

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くなるための意見交換をしましょう。

利用しやすい環境づくり

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、トイレ、ATM、各種窓口などの位置は、店舗のあらゆる場所から分かるように案内されている

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
- 受付発券機（E Q）は入店してすぐに目に入る場所に配置されている
- 待合スペースには十分な座席が配置されている
- 駐車場は車を停めた位置が分かりやすい・覚えやすい

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
- 店内は静かで落ち着いて過ごせる環境である
- 呼び出しの音声は聞き取りやすい、案内画面（モニター等）は見やすい

手続き

- 焦らずゆっくりと手続きができる環境・雰囲気がある
- 振込用紙等はフォントやレイアウトが見やすく、記入しやすくなっている
- 受付発券機（E Q）やATMは認知症の方や高齢のお客様でも操作しやすい
- 受付発券機（E Q）やATMの操作をサポートするスタッフが配置されている

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

利用しやすい仕組みづくり

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

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
- お客様の判断能力が低下していたり、認知症と思われる場合の対応についてルール化・マニュアル化されている
- 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）の可能性のあるお客様を発見した際の対応が決められている

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

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

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・商品・サービス等に対する認知症の方や高齢のお客様の意見等を把握している（把握する仕組みや機会がある）
- 認知症の方や家族の方の生活に役立つ自社商品・サービス等を有している、または、それらの商品を紹介することができる。
- 店舗スタッフと本部等が情報共有し、店舗・商品・サービス等の改善や創出につなげている

啓発・地域
づくり
※主にCSR
部門等の方向
け

- 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）

ワーク 2
チェックリストの振り返り

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。	
すぐにできそうな取組	今後できると良い取組
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。	

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

	メリット
認知症の方や 家族の方 	
その他の お客様 	
職場・会社 	