

認知症の人にやさしい企業サポーター

ONE アクション研修

接遇編

～実施のための手引き～



はじめに

急速な高齢化の進行に伴い、愛知県の認知症高齢者の数は平成 27 年に約 29 万人であったものが、令和 7 年には、約 40 万人に達すると見込まれており、認知症施策の推進は喫緊の課題となっています。

そのため、国においては、令和元年 6 月に認知症施策推進大綱を関係閣僚会議で決定し、認知症になっても住み慣れた地域で自分らしく暮らし続けられる共生を目指し、認知症バリアフリーの取組みを進めることとしています。

愛知県においては、国の大綱に先立ち、平成 29 年 9 月に、認知症の人の意思が尊重されできる限り住み慣れた地域で自分らしく暮らし続けることができる認知症に理解の深いまちづくりを基本理念とする「あいちオレンジタウン構想」を策定しアクションプランを定め 11 の取組を実施しています。さらに、平成 30 年 12 月には構想の取組を県内に速やかに広めるため、愛知県認知症施策推進条例を策定し、施策の推進を図っています。

「認知症の人にやさしい企業サポーター ONE アクション研修」は、構想に掲げるアクションプラン「新たな社会資源の巻き込み」の取組の 1 つとして、認知症の人と関わる機会が多いことが想定される小売業、金融機関、公共交通機関等で働く人たちが、業務の特性に応じた認知症への対応を身に付け、日常の業務でさりげなく支援できるようになるために開発した研修です。

研修の開発にあたっては、本県にゆかりのある企業をはじめ、認知症の人や家族、有識者など様々な方に協力いただき、調査、試行、実証を重ねて改良を行いました。研修の名称は、「一人ひとりが“じぶんど”としてできることを考え、みなさんの職場で『はじめての一步』を踏み出しましょう」という思いを含め「ONE アクション研修」としています。研修の内容は、認知症の人と接する機会の多い職場の事例を用いて、実際に対応方法を考えていただく参加型の研修となっています。

事業者の皆様方におかれましては、本研修の趣旨を十分御理解のうえ御活用いただくとともに、各市町村においては、事業者を積極的に支援していただき、具体的な活動に繋げていただきますようお願いいたします。

令和 2 年 3 月

認知症の人にやさしい企業サポーター養成事業
検討委員会・作業部会 座長

藤田医科大学医学部 認知症・高齢診療科
教授 武地 一

認知症の人にやさしい企業サポーター
ONE アクション研修
接遇編

この研修プログラムでは、認知症の人の行動の背景にある不安を理解することで、
どのように対応したら良いのかを事例を通して学びます。
私たちの ONE アクションで、認知症の人にやさしいまちづくりを目指しましょう。

1. ONE アクション研修とは？	1
2. 研修の実施にあたって	2
2-1. ONE アクション研修の特徴について.....	2
2-2. 対象者・参加人数について	5
2-3. 活用方法について	7
2-4. 講師について.....	8
2-5. 資料について.....	9
2-6. Q & A.....	10
2-7. 実践編について（※令和7年3月更新）	11
3. 進行台本	12

資料一覧

資料名	形式	説明
①実施のための手引き	冊子	本冊子です。 研修内容や実施方法について記載しています。
②研修スライド	Power Point	研修当日に使用するスライドです。 この中にクイズ・事例を追加して使用してください。
③クイズ集（解説あり）	Power Point	クイズ①～②から、使用するものを2～4つほど選び、研修スライドに挿入してください。
④事例集（解説あり）	Power Point	使用する事例を1つ選び、研修スライドに挿入してください。
⑤ワークシート （基礎知識確認シート）	PDF	ワークの際に参加者が書き込みをするシートです。 A3サイズで両面印刷し、参加者に配布してください。
⑥参考資料	PDF	認知症施策に関する情報や企業アンケート結果等を掲載した参考資料です。必要に応じてご覧ください。

1. ONE アクション研修とは？

認知症の人が安心して外出できるまちづくりをすすめるため、認知症の人と接する機会の多い職場で働く人たちが、認知症について理解を深め、事例を用いたワークを通して、実際に対応方法を考えていただく参加型の研修プログラムです。研修プログラムの名称は、「一人ひとりが自分にできることを考え、職場で実践していきましょう」という思いを含め、「ONE アクション研修」としました。

概要	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 認知症の人と接する機会の多い職場で働く人が、事例を用いたワークを通して、「職員として、認知症のお客様にどのような対応ができるか」、また、「職場としてどのような取り組みができるか」を考え、受講者同士で共有することで、認知症の人への対応を学ぶプログラムです。 	→	P 2～ プログラムの特徴について
対象	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 認知症の人と接する機会のある職場で働く職員の方、またはそうした職場の管理職の方 ✓ 認知症サポーター養成講座など認知症に関する基礎的な学習を修了した職員 	→	P 5～ 対象者・人数について
人数	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 人数に制限はありませんが、規模によって望ましい実施方法があります。 	→	
所要時間	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 45 分間 ※参加者や実施方法によって、時間の調整が可能です。 	→	P 7～ 活用方法について
活用方法	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 責任者・現場リーダー等のスキルアップ ✓ 職員全員のスキルアップ ✓ 認知症サポーター養成講座との同時実施など 	→	
講師	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 専門職 (認知症地域支援推進員、地域包括支援センター職員など) ✓ 企業の研修担当者 (キャラバン・メイト、認知症サポーターなど) 	→	P 8～ 講師について
資料	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 受講者へ配布資料と講師用資料（本冊子）があります。 ✓ スライド投影、配布資料のどちらでも実施可能です。 	→	P 9～ 資料について
進行台本			P 1 1～ 進行台本

2. 研修の実施にあたって

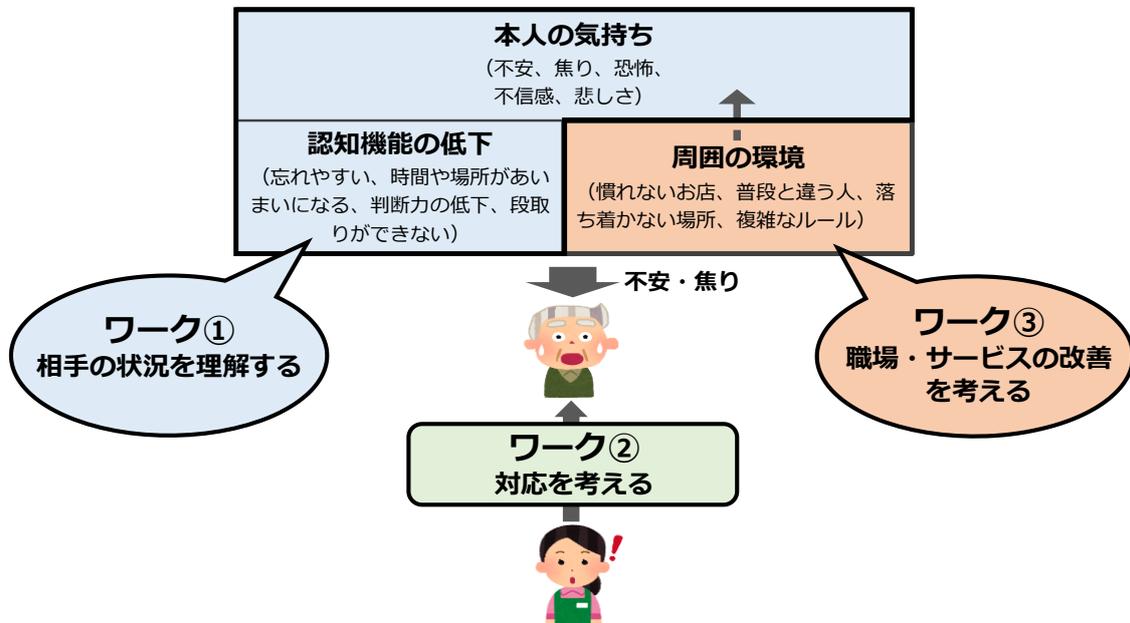
2-1. ONE アクション研修の特徴について

<認知症サポーター養成講座との関係>

	認知症サポーター 養成講座	認知症サポーターステップアップ講座	
		(一般的な内容)	認知症の人にやさしい企業サポーター ONE アクション研修
目的	認知症について正しく理解し、認知症の人や家族を温かく見守り支援する応援者を養成する。	地域で活動できる人を養成する。 ※見守り活動、認知症カフェのボランティアなど、様々な活動を目的に養成	認知症の基礎知識を持つ受講者が、「職員として、認知症のお客様にどのような対応ができるか」、また、「職場としてどのような取り組みができるか」を考え、受講者同士で共有することで、認知症の人への対応を学ぶ。
対象	地域住民、職域、学校、広域の団体・企業等の従事者など	地域住民、職域、学校、広域の団体・企業等の従事者など	認知症の人と接する機会の多い職場（小売業・金融機関・交通機関等）の職員
	初学者	認知症サポーター養成講座の受講修了者	・認知症の基礎知識を持つ職員（認知症サポーター、認知症に関する研修受講者） ※ 初学者が含まれる場合も対応。初学者は本研修受講とともに認知症サポーター養成講座の受講を推奨
方法	講義	講義やグループワークなど様々	事例を用いたグループワーク
講師	・キャラバン・メイト	・キャラバン・メイト ・認知症地域支援推進員 ・保健師 ・実施市区町村が講師として認める人	・認知症地域支援推進員 ・地域包括支援センター職員 ・職場研修担当者等で認知症の基礎知識を有する人（認知症サポーターなど） ・キャラバン・メイト
時間	概ね 90 分程度	規定なし ※養成目的に応じて設定するので、半日、数回コースまで様々	基本 45 分
オレンジリング	付与される	付与されない	付与されない

<ONE アクション研修が重視する視点>

認知症による機能低下を理解するだけでなく、場面ごとにご本人の気持ちを丁寧に想像することで、お客様の状況を理解したうえで対応を考えていくワークになっています。



<ONE アクション研修の特徴>

本研修は企業の皆様からいただいたご意見をふまえて、より実施しやすくなるよう様々な工夫をしています。

企業の声

- ✓ 数時間・数日間の時間確保は難しい！
- ✓ 確保した時間を有効に使いたい！
- ✓ 従業員が集合する時間が取れない！
- ✓ 人数が集まらない！
- ✓ 講師を呼ぶのが大変！
- ✓ 準備が大変！
- ✓ 対応の方法は状況によって異なるのできりが無い！
- ✓ 解説を聞いているだけでは、実践力が身につかない！

ONEアクション研修

- 短時間(45分)で効果的に学ぶことができます。
- 認知症サポーター養成講座と組み合わせて実施することも有効です。
- 職場・店舗単位で数人からでも実施可能です。
- 待遇・マナー研修等の1コマとして実施することも。
- 専門職が講師となることはもちろんのこと、企業の担当者様が講師になり実施することも可能です。
- 進行マニュアルとワークシートがあるため、準備の負担は少ないです。
- お客様の言動の背景にある要因(考えていること・認知機能低下・環境)を受講者自身で想像する練習をします。
- 相手の状況を正しく理解することで、トラブル等に発展することを防げることも多いです。

<ONE アクション研修のカリキュラム>

テーマ・時間		内容	目標
A. イントロダクション (15分)		<ul style="list-style-type: none"> ■ 研修の目的 <ul style="list-style-type: none"> ・社会背景、本人の声、本研修の目的、対応の基本的な考え方についての講義 ・クイズを使った基礎知識の確認 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 認知症について“じぶんごと”であるという意識を持つ。
B. ワーク		<ul style="list-style-type: none"> ■ 事例の紹介 	
職員として 働くこと	B-1. ワーク： ご本人の状況 (5分)	<ul style="list-style-type: none"> ■ ご本人の状況 <ul style="list-style-type: none"> ・各自ワークシート記入（3分） (ワーク①：ご本人の状況) ・講師から解説（ご本人の状況について解説）（2分） 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お客様がどのような気持ち・状況であるのか想像することができる。
	B-2. ワーク： 対応 (12分)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 対応 <ul style="list-style-type: none"> ・各自ワークシート記入（5分） (ワーク②：対応) ・講師指名で数名が発表またはグループ内共有（5分） ・講師から解説（対応の一例を紹介）（2分） 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 7つのポイントを意識し、不安を安心に変える対応ができる。 ✓ 必要に応じて、地域包括支援センター等の相談機関につなぐことができる。
できること 職場として	B-3. ワーク： 職場として できることを 考える (10分)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 職場（お店）としてできることを考える <ul style="list-style-type: none"> ・各自ワークシート記入（2分） (ワーク③：職場（お店）としてできること) ・講師指名で数名が発表またはグループ内共有（5分） ・講師から解説と地域包括支援センターの紹介（3分） 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 認知症の人が利用しやすいという視点から、職場環境やサービスを改善を考えられる。
C. まとめ (3分)		<ul style="list-style-type: none"> ■ まとめ <ul style="list-style-type: none"> ・本日のおさらい 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 学んだことを振り返り、明日から“ONE アクション”を起こすことができる。

繰り返し実施する場合は、省略可能

2-2. 対象者・参加人数について

<ONE アクション研修の対象者>

※初学者には、事前の認知症サポーター養成講座受講もしくは、本研修と同時に実施することを推奨します。(P7 参照)

現場の職員	店舗・事業所の責任者	エリア責任者
<p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・スーパーの接客スタッフ ・銀行の窓口担当 ・バス・タクシー運転手 等 	<p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・売場リーダー・店長 ・銀行支店の管理職 	<p><例></p> <ul style="list-style-type: none"> ・販売店、代理店等の営業責任者
対応力向上	対応力向上 職場改善	対応力向上 管轄店舗のマネジメント
<p>直接お客様と接する機会が多い方であり、普段の業務を想像しながら、対応の方法等を学んでいただけます。</p> <p>認知症のお客様の対応経験がある場合も多く、ワークにおいては活発な議論が予想されます。ワーク・発表を通して、管理職や責任者等が現場での課題を把握する場としても期待できます。</p>	<p>まずは代表者（リーダー）が受講し、困った際はその方が対応するようにするという形も想定されます。その後、職員全体に普及させていくことも考えられます。</p> <p>ワークは、別の店舗の責任者と情報共有をする機会にもなります。</p> <p>また、各店舗・事業所を代表する立場でもあるため、「職場としてどのような配慮・工夫ができるのか」といった視点をもってワークを実施するとより効果的です。</p>	<p>直接お客様と接する機会があまりない場合も、販売店や代理店に対する教育・研修などのため、各エリアの営業責任者の方が受講することも効果的です。</p> <p>ワークでは、別エリアの担当者との情報共有をする機会にもなります。</p> <p>また、各販売店・代理店等を指導する立場である場合、「職場としてどのような配慮・工夫ができるのか」といった視点をもってワークを実施するとより効果的です。</p>

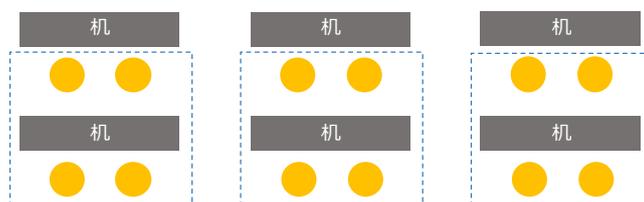
<参加人数について>

基本的には、受講者人数についての制限はありません。一方で、人数が多くなると（30名以上など）、ワーク時に講師が全体を把握することが難しくなることが予想されます。その場合は、講師の他にスタッフを2名程度配置し、ワークの様子を見ながら発表を促すなどの工夫をすることで効果的な実施が可能です。

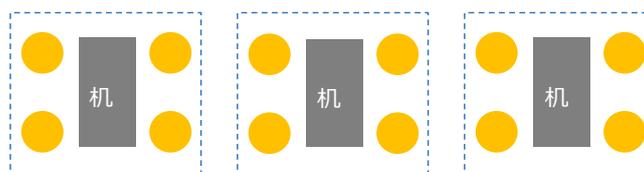
参加人数の目安		
4～10名程度	10～30名程度	30名以上
<p>参加者と講師・参加者同士のコミュニケーションが活発に行われ、疑問の解消などにもつながりやすいです。</p> <p>少人数であれば、1グループ（全体）で実施した方が、意見共有等も効率的です。</p>	<p>数名のグループを作ったり、近くの席の人と共有する形でワークを実施すると効果的です。</p>	<p>数名のグループを作ったり、近くの席の人と共有する形でワークを実施すると効果的です。</p> <p>講師の他にスタッフを1～2名程度配置し、各グループのワークの様子を見ながら発表を促すなどすることで、円滑な実施につながります。</p>

※会場は、スクール形式・グループ形式のどちらでも問題ありません。

スクール形式（隣同士や近くの人で共有）



グループ形式（グループで共有）



2-3. 活用方法について

<認知症サポーター養成講座との同時実施>

認知症サポーター養成講座を実施していない職場の場合、ONE アクション研修と同時に実施することも考えられます*。認知症サポーター養成講座で認知症の基本的な知識を身につけた後、ONE アクション研修にて事例を用いたワークをすることでより理解が深まります。

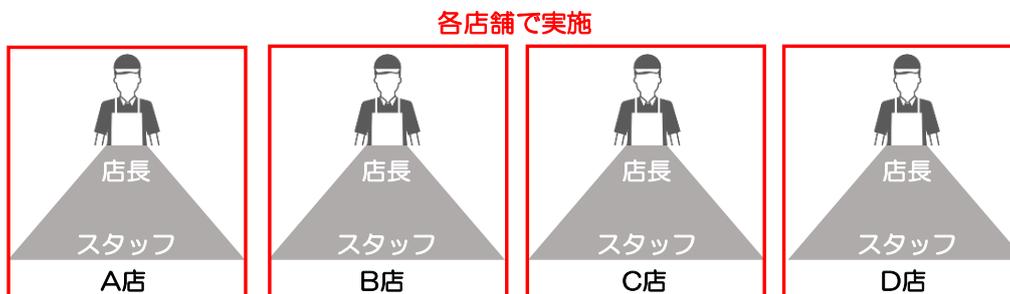
※講師への相談が必要です。



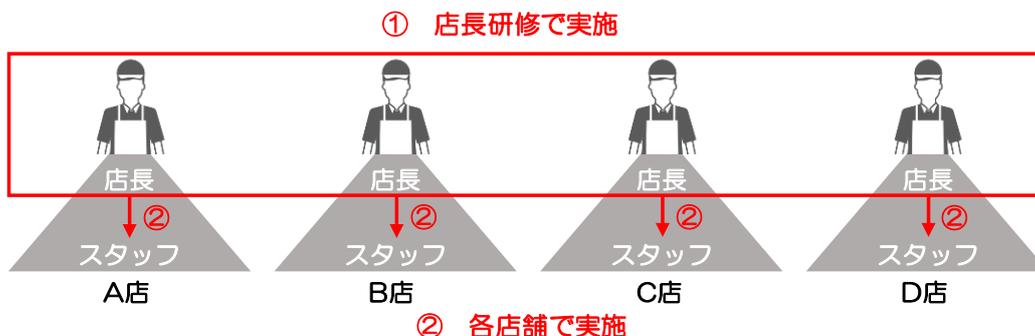
<社内での普及イメージ>

複数の店舗等を有する企業の場合、店舗ごとでの実施が可能です。逆に責任者等の集合研修で実施し、各店舗に広めていただく形も考えられます。

例1：店舗ごとに実施



例2：店長研修での実施 → 各店舗での実施

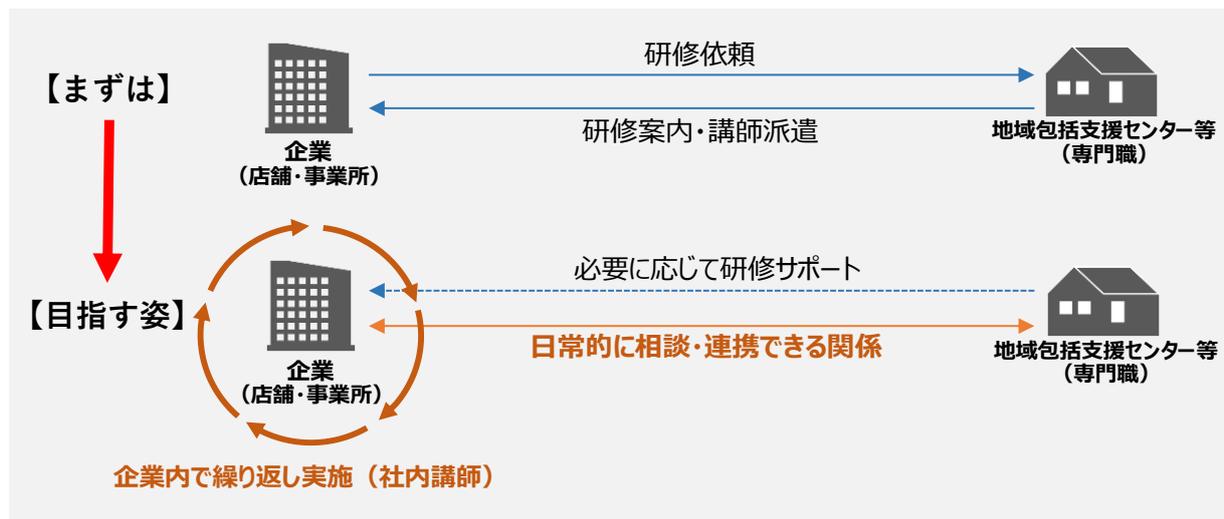


2-4. 講師について

<専門機関との連携について>

本研修は、1回実施して終わりではなく、企業内もしくは（店舗・事業所内）で繰り返し実施していただくことを想定しています。様々な事例について対応方法を考えることで、より実践力が高まります。そのため、本研修の講師は、医療・福祉の専門職だけでなく、企業の研修担当者の方等でも実施していただけるよう「進行台本」を用意しています。しかし、初回から企業の担当者の方が実施することが難しい場合は、まずは認知症地域支援推進員、地域包括支援センターの職員等に講師をしていただくことをおすすめします。研修を通して、企業（店舗・事業所）と地域包括支援センター等の専門機関が、顔の見える関係になり、日常的に連携をとれるようになることも、本研修の目的の1つです。

専門機関との連携のイメージ



段階的な実施の例

	1回目	2回目	3回目以降
研修形式	店長研修	各店舗での研修	各店舗での研修
内容	専門職に講師をお願いし、定期的に開催している店長研修の1コマとして実施	各店舗の従業員に向けて専門職が実施。店舗と専門機関との関係構築。	今度は、店長が講師となり、実際にお店であった事例を扱いながら、繰り返し実施
専門職	講師	講師	必要に応じてフォロー
企業の研修担当 (店舗の責任者など)	受講者	受講者	講師
受講者 (現場スタッフなど)	受講者	受講者	受講者

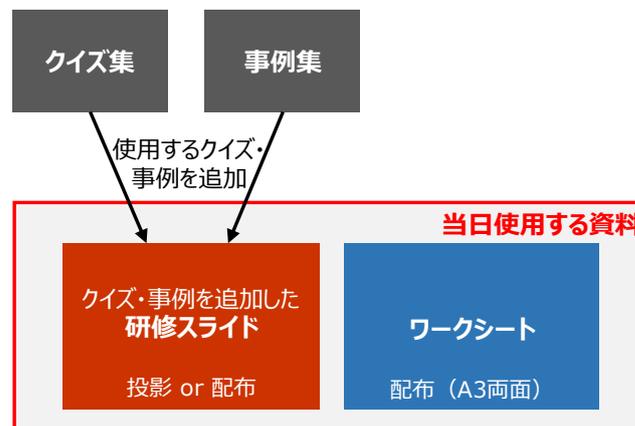
2 - 5. 資料について

<資料一覧>

資料名	形式	説明
①実施のための手引き	冊子	本冊子です。 研修内容や実施方法について記載しています。
②研修スライド	Power Point	研修当日に使用するスライドです。 この中にクイズ・事例を追加して使用してください。
③クイズ集 (解説あり)	Power Point	社会背景に関するクイズ：①② 認知症の症状に関するクイズ：③～⑧ 対応方法に関するクイズ：⑨～⑫ 上記から 2～4 つほど選んで、研修スライドに挿入してください。
④事例集 (解説あり)	Power Point	小売業事例（①②）、金融機関事例（①②）、タクシー事例（①②） バス事例（①②）、鉄道事例（①②）、その他事例（6つ） ※その他事例には、保険業、飲食店、マンション管理などが含まれます。 上記から 1 事例を選んで、研修スライドに挿入してください。
⑤ワークシート (基礎知識確認シート)	PDF	ワークの際に参加者が書き込みをするシートです。 A3 サイズで両面印刷し、参加者に配布してください。
⑥参考資料	PDF	認知症施策や企業アンケート結果等の情報を掲載した参考資料です。必要に応じてご覧ください。

<資料の準備について>

当日は、研修スライドを使って研修を行います。事前に、クイズ集・事例集から使用するスライドを研修スライドに追加して使用してください。クイズ・事例は企業の状況にあったものを使用しましょう。スライド資料は、会場に合わせて投影形式もしくは配布形式で使用してください。また、ワークシートは参加者が記入するものなので 1 人 1 枚用意するようにしましょう。



2-6. Q & A

Q 講師をするには、認知症について専門的な知識が必要ですか？

A 本研修の講師は、認知症サポーター養成講座の講師役である「キャラバン・メイト」や専門的な知識を有する「認知症地域支援推進員、地域包括支援センターの職員等」に加え、キャラバン・メイトを目指す「企業の研修担当者等」が講師になることを想定し、進行台本を準備しています。

Q 社内で講師が見つかりません。

A 企業と連携して認知症サポーター養成講座など、認知症に関する講座を実施している市町村が数多くあるので、一度相談していただくことを推奨します。また、愛知県では本研修の講師育成を行っています。職場内に講師がいることによって、繰り返し学ぶことができます。

Q 参加者が少ないです。

A 3人程度から実施可能な内容になっています。少人数で話し合いながら実施する方法もアイデアの共有がしやすく、効果的です。

Q 研修内容は業務にいかせるのでしょうか？

A 業種別に複数の事例を用意しており、皆様の職場にあった事例について検討することができます。また、様々な状況に対応できるように、ハウツーではなく、認知症の人の不安を丁寧に理解することで自然な対応を身につけることを重視した内容になっています。

Q 認知症サポーター養成講座の受講者・未受講者が混在しています。

A 基礎知識の復習等も含まれているので未受講者が含まれている場合にも対応していますが、できれば本研修とともに認知症サポーター養成講座を受講いただくことを推奨します。

Q 認知症サポーター養成講座を受けましたが、内容を忘れてしまいました。

A 基礎知識確認シートを使って、認知症の基礎知識の学習ができます。また、研修の中でも、クイズを通して認知症の基礎知識を復習する時間があるのでご安心ください。

2-7. 別冊（実践編）について

<ONE アクション研修（実践編）の追加>

ONE アクション研修は認知症の人と接する機会のある職場で働く方が、認知症に対して理解を深め、事例をもちいたワークを通して具体的な対応方法（接遇）の考え方を学ぶものです。認知症の人が安心して利用できる店舗やサービスを作るためには、こうした職員1人ひとりの接遇面の向上に加え、企業や職場単位で環境づくりや業務改善を考えていくことも重要です。

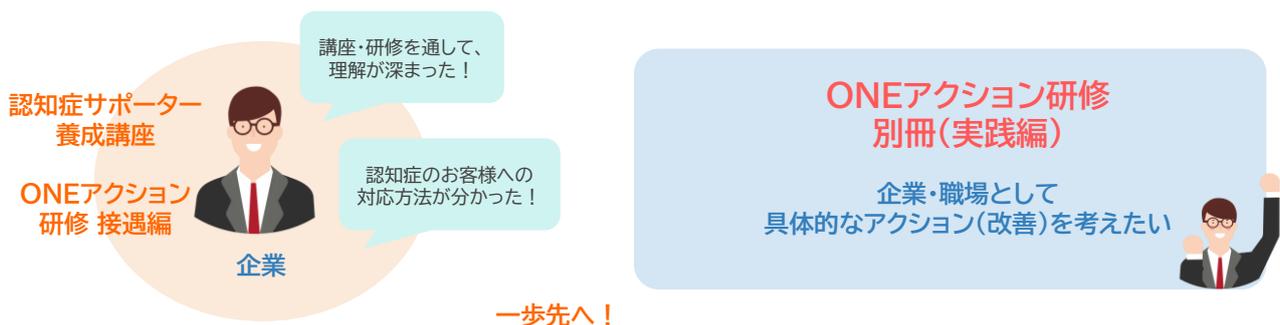
そのため、令和7年3月に ONE アクション研修の別冊として「実践編」を開発しました。「実践編」では、認知症の人がより利用しやすい店舗やサービス・製品を検討するため、専用の振り返りシートを用いながら、具体的な改善について考えるワークを実施します。ワークを通して得た気づきを受講者の企業・職場で実際のアクションにつなげていくことが研修の目的です。

実践編の対象者は、ONE アクション研修（接遇編）を受講した方を基本としますが、受講企業のニーズや課題意識に応じて実践編を入口とすることも可能です。「接遇向上の次のステップを学習したい」、「自社・職場における具体的なアクションを考えたい」といった企業の方の受講を推奨しています。

実践編の詳細については、以下の愛知県公式ウェブサイトからご覧ください。

■ ONE アクション研修

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



3. 進行台本

次項からは、講師をする際に参考にしていただく「進行台本」を掲載しています。資料の「研修スライド」と対応し、伝えるべき要点と注意事項等が記載されています。研修スライドの「ノート」にも同様の内容が入っているので、講師をする際に、打ち出してご利用いただけます。

A. イントロダクション (15分)

※繰り返し実施する場合は省略可能

スライド	伝えること・注意点						
<p>研修スライド①</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ●自己紹介 ●研修の目的 <ul style="list-style-type: none"> ・認知症は身近な病気です。 ・お客様の中にも認知症の人がいることは珍しいことではありません。 ・認知症のお客様の状況を理解し、相手の不安を安心に変える対応方法を身につけるための研修です。 ●研修の流れ <ul style="list-style-type: none"> ・認知症や本研修の説明をした後、事例を取り上げ、皆さん自身で認知症の人の気持ちや対応方法を考えていただくワークを行います。 						
<p>研修スライド②</p> <p>はじめに</p> <p>認知症の人の割合 (2040年、65歳以上に占める割合) 6.7人に1人</p> <p>認知症の人と接する機会が「ある」 61.6%</p> <p>認知症になったからといって何もかもできなくなるわけではありません。 将来、あなたの大切な家族・友人・同僚、 そしてあなた自身が認知症になった時、 どのような社会であれば安心して暮らすことができるでしょうか。</p> <p>未来の自分に置き換えて “じぶんごと” として考えてみましょう。</p> <p>研修スライド 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●はじめに <ul style="list-style-type: none"> ・2040年、65歳以上の高齢者の6.7人に1人が認知症になると言われています。 ・国の調査では、6割以上の方が認知症の人と接する機会があると答えています。 ・認知症の人が地域で生活するのが当たり前の時代になっています。 ・認知症になったからといって、何もかもできなくなるわけではありません。 ・将来、自分やご家族が認知症になった時、どんな社会であってほしいと思いますか。 ・認知症は“じぶんごと”だということを忘れずに本日の研修を受けていただきたいと思えます。 						
<p>研修スライド③</p> <p>こんなお客様いませんか？</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="197 1655 373 1682">小売業</th> <th data-bbox="373 1655 560 1682">金融機関</th> <th data-bbox="560 1655 730 1682">公共交通機関</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="197 1682 373 1962"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 毎日、同じ食品を購入している ■ 少額の支払いでも、いつもお札で支払う ■ あてもなく店内をうろついている ■ 会計せずに店外へ出ていってしまう </td> <td data-bbox="373 1682 560 1962"> <ul style="list-style-type: none"> ■ ATMがうまく使えず、ずっと操作している ■ カードや通帳を頻りに紛失する ■ 窓口にて同じ質問を何度も繰り返す ■ 説明がうまく伝わらず、怒ってしまう ■ 書類記入の際、自分の名前や年齢が思い出せない </td> <td data-bbox="560 1682 730 1962"> <ul style="list-style-type: none"> ■ 連絡があり、お迎えに行く、「呼んだ覚えはない」と言われる ■ 乗車したが、行き先があいまい ■ 指定された行き先が不自然に遠い ■ 行き先を何度も伝えたり、確認する ■ 車を降りた後、ずっとその場に立っている </td> </tr> </tbody> </table> <p>このような姿が度々みられる</p> <p>研修スライド 3</p>	小売業	金融機関	公共交通機関	<ul style="list-style-type: none"> ■ 毎日、同じ食品を購入している ■ 少額の支払いでも、いつもお札で支払う ■ あてもなく店内をうろついている ■ 会計せずに店外へ出ていってしまう 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ATMがうまく使えず、ずっと操作している ■ カードや通帳を頻りに紛失する ■ 窓口にて同じ質問を何度も繰り返す ■ 説明がうまく伝わらず、怒ってしまう ■ 書類記入の際、自分の名前や年齢が思い出せない 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 連絡があり、お迎えに行く、「呼んだ覚えはない」と言われる ■ 乗車したが、行き先があいまい ■ 指定された行き先が不自然に遠い ■ 行き先を何度も伝えたり、確認する ■ 車を降りた後、ずっとその場に立っている 	<ul style="list-style-type: none"> ●こんなお客様いませんか？ <ul style="list-style-type: none"> ・このようなお客様をみたことはありませんか。普段の業務で目にするお客様の中に、認知症の人がいるかもしれません。 ・気づいていないだけの可能性もあります。 ・これらは職員の目から見た認知症の人の行動の一例です。 <p>※受講企業の業種に応じて、スライドに掲載している例をいくつか紹介しましょう。</p>
小売業	金融機関	公共交通機関					
<ul style="list-style-type: none"> ■ 毎日、同じ食品を購入している ■ 少額の支払いでも、いつもお札で支払う ■ あてもなく店内をうろついている ■ 会計せずに店外へ出ていってしまう 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ATMがうまく使えず、ずっと操作している ■ カードや通帳を頻りに紛失する ■ 窓口にて同じ質問を何度も繰り返す ■ 説明がうまく伝わらず、怒ってしまう ■ 書類記入の際、自分の名前や年齢が思い出せない 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 連絡があり、お迎えに行く、「呼んだ覚えはない」と言われる ■ 乗車したが、行き先があいまい ■ 指定された行き先が不自然に遠い ■ 行き先を何度も伝えたり、確認する ■ 車を降りた後、ずっとその場に立っている 					

研修スライド④

認知症の人の声

嬉しかったこと

- 親切にしてくれる定員さんのレジに並ぶようにしている。店員さんもわかっていて、私を呼んでくれるから嬉しい。
- ATMを操作していたが、手が震えてしまい困っていた時に、「どうぞされました？」と聞いてくれて、やさしく教えてくれた。
- バス乗り場が分からなくてウロウロしていたら、親切に乗り場まで一緒に歩いてくれた。

悲しかったこと

- 店員さんに「お金、足りる？」と聞かれた。バカにされてるみたいで腹が立った。
- 支援者と一緒にお金を下ろそうとした時、認知症かどうかをしつこく聞かれた。
- バスを降りるときにお金を入れる場所がわからずもたもたしていると、後ろの方から怒られてしまった。悲しかった。
- 出かける際、以前よりも時間や行き方をすごく注意している。だから疲れる。自分なりに努力をしているし、それをわかってもらいたかった。

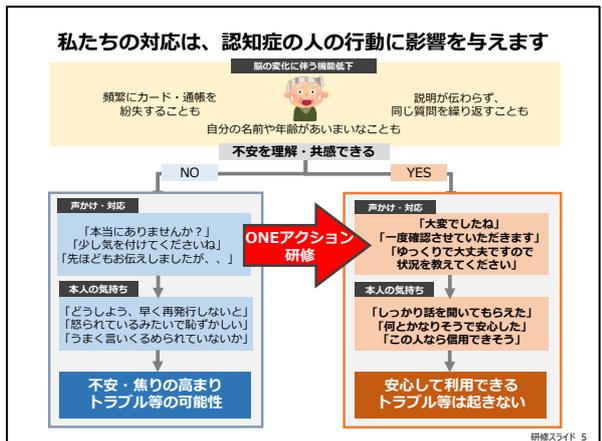
出典：名古屋市認知症相談支援センターの調査より 研修スライド 4

● 認知症の人の声

- ・ 認知症の人、本人の視点ではどうでしょうか。
- ・ 親切な対応をしてもらい嬉しかったという声がある一方で、配慮を欠いた対応により傷ついている場合もあります。
- ・ 私たちには少し不自然に見えていた言動には、その人なりの理由があります。
- ・ 認知症が原因でうまくできなくなっていることや、ご本人の気持ちを想像できれば、自然にそれに配慮した対応ができるようになります。特別な対応は必要ありません。

※スライドにある本人の声をいくつか紹介する。

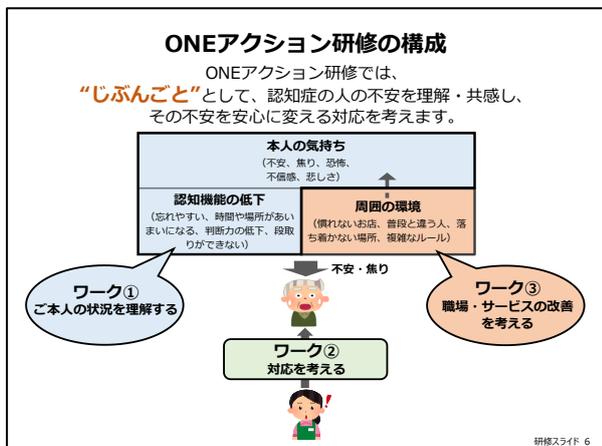
研修スライド⑤



● 私たちの対応は、認知症の人の行動に影響を与えます。

- ・ 例えば、認知症による機能低下で、頻繁にカードを紛失したり、自分の名前・年齢がわからなかったり、こちらの説明がうまく伝わらないことがあります。
- ・ この時、ご本人は不安を感じています。こうした不安を理解・共感できず対応をすることで、さらに不安を高め、場合によってはトラブル等につながってしまう可能性があります。
- ・ 逆に、声かけや対応を工夫することで、安心して利用してもらうことができます。
- ・ 相手の不安を理解し、安心してもらうための対応を考えることが、ONE アクション研修の目的です。

研修スライド⑥



● ONE アクション研修の構成

- ・ 認知症の人の行動には、認知機能の低下のみでなく、ご本人の気持ち、周囲の環境も大きく影響します。
- ・ ONE アクション研修ではまず、「ご本人の状況を考える」ワーク①を行い、それを踏まえて「対応を考える」ワーク②を行います。
- ・ 最後に今後の「職場・サービスの改善を考える」ワーク③を行います。
- ・ 3つのワークを通して、特別な対応ではなく、あらゆる場面に共通する「認知症の人への対応の考え方」を学びます。

研修スライド⑦

ONEアクション研修の目標

- ✓ お客様の言動から「もしかしたら認知症の人かもしれない」と想像することができる。
- ✓ お客様がどのような気持ち・状況であるのか想像することができる。
- ✓ 7つのポイントを意識し、不安を安心に変える対応ができる。
- ✓ 必要に応じて、地域包括支援センター等の相談機関につなぐことができる。

特別なテクニックは必要ありません。
認知症の人の不安を理解し、共感したうえで、
不安を安心に変える対応を考えましょう。

研修スライド 7

●ONEアクション研修の目標

・以下を身につけてもらうことが目標です。

<目標>

- ・お客様の言動から「もしかしたら認知症の人かもしれない」と想像することができる。
- ・お客様がどのような気持ち・状況であるのか想像することができる。
- ・7つのポイントを意識し、不安を安心に変える対応ができる。
- ・必要に応じて、地域包括支援センター等の相談機関につなぐことができる。

研修スライド⑧

認知症の人にやさしい企業であることは、お互いにとって重要なことです。

認知症の人	企業・職場
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 安心して買い物を楽しめる・サービスを利用できる ✓ 外出の機会になる ✓ 人や社会とつながる機会になる 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ すべてのお客様にとって利用しやすいお店・サービスになる ✓ 誤った対応により、職員が悩む・傷つくことがなくなる ✓ 同じトラブル等の繰り返しを防ぐことができる
住み慣れた家・地域で 暮らし続けられる	「人にやさしい企業・お店」 として認識される

研修スライド 8

●企業にとって重要なこと

・認知症の人が利用しやすいお店・サービスを考えることは、認知症の人のためだけでなく、企業にとっても重要なことです。

<例えば>

- ・すべてのお客様にとって利用しやすいお店・サービスになる
- ・誤った対応で職員が傷つくことを防げる
- ・同じトラブルが繰り返し起こることを防げる
- ・結果として、人にやさしい企業・お店として認識されるようになる

研修スライド⑨

どのような場面にも共通する考え方

認知症の人への対応の心得 “3つのない”

驚かせない	急がせない	自尊心を傷つけない
-------	-------	-----------

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1人で
- ④ 後ろから声をかけない
- ⑤ やさしい口調で
- ⑥ おだやかに、はっきりした話し方で
- ⑦ 相手の言葉に耳を傾けてゆっくり対応する

資料：認知症サポーター養成講座標準教材 9

●共通して重要な考え方

- ・認知症の人への対応には、ハウツーやテクニックはなく、その場その場で相手の気持ち・状況を考えた対応できることが重要です。
- ・共通して重要な考え方を紹介します。

※スライドの「3つのない」「7つのポイント」を紹介します。

※基礎知識確認シート(ワークシート裏面)を活用できます。

スライド	伝えること・注意点
<p>クイズスライド</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 20px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">クイズ集より2~4問挿入してください。</p> <p>※スライドを印刷配布する場合、クイズの回答スライドは印刷しないか全体の末尾につけてください。 ※クイズを挿入したらこのスライドは削除してください。</p> </div>	<p>●復習クイズの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ワークに入る前に、認知症に関する基本的な知識についてクイズ形式で復習しましょう。 ※クイズ集から2~4問程度スライドを挿入して実施します。 ※解説は、各クイズの解説を参考にしてください。

時間の目安：ここまで 15 分経過

B-1. ワーク①：ご本人の状況を理解する（5分）

スライド	伝えること・注意点
<p>事例スライド</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 20px; text-align: center; margin: 10px 0;"> <p>ワーク①②</p> <p>事例集より1事例挿入してください。</p> <p>※解説部分（裏面）は末尾に挿入 ※事例を挿入したらこのスライドは削除してください。</p> </div> <p>参考：ワークシート（枠部分が対象）</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> </div>	<ul style="list-style-type: none"> ● ワーク説明 <ul style="list-style-type: none"> ・ここからは、具体的な事例を使って、皆さんで対応を考えていただくワークを行います。 ● 事例紹介 <ul style="list-style-type: none"> ・事例の内容を紹介 ※事前に事例集から事例スライドを挿入しておきます。 ● ワーク①（ワークシート左上部） <ul style="list-style-type: none"> ・まずは、ご本人の状況について考えてみましょう。事例の状況の時、ご本人の気持ちはどのようなのでしょうか。 ・あてはまると思う気持ちにチェック、また、ご本人の心の声を想像して記入してください。 ・次に、考えられる認知機能の低下をチェックしてください。 ・また、今回の事例の場合、その認知機能低下によってどのようなことができなくなっているかを記入してください。 ※<u>時間に余裕があれば、受講者を指名して、どのように記入したか発表してもらいましょう。または、グループ内で発表してもらいましょう。</u> ● 解説 <ul style="list-style-type: none"> ・ご本人の状況について解説 ※<u>解説内容は、各事例の解説スライドを参考にしてください。</u> ※<u>特に、どのように不安になっているかということを丁寧に説明してください。</u>

時間の目安：ここまで 20 分経過

B-2. ワーク②：対応を考える（12分）

スライド	伝えること・注意点
<p>事例スライド</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>ワーク①②</p> <p>事例集より1事例挿入してください。</p> <p>※解説部分（裏面）は末尾に挿入 ※事例を挿入したらこのスライドは削除してください。</p> </div> <p>参考：ワークシート（枠部分が対象）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●ワーク②（ワークシート右上部） <ul style="list-style-type: none"> ・ワーク①ではご本人の状況について考えました。ワーク②では、ご本人に安心していただくためには、<u>どのような対応ができるか考えてみましょう。</u> ・上の欄は、対応の考え方として、どのような順序で何をするのか記入してください。（例えば、まずは落ち着いてもらうための声かけをし、その後、家族の連絡先を把握するなど。） ・下の欄は、具体的にどのような声かけや対応をするかについて記入してください。 ※ワーク①で考えた「ご本人の状況」を踏まえた対応を考えるように説明してください。 <ul style="list-style-type: none"> ●グループ内共有 <ul style="list-style-type: none"> ・記入した対応の内容についてグループ（近くの人同士）で共有しましょう。 ※共有中は、講師が各グループをまわり、様子を見るようにしましょう。 <ul style="list-style-type: none"> ●発表 <ul style="list-style-type: none"> ・各グループの代表者に、どのような意見が出たかを全体に向けて発表してもらいましょう。 <ul style="list-style-type: none"> ●解説 <ul style="list-style-type: none"> ・発表内容に対して講師からコメントをしましょう。 ・<u>講師の経験から望ましい対応の一例を紹介することが効果的です。</u> ※解説内容は、各事例の解説スライドを参考にしてください。 <p>※時間に余裕がない場合は、個人で記入していただいた後、講師が数名を指名して、全体に向けて発表していただきます。</p>

時間の目安：ここまで 32 分経過

B-3. ワーク③：職場・サービスの改善を考える（10分）

スライド	伝えること・注意点																						
<p>研修スライド⑩</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">ワーク③</p> <p style="text-align: center;">職場（店舗）としてできることを考えてみましょう。</p> <div style="border: 1px solid blue; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>認知症の人や高齢者が利用しやすくなるための配慮や工夫、既存サービスの改善などについて、アイデアを出してみましょう。</p> </div> <p style="text-align: center;">取組・工夫の例</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <ul style="list-style-type: none"> ・ ゆっくりでも大丈夫なレジ「スローレーン」 ・ シンプルでわかりやすいメニュー・注文票 ・ 大きめな字で読みやすい掲示 ・ 店内BGMのボリュームを控える ・ 案内担当職員の配置 </div> <p style="text-align: right; font-size: small;">研修スライド 10</p> </div> <p>参考：ワークシート（枠部分が対象）</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center; font-weight: bold;">ワークシート</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>ワーク① ご本人の状況</p> <p>①-1 どのような気持ちでしょうか？</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <tr> <td>不安・戸惑い</td> <td>困り・イライラ</td> <td>迷惑・怒り</td> <td>怖い・モウリ</td> <td>悲しい・悔しい</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table> <p>ご本人の心の中</p> <p>①-2 認知症によってどのような機能低下があるでしょうか？</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <tr> <td>身のまわりの整理（洗濯・掃除）</td> <td>料理や買い物（お金の扱い）</td> <td>お金の扱い（お金の管理）</td> <td>計画や日程の管理（予定の管理）</td> <td>読書やテレビの視聴（集中力低下）</td> <td>読書やテレビの視聴（集中力低下）</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table> <p>上記の機能低下が顕著で上手にできなくなっている点</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>ワーク② 対応</p> <p>②-1 不安を安心に変える対応を考えてみましょう。</p> <p>対応の考え方（指導・共有）</p> <p>具体的な対応方法（実例の共有・行動）</p> </div> </div> <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>ワーク③ 職場（お店）としてできること</p> <p>③-1 認知症の人や高齢者が利用しやすくなるための配慮や工夫、既存サービスの改善などについて、アイデアを出してみましょう。</p> <p>（記録欄用 20分～30分程度 研修用）</p> <p>職場（店舗）では絶対にできない場合や、実現できない理由を、指導・相談・支援センターの職員に伝えるための欄です。指導・相談・支援センタースタッフが、一部の欄に記入して、業務上で活用させていただきます。</p> <p>※ 直前の研修資料を参照してください。</p> </div> </div>	不安・戸惑い	困り・イライラ	迷惑・怒り	怖い・モウリ	悲しい・悔しい						身のまわりの整理（洗濯・掃除）	料理や買い物（お金の扱い）	お金の扱い（お金の管理）	計画や日程の管理（予定の管理）	読書やテレビの視聴（集中力低下）	読書やテレビの視聴（集中力低下）							<ul style="list-style-type: none"> ● ワーク③（ワークシート下部） <ul style="list-style-type: none"> ・ ワーク③では、今後、<u>高齢者や認知症の人が利用しやすいお店・サービスにしてい</u>くための工夫やアイデアを考えましょう。 ・ スライドの例や実際に聞いたことのあるお客様の声などを参考に、思いつく工夫や配慮・アイデアを記入してもらいます。 ※ <u>ワーク③は事例の場合に限らず、高齢者や認知症のお客様全体を想定して考えるワークです。</u> ● グループ内共有 <ul style="list-style-type: none"> ・ 記入したアイデアをグループ（近くの人同士）で共有しましょう。 ● 発表 <ul style="list-style-type: none"> ・ グループごとに、どのような意見が出たかを全体に向けて発表してもらいましょう。 ※ <u>ワーク③の目的は、各職員が考えたアイデアを職場内で共有し、可能なものについては実現を目指してもらうことです。</u> ※ <u>時間に余裕がない場合は、個人で記入していただいた後、講師が数名を指名して、全体に向けて発表していただきます。</u> ● 地域包括支援センターの紹介 <ul style="list-style-type: none"> ・ 同じお客様によるトラブルの繰り返しや、職場だけではなかなか解決できない場合もあります。 ・ そうした際には地域包括支援センターに相談することも1つの方法です。 ・ 地域包括支援センターとは、地域で暮らす高齢者、介護・福祉・健康などの総合的な相談機関です。 ※ <u>地域包括支援センターの職員が講師の場合企業からの相談事例や認知症の人への支援の実例を紹介するとよりイメージが湧きやすいです。</u>
不安・戸惑い	困り・イライラ	迷惑・怒り	怖い・モウリ	悲しい・悔しい																			
身のまわりの整理（洗濯・掃除）	料理や買い物（お金の扱い）	お金の扱い（お金の管理）	計画や日程の管理（予定の管理）	読書やテレビの視聴（集中力低下）	読書やテレビの視聴（集中力低下）																		

時間の目安：ここまで 42分経過

C. まとめ (3分)

スライド	伝えること・注意点
<p>研修スライド⑪</p> <div data-bbox="161 405 791 875"> <p style="text-align: center;">本日のまとめ</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">お客様の言動から「もしかしら認知症の方かもしれない」と想像することができる。</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">お客様がどのような気持ち・状況であるのか想像することができる。</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">7つのポイントを意識し、不安を安心に変える対応ができる。</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">必要に応じて、地域包括支援センター等の相談機関につなぐことができる。</p> </div> <p style="font-size: small;">認知症になったからといって、何もかもできなくなるわけではありません。時間を要したり、少し手助けが必要になっているだけです。対応の仕方に唯一の正解はないので、相手の不安を安心に変える対応を心がけましょう。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>皆さん自身やご家族のためにも、「認知症になっても安心して暮らせる社会」を一緒に目指しましょう</p> </div> <p style="text-align: right; font-size: x-small;">研修スライド 11</p> </div>	<p>●まとめ</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修のはじめに確認しましたが、本日は以下の点を身につけていただくための研修でした。 <p><目標></p> <ul style="list-style-type: none"> お客様の言動から「もしかしら認知症の人かもしれない」と想像することができる。 お客様がどのような気持ち・状況であるのか想像することができる。 7つのポイントを意識し、不安を安心に変える対応ができる。 必要に応じて、地域包括支援センター等の相談機関につなぐことができる。 今回は認知症のお客様への対応を考えましたが、認知症になったからと言って、何もかもできなくなるわけではありません。時間を要したり、少し手助けが必要になっているだけです。 認知症の人は常に不安を抱えています。しかし、<u>私たちがその不安を理解することで、関わり方が変わり、地域で自分らしい生活を続けることができます。</u> 将来、皆様のご家族や私たちが認知症になったとき、安心して暮らせる社会を目指して、今後も「じぶんごと」として考えていただきたいと思います。
<p>研修スライド⑫</p> <div data-bbox="161 1429 791 1899"> <p>愛知県ではSDGsの達成に向けた取組を推進しています。</p> <p style="font-size: x-small;">愛知県は、2019年7月に内閣府から「SDGs未来都市」として選定されたことを受け、知事を本部長とする「愛知県SDGs推進本部」を立ち上げ、8月には「愛知県SDGs未来都市計画」を策定するなど、全庁を挙げてSDGsの達成に向けた取組を推進しています。</p> <div style="text-align: right;">  </div> <p>2030年のあるべき姿 2027年度のリニア中央新幹線のインパクトを最大限生かした、世界の中で存在感を發揮する大都市圏をつくっていく。とりわけ、最大の強みである「産業力」を生かしながら、経済・社会・環境の三側面における調和のとれた、活力と持続力を兼ね備えた大都市圏を目指す。</p> <p>【経済面】 世界をリードする日本一の産業の革新・創造拠点 【社会面】 人が輝き、女性や高齢者、障害のある人など、すべての人が活躍する愛知 【経済面】 県民みんなで未来へつなぐ「環境首都あいち」</p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;"> <p style="font-size: large; font-weight: bold;">3</p> <p style="font-size: x-small;">すべての人に健康と福祉を</p>  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="font-weight: bold;">SDGsのゴール (目標) 3 すべての人に健康と福祉を</p> <p style="font-size: x-small;">あらゆる年齢のすべての人々の健康的な生活を確保し、福祉を推進する</p> <p style="font-size: x-small;">【本ゴール (目標) の達成に向けた認知症に関する取組】 認知症の理解の深いまちづくりの実現に向けたあいちオレンジタウン構想の推進</p> <p style="text-align: right; font-size: x-small;">研修スライド 12</p> </div> </div> </div>	<p>(参考) 最後に</p> <ul style="list-style-type: none"> 愛知県では、全庁を挙げてSDGsの達成に向けた取組を推進しています。 認知症に理解の深いまちづくりの実現に向けた、あいちオレンジタウン構想の推進は「3. すべての人に健康と福祉を」に関わる取組です。 企業や関係機関の皆様と連携し、目標達成に向けた取組の一層の推進を図っていきます。

時間の目安 : ここまで 45 分経過

本研修の作成にあたり、以下委員より構成される検討委員会・作業部会を設置しました。

■検討委員会

磯貝 剛	愛知県信用金庫協会 事務局長	企業（金融機関）
今井 友乃	特定非営利活動法人 知多地域成年後見センター 事務局長	地域生活支援
植田 哲也	愛知県タクシー協会	企業（交通機関）
尾之内 直美	公益社団法人 認知症の人と家族の会 愛知県支部 代表	当事者
近藤 恭史	大府市福祉子ども部 高齢障がい支援課 課長	地元市町
下畑 昌史	大府商工会議所 専務理事	地元企業団体
鈴木 隆雄	国立長寿医療研究センター 理事長特任補佐	有識者
鈴木 貴雄	東浦町健康福祉部福祉課 課長	地元市町
○武地 一	藤田医科大学 医学部 認知症・高齢診療科 教授	有識者
丹羽 蒼	社会福祉法人愛知県社会福祉協議会 民生児童委員会愛知委員会 委員長	地域生活支援
山本 ゆかり	一般社団法人 愛知県認知症グループホーム連絡協議会 会長	地域生活支援
吉田 智洋	イオンリテール株式会社 東海カンパニー 人事総務部 総務グループマネージャー	企業（小売業）

（○は座長）

■作業部会

浅井 邦彦	セブンイレブン東海市富木島新藤棚店 店長	企業（小売業）
石黒 祥照	イオンリテール株式会社 東海カンパニー 人事総務部 お客さまサービスグループ	企業（小売業）
木野 健二	愛知信用金庫 顧客支援部 上席調査役	企業（金融）
鈴木 善史	社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会 名古屋市認知症相談支援センター 副所長	地域生活支援
○武地 一	藤田医科大学 医学部 認知症・高齢診療科 教授	有識者
堀 百合香	豊田市福祉部高齢福祉課 技手 認知症地域支援推進員	地元市町
武藤 葉月	大府市福祉子ども部高齢障がい支援課 認知症地域支援推進員	地元市町
吉田 紗耶	東浦町高齢者相談支援センター 認知症地域支援推進員	地元市町

（○は座長）

愛知県

認知症の人にやさしい企業サポーター養成事業

「認知症の人にやさしい企業サポーター ONE アクション研修 接遇編」

～実施のための手引き～

2020年3月(初版) 2025年3月(改訂)

発行者 愛知県福祉局 高齢福祉課 地域包括ケア・認知症施策推進室
〒460-8501 愛知県名古屋市中区三の丸三丁目1番2号
Tel 052-954-6310

委託先 三菱 UFJ リサーチ&コンサルティング株式会社
