

2022年2月26日

# 福井銀行における認知症サポーターの活動事例

---

# 目次

1. 活動のねらい
2. 銀行実務における  
「認知症の方へのサポートガイドライン」の策定
3. 地域の専門家との連携ネットワークの進化に向けて
4. 継続的な取り組みにしていくために

# 1. 活動のねらい

福井銀行グループでは、これまでもいち早く認知症サポーターの養成を図ってきました。

高齢化社会が進む中、わたしたち自身も認知症に対する理解と向き合い方を高めていくことが今まで以上に身近で大事な問題

今回の活動は、認知症になられた方へのサポートも当然のこととし、次なるステップとして、

- ・地域社会の一員として、認知症のごく早期の段階での発見  
(社会生活上にみられるサイン)
- ・業種ならではのサポート  
(特殊詐欺防止、経済的虐待)

の実現を目指し、

認知症サポーターの質の向上と地域のみなさまに感謝いただけるサポーターとなることを活動のねらいとしました。

# 2. 「認知症の方へのサポートガイドライン」の策定

## 策定のポイント①

- 専門家(認知症疾患医療センター)と伴走しながらの策定
- 十数回にわたるミーティングを実施(2020年9月～2021年6月)
- 営業店での実例を幅広く収集
- 本部部門だけでなく、営業店とも一緒になった策定プロセス
- 福井県とも情報連携



ミーティングの様子

## 銀行窓口で見受けられる行動と対応方法例

### 【認知症が疑われる行動】

- ・書類の記入などの失敗、書き直しが多い
- ・字が書けない
- ・字が識別できない
- ・動作にかなり時間がかかる
- ・ATMの操作がわからない
- ・カードの暗証番号を覚えていない
- ・カードの暗証番号を何度も間違える
- ・カード・通帳・印鑑などを何度も紛失する
- ・紛失したことを盗まれたと主張する
- ・些細なことでクレームとなる
- ・何度も来店する、何度も電話をかけてくる
- ・大声を出したり暴れたりする

### 【銀行の対応】

- 時間をかけて対応
- 所定手続のうえ代筆
- 所定手続のうえ代筆
- 時間をかけて対応
- 丁寧に対応
- カードの失効、通帳取引に誘導
- カードの失効、通帳取引に誘導
- カード類の紛失・再発行手続き
- カード類の紛失・再発行手続き、丁寧な対応
- 丁寧な対応、退店を促す
- 丁寧な対応、退店を促す
- 丁寧に対応、退店を促す、関係機関に連絡

# 2. 「認知症の方へのサポートガイドライン」の策定

## 策定のポイント②

営業店からの実際の声に聞きながら、お客さまをよくみると、少し話してみると「あら？少しちがう」と気になることを整理しました

### ■ 認知症対応ガイドライン（早期発見 および 支援機関との連携）

	ケース 1	ケース 2
<b>属性</b>	性別 男性 年齢 70歳代 銀行取引 富裕層（リスク商品取引あり） 家族 あり（息子） 同居・別居 別居（県外） 近隣・遠方 遠方 来店頻度 毎日	性別 男性 年齢 80歳代 銀行取引 準富裕層（リスク商品取引なし） 家族 あり（妻・息子） 同居・別居 同居 近隣・遠方 近隣 来店頻度 週1～2回
<b>発生事象</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同じ話をよくする（お金・過去の勤務先・銀行員など）</li> <li>・免許の更新をしなかった（できなかった）</li> <li>・ATMの上に通帳を忘れる</li> <li>・同じ進物品を何度も欲しがる</li> <li>・日にちを間違える</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同じ話をよくする（骨董品・お金など）</li> <li>・会話に時間がかかる（耳が遠い・筆談・話を聞かない）</li> <li>・出金伝票が書けない （どこに何を書くかわからない、指さしても違うことを書く）</li> <li>・通帳・印鑑の入ったバックを家に忘れてくる</li> <li>・何の用事で来店したかを忘れる</li> </ul>
<b>気づきのポイント</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日にちを間違えていたこともあり、話がかみ合わなかった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受け付けた際に、来店の用件を忘れてしまったこと</li> <li>・伝票への記入がうまくできなくなってきたこと （・大口の出金理由に信憑性が無かったこと）</li> </ul>
<b>対応</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症疾患医療センターに相談 ⇒認知症の症状ありとのことで、包括支援センターとの連携をアドバイスされる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族（息子）に電話連絡 ⇒ケースによっては、来店してもらう</li> </ul>
<b>問題点・課題</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族が近隣にいない</li> <li>・本人への伝え方</li> <li>・資産の管理（特にリスク商品）</li> <li>・個人情報保護（個人情報の第三者への提供）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会話に時間がかかる（かみ合わない）原因が、高齢のためか、認知症のためか、判別ができない</li> <li>・家族（息子）とも連携はできているが、銀行任せの面がある</li> </ul>

## 2. 「認知症の方へのサポートガイドライン」の策定

### 策定のポイント③

「銀行取引を通じての早期発見へのサポート」、「医学的見地からのお客さまへの望ましい対応」、「ご家族や地域専門家への連絡・連携」等について、**お客さまの目線に立って**、金融機関における「認知症の方へのサポートガイドライン」として、とりまとめました。

### 認知症の方へのサポートガイドライン



#### I. 最初に

1 ガイドライン策定の目的<sup>4</sup>

4

2 認知症の人の行動を理解する<sup>4</sup>

4

3 心構え<sup>4</sup>

4

#### II. 銀行取引におけるお客さまへの接し方<sup>4</sup>

1 お客さまの小さな変化に気づく<sup>4</sup>

4

2 お客さまに安心していただくために<sup>4</sup>

4

#### III. ご家族や地域と力を合わせて

1 ご家族への連絡・連携を通じて<sup>4</sup>

4

2 地域の専門家・関係機関と力を合わせて<sup>4</sup>

## 2.「認知症の方へのサポートガイドライン」の策定

### ガイドラインの内容

➤ 銀行の窓口での様子について、認知症の病気のタイプやその症状をまとめました

(例)

福井銀行 窓口にて

伝表の日付けが書けない

軽度～中等度

#### ・時間的な見当識の障害

- 1) 認知症の場合、時間に関係することが不良になります
- 2) MCILレベルの時期には日が時々不確かになります。
- 3) 軽度になると日がいともわからなくなります。
- 4) 中等度になると月がわからなくなります。
- 5) 重度になると季節感さえなくなります。

#### ・失書

字をそもそも書くことが出来ない

(数字やカタカナは書ける場合があります)

### 3. 地域の専門家との連携ネットワークの進化に向けて

地域金融機関で働く私たちは専門家ではありませんが、**地域のお客さまと普段から多く接しているという強み**があります。その強みを活かして、**地域の専門家・専門機関にお客さまの行動・状況を伝えることで、認知症の早期発見・対応につなげる**ことも、「認知症の方へのサポートガイドライン」における柱の一つに位置付けました。



### 3. 地域の専門家との連携ネットワークの進化に向けて

▶ 福井県内にある営業店所在地の16市町とすべての連携できています。

地公体	名称
福井市	福井市あんしん見守りネットワーク
永平寺町	永平寺町徘徊高齢者等SOSネットワーク
鯖江市	鯖江市地域見守り活動に関する協定
越前町	徘徊高齢者等SOSネットワーク
越前市	地域包括協定
南越前町	南越前町高齢者地域見守りネットワーク
大野市	越前おおの結の見守り活動に関する協定
勝山市	地域見守り活動協力に関する協定
坂井市	坂井市高齢者等徘徊SOSネットワーク
あわら市	あわら市安心生活ネットワーク事業
敦賀市	敦賀市地域見守り活動の協力に関する協定
美浜町	美浜町認知症高齢者等徘徊SOSネットワーク
若狭町	若狭町地域見守りネットワーク事業
小浜市	小浜市地域見守り活動協力に関する協定
おおい町	おおい町高齢者等見守りネットワーク
高浜町	地域見守り協定

### 3. 地域の専門家との連携ネットワークの進化に向けて

こうした中、今般、**次なるステップとして、地域の専門家の方とのより個別具体的な連携を強めていくことが、「社会全体でのサポート」につながると考え、2021年6月、敦賀市および嶺南認知症疾患医療センターと三者協定を結びました。**

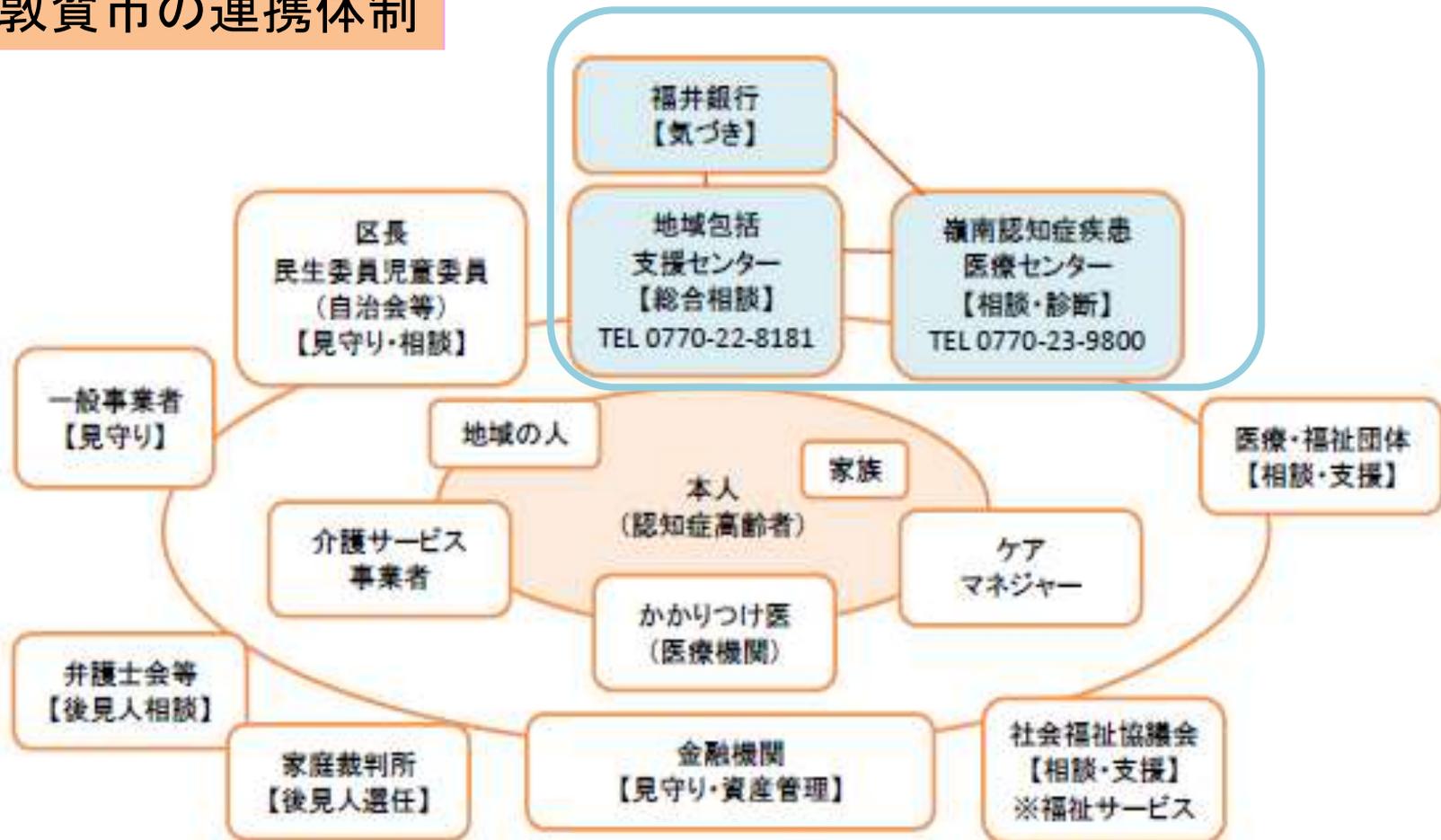


締結式の様子

# 3. 地域の専門家との連携ネットワークの進化に向けて

- まずは、取り組みが進んでいる敦賀市との連携
- 今後は、他の市町にも横展開していくことを検討

## 敦賀市の連携体制



## 4. 継続的な取り組みにしていくために

ガイドラインを策定後も、このガイドラインの活用を意識した認知症サポーター養成講座の開催や、専門家と営業店の職員との座談会などを通して、金融機関で実際に起きている事象や困りごとの助言をいただいています。

認知症サポーター養成講座の様相



嶺南認知症疾患医療センターの方

← 参加した  
敦賀エリア職員

### 3. 具体的な対応

敦賀市と嶺南認知症疾患医療センターとの3者連携後も、定期的な意見交換会を実施することとしています。実際の事案をまじえながら、営業店職員の悩みや素朴な疑問、対応策について意見交換し、専門家の方と顔の見える関係性構築を進めています。また、専門家からの助言を受けられることから、銀行員の精神的不安が軽減され地域包括支援センターへの相談がしやすくなっています。

#### 座談会の模様



嶺南認知症疾患医療センターの方

## 4. 継続的な取り組みにしていくために

福井銀行グループは、持続可能な地域社会の実現に向け、「福井銀行グループサステナビリティ基本方針」を策定しております。

また、職員一人ひとりが、自分にできる取り組みを宣言しております。

認知症サポートの取り組みの中でも、企業理念でもある地域に暮らす人々の豊かな生活実現の貢献を目指しています。



SDGs目標3「すべての人に健康と福祉を」  
SDGs目標11「住み続けられるまちづくりを」

# 最後に

このガイドライン策定および連携を通じて、認知症の早期発見のお手伝いのみならず、このような取り組みが**企業文化として定着していくことの効果**も大きいと考えています。

この活動を始めて以降、認知症サポーター養成について自発的な取り組みも見え始めており、**銀行目線ではなくお客さま目線に立って、多様性あるお客さまに寄り添っていこうとする意識**が高まっております。

お客さまが安心してお取引できる銀行として、**地域のみなさまに選んでいただける地域銀行となることが、最大の目的**と位置付けて、継続的な取り組みを実施していきます。

ご清聴ありがとうございました