

平成30年度金融機関向け第1回認知症の人の意思決定支援研修開催結果

(きょうと認知症あんしんナビ掲載)

- 1 日時 平成30年10月2日(火) 午後1時30分～午後3時30分
- 2 場所 市民交流プラザふくちやま(3階 市民交流スペース)
- 3 参加者 41名(内訳 金融機関31名 市町村・地域包括支援センター8名 保健所2名)

4 内容

講演①「認知症の理解と高齢化の現状など」

社会福祉事務所オフィス上林 代表 上林 里佳

- ・認知症の基本的知識と日本の高齢化の現状
- ・特殊詐欺の発生状況と未然防止に金融機関が携わることが多い
- ・地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、介護保険サービスの種類
- ・支援の基本的な考え方
 - －目指すべき目標・ゴールをイメージする
 - －そこにつなげる支援を考える
 - －支援を届けるには家族や支援者へ情報提供が必要
 - －しっかりとした見立てと見通し、根拠が必要
 - －客観的事実、記録が重要
 - －全体的に合理的に、効果的に考えることが大切
- ・研修の効果
 - －認知症の方への対応時間と負担感の軽減
 - －知識と実践が介護をする時の力となり、介護離職を予防
 - －金融機関としても、貴重な人材流出を防止
 - －職員の業務への意欲向上、経済面、生活面、将来の安定が図れる

講演②「認知症顧客対応の法的理解と個人情報利用について」

椎名法理宇事務所 弁護士 椎名 基晴

- ・関係機関と連携する際には個人情報保護を考慮する必要がある
- ・個人情報の定義と関連規則は煩雑
- ・本人の同意を得るか、本人の同意を得ることが困難な場合で、身体又は財産の保護のために必要な場合は第三者へ提供可能
- ・いずれの場合でも何らかの記録をしておくことが重要

ロールプレイ

上林 里佳、椎名 基晴

○事例1 通帳と印鑑を5回も失っている方への対応

ーグループでお客様役・窓口案内係役・窓口係役をそれぞれ1名決め、ロールプレイ

<結果の共有>

- ・今回のようなケースでは、家族情報を事前に取得しておくことが多い。そのため、事前に取得していた家族情報により、家族へ連絡するというシナリオで行った。
- ・窓口に来られた際にはハイカウンターからローカウンターへ移動することでゆっくり話をすることができる場合がある。
- ・通帳等の再発行で身分証がなければ市役所で住民票を発行してもらうこともある。このような場合には必要な手続きをメモして渡し、納得いただいて手続きをしてもらうことがある。

(講師からの助言)

- ・全ての事例を解決することは不可能とっておくと肩の荷が下りる。
- ・事前に対応を決めておくと対応しやすい。

○事例2 「お金がない、あなたが盗ったの？」と電話をかけてこられた時の対応

ーグループでお客様役・受付役をそれぞれ1名決め、ロールプレイ

<結果の共有>

- ・こちらから何かを伝えても「盗った」と言われてしまうため、話を聞くことしかできない。その中で家族の情報を聞き取ることもできる。
- ・一度話を切って、時間を空けて改めて確認する、家族を含めて対応する。

(講師からの助言)

- ・本人は「不安」を強く感じているため、これをどうするかと考えてアプローチするとよい。
- ・「心配」や「困っている」という本人からのフレーズを拾い上げ、そうであれば〇〇へ相談しましょうと繋げることもできる。また、「〇〇のような場合は〇〇へ相談する」といった一般化もハードルを下げる技術のひとつ。
- ・詐欺の対応は金額など一定の基準を決めておくとその場で対応しやすい。
- ・一度に全てを解決するのではなく、次につなげるイメージで今日はここまで、とするのもよい。
- ・記憶がないことは本人にとって真実ではない。被害妄想は不安が大きな要因であり、認知症がある場合大半はそのような訴えがあると思って対応すると心構えができる。

5 アンケート結果（抜粋）

(1) 講演「認知症の理解と高齢化の現状など」

- ・時間があれば、認知症のある人の思い、感じ方も捉えることができたかもしれない
- ・認知症という言葉は知っていたが、原因は知らなかった

(2) 講演「認知症顧客対応の法的理解と個人情報利用について」

- ・個人情報には必要に応じて提供できる
- ・個人情報保護法に関し、ご家族への連絡をためらう事があったので、参考になった

(3) ロールプレイ

- ・普段、金融機関の方にはロールプレイで実践されたような丁寧な対応をしていただいているのではと感じた。(地域包括支援センター)
- ・地域包括支援センターの意見を聞いて、少し自信につながった
- ・他の方の対応方法が参考になった
- ・ロールプレイにより自分ならどう対応するか考えるきっかけになった
- ・地域包括支援センターとの事前の連携、関係を密にしておくことが必要だと感じた
- ・地域包括支援センターや市役所の担当者の意見を身近で聞くことができてよかった
- ・他の金融機関の話を受けて参考になった
- ・同じグループでも違った見方や経験からくる話を聞いてよかった。他のグループではストーリーが異なっていたこともおもしろいと思った

(4) 研修での気づき

- ・不安に思われ、来店・電話される方に寄り添った会話をしていくことが大切
- ・家族につなげる、地域包括支援センターへつなげるということが大切と気付いた
- ・窓口で対応する際には自分1人で対応しているのではないということ覚えておきたい
- ・認知症の方にとって、記憶にないことは真実ではないこと
- ・否定せず肯定しながら解決していくことが大切であり。行政とも連携をとりたい
- ・家族だけでなく、行政の助けも役立つ
- ・認知症の方自身が不安を抱いておられることが分かった。不安を取り除くような対応をしなければならぬと思った
- ・金融機関からは時折連絡をもらい対応するが、思っていた以上に日常的に認知症の困難事例に対応されていることが分かった。今後はより一層連携し地域に返したい

(5) 明日からでも実践できること

- ・地域金融機関として、地域の見守りに協力したい
- ・顧客に寄り添うこと、ゆっくり話すこと
- ・否定せずに、不安な気持ちを受け止める

(6) これまでに高齢者や認知症が疑われるお客様の対応で困ったこと

- ・「お金を引き出したいが通帳や印鑑を失った。引き出せなかったらご飯が買えなくて食べるものがない」といった電話を受けた
- ・家族と来店し、多額を何度も引き出されたが、別の親族から苦情があった
- ・同じ内容を何度も言われたり、何度も通帳を紛失される
- ・繰り返し研修をしたり、実体験を話し合うことで対応がよくなる気がする

(7) その他

- ・他業種、他業務の参加者との意見交換は有意義だった
- ・預金と保険は性格が異なり、難しいところもあったが、本人や家族との対応が難しい場合に地域との連携があるということを知れたことがよかった