

認知症サポーターの活動事例 (企業・店舗等)

〔多摩信用金庫〕

全店、地域包括支援センターと連携 サポーター講座で顧客への対応が変わった

昭和8年に創業し、平成25年に創立80周年をむかえた多摩信用金庫は、「たましん」の愛称で親しまれる地元に着した金融機関である。東京都下の多摩地域に展開する全80営業店のサポーターと地域の関係機関は、支援が必要と思われる顧客に対しての協力体制をつくっている。

■ 多摩信用金庫 認知症サポーターキャラバン データ（平成25年6月30日現在）

認知症サポーター数：1,873人　うちキャラバン・メイト数：2人

■ 多摩信用金庫のプロフィール（平成25年3月31日現在）

本店：東京都立川市　従業員数：1,964人

メイトになった2人の職員

多摩信用金庫での認知症サポーター（以下、サポーター）の養成は、本部の価値創造事業部の個人支援担当だった2人の女性職員が、平成23年1月にキャラバン・メイト（以下、メイト）になったことに端を発している。

多摩地域の人々とともに課題を解決し、新しい価値を創り出していくことをめざす価値創造事業部は法人支援担当、地域支援担当など5つの担当に分かれ、うち個人支援担当は個人顧客への商品の提案やサービスの企画と同時に、職員個人のスキルアップにも携わる部門である。メイトになった2人は、窓口情報のトスアップ（より専門的な部門や担当者にお客さまのニーズと情報を伝達する業務）や、窓口に並んで座り「こういう話し方をしましょう」と接遇の方法を伝えるとともに、店頭美化や販促物の掲出方法までの指導職として、日々すべての店舗をまわっていた。

まず全口ビバ担当者がサポーターに

2人のメイトと上席の3人が平成24年2月の「認知症サポーター300万人達成報告会」に参加したことで、取り組みは一気に動き出す。他行の発表や金融機関のサポーター数が伸びているという事実を聞き、急激な高齢化が進む多摩地域の金融機関として、自分たちもサポーター養成に取り組む必要があると強く感じたのである。

さっそくメイトの2人が中心となり、ロビー担当者を対象とした認知症サポーター養成講座（以下、サポーター講座）を企画する。店頭での顧客対応の要となるロビー担当者は全員必ずサポーターになるべきと考え、本部の会議室に全ロビー担当者を集め、他企業の実績のある講師を招いてサポーター講座を開催した。

「こここも」の活動と結びつけ、取り組みが発展

ロビー担当者に対する講座の企画と同時に、他部門の職員に向けた講座の企画も「心のこもった対応～こここも～」の一環として進んでいた。「こここも」は「お客さまの気持ちになって心のこもった接し方をしていきましょう」という活動で、開始した平成19年度には全店統一企画としてゴーグルや重りをつけて高齢者疑似体験を行い、平成20～23年度は各店が独自に企画を立て、週に1回店舗や駅前の清掃をする、基本に返ってあいさつを徹底するなどの活動を行ってきた。平成24年度は、認知症への知識と理解を深め、本人とその家族に心をこめて接していけるよう、サポーター講座の受講に全店統一企画として取り組むことになった。

八王子市からのひとことが後押しに

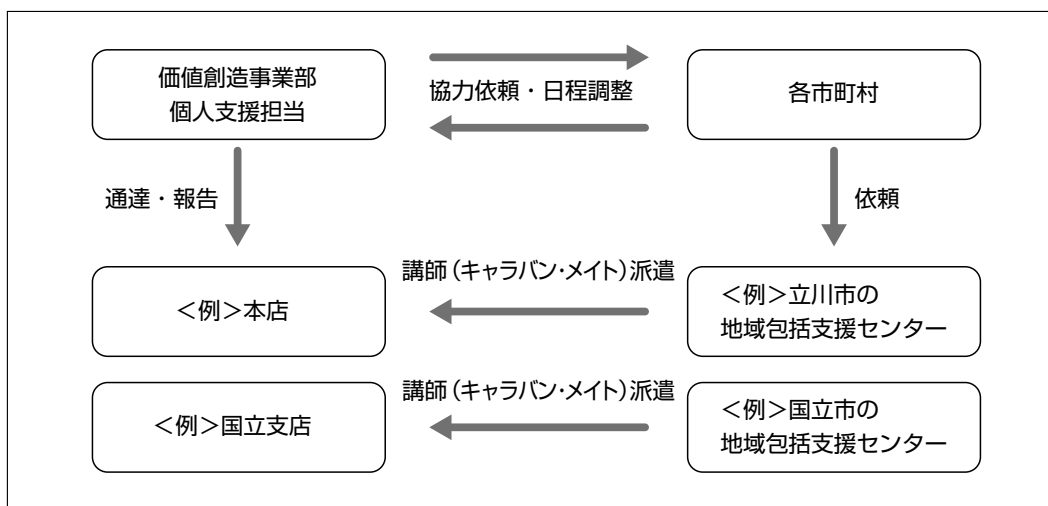
取り組みは、当時、メイトの2人が所属する価値創造事業部の個人支援担当が事務局となって進めた。サポーター講座は、店舗所在地の市町村から各店にメイトを派遣してもらう出前講座方式ですべて行われたが、その大きな後押しになったのは八王子市健康福祉部からの「サポーター講座をやりませんか」という提案であった。前年にも他の市より提案を受けたが、システム移行というプロジェクトがあり受けられず断ってしまっていたところ、ちょうど企画中にタイミングよく声がかかったのだ。事務局から企画を聞いた八王子市の担当者は、多摩地域の市町村の介護保険担当課長が集まる会議で「たましんさんから連絡がきたらぜひ受けてあげて」と伝えてくれた。その後、各市町村にサポーター講座の依頼をすると「もう八王子市さんから聞いています」といって話がスムーズに進んでいった。

サポーター講座で各店と包括がつながる

事務局は各店と市町村の間に入って講座開催日の調整を行った。たとえば本店なら立川市、国立支店なら国立市に連絡を取り、市担当課はみずから講座を開催したり、店舗に最寄りの地域包括支援センター（以下、包括）に講座の開催を依頼したりした。八王子市のように約20の店舗があり、包括が10カ所以上ある場合は、その店舗所在地を担当する包括が各店を訪れ講座を行った。講座の準備段階から包括

と各店のつながりをつくっていったことが、受講後もずっと継続する連携体制の構築に大きな役割を果たした。

サポーター養成方法における自治体との連携



事務局職員が全講座に参加

全部で77回開催された講座は開催日が重なることも多かったが、事務局の4人は各自担当店の講座に必ず出向き、冒頭で講座の趣旨とサポーターの役割、受講後はオレンジリングをつけて業務を行うこと、支援が必要と思われる顧客についての相談先として包括があることを説明し、多摩信用金庫としてサポーターをどのように位置づけるか全店で共通の認識をもてるようにした。

講座の内容は市町村や包括が企画し、認知症の基礎知識を伝えるほか、金融機関用に作成された事例DVDを見てATMや窓口での対応についてディスカッションやロールプレイを行った。講座を包括が担当した場合は、みずからのセンターの役割をしっかりと解説した。

こうして平成24年5～7月のほぼ3カ月で、全営業店の職員全員と本部の希望者合わせて1,871人がサポーターとなった。平成25年度以降のサポーター講座は全職入職員と本部の希望者を対象に実施し、毎年継続する予定である。



自治体からメイトを招きロビーで開催された講座

オレンジリングが 話題のきっかけに

サポーター講座受講後は、全営業店の入口付近に「サポーターがいます」と知らせるロバのステッカーとオリジナルのポスターを掲示している。サポーターの目印であるオレンジリングは、店内の職員はネームカードのホルダーなどにつけている。営業で外訪をする職員は携帯端末に下げ、どれだけ多く顧客とコミュニケーションをとれるかが鍵となる業務において、話題のきっかけとして役立っているという。



オレンジロバが目を引くオリジナルポスター

サポーター講座で顧客への対応が変わった

とつぜん怒りだす顧客に釈然としないながらも対応したり、いくら話をしても伝わらず、どうしても強い口調になってしまうと感じていたロビー担当者は、サポーター講座を受けて「認知症だからそうなるんだ」とすんなり納得でき、おのずと対応がやさしくなった。

窓口業務では、気になる顧客に対しては印鑑や通帳をどのポーチや巾着にしまったか目視して覚えておくよう心がけ、しばらくして見当たらないと顧客が戻ってきた場合でも「ポーチに入っていないませんか？」などとやさしく言い添えたりしている。窓口担当の職員は、講座受講後、この所在確認がなぜ必要なのかを深く理解するようになった。

今は職種を問わず全員が、困っている顧客に声をかけるときはみずから「〇〇支店の〇〇です」と名乗ることを徹底している。すると顧客も職員を覚えて次回からはその職員のところに来てくれるという。「お客さまに何かあれば、他の職員も上席もその職員に聞けば詳細がわかるようになり、店内で連携がとれる」という効果が生まれている。

業務外でもその姿勢が役立った例がある。出勤前、駅前で雨のなか立ちつくす高齢女性に、普段しているように名乗って声をかけるとその女性も名乗ってくれ、「美

容室に行こうと家を出たが迷ってしまった」と話した。一緒に探しましょうと交番に行き、事情を説明したところ、後日、家族から本店に電話がかかってきて「出かけたままいなくなり、とても心配していたので助かった」とお礼を言われたという。

深まる包括との連携

サポーター講座の準備や開催を経て包括の存在を知り、各営業店が担当の包括と顔見知りになったことは、認知症の知識やよりよい接し方を知ったことと同じくらい大きな収穫であった。以前は対応に困り果てたときには派出所に連絡するという発想であったが、今は、支援が必要と思われる顧客がいるときは包括が相談先になることを職員の誰もが知っている。

長きにわたって来店している顧客が、最近ではもの忘れの自覚があって不安に思っていたところ、役席がすぐ近くにある包括を紹介して同行したことで、判断能力が鈍っていることがわかって介護保険や成年後見人の申請につながったことがある。

また、目の前に包括がある支店では、センター長が日頃から気軽に様子を見に立ち寄り情報交換をしているが、ときには認知症高齢者と連れ立ってやってきてわいわいと楽しく会話することがあるという。

包括と連携していることを知って顧客の家族が安心してくれる場合もあれば、家族は顧客が認知症であることを知らず、伝え方が難しい場合もあり、包括と連携をとる必要性は増す一方だ。

地域と連携して個別対応

家族との関係が複雑化した顧客が来店し、個別の状況に応じた判断と、包括を含めた地域の関係機関と連携していくことが不可欠なケースも増えている。

キャッシュカードの紛失でたびたび来店していた顧客が夫と一緒に来店した際、いつも一人で来店するときと異なり非常におびえていたため、虐待の恐れがあると判断し役席が包括に連絡をとったケースがあった。その後は、包括と地域の民生児童委員と居住するマンションの管理員とも情報を共有し、継続的に支援を行った。

また、認知症状がみられたため外訪を中止するかどうか検討していた顧客について包括から連絡が入り、「息子から経済的虐待を受け、社会福祉協議会が印鑑を管理して成年後見人の手続きをしている最中である」と聞き、息子から印鑑変更や預金出金の申し出があっても丁寧にお断りをしたケースがあった。これらのようなケースは金融機関だけで解決できるものではなく、包括や地域とともに考え、支援

していかなければならない問題である。

支援に入る際には、個人情報保護しながらどこまで開示できるかという難しい課題に直面する。顧客の財産や生命に危機がおよぶような場合で、本人の同意を得ることが困難であれば、個人情報の保護より優先されるという法律の詳細を学び、そのうえで、包括からの協力要請に応じて慎重かつ迅速に連携体制を組んでいる。

サポーターが成年後見制度を学ぶ

認知症についての理解を深めた次のステップとして、平成 25 年度の「こここも」の活動では、認知症と関わりの深い成年後見制度について、全営業店の全職員を対象に勉強会を開くことになった。各店舗所在地の社会福祉協議会にはすでに連絡済みで、ほぼすべての店舗でサポーター講座と同じように出前講座を開催してもらえることになりそうだ。サポーターとなった職員が、より深い知識を習得する意義は大きい。認知症の人とその家族はもちろん、多摩地域に暮らすすべての人々を支える一員として、これまで以上に地域から大きな期待がかかることになりそうだ。

〔 水道関連業務 受託事業者 〕
株式会社宅配

2カ月に1度巡回する 水道検針員が地域を見守る

株式会社宅配は、東京に15カ所、神奈川に10カ所、千葉、大阪、宮城に計29の営業所をもち、メータ検針や料金収納、使用開始・中止の申し込み受付などの水道関連業務を自治体から受託している。全従業員が認知症サポーターとなるなか、約1,200人のメータ検針員の業務については、定期的に同じ家を訪れるという仕事の特性から高齢者の見守りや声かけがすでに一体化している向きもあったが、サポーターとしての目線が加わって日々の業務や意識にある変化が生まれている。

-
- 株式会社宅配 認知症サポーターキャラバン データ（平成25年6月30日現在）
認知症サポーター数：1,650人　うちキャラバン・メイト数：28人
担当部署：株式会社宅配 総務部
 - 株式会社宅配 プロフィール（平成25年7月1日現在）
本社：東京都文京区　従業員数：1,650人
-

CSRと地域貢献のため、全従業員がサポーターに

お「宅」にサービスを「配」る会社

昭和46年の会社創立当時、東京都の水道局は水道工事による断水や濁水をその地区に広報車を走らせて告知していたが、昼間は留守にしている共働き家庭などに伝わらず苦情が続出していた。そこで告知ビラを作り全戸に配布したところ苦情が収束し、この業務の受託を機に株式会社宅配を創立した。

「お『宅』へ告知ビラを『配』布」する会社であることから社名を「宅配」としたが、創立後、10年ほどして水道メータ検針や料金収納業務も受託する。検針員は、各家庭でメータを見るために敷地内に入れてもらう、漏水の可能性や修理の必要性を説明する、料金を集金するといった、お客さまである地域住民の顔や姿を見て応対する業務を積み重ね、現在では「各家庭にサービスを提供してまわる」という意識で業務にのぞんでいる。

CSRの実現と地域貢献をめざして

CSR（企業の社会的責任）をどう果たしていくか、どのように地域の人々に貢献できるかは、公的事業を受託し、日々、地域社会に入って業務を行う宅配にとって大きな命題である。その命題をどんな活動で実現するか社内では繰り返し話し合われてきたが、平成24年1月には全従業員が1人1案ずつ、自分たちにすぐできる社会貢献のアイデアを出し合った。防災のため消防団へ協力、環境美化のため清掃ボランティアなどさまざまな案が出たが、特別なことではなく業務時間内に継続してできるものとして、2つの取り組みを実施することになった。

ひとつはペットボトルのキャップを集めてワクチンに変えるエコキャップ回収運動、もうひとつが認知症サポーター養成講座（以下、サポーター講座）を全従業員が受講して認知症サポーター（以下、サポーター）になるという取り組みである。サポーター養成の案は、全国紙に掲載された「金融機関がサポーター養成に取り組んでいる」という記事を見た一人の社員が、「これならできそうだ」と記事の切り抜きを添えて提案したものだ。

日々の業務にサポーター目線をプラス

サポーターの養成を決めた一番の理由を総務部長は「本業の特性を生かして、仕事と同時にサポーターとして地域社会の見守りや声かけが一緒にできる点」と話す。

検針の際、昼間対応に出てくる住民は高齢者が多い。適切な接し方を知り、見守る意識を習慣づけておけば、電気がついたままになっているから呼びかけてみようという行動を起こしたり、2カ月前までは検針していると「こんにちは」と毎回言ってくれたが、あいさつをしても返してくれなくなったなどの変化にも敏感に気づくようになり、「地域や世の中に役立っている」という仕事のやりがいや、サービスの質の向上にもつながるという期待もあった。



検針業務は見守りや声かけが同時にできる

管理職が営業所で講座を開催

サポーター講座の開始にあたり、まず総務部の社員3人が講師探しを兼ねて東京都文京区のサポーター講座に参加した。そして平成24年7月、区からキャラバン・メイト（以下、メイト）を招いて全社の管理職を対象とした講座を開き、同年秋には正社員全員を本社に集めて講座を開いた。

そこから先は各営業所でのサポーター養成となる。各営業所に属する50～100人の従業員のほとんどは検針員や収納員として各戸をまわる長期アルバイトである。アルバイトとはいえ全社で約1,200人、年代も二十代から六十代までと幅広く、女性も4割程度で長年活躍する主婦が多数在籍している。

宅配にとって財産ともいえるアルバイトの従業員に、サポーターとなることは本業を通じたCSR活動であり、地域社会への貢献だという趣旨は全員に徹底して伝え



本社での講座。熱心に講義に聞き入り、活発に意見を交わした

ねばならない。そのため、講師は営業所長みずからが務めることに決まり、平成24年の11月、28人の管理職がキャラバン・メイト養成研修を受けた。所長が実際に講師を務めた場合だけでなく、地域の相談機関との顔合わせを兼ねて、最寄りの地域包括支援センターなどからメイトを招いた営業所もある。その場合も必ず所長は趣旨説明を行った。

全従業員 1,650 人がサポーターに

すべての講座が終了するまで総務部が事務局となり、営業所から開催日や参加人数、終了の報告を受けた。アルバイトのシフトなどに応じて各営業所で平均3回、合計100回以上の講座が開かれ、平成25年5月末には1,650人の従業員全員がサポーターになった。



サポーターの証を手にして、気持ちも新た

その後は、毎月実施されるアル

バイトの新人研修カリキュラムのなかにサポーター講座を取り入れている。社員も入社時に受講するため、入社した者は必ずサポーターになる。

サポーター講座がもたらした効果

サポーター講座を受けた従業員たちはどんな感想をもち、検針の業務にどんな変化が起こったのだろうか。他の営業所に先がけて講座を行った、神奈川県横浜市神奈川区にある東神奈川営業所の例をみていこう。

地域とのつながりを生かしてメイトを招く

東神奈川営業所では、自治体からメイトを招いて講座を行った。所長が講座の1年ほど前から孤立死防止対策として見守りを行う横浜市のプロジェクトに参加し、市の高齢健康福祉課の担当者と面識があった。サポーター講座の話をする「認知症と孤立死の見守りは重なる部分が多いから」と話がスムーズに進み、神奈川区役所の福祉保健課とも連携して講座の経験が豊富なメイトのチームを派遣してくれた。講座は寸劇を交えて、具体的な声かけの方法がわかりやすく学べるものであっ

た。

こうして平成24年11～12月にかけて行われた3回の講座で、全営業所員104人がサポーターになった。講座の開催場所も2回は民間の会議室を借りたが、最後の回は内容を知った横浜市健康福祉局の配慮で区の公共施設を特別に借りることができた。

認知症が身近になった

受講後のアンケートでは「認知症を身近に感じた」という声が多かった。「認知症の人が苦しんでいるのを知ったので、これからはやさしく接して少しでも人生を楽しめるようサポートしたい」「知っていたつもりだったけれど実はよく理解していない部分もあった」「できるだけ多くの人がこういう講座を聞く機会があれば」などの感想も寄せられた。

オレンジリングは業務中、検針専用かばんにつけている従業員が多い。検針先で「あなた認知症サポーターなの、すごいわね」とあたたかい声をかけてもらった検針員もいる。



営業所の誰もがサポーターとして業務にのぞむ

知識から生まれる心のゆとり

以前は、何度も同じ話を繰り返す、いくら説明しても理解できない、突然怒り出すといったふうにしか映らなかった検針先の高齢者に対しても、今は見る目が違う。「認知症かもしれない」という心がまえから心にゆとりが生まれ、相手の言動を受け入れ、落ち着いて対応ができるという。

また、受講前に遭遇した出来事が再度起こったら、今度はよりよい行動がとれると考える検針員もいる。小雨が降るなか道端にうずくまったままのお年寄りに出会ったが、具合が悪そうなので何度聞いても自宅がどこか聞き出せなかった。これはまずいと慌て、なかばパニックになりながらも救急車を呼んで、そのときは事なきを得た。だが、もしまた同じような場面に出会ったら、今度は落ち着いて対応し、住所がわかるようなものを持っていれば自宅まで送ることも可能だと思える。

接し方がわかって自信につながる

水道メータが敷地内にあり、検針のたび門扉を解錠してもらっていたが、1年ほど前からいくら頼んでも鍵を開けてくれなくなった高齢者がいた。検針員はなぜだろうと疑問に思っていたが、家族に連絡したところ認知症だとわかり、講座で学んだ方法を実践した。

正面にまわって腰を落とし、目線を合わせてゆっくりと大きな声で復唱し、笑顔で話すようにしたところ、以前のように門を開けてくれるようになった。検針員は「話が通じました!」と、うれしそうに営業所に戻ってきたという。



すべてのお客さまに笑顔で接するよう心がける

見守りチェックシートの活用

東神奈川営業所では、孤立死防止対策の見守り協力者向けに横浜市が配布したチェックシートをポケットに入れて携帯し、気になる人がいた場合に関係機関に連絡をとれるようにしている。チェックシートには、水道が長期間使われていない、洗濯物が干したままになっている、新聞や郵便物がたまっているなど「このような場合は声をかけましょう」というチェック項目があるが、加えて、サポーター講座で得た知識も、支援が必要と思われる高齢者を発見するときに役だっている。

緊急度が高い場合は直接救急や警察に連絡をするが、「気になるけれど、大丈夫だろうか」と判断に迷う場合はチェックシートに記入し、その日のうちに横浜市水道局に連絡、水道局が判断して市の健康福祉局や警察へとつなぐ。横浜市水道局から業務の委託を受けている事業者は、第一報は直接横浜市ではなく水道局に入れるという体制ができている。

サポーターとして、地域のために

検針員の地域貢献意識の高まり

宅配は、川崎市とは見守り協定を結び、横浜市には「横浜型地域貢献企業」として最上位認定を受けている。地域を意識した経営と、本業やその他で取り組む社会的事業が一定の基準で審査される認定制度では、サポーターの養成が、地域貢献度

と従業員の教育訓練システムという2つの点で高く評価されている。

また、社内でも検針員たちの地域貢献への意識が高まり、サポーター養成の取り組みに期待したとおりの効果が表れている。たとえば東神奈川営業所では、業務を終えて事務所に戻った検針員どうしが「電気がついたままで外から呼びかけたけど、あのおばあちゃん



日々の業務と見守りで、地域貢献の意識が高まる

大丈夫かしら。たまたま外出してただけかな?」「家族に連絡をとって聞いてみる?」といった会話が交わされる。そんな光景を見た所長が「うちの営業所は横浜市民が多いのですが、市民としての自負をもって働き始めてくれている」と語り、自分の暮らす地域に、見守りの目で貢献することの意義ややりがいを感じていることが、会話になって表れたものだといえよう。

地域の意識も変えていきたい

検針員が地域貢献の意識を高めている反面、実際の見守りではきわめて現代的な壁が立ちはだかることもしばしばだ。

前出の所長は「どうしても今は個人情報やプライバシーの問題があって、見守りとの境目がとても難しい。慎重に対処しているつもりでも『なぜそんなに立ち入ったことを聞く?』『放っておいてくれ』という苦情がある。当事者だけでなく近隣住民もピリピリしていると感じることもある」と嘆く。見守りの重要性に多くの人が気づけば、状況が好転するときがくるかもしれない。「そういうときがくればもっと活動しやすくなり、自信をもって声をかけられるようになると思います」(同所長)。

サポーターとなった検針員ならでの観察力を生かし、必要な支援を続けることが地域の意識を変えることにもつながると信じ、今日も宅配の検針員たちは家々をまわっている。

[企業・職域団体における認知症サポーターの活動事例]
実行性・継続性ある地域と店舗の連携体制

【選考結果の要旨】

店舗のある自治体との見守り協定締結を契機に、各地域の実情、課題に個別に対応した見守り、買い物支援等をきめ細かく展開することで、店舗での取り組みが地域の行政、住民の連携に働きかける効果をもたらしている。

株式会社 イトーヨーカ堂

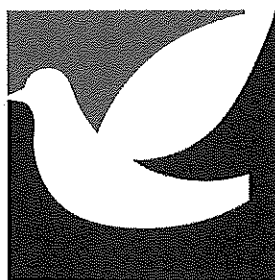
[平成 28 年度 認知症サポーターキャラバン 報告会]

企業・職域団体における認知症サポーターの活動事例

『実行性・継続性ある地域と店舗の連携体制』

— 株式会社イトーヨーカ堂 —

いいもの。いつもの。



イトーヨーカドー

1. 活動の概要

認知症サポーターの養成者数は、4,893人と増加しています。イトーヨーカドーでは、単にサポーターを増やす考えでなく、取り組みの実行性・継続性を軸に各地域・店舗においてサポーター養成を進めています。

自治体や地域住民の皆さんとの連携が図れてこそ、意味を成し、安全・安心なまちづくり、店づくりに繋がると確信しています。

- 企業内のサポーター養成数 ※2016年11月10日現在

4,893人 増加率 267.6% (15年度 1,828人)

全職員に占める割合 13.45% (15年度 3.85% 9.6%増)

- 企業内のキャラバン・メイト養成数

52人 15年度 35人

2. 具体的な活動内容

(1) 本格的な活動に向けた、これまでの経緯

● セブン&アイ・ホールディングスとしての重点課題

セブン&アイ・ホールディングスは、社会課題をはじめとする時代変化へ常に挑戦し、ステークホルダーの期待に応えていくことを念頭に置き取り組んでいます。

2014年度にステークホルダーとのダイアログを実施し、5つの重点課題を策定いたしました。重点取り組みとしてCSR統括委員会において「認知症サポーターの養成」が確認され、各事業会社における推進活動がスタートしました。

【5つの重点課題】

重点課題 高齢化、人口減少時代の社会インフラの提供

重点課題 商品や店舗を通じた安全・安心の提供

重点課題 商品、原材料、エネルギーのムダのない利用

重点課題 社内外の女性、若者、高齢者の活躍支援

重点課題 お客様、お取引先を巻き込んだエシカルな社会づくりと資源の持続可能性向上

● 土台作りの平成 27 年度活動 サポーター拡大とキャラバン・メイト養成

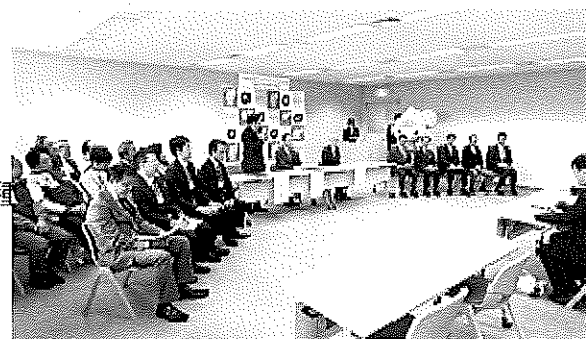
全国キャラバン・メイト連絡協議会事務局に具体的な取り組みについて知識やアドバイスなど受け、千代田区役所保健福祉部在宅支援課相談係にご支援により初めての認知症サポーター養成講座を開催しました。具体的な取り組みの推進に向けて会社幹部を含めた本部の認知症サポーター養成からスタートしました。

さらに全国キャラバン・メイト連絡協議会事務局の多大なるご支援を頂き、セブン&アイ・ホールディング各事業会社と合同で開催しました。35名のキャラバン・メイトが誕生しました。



(2) 行政との協定から取り組みの推進へ

観光の振興や地産地消、食育・健康増進、環境対策、子ども・青少年育成、高齢者支援等の分野において緊密な相互連携と、協働による活動を推進し、市民サービスの向上および地域の活性化を図ることを 目的とした各種協定を自治体と締結しています。締結することが目的ではなく、実行性・継続性のある取り組みの推進を基本としています。



包括的な協定から高齢者支援などに関する覚書を付随して交わし更なる取り組みの連携強化・推進を図っています。重点取組として「通常業務時における見守り活動」を行っています。そこで必須となるのが「認知症サポーターの養成」です。各自治体における「高齢者見守りネットワーク」に参画し、地域包括支援センターや地域住民の皆さんとの連携を強化し取り組んでいます。

1) 埼玉県を基軸とした市町村との連携強化

● 埼玉県との連携強化からサポーター養成の推進に

埼玉県とは、2012年6月に地域活性化包括連携協定を締結しています。埼玉県福祉部地域包括ケア課認知症・虐待防止担当様との連携し、各店舗地域の地域包括支援センターのご紹介、地域単位の講座開催の案内共有など、埼玉各店舗での認知症サポーター養成の推進を図り、1,035人のサポーターが誕生しています。

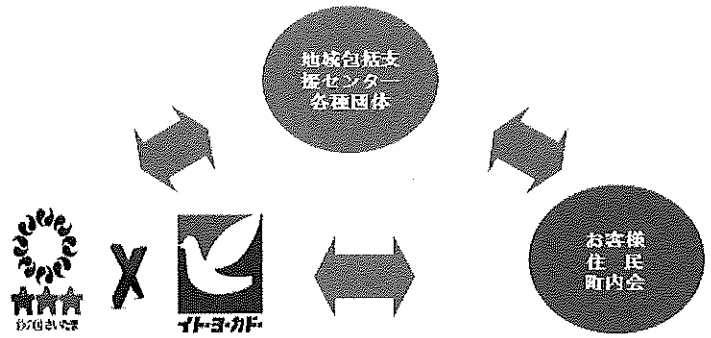
**埼玉県 認知症
サポート企業のお店**

Saitama Ninchisho Supporter

私たちは認知症の人とご家族を
応援しています。

彩の国 埼玉県

2016年1月には、取り組み推進が認められ、「埼玉県認知症サポート企業のお店」に埼玉県内11店舗が認定されています。



● 地域との連携から具体的な取り組みへ ～深谷市高齢者見守りネットワーク～

深谷市とは、2016年5月に地域活性化包括連携協定を締結し、それに付随した「深谷市高齢者見守りネットワーク」覚書を2016年9月に締結しました。取り組みは、認知症サポーターの養成、通常業務の見守りは基より、見守りネットワークマニュアルに則してネットスーパー配達時の見守り・通報などについて相互取り組みを確認しています。

深谷市では、2016年7月より、認知症になっても、住み慣れた地域で生活を送れるよう、認知症高齢者等の家族の支援体制を充実させるため『おでかけ見守りシール』の交付を開始しました。この取り組みは、介護保険要介護・要支援認定者であって、徘徊症状がある方や医師により認知症と診断された方を対象に洋服や靴、バッグなどさまざまな素材のものに貼り付けることができ、認知症のかたの見守りや早期発見、事故防止につながるものです。

覚書に則してこの取り組みについても全体ミーティングで全従業員に伝え、店内や従業員掲示板にポスターを掲示し、対応出来る体制づくりを進め、深谷市とも定期的な情報交換を行っています。

今後は、地域単位の地域包括支援センター関連の協議会に参画し、現場の実例を共有し、安全・安心なまちづくり、お店づくりに活かしていきます。

「深谷市おでかけ見守りシール」
平成28年7月から開始

「おでかけ見守りシール」を向けかたが、お困りの様子でしたら、深谷市役所または、最寄りの警察署へご連絡をお願いします。

お電話または、お立ち寄りください。〒350-0201 深谷市役所 民生部福祉課 048-521-1211

お立ち寄りいただく際は、お立ち寄りください。〒350-0201 深谷市役所 民生部福祉課 048-521-1211

【ポスター】

《深谷市『おでかけ見守りシール』概要》

- ・縦25mm×横40mmでさまざまな持ち物に貼りやすい。
- ・アイロンやドライヤーで洋服や靴、バッグ（素材は布・革・合皮）などに容易に熱圧着でき、洗濯や汗に強い耐久性の高い素材を使用。
- ・反射素材を使用しているため、夜間でも目立つ。
- ・申請書には個人情報を入力していただき、情報は個人の尊厳に配慮し、市及び警察署で管理。



2) 東京都を基軸とした市区町村との連携強化

東京都とは、2016年9月に高齢者に関する見守り協定を締結しました。具体的には、店舗所在の自治体との連携から見守り活動を促進する内容です。その内容に則し、2016年11月東久留米市と「高齢者に関する見守り覚書」を締結し、認知症サポーターの養成から地域包括支援センターとの連携と具体的な取り組みに発展しています。これまで東京都内4自治体（武蔵野市、東大和市、東村山市、東久留米市）と締結し、具体的な取り組みを推進しています。



【講座でのセンター職員との情報共有】



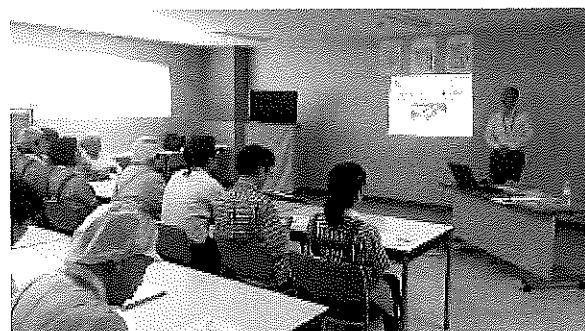
【東久留米市発行ステッカーを店頭入り口に】



3) 福島県を基軸とした市町村との連携強化

2015年3月26日（木）福島県との「高齢者等の支援に関する協定」締結し、連携事項項目に認知症サポーター養成を記載し、具体的に取り組みを推進しました。福島県内にはイトーヨーカドー3店舗（平店、福島店、郡山店）で認知症サポーター養成講座を開催致しました。

【店舗内での養成講座】



● いわき市との連携 ～地域住民と連携した認知症サポーター養成講座～

高齢者支援など包括的な連携協定を2016年2月18日に締結しました。地域包括支援センターとの連携により継続的な認知症サポーター養成講座を行っています。

地域の皆さんとの連携強化も踏まえ、当日参加可能な公開型の講座を店内で開催しました。お客様にも積極的にご参加いただき、店舗従業員と地域住民の皆さんとのコミュニケーションを図りながら受講いたしました。その他にも多くのお客様が見学され、認知症に対する認識・理解が深まる取り組みとなりました。

通常業務での見守りを継続すると同時に私生活においても見守り活動を推進し、安全・安心なまちづくりを目指して継続的に取り組みを推進しています。



【地域包括支援センターと連携してお客様参加型公開講座の実施】

● いわき市との連携 ～移動販売を通じた見守り活動の推進～

いわき市内にある平店では、買い物困難なお客様に移動販売「あんしんお届け便」を運行しています。移動販売地域は、高齢者の方が大変多く、日頃のお声掛けなど見守り活動としても活かされています。その「あんしんお届け便」担当の従業員も認知症サポーターを取得しています。



お届け先の自治会・地域住民の皆さんと連携した取り組みにも参画し、地域住民の皆さんとの対話から品揃えだけでなく見守り活動についてもご意見を頂戴し、連携できる事項は、積極的取り組みを推進しています。



2016年9月には、震災で全村避難中の富岡町内においても、来年17年の避難解除に向けた準備が進む中で、関係各署と連携の上、今回のサービスを開始することとなりました。本業を活かした取り組みから地域に密着したサービスのご提供を通じて、被災地域の復興に貢献しています。



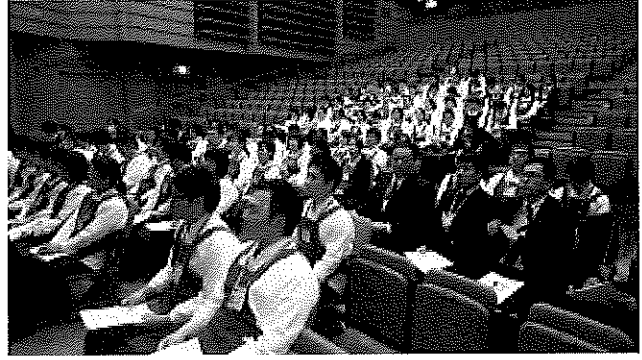
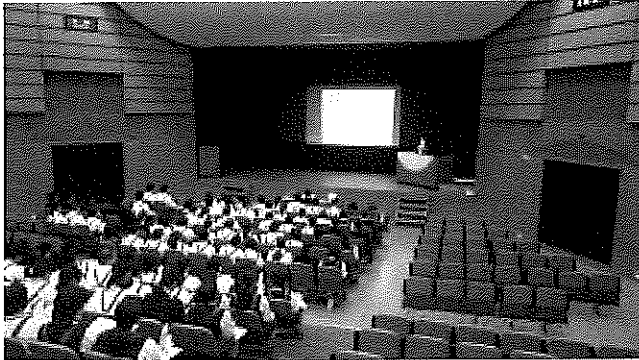
【移動販売の接客に活かされています。】

3. 取り組みの工夫

(1) 現場の声を活かした地域との連携 ～より地域に密着した取り組みに向けて～

新規出店 食品館三ノ輪店の例

三ノ輪地域には、一人住まいの高齢者が約 1,000 人おり、多くの方が一人住まいの方です。食品館三ノ輪店は、安全・安心なお店づくりに向け、全従業員に認知症サポーター養成講座を実施しました。基本接客などの講習を経て 2016 年 4 月にオープン致しました。



マーケット調査通り、日々多くの高齢者のお客様が御来店頂いています。お客様の中には、軽度の認知症ではないかと思われるお客様も少なくありません。従業員は、認知症に対する理解はするものの、いざというタイミングでは、対応に困ることも多々ありました。

そのような時、あるお客様が毎日のように商品を持ち帰り、警察の方にご連絡し対応しています。しかし、他のお客様から「商品を盗むお客を平気で出入りさせるのか？」という投書を頂き、対応に困る事態が起きました。

そこで地域包括支援センター、警察署ふれあいポリス、民生委員、社会福祉協議会、お医者様などの方々に集まりいただき、今後の対応について協議することとなりました。

様々な意見から対象となるお客様にとって最善の対応とは何か？皆で話し合い、意見を出し合い、協議しました。

「可能な限り、通常と変わらぬ生活環境を維持したい」
そのような考えから各専門分野のご意見を頂き、一つの結論に至りました。

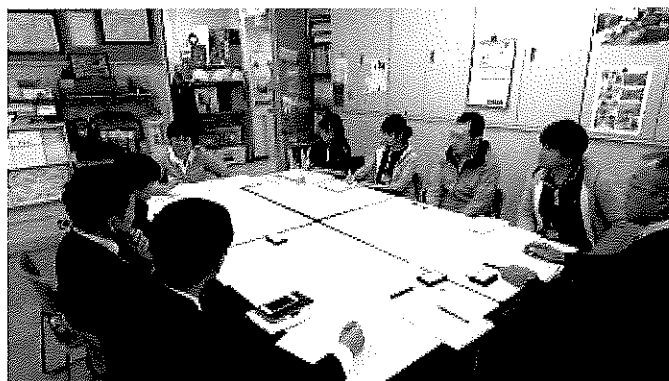
デイケアサービスの方、またはご家族の方と一緒に御来店頂き、個人情報の関係もあり、店舗責任者に声掛けし、従業員が買い物サポートする対応となりました。

現在では、週に 3 日程度御来店頂き、従業員との会話をしながらお買い物を楽しんで頂いております。状態も安定しており、何よりも好きな買い物を出来る喜びが生きがいとなっているのだと感じました。



この件をきっかけに地域包括支援センターを中心に協議会を2016年11月発足することとなりました。協議会の目的は、「店舗も地域も警察も相談機関も、認知症や高齢者の方が困ったときに相談できる関係を作り、実際に動ける仕組みづくりを構築する」です。月1回の協議会から日々起こる事例について共有し、対応について考え、いつでも連携の取れる体制を作っています。さらに認知症カフェやサロン、啓発イベント等多岐に渡り話し合い、地域で支える仕組みも検討しています。

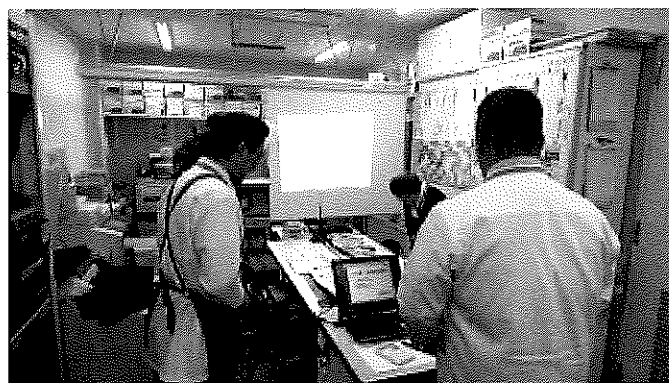
店舗においては、内容を全従業員に共有し、安全・安心なお店づくりを目指し、日々努力しています。



地域協議会の模様（月1回開催）



サポーター社員が買い物サポート



毎日行われるミーティングで内容を共有

4. 効果（実績）

（1）見守り活動から接客の向上に、さらには職場環境の改善に

《サービス・接客苦情減》

企業メリットとしても大きくある認知症サポーターの養成。それは、認知症の方への接客という視点でなく広く接客に活かせること、ホスピタリティ接客の実現に繋がります。認知症サポーター養成を積極的に推進し、サービス・接客に関する苦情が、16年度は、毎月昨年件数を下回っています。その気配りは、認知症の方やそのご家族がご来店されても安全・安心なお店づくりを意識し、商品陳列、売場展開など様々な視点で取り組むことが出来き、店内事故発生の抑制に繋がっています。

《職場環境の改善》

相手を思いやる心は、傾聴と共感に繋がり、社員同士の挨拶や会話にも反映されています。従業員内の職場に関する苦情通報も減少をしています。さらには、従業員の高齢化に伴い、介護という課題があります。社員同士の理解がなく離職するケースもあり、養成講座を受講することで介護の大変さを知り、相手を理解する風土も構築されています。さらに会社としても介護に関するセミナーや社内誌における共有など啓発活動も盛んになっています。

(2) 地域との連携強化に

私たちイトーヨーカドー社員の大半が店の側に住む地域住民であり、この価値はより一層高いものであると認識しました。単に店の中だけの出来事として捉えるのではなく、広い視野で考え、取り組むことも可能であり、地域の支え合いに繋がっています。

企業としても地域活性化包括連携協定や高齢者支援協定など行政と締結し、ネットワークの輪を拡げています。

5. まとめ

私たちイトーヨーカドーは、

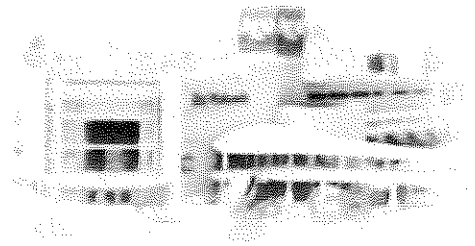
ステークホルダーに信頼される企業でありたい。

地域に根差したお店でありたい。

地域に寄り添い、

地域の拠点としての

役割を果たしていきます。



■ 実行性のあるサポーター養成の継続

養成講座受講が目的ではなく、市民生活（私生活・業務）に活かせる実行性のあるものに育ててまいります。

■ 社会一体の取り組み

サポーター養成後の取り組みで重要な事は、『連携』、点ではなく線、面の活動こそ、安全・安心な街づくりに必要です。地域との連携強化を地域ニーズに合わせ推進して参ります。

以上

京都府綾部市の取組

身近で見守るシルバーサポート店の活動

認知症の人を支えようという取組は個人のサポーターのみでなく、店舗、企業にも広がっている。現在はサポーターのいるシルバーサポート店として、55の店舗、企業が登録している（平成25年時点）。

業種は床屋、ガソリンスタンド、電気屋、農協、酒屋、化粧品店など多岐にわたる。

商工会議所が協力

地域の高齢化にともない、店舗等においても、高齢者にやさしい店・企業になる必要性を感じていた。

社協のサポーター講座担当者が商工会議所の人と話をする機会があり、講座について説明すると、共感が得られ商工会議所のメンバー向けの講座が実施され、シルバーサポート店への登録につながっている。

シルバーサポート店の店頭にはオリジナルのシールが貼られている。

シルバーサポート店が担うちょっとした見守り

ある認知症の人の散歩コースに、シルバーサポート店であるガソリンスタンドがある。社協の職員から連絡を入れて、もしその人が体調が悪そうだったり戸惑っていることがあれば、家族に連絡してほしいと伝えている。

ガソリンスタンドでは快く引き受けてくれた。

このようにして必要とされる見守りを実際にできる店、人を少しずつ確実に増やしている。

医学生・看護学生メイトが 僻地での予防活動

金沢医科大学ではキャラバン・メイト（以下メイト）となった医学部、看護学部の学生が、自治体と連携し、近隣僻地での高齢者全戸訪問による調査および、認知症についての啓発活動を行い、サポートシステムの課題や、早期発見、予防システムの構築など、医療を学ぶ学生の実践的学習と地域の認知症予防が有機的に機能する画期的な活動として注目される。

1. キャラバン・メイト養成研修とスキルアップ研修で専門的な知識を習得

- (1) 金沢医科大学では、平成 24 年度より 5 年間の計画で、
 - ・地域住民の健康維持・増進、
 - ・ボランティア参加者の地域医療への関心を高めること、
 - ・高齢者の諸機能評価の習得を目指し、過疎地で生活する高齢者の心の健康を地域で見守るプロジェクト「高齢化の進む過疎地域におけるライフ・イノベーション創出」を実施している。
- (2) 平成 25 年より、金沢医科大学の医学部・看護学部生、大学院生、臨床研修医が、現場で活躍する医師・看護師・作業療法士・臨床心理士などの医療スタッフや地域の市民と共に、キャラバン・メイト養成研修（以下メイト研修）を受講する。
その後、メイトのスキルアップ研修（全国キャラバン・メイト連絡協議会の AOS 研修）を受講。
氷見市民病院の協力を得て過疎地域の認知症実態調査にボランティアとして参加した。

2. 過疎地域での現地調査

- (1) 氷見市での現地調査、認知症啓発や地域交流の実施（平成 25 年 8 月に 1 泊 2 日）。
- (2) 対象はへき地巡回診療ルートにある 3 地区の高齢者のいる全世帯。
- (3) 調査内容は（全体で 60 分程度）
 - ・POMS（うつ気分などのアンケート）
 - ・BFB（認知機能のスクリーニング）
 - ・AOS（行動観察方式）
 - ・嗅覚調査結果は高齢者・家族へ郵送した。

- (4) 2年間の調査で、対象となった現地高齢者の4～8割が認知症を発症している可能性があったが、医療に結びついていないことがわかった。
- (5) 現在、在宅で生活しているが、医療が必要になって入院治療、退院となっても、在宅復帰がむずかしいことが予測され、サポートシステムの構築が必要な状況と課題が見えてきた。
- (6) 参加した学生にとっては、検査の実践的な技術の習得、聞き取る力の獲得、予防や発見、さらに、まちづくりなど医師の仕事の幅広さを認識する機会となっている。
- (7) この取り組みに参加した学生は卒業後、様々な診療科に配属となり、各専門分野の医療スタッフとして活躍することになる。
- (8) 中には、過疎化の進んだ地域に就職した看護学生や高齢医学科へ就職した医師も生まれている。

2. 後輩へのサポーター養成講座で活躍

- (1) 平成27年、医学部4年生、看護学部2年生の全学生を対象に、講義の一部として認知症サポーター養成講座（以下、サポーター講座）を実施した。
- (2) メイトは、医学部は6年生、看護学部は同学部の卒業生で、それぞれの学部の先輩である。いずれもメイト研修、スキルアップ研修を受講し、過疎地域の現地調査に参加している。
- (3) ボランティア体験を交え、学生の目線に合わせたわかりやすいスライドや講義により、受講後、現地調査への参加を目指し、積極的にメイト研修に参加する学生もみられた。
- (4) 27年度には金沢医科大学病院の全職員に向けたサポーター講座を実施した。

学生へのサポーター講座による啓発効果の分析

- ・平成27年に実施した医学部4年生、看護学部2年生を対象にしたサポーター講座において、講座の前後にアンケートを実施、効果を検証した。
- ・サポーター講座を受講することにより、認知症やサポーター活動への関心、早期診断、早期治療への必要性、対応への自信が高まった。
- ・これまで認知症との関わりや知識のない学生に、より大きな意識変容がみられ、啓発効果が大きいことがわかった。

出典：第35回日本社会精神医学会 大会抄録集 P112 より