

名古屋市認知症コールセンター実績報告

1日あたりの 平均相談件数	H27年2・3月	H27年4.5月	昨年度同期(4.5月)
	4.7件	3.9件	

地域の実践より… 認知症にもなっても安心なまちとは？

全国で600万人が受講する認知症サポーター養成講座。日常生活に関わりを持つ企業等においても開催され、認知症のひとや家族の支えになっています。

先日、東区のスーパーマーケットで開催された認知症サポーター養成講座「スーパーマーケット編」では、講義や事例DVDを視聴した後、具体的な場面を想定したロールプレイも行われていました。

サポーター講座「スーパーマーケット編」… ロールプレイ用台本



3つの場面をとりあげたDVDを視聴。

…夕方の混み合った時間。レジ台の前は十人近くが並んで支払いを待っている。

毎日のように買い物に来られる高齢の女性のお客様。レジでの支払いに手間取って、行列ができてしまう。

【好ましい対応例】

お客様——「(金額を聞いてから、おもしろに手提げの中に手を入れ、財布を捜し始める。が、なかなかみつけれない) 財布…財布…」

レジ担当従業員——「あわてなくても大丈夫ですよ。ゆっくり探してくださいね。(後ろに並んでいるお客様にもうしばらくお待ち下さい)」

また、どう対応したらよいかを話し合い、日頃から接客対応を重ねている皆さんならではの認知症のひとが混乱されないための丁寧な対応についてアイデアがたくさん出されていました。

【対応のポイント】

- ✓ レジでは、1人ひとりのお客様のペースに合わせるのが基本。認知症のお客様に限らず、財布から硬貨を取り出すのに時間がかかるお客様は少なくない。…
- ✓ 支払いに時間がかかるお客様がレジに並べたら、別の従業員が使っていない近くのレジに入って後ろに並ばれていたお客様をそちらに誘導する。

今年1月に公表された認知症国家戦略(新オレンジプラン)では、認知症サポーターについて、「量的に養成するだけでなく、様々な場面で活躍してもらうことに重点を置くこと」や「地域や職域の実情に応じた取組を推進していくこと」などの方針が示されました。

全国的な気運の上昇に合わせるように名古屋市においても、今年4月から6月までに約1,000人もものスーパーマーケットの従業員の方を対象とした開催依頼があり、「認知症サポーターのいるお店」は今後増えていくと思われます。



受講後、オレンジリングの進呈を受けて。

誰にもそのまちで長いあいだ暮らしてきた「いとなみ」があります。

例えば、わたしの毎日の買い物という「いとなみ」が、認知症になってもさりげなくサポートを受けながら続けられるお店。そんなお店がひとつひとつ広がっていくことで、「認知症にもなっても安心して暮らせるまち」により近づいていきます。

※認知症サポーター養成講座にはスーパー編のほか、「金融機関編」「マンション編」などもあります。