

認知症の方にやさしい事業所における認知症サポーターの活動の実態



テーマの区分: 姫路市内を研究フィールドとしたまちづくりに関する政策や課題

研究チーム名: 老年・公衆衛生・在宅看護協働チーム

研究代表者: 姫路獨協大学講師 有田秀子

メンバー: 准教授 吉田千鶴子、講師 長野みどり、教授 井上清美、教授 川井八重

I. 背景

これまでに姫路市の認知症カフェ¹を中心とした認知症サポーターの活動の実態を調査し、認知症カフェ間のネットワークづくりを行った。今年度は、地域における認知症サポーターの活動を把握し活動に必要な支援を行うために、「認知症の方にやさしい事業所」の認定をうけている事業所の認知症サポーターの焦点を絞り、活動の実態を明らかにしたいと考えている。姫路市において、「認知症の方にやさしい事業所」は 171 か所ある(平成 30 年 8 月現在)。おもにコンビニエンスストアや金融機関が登録されているが、その数は年々増加している。郵便局や銀行、コンビニエンスストアなどではお金を扱うことから様々なトラブルがあると考えられるが、その実態については明らかにされていない。事業所等は不特定多数の市民が活用する場所であり、そのような場所で認知症の人が対応困難になった際に、適切に受け入れられることができれば、認知症の人にやさしいまちづくりにつながる。先行研究では、チェーン薬局に勤務する薬剤師を対象としたアンケート調査(村上ら 2017)はあるが、その活動実態を示すものは報告されていない。

この研究を行うことは、事業所で活動する認知症サポーターを支援するための一助となり、ひいては、認知症のひとに住みよいまちづくりにつながる。さらに、事業所で活動する認知症サポーターは、活動への意欲が増し、地域住民の力を十分に発揮することにより、様々な地域の課題に柔軟に対応する力を強化できるものとする。以上のことから本研究の目的は、「認知症の方にやさしい事業所」の認定を受けている認知症サポーターを対象とし、活動の実態を明らかにすることによって、必要な支援の検討を行うことである。

II. 調査の目的

本研究は、「認知症の方にやさしい事業所」の認定を受けている認知症サポーターを対象とし、活動の実態を明らかにし、必要な支援の検討を行うことによって、認知症の人にやさしいまちづくりに貢献するために行うものである。

III. 調査の方法

1. 対象者

姫路市内に所在する、「認知症の方にやさしい事業所」として登録され、姫路市のホームページ内「認知症の方にやさしい事業所」一覧に掲載されている事業所である。その事業所の代表者および認知症サポーターを対象とする。

2. データ収集の方法

¹ 認知症カフェ：認知症の人やその家族、医療や介護の専門職、地域の人など、誰もが気軽に参加できる「集いの場」である。活動内容は様々であるが、認知症の人やその家族同士が情報交換するだけでなく、医療や介護の専門職に相談ができ、地域の人との交流の場になっている。

平成 30 年度 姫路市大学発まちづくり研究

平成 30 年 4 月時点で姫路市のホームページに掲載されている約 171 か所の事業所について、姫路市地域包括支援課および地域包括支援センターに相談し、今回の調査対象となる事業所の選定を行い、67 事業所 114 名にアンケートを郵送した。アンケートは、その返信をもって調査の協力を同意したものと判断した。

アンケートの郵送と同時にインタビューの目的・方法を説明した書類とインタビューへの同意書を同封した。インタビューについて協力を得られる場合には同意書を記載し、返信するように依頼した。

3. アンケートによるデータ収集の内容

1 事業所につき、代表者と認知症サポーター1 名に下表の内容でアンケート調査を行った。

代表者へのアンケート内容	認知症サポーターへのアンケート内容
基本属性（性別、年代）、事業所の形態	基本属性（性別、年代）
所属している事業所の概要	認知症サポーター受講のきっかけ
認知症に関する研修の有無と方法	日々の活動についてよかったこと、困ったこと
困難事例への対応	対応に困った事例
健康関連 QOL（SF-8）	健康関連 QOL（SF-8）

4. インタビューによるデータ収集の内容

アンケート終了後、インタビューの同意を得られた人に対して、事業所における認知症に関する研修や、日々の活動において課題と感じていること、必要な支援について情報を得る。

IV. 結果

1. アンケート配布と回収

配布数：67 事業所、計 134 名

回収数：代表者 40 名（60%） 認知症サポーター41 名（61.2%）

2. アンケートの結果

	代表者	認知症サポーター
年齢・健康	50 歳台以下の男性が 8 割を占める。 sf-8 は、全国平均と同様の結果	40 歳未満の女性が 8 割を占める。 Sf-8 は全国平均より、体の痛み、社会生活機能がやや低い
動機	高齢の顧客が多くなってきたことから、地域包括支援センターに相談した	<ul style="list-style-type: none"> 職員研修、高齢者の役に立ちたい 勤務先企業の方針
良かったこと	<ul style="list-style-type: none"> 意識の向上と行動の変化 認知症の人への対応がわかるようになった 対応がスムーズ 地域の人から認知症に関する質問を受ける 認知症の方への対応の事例検討 オレンジリング²を持つことにより、何をすべきかの自覚が芽生えた 	<ul style="list-style-type: none"> オレンジリングや認知症の知識を持っていることで、窓口の対応がスムーズにできた 認知症の知識があるので、顧客に落ち着いて対処できる 親身になって対応できる 通帳紛失時、家族の方への連絡でき、早期解決できた 対応した事例を支店全体で共有できること 対応の困ったとき、サポーター同士で協力し合える

² オレンジリング：認知症サポーター養成講座を受講して、認知症の方やその家族を支援するために正しい知識を身につけた方に渡される目印となるリストバンドをさす。

<p>心配な点・課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・忙しい時、積極的にかかわることができない ・若年認知症の方への理解を深めることが必要 ・次世代の人にもこの活動を伝え、サポーターを増やし、さらなる高齢化に備える ・活動継続のために、事業所の債務状況の健全性を保つ 	<ul style="list-style-type: none"> ・会話がかみ合わないことがある ・自分の対応が相手に気分を害されるのではないか ・実際に活動する時間がなかなかとれない ・家族への連絡のタイミングなど ・研修を受けてから時間がたつと忘れてしまう
<p>必要な支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・行政とともに交流会を開催し、認知症の方にやさしいまちづくりを目指す。 ・対応事例を共有しているセミナーを定期的で開催する ・サポーター養成講座以外にスキルアップ研修を企画してもらいたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・困ったときにすぐに相談できるようなフリーダイヤルなどの直通電話をつくってほしい ・認知症サポーターの活動に必要な新しい情報を発信してほしい

3. インタビューの結果

1) インタビュー協力者の背景

協力者数 3 事業所（うち金融関係 2 事業所、薬品関係 1 事業所）

2) 事業所で行われている内容

- ・新入職員への研修の 1 つとして「認知症サポーター養成講座」を定期的に行っている。
- ・それぞれの事業所をつなぎ、高齢者の見守りを行っている。
- ・地域包括支援センターと定期的に連絡を取り合う。
- ・販路を活用して、「認知症高齢者等の見守り・SOS ネットワーク³への協力
- ・月に 1 回、各支店が集合し、窓口での対応についての事例検討を行っている。
- ・10 人のボランティアで、移送サービスを実施している。
- ・事業所内にキャラバンメイト⁴が在中しているので、事業所内外で認知症サポーター研修を実施している。

V. 考察

1. 事業所における認知症サポーターと認知症カフェにおける認知症サポーターの特徴の相違

	認知症の方にやさしい事業所のサポーター	認知症カフェのサポーター
年齢など	40 歳未満の女性が 8 割を占める。	70 歳以上が 6 割を占める。女性は約 8 割を占める。
動機	職員研修、高齢者の役に立ちたい	認知症の人にやさしいまちづくりに参加したかった、認知症に関心があった、地域の役職が必要。

³ 認知症高齢者等の見守り・SOS ネットワーク：認知症高齢者等が行方不明になった際に、地域の人等が協力して行方不明になった方を探すためのネットワーク のこと。

⁴ キャラバンメイト：認知症サポーター養成講座の講師を担当する資格を持った人。

<p>心配な こと</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会話がかみ合わないことがある ・ 自分の対応が相手に気分を害されるのではな いか ・ 実際に活動する時間がなかなかとれない ・ 家族への連絡のタイミングなど 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報の保護 ・ 認知症サポーターとしての未熟さ ・ 自分の体力に自信がない ・ 認知症の人の情報不足 ・ 場所や人などの確保を中心としたカフェの継続
-------------------	---	--

2. 認知症の方にやさしいまちづくりを推進するための課題

- 1) 店舗内の利用可能なスペースの提供による高齢者の居場所を増やすこと
⇒既存の認知症カフェとの協働運営
- 2) 認知症サポーターが活躍できる場を提供すること
⇒「認知症のかたにやさしい事業所」で活動した後の地域での活躍の場の提供
- 3) お互いの活動を理解しあう場があること
⇒事業所間および認知症サポーター同士の交流会を通して成長しあうことを助ける

3. 看護学の立場からみた事業所における認知症サポーターへの活動の支援

1) 老年看護学

この立場から考える、認知症サポーターの活動への支援は、①加齢による身体や認知機能の変化がどのように日常生活に影響を及ぼすかを伝えること、②高齢者へ安心をもたらす対応の方法の紹介、③日常生活動作に合わせた介護の方法などがあげられる。認知症サポーターは、このような知識を有することにより、自分の活動に自信を持ち、意欲的に取り組むことが可能になると考える。

2) 公衆衛生看護学

今回の調査結果は、認知症地域連携体制の推進における現状と課題把握において、一つのモニタリング調査としての役割があった。①認知症サポーターが主体となる相互協力と連携のためのネットワークの創造、②まちづくりを担う地域リーダーとしての活躍希望について、継続的な活動支援が必要であることが実態調査の中から再確認できた。行政の認知症施策は、予防や早期発見、医療体制づくり、地域の連携体制、ケア人材の育成など多岐にわたっており、その充実が求められているが、コミュニティにおける認知症サポーター活動の充実は、そのすべてに繋がる有効な方策である。

3) 在宅看護学

認知症の当事者及び家族にとって、近隣や職場での「知識」と「理解」は何よりも必要とするものである。近隣の高齢者が認知症であるという情報に接した場合「火事が出ると困る」「何か問題行動があるのではないか」という「不安」が生じ、これは当事者と家族にとっては必然的に「排除」と感じられることが多い。そのため今回の結果で「意識」を持ち、「感じる」ことから「聴く」「繋がる」「協力」することにより、当事者と家族ばかりでなく地域住民全体で「不安」を取り除く方向性が共有できていることは、何より当事者と家族にとって恩恵が大きいものである。

現在、訪問看護師の話からは、過去の老々介護の状況を通り越し、自分たちからの救援信号の発信は困難であることがわかる。そのような状況が日々この姫路市で進行している中、多くの認知症サポーターによる活動が拡がることが何よりも望まれており、その活動は地域住民から大きな信頼を得ることは論を待たない。そのため在宅看護学分野では、在宅認知症当事者と家族が抱える課題への看護者からのアウトリーチの方策について検討し、その内容を認知症サポーターやカフェの活動に活かすことが重要と考える。