

令和3年度
日本認知症官民協議会総会

認知症バリアフリーワーキンググループ
報告

令和4（2022）年3月23日（水）

認知症バリアフリーワーキンググループ座長

田中 滋

1. 認知症バリアフリー社会実現に向けた手引き作成への支援

昨年度の成果

『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』作成

認知症の人と接する機会の多い業態の中から、「金融」「住宅」「小売」「レジャー・生活関連」の4業種を選定し、認知症の人への接遇に関する手引きを作成・公表。



<https://ninchisho-kanmin.or.jp/guidance.html>

今年度の事業目的

個々の企業のマニュアル作成を支援する「留意事項集」を作成

企業ごとの業務内容や地域の特性等により求められる対応は異なることが想定されること、また、個々の企業が地域において果たす役割や社内制度の整備を明示する観点などから、上記手引きを参考としつつ、企業独自のマニュアルを作成することがより望ましい。

そのため、企業が独自のマニュアルを作成する上での記載例やその留意事項を整理した『留意事項集』を作成。

特色

(1)

(昨年度作成した)

『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』 の構成に沿って作成

(2)

見やすさを重視した見開き構成

左ページに『会社版マニュアル』／右ページに留意事項

留意事項集のもくじ	
はじめに	1
①『認知症バリアフリー社会実現のための手引き 【小売編】』の構成	3
➡『会社版手引き』のもととなった『手引き【小売編】』の構成を紹介しています	
② 全般的なことについて	4
➡『会社版手引き』を作成する際に気をつけておくべき基本事項を整理しています	
③ 前書き(「はじめに」等)	6
➡認知症バリアフリーに取り組む必要性等について記載します	
④ 理念編	8
➡認知症バリアフリーに対する自社の認識や方針について記載します	
⑤ 認知症の理解編	10
➡認知症のお客さまと接する際のマナーやマインドを記載します	
⑥ 事例編	14
➡会社の実情、地域の特性等をふまえて、実際によく直面する事例とその対応について記載します	
⑦ 行動編	18
➡認知症バリアフリー社会の実現に向けて、会社としてどのような行動に取り組むのかについて記載します	
⑧ 認知症の人の生活を支えるための参考情報	20
➡認知症に関する各種の相談窓口等の情報について記載します	
⑨ おわりに	22
➡『会社版手引き』のその後の扱いや社内連絡先を記載します	

昨年度作成した『手引き』の
構成に沿って作成

(3)

活用の便を考慮し

『会社版マニュアル』の雛型を用意

(留意事項集とともにホームページにアップ)



全般的なことについて

会社版手引きを作成する際に、事前に気をつけておくべき基本的な事項について整理しています。

会社版手引きの例

【小売編】 認知症バリアフリー社会実現のための手引き



株式会社 A商店



小売業といっても、フランチャイズチェーンと、大規模小売店、個人商店とでは、手引きを作る会社と、読む人との関係性が異なります。

こうした内容等も含めて、昨年度作成した『手引き』の構成には収まり切らない、

『会社版手引き』を作成する際、事前に気をつけておくべき基本的事項について、

全般的な留意事項として紹介。

【全般的なことに関する留意事項】

☑ 誰に向けて作成するのかを考え、読み手に応じた記載内容や記載方法を考える。

➢一言に小売業といっても、コンビニエンスストアなどのフランチャイズチェーンと、多くのテナントが集まる大規模小売店、また商店街の個人商店とでは、会社版手引きを作成する会社と、それを読む人との関係性が異なります。各社の実情に応じ、読み手との関係性を考慮した、記載内容や記載方法等の「書きぶり」を考えましょう。

☑ 社内の異なる部署、立場の人間が集まって作成する。

➢自社版の認知症バリアフリーの手引きを作成する場合は、作成担当部署に加えて、認知症の人と日々接している店舗のスタッフ、相談部門や法務部門など、異なる立場の人間が集まって、さまざまな角度から検討を進めることが重要です。

☑ 「認知症バリアフリー」ということを意識した文章表現を心がける。 作成の過程に本人や家族に参画してもらうことも考える。

➢文章を作成する際には、認知症バリアフリーとはどういうことかを意識して、読んだ時にバリアを生じさせると感じるような文章表現は避けるように心がけます。

➢たとえ社外に出回るものでなかったとしても、認知症の人や家族が読んで不快だと思われる表現がないかという視点で、記載内容を点検するようにしましょう。

➢作成の過程に本人や家族に参画してもらい、共に作成することも望まれます。

■ 参照『手引き【小売編】』16頁

☑ 周知方法も含めて考える。

➢作成した会社版手引きは、その内容を社内LANやイントラネットで掲載するほか、説明する動画とセットで社員向けに配信したり、社内報等で小出しに情報を掲載して周知を図るなどの方法が考えられます。

➢社員ひとりひとりにまで伝わるように、会社の実情に応じた周知方法をあらかじめ考えておきましょう。

6

事例編

ここでは、会社の実情、地域の特性等を踏まえて、実際によく直面する事例とその対応について記載します。

会社版手引きの例

【事例編】認知症の人が安心して買い物を続けられるために

事例① 毎回同じものを買う

- 同じ商品を毎日のように購入する。
- 一日に何度も同じものを買っていく。

- 記憶力の低下により、買ったことや家にあることを忘れてしまう。
- 手元にないと不安で同じ商品を何度も買い込んでしまう。
- 認知症による障害により、同じ言動を繰り返す常同行為(同じ行為を繰り返す)として現れることがある。

● 対応のポイント

- × 「昨日もお買い上げになりましたよ」「また買うのですか」「前にも買ったことをお忘れですか？」など、もの忘れによる相手の行動を否定するような言葉は使わない。
- × もの忘れを指摘して不安にさせない。
- 家族と連絡がとれれば購入状況を伝え、食品以外の再販可能なものであれば、返品などが可能なことを伝える。
- 返品の場合の取り決め(パッケージの汚損がない、レシートがあれば返品に応じるなど)を作っておく。
- 一人暮らしと思われる場合は、地域包括支援センターと連携して情報を共有し、楽しんで買い物ができるような支援を考える。(※個人情報を通じてトラブルにならないような配慮が必要)

【事例編】認知症の人が安心して買い物を続けられるために

事例② 支払いをせずに商品を持ち去ろうとする/売り場で食べる

- 商品を精算せずに持ち出してしまう。
- 売り場で突然お菓子を食べ始める。
- 万引き行為とは違って見える。

- 認知症による障害により、欲しい、食べたいという衝動を抑えることができないことがある。
- 商品はレジでの支払いが必要であることを理解できなくなっていることが考えられる。
- 見当識の低下などにより自分の物と思い込んでいる場合などの行為とも考えられる。

● 対応のポイント

- 認知症によって現れている症状による行為である可能性を考えて対応する。
- × 非難や軽蔑、説教するような言葉は、本人を興奮させ暴言や暴力を起させる可能性があるため発しない。
- × 制服姿の要員の対応は恐怖に感じることがあるため避けることが望ましい。
- 暴言・暴力が起きた場合は対応する職員を交えるだけで、落ち着くこともある。
- 職員複数での対応は、混乱させてしまう可能性があるため、対応は本人1人で他の職員は距離を置いて見守る。
- 1人で近づき相手の視野に入ったところで、さりげなく「どうかさいましたか」などと声をかけ、人目から離れた場所に案内する。
- リラックスできる雰囲気やとりしなから、本人の住所などを確認し、家族に連絡する。
- 連絡先がわからない場合や一人暮らしと思われる場合は、地域包括支援センターに連絡する。

【「事例編」に関する留意事項】

☑ まずは自社の現状を把握する。

➢ 事例編を作成するためには、まずは自社内で、認知症にまつわるどのような問題が起こっているのかの現状を正しく把握する(=事例を知る)必要があります。

➢ これまでに寄せられた情報を収集することに加え、必要に応じ支店等へのアンケートやグループインタビューを行い、正確な現状の把握を図ります。

☑ 「なぜこのような行動がみられるのか」を考えた上で、自社としての対応のあり方を伝える。

➢ 集めた情報を整理し、マニュアルに掲載する事例を選びます。選んだ事例に関し、自社としての対応のあり方を考え、それを説明する文章を考えます。

適宜『手引き【小売編】』の事例編の文章を自社向けに加工してもよいでしょう。

➢ 自社の現状認識を踏まえ、事例を追加しましょう。対応のポイント等については、社内のみで考えてみましょう。本人や家族の声を聞くことも考えましょう。

➢ 自社の都合で一方的に考えるのではなく、認知症の人が「なぜこのような行動がみられるのか」を常に念頭において、対応を考えることが重要です。“なぜか”を問うためには、認知症や認知症の人のことについて知らなくてはなりません。認知症の人のことを知ろうとすることが、認知症にまつわる社会的なバリアを除去するために重要です。

「事例編」記載に当たっては、まず、自社内で認知症にまつわるどのような問題が起こっているかをよく知る必要があります。こうした事情は、企業や地域によって異なっているはずです。そのような事情を踏まえるべきことを記載しています。

事例の表現も工夫

行動編

7

ここでは、認知症バリアフリー社会の実現に向けて、会社で具体的にどのような行動に取り組んでいくのかについて、書ける範囲で記載します。どのようなことを記載するかについては、「人材育成」「地域連携」「社内制度の整備」「社内の環境整備」といった分野別に記載するの一案です。

会社版手引きの例

【行動編】認知症バリアフリー社会の実現に向けての当社の取り組み

当社は、経営理念である「お客様の暮らしを大切に、地域社会に信頼される企業をめざす」という観点から、以下の取組を推進します。

1 人材育成

- 認知症サポーター養成講座の受講推進。2025年までに全社員の受講を目指す
対象：本社及び店舗社員(△千人)、パート・アルバイト(△千人)、テナントの方々(約△万人)
- 認知症の方にお困りの際に相談に応じることができるサポート社員を、2025年までに全員の店舗に配置
対象店舗：全園△△店舗
- 通学等に対応できるよう、警備を含めた安全確保体制とそのための人材育成
対象店舗：(△△所以上で複数出入口のある)△△店舗

2 地域連携

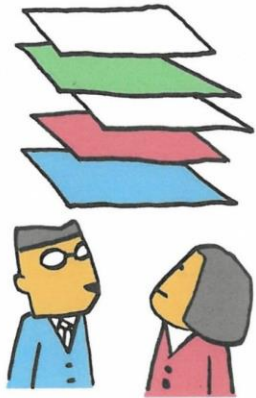
- 全店舗で地域の関係機関(地域包括支援センターなど)との連携
連携する店舗数：△△店舗 ※具体的な相談や連絡を行う社内、店舗の連絡体制を整備、関係機関の担当者同士と「顔の見える関係」づくり。
- 地域の各種認知症啓発イベントなどへの協賛
△△年度実績：△△協賛

3 社内制度の整備

- 介護休業制度の勧奨 △△年度実績：△△人
- パート、アルバイトのシフト等にも、可能な限り配慮。
- 認知症になっても可能な限り当社で働き続けていただくための仕組みの検討(△△年度より)。

4 社内の環境整備

- 認知症の人にやさしい店舗づくりを認知症の人と共に推進
 - スローレジ設置店舗の整備/セルフレジの補助スタッフ配置
スローレジ設置店舗：2022年度△△店舗→2025年度△△店舗/補助スタッフ：セルフレジ設置の全店舗
 - 認知症の人に配慮した動線づくり(認知症の人にも分かりやすい店内案内掲示や陳列)
モデル店舗：2022年度△△店舗→2025年度△△店舗
 - 認知症/バリアフリーな店舗づくり推進店舗 ※認知症の人や家族からお話を聞きながら認知症/バリアフリーの店舗づくりを推進。
推進店舗：2022年度△△店舗→2025年度△△店舗



「会社版手引き」を作成する際には、接遇マニュアルに留まらず、認知症バリアフリー社会の実現に向けて、個々の企業としてどのような「行動」を行っていくかについても言及してもらいたいと考えています。

具体的には、1. 人材育成、2. 地域連携、3 社内制度、4. 環境整備といった観点で、自社として何をしていくかを書いていただくような例を示しています。

【「行動編」に関する留意事項】

- ☑ 認知症バリアフリー社会の実現に向けて、自社として何を行っていくのかを明示する。

➤ 認知症バリアフリー社会の実現に向けて、自社として取り組んでいくことを具体的に記載しましょう。具体的には「人材育成」「地域連携」「社内制度」「環境整備」の別に、それぞれの項目について地域社会において自社が取り組む内容を記載することが考えられます。

➤ なお、日本認知症官民協議会では「認知症バリアフリー宣言制度※」を創設することとしています。認知症バリアフリーの取組を推進していくため、ウェブ上で対外的に宣言を行うことも検討しましょう。

認知症バリアフリー宣言制度

「地域共生社会」の実現に向けて、認知症バリアフリーの取組を行う企業等を「見える化(ロゴマークの付与や WEB 等で広く公表)」することで、当該企業の活動を支援したり、認知症の人やその家族の方々にとって、安心してサービス等を利用できる環境を創出したりをすることを目的に、制度作りを進めています。

※認知症バリアフリー宣言ポータル

<https://ninchisho-barrierfree.jp/>

2. 認知症バリアフリー宣言制度について

(1) 認知症バリアフリー試行事業参加企業・団体の募集、説明会の実施

- 日本認知症官民協議会加盟団体を通じて試行事業説明会の案内、参加募集
- 説明会参加：101企業・団体

(2) 試行事業参加企業・団体の決定

- 試行事業参加：19企業・団体
- 19企業・団体に対する個別支援、宣言書の確認、ヒアリング調査の実施

(3) バリアフリー宣言の基準の妥当性を検証

- ①**人材育成**：認知症バリアフリーの推進に向けて、持続的に当事者の立場に立って寄り添う取組が行われるよう、従業員などに対し認知症の理解を促すこと。
- ②**地域連携**：地域単位での認知症バリアフリーの推進に向けて、地域の行政機関（地域包括支援センターなど）、専門機関（認知症疾患医療センターなど）や企業などと連携を図ること。
- ③**社内制度**：認知症バリアフリーの推進に向けて、介護離職防止や、当事者が働き続けられるなどの社内環境づくりを目指す制度。
- ④**環境整備**：お客様とその家族がストレスなく、利用しやすい商品・サービスを提供する店舗・ウェブサイトなどに向けて、及び従業員などがストレスなく働ける職場などに向けてハード、ソフトの環境を整備すること。

(4) 宣言書の公表

- 本日（令和4年3月23日）公表。認知症バリアフリー宣言ポータルWEBサイトに宣言書の内容を掲載

認知症バリアフリー宣言試行事業参加企業のうち、宣言制度実施企業一覧

認知症バリアフリー宣言
ロゴマーク

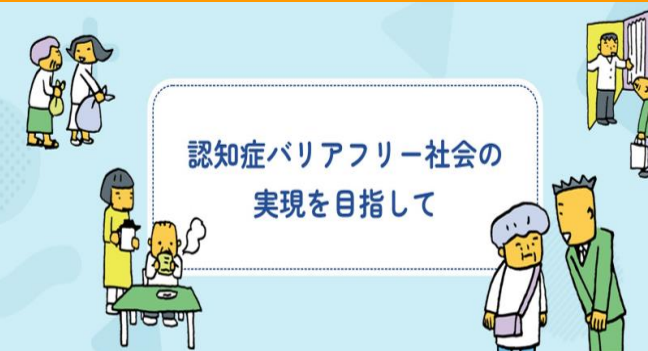


それぞれの企業の取組の詳細等
はこちらをご覧ください

	業種	企業名	本社所在地
1	金融・銀行	株式会社 三井住友銀行	東京都千代田区
2	金融・銀行	株式会社 七十七銀行	宮城県仙台市
3	金融・銀行	株式会社 福井銀行	福井県福井市
4	金融・信金	但陽信用金庫	兵庫県加古川市
5	金融・信託銀行	三井住友信託銀行 株式会社	東京都千代田区
6	金融・証券	岡三にいがた証券 株式会社	新潟県長岡市
7	金融・生保	太陽生命保険 株式会社	東京都中央区
8	金融・生保	フコクしんらい生命保険 株式会社	東京都新宿区
9	金融・生保	住友生命保険相互会社	大阪府大阪市
10	金融・生保	日本生命保険相互会社	東京都千代田区
11	金融・生保	朝日生命保険相互会社	東京都新宿区
12	金融・損保	損害保険ジャパン 株式会社	東京都新宿区
13	介護	社会福祉法人 敬愛園	福岡県福岡市
14	介護	社会福祉法人 晋栄福祉会	大阪府門真市
15	介護	株式会社 大起エンゼルヘルプ	東京都荒川区
16	小売	株式会社 イトーヨーカ堂	東京都千代田区
17	警備	アーバン警備保障 株式会社	大阪府守口市
18	住宅管理	株式会社 リビングコミュニティ	東京都世田谷区

試行事業には、上記企業の他「三井住友海上火災保険株式会社」が参加

👉 認知症バリアフリー宣言ポータル

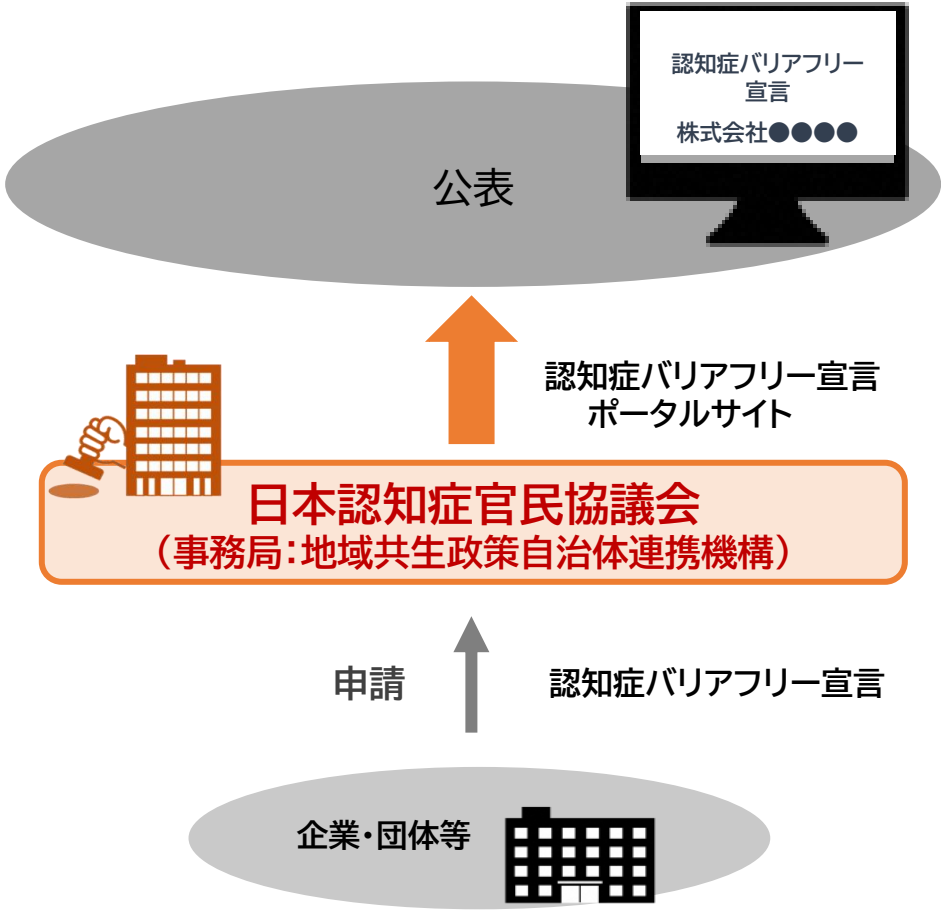


<https://ninchisho-barrierfree.jp/>

※ 令和4年3月23日以降、認知症バリアフリー宣言ポータルサイトの申請用フォームからWeb上で申請可能

(5)認知症バリアフリー宣言の本格実施の概要

	認知症バリアフリー宣言
対象組織	企業・団体等を単位とする。 対象範囲は、本社を含む全営業所、本社のみ、特定の事業所のみなど選択可能。
申請要件	次の要件を全て満たさなければならない。 a) 認知症バリアフリー宣言基準に従って、宣言書を作成していること b) 認知症バリアフリー宣言 維持管理遵守事項に同意していること c) 反社会的勢力及び団体と関係を有していないこと
申請手続	宣言文及び必要事項を認知症バリアフリー宣言ポータルサイトの申請用フォームに入力して送信する。 事務局において内容を確認後、登録を行う。
宣言基準	認知症バリアフリー宣言基準(試行事業と同様)
有効期間	2年間とする。更新可能。
申請手数料	ポータルサイトの維持管理費用等として当面5千円とする。
公表	日本認知症官民協議会の認知症バリアフリー宣言ポータルサイトにて公表を行う。



3. 認知症バリアフリー認証制度の検討について

認知症施策推進大綱（令和元年6月18日 認知症施策推進関係閣僚会議決定）

基本的考え方

認知症に関する取組を実施している企業等に対する**認証や表彰制度の創設を検討**する

- 認知症に関する取組を実施している企業等の認証制度や表彰「認知症バリアフリー宣言（仮称）」の仕組みを検討し、さらに、宣言した企業等のうち、希望する団体に対する**認証の仕組みを検討**する。

< K P I / 目標 >

認知症バリアフリー宣言件数・認証制度応募件数・認証件数
（認知症バリアフリー宣言、認証制度の仕組みの検討結果を踏まえて検討）



■ 次年度以降の検討課題

①認証の質の確保	認証基準の設定と基準を満たしていることの確認・審査方法
②認証制度の運営コスト低減化	認証の質の確保と認証料金の低額化の両立
③審査方法の簡便化	審査員による現地審査に代わる書類審査の活用方策
④宣言制度の普及拡大	認証の前提となる宣言企業・団体の拡大
⑤自治体との連携強化	「共生」地域社会の実現に向けた協働