

令和5年度 第2回 認知症バリアフリーWG 議事次第

1. 議 事

日 時:令和6年3月18日15:30～
(オンライン開催)

(1) 開会

(2) 議事

- 『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】【携帯ショップ編】の作成
- 認知症バリアフリー宣言の状況
- 認知症バリアフリー情報交換会
- 令和5年度 日本認知症官民協議会 総会 の開催

「Zoom Meeting参加情報」
<https://us06web.zoom.us/j/81373456991?pwd=hjJ7onnzCoqAq598frIzVhqB2ngf2P.1>

ミーティングID: 813 7345 6991

パスコード: 992008

(3)閉会

<資料一覧>

【資料1】名簿 ▼スライド3

【資料2】『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】【携帯ショップ編】の作成 ▼スライド5

【資料3】認知症バリアフリー宣言の状況 ▼スライド15

【資料4】認知症バリアフリー情報交換会 ▼別ファイル

【資料5】令和5年度 日本認知症官民協議会 総会の開催 ▼スライド19

【資料6】厚生労働省資料(令和6年度 工程表) ▼別ファイル

<参考資料>

『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】&【携帯ショップ編】

資料 1

令和5年度 認知症バリアフリーWG名簿

2023（令和5）年9月14日時点

座長	
田中 滋	日本認知症官民協議会 事務局長／埼玉県立大学 理事長
座長代理	
石井 信芳	特定非営利活動法人地域共生政策自治体連携機構 代表理事・事務局長
当事者関係	
藤田 和子	一般社団法人日本認知症本人ワーキンググループ 代表理事
鎌田 松代	公益社団法人認知症の人と家族の会 代表理事
経済団体	
井上 隆	一般社団法人日本経済団体連合会 専務理事 欠席
菅原 晶子	公益社団法人経済同友会 常務理事
森 拳一	日本商工会議所 企画調査部課長 欠席
医療介護関係	
江澤 和彦	公益社団法人日本医師会 常任理事 欠席
井野端 司	公益社団法人全国老人福祉施設協議会 老施協総研運営委員会 委員
三根 浩一郎	公益社団法人全国老人保健施設協会 副会長
地方団体	
村井 嘉浩	全国知事会 会長（宮城県知事） 欠席
金融	
田中 裕也	株式会社みずほ銀行 経営企画部 全銀協会長行室 参事役
大谷 宏二	みずほ信託銀行株式会社 経営企画部 FD・お客さまサービス室 室長
保険	
江原 翔	日本生命保険相互会社 調査部 課長
仙波 太郎	SOMPOホールディングス株式会社 シマネット事業部 認知症プロジェクト推進室 担当部長 (代理出席:田辺 敬章 認知症プロジェクト推進室 課長)
証券	
橋本 和之	野村證券株式会社 営業企画部 WPビジネス企画課 課長

小売	
強矢 健太郎	株式会社イトーヨーカ堂 経営企画室 マジナビリティ推進部 マネジャー 欠席
本木 時久	日本生活協同組合連合会 執行役員 組織推進本部 本部長
住宅	
久保 正人	ナイスコミュニティ株式会社 常務取締役
久保 依子	大和ライフネクスト株式会社 マンション事業本部 事業推進部 部長 (代理出席:田中 昌樹 マンションみらい価値研究所 研究員)
交通	
熊谷 敦夫	一般社団法人全国福祉輸送サービス協会 専務理事
その他、生活関連等	
須田 康裕	一般社団法人日本IT団体連盟 事務局長
オブザーバー	
内閣官房 新しい資本主義実現本部事務局 / 健康・医療戦略室	
内閣府 政策統括官(政策調整担当)	
警察庁 長官官房 企画課	
金融庁 監督局 総務課 監督調査室	
消費者庁 消費者政策課	
総務省 自治行政局 地域力創造グループ 地域自立応援課 地域振興室	
法務省 大臣官房 秘書課	
文部科学省 総合教育政策局 男女共同参画共生社会学習・安全課	
農林水産省 食料産業局 食品流通課	
国土交通省 総合政策局 バリアフリー政策課	
経済産業省 商務情報政策局 ヘルスケア産業課	
厚生労働省 老健局 認知症施策・地域介護推進課	
事務局	
特定非営利活動法人地域共生政策自治体連携機構 日本認知症官民協議会事務局	

資料 2

『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』の作成について

令和5年度事業として以下の『手引き』を作成

旅館・ホテル編

携帯ショップ編

認知症バリアフリー社会
実現のための手引き



4月上旬に
官民協議会
参加団体に
送付予定

官民協議会
ホームページ
に電子媒体を
アップ



日本認知症官民協議会
認知症バリアフリーワーキンググループ

認知症バリアフリー社会
実現のための手引き



日本認知症官民協議会
認知症バリアフリーワーキンググループ

作業委員会(旅館・ホテル編)構成メンバー

□旅館・ホテルのメンバー

全旅連シルバースター部会

渡辺 幾雄 やまの宿下藤屋(栃木県那須塩原温泉)

伊藤 隆司 飛鳥荘(奈良県奈良市)

勝谷 有史 なにわ一水(島根県松江しんじ湖温泉)

近藤 誠一 汐彩の湯みかく(新潟県鵜の浜温泉)

中村 実彦 ホテル五龍館(長野県白馬村)

原田 健児 全国旅館・ホテル生活衛生同業組合連合会
事務局次長

□認知症バリアフリーWGからの輩出メンバー

鎌田 松代 公益社団法人 認知症の人と家族の会
代表理事

藤田 和子 一般社団法人 日本認知症本人
ワーキンググループ 代表理事

石井 信芳 認知症バリアフリーWG 座長代理

／ 特定非営利活動法人地域共生政策自治体連携機構 代表理事・事務局長

□オブザーバー

厚生労働省 老健局 認知症施策・地域介護推進課

作業委員会(携帯ショップ編)構成メンバー

□NTTドコモ

西 勝史 (株)NTTドコモ チャルビジ 初部 ブランドショップ 担当 担当課長
浅野 喬雄 (株)NTTドコモ チャルビジ 初部 ブランドショップ 担当 主査

□KDDI

源五郎丸 誠 KDDI(株) 渉外・広報本部 渉外統括部
福田 美南 KDDI(株) 渉外・広報本部 渉外統括部

□ソフトバンク

宮田 祥太郎 ソフトバンク(株) コンシューマ事業統括 営業第一本部 戦略統括部
スマホAD推進部 関東スマホ推進課 課長
小倉 卓也 ソフトバンク(株) コンシューマ事業統括 営業第二本部 営業推進統括部
営業サポート部 スマホ推進課 課長
千葉 直人 ソフトバンク(株) ショップ推進統括部 企画部 企画2課 課長
佐治 健史 ソフトバンク(株) 通信サービス統括部 約款・サービス部 消費者制度課

□楽天モバイル

仁科 喜博 楽天モバイル(株) 品質管理課 課長

□電気通信事業者協会 (TCA)

山田 崇志 電気通信事業者協会 業務部 部長
平 留美 電気通信事業者協会 業務部

□全国携帯電話販売代理店協会 (全携協)

伊川 貞幸 全国携帯電話販売代理店協会 事務局長
瀧澤 渉 全携協 委員/株式会社ティーガイア 経営企画部副部長

□認知症バリアフリーWGからの輩出メンバー

鎌田 松代 公益社団法人 認知症の人と家族の会 代表理事
藤田 和子 一般社団法人 日本認知症本人ワーキンググループ
代表理事

石井 信芳 認知症バリアフリーWG 座長代理
/ 特定非営利活動法人地域共生政策自治体連携機構 代表理事・事務局長

□オブザーバー

厚生労働省 老健局 認知症施策・地域介護推進課

開催経過

作業委員会はすべてフルオンライン（Zoom）形式で開催

旅館・ホテル編

手引き作成のための事前ヒアリング（12月）

第1回

2024年1月29日（月）16時～

全体構成の素案を提示

編集期間

第2回

2024年3月4日（月）10時～

『手引き』案（レイアウト）を提示

携帯ショップ編

手引き作成のための事前ヒアリング（10月）

第1回

2024年1月25日（木）16時～

全体構成の素案を提示

編集期間

第2回

2024年3月6日（水）10時～

『手引き』案（レイアウト）を提示

3月18日
認知症バリアフリーWG

『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』の構成

【旅館・ホテル編】の場合 ※赤線は主な変更箇所

頁	大項目	中項目・小項目（記載内容・見出し）
1		表紙
2		刊行の趣旨（作成にあたって）、活用方法、目次
3	総論	認知症バリアフリー社会の実現を目指して 認知症の人とともに／ <u>自分ごととして考える</u> ／ <u>まずは知ることから</u>
4	【理念編】	I 認知症バリアフリー社会の実現に向けて 認知症のバリアとは
5		<u>共生社会の実現を推進するための認知症基本法が施行されました</u> (認知症を知ることから／地域における共生社会の一員として／デジタル化社会を見据えて) (囲み)認知症バリアフリー宣言制度がスタートしました
6		II 当事者とともに 当事者の「いま」に目を向ける／ともに考え、ともに行動する
7		III 接客を通じた実践 ～接し方を考える 基本の考え方／ <u>認知症の人への接客のヒント</u>
8	【行動編①】	IV <u>誰もが利用できる旅館・ホテルへ</u> <u>認知症を知ろう</u> ／『 <u>認知症バリアフリー社会実現のための手引き</u> 』を <u>活用する</u> ／ <u>連絡先などの体制を整える</u> ／ (囲み)認知症の人とともにサービスを点検する
9		企業理念に位置付ける／ 地域社会とのつながり (地域の関係機関との連携／具体的事業への参加／チームオレンジ)
10	【行動編②】	V 認知症バリアフリーに向けた取り組み 事例のリード文 (囲み) <u>旅館・ホテルの皆さまに知っておいていただきたいこと</u>

頁	大項目	中項目・小項目（記載内容・見出し）
11	【行動編②】	<u>まず私たち個人ができる取り組み</u>
12		<u>認知症の人の声</u> (囲み)シルバースター登録制度
13		(取組事例)施設内のバリア解消の工夫 ～松江しんじ湖温泉「なにわー水」
14	【認知症の理解編】	VI <u>認知症を知ろう</u> 1 認知症の症状 (①認知機能障害／②行動・心理症状 (BPSD))
15		2 認知症の種類 (原因疾患) により症状に特徴があります 3 MCI (軽度認知障害) は認知症とのグレイゾーンです
16		VII 若年性認知症 ～企業・職域団体に求められる対応
17	【参考情報】	認知症の人の生活をさせるための参考情報 ○相談窓口 (市町村の窓口／地域包括支援センター／若年性認知症支援コーディネーター／ 全国若年性認知症支援センター／若年性認知症コールセンター／認知症の人と家族の会／ 認知症疾患医療センター)
18		○関連する制度・事業など (介護保険制度／生活支援サービス／チームオレンジ／ 認知症初期集中支援チーム／認知症地域支援推進員／日常生活自立支援事業／成年後見制度)
19		奥付
20		裏表紙

主な変更点

5 頁

共生社会の実現を推進するための 認知症基本法が施行されました。

2024年1月、共生社会の実現を推進するための認知症基本法が施行されました。

認知症の人が、尊厳・希望を持って暮らすことができるよう、認知症の人に関する理解の増進、生活におけるバリアフリー化の推進などをすすめることとされています。また、認知症の人の生活基盤となるサービスを提供する事業者は、認知症の人に対し、必要かつ合理的な配慮をするよう努めることとされています。

認知症の人の社会参加やチャレンジを後押しする機運を社会全体で高めるため、2019年4月、官と民の約100団体が「日本認知症官民協議会」を立ち上げ、取り組みを推進しています。

認知症を知ることから

どんな業界に従事される方であっても、認知症のことを知り、認知症の人と共に共生社会を築いていこうという姿勢が、認知症バリアフリー社会の実現に向けた大きな原動力となります。そのきっかけづくりとして、国では「認知症サポーター※」養成を進めています。

※90分程度の講習を受けて、認知症の人などに対してできる範囲での手助けをする人。14頁参照。

デジタル化社会を見据えて

マンションのオートロック、買い物時のセルフレジや飲食店でのタブレット注文、金融機関等のATM、交通機関の自動改札、宿泊施設のインターネット予約やセルフチェックインなど、社会におけるデジタル化の進展が、かえって認知症の人にとってのバリアを生む要因ともなっています。

認知症の人へ接する際は、対面が基本です。デジタル化の一方で、認知症の人とのコミュニケーションがうまく図れるように、人に優しい仕様のあり方を考える企業や業界の取り組みが重要になります。

地域における 共生社会の一員として

企業や業界での取り組みだけでは解決できない場合は、地域包括支援センターなど地域の関連機関に相談することが必要です。

企業も、地域の一員として、企業や業界の枠を超えて連携し、地域における共生社会の構築に取り組むことが求められています。



認知症バリアフリー宣言制度が
スタートしました。

2022年3月から認知症バリアフリー宣言制度がスタートしました。企業等の認知症バリアフリー推進の取組方針を「見える化」し、誰もが安心してサービスを利用できる社会環境づくりを目指しています。各地域で、認知症バリアフリー宣言企業が増えていくことが期待されます。



Ⅲ 接客を通じた実践 ～接し方を考える

7 頁

認知症の人だからといって、基本的に接し方を変える必要はありません。

どんな業界であっても、日頃から「お客さまの話に耳を傾ける」「お客さまに対してレッテルを貼らない」といった、接客の基本姿勢は共通理解となっていると思います。認知症の人に対しても、まずはいつも通りの対応をするよう心がけましょう。

私たちが生活している社会には、さまざまな障害とともに生きている人たちがいます。そうした方への接客と同じように、それぞれの特徴にあわせた対応が求められることもありますが、お客さまのニーズにあわせて対応するという、接客の基本姿勢に変わりはありません。

「基本の考え方」
「接客のヒント」
(旧 具体的なポイント)
を
認知症の人等からの
意見を踏まえて
大幅に書き換え

基本の考え方

- ・お客さまのニーズにあわせて、まずはいつもの通りに対応しましょう。
- ・人によって、状況によって、適切な接し方や必要な支援はさまざまです。
- ・どんな場合であっても、勝手な思い込みや判断をせず、本人の意思と尊厳を尊重しましょう。

認知症の人への接客のヒント

● 余裕をもった 対応を

おだやかに、落ち着いた調子で、自然な表情で接することを心がけます。

● 相手に寄り添った 対応を

相手と同じ目線で、優しい口調を心がけます。一生懸命なあまり強い口調になったり、いちどにいろいろな人からや背後から話しかけたりすると相手に恐怖心を与えたり、混乱させてしまいます。

● ゆっくり、はっきり した口調で

話しかける時は、ゆっくり、はっきりした口調で、相手に伝わるように、一言ずつ短く簡潔に伝えます。急かさず、相手の答えを待ってから次の言葉を発するようにしましょう。

その土地の言葉でコミュニケーションをとることも、安心感につながります。

イラスト
スペース

(見出し・リードを)
「共生社会の
実現を推進
するための
認知症基本法」
をメインに
差替

V 認知症バリアフリーに向けた取り組み

旅館やホテルなどの宿泊施設で受けるさまざまなサービスは、利用する人にとって、かけがえのない旅の思い出の一部であり、提供されたサービス次第で、利用した人に「またここに来たい」と思っただけいかどうか変わってきます。

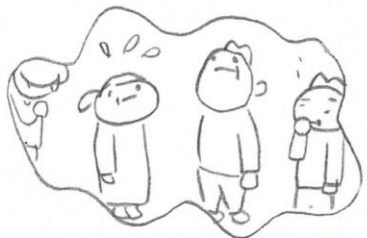
それだけに、認知症の人への理解のもとに、さまざまなサービスや取り組みの見直しを図っていただくことが重要になります。

誰もが安心して利用できる、旅館やホテルなどの宿泊施設のサービスを実現するうえでの取り組みなどを紹介しますので、ぜひ参考にしてください。



旅館・ホテルの皆さまに知っておいていただきたいこと

- 長年旅行を楽しまれてきたものの、認知症になったことから、宿泊施設のインターネット予約やチェックイン、各種サービスの利用に戸惑うようになり、こうした一つひとつの事柄をバリアと感じてしまっている人がいます。
- なかには認知症の人やその家族が「周囲に迷惑をかけるのではないか」と思って、旅行に行く前から旅行に行きづらい気持ちになり、旅行を諦めてしまっている人たちがいます。
- 認知症の人であっても、宿泊施設のみなさまの理解とちょっとしたフォローがあれば、宿泊施設を快適に利用することができます。接客場面に応じた、「何かお困りのことはありますか?」「お手伝いしましょうか」といった積極的な声掛けが、認知症の人や家族の「旅行を楽しみたいんだけど(できないなあ...)」という心の澱を晴らすきっかけとなります。
- まずは予約の段階から、認知症の人を排除するような仕組みやサービスとならないよう、電話による予約の受付や食事の場所や時間を書いたメモを渡すなどの配慮をしていただくことが重要です。



認知症の人や家族にとって
旅行や携帯が大切なものであることを
まず業界の方々に理解してもらうため、
「知っておいていただきたいこと」
を掲載

V 認知症バリアフリーに向けた取り組み

携帯電話は日常生活に不可欠なものです。認知症の人の多くが、認知症になる前から携帯電話を利用し、認知症になってからも、日常のコミュニケーションツールとして、また、



日常生活を補う便利な生活用品として携帯電話を利用しています。

携帯電話は、慣れれば便利な反面、操作に慣れるまでに時間がかかり、また、定期的なアップデートや機種変更など、操作等に変更があるものです。そのような時に、携帯ショップを訪れることがあります。

その際、認知症や認知症の人への理解のもとに、ニーズを汲み取り、その人に合った形で携帯電話の利用の仕方などをお伝えすることで、快適に携帯電話を利用し、前向きな日常生活を送ることができます。

誰もが安心して利用できる、携帯ショップでのサービスを実現するうえでの取り組みやヒントを紹介しますので、ぜひ参考にしてください。

携帯ショップの皆さまに知っておいていただきたいこと

- 認知症の人の生活にとって、携帯電話は必要不可欠。携帯電話が使えるか使えないかは死活問題です。
- 認知症になったことから、そうでなくても難しい携帯電話の操作に手間取ったり、使い方が分からなくなったりすることが続くようになると、こうした一つひとつの出来事にバリアを感じてしまう人たちがいます。なかには、携帯電話を使うことを諦めている人たちもいます。
- 認知症の人であっても、携帯ショップのみなさまのちょっとしたフォ



ローがあれば、これまで通り携帯電話を使い続けることができます。接客の場面で、何に支障を感じているのかを相手のペースでしっかり聞き取っていただき、口頭で説明するだけでなく、メモにして渡すといった工夫ひとつで、認知症の人が感じるバリアの解消に役立ちます。

● 認知症のお客さまだからと諦めることなく、お客さまにより長く携帯電話を使っただけのために何ができるかという視点で、サービス提供に取り組んでいただけるよう、お願いいたします。

主な変更点

12頁

本人の声: 旅を楽しみたい! 工夫しながら、これからも

「本人の声」
を掲載

「自分のロッカーがわからん」「どうやって開ける?」
浴場のスタッフと考えを巡らせ、脱衣カゴで大成功

自分のロッカーがわからん!

どうやって開けるん? カギ持ってないよ!

これならわかる!

浴室から出てすぐの見えやすい場所に脱衣カゴを置くことに。本人は、入浴後迷うことなく自分のカゴへ行き、一人で着替えられた! 「ここはいいなあ」

つぶやきを耳にしたスタッフが、「どうしたら本人が自分でできるか…」一緒に考えた。もしかして「脱衣カゴ」なら使い慣れているかも…と思いついた。

人生初の一人旅にトライ!
これからも旅に行きたい

認知症になって12年。夫を亡くして2年過ぎたころから、やってみたかった一人旅にトライ! 背中を押してくれた息子が、事前予約をサポートしてくれた。ヘルプカードをつけて、移動、観光、宿泊…わからないことは聞くと教えてもらえる。みんな親切。旅人として普通に接してもらえてうれしい。一人旅を満喫! これからも。

神社の参拝で身も心もすっきり
仲間たちと一緒に出かけたい

車いすから立ち上がり、手を清めて神社を参拝。美味しいものを食べ、お土産の買い物も楽しんだ。仲間とまた行きたい!

※どんな配慮をして欲しいのか、ヘルプカードを持ち歩いている人もいます。そうしたお客さまがいたら、7頁の「接客のヒント」などを参考に、接客をお願いします。
※店舗の目立つ所にヘルプカードを常備しておき、本人が必要なことを書いて、店員とスムーズにコミュニケーションがとれるように、応援しているお店もあります。

厚生労働省
「認知症の人の希望を叶えるヘルプカード」

「業界の取組」
を紹介

全旅連シルバースター登録制度

●シルバースター登録制度とは、高齢化社会を迎えるにあたり、高齢者が利用しやすい宿泊施設の整備をはかる必要から、厚生労働省並びに関係機関の協力を得て、設備・サービス・料理面で一定の基準を充足する旅館・ホテルを対象に、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（全旅連）が認定登録する制度です。

本人の声: 携帯は、暮らしやすさや楽しみを生む大事な道具

本人同士で
使い方を伝授
薬の飲み忘れを解消、安心できる

薬の飲み忘れに困っています…

携帯機能を使うと便利だよ。使ってみようよ。

即セッティング

薬の飲み忘れ対策「薬飲んでね Call」

気がついて飲み忘れがなくなりました。

本人同士で
LINE 交換
好きなゲームアプリを楽しむ

Messenger がなんかわかりづらいから LINE を使ってるんだ

じゃあ、LINE 交換しよー

今はこのアプリがお気に入り! かわいい服を着せてあげたいし、お部屋もかわいくしたいし。

好きなアプリを楽しんでいる。(工夫しながら) これからも楽しみたい。

いつもより話がとまらんきー(笑)

※どんな配慮をして欲しいのか、ヘルプカードを持ち歩いている人もいます。そうしたお客さまがいたら、7頁の「接客のヒント」などを参考に、接客をお願いします。
※店舗の目立つ所にヘルプカードを常備しておき、本人が必要なことを書いて、店員とスムーズにコミュニケーションがとれるように、応援しているお店もあります。

厚生労働省
「認知症の人の希望を叶えるヘルプカード」

あんしんショップ認定制度

- 「あんしんショップ認定制度」は、「お客さま重視の視点」「地域との共生」などを誓う携帯ショップを「あんしんショップ」として認定する、一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会（以下、全携協）が運営している制度です。外部有識者による審査委員会があんしんショップの認定を行っています。
- 優れた取り組みを行う携帯ショップを表彰する「あんしんショップ大賞」などのほか、認定店を対象にした研修などにも行われています。
- 詳しくは全携協ホームページ「あんしんショップについて」へ。さまざまな取り組み事例の紹介もされています。

「個社の取組」を紹介

シルバースター登録施設

施設内のバリア解消の工夫

～松江しんじ湖温泉「なにわー水」の取組事例

施設内の段差を極力解消したり、車いす移動が容易に行えるように施設内を改修するなどの従来のバリアフリーに加え、デザイン上の工夫などがなされています。



車いす移動が容易となるように引き戸を採用。扉幅や廊下幅も広めにとられています。



※ 認知症の人の場合には、さらに視認性を高めるように、扉や手すりに壁面とのコントラストをつけたり、トイレやお風呂場などの案内に、文字だけではなく、一目でそれとわかる絵文字を併用するなど、デザイン上の工夫をしています。

注：一部のお部屋のみのご案内となります。



※ 認知症の人の場合には、さらに視認性を高めるように、扉や手すりに壁面とのコントラストをつけたり、トイレやお風呂場などの案内に、文字だけではなく、一目でそれとわかる絵文字を併用するなど、デザイン上の工夫があるとよいといわれています。そんな工夫の数々を、福岡市では「認知症の人にやさしいデザインの手引き」として作成しています。



車いすでじゅうぶん移動できるように配慮した空間構成。座る人の高さに合わせてテーブルも昇降。



窓から見える景色と客室の間取りを案内する、音声ガイドを用意しています。



売店の棚も車椅子の高さに合わせています。



FAXは外部利用できるほか、フロントに通じています。聴覚に支障のあるお客さまのためのFAXと筆談器。

「あんしんショップ大賞 2022」総務大臣賞受賞

安心できる携帯ショップを目指し 高齢者見守りネットワークに参加

● auショップ新百合ヶ丘 (神奈川県川崎市)

活動事例

お客さまもスタッフも安心できる 対応スキルのために

新百合ヶ丘駅周辺地域は、川崎市内で最も高齢化の進んだエリアです。近くに医療施設や介護施設が多く、とくに高齢のお客さまが増えている店舗では、スタッフが対応にとまどうケースが増えています。

例えば毎日のように来店されて同じような質問をされるお客さまに、スタッフの表情や態度に出してしまうことがあります。スタッフ自身にとっても気持ちよいものではありませんでした。また、携帯電話を失くしたと何度も来店されるお客さまへの対応も気になりました。補償における交換回数の限度を超えてしまうと、新しい携帯電話を買われることになります。決して安くはないものを何度も買われるお客さまに、一個人として何かできることはないかと考えました。

お客さまもスタッフも双方が気持ちよく、安心できる対応スキルを身につけるにはどうすればいいか。店長は、認知症についての正しい知識を身につけることが必要だと考えました。市のホームページで「認知症サポーター養成講座」を見つけ、当時のスタッフの9名全員が受講し、認知症サポーターの認定を受けました。



ないこともわかりました。認知症サポーターを目指すのは、認知症の人やその家族の応援者であることですが、それだけではありません。新しいことを覚えるのが苦手な人、聞こえづらい人など、さまざまなお客さまの気持ちを理解することも重要な役割と意識して接客するようになりました。

同じことを何度も聞いてこられるお客さまには、一度にいくつも伝えるのではなく、何度かに分けてゆっくり説明させていただき、なるべく同じスタッフが対応するなど、そのお客さまの意見を聞きながら工夫するようになりました。

高齢者見守りネットワーク事業に参加、安心して暮らせる地域づくりの担い手に



その後、地域包括支援センターより声をかけていただき、「高齢者見守りネットワーク」事業に申請し、登録されました。区役所の担当者やこの事業に参加しているスーパーやコンビニ、生協など民間事業者の方々との情報交換会にも参加し、サポートの必要な方を早期に発見して地域のサポート事業につなぐ活動も行っていきます。

このような活動が認められ、(一社)全国携帯電話販売代理店協会の「あんしんショップ大賞」2022において、総務大臣賞を受賞しました。

認知症の人だけではなく 全てのお客さまが安心できる店舗に



認知症サポーター養成講座で認知症について正しい知識を得たことで、スタッフ一同が対応スキルの向上に取り組むようになりました。また、養成講座で認知症の方が講師として参加してくださったことで、認知症の方とそうでない方を見分けることはでき

※受賞ショップは「auショップ新百合山手」ですが、2023年3月31日に「auショップ新百合ヶ丘」に統合され、事業が引き継がれています。

資料 3

2024年度 認知症バリアフリー宣言企業

8 法人



組織名	所在	業種
第一生命保険株式会社	東京都	金融業/保険業
第一フロンティア生命保険株式会社	東京都	金融業/保険業
KAERU株式会社	東京都	サービス業 (他に分類されないもの)
株式会社セットアップ	岡山県	情報通信業
SOMPOコーポレートサービス株式会社	東京都	サービス業 (他に分類されないもの)
損保ジャパンパートナーズ株式会社	東京都	金融業/保険業
SOMPOケアフーズ株式会社	東京都	医療/福祉
株式会社Sun・Ju・想	北海道	医療/福祉

認知症バリアフリー宣言状況

35法人

No.	組織名	所在	業種
1	第一生命保険株式会社	東京都	金融業/保険業
2	第一フロンティア生命保険株式会社	東京都	金融業/保険業
3	KAERU株式会社	東京都	サービス業 (他に分類されないもの)
4	株式会社セットアップ	岡山県	情報通信業
5	SOMPOコーポレートサービス株式会社	東京都	サービス業 (他に分類されないもの)
6	損保ジャパンパートナーズ株式会社	東京都	金融業/保険業
7	SOMPOケアフーズ株式会社	東京都	医療/福祉
8	株式会社Sun・Ju・想	北海道	医療/福祉
9	SOMPOホールディングス株式会社	東京都	金融業/保険業
10	トリニティ・テクノロジー株式会社	東京都	サービス業 (他に分類されないもの)
11	株式会社プライムアシスタンス	東京都	サービス業 (他に分類されないもの)
12	SOMPOケア株式会社	東京都	医療/福祉
13	SOMPOひまわり生命保険株式会社	東京都	金融業/保険業
14	セゾン自動車火災保険株式会社	東京都	金融業/保険業
15	明治安田生命保険相互会社	東京都	金融業/保険業
16	愛知県中央信用組合	愛知県	金融業/保険業
17	合同会社 援兵隊 デイサービスリゲインライフ	千葉県	医療/福祉

2023年度

2022年度

No.	組織名	所在	業種
18	株式会社リビングコミュニティ	東京都	サービス業 (他に分類されないもの)
19	社会福祉法人 敬愛園(介護老人福祉施設アットホーム福岡)	福岡県	医療/福祉
20	株式会社イトーヨーカ堂	東京都	卸売業/小売業
21	株式会社福井銀行	福井県	金融業/保険業
22	住友生命保険相互会社	大阪府	金融業/保険業
23	岡三にいがた証券株式会社	新潟県	金融業/保険業
24	損害保険ジャパン株式会社	東京都	金融業/保険業
25	アーバン警備保障株式会社	大阪府	サービス業 (他に分類されないもの)
26	株式会社三井住友銀行	東京都	金融業/保険業
27	フコクしんらい生命保険株式会社	東京都	金融業/保険業
28	株式会社七十七銀行	宮城県	金融業/保険業
29	太陽生命保険株式会社	東京都	金融業/保険業
30	株式会社 大起エンゼルヘルプ	東京都	医療/福祉
31	社会福祉法人 晋栄福祉会	大阪府	医療/福祉
32	朝日生命保険相互会社	東京都	金融業/保険業
33	但陽信用金庫	兵庫県	金融業/保険業
34	三井住友信託銀行株式会社	東京都	金融業/保険業
35	日本生命保険相互会社	大阪府	金融業/保険業

2021年度


認知症バリアフリー宣言制度に関する広告掲載

「ぼ〜れぽ〜れ」通巻520号 ● 2023年11月25日発行 (第3種郵便物承認)



人生100年時代

日本認知症官民協議会では
認知症バリアフリー
の推進に取り組んでいます


企業・団体向け
「認知症バリアフリー社会実現のための手引き」
ひな形の作成・提供



- 【小売編】
- 【金融編】
- 【住宅編】
- 【生活・レジャー編】
- 【薬局・ドラッグストア編】
- 【図書館編】
- 【運動施設編】
- 【配食等編】

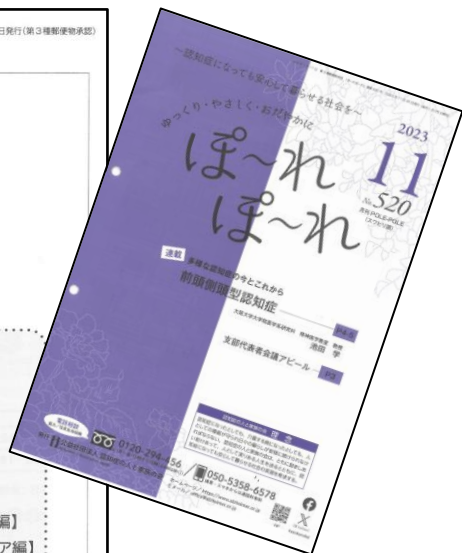
日本認知症官民協議会ホームページ  

企業・団体向け
「認知症バリアフリー宣言制度」の創設・実施



認知症バリアフリー宣言ポータルサイト  

日本認知症官民協議会
Japan Public-Private Council on Dementia



人生100年時代

認知症の人が増えます!

認知症バリアフリーへの取り組みを宣言してみませんか。





認知症バリアフリー宣言の基準

- 1 人材育成：従業員に認知症の理解を促す（認知症サポーター養成講座の開催等）
- 2 地域連携：地域の行政機関（地域包括支援センターなど）や他の企業などと連携
- 3 社内制度：介護離職防止、仕事と介護の両立支援
- 4 環境整備：認知機能が低下しても利用しやすいサービス、従業員の働きやすい環境

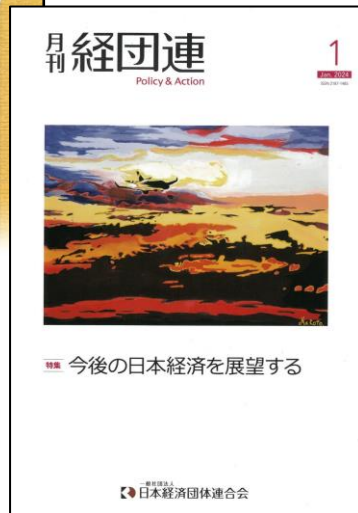
Webから宣言登録の申請ができます。

認知症バリアフリー宣言ポータルサイト  

「認知症施策推進大綱」より

- 認知症の人の多くが、買い物や移動、趣味活動など地域の様々な場面で、外出や交流の機会を減らしている実態があります。
- このため、移動、消費、金融手続き、公共施設など、生活のあらゆる場面で、認知症になってからもできる限り住み慣れた地域で普通に暮らし続けていくための障壁を減らしていく「認知症バリアフリー」の取組の推進が求められています。

日本認知症官民協議会
Japan Public-Private Council on Dementia



資料 5

令和5年度 日本認知症官民協議会 総会

❖ 日時

2024(令和6)年3月26日(火) 15時30分～17時00分(予定)

❖ 会場

A P新橋 4階 D+Eルーム

❖ 開催形式

ハイブリッド(会場参加 + Zoomウェビナーによるオンライン配信)

※参加団体の皆さまには別途メールにてご案内いたします。 ※会場参加のお席には限りがありますので先着順(60席程度)とさせていただきます。

❖ プログラム(案)

- 厚生労働大臣挨拶／経済産業大臣挨拶
- 厚生労働省における取組
間 隆一郎 厚生労働省 老健局長
- 認知症バリアフリーWG報告
田中 滋 日本認知症官民協議会事務局長・認知症バリアフリーWG座長
(埼玉県立大学 理事長)
- 経済産業省における取組
茂木 正 経済産業省 商務情報政策局 商務・サービス審議官
- 認知症イノベーションアライアンスWG報告
岩坪 威 認知症イノベーションアライアンスWG座長(東京大学大学院 教授)
- リレートーク ～企業・団体による実践的取組
根本 豊 株式会社Hakuhodo DY Matrix イグゼクティブビジネスプロデューサー
田辺 敬章 SOMPOホールディングス(株) 認知症プロジェクト推進室 課長
笠井 浩一 福岡市 認知症支援課 課長
栗田 俊一郎 日本医療政策機構 シニアマネージャー
- 当事者からのメッセージ①
鎌田 松代 認知症の人と家族の会 代表理事
- 当事者からのメッセージ②
藤田 和子 日本認知症本人ワーキンググループ 代表理事

資料：前日3月25日(月)18時までに、
日本認知症官民協議会ホームページ
の「お知らせ」に掲載予定です。

