

高齢者施設の短期入所のために締結した身元保証等サービスの契約解除をきっかけに、成年後見制度の利用に向けたケア会議の開催へとつながった事例

80歳代、女性一人暮らし、要介護1。過去4年間にセンターへの相談は10数件あり。

経済的には裕福な当該女性、腰痛で入院中、他の患者との間でトラブルを起こしてしまい、病院側から退院を求められた。いきなり自宅復帰することは難しいと考えた居宅介護事業者の担当ケアマネジャー（担当ケアマネ）が、斡旋業者Aを通して、短期入所できる高齢者施設Bを探し入所できることになった。入所予定期間は3週間。

ところが施設Bから身元保証人を求められたため、担当ケアマネは、斡旋業者Aを通して、身元保証等サービスを提供する事業者Cを探してこの女性に紹介した。女性は、事業者Cと身元保証等契約（保証料約30万円、月額利用料5000円）を締結し、施設Bに入所した。

担当ケアマネからこの契約について報告を受けた地域包括支援センター（包括）では、わずか3週間の施設Bへの入所に、身元保証人が本当に必要なのか、また、女性が施設入所と身元保証等契約の関係を理解していなかったことなど、いくつかの懸念点があることから、居住地自治体の高齢者支援担当課に相談、この相談が同課から消費生活センターへと寄せられた。

センターで契約書を確認したところ、事業者Cが独自に設けた8日間のクーリング・オフの規定があることが分かった。この時点で契約締結日から6日が経過していたが、女性から身元保証等契約の解除の意向が示されたため、契約はクーリング・オフすることとなり、施設Bを退所することとなった。包括による支援の下、女性がクーリング・オフ書面を作成、速やかに送付した後に、センターからも事業者Cに連絡をして交渉を行った結果、月額利用料の5000円のみで契約は解除された。

女性は身体的要因で要介護の認定を受けていたが、判断力の低下が顕著になってきたことから、包括では成年後見制度の利用を視野に入れ、女性のケア会議を開催した。包括からの要請でセンター相談員もこれに参加、医師、介護事業者、包括、高齢者支援担当課等も含めた連携が図られることになり、女性を支援していくことになった。