

【認知症サポーター養成講座を推進するにあたり】

厚生労働省、金融庁より各保険会社に対し、認知症に関する正しい知識を持って、認知症の方やその家族を手助けする「認知症サポーター」を養成し、各地域に配置することが要請されています。また、生命保険協会においても業界全体として「認知症サポーター」の養成が求められています。

当社においても既契約者の高齢化に伴い、業務中に認知症の方と接する機会が多くなる当社の営業職員が認知症の正しい知識を身につけることで、地域および職域でのサポートをすることができるよう、全職員の認知症サポーター養成を狙いとして今年度活動を行ってきました。

今回、認知症サポーターとなった職員がオレンジリングを身につけて業務にあたる中で、啓発に役立てたり、顧客へのアドバイスに知識を生かしたりする等の実践活動を継続して行っている企業と位置付けられ、全国キャラバン・メイト連絡協議会より表彰をいただくことができました。

【推進方法】

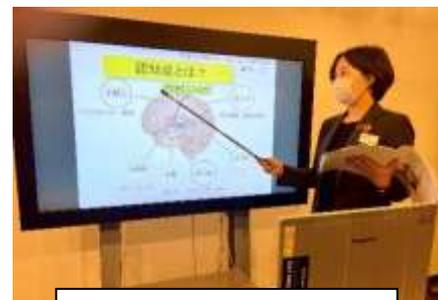
当社では各地域にある育成室にキャラバン・メイトを配置し、各地域の支社ごとに研修を行っております。本社部門については教育部門と人事部門が中心となり推進をしております。基本的には標準教材に沿った内容のカリキュラムですが、事例の映像を見て行う討議には、金融機関の事例（主に銀行員がお客さまを訪問するシーン）



当社作成パンフレット
「知っておきたい認知症のこと」
(認知症サポーターについての記載あり)

を取り上げることで、自身の業務中に起こった際に対応できるよう、イメージしてもらいました。また、当社作成の認知症に関するお知らせパンフレットを使って、お客さまにも認知症の知識についてご説明ができるように教宣を行いました。

今年は新型コロナウイルス感染症の影響もあり、3月～9月に実施を予定していた講座は全て延期となりました。また、当初は対面で行っていた研修を、感染症拡大予防のために、全てオンライン（主にZoomを活用）開催としました。当社のキャラバン・メイトは、転勤で異動をする者が多く、年度の切替とともにキャラバン・メイトが不足する地域もありましたが、協議会ご協力のもと、養成研修についてもZoomを活用し実施することができました。



講師の様子



受講者の様子

オンライン研修では、対面で行う場合とは異なり、双方向のやり取りが難しいですが、研修中は参加している拠点へ質問を投げかけて答えていただいたり、事例の映像を見た後の討議では、ブレイクアウトセッション（Zoomの機能）を活用し、活発な意見交換を行ったりすることで理解を深めました。

【推進の結果】

研修参加者からは全員分アンケートを回収し、人数のカウントを行っています。結果、2020/1月より現在までで33,811名の新たな認知症サポーターを誕生させることができました。（2021/3/1時点）

【今後の取組み】

認知症サポーターとなった営業職員は、講座で学んだ正しい知識を活かし、認知症の方とご家族と接した際は、的確な対応を引続き行ってまいります。なお、来年度は新入職員の研修カリキュラムへの導入・認知症サポーターのフォローアップ研修の導入等を検討しております。

また、住友生命では、ご契約者や被保険者が認知症等になり、自分で契約内容の確認やお手続き等ができない場合に、「家族でもできるようにしてほしい」という声に対応して、ご契約を安心してご継続いただけるように、ご家族が契約内容を確認したり、代わりにお手続きしたりできる「契約者代理制度」等からなる新サービス「スミセイのご家族アシストプラス」を開始しました。これらの情報提供等を通じて、啓発活動を取組んでまいります。