

企業・団体における認知症の顧客等への具体的な対応事例と実態/自治体との連携

(平成29年度「企業等における認知症サポーター養成と地域との連携について」調査結果から抄録)

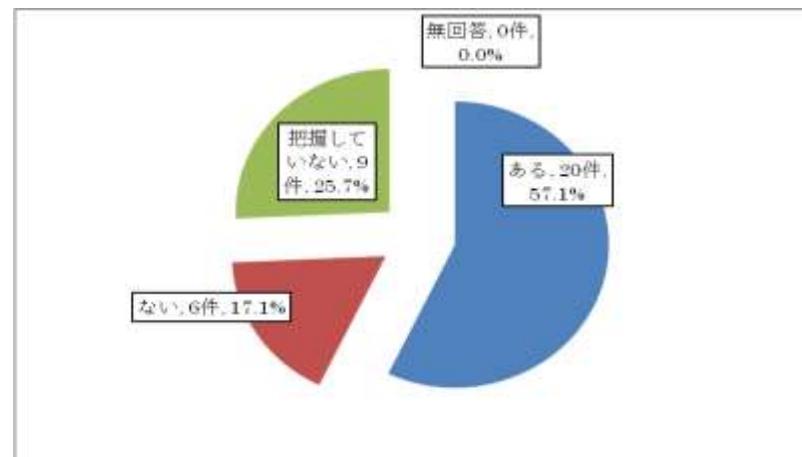
〈調査概要〉

時 期 : 平成 29 年 10 月
実施主体 : 全国キャラバン・メイト連絡協議会
調査対象 : 認知症サポーターキャラバン事業を実施する企業・職域団体 (自社でキャラバン・メイト養成研修を行っている) 105 社・団体
調査方法 : 自記入式アンケート「企業等における認知症サポーター養成と地域との連携について」を調査対象に郵送により配布し、FAX・メール等により回収
有効回答 : 35 社・団体 (33.3%)
回答内訳 : 金融・保険 11 社 (31.4%)・小売 8 社 (22.9%)・マンション管理 6 社 (17.1%)・農業協同組合 5 団体 (14.3%)・その他 5 社・団体 (14.3%)

☑過半数が認知症の顧客等への対応で「困っている」

- 業務を通して、認知症の人または認知症の疑いのある顧客等への対応で、職員が困っていること(困ったこと)があるかどうかを尋ねた結果は、「ある」が 20 件(57.1%)と過半数を超え、「ない」は 6 件 (17.1%) となっている。
- 企業・団体によっては、直接顧客と接する部署・支店等で把握している現状と、事務局 (本社・本部) 間で認識に隔たりが生じている場合があることも推測され、実際に困った事例はこの結果を上回る可能性が高い。

認知症の顧客等への対応で職員が困っていることの有無

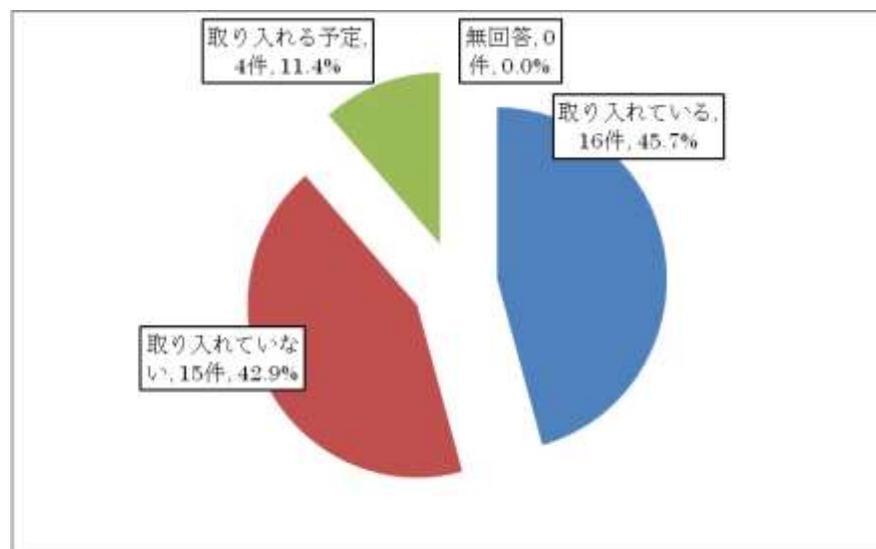


☑認知症サポーター養成講座のなかで約半数が業務に即したロールプレイングを導入

○認知症の人または認知症が疑われる顧客等への対応を学ぶために、業務に即したロールプレイングを取り入れているかどうかについて尋ねると、「取り入れている」が16件（45.7%）、「取り入れていない」が15件（42.9%）の回答となっている。

○約半数がロールプレイングを導入していることから、認知症の人への適切な対応の習得を重視していることが伺える。

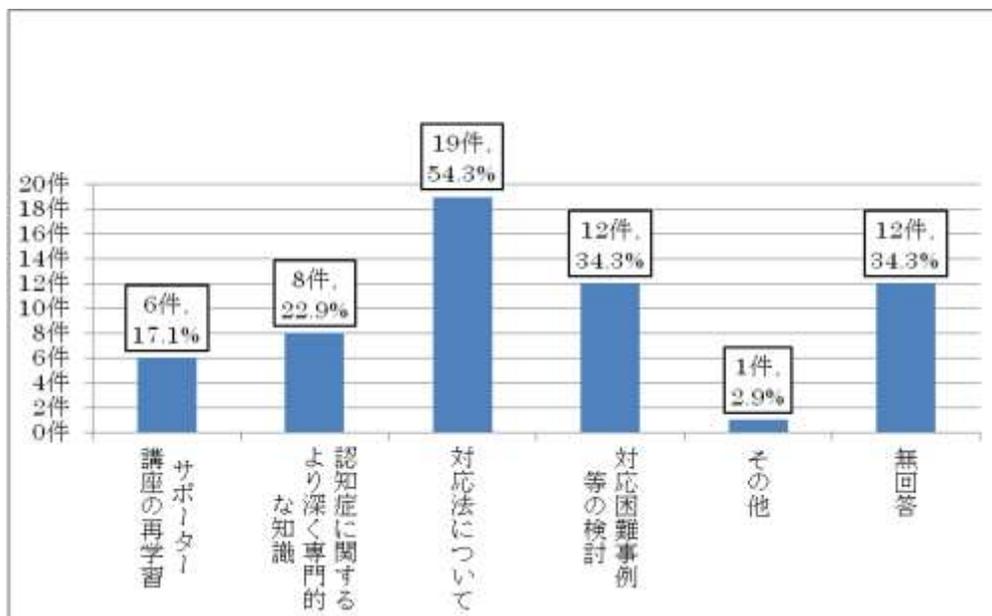
業務に即したロールプレイングを取り入れているか



☑ステップアップ講座の学習内容～半数以上が「対応法について」を希望

- 認知症サポーターのステップアップ講座において学習を希望する内容を複数選択により聞いたところ、最も多いのが「対応法について」19件(54.3%)であった。
- これに「対応困難事例等の検討」12件(34.3%)が続き、以下「認知症に関するより深く専門的な知識」8件(22.9%)、「サポーター講座の再学習」6件(17.1%)となっている。
- 半数以上が「対応法について」を希望し、「対応困難事例等の検討」も3分の1程度あることから、業務の現場で実際に直面している、認知症の人への接遇における、対応・改善策が喫緊の課題となっている現状が浮かび上がる。

ステップアップ講座において学習を希望する内容

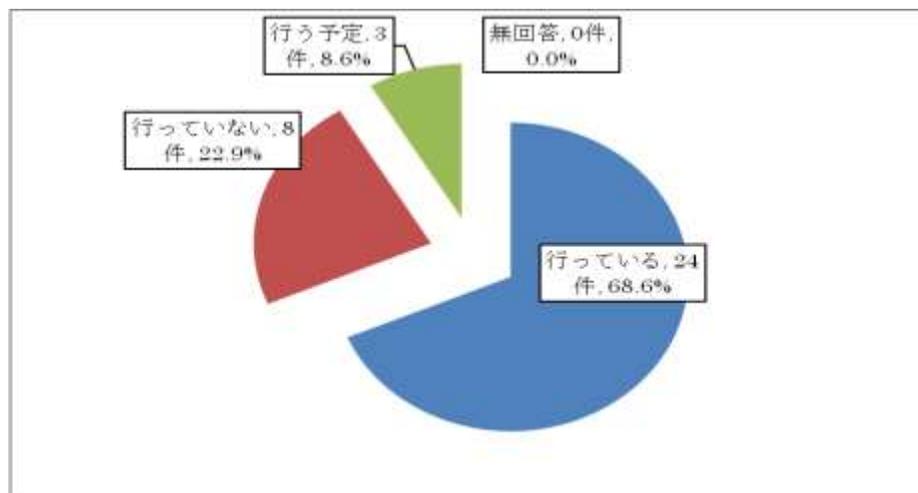


☑認知症サポーター養成講座内で7割が地域包括支援センターについて説明

○認知症サポーター養成講座で、最寄りの地域包括支援センターの連絡先または連絡先の調べ方についての説明を行っているかどうかについては、「行っている」が24件（68.6%）と過半数。

○約7割が自社・団体内サポーターに向けて、地域との連携を図る上で不可欠な地域包括支援センターに関する情報提供を行っている。

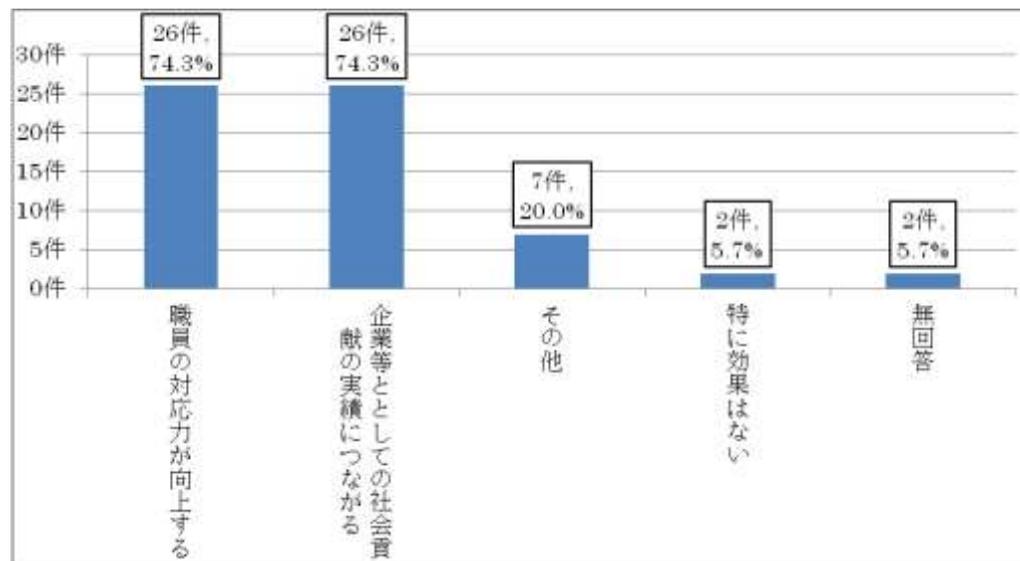
講座で最寄りの地域包括支援センターへの連絡先やその調べ方を説明しているかどうか



☑認知症サポーターキャラバンがもたらす職員の対応力向上

- 企業・団体が認知症サポーターを養成することでどのような効果が得られたかの問いについては、「職員の対応力が向上する」と「企業等としての社会貢献の実績につながる」がいずれも 26 件 (74.3%) で並ぶ。
- 「その他」7 件 (20.0%) については、「認知症に対する理解の向上」や「社員の意識変化」、「一部の方々から話や相談を受けるようになった」などの回答。
- 認知症サポーター養成講座が確実に対応スキル向上に結びついていることをあらかず結果であり、相談を受けるきっかけともなっていることから、企業・団体と地域住民等の双方にとって意義ある取り組みである実態が伺える。

認知症サポーター養成で得られた効果（複数選択）



☑職員が困った具体的事例

- 職員が困っている状況は、職種によってもケースごとにも千差万別であるが、認知症が原因と考えられる事例には、一定の傾向がみられる。
- なかでも認知症の人の多くに症状がみられる記憶障害により、社会生活に不都合が生じていることが推測される例が最も顕著である。
- また、理解・判断力の障害から、社会的ルールに逸脱するよう見える例、見当識障害から道に迷う（そのおそれがある）など、状況によっては身体に危険が及ぶ問題を含むケースも多い。
- これらの原因要素に加えて、たとえば金融機関であれば財産保護に関わる等、職種によって接点となる問題が異なってくる。
- 困った際にとった対応としては、**現場で個々の職員が個別に対応法を模索している例が多い**ことが、調査から読みとれる。また、**事前に企業・団体として対応法を取り決めている事例はまだ少ない現状**がある。
- この結果から、サポーター養成を行う企業・団体が必要としている対応法の学習教材としては、認知症の症状ごとに起こりやすい特有の困りごとを取り上げ、職種に応じて、対応の基本を習得できる内容が望ましいと考えられる。
- 困りごとの具体例は個々に異なっても、その原因には**パターンがみられる**ことから、**‘対応例’ではなく、基本となる望ましい対応法の考え方を身につけることが最も有効**と考えられる。その学習法としては、受講者が対応策を実践的に検討することで効果が期待できる。
- また、**企業・団体、職場の単位であらかじめ対応のしくみを決めておくことを促進する必要性が高まっている**。

☑職員が困った具体的事例

●記憶障害、理解・判断力の障害が影響していると考えられるもの

業種	職員が困っている(困ったことのある)事例	事例に対する対応(その後の経過)
金融・保険	【接遇】 【契約】 ○すでに解約済の契約の継続手続きに 何度も来店 する。 ○自動車事故が発生していないにもかかわらず、事故の 連絡を何度も する。 ○手続きの訪問 アポイントを失念 している。	・丁寧に説明を繰り返す。 ・親族に同席いただき説明する。
金融・保険	【接遇】 ○同じ内容で 何度も来店 する。	・丁寧に説明する。家族に相談する。
金融・保険	【接遇】 【契約】 ○ 通帳印鑑の頻繁な紛失 。多額多数回の 出金依頼 。	・ご家族への協力要請。 ・包括等の機関への協力要請(日常生活自立支援事業の利用など)。 ・職員間での情報共有。
金融・保険	【接遇】 ○通帳、証書等の 喪失届 を同じ人が 何度も提出 されること。	・喪失届等の受付時には複数の職員で対応。 ・通帳等の管理については、家族の方で管理する等助言している。
金融・保険	【接遇】 【契約】 ○何度も 同じ手続き について照会がある。 ○ 通帳、カード、印鑑 などをたびたび失くす。 ○ 「行員がお金を盗った」と主張 する。	・相手の話を聞き、落ち着くまで待ってもらう。 ・家族や行政、地域包括等に相談する。 ・通帳やキャッシュカード等の再発行はお客様のご要望に応じて実施する。
金融・保険	【接遇】 【契約】 ①連日のように来店し、 通帳や届出印の喪失 や、 実際にはない行員による不正 についての申し出等を繰り返す顧客への対応 ②店頭での取引後、 自宅への帰路がわからなくなった 顧客への対応	①家族関係がわかる場合には、家族への連絡を行ったが、不明な場合は本人が納得されるまで対応を行っている。 ②最寄り駅まで行員が帯同を行った。

●記憶障害、理解・判断力の障害が影響していると考えられるもの

業種	職員が困っている（困ったことのある）事例	事例に対する対応（その後の経過）
金融・保険	<p>【55歳前後、女性】</p> <p>【接遇】 【契約】</p> <p>○定額貯金を500万円払い戻してお持ち帰りになった。 3か月後「このお金をもらっていない。どこに隠した？早く出して！」とお申し出があった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・記憶していた社員が対応して説明したが、納得されず。「泣き寝入りしろというのか！」「この郵便局では前にもお金をとられた。」などと窓口で大声を出して騒いだ。 ・別の社員が、「お金をしまおうとしたらお家のどこですか？銀行に入れるとしたらどこの銀行ですか？」などと質問しているうちに落ちてきてお帰りになった。 ・その後再度のお申し出はなかったが、払い戻しを確認できる書類などがあり、通常ならすぐご納得いただける案件であった。窓口で大きな声で訴えられると、郵便局が悪いように他のお客様に印象づけられ、対応に困った。
金融・保険	<p>【70代、女性】</p> <p>【接遇】 【契約】</p> <p>○「郵便局に大切な記念メダルを預けてある。返してもらっていない。」と、何度も郵便局に来局。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・来局の度に「預かってないですよ」と答えるが、「いや、この前のあの手続きの時に持ってきて、『ちょっと預かります』とそちらが言ったから預けたでしょ！」などと、実際にあった取り扱いと結び付けて言う。 ・社員全員が「預かってないですよ」と答えていると、「おかしいな・・・渡したんだけど・・・」と、つぶやきながらお帰りになる。 ・よくご利用いただくお客様だが、メダルのことを言う時と言わない時があり、毎回どのように接すれば良いか苦慮している。
金融・保険	<p>【65歳以上、男性】</p> <p>【接遇】 【契約】</p> <p>○通帳亡失再発行の取り扱いをするため、ほぼ1日おきに来局。年金の受取口座でもあり、ご本人からの請求であるが、再発行中の説明や郵便での通帳のお受取について、不在通知の説明等の対応に苦慮した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・区の地域包括支援センターと連携して、時間はかかったが、社会福祉協議会（区の職員）に成年後見人となっていただき、サポートしていただけるようになった。
金融・保険	<p>【70歳以上、女性】</p> <p>【接遇】 【契約】</p> <p>○何年も前に払い戻した貯金があると思ひ込み、毎日電話でのお問い合わせ。1日に何十回もかかってきた。認知症と思われるが、郵便局の電話番号は忘れないのか、その後郵便局の悪口を言い始めた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・電話では埒が明かないので、自宅まで伺うと言うと来ないでくれと言われる。そんな状況が2カ月くらい。ご親族が引き取った模様。
金融・保険	<p>【70歳以上、男性】</p> <p>【接遇】 【契約】</p> <p>○保険の満期の手続きについて、何度説明しても書類が揃わない。前回はあった書類が今回はないの繰り返し。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ご自宅に社員2名で訪問。一人暮らしのはずなので、隣の部屋に女性が隠れていると妄想している様子。大事な書類は体に巻きつけていたが、そのこと自体を忘れてしまう。 ・その後、埼玉に住むご家族に連絡がつき到着。

●記憶障害、理解・判断力の障害が影響していると考えられるもの

業種	職員が困っている(困ったことのある)事例	事例に対する対応(その後の経過)
金融・保険	<p>【70歳以上、女性】</p> <p>【接遇】 ○窓口で100万円をお支払い。翌日、5万円不足していると申告があった。</p> <p>【契約】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・念のため局内の現金を再度検査したが異常なし。その旨伝えるがご納得いただけない。 ・ご自宅に担当者と説明に伺う。ご自宅ではご本人、ご親族と対話(一部始終を録音される)。局では異常なしと伝えたが、ご親族は弁護士を立てるとお申し出。配偶者が少し前に亡くなったので、気落ちがあったのではないとも思われる。その後、問い合わせ等はなし。
金融・保険	<p>【80歳以上、女性】</p> <p>【接遇】 ○毎日「通帳がなくなった。再発行してほしい」と来局。</p> <p>【契約】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・最初は、再発行に応じたが、明らかに認知症の方と思われたため、地域包括支援センターに連絡。地域包括支援センターも把握していた。 ・お客様が来局したら地域包括支援センターに連絡し、一緒に対応。数年後、名古屋に住むご家族が老人ホームに入居する手続きを行い、いらっしゃらなくなった。
金融・保険	<p>【接遇】 ○水道料金の引き落としについて、何度も同じ質問をされる。</p> <p>【契約】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・残高があるのに、水道料金が通帳から引き落としされていないとおっしゃるので、「水道料金は2か月に1度の引き落としですので今月引き落としはありません」と説明しても、再度2日後に来局し同じ質問をされた。
金融・保険	<p>【接遇】 ○お渡しした預り証の所在が不明。</p> <p>【契約】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・貯金の手続きに来局されて預り証を渡し、後日預り証を回収する時に「預り証が何処にあるかわからない。思い出せない。」と言われた。
金融・保険	<p>【70歳以上、女性】</p> <p>【接遇】 ○貯金の払戻しの時に、払戻金の一部を新券で欲しいとのことで、新券と残りを普通のお金でお渡しした。</p> <p>【契約】 後日「お金が足りない」と来局。説明をしてお帰りいただいたが、その後も何日かおきに来局された。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当日は、計算も合っているし、お渡ししたお金も間違えていないこと、担当者が新券とその他のものを別にお渡しし、それぞれ封筒に入れていたこと等をお話して、お帰りいただいた。 ・来局の度に説明しているが、お客さまの話している内容も少しずつ変わってくるし、30分以上帰っていただけない。 ・このところ来局されていないので、ご理解いただいたのかとも思うが、ずいぶん過ぎてからいらっしゃることもあるので、また来局された時の対応について助言いただきたい。
農協	<p>【接遇】 ○金融窓口において通帳、印鑑の紛失を何度も繰り返す等。</p> <p>【契約】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・家族に連絡。連絡が取れない場合は地域包括支援センターへ連絡。
その他	<p>グループ会社のカルチャーセンターにおける事例。</p> <p>【接遇】 ①講座の申込みに関し何度も同じ内容で問い合わせがある。</p> <p>【契約】 ②脈略のない質問、関係ない質問をする。</p> <p>③受講料を払ったのに払ったことを忘れてる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・①②に関しては、明らかに講座に入ると講座の進行に支障がでそうな方は、トライアルや見学をお断りまたは“満員なので”とお断りした。

●行方不明につながるおそれのあるもの

業種	職員が困っている(困ったことのある)事例	事例に対する対応(その後の経過)
金融・保険	【接遇】 ○店頭での取引後、自宅への帰路がわからなくなった顧客への対応	・最寄り駅まで行員が帯同を行った。
金融・保険	【70歳以上、女性】 【接遇】 ○ご自宅に帰れなくなった。	・最近、引っ越してきたとのことで、住所がわかる証明書等がなく、市役所、地域包括センターに連絡し調べてもらった。 ・地域包括支援センターの方が迎えに来て送り届けてくれたが、約1時間ほど、お相手をしていた。
金融・保険	【80歳以上、女性】 【接遇】 ○お話している内容や理解力から、1人で自宅へ帰れるのかが心配だった。	・「一緒にご自宅まで行きましょうか?」と申し出たが、「大丈夫」と言われお1人で帰宅。 ・その方は何事もなかったようだが、ご家族などの連絡先もわからない場合、どのように対応したらよいか知りたい。
金融・保険	【80歳以上、女性】 【接遇】 ○自宅がわからない。(初めてのお客さまで、社員も見ることがないお客さま。当初、住所・氏名・電話番号もわからず、苦慮。)	・所持品からお名前だけはわかったため、近隣のケアセンターに数か所電話したところ、該当者が見付き、ケアセンターの方に迎えに来ていただいた。

●社会的ルールに逸脱している行為にみえるもの

業種	職員が困っている(困ったことのある)事例	事例に対する対応(その後の経過)
金融・保険	【70歳以上、女性】 【接遇】 【契約】 ○ご子息から委任状を書いてもらい、誰が貯金を下ろしたかの調査請求を複数の局で20件ほど出し、「社員が盗んだ、どうしてくれるのか。」と何か月にも渡り苦情のお申し出があった。	・ご子息は医師。母親の変化に気がついているのか否かは不明。身なりや身だしなみも綺麗で、見た目では分からない状況。 ・その方が来局する度に怒鳴ったり「貯金返せ。」等、他のお客さまにも不快な思いをさせてしまっていた。最近は来局がびったりなくなった。
小売	【接遇】 【契約】 ○認知症の疑いはあるものの、本当にそうなのかわからない。 ○お店で問題行動をして警察を呼んでも当人の情報が得られない。 ○万引等の常習。	・具体的、効果的対応は取れず
小売	【接遇】 ○時間を問わず(深夜も)ひとりで来店される方がおみえです。言葉もほとんど通じず、お手洗いへ行き、いつも汚されているようです。	・できるかぎり、そばにつきそい、お相手をしておりますが、深夜ダイニング側に従業員が1名しかいない時間帯は対応にも限界がでています。
小売	【接遇】 【契約】 ○売場で商品を食べてしまう(未精算)。	・バックヤードへ来ていただき精算をお願いした。
小売	【接遇】 【契約】 ○ご本人が気づかないまま、店舗商品の万引きをしていた。	・社員が連携し、来店されたら付き添うよう徹底。 ・お声かけも、反応を確認しながら行った。

●企業・団体の対応のしくみにかかわるもの

業種	職員が困っている(困ったことのある)事例	事例に対する対応(その後の経過)
金融・保険	【契約】 ○お客様本人に認知症の認識はなく、営業社員も「あなた認知症ではないですか」とも言えず、「認知症かもしれない」が、自署も説明も理解されている様子だったので契約頂いたら、ご家族から苦情(「認知症の人から契約をとるとはどういうことだ!」)を受ける。	
小売	【接遇】 ○テナント従業員は、売場に人が少ないため、接客、保護等について、十分な対応ができない。	<ul style="list-style-type: none"> ・すぐ管理事務所に連絡してもらい、事務所スタッフが引き継ぐ。 ・また、地域の警察、地域包括支援センターに「保護をお願いする場合がある」旨を連絡した。
小売	【接遇】 ○警察との連携で、パトカーでご自宅に送ることでクレームをいただく。	<ul style="list-style-type: none"> ・警察にパトカー以外、覆面パトカーでの対応をお願いしたいが断られた。理由は、成人はパトカー、未成年は覆面のルールがあるという回答であった。
マンション管理	【接遇】 ○マンション管理員が、(認知症を思わせる)居住者の方に対して、どこまで対応できるか?	<ul style="list-style-type: none"> ・各マンション(現場)それぞれ理事長と打合せ、確認するという事で対応している。
マンション管理	【接遇】 ○対応に時間が割かれてしまい、 本来の業務に支障 が出ている。	

●その他

業種	職員が困っている(困ったことのある)事例	事例に対する対応(その後の経過)
金融・保険	【他】 ○友人に詐取されている可能性があるのではないか。	<ul style="list-style-type: none"> ・民生委員、社協、区役所、警察に相談し、施設に入居した。
金融・保険	【接遇】 ○事故報告の電話対応、営業窓口業務でそのようなケースがある。具体的には把握していない。	
マンション管理	【接遇】 ○マンション建物の周りを歩いている(1日中)。作業所に入ってくるかもしれないので危険を感じたが、対応に困っている。	<ul style="list-style-type: none"> ・1回声かけしたが、相手にされず、それからはそのままにしている。

☑対応の工夫

○認知症の人または認知症が疑われる顧客等への業務を通しての対応において、工夫していることがあるかどうかを具体的に記入してもらった結果は以下の通り。

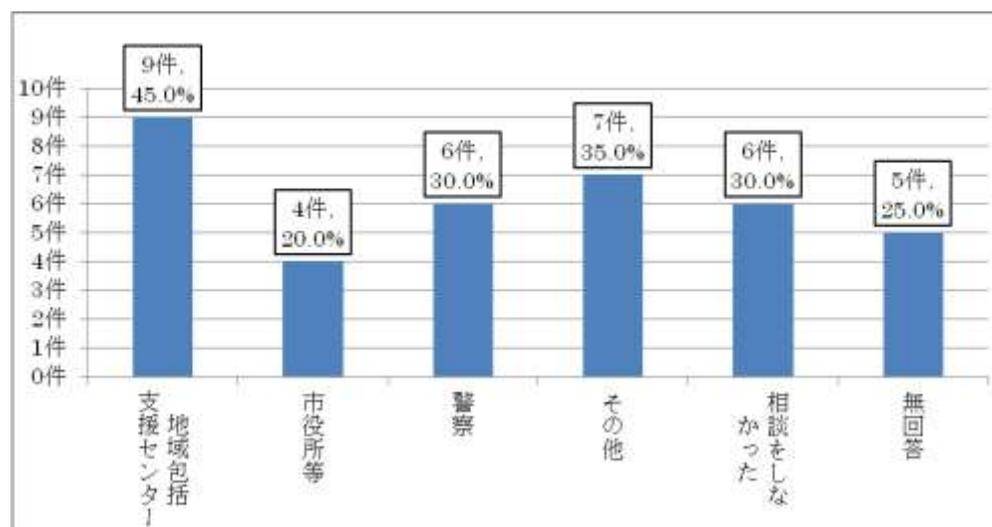
○共通する対応の方向性としては、①認知症についての正しい理解を踏まえ、②ゆっくり話を聞き、丁寧に対応する、③業務を通しての見守りにより早期発見・早期対応にも結びついている、対応が成功につながっている傾向がみえる。

業種	認知症の人または認知症が疑われる顧客等への業務を通しての対応において工夫していることの詳細
金融・保険	○認知症サポーターの取得により、認知症の症状を理解した上で、認知症を疑って選択肢を広げて対応する。
金融・保険	○認知症サポーター講座で学んだことを生かし、お客さまと目線を合わせて対応する。 ○1つ1つ丁寧に対応したり、支店内で連携をとって対応する。
金融・保険	○お取引に関してご家族等とのご相談をおすすめする等
金融・保険	○家族に同行してもらう。 ○成年後見制度の利用を促す。
金融・保険	○(電話営業、通販)上司へ相談後、以後の当該お客様への新契約アプローチは行わない。また、記録(フラグ)を残す。
小売	○なるべく穏便に済ますこと
小売	○まず理解を深めることが優先と考えております。そのため、800か所ある事業所のほぼ全店の責任者に認知症サポーター養成講座を受講していただきました。 ○今後、店舗中で複数人の受講に取り組んで参ります。3名以上の在席ある店舗には「サポーター」がいるステッカーを提示。
小売	○各事業会社でオリジナルの教育用PDFを作成して実施しています。
小売	○接客業としての基本ではあるが、傾聴と共感を大切に、お客様視点での接客対応の教育を継続して実施している。
マンション管理	○テキスト内の3つの心得と具体的7つの対応、マンション編の説明をし、早期発見の目安のプリントを独自配布しております。
農協	○養成講座では、認知症の人への対応として、驚かせない、急がせない、自尊心を傷つけないことをポイントに教えています。
農協	○いわゆる意思能力が不十分と思われる方との取引は、役職者を含めた複数の担当者で対応することを指導している。
その他	○特に工夫している事はないが、話しを良く聞き、行動に危険がないか観察している。
その他	○薬剤の服用、使用に家族が関与している場合は家族にも服薬指導をしっかりと行う。 ○服用時点を減らすように主治医に相談する(提案する)。
その他	○(グループ会社のカルチャーセンターにおいて)身だしなみで気になる方がいる場合は、電話でお声かけする。
その他	○高齢者の利用率が高い郵便局では、認知症と思われる方がいらした場合は、行った手続きや印鑑等を収納したバックの色や形を覚えるように心がけており、社員間の情報共有も行っている。服装や言動を気にかけて、日頃からよく様子を見ている。

☑約半数が地域包括支援センターに相談

- 困ったことがあると回答した 20 企業・団体が、どのような機関に相談をしたかという問い(複数選択)で最も多かったのが「地域包括支援センター」の 9 件 (45.0%) であった。これに「警察」が 6 件 (30.0%)、「市役所等」が 4 件 (20.0%) と続く。
- 「その他」7 件 (35.0%) の内容としては「家族」が 3 件のほか、「民生委員」、「マンション管理組合」、「消費生活センター・社協」、「キャラバン・メイト養成研修の講師」との回答。
- 職場内で適切な対応をとることで事なきを得、特定の機関に相談せずに解決に至るケースや、いったんは経過を見守る場合も考えられるが、相談先を把握していても、いざという時にスムーズに連絡をとれるような連携体制を組むことは、今後も促進していく必要がある。

困ったことがある場合の相談先機関（複数選択）



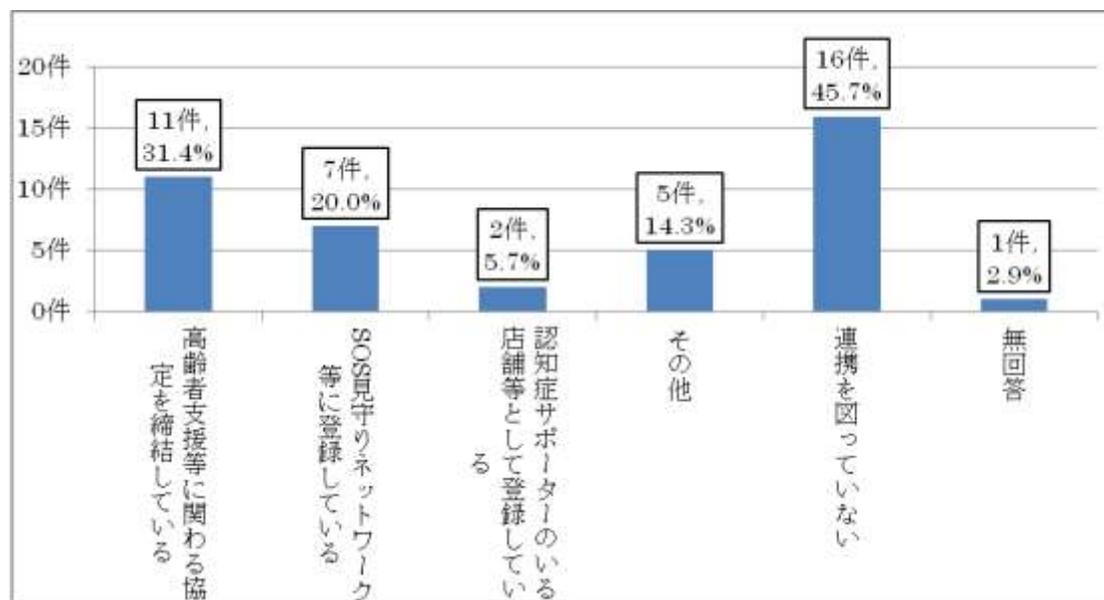
☑認知症の顧客等への対応マニュアル等の作成

- 認知症の人または認知症が疑われる顧客等への対応マニュアル等を作成しているかについては、「作成していない」が 23 件 (65.7%) と多く、「作成している」は 4 件 (11.4%)、「作成を検討している」は 5 件 (14.3%) となっている。

☑自治体との連携

- 認知症に関連することで自治体との連携を図っているかどうかについてみると、「連携を図っていない」が16件(45.7%)と最も多い回答となった。
- 連携を図っている場合には、「高齢者支援などに関わる協定を締結している」11件(31.4%)、「SOS 見守りネットワーク等に登録している」7件(20.0%)、「認知症サポーターのいる店舗等として登録している」2件(5.7%)などとなっている。
- 協定の締結やSOS 見守りネットワークへの登録など、具体的なかたちをとっている例のほか、いざという時の連絡先である地域包括支援センター職員と面識がある、地域の相談先を把握していることも、ゆるやかな連携システムの一環とみると、**キャラバン実施企業・団体の自治体との連携体制は、この数値よりも進んでいると考えられる。**
- 今回の調査対象に含まれない、自社・団体メイトを養成せず自治体メイトによるサポーター養成のみを行っている企業・団体においては、日頃からより地域との結びつきが密であることを考慮すると、自治体との連携が進展していることが推測される。

認知症に関連することでの自治体との連携（複数選択）



☑自治体との連携体制によって得られたメリット

- 現段階では、自治体との協定締結や SOS 見守りネットワーク等への登録は、地域で認知症の人の暮らしを支えるための支援に取り組むことの意味表示、PR の枠内にとどまっている企業・団体が多い状況が読みとれる。
- 企業・団体の地域社会との共生が業務に及ぼす本質的な価値が認識されることが期待されるが、今後は企業等と地域との連携の成功事例を紹介すること等により、具体的なメリットを周知していく必要性が高い。

業種	自治体との連携によって得られたメリット
金融・保険	○自治体との連携が深まった。
金融・保険	○社内における認知症、高齢者に対する理解の促進 ○社外へのアピール
金融・保険	○当社社員のみならず、地域の店舗を展開する代理店に対しても認知症の理解、地域見守りの重要性を伝えていくきっかけとなる。 ○当社が認知症に対して理解し、対応能力の高い会社であることを地域住民の方に周知することができる。
小売	○情報共有
小売	○一自治体と地域活性化包括連携協定を締結したところです。今後、グループ各社と一っしょになり広げてまいりたいと考えております。
小売	○企業市民としての店舗の位置付けが確立し、 地域からの信頼を高める ことが出来、お客様との対話からニーズをつかむことができる。
農協	○連携することでQOLの向上、安全の確保ができています。
農協	○ 地域住民へ安心感を与えている ことについてはメリットと考えている。
その他	○販売店や業界のイメージアップ ○ 地域の方に親しみやすさ を PR

自治体との連携を図る上での課題

○具体的記入の結果は、下記の通り。

業種	認知症に関連することで自治体との連携を図る上で課題となっていること
金融・保険	○連携協定などの締結が進んでいるが、具体的な対応方法など真に認知症の方やそのご家族にとって住みやすいまちづくりに向けた取組みの立案や実行が課題。
小売	○個人の情報をどこまで共有することができるのか
小売	○自治体と企業が連携協定を結べば進めやすいが、通常では、各店舗が自治体の窓口に出向いての対応は難しい。
小売	○組織運営の縦割りが強く、横の連携が難しい。クロスファンクションから、取組みの推進が図れると考える。
農協	○組織で認知症に関わる研修会で、県より講師を招くなど連携は取れていると思う。 ○認知症に関する取組について、県より表彰されており評価を得ている。
その他	○自治体との連携を強化したいが、どこに問い合わせたら良いのかわからないことがある。行政の中でたらい回しになることもあり、なかなか声がかげづらい。
その他	○各地域によって異なります。把握はしていません。