

高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会

高齢者の日常生活支援に向けて

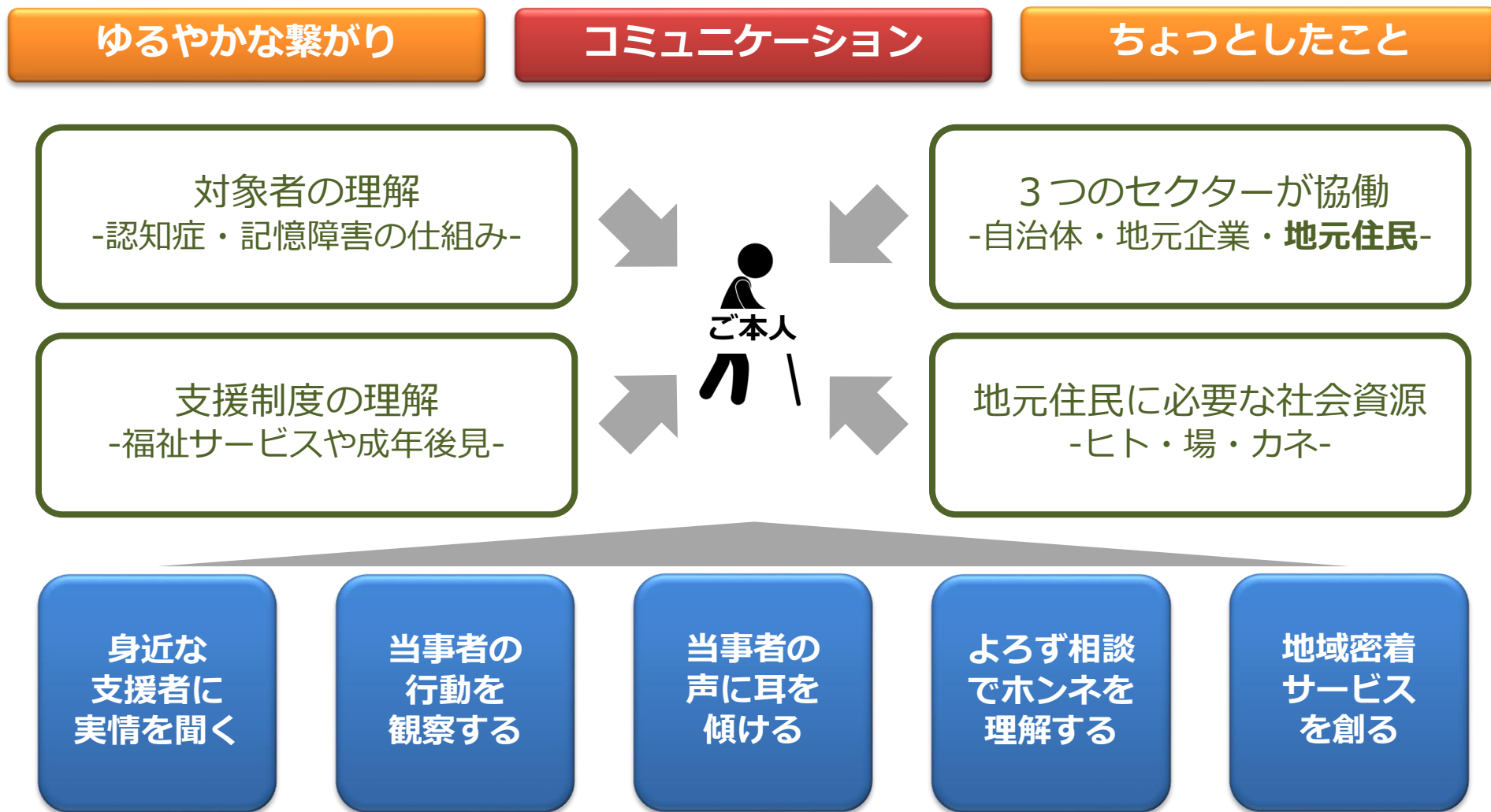
－高齢者の日常生活支援に必要な視座

2020年 10月 20日

(一社)全国地域生活支援機構 理事

尾川 宏豪

高齢者の生活支援検討にあたってのポリシー – 当事者を真ん中に置いて考える



■重要印刷物の紛失と再発行

- 印鑑・通帳・キャッシュカードの紛失と再発行が頻回に発生

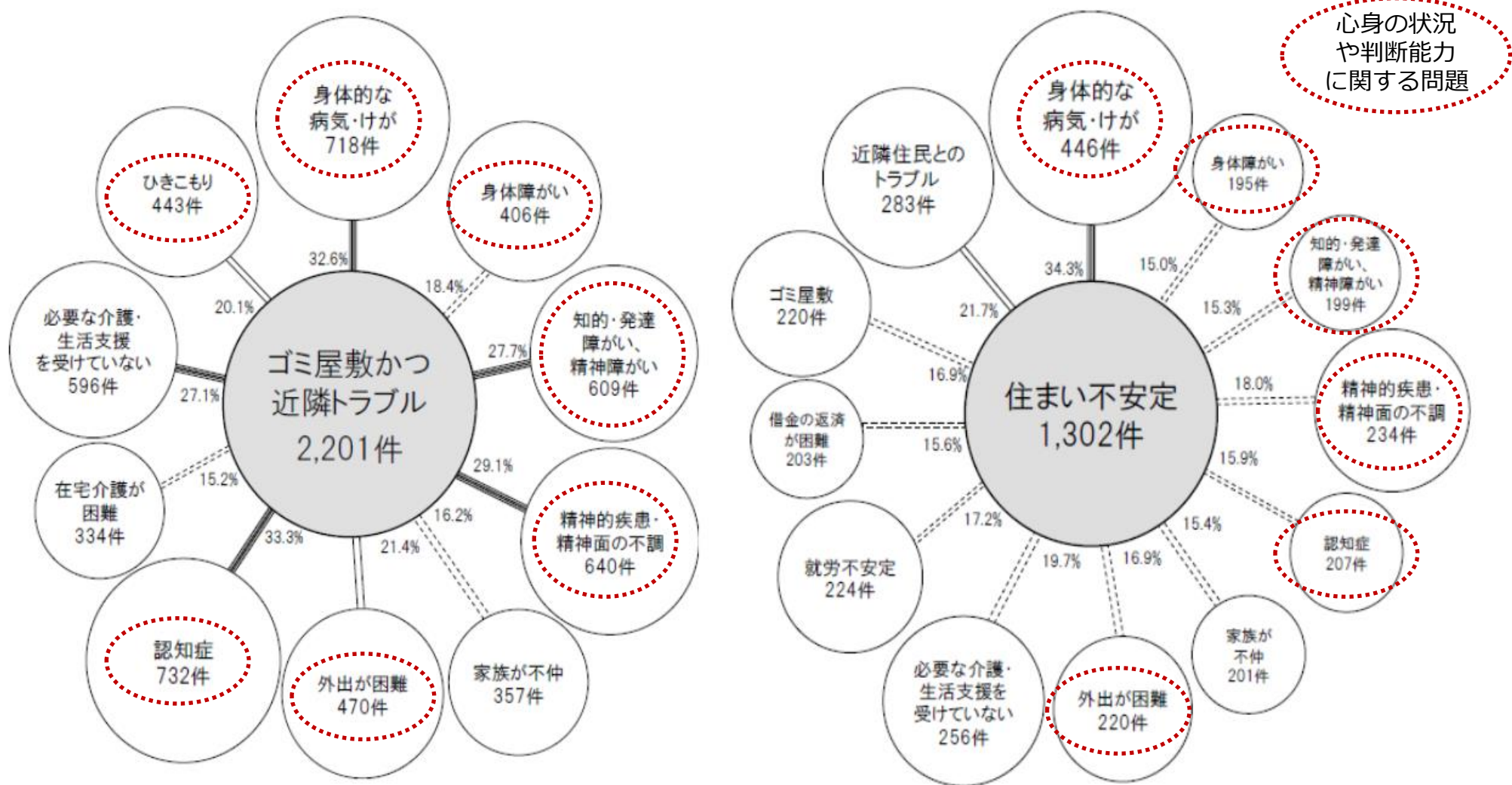
■預貯金の入出金・キャッシュカード・ATM等の対応

- 入金されていない・出金の覚えがない・日付や番号の誤記入・現金等の返却がない・代筆の依頼
- キャッシュカードの暗証番号が管理できない（カードに番号記載・失念等）
- ATM取引が困難（出金したはず・タッチパネル操作が困難）
- 為替トラブル（金額等の誤記入・振り込め詐欺の疑い）
- 高額預金者の延滞発生（料金滞納・貸出の延滞・現金引き出し）

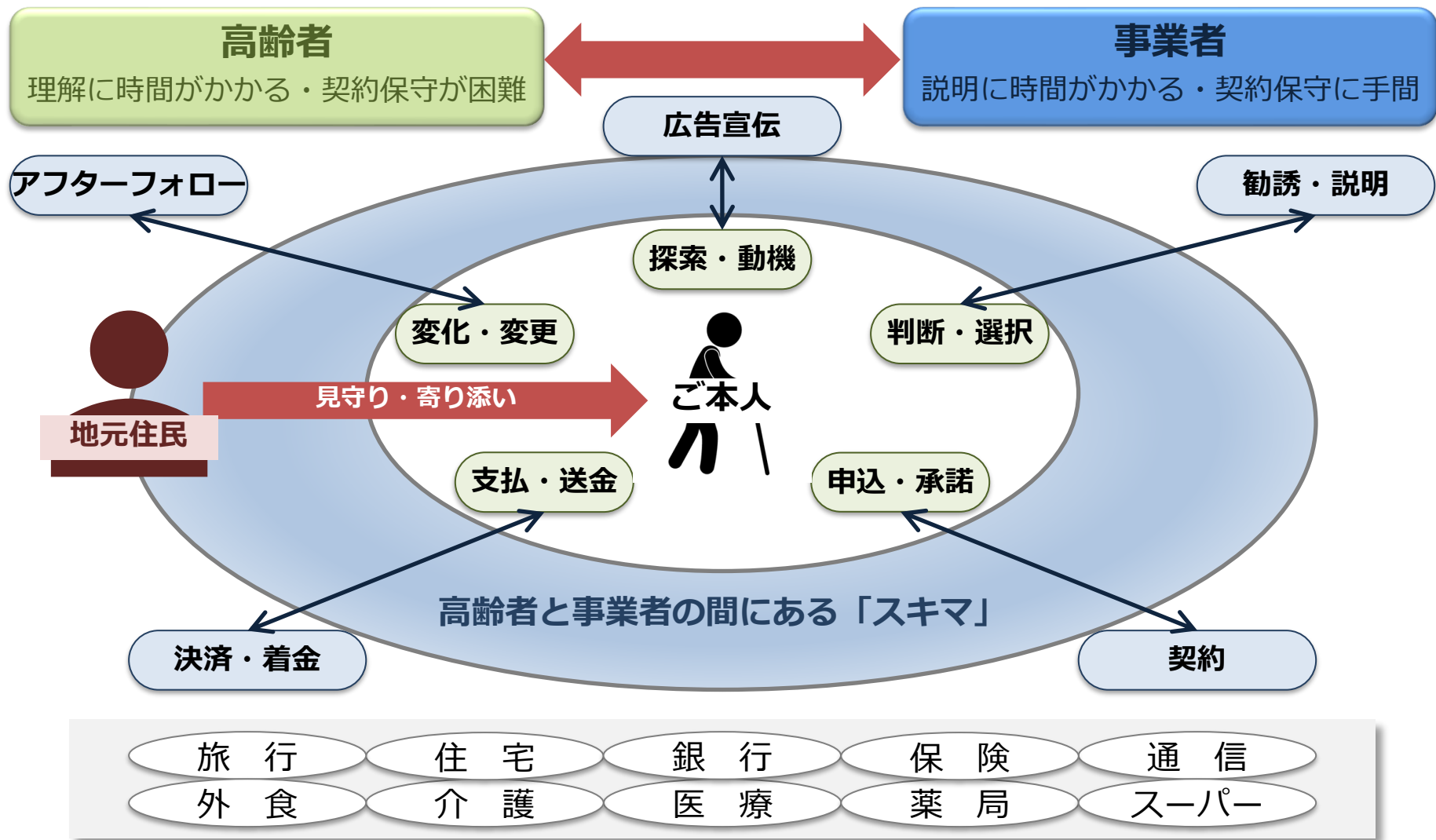
■顧客対応全般・親族や第三者との対応・手続

- 認知機能の低下（通帳等の整理困難・本人確認書類の理解困難）
- 認知症の疑い（表情・身なり・体臭・感情抑制・短期記憶障害・無目的の来店など）
- 代理人と称する親族等第三者との取引正当性懸念（代理権付与疑義・経済的虐待等）

複合化する困りごと – 高齢者の困りごとはい買い物と銀行取引だけではない



高齢者と事業者の間にあるスキマ – 「生活サポート×後見」機能の必要性



■認知症の仕組みを理解する

- 記憶の仕組みに障害が起きている
- 認知症の一人称体験 – V R 認知症

■認知症の人への対応スキルを学ぶ

- 人として尊重すること・持っている能力を奪わない
- 認知症の人とのコミュニケーション・ケア技法 – ユマニチュード

■制度を正確に理解する

- 地域の福祉サービスには何があるのか（広報・周知徹底が必要）
- 代理や成年後見に対する理解を深める（本人・後見人との円滑な取引に重要）

認知症になっても暮らしは何も変わらない・役割がその人らしさを取り戻す
できる限り多くの人に関わることが、本人の幸福・満足につながる
よい人間関係を結ぶことが最も大切なことーコミュニケーションがすべての土台

高齢者の生活支援の視座 – 生活支援の視点から金銭管理のあり方を考える

ヒト

- 会話・おしゃべり
- 身の回りのよろず相談
- 買い物（付き添い）
- 通院（付き添い）
- 入退院手続き
- 行政手続（年金・税務申告）
- 介護保険等手続き
- 外出・レジャー（付き添い）

モノ

- 食事の手配
- 掃除・整理収納
- 家財の移動
- デジタル機器（スマホ等）取扱い
- 電化製品取扱い・修理の手配
- ペットの世話
- 家の修繕手配



金銭管理に問題を抱える人は
財産管理能力が不十分なのではなく
生活を組み立てる能力を欠く状態

日常生活の
困りごと

日常生活支援

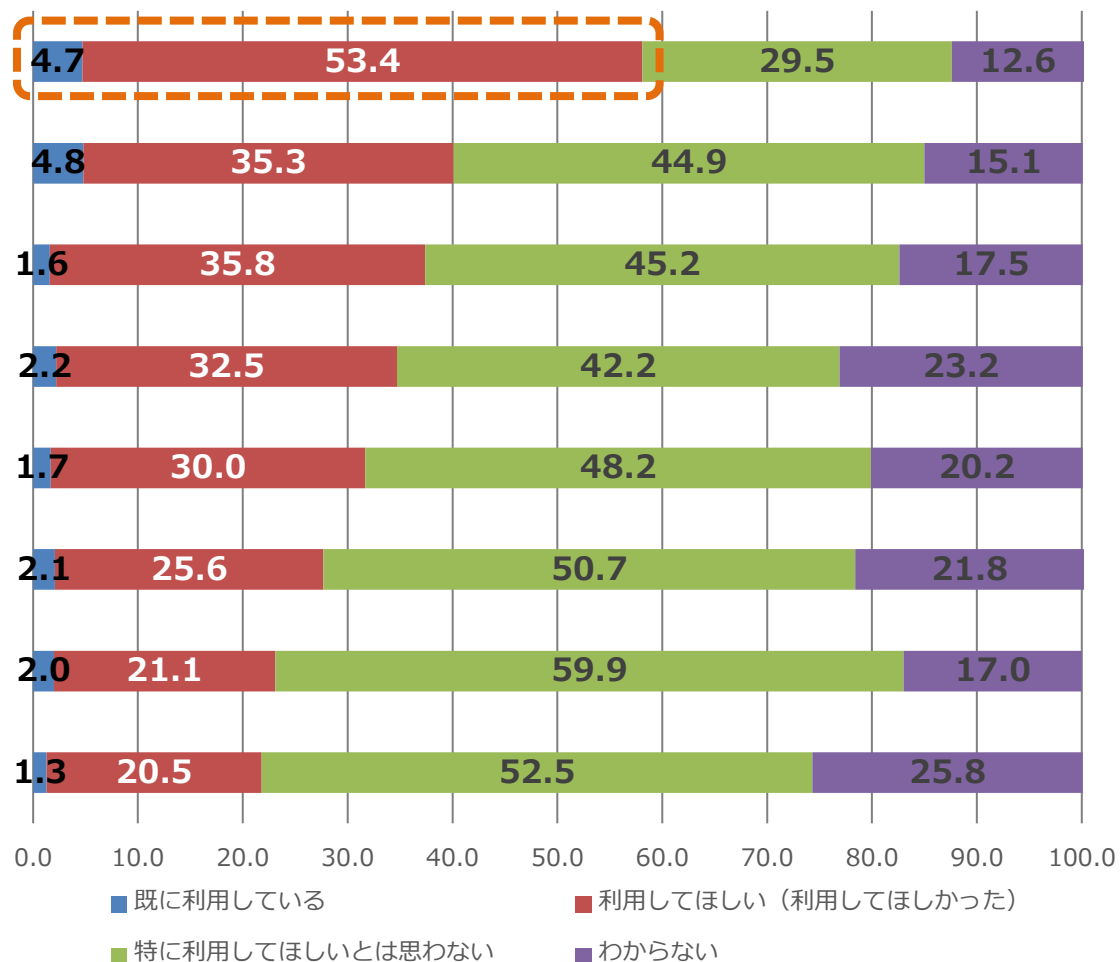
カネ

- 預金引出し（代理手続き）
- 生活費管理（収支管理）
- 支払い先への振込手続
- 悪徳商法被害の防止
- 資産売却（不動産・有価証券等）

金融機関に期待されるサービス – 生活費等の現金の払出し

Q：認知症の方の預貯金・財産の管理を行ってきたあなたのこれまでの経験から、次に挙げるような金融機関のサービスがあれば認知症の方に利用してほしい（または、元気なうちに契約しておいてほしかった）と考えますか。

- ①金融機関への来店が難しくなった場合に、あらかじめ届け出た**代理人による手続き**を委任状不要で行う
- ②**入院時の費用**を病院などから**支払い請求書**に基づき、金融機関が口座から振り込んでくれる
- ③予約をしておけば**営業時間外の窓口対応**を受けられる
- ④成年後見制度利用の**手続きをサポート**してくれる
- ⑤**生体認証など**により、暗証番号を覚えていなくても預貯金の引出しなどができる
- ⑥本人の他に、**家族などもう一人以上の同意**がなければ預貯金の引出しが行えない
- ⑦金融機関への来店が難しくなった場合に、指定の口座から**毎月1回、現金を自宅に届ける**
- ⑧財産保護のため、**解約条件を厳しく設定**した定期預金や信託



民間サービスの必要性 – 介護保険と日常生活自立支援事業の限界

介護保険は生活を支援する制度ではない

日常生活自立支援事業は銀行取引代理の制度ではない

介護保険 – 家事援助の範囲に含まれない事例

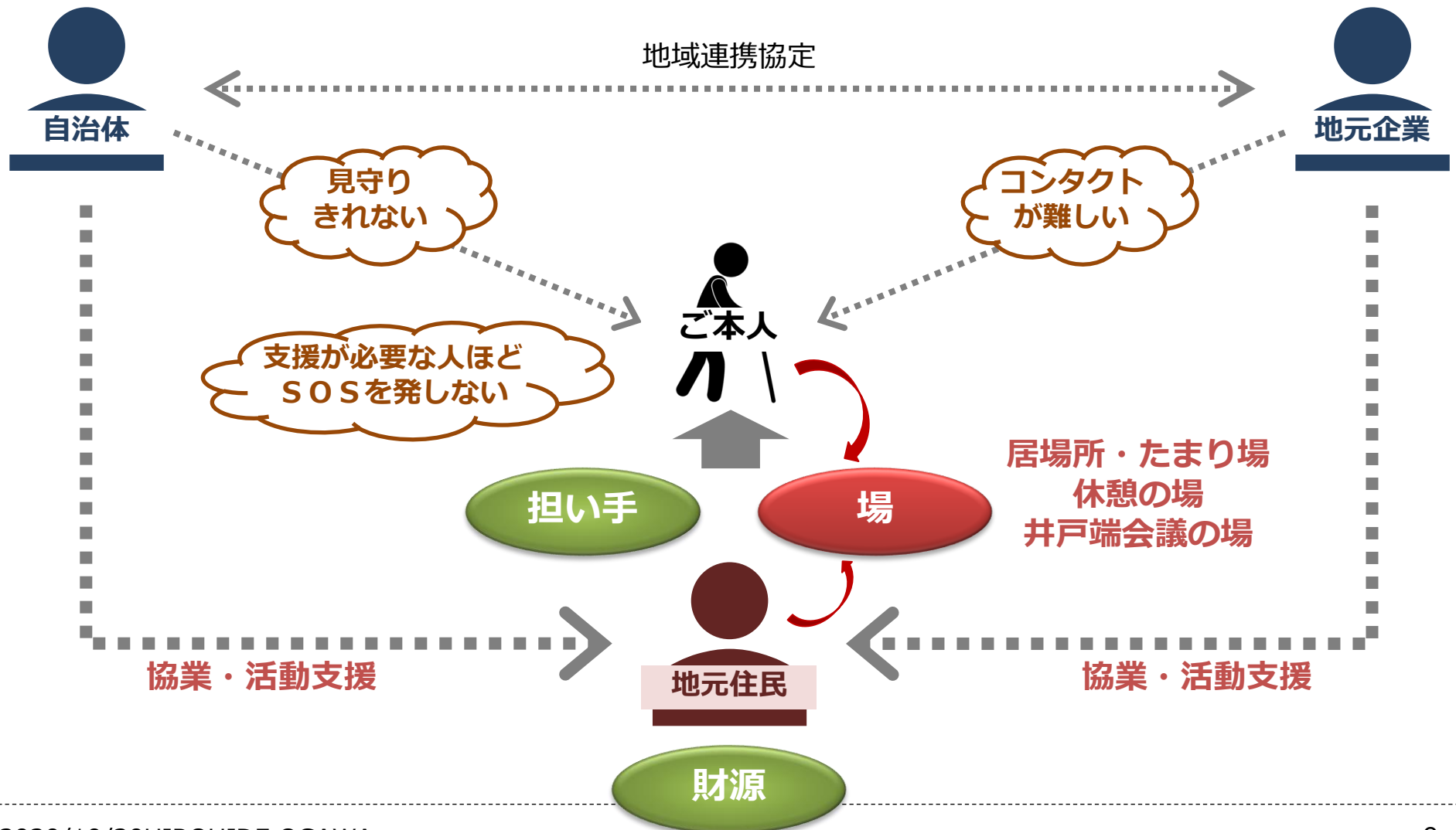
日常生活自立支援事業の概要

主として家族の利便に供する行為 家族が行うことが適当であると判断される行為	<ul style="list-style-type: none"> 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し 主として利用者が使用する居室等以外の掃除 来客の応接（お茶、食事の手配等） 自家用車の洗車・清掃 等
訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障がないと判断される行為	<ul style="list-style-type: none"> 草むしり 花木の水やり 犬の散歩等ペットの世話 等
日常的に行われる家事の範囲を超える行為	<ul style="list-style-type: none"> 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り 植木の剪定等の園芸 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

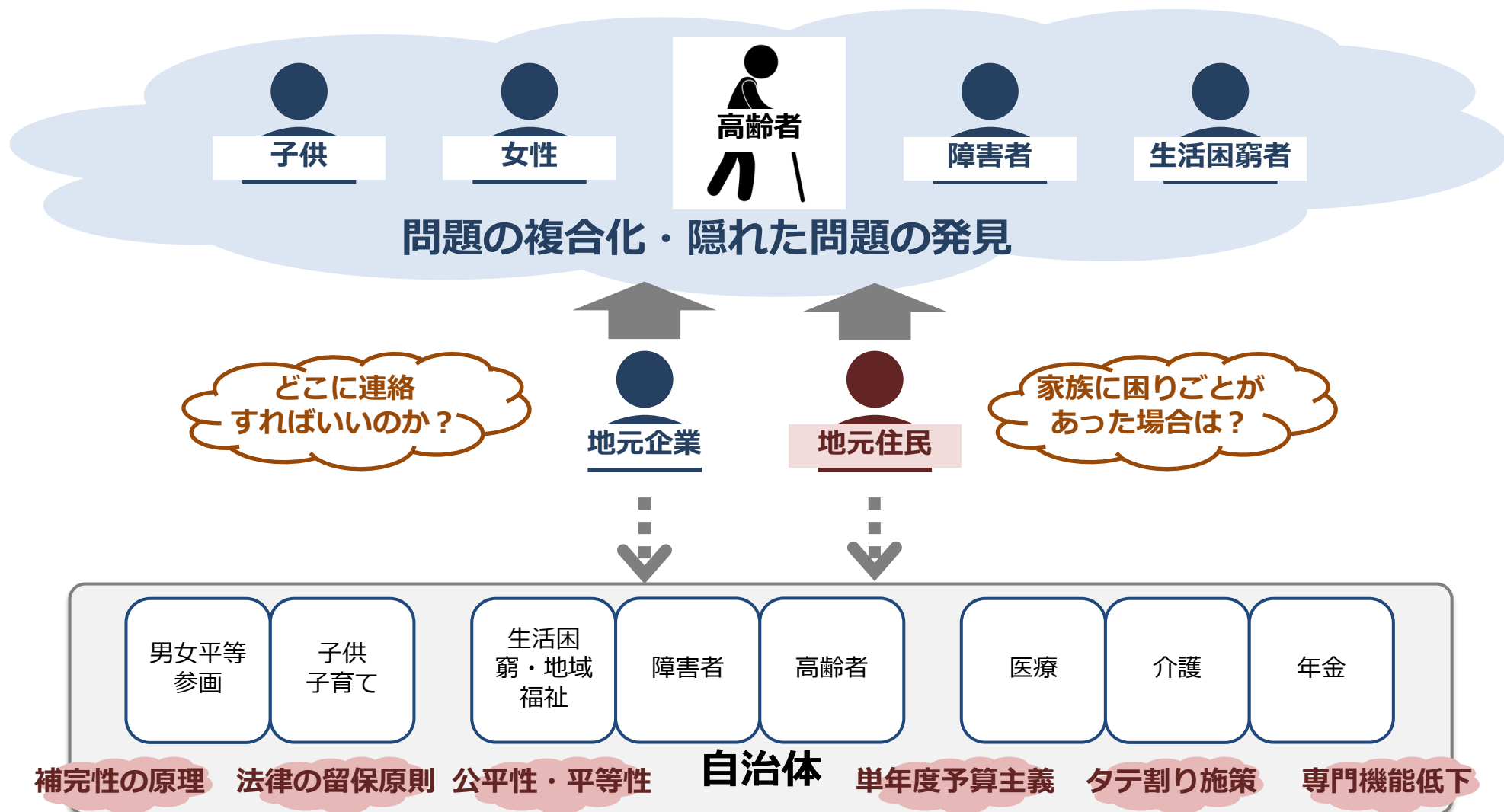
制度開始時期	平成11年10月（平成19年4月から名称変更）
所管・根拠法令	厚生労働省・社会福祉法
対象者	精神上の理由により日常生活を営むのに支障がある者
担い手	都道府県・指定都市社会福祉協議会（専門員・生活支援員）
手続	住所地の社会福祉協議会に相談・申込・契約
意思能力確認	契約締結判定ガイドライン・契約締結審査会
保護の方法・種類	本人と社会福祉協議会で援助内容を決定 ○福祉サービスの情報提供・助言 ○日常的金銭管理 ○書類等の保管
費用	相談は無料 契約利用料は利用者負担 訪問1回あたり利用料 平均1200円

民間によるサービス補完・生活支援サービス拡充が必要

3つのセクターによる協働 – アウトリーチに不可欠な「社会の縁側」機能



問題発見と自治体等への連携 – 窓口の夕テ割り・健全な危機感



地域包括ケアは街づくり – 事業者はもっと高齢者に近づく努力と工夫を

