

日本認知症官民協議会  
認知症バリアフリー ワーキンググループ  
令和元年度報告書

令和2年3月

## 目次

I ワーキンググループ設置の趣旨と経過	1
1. 背景	1
2. WG設置の趣旨	1
3. WGの開催経過	2
II WGの視座	4
1. 今年度WGの目的	4
2. 対象者像	4
III 本人・家族の視点	5
III-1 本人の視点	5
III-2 家族の視点	7
IV 企業の報告から	8
IV-1 小売	8
IV-2 交通	10
IV-3 住宅（マンション管理業）	11
IV-4 銀行（信託含む）	13
IV-5 損害保険	16
IV-6 生命保険	17
V 分野横断的意見等	20
VI 今後について	22

日本認知症官民協議会  
**認知症バリアフリー ワーキンググループ**  
**令和元年度報告書**

## I ワーキンググループ設置の趣旨と経過

### 1. 背景

- 現在の日本において、高齢者の4人に1人が認知症または軽度認知障害(MCI)とされる。認知症は誰もがなりうるものであり、家族や身のまわりの人間が認知症になることも珍しいことではなく、多くの国民にとって、認知症をめぐる問題は身近なものとなっている。
- 一方で、認知症を「問題」としてだけ捉えて解決の対象としたり、認知症の人を単に支えられる側の人間だと考えて支援の対象とすることは誤った考え方である。わが国において、認知症の人は、認知症でない人と同様に、大事な一国民であるとともに、地域社会においては共に生活する一生活者である。
- 認知症をめぐる問題が、生活上、身近なものとなっているにも関わらず、認知症をめぐる問題が正しく認識されていない現状、すなわち認知症の人にとってのバリア(障壁)が存在している現状がある。こうしたバリアを解消していく必要がある。

### 2. WG設置の趣旨

- 生活のあらゆる場面において、認知症になってもできる限り住み慣れた地域で自分らしく暮らし続けていくため、認知症の人にとっての障壁を減らしていく「認知症バリアフリー社会」の構築を目指して、平成31(2019)年4月22日に日本認知症官民協議会(以下「協議会」という。)が設立された。
- 本ワーキンググループ(以下、WG)は、令和元(2019)年8月、本協議会の下に設置されたものである。これを契機に、金融・小売・交通など様々な分野で連携した取組を進めることによって、認知症があってもなくても暮らしやすい社会を志向していく必要がある。
- その際、バリアの解消を議論するにあたっては、認知症の人の尊厳が損なわれることがないよう、共に生きるという「共生」の思想のもとに議論が行われることが大前提である。認知症施策推進大綱(令和元年6月)において「共生」とは、「認知症の人が、尊厳と希望を持って認知症とともに生きる、また、認知症があってもなくても同じ社会でともに生きる、という意味である」とし、「生活上の困難が生じた場合でも、(中略)周囲や地域の理解と協力の下、本人が希望を持って前を向き、(中略)住み慣れた地域の中で尊厳が守られ、自分らしく暮らし続けることができる社会を目指す」としている。

○地域共生社会推進検討会の最終とりまとめにおいても、「制度・分野の枠や、『支える側』『支えられる側』という従来の関係を超えて、人と人、人と社会とのつながり、一人ひとりが生きがいや役割を持ち、助け合いながら暮らしていくことのできる、包括的なコミュニティ、地域や社会を創ることが、地域共生社会の考え方であるとしている。

### 3. WGの開催経過

#### (テーマ設定)

○協議会設立式後に行った、協議会参加団体への「認知症バリアフリーWG『検討テーマ』に関するアンケート」の回答結果等を踏まえ、業界の枠を超えて、初年度から多くの団体に関わることができる議論が可能となるよう、今年度の検討テーマとして「接遇」「契約」の2テーマを設定した。

○認知症バリアフリー社会の実現のために、認知症の人の日々の生活場面等(買い物や交通機関の利用等)におけるテーマ設定が必要であり、協議会参加団体に共通する課題として「接遇(各団体の想定場面において、どう認知症の人と接していくか。心のバリアフリー化をどう進めていくか)」をテーマ案として挙げた。

○認知症の人の生活を守るためには、支援者等側の論理だけではなく、本人が能動的に社会と関わりをもてるようにする各種取組を後押ししていく必要がある。一方で、認知機能の低下に伴い、日々の買い物ひとつにしても、財産管理等をはじめとする各種契約行為に支障を来していく懸念があり、協議会参加団体がそれぞれの場面において、認知症の人と「契約」を行う場合において、どのような留意が必要であるかをテーマ案として挙げた。

#### (開催経過)

○第1回WG(令和元年8月26日開催)においては、協議会参加団体すべてに呼び掛けて行い、WGの進め方及びテーマ設定、構成メンバーや選定方法について、了承を得た。

○第2回WG(令和元年10月1日開催)においては、認知症バリアフリー(社会)の構築にあたって、まず本人・家族が何を「バリア」と感じているのかを踏まえる必要があることから、日本認知症本人ワーキンググループより本人の視点からの報告があり、本人・家族の要望に向けて整備すべきこと等を討議した。

○第3回WG(令和元年10月23日開催)においては、「接遇」をテーマとした。小売・交通・住宅(マンション管理)業界の各委員から、各業界・個社としての現状や課題、その課題についてどう取り組んでいくのかという点に関して報告があり、議論を深めた。

- 第4回WG(令和元年 11 月6日開催)においては、「契約」をテーマとした。まず、日本弁護士連合会より認知症の人との契約を巡るわが国の現状と課題について、司法支援の観点からの総論的報告があった。その後、銀行・信託・生保・損保の各業界の委員より、各業界・個社としての現状や課題、その課題についてどう取り組んでいくのかという点に関して報告があり、議論を深めた。
- 第5回WG(令和2年1月31日開催)は、協議会のもとにもう一つのWGとして設置されている、認知症イノベーションアライアンスWGとの合同ワーキンググループを行い、各WGから報告を行うとともに、各WG間での情報交換を図った。
- 第6回WG(令和2年 2 月13 日開催)では、とりまとめ案に関する報告及び議論を行った。あわせて関係調査研究事業者から、認知症地域支援推進員を対象とした認知症バリアフリー社会の実現等に関する調査結果、イギリスにおける認知症アクションアライアンス(DAA)等の取組、福岡市版認知症アクションアライアンス構想に関する報告があった。

## II WGの視座

### 1. 今年度WGの目的

○今年度の認知症バリアフリーWGの主たる目的は、認知症バリアフリー社会を構築するにあたって、今現在何がバリアとなっているかの課題の抽出であった。そのため、各業界等から現状について報告をお願いした。

### 2. 対象者像

○第1回WGでは、WGで集中して議論すべき、認知症の人の対象者像について議論があった。

○限られた時間で、すべての認知症段階を、一元的に議論するのは困難である。議論の対象者像は、軽度の認知症や軽度認知障害(MCI)に絞ったほうがよいのではないか。ふだんの日常生活のなかで、普通に暮らしている人たちにとっての生活上のバリアを、いかに取り除いて生活しやすく、重症化させないかという点に絞って、集中的に議論するほうが現実的との意見があった。

○一方で、認知症はどうしても進行していくため、中重度になった時の対応や、中重度でもより生き生きと暮らすといった視点を加味したほうがよいのではないか。認知症の人の尊厳が、人生の最期まで保障される社会を構築していく上でも重要、との意見もあった。

○認知症本人からは、前者(生活上のバリアをいかに取り除くか)の視点が、これまでまったく語られず、考えられてこなかった部分であるとの意見があった。認知症本人にできることとして、何が認知症の人にとってのバリアであるかを明らかにし、いかに自分らしい暮らしを続けているのかを発信し続けることだとの意見にも留意が必要である。

○今年度WGでは課題の抽出を目的としているが、そのために各業界の話を聞くというスタンスだと、業界が現に困っている事例ばかりに目が行きがちになる。そうした事例だけ集めても、現実の認知症の人の姿としては限定的。介護保険制度も20年近くが経過し、ケア等の仕組みもスキルも好事例が出てきている。認知症本人も声を上げて、そうしたケア等の協力の下、一定のQOLを維持して生活している人もいる。課題を解決するというスタンスも必要だが、認知症になっても困らない工夫をしながら、今を生きている認知症の人もいる。描く認知症の人の対象者像として、そこに学ぶという視座も必要ではないかとの意見もあった。

### Ⅲ 本人・家族の視点(WGでのご発言の内容を事務局にて集約)

#### Ⅲ-1 本人の視点

(基本的理解、接遇にあたって)

- 誰もが認知症になる可能性があると言いつつ、やはり特別な人、問題を起こす人だというような印象を発言から感じるたびに、何となく私は「そのバリアが外れない」ことが大きな問題ではないかと思う。そういうバリアのことも考えてほしい。
- 予防に関してもバリアがある。早期診断に、認知症の疑いがある人が「行きたくない」という思いを抱いてしまう何かがあるということ自体に、「バリア」の存在があるのではないかと思う。
- 問題を起こしている本人たちを何とかしようとするのではなくて、認知症本人にとって障壁があるから問題が起きてしまうのだと考えていただきたい。
- (金融機関での窓口対応 DVD を視聴後)これからますます高齢化が進んで、認知症の人たちが増えていく状況。認知症の人たちがいて当然であり、増えていくということを認識していただきたい。
- 今は隠すのではなくて、「私は認知症です」と言ったほうがみんなのためにもなるし、自分のためにもなるということを知ってほしいと思う。
- 100 人いたら、100 通りの認知症になったことによる困難さ、不自由さがある。
- これまでも障壁を解消するためのさまざまな取組をしてきているが、今後、障壁の解消を議論していく際には、必ず本人たちと一緒に考えて見直していくことが必要だと思う。「認知症とともに生きる希望宣言」に書かれたことが、社会の中ではまだまだ実行されにくい現実がある。本人ではない人たちが、よかれと思ってどんどん進める形にならないよう、丁寧に、本人とともに検証していくことが必要である。

(契約等に関して)

- 本人としては、「自分のお金は最後まで自分で使いたい」という思いがある。認知機能が低下してしまった後にではなく、認知機能が低下しつつあるときに、自分の代わりにする第三者を決めておいて、常に意思確認ができる状態にしておくことは大事だと思う。
- 後見人に決定権がすべて行ってしまうみたいなものと嫌だなという気持ちはある。
- 商品に関して、「本当は欲しくなかった」とか「想像したものと違う」など、実際にすれ違いや齟齬が生じた場合に、気軽に相談できる体制が必要。ご本人のなかには、間違っただけで契約したのは自分だから、悪いのは自分だと責めて、助けを求めることを躊躇する人もいる。こうした場合、周囲の人間が気づいて、相談を促す必要がある。

○認知症の人のなかには、どうしても欲しいという欲求が止められなくなったり、必要だと思って自分で納得して購入した心算でも、後から考えてみたら「どうしてこんなものを買ってしまったのだろう」という人もいます。いざ困った状況になって、家族や周囲の人たちに相談して解決できる程度のことならよいが、何かあったときに**弁護士がいる安心**というのはあると思う。

○事前に、本人が「この人なら任せられる」と、銀行に伝えておく仕組みができると安心につながると思う。

○**あらかじめの成年後見制度に対する理解も重要**。少なくとも現在は、認知能力が低下して、制度利用を否が応でも考えなくてはいけない状態にでもならないと、成年後見制度とはどういったものなのかを理解してもらえない機会がない状態。

(商品・サービス等の開発に関して)

○今後いろいろな製品やサービスの開発をされると思うが、本人と一緒にどうしたら使いやすくなるのかを考えながら、本人の声を起点に開発が進むとよいと思う。

○認知症の人へのサービス提供や商品開発というときに、認知症高齢者だけを想定するのではなくて、(若年性認知症も含めた)認知症の人を想定してもらわないと、これまでと何ら変わらない。

(その他)

○警察の方から、「もう外に出さないほうがいい」とか、「どこかに入れたほうがいいのか」といったことを言われてしまうと、そうしないといけないのではないかと思ってしまう。地域で暮らし続けたいと、多くの本人の方が思っていると思う。若い方にも年配の方にもよい対応をしてもらえると、そしてその対応が広がるようにしてもらえるといいなと思う。

### Ⅲ-2 家族の視点

- まずは認知症という病気、認知症の人に対する、これまでの認識や意識を変えてほしい。認知症だからといって、何もわからなくなるわけではないし、何か問題がある人でもない。当然、支援される一方の人間でもない。どんな介護や支援が必要かは、なかなか一言では言い表せない。認知症になったことによって、さまざまな葛藤のなかで介護する家族の不安もあることを理解していただきたい。
  
- 若年性認知症に対する社会の理解がまだ深まっていない。仕事はあってもできないという既成事実的な理解が社会の中にある。
  
- 家族は、誰よりも本人に寄り添っていこうと頑張っている。しかし、家族自身も自分のことで精いっぱいだったり、同居が難しかったり、遠距離介護ですぐ駆けつけることができなかったりする。連絡を受けたからといって、家族がどこまで動けるのかという問題がある。
  
- 認知症等の理由により生活上の困難を抱えた、遠方に住む妻の母親(義母)のもとに、夫(義理の息子)が支援に行ったら、地域の人から「お前は誰だ」となりトラブルとなったといった事例もある。家族の定義というか、緊急時の柔軟な対応はどうにかならないものか。

## IV 企業の報告から(WGでのご発言の内容を事務局にて集約)

### IV-1 小売

(現状)

- (コンビニエンスストア業界の調査において)「店舗への駆け込み・保護件数」は、高齢者の保護が、9132 店舗・15303 回以上で断トツに多い。
- (小売の現場の日常として)同じことを何度も何度も繰り返し聞かれ、対応に時間を要する。急に人が変わったように怒り出す。家への帰り方がわからない。食品売り場で突然商品を食べ始めてしまう。未精算の商品を持ち出してしまう。一緒のお客さんが行方不明になる。店内を行ったり来たりして何時間も滞在している。
- (小売の現場の日常として)同じ商品を毎日のように買い求める。レジでの支払いのときに財布が見当たらない。財布からお金が出せなくて手間取る。注文してないのに注文したという。逆もしかりで、注文したのに注文してないという。クレジットカードを使ってないのに、引き落としされているといった申し出がある。
- 1日に何度も同じ商品を買いに来店する。本人が小銭を数えることができない。(商品を)大量に購入している。ご自分で持ってきたショッピングカートを、そのまま店舗にお忘れになる。配達の事例でいちばん多いのは、注文した商品を覚えていないというもの。女性の配達員に対するセクハラや暴言も、少数ではあるが発生している。100 人いれば 100 様の対応が求められる現状。
- 大きな注文を受けてしまって返品になったり、生協側が売ったといわれたりすることも。店舗で、いろいろな事情があって支払いをせずに帰ろうとするお客さんも。理解していただけないときには、本意ではないが、警察に連絡するしかないという状況もでてくる。
- (「(生協では)現在は個配が増えてきている。昔のように、購入班をつくって共同購入していた時代は、そこで人とのつながりができた。お互いを見守っていくよい仕組みだと思っていたが、現在はそうはいかない。」との意見に対し)「配送料を払ってもいいから自宅まで運んでほしい」という要望が非常に増えている。なかなか近所で集まることもままならない状況に、地域も変わってきていると感じている。
- 商品配送とか予約などの事情がない限り、個人情報が入り、不特定多数のお客さんの対応をするのが小売業の特徴。営業時間が非常に長く、曜日や時間帯により従業員が次々と入れ替わる。大型の店舗になればなるほど、同じ従業員が同じお客さんに対応する確率は、非常に低くなるのが特徴。

○お客さんである本人の変化に気づいて、遠方に住んでいる家族に連絡して、未然に最悪の事態を防いだという報告もある。

○(認知症が疑われるお客さんに)声かけしたら、個人情報保護法に触れることがあるのではとか、その人の名誉に触れるようなことがあったらどうするのかといった心配事はついてまわる。

(対応)

○人手不足のご時世。流動性の高い委託・パート職員の定着率を上げて、いかに職員意識を高めていけるかが重要。

○(「他のお客さんを放っておくわけにいかないのもわかるが、(その隣に認知症が疑われるお客さんがいる場合)その時点で何を一番優先すべきかを、他のお客さんにもわかっていただくような企業側の努力は必要だと思う。」との家族からの意見に対して)認知症のお客さんと従業員が接客している様子は、ほかのお客さんもみている。来店いただいているお客さんも含めて、認知症に対する理解を深めていくことは、実は結構大切なのではないかと思う。

○正しい知識を持った従業員を配置していくことが一番大事。

○認知症のお客さんに特別な対応が必要になった場合、店内の連絡体制や対応手順などのルールを整備していく必要がある。

○身元の特定できないお客さん、一般的な対応では解決が難しいお客さんへの対応、あるいは支援を必要とする高齢者の発見やつなぎの役割を、小売業界が果たしていくためには、地域の関係機関との連携が大切。

○家族との連携をはかっていきたい。民生委員やケアマネジャー、ヘルパー等といった人たちとの連携をはかっていくということ。働く職員を守る意味でも、警察や地域包括支援センターと連携をはかって、しっかり事実確認していくことを進めていきたい。”

○(認知症関連のPR活動に関して)店舗という場所があるので、多種多様なご依頼をいただく。店舗でこういうことをしたい、PR をしたいとご依頼をいただいても、やはり一方に対応してもう一方には対応しないわけにはいかない難しい事情もある。最終的には個店の判断であるが、行政を絡めて「一緒にやりませんか」と誘いをいただいたほうが、動きやすい部分はある。

○営利を目的とした会社としては、営利を目的としている以上、きれいごとをいっても仕様がなない。どこがその費用負担をするのか、という話になる。コンビニエンスストア業界として、共通していえることは、販促物等の制作コストは制作者がもつ、各店舗への配達も制作者側できちんとしていただく。そこまでしていただいたうえで、必要とあらば協力しましょう、ということになる。

○何か困ったときには、安心してコンビニエンスストアに駆け込んでいただきたい。そのような場所（セーフティステーション）としても、コンビニエンスストアは存在している。

#### （企業の報告に対する意見）

○突然、自宅を訪問してきたセールスマンに勧められて、かならずしも必要ではない羽毛布団などを大量に購入する契約書に署名、押印してしまいましたという事例。たとえば訪問販売である点を重視して、クーリングオフするという方法がある。

○記憶障害があるアルツハイマー型認知症の人が、自分の買い物の順番や買った物がわからないという事例として、すでに、スマートスピーカーに声で言うておけば、すべてを記憶してくれる機能はある。今後はその機能を、認知症の人に対してどういう形で使っていくのが課題である。

## IV-2 交通

### （現状）

○（タクシードライバーが）自分からとまって、（認知症が疑われる）お客さんを乗せるということまではできていない。認知症のお客さんが乗車されて、何らかの問題が生じた場合は、警察に連れていくしかない側面もある。

### （対応）

○（タクシードライバーは）ボランティアではないので、現実問題として乗車料金をいただかなければいけない。家族に迎えに来ていただいて、家族から料金をいただくよう、研修のなかではお願いをしている。

○ユニバーサルドライバー研修では、「乗車前」「乗車時」「走行中～到着」「運賃・料金」「降車時」といった場面に分けて、場面ごとのお客さんの状況と、その際の接遇・対応のポイントを学んでいる。認知症のお客さんには、一定の距離を保って、正面から目を見て声をかけたり、ゆったり落ち着いた雰囲気、安心して話しかけるようにしている。

### （企業の報告に対する意見）

○認知機能等に障害をかかえた高齢者による交通事故報道がみられるようになり、高齢者の自動車運転の問題が社会問題化している。免許の自主返納の動きも進んでいる。代替手段である鉄道、バス、タクシーなど業界団体による運賃割引等の支援や、行政による助成制度などの取組が進められてはいるが、とくに地方で、交通手段がない高齢者にとっては、（足の確保という問題は）欠かせないものだと思う。

- 現在はスマホや Suica で自動改札を通る。まず駅に人がいない。物すごいスピードで人が通っていく。あの人の流れの速度に合わせる事が、認知症の人には困難。短時間の間に方向と場所を理解することも困難。次々と出てくる電車のなかから、どの電車に乗るかを理解することも困難。
- 車の運転にしても、送迎バス利用に切り替えてもらって、地域活動などのサービスに結びつけたりするなど、その人ができるだけ安心してその地域で生活できるよう活動している。
- 将来的には、タクシーもバスも自動運転になる。電車の自動化も進む。地域にはいろいろな人がいるが、各人がどのように交通機関を乗り継いで移動しているのかのデータが日本にはない。そのデータがないと、どのように自動運転の車を動かしたらよいかも解明できない。

#### IV-3 住宅(マンション管理業)

(現状)

- 鍵を持たずに出てしまって、オートロックを開けられない。こうした光景は日常茶飯事。「集合郵便受けの開錠番号を忘れた」といったことも非常に多い。自宅ではない玄関のドアを叩きながら「開けろ！」と暴れたり、心当たりもないのに隣の高齢居住者から「うるさい！」とあって怒鳴り込まれるといった事例がある。また、管理費が滞る。あるいは、認知症気味のため「管理組合の役員が引き受けられない」といった申し出を受ける。特に管理費については、「口座番号が分からなくなった」とか、「お金をどこに入金すればいいのか…」といったことは、たびたび発生している。
- 非常に激怒されるとか、「部屋のなかに小人がいるから助けて」などの幻視・幻覚、他の家をピンポンして回る、ゴミ出し等で一時的にカギを開けたまま外出した家に上がり込んで、冷蔵庫を開けているところを家人に見つけられてトラブルとなるなどの事例がある。
- いちばん困っている例でいうと、徘徊やゴミの収集の問題。ご近所の方から管理会社に対して、非常に多くのクレームという形で寄せられる。
- マンション管理員の高齢化も非常に進んでいる。マンション住民も高齢化が進んでいる。つまり、従業員とお客さん、両方の高齢化が進んでいる状況。それに伴い認知症の問題が顕在化してきている。おそらく認知症が原因によるもので、認知症の診断を受ける前に、お客さんへの接遇に関して問題を起しているケースがある。認知症の疑いのある管理員がいるのは確かな事実。管理員の離職は非常に多いし、配置転換しようにも、接客以外の業務が社内にはないという事情がある。

- マンション管理に求められている大きな課題として、セキュリティと個人情報の保護が非常に強く言われている。セキュリティと個人情報の保護が求められている反面、認知症の人と接する場合には、対応しなければいけないジレンマを強く感じている。
- 認知症が原因で起こるものなのか、その他の疾患が原因なのかということも、素人ではわからない。実際気づいたとしても、個人情報やプライバシー意識が高まっているなかで、その後をどの段階でどう対応していくのが課題として挙がっている。
- 管理員に「見守りの定時訪問をしてほしい」といわれても、管理員は管理費から人件費が払われているため、特定個人への積極的な対応はできない。「日常生活上の困りごとの手助けをしてほしい」といわれても、管理員が管理するのは共用部分。個人宅に入室して生活上の手助けをすることは難しい。徘徊している方であっても、お客さんの身体には絶対に触れてはいけないと指導している。手を握れば帰ってくるができるかもしれないけれども、その手を引いて帰ってくることはできないということ。それは、お互い「傷つけられた」「けがをした」といった事故にならないための、ひとり勤務ゆえの指導が背景にある。それ自体がバリアにつながっているのではないか。
- 1つのマンションに1人の管理員が常駐しているわけではない。お客さんである居住者の方に、自助をお願いしているのが現状。
- セキュリティの問題は重要だが、一方でオートロック普及による弊害がでている。安否確認等のために専有部分にどこまで立ち入るのか。その決断の責任を管理会社だけが負うのは荷が重い。

(対応)

- 認知症の人が700万人に増えるとすれば、そのうち70万人はマンションで暮らしていることなる。区分所有者全員で構成し、その建物・敷地等の管理を行う団体である**管理組合**と、管理組合から委託を受ける**管理会社**が**双方協力して取り組まないと**、管理組合だけでは当然不都合があり、管理会社も対応に非常に苦慮する。
- 管理組合の機能と自治会の機能、両者をうまくマッチングすることを考えないとうまくいかない。**
- 高齢者が社会とのつながりを持ち続けることは非常に大切なこと。いったん雇用されて企業に勤めている間や、その間に認知症と診断された場合の**企業側の出口戦略**を考えていかななくてはならない。お客さんだけでなく、従業員側の認知症の問題もお考えいただきたい。

- 家族や本人から、認知症であることを申告してもらえれば、協力の仕方も変わってくるのではないと思う。仮に家族から「〇〇は認知症です」という申告があつて、管理組合のなかで情報共有できれば、みんなで「ではどうしようか」と考えることができる。その方が認知症かどうかはわからないということになると、支援の手を差し伸べることを躊躇してしまう部分がある。
- 個人情報やプライバシーの問題。認知症の人が目の前にいたとしても、その方が認知症であるか否かの判断ができない。事前に「私は認知症です」と言っていたら、こちらからも見守りなどの手立てはできる。ただ、現状としては社員の判断で、そっと見守っているのが実情である。
- 先進的な管理組合のなかには、緊急連絡先をかなり把握しているところもある。まだまだ個人情報の弊害がある管理組合が多く、なかなか協力できていないのがマンション管理会社の実情である。
- 特に独居の方は見守る人がいないので、周囲の居住者や管理員の気づきが重要。管理員はマンションに常駐しているので、居住者の「ちょっと様子が違うな」といった変化に気づくことも多い。
- 「自分の部下が認知症になったら、どう対応しますか」と問いかけるのも、ひとつの考えるきっかけになるのではないか。

#### IV-4 銀行(信託含む)

(現状)

- 認知能力の低下に伴い、日常の金銭管理が困難となり、預金の引出しに支援を必要とする人が増加している。預金者本人に払出しをしてもよいのかの判断が難しい場合や、本人に代わって家族が引出しに来店するケースが、非常に多くなってきている。
- 安全性の部分と利便性の部分とのバランスをどうとるのか。金融機関としては、オレオレ詐欺等の特殊詐欺等もあるので、大事な財産をしっかり守らなければならない立場。現実問題、本人が認知症になるとお金を引き出す意思が確認できず、家族が来てもお金を引き出せない事態が発生している。
- お金の引き出しに困難を感じている高齢者は非常に多い。認知症の人の増加に比例して、こうした問題が増えてきているのが実態。その一方で、特殊詐欺による被害も増加している。金融機関として双方の問題に直面している。お金を守る取組を強めれば強めるほど、今度はお金の引き出しができないということになってしまう。この「守る」という安全性の部分、お金の引き出しの自由度、利便性の観点ではバリアになる。この安全性と利便性のバランスをどうとるのが大きな課題。

○資金の安全性を高めていくと、どうしても利便性は低くなる。逆に安全性に目をつぶって、利便性を高めていくと、安全性が低くなってしまふ。このバランスがとれた状態とはどういうところにあるのか。

○各支店に(認知症の人の対応をする者を)配置できるかという、なかなか難しい問題がある。

(対応)

○銀行では、預金のほかに、投資信託、国債、貯蓄性の生命保険など、元本割れのリスクがある商品も取り扱っている。高齢者のお客さんとの取引に当たっては、各社で高齢者の勧誘に当たってのルールを策定し、慎重な勧誘を行っている。

○本人の状況によっては、意思が確認できないケースが数多くある。認知症がかなり進行して、本人の意思確認が難しい状況においては、成年後見制度の利用等を促す対応をしている。しかしこの制度自体、費用や時間の問題がある。そのため、あらかじめの成年後見制度に対する理解も重要。少なくとも現在は、認知能力が低下して、制度利用を否が応でも考えなくてはならない状態にでもならないと、成年後見制度とはどういったものなのかを理解していただく機会がない状態。

○認知症の人に寄り添った対応のためには、もう少し教育なり対応の標準化をして、金融機関の職員レベルを上げていく必要がある。誰に支えてもらうか、連携をとる仕組みをどうつくっていくかなど、もう少し仕組みとしてつくっていくかなければいけない部分がある。

○安全性と利便性のバランスを考え、信託業界全体で知恵を絞りつつ、さまざまな商品開発をしていくこと。お客さんにとっての最適解を考えていくことが、最大のテーマ。

○銀行取引において、いつ対策をとるのかという時期の問題がある。判断能力を喪失されて初めて銀行に来店されて、お金の引き出しができなくて困ってしまうというケースだと、金融機関としては契約に従ってお金をお預りしている立場なので、成年後見制度の利用を促すなどの限られた対応しかできない。判断能力を喪失する前に対策を打つ必要がある。

○金融機関として事前の連携等の仕組みを用意すること。お客さん側も事前準備への意識を高めていくことが、今後ますます重要である。

○事前の申出によって、特定の家族であれば代理人として(預金の)引き出しができるなどの仕組みをつくっていく必要がある。金融機関側の仕組みもそうだが、お客さん側もいざという時に誰に財産管理を任せるのかという部分の意識を高めていく必要がある。両面でやっていく必要がある。

- 銀行には代理人制度がある。事前に銀行に代理人を届けておけば、代理人が来店した際に対応する。信託の仕組みを使って、あらかじめ第三者に権限を渡しておくといった対応も、個々の銀行ではすでに行われている。ただし、すべての銀行が一律にそうしたサービスを提供しているわけではない。
- たとえば、ある信託銀行では、本人の意向を汲んだ代理人を、認知症になる前に指定することで、本人の判断能力が低下しても、代理人がお金の引き出しを継続できる仕組みを構築している。
- 預金の引出しについては、本人でないと一律に駄目といった対応ではない。本人と同行者との関係が確認でき、資金の使途が本人の生活費や入院費用であるなど、本人のために使われることが確認できれば、対応する場合もある。
- 信託業界では、後見人の財産管理をサポートする「後見制度支援信託」がある。
- 銀行では、高齢者のお客さんとの取引に当たって、各社で高齢者の勧誘に当たってのルールを策定し、慎重な勧誘を行っているのが現状。問題の解決のためには、医学的な知見を取り入れて、認知能力を客観的に判断できる仕組みを構築する必要がある。さらに、その認知能力に関する情報を、サービスを提供する事業者が共有できるようにする必要がある。
- 最近では本人の子どもが同居していない場合が多く、実の子どもだからといって、本人がどういう取引をしているのかはわからない。本人が日常的にどういう取引等をされているかを（家族等に）見える化していくことが大事。

（企業の報告に対する意見）

- （銀行の代理人制度に関する発言に対して）金融機関から「本人でないとだめです」といわれて、「ああ、そうか」と思ったことがある。金融機関の担当者に、「この人が私の代理です」とお伝えしておくのがいいのかなと、いまヒントをいただいた。
- 地方銀行も、低金利のなかで大変経営が苦しい。一方で、窓口で困っている方のために、窓口の人を増やして欲しいという大きなギャップがある。
- 現実的には、本人が預金通帳や印鑑を紛失してしまうので、キャッシュカードをつかって、家族がお金を管理している場合が多いと思われる。本人が、通帳や印鑑を紛失した際に銀行の窓口に行く場合、公式的な対応としては、本人の意思確認ができないと再発行も引出しもできないといわれるわけだが、各支店には無理でも、少なくとも各銀行には、認知症に関する知識があり、認知症の人の対応にも長けた方がいれば、安心にはなると思う。

- 人の判断能力について、何を基準に、どのような観点で金融機関が判断をしていくべきなのか。こうした問題は、窓口の一社員が考える話ではない。個社として考えていくことも必要だが、他社と競争する領域ではない。

#### IV-5 損害保険

(現状)

- 「契約した覚えがないのに保険証券が届いた」という事例として、事実関係を追っていくと、契約したこと自体を本人が失念しているという場合がある。
- 「保険証券が届いたが、掛け金が増えている」という事例として、保険料が変わることを契約更新時に説明し、了解のうえで更新をしていただいても、本人が失念しているケースがある。
- 認知症で入院や入所をされた場合、契約更新ができないこともある。
- 全体的な苦情等のお声に対して、高齢者に固有だと思われる問合せ・苦情は全体の 10%程度。内容を分析してみると、そのほとんどは契約時の説明不足が原因。
- 毎年滞りなく火災保険の更新を行ってきたお客さんでも、今年新たに更新の確認に訪れたら、認知症の症状が進行して契約の仕方が分からない、そもそも契約してよいかどうかもわからないという場合もある。近所に家族もいない。こういう悩みや相談が、現場ではある。保険を解約したいという時も同様である。
- (金融業界・保険業界の委員発言にもあったが)接点のあり方も多様でさまざまなケースがあるので、事例の類型化が難しい側面がある。
- ひとり暮らしで身寄りがない、あるいは家族が遠方にしかいない、なおかつ認知症であるお客さんと契約締結する場合は、非常に困難が伴う。
- (どのような場合であっても)本人の意思は確認しなくてはならない。本人の意思の確認を何回も行う場合や、親族と連絡をとって意思を固める形をとることもある。現在のところ、代替手段がない。
- 金融審議会でも、保険会社に期待することとして掲げられているが、現行の保険では、認知症になった時や、賠償事故を起こした時に備える補償の提供が中心。そのこと自体が、「認知症になると困る」とか「お金がかかる」、あるいは「認知症の人が事故を起こす」といった印象を過度に強調してしまう懸念がある。

- (いま認知症が疑われるお客さまとの接遇で問題となっているのが)コールセンターを使った形での契約締結や保険金の支払いの初期動作について。電話という声だけのやりとりでは、やはり先方の状況がなかなかわからない。何かあった時に、それが認知症であるが故なのか、こちらの説明が悪くてご理解を得られないのかというところの判断がつかない。声だけの接点で、電話の向こうのお客さんが認知症であるという場合、どうやってその方の理解や着地点を求めていくのか。

(対応)

- 保険商品の販売にあたる代理店に(認知症サポーター養成講座の)受講を推奨するということがあるが商売が多岐にわたるので、よりアンテナを立てて事例を収集していく必要がある。
- 意思決定支援との関連だと、契約のレベルに応じて、意思決定のサポートの具合も変わってくると思われる。当然、日用品の購入と多額の契約とは異なる。損害保険の場合、契約内容に脱漏があっては困る。特質を踏まえたうえでの意思決定支援が必要である。
- 契約者本人が認知症となった場合、家族を契約者として、被保険者を財産を有する認知症の本人とするか、成年後見人を選任するかなど、さまざまな契約のバリエーションを、きちんと考えておく必要がある。
- 単に金銭的な補償だけではなくて、付随するケアやサポートといったサービスとセットで補償を提供することが重要である。
- 認知症保険というと、最近は予防を全面に押し出してプロモーションすることが多い。しかし、エビデンスを冷静に分析すれば、適切でないところもある。バランスをもって案内していくことが大事である。
- 現在は免許の自主返納といったトーンが強いなかで、損害保険事業の観点から何かしら考えていくことが必要なのではないか。

#### IV-6 生命保険

(現状)

- )契約の期間が、非常に長期にわたる保険もある。契約当時はしっかりとした記憶があっても、本人が認知症となり、時間の経過とともに当時の記憶も曖昧になってくる。最終的には契約したこと自体も失念してしまう。こうしたことが現場で起こっている状況。

- 認知機能の低下といっても、その様子は千差万別で個人差がある。認知症になったら、誰もがすべて契約できないというのも差別。本人に契約いただいたら、家族から何で契約したのだといわれるケースもある。そうしたことがないよう、家族の同席を求めたりという取組をしている。しかし、実際には独居の人が増加していて、家族の同席を望める方ばかりではない。
- 本人が認知症で施設に入所していて、住民票の住所には、現在、誰も住んでおらず、住所変更を行いたいとの申出を受けるケースは、契約者が請求権者であるところ、指定代理人は被保険者の支払請求のみ代理可能であり、住所変更請求の権限がない。
- 受取人の死亡により、家族から「受取人を変更したい」との申出を受けるケースは、受取人変更については、基本的に契約者が請求権を有している。推定相続人からの手続もできない場合もある。そういったケースでは、法定後見人による手続をしてもらうほかない。
- 受取人変更の事例。変更前の受取人から、「保険金の受取人を変更しているようだが、手続した際に本人はすでに認知症で手続ができる状態ではなかったはずで、受取人変更は無効ではないか」という申出があった場合、手続時点に本人に意思能力があったかどうかを争う訴訟に発展するケースもある。訴訟の結果によって、受取人変更が認められない場合は二重払い、つまり変更前の受取人と変更後の受取人の双方への支払いが必要になることがある。公平な保険制度の運営上、問題が発生するケースにつながる。

(対応)

- 本人が手続きできないという事例として、認知症等で本人に請求いただくことができない、手続きができないケースにおいては、お客さんの状態や、手続きの内容に応じて、別の手続方法を案内している。大きくは3つの制度。1つ目が、法定後見人による請求。2つ目が、指定代理請求人による請求。こちらは契約上、契約者の方にあらかじめ設定いただく。3つ目が、推定相続人の請求。便宜上の手続きとして、戸籍謄本等を提出してもらって、推定相続人の確認をする。相続関係者からも同意をもらい、推定相続人から請求をしてもらうもの。
- 本人が申込をした後、家族から本人は認知症で理解できないので、契約を取り消してほしいという申出をいただくケースは、(当社では)70歳以上のお客さんに関しては、申込手続の親族同席を推奨している。
- 手続時の家族の同席を推奨し、家族にも契約内容を理解、納得いただいたうえで、契約加入いただく環境をつくっていく必要がある。
- 一次対応者である営業所部員の認知症に関する知識向上を努めていく必要がある。

○独居の方が、介護施設等へ入所すると、連絡がとれなくなるケースが増えている。特に家族の連絡先登録がないお客さんは、本人・家族とも連絡がつかなくなってしまうケースが多くある。連絡先不明となると、保険会社として請求勧奨することが困難になる。保障責任を全うするためにも、コンタクトラインの確保に向けた取組として、登録住所情報の最新化に向けた対応や、家族の連絡先登録を推進している。将来的には、マイナンバーの民間利活用について提案している。

## V 分野横断的意見等(WGでのご発言の内容を事務局にて集約)

- 事業者への要請は、取引確認をどのようにしていくのかという点。それから取引の公平さをどのように担保していくかという点。それぞれの事業類型に応じて、また契約の性質等に適合した形で、柔軟な対応をしていただく必要がある。
- すべての認知症の人の尊厳が、人生の最後まで保障される社会を構築していくことが必要。
- 権利擁護の観点から、本人の意思決定が本当にこの通りでよいのかという視点でみることも必要。本人の意思をしっかりと見定めて、その意思決定をサポートする福祉的観点が求められている。
- トラブルの背景に何があるのかも確認する必要。法的な解決だけでなく、福祉的に対応していくことが重要。
- 契約を締結する人が、しっかり契約内容の確認ができているかどうか。契約時にサポートする人が周囲にいることが、不適切な契約を予防するための効果的な対応。そうした観点から、身近に法的に相談できる場、窓口があることが非常に重要。弁護士への相談はハードルが高い。そもそもトラブルの状態になっていることに、本人が気づくかどうかといった問題もある。トラブルを早期発見して、周囲の人や本人に、気づきを与える機会を創出していく必要がある。
- プライバシーが非常に大きな問題。仮に作業療法士の訓練を受けている方のプライバシーが、マンション管理組合の方と情報共有できるとしたら、その人が認知症かどうかは赤裸々にわかってしまう。わかった結果、サポートもできるようになるが、違った意味での心配事も生じる。こうした社会のあり方をどうやって解決するのか。
- 各所に問い合わせしても、個人情報の観点から教えていただけないことが多い。
- たとえば金融機関や商店街などで、「この方は少し行動が…」と思われることがあれば、地域包括支援センターや消費生活センターに連絡をしていただきたい。
- (介護分野では)本人の尊厳を守るためにも、その人がどういう生活をしてきたのかの情報が欲しい。認知症の人に関する情報については、地域の方々にもかならず連絡していただきたい。そうしないと早期発見できない。なかには生活に支障をきたしてゴミ屋敷状態になってしまう可能性も多分にある。
- (日本弁護士連合会では)本人の権利擁護と意思の尊重という観点を常に考え、バランスをとりながら相談に応じることができる、福祉的なマインドをもった弁護士を育成しているところ。

福祉機関や金融機関等で何かあったときに、弁護士に相談する仕組みを構築しているところができ始めている。こうした取組を増やしていければと考えている。窓口連携を進めていただきたい。

○(認知症の人が)老人保健施設あるいは病院の中で生活するのも、地域社会の中で生活するのも、同じことである。(介護分野では)生業として認知症の人を相手にしているが、(報告いただいた企業の方は)そうではない。認知症の人の対応を考えてしまうと、やはり非常にコストがかかるといった認識になる。

○(認知症の人の契約や接遇を考えるうえで)一言に認知症といっても、原因疾患ごとに認知機能の低下の現れ方が異なる。いずれの認知症においても、認知機能の低下によって、さまざまな場面で必ず生活上の困難や大変さが生じる。その大変さを、具体的にどのようにクリアしていけるのかを、作業療法士は考え続けている。たとえ認知機能が低下していったとしても、その人がやりたい生活が続けられるようにするためにはどうすればよいのか。「ひとりひとりの生活のしやすさ」を考え続けていくのが、リハビリテーションという言葉の本来の意味である。

○海外の事例も情報収集すると、より進んだ形の次の社会が見えてくるのではないか。

○医療介護業界では、将来的に自分の意思が確認できなくなることを想定して、どのような医療やケアを望むかなどをあらかじめ話し合ったり、いざという時の代理決定者を決めておく ACP (Advanced Care Planning) が重要視され、国民向けに「人生会議」の普及が行われている。医療介護現場でいま話していることは、意思確認ができない場合にどうするか。意思の表明があるのかないのか、ない場合には医療・ケアチームと誰がどういう意思決定をするのか。そのプロセスが重要である。他業界でも同様で、どういうプロセスで意思決定がなされたのか、本人にとっての最善の利益、意思の尊重がはかられているのかを常に念頭に置く必要がある。また、本人の意思は常に変わる。過去に確認した意思が、現在も同じであるとは限らないということにも、業界・個社として気を配らなければならない。

○認知症の基本的な知識や理解、認知症の人とのかかわり方などは、本来であれば全国民が理解しておくことが望ましいこと。認知症バリアフリー社会の実現を目指すのであれば、少なくともその前提条件として、そうした知識や理解を得る機会を、どこかで組み入れておく必要がある。成果を出すためにはそうした社会の下地が必要ではないか。

## VI 今後について

- 今年度WGにおいては、認知症バリアフリー社会の実現に向けて、現在の日本社会において何が「バリア」となっているのかに関して、WG構成メンバーより率直な報告をいただき、現状と課題を整理した。
- 来年度に向けては、今年度いただいた課題をもとに、認知症の人に対する接遇方法等の基本的な考え方を示したもの(ガイドラインなど)の作成に向けて、議論を深めていくことを企図している。

## 認知症バリアフリーWG 名 簿

◇座長 日本認知症官民協議会 事務局長／東京大学名誉教授	大森 彌
◇金融 株式会社三井住友銀行 経営企画部 全銀協会長行室 上席推進役 三菱UFJ信託銀行株式会社 リテール企画推進部 企画グループ 主任調査役	古賀 健太郎 樫原 大輔
◇保険 SOMPOホールディングス株式会社 シニアマーケット事業部 認知症プロジェクト推進室 特命部長兼室長 東京海上日動火災保険株式会社 個人商品業務部 専門次長 日本生命保険相互会社 調査部 課長	矢野 功 古市 進太郎 土方 英樹
◇小売 イオン株式会社 環境・社会貢献部 部長 一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会 セーフティステーション活動委員会 委員長 日本生活協同組合連合会 事業支援本部 事業支援部 店舗事業支援グループ 専任職	鈴木 隆博 堂本 敏雄 中村 秀樹
◇住宅 ナイスコミュニティー株式会社 常務取締役 大和ライフネクスト株式会社 マンション事業本部 事業推進部 部長	江口 孝彦 久保 依子
◇交通 一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会 ケア輸送等統括	熊谷 敦夫
◇その他、生活関連等 一般社団法人日本IT団体連盟 事務局長	小林 聡史
◇実行委員 一般社団法人日本経済団体連合会 公益社団法人経済同友会 常務理事 日本商工会議所 理事 公益社団法人日本医師会 常任理事 公益社団法人全国老人福祉施設協議会 副会長 公益社団法人全国老人保健施設協会 副会長 全国知事会 一般社団法人日本認知症本人ワーキンググループ 代表理事 公益社団法人認知症の人と家族の会 代表理事	菅原 晶子 荒井 恒一 江澤 和彦 鴻江 圭子 三根 浩一郎  藤田 和子 鈴木 森夫
(オブザーバー)	
内閣府 内閣府政策統括官(共生社会政策担当)	
内閣官房 日本経済再生総合事務局	
警察庁 長官官房 企画課	
金融庁 監督局 総務課 監督調査室	
消費者庁 消費者政策課	
総務省 自治行政局 地域力創造グループ 地域自立応援課 地域振興室	
法務省 大臣官房 秘書課	
文部科学省 総合教育政策局 男女共同参画共生社会学習・安全課	
農林水産省 食料産業局 食品流通課	
国土交通省 総合政策局 安心生活政策課	
経済産業省 商務情報政策局 ヘルスケア産業課	
厚生労働省 老健局 総務課 認知症施策推進室	
(事務局)	
特定非営利活動法人地域ケア政策ネットワーク 日本認知症官民協議会事務局	

