

高齢者対応負担調査 調査報告

株式会社日本総合研究所
リサーチ・コンサルティング部門
高齢社会イノベーショングループ
研究員 渡邊りさ子

プロフィール

渡邊 りさ子 わたなべ りさこ

株式会社日本総合研究所
リサーチ・コンサルティング部門
高齢社会イノベーショングループ
研究員

専門分野

介護保険外サービス・高齢者ビジネス、認知症共生等の官民連携での地域づくりに関する調査・コンサルティング
その他、高齢社会に関する諸問題（ヤングケアラー、介護に係る社会機運の醸成）なども研究

経歴

2022年、早稲田大学政治経済学部卒業後、株式会社日本総合研究所に入社。
リサーチコンサルティング部門にて、シニア・介護領域における政策提言・コンサルティングに従事。
官公庁における高齢化社会問題や介護分野に関する各種調査や民間企業におけるシニアビジネス、介護
周辺事業への参入支援を提供。

本日のアジェンダ

1 調査の背景・目的

2 調査の方法

3 調査結果、考察

4 調査のまとめ

1 調査の背景・目的

2 調査の方法

3 調査結果、考察

4 調査のまとめ

調査の背景・目的

- 地域で高齢者が増えていく中で、認知機能の低下したお客様やそのご親族等の対応に係る、銀行や信用金庫の職員の対応負担はますます増加し、今後の経営課題となることが想定される。
- 一方で、高齢のお客様の対応に係る、金融機関の職員の対応負担の実態を明らかにした調査はこれまでに行われていない。
- 銀行や信用金庫の職員の対応負担の軽減に向けては、現場負担を明示することで、政府や金融機関において、エビデンスを基に適切な対応方針が検討されるよう促すことが肝要である。

高齢のお客様やそのご親族等の対応に係る、
金融機関の職員の定性・定量的な対応負担を可視化する。

1 調査の背景・目的

2 調査の方法

3 調査結果、考察

4 調査のまとめ

調査の方法

- 職員が負担を感じている高齢者対応について、実際の対応件数と対応に要した時間を把握するために、**セルフタイムスタディ調査**を実施した。
- 予備調査として、高齢のお客様に係る対応について、現場の職員が負担を感じている内容を把握するために、インタビューを実施した。

予備調査（インタビュー）

セルフタイムスタディ調査

調査対象	対象先	銀行・信用金庫の本部 ※顧客満足度や品質向上に関する部署など	銀行・信用金庫の支店
	対象数	5 機関	15支店（5 機関）※
目的	職員が負担を感じている対応内容を把握すること		実際の対応件数および対応に要した時間を把握すること
概要	<ul style="list-style-type: none"> • 高齢のお客様に係る対応について現場の職員が負担を感じている内容をヒアリングした。 • ヒアリング結果を基に、「職員が負担を感じている高齢者対応」を6つにカテゴリー分けした。 		<ul style="list-style-type: none"> • インタビュー調査で把握し、カテゴリー分けした「職員が負担を感じている高齢者対応」について、調査期間（15日間）中に、現場職員が実際に対応した件数と対応に要した時間を、カテゴリーごとに記録いただいた。

※ 2 支店(1 機関)は調査タイミングの都合で集計が完了していないため本報告には含めていない

調査項目：職員が負担を感じている高齢者対応の内容

- 予備調査にて、高齢のお客様に係る対応について、現場の職員が負担を感じている内容をヒアリング。
- ヒアリング結果を基に、「職員が負担を感じている高齢者対応」を以下の6つにカテゴリー分けした。

	カテゴリー	具体的な対応内容
ご本人の 手続き支援 ・個別対応	ATM/両替機/記帳機の手続き支援	<ul style="list-style-type: none"> • 操作方法が分からないお客様への丁寧なご説明 • ご自身で操作ができないお客様への付き添いやお手伝い など
	窓口における出金・入金等の手続き支援	<ul style="list-style-type: none"> • 手続き方法が理解できないお客様への丁寧なご説明 • ご自身で書類の記入ができないお客様のお手伝い • ご自身の手続き内容を忘れた・説明できないお客様への丁寧な聞き取り など
	喪失・再発行対応	<ul style="list-style-type: none"> • 手続き方法や必要書類を理解できないお客様への丁寧なご説明 • 繰り返しのキャッシュカードや通帳、暗証番号等の喪失・再発行への対応
	認知症の行動特性に応じた個別対応	<ul style="list-style-type: none"> • 会話困難なお客様への来店理由の丁寧な聞き取り • 事実と異なる主張（預けたお金が無くなった等）に対する丁寧なご説明 • 他のお客様の迷惑となる行為（暴言や暴力など）の制止 など
ご親族 関係機関 連絡・連携	親族・後見人・生活支援員等への連絡、 代理出金等の対応	<ul style="list-style-type: none"> • ご親族等による代理手続きのご相談への対応 など
	警察への通報、 地域包括支援センター等の関係機関への連絡	<ul style="list-style-type: none"> • お客様に認知症の疑いがある場合の地域包括支援センター等への連絡 • 詐欺被害等の疑いがある場合の警察への通報 など

1 調査の背景・目的

2 調査の方法

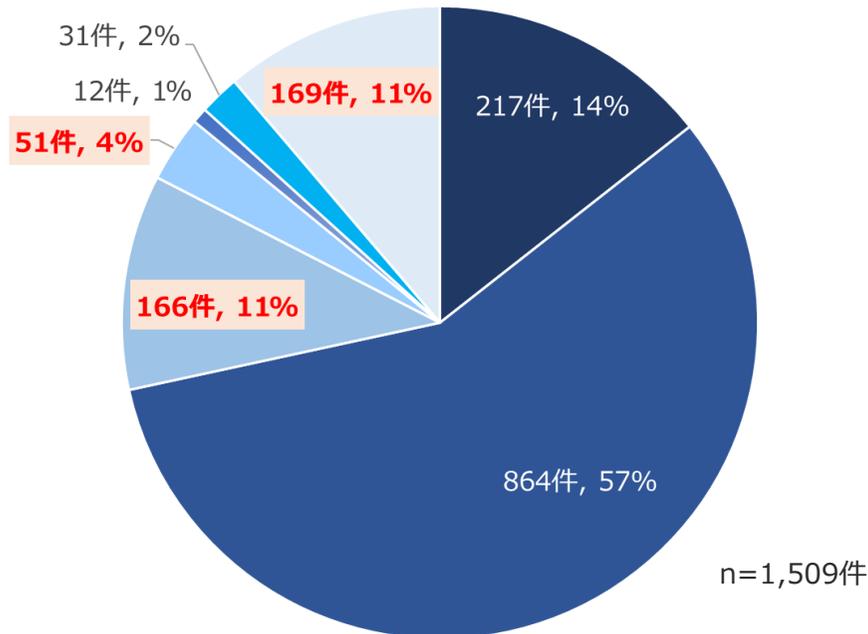
3 調査結果、考察

4 調査のまとめ

総対応件数および時間とその内訳

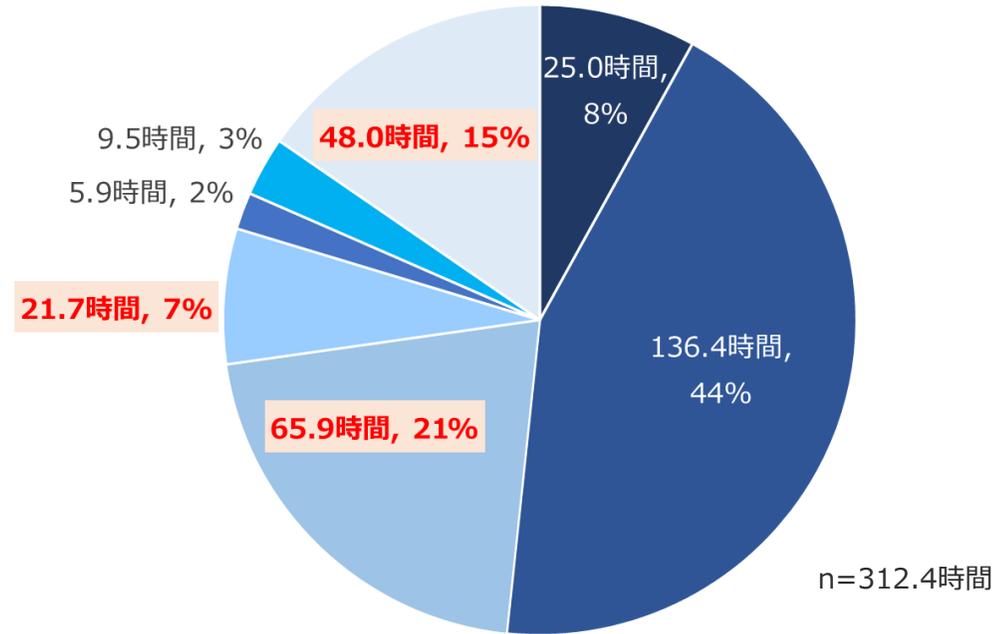
- 対応件数は、「窓口における出金・入金等の手続き支援」が過半数を占めている。次いで、「ATM/両替機/記帳機の操作支援」、「喪失・再発行対応」、「その他」が多い。
- 「喪失・再発行対応」や「認知症の行動特性に応じた個別対応」、「その他」は1件あたりの対応時間が長いとみられる。

総対応件数 ※13店舗、15営業日の合計



- ATM/両替機/記帳機の操作支援
- 喪失・再発行対応
- 警察への通報、地域包括支援センター等の関係機関への連絡
- その他

総対応時間 ※13店舗、15営業日の合計



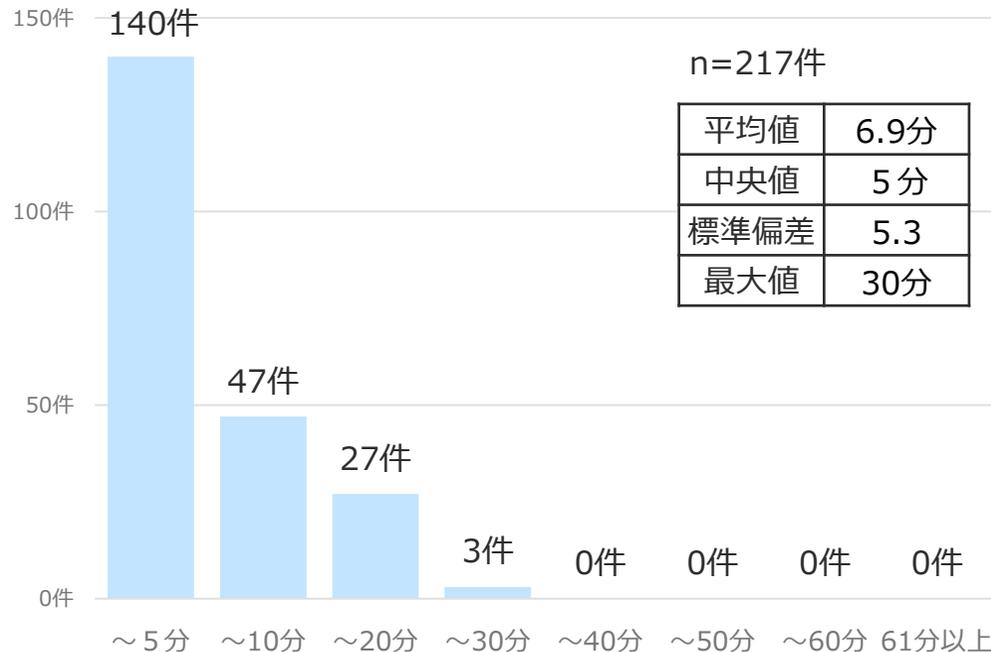
- 窓口における出金・入金等の手続き支援
- 認知症の行動特性に応じた個別対応
- 親族・後見人・生活支援員等への連絡、代理出金等の対応

ATMなどの操作

- ATMなどの操作において、付き添い対応が多く発生している。

ATM/両替機/記帳機の操作支援

対応時間は短く、30分超の対応は発生していない。多くは窓口担当者が対応している（65.4%）。



- 【操作方法が分からない】、【ご自身で操作ができない】方が多く、お客様または職員からの声掛けにより、**職員が付き添って、操作方法のご説明やお手伝い**を行っている。
- 長時間の操作により、**待機列が伸び、他のお客様からのクレームも発生**している。
（自由記述、現場視察より）

自由記述の内容 ※一部抜粋

両替機操作サポート、別のお客様より遅いとクレーム

ATMで通帳記入することができない

両替機の枚数制限を理解できない

通帳記入・出金のやり方がわからない

通帳の繰越、理解力低・大声で騒ぐ

「ATM操作を一緒にやってくれ！」

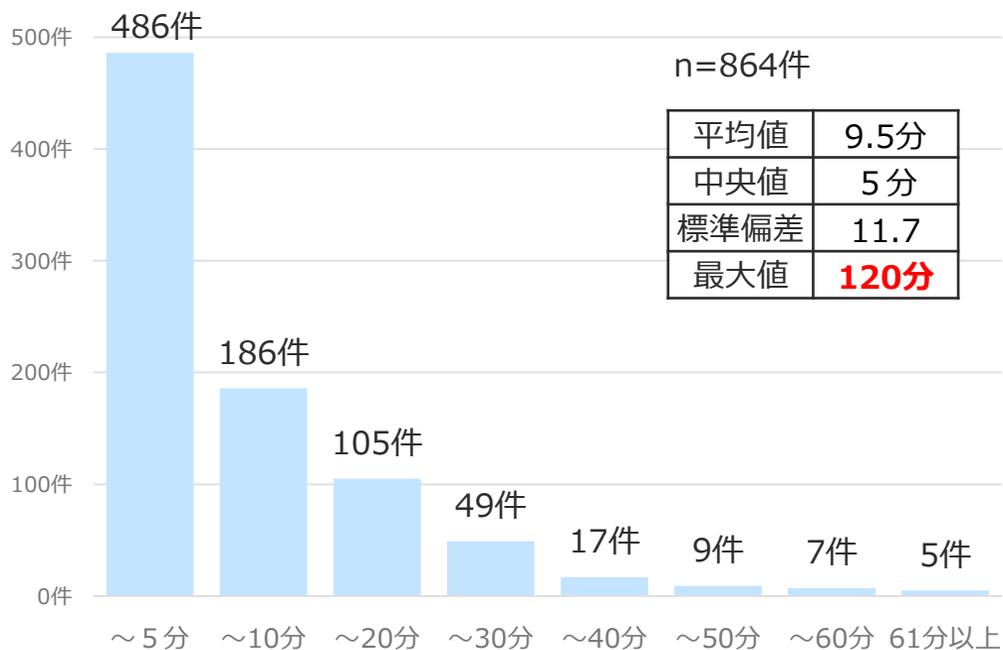
通帳に残高が記載されているにもかかわらず、「借金してるから急いで入金しに来た」と言っていました。マイナスになっていない旨、伝えました。

窓口における出金・入金等の手続きの支援

- 窓口では、認知機能の低下が疑われる方への個別対応が多く発生。一部は長時間対応となっている。

窓口における出金・入金等の手続き支援

多くは5分以下で対応が終了。しかし、一部については、長時間対応となっている。窓口担当者が約9割を対応している。



- 【来店理由を説明できない】、【職員からの説明を理解できない】、【ご自身で書類の記入ができない】など、**認知機能の低下が疑われる方への個別対応**が多く発生している。

(自由記述、現場視察より)

自由記述の内容 ※一部抜粋

月末で混雑しており待ち時間が長かったが納得せず。何度も「まだか。なんでこんなに待つのか」と呼ばれる。自分の手順内容を忘れる。

文字の記入ができるはずなのに拒否。時間がないのに手続きしろと無茶な要望をする

会社の手順のお使いで来店されるも内容理解しておらず、つきっきりで対応

普通預金から私以外に誰か出金に来てないですかと来店。通帳記入し、出金していないことをご説明。その後、同じことを何度もくり返し言っていました。

話しが長い。かみ合わない。

出金について説明するが理解いただけない。

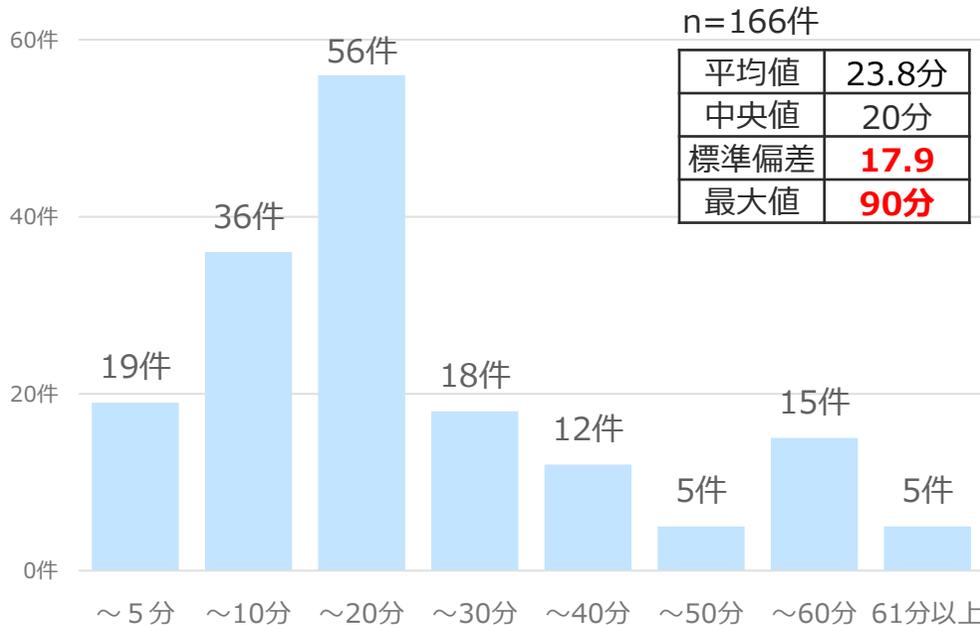
記入サポート

喪失・再発行対応

- 喪失・再発行対応は、認知機能の低下がみられるお客様が多く、対応時間が長い傾向がある。

喪失・再発行対応

対応時間にはばらつきがあるが、他の対応と比較して長時間の対応になっている。



- 【職員からの説明を理解できない】、【ご自身で書類の記入ができない】など、**認知機能の低下が疑われる方への個別対応が多く発生**している。
- 【喪失・再発行を繰り返す】など、**認知症の疑いがあり、地域包括支援センターへの情報共有を行うケースもある。**

(自由記述、現場視察より)

自由記述の内容 ※一部抜粋

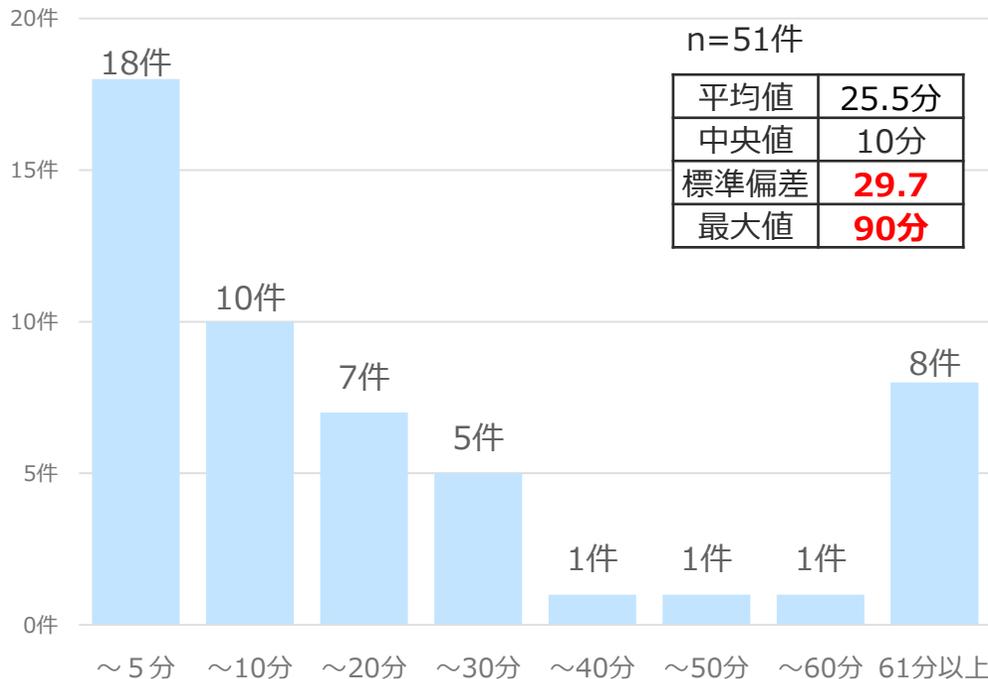
記入サポートが必要
説明しても理解できず、大声で怒る
自身の手順内容を把握できず、サポートが必要
毎日のように来店。 毎回手順確認するも持ち物が揃わず受付できず
カード発送済案内をするも理解できず、説明が何度も必要
待つことができず、何度も受付に聞いて大声で文句を言う、怒鳴る
本人確認書類がなく手続きできないことに激怒 大声で喚く

認知症の行動特性に応じた個別対応

- 認知症の疑いがあるお客様の来店がある。地域包括支援センターへの情報共有も行われている。

認知症の行動特性に応じた個別対応

対応時間のばらつきが大きい。60分超の対応も多い。多くは役席者が対応している（約7割）。



- 【（預けたお金が無くなった等）事実の誤認をしている】、【会話困難で来店理由が不明】など、**認知症の疑いがあるお客様への個別対応が発生**している。【怒る、大声を出す】方もおり、精神的負担もあると考えられる。
- 地域包括支援センターへの情報共有を行うケースもある。**
（自由記述、現場視察より）

自由記述の内容 ※一部抜粋

「振込したのに入金がない」→手続きしていなかった

「普通預金から私以外に誰か出金に来てないですか」と来店。通帳記入し出金してないことをご説明。その後、同じことを何度もくり返し言っていました。

意思疎通ができない

字が書けない、聞こえない。出金希望も印鑑相違、納得せず。「金を出せ」と大声でわめく。ロビーで大の字で寝転び泣きまねを大きな声でする。説明のために渡した紙をわめきながらやぶり行員に投げつける。警官2名が退店をうながすも暴れる。

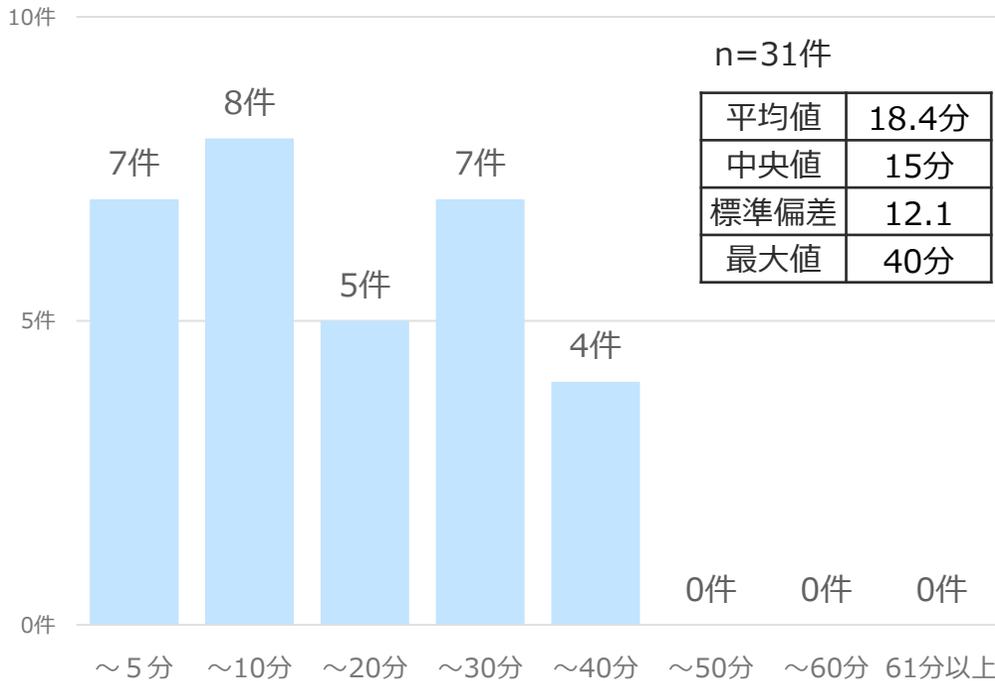
何回も通帳紛失の申し出をする先からの受電。地域包括支援センターへの対応依頼

親族等への連絡・代理出金等の対応

- 家族からの代理手続きの相談対応が発生。原則禁止の説明や本人意思確認に時間を要している。

親族等への連絡、代理出金等の対応

5分～40分の間でばらつきがあった。約6割を役席者が、約4割を窓口担当者が対応していた。



- 主な内容は、ご家族による代理手続きや解約希望への対応である。ご本人の意思確認ができないケースもある。
- 原則禁止としている旨をご理解いただけず、時間を要している。
(自由記述、現場視察より)

自由記述の内容 ※一部抜粋

高齢者が子供（50歳）の定期の代理解約を希望したが、本人の意思確認ができないため、謝絶

モニタリング停止先のご子息が来店し、ご本人へその旨を電話で説明

電話で娘が名義人（母）の引落内容を知りたいと執拗に聞かれるが、謝絶

電話で家族からの問い合わせがあったが、本人の意思確認ができないため、謝絶

来店不能の母の代わりに通帳再発行の希望を受けたが、本人の意思確認ができないため、謝絶

視力・聴力ともに不自由な方で、意思疎通不能であったため、ご家族と関係機関へ連絡

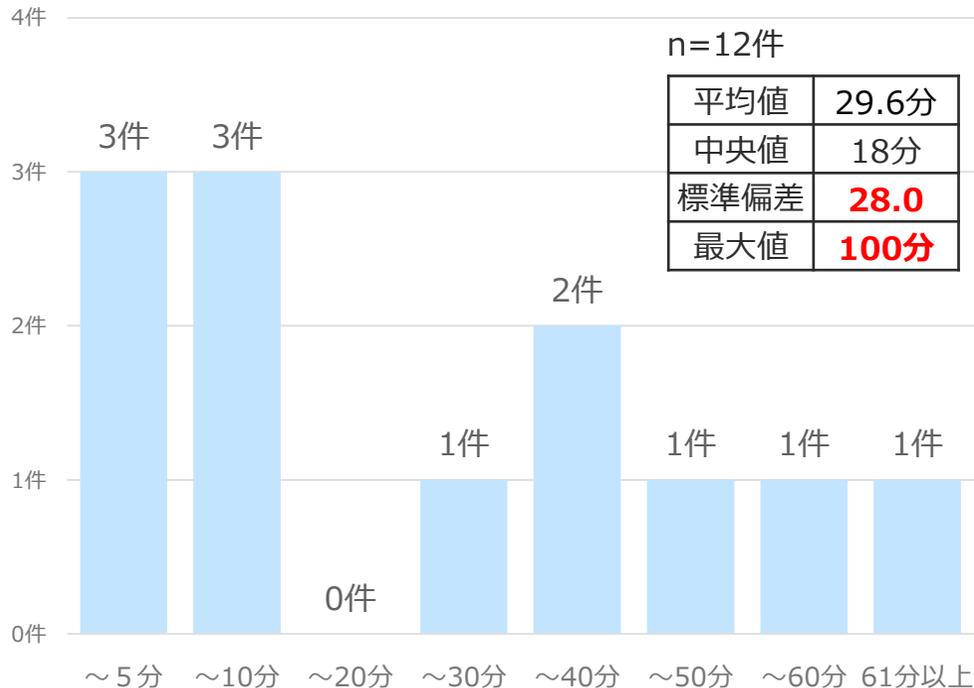
高齢父のカード再発行及び代理出金希望されたが、謝絶。電話口でクレームを言われる

関係機関への連絡

- 関係機関との連携は少ない。地域包括支援センターへの情報共有には長時間を要することがある。

警察・地域包括支援センター等の関係機関への連絡

対応件数は少ない一方で、約半数が20分超を要しており、長時間対応も発生している。 全て役席者が対応していた。



- 主に、詐欺被害の疑いによる警察への通報、地域包括支援センターへの情報共有が行われている。
- 地域包括支援センターへの情報共有において、長時間を要しているケースがある（60分～100分）。

（自由記述、現場視察より）

自由記述の内容 ※一部抜粋

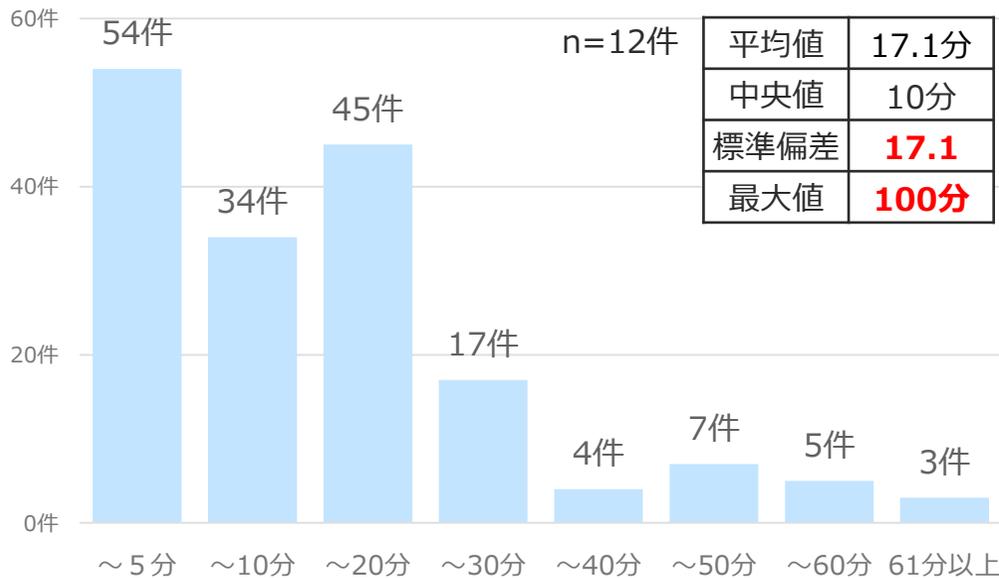
認知機能低下が疑われ、個別対応の上、地域包括支援センターへ情報共有
不審な高額出金が発生したが、高齢者ご本人は聞く耳持たないため、警察へ通報
前回往訪した先に「偽銀行員」として警察に通報され、事情聴取の対応が発生
視力・聴力ともに不自由な方で、意思疎通不能であったため、ご家族と関係機関へ連絡
何回も通帳紛失の申し出をする先からの受電包括支援センターへの対応依頼
昨日に続いて「通帳がない」との電話があり、地域包括支援センターへ連携した

その他の対応内容

- スマートフォン操作や長時間の雑談など、金融機関の業務とは関係のない対応が発生している。
- 認知機能の低下が疑われるお客様で、会話の齟齬によりご本人からのクレームにつながるケースもある。

その他の対応

対応時間にはばらつきがある。一部については、長時間対応となっている。



- **スマートフォン操作や長時間の雑談など、金融機関の業務とは関係のない対応**も発生している。
- **【職員からの説明を理解できない】、【会話困難】**など、**認知機能の低下が疑われる方も含まれ**、一部について、**クレーム対応**になっている。
 (自由記述、現場視察より)

自由記述の内容 ※一部抜粋

スマートフォン操作に関する記述が11件

- スマホ操作案内、電話のかけ方
- 「ゼロテープちょうだい！！サービス悪い！」と銀行外のことを要望。
- スーパーのカード作りたい？内容確認するも不明。
- 書類記入に時間がかかった。その後の雑談が長かった。
- 通帳等紛失・盗難の申し出が続いている顧客。旧通帳持参。身の上話が長く、本題は理解が難しい。
- 子どものキャッシュカードの暗証番号を変更したい。本人以外の手続きは受け付けていないことを理解いただけなかった。
- 振込のやり方をくわしく説明すべきだと長話される。
- 振込手数料改定に対する苦情。話がかみ合わない。

1 調査の背景・目的

2 調査の方法

3 調査結果、考察

4 調査のまとめ

調査のまとめ

- 調査を通じて、得られた示唆は以下のとおりである。今後は、金融機関の現場における高齢者対応負担の実態を踏まえ、負担軽減に向けた取り組みを検討する必要があると考える。

調査結果から得られた示唆

ご本人の 手続き支援 ・個別対応

ATMなどの操作の付き添い対応が多く発生している

- 【操作方法が分からない】、【ご自身で操作ができない】など。
- 長時間の操作により、待機列が伸びてしまい、他のお客様からのクレーム対応につながるケースもあった。

通常業務(窓口対応や喪失・再発行対応)にて、認知機能の低下が疑われる方への個別対応が多く発生している

- 【来店理由を説明できない】、【職員からの説明を理解できない】、【ご自身で書類の記入ができない】など。
- 状況に応じて対応時間は異なるが、特に**喪失・再発行対応**において、**長時間を要するケースが多い**。

認知症の疑いがあるお客様の来店があり、個別対応が発生している

- 【喪失・再発行を繰り返す】、【会話困難で来店理由が不明】、【(預けたお金が無くなった等)事実の誤認をしている】、【怒る、大声を出す】、【会話の齟齬によるクレーム】など。
- 対応時間は、状況に応じて大きく異なり、60分以上の**長時間を要するケースも**あった。

金融機関の業務とは関係のない対応（スマートフォン操作や長時間の雑談など）が発生している。

ご親族 関係機関 連絡・連携

家族による代理手続きの相談が発生しており、原則禁止へのご理解やご本人の意思確認に時間を要している

関係機関との連携が少ない/地域包括支援センターなどへの円滑な情報共有が難しい

ご清聴いただき、ありがとうございました。