

第6回グリーンフケアフォーラム開催報告

一般社団法人日本グリーンフケアギフト協会 代表理事 加藤美千代

2024年11月15日、東京・大手町ビルにて「第6回グリーンフケアフォーラム」を開催した。「グリーンフケア」に関心がある金融機関と関連企業の皆さまを対象にした当フォーラムは、前年に引き続き金融庁とデジタル庁の後援事業となり、27の信用金庫の皆さまをはじめ、79社252名の方にご参加いただいた（写真）。



写真 第6回グリーンフケアフォーラム参加者

グリーンフケアとは

フォーラムの冒頭では、私から「グリーンフケアの概要と遺族が金融機関に望むこと」をテーマにお話しさせていただいた。

グリーンフケアとは、死別という喪失を経験した人に対するケアと、そのケアに必要な知識を指す。大切な存在を失った人には、さまざまな反応が生じる。「悲しい」「寂しい」といった感情だけでなく、「どうしてこんなことに」と怒りが生じることも珍しくない。「怒り」は自分自身や亡くなった人、周囲の人に対しても向けられる。死別という受け入れがたい事態を納

得するために、必要なプロセスなのかもしれない。信用金庫の皆さまから「相続人はイライラしている人が多くて怖い」という声をお聞きする。その背景には、こうした遺族特有の心理状態があるのだ。

私は、2017年に東濃信用金庫でグリーンフケアと遺族心理に関する講演をして以来、金融機関に寄せられる相続手続きに関する苦情や要望を数多く伺ってきた。その経験から遺族が金融機関に望むことは、図1のように、「遺族心理に配慮してほしい」と「遺族の負担を軽減してほしい」に大別されると考えている。

後者は「どうしてこんなに書類が必要なのか」「金融機関ごとに同じことを何度も聞かれる」といった手続きのあり方や社会制度に対する疑問を含む。職員個人の心がけだけでは解決が難しい問題だ。

2023年に日本で亡くなった人は158万人で統計史上最多となった（厚生労働省「令和5年（2023）人口動態統

計)。2040年には166万人が亡くなると予想され、2050年には6割の市区町村で人口が3割以上減少すると推計されている（国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（令和5年推計）」。「日本の将来推計人口（令和5年推計）」）。信用金庫にとって、相続手続き時の預かり資産の流出防止は、自金庫のためだけでなく地域経済を守るためにも重要になってくる。相続手続きにおける遺族の要望にどのように対応すればよいか、今回のフォー

図1 遺族が金融機関に望むこと

<p>A.遺族心理に配慮してほしい</p> <ul style="list-style-type: none"> ・死別の申し出に対しては、弔意と敬意を示してほしい。 ・家族の死を「相続の発生」と表現されると傷つく。遺族の立場に立って言葉遣いを見直してほしい。 ・「遺言書の有無」や「家族構成」など何気ない質問も負担に感じる心情を理解してほしい。 <p>B.遺族の負担を軽減してほしい</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要書類が多すぎる。書類や案内の統廃合をしてほしい。 ・何度も来店するのは大変だ。ネットや郵送でも手続きができるようにしてほしい。 ・金融機関ごとに同じことを何度も聞かれる。社会全体で遺族の負担を軽減してほしい。

ラムで発表された各社・団体の事例が参考になればと思う。

みずほ銀行における相続業務改善

みずほフィナンシャルグループでは、2022年11月の第4回グリーンケアフォーラムへの参加をきっかけに、相続関連業務のサービス改善にはグリーンケアの観点が必要不可欠と考え、2023年度より本格的な浸透・実践を進めている。

まず、関係役員・本部部署部長向け、本部関係部署の管理者・実務担当者向け、店頭業務担当者など遺族に接する機会のある社員向けに研修を実施し、グリーンケアの考え方を組織内に浸透させた。全ての研修で当協会が講師を務めた。

この流れを受けてみずほ銀行では2024年1月に相続手続きの受け付けを、電話や来店だけでなくWEB上でも可能にした。同年2月には記入する遺族の立場に立って相続関係届書の記入項目などを見直し、翌3月にはWEBサイト内の相続手続き案内をイラストも用いたページにリニューアルするなど業務改善を進めている。並行して社内SNSを活用して支店独自のグリーンケアに基づく創意工夫を共有することに、グリーンケアの取り組みが

営業店で広まっている。また、他の部署が主催する研修でもグリーンケアについての講義が取り入れられるなど、行内でのグリーンケアを意識した取り組みが浸透している。

トップダウンで研修を実施してグリーンケアに関する意識を組織内で共有し、一気に業務改善につなげた事例である。

日本郵便におけるグリーンケアの実践

日本郵便では2016年からグリーンケア研修を実施している。今回は東京支社でグリーンケア研修の講師を担当している日野旭が丘郵便局（東京都日野市）の本多英二郎局長にご登壇いただいた。

日本郵便東京支社では、新しく郵便局長に就任する人に向けてグリーンケア研修を行っている。本多局長はこの研修に講師として登壇するだけでなく、職員が開催するグリーンケアに関する自主勉強会にも登壇している。また、自局では相続手続きの案内と共に日野市のおくやみハンドブックをお渡しできるように用意している。「8年間のグリーンケアの実践を通じて、グリーンケアとは聴く力を発揮することだと考えるようになった」とご自身の体験を次のように披露してください。

70代のお客さまが30代の娘さんを亡くされ手続きにいられたことがあった。窓口で泣かれるお客さまに「泣くのを我慢しないでいいですよ」と声を掛けることができた。私生活で、母を亡くした妻が「眠れない」とぼやいた時に、「まだ亡くして間もないのだから眠れなくても当然だ。無理しないでくれ」という声掛けをすることができた。いずれもグリーフケアを学んでいなかったらできなかったのではないかと思う、とのことだった。

このようにグリーフケアに関する知識は、相続業務に生かせるだけでなく、私生活で喪失に対処する際にも役に立つ。

実際にお客さまに接する職員が講師となり、草の根運動的に展開している事例だ。皆さまの組織では、トップダウン方式と草の根運動方式のどちらが適しているだろうか。

群馬県の相続手続き共通化

今回のフォーラムで最も注目を集めたのは、群馬県の相続手続き共通化についての報告である。相続手続き共通化は各都道府県で進んでいるが、群馬県では、相続手続き依頼書だけでなく、次の4書類も統一した。

共通化した書類

- 相続方法についてのお伺い
- 法定相続人間診票
- 相続手続における必要書類のご案内
- 相続手続依頼書

これは2024年4月からの取り組みで、桐生信用金庫の津久井真澄理事長が他の金融機関に呼びかけて実現したものだ。報告時での参加金融機関は、同金庫・しのみ信用金庫・高崎信用金庫と群馬銀行。

「相続方法についてのお伺い」の結果をコピーして相続人に渡し、相続人はそのコピーを他の金融機関に提出する。そうすれば、相続方法についての聞き取りは1回で済むという画期的な取り組みだ(次ページ図2)。

桐生信用金庫の津久井理事長は、2023年5月に全国信用金庫協会の経営対策委員会における私の講演でグリーフケアを知り、2023年9月に同金庫のフロアセールスグループリーダー32名を対象にグリーフケア研修を実施した。その後、受講者が各支店でフィードバックを行い、全営業店職員が研修動画の視聴などをしてきた。

相続方法についての聞き取りは、職員の皆様にとって手間と時間がかかる作業だが、遺族にとっても負担を伴う。例えば、「遺言書はありますか?」といった質

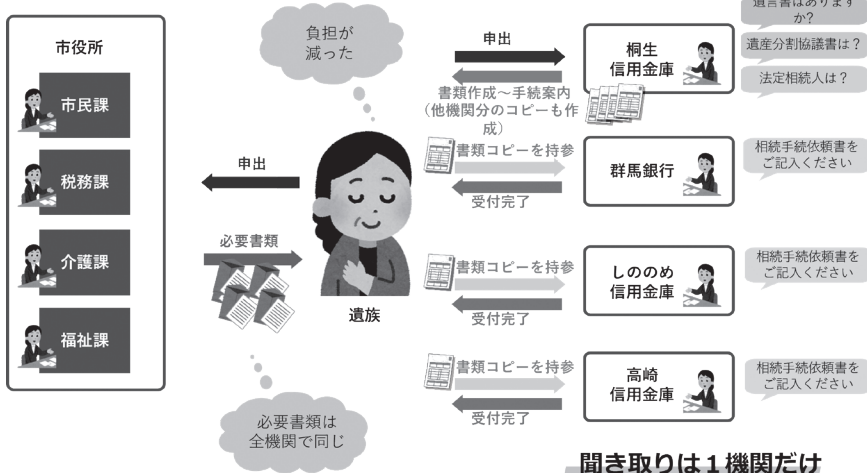
問も、遺族によっては「あの人はついに私に遺言書を書いてくれなかった」という生前の葛藤を思い出させることがある。また、不妊治療に悩んだ経験を持つ夫婦にとって「お子さまはいらっしゃいますか?」という問いかけは、胸に突き刺さるだろう。

こうした遺族の心理的な負担を軽減するために、当協会では、聞き取りの前に確認を行うことを提唱してきた。お悔やみの言葉を申し上げた後に、「これから相続手続きについてのご説明をさせていただきますが、お客さまの状況によって、必要となる書類やお手続きが異なります。相続方法を確認するために、これからいくつか踏み込んだ質問をさせていただきます。よろしいでしょうか」と断ってから質問に入る方法だ。

しかし、こういった接遇における気遣いをつくすことよりも、群馬県の「コピーを1枚渡せば、他の金融機関で聞き取りをしなくてもよい」仕組みのほうが合理的で、相続人と金融機関の双方にとって負担が格段に軽減される。

この報告に対して、会場からは感嘆の声がもたらされた。参加者からのアンケートでも「昔、共通書式は無理だと言われていたが人々の想いと可能性を探り工夫して創り上げた事が本当に素晴らしい今後の希望が

図2 群馬県における相続共通化



持てました」という感想が寄せられた。群馬県ではさらに2025年1月から群馬県内に本店を置くすべての信用金庫・信用組合が加わることとなった。こうした取り組みが他の都道府県でも広がることを期待したい。

ゲストスピーチ

フォーラムの中盤で、中京大学の川島大輔教授に「今求められるグリーン・リテラシーとは」というテーマでご登壇いただいた。川島教授は京都大学で博士号を取得され、国立精神・神経医療研究センターで自殺予防総合対策に携わられた後、現在は中京大学心理学部で死生心理学を専門に研究をされている。

「グリーン・リテラシー」は大切な人や物を失うことについてのリテラシーである。学術団体「死と死にゆく過程、死別に関する国際ワーキンググループ（IWG）」によって提唱された概念だ。グリーン・リテラシーは、グリーンに関する「知識」と、支援を必要としている人への手助けをするための傾聴などの「スキル」、そしてこうしたことが大切だと考える「価値観」の3つの要素で構成されている。

グリーン・リテラシーが提唱された背景に、「思いやりに満ちたコミュニティ運動」がある。これは、ますます分断されつつあるコミュニティや社会の中でつながりや思いやりを取り戻そうとする運動で、イギリスをはじめヨーロッパ、北米などで広がっている。また、「緩和ケア」が過度に専門

化し、グリーンケアに関して医療の専門家以外が関わる余地が少なくなってしまうという現状への問題提起という側面もある。

グリーン・リテラシーが発揮される場面の例として、部下の妻が流産した場合の上から部下への声掛けが紹介された。法律と組織の規定に関する情報を提供し、「今すぐ必要なものが何かあれば教えてください。あなたが仕事に復帰できるようなになったら教えてください」と電話する場面だ。

信用金庫職員の皆さまは、他の金融機関の行職員に比べ、地域コミュニティの中でグリーン・リテラシーを発揮する機会が多い。遺族に寄り添う「スキル」や「価値観」が高い方が多いので、ぜひグリーンに関する知識も身につけ、「思いやりに満ちたコミュニティ」の担い手になっていただければと思う。

グリーンケア・リテラシー

川島教授から紹介のあった「グリーン・リテラシー」は、全ての市民が知っておくべき知識であるが、当協会は、職務として遺族に接する組織とその構成員には、一般市民よりもより専門的な知識が求められると考える。例えば、死亡に伴って必要となる手続き全般を把握しておき、必要に応じてしかるべき窓口を紹介できるといった知

図3 グリーフ・リテラシーとグリーフケア・リテラシー



識だ。当協会では、このような知識を「グリーフケア・リテラシー」と呼んでいる(図3)。

保険会社による普及活動

生命保険業界では、金融業界の中でも早くからグリーフケア・リテラシーに着目している。

住友生命は2014年から自社の営業職員向けの教育にグリーフケアを導入し、2018年からは全国にいるホールセラーが信用金庫や銀行に向けてグリーフケア研修を提供している。2023年度には21行庫へ、2024年度は9月末までに23行庫にグリーフケア研修を実施した。受講者からは「通帳も遺品の一つであるという感覚がなかったので、ハッとさせられた」といった声が寄せられた。グリーフケアは需要が高いテーマの1つなので、講師を増強して全国で実施できる体制を構築中だ。読者の皆さまにもご活用いただけたらと思う。

第一生命は2019年に自社の相続コンサルタントを対象にグリーフケア研修を開始し、2023年からは、自治体や地域企業向けにグリーフケアセミナーの提供を開始している。地域貢献活動である「オフィス拠点等開催プログラム」の一環だ。2024年には群馬県邑楽町福祉介護課から、第一生命の群馬県太田支社にご依頼をいただき、ケアマネージャーなどにグリーフケア研修を提供した。地域社会にグリーフケア・リテラシーを広める役割を期待したい。

交通事故死遺族と自死遺族のグリーフ

一般社団法人日本損害保険協会からは、

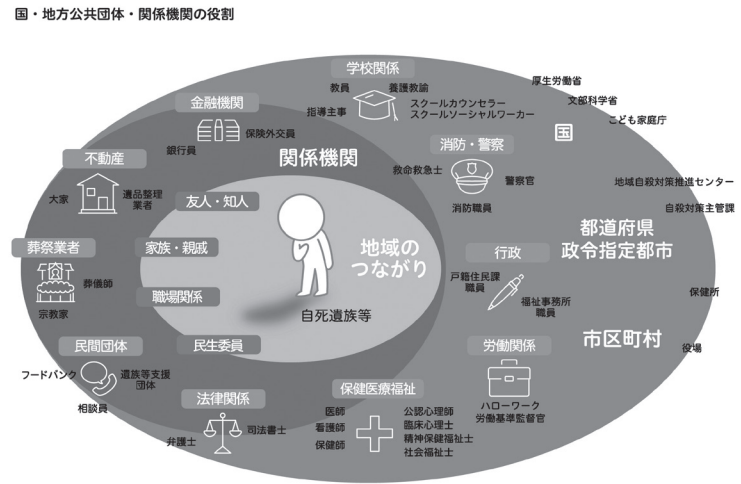
2022年12月に作成した「損害保険業界における交通事故被害者対応のハンドブック」の概要を紹介いただいた。

このハンドブックにはグリーフケアの概要だけでなく、「交通事故被害者やご家族の境遇や心境」についても記載されている。また「被害者遺族に認知面の症状があらわれている場合は一つひとつの話題を区切って説明したり、後日連絡をいただきたいとメモをお渡しするなどの配慮をする」といった具体的な留意点が紹介されている。このハンドブックは公開されていないが、希望する参加者には配布された。

次に、厚生労働大臣指定法人として自殺対策に取り組み、一般社団法人いのち支える自殺対策推進センター自死遺族等支援室から、「自死遺族等を支えるために総合的支援の手引(改訂版)」の紹介をいただいた。この冊子は、地方自治体の職員をはじめ自死遺族等の支援に携わる方に向けたもので、自死遺族等が置かれがちな状況や接する際に心がけたいこと、法的課題の解説、公的な手続きリストなど、自死遺族等支援に関する情報が網羅的に収録されている。

また、この冊子では、自死遺族等と接する可能性がある職種として「金融機関職員」が追加され(図4)、「自死遺族等支援の取組事例」で、当グリーフケアアフォーラ

図4 遺族をとりまく関係団体・関係機関



出所：自死遺族等を支えるために 総合的支援の手引（改訂版）

ムをご紹介いただいた。これは遺族支援における金融機関の役割に注目が集まるようになってきたことと表れと受け止めている。信用金庫の皆さまも、WEB上で公開されているこの冊子を参照し、自死遺族等支援について理解を深めていただければと思う。経済法令研究会からは、2024年11月

フォーラム終了後に、会場では交流会を行った。個人的な体験からグリーンケアに関心を持って参加している方も少なくなく、信用金庫と銀行、生命保険会社といった業種を超えての意見交換が和やかな雰囲気で行われた。今年度はオンライン参加の皆さまとも対話を行いたいと考え、アンケートに面談の希望があった方全員と私がオンラインで面

フォーラムの後で

18日から新しくはじまった「グリーンケア・リテラシー検定試験」とその公式テキストの紹介があった。仕事で遺族に接する人たちが知っておくべきグリーンケアの知識を問う検定試験で、既に多くの信用金庫や保険会社の方に受験いただいている。一般社団法人金融財政事情研究会からは、グリーンケアの研修動画の提供が2024年11月からはじまったことが報告された。動画データ自体の提供を受けるか、インターネット動画ストリーミング配信によって、社内研修などに利用できる。気軽に導入できる教育教材が増えることが、グリーンケア・リテラシーの普及につながればと思う。

談を行った。とある信用金庫さまからは相続手続きのパンフレットデザインについてのご相談をいただき、「遺族心理への配慮」という観点から、添付するイラストは「口をあけて笑顔で喜んでいる家族」のイラストよりも「家族の縁をしみじみ感じている家族」などのほうがよい、といった提案を行った。また、「遺族の負担軽減」という観点で、「相続人がやるべきこと」と「信用金庫が行うこと」とを色を分けて表記するといった助言を行った。次回のグリーンケアフォーラムは2025年11月14日（金）に開催予定だ。読者の皆さまにもぜひご参加いただけたらと思う。

参考情報

- ・グリーンケアフォーラムについて
<https://www.griefcaregift.org/forum/>
- ・自死遺族等を支えるために 総合的支援の手引（改訂版）
https://jscp.or.jp/izoku_support/handbook2024.html
- ・グリーンケア・リテラシー検定試験
<https://japan-hospitality.jp/lp3/>
- ・グリーンケア研修動画のダイジェスト版視聴
<https://vdg.jp/Q3lg0MBEsfay>