

金融機関(銀行・郵便局)編

■ 認知症の人の想定される行動 ● 店側の工夫
■ どんな手助けが必要か ✕ 望ましくない対応



きよろきよろ、うろうろして落ち着かない様子。



出入口

穏やかに具体的な用件を例に挙げて尋ねる。

● ロビー係が高齢者に対して配慮があることが望ましい。

番号札の前で困惑している様子。



発券機

優しい態度で用件を尋ね、番号札を取るまで誘導。

書類記入の失敗が多い、時間がかかる。



見守る態度で対応。記入部分を一つ一つ指示する。窓口対応に切り替える。

✕ 焦らせる。

記入台

待合

穏やかな態度でその都度対応し、具体的な流れを説明し、見通しを持てるようにする。

✕ その都度「まだです」と言うばかり。

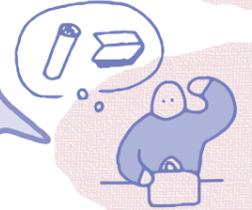
「自分の順番はまだか」と何度も尋ねる。



突然大声を出したり暴言を吐く。



通帳・印鑑・証書・カードの紛失が多く、再発行を繰り返す。



明らかに異常な出金依頼がある。



暗証番号を忘れたと訴える。



通帳を盗まれたと訴える。



ATMの前で困惑している。



ATM

横に立ち、見守る態度で一つ一つの作業を指示する。暗証番号など個人情報は、声を出して言わないこと、自分も画面を見ないことを伝える。

✕ 口頭説明



別室に誘導。怒りの感情を吐き出させ、仕切り直す。



通常の紛失のルールで対応。本人の了解なく、安易に地域包括支援センターに連絡はしない。



訴えを傾聴。詐欺等も想定されるため、本人の了解を得て家族に確認、または地域包括支援センターへの支援につなげる。



窓口で代替手段を提示。通常の手続きで丁寧に対応する。



別対応で話を聞き、本人の了解を得た上で、警察への連絡の前に地域包括支援センターへつなげる。

通帳記帳時にご本人が不明と思われる出金記載があり、混乱される。

詳しく話を聞く。金額によっては家族に連絡する。



ここがポイント!

銀行は大切な財産を守る場ですので、通常より、緊張されることもあると思います。認知症の方の気持ちに共感しつつ、ルールはきちんと伝えるという対応が望ましいと思われます。

もの盗られ妄想がある場合

認知症の方の主観では、「盗られた」ということが真実です。それに対して、盗られるということはないと否定することは、効力がありません。人前でいわれないことで叱責を受けたと、怒りを覚えて興奮なさることもあります。

共感とは「盗られた事実」ではなく、「心配している点」に示してください。「盗られた事実」に共感してしまうと、妄想を強めることにつながる可能性があります。

対応は、心配していることに共感をしつつも、例外を認めるのは困難であること、ご家族と一緒に解決しましょうと、ご家族に連絡をとることが良いのではないかと思います。

順番を守れないなど、ルール違反となる場合

認知症になると、ルールの理解が困難になることに加えて、状況によっては、自分のことはいっぱいになり、他者への配慮がしにくくなることもあります。このような状況で、他の方への迷惑となっていることを説明しても、理解することが難しい場合があります。

対応は、後どれくらいでその方の順番が来るかの見通しをつけて、ていねいにご説明ください。認知症であるからといって、順番を先にして、他のお客様にご負担をかけるより、気持ち良く待っていただけるご対応をお考えください。