

会社版『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』
作成のための留意事項集
【金融編】

令和4年3月

日本認知症官民協議会
認知症バリアフリーワーキンググループ

はじめに

○『認知症施策推進大綱』(認知症施策推進関係閣僚会議、2019〔令和元〕年6月18日策定)には、「認知症バリアフリーの推進」が柱の1つとして掲げられています。その根底には「認知症があってもなくても同じ社会でともに生きる」という、「地域共生」の考え方があります。

○こうした動きを受け、日本認知症官民協議会(2019年4月設立)のもとに設置された認知症バリアフリーワーキンググループでは、令和2年度の事業として『認知症バリアフリー社会実現のための手引き【金融編】』※を作成しました。

※基本的な事項はこの『手引き』に掲載されていますので適宜参照してください。下記からダウンロードできます。

<https://ninchisho-kanmin.or.jp/guidance.html>

○そのねらいは、金融各社がこの『手引き』を参考にして、認知症のお客さまへの接遇を見直す契機としていただき、あらたに認知症のお客さまに対する接遇マニュアルを作成したり、既存のマニュアルを改訂するなどして、社を挙げて認知症バリアフリーの推進に取り組んでいただくことにあります。地域社会との共生は企業の社会的責任です。

○このため、令和3年度は、『手引き』を自社向けに作り変えて、自社用の接遇マニュアルを作成する際のひな型として、架空の金融機関を想定した会社版手引きを見開きの左ページに、そして、自社向けに作り変えるにあたっての留意点を見開きの右ページに、それぞれ記載する形で、この『留意事項集』をまとめました。

『会社版手引き』

上記『手引き【金融編】』を参考に、各会社が自社の業務内容や地域特性等を勘案して作成する手引き(接遇マニュアル)のことです。この冊子では、架空の金融機関を想定した『会社版手引き』を作成しています。

『留意事項』

各会社等が独自の『会社版手引き』を作成するにあたって、記載すべき事項の例や、記載にあたっての留意事項をまとめたものです。

○この『留意事項集』が、金融各社の独自の接遇マニュアル作成や既存マニュアル改訂の契機となり、認知症バリアフリーとは何かを考えるきっかけとなることを期待しています。

『会社(金融機関)版手引き』『留意事項集』は下記からダウンロードいただけます。

https://ninchisho-kanmin.or.jp/*****

もくじ

はじめに	1
① 『認知症バリアフリー社会実現のための手引き 【金融編】』の構成	3
☞ 『会社版手引き』のもととなった『手引き【金融編】』の構成を紹介しています	
② 全般的なことについて	4
☞ 『会社版手引き』を作成する際に気をつけておくべき基本事項を整理しています	
③ 前書き(「はじめに」等)	6
☞ 認知症バリアフリーに取り組む必要性等について記載します	
④ 理念編	8
☞ 認知症バリアフリーに対する自社の認識や方針について記載します	
⑤ 認知症の理解編	10
☞ 認知症のお客さまと接する際のマナーやマインドを記載します	
⑥ 事例編	14
☞ 会社の実情、地域の特性等をふまえて、実際によく直面する事例とその対応について 記載します	
⑦ 行動編	18
☞ 認知症バリアフリー社会の実現に向けて、会社としてどのような行動に取り組むのか について記載します	
⑧ 認知症の人の生活を支えるための参考情報	20
☞ 認知症に関する各種の相談窓口等の情報について記載します	
⑨ おわりに	22
☞ 『会社版手引き』のその後の扱いや社内連絡先を記載します	

1

『認知症バリアフリー社会実現のための手引き【金融編】』の構成

○『会社版手引き』のもととなった、『認知症バリアフリー社会実現のための手引き【金融編】』は、理念編、認知症の理解編、事例編、行動編、参考情報により構成されています。



『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』は
下記からダウンロードいただけます。

<https://ninchisho-kanmin.or.jp/guidance.html>

『認知症バリアフリー社会実現のための手引き【金融編】』の構成

【理念編】

- I 認知症バリアフリー社会の実現に向けて… 4
認知症のバリアとは
認知症バリアフリー社会の実現のために
期待される企業の役割

【認知症の理解編～認知症の症状を中心に】

- II 認知症を正しく理解する …………… 6
1 中核症状と行動・心理症状（BPSD）
2 認知症の種類（原因疾患）により
症状に特徴があります
3 MC I は認知症とのグレイゾーンです
4 高齢者の認知症とは異なる
若年性認知症への対応
- III 認知症の人への基本的な対応 …………… 10
基本姿勢
認知症の人への対応の心得 “3つの「ない」” と
具体的な対応の7つのポイント

【事例編】

- IV 認知症の症状の具体例と接し方 …………… 12
1 接し方は一律ではありません
2 具体例
① お金が勝手に引き落とされていると訴える
② 通帳や印鑑、保険証券などをなくしたと
毎日のように訪れる
③ 商品を説明しても理解できない
④ 契約したことを忘れている
⑤ A T M等の機械操作が難しい
⑥ 突然怒り出す

【行動編】

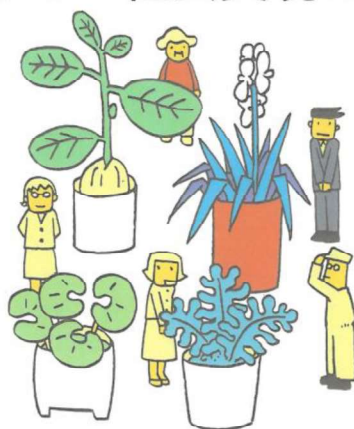
- V 認知症バリアフリー社会の実現に向けての
取り組み …………… 16
1 業界・企業のさらなる対応
2 地域社会とのつながり

認知症の人の生活を支えるための参考情報 … 18

会社版手引きを作成する際に、事前に気をつけておくべき基本的な事項について整理しています。

会社版手引きの例

【金融編】 認知症バリアフリー社会実現のための手引き



(架空の金融機関:会社名を記載)



【全般的なことに関する留意事項】

☑ 誰に向けて作成するのかを考え、読み手に応じた記載内容や記載方法を考える。

- 一言に金融業といっても、店舗で認知症の人とて直接接する機会が多く、認知症の本人の預貯金を取り扱う銀行等と、販売代理店を通じての接点が多いと考えられる保険会社等では、会社版手引きを作成する会社と、それを読む対象者との関係性が異なるかと思います。
各社の実情に応じ、対象者との関係性を考慮した、記載内容や記載方法等の「書きぶり」を考えましょう。

☑ 社内の異なる部署、立場の人間が集まって作成する。

- 自社版の認知症バリアフリーの手引きを作成する場合は、作成担当部署に加えて、認知症の人と日々接している支店の社員、相談部門、法務部門など、異なる立場の人間が集まって、さまざまな角度から検討を進めることが重要です。

☑ 「認知症バリアフリー」ということを意識した文章表現を心がける。 適宜、作成の過程に本人や家族に参画してもらうことも考える。

- 文章を作成する際には、認知症バリアフリーとはどういうことかを意識して、読んだ時にバリアを生じさせると感じるような文章表現は避けるように心がけます。
- たとえ社外に出回るものでなかったとしても、認知症の人や家族が読んで不快だと思われる表現がないかという視点で、記載内容を点検するようにしましょう。
- 作成の過程に本人や家族に参画してもらい、共に作成することも望まれます。

■ 参照『手引き【金融編】』16頁

☑ 周知方法も含めて考える。

- 作成した会社版手引きは、その内容を社内LANやイントラネットで掲載するほか、説明する動画とセットで社員向けに配信したり、社内報等で小出しに情報を掲載して周知を図るなどの方法が考えられます。
- 社員ひとりひとりにまで伝わるように、会社の実情に応じた周知方法をあらかじめ考えておきましょう。

ここでは各会社で認知症バリアフリーに取り組む必要性等について記載します。

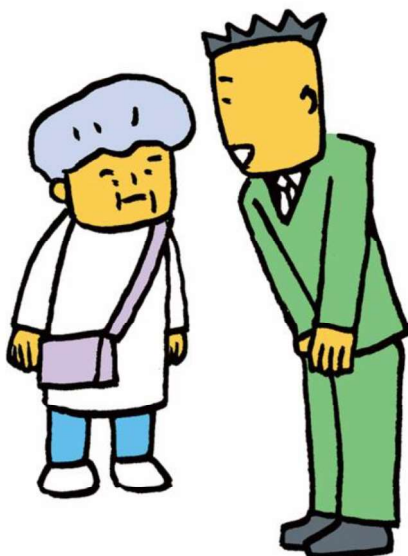
会社版手引きの例

【はじめに】

- 人生100年時代を迎えて、家族や自分自身を含めて認知症になることは何も特別なことではない社会になりました。
- 認知症に限らず、さまざまな事情等を抱えるあらゆるお客さまの存在を前提とした「地域共生社会」への対応が求められます。
- 金融の現場で働く私たちにとっても、認知症は他人事ではありません。来店されるお客さまのなかにも、ATMでのお金の引き出しがスムーズにできないなど、認知症と思われる方がいらっしゃると思います。
- 当社では、かねてより社員の皆さまへの認知症サポーター養成講座の受講を薦めてきましたが、あらためて当社の姿勢を皆さまに理解していただくため、当社版『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』を作成しました。
- 認知症のお客さまが、できる限り住み慣れた地域での暮らしを継続できるように、社員の皆さまも、認知症の人を特別視することなく、認知症の人を取り巻く障壁を減らす「認知症バリアフリー」に取り組んでいただきたいと思います。

認知症バリアフリーの取組が始まっています

- 日本認知症官民協議会が発足(2019年4月)し、官民を挙げて認知症バリアフリーに関する取組が始まっています。
- 同協議会に設置された、認知症バリアフリーワーキンググループのもとで『認知症バリアフリー社会実現のための手引き【金融編】』(2021年3月)が作成されました。
- 当社版『手引き』は、上記『手引き【金融編】』を、自社向けに作り変えて作成しています。



【前書き(「はじめに」等)に関する留意事項】

☑ まず「地域共生」の視点の再認識を。

- 認知症バリアフリー社会実現のための行動の根底には「地域共生」の考え方があります。“行動”を起こすうえでは、その考え方を踏まえた企業としてのふるまいをすることが大前提となります。
- 認知症は、家族や自分自身になることだってある、私たちにとって身近な存在です。認知症に限らず、私たちの周囲にはさまざまな困難を抱えて生活している人たちがいます。そうしたお客さまにも、安心して金融機関を利用していただける環境づくりが、いま金融業に携わる人たちにも求められています。

☑ 社員等に対して、自社がなぜ「認知症バリアフリー」に取り組むのかを説明する。

- 会社版手引きの内容を理解してもらうためには、その前提となる「自社がなぜ認知症バリアフリーに取り組むのか」について、読み手である社員等に説明する必要があります。
- 超高齢社会を迎え認知症は他人事ではないこと、日本では官民を挙げて認知症バリアフリーに取り組み始めていることなど、我が国の政策的な背景も説明したほうが、マニュアルを読まれる社員等の理解が進むと考えられます。

☑ 社員等に向けて、マニュアル作成の趣旨や期待することについて伝える。

- 支店などの現場で活躍する社員等に向けて、会社としてなぜマニュアルを作成したのか、当社の社員等として何を期待するのかを、会社版手引きの冒頭できちんと説明することは、社員等の業務に対する姿勢を形成するうえで重要です。



ここでは、認知症バリアフリーに対する自社の認識や方針について記載します。

会社版手引きの例

【理念編】認知症バリアフリーの推進に向けて

当社は、経営理念として次の言葉を掲げています

《 お客様本位 》 《 地域への貢献 》

認知症バリアフリーに取り組むことは、その具体的な行動の一つです

認知症の人とともに

○誰もが認知症になる可能性があります。

身近な人に認知症の人がいるという方もいることでしょう。 ● 年齢階級別の認知症有病率

○年をとるほど認知症の有病率は上がります。

2025年には高齢者の5人に1人が認知症になると予測されています。

○仕事のなかで認知症の人と出会う機会も増えています。

接客していたら怒らせてしまったなんてこともあるかも知れません。
そんな時はあわてずに、認知症の人の声に耳を傾けてみてください。



【理念編】認知症バリアフリー社会の実現に向けて

認知症のバリアとは

○認知症のバリアは、認知症に対する偏見と理解不足から生じます。

○偏見や認知症の人への理解不足によって、不適切な対応につながれば、そのことが認知症の人が社会に出ていくための「バリア」になりかねません。

○さまざまな事情を抱えるお客さまに、安心して金融機関をご利用いただくためには、こうした「バリア」をなくしていく必要があります。

○たとえばATMでのお金の引出しの場面。そこで何かうまくできないことがあると、引き出したお金を使って買い物をしたりなど、その他の社会的な活動の機会まで奪うことにつながりかねません。
総じて認知症の人はATMなどの機械操作が苦手です。そのことをあらかじめ知って、うまく操作の案内ができれば、その人の社会的な活動を支えることにもなるのです。

○当社も、認知症の人にやさしい地域をつくる一員として、企業や産業の枠を超えて地域のあらゆる機関と連携して、地域共生社会の取り組みを進めていきます。



【「理念編」に関する留意事項】

☑「認知症バリアフリー」についての自社の認識を示す。

➤理念編では、会社としてまず認知症バリアフリーをどのように捉えているのかの認識を示します。『手引き【金融編】』のなかでは「認知症のバリアとは、認知症に対する偏見と理解不足」と説明しています。自社内のどこに偏見と理解不足が潜んでいるのかを考えてみてください。手引きの説明を踏襲しても構いません。

☑自社の経営理念等に照らし、認知症バリアフリーに取り組むことの意義や方針を示す。

➤自社の経営理念等に紐づけて、認知症バリアフリーに取り組むことの意義を示すことは、社員ら自らが、認知症バリアフリーの取組を行う際の行動規範を醸成することにつながります。



ここでは、認知症のお客さまと接する際のマナーやマインドを記載します。

会社版手引きの例

【認知症の理解編】 認知症の人への基本的な対応

1 基本姿勢

- 高年齢者が増えるなか、誰もが自分や家族が認知症になる可能性がありますので、お客様のなかには、認知症の人もいることを理解しておくことが大切です。
- 認知機能が低下すること起因して、今までできていたことができなくなったりすると、不安、焦燥感、混乱に加え、失敗を責められて自信を失っていく傾向にあります。
- 認知症の人に應對するときは偏見を持たずに、不安や混乱の状態にありがちな認知症の人の心理を汲んで、さりげなく接することが重要です。
- 次の三つを心がけましょう。

驚かせない

ゆっくりと

自尊心を尊重する

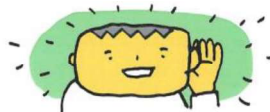
※しっかりと、落ち着いて、話を聞くことが重要です。



【認知症の理解編】 認知症の人への基本的な対応

具体的な対応の7つのポイント

1. まずは見守る
2. 余裕をもって対応する
3. 声をかけるときは一人で
4. 後ろから声をかけない
5. やさしい口調で
6. おだやかに、はっきりした口調で
7. 相手の言葉に耳を傾ける



【「認知症の理解編」に関する留意事項】

☑ 認知症の人と接するときのマナーやマインドを示す。

- 認知症の理解編では、認知症かも知れないお客さまと接するときのマナーやマインドを示すことが重要になります。
- 『手引き【金融編】』には、認知症の人への基本的な対応として、基本姿勢や対応のポイントが示されています。これらを自社用アレンジして使うことが考えられます。
- その際に押さえていただきたいポイントは、
 - ①（認知症だからといって）接し方の基本は他のお客さまと変わらないこと
 - ②（とはいえ認知症に伴う生活上の困難を抱えているので）認知症の正しい理解に基づいた接し方を心がけること
 - ③本人の声に耳を傾けて、自尊心に配慮した対応をすること

…です

☑ 認知症の症状に関する情報は簡略化や後掲でも可。

- 『手引き【金融編】』は、認知症サポーター養成講座を受講している（認知症に関する基本的な知識や理解がある）ことを前提※に、自社の社員等が現場で接する、認知症の人が示す症状に焦点を当てて説明しています。

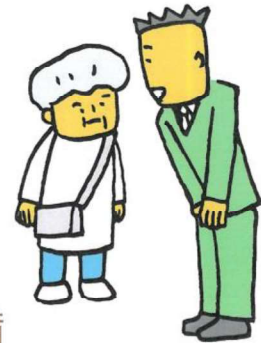
※認知症の基礎知識に関しては、認知症サポーター養成講座を活用することも考えられます。養成講座の際に各会社の「認知症バリアフリー」に関する取組に言及するとよいでしょう。

- 会社版手引きは、認知症の症状に関する知識を学ぶことが目的ではありません。趣旨を明確にするために、症状に関する説明は本編から外し、簡略化して参考情報として後掲にしたりする工夫が考えられます。省略する場合は『手引き【金融編】』を参照ということを付記しておくといよいでしょう。
- また「症状」という言葉には、「病気の状態」という意味があるため、会社版手引きでは、文脈に応じて適切な言葉（行動等）に置き換える配慮も必要です。

安心して金融機関を利用いただくために

接し方は一律ではありません

- 認知症の人への対応は、基本的にすべてのお客さまへの接客対応と変わりません。しっかりと話を聞き、相手の立場に立って考えることが基本です。
- ただ、その方がもしかすると認知症かもしれないこと、記憶障害による認知機能の低下などで不自由や不安を抱えているかもしれないことを念頭においた対応を心がけることが重要です。
- 認知症の人の行動の理由は一人ひとり違います。同じように見える行動であっても、それぞれ個別の背景があり、それぞれに応じた接し方が求められます。つまり、すべての事例に対応できる完璧な接し方はありません。



さまざまな事情を抱えるお客さまに対する環境整備

- 当社では、さまざまな事情を抱えるお客さまが安心して金融機関をご利用いただけるよう、以下の環境整備を推進します。
 - ・認知症の人にも分かりやすい店内案内掲示
 - ・コミュニケーション支援ボードをお客様の目に見えるところに配置

高齢者の認知症とは異なる若年性認知症への対応

若年性認知症とは

- ・64歳以下で発症する認知症の総称で、2020年3月現在、約3万6000人が若年性認知症と推計されています。
- ・若年で発症する認知症は高齢者の認知症より、わかりにくいことに加え、周囲の人そして家族も、若くして認知症を発症したことを理解し、受け入れるのに時間がかかります。

若年性認知症の人がかかえる問題

- ・若年性認知症の人は働き盛りで、就学期の子どもがいる場合も多くあります。そのため、休職や退職により、経済的に困窮する可能性があります。

就労の継続と そのための対応

- ・雇用の継続は、症状の進行を緩やかにし、経済的困窮を最小限に抑えることとなります。
- ・企業の理解、社員への啓発、産業医、専門医と労務管理者、家族との連携、支援制度の活用などの対策が必要です。

【参考】若年性認知症に関する企業向けのパンフレット等は以下のURLを参考にしてください。

全国若年性認知症支援センター「ダウンロード集」 <https://y-ninchisyotel.net/information/download/>

【「認知症の理解編」に関する留意事項】

☑ 「接し方は一律ではない」と伝えることは必須。

- 会社版手引きとして対応を記載すると、どうしても「その通りに対応したのにうまくいかなかった」という反応が出てきます。
- 認知症の方に限らず、お客さまへの対応は一律ではありませんので、「接し方は一律ではない」という情報を、マニュアルのなかに対応と合わせて記載するとよいでしょう。

☑ あらかじめ、「利用しやすい環境」の整備を図っておくことが重要。

- 様々な事情を抱えるお客さまの存在を前提として、あらかじめ、金融機関として利用しやすい環境の整備を図っていくことが求められます。例えば、
 - ・ 認知症の人に配慮した動線づくり（認知症の人にも分かりやすい店内案内掲示や商品陳列の工夫）
 - ・ コミュニケーション支援ボードの配置などの取組事例があり、できる範囲での取組を図っていくことが求められます。

☑ 若年性認知症の方の支援ニーズを捉えることが重要。

- 高齢者の認知症と比べ、若年性認知症についてはまだ社会的に知られていないことが多いのが現状です。高齢者だけでなく若年者でも認知症になることがあります。認知症バリアフリーに取り組むにあたっては、若年性認知症に関する理解に関する情報や、自社としての認識をぜひ記載するとよいでしょう。
- また一見しただけでは、認知症の人であるとは気づかない場合もあります。本人が助けを求めている場合もあります。どういうお客さまであったとしても、しっかりと話を聞き、相手の立場に立った接客を心がけます。



ここでは、会社の実情、地域特性等を踏まえて、実際によく直面する事例とその対応について記載します。

会社版手続きの例

【事例編】認知症の人が安心して金融機関をご利用いただくために

事例① お金が知らない間に引き落とされている、銀行がお金を盗ったと言う

なぜこのような行動がみられるのか

- 通帳からお金が知らない間に引き落とされている。
 - 銀行がお金を盗った、と言う。
- 記憶障害によるもの忘れで、銀行に来たことも、預金を引き下ろしたことも忘れている。通帳の記帳簿から引き下ろされているのは、自分がお金を使ったことを忘れて混乱しているため、「銀行がお金を盗った」という言葉に表現されている。
 - お金は大事なものであるため、頻回に確認することで不安を解消し、安心して1日を暮らしたいと考えている場合もある。

● 対応のポイント

- 大事な通帳から身に覚えのない出金があったことで、不安な気持ちでいることを理解し、本人の言うことをしっかり受けとめる。
- 「では、よく調べてみますので、こちらへどうぞ」などと、落ち着ける場所に案内し、本人の話を聞く。
- 直接対応する人は基本的には1人とし、できればなじみの職員を決めて対応する。向かい合わせではなく斜め前の位置で話を聞くと、緊張がほぐれやすい。
- 複数人で対応せざるを得ない場合であっても、本人を混乱させることのないように心がける。
- 本人の話は否定せずに、そのまま受け止めながら、通帳の記録などを確認しながら丁寧に説明する。
- 記憶力の低下は認知症の初期から見られる症状である。早期受診や早期の対応が必要な時期であるため、家族と連絡を取る。もしくは地域包括支援センターへの連絡や情報共有を行う。

【事例編】認知症の人が安心して金融機関をご利用いただくために

事例② 通帳や印鑑、保険証券などをなくしたと毎日のように訪れる

なぜこのような行動がみられるのか

- 通帳や印鑑、カードなどをなくしたと、毎日のように銀行にやってくる。
 - あるいは何度も電話で問い合わせる。
 - 通帳や保険証券などを再発行しても、また紛失し、再発行が繰り返される。
- 認知症全般に広く認められる典型的な症状である記憶力低下により、しまった場所やしまったことを忘れてしまうことがある。あるいは、紛失してしまったことからくる行為であることを理解する。
 - 通帳等や保険証券などを、再発行してもらったこと自体もすっかり忘れてしまう場合がある。
 - もの忘れからくる不安や、恐怖心から何度も確認に來てしまう場合もある。



● 対応のポイント

- 毎日繰り返されることであっても、本人にとっては、いま大事なものがなくなることだけが事実である。
- 不安な気持ち、焦る気持ちを理解し、まず「大丈夫ですよ」といったんは本人の言葉を受けとめる柔軟な対応を心がけ安心してもらう。
- × 「昨日もいらしゃいましたよね」「またなくされましたか」などの言葉は避ける。本人は侮辱されたと不快に感じ、感情的になることもある。
- 「では、こちらでゆっくりお話を伺いますね」と、落ち着ける場所に案内し、本人の訴えを聞く。できればいつも対応する職員を決めておくとよい。
- 落ち着いて話ができるように、直接対応する人は基本的には1人がよい。
- 複数人で対応せざるを得ない場合であっても、本人を混乱させることのないように心がける。
- 向かい合わせではなく斜め前の位置で対応すると、緊張がほぐれやすい。
- 相手の話は否定せずに、そのまま受け止めながら、話をするうちに、本人が納得して帰る場合もある。
- 通帳などを何度も紛失するのは、認知症の初期からみられる症状で、金銭管理が難しくなっているサインでもある。早期受診や早期対応が必要な時期であるため、家族もしくは地域包括支援センターに連絡し、情報を共有することも必要になる。

【「事例編」に関する留意事項】

☑ まずは自社の現状を把握する。

- 事例編を作成するためには、まずは自社内で、認知症にまつわるどのような問題が起こっているのかの現状を正しく把握する（＝事例を知る）必要があります。
- これまでに寄せられた情報を収集することに加え、支店等へのアンケートやグループインタビューを行い、正確な現状の把握を図ります。

【事例編】 認知症の人が安心して金融機関をご利用いただくために

事例③ 商品の説明をしても分かってもらえない 事例④ 契約したことを忘れている

- 金融商品や保険の内容や手続きの方法を説明しても、わかっていないようだ。
- 理解してもらえたと思っても、すぐに忘れている。
- 金融商品や保険契約後の来店に、契約内容について話をしたら、契約したことをすっかり忘れていた。

なぜこのような行動がみられるのか

- 理解・判断力の低下により、説明された内容がなかなか理解しづらい場合がある。
- 記憶力の低下により、聞いたことを覚えられない。覚えてもすぐに忘れてしまう場合がある。
- 記憶力の低下により、契約した行為自体の記憶が抜けてしまう場合がある。

● 対応のポイント

- ゆっくり、一つひとつ確認しながら丁寧に説明する。
- 商品の内容が理解できず財産管理が難しいと判断される場合の対応を、予め取り決めておく。
- 相手の話は否定せずに、そのまま受け止めながら、契約の内容についてゆっくり確認していく。
- 契約したことを忘れている場合などは、適切なケアを受けていない可能性があるため、必要に応じて、家族や地域包括支援センターと連絡を取ることや、成年後見制度の活用につなげることも考えられる。



【事例編】認知症の人が安心して金融機関をご利用いただくために

事例⑤ ATM等の機械操作が難しい

なぜこのような行動がみられるのか

- ATMの操作に時間がかかる。
- ATMの操作がわからない。

- 理解・判断力の低下により、機械操作等の目に見えない仕組みが理解しづらくなり、画面に表示されるキーの操作がスムーズにできない。
- 記憶力の低下により、暗証番号を忘れて操作が進まない。
- 認知症による障害により動作が緩慢になっている場合もある。

● 対応のポイント

- 動作が上手くいかないことに動転しているのではないかと気遣い、せかさないことが大切。
- 従業員が「お困りですか」「お手伝いしましょうか」などと声をかけてまずは安心してもらい、操作手順をガイドする。
- 操作をわかりやすく表示した案内を見やすい位置に貼付する、用途をしばった扱い方の簡単なATMの設置なども検討する。
- 暗証番号を忘れて預金の出金ができないのは金銭管理が難しくなっているサインでもある。
- 契約したことを忘れている場合などは、適切なケアにつながっていないと思われるので、必要に応じて、家族や地域包括センターと連絡を取ることや、成年後見制度の活用につなげることも考えられる。

【事例編】認知症の人が安心して金融機関をご利用いただくために

事例⑥ 怒らせてしまうことがある

なぜこのような行動がみられるのか

- 窓口で対応していたら、急に人が変わったように怒り出す。

- 記憶力の低下や見当識の低下、理解・判断力の低下などのために、その場の状況や会話などを正確に捉えることが難しく、不安を膨らませ怒ったり大声を出したりしてしまうことがある。
- 度重なるもの忘れによる焦りや不安から、感情が不安定になっている可能性も考えられる。
- 感情をコントロールする前頭葉の病変により、イライラや攻撃的な言動が現れる場合もある。

● 対応のポイント

- 本人には怒る理由があることを理解する。
- 「なにか失礼をしたようですが…」など、状況に応じた言葉をかけておだやかに対応する。
- × 邪険にする、無視するなどの対応は、本人のプライドを傷つけ、状態の悪化を招きかねない。
- 複数での対応は認知症の人をより混乱させてしまう可能性がある。直接対応する人は基本的に1人とし、他の職員は距離をおいて見守る。
- 怒りがおさまるように、「別室でゆっくりお話をうかがいます」と案内し、本人の言葉を丁寧に受け止めながら話を聞く。対応する人や場所を変えるだけで落ち着く場合もある。

【「事例編」に関する留意事項】

- ☒ 「なぜこのような行動がみられるのか」を考えた上で、自社としての対応のあり方を伝える。

➤集めた情報を整理し、マニュアルに掲載する事例を選びます。選んだ事例に関し、自社としての対応のあり方を考え、それを説明する文章を考えます。

適宜『手引き【金融編】』の事例編の文章を自社向けに加工してもよいでしょう。

➤自社の現状認識を踏まえ、事例を追加しましょう。対応のポイント等については、社内のみで考えてみましょう。本人や家族の声を聞くことを考えましょう。

➤自社の都合で一方的に考えるのではなく、認知症の人が「なぜこのような行動がみられるのか」を常に念頭において、対応を考えることが重要です。“なぜか”を問うためには、認知症や認知症の人のことについて知らなくてはなりません。認知症の人のことを知ろうとすることが、認知症にまつわる社会的なバリアを除去するために重要です。

行動編

7

ここでは、認知症バリアフリー社会の実現に向けて、会社で具体的にどのような行動に取り組んでいくのかについて、書ける範囲で記載します。どのようなことを記載するかについては、「人材育成」「地域連携」「社内制度の整備」「社内の環境整備」といった分野別に記載するのも一案です。

会社版手引きの例

【行動編】 認知症バリアフリー社会の実現に向けての当社の取り組み

当社では、経営理念である《お客様本位》《地域への貢献》という観点から、以下の取組を推進します。

1 人材育成

- 認知症サポーター養成講座の受講推進。2025年までに全社員の受講を目指す
対象：本社及び支店の社員（派遣を含む）（△千人）
- 認知症の方がお困りの際に相談に応じることができるように、2025年までに最低1名のコンシェルジュを各店舗に配置
対象支店：全国△△支店

2 地域連携

- 地域の関係機関（地域包括支援センターなど）との連携を推進 ※
連携強化推進支店数：2022年度△△支店 → 2025年度△△支店
※具体的な相談や連絡を行う社内、支店の連絡体制を整備。
関係機関の担当者同士と「顔の見える関係」づくり。
- アルツハイマーデー記念イベントなど、地域の各種認知症啓発イベント等への参加や協賛
△△年度実績：△△参加・△△協賛
- チームオレンジへの参画（行政への協力）
2022年度△△支店 → 2025年度△△支店
- 見守りネットワークへの参加
2022年度△△支店 → 2025年度△△支店

3 社内制度の整備

- 介護休業制度の奨励 △△年度実績：△△人
- 認知症になっても可能な限り当社で働き続けていただくための仕組みの検討（△△年度より）。

4 社内の環境整備

- 認知症の人にやさしい支店づくりを認知症の人と共に推進
 - ATMへの補助スタッフ配置
スタッフ配置支店：2022年度△△支店 → 2025年度△△支店
 - 認知症の人に配慮した動線づくり（認知症の人にも分かりやすい店内案内掲示や陳列）
モデル店舗：2022年度△△支店 → 2025年度△△支店
 - 認知症バリアフリー推進強化店 ※認知症の人や家族からお話を聞きながら認知症バリアフリーの支店づくりを推進。
推進支店：2022年度△△支店 → 2025年度△△支店

【行動編】（補足）行政や地域の社会福祉関係機関との連携について

各支店から「行政や社会福祉関係機関との馴染みがない」とか「地域の社会福祉関係機関との連携をどのようにすればよいのか」といったことが問われます。こうすれば必ず連携が取れるという方法はありませんが、既に連携関係を構築している銀行等の取組の工夫を参考までに紹介します。

- 異動で新しい支店長や副支店長が着任した際には、かならず地元の行政や地域包括支援センターに挨拶に行くようにして、「顔の見える関係」ができるようにしています。
- 毎年、新入社員や異動してきた社員等を対象に、認知症サポーター養成講座を開催していただくよう、地元の行政*に依頼しています。依頼を契機に、認知症のお客様に対する接客などの情報交換をして、「相談しやすい関係」づくりに努めています。

* 認知症サポーター養成講座のホームページに「自治体事務局の連絡先」が掲載されています https://www.carevanmate.com/dcms_media/other/office/contact20200707_zenkoku.pdf

- 認知症サポーター養成講座を受講したことをきっかけに、地域の見守りネットワークに参加しています。地域での見守りが必要と思われるお客さまの情報を、地域包括支援センターと共有することにより、連携が図られるようになりました。

【全国銀行協会から「地方公共団体・社会福祉関係機関等との連携強化に関する考え方」*1が示されています】

- 関係機関の代表例としては地域包括支援センター、社会福祉協議会、中核機関等が例示されています。
- 具体的対応として、「相談しやすい関係を築くことが重要」「地域における相談窓口や中核機関を担う組織を事前に確認」「当該地域における高齢者等への支援の仕組みがどのように構築されているのかを把握」「地域の一員として、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）や地域ケア会議といった、地域の関係機関や関係者が集まる協議体等へ参加」といった対応が示され、「自らも当該地域の見守りを担う一員として、地域の社会福祉関係機関等とも協議のうえ、当該地域における連携の仕組みづくりを進めること」とされています。
- 銀行以外の金融機関でも、同様な考え方による取組を行うことが期待されます。

*1 全国銀行協会「金融取引の代理等に関する考え方および銀行と地方公共団体・社会福祉関係機関等との連携強化に関する考え方（公表版）」（2021.02.18）
<https://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/news/news330218.pdf>

【「行動編」に関する留意事項】

- ☒ 認知症バリアフリー社会の実現に向けて、自社として何を行っていくのかを明示する。

➤ 認知症バリアフリー社会の実現に向けて、自社として取り組んでいくことを具体的に記載しましょう。具体的には「人材育成」「地域連携」「社内制度」「環境整備」の別に、それぞれの項目について地域社会において自社が取り組む内容を記載することが考えられます。

➤ なお、日本認知症官民協議会では「認知症バリアフリー宣言制度※」を創設することとしています。認知症バリアフリーの取組を推進していくため、ウェブ上で対外的に宣言を行うことも検討しましょう。

認知症バリアフリー宣言制度

「地域共生社会」の実現に向けて、認知症バリアフリーの取組を行う企業等を「見える化（ロゴマークの付与や WEB 等で広く公表）」することで、当該企業の活動を支援したり、認知症の人やその家族の方々にとって、安心してサービス等を利用できる環境を創出したりすることを目的に、制度作りを進めています。

※認知症バリアフリー宣言ポータル

<https://ninchisho-barrierfree.jp/>

ここでは、認知症に関する各種の相談窓口の情報等について記載します。

会社版手引きの例

認知症の人の生活を支えるための参考情報

● 相談窓口

- 認知症に関する制度
全般の問い合わせ



【市町村の窓口】

△△市△△△△課 TEL△△△-△△-△△△△

- 認知症高齢者等の
総合相談窓口



【地域包括支援センター】

※検索エンジンで「地元の市町村名 地域包括支援センター一覧」等と検索すると、当該地域を担当しているセンターを調べることができます。



- 若年性認知症に関する相談・支援

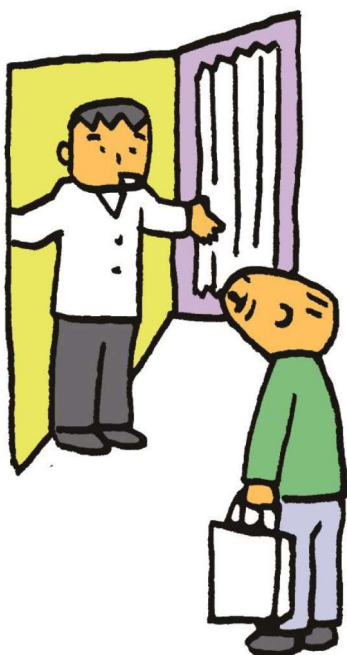
【全国若年性認知症支援センター】

- ・全国若年性認知症支援センター：0562-44-5551
月～金曜日 9:00～17:00(祝日・年末年始除く)
- ・若年性認知症コールセンター：0800-100-2707
月～土曜日 10:00～15:00(祝日・年末年始除く)

【若年性認知症支援コーディネーター】

- ・各都道府県に配置されています。都道府県のホームページをご確認ください。

※検索エンジンで「都道府県名 若年性認知症支援コーディネーター」等と検索すると、当該都道府県の情報を調べることができます。



【「認知症の人の生活を支えるための参考情報」に関する留意事項】

☑ 認知症に関する相談窓口の情報を記載する。

- 『手引き【金融編】』の参考情報欄には「相談窓口」に関する情報と「制度・事業」に関する情報、奥付上に「認知症の人からのメッセージ動画」があります。
- 認知症の相談に関する情報を掲載することが、地域連携を進めるうえで重要です。
- 多くの相談先の情報を列記しても「いったいどこに相談すればよいのか…」となるようです。まずは当該地域の地域包括支援センターの情報を提供するとよいでしょう。地域包括支援センターには、認知症のことなどに関する総合相談機能があります。
- 当該地域の地域包括支援センターの情報を個別に提供することが難しい場合は、「市町村名 地域包括支援センター 一覧」等と検索し、当該地域を担当するセンターの情報に関する調べ方を記載するとよいでしょう。
- 金融業といっても、業態や業務内容などによって認知症の人との接点は異なります。例えば、店舗などでお客さまに接する職員と、お客さまのご自宅などに訪問する職員とでは、そこに携わる人たちと地域との関係性も異なります。また、店舗やお客さまのご自宅などがどのような地域にあるかによっても、その関係性は変わります。このような個別の事情に応じた地域との連携のあり方について考慮することも重要でしょう。

☑ 関連する制度・事業などは適宜必要な情報を。

- 『手引き【金融編】』では、介護保険制度や成年後見制度や日常生活自立支援事業等の情報が簡単に説明されています。情報として認知症の人を支える主な制度の情報を知っていることは有益ですが、マニュアル内に多くの情報を掲載すると、何が重要な情報なのかが不明確になることが危惧されます。
- たとえば、会社が地域の見守りネットワークに参加しているのであれば、その情報は社員等に伝えるべき掲載情報となります。自社の状況に合わせて、適宜、必要な情報を取捨選択するようにしましょう。

ここでは、『会社版手引き』のその後の扱いや社内連絡先を記載します。

会社版手引きの例

おわりに

● 手引きは適宜改訂します ●

認知症バリアフリー社会の実現に向けてよりよいものとなるように、この手引きは適宜改訂していきます。みなさんのご意見をお寄せください。

● 事例も追加していきます ●

認知症と思われるお客さまへの接遇事例をお寄せください。
対応に困ったことだけでなく、こうしたらお客さまに喜んでいただけたという事例もお寄せください。追加掲載していきます。

支店連絡体制(ひとりでは解決困難な場合)

まずは副支店長(いない場合は支店長)に報告 → 関係各所に連絡指示

この手引きへのご意見や認知症に関する情報提供などの社内連絡先

△△△△部 △△△△課
TEL △△△-△△-△△△△
E-mail *****@*****.co.jp

【「おわりに」に関する留意事項】

- ☒ **社員等からの情報を得て、『会社版手引き』を適宜改訂し、認知症と思われるお客さまへの接客に関する知見の共有化を図る。**

- 社員等からのフィードバックを得て、会社版手引きを常に改訂していくという、会社の意思を伝えます。
- 会社から社員等に対して現場の情報のフィードバックを求める、その情報を基に手引きの改訂へつなげるという会社の意思を示すことは、社員等の業務へのモチベーションにもつながります。
- また、社員等から接遇事例を募り、他の社員の参考となる知見が含まれる事例については、会社版手引きに掲載事例として追記して情報の共有化を図り、社内の共通意識や認知症バリアフリーへの意識を醸成します。

- ☒ **社内の連絡先を明記し、連絡体制を整備する。**

- 上記の一環として、社内の連絡先を記載し、連絡体制も整備しましょう。
- 現場で対応の困難が生じたとき、社内のどの部署の誰と相談し、認知症のお客さまの対応をするのかをあらかじめ決めておきます。
- また、自社での対応で限界がある場合、どの外部機関に相談や連絡をすればよいのか、社内の連絡体制を整えておくことも重要です。
- 個々の支店ごとに異なる部分もありますが、できれば連絡体制も手引きに記載することが望ましいでしょう。

- ☒ **関係する自社の既存マニュアルや手順書等があればリンクを張る。**

- 自社の既存マニュアル、手順書等があれば関連づけて紹介するとよいでしょう。

※認知症の症状に関する説明は『認知症バリアフリー社会実現のための手引き【金融編】』をご参照ください。

<https://ninchisho-kanmin.or.jp/guidance.html>