

高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会報告書について

背景

社会状況の変化

- ◆ 東京では、2025年以降も「高齢者の高齢化」が進み、認知症高齢者が更に増加
- ◆ 現在、個人金融資産(約1,800兆円※)の約3分の2を60歳以上が保有。今後「金融資産の高齢化」が更に進行
(※ 2018年度末。「資金循環統計」(日本銀行)による。)

高齢者の特性

- ◆ 年齢とともに、論理的・推論的な認知機能は低下し、経験に依存する傾向が強まる。
- ◆ 支払方法が分からない、商品が選べないなど、認知機能が低下した高齢者は、買い物が上手くできない場合がある。

高齢により認知機能が落ちていく中でも、買い物や金融機関の利用などを適切に行いながら地域で生活が継続できるよう、民間と連携して方策を検討することが必要

検討経過

「高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会」における検討

検討事項

高齢者の特性(特に認知面)を踏まえた、生活を支えるための民間事業者による適切なサービス提供のあり方

検討メンバー

座長	駒村 康平	慶應義塾大学教授
副座長	粟田 圭一	東京都健康長寿医療センター研究所副所長
委員	石崎 浩二	三菱UFJ信託銀行株式会社執行役員
	尾川 宏豪	一般社団法人全国地域生活支援機構理事
	黒田 美亜紀	明治学院大学教授
	澤登 久雄	牧田総合病院地域ささえあいセンター長
	村木 幸江	イオン株式会社お客様サービス部長

開催状況

第1回	令和2年10月	現状と課題の整理
第2回	令和2年12月	相談事例から浮かぶ課題
第3回	令和3年1月	金融機関における取組
第4回	令和3年2月	商業部門における取組
第5回	令和3年6月	論点の整理
第6回	令和3年10月	取りまとめ案について
第7回	令和3年12月	取りまとめ

高齢者の認知機能の特性と行動特性

- 加齢に伴う認知機能の低下は誰にも起こり得る
 - 注意力維持が困難、短期の記憶力が低下、結果の予測が困難
- ⇒ たとえば・・・
- ・ 買うはずだったものを買って忘れてしまうが増える
 - ・ 券売機や ATM など、段階的な操作を求める機械を使うことが難しくなる
 - ・ 自信過剰になり、詐欺の被害に遭いやすくなる

高齢者へのサービス提供に必要なこと

- 高齢者が資産を活用して自立して生活できるよう、認知機能の特性を理解しサービス提供する
- できることは自身で行えるように、できないことは本人の意思を汲んで支援する
- サービスをデジタル化する場合は、代替手段の確保など高齢者に十分配慮する
- 高齢者と接点を持つ事業者、行政、福祉関係機関などが協力して「面」で支える

▶ 高齢者に配慮することで、誰にとっても暮らしやすい、権利が守られるやさしい東京を実現する

※ 民間事業者等の好事例をコラムとして掲載



訪問して丁寧に手順を説明



見守り役にもなる移動販売



住民が集まる場を店舗に設置



従業員への研修