



# **Cross-industry and multidisciplinary collaboration to promote innovation of "dementia-friendly" goods and services in Kyoto**

Professor Jin Narumoto, MD, PhD

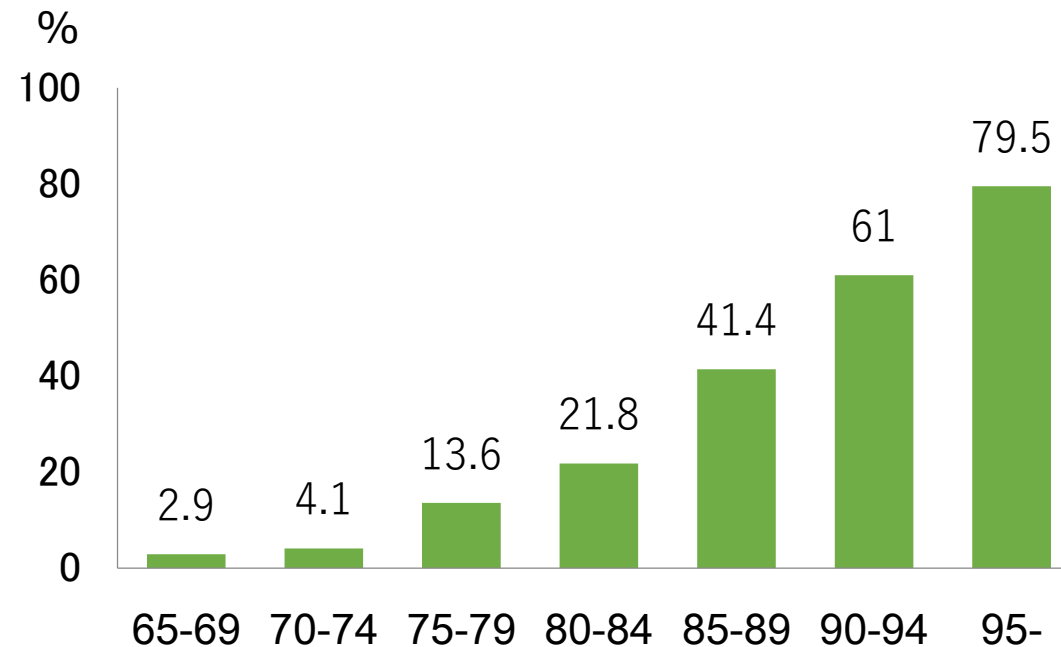
Department of Psychiatry,

Kyoto Prefectural University of Medicine, Japan

Decision Making Support Organization Japan

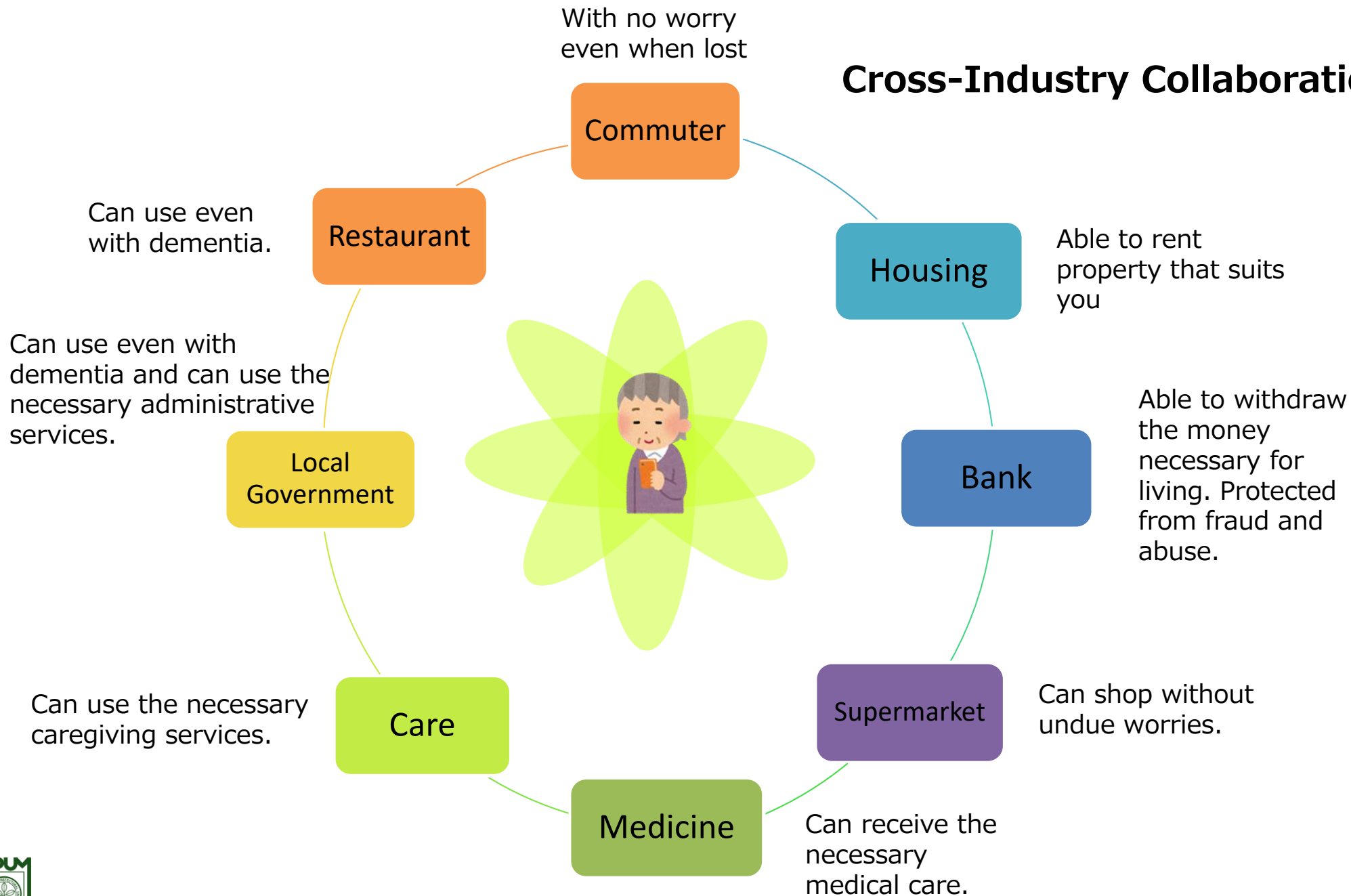
# Prevalence of dementia in Japan (2012)

- People with Dementia 4.62 million
  - People with Mild Cognitive Impairment 4.00 million
- Proportion to the total population is 6.8% (8.62/127 million)



Grant-in-Aid for Scientific Research grant (Comprehensive Research Project on Dementia)  
Comprehensive research report "Prevalence of dementia in urban areas and response to  
dysfunction of dementia" (Representative: Takashi Asada) 2012

# Cross-Industry Collaboration is essential



Ministry of Economy,  
Trade and Industry

Making Platform

Restaurant

Commuter

Housing

Ministry of Land,  
Infrastructure, Transport  
and Tourism

Bank

Financial Services  
Agency

Supermarket

Consumer Affairs  
Agency

Medicine

Ministry of  
Health, Labour  
and Welfare

Care

Local  
Government

Ministry of  
Public  
Management,  
Home Affairs,  
Posts and  
Telecommuni-  
cations

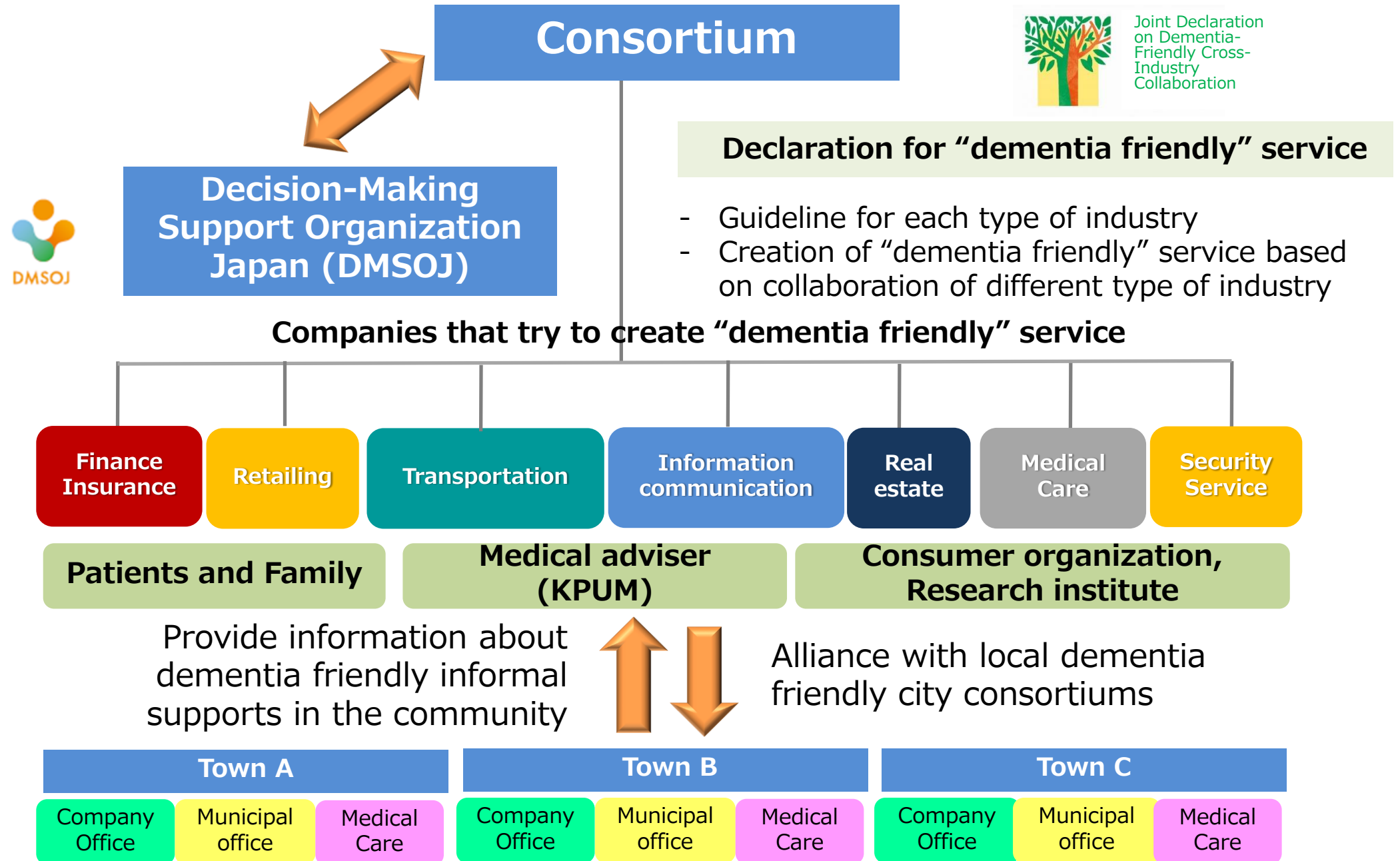
# Policy Maker

## Cross-Ministry Collaboration is also essential

# Commitments of ministries in Japan

- **Ministry of Economy, Trade and Industry**
  - Dementia-friendly innovation alliance working group
  - Subsidy for creating dementia-friendly product and service
- **Financial Services Agency**
  - Guidance for dementia-friendly bank
  - Subsidy for creating sophisticated capacity assessment method using digital technology
- **Consumer Affairs Agency**
  - Project for supporting consumer with dementia

# To create innovative cross-industrial collaboration

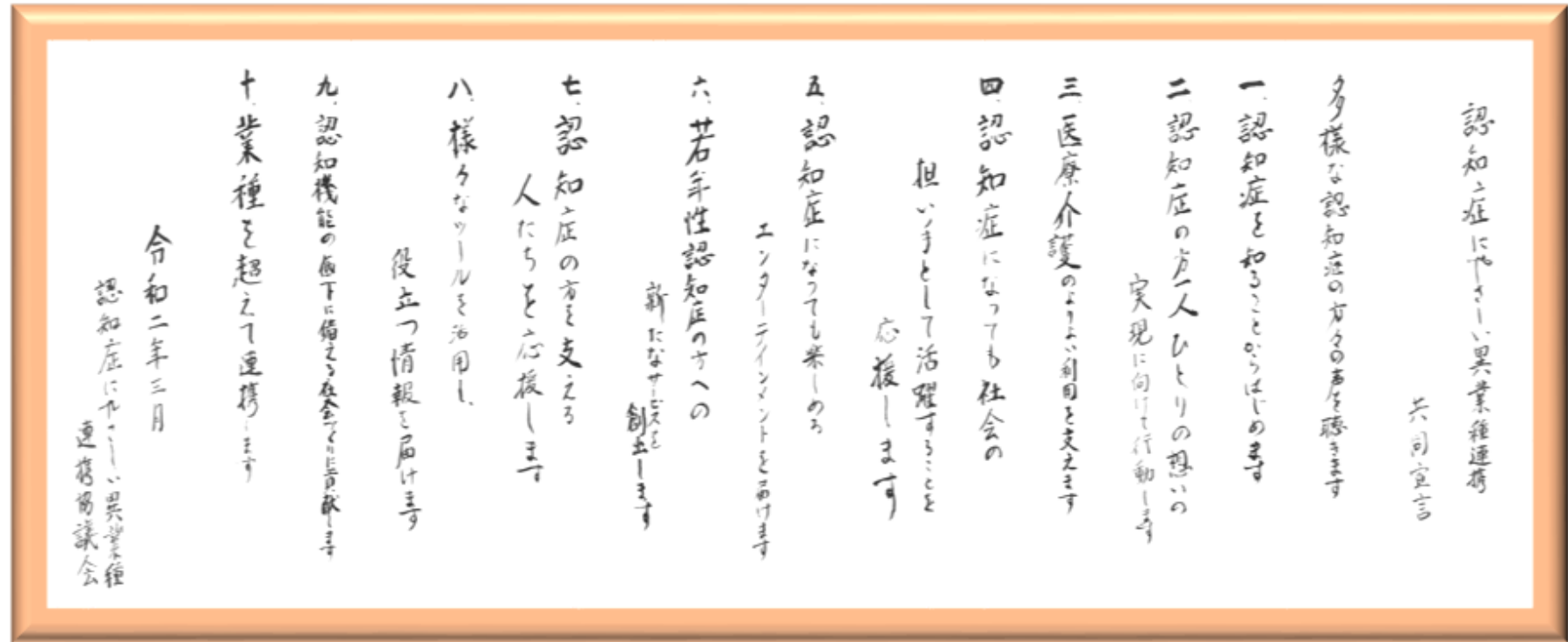


# Consortium for Dementia-Friendly Cross-Industry Collaboration

- Twenty companies from various industries participated
- Participants were separated into 5 groups to create business idea and declaration
- People with dementia and their family, professionals in medical and care field and other stakeholders also participated



# Joint Declaration on Dementia-Friendly Cross-Industry Collaboration



This calligraphy was written by Kogetsu Yamada who was 96 and a master of Suimei Calligraphy Organization.





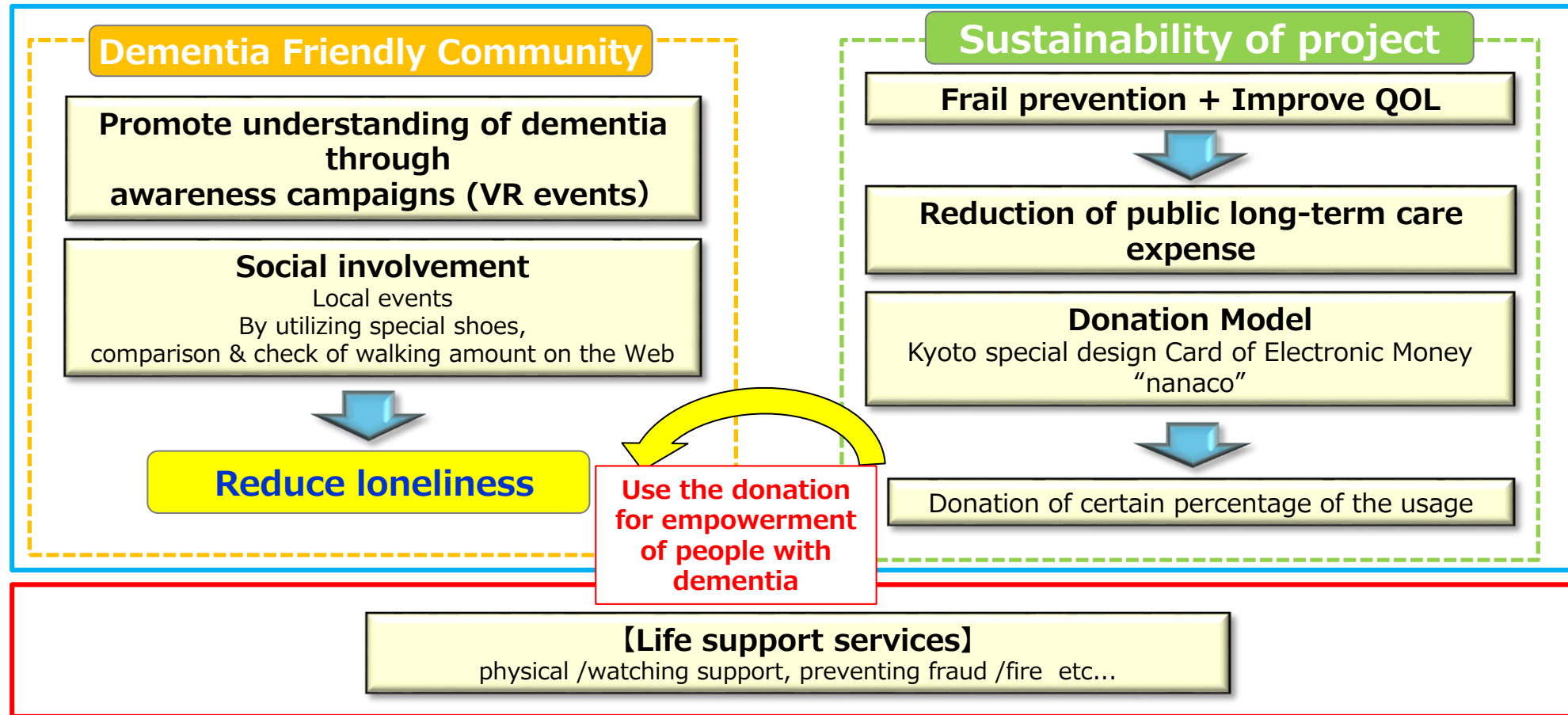
# Joint Declaration on Dementia-Friendly Cross-Industry Collaboration

## ■ Listen to the voices of people with dementia:

1. Start with understanding dementia
2. Act toward the realization of the wishes for each person living with dementia
3. Support better use of medical care and long-term care
4. Support you to play an active role in society, regardless of whether you are living with dementia
5. Delivering entertainment that you can enjoy, regardless of whether you are living with dementia
6. Create new services for people with young-onset dementia
7. Support people who are support persons for those living with dementia
8. Deliver useful information by utilizing various tools
9. Contribute to create a society that prepares for cognitive decline
10. Cooperate across industries

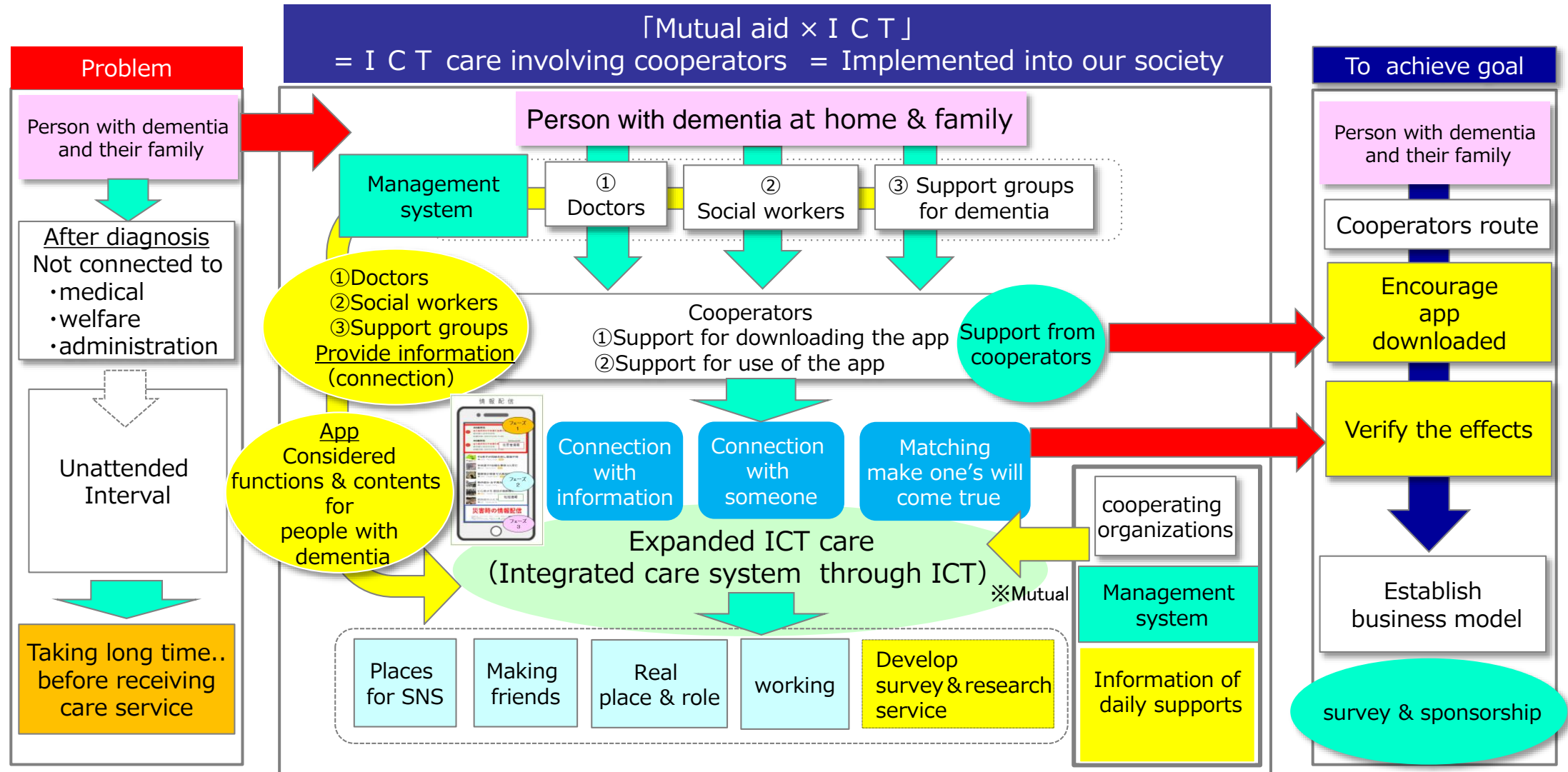


# Integrated service for people with dementia directed by ALSOK\*



\*ALSOK: Sohgo Security Services Co., Ltd.

# ICT solution for connecting people having dementia with other people



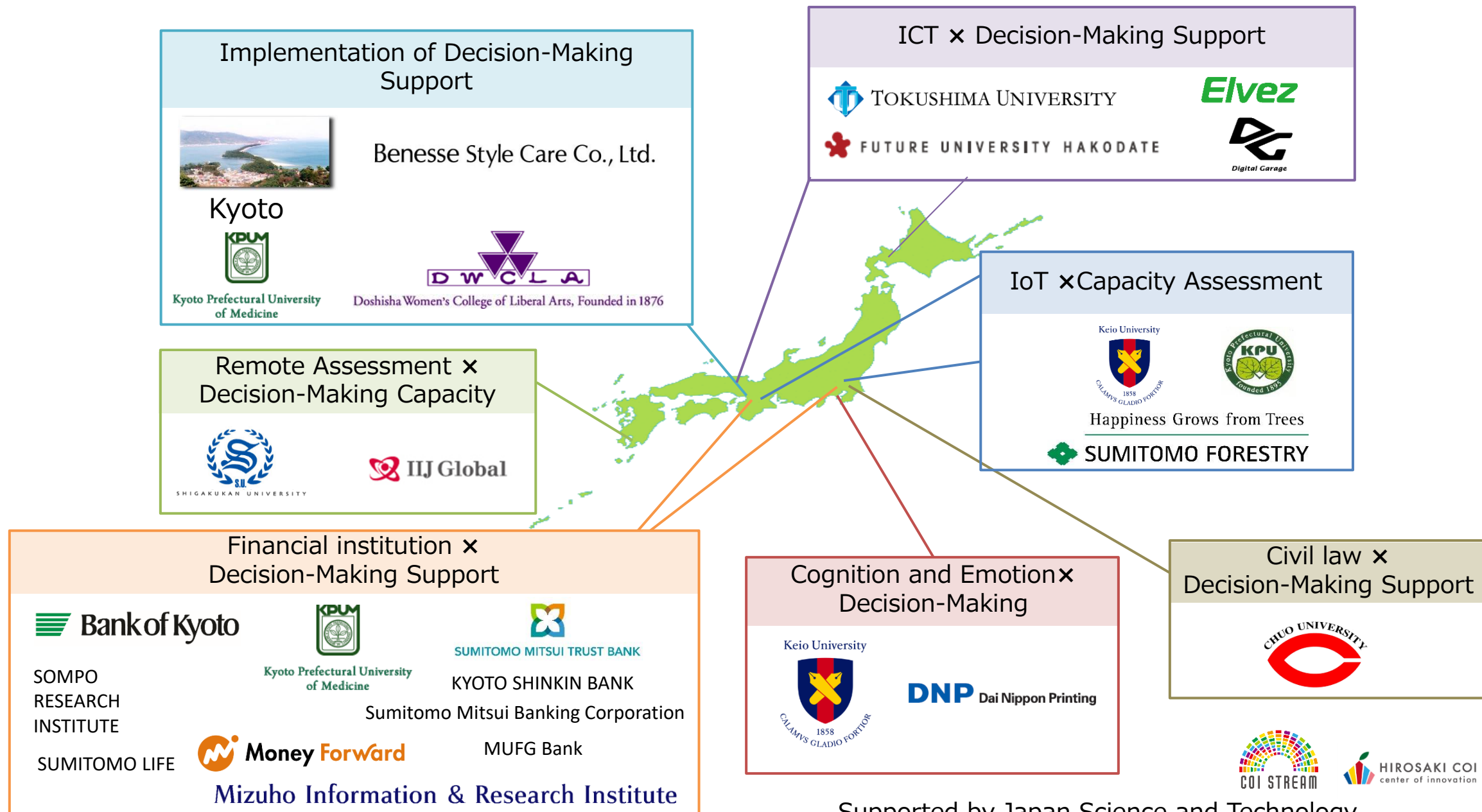
General Incorporated Association "Safety Net Linkage"

# **Stabilize business transaction with the elderly**

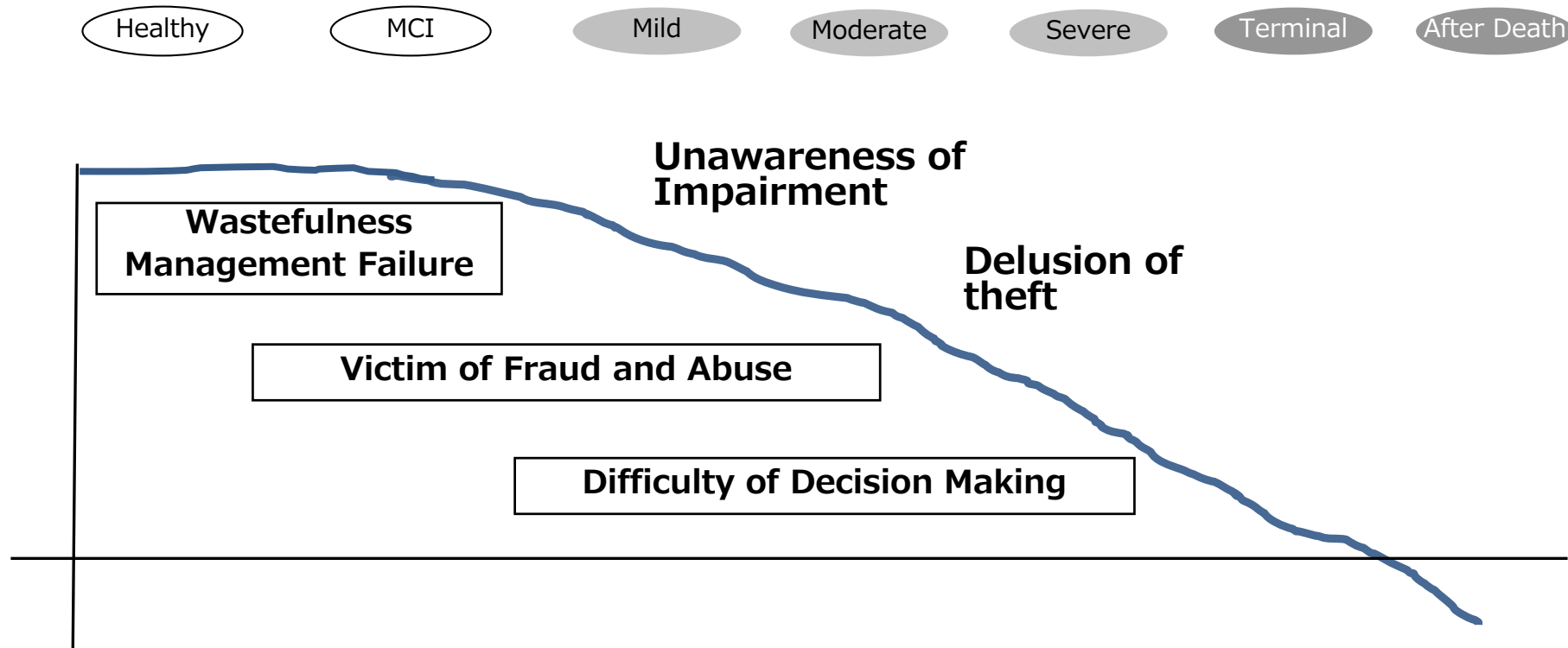
- Check a person's capacity to validate the transaction
- Provide decision-making support according to the capacity

To achieve the goals

- Education, guideline and supporting service

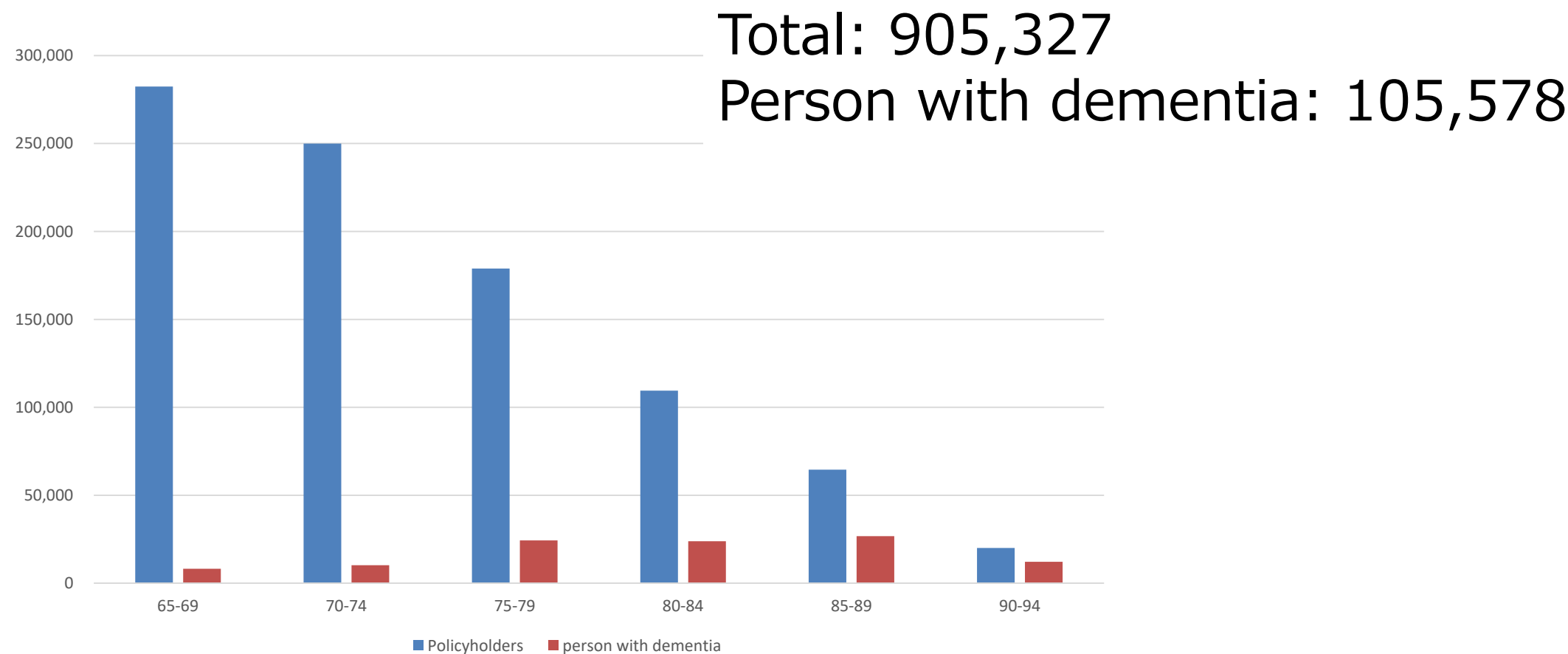


# Financial Management and Cognitive Decline



If a bank has 1 million elderly customers,  
**4000** of them would develop dementia in 1 year.  
(One year incident rate of dementia = 4/1000)

# Estimated number of person with dementia in insurance policyholders



# Financial capacity from medical point of view

Financial capacity can be influenced by

- Cognitive impairment
  - Memory, Executive function, Attention...
- Experience and Literacy

Financial institution should

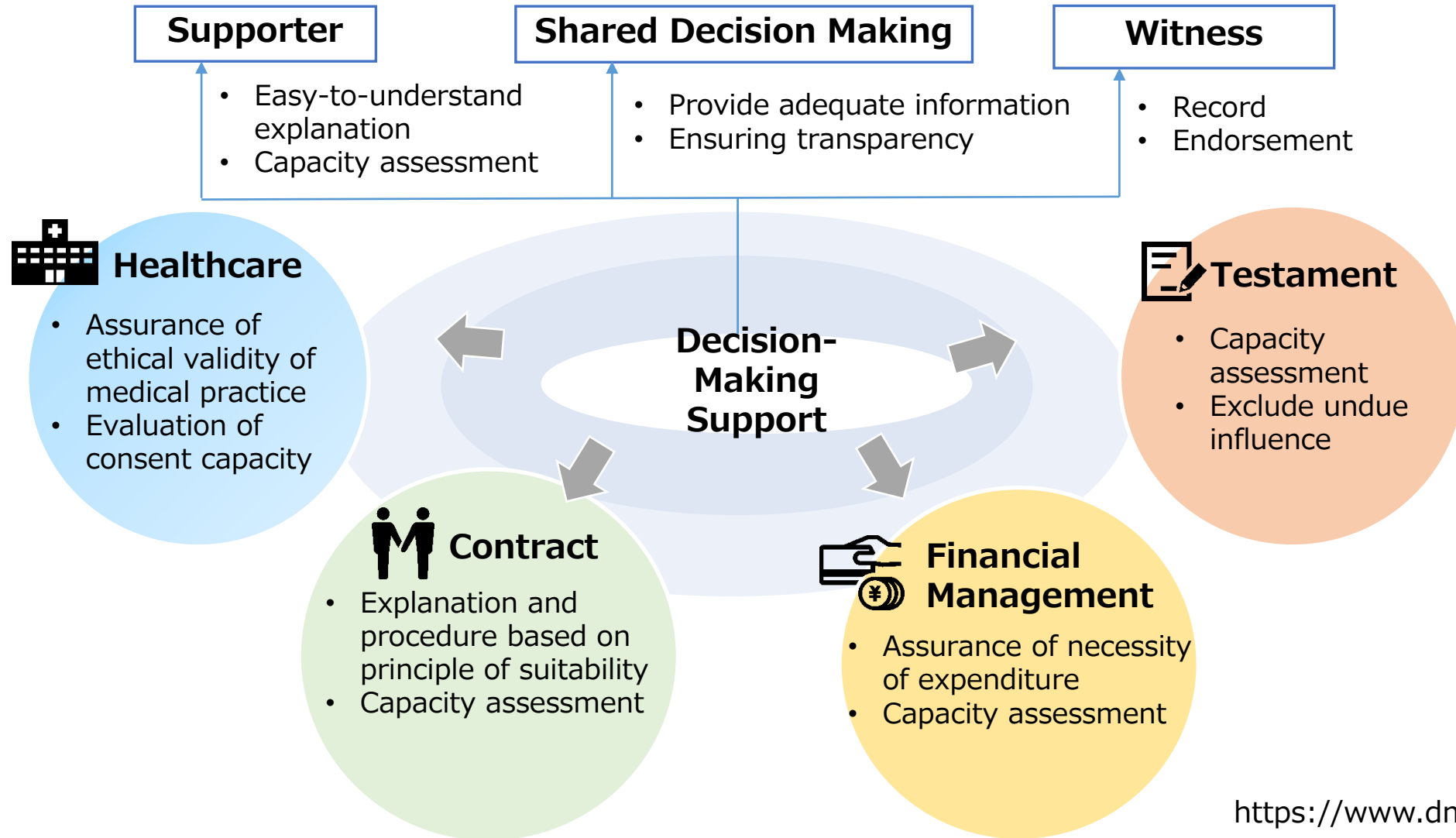
- assess financial capacity
- value process of doing business with elderly costumers
- give a clear explanation about the characteristics of product including risk and commission

Ogawa and Narumoto, Financial Affairs (2019)





# Decision-Making Support Organization Japan (DMSOJ)



<https://www.dmsoj.com/>

# Textbook for bankers to provide dementia-friendly services



## [Contents]

- Understanding of dementia (from a medical point of view)
- Features of each major dementia
- Need for regional collaboration, multi-occupation collaboration

## Basic knowledge to know

- How to communicate with the elderly
- How to build a relationship of trust with the elderly
- What is decision-making capacity
- Points to notice dementia in financial institutions
- Collaboration between financial institutions and public support counterparts

## Case Study

- "Repeat losing passbooks "
- "Economic abuse"
- "Fraud"

# Certification for bankers to provide dementia friendly-services

CBT試験 2021年1月12日配信開始 **《新規種目》**  
 〔一般社団法人 日本意思決定支援推進機構との共催〕  
**金融業務3級 シニア対応銀行実務コース**  
 種目コード 3G3

ジェントロジーの基礎の理解をベースに、認知判断能力や身体機能が低下してきている高齢顧客を公的支援窓口等と連携して支援し、こうした高齢顧客と銀行取引を行う際の業務対応力を検証します。

■ 受験日 2021年1月12日（火）より通年実施。受験者ご自身が予約した日時・テストセンター（<https://cbt-s.com/testcenter/>）で受験していただきます。受験予約は受験希望日の3日前まで可能ですが、テストセンターにより予約可能な状況は異なります。

■ 受験予約開始日 2020年11月2日（月）正午から

■ 試験の対象者 金融機関の窓口・渉外担当者、シニア層向けビジネス関係者等  
※受験資格は特にありません

■ 試験の範囲 1. 高齢者と認知症 2. 金融機関と公的支援窓口の連携 3. 財産管理  
4. 高齢者取引に係る法律・制度 5. 金融実務対応

■ 試験時間 100分 試験開始前に操作方法等の案内があります。

■ 出題形式 四択択一式50問

■ 合格基準 100点満点で60点以上

■ 受験手数料（税込） 5,500円

■ 法令基準日 問題文に特に指示のない限り、2020年7月1日現在施行の法令等に基づくものとします。

■ 合格発表 試験終了後、その場で合否に係るスコアレポートが手交されます。合格者は、試験日の翌日以降、「銀行ジェントロジスト」の認定証をマイページからPDF形式で出力できます。

■ 持込み品 携帯電話、筆記用具、計算機、参考書および穴法等を含め、自席（パソコンブース）への私物の持込みは認められていません。テストセンターに設置されている鍵付きのロッカー等に保管していただけます。メモ用紙・筆記用具はテストセンターで貸し出されます。計算問題については、試験画面上に表示される電卓を利用することができます。

検定試験の内容に関するお問合せ先  
 一般社団法人金融財政事情研究会 検定センター  
 〒160-8529 東京都新宿区荒木町2-3  
 TEL 03-3358-0771（土日祝日および年末年始を除く、平日の9:00~17:00）  
 URL <https://www.kinzai.or.jp/kentel/cbthtml>

CBT試験のお申込み・受験に関するお問合せ先  
 株式会社シー・ピー・ティ・ソリューションズ 受験サポートセンター  
 TEL 03-5209-0553（年末年始を除く、9:30~17:30）  
 E-mail [kinzaihelp@cbt-s.com](mailto:kinzaihelp@cbt-s.com)  
 URL <https://cbt-s.com/page/kinzai.html>

【個人情報のお取り扱いについて】  
 ■「金融業務能力検定」のお申込みにあたり当会が収集した個人情報については、次の目的で利用いたします。  
 当該検定試験の受付・運営・管理、特定の資格等の種類および関連する当会および提携団体の事業・サービス等の情報提供  
 ■「金融業務能力検定」のお申込みにあたり当会が取得した個人情報については、個人情報保護法に定める法令を順守し、ご本人様の同意なく、第三者への利用および第三者提供いたしません。  
 ■CBT方式による「金融業務能力検定」の受験申請に際して、株式会社シー・ピー・ティ・ソリューションズ（以下「CBTS」といいます）との間で「CBT検定試験の受験者」が当会に提供した受験者情報に関する個人データにつき相互利用を行います。なお、ご本人様の同意なくCBTS以外の第三者に受験者データを提供しないものとします。  
 ■ご利用先の団体申込みにてお申込みされた場合は、受験結果に係る成績報告書等がご勤務先に提供され、ご勤務先において受験データの管理に利用されることについてご本人様の同意が得られたものとみなします。

金融業務能力検定 11月下旬刊行  
 金融業務3級シニア対応銀行実務コース 対応 一般社団法人 金融財政事情研究会 刊

2020年度版 金融業務3級  
 シニア対応銀行実務コース試験問題集  
 A5判・約120ページ・定価（本体2,200円＋税）・送料実費

主要内容  
 第1章 高齢者と認知症 第4章 高齢者取引に係る法律・制度  
 第2章 金融機関と公的支援窓口の連携 第5章 金融実務対応  
 第3章 財産管理

※主要内容は変更されることがあります。  
 【内容に関するお問合せ】 検定センター TEL 03-3358-0771

きんざいストア会員限定 斡旋販売のご案内  
 きんざいストアにて、割引価格で問題集・参考書をお買い求めいただけます！  
 ◆きんざいストアの会員登録（<https://store.kinzai.jp/public/request/account/>）をお願いいたします。  
 →既に会員登録されている方はログインからお買い求めいただけます。  
 ◆Amazon Payに対応！ 初めてご購入の方でもAmazon アカウントでログインするとお支払い情報と配送先を入力せずに数クリックでご購入が可能です。  
 また、きんざいストアの会員登録入力も不要となります（自動登録）。

販売 株式会社 きんざい オンライン図書販売 <https://store.kinzai.jp/public/top/test/>  
 カスタマー・サービス・センター 〒160-8520 東京都新宿区南元町19 ☎03(3358)2891（直通）  
 大塚支店 〒141-0041 大塚市中央区北沢4-8-4（住友ビル第4号館） ☎06(6222)5291 FAX06(6222)8047  
 名古屋支店 〒460-0005 名古屋市中区錦1-11-13（名翼ビル） ☎052(211)1561 FAX052(203)9515  
 福岡支店 〒810-0001 福岡市中央区天神2-14-2（福岡証券ビル） ☎092(781)1511 FAX092(715)5165

キリトリ線

書籍申込書 FAX 03(3358)0037 申込日 年 月 日  
 FAX送信・郵送時とも1頁以下内容の2倍額を請求いたします。  
 返付・戻付を希望する場合は、返付先住所を明記してください。

《2020年度版》金融業務3級 シニア対応銀行実務コース試験問題集 ▲13825▲ 冊 定価（本体2,200円＋税）  
 （送料実費）

法人コード（ ） 郵便コード（ ） ※コードは金融機関の方のみご記入下さい  
 法人名 郵便名  
 フリガナ （自 宅） ※どちらかを○で選んで下さい  
 送付先住所（〒 ） （勤務先）  
 フリガナ ※法人申込の場合は TEL — —  
 氏 名 担当者名をご記入下さい FAX — —

●コンピュータ処理をしますので、住所、氏名には必ずフリガナをお願いいたします。

・本申込書により取得しました個人情報については次の目的で利用いたします。  
 当該書籍の受付・発送・管理、関連する当社および提携団体の事業・サービス等の情報提供ならびに市場調査、当社の事業・サービスの開発  
 ・本申込書により取得しました個人情報については、個人情報保護法に定める法令を順守し、ご本人様の同意なく、利用目的の範囲外におよび第三者提供いたしません。

# Card Controls: Essential care for elderly's payment

Cashless cards could be controlled, through algorithms and apps

## Visa Transaction Controls

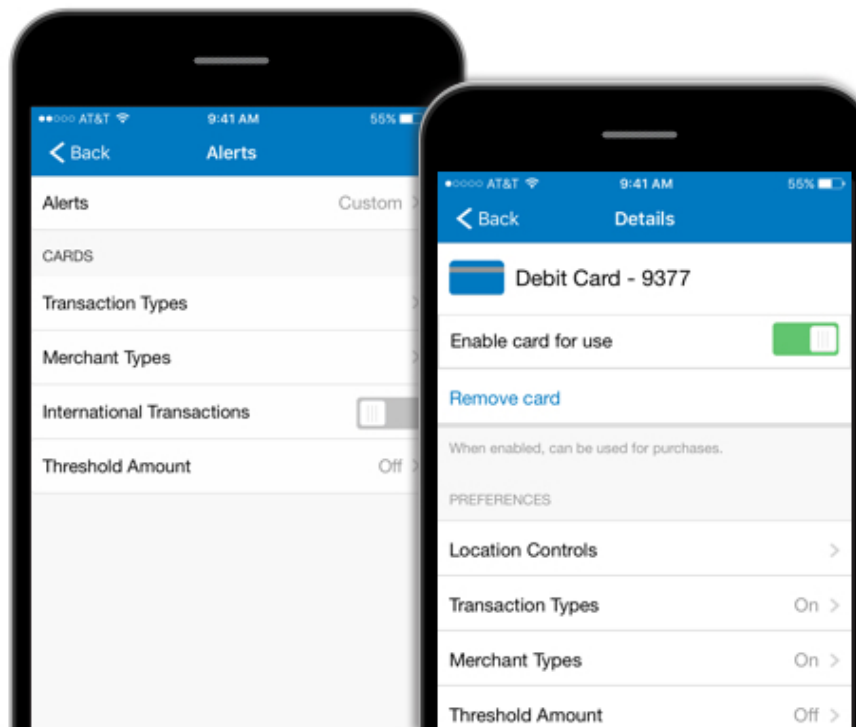


• Available on mobile banking app or online website



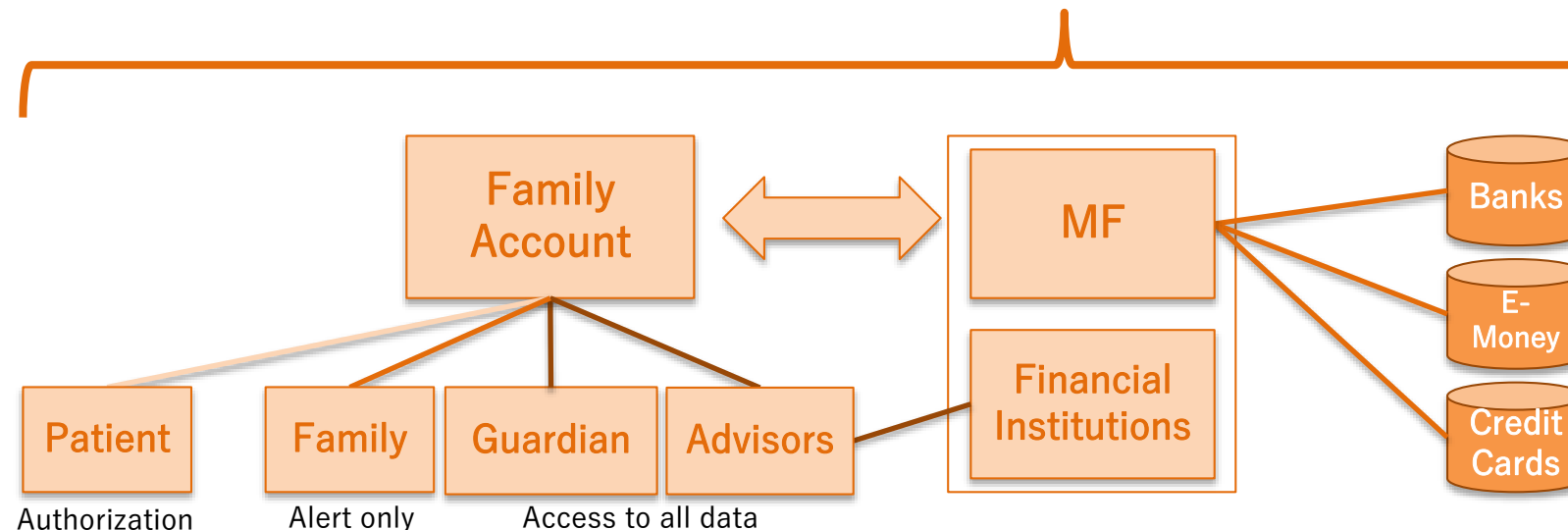
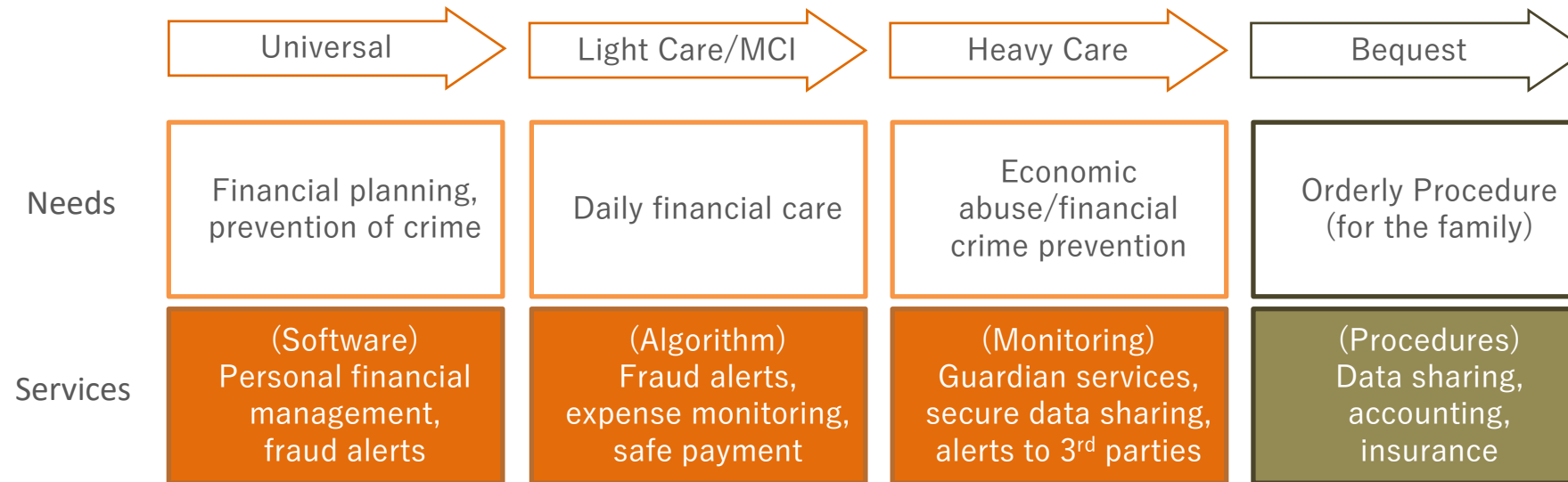
(Source) VISA Development Center Website

## Card Monitor Functions



(Source) BMO Harris Bank Website

# Multi Stakeholder Financial Care



# Thank you for your attention



Professor Jin Narumoto, MD, PhD

Kyoto Prefectural University of Medicine, Japan

Email: [jnaru@koto.kpu-m.ac.jp](mailto:jnaru@koto.kpu-m.ac.jp)