

令和4年2月9日 認知症サポーター活動事例紹介研修会

豊橋鉄道株式会社における 認知症サポーターの取組紹介



豊橋鉄道株式会社 総務部
保健師 赤川景子



本日の次第

1. 会社概要
2. 取り組みの概要
3. 取り組む理由
4. 取り組んでよかったこと
5. 今後の展望

1. 会社概要

会社概要



豊橋株式会社
TOYOTETSU

社名 豊橋鉄道株式会社

本社 豊橋市駅前大通1丁目46-1
豊鉄ターミナルビル5階

資本金 1億円

創立 大正13年3月17日

主な事業 鉄道旅客運輸事業
軌道旅客運輸事業

付帯事業 不動産事業
広告事業

代表取締役社長 小笠原敏彦

従業員数 204名 (R3.7.31現在)



豊鉄グループ



豊鉄バス株式会社

地域の最も身近な交通手段として、東三河を中心とした乗合・貸切バス事業のほか、東京・京都への高速乗合バス路線を運行しています。



豊鉄ミディ株式会社

貸切バスから運行管理設備、乗務員の人材派遣まで、輸送に関する様々なメニューで企業や行政の移動サービスをサポートいたします。



豊鉄観光バス株式会社

愛知県を営業区域とし、観光から各種送迎まで安心・快適な貸切バスの旅を提案いたします。

日本バス協会 貸切バス事業者安全性評価認定制度 ニッポン車



豊鉄タクシー株式会社

東三河一円を営業エリアに、目的に応じた車種の提案や、自動配車システム導入によるきめ細やかなサービスでお客様のニーズにお応えいたします。



トヨタオートサービス株式会社

大型事業用車両からマイカーまで。確かな技術と信頼でお客様の車両をサポートします。



豊鉄建設株式会社

公共土木工事や鉄軌道整備などの事業用から、新築、リフォーム、太陽光発電の一級住宅まで。建設を通じて地域に貢献いたします。



豊鉄環境アシスト株式会社

ビル清掃からご家庭の草刈り、植栽のお手入れまで。住まいや建物に関する清掃等の維持管理や軽作業を請け負います。

2. 取り組みの概要

認知症研修を実施するまでの経緯



課長、愛知県からONEアクション研修という認知症研修の説明会をやるって手紙が来てます！

ONEアクション研修？・・・そういえば、うちは昔認知症サポーター講座を受けたけど、それっきりだったね。



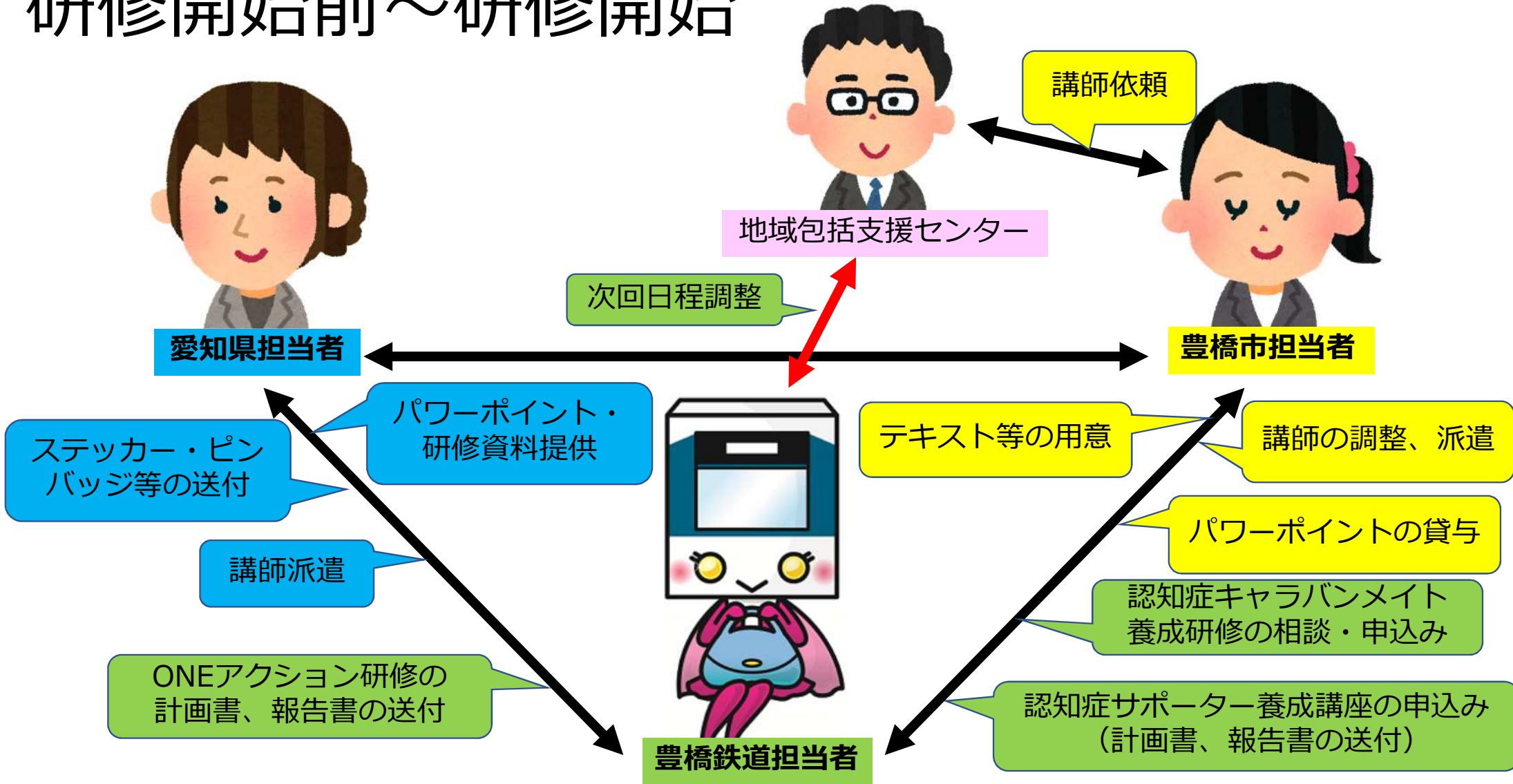
社内講師を養成すれば少人数で何回も継続して研修できますし、認知症の知識は仕事でもプライベートでも役立つと思います！説明会、行ってみませんか？

そうだね。コロナ禍で集合研修をどうしようと思っていたし、従業員が認知症の知識をもって接客できるとお客様が安心して鉄道を利用できて、社会貢献にもつながるね。行ってみよう！



・・・というわけで、総務部3名で愛知県の説明会に出席し、2021年から認知症研修の取組みをスタートさせることになりました。

研修開始前～研修開始



認知症研修

- ・ 開催日程：1カ月に1回
- ・ 対象者：従業員全員
- ・ 1回あたりの人数：10名（+豊鉄バス2名）
- ・ 内容：
認知症サポーター養成講座
+ ONEアクション研修
- ・ 研修時間：2時間
- ・ 講師：社内講師（キャラバンメイト2名）

「グループワークの結果を元にロールプレイで実践する」
というのは、当社独自の取組みです。
参加者も真剣に、そして楽しく学んでいます。



上：認知症サポーター養成講座の様子
下：ONEアクション研修の様子（ロールプレイ）



ONEアクション研修とは

- ・愛知県が作成した、認知症の人と接する機会が多い職場で働く方を対象とした研修プログラム
- ・認知症の人への**対応方法**や職場単位で可能な**工夫**等について、**事例を用いて受講者同士が考える実践型の研修**

認知症サポーター養成講座と同時実施するメリット

- ①認知症の方への対応の際に、**学んだ知識を具体的にどう活用するのか**を考えることができる。
- ②グループワークを通して**主体的に学ぶ**ことができる。

認知症のお客様への対応について学びませんか？
ONEアクション研修をご活用ください！

2025年、高齢者の6人に1人が認知症になると言われています。このため、認知症であっても自分の意思で、買い物や金融手続き、移動などが続けられるよう、社会環境整備への期待が高まっています。
こうしたことから、愛知県では、認知症の人と接する機会が多い職場で働く方を対象とした研修プログラム「ONEアクション研修」を作成し、県内で実施していただく企業を募集しています。
ONEアクション研修は、認知症に関する知識を学ぶだけでなく、認知症の人への対応方法や職場単位で可能な工夫等について、事例を用いて受講者同士が考える実践型の研修です。

◆ ONEアクション研修の内容

取り上げた事例について、認知症による認知低下や本人の気持ち、周囲の環境などを総合的に理解することで、お客様の不安や安心に変える対応について考えるワークです。

研修概要

- ◆ 対象者 認知症の対応と接する機会がある職場で働く方
- ◆ 所要時間 45分（状況に合わせて調整が可能です）
- ◆ 研修イメージ 事例グループ 豊橋鉄道各リーダー等の研修で実施 豊橋全体の研修として実施 定期的なミーティングの時間を充てて実施 など

◆ 受講者アンケートより

研修の満足度

認知症の人の症状の理解

28.0% 満足 70.5%

97.5% 理解できた 77.5%

「今までなかった人だな」と思っていたのですが、研修の研修で認知症のことをもっと知ることができました。

（トヨタ 総務課）

いつもの普通な研修だったので、具体的に対応する時のイメージが、研修の研修の場にももたせられました。

（全労協 職員）

研修を通じて学ぶことで、同じく研修を受ける研修生から、ワークシートがもらえる研修生もいました。

（トヨタ 営業課）

◆ 実施に向けた手続き

- ① 実施計画書の提出 企業 - 豊橋駅
- ② 実施に向けた準備・調整 講師に企業 高橋
- ③ 実施計画書の提出 企業 - 豊橋駅

実施手順書や教材・申込形式のダウンロードはこちらから
<http://www.one-action.jp/enterprise/oneaction.html>

ONEアクション研修 検索

※研修、研修費用、研修場所、研修日時、研修内容など、研修の研修生が、研修生と研修生が研修生です。

愛知県 不明な点等ございましたら 本館までお問い合わせください。

認知症サポーター養成講座 認知症サポーター養成講座 認知症サポーター養成講座
Tel: 052-854-0310 e-mail: chihou@toyotetsu.co.jp

3. 取り組む理由

1. 従業員のために

認知症は「じぶんごと」



自分も認知症になるかもしれない

在職中に若年性認知症になったら
どうしよう・・・

認知症の親の介護をしています

祖父母が認知症で施設にいます

あの時のお客様、もしかして認知症
だったのかも・・・？

- ★認知症は他人事ではない
- ★認知症の知識は日常でも役に立つ
- ★認知症かもしれないお客様への対応に役立つ

2. お客様のために

認知症をお持ちのお客様が安心して利用できる公共交通

■ 認知症をお持ちの方が困りやすい事

- ・ 券売機、チャージ機の使い分け、操作方法表示内容がわからない
- ・ 乗り場や出口等の目的地にたどり着けない
- ・ 必要な案内表示が見つからない
- ・ 乗車路線、降車駅・バス停、乗換方法がわからない
- ・ 現在地がわからない
- ・ 手荷物を置き忘れる
- ・ 係員の居所、呼び方がわからない

従業員が認知症に関する正しい知識を持つ

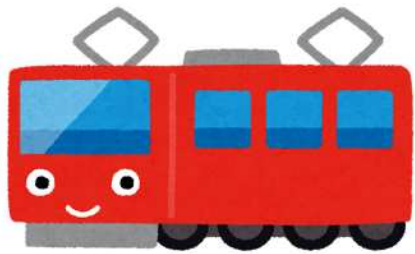
「もしかしたら、
認知症かもしれない」

困った
お客様

支援が必要な
お客様

3. 地域社会のために

認知症になっても安心して外出できる環境づくり



公共交通事業者として
安心して暮らせるまちづ
くりにも貢献できる可能性

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

愛知県認知症施策推進条例
(2018年12月)

認知症の人やその家族が
安心して暮らすことのできる
地域社会の実現を目指して



事業者の役割

- ✓ 従業者が認知症に関する知識及び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
- ✓ 認知症の人及びその家族が働きやすい環境の整備、雇用継続の配慮
- ✓ 県、市町村が実施する施策への協力



県民の役割

- ✓ 認知症に関する知識及び理解を深める
- ✓ 認知症予防に向けた取組を行う
- ✓ 県、市町村が実施する施策への協力

4. 取り組んでよかったこと

認知症研修が定着しつつあること

▶ 認知症研修受講者の増加

※R4/1/18現在 78名受講済（豊橋鉄道のみ）

▶ 新入社員研修への認知症研修の導入 ※令和3年度～

▶ キャラバン・メイトの増員予定

- ・ 少しずつ研修修了者を増やしていく。
- ・ 繰り返し研修を行う。
- ・ より継続しやすい体制の整備

一歩ずつ着実に
認知症研修を止めない

ONEアクション研修の
ピンバッジ



発表者はオレンジ
リングとピンバッ
ジをこんなふうにつけています。



行政とのネットワークができたこと

- ・ **「Face to Face」** の関係ができたことで・・・

1) お願い事をしやすくなった

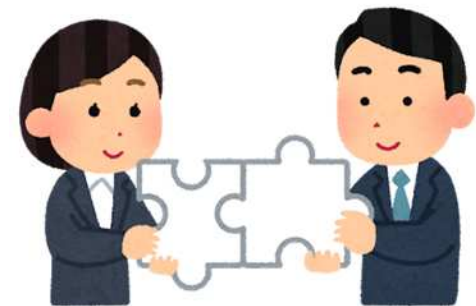
「今度の認知症サポーター養成講座、社内講師も勉強したいので講師を派遣してもらえますか？」

2) 個別ケースに関する対応を相談しやすくなった

「ご家族が軽度認知障害のようなんです。〇〇町に住んでますが担当の地域包括支援センターは？」

「認知症に関する資料が欲しいんですけど・・・」

企業内保健師だけでは難しい対応も、行政とのつながりがあることで対応の幅が広がる→従業員や家族への支援が広がる



5. 今後の展望

今後の展望

1. グループ会社への展開

- ・ 2021年12月より豊鉄バスへ対象を拡大
- ・ 今後、豊鉄観光バス、豊鉄タクシーへの拡大も検討

2. 継続的な研修実施

① 「認知症サポーター養成講座＋ONEアクション研修」

② 「ONEアクション研修のみ」

※①と②を繰り返しながらの継続的な研修実施を検討

「豊鉄だったら、認知症の方も安心して利用できる」「東三河では認知症になっても安心して外出できる」と言われるような公共交通を目指し、今後も研修・啓発を続けていきたい。

ご清聴ありがとうございました



令和3年度おでんしゃ（マスクバージョン）

