

持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則(21世紀金融行動原則)  
持続可能な地域支援WG・保険業務WG 合同シンポジウム

# 認知症患者を地域でささえる ～在宅医の取り組み～

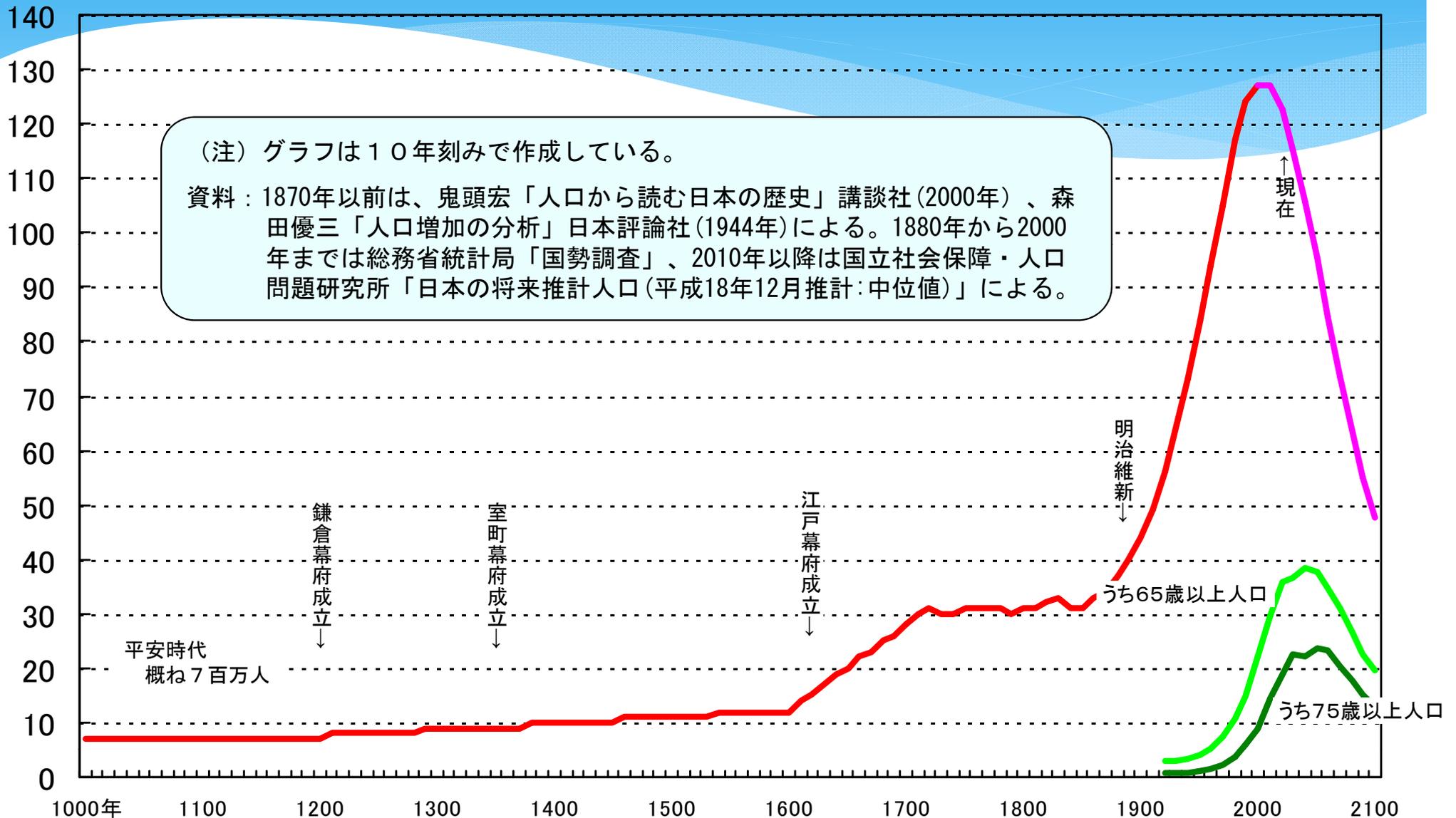
医療法人社団 至高会 たかせクリニック 理事長  
医学博士 高瀬義昌



2017/9/7

# 20世紀は「人口急増の世紀」 21世紀は「高齢化の世紀」

(単位:百万人)

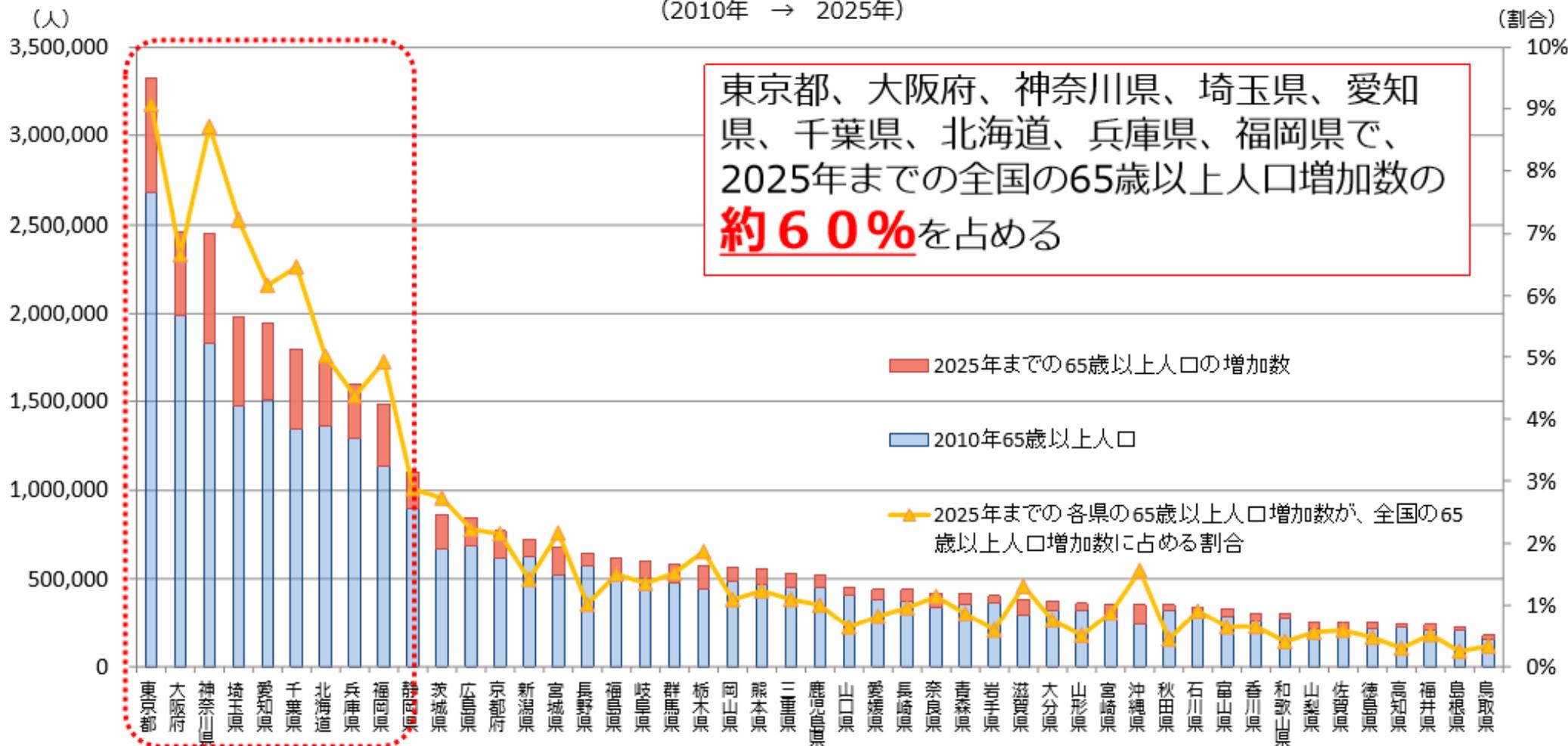


資料:厚生労働省「平成18年版 厚生労働白書」を基礎に作成

# 高齢者数増加の地域差について

○ 高齢化の進展には地域差があり、今後、首都圏をはじめとする都市部を中心に、高齢者数が増加することが予想される。

都道府県別高齢者人口（65歳以上）の増加数  
(2010年 → 2025年)



出典：国勢調査（平成22年）

国立社会保障・人口問題研究所「都道府県の将来推計人口（平成24年1月）」

# 地域包括ケアシステム

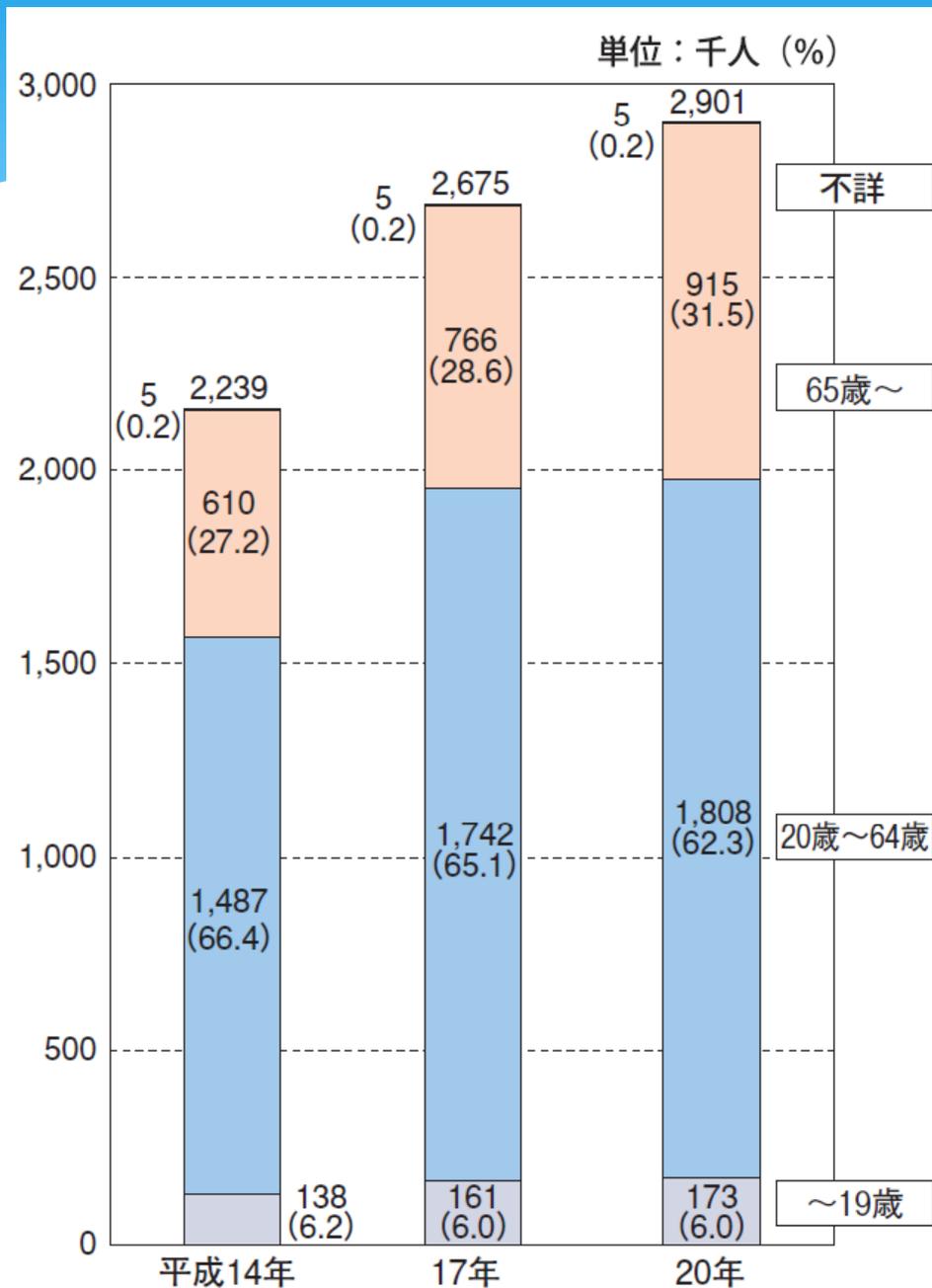
- 団塊の世代が75歳以上となる2025年を目途に、重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、**住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される地域包括ケアシステムの構築を実現していきます。**
- 今後、認知症高齢者の増加が見込まれることから、認知症高齢者の地域での生活を支えるためにも、地域包括ケアシステムの構築が重要です。
- 人口が横ばいで75歳以上人口が急増する大都市部、75歳以上人口の増加は緩やかだが人口は減少する町村部等、**高齢化の進展状況には大きな地域差が生じています。**

地域包括ケアシステムは、**保険者である市町村や都道府県が、地域の自主性や主体性に基づき、地域の特性に応じて作り上げていくことが必要です。**

## 地域包括ケアシステムの姿



# 年代別精神疾患患者数推移



認知症やその類縁疾患を  
中心に高齢者の患者が  
急増している

資料：患者調査

# 2025年の認知症有病率は約700万人



2008年当時の厚労省の推計は大はずれ

「日本における認知症の高齢者人口の将来推計に関する研究」(平成26年度厚生労働科学研究費補助金特別研究事業 九州大学 二宮教授)による速報値

年	平成24年 (2012)	平成27年 (2015)	平成32年 (2020)	平成37年 (2025)	平成42年 (2030)	平成52年 (2040)	平成62年 (2050)	平成72年 (2060)
各年齢の認知症有病率が一定の場合の将来推計 人数/(率)	462万人 15.0%	517万人 15.7%	602万人 17.2%	675万人 19.0%	744万人 20.8%	802万人 21.4%	797万人 21.8%	850万人 25.3%
各年齢の認知症有病率が上昇する場合の将来推計 人数/(率)	462万人 15.0%	525万人 16.0%	631万人 18.0%	730万人 20.6%	830万人 23.2%	953万人 25.4%	1016万人 27.8%	1154万人 34.3%

# 認知症者を地域で見守る体制づくりが重要

## 認知症施策推進総合戦略(新オレンジプラン)

資料1

### ～認知症高齢者等にやさしい地域づくりに向けて～の概要

- ・ 高齢者の約4人に1人が認知症の人又はその予備群。高齢化の進展に伴い、認知症の人はさらに増加 2012(平成24)年 462万人(約7人に1人) ⇒ (新) 2025(平成37)年 約700万人(約5人に1人)
- ・ 認知症の人を単に支えられる側と考えるのではなく、認知症の人が認知症とともによりよく生きていくことができるような環境整備が必要。

### 新オレンジプランの基本的考え方

認知症の人の意思が尊重され、できる限り住み慣れた地域のよい環境で自分らしく暮らし続けることができる社会の実現を目指す。

- ・ 厚生労働省が関係府省庁(内閣官房、内閣府、警察庁、金融庁、消費者庁、総務省、法務省、文部科学省、農林水産省、経済産業省、国土交通省)と共同して策定
- ・ 新プランの対象期間は団塊の世代が75歳以上となる2025(平成37)年だが、数値目標は介護保険に合わせて2017(平成29)年度末等
- ・ 策定に当たり認知症の人やその家族など様々な関係者から幅広く意見を聴取

### 七つの柱

- ① 認知症への理解を深めるための普及・啓発の推進
- ② 認知症の容態に応じた適時・適切な医療・介護等の提供
- ③ 若年性認知症施策の強化
- ④ 認知症の人の介護者への支援
- ⑤ 認知症の人を含む高齢者にやさしい地域づくりの推進
- ⑥ 認知症の予防法、診断法、治療法、リハビリテーションモデル、介護モデル等の研究開発及びその成果の普及の推進
- ⑦ 認知症の人やその家族の視点の重視

# 当院のご紹介 「たかせクリニック」



## ■在宅療養支援診療所

※平成18年の医療法改正で新設された、24時間体制で往診や訪問看護を実施する診療所。自宅でのターミナルケア（終末期ケア）や慢性疾患の療養などへの対応が期待されている

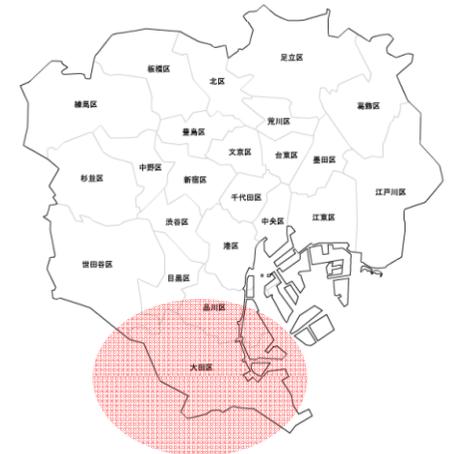
## ■約400名の患者の訪問診療を実施

・最高齢102歳、平均年齢84歳

## ■老年精神医学に注力

・プライマリ・ケア連合学会・認定医  
・日本老年精神医学専門医  
認知症・類縁疾患をはじめとした高齢者の精神疾患患者の増加に対応

## ■東京都大田区



### 老年精神医学専門医 制度認定施設



### 日本老年精神医学 専門医

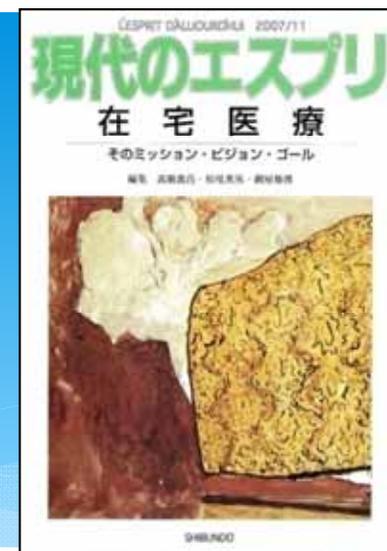


# 在宅医療とは・・・ 「看取りをデザインする」

- \* 「いい日旅立ち」の支援
- \* 「事件は現場で起きている」
- \* 医療と暮らしの「困った!!」を支援する

# 在宅医療（在宅療養支援）とは... →病院以外でのみとりの医療

いい日旅立ちを支援



## ミッション

多様な終末期のすごし方について患者・家族のサポーターとなる。  
〈健やかに生き、安らかに逝くために……〉

## ビジョン

“よくある病気”を生活の場でみつけ、患者・家族をサポートする。  
必要に応じ専門医療機関を紹介。  
専門医の診断・治療のメドがつけば、在宅療養支援を再開する。

## ゴール

“生の重さ” “死の重さ”を考えながら感じながら「医療と介護のフロント・ライン」に立っているという意識を患者・家族と共有する。

# 医療コンシェルジュ

## ～事件は現場で起きている～

そのために単なる医療技術だけではなく、

- ①患者をささえる医療・介護システムや、患者の病状や社会状況にふさわしい医療・介護の“ネットワーク”について習熟している必要あり。
- ②患者家族の意見をまとめあげていく能力をもつ必要あり。  
(医療倫理と合意形成～療養現場での意思決定支援)
- ③患者・家族の身体面だけではなく心理的・社会的背景を少しずつ理解していける能力をもつ必要あり。
- ④常に患者側に立って(場合によって家族も考慮しつつ)「社会的ソリューション」を意識している必要あり。
- ⑤よい意味で腰が軽くなければならない。“フットワーク”

# おおまかな認知症の3つの定義

-認知症は病名ではなく、いわゆる症候群-

- \* 認知機能が徐々に... (6か月～1年) 低下する
- \* 不可逆的である
- \* 日常生活・社会生活に支障をきたす
  - これに支障がない場合は※MCI?
  - (※軽度認知障害:Mild Cognitive Impairment)

# 認知症と老化現象の違い

認知症	老化現象
体験そのものを忘れる(エピソード記憶障害)	体験の一部を忘れる
忘れたことを理解できない	忘れたことを自覚している
食べたこと自体を忘れる	何を食べたか忘れる
約束したこと自体を忘れる	約束をうっかり忘れる
買い物に行ったことを忘れ、 また買い物に行く	買い物に行ったときに、 買うものを忘れる
日付や曜日、場所などが 分からなくなる	日付や曜日、場所などを 間違えることがある
ヒントを与えてもできごとを 思い出せない	ヒントを与えるとできごとを思い出す
つじつまを合わせるなど、 作り話をよくする	作り話はしない
探し物は誰かに盗まれたと思う	探し物は努力して見つけようとする

# 治る認知症と、治らない認知症

## \* 治る認知症

- \* 硬膜下血腫
- \* 一部の脳腫瘍
- \* 一部の正常圧水頭症
- \* 甲状腺機能低下症
- \* ビタミン欠乏症
- \* 複雑部分発作（てんかん）  
など

## ■ 治らない認知症

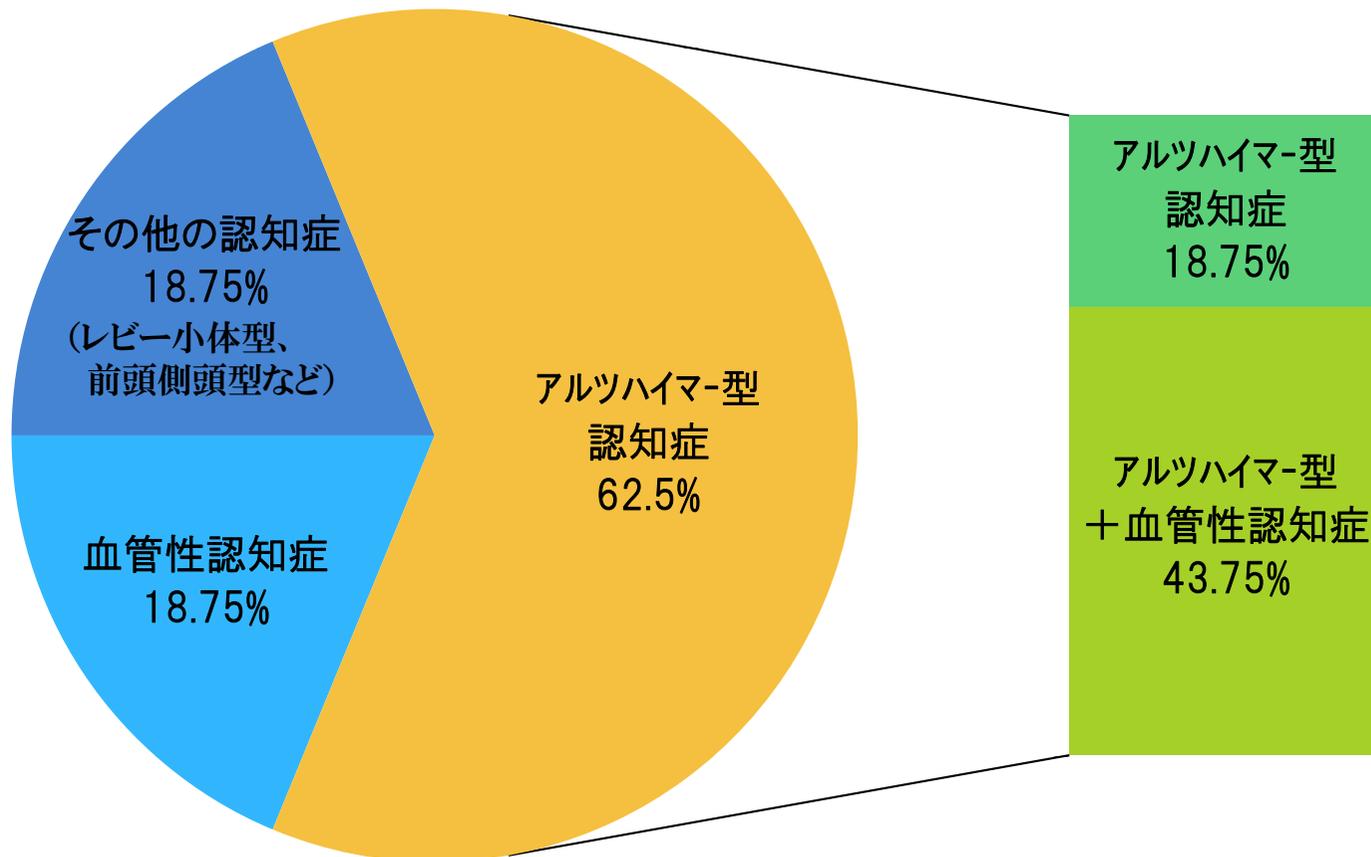
- アルツハイマー型認知症
- レビー小体型認知症
- 前頭側頭葉変性症
- 血管性認知症

など

もの忘れを伴わない認知症もあります

# 認知症の割合

アルツハイマー型認知症が約6割(日本)



疾患	アルツハイマー型	前頭側頭型	レビー小体型	血管性
疫学	女性に多い	性差なし 若年	60歳以降の男性に多い	男性に多い
発症	緩やか	穏やか	緩やか	比較的急
進展	スロープを降りるように	ゆっくりと進行	進行性、動揺性	発作のたびに階段状に進行（例外あり）
全経過	10年（2～20年）	2年～8年	アルツハイマーより短い(7年)	7年
記憶障害	初めから出現	短期記憶は保たれる。	初期はアルツハイマーに比べ軽度	比較的軽度
運動障害	重度になるまで出現しない	異常行動がある	パーキンソン様症状。転倒が多い	精神症状に先行して出現、あるいは平行して悪化
精神症状・徴候	物取られ妄想（アルツハイマーに特徴的。軽度で出現）	自制力の低下・人格変化 病識はない	ありありとした幻視、失神。意識の動揺、注意力障害	意欲、意識、感情。
予防・治療	軽度のアルツハイマーでは、塩酸ドネペジルが半分の症例に9～10ヶ月間有効	予防法・治療法はなく、介護が中心	精神症状については塩酸ドネペジルが有効	生活改善、薬物（抗血小板療法など）による予防が可能
その他	感情、運動は重度となるまで保たれる	万引きなどの軽犯罪を犯すが、反省したり説明したりできず、同じ違法行為を繰り返す場合が多い。	向精神薬への過敏性 REM睡眠行動障害 自律神経障害	局所の神経症状（片麻痺、構音障害、嚥下障害、歩行障害、尿失禁など） 脳卒中の既往。動脈硬化の危険因子の存在。

# すでに認知症超大国の日本

## 認知症でも.....

- \* 落語の一節を演じる人
- \* 詩吟を吟じる人
- \* 百人一首をすべて暗記してる人
- \* オートマチック車どころか、マニュアル車を運転する人

# よくある事例1

**独居、82歳、女性**

**1ヶ月で300万円が消失。親戚が地域包括支援センターに相談**

- \* 2年ほど前から認知症の症状があったが、本人にその認識がなく、周囲に勧められても病院へ行こうとしなかった
- \* 性格は明るく世話好きで会話は流暢
- \* 認知症であること以外、身体に問題はなく、活動的

- \* 成年後見人の申し立て
- \* 訪問診療を開始し2週間に1回定期訪問
- \* お金の管理ができないため、ケアマネージャが毎日3000円を届ける
- \* 地域ケア会議を開催

**後見人、区の高齢福祉課、地域包括支援センター、民生委員、警察署、自治会、ケアマネージャー、訪問診療医、訪問看護師、ヘルパーなどチームでケア**

# よくある事例2

**独居、75歳、男性**

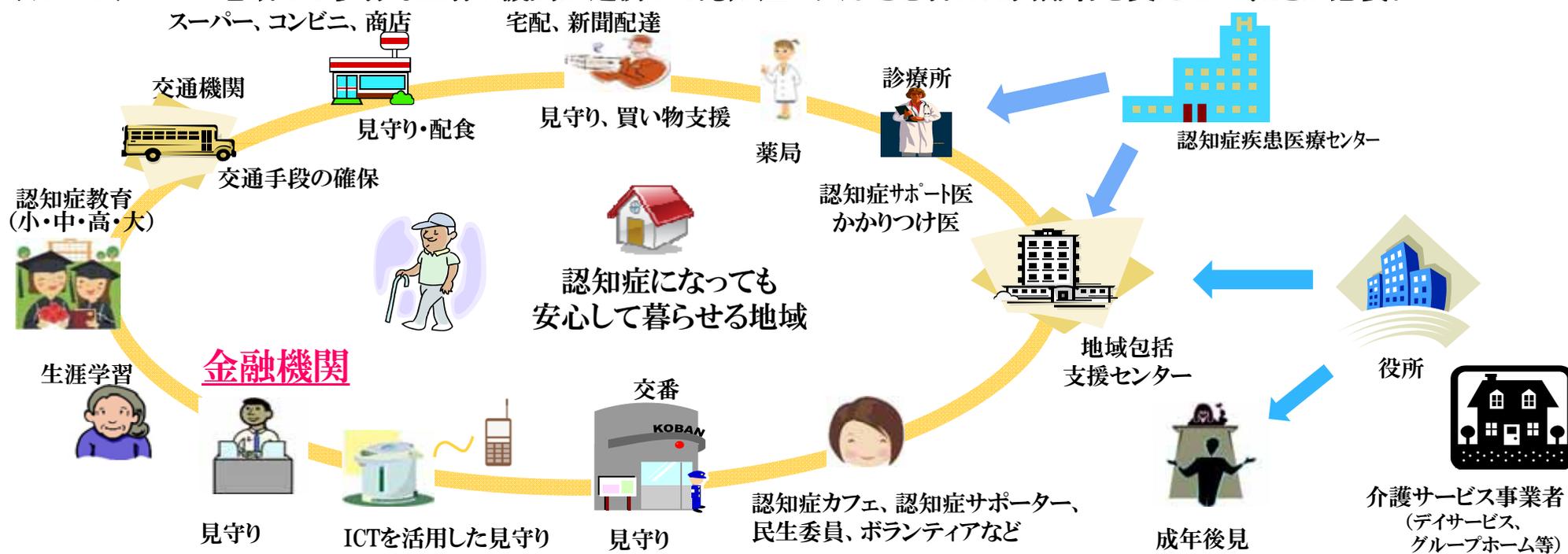
**多額の財産を所有。訪問診療時に財産管理の必要性を判断**

- \* アルツハイマー型認知症と診断されて通院していたが、認知症が進行して外来通院が難しくなり訪問診療を開始
- \* 訪問したところ、通帳、印鑑、権利書などが自宅に散乱。鍵をかけずに無目的な外出行動を繰り返している
- \* 親族はいるが、関係性が悪く疎遠
- \* 独居での生活継続は難しいため施設入居を勧めるも、身元引受人や連帯保証人になる人がおらず、入居が困難

- \* 税理士に相談。当税理士が親族と協議し、成年後見人となる
- \* 当税理士が成年後見予定者として身元引受人、連帯保証人となり施設に入居
- \* 税理士である後見人が自宅にあった通帳や登記簿等の情報、所有する不動産の不動産業者からのヒアリング等から情報の洗い出しを行い、実質的な管理を開始

# 社会全体で認知症の人びとを支えるため、 介護サービスだけでなく、地域の自助・互助を 最大限活用することが必要

(イメージ) 地域では多様な主体、機関が連携して認知症の人びとを含めた高齢者を支えていくことが必要。



市町村が中心となって日常生活圏域等で認知症の人びとの  
見守り等を含めた自助・互助のネットワークを作る

## 関係府省と連携し、地域の取組を最大限支援

# パネルディスカッション 1

## 「金融機関は認知症顧客と どのように関わっていくのか」

(モデレーター)

金井 司 三井住友信託銀行(株) 経営企画部 理事・CSR担当部長

(パネラー)

成本 迅 京都府立医科大学大学院 医学研究科 精神機能病態学 教授

椎名 基晴 弁護士(椎名法律事務所)

上林 里佳 社会福祉士((一社)京都社会福祉士会)

田口 さつき (株)農林中金総合研究所 基礎研究部 主任研究員

実践!



# 認知症の人にやさしい 金融ガイド

## 多職種連携から高齢者への対応を学ぶ

監修/意思決定支援機構

編著/成本 迅 Jin Narumoto

COLTEMプロジェクト

### 明日、高齢者顧客対応に役立つ!!

多くの金融機関が加盟する「21世紀金融行動原則」から、金融窓口での高齢者対応の困りごと事例の提供を受け、日々高齢者と向き合っている、医療、福祉・介護、法律の専門職が協働で検討を重ねたガイド書。

科学技術振興機構「革新的イノベーション創出プログラム (COI STREAM)」における「高齢者の地域生活を健康時から認知症に至るまで途切れなくサポートする法学、工学、医学を統合した社会技術開発拠点プロジェクト」の枠組みにおいて、高齢者の意思決定支援を行う目的で設立した機構。

85判・104頁カラー 本体1600円+税



CONTENTS

認知症の理解(医学的見地から)

・主な認知症ごとの特徴

・地域連携、多職種連携の必要性

知っておくべき基本知識

・高齢者とのコミュニケーションのとり方

・高齢者との信頼関係の築き方

・意思決定能力とは

・金融機関における認知症気づきのポイント

・金融機関と公的支援窓口との連携

・金融機関と公的支援窓口との連携

今すぐ活かせる! ケーススタディ

・「通帳や印鑑を繰り返し返さなくす」

・「経済的虐待」

・「詐欺被害」

金融機関の困りごと(対応編)

・来店目的不明で長時間銀行に居続けるケース

・何度もかけてくる電話への対応

・預金を盗られたという訴えへの対応

・本人の認知機能が変動しているケース

・決められない本人に代わって、家族が預金解約を希望するケース

・本人が成年後見制度の利用を拒否するケース

・家族間の意見の対立があり、本人が特定の家族の言いなりになっているケース

・本人が成年後見制度の利用を拒否するケース

・本人が成年後見制度の利用を拒否するケース

・本人が成年後見制度の利用を拒否するケース

・本人が成年後見制度の利用を拒否するケース

金融機関の困りごと(訪問編)

・長くお付き合いのある顧客を訪問したら、以前と様子が変わったケース

・長くお付き合いのある顧客が保険料を滞納するケース

・長くお付き合いのある顧客が、最近、自動車事故を頻発に起こすケース

・長くお付き合いのある顧客が、最近、自動車事故を頻発に起こすケース

・長くお付き合いのある顧客が、最近、自動車事故を頻発に起こすケース

・長くお付き合いのある顧客が、最近、自動車事故を頻発に起こすケース

金融機関が準備してほしい

・リスク性商品の売買を行う場合

・金融機関の組織的な対応方針について



クリエイツかもがわ  
CREATES KAMOGAWA

〒601-8382 京都市南区吉祥院石原上川原町21  
TEL.075-661-5741 FAX.075-693-6605

http://www.create-k.co.jp  
e-mail.info@create-k.co.jp

# 金融機関の認知症対応の現状



株式会社 農林中金総合研究所  
田口さつき

# 金融機関の高齢化に向けた取組み

## 身体についてのサポート

→店舗のバリアフリー、年金宅配サービス等

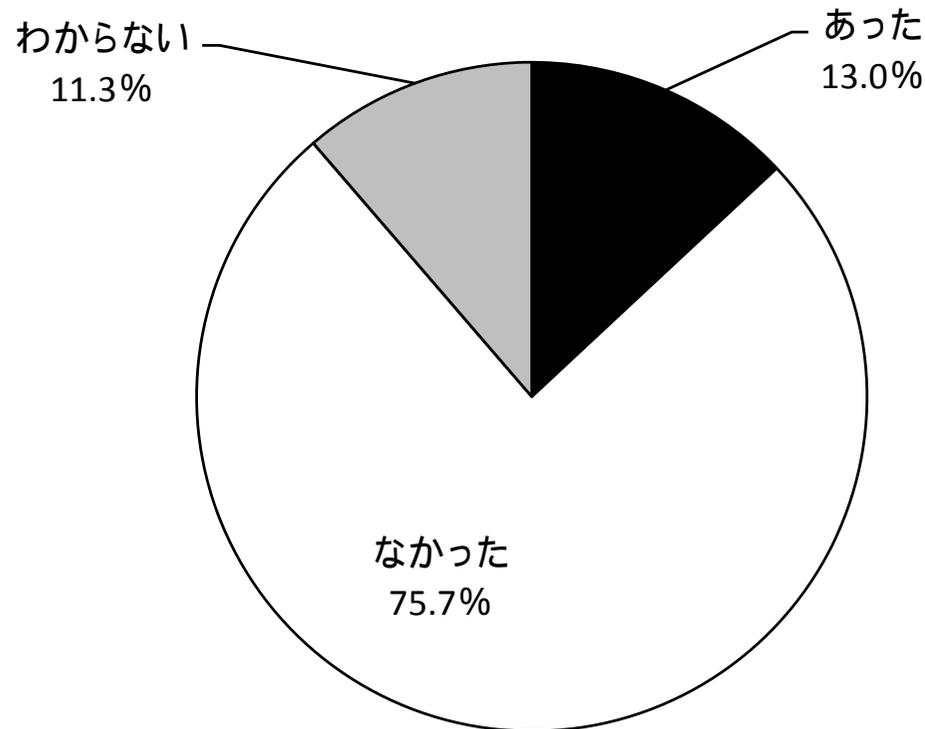
## 判断能力についてのサポート

→模索中

- ・金融機関は利用者の判断能力についての診断はできない
- ・金融機関の職員は高齢者ではないため、実感として高齢者のことがわからない

# 判断能力に疑義のある高齢者と 金融機関(JA)

判断能力に疑義のある高齢者等への対応に困ったJAの割合(n=345)



資料 農中総研「平成25年度第1回農協信用事業動向調査」

注 正確には、「判断能力に疑義のある高齢の利用者、または、その代行をしようとする利用者の家族等への対応に関して、既存のマニュアルを踏まえても、対応に困るような事例が24事業年度中に発生しましたか」という問いへの回答である。

# 本人が窓口に来る場合の要望

## 本人の場合の要望(18件)

	事象数 (件)	割合 (%)
通帳・カード・印鑑紛失に伴う再発行・改印手続き	8	44.4
貯金の解約をしたことを忘れ、抗議したり、(本人の考える)原状回復や払戻しを求める	5	27.8
その他(何度も説明を求める、契約している定期貯金の内容を確認したい・印鑑届をみたいと同じことで毎日来店するなど)	5	27.8

資料 農中総研「平成25年度第1回農協信用事業動向調査」

注 対応に困る事象が「あった」と回答した農協に最新の事例を自由回答形式で1つ挙げていただいた。回答欄には、事例を「誰が 原因 要望 問題」ごとに記入できるようにした。この表は、回答があった44事例を分析したものである。

→このうち8件が「一人暮らし」

# 問題点:本人

## 本人が窓口に来る場合の問題点(18件)

	事象数 (件)	割合 (%)
(再発行手続きや解約した貯金についての抗議など)行動が繰り返される	12	66.7
勘違いや説明に納得しない	4	22.2
その他	2	11.1

注 資料、注ともに8頁と同じ

→行動の繰り返しに金融機関はうまく  
対応できず悩む

# 家族等が窓口に来る場合の要望

## 家族等の場合の要望(26件)

	事象数 (件)	割合 (%)
貯金の払戻し	17	65.4
貯金の払戻しや通帳再発行などの本人の行動を止める,または,手続きをする前に家族・親族に連絡する	3	11.5
その他(毎回委任状の提出を必要としないしてほしい、後見人制度の利用に際し、JAにアドバイス・仲介をしてほしいなど)	6	23.1

注 資料、注ともに8頁と同じ

→本人に判断能力が充分ある場合、委任状などで本人の代わりに貯金の払戻しを行うことはできる。しかし、額が大きい、資金使途が不明など難しい事案がある

# 問題点：家族等

## 家族等が窓口に来る場合の問題点(26件)

	事象数 (件)	割合 (%)
本人の意思確認ができない( )・委任状が本人記入か不明	8	30.8
対応に明確な基準がない( )	5	19.2
本人と家族・親族の意見の違い	3	11.5
推定相続人間の意見の違い	3	11.5
その他(成年後見制度の利用は費用と時間がかかるため利用する意思はないが、親(利用者本人)の貯金の払戻しをしてほしいなど)	7	26.9

注 資料、注ともに8頁と同じ

本人の意思確認ができないとは、本人と面談しても意思能力の判断がつかないや本人と会えないといった内容である。

代理人にどの程度貯金を引き出しを認めるべきか、JAは本人の意思確認のために遠方の病院に行く必要があるのかといった場合の判断基準を意味する。

**→本人の意思確認ができない場合、金融機関は払い戻しに応じないのが一般的**

# 金融機関の対応パターン

## 判断能力に疑義のある高齢者との取引で困ったときのパターン

	パターン1	パターン2
対応状況	個々の照会に個別対応	マニュアル等に沿って一律対応
背景	照会内容は同じだが、家族構成、本人や家族の思い、これまでの取引など、情報量が多い	本人とは窓口での取引だけなので家族構成などの情報量が少ない
工夫	文書化されたマニュアル等はないが、個別対応事例や注意点など、事例が起る都度、支店に情報還元する	マニュアル等の作成の時に法務面で検討を重ねる

# 金融機関の不安

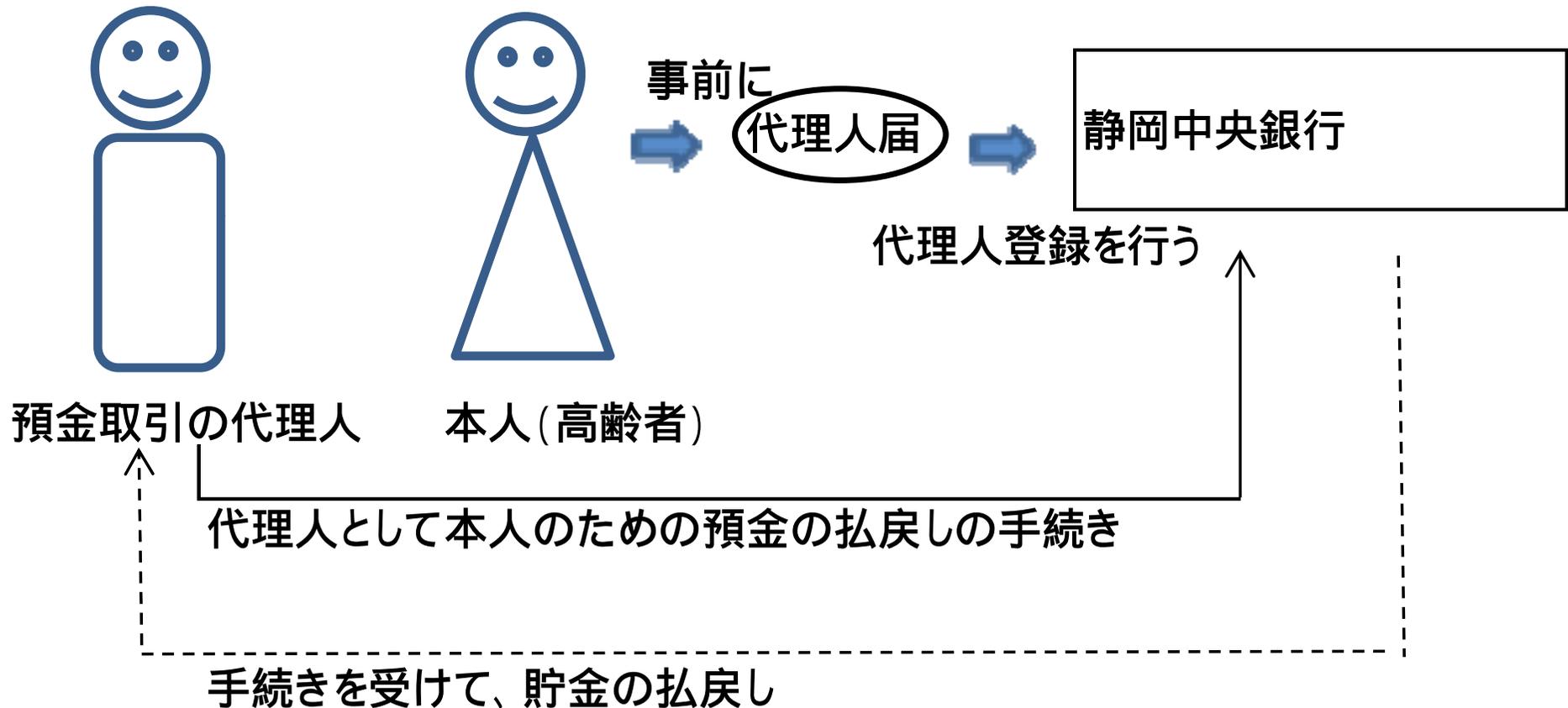
- 本人をどう助けたいだろうか？
- 相続争いの前哨戦に巻き込まれるのではないか？
- 顧客の情報を同意もとらずに開示していいのか？

# 親族の視点

- 親の通帳、印鑑、保険証など、見つけられなかった。
- 忙しいなか、やっとの思いで金融機関に出向いたが、何も進展しなかった。
- 窓口の説明が冷たく、事務的だった。

# 預貯金の払戻しについての工夫1

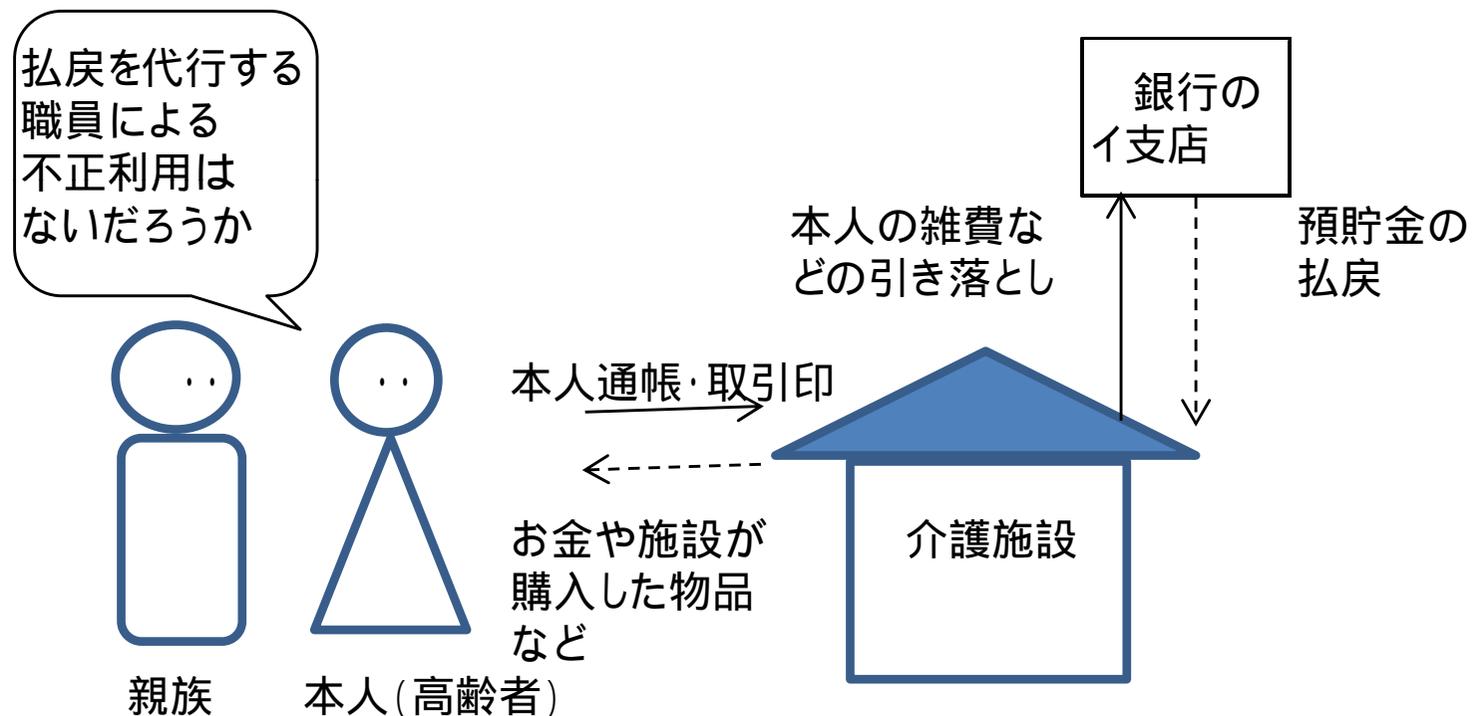
## 静岡中央銀行の「代理人制度」イメージ



**本人の判断能力があるうちに事前に届け出を出す**

# 増加する施設職員による利用者の 預貯金の払戻し

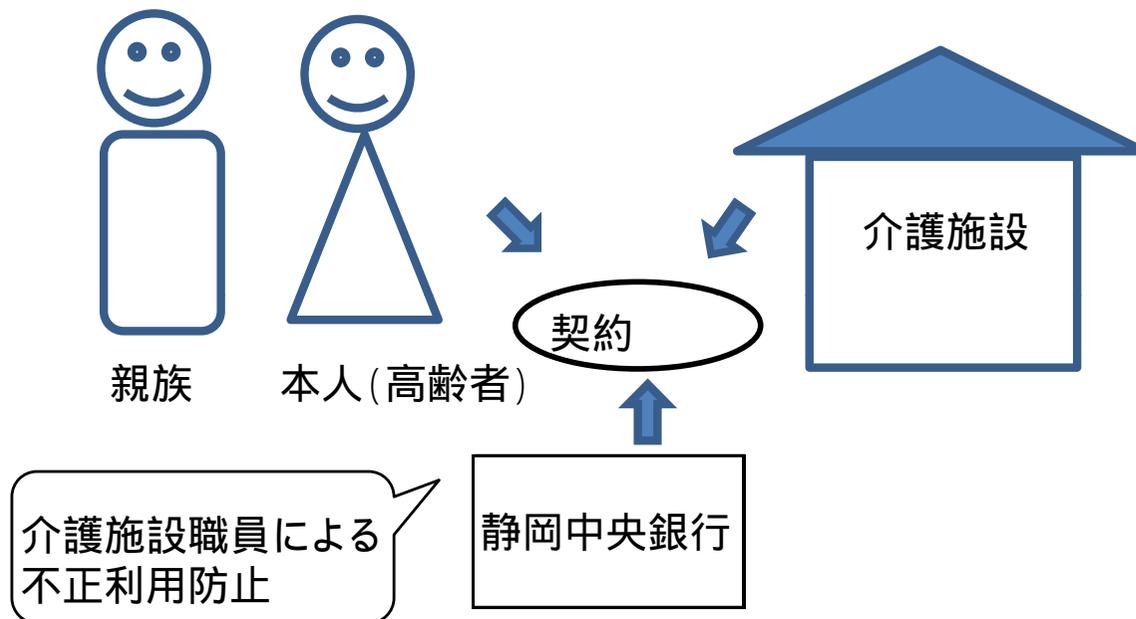
介護施設入居者の預貯金払戻しを施設職員が行う場合



職員による不正利用がないか金融機関は慎重に見極める必要がある

# 静岡中央銀行の工夫

静岡中央銀行の「老人ホーム入居者の預金取引に係る契約書」イメージ



契約内容： 必要な経費は口座振替  
小口現金が必要な場合は、払戻限度額を決める  
静岡中央銀行及び家族は、限度額の範囲内で引き落としが行われているか確認する  
静岡中央銀行及び本人・家族は施設に代理人取引の権利を与える  
限度額を超える払戻しが必要な場合、本人・家族の承認を必要とする

**本人の判断能力があるうちに契約を行う**

# 代行決定から意思決定支援へ

## 向かうべき方向性

弁護士 椎名 基晴

# 向かうべき方向性

- ・禁治産制度から  
成年後見制度・介護保険制度へ
- ・さらに意思決定支援へ
- ・意思決定支援とは？意思決定とは？  
金融機関にとっての意思決定とは？

# 各論 1

## 金融業務の現場における 認知症判断

# 認知症の医学的理解と金融機関 で生じる問題

# 認知症の原因となる病気

## 神経変性疾患

- アルツハイマー型認知症
- レビー小体型認知症

## 脳卒中の後遺症

- 血管性認知症

## その他

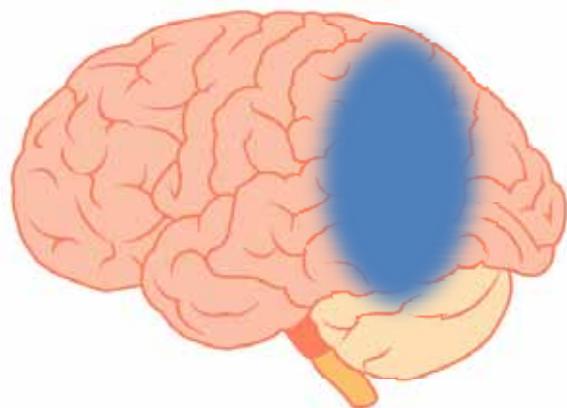
- 脳腫瘍・正常圧水頭症
- アルコール・薬剤性



# アルツハイマー型認知症

---

- 老人斑、神経原線維変化
- 海馬、側頭葉、頭頂葉の機能低下、萎縮
- 認知機能、日常生活機能が年単位でゆっくりと低下



# アルツハイマー型認知症の症状と経過

---

- 発症前期
  - うつ、軽いもの忘れ
- 初期
  - もの忘れ、日付を忘れる
- 中期
  - 言葉が出ない、服が着れない、トイレの失敗
  - 歩行障害、筋肉が硬くなって動かしにくい
  - 今いる場所や親しい人を思い出せない
- 後期
  - 言葉が出ない
  - ねたきり



# 中核症状と周辺症状

廃用症候群

## 中核症状

### 認知機能障害

思考・推理・判断・適応・問題解決

言語障害  
実行機能障害  
見当識障害  
判断力低下  
記憶障害

## 周辺症状 (BPSD)

不安  
抑うつ  
興奮  
徘徊  
不眠  
被害念慮  
妄想

# 記憶障害

---

- 日付を何度もきく、同じことを何度も話す
- 物を失くして、探し物ばかりしている
- 盗られたと人を疑う
- 薬を飲み忘れる
- 火の不始末

## 対応

メモやアラームを活用

日めくりカレンダー

毎回同じ返答をする

物の置き場所を決めて整理整頓

お薬カレンダーの活用

調理器具はIHに換えたり自動消火センサーをつける

# 自分の障害の自覚がない(病識欠如)

---

- アメリカでの調査: 認知症発症の2.6年前から自分の記憶障害を認識しなくなる
  - 孤独な環境
  - 性格、脱抑制
  - 気分の落ち込み などが関与
- ▶ 治療・ケアの拒否・運転の継続

## 対応

必要なケアから本人の抵抗が少なそうなものから導入する  
社会的なつながりを確保する

運転については、まずは同乗して危険性の評価  
主治医からの勧告、警察への相談

## 家族・身近な人のもの忘れが気になり始めたら…

### 家族・身近な人でチェック

認知症による変化は、本人より周りが先に気づく場合も多いものです。  
家族や身近な人がチェックをしてみましょう。

- 同じことを何度も繰り返して話したり、聞いたりする。
- しまい忘れが多く、いつも探し物をしている。
- 曜日や日付が分からず何度も確認する。
- 料理の味が変わったり、準備に時間がかかるようになった。
- 薬の飲み忘れや、飲んだかどうか分からなくなることがある。
- リモコンや洗濯機などの電化製品の操作がうまくできない。
- 失敗を指摘されると隠そうとしたり、些細なことで怒るようになった。
- 財布や通帳などをなくして、盗まれたと人を疑う。
- 趣味や好きなテレビ番組に興味を示さなくなった。

## ① 記憶障害による金融取引における兆候

- 暗証番号を忘れる
- 出金の伝票に日付が書けなくなる
- 書類が届いたことを忘れてたり、なくしたりする

## ② 実行機能障害による金融取引における兆候

- ATMの操作ができなくなる
- 出金の伝票のどこに何を書けばいいかがわからなくなる
- 必要な書類を作成して返送することができなくなる

以前からお付き合いがある顧客の場合、変化に着目することが重要

# 認知症介護医療の課題

---



地域の窓口  
初期症状の  
普及啓発

スクリーニング  
病診連携

福祉サービスの  
利用  
対応の仕方  
薬物療法  
介護医療連携  
病診連携

訪問看護  
訪問診療  
施設入所  
成年後見  
終末期の対応

# 認知症顧客への対応における留意点

## べからず集

# 認知症顧客対応べからず一三ヶ条

- 繰り返し同じことや、つじつまの合わないことを言われても否定するべからず。
- 説明時に言葉だけに頼るべからず。
- 沈黙を恐れるべからず。
- 顧客にとっては理解が難しい事柄を説明する時、ことさらに仰々しく行うべからず。
- 長時間の対応はするべからず。
- 顧客や家族への説明は、一通りでは済ますべからず。
- 失せ物の発見は、行員が先んずべからず。
- 記録は、ただ事象を物語のように記載するべからず。
- 顧客やそのご家族からの無理なお願いは、できるだけ対決するべからず。
- 事務的な説明や複雑な選択肢を使うべからず。
- 認知症は高齢者だけの病気だと思ふべからず。
- 個人情報の保護ばかりを優先するべからず。
- ご家族や地域の支援者との連携は急場しのぎで行うべからず。



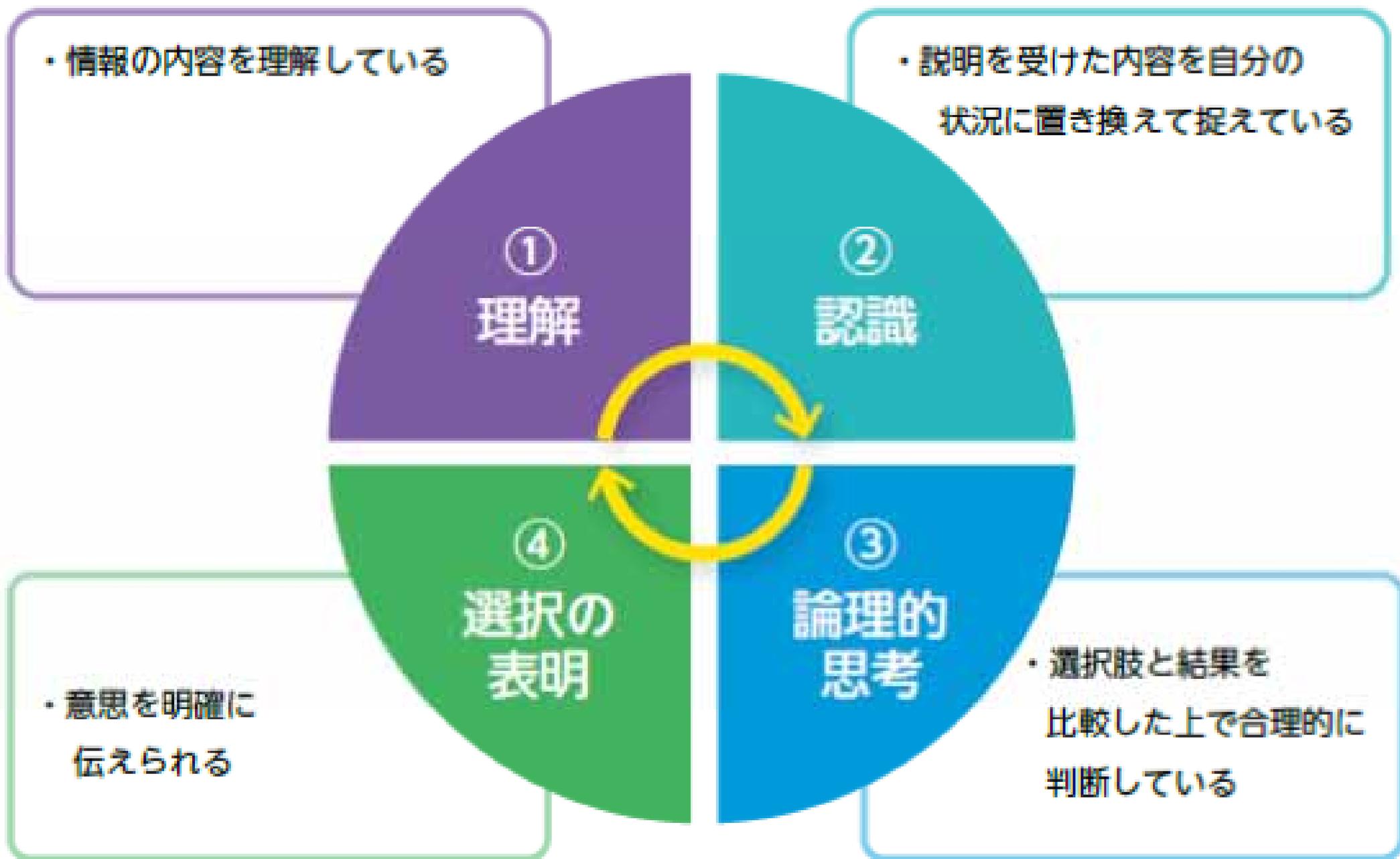
# 各論2

## 意思決定能力の低下の 金融業務への影響

# 意思決定能力について

# 意思決定能力とは

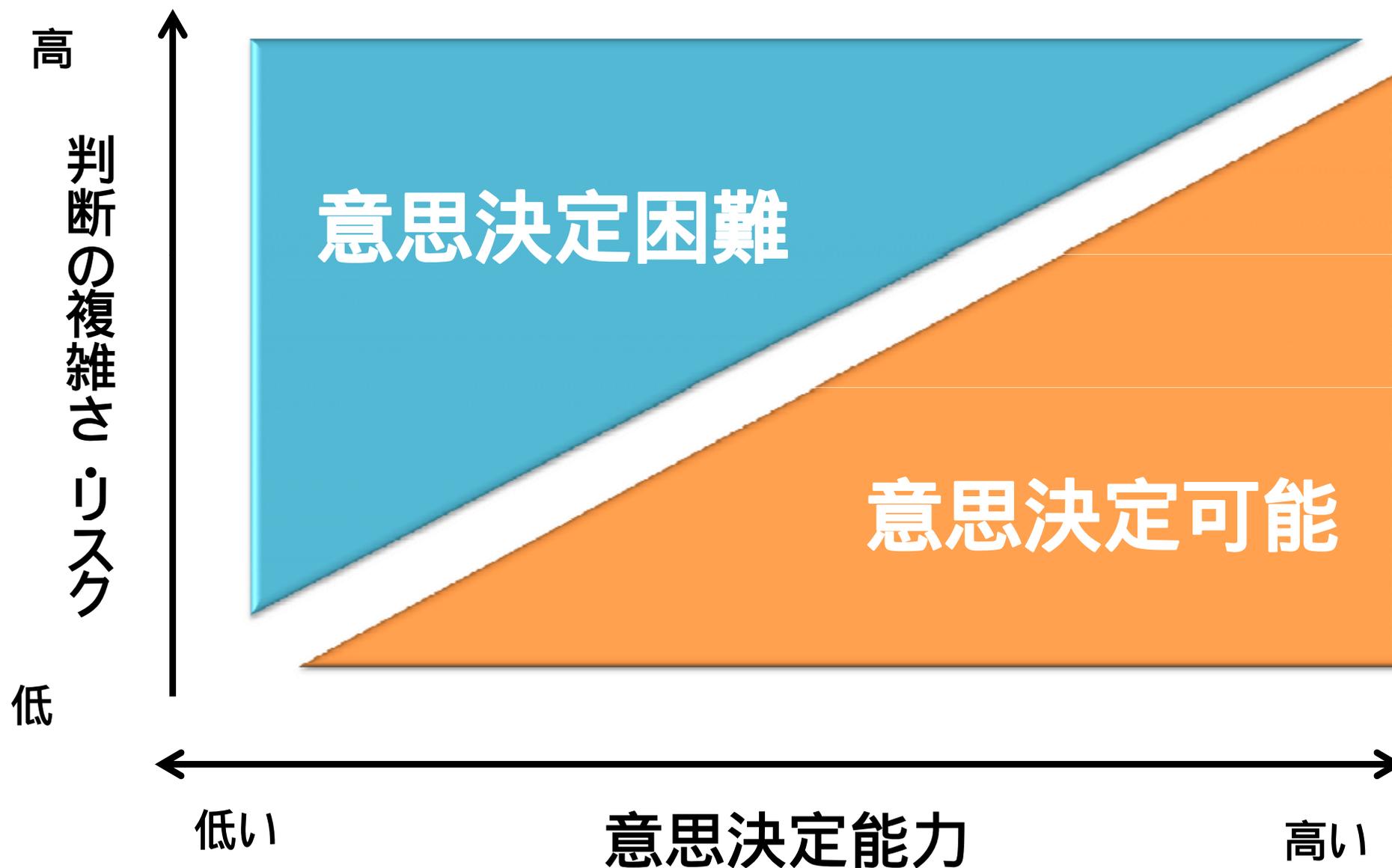
- 理解する力
- 認識する力
- 論理的に考える力
- 選択を表明する力



# 影響する要因

- 意識状態(せん妄など)
- 精神状態(不安、抑うつなど)
- 認知機能の低下
  
- 意思決定に関連する過去の経験(金融取引歴、職歴など)

# 「判断の複雑さ・リスク」と「意思決定能力」



# 簡便な評価

- 説明を受けた治療について本人の言葉で話してもらう
- 違う人が違う場面で確認する
- 選択については何度か確認して一貫しているかを確かめる

# 法律はどこへ向かっているのか

**認知症の人の財産を守る**

… 社会の理解あり・方策は不十分

**認知症の人の積極的な意思決定を支援**

… 社会の理解・方策ともに不十分

# 各論3

## 経済的虐待の現状と 金融機関への期待

# 高齢者虐待

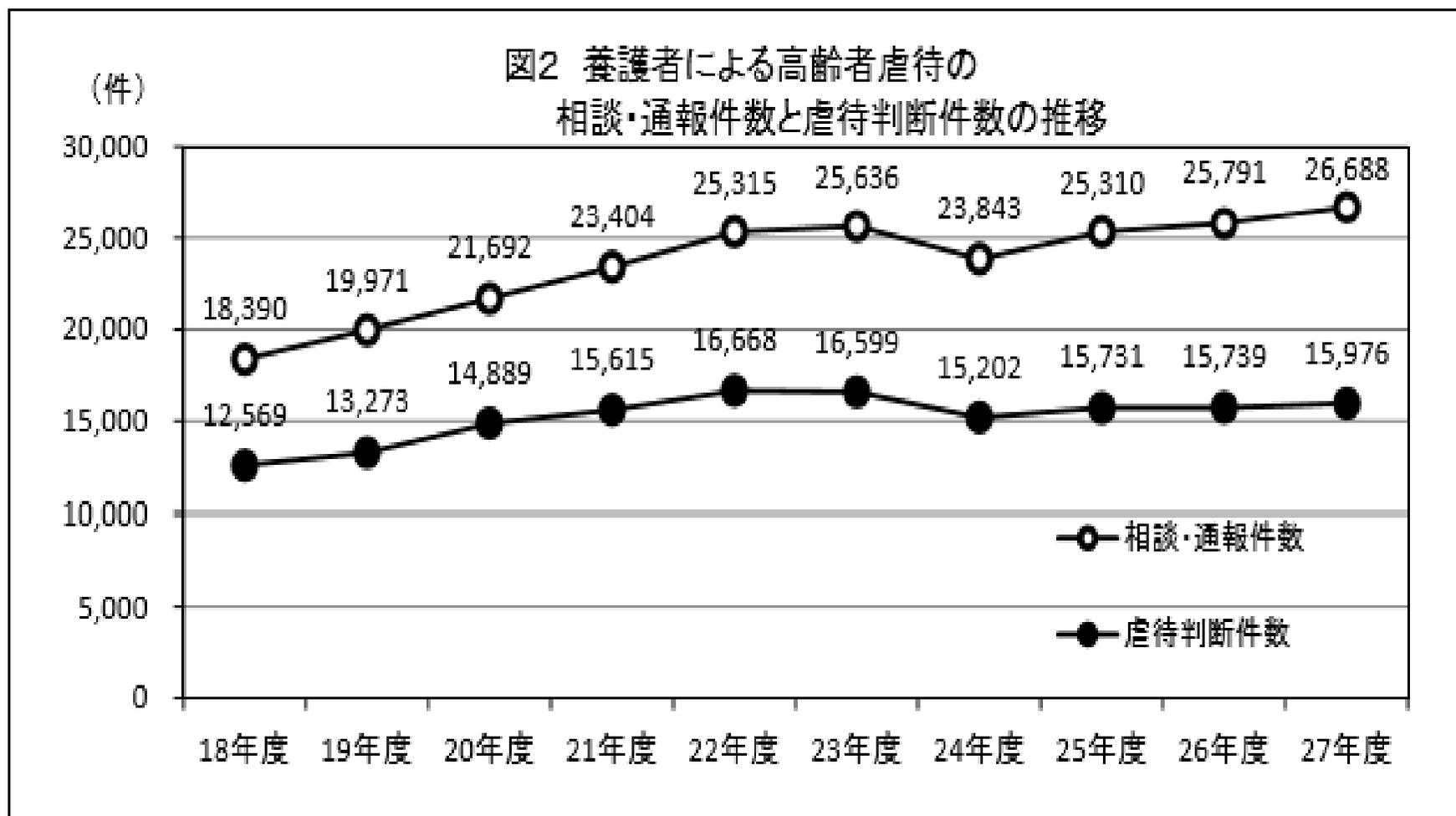
## 【虐待の種類】

身体的虐待・ネグレクト・心理的虐待・性的虐待・  
経済的虐待

### ● 経済的虐待

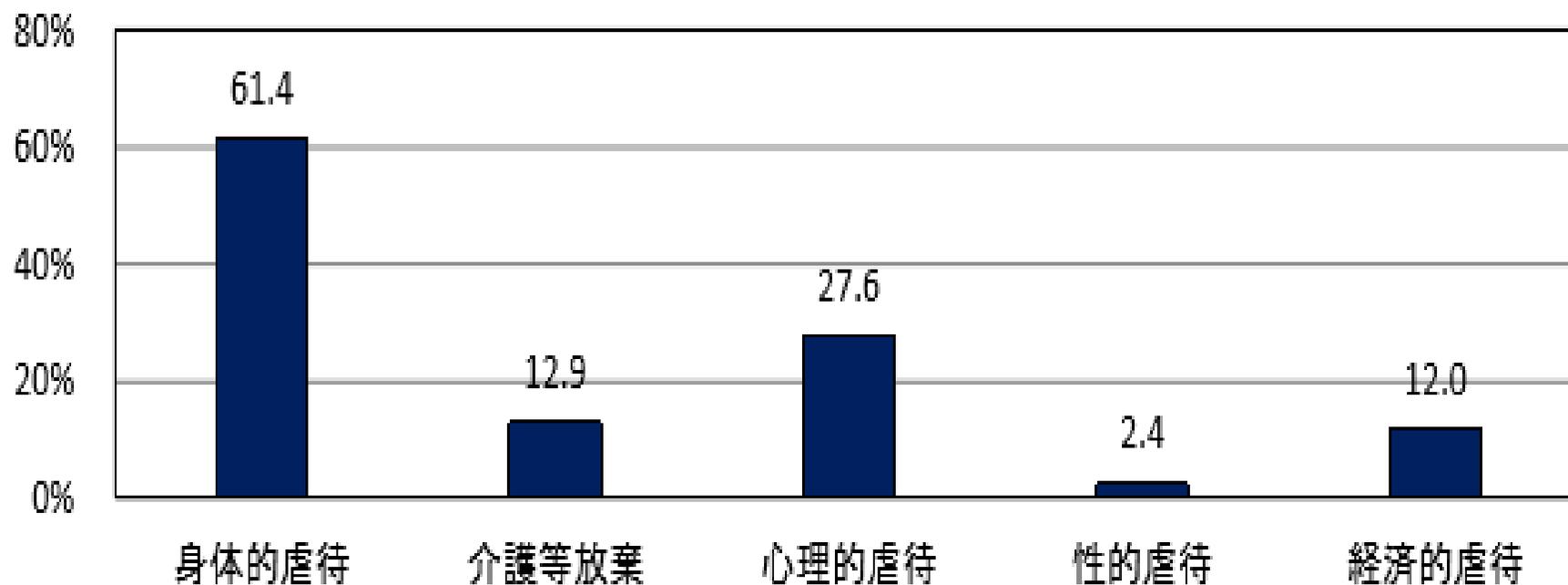
- 他人が、本人の財産や金銭を不当に使用したり、本人による使用を制限して不当に利益を得ること
  - － 日常生活に必要な金銭を渡さない。使わせない。
  - － 本人の自宅などを本人に無断で売却する。
  - － 年金や預貯金を無断で使用する。
  - － 入院や受診、介護保険サービスなどに必要な費用を払わないなど。

# 平成27年度 高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に基づく対応状況等に関する調査結果



# 平成27年度 高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に基づく対応状況等に関する調査結果

図3 高齢者虐待の種別の割合



※被虐待者が特定できなかった22件を除く386件における被虐待者の総数778人において、被虐待者ごとの虐待種別を複数回答形式で集計。

# 事例：経済的虐待

- Aさん 高齢女性 独居 家族は一人娘が他市に住む。
- 生活費は年金と生活保護費。
- 受給日には娘と二人で銀行へ出金に来る。
- 最近、Aさんは、痩せ、体は臭う。表情もうつろで以前の活気はない。
- 行員は気になり、Aさんに声をかける「Aさん、いつもお世話になります。何か、お手伝いできることはありますか」
- 娘が「ほっといてください」とAさんをひっぱり連れ帰る。
- 行員は上司へ報告、取引経過を見ると、家賃や光熱費が残高不足で引き落とされていないことが分かる。

この状況を放置したら、どうなるでしょう

# 個人情報保護の課題

目の前の顧客が虐待されているかとも思っ  
たら・・・

通報すべき？

個人情報がからむので控えるべき？

→高齡者虐待防止法・障害者虐待防止法  
の通報義務

→個人情報保護法の  
第三者提供についての例外(同意不要)

→本人の同意

# 個人情報保護の課題

虐待はないが、認知症かもしれない、目の前で困っている顧客にどう対応すべきか？

連絡すべき？

個人情報がからむので控えるべき？

個人情報保護法の

第三者提供についての例外(同意不要)

本人の同意

## 各論4

金融機関は地域資源をどのように活用すべきか(地域包括支援センターなど)

# 事例：金融機関と地域支援者との連携

- Bさん 高齢男性 身寄りは遠方に姪がいるが疎遠。
- 最近では徐々に物忘れが進んでいる。
- 空腹 買い物 お金がない 金融機関へ 通帳と印鑑がない  
出せない。
- かかりつけ医から認知症の疑いがあると地域包括支援センターへ  
連絡。
- 相談員がBさん宅を訪問。不審がられたが、医師の紹介と言うと、  
入室できる。
- 何度か訪問。信頼関係が徐々にでき、金融機関への同行を依頼さ  
れ、行く。
- 相談員はBさんから盗人呼ばわり。行員の注目は一斉に相談員へ。
- 相談員は公的な職員証を提示、疑いは晴れる。
- Bさんと一緒に行員、相談員は話し合い、今後も困ったときの連携  
を約束。
- ほどなく姪の支援で、成年後見制度も申し立てる。

# 意思決定支援機構の取り組みについて

# 財産管理能力評価手順

1. 能力評価が必要になった背景情報を集める
2. 自身の経済状況に関する理解を評価する
  - － 財産、収入、支出、負債、扶養家族など
  - － 評価のポイント
    - 実際の収入や支出とのずれがないか
    - 財産のおおよその見積もりが正しいか
    - 扶養家族について認識しているか
    - どのような意思決定をしないといけないか分かっているか
    - 基本的な金銭管理スキルはどうか
3. 実際に必要になっている財産管理上の意思決定における能力を評価する
  - － 評価のポイント
    - 財産管理能力に問題があることを認めているか
    - 誰かに助けを求めているか
    - 財産管理能力に最近変化がみられるか
    - 選択の一貫性はあるか
    - 選択にあたってリスクをきちんと理解しているか

カナダ・オンタリオ州Capacity Assessment Officeのガイドライン(2005)より抜粋

「コミュニティで創る新しい高齢社会のデザイン」研究開発領域

# 認知症高齢者の医療選択を サポートするシステムの開発



**J-DECS**  Health care decision-making  
support for people  
with dementia in Japan

<http://j-decs.org/>

同意能力判定ツール開発グループ 花園大学社会福祉学部臨床心理学科 小海宏之  
意思決定プロセスモデル開発グループ 中央大学法学部 小賀野晶一

 独立行政法人  
科学技術振興機構

**RISTEX**  社会技術研究開発センター  
Research Institute of Science and Technology for Society

# Evaluation of capacity to consent to treatment and research 治療と研究参加への同意能力評価



## 【目次】

- 第1章 法的コンテクスト
- 第2章 法律における精神保健における概念
- 第3章 実証的基盤と限界
- 第4章 評価の準備段階
- 第5章 データ収集:患者へのインタビュー
- 第6章 解釈
- 第7章 アセスメント後
- 第8章 研究参加への同意能力



<http://j-decs.org/>



## 認知症の人の医療選択と意思決定支援

### 第1章 医療同意プロジェクトのはじまり

1. 医療同意のプロジェクトを開始した背景 成本 迅
2. 地域包括ケアの中の医療同意 川口秀子
3. 地域での実践 地域包括・ケアマネジャーの立場から 松本善則

### 第2章 医療同意の実際

1. 医療同意の法的諸問題 小賀野晶一
2. 医療同意の課題と提言 名倉勇一郎
3. 医療同意能力評価の概念について 小海宏之
4. 認知症高齢者の医療同意能力評価に関する手法と課題 江口洋子
5. 医療同意能力評価の実際 加藤祐佳

### 第3章 医療同意プロジェクトから見えてきたこと 成果と今後のビジョン 成本 迅



今の夢。10年後の常識。  
新しい未来を作りたい。



独立行政法人  
科学技術振興機構

# 弘前大学COI革新的「健やか力」創造拠点サテライト 認知症の人と創る未来社会システム



Collaboration center of Law,  
Technology and Medicine  
for autonomy of older adults

<http://coltem.com/>

# 意思決定支援機構の役割

研究開発推進と知財管理 事業者の製品サービス開発のサテライト接続 事業者の啓発・認証 を実施  
実装の場である意思決定SCを通じて社会に提供。

## 意思決定支援機構

研究開発

遠隔能力評価

法的機能研究

高齢者の意思決定  
特徴研究

デシジョンエイド研究

ロボットによる能力  
評価・意思保存研究

### 意思決定サポートセンター

社会実装モデル開発

遠隔

情報提供

対面

0 意思決定判断スケール 100

意思決定能力の判定

ロボット

事業者の啓発・認証

見守りサポート

転倒予知・行動予知研究  
センサからの分析解析  
地域 / 施設 / 外出時

財産管理サポート

行員教育・店舗設計  
新しい信託商品開発  
認知症対応契約基準制定

介護サポート

シニアライフプランニング研究

出版

研修

検定

認証

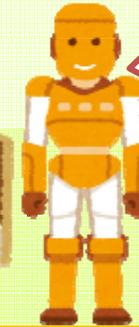
コンサル

高齢者、認知症の人への対応レベルの底上げ、関係機関との連携促進

BANK



認知症になっても、自分の意思を周りに伝えられる



事前指示



遺言

金融ガイドを用いた  
行員研修

高齢者、認知機能障害のある人が  
利用しやすい銀行

アバターによる意思の保存と提供

アシスティブテクノロジーによる  
意思決定サポート



コミュニケーションロボ  
ット

能力評価サービス

遺言時評価  
契約時評価



遠隔評価

認知機能が低下しても、本人のレベルに応じた契約が可能に

迅速かつ、その場での客観的評価が可能

フィンテックの利用



後見業務の  
効率化と透明性の確保

# イギリスにおける遺言能力の指針

- Banks v. Goodfellowの判例での基準

遺言とその結果の性質を理解する能力

必ずしも詳細を要しないが、自分の財産の性質と規模を想起する能力

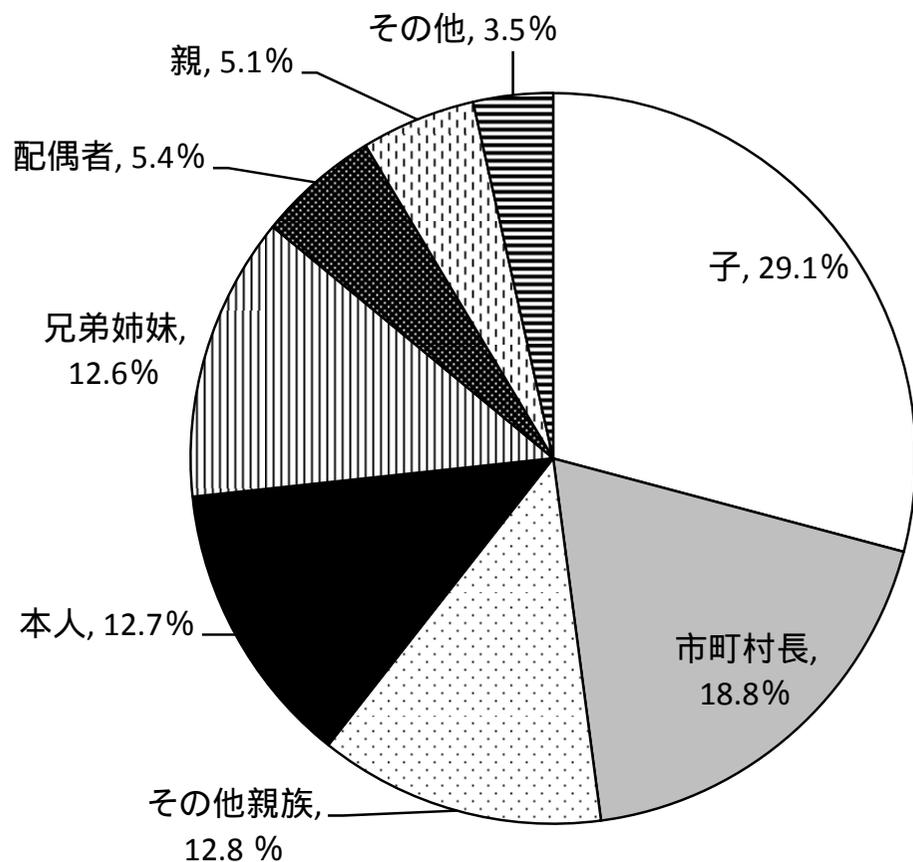
近親者の氏名および彼らの遺贈に対する要求を想起する能力

遺言者の自然な感情を曲げ、その決断に影響する病的  
精神状態がないこと

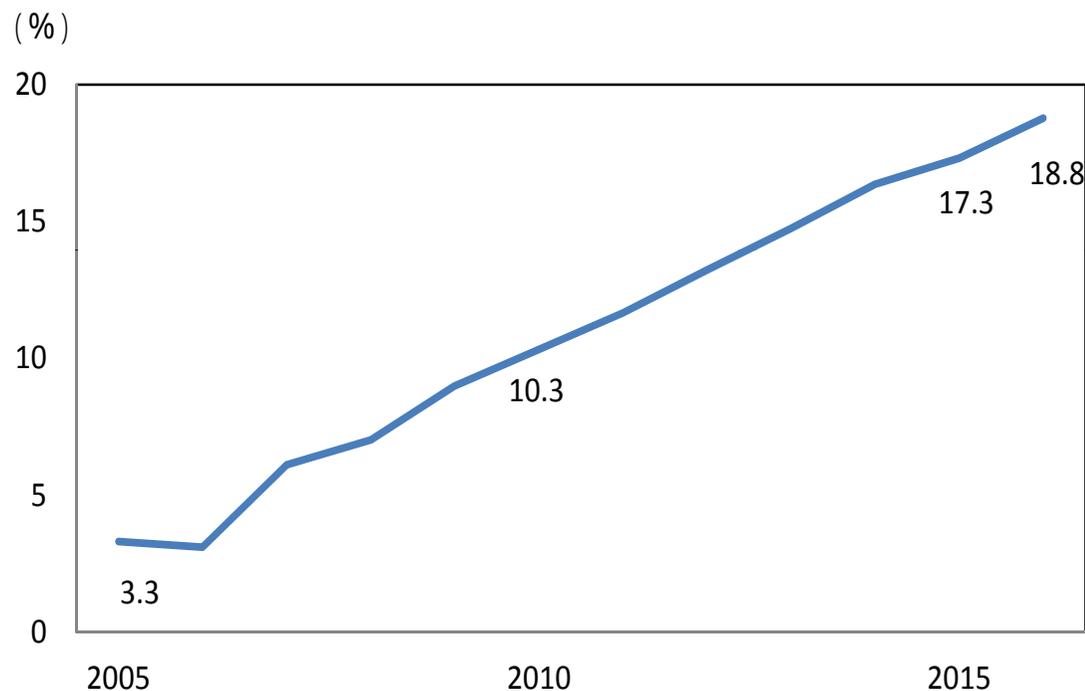
# 成年後見制度と金融機関

# 成年後見制度の申立をする人

## 申立人と本人の関係



## 申立人の中に占める市町村長の割合



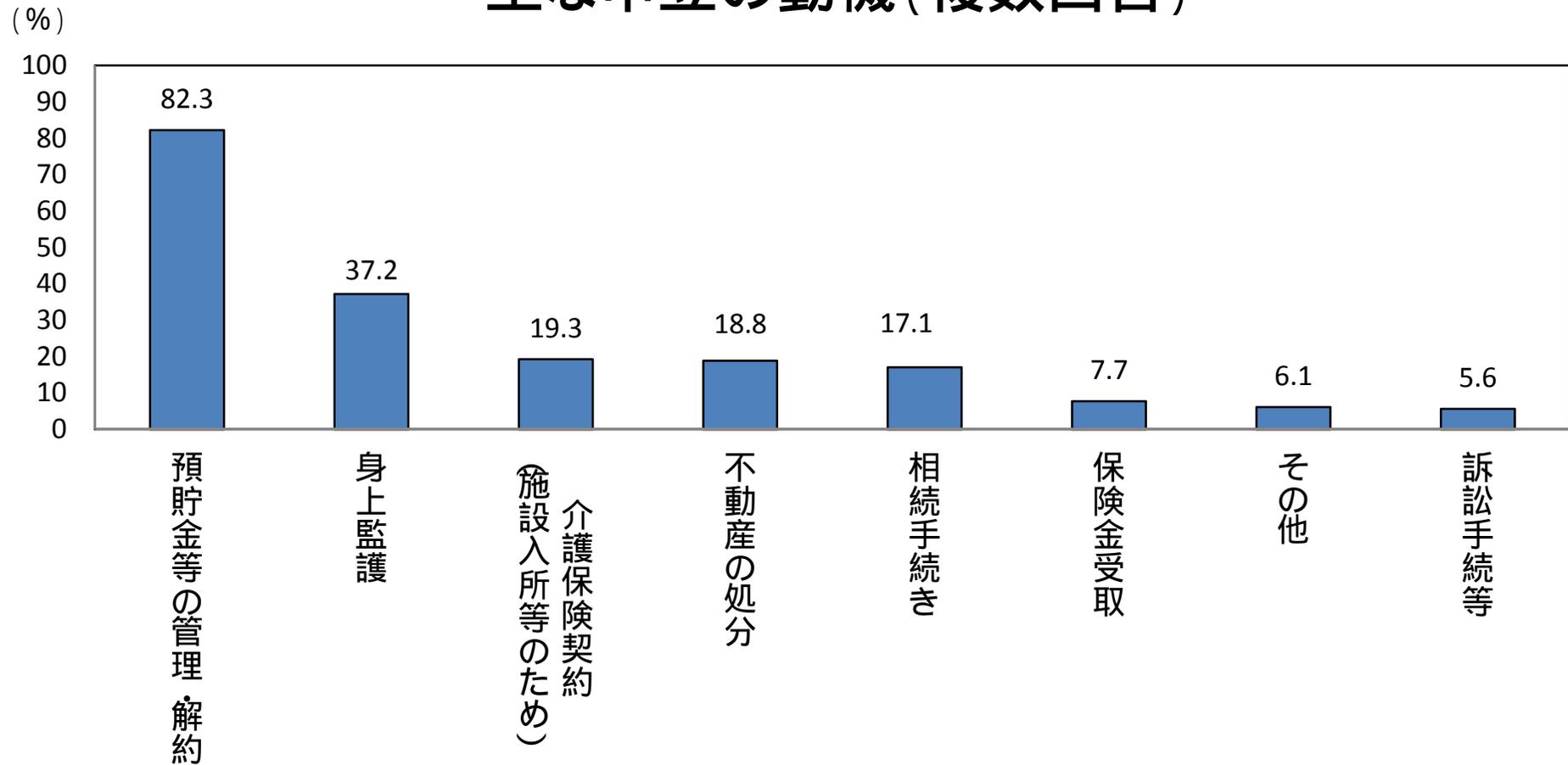
(資料) 同左

(資料) 最高裁判所「成年後見関係事件の概況」(平成28年1月～12月)

主な申立人は、 親族(特に子)、 市町村長(福祉)

# 申立の動機

## 主な申立の動機(複数回答)



(資料) 最高裁判所「成年後見関係事件の概況」(平成28年1月～12月)

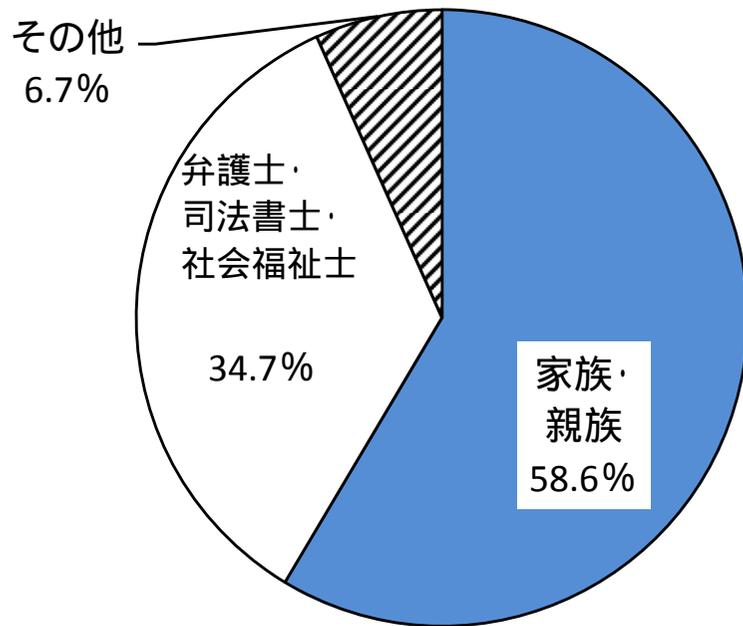
「預貯金の管理・解約」が8割

# 親族等から相談を受けた場合

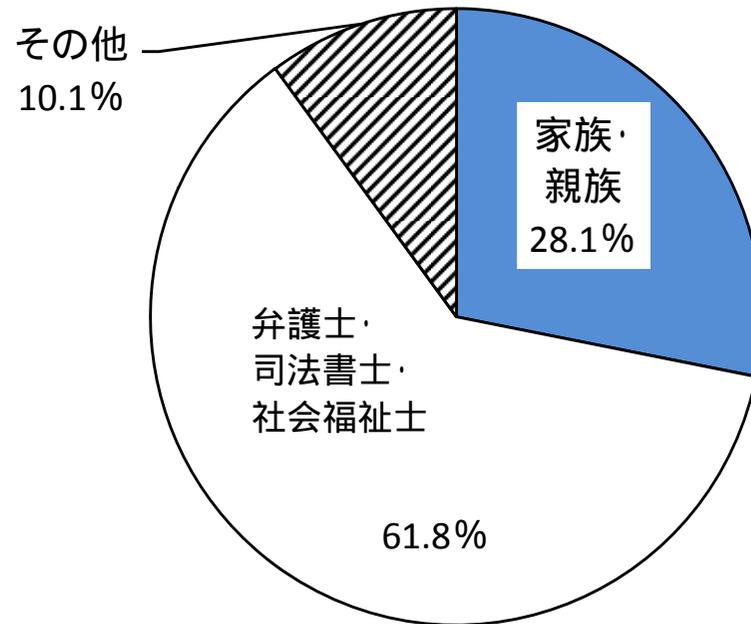
- 法定後見制度の利用を家族・親族に勧めても、拒まれることが多い。
- 金融機関が自身の都合で法定後見制度の利用を勧めていると捉えられてしまうこともある。
- 静岡中央銀行では、法定後見制度の利用申請に当たり、地元の裁判所の連絡先、アクセス、申請にかかる費用、必要書類、手続きが終わるまでの期間、同制度のメリットなどを伝えることにしている。

# 成年後見人等の内訳

成年後見人等の内訳  
2010年



2016年

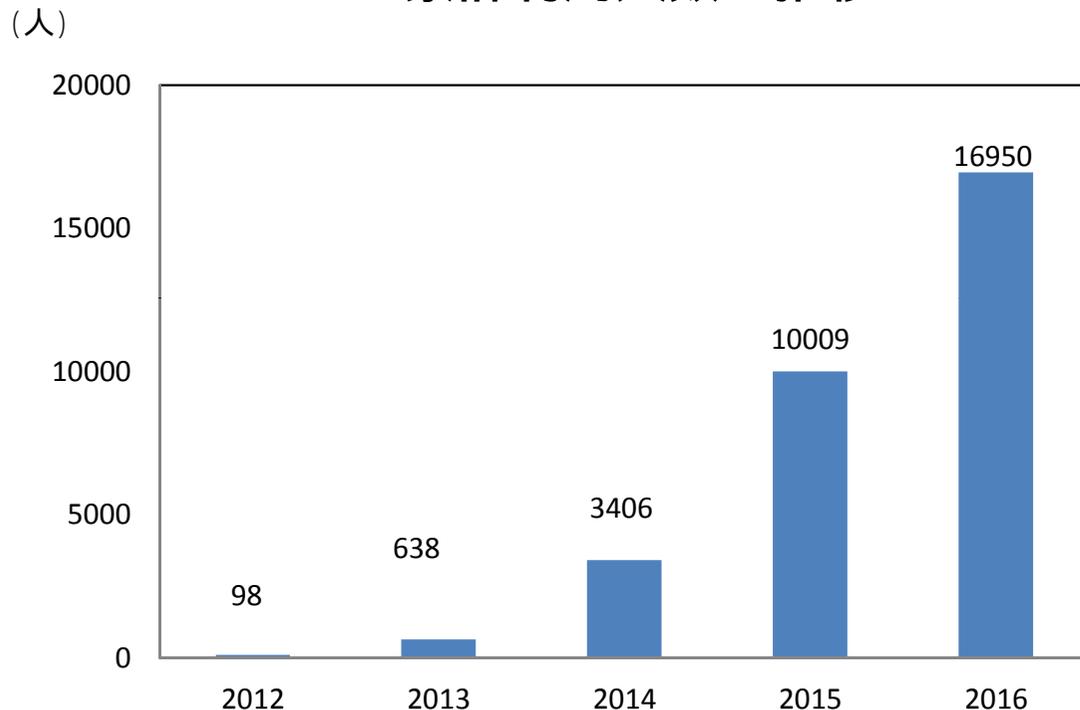


(資料) 最高裁判所事務局「成年後見関係事件の概況」

## 専門職後見人等の専任が進む

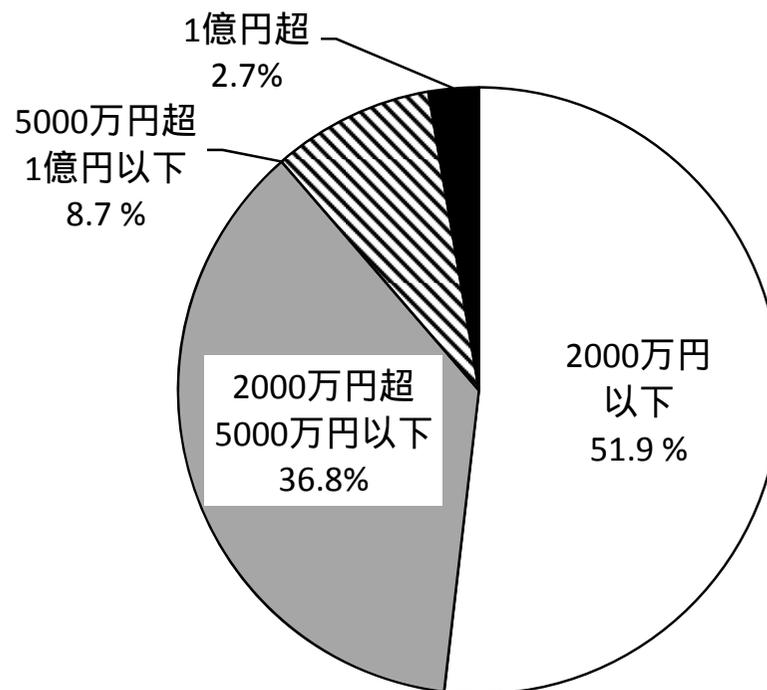
# 後見制度支援信託の利用実績

## 累計利用人数の推移



(資料) 最高裁判所「後見制度支援信託の利用状況等について」

## 信託財産額の分布 (2016年利用開始者)



(資料) 最高裁判所  
「後見制度支援信託の利用状況等について—平成28年1月～12月—」

信託財産額は累計で約5520億円。

# 後見制度支援信託の特徴と問題点

## 後見制度支援信託例(H26年9月)

		三菱UFJ信託銀行	みずほ信託銀行	三井住友信託銀行	りそな銀行
信託報酬	管理報酬	無料	当初信託金が1000万円未満の場合、3万円及び消費税	無料	契約時：15万円及び消費税 定例：月3千円及び消費税
	運用報酬	有	有	有	有
信託金額		1000万円以上	1円以上	1000万円以上	5千円以上
信託期間		信託の終了事由に該当することとなった日まで	5年以上	信託の終了事由に該当することとなった日まで	信託の終了事由に該当することとなった日まで

資料 各金融機関のウェブサイト

### 問題点：

本人(高齢者)がそれまで付き合いのあった金融機関と築いた信頼関係やペイオフ対策といった面での意向はどうか

後見制度支援信託の取扱金融機関の店舗網は都市部に集中

本人の生活のために有効に活用できるか

など

# 内閣府「成年後見制度利用促進基本計画 について」

- 不正事案の発生やそれに伴う損害の発生をできる限り少なくするためには、不正事案の発生を未然に抑止する仕組みの整備が重要である。このため、成年後見制度の利用者の利便性にも配慮しつつ、**後見制度支援信託に並立・代替する預貯金の管理・運用方策の検討の促進等**について検討を行う。

# 内閣府「成年後見制度利用促進基本計画 について」(続き)

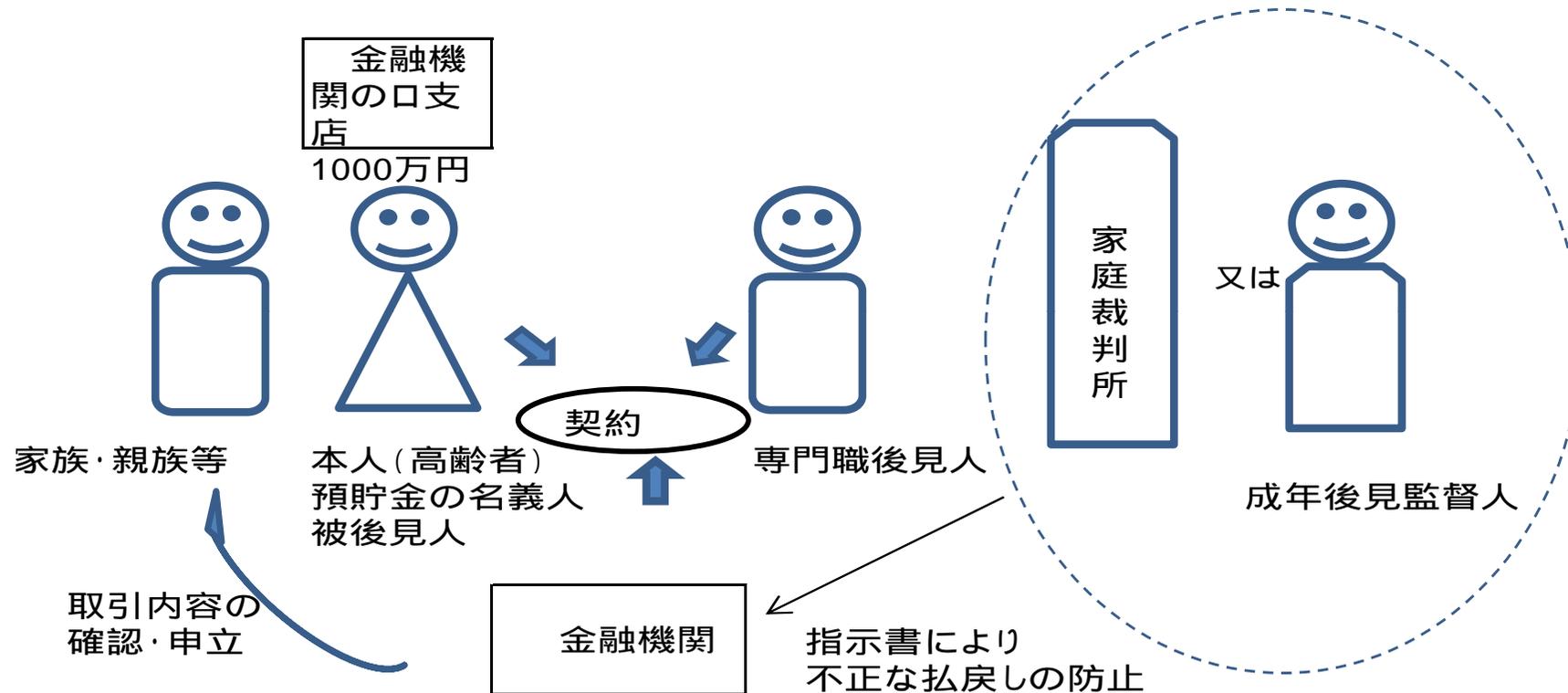
- 金融機関は、本人名義の預貯金口座について、後見人による不正な引出しを防止するため、元本領収についての後見監督人等の関与を可能とする仕組みを導入するなど、不正事案の発生を未然に抑止するための適切な管理・払戻方法について、最高裁判所や法務省等とも連携しつつ、積極的な検討を進めることが期待される。
- こうした取組により、後見人の財産管理の事務の負担が軽減されることになれば、後見人が身上保護に関する事務により取り組むことが可能となる。

# 不正利用の防止に向けて、例えば

- ATMでの一回当たりの引出額や出金回数が増えるなどこれまでと違うパターンを検出した場合、不正利用はないか金融機関が警告を行う。
- 認知症高齢者の預貯金口座の取引内容を複数の人、特に中立な第三者に開示し、相互監視しやすい状況を作り出すことにより、予防。
- 払戻しが可能な口座には日常的な支払をするのに必要十分な額を残し、他の金融資産は別にする。
- 金融機関が払戻し時にもれなくその資金用途を確認し、それを関係者に報告。

# 商品開発が求められている

取引金融機関を継続しながら後見人の不正利用を防ぐ貯金商品イメージ



契約内容： 医療費など必要な経費は口座振替  
小口現金が必要な場合は、月当たりの払戻限度額を決める  
金融機関は、限度額の範囲内で払戻しが行われているか確認する  
払戻限度額を超える金額の払戻しの場合、家庭裁判所又は成年後見監督人の発行する指示書が必要  
家族・親族等は取引内容を継続的に確認する

継続的にお金の動きを捉えるように。

# 各論5

## 金融機関の組織対応の あり方

# 対応のステップ

- (1) 認知症サポーター養成講座の受講  
→基本知識の習得
- (2) 外部機関との連携  
→地域包括支援センター等
- (3) 組織的対応とガイドラインの策定  
→会社横断的な組織
- (4) 認知症に対応した金融商品・サービスの開発  
→50兆円をデッドストックとしないために

**認知症対応を進めるために**

# 認知症対応のための心構え

- 認知症は、誰でも起こりうる病気である。
- (自分の親をどう守るかという点から)職員も関心を持っている。
- 金融機関としての良心が問われる分野である。
- 利用者の一生を通じて、金融面でお役に立てるようにする。特に、症状が進行して何が必要になるかという意識を持つ。

# 認知症本人からの提案(抜粋)

- 数値目標だけが独り歩きしないよう、本人の意思の尊重、本人視点の重視がすべての取組みの共通の理念。
- 「本人とともに」を活動原則に。
- 「無理」とみなさず、企画段階から本人と一緒に。
- 偏見を解消。自分のこととして考える。
- 認知症の人をひとくりにしない。
- 認知症高齢者という用語をできるだけ使わず、「認知症と共に生きる人」といった表現を使うように。

第6回認知症高齢者等にやさしい地域づくりに係る関係省庁連絡会議 (講演者配布資料 抜粋)

# 認知症の方の情報をつかむ

- 地元の社会福祉協議会や市町村の福祉関係の部署などに連絡先を持ち、定期的に情報交換を行う。
- 早くからご家族や介護関係者などと連絡をとる。
- 認知症対応について情報発信も行う。
- サービス担当者会議に金融機関職員も出席できないか？

# 金融機関内(本店と支店)の連携

- 利用者と日々接している職員から、問題提起やよりよい対応のためのアイデアが出されることが多い。
- 本部は職員の気づきを集め、分析する。
- 本部は、情報共有を助ける。認知症の利用者への対応を法務面で整える(マニュアル作成、制度、金融商品開発など)。

# 金融機関間の連携

- 最低限の統一した対応をつくれぬか？
- 優良事例などを開示し合えぬか？
- 都市部の金融機関で協力して、「離れた土地に住む親の金融資産を守る」といったセミナーなどを開催できないか？
- 各地域の金融機関が、年金友の会会員などに向けてセミナーを行うための資料など作成できないか？
- 「認知症と共に生きる人」へのわかりやすい金融サービスについて共同で検討できないか？

さいごに

これからの金融機関に期待したいこと

# 金融機関の皆様へお願いです！！

このガイドが  
お役に立てれば  
幸いです

- 認知症高齢者対応のスキルアップ。
- 認知症高齢者対応への負担軽減と意欲向上。
- 顧客やご家族、地域との関係、さらに強化。
- より良い顧客保護と、より安心な資産運用。
- もしもの時の介護離職・貴重な人材流出防止。

金融機関の皆様とともに、私たち皆が行く道を、安心して歩んでいきたいと思っています。今後とも、ご支援ご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

21世紀金融行動原則

持続可能な地域支援WG・保険WG合同シンポジウム

パネルディスカッション その2

「認知症700万人時代の地域における金融機関の役割」

(問題提起)

なぜ金融機関に主体的・積極的な役割が  
期待されるのか

2017年9月7日

みずほ情報総研株式会社

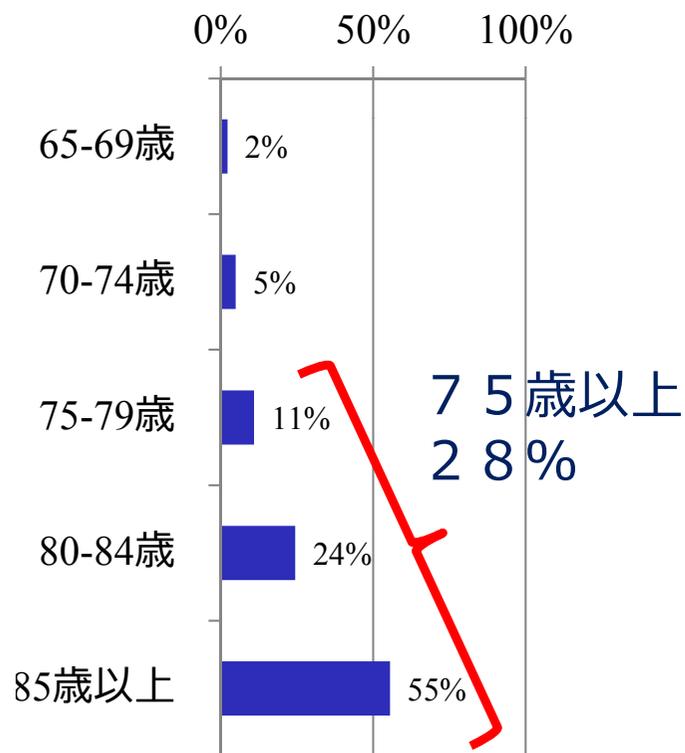
社会政策コンサルティング部

コンサルタント 小松 紗代子

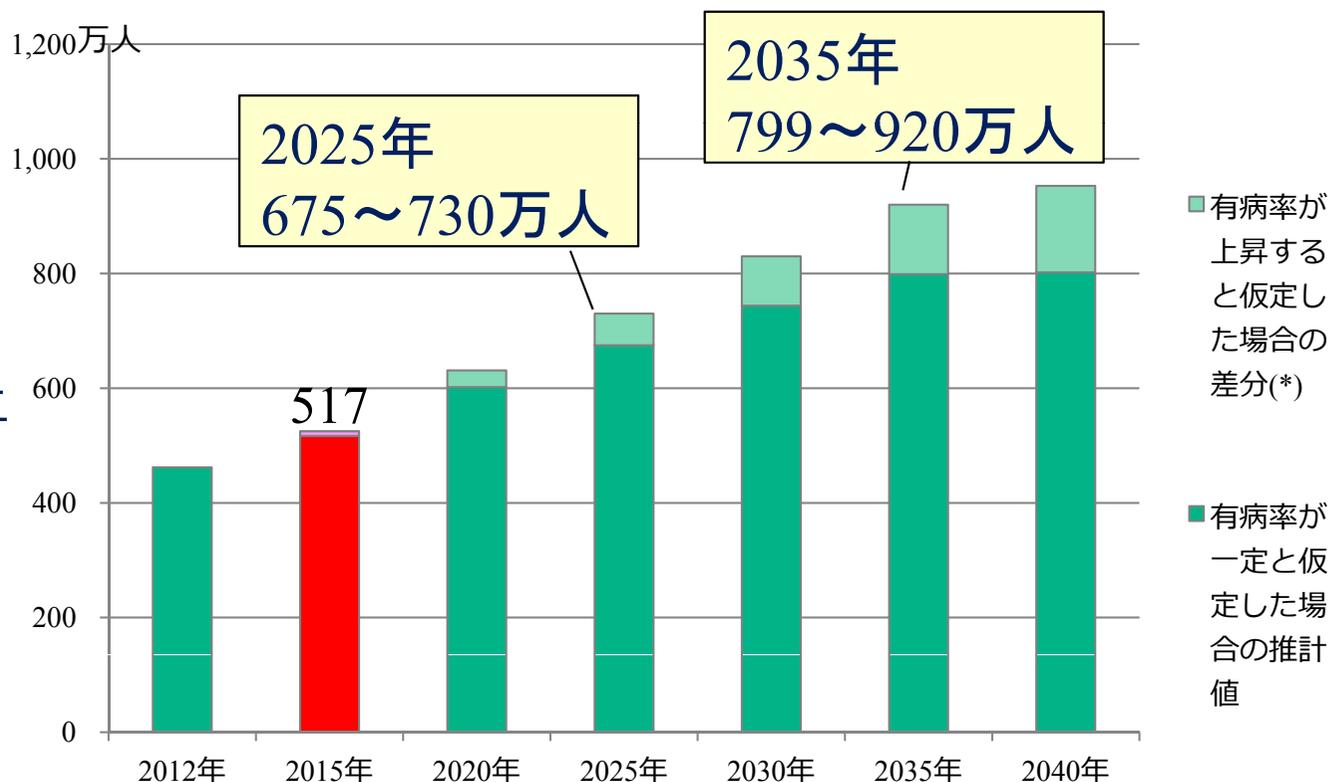
# 背景： 認知症高齢者は今後大幅に増加し、2035年には1.54倍

- 認知症の有病率は高齢になるほど高まり、**75歳以上では約3割**
- 2015年の認知症高齢者数は約520万人、2035年には800～920万人（推計）  
⇒ 年平均で15～20万人ずつ増えていく

### 認知症の有病率（2012年）



### 認知症高齢者数の将来推計（全国）

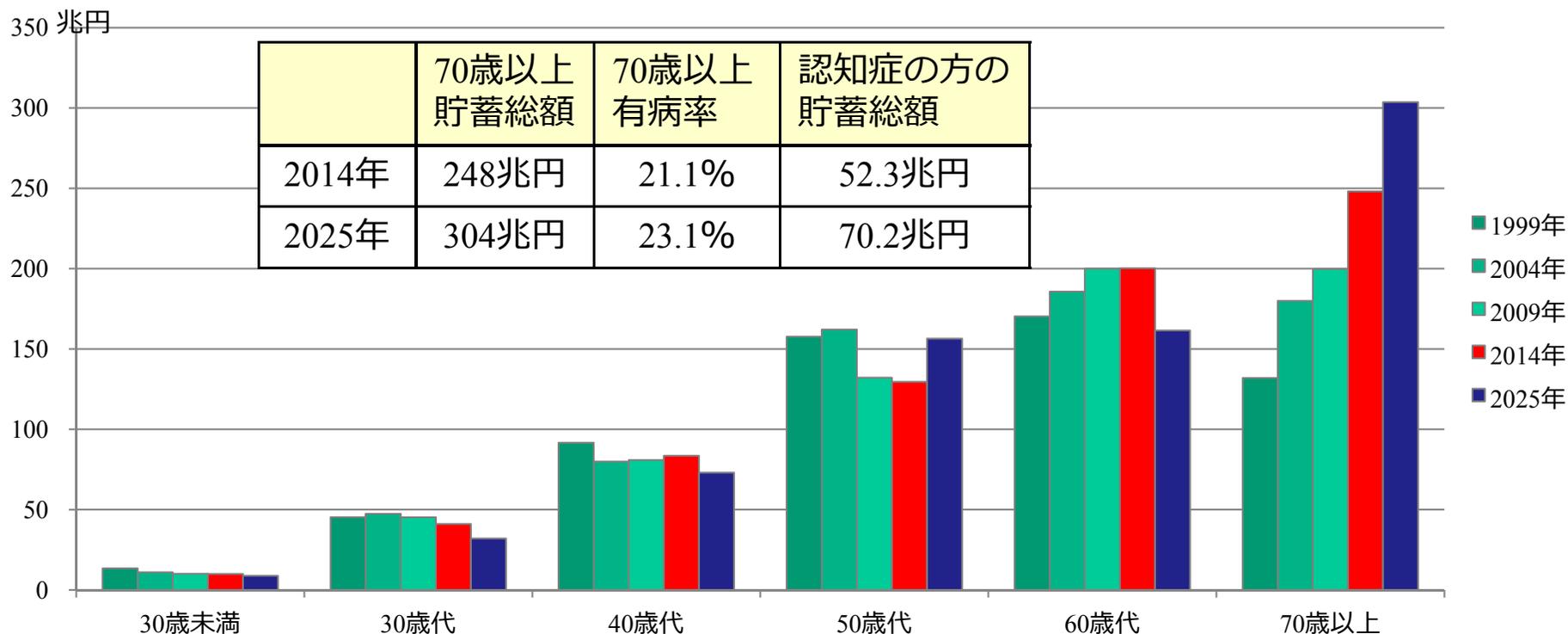


\* 認知症の有病率は糖尿病の変化と有意な関連が認められ、将来の糖尿病の頻度の変化を考慮に入れた推計値は上昇する。  
厚生労働科学研究費補助金「日本における認知症の高齢者人口の将来推計に関する研究」（九州大学 二宮教授）をもとに作成

# 背景： 認知症高齢者の貯蓄総額は2025年には70兆円の規模

- 高齢者ほど貯蓄額が多く、2014年の70歳以上の家計の貯蓄総額 248兆円
- 単純に有病率を掛けると、認知症高齢者の貯蓄総額約50兆円
- 2025年には認知症高齢者の貯蓄総額70兆円に達する見込み

世帯主の年齢階層別 家計の貯蓄高の総額（推計値）



総務省平成11年、16年、21年、26年「全国消費実態調査」における世帯主の年代別の貯蓄現在高に、日本の世帯数（平成10年、15年、20年、25年推計）を掛け合わせて算出。

# 親族による金銭管理に関する自主調査

- 2016年10月に全国40歳以上の男女2,000名を対象に、インターネットによるアンケート調査を実施

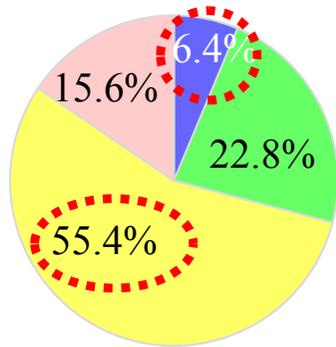
( <https://www.mizuho-ir.co.jp/publication/report/2017/ninchisho1705.html> )

調査名	認知症の人に対する家族等による預貯金・財産の管理支援に関する調査
調査対象	全国40歳以上の男女のうち、認知症の家族・親族がいる者*で、かつ、過去3年以内にその認知症の家族・親族の預貯金・財産の管理を支援したことがある者
調査方法	インターネットによるアンケート調査
調査件数	配布数：約4万件 サンプル（回収）数：2,000件
調査期間	2016年10月6日（木）～2016年10月12日（水）
調査項目	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 家族・親族が預貯金・財産の管理を支援することになった理由</li><li>・ 預貯金・財産の管理支援の内容</li><li>・ 成年後見制度の利用の状況</li><li>・ 預貯金・財産の管理支援の際に負担・困難に直面した経験</li><li>・ 預貯金・財産の管理に対する本人の考えの理解</li><li>・ 認知症の方の預貯金・財産の管理支援について、相談した（したい）内容</li><li>・ 認知症の方にもやさしい金融機関として期待するサービスや仕組み</li><li>・ 支援者自身の備えに対する意識</li></ul> <small>*認知症の疑いを持たれた家族・親族、もしくは認知症の疑いがある家族・親族がいる者</small>

# [調査結果] 成年後見制度を利用するつもりはない 55.4%

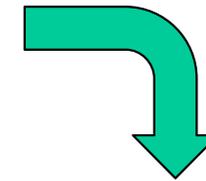
- 「成年後見制度を利用している」はわずか6.4%、「成年後見制度のことは知っているが利用するつもりはない」との回答が55.4%。
- 日常生活自立度のランクⅣ（常に目を離すことができない状態）・ランクM（専門医療を必要とする状態）で成年後見制度を「利用している」割合が高まるが、「利用している」と「利用を検討している」の合計割合は常にほぼ一定である。

## Q. 前問の支援を行う際、成年後見制度を利用していますか。



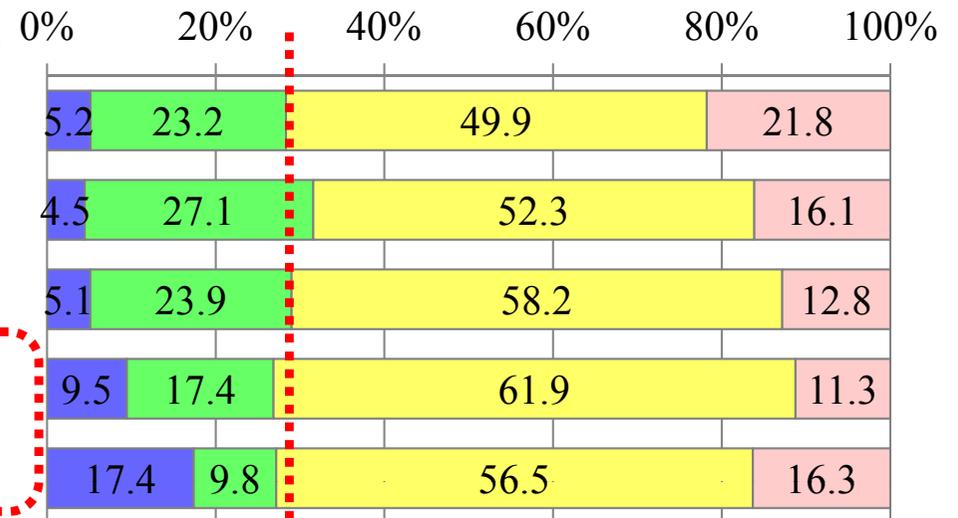
- 成年後見制度を利用している
- 成年後見制度の利用を検討している
- 成年後見制度のことは知っているが利用するつもりはない
- 成年後見制度を知らない

※成年後見制度は法定後見制度及び任意後見制度の両方を指すものとして定義した。



## 認知症の人の日常生活自立度別、成年後見制度の利用状況

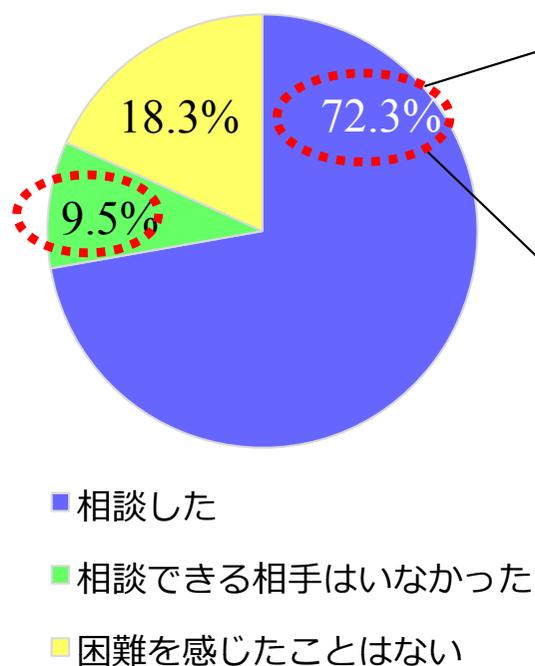
- I : 何らかの認知症を有するが、日常生活は家庭内及び社会的にほぼ自立している (n=427)
- II : 日常生活に支障を来すような症状・行動や意思疎通の困難さが多少見られても、誰かが注意していれば自立できる (n=583)
- III : 日常生活に支障を来すような症状・行動や意思疎通の困難さが見られ、介護を必要とする (n=507)
- IV : 日常生活に支障を来すような症状・行動や意思疎通の困難さが頻繁に見られ、常に介護を必要とする（常に目を離すことができない状態である） (n=391)
- M : 著しい精神症状や周辺症状あるいは重篤な身体疾患が見られ、専門医療を必要とする（入院が必要であるなど一時的な悪化状態を含む） (n=92)



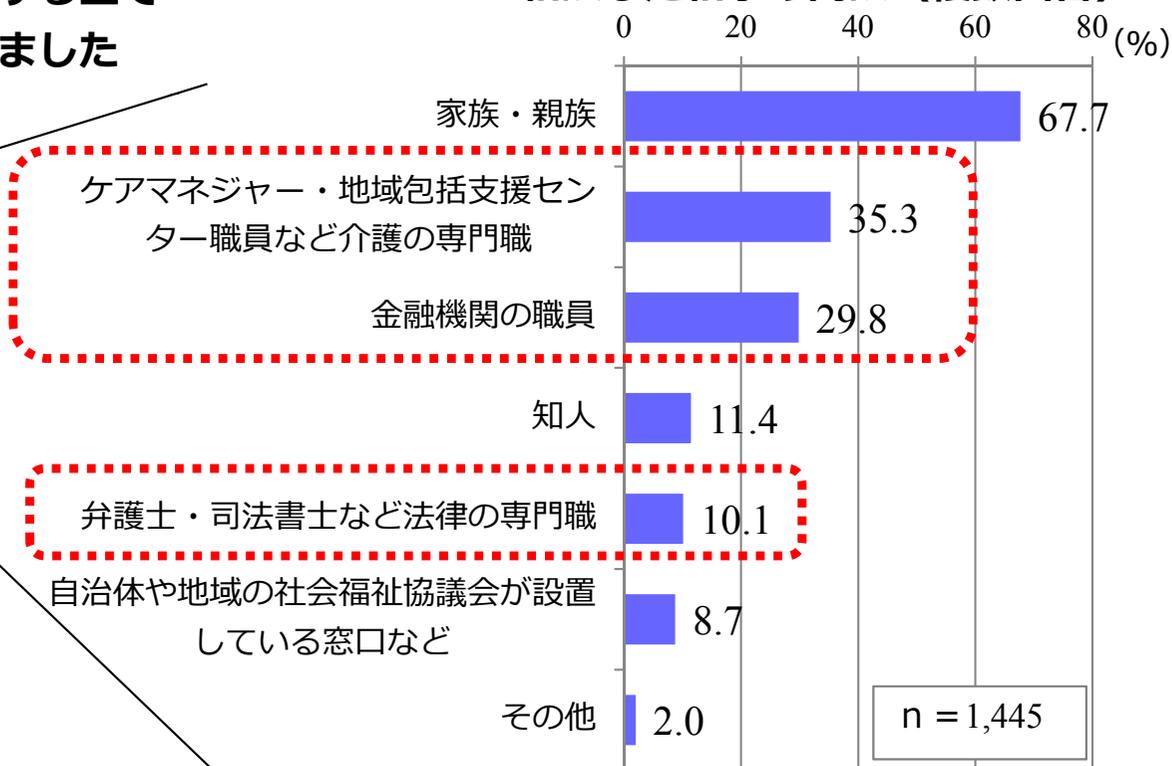
# [調査結果] 金融機関の職員に相談した割合は3割

- 預貯金・財産の管理を支援する上で難しさを感じた際に相談できる相手として、専門職では「ケアマネジャー・地域包括支援センター職員など介護の専門職」や「金融機関の職員」と回答した割合が、相談者の約3割にのぼった。
- 「弁護士・司法書士など法律の専門職」への相談は相談者の1割に留まっていた。
- 一方で「相談できる相手はいなかった」者も9.5%いた。

Q. 認知症の方の預貯金・財産の管理の支援をする上で難しさを感じた際に、相談できる相手はいましたか。

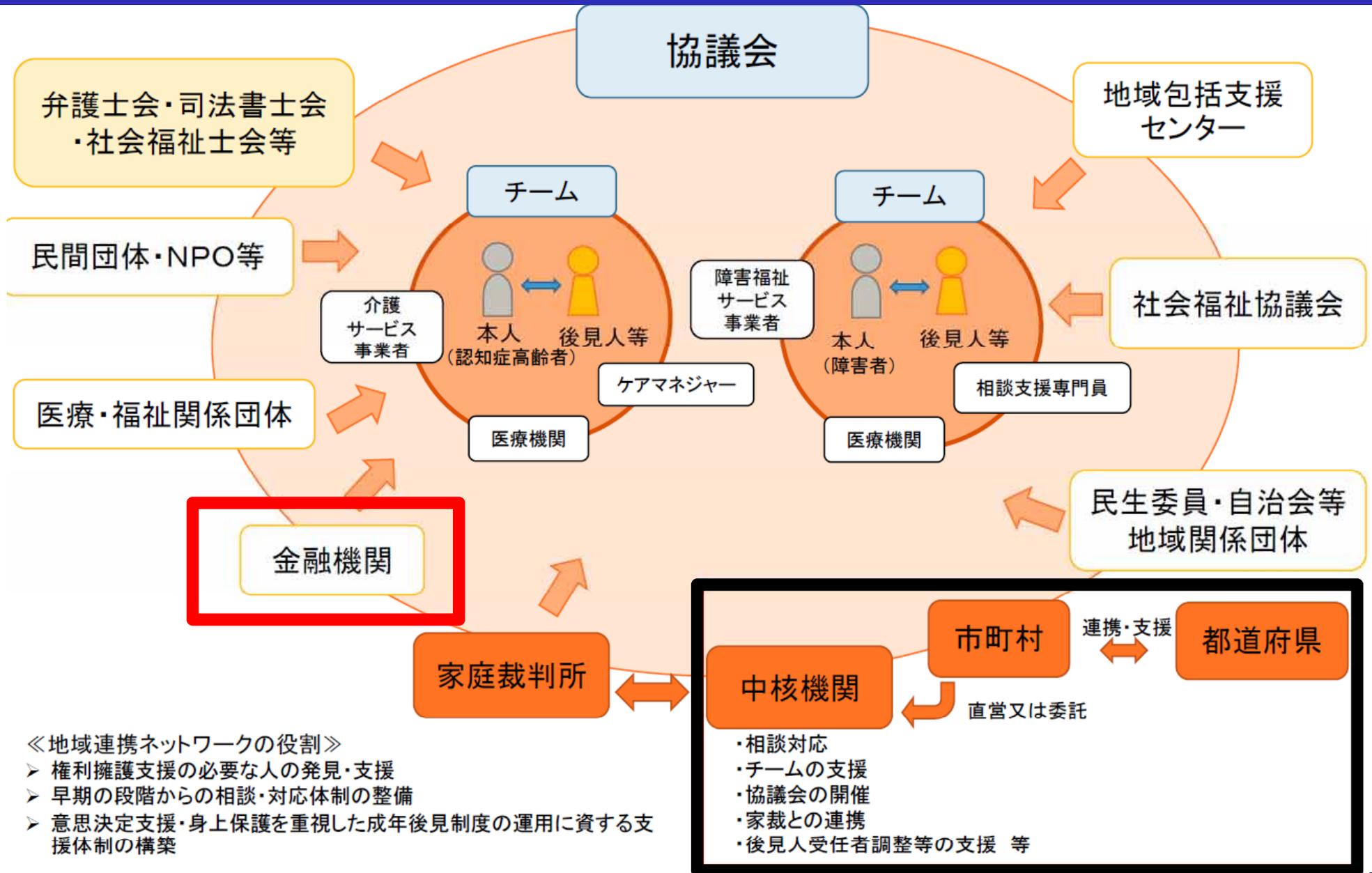


相談した相手の内訳（複数回答）



※調査票では「専門家」としていた表記を「専門職」に統一している。

# 成年後見制度利用促進計画における地域連携ネットワーク



## ＜地域連携ネットワークの役割＞

- 権利擁護支援の必要な人の発見・支援
- 早期の段階からの相談・対応体制の整備
- 意思決定支援・身上保護を重視した成年後見制度の運用に資する支援体制の構築

## ＜地域連携ネットワークの機能＞

- ・広報機能、相談機能、利用促進機能、後見人支援機能、不正防止効果

## 問題提起:

認知症高齢者の増加は待ったなし。金融機関に期待されることは？

- 預貯金の管理、財産管理を支援する制度の活用
  - 成年後見制度、日常生活自立支援事業
- 財産管理に資するサービスの充実、職員の研修
  - 信託商品、保険商品
  - 認知症サポーター養成講座、職員対応マニュアル
- 地域資源との連携
  - 地域包括支援センター、地域警察  
等々

パネリストの皆様、  
本日はよろしく願っています。

地域の皆さまとともに

---

すべてのお客さまが安心して利用できる  
金融サービスの提供

 京都銀行

お客様サービス室次長 藤本 恭成

# 株式会社 京都銀行

本店所在地／京都市下京区烏丸通松原上る薬師前町700番地

創立／昭和16年10月

総資産／8兆8,928億円

預金・譲渡性預金／7兆5,959億円

貸出金／4兆9,869億円

従業員数／3,428人

店舗／近畿2府3県を中心に172店舗を展開

この他、店舗外ATM318、海外駐在員事務所4(香港、上海、大連、バンコク)



(平成29年3月31日現在)

# 当行の店舗ネットワーク



～すべてのお客さまが安心して利用できる金融サービスの提供～

## お客さま満足度向上に向けた取組み

- ◆すべてのお客さまに安心してご利用いただくためのサービスや店舗づくり、行員のお客さま対応の向上に努めている。
- ◆特に、高齢化社会の進展により、**ご高齢のお客さまやそのご家族の方**にも、安心してご利用いただくための取組み（バリアフリー化）について従来より積極的に推進している。

# ～すべてのお客さまが安心して利用できる金融サービスの提供～

## バリアフリー（店舗の取組み）



段差解消  
スロープ・手すりの設置



来客用車椅子



卓上型聴こえ支援機器  
コミュニケーション



耳マーク表示板



筆談ボード



助聴器

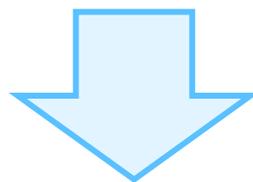


老眼鏡

～すべてのお客さまが安心して利用できる金融サービスの提供～

## 高齢化社会の進展

- ◆ 京都府の高齢化率・・・27.5%  
(平成29年版高齢社会白書／全国27.3%)
- ◆ 今年6月に当行が実施した「お客さまアンケート」  
※店頭に来店されたお客さまの当行に対する満足度調査  
・・・回答者の46.5%が60歳以上



将来の安心を見据えた銀行づくり

～すべてのお客さまが安心して利用できる金融サービスの提供～

## 京都府の取組み ～京都式地域包括ケアシステム～

高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らしていけるよう医療・介護・福祉のサービスを一体的に提供できる社会を目指すもの

「京都高齢者あんしんサポート企業」制度への参加  
全行員を認知症サポーターに養成



～すべてのお客さまが安心して利用できる金融サービスの提供～

京都銀行における

## 地域で安心して暮らせるための見守り活動

ご高齢のお客さまが地域で安心・安全に暮らせるよう、  
行員が日々の業務を通じて見守り、必要に応じて声掛けや  
地域包括支援センターなどと連携しながら、地域ぐるみで  
サポートを実施。



金融機関の役割

ご高齢者を円滑に見守ることができるよう、  
地域包括支援センターとの日頃からの良好な関係づくりが大切である。

～すべてのお客さまが安心して利用できる金融サービスの提供～

## 申し出の多い事例

1. 出金したはずの現金が足りない
2. 通帳・印鑑を失くした
3. 現金や通帳を家族または行員にとられた

～金融犯罪の被害防止に向けた取組み～

ご高齢のお客さまが金融犯罪の被害に遭われている可能性がある場合は、積極的に注意喚起をはかり、必要に応じて警察とも連携し被害の未然防止に努めている。

ご清聴ありがとうございました。



お客様サービス室 藤本 恭成

2017.9.7（木）「21世紀金融行動原則シンポジウム」  
「認知症700万人時代の地域における金融機関の役割」

## 成年後見人の立場から金融機関に期待すること

- 成年後見関係事件の現状～最高裁の概要から～
- 金融機関に対するアンケート調査から
- 認知症の人の意思決定支援の実際

公社) 成年後見センター・リーガルサポート  
司法書士 名 倉 勇 一 郎

# 成年後見人の職務

## 財産管理

財産管理に  
関する事務

生活に関  
する事務

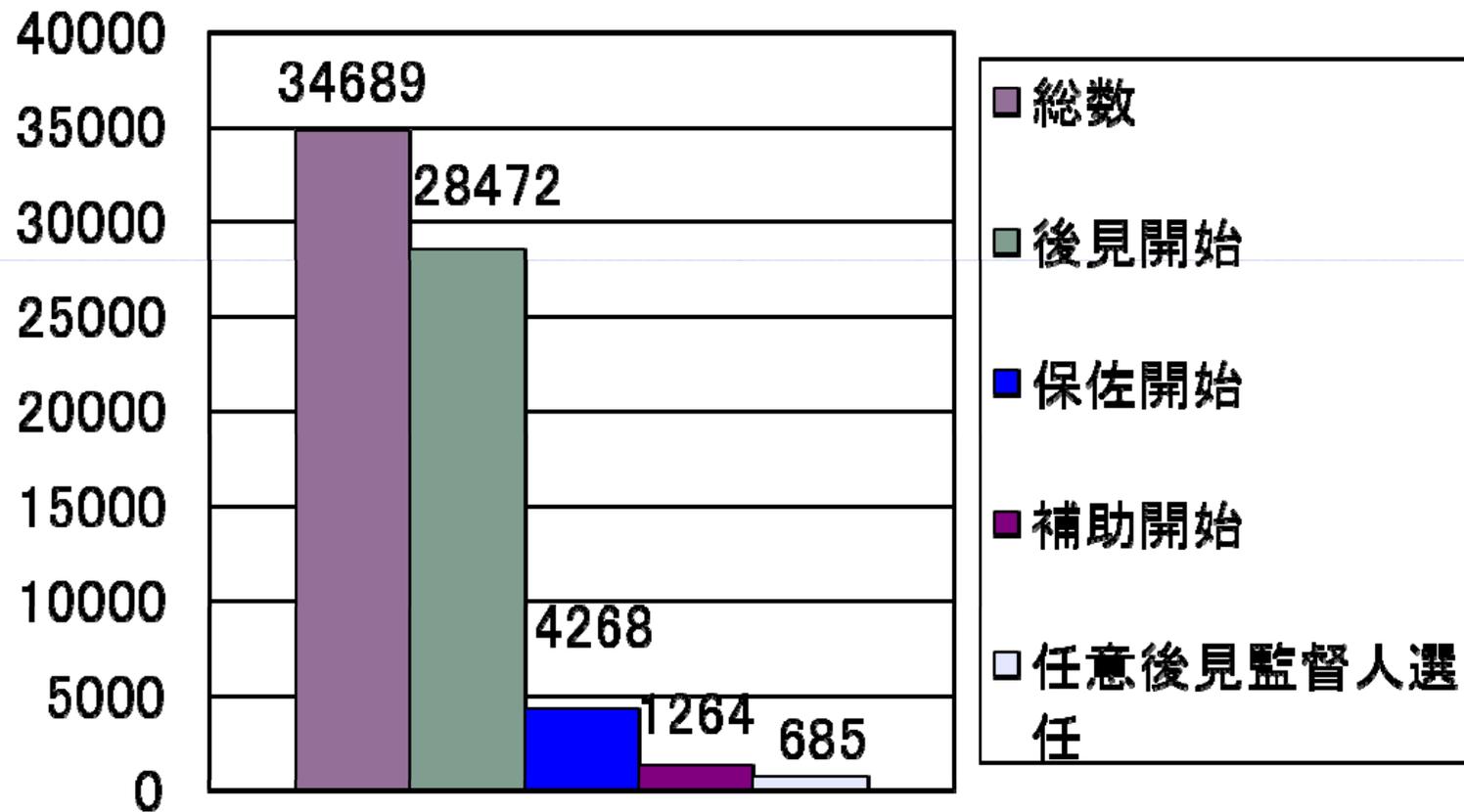
療養看護  
に関する  
事務

## 身上監護

本人の意思の尊重、  
身上配慮をベース  
にした後見実務

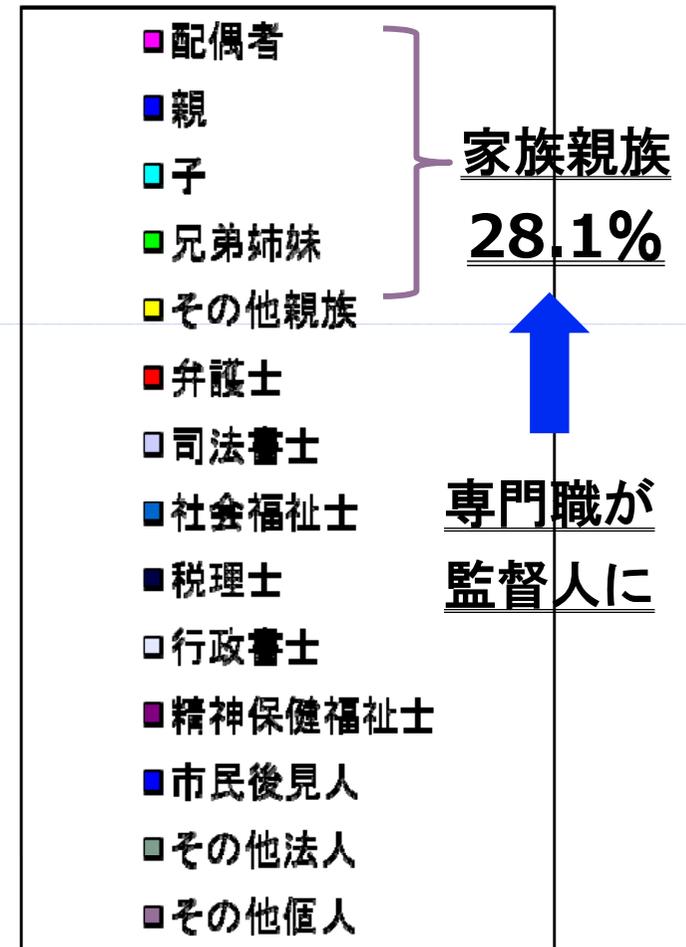
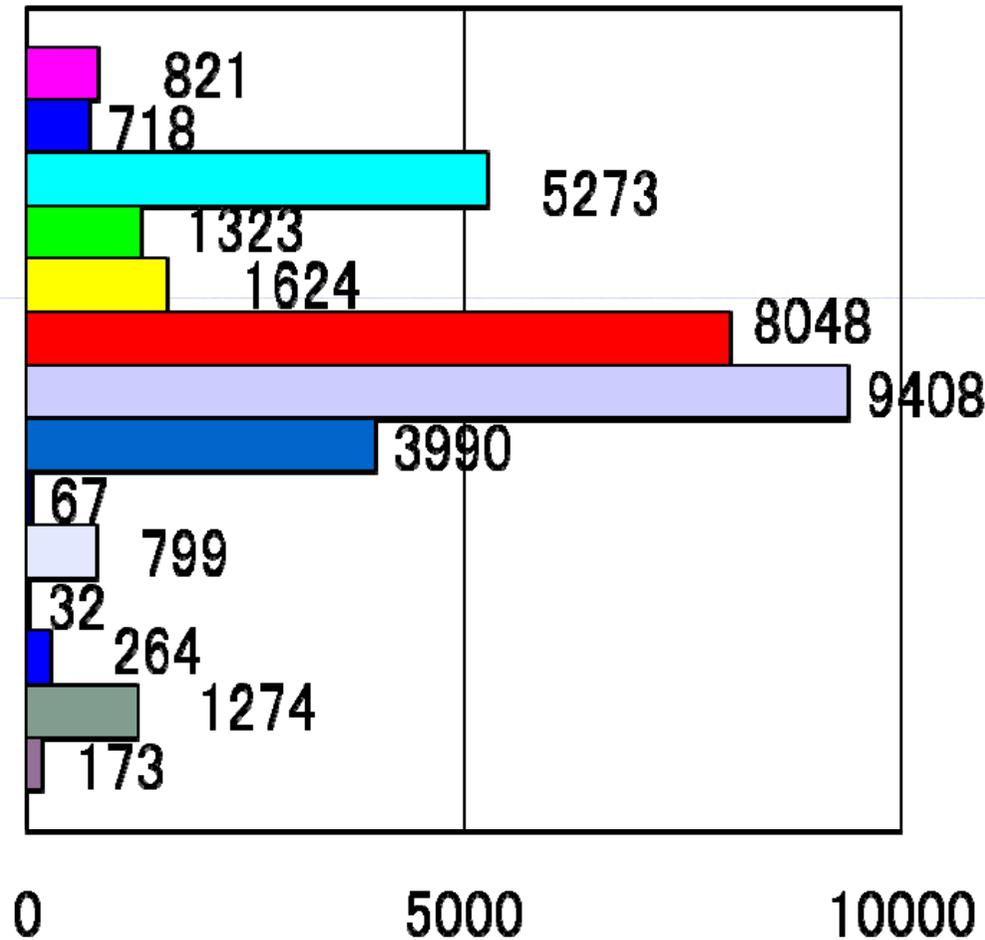
ノーマライゼーション・自己決定の尊重・  
現有能力の活用の理念と本人保護の調和

# 平成28年後見開始事件等 申立件数

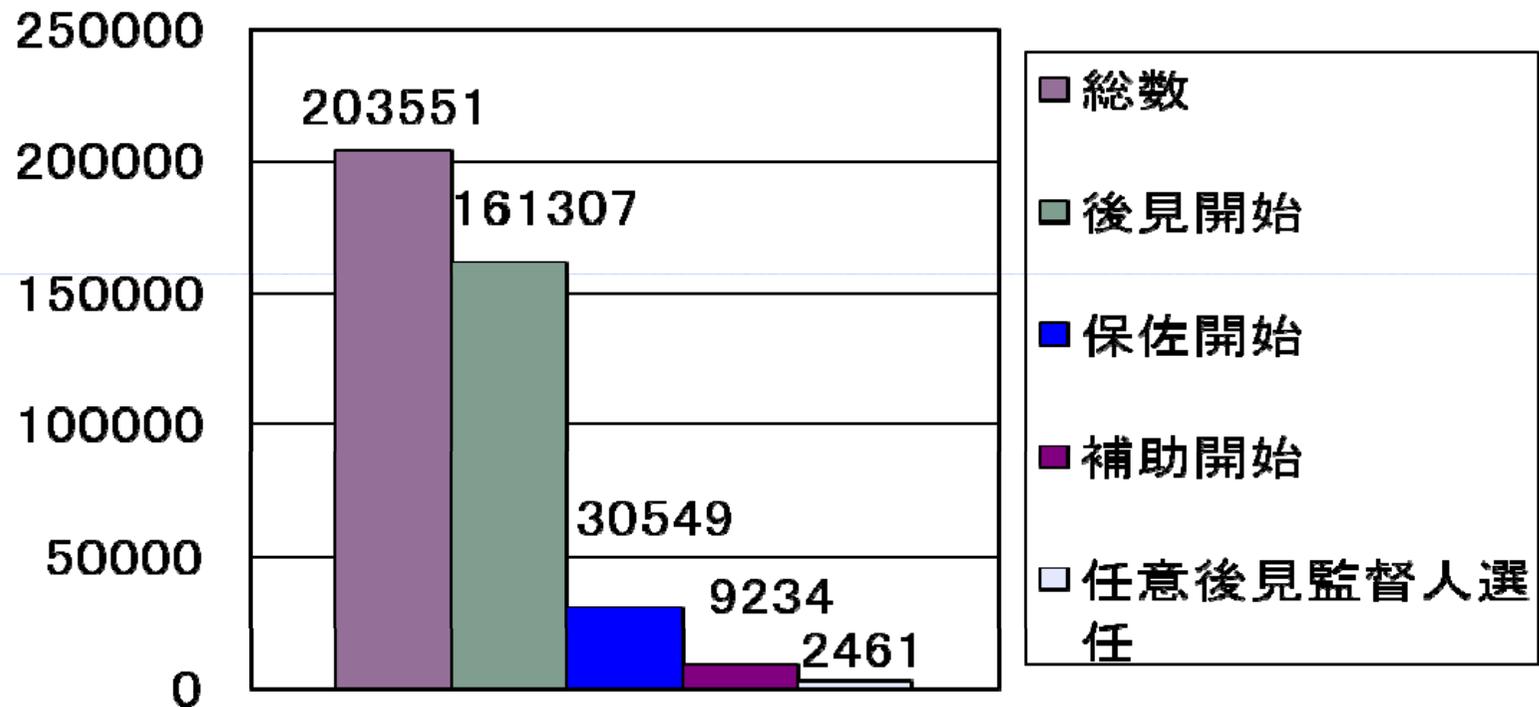


最高裁判所「成年後見関係事件の概況  
—平成28年1月～12月—」参照 以下同

# 平成28年後見開始事件等 成年後見人等と本人との関係

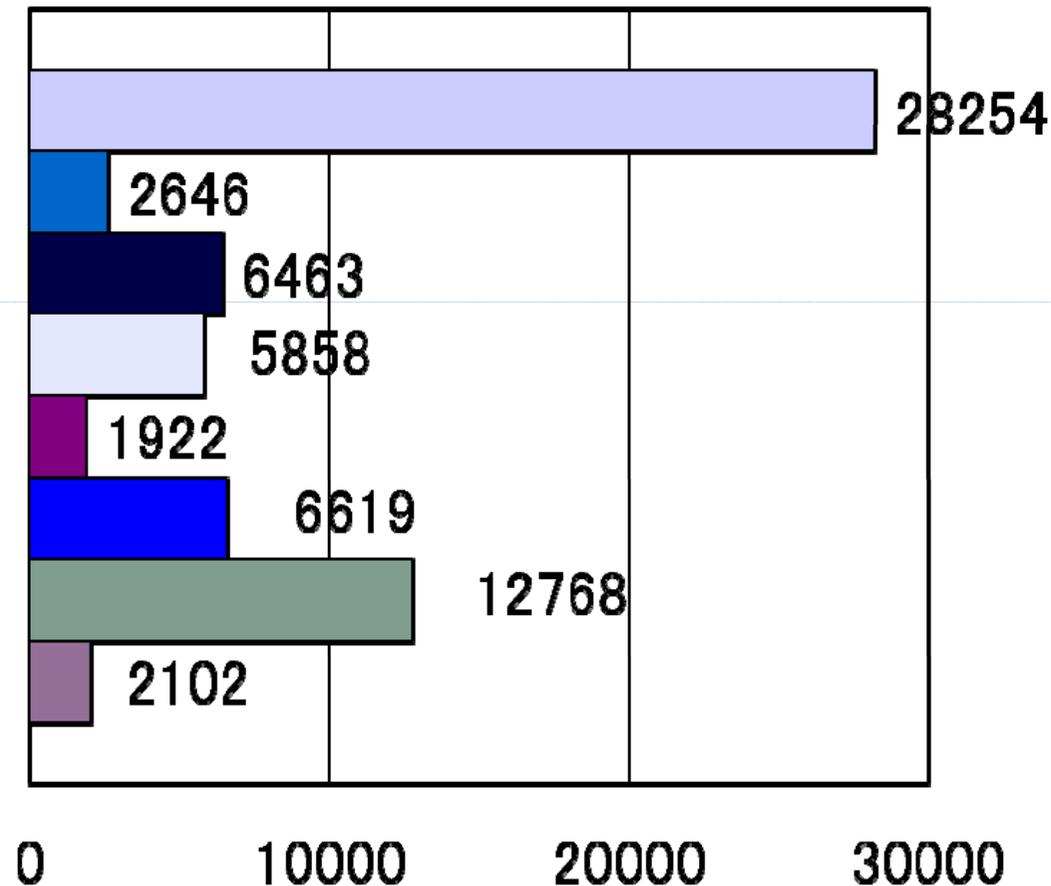


# 平成28年後見開始事件等 利用者数について



※ 後見制度支援信託(成年被後見人・未成年被後見人)  
利用者数 累計：16,950人  
信託財産額累計：5520億5600万円

# 平成28年後見開始事件等 申立ての動機



- 預貯金等の管理・解約
- 保険金受取
- 不動産の処分
- 相続手続
- 訴訟手続等
- 介護保険契約
- 身上監護
- その他

最高裁判所「成年後見関係事件の概況  
—平成28年1月～12月—」参照

# 「成年後見制度に関する届出」及び「成年後見人等が行う金融機関取引」等に関する改善について（調査結果等のご報告）（2012.2.1）

リーガルサポートホームページより

<https://www.legal-support.or.jp/act/other>

- 平成23年6月に、LS制度改善検討委員会が各金融機関を対象に実施した「成年後見制度に関する届出」及び「成年後見人等が行う金融機関取引」等に関する改善についての アンケート調査結果
- 調査期間 2011（平成23）年6月～7月
- 有効回答件数 307件

## 法定後見の場合における就任時の届出

質問内容	数値	%
後見人等以外の署名、押印を求めている	123	36.5%
後見人等の他に被後見人、被保佐人、被補助人の署名、届出印の押印を求めている	186	55.2%
後見監督人、保佐監督人、補助監督人が選任されている場合は、後見監督人等の署名、押印を求めている	28	8.3%

## 任意後見の場合における就任時の届出

質問内容	数値	%
任意後見人のみを届出人としている	168	56.4%
任意後見人以外に本人や任意後見監督人の署名、押印を求めている	130	43.6%

## 被保佐人・被補助人との金融機関取引

質問内容	回答数	%
被保佐人や被補助人との取引を認めていない	118	38.3 %
一定の条件で被保佐人や被補助人との取引を認める 取り扱いをしている	161	52.3 %
その他	29	9.4%

## 任意後見における本人との金融機関取引

質問内容	回答数	%
本人との取引を認めていない	180	58.6 %
一定の条件で、本人との取引を認める取り扱いをし ている	92	30.0 %
その他	130	11.4 %

# 平成23年2月17日付全国銀行協会通知 「成年後見制度に係る銀行実務上の対応の見直しについて」

## 銀行取引の改善項目

### 1. 新規口座開設時等の場面での成年後見登記に関する登記事項証明書について

「必ずしも原本自体を銀行で保管しなくてもよいと考えられる。」としたこと

### 2. 後見人等の選任届出時および新規口座開設時の後見人等の本人確認について

「成年後見登記に関する登記事項証明書および犯罪収益移転防止法が定める本人確認書類の提示・提出のみを受けることも考えられる。」としたこと（後見人等の実印および印鑑証明書の提示・提出は不要とする考え方）

# 平成23年2月17日付全国銀行協会通知 「成年後見制度に係る銀行実務上の対応の見直しについて」

## 銀行取引の改善項目

### 3. 後見人等の選任届出時および新規口座開設時の場面での被後見人等の本人確認について

「成年後見制度に係る登記事項証明書には被後見人等の住所・氏名・生年月日が記載されており、犯罪収益移転防止法施行規則第6条第1項第1号トに定める『官公庁から発行され、又は発給された書類その他これに類するもので、当該自然人の氏名、住居及び生年月日の記載があるもの』に該当するので、成年後見登記に関する登記事項証明書により被後見人等の本人確認を行うことも考えられる。」としたこと

(被後見人の免許証・健康保険証等の本人確認書類は不要とする考え方)

### 4. 取引店以外での入出金の取扱いについて

取引店が保有する後見人等の情報を他店でも確認できる仕組み等の導入について、今後のシステム公開等の機会を捉えて検討することが考えられる。

すべての金融機関がこれらの改善項目に対応しているわけではない

# 成年後見制度における金融機関の役割

成年後見制度利用促進基本計画	金融機関の役割	自助・共助・公助
<b>I 制度の周知</b>	制度広報協力 職員研修 顧客学習会	公助 共助 自助/共助
<b>Ⅲ 利用者がメリットを実感できる制度の運用</b> ・高齢者と障害者の特性に応じた意思決定支援の在り方についての指針の策定等の検討、成果の共有等	高齢者・障害者等における金融機関での対応 本人および家族への情報提供	自助/共助
<b>Ⅳ 地域連携ネットワークづくり</b> ・地域連携ネットワークの整備に向けた取組の推進	連携機関への参加 中核機関・連携機関への連絡	共助 共助/公助
<b>Ⅴ 不正防止の徹底と利用しやすさの調和</b> ・金融機関における預貯金等管理に係る自主的な取組のための検討の促進等	信託等の金融商品の開発 家族信託支援	共助 自助

# 認知症の人の意思決定支援

## LS「後見人の行動指針」より

- A 本人との関わり
- B 本人による意思決定の支援
- C 代理権の行使
- D 同意権、取消権の行使
- E 本人の生活への配慮
- F 事務の姿勢

LSホームページ:提言・意見「後見人の行動指針」

<https://www.legal-support.or.jp/act>

- D-1 事後に取り消し権を行使することにより、**事前に同意権を行使**することを意識しよう。
- 電動車いすの購入について事前に本人と話し合い購入したケース
- D-4 取消権を行使するときは、その**必要性を本人に説明**し、できる限り**本人の理解を得る**ようにしよう。
- 電動車いすを購入すると貯金がなくなること、事故にあうことが心配だと説明し、どうすればよいかを一つずつ話し合って取消権を行使したケース。

公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート編著

「これからの後見人の行動指針」日本加除出版 参照

## 後見人の行動指針より

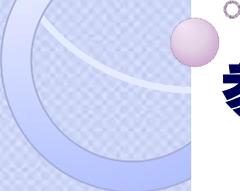
- E-3 本人の財産は、単に保全するだけでなく、**生活の質**を向上させるために活かそう。
- LSの会員からは、コンサートやスポーツ観戦、旅行など、移動支援のヘルパーの手配などを含め、本人の趣味・嗜好や家族等との団らんのための財産の支出など、本人の「**生活の質**」が向上する支出の事例が報告されている。
- ここでいう「**活かす**」というのは、本人が生活をする上での活力を得るためであり、株式等に運用するといった利殖の意味ではない。

# 後見人等の基本姿勢

- **意思決定能力は原則としてあるという姿勢**
- **本人支援の原則**
- **本人参加の原則**
- **適正手続きの原則**

# 配偶者の後見人をへて 市民後見人となられた人も

- 成年後見は大変だと言われますが、配偶者の成年後見人となり、その経験を活かし、市民後見人に応募された人もいらっしゃいます。
- 成年後見人等の第一の関門は家庭裁判所ですが、金融機関が第二の関門にならないよう、成年後見人等の認知症の人や障害者の支援者の支援を視野に入れた実務の運用をしていただければと思います。



## 参考資料

**岩井英典：成年後見人等が行う金融機関取引の改善へ  
向けての試み**

**吉野 智：金融取引に関する実務上の留意点**

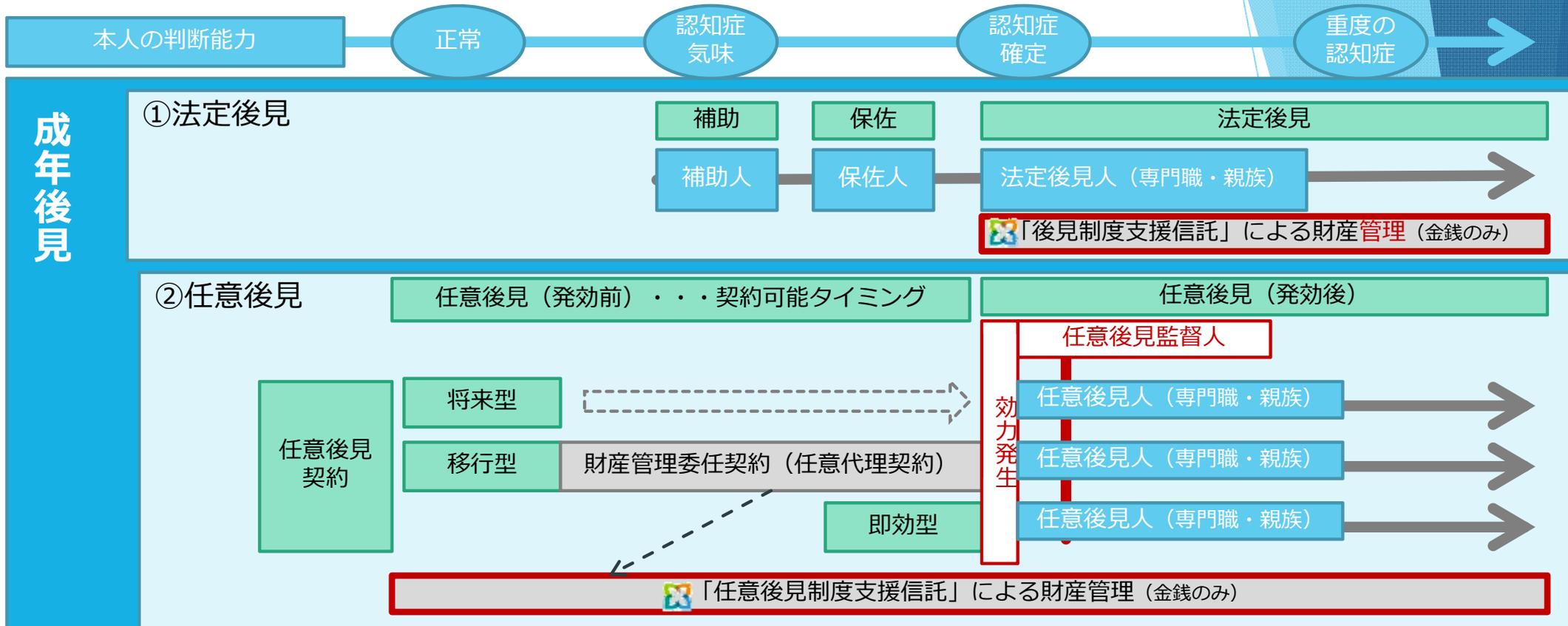
**大貫正男：「成年後見関係事件の概況」からみえてくるもの  
（「実践成年後見No.39・No.52・No.70」）**

**ご清聴ありがとうございました。**

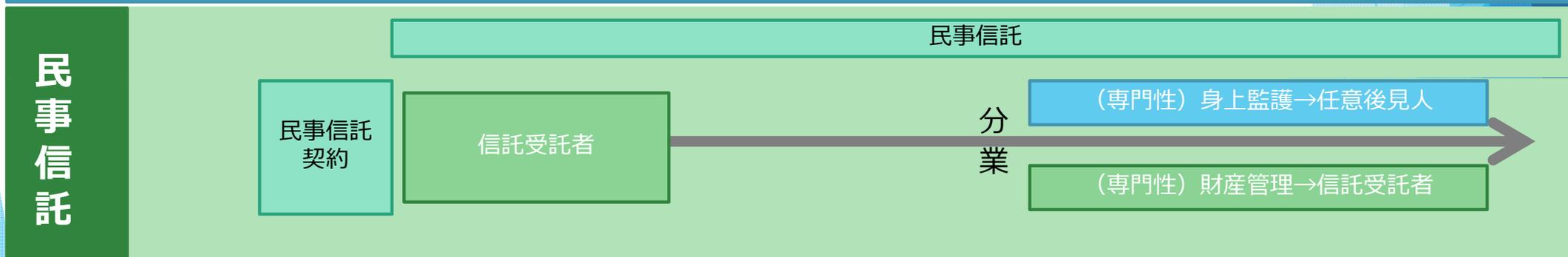
# 判断能力からみた成年後見制度と民事信託 (高齢者の財産管理とネットワーク)

三井住友信託銀行プライベートバンキング部  
成年後見・民事信託分野専門部長  
八谷 博喜

# 判断能力からみた成年後見制度と民事信託



★後見人の守備範囲は、あくまで財産の「管理」＝例えば相続対策を見越した不動産の処分は後見人の権限外となり不可（相続人の不満鬱積）



★受託者の守備範囲は、「信託行為の定めによる」＝財産の管理、運用、処分いずれも可能（柔軟な資産運用・相続対策が可能）

# 高齢者の財産管理 ⇒ 民事信託の補完機能

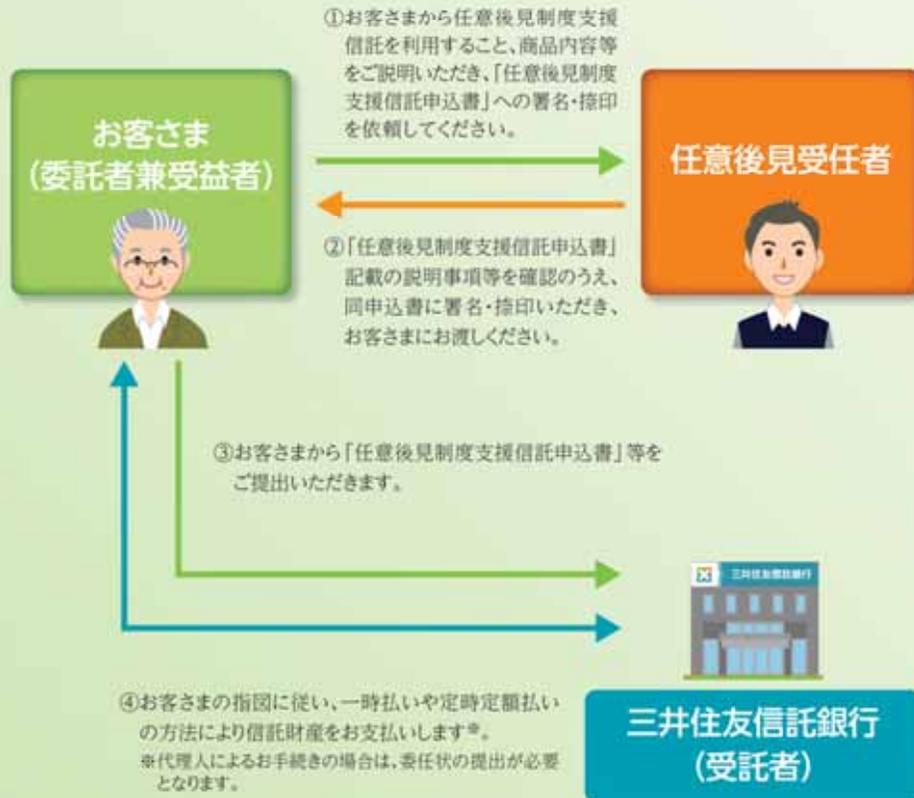
## 成年後見分野における商品別取引

成年後見等種別		商品	取引主体	受信				与信	不動産	
				口座開設 (普通預金)	合同金信	定期預金	運用商品	事業性ローン	仲介	不動産管理
法定後見			法定後見人	○	○ 後見制度 支援信託	△	×	×	×	×
任意後見	任意後見契約～任意後見発効前 (場合により代理人取引)		本人 (任意代理契約がある移行 型の場合は代理人)	○	○ 任意後見 制度支援 信託	○	○	○	○	○
	任意後見 発効後	任意後見契約に任意後見人へ の委任事項の定めがある場合	任意後見人	○		○	○	△	○	○
		上記委任事項の定めがない場 合		○		○	×	×	×	×
民事信託	信託契約～判断能力喪失前		受託者 (場合により本人)	○	○	○	○	○	○	○
	判断能力 喪失後	民事信託契約の信託目的に定 める場合	受託者	○	○	○	○	△	○	○
		上記定めのない場合		○	○	○	×	×	×	×

\* 民事信託の場合、受託者（家族）による受託者名義での上記の銀行取引が可能（金融機関により取り扱い異なる）。

# 任意後見制度支援信託の仕組み

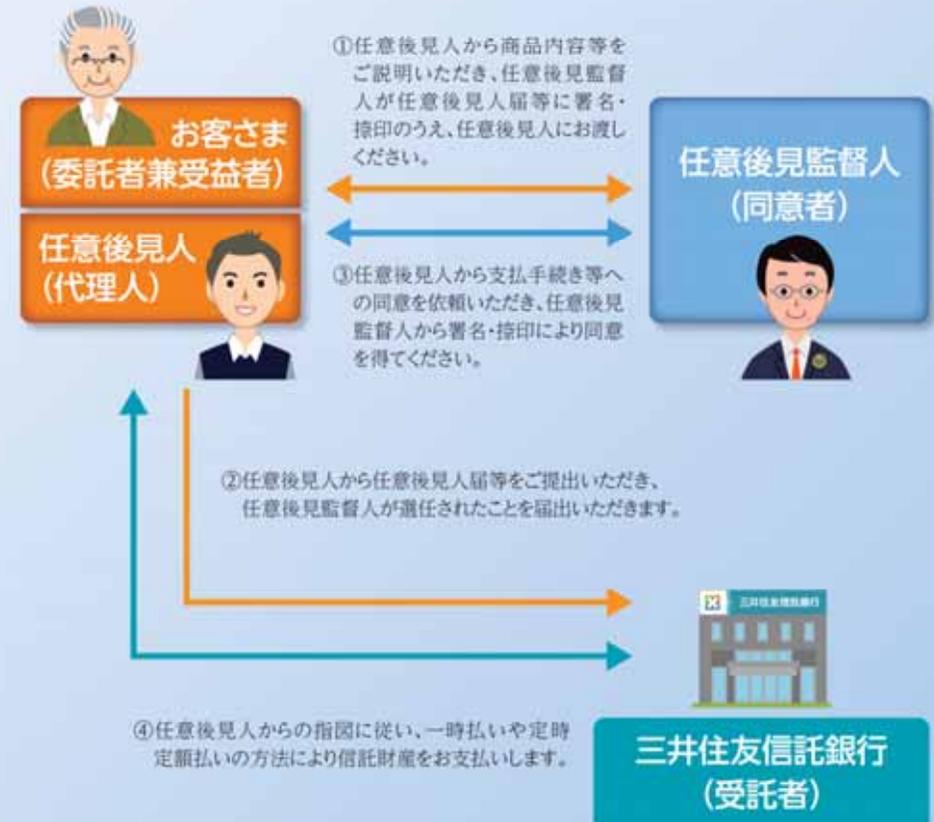
## 1 お申し込み～任意後見監督人選任前



### お申込時に必要な書類等

- ◆任意後見制度支援信託申込書(お客さま・任意後見受任者の署名・捺印)
- ◆お客さまの届出印
- ◆任意後見契約(公正証書)
- ◆任意後見契約の登記事項証明書
- ◆本人確認書類(お客さま・任意後見受任者)  
※当社と初めてお取引いただく場合に限り。

## 2 任意後見監督人選任後

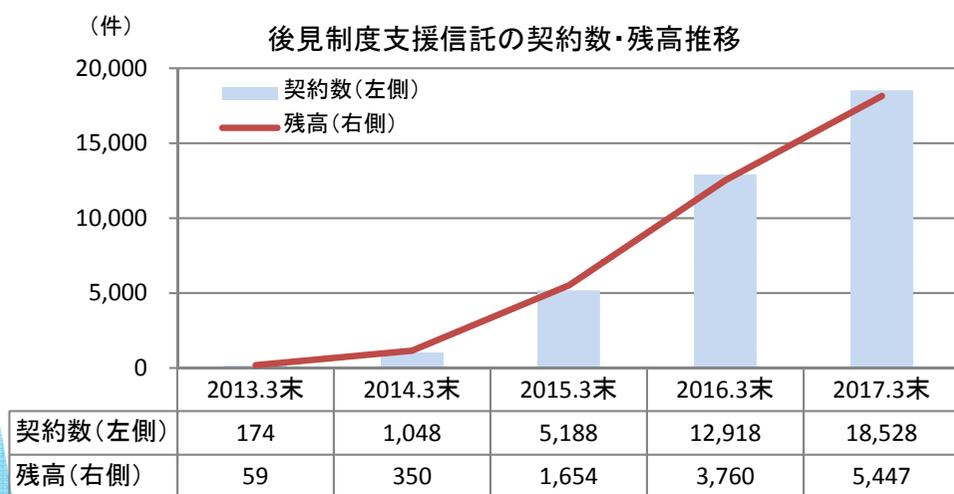


### 任意後見監督人選任時に必要な書類等

- ◆任意後見人届(任意後見人・任意後見監督人の署名・捺印\*)
- ◆任意後見制度支援信託同意確認書(任意後見監督人の署名・捺印\*)
- ◆任意後見契約(公正証書)
- ◆任意後見契約の登記事項証明書
- ◆本人確認書類(任意後見人・任意後見監督人)
- ◆金銭信託通帳  
※お手続きに使用する印鑑をお届けのうえ、ご捺印いただけます。

# 任意後見制度支援信託と後見制度支援信託との比較

	任意後見制度支援信託	後見制度支援信託
取扱開始	2017年8月	2012年2月
後見制度の種類	任意後見制度	法定後見制度
利用する方	任意後見契約を締結している方 ⇒明確に将来の財産管理方法のビジョンを有している。	成年被後見人 ⇒財産管理の手立てをしないまま、財産管理能力を喪失。
商品概要 不正防止方法	将来の任意後見発効に備えて信託を設定。 <u>任意後見監督人の同意を得た上で信託財産の払出を可能とすることで、任意後見人の不正防止を図る。</u>	<u>家庭裁判所が発行する指示書に基づき信託設定・信託財産の払出を行うことで、後見人の不正防止を図る。</u>
最低信託金	500万円	1,000万円
信託財産の交付方法	①一時払い、②定時定額払いの両方が可能	



後見制度支援信託の当社契約数シェア

	2013.3	2014.3	2015.3	2016.3	2017.3
業界全体	174	1,048	5,188	12,918	18,528
当社	122	708	3,021	7,398	10,614
シェア	70.1%	67.6%	58.2%	57.3%	57.3%
当社残高	45億円	246億円	998億円	2,225億円	3,163億円

# 民事信託（家族信託）

## 民事信託事例

## 高齢者ご自身のための民事信託

### ■お客さまの悩み

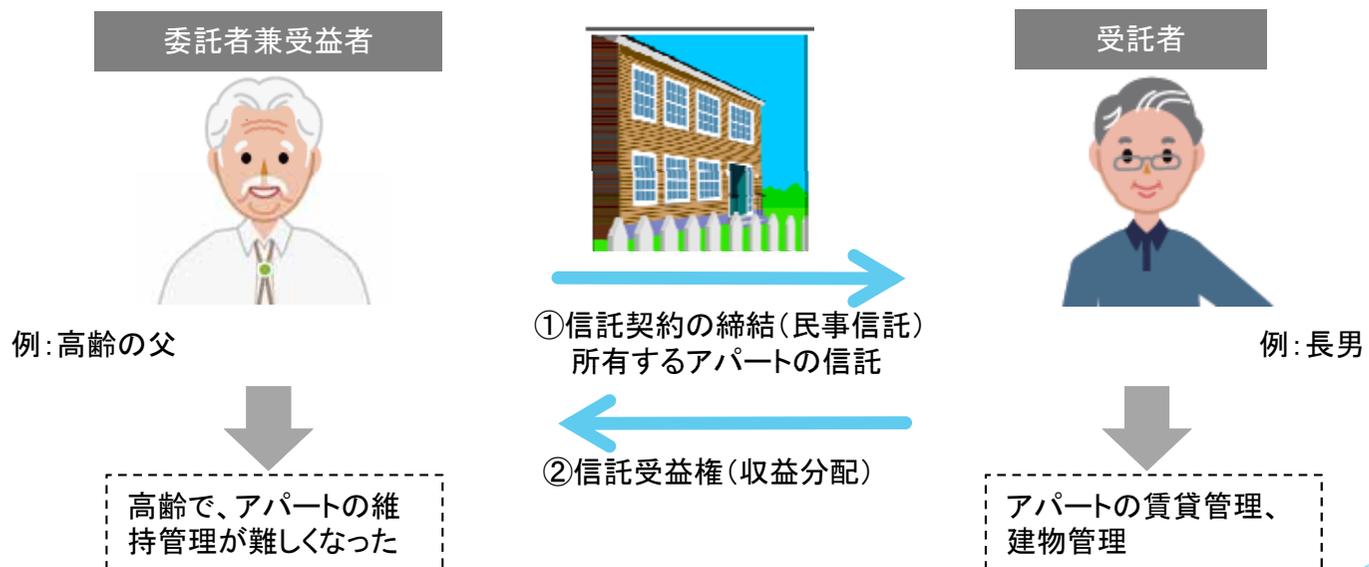
・私の父は高齢のため最近物忘れがひどく、今後、財産の管理をしていくのが難しいのではないかと。

### ■ご提案

・高齢者の財産管理のための信託

### 高齢者の財産管理のための信託とは

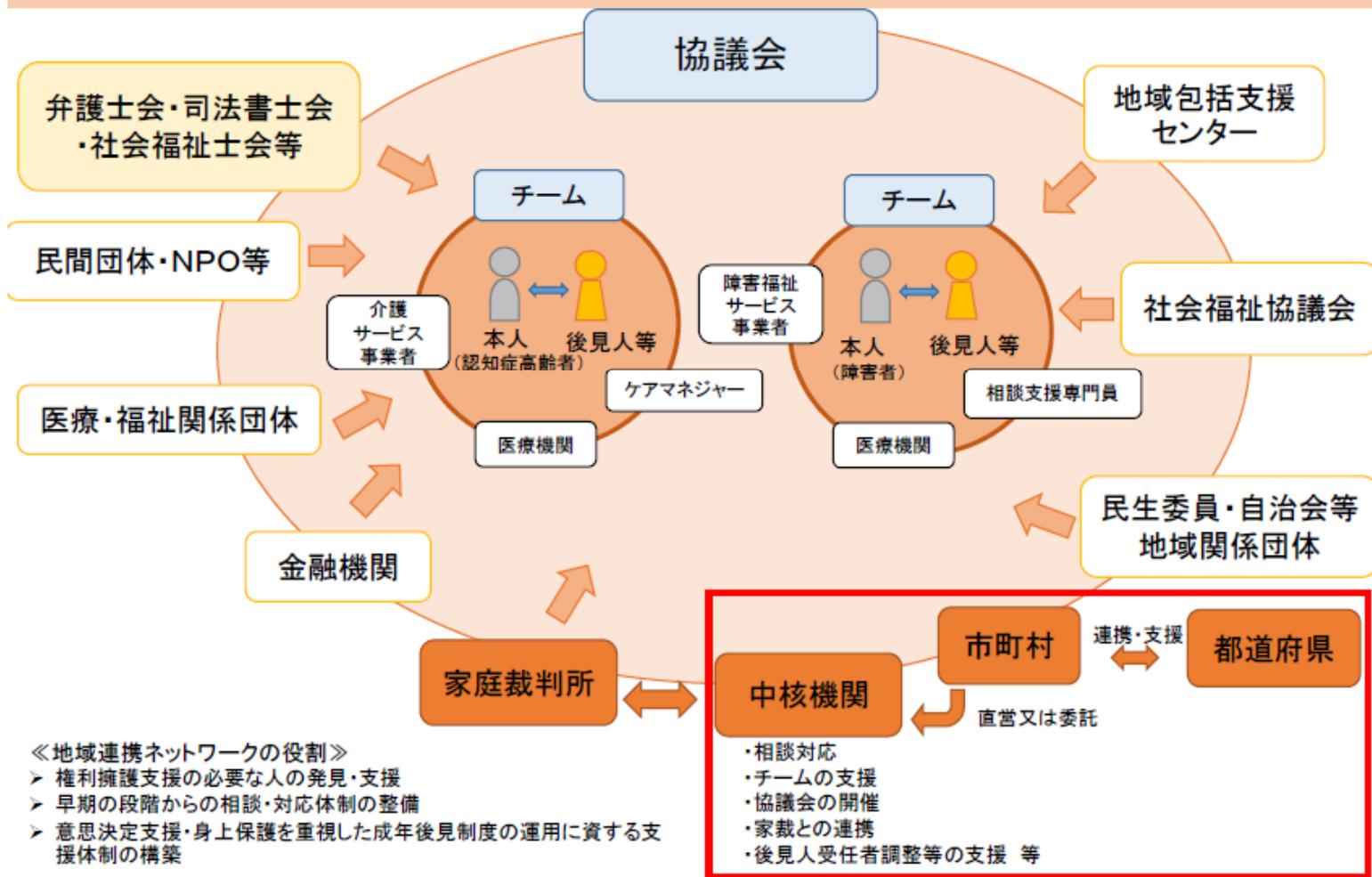
- 財産管理能力の衰えつつある委託者が他者（親族等）に特定の財産（不動産等）を信託し、他者（親族等）が財産を適切に管理し、収益を委託者兼受益者に分配する信託。
- アパートを所有・管理する高齢の父の体力低下等を理由に、長男にアパート自体を信託し、管理させそこから上がる家賃等を定期的に父親である委託者（受益者）に分配し生活を支える仕組み。



# 各士業、介護事業者、福祉関係団体、社会福祉協議会等との連携

## 地域連携ネットワークのイメージ

<別紙3>



### 《地域連携ネットワークの役割》

- 権利擁護支援の必要な人の発見・支援
- 早期の段階からの相談・対応体制の整備
- 意思決定支援・身上保護を重視した成年後見制度の運用に資する支援体制の構築

### 《地域連携ネットワークの機能》

- ・広報機能、相談機能、利用促進機能、後見人支援機能、不正防止効果