



# 認知症のお客様への対応について学びませんか？ ONEアクション研修をご活用ください！

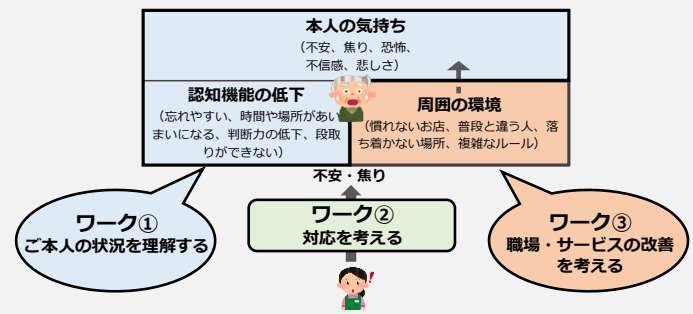
2025年、高齢者の5人に1人が認知症になると言われています。このため、認知症であっても自分の意思で、買い物や金融手続き、移動などが続けられるよう、社会環境整備への期待が高まっています。

こうしたことから、愛知県では、認知症の人と接する機会の多い職場で働く方を対象にした研修プログラム「ONEアクション研修」を作成し、県内で実施していただく企業を募集しています。

ONEアクション研修は、認知症に関する知識を学ぶだけでなく、認知症の人への対応方法や職場単位で可能な工夫等について、事例を用いて受講者同士が考える実践型の研修です。

## ◆ ONEアクション研修の内容

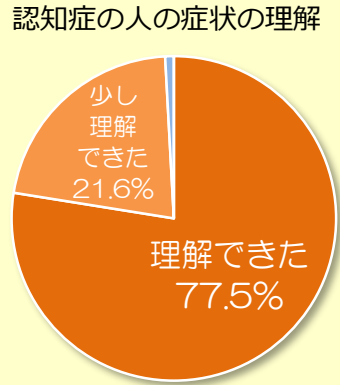
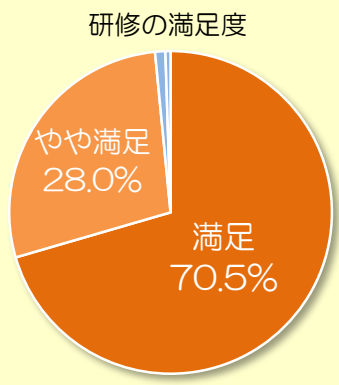
取り上げた事例について、認知症による機能低下やご本人の気持ち、周囲の環境などを総合的に理解することで、お客様の不安を安心に変える対応について考えるワークです。



### 研修概要

- ◆ 対象者  
認知症のお客様と接する機会がある職場で働く方
- ◆ 所要時間  
45分 ※状況に合わせて調整が可能です。
- ◆ 活用イメージ  
・職場責任者・リーダー等の研修で実施  
・職員全体の研修として実施  
・定期的なミーティング内に時間を設けて実施 など

## ◆ 受講者アンケートより



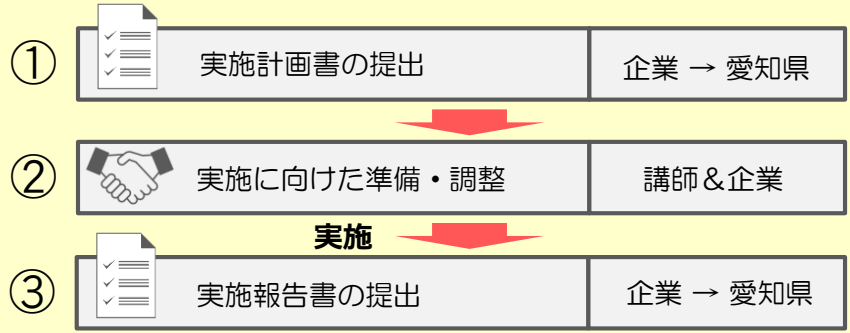
(2020年度 受講者587名)

今までは「変わった人だな...」と思っていましたが、今回の研修で認知症だったかもしれないと気づきました。  
(小売業 販売員)

いつもの身近な場面だったので、具体的に対応する時のイメージがわき、今後の接客の為にとても参考になりました。  
(金融機関 職員)

事例を1つに絞ることで、深く、丁寧に考えることができました。ワークシートがとても考えやすい内容でした。  
(交通機関 スタッフ)

## ◆ 実施に向けた手続き



実施手続きや教材・申込様式のダウンロードはこちらから

<https://www.pref.aichi.jp/soshiki/chiikihoukatu/oneaction.html>

ONEアクション研修 検索

小売業、金融機関、交通機関、飲食業、マンション管理など、様々な業種の事例も掲載しています！

# ONEアクション研修を実施した企業様

## スターバックス コーヒー 名城公園店

スターバックス コーヒー 名城公園店では、高齢者や認知症の人も利用しやすい店舗づくりに向け、2019年12月にONEアクション研修を受講していただきました。もともと他の店舗よりも高齢のお客様が多く、これまでも、お釣りやプリペイドカードのやり取りが上手くいかなかったり、飲み終わった事や食べ終わった事を忘れてなのか何度も同じものを注文されるお客様がいたとのこと。このような時、スタッフがどのように対応したらよいか悩まれていました。地域のまちづくりプロジェクトに参加する中で、地域包括支援センターの職員の方と知り合い、相談の結果、近隣店舗の店長を集めて、認知症サポーター養成講座とONEアクション研修を実施することになりました。



◇ONEアクション研修でグループワークをする様子

名城公園店の店長は、「実際に起こりそうな場面を設定していただき、スタッフができる最大限の対応方法のアイデアを出し合えたことがよかった。」としたうえで、「今後も多様性が受け入れられ、思いやりあふれる店舗づくりをしていきたい。」と話されています。

## つばめタクシーグループ



◇写真は、「認知症の人にやさしい店舗づくりセミナー（2020年10月）」にて自社の取組を紹介されるつばめタクシーグループ社内研修ご担当者

つばめタクシーグループでは、高齢者や障害者、そして認知症の人も「移動の自由」は、当たり前の権利と考え、ヘルパー、ガイドヘルプ、ユニバーサルドライバー研修など、職員教育にも力を入れて取り組まれています。ONEアクション研修説明会に参加されたことをきっかけに、研修実施に向けた調整を進め、ドライバー、配車センターオペレーター、管理職など計857名に受講していただきました。社内研修のご担当者は、認知症サポーター養成講座を受講済みで、これまでも数多くの社内研修をされていることから、初回のみ、専門職の方に講師をお願いし、2回目からは自らが講師を行うことになりました。研修では、ロールプレイを含めるなど、より業務での対応場面がイメージできるように、様々な工夫をしながら研修を実施されています。

受講したドライバーの方は、「他の人の意見を聞くことで、新たな気づきがあった。」、「事例を聞くことで、以前対応したお客様が認知症だったかもしれないと感じた。」と話されています。

## 十六銀行 春日井支店

十六銀行春日井支店では、以前から高齢のお客さまへの対応力向上を模索しており、認知症になっても安心、と選んでいただける店舗になることを目指されています。そうした中、ONEアクション研修説明会に参加されたことがきっかけで、2020年11月に研修を受講していただきました。

研修当日は、実際に経験されることも多い「頻りに通帳やカードをなくされるお客さまの事例」について対応を考えるワークを実施したほか、市の担当者から銀行業務に関連する市の取組や地域包括支援センターについて紹介がありました。



◇ONEアクション研修を受講する職員の皆さま

ご担当者からは「お客さま一人おひとりの気持ちや状況を考えて、これまで以上に丁寧に対応するという意識が向上した。」との声をいただいています。また、研修を通して市や地域包括支援センターとの関係がより深まったことで、どのように対応したらよいか悩む場合の対応方法について助言をもらうなど、今まで以上にこれらの機関と連携できていると話されています。