

# 利用者の金銭管理のあり方について考える

～金融機関利用支援からの一考察～



社会福祉法人 愛護会

法人本部事務局

権利擁護課係長 川村 幸子

## 1、研究の主題

利用者の金銭管理のあり方について考える  
～金融機関利用支援からの一考察～

## 2、主題設定の理由

現在、愛護会受託年金管理委員会に金銭管理を委託している利用者数は約 220 名に上り、利用者の小遣いや医療費、施設利用料、外出や帰省等に係る経費など毎月約 500 件～800 件、払戻し総額約 1 千万円～1 千 5 百万円程の処理業務を行っている。

施設利用者の多くは、障がいにより判断能力が十分ではなく、個人差はあるものの、自身が受給している障害基礎年金等の存在や意味を知らない方が多く、金銭に対する意識が希薄あるいは全く無い状態の方々が大半を占める。

近年、障がい者の権利擁護が大きなテーマとなっている福祉業界において、2000 年にスタートした新たな成年後見制度では、それぞれの能力を活かした自己決定の尊重が重要とされ、さらに 2012 年に制定された障害者虐待防止法においては、本人の了解無くして預金の出し入れを不当に行う行為はたとえ親族であっても経済的虐待と定義され、障がいを持つ方々の金銭管理においては、本人の意思決定が最も尊重されるべきであることを示している。

この考え方にに基づき、現在の年金管理委員会における業務を振り返ってみると、施設から提出される業務指示書に基づいた画一的な処理の流れは、本人の意向を確認しづらく、一方的に第三者が管理の全てを行ってしまい、本人が関わる機会を無くしていることに気づく。そして、この本人不在の管理のあり方は、利用者が金銭管理のことを理解できないのではなく、理解する機会を奪っているのではないかと、そして、そのことが本人の金銭に対する意識を遠のさせる原因のひとつとなっているのではないかと考え、本主題を設定した。

### 3、研究のねらい

今回の研究を通して、利用者の金銭管理を第三者が全てを行ってしまうのではなく、利用者本人が金銭管理に直接関わることにより、年金を自分の豊かな生活を送るために有意義に使い、あるいは保全する権利を持っているのだという認識を持てるようにする。

その具体的な取り組みとして、金融機関に利用者自らが赴き、預金の出し入れ等を体験する金融機関利用支援を通して、社会参加を図りながら、金銭に対する意識の向上を図るとともに、自己の金銭管理について理解を深める。

### 4、研究の仮説

①判断能力が十分ではない利用者の方々に、金銭管理の全てについて理解してもらうことは難しいとしても、その残存能力に注目し、その人のレベルに応じた金銭管理の体験を何度も繰り返すことによって、金銭に対する意識を少しずつ高めていくことができるのではないかと。

②日常生活の多くを施設敷地内で暮らす利用者にとって、外出を兼ねた金融機関利用体験は、社会参加の良い機会になると同時に、非日常的な環境における取り組みは、利用者に興味を抱かせやすく、楽しみながら金銭管理に対する理解を深めていくことができるのではないかと。

### 5、研究の内容と方法

職員付添いのもと、金融機関利用支援を定期的に継続して行い、取り組みを通じて、利用者の金銭に対する意識がどのように変化していくのか、また興味をもって体験し、金銭管理に対する理解を深めることができたかを検証する。

なお、今回実施する金融機関利用支援の対象者については、現在、管理を行

う利用者約 220 名に対し、2 名のスタッフで業務対応を行っているため、対象者全員に金融機関利用支援を行うことは現実的に困難であることから、ゆうちょ銀行利用者の一部に絞って金融機関利用支援を行うことにした。

## 6、研究の実際

金融機関利用対象としたゆうちょ銀行利用者のうち、障害者基礎年金をゆうちょ銀行口座に受取り指定している利用者 2 名（Y さんと T さん）について、2 年間でそれぞれについて計 16 回ずつの金融機関利用支援を実施した。

受給した障害者基礎年金を、利用者自身がゆうちょ銀行口座から払い戻し、日常生活費を管理している水沢信用金庫口座へ入金を行うこと、ATM で記帳を行い、利用者自身が年金や決算利息等の入金確認を行うこと、以上の支援を定期的に継続して実施した。入出金に係る伝票の記入については、それぞれが自分の氏名を書くことは可能であったが、それ以外の住所欄や金額欄、摘要欄への記入が困難なため職員が代筆を行い、本人が伝票に押印し、窓口へ伝票と通帳の提出、現金の受け取りと預け入れを行った。

初回の支援においては、取り組み内容について簡単なガイダンスを行い臨んだが、金融機関を利用した経験の無い利用者は、初めて訪れる場所に緊張し、戸惑った様子が全般に見られ、取り組み内容の多くを理解する事はまだ難しく、金融機関がどのような目的で利用される場所なのかも、理解できない様子だった。ATM 利用による入金確認についても、画面の操作ボタンを正しく押すことができず、記帳に手間取る様子が見られた。

また、取り組みに対する意識が希薄なためか、前日に金融機関へ出掛ける約束をしていても、当日には忘れてしまい、作業に出掛けてしまっていたことが度々あった。

しかし、実施回数を重ねていくうちに、金融機関を利用することにも大分慣れた様子が見られ、預金の入出金手続きについて、支援は必要とするものの、おおよその流れについて理解し、対応できるようになった。ATM 利用による入金確認については、自分でどのボタンを押せば良いのか未だ理解はできていないものの、職員が示したボタンを正確に押して、スムーズに記帳することができるようになった。通帳残高のケタ数が増えていることに気付き、年金の受給を確認すると同時に、自分のお金が増えたことを喜ぶ様子が見られるようになった。

また、金融機関には自分の預金が管理されていること、そこへ行けば現金を払い戻したり、預け入れることができること、払い戻した現金が自分の小遣いや、医療費の支払いなどに充てられていることが理解できるようになった。ゆうちょ銀行から払い戻した現金を手にしながらか「このまま温泉に出掛けたい」、「ジュースとアイスを買って帰りたい」等、自分の楽しみのためにお金を使ってみたいという意欲的な発言も聞かれるようになった。

さらに、自分の月末残高や毎月の小遣い払戻日などに興味関心を持つようになり、「今度はいつ銀行に出かけるの？」と、金融機関利用支援日を心待ちにしている様子の Yさんと Tさんから笑顔で尋ねてもらえるようになった。



ATM利用による記帳の様子



ゆうちょ銀行窓口で現金を払い戻す様子

## 7、研究の成果と課題

今回の取り組みを通して、まだ支援を必要とする部分はあるながらも、預金の出し入れを行えるようになった Y さんと T さん。取り組みの様子からも達成感が感じられた。それぞれのレベルに応じた取り組みを繰り返し行ったことにより、金銭に対する意識に確かな変化が見られ、本主題のねらいでもあった、年金や預金は自分のものであるという認識を持つこと、金銭に対する興味、関心を持つという目標について一定の成果を得ることができたと感じている。

また、日常生活の多くを施設敷地内で過ごす利用者にとって、定期的に金融機関を利用するという体験は、社会参加の機会にもなり、社会の一員として自分が生きていることを認識する良い機会ともなった。

今回の金融機関利用支援において得た、利用者の金銭に対する意識の変化を、よりたくさんの利用者にも体験してもらい、本人が金銭管理に直接携わることにより、金銭に対する意識の向上を図ること、自分の意思決定による消費活動を、それぞれの能力に応じて行えるような環境を作っていくことが、今後の課題であると感じている。

具体的には、月々の小遣い払い戻しについて、利用者本人が行えることを目標として今後の取り組みを行っていきたいと考えている。

しかし、その取り組みについては、現在の職員体制では限界があるということ課題として感じている。利用者の金銭管理においては、管理人数が多くなるほど、事務量が増加し、金銭事故が起こらないように慎重な対応、処理が求められるため、対象者ひとりひとりに合わせた個別支援、とりわけ金融機関利用支援を対象者全てに実施することは難しい状況にある。これについては、施設との連携により、利用者の特性をよく知る担当支援員の協力のもと、金融機関利用支援を行ってもらえることが理想的であると考えている。担当支援員の負担

が増すなど、取り組みへ向けた課題も多いが、この取り組みの目的や得られる成果について、施設の理解を求めながら、利用者の状態に合わせた個々の対応が図られるよう、実現に向けて取り組んでいきたい。

## 8、まとめ

今回の研究で得た成果と課題から、今後の利用者の金銭管理のあり方について、新たな方向性を導き出すことができ、有意義な取り組みが行えたと感じている。

またその一方で、利用者が達成するには不可能と思われることについて、予測だけで最初から第三者が全てのことを代行してしまうことは、知らずのうちに支援する側が利用者の可能性や権利を一方向的に奪ってしまっていたのではないかと反省も生まれた。

今後、利用者の金銭管理における支援については、施設管理そのものを目的とするのではなく、年金や預金についての説明を本人に十分に行い、情報を提供する支援、本人が主体的に管理を行っていける体制を築くことが非常に大切であると感じた。また、利用者にとって日々のお金の使い方を知る、管理できるということは、それぞれの日常生活を充実させるためには大切な問題であり、周りの人間が金銭の全てを管理してしまうことのないよう、利用者それぞれの能力に配慮しながら、金銭管理を通して、利用者の社会参加と自立を図ることができるよう様々な取り組みを模索しながら、今後の業務に当たっていききたい。