

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

別冊（実践編）

～実施のための手引き～

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

別冊（実践編）

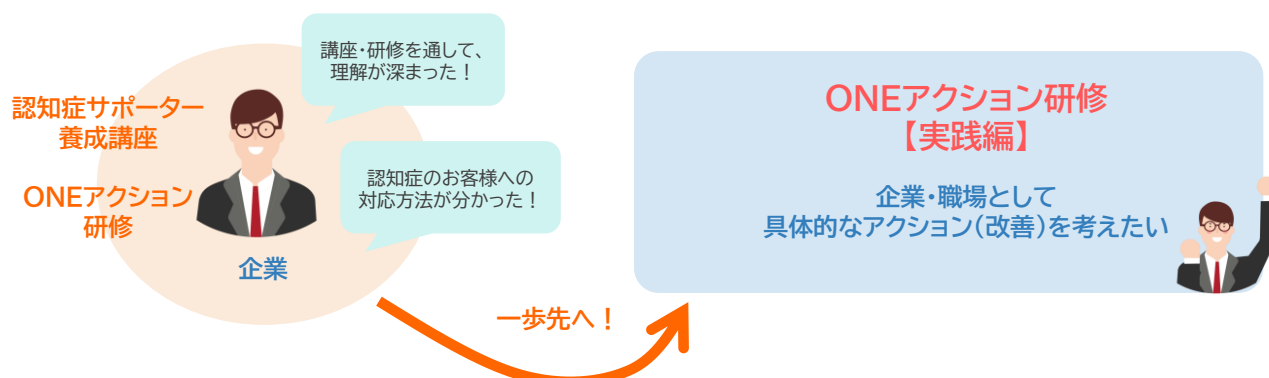
1. ONE アクション研修（実践編）について	1
1－1. 研修の趣旨と位置づけ	1
1－2. 実践編の特徴	3
2. 実践編の実施方法	5
2－1. 受講企業との事前調整	5
2－2. 振り返りシートについて	6
2－3. 研修の進め方	7
2－4. 振り返りシートに関する解説	13

1. ONE アクション研修（実践編）について

1 – 1. 研修の趣旨と位置づけ

- ONE アクション研修（接遇編）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、対応方法の考え方を学ぶことを目的として開発されました。
- 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、認知症の方が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。
- 認知症の方が安心して暮らせる地域づくりにおいては地域の企業と行政や地域包括支援センター等（専門職）との連携も重要とされる中で、企業と行政や地域包括支援センター等（専門職）が接点を持つための 1 つのツールとしても、ONE アクション研修をぜひ御活用ください。

図表：気づきからアクションへ



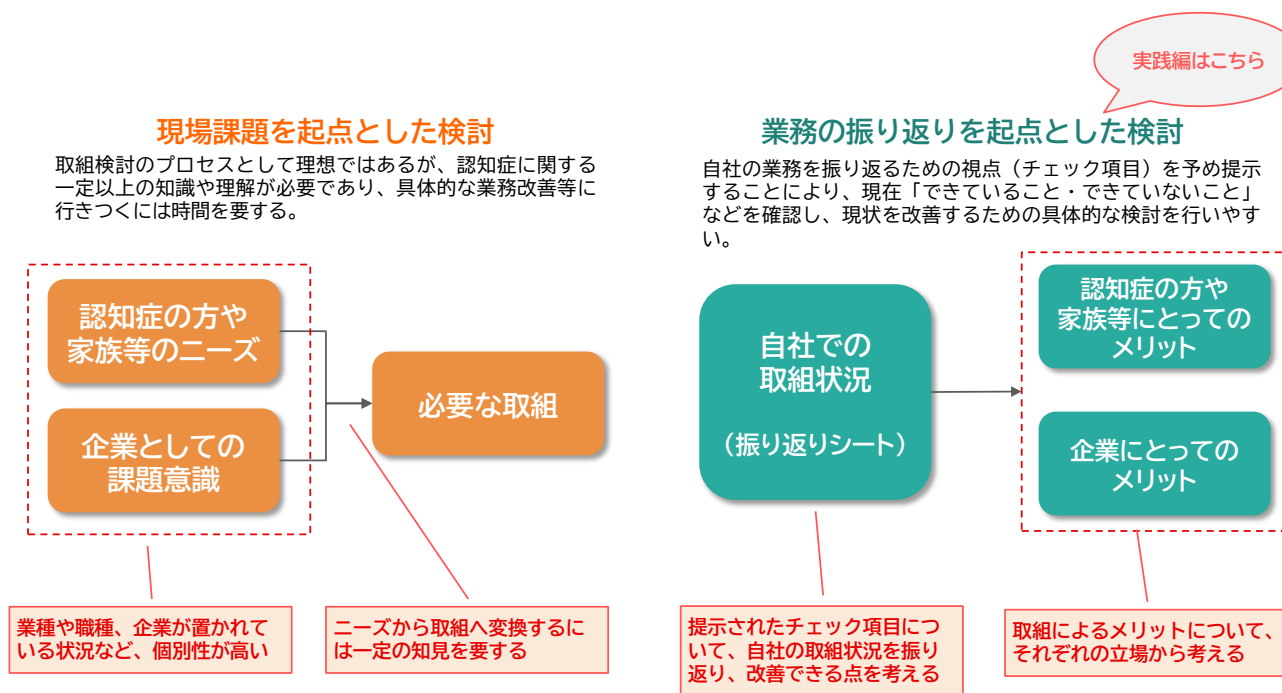
図表：実践編の位置づけ

	ONE アクション研修 接遇編	ONE アクション研修 別冊（実践編）
目的	認知症の方への具体的な対応方法（接遇）を学ぶ	認知症の方が利用しやすい店舗やサービス・製品の実現に向けた視点を学ぶ
対象者	業務上で認知症の方と接する機会のある職場の職員（小売業・金融機関・公共交通機関等）	- 業務上で認知症の方と接する機会のある職場の職員 - 店舗環境の整備やサービス・製品の開発、CSR 等に関わる職員
内容	講義：認知症の方への対応に関する考え方 ワーク：お客様への対応を考えるケースワーク	講義：取組の視点（ワーク導入） ワーク：普段の業務を振り返り、改善点等から職場でできる取組について考えるワーク
所用時間	30 分～45 分程度	30 分～
講師	- 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	
受講ニーズ	- 認知症の方の症状や気持ちを踏まえた、適切な対応方法を学びたい - 様々な場面での接遇に共通して大切となる考え方を学びたい - 過去にあった認知症の方への対応事例を振り返りたい	- 認知症の方が安心して利用できるための店舗環境やサービス・製品の改善を考えたい - 自社のサービスや製品をより多くの高齢者や認知症の方に利用してもらいたい - 認知症の方への支援として具体的な取組を考えたい

1-2. 実践編の特徴

- 職場での取組を考えるにあたっては、自社のサービス・製品等に対する認知症の方の声や職員が有している課題意識等を踏まえて検討することが重要です。
- 一方、職員が認知症の特性について十分把握していない場合、限られた研修時間において具体的な取組まで考えることは容易ではありません。
- こうしたことを踏まえ、本研修では受講者の職場の店舗環境やサービス・製品等について、認知症の方の利用を想定しながら振り返ることを検討の入口としました。店舗環境やサービス・製品等を振り返る際の視点をまとめた「振り返りシート」を用いることで、効率的にチェックを行うことができ、さらに受講者1人ひとりの認識の違いが顕在化されることで、受講者同士の意見交換が行いやすい仕組みとなっています。
- また、ワークを通して考えた取組を行うことによるメリットについて、「認知症の方」、「その他のお客様」、「職場・企業」のそれぞれの立場から考え、言語化することにより、職員や職場・企業が納得感をもって取組を進められるような意識の醸成を図ります。

図表：実践編の特徴：業務の振り返りからスタートする研修形式



図表：振り返りシート（表面）

認知症の方や高齢のお客様が安心して利用できる店舗やサービス・製品等を考えるための 振り返りシート 小売業版		
ワーク 1 ① 職場の様子や状況を振り返り、実施できていると思う項目にチェックをつけてみましょう。 ② チェックの結果を受講者同士で共有し、「なぜそう思ったのか」については意見交換しましょう。		
Point 各項目は受講者ごとに判断が分かれても問題ありません。 「なぜそう思ったのか」の共有をきっかけにして、認知症の方等が利用しやすいするための意見交換をしましょう。		
振り返りの視点	利用しやすい環境づくり	利用しやすい仕組みづくり
	標識・サイン □ 案内標識の位置は見やすい場所に設置されている □ 案内標識や掲示物などは分かりやすい言葉が使われている □ 案内標識は視認性が高く見やすいデザインになっている □ 店舗の出入り口、エレベーター、トイレ、サービスカウンターなどの位置は、店舗のあらゆる場所から分かるように案内されている	接遇・人材育成 □ お客様が職員に声をかけやすい雰囲気がある □ 困っていたり、様子が気になるお客様に対して、必要に応じてお声掛けをしている □ 職員が認知症に関する基本的な知識を有している □ 職員が認知症の方への対応方法について学んでいる
	空間・動線 □ 通路の幅はゆとりがあり、歩きやすい環境になっている □ 転倒しそうな段差や滑りやすい場所などがない □ 床のデザイン（模様）はシンプルで視覚的な混乱を引き起こさない □ 売り場案内はどこからでも見やすいように設置されている □ 商品は取りやすい高さに配置され、カテゴリーが分かりやすくなっている □ 各所に座って休憩できる場所や椅子などが設置されている □ 駐車場は車を停めた位置が分かりやすい・見えやすい	ルール・マニュアル ※認知症の方に対する職場での対応状況の振り返りをしてください □ トラブルが生じた際の対応がルール化・マニュアル化されている □ ひとり歩き（徘徊）かどうかを判断するためのポイントを知っている □ ひとり歩き（徘徊）の可能性があるお客様を発見した際の対応が決められている □ 支払い忘れがあった場合の対応が決められている
	照明・音響 □ 店舗は適切な明るさになっている（過度に明るくない） □ 店舗で影になったり、暗くて見えづらい空間がない □ 店内のBGMは過度に大きくなく、落ち着いて過ごせる環境である □ 店内アナウンスは端的で聞き取りやすい	スタッフ間の連携 □ 自身では対応が難しい場合、認知症の方への対応に慣れている職員に引き継ぐなど、連携した対応ができる □ 普段から利用されるお客様で、認知症と思われるなど、サポートや対応に工夫が必要なお客様の情報を職員間で共有している □ 認知症の方への対応（配慮や工夫など）について、上手くサポートできたケースなどを職員間で情報共有している
	会計・レジ □ 焦らずゆっくりと会計ができる環境・雰囲気がある □ セルフレジは認知症の方や高齢のお客様でも操作しやすい □ セルフレジの使用をサポートするスタッフがいる	外部機関との連携 □ 行政や地域包括支援センターの連絡先を把握している □ どのような時に地域包括支援センターに連絡すれば良いか知っている
	トイレ □ トイレは多目的トイレ（車いすや介助対応）を備えている □ 同伴者がトイレに入っている際に待機できる場所がある □ 標識やサインはトイレの場所や区分（男女、多目的等）が分かりやすい配置やデザインになっている □ 鍵やボタン、レバー等が直感的に操作できるデザインになっている	サービスや製品の改善・創出 ※主に企画開発部門等の方向け □ 自社の店舗・製品・サービス等に対する認知症の方や高齢のお客様の意見を把握している（把握する仕組みや機会がある） □ 認知症の方や家族の方が自社製品やサービスをテストしたり、改善に向けた意見交換を行う機会がある □ お客様に関わる現場部門と企画部門等が情報共有し、店舗・製品・サービス等の改善や創出につなげている □ 認知症に関する啓発活動等の開催やそれらに協力している □ 店舗やスペースを提供し、認知症カフェ等を開催している □ 認知症の方の社会参加やボランティア活動等の機会を提供している □ 地域の見守りネットワークへ参加している □ 認知症の方にやさしい企業・店舗として、自治体の認証等を取得している □ 行政や地域包括支援センター等と定期的に情報交換している（顔が見える関係になっている）

図表：取組検討シート（裏面）

取組検討シート		ONEアクション研修【別冊：実践編】
ワーク 2 チェックリストの振り返り		ワーク 3 ワーク2で記載した取組等の実施を進めていくことによるメリットをそれぞれの立場から考えましょう
取組・アイデア 裏面の「チェックリスト」の結果と意見交換を踏まえて、あなたの職場で「すぐにできそうな取組」と「今後できると良いこと」を書き出してみましょう。		メリット
すぐにできそうな取組	今後できると良い取組	認知症の方や家族の方  その他のお客様  職場・会社 
上記の内容について、あなたの職場・会社では、具体的にどのような改善や工夫ができてそうでしょうか。具体的に書きだしてみましょう。	上記の内容について、どのような条件が揃えば実施できそうですか。「人材、お金、時間、情報」などの視点で考えてみましょう。	

2. 実践編の実施方法

2-1. 受講企業との事前調整

- 本研修の実施においては、受講企業の担当者と事前に調整（打合せ）を行うことを推奨します。
- 事前の打合せを通して、できる限り受講者の職場や業務に応じた研修内容となるように調整することで、受講者が認知症の方が利用しやすい店舗やサービス・製品づくりを「じぶんごと」として捉え、理解を深めやすくなります。

図表：受講企業との事前の確認・調整事項

	確認・調整事項の例
目的・課題意識	• 受講者が職場で感じている課題 • 受講者の職場で行うことができる取組の範囲・裁量
時間	• 研修の実施時間、実施形式等 【研修の実施時間等について】 • 本研修全体を1回で実施する際の研修時間は60分程度です。 • ONEアクション研修（接遇編）に続けて実施する場合や時間的な制約がある場合は、30分程度の研修時間で実施することも可能です。 • なお、研修時間を短縮して実施するには、ワーク1の個人ワーク（振り返りシートへの記入）を事前課題として各自で実施したり、ワーク1とワーク2・3を分割して別日に実施することなどが想定されます。 • 詳細については「2-3 研修の進め方」をご覧ください。
対象者	• 受講の対象となる職員の立場・業務内容 （現場スタッフ、店舗管理者、企画部門担当者、CSR担当者等） • 認知症に関する理解の状況 （認知症サポーター養成講座やONEアクション研修（接遇編）等の受講状況等）
振り返りシートの項目	• 受講企業の課題意識や関心等に応じて、予めテーマを絞って実施いただくことが可能です。 • 振り返りシートに記載されている各項目の表現が、受講者の業務に馴染まない場合などは、受講企業の担当者と相談のうえ、データ上で項目の修正を行い、ご利用いただくことは問題ありません。 • 詳細については、「2-2 振り返りシートについて」をご覧ください。

2-2. 振り返りシートについて

- 振り返りシートは小売業、金融機関、交通機関の3種類を用意しています。小売業、金融機関、交通機関以外の企業も受講いただけますが、受講企業の業種や業務内容に適したものを利用してください。
- 振り返りシートの各項目の表現が受講者の業務に馴染まない場合は、データ上で修正を行ったうえで利用いただいて問題ありません。基本的には表現の修正にとどめ、項目の内容自体を大幅に変えることはしないようにしてください。また、受講者の業務に関係しない項目については研修で扱う必要はありません。
- 研修では振り返りシートの項目全体を扱うことも可能ですが、受講者の関心に応じていくつかのテーマに絞った振り返りを行うといった使い方も可能です。

図表：振り返りシートの利用例（全体利用、テーマを絞った利用）

例1



どのような取組ができそうかイメージがないので、
全体的に店舗環境を振り返ってみたい。

→

**振り返りシートの全項目を対象として、
振り返りと意見交換を行ってみる**

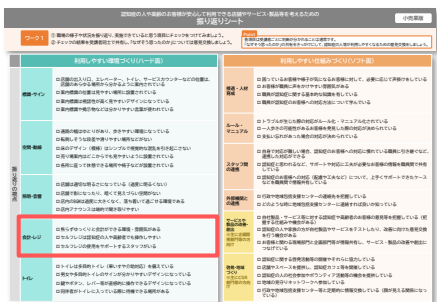
例2



会計やレジに関係することで、
何ができそうか考えてみたい。

→

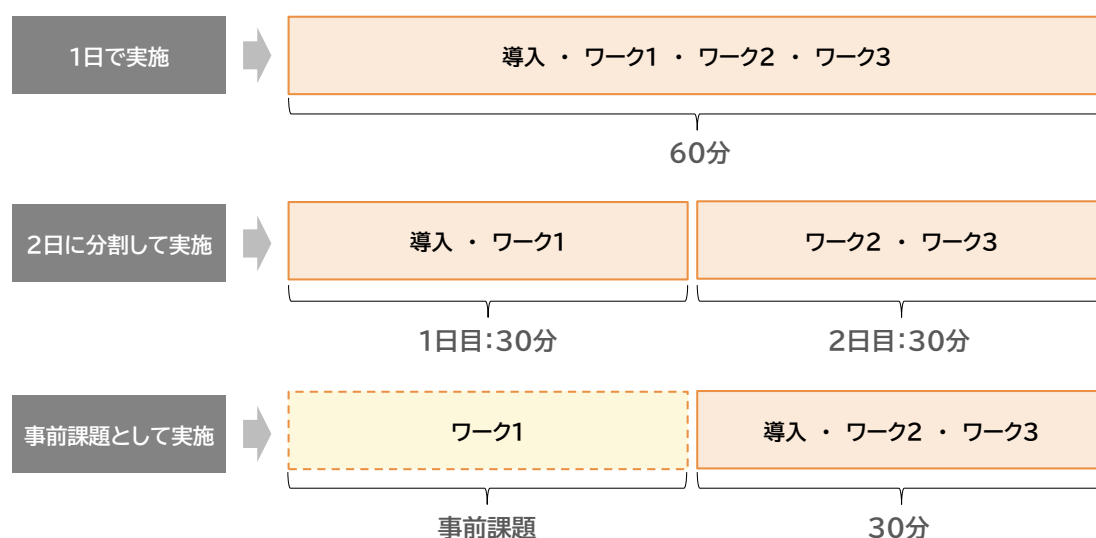
**振り返りシートの
「会計・レジ」の項目を対象として、
振り返りと意見交換を行ってみる**

2－3．研修の進め方

- 研修時間は導入からワーク1～3まですべてを通して実施すると 60 分程度となりますが、受講企業の状況に応じて調整することが可能です。
- 研修時間の調整の例として、ワーク1の個人ワーク（振り返りシート）を、事前課題として研修実施前に受講者に記入いただくことも可能です。
- 以下は研修の進め方（時間配分）の例です。講師や受講者にとって進めやすい形となるように、以下のパターン以外の方法も含め、適宜調整していただいて問題ありません。

図表：研修の実施パターンの例



図表：研修の流れ【60 分の場合の例】

※時間配分はあくまで目安です

※分割で実施する場合も各ワーク等の流れは同じです

	時間	進行（説明） 内容	資料
導入	5 分	スライド①「市場（顧客）は高齢化していきます」 - 主に以下の点を受講者に伝えてください。 ✓ 愛知県では今後後期高齢者が増加し、業務で出会うお客様も高齢化していく ✓ 後期高齢者にはちょっとした身体の不調を抱えながら地域で暮らしている人がある（その中には認知症の方も含まれる） ✓ 身体の不調や認知症がきっかけとなり、使い慣れたお店等に行くのを諦めてしまうこともある ✓ それはお店側にとっても顧客の減少につながる ✓ 高齢者や認知症の方が利用しやすい店舗やサービス・製品を考えることは、これからの社会では当事者と企業の両者にとって大切である スライド②：「消費市場における高齢者の存在感は大きくなっていきます」 - 主に以下の点を受講者に伝えてください。 ✓ 全国の消費支出に占める 70 歳以上世帯の割合は年々増加しており、全体の約 25%である ✓ 後期高齢者は今後も増加することから、ビジネスの視点でも重要な顧客層であるといえる スライド③：「高齢者像は変化しています」 - 主に以下の点を受講者に伝えてください。 ✓ 高齢者のイメージは年々変化してきている ✓ 例えば、現在の高齢者世代は、現役世代のときに「バブル景気」における多様な消費活動を支えた世代でもあり、左の図にあるような多くの人がイメージする高齢者像とは異なっている ✓ 高齢者も自分の生活スタイルや好みに応じて、アクティブに消費活動をしている ✓ 加齢による身体の衰えがあっても、少しのサポートがあればこうした活動を続けたり、新しくチャレンジしたりすることができる	スライド ※使用するスライドは必要に応じて取捨選択することも可能です

	スライド④：「お客様やお店側の困りごととも変化していきます」 - 主に以下の点を受講者に伝えてください。 ✓ 高齢者のお客様が増加すると、お客様の困りごとやニーズの内容も変化していく ✓ 一方で、高齢者や認知症の方が利用しやすい環境は、その他のお客様にも利用しやすい場合が多い ✓ 高齢者や認知症の方のニーズをきっかけとして、より多くのお客様が利用しやすくなる環境づくりを目指しましょう（スライドに記載の例を紹介） （参考）社会動向の変化と事業者の責務について ・ 2024 年に施行された認知症基本法において、事業者の責務として、認知症施策へ協力することや、事業の遂行に支障のない範囲において合理的配慮に努めることが位置付けられています。 ・ このような社会的動向のほか、CSR※の観点からも、企業としての取組みの重要性が高まっています。 ※CSR（Corporate Social Responsibility）利潤追求以外に、社会に及ぼす影響に配慮することを含めた、「企業の社会的責任」を指す。 スライド⑤：「企業・職場として、どのようなことができるでしょうか？」 - 主に以下の点を受講者に伝えてください。 ✓ 取組の意向があっても何をすれば良いかわからないという声は多い ✓ 資料では取組の視点をハードとソフトの両面から整理した ✓ ハード面は、店舗や施設的环境を調整し、安心・安全に利用できるようにすること ✓ ソフト面は、1 人ひとりの職員の接遇に加え、対応のマニュアル化やルール化など企業や職場単位で考えるべきこともある ✓ また、企画・開発部門などでは認知症の方の声を取り入れたサービス・製品開発を行うことや、地域連携・CSR 部門等では自治体等と連携した啓発	
--	---	--

		活動なども想定される ✓ 業種や職種によってできる取組は異なるため、自分たちには、どのような視点の取組ができそうか考えましょう ✓ 今回の研修のワークは、これらの視点から普段の業務を振り返る内容になっている	
ワーク1	35分	①チェックの記入（個人ワーク） 10分程度 ・ 振り返りシートの各項目について、「実施できている」と思うものにチェックをつけてください。（※この段階では、チェックを迷う部分も自分なりに考えていったん判断していただく） ・ 企業との事前調整で確認した受講者の業務内容等を踏まえ、今回の研修でチェックの対象となる項目を案内するようにしてください。 ②意見交換 15分程度 ・ 個人でのチェックを終えたら、受講者同士でチェック結果の共有を行ってください。 ・ その際、チェック結果だけではなく、「なぜチェックしたのか（しなかったのか）」の理由を説明するようにしてください。 ・ 同じ職場であっても受講者によって判断が分かれることはしばしばありますが、そうした認識の違いを話し合うことが重要です。 ・ 意見交換は2～5人程度での実施が望ましいため、参加人数に応じてグループに分かれるなど調整をしてください。 ③全体共有 10分程度 ・ 各グループの意見交換において、受講者同士の認識に違いがあった点や疑問に思ったことなどを全体で共有してください。 ・ 必要に応じて講師からフィードバックや補足説明をしてください。（※「2-4 振り返りシートに関する解説」をご覧ください。）	ワークシート表面 （振り返りシート）

ワーク2 ワーク3	20 分	ワーク2・3の記入（個人ワーク）7分程度 - ワーク1での意見交換を通して、受講者の職場で「すぐにできそうな取組」と「今後できると良い取組」を記載してください。（ワーク2） - さらに、ワーク2で記載した取組を実施した場合、「認知症の方や家族の方」、「その他のお客様」、「職場・会社」のそれぞれにとって、どのようなメリットがあるかを考えて記載してください。（ワーク3） 意見交換 10 分程度 - ワーク2・3で記載した内容について、受講者同士で共有を行ってください。 - それぞれ取組アイデアを聞き、どのアイデアであれば実現できそうか、実現に向けてどのような準備が必要かについて意見交換を行ってください。 まとめ 3 分程度 - 受講者が考えた取組アイデアのうち、全体で共有すると良いと思うものを講師から紹介し、それが認知症の方や家族、その他のお客様にとって、どのようなメリットがあるかフィードバックしてください。	ワークシート裏面 （取組検討シート）
------------------------------------	--------------------	--	-------------------------------

図表：振り返りシートを用いた意見交換のイメージ（例）

振り返りシートの項目

□案内標識の位置は見やすい場所に設置されている



商品の配置などは天井からの吊り下げ案内に表示しているから分かりやすい気がします。

確かに案内板はあるけど、高齢のお客さんに商品の場所を聞かれることが良くあります。あまり目に入っていないかも？



たしかに認知症や高齢のお客さんにとって天井は見づらいかもしれない。どんな工夫をしたら良いだろう？

振り返りシートの項目

□認知症と思われるなど、サポートや対応に工夫が必要なお客様の情報を職員間で共有している



今のところ、そういったお客さんは来店されていないと思います。

思い返すと、毎日のように牛乳を買っていく高齢のお客さんがいますね。お会計にも時間がかかっていて、少し心配、



知らなかったです。認知症のお客さんかもしれないですね。私が勤務している時に来店されたら、挨拶してみようと思います。

2-4. 振り返りシートに関する解説

- 以下は振り返りシートの各項目に関する解説です。受講者からの質問や意見交換のフィードバックを行う際などに参考にしてください。
- ただし、認知症の方の状態には個人差があるため、必ずしもすべての人に以下の内容が当てはまるわけではありません。

<利用しやすい環境づくり>

	補足情報
標識・サイン	■色合い・コントラスト ・標識やサインに描かれている文字の色合いや明暗と、文字の背景となっている色合いや明暗がはっきりと対比している(コントラストがはっきりしている)と視認しやすくなります。 ■文字・ピクトグラム ・標識やサインには、外国語や専門用語ではなく、誰もが使い慣れた言葉を使ったうえで、適切で分かりやすい絵やピクトグラム(絵文字)を使います。 ・記載する言葉やピクトグラムの大きさは、お客様から見られる距離を踏まえて適切なサイズを設定する必要があります。 ■配置・サイズ ・標識やサインはお客様から目につきやすい位置に配置する必要があります。 ・高齢者や認知症の方は高い位置が見にくい場合もあるため、場所の誘導などはフロア(床)に表示することも有効です。 ■地図 ・広いショッピングモールや駅構内などは迷ってしまい、上手く目的地に行きつけないことがあります。現地だけではなく、インターネット上などにもフロアマップや駅構内図等を掲載することで、予め調べたうえで外出することができます。
空間・動線	■色合い・コントラスト ・フロア(床)と壁の境界、壁と扉の境界、フロア(床)と備品(椅子やテーブル)の境界などについて、色合いや明暗がはっきりしていると視認しやすくなります。 ・手すりや椅子、段差のある床など、お客様の注意を引き付けたいものについてはコントラストをはっきりとさせることで視認しやすくなります。 ・スタッフしか使用しない空間の出入口など、お客様にとって必要のないものについては、コントラストをつけないようにすることで、お客様が混乱しないようにすることができます。 ・平らな床であっても、複雑な模様がついていたり、コントラストがついていたりすると、段差があると錯覚してしまい、転倒につながる恐れがあります。 ■配置 ・高齢者や認知症の方は、物体を避けたり、他のお客様とすれ違ったりする際、無理な体勢となることで転倒してしまう恐れがあります。通路の幅にはゆとりを持たせ、通行の妨げと

	なるような、通路に突出している設備・備品、設置物が最小限となっていることが大切です。 ・頻繁に来店する店舗であっても、必要とする商品の位置や、レジ・トイレ・出入口の場所が分からなくなるケースがあります。店舗が広い場合などは、売り場案内等をどこからでも見やすい位置に設置することも有効です。 ・行きたい場所が直接見えない場合にも対応できるよう、順路が分かる適切な場所に誘導となる標識・サインを配置し、方向を示す必要があります。 ・商品棚の陳列が複雑だと、必要とする商品が見つけられないため、分かりやすい標識・サインを設けたり、シンプルな陳列にしたりすることが必要です。 ■駐車場 ・ショッピングモールなどの大きな駐車場では、自分の車を止めた位置が分からなくなることがあります。駐車場のエリア分けを行い、エリアごとに分かりやすい色や番号などを設定することで位置を覚えやすくなります。また、店舗の各出口等からエリアの表示が見えやすいようにすることが重要です。 ・現在地やエリア分けを記載した駐車場のフロアマップを店舗の各出口に掲示することで、車を探しやすくなります。
照明・音響	■照明(視覚) ・高齢者や認知症の方は、視覚機能が衰えたり、視覚が過敏になっていたりする場合があります。十分な光量を確保した上で、突然の明るさの変化が生じないようにすることが必要です。 ・照明の加減で明暗がついているフロア(床)は、段差があると錯覚させてしまい、転倒につながる恐れがあります。フロア(床)全体に対して均一に照明が当たっていることが必要です。 ■音響(聴覚) ・高齢者や認知症の方は、聴覚機能が衰えたり、聴覚が過敏になっていたりする場合があります。店舗内のBGMやアナウンスは適切な音量(大きすぎない音量)とし、突然大きい音が発生しないようにすることが必要です。 ・アナウンスは外国語や専門用語ではなく、誰もが使い慣れた言葉を使ったうえで、必要な情報が端的に伝わるようにすることが重要です。 ・特に電車やバスでは駅名や停留所名が分かりづらいと、降車を逃してしまうこともあります。はっきりと聞こえるようにアナウンスすることが重要です。
会計・レジ (手続き)	■配置 ・高齢者や認知症の方は、お金の計算に時間がかかったり、硬貨や紙幣を財布から取り出すのに手間取ったりすることがあります。焦らずゆっくりと会計ができるよう、複数のレーンを用意することで後ろに並ぶお客様の数を分散させたり、十分な人員を配置したりすることが必要です。 ・高齢者や認知症の方が落ち着いて買い物を楽しむ環境づくり(「スローショッピング」といいます。)に向けた取組として、例えば、お客様がゆっくりと支払いを行える専用レーンである「スローレーン」の設置をすることも有効です。 ■セルフレジ・券売機等 ・高齢者や認知症の方にとっては、セルフレジや自動券売機の操作が困難なことがあります。

	す。画面上のボタンやフォントの配置、色、大きさや、案内音声の内容、お金を入れる場所など、お客様にとって使いにくい部分を把握し、可能であれば機器の改善を行ったり、操作のサポートを行うスタッフの配置や有人レジ・有人窓口の併用を検討したりすることが必要です。 ■書類等の記入 ・高齢者や認知症の方は、書類記入の際に手が震えてしまい、上手く記入できないことがあります。記入欄を大きくしたり、太い柄のペンを用意することで、書きやすくなることもあります。また、記入時にじっと見つめられると緊張や焦りから震えが生じやすくなるため、落ち着いてゆっくり記入できる雰囲気を作ることも重要です。
トイレ	■色合い・コントラスト ・座面と他の部分(床など)との色分けがされており、コントラストがはっきりしていると、判別しやすくなります。 ・鍵やボタン、レバー等、お客様の注意を引き付けたいものについてはコントラストをはっきりとさせることで判別しやすくなります。 ■配置・形状 ・トイレやトイレへの案内(標識・サイン)が目に見える位置にあること、分かりやすいことは、認知症の方の不安を解消させるうえで大きな役割を持ちます。 ・鍵やボタン、レバー等は、初めて来る店舗でも、操作が複雑でなく、直感的に使用可能であることが必要です。例えば、打掛錠(くると回して鍵をかける方式の鍵)は、開け方が分からなくなり、出られなくなってしまうことがあります。 ・トイレトーパーは手に届きやすい位置にあるか確認することも必要です。 ・家族等がトイレに入っている間に認知症の方がどこかに行ってしまったり、逆に認知症の方がトイレに入っているときに家族等が待っている場所がなく、出てきたときにうまく合流できなかったりすることがあります。トイレ付近に待機できるスペースが設けられていると安心です。 ■その他 ・認知症の方の不安につながらないようにするため、トイレは不快なおいがしないことが必要です。 ・多機能トイレ(家族などの介助者も一緒に入れるトイレ)があると、安心して利用することができます。例えば、トイレを利用したお客様と、待機していたお客様(同行者)が合流できなくなるという不安が生じづらくなります。
その他	■予約、注文等 ・予約フォームや飲食店におけるセルフ注文システムなどが操作しやすいことも重要であり、セルフレジと同様に、高齢者や認知症の方が安心して利用できるよう、画面やサポート体制を検討することが必要です。 ■その他 ・スローショッピングのための取組としては、急がずに商品選びやショッピングができるようサポートする人員の配置などもあります。

＜利用しやすい仕組みづくり＞

	補足情報
接遇・人材育成	■見守り・声掛け ・見守りや声掛けをするスタッフが巡回することは、スタッフ側から働きかけやすくなるだけでなく、サポートが必要なお客様の方からスタッフに対して声をかけやすくなることにつながります。 ・声掛けを行う際は、お客様の視界に入ったうえで、やさしく話すことが重要です。また、1度で大勢で話しかけることは認知症の方にとって大きな負荷となるため、可能な限り落ち着いた場所で1対1の状況を作ることが必要です。 ・認知症だからといって常に特別な対応を要するわけではなく、困っているお客様、怒っているお客様に対応した職員が、「もしかしたら認知症かもしれない」と考えることができ、相手の気持ちに寄り添った対応を考えられることが重要です。 ・認知症の方への接遇の考え方や具体的な方法については、ONEアクション研修(接遇編)の活用も有効です。 ■人材育成 ・スタッフ全員が知識習得のために学ぶことは難しくても、学んだスタッフが数人いれば困った際にサポートに入ることができます。
ルール・マニュアル	■ルール・マニュアル作成時の視点 ・本来の業務への影響の程度や、物理的・技術的な制約、人員体制上の制約等を踏まえ、困っているお客様に対してどのようなサポート、対応をすることが可能かを検討することが重要です。 ・認知症の方と他のお客様や店舗・スタッフとのトラブルが生じる場合もあります。認知症の方の置かれている状況を理解した上で、警察に連絡することが望ましいケースや、地域包括支援センターに連絡することが望ましいケースの基準をあらかじめ定めておくことが必要です。 ➢ 下記はあくまで一例であり、考え方は企業や地域によって異なります。 ・認知症の方が、他のお客様やスタッフとのトラブルを引き起こしてしまい、本人や他のお客様、スタッフの安全が脅かされるなど、緊急性を要する場合、警察に通報する。 ・店内での一人歩きやレジを通さない商品の持ち出しなどを繰り返すなど、同じお客様の行動で様子が心配な場合などは、地域包括支援センターに相談し、サポートを依頼する。 ■ひとり歩き(徘徊) ・ひとり歩き(徘徊)かどうかの明確な判断基準があるわけではありませんが、例えば、季節に合わない服装をしていたり、スリッパなど屋内用の履物を履いているなど、外出時の服装としては違和感がある場合や、夕方～夜などの時間帯であったり、交通事故などの危険性が高い場所にいる場合などは声掛けすることが望まれます。
スタッフ間の連携	■情報共有の視点 ・認知症と思われるなど、サポートや対応に工夫が必要なお客様の情報をスタッフ間で共有しておくことで、対応の際にあらかじめ心の準備ができたり、どのスタッフが担当しても同じ対応できたりするようになるため、お客様にとっても安心なサポートにつながります。

	・スタッフ間での情報共有の際には、対応に困った場面や上手くサポートできたケースを共有することで、初めて対応するスタッフであっても、参考とすることができます。
外部機関との連携	■外部機関との連携 ・行政や地域包括支援センターの連絡先を把握しておくことで、必要に応じて支援を受けることができます。企業はどのようなときに地域包括支援センターに連絡をすることができ、どのようなサポートを受けられるのか、連携ができるのかということを知っておくことも重要です。研修等をきっかけとして普段から顔の見える関係を作っておくとよいでしょう。
サービスや製品の改善・創出	■認知症の方等の声の把握 ・高齢者や認知症の方の声だけを収集することは難しいですが、お客様アンケートなどで寄せられる意見や現場スタッフが業務の中で聞いた要望などを振り返ることで、参考にすることが考えられます。 ・現場部門は直接お客様の声を聞くことができますが、店舗環境やサービス・製品等の改善は別の部門が担当していることもあります。現場部門で寄せられる高齢者や認知症の方の声や対応事例等を、店舗開発部門や企画部門、業務管理部門などと共有し、改善に向けた協議をすることも重要です。 ■市町村や地域包括支援センター等との連携 ・一部の市町村や地域包括支援センター等では、認知症の方やその家族が集まる交流会などを開催しています。市町村や地域包括支援センターに相談したうえで、こうした場に参加して自社サービスや製品に対する意見をもらうことなども考えられます。 ・市町村や地域包括支援センターに相談したうえで、認知症の方やその家族等に来店してもらったり、あるいは行動をともにしながら、店舗やサービス等を利用した感想について意見交換を行うことなども考えられます。 ・認知症の方や家族等と意見交換を行う際は、いきなりサービスや製品の話をするのではなく、お互いを理解するための自己紹介や交流の時間を大切にし、丁寧に信頼関係をつくっていくことが必要です。 ■その他 ・認知症の方との共創によるサービス・製品の創出については、愛知県がモデル事業を通して整理した以下の資料なども参考になります。 愛知県「認知症の人にやさしい企業連携推進事業 実践報告書 認知症の人と企業の共創によるサービス・製品の創出にむけて(2024)」 https://www.pref.aichi.jp/soshiki/chiikihoukatu/kigyorennkei.html ※「愛知県 認知症 共創」で検索するとヒットします
啓発・地域づくり	・認知症の方が安心して暮らすことのできる地域づくりにおいて、生活に密接するサービスを提供する企業との協働は非常に重要です。企業が有するリソースを活用し、普段の業務の中で工夫や社会貢献活動として啓発や地域づくりに関わることも考えられます。 ・また、こうした啓発・地域づくりの活動に積極的に取り組むことは、認知症の方や高齢者等にやさしい企業として、イメージの向上にもつながります。 ■見守りネットワーク等への参加 ・市町村が見守りネットワーク事業等を実施している場合、そうした場への参加も考えられます。見守りネットワーク事業の一例としては、認知症の方が行方不明になった際、事前登

録された住民や協力事業所等に対象者の情報が展開される仕組みなどがあります。特別な対応が必要なわけではなく、配達や輸送などで普段から地域に出ている事業者は対象となる人を見つけた場合に所定の窓口に連絡するものです。地域の中に見守りの目が増えることで、発見につながりやすくなります。

■店舗スペース等の提供

・店舗に開放できるスペースがある場合は、市町村や地域包括支援センターと連携して、イベントや講座、認知症カフェを開催することが考えられます。地域の店舗などで啓発が行われることで、より多くの人に情報が届きやすくなります。また、認知症の方や家族の方にとって、いきなり病院や専門機関に相談に行くことはハードルが高くても、身近な店舗などで認知症カフェ等が開催されることで、気軽に参加しやすいと感じる場合もあります。そうした場での相談がきっかけで地域包括支援センターによる支援等につながることも考えられます。

■認証の取得

・自治体によっては、従業員が認知症サポーター養成講座を受講したり、様々な取組を実施している事業所を、「認知症の方のやさしいお店」として独自で認証している場合があります。こうした認証を取得することで、地域からの信頼を得ることができ、事業所のイメージ向上にも繋がります。また、認知症の方や家族、高齢者が安心して利用できる場所として認知されることで、顧客の増加やリピーターの確保にもつながります。

■認知症の方や家族が集まる場への参加

・市町村や地域包括支援センターによっては、認知症の方や家族が集まり、交流する場を設けている場合があります。また、専門職と認知症の人や家族がフラットな関係で気軽に相談等ができる認知症カフェなどは多くの地域で開催されています。こうした場に企業が参加し、交流を通して本人や家族の声を把握したり、企業の活動を知ってもらうことなども考えられます。

■キャラバン・メイト(講師)の養成

・認知症サポーター養成講座の講師役を務めることができる「キャラバン・メイト」は、所定の研修等を受講することにより、企業の職員であっても取得することが可能です。自社職員が講師をすることで、円滑かつ自社業務に応じた研修を展開することができる場合もあります。また、所定の手続きを行うことで、地域住民や関連企業等への研修を実施することも可能です。

【参考】

- Cunningham C, Marshall M, et al. (2008) . 『DESIGN FOR PEOPLE WITH DEMENTIA : Audit tool』 . 井上裕, 訳. 『認知症にやさしい環境デザイン』 . 2018.
- 愛知県「認知症の人にやさしい企業連携推進事業 実践報告書 認知症の人と企業の共創によるサービス・製品の創出にむけて (2024)」
- 国土交通省「公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドラインバリアフリー整備ガイドライン (2024)」
- 国土交通省「公共交通事業者等における認知症の人への対応に係る職員教育の充実に関する調査研究業務 報告書 (2020)」
- 国土交通省「高齢者、障害者等の円滑な移動等に配慮した建築設計基準 (2012)」
- 国立長寿医療研究センター「認知症とともに幸せに生きる – 互恵社会を目指して – (2016)」
- 内閣府リーフレット「「合理的配慮」を知っていますか (2017)」
- 内閣府リーフレット「令和 6 年 4 月 1 日から合理的配慮の提供が義務化されました (2024)」
- 日本認知症官民協議会認知症バリアフリーワーキング「認知症バリアフリー社会実現のための手引き【小売編】 (2021)」
- 日本認知症官民協議会認知症バリアフリーワーキング「認知症バリアフリー社会実現のための手引き【薬局・ドラッグストア編】 (2023)」
- 日本認知症官民協議会認知症バリアフリーワーキング「認知症バリアフリー社会実現のための手引き【旅館・ホテル編】 (2024)」
- 福岡市「認知症の人にもやさしいデザインの手引き より過ごしやすい環境を整える 30 のポイント (2020 年)」

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 別冊【実践編】」

～実施のための手引き～

2025 年 3 月

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
