

「認知症」が問いかける社会の成熟度

——認知症サポーターキャラバン16年間の取り組み

地域共生政策自治体連携機構
全国キャラバン・メイト連絡協議会

「認知症サポーターキャラバン」は、2000年度に厚生労働省の提唱で開始した。

当時、マスコミ等で語られる認知症とは、

「過酷な介護」「何も分からなくなる」といった不安をおおる切り口が主流で、医学的見地やデータに基づき正しく理解する視点が欠如していた。知識不足は偏見を助長し、早期発見・受診を阻む。これを踏まえ体系的に構築された啓発事業が「認知症サポーターキャラバン」である。

認知症になると記憶障害など認知機能の低下から日常生活に支障を来し、周囲との関係が損なわれることもしばしばだが、周囲が理解し適切に接することで穏やかに過ごすことが可能となる。

「認知症サポーター」（以下、サポーター）は、「認知症について正しい知識を身に付け、認知症の人や家族を温かく見守り支援する人」

のことであり、日本全国で「認知症になっても安心して暮らせるまち」を市民の手でつくっていくことを目指す。

事業開始当初の5年間でサポーター100万人を養成する目標は、約4年後の2009年5月末に達成されたのち、厚生労働省の掲げた目標値を常に前倒しで達成してきた。昨年来、新型コロナウイルスの影響を受け大幅に講座が減少したものの、2021年9月末時点で約1340万人を数える。この成果は、いくつかの仕掛けによるところが大きい。

認知症サポーターキャラバンの仕組み ——重層的な支援を想定

①実施主体は自治体と企業・職域団体

「認知症サポーターキャラバン」は2つの流れのもとに成り立っている。

1つは市町村・都道府県といった自治体が

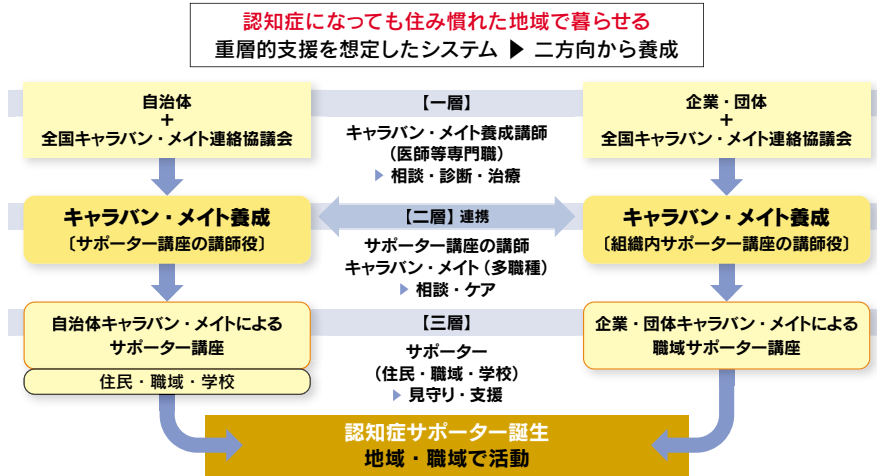
主体となり、一般住民、住民の暮らしに身近な商店・銀行・消防・警察等、地域の企業や職域団体、また学校の児童・生徒を対象にサポーターを養成するルート（自治体型）であり、もう1つは全国規模の企業・職域団体が組織を挙げて職員を対象にサポーターを養成するルート（企業・職域型）である。現在、47全都道府県と1732市区町村（全1741市区町村中）の自治体、約4500の企業・職域団体が実施している。

②知識の普及と支援構造を一体的に展開

サポーター養成に先立ち、ボランティアで認知症サポーター養成講座（以下、サポーター講座）の講師を務める「キャラバン・メイト」（以下、メイト）を養成する。

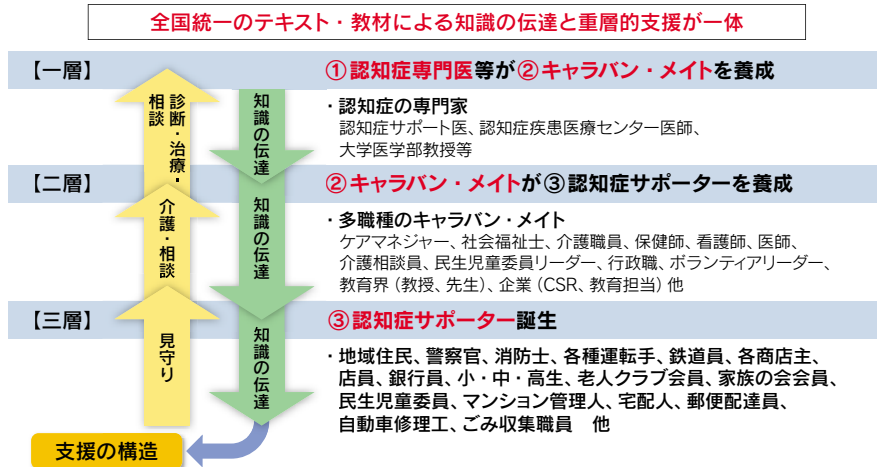
自治体型のメイトの職種は、医療・介護の専門職から民生児童委員、行政職、ボランティア、教師、企業のCSR・研修担当者まで

図1 認知症サポーターの仕組み



多岐にわたるが、受講者から「家族が認知症で:」 「隣人の様子が最近おかしい」といった相談を受ける場面もある。その場合は、メイト研修講師である医療や保健・福祉の専門家との連携体制を活かし、相談機関の紹介、

図2 認知症の正しい知識の普及と支援の構造



医療機関受診の支援を行う。
特に初期の認知症では、同居している家族より先に、通い慣れた金融機関や商店、美容院などの従業員が、なじみ客のこれまでと異なる言動に気付くケースも多い。状況に応じ

て家族や地域包括支援センターへ連絡を取ることで、生活関連企業が早期発見・対応の協力機関の役割を果たす。

③ 全国共通対象者別のカリキュラムを提供
サポーター講座は90分を標準とし、全国共通の内容のテキストに基づき、認知症の起こる仕組みから早期診断の重要性、家族の気持ちの理解までを系統立てて学ぶとともに、認知症の人への適切な接し方を身に付ける。このテキストには、標準版のほか小・中学生向けがあり、全国共通の質の担保を図る。

金融機関やスーパーマーケット等、職種ごとに対応の仕方を学べる映像教材も用意され、対象者ごとに基本と実践を組み合わせたカリキュラムが組まれる。

例えば、金融機関では、数十回も通帳をなくしたと訴えて訪れるお客への対応、商店であれば、支払い時に計算がうまくできないお客があつてレジに長蛇の列ができてしまう場合、薬局であれば、今帰ったばかりの患者が「薬をもらっていない」と戻ってくる場面など、現場で起こっている認知症との関係が疑われる問題を想定したロールプレイングなどを取り入れた講座で、認知症の人への対応の仕方を習得する。

正しい理解が行動を変える

サポーターには、特別に何かをしなければならぬ決まりはない。強制されないことが逆に功を奏する。サポーター講座を受講した住民の中から「せっかくながら勉強したのだから何か役立てたい」との声が上がり、「自分達の地域にこんな社会資源があれば」との発想から、サポーターの創意工夫による認知症カフェやサロンの開催、見守り・傾聴などの活動が全国各地で誕生した。

生活関連企業でも、いち早くサポーターの意義に着目し、より日常生活に身近な接客の現場からスタートして、全社的な取り組み、さらに大手企業の参画へと広がりを見せている(各社の具体的な取り組みは27ページ参照)。愛知県豊橋市では、市内の鉄道、バスからタクシー、観光バスまでの交通機関が、サポーターとして全職員を市内全域に網の目のように配置し、見守り役を果たす。東京都武蔵野市、神奈川県厚木市などでは、ゴミ収集業務の委託業者の職員がサポーターとなっている。ゴミの捨て方のルール違反、収集中に寝着姿でとぼとぼ歩いている高齢者を見掛けて不審に思った経験はあっても、どう接したらよいか分からなかったが、認知症についての知

識を得ることで、「応対する側が落ち着いて接すれば、認知症のお客さまも混乱しないものだ」と理解できたとの声が聞かれる。

認知症バリアフリー社会へ

政府の「認知症施策推進大綱」では、2025年までに企業・職域におけるサポーターを400万人養成する目標が掲げられており、現在この数は約280万人超を数える。その内訳の上位を見ると、金融機関(郵便局、保険会社を含む)約91万人、スーパー、百貨店、商工会・商店会等約22万人、警察約18万人、農協約14万人、薬局・薬剤師会約13万人、マシオン管理会社約13万人と続く。

企業でのサポーター養成の取り組みは、問題意識の高さとともに、従業員が接客において、認知症が関係していると考えられる対応事例に困っている度合いを反映しているとも推測される。

職員研修等にサポーター養成を組み込むことで、従業員の負担軽減、接客スキルの向上が図られるほか、高齢者顧客全体のニーズに必ずや応ずるべく、接遇マニュアルを見直す企業の動きもみられる。

2019年4月に設立された日本認知症市民協議会は、官民が一体となって認知症バ

リアフリーの取り組みを推進することを目指し、国や地方行政のほか、経済団体や金融・交通・住宅・小売・生活・IT・通信・医療・介護・福祉などの業界団体、認知症に関係する学会や当事者団体も含めた約1000団体の名を連ねる。具体的な取り組みとしては、2020年に、関係機関の協力のもと、当事者視点を盛り込んだ『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』(金融編)「小売編」「住宅編」「レジャー・生活関連編」を作成し、業界や自社の業務に即した独自の接遇マニュアル作成の促進を図る。企業におけるサポーターの活用も、より実践に即した展開が期待される。

2025年には高齢者の5人に1人が認知症になると推計される今、個人・家族から企業、地域そして社会全体が「認知症」に向き合い、バリアを解いて共生できるかどうかは、社会の成熟度を計る物差しといえるのではないだろうか。

*「認知症サポーター養成講座」の詳細は
<https://www.caravanmate.com/>
または全国キャラバン・メイト連絡協議会
(電話:03-3266-0551)まで



イオン

接客の原点を見直す場に

2007年から「認知症サポーターキャラバン」に参画したイオンは、小売業では最多の8万人強（グループ会社従業員）のサポーターを擁する。新店舗・改装オープン時のスタッフ研修には、最寄りの市町村から講師（メイト）を招いたサポーター講座を組み込むことをはじめ、自治体との協力を重視する。

以前から同じ商品ばかり毎日のように購入する、レジでの支払いに手間取る、店頭のお菓子をいきなり開封して食べ始める、店内で家族とはぐれてしまうなど、対応に苦慮する例があった。

業務に、より直結した講座とするため、イオン版の補助教材『認知症のお客さまへの対応ガイドライン・スーパーマーケット編』を作成・活用している。店頭や配達時に実際に従業員が経験した事例をもとに、接客時に遭遇しやすい事象ごとに、原因として考えられる認知症の症状、対応のポイント、アプローチの例を解説する。

重視するのは、適切な対応は一問一答形式的な学習では習得できないところだ。同じように見える顧客の言動に対しても正解は1つではない。認知症を正しく理解したうえで対応法を学ぶことで、業務中も状況に応じて自ら考えて行動できるようになる。このため事例に基づくグループワークやロールプレイング等を積極的に講座に取り入れる。

15年近く事業に携わる担当者は「認知症が疑われるお客さまへの対応ポイントは、本来自分達が行ってきた接客の基本であることに改めて気付く」と言う。

店舗によっては認知症の顧客に対応する際の店内での連絡体制や対応手順を整備したり、特に気になる顧客については引き継ぎ方法を決めて情報共有を図るなどに努めている。



講座では事例DVDを用いて望ましい対応法を考える

イトーヨーカ堂

地域との連携により進化を続ける

従業員全体の約3割にあたる1万人強の従業員がサポーターとなっているイトーヨーカ堂では、高齢者支援をはじめとする多分野の各種協定を約70の自治体と締結している。重点を置く取り組みとして「通常業務時における見守り活動」を掲げるが、これもサポーター養成が土台となる。

コロナ禍でも状況を見計らって、地元の地域包括支援センターから講師（メイト）を招き、店舗職員向けのサポーター講座を行ってきた。

サポーター講座を通じた「認知症への理解」が、従業員の不安解消につながっていると考える。「接客時のストレスが軽減した」「見かけで認知症かどうか判断できなくても認知症の知識を持っていることが重要」「家族の介護に役立つ」などの感想が、受講した従業員からは寄せられる。

顧客の不可解な行動として警察へ通報していた例も、認知症との関連を考慮し、地域包括支援センターの連絡や助言を得ることで、顧客やその家族と良好な関係を維持できるようになっている。

サポーターがいる店舗である強みを活かし、イベントスペースで住民と従業員が一緒に受講するサポーター講座のほか、行政機関とのコラボによる健康教室・介護予防教室も随時開催し、認知症カフェにもスペースを提供するなど、店舗ごとにその地域が必要とする各種事業に協力し連携を密にする。

地域包括支援センターなどの相談機関、民生委員やボランティアなどとも情報共有の場を持つことは、地域のニーズをきめ細かくキャッチする場ともなり、社会貢献と本業の戦略が両輪となって展開されている。



店舗のセンターコートで開催されるサポーター講座（宮城県石巻市）