

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。

振り返りの視点

主に鉄道・バス	利用しやすい環境づくり
標識・サイン	<ul style="list-style-type: none"> □ 駅構内やホームの案内板は見やすい位置に設置されている □ バス乗り場やバス停の案内板は見やすい位置に設置されている □ 案内板は分かりやすい言葉が使われている □ 案内板は視認性が高く見やすいデザインになっている □ 路線図や運賃表は視認性が高く見やすいデザインになっている □ 行先ごとにホームやバスの乗車場所が分かりやすく案内されている □ 出口、改札、ホーム、窓口、エレベーター、トイレなどの位置は、あらゆる場所から分かるように案内されている □ 自動改札機は進行方向やカード読み取り位置などが分かりやすいデザインになっている □ 駅構内図等がインターネット上で公開されている
空間・動線	<ul style="list-style-type: none"> □ 駅構内やホーム、バス乗り場等は、通路の幅にゆとりがあり、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無い □ 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 □ 駅構内やホームの各所に、座って休憩できる場所や椅子などが設置されている □ 車両内のモニターには、現在地（駅・停留所）が分かりやすく表示される
照明・音響	<ul style="list-style-type: none"> □ 駅構内や車両内は適切な明るさになっている（過度に明るくない） □ 駅構内で影になったり、暗くて見えづらい空間がない □ 駅構内や車両内は混雑していてもアナウンスが聞こえる環境になっている □ 駅・停留所に関する車内アナウンスは端的で聞き取りやすい
支払い	<ul style="list-style-type: none"> □ 券売機や精算機は認知症の方や高齢のお客様でも操作しやすい □ 必要に応じて券売機等の使用をサポートするスタッフがいる □ バス降車時の支払いは焦らず手続きができる雰囲気がある
トイレ	<ul style="list-style-type: none"> □ 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

鉄道・バス・タクシー	利用しやすい仕組みづくり
接遇・人材育成	<ul style="list-style-type: none"> □ 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	<p style="color: red;">※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</p> <ul style="list-style-type: none"> □ 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）の可能性あるお客様を発見した際の対応が決められている □ 電車やバスを降車できず、終点（車庫）に来てしまった場合の対応が決められている □ タクシーに乗車したものの、行先が分からなくなった場合の対応が決められている
スタッフ間の連携	<ul style="list-style-type: none"> □ 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	<ul style="list-style-type: none"> □ 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	<ul style="list-style-type: none"> □ 自社の施設・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が自社の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 □ お客様と関わる現場部門と企画部門等が情報共有し、施設・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	<ul style="list-style-type: none"> □ 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 □ 施設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
<p>認知症の方や 家族の方</p> 	
<p>その他の お客様</p> 	
<p>職場・会社</p> 	