

オレンジリングを知っていますか？ ～「認知症サポーター」が地域で活躍！～

認知症になっても安心して暮らせるまちづくりの一環として、2005(平成17)年度から認知症の人やその家族を応援する「認知症サポーター」の養成が進められています。サポーターの目印は、養成講座修了者だけに渡される「オレンジリング」。認知症を理解し、本人や家族のために、できる範囲でちょっとした手助けをしています。認知症サポーターの数は、今年3月に170万人を突破。リングの数とともに、認知症の人や家族を支える人の輪が確実に広がりつつあります。今回は、認知症サポーターの役割や養成のしくみ、そして、日常的な経済生活に欠かせない金融機関のとりくみとして、全社を挙げてサポーターの養成に取り組む事例をご紹介します。

「認知症になっても大丈夫」なまちとは？

社会の高齢化が進むにつれ、認知症になる人の数も急増しています。2003(平成15)年度の厚生労働省研究班による報告では、何らかの介護・支援を必要とし、かつ認知症がある高齢者は、2010(平成22)年には200万人を超え、2015(平成27)年までに250万人、2025(平成37)年には323万人になると推計されています。増え続ける認知症にどのような対策を講じるかは、国の重要課題となっています。

しかし、このような状況にありながら、人々の間で認知症が十分に理解されているとはいえません。いまだに認知症に対する誤解や偏見があります。このため、認知症になることに対し、過剰な恐れを抱いたり、「認知症かもしれない…」と気づいているのに、本人も家族もそれを受け入れられなかったり、あるいは、症状があっても「歳だからしかたがない」と医療機関を受診しないため、早期対応ができなかったりといったケースが出てくるのです。

認知症は、とりわけ高齢であれば、誰がなっ

てもおかしくない、身近な病気。しかも、認知症になったとしても、周囲にいる人たちが病気について理解し、ちょっとした手助けをすれば、地域で穏やかに暮らしていくことができるのです。

「オレンジリング」が安心の目印に

厚生労働省は、2005(平成17)年度に開始した「認知症を知り、地域をつくる10年キャンペーン」の一環として「認知症サポーター100万人キャラバン」事業を進めています。これは、認知症とその家族を支える「認知症サポーター」を、地域に1人でも多く養成し、「認知症になっても安心して暮らせるまちづくり」に参加してもらうことが目的です。

「認知症サポーター100万人キャラバン」では、自治体、もしくは全国規模の企業・団体が主体となって、認知症サポーター養成講座の講師となる「キャラバン・メイト」を養成します。そして、養成されたキャラバン・メイトは、自治体の事務局等と協働して「認知症サポーター養成講座」を開催し、サポーターを育てます。

養成講座では、認知症についての正しい知識、適切な対応の仕方などを90分で学びま



す。講座修了者には「オレンジリング」を配付。オレンジリングを身につければ、一目で「認知症の理解者・支援者」とわかり、認知症本人や家族にとっては安心の目印となっています。

認知症サポーターに期待されること

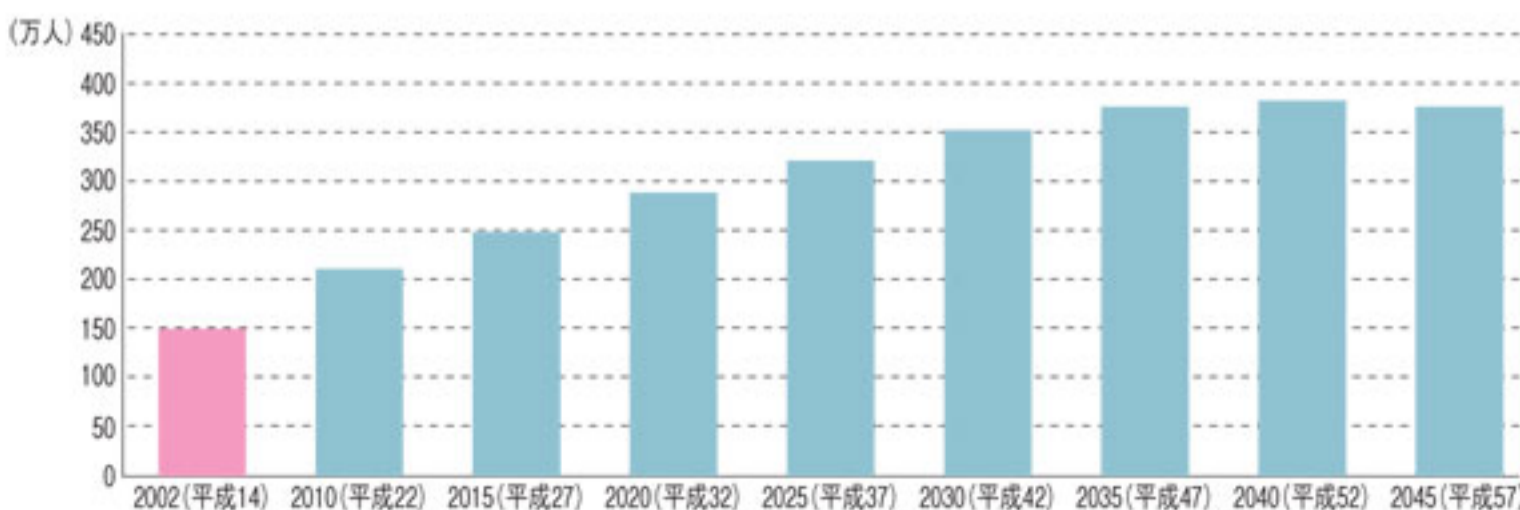
- 認知症に対して正しく理解し、偏見をもたない。
- 認知症の人や家族に対して温かい目で見守る。
- 近隣の認知症の人や家族に対して、自分なりにできる簡単なことから実践する。
- 地域でできることを探し、相互扶助・協力・連携、ネットワークをつくる。
- まちづくりを担う地域のリーダーとして活躍する。

170万人を超えるサポーターの輪

認知症サポーターの養成は、全国で急ピッチに進められています。推進団体「全国キャラバン・メイト連絡協議会」の調査によれば、「認知症サポーター100万人キャラバン」が開始した2005(平成17)年度から4年を待たずに100万人に達し、今年3月には170万人を突破しています(キャラバン・メイトを含む)。

「認知症サポーターキャラバン」事業を通じて、地域資源のネットワーク化、地域づくりを実践している自治体や小・中学校も登場し、また、金融機関、マンション管理会社、スーパー、同業組合など企業・団体の中には、全社を挙げて事業を実践しているところも少なくありません。増え続ける認知症の人や家族を支える輪は確実に広がっています。

● 認知症高齢者数の現状と将来推計



資料:厚生労働省老健局「高齢者介護研究報告書『2015年の高齢者介護』2003年6月

(注)ここでいう「認知症高齢者」は、認知症自立度Ⅱ(日常生活に支障を来すような症状・行動や意思疎通の困難さが多少見られても、誰かが注意していれば自立できる。)以上の者をいう。

●金融機関でのとりくみ

「全社員認知症サポーター」計画

近畿大阪銀行では、本年度より全社員を対象に「認知症サポーター養成講座」を開催しています。きっかけとなったのは、同社が2000(平成12)年に近畿銀行・大阪銀行の合併により誕生後、10周年を迎える記念事業でした。

「金融事情が厳しい昨今、10年間弊社が安定した運営を維持できたのは、地域のお客さまと社員の家族の支えがあったからにはほかありません。その「恩返し」として、何か全社を挙げて取り組める記念活動がないかと考えていました」とオペレーション改革部の加藤巧さん。

同社は、ひと足先に「認知症サポーター養成講座」に取り組んでいた同じグループの銀行から講座の情報を入手しました。

「講座を受講すれば、認知症がどのような状態なのか理解し、適切な対応ができるようになることがわかりました。弊社の利用者は、高齢の方が圧倒的に多く、年金の受取日にはATMに行列ができるほど。全社員がサポーターになれば、高齢のお客さまやご家族に、より安心して銀行を利用していただけるだろうと考えたのです」と加藤さん。

一人の人間として、身近な問題として 認知症に向き合った1時間半

養成講座の実施にあたっては、本店が所在する大阪市中央区社会福祉協議会(以下、「中央区社協」)に指導を依頼し、今年6月からスタート。最前線でお客さまに対応する、ロビーや窓口の担当者、外回りの営業職や管理職

を優先し、職種ごとの研修と組み合わせる形で、8月末までに18回開催。830名が認知症サポーターとして登録しています。

研修担当者として何度も参加した加藤さんは、受講生の様子を次のように話します。

「スキル向上の研修と比べ、普段なかなか受講する機会のない内容の講義を新鮮に受けとめ、熱心に聞き入る社員の姿が印象に残っています。認知症の家族を抱える人からは、かなり具体的な質問もありました。社員としてだけでなく、一人の人間として、認知症に向き合う時間になったのではないのでしょうか」

一人の人間として人を思いやる感性は、日常的なサービスの質向上や、地域社会の一員としての自覚を促すことにも、自然とつながっていきます。

自社でキャラバン・メイトを育成

同社では現在、主に中央区社協からの講師派遣により「認知症サポーター養成講座」を開催しています。今後は、徐々に自社で講師役の「キャラバン・メイト」を養成し、各営業店舗や出張所、あるいは新入社員研修などで講座を開き、最終的には全店舗へと拡大していく方針です。



余裕を持ってお客様に接することができるようになりました



ロビー・コンシェルジェ 天野 千秋さん

これまで認知症という言葉は知っていても、その中身についてはよく理解していませんでした。講座を受けてみて初めて「あのお客さまは、認知症の方だったかもしれない」と気づくことが多かったですね。

ロビー・コンシェルジェ*は、お客様を真っ先にお迎えする仕事。常日頃から、お客様の目線に立ち、何をたずねられても、的確でわかりやすい説明をするよう心がけています。しかし、中には、何度ご説明しても、なかなか分かってもらえず、「どうしてなんだろう。」と落ち込むこともありました。しかし「どういえばわかりやすいのか」「どういう対応をすればいいのか」、講座を受けてその答えが明確になってから、お客様に対して心に余裕を持った対応ができるようになりました。わずか1時間半の講座でしたが、確実に接客意識は変わりましたね。また、認知症以外のお客様に対しても、より一層ていねいに応対できるようになりました。

これからも、お客様のご要望にしっかりと耳を傾け、せかさず、わかりやすい言葉で、ゆっくり、はっきり、話すこと。お客様が、どんなに些細なことであっても気軽にたずねていただけるように、声をかけやすい雰囲気づくりを欠かさずしていきたいと思っています。

※ロビーの担当者のこと。近畿大阪銀行では、本年度より「ロビー・コンシェルジェ」と名称を定めて、お客様によりよいサービスを提供する活動を始めています。

認知症になっても、自分らしく安心して暮らせる地域を一緒につくりませんか?

■キャラバン・メイトになるには?

認知症サポーター養成講座の講師役・キャラバン・メイトになるには、自治体や企業・団体が行う「キャラバン・メイト養成研修」(約6時間・1日)を受講し登録する必要があります。受講者要件は、

- 認知症介護指導者養成研修の修了者
- 認知症介護実践リーダー研修(認知症介護実務者研修専門課程)修了者
- 介護相談員

- 認知症の人を対象とする家族の会
- その他、上記に準ずると自治体が認めた人 (行政職員、地域包括支援センター職員、介護従事者、医療従事者、民生児童委員など)です。

■認知症サポーター養成講座を受講したい、開催したい場合は
認知症サポーター養成講座は、講師となるキャラバン・メイトと自治体や企業・団体が協働して、住民講座、ミニ学習会として開催しています。

上記の件について詳しくは、大阪市社会福祉研修・情報センター ☎4392-8188 ☎4392-8185 にお問い合わせください。