

高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会の概要

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5割を高齢者が保有。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。
- ◆ 支払方法が分からず、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、買い物や交通・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**

今後の取組

令和2年度

◆ 高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会

- ・ 検討会を設置して以下の事項を検討。
(令和2年10月～令和3年9月、7回)

検討事項

- 高齢者の特性を踏まえた顧客対応
- 店舗等の環境整備
- サービス・商品の開発
- 契約時の注意点 等

令和3年度

◆ 「高齢者にやさしいサービス憲章」(仮称)の作成

- ・ 検討会の取りまとめ内容を、冊子として都内民間事業者に配布し、適切なサービス提供につなげる。

◆ シンポジウムの開催

- ・ 都内民間事業者への周知・機運醸成を図る。

参加者

- 民間事業者(金融・流通・交通等)、商店会
- 学識経験者、行政職員、福祉関係者 等

スケジュール(案)

令和2年度	令和3年度			令和4年度～
検討委員会における検討(7回)			検討成果の展開	
課題整理			普及啓発 (シンポジウム)	
委員・ゲスト発表	論点整理	取りまとめ	普及啓発(冊子配布)	
好事例ヒアリング				事業者による自主的な取組