

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
【小売編】

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【小売編】』※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、小売各社がこの『手引き』を参考にするだけでなく、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て、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商店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【小売編】』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、小売各社の独自の接遇マニュアル作成や既存マニュアル改訂の契機となり、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商店)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 【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	

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

○『会社(A商店)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【小売編】』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【小売編】』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 毎回同じものを買う
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
③ お金の支払に手間取る
④ 突然怒り出す
⑤ 店内で家族とはぐれてしまった
⑥（薬局で）薬を渡したのに「もらっていない」
と来店する

【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

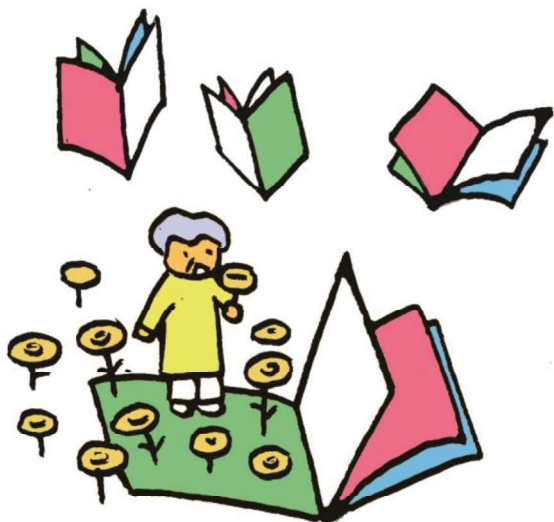
会社版手引きを作成する際に、事前に気をつけておくべき基本的な事項について整理しています。

会社版手引きの例

【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



【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めます。

■ 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。

前書き(「はじめに」等)

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】

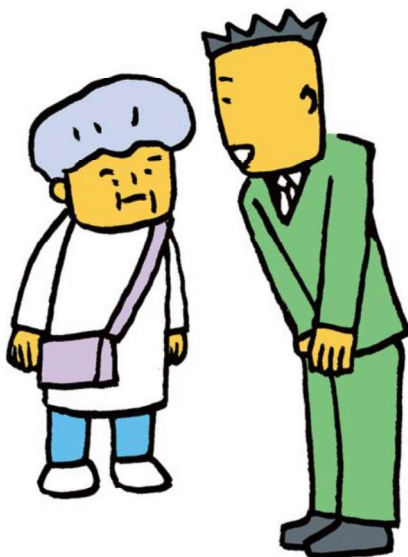
- 人生100年時代を迎えて、家族や自分自身を含めて認知症になることは何も特別なことではない社会になりました。
- 認知症に限らず、さまざまな事情等を抱えるあらゆるお客さまの存在を前提とした「地域共生社会」への対応が求められます。
- 小売の現場で働く私たちにとっても、認知症は他人事ではありません。来店されるお客さまのなかにも、お金の支払いがスムーズにできないなど、認知症と思われる方がいらっしゃると思います。
- 当社では、かねてより社員の皆さまへの認知症サポーター養成講座の受講を薦めてきましたが、あらためて当社の姿勢を皆さまに理解していただくため、当社版『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』を作成しました。
- 認知症のお客さまが、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【小売編】』(2021年3月)が作成されました。

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



【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大前提となります。
- 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。そうしたお客さまにも、安心して買い物を楽しんでもいただける環境づくりが、いま小売業に携わる人たちにも求められています。

☑ 社員等に対して、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、読み手である社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社員等の理解が進むと考えられます。

☑ 社員等に向けて、マニュアル作成の趣旨や期待することについて伝える。

- 店舗などの現場で活躍する社員等に向けて、会社としてなぜマニュアルを作成したのか、当社の社員等として何を期待するのかを、会社版手引きの冒頭できちんと説明することは、社員等の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

《 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 》

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買い物を楽しんでいただくためには、こうした「バリア」をなくしていく必要があります。

○私たちの業務でいえば、たとえばレジでの支払いの場面です。
そこで何かうまくできないことがあると、楽しみの外出や買い物、社会的な活動の機会まで奪ってしまうことにつながりかねません。
また、総じて認知症の人はセルフレジでの支払いが苦手です。そのことを知っていれば、うまく接客して「また来たい」と思ってもらえるかも知れません。

○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【小売編】』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。自社内のどこに偏見と理解不足が潜んでいるのかを考えてみてください。手引きの説明を踏襲しても構いません。

☑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、認知症の人が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

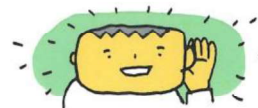
※しっかりと、落ち着いて、話を聞くことが重要です。



【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お客さま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【小売編】』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お客さまと変わらないこと
 - 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【小売編】』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。

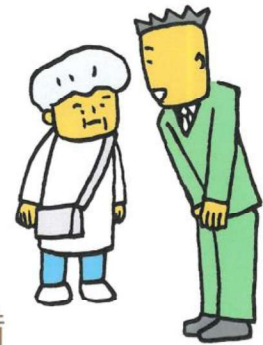
※認知症の基礎知識に関しては、認知症サポーター養成講座を活用することも考えられます。養成講座の際に各会社の「認知症バリアフリー」に関する取組に言及するとよいでしょう。

- 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。

安心して買い物を楽しんでいただくために

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お客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お客さまが安心して買い物を楽しんでいただけるよう、以下の環境整備を推進します。
 - ・スローレジ設置店舗の整備
 - ・認知症の人にも分かりやすい店内案内掲示／商品の陳列

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、お客さま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。

☑ あらかじめ、「買い物しやすい環境」の整備を図っておくことが重要。

- 様々な事情を抱えるお客さまの存在を前提として、あらかじめ、買い物がしやすい環境の整備を図っていくことが求められます。例えば、
 - ・ ゆっくり買い物を楽しんでいただけるよう、スローレジの取組、
 - ・ セルフレジの補助スタッフ配置、
 - ・ 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の案内掲示や商品陳列の工夫）
 - ・ 店内案内図付きショッピングカートの整備などの取組事例があり、できる範囲での取組を図っていくことが求められます。

☑ 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ぜひ記載するとよいでしょう。
- またお客さまとして一見しただけでは、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。どういうお客さまであったとしても、しっかりと話を聞き、相手の立場に立った接客を心がけます。



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買い物続けられるために

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。

なぜこのような言動がみられるのか

- 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（パッケージの汚損などがない、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。（※個人情報を守っ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。

なぜこのような言動がみられるのか

- 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こさせる可能性があるため発しない。
- × 制服姿の警備員の対応は恐怖に感じることも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変えるだけで、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「どうかなさいましたか」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できちんとやりとりしながら、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。

【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③ お金の支払いに手間取る

- レジでの支払い時に、財布が見当たらない。
- 支払い額に見合ったお金が出せないなどで手間取る。

なぜこのような言動がみられるのか

- 空間認知が低下しているために鞆や買い物袋の中の財布が探せない場合が考えられる。
- 理解・判断力の低下で注意集中できずに混乱する症状などが推測される。
- こうした認知症による障害により、本人が動揺し混乱していることが考えられる。

● 対応のポイント

- お客さまのペースに合わせるのが基本である。
- 認知症の人はせかされるとますます混乱してしまうため、「あわてなくても大丈夫ですよ」と声をかけるなどして対応する。
- レジが滞って後ろに列ができてしまうような場合の対応方法なども検討しておく。
- 小銭の計算が苦手な大きい紙幣で支払う人には、「硬貨が取り出しにくいようでしたら、こちらのトレイに小銭をどうぞ」などのさりげないサポートを行う。
- 安心してゆっくり支払いができるスローレジを設け、その旨を表示する。



【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④ 怒らせてしまうことがある

なぜこのような言動がみられるのか

- 店頭で対応していたら、急に人が変わったように怒り出す。

- 記憶力の低下、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

- × 本人には怒る理由があり、「意味のある」行為であることを理解する必要がある。
- × 邪険にする、無視するなどの対応は、本人のプライドを傷つけ、状態の悪化を招きかねない。
- × 慌てて数人の職員で取り囲まない。
可能な限り少人数(できれば1人)で対応し、他の職員は距離をおいて見守る。
- 本人の怒りの感情に引き込まれないように慌てずに落ち着いて対応する。
- 「なにか失礼をしたようですが…」など、ゆっくりおだやかに対応する。
- 対応する職員が変わることで、怒りがおさまる場合もある。

【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⑤ 店内で家族とはぐれてしまった

なぜこのような言動がみられるのか

- 一緒に買い物に来た家族から、はぐれてしまったという訴え。

- 家族と買い物に来たことを忘れてしまっている。
- 見当識の低下により、自分のいる場所の位置関係や、今いる場所がどんなところかわからなくなり、歩き回っている可能性も考えられる。

● 対応のポイント

- まずは動転している家族に、安心してもらえるように声かけをする。
- 家族の承認を得て名前、年齢、性別、服装や持ち物などの特徴、その人の呼び名、はぐれた場所、時間を確認する。
- このような事態に備えて、従業員への内部連絡の方法や、はぐれた人が出た時の音楽などを店内に流し、従業員や警備員を出入口付近に急行させて店内で見つけるなどの体制を整えておく。
- 家族や、同行者の了解を得られた場合は、店内アナウンスで呼びかける。
- はぐれて一定の時間以内(時間は店舗規模によって異なる)であれば店内を探す。
- 時間が経っている場合は、家族の了解をとって、地域のSOSネットワークや警察に連絡をする。

【「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。

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《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)
- 認知症の方が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年までに全国の店舗に配置
対象店舗：全国△△△店舗
- 迷子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：(△△㎡以上で複数出入口のある)△△△店舗

2 地域連携

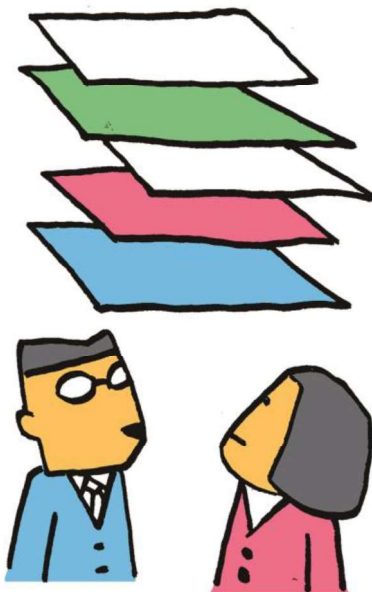
- 全店舗で地域の関係機関(地域包括支援センターなど)との連携
連携する店舗数：△△△店舗 ※具体的な相談や連絡を行う社内、店舗の連絡体制を整備。関係機関の担当者同士と「顔の見える関係」づくり。
- 地域の各種認知症啓発イベントなどへの協賛
△△年度実績：△△協賛

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



【「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/>

認知症の人の生活を支えるための参考情報

ここでは、認知症に関する各種の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

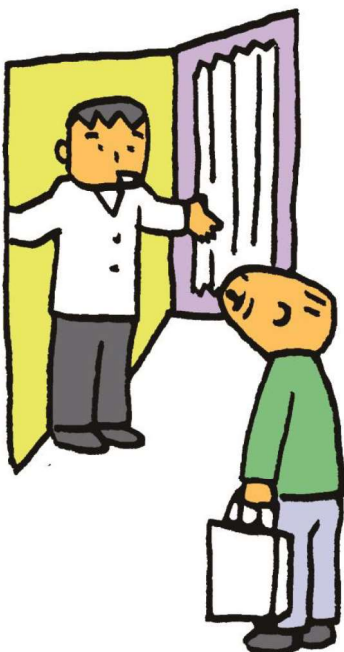
【全国若年性認知症支援センター】

- ・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覧ください。

※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】

☒ 認知症に関する相談窓口の情報を記載する。

- 『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「いったいどこに相談すればよいのか…」となるようです。まずは当該地域の地域包括支援センターの情報を提供するとよいでしょう。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【小売編】』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、その情報は社員等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。

店舗連絡体制(ひとりでは解決困難な場合)

まずは所属するセクションのリーダーもしくは副店長に報告 → 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。**

- 社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。
- 会社から社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、社員等の業務へのモチベーションにもつながります。
- 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。

- ☒ **社内の連絡先を明記し、連絡体制を整備する。**

- 上記の一環として、社内の連絡先を記載し、連絡体制も整備しましょう。
- 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、認知症のお客さま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。
- 個々の店舗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【小売編】』をご参照ください。

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