

認知症の人にやさしい企業サポーター

ONE アクション研修

～参考資料～



認知症の人にやさしい企業サポーター ONE アクション研修

この資料は、認知症施策の動向、企業アンケート調査結果、ONE アクション研修の受講者アンケート結果などを掲載しています。ONE アクション研修実施の参考資料としてお使いください。

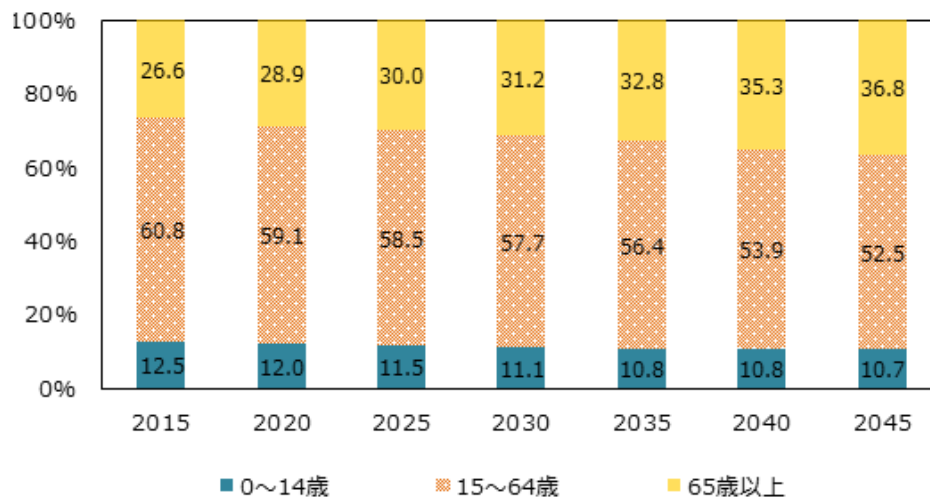
1 基本的な知識	1
1-1 高齢者人口	1
1-2 認知症の患者数	1
1-3 認知症による行方不明者数	2
1-4 認知症の種類	3
1-5 認知症の中核症状	3
1-6 地域包括支援センター	4
1-7 認知症地域支援推進員	4
1-8 認知症に関する相談	5
2 国の取組	6
2-1 認知症施策の推進体制	6
2-2 認知症施策推進大綱	7
3 愛知県の取組	8
3-1 愛知県認知症施策推進条例	8
3-2 あいちオレンジタウン構想	9
4 県内企業調査	12
4-1 調査概要	12
4-2 調査結果（小売業）	12
4-3 調査結果（金融機関）	16
4-4 調査結果（公共交通機関）	20
5 当事者調査	23
5-1 調査概要	23
5-2 調査結果	23
6 各業界の動向	25
6-1 小売業	25
6-2 金融機関	27
6-3 公共交通機関	29
7 ONE アクション研修の受講者アンケート	31
7-1 調査概要	31
7-2 調査結果	31

1 基本的な知識

1-1 高齢者人口

国立社会保障・人口問題研究所の推計によると、65歳以上の高齢者は2025年には30%を超え、2040年には国民の3人に1人以上が高齢者という人口構成になるといわれています。

＜人口構成の推計＞

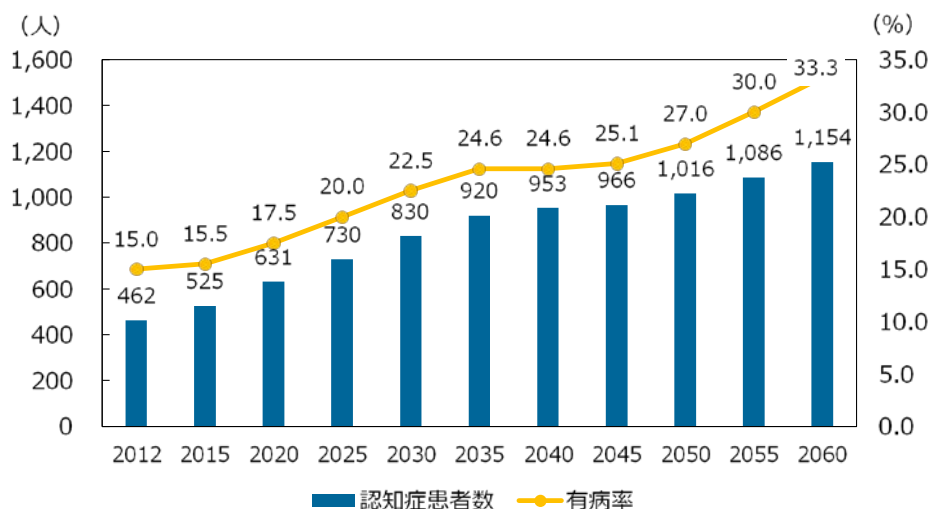


国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成29年推計）」より作成

1-2 認知症の患者数

日本における認知症患者は、有病率が上昇した場合、2025年には700万人を超えることが推計されており、これは高齢者の5人に1人に相当します。さらに、2045年には1,000万人を超え、高齢者の4人に1人が認知症になるといわれています。

＜認知症患者数の推計＞



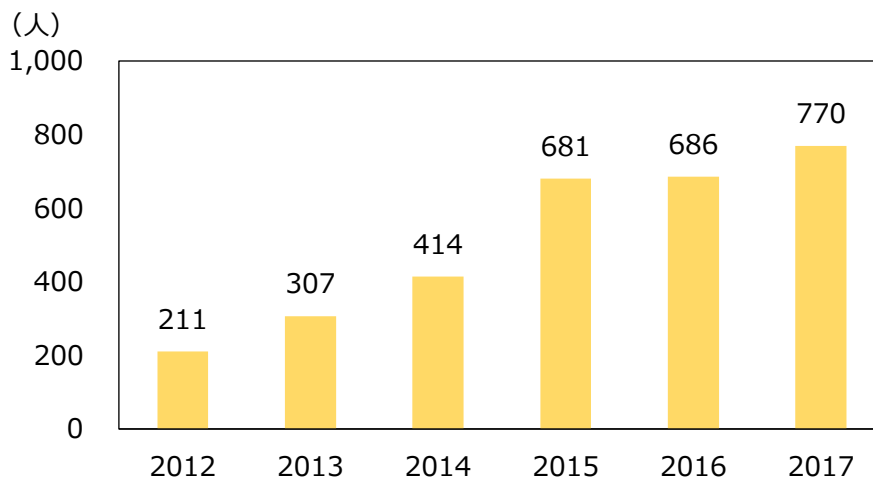
九州大学大学院医学研究院附属総合コホートセンター「日本における認知症の高齢者人口の将来推計に関する研究（2014）」より作成

※本推計では2012年から2060年までに糖尿病の頻度が20%増加すると仮定している。

1-3 認知症による行方不明者数

平成 29（2017）年度における認知症高齢者等行方不明者の発生は、愛知県内 54 市町村中 48 市町村（88.9%）で見られ、行方不明者数は延人員 770 人でした。また、その内 18 人が死亡で発見されています。認知症高齢者等行方不明者（延人員）の発見場所は、市町村区域内発見が 75.2%、市町村区域外発見が 21.0%でした。

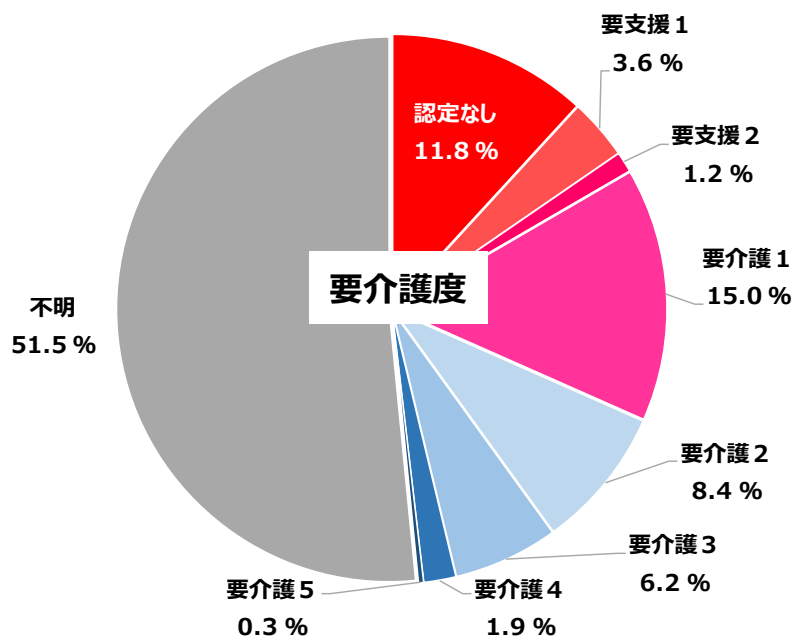
＜認知症による行方不明者数（延人員）＞



愛知県「平成 30 年度認知症高齢者の行方不明対策に関する調査結果（市町村調査）」より作成

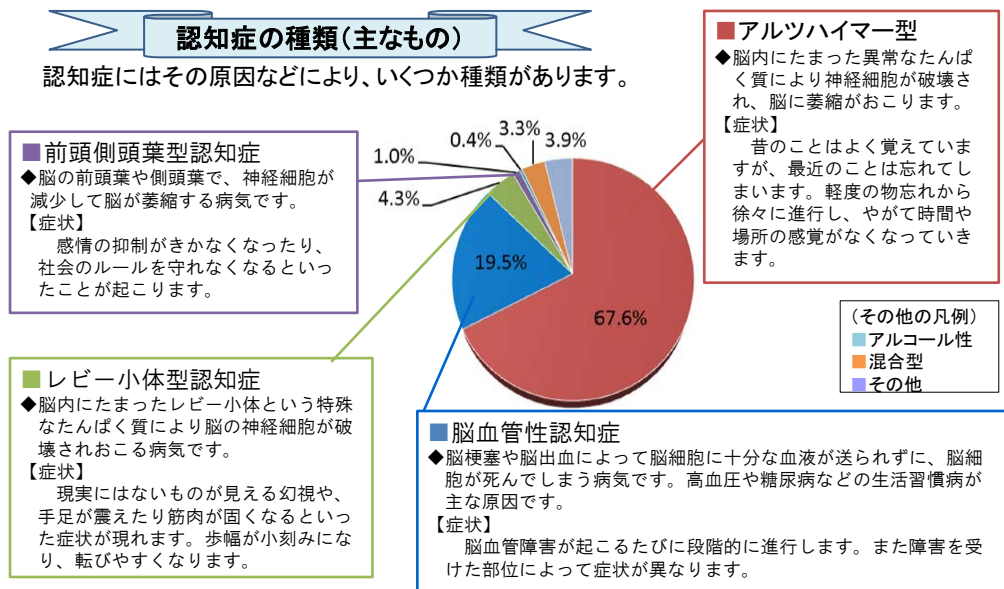
行方不明となる人は要介護 1 以下の軽度な人が多く、また介護認定を受けていない人も多いです。これらの人の中には、普段から一人で外出したり、お店を利用する人もいます。

＜平成 29 年度 愛知県認知症高齢者等行方不明者の要介護認定状況＞



愛知県「平成 30 年度認知症高齢者の行方不明対策に関する調査結果（市町村調査）」より作成

1-4 認知症の種類

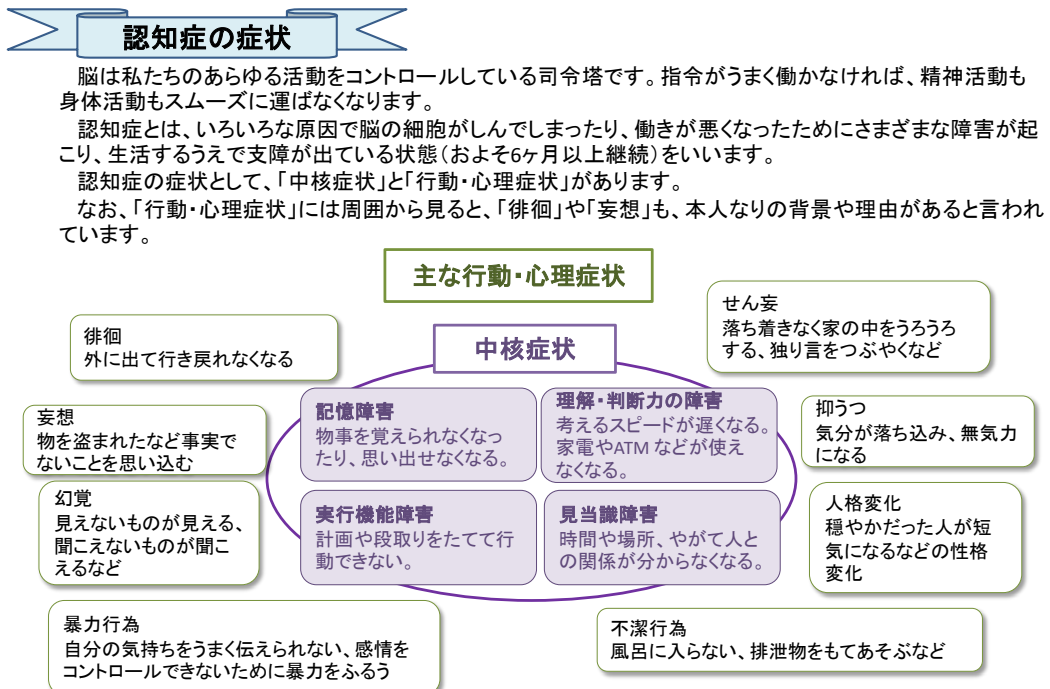


各説明は、全国国民健康保険診療施設協議会「認知症サポーターガイドブック」を元に作成
データは、「都市部における認知症有病率と認知症の生活機能障害への対応」(H25.5報告)を引用

厚生労働省作成資料「認知症の基礎～正しい理解のために～」

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000139666.html>

1-5 認知症の中核症状



全国国民健康保険診療施設協議会「認知症サポーターガイドブック」を元に改変

厚生労働省作成資料「認知症の基礎～正しい理解のために～」

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000139666.html>

1-6 地域包括支援センター

地域包括支援センターは、地域で暮らす高齢者の皆様の生活を介護、保健、医療など様々な面から総合的に支える地域包括ケアシステムの中核機関です。保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員などの専門職が配置され、地域の医療機関や介護事業所などの関係機関と連携を図りながら、高齢者の皆様が住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるようサポートしています。

生活の中でお困りのことやご心配なことがありましたら、お住まいの地域を担当する地域包括支援センターへご相談ください。相談費用は無料です。

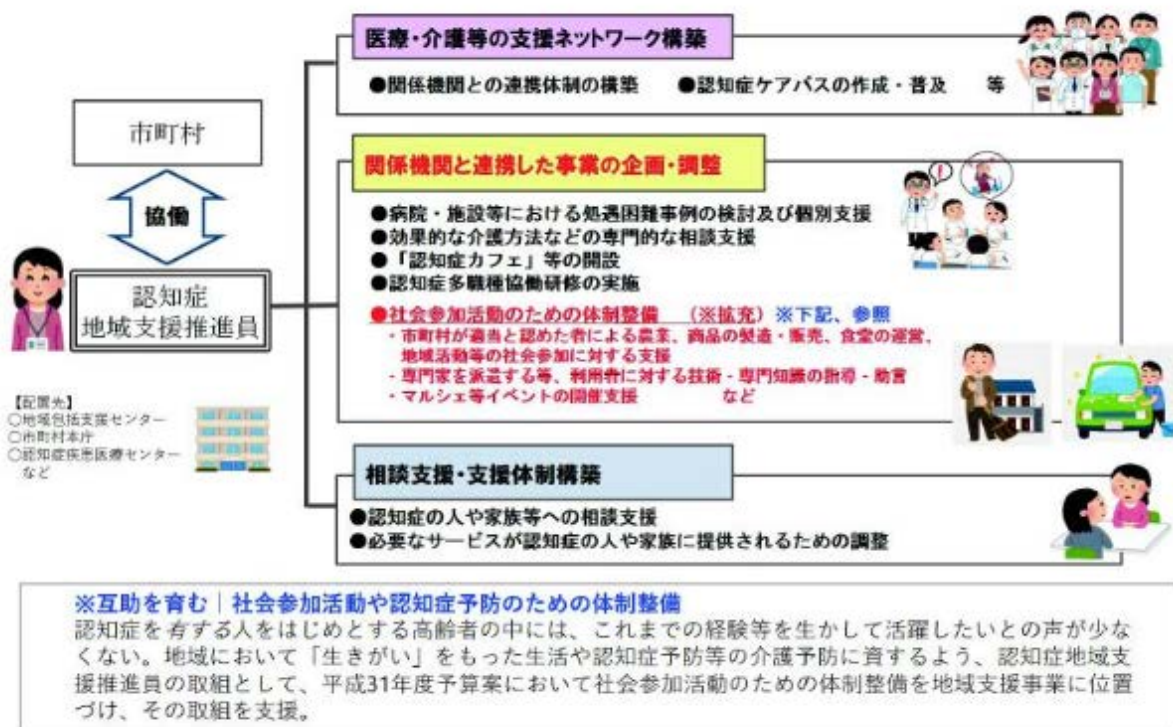
最寄りの地域包括支援センターを探ることができます。

あいち地域包括ケアポータルサイト

検索

<http://www.aichi-chiikihoukatu-portal.jp/>

1-7 認知症地域支援推進員



厚生労働省作成資料「全国介護保険・高齢者保健福祉担当者会議資料（2019年3月19日）」

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000064084.html>

1-8 認知症に関する相談

認知症に関する相談先は以下の通りです。

○かかりつけ医

物忘れが気になり始めたら、まずは身近なかかりつけの医師に相談してみましょう。
必要に応じて専門医のいる病院を紹介してもらうことができます。

○認知症疾患医療センター

認知症の専門医療相談、診断などを実施している医療機関です。

○愛知県認知症電話相談

認知症に関する相談を受け付けています。

- ・電話番号：0562-31-1911
- ・受付日時：月曜日～金曜日 午前10時～午後4時(祝日、年末年始は除く)

○愛知県若年性認知症総合支援センター

65歳未満で発症した認知症である「若年性認知症」について、医療機関受診までのサポート・診断後のサポート・各種制度についてのサポートを行っています。

- ・電話番号：0562-45-6207
- ・受付日時：月曜日～土曜日 午前10時～午後3時(祝日、年末年始は除く)

○地域包括支援センター

市町村が設置する高齢者の総合相談窓口です。認知症に関する相談のほか、介護・保健・医療など様々な相談に専門職が対応します。

◆ 認知症についての詳しい情報は、[あいち地域包括ケアポータルサイト](http://www.aichi-chiikihoukatu-portal.jp/)まで

[あいち地域包括ケアポータルサイト](http://www.aichi-chiikihoukatu-portal.jp/)

検索

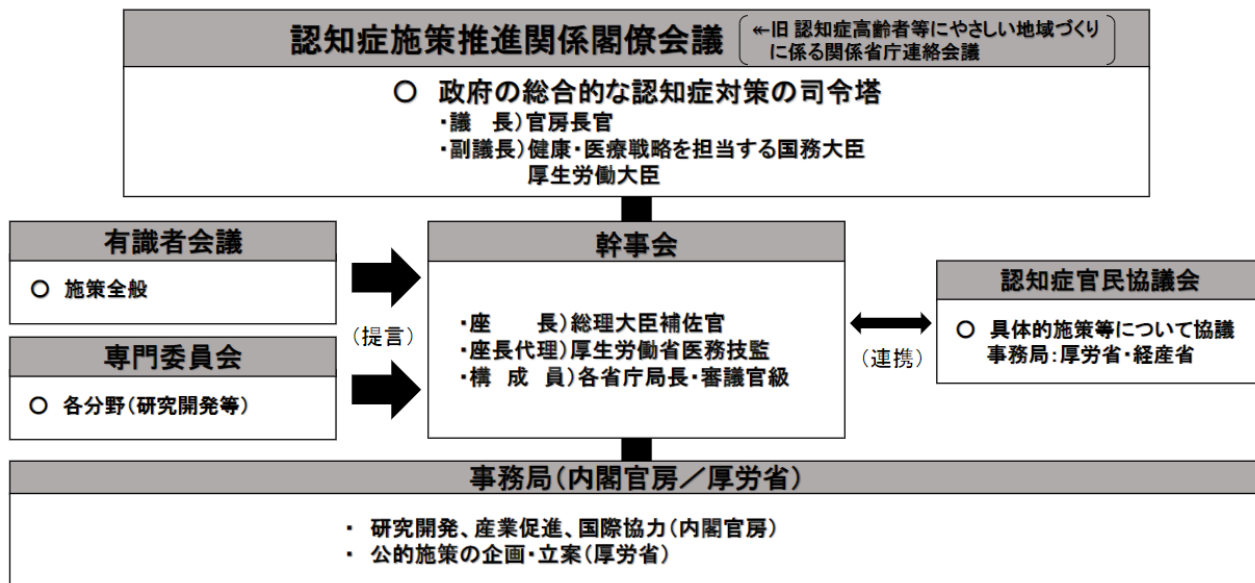
<http://www.aichi-chiikihoukatu-portal.jp/>

2 国の取組

2-1 認知症施策の推進体制

2018年12月、政府は認知症施策推進関係閣僚会議を設置し、政府一体となった総合的な対策を推進するための体制を整備しました。厚生労働省のみでなく、多くの関係省庁が構成員となり、横断的かつ実質的な対策の推進に取り組んでいます。

<認知症施策の推進体制>



認知症施策推進関係閣僚会議 第一回資料

2-2 認知症施策推進大綱

2019年6月、認知症施策推進関係閣僚会議は2025年までの政府の取組を示した「認知症施策推進大綱」を取りまとめました。認知症になっても住み慣れた地域で自分らしく暮らし続けられる「共生」を目指し、「認知症バリアフリー」の取組を進めていくとともに、「共生」の基盤の下、通いの場の拡大など「予防」の取組を政府一丸となって進めていきます。

<認知症施策推進大綱 主な取組>

	施策分野	主な取組
認知症の人や家族の視点の重視 (①～⑤の施策は、認知症の人やその家族の意見を踏まえ、立案及び推進する。)	①普及啓発・本人発信支援	<ul style="list-style-type: none"> 認知症に関する理解促進 相談先の周知 認知症の人本人からの発信支援
	②予防	<ul style="list-style-type: none"> 認知症予防に資する可能性のある活動の推進 予防に関するエビデンスの収集の推進 民間の商品やサービスの評価・認証の仕組みの検討
	③医療・ケア・介護サービス・ 介護者への支援	<ul style="list-style-type: none"> 早期発見・早期対応、医療体制の整備 医療従事者等の認知症対応力向上の促進 医療・介護の手法の普及・開発 介護サービス基盤整備・介護人材確保 介護従事者の認知症対応力向上の促進 認知症の人の介護者の負担軽減の促進
	④認知症バリアフリーの推進・ 若年性認知症の人への支援・ 社会参加支援	<ul style="list-style-type: none"> バリアフリーのまちづくりの推進 移動手段の確保の推進 交通安全の確保の推進 住宅の確保の推進 地域支援体制の強化 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 商品・サービス開発の推進 金融商品開発の推進 成年後見制度の利用促進 消費者被害防止施策の推進 虐待防止施策の推進 認知症に関する様々な民間保険の推進 違法行為を行った高齢者等への福祉的支援
	⑤研究開発・産業促進・国際展開	<ul style="list-style-type: none"> 認知症発症や進行の仕組みの解明、予防法、診断法、治療法、リハビリテーション、介護モデル等の研究開発など、様々な病態やステージを対象に研究開発を推進 認知症の予防法やケアに関する技術・サービス・機器等の検証、評価指標の確立 既存のコホートの役割を明確にしたうえで、認知症発症前の人や認知症の人等が研究や治験に容易に参加できる仕組みを構築 研究開発の成果の産業化とともに、「アジア健康構想」の枠組みも活用し、介護サービス等の国際展開を促進

※赤字は ONE アクション研修の実施に関連する項目

3 愛知県の取組

3-1 愛知県認知症施策推進条例

高齢化が急速に進展しており、認知症高齢者の数は2025年には全国で約730万人、愛知県では約40万人になると見込まれており、認知症は誰もが関わる可能性のある身近な病気となっています。

このため、認知症の人が地域で自分らしく安心して暮らし続けられるよう、事業者とそこで働く人々も認知症について他人事ではなく「じぶんごと」として関わり、自発的に行動を起こしていくことが求められます。愛知県では、県・市町村・県民・関係機関・事業者が、相互に連携し認知症について社会全体で取り組んでいくため、愛知県認知症施策推進条例を制定（2018年12月）しました。

愛知県認知症施策推進条例

(目的)

- ・ 認知症の人が尊厳を保持し、認知症の人やその家族が安心して暮らすことのできる地域社会の実現

(県の責務)

- ・ 認知症施策を総合的に策定し実施
- ・ 市町村が実施する認知症施策を支援

(市町村の役割)

- ・ 地域の実情に応じ、認知症の人が可能な限り住み慣れた地域で自立した日常生活を営むことができるよう、総合的な支援を実施

(事業者の役割)

- ・ 従業者が認知症に関する知識や理解を深めるために必要な教育の実施
- ・ 認知症の人に配慮したサービスの提供
- ・ 認知症の人とその家族が働きやすい環境の整備、雇用継続への配慮
- ・ 県、市町村が実施する施策への協力

愛知県高齢福祉課 HP <https://www.pref.aichi.jp/soshiki/chiikihoukatu/ninchishojorei.html>

3-2 あいちオレンジタウン構想

本県の高齢者人口（65歳以上）は、2015年に179万人であったものが、2025年には194万人に達すると推計されています。これに伴い認知症高齢者の大幅な増加が見込まれており、厚生労働省が行った認知症高齢者の推計を本県に当てはめると、2015年に約29万人であったものが、2025年には最大で約40万人に達すると推計されています。

認知症は、判断力の低下や記憶障害などによって本人の日常生活に様々な支障を来すだけでなく、介護する家族に大きな負担が生じることや介護離職問題など社会に及ぼす影響も非常に大きく、その施策の推進は喫緊の課題となっています。

本県では、「認知症に理解の深いまちづくり」の先進モデルを目指す「あいちオレンジタウン構想」を2017年9月に策定し、保健・医療・福祉の専門機関が集積する「あいち健康の森」とその周辺地域が一体となり、地域づくりと研究開発の両面から取り組みを推進することとしています。

（1）基本理念

地域で暮らし、学び、働く人々が、「認知症に理解の深いまちづくり」に「じぶんごと」として取り組む社会の実現

（2）スローガン

「認知症 じぶんごと ONEアクション」

「ひとりひとりが自分にできることを考え、はじめの一步を踏み出しましょう」と呼びかけています。

（3）対象地域

○あいち健康の森を中心とした大府市、東浦町全域

（ただし、広域展開可能な取組については2次医療圏単位や全県で展開します。）

○併せて、あいちオレンジタウン構想の取組をともに推進する自治体を募り、早期の全県への波及を図る。

（4）対象期間

2025年を見据え、国の新オレンジプランの目標設定年度である2020年度までのアクションプランと2025年度までの中長期的な取組を示します。

(5) 取組内容

地域 ひろく	<p>I 既存の社会資源の機能強化</p> <p>① 医療資源・介護資源の機能強化</p> <p>ア 認知症サポート医・かかりつけ医・認知症疾患医療センター・認知症初期集中支援チーム・地域包括支援センター等の連携体制構築</p> <p>イ 認知症介護指導者の活用による事業所の認知症対応力向上</p> <p>ウ 国立長寿医療研究センターの病床機能の強化</p> <p>② 地域の医療・介護専門職の家族介護者支援力向上</p> <p>③ 若年性認知症の人への早期相談支援体制づくり</p>
	<p>II 新たな社会資源（企業・大学）の巻き込み</p> <p>① 認知症の人にやさしい企業サポーターの養成</p> <p>② 認知症パートナー宣言の創設</p>
	<p>III 社会資源の有機的連携</p> <p>認知症カフェを中核とした有機的連携の実証</p>
研究 開発 等	<p>IV 国立長寿医療研究センターを中核とした産学官連携による共同研究等の推進</p> <p>① 認知症予防の共同研究の実施</p> <p>ア あいち健康プラザと国立長寿医療研究センターとの連携ラボによる認知症予防プログラムの開発等</p> <p>イ シンガポール国立大学との研究交流の推進</p> <p>② 国立長寿医療研究センターの病院機能の拡大</p>

※「認知症の人にやさしい企業サポーター養成 ONE アクションプログラム」は、「認知症の人にやさしい企業サポーターの養成」に位置づけられています。

本事業の位置づけ（あいちオレンジタウン構想より）

アクションプランⅡ 新たな社会資源（企業・大学）の巻き込み

① 認知症の人にやさしい企業サポーターの養成

- 認知症の人やその家族が安心して社会参加できるやさしいまちづくりにおいては、認知症の人と接する機会の多い職域で働く人たちが、認知症対応について理解を深めることが必要です。
- 認知症サポーターは職域においても養成されていますが、さらに一步踏み込んで、職域の特性に応じた認知症対応を身に付け、日常の業務において、さりげなく支援できることが望まれます。
- そこで、愛知県と国立長寿医療研究センターが連携し、スーパー、コンビニ、金融機関、公共交通機関など、職域毎の「認知症の人にやさしい企業サポーター養成プログラム」を開発し、県内の企業に普及していきます。
- プログラムの開発にあたっては、認知症の人と家族への実態調査を行うとともに、県内大企業及び大府市、東浦町の企業への実態調査も実施するなど、実効性の高いプログラム開発をめざします。

<想定される調査内容>

- ・ 認知症の人の外出頻度、外出先、外出方法
- ・ 外出先で助かったこと、トラブルになったこと
- ・ 企業参入のインセンティブ
- ・ 認知症対応力向上のための取組状況・地域との連携状況 等

<開発されるプログラムの内容>

- ・ 企業の業種別、規模別、地域別などの特性に応じた認知症の人の困りごとの特徴と対応のあり方
- ・ 企業参画のメリット
- ・ 企業参画の課題とその解決方法
- ・ 企業にとって認知症対応力向上の取組に必要な情報や資源の取得方法 等
- 開発したプログラムは、大府市・東浦町等の企業において実証を行い、検証したうえで、全県へ波及していきます。
- また、この取組を進めるにあたっては、参画する企業において、介護離職防止や、若年性認知症の就労継続支援など、企業で働く人々への支援にも関心が高まるよう、これらに関わるその他の取組の紹介も行っていきます。
- さらに、企業の主体的な活動を促進するため、後述の「認知症パートナー宣言」の取組とも連携を図りながら進めていきます。

【スケジュール】

2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度
参画企業開拓等	実態調査 プログラム開発	プログラムの実証	検証・全県へ波及

4 県内企業調査

4-1 調査概要

ONE アクション研修の開発にあたり、県内企業を対象に「認知症のお客様への対応に関する調査」を実施しました。

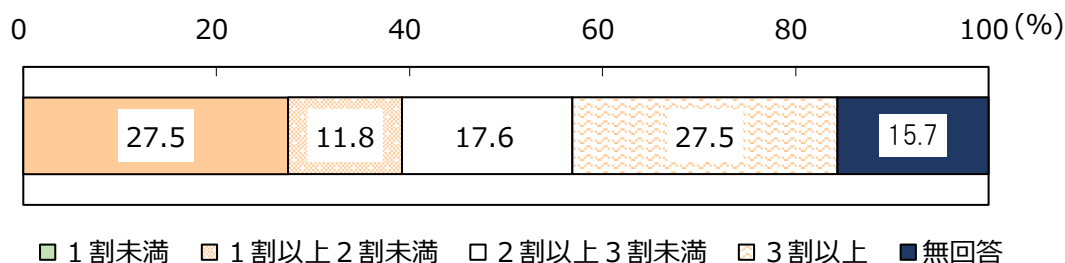
<調査概要>

対象	従業員 50 人以上の愛知県本社企業（東京商工リサーチDBを利用） 479 社（小売業、金融機関、公共交通、娯楽業）
調査手法	郵送配布・郵送回収
調査期間	平成 30 年 9 月 11 日～10 月 10 日
有効回収	109 社（有効回収率 22.8%）
設問	<ul style="list-style-type: none"> ・ 回答企業の属性 ・ 高齢者への応対・接客 ・ 判断能力が低下した高齢者や認知症の人への対応

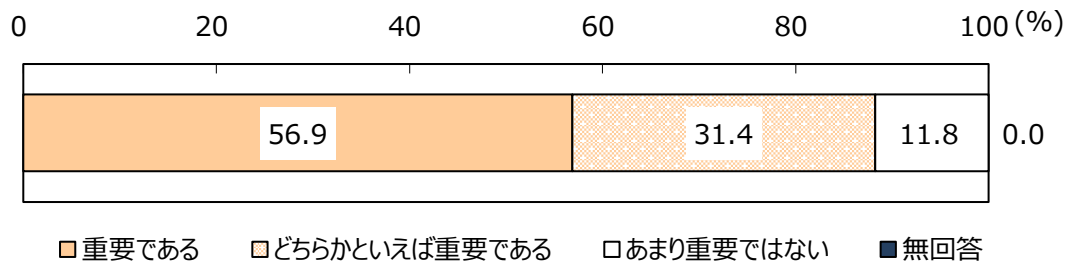
4-2 調査結果（小売業）

以下は、小売業の 51 社の結果です。

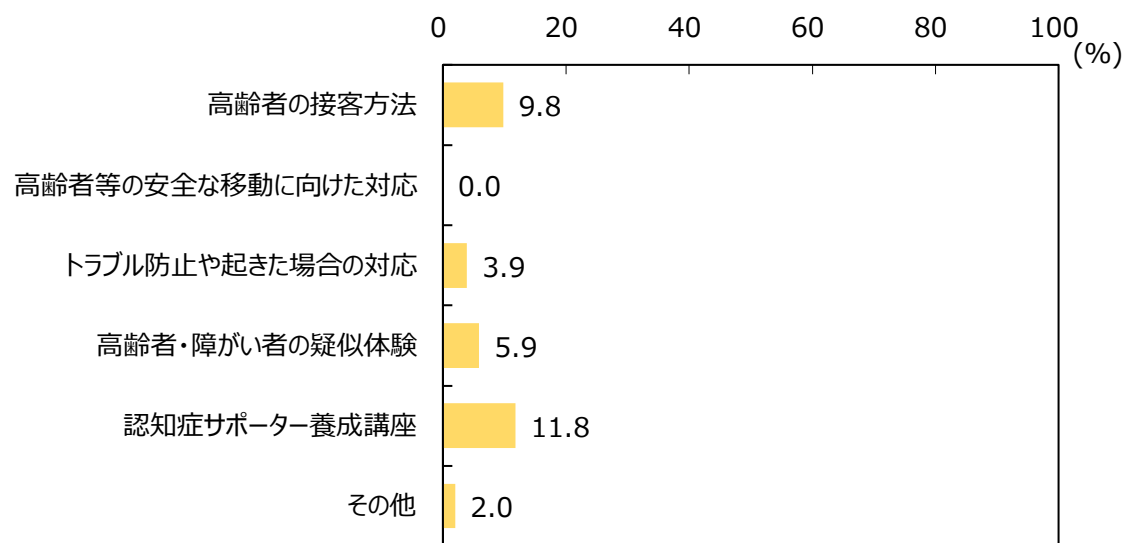
○顧客（売上）に占める高齢者等の割合



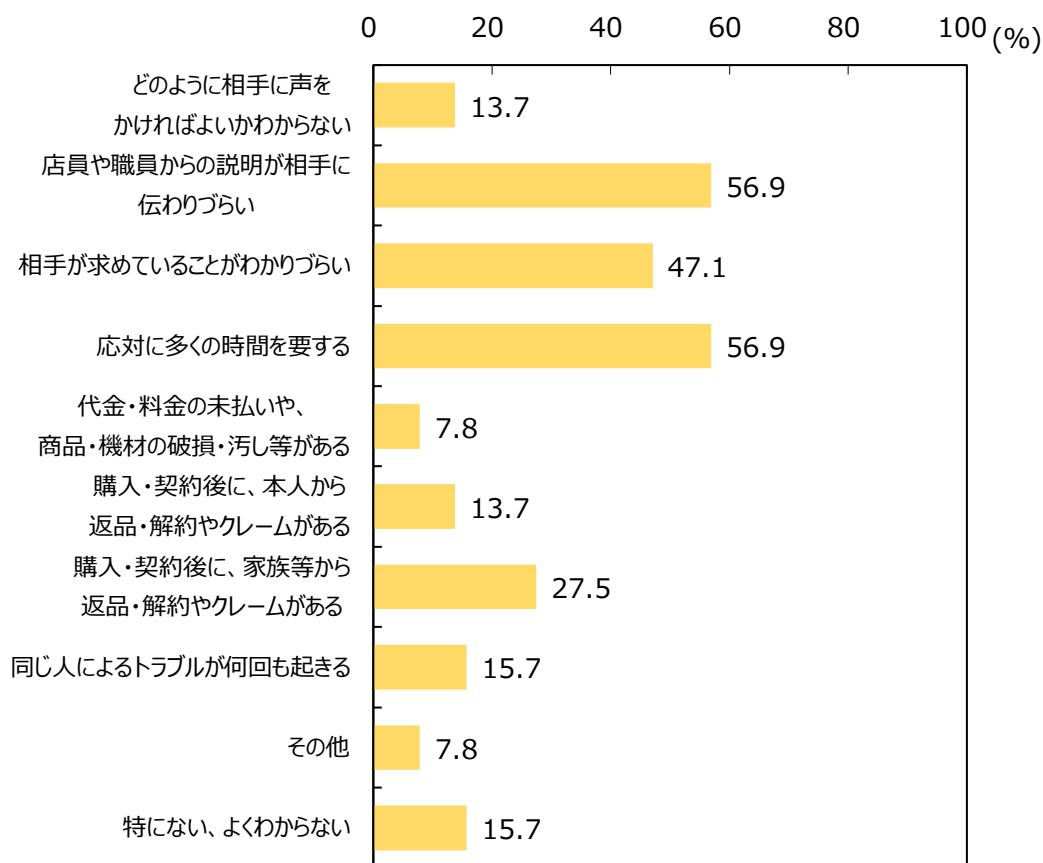
○高齢者の顧客への対応力の向上



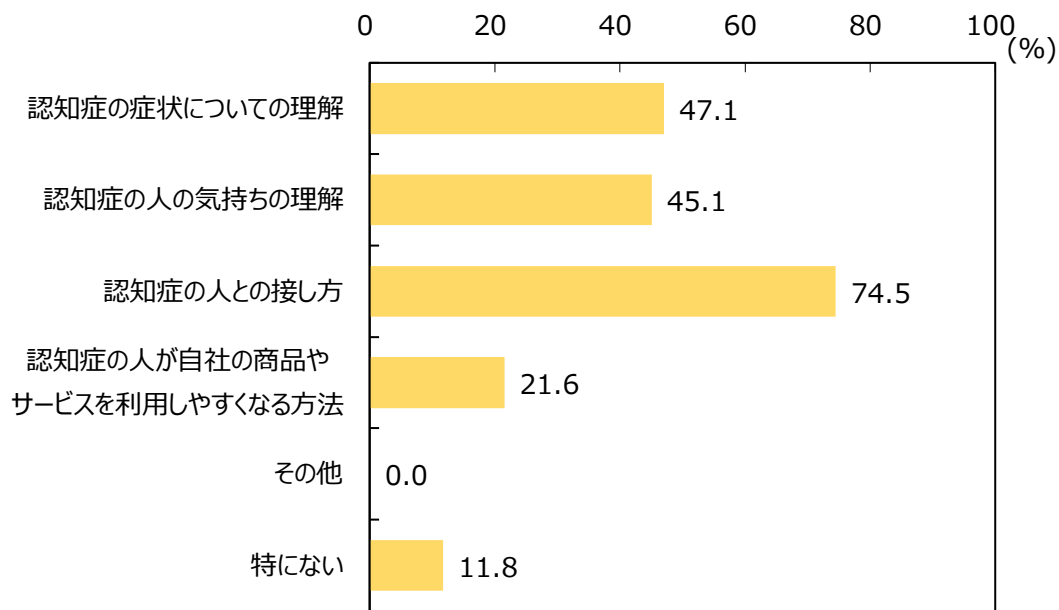
○実施している研修内容（高齢者）



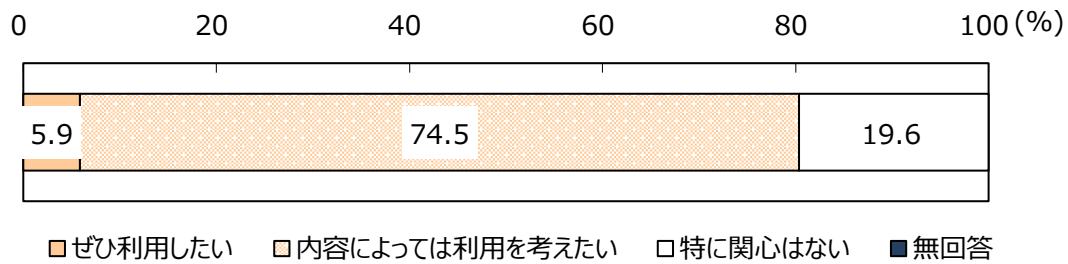
○顧客対応で難しい点



○従業員が理解を深めるべきこと



○ONE アクション研修プログラムへの関心



●対応の工夫例（アンケート、ヒアリング調査より）

※各業種に共通する内容については、重複して掲載

同じ物を繰り返し購入する方に、後ほど家族と連絡を取って家族の了承の範囲で対応していたことがある。
認知症の方と家族が安全安心にお買い物を楽しんでいただくためのお手伝いをするのがわかるように、従業員は胸に「バッジ」をつけ、店舗入口にも「マーク」をつけている。
お買い物した後、35度を超える暑い日にカートを道路まで持って行っていいかと尋ねられ、OKをしましたが、理由を聞いたところ、タクシーをとめたいとのことでした。業務に入る前だったので、自分の車で送りました。近いところでしたが、涙を流して喜んでいたことを思い出します。
状況認識の食い違いがある場合、無理に聞き出そうと強い対応をすると、不安をあおってしまうことがあるので、「大変だったね、苦労したねえ」などやさしい対応を心がけている。
直接的な表現がよく、例えば、「のどが渇きますか？」より、「お水を飲みますか？」の方がよいと感じる。
認知機能の低下が疑われる方への対応として、言葉掛けと共に書面に記した物を同時に提示し、わかりやすくご案内をするようにしている。
その場での臨機応変な対応が必要であり、正解がない。高齢者、認知症の方に限らず、広く接客の中で対応力が必要と考える。
一人ひとり状況が違うことを実感する。大きな声で説明すると傷つく人もいれば、落ち着いた応接でゆっくり説明しようとする、連れて行かれると思えば不安そうにされる人もいる。一人ひとりを見ながらどうしたらよいかを考えている。
完璧に対応するというのを従業員に求めている。マニュアルはない。同じようなことを言っても、ある従業員が言えばご理解いただき、別の従業員が言うとなかなかご理解いただけないこともある。対応は下手でもいいが、認知症の予備知識は大切である。
日頃から地域包括支援センターと連携が取れており、実際に連絡を取り対応することで、大きな問題にならずに済んだことがある。しかし、どのような場合、どのタイミングで連絡すればいいのか、今後の課題だと思っている。
80才以上の人を雇用していることについて、職業安定所の方から絶賛された。高齢者のお客様の対応は、高齢の職員の方が同じ立場や境遇により、コミュニケーションが良く取れていると感じる。

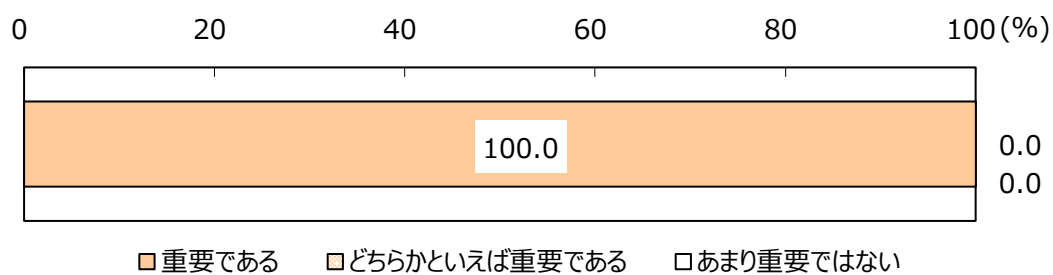
4-3 調査結果（金融機関）

以下は、金融機関の13社の結果です。

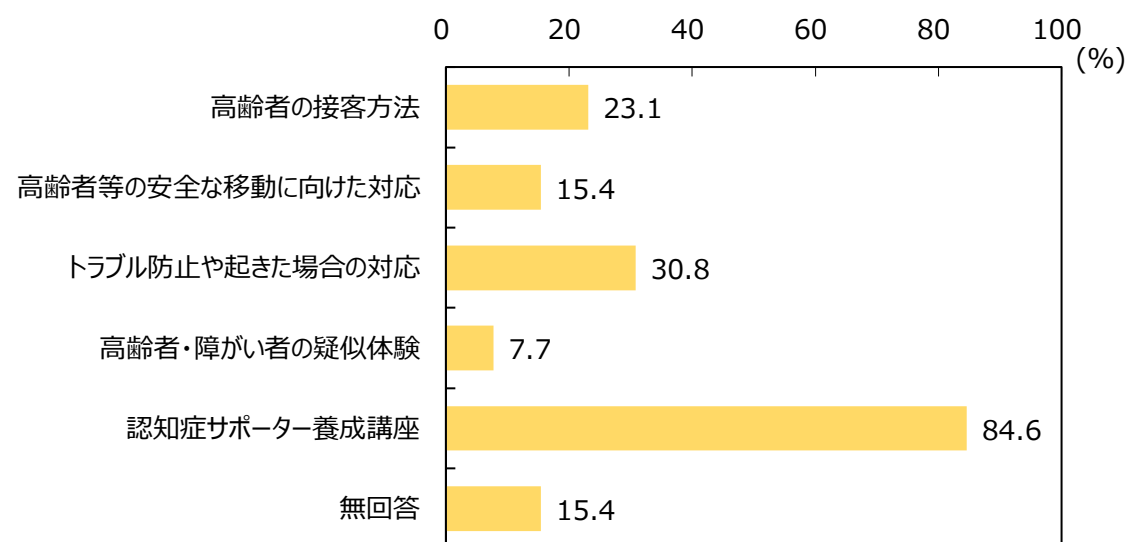
○顧客（売上）に占める高齢者等の割合



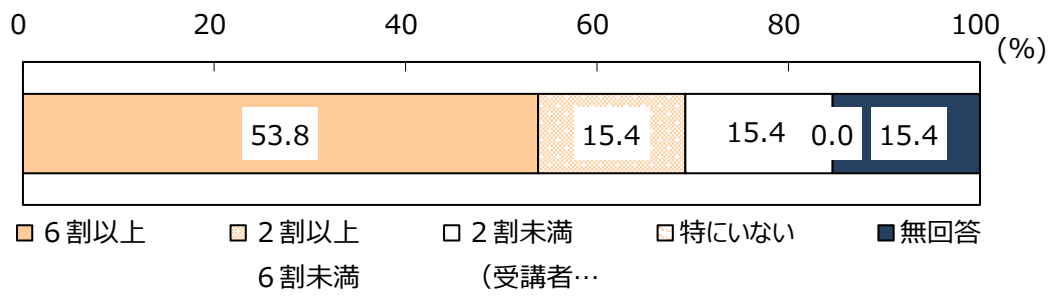
○高齢者の顧客への対応力の向上



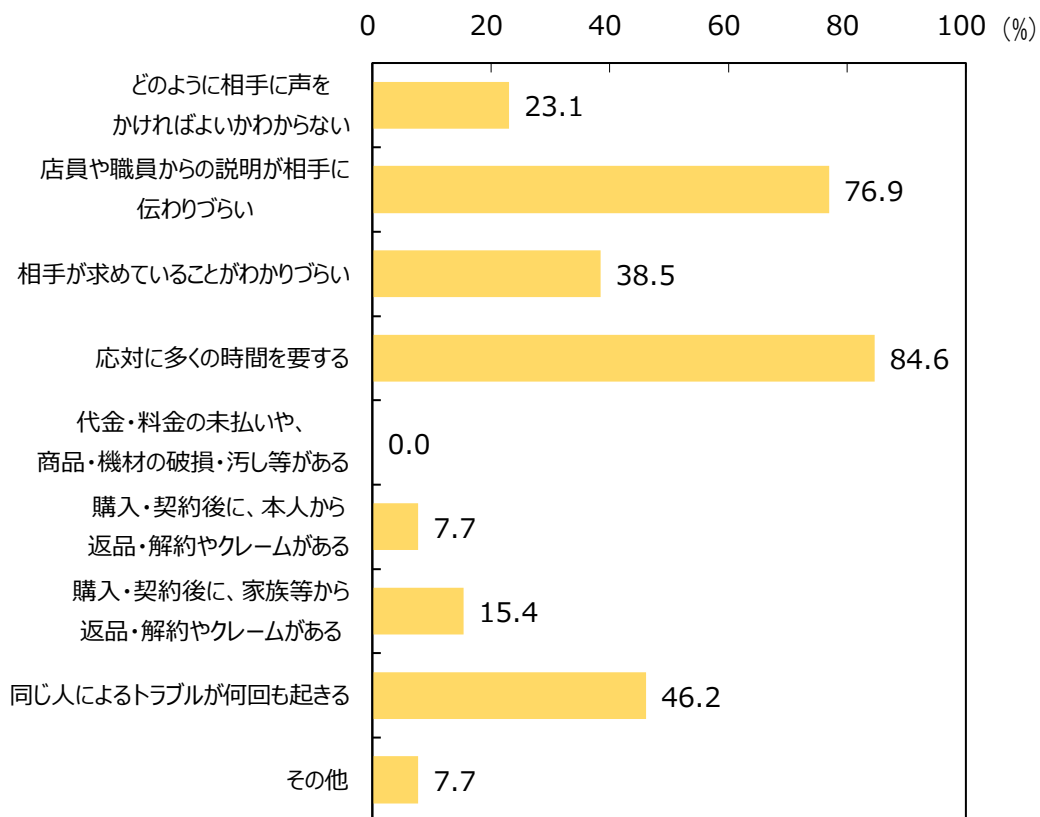
○実施している研修内容（高齢者）



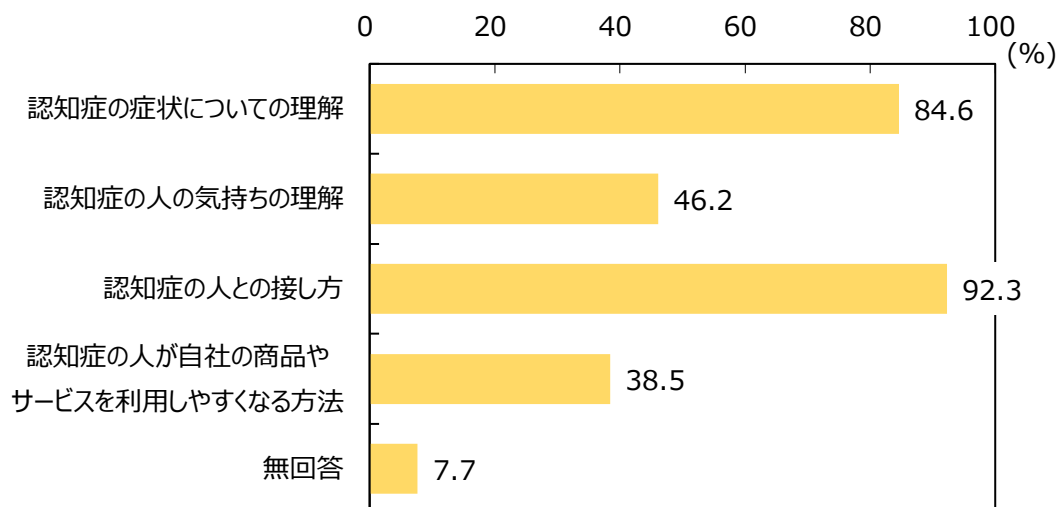
○認知症サポーター養成講座等の受講している従業員の割合



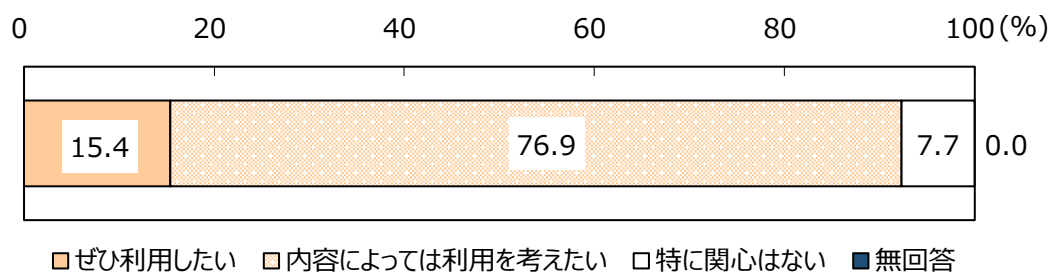
○顧客対応で難しい点



○従業員が理解を深めるべきこと



○ONE アクション研修プログラムへの関心



●対応の工夫例（アンケート、ヒアリング調査より）

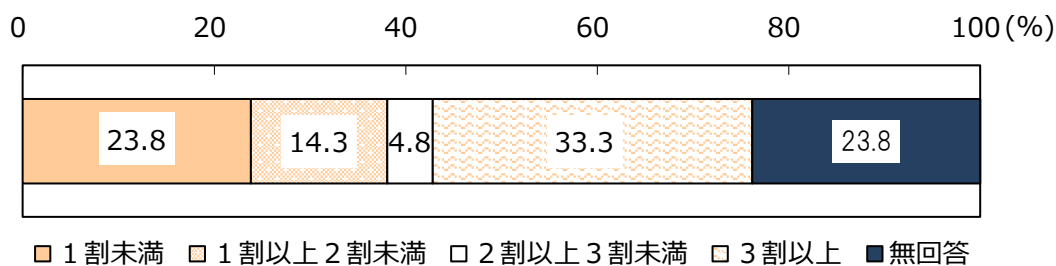
※各業種に共通する内容については、重複して掲載

状況認識の食い違いがある場合、無理に聞き出そうと強い対応をすると、不安をあおってしまうことがあるので、「大変だったね、苦労したねえ」などやさしい対応を心がけている。
直接的な表現がよく、例えば、「のどが渇きますか？」より、「お水を飲みますか？」の方がよいと感じる。
認知機能の低下が疑われる方への対応として、言葉掛けと共に書面に記した物を同時に提示し、わかりやすくご案内をするようにしている。
必要な手続きがすすむように、説明や書類の記入をする際の支援など、丁寧に対応している。
判断力の低下など認知機能の低下が疑われるお客様には、上席が対応している。家族に確認したり、家族の同席をお願いしたり、地区担当への確認や訪問して確認したりしている。
その場での臨機応変な対応が必要であり、正解がない。高齢者、認知症の方に限らず、広く接客の中で対応力が必要と考える。
一人ひとり状況が違うことを実感する。大きな声で説明すると傷つく人もいれば、落ち着いた応接でゆっくり説明しようとする、連れて行かれると思えば不安そうにされる人もいる。一人ひとりを見ながらどうしたらよいかを考えている。
完璧に対応するということを従業員に求めている。マニュアルはない。同じようなことを言っても、ある従業員が言えばご理解いただき、別の従業員が言うとなかなかご理解いただけないこともある。応対は下手でもいいが、認知症の予備知識は大切である。
お金をおろして胸ポケットに入れて帰った方がいたので、少し気に留めていた。翌日、おろしたお金がないと問い合わせがあり、胸ポケットに入れていたことを伝えると、そこからお金が見つかった。
日頃から地域包括支援センターと連携が取れており、実際に連絡を取り対応することで、大きな問題にならずに済んだことがある。しかし、どのような場合、どのタイミングで連絡すれば良いのか、今後の課題だと思っている。

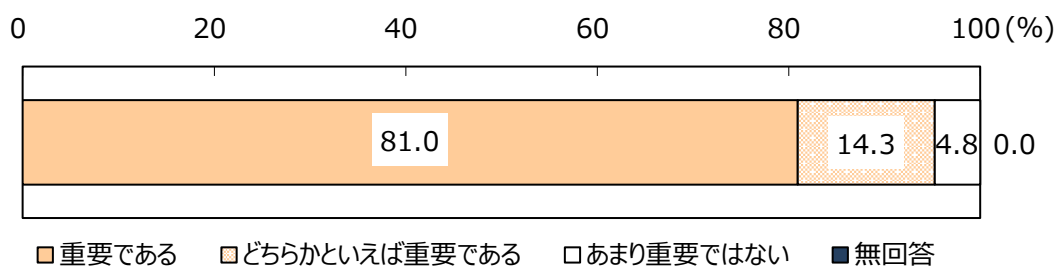
4-4 調査結果（公共交通機関）

以下は、公共交通機関の21社の結果です。

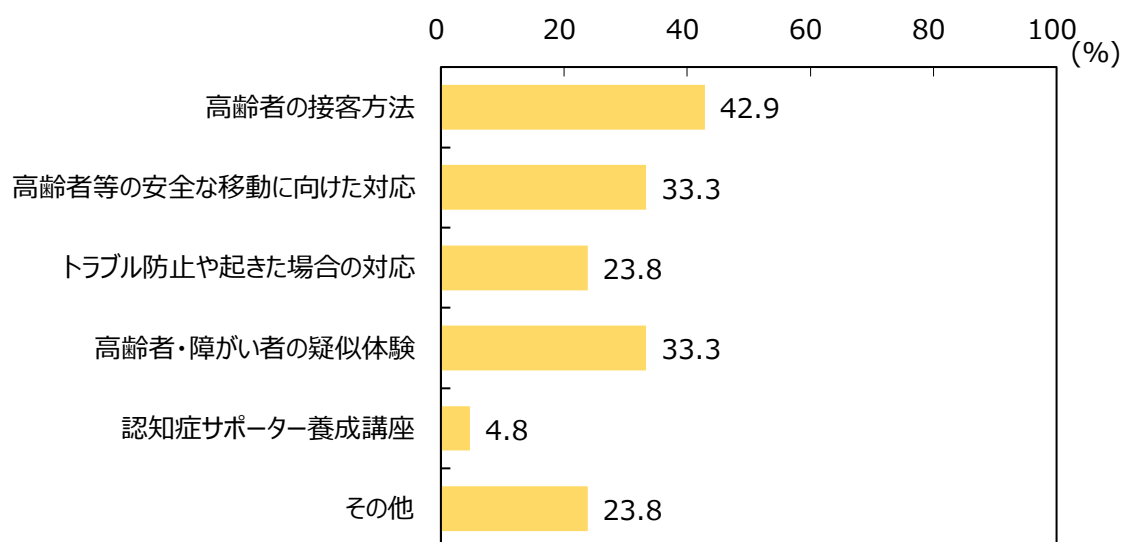
○顧客（売上）に占める高齢者等の割合



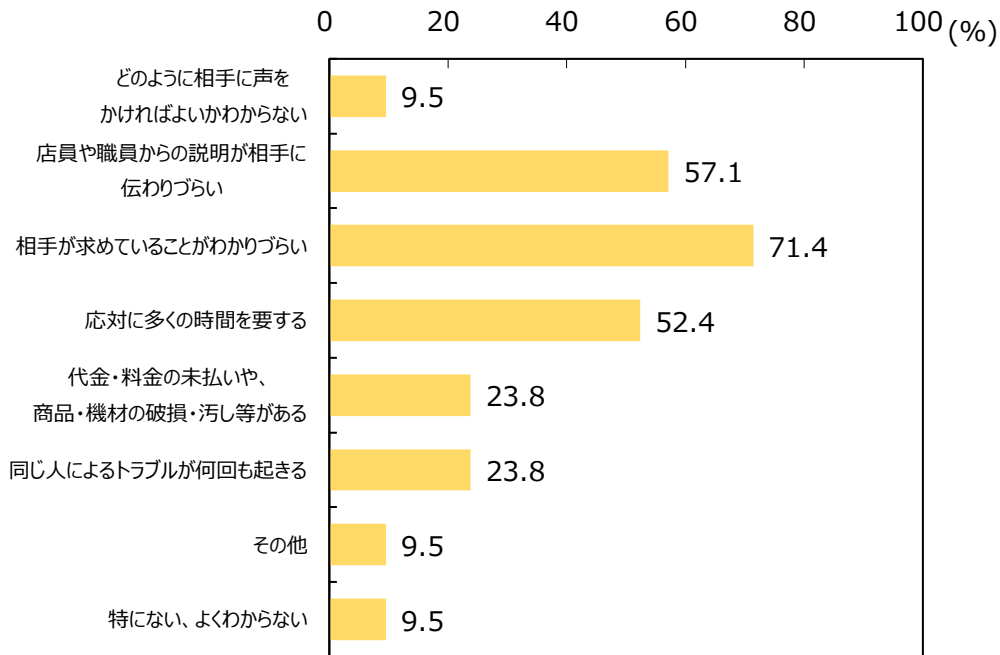
○高齢者の顧客への対応力の向上



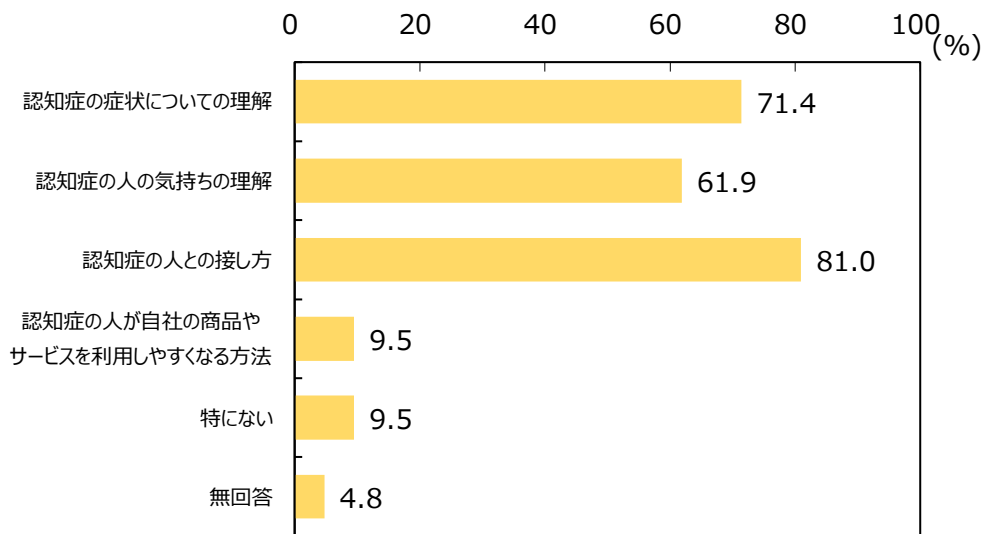
○実施している研修内容（高齢者）



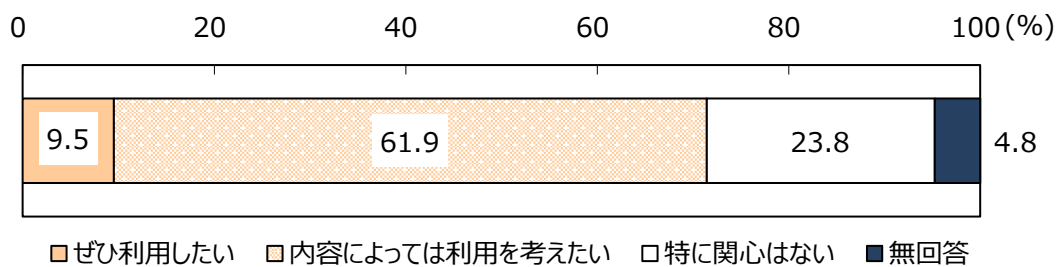
○顧客対応で難しい点



○従業員が理解を深めるべきこと



○ONE アクション研修プログラムへの関心



●対応の工夫例（アンケート、ヒアリング調査より）

※各業種に共通する内容については、重複して掲載

状況認識の食い違いがある場合、無理に聞き出そうと強い対応をすると、不安をあおってしまうことがあるので、「大変だったね、苦労したねえ」などやさしい対応を心がけている。
直接的な表現がよく、例えば、「のどが渇きますか？」より、「お水を飲みますか？」の方がよいと感じる。
認知機能の低下が疑われる方への対応として、言葉掛けと共に書面に記した物を同時に提示し、わかりやすくご案内をするようにしている。
その場での臨機応変な対応が必要であり、正解がない。高齢者、認知症の方に限らず、広く接客の中で対応力が必要と考える。
一人ひとり状況が違うことを実感する。大きな声で説明すると傷つく人もいれば、落ち着いた応接でゆっくり説明しようとする、連れて行かれると思えば不安そうにされる人もいる。一人ひとりを見ながらどうしたらよいかを考えている。
完璧に対応するということを従業員に求めている。マニュアルはない。同じようなことを言っても、ある従業員が言えばご理解いただき、別の従業員が言うとなかなかご理解いただけないこともある。対応は下手でもいいが、認知症の予備知識は大切である。
高齢者については、乗り降りに時間がかかる場合に待っていたり、着席してからバスを出したり、心配な場合、お声がけをしたりしている。
行き先が、何度も変わり定まらない場合には、話をよく聞き、ご自宅へお送りしたり、家族のところにお連れしたりする。
道に迷っている方を深夜に見かけ、車内に保護し、警察に連絡することで、家族のもとに帰すことができた。
道路や店で、迷っている方を発見した時に家族にお連れすることができた。
長距離を使うので車を出して欲しいと言われましたが、話のつじつまがあわなかったため、身分証から連絡先を知り、ご家族にお迎えをお願いした。

5 当事者調査

5-1 調査概要

ONE アクション研修の開発にあたり、認知症の人やご家族に対するインタビュー調査を実施しました。

<調査概要>

対象	・認知症の人、家族、日常生活の支援者 ・高齢者だけではなく、若年性認知症の人にも協力を依頼
調査手法	・ヒアリング、既存資料の収集
協力機関	・名古屋市認知症相談支援センター（個別インタビュー） ・県内当事者グループ（グループインタビュー）
調査内容	・外出の状況、お店などの利用状況 ・買い物や外出の際に困ること、助かった配慮・手助け

5-2 調査結果

<小売業に関連する事項>

○認知症の人の声

- ・探し物は店員に聞いて教えてもらう。
- ・店員は丁寧に対応してくれる。
- ・小銭ばかりで支払っても怒られない。
- ・荷物が重いときにはレジから荷物台まで運んでくれる。
- ・重い荷物の時はリュックに背負うのを手伝ってくれる。
- ・夫と一緒にスーパーに行く。1人は怖い。

- ・店員が忙しそうで、申し訳ないので聞きづらい。以前コピーの方法がわからないときに、まわりのお客さんに使い方を聞いた。
- ・デパート内は広く、目当ての場所がわかりにくい。
- ・広いお店はわかりづらいので苦手なので、スーパーに行く。
- ・スーパー内で自分の欲しいものが探せない。
- ・賞味期限の字が小さく見えない。
- ・機械の操作等、新しいことを覚えることが困難。
- ・デパートは段差が多く怖い。

○家族の声

- ・店内に長時間滞在することがあるが、その際、店員が「何を買われますか？」と声をかけてくれる。（なじみの店で、家族より「本人が困っているようであれば声をかけてください」と事前に店員へ伝えているため、安心して一人で買い物ができている。）
- ・店員さんが認知症が原因で起こる行動をいくつか知っているだけで配慮してもらえるとと思う。

- ・支払いの時、店員が本人に確認しながら財布の中を見て、いくら払えばよいのかを教えてくれたという話を本人から聞いたことがある。
- ・買い物の際の支払いは、千円や五千円を使うことが多いので、財布に小銭が貯まり、月に1回ほど銀行に両替しに行く。

<金融機関に関連する事項>

○認知症の人の声

- ・行員に聞くと丁寧に教えてくれる。
- ・引き出しは窓口で行っている。昔からそのようにしているので。
- ・窓口が安心で、キャッシュカードは落とすことが心配。
- ・買い物は自分ですが、金融機関は家族がしている。
- ・自分でできるか不安なので、自分では行わない。
- ・ATMの操作がわからない。
- ・以前、振り込みを2件する必要があったときに、それぞれ封筒の中にお金を入れて金融機関に行った。窓口で間違えて違う方の封筒を出してしまったときに、職員から厳しいことを言われた。

○家族の声

- ・職員さんが認知症が原因で起こる行動をいくつか知っているだけで配慮してもらえと思う。
- ・家族が本人のキャッシュカードの操作を支援する際、暗証番号を間違えると再発行になるため非常に煩雑な手続きがあるのが大変である。

<公共交通機関に関連する事項>

○認知症の人の声

- ・無人駅での切符の買い方がわからず困った。そのとき、自分から掃除の人に尋ねたところ、買い方を教えてくれた。
- ・家のそばに駅があり、配偶者や友達と利用するので困ることはない。

○家族の声

- ・バスに娘と同乗する際、乗り降りに時間がかかるが、ゆっくりと待ってくれるので安心して利用できる。
- ・自分が付き添う場合、切符は預かっておいて、改札の前で渡すようにしている。
- ・TOICAなどIC乗車券のタッチで行けるので便利。チャージをするときは駅員に聞いている。駅にはエレベーターがあるので移動に問題はない。
- ・過去に、1人で電車に乗った際、購入した切符をどこにしまったかわからなくなり、見つからなかったことがある。そのような場合は、駅員等に相談はせず、買い直している。
- ・交通系ICカード（TOICA）を切符投入口に入れ、詰ませたことがある。（認知症に限らず慣れてない人は間違えるかもしれない。）

6 各業界の動向

6-1 小売業

1. 業界の動向

- ・ 業界全体としての高齢者・認知症対策としての指針は特に確認されない。

2. 小売業職員

- ・ 大型スーパーの店長または業務副店長対象の調査では、高齢者の様子で“おかしい”と思ったことをみると、「話が通じない」「店内をウロウロしている」「レジで財布を探して時間がかかる」「急に怒り出す」が上位となっている*¹。
- ・ 対応が難しいことについては、「窃盗」（万引き）「店内での事故・けが」「店内で行方不明・迷子」が上位となっている*¹。

- ・ 高齢者の様子で“おかしい”と思ったこと（気になったこと）（複数回答、20%以上の項目）*¹

- | |
|--|
| ①話が通じない（54.8%）
②店内をウロウロしている（37.1%）
③レジで財布を探して時間がかかる（30.3%）
④急に怒り出す（29.9%）
⑤商品を購入せず持ち帰ろうとする（24.0%）
⑥レジで毎回、払える小銭があるのにお札を出す（22.2%） |
|--|

- ・ 対応が難しいことの内容（複数回答、上位5項目）*¹

- | |
|--|
| ①窃盗（万引き）
②店内での事故・けが
③店内で行方不明・迷子
④車の操作ミスや事故
④他のお客様との口論
④代金支払（レジ周り） |
|--|

3. 当事者・家族

- ・ 認知症の人の介護をしている家族対象の調査では、頻度の高いトラブルの状況として、「大量・反復する買い物」が多く、「詐欺・不当販売等の被害」「商店等での万引きなど」がみられる。*¹
- ・ トラブルの状況（月1回以上の例、複数回答、小売業関連）*¹

- | |
|--|
| ①大量・反復する買い物（約40%）
②詐欺・不当販売等の被害（約4%）
③商店等での万引きなど（約3%） |
|--|

4. 対応・研修

- ・ デパート・小売業は、認知症サポーター養成講座の受講を組織的に進めているケースがみられる。^{*2}
- ・ なお、売り場の職員は、パートタイマーが多く、勤務時間も多様で、研修の機会自体がほとんどないケースもみられる。
- ・ 小売業の職員が、認知症について知りたいと思うことは、「具体的な対応方法」(43.6%)、「認知症の特徴・見分け方」(36.1%)などがあがっている。^{*1}

“認知症かもしれない（おかしい）”と思った件数について、店舗での研修実施別にみると、実施あり店舗でより件数が多い傾向がみられた。研修（サポーター養成講座）による“認知症に気づける”知識等によって、現在スタッフの観察力が向上していることがうかがえた。^{*1}

- ・ 企業・職域団体が主催者となり自社・団体内で職域キャラバン・メイト及び認知症サポーターの養成を行っている企業・団体による実施状況（企業・団体型）平成30年12月31日現在^{*2}

	メイト数	サポーター数	メイト+サポーター数
デパート・小売業	1,119	45,393	46,512
金融機関	4,014	140,287	144,301
マンション管理会社	1,427	74,476	75,903
その他	7,363	237,018	244,381
計	13,923	497,174	511,097

*1 （平成27年度老人保健健康増進等事業）国立研究開発法人 国立長寿医療研究センター「認知症の行動・心理症状（BPSD）等に対し、認知症の人の意思決定能力や責任能力を踏まえた対応のあり方に関する調査研究事業」（H28.3）

*2 全国キャラバン・メイト連絡協議会「認知症サポーターキャラバン実施状況」（H30.12）

6-2 金融機関

1. 業界の動向

- ・ 国民の財産管理に関するため、金融庁が金融機関に一定の監督を実施。
- ・ 協会・個別金融機関で、法制度に基づきながら、研修・取組・ガイドラインの作成等を実施。

- ・ 金融庁の平成 29 年事務年度金融行政方針より

<障害者や高齢者の利便性向上>

障害者や高齢者が、金融機関の窓口や ATM を通じて、安全で利便性の高い金融サービスを利用できるようにするための施設、態勢の整備、現場レベルの徹底の浸透を強く促していく。

- ・ 各協会、個別金融機関で取組を実施

<業界団体>

- ・ 認知症サポーター養成講座の実施（全国銀行協会）
- ・ 高齢者の特性に配慮した取組事例等の共有（生命保険協会）
- ・ 高齢者向けパンフレットの作成（損害保険協会）

<個別金融機関等>

- ・ 店舗のバリアフリー化等による利便性向上
 - 受付番号表示機のユニバーサルデザイン化（白黒表示）
 - 老眼鏡、助聴器、筆談器等の店舗への設置等
- ・ 高齢者等との取引に関する事務取扱規定の策定
 - 渉外訪問時の家族同伴や認知症高齢者等との取引に関するルールの策定
- ・ 手続書類の簡素化等
 - 必要事項をあらかじめ機械印字した保険金請求書の導入
 - 書類のカラー化・A3化、文字フォントの拡大

資料：金融庁「高齢者対策に関する取組状況について」（H25.9）

- ・ 各局面における高齢者向けの適切でわかりやすい対応

<加入時の対応>

- ① 高齢者の特性等に配慮したきめ細かな取組みおよびトラブルの未然防止・早期発見に資する取組み
 - ・ 親族等の同席、複数の募集人による保険募集、複数回の保険募集機会の設定、高齢者の意向に沿った商品内容等であることの確認
- ② 対面以外の方法による募集時の留意点

<契約継続時の対応>

- ① 契約内容・支払手続内容を周知するための取組み
 - ・ 定期的に通知するお知らせなどで、保険に加入している内容を確認する機会を設ける
 - ・ 書類などについて文字は大きく、見やすく、簡潔な文章にする
- ② 手続不能・長期化を未然に防止するための取組み
 - ・ 複数の住所登録等

<手続発生時・手続時の対応>

- ・必要な書類の簡素化、代筆手続ができる方法の整備、法定後見制度の活用

資料：生命保険協会「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」(H26.10)

2. 金融機関職員

- ・ある金融機関の困りごととして、「尋ねられたことを何度説明しても理解してくれない」「通帳紛失」「預金を盗られた」などが上位で回答されている。

- ・ある金融機関の困りごと（複数回答、上位4項目）

- ①尋ねられたことを何度説明しても理解してくれない（92.4%）
- ②通帳紛失（88.1%）
- ③預金を盗られた（87.7%）
- ④説明している最中に突然怒り出すなど感情が不安定（84.3%）

資料：監修／一般社団法人日本意思決定支援推進機構 編著／成本迅・COLTEMプロジェクト
『実践！ 認知症の人にやさしい金融ガイド～他職種連携から高齢者への対応を学ぶ』（発行：クリエイツかもがわ）

3. 当事者・家族

- ・家族・親族へのアンケート結果では、軽度の認知症の人（認知症高齢者の日常生活自立度ランクⅠ）は、「ATMの操作・利用が難しくなった」、「お金の計算が難しくなった」、「窓口の説明の理解が難しくなった」が上位となっている。

- ・認知症の人が預貯金の管理・財産の管理を家族・親族に支援してもらう必要がでてきた理由（家族・親族への質問、複数回答）

	全体	日常生活自立度ランクⅠ
ATMの操作・利用が難しくなった	48.5%	49.8%
お金の計算が難しくなった	46.1%	29.7%
窓口の説明の理解が難しくなった	42.5%	35.8%
介護施設に入所・入居した	32.1%	12.6%
お金を失くしてしまう（隠してしまう）など生活に支障がでてきた	27.4%	17.3%
お金の概念が難しくなった	27.2%	12.2%
請求書等の支払い忘れが起こるようになった	22.7%	21.3%

資料：みずほ情報総研株式会社「認知症のひとに対する家族等による預貯金・財産の管理支援に関する調査」

6-3 公共交通機関

1. 業界の動向

- ・ 国土交通省：「バリアフリー整備ガイドライン（車両等編）」（H30.7）では、「高齢者・障害者等の主な特性」の中で疾患別（認知を含む）に移動上の困難を例示している。
- ・ 一般社団法人日本民営鉄道協会の「声かけ・サポート」運動強化キャンペーン（2018/9/3～10/31）では、困っているお客様（障害者・高齢者に限らず）に、社員や周囲の利用客が積極的に声をかけてサポートしている。交通事業者 76 社局・障害者団体等 6 団体で実施。

<移動上の困難さ（認知症）>

- ・ 体験の全部や少し前のことを忘れて、忘れたことの自覚を伴わない記憶機能の障害がある。
- ・ 自分のいる場所や行先、時間がわからなくなる見当識の障害がある。
- ・ 徘徊行動をとり旅客施設などに迷い込む場合がある。こうした行動は制止が困難な場合が多い。

資料：国土交通省「バリアフリー整備ガイドライン（車両等編）」（H30.7）

2. 公共交通機関職員

- ・ 鉄道・バス・タクシーともに、80%以上の事業者が高齢者（認知症と思われる利用者）に関する何らかの場面・状況に遭遇している。^{*1}
- ・ 高齢者の方の困りごとやトラブル等に対応した職員のうち、約 35%が利用者に対して「確信はないが、認知症かもしれないと感じた」と回答している。^{*2}
- ・ 交通機関職員が経験した高齢者の方の困りごとやトラブルとしては、多いものから順に「行き先がわからなくなる（言えない）」、「駅・バスターミナルや乗り物中等で話した際に、会話が通じない」、「駅やバス停などで、ずっと座り込んで動かない」などがあげられている。^{*2}

- ・ 「行き先がわからなくなる（言えない）」（36.5%）
- ・ 「駅・バスターミナルや乗り物中等で話した際に、会話が通じない」（33.2%）
- ・ 【D V D】「駅やバス停などで、ずっと座り込んで動かない」（25.0%）

3. 当事者・家族

- ・ 認知症の人の介護をしている家族が、公共交通機関を利用する際に経験した出来事として、多い順に「駅・バス停や、乗り降りの場面で、転倒したり、つまずいたりした」、「駅や電車の車両内、バスターミナル、タクシー乗り場等で歩き回ったり、いなくなったりした」、「降りる駅やバス停がわからなくなった、タクシーで行き先等がわからなくなった」などがあげられている。^{*2}

- ・ 駅・バス停や、乗り降りの場面で、転倒したり、つまずいたりした（36.9%）
- ・ 駅や電車の車両内、バスターミナル、タクシー乗り場等で歩き回ったり、いなくなったりした（33.2%）
- ・ 降りる駅やバス停がわからなくなった、タクシーで行き先等がわからなくなった（26.7%）

4. 対応・研修

- ・ 鉄道・バスでは、「駅でのやりとりで、様子がおかしい」、「駅構内をうろうろ」、「終点でも降りない、行き先がわからない」等の場合の多くは、警察に連絡することで対応している。^{*1}
- ・ 認知症の人への対応上の問題点・工夫の中で、職員に関するものは「職員の認知症の基礎知識の習得が必要」の項目をあげる事業者は少ない一方で、「認知症者の発見が難しい」、「アプローチ・コミュニケーションの取り方が困難」などの回答は比較的多い。^{*1}
- ・ 認知症の人への対応についての訓練や、認知症サポーター養成講座を受講する機会については、「特に設けていない」事業者が大半を占め、「今後実施の予定や考えがある」事業者はわずかであった。^{*1}
- ・ 認知症の人への声のかけ方やコミュニケーションに課題を感じつつも、業務内に研修の時間を取ることに困難さがうかがえる。

・認知症者への対応上の問題点・工夫すべき点^{*1}

(n=52)

	鉄道	バス	タクシー
本人確認等の可能なものを携帯して欲しい	33 %	21 %	6 %
付き添いの人と一緒に行動して欲しい	19 %	6 %	10 %
認知症者の発見が難しい	21 %	8 %	6 %
アプローチ・コミュニケーションの取り方が困難	17 %	13 %	2 %
事故やトラブルの発生が懸念される	15 %	2 %	4 %
職員 1 名では対応が難しい	12 %	0 %	2 %
職員の認知症の基礎知識の習得が必要	8 %	0 %	0 %

*1 公益財団法人交通エコロジー・モビリティ財団「交通機関における認知症者の対応の現状 交通事業者アンケート調査結果」(H29.4)

*2 (平成 28 年度老人保健健康増進等事業) 野村総合研究所「認知症の人の責任能力を踏まえた支援のあり方に関する調査研究報告書」

7 ONE アクション研修の受講者アンケート

7-1 調査概要

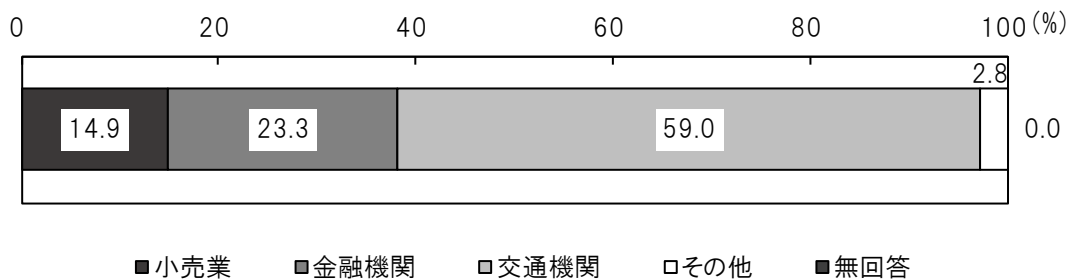
令和元年度の実証事業として、先行して複数の県内企業で ONE アクション研修を行い、研修受講者に対してアンケート調査を実施しました。

<調査概要>

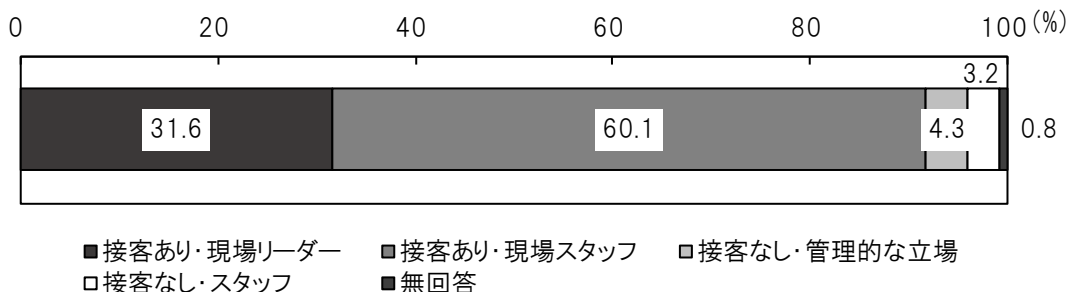
対象	プログラム先行受講の協力が得られた県内企業 14 社 (小売業、金融機関、公共交通、その他)
調査手法	研修後に調査票を配布して実施
調査期間	令和元年 10 月 17 日～令和 2 年 2 月 20 日
有効回収	1026 人
設問	<ul style="list-style-type: none"> ・回答者の属性 ・認知症の人とのかかわり ・ONE アクション研修の効果

7-2 調査結果

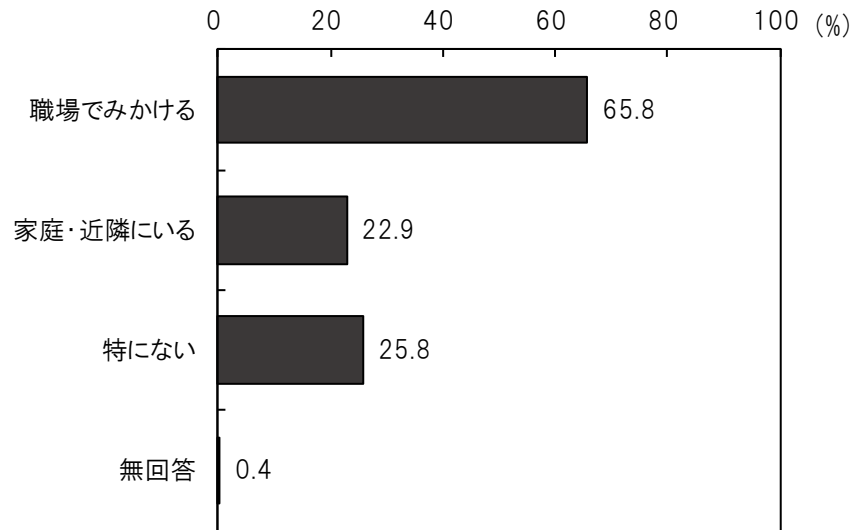
○業種



○職種



○認知症の人とのかかわり（複数回答）

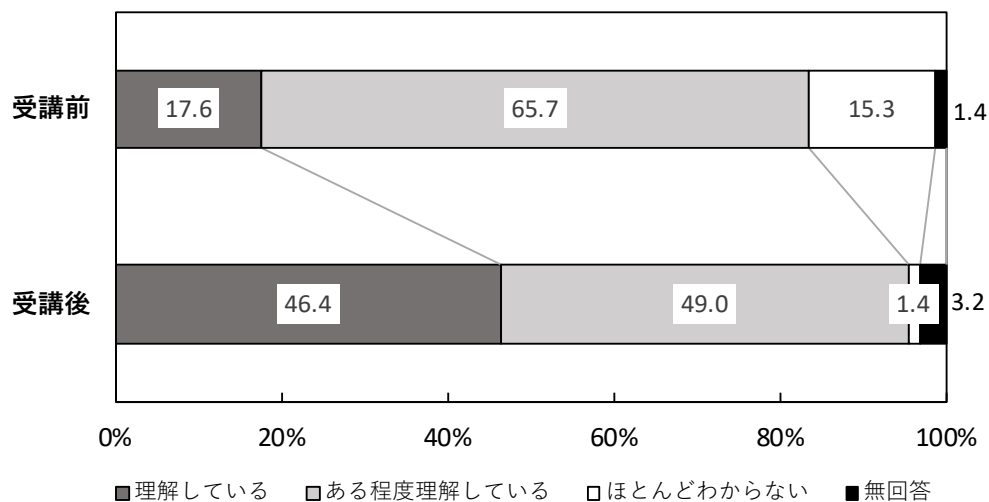


	回答者数	認知症の方とのかかわり (%)			
		職場でみかける	家庭・近隣にいる	特にない	無回答
小売業	153	34.6	17.0	52.9	0.0
金融機関	239	42.7	25.5	39.7	0.4
交通機関	605	84.5	22.3	12.7	0.5
その他	29	31.0	44.8	41.4	0.0

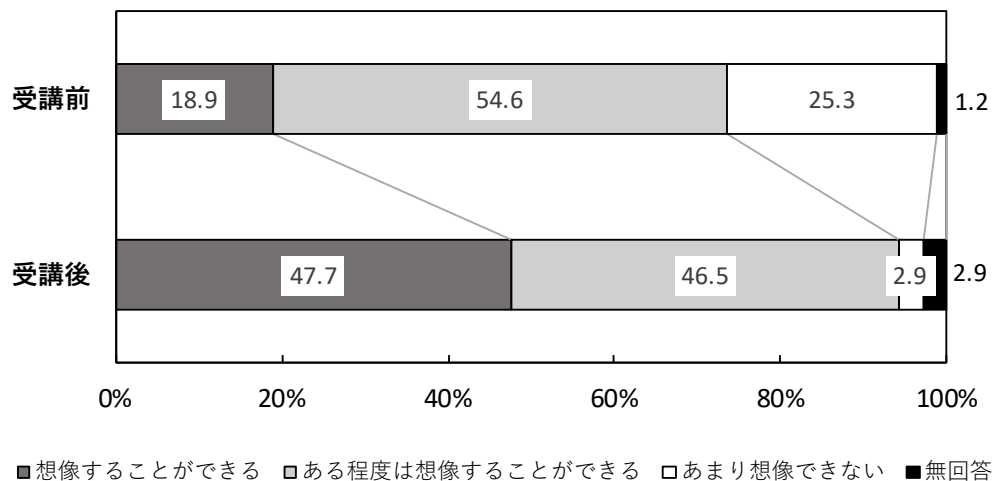
	回答者数	認知症の方とのかかわり (%)			
		職場でみかける	家庭・近隣にいる	特にない	無回答
接客あり・現場リーダー	324	62.3	24.7	28.7	0.0
接客あり・現場スタッフ	617	74.6	22.2	19.1	0.3
接客なし・管理的な立場	44	15.9	25.0	61.4	2.3
接客なし・スタッフ	33	6.1	18.2	75.8	0.0

○研修の効果

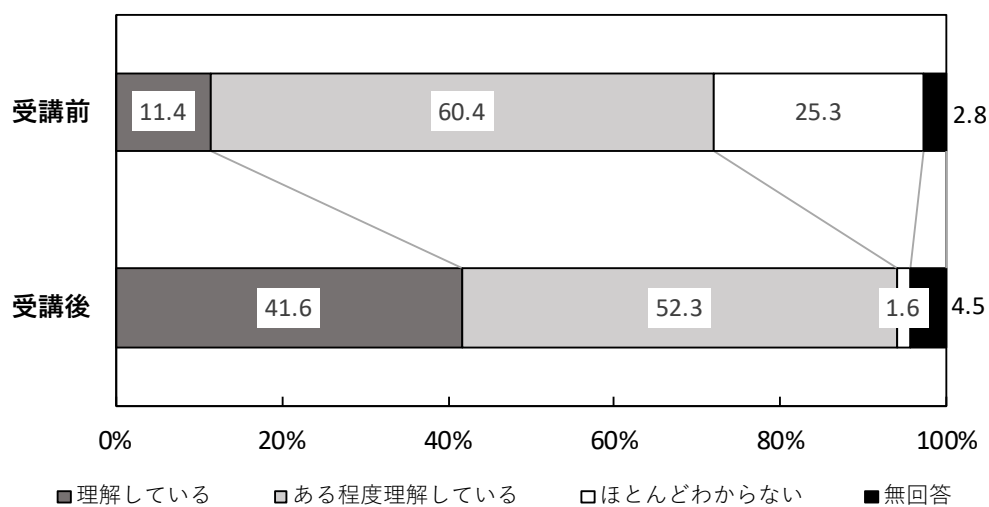
①認知症の症状について



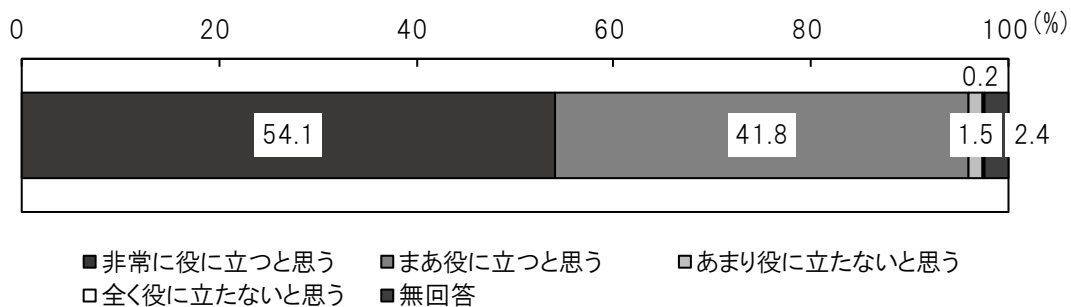
②認知症の人の気持ちについて



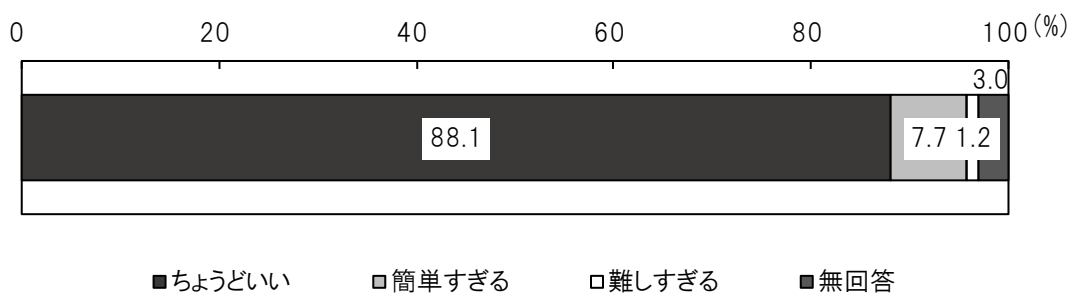
③認知症の人への対応のポイント



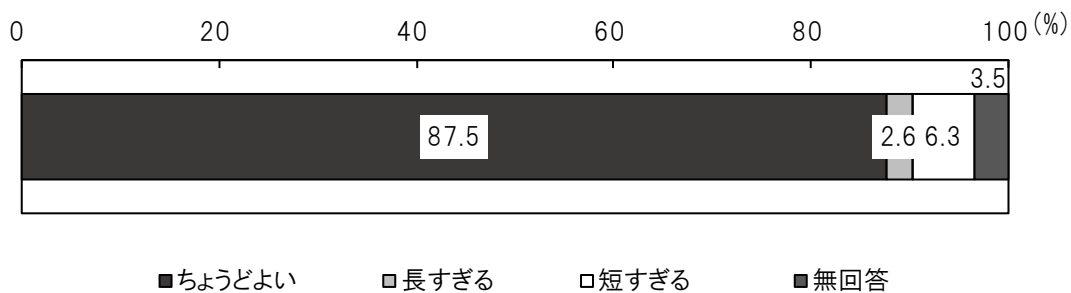
○職場で役に立つ研修であるか



○研修の難易度



○研修時間



○受講の感想

小売業	接客あり・ 現場リーダー	以前認知症サポーターを受けてから、日が経ち、忘れていたが、この機会に改めて認知症について学べてよかった。
小売業	接客なし・ 管理的な立場	認知症の方の尊厳を傷つけない事等、普段意識していない事を理解できた。
小売業	接客あり・ 現場リーダー	事例やワークシートなどを使用して実施していただいたので、とても分かりやすく、参考になりました。
金融 機関	接客なし・ 管理的な立場	研修が単なる知識付与の座学ではなく、考える時間があり、他者の回答を聞く機会ありで飽きることなく受講することができました。
金融 機関	接客なし・ スタッフ	直接お客様対応するわけではないが、会社として今後対応していかなければならない問題として“認知症”があることを痛感した。また、包括支援センターは認知症で困っている人、そのご家族が相談できる場所だと思っていたが、保険会社として相談できるということに驚いた。情報連携することで、社会全体が認知症サポーターとして問題に取り組んでいけたらいいなと思いました。
金融 機関	接客あり・ 現場スタッフ	お客様と直接関わっている代理店の方々にも受講してもらおうといいなと思った。個人情報保護との兼ね合いも難しいので、会社として親族の登録等、もっときちんと進めるべきだと思った。家族、本人に起こること。他人事ではないということ。自覚しなければならない。
金融 機関	接客あり・ 現場スタッフ	いざ自分が認知症の方を対応する時の心構えができました。定期的に、かつ職場の全員がこのような研修を受けておくことは、必要でないか？と感じました。
金融 機関	接客あり・ 現場リーダー	認知症に関する研修やセミナーは、仮に同じような内容であったとしても1年に1回くらい受けていくべきだと思いました。繰り返しの取組が少しずつ行動や考え方の変化につながっていくと思います。
金融 機関	接客なし・ スタッフ	ワークで他の方の意見を聞いて、気づきもあったので良い機会になりました。
金融 機関	接客なし・ 管理的な立場	こうした研修は一定期間に1回あると確認と気づきの機会になります。
公共交通 機関	接客あり・ 現場スタッフ	本日の研修で理解を深めることができましたが、特に言動の背景にある理由をよく理解のうえ、一人の人間として特別扱いせず普通に接することが大切であることを改めて再認識しました。
公共交通 機関	接客あり・ 現場スタッフ	研修で話し合ったように、行き先が分からない場合は、笑顔で何か手持ちであるものはございますか？などと行き先の分かる持ち物でヒントを得る。物があればいいと思う。後気配り、心配りなど、特に気をつけて、接していくことが大事だと思います。
公共交通 機関	接客あり・ 現場スタッフ	一見すると認知症と分からないような方もみえるので、言動に注意しながらお客様とのやりとりを行う必要があると認識できました。
公共交通 機関	接客あり・ 現場スタッフ	相手も伝えられない事にいら立ちや不安を感じているのだと理解し、こちらは焦ったりせず、お客様が落ち着くことのできる空気作りが大切だと感じました。
公共交通 機関	接客あり・ 現場スタッフ	個々の認知症への理解度は様々なので気づき、接し方、対応方法などポイントを理解するのにちょうどいいと思った。
その他	接客あり・ 現場リーダー	本日はありがとうございました。後見人の話など現場の話が聞いて参考になりました。認知症は職務上、関わる可能性があるので今後も継続して学びたいと思いました。
その他	接客あり・ 現場リーダー	事例の事柄が実際にあったことにちかいことなので、他にも思い返すと認知症の方とのやりとりは過去に何度があったのかなと思いました。今後はより良い対応が出来るよう会社全体で取り組みたいです。
その他	接客なし・ 管理的な立場	まずは、こちらが理解する姿勢づくりが大切であることに気が付いた。最後に言われた認知症の方が住みやすい町づくりをすることができれば、私たちも住みやすい町であるとの言葉にすぐ納得した。ご家族や高齢者を支援できるような社風をつくっていきたい。
その他	接客あり・ 現場スタッフ	とても勉強になりました。認知症の人に対する接し方を甘く考えていたのを180度変えさせてもらったので、これから自分で会社全体で認知症の人の配慮を考えていこうと思いました。

参考：認知症サポーター養成講座受講歴別

○認知症の人の症状

		回答者数	認知症の人の症状 (%)			
			理解している	ある程度理解している	ほとんどわからない	無回答
受講前	認サポ受講済み	346	25.1	68.8	6.1	0.0
	認サポ未受講	665	14.1	65.4	20.5	0.0
受講後	認サポ受講済み	343	63.3	36.7	0.0	0.0
	認サポ未受講	649	39.8	58.1	2.2	0.0

○認知症の人の気持ち

		回答者数	認知症の人の気持ち (%)			
			想像することができ	ある程度は想像することができる	あまり想像できない	無回答
受講前	認サポ受講済み	346	26.0	58.7	15.3	0.0
	認サポ未受講	667	15.6	53.4	31.0	0.0
受講後	認サポ受講済み	343	61.8	37.0	1.2	0.0
	認サポ未受講	652	42.3	53.7	4.0	0.0

		回答者数	認知症の人への対応ポイント (%)			
			理解していた	ある程度理解していた	ほとんどわかっていなかった	無回答
受講前	認サポ受講済み	340	15.9	68.5	15.6	0.0
	認サポ未受講	655	9.6	58.9	31.5	0.0
受講後	認サポ受講済み	338	60.9	39.1	0.0	0.0
	認サポ未受講	640	34.4	63.1	2.5	0.0