

第2回高齢者の特性を踏まえたサービスのあり方検討会会議録

I 会議概要

1 開催日時 令和2年12月1日（火）午後6時00分から

2 開催方式 オンライン

3 出席者 【委員】

駒村座長、栗田副座長、石崎委員、尾川委員、黒田委員、澤登委員

(以上6名)

【ゲストスピーカー】

平田 厚 氏（明治大学専門職大学院教授／弁護士）

高村 淳子 氏（東京都消費生活総合センター消費生活専門課長）

【都側出席者】

奈良部福祉保健局企画調整担当部長、宮澤福祉保健局総務部企画政策課長、安藤福祉保健局総務部福祉政策推進担当課長、小澤福祉保健局生活福祉部生活支援担当課長、小林福祉保健局高齢社会対策部認知症対策担当課長、加藤生活文化局消費生活部企画調整課長

○安藤福祉政策推進担当課長 それでは、ただいまから、高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会を開会いたします。

本日は、お忙しい中、ご出席いただきましてありがとうございます。幹事の福祉保健局総務部福祉政策推進担当課長の安藤と申します。

議事に入る前に、何点かご連絡をさせていただきます。

初めに、会議の公開についてでございます。この検討会は設置要綱の規定によりまして、公開となっております。本日もオンラインによる傍聴の方がいらっしゃいます

ので、お知らせいたします。また、議事録は東京都のホームページで公開をさせていただきます。

本日の会議は、前回と同じくオンラインで開催いたします。ご発言の際は、マイクをオンにいただき、発言が終わりましたらオフということをお願いいたします。カメラについては、常にオンの状態としていただければと思います。また発言を希望される場合は、声で意思表示を行っていただくように、よろしくお願いいたします。

次に、事前に郵便とメールでお送りしております資料の確認をさせていただきます。まず、会議次第がございまして、次に、資料1が本委員会の設置要綱でございます。資料2が委員・幹事名簿、資料3が本検討会の概要、資料4が検討スケジュール、資料5から資料7は委員及び本日のゲストスピーカーの皆様の発表資料でございます。資料8が事務局からの報告資料でございます。資料は以上でございます。

次に、委員の出欠でございますが、資料2の委員・幹事名簿を御覧いただければと思います。

村木委員が、本日、遅れてまたは事情によっては欠席と伺っております。幹事につきましては、資料2の名簿のとおりでございますが、一番下の産業労働局川崎企画担当課長が欠席となっております。また、本日、福祉保健局奈良部企画調整担当部長も出席しておりますので、よろしくお願いいたします。

次に、本日はゲストスピーカーの方に出席いただいておりますので、ご紹介いたします。まず、明治大学教授で弁護士の平田厚様でございます。

○平田氏 よろしくお願いたします。

○安藤福祉政策推進担当課長 次に、都庁会議室からの出席となりますが、東京都消費生活総合センター、高村消費生活専門課長でございます。

○高村氏 高村です。どうぞよろしくお願いいたします。

○安藤福祉政策推進担当課長 事務局からの連絡は以上でございます。

これから先の議事進行は、駒村座長をお願いいたします。よろしくお願いいたします。

○駒村座長 こんばんは。本日は大変お忙しい中、ご出席いただきまして、大変ありがとうございます。

資料4の検討スケジュールを御覧ください。本日は第2回検討会です。相談事例から学ぶ課題として、澤登委員、それから2名のゲストの方からご発表予定です。また、

事務局で事業者等へのヒアリングを開始しておりますので、これまでのヒアリング内容について、報告をいただきます。その後、発表及び報告いただいた内容を基に、加齢による認知機能の低下が見られる高齢者が地域で暮らすために、事業者がどのような取組が必要なのかということについて、委員の皆様からご発言いただき、議論を深めていきたいと思っております。

それでは早速ですが、澤登委員からご発表をお願いいたします。

○澤登委員

私のほうからは、私が地域包括支援センターで働いている時に構築しました、地域ネットワーク「みま～も」についてご説明をしていきたいと思っております。どうぞよろしくをお願いいたします。

まずは、そもそも、今から13年前にこの「みま～も」を発足したんですが、時代的に言うと、まだ地域包括ケアシステムという言葉もなかった時代です。その当時、なぜ私たち、一大田区の、一地域包括支援センターがこういった地域ネットワークづくりに動き出したのか、そのそもそものきっかけ、動機について説明をしていきたいと思っております。

こちら、今、全国5,000を超える地域包括支援センターがありますが、大田区では22の地域包括支援センターがあります。実は、この22の地域包括支援センターで、1か月、大体1万件の相談に対応をしています。こちらの図がその相談の件数の中で、どんな相談内容が多いかというのを表した図になるんですけども、やはり一番多いのは、一番下です、介護保険関係の相談。あとは、各自治体の高齢者の施策について、自治体の区のサービスについての相談、あとは、もう自宅では介護することが厳しくなってきた、施設入所の相談。あとは入院・転院の相談ですね。地域包括支援センターに来る方々の相談内容としては、こういったものが比較的多い相談内容になるのかなと思っております。ただ、ここ数年、今の社会状況を反映して、例えば、赤いところですね。経済的な問題、その下、家族間の問題、あとは一番上、住まいの問題、あとは黄色い部分、高齢者の虐待や消費者被害の相談、こういった相談内容というのが、全体的な割合としては少ないんですが、実はここ数年急増してきているというのが、一つの特徴として言えるかと思っております。相談件数としては大体ひと月1万件なんですけれども、この各種相談内容、これを合計すると数字が変わってきます。相談内容の件数を合計すると、1万5,000件に上ります。この1万と1万5,000

0の数字の違い、どういうことを反映しているかというのと、こういったことだと思います。一人の相談が一つの内容で終わらないということです。

ここ数年、地域包括支援センターを訪れる人たちの相談内容というのが、多問題化してきているというのも、もう一つの特徴と言えるかと思います。現場で働く包括の職員にとって、ちょっと語弊があるかもしれませんが、この1万件の方々というのは、別にいいんですよ。いいですよというのは、公的な総合相談窓口である地域包括支援センターにまずはたどり着くことができ、専門職やサービスにつながる人ができた人たちだからです。地域の中には、本当は私たち専門職や各サービスを必要としているんだけど、自分ではたどり着けない、自分ではSOSの声を上げることもできない人たちがたくさんいる。当時、私は現場で働きながら、こういったことを痛感していました。

うちの病院が大田区から委託を受けている地域包括支援センターのエリアの対象人数というのは（65歳以上の高齢者）、9,000人います。職員は7名です。少人数の職員体制の中、ともすれば、相談に来ることができた高齢者に対して、サービスを提供するだけの対応に終始しがちです。表現が汚いんですけども、まるで、もぐらたたきゲームのような業務の日々を送っていました。例えば、本人でもない、家族でもない、親族でもない、近隣の方から「通報」という形で連絡が入ります。その問題解決のために現場に向かって、問題解決に当たっている時には、もう既に違う場所で新たな問題が勃発しています。取り急ぎ、目の前の問題を解決して次の現場に急行する頃には、また違う場所で新たな問題が勃発していると。本当に日々、もぐらたたきのような業務の日々を送っていました。

それで、考えるんですよ、全国5,000を超える地域包括支援センターがあるけれども、このようなもぐらたたきのような業務の日々を送っている包括支援センターは、うちだけなのかなと。でも多分、そうじゃないと思います。都市部だろうが地方だろうが、今、高齢化が進む中、どこの包括支援センターも、もぐらたたきのような業務の日々を送っているんだと思います。ただ、今後ますます高齢化というのは進んでいきます。先ほど示したように、多問題を抱える高齢者というのも増えていきます。いつまでも地域包括支援センターという機関が、もぐらたたきのような業務の日々を送りながら、忙しい忙しいと言っているようでは、私は後数年で対応できなくなるのは明らかだと思っています。このもぐらたたきのような業務を、地域包括支援セン

ターがいつまでも送っているようでは、私は本来の地域包括支援センターの役割を果たしていることにはならないとも思っています。

じゃあ、私の考える本来の包括支援センターの役割というのは何なんだということになるかと思うんですが、私が考える地域包括支援センターの役割というのは、コーディネート機能だと思っています。つなぐ役割です。人と人をつなぐ、人と組織をつなぐ、あとは組織と組織をつなぐ、組織と機関をつなぐ。このつなぐ役割が、地域包括支援センターの本来の役割でなければならないというふうに、現場で働きながら痛感していました。当時、大田区の一つの地域包括支援センターの職員たちが感じていた限界、それを言葉にするとこういったことだと思います。支援が必要な人を専門職による「点」で支える限界です。それを感じていた私たちは、ある時期からもう、この点で支えることをやめました。点である地域包括支援センターだけで問題を解決していくのではなく、地域に暮らすすべての人、地域で働くすべての人たちとともに「面」で支える仕組みづくりをしていこうと、思い切っちゃったんですね。気がつけば13年前に、この、「みま～も」という地域ネットワークづくりに奔走している自分たちが、13年前にいたということになります。これが私たちを「みま～も」発足に動かした、そもそものきっかけであり動機だったということになります。

この「みま～も」というのは、どういう取組かということの説明していきたいと思っています。「みま～も」という地域ネットワークづくりに動き出した私たちですが、こういった仕組みを形づくろうと思った時に、この大都市東京の特性を活かしたネットワークをつくりたいと思いました。大都市東京の、まず弱みというのは何なのかというと、ぼんぼんと浮かんでいきます。例えば、急速な高齢化に伴う、要介護・認知症高齢者の増加。そして、都市化の進展、住民の流動化により、培われてきた地域の「共助」の低下が加速しています。あとは、高齢者の独居や夫婦のみ世帯が急増しているのも東京です。そういったことによる「自助」の低下です。東京の弱みというのは、挙げると切りがありません。じゃあ、強みというのは何なんだろうというふうに考えました。そうすると、やはり強みもあるわけです。例えば、多数の人が住み、働く「人的資源」の宝庫です。あとは、豊富な実践力を培った団体など地域生活を支える人材が豊富だということです。具体的に言うと、NPO団体だとかボランティア団体などがここに含まれると思います。あとは介護・医療だけではなく、日常生活を支える多様な社会資源が身近に存在する。例えば、商店街・スーパー・コンビニ・交通機

関・金融機関などが、そういったものになると思います。私たちはこの東京の強みを生かした仕組みづくりをしていこうと考えました。

行き着いたのが、この、「みま〜も」というネットワーク、まちづくりを目的とするネットワークに、協賛として企業に関わってもらい、取組に参加してもらおうという形です。地域の互助を高める取組というのは、今、生活支援体制整備事業などとして、強化が進んでいると思います。でも、都市部では住民のつながりが少なく、互助活動だけで「介護予防・生活支援」を充実させることは困難です。このことから、日常生活において、高齢者が触れる機会が最も多い民間企業の提供する市場サービスが、この大都市部東京における、地域づくりに果たす役割は大きいと私は考えています。こういう仕組みで取り組み始めましたが、当初は協賛してくれる企業はほとんどありませんでした。でも、五つの企業が参画してくれました。だから始めました。今、13年たっています。この「みま〜も」、どうなっているかという、後援団体は「大田区」、「社会福祉協議会」、「日本赤十字社」、こういったところが後援団体になってくださっています。栗田先生のいる、「東京都健康長寿医療センター研究所」の社会参加と地域保健研究チームも、後援になってくださっています。先ほどから説明している協賛ですが、今、大田区で協賛企業・事業所数は94を超えています。内訳がこの水色の部分に書いてありますが、「みま〜も」の特徴というのは、この医療や介護だけではなく、様々な得意分野を持った民間企業が34参画している。これが大きな特徴だと思っています。この協賛企業は年度更新にしています。これから年明けになって始まるんですが、「もう年度が終わります。来年どうしますか、続けますか、やめますか?」、それを必ず組織で考えてもらって、意思表示をしてもらって、翌年度を迎えてもらっています。でも、多くの企業が今では更新をして、翌年度も取組に関わってくれています。これは企業にとっても、この「みま〜も」に関わるメリットがあるからというふうに考えています。

今では、この「みま〜も」ですが、全国に10か所、のれん分けという形で広がっています。この「みま〜も」、東京でやっている「みま〜も」の活動を、そのままそれぞれの地域でやらせようとは思っていません。協賛の仕組みで、それぞれの地域の地域課題に向かって柔軟に自由に取り組んでもらう、そういうふうなことを大事に、のれん分けをしています。ですから、それぞれの地方で、あらゆる壁を横断的に飛び越え、企業、専門職が一体となり、わが町の新たなまちづくりを展開していると

いうことになるかと思えます。

見守り・支援が必要な人を「点」ではなく「面」として支える仕組みづくり、これを「みま～も」は目指しています。例えば一つの組織が、この町のために何かに取り組む。これはしょせん、「点」です。自分の組織ともう一つの組織と何かをする。それでも「線」なんです。じゃあ、「面」というのは何なのかというと、3つ以上の組織がつながって、初めて面となります。私たちは、すべての事業を3つ以上の組織と取り組む意識を持ちながら、つながりを広げています。ただ、同じ役割をもつ組織が3ついても、あまり機能はしていきません。例えばA包括支援センター、B包括支援センター、C包括支援センター、この3つで取り組んでも、あまり広がりを持ってないだろうと思っています。大事なのは、目的を共有した異なるロール（役割・役目）をもつ3者以上の人・組織・機関が、何かに取り組む。これが視点としては重要なのかなと思えます。

実際に90を超える様々な企業が参画しているこの「みま～も」、ちょっと一つだけ事例を挙げます。ここは、私たちの地域の一つの商店街にある、商店街が運営しているコミュニティスペース「アキナイ山王亭」という場所です。ここは、大田区が、空き店舗などを活用して、買い物に来る人たちのためにお休み処などを商店街がつくると、「商店街コミュニティ活性化事業」というのを利用して、自治体が商店街に補助金を落とすという仕組みなんですけれども、この商店街はもともとあった履物屋さんを改修して、こういったコミュニティスペースを作りました。ただ、補助金を活用してこういった場をつくりましたが、ただ開けていて、人が、お客さんが増えるかという、なかなか増えません。ここでイベントとかをやらなければ人は来ません。でも、商店街はイベントやソフト事業をやる余力がもうないわけです。どのお店も店主は80代、90代です。でも、「みま～も」は、都市部の中で自由に使える場所が欲しかった。商店街と「みま～も」、お互いウィンウィンの関係で、今ではこのコミュニティスペースで、「みま～も」として年間430の講座を開催しています。この年間430という数字、毎日1講座じゃない、ということですが、これを例えば、うちの地域包括支援センターの職員だけでやっていたら、とてもじゃないけど続きません。でも私たちは、今ここで、7年、いろんな取組を継続しています。なぜ継続できているかという、包括支援センターだけでやっていないからです。「みま～も」の協賛の様々な企業が、自分の得意分野を生かした講座をここで開催してくれているから、

こういった数字が可能になっているということになります。

そのコミュニティスペースの隣にあるのが、おそば屋さんです。「六兵衛」といいます。この人が店主なんですけれども、ここは「みま〜も」が隣でいろんな講座をやっていることでお客さんが増えて、売り上げが50%増えました。この商店街は現在、みま〜も効果で空き店舗0にまで回復をしています。もともと、私たちは高齢者を見守り支え合うネットワークをつくろうと思って、この「みま〜も」を立ち上げました。でもやり始めてすぐ気づいたことがあります。それは地域に暮らす高齢者の人たちは、何も高齢者だけで地域を形成しているわけではありません。時に若い世代とつながっていたり、こういう商店街のお店とつながっています。だから、高齢者を見守り支え合うネットワークをつくることを、高齢者だけを対象にしても意味はないということです。今、私たちのこの「みま〜も」が、地域活性にも貢献しているのかなと思っています。

支援が必要な人を見守り・支え合う仕組みというのは何なのか、私たちはいつも考えながらこの取組をしてきました。行き着いた答えが、一つのネットワークをつくっても意味がないということに気づきました。二つのネットワークが有機的に循環して、初めて支援が必要な人を見守り、支え合う仕組みができるという考え方です。じゃあ、その二つのネットワークというは何なのかを、ちょっと簡単に説明したいと思います。

一つは、『支援のネットワーク』です。この構成組織というのは、専門職の職能団体であったり、医療機関、公的機関、あとは警察や消防もここに含まれると思います。この支援のネットワークというのは、私たち専門職にたどり着けた人に対して、よりよい支援をするためのネットワークです。ということは、先ほども説明しましたが、これからは自分ではSOSの声を上げられない人たちがどんどん増えていきます。ということは、幾らこの支援のネットワークだけを強固につくったとしても、機能しないということになります。じゃあどうするのか。もう一つのネットワークが必要だということになります。それが、気づきのネットワークです。気づきというのは、その人の変化です。ということは、その人の前を知っていなかったら、気づくことなんてできないんです。私たち専門職というのは、今いるこの人のこの状態に手を差し伸べるのが専門職です。だから専門職は残念ながら、このネットワークの組織には入れません。じゃあどういったところに入れるかというと、例えば左上、郵便、新聞、配食

の配達員の方々、こういった方々はこのSOSの声を上げられない人たちと、日常的に配達や接客という形でつながっています。日常的につながっているので、気づくことができます。あとは隣の、百貨店、コンビニ、商店街、金融機関、薬局、ここは声を上げられない人自身が参加したり利用する中で、日常的につながっています。日常的につながっているので、異変に気づくことができます。そして、マンション管理組合、民生委員、交番、町内会、自治会、老人クラブ、こういったところは、日頃の交流を通してつながっています。だから気づくことができる。この気づきのネットワークの構成組織の人たちは、気づいているんですよ、この人の異変に。ただ、家族でもない、親族でもない自分たちの気づきを、この敷居の高い支援のネットワークに伝えてもいいものかどうかという、ちゅうちょで蔓延してるんです。大事なことは、声を上げられない人は直接支援のネットワークにたどり着けない、だからこの気づきのネットワークの構成組織の人たちの気づきを、生死に関わるぎりぎりではなく、私たち専門職が考える適切な時期、要は早期につなげていただく仕組みが必要だということになります。「みま～も」に関わる地域住民の人たち、この人たちは地縁組織等というこの組織に入るかと思えます。協賛企業の方々は、左上の地域民間企業等という枠に入ると思えます。ですから私たちは「みま～も」の活動を通して、この気づきのネットワークの醸造に努めているということになります。この「みま～も」というのは、二つのネットワークを有機的に循環させる、潤滑油のような役割を担っているのかなと思えます。

ちょっと視点を変えて、支援のネットワーク目線からこの図を説明したいと思います。支援のネットワークの専門職たちは、直接この人にはたどり着けません。だから、様々な事業を通して、日常的にこの気づきのネットワークの構成組織の方々とはつながっておく。1年に1回のイベントとかお祭りごとではなく、地域の日常につながるための事業、ツールとしての事業を展開していくことが、今後大事なんだと思います。

最後に、コロナ禍のことで、現場としてちょっと今の現状を説明したいと思います。緊急事態で「みま～も」も、3か月中断を余儀なくされました。その中で高齢者の方々と対話をしていく中で、この3タイプに分かれました。タイプ1は、『まだまだ自粛』です。タイプ2は『取りあえず自粛』しているけれども、「みま～も」が何か始めたら喜んで参加するよというタイプです。そしてタイプ3は『自粛解禁』です。ただ残念ながら、私たちが対象とする高齢の多くの方々に、タイプ3という方はほと

んどいません。このタイプ1、2、ともに間違っていないと思うんです。今、解禁、自粛、この方々は心の中で揺れ動いています。解禁と自粛、解禁のほうが重きを置いている人というのが、感染のリスクが当然上昇します。解禁、自粛で、自粛のほうを重き置く人たちは、当然ながら、体力・筋力低下、うつ症状、そういったリスクが上がっていきます。大事なことは、コロナ以外にも生きていく上でのリスクはあるので、その時々で状況で、適切な情報をもとに、リスクを選択しながら生活していくことが求められているんだと思います。

そういう中で私たちは、新生活様式での「人との距離感」のキーワード、この三つに絞りました。一つは、必要な時に会える。あとは、会いたい時に会える。あとは、会わなくても、自分のしたい〇〇をできるということです。今、「みま〜も」でも、対面だけではなく、こういったユーチューブのチャンネルを作って、高齢者でも、ワンクリックで「みま〜も」とのつながりを切らさない事業も展開し始めました。

あとはこれ、大田区の事業なんですが、はねびょん健康ポイントというアプリを取って、自分が歩いてその距離でポイントが加算されて、区から景品がもらえるという事業があるんですけど、これ実は、チーム対抗もできるんですね。これを今、「みま〜も」に関わる高齢者とチームを3チームつくって参加しています。自分一人で歩いたものが、チームに得点に加算される。会わなくてもみんなで何かをしているという、実感が湧ける取組です。今までやっていた、商店街でやっていた様々な講座も、コロナ仕様に全て変えて、今、第3波が来ていますが中止することなく事業を継続しています。コロナ禍でも、私たちは今までつながった人たちとのつながりを切らさない、そのために専門職としていろんなことを考えながら、事業を継続していこうかと思っています。以上です。ありがとうございました。

○駒村座長 ありがとうございました。事務局、途中でディスカッションは入れずに、継続的にご報告いただくということでよろしいんですね。

○安藤福祉政策推進担当課長 はい。後でまとめていろいろご議論いただければと。

○駒村座長 はい。では、続けて、平田先生からご発表をお願いします。

○平田氏 はい。それでは平田のほうからご報告させていただきます。資料6を共有させていただいてよろしいですか。ありがとうございます。

私に与えられたテーマは、成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の利用実態と課題・有効性等についてということでしたので、15分間ざっくりとお話しさせていた

だきたいと思います。

まず平成11年に、成年後見制度が民法改正によって成立して、その前年、平成10年から地域福祉権利擁護事業が始まっている。なぜ、こういう形で支援の形ができたかというのは、次のような流れになります。平成3年から東京都社会福祉協議会が権利擁護センターすてっぷという権利擁護センターを設置しました。この権利擁護センターは、認知症高齢者、知的障害者、精神障害者という、判断能力が不十分な方々を支援するという権利擁護センターだったわけです。その中で、本日は認知症高齢者の問題に限ってお話しさせていただきますけれども、認知症高齢者という判断能力が不十分な方々に対する支援の必要性を、権利擁護センターすてっぷでの相談の経験から、何か生かしていけないかということから、制度構築に携わってきました。私はこの権利擁護センターすてっぷで、法律専門相談員という役割を10年ちょっとやらせていただきました。その中で見えてきた課題は、判断能力が不十分な認知症高齢者の方々は、日常生活において権利侵害の危険性が結構あるということです。一つには悪徳商法・訪問販売による被害、平成3年頃というのはバブル崩壊期に当たりますから、かなり高齢者のストックが狙われた時代になります。ですから悪徳商法・訪問販売による被害というのはかなり目についた。それから権利擁護センターすてっぷで10年相談をしている中で、一番多かったのは、親族や知人による年金の搾取という問題です。これが全国の権利擁護センターで圧倒的に多い。全国の権利擁護センターの完全な統計というのは出ていないんですけど、我々が交流し合った中で、約8割、8割弱ですね。70数%が、親族や知人による年金の搾取という問題がありました。報道としては、施設内虐待とかたまにあるわけですが、何しろ年金搾取問題というのが、数としては抜群に多い。

それから、当時から始まっていたのが、社会福祉基礎構造改革による、福祉サービス提供方式の転換というものがあって、福祉サービス利用支援というものも、考えていかなきゃいけないんじゃないかという議論が出てきていたわけです。これは、福祉サービス利用契約をするための意思決定支援ということと、利用契約中の苦情申立て等の権利実現支援、この2面から、やっぱり判断能力が不十分な方を支えていかなきゃいけないなというのが我々の実感でした。

この二つの側面から、権利侵害等の面は「たたかうアドボカシー」、福祉サービス利用支援を「ささえるアドボカシー」なんて私は言ってきましたけれども、この二つの

側面の結節点として、日常的な財産管理という問題が浮き上がってきたということです。認知症高齢者の方々の認知症の中核症状として、短期記憶障害があります。ですから、権利侵害も、短期記憶障害によってリポートされるケースが非常に多い。リポート被害が非常に多いんだということです。それが1点。

それから、日常的な金銭管理をしながら、地域における自立生活をサポートできるかという側面に関しては、最も多かったのが通帳の紛失、再発行手続の激増という問題がありました。そうすると、短期記憶障害で通帳をどこに置いたか分からない、再発行となってきて、3回再発行を繰り返すと、もう通帳取引をストップされてしまう。こういう形で、権利侵害ではないんですが、日常生活が送れなくなる認知症高齢者の方々というのは非常に多くなってきた。そうすると、通帳をお預かりして、日常的に金銭管理をきちんと行うサービスというのを考えていかないと、認知症高齢者の方々が地域で自立生活を営むことができない、こういう問題が出てきた。さらにその後、テロ対策としての本人確認法というのができて、金融機関で代わりの人がお金を下ろして届けてあげるとするのは、かなり困難になってくるという、付随的な問題まで出てきたというところが、平成10年前後の問題ですね。本人確認法はもっと後ですけど。

そういう中で成年後見制度と地域福祉権利擁護事業がつくられていった。成年後見制度、制度当初理念からお話ししますと、成年後見制度は、主として法律家による財産管理支援制度としてつくらざるを得なかった。社会福祉士さんによる、ソーシャルワークとして、民法858条を中核とした支援の方法も新たに構築されてきたのは、非常に重要なことだと思いますけど、何しろ民法の枠内で家庭裁判所を中心にした支援体制ですから、法律的な財産管理支援にならざるを得ない。ドイツとかオーストリーの世話法だと、その辺はもっと周到な準備ができたわけですけど、この辺は黒田先生のご専門なんで、私はもう触れませんが、日本ではバブル崩壊のスピードが早過ぎて、後手後手に回ってしまったというところがあると思います。ですから地域福祉権利擁護事業をつくって、福祉の専門家が、地域において日常的な財産管理支援を行うことが必要だと言うのが、我々の認識です。

それで、この二つの制度を並立させて支援体制をつくろうとしてきたわけですけども、なかなかこの二つの事業の連携は難しかった。世話法と違って、成年後見制度は受皿をつくるというのが後手後手に回ってしまった。受皿づくりと制度構築が同時進行で

始まってしまったという無理があったので、若干無理な支援体制というものを継続せざるを得なかった。その中で支援の活性化と安定性が図られてきて、徐々に徐々に正常化していった、地域福祉権利擁護事業はちょっと控えめにしようじゃないかという話は出てきたんですが、そのうちに両制度とも受皿が飽和化をして、支援の体制がなかなか目いっぱいになって、ニーズに追いつかなくなってきた。特に、今は成年後見制度の利用促進と言いながら、コロナによって、利用停滞状況が起きてしまっているというのが現状だということになると思います。

成年後見制度の課題・有効性について現状をどう捉えるか、申立件数が非常に増加している傾向にある。平成18年度から、年間2万数千件という申立をずっと継続していて、横ばい状況にあります。ニーズは決して減少はしていない、増えていく一方なのに、横ばい状況だということは、いわゆる天井効果の可能性が非常に高い。受皿に見合った申立と審判の件数しかでてこないのではないかと。事件数は累積していきます。これは、ご本人がご存命の間は支援が続く形を取っておりますから、毎年1万件、約1万件が累積していった、現在、実利用件数は22万4,000件を超えてしまった。これは令和元年12月末時点での最高裁の統計ですけど、22万4,000件を超えていると。22万4,000人を支える体制をどうつくっていくかというのが近々の課題になっている。じゃあ受皿を拡大すればいいじゃないかという議論が一時期あったんですが、受皿を拡大するということは、監督チェックが届かないということと裏腹になるわけです。ですから、支援体制を増加させるのと不祥事の増加というのは、比例してしまうことにならざるを得ない。不祥事を抑制しながら、利用件数を増やしていくというのは、二律背反の要請になっていく。非常に悩ましい状態です。受皿を広くすると、もう不祥事に対する監督の目が届かないという事態が、現れてきているんだということになると思います。

専門職後見人へかなりスライドしていった、職能団体が支え続けてきたんですけども、ここにきて職能団体の受皿というのも、かなりもう限界に達しているんだろうというのが率直な感想です。そうすると、成年後見制度の利用促進という方向性が、国家的に打ち出されてはいるんですけども、結局のところ、家裁・専門職・家族が共働して、本人を支援する形をどのようにつくれるかというのが、今、緊急の課題として上がってきている。この受皿の状態が大きくなる以上、つまり、そう簡単に拡充できない以上、三者が協働して、何とか現在あるニーズに応える体制づくりを作れ

るかどうかというのが、今の課題だろうと思います。

次に地域福祉権利擁護事業の課題・有効性についてお話しますが、この契約制度によって、契約によってこの事業を利用できるという体制にしておりますから、本人の自己決定権を最大限に尊重するという体制はずっと維持している。なぜ契約制度かという、本人と支援者が一緒にご本人の支援計画を立てていくというところにポイントを置いていますから、本人の自己決定を最大に尊重する形で、飛び越えたパターンナリストティックな支援はしないんです。本人のそばで支えていくという形から、できなくなってきたら次の段階、できなくなったら次の段階という、段階的な支援しかできないような形にしております。ただし、契約制度ではできない限界、ご本人の契約締結能力や意思の確認ができなくなったら、法定後見へ移行していかなくゃいけないわけですけど、移行が困難になる。申立人を確保しなければいけない、首長申立という制度はつくりましたけど、なかなか首長申立はハードルが高い。申立には一旦立替費用がかかってしまう、申立をしたとしても受皿がなかなか不十分な状態になりつつあるので、適切な後見人等を選任することも、なかなか難しくなっているということになりますよね。ですから、つないでいくという連携が困難になってきた。契約制度でありますから、不祥事等も最大限に防止しなくゃいけないので、契約締結審査会というものを設けて内部チェックをしているんですけども、件数が多くなってくると、チェックの目も届かないという限界もあるのは、否定できないところだと思います。

それから、契約制度であることからの限界もあります。ご本人が判断能力がなくなったら成年後見に移行しないと、この事業で継続していくことはできない。それから、ご本人が利用意思を有しなければ利用開始できないということが、ここが実は最大のジレンマですね。要するに、判断能力が落ちてきているけれども自分でできないから、社会福祉の専門家にサポートしてもらうという契約をするわけです。本人が福祉サービスの契約を締結することはできないけど、サポートを求めるための契約はできるという、非常に綱渡りの法制度としてつくられてきたわけです。自分一人ではできないけど、誰かに頼むということはあるという能力の段階論に従って、制度構築はされている。でも、本人が利用したいという意思を表明しないと利用できないんですけど、この対象者像というのは、認知症で判断能力が落ちてきているんだけど、誰かに頼んでサポートしてもらったら自立生活が維持できる、こういう方を念頭に置

いているわけですが、じゃあそういう方というのはどういう方なんだろうということ
です。制度当初から我々は悩ましく思っていたのは、できなくなっているんだけど、
できない状態を受容できていないぐらい、能力はある。できなくなっているけれども、
できないと言えない、言いたくないという人が利用者になるので、そういう人たちが、
「いや、でも、できなくなってきたかもしれないけど、あなた手伝ってくれるん
だったらお願いね」と言える能力がなきゃいけないわけです。そこはなかなか、微妙
な判断のチェックになってくるということで、急激に拡大して利用者を支えるという
ことはなかなかできない、時間をかけて本人の信頼を獲得して、支援につなげていく
という、かなり時間のかかる、でもそれだけ本人の自己決定を尊重するんだという形
でつくられているということです。

入所契約支援はこの事業で代理はしません。これは認知症高齢者とはあまり関係が
なくて、精神障害者の団体の方々が、本人の意に反した施設内拘束を受けてきた歴史
があるので、任意にこの施設入所契約を代理したりするサポートはしないでほしいと
いう要望がありまして、それは尊重すべきだということで、制度の支援内容から外
してあるのが、この地域福祉権利擁護事業です。

地域福祉権利擁護事業も成年後見と同じで、年々実利用者件数というのは累積して
いきます。大体、成年後見制度は毎年、2万8,000件ぐらいの審判があつて、1
万8,000人ぐらいが亡くなったり、必要性がなくなったりしているので、1万件
が累積していくんです。この地域福祉権利擁護事業は毎年4,000件ぐらいの新規
契約があつて、1,000件ぐらいの終了件数、解約や死亡終了等が生じるので、3,
000件が年間で純増になってきたんですが、このところ頭打ちになってきて、純増
数が激減していつている。これは支援体制がなかなか作れていないということとイ
コールです。自己決定を尊重した、非常に丁寧な支援というのはこの事業の柱だっ
たんですけど、件数の多さによって丁寧な支援ができなくなってきた、パターナリ
スチックな、こうすればいいでしょうという支援になってしまう危険性がある。この
事業をやりながらも、ご本人の、言葉は悪いですけど、愚行権という、合理性はな
いかもしれないけど本人がこだわっていらっしゃることは、そばできちんと支えなが
ら、一緒に新しい自己決定をつくっていきましょうよ、というような支援体制がつく
られなきゃいけないと思うんですけど、そういう余裕がなくなっているというの
がこの事業の今の最大の課題かなという感じがしております。

ざっくりとですけど、私の説明はこれで終わりにさせていただきます。

○駒村座長 ありがとうございます。

続けてご報告は高村様からお願いいたします。

○高村氏 東京都消費生活総合センターの高村です。よろしくをお願いいたします。

まず、1ページ目になりますけれども、東京都消費生活総合センターでは、東京都の区市町村を含めたセンター全体の相談件数を集計しております。このデータは、令和元年度になりますが、実は、ちょっと入っていない数字は申し訳ないんですが、令和元年度、都内に寄せられた相談件数総数が13万9,000件超となっております。そのうち高齢者から寄せられた相談が約5万2,000件となっております。

ただ、東京都といいますか、全国の消費生活総合センターのデータにおいては、60歳以上を高齢者と定めておりまして、というのも、「お幾つですか」となかなか聞けないもので、「何歳代ですか」と聞くと、大体60歳代と答える方が多いので、60歳から高齢者として区分をさせていただいておりますので、60歳以上の相談が5万2,000件ということになっております。全体の37%、約4割を占める形になっております。これは、5年ぐらい前は、約3割だったものが、1割増えているというような、現状となっております。

平成30年度に比べて、減少傾向にあるように見えますけれども、この平成30年度、架空請求の相談が特別に増えた年でございます。全体の商品・サービスに関する契約の相談となりますと、全体的には、令和元年度はちょっと増えているかなという感触でございます。

高齢者の相談の特徴と言いますと、いわゆる店頭に行って買うという契約行為以外の訪問販売、通信販売というのを特殊販売と呼んでいるんですが、これらの相談から見ると、高齢者に多い相談というのは、訪問販売と電話勧誘販売、それから訪問購入、これが多くを占めてございます。

それから、ネガティブオプションと書いてあるのは、送りつけ商法でございます。これが全体的に高齢者に多い相談となっているのが特徴なのですが、ここ数年、通信販売が増えてきておりまして、ほかの年代を見ていただいても、遜色ないぐらいの多さで、高齢者の相談数が増えているという状況になってございます。

次のページでございますが、その高齢者の相談をどういう商品なのかと、商品・役務なのかということで、集計したのがこちらの表になってございます。

商品一般というのは、何の商品か分からないというのも含めて入れておりますので、これがいわゆる架空請求が入っているところになりまして、一番多くなっております。

ですので、実際は、その次ぐらいから見ていただければと思うのですが、2番目が、放送・デジタルコンテンツということで、ネット環境で何らかの契約をしていることをよく分かっていないというものはここに入っております。

3番目に多いのが、工事・建築・加工ということで、いわゆる訪問販売等によるリフォームとか、工事というのがここで増加傾向にあることが読み取れます。

そのほか、令和元年度に多かったものとしましては、5番目にあります健康食品と、8番目にあります化粧品になってございますが、これは、両方とも通信販売による被害となっております。後で、事例を申し上げますが、格安だと思って頼んでみたら、何回か買わなければならないという定期購入というものだったということで、被害が生じているというような状況になっています。

高齢者の特徴としましては、その下の平均契約購入金額を見ていただければ分かる通り、1人当たりの契約購入金額が、通常の59歳以下の購入金額の1.5倍になってございまして、かなり被害金額としては大きくなっているというのが特徴でございます。これが令和元年度のデータから見たものになっております。

では、時間がないので、具体的な、あと、相談の内容をちょっと事例をお話したいと思います。

まず、一番初めの特徴としましては、日中在宅している機会が多いということなのか、独居・高齢者世帯の孤独感等につけ込んだ訪問販売、訪問購入の被害が多いということが言えるかと思っています。

事例の一つ目としましては、景品や日常的な付き合いを強調した訪問販売ということで、結構、ご自宅のほうに、会話をすることで心を和ませるといいますか、親しくなって、そこから、こういったものを買ってくれないかということで、買いませんかということで勧誘をするというものがここに入ります。

一つ目の事例は、新聞の拡張員に断っても、日常的なお付き合いもあるので、仕方なく翌月から購読しますというふうに頼んでいたら、実は、2年間の長期契約で、自分自身としては、ちょっともう目が悪くなってきていて、読まなくなってきたのでということで、解約を申し出たんだけど、解約を拒否されたという事例になってございます。

二つ目のところは、以前から、ずっとその家を訪ねて、お茶を飲んだり、お話をしたりということで、勧誘員が頑張って親しくなって、その結果、高級な羽毛布団とか勧められた上に、その羽毛布団をよりよく使うためにということで、押入れの工事まで行って、合計で100万を超える契約をしたというような案件になっております。

事例2としましては、マンションとかでもそうなんですが、マンション全体で工事を今していますとか、ガスの点検をしていますとか、給湯器が古くなっているところは交換に伺っていますというようなことで、点検とか、周りもみんなやっていますというようなことを強調して、故障しているから修理をしませんかということをお勧めするということです。

この事例は、修理をしますと言って、1万円を請求されたんだけど、本当に修理したのかも分からないというような事例でございますが、このほかにも、給湯器ごと取換えましょうということで、数十万円の契約をお勧めして、そのまま取換えてしまうというような相談もございます。

事例3番が、訪問購入で、これが本当に高齢者に多い被害になっているんですが、家の片づけなんかを高齢になるとするような機会があるかと思うのですが、そういったときに、不用品を買い取るというような電話がかかってきた。もしくはチラシが入っていたということで、ご連絡をしたところ、何でも引き取りますよということで、古着であるとか、何か雑貨みたいなものを渡したいと思って、買い取ってもらいたいと思って、来てもらうことに決めたところ、家に上がり込んだところで、そういったものはちょっと見た上で、「貴金属はないですか」というようなことで、貴金属を格安で買い取ってしまうというような被害が相次いでおります。これは、大分本当に高齢者に多い被害になっています。

次でございますけれども、特徴の2番目としまして、通信販売の相談が増えているというところでございます。通信販売というと、今の時代ネットの販売だと思われる方も多いかと思うんですが、高齢者に多いのは、テレビショッピングでございます。このテレビショッピング、最近、BSとかいろんなチャンネルも増えていて、特に、本当に通販とか多くなっているんですけれども、「今だけお得」というような形で、条件をうやむやにするという、言い方はちょっと悪いんですけども、お得感をあおって、購入件数を増やすといったようなものも多くなっているかと思えます。

それで、このケースでは、一応、テレビの画面上には、条件は全て書いてございま

す。書いているので、それが駄目だとは言えないんですけども、口頭では、なかなかこういう、解約はこういうふうな条件になっていますとかということをして・・・特徴です。

1番目のところは、もう1台申し込むと、もう1台おまけでついてくるというお得感をあおり、強調して、購入をしたんだけど、送料と消費税が別だと思わなかった。全体でも、例えば、まるっと1万円で買えますみたいな感じで言っていたため、それ以上かかると思わなかったということと、あとは、最近ありがちなコンセントではなくてUSB端子でやるものだったので、自分には使えませんでしたというようなものがありました。

それから、通信販売の特徴としましては、クーリング・オフはできません。ですので、事業者が示している解約条件をきちんと理解していないと、解約ができない可能性が高くなります。

ところが、クーリング・オフという言葉が、かなり浸透しているのはいいことなんですけど、通販でも使えると思って、クーリング・オフしたいんだけどという相談も、かなり寄せられています。

それから、あとは、一番下から、判断能力不足というか、お父さんも、いわゆる認知症で通院をしている方だったのですが、テレビショッピングで、すぐ電話ができるような状況になっていたので、おいしそうだと思って買ったものが、実は12か月の定期配送だった。これは事業者側の落ち度はほぼないんですけども、やっぱりそういうふうに簡単に電話で申込みができてしまうということで、しかも12か月続くということを理解していなかったということでの契約をしてしまったということになります。

次のページをお願いします。

あとは、最近多くなってきているのがインターネットによるトラブルでございます。今の60歳代は、もう全然、パソコンもスマートフォンも自由に使える年代になっておりますし、70代の方も、割と、パソコン、スマートフォンに免疫がありまして、簡単に通販を使っているという状況がございます。

先ほど、申し上げました架空請求も、スマートフォンに変えた途端、急にSMSで、どんどんあなた未納しているものがありますというのが来て、初めて見て慌ててしまうというようなことがあって、相談が多くなっているというのが現状です。

これ、ほっておけばいいんですけども、電話をかけてしまうというようなことがございまして、そうすると個人情報を取られたり、脅迫みたいなことが起こる可能性があるので、十分注意いただきたいところなんですけど、そういった相談が増えてきています。

それと、またパソコン等における操作不安、これちょっと面白かったので入れたのですが、いわゆるパソコンを使っているうちにちょっと不具合が出てしまった。どうやって調べたらいいかと思って、ネットで検索をしたら、答えますというサイトが出てくるんですね。ところがその答えますというところが、親切な無料のサイトかと思って見ていたら、有料のいわゆる会員制の質問サイトだったということが分かり、お金を毎月幾らか払うことになってしまっているけど、どうしたらいいかというのが、昨年すごく多くて、これが一つの特徴になっております。

あとは、先ほど申し上げましたニュースのアプリとかに、広告でお試し10円とか、100円とか書いてあったので、ダイエットにいいなとか、健康にいいなと思って、青汁とかそういったものを申し込んだら、最低4回で、1回目の10円は置いておいて、最低4回で数万円全体で払わなければならないという定期購入だったという相談でございます。これは全世代で、今多くなっておりまして、特に、このコロナ禍で、家において、健康に気遣う方々が多いせいか、特に増えている相談になっています。

特徴3ですが、複雑な仕組みで理解不足が原因となる通信に係るトラブルと書かせていただきました。これは、スマートフォンに係るトラブルとか、家のインターネットの環境の契約になっています。

一つ目は、スマートフォンで無料のサイトだからといって、登録したんだけど、何か月かすると有料になるということになっておりまして、それが分からなかったというような相談であったり、アダルトサイトに無料だと思ってアクセスしたら、突然画面が変わって登録料請求が来たというようなものであったりとか、そういった突然何かが起こってしまった。どうしようといってうろたえるような相談がとても多いです。

それから、事例2のインターネット通信なんですけど、これは、スマートフォンの機種変更であるとか、家の電話の環境を変更するとか、そういったときによくあるパターンなんですけど、あわせて、光通信にしませんかとか、そういったことで加入をされまして、本当は必要ないのにどういう契約なのか分からない、ちょっと契約書も複

雑になっているという環境で、分からないまま契約をするというパターンでございます。

あと、一番深刻、今までのも深刻だったんですが、特に深刻なのが、老後資金と老後に係る金融関係の相談でございます。

これは、去年もちょっと多かったと思うのですが、取引のある銀行で、いわゆる定期預金をしていました。だけど、その定期預金ではほとんど利息がつかないので、もっと利率のよくなる投資信託に変えませんかとか。もっと利率のいい株式何とかに変えませんかとか言って、契約を変えるというような勧誘を受けるものでございます。

ただ、元本割れのリスクがあるとか、そういったリスクの面について、多分銀行側も、金融側も、話はしているのではないかと思うのですが、ただ、そこを理解していただけないという状況の中で、契約を変更するので、聞いていなかったというような相談があるパターンもあります。

もちろん、リスクのほうをすごく少なく言って、契約をさせてしまうということもあるのかもしれませんが、ただ、かなり大きな金額が動く契約となっています。

一番深刻なのは、この投資トラブル、事例の2なんですが、いわゆる年何%の配当があるというオーナー契約であるとか、金の取引をしませんかというようなことで、何百万、何千万というパターンで、高齢者からお金を持っていくというような、ほぼうそであったり、過剰に大きく誇張した形で勧誘をするというようなものが、この投資トラブルで、これはなかなか減らない被害になっています。

高齢者の消費者被害を防止するためにと書いたのですが、やはりこういった、今お話した中で、特に悪質なものというのは、事業者自体が、もうもともとだますつもりでやっているものが多いので、こういったものを防ぐためには、今も協力を、福祉の方々に協力をいただいておりますように、見守りということが重要になってくるかと思うのですが、通常の事業者の皆さんと、消費者の方々の間のトラブルというのも多くなっておりますので、こういったものを防止するために何が必要かと考えましたところ、例えば、自主基準の設置なんかの有効なかなと思って、ここに挙げさせていただきました。

一つは、金融庁が金融審議会で、今年度、今年の8月に、報告書を出しているものに対して、超高齢社会における金融の在り方に関して、いわゆる金融業界において、指針の策定を下さいという、一文を書いております。

事例の2は、訪問販売協会がつくっている自主行動基準となっているんですが、これも高齢者、若者と、いわゆる契約の判断がちょっと不足する方々ですね、そういった方には、それに乗じた勧誘活動を行ってはならないということと、明らかに判断力が不足していると認識するときには、必ずその消費者以外の方、親族等の同意を得ないと契約はしちゃいけないというような自主基準を定めております。なかなか、これがきちんとできていない現状もあるのかもしれないのですが、やはりこういった指針等をつくっていただくことで、消費者を守っていただきたいと考えています。

以上になります。ありがとうございました。

○駒村座長 ありがとうございました。

続けて、事務局からヒアリングの結果の報告をお願いいたします。

○安藤福祉政策推進担当課長 それでは、事務局から、事業者等へのヒアリング結果をご説明させていただきます。

調査対象をご覧ください。今回は、民生委員、社会福祉協議会、サービス事業者、タクシー会社へのヒアリングの結果を報告いたします。

ヒアリング先につきましては、ここで協力と書いてあるところにヒアリングを行ったものでございます。参考までに今後のヒアリングはバス、金融機関、小売業などにヒアリングを行う予定になっていまして、それらは次回以降に、また別途ご報告をさせていただきます。

ヒアリング項目でございますけれども、高齢者が民間サービスを利用する上で困っていること。事業者としての対応状況。高齢者が地域で安心して暮らすために必要と感じる点。あとは、新型コロナウイルスの影響というところを聞いております。

では、まず、民生委員へのヒアリング結果から報告いたします。2ページでございます。

まず、聞いたこととしましては、買物についてでございますが、全体としては、現在の販売方式への対応が難しいことなどが意見としてありました。

具体的には、一つ目の○でございますけれども、スーパーマーケットも機械化が進んでおりまして、クレジットカードで支払うレジであったり、現金であってもパネル操作で自動精算をするようなレジというのが増えている中で、高齢者ではなかなか理解ができない部分があつて、普通の対面のレジというのも必要ではないかというようなお話がありました。

二つ目、団地から比較的小規模なスーパー、身近なところにあるスーパーがなくなって、買物に出かけられない方がいて、移動スーパーなどが巡回してもらえるといいというようなお話もありました。また、買物は高齢者の外出の機会でございますので、そうしたところの外出機会、買物へのサポートができる仕組みがあるといいというような意見がございました。

また、四つ目の○でございますけれども、スーパーマーケットの撤退などで、身近な買物場所がなくなってきていると。街角に少しあるようなスーパーマーケットというのがなくなって、そういう中で、宅配を使って、自分で買物をしない人というのも増えてはいますけれども、配送料がかかるなど、仕組みを十分理解していないままに、利用されることも多いというような話がありました。

五つ目でございますけれども、昔からの商店がコンビニに変わってきているという中で、高齢者の方は、いろいろとお店の方と会話をしていく中で、いろいろと購入をしていくということがあるんですけど、また、そのやり取りの中で、お店側の方も、高齢者の方の困りごとだったりというのを把握するというのがあるんですが、コンビニですと、店員が入れ替わるという中で、会話ができない状況にあると。コンビニが高齢者のたまり場であったり、交流の場になれるような、場所であるといいというようなお話がございました。

あと、下から二つ目でございます。ネット通販の利用ができない高齢者の方も多いというところがございます。使える人でも、ネット通販の操作の中で、金額であったり数量であったり、こういう条件をよく理解しないままに購入して、買い過ぎてしまうというケースがあるというお話がありました。

そして、一番下でございますけれども、過去に収入が高く、よい生活をしてきた人、大家族で暮らした経験のある人は、特に認知機能の低下した場合に、昔の当時の感覚で買物をしてしまうと。事業者側で買い過ぎではないかと注意がないと、そのまま誤った認識で買物をしてしまうということがあるということでございました。

それで、ネット通販だと特にその点が難しいというお話がございました。

次、3ページでございますけれども、金融機関でございます。

やはり高齢者は、お金を下ろすこと自体も大変になってきていると。銀行では、高齢者が来たら個別的に手助けしてもらえるといいというところでもありますけれども、銀行の店舗自体も減っている中で、そうしたところも難しくなっているという話

でございます。

二つ目は、権利擁護についてでございます。高齢者の支援として、すぐにお金の話にはなるけども、必要とされているのは身の回りの生活の支援のできる後見人が必要ではないかと。また、自分のお金が自由に使えなくなるから、後見人は使わないという人もいるということでもございました。

最後に、その他でございますけれども、高齢者は話をすることを望んでいる方が多いと。民生委員は地元の住民で、長年の信頼関係もありますけれども、一方で、認知症に関する知識というのが必ずしも詳しくなくて、そうした部分も深めていなければ、地域の方々の状況の把握や対応が難しく、人材育成が必要ということを感じているというお話がございました。

次に、社会福祉協議会のヒアリング結果でございます。

まず、買物についてでございますけれども、一つ目、電子系決済がいろいろ進んでいる中で、簡単に決済ができ、利便性が高まっている一方で、第三者の立場で見ると、使い過ぎに見えることがあると。社会福祉協議会で金銭管理のサービスの対象に、そうした部分がないため、利用者側で簡単に利用している中で、使い過ぎなどの部分を把握できずに、社協の制度などが今追いついていない状況にあるという話がありました。

また、二つ目は、個別的な事例でございますけれども、90代の高齢者の方が、日頃の関わりから、お店の方といろいろとお話もしている中で、信頼関係が構築され、掃除機を購入したというケースです。購入に当たって、いろいろと高齢者の置かれている状況、意思疎通というのが十分ではなくて、結果として購入した掃除機が重過ぎて使いづらいものであったりとか、そういう個別の消費活動の中でも、お店側との認識の齟齬から、問題が起きたこともあるというお話がございました。

次に、三つ目でございます。通販を利用した方で、本人が頼んだという認識がなくて、通販の場合ですと、後から確認して、改善するということが難しく、泣き寝入りすることが多いと。消費者問題として介入することが難しい場合があり、消費者被害に近いというお話もございました。

あと、四つ目、最近増えているのが、商品を自宅に届ける企画を行う商店も増えているというところでございますが、一方で高齢者の思考として、安く買いたい、商品を選びたいといった細かいニーズにうまくマッチしない場合もありまして、また、安

売りの時間を狙って買物をしたいというようなニーズにもマッチしないというところで、そういう自宅へ届けるサービスがありながら、一方で、そういう高齢者の希望にマッチせず配達を使っていないという事例もあるというお話がございました。

あと、五つ目、これは一般論ですけども、民間企業は効率・スピードを重視するけども、話をしたいという高齢者に寄り添ってもらえるとよいと。それによって信頼が生まれて、本人が最初言わなかったような裏のニーズにも気がつけるというお話がございました。

下から三つ目でございます。いろいろと機械化が進んで、面倒見のよい商店が減ることは、高齢者の選択肢が減ることになるというところでございます。

下から二つ目でございますけども、高齢者の方ご本人が会計などで自信がなくなったり、不安があると、外出をしなくなる。また、そういう消費活動もしなくなるというところがあって、日頃から話をしたり、情報交換ができるような場があるといいのではないかというお話がありました。

一番下でございますけども、地域の高齢者の方がどういう人とつながっているか、社協のほうでアセスメントをして、地域の様々な店舗や企業の方に何か気がついたことがあればと名刺を渡して、見守りを行えるようにしているというところでございます。

コンビニの場合ですと、アルバイトの店員が多く、時には、そういう見守り、情報共有というところが難しい場合があるという意見がございました。

次に、5ページでございます。金融機関の利用についてでございます。

一つ目、高齢者へのフォローということに関して、個別的な事例として、面倒見のよい所長がいる郵便局では、窓口で困っていた高齢者に気がつき、民生委員や社協につないでフォローをしたという事例がございました。

現状としては、そういう気がつく金融機関側の従業員の方がいらっしゃるか、いらっしゃらないかというところで、対応する人によって支援が異なってしまうという現状にあるというところでございます。

二つ目、銀行について、一般的に機械化進んでいて、ATMがメインとなっている中で、手続きが分からず、通帳をその場に置いたままにしてしまっ、生活に困ってしまったケースというのもあったということでございます。

次に、権利擁護についてでございます。一つ目の○でございますけども、認知症な

のか、精神疾患なのか、支援者から見て、判断がつきにくい方が多いと。社協で支援を引き受ければ、伴走して地域のサービスなどにつながられますけれども、ご本人の意思として、財産を知られたくない、信頼関係に不安を持っている方などは、すぐに支援というのには進まないという課題があるということでございます。

一つ飛ばしまして、権利擁護の三つ目の○でございますけれども、現役時代に仕事を頑張って自立して生活していた方は、特に財産を管理することに慎重で、SOSを出しにくい傾向にあるというご意見もございました。

次に、コロナの影響でございます。一つ目、地域の居場所に行きにくい状況となっている中で、SOSを出しづらくなっているという状況でございます。

二つ目、仕事が減ってしまって、高齢者の方が今までにあった役割がなくなると、生活リズムも変わり、メンタルにも影響が出ているケースもあるというところでございます。

三つ目、一方で、高齢者の方でも、スマホを持っている方、LINEなどのSNSを活用されている方もいるという中で、社協においても、そういう公式アカウントを創設して、そこに登録してもらって、現実的なそのリアルな場と、あと、オンラインの場、両方をご案内しながら、何かしらつながる手段というのを今構築し、模索しているというようなお話がございました。

あと、その他で、2点ございます。

一つ目、地域での高齢者の生活を支援するためのインフォーマルなサービスも必要であるというところでございますけれども、社協や地域包括支援センターが民間の企業をどこまで紹介してよいかというところは、一つ課題であるというところでございます。

また、地域によって、それぞれ地域の住む方々のニーズというのは異なるので、一律の仕組みをつくって地域に降ろしてやってもらうということではなく、ボトムアップでニーズを一つ一つ拾いながら、仕組みをつくって行って、鮮明にそのやり方が見えてくるということがいいのではないかなというようにお話がございました。

次に、6ページでございます。サービス事業者へのヒアリング結果でございます。

具体的には、この囲みで書いていますけれども、ヒアリングを行ったのは、株式会社御用聞きさんというところでございます。10年ほど前から、都内でサービスを展開しておりまして、家事代行などを5分100円ということで行うほか、粗大ごみの

移動、大掃除などにも支援をしているというところでございます。

まず、サービスニーズについてでございます。

一つ目は、この企業さんのお考えとして、高齢者の活動は、大きく分けて三つあるというところで、具体的には、生きるための活動、趣味・趣向、心の元気のための活動の三つの領域があるというところでございます。

サービス提供側では、この三つの領域のどこに影響を及ぼすものなのかを意識して、高齢者一人一人と関わり合う中で、そのニーズを捉えていくことが重要であるという話でございました。

また、高齢者へのサービスの在り方として、二つのキーワードがありまして、「ハイパーローカル」で、商圈を小さくすること、また、商品売る際に、「サービス付きの商品」で、物売るのに加え、ちょっとした気の利いた情報やサービスをプラスすることで、高齢者の生活がより彩り豊かになると考えているというところがございます。

あと、四つ目の○でございますけれども、認知機能の低下などが関係されると思われる中で、毎日7,000円の買物を、あるお店で買物をする高齢者がいた場合に、お店側に、そこに意識がなければ、声をかけることもせずに、毎日淡々とそのサービスを提供するというようなケースもあるということで、やはりお店側が、そうしたところにまず気がつくということがないと、そういう消費行動を気にかける、一つ声をかける、支援をするというところが難しいという話でございました。

あと、この企業の特徴としましては、五つ目の○でございますけれども、無駄なお金を払ってほしくないというお考えで、前見積り、都度精算というのを採用しているというところがございます。

次に、民間事業としての課題でございますけれども、サービス提供を通して、顧客との信頼関係が構築されて関わる中で、その方のご自宅にいたときに、通販で買い過ぎて開封していないものが山になっているような事例があったというところがございます。

この企業さんでは、特定の高齢者から、同じようなものを買うような依頼だったり、そういうサービスの注文が多過ぎるときには、あえて間隔をあけたり、お金をもらい過ぎないように気をつけながら、対応しているけれども、売る側、サービスを提供する側が、利益至上主義ではこうした配慮は難しいのではないかとこのところござい

した。

また、二つ目、サービス提供の経営者側では、売上げをとことん追求するのではなくて、継続できる経済モデルをつくっていくとの意識が大事であると。高齢者によかれと思って使ってもらって、お金がなくなってしまう「ソーシャル風の」ビジネスでは持続できないというお話がございました。

次に、7ページでございまして、この企業さんの特徴としまして、従業員への研修というところでございます。スタッフとしましては、大学生のスタッフがメインとなっております。募集の際にも、アルバイトではなくて、有償ボランティアとして募集しているということで、応募の段階で、そうした意識を持った方を募っているというところでございます。

また、三つ目の〇のところでございますけれども、スタッフの研修では、人と関わることの「解像度」を上げることに力を入れているというところでございます。

バス停で、重い荷物を持ったおばあさんを見たときに、手が痛そうだとか、そういう目の前に映っている状況から、どういうことが起きているか、どういうことを自分に求められるかということを考えて行動できるように、研修の中でそうしたものを身につけてもらうように気をつけているというところでございます。

次に、支援機関との連携でございまして、一つ目、この企業さんでは、スタッフが専用アプリで業務報告を入力して、情報は全てデータベース化しているというところでございます。スタッフが感じたことや疑問に思ったことなども入力して、会社としてもコメントや評価を入れるなどして、その時々利用された方のそうしたポイントを共有しているというところでございます。

また、二つ目、地域の福祉との関わりの部分では、この企業さんの立ち上げ時から、地域包括支援センターと連携を図って、必要な情報を共有しているというところでございました。

最後に、タクシー会社について、ご報告をいたします。

まず、配車についてでございます。一つ目の〇でございまして、タクシー業界でも一般的には、ICT化が進んで、業務の効率化を図るというところで、また利便性も上げるということで、配車アプリの利用も広がっているということですが、高齢者の方では、やはりスマホやアプリというのを使いこなせない、ついていけないというような声もあるというところでございます。そのタクシー会社さんでは、アプリ

を利用したことがある高齢者さんは、ごく少数で1割程度ではないかというところ
ございました。

したがって、一方で、電話受付も行っているというところがございますけども、こ
こ最近の10年ぐらいで、大分対応が変わってきているというところがございます。
高齢者への対応としては、ゆっくり、はっきりと、時間をかけて、相手のペースで話
すように従業員指導をしているというところで、1件の対応に時間を要するよう
なっているというところございました。

また、五つ目、利用者の利便性の向上を目的に、電話番号と住所をあらかじめ登録
しておくIVRというシステムも導入しているというところなんですけれども、高齢
者の方の場合、その利用手続そのものがないことがあるため、広まっていないと
いうことございました。

次に、9ページに、乗車中の対応でございます。

二つ目の○でございますけれども、乗車中の様子が気になる場合は、運転手が個別
にお客さんとの日常会話の中で、行き先や目的、また、この後、「どこに行かれて、
何をしますか」みたいなことを会話の中で話をして、確認するようにしている
というところございました。

あと、三つ目の○でございますけれども、介護施設への送迎サービスもやっている
タクシー会社さんでは、衣服が季節外れであったり、家族と対応している間に行方が
分からなくなってしまうことなどが無いよう、配慮する点を乗務員で共有している
というところございます。

あと、五つ目の○、料金の支払い時の注意点としましては、高齢者の方がお支払い
した金額とお釣りとをよく確認いただけるように、お金を受け取ると同時に、受け
取ったお金の金額を見せながら同時に、お釣りをお渡しするというようなことを気
をつけているというところございました。

あと、六つ目、降車時の対応についてでございます。お客様の降車時には、次に向
かうためにドライバーの心理としては、すぐに発車したくなるというところござい
ますけれども、お客さんに慌てさせないように声かけをして、コミュニケーションを
取りながら必要な手伝いをするように気をつけているというところございます。
ゆっくりと停車していると、運転手の心理としては、周囲を走っている他車に迷惑で
はないかと不安になるようなこともあるので、高齢者が乗降していることが分かるよ

うな表示があるといいというようなお話もありました。

あと、下から二つ目、運転手の指名制度というのもあるそうなんですけれども、やはりいろいろと個別的な関わりの中で信頼をいただいて、指名していただくケースというのもあるそうなんですけれども、逆にそれが、信頼が深まり過ぎて、運転業務以外のところまで、自宅まで招いていただくというようなことになってしまうと、トラブルの元になってしまうので、指名制度がある一方で、お客様との関係については、踏み込み過ぎないように注意をしているというようなお話がございました。

あと、その他でございます。最後にその他でございます。

一つ目、タクシー業界では、ユニバーサルデザインタクシーの導入など、一般的に車椅子やシルバーカーの高齢者の対応など、身体機能の切り口からサービス改善は進みつつありますけれども、認知機能低下の問題は、あまり感じてはいなかったというようなお話もありました。

また、二つ目、認知機能が低下した高齢者の利用に際しては、同乗者がいるケースが現状としてはほとんどであるということでございます。今後、高齢化が進む中で、同乗者が確保できないケースが課題であると。タクシーを乗車する前後の付添いも必要になってくるのではないかというお話がございました。

あと、四つ目の○でございます。全ての乗務員がいろいろな特性を持つ人に対して、コミュニケーションを通して、お客様のニーズを引き出して手助けできるようにしていくことが必要だということです。

あと、五つ目、日頃の高齢者の方へのサービスの在り方を研修するなどして、会社もドライバーも公共性の意識を持つことで、さらなるサービスの質の向上につながるというようなご意見もございました。

ヒアリングの結果については以上でございます。

○駒村座長 ありがとうございます。

四つの報告とも、非常に刺激的でたくさん議論をするところがあるのではないかと思います。事務局からのヒアリングについても、期待したとおり、いや、それ以上、いろいろ考えさせられる情報が集まってきたと思います。

これから、55分まで、あまり時間はないんですけれども、委員の皆様から、質問、意見をいただきたいと思います。意見交換をしたいと思います。

ご発言を希望される方は、声で意思表示をするようにと事務局が言っていますので、

これ声を上げてくださいということだと思いますので、いかがでしょうか、たくさんあるのではないかと思います、遠慮せずにご質問をいただければと思います。

○石崎委員 平田先生と高村先生のお話は、私の両親にも当てはまる事例がたくさんあり、身につまされる思いがしました。その後、澤登さんのお話を思い出し、光と影が東京都には同居していると思いました。

東京都の課題は、詐欺、本人意思確認、IT難民の課題など幅広いと思います。こうした課題の根幹にあるのが、「見て見ぬふりをしない仕組み」だと思います。心の中では助けたいと思うものの、ついつい自分を守って見て見ぬふりをしてしまう。渋谷の真ん中で、倒れた人を見るとみんな声をかけなかったりするのですね、誰かがするだろうと思ってしまいます。

ところが、地方の公園で、たった一人しかいなかったら、声をかけるのですね。これ人間の心理学上も認められているもので、自分しかいなかったら助けるみたいなものです。東京の場合だと、人も多いので、見て見ぬふりを無意識にしてしまう。金融機関の仕事でも、どこまで家族じゃない自分たちが踏み込んでいいのか迷います。そのときに法的な面が担保されていないと、どうしても冷静な目が出てきて、金融機関も踏み込めません。会話をしていると、認知機能に問題があるのではないかと思うこともあります。しかしながら、個人情報の問題があるので、誰にどうやって伝えていけばいいか、難しい問題です。

もうひとつの本質的な問題は、コロナで加速している格差です。特に、世代間の格差というのが広がってくると、この問題を解決するには、世代間の交流が不可欠です。特に若い人たちがお年寄りに対して愛情をもって支えていくということが、不可欠です。若者の非正規雇用の方は56%と多く、コロナ禍の中で被害を被っています。

一方、高齢者のところにお金が集まっているので、経済格差の世代間の意識を埋めていくというのがすごく大事だと思っています。さて、澤登さんにお聞きしたいのですが、どういう企業が参加されているのか教えてください。

○駒村座長 澤登さん、お願いします。協賛企業のメリットなどを含めて、お話しただきたいと思います。

それから、今、石崎さんのお話のところで、私も気になっているところもあるので、高村さんのところの話でしたでしょうか。金融庁のレポートが紹介されて、金融機関が個人情報に留意しつつ、認知機能の低下を見つけた場合は、地域の包括などと連携

するようなことを指針をつくれという、意識規制、自主指針をつくれという、オーダーを出しているんですけども、澤登さんの資料の中には、20ページに相談・通報ということの矢印があるんですけども、この辺、個人情報はどうなっているのか、ちょっとその辺も合わせて、教えてもらえればと思います。

○澤登委員 ありがとうございます。協賛企業が大体どういうところが参画しているかということですが、当然ながら地域密着の、特に大田区は町工場なんかもありますので、そういったところも関わってはくださっています。地域の建設とか、不動産とか、まちづくり、物づくりの企業さんも入っているんですが、今はやっぱり大企業といえますか、全国展開しているような企業さんも多く参画をしてくださっています。

あとは、銀行さんですとか、信託銀行さんですとか、今、増えてきているのが薬局、あとは葬儀屋さんなんかも増えていきますね。特に、葬儀屋さんなんかは終活というところで関わってくれています。

先ほど、ちょっと時間がなくてはしよったんですが、企業さんにとって、「みま〜も」に関わるメリットは何かということなんですけれども、例えば、「みま〜も」に協賛近として年間4万円支払うから、この1年間で4万以上の利益を「みま〜も」から得るといふ、目先のもうけだけを考えている企業は、間違いなく翌年辞めます。

継続しているところの企業さんが感じているメリットというのは、これから3人に1人が65歳以上という、世界中、どこも経験していない超高齢社会に日本になる。しかも、高齢者が増えるだけじゃなくて、人口全体が減っていく。しかも働き手、生産年齢が減っていくという、日本にある企業という中で、医療・介護だけでなく、様々な分野の企業が超高齢社会仕様に方向転換を求められているわけですね。

だけど、自社だけで、その方向転換を考えるのは難しい。「みま〜も」に関わることで、公的機関、そして専門職、そして多くの異業種の人たちと自社とのネットワークが構築できる。そのネットワークを活用して、自社を超高齢社会仕様に方向転換していく。そこにメリットを感じているところは、続いていっているのかなと感じております。

あと、さっきおっしゃっていましたが個人情報のことなんですけれども、例えば、通常は地域包括支援センターというのは、医療や介護が必要になって初めてその人に関わる場所ですね。でも、私たちは、「みま〜も」という取組をする中で、今は医療や介護を必要としない元気で地域とのつながりも十分ある段階から、その人に

関わることとなります。

住民にとっては、時間経過とともに、医療や介護が必要になったときに、自分のことを十分知っている信頼できる専門職に相談することができるという、安心感がある。私たち医療・介護専門職も、今まで関わっていて、十分情報としても知っている中でその人と関わるができる。専門職たちが医療や介護が必要になって関わるのではなく、地域で元気に暮らしている頃から、そこに伴走していく、寄り添う仕組みができたというのが大きなメリットではないかなと思っています。

そういうふうに信頼できる関係性がある中で、個人情報という大きな壁も乗り越えることができているんだと思うんです。

以上です。

○石崎委員 澤登さん、どうもありがとうございました。話をお聞きして、大企業にいる人たちは、日本独特の役職定年に象徴されるように、会社の社縁もなくなってきています。会社が家族だった世代は、会社に飲み友達がいるんだけど、地元に戻ると飲み友達がない人も多いですね。それに比べて、澤登さんの11ページに写っている写真の人たち、みんな笑顔で楽しそうなんですよね。

大企業の方は、地元の人たちとあまり接点がないので、NPOの世界を知らないのですね。大企業とNPOの人たちが交わることによって、経営ノウハウの移植ができれば、もっと明るい未来ができると思います。65歳定年でも元気な人は多いので、社会に貢献できると思います。

○澤登委員 ぜひ。一つだけ、私たちが今後やっていきたいと考えていることが、男性の孤立という大きな問題の解決です。社縁から地域の縁に、スムーズにつなげていく。退職を迎える段階はすごく重要だと思うので、協賛になっている企業と連携して、会社で働いている、社縁があるうちから、地域デビューに応援していくような、そういう支援もできていけたらいいなと考えています。

以上です。

○駒村座長 一つ、この地域づくりの中で、企業の役割をどう考えていくのかということがあると思うんですけども、もう一つ、企業のいい部分、悪い部分、高村さんのほうから、やや心配な部分も同時に出されているので、この辺は、少しそれを整理していく必要があると思います。

ほかに、ご発言希望の方どうぞ。ご自由に。

栗田先生、お願いします。

○栗田委員 よろしいですか。平田先生に、ご質問させていただきたいんですけども、成年後見制度を使ったときに、確かに財産管理をしてくれて、例えば、銀行のお金をちゃんと管理してくれて、2週間に1回、ちゃんとお金をおろしてくれて、現金書留とか、いろいろな方法で、ちゃんと手渡してくれて、2週間ぐらいの生活費を小刻みで使えるということはできるんですけども、問題は、その2週間の日々のお金の管理はうまくできないですね。2週間分を渡されても、3日でなくなっちゃったりとか、そういうようなことが頻繁に起こるわけなんですけれども、ここに対する日々の日常生活の金銭管理をサポートできる仕組みというのは、基本的に存在しないんですけども、ここをどうするかという問題については、何か平田先生のほうで、お考えかどうか、ちょっとお聞きしたいんですけども。

○駒村座長 お願いします、先生。

○平田氏 確におっしゃるとおり、2週間に1回だと、その間の支援というのが、本人に放り投げた形で終わってしまうのかというのがありますけれども、これは、どんな福祉サービスをつなげていくかということと、かみ合わせて考えなきゃいけないと思うんですね。地域福祉権利擁護事業なんかでは、専門員さんが、支援員さんをお願いして、支援員さんが2週間に一遍、お金を持って行くんですけど、そのお金を2週間自己管理できない人に対しては、週に3回ヘルパーさんが入っているとすると、ヘルパーさんと連携して、ヘルパーさんが週に3回行っているときに、小分けした3回分のお金を本人と一緒に買い物に行ったりするような、ヘルパーさんの仕事、家事援助とかと連携して、支える形をつくるしかないんだろうと思います。

毎日、小分けしたお金を再度サポートして支えるという体制は、人的資源が足りな過ぎて、なかなかつくれないので、訪問看護とか、ホームヘルパーさんと連携する形でしかできないのかなと思っております。

○栗田委員 ありがとうございます。そうすると、成年後見人と、そして例えば、地域福祉権利擁護制度の生活支援相談員と、そして介護保険サービスのヘルパーさんとかが、この辺がチームを組んで、日常的な金銭管理のサポートのようなことを考えていくというやり方が、現実的だろうということですね。

○平田氏 そうですね。

○栗田委員 なるほど、現実には、あまりそういうことが行われていなくて、大体そ

の2週間ぐらいがもう限界で、そこで金銭管理ができなくなると、大体ケアマネは、すぐに、これはもう施設かなという話になってしまうというのが現実でありまして、そういう話は外来なんかでしょっちゅう起こっているんだけど、そこを「何とかできないか」といつも言っているんだけど、「何ともなりません」という話で終わることがあるので、それをどういうふうにして、普及していくかという、特にヘルパーさんにしても、日常的なお金の管理というのは実は結構センシティブで、怖がってやらない場合もあるし、あるいはやって危なっかしい場合もあるし、そこのところ、どうやってきちんと、法的にも信頼できるものにしていくのかというのが、ちょっと課題なのかなというようには思っております。

○平田氏 そうですね、連携したネットワークづくりと、そのチェックシステムを適切に機能させるということが大事なんだろうと思っております。

なかなか連携の形というのはつくりにくいんですけども、やっぱり成年後見人制度にしても、地域福祉権利擁護事業にしても、誰のための支援なのかというのが、非常にぐらつく。家族から申入れがあって、家族支援という形で行くと、お金を使わない方向でサポートするという形になってくると、本人支援の形がつかれないということになるので、そうあってはならないということですよ。ですから、やっぱりネットワークと、チェックシステムということにかかってくるのかなと思います。

○栗田委員 ありがとうございます。

もう一つだけいいですか。高村さんにちょっとお聞きしたいんですけども、実は、国が出している認知症施策推進大綱の中で、消費者被害に関連しては、全国に人口5万人以上の全ての市町に、消費者安全確保地域協議会を設置するというのが、国の施策の目標になっているんですけども、私ちょっとよく分からなくて、この協議会はい体どういうものなのかということと、それから、実際、こういうことが東京都の中でも進められているのかどうか、ちょっとお教えいただきたいんですが。

○高村氏 この消費者安全確保地域協議会につきましては、東京都の消費生活部とセンターと2か所で進めるようにしているんですが、現在、都内は6か所、6自治体しか、まだ設定されていない状況になっています。協議会というのが何かといいますと、やっぱり福祉の部分と消費生活行政が、ここがすごく連携できて、相談があった際にそれをつないでいくというような状況ができるというのが、本来の目的になっておりまして、そこをうまく今ある包括支援センターであるとか、福祉と消費生活部門がど

う連携するかというのが、きちんと体系立てて組み立てられることと個人情報の管理について規定できれば、多分つくりましたと言えるんだらうと思うんですが、割と各自治体は慎重にやっているのかなと思われるところがございます。

○栗田委員 分かりました。ありがとうございました。

○駒村座長 今のところで、高村さんのところで、報告があったんですけども、これは契約の自由の原則と言うんでしょうか、際どい意図した誤誘導みたいな広告が平気で行われているわけですけども、滋賀県の野洲市みたいに、訪問販売登録業者を登録する制度、要するに変なものが行かないような制度をやっている地域もあるんですけども、東京都では、そういう登録制度みたいなものはないんですか。

○高村氏 事業者の登録制度でしょうか。

○駒村座長 はい、訪問販売事業所を登録する制度ですね。

○高村氏 これは、今、現在はございません。実際、都の条例の中で、迷惑勧誘をしてはならないという項目はつくっているんですが、訪問してはならないとか、登録制にするとかということについては、現在のところやっておりません。

○駒村座長 分かりました。それをやっている自治体は、かなり効果が出ていると。こういう際どい誤誘導ですよ、はっきり言えば、場合によっては詐欺的な行為ですけども。そういうのをやっているんで、これもヒントになるかなと思って、お聞きしていました。

それから、平田先生の事実関係、ちょっと確認したい。表現が、私、経済学者なので、この天井効果という表現、それから飽和状態という表現なんですけれども、これ、ニーズあるいは需要ということ、供給、サービスの提供ということで分けると、需要がないというよりも、ニーズがないと、供給体制が整っていない、間に合わないという理解でいいですか。

○平田氏 そのとおりです。

○駒村座長 分かりました。あと、3回通帳を失くしたら、通帳取引はストップというのは、これは別に法的なものというよりは、そういう銀行が多いという理解でいいんですか。

○平田氏 そうです。ルールがあるわけではないです。

○駒村座長 分かりました。ありがとうございました。

○平田氏 それで、そうなってくると、認知症が進んでお金を払戻し請求ができない

という段階にあるのではないかというので、取引がストップしてしまう、そういう理解になります。

○駒村座長 3回ルールは、割と多いんでしょうかね。

○平田氏 いや、金融機関によりますね。地域金融機関だと、何回も頑張って支えるパターンもありますし、大手の都市銀行だと、2回で切ってしまうというのもあります。

○駒村座長 2回ですか。分かりました。気をつけないといけないですね。

ほかの委員どうでしょうか、ご自由にご質問いただければと思いますが、ご発言、声を出していただければと思います。

幾つ也多分気になるテーマはあるとは思いますが、

○栗田委員 それでは、いいですか、私で。

○駒村座長 お願いします。

○栗田委員 澤登さんに、ちょっとお聞きしたいんですけども、スライドの21のネットワークの図が非常に分かりやすく、大変勉強になったんですけども、一応確認なんですけれども、この「みま～も」という組織というのは、きっとこの見守りネットワークをつくり出して、特に、気づきのネットワークですか、この気づきのネットワークをつくり出していくことによって、SOSの声が上げられない人が、ちゃんと支援につなげられるようにしていこうということが目的なんだと思うんですが、一つちょっと確認していきたいのは、この活動というのは、地域包括支援センターの本来事業になるわけでしょうか。つまり地域支援事業の中で、地域包括支援センターの業務として行えるものなのかということを確認します。

それと、もう一つは、これは難しい問題だとは思いますが、目的が、自らSOSの声を上げられない人が必要な社会支援につながれるかどうかというのが、多分重要なアウトカムだと思うんですけど、そういったアウトカムをちゃんと評価するというようなことが行えるのか、あるいは、行えているのかと、ちょっとお教えいただきたいなと思うんですけども。

○澤登委員 この「みま～も」自体、もともとは先ほども説明しましたが、13年前、まだ地域包括ケアシステムの地の字もできていない時代に、やり始めたんですけども、当初、やはり地域包括支援センターの地域支援活動というところでやることは難しかったです。

それはなぜかと言えば、包括という公的機関が、企業からお金を集めて何かをするということ自体、難しいので、「みま〜も」の運営は、「みま〜も」に関わる協賛企業・事業所が自分たちで運営していくという形を取っています。協賛企業の人たちの中で、代表がいて、副代表がいて、毎月、毎月、協賛企業のメンバーが集まって運営会議というのをしながら、運営方針を決めているという形です。地域包括支援センターが何をしているかという、基本的には事務局という形で、運営をサポートしている。地域にある社会資源にサポートをしているという形で包括は関わっているということです。うちの包括が中心でやり始めたんですけど、一応そういうふうな建前でやっています。

○栗田委員 あと、後半のことなんですけれども、要するにSOSの声が上げられない人が、社会支援にちゃんとつながっているよみたいなことが、何か分かるようなことってあるんでしょうかね。こういう取組をすると。

○澤登委員 そうですね。よく視察に来たり、取材に来たりする方々に、よく聞かれるのが、この「みま〜も」を取り組むことによって、どれだけの人たちを救うことができましたかと、よく質問を受けることがあるんですけど、逆に、本当は栗田先生や皆さんとの協力で、こういった取り組みの必要性、指標というか、評価をできるようなものができていくと、私はいいのかなと思っています。例えば、みま〜もとの関わりがなければ、何かをきっかけに孤立して、孤立死になってしまったりとか、社会的孤立につながっていく可能性があった人たちが、今も「みま〜も」の専門職や、企業との関わりの中で、自分自身で暮らし続けているという事例が何人なのか、何百人なのかという数的なエビデンスは持っていないです。

○栗田委員 ありがとうございます。今日は、ちょっと時間がないから、あまりお話しできませんけど、測定する方法はあると私は考えておりますので、またそのうち、機会あるときに。

○澤登委員 ぜひ、よろしくお願いします。

○駒村座長 それは、ぜひとも、先生お願いいたします。

そろそろ時間が来ておりますので、今日の議論はこれで終わりにしたいと思います。

事務局からのヒアリング結果も、非常に興味深いものがあって、このヒアリング対象である4者が、それぞれ課題はどうも認識しているんだけど、相互の、例えば、民間と福祉側、すなわち民生とか、社福とか、社協とか、この距離感を測りかねてい

るというような部分も感じられる部分、情報だと思えます。また、一つの手がかりとして、今後これを使って議論できればと思えます。

それでは、もう少し議論もしたいところですが、お時間が来ましたので、本日の議事はこの辺りで、終了したいと思います。

事務局にマイクをお戻ししたいと思います。お願いします。

○安藤福祉政策推進担当課長 事務局からは、連絡事項を申し上げます。

次回の検討会でございますけれども、年明け1月の開催を予定しております。また、日程調整をさせていただきますして、決まりましたらご連絡をさせていただきます。

事務局からは以上でございます。

○駒村座長 それでは、本日の検討会は、これをもって閉会とさせていただきます。長時間にわたって、どうもありがとうございました。失礼いたします。

(午後7時57分 閉会)