

收	日期	115年3月16日
文	字號	25495

檔
保存年限:

金融監督管理委員會保險局 函

地址：220232新北市板橋區縣民大道2段7
號17樓
承辦人：高國盛
電話：02-8968-0899分機0699
傳真：
電子信箱：qwe851119@ib.gov.tw

受文者：中華民國保險代理人商業同業公會(代表人鐘俊豪先

生)

發文日期：中華民國115年3月16日

發文字號：保局(綜)字第1150415177號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

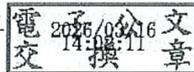
附件：如主旨 (115S402321_1_16135803727.pdf、115S402321_2_16135803727.pdf)

主旨：檢送財團法人弘道老人福利基金會提供之「夢婆體驗」失
智體驗教育課程資源說明及來函各1份，惠請轉知所屬會
員審酌需要參考運用，請查照。

說明：依據財團法人弘道老人福利基金會115年3月5日弘老總字第
1150000286號函辦理。

正本：中華民國產物保險商業同業公會(代表人陳萬祥先生)、中華民國人壽保險商業同
業公會(代表人陳慧遊先生)、中華民國保險經紀人商業同業公會(代表人李正之
先生)、中華民國保險代理人商業同業公會(代表人鐘俊豪先生)、中華民國保險
經紀人公會(代表人黃麗卿女士)、臺北市公證商業同業公會(代理代表人周林育
先生)、高雄市公證商業同業公會(代表人王國勇先生)

副本：本局綜合監理組

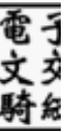


財團法人弘道老人福利基金會 函

地址：403臺中市西區民權路234號6樓
聯絡人：徐昊平
電話：04-22060698分機640
傳真：04-22060701
Email：a0096@hondao.org.tw

受文者：金融監督管理委員會

發文日期：中華民國115年3月5日
發文字號：弘老總字第1150000286號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如文 (XC98179269_1150000286_Attach1.pdf)



主旨：敬請協助轉知「孟婆體驗」失智體驗教育課程資源，供各金融機構於推動失智友善服務及辦理內部教育訓練與人員培力時參考運用，請查照。

說明：

- 一、我國已正式邁入超高齡社會，失智症人口持續快速成長。依據衛生福利部 112 年《臺灣社區失智症流行病學調查》推估，65 歲以上失智症人口數將逐年攀升，且約有 8 成民眾對失智症仍存有錯誤認知。另依金融監督管理委員會於 110 年制定之《失智者經濟安全保障推動計畫》指出，失智之金融消費者已成為金融服務現場中不可忽視之重要族群，金融體系仍有持續強化對失智症認識與宣導之必要。
- 二、實務上，金融業從業人員（如銀行櫃檯、理財專員、保險業務人員、證券及信託等從業人員）經常接觸高齡客戶，然對於失智症或認知功能退化所可能呈現之行為表現、理解困難與溝通障礙，若缺乏第一視角之理解，將使服務過



程中易產生誤解，甚或因不當招攬或銷售溝通，導致失智者權益受損，進而衍生金融消費爭議及後續申訴風險。

- 三、為協助金融機構強化從業人員對失智金融消費者之理解與應對能力，進而落實金融消費者保護並提升高齡友善金融服務品質，本會特此說明由「老教室（弘道老人福利基金會）」所發展之「孟婆體驗」失智體驗教育課程，供貴會及各金融機構作為內部教育訓練之參考資源，相關課程內容與收費說明，詳如附件。
- 四、「孟婆體驗」係一套以體驗教育為核心之失智體驗教育課程，老教室引進日本《失智症世界的旅行指南》之工作坊教學技術，並結合台灣在地高齡服務實務所發展。課程透過第一人稱視角，引導學員理解失智症者在日常生活與服務情境中，可能出現之 44 種認知障礙、行為反應與心理狀態，協助金融業從業人員建立同理心與適切回應方式，而非僅止於法遵或作業流程層面之知識學習。
- 五、本課程已實際應用於長照、教育、公共部門及企業內部教育訓練，並可依金融業實務需求進行客製化調整，作為推動高齡友善服務、員工培力及落實 ESG 社會面向（Social）之實務教育工具。
- 六、敬請貴會協助將上述「孟婆體驗」失智體驗教育課程資源，轉知各金融機構（包含銀行、保險、證券、信託及其他相關金融業別），作為其內部教育訓練與人員培力之參考，俾利金融業者於超高齡化社會中，持續提升對高齡失智金融消費者之服務品質，保障失智者之經濟安全及提供失智者友善金融環境。



七、課程資訊：<https://oldclassroom.org.tw/service/26>

八、聯絡方式：04-2206-0698分機640 徐先生；E-mail：

a0096@hondao.org.tw。

正本：金融監督管理委員會

副本：



裝

訂

線

孟婆體驗

失智體驗教育課程



課程提供單位：老教室(弘道老人福利基金會)

課程聯絡人：徐昊平 組長

聯絡電話：04-22060698#640

聯絡信箱：a0096@hondao.org.tw

一、老教室簡介：

老教室為弘道老人福利基金會之社會教育品牌，專責高齡體驗教育與失智友善推動。透過「做中學」的體驗式教學設計，協助政府部門、企業單位、學校機構及第一線服務人員深化對高齡與失智議題之理解，促進高齡友善與失智友善服務環境之建構。

二、課程說明

我國已正式邁入超高齡社會，失智症人口持續快速成長。依據衛生福利部 112 年《臺灣社區失智症流行病學調查》推估，65 歲以上失智症人口數將逐年攀升，且約有 8 成民眾對失智症仍存有錯誤認知。另依金融監督管理委員會於 110 年制定之《失智者經濟安全保障推動計畫》指出，失智之金融消費者已成為金融服務現場中不可忽視之重要族群，金融體系仍有持續強化對失智症認識與宣導之必要。

實務上，金融業從業人員（如銀行櫃檯、理財專員、保險業務人員、證券及信託等從業人員）經常接觸高齡客戶，然對於失智症或認知功能退化所可能呈現之行為表現、理解困難與溝通障礙，若缺乏第一視角之理解，將使服務過程中易產生誤解，甚或因不當招攬或銷售溝通，導致失智者權益受損，進而衍生金融消費爭議及後續申訴風險。

為協助各產業從業人員建立對失智症之正確認知，減少歧視與誤解，並促進友善與包容之服務環境，老教室引進日本《失智症世界的旅行指南》之工作坊教學技術，結合臺灣在地高齡服務實務，發展失智體驗教育課程「孟婆體驗」。課程透過第一人稱視角，引導學員理解失智症者於日常生活與服務情境中可能出現之 44 種認知障礙、行為反應與心理狀態，協助金融業從業人員建立同理理解與適切回應方式，而非僅止於法遵或作業流程層面之知識學習，進一步強化失智者經濟安全保障之實務能力。

三、課程目的

(一)、促進失智友善金融服務環境：

本課程透過體驗教育，引導金融業從業人員以失智者第一人稱視角理解其在溝通、記憶與情緒反應上的困難，強化臨櫃服務與理財溝通之同理回應能力，降低服務誤解與風險，落實高齡失智金融消費族群之保護，建構失智友善金融服務環境。

(二)、強化失智預防與健康促進觀念：

協助金融業從業人員建立對失智症「可預防、可延緩」之正確認知，理解生活型態與健康管理對失智風險之影響，並將相關預防觀念融入服務互動中，提升對高齡失智金融消費族群之觀察與關懷能力，促進健康老化與認知健康意識。

四、課程目標

完成本課程後，學員可達成以下學習成果：

- (一) 說明失智症四大類認知功能障礙之內涵，並舉例說明其中常見之認知變化情形。
- (二) 區辨正常老化與失智症之差異，並於金融服務情境中提升警覺與辨識能力。
- (三) 運用溯因推理方法，分析失智症者行為背後可能原因，避免僅以表象進行判斷。
- (四) 應用至少 2 至 3 項與失智症者溝通之基本對話技巧於服務情境中。
- (五) 說明失智症預防與延緩之基本原則，理解生活型態與健康管理對認知健康之影響。

五、課程流程 (3 小時工作坊)

時間	活動流程	內容
30 分鐘	準備時間	活動前場地布置
20 分鐘	課程相見歡 進入「失智」世界	單位簡介與認識台灣高齡失智現況問題與失智發展趨勢，看見社會角落對失智的不同偏見。
60 分鐘	飲用孟婆湯 探索失智旅行地圖	學員將喝下孟婆湯，觀看由 14 個故事組成的認知障礙世界的故事影片，並透過講師的解說，體會失智症者 44 種認知障礙的感受和視角，了解失智症難以理解的想法和行為。
10 分鐘	休息時間	
60 分鐘	失智症對話和日常案例練習 實際推理與思考應對方法	以小組方式進行分組討論，學員將化身為「偵探」，透過情境卡牌推理失智症者行為背後的可能原因，並進一步運用卡牌找出可協助與改善的因應方式，最後由各組進行分享與交流，深化對失智症行為理解與實務應對能力。
30 分鐘	如何預防與相處	課程最後將說明失智症相關預防資訊，並結合實務案例進行相關議題分享，協助學員建立正確的失智認知，深化對失智預防與日常相處原則的理解，作為後續服務與互動的重要參考。

六、課程流程情境示意圖

室內情境關卡照片



圖 1. 講師授課：



圖 2. 飲用孟婆湯成為失智旅行旅人



圖 3. 觀賞影片了解失智症的功能障礙



圖 4. 利用牌卡進行行為背後原因的推論



圖 5. 利用卡牌找出解決問題的方式



圖 6. 學員分享

七、預期效益

- (一)、強化金融機構對失智者經濟安全保障之重視，提升高齡與疑似失智客戶之風險意識。
- (二)、降低因溝通或銷售應對不當所衍生之金融消費爭議與申訴風險。
- (三)、促進金融服務現場建立對失智者更具同理與包容之服務文化。
- (四)、作為金融機構推動失智友善服務與內部教育訓練制度化之基礎工具。
- (五)、支持金融監理政策於第一線服務場域之落實。

八、政策推動連結

本課程內容可對應並支持下列政策推動方向，並可作為金融機構內部教育訓練資源之一，協助強化制度面與人員面之失智友善推動基礎。

- (一)、金融監督管理委員會《失智者經濟安全保障推動計畫》之教育訓練與宣導面向。
- (二)、金融消費者保護與高齡金融友善服務相關政策。
- (三)、高齡社會下之金融風險管理與消費爭議預防機制強化。
- (四)、跨部會推動之高齡友善與失智友善服務環境建構方向。

九、建議辦理模式

為利金融機構依實務需求彈性運用，課程內容與時間可依單位需求彈性調整為 2 至 3 小時工作坊的培力課程，本課程建議辦理模式如下：

(一)、金融機構內部在職教育訓練

作為年度教育訓練課程之一，提升全體從業人員之失智理解與應對能力。

(二)、主管及種子培訓專班

針對分行主管或區域管理人員辦理專班，強化其推動失智友善服務之領導與督導能力。

(三)、區域聯合培力場次

由總行統籌規劃，辦理區域聯合培力場次，促進不同單位交流與經驗分享。

(四)、失智友善專題宣導活動

結合高齡金融友善宣導活動辦理專題講座或體驗課程，加強社會教育功能。

十、課程合作流程

合作階段	階段說明
<p>階段一 需求洽談與初步規劃</p>	<p>由辦理單位向老教室提出課程需求申請，雙方進行課程目標與內容方向確認，包含確認課程對象、人數、日期、時間、場地及辦理形式等。</p>
<p>階段二 課程報價與課程安排</p>	<p>老教室依辦理單位之需求提供正式報價，若確認辦理課程後，將進行課程設計及確認裝備及教材。</p>
<p>階段三 當日課程辦理</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.課程開始前 1 小時：講師會先抵達單位指定地點進行場地布置。 2.課程進行中：講師會依據課程架構進行教學與體驗活動，促進學員參與與情境討論，確保課程品質與學習成效。 3.課程結束後：現場開放學員問答與提供學員課後問卷填寫，並清點課程教材與協助場地復原。
<p>階段四 成果留存</p>	<p>提供辦理照片供單位留存</p>

十一、收費標準與付款說明

收費標準			
編號	項目	價格	說明
1	失智模擬 講師費	2,000 元/時	1 名講師進行體驗課程帶領。
2	失智模擬 教材費	500 元/人	1.費用以人數計算。 2.學校、非營利組織 5 折優惠。
3	失智模擬 交通運輸費	2,000 元/趟	含工作人員、教材及道具運送之油資、過路費、停車費等費用。
備註			
<p>※若為離島、東部或偏遠地區另計交通費與住宿費。</p> <p>※15 人(含)以上開課，且課程時間需 3 小時(含)以上。</p> <p>※活動課程可視單位需求進行彈性調整。</p> <p>※著作權聲明：老教室所提供之所有課程內容 (包含但不限於影片、教材、講義、圖像、設計、文字說明等)，均為本單位之智慧財產，受著作權法及相關法規保護。如有其他用途需求，應另行取得書面授權。未經授權，禁止任意改作、重製、公開傳輸、散布、出租、販售或作其他任何形式之利用。違者將依法追究法律責任。</p>			

十二、師資簡介

講師皆具多年高齡體驗教育與失智議題推廣實務經驗，長期辦理政府部門、長照機構、企業單位、各大校園及民間團體之教育訓練，熟悉失智友善推動與第一線服務實務情境，以下為老教室授課師資簡介。

職稱	姓名	專長	工作經歷
組長	徐昊平	高齡活動企劃 高齡課程設計 高齡講座帶領 通用設計課程 品牌管理 社群行銷經營 行銷策略規劃	<ul style="list-style-type: none"> ■ 國立勤益科技大學企管碩士 ■ 曾任公司品牌行銷專員，持續經營品牌，相關社群媒體操作 ■ 現任弘道老教室組長 ■ 從事高齡友善教育至今 7 年 ■ 具失智友善教育推動與第一線服務情境培訓經驗。
專員	陳思璇	高齡體驗課程 服務教育訓練 各式活動規劃 相關活動主持 課程模組研發	<ul style="list-style-type: none"> ■ 國立暨南國際大學經濟系學士 ■ 曾任協會活動企劃兼品格營講師，具備教育活動規劃與執行能力 ■ 現任弘道老教室專員 ■ 從事高齡友善教育至今 7 年 ■ 具失智友善教育推動與第一線服務情境培訓經驗。
企劃	林宇鈺	高齡體驗課程活動 營隊帶領課程設計 課程教具開發	<ul style="list-style-type: none"> ■ 東海大學 中國文學系 學士 ■ 曾任協會教育推廣業務，進行校園宣導 ■ 現任弘道老教室企劃 ■ 從事高齡友善教育至今 2 年 ■ 具失智友善教育推動與第一線服務情境培訓經驗。