

世田谷区「金銭管理問題」の取組みについて

令和 7 年 1 月 2 9 日

世田谷区保健福祉政策部保健福祉政策課長 望月 美貴

■世田谷区の概要

	1989年	2024年
総人口 (世帯あたり人員)	781,131人 (2.20人)	918,141人 (1.85)
65歳以上 (高齢化率)	82,874人 (10.6%)	188,167人 (20.49%)
0～5歳児	40,563人	37,786人



■東京23区の西南部に
位置する住宅都市

■面積 約58Km²

- 世帯の小規模化が進行している
- 高齢化率は全国29%、東京都23%を下回っているが、増加傾向が続く
- 0～5歳児は2020年まで増加していたが、コロナ禍もあり減少傾向が顕著

世田谷区の行政組織(三層構造)

全区

＜本庁組織＞

保健福祉政策部、高齢福祉部、障害福祉部、子ども・若者部、
児童相談所、世田谷保健所

地域

＜総合支所＞（5地域）

・地域振興課、区民課、
街づくり課

保健福祉センター

—生活支援課
—保健福祉課
—健康づくり課
—子ども家庭支援課

世田谷地域

世田谷
総合支所

北沢地域

北沢
総合支所

玉川地域

玉川
総合支所

砧地域

砧
総合支所

烏山地域

烏山
総合支所

地区(※)

＜まちづくりセンター＞
（28地区）

・まちづくりセンター
・地域包括支援センター
（あんしんすこやかセンター）
・社会福祉協議会

池尻地区
太子堂地区
若林地区
上町地区
経堂地区
下馬地区
上馬地区

梅丘地区
代沢地区
新代田地区
北沢地区
松原地区
松沢地区

奥沢地区
九品仏地区
等々力地区
上野毛地区
用賀地区
深沢地区
二子玉川地区

祖師谷地区
成城地区
船橋地区
喜多見地区
砧地区

上北沢地区
上祖師谷地区
烏山地区

※1地区あたり
面積 約2.0Km²
人口 約32,800人

金銭管理問題 調査・検討の経緯

1 発端

各地域から地域ケア会議のテーマとして、「高齢者の金銭管理」に関する課題が多く挙げられたため、**全区レベル**で課題解決に向けた検討を令和5年10月から開始した。

2 金銭管理の支援の定義

日常的なお金の入出金及び支払い。福祉・医療サービスの利用手続き及び支払い

3 問題の概要

(1) 認知機能が低下、かつ身寄りがない高齢者が在宅生活できる、金銭管理支援策が必要。

(2) (1)の方が支援者を確保できない場合に、ケアマネジャーや地域包括支援センター職員がシャドウワークにより支援している実態がある。

→ **本人への支援**と並行して、**支援者への支援**が必要になっている。

金銭管理問題について

課題解決に向けた調査及び取組み状況の報告

- | | |
|----------------------|-----------|
| 1 支援者へのアンケート調査に関する報告 | P. 6～P.13 |
| 2 金融機関等との意見交換について | P.14～P.18 |
| 3 区の金銭管理問題の対策案について | P.19～P.22 |

1 支援者へのアンケート調査概要

1 調査のねらい

(1) 支援者の問題の把握

本来業務外であるにも関わらず、金銭管理に従事しているケアマネジャー等の支援者に対して、支援の経験及び内容、問題の改善に向けた考えについて、実態を把握するため。

(2) 支援者からみた金融機関の対応の把握

解決に向けては金融機関の協力が不可欠と考え、支援に従事した際に、金融機関で協力を得られた事例又は得られなかった事例を収集し、金融機関との意見交換に活かすため。

2 調査対象者及び回答数

回答者数268名。内訳は以下のとおり。

所属		回答者数
区	生活支援課	15
	保健福祉課障害支援	11
	保健福祉課地域支援	23
関係機関	あんしんすこやかセンター（※1）	95
	地域障害者相談支援センター ぽーと	5
	社会福祉協議会	6
民間事業所	居宅介護支援事業所（※2）	110
	小規模多機能型居宅介護	3
	看護小規模多機能型居宅介護事業所	0
合計		268

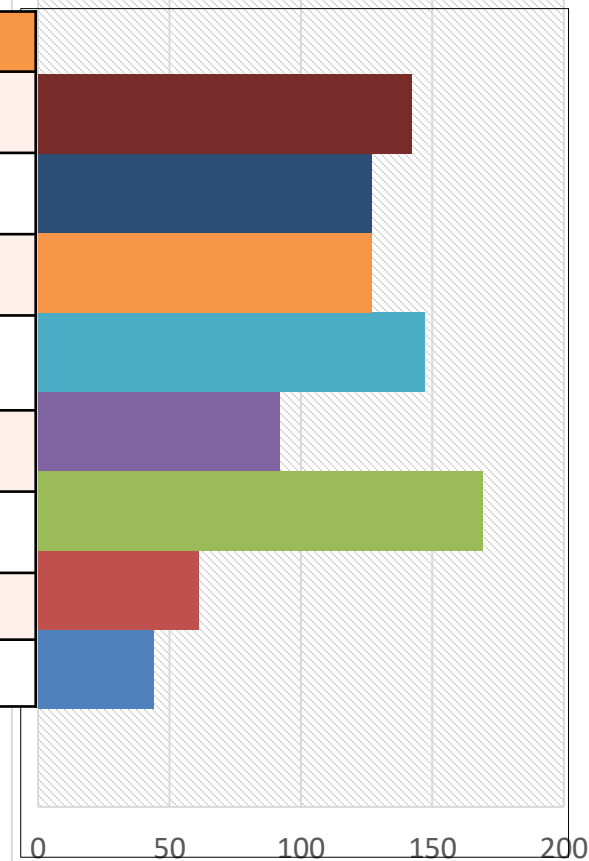
※1：28地区合計のあんしんすこやかセンター（あんすこ）職員数は247人※2：世田谷区内のケアマネジャー延べ登録者数は722人（令和6年8月1日時点）

1－(1) 金銭管理問題 従事経験について

【質問1】金銭管理の支援経験について伺います。場面は在宅生活者への支援です。
障害や認知症の症状によって判断能力が十分でない高齢者または障害者等（以下「高齢者等」という）の金銭管理に関与した経験及び内容について教えてください。高齢者等への支援において、身寄りがなく頼れる方がいないため、以下のような業務を行った経験がある場合はご回答ください。（複数回答可能）

選択肢	回答数	
1 預金引出しのために金融機関やコンビニ等に同行した	142	
2 支払のために金融機関やコンビニ等に同行した	127	
3 支払先に請求書を送ってもらうよう代理で依頼した	127	
4 高齢者等から未納のお知らせや督促状、差し止めの通知等に関する相談を受け、本人が対処できないため支払先に代理で問い合わせた	147	
5 負担可能額を確認するために、自宅で預金残高を一緒に確認した	92	
6 自宅で請求書やキャッシュカード等を一緒に探した	169	
7 1～6の他に金銭管理に関与した経験がある（詳細は次の項目に記載してください）	61	
8 1～6に類するような経験はない	44	

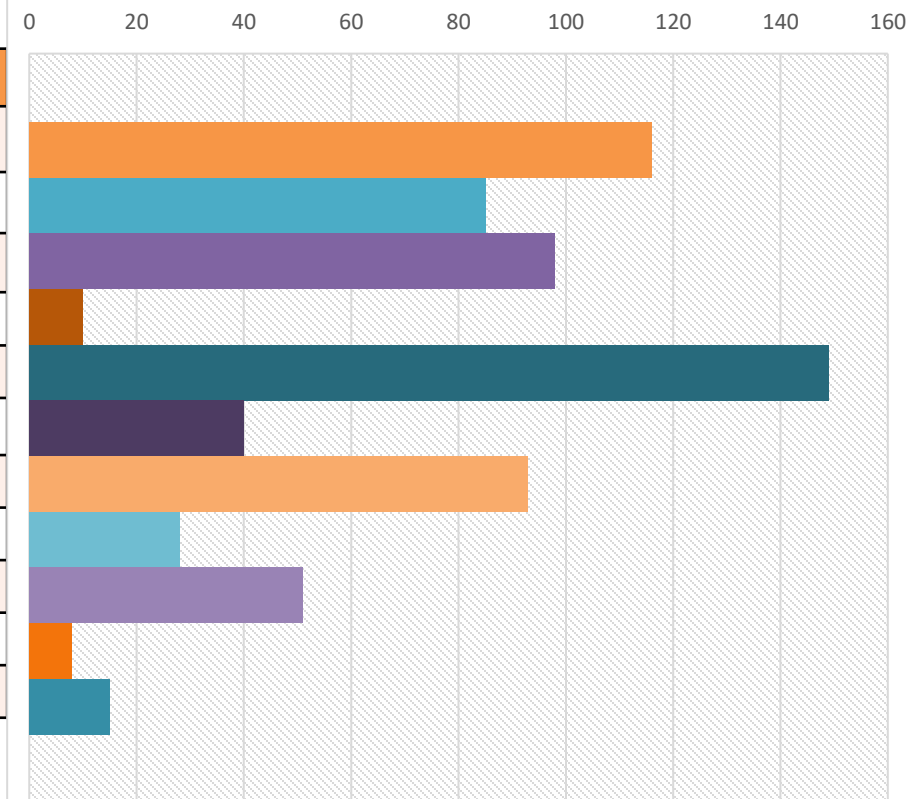
〔7の主な回答は次のとおり〕現金・通帳等の一時預かり、公共料金等の支払い代行、退院時の手続き代行、施設との契約手続きの立ち合い、クーリングオフ手続きの代行、



1 ー(2) 金銭管理問題 支援の相談相手について

【質問2】 質問1の1～7のような業務に関わらざるを得ない場合に、どなたかに相談したことはありますか。（複数回答可能）

	選択肢	回答数
1	区などの行政機関	116
2	あんしんすこやかセンター	85
3	社会福祉協議会	98
4	ぽーと	10
5	同じ職場の上司や同僚	149
6	高齢者等の同居親族	40
7	高齢者等の別居親族	93
8	弁護士等の専門職	28
9	金融機関	51
10	相談したことはない	8
11	その他	15



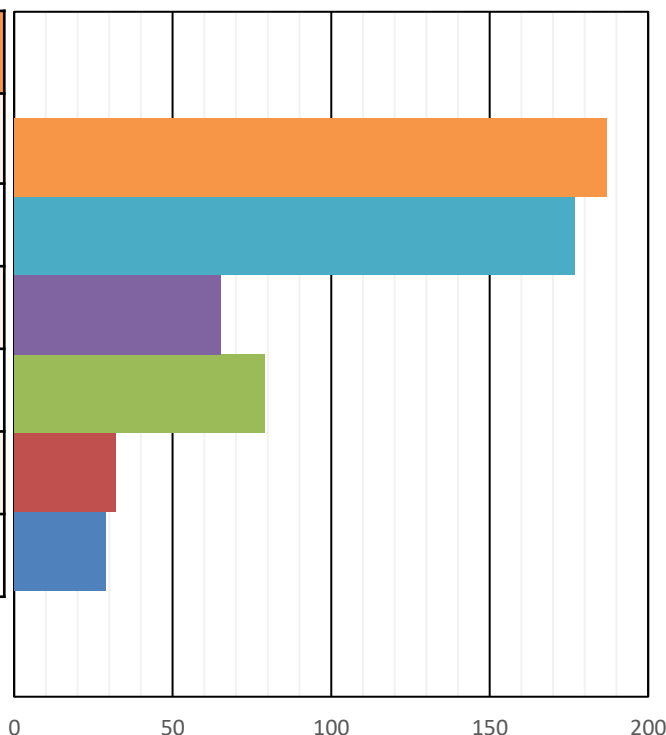
[11（その他）の主な回答は次のとおり]ケアマネジャー、訪問介護事業所、訪問看護事業所、利用者の大家、東京都成年後見センター、民生委員、メディカルソーシャルワーカー、

1 ー(3) 金銭管理問題 シャドウワークの解消案について

【質問3】 質問1の1～7のような業務をいわゆる「シャドウワーク（※）」にしないために、どのような対策が有効と考えますか。

※シャドウワーク：日常的な事柄について本人が判断・意思決定と行動を完結できず、それを補完する家族もいない場合、支援職が専門性を超える支援を無償で提供せざるを得ないこと

選択肢	回答数
1 金銭管理を本来業務とする、別の担い手(民間サービスを含む)を確保する	187
2 成年後見制度やあんしん事業等の既存の制度を活用する	177
3 業務に対する報酬による補償	65
4 介護保険制度または障害者支援制度に金銭管理を組み入れる	79
5 1～4では解決にならない	32
6 その他	29



〔6（その他）の主な回答（1）〕

- ・ 元気なうちに金銭管理に備えることの啓発活動
- ・ 利用料負担を軽減した金銭管理サービスの導入
- ・ 介護職の研修プログラムへの組み入れ
- ・ 金融機関による金銭管理サービスの導入

1 ー(4) 金融機関の協力について①

【質問4】事例に関する質問です。

区では金銭管理問題の改善に向けて、金融機関の協力が必要だと考えています。以下の選択肢のような場面で、高齢者等への支援のために、金融機関との交渉に同席または本人に代わって交渉された経験があれば、ご回答をお願いします。

場面	交渉結果	件数	事例分類 (次ページ)
1 取引の補助 (例)高齢者等が通帳及びキャッシュカードを紛失した。金融機関窓口に行き、即日預金引出しができるように一緒に交渉した。	望んだ協力を得られた	46	A
	望んだ協力を得られなかった	18	B
2 代理取引の依頼 (例)高齢者等が入院して来店できないため、家族が代理取引できるよう要望するため金融機関に同行した。	望んだ協力を得られた	3	C
	望んだ協力を得られなかった	2	D
3 代理請求による支払の依頼 (例)高齢者等の緊急入院にともない入院費の請求を受けた。本人及び支援者が預金引出しできないため、本人が口座を保有する金融機関に対して、「本人口座から入院費相当額を引出し、金融機関が直接病院に支払ってほしい」と要望した。	望んだ協力を得られた	2	E

1 一(4) 金融機関の協力について②

【質問4】 回答事例

A:取引補助して協力を得られた事例

「母親と息子(ともに高齢者)世帯で生活保護受給中。母親が施設入所したため、世帯主の口座の保護費を息子が引出せなくなった。ケースワーカーと打合わせて銀行と交渉し、厳格な本人確認を条件に、母親の通帳から一時的に預金引き出しが出来る様に取り計らってくれた」

A:「通帳・カードを紛失したため、印鑑を数本持参して本人(車椅子利用)と金融機関に同行した。事情を説明したところ、預金の引き出しに応じってくれた」

B:取引補助したが協力を得られなかった事例

「通帳・カードの紛失に伴い再発行を依頼した。認知症高齢者のため、郵送は再紛失のリスクが高いことを相談したが、郵送以外は応じてもらえなかった」

B:「本人確認手段として『写真付き身分証明書』の提示を求められたが所持していないため、手続きが中断した」

B:「再発行手続き中は預金引出しに応じてもらえなかったため、フードドライブを活用して食料確保を行った」

1 一(4) 金融機関の協力について③

【質問4】 回答事例

C:代理取引を依頼して協力を得られた事例

「本人保有の株を売却しないと、介護費用を捻出できなかった。本人は高度な内容の意思表示が難しく、長男は判断能力が乏しかったため、依頼を受けて金融機関に同行して交渉した」

D:代理取引を依頼したが協力を得られなかった事例

「『本人が窓口に来なければ対応できない』と回答されたため、施設入所前に本人をストレッチャーに乗せて窓口に行きました」

E:代理請求を依頼して協力を得られた事例

「本人が末期ガンでホスピスに入所していたため、来店できなかった。生活費等の支払いを、ホスピスから依頼されたため、あんすこに相談の上、金融機関に問い合わせたところ、『本人が来店しないと預金引出せない』と回答された。生活費を引き出せないで生命の危機に陥ることを説明すると、金融機関が理解を示し、金融機関職員が直接ホスピスを訪ね、本人確認を厳格に行ったうえで、預金引出しに応じてくれた」

1 ー(5) 金融機関への要望について

【質問5】金銭管理問題の改善に向けて、金融機関に要望したいことについて記入してください（自由回答）。

分類	要望内容
取引における手続の緩和	身体不自由な方や障害者が自筆できない場合に委任状作成を緩和してほしい。
	成年後見人申立てから選任までの期間の柔軟な対応。
	通帳等を再発行手続きした場合に、本人以外が受取できる方法。
	頼れる親族がない場合に、支援者等による代理取引の緩和。
福祉機関との連携や関係構築	判断能力低下した方が来店した場合に、福祉関係機関に情報提供してほしい。（本人は帰宅後に家族や支援者に正しく状況説明できないため）
	金融機関職員が地域ケア会議や支援会議に参加する。
	経済的虐待を発見した場合に区や福祉関係機関に通報してもらう。
死後対応	債務を抱えたまま死亡した場合に、預金から返済できるように対応してほしい。

2 金融機関等との意見交換について

2-1 金融機関との意見交換について

(1) 目的及び概要

金融機関においても判断能力が低下した方と取引する場合に、対応に苦慮している状況にある。課題認識の共有を図り、金銭管理について協力を得られる内容等を把握するために、以下のとおり意見交換を実施した。また、意見交換には、慶應義塾大学経済研究所に所属する尾川宏豪講師にもアドバイザーとして同席していただいた。

(2) 実施した金融機関

- ①昭和信用金庫本店 ②ゆうちょ銀行世田谷店 ③三菱UFJ信託銀行 ④城南信用金庫本店
- ⑤世田谷信用金庫本店

(3) 意見交換事項

- ①キャッシュカード等再発行手続き中の、緊急の預金引出し要求への対応について
- ②緊急入院時における支払対応策について
→①②は次ページに詳細を記載
- ③金融機関による支援会議への参加について
- ④孤独・孤立問題の対象として見守りが必要と思われる方の発見について
- ⑤経済的虐待を発見した場合における通報の協力について

2-2 金融機関との意見交換について

	質問	回答
①	通帳やキャッシュカードの再発行手続き中に、 <u>緊急で生活費が必要な場合に</u> 、来店して預金を一定額引出すことは可能か。	A銀行:現場判断になる。請求額により対応は異なり、高額の場合は応じない可能性もあり。 B銀行:再発行まで引出しには応じられない。
②	身寄りがなく判断能力が低下した高齢者等が緊急入院した場合に、預金を引き出せず入院費を支払えない場合がある。このような場合に、本人が口座を有する金融機関に対して、 <u>病院が入院費用を直接請求した場合に、本人の口座から払出すことは可能か。(※)</u>	C銀行:本人の事前同意がない場合は、本人以外の請求に払出すことは、金融機関がリスクを負うため、対応することができない。 D銀行:通帳、請求書、病院職員の身分証等の書類が揃えば払出しできる。ただし、本人からの訴えのリスクは病院が負うことを承諾してもらう。

※②について、課題の詳細を次ページに記載

2-3 関東中央病院MSWとの意見交換について ※MSW…医療ソーシャルワーカー

(1)急性期病院における金銭管理問題

急性期から回復してリハビリ病院に転院したり、施設に入所する際に、身寄りがなく預金引出しができない方の場合、支払が担保されないために、転院等の手続きに支障が生じることがある。また、患者の在院が長引き、空床がない場合には、次なる救急患者を受入れることができない。

(2)現状の対応状況

- ・MSW等が2名以上同行して近隣のATMで引出して支払う。
- ・身体が不自由な場合には、本人同意を得て荷物を調べる。
- ・本人の経済状況を把握できない場合には、区やあんすこに照会を行う
- ・本人の同意を得て、区やあんすこと協力して家探しを行う。



(3)課題

本人が預金を引出せず支払えない場合に、本人を介さずに支払うスキームの構築は困難であり、(1)を回避するために、支払手段について事前同意を得ておく必要がある。

【参考データ】(MSWから聞き取り)

平均在院日数11日

MSWが支援に関わる平均日数20.3日

身寄りがいない方の場合の平均日数39.7日

同上MSWが支援に関わる平均在院日数45.1日

最長在院日数104日(※)

最長支援日数144日(外来診療に入院日数も含めた日数)

※単身高齢者が入院。区長申立てで成年後見人選任手続きに日数を要したため、施設入所が決まらず長期入院に至った。

2-4 金融機関と協力した取組みについて

○今後の目標

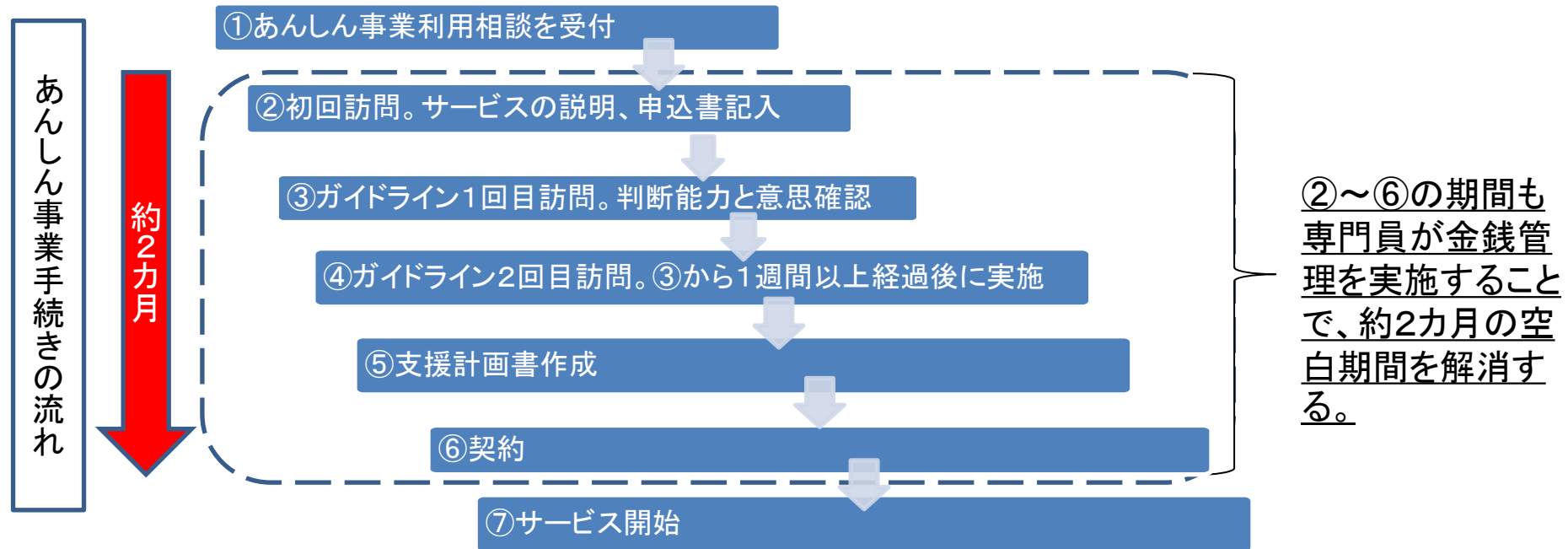
- ・公助(3に詳述)による解決策の構築と並行して、自助により支払える仕組みの構築を目指していく。
- ・支払いが担保されることで、「受入拒否」が軽減されることを期待する。
- ・金融機関の既存のサービスとの連携により成功事例を作り、追随して協力してくれる金融機関を増やしていく。
- ・判断能力が低下し、切迫した事態に陥った方への緊急対応が難しいため、元気な方には備えていただく予防的な取組が必要。金融機関と協力して取り組んでいきたい。

3 金銭管理問題の対策案について
(仮称)あんしん事業(※)利用開始前支援事業
(仮称)成年後見制度区長申立てに係る緊急一時金立替対応

※「あんしん事業」は世田谷区における日常生活自立支援事業の呼称

3-1 「(仮称)あんしん事業利用開始前支援事業」

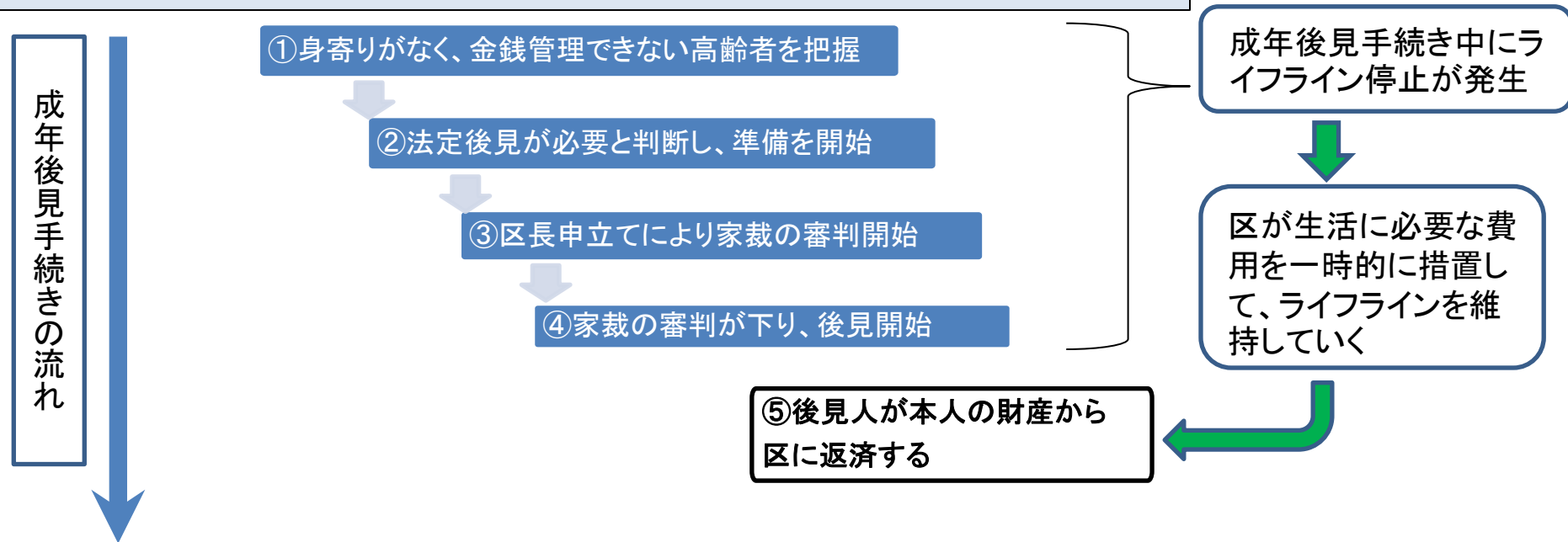
あんしん事業の利用申込から契約までの2カ月間に、区独自事業としてあんしん事業専門員が金銭管理を実施する。支援内容は、預金の払戻し、公共料金振込、緊急かつ必要不可欠な書類手続支援。



3-2 「(仮称)成年後見制度区長申立てに係る緊急一時金立替対応」

障害や認知症等により判断能力が低下した方を対象に、金銭管理困難によるライフライン停止を回避するため、区が民法第697～698条「事務管理」を根拠に、必要な費用を措置する。後見開始後に後見人から返済を受ける。対象とする経費は、光熱水費、電話利用料、入院費、福祉サービス利用料、等。

例) (仮称)成年後見制度区長申立てに係る緊急一時金立替対応の適用場面



3-3 今後のスケジュール

【(仮称)あんしん事業利用開始前支援事業】

令和7年度中 運用開始(予定)

【(仮称)成年後見制度区長申立てに係る緊急一時金立替対応】

令和7年度中 運用開始(予定)

紹介しきれなかった資料は以下に掲載しています。

<https://www.city.setagaya.lg.jp/02014/19873.html> (第90回地域保健福祉審議会)

「世田谷区 全区版地域ケア会議」で検索してください。