

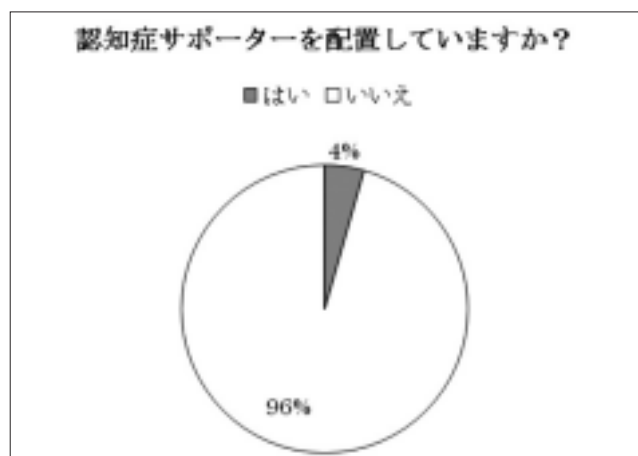
# 認知症サポーターに関するアンケート調査結果

## I アンケート調査の概要

- 1 調査対象及び調査数：(社)埼玉県経営者協会 会員企業601先
- 2 調査方法：緊急調査のため、FAX による配布・回収
- 3 調査期間：平成24年6月20日～7月6日
- 4 有効回収数及び回収率：136先 (22.6%)
- 5 調査機関：(社)埼玉県経営者協会

## II 調査結果の概要

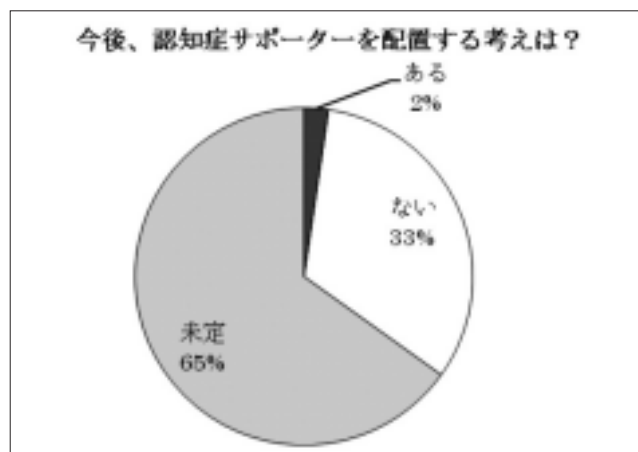
Q1 認知症サポーターを配置されていますか？ (回答数136先)



Q2 認知症のお客様や介護で苦労している社員への対応等で留意している事項。 (自由記述)

- 就業時間の配慮等 ..... 3件
- 介護休業規程や介護支援制度などを適応して支援 ..... 3件
- 「よろず相談室」の設置による相談 ..... 1件

Q3 Q1で「いいえ」とお答えいただいた方に、今後、認知症サポーターを配置する考えはありますか？ (回答数129先)



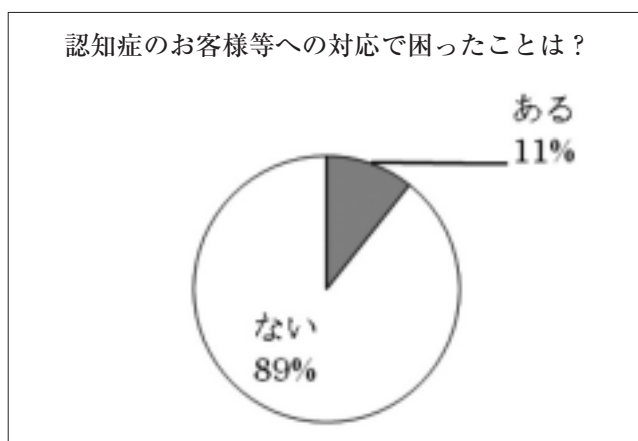
**Q 4 認知症サポーターの配置状況は以下のどれに該当しますか？（複数回答）**

1. 会社全体で一人…… 3件    2. 本社（部）に配置…… 3件    3. 支店・営業所に配置…… 5件

**Q 5 認知症サポーターが具体的に取り組んでいる内容は？〔自由記述〕**

- 事情によって窓口で相談しながら対応する …………… 2件
- 日常生活の中で各自が行動する …………… 1件
- 支援を要する人を見かけた場合の関係機関への連絡 …………… 1件

**Q 6 認知症のお客様等への対応で困ったことがありましたか？「ある」とお答えの方は、具体的な事例をご記入ください。〔回答数56先〕**



「ある」と回答した方の具体的な事例

- 取引内容などが正しく理解できず、意思確認や対応で苦慮する …………… 2件
- ガスなどの供給停止について家族と本人で意思疎通ができておらず、本人から「ガスがでない」などの苦情連絡がくる …………… 2件
- 窓口では認知症と判断することが難しいことがある …………… 1件
- お金に関わる業種であり、対応が難しいケースがある …………… 1件
- 長い取引の間に契約内容を勘違いしてしまうケースがある …………… 1件

**Q 7 Q 6で「ある」とお答えいただいた方に。適切に対応するためにはどのようなことが必要ですか？**

- 家族の連絡先を教えていただき、家族との連携や、時には付添いが必要 …………… 5件
- 成年後見人を選任する …………… 1件
- 窓口係は営業係と情報を共有化し、判断材料とする …………… 1件

**Q 8 社内における認知症サポーター養成上、課題と感じていることがありましたら、ご記入ください。**

- 人的余裕や経費の面などで養成することは難しい …………… 2件
- 社員の中から適任者を選定することが難しい …………… 2件
- 会社、地域社会、家族など全面的な連携が必要 …………… 1件
- 平成22年度に全店で198名の認知症サポーターを養成しているが、その後の継続的な教育ができていない …………… 1件
- 各市町村でサポーター養成講師の斡旋を行っており、県などで一本化していただくと研修カリキュラムに入れやすくなります …………… 1件