力ご協力いただきたい。それがカバーできる支援

■今後、身内の方がいないケースが増えてくると思われるため、スムーズに入所を進められるような支援

■判断能力が低下している（今後、低下する恐れのある）方がほとんどであるため、緊急時の意志決定、入院手続き等、あらゆる場面で身元引受人や親族の方が必要となる。スムーズに任せられる制度があると良い。

■入所前に行政の絡みがある場合には、身元保証人（後見人）を探す、つけることを依頼

■行政が身元引受人、身元保証人になってもらいたい。その際は土日祝日など必ず連絡がつくこと及び対応してもらうことが条件

■施設で特に身元保証のない方で困ることは、入院となった場合です。医療的判断も含めて様々な書類への署名などを求められ、ご家族がいなければ入院できないと言われるようなこともあります。入院できないということがないように、更に施設で身元保証をしなくて済むような支援をお願いしたいと思います。以前、入居してから身元保証については考えれば良いと行政から言われたことがありますが、入居当日何かがあるかもしれませんので、いつでも利用できる支援の確立を是非ともお願いしたいと思います。

■民間業者より行政がしっかりと関わっていただけると安心です。どのような対応をするのが良いのか、マニュアル的なものがあれば良い。

■身内がいない方や身内がいても疎遠な方や後

見人がいても金銭管理のみの方等には現場に即した保証機能とは言えず明確な制度が必要

■無料又は低額で身上監護（ex.衣類が足りない、療養の場選定、金銭管理）をして下さる事業があると良い。

■身寄りがない方の支援のために、どのようなサービスが使えるのか一覧表になっていると施設としても受入れやすいと思う。

■連帯保証会社のようなシステムがあると施設側も安心してご利用いただけます。利用者側もスムーズにサービスにつながると思う。

■成年後見制度と社協のあんしんセンターの中間となる支援方法があると良い。

■本人に代わって意思決定や医療同意ができる者の選定など

■身元保証等のない方の行政に求められる支援等の具体的な内容を細かく把握していない。あるようであれば知りたい。

■どのような支援策があるか分からないため、情報提供があると良い。

■安価利用できる身元保証サービス

■身元保証に代わる対応、家族の代わりとなる支援、加算や手数料、付添いなど人と時間がかかっている。

■入院・治療・緊急時（容体急変時）・死亡時・後も含めた身元保証について策を講じてほしい。

■今後に備え、全く身元保証等のないケースにおいて、行政がどこまでのサポートをしていただけるのか、もう少し病院・施設には情報を伝えてもらえると安心である。

■現実的に身元保証がない方の入所は、金銭面や最期のご遺体をどうするか大きな問題となる。なんとか手足になって動いてくださる人を探しているが、限界がある。そして入院の時、手術の時、困っているのが実情です。なんとか入所施設が困らないような支援策を考えていただきたい。

■ご紹介いただくとしても、現在は時間がかかるので、ご相談は控えている現状があります。入所までの約 2 週間で身元保証人が見つかる支援を

お願いします。

■いない人に対しての対応をしてくれる制度→緊急時も含め…

■親族とのトラブル、利用料の未払が特に懸念される。そのため、どうしても慎重にならざるをえない（入所まで時間がかかる）。何か保障制度や後見制度の改善があると良い（入所を受けただけではなく）。

### その他

<71 病院、70 施設から延べ 150 件>

(病院)

■相談には乗ってくれるが、具体的な支援はない。

■行政に求めても動いてくれなです。

■全くない。他人事として捉えている。

■協力を得ることが困難で困っている。

■生活保護の方以外の支援はなし

■生活保護を受給されている方や、ご自身で支援を依頼された方は身元や金銭に関することなど支援いただけるが、行政からの自発的、積極的、主体的な関わりはない。

■ない。行政や社会福祉協議会是对応する制度やサービスがなければそれ以上の相談はできず。一緒に何か相談に乗ってくれて、考えるみたいな姿勢はないように感じる。

■通常こちらからアクションを起こさないとない。消極的または困難なケースがある。

■行政は、対応する枠組みを決めると、それ以上のことは対応しない。この姿勢は変えてほしい。

■無いわけではないが、非常に消極的。また、支援開始までに時間がかかる。

■生前の入院・入所の際の身元保証の確保について、関係者が連携しても行政としての動き・協力が得られない。

■定型化された支援はなく、ケースバイケースで病院から支援介入を求めているのが現状である。地域で困難ケースとなっても、入院してしまうと行政における当事者意識が減ってしまう印象が強い。

■病院が期待する支援は無し

■相談はしますが積極的な支援は期待できません。

■行政からの支援を頼んでも拒否のため、なし

■行政で考えてください。

■生保以外の方でも（同じような）対応をしてもらえると受入れ（入院）しやすい。

■生活保護受給者以外はほぼなし。※精神障害者の場合は、時折保健所介入

■特にない。生活保護になるような人は良いが、保証人協会を依頼するにはお金がないが、生活保護を受けるほどではないような方に関しては何にもなく対応に困っている。

■対応が事務的であり、民間病院が最後まで関わらなければ解決しない問題が多数あり。※意思表示が曖昧な方の行政手続、支払等々

■院内のワーカーから患者の退院後の生活を考えて、役所の福祉部署に連携を依頼することがある。→必要がある場合に限る。

■独居高齢者や判断能力の低下がみられる患者様等、高齢福祉分野の担当者（区）が介入し、施設入所等が必要な方に対し、入居の援助をしていたケースもあるが数はとても少ない。

■新規に介入が必要な患者に対してスムーズに対応してほしい（なかなか関わってもらえないが、病院や地域包括支援センターだけでは対応に限界がある。）。

■行政の介入、指示がほしい。

■状況を理解して対応してほしい。

■CM の業務範囲を超えた対応もあるため、担当 CM が決定した以降も継続支援をお願いしたい。現状は、担当 CM 決定後には対応が終了してしまうこともあるため。

■民生委員やケアマネ等に参入してもらえると助かります。

■サポートを受けられるのは一部のみ。広く、サポートして欲しい。

■支援の協力を強化してほしい。

■行政機関からの助言等

■こちらが支援が必要と相談させてもらった場合には対応いただきたい。

■身元保証に關してもっと協力してほしい。

■迅速で柔軟な対応をお願いしたい。

■相談には対応いただけるが具体的な手段はない。

■行政の方は決められた範囲内での行動しか出来ないと言われますので望んでおりません(新たに)。

■意思表示ができない患者に対しての支援

■福祉に該当しない場合で金銭的余裕がない方の場合の援助

■マイナンバーで保険証等の情報提供ができればスムーズなので、そのようなシステムも使っていただけると助かります。

■専用医療機関でも作ってほしい。

■行政手続等

■亡くなった時に行政は対応していただけるが、そうならない限り関わりを持っていただけないケースがある。

■独居等で保証人がいない方へのサポート

■身元保証人のいない方の完全管理

■特養やケアハウスへ措置入院できるとよい(市の職権で)ベッドひっ迫の理由となっているため。

■行政側への相談歴の有無の確認

■個人情報の関係で難しいのかと思うが、保険情報の提供、開示など積極的な協力をお願いしたい。行政と病院間でのやりとり、ということでもう少し緩和されないだろうか。

■個人情報保護に制限されることがありますが、事情を御理解いただきスムーズな情報提供(保険・住所・課税区分・戸籍など)をお願いします。

■緊急入院された患者で子ども・兄弟がいるが、名前のみ分かり連絡先や住所が不明のことがあり、市へ調べていただく依頼をするも断られている(個人情報の関係で)。命に関わるICなどで必要なので、住所登録などで分かるのであれば教えていただきたい。

■保険情報を開示してほしい。

■個人情報保護に反しない範囲で情報開示してほしい。

■行政に患者の身元等の問い合わせをした際に迅速な対応や回答があると良い。

■情報の共有をしてほしい。

■権利擁護事業の内容を広げてグレーな部分をカバーしてほしい(住所地、金銭管理)。

■あんしんサポートネットの利用条件を緩和し利用しやすいようになってほしい。

■社会福祉協議会などでは「おひとり様支援事業」といったものがあり、身元保証等の支援をしているが、「要介護認定を受けていない」など種々の条件があり、契約までに2か月程度を要するため、急を要する入院などにはそぐわず、また他に使えるものはない。

■身元保証等のない患者の入院を受入れない病院が多く困っている。他にも急変時DNARの確認等様々な状況を付するところも多い。正当な理由なく入院を拒む医療機関に対して指導を徹底するとともに必要に応じて医療機関名を公表する等強い態度で臨んでほしい。

■話は聞いてくれる。行政が把握している親族に連絡はしてくれる。しかし、親族に断られるとそれ以上のことはしない。「行政は身元保証人にはなれない」との言い分。身元保証人なしでの入院は多い。幸い無事に退院される患者様が多いので助かっていますが。

■どういう状況で保証を受けるのかによる。受けることを依頼される状況であれば金銭の補償

■入院した病院に、その責任を負担させることに問題があるかと思いますが、行政の限界も理解しているため、いつも対応に苦慮しています。

■緊急入院で金銭が動かせず困る場面が多いので、入院中も地権が利用できるとよい。

■行政よりの支援は今後必要と思いますが、実際に公的な立場での支援がどこまで可能かなどを考えると具体的な策はありません。

■カンファレンス、転院時の同行

■入院・退院の付添い

■患者様本人が意思表示できない又は、肢体が不自由なケース、金銭的に余裕のないケース  
上記への対応例が知りたい。参考にしたい。

■身辺整理への援助等

■行政が対応できないことを民間病院では対応できない。

■できる限り早期に身元保証を引受けてくれるサービスや支援者の紹介

■行政が動かないことに対して、何の保証もない状態で、病院・施設が対応せざるを得ない現状を理解してほしい。

■行政の権限で、入院・入所可能な療養先を検討してもらいたい。

■身元が確認できるシステムの導入等

■病院は医療を提供する機関であり、この問題については行政の協力がなければ、病院としての機能が損なわれるということを理解して頂きたい。

■同意書等の保証

■医療券や認定証の速やかな発行及び保険証等の病院への郵送対応

■行政的手続代行や、入院中、行政からの郵便物は病院の本人宛へ郵送してもらえるようお願いしたい（自宅に誰も取りに行けない）。

■生活保護でない人に関して、患者の支援、緊急時や死後の対応・決定を行政に担保できるスムーズな仕組みがほしい（できる限り本人の意思を尊重したため）。

■切断肢の火葬対応の代理

■支援等の検討

（施設）

■本人の意思確認ができない場合の支援（4施設）

■施設入所後も本人の意思確認の立会い等の必要時は介入をしてほしい。

■施設としても対応方針のマニュアルがないことも整備への遅れとなっている。

■入院・退院時の付き添い等も含め対応していただけると助かる。

■施設までの移動の付添い

■受診等の付添い

■通院同行

■受診対応

■地域ケア会議等で話し合える機会や行政主体で身元保証等のない人の対応について話合いの必要性があると思う。

■行政からの支援がどのようなものがあるのか学びたい。

■医療機関とのやり取り

■医師との面談

■ケア会議への同席など支援いただけると良いと思います。

■入所前の情報提供や入所準備等は積極的に支援いただけますが、入所後は支援が減る印象があります。施設の性質なのは理解していますが、実は入所後の支援の方が有り難かったりします。

■ない。何かあればいいのと思う。生活保護の方のみ行政が少しサポートして下さる。

■入所者について、契約等の対応について、身元保証人がいない場合、どのように対応することができるのか明確にしてもらいたい。

■今後の事を考えると、行政が行う可能な支援内容を教えていただきたいです。

■行政側から協力できる意思表示をしてほしい。

■入所させたら終わりではなく最期の時まで積極的に関係性（対応）を保ってほしい。

■行政からの依頼で入所したケースに対し、施設任せのところがある。入所後も今後の方向性について積極的に関わってほしいと思ったことがある。

■入所したら行政から手が離れたという形になってしまい支援を嫌がる傾向にある。

■入所時だけでなく、入所後の支援についても継続して関わっていただけると助かります。

■入所の際は、何とか行き先を見つけないので、ある程度は動いてくれますが、一旦入所した後は積極的な関わりは無くなりがちです。

■地域包括支援センター若しくは市役所、区役所で入所後も最後まで関わりも持ち、解決に向けて

の支援を行ってほしい。

■施設入所前は行政が関わっているの、引き続きの関わりを望みたい。

■入所するまでは、保護や包括が手続を行ってくれるが、入所後の支援はほとんどありません。

■入所前が在宅だと、居宅や包括、役所など行政の関わりを持ってもらえるが、施設へ入所すると生活保護受給者でもなければ全て手が離れてしまい支援はしてもらえない。

■入院・入所時の対応は随時行っているが、可能であれば「身元保証する親族などがない」という証明書を発行してもらえると、施設側としてもより関わりやすくなる。

■こちらからはありません。ご本人等が望まれた際、事業者側に丸投げされないよう行政支援を求めます。

■生前サポート

■後見人を立てたくても、経済的にカツカツで立てられないケースもある。入院手続や死後の対応支援ということでサポート体制を作ってほしい。

■権利擁護に対しての対応を積極的にしていただきたい。

■施設相談人、ケアマネいずれでもない範疇にある部分の役割は速やかに行政に対応してほしいです。

■行政手続等

■法的手続対応をしていただくと有り難いです。

■地域包括支援センター等で手続の代行などしてもらえると良い？

■身元保証のない方のマイナンバー交付、必要書類の交付が施設では受け取れない。対応しても委任状や身分証明など提出するもの多くで大変です。緩和していただくなど対応を検討していただきたいです。

■身寄りのない方の賃貸住宅退去手続や携帯電話や銀行口座の解約など諸手続が出来ると良いと思います。

■保険証の再発行や郵送物の転送手続支援

■金銭的な安心感もさることながら、入所者本人に関する色々な判断を必要とする場面の支援、※認知症であれば後見人制度がありますが…そうでない方の場合

■行政・医療機関・介護施設・それぞれの役割を明確にさせていただくことで、身元保証がない方の受入れがスムーズになるのではないかと思います。できれば、行政が中心になって動いてくれることで全体がスムーズにまとまるのではないかと考えます。

■身元保証のない方を施設でも安心して受入れられるよう説明が欲しい。

■そういう方（当局注：身元保証等のない方）の支援を積極的にしてもらいたい。

■チームとして関わること

■社協の権利擁護事業は入所中には対象でないことですが、代替の支援があると良いと思います。

■福祉事務所等の積極的な関わりをお願いしたい。お願いばかりされ、一緒に協力してもらえないのが現場としてはつらい。結果的に利用者が不利益になってしまう。

■施設入所受付を行政が行っているが、情報が施設に届くのみで、施設に丸投げであり、苦慮している。

■公の機関でのフォロー対応

■行政は施設入所までは熱心に関わるが、入所すると関わりが途絶えるケースが多いので、永続的に関わることを期待しています。

■入所契約や預かり金の管理が、施設都合に偏っていないことをチェックする立場であってほしい。

■現場が重要視しているのは「入所した後」の実働サポートを誰がやるのか、という所。通院同行や物品の補充、方向性の決定など、施設職員の負担に全て重ねていくことは未だにハードルが高い。

■地域権利擁護事業の対象者を老健入所者にも拡大すること

■生活支援について適切に説明、助言をいただけること

■成年後見制度の利用が可能であれば、それが完了するまでの間の支援（※必要書類のサインや金銭管理の対応等）。その利用が不可能であれば、それに代替する支援（手続対応をしてくれる支援）。

■経済的に後見人申立てが難しい人、病状的に急ぐような人に対する支援

■福祉事務所により契約書類等の代筆を断られる為、認知症が重度の方や失語があり本人の同意を得られない方の対応に困ることがある。

■保険者としての関わり方（ソーシャルワーク）

■措置制度の対応

■行政よりも医療機関との連携に苦慮します。医療従事者でも施設をあまり理解されていない方もおり、実益を兼ねた交流会等、橋渡しをしてほしいです。

■サービス等の紹介や介入

■入所ができると、その後は何もフォローがないため入所させっぱなしにするのはやめてほしい。

■スムーズな対応と連携

■書類の代筆等は協力して欲しい。

■状況を理解して対応してほしい。

■措置権の発動

■身寄りがない人の入院及び医療に係る意思決定が困難な人への支援に関するガイドライン等の関係機関や医師、経営者向け研修の開催

■人口動態の変化で独居の高齢者が地域としては多いと思います。患者（当事者）が直接行政に相談することは困難なことだろうと思いますので地域でもサポートを充実できるようなシステムを構築していただきたいし、誰でも利用できるように情報を提供するようにしていただきたいです。

■知識の向上（専門職の配置）

■施設入所契約書の記入・生活保護ケースワーカーの代理記入に関する権利付与、戸籍・住民票調査による親族の発見、入院決定時「家族又は後見

人等身元保証人が来院しないと入院させられない」と半ば脅しのような形で要求してくる病院への注意

■行政から相談があった場合は継続して支援があるが、こちらからの申入れの際は、積極的な支援は期待できない。

### 3 その他（意見要望、対応に苦慮していること等）【自由記載】

<208 病院、305 施設から延べ 730 件>

#### 緊急連絡先に関すること

<4 病院、6 施設から延べ 12 件>

（病院）

- 医療現場：急変時の連絡先がない。
- 行政が緊急連絡先になった場合、夜間・土日祝の対応が統一されていないので、その都度交渉になるので統一できると助かる。
- 連絡先がない方については、市町村の高齢福祉課等を第一連絡先にできるように対応いただきたい。
- 連絡先の確認がとれない。

（施設）

- 身内の方、身元保証人等のない方の入所に関しては特に入所をお断りしていないため、有事の際には手数料がかかります。しかし、行き場を失って困っている人がいる以上、入所費用の支払能力があるのであれば入所をお断りする理由はありません。身元引受人の欄が空白であったとしても、行政から指導を受けることもありません。しかし、施設内スタッフの中には、そのような入所者は何かあった時に連絡がとれる人がいないので大変不安という事実もあり、たびたび論争が起っています。
- 施設から病院へ入院する際の同意や施設プランの説明、同意等を求められることが必ずあり、本人の意思確認ができない方などどうしても対応が難しい。基本的には緊急の連絡先がないと施設入所はできない状態。知人や友人にそれをお願いして法的には大丈夫なのか不安
- 独居や親族がいない等、今後も増えることは分かっている。しかし、施設は個人との契約であり、それに対して市町村が連絡先にもなってはくれない。やはり緊急対応は本人の意思確認ができないことが多いし、病院へ行っても同意がなければ

入院できない等言われる。

- 保証のない方でも要介護者の方は支えてあげたいが、有事の際の対応に困るため受入れが難しくなる。施設としても安心できるサポート（連絡先、判断していただける方）が欲しい。
- 体調不良や急変時の連絡先や対応者がいなければ、救急搬送（医療機関へ繋ぐことが）できないのが現状である。
- 夜間緊急時に病院へ行く場合、第一連絡先に連絡が取れている事を確認される。また、家族が来るまで搬送した職員が帰れない事もある。すぐに動いてくれる家族がいないと施設側の負担が大きい。
- ケースワーカーや成年後見人が身元保証人でも、緊急時の連絡、対応が滞り、現場スタッフの負担が増大することが多い。また、この状況となる可能性が高く、現場からのイメージが悪い。入口受入れのボトルネックと感じる。
- 緊急連絡先の確保が困難であること

#### 入院・入所手続等に関すること

<2 病院、4 施設から延べ 6 件>

（病院）

- 入院申込手続ができない。
- 当院は急性期病院から転院を受入れる機能の病院です。身寄りのない方の入院を受入れる場合に生活保護のケースワーカーさんや地域包括支援センターのソーシャルワーカーさんに付添いをお願いすることが多いのですが、理解が得られず苦慮することがあります。

（施設）

- 今後の課題であることは十分理解しておりますが、現在契約書に協力いただいている料金支払、日用品の補充、病院受診（特に入院手続）の援助



を代替でやっていただけない場合、当施設の利用は困難と考えます。

■入院、入所に関して誰も手続や保証をしてくれない方に対しての支援

■身元保証人がいなくてご本人が意志決定できない状況になった場合の対応に苦慮しています。病院によっては、施設職員では入所手続もできないため、身元保証人のいない方は対応が難しいです。

■ケアプランの同意を得る相手がいない。

#### 入院・入所中の物品準備に関すること

<20 病院、10 施設から延べ 33 件>

(病院)

■緊急入院時、パジャマは貸出しているが、下着の替えがない。

■年金の支給方法について、生活保護のように必要に応じて行政窓口での現金支給も併用できないか検討してほしい。

■消耗品の購入など

■身の回りの物品

■救急搬送された時に物品が全くなく本人の家に取りに行ける人がいない。

■オムツなど身の回りのものの準備に苦慮している。

■収入・貯蓄がある程度あり、生保にならない方の金銭管理について。地域権利擁護の使用ができず、後見人がつくまでの間、支払の確約がとれないため転院先が決まらない。

■”お金”の取扱いについて苦慮している。ご本人が動けない、判断があいまいな場合など特に。銀行の引き出し、支払（公共料金、入院費など）など、誰がどこまでやるのか？誰も対応できず、ソーシャルワーカーが代行せざるを得ないことが多い。

■一番は金銭管理体制があまりにも不透明のままとなっており、各病院での工夫に頼っている感がある。

■本人が動けない場合、銀行のお金を下ろすこと

ができない。

■生活保護でない方の金銭管理をどうするか（任意後見は高額で困難なことが多い）。

■金銭の管理に関して、もっと迅速に対応していただきたい。3 か月～6 か月、後見人や金銭管理サポート利用までかかる。それまで退院できないので困ります。

■生活保護廃止になった後の金銭管理をする方を行政に付けてほしい。いなくて大変困っている。

■入院・入所に対してのサービスがない（身元保証人がいないと、お金の出金、支払が本人に同行して外出しないとできない。病院にATMなし）。公的に対応できる人を整備、報酬の保証をしてほしい。

■金銭が少ない方の管理が大変

■入院中に生じる日用品購入など金銭管理（判断力がない人）

■金銭管理に苦慮（3 病院）

■金銭管理代行をやってほしい。

■身元保証のない方は役所でお金管理する方を付ける制度をしてほしい。

■金銭管理が出来ないこと、年金を受給されている方に関しては、銀行口座に入ってしまうので、口座を動かすことが出来ない。

■入院中に必要な物品の準備

(施設)

■金銭管理に苦慮（2 施設）

■金銭管理等、本人が意思決定できない場合に対応が難しくなる。

■金銭管理ができないこと、年金を受給されている方に関しては銀行口座に入ってしまうので、口座を動かすことができない。

■金銭、貴重品の管理、意志決定の支援をしていくことに限界あり。何らかの制度的な枠組みがあると助かる。

■衣類や必要物品等のお届けが重なると業務を圧迫するため、そういった対応も一緒にしていただける（代行等）方がいると助かる。

■入所中に必要な物品をそろえることが困難な人が増えてきている。本人が困らないようにしていきたい。

■認知症の方の金銭管理

■認知症状のある方の金銭管理（例えば銀行で本人の預金を下ろす時など、ご本人の意思確認が難しくスムーズに進まない）

■身元保証人などがいないことで、入所を拒否してはいけないというが、施設ではそういった方の対応に、とても困る。（金銭管理）

### 入院費・入所費に関すること

<56 病院、22 施設から延べ 81 件>

（病院）

■保険で請求できない場合がある。

■ネックとなるのは、「支払」が主にあるため、その点に対して行政支援があれば入院を断ることがなくなると感じています。

■当院が長期療養型病院なので、入院後数年経過する中でキーパーソンが不在となるケースがある。治療方針をどなたと検討していくか、病状説明をどうしていくか、などその都度制度を紹介しながら対応してはいくものの、結果として入院費が滞ってしまうケースが少なくない。公的医療機関ではない民間の一医療機関としては、国としてそういった面での保障があることで、今後身寄りのない方々の受入れに関するハードルが下がる可能性もあるように思う。

■当院は長期療養病棟があるため、入院期間が長期となる方が多く、同時に未納となった際の金額も多額に及ぶことがあります。保険証についても、限度額認定証の対象者かなどの手続や対応がスムーズであると会計にも反映されるので助かります。社協がその辺も含めた介入を積極的に行っていただけることが理想です。根拠がないと対応してもらえないので、ぜひ前向きなご検討をお願いします。

■会計がスムーズにいかない。

■未収の恐れが、行き先の選択肢を狭めていると

思います。救急入院から社会的問題が発生することも多く、また地域で発見された際も入院が必要な状態に陥っている方が多くいます。

■医療費の回収が出来るのか心配しながら受入れている。ご本人が金銭を引き出せなくなった対応をもっと行政や金融機関で検討してもらいたい。

■入院費の支払等について MSW・事務が介入を試みるも、本人の状態が悪く意向を確認できない場合や本人の拒否があり介入できない場合などに、そのまま状態悪化して死亡退院され入院費の回収が不可能となることもあり、対応に苦慮した。

■支払困難時の入院費の回収（意思疎通）が難しく身元保証会社の案内が出来ない方等

■未収金が発生するリスクが高い身元保証がない方は、敬遠されがちになるため、それに対する行政サービス、補填事業が必要だと思う。

■回収不能時の補填

■身元保証人不在、住居や持ち物（身分証）が無くなった場合預金等調べる方法がなく、成年後見人が決まるまで何も出来ませんでした。身分証となるものが全くなく関係各所に相談するも先に進まないことがありました。

■高額療養制度の限度額認定証や標準負担額減額認定証は保険証や高齢受給者証と同様に一律で配布しておいてほしい。または、保険証のみで限度額が認定されるようにしてほしい。未収金に対するリスクマネジメントとなる。

■親族、保証人が居ない方で、預金は有るのに銀行でカードしかなく、下ろせず、結果未収金になってしまう事があり、どうにかならないかと思うことがある。

■入院に伴い認知機能低下、暗証番号も分からなくなり預金を下ろすことも不可、後見人を立てるにも、予後が短い場合があり、入院費未払となり回収困難なケースがあった。

■社会保険加入で身寄りのない方が死亡された場合など、ご遺体、火葬等は市で行っていただけるが、その後の医療費の未収金について苦慮して

おります。回収不能となったケースも多くあります。

■入院中の死亡となると金銭の銀行引き落としができずに負債のみ残る。

■銀行に貯金はあるものの引き出しが出来ない。そもそもお金がなく、未収にならざるを得ないが、治療はしなければならない。

■収入があっても銀行や ATM で現金の引き出しができない（代理人のため）ことが多く、未収金が多い。

■独居の場合、入院証書の保証人が立てられないケースが多くある。入院費の回収に労力を要する。

■事務職員が退院時に同行し回収をすることもある。

■身元保証のない方は、生活保護を受けている方もおられます（その場合は、市役所の職員の方が対応されます。）。生活保護の方で、全く身寄りの無く、役所の方が間に入っているような場合は特に、お亡くなりになる日までの入院費は病院にきちんと支払われるようにして下さい。どのような場合でも、身寄りの無い方を受入れた病院側に入院費が全額支払われないことがあると、次の方の受入れを考えざるを得なくなります。入院費の支払方法に不備があり、支払が滞ることが予測されるのであったとしても、病院が損失をかぶらない対応を求めたいです。

■身元保証のない人が死亡した時に入院費を本人の口座から支払ってほしい。

■亡くなった場合に入院費の回収ができないことがある。（3病院）

■医療費の滞納のご案内に苦慮

※転院又は死亡してしまった患者へ連絡がつかない又は出来ないこと

■医療機関には応招義務がある。保証人がいなければ医療費未収の場合、死亡時は回収できる手立てがない。

■生活保護受給者に対する身元保証会社の身元保証契約、民間の身元保証会社と患者が自宅生活時に契約を締結、入院が長期化し、保護費が入院

基準に引き下げられた場合、契約費用の支払のため、入院にかかるリース代等自費分が支払できなくなることもある。契約費用の支払があるため、入所にも支障が出る。

■入院費用の問題。入院費用が未納となった場合に保証人がいないといわれることが多い。

■退院後、連絡がつかなくなる患者様が多く、未収金対応となっている

■身元保証なく支払困難な際の督促は苦慮しています。

■医療を提供するだけで報酬が得られないケースが多く、未納金額が増えていくのが現状→実態を知らない人が多すぎる気がします。調査をするのだから少しでも改善できるようなもので取り組んでもらいたいと思います。

■身元保証ができない場合、入院費未収となるリスクが高い。公的なサポートを求める。

■入院費すら準備できず（お金を引き出す手段がない）、未回収のままになってしまっている。

■入院費の未収金が発生した際に連絡する先がないことに苦慮している。

■後見人などついてなく、相続人もいない場合、入院費の支払を受けられないことがあり困る。

■医療費支払の保証がない

■経済的に負担が困難な場合、対応に困ることがある。

■事務：医療費支払困難時、本人との連絡がなくなつた場合未収になる確率が高い。

■入院費の未収問題（12病院）

■入院費の未払がなくなるようにしていただきたい。

■未収金の蓄積

■支払が難しい患者への対応

■年金受給額によっては、生活保護の相談ができない為、医療費が未収になってしまう可能性あり。

■生活保護が受給できない方の入院費等の支払

■入院費の支払ができない場合の対応に苦慮している。（認知症や救急搬送時のない状態で来られた方等）生活保護と同等な扱いをしてくださる

と助かります。

■単身・独居者が増加しています。未収対策の要である限度額認定証についてはオンライン資格確認が導入中ですが患者による資格手続が前提のため行政に積極的支援を願いたい。

(施設)

■入所費用の支払 (4 施設)

■支払などのサポート

■支払等保障してほしい。

■利用料の支払が困難になった場合の支払

■利用料、小口現金、その他暮らしに必要な費用等の相談相手 (キーパーソン) が必要不可欠

■金銭的なことも含め、行政より速やかに対応してほしい。

■身元保証のない方は、経済的にも貧困な方です (全員とは言いませんが)。入院治療費の支払が困難になった場合、病院に不利益が出ないようにしていただきたい。室料差額等についても患者様に請求できないことがあります (特に生活保護の場合)。必要に応じて室料差額を支払ってもらえるようにはならないでしょうか。中小規模の病院は困っています。

■身元保証なし、お金もない方を引き取ってくれる病院や施設を探すのが難しく、未収が高額になるケースがある。

■施設には、身元保証がいなくても入所させなさいとなっていますが、入所させた結果、支払ができず、施設が負担しなければならないケースも多い。保証なくして入所させるリスクを考えてほしい。

■費用 (料金) を払ってもらえないのではないかを考えると、なかなか入所に結びつかない。

■お金の支払ができなくなるのでは? と心配。今のところ口座振替にしているが、今後身元がない人の場合、入所をためらってしまうかも

■施設利用料の支払にも不安あり

■入院費が払えない方の対応に悩むことがある。

■金銭面できちんとお支払できるようにしてい

ただくこと

■入所等の滞りを生じさせない様に、又当該利用者様の不利益を予想できるような予測がある場合、何らかの支援があることを望みます。

■その方の状態にもよりますが、意思疎通のできない方、持病を持っている方ですと、施設も動きようが無く困ります。一番はお金の問題ですが、判断を第三者からもらえないのが、長期にお世話させていただく方は困ります。

■本人死亡後、年金の請求権のある方がいない場合、死亡後の年金は全額返還になるが、保証金もない施設は最後の年金で生前の支払をしたいのにできない。施設が利用料を泣いている現状がある。改善してください。

■金銭を金融機関で管理をして亡くなったら凍結したので支払えませんはおかしい。

■過去に何人もお引受けしたが、当施設は老健のため、入所後のケースワークが難儀だった。費用の問題で、次に身元保証人がいないと他施設が受けてくれず、結局本人とは縁のない他市町村の施設に移った。老健では中々ハードルが高い。

#### 医療行為の同意に関すること

<14 病院、71 施設から延べ 91 件>

(病院)

■医療同意のサイン (3 病院)

■DNR の確認

■治療に対する承諾者をどうするか。

■生命の危機

■検査の同意

■治療時の迅速な判断

■今後の意思決定 (生死)

■意思決定支援

■治療方針を決定するまでに、時間を要するケースがある。

■連絡がつかない (ない) ので、診療方針が決められない。

■入院後、意思が問えない場合に医療の同意が得られない。

- 医療同意を求める方が疎遠で照会中の場合
- 身元保証人がいない場合の治療同意者がいない。本人のみでは判断が難しい場合、手術等でリスクがある場合、病院側がリスクを避けるため、保証人を求められることに
- 患者本人に意思決定能力がない場合の延命治療の希望の有無。医療行為がなくなった場合の転院先を探すにあたって身元引受人がいないと受入れてくれないところが多い。
- 成年後見人では治療に係る判断をほとんど拒否される。その場合で親族等もいない場合は対応に苦慮している。対応策につきご教示いただければ幸甚に存じます。

(施設)

- 医療的な判断等については、本人の判断能力がある時に事前に確認すると良いと聞きますが、何をどの程度事前確認すればよいのか疑問に思っています。延命処置といっても多岐にわたり、その時の状況(病状)によって変わってしまう気がします。このような場合、どのようなことを確認する必要があるか教えていただきたい。また、入所時点で正しい判断・理解が低下されている方も多く、確認が困難な場合もあります。
- 難しいお話でしょうが、入居してから何かあったときの「判断ができる権利」を持つ方がいていただければ身元保証等のない方をもっと受け入れることができると思います。
- 身元保証がない方の受入先が少ないのが現状であり、相談しても断られてしまう。また、医療機関(特にDr)に受診すると家族の同行を求められる(医療同意)場合がほとんどであり、ガイドラインが出ていても一部の部署で止まっている印象を受ける。
- ご本人が意思決定できない状態での救急搬送。病院も困ると思います。
- 本人に判断能力がないと手術や治療方針の承諾ができない。苦悩するのは施設ではなく、当の本人です。

- 仮に、身元保証等のない方が入所した場合、「終末期の対応」(入院なのか看取りなのか等)の判断を誰が(あるいはどのように)するのか?が特に大きな課題だと思います。当施設では過去に成年後見人が関わった入所はありましたが、後見人は財産管理が主な役割であり、事前に本人の意思確認が取れていない場合には、後見人も「終末期の対応」の判断が出来なかったため。
- 入所者について、医療的な判断について、身元保証人がいない場合、どのように対応することができるのか明確にしてもらいたい。
- 行政、成年後見人等に本人の意思確認(治療の有無)をする仕組みにしていきたいです。
- 予測されるのは、医療的判断(積極的に治療をするのか、どこまで、等)だと思います。
- 医療同意が典型例と言えますが、法的に整備されていないことに起因して対応に苦慮することが少なくありません。権利擁護や悪用防止の考え方は重要ですが、認知症や意思表示が困難な方々の預金や財産問題も含めて「身動きが取れない」事例を広く集めることから始めていただきたいものだと思います。
- 入所中容体が悪くなり救急搬送時、手術や延命について判断を求められた時は困る。(2施設)
- 救急搬送時、救急隊員からどうするのか対応を迫られる、入院時も病院からどうするのかと対応を迫られること
- 施設として困ることが、身元保証人がいる・いないで違います。例えば、「入院になった場合の判断」治療判断などが困る、何かあった場合以外に親族が出てきて、訴訟問題に発展したら…どうするか解決しないと進まない話だと感じてます。
- 治療方針や医療行為の可否に関して
- 治療方針の決定
- ターミナルケアの意志確認
- 医療同意への対応に苦慮している。(13施設)
- 入院時の治療の判断
- 終末期医療の判断
- 医療判断が特に困る(本人が意思表示できない)

方)

- 本人の同意も得られない（終末期）
- 延命医療行為の判断
- 心肺蘇生（DNR）
- 認知症高齢者において、治療方針等本人の理解が得られない場合（後見人には医療同意なし）の対応が困ることがあった。
- 身元保証人などがいないことで、入所を拒否してはいけないというが、施設ではそういった方の対応にとっても困る。（入院になった場合の医療的な判断の同意）
- 治療方針などを施設側に求められても答えられない為、入院を断られるようなことがないようしてほしい。
- 入院、治療や手術が必要になった場合、どのような判断をしたら良いのか（人命優先は基本だが）。
- 急変時などの ACP の確認が取れていない場合の対応に不安がある。
- 急変時の医療同意が困難であること
- 本人が手続できない時の検査同意等施設職員では行えないことへの対応
- 医療機関の対応は Fa、身元保証人でなければ・・・と。→利用者様首折の OP の同意書、病状説明は近親者がします。救命処置の同意、御家族意向確認。施設職員には出来ない。
- 入院などの場合、身元保証がないと手術など施設としてはサイン（承諾）が出来ないことがある。
- 利用者本人が医療行為等の判断、理解が困難な方が入所される施設では、実際問題、急変時の対応は家族判断になる。
- 後見人であっても、医療行為等判断はできない。その書類へのサインはできない等、制度上の問題もあり、家族の協力があって成り立つ部分もあり、全てを施設に委ねられてしまうのも職員への負担増大につながるのではないのでしょうか。
- 延命についての判断について施設は決められない。いざとなった場合、手遅れになる可能性が考えられるので、はっきりとした状態で入所を進

めてもらいたい。

- 本人意思疎通できず、急変の際、どの程度の治療を望むか確認できないこと、手術の同意は基本身内にとるようになっている病院がほとんどなので。
- 医療同意は親族以外できない為、身寄りのない方のガイドラインに則って検討するが、「本当にこれで良いのか？」という葛藤は相談職に常にあります。
- 身元保証のない方の受入れはしていないが、保証人をたてていても最後の<sup>みと</sup>りの時点では判断がつかないことがあるので。
- 施設側に決定権がないにも関わらず病院側から意見等を求められる。
- 手術に署名を求められたとき
- 治療の方針が決められない。
- 医療同意ができず、近隣の病院から必ず役所のケースワーカーや成年後見人を求められること  
当日に来られなければ、受診を断る病院もあり苦慮している。
- 国が、医療同意等のガイドラインを作成してくれると受入れやすい。
- 入所中に入院する場合、手術の同意書などをご本人以外で対応できる方が必要
- 緊急搬送時延命等で困ります。独居老人がこの先増えると思います。
- 体調不良時や急変など施設では身寄りのない方は職員が対応したりなどで業務負担や延命や治療の方針など決定できないため苦慮がある。
- 入院にならずとも手術等の選択の有無を聞かれた場合
- 身元保証人がいない場合、延命希望や治療方針など求められる場面で施設側では医療的判断が出来ないことがある。
- 金銭的な問題もありますが、生命に関わる決定や治療プランを決める際に支障があります。本人が認知症の進行で判断能力を欠いている時などは特に支障があります。
- 病院は、血縁の方でなければ手術のサインがで

きないため、ご本人は意識がなく手術の実施ができなかったために改善に至らなかった。

■容態が急変し、病院で手術が必要な際に意識がない等の理由で本人が同意書へサインできない場合に保証人がいないと対応できない可能性がある。

■身元保証人のない方が手術を検討することになったが、本人は意思確認ができず、他に医療同意可能な者がいなかったため、手術を行えず、亡くなった。

■一番対応に苦慮するのは、医療行為に対する判断。特に緊急を要する場合や本人の意向確認ができないとき。そもそも病院がここ最近ご家族と連絡がとれない患者を受入れない傾向があるため、それを知っている施設側としては受入れの時点で一歩引いてしまう。つなぐところがないのに施設側にもみ受入れを求めるのは厳しいと感じる。まずは社会として受入れ態勢を考えてほしいと思う。

■受診、その説明を受ける、同意をする等、求められる。医療側も困ると迫られます。付添う人が迫られる。救急車など同乗、医療同意

■本人が判断できない場合に代わりに判断しかねる（延命など）。

■身元保証人がいない場合、医療的な方針や意思決定について、判断できなく病院側（夜間 HP）判断して下さいと言われたとき

■医療同意、終末期の意思確認は誰が決定しているのか悩みました。特養は認知症で自分の意思が伝えられない人が大多数なので。

■緊急時の意思確認（延命等を望むか否かの決定）の際、本人が認知症などで判断できない場合、病院より施設の判断を求められることがある。

■一番ネックとなるので医療行為、延命希望の確認。誰にも判断できないため、担当医が最善と思う形をとってもらっている。

■医療的判断について、入所時に本人の意思を書面にしたものを施設職員が主に伝えることとなるが、細かな質問や判断を関係機関から求められ

た際は回答できず心苦しい。代弁者が一人でも多くいてくれると施設としては心強い。

■ご本人の意思がある時、施設にて書面をいただいています。実際に命の問題に関わった時本当にそれで良いのか、延命を希望した時、果たして人工呼吸器をつけて良いのか、また、その逆もあります。治療はどこまですべきか、誰が判断するのか。今までそのようなことはありませんでしたが、今後は起こりうる問題だと思えます。

#### 退院支援・退所支援に関すること

<43 病院、13 施設から延べ 60 件>

（病院）

■転院・退院先の病院・施設がなかなか見つからない。（11 病院）

■病院への転院を検討する場合は、療養は医療区分がないと難しく、一般病院は入院日数の見通しが立たないことから、受入れが困難となるという側面もあります。

■急性期病院は平均在院日数の維持やベッドコントロールをする必要があり、保証人のいない患者に保証人をつける時間を作ることが困難です。また保証人サイドの制度を整えるのが難しく、在院日数の除外要件にできる等の施策があればもう少し行き先の選定もしやすくなるかもしれません。

■後見人等が決まるまで、急性期病院で社会的な手続を待つことができない。転院先も断られてしまう。救急病院は待たないで救急応需するが、その先が決まりにくい。

■判断能力がある方の場合の施設入所の保証人問題

■入院費の滞りが気になります。介護施設への退院が進まず、社会的入院が増えています。もう少し行政に協力を頂きたいです。

■身元保証なし、お金もない方を引き取ってくれる病院や施設を探すのが難しく、未収が高額になるケースがある。

■入所する場合は親族で複数の保証人を求めら

れることがある（一人ではだめ、二人、三人と保証人必要）。

■緊急連絡先を2か所必要とする場合が多く、子なしの高齢夫婦の場合に入所を断られることもある。後見人や身元保証サービスを求められることもあり、生保未満の世帯には厳しい事例も見られる。

■家族に病気があり、本人への関わりを拒否しているが、本人がそれを認めないケースがあった。身元保証のない場合と同様の支援をしたが、次の行き先が見つからない。他院に移る時に受入れてもらえない、受診の付添いが必要と言われ、誰も対応できないため、受入れてもらえない。保証人が二人いないと受入れてくれない病院、施設がある。

■生活保護の対象になれば、行政が関わるので、転院できる病院が増える印象があります。何らかの収入がある方の場合、対応に苦慮することがあります。

■身元保証（後見人等）が決定するまでに時間がかかり、その間受入れもしてもらえないため退院できず、入院期間が長期化してしまうことがある。社会的入院にもなるため問題になってしまう。行政が身元保証調整中、担当ケースとして扱っていただくだけでも対応は変わってくると思います。

■身元保証人がない場合でも、受入れを拒むことは基本的にありません。医療費の増大から社会的入院などは報酬的に、また世間的に認められない情勢です。保証等がない方でよくあるケースは、必要な治療が終わっても、支払がないまま、退院にも苦慮し長引きます。請求も限られたところ病床だけが埋まり保険医療機関は経営が成り立たなくなる。受入れ対象者の増加と受入れの制限のねじれにシームレスな行政支援が少しでもあると迷いは軽減されるのではと考えます。

■救急搬送や入院となって初めて、親族等キーパーソンが不在であることや、経済的に困窮していることを発見するケースでは、治療期間を超えた社会的入院が長くなるので、地域課題として早期

に対応してくれると医療現場への負担が軽減されるのではないかと。

■入院の長期化

■退院先からの身元保証を求められ、いたずらに入院期間が延び、ベッドが埋まってしまふことで、救急車の患者が受けられないという悪循環が生じている。

■市長申立てによる成年後見制度の利用や、日常生活自立支援事業の利用などどちらも利用までに数か月かかり、制度の利用が開始できないと退院支援が進まない。当院は一般急性期病院にもかかわらず、そういった制度利用に時間がかかることで入院期間が数か月に及ぶ患者がいる。それによって救急用のベッドが空けられず救急医療に影響が出ている。

■身元保証人等、本人の代わりに健康保険証をとりに行ってもらえる方がおらず、その為にリハビリ病院から転院をペンディングされ、SW が区の年金保険課に再発行の手続を代行し、保険証が手元に届くまで数週間を要することがあります。保険年金課が保険証を再発行していることを転院先に一報してくれるだけで、この患者さんは1W以内でリハビリ病院に転院し十分なりハビリを受けることができたはずですが。このように、本課題は、行政機関のいずれの部署も関わる可能性があり、各部署での僅かな協力が患者さんの利益につながるのだということ、これこそ、地域包括ケアシステムの充実につながることを、行政機関内でも周知徹底してほしい。

■施設入所や転院の手続（生活支援）

■ほとんどの病院・施設は身寄りのない方は受入れてもらえず、資源は限られる。そこに空きがないとなかなか退院できず、急性期病院での在院日数が無駄に長くなっている。

■当院の入院に関しては、簡単ではないが何とか対応できるが、その患者様が積極的な治療が必要となり、専門病院への転院調整する際に身元保証人のいない場合の受入れを断られるケースがあること



■緊急入院等ができたとしても、退院に際し次に行くべき施設・病院への移送ができず、在宅対応が困難な方でも「在宅」という選択肢しか無い場合が少なくない（生保は例外）。

■親族の保証人や後見人がいないと施設入所や療養型病院への退院ができない。結果的に受入拒否につながる病院がでてくる。

■当院（高度急性期病院）から、慢性期（回復期リハビリ、地域包括ケア病棟、医療療養等）へ転院相談する際に、断られるケースが多い。

■入院には大きな障害はありませんが、当院患者様が退院、特に自宅以外の療養型病院や介護施設などへ入所される場合が一番苦慮します

■身元保証がなくても自宅に退院可能であればよいが、自宅以外の方が困る。また支払能力がない方も困る。

■退院時、入院前と異なる場所を探さなければならぬ場合は手続や保証人の選定

■入院は仮に地域・行政と取り組んでも施設への入所が困難

■預貯金等なく年金も少ないが、生活保護になれない患者について、身元保証会社も活用できない場合の退院先に困る。

■医療行為や介護の必要性により、自宅退院が難しい患者の転院や施設入所調整に問題が生じることがある。

■退院後の受入制限あり、限定的なところで決定せざるを得ない状況

■治療が終了しても在宅生活が難しい場合に施設等への入所がスムーズに進まない。

■治療終了後の受入先が少なく、身元保証の体制整備には長期間要すると思う。

■身元保証人がなく、経済的問題を抱えている方は、次の療養先への退院ができず、各調整が完了するまで長期入院につながってしまう。

■緊急入院を受けるが、退院先からは緊急連絡先を求められ、退院調整が難航する。

■本人の意思決定能力がない場合、転院先探し等に苦慮している。

（施設）

■退院の手続

■入所者について、退院の手続について、身元保証人がいない場合、どのように対応することができるのか明確にしてもらいたい。

■退院の対応方法について、良い意見があれば教えていただきたいと思います。

■入所よりも退所の方が難しいです。

■在宅復帰の支援施設であるが、入所の受入れはある程度柔軟に対応しているが、在宅支援の際に身元保証等のない方の在宅への退所に困難なケースが多い。

■永眠・退所の処理の際も関係者からサインを断られることもあり、身寄りのない方の永眠退所については施設としても検討課題です。

■転所の手続

■身元保証等のない方を受入れても、その後の転所先がなく（身元保証がないと受入れてもらえない所が多い）困ることが多い。

■次の施設を探すことが困難になっている。

■老健のため、今後についての相談や転所の受入れが難しいため結果的に入所が長期化する可能性が高い。

■老健はリハビリ施設であり、一時的な利用を前提としているため身元保証のない方を受入れた場合、退所して転院先を探すのが困難になる。

■老健退所後の生活の場の確保

■老健施設として、基本的には永住いただける施設ではないためリハビリ終了後の他施設への退所、退院先施設の検討やご本人の希望とできることなどのご本人との調整をお願いしたい。

■現在入所中の利用者様をサ高住の施設を紹介して入所が決まった時に連帯保証人がいないということで断られてしまったことがあります。そういった時の対応等が大変でした。最終的に遠い親戚の方が受けてくださいましたが。

## 死亡時の対応に関すること

<10 病院、23 施設から延べ 35 件>

(病院)

- 死亡時の対応 (2 病院)
- 万一、該当者が死亡した場合、金銭的余裕がなく葬儀費用で行政から拒否され大変困った。
- ネックとなるのは、「死亡時対応」が主にあるため、その点に対して行政支援があれば入院を断ることがなくなると感じています。
- 引取り手のないご遺体が生じた場合、市へ連絡するも情報が少ないと話がなかなか進まない。
- 内縁関係の KP のみで後見申立てが行えず、死亡時の対応もできない(本人とは疎通図れない)。
- 全く身寄りがない末期がんの患者さんをお引受けした際、具合がすぐ悪くなり、亡くなった際に住民票がある市と、当院が所在する市の両方にそれぞれお願いをしたが、押しつけあって結局どちらの市町村も対応してくれなかった。挙げ句の果てには市の担当者が、市外で身寄りのなくお金のない人を受入れる場合、自院で対応策をとる…とか、市に事前に連絡がないと対応できない…と言われて困った。
- 死亡退院時の管轄についての争い(死亡時か住所地か)
- 親族がいることは分かっているが、本人が教えてくれない。もしくは連絡してほしくない要望している方が急変してしまい、延命や死亡時の対応について確認がとれなく苦慮したケースがあった。
- 亡くなられたとき葬儀等どうするのか苦慮している。

(施設)

- 亡くなった際の対応が困難 (6 施設)
- 現在は身元保証会社を利用しているのでこのようなことはありませんが、病院で亡くなった時に死亡確認の立会いのため、夜中に呼び出されることがありました。
- 死亡時に火葬、納骨などの対応を職員がほぼボ

ラで実施している。

- 死亡時の対応方法の取決め
- 死亡退所時、葬儀、納骨等の行政の協力がどこまで得られるのか、心配な点です。
- 死去後の対応方法について、良い意見があれば教えていただきたいと思います。
- 亡くなった後の対応についても何かアドバイスをいただけると良い。
- 社会福祉法人として本来は身寄りの無い方も受入れすべきと思う部分もあるが、<sup>みと</sup>看取り可能かつ医療資源の乏しい特養において、受診の度に職員を出すことは難しい。死後のことを含めるとなると更に厳しい。
- <sup>みと</sup>看取りの承諾が得られにくい。
- 当院は終末医療患者を主に受入れております。したがって天寿を全うされた方を引き取っていただく方がどうしても必要です。身元保証人というより身元引受人としてお願いしているところでは。
- 身元保証人などがいないことで、入所を拒否してはいけないというが、施設ではそういった方の対応にとっても困る(亡くなった場合)。
- ご本人の意向が確認できない場合が多いので最後のご本人の意志はかなえられるのかと思います。
- 入所中に保証人の方が逝去された際など今後の対応をして下さる方や亡くなった際の対応
- 亡くなられた際に身元保証人がいないと動きがとれない(葬儀等)。
- 遺留金品等の受取
- 身元保証人を必ずしも求めているわけではありませんが、実際に身元保証人がいない方が入所希望をされると、苦慮することがあります。緊急時にすぐに動ける人がいるのか、亡くなった場合の対応などが心配です。
- 施設の役割、行政の役割等を明確にしてほしい。入所で苦慮するのは、死亡時で緊急時に対応してくれる人がいないこと。この部分で判断して動いてくれる人の仕組みがしっかりしていれば施設

としては安心して受入れ相談ができる。

■永眠後預金が引き出せなくなり、火葬に数か月かかるようなことがあった。

■他界時の引取り

■本人が判断できない場合に代わりに判断しかねる（遺体の引取りなど）。

#### 相談窓口に関すること

<6 病院、8 施設から延べ 14 件>

（病院）

■行政内がやはり縦割りであると強く感じている。例えば、一度生活保護を申請して却下になったとしても、その際に判明した事実が他課（生活保護課など）に引き継がれず、再度一から始まるため、相当な時間を要することになってしまう。その間、延々と入院継続になってしまうことについて問題意識を共有してもらえず、苦慮している。

■本人の意思が確認できない、できなくなることが想定される時の対応を相談時点から求められるが適切な相談機関がない。

■生活保護ではない、適用にならない場合の人における収入や親族に関する相談窓口が不明瞭なので、専門の窓口が欲しい。

■包括、区の福祉課等たらい回しにされて結局何もしてくれない。

■家族がいなかったため病院側で生活保護申請、保護申請、介護申請等が必要となり事務量が増えています。行政の窓口も分散しやり取りが書面に限られるためオンライン化で効率化を推進し、単身・独居の方でも安心して入院・入居できるような仕組みを整備いただければ幸いです。

■診療費未収につながりかねないことが想定されるので、行政相談窓口のような行政支援があることが望ましい。

（施設）

■施設入所中にその様な方が不在になったときに行政に相談すればすぐに解決できるネットワーク作りについては構築してもらえたらと思います。

ます。

■緊急時、お支払等、法人としては大きなことです。相談の場所及び対応方法等が増えると助かります。

■相談できる窓口も確立していただきたいです。

■統一された相談窓口を設置してほしい。

■以前行政の依頼を受け、緊急ショートを受入れたことがありました。「困った時は〇〇さんについて連絡を」と言われ、実際に連絡をしたところ、たらい回しのような状態になり、挙げ句「そんなに困っているなら警察に電話したら良いのでは？」と言われたことがありました。信頼を築くためにどうすべきか、考えていただければと思います。

■相談窓口が分からず困っています。

■土日や祝祭日、年末年始等にも相談できる体制を構築してほしい。

■行政の方は熱心に対応してくださいますが、平日の日中しか連絡が取れません（一応、巡視室にはお電話できるようになってはいますが）。年末年始等、行政が全てお休みの時は不安に思っています。

#### 緊急時の対応に関すること

<2 病院、16 施設から延べ 18 件>

（病院）

■休日夜間に急変して入院となる際、役所の担当者には連絡がつかないことがある。

■課題としては救急対応

（施設）

■緊急時の対応に苦慮している。（6 施設）

■夜間帯、緊急時の行政の対応（連絡や病院の付添い）

■<sup>みと</sup>看取りや急変等に関する判断を仰ぐ際に、行政だけでは決められない場合に施設側としては困ってしまう。

■施設が身元保証人不在で一番困ることは「急変時にスムーズに医療確保できない」ことです。

- 緊急時の受診の同行や検査等の同意者不在
- 緊急時、身元保証人がいないと受入れ先がない。
- 救急搬送等の医療機関受診時に断られることがあるので、何か対策を打っていただくと助かります。
- 緊急時対応（受診）時に職員が全て対応できない。
- 緊急搬送の際に付き添った職員が長時間拘束される。
- 夜勤帯等、緊急受診の際に職員が付き添うようになるが、中々帰ることができず通常業務が滞る。
- 平日及び日中帯以外に入所者の容体が変化し亡くなったり、緊急入院せざるを得なくなった際に行政側への連絡が取りにくくなる。行政の夜間は18時以降及び土曜日・日曜日・祝日は職員が休みのため、手続等の対応が遅れる可能性がある。

#### 入所者の通院・入院対応に関すること

<52施設から延べ54件>

(施設)

- 医療機関（特に入院）は必ず家族の来院を求めてくる。
- （入院時に求められる書類への署名に）対して行政が対応しない場合、施設長が署名することになる場合がある。
- 当施設は特養施設。身元保証人なしで、市の生活支援課（生活保護の方）対応の方はおられる。その場合は、亡くなった以降の対応についてお願いするのみとなっており、それ以外の対応は施設職員
  - ・病院入院時 保証人として記載を求められる。
  - ・手術等入院時や診察時に、手術同意書や拘束同意書等記載を求められる等の対応がある。
 身元保証人様はおられても、高齢や遠方で同様の対応を行う場合もある。入院先が遠方であった、体調から診察が必要な診療科が遠方で出向かなくてはならなくなった等により、遠方への訪問負担とその分時間的拘束を受け、身体的負担を負うこともある。命に関わる事柄について、担当医か

ら説明を受ける・判断する・サイン（同意）する・保証人としてサインする、等精神面での負担がある。入院費用負担についての金銭面での保証人についても、同意（サイン）を求められ、サインを行っている現状もある。現在の情勢からは、それもやむを得ないとし対応している。身柄を引き受けて（亡くなられた後）くださる方が、入所相談時点で決まっていなかった場合は、決まってからお願いしたいと入所をお断りしている。入所後に、誰も身寄りがなくなった場合は、誰も身寄りがいないことを市として確認しつつ、無縁仏を弔ってくださるお寺に遺骨を納めたこともある。お子様がおられない方や、超高齢となり周りが皆先に亡くなってしまったなどのケースもあり、保証人不要でも安心して生活できる暮らしとなるよう、このような調査を行っていただけることは大変ありがたいと思います。

- 入所者について、入院の手続について、身元保証人がいない場合、どのように対応することができるのか明確にしてもらいたい。
- 救急車を呼んで、入院するときなど必ず家族が必要と言われる。施設の職員だけで手続が済むならいいと思う。
- 受診の対応方法について、良い意見があれば教えていただきたいと思います。
- 入院の対応方法について、良い意見があれば教えていただきたいと思います。
- 成年後見人を付けている方は入所しているが、受診などどこまでお願いできるか困っています。なるべく家族がいて、協力できる方に入所していただいています。病院の入院時、家族が来るまで看護師が戻れないので困っています。
- 入居に関しては、当施設内で対応できたが、入院に関しては、治療方針を引受人（施設長）がどこまで判断できるか迷ったので、行政からのアドバイスやサポートがあればなお良かった。
- 身元保証人が全くいない場合は、後見人様と協力し合いながら対応していることが多く、民間の業者に依頼したことがありません。後見人も対応

範囲に限りがあるため、職員の対応量が増え、受診時など負担が大きいのも課題です。

■病状説明や搬送

■入所中に病状が変わり受診が必要となった方の受診の付添いができる方がいないので、全てスタッフが業務を抜けて対応せざるを得ない。また、当施設では身元保証人がいなくても受入れているが他の施設では難しい場合があり、療養先の支援が難航することがある。

■当施設は社会福祉法人で受入れますが、病状悪化のため入院の時、事務長が病院で連帯保証人にならざるを得ない。困ったものです。

■各市区町村が協力してくれるのであれば、入所は問題なし。又、施設としても入所者が入院になった時、入院先病院に嫌な顔をされる。介護施設よりも病院の受入体制を変えていただきたい。病院が怖いのです。

■必要に応じて行政から病院へ調整の協力をしてほしい。

■協力医療機関以外の受診の付添い

■外部受診付添い

■体調不良による病院受診の対応が課題

■体調が急変して病院を受診した時に、病院の医師の指示などにより、付き添った看護師が長時間拘束されてしまうことがある。

■万が一、入院する事態になったとき、手続等を施設職員が行うこととなり、病院に拘束される時間が長くなり負担が増加することになる。そういった事態を予測し、入所を認めているが、施設内での他職種のスタッフ間であつれきが生じることもあります。

■日常での持参物品管理などは施設で出来るのですが、入院に伴う手続が施設側では出来ない。

■緊急時 HP が受入れ困難といわれる場合がある。

■医療機関には入院手続、身元引受人の役割に違いがあります。病院との関係性も重要と考えています。

■当施設で受入れても、他の病院や施設が受入れてくれないと困る。特に入院は担当相談員が身元

保証人のようにサインをしなければいけない等は本当に困る。

■当方介護保険施設なので、急搬、受診時に手続、意思決定が出来る身元引受人がいない方を受入れることが難しい。

■入所に対しては、後見人等の協力が得られませんが入院時の同意等は非常に苦労します。

■「身元保証等のない入所者」の入院又は受診について、受入れてもらえないケースがあります。そうすると、「入所」の時点でその体制が整うまで時間を要し、迅速な対応ができなくなっています。

■入院先の病院の理解

■入所より入院になる場合に、施設職員が長時間拘束されることがある。人間的な問題が生じてしまう。

■入院時の書類に署名を依頼される時

■特養ですが、緊急時や通院時、病院側から「家族に〇〇を確認してください。」ということが非常に多いです。親族が近くにいらっしゃらない方や、高齢単独世帯など、このテーマで「難しいな」と対応に困るケースが増えています。実情として、家族（ある程度動けて判断能力のある）や後見人が付いていないと、判定会以前に入居面接も認定できないこともあります。今後こういった世帯が増えていくことは確かですので、施設側のセーフティネットのような役割を切に希望します。

■（身元保証人のいない方が医療機関に入院となると断られます。また、保証人に代わる人が来る迄、病院で待たされることもあります。そのため、当施設では受入れを断っております。）これに対する整備が整えば、当施設は積極的に受入れします。

■身元保証人がいなくても入所中は問題ないが、入院や治療が必要となった際に身元保証人がいないと拒否されたり同行した職員に同意を求められることが多い。有事の際の訴訟リスクがある以上、身元保証の壁は無くならないと思う。

■入所中に入院する場合、入院手続などをご本人

以外で対応できる方が必要

■入所に関してはないが、入所途中で入院された場合、保証人として立つのが施設長と生活相談員である。大きな問題が起きたことはないが、今後トラブル（金銭的に）が起こらないとも限らないので心配はしている。

■施設の場合、入所者が受診して入院、手術が必要になった場合、病院から身元保証や同意を求められます。このような場合、施設で対応することが困難となるため、結果として身元保証人のいない方の入所はお断りすることとなってしまいます。

■入所中の状態変化により、入院となった場合

■入所後に全くの単身者が緊急にて入院の必要性が出て来た場合に、後見人の方さえ付いていないとなると、入院受入れが難しくなります。また老健施設の次へ行く受入先がないとのことにもなり、（実際ほとんど断られました。）結局悪循環だと思いますが、そのようなことを防ぐためお断りせざるを得ないです。

■某市の施設入所方針として、本人状況を点数化した上位から入所案内するようになっていますが、最上位層が「身よりなし、もしくは絶縁」「本人に契約能力なし」「申込者が区役所職員（生保CW）」のため、医療機関に受入れてもらえないことが多々あることから入所案内をしにくくなっています。

#### 生活保護に関すること

<8病院、4施設から延べ14件>

（病院）

■身元不明かつ健康保険証等の確認ができない患者様に対し、一時的に生活保護を利用できないか検討していただきたいです。

■生活保護で自費が発生した場合の支払

■生保受給者であった方が、年金がたまり、一旦受給資格が取り消しとなった。その後、入院費等で財産が底をつく予測ができていたため、住所地（元々生保の受給をしていた市）の担当ケースワ

ーカーとは約束が交わされていたが、数年後実際に生保申請を行う段階で、数年間居住していないため、病院のある住所地の市へ生保申請をするように言われ、市同士のたらい回しにあったことがありました。行政へ困りごとを相談する際は、解決方法を具体的に提示いただきたいです。

■当院（一般病床や回復期リハビリなど）から他院や施設へ打診する際に、行政担当者の協力（キーパーソ的な役割）を得られないと行先がない。生保受給者が療養型病床や施設へ移ると条件が変わり、生保受給停止になる場合、担当ケースワーカーも担当を外れ、協力を得られなくなる。

■生活保護受給者を要請により受入れてもその後の協力関係は無く知らんぷりです。

■生活保護受給者に対し、市町村によって若しくは担当CWによって、しっかりとした介入（対応）をしてもらえないケースがある。

■生活保護受給者への担当者による支援範囲が大きく異なる。経済面の支援にとどまらない、包括的な関わりを求めたい。

■生活保護の方が入院した場合のお金管理は役所がするなどしてほしい。

■家族がいても支払わないため、保護費は入院費を引いてから支払われるとかにしてほしい。

■生活保護の方の死後の入院費代の支払に困っている。

（施設）

■生活保護の方で身寄りがなく、家族がいても疎遠のため協力が得られないとき等苦慮している。

■生活保護受給者の場合、首長申立てが後ろ向きに感じる。

■契約に関する手続ができない為、入所を断るケースがまれにある。生保受給していない場合は、成年後見制度を利用し、後見人が選定されているが、生保受給者は契約手続ができず苦慮している。

■身元保証のない方は、生活保護受給者の割合が多い。成年後見人がついていない場合、利用料の滞納等起こりやすい。その場合、非常に苦慮して

いる。

#### 市区町村等ごとの対応の違いに関すること

<11 病院、7 施設から延べ 20 件>

(病院)

- 自治体によって対応が異なる。(3 病院)
- 自治体によって対応が違うこと。救急で運ばれて生活状況、経済状況のわからない場合、行政を中心に複数名で家に入り、情報収集をし、後見はどうなのか前もってしっかり対応してくれる自治体もあるが、一切何もしてくれず退院支援に苦慮したことがある。自治体や社会福祉協議会、地域包括支援センターのたらい回しにあい、どことも添えなかった。
- 市町村によって対応がまちまちである。身の回りの物も何も持たずに入院した場合の対応や経済状況が不明であり、行政に相談すると勝手に調査し「年金を受給しているから」と対応を渋られたりする。一つ一つ状況に応じて対応に苦慮している。
- 生活保護課、国保課、後期高齢課が一体化となって連携を図ってほしいです。
- ※市によって生活保護課の CW がやってくるところもあります。
- 市町村によって対応にムラがある。個人情報であることは重々承知した上で問合せをしているが、返答をいただけるまでに非常に時間を要する上、土日に関しては情報収集さえできない状況。まだ課ごとの垣根が高く、「住民票・保険年金課・介護保険課・・・」と俗に言うたらい回しに遭い、毎回一から説明することになり非常に大変。行政内の横のつながり、融通の利く環境の整備をお願いできると幸いです。
- 病院もできる限り対応しているのですが、相談してもたらい回しになるケースが多いです。対応して下さる方によってバラバラな対応だったりするので、対応を統一してほしいです。
- 行政担当により、対応の差が大きく、対応を統一してほしい。

■支援してくれる担当と一切対応しない担当がいる。

■行政や地域包括支援センターによって知識やスキルの差が大きく、協力が得られないことがある。

■某市にある病院から、市境を超えて当院に転院する際に「生活保護の申請は転院後にしてください。」と言われた。身元保証等がないからこそ、申請しなければならぬ背景や理由などを理解して、行政は部署や窓口を超えて一丸となって対応してほしい。

(施設)

- 地方行政の中で努力している所と関心も示さない所がある。行政は誠実に法に従い、万民に平等に心を配るものと信じています。
- 行政と連携して取り組んだことでも、担当が変更になると対応が継続されないことがある。
- 担当のケースワーカーが代わってしまう。その際に引継ぎがされていなくて困ることがありました。
- 生保担当と高齢福祉課の考え方に違いがある。
- 一時的な緊急連絡先として、市職員を登録する。上記のような対応をしてくれる職員とそうでない職員がいます。
- 後見人の選任手続。上記のような対応をしてくれる職員とそうでない職員がいます。
- 生活保護が行える内容が福祉事務所によりバラバラ、行っていただけることもあれば、何の協力も得られない福祉事務所もある。
- 行政(担当)によって、「優先入所」や「やむを得ない措置入所」の基準に違いを感じる時がある。

#### 行政の早期関与、支援に関すること

<1 病院、4 施設から延べ 5 件>

(病院)

■各自自治体で「一人暮らし高齢者」を把握していると思うので入院・入所の状態になる前から身元

保証人有無の確認や身元保証人がいない方に対しての行政介入をしていただけると病院側はよりスムーズに受入れができると思う。

(施設)

■身元保証をしてくれる人がいないことを自覚し、元気な時に今後に向けて身元保証人を自ら決め、契約しておけるサポート体制の構築が必要。終活の一つとして必要なことだと考えます。

■今後、身元保証人なしでの受入れが一般的になるのであれば、一定の年齢に達した方にエンディングノート等を活用し、自分の最期をどのようにしたいのか考えておく施策を講じてほしい。生命に関わるジャッジを第三者に求められても判断しかねるため。

■基本入所に関しては身元保証人いなければ、特養みたいなサービスでは、何もできないと思っています。介護保険制度になって利用者がサービスを選べると言うようになり、そもそも選ぶときに介護老人福祉施設を選ばれたとして、場所、建物の内容、サービス等々、サポートする人がいなくて選べるかというのか疑問です。身元保証人がいない場合に在宅から病院から家での生活は難しいと判断され、申し込んでくるケースが多々ありました。入所申込についても本人の意向がない可能性もあり、行政や居宅介護支援事業者とかが困って入所先を探すのだと思います。成年後見制度を使うことを勧める仕組みを作れば、良いのではないかと思います。例えば身寄りがなくとも一人で判断し、何でもやってきた。一人で〇〇するから人に〇〇を頼むようになり、その時点で何か手を打つべきではないかと思います。早めに手を打つ。自分自身でできないようになったら、誰かに頼るしかありません。身元保証人等がないから、入所を断る。それを何とかしようの前段階があるのではないかと考えます。

■元気なうちに AP (人生会議) の周知が必要であり、自分のことを自分で決定できる仕組みが必要である。また、身寄りがない方への情報提供を積

極的に行ってほしい。

### 成年後見制度に関すること

<23 病院、38 施設から延べ 65 件>

(病院)

■成年後見人制度は時間がかかり利用しづらい。  
■後見人の申立てに時間がかかります。スピードアップをお願いしたいです。

■成年後見人制度利用は、申立人がいない場合、市長申立てとなるが、時間がかかり、病状によっては利用が難しい。

■保証人がいないと入所させてもらえない施設も多く、成年後見制度も時間がかかる為なかなか退院できない。

■成年後見制度の利用を勧めても時間がかかってしまうため、社会的入院の時間が長くなってしまふ。

■成年後見人制度等法的な手立があっても、手続に半年ほど要するため、急性期病院での入院期間内では解決できず、事実上利用できない。

■成年後見制度のハードルが高いため(手続、後見決定までの時間)それに代わる支援制度があると助かります。

■成年後見人決定までの簡素化、施設が受入れに当たって理解してほしい(施設側にも事情があるでしょうが…)

■新しい制度を作っている余裕は時間的にもないと思いますので、積極的に成年後見制度を推進させ、中身をより使いやすいうようにすべきと考えます(後見人に対する報酬は、原則、国が支払、資産の段階に応じて費用負担させる等)。

■後見制度の利用も、区長申立てにいくまでだけでも、かなりの日数を費やします。そのため相談継続できる病院や施設を探しますが、支払の確約がとれなければどこも引受けてもらえません。全て未収になることを嫌ってのお断りです。

■症状が悪く、後見人を立てる時間はないと思われるケースも後見人の相続をするよう提案され終わってしまう。



■後見人を申請する際、本人申立てが不可で区長申立てになる際は早期の対応を希望。生保患者の施設入居の際に、特養・老健と限定されてしまう。

■支払能力があっても、認知症等により、預金を引き出すことが出来ず、成年後見人等が決定するまで、長期間、お支払がいただけないこと

■成年後見等が必要なケースに対し、本人申立てや親族での申立てができない際、行政長名で申立てとなることがあるが、申立て→選任→実稼働可となるまでの期限が長く、施設入所等の相談が進められないことが多々ある。公的なサポートがいただける制度があると良いと思う。

■成年後見人の手続中に亡くなられた場合等、行政には何もできないと言われてしまうため、もっと親身になって対応していただきたい。

■肢体不自由だが意識・判断能力があり後見人が立てられないケースに困っている。

■当院は救急病院なので入院時に身元保証等のない方の入院を拒むことはないが、退院時療養病院や施設は身元保証等を求められるので、やむをえず自宅へ帰したり、自宅での療養が難しい場合、成年後見制度の利用を一から手続すると入院が長期になることがある。

■身元保証等のない方について、後見人が選定されるまで転院できないことが多く、その間入院継続を余儀なくされる。そのため、適切な時期に適切な医療（リハビリ）を受けられなかったり、施設など生活の場で過ごすことができない。

■後見人の申請は市町村長申立てとなり、もともと時間がかかるのにもっと時間がかかる。

■当院は救急病院のため、急性期の治療が終了すれば退院となりますが、自宅へ帰れない際の転院、入所先の多くから保証人を求められます（緊急時の判断、対応できる人を含む。）。後見人が付くまでに時間がかかる、又は付かない方もおり、対応に苦慮している。

■ご自身で金銭管理が出来なくなった場合、成年後見人制度の申請が必要となり、行政との調整が増え、入院が長期化するなどの影響が出る。

■回復期リハ病院・療養病院への転院や、老人保健施設へ転所について、成年後見人がいれば受入れ可能のところが多いが、申請中でも受入れが可能となると良いと思うが、そうならない理由の一つは、成年後見の審判が出る前に本人が死亡した場合、成年後見の審理が中止され、本人の資産から成年後見人が支払を行ってくれることは無くなり、相続人が見つかるまで本人の資産は動かせなくなる。身元保証人を立てられない人は相続人が見つからない可能性も高く、入院費や施設利用費が未収で終わる確率が高くなるためである。本人が死亡しても成年後見人の審判を出し、死後事務が行えるように、法改定を検討していただきたい。

■成年後見制度の住民への普及活動。誰しも成年後見制度を知って（かかりつけ医や病院も普及活動に参加する等）気軽に相談できる仕組み作りの検討をしていただきたい。

■身寄りがいない人や判断能力等が不十分になり始めた方等、必要と思われる方が、早めに成年後見申請ができるよう地域の取組を検討していただきたい。

■成年後見制度申請中の数か月間、所持金や財産の確認ができず、負担可能な費用が分からないため退院調整が滞る。決定までの期間、後見人につなぐまでの対応を行政に協力いただきたい。

（施設）

■成年後見人をつける手続に時間がかかる。

（2施設）

■後見人によって対応の幅があるため、後見人だからいいということにはならず、後見人その人個人でみて大丈夫であるかを判断しなければ入所の受入れは難しいです。

■自治体の区市町村長による申立ての弾力的、積極的活用を期待したい。

■入所後に成年後見制度の手続で行うことが多いため、入所前（入院中等）に手続を行うようにしてほしい。

■成年後見人を立てている場合でも、日曜、祝日、夜間などの時間外には対応いただけない。医療同意ができない。

■今後の申立てに備え、助言もしくは制度を教えてください。

■生保、低所得者の方も成年後見制度がスムーズに利用できるよう、後見人への費用負担をしてほしいです。

■成年後見制度を申請して、決定するまでに数か月間かかってしまい、緊急保護が必要なケースに対して、迅速な対応が取りづらいこともあります。同居家族が突然死をしてしまい、本人の金銭を動かせなくなってしまったため、生活保護制度で、後見人が選任されるまでつなぐというケースもあります。

■認知症や独り暮らしで身寄りのない方は入所前から後見人制度を利用し、後見人をつけてほしい。本人の年金等の手続や金銭管理は施設では行わないため、本人が認知症でなくても年金等の書類の手続や銀行に連れていくことはしないので、後見人や代行サービスを入所前に決めておくということを行政やケアマネに知ってほしい。

■後見人をつけたいが金銭的にムリな方、今後そのような方は増えると思われる。何か良い方法はないか。

■任意・法定後見問わず、一部の同意やサインができないケースがある。

■後見人の制度では、入院時、手術などの治療方針への同意はしてもらうことが出来ず、身元引受も出来ないため、受入れることが難しい。

■成年後見人は金銭管理を行ってくれるが、受診付添い、入院手続、医療行為承諾については協力・相談はできず、施設職員の負担は大きい。延命の可否については、成年後見人が「医師の診断をもとに積極的な医療は望まない」との意思を表すことが多い。

■後見人を手配していただき、入居中の入院時の対応等も行っていただけるような方がいるとあ

りがたい。

■成年後見制度等あるが利用する人は少ない。もっと制度を利用しやすくしてほしい。

■成年後見人の選任について容易に可能となるよう選任プロセスを簡素化してほしい。(2施設)

■後見人等の申立てから利用するまでに数か月位時間を要する点

■人命優先を基本として、入所前に話し合っています。後見人は金額が高く、負担できない方や市町村も負担するのを嫌がって付けてもらえない。

■成年後見制度だけだと、入院等で対応ができないため不便

■施設を利用したくても出来ない方が多くいます。又、後見人の申立ても時間がかかりすぎる。高齢者は“今”施設利用を希望されているのです。

■成年後見人のついている方も増えていますが、状態悪化時の病院受診付添いにすぐに対応してくださる方は少ないので、そのようなときに一番困ります(御家族であれば、すぐに来所して病院受診の相談ができます。)

■介護施設から病院を受診する際に、施設職員が付添うことも、治療に対して同意書等を書くこともできません。成年後見人の方もどこまで本人の権利に対して踏み込んで良いのか、専門的なことが不勉強で分からないのですが、施設としては、後見人の方にどこまで任せて良いのか等知りたいと思います。

■特養入所者が入院するとすぐに延命についての意向を求められるが、成年後見人からは、その判断はできないと言われることが多く、医療機関との連携が難しい。また、休日や夜間の体調変化の際に対応してもらうことができない場合が多く、施設の負担となっている。

■相談業務を20年近くしておりますが、成年後見制度を利用し、後見人・保佐人が既に付いている方、又、入所後すぐに制度利用が必要な方など増加してきている印象です。いつも感じるのが、ご本人もご家族、ご親族が良く制度を知らない。周りで関わっているケアマネージャーの方もギ

リギリまで制度を使わずにいて、お手上げになってから施設入所へとしてくるケースも多く、行政の方も担当によって取組方の熱心さに差異があります。

■家族や身元保証人を付けられない方が増えている。成年後見人のような制度もあるが、その身元保証人版のようなもっと利用しやすいような制度を作してほしい。

■後見人の申請を待っての入所対応となっている。後見人が選任されるまでの期間を行政と施設ともしっかりと関わりを密にしていけることが大切だと考えている。

■後見人が決まるまでの期間を支援してほしい。  
(2施設)

■成年後見がついても、医療的な判断は行ってくれない為、入所施設としては、KPいない方だと声を掛けにくく、入所の必要な方に支援が行き届かない。

■入所中に身元保証人を失う可能性があると思う。やはり成年後見制度や任意後見人の活用が望ましい。もう少し手続きが簡素化すれば活用しやすいのではないかと思う。

■後見人制度等を利用して、受診の対応や服等購入品など日々の細かい対応まではしてもらえず、施設の負担は大きい。ある意味特別対応になる。看取り、または救急搬送時の対応も行ってくれるところと対応しない所があり、後見人が付いていても困ることはある。

■施設では金銭面でのサポートは難しいため、後見人制度等の利用などのサポートはしっかりしてほしい。

■成年後見制度を社会全般に発信することが必要である。多様化する社会には重要かと思われる。

■どの段階で行政が関わったのかで変わるが、成年後見制度がもっと利用しやすいものであれば良いのと思う。

■地域包括支援センターの社会福祉士の力量によって、後見制度活用へのスピードがまるで違うことがあった。(もちろん施設としては、こちら

だけで全てが完結できないと考えているので関係機関のお力をお借りするのですが…)あまりにも遅々として進まないことがあったので…

■身元保証人様のいない方が多くなっています。後見人依頼をしても、短くても6か月程度待ちとなってしまいます。入所をご希望される方は急がれていますので、手続きが早々に行えると助かります。

■後見人の業務を統一してほしい。後見人各々の考え方が違うので個別対応となり、業務が増大する。少なくとも施設と一緒に本人を支える意識を持つように選任する時に説明をしてほしい。

■親族に身元保証人としての能力がなく、かつ本人に金銭的余裕のない方の場合、後見制度の利用が困難な場合がある。

#### 身元保証サービス事業に関すること

<7病院、8施設から延べ16件>

(病院)

■身元保証会社は、利用料金が高い。(2病院)

■身元保証会社への支払が不可能な方

■民間業者が入っているが手続きできないことがある。

■保証人がいない方々をサポートしてくれる企業等も増えています。ただし「信頼性・信ぴょう性」課題が残るため依頼が出来ません。

■身元保証を生業とするNPO法人もあるが、信頼性が見極めができず、サービスに結びつかない。

■生活保護者で身寄りがない方の金銭管理を行っていますが、最近、福祉事務所では金銭管理を行わないとのことで、委託された民間会社が入っていることがあります。そのような民間会社ももう少し増えれば、身寄りのない方も受入れの人数やSWの業務量が減ると思います。

(施設)

■身元保証サービスを受けるにしても毎月契約料がかかたりするので、低所得の方は使えない。

■身元保証会社を利用する場合、費用負担が大きい

い点

■民間事業者のサービスは「高くて利用できない」との意見が聞かれます。

■知人が身元引受人になっていただけるケースは問題なく受入れできています。まったく身元引受人のあてがないような方については、保証人代行業者などが活用できれば良いと思います。

■身元を保証する会社等の対応が悪い場合がある。このような会社等への指導があれば良いと考えています。

■今まではある程度認知症症状が見られて成年後見人制度の該当になる方が多かったのですが、これからはますます単身の方が増えてくることを考えたときに成年後見人制度が対象外と言われた方などは身元保証会社が入り込んでくると思います。きちんとした会社であれば良いのですが、営利目的と思われる所もあるのできちんと管理して施設側も安心して受入れられるようになれば良いかなと思います。

■身元保証してくれる民間企業への支援・制度の充実、行政の把握。NPOの民間企業の信用度が分らないため、自治体がここは大丈夫とか認定事業所を作る等してほしい。

■保証人となってくれる企業側が倒産または事業撤退となってしまった場合に行政のサポートや保証等があると、より活用しやすくなると思います。

■身元保証会社は入会金等高額なのでもっと行政支援が必要だと思います。

### 身元保証の制度全般に関すること

<23 病院、32 施設から延べ 56 件>

(病院)

■病院ごとに対応等のマニュアル作成をすることが必要だと思うが、行政としての対応マニュアルがあればそれに基づいて病院ごとに対応がしやすいのではないかと思います。

■医事の請求担当なので、支援等にはあまり精通していません。独居の方が入院する際の的確な支

援やマニュアルがあればご教授願いたいです。

■身元保証がない方が入院した場合の対応について、国が定めたマニュアル等があれば頂きたいです。

■身元保証のない方は経済的にお困りの方が多い。無料若しくは低額で、保証人として立っていただける方を見つけられる制度や身元保証のない方でも入院生活上病院で困ることが起きないようなガイドラインを作ってもらい。一律に対応できるようになれば良い。

■独居の方が多くなっており、親戚付き合いも疎遠で本当に独りきりという方も増えている。任意後見等、一応制度もあるが、まだまだ手続をして備えている人はごく少数だ。中年以後いつ病気になるか分からない。独りきりでも安心して病と闘える又死ぬことのできる、本人にとっても地域にとってもこのような仕組み作りが必要だと思えます。

■必要な方(入院)には、必要な支援がきちんと受けられるような公的なサポート(例えば経済的なサポートや身元保証のサポートなど)を整備してもらいたい。

■一時的にでも身元保証人を行政に担ってもらいたい。

■身元保証人がいない方は生前(意思確認が出来る内に)公的制度で対応する制度を作り、登録する方法などを検討してほしい。必要な医療が提供できなくなる。

■行政で身元保証していただきたい。

■公的な身元保証制度や単身高齢者の未納医療費補助制度などを作ってください。

■身元保証の確立が大変

■身元保証人がいなくても安心して入院ができる制度を整えてほしい。病院だけの努力だけだと受入れてもらえない人が増加してしまう。きちんと保険料を納めているのに、身元保証人がいないと入院困難になってしまう。

■病院、施設の考えにより、身元保証のない方の療養に差があります。その方の意向が尊重できな

い状況に行政の指導や関わる制度の見直しなどが必要ではないでしょうか。

■超高齢化社会において、このようなケースの増加が予想されるので、今後どのように身元保証や治療に対する意思決定をするのか憂慮される。

■今後、生活保護基準以上の収入はあるが身寄りはなく、判断能力にも問題がある患者が増えると想定される。成年後見人が決定するまでリハビリテーション専門病院に転院できないなど患者自身が不利益を被ることも増えるのではないかと考える。身寄りがいないことで不利益を被ることがないようなシステム作りが必要と考える。

■「身寄りのない高齢者」は、今後も増加し続けるため、強力な行政支援が必要

■地域(市・区レベル)のバックアップが欲しい。単身者が増加する中、個人による準備、個人任せの体制は限界があると思われる。

■病院は、公共性はあるものの民間のため、本件のように公共性の高い地域課題については行政主導で現状と課題を周知いただき、当該医療圏としてどのように対応するか、検討の場を継続的にもってほしい。患者を選べない救急病院はいずれも同様の課題を抱えていると思います。

■身元保証がないから入院ができないというのは、病院が「何かあったら困る」というところから抜け出せていないからではないか。各病院もっと柔軟に対応できればよいと思うが、行政ももっと自発的、積極的、主体的に市民、県民、国民と関わっていくべきではないだろうか。病院も「何かあっても対応できる」と確信できれば受入れも変わってくるのではないだろうか。

■特に救急で受入れる病院が、本人の身元保証で困るという仕組みがおかしい。本人の命を救うために受入れたのに病院が損するおそれがあるということは、救急というシステムを維持することに支障を来しかねない。

■救急医療を提供する医療機関の立場としてみた場合、高齢等の年齢は関係なく、これまで疾病や障害等なく日常生活を営んでいた方が急病に

より救急搬送となり、疾患発症に伴い本人自ら行っていたことが突如として行うことが困難となる事態が起こる。成年後見制度等という自らの今後の人生に対して事前に時間をかけて準備するようなものは存在するものの、これまでそのような制度と縁がなく問題なく生活を送ってきた方にとっては、医療機関の立場でみた場合に、現在の日本には緊急的かつ迅速に対応可能な「身元保証等のない方」をサポートする術は存在しない。日本国は歴史上、どのような場面においても家族頼みの文化が根付いている以上、国として現代社会の家族形態の変化に応じた制度もしくは「身元保証等のない方」という課題について国民への意識づけや何らかの手段や方法をとる必要があると考える。

■仕組みが整わない中では、1 医療機関、1 施設が経済的・心理的リスクを抱えながら身元保証のない方をみえています。市町村ごとの対策も必要ですが、国としての一定の生活保障基盤を作っていたけると有り難いです。

■行政＝他人が重要な決定ができないのも承知はしているので、市町村長や福祉事務所に法的権限を与えて公に支援できる世の中になれば良いと思う。

■高齢者の身元保証等についても具体的な対策を検討すべき時期にあると認識しております。

(施設)

■成年後見人が付いていても同意書、意思決定はできるわけですから、認知症を患われている方のためにガイドラインで今後の対応を独自に準備する必要があると思っています。

■ガイドラインやマニュアルにのっとることで、「もめることがない」環境を作ってほしいです。

■本人が意向を示せない方(特に認知症の方)について、親族等がいない場合、誰も決定権がないため、具体的なガイドラインを作っていたきたいです。

■身元保証については、ご利用者も受入れ側も安

心できるようなシステムの構築、社会環境の整備をお願いいたします。

■身元がない方が、入所後に安心して生活が出来る制度設計を切にお願いしたい。

■身元保証等のない方への対応が迷いなくできるよう、国からの明確で分かりやすい指示がほしいです。

■身元保証人がいなくても受入れ、生活自体に支障はない。入院手続、手術の承諾に支障があり、死亡後の葬儀会社への連絡・調整対応など多大な負担がある。手続、承諾、死亡後の対応ができる業者の体制整備を早急に行って頂きたい。

■成年後見人では対応できないケース、ご家族がいらっしゃらない場合に誰がどう対応するのか、具体的な支援方法があればいいと思います。

■契約書や誓約書等、施設運営上必要な書類の雛形を求めたいと思います。どのような状況にある利用者も受入れるためをお願いいたします。

■入所者について、契約等の対応について、身元保証人がいない場合、どのように対応することができるのか明確にしてもらいたい。

■独居の方も増加しており、今後同様の依頼が増えた際に対応ができるか不安である。

■入所時の契約書の署名、入院した場合の対応（洗濯物や書類の確認署名等）、亡くなられた時の対応など・・・身元引受人がいないととても対応できない。市町村が関わり、責任をもって最期まで家族の代わりとして対応してもらえれば問題なく受入れできます。

■現在は、全く親族のいない方の入居はお受けしていないのですが、今後予想されるため、その場合はどうしたらいいか、対応策が決まっておらず不安である。親族でない第三者の代行制度など身元保証に関する制度が他にあったらいいかと思う。

■身元保証のない方の入院・入所の需要は今後増していくのではないかと感じている。そのような方を受入れやすくなる方法・支援があれば対応ができるようになるのではないかと思う。

■行政に頼ることが多いですが、市の方や地域包括支援センター、社協の方も人手不足でお忙しく大変そうです。入所の手続と同時に利用でき、申請に時間のかからない身元保証の仕組みを作らないと本来使えるはずのサービスが使えないことになってしまいます。制度としての整備を切に願います。例)リタイアした方が市民後見人になる、行政が補助金を出す、申請は1週間で結果が出る。

■その人の支援を安心して行うためにも、行政や病院との理解、歩み寄りが大切だと思います。人が変わったから×、病院によって×etc…のない誰でもどこでも安心して相談できる体制、風土、仕組みが社会全体で広がってもらえることを期待します。

■申込みは誰でも出来るのに入所となると急にハードルが上がり、施設ごとで条件も異なり、入院のガイドラインはよく目にするも入所のガイドラインはない（もしくは分かりづらい）と感じる。

■本人だけを見ると入所に該当するが、身元保証人がいないため、入所に至らないケースが多くあります。単身世帯が多くなっていること、今後も増加することが予測されるため、身元保証人がいなくても誰もが平等に様々なサービス、社会保障を受けられる日本になってほしいです。

■①緊急時の連絡、②入院や施設利用料の支払、③計画書の同意、④医療行為（手術や検査等）の同意、⑤終末期における意思確認の懸念材料があり、ガイドライン等で「本人にとって最善の判断を検討」とあっても、第三者の判断だけでは対応しきれないことと責任を負うことも出来ない。一番重要なことが何も取り決められていないことが問題であり、身元保証等のない方を受入れることは難しい状況と言える。生死にも関係することなので、明確にしてほしい。

■他病院の相談員から、入所相談を受けました。「高齢患者が入院中に、世話をしている息子が亡くなりましたが、受入れてくれるか」と。要介護

5 (意思能力なし)、身元保証人なく、現在地域包括が後見人を探しているとのことでした。お断りしました。入所契約書、緊急搬送時の生命維持同意等もいただかず、入所費用もおぼつかない。地域包括支援センターでも「責任持てない」との回答でした。当施設としても、今後同様のケースが増えてくると思い、弁護士に相談しましたが、「現状では難しいのでは」との判断です。是非高齢者と施設にとって両者共に有益な制度を構築いただけますようお願いいたします。

■重度の認知症などの疾病により、本人の意思確認ができないケースが多いので、入所にあたっては、意思決定支援を担ってくれる公的支援がほしいです。

■超高齢化・少子化が進んでいる。日本の制度が遅れているように感じる。他国の意見を参考にし積極的に取り組んでもらいたい。

■限られた人員配置の中でサービス、支援を行っている福祉施設では、身寄りがない方への対応に限界がある。施設に入られる予測が立った時点で「身元保証人」になれる方が付くよう制度利用を開始していただきたい。

■身元保証等があれば、本人、事業者ともに大きな安心材料になるかと。

■保証そのものを行政にお願いしたい。

■行政が身元引受人、身元保証人になってもらいたい。その際は土日祝日など必ず連絡がつくこと及び対応してもらうことが条件

■各種治療、手術、投薬等の選択やその承諾にかかわる支援、具体的には代理者の役割を担ってほしい（公的（第三者）機関として）。

■施設の毎日の空床の管理は難しいのでしょうか？少なくとも、行政であれば、後から振り返って、受入れを断った施設がその時点で本当に満床だったのか、それとも空床であったのかは把握できるかと思います。その結果を持ってしかるべき指導はできているのでしょうか？また、私たちがそのような情報を見る手段はありますか？身寄りなく、成年後見人もいない方の逝去後の対応を

しています。その方の葬儀の届出人を役所が決められず困っていたため、施設長の名前で届出をいたしました。その結果、葬儀代を支払おうとしたところ、事情を伝えたものの、口座が凍結となりました。手続としては、二度手間、三度手間となるでしょう。このようなことがあると、身寄りのない方の受入れは大変だと、受入れを拒否する施設も出てくるかと思えます。ガイドラインがあればと思います。ガイドラインがある市町村もあれば、ない市町村も…。私も不勉強な面もあると思えますので、参照すべき法令、ガイドラインがあればご教示ください。

■（後見人を立てたくても、経済的にカツカツで立てられないケースもある。入院手続や死後の対応支援ということでサポート体制を作ってほしい。）後見人はあくまで金銭管理、契約のサポートが目的なので、生活保護にでもなっていない限り、対応は困難（施設後見という方法もありますが、収入・人材確保にゆとりのない中では検討は難しいです。）。

■地域で草の根でおひとりさまでも許される社会を目指して活動している団体が存在することも知っているが、行政単位での広がりをつくっていくことも必要と感じています。施設や病院に入ったから「後はよろしく」はもう考えられない。もちろん個の責任もあるが、社会で支える仕組みを作る必要があると思う。

■身元保証人に当たる親族がない場合、入所してから生活全般の対応、手続が全て施設負担になる。対応いただける親族がいる方より比較にならない手間がかかる。受入れに当たり継続的な加算など検討するべきではないか。

■現状含め、今後ますます独居、身寄りがない方のケースが増えてくると思う。どうしたら解決できるか、個々のケースにもよるが、現場の力量だけではなく、何か法律や行政のサポート体制をより充実してほしいと願う。

## その他

<51 病院、89 施設から延べ 150 件>

(病院)

- 行政の協力が得られにくい。(2 病院)
- 緊急入院された患者で子ども・兄弟がいるが、名前のみ分り連絡先や住所が不明のことがあり、市に調べていただく依頼をするも断られている(個人情報関係)。命に関わる IC などで必要なので、住所登録などで分かるのであれば教えて頂きたい。
- 話は聞いてくれる。行政が把握している親族に連絡はしてくれる。しかし、親族に断られるとそれ以上のことはしない。「行政は身元保証人にはなれない」との言い分。身元保証人なしでの入院は多い。幸い無事に退院される患者様が多いので助かっていますが。
- 行政の介入が弱い。身元保証に関わる手続全て時間がかかり過ぎである。
- 役所が介入していると思っている案件でも丸投げされた状態もあります。一緒に協力いただくと助かります。
- 行政の介入、指示がほしい。
- 身元保証がない方が入院・入所するにあたり、社会保障制度の申請が必要となることがあるが、申請しても、本人・家族が窓口に出向かないと交付されず、制度の活用がしづらい現状がある(例:身体障害者手帳)。既存の制度の利用が難しい方は、柔軟に対応していただけるようにしてほしい。
- 病院の相談員が対応すると、行政の対応が終了する場合があるので、継続支援をお願いしたい。
- 障害者施設に入所中で身寄りがない方が長期入院や別施設入所の方向になると施設解約、支援員も解約となってしまう困っている。
- 行政はアレは出来ないコレも出来ないなどの発言が多い。
- 行政の手続が必要なケースは連絡した際に行政が本人と確認しながら動くべきではないか。未手続、未払になり、その後本人に不利益が生じ、

更には退院支援にて使えるサービスの限定にながってしまい、支援業務に支障がある。

- 支払責任者が本人の場合、保証人は必要となる。当院としては、支払が出来る方(管理できる方)、若しくは緊急の連絡先が 1 か所は必要と考える。
- コロナのこの 2 年で生活も変わり、生活保護も増えてきたが、保護を受けていない身元保証のない人々がいるように感じます。医療と関わりながら「人としての暮らし」を守ってあげたい気持ちです。
- 手術時付添いがいない。
- 手術、麻酔において偶発的に起こり得る状態の変化に対し、身元保証人がいないと困る。
- 身元保証人がいない方などは、状態が悪くなってから搬送されるケースが多く、日々の生活状況などの把握にも苦慮します。救急指定病院として拒否できない、対応の方向性が決まらなると転院出来ない等の問題を抱えながら日々対応しております。
- 今後の社会情勢を踏まえて考えても、当院も今後は対応を柔軟にしていく必要があると感じている。現時点ではどういった対応が可能かどうか、検討段階である。
- 個人情報ということもあり、市区町村や保健所等の公的機関に問合せをしても情報がいただけないことが多いです。病院として必要な情報は提供していただけるようにしてもらいたい。
- 医療機関や介護施設等において、身元保証のない方が入院・入所した際の物品の準備や費用の支払等について、一定の条件のもと、一定の有資格者が支援を行った場合の報酬上の評価を検討してほしい。
- 慢性期の患者様が主なので HDL が低下した場合等、ご本人と疎通がとれなくなってしまった場合、独居の方だと手詰まりになるようでは、受入する側はとても困ります。
- 認知症がある方の対応が困難(4 病院)
- 理解力(認知力等)がなく契約困難なケースに時間を要す。



■本人の判断能力の低下

■意識がなく、即日入院となり、本人の意思確認がとれないこと。

■本人の意識がなく、本人の意向が確認できない時の対応に限界がある。

■意思表示ができないと契約できない、方針決められないという事態が最も困る。

■ケアマネージャーは自宅退院できないと、介入しない（報酬なし）。

■当院では入院時の身元保証人は求めているが、身元保証人がいない場合で本人のAOL低下や判断能力低下等支援が必要な場合、身元保証人がいる人と比べ、又、支援者関わる時間や労力がかかる。その上、リスクも抱える。行政からの支援（人、お金）がないと受入する病院、施設にかかる負担が重い。行政からの支援が必要

■誰をキーパーソンにするか

■住所地が病院から遠い場合

■身元保証のない方への考慮すべき点は、医療同意に関する事と、経済・支払に関する事である。地域による確立差があるため、実績している機関の情報を随時共有したい。

■緊急で入院された患者などは身元保証人（身元引受人、支払責任者等）が無くても止むを得ないが、その後の対応（成年後見人探しや疎遠な親族の説得等）に労力はともかく時間がかかる。

■入院時に身元保証等がなくても、今後「後見人を付ける」「親せきが身元保証を行う」等の見通しがあれば受入れを行いやすくなると思います。

■身元保証等のない方の場合、今後の生活への選択肢がとても少ない。

■病院・施設・CMが、業務の範疇を超えて対応していること（金銭を含む。本人の財産を扱うこと）に対して根柢が欲しい。何かあった際に身を守るものが欲しい。

■費用や急変時の対応の問題があり、身元保証等のない方が入院（急性期以外）・入所可能な所がない現状です。

■課題としては日常生活のサポート

■課題としては情報不足

■意思確認が困難で、かつ、身元保証のない方については、受入れ困難な状況。民間の小さな病院では対応できない。

■ガイドラインと実際とに大きな乖離があり、全てにおいて苦慮している。

■全てに困っている。

■行政が対応できないことを民間病院では対応できない。

■身元保証人、連帯保証人が不在の場合は、全てにおいて苦慮している。同意書等も含め、未収金の回収や手続についても煩雑化している。

■社会福祉協議会あんしんセンターは利用料金は低いが、身元保証にはならない。利用にも時間がかかる。

■病院としては、入院時に生活保護申請が費用面や、その後の療養先の選定に係る支援が一番スムーズだが、収入があったり貯金がある方の身元保証に関する一般的な支援がケースごとにはなるが難しい現状がある。

■身元保証や意思決定支援について個別ケース対応となり、病院の中でもケースワーカーが矢面に立つ場面が多く悩ましいです。

■都度（個別）対応となるため一括管理ができると助かる。

■市の場合、日常生活自立支援事業は入院中の新規申請は受付けなくなったため非常に困っている。入院中の新規申請の受付再開と短時間での決定・実施ができるようにしていただきたい。

■身体障害者手帳の申請を郵送で受付けてもらえず、職員が代行申請するしかなかった。

■本人の権利擁護がどのように保障されるのか、現場（特に急性期）は大変対応に苦慮する現状がある。

■行政の支援がない。

■身元保証等のない方について、情報詮索を伴うが、個人情報の取扱いに配慮し、権利侵害がないよう十分に留意する必要がある。

(施設)

■特に手術や看取り時の対応に苦慮します。とはいえ、身元保証人がいないことのみを持って入所を拒否するなというの理解に苦しみます。身元保証人がいない場合に行政がどう対応してくれるかを明確にしていきたい。

■施設側も努力が必要と思いますが、行政側も相談をしたときは一緒になって考えてくれる担当者(人材)の養成を期待したいです。

■身元保証等のない方が入院あるいは入所を希望する際、利用できるか否か影響することが多いと思います。施設また病院からそのような方へ相談・対応について行政のサポート体制はとても重要だと思います。

■ご本人の意向が全てとなるが、ご本人が必要な支援を希望されない場合(支出を拒む等)など、必要な支援が行えず苦慮することあり

■身元保証会社があるので、そこまで苦慮することもないと思われるが、それは意思表示ができる方に関してであり、それが難しい方についての対応を考えていかなければと思います。

■生活保護の方で、連絡先だったご家族が他施設に入所されてしまった場合、ケースワーカーさんはどの程度?どこまで関わってくださるのでしょうか。連絡がつかず、困っている対象者がいます。

■施設で受入れたいと考える方でも生活保護を受けるまでもない低所得の方へ身元保証会社などつけるにしても金銭的に難しいので、一番対応できないと思います。

■家族以外の知人の方が身元保証人になることについて、お金の管理や退所後の支援まで行ってくれるかが心配である。

■身元保証人のない人を受入れた場合、病院側の支払や医療行為の意思決定は誰が行うのか、また、亡くなった場合の引き取りは誰が行うのか、確立されておらず、不安が常につきまといます。

■入院手続、死亡後の対応などを考えると、正直なところサービス利用は難しい。判断、対応、責任はいったい誰が?

■障害者手帳更新・介護保険の減免手続など、対応は行っているが、人数が増えると労力と時間がかかりかかる場面があり、もう少し手続を簡略化してほしい。

■入院や事故、ご逝去の際、責任が重く対応できない。

■本人の意思確認のできない場合のルール決めが行政とできればかなり進展すると思います。

■当施設では、介護3以上の方の入所が対象です。入所時にはすでに質問のような事柄に本人が対応できる状況にないことがほとんどです。全てのことについて本人の従前の意思を知っていて代わって了承できる方がいることが不可欠です。

・医療(受診、治療、入院、救急搬送時など)についての意思の確認

・利用料の支払

・逝去された場合の引取り等

・サービス内容や終末期についての意向の確認

上記のように調査にあった事項について入所申込時、既に本人が判断できない方への終末期に係る重要な支援について身元保証人ではなく医療機関や施設に判断を委ねるのは非常に困難な状況と考えます。

■ご本人等が望まれた際、事業者側に丸投げされないよう行政支援を求めます。

■相談員が代理人となっている。

■身元保証人が付くまで時間がかかる。その間の保証などの対応が手間だと思います。

■保証人の欄をどう変更したらいいか、施設で手続をするにはどういう契約書が必要かよく分からない。

■法人内で居宅支援事業所の担当者は困難事例を多々抱えている。どう手を差し伸べるか難しい。

■サービス利用まで長い時間がかかり対応が大変です。

■身元保証のない方においては、(特にコロナ禍においては)いずれの方も苦慮します。保証人の有無により、サービスにつながらないことがないようにしたいです。

■できる限り受入れるために、ケアマネージャーや市町村と相談して進めています。特養ということもあり、入所の段階で自己判断できる方が少ない状況です。入所のご契約は基本親族又は成年後見人がいる方でないと受入れが難しいと判断しております。

■ご親族様がいても、本人様とのご関係や借金問題等々で身元保証人になることを拒まれる方が増えてきており、公的制度の活用や諸手続（第三者が行えないもの）に苦慮している。

■ご本人が住み慣れた環境、住み慣れた街で過ごすことができるよう不安なことないように施設がご利用できるよう行政の支援をいただきたいです。

■身元保証のない方について行政が明確な関わりをもっていただけると入所しやすくなると思う。

■行政機関との連携

■施設では手続等が困難であるため、血族や後見人を探すことに苦慮している。

■市町村と相談しながら善意の解釈で様々なことに対処していますが、きわめて厳密に法的に検証すれば全く問題なしなのかと問われれば、胸を張ることができないことが現実であると感じています。現実的な困難や問題から積み上げていく方法で法を見直してみる必要があるかと思えます。認知症高齢者や単身者が増加している中、苦慮することが増えるばかりと危惧しています。

■行政の事業の一環として、安心して金銭管理や入退院(所)できるサポート体制を整えてほしい。

■利用中の諸変更についての相談を誰にすべきか。

■生命にかかわる連絡もあり、24 時間リスクも伴うため、入所にご案内したくてもできないケースが多い。

■身元引受がないと、どこも利用するのは難しいのでは？急変時、死亡時の対応をどうするか。「身元保証人がいないことで利用を拒むことがないように…」と通知が出ていても実際の現場とはか

い離がある。

■「身元保証人等がないことのみを理由に入院や入所を拒むことのないよう」とありますが、介護サービス事業者に全責任を負わせるのは疑問。万が一、話し合いになった場合などの第三者として行政にも積極的に関わってほしい。

■やはり何かしらで本人に関わってくれる人がいないと、書類一つ衣類一つについてもこちらの負担が増える。

■今後、身元保証人の方がいない方も増えるため受入れについての知識がないため研修等でご教示いただきたい。

■当施設ではないが、グループ法人内の施設で生活保護の身寄りのない方を受入れた際、市が後見人を付けるとの約束であったが、半年以上経っても手続が進まず、困ったことがあったと聞いた。後見人等がしっかり付いていれば受入れる体制はあるが、行政の手続がその様であると施設側はとて困ります。結局市はご本人と何十年も音信不通になっていた家族が見つかったとのことで、対応を投げ、ご本人はその間に亡くなりましたが、その際系列 HP に入院した入院費等の請求を家族にしたが応じてもらえず、市も家族が見つかったからと対応してくれず、その入院費を取ることができませんでした。その様な行政の無責任な対応を聞くと身寄りのない方は受入れられないと思う。

■身元保証のない方の受入れにあたっては、利用者の支援、生命に関しての責任の所在が明確にならなければ、施設の抱える負担・責任が大きく、受入れにくい現状にある。施設の役割、行政の役割等を明確にしてほしい。

■入所を拒否してはいけないというのであれば、現場が困らないような代替案を示してもらわないと、一方的すぎる。支払をしてもらえない時には、本人負担部分は、サービスになってしまう。

■社会的、経済的弱者こそ支援（入院、入所）が必要なのに受入れた施設だけがリスクを負うことになっている現状がある。社会福祉法人として

の役割を果たしたり、必要な医療が届くようになると良い。

■基本的にはキーパーソンとなりえる方がいないと入所は困難である。

■判断能力が既がない場合、委任状の作成も不可であるため、行政への手続も含め、施設では代行が困難

■施設入所受付を行政が行っているが、情報が施設に届くのみで、困難事例に対して施設に丸投げであり、苦慮している。

■福祉事務所等は、入所施設に対して色々な協力するとは言いが、実際には、様々な手続に対し非協力である。

■相談員が対応することとなるが、業務内容が多岐にわたり、個別のケースに対応するのに限度がある。

■意思疎通が可能のうちが良いが、認知症等を患い症状の進行により意思の決定などが困難になると対応に苦慮する。

■身元保証のない方の受入れにあたっては、利用者の支援、生命に関する責任の所在が明確にならなければ、施設の抱える負担・責任が大きく、受入れにくい現状にある。

■代理人を立てるにあたり、期間がかかりすぎるので、もう少し簡素にできると良いと思います。

■行政が協力してくれない。

■利用料金支払や緊急時対応他、トラブル発生時に施設から行政に相談をしても、「利用者の不利益は避けるように」ばかりで、具体的なバックアップや助言はほとんど得られない。

■入所時に認知症等の発症により、判断能力に欠ける状態である中、本人と今後を話し合える状態にない場合、入所後に発生する医療的判断や死後事務処理が苦慮している点である。

■契約書ではやむを得ない場合は、保証人なしでも入居可としているが、現実問題として金銭、医療、死後対応と、施設のみでの責任対応が難しい。

■本人の判断能力がない場合の対応が難しい。(4施設)

■生活支援の援助がない。

■制度上「正当な理由なく入所を拒んではならない」こととなっており、身元保証人がいないことは「正当な理由」ではない、それは周知のとおりであるが、現実には、施設の負担、施設職員の業務負担が増えてしまうことから入所を(他の理由を付けて)断っている施設が多く存在しているように感じる。逆にそれが「出来る施設」「出来ない施設」で、良くも悪くも差別化されているとも考えられるが、適切なサービスを提供する上では間違いなくハードルになっていると考えられる。

■今まで当施設で身元保証等のない方のトラブルは発生していないが、他の施設などでトラブルに至った事例など示していただけると参考にさせていただきたいと思います。

■市区町村や医療機関と連携・協力し合い、事前にある程度対応を決めておけば(例 入所前: 解約手続や預貯金の整理、後見人を立てる、生活保護の申請(受理)、入所中: 入院した場合の身元引受人を施設長とする、退所後: 葬儀・お骨について、手続のサイン、等)、身寄りのない方でも入所には問題ないと思います。当施設に入所された身寄りのない方の多くは市区町村の協力を得ることが出来、入退所・入所中特に問題ありませんでした。

■実際に身元保証人がいないことは、サービス提供拒否の正当な理由にならないことは理解しています。生活全般にリスクを伴うことがさまざまあり、実際入居につなぐことは難しい。当施設では入居者160人に対して、3人の相談員が中心となり対応しています。50人の利用者の対応をしている中、身元保証人のいない利用者様に対するフォローには限界があります。

■ご本人の意向やADLを踏まえて、慎重に行き先の選定、対応を行った方が良いと思うことがある(特養に入れてゴールという意識ですが、ご本人にとったら、そこからリスタートになるので、慎重に進めた方が良いと思います。)

■仮に受入れた際の緊急時などの責任の所在を

どう管理するかガイドラインがないため、入所を拒まないよう、という方針を出されても、受入れが難しいのが現実

■（入院）手術をしたいと言った時、家族はいないのですか？と必ず聞かれます。（入所）措置の時に身寄りの無い方は大勢いました。22 年対応していますが、後処理が大変でした。まだ何名かいますが、一人は公正証書を作りました。ほかにも何とか考えたり、保留になっているものもあります。

■うちは、（身元保証人を）求めています。身元保証人がいなくても後見人、生活保護受給者は対応してくれるのは何故なのか。他の施設は身元保証人を求めているのか。どうしているのか。逆にそのことが知りたいです。身寄りのない方の受入れマニュアルを見たことがあります。割に手間がかかるという印象を受けました。またここ 20 年は、身寄りのない方も少数入れたりしましたが、積極的ではありませんでした。20 年前の旧措置者は、身寄りのない方ばかりでした。後処理が大変だったケースしかありません。施設で対応して良かったのか、悪かったのか分かりませんが、本人、親族おらずで決められる人がいないので、心残りしかありません。

■後見人であっても、医療行為等判断はできない。その書類へのサインはできない等、制度上の問題もあり、家族の協力があって成り立つ部分もあり、全てを施設に委ねられてしまうのも職員への負担増大につながるのではないのでしょうか。

■施設としても利用してもらいたいと思うが、何かあったときに誰も何もしてくれない人を簡単には預かれない。

■現状の ADL や病状で十分にお受入れが出来る方でも、身元保証人がいないということで入所をお断りしている状況である。地域に開かれた社会資源として、老健を活用していただくためにも身元保証人がたてられないケースでも受入れていけるように検討していきたい。

■職員のマンパワーとして、入院や受診の手續に

付きっきりになることが難しくなっており、身元引受等がないことは受入れを難しくする大きな要因となっている。

■緊急時の対応等で施設内でも意見が分かれることがある他、施設と医療機関でも同様に意見が分かれることがあるため、身元保証のない方の入院・入所についてももう少し明確さがほしい。

■緊急性がある場合、ない場合に限らず、何かあった場合、誰が責任を負うか。

■行政がどこまで関わりを持っていただけるのか。それによって受入れ側は安心度が違います。

■口座開設、受診、物品購入、在宅復帰、施設入所など、重要な対応を求められる場面が多く発生するも、施設職員が継続して支援できないため苦慮している

■自宅の電話、ガス、電気などの契約を解除できず、余計な支出が発生してしまう。代理人を早期に立てる意見は大きいと考えている。

■行政では手が回らないことも理解しているが、責任と考えてしまうと、一事業所職員より行政が対応することが望ましいと考えてしまう。民間企業、NPO など、もっと連携をとる必要がある。

■利用料金を支払っていただけること、入院時に保証人がなくても病院が受けてくれる体制、施設で亡くなった時の対応、老健は終身ではないので特養等への申込みの対応等がクリアにならないと中々受入れは難しいと思います。

■HP、関係機関、各種加算取得の上でも家族の同意が必要です。さらには、最近では施設の機関紙や SNS の同意についても今後代わる代替案が出てしかるべきだと思います。

■以前は、本人はもちろん、施設にも多少の裁量があって、もしもの時の判断について（本人にとって最良の選択という視点で）動いていた（ことができた）が、今は法や制度（ルール）が厳格になり、裁量の余地が少なくなったと感ずるため、実務上、受入れを断念せざるを得ないケースも増えている。

■施設外のことに対応せざるを得ないとき

■生活歴や傷病歴が把握しづらい。

■「身元引受人がないことを理由に利用を断ってはならない」というお題目は良いが、実態は民間事業者にはほぼ丸投げ。後になって拒否した親族等が出てくる可能性を想定すると動きがとりにくい。難しいと思うが、「最終的な身元引受は市町村の責任で行う。」という文言と後押しがないと、この問題は解決しないと考える。

■入院や入所時に必要な物品を購入したり費用負担について立替えや買物など職員が動かないといけないケースがあり、負担が大きい。

■行政の介入が弱い。身元保証に関わる手続全て時間がかかり過ぎである。

■補助金をもらっている事業所をしっかりと管理していただきたい。ベッド確保事業対象施設の毎日の空床状況の把握は出来ているのでしょうか？他特養が身元保証人がいないからという理由で断った方を入所していただいています。断った特養に対して、受入れた施設のやり方等を教えていかないと、断る施設はずっと断り続けるのでは？それで良しとしますか？

■今回のアンケートに記述されている内容は、施設内でも知られていないことがあり、そうすると当然そういうケースに対する対応も検討が中々できていない現状がある。また、常に忙しく人手が足りない状態のため、手間のかかりそうなケースは、出来れば避けたいという思いが出てくるところはあるかもしれない。

■施設側として何かあった場合の保証がないと中々受入れにくい環境下にはあります。そのことで困っている方の支援が行き届かないと支援がしづらい。できれば行政の関わりをいただきたい。

■他施設や医療機関で具体的にどのように対応しているか、事例があれば教えてほしい。

■本人が困らないようにと様々対応をしますが、本人もこちらにいて、対応しないと困ることが見えるから、また、お金の管理等もそこができないと周りの病院やサービスも困ることが分かるので、対応せざるを得ないです。

■施設は高齢者が困らないようにと思い対応している。事故や永眠後に、後から出てくる人や普段関わっていない人が何かを言うてくるのではと思うと、家族のいない人等の怖さがある。施設を守ってくれる制度があれば身元保証等はいらなくなるのではないかと思う。

■金銭管理と急な医療、死後の行き先等ケースバイケースで対応している。一つのチームとなり、医療とも情報共有し、対応できたらと考えます。

■入所後の関わり拒否

■今後の方向性が難しいケースや相談業務が煩雑になると時間を要することが増えています。受診・入院時の心配もあります。

■金銭、入院、手術、ご遺体をどうする？最後のすみかとなる施設が困ることがないようにしていただきたい。施設にも出来ることの限界があると感じます

■今後、更に増えるであろう「faなし、身寄りなし、認知症、持病（近い将来、重大な判断が求められる病気等）あり、生保（もしくはギリギリ生保にならない人）」のような方に対して、対応に苦慮することが多くなっています。

■入所相談の際、後見人をつけるなどの保証人の部分をクリア、または予定の動きがあると、入所の相談を受けやすいので助かります。