

## 重要課題 安心安全な社会の形成

# 配慮が必要なお客様へのサービス向上の取り組み

## 認知機能低下等に備えた金融商品・サービスの提供

高齢化の進展に伴い、認知機能低下等によりお取引が困難になられるお客様が増えることが想定されます。当行では、資産形成のご相談や日ごろのコンサルティングの中で、認知機能低下に備える重要性やご家族の資産管理についてご説明するなど、認知機能低下に対する理解・準備を促す取り組みを行っています。また、相続に関するニーズも高まっており、資産承継に関する情報提供を積極的に行っています。お客様の大切な財産を守り、ご家族にも安心いただけるよう、時代に応じた金融サービスをご提供しています。

## ごうぎん後見支援預金

近年、社会問題化している後見人による不正な預金の引き出しを防止し、被後見人の財産を守るため、成年後見制度を利用されるお客様の財産のうち、日常的に使用する金銭とは別に、通常使用しない金銭について管理します。

## 介護や認知機能低下に備えた保険商品の取り扱い

介護や認知症関連支出に備える保険商品ラインナップを拡充し、人生100年時代、お客様とご家族が安心してより豊かにお過ごしいただくためのご提案をしています。

## 大切な財産を大切な方へ遺すお手伝い

専門家による質の高いコンサルティングで、スムーズな相続をお手伝いします。

### 相続関連サービス相談受付実績

(2013年7月～2023年3月末)

- 遺言信託 171件
- 遺産整理業務 40件

### 信託商品実績

(2018年7月～2023年3月末)

- 遺言代用信託 42件(308百万円)
- 暦年贈与型信託 76件(1,362百万円)

## 大切な資産を守るためのご高齢のお客様への対応

### リスク性金融商品の販売における高齢者対応ルールの制定

リスク性商品の販売にかかる高齢者ルールを策定し、ご家族の同席のもと一緒にご提案をお聞きいただくなど、よりきめ細やかな対応を行っています。

### ATMお取引の制限

ご高齢のお客様には、過去のATMご利用状況をもとに、1日あたりの利用限度額を設定しています。

## 地域や関係機関等との連携

### 地域ネットワークへの参画

地域包括支援センターと連携し、住み慣れた地域で安心して暮らせるまちづくりを目指します。

- 松江市と「高齢者の見守りネットワーク」に関する協定書締結(2018年)
- 「鳥取市認知症高齢者等ご近所見守り応援団」に登録(2021年)

### 鳥取県中山間集落見守り活動支援事業(2021年)

行政機関と連携し、地域住民の日常生活の異常を早期発見する体制を整備することで、安全で安心して生活できる地域づくりを推進します。

### 日本金融ジェロントロジー協会加入(2021年)

金融ジェロントロジーについて学び、ご高齢のお客様の心身の状態等の理解を深め、丁寧な対応をするよう努めます。また、お客様の事情に配慮した柔軟な対応や、お客様お一人おひとりに最適な商品・サービスを提供しています。

※金融ジェロントロジー(金融老年学)とは、加齢に伴う身体能力や認知能力の変化が経済、金融行動にどのような影響を与えるかを研究する学問領域。

## 配慮が必要なお客様へのサービス向上の取り組み

### ユニバーサルマナー向上への取り組み

ご高齢のお客様、障がいをお持ちのお客様にもご利用いただきやすい店舗づくり、商品・サービスの提供に努めています。

また、お客様の事情に配慮した対応について、実践的な研修の実施、自己学習教材を活用した学習や対応例の共有など、行職員への教育・研修を行い、適切な対応で全てのお客様に安心してご利用いただけるよう取り組んでいます。

認知症  
サポーター登録 **約660名**

(2023年3月末現在)

### 店舗の整備

- 店舗の段差解消、点字ブロックの設置を拡大
- 視覚障がい者対応ATMの設置

### ユニバーサルサービス

- 個人のお客様に発行するキャッシュカード全てに視覚障がい者認識(点字)を表示
- 点字サービス(通帳等)
- 視覚障がいのあるお客様の窓口振込手数料引き下げ
- コミュニケーションツールの設置  
音声拡張器(音声補助器)、コミュニケーションボード(多言語対応)、簡易筆談器等
- ATMや店舗入口に障がい者支援申し出用の呼び鈴を設置
- 電話リレーサービス

### ◎行職員への教育・研修

金融ジェロントロジー研修 ～「認知症サポーター」の養成～	認知症サポーター養成講座研修 2021年度2回開催 / 2022年度2回開催
配慮が必要なお客様への対応マニュアル	配慮が必要なお客様への対応スキル向上
接遇研修	ユニバーサルマナーの講演会や講習会など、お客様の事情に配慮した対応の実践的なスキル向上と理解促進
接遇向上勉強会	各営業店で接遇向上に向けた取り組みを実施
あいサポート運動*	あいサポート認定企業として、全行職員が「あいサポーター」に認定

※さまざまな障がいの特性を誰もが理解して、障がいのある方が困っていることに対してちょっとした手助けや心配りなどを実践することで、障がいのある方が暮らしやすい社会をみんなが一緒につくっていくことを目的とし、鳥取県が開始した運動



### 鳥取県および鳥取県教育委員会と 障がい者の社会参画支援に関する包括提携協定を締結(2017年)

地域と協働し、障がい者雇用の機運向上と障がい者の社会参画に貢献しています。

#### 主な活動

#### 「インターンシップ」「研修プログラム」の提供

ごうぎんチャレンジどっとり内に研修スペースを併設し、他の事業所の障がい者職員や特別支援学校の生徒を中心にインターンシップの受け入れや研修プログラムを提供しています。

#### あいサポート条例に基づく企業の取り組みモデルの構築

「あいサポート条例」の趣旨に従い、障がい者が利用しやすい、障がい者に配慮した店舗整備に努めています。

#### 障がい者スポーツの推進

障がい者アスリートのサポートや障がい者スポーツの理解普及のため、鳥取県と一体となって、広報活動等に取り組んでいます。

#### 当行の店舗ネットワークを活用した活動状況の積極的な発信と 障がい者雇用や支援制度等に関する情報提供

県イベントの情報発信や障がい者アートの展示など、ご来店いただいたお客様に障がい者の社会参画支援活動のPRや情報提供を行っています。