

70 「イオンの『認知症サポーター』の養成の取り組み」

イオン株式会社グループ環境・社会貢献部 塚田公香

1 はじめに

イオンは純粋持株会社であるイオン株式会社を中核に、ジャスコ、サティなどの量販店、マックスバリュなどのスーパーマーケット、ドラッグストア、コンビニエンスストアなどを展開する国内外 182 社で構成されるグループ企業である。

私たちは「お客さま」を原点に、「平和」を追求し、「人間」を尊重し、「地域社会」に貢献することを基本理念に掲げている。この基本理念のもと、さまざまな地域・社会貢献活動に取り組んでおり、「認知症サポーター」の養成もそうした活動の一つといえる。2007 年度よりイオンは小売業としてはじめて「認知症サポーター100 万人キャラバン（以下、100 万人キャラバン）」に全社を挙げて参画した。

2 『100 万人キャラバン』に参画したきっかけ

イオンが「100 万人キャラバン」の取り組みをはじめたのは、私たちが加盟するチェーンストア協会より、全国キャラバン・メイト連絡協議会の紹介と事業への参加の呼びかけがあったことがきっかけである。

認知症のお客さまについて意識したことがない従業員が大半ではあったが、お買い上げ前の食品を開封して食べてしまう、店内で迷子になる、レジで支払いがうまくできないなど、認知症と思われるお客さまへの対応に苦慮する報告も徐々に増えており、会社としても何らかの対応を検討していた。

担当者数名で認知症サポーター養成講座（以下、サポーター講座）を受講したなかで、認知症の人は現在 170 万人にもものぼり、そのうちの約半数は自宅で生活していること、認知症の人も日常的に来店して買い物をしていること、さらに高齢化の進展により認知症の人が今後 20 年で倍増していくことを知り、認知症のお客さまへの対応について、今から取り組まなければならない課題であると認識した。社内には認知症の家族を介護している従業員もいて、従業員自身にとっても身近で関心の深いテーマでもあった。

地域の人々が認知症について正しく理解し、「認知症になっても安心して暮らせるまちづくり」をめざすこの取り組みは、イオンの基本理念にも合致する。イオンの従業員が認知症について理解することは、職場・地域・家庭で役立つと考え、社内的な合意も得て、100 万人キャラバンへの取り組みを開始した。

認知症サポーターの目標数は 2010 年までの 4 年間に 3 万人とした。この設定数はイオングループ全体の従業員約 30 万人の 1 割に相当する。

サポーター講座を実施する目的として、イオンでは次の 5 点を掲げている。

- (1) 接客時に認知症のお客さまへの気配り、心配りのある適切な対応ができる。
- (2) 認知症のお客さまへの対応に困ったときに、地域の専門家への引き継ぎができる。
- (3) 地域活動の一環として、自治体・NPO・民間の介護施設などと協同で活動ができる。
- (4) 認知症を正しく理解することで、従業員自身の早期発見による予防医療ができる。
- (5) 認知症の家族をもつ従業員が、介護の場で役立つ知識を得ることができる。

3 まず**は**本社勤務の従業員からスタート

実際のサポーター講座の展開方法については、店舗で接客する従業員を対象に行う前に、本社ビル勤務の従業員を対象に行い、その間に店舗へ展開する基盤づくりをしていくかたちで計画を立てた。

まずは、千葉県海浜幕張にあるイオン本社ビルに勤務する従業員全員を対象にサポーター講座を実施した。2007年6月から8月の10日間、1日2回制で20回の講座日程を設定し、毎回数十人から100人程度が受講、約3,000人の従業員のうち半数以上の1,652人がサポーターになった。2008年にもイオン本社ビルでの講座を10回実施し、383人がサポーターになっている。なお、このときの講師は、社外のキャラバン・メイト（＝サポーター講座の講師役、以下、メイト）にお願いしている。

4 店舗用補助教材の作成

本社での講座と並行して、店舗従業員向けの講座実施に向けて準備を進めた。実施に先立ち、店舗スタッフ用補助教材の作成に着手した。全国キャラバン・メイト連絡協議会とイオンが協同して、サブテキスト編集委員会を設置する。編集委員会には社会福祉士やケアマネジャー、介護サービスや施設の職員などの専門職を招き、実際にイオンの店頭で起きた認知症と思われるお客さまへの対応で苦慮した事例を題材に、認知症のお客さまへの対応の仕方について議論を重ねて作成した。

こうして、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」が完成した。「ガイドライン」には、認知症のお客さまへの基本姿勢や対応ポイントを、わかりやすくまとめて盛り込んだ。資料として、所在地周辺の地域包括支援センターのリストも添付している。また、認知症のお客さまとの対応について、具体的な事例を元に従業員が考えていけるように、ロールプレイングを講座に組み入れた。ロールプレイングについては、講師が一人でも講座が運営できるように、事例ビデオ(全国キャラバン・メイト連絡協議会作成)も作成されている。

実際の講座は、以下の流れで、パワーポイントを利用して行っている。

- (1) イオンでサポーター講座を行う意義の説明
- (2) 100万人キャラバンキャンペーンビデオ視聴
- (3) 標準教材に沿った講義
- (4) ロールプレイング
- (5) 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」講義

5 社内メイトによる店舗従業員のサポーター養成

店舗展開の開始にあたっては、岩手県盛岡市をパイロット地区として行うことになった。まずサポーター講座を行い、受講者のなかからメイトを養成し、各店舗の従業員への講座を展開した。

2007年8月、キックオフ講座をイオンモール盛岡で開催、近隣のイオングループ各社の従業員120人が参加した。各店の幹部や教育担当者、公募のかたちで募った従業員などが熱心に受講した。

受講者のなかから講師役として任命された従業員を対象に、9月上旬にキャラバン・メイト養成研修（以下、メイト研修）を実施し、52人の社内メイトが誕生した。その後そ

れぞれが勤務する店舗で社内メイトが講座を展開、587人のサポーターが養成されている。

2008年には静岡県浜松市で同様の取り組みを行い、64名の社内メイトが誕生し、それぞれが勤務する店舗で講座を展開、1,050人のサポーターを養成した。

2009年には北海道でも同様の取り組みを実施、163名の社内メイトが誕生し、それぞれが勤務する店舗で講座を展開、6,056人のサポーターを養成している。

店舗での講座実施にあたっては、1回につき受講者数数名程度といった少人数の講座を積み重ねていくことでサポーターを増やしており、社内メイトによって養成されたサポーター数は7,720人にのぼっている。(2009年11月22日現在)。

6 会議体や新店・改装オープン時にも実施

さらに、店長、副店長など店舗幹部を対象に、会議体等を利用してサポーター講座を実施した。店舗幹部にこの講座の意味や利点を理解してもらい、さらに取り組みを広げていくためである。講師はその地域で活躍している社外のメイトに依頼し、1,671人の店舗幹部が講座を受講した。

また、店舗の新規出店、改装オープン時にも、従業員教育の一環として、この講座を活用している。

7 地域の行政と協働によるサポーター講座の展開～三重県との取り組み～

取り組みを広げていくなかで、2008年10月、三重県長寿社会室より、県と企業によるサポーター講座の協働開催の呼びかけがあった。三重県長寿社会室によると、高齢化の進行に伴い、企業から高齢者に向けた取り組みが何かできないかとの問い合わせが増えつつあり、特に商店や金融機関といった日常生活に深い関わりを持つ業種の中には、一見して判断しにくい認知症高齢者への対応をどうしていくのか切実な課題として浮かび上がっているという。そうした背景をふまえ、三重県は15,000人の認知症サポーター養成講座を目標に掲げ、企業と協働で企業の従業員を対象としたサポーター養成を進めていくことを検討した。三重県に多くの店舗を展開するイオンもこの呼びかけに賛同し、県と協働で認知症サポーターの養成を進めることとなった。

まず、三重県内を「鈴鹿市・亀山市」「四日市市・桑名市・いなべ市・三重郡」「津市」「松阪市・多気郡」「伊勢市・鳥羽市・志摩市」「尾鷲市・熊野市」「伊賀市・名張市」の

7つにブロック分けを行ない、各ブロック2回ずつサポーター講座を計画した。役割分担としては、三重県には講師の派遣、標準教材の手配をお願いし、イオン側は開催場所の確保、受講者の招集を行うこととした。また、イオン側では各ブロックの事務局を決め、サポーター講座の事前準備、当日運営等はブロック事務局が行っている。

2008年12月「イオンモール鈴鹿ベルシティ」での講座を皮切りに、サポーター講座を各ブロックで順次開催、三重県内のジャスコ、サティ、マックスバリュ



【桑名地区の「認知症サポーター養成講座」の様子】

など各店舗の従業員が参加している。2009年3月にオープンした「イオンスーパーセンター津河芸店」でも、オープン前の従業員教育としてサポーター講座を開催、147人の従業員が参加した。

三重県イオングループ従業員で合計978人がサポーター講座を受講(2009年11月22日時点)、当初目標の1,000名をまもなく達成する見込みである。

三重県との協働の取り組みは他の自治体からも反響があり、「三重県と同様の取り組みを行ないたい」という依頼が増えている。2009年3月には鳥取県で、2009年10月には新潟県で、行政とタイアップしたサポーター講座を行なった。

三重県の「行政と企業の協働開催」という取り組みが先駆けとなり、今後もモデルケースとして各地域・自治体に広がっていくと思われる。

対象エリア	日時	受講者数
鈴鹿市、亀山市	2008年12月1日	174名
四日市市、桑名市、いなべ市、三重郡	2009年2月4日	60名
	2009年3月6日	53名
イオンスーパーセンター津河芸店	2009年2月25日	147名
津市	2009年4月9日	159名
	2009年5月8日	61名
松阪市、多気郡	2009年6月12日	93名
	2009年7月24日	104名
伊勢市、鳥羽市、志摩市	2009年8月28日	28名
	2009年9月25日	36名
熊野市、尾鷲市	2009年11月9日	36名
	2009年11月9日	27名
合計		978名

三重県イオングループの認知症サポーター養成人数
(2009年11月22日時点)

8 地域に根ざした企業をめざして

イオングループが100万人キャラバンに参画して約2年半。イオンの認知症サポーター数は合計で約16,000人となった(2009年11月22日時点)。企業でのサポーター講座の大きな利点として、「接客に活かす」「地域と連携して対応する」の2点を挙げたい。

この講座を受講した従業員からは「ふだんの接客を見直す機会となった」という感想が多く寄せられている。この講座を通じて、認知症の方への対応に限らず、高齢の方をはじめ全てのお客さまへのホスピタリティーやCS(顧客満足)向上のきっかけにもつながっていると考える。

また、100万人キャラバンは地域との連携が求められる事業でもある。受講した従業員からは「地域包括支援センターの存在がわかったことも貴重な情報である」という声が数多く聞かれる。地域の相談窓口である「地域包括支援センター」の存在を知らない従業員がほとんどであり、これは地域住民も恐らく同様であろう。行政には「地域包括支援センター」の認知度を上げる施策とともに、地域住民や企業が困ったときにスムーズに相談できる体制作りを期待したい。

今回三重県と取り組んだ「行政と企業のサポーター講座の協働開催」は、地域との連携づくりができたことに大きな意義がある。行政と企業がそれぞれの立場を越えて一体となって進めていけることが「100万人キャラバン」の大きな強みであり魅力である。活動の積み重ねによって「認知症の人が安心して暮らせるまちづくり」という大きな流れにつながっていけるよう、今後も継続してイオンでのサポーター養成を推進していきたい。

「受講した従業員の感想より」**①身近なところで役に立つ**

高齢社会が進展するなか、今後認知症の方への対応の仕方、連絡先(地域包括支援センター)などがわかり、とてもためになりました。これは職場だけではなく、家族や友人など身近なところでも役に立つと思います。

②社会で取り組む必要性

認知症という言葉は耳にするが、具体的にはよくわかりませんでした。このセミナーを受けて認知症というのは他人事ではなく自分自身に起こることでもあるという自覚をもち、お客様や家族などに接するときの大切さや、また地域や社会としても取り組んでいかなければならないことだと感じさせられました。

③対応事例の研修を

以前に認知症のおじいさんに厳しい対応をしたことか悔やまれます。現状ではほとんどの従業員は理想的な対応ができていません。強力な研修体制が必要かと考えます。

④今後の対応を考えるきっかけに

今までは認知症の人の行動について理解が欠けていたため、迷惑だ、やっかいだという気持ちが先に立っていました。本人が一番不安を感じているのだということを考えていくことによって、今後の行動を考えていかなければと感じました。

⑤人との接し方の基本に通じる

人との接し方は認知症の人だけでなく、それ以外の方でも相手を尊重することが大切だと思いました。

⑥認知症の家族への理解が深まった

私も叔母と実兄が認知症で、どのように接していいのかとまどったことが多々ありました。今日の講習でそれぞれの理解しづらい行動が認知症の症状であることや本人の意識について学ぶことかできてよかったです。

⑦もっと早く講習を受けたかった

お体が不自由で意見が思うように言えない方、認知症の方にも目線を合わせ、相手の立場になって行動することの大切さを感じました。私のおじいちゃんは認知症になり、家を抜け出した末、亡くなってしまいました。あの頃にこの講習を受けていたらもっとやさしくできたのにと感じました。

「〔認知症サポーター100万人キャラバン〕による地域づくり 事例集 戦略と展開」(全国キャラバン・メイト連絡協議会発行)に掲載された内容を転用、加筆いたしました。

イオンの「認知症サポーター」養成の取り組み状況

外部キャラバン・メイトによる講座

本社ビル・各会議体(店長、副店長など)での
【認知症サポーター講座】3,706名

新店・改装オープン時の
【認知症サポーター講座】2,489名

地区とのタイアップによる
【認知症サポーター講座】1,739名

社内キャラバン・メイトによる講座

Step1

パイロット地区(盛岡・浜松・北海道)での
【認知症サポーター講座】367名

Step2

パイロット地区(盛岡・浜松・北海道)での
【キャラバン・メイト養成研修】

Step3

社内キャラバン・メイトによる
【認知症サポーター講座】7,720名

16,001名の認知症サポーターを養成

(2009年11月22日現在)

2010年までにイオングループで30,000名の認知症サポーター養成を目標