



相談先をご存知ですか？



- ・通帳や印鑑を繰り返しくす…
- ・来店目的不明で長時間居座っている…
- ・虐待を受けているかも…



気になる人がいる時は、**地域包括支援センター**にご相談ください
(本人・家族の了承を頂いた上でご相談下さい)

地域包括支援センターには保健師、社会福祉士、主任ケアマネジャーといった福祉専門職が配置されており、成年後見制度、高齢者虐待、介護サービス利用手続きの相談窓口となっています。お気軽にご相談ください。

認知症お役立ちBOOK

金融機関版



認知症の「なぜ」が「なるほど」へ

ちょっとした気遣い、それはあなたが
安心して生活できる街よこすかへの
積立になります



発行 横須賀市民生局福祉こども部福祉総務課
電話 046-822-9804

2023年7月発行

地域包括支援センター名

担当地区

追浜地域包括支援センター ☎046-865-5450	鷹取・追浜本町・夏島町・浦郷町・追浜東町・浜見台・追浜町・追浜南町・湘南鷹取
田浦・逸見地域包括支援センター ☎046-861-9793	船越町・港が丘・田浦港町・田浦町・田浦大作町・田浦泉町・長浦町・安針台・吉倉町・西逸見町・山中町・東逸見町・逸見が丘
本庁第一地域包括支援センター ☎046-828-3830	坂本町・汐入町・本町・稲岡町・泊町・小川町・大滝町・緑が丘・若松町・上町・不入斗町・鶴が丘・平和台・汐見台
本庁第二地域包括支援センター ☎046-824-3253	日の出町・米が浜通・平成町・安浦町・三春町・富士見町・田戸台・深田台・望洋台・佐野町
衣笠第一地域包括支援センター ☎046-851-1963	衣笠栄町・金谷・池上・阿部倉・平作・小矢部2、4丁目
衣笠第二地域包括支援センター ☎046-838-4774	公郷町・小矢部1、3丁目・衣笠町・大矢部・森崎
大津地域包括支援センター ☎046-842-1082	根岸町・大津町・馬堀海岸・走水・馬堀町・桜が丘・池田町
浦賀地域包括支援センター ☎046-846-5160	吉井・浦賀・浦上台・二葉・小原台・鴨居・東浦賀・浦賀丘・西浦賀・光風台・南浦賀
久里浜地域包括支援センター ☎046-843-3112	久里浜台・長瀬・久比里・若宮台・舟倉・内川・内川新田・佐原・岩戸・久村・久里浜・神明町・ハイランド
北下浦地域包括支援センター ☎046-839-2606	野比・粟田・光の丘・長沢・グリーンハイツ・津久井
西第一地域包括支援センター ☎046-856-7288	山科台・太田和・荻野・長坂・佐島・佐島の丘・芦名・秋谷・子安・湘南国際村
西第二地域包括支援センター ☎046-857-6604	林・須軽谷・長井・御幸浜・武

地域包括支援センター開所時間 (平日)8:30 ~ 17:00 (土曜日)8:30 ~ 12:00

認知症は「脳の病気」が原因の状態像で誰もがなり得るものです。完璧な予防法も根本的な治療法も存在しません。ただし、周囲の関わり方によってその状態像は大きく変わり得ます。

生活に身近な場所である「金融機関」において、認知症の人に起きがちな困りごとの理由と対応のポイントについてまとめました。理由を知ることによって対応にゆとりが生まれ、そのゆとりが認知症にやさしい街を創ります。

身近な家族や友人、自分自身が認知症になっても今までどおり住み慣れた地域で、安心して暮らせるよう、認知症について正しく理解し、認知症の人と家族を温かく見守り、支援していただけたら幸いです。

認知症の人への対応の心得

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

具体的な対応の7つのポイント

1. まず見守る
2. 余裕をもって対応する
3. 声をかけるときは1人で
4. 後ろから声をかけない
5. やさしい口調で
6. おだやかに、はっきりした話し方で
7. 認知症の人の言葉に耳を傾け、その人の言葉を使ってゆっくり対応する

認知症サポーター養成講座標準教材より

認知症とは

認知症の主な症状

- 記憶障害：体験した出来事などの記憶が抜け落ちてしまう
- 失行：物事が上手くこなせない
- 失認：物を正しく認識できない
- 見当識障害：時間や季節、今いる場所、人物が分からなくなる
- 実行機能障害：作業手順が思い出せない、覚えられない
- 理解や判断力の障害：共通点や違い、良し悪しが分からなくなる。物事の理解に時間がかかる。

- 失算：計算ができない
- 失語：思いが上手く表現できない

周囲の困惑や不適切な対応で
プライドが傷つけられ、
疎外感や不安が生じると・・・

行動・心理症状の出現

不安、焦燥、興奮、幻覚、
妄想、暴力、うつ、
不潔行為、独り歩き

何でそんなことするんだ！
何度もいわせるな！

みんな私を
責めてくる！

こんな時どうしたらいい？

適切な対応で予防・改善することがあります

事例①通帳などの紛失が多く、再発行を繰り返す

【なぜ？】

- 記憶障害により、以前の紛失の記憶が抜け落ちている。

【対応のポイント】

- 話しやすい雰囲気(静かな場所、ゆっくりした声掛け、適度な照明、笑顔など)を作ります。
- 困っていることを相談できる場だと認めてもらい、家族への情報提供の了解をとります。
- ご本人への対応を金融機関内で統一し共有することが大切です。

不安・焦りの
軽減

大変、通帳がない！
再発行しなきゃ！

焦り

不安

あちらの静かな席でお話
聞かせていただきますね。

〇〇様にはいつもお世話に
なっておりますので、
ご家族様に一度ご挨拶させて
もらってもよろしいですか？

事例③何度説明しても理解できない

【なぜ？】

- 理解力の低下。
- 一度説明を受けたことを忘れてしまう。

【対応のポイント】

- 一文を短く区切り、キーワードを明確に。
- 簡単な言葉で話しましょう。
- 答えてもらうときは「はい」「いいえ」で答えられる内容で。
- 字や図を使って説明しましょう。(メモは後日思い出すヒントです)

不安・怒りの
軽減

「さっきも言いましたが」
なんて言われても分から
ないんだよ！

不安

怒り

「〇〇さんは△△型□□商品を契約しています。」
「6月で満期になります。」
「継続しますか？解約しますか？」
「よろしければ、ご一緒に検討しましょう。」
「メモをお渡ししますね。」

事例②ATM操作で困惑している

【なぜ？】

- 認知機能の低下により複雑な操作が難しい。

【対応のポイント】

- 横に立ち、見守る態度で一つ一つ作業を指示します。
- 個人情報や声に出して言わないこと、職員も画面を見ないことを伝えましょう。

不安・焦りの
軽減

今までできていたのに…
暗証番号を思い出せない。
不安だなあ…

焦り

不安

お金を引き出したいんだよ。
でも機械の使い方が分からないんだ。

今日はどんなご用ですか？

お引出しですね。
個人情報を読み上げませんし、
画面は見ないのでご安心くだ
さいね。
では、まず「お引出し」を
押してください。

事例④預金を盗られたとの訴え

【なぜ？】

- 記憶障害により、お金がある場所を忘れる。
- 大切なものを盗られたくないと思っている。
- 「私がなくすわけがない」と思っている。

【対応のポイント】

- まずは本人の思いを丁寧に聞き、気持ちが落ち着くのを待ちましょう。
- “不安な気持ち”を受容しましょう。
- 興奮が収まらず、周りへの影響が懸念される場合は、別室に移っていただき客観性を維持するためにも複数の行員で対応します。
- ご家族への連絡も本人の尊厳を保ちつつ事実経過を伝える言い回しを。

不安・妄想・
暴言の軽減

お金がないのよ！
おたくの職員が盗ったわね！

妄想

不安

暴言

お金を盗られたと思うと、
不安で仕方ないんですね。

ご家族とも一緒に解決しましょう。
ご家族にご連絡させていただいても
よろしいですか？

※実際に詐欺に
あっている可能性も
気にかけてください。