

(公社)認知症の人と家族の会 提出資料

認知症の人と家族の会から 金融機関に期待すること（サポートや連携）

<はじめに>

公益社団法人 認知症の人と家族の会は 1980 年に京都で発足し、現在は 47 都道府県すべてに支部があり、11,000 人の会員で構成されている全国単一組織。

1992 年より国際アルツハイマー病協会（ADI）にも加盟している

「認知症になったとしても、介護する側になったとしても、人としての尊厳が守られ日々の暮らしが安穩に続けられなければならない。認知症の人と家族の会は、ともに励ましあい助け合って、人として実りある人生を送るとともに、認知症になっても安心して暮らせる社会の実現を希求する」という理念のもと、結成以来今日まで地道にぶれることなく、その多岐にわたる活動を多数のボランティアが中心となり続けている。

* 金融機関が高齢顧客のニーズにどれだけ応えられているか、 今後どのような対応を求めたいかについて

○金融機関の窓口には認知症高齢者が通帳をなくすなど、対応に苦慮する場面も増え、地域包括との連携も必要となっている実態がある

⇒・まずは認知症についての基本的な理解が何より求められる

認知症サポーター養成講座受講や、企業内“認知症キャラバンメイト”による講座の展開等

・窓口でのトラブルや、それに伴った家族からのクレームなどを、その場だけの対処療法的な対応の工夫にとどまるのではなく、高齢顧客のニーズを把握するための最も有効なデータと捉えて集積・分析するなどし、課題の解決に向けた仕組みを作ってほしい

○自分自身または親兄弟などが将来意思表示が困難になった場合

⇒・どんな制度が利用できるのか？

どこに相談すればよいのか等々を教えてくれる、

あるいは繋いでくれる等、相談窓口としての役割を担えないか？

関連事例・一部紹介>

・・・本人名義の定期預金を解約しようとして金融機関を訪れたところ本人自身で判断できないので解約するには後見人を選任してほしいと言われた。

家族で話し合い、グループホームの利用料に充てるため定期預金を解約しようとして、再度、金融機関に相談したが、やはり本人が認知症なら後見人を選任してほしいと言われたため、家庭裁判所に・・・～中略～このような場合に、監督人を選任しな

いといけないのはどうしてなのか？疑問であり、地域に後見人の実務について相談できる窓口があれば、もっと良い方法があったのではと思う。

○定年退職者向けの資産運用の講座等が開催されている

⇒・それらの取り組みをもう一步踏み込み、今ある資産の管理について、一般に向けた、成年後見制度の広報活動に力を貸すこと等も検討してほしい

○地域包括支援センターとの連携強化

⇒・包括からは認知症高齢者や認知症についての学びを得て、金融機関からは金融商品（支援信託・支援預金）についての情報提供をする等 相互研修のようなものが実施できないか？

○認知症の人や家族に向けた、新たな金融商品について

支援信託のみならず、支援預貯金が利用者にとって支援信託に比べ、より使いやすいとされる現状がある。

支援信託と並立・代替する支援預貯金についても、より深く実情の把握や課題を分析し、信託・預貯金ともにさらに使い勝手の良いものとなることに期待したい

関連事例・一部紹介>

・・・母親が後見人に選任された場合には、後見支援信託制度の利用は必須となる。しかし、当地方には信託銀行はなく、他府県の信託銀行支店を利用せざるを得ない。
～中略～・・・結果的には、長男の口座がある地方銀行が新たに設定した後見支援預金を利用することで、信託銀行への大口預金の預け替えはしないですみ、利用は後見人である母親自らが、A 社会福祉士のサポートを受けて行うこととなった。