

会社版『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』
作成のための留意事項集
【住宅編】

令和4年3月

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

はじめに

○『認知症施策推進大綱』(認知症施策推進関係閣僚会議、2019〔令和元〕年6月18日策定)には、「認知症バリアフリーの推進」が柱の1つとして掲げられています。その根底には「認知症があってもなくても同じ社会でともに生きる」という、「地域共生」の考え方があります。

○こうした動きを受け、日本認知症官民協議会(2019年4月設立)のもとに設置された認知症バリアフリーワーキンググループでは、令和2年度の事業として『認知症バリアフリー社会実現のための手引き【住宅編】』※を作成しました。

※基本的な事項はこの『手引き』に掲載されていますので適宜参照してください。下記からダウンロードできます。
<https://ninchisho-kanmin.or.jp/guidance.html>

○そのねらいは、住宅(とりわけマンション管理)各社がこの『手引き』を参考にして、認知症のお客さまへの接遇を見直す契機としていただき、あらたに認知症のお客さまに対する接遇マニュアルを作成したり、既存のマニュアルを改訂するなどして、社を挙げて認知症バリアフリーの推進に取り組んでいただくことにあります。地域社会との共生は企業の社会的責任です。

○このため、令和3年度は、『手引き』を自社向けに作り変えし、自社用の接遇マニュアルを作成する際のひな型として、架空のAマンション管理会社を想定した会社版手引きを見開きの左ページに、そして、自社向けに作り変えるにあたっての留意点を見開きの右ページに、それぞれ記載する形で、この『留意事項集』をまとめました。

『会社版手引き』

上記『手引き【住宅編】』を参考に、各会社が自社の業務内容や地域特性等を勘案して作成する手引き(接遇マニュアル)のことです。この冊子では、架空のA商店を想定した『会社版手引き』を作成しています。

『留意事項』

各会社等が独自の『会社版手引き』を作成するにあたって、記載すべき事項の例や、記載にあたっての留意事項をまとめたものです。

○この『留意事項集』が、住宅各社の独自の接遇マニュアル作成の契機となり、認知症バリアフリーとは何かを考えるきっかけとなることを期待しています。

『会社(Aマンション管理会社)版手引き』『留意事項集』は下記からダウンロードいただけます。

https://ninchisho-kanmin.or.jp/*****

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 【住宅編】』の構成	3
☞ 『会社版手引き』のもととなった『手引き【住宅編】』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	

1

『認知症バリアフリー社会実現のための手引き【住宅編】』の構成

○『会社(Aマンション管理会社)版手引き』のもととなった、『認知症バリアフリー社会実現のための手引き【住宅編】』は、理念編、認知症の理解編、事例編、行動編、参考情報により構成されています。



『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』は
下記からダウンロードいただけます。

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

『認知症バリアフリー社会実現のための手引き【住宅編】』の構成

【理念編】

- I 認知症バリアフリー社会の実現に向けて…4
認知症のバリアとは
認知症バリアフリー社会の実現のために
期待される企業の役割

【認知症の理解編～認知症の症状を中心に】

- II 認知症を正しく理解する …… 6
1 中核症状と行動・心理症状（BPSD）
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 MC I は認知症とのグレイゾーンです
4 高齢者の認知症とは異なる
若年性認知症への対応

- III 認知症の人への基本的な対応 …… 10
基本姿勢
認知症の人への対応の心得 “3つの「ない」” と
具体的な対応の7つのポイント

【事例編】

- IV 認知症の症状の具体例と接し方 …… 12
1 接し方は一律ではありません
2 具体例
① マンションの玄関やエレベーター前で
立ち往生している
② 廊下を行ったり来たりしている
③ ゴミの管理ができない
④ ポストに配達物やチラシがたまっている
⑤ 突然怒り出す

【行動編】

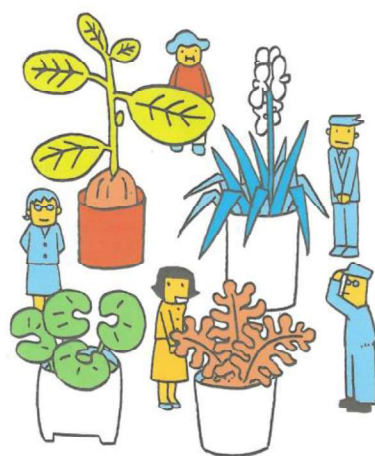
- V 認知症バリアフリー社会の実現に向けての
取り組み …… 16
1 業界・企業のさらなる対応
2 地域社会とのつながり

認知症の人の生活を支えるための参考情報 … 18

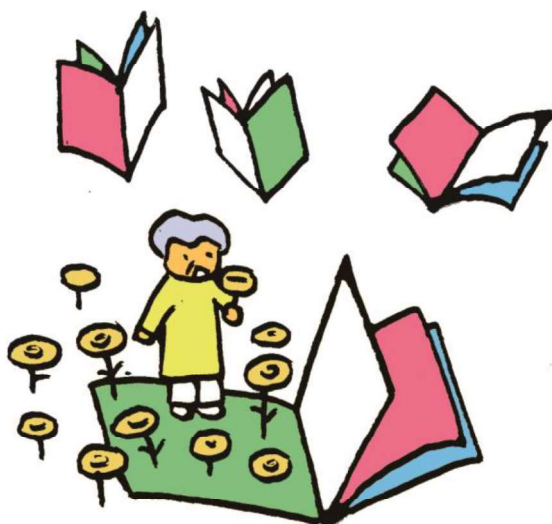
会社版手引きを作成する際に、事前に気をつけておくべき基本的な事項について整理しています。

会社版手引きの例

【住宅編】 認知症バリアフリー社会実現のための手引き



Aマンション管理 株式会社



【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、対象者に応じた記載内容や記載方法を考える。

- マンション管理会社でマニュアルを作成する場合、マンション管理員とその地域のフロント担当者、また管理職である支店長とでは、当然役割が異なります。会社としてマニュアルで伝える情報も変わります。
- 多くの場合、マンション管理員対象のマニュアルを作成することが想定されますが、これとは別にフロント担当者や管理職向けに、管理員から相談が寄せられた時などのための補助マニュアルを、別途作成することも考えられます。
- マンション管理員は高齢者である場合が多く、高齢者が読みやすい文字の大きさにする、同じ情報を伝えるのでもできる限り分かりやすい表現にして文字量を抑える、視認性の高いレイアウトにするといった、記載方法への配慮も必要です。
- 各社の実情に応じ、対象者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」を考えます。

☑ 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、マンション管理員や支店の社員、管理部門、相談部門など、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。 適宜、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。

- 文章に落とし込む際には、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。
- 認知症の本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めます。

■ 参照『手引き【住宅編】』16頁

☑ 周知方法も含めて考える。

- マンション管理員の多くは1人勤務。マニュアルの内容を研修で伝える方法もありますが、その際にはマンションを空けることになります。マンション管理会社のなかには、マンション管理員に社用スマホを持たせている場合もあります。マニュアルの内容は、研修で伝えるだけでなく、社用スマホで配信する等の方法も考えられます。
- 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。

ここでは各会社で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。

会社版手引きの例

【はじめに】

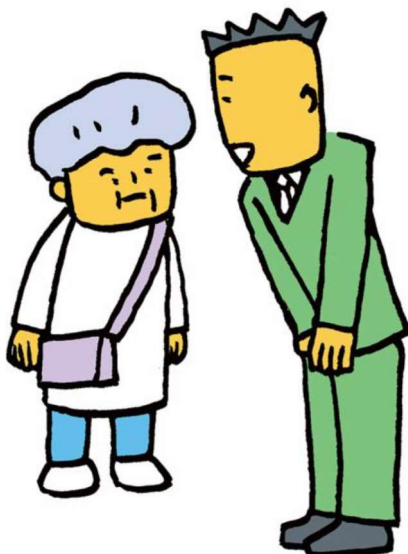
- 人生100年時代を迎えて、家族や自分自身を含めて認知症になることは何も特別なことではない社会になりました。
- 認知症に限らず、さまざまな事情等を抱えるあらゆるお客さまの存在を前提とした「地域共生社会」への対応が求められます。
- 住宅業界で働く私たちにとっても、認知症は他人事ではありません。管理しているマンションにお住まいの方なかにも、認知症と思われる方がいらっしゃると思います。
- 当社では、かねてより社員の皆さまへの認知症サポーター養成講座の受講を薦めてきましたが、あらためて当社の姿勢を皆さまに理解していただくため、当社版『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』を作成しました。
- 認知症の人でも、できる限り住み慣れた地域での暮らしを継続できるように、社員の皆さまも、認知症の人を特別視することなく、認知症の人を取り巻く障壁を減らす「認知症バリアフリー」に取り組んでいただきたいと思います。

認知症バリアフリーの取組が始まっています

➤日本認知症官民協議会が発足(2019年4月)し、官民を挙げて認知症バリアフリーに関する取組が始まっています。

➤同協議会に設置された、認知症バリアフリーワーキンググループのもとで『認知症バリアフリー社会実現のための手引き【住宅編】』(2021年3月)が作成されました。

➤当社版『手引き』は、上記『手引き【住宅編】』を、自社向けに作り変えてして作成しています。



【前書き(「はじめに」等)に関する留意事項】

☑ まず「地域共生」の視点の再認識を。

- 認知症バリアフリー社会実現のための行動の根底には「地域共生」の考え方があります。“行動”を起こすうえでは、その考え方を踏まえた企業としてのふるまいをすることが前提となります。
- 認知症は、家族や自分自身になることだってある、私たちにとって身近な存在です。認知症に限らず、私たちの周囲にはさまざまな困難を抱えて生活している人たちがいます。そうした方にも安心して生活していただける環境づくりが、いま住宅業にも求められています。

☑ マンション管理員等に対して、自社がなぜ「認知症バリアフリー」に取り組むのかを説明する。

- 会社版手引きの内容を理解してもらうためには、その前提となる「自社がなぜ認知症バリアフリーに取り組むのか」について、読み手であるマンション管理員等に説明する必要があります。
- 超高齢社会を迎え認知症は他人事ではないこと、日本では官民を挙げて認知症バリアフリーに取り組み始めていることなど、我が国の政策的な背景も説明したほうが、マニュアルを読まれる管理員等の理解が進むと考えられます。

☑ マンション管理員等に向けて、マニュアル作成の趣旨や期待することについて伝える。

- 現場で活躍するマンション管理員等に向けて、会社としてなぜマニュアルを作成したのか、当社の管理員等として何を期待するのかを、マニュアルの冒頭できちんと説明することは、業務に対する姿勢を形成するうえで重要です。



ここでは、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。

会社版手引きの例

【理念編】認知症バリアフリーの推進に向けて

当社は、経営理念として次の言葉を掲げています

《安心快適な生活環境の提供》《地域とともに歩む》

認知症バリアフリーに取り組むことは、その具体的な行動の一つです

● 認知症の人とともに

○誰もが認知症になる可能性があります。

身近な人に認知症の人がいるという方もいることでしょう。 ● 年齢階級別の認知症有病率

○年をとるほど認知症の有病率は上がります。

2025年には高齢者の5人に1人が認知症になると予測されています。

○仕事のなかで認知症の人と出会う機会も増えていきます。

接客していたら怒らせてしまったなんてこともあるかも知れません。
そんな時はあわてずに、認知症の人の声に耳を傾けてみてください。



【理念編】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

○認知症のバリアは、認知症に対する偏見と理解不足から生じます。

○偏見や認知症の人への理解不足によって、不適切な対応につながれば、そのことが認知症の人が社会に出ていくための「バリア」になりかねません。

○さまざまな事情を抱えるお客さまに安心して生活をおくっていただくためには、こうした「バリア」をなくしていく必要があります。

○たとえばゴミ出しの場面。そこで何かうまくできないことがあると、ゴミ出しを億劫がって居室にゴミを貯め込んだり、その他の社会的な活動の機会まで奪うことにつながりかねません。
そこで上手くゴミ出しの案内ができれば、その人の社会的な活動を支えることになるのです。

○当社も、認知症の人にやさしい地域をつくる一員として、企業や産業の枠を超えて地域のあらゆる機関と連携して、地域共生社会の取り組みを進めていきます。



【「理念編」に関する留意事項】

☑「認知症バリアフリー」についての自社の認識を示す。

➤理念編では、会社としてまず認知症バリアフリーをどのように捉えているのかの認識を示します。『手引き【住宅編】』のなかでは「認知症のバリアとは、認知症に対する偏見と理解不足」と説明しています。手引きの説明を踏襲しても構いませんが、社内のアンケートやヒアリングを行って、自社内のどこに課題があるかを考えてみる大切です。

☑自社の経営理念等に照らし、認知症バリアフリーに取り組むことの意義や方針を示す。

➤自社の経営理念等に紐づけて、認知症バリアフリーに取り組むことの意義を示すことは、社員ら自らが、認知症バリアフリーの取組を行う際の行動規範を醸成することにつながります。



ここでは、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。

会社版手引きの例

【認知症の理解編】 認知症の人への基本的な対応

1 基本姿勢

- 高年齢者が増えるなか、誰もが自分や家族が認知症になる可能性がありますので、お客様のなかには、認知症の人もいることを理解しておくことが大切です。
- 認知機能が低下すること起因して、今までできていたことができなくなったりすると、不安、焦燥感、混乱に加え、失敗を責められて自信を失っていく傾向にあります。
- 認知症の人に対応するときは偏見を持たずに、不安や混乱の状態にありがちな認知症の人の心理を汲んで、さりげなく接することが重要です。
- 次の三つを心がけましょう。

驚かせない

ゆっくりと

自尊心を尊重する

※しっかりと、落ち着いて、話を聞くことが重要です。



【認知症の理解編】 認知症の人への基本的な対応

具体的な対応の7つのポイント

1. まずは見守る
2. 余裕をもって対応する
3. 声をかけるときは一人で
4. 後ろから声をかけない
5. やさしい口調で
6. おだやかに、はっきりした口調で
7. 相手の言葉に耳を傾ける



【「認知症の理解編」に関する留意事項】

☑ 認知症の人と接するときのマナーやマインドを示す。

- 認知症の理解編では、認知症かも知れない住民の方と接するときのマナーやマインドを示すことが重要になります。
- 『手引き【住宅編】』には、認知症の人への基本的な対応として、基本姿勢や対応のポイントが示されています。これらを自社用アレンジして使うことが考えられます。
- その際に押さえていただきたいポイントは、
 - ①（認知症だからといって）接し方の基本は他の住民の方と変わらないこと
 - ②（とはいえ認知症に伴う生活上の困難を抱えているので）認知症の正しい理解に基づいた接し方を心がけること
 - ③ 本人の声に耳を傾けて、自尊心に配慮した対応をすること

…です

☑ 認知症の症状に関する情報は簡略化や後掲でも可。

- 『手引き【住宅編】』は、認知症サポーター養成講座を受講している（認知症に関する基本的な知識や理解がある）ことを前提※に、自社の社員等が現場で接する、認知症の人が示す症状に焦点を当てて説明しています。

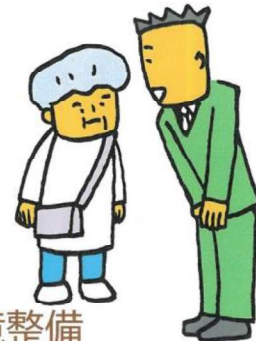
※認知症の基礎知識に関しては、認知症サポーター養成講座を活用することも考えられます。
また社内で認知症サポーターの養成研修を行う際に、自社の「認知症バリアフリー」に関する取組に言及するとよいでしょう。

- 会社版手引きは、認知症の症状に関する知識を学ぶことが目的ではありません。
趣旨を明確にするために、症状に関する説明は本編から外し、簡略化して参考情報として後掲にしたりする工夫が考えられます。省略する場合は『手引き【金融編】』を参照ということを付記しておくといよいでしょう。
- また「症状」という言葉には、「病気の状態」という意味があるため、会社版手引きでは、文脈に応じて適切な言葉（行動等）に置き換える配慮も必要です。

安心してマンションで生活していただくために

接し方は一律ではありません

- 認知症の人への対応は、基本的にすべてのお客さまへの接客対応と変わりません。しっかりと話を聞き、相手の立場に立って考えることが基本です。
- ただ、その方がもしかすると認知症かもしれないこと、記憶障害による認知機能の低下などで不自由や不安を抱えているかもしれないことを念頭においた対応を心がけることが重要です。
- 認知症の人の行動の理由は一人ひとり違います。同じように見える行動であっても、それぞれ個別の背景があり、それぞれに応じた接し方が求められます。つまり、すべての事例に対応できる完璧な接し方はありません。



さまざまな事情を抱える住民の皆さまに対する環境整備

- 当社では、さまざまな事情を抱える住民の皆さまが安心して生活していただけるよう、以下の環境整備を推進します。
 - ・認知症の人にも配慮した共用部の改修工事を管理組合に提案
 - ・掲示物の文字の大きさや色合いなどを配慮

高齢者の認知症とは異なる若年性認知症への対応

若年性認知症とは

- ・64歳以下で発症する認知症の総称で、2020年3月現在、約3万6000人が若年性認知症と推計されています。
- ・若年で発症する認知症は高齢者の認知症より、わかりにくいことに加え、周囲の人そして家族も、若くして認知症を発症したことを理解し、受け入れるのに時間がかかります。

若年性認知症の人がかかえる問題

- ・若年性認知症の人は働き盛りで、就学期の子どもがいる場合も多くあります。そのため、休職や退職により、経済的に困窮する可能性があります。

就労の継続と そのための対応

- ・雇用の継続は、症状の進行を緩やかにし、経済的困窮を最小限に抑えることとなります。
- ・企業の理解、社員への啓発、産業医、専門医と労務管理者、家族との連携、支援制度の活用などの対策が必要です。

【参考】若年性認知症に関する企業向けのパンフレット等は以下のURLを参考にしてください。

全国若年性認知症支援センター「ダウンロード集」 <https://y-ninchisyotel.net/information/download/>

【「認知症の理解編」に関する留意事項】

☑ 「接し方は一律ではない」と伝えることは必須。

- 会社版手引きとして対応を記載すると、どうしても「その通りに対応したのにうまくいかなかった」という反応が出てきます。
- 認知症の方に限らず、マンションにお住まいの方々への対応は一律ではありませんので、「接し方は一律ではない」という情報を、マニュアルのなかに対応と合わせて記載するとよいでしょう。

☑ 「生活しやすい環境」の整備も重要。

- 様々な事情を抱える居住者を前提として、生活しやすい環境の整備を図っていくことが考えられます。例えば、
 - ・ 認知症の人にも分かりやすい共用部分の案内板やサインデザイン
 - ・ 掲示物を貼る案内板を見やすく工夫などの取組があり、必要なときには管理組合にアドバイスをすることが考えられます。

☑ 若年性認知症の方の支援ニーズを捉えることが重要。

- 高齢者の認知症と比べ、若年性認知症についてはまだ社会的に知られていないことが多いのが現状です。高齢者だけでなく若年者でも認知症になることがあります。認知症バリアフリーに取り組むにあたっては、若年性認知症に関する理解に関する情報や、自社としての認識を記載するとよいでしょう。
- また一見しただけでは、認知症の人であるとは気づかない場合もあります。本人が助けを求めている場合もあります。どういう人であったとしても、しっかりと話を聞き、相手の立場に立った接し方を心がけます。



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生活を送ることができるために

事例① マンションの玄関やエレベーター前で立ちつくしている

- オートロックのマンションの玄関前で立ち往生している。
- エレベーターの前で立ち往生している。

なぜこのような行動がみられるのか

- 理解・判断力の低下により、カードキーやオートロックの仕組みが理解できず、玄関の開錠やエレベーターの操作ができなくなっていると考えられる。
- 鍵を忘れて出かけてしまい、オートロックが開けられないことが頻回に起こる場合は記憶力の低下が進んでいると考えられる。

● 対応のポイント

- × 「またですか」などとがめるような言葉遣いは避ける。
- 「(その)認知症の人は、マンションの中へ入れなくて、混乱している」ということをまず理解する。
- 「鍵が使えませんか？ ちょっとみてみますね。大丈夫ですよ」と穏やかに声をかける。
- その人が当該の住人であることを確認し「また開かないときは管理員室に声かけてくださいね」と安心してもらう。
- 操作ができない場合は、一連の操作のうちどの部分がわからないのかを確かめ、その部分を丁寧に何度か説明すると、できるようになることもある。
- 操作をわかりやすく表示したものを見やすい位置に貼ってもらうと、できる場合もある。

【事例編】認知症の人が安心して生活を送ることができるために

事例② 廊下を行ったり来たりしている

- 廊下を長い時間行ったり来たりしている人がいる。
- インターフォンを押して歩いている。
- 玄関ドアの鍵を開けようとしている人がいる。
…などの通報が寄せられる。

なぜこのような行動がみられるのか

- 場所の見当識の低下が進むと、とくに同じドアが並ぶマンションでは自宅がわからなくなる。
- また、自分のいる場所もわからなくなり、混乱して行ったり来たりしながら自宅を探していると推測される。
- インターフォンを押したり、鍵を差し込んでドアを開けようとしたりするの、なんとか自分の家を探そうとする行為であるといえる。

● 対応のポイント

- × 背後からとつぜん声をかけるのは、驚かせ、混乱させるため禁物。
- 1人で近づき相手の視野に入ったところで、さりげなく声をかける。「何かお困りですか」など。
- 「部屋がわからない」という訴えがあれば、部屋番号や名前を聞いてその部屋まで送っていく。
- 返事がはっきりしない、部屋番号も名前もわからない場合は集会室など落ち着ける場所に案内し、「何階ですか」などと部屋の情報などを聞く。
- また、その人を知っているような住人にもきいてみる。
- どうしてもわからない場合、管理しているマンションの住民でない可能性がある場合は、保護してもらうことも含め警察に相談する。
- ふだんの管理業務のなかで、住人への積極的な挨拶や声かけに努める。
- 様子が気になる人は、それとなく見守り、管理会社内で情報を共有しておく。



【「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、まずは自社が管理するマンションで、認知症にまつわる現状を正しく把握する必要があります。
- マンション管理員や管理組合、居住者などからの情報を整理することに加え、マンション管理員等へのアンケートやグループインタビューを行い、現状の把握を図ります。

【事例編】 認知症の人が安心して生活を送ることができるために

事例③ ゴミの管理ができない

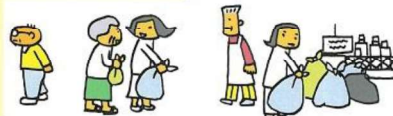
- ゴミ収集の日や場所を間違える。
- ゴミ袋の口が開いたまま出す。
- ゴミの分別ができず回収してもらえない。
- ゴミが出せずに家の中にゴミの入った袋がたまっている。

なぜこのような行動がみられるのか

- 記憶力の低下のために、ゴミの種類によって細かく決められた回収日が覚えられない。または忘れてしまう。
- 見当識の低下のために、回収の時間に合わせてゴミを出すことができないことが推測される。
- 理解・判断力の低下や実行機能の低下により、分別の仕方がわからない、ゴミの種類ごとにゴミ袋に入れて口を結ぶ、紐で縛るなど決められた出し方がわからなくなっていると考えられる。

● 対応のポイント

- × 認知症の人に、注意し、ゴミを持ち帰ってもらうだけでは、解決しない。
- × 注意されたことをきっかけに、ゴミを出さなくなり、家の中に大量のゴミがたまることもある。
- 認知症によって現れる症状による行為である可能性を考えて対応する。
- 管理組合等と話し合い、マンションの実情に応じたわかりやすいリーフレットを作成し、部屋に貼ってもらうのも一つの方法である。
- ゴミ出しの日近くの人に声をかけてもらうなど、住民同士の助け合いで解決できる場合もある。管理組合と意見交換しながら、解決法を探っていく。
- ゴミをうまく出せなくなった人がいたら、認知症の疑いも考える。気がかりなことがあった場合は、管理会社や管理組合と情報を共有し、対応を考える。
- 自治体のゴミ出し支援制度の活用、自治会、地域住民の見守りネットワーク、民生委員などとの連携も必要となる。（管理組合の了解が必要な場合もある）



【事例編】 認知症の人が安心して生活を送ることができるために

事例④ ポストに配達物やチラシがたまっている

- 集合ポストから配達物やチラシなどがはみ出している。

なぜこのような行動がみられるのか

- 行動・心理症状の現れで、意欲や気力を失って部屋に閉じこもり、毎日ポストを確認し、届いたものを整理するなどの行為ができなくなっている場合がある。
- 実行機能の低下により、ポストの錠を開ける手順がわからなくなっている場合もある。
- 記憶力の低下から、ダイヤル錠の番号を忘れて取り出せなくなっている場合も考えられる。

● 対応のポイント

- 電話や訪問をして「お変わりありませんか」「何かお困りのことはありませんか」など、ポストから配達物を処理できない理由を推察する。
- このような場合は、家族に連絡をとるか、家族との連絡が取れない場合は、管理会社内で情報を共有する。
- 配達物がはみ出たままにしておくと、防犯上の問題もあるので、速やかな対応が必要である。

※ 家族との連絡や地域機関への連絡について

個人情報取り扱いについては管理会社によって異なります。各管理会社の取り扱いに則って対応することになります。

【事例編】 認知症の人が安心して生活を送ることができるために

事例⑤ 怒らせてしまうことがある

- 管理員が対応していたら、急に人が変わったように怒り出す。

なぜこのような行動がみられるのか

- 記憶力の低下や見当識の低下、理解・判断力の低下などのために、その場の状況や会話などを正確に捉えることが難しく、不安を膨らませ怒ったり大声を出したりしてしまうことがある。
- 度重なるもの忘れによる焦りや不安から、感情が不安定になっている可能性も考えられる。
- 感情をコントロールする前頭葉の病変により、イライラや攻撃的な言動が現れる場合もある。

● 対応のポイント

- × 本人のプライドを傷つけるような対応は、状態の悪化を招きかねない。
- 本人には怒る理由があり、「理由のある」行為であることを理解する必要がある。
- 「なにか失礼をしたようですが…」など、状況に応じた言葉をかけて、相手の怒りの感情に引き込まれないように、冷静におだやかに対応する。

【「事例編」に関する留意事項】

- ☒ 「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、自社の対応を考え、説明する文章を考えます。

適宜『手引き【住宅編】』の事例編を参考にしてもよいでしょう。

➤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。

➤認知症の人が「なぜこのような行動がみられるのか」を念頭において、対応を考えることが重要です。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。

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

当社では、経営理念である《安心快適な生活環境の提供》《地域とともに歩む》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年までにすべての社員、マンション管理員の受講を目指す
対象：本社及び支店社員(△△人)、マンション管理員(△△△人)
- 認知症の方がお困り事があった際に相談や対応ができるように、2025年までに各支店最低1名の担当社員を配置
支店数：△△△支店

2 地域連携

- 全支店で地域の関係機関(地域包括支援センターなど)との連携を推進 ※
支店数：△△△支店
- アルツハイマーデー記念イベントなど、地域の各種認知症啓発イベント等への参加や協賛
△△年度実績：△△参加・△△協賛
- チームオレンジへの参画(行政への協力)
2022年度△△支店 → 2025年度△△支店
- 見守りネットワークへの参加
2022年度△△支店 → 2025年度△△支店

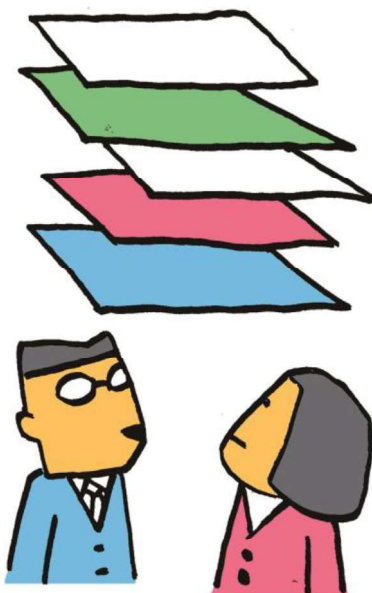
※具体的な相談や連絡を行う社内、支店の連絡体制を整備。
関係機関の担当者同士と「顔の見える関係」づくり。

3 社内制度の整備

- 介護休業制度の勧奨 △△年度実績：△△人
- (マンション管理員や支店社員から寄せられる)相談室の設置(△△年度開設)
- 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マンションづくりを認知症の人と共に推進
 - ☞ 認知症の人にも分かりやすい動線づくり
モデル棟：2022年度△△棟 → 2025年度△△棟
 - ☞ 認知症にやさしいマンション環境づくりのための本人・家族ヒアリング
△△年度△△回実施 → △△年度△△回実施



【「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/>

ここでは、相談窓口の情報等について記載します。

会社版手引きの例

認知症の人の生活を支えるための参考情報

● 相談窓口

- 認知症に関する制度
全般の問い合わせ



【市町村の窓口】

△△市△△△△課 TEL△△△-△△-△△△△

- 認知症高齢者等の
総合相談窓口



【地域包括支援センター】

※検索エンジンで「地元の市町村名 地域包括支援センター一覧」等と検索すると、当該地域を担当しているセンターを調べることができます。



- 若年性認知症に関する相談・支援

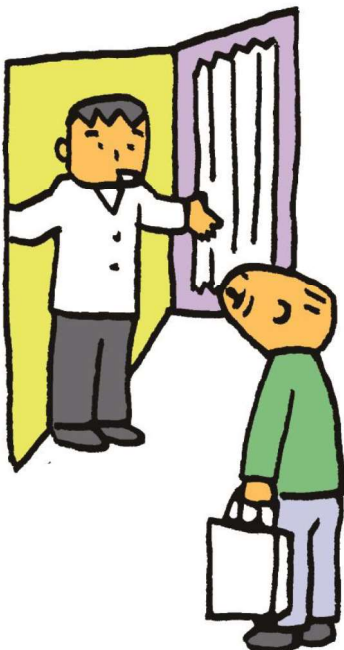
【全国若年性認知症支援センター】

- ・全国若年性認知症支援センター：0562-44-5551
月～金曜日 9:00～17:00(祝日・年末年始除く)
- ・若年性認知症コールセンター：0800-100-2707
月～土曜日 10:00～15:00(祝日・年末年始除く)

【若年性認知症支援コーディネーター】

- ・各都道府県に配置されています。都道府県のホームページをご確認ください。

※検索エンジンで「都道府県名 若年性認知症支援コーディネーター」等と検索すると、当該都道府県の情報を調べることができます。



【「認知症の人の生活を支えるための参考情報」に関する留意事項】

☑ 相談窓口の情報は必要。

- 『手引き【小売編】』の参考情報欄には「相談窓口」に関する情報と「制度・事業」に関する情報、奥付上に「認知症の人からのメッセージ動画」があります。
- 認知症の相談に関する情報を掲載することが、地域連携を進めるうえで重要です。
- 多くの相談先の情報を列記しても活用結びつきません。まずは当該地域の地域包括支援センターの情報を提供します。地域包括支援センターには、認知症のことなどに関する総合相談機能があります。
- 当該地域の地域包括支援センターの情報を個別に提供することが難しい場合は、「市町村名 地域包括支援センター 一覧」等と検索するよう案内するなど、当該地域を担当するセンターの情報に関する調べ方を記載するとよいでしょう。

☑ 関連する制度・事業などは適宜必要な情報を。

- 『手引き【住宅編】』では、介護保険制度や成年後見制度や日常生活自立支援事業等の情報が簡単に説明されています。情報として認知症の人を支える主な制度の情報を知っていることは有益ですが、マニュアル内に多くの情報を掲載すると、何が重要な情報なのかが不明確になることが危惧されます。
- たとえば、会社が地域の見守りネットワークに参加しているのであれば、その情報はマンション管理員に伝えるべき掲載情報となります。自社の状況に合わせて、適宜、必要な情報を取捨選択するようにしましょう。

ここでは、『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。

会社版手引きの例

おわりに

● 手引きは適宜改訂します ●

認知症バリアフリー社会の実現に向けてよりよいものとなるように、この手引きは適宜改訂していきます。みなさんのご意見をお寄せください。

● 事例も追加していきます ●

認知症と思われるお客さまへの接遇事例をお寄せください。
対応に困ったことだけでなく、こうしたらお客さまに喜んでいただけたという事例もお寄せください。追加掲載していきます。

連絡体制(ひとりでは解決困難な場合)

まずは支店の認知症サポート担当者もしくは支店長に報告 → 関係各所に連絡指示

この手引きへのご意見や認知症に関する情報提供などの社内連絡先

△△△△部 △△△△課
TEL △△△-△△-△△△△
E-mail *****@*****.co.jp

【「おわりに」に関する留意事項】

- ☒ **社員等からの情報を得て、『会社版手引き』を適宜改訂し、認知症と思われるお客さまへの接客に関する知見の共有化を図る。**

- マンション管理員等からのフィードバックを得て、会社版手引きを常に改訂していくという、会社の意思を伝えます。
- 会社からマンション管理員等に対して現場の情報のフィードバックを求める、その情報を基に手引きの改訂へつなげるという会社の意思を示すことは、管理員等の業務へのモチベーションにもつながり、認知症バリアフリーへの意識の醸成にもつながります。
- また、社員等から接遇事例を募り、他の社員の参考となる知見が含まれる事例については、会社版手引きに掲載事例として追記して情報の共有化を図り、社内の共通意識や認知症バリアフリーへの意識を醸成します。

- ☒ **社内の連絡体制を明示する。**

- 上記の一環として、社内の連絡体制も記載しましょう。
- マンション管理の現場で対応の困難が生じたとき、社内のどの部署の誰と相談し、認知症の居住者の対応をするのかをあらかじめ決めておきます。
- また、自社での対応で限界がある場合、どの外部機関に相談や連絡をすればよいのか、社内の連絡体制を整えておくことも重要です。
- 個々の支店や管理するマンションごとに異なる部分もありますが、できれば連絡体制も手引きに記載することが望ましいでしょう。

- ☒ **関係する自社の既存マニュアルや手順書等があればリンクを張る。**

- 自社の既存マニュアル、手順書等があれば関連づけて紹介するとよいでしょう。

※認知症の症状に関する説明は『認知症バリアフリー社会実現のための手引き【住宅編】』をご参照ください。

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