



[様式第3号]

資料提供年月日	令和4年6月30日	
問い合わせ先	課名	高齢者福祉課 地域包括ケア推進課
	電話	直通 803-1230 内線 5957
担当者	職名・氏名	高齢者福祉課 課長 高木 地域包括ケア推進課 課長 立古

## 広 報 連 絡

### <市長定例記者会見資料>

- 1 件 名 岡山市と株式会社中国銀行は、認知症の人が安心して生活できるまちづくりの推進に取り組みます
- 2 趣 旨 岡山市と株式会社中国銀行は、この度新たに、住み慣れた地域で安心して暮らせる健康・福祉のまちづくりを推進するため、包括連携協定のもと、高齢者等を支える地域づくりに取り組みます。
- 3 内 容 市内の地域包括支援センターと中国銀行の各支店で、以下の4点に取り組んでいきます。

#### 【主な取り組み内容】

- ①市内全支店と地域包括支援センターが円滑に相談し合える関係性を構築  
中国銀行から包括へ認知症の疑いがある方で本人同意が得られない場合の個人情報の取り扱いについて整理し、共有した。
- ②中国銀行支店担当と地域包括支援センター地区担当との『座談会』を開催。
- ③認知症の人への理解を推進  
中国銀行行員向けに認知症サポーター養成講座を開催することで、認知症の人へ理解、対応を学ぶ機会を設ける。
- ④中国銀行市内全店舗による岡山市高齢者・子どもの見守りネットワーク事業への登録

- 4 備 考 株式会社中国銀行も同日プレスリリース予定

## 福祉関係機関と金融機関が抱える現状と課題

金融機関は、窓口で高齢者と接する機会が多く、認知機能低下などの異変に気づきやすい立場にあるが、個人情報保護法の観点から、福祉関係機関等への相談が難しい現状がある。

（地域包括支援センター等）  
福祉関係機関

### ◆銀行との情報共有の難しさ

- ・金銭管理等に不安がある高齢者の相談を地域包括支援センターから銀行に相談すると「本人同意が得られない場合の個人情報は教えられない」と個別相談に応じてくれない。

### ◆認知症の人への正しい理解と対応方法が企業へ浸透していない

- ・銀行から「認知症の疑いがある人で要領を得ない方が来店しているため支店に来て欲しい」と地域包括支援センターへ一方的に連絡があった。

### ◆高齢者の財産管理に係るトラブルの増加、しかし、銀行単独では対応や解決が困難

- ・通帳再発行など何回も繰り返すが、声をかけても要領を得ない。

### ◆福祉関係機関等との個別対応を行う際の基準が曖昧

- ・福祉関係機関等との協力や本人同意が得られない場合の支店ごとに行員ごとに対応にバラつきがあった。
- ・認知症がある方の対応についてどこに、どのように相談したらいいかわからない。

金融機関

## 個人情報の壁

お互いの課題解決に向けて  
できることは何か

### ◆市内全支店と地域包括支援センターが円滑に相談し合える関係性を構築

- ・中国銀行から地域包括支援センターへ認知症の疑いがある方で本人同意が得られない場合の個人情報の取り扱いについて整理し、共有。
- ・双方の社会的役割（中国銀行：お客さまの権利擁護・財産保護、岡山市：高齢者の総合相談窓口）を理解。

### ◆認知症の人への理解を推進

- ・中国銀行行員の認知症の人への正しい理解が広まり、業務対応に活かせる。  
（例：認知判断機能が低下した方への声のかけ方等）

## 今回の連携内容

岡山市では、高齢者が日常生活を営む上で不可欠な生活関連企業である金融機関との連携を行うことで「住み慣れた地域で安心して暮らせる健康・福祉のまちづくり」を推進します。

## 岡山市

地域包括支援センターでの認知症の人と家族への相談・支援体制の促進

### 【主な取組内容】

- ・ 中国銀行から地域包括支援センターへ認知症の疑いがある方で本人同意が得られない場合の個人情報の取り扱いについて整理し、共有。  
(個人データの第三者提供にあたらぬ場合の具体例について整理し、双方で共有した)
- ・ 中国銀行支店担当と地域包括支援センター地区担当との『座談会』を開催。
- ・ 認知症に関する市認定の中国銀行行員による行内での認知症の人への理解、対応を学ぶ機会を設ける。
- ・ 中国銀行が、岡山市高齢者・子どもの見守りネットワーク事業への登録を行う。

顔の見える関係性から  
現場レベルでの相談体制の構築

## 株式会社中国銀行

中期経営計画（SDGsへの取組）の実現  
「高齢者の安心・安全な生活を支える」

認知症の疑いのあるお客さまへの  
権利擁護や財産保護を実現

住み慣れた地域で安心して暮らせる健康・福祉のまちづくりの推進