

高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会
取りまとめに向けた構成案

(目次)

- 1 全体的な問題意識
 - (1) 人口構造・社会の変化
 - (2) 国等の動き
 - (3) 高齢者の認知特性と行動特性
- 2 本検討会の検討内容、対象等
- 3 民間サービスの利用における課題と取組
- 4 地域、サービス事業者等に向けた提言
 - (1) 事業者
 - (2) 事業者と都民・行政・福祉関係団体等との連携（地域全体での取組）
 - (3) 都民への普及啓発等
- 5 事例集

東京の高齢者に関する各種データ（今後、本文中の関連項目に掲載）

1 全体的な問題意識

(1) 人口構造・社会の変化

- 東京の社会資本整備（公共施設、公共交通機関、道路の標識）、社会の様々な仕組み（文書、サービス）が整備された時期から、現在、東京の人口ウェイトは中高年齢にシフト。
- 超高齢期を生きる高齢者人口の増加とともに、（家族による生活支援が得られにくい）一人暮らし高齢者が増加

(2) 国等の動き

- 国においては、令和元年6月、「認知症施策推進大綱」が取りまとめられた
 - ・ 「共生」と「予防」を両輪とした施策の推進
 - ・ 「認知症バリアフリーの推進」や「認知症の人や家族の視点の重視」など
- 令和元年に、認知症バリアフリーの取組の推進のため、国や地方行政、経済団体、業界団体、学会、当事者団体等による「認知症官民連携協議会」が設立
 - ・ 令和3年には、認知症の症状の具体例と接し方などを紹介した業界別の手引きを公表

(3) 高齢者の認知特性と行動特性

- 高齢者の認知特性（誰にでも起こり得る）
 - ・ 注意力や集中力の低下が発生する
 - ・ フレーミングへの抵抗力の低下
 - ・ リスクへの一貫性の低下
 - ・ 自信過剰（特殊詐欺や自動車運転における自分だけは大丈夫という根拠のない自信）
 - ・ ストレス、不安など（時間を区切る、脅す、驚かせる）に脆弱
 - 「多くの情報をいっぺんに短期間で与えて意思決定を急かす」ことはやってはいけない。情報を整理し、分かりやすく、時間をかけて提供し、時間をかけて決めてもらう
- 高齢者の経済行動の特性
 - ・ 明快な説明とシンプルな選択肢を好む（多数の選択肢から選ばない）
 - ・ ポジティブなことを記憶、ネガティブなことは忘れる
 - ・ 過剰な表現に意思決定が影響されやすい
 - ・ ネット通販における誤契約、誤誘導（ダークパターン）に脆弱
- 60歳を超えると、数的処理、記憶、視空間認知、推論、言語など様々な機能が加速度的に低下
 - ・ ワーキングメモリの不足

- ・ 複数の情報を同時に処理することが困難
 - ・ 遂行機能の低下
 - ・ 社会活動からの撤退、社会的孤立
 - ・ 近時記憶への影響
 - ・ 最近の出来事（請求への支払を済ませたか、欲しいものを買ったか）思い出せない
 - ・ 会話理解障害
 - ・ 会話がかみ合わない、同じことを何度も聞く
- 正常な認知機能、MCI、認知症は連続的な現象であり、正常か病気かという区別にとらわれすぎないようにすべきである（超高齢期は MCI または認知症を生きるということ）
- MCI 等の高齢者の認知機能には、環境的な要因等により「揺らぎ」が見られる

2 本検討会の検討内容、対象等

- 高齢者が増加する社会への対応
 - ・ 加齢に伴う認知機能の変化、判断ミスなどに配慮した社会づくり
- 対象は認知症や MCI に限定しない
 - ・ 広く認知機能の低下が避けられない高齢者全体が当事者となるイメージ（認知症限定的なメッセージにしないことが重要）
- 認知機能の低下が見られる高齢者を「支援されるべき人」としてのみ捉えない
 - ・ 自身でできることはできる限り自身で行い、できないことを支援するという「補充性の原則」の考え方が重要
 - ・ 過剰な支援を行うことで、本人ができることまで奪うことがないようにする
- 生活における様々な認知機能面でのバリアフリー社会の実現
 - ・ これまでは、「身体のハンディ」（交通バリアフリー）への配慮が中心
 - ・ （認知症、MCI に至らなくても正常加齢でも判断の間違いが発生する。）判断の間違いをなるべく少なくできる社会づくりをする。（高齢者ほど、不安と後悔に脆弱）
 - ・ 高齢者にやさしい東京を目指すことが、障害者なども含め誰にとっても暮らしやすい、訪れやすい東京へとつながる
- 年をとっても不安なく生活できる都市
 - ・ 在宅介護シフトのなかで、地域で不安なく生活できる条件整備を考える
 - ・ 社会デザイン（環境）を高齢化に対応したものに変わっていくことが、全ての人が住みやすい社会につながる
 - ・ 適切に資産を活用して、民間企業によるサービスを利用しながら地域において安心して日常生活を営めるようにする
 - ・ 明らかに悪意を持った詐欺的な勧誘や契約は対象外だが、一般的な販売活動等から

同様の問題が生じる可能性もあり、事例として注意が必要

(例) 孤独感に付け込んだ訪問販売、意図しない継続契約

○ 検討の視点

- ・ 認知症に至らなくても加齢の結果として認知機能の低下が見られる高齢者に対する民間事業者のサービス提供のあり方(特に認知面に着目した向き合い方)を主に検討
- ・ 地域生活を営む上で日常的に利用する民間サービス(金融、小売、交通等を想定するが、業界の枠を限定しない。病院、スポーツクラブ、文化施設等、高齢者が日常利用するサービスに普遍的な内容)
- ・ 生活支援の視点からの資産管理・運用
 - ・ 金融ジェロントロジーの知見を活かした検討
 - ・ 経済の活性化、資産の流動化にもつながる
 - ・ 認知機能が衰えても本人のために本人の財産を有効活用できる仕組み
- ・ サービス利用の場面にとどまらず、行政・支援機関・地域住民とも連携して生活を支えるという視点

○ 検討成果の発信

- ・ 加齢に伴う高齢者に認知判断能力の変化の特性とそれに対する社会(地域社会、自治体、企業、本人)の対応に関して情報発信を行う。
- ・ 事業者が高齢者の特性(身体的課題のみではなく、認知上の誤りも犯しやすいこと)について認識していただき、サービス改善の検討、新たな取組への従業員の意識付け、多業種・地域連携の推進につなげる

3 民間サービスの利用における課題と取組

○ 小売

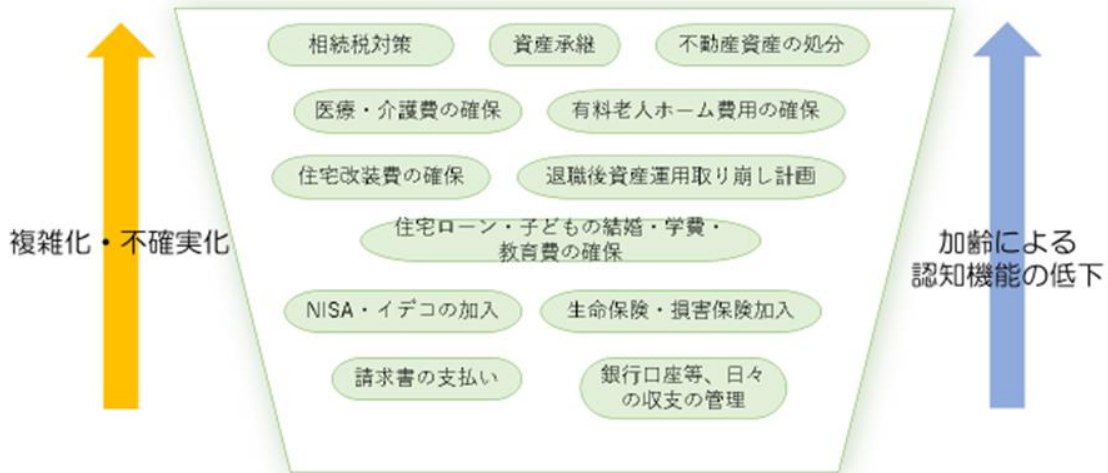
- ・ セルフレジへの対応が難しい
- ・ 現金を出す、数えることに時間がかかる
- ・ ネット通販の仕組みを十分理解しないまま利用
- ・ 大量購入、同じものを何度も購入
- ・ 携帯、カードや通販等は本人以外の解約が困難
- ・ 宅配事業者の対応(発送を止める、返品)
- ・ 訪問販売企業の自主行動基準(日本訪問販売協会)

○ 交通

- ・ アプリの活用が進んでいるが、高齢者の利用が少ない
- ・ 高齢者は多段階で入力を求められるタッチパネルや券売機の操作が難しい(複数ステップの操作が困難)
- ・ バス停の場所や電車の乗換先が分からない

- ・ 社内研修
 - ・ 高齢者の疑似体験
 - ・ 福祉施設への派遣
 - ・ 認知症サポーター養成講座の受講、サービス介助士資格の取得
- ・ 自治体が実施する見守りの取組への協力
- 資産管理・運用
 - ・ 金融審議会市場 WG 報告書（2020.8）
 - ・ 認知判断能力の低下した高齢顧客の課題やニーズへの対応
 - ・ 代理人取引のあり方
 - ・ 福祉関係機関等との連携強化
 - ・ 金融ジェロントロジー協会
 - ・ 行動憲章（2020.8）
 - ・ 法人特別会員 WG 報告書（2020.12）
 - ・ 既存の成年後見制度等では対処しきれないニーズへの対応
 - ・ 親族等からの商品の売却依頼に応じる条件
 - ・ 親族等への任意代理権付与を行う条件
 - ・ 資格認定制度（意思決定支援推進機構、金融ジェロントロジー協会）
 - ・ 全国銀行協会 金融取引の代理等に関する考え方（2021.2）
 - ・ 任意代理人、無権代理人との取引
 - ・ 地方公共団体・社会福祉関係機関等との連携強化
 - ・ 三菱 UFJ フィナンシャル・グループ 予約型代理人サービス導入（2021.3）
 - ・ 複数職員による意思確認
 - ・ 高齢顧客の契約時の家族同席
 - ・ 繰り返し通帳を紛失し取引停止となるケース
 - ・ ATM 等利用の際のフォロー

資産管理・運用を巡る年齢の不都合な真実（不都合な台形）
 年齢とともに、複雑・不確実な対応（そして金額）が増えるが、認知機能は逆に低下する



出典：駒村編著（2022）『エッセンシャル金融ジェロントロジー（第2版）』 15

- 住宅の管理
 - ・ 管理組合の運営・耐震改修等の意思決定の困難化
 - ・ 日常生活上のトラブル（マンション内徘徊、ゴミ屋敷、孤独死、オートロックの操作が分からなくなる、自分の部屋が分からなくなる、管理人への度々のクレーム、火の不始末、水漏れ、家賃や管理費の未納など）
 - ・ 管理会社の住民への関与は契約の範囲内に限定。契約外の個人への手助けをして事故が起きた場合のリスク、個人情報提供ルール等の課題
 - ・ 行政や福祉関係者がマンション管理の仕組みに明るくない。マンション業界も社会福祉との連携や制度の理解が必要（管理組合と管理会社への意識付け）
 - ・ 災害が起きた場合の対応を事前に決めておくことや、自主的な避難訓練・備蓄の実施などの日頃の備えも重要
- 成年後見制度等の課題
 - ・ 利用件数が頭打ち
 - ・ 費用面、手続面、心理面の課題
 - ・ 受け皿の不足・監督体制
 - ・ 移行型任意後見契約において監督人選任申立てが行われないケース
 - ・ 地域福祉権利擁護事業は本人に契約能力があることが前提（前提が不安定）
- 資産の継承
 - ・ 遺言が一般的ではない
 - ・ リバースモーゲージの利用が少ない
 - ・ 経営者の高齢化問題

4 地域、サービス事業者等に向けた提言

(1) 事業者

- 高齢者への理解
 - ・ 認知上の買い物難民、サービス利用難民の存在を理解する。
 - ・ 尊厳への配慮：高齢者向けというようにはしない（高齢者が一番嫌がるのは高齢者扱いされること。高齢者ばかりのところ）、高齢者扱いしないで、高齢者が自尊心を維持できる仕組み
 - ・ 高齢者フレンドリーサービスの確立（身体上だけではなく、認知面。分かりやすく、丁寧を越えた工夫）
 - ・ 高齢者は若い人とは異なる認知特性を有すること、認知症であるかそうでないかといった一律の基準で配慮や支援の必要性は判断できないことを理解する。
- 従業員への研修
 - ・ 認知症研修より広めの対象者
 - ・ 高齢者の特性に関する正しい理解
 - ・ 個人スキルや経験だけに頼らない組織としての対応。実際に起きた事例を基に対応を検討する。
 - ・ 高齢者（認知症）体験（身体的経験では不足。認知上の経験も必要。寝不足や急いでいる時に判断できるか？自分自身の経験も想起する。）
 - ・ 認知上・判断上の課題が発生することを理解する。
- 組織内での情報共有
 - ・ サポートが必要な顧客の情報
 - ・ 対応に困った事例、対応のポイントなどのDB化
 - ・ 高齢者の声を踏まえたサービス提供の検討
 - ・ 一般的な高齢者の特性の理解にとまらず、高齢者とのコミュニケーションからニーズをくみ取る
- 環境整備
 - ・ 高齢者目線（認知）に配慮した表示、標識、案内板
 - ・ 商品デザイン、陳列、契約書・説明書、WEBデザインの工夫
 - ・ 基本的な説明と詳細説明を分けて資料を作る。
- デジタル化、オンライン化を踏まえた対応
 - ・ 情報が届きにくく孤立化しやすい高齢者に対する、オンラインによる情報提供やコミュニケーションのあり方の検討が必要
 - ・ テクノロジージェネレーション（世代によって得意となるテクノロジーが異なること）を意識したデジタル整備（ただし、年齢だけで使える／使えないという区別は一律にはできないことに留意）
例：メンタルモデル（装置がどのように動くのかというイメージ（メンタルモデル）

は世代によって異なる。)

例：若い世代も高齢者もお互い様の発想。世代によって得意な機器もあれば、不得意な機器もある。

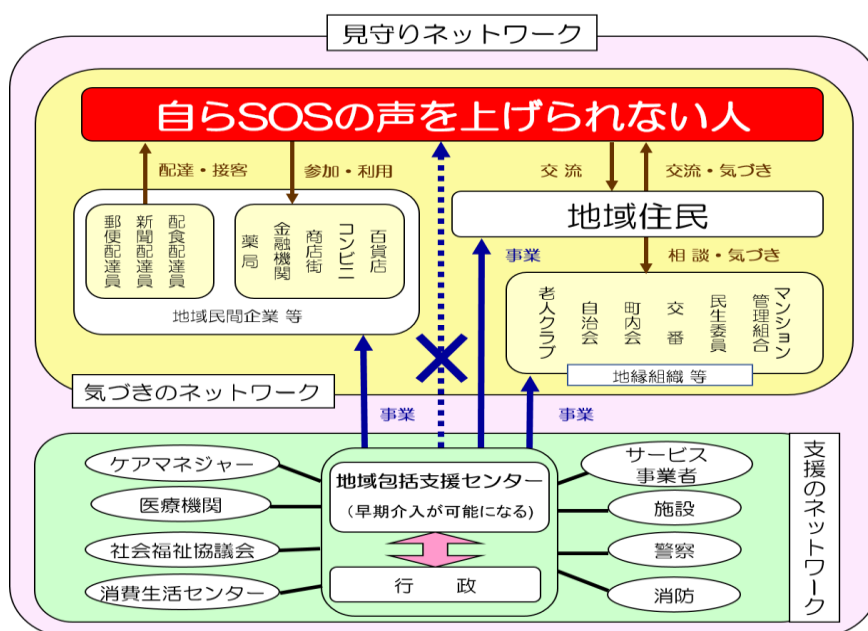
- ・ 高齢者目線で分かりやすくすることで、全世代も理解しやすくなる。
- ・ マン・マシンインターフェースの見直し
 - ・ 認知機能、記憶、注意力に負荷をかけない仕組み。基本は説明しなくても直感的使えるデザイン
 - ・ 機器を使えない高齢者が疎外感（自分が悪い）を感じさせない工夫（小売店におけるレジの工夫）
 - ・ WEB の工夫（入力などの作業中に広告、関係のない情報、入力ミスが起きないように工夫されたシンプルWEBの開発、色、デザイン、構造の徹底確認の必要性。最初に「シンプルサイト」とスタンダードサイトを選択できるようにするなど。
 - ・ ATM や自販機なども同様。一つの選択（ボタン）が一つの結果に繋がるような見せ方
- ・ デジタルに対応できない方へのサービス提供
 - ・ 高齢者の負担軽減等のメリットを考えた活用や浸透に向けた改善
 - ・ オンラインの限界（対面を完全に代替できるものではないこと）を理解する
 - ・ ネットでの取引は異変に気が付きにくい（兆候をどう捉えるか）
 - ・ 1対1では可能なきめ細かな配慮をN対Nの関係で実現する方策（例：ポイントカードを使った購買記録の確認）、技術を活用する際のルール作り
 - ・ 高齢者がITを使えるようにサポートしていくことや使いやすい環境を整備することは重要。一方で無理強いすることがないように注意
 - ・ IT 難民に対するセーフティネットとして、非デジタルで同様のサービス提供が可能な方法を検討することが望ましい
- 事業者団体としての取組
 - ・ 団体としてのガイドラインの作成
 - ・ 共通の課題として認識し、他企業と連携して対応
 - ・ これまで培ってきた「強み」や「つながり」（ブランドイメージ、信頼感、数世代にわたる付き合い）を活かした取組
 - ・ これまでとは異なった取組（他業種との連携、アウトリーチ、デジタル化等）
 - ・ 成年後見制度の活用を基本としつつ、事業者として代理人が本人のために行う契約や取引に関するルールを策定するなどの対応（利便性と保護の問題）
 - ・ 不自然な買い物等があった際にカードを止めるなどの対応の基準（個人情報の問題、倫理上の問題）
- 社会貢献、長期的な利益の視点（本業取引、その他）
 - ・ 徹底的な情報開示（リスク、解約方法等の説明）

- ・ 契約時の同意の徹底（場合によっては家族等同席、成年後見制度の案内、契約書類の内容・様式の工夫、行政への連絡）
- ・ 短期的な利益追求からの転換
 - ・ 売っておしまいにしない、過大な量を売らない、丁寧なアフターフォロー
 - ・ 取引を通じた信頼関係の構築
 - ・ 継続可能なビジネスモデル
 - ・ 「意味のある人と人とのつながり」を作り出すビジネスモデル
 - ・ 高齢者にやさしいサービス提供を行っていることを対外的にアピールすることが中長期的な利益、地域からの信頼につながる可能性がある

(2) 事業者と都民・行政・福祉関係団体等との連携（地域全体での取組）

- 高齢者が不安なく経済活動（買い物、移動、金融）ができるよう、福祉機関、他業種と連携して確立する仕組み
- 社会全体の「アクセシビリティ」デザインへの意識づけ
（交通機関、街中の各標識、企業や自治体等の WEB デザイン、商品説明・デザイン、説明・契約書・行政文書等）
 - ・ 高齢者目線でデザイン、設計されているのか？（色、形、デザイン）
 - ・ 高齢者の視覚的な配慮だけではなく、認知上の特性（注意力、集中力におけるハンディ）への理解。
- 日常生活を支える多様な分野の社会資源（NPO、ボランティア、医療介護、企業等）が身近に存在する東京の強みを活かした連携のあり方
 - ・ 身近な中小・個人事業者との連携、町内会・自治会も含めた地域の連携構築が重要
- 支援が必要な人を点（行政や単独の企業のみ）で支えるのではなく、地域に暮らす人、働く全ての人たちと「面」で支える仕組みづくり
 - ・ 互助が弱い東京において、民間企業のサービスが地域づくりに果たす役割の重要性
 - ・ 気づきのネットワークにより、支援のネットワークにたどり着けない人を早期につなげる仕組み

【図】気づきのネットワークと支援のネットワーク



(資料) 第2回検討会 澤登委員発表資料

- ・ 地域金融機関（信金、信組、地銀など）を巻き込んだ持続性のある地域づくりの視点
- 多くの異業種や専門職が目的を共有したネットワークを活用し、超高齢社会仕様へ転換
 - ・ ネットワークが「あったらいい」と思っている現状は構築が進んでいない。
 - ・ なぜ今、民間企業との協働が必要か？（民間企業の力を活用することで、高齢者の生活を支えるための支援の幅が広がる）
 - ・ 連携に必要な視点（両者にメリットのある関係づくり）
- 専門職による個別支援と、民間企業等が目的の共有と情報共有を行い、協力して解決に当たることができる面的な仕組みの構築
- 公的な支援の対象となっていない方や、受けていない方のサポートを行いながら、専門的な対応が必要な場合はつなぐ機能
- 福祉関係機関（行政、社協、地域包括支援センター等）との連携強化
 - ・ 事業者が福祉の仕組みや実態を知り、高齢者の困りごとを地域包括支援センターに組織的につなげるようにする（認知症のケースであれば、地域包括支援センターで把握していることが多い）
 - ・ 気になる傾向に気付いた時に事前にアラートしておく
 - ・ 生活支援コーディネーターなどを活用し、高齢者が生活しやすい社会のために行政、福祉と企業の相互理解、連携を強化する。（福祉とコンビニ、信金など民間の連

携を強化し、地域が面になって、高齢者が安心して暮らせる、見守る地域社会を目指す)

- つながりのきっかけ作り（プラットフォーム、イベント、居場所、多世代交流等）
 - ・ 一見、質の異なる活動同士が出会うことで多様な化学反応が起きる。政策の視点として「プラットフォーム」をいかに作り出すかという視点が重要
 - ・ みま〜もステーション（アキナイ山王亭）、ウエルカフェ、ネコサポステーション、ショッピングセンター（イオン）、コミュニティスペース（ケアローソン）などの事例
 - ・ 企業が持つアイデアや知識・技術と高齢者のニーズとのマッチング（出会いの場）
 - ・ 経営ノウハウのNPO等への移植
 - ・ 企業の協賛金を活用したサービス運営（みま〜も、チョイソコ）
- 個人情報の提供ルールの検討
- 行政（都、区市町村）の理解促進
 - ・ 行政内の縦割りを越えた連携：「福祉、商工、住宅部門」などが連携
 - ・ 行政のインターフェース、行政文書、住民連絡（WEB）などが高齢者認知機能を考慮した作成になっているか
 - ・ 行政の意識向上や、具体的な行動が求められている

（3）都民への普及啓発等

- 高齢期の認知機能に関する正しい知識（普及啓発）
 - ・ 認知機能特性という不都合なことが起きる可能性があることをあらかじめ知っておく（本人、家族、社会）
 - ・ 本人は認知機能の低下を十分に理解できていない場合も少なくない。
 - ・ 認知機能の低下を認めない（認めたくない。）自尊心を維持したい。（認知不協和の問題が発生する・・・「そんなはずはない。」、自分の信じる情報、根拠を集めて自分を納得させる）
 - ・ 世代間の交流により、経済格差の意識、世代間対立を埋める
- 認知機能が低下しても安心して暮らせる社会デザイン
 - ・ 経験と知識を有する多様な人材が集積していることは東京の強み
 - ・ 社縁から地縁へ。企業で培ったビジネスノウハウを地元へ還元
 - ・ 社員が地域で培った経験を企業へ還元することは企業にとってもメリットに
 - ・ プロボノ活動
 - ・ 若いうちから、自分自身の将来の認知機能が低下していくことを正しく理解し、準備
 - ・ 悪意のある契約から身を守る
- 意思決定支援

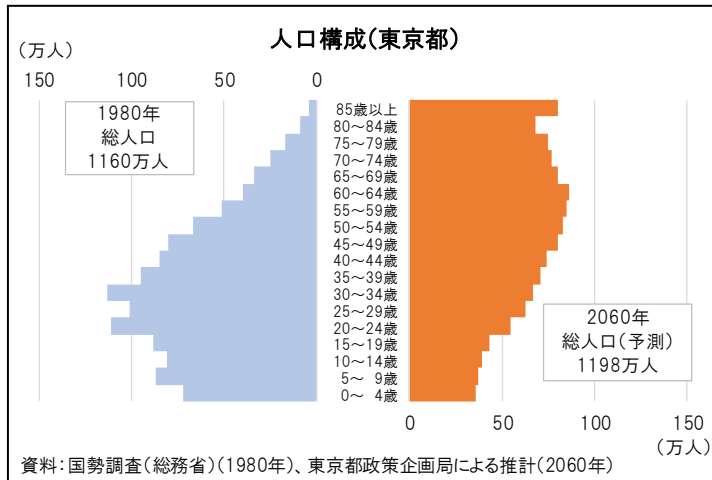
- ・ 「認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン」(2018 厚生労働省)の「適切な意思決定プロセスの確保」(意思形成支援、意思表示支援、意思実現支援)などの考え方は、認知症の人に限らず、高齢者と接する上で重要
- ・ 意思決定支援の重要性、意思決定支援を行えるチームづくり
- ・ 成年後見制度の普及啓発
- ・ 補助類型、任意後見の活用促進
- ・ 専門家団体との連携
- ・ 本人支援のためのネットワークとチェックシステム
- ・ 地域福祉権利擁護事業等を含め、複数制度(事業)により対応

5 事例集

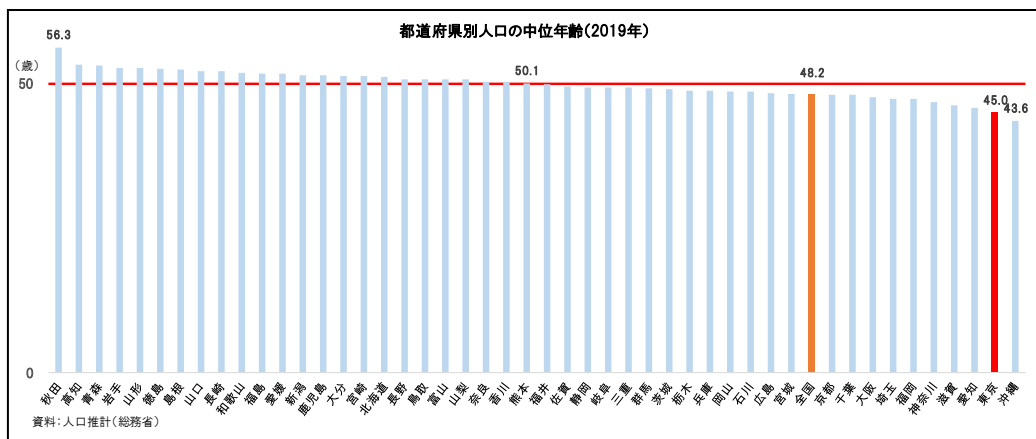
- ・ 御用聞き
- ・ とくし丸
- ・ ヤマト運輸(ネコサポ)
- ・ ローソン(ヘルスケアローソン)
- ・ ウエルシア薬局(ウエルカフェ)
- ・ 太陽生命保険
- ・ 城南信用金庫
- ・ 交通事業者(鉄道・バス・タクシー各社)
- ・ 認知症の人と家族の会東京都支部

● 東京の高齢者に関する各種データ（本文中の関連項目に掲載）

○ 人口ピラミッドの過去と将来の比較（ウエイトが逆転）

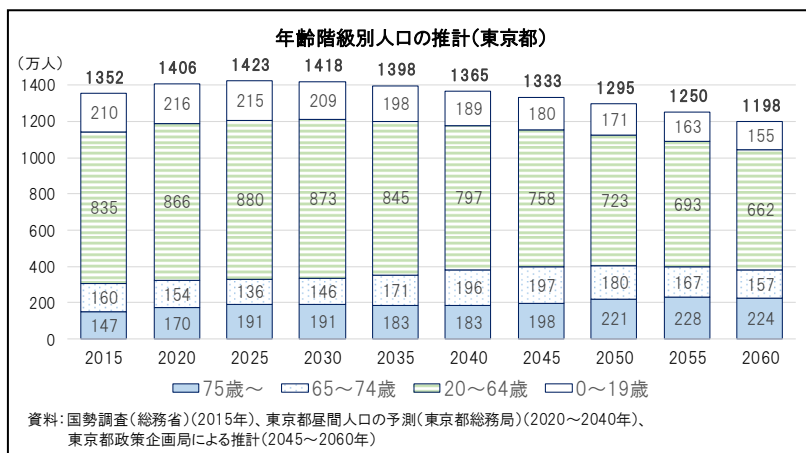


○ 人口中位年齢の上昇

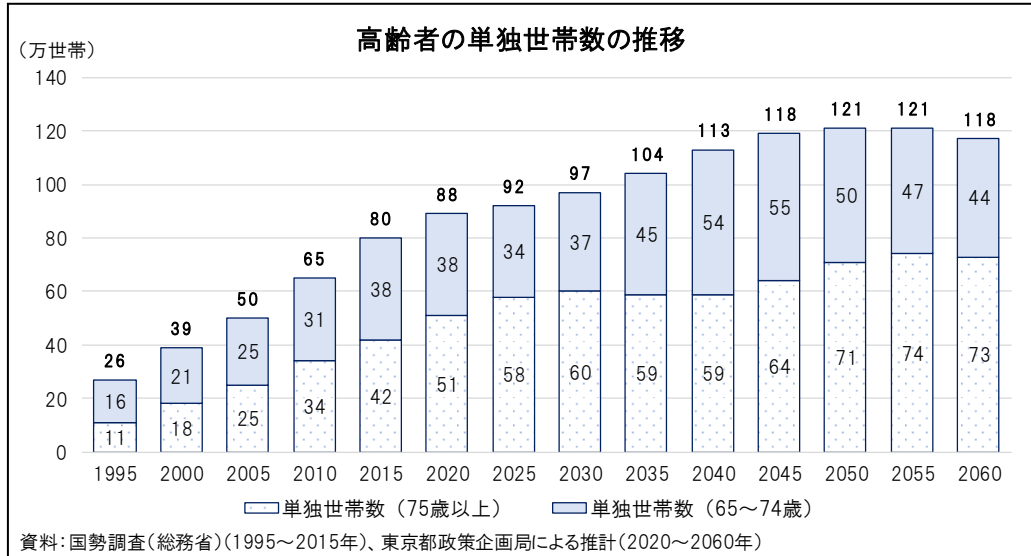


○ 高齢化

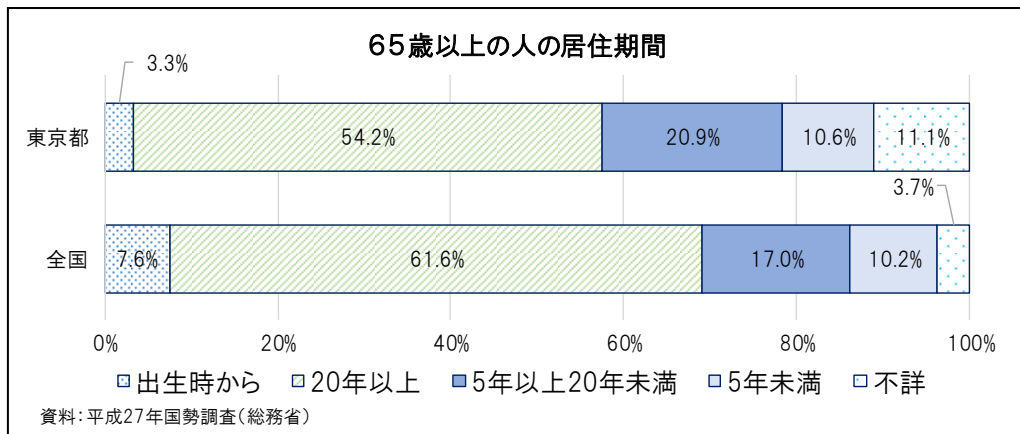
- ・ 2040年代までは、1300万人以上の人口規模を維持したまま高齢化が進む



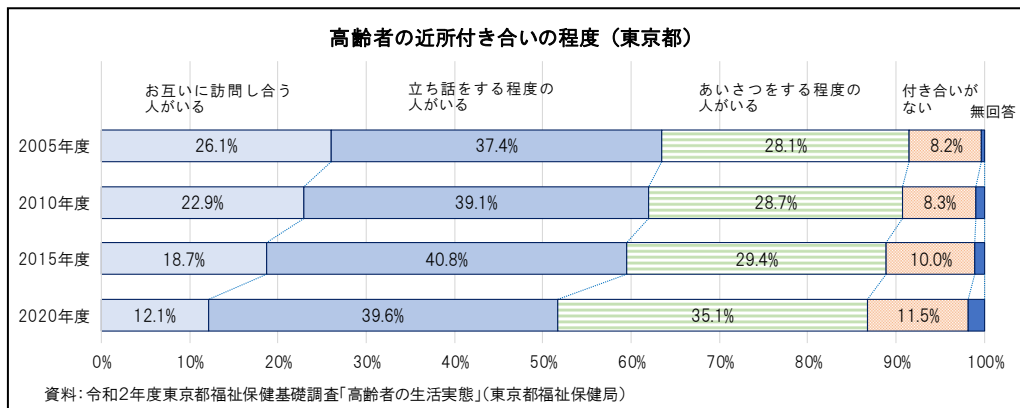
- ・ 単独世帯は大幅に増加を続け、特に75歳以上の単独世帯の増加が顕著



- ・ 東京に住む高齢者は、全国と比較して現在の居住地での居住期間が短い

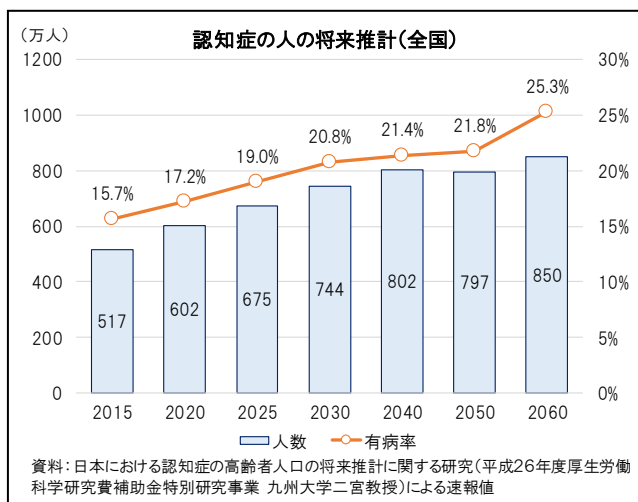


- ・ 高齢者の近所付き合いの程度は、希薄化の傾向が見られる

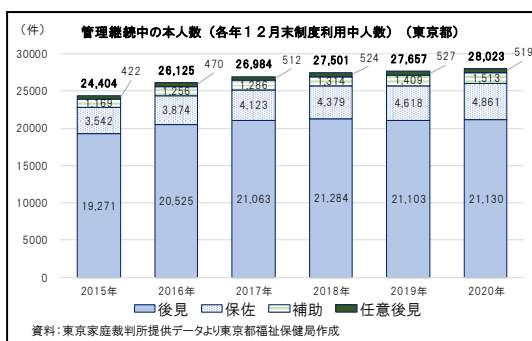
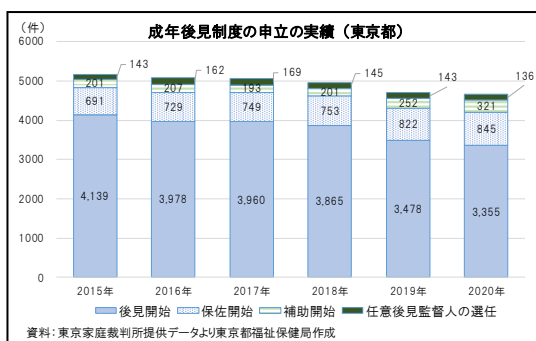


○ 認知症高齢者

- ・ 国推計では、2025年に約700万人に達する。

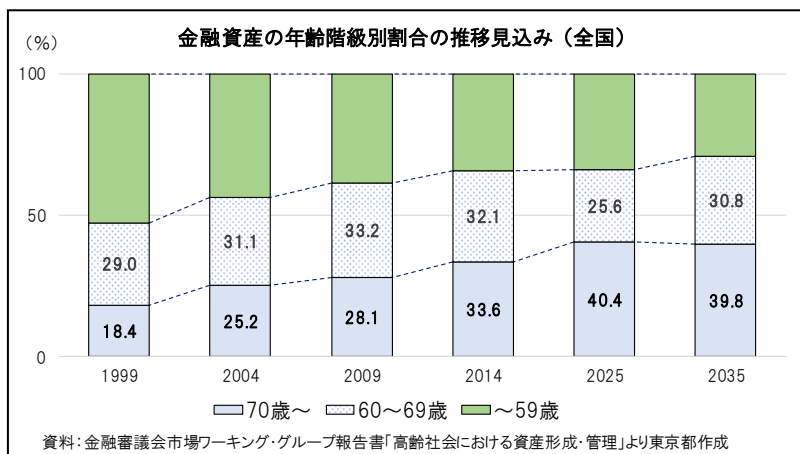


○ 成年後見制度等の利用状況



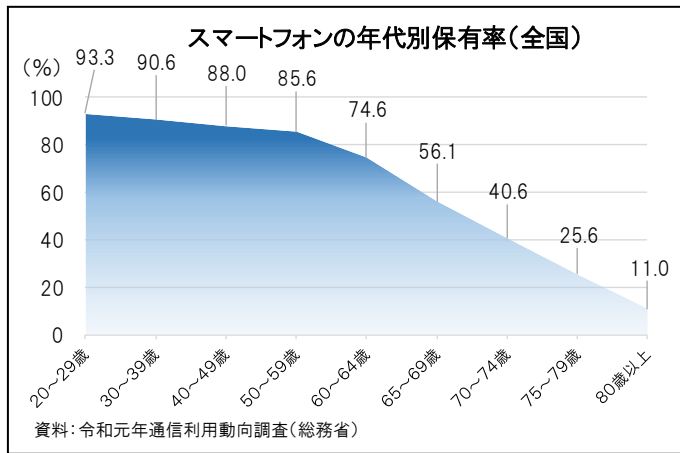
○ 金融資産保有状況

- ・ 60代以上が個人金融資産の6割超を保有、資産の高齢化が今後更に進行



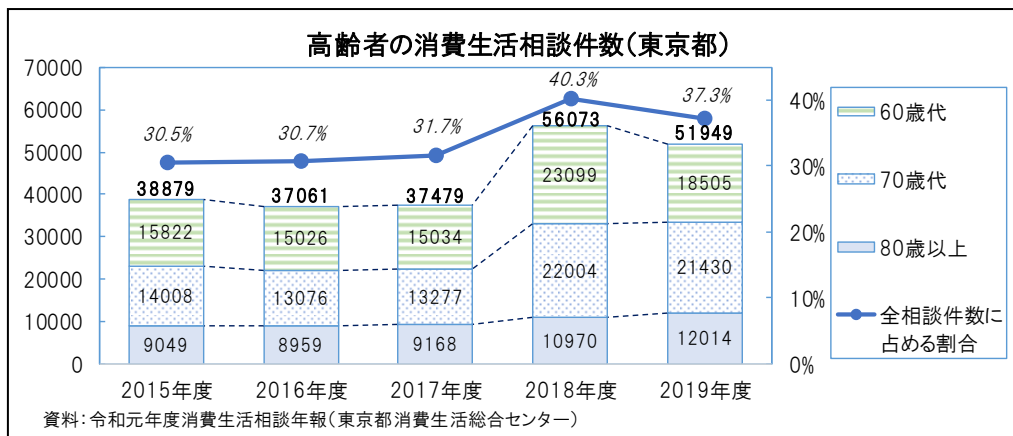
○ スマホ普及率

- ・ 60代の過半数が保有、80代には普及していない



○ 消費生活総合センターの相談件数

- ・ 約4割が60代以上で増加傾向（訪問販売、電話勧誘が多い。通販が増加）



○ マンションの高齢世帯の割合

- ・ 1980年以前に建築されたマンションでは高齢世帯が半数超

