

（金融機関編）

認知症 フレンドリープログラム



～企業向け認知症のお客さまへの対応ガイドライン～



認知症とは？

認知症は脳の病気であり、誰でもなり得るものです。認知症になっても、地域でこれまでのように活動し、暮らしていきたいと願う人がたくさんいらっしゃいます。認知症の方は、できなくなることもある一方で、できることもあり、周囲が適切な対応をすることで、これまでの生活を続けていくことができます。認知症の人に優しいお店となって、一緒に認知症フレンドリー社会を目指しませんか？

認知症の種類

認知症には種類があり、主には以下の4種類となります。最も多いのはアルツハイマー型認知症で約半数を占めます。

アルツハイマー型認知症

原因は不明ですが、脳の神経細胞が小さくなり、やがてどんどん減っていくことによって起こります。

血管性認知症

脳の血管が詰まったり破れたりすることによって、その部分の脳の動きが悪くなり、起こります。

レビー小体型認知症

脳の神経細胞の中に、ある種のたんぱく質が現れることによって起こります。

前頭側頭型認知症

司令塔役の前頭葉や側頭葉が障害されることによって起こります。

症状の種類

「中核症状」と「行動・心理症状」の2種類があります。

「行動・心理症状」は周囲の対応や環境改善によってを和らげることができます。

中核症状

記憶障害
見当識障害
理解・判断力の低下
実行機能障害

行動・心理症状





対応の ポイント

基本姿勢は3つのない。

- 1 驚かせない
- 2 急がせない
- 3 自尊心を傷つけない

認知症の人や認知症が疑われる人に対応する場合、特別なことをする必要はありません。まずは「3つのない」を意識することが重要です。

認知症の人は行動や出来事を忘れてしまっても、感情は忘れることはないので、本人の立場になって丁寧に対応することで、良い印象を持ってもらい、継続的なお店の利用につなげることができます。

7つの ポイント



認知症の方への対応は次の7つのポイントを押さえることでスムーズになります。

特別な技術は必要なく、相手の立場になって、本人に寄り添った支援を目指しましょう。

- 1 まずは見守る
- 2 相手に視線を合わせて優しい口調で
- 3 余裕をもって対応する
- 4 おだやかにはっきりした話し方で
- 5 後ろから声をかけない
- 6 声をかけるときは1人で
- 7 相手の言葉に耳を傾けてゆっくり対応

※「認知症サポーター養成講座標準教材 認知症を学び地域で支えよう」NPO 法人 地域ケア政策ネットワーク より抜粋

若年性認知症

認知症は高齢者でなくても発症します。高齢者となる 65 歳未満で発症した認知症は若年性認知症と呼ばれます。お客様だけではなく、共に働く仲間や自分自身についても、違和感があれば、早期発見のために下記の相談先にご連絡ください。

【福井県若年性認知症相談窓口】

〒910-0017 福井市文京 2 丁目 9-1 (公益財団法人 松原病院内)

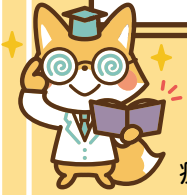
電話：0776-63-5488

HP：<https://www.j-monowasure.com>

困ったら、1人で対応せずに周りに助けてもらいましょう。

巻末の専門機関にもお気軽にご相談ください。

認知症フレンドリープログラムについて



認知症フレンドリープログラムは、職場でたくさんのお客様と接するみなさまに、認知症の方がお客様として来られたときに、どのように接していただきたいかを示したものです。対応といっても、難しく考えずに「認知症の方がお客様として来るかもしれない」「認知症のお客様かもしれないと気がついたら、優しく接する」といった意識を持っていただき、実際に対応に困ったときには、該当するページを参考に専門機関等も活用してください。

このプログラムを作成するにあたり、認知症の当事者の方、ご家族、支援者（専門職）、企業のみなさまからの声を集め、反映させていただきました。掲載している対応事例は、企業対象のアンケート結果において、経験した方が多い事例を取り上げています。各場面で、認知症のお客様がおかれている状況を記載していますので、解説部分にも注目していただき、当事者に寄り添った対応をお願いします。

各ページの見方

【掲載事例】

- 何度も通帳（カード、はんこ）を無くしたと言われる場合
- 暗証番号を思い出せないとされた
- 現金を受け取っていない・残高が減ったと言われる
- お金を盗まれたと訴える場合
- 同じ内容の話を繰り返しされた
- 急に怒り出した（興奮した）
- 店内に長時間滞在している場合（1日に何度も来店する場合）

タイトル

事例

こんな場面ありませんか？

1 2

3 4

対応方法をイラストで紹介

当事者および職場の声

POINT

ポイント

解説

POINT

認知症の方の状況に注目！

何度も通帳（カード、はんこ）を無くしたと言われる場合

こんな場面ありませんか？

一昨日、通帳を再発行したお客様が、再び「通帳を無くしてしまった」と訪れました。

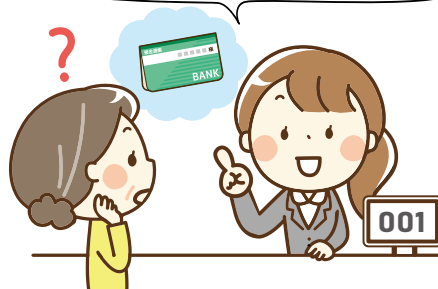
1 行きつけの銀行として来店して下さることに礼を伝えます。

いつもありがとうございます



2 さりげなく、以前の申請について話をします。

一昨日も発行されませんでしたか？



3 必要があれば、ご家族に連絡をします。



4 混乱、興奮している場合、落ち着くよう誘導しましょう。



繰り返し紛失で来店。

本人の同意を得てご家族へ連絡したことで、本人の現状が分かったとその後の対応もいただきました。

VOICE

POINT

金銭管理が難しい状態であれば、成年後見制度の利用を考えましょう。

「福井県高齢者権利擁護専門相談窓口」

☎0776-25-0294

(福井県社会福祉協議会内)



- 本人の状況 -

通帳を保管した場所を思い出せず見つけれない、通帳を発行したことを忘れてしまうことがあります。

- 対応方法 -

大切な通帳を無くしたことで混乱していると考えられます。まずは、落ち着いてもらえるように声かけをお願いします。

- アドバイス -

記憶をたどって探すことは難しいため、思い出させるような話し方をすると、かえって不安にさせてしまいます。お金の管理が難しいと考えられる場合には、ご家族と連絡をとってよいかを確認して、状況を伝えましょう。



暗証番号を思い出せないとされた

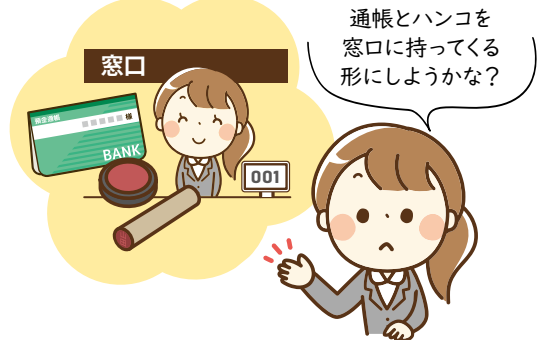
こんな場面ありませんか？

ATM を利用しようとしたお客さまから「暗証番号を思い出せず、お金を下ろせない」と言われました。先月も同じ方から、「暗証番号がわからなくなった」と言われました。

1 カード再発行の前に、本人の様子をうかがいましょう。



2 再発行を繰り返すようであれば、窓口対応に切り替えます。



3 必要があれば、ご家族に連絡をします。



4 成年後見など制度の利用を案内することも考えます。



今までの取引内容や時間を確認し、払出は窓口で取引することで、安心されました。

voice

point

ATM の操作等に困ったときに気軽に声をかけられるような「お助けカード」を置いておくとういでしょう。



- 本人の状況 -

暗証番号を覚えることが難しく、ATM の使用が難しい状況です。

- 対応方法 -

カードを繰り返し発行しているのであれば、カードによる取引ではなく、窓口対応を勧めましょう。そのうえで、お金の管理はできているか見守りましょう。

- アドバイス -

お金の管理は、本人の尊厳を保つためにもできるだけご自身に続けてもらえるようにサポートをお願いします。サポートしていく中で、本人だけでは難しいと判断した場合には、ご家族や地域包括支援センターに相談をして、今後の対応を決めましょう。



現金を受け取っていない・残高が減ったと言われた

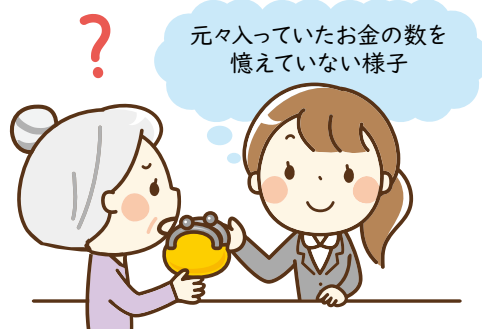
こんな場面ありませんか？

払出の依頼で現金を渡した後、お客様が財布にしまわれましたが、その後、ちょっとした会話を挟んだ後、「払出したお金を受け取っていない」と言われました。

1 そのはずはないと説得するのではなく、傾聴しましょう。



2 会話の中で、本人が困っていることはないか探りましょう。



3 不安を和らげるような声かけをします。



4 ご家族や、地域包括支援センターに連絡をします。



- 本人の状況 -

本人にとっては、受け取ったことを思い出せなくなっており、受け取っていないことが事実として認識されています。

口頭だけで受領済みであることを伝えても納得してもらうことは難しいです。

- 対応方法 -

渡す際に受領のサインをもらう手帳などを用意し、トラブルになることを防ぎましょう。

- アドバイス -

忘れてしまうことへの不安から、お金を盗られたなどと言うこともあります。不安な気持ちに寄り添い、落ち着いてもらえるように否定はしないようにしましょう。怒り出したり、興奮し出したりした場合には、本人や周囲への気遣いとして別室での対応をしましょう。



お金を盗まれたと訴える場合

こんな場面ありませんか？

「預金が減っている！誰かが盗んだんだ！」とお客様に言われましたが、ご自身が払出しているものと考えられます。

1

落ち着いてもらえるよう、優しく話しかけましょう。



2

説得するより、不安なことは何かを聴くようにしましょう。



3

興奮している場合、別室での対応も考えましょう。



4

必要があれば、ご家族や専門機関へ連絡を取りましょう。



「亡くなった」父が通帳・お金を持って行った」と仰り収拾がつかなくなったため、地域包括支援センターへ連絡。スタッフの方が来店され、ご本人とご自宅へ戻り何もなくなっていないことを確認されました。

VOICE

POINT

「お金を盗ったのは家族」と本人が話すことがあります。ご家族の気持ちにも配慮した対応をお願いします。



- 本人の状況 -

お金が減っている、無くなっているという状況は、本人にはとても不安なものです。自身が以前に払出したことを忘れていたり、認知症への不安が妄想に変化したことが理由と考えられます。

- 対応方法 -

不安な気持ちに寄り添い、お話を聞いたり、確認するという行動が安心感を与えることもあります。

- アドバイス -

本人が感情的な場面で、話の内容を否定されると、さらに感情的になってしまいます。否定しないようにしましょう。

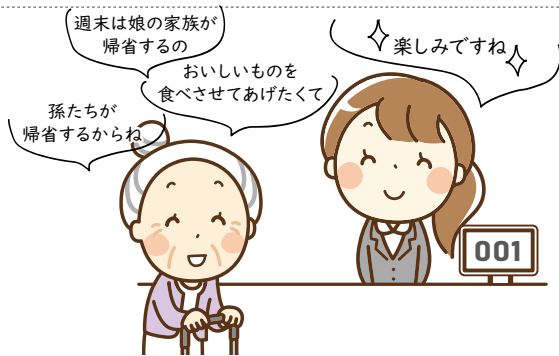


同じ内容の話を繰り返された

こんな場面ありませんか？

払出の依頼で窓口に来られた方が、払出の目的として「週末に親戚が訪ねてくる」という内容の話を繰り返し話しており、次のお客様を待たせてしまいました。

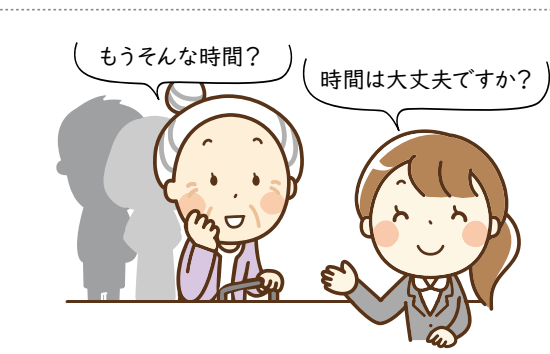
1 「さっきも聞いた」とはせず、傾聴しましょう。



2 会話の中で、本人が困っていることはないか探りましょう。



3 長居するようでしたら、さりげなく声をかけましょう。



4 心配な様子なら、ご家族や専門機関へ連絡を取りましょう。



- 本人の状況 -

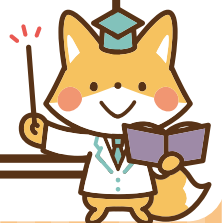
すでに話したことを忘れて、特に、大切な用事であるときは、不安になって、何度も同じお話をする可能性があります。「またですか」といった態度で接すると、不安な気持ちをあおり、トラブルになってしまいます。

- 対応方法 -

まずは、落ち着いてもらえるように「分かりました。大丈夫ですよ。」などと声かけをしてください。

- アドバイス -

話が長くなり、他のお客様への対応ができなくなる場合には、相手の尊厳を保ちつつも、「次の方がお待ちです」という事実を伝えてください。それでも理解できない場合には、「長い時間が経過していますので、少し休憩してはどうですか。」などと声かけをして、店舗であれば近くの椅子に座ってもらい見守る、電話であれば、再度かけなおしてもらおうようお願いしてみましょう。



急に怒り出した（興奮した）

こんな場面ありませんか？

窓口で通常どおりの接客をしていたところ「なぜ、私だけ雑に接するのか！」とお客様が急に怒り出しました。「そんなことない」となだめましたが、聞き入れてもらえません。

1

説得するのではなく、傾聴しましょう。



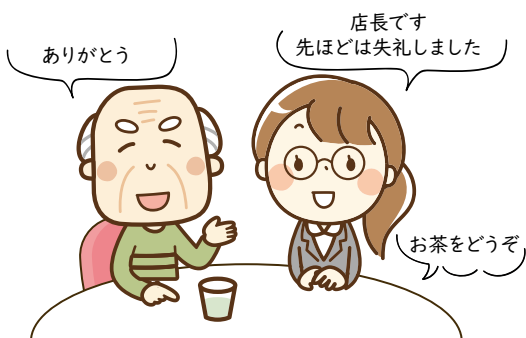
2

必要があれば、場所を移動して対応しましょう。



3

対応する人を交代してみましょう。



4

場合によっては、ご家族や専門機関に連絡をします。



- 本人の状況 -

相手の言葉や周囲の状況を正確にとらえることができず、理解できないことへの不安やイライラが態度として現れます。

- 対応方法 -

怒られても困るといった対応ではなく、本人の困っていることに寄り添うように傾聴して、落ち着いてもらえるようにしましょう。

- アドバイス -

複数人で対応すると、恐怖心を与えて興奮することがあります。対応する人が代わるなどして、1対1で対応し、不安を与えないようにしましょう。本人や周囲への気遣いとして、また、周囲の騒音が本人に混乱をもたらしていることもあるので、別室での対応も検討しましょう。



店内に長時間滞在している場合（1日に何度も来店する場合）

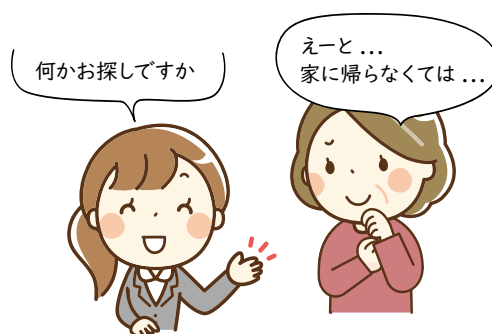
こんな場面ありませんか？

特に手続きをする様子がないまま、1時間以上、店舗内にいらっしゃるお客様がいます。閉店の時間が迫っているのに、帰宅を促すアナウンスをしましたが、帰ろうとしません。

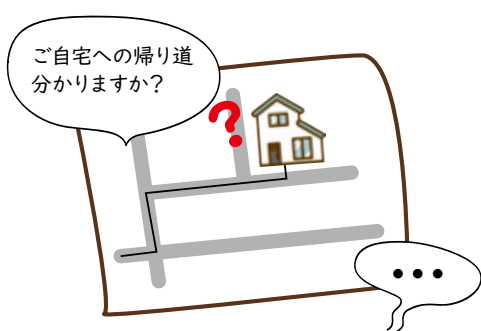
1 驚かせないように、正面からゆっくり話しかけましょう。



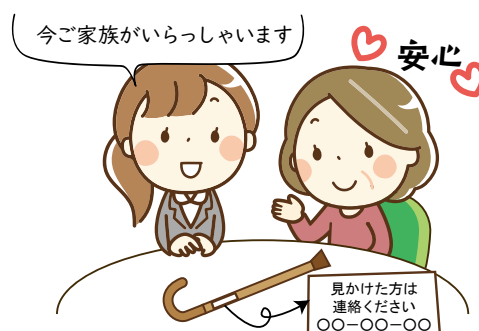
2 会話の中で、本人が困っていることはなか探りましょう。



3 家族が捜索していることを念頭に連絡手段を探します。



4 混乱している様子なら、落ち着ける部屋へ案内します。



(ATM 等の) 操作に困ったときに職員に聞きにくいので、機械の近くに「お助けカード」を置いて、カードを持っていったときに操作方法を教えてください。

VOICE

POINT

持ち物に名前が記載されている場合があります。
本人の了承をもらい、確認しましょう。



- 本人の状況 -

窓口の場所、店舗に来た目的、帰り方がわからなくなってしまうことがあります。

- 対応方法 -

混乱していたり、疲れていたりすると会話がスムーズにいかないこともあるので、ゆっくり対応しましょう。

- アドバイス -

長時間の外出をしている場合、ご家族が探している場合があります。地域包括支援センターや警察への連絡をとり、早期発見につなげてください。「高齢者等 SOS ネットワーク」に参加していただくと行方不明者の捜索依頼の情報提供があります。ぜひ、ご参加ください。



店内レイアウトの工夫



レジ・トイレ・エレベーター等の表示

店内の案内表示は、目につきやすい場所にわかりやすく表示してください。



サインの大きさ、色、デザインを統一したり文字の表記もすることで、認識しやすくなります。



店内のバリアフリー

安心・安全な空間づくりをこころがけましょう。



便座と床の色を分けると見やすいです。



自然光を取り入れて
落ちつける空間をつくります。
段差もなくしましょう。

写真撮影場所：福井銀行本店

相談先一覧



○地域包括支援センターについて

高齢者や認知症に関して相談にのり、必要な支援につなぐ機関です。お店だけでは対応できない場合、お近くの地域包括支援センターにご連絡ください。

	地域包括支援センター名	所在地	電話番号	対応時間
福井市	福井明倫包括支援センター	福井市木田1丁目3308 (うららの家内)	0776 33-5777	8:30-17:30 (平日) 8:30-12:30 (土曜日)
	福井あたご包括支援センター	福井市明里町9-20 (あたごデイサービス内)	0776 33-6800	9:00-17:00 (月~土)
	福井中央北包括支援センター	福井市文京2丁目12-23 (福島ビル1階)	0776 28-7271	9:00-17:30 (平日)
	福井不死鳥包括支援センター	福井市日之出4-3-12 (ふれあい公社内)	0776 20-5683	8:30-17:15 (平日) 8:30-12:30 (土曜日)
	福井あずま包括支援センター	福井市和田中町舟橋7-1 (済生会病院東館内)	0776 28-8511	8:30-17:00 (平日) 8:30-12:30 (土曜日)
	福井大東包括支援センター	福井市丸山町40-7 (愛全園3階)	0776 53-4092	9:00-17:00 (平日) 9:00-12:00 (土曜日)
	福井九頭竜包括支援センター	福井市高木中央3丁目1701 (藤島園内)	0776 57-0040	9:00-17:00 (平日)
	福井北包括支援センター	福井市新田塚1丁目42-1 (福井総合クリニック内)	0776 25-2510	8:30-17:00 (平日) 8:30-12:30 (土曜日)
	福井みなみ包括支援センター	福井市下荒井町20-6 (水谷ビル1階)	0776 43-1316	9:00-17:30 (平日) 9:00-12:30 (土曜日)
	福井社包括支援センター	福井市福1丁目1710	0776 36-1246	8:30-17:30 (平日) 8:30-12:30 (土曜日)
	福井光包括支援センター	福井市大瀬町23字101 (東安居苑2階)	0776 35-0313	8:30-17:30 (月~土)
	福井川西包括支援センター	福井市仙町6-4	0776 97-8003	8:30-17:30 (月~土)
	福井東足羽包括支援センター	福井市下六条町201 (福井厚生病院内)	0776 41-4135	8:30-17:15 (平日)
	【すいだに相談所】	福井市梶谷町12-9-2	0776 90-3858	8:30-12:30 (平日)
敦賀市	敦賀市地域包括支援センター「長寿」	敦賀市中央町2丁目1-1 (敦賀市役所内)	0770 22-8181	8:30-17:15 (平日)
	敦賀市地域包括支援センター「あいあい」	敦賀市東洋町4-1 (敦賀市福祉総合センター「あいあいプラザ」内)	0770 22-7272	8:30-17:30 (平日)
	敦賀市地域包括支援センター「なごみ」	敦賀市公文名1-6 (つるが生協在宅総合センター和内)	0770 21-7530	8:20-17:20 (平日)
小浜市	小浜市地域包括支援センター	小浜市南川町4-31 (小浜市健康管理センター内)	0770 64-6015	8:30-17:15 (平日)
	小浜市社会福祉協議会 地域包括支援センター	小浜市遠敷84-3-4 (サン・サンホーム小浜内)	0770 56-5855	8:30-17:15 (平日)

	地域包括支援センター名	所在地	電話番号	対応時間
大野市	大野市地域包括支援センター	大野市天神町1-19 (多田記念大野有終会館内)	0779 65-5046	8:30-17:15 (平日)
勝山市	勝山市地域包括支援センター	勝山市郡町1-1-50 (福祉健康センターすこやか内)	0779 87-0900	8:30-17:15 (平日)
鯖江市	鯖江市基幹型 地域包括支援センター	鯖江市西山町13-1 (鯖江市役所内)	0778 53-2265	8:30-17:15 (平日)
	地域包括支援センターさばえ	鯖江市旭町4丁目4-9 (木村病院内)	0778 51-0112	8:30-17:30 (平日) 8:30-12:30 (土曜日)
	鯖江市社会福祉協議会 地域包括支援センター神明	鯖江市水落町2丁目30-1 (鯖江市社会福祉協議会内)	0778 51-2840	8:30-17:30 (平日)
	鯖江西地域包括支援センター	鯖江市吉江町31-7-1 (エレガントセニールガーデン内)	0778 53-2776	8:30-17:30 (月~土)
	鯖江東地域包括支援センター	鯖江市中野町33-20-1 (鯖江ケアセンターみどり荘内)	0778 54-0513	9:00-17:00 (平日)
越前市	越前市社会福祉協議会 地域包括支援センター	越前市矢船町8-12-1	0778 22-6111	24時間
	しくら地域包括支援センター	越前市妙法寺町413・414	0778 29-1188	24時間
	あいの樹地域包括支援センター	越前市中央二丁目9-40	0778 42-5725	24時間
	地域包括支援センター メゾンいまだて	越前市東樫尾町8-38	0778 43-1888	24時間
	地域包括支援センター和上苑	越前市瓜生町33-12-2 (エスポールわかたけ内)	0778 23-5255	24時間
	地域包括支援センター 丹南きらめき	越前市家久町49	0778 22-7776	24時間
あわら市	あわら地域包括支援センター	あわら市市姫三丁目1-1 (あわら市役所内)	0776 73-8046	8:30-17:15 (平日)
坂井市	坂井市三国地域包括支援センター	坂井市三国町北本町二丁目6-65	0776 82-1616	8:30-17:15 (平日)
	坂井市丸岡地域包括支援センター	坂井市丸岡町西瓜屋15-12	0776 68-1130	8:30-17:15 (平日)
	坂井市春江地域包括支援センター	坂井市春江町江留上昭和119	0776 43-0227	8:30-17:30 (平日・祝日)
	坂井市坂井地域包括支援センター	坂井市坂井町下新庄18-3-1 (坂井市社会福祉協議会内)	0776 67-5000	8:30-17:30 (平日)
永平寺町	永平寺町社会福祉協議会 地域包括支援センター	吉田郡永平寺町松岡春日1-4 (永平寺町役場本庁内)	0776 61-6166	8:30-17:15 (平日)
池田町	池田町地域包括支援センター	今立郡池田町藪田5-3-1 (池田町総合保健福祉センター内)	0778 44-8008	8:30-17:15 (平日)
南越前町	南越前町地域包括支援センター	南条郡南越前町東大道29-1 (南越前町役場内)	0778 47-8009	8:30-17:15 (平日)
	南越前町社会福祉協議会地域 包括支援センター	南条郡南越前町今庄86-5-2 (今庄福祉センター内)	0778 45-1170	8:30-17:30 (平日)
	南越前町社会福祉協議会 地域包括支援センター 河野支所	南条郡南越前町甲楽城7-31-1 (河野保健福祉センター内)	0778 48-2260	8:30-17:30 (平日)
越前町	越前町地域包括支援センター	丹生郡越前町西田中13-5-1 (越前町役場内)	0778 34-8729	8:30-17:15 (平日)

	地域包括支援センター名	所在地	電話番号	対応時間
美浜町	美浜町地域包括支援センター	三方郡美浜町郷市 25 - 25 (美浜町役場内)	0770 32-6704	8:30-17:15 (平日)
高浜町	高浜町地域包括支援センター	大飯郡高浜町和田 117 - 68 (保健福祉センター内)	0770 72-6120	8:30-17:15 (平日)
おおい町	おおい町地域包括支援センター	大飯郡おおい町本郷 92 - 51 - 1 (保健福祉センターなごみ内)	0770 77-2770	8:30-17:15 (平日)
若狭町	若狭町地域包括支援センター	三方上中郡若狭町市場 20 - 18 (若狭町役場内)	0770 62-2702	8:30-17:15 (平日)

○警察について

行方不明者の保護やひとり歩きが疑われる場合には、警察にご連絡をお願いします。緊急でなければ、110 番ではなく、下記の警察署にご連絡ください。

福井警察署 ☎(0776) 52-0110	福井南警察署 ☎(0776) 34-0110	大野警察署 ☎(0779) 65-0110
勝山警察署 ☎(0779) 88-0110	あわら警察署 ☎(0776) 73-0110	坂井警察署 ☎(0776) 66-0110
坂井西警察署 ☎(0776) 82-0110	鯖江警察署 ☎(0778) 52-0110	越前警察署 ☎(0778) 24-0110
敦賀警察署 ☎(0770) 25-0110	小浜警察署 ☎(0770) 56-0110	

○専門医療機関について

認知症の専門医療機関は下記のとおりです。受診についてや医療的な対応についての相談に応じます。

- ・福井県立すこやかシルバー病院 (福井市島寺町 93-6 / TEL0776-98-2700)
- ・松原病院【嶺北認知症疾患医療センター】(福井市文京 2 丁目 9-1 / TEL0776-28-2929)
- ・敦賀温泉病院【嶺南認知症疾患医療センター】(敦賀市吉河 41-1-5 / TEL0770-23-8210)

○認知症サポート医等について

認知症の診断や認知症患者の対応が可能な認知症サポート医のいる病院や認知症についての研修を受講したかかりつけ医、歯科医師、薬剤師等をホームページで公表しています。

「福井県ホームページ 認知症について」

(<https://www.pref.fukui.lg.jp/doc/kourei/ninntisyoubijyouhou.html>)

福井県健康福祉部長寿福祉課

TEL : 0776-20-0330

FAX : 0776-20-0642

MAIL : choju@pref.fukui.lg.jp

<https://www.pref.fukui.lg.jp/doc/kourei/>

〒910-8580 福井市大手 3-17-1

監修：福井県認知症施策総合推進会議

令和4年3月発行 (16215)

