

東伊豆町は、静岡県伊豆半島東海岸の中央に位置し、天城の山並みを背に伊豆大島をはじめとした伊豆七島を望み、豊かな自然に恵まれた人口12,418人(平成30年3月31日現在)高齢化率43.7%(県下第6位)の小さな温泉まち。一人暮らし高齢者は25.1%と県下で4番目に高く、65歳以上に認知症の症状がある人は11人に1人となっている。この数字は介護保険の利用者から把握したもので、実際にはこの数字より多いかもしれない。

平成26年新たに発足した「認知症にやさしい町づくり連絡会(ニューサマーオレンジ)」は徘徊(はいかい)などが増える中、見守り技術向上を図るともに対応方法を学ぶことで相互に支え合える地域を目指す目的で活動している。メンバー(東伊豆町地域包括支援センターのスタッフを含む17名)が訓練グループを編成し、平成30年9月20日(12時10分～15時00分)に町あんしん見守りネットワーク(町運営)の協力民間事業所16カ所「東伊豆町あんしん見守りネットワーク声掛け訓練(第2回)」を実施した。グループの編成は「認知症高齢者役」「声掛け説明者」「記録・写真役」の3人一組で、声掛け説明者が協力民間事業所の職員に業務に支障のない範囲内で認知症高齢者役への声掛けを促す。職員は認知症高齢者役にお客様として対応する。訓練が終わると、声掛け説明者はお客様の対応についてアドバイスし、アンケート配布(後日記入、送付を依頼)という一連の手順で訓練を行った。

声掛け訓練の趣旨と認知症の人との接し方



マックスバリュ稲取店の店長、副店長をはじめ約20名が集合した。訓練開始前、認知症にやさしい町づくり連絡会メンバーから声掛け訓練の趣旨、目的と認知症の人との接し方(驚かせない、急がせない、自尊心を傷つけない)について説明した。マックスバリュ稲取店は昨年この訓練を実施しており、高齢者への対応が社内でマニュアル化されている。今回、DVDで事前に勉強しているので準備は十分できているとのこと。そこで、「レジでお金が払えない」「品物を食べてしまった」「同じ商品を何度も購入」の対応について具体的に確認していた。

具体的な対応の7つのポイント:①まずは見守る②余裕をもって対応する③声をかけるときはひとりで④後ろから声をかけない⑤相手に視線を合わせて優しい口調で⑥おだやかに、はっきりとした話し方で⑦相手の言葉に耳を傾けてゆっくりに対応

「やさしい店づくりになるので慌てないで誘導してください」と店長の掛け声によって、「レジでお金が払えない」「品物を食べてしまった」「同じ商品を何度も購入」などの訓練を開始した。

レジでお金が払えない



マックスバリュ稲取店では、レジの前で金額にあったお金が出せない人を想定した訓練。

感謝デーで込み合った時間、レジの前で金額にあったお金が出せない様子で支払いに手間取っているお客様に店員が対応している。後ろに並んでいるお客様から「急いでいるけどなあ、早くしてくれない！」と怒声を上げた。その様子を地元の東伊豆有線テレビが撮影し、夕方ニュースで放映した。また、伊豆新聞は翌日の新聞に金融機関の訓練を掲載した。

品物を食べてしまった



マックスバリュ稲取店では、人目を気にせず野菜売り場にある焼き芋を食べている人を想定した訓練。

店員が食べかけた焼き芋を手にしているお婆さんに声を掛ける。すると、お婆さんは何も言わず出口の方に向かった。

あなた、どのように対応しますか？

知りたい人は「認知症サポーター養成講座」を受講しましょう！

次に各グループが分かれて巡回した。私は①グループに同行して取材をした。

- ①グループ(スルガ銀行、ひらやま、ヤシロ薬局、役場)
- ②グループ(静岡銀行、静岡中央銀行、三島信用金庫、トミタ薬局)
- ③グループ(稲取郵便局、司法書士おさだ法務事務所、JA伊豆太陽稲取支店、役場)
- ④グループ(ヤマト運輸伊豆白田センター、JA伊豆太陽南城東支店、熱川郵便局、伊豆熱川駅)

通帳の再発行



通帳の再発行

スルガ銀行伊豆稲取支店では、通帳を失くして三度の再発行にきた人を想定した訓練。お客様に目線を合わせて優しい口調でおだやかに、はっきりした話し方で相手の言葉に耳を傾けてゆっくりと支店長が対応された。

「いつもタンスに入れておいた通帳がなくて・・・」と困惑気味のお客様(高齢者役)に対し「通帳を再発行した」「印鑑が必要」「三度も再発行したので・・・管理をしっかりしないと他の人に大事なお金をとられたり・・・」と会話が展開し、「私がちゃんと管理できないのですか!!!」とお客様が怒った。訓練終了後に「次に待っているお客様がおられるので、『再発行の手続をしますので』といって別の場所へ移動してもらおうですよ」と声掛け説明者(写真)がアドバイスした。

同じ商品を大量に何度も購入



同じ商品を大量に何度も購入

ファッションプラザひらやまでは、同じ商品（スリッパ）を1日で三度も来店して大量に購入した人を想定した訓練。この店員さんも「1日で三度も来店して大量に購入した人」という想定内容のもと、「3回も来られて、どの位スリッパが必要なのですか？」と問いかけた。「いやいや、はじめてですよ」とお客様が返事する。「このままお買い上げしてもらっていいのかしら？」と不安気に隣のレジ店員に話しかけた。（写真）
「商品はそのまま買ってもらい、できれば連絡先などの情報を聞き出して、地域包括支援センターへ連絡してください」とアドバイスした。

同じ商品を何度も購入



同じ商品を何度も購入

ヤシロ薬局では、同じ商品（洗剤）を何度も購入したお馴染みのお客様を想定した訓練。この店員さんも「同じ商品を何度も購入した人」という想定内容のもと、「今日さっき買ってたよ！」と呼びかける。「うちの在庫がなくなったから買いに来たのに・・・」とつぶやくと、「お買い物して玄関に置いてあるんじゃない？」と声を掛けた。このような問答が繰り返されて、最終的に「重いからうちで預かっておくよ。帰ってなかったら連絡ちょうだい。持っていくから」と言うと、お客様は納得された。
この店の向かいに交番があるので「この場合、家族に連絡してください。お馴染みさんでも名前、連絡先が分からないときは警察に連絡しないで地域包括支援センターへ連絡してください」とアドバイスした。

<取材後記>

2025年の日本は、団塊の世代が75歳を超えて後期高齢者となり、国民の3人に1人が65歳以上、5人に1人が75歳以上という、人類が経験したことのない「超・超高齢社会」を迎えるという「2025年問題」が騒がれているが、伊豆地域は既に高齢化率40%を超えており、この問題に直面している。そこで、東伊豆町が取り組んでいる「ふじのくに型福祉サービス」に興味を持ち取材した。

訓練にあたり地域包括支援センターが中心に7月からニューサマーオレンジ連絡会でスタッフ決定、見守りネットワーク協力機関連絡会で参加事業所に説明、区長会で説明、役場職員の参加依頼などの準備していたそうだが、超・超高齢社会を肌を感じている部署だけに今回の訓練から認知症にやさしい町づくりを目指す熱意が強く感じられた。

認知症高齢者役の皆さん、日頃多くの認知症の方に接してだけに仕草や喋り方は演技ではなくリアルに感じた。マックスバリュ稲取店の店員さん方は動揺することなく淡々と普段通り対応していた。その様子を片隅で見守っていた店長の姿が取材写真に多く写っていた。実は「早くしてくれない！」と怒声を上げたのは店長だった。この時、「お客様、こちらのレジが空いていますのでどうぞ！」と店員がすぐ誘導した。マックスバリュや金融機関は対応が社内でマニュアル化されているようだ。以前、マックスバリュ稲取店でレジ付近のお客様が倒れた時、店員さんが迅速にAED

の準備、119番連絡していたのを思い出した。

今回の取材を通して「高齢化率40%を超えても助け合えば心配ない！」そして訓練に参加した協力民間事業所から「認知症にやさしい町づくりを目指す東伊豆町」だと感じた。

秋雨の中で行われた訓練の当日に東伊豆町情報配信メールが配信された。

「題名：行方不明者について ○○に住む●●●●さんという男性が、本日午前10時頃、自宅を出たまま行方不明となっています。(特徴)・年齢83歳 ・身長170cmくらい …… 行方不明者に関する情報は、下田警察署又は最寄りの交番までお願いします」 ……

これが現実なのかな？

取材：生きがい特派員賀茂地域担当 白神時雄