

認知症サポーター養成講座の実施、フォローアップ教材の配信

- 企業名 株式会社京都銀行
- 取組の名称 認知症サポーター養成講座の実施、フォローアップ教材の配信
- 該当する共同宣言 1 認知症を知ることからはじめます

弊行では認知症の方やご高齢者のお客さまに適切な対応ができるよう、ほぼ全行員が「認知症サポーター養成講座」を受講しております。



地域包括支援センターによる
認知症サポーター養成講座

〈地域包括支援センターとの連携〉

日頃から各支店の近隣にある、地域包括支援センターと連携し、業務の中でお客さまについて気づいたことや困り事があった場合に連携して対応しています。状況に応じて、認知症の方への適切な対応をアドバイスいただくことで、臨機応変な対応を学んでいます。

また、金融機関でよくある事例を題材に、各専門家が其々の立場から対応方法を解説した、「認知症の人にやさしい金融ガイド」を各店舗に設置。それを基に、「医学」「法学」「福祉・介護」の専門家を招いて模擬店舗でロールプレイングを行い、ご高齢の方の対応についてアドバイスをいただく「認知症対応実践講座」を実施しました。さらに、ご高齢のお客さまへの対応について参考動画を配信し、自己学習に役立てています。



ご高齢のお客さまへの対応

1. 長時間の居座り
2. 何度もかけてくる電話への対応
3. 家族による金銭搾取
4. 家族間の意見対立
5. 詐欺被害

出典：株式会社きんざい
「ご高齢のお客さまへの対応」