

『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』の御案内

認知症の人にやさしい企業、 増えています

愛知県では、2040年には、高齢者の約6.7人に1人が認知症になると推計されています。認知症は、今や多くの人に関わる身近なものです。

お客様、家族、友人、同僚、そしてあなた自身が認知症になったとき、どのような社会であれば安心して暮らせるでしょうか。

愛知県では、認知症に理解の深いまちづくりに一人ひとりが「じぶんごと」として取り組む社会の実現を目指して、地域で働く人たちが、認知症の人にやさしい企業サポーターとなるための『ONEアクション研修』を実施しています。

お客様に長く安心して利用いただける企業になるために、一歩を踏み出しませんか。



地域の**専門機関**と
つながることができる

認知症の人にやさしい
企業サポーターとしてPR

認知症の人の**気持ち**を
ふまえた**対応**ができる

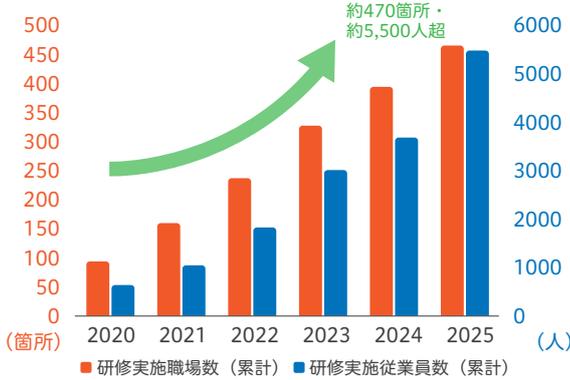
従業員が**安心して**
働けるようになる

認知症の人も含め
すべての人が利用しやすい
店舗・サービスにつながる

研修受講で、
バッジ・ステッカーを
進呈します



延べ研修実施職場数・従業員数



自社の目的に合わせて選べる2つの研修プログラム

接 遇 編

認知症の人への具体的な接遇を学び、
現場の応対力をレベルアップ

※接遇編は、認知症サポーター養成講座との一体的開催が可能です。

- 内容
- ・認知症の人への応対を学ぶ講義
 - ・身近な事例を用いた実践的なケースワーク

時間 30～45分程度

別 冊 ・ 実 践 編

認知症の人の視点から自社の環境や
仕組みを総点検、誰もが利用しやすいお店へ

- 内容
- ・認知症の人にやさしい取組を学ぶ講義
 - ・普段の業務を振り返り、職場での取組を考えるワーク

時間 30～60分程度

>> ONEアクション研修の詳細はこちらから

<https://www.pref.aichi.jp/soshiki/chiikihoukatu/oneaction.html>

| 愛知県 ONEアクション研修 |



お問合せ先

◇ ONEアクション研修全般に関すること

愛知県福祉局高齢福祉課
地域包括ケア・認知症施策推進室

Tel : 052-954-6310 e-mail:chiikihoukatu@pref.aichi.lg.jp

◇ ONEアクション研修の実施や講師の依頼に関すること

研修を実施しようとする企業が所在する地域を所管する
地域包括支援センター又は各市町村認知症施策担当課

ONEアクション研修、始めませんか？

≫ ONEアクション研修、3つの特徴



愛知県が独自開発
実践的な研修

知識の習得だけではなく、職場でどのようなアクションをすべきか、受講者自身が学びながら考えるアウトプット型の研修です。



カスタム可能な
研修内容

業種や目的に応じて内容や時間をカスタマイズすることができます。「認知症サポーター養成講座」と一体的に実施[※]することも可能です。

[※]接遇編プログラムとの実施が可能



受講料は無料

研修をきっかけとして専門機関[※]とつながり、連携を深めることも目的の1つです。依頼にあたって費用は発生しません。

[※]研修の講師を担う認知症地域支援推進員、地域包括支援センター職員、市町村職員など

≫ ONEアクション研修受講企業の声

📍 スターバックスコーヒー 名城公園店

スターバックスコーヒー 名城公園店では、もともと他の店舗よりも高齢のお客様が多く、これまでもお釣りがプリペイドカードのやり取りが上手くいかなかったり、飲み終わった事や食べ終わった事を忘れてなのか何度も同じものを注文されるお客様がいたとのこと。スタッフがどのように対応したらよいか悩んでいた中、地域包括支援センターの職員の方と知り合い、相談の結果、近隣店舗の店長を集めて、認知症サポーター養成講座とONEアクション研修を実施することになりました。

店長は、「実際に起こりそうな場面を設定していただき、スタッフができる最大限の対応方法のアイデアを出し合えたことがよかった。」「今後も多様性が受け入れられ、思いやりあふれる店舗づくりをしていきたい。」と話されています。



📍 十六銀行 春日井支店

十六銀行春日井支店では、以前から高齢のお客さまへの対応力向上を模索しており、認知症になっても安心、と選んでいただけの店舗になることを目指しています。

研修当日は、実際に経験されることも多い「頻繁に通帳やカードをなくされるお客さまの事例」について対応を考えるワークを実施したほか、市の担当者から銀行業務に関連する市の取組や地域包括支援センターについて紹介がありました。

ご担当者は「お客さまお一人おひとりの気持ちや状況を考えて、これまで以上に丁寧に対

応するという意識が向上した。」としています。また、研修を通して市や地域包括支援センターとの関係がより深まったことで、対応に悩む場合に助言をもらうなど、今まで以上にこれらの機関と連携できていると話されています。



📍 つばめタクシーグループ

つばめタクシーグループでは、高齢者や障害者、そして認知症の人も「移動の自由」は、当たり前な権利と考え、ヘルパー、ガイドヘルプ、ユニバーサルドライバー研修など、職員教育に力を入れて取り組まれています。社内研修のご担当者は、認知症サポーター養成講座を受講済みで、これまでも数多くの社内研修をされていることから、初回のみ、専門職の方に講師をお願いし、2回目からは自らが講師を行うことになりました。研修では、ロールプレイを含めるなど、より業務での対応場面がイメージできるように、

様々な工夫をしながら研修を実施されています。

受講したドライバーの方は、「他の人の意見を聞くことで、新たな気づきがあった。」「事例を聞くことで、以前対応したお客様が認知症だったかもしれないと感じた。」と話されています。



📍 イオンモール豊川

イオンモール豊川では、不特定多数のお客さまに対応するスタッフが多く在籍しており、来店するお客様の中には認知症の方も多く含まれています。元々、グループ全体で認知症サポーターの育成に力を入れており、豊川市役所に相談した結果、ONEアクション研修の受講につながりました。

研修では、店舗、受付、警備など、様々な立場のスタッフが、施設の中で認知症の人に使いにくいところはないか、話し合うことで理解を深めました。ご担当者は「スタッフには、正しい知識を知った上で接客してほし

いという思いがあった」、「企業向けの内容であるONEアクション研修は使いやすい。受講した人は、困っている認知症のお客様に対してきちんと対応できるように確実に変わっていると思う。」と話されています。

