

厚生労働省 令和2年度 老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業

認知症に関する企業等の
「認知症バリアフリー宣言(仮称)」及び認証制度の
在り方等に関する調査研究

報告書

令和3年3月

一般財団法人 日本規格協会

目 次

1. 調査研究の概要	1
1.1. 調査の背景	1
1.2. 調査の目的	1
1.3. 調査の方針	1
1.4. 調査の全体像.....	3
1.5. 実施体制.....	4
1.6. 調査のスケジュール	7
2. 調査結果	8
2.1. 企業等における認知症バリアフリー実施状況に関するヒアリング調査	8
2.2. 企業等における認知症バリアフリー実施状況に関するアンケート調査	9
2.3. 官民連携による認知症バリアフリー取組状況に関するアンケート調査	49
2.4. 官民連携状況・情報共有のあり方調査.....	67
2.5. 認知症バリアフリー宣言(仮称)及び認証基準への実施状況アンケート調査..	72
2.6. 認知症バリアフリー宣言(仮称)及び認証基準への実施状況ヒアリング調査..	89
2.7. アンケート調査、ヒアリング調査結果総括	93
2.8. 「認知症バリアフリー宣言(仮称)」及び認証基準.....	94

3. 認知症バリアフリー宣言（仮称）・認証制度の実装に向けて..119

3.1.	試行版認知症バリアフリー宣言（仮称）スキームの設計	119
3.2.	試行版認知症バリアフリー認証スキームの設計	121
3.3.	審査員の養成.....	124
3.4.	Web 構築.....	125
3.5.	より多くの企業・団体等が宣言・認証に取り組むことに向けての阻害要因への対応を図る	125
3.6.	認知症バリアフリー宣言（仮称）、認証の試行実施	127
	資料編.....	128

1. 調査研究の概要

1.1. 調査の背景

日本は他の諸国に比べ急速に高齢化が進んでおり、平成 30 年版高齢社会白書によると、平成 29 年 10 月 1 日の時点で 65 歳以上の人口は 3,515 万人で、高齢者人口の割合である高齢化率は 27.7%と世界で最も高い水準にある。また、推計によると 2065 年には、国民の約 2.6 人に 1 人が 65 歳以上、約 3.9 人に 1 人が 75 歳以上の高齢者となる社会が到来するとされている。超高齢社会に突入した我が国において、社会的に取り組むべき喫緊の課題の一つに認知症がある。認知症の患者数は、団塊の世代が 75 歳以上となる 2025 年には、700 万人前後に達し、65 歳以上の高齢者の約 5 人に 1 人を占めると推計されている。今や認知症は誰もがなり得るものであり、家族や身近な人が認知症になることなどを含め、多くの人にとって身近なものとなっている。

令和元年 6 月 18 日に発表された「認知症施策推進大綱」では、認知症の人も含め、様々な生きづらさを抱えていても、一人ひとりが尊重され、その本人に合った形での社会参加が可能となる「地域共生社会」に向けた取り組みが重要であるとしている。一方、令和元年度に企業に対し実施した「認知症バリアフリー」に関する調査によれば、地域共生社会創出の担い手となるべき企業・団体等ではどう取り組んだらよいのかについて明確な方向性が見出せておらず、「認知症バリアフリー」の社会に向けての取り組みは進んでいないことが明らかになった。認知症の方が暮らしやすい「認知症バリアフリー」の社会を創出するためには、「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制度において企業等が取り組むべき事項を審査基準として明確にすると共に、その審査基準に則った企業・団体等の取り組みを推進させるための普及啓発活動を行う必要がある。

1.2. 調査の目的

認知症になることで、多くの方が、買い物や移動、趣味活動など地域の様々な場面で、外出や交流の機会を減らしている実態がある。本事業は、認知症になってからもできる限り住み慣れた地域で普通に暮らし続けていくために、移動、消費、金融手続き、公共施設など、生活のあらゆる場面で障壁を減らしていく「認知症バリアフリー」の取り組みを推進するために、「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制度を“「地域共生社会」を実現するための社会基盤”として根付かせることを目指すものである。

1.3. 調査の方針

令和元年度に企業・団体等に対し実施した「企業等における認知症バリアフリー実施状況に関するアンケート調査」によれば、回答の多かった金融業においてさえも「地域共生社会」の実現を目指すために何らかの取り組みを行っている企業・団体等は 60%強に過ぎず、他の産業分野からは回答がなかったことを踏まえると何の取り組みも実施していない企業・団体等が多く存在していることが推察できる。「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証

制度の創設にあたっては、その審査基準の策定のみならず、企業・団体等において「認知症バリアフリー」に向けた取り組みのハードルとなっている点を洗い出し、その解決につながる方策の検討を行うことが重要である。

そのため本事業においては、以下を方針として調査を実施することとした。

① 企業・団体等の実態調査

「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制度はすべての企業・団体等を対象とするものであるが、昨年度の「企業等における認知症バリアフリー実施状況に関するアンケート調査」では回答者の約 9 割（99 件）が金融・保険業であった。そのため、企業・団体等による「認知症バリアフリー」の取り組み状況の実態について、再度アンケート調査及びヒアリング調査を実施し、認証の審査基準策定へのインプットとした。

② 「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証の審査基準策定

「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証の審査基準は、それぞれの基準において次の評価が行えることを狙いとし策定した。

- ・ 認知症バリアフリー宣言：「地域共生社会」の実現に向けた企業・団体等の姿勢を評価しより多くの企業・団体等が取り組むことのメリットを享受でき、社会全体の「認知症バリアフリー」機運の醸成につながる審査基準となること。
- ・ 認知症バリアフリー認証：認知症バリアフリー宣言をもとにし「認知症バリアフリー」への企業・団体等の実際の取り組み、取り組みを行った結果を評価し、明確にすることでイメージの向上につながる審査基準となること。

また、「地域共生社会」の実現に向けては、より多くの企業・団体等が「認知症バリアフリー」を推進することが重要である一方、企業・団体等の取り組みの内容や進捗は一定ではない。企業・団体等が現在自組織で行える取り組みを検討し実施すること、さらにその取り組みを段階的に進展させる動機づけとなるような「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制度とすることを念頭に置き審査基準の策定を行った。

③ 企業・団体等による「認知症バリアフリー」に向けた取り組み課題の精査

策定した「認知症バリアフリー認証」の審査基準に対しての取り組み状況をアンケート調査及びヒアリング調査にて把握し、基準の妥当性確認及び「認知症バリアフリー認証」の取得に向けた支援の在り方を検討するためのインプットとした。

また、アンケート調査の対象を多くの業界団体が参加する日本認知症官民協議会参加団体の会員企業・団体等とすることで、「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制

度の認知度の向上に繋げることも狙いとした。

④ 地域連携の実態調査

「認知症バリアフリー」の社会を実現するためには、地域社会全体で「認知症バリアフリー」の取り組みを推進することが肝要である。全国の市区町村を対象に、各地域における自治体と企業・団体等の官民連携による「認知症バリアフリー」の取り組みの現状・課題・展望を把握し、「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制度へのインプットとした。

⑤ スキームの構築

「認知症バリアフリー（仮称）」及び認証制度が、その対象である企業・団体等及びその利用者である認知症の人やその家族等へのメリットを生み出し、受入れられるスキームとして、以下に示す仮説モデルを念頭に置いて構築した。

- ・ 継続的かつ公平・公正に運営される体制
- ・ 「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証の利用者に対する訴求力を有する体制
- ・ 企業・団体等を見える化（認証マークの付与や Web 等での公表）することにより、認知症の人やその家族等に安心して利用できる環境を提供する体制
- ・ 企業・団体等の地域連携を推進する環境づくりに寄与する体制
- ・ 「認知症バリアフリー」に関わる情報共有に寄与する体制
- ・ 他者の取り組み事例へのアクセスを容易にする体制

1.4. 調査の全体像

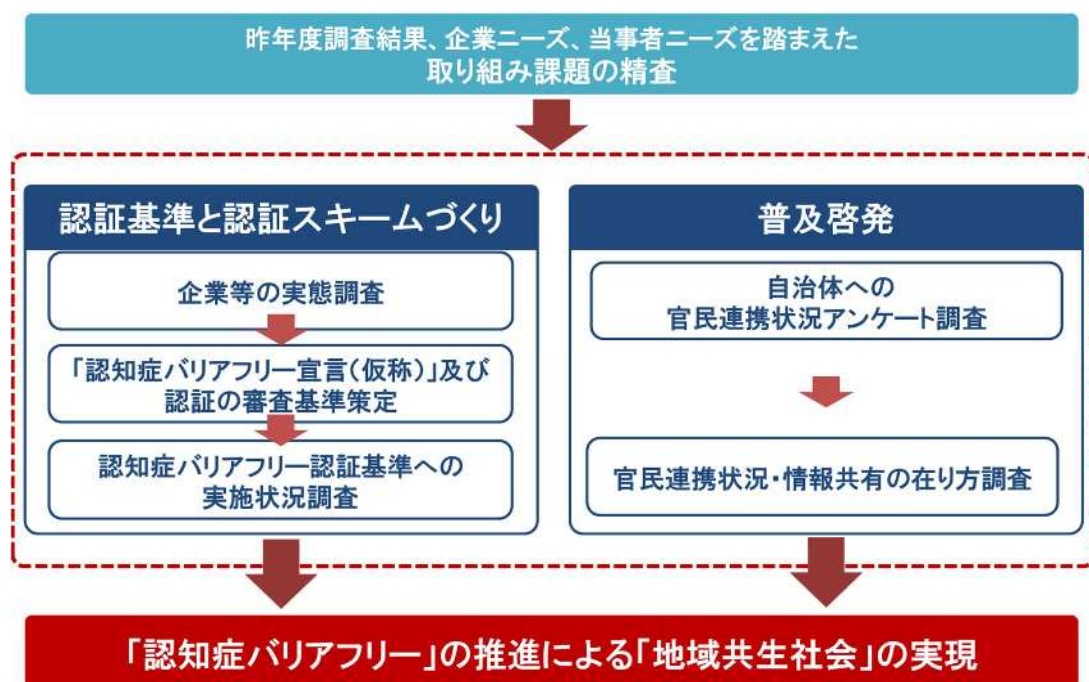
本事業では、以下の調査を行った。

【宣言、認証基準及び認証スキームづくりへのインプット】

- ・ 企業等における認知症バリアフリー実施状況に関するヒアリング調査
- ・ 企業等における認知症バリアフリー実施状況に関するアンケート調査
- ・ 認知症バリアフリー宣言(仮称)及び認証基準への実施状況アンケート調査
- ・ 認知症バリアフリー宣言(仮称)及び認証基準への実施状況ヒアリング調査

【地域連携、普及啓発へのインプット】

- ・ 自治体への官民連携状況アンケート調査
- ・ 官民連携状況・情報共有のあり方調査



1.5. 実施体制

本事業の推進にあたっては、有識者からなる専門委員会を設置し審議を行った。
また、審査基準案の策定にあたっては、認知症バリアフリー取り組み企業・団体等からなる作業部会を設置し検討を行った。

【事業運営】

担当事業内容	役職名	氏名
・ 事業全体統括	執行役員	末安 いづみ
・ 専門委員会運営補助 ・ 作業部会運営補助 ・ アンケート、ヒアリング調査補助 ・ 報告書作成	上席研究員	加藤 芳幸
・ 専門委員会運営 ・ 作業部会運営 ・ 外注事業者管理 ・ アンケート、ヒアリング調査補助 ・ 報告書作成	主任研究員	嶋本 佳晃
・ 専門委員会委員 ・ アンケート、ヒアリング調査補助 ・ 報告書作成	主任研究員	赤井澤 潤
・ 専門委員会運営補助 ・ 作業部会運営補助 ・ 会計 ・ アンケート、ヒアリング調査補助 ・ 報告書作成	研究員	小越 菜恵
経理	課長	八牧 実香子

【専門委員会】（◎は委員長）

所属／肩書	氏名（敬称略）
東京大学 品質・医療社会システム工学寄付講座 特任教授	水流 聡子 ◎
一般財団法人 日本規格協会 標準化研究センター 主席研究員	赤井澤 潤
株式会社 コスモプラン 取締役副社長	菊地 誠
同朋大学 社会福祉学部 社会福祉学科 教授	下山 久之
公益社団法人 認知症の人と家族の会 副代表理事	杉山 孝博
特定非営利活動法人地域共生政策自治体連携機構 事務局長	菅原 弘子
社団法人 認知症高齢者研究所 代表理事	羽田野 政治
一般社団法人 シルバーサービス振興会 常務理事	中井 孝之
元 中央大学 法科大学院 教授	本田 純一

専門委員会 全3回	開催日時	議題
	第1回 2020/7/31	1. 事業概要・全体スケジュール説明 2. 宣言・認証基準案検討 3. 調査の進め方について
	第2回 2020/12/7	1. 自治体アンケート調査票の確定 2. 宣言・認証基準案について 3. 企業アンケート結果報告 4. 今後の事業スケジュールについて
	第3回 2021/3/4	1. 自治体アンケート調査結果報告 2. 認知症バリアフリー認証基準への実施状況調査報告 3. 制度スキーム案について 4. 次年度実施事項について

【作業部会】（◎は委員長）

所属／肩書	氏名（敬称略）
福岡市 保健福祉局 総務企画部 課長（健康先進都市推進担当） 兼 高齢社会部 認知症支援課長	笠井 浩一 ◎
株式会社イトーヨーカ堂 経営企画室 CSR・SDG s 推進部 マネージャ	強矢 健太郎
公益財団法人日本ケアフィット共育機構 理事	高木 友子
東急電鉄株式会社 鉄道事業本部 運輸部運転課 主査	土岐 泰彦
株式会社みずほフィナンシャルグループ お客様サービス部 企画チーム 次長	山田 博樹

作業部会 全4回	開催日時	議題
	第1回 2020/9/1 2020/9/10	1. 各社取り組み内容のご紹介 2. 宣言・認証基準案のご説明 3. 宣言・認証基準案へのご意見
	第2回 2020/10/9	1. 福岡市版認知症フレンドリーシティプロジェクトのご紹介 2. 宣言・認証基準検討（当事者中心・教育）
	第3回 2020/10/26	1. 宣言・認証基準検討（教育・地域連携・社内制度）
	第4回 2020/11/11	1. 修正基準案確認 2. 今後の事業スケジュールについて

1.6. 調査のスケジュール

事業実施年間スケジュール表

	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
①取組課題の精査										
1) 昨年度結果の整理	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
②審査基準、スキームの策定										
1) 好事例収集	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
2) 企業等の実態調査				■	■	■	■	■	■	■
3) 審査基準の策定		■	■	■	■	■	■	■	■	■
4) 基準実施状況調査								■	■	■
5) 認証スキームの策定							■	■	■	■
③普及啓発の実施										
1) 官民連携状況調査						■	■	■	■	■
2) 情報共有在り方調査								■	■	■
3) 集計・分析								■	■	■
④報告書作成										
1) 分析・報告書作成									■	■
⑤専門委員会（年度内3回開催）、作業部会（年度内4回開催）										
1) 専門員会		★					★			★
2) 作業部会			★		★	★	★			

2. 調査結果

2.1. 企業等における認知症バリアフリー実施状況に関するヒアリング調査

2.1.1. 調査目的

全ての企業・団体等を対象とする「認知症バリアフリー宣言(仮称)」及び認証制度とするため、昨年度ヒアリング調査対象とした交通、金融、小売等事業者、公共施設等の運営者以外の企業に対してヒアリング調査を行い、認知症バリアフリーへの取り組み状況、課題を把握した。

2.1.2. 調査対象一覧

	日時	業種	名称
1	9月23日(水)15:00～	IT	株式会社 A
2	9月25日(金)10:30～	家事代行業	B 株式会社
3	10月23日(金)10:00～ 10月27日(火)13:00～	旅行業	株式会社 C

2.1.3. 調査結果

(1) 認知症に関する理解、認知症の方への対応などに関する従業員教育の実施状況

認知症に関する理解、認知症の方への対応などに関する従業員教育の実施については、ヒアリングを行った企業のうち、株式会社 A で高齢者・認知症の方向けのサービス提供を行っている従業員の「認知症サポーター」養成講座受講があった。B 株式会社では現在は認知症関連の教育は行っていないものの、今後介護事業者との連携が見込まれることから「認知症サポーター」養成講座を検討しているとのことであった。

(2) 認知症の方への接遇等のマニュアルの整備の有無、その他取り組んでいること

今回ヒアリングした企業では、認知症に特化したマニュアルの整備はされていなかった。しかし、株式会社 C ではユニバーサルツーリズムという観点での接遇マニュアルや情報の整備、社内向けヘルプデスク設置、研修の実施等、年齢、性別、国籍、障がいの有無などに関わらないサービス提供に向けた取り組みを行っていた。また、株式会社 C においては、備品・什器の配置や移動動線の見直し等できる範囲でユニバーサルデザインに向けた工夫を各店舗で進めている。

認知症バリアフリーに向けた地域連携についても、いずれの企業でも積極的な取り組みはみられなかったが、認知症の方への対応に困った時やトラブルになってしまった際にワンストップで相談できる窓口や、公的機関による事例共有等が望まれていた。事業上では自治体との連携があり、株式会社 A では自治体に向け高齢者の見守りサービスを提供しており、自治体と共に徘徊者保護訓練を実施している。株式会社 C では自治体と連携して観光施設や宿泊施設のユニバーサルデザイン化を推進する研修やコンサルティングを行っている。

るほか、Tokyo2020 大会を契機に国や自治体が推進している“心のバリアフリー”の普及促進にも取り組んでいる。

また、各企業の社内制度について、株式会社 A では小規模な企業であるため人員に限りがあり、法律以上の制度を設けることは難しいとのことであった。B 株式会社では各種休暇制度の整備に加え個々のケースにより制度外での対応も検討するなど柔軟な取り組みがみられた。株式会社 C では、ダイバーシティの推進に熱心に取り組んでおり、法律以上の休暇制度や変形労働時間制度の導入など、柔軟な働き方に向けた制度が充実している。また、必要な人が確実に制度を利用できるように、風土づくりに向けた社内施策も同時に実施しているとのことであった。“仕事と介護の両立”にはいずれの企業も取り組んでいるものの、認知症になっても働き続けられるような社内制度に向けた取り組みは行われていない。

(3) 認知症バリアフリー宣言、認証に対するご意見

企業イメージの向上や事業推進の一助になる等、一定のメリットが見込めれば認証の取得を検討したいという意見があった。一方、社会に多くの認証制度があるなかでどれか 1 つの認証を取得すると“なぜその認証のみ取得するのか”、“ほかの認証は取得しないのか”ということになるため取得は難しいという意見もあった。

また、認証取得にかかる費用やどの程度の審査準備が必要であるのかによっては小規模の企業では取得が難しいとの指摘もあった。

認知症バリアフリー宣言及び認証制度の創設にあたっては、制度そのものの認知度向上の施策や取得によるメリットの創出に加え、企業が認知症バリアフリーに取り組む際の導入支援、審査準備にあたっての手引き等の支援策の検討が重要である。

2.2. 企業等における認知症バリアフリー実施状況に関するアンケート調査

2.2.1. 調査目的

昨年度の「企業等における認知症バリアフリー実施状況に関するアンケート調査」では回答者の約 9 割（99 件）が金融・保険業であった。そのため、昨年度と調査対象を変え、再度企業・団体等に対して認知症バリアフリーに関する現状の取組、認知症バリアフリーに関する従業員教育の実施状況、認知症バリアフリー宣言、認証への取組意向の認知症バリアフリー宣言、認証への取組課題等についてのアンケート調査を行い、企業等の視点を定量的に把握し、認証の審査基準策定へのインプットとした。

2.2.2. 調査対象

公益財団法人日本ケアフィット共育機構の発行するサービス介助士、認知症介助士導入企業 700 社を対象とした。

2.2.3. 調査方法

調査対象企業にアンケート調査依頼を送付。WEB アンケートにて回答を回収した。

2.2.4. 調査項目

昨年度実施した「企業等における認知症バリアフリー実施状況に関するアンケート調査」と整合性をもたせるために、前回調査を踏襲した。調査項目については、資料編を参照。

2.2.5. 調査結果

【標本構成】

調査対象者（企業 182 名）の標本構成は以下の通り。（上段：サンプル数、下段：構成比 %）

F 1. 業種

サンプル数	金融・ 保険業	運輸・ 郵便業	卸・小 売業	その他 サービス	不動 産・物 品賃貸 業	宿泊・ 飲食業	製造業	情報 通信業	医療・ 福祉	建設業	生活関 連サー ビス業	公務	その他
182	105	23	17	15	4	4	3	2	1	1	1	1	5
100.0	57.7	12.6	9.3	8.2	2.2	2.2	1.6	1.1	0.5	0.5	0.5	0.5	2.7

F 2. 従業員数

サンプル数	～50 人	51～ 100 人	101～ 300 人	301～ 500 人	501～ 1,000 人	1,001 人以上
182	27	9	25	18	26	77
100.0	14.8	4.9	13.7	9.9	14.3	42.3

F 3. 回答者の役職

サンプル数	一般職	管理職	役員	その他	無回答
182	79	89	11	2	1
100.0	43.4	48.9	6.0	1.1	0.5

F 4. 従業員の中に認知症の方はいるか（複数回答）

サンプ ル数	若年性 認知症 の人が いる	軽度認 知障害 (MC I) の 人がい る	認知症 の人が いる	いない	わから ない
182	3	3	2	81	97
100.0	1.6	1.6	1.1	44.5	53.3

F5. 従業員の中に認知症の家族の介護をしている人はいるか

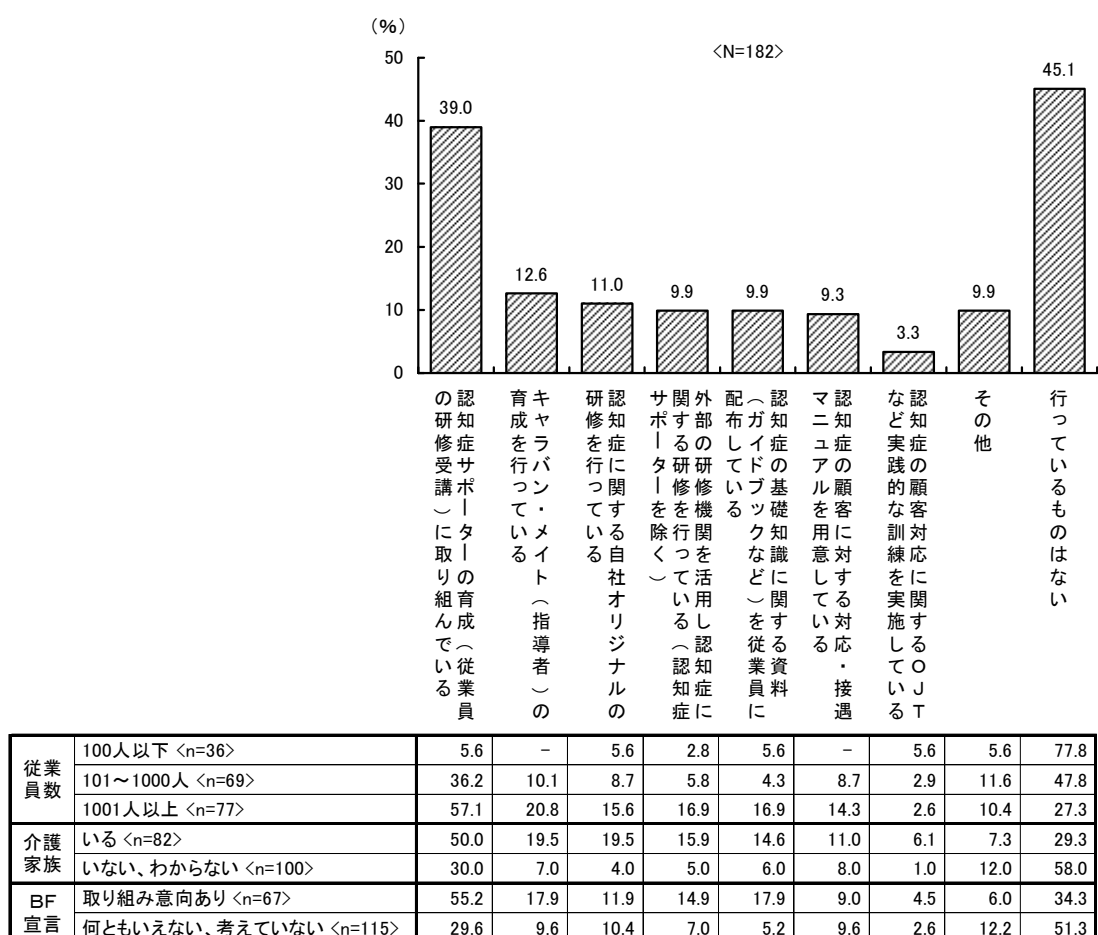
サンプ ル数	いる	いない	わから ない
182	82	9	91
100.0	45.1	4.9	50.0

(1) 認知症に関する制度等の整備状況

1) 認知症に関する「従業員の教育・研修やマニュアル等の整備状況」

“行っているものがある”のは半数強（54.9%）。行っていることは、「認知症サポーターの育成（従業員の研修受講）に取り組んでいる」（39.0%）が特に多く、そのほか「キャラバン・メイト（指導者）の育成を行っている」（12.6%）、「認知症に関する自社オリジナルの研修を行っている」（11.0%）、「外部の研修機関を活用し認知症に関する研修を行っている（認知症サポーターを除く）」（9.9%）、「認知症の基礎知識に関する資料（ガイドブックなど）を従業員に配布している」（9.9%）など。

図表 2.2-1. 認知症に関する「従業員の教育・研修やマニュアル等の整備状況」について、あてはまるもの（複数回答）



認知症に関する「従業員の教育・研修やマニュアル等の整備状況」について、あてはまるものをみると、「行っているものはない」（45.1%）のは半数弱で、何らかのことは行っているのは54.9%と半数をやや上回っている。最も多いのは「認知症サポーターの育成（従業員の研修受講）に取り組んでいる」で4割弱（39.0%）である。その他の項目は高くても1割程度だが、「キャラバン・メイト（指導者）の育成を行っている」（12.6%）、

「認知症に関する自社オリジナルの研修を行っている」(11.0%)、「外部の研修機関を活用し認知症に関する研修を行っている(認知症サポーターを除く)」(9.9%)、「認知症の基礎知識に関する資料(ガイドブックなど)を従業員に配布している」(9.9%)などを行っている。

従業員数別にみると、《100人以下》の回答者では「行っているものはない」(77.8%)が7割台にのぼり、行っているものとしては、最も多いものでも1割に満たない。そのほか、「行っているものはない」の割合は《101~1000人》では半数弱(47.8%)、《1001人以上》では3割弱(27.3%)にとどまっている。行っているものとしては、《101~1000人》では「認知症サポーターの育成(従業員の研修受講)に取り組んでいる」(36.2%)、「キャラバン・メイト(指導者)の育成を行っている」(10.1%)、《1001人以上》では「認知症サポーターの育成(従業員の研修受講)に取り組んでいる」(57.1%)が半数を超え、次いで「キャラバン・メイト(指導者)の育成を行っている」が2割強(20.8%)となっている。

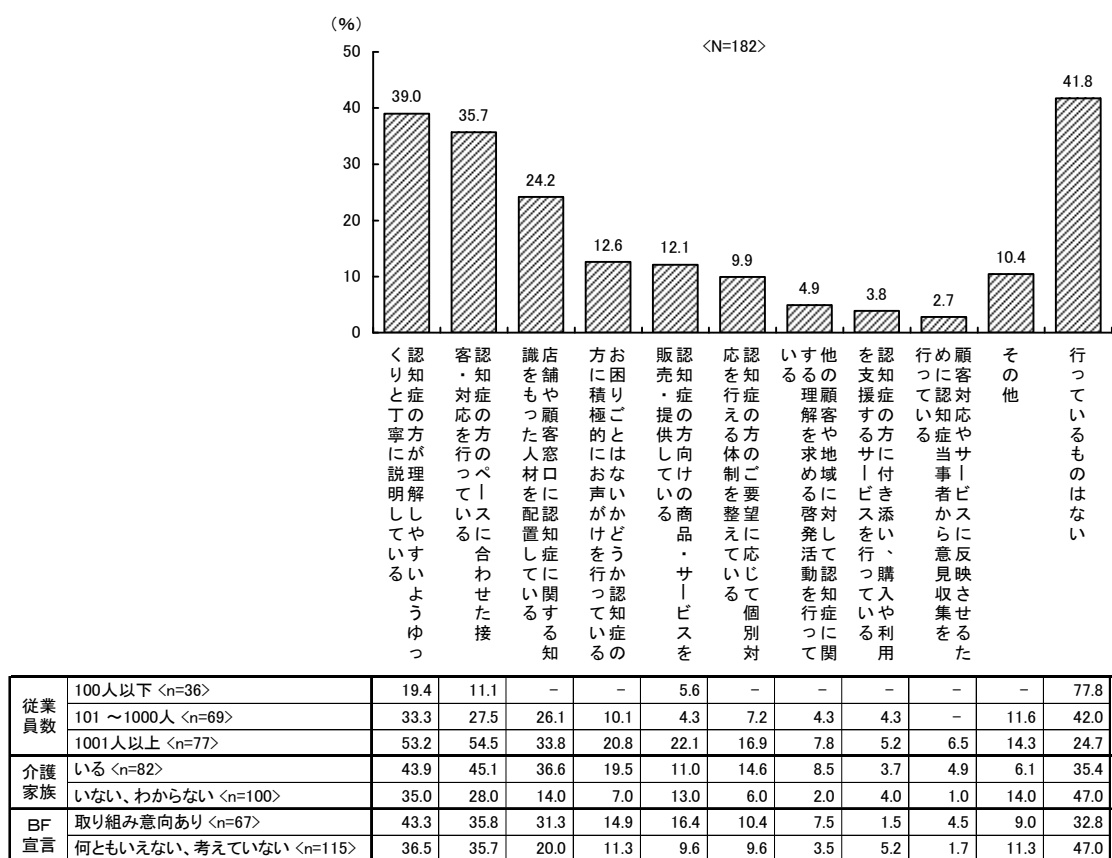
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、認知症介護家族が《いない、わからない》層では、「行っているものはない」(58.0%)が6割近くに達し、《いる》(29.3%)という回答者よりも20ポイント近く高い。行っているものとしては、「認知症サポーターの育成(従業員の研修受講)に取り組んでいる」(《いる》50.0%、《いない、わからない》30.0%)、「キャラバン・メイト(指導者)の育成を行っている」(同19.5%、7.0%)、「認知症に関する自社オリジナルの研修を行っている」(同19.5%、4.0%)、「外部の研修機関を活用し認知症に関する研修を行っている(認知症サポーターを除く)」(同15.9%、5.0%)など、《いる》企業の方が高い項目がほとんどである。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「行っているものはない」割合は《取り組み意向あり》(34.3%)よりも《何ともいえない、考えていない》(51.3%)15ポイント余り高く、行っているものとしては、「認知症サポーターの育成(従業員の研修受講)に取り組んでいる」(《取り組み意向あり》55.2%、《何ともいえない、考えていない》29.6%)、「キャラバン・メイト(指導者)の育成を行っている」(同17.9%、9.6%)など、《取り組み意向あり》の方が高い割合となっている項目が多い。

2) 認知症に関する「顧客対応やサービス」

“行っているものがある”（58.2%）のは6割近く。行っていることは、「認知症の方が理解しやすいようゆっくりと丁寧に説明している」（39.0%）、「認知症の方のペースに合わせた接客・対応を行っている」（35.7%）、「店舗や顧客窓口に認知症に関する知識をもった人材を配置している」（24.2%）など。

図表 2.2-2. 認知症に関する「顧客対応やサービス」について、あてはまるもの（複数回答）



認知症に関する「顧客対応やサービス」について、あてはまるものは、「行っていないものはない」（41.8%）のはやはり4割台で、“行っているものがある”（58.2%）のは6割近くとなっている。行っているのは、「認知症の方が理解しやすいようゆっくりと丁寧に説明している」（39.0%）、「認知症の方のペースに合わせた接客・対応を行っている」（35.7%）の2項目が3割台を占めるほか、「店舗や顧客窓口に認知症に関する知識をもった人材を配置している」（24.2%）、「お困りごとはないかどうか認知症の方に積極的にお声がけを行っている」（12.6%）、「認知症の方向けの商品・サービスを販売・提供している」（12.1%）などの順である。

従業員数別では、前項の“従業員の教育・研修やマニュアル等の整備状況”と同様、《100人

以下》では、「行っているものはない」(77.8%)が7割台を占めており、《101～1000人》(42.0%)、《1001人以上》(24.7%)との差が目立つ。行っているものとしては、《100人以下》では、最も高い「認知症の方が理解しやすいようゆっくりと丁寧に説明している」(19.4%)でも2割程度である。《101～1000人》では、「認知症の方が理解しやすいようゆっくりと丁寧に説明している」(33.3%)、「認知症の方のペースに合わせた接客・対応を行っている」(27.5%)、「店舗や顧客窓口に認知症に関する知識をもった人材を配置している」(26.1%)が3割前後を占めている。《1001人以上》では、「認知症の方のペースに合わせた接客・対応を行っている」(54.5%)、「認知症の方が理解しやすいようゆっくりと丁寧に説明している」(53.2%)の2項目が半数を超えている。

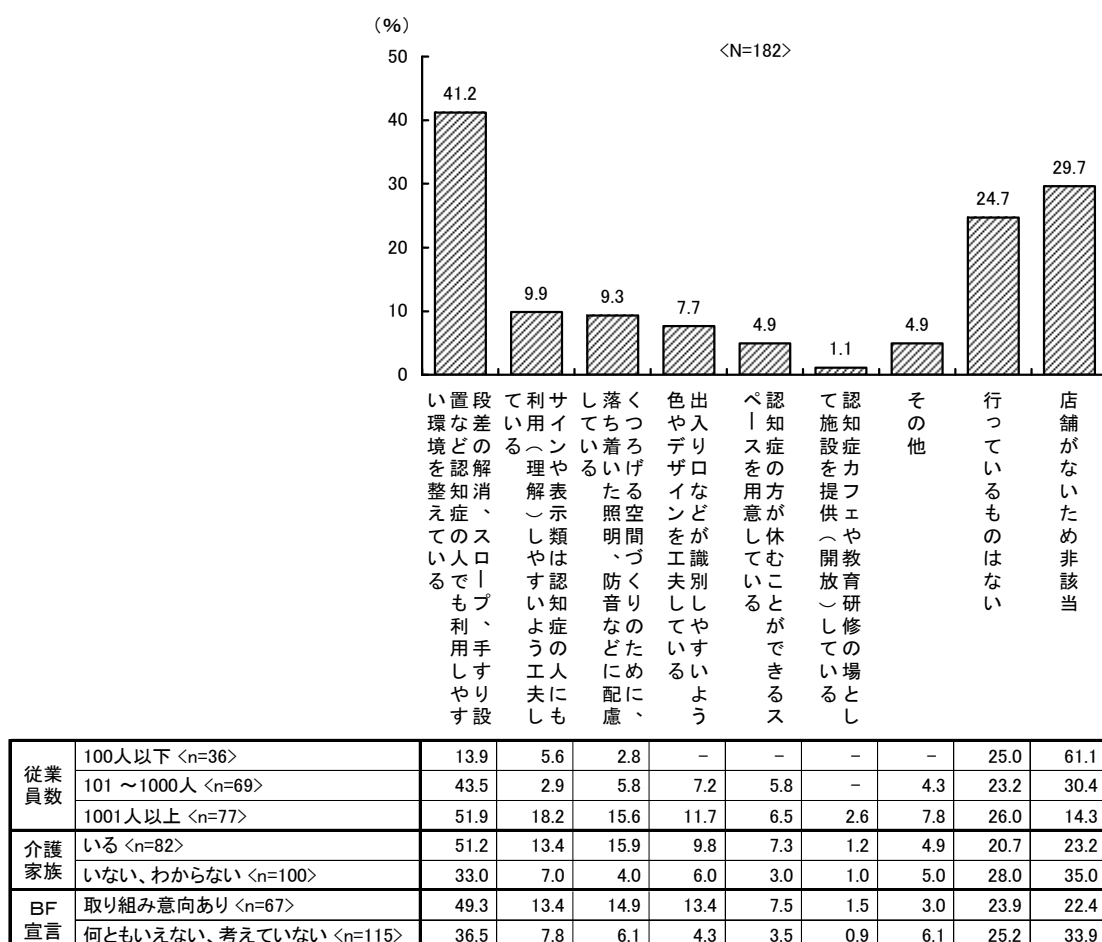
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、「行っているものはない」の割合は《いない、わからない》(47.0%)という企業の方が《いる》(35.4%)よりも10ポイント以上高い割合である。行っているものとしては、「認知症の方のペースに合わせた接客・対応を行っている」(《いる》45.1%、《いない、わからない》28.0%)、「店舗や顧客窓口に認知症に関する知識をもった人材を配置している」(同36.6%、14.0%)、「お困りごとはないかどうか認知症の方に積極的にお声がけを行っている」(同19.5%、7.0%)など、多くの項目で《いる》という企業の方が高くなっている。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「行っているものはない」の割合は《取り組み意向あり》(32.8%)よりも《何ともいえない、考えていない》(47.0%)の方が15ポイントほど高く、行っているものとしては《取り組み意向あり》の企業の方が高い項目がほとんどとなっている。

3) 認知症に関する「店舗の設備面の整備状況」

約3割は「店舗がないため非該当」(29.7%)。行っていることは、「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(41.2%)が特に多く、以下「サインや表示類は認知症の人にも利用(理解)しやすいよう工夫している」(9.9%)、「くつろげる空間づくりのために、落ち着いた照明、防音などに配慮している」(9.3%)など。

図表 2.2-3. 認知症に関する「店舗の設備面の整備状況」について、あてはまるもの(複数回答)



認知症に関する「店舗の設備面の整備状況」について、あてはまるものをみると、「店舗がないため非該当」(29.7%)が3割ほどを占めている。また、「行っているものはない」は24.7%で、何らかのことは行っているのは45.6%である。具体的には、「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(41.2%)に回答が集中しており、そのほかでは多くても1割未満で、「サインや表示類は認知症の人にも利用(理解)しやすいよう工夫している」(9.9%)、「くつろげる空間づくりのため

に、落ち着いた照明、防音などに配慮している」(9.3%)、「出入口などが識別しやすいよう色やデザインを工夫している」(7.7%)などがみられる。

従業員数別にみると、《100人以下》の企業では、「店舗がないため非該当」(61.1%)が6割を超え、そのほかの項目も「行っているものはない」(25.0%)が多く、行っているものとしては「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(13.9%)が1割を超えているだけである。《101～1000人》の企業では、「店舗がないため非該当」(30.4%)は3割程度で、行っているものとしては「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(43.5%)が4割を超えている。《1001人以上》の企業では、「店舗がないため非該当」(14.3%)は少なく、「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(51.9%)が過半数に達している。

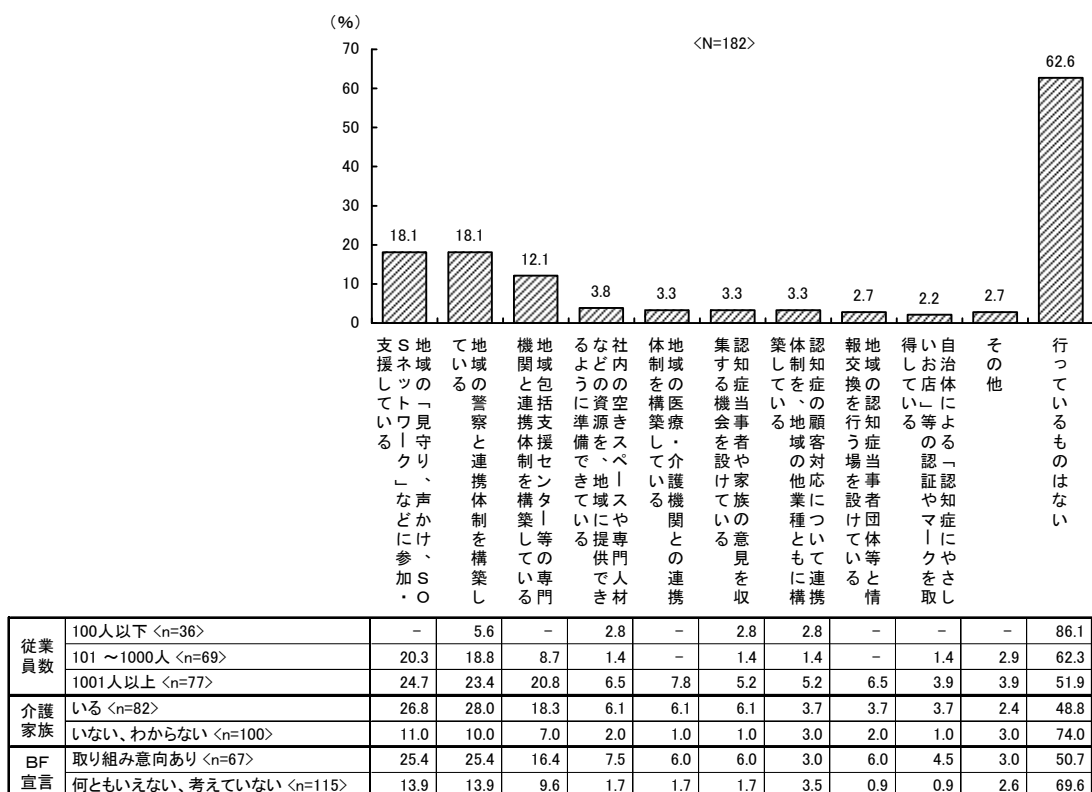
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、「店舗がないため非該当」の割合は《いる》(23.2%)という企業よりも《いない、わからない》(35.0%)という企業の方が10ポイント以上高い。行っているものとしては、「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(《いる》51.2%、《いない、わからない》33.0%)をはじめ、総じて《いる》企業の方が高い。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「店舗がないため非該当」の割合は《取り組み意向あり》(22.4%)という企業よりも《何ともいえない、考えていない》(33.9%)という企業の方が10ポイント強高い。行っているものとしては、「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(《取り組み意向あり》49.3%、《何ともいえない、考えていない》36.5%)など、《取り組み意向あり》の企業の方が高い割合の項目が多い。

4) 認知症に関する「地域との連携状況」

“行っているものがある”のは4割弱（37.4%）で、「地域の『見守り、声かけ、SOSネットワーク』などに参加・支援している」（18.1%）、「地域の警察と連携体制を構築している」（18.1%）、「地域包括支援センター等の専門機関と連携体制を構築している」（12.1%）などを行っている。

図表 2.2-4 認知症に関する「地域との連携状況」について、あてはまるもの（複数回答）



認知症に関する「地域との連携状況」について、あてはまるものは、「行っているものはない」（62.6%）が6割を超えており、“行っているものがある”という回答は4割弱（37.4%）となっている。具体的に行っていることは、「地域の『見守り、声かけ、SOSネットワーク』などに参加・支援している」（18.1%）、「地域の警察と連携体制を構築している」（18.1%）、「地域包括支援センター等の専門機関と連携体制を構築している」（12.1%）などの順で、高くても1割台にとどまっている。

従業員数別にみると、「行っているものはない」の割合は、《100人以下》（86.1%）では9割近くを占めており、《101～1000人》（62.3%）、《1001人以上》（51.9%）でも半数を超えている。具体的に行っているものとしては、《100人以下》ではほとんどないが、《101～1000人》では「地域の『見守り、声かけ、SOSネットワーク』などに参加・支援している」（20.3%）、「地域の警察と連携体制を構築している」（18.8%）、《1001人以上》では「地域の『見守り、声かけ、SOSネットワーク』などに参加・支援している」（24.7%）、「地域の警察と連携体制を構築している」（28.0%）、「地域包括支援センター等の専門機関と連携体制を構築している」（28.0%）などの順で、高くても1割台にとどまっている。

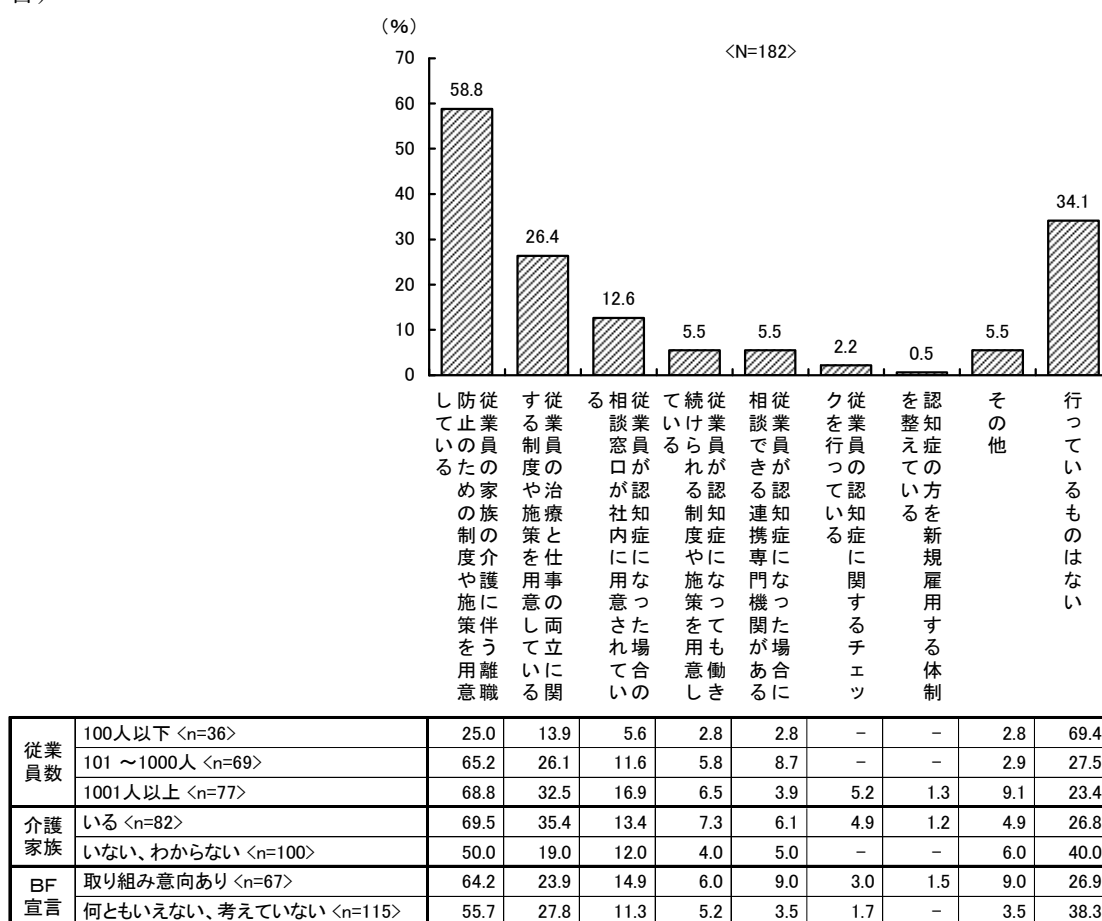
上》では「地域の『見守り、声かけ、ＳＯＳネットワーク』などに参加・支援している」(24.7%)、「地域の警察と連携体制を構築している」(23.4%)、「地域包括支援センター等の専門機関と連携体制を構築している」(20.8%)が、いずれも２割前後となっている。従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、《いない、わからない》という企業では「行っているものはない」(74.0%)が４分の３ほどを占め、実際に行っているものとしては、「地域の『見守り、声かけ、ＳＯＳネットワーク』などに参加・支援している」(11.0%)、「地域の警察と連携体制を構築している」(10.0%)の２項目が１割台を占めているだけである。《いる》という企業では、「行っているものはない」のは半数弱(48.8%)で、行っているものは「地域の『見守り、声かけ、ＳＯＳネットワーク』などに参加・支援している」(26.8%)、「地域の警察と連携体制を構築している」(28.0%)が２割台を占めている。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「行っているものはない」の割合は、《取り組み意向あり》では約半数(50.7%)で、《何ともいえない、考えていない》(69.6%)の方が２０ポイント近く高い。行っているものとしては、《取り組み意向あり》の方が総じて高率で、「地域の『見守り、声かけ、ＳＯＳネットワーク』などに参加・支援している」(《取り組み意向あり》25.4%、《何ともいえない、考えていない》13.9%)、「地域の警察と連携体制を構築している」(同 25.4%、13.9%)などとなっている。

5) 認知症に関する「社内制度の整備状況」

3社に2社（65.9%）は“行っているものがある”。行っていることは、「従業員の家族の介護に伴う離職防止のための制度や施策を用意している」（58.8%）が突出して多く、以下「従業員の治療と仕事の両立に関する制度や施策を用意している」（26.4%）、「従業員が認知症になった場合の相談窓口が社内に用意されている」（12.6%）など。

図表 2.2-5 認知症に関する「社内制度の整備状況」について、あてはまるもの（複数回答）



認知症に関する「社内制度の整備状況」について、あてはまるものをみると、「行っているものはない」（34.1%）は3社に1社程度で、残りの3社に2社（65.9%）は何らかの整備を行っている。最も多いのは「従業員の家族の介護に伴う離職防止のための制度や施策を用意している」（58.8%）で、突出して高い割合となっている。以下、「従業員の治療と仕事の両立に関する制度や施策を用意している」（26.4%）、「従業員が認知症になった場合の相談窓口が社内に用意されている」（12.6%）が続いている。

従業員数別にみると、《100人以下》の企業では、「行っているものはない」（69.4%）が7割近くに達し、行っているものとしては「従業員の家族の介護に伴う離職防止のための

制度や施策を用意している」(25.0%)の2割台が最も多い。《101～1000人》《1001人以上》では、「行っているものはない」(順に27.5%、23.4%)は2割台にとどまり、「従業員の家族の介護に伴う離職防止のための制度や施策を用意している」(《101～1000人》65.2%、《1001人以上》68.8%)、「従業員の治療と仕事の両立に関する制度や施策を用意している」(同26.1%、32.5%)などを行っている。

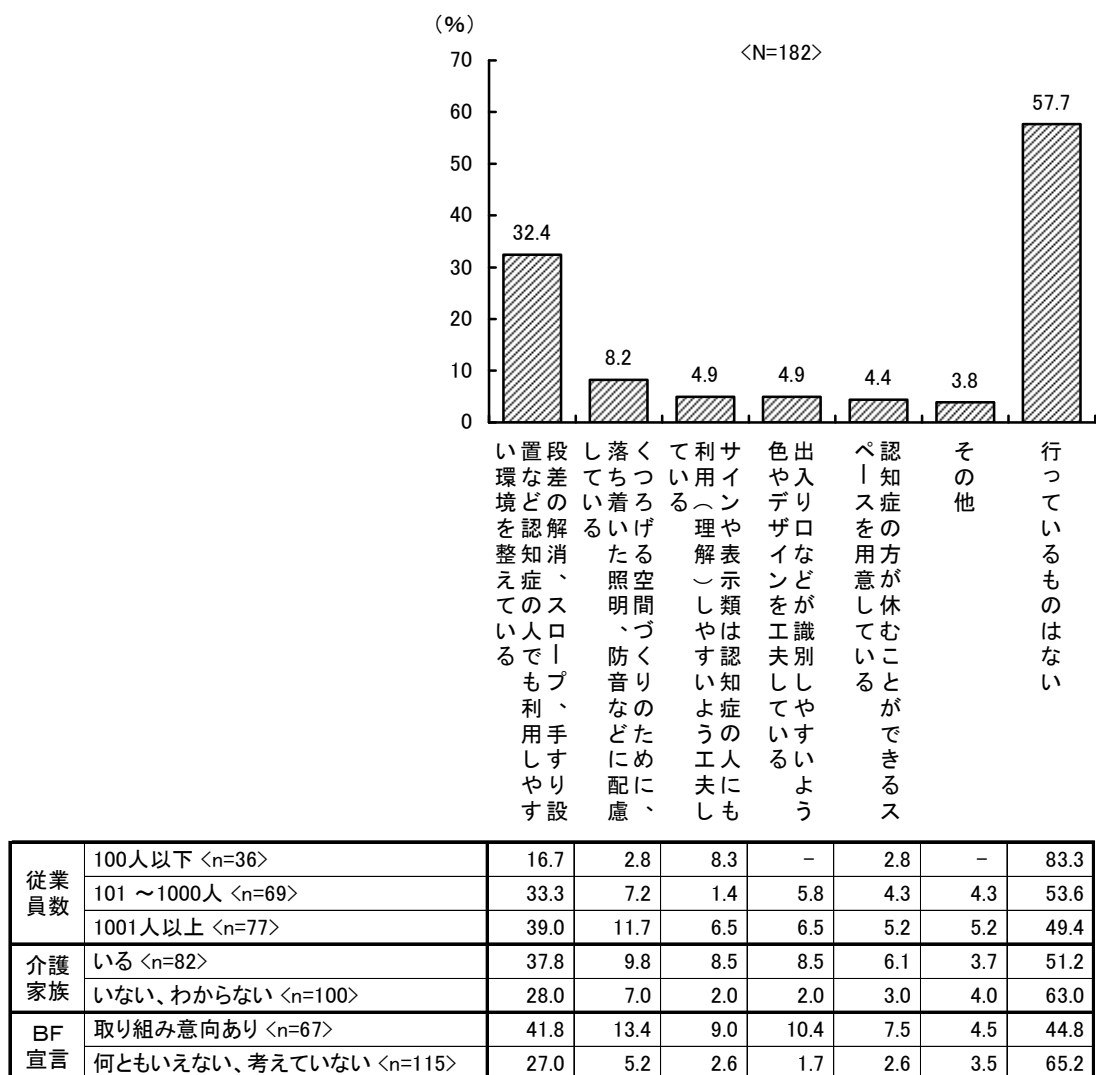
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、認知症介護家族が《いない、わからない》企業では「行っているものはない」(40.0%)が《いる》(26.8%)企業に比べて高い。具体的に行っている項目も、「従業員の家族の介護に伴う離職防止のための制度や施策を用意している」(《いる》69.5%、《いない、わからない》50.0%)、「従業員の治療と仕事の両立に関する制度や施策を用意している」(同35.4%、19.0%)など、総じて《いる》企業の方が高い割合である。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「行っているものはない」は《取り組み意向あり》(26.9%)よりも《何ともいえない、考えていない》(38.3%)の方が、「従業員の家族の介護に伴う離職防止のための制度や施策を用意している」は《何ともいえない、考えていない》(55.7%)よりも《取り組み意向あり》(64.2%)の方が、それぞれ10ポイント程度高い割合である。

6) 認知症に関する「社内の設備面の整備状況」

“行っているものがある”のは4割強（42.3%）で、最も多いのは「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」（32.4%）。

図表 2.2-6 認知症に関する「社内の設備面の整備状況」について、あてはまるもの（複数回答）



認知症に関する「社内の設備面の整備状況」について、あてはまるものは、「行っているものはない」（57.7%）が半数を超えており、何らかの整備を行っているのは4割強（42.3%）である。最も多いのは「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」（32.4%）で、3割を超えているが、そのほかの項目はいずれも1割未満で、「くつろげる空間づくりのために、落ち着いた照明、防音などに配慮している」（8.2%）などが続いている。

従業員数別にみると、《100 人以下》では「行っているものはない」(83.3%) が 8 割を超えており、行っているものとしては「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(16.7%) が 1 割を超えているのが最も高く、その他の項目はいずれもわずかである。《101～1000 人》《1001 人以上》では「行っているものはない」(順に 53.6%、49.4%) は半数前後で、「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(《101～1000 人》33.3%、《1001 人以上》39.0%) がともに 3 割台を占めている。

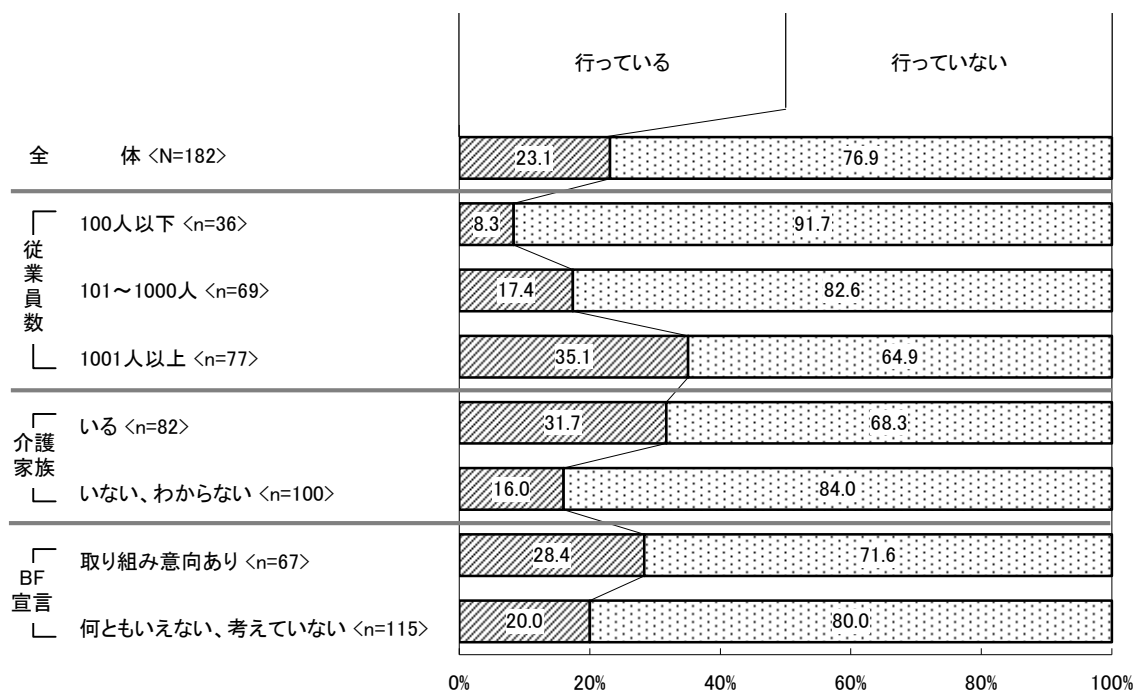
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、認知症介護家族が《いない、わからない》企業では「行っているものはない」(63.0%) の割合が《いる》(51.2%) 企業よりも 10 ポイント以上高い。一方、「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」の割合は、《いる》(37.8%) 企業の方が《いない、わからない》(28.0%) 企業よりも 10 ポイント近く高い。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、《何ともいえない、考えていない》という企業では、「行っているものはない」がほぼ 3 分の 2 (65.2%) を占め、《取り組み意向あり》(44.8%) との差が大きい。行っているものとしては、「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(《いる》37.8%、《いない、わからない》28.0%) など、すべての項目で《いる》企業の方が高い割合を示している。

7) 認知症の人やその家族からニーズや意見の収集を行っているか

認知症の人やその家族からニーズや意見の収集を「行っている」のは2割強（23.1%）。
「行っていない」企業が圧倒的に多い。

図表 2.2-7 認知症の人やその家族からニーズや意見の収集を行っているか



認知症の人やその家族からニーズや意見の収集を行っているかどうかをみると、「行っている」のは2割強（23.1%）となっている。

従業員数別にみると、「行っている」割合は《100人以下》（8.3%）では1割未満、《101～1000人》（17.4%）でも1割台にとどまっているが、《1001人以上》（35.1%）では3割台と多めである。

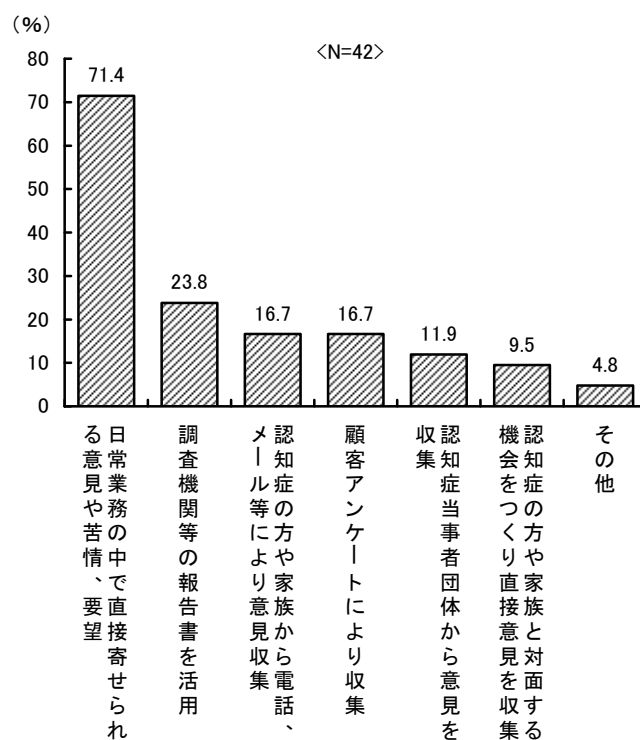
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、「行っている」割合は、認知症介護家族が《いる》（31.7%）企業では3割台、《いない、わからない》（16.0%）企業では1割台である。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「行っている」割合は、《取り組み意向あり》（28.4%）の方が《何ともいえない、考えていない》（20.0%）よりもやや多い。

7－1）認知症の人やその家族からニーズや意見の収集を、どのように行っているか

「日常業務の中で直接寄せられる意見や苦情、要望」（71.4％）が圧倒的に多く、以下「調査機関等の報告書を活用」（23.8％）、「認知症の方や家族から電話、メール等により意見収集」（16.7％）、「顧客アンケートにより収集」（16.7％）など。

図表 2.2-8 認知症の人やその家族からニーズや意見の収集を、どのように行っているか
（複数回答）

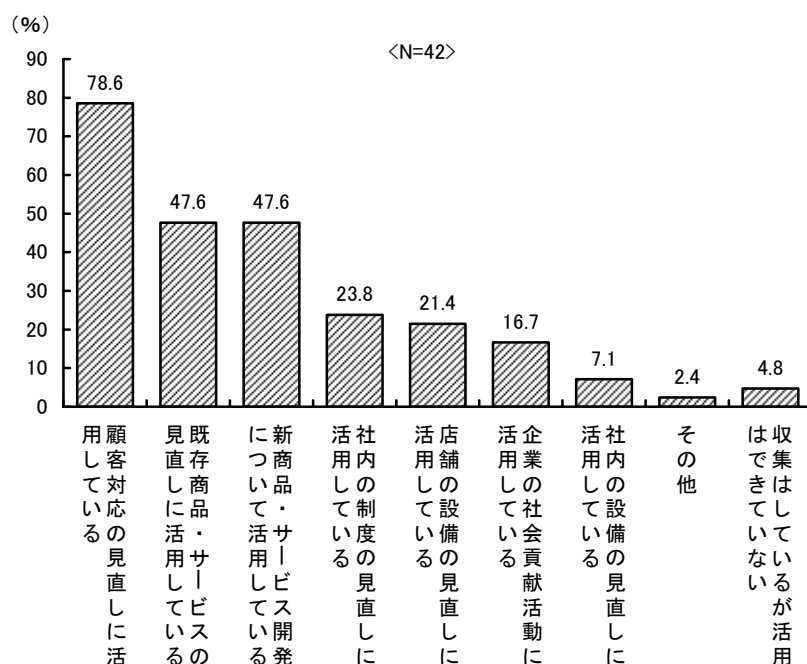


認知症の人やその家族からニーズや意見の収集を、どのように行っているかをみると、サンプル数は42名と少ないが、「日常業務の中で直接寄せられる意見や苦情、要望」が7割強（71.4％）を占めて圧倒的に多い対応となっている。以下、「調査機関等の報告書を活用」（23.8％）、「認知症の方や家族から電話、メール等により意見収集」（16.7％）、「顧客アンケートにより収集」（16.7％）が2割前後などとなっている。

7-2) 収集したニーズや意見はどのように活用しているか

「顧客対応の見直しに活用している」(78.6%)が突出して多く、以下「既存商品・サービスの見直しに活用している」(47.6%)、「新商品・サービス開発について活用している」(47.6%)、「社内の制度の見直しに活用している」(23.8%)、「店舗の設備の見直しに活用している」(21.4%)、「企業の社会貢献活動に活用している」(16.7%)などを行っている。

図表 2.2-9 収集したニーズや意見はどのように活用しているか（複数回答）

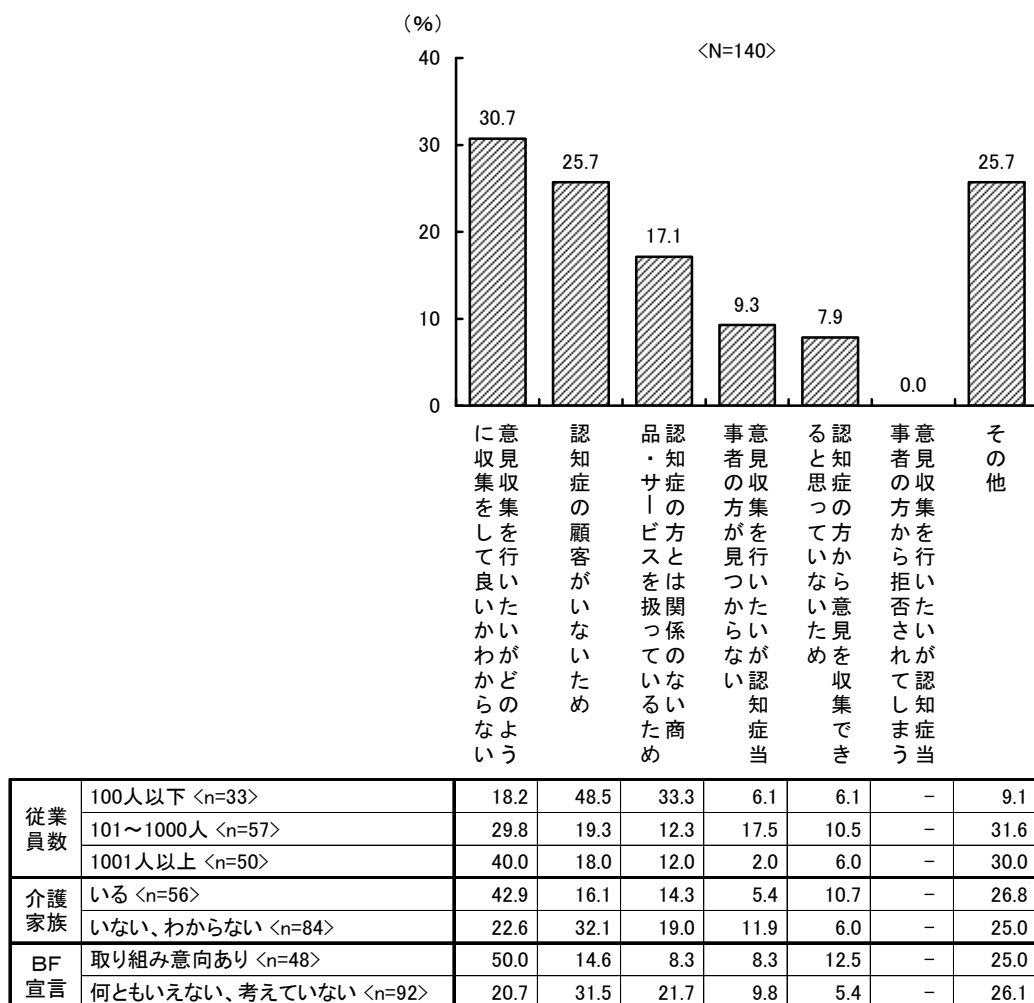


収集したニーズや意見はどのように活用しているかをみると、やはりサンプル数は 42 名と少ないが、「顧客対応の見直しに活用している」(78.6%)がほぼ 8 割を占めて最も多く、次いで「既存商品・サービスの見直しに活用している」(47.6%)、「新商品・サービス開発について活用している」(47.6%)がともに 5 割弱で続いている。以下、「社内の制度の見直しに活用している」(23.8%)、「店舗の設備の見直しに活用している」(21.4%)、「企業の社会貢献活動に活用している」(16.7%)などの順となっている。

7－3）認知症の人やその家族からニーズや意見の収集を行っていない理由

「意見収集を行いたいけどどのように収集をして良いかわからない」（30.7%）、「認知症の顧客がいないため」（25.7%）、「認知症の方とは関係のない商品・サービスを扱っているため」（17.1%）といった理由が多い。

図表 2.2-10 認知症の人やその家族からニーズや意見の収集を行っていない理由（複数回答）

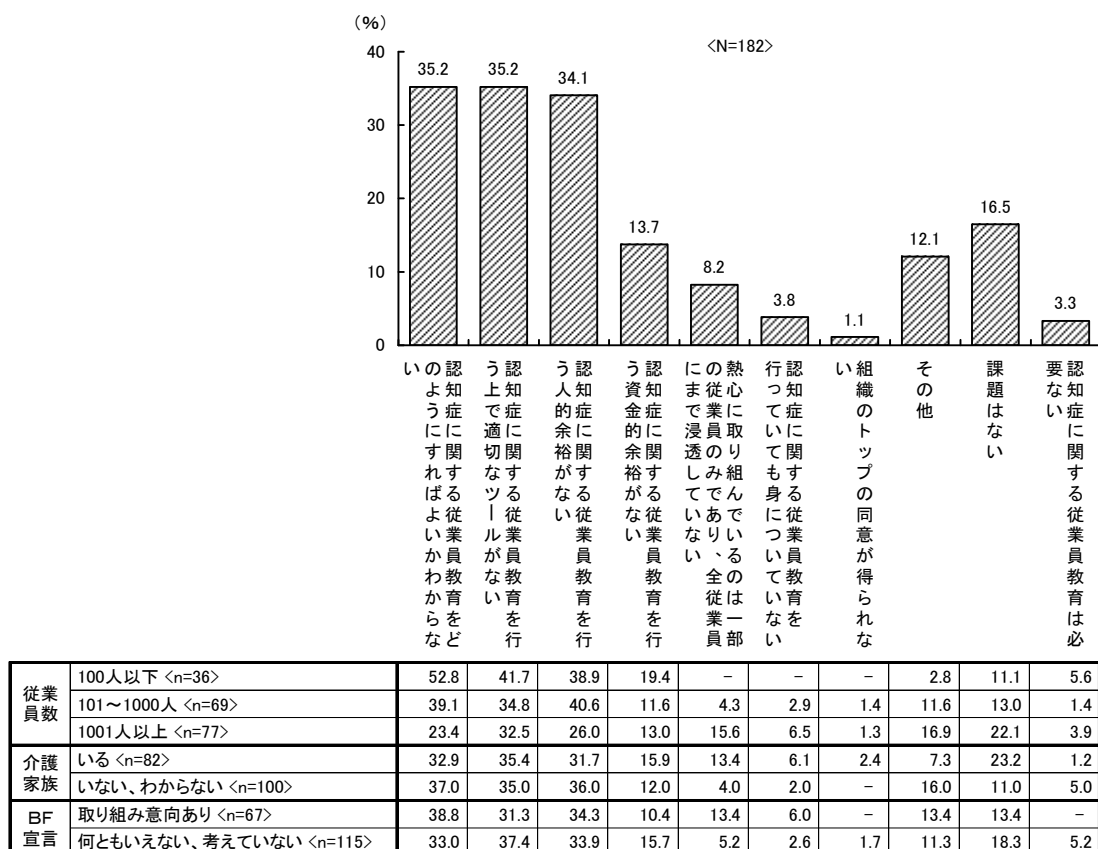


認知症の人やその家族からニーズや意見の収集を行っていない理由は、「意見収集を行いたいけどどのように収集をして良いかわからない」が3割強（30.7%）で最も多く、次いで「認知症の顧客がいないため」（25.7%）、「認知症の方とは関係のない商品・サービスを扱っているため」（17.1%）、「意見収集を行いたいけど認知症当事者の方が見つからない」（9.3%）などの順となっている。

8) 認知症に関する従業員教育を進める上での課題

「認知症に関する従業員教育をどのようにすればよいかわからない」(35.2%)、「認知症に関する従業員教育を行う上で適切なツールがない」(35.2%)、「認知症に関する従業員教育を行う人的余裕がない」(34.1%)の3項目が3割台が多い。

図表 2.2-11 認知症に関する従業員教育を進める上での課題について、あてはまるもの（複数回答）



認知症に関する従業員教育を進める上での課題について、あてはまるものは、「認知症に関する従業員教育をどのようにすればよいかわからない」(35.2%)、「認知症に関する従業員教育を行う上で適切なツールがない」(35.2%)、「認知症に関する従業員教育を行う人的余裕がない」(34.1%)がいずれも3割台で多く、以下「認知症に関する従業員教育を行う資金적余裕がない」(13.7%)、「熱心に取り組んでいるのは一部の従業員のみであり、全従業員にまで浸透していない」(8.2%)といった問題点を指摘する回答が多い。

従業員数別にみると、従業員が少ないほど高い割合となっている項目が多く、「認知症に関する従業員教育をどのようにすればよいかわからない」(《100人以下》52.8%、《101～1000人》39.1%、《1001人以上》23.4%)で特に差が大きい。一方、「課題はない」とする割合は、《100人以下》(11.1%)、《101～1000人》(13.0%)に比べて《1001人以

上》(22.1%) の企業で高い。

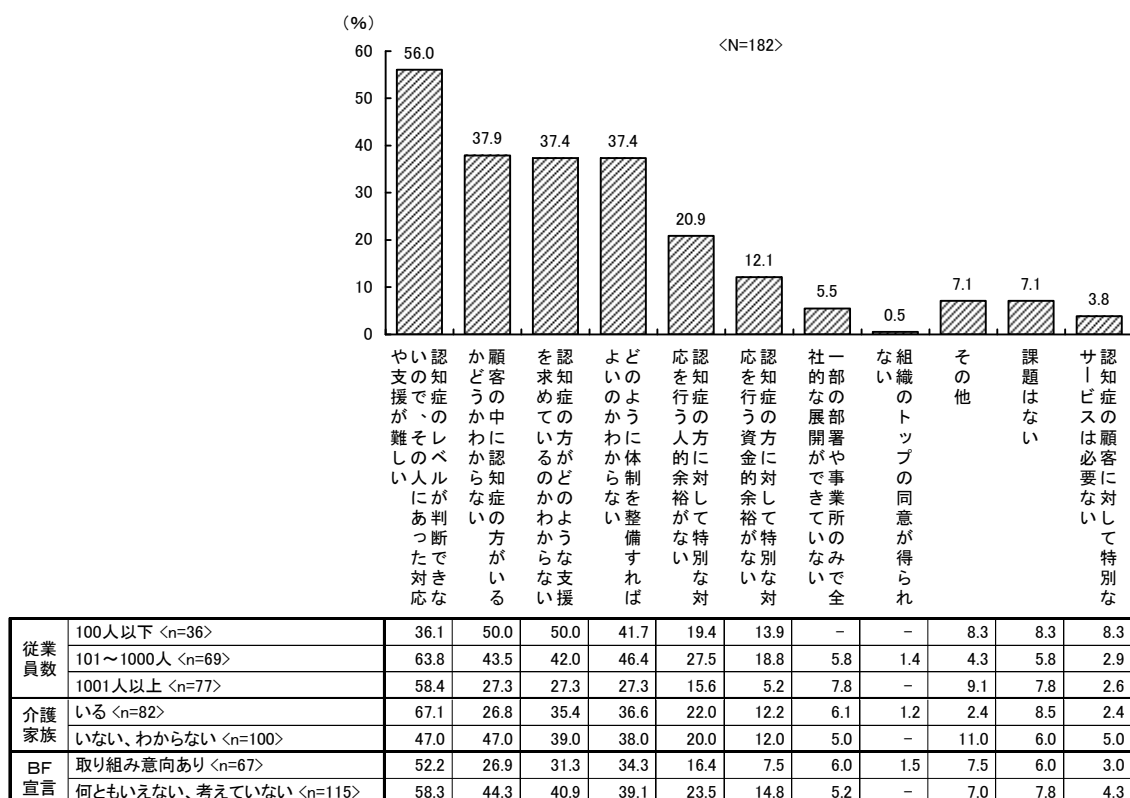
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、「課題はない」の割合は、認知症介護家族が《いる》企業(23.2%)の方が《いない、わからない》(11.0%)よりも高い。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別ではあまり大きな差はみられない。

9) 認知症に関する対応やサービス提供体制を整備する上での課題

「認知症のレベルが判断できないので、その人にあった対応や支援が難しい」(56.0%)が最も多く、以下「顧客の中に認知症の方がいるかどうか分からない」(37.9%)、「認知症の方がどのような支援を求めているのか分からない」(37.4%)、「どのように体制を整備すればよいのか分からない」(37.4%)、「認知症の方に対して特別な対応を行う人的余裕がない」(20.9%)などが続く。

図表 2.2-12 認知症に関する対応やサービス提供体制を整備する上での課題について、あてはまるもの(複数回答)



認知症に関する対応やサービス提供体制を整備する上での課題について、あてはまるものは、「認知症のレベルが判断できないので、その人にあった対応や支援が難しい」

(56.0%)を半数以上があげて最も多い。以下、「顧客の中に認知症の方がいるかどうか分からない」(37.9%)、「認知症の方がどのような支援を求めているのか分からない」

(37.4%)、「どのように体制を整備すればよいのかわからない」(37.4%)が3割台、「認知症の方に対して特別な対応を行う人的余裕がない」(20.9%)が2割台で続いている。従業員数別にみると、「認知症のレベルが判断できないので、その人にあった対応や支援が難しい」(《100人以下》36.1%、《101～1000人》63.8%、《1001人以上》58.4%)は従業員の数が多い企業の方が高い割合だが、「顧客の中に認知症の方がいるかどうかかわからない」(同50.0%、43.5%、27.3%)、「認知症の方がどのような支援を求めているのかわからない」(同50.0%、42.0%、27.3%)などは逆に従業員数が少ないほど高い割合である。

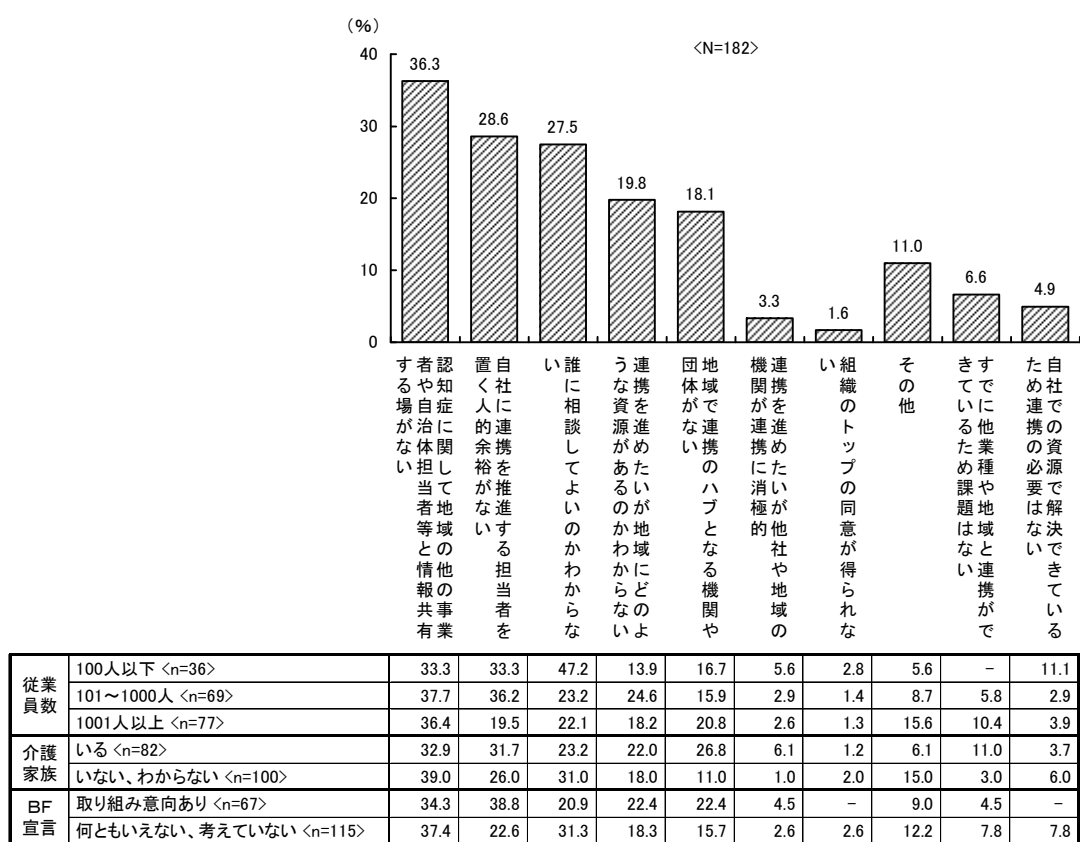
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、「認知症のレベルが判断できないので、その人にあった対応や支援が難しい」は、認知症介護家族が《いる》(67.1%)企業の方が《いない、わからない》(47.0%)よりもかなり高い割合だが、「顧客の中に認知症の方がいるかどうかかわからない」は逆に《いない、わからない》(47.0%)企業の方が《いる》(26.8%)企業よりも高い。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「顧客の中に認知症の方がいるかどうかかわからない」(《取り組み意向あり》26.9%、《何ともいえない、考えていない》44.3%)、「認知症の方がどのような支援を求めているのかわからない」(同31.3%、40.9%)など、《何ともいえない、考えていない》という企業の方が総じて高い割合となっている。

10) 認知症に関して地域連携を進める上での課題

「認知症に関して地域の他の事業者や自治体担当者等と情報共有する場がない」(36.3%)、「自社に連携を推進する担当者を置く人的余裕がない」(28.6%)、「誰に相談してよいのかわからない」(27.5%)、「連携を進めたいが地域にどのような資源があるのかわからない」(19.8%)、「地域で連携のハブとなる機関や団体がない」(18.1%) など、さまざまな問題点があげられる。

図表 2.2-13 認知症に関して地域連携を進める上での課題についてあてはまると思うもの(複数回答)



認知症に関して地域連携を進める上での課題についてあてはまると思うものは、「認知症に関して地域の他の事業者や自治体担当者等と情報共有する場がない」(36.3%) が最も多く、以下「自社に連携を推進する担当者を置く人的余裕がない」(28.6%)、「誰に相談してよいのかわからない」(27.5%)、「連携を進めたいが地域にどのような資源があるのかわからない」(19.8%)、「地域で連携のハブとなる機関や団体がない」(18.1%) といったさまざまな問題点があげられている。「すでに他業種や地域と連携ができていないため課題はない」(6.6%) や「自社での資源で解決できているため連携の必要はない」(4.9%) といった「課題はない」という回答は少ない。

従業員数別にみると、「自社に連携を推進する担当者を置く人的余裕がない」（《100 人以下》 33.3%、《101～1000 人》 36.2%、《1001 人以上》 19.5%）、「誰に相談してよいかわからない」（同 47.2%、23.2%、22.1%）をあげる割合は、従業員が少ない企業ほど多くあげている。

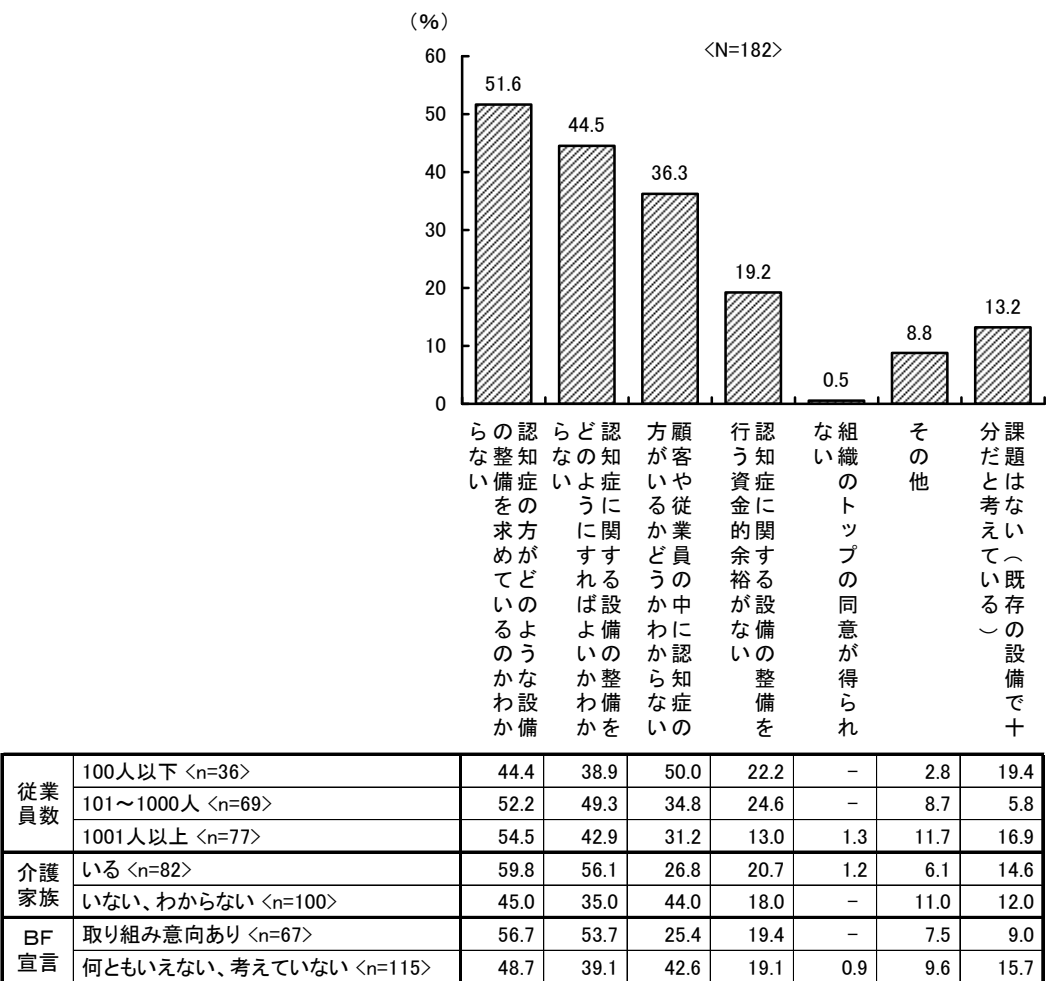
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、総じてあまり差のない項目が多いが、「地域で連携のハブとなる機関や団体がない」はをあげる割合は、介護家族が《いる》（26.8%）企業の方が、《いない、わからない》（11.0%）よりもかなり高くなっている。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「自社に連携を推進する担当者を置く人的余裕がない」の割合は、《取り組み意向あり》（38.8%）という企業の方が《何ともいえない、考えていない》（22.6%）よりも 15 ポイント以上高い。一方、「誰に相談してよいかわからない」の割合は、《取り組み意向あり》（20.9%）よりも《何ともいえない、考えていない》（31.3%）の方が 10 ポイント以上高い。

11) 認知症に関する店舗、社内の設備等を整備する上での課題

「認知症の方がどのような設備の整備を求めているのかわからない」(51.6%)、「認知症に関する設備の整備をどのようにすればよいかわからない」(44.5%)、「顧客や従業員の中に認知症の方がいるかどうかかわからない」(36.3%)、「認知症に関する設備の整備を行う資金的余裕がない」(19.2%)などの課題があげられ、「課題はない(既存の設備で十分だと考えている)」(13.2%)は少ない。

図表 2.2-14 認知症に関する店舗、社内の設備等を整備する上での課題について、あてはまるもの(複数回答)



認知症に関する店舗、社内の設備等を整備する上での課題について、あてはまるものは、「認知症の方がどのような設備の整備を求めているのかわからない」(51.6%)、「認知症に関する設備の整備をどのようにすればよいかわからない」(44.5%)、「顧客や従業員の中に認知症の方がいるかどうかかわからない」(36.3%)、「認知症に関する設備の整備を行う資金的余裕がない」(19.2%)などの課題があげられている。「課題はない(既存の設備で

十分だと考えている)」(13.2%)との回答は1割程度で、大半の回答者が何らかの課題をあげている。

従業員数別にみると、「認知症の方がどのような設備の整備を求めているのかわからない」(《100人以下》44.4%、《101～1000人》52.2%、《1001人以上》54.5%)、「認知症に関する設備の整備をどのようにすればよいかかわからない」(同38.9%、49.3%、42.9%)は従業員数が多いほど、「顧客や従業員の中に認知症の方がいるかどうかかわからない」(同50.0%、34.8%、31.2%)、「認知症に関する設備の整備を行う資金的余裕がない」(同22.2%、24.6%、13.0%)は逆に従業員数が少ないほど、それぞれ高い割合となっている。

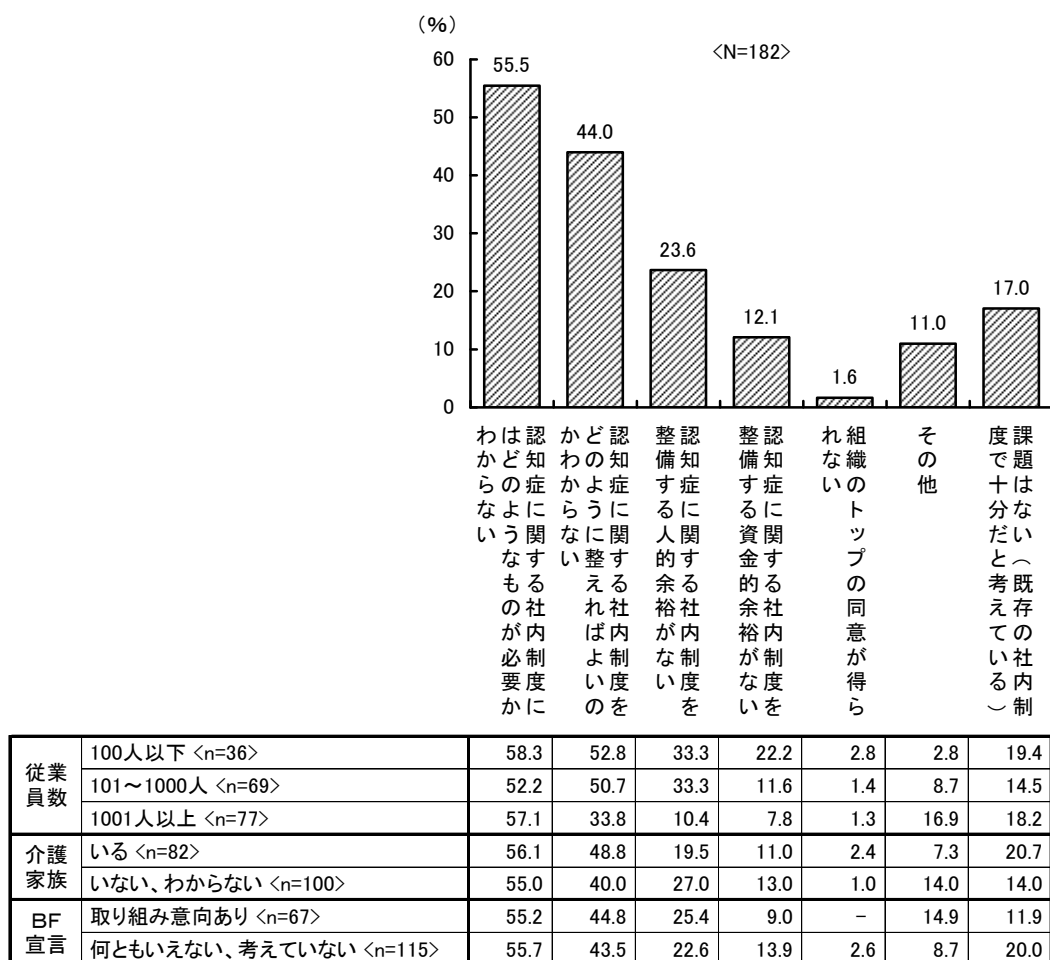
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、「認知症の方がどのような設備の整備を求めているのかわからない」(《いる》59.8%、《いない、わからない》45.0%)、「認知症に関する設備の整備をどのようにすればよいかかわからない」(同56.1%、35.0%)は、認知症介護家族が《いる》企業の方が高いが、「顧客や従業員の中に認知症の方がいるかどうかかわからない」(同26.8%、44.0%)は反対に認知症介護家族が《いない、わからない》企業の方が高い割合を示している。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「認知症に関する設備の整備をどのようにすればよいかかわからない」(《取り組み意向あり》53.7%、《何ともいえない、考えていない》39.1%)などは《取り組み意向あり》の方が、「顧客や従業員の中に認知症の方がいるかどうかかわからない」(同25.4%、42.6%)は《何ともいえない、考えていない》の方が、それぞれ10ポイント以上高い割合である。

12) 知症に関する社内制度を構築する上での課題

「認知症に関する社内制度にはどのようなものが必要かわからない」(55.5%)、「認知症に関する社内制度をどのように整えればよいかわからない」(44.0%)、「認知症に関する社内制度を整備する人的余裕がない」(23.6%)などがあげられ、「課題はない(既存の社内制度で十分だと考えている)」との回答は2割弱(17.0%)。

図表 2.2-15 認知症に関する社内制度を構築する上での課題について、あてはまるもの(複数回答)



認知症に関する社内制度を構築する上での課題について、あてはまるものは、「認知症に関する社内制度にはどのようなものが必要かわからない」(55.5%)が5割台で最も多く、次いで「認知症に関する社内制度をどのように整えればよいかわからない」(44.0%)も4割台で続き、前項の“店舗、社内の設備等”と同様、進め方が分からないという課題が上位となっている。。以下、「認知症に関する社内制度を整備する人的余裕がない」(23.6%)、「認知症に関する社内制度を整備する資金的余裕がない」(12.1%)が続いている。「課題はない(既存の社内制度で十分だと考えている)」との回答は2割弱

(17.0%)で、残りの8割近くの回答者が何らかの課題をあげている。
従業員数別にみると、総じて従業員数が少ない企業ほど高い割合となっており、多くの課題を抱えている。

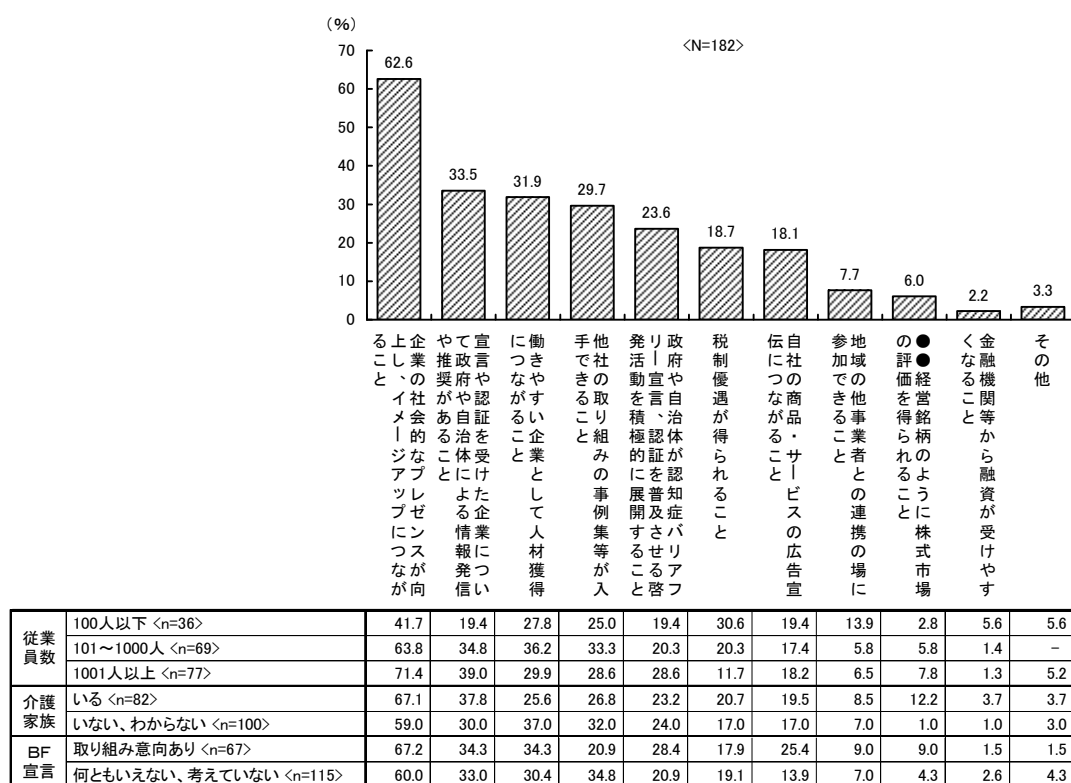
従業員内における認知症介護家族の有無別ではあまり大きな差はない。
認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別でも、あまり差のない項目が多いが、「課題はない（既存の社内制度で十分だと考えている）」とする割合は《何ともいえない、考えていない》(20.0%)という企業の方が、《取り組み意向あり》(11.9%)という企業よりも10ポイント近く高い。

(2) 「認知症バリアフリー認証」制度に対する意識

1) 「認知症バリアフリー認証」制度が創設された際に、組織（会社）として、「認知症バリアフリー宣言、認証」に期待すること

「企業の社会的なプレゼンスが向上し、イメージアップにつながる」（62.6%）が突出して多く、以下「宣言や認証を受けた企業について政府や自治体による情報発信や推奨があること」（33.5%）、「働きやすい企業として人材獲得につながる」（31.9%）、「他社の取り組みの事例集等が入手できること」（29.7%）、「政府や自治体が認知症バリアフリー宣言、認証を普及させる啓発活動を積極的に展開すること」（23.6%）など、期待することは多い。

図表 2.2-16 「認知症バリアフリー認証」制度が創設された際に、組織（会社）として「認知症バリアフリー宣言、認証」に期待すること



「認知症バリアフリー認証」制度が創設された際に、組織（会社）として、「認知症バリアフリー宣言、認証」に期待することは、「企業の社会的なプレゼンスが向上し、イメージアップにつながる」が6割強（62.6%）を占め、突出して多くなっている。以下、「宣言や認証を受けた企業について政府や自治体による情報発信や推奨があること」（33.5%）、「働きやすい企業として人材獲得につながる」（31.9%）、「他社の取り組みの事例集等が入手できること」（29.7%）、「政府や自治体が認知症バリアフリー宣言、認証

を普及させる啓発活動を積極的に展開すること」(23.6%)、「税制優遇が得られること」(18.7%)、「自社の商品・サービスの広告宣伝につながること」(18.1%)など、多くの期待することがあげられている。

従業員数別にみると、総じて従業員数が多い企業ほど高い割合の項目が多く、特に「企業の社会的なプレゼンスが向上し、イメージアップにつながること」は《100人以下》(41.7%)と《1001人以上》(71.4%)の間の差がほぼ30ポイントに及んでいる。

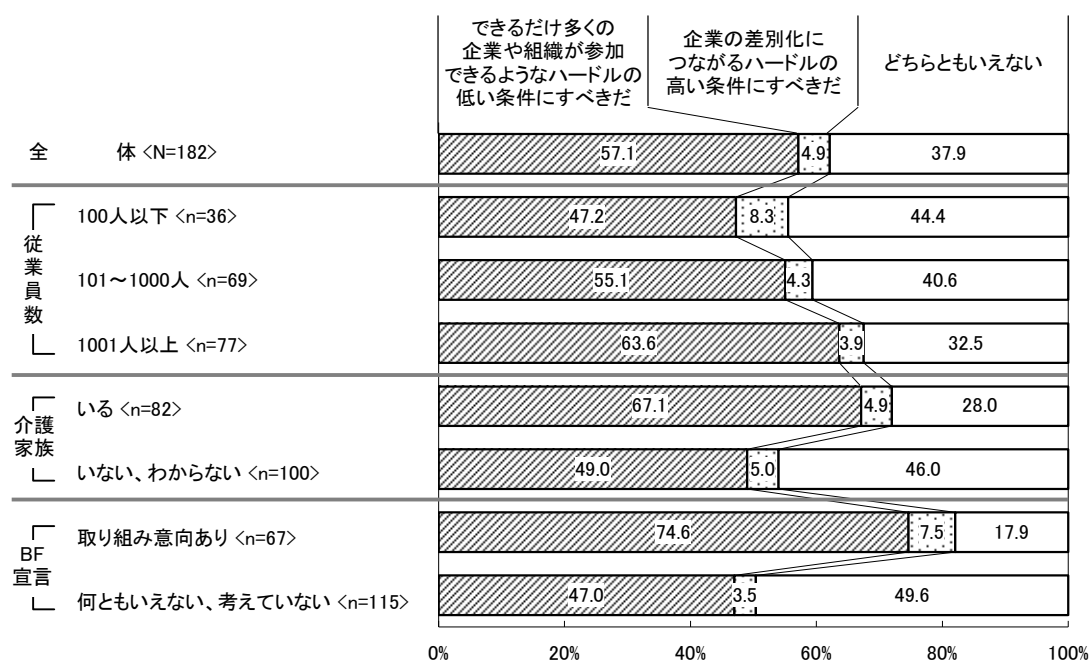
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、「企業の社会的なプレゼンスが向上し、イメージアップにつながること」(《いる》67.1%、《いない、わからない》59.0%)、「宣言や認証を受けた企業について政府や自治体による情報発信や推奨があること」(同37.8%、30.0%)、「●●経営銘柄のように株式市場の評価を得られること」(同12.2%、1.0%)などは、認知症介護家族が《いる》企業の方が高い割合である。一方、「働きやすい企業として人材獲得につながること」の割合は、認知症介護家族が《いる》(25.6%)企業よりも《いない、わからない》(37.0%)企業の方が10ポイント強高い。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「他社の取り組みの事例集等が入手できること」は《取り組み意向あり》(20.9%)という企業よりも《何ともいえない、考えていない》(34.8%)の方が、一方「自社の商品・サービスの広告宣伝につながること」は《何ともいえない、考えていない》(13.9%)よりも《取り組み意向あり》(25.4%)の方が、それぞれ高い割合となっている。

2) 「認知症バリアフリー宣言」に参加するための条件についての考え

「できるだけ多くの企業や組織が参加できるようなハードルの低い条件にすべきだ」(57.1%) が半数を超え、「企業の差別化につながるハードルの高い条件にすべきだ」(4.9%) という意見はごく少数。

図表 2.2-17 「認知症バリアフリー宣言」に参加するための条件についての考え



「認知症バリアフリー宣言」に参加するための条件については、「どちらともいえない」(37.9%) と評価を保留する回答を除けば、「できるだけ多くの企業や組織が参加できるようなハードルの低い条件にすべきだ」(57.1%) が半数を超えて主たる意見となっている。「企業の差別化につながるハードルの高い条件にすべきだ」(4.9%) という回答はごく少数である。

従業員数別にみると、「多くの企業や組織が参加できるようなハードルの低い条件にすべきだ」とする割合は従業員数が多いほど高く、《1001人以上》(63.6%) の企業では、《100人以下》(47.2%) の企業より 15 ポイント以上高い割合を占めている。

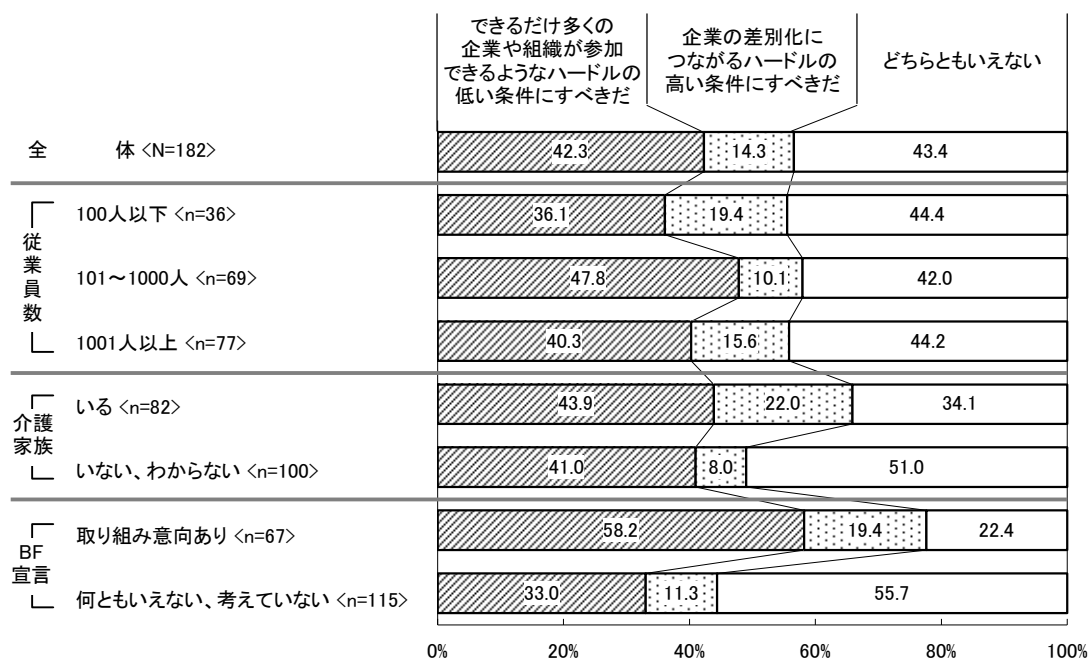
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、「多くの企業や組織が参加できるようなハードルの低い条件にすべきだ」とする割合は、認知症介護家族が《いる》(67.1%) という企業の方が、《いない、わからない》(49.0%) という企業よりも 20 ポイント近くも高い。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「できるだけ多くの企業や組織が参加できるようなハードルの低い条件にすべきだ」の割合は、《取り組み意向あり》(74.6%) では 4 分の 3 に近い割合だが、《何ともいえない、考えていない》(47.0%) では半数に満たない。

3) 「認知症バリアフリー認証」を受けるための条件についての考え

「できるだけ多くの企業や組織が参加できるようなハードルの低い条件にすべきだ」(42.3%)が多いが、「企業の差別化につながるハードルの高い条件にすべきだ」(14.3%)も若干みられる。

図表 2.2-18 「認知症バリアフリー認証」を受けるための条件についての考え



「認知症バリアフリー認証」を受けるための条件については、「どちらともいえない」(43.4%)を除けば、やはり「できるだけ多くの企業や組織が参加できるようなハードルの低い条件にすべきだ」(42.3%)が多いが、「企業の差別化につながるハードルの高い条件にすべきだ」(14.3%)という意見も1割台となっている。

従業員数別にみると、「できるだけ多くの企業や組織が参加できるようなハードルの低い条件にすべきだ」の割合は、《101～1000人》(47.8%)の企業でやや高めである。

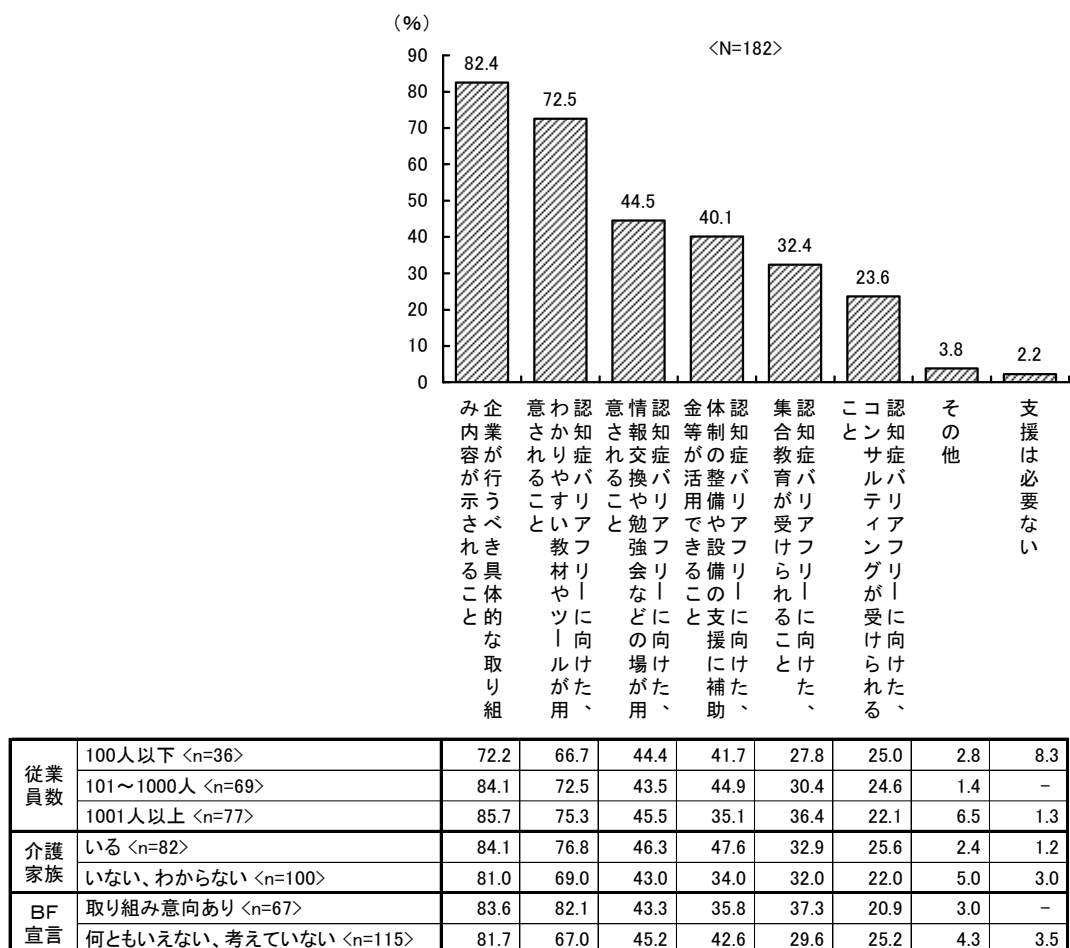
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、「多くの企業や組織が参加できるハードルの低い条件にすべきだ」はともに4割強であり変わらないが、「企業の差別化につながるハードルの高い条件にすべきだ」の割合は《いない、わからない》(8.0%)という企業に比べ、《いる》(22.0%)では10ポイント以上高い。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、《取り組み意向あり》という企業では「できるだけ多くの企業や組織が参加できるようなハードルの低い条件にすべきだ」(58.2%)が6割近くを占めているが、「企業の差別化につながるハードルの高い条件にすべきだ」(19.4%)もほぼ2割と少なくない。《何ともいえない、考えていない》という企業では、「できるだけ多くの企業や組織が参加できるようなハードルの低い条件にすべきだ」(33.0%)が少なく、「どちらともいえない」(55.7%)が過半数を占めている。

4)「認知症バリアフリー宣言」の実施や「認知症バリアフリー認証」取得に向けて必要な支援

「企業が行うべき具体的な取り組み内容が示されること」(82.4%)、「認知症バリアフリーに向けた、わかりやすい教材やツールが用意されること」(72.5%)、「認知症バリアフリーに向けた、情報交換や勉強会などの場が用意されること」(44.5%)、「認知症バリアフリーに向けた、体制の整備や設備の支援に補助金等が活用できること」(40.1%)、「認知症バリアフリーに向けた、集合教育が受けられること」(32.4%)などが必要とされており、「支援は必要ない」(2.2%)はごくわずか。

図表 2.2-19 「認知症バリアフリー宣言」の実施や「認知症バリアフリー認証」取得に向けてはどのような支援が必要か（複数回答）



「認知症バリアフリー宣言」の実施や「認知症バリアフリー認証」取得に向けてはどのような支援が必要かをみると、「企業が行うべき具体的な取り組み内容が示されること」(82.4%)が最も多く、次いで「認知症バリアフリーに向けた、わかりやすい教材やツールが用意されること」(72.5%)、「認知症バリアフリーに向けた、情報交換や勉強会などの

場が用意されること」(44.5%)、「認知症バリアフリーに向けた、体制の整備や設備の支援に補助金等が活用できること」(40.1%)、「認知症バリアフリーに向けた、集合教育が受けられること」(32.4%)、「認知症バリアフリーに向けた、コンサルティングが受けられること」(23.6%)などの順となっている。「支援は必要ない」(2.2%)という回答はごくわずかである。

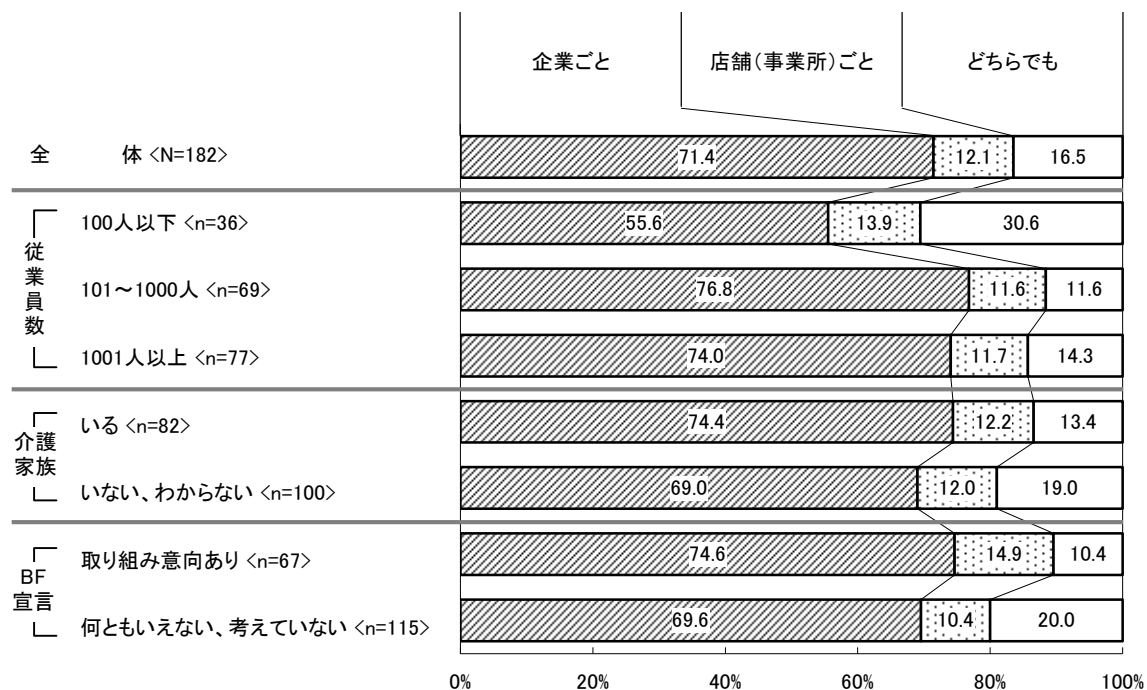
従業員数別にみると、「企業が行うべき具体的な取り組み内容が示されること」(《100人以下》72.2%、《101～1000人》84.1%、《1001人以上》85.7%)、「認知症バリアフリーに向けた、わかりやすい教材やツールが用意されること」(同66.7%、72.5%、75.3%)など、従業員数が多いほど高い割合となっている項目が多い。

従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、「認知症バリアフリーに向けた、体制の整備や設備の支援に補助金等が活用できること」(《いる》47.6%、《いない、わからない》34.0%)をはじめ、認知症介護家族が《いる》という企業の方が高い割合となっている項目がほとんどである。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「認知症バリアフリーに向けた、わかりやすい教材やツールが用意されること」をあげる割合は《取り組み意向あり》(82.1%)という企業の方が、《何ともいえない、考えていない》(67.0%)を大きく上回っている。

5)「認知症バリアフリー宣言」の実施や「認知症バリアフリー認証」は、企業単位または店舗（事業所）単位のどちらが取り組みやすいか
「企業ごと」（71.4%）が多くを占め、「店舗（事業所）ごと」（12.1%）はわずか。

図表 2.2-10 「認知症バリアフリー宣言」の実施や「認知症バリアフリー認証」は、企業単位または店舗（事業所）単位のどちらが取り組みやすいか



「認知症バリアフリー宣言」の実施や「認知症バリアフリー認証」は、企業単位または店舗（事業所）単位のどちらが取り組みやすいかをみると、「企業ごと」が7割強（71.4%）を占めて多い。「店舗（事業所）ごと」（12.1%）との回答は1割程度にとどまっている。

従業員数別にみると、いずれも「企業ごと」が多数を占めているが、《100人以下》（55.6%）では、それ以上の規模の企業の7割台に比べて相対的に低い。

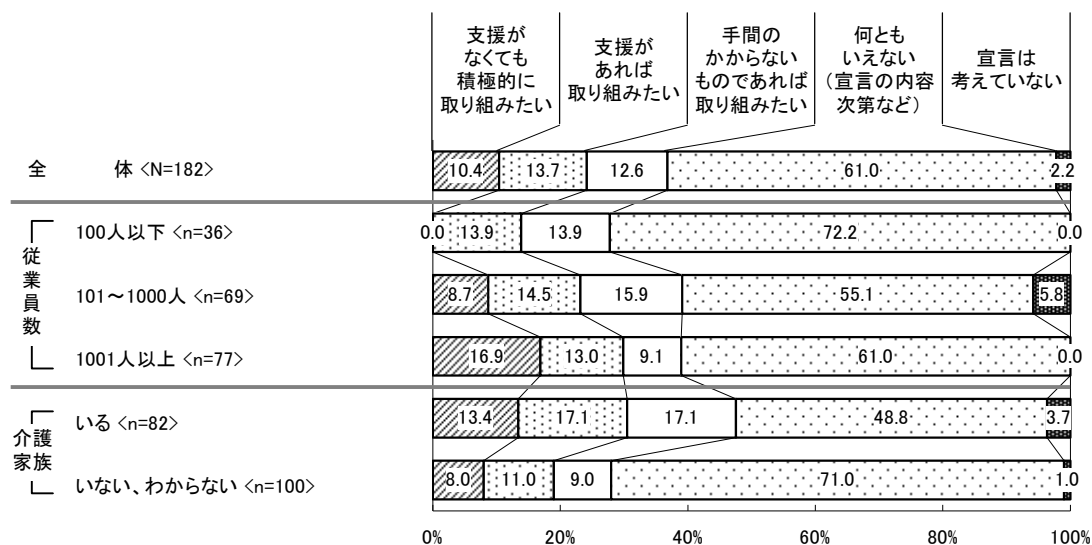
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、「企業ごと」の割合は《いる》（74.4%）という企業の方が《いない、わからない》（69.0%）よりもやや高い程度で、あまり大きな差はない。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「企業ごと」の割合は《取り組み意向あり》（74.6%）の方が《何ともいえない、考えていない》（69.6%）よりもやや高い。

6)「認知症バリアフリー宣言」に取り組みたいと思うか

「何ともいえない（宣言の内容次第など）」（61.0%）が主だが、そのほかでは「支援があれば取り組みたい」（13.7%）、「手間のかからないものであれば取り組みたい」（12.6%）、「支援がなくても積極的に取り組みたい」（10.4%）の順で、「宣言は考えていない」（2.2%）はごくわずか。

図表 2.2-21 「認知症バリアフリー宣言」に取り組みたいと思うか



「認知症バリアフリー宣言」に取り組みたいと思うかどうかをみると、「何ともいえない（宣言の内容次第など）」（61.0%）が6割を超えて多いが、そのほかでは、「支援があれば取り組みたい」（13.7%）、「手間のかからないものであれば取り組みたい」（12.6%）、「支援がなくても積極的に取り組みたい」（10.4%）と、取り組みの意思を示す回答がほとんどで、「宣言は考えていない」（2.2%）との回答はほとんどみられない。

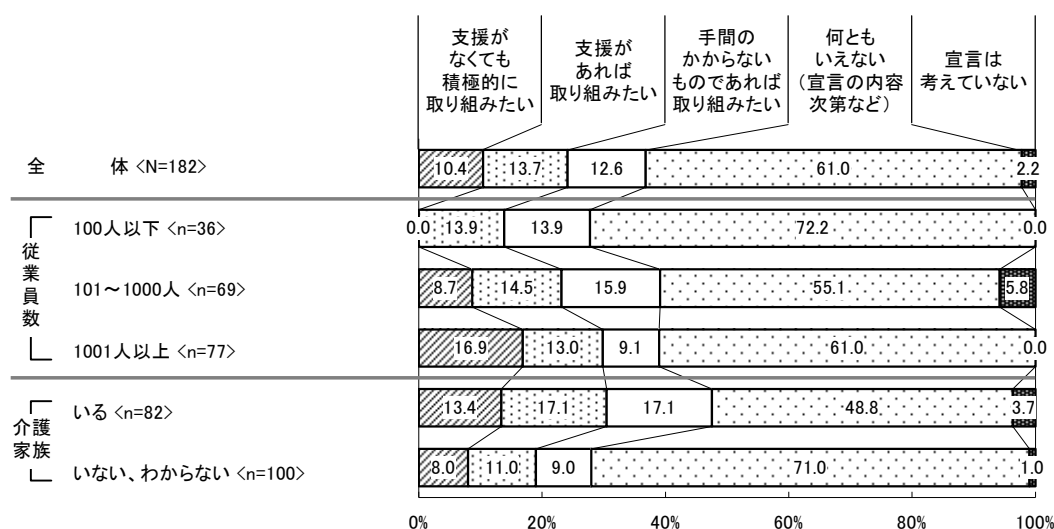
従業員数別にみると、いずれも「何ともいえない（宣言の内容次第など）」が主になっているが、《100人以下》（72.2%）では特に高い割合となっており、従業員数が多いほど意欲的である。

従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、認知症介護家族が《いない、わからない》という企業では、「何ともいえない（宣言の内容次第など）」（71.0%）が7割を超えて多数を占めているが、《いる》という企業（48.8%）では半数弱にとどまり、「支援があれば取り組みたい」（17.1%）、「手間のかからないものであれば取り組みたい」（17.1%）といったより積極的な態度が強い。

7)「認知症バリアフリー認証」に取り組みたいと思うか

“認知症バリアフリー宣言”と同様、「何ともいえない（認証の内容次第など）」（60.4%）が6割に達している。

図表 2.2-22 「認知症バリアフリー認証」に取り組みたいと思うか



「認知症バリアフリー認証」に取り組みたいと思うかどうかをみると、「何ともいえない（認証の内容次第など）」（60.4%）がやはり6割を超えており、そのほかの回答も、「手間のかからないものであれば取り組みたい」（14.8%）、「支援があれば取り組みたい」（13.7%）、「支援がなくても積極的に取り組みたい」（8.8%）と大半が取り組みの意思を示しており、「認証は考えていない」（2.2%）はごく少数である。前項の“「認知症バリアフリー宣言」への取り組みの意向”とほとんど変わらない結果となっている。

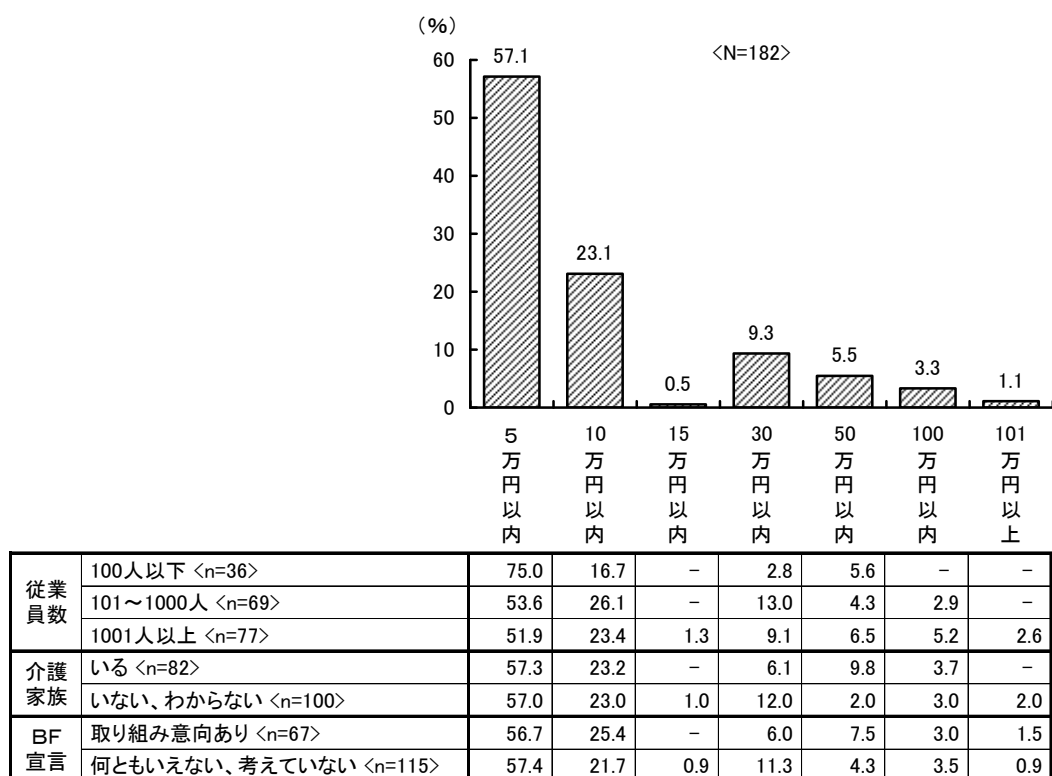
従業員数別では、いずれも「何ともいえない（認証の内容次第など）」が過半数を占めるが、「支援がなくても積極的に取り組みたい」の割合は、《100人以下》（0.0%）で皆無だが、《101～1000人》（8.7%）、《1001人以上》（13.0%）と、従業員数が増えるほど高くなっている。従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、《いない、わからない》という企業では「何ともいえない（認証の内容次第など）」がほぼ7割（68.0%）を占め、《いる》（51.2%）という企業よりも20ポイント近くも高い。そのほかの取り組み意欲を示す回答はいずれも《いる》という企業の方が少しずつ高くなっている。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、《何ともいえない、考えていない》という回答者では「何ともいえない（認証の内容次第など）」（93.0%）が大半となっている。《取り組み意向あり》という回答者では、「支援があれば取り組みたい」（35.8%）、「手間のかからないものであれば取り組みたい」（35.8%）、「支援がなくても積極的に取り組みたい」（23.9%）と、取り組み意欲は強い。

8)「認知症バリアフリー認証」を企業単位で取得する場合、いくらまでなら取得を考えるか

「5万円以内」(57.1%)が5割台で最も多く、以下「10万円以内」(23.1%)、「30万円以内」(9.3%)などの順。

図表 2.2-23 「認知症バリアフリー認証」を企業単位で取得する場合、いくらまでなら取得を考えるか



「認知症バリアフリー認証」を企業単位で取得する場合、いくらまでなら取得を考えるかをみると、「5万円以内」(57.1%)が5割台で最も多く、以下「10万円以内」(23.1%)、「30万円以内」(9.3%)などの順となっている。

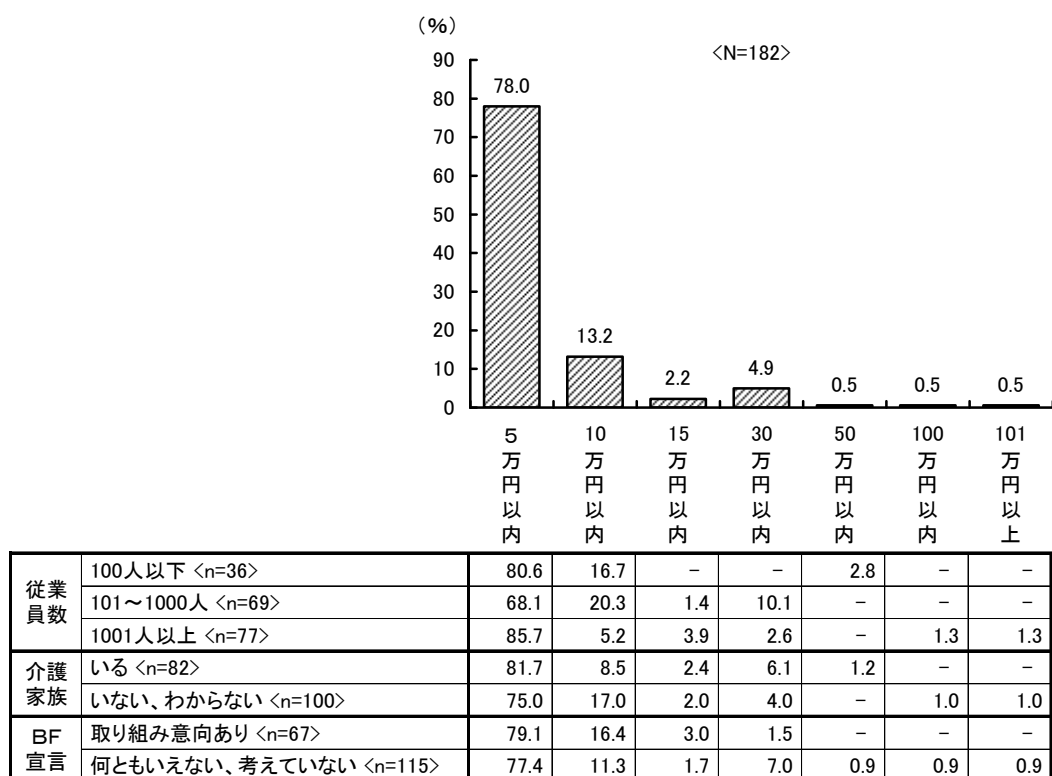
従業員数別にみると、従業員が少ない企業ほど低い金額をあげており、特に《100人以下》の企業では「5万円以内」(75.0%)の割合が、それ以上の規模の企業の5割台に比べて高い。

従業員内における認知症介護家族の有無別や認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別では、大きな属性差はみられない。

9)「認知症バリアフリー認証」を店舗（事業所）単位で取得する場合、いくらまでなら取得を考えるか

「認知症バリアフリー認証」を店舗（事業所）単位で取得する場合は「5万円以内」（78.0%）が大多数。

図表 2.2-24 「認知症バリアフリー認証」を店舗（事業所）単位で取得する場合、いくらまでなら取得を考えるか



「認知症バリアフリー認証」を店舗（事業所）単位で取得する場合については、「5万円以内」（78.0%）が8割を超えて大多数となっている。

従業員数別にみると、いずれも「5万円以内」が大半を占めるが、《101～1000人》（68.1%）では相対的に低めである。

従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、やはりいずれも「5万円以内」が多いが、認知症介護家族が《いる》（81.7%）という企業の方が、《いない、わからない》（75.0%）よりもやや高い。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別であまり差はない。

10) 認知症への対応について、現在、業務上困っていること

「外見では認知症かどうか分からない」(17件)が最も多く、以下「認知症に対応するマニュアルがない」(10件)、「認知症のお客様とのトラブルが多い」(9件)、「認知症の人の求めていることが分からない」(8件)、「従業員教育ができていない」(7件)などの課題があげられる。

図表 2.2-25 認知症への対応について、現在、業務上困っていること

順位		件数
1	外見では認知症かどうか分からない	17
2	認知症に対応するマニュアルがない	10
3	認知症のお客様とのトラブルが多い	9
4	認知症の人の求めていることが分からない	8
5	従業員教育ができていない	7
6	どのように取り組むべきか分からない	5
7	従業員やその家族に認知症の人がいることによる問題	4
8	認知症対策のための人的・経済的負担が大きい	3
	その他	10
	特になし・分からない	109

認知症への対応について、現在、業務上困っていることを自由回答で聞いた結果をみると、「特になし・分からない」(109件)が多くなっているが、具体的な事柄としては、「外見では認知症かどうか分からない」(17件)が最も多く、以下「認知症に対応するマニュアルがない」(10件)、「認知症のお客様とのトラブルが多い」(9件)、「認知症の人の求めていることが分からない」(8件)、「従業員教育ができていない」(7件)、「どのように取り組むべきか分からない」(5件)などの課題があげられている。

2.3. 官民連携による認知症バリアフリー取組状況に関するアンケート調査

2.3.1. 調査目的

次年度以降の「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制度の普及啓発のための検討材料とすることを目的に、各市区町村における官民連携による認知症バリアフリー取り組み状況に関するアンケート調査を実施した。

2.3.2. 調査対象

全国の市区町村の認知症施策担当部署

2.3.3. 調査方法

都道府県から各市町村の担当部署に回答を依頼。WEBにて回収を行った。

2.3.4. 調査項目

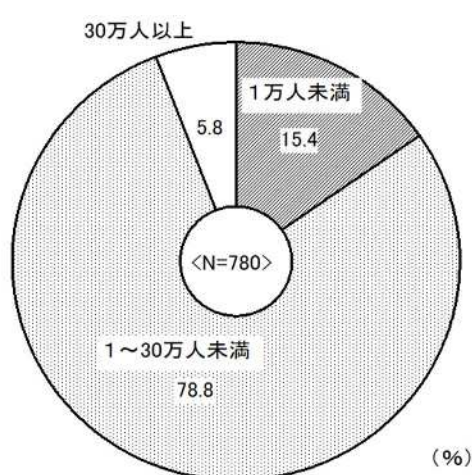
官民連携による認知症バリアフリー取り組み状況の把握を目的に、認知症バリアフリーに向けた自治体の施策、企業等との連携状況、地域における企業との連携推進窓口、地域における企業等との連携推進に向けた課題、地域における企業等との連携推進に向けた必要な支援等を設定。調査項目については、資料編を参照。

2.3.5. 調査結果

【標本構成】

調査対象者（780 市区町村）の標本構成は以下の通り。

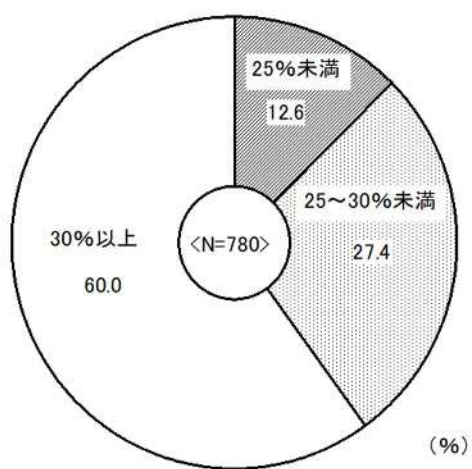
F 1. 人口規模別回答自治体割合



F 1 - 1. 人口規模別自治体数に対する回答自治体の割合

人口	自治体数	対総数%	回答者数	対自治体%
1万人未満	519	29.7	120	23.1
1～30万人未満	1144	65.5	615	53.8
30万人以上	84	4.8	45	53.6
自治体総数	1747	100.0	780	44.6

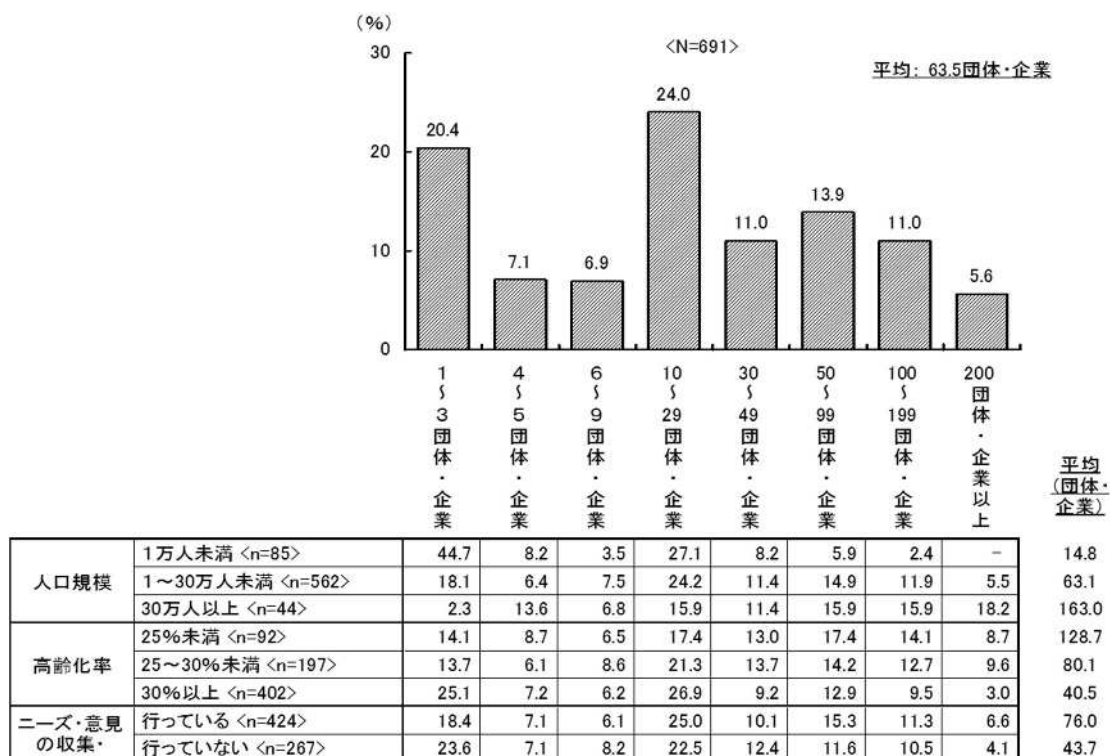
F 2. 高齢化率別回答自治体割合



(1-1) 連携先の団体・企業等の総数

連携先の団体・企業等の総数の分布で最も多かったのは、「10～29 件」(24.0%)、全体の平均は 63.5 件であった。人口規模別にみると、人口規模が大きいほど平均連携団体・企業数が多い傾向にあり、高齢化率別で見ると、高齢化率が低いほど平均連携団体・企業数が多い傾向にあった。

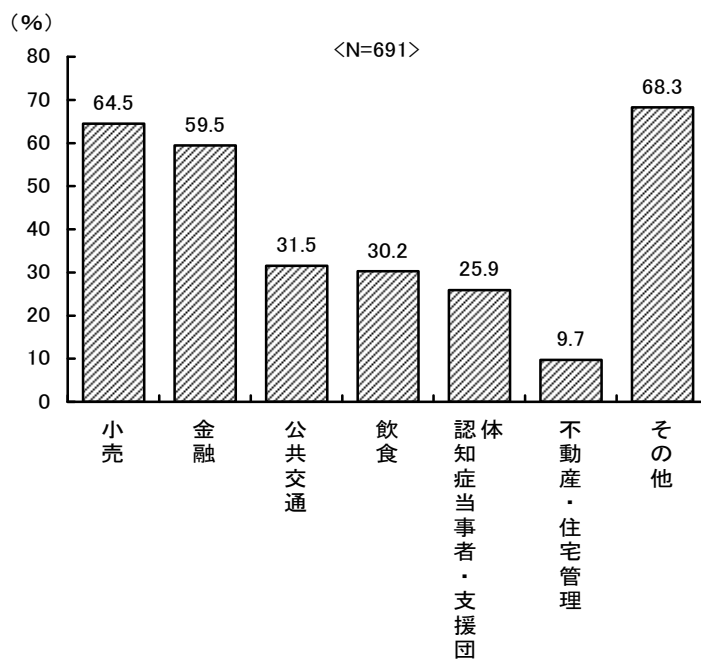
図表 2.3-2 連携先の団体・企業等の総数



(1-2) 連携先の団体・企業等の業種

連携先団体・企業の業種は、「小売」(64.5%)、「金融」(59.5%)が5割越え、「公共交通」「飲食」「認知症当事者・支援団体」は3割前後となっており、「不動産・住宅管理」(9.7%)との連携は進んでいない様子うかがえる。

図表 2.3-3 連携先の団体・企業等の業種（複数回答）



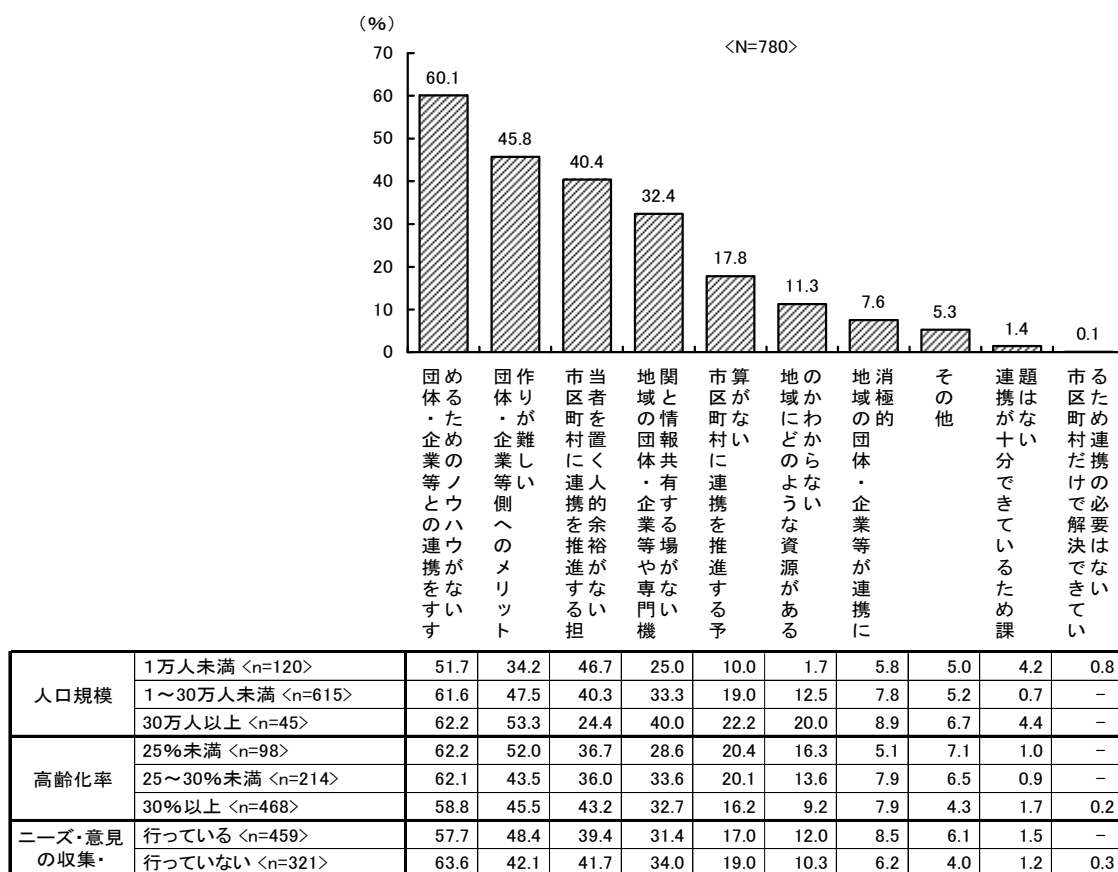
人口規模	1万人未満 <n=85>	45.9	45.9	23.5	24.7	18.8	2.4	62.4
	1～30万人未満 <n=562>	66.7	61.2	32.2	30.1	24.6	9.8	68.3
	30万人以上 <n=44>	72.7	63.6	38.6	43.2	56.8	22.7	79.5
高齢化率	25%未満 <n=92>	73.9	60.9	26.1	41.3	28.3	18.5	68.5
	25～30%未満 <n=197>	73.1	66.0	33.0	31.5	32.0	17.8	71.6
	30%以上 <n=402>	58.2	56.0	32.1	27.1	22.4	3.7	66.7
ニーズ・意見の収集・	行っている <n=424>	66.0	61.6	33.5	34.7	31.1	10.6	67.9
	行っていない <n=267>	62.2	56.2	28.5	23.2	17.6	8.2	68.9

（２）認知症施策に関して、団体・企業等との連携を促進する上での課題

自治体の認知症施策に関して、団体・企業等との連携を促進する上での課題は、「連携するためのノウハウがない」（60.1%）、「団体・企業側へのメリット作りが難しい」（45.8%）、「自治体に人的余裕がない」（40.4%）となっている。

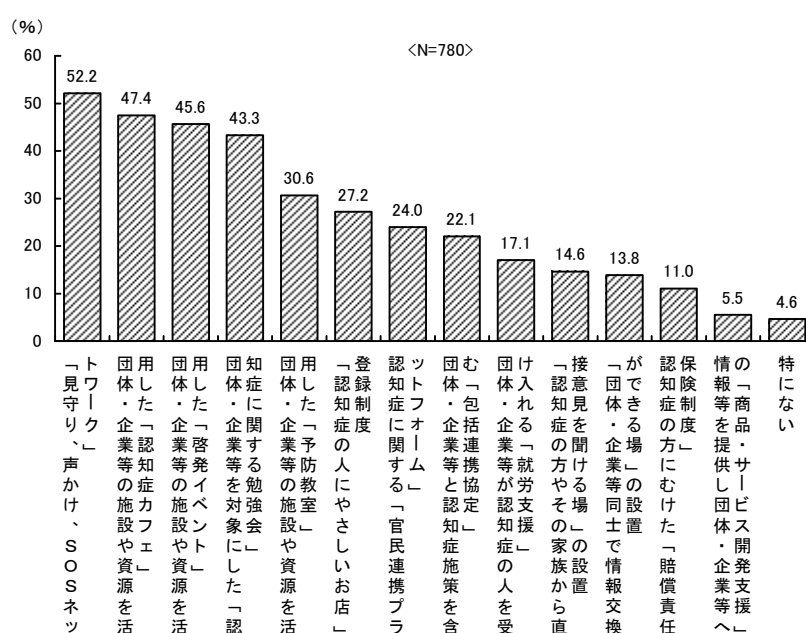
人口規模別に見ても同様の傾向となっている。

図表 2.3-4 認知症施策に関して、団体・企業等との連携を促進する上での課題（複数回答）



認知症施策に関して、今後、団体・企業等と連携して実施していきたいと考えるものは、「見守り、声掛け、SOS ネットワーク」(52.2%)に続き「企業・団体の資源を活用した認知症カフェ」(47.4%)「啓発イベント」(45.6%)、「勉強会」(43.3%)が4割台。

図表 2.3-5 認知症施策に関して今後、団体・企業等と連携して実施していきたいと考えるもの（複数回答）



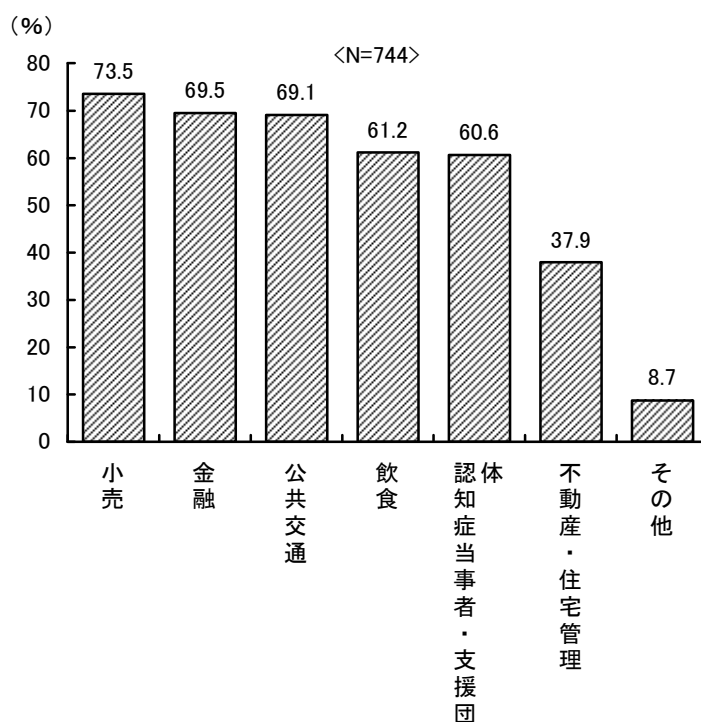
人口規模	1万人未満 <n=120>	55.8	39.2	31.7	41.7	25.0	18.3	11.7	16.7	6.7	13.3	13.3	5.8	1.7	13.3
	1～30万人未満 <n=615>	52.5	48.9	47.5	44.4	32.0	28.8	25.0	23.3	18.2	14.5	13.8	12.0	6.3	2.9
	30万人以上 <n=45>	37.8	48.9	57.8	33.3	26.7	28.9	42.2	20.0	28.9	20.0	15.6	11.1	4.4	4.4
高齢化率	25%未満 <n=98>	37.8	48.0	55.1	32.7	33.7	21.4	25.5	20.4	16.3	14.3	15.3	7.1	8.2	5.1
	25～30%未満 <n=214>	50.9	49.1	52.3	43.0	29.9	28.5	26.6	25.7	20.6	14.0	15.0	13.1	6.5	4.7
	30%以上 <n=468>	55.8	46.6	40.6	45.7	30.3	27.8	22.4	20.7	15.6	15.0	13.0	10.9	4.5	4.5
ニーズ・意見の収束・	行っている <n=459>	52.5	48.4	49.0	48.1	32.9	27.7	28.5	25.1	20.9	15.7	15.7	11.1	7.4	3.1
	行っていない <n=321>	51.7	46.1	40.8	36.4	27.4	26.5	17.4	17.8	11.5	13.1	11.2	10.9	2.8	6.9

(3-1) 今後、連携したい業種

今後連携したい団体・企業の業種は、「小売」(73.5%)、「金融」(69.5%)「公共交通」(69.1%)、「飲食」(61.2%)、「認知症当事者・支援団体」(60.6%)といずれも6割以上。

全体では、「不動産・住宅管理」(37.9%)との連携は他業種と比べ低いものの、人口規模30万人以上の自治体では、62.8%とその他の業種と同水準となっている。

図表 2.3-6 今後、連携したい業種（複数回答）



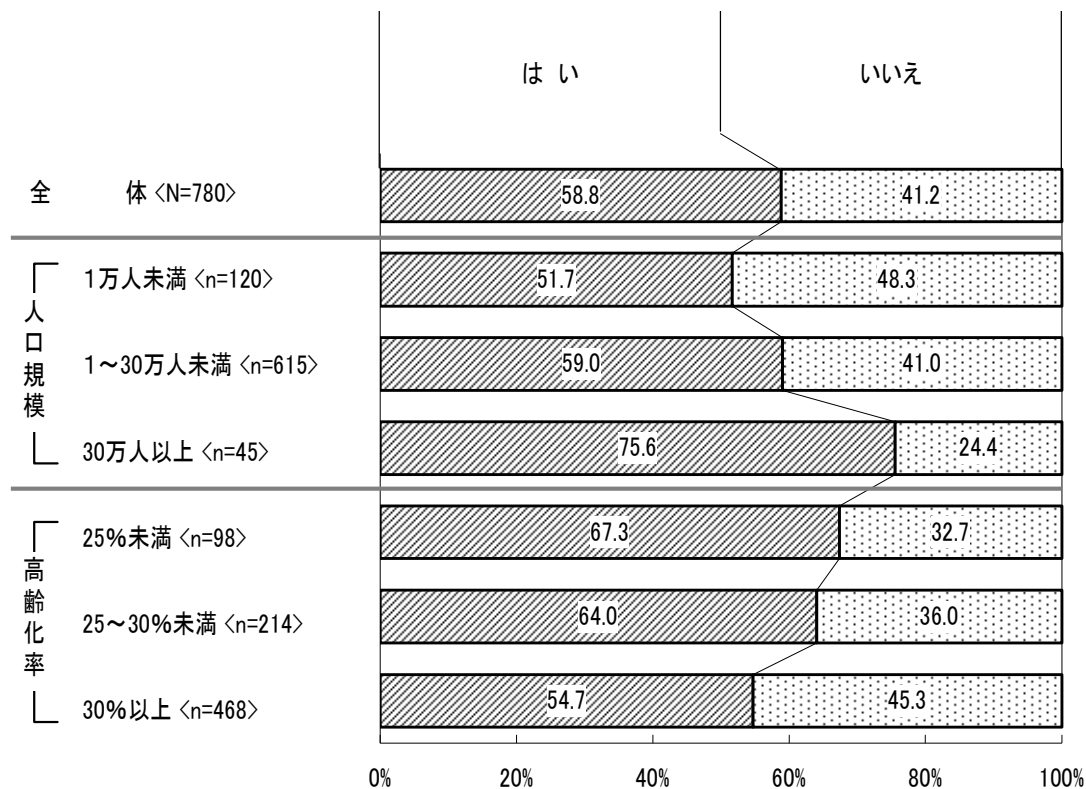
人口規模	1万人未満 <n=104>	77.9	68.3	63.5	65.4	45.2	20.2	3.8
	1～30万人未満 <n=597>	72.5	69.3	69.2	60.0	62.6	39.2	9.9
	30万人以上 <n=43>	76.7	74.4	81.4	67.4	69.8	62.8	4.7
高齢化率	25%未満 <n=93>	69.9	59.1	65.6	61.3	60.2	43.0	10.8
	25～30%未満 <n=204>	77.0	73.5	74.0	65.2	65.7	47.5	8.8
	30%以上 <n=447>	72.7	69.8	67.6	59.3	58.4	32.4	8.3
ニーズ・意見の収集・	行っている <n=445>	75.1	72.6	72.4	63.4	62.0	41.8	11.0
	行っていない <n=299>	71.2	64.9	64.2	57.9	58.5	32.1	5.4

（４）地域の認知症の方やその家族からニーズや意見の収集状況

全体では「ニーズ収集をしている」（58.8%）、「ニーズ収集をしていない」（41.2%）とややしている自治体が多い。

人口規模別で見ると人口規模が大きい方がニーズ収集を行っており、高齢化率別では、高齢化率が低い自治体がニーズ収集を行っている傾向がある。

図表 2.3-7 地域の認知症の方やその家族からニーズや意見の収集状況

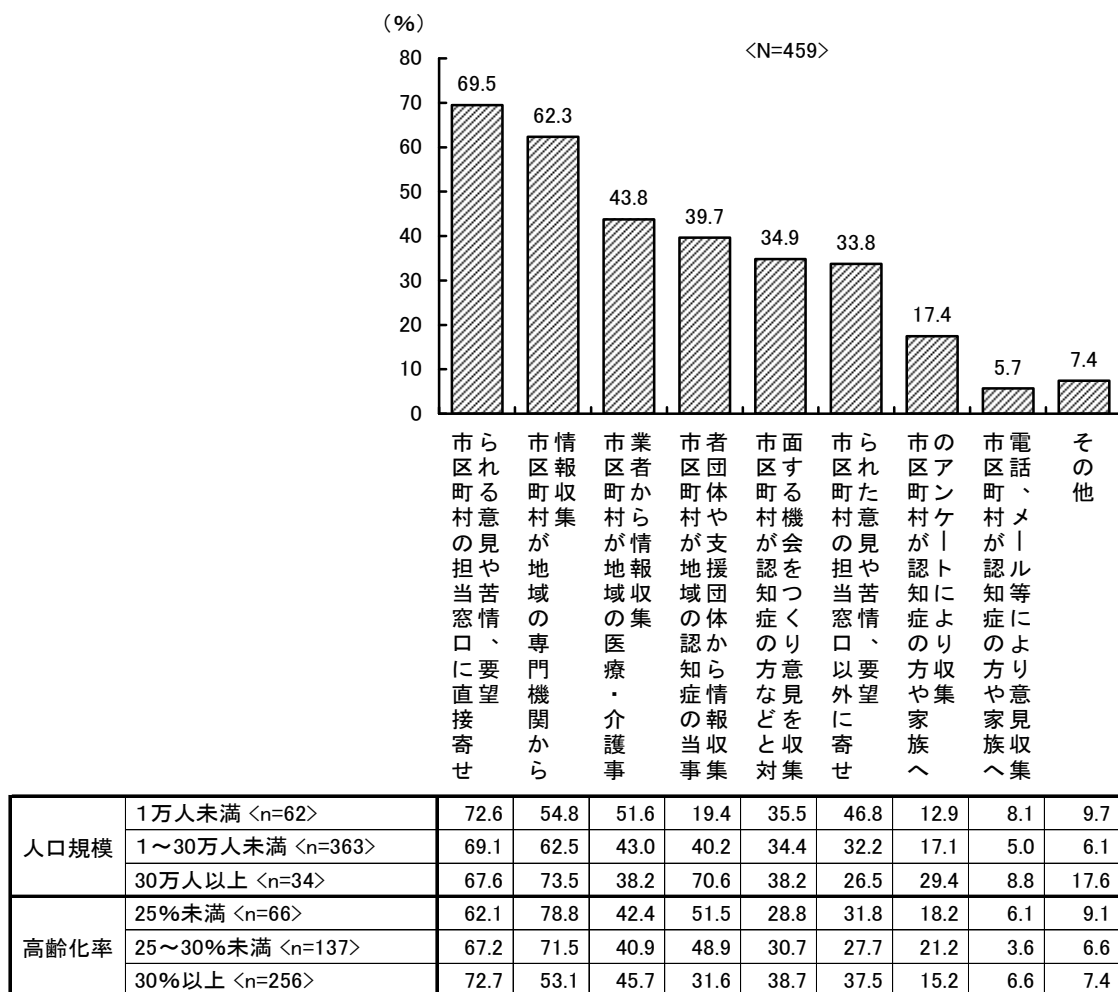


（４－１）認知症の方やその家族からのニーズの収集方法

認知症の方やその家族からのニーズ収集の方法は「担当窓口に直接寄せられる意見や苦情、要望」（69.5%）、「地域の専門機関からの情報収集」（62.3%）が6割を超える。

人口規模別で見ると「地域の認知症当事者団体や支援機関からの情報収集」で大きな差が見られる。

図表 2.3-8 認知症の方やその家族からのニーズの収集方法（複数回答）

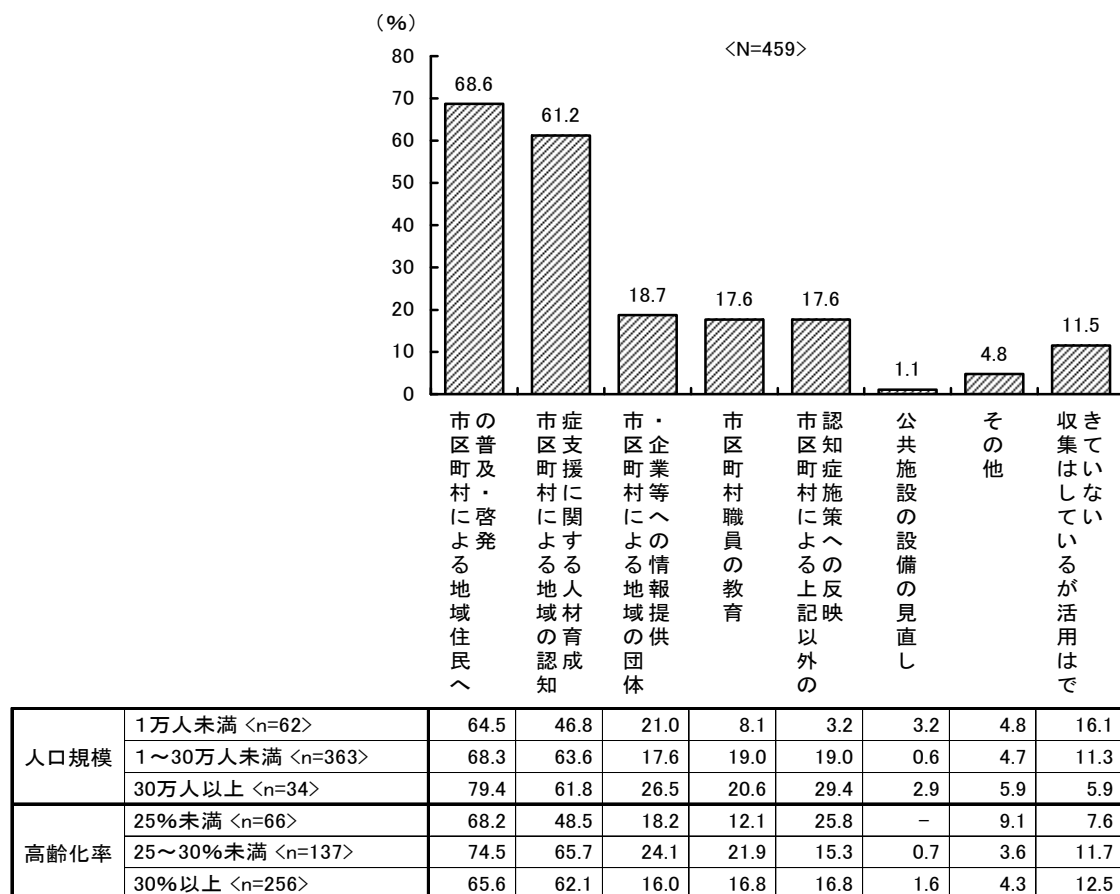


(4-2) 収集したニーズや意見の活用方法

収集したニーズや意見の活用方法は「地域住民への普及・啓発」(68.6%)、「地域の認知症支援に関する人材育成」(61.2%)が6割越えに対して、「団体・企業への情報提供」(18.7%)、「職員の教育」(17.6%)は1割台となっており、活用は限定的といえる。

人口規模別でみると、人口規模が大きいほど、活用されている様子がうかがえる。

図表 2.3-9 収集したニーズや意見の活用方法（複数回答）

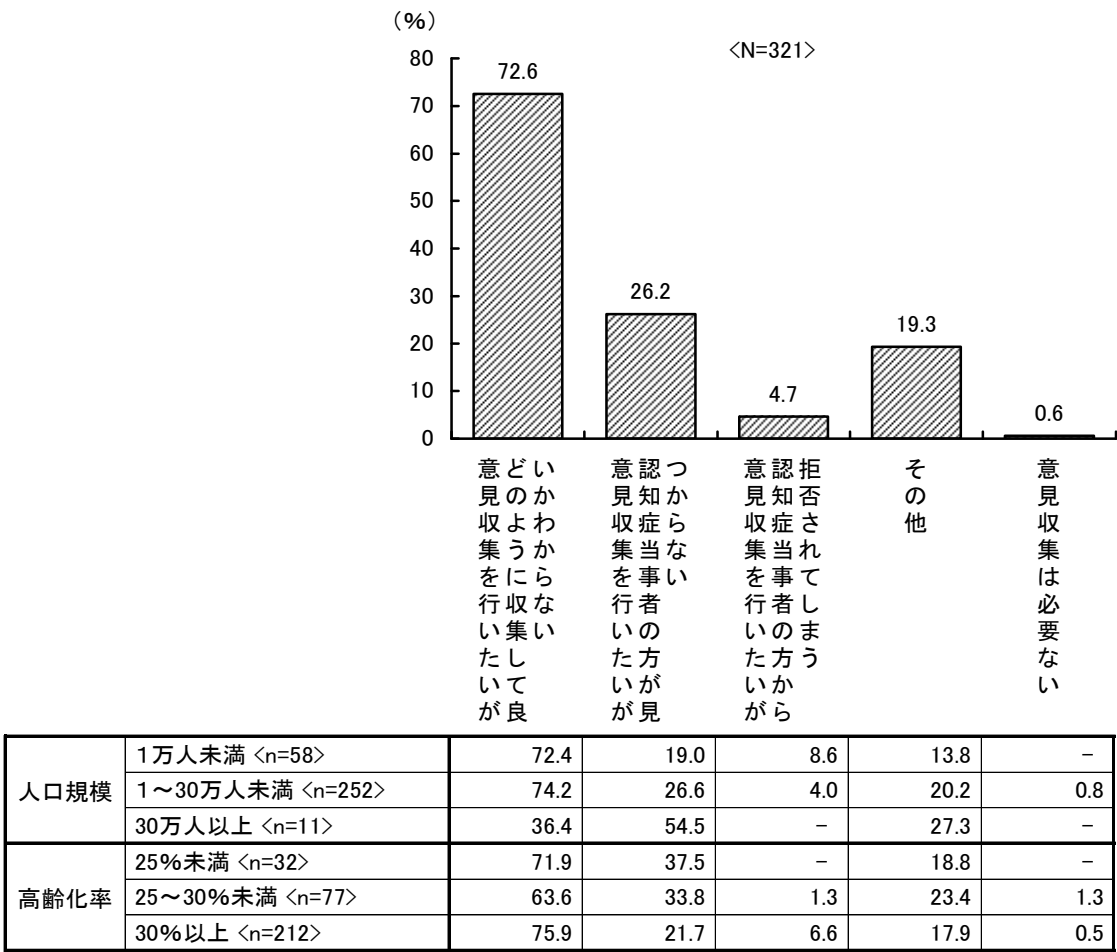


（４－３）ニーズや意見の収集を行っていない理由

ニーズや意見の収集を行っていない理由は「意見収取を行いたいけどどのように収集すればよいかわからない」（72.6％）が圧倒的に多く、次いで「意見収集を行いたいけど認知症当事者の方が見つからない」（26.2％）となっている。

人口規模別でみると、人口 30 万人未満の自治体では、「意見収取を行いたいけどどのように収集すればよいかわからない」が最も多いが、人口 30 万人以上では、「意見収集を行いたいけど認知症当事者の方が見つからない」が一位となっている。

図表 2.3-10 ニーズや意見の収集を行っていない理由（複数回答）

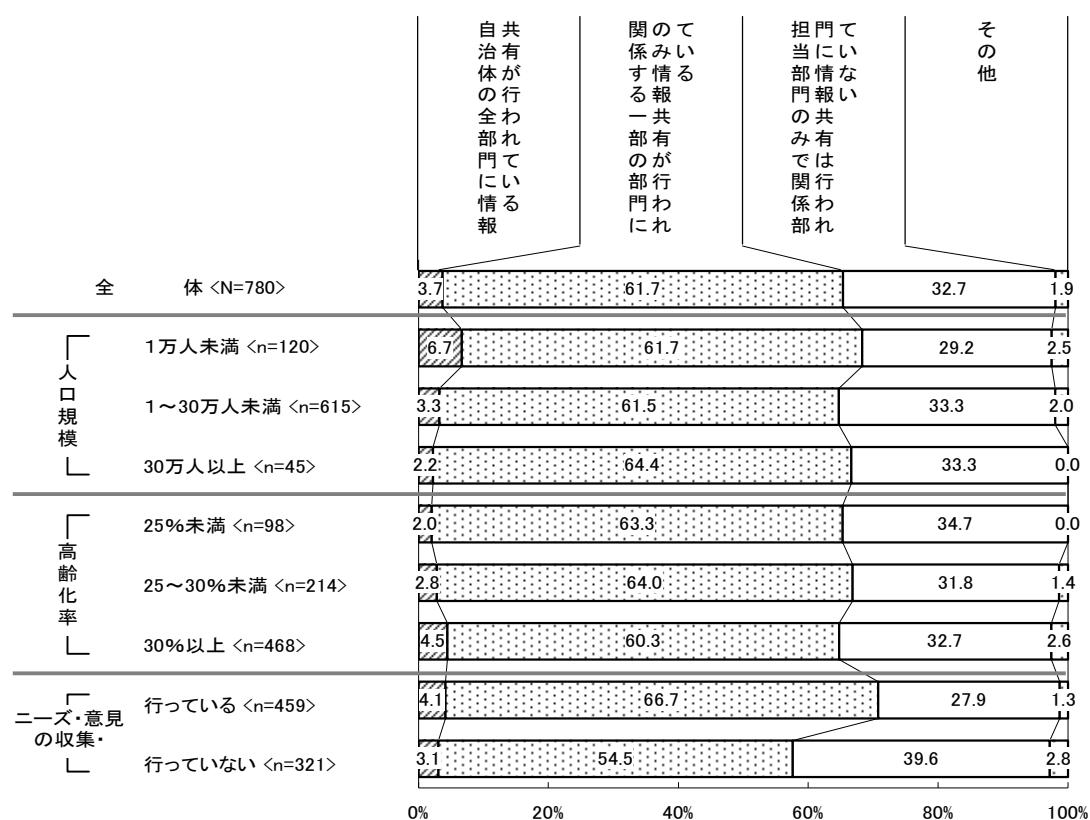


(5) ニーズや意見について認知症施策担当部門と関係部門による情報共有の状況

収集したニーズや意見について、「関係する一部の部署のみ情報共有」(61.7%)と半数以上。「自治体の全部門に情報共有が行われている」(3.7%)のはごくわずか。「担当部署のみで関係部署に情報共有は行われていない」(32.7%)自治体も3割存在する。

人口規模別、高齢化率別で見ても同様の傾向となっている。

図表 2.3-11 ニーズや意見について認知症施策担当部門と関係部門による情報共有の状況

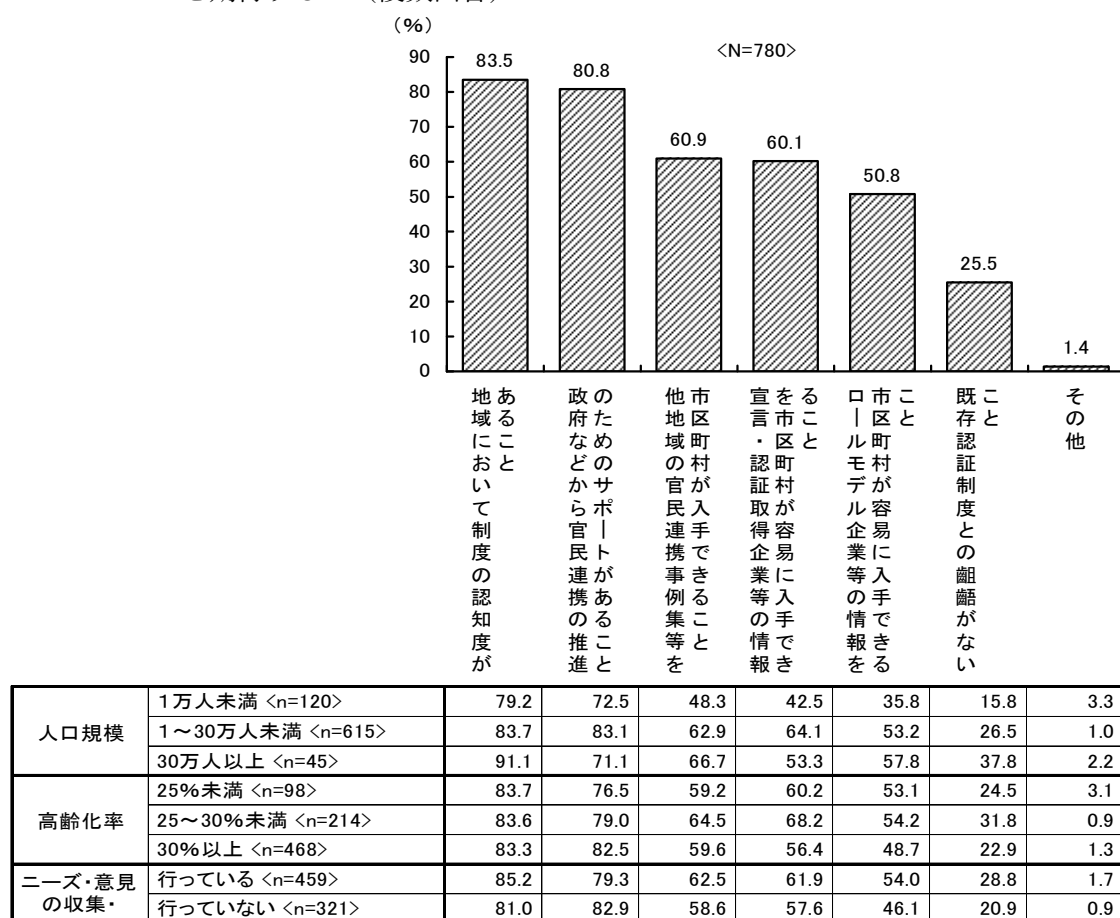


(6)「宣言、認証」制度を市区町村の認知症施策に活かすために、どのようなことを期待するか

「宣言、認証」制度を市区町村の認知症施策に活かすためには、「地域において制度の認知度があること」(83.5%)、「政府などから官民連携推進のためのサポートがあること」(80.8%)がいずれも8割を超えている。

「宣言、認証」制度を市区町村の認知症施策に活かすためには、積極的な情報発信と官民連携推進のための具体的な支援が求められている。

図表 2.3-12「宣言、認証」制度を市区町村の認知症施策に活かすために、どのようなことを期待するか（複数回答）

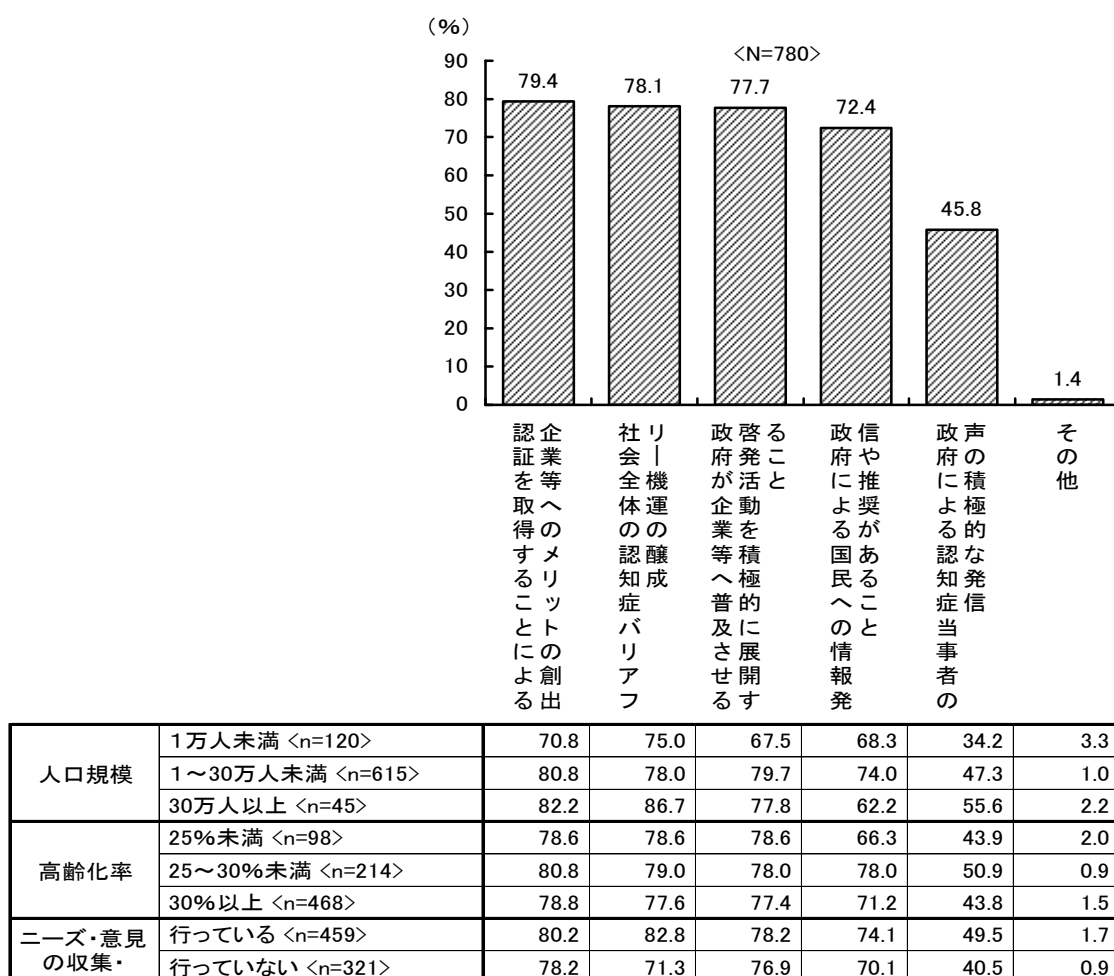


(7)「認知症バリアフリー宣言、認証」制度が普及するために必要な取り組み

「認知症バリアフリー宣言、認証」制度の普及に向けては、「企業へのメリットの創出」(79.4%)、「社会全体の認知症バリアフリー機運の醸成」(78.1%)、「政府による企業への積極的な啓発活動」(77.7%)、「政府による国民への情報発信・推奨」(72.4%)がいずれも7割を超えている。

人口規模別、高齢化率別で見ても同様の傾向となっている。

図表 2.3-13 「認知症バリアフリー宣言、認証」制度が普及するために必要な取り組み（複数回答）



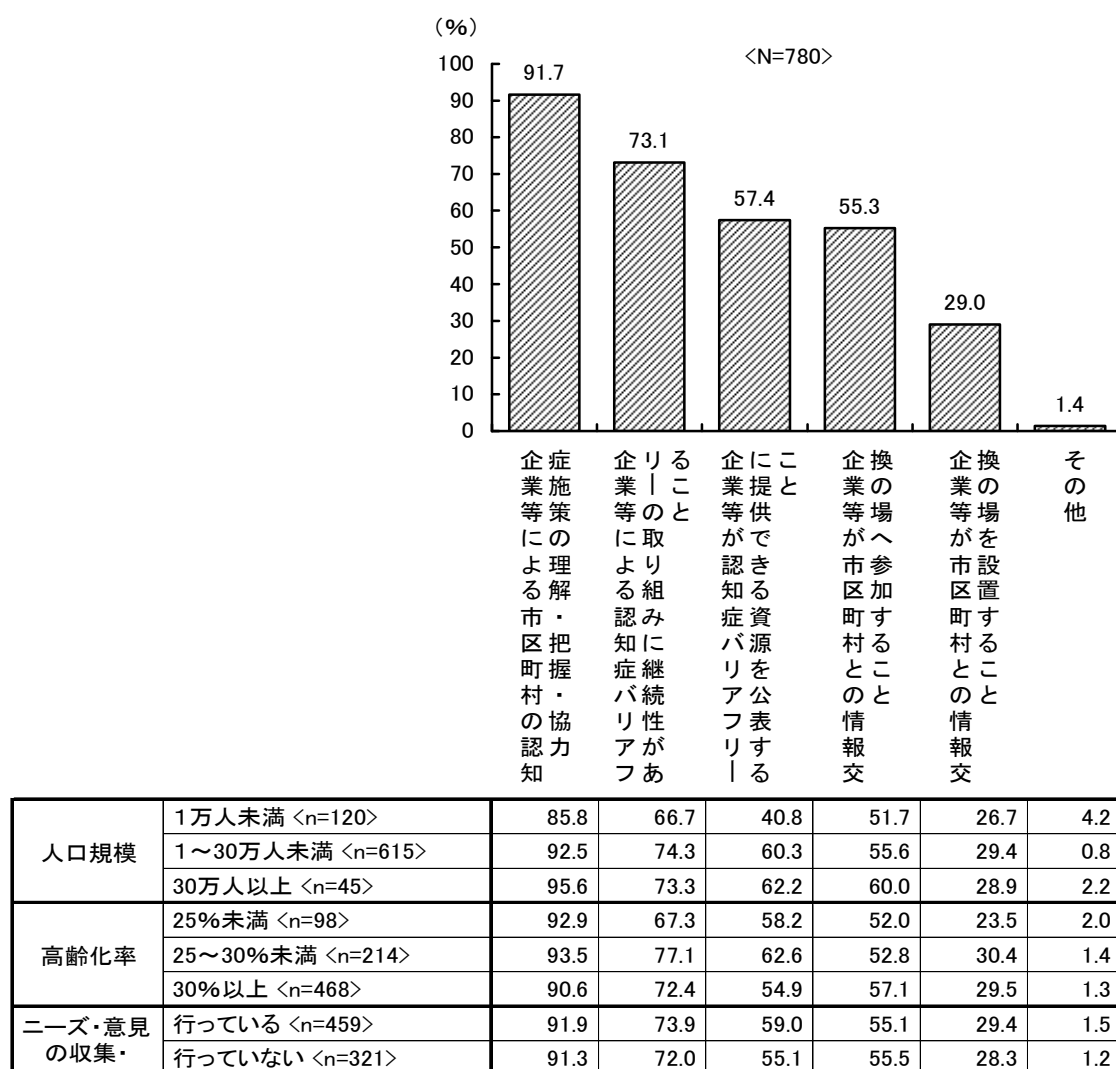
(8)「宣言、認証」取得企業等と官民連携を進めるために、企業等側に期待すること

「認知症バリアフリー宣言、認証」取得企業等と官民連携を進めるために、企業等側に期待することは、「市町村の認知症施策への理解・把握・協力」(91.7%)、次いで「企業における取組の継続性」(73.1%)の順。

年度以降は、中央からの情報発信に加え、地域ごとの施策を踏まえた自治体単位の情報発信や企業の取組継続に向けたサポート体制の整備が求められている。

人口規模別、高齢化率別で見ても同様の傾向となっている。

図表 2.3-14「宣言、認証」取得企業等と官民連携を進めるために、企業等側に期待すること（複数回答）

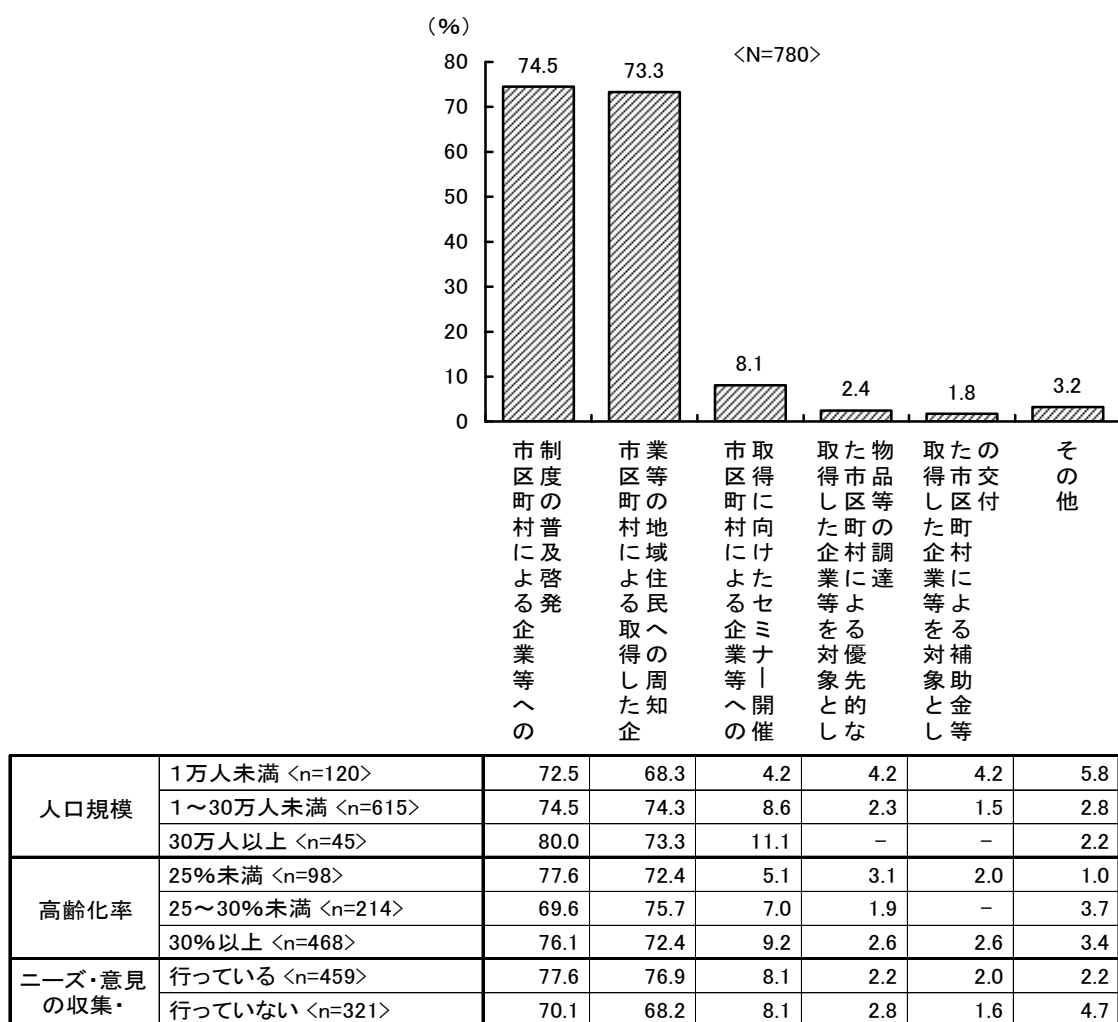


(9)「宣言、認証」制度の普及に向けた自治体の協力

「宣言、認証」制度の普及に向けては、「企業等への制度の普及啓発」(74.5%)、「地域住民への認証取得企業の周知」(73.3%)が7割を超えており、情報発信については多くの自治体が協力可能だとしている。

さらに、「認証取得に向けたセミナーの開催」(8.1%)や「認証取得企業を対象とした物品等の優先調達」(2.4%)、「認証取得企業への補助金等の交付」(1.8%)といった踏み込んだ支援が可能な自治体も存在しており、次年度以降の普及啓発に向け積極的なアプローチをする必要がある。

図表 2.3-15 「宣言、認証」制度の普及に向けた自治体の協力（複数回答）



(10)「宣言、認証」制度の活用に向けた課題・ご意見

➤ 本制度を通じた地域の事業者との連携推進に期待

「それぞれの企業の得意分野で何ができるのか、具体的にバリアフリー宣言をしてもらえると行政の施策と連携・協働が行いやすくなると思う。」「企業等との連携にあまり取り組めていないので、当事業が良い機会になると考えます。」といった本制度を通じた地域の事業者との連携推進に期待する声があがっている

➤ 既存制度との住み分け、共存

すでに認知症バリアフリーに関する認定・認証制度が存在している自治体からは、「自治体独自の認定制度を生かせるようにしていただきたい。」「既存の区の登録制度との関係を整理する必要があるので、どう取り組むかは、分からない。」といった意見があがっている。

➤ 政府による積極的な情報発信・啓発活動

「厚労省だけでなく、経産省発信の企業に対する制度の周知。」「宣言した企業にメリットがあるよう、「認知症バリアフリー」の概念の認知度を上げるためにメディア等を用いて広くPRしてほしい。」「認知症バリアフリー」という言葉でイメージが湧きにくいいためCMや新聞などで積極的に啓発して認知度を上げていく必要がある。」「今後の市町としての取り組み推進において、社会全体の「認知症バリアフリー」機運の醸成が不可欠と思われるので、国・県レベルの積極的な周知・啓発活動をお願いしたい。」といった積極的な情報発信が求められている。

➤ 自治体のマンパワー・財源の確保、組織の合意形成

自治体によっては、新たな制度創出による負担増を懸念する声も上がっている。

「連携の必要性を感じつつも制度を推進する担当者を置く人的余裕と予算が厳しい現状があります。」「地域の実情はつかめているが、それを事業に展開していけるよう取り組む時間的余裕が現状でもない。新たな制度に取り組む時間がもてるか不安がある。専任の推進員を設置できるよう補助金等あればと思う。」「次々制度を作るのも良いが、市町村のマンパワー不足にもご留意いただきたい。新しい業務を上乗せするのであれば、既存の取組である程度実績の出たもの（認知症サポーター養成講座等）をスクラップするか、人材を投入しやすくする予算措置を合わせて発令下さるとありがたいです。」などマンパワー不足を心配する声があがっている。

加えて、「ネットワークやモデルが示されても、それを形にする、動かすためには、既存の協議体や関係団体等の把握・協力が必要になるが、組織で合意形成するまでが課題となっている。」といった意見もあった。

2.4. 官民連携状況・情報共有のあり方調査

2.4.1. 調査目的

「認知症バリアフリー宣言、認証」の普及に向け、認知症施策に関してすでに官民連携が行われている自治体について、公開情報から団体・企業等との連携施策を収集。その連携内容について把握し、次年度以降の普及施策立案にむけた検討材料とする。

2.4.2. 調査対象一覧

認知症施策に関すしてすでに官民連携が行われている自治体について、以下の通り代表的な例を抽出した。

1	豊田市（愛知県）
2	神戸市（兵庫県）
3	大阪市（大阪府）
4	西尾市（愛知県）
5	日立市（茨城県）
6	今治市（愛媛県）
7	西条市（愛媛県）

2.4.3. 調査結果

（１）豊田市（愛知県）

取り組み内容	豊田市ささえあいネット ～高齢者見守りほっとライン～ ・ 豊田市では、高齢者の方々が住み慣れた地域で安心して生活ができるよう、地域で連携して高齢者を見守るネットワークづくりを進めている。 ・ 介護サービス事業者、飲食店、コンビニエンスストア、薬局、医療機関、理美容店、新聞販売店、郵便局、公共施設等が「関係協力機関」として市に登録し、日々の活動の中で高齢者に関して気がかりなことを感じたら、担当地区の地域包括支援センターや高齢福祉課に連絡し地域包括支援センターや高齢福祉課が、情報等を確認の上、必要な対応を行うネットワークを構築している。 ・ ささえあいネットの「関係協力機関」として登録された団体・企業には『登録証』を発行し、登録証とステッカーを事業者に送付。また、登録した「関係協力機関」の一覧表を作成し、地域包括支援センター等に、必要に応じて情報提供をしている。
--------	--

	
--	--

(2) 神戸市（兵庫県）

取り組み内容	認知症の人にやさしいまち『神戸モデル』 ・ 神戸市では、認知症になっても安心して暮らしていけるまちづくりをより推進するため、認知症診断助成制度と認知症事故救済制度を組み合わせて実施し、その財源を超過課税の導入によって賄う全国初の取り組みである「神戸モデル」を平成31年より実施。 ・ 認知症診断助成制度は、65歳以上の市民の方を対象として、地域の身近な医療機関で認知症の疑いの有無を診断し（第1段階:認知機能検診）、疑いのある方には専門の医療機関で精密検査を受けていただき、認知症かどうかと病名を診断する（第2段階:認知機能精密検査）、2段階方式で実施。65歳以上の方は、第1段階、第2段階とも自己負担なしで受診が可能。 ・ 認知症事故救済制度は、認知症と診断された方を対象に、①賠償責任保険に市が加入、②事故があった際に24時間365日相談可能なコールセンターの設置、③所在が分からなくなった際のかけつけサービスを含むGPSの導入費用の負担を実施するとともに、④認知症の方の起こした事故に遭われた全ての市民に見舞金（給付金）を支給するものとなっている。
--------	---

(3) 大阪市（大阪府）

取り組み内容

オレンジパートナー（企業・団体）制度

- ・ 認知症の人が住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができる社会の実現をめざし、企業・団体を登録、公表する制度。
- ・ オレンジパートナーになるために必要な要件は、「認知症の人にやさしい取り組みをしている企業・団体であること」。この要件を満たした企業・団体を『オレンジパートナー』として登録。企業・団体を発信していき、その輪が広がることにより、認知症の人が安心して生活できるまちづくりをめざしている。
- ・ オレンジパートナーとして登録された企業には下記ステッカーを配布。企業・団体の情報（名称、住所、電話番号）が大阪市社会福祉協議会のホームページに掲載される。



(4) 西尾市 (愛知県)

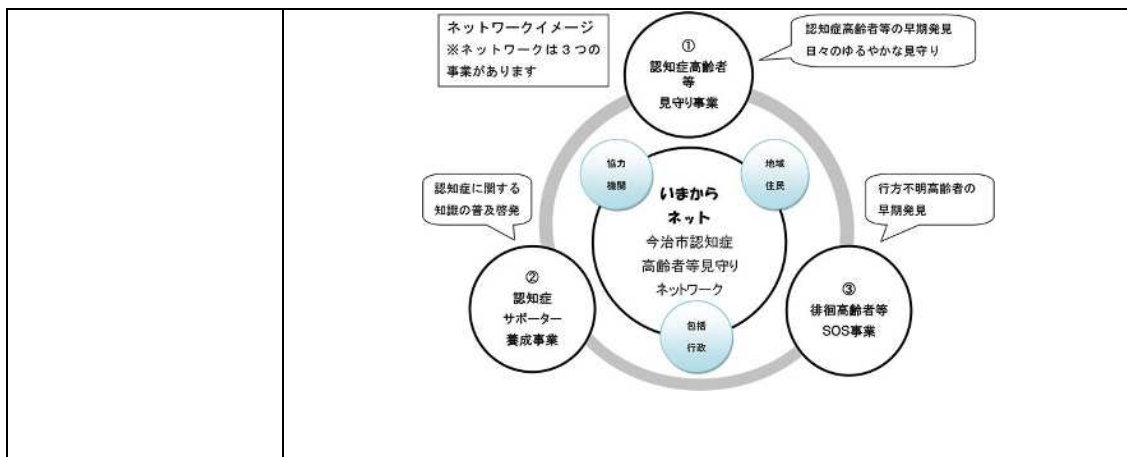
取り組み内容	高齢者にやさしい店舗 - 西尾市では、高齢者がいつまでも住み慣れた地域で自分らしい暮らしを続けることができるよう、高齢者本人とその家族を支え、見守り、共に生きる地域を築くため、高齢者にやさしい店舗の登録を進めている。 - 対象となるのは、市内に店舗を構えており、「高齢者にやさしい店舗」として宣言をした店舗（事業所）。ただし、市外に店舗を構えていても、市内に配達・出張・送迎サービスができれば登録が可能。宣言の内容は以下の通り。 一、 私たちの店舗（事業所）は、高齢者がいつまでも住み慣れた地域で暮らせるように、高齢者の支援に役立つサービス情報の提供に努めます。 一、 私たちの店舗（事業所）は、超高齢社会を迎え、高齢者が生活する上で支援が必要な場合が多いため、地域での支え合い・助け合いに心掛けます。 一、 私たちの店舗（事業所）は、認知症だと思われる道に迷った高齢者を見掛けたときは、速やかに警察又は関係者（機関）へ連絡します。 - 宣言登録した店舗へは、「高齢者にやさしい店舗」専用ステッカーを配布し、西尾市が運営している「西尾市介護事業者・医療機関情報検索システム」に登録し、「高齢者にやさしい店舗」として掲載している。
---------------	--

(5) 日立市（茨城県）

取り組み内容	日立市徘徊 SOS ネットワーク - 市では、認知症のかた、障害のあるかたとその家族が安心して暮らすことができる地域づくりのひとつとして、警察、消防のほか、市内の事業所、地域住民の協力を得て、徘徊等により行方がわからなくなった認知症のかたの早期発見、保護を目的とする日立市徘徊 SOS ネットワークを展開。 - SOS ネットワークの協力機関として登録された団体・事業所等は、日常の業務に支障のない範囲内で、徘徊高齢者等の搜索または情報提供を行う。 - 指定の承諾書の様式に必要事項を記入していただき、高齢福祉課に送付する、日立市徘徊 SOS ネットワーク協力事業所として登録される。 - 徘徊等により行方不明となった高齢者の家族の搜索依頼により、日立警察署、高齢福祉課から市内の関係協力機関・団体・事業所等に搜索依頼の F A X が送信される。
---------------	---

(6) 今治市（愛媛県）

取り組み内容	今治市認知症高齢者等見守りネットワーク事業「いまからネット」 - 今治市では、協力機関、地域の方等による日々の緩やかな見守りと、行方不明高齢者等の早期発見・早期対応のための連携を図るとともに、認知症になっても安心して暮らせる地域づくりのために、認知症高齢者等見守りネットワークに取り組んでいる。 - この事業は、認知症高齢者等が行方不明になった場合に、協力機関等へ情報提供を行い、早期発見を行うもの。 - 募集対象は、医療機関、介護事業所、高齢者の利用が多く、認知症への理解のある事業所。協力機関には、愛媛県が作成したステッカーを配付している。
---------------	--



(7) 西条市（愛媛県）

取り組み内容	見守り協力 - 西条市では、認知症高齢者とその家族が、住み慣れた家や地域で安心して豊かに暮らし続けることができるまちを目指し、地域全体で高齢者を見守るネットワークづくりに取り組んでいる。 - 高齢者を見守るネットワーク構築のため、以下の項目に協力可能な企業・団体等を対象に「見守り協力機関」を募集。 ➤ 西条市安全安心情報お届けメールの登録、および社員の方への推奨 ➤ 見守り（MAMORIO）アプリのインストール、および社員の方への推奨 ➤ 業務に支障のない範囲での行方不明者の搜索 ➤ 認知症高齢者に必要な支援 ➤ 認知症および高齢者の見守り支援事業の普及啓発への協力 - 登録企業・団体等には、「みまもり協力中」ステッカーを配布し、高齢者の見守り協力企業・団体等として市ホームページに掲載。
---------------	---

2.5. 認知症バリアフリー宣言(仮称)及び認証基準への実施状況アンケート調査

2.5.1. 調査目的

本年度策定した、知症バリアフリー宣言(仮称)及び認証基準への適合状況を把握し、次年度以降の普及啓発、導入支援策を検討するためのインプットとすることを目的にアンケート調査を実施した。

2.5.2. 調査対象

日本認知症官民協議会参画団体に所属する企業・団体

2.5.3. 調査方法

日本認知症官民協議会参画団体経由で傘下の企業に回答を依頼。WEBにて回収を行った。

2.5.4. 調査項目

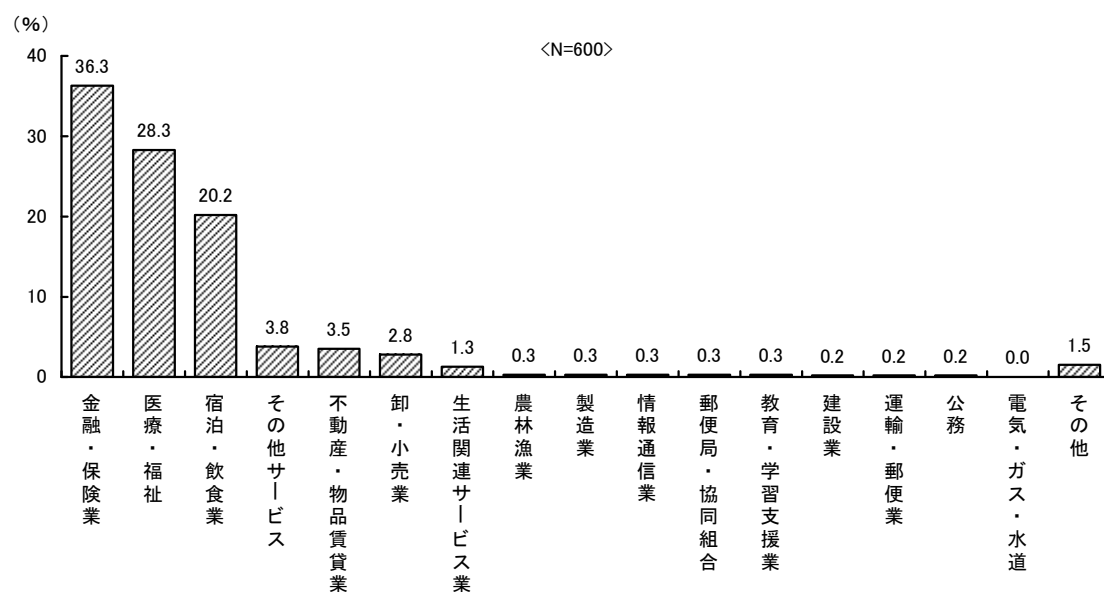
本年度策定した「認知症バリアフリー認証基準」をもとに調査項目を設定。調査項目については、資料編を参照。

2.5.5. 調査結果

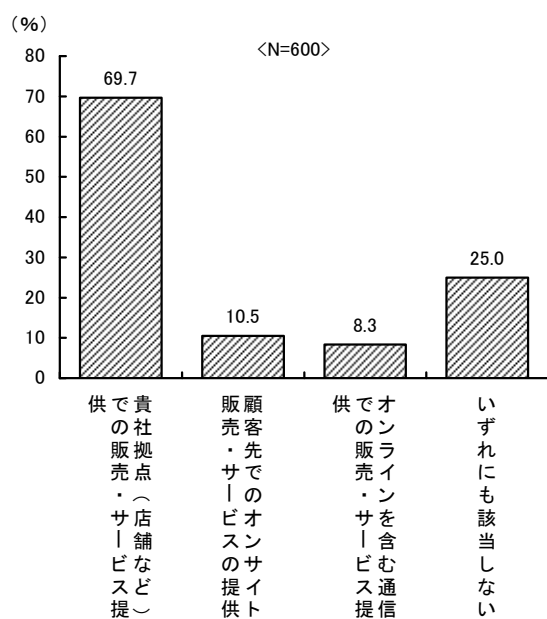
【標本構成】

調査対象者（企業 600 社）の標本構成は以下の通り。業種別分析を行う際は、100 件以上のサンプルが確保できた「金融・保険業」「医療・福祉」「宿泊・飲食業」以外は「その他」としてまとめている。

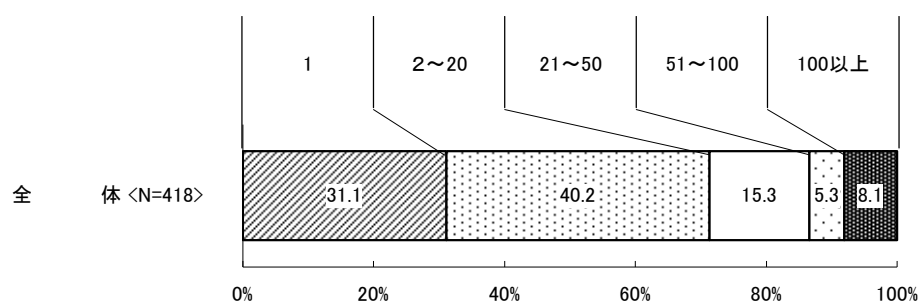
F 1. 業種



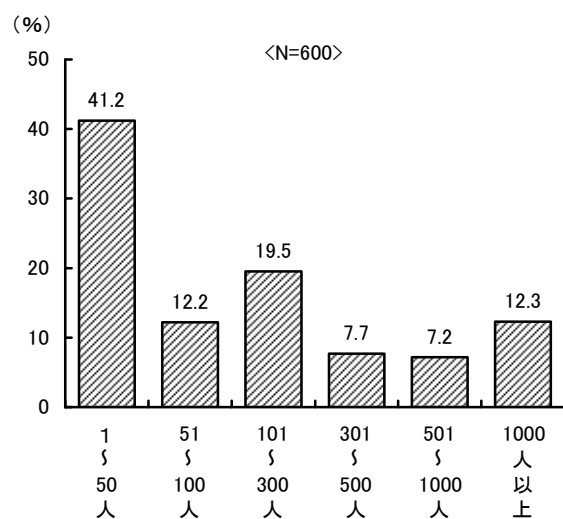
F 2. 業態(MA)



F 2 - 1. 拠点数（店舗などの数）



F 3. 従業員数

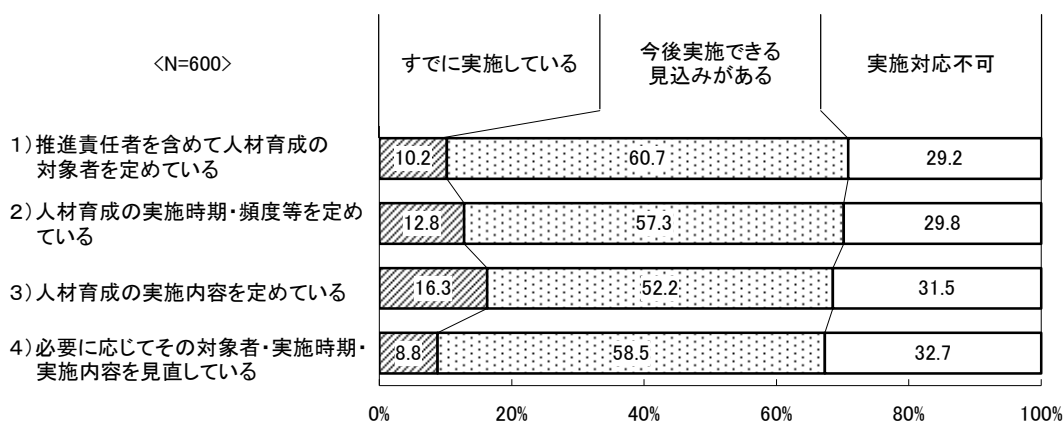


(1) 人材の育成について、認証基準項目への対応状況

「人材育成」について、全体では、いずれの基準項目についても、「すでに実施している」が約 1 割、「実施対応可能（今は実施していないが、今後実施できる見込みがある）」が約 6 割、「実施対応不可」が約 3 割となっている。

業種別でみると、「金融・保険業」、「医療・福祉」ではいずれの項目も 7 割前後が対応可能（している＋今後できる）なのに対して、「宿泊・飲食業」は 5 割前後となっている。

図表 2.5-1.人材の育成について、認証基準項目への対応状況



図表 2.5-2.人材の育成について、認証基準項目への対応可能（している＋今後できる）割合 (%)

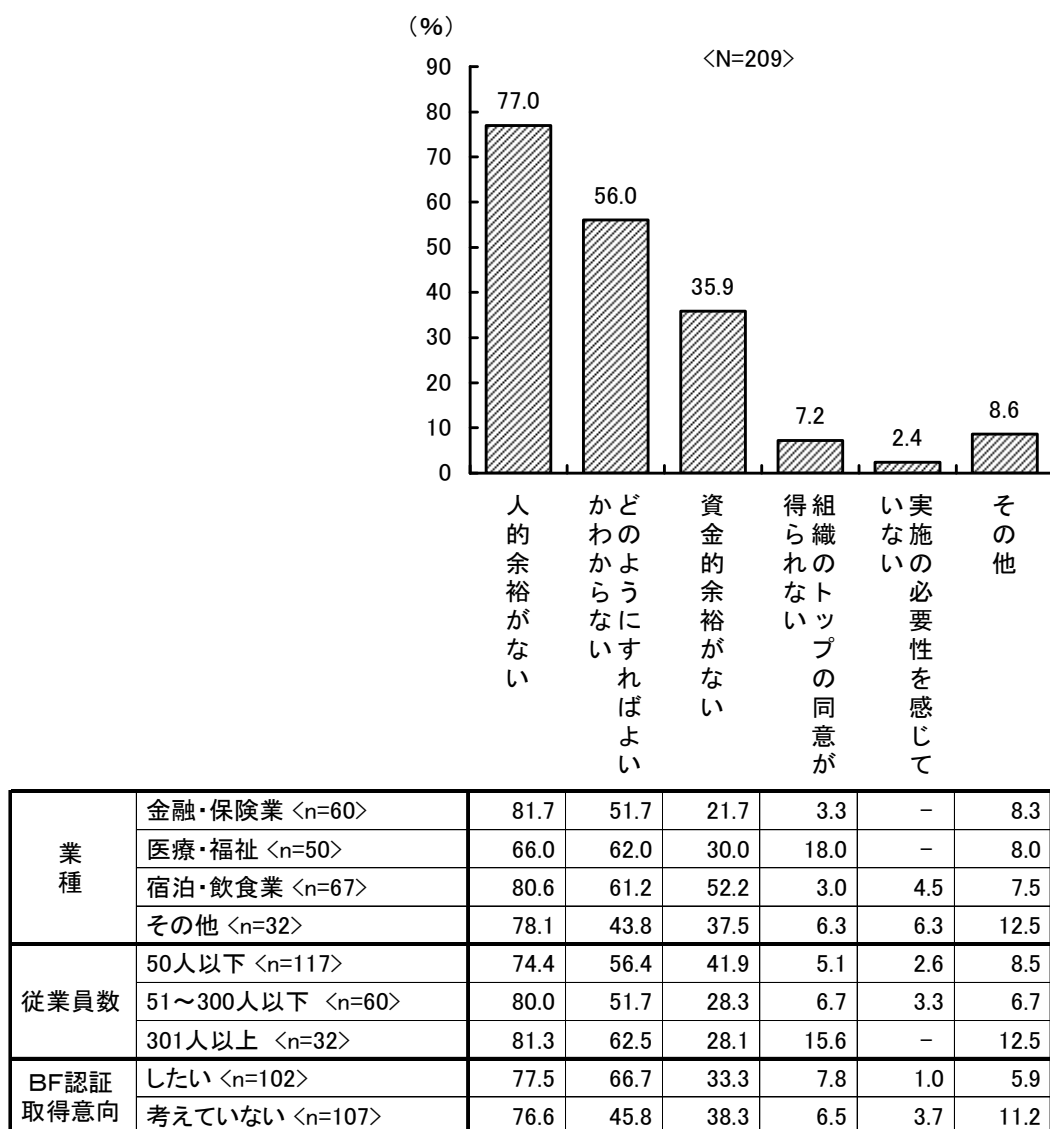
		サンプル数	1) 人材育成の推進責任者を含めて対象者を定めている	2) 人材育成の頻度等を定め実施時期・	3) 人材育成の実施内容を定めている	4) 必要に応じて実施時期・その実施対象者を明らかにしている
全 体		600	70.8	70.2	68.5	67.3
業 種	金融・保険業	218	78.0	76.1	75.2	73.4
	医療・福祉	170	75.3	77.1	75.3	72.9
	宿泊・飲食業	121	50.4	52.1	47.1	47.9
	その他	91	72.5	67.0	68.1	68.1
従業員数	50人以下	247	59.1	58.7	55.9	55.5
	51～300人以下	190	73.7	73.2	70.5	70.0
	301人以上	163	85.3	84.0	85.3	82.2
BF認証 取得意向	したい	425	81.9	80.9	79.5	78.4
	考えていない	175	44.0	44.0	41.7	40.6

（１－２）人材の育成について、認証基準項目への対応不可の理由

「人材育成」の基準項目への対応不可の理由として、「人的余裕がない」（77.0%）と約8割が回答、次いで「どのようにすればよいかわからない」（56.0%）で続く。

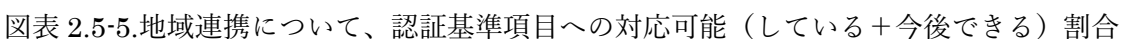
従業員規模別でみると、50人以下の企業・団体では「資金的余裕がない」（41.9%）が約4割となっており、その他の企業・団体よりも高くなっている。

図表 2.5・3.人材の育成について、認証基準項目への対応不可の理由（複数回答）



「地域連携」については、いずれの基準項目についても、「すでに全ての事業拠点で実施している」が約 10%、「今後全ての事業拠点で実施できる見込みがある」が約 15%、「一部の拠点であれば実施できる見込みがある」が約半数、「実施対応不可」が約 25%となっている。

図表 2.5-4. 地域連携について、認証基準項目への対応状況



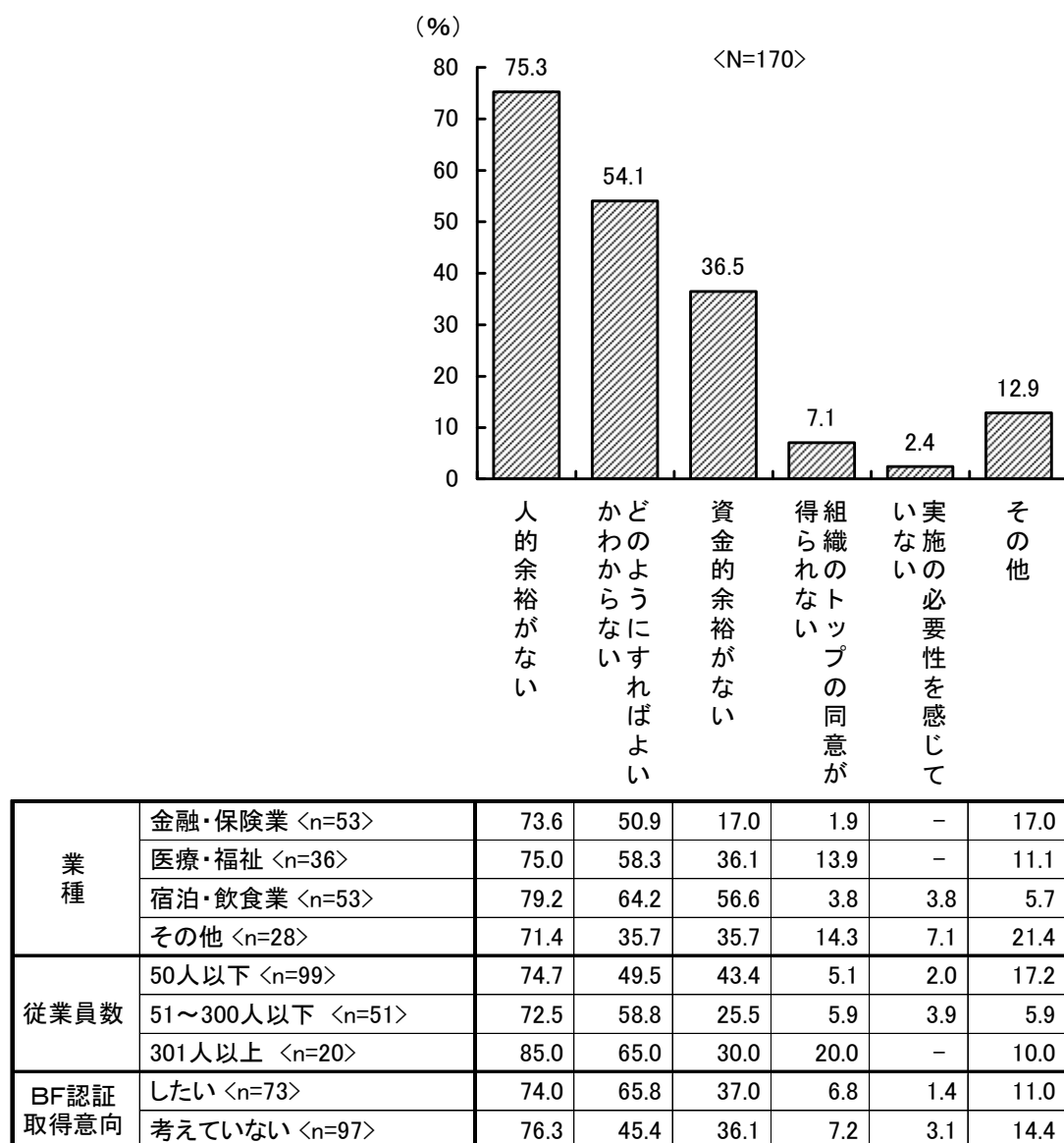
		サンプル数	* 実施対応可能(全て＋一部)			* 全ての事業拠点で実施対応可能 (している＋今後できる)		
			1)	2)	3)	1)	2)	3)
			しと地域 いてその る活動 における 活動 内容を 把握 主体	連地必要 携域に をの 行政 行に 政機 関関 係 など と	しで地域 、実 施 し て を 進 に 向 け て	しと地域 いてその る活動 における 活動 内容を 把握 主体	連地必要 携域に をの 行政 行に 政機 関関 係 など と	しで地域 、実 施 し て を 進 に 向 け て
全 体		600	76.2	76.0	73.2	25.2	26.7	25.2
業 種	金融・保険業	218	78.0	78.0	76.6	21.6	21.1	23.9
	医療・福祉	170	84.1	86.5	81.2	38.2	45.9	37.6
	宿泊・飲食業	121	63.6	61.2	58.7	14.9	14.9	14.9
	その他	91	73.6	71.4	69.2	23.1	19.8	18.7
	従業員数	50人以下	247	66.4	64.8	60.7	19.0	24.3
	51～300人以下	190	77.4	77.9	76.3	28.9	28.9	26.8
	301人以上	163	89.6	90.8	88.3	30.1	27.6	28.8
BF認証 取得意向	したい	425	86.8	87.1	84.5	31.3	32.9	31.3
	考えていない	175	50.3	49.1	45.7	10.3	11.4	10.3

（２－２）地域連携について、認証基準項目への対応不可の理由

「地域連携」の基準項目への対応不可の理由として、「人的余裕がない」（75.3%）と約 8 割が回答、次いで「どのようにすればよいかわからない」（54.1%）で続く。

従業員規模別でみると、50 人以下の企業・団体では「資金的余裕がない」（43.4%）が約 4 割となっており、その他の企業・団体よりも高くなっている一方、301 人以上の企業・団体では「組織のトップの同意が得られない」（20.0%）が 2 割あった。

図表 2.5-6.地域連携について、認証基準項目への対応不可の理由（複数回答）



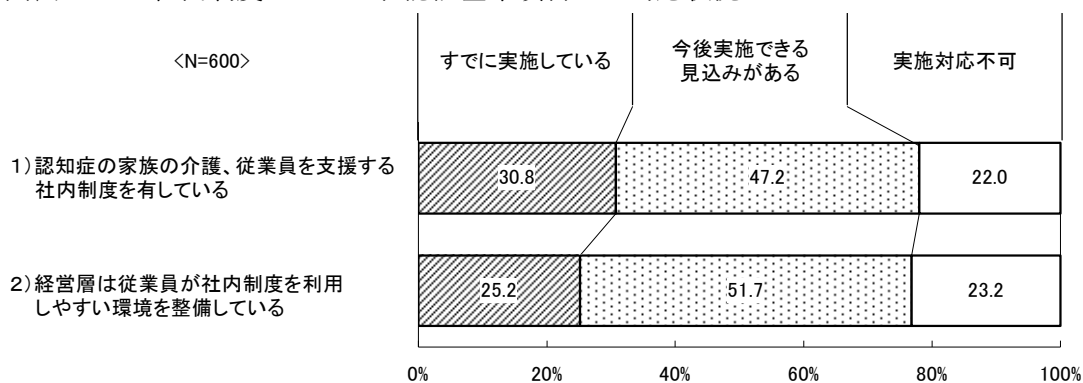
（３）社内制度について、認証基準項目への対応状況

「社内制度」については、どちらの基準項目についても、「すでに実施している」が約３割、「実施対応可能（今は実施していないが、今後実施できる見込みがある）」が約５割、「実施対応不可」が約２割となっている。

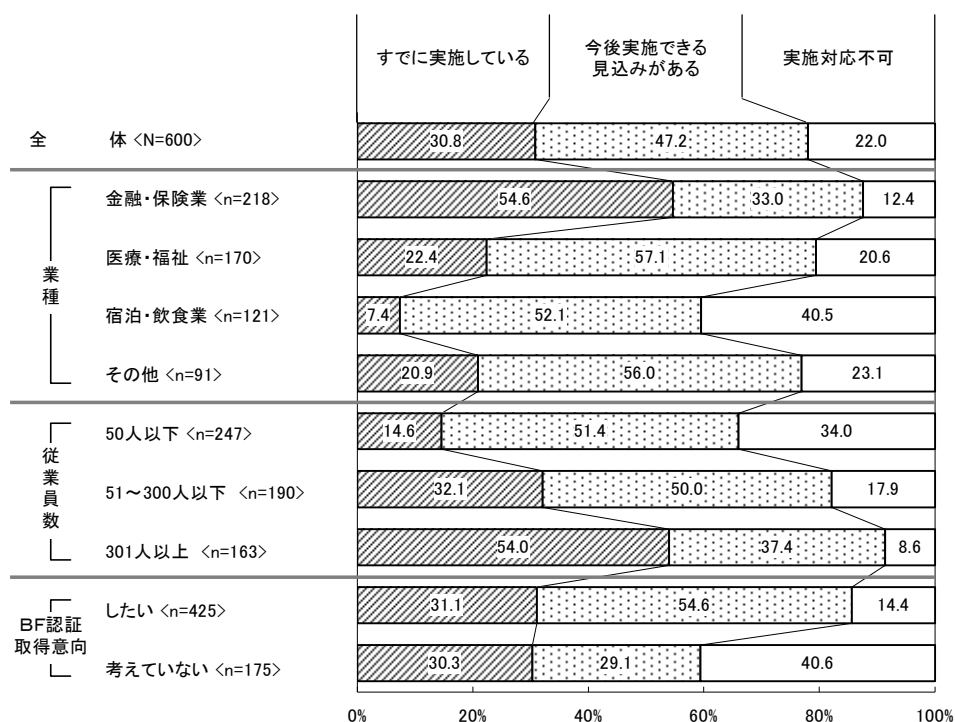
業種別でみると、「①認知症の家族の介護、従業員を支援する社内制度を有している」、「②経営層は従業員が社内制度を利用しやすい環境を整備している」いずれの項目も「金融・保険業」では、８割以上が対応可能（している+今後できる）に対して、「宿泊・飲食業」では、約６割となっている。

従業員規模別では、従業員規模が大きいほど対応可能（している+今後できる）の割合が高くなっている。

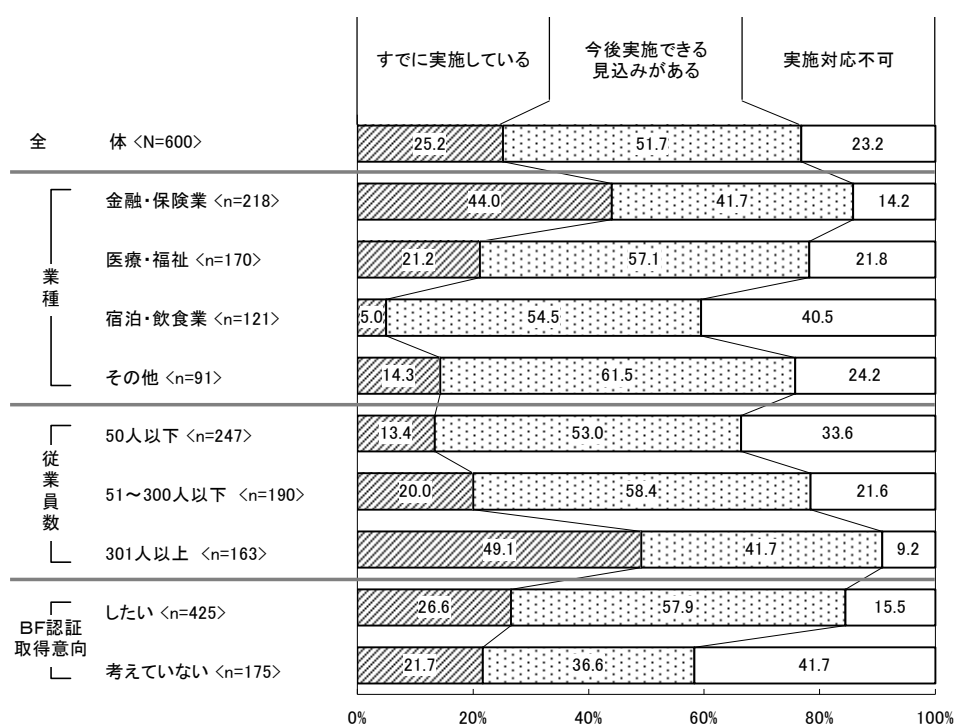
図表 2.5-7. 社内制度について、認証基準項目への対応状況



図表 2.5・8.社内制度（①認知症の家族の介護、従業員を支援する社内制度を有している）について、認証基準項目への対応可能（している＋今後できる）割合



図表 2.5・9.社内制度（②経営層は従業員が社内制度を利用しやすい環境を整備している）について、認証基準項目への対応可能（している＋今後できる）割合

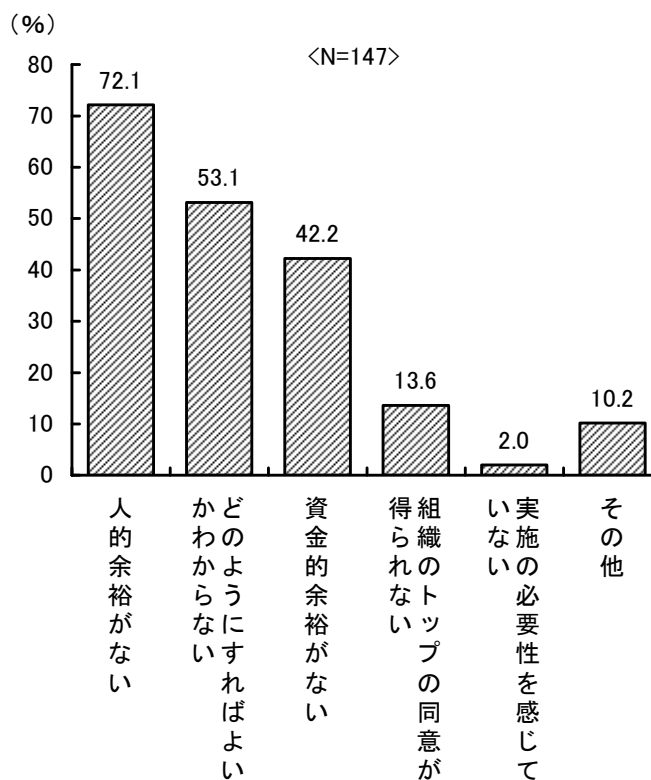


（３－２）社内制度について、認証基準項目への対応不可の理由

「社内制度」の基準項目への対応不可の理由として、「人的余裕がない」（72.1%）と約7割が回答。次いで「どのようにすればよいかわからない」（53.1%）、「資金的余裕がない」（42.2%）で続く。

従業員規模別でみると、ここでも50人以下の企業・団体では「資金的余裕がない」（50.0%）が5割となっており、その他の企業・団体よりも高くなっている

図表 2.5-10.社内制度について、認証基準項目への対応不可の理由（複数回答）



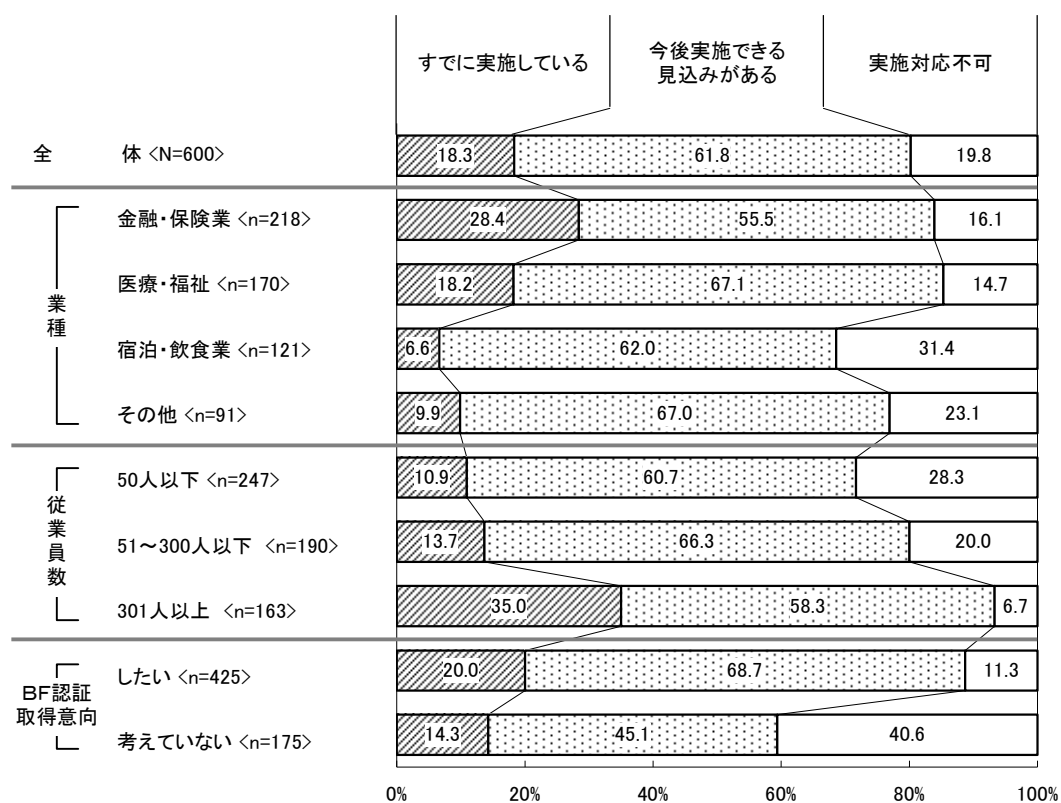
業種	金融・保険業 <n=32>	75.0	40.6	25.0	6.3	—	9.4
	医療・福祉 <n=40>	62.5	52.5	37.5	30.0	5.0	12.5
	宿泊・飲食業 <n=52>	75.0	63.5	59.6	9.6	1.9	5.8
	その他 <n=23>	78.3	47.8	34.8	4.3	—	17.4
従業員数	50人以下 <n=90>	78.9	50.0	50.0	10.0	2.2	10.0
	51～300人以下 <n=42>	64.3	54.8	28.6	16.7	2.4	4.8
	301人以上 <n=15>	53.3	66.7	33.3	26.7	—	26.7
BF認証取得意向	したい <n=71>	66.2	67.6	42.3	18.3	2.8	7.0
	考えていない <n=76>	77.6	39.5	42.1	9.2	1.3	13.2

（４）環境整備について、認証基準項目への対応状況

「環境整備」については、「すでに実施している」（18.3%）、「実施対応可能（今は実施していないが、今後実施できる見込みがある）」（61.8%）、「実施対応不可」（19.8%）となっている。

従業員規模別では、その他の基準項目同様、従業員規模が大きいほど対応可能（している＋今後できる）の割合が高くなっている。

図表 2.511.環境整備について、認証基準項目への対応状況

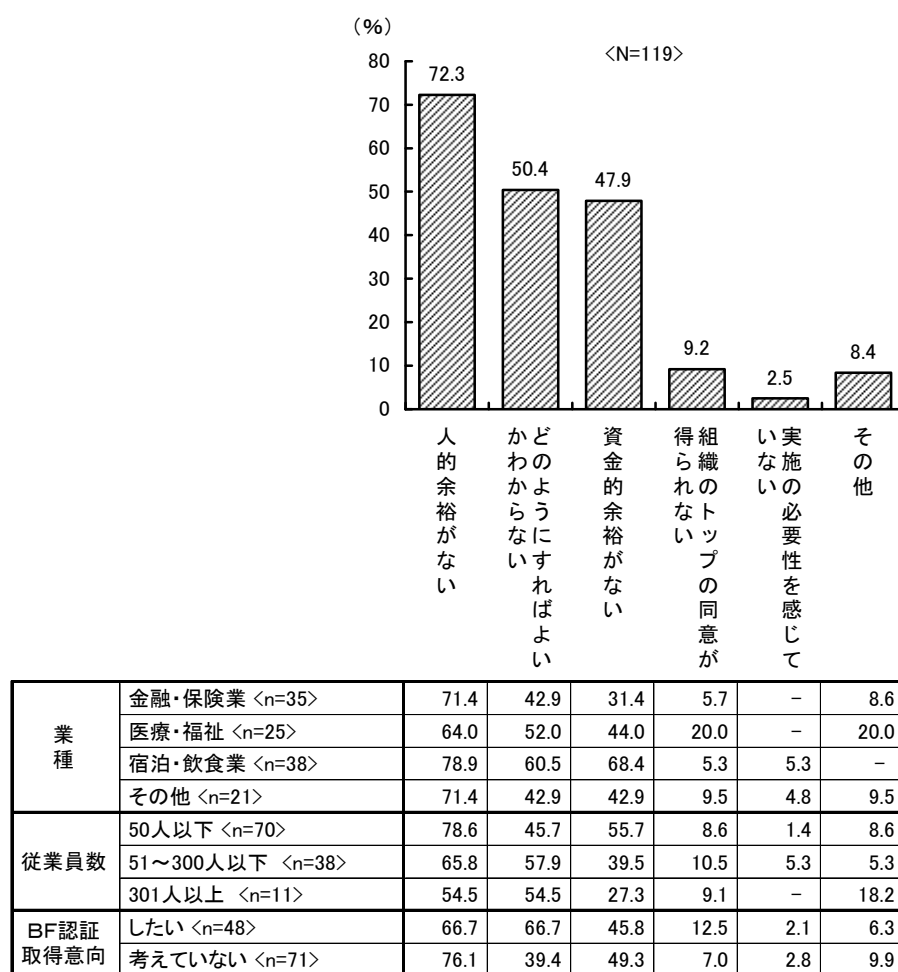


（４－２）環境整備について、認証基準項目への対応不可の理由

「環境整備」の基準項目への対応不可の理由として、「人的余裕がない」（72.3%）が一位、次いで「どのようにすればよいかわからない」（50.4%）、「資金的余裕がない」（47.9%）が続く。

業種別では「宿泊・飲食業」が他業種に比べ「人的余裕がない」、「どのようにすればよいかわからない」、「資金的余裕がない」いずれの項目でも高くなっている。

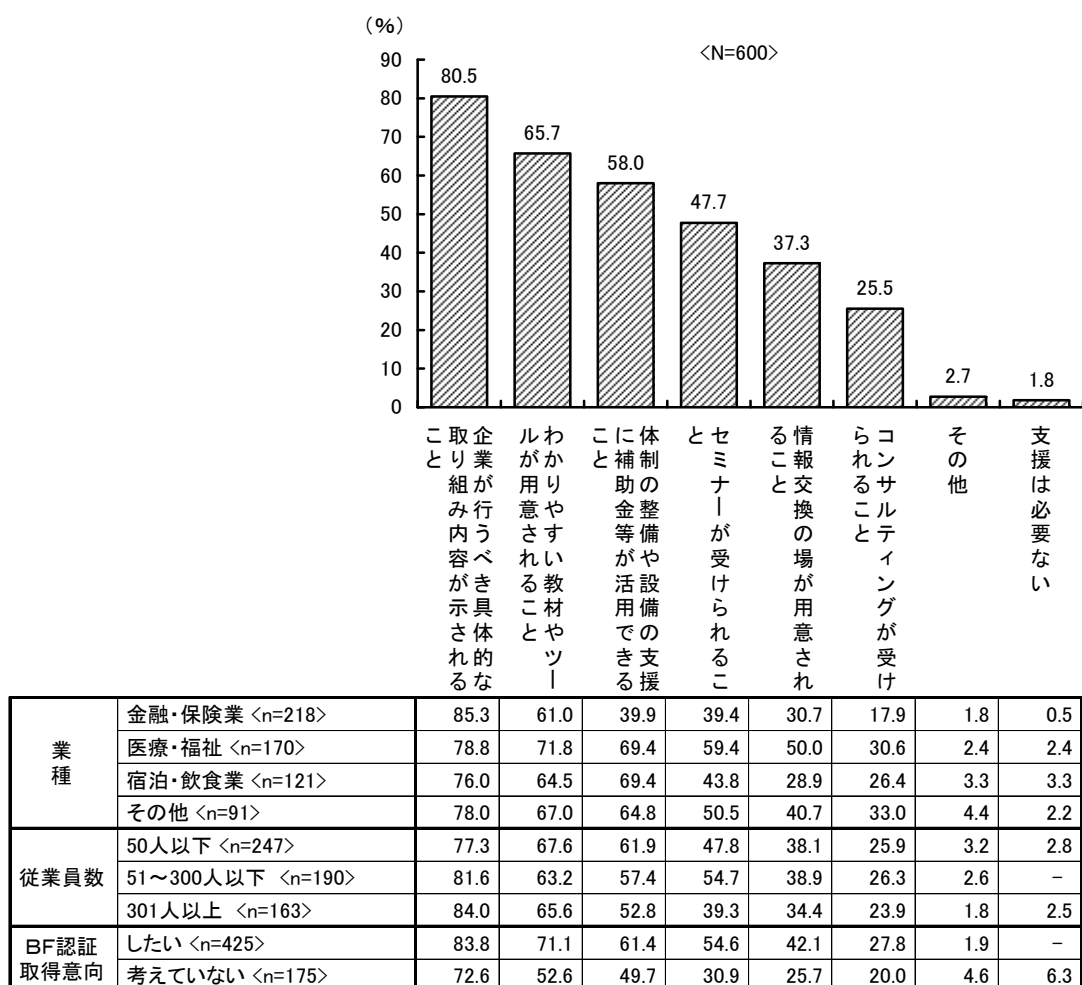
図表 2.5-12.環境整備について、認証基準項目への対応不可の理由（複数回答）



(5)「認知症バリアフリー宣言」「認知症バリアフリー認証」取得に向けて必要な支援

「認知症バリアフリー宣言」「認知症バリアフリー認証」取得に向けて、必要な支援は、「企業が行うべき具体的な取り組み内容が示されること」(80.5%)が一位、次いで「わかりやすい教材やツールが用意されること」(65.7%)、「体制の整備や設備の支援に補助金等が活用できること」(58.0%)が半数を超える。

図表 2.5-13. 「認知症バリアフリー宣言」「認知症バリアフリー認証」取得に向けて必要な支援（複数回答）

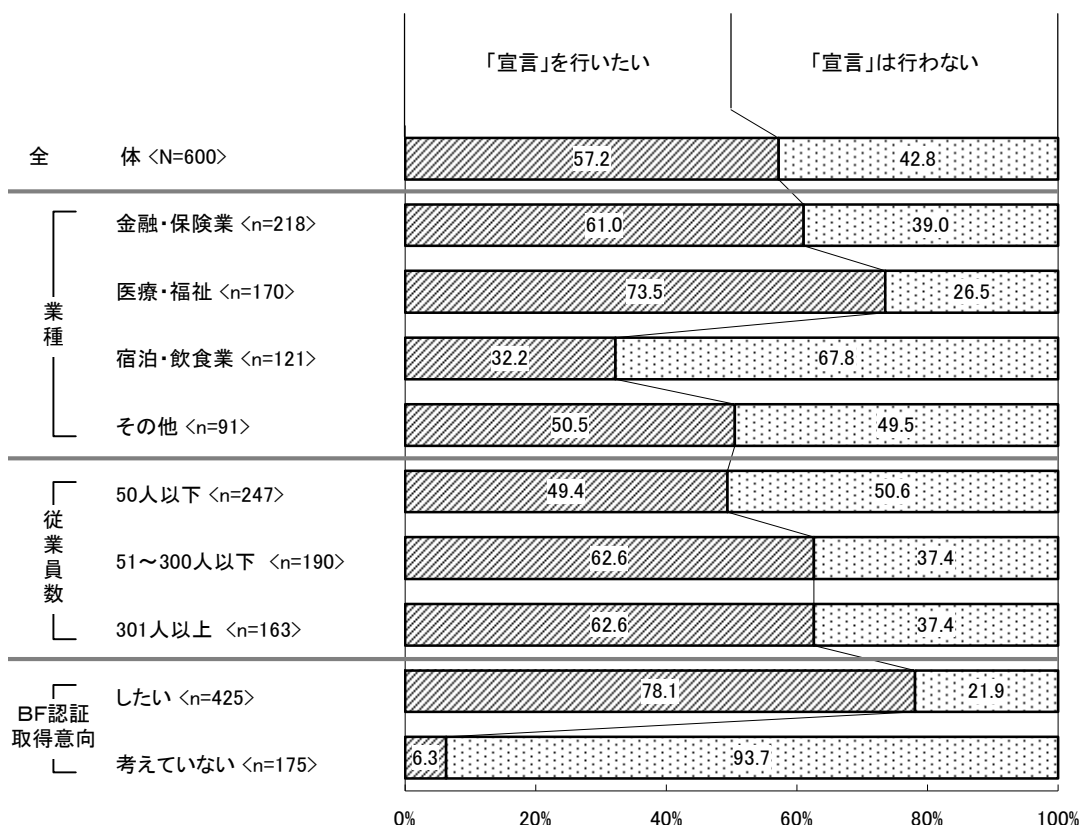


（６）「認知症バリアフリー宣言」の意向

「認知症バリアフリー宣言」の意向は、「宣言」を行いたい（57.2%）、「宣言」は行わない（42.8%）とやや「宣言」を行いたいが多い。

業種別では「医療・福祉」（73.5%）、「金融・保険業」（61.0%）の宣言意向が高いのに対して、「宿泊・飲食業」（32.2%）は約３割にとどまる。

図表 2.5-14. 「認知症バリアフリー宣言」の意向

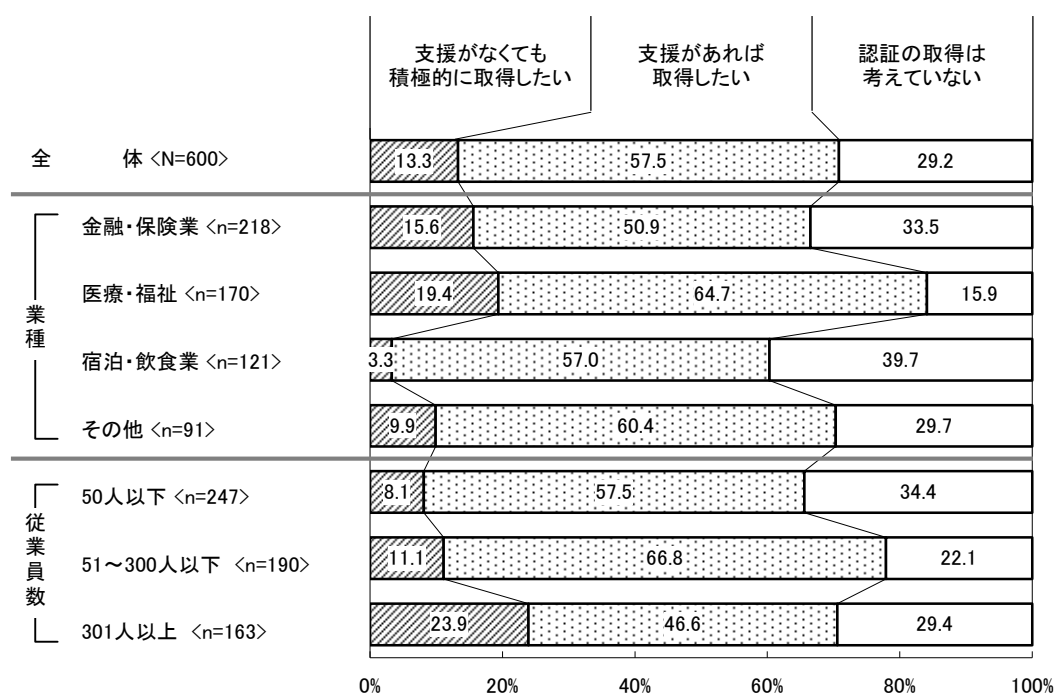


(7)「認知症バリアフリー認証」の取得意向

「認知症バリアフリー認証」の取得意向は、「取得したい（支援がなくても積極的に取得したい+支援があれば取得したい）」（70.8%）、「認証の取得は考えていない」（29.2%）と宣言比べ、認証取得意向の高さがうかがえる。

業種別では、「医療・福祉」の認証取得意向が84.9%と高い。宣言意向の低かった「宿泊・飲食業」も60.3%が取得したいと回答している。

図表 2.5-15. 「認知症バリアフリー認証」の取得意向

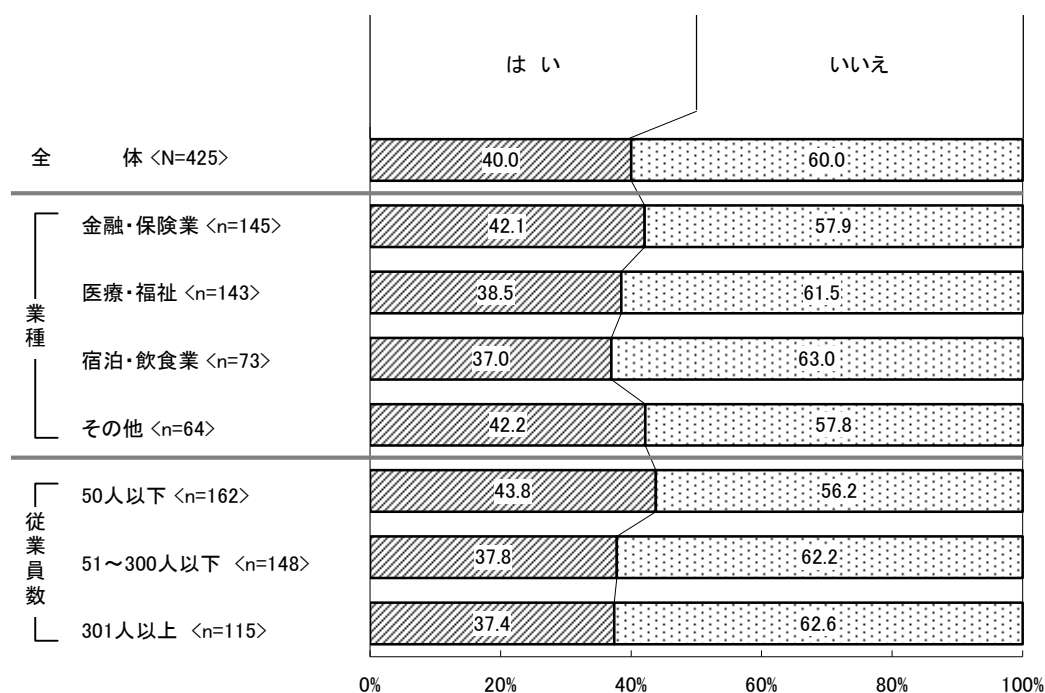


（８）試行版認証審査への協力意向

「認知症バリアフリー認証」について「取得したい（支援がなくても積極的に取得したい+支援があれば取得したい）」と回答した企業（425 件）のうち、次年度の試行版認証審査への協力意向を示した企業は 40%（170 件）と「認知症バリアフリー認証」の注目度の高さがうかがえる。

業種別、従業員規模別で見ても大きな差はない。

図表 2.5-16. 試行版認証審査への協力意向



(9) 認知症バリアフリー宣言(仮称)及び認証基準への実施状況アンケート調査のまとめ

■今後の見込みも含めると、7～8割の企業・団体が基準に対応可能と回答

「人材の育成」「地域連携」「環境整備」の基準項目については、「すでに実施している」が約1割、「実施対応可能（今は実施していないが、今後実施できる見込みがある）」が約6割、「実施対応不可」が約3割となっている。

「社内制度」については、「すでに実施している」が約3割、「実施対応可能（今は実施していないが、今後実施できる見込みがある）」が約5割、「実施対応不可」が約2割となっている。

■基準に対応できないと回答した企業・団体の一番の理由は「人的余裕がない」こと

「人材の育成」「地域連携」「社内制度」「環境整備」すべての基準項目への対応不可の理由として一番に挙げられているのが「人的余裕がない」、次いで「どのようにすればよいかわからない」となっている。

「社内制度」「環境整備」については、「資金的余裕がない」といった回答も多い。

■宣言、認証取得に向けて具体的な取組内容の提示とわかりやすい教材・ツールが必要

「認知症バリアフリー宣言」「認知症バリアフリー認証」取得に向けて、必要な支援は、「企業が行うべき具体的な取り組み内容が示されること」（80.5%）が一位、次いで「わかりやすい教材やツールが用意されること」（65.7%）となっており、「認知症バリアフリー宣言・認証」の推進に向け次年度以降は具体的な取り組み内容を示すガイドブックや教材等の整備が求められている。

■回答者の7割が「認証を取得したい」、うち4割は次年度の試行版に協力意向を示す

「認知症バリアフリー認証」の取得意向は、「取得したい（支援がなくても積極的に取得したい+支援があれば取得したい）」（70.8%）と7割を超える。さらに、「取得したい」と回答した企業（425件）のうち、次年度の試行版認証審査への協力意向を示した企業は40%（170件）と関心の高さがうかがえる。

2.6. 認知症バリアフリー宣言(仮称)及び認証基準への実施状況ヒアリング調査

2.6.1. 調査目的

作成した「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制度の基準に対する実施状況について企業に対してヒアリングを行い、基準の妥当性を確認すること、「認知症バリアフリー」の取り組み推進のための支援ポイントを把握することなど本制度の実装に向けたインプットを得ることを目的として調査を実施した。

2.6.2. 調査対象

	日時	業種	名称
1	2月5日(金) 10:00～	支援団体	法人 A
		運輸	B 株式会社
2	2月22日(月) 13:00～	IT	株式会社 C
		医薬品	D 株式会社
		ガス	E 株式会社
		卸売	株式会社 F
		製造	株式会社 G
3	2月25日(木) 13:00～	不動産	法人 H

2.6.3. 調査結果

(1) 認知症バリアフリー宣言基準について

宣言のハードルは高くなく、取り組む意欲さえあれば宣言できる内容であるとする回答が大半であった。

【意見抜粋】

- “人材育成”“地域連携”“社内制度”“環境整備”の4項目に取り組む意思表示をするだけ宣言としてよいのか、どのように取り組むか4項目の取り組み方法まで定めて宣言をする必要があるのか、求められる程度が分かりにくい。
- 認知症バリアフリー宣言及び認証に共通する“基本姿勢”について、「対象となる当事者を明確にし～」の意図が分かりにくい。

(2) 認知症バリアフリー認証“人材育成”について

現在は認知症に関する人材育成の取り組みを行っていない企業が大半であったが、本基準内容程度であれば今後取り組みを開始する企業であっても対応できる内容だと感じるとの回答であった。

【意見抜粋】

- 「④実施した人材育成の取り組みが業務に役立っていることを確認し、必要に応じてその対象者・実施時期・実施内容を見直している。」について、認知症のお客様と直接

関わることのある業種の企業でないと実施が難しいのではないか。

- 認知症のみに関する教育ではなく障害者・高齢者などバリアを持った方への対応に関する教育のなかに認知症への理解や対応方法を含めた教育でも審査クリアとなるようにしてほしい。

(3) 認知症バリアフリー認証“地域連携”について

現在自治体や地域包括センターなどとの連携を行っていない企業でも、本基準内容程度であれば今後取り組みもうとすれば対応できる内容だと感じるとの回答であった。

【意見抜粋】

- 見守り協定以外の地域連携だと、BtoC でお客様と直接関わりがある業種しか取り組みにくいのではないか。
- BtoB の企業が取り組む際に、対内重視（社員が認知症になった場合に備えての連携など）でよいのか、それとも対外重視での取り組みが必須なのか分からない。
- 企業から連携希望が殺到すると自治体側の大きな負担になる。自治体の連携受入体制の整備を制度に先駆けて進める必要があるのではないか（例えば官民連携プラットフォームの構築）。

(4) 認知症バリアフリー認証“社内制度”について

いずれの企業も“介護休暇”や“病気休暇”は整備されているが、従業員が認知症になった場合について特別な規定はないとの回答であった。

【意見抜粋】

- 認知症特有で配慮すべき点分からない。
- 従業員が認知症になるケースが生じた場合、対応は個別ケースごとに検討していくことになるだろう。規程とすることまでを認証で求められると難しい。

(5) 認知症バリアフリー認証“環境整備”について

店舗など対外的な環境整備は“可能な範囲で”ということであれば取り組めるという回答が大半であった。

【意見抜粋】

- 運輸業においてお客様との接点を持つ場所は車両になるが、その場合環境整備を行うべき対象が車両になるのであれば、かなり難しい。
- 執務スペースなど対内的な環境整備は、前例がない従業員が認知症となった場合を想定して取り組むだけの余裕・社内の理解がないため、あまり進められないだろう。
- 高齢化率・認知症者の高まりが確実ななか、労働力の確保という点を考えれば、高齢・認知症であっても（ひいては誰にとっても）働きやすい環境の整備は重要だと思う。

(6)「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制度について

制度の目指すべき方向性や、制度に付随した情報発信や情報集約などへの意見が多く挙げられた。

【意見抜粋】

- 宣言、認証のための審査時には、できるだけ日常業務内で作成している資料を利用して認証取得できることが望ましい。
- それぞれの認証基準項目について、どう取り組むべきか頼る先の情報があれば取り組みやすい。
- 認証の知名度向上や、取得することで実際その企業のお客様に対してどういうメリットがあるのか・どういう価値があるのかという情報の発信をしっかり行ってもらいたい。
- これまでのように勉強して終わり・規定を作って終わりではなく、実際に接客する時に・実際に社員が認知症になった時に、どういう行動ができるかというところまで踏み込めるものになると良い制度になるだろう。
- 地域の中でも認知症バリアフリーに対する考え方がバラバラなのが現状。地域型で地域と企業がうまく連携した取り組みが表彰の対象・良い事例として展開されるとよいのではないかな。
- 認知症対応について、自社にノウハウがないため何を進めるにしてもどこかと連携することになる。認知症バリアフリーに取り組むための情報を集約した HP 等があれば活用できる・取り組みの迅速化につながると考える。
- 現在、圧倒的に認知症の方への保険外サービスが足りていない。この認証制度に関連して、認知症の方への支援情報を集約する仕組みがあると、認知症の方にも、企業側にも役立つだろう。
- 宣言や認証はいろいろあるが、取得して終わりになりがち。宣言や認証を取得したら、定期的に講習を義務付けとまではいわないが、世間的な取り組みがわかるようなセミナーみたいなものがあるとよいのではないかなと思っている。そこから企業同士の繋がりができ、異業種連携での取り組みが生まれることもあるだろう。
- 認知症の方から“認知症”というラベリングをされたくない・“認知症の人”として扱わずコミュニケーションをとって欲しいというご意見をいただいたことがある。この制度が、団体・企業等とご本人とのコミュニケーションを促す方向性の制度になることを望んでいる。
- 認知症の方と接する中で、一人の人間としての尊重が重要であると感じた。宣言・認証の取得が社会貢献につながるような制度になるとよいのではないかな。
- 当事者と直接関わる業種と間接的にしか関わらない業種がある。どちらの業種の企業かで取組みの初動や推進ペースが変わるだろう。しかし、将来的に認知症の人数は確実に増え、社会全体で取り組むべき課題となる。社会全体で認知症バリアフリーに向

けて動いていかなければならないというメッセージを、まず行政が“認知症にやさしい町づくり”などとして大々的に進めていくべき。行政側に本気で取り組む姿勢があればおのずと企業も続くだろう。社会全体が認知症でもふつうに暮らせる環境づくりにむけた取り組みに向かう制度にしてもらいたいと思う。

- 多世代・だれでも地域で快く暮らし続けられるというところを目指してもらいたい。多様性の尊重の推進が中央から発信されるべきと考えている。

(7)「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制度のメリット、取得費用について

宣言、認証を取得することによるメリットを明確にすべき、企業が宣言、認証に取り組む際にかけられるコストはメリットに紐づくという意見が挙げられた。

【意見抜粋】

- 宣言、認証によりメリットをどれだけ得られるかによって掛けられるコストは変わる。
- 認知症バリアフリーに取り組んでいたとしても、メリットが明確でないと宣言・認証の取得に進まないのではないか。
- 特に BtoB 事業者にとってのメリットがみえにくい。
- 認証は取得していることが他社との差別化になることが一番のメリットであり、差別化のためには認証取得の難易度が高い必要がある。今の方針では差別化につながりにくく、事業価値の源泉になりえない。
- 金銭的なメリットをあげ過ぎるとサステナブルなものにはならないだろう。しかし、誰でも取れる認証だと差別化につながらないので、後発で考えているというプラチナ認証次第ではないか。
- 企業等に広く取得を促すのであれば、最初は審査でお金を取らない方がいいのではないか。
- （サンプリングでの）店舗審査ということだが、店舗ごとに大きな金額がかかるとなると複数店舗ある企業にとって認証取得は厳しい。

2.7. アンケート調査、ヒアリング調査結果総括

認知症バリアフリー認証の基準項目「人材の育成」「地域連携」「環境整備」について、アンケート調査では、「すでに実施している」が約1割、「実施対応可能（今は実施していないが、今後実施できる見込みがある）」が約6割という結果であり、ヒアリング調査でも「現在は実施していないが今後取り組もうとすれば可能な内容である」との結果であった。また、「社内制度」について、アンケート調査では「すでに実施している」が約3割、「実施対応可能（今は実施していないが、今後実施できる見込みがある）」が約5割、ヒアリング調査でも「“介護休暇”や“病気休暇”の制度は整っている」としている。

認証基準4項目について、今後の見込みも含めると多くの企業・団体等が基準への対応が可能であるとしており、基準の妥当性を確認することができた。

一方、アンケート調査において基準に対応できないと回答した企業・団体等のすべての基準項目への対応不可の理由として一番に挙げられているのは「人的余裕がない」、次いで「どのようにすればよいかわからない」となっている。「社内制度」「環境整備」については、「資金的余裕がない」といった回答も多い。ヒアリング調査においても、同様に「どのようにすればよいかわからない」、「どこまでやればよいのかかわからない」といった回答がある。また、アンケート調査にて、「認知症バリアフリー宣言」「認知症バリアフリー認証」取得に向けて、必要な支援は、「企業が行うべき具体的な取り組み内容が示されること」、「わかりやすい教材やツールが用意されること」となっている。これらの調査結果から、認証基準に対して企業・団体等が分かりづらいつと感じるポイントを解消し、「認知症バリアフリー宣言・認証」の推進に繋げるため、次年度以降、認証基準の解説や認知症バリアフリーの具体的な取り組み内容を示すガイドブックや教材等の整備が重要である。

さらに、アンケート調査で基準項目への対応不可理由として上位に挙げた「人的余裕がない」、「資金的余裕がない」や、ヒアリング調査での「宣言、認証を取得することによるメリットを明確にすべき、企業・団体等が宣言、認証に取り組む際にかけられるコストはメリットに紐づく」といった意見について、上記に示したガイドブックや教材等の整備で認知症バリアフリーへの取り組みを容易にし掛かるコストを低減することに加え、企業・団体等のモチベーションを高めるメリットの検討・整理が必要と考えられる。

2.8. 「認知症バリアフリー宣言(仮称)」及び認証基準

2.8.1. 認知症バリアフリー宣言(仮称)及び認証基準の作成経緯

昨年度の事業成果を踏まえ、認知症バリアフリー宣言(仮称)、認証の基準作成の基本方針を以下とした。

1. 基準はわかりやすく、取り組むべき内容が理解できるものに

表現については一般的なJIS規格やISO規格のようなものではなく、平易な表現に努め誰もが理解しやすいものとする。
また、より多くの企業に基準を活用していただくために、具体的に「何をすればよいか」を基準の中に盛り込む。

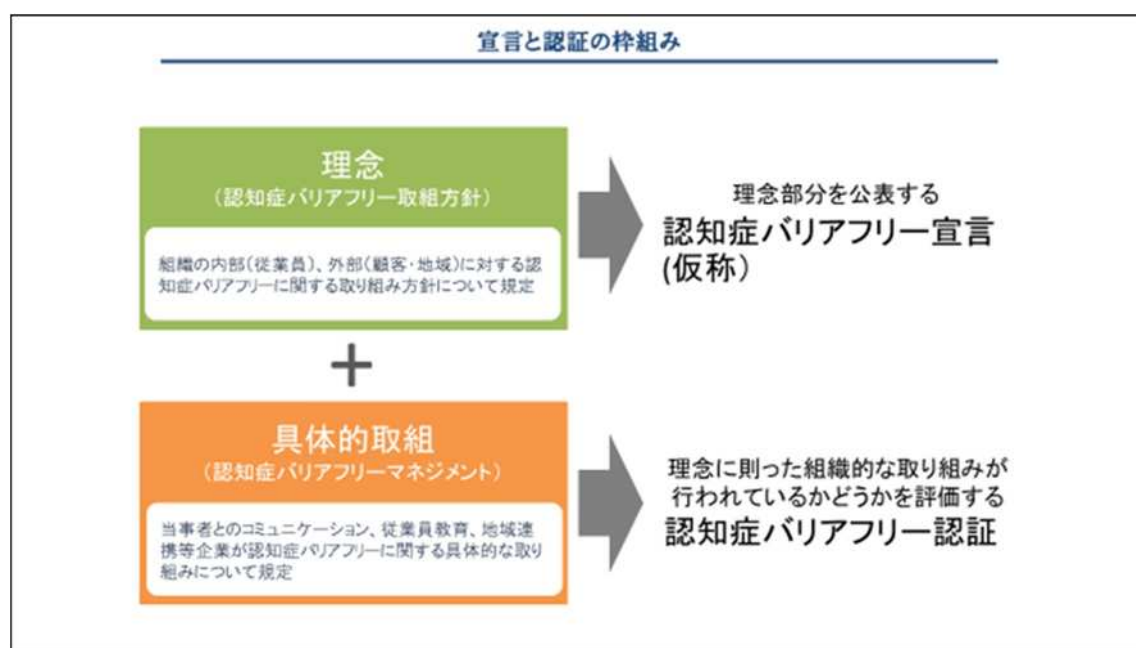
2. 企業の組織的な活動につながる基準の作成

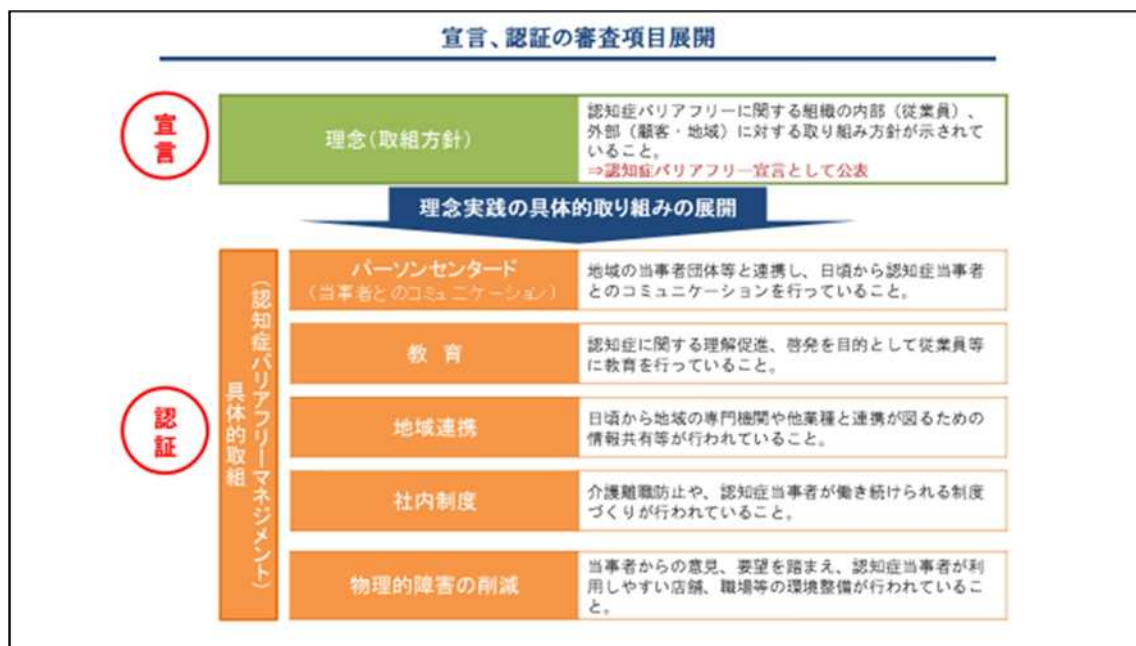
企業における認知症バリアフリーに関する取り組みが散発的なものにならないよう、企業の理念や方針に則った組織的な活動とすることが重要。
企業の理念をもとに対内(従業員)、対外(顧客・地域)への各活動が行われていることを評価する基準とする。

3. 宣言の裾野は広く、認証は具体的な取り組みを評価できるものに

宣言、認証で独立の基準を設けるのではなく、1つの基準で宣言、認証を評価できるものとする。
「宣言」については、企業の理念(方針)を公表するだけにとどめることで、より多くの企業が宣言しやすいものとする。
「認証」については、企業の理念(方針)に沿って具体的な取組が行われていることを評価できるものとする。
特に中小規模事業者では取り組みが進んでいないため、中小企業でも取組やすいものとする。

また、企業・団体等が宣言から認証へ移行するための取り組みが円滑に行えるよう、宣言と認証は連続性をもつ枠組み(「図表 2.8-1. 宣言と認証の枠組み」参照)として整理し、基準を作成するために『理念』及び『具体的な取り組み』を審査する項目への展開を図った(「図表 2.8-2. 宣言、認証の審査項目展開」参照)。





図表 2.8-1. 宣言と認証の枠組み

図表 2.8-2. 宣言、認証の審査項目展開

宣言、認証の審査項目展開に基づき、宣言においては「理念」を審査項目とし、認証においては「パーソンセンタード」、「教育」、「地域連携」、「社内制度」、「物理的障害の削減」の5つを審査項目とし、それぞれの審査項目を審査する視点を図表 2.8-3.「審査項目と審査視点」として整理した。

審査項目と審査視点	
審査項目	審査の視点
理念	理念の策定
	理念に少なくとも、「パーソンセンタード」「教育」「地域連携」「社内制度」「物理的障害の削減」が含まれていること
	理念を対外的に公表していること
	理念が組織内に浸透し理解されていること
	経営者、リーダー、運営団体からの正式なコミットメントがある
	取り組むための旗振り役を指名している
	事業または組織の年間計画/目標で認知症バリアフリーのゴールが示されている
パーソンセンタード (当事者とのコミュニケーション)	地域の当事者団体と協働関係を築いている
	認知症の方、介護者にとって何が重要かを協議している
	可能な場合、認知症の方は理事会/委員会/諮問グループに参加している
教育	認知症に関する教育計画が策定および実施されている
	すべてのスタッフは、認知症の知識、認知症の方とのコミュニケーション、前向きな相互作用についての教育を受けている
地域連携	認知症バリアフリー社会の実現に向けて取り組んでいる地域団体と連携ができている

審査項目と審査視点	
審査項目	審査の視点
社内制度	人事が認知症に関わる従業員が罪悪感なく働きやすいよう人事としての役割を理解し、結果として支援体制が整っている。
	雇用主は、従業員が柔軟な労働ができる権利と義務があることを理解するよう積極的に促している
	従業員は認知症に関わる同僚をサポートする役目があることを理解している
	従業員はもし同僚で困っている人がいたらどこに支援を求めればいいか実践できる
	認知症の従業員に対し作業環境、働き方、役割、訓練、監視とサポート、必要な人事異動などの調整ができています
物理的障害の削減	フローリングはよく維持され、無地で、段差がなく平らで、滑らない、照り返しがない
	深い影や光の領域がない
	直接的かつシンプルなレイアウト
	見つけやすさ、目印となるものが配置されているか。ない場合、鉢植えや装飾などの配慮がある
	家具が壁の色合いが対比している
	目がチカチカするような生地や家具のデザインを使っていない
	静かにくつろげる場所が提供できている
	外からの騒音が極力抑えられている
	商品やサービスの棚は見えやすい
	スタッフがお客さんと識別しやすい
	入口は見えやすくわかりやすい
	階段には手すりがあり路面の端部は色別しやすい
	外看板(室外スタンド看板)が入り口を邪魔していない

審査項目と審査視点	
審査項目	審査の視点
物理的障害の削減 (WEBと印刷物)	標準語がつかわれている(複数の言語が存在する地域)。わかりにくい表現は使われていない
	論理的に簡潔に表現されている
	俗語は使われていない
	文字が写真や絵に重ならない
	フォントサイズは14以上
	斜体は使われていない
	1つの段落はページをまたいでいない
	引用や例文は可能な限り使用している
	図と写真は関連性があり、情報を明確にする場合には、テキストと一緒に配置してある
	図形やイラストには余白が十分とられている
	明確で正しい言語が使用されている
	専門用語は避けられている
	略称がつかわれていない
	判断しやすい明確なタイトルやリンク名になっている
	文字サイズは大きい
	背景はシンプル
	装飾文字やデザインは避けられている
	言葉は短く切られている
	ナビは直感的、ページのはじまりにたどり着きやすい

図表 2.8-3. 審査項目と審査視点

「基準作成方針」及び「審査項目と審査視点基準」に基づき、初版の認知症バリアフリー宣言(仮称)、認証制度の基準を図表 2.8-4.「認知症バリアフリー宣言(仮称)基準」図表 2.8-5.「認知症バリアフリー認証基準」として定めた。

認知症バリアフリー宣言の審査基準

宣言の審査基準は多くの組織が宣言可能なように、以下とする。

- 経営層が、当該組織として認知症バリアフリーに取り組むことで、何を実現するのかを理念として明確にし、且つその理念を達成するために、
- 認証基準の5項目へ取り組むこと、
- 認知症バリアフリーに向けた認証基準の5項目を含む取り組みを推進するために、教育を受けた推進責任者を置くこと、及び
- 推進責任者の下で認知症バリアフリーに向けた活動を継続的に改善すること、
- をコミットし、理念とともにそのコミットメントを宣言ステートメントとして内外に公表する。

図表 2.8-4. 「認知症バリアフリー宣言(仮称)」 審査基準

当事者中心（当事者とのコミュニケーション）	
あるべき姿	認知症バリアフリーに対する自組織の理念を実践するために、自組織が対象とする当事者像を明確にし、当事者及び家族（お客様・従業員・地域の当事者団体等）とコミュニケーションをとり、商品やサービスの提供に関わる自組織と当事者及び家族との接点や自組織内の当事者及び家族への支援において当事者及び家族の立場に立って寄り添う良好な関係性を構築するための体制が整っている。
審査基準	① 自組織が認知症バリアフリーの対象とする対外(顧客)・対内(従業員など)の当事者像を明確にしている。 ② 自組織の商品・サービスの提供に関わる対外の当事者及び家族と自組織との接点を明確にしている。 接点には、例えば以下が考えられる。 ・ 商品・サービスに対する認知を得るための接点 ・ 商品・サービスへの興味・関心を得るための接点 ・ 商品・サービスについてより知るための接点 ・ 商品・サービスを利用する接点 ・ 商品・サービス利用のフォローアップする接点 ③ 各接点における良好な関係性構築のために対外の当事者及び家族から情報を入手し、評価・分析している。 ④ 接点での対外の当事者及び家族に寄り添った活動を行うために、対外の当事者及び家族からの情報を自組織の活動へインプットとしている。 ⑤ 接点における対外の当事者及び家族からのフィードバックに確実に対応している。 ⑥ 接点において発生した課題から、必要に応じて対外の当事者及び家族の情報取得方式を改善している。 ⑦ 対内の当事者及び家族への支援を行う対象となる自組織の活動を明確にしている。

当事者中心（当事者とのコミュニケーション）

審査基準	⑧ 対象となる活動において良好な関係性構築のために対内の当事者及び家族から情報を入手し、評価・分析している。 ⑨ 対象となる活動において対内の当事者及び家族に寄り添った支援を行うために、対内の当事者及び家族からの情報を自組織の活動へインプットとしている。 ⑩ 対象となる活動において対内の当事者及び家族からのフィードバックに確実に対応している。 ⑪ 対象となる活動において発生した課題から、必要に応じて対内の当事者及び家族の情報取得方法を改善している。 ⑫ 対外・対内の当事者及び家族のプライバシーを尊重している。
------	--

教 育

あるべき姿	認知症バリアフリーに対する自組織の理念を実践するために、認知症バリアフリー組織として持続的に認知症の人及びその家族の立場に立って寄り添う活動が行われるよう、認知症の理解度が社員に浸透し維持する体制が整っている。
審査基準	① 認知症の人及び家族の立場に立って寄り添う活動に関与する従業員等及び推進責任者に対し、対外の当事者及び家族との接点、対内の当事者及び家族に寄り添った活動を行うための認知症教育計画を策定し実施している。 ② 初期教育だけでなく、認知症に対する理解度を維持向上させるための教育も実施している。 ③ 教育に使用する教材を準備している。 ④ 教育コンテンツは、認知症の人に気づくことと、認知症の人及び家族への対応が含まれている。 ⑤ 関係する従業員等に対しては日常活動の中でOJT教育を実施している。 ⑥ 実施した教育の有効性を評価している。 ⑦ 接点で見つかった課題から認知症教育計画を見直している。

地域連携

あるべき姿	認知症バリアフリーに対する自組織の理念を実践し、地域単位での認知症バリアフリーを推進するために、当事者中心の視点から地域の行政機関、専門機関や企業などと連携を図るための活動を行っている。
審査基準	① 地域単位での認知症バリアフリーの推進に向けて、行政機関、専門機関などから地域共生社会に向けて、地域連携についてのニーズを収集している。 ② 当事者中心の視点から地域共生社会の推進に向けて、地域連携での自組織の役割、できることを明確にしている。役割、できることには例えば以下の活動への参加、実施が考えられる。 ・勉強会や認知症の方と直接意見交換をする場 ・見守りネットワーク ・認知症カフェへ ・認知症の啓発イベント、予防イベント ・徘徊通報、保護 ・高齢者の暮らしをサポートするサービス事業者と高齢者のマッチング ・新規商品・サービス開発 ③ 地域における自組織の役割、できることの推進に関係する地域の行政機関、専門機関、企業などについて把握し、適宜情報交換を行える、顔の見える関係づくりを行っている。 ④ 地域単位での認知症バリアフリーの実施を通して見つかった課題をから、関係する機関との連携のあり方を見直している。

社内制度

あるべき姿	認知症バリアフリーに対する自組織の理念を実践するために、当事者中心の視点から介護離職防止や、認知症当事者が働き続けられるよう支援制度に則った活動を行っている。
審査基準	① 人事部門は、従業員などが働きやすいよう従業員などの家族に認知症の方がいる場合、及び従業員など自身が認知症の場合に対し、当事者中心を考慮した支援制度を導入し運用している。支援制度には、例えば以下が考えられる。 ＜家族に認知症の方がいる場合＞ ・介護休暇 ・勤務時間(フレックス、時短など) ・勤務場所(在宅、サテライトオフィスなど) ＜自身が認知症の場合＞ ・症状を理解し、進行状態・本人意思にあわせた配属 ・業務環境、業務内容、勤務パターンの変更 ・経過観察とトレーニングなどのサポート ＜共通＞ ・こころの健康相談窓口のような相談窓口の設置 ・認知症をサポートする外部専門機関と早期につなげる ② 経営層は、支援制度に則った柔軟な労働の権利と義務、及び認知症に関わる同僚をサポートする役目があることを従業員などに対し周知している。 ③ 支援制度の実施を通して見つかった課題から、支援制度のあり方を見直している。

物理的障害の削減	
あるべき姿	認知症バリアフリーに対する自組織の理念を実践するために、当事者中心の視点から対外の当事者とその家族が利用しやすい商品・サービスを提供する店舗・ウェブサイトなどに向けて、及び対内の当事者が働きやすい職場などに向けてハード、ソフトの整備を行っている。
審査基準	① 対外及び対内の当事者とその家族に対し当事者中心の視点から、自組織で取り組むことを明らかにしている。自組織で取り組むことには、例えば以下が考えられる。 ・ 色(明度)の組み合わせへの配慮 ・ サインと目印の活用への配慮 ・ 明るさへの配慮 ・ 静かさへの配慮 (音量・テンポの調整、外部音の遮断) ・ 温湿度への配慮 ・ 導線への配慮 ・ 表示への配慮 (大きさ・読みやすさ・容易さ・位置など) ・ 高低さへの配慮 ・ 親しみや安心感への配慮 ・ 休憩場所への配慮 ・ 危険回避への配慮 ・ 安全な屋外空間への配慮 ② 対外及び対内の当事者とその家族に対し自組織で取り組むことについて計画的に実施している。 ③ 自組織の取り組みに対する対外及び対内の当事者とその家族からの指摘などに確実に対応している。

図表 2.8-5. 「認知症バリアフリー認証基準」

この初版の宣言基準は、認知症バリアフリーへの取り組みを始めるにあたって欠くことのできない企業・団体等の認知症バリアフリーに対する理念及びその推進に責任を有する者の明確化に重点を置いた基準とした。また、認証基準では、それぞれの審査項目に対する企業・団体等の取り組みに関して PDCA を回すことを一つの大きな特徴としており、認知症バリアフリーに取り組む企業・団体等の活動の改善につながることを狙いとした要求度の高い基準とした。

これら基準に対し、ヒアリング調査、アンケート調査、委員会、作業部会での検討から、次の課題が提起された。

➤ 全体に対しての課題

- ・ 理念に従って各種の取り組みについて PDCA を回すという構造については、賛成である。現在も現場のヒアリングを行いながら取り組みの改善に努め、自社内での好事例展開等も行っている。
- ・ 一方、認知症の方への取り組みに特化したものというよりはバリアフリーという大きな枠の中で捉え回すことになるのではないか。
- ・ より多くの企業・団体等が取り組める基準となるよう、基準では PDCA 管理まで求めずミニマムリクワイアメントにすることが必要。小規模の企業・団体等では基準のレベルが高く、取り組みを進めることが難しい。

➤ 宣言に対しての課題

- 宣言として設定している企業理念はとても重要だと考える。トップコミットメントがあるかどうかで取組みのスピード感が大いに異なってくる。
- この取組みを企業としての中核事業に活かし営利的な面に繋げるというのはとても重要なこと。宣言・基準として盛り込むことはできないが、解説的にそういった面の意識付けを行い、事業特性を活かした取組みスローガンを掲げてもらえるとよい。
- 企業における“理念”の設定となると、ハードルが高く感じる。例えば、方針やスローガンのような他の文言を利用した方がハードルも上がらず、宣言基準として設定する意図も伝わりやすい。
- “教育を受けた推進責任者”と聞くと、ハードルが高く感じる。“教育”の中身を明確にした方がよい。
- 推進者の必要性については同意する。しかし、その責任者を誰にする・どのポジションにするかを決めるとなると組織内で規程変更等が必要になる等、負担が大きくなることが想定される。組織内で推進責任者というポジションを置くことやその公表を宣言基準として必須にするかは検討が必要。
- 宣言の間口を広くするため、ハードルを低くするということだが、この基準では多くの企業にとってハードルが高いのではないか。もう一段階下のランクの設定や、取組む意思表示のみで取れるような宣言の検討が必要。

➤ 当事者中心に対しての課題

- 認知症への取組みの中心にしているのは当事者の声であり、当事者中心という項目を認証基準の一項目に据えることに違和感はない。一方、他の4項目が実施すべき事項であるのに対し、当事者中心は認知症バリアフリーへの取組み姿勢であることから活動として審査することは難しい。
- 認知症は誰しもなるものであることから、“認知症”という社会問題に対する取組みを行うことが将来的に自分や家族の助けになるという自分事として捉える意識を基本姿勢として持ってもらうことが必要。
- 認知症の方やご家族とのコミュニケーションをとる機会づくりは難しい。
- 来店された認知症の疑いのあるようなお客様に対して丁寧なコミュニケーションをとりたいと思うが、他のお客様もいる中で多くの時間を割くことはできない。
- コミュニケーションの場を自組織で設定するのは難しいので、認知症の方やご家族の意見として公表されているような既存の情報・データを参照している等でも十分なのでないか。
- 考えるべきは認知症の方とそこにご家族なので、家族も考え方の中心としたほうが良い。

➤ 教育に対しての課題

- 実際に認知症の方と接するためには、知識と技能どちらも備わっている必要がある。しかし、技能を得るには実地研修等が必要となり知識の習得と比べハードルが高いのではないか。
- 社内制度になるのかもしれないが、認知症の家族の介護をしている場合、本人が認知症になった場合には、従業員同士が互いの悩みを理解して助けあうことも大切である。この教育も必要なのではないか。
- 認証のために講座を設けることが難しければ、接客のロールプレイ研修の一環として組み込んでもらうというのも考えられる。
- 組織ごとに教育内容・教材を決めるとされているが、ある程度ツールを揃えないと組織による教育レベルのばらつきが出てしまう。せっかく教育をしても低いレベルのところがでてきてしまうのはもったいない。
- “教育計画”に対して PDCA を求めているが、毎年の実効性までしっかり確認することは難しい。
- “教育計画”となると、年度ごとに組織として設定するものであるが、その作業自体がかなり重い。
- “教育計画”と聞くと身構えてしまう。
- 教育について、たとえば普及、啓発、理解促進等の語句に変えたほうがよい。

➤ 地域連携に対しての課題

- 地域連携とはどういう形をイメージしているのか分からない。
- 地域機関との連携について、何をしたらいいのかわからない組織が大半だと思う。具体的に、地域支援包括支援センター等、名称を出した方が分かりやすい。

➤ 社内制度に対しての課題

- 対内の当事者とその家族について、認知症の人を抱える家族であれば介護両立支援の制度等はあるが、認知症の当事者となると実例がない。若年性を含め、今後認知症当事者の方が社内に存在するようになった場合には、他の傷病と同様の休業・復職制度等を適用していくことになると思う。認知症についての社内制度を特別に定めることを基準として求められると非常に難しい。
- 制度があってもまだまだ社内でそれを言い出せる環境がないというのが実情。周囲のサポートについても、いずれは自分にも生じるかもしれない問題だからと自分ごと化して相互協力しあっていける組織風土が重要。

➤ 物理的障害の削減に対しての課題

- 店舗保有するタイプの事業者にとって、その店舗が自社物件であるか賃貸であるかで

ハードの工夫が難しい場合もある。明確にこれを行っていないとダメ、というような基準ではなく、注意すべき点を基準とし、それに対してどう取り組むか・工夫するかは企業次第というようにすることが望ましいのではないか。

- “認知症に特化した物理的障害の削減”と捉えられるとあまり取り組んでもらえないので、この基準に取り組むことで誰もが使いやすくなる・みんなにやさしいものになるというような書きぶりにしたほうが良い。
- “要望に確実に対応している”は不可能。苦情・要望を活かして改善を行っているがすべてに対応することはできない。その点を踏まえた書きぶりにしてほしい。
- ○○しなければならないという性質のものではなく、各組織がすこしずつでも努力して取り組み前に進んでいくという姿勢を評価できるものになっているとよい。
- 物理的障害について、建物の構造的なハード問題とソフトでの問題にわかれると思うので、それらを明確にした方がよい。
- 物理的障害の削減についても、項目名で企業がひっかかりを覚えないよう、環境整備等他の語句に変えたほうがよい。

➤ その他

- 基準で用いられている文言が分かり辛く、より難しさやとっつきにくさを感じさせている
- 制度そのものの認知度向上の施策や取得によるメリットがないと取り組むことが難しい。
- 超高齢社会であり認知症の方も増えている中、避けられないことであり社会的責務と捉えていて、すべきことをするという意識ではあるが、メリットがあるに越したことはない。例えば、他業種の企業の認証取得が進めば、この認証をキーに他業種連携の検討などができるような仕組みにできればよい。
- 公共交通の立場からすると、利用者ひいては社会からの信頼材料になることが一番のメリットである。
- 認知症バリアフリーに取り組む際の導入支援、審査準備にあたっての手引き等の支援策が必要。
- 基準の理解を促すために、参考事項を追加することが必要。
- 鉄道事業者には、バリアフリーガイドラインが存在する。他にもいろいろなガイドラインがあるが、既存のものとどう共存していくのか検討が必要。
- 認証にあたっては、取り組み内容をきちんと評価するためには店舗ごとでみることが重要。一方、宣言はトップコミットメントなので、宣言は会社ごと・認証は店舗ごとというのがベター。

これらの課題を踏まえ、初版の認知症バリアフリー宣言(仮称)、認証の基準の PDCA 構

造を止めミニマムリクワイアメントに絞ること、認証基準にあった審査項目「当事者中心」を基本姿勢とすること、基準の理解を促すために用語の定義・参考・全体構造を示す図表を追加すること等の主要な変更を行い、認知症バリアフリー宣言(仮称)、認証基準を作成した(詳細については 2.8.2 項、2.8.3 項参照)。

2.8.2. 認知症バリアフリー宣言(仮称)基準

前述した経緯を踏まえ、本事業で作成した認知症バリアフリー宣言(仮称)の基準を次頁以降に示す。

認知症バリアフリー宣言(仮称)基準

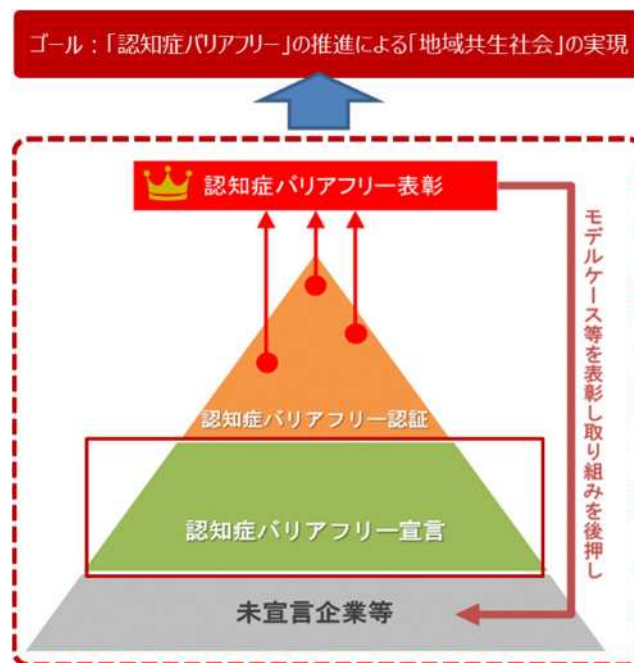
2021 年 1 月 26 日版

認知症バリアフリー宣言(仮称)基準

1. 全体構造

1.1 認知症バリアフリー推進のための構造

- 1.1.1 認知症バリアフリーへの取り組みは、図表 1 に示す 3 層構造の「宣言」・「認証」・「表彰」を活用することによって推進する。
- 1.1.2 「認知症バリアフリー宣言」は、認知症バリアフリーへ取り組むことのムーブメントを起こすためにより多くの企業・団体等が宣言可能となるよう基準を設定している。



図表 1. 認知症バリアフリーを推進する構造

1.2 認知症バリアフリー宣言の対象

- 1.2.1 認知症バリアフリー宣言の対象は、企業・団体等を単位とする。
- 1.2.2 認知症バリアフリー認証への移行を促すために、認知症バリアフリー宣言には有効期限（2 年）を設ける。但し、有効期限までにバリアフリー認証に移行できなかった場合は、再度認知症バリアフリー宣言を申請することができものとする。

2. 認知症バリアフリー宣言の用語と定義

2.1 用語及びその定義

この基準で用いる用語及び定義は、以下とする。

2.1.1 認知症バリアフリー：

認知症になってからもできる限り住み慣れた地域で安心して普通に暮らし続けていくために、生活のあらゆる場面での障壁を減らしていく取り組み。

2.1.2 地域共生社会：

認知症の人も含め、様々な生きづらさを抱えていても、一人ひとりが尊重され、その本人に合った形での社会参加が可能となる社会。

2.1.3 当事者：

認知症のお客さまとその家族など、及び認知症の従業員とその家族など、企業・団体等の内外の者を指す。

2.1.4 認知症バリアフリー推進責任者：

企業・団体等において、認知症バリアフリーの取り組み（「人材の育成」、「地域連携」、「社内制度」、「環境整備」）を推進する役割をもつ責任者。

2.1.5 人材の育成：

認知症バリアフリーの推進に向けて、持続的に当事者の立場に立って寄り添う取り組みが行われるよう、従業員などに対し認知症の理解を促すこと。

2.1.6 地域連携：

地域単位での認知症バリアフリーの推進に向けて、地域の行政機関（地域包括支援センターなど）、専門機関（認知症疾患医療センターなど）や企業などと連携を図ること。

2.1.7 社内制度：

認知症バリアフリーの推進に向けて、介護離職防止や、当事者が働き続けられるなどの社内環境づくりを目指す制度。

2.1.8 環境整備：

お客様とその家族がストレスなく、利用しやすい商品・サービスを提供する店舗・ウェブサイトなどに向けて、及び従業員などがストレスなく働ける職場などに向けてハード、ソフトの環境を整備すること。

3. 認知症バリアフリー宣言の基準

3.1 認知症バリアフリー宣言への取り組みの基本姿勢

認知症バリアフリー宣言への取り組みは、以下の基本姿勢に則って行うものとする。

- 3.1.1 認知症は誰もがなりうることから、認知症への社会の理解を深め、地域共生社会を目指す中で、認知症があってもなくても、同じ社会の一員として地域とともに創り、認知症の人やその家族が地域のよい環境で安心して自分らしく暮らし続けることができる社会の実現を目指し取り組む。
- 3.1.2 認知症バリアフリーの推進に向けて、企業・団体等が対象とする当事者を明確にし、プライバシーや尊厳を尊重しつつ、当事者の立場に立って寄り添う活動に取り組む。
- 3.1.3 ボランティア、社会貢献の視点だけでなく、企業・団体等の継続的な事業展開につながる視点から取り組む。

3.2 認知症バリアフリー宣言基準

認知症バリアフリー宣言を行う企業・団体等は、以下に示す認知症バリアフリー宣言基準を満たさなければならない。

- 3.2.1 経営層が次の事項について宣言し、企業・団体等の内外に対し公表する。
 - a) 団体・企業等の業種・業態等に応じた認知症バリアフリーに取り組むことの決定。
 - b) 認知症バリアフリー推進のための4項目、「人材の育成」、「地域連携」、「社内制度」、「環境整備」に継続的に取り組む。

認知症バリアフリー宣言の事例（参考）

認知症バリアフリー宣言基準への対応の理解を促すために、企業・団体等として実施しなければならない認知症バリアフリー宣言の事例を以下に示す。なお、認知症バリアフリーの実現に向けての創意工夫は、企業・団体等の業務の差別化の対象となり得る。したがって、以下の認知症バリアフリー宣言は、宣言としてのイメージを例示しているだけであり、宣言の内容を統一することを意図したものではない。

認知症バリアフリー宣言

当社は〇〇を提供することを通じて、すべてのお客様の価値実現に貢献することを社是としております。そのために、地域共生社会の一員として認知症の方のみならず様々な生活上のご不便をお持ちのお客様及び従業員との良好なコミュニケーションを図り、当事者の立場に立ち、寄り添う良好な関係性の構築を目指し全社一丸となって認知症バリアフリーに取り組めます。

認知症バリアフリーへの取り組みの一環として、次の事項に継続的に取り組むことをすべてのお客様と従業員にお約束いたします。

- (1)認知症バリアフリーを担う人材を育成いたします。
- (2)地域との連携を強化いたします。
- (3)従業員のための社内制度を充実いたします。
- (4)ストレスの少ない環境の整備を行います。

〇〇社

代表取締役社長 〇〇

2.8.3 認知症バリアフリー認証基準

前述した経緯を踏まえ、本事業で作成した認知症バリアフリー認証の基準を次頁以降に示す。

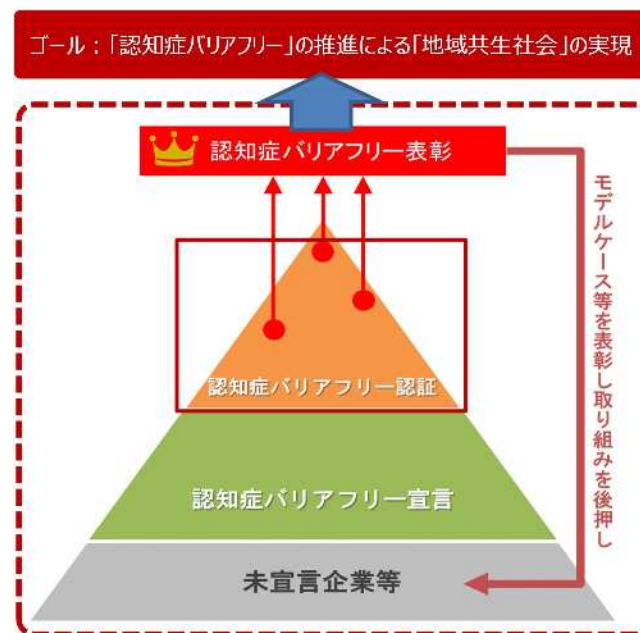
認知症バリアフリー認証基準

2021 年 1 月 26 日版

1. 全体構造

1.1 認知症バリアフリー推進のための構造

- 1.1.1 認知症バリアフリーへの取り組みは、図表 1 に示す 3 層構造の「宣言」・「認証」・「表彰」を活用することによって推進する。
- 1.1.2 「認知症バリアフリー認証」では、4 つの領域、「人材の育成」、「地域連携」、「社内制度」、「環境整備」で取り組むべき最低限必要な事項を審査基準としている。
- 1.1.3 なお、審査基準への対応として実施する個々の取り組みは、団体・企業等の個々の工夫・ノウハウで実施することが望ましい。よって審査基準は、個々の取り組みを統一することを意図したものではない。



図表 1. 認知症バリアフリーを推進する構造

1.2 認知症バリアフリー認証の対象

- 1.2.1 認知症バリアフリー認証の対象は、団体・企業等を単位とする。但し、特定の店舗などを指定してその店舗などだけを認証対象とすることも可能とする。
- 1.2.2 認知症バリアフリー認証は、毎年(認証日から 1 年毎) 審査基準に関わる取り組みの実施記録を提出することで認証を継続することができるものとする。

2. 認知症バリアフリー認証の用語と定義

2.1 用語及びその定義

この基準で用いる用語及び定義は、以下とする。

2.1.1 認知症バリアフリー：

認知症になってからもできる限り住み慣れた地域で安心して普通に暮らし続けていくために、生活のあらゆる場面での障壁を減らしていく取り組み。

2.1.2 地域共生社会：

認知症の人も含め、様々な生きづらさを抱えていても、一人ひとりが尊重され、その本人に合った形での社会参加が可能となる社会。

2.1.3 当事者：

認知症のお客さまとその家族など、及び認知症の従業員とその家族など、企業・団体等の内外の者を指す。

2.1.4 認知症バリアフリー推進責任者：

企業・団体等において、認知症バリアフリーの取り組み（「人材の育成」、「地域連携」、「社内制度」、「環境整備」）を推進する役割をもつ責任者。

2.1.5 人材の育成：

認知症バリアフリーの推進に向けて、持続的に当事者の立場に立って寄り添う取り組みが行われるよう、従業員などに対し認知症の理解を促すこと。

2.1.6 地域連携：

地域単位での認知症バリアフリーの推進に向けて、地域の行政機関（地域包括支援センターなど）、専門機関（認知症疾患医療センターなど）や企業などと連携を図ること。

2.1.7 社内制度：

認知症バリアフリーの推進に向けて、介護離職防止や、当事者が働き続けられるなどの社内環境づくりを目指す制度。

2.1.8 環境整備：

お客様とその家族がストレスなく、利用しやすい商品・サービスを提供する店舗・ウェブサイトなどに向けて、及び従業員などがストレスなく働ける職場などに向けてハード、ソフトの環境を整備すること。

3. 認知症バリアフリー認証の基準

3.1 認知症バリアフリー認証への取り組みの基本姿勢

認知症バリアフリー認証への取り組みは、以下の基本姿勢に則って行うものとする。

- 3.1.1 認知症は誰もがなりうることから、認知症への社会の理解を深め、地域共生社会を目指す中で、認知症があってもなくても、同じ社会の一員として地域とともに創り、認知症の人やその家族が地域のよい環境で安心して自分らしく暮らし続けることができる社会の実現を目指し取り組む。
- 3.1.2 認知症バリアフリーの推進に向けて、企業・団体等が対象とする当事者を明確にし、プライバシーや尊厳を尊重しつつ、当事者の立場に立って寄り添う活動に取り組む。
- 3.1.3 ボランティア、社会貢献の視点だけでなく、企業・団体等の継続的な事業展開につながる視点から取り組む。

3.2 認知症バリアフリー認証基準

- 3.2.1 認知症バリアフリー認証企業・団体等は、3.3 項から 3.6 項に示す認知症バリアフリー認証基準をすべて満たさなければならない。
- 3.2.2 但し、審査基準への対応が業種、業態などによりできない場合は、その理由を提示することでその審査項目を適用除外とすることができる。
- 3.2.3 なお、3.3 項から 3.6 項の中で示している参考は、具体的な事例を挙げることで企業・団体等が審査基準への対応を容易にすることを目的としている。したがって、審査基準として対応しなければならない要求事項を示しているわけではない。

3.3 人材の育成

認知症バリアフリー認証企業・団体等は、以下①から④に示す人材の育成に関する認証基準をすべて満たさなければならない。

審査基準	参考
① お客様と企業・団体等の接点に関わる従業員などのほか、認知症バリアフリー推進責任者を含めて人材育成の対象者を定めている。	
② 人材育成の実施時期・頻度等を定めている。	
③ 人材育成の実施内容を定めている。	・ 人材の育成の実施内容には、企業・団体等での教育及び又は認知症サポーターなどの外部機関による教育への参加が考えられる。 ・ 人材の育成の実施内容には、認知症の理解とその対応、社内支援制度も含んだ一般的な教育、並びに責任・役割に応じて必要となる教育などが考えられる。 ・ 認知症に関する理解とその対応について公的な教材を使用するなどし、教育水準を確保することが考えられる。 ・ 関係する従業員などに対しては、必要に応じて、OJT 教育を実施することも考えられる。
④ 実施した人材育成の取り組みが業務に役立っていることを確認し、必要に応じてその対象者・実施時期・実施内容を見直している。	確認に際しては、当事者の声、被教育者の希望などを考慮することも考えられる。

3.4 地域連携

認知症バリアフリー認証企業・団体等は、以下①から③に示す地域連携に関する認証基準をすべて満たさなければならない。

審査基準	参考
① 地域における認知症バリアフリーに関わる活動主体とその活動内容を把握している。	• 地域にある活動主体とは例えば以下が考えられる。 - 自治体等の行政機関（地域包括支援センターや社会福祉協議会等） - 認知症に関する専門機関 - 企業、など • 地域の活動内容とは例えば以下が考えられる。 - チームオレンジ、地域の認知症サポーターの活動 - 見守りネットワーク - 徘徊通報、保護 - 認知症カフェ - 認知症啓発、予防等のイベント - 官民連携協議会 - 高齢者の暮らしをサポートするサービス事業者と高齢者のマッチングのためのプラットフォーム - 他分野の企業と連携した新規商品・サービス開発、など
② 必要に応じて、関係する地域の行政機関、専門機関、企業などと情報連携・意見交換などを行っている。	
③ 地域連携推進に向けて企業・団体等の役割、できることを明らかにし、又は、実施している。	• 役割、できることとは例えば以下が考えられる。 - 地域の活動（上記参考）への参加 - 地域の活動への資源（場所やスタッフなど）提供、など

3.5 社内制度

認知症バリアフリー認証企業・団体等は、以下①から②に示す社内制度に関する認証基準をすべて満たさなければならない。

審査基準	参考
① 企業・団体等は、「認知症の家族の介護を行う従業員及び自身が認知症の従業員」を支援する社内制度を有している。	社内制度には、例えば以下が考えられる。 <家族に認知症の方がいる場合> ・ 介護休暇 ・ 勤務時間(フレックス、時短など) ・ 勤務場所(在宅、サテライトオフィスなど)、など <自身が認知症の場合> ・ 症状を理解し、進行状態・本人意思をできるかぎり考慮した配属 ・ 業務環境、業務内容、勤務時間等の変更、など
② 経営層は、従業員が社内制度を利用しやすい環境を整備している。 ・ 認知症に関わる悩みを相談しやすい環境。 ・ 「認知症の家族の介護を行う従業員及び自身が認知症の従業員」を、企業・団体等全体でささえる環境。	環境整備には、例えば以下が考えられる。 ・ こころの健康相談窓口のような相談窓口の設置 ・ 認知症をサポートする外部専門機関と早期につなげる ・ 企業・団体等における ・ 「認知症の家族の介護を行う従業員及び自身が認知症の従業員」へのサポート ・ 「認知症の家族の介護を行う従業員及び自身が認知症の従業員」の同僚・上司に対するサポート、など

3.6 環境整備

認知症バリアフリー認証企業・団体等は、以下①に示す環境整備に関する認証基準を満たさなければならない。

審査基準	参考
① 当事者の要望や既存情報なども考慮して、当事者に対しストレスの少ない環境整備を目指し、企業・団体等で取り組むことを検討し、実施している。	- 企業・団体等で取り組むことには、業種・業態に応じて例えば以下が考えられる。 【ソフト面】 - 接遇マニュアルの整備 - 支援スタッフの配置 - スローレーン、優先時間帯の設置などの利用しやすさにつながる配慮、など 【ハード面】 <掲示物やウェブサイト等について> - 色(明度)の組み合わせへの配慮 - フォント(大きさ・読みやすさ)などへの配慮 - 配置(読みやすさ・容易さ)の配慮、など <店舗・職場空間について> - 建物の壁紙や家具などの色(明度)の組み合わせへの配慮 - 導線の配慮 - サインや目印の活用 - 高低差への配所 - 照明などの明るさへの配慮 - 静かさへの配慮(音量・テンポの調整、外部音の遮断) - 温湿度への配慮 - 休憩場所の整備 - 安全な屋外空間の整備、など

3. 認知症バリアフリー宣言（仮称）・認証制度の実装に向けて

認知症バリアフリー宣言(仮称)・認証制度が地域共生社会の実現に資するよう、認知症バリアフリー宣言(仮称)・認証制度が適切に運営され、取り組みへのムーブメントを起こすと同時に、取り組み企業・団体等の自らの事業継続に貢献する制度となるために検討が必要な事項を、2.5 項「認知症バリアフリー宣言(仮称)及び認証基準への実施状況アンケート調査」2.6 項「認知症バリアフリー宣言(仮称)及び認証基準への実施状況ヒアリング調査」結果等を考慮し次年度以降の取り組みとしてまとめた。

3.1. 試行版認知症バリアフリー宣言（仮称）スキームの設計

認知症バリアフリー宣言（仮称）を実施するために必要な運営体制及びその運営体制下で果たさなければならない機能・責任について以下の考え方に基づき検討を行い、認知症バリアフリー宣言（仮称）の枠組み並びにその枠組みの運営に必要な各種の規程、手順書などを制定し、試行版認知症バリアフリー宣言(仮称)スキームを設計する。

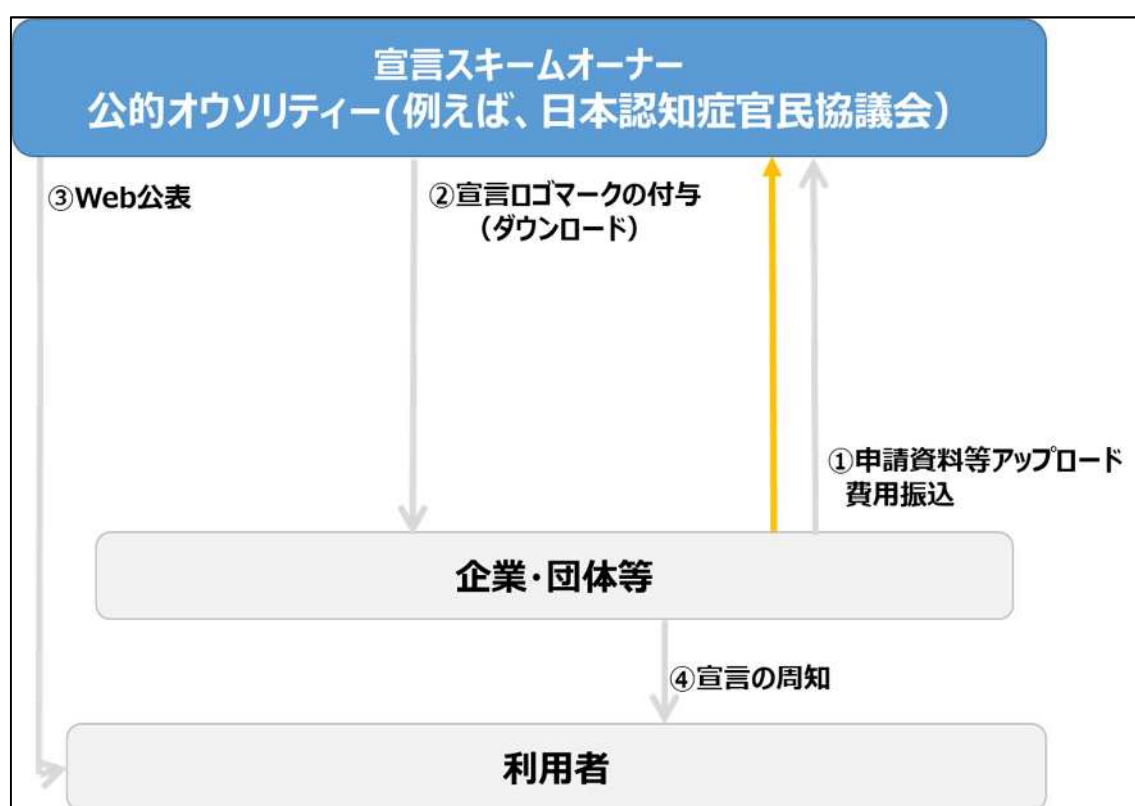
3.1.1. 試行版認知症バリアフリー宣言（仮称）スキーム設計にあたっての考え方

試行版認知症バリアフリー宣言(仮称)スキームの設計にあたっては、「地域共生社会実現へのムーブメントとなるスキーム」、「持続可能なスキーム」、「健全性が確保されたスキーム」の三つの観点から検討を行う。

- a) 認知症バリアフリー宣言(仮称)が地域共生社会実現へのムーブメントとなるよう、より多くの企業・団体等が取り組めるものとする。そのためには；
 - ・ 公的オウソリティーの下で制度が運営される体制とする。
 - ・ 必要な書類の提出をもって宣言が付与されるものとする。
 - ・ 宣言の申請並びに宣言の承認は、Web を介しての簡易な手続きで行えるものとする。
 - ・ 宣言に取り組む企業・団体等の乗り遅れ感を醸し出すために、初年度においては申請時期を限定する。但し、翌年度からは宣言に関する処理を行う組織の業務を平準化するために常時申請に切り替える。
 - ・ 裾野を広げるために誰もが取り組み可能なミニマムリクワイアメントの宣言から始める。
- b) 認知症バリアフリー宣言(仮称)が自走化以降も持続可能な制度となるよう、宣言制度の自走化に必要な Web 維持費、人件費等を賄う財源を確保するために、宣言企業・団体等に対しては、事務手数料を徴収する。
- c) 認知症バリアフリー宣言(仮称)制度の健全性を確保するために；
 - ・ 宣言制度の主管組織(スキームオーナー)は、公的オウソリティーを有する組織とする。
 - ・ 宣言が適切に実施されていることを確認することが必要となった場合における宣言企業・団体等に対する特別審査（立ち入り、変更確認）を制度化する。
 - ・ 宣言に対する利用者からの苦情対応について制度化する。

上記に加え、認知症バリアフリー宣言(仮称)の実施にあたり必要な以下の事項に関しても検討を行い、決定する。

- 宣言の対象組織に関しては、本制度の健全な運営のために必要な制限を設ける。
- 宣言を行う企業・団体等の範囲（全体又は一部）に関しては、宣言企業・団体等が自由度を持てるものとする。
- 認証への移行を促すために、宣言には有効期間を設ける。
- スキームオーナーが宣言企業・団体等名称、バリアフリー宣言書、有効期限などを公表することで、多くの関係者へ周知する。



図表 3.1-1. 試行版認知症バリアフリー宣言(仮称)の枠組み

なお、上記枠組みにおいてスキームオーナーが果たすべき役割・責任は以下が考えられる。

- 宣言の申請受付・登録に関しては、「申請資料の確認」、「振込の確認」、「変更の確認」、「宣言ロゴマークの付与」、「Webでの公表」となる。
- また、制度の維持に関しては、「苦情処理(苦情対応パネルの設置を含む)」、「基準等制度の維持管理(制度維持管理の委員会設置を含む)」、「認知症バリアフリー宣言(仮称)に向けての参考情報の収集及び提供」、「Webの維持」となる。

3.1.2. 認知症バリアフリー宣言(仮称)のスキームオーナーがその役割・責任を果たすために

必要な各種の規程、手順書などの制定

スキームオーナーが試行版認知症バリアフリー宣言(仮称)の枠組みを適切に運営するために必要な以下の規程、手順書などについて検討を行い、制定する。

- スキームオーナーの要件
- 宣言の申請要件（申請書・料金表等）
- 宣言企業・団体等が順守しなければならないルール(合意書)
- スキームオーナーが設置する委員会（判定・基準の制定改訂・苦情処理パネル等）の運営規程
- 申請から宣言公表までに必要な事務処理の手順書
- パンフレット等 PR 媒体

3.2. 試行版認知症バリアフリー認証スキームの設計

認知症バリアフリー認証を実施するために必要な運営体制及びその運営体制下で果たさなければならないスキームオーナー及び認証機関の機能・責任について検討を行い、認知症バリアフリー認証の枠組み、並びにその枠組みの運営に必要なスキームオーナー及び認証機関の各種の規程、手順書などを制定し、試行版認知症バリアフリー認証スキームを設計する。

3.2.1. 試行版認知症バリアフリー認証スキーム設計にあたっての考え方

試行版認知症バリアフリー認証スキームの設計にあたっては、「地域共生社会実現へのムーブメントとなるスキーム」、「持続可能なスキーム」、「健全性が確保されたスキーム」の三つの観点から検討を行う。

- a) 認知症バリアフリー認証が地域共生社会実現へのムーブメントとなり、さらには認知症バリアフリー認証を取得した企業・団体等のブランディング化につながるものとする。そのためには；
 - 公的オウソリティーの下で制度が運営される体制とする。
 - 認証の申請並びに認証取得に必要なスキームオーナー、認証機関、企業・団体等とのやり取りは、Web を介して手続きが行えるようにする。
 - 認証に取り組む企業・団体等の乗り遅れ感を醸し出すために、初年度においては申請時期を限定する。但し、翌年度からは認証に関する処理を行うスキームオーナー、認証機関の業務を平準化するために常時申請に切り替える。
 - 裾野を広げムーブメントを起こすためには、誰もが取組み可能なミニマムリクワイアメントの認証から始める。
 - また、認証の階層構造化(複数レベルの認証、表彰制度) などにより企業・団体等の事業継続に資するブランディング化が図れるものとする。
- b) 認知症バリアフリー認証が自走化以降も持続可能な制度となるようにする。そのため

には；

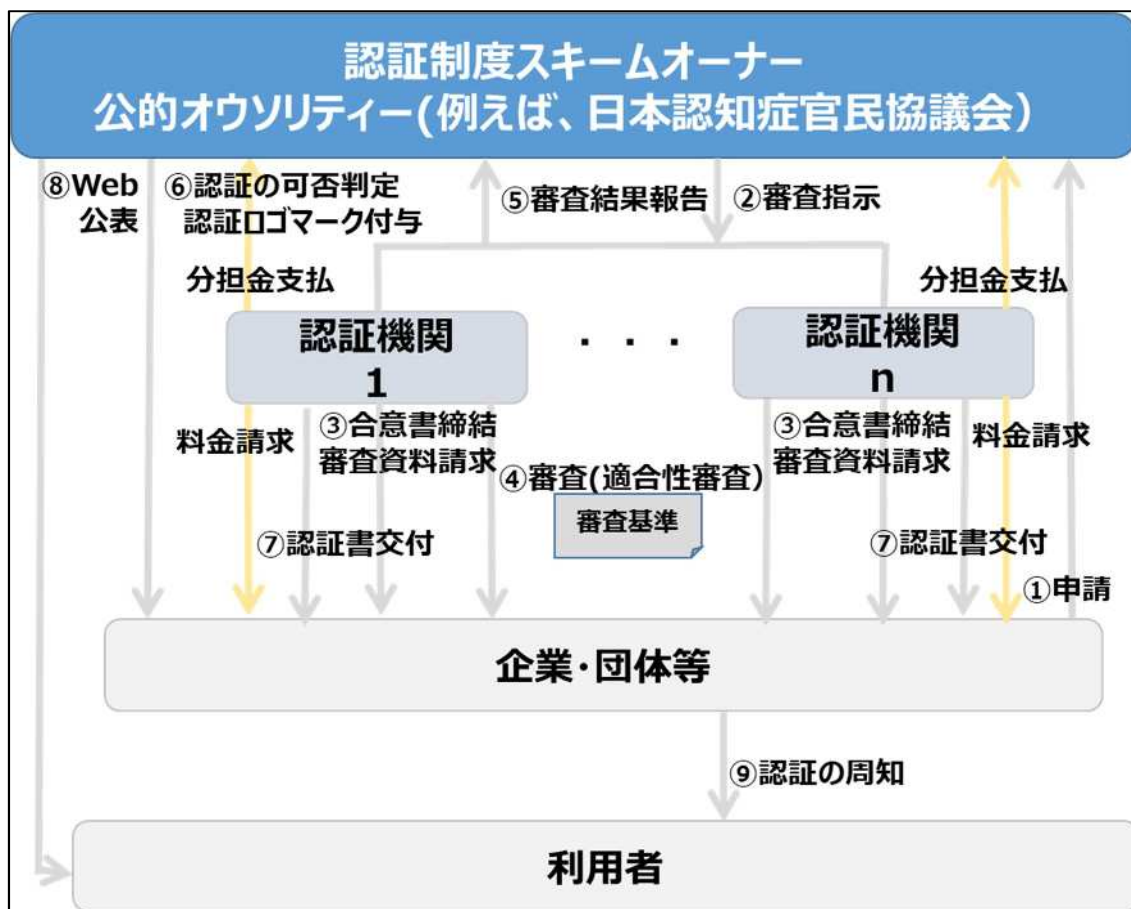
- 審査の負荷への対応として、
 - － 審査は書類審査とする。
 - － 審査の需要に応えられるよう、複数の認証機関による審査体制とする。但し、申請先はスキームオーナーに一本化する。
 - － 複数拠点の審査方式については、全数審査を行うことは実質的に不可能であることから多くの審査で採用されているサンプリング審査とする。なお、サンプリング審査の方式について国際認定フォーラム（IAF）が定める国際的な基準である IAF MD1（複数サイトの組織が運用するマネジメントシステムの審査及び認証のための IAF 基準文書）を適用し、サンプル数を定める。
- 制度を自走化させるために必要な Web 維持費、人件費等を賄う財源を確保するために、認証企業・団体等に対しては、サンプリングによって実施した審査拠点数に応じた審査料ではなく、例えば、企業・団体等の事業規模に応じた審査料を徴収することを検討する。
- また、認証機関は、徴収した審査料金に応じてスキームオーナーに対して分担金を支払うものとする。

c) 認知症バリアフリー認証制度の健全性を確保するためには；

- 認証制度の主管組織(スキームオーナー)は、公的オウソリティーを有する組織とする。
- 認証機関の価格競争により認証の質が低下することがないように、審査料金は申請先であるスキームオーナーが設定する。
- 認証機関が、審査能力の維持向上に責任を有する制度とする。
- 認証機関は、認証の可否を判断するための「初回認証審査」、有効期間ごとに認証の継続を判断するための「サーベイランス審査」を実施する。
- 認証が適切に実施されていることを確認することが必要となった場合における認証企業・団体等に対する認証機関による特別審査（立ち入り、変更確認、是正確認）を制度化する。
- 認証に対する利用者からの苦情対応について制度化する。

上記に加え、認知症バリアフリー認証の実施にあたり必要な以下の事項に関しても検討を行い、決定する。

- 認証の対象組織に関しては、本制度の健全な運営のために必要な制限を設ける。
- 認証を行う企業・団体等の範囲（全体又は一部）に関しては、認証企業・団体等が自由度を持てるものとする。
- 認証は、必要な手続きを行うことで継続できるものとする。
- スキームオーナーが認証企業・団体等名称、認証日、有効期限などを公表することで、多くの関係者へ周知する。



図表 3.2-1. 試行版認知症バリアフリー認証の枠組み

なお、上記枠組みにおいてスキームオーナー及び認証機関が果たすべき役割・責任は以下が考えられる。

a) スキームオーナーの果たすべき役割、責任は；

- ・ 評価に関しては、「申請の受付」、「審査を担当する認証機関の割り付け」、「認証機関からの審査結果受領」、「認証可否の判定」、「認証ロゴマークの付与」、「Webでの公表」となる。
- ・ また、制度の維持に関しては、「認証機関の審査員の審査技術の維持向上」、「苦情処理(苦情対応パネルの設置を含む)」、「基準等制度の維持管理(制度維持管理の委員会設置を含む)」、「認知症バリアフリー認証に向けての参考情報の収集及び提供」、「Webの維持」となる。

b) 認証機関の果たすべき役割、責任は；

- ・ 評価に関しては、「合意書(契約書)の締結」、「審査を実施する対象拠点の割付」、「審査資料の請求」、「審査員の割付」、「審査資料の確認」、「書類審査での初回認証審査の実施」、「書類審査でのサーベイランス審査の実施」、「必要な場合の特別審査の実施」、「企業・団体等への審査結果の報告」、「判定を司るスキームオーナーの委員会への審

査結果の報告」、「認証証の交付」、「審査料金の請求」、「徴収した審査料金に応じてスキームオーナーに対しての分担金支払い」となる。

- また、制度の維持に関しては、「審査員の養成」、「苦情処理」となる。

3.2.2. 認知症バリアフリー認証のスキームオーナーがその役割・責任を果たすために必要な各種の規程、手順書などを制定

試行版認知症バリアフリー認証の枠組みをスキームオーナーが適切に運営するために必要な以下の規程、手順書などについて検討を行い、制定する。

- 認証機関の要件
- 認証機関への審査業務委託契約書
- 認証機関が順守しなければならないルール(合意書)
- 審査員の要件
- 認証の申請要件（手順書・申請書・料金表等）
- スキームオーナーが設置する委員会（判定・基準の制定改訂・苦情処理パネル等）の運営規程
- 申請受付から審査を担当する認証機関の割り付け、認証機関からの審査結果受領、認証ロゴマークの付与、Web での認証公表までに必要な事務処理の手順書
- パンフレット等 PR 媒体

3.2.3. 認知症バリアフリー認証の認証機関がその役割・責任を果たすために必要な各種の規程、手順書などを制定

試行版認知症バリアフリー認証の枠組みを認証機関が適切に運営するために必要な以下の規程、手順書などについて検討を行い、制定する。

- 企業・団体等との審査契約書(合意書)
- 認証企業・団体等が順守しなければならないルール(認証維持管理に関する遵守事項)
- 審査マニュアル等、審査資料の確認及び審査の実施に必要な技術文書
- 認証文書(認証証)
- 審査対象拠点の割り付けから、審査資料の請求、審査員の割付、企業・団体等への審査結果の報告、判定を司るスキームオーナーの委員会への審査結果の報告、認証証の交付、審査料金の請求、徴収した審査料金に応じてスキームオーナーに対しての分担金支払いまでに必要な事務処理の手順書

3.3. 審査員の養成

認知症バリアフリー認証での審査を適切に実施するために、「審査員の要件」を設定し要件を満たす審査員を養成する。

審査員に求められる要件に関しては、審査のバラツキを生じさせる可能性のある三つの

要素、「審査に関する基礎知識」、「認証基準の理解」、「認知症に関する知識」の観点から検討する。

- 「審査に関する基礎知識」に関しては、審査に関する一般知識並びに審査員に必要な個人的な特質について定めている国際規格 ISO19011/JISQ19011(マネジメントシステム監査のための指針)などにより学習する。
- 「認証基準の理解」に関しては、認証基準の解説書(ガイドライン)の作成を通じて学習する。
- 「認知症に関する知識」に関しては、より多くの企業・団体等が認証を取得できるミニマムリクワイアメントを認証の基準としていること。また、本認証での審査の焦点は、企業・団体等が認知症の諸症状に応じた具体的なケアを提供しているかではなく、企業・団体等が事業活動を通じて、認知症バリアフリーという社会システムの構築に資する取り組みを行っているかに焦点を当てていることから、審査員に求められる認知症についての知識は、医療、介護職等の認知症に関わる専門家に求められる知識と同等の知識レベルをもとめるものとはしない。

なお、後述する試行版認知症バリアフリー認証スキームの妥当性検証の結果から、審査員の力量に関して必要な場合は見直しを行う。

3.4. Web 構築

認知症バリアフリー宣言(仮称)、認証に関わるスキームオーナー、認証機関、企業・団体等の事務手続きをできる限り軽減することにより制度全体にかかるコストを下げ、且つ迅速な宣言、認証が行えるようにするために、スキームオーナー、認証機関、企業・団体等とのやり取りは、原則 Web を介して手続きが行えるようにする。とりわけ、宣言の申請並びに宣言の承認は、Web を介しての簡易な手続きで行えるようにする。

なお、この Web が有する機能は、上記に加え、認知症バリアフリー宣言(仮称)、認証への取り組みがより多くの企業・団体等で行われるよう、少なくとも「制度についての紹介」、「宣言、認証に向けてのサポート情報の提供」、「認証手続き(宣言、認証企業・団体等の公表)」を備えたものとする。

3.5. より多くの企業・団体等が宣言・認証に取り組むことに向けての阻害要因への対応を図る

本年度実施した調査によれば、多くの企業・団体等が認知症バリアフリー宣言(仮称)、認証への関心を示している。その一方、実際の取り組みに向けては、認証基準に基づきどのような活動を行えばよいのか分からない、認知症バリアフリーの社会的意義に加え、事業体として取り組むために必要な事業継続につながるメリットが見いだせないとの声も上がっている。これら調査から浮かび上がった企業・団体等が宣言・認証に取り組むことの阻害要因である、「宣言・認証へのモチベーションを高めるメリット」、「取り組みに進める上での導

入支援・啓発ツール」、「他制度との連携」について、それぞれ以下の観点から検討を行う必要がある。

3.5.1. 宣言・認証へのモチベーションを高めるメリットの整理

より多くの企業・団体等が認知症バリアフリー宣言（仮称）、認証に取り組めるよう、宣言、認証の基準はミニマムリクワイアメントとなっている。これは、ムーブメントを起こすことの観点からは必要であるが、だれでもがチャレンジできることで、企業・団体等においては宣言、認証取得による差別化(ブランディング化)が生み出せないものとなっている。将来的には、宣言、認証取得そのものが企業・団体等のブランディング化につながる、例えばより高位の認証、表彰制度を付け加えることも考えられる。

しかしながら、地域共生社会の実現に資する認知症バリアフリー宣言(仮称)、認証制度としての第一歩を踏み出すことが肝要であることから、これまでの調査で得られた宣言・認証のメリットを以下の観点から整理し、普及啓発につなげることを検討する。なお、自治体の優先購買、補助金については、さらに深掘することが必要である。

- ・ 間接的に企業・団体等が得られるメリット(イメージ・CSR など)
- ・ 事業に直結して得られるメリット(新規顧客獲得、新規商品サービス開発、自治体の優先購買、補助金等)
- ・ 行政機関からの要請への対応

3.5.2. 取り組みに進める上での導入支援・啓発ツールの作成

認知症バリアフリー宣言(仮称)、認証に取り組むためには、企業・団体等においてそれぞれの基準に適合した体制の構築が必要となる。この体制構築を進めるにあたって直面する可能性のある、「どうしたらよいかのやり方の壁」、「人材の壁」を克服するためのツールとして、以下を作成すること必要である。

- ・ 基準の解説書（ガイドブック）の作成
- ・ 基準の解説動画コンテンツの作成
- ・ 啓発動画、パンフレット等の PR 媒体の作成

なお、基準の解説書(ガイドブック)の作成にあたっては、具体的な取り組み事例を盛り込むことでより価値を高めることができる。

3.5.3. 他制度との連携整理

認知症バリアフリー宣言(仮称)、認証制度を普及するためには、関係する機関との連携が重要となる。特に、既に展開されている認知症施策とのハーモナイゼーションが行われ認知症バリアフリー宣言(仮称)、認証制度の運用上の壁（例えば、認知症バリアフリーへの取り組みが進むことにより、利害関係者の負荷が増えボトルネックになってしまうなど）を生じさせないことが重要となる。そこで、以下の観点から他制度との連携について整理することが

必要となる。

- ・自治体等の認知症に関わる既存施策・制度との連携
- ・バリアフリーを志向する他の制度（バリアフリー、ユニバーサルデザインなど）との連携

3.5.4. 各種ビジネス形態に対する「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制度の基準」の妥当性の検証

本年度事業においては、すべての企業・団体等を対象とするものとして認知症バリアフリー(宣言)仮称、認証の基準を作成したが、ヒアリング調査や委員会などから企業・団体等の拠点において提供するビジネス形態以外での適用について疑問が挙げられた。認知症バリアフリー宣言(仮称)、認証制度が地域共生社会の実現に向けた一助となるためには、業種・業態に拘わらずより多くの企業・団体等が取り組むことが必要となる。

そこで、企業・団体等の拠点において商品・サービスを提供する以外のビジネス形態等の企業・団体等に対して、宣言、認証の基準適用について調査を行うことにより妥当性を検証することが必要となる。

3.6. 認知症バリアフリー宣言（仮称）、認証の試行実施

実施上の課題解決を図るとともに、認知症バリアフリー宣言（仮称）、認証のプロモーションにつなげ認知症バリアフリー宣言（仮称）、認証を円滑に本稼働させるためには、本年度事業で作成した認知症バリアフリー宣言（仮称）基準及び認証基準を適用した試行を行うことで、スキーム、基準、審査員要件、運営手順等の妥当性を検証し、本稼働に向けての必要な整備を行うことが必要となる。

なお、認知症バリアフリー宣言（仮称）、認証の試行実施にあたっては、以下を行うことが必要となる。

- ・ 認知症バリアフリー宣言（仮称）・認証制度についての説明会の開催
- ・ 試行に向けての情報発信と説明会の開催
- ・ 試行へ参加する企業・団体等に対する支援として；
 - － 宣言・認証基準の説明
 - － 企業・団体等における対応者への教育
 - － 認証基準に適合した企業・団体等の体制構築の支援
- ・ 本稼働に向けたプロモーションにつながる試行認証式の開催

資料編

アンケート調査 設問一覧

参考 1. 企業等における認知症バリアフリー実施状況に関するアンケート調査

【I. 認知症バリアフリーに関する各種整備状況について】

Q 1. 認知症に関する「従業員の教育・研修やマニュアル等の整備状況」についてあてはまるものをお選びください。(いくつでも)

1. 認知症サポーターの育成（従業員の研修受講）に取り組んでいる
2. キャラバン・メイト（指導者）の育成を行なっている
3. 認知症に関する自社オリジナルの研修を行っている
4. 認知症の顧客対応に関する OJT など実践的な訓練を実施している
5. 外部の研修機関を活用し認知症に関する研修を行っている（認知症サポーターを除く）
6. 認知症の基礎知識に関する資料（ガイドブックなど）を従業員に配布している
7. 認知症の顧客に対する対応・接遇マニュアルを用意している
8. その他（ ）
9. 行っていないものはない

Q 2. 認知症に関する「顧客対応やサービス」についてあてはまるものをお選びください。(いくつでも)

1. 店舗や顧客窓口に認知症に関する知識をもった人材を配置している
2. 認知症の方のペースに合わせた接客・対応を行っている
3. 認知症の方が理解しやすいようゆっくりと丁寧に説明している
4. 認知症の方に付き添い、購入や利用を支援するサービスを行っている
5. 認知症の方のご要望に応じて個別対応を行える体制を整えている
6. お困りごとはないかどうか認知症の方に積極的にお声がけを行っている
7. 他の顧客や地域に対して認知症に関する理解を求める啓発活動を行っている
8. 顧客対応やサービスに反映させるために認知症当事者から意見収集を行っている
9. 認知症の方向けの商品・サービスを販売・提供している（⇒商品名： ）
10. その他（ ）
11. 行っていないものはない

Q 3. 認知症に関する「店舗の設備面の整備状況」についてあてはまるものをお選びください。(いくつでも)

1. サインや表示類は認知症の人にも利用（理解）しやすいよう工夫している
2. 段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている

Q 6. 認知症に関する「社内の設備面の整備状況」についてあてはまるものをお選びください。(いくつでも)

1. サインや表示類は認知症の人にも利用（理解）しやすいよう工夫している
2. 段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている
3. くつろげる空間づくりのために、落ち着いた照明、防音（外からの騒音防止）などに配慮している
4. 出入り口などが識別しやすいよう色やデザインを工夫している
5. 認知症の方が休むことができるスペースを用意している
6. その他（ ）
7. 行っているものはない

Q 7. 認知症の方やそのご家族からニーズやご意見の収集を行っていますか。

1. はい
2. いいえ

Q 7-1. Q 7で「1.はい」と回答された方にお聞きします。どのように行っていますか。(いくつでも)

1. 日常業務の中で直接寄せられるご意見や苦情、要望
2. 認知症の方や家族と対面する機会をつくり直接意見を収集
3. 認知症の方や家族から電話、メール等により意見収集
4. 顧客アンケートにより収集
5. 認知症当事者団体から意見を収集
6. 調査機関等の報告書を活用
7. その他（ ）

Q 7-2. Q 7で「1.はい」と回答された方にお聞きします。収集したニーズやご意見はどのように活用していますか。(いくつでも)

1. 顧客対応の見直しに活用している
2. 既存商品・サービスの見直しに活用している
3. 新商品・サービス開発について活用している
4. 店舗の設備の見直しに活用している
5. 社内の制度の見直しに活用している
6. 社内の設備の見直しに活用している
7. 企業の社会貢献活動に活用している
8. その他（ ）
9. 収集はしているが活用はできていない

Q7-3. Q7で「2.いいえ」と回答した方にお聞きします。その理由はなぜですか。(いくつでも)

1. 認知症の方とは関係のない商品・サービスを扱っているため
2. 認知症の顧客がいないため
3. 認知症の方から意見を収集できると思っていないため
4. 意見収集を行いたいけどどのように収集をして良いかわからない
5. 意見収集を行いたいけど認知症当事者の方が見つからない
6. 意見収集を行いたいけど認知症当事者の方から拒否されてしまう
7. その他 ()

【Ⅱ. 認知症バリアフリーを推進する上での課題】

Q8. 認知症に関する従業員教育を進める上での課題についてあてはまるものをお選びください。(いくつでも)

1. 認知症に関する従業員教育をどのようにすればよいかわからない
2. 認知症に関する従業員教育を行う上で適切なツールがない
3. 認知症に関する従業員教育を行う人的余裕がない
4. 認知症に関する従業員教育を行う資金的余裕がない
5. 組織のトップの同意が得られない
6. 熱心に取り組んでいるのは一部の従業員のみであり、全従業員にまで浸透していない
7. 認知症に関する従業員教育を行っていても身につけていない
8. その他 ()
9. 課題はない
10. 認知症に関する従業員教育は必要ない

Q9. 認知症に関する対応やサービス提供体制を整備する上での課題についてあてはまるものをお選びください。(いくつでも)

1. 顧客の中に認知症の方がいるかどうかかわからない
2. 認知症の方がどのような支援を求めているのかかわからない
3. どのように体制を整備すればよいのかかわからない
4. 認知症のレベルが判断できないので、その人にあった対応や支援が難しい
5. 認知症の方に対して特別な対応を行う人的余裕がない
6. 認知症の方に対して特別な対応を行う資金的余裕がない
7. 組織のトップの同意が得られない
8. 一部の部署や事業所のみで全社的な展開ができていない
9. その他 ()

10. 課題はない
11. 認知症の顧客に対して特別なサービスは必要ない

Q 1 0. 認知症に関して地域連携を進める上での課題についてあてはまると思うものを選びください。(いくつでも)

1. 誰に相談してよいのかわからない
2. 認知症に関して地域の他の事業者や自治体担当者等と情報共有する場がない
3. 地域で連携のハブとなる機関や団体がない
4. 連携を進めたいが地域にどのような資源があるのかわからない
5. 連携を進めたいが他社や地域の機関が連携に消極的
6. 自社に連携を推進する担当者を置く人的余裕がない
7. 組織のトップの同意が得られない
8. その他 ()
9. すでに他業種や地域と連携ができているため課題はない
10. 自社での資源で解決できているため連携の必要はない

Q 1 1. 認知症に関する店舗、社内の設備等を整備する上での課題についてあてはまるものを選びください。(いくつでも)

1. 顧客や従業員の中に認知症の方がいるかどうかかわからない
2. 認知症の方がどのような設備の整備を求めているのかわからない
3. 認知症に関する設備の整備をどのようにすればよいかわからない
4. 認知症に関する設備の整備を行う資金的余裕がない
5. 組織のトップの同意が得られない
6. その他 ()
7. 課題はない(既存の設備で十分だと考えている)

Q 1 2. 認知症に関する社内制度を構築する上での課題についてあてはまるものを選びください。(いくつでも)

1. 認知症に関する社内制度にはどのようなものが必要かわからない
2. 認知症に関する社内制度をどのように整えればよいのかわからない
3. 認知症に関する社内制度を整備する人的余裕がない
4. 認知症に関する社内制度を整備する資金的余裕がない
5. 組織のトップの同意が得られない
6. その他 ()
7. 課題はない(既存の社内制度で十分だと考えている)

【Ⅲ. 認知症バリアフリー宣言・認証について】

Q 1 3. 政府では、「認知症バリアフリー社会」の実現に向け、企業等が姿勢や取り組み方針を示す「認知症バリアフリー宣言」や、認知症バリアフリーに関する取り組みを第三者が評価する「認知症バリアフリー認証」制度の創設を検討しています。

こうした制度が創設された際に、組織（会社）として、「認知症バリアフリー宣言、認証」にどのようなことを期待しますか。（3つまで）

1. 自社の商品・サービスの広告宣伝につながる事
2. 企業の社会的なプレゼンスが向上し、イメージアップにつながる事
3. 宣言や認証を受けた企業について政府や自治体による情報発信や推奨がある事
4. 働きやすい企業として人材獲得につながる事
5. 他社の取り組みの事例集等が入手できる事
6. 政府や自治体が認知症バリアフリー宣言、認証を普及させる啓発活動を積極的に展開すること
7. ●●経営銘柄のように株式市場の評価を得られること
8. 税制優遇が得られること
9. 金融機関等から融資が受けやすくなること
10. 地域の他事業者との連携の場に参加できること
11. その他（ ）

Q 1 4. 認知症バリアフリー「宣言」に参加するための条件については、どのようにお考えですか。

1. できるだけ多くの企業や組織が参加できるようなハードルの低い条件にすべきだ
2. 企業の差別化につながるハードルの高い条件にすべきだ
3. どちらともいえない

Q 1 5. 認知症バリアフリー「認証」を受けるための条件については、どのようにお考えですか。

1. できるだけ多くの企業や組織が参加できるようなハードルの低い条件にすべきだ
2. 企業の差別化につながるハードルの高い条件にすべきだ
3. どちらとも言えない

Q 1 6. 「認知症バリアフリー宣言」の実施や「認知症バリアフリー認証」取得に向けてはどのような支援が必要ですか。（いくつでも）

1. 企業が行うべき具体的な取り組み内容が示されること
2. 認知症バリアフリーに向けた、わかりやすい教材やツールが用意されること
3. 認知症バリアフリーに向けた、集合教育が受けられること

4. 認知症バリアフリーに向けた、コンサルティングが受けられること
5. 認知症バリアフリーに向けた、体制の整備や設備の支援に補助金等が活用できること
6. 認知症バリアフリーに向けた、情報交換や勉強会などの場が用意されること
7. その他（ ）
8. 支援は必要ない

Q 1 7. 「認知症バリアフリー宣言」の実施や「認知症バリアフリー認証」は企業単位または店舗（事業所）単位のどちらが取り組みやすいですか。

1. 企業ごと
2. 事業所ごと
3. どちらでも

Q 1 8. 「認知症バリアフリー宣言」に取り組みたいと思いますか。

1. 支援がなくても積極的に取り組みたい
2. 支援があれば取り組みたい
3. 手間のかからないものであれば取り組みたい
4. 何ともいえない（宣言の内容次第など）
5. 宣言は考えていない⇒その理由（ ）

Q 1 9. 「認知症バリアフリー認証」に取り組みたいと思いますか。

1. 支援がなくても積極的に取り組みたい
2. 支援があれば取り組みたい
3. 手間のかからないものであれば取り組みたい
4. 何ともいえない（認証の内容次第など）
5. 認証は考えていない⇒その理由（ ）

Q 2 0. 「認知症バリアフリー認証」の取得費用についてお伺いします。企業単位で取得する場合、いくらまでなら取得を考えますか。

1. 5 万円以内
2. 10 万円以内
3. 15 万円以内
4. 30 万円以内
5. 50 万円以内
6. 100 万円以内
7. 101 万円以上

Q 2 1. 「認知症バリアフリー認証」の取得費用についてお伺いします。店舗（事業所）単位で取得する場合、いくらまでなら取得を考えますか。

1. 5 万円以内
2. 10 万円以内
3. 15 万円以内
4. 30 万円以内
5. 50 万円以内
6. 100 万円以内
7. 101 万円以上

Q 2 2. 認知症への対応について、現在、業務上困っていることはどのようなことでしょうか。具体的にお聞かせ下さい。

最後に、貴社（貴組織）の概要をお聞きします。

S 1. 貴社の業種をお選びください。

1. 農林漁業 2. 建設業 3. 製造業 4. 電気・ガス・水道 5. 情報通信業 6. 運輸・郵便業
7. 卸・小売業 8. 金融・保険業 9. 不動産・物品賃貸業 10. 宿泊・飲食業 11. 生活関連サービス業
12. 郵便局・協同組合 13. 教育・学習支援業 14. 医療・福祉 15. その他サービス
16. 公務 17. その他

S 2. 貴社の従業員数をお答えください。

1. ～50 人 2. 51～100 人 3. 101～300 人 4. 301～500 人 5. 501～1000 人
6. 1,001 人以上

S 3. ご回答者様の役職をお知らせください。（任意）

- （1）役職 1. 一般職 2. 管理職 3. 役員 4. その他
（2）所属部署 【 】

S 4. 従業員の中に認知症の方はいらっしゃいますか。（いくつでも）

1. 若年性認知症の方がいる 2. 軽度認知障害(MCI)の方がいる 3. 認知症の方がいる
4. いない 5. わからない

S 5. 従業員の中に認知症の家族の介護をしている方はいらっしゃいますか。

1. いる 2. いない 3. わからない

S 6. よろしければ貴社名をお答えください。（任意）

参考2. 官民連携による認知症バリアフリー取組状況に関するアンケート調査

F1. 貴市区町村について教えてください。

- 市区町村名：
- 認知症に関する官民連携の推進担当部署：
- ご住所：

【I. 認知症バリアフリーに関する官民連携状況について】

Q1. 認知症施策に関して、団体・企業等※と連携して実施しているものをお選びください。(いくつでも) ※団体・企業等とは、営利組織だけでなく地域に存在するあらゆる組織を指します。

1. 団体・企業等と認知症施策を含む「包括連携協定」を締結している
2. 認知症に関する「官民連携プラットフォーム（市区町村と団体・企業等が情報交換や仲間づくりを行うための場）」を構築している
3. 「見守り、声かけ、SOS ネットワーク」を構築している
4. 「認知症の人にやさしいお店」登録制度を設けている
5. 認知症の方にむけた「賠償責任保険制度」を設けている
6. 市区町村が団体・企業等の施設や資源を活用した※「認知症カフェ」を実施している
7. 市区町村が団体・企業等の施設や資源を活用した「啓発イベント※」
8. 市区町村が団体・企業等の施設や資源を活用した※「予防教室」を開催している
9. 市区町村が窓口となり、団体・企業等が認知症の人を受け入れる「就労支援」を行っている
10. 市区町村が情報等を提供し団体・企業等への「商品・サービス開発支援」を行っている
11. 市区町村が団体・企業等を対象にした「認知症に関する勉強会」を実施している
12. 団体・企業等が「認知症の方やその家族から直接意見を聞ける場」を市区町村が設けている
13. 認知症施策について「団体・企業等同士で情報交換ができる場」を市区町村が設けている
14. その他（ ）
15. 行っているものはない

※例：団体・企業等の施設や資源を活用した「認知症カフェ」「予防教室」とは、団体・企業等との共催による開催や認知度向上、集客のために市民の生活動線上にあるスーパーやカフェ等の場を借りて市区町村が直接行う事業を想定しています。なお団体・企業等への委託事業や補助事業による実施は含みません。

Q1-1. Q1で回答いただいた連携先の団体・企業等の総数と業種を教えてください。
(連携先団体・企業の延べ数ではなく、おおよその実数をお答えください。)

➤ おおよその団体・企業数：

➤ 業種：連携に参加している業種に○をつけてください（いくつでも）

- 1.小売 2.公共交通 3.金融 4.飲食 5.不動産・住宅管理 6.認知症当事者・支援団体
- 7.その他（ ）

Q2. 認知症施策に関して、団体・企業等との連携を促進する上での課題についてあてはまるものをお選びください。（いくつでも）

1. 認知症に関して地域の団体・企業等や専門機関（地域包括支援センター、認知症疾患医療センターなど）と情報共有する場がない
2. 連携を進めたいが、地域にどのような資源があるのかわからない
3. 連携を進めたいが、地域の団体・企業等が連携に消極的
4. 連携を進めたいが、団体・企業等との連携をすすめるためのノウハウがない
5. 市区町村に連携を推進する担当者を置く人的余裕がない
6. 市区町村に連携を推進する予算がない
7. 連携を推進するための団体・企業等側へのメリット作りが難しい
8. その他（ ）
9. すでに十分な官民連携ができているため課題はない
10. 市区町村だけで解決できているため連携の必要はない

Q3. 認知症施策に関して、今後、団体・企業等と連携して実施していきたいと考えるものはありますか。（いくつでも）

1. 団体・企業等と認知症施策を含む「包括連携協定」
2. 認知症に関する「官民連携プラットフォーム（市区町村と団体・企業等が情報交換や仲間づくりを行うための場）」
3. 「見守り、声かけ、SOS ネットワーク」
4. 「認知症の人にやさしいお店」登録制度
5. 認知症の方にむけた「賠償責任保険制度」
6. 市区町村が団体・企業等の施設や資源を活用した「認知症カフェ※」
7. 市区町村が団体・企業等の施設や資源を活用した「啓発イベント※」
8. 市区町村が団体・企業等の施設や資源を活用した「予防教室※」
9. 市区町村が窓口となり、団体・企業等が認知症の人を受け入れる「就労支援」
10. 市区町村が情報等を提供し団体・企業等への「商品・サービス開発支援」
11. 市区町村が団体・企業等を対象にした「認知症に関する勉強会」

12. 団体・企業等が「認知症の方やその家族から直接意見を聞ける場」の市区町村による設置

13. 認知症施策について「団体・企業等同士で情報交換ができる場」の市区町村による設置

14. その他（ ）

15. 特にない

※例：団体・企業等の施設や資源を活用した「認知症カフェ」「予防教室」とは、団体・企業等との共催による開催や認知度向上、集客のために市民の生活動線上にあるスーパーやカフェ等の場を借りて市区町村が直接行う事業を想定しています。なお団体・企業等への委託事業や補助事業による実施は含みません。

Q. 3-1. Q3で選択した項目について、今後連携したい業種をお選びください。

➤ 業種：今後連携したい業種に○をつけてください（いくつでも）

1.小売 2.公共交通 3.金融 4.飲食 5.不動産・住宅管理 6.認知症当事者・支援団体
7.その他（ ）

Q4. 認知症施策に関して、地域の認知症の方やそのご家族からニーズやご意見の収集を行っていますか。

1. はい⇒Q4-1.へ

2. いいえ⇒Q4-3.へ

Q4-1. Q4で「1.はい」と回答された方にお聞きします。どのように行っていますか。（いくつでも）

1. 市区町村の担当窓口で直接寄せられるご意見や苦情、要望
2. 市区町村の担当窓口以外に寄せられたご意見や苦情、要望
3. 市区町村が認知症の方や家族と対面する機会をつくり直接意見を収集
4. 市区町村が認知症の方や家族へ電話、メール等により意見収集
5. 市区町村が認知症の方や家族へのアンケートにより収集
6. 市区町村が地域の専門機関（地域包括支援センター、認知症疾患医療センターなど）から情報収集
7. 市区町村が地域の医療・介護事業者から情報収集
8. 市区町村が地域の認知症の当事者団体（認知症の人と家族の会等）や支援団体から情報収集
9. その他（ ）

Q4-2. Q4で「1.はい」と回答された方にお聞きします。収集したニーズやご意見はどのように活用していますか。(いくつでも)

1. 市区町村による地域住民への普及・啓発
2. 市区町村による地域の認知症支援に関する人材育成（認知症サポーター等）
3. 市区町村による地域の団体・企業等への情報提供
4. 公共施設の設備の見直し
5. 市区町村職員の教育
6. 市区町村による上記1～5以外の認知症施策への反映（ ）
7. その他（ ）
8. 収集はしているが活用はできていない

Q4-3. Q4で「2.いいえ」と回答した方にお聞きします。その理由はなぜですか。(いくつでも)

1. 意見収集を行いたいけどどのように収集して良いかわからない
2. 意見収集を行いたいけど認知症当事者の方が見つからない
3. 意見収集を行いたいけど認知症当事者の方から拒否されてしまう
4. その他（ ）
5. 意見収集は必要ない

Q5. 地域の認知症の方やそのご家族から寄せられたニーズや認知症施策について、貴市区町村内での認知症施策担当部門と関係部門による情報共有は行われていますか。

1. 自治体の全部門に情報共有が行われている
2. 認知症の方やそのご家族のニーズや認知症施策の内容に関係する一部の部門にのみ情報共有が行われている
3. 担当部門のみで関係部門に情報共有は行われていない
4. その他（ ）

【II. 認知症バリアフリー宣言・認証について】

Q6. 「認知症バリアフリー宣言、認証」制度を貴市区町村の認知症施策に活かすために、本制度にどのようなことを期待しますか。(いくつでも)

1. 地域において制度の認知度（認知症バリアフリー宣言、認証への取組に対する認識）があること
2. 政府や都道府県からの市区町村における官民連携の推進のためのサポートがあること
3. 他地域の官民連携事例集等を市区町村が入手できること
4. 認知症バリアフリーのロールモデル企業等の情報を市区町村が容易に入手できること
5. 地域の宣言・認証取得企業等の情報を市区町村が容易に入手できること

6. 地域の既存認証制度（『認知症にやさしいお店』認証等）との齟齬がないこと
7. その他（ ）

Q7. 「認知症バリアフリー宣言、認証」制度が普及するためには、どのような取組みが必要だと思いますか。（いくつでも）

1. 社会全体の認知症バリアフリー機運の醸成
2. 政府による国民への認知症バリアフリー宣言、認証についての情報発信や推奨があること
3. 政府が企業等へ認知症バリアフリー宣言、認証を普及させる啓発活動を積極的に展開すること
4. 認証を取得することによる企業等へのメリットの創出
5. 政府による認知症当事者の声の積極的な発信
6. その他（ ）

Q8. 「認知症バリアフリー宣言、認証」取得企業等と官民連携を進めるために、企業等側にどのようなことを期待しますか。（いくつでも）

1. 企業等による市区町村の認知症施策の理解・把握・協力
2. 企業等が市区町村との情報交換の場へ参加すること
3. 企業等が市区町村との情報交換の場を設置すること
4. 企業等が認知症バリアフリーに向けて提供できる資源（ヒト・モノ・カネ・情報など）を公表すること
5. 企業等による認知症バリアフリーの取り組みに継続性があること
6. その他（ ）

Q9. 「認知症バリアフリー宣言、認証」制度の普及・啓発に向けて、どのような形でご協力いただけますか。（いくつでも）

1. 市区町村による企業等への「認知症バリアフリー宣言、認証」制度の普及啓発
2. 市区町村による企業等への「認知症バリアフリー宣言、認証」取得に向けたセミナー開催
3. 市区町村による「認知症バリアフリー宣言、認証」を取得した企業等の地域住民への周知
4. 「認知症バリアフリー宣言、認証」を取得した企業等を対象とした市区町村による優先的な物品等の調達
5. 「認知症バリアフリー宣言、認証」を取得した企業等を対象とした市区町村による補助金等の交付
6. その他（ ）

Q 1 0. 「認知症バリアフリー宣言、認証」制度の活用に向けて、課題・ご意見等ございましたらお寄せください。(自由回答)

参考 3. 認知症バリアフリー宣言(仮称)及び認証基準への実施状況アンケート調査

【I. 認知症バリアフリー認証基準案への対応可否について】

Q 1. 【人材の育成】について、以下の認証基準項目への対応可否をお答えください。

審査基準	参考
① お客様と企業・団体等の接点に関わる従業員などのほか、認知症バリアフリー推進責任者を含めて人材育成の対象者を定めている。	
② 人材育成の実施時期・頻度等を定めている。	
③ 人材育成の実施内容を定めている。	・人材の育成の実施内容には、企業・団体等での教育及び又は認知症サポーターなどの外部機関による教育への参加が考えられる。 ・人材の育成の実施内容には、認知症の理解とその対応、社内支援制度も含んだ一般的な教育、並びに責任・役割に応じて必要となる教育などが考えられる。 ・認知症に関する理解とその対応について公的な教材を使用するなどし、教育水準を確保することが考えられる。 ・関係する従業員などに対しては、必要に応じて、OJT教育を実施することも考えられる。
④ 実施した人材育成の取り組みが業務に役立っていることを確認し、必要に応じてその対象者・実施時期・実施内容を見直している。	確認に際しては、当事者の声、被教育者の希望などを考慮することも考えられる。

	すでに実施している	※今は実施していないが、今後実施できる見込みがある	実施対応不可
① お客様と企業・団体等の接点に関わる従業員などのほか、認知症バリアフリー推進責任者を含めて人材育成の対象者を定めている。			
② 人材育成の実施時期・頻度等を定めている。			
③ 人材育成の実施内容を定めている。			
④ 実施した人材育成の取り組みが業務に役立っていることを確認し、必要に応じてその対象者・実施時期・実施内容を見直している。			

Q1-1. (Q1で“実施対応不可”を1つ以上選んだ方へ) その理由を教えてください。
(いくつでも)

1. どのようにすればよいかわからない
2. 人的余裕がない
3. 資金的余裕がない
4. 組織のトップの同意が得られない
5. 実施の必要性を感じていない ()
6. その他 ()

Q2. 【地域連携】について、以下の認証基準項目への対応可否をお答えください。

審査基準	参考
① 地域における認知症バリアフリーに関わる活動主体とその活動内容を把握している。	・ 地域にある活動主体とは例えば以下が考えられる。 - 自治体等の行政機関（地域包括支援センターや社会福祉協議会等） - 認知症に関する専門機関 - 企業、など ・ 地域の活動内容とは例えば以下が考えられる。 - チームオレンジ、地域の認知症サポーターの活動 - 見守りネットワーク - 徘徊通報、保護 - 認知症カフェ - 認知症啓発、予防等のイベント - 官民連携協議会 - 高齢者の暮らしをサポートするサービス事業者と高齢者のマッチングのためのプラットフォーム - 他分野の企業と連携した新規商品・サービス開発、など
② 必要に応じて、関係する地域の行政機関、専門機関、企業などと情報連携・意見交換などを行っている。	
③ 地域連携推進に向けて企業・団体等の役割、できることを明らかにし、又は、実施している。	・ 役割、できることとは例えば以下が考えられる。 - 地域の活動（上記参考）への参加 - 地域の活動への資源（場所やスタッフなど）提供、など

	すでに全ての事業拠点で実施している	全ての事業拠点では実施できてないが、今後、全ての事業拠点で実施できる見込みがある	※例えば地域住民と接点が多い、市街地の事業所等	全ての事業拠点では実施できてないが、一部の拠点(※)であれば実施できる見込みがある	実施対応不可(どの事業拠点でも実施が見込めない)
① 地域における認知症バリアフリーに関わる活動主体とその活動内容を把握している。					
② 必要に応じて、関係する地域の行政機関、専門機関、企業などと情報連携・意見交換などを行っている。					
③ 地域連携推進に向けて企業・団体等の役割、できることを明らかにし、又は、実施している。					

Q2-1. (Q2で“実施対応不可”を1つ以上選んだ方へ) その理由を教えてください。

(いくつでも)

1. どのようにすればよいかわからない
2. 人的余裕がない
3. 資金的余裕がない
4. 組織のトップの同意が得られない
5. 実施の必要性を感じていない ()
6. その他 ()

Q3. 【社内制度】について、以下の認証基準項目への対応可否をお答えください。

審査基準	参考
① 企業・団体等は、「認知症の家族の介護を行う従業員及び自身が認知症の従業員」を支援する社内制度を有している。	社内制度には、例えば以下が考えられる。 <家族に認知症の方がいる場合> ・介護休暇 ・勤務時間(フレックス、時短など) ・勤務場所(在宅、サテライトオフィスなど)、など <自身が認知症の場合> ・症状を理解し、進行状態・本人意思をできるかぎり考慮した配属 ・業務環境、業務内容、勤務時間等の変更、など
② 経営層は、従業員が社内制度を利用しやすい環境を整備している。 ・認知症に関わる悩みを相談しやすい環境。 ・「認知症の家族の介護を行う従業員及び自身が認知症の従業員」を、企業・団体等全体でささえる環境。	環境整備には、例えば以下が考えられる。 ・こころの健康相談窓口のような相談窓口の設置 ・認知症をサポートする外部専門機関と早期につなげる ・「認知症の家族の介護を行う従業員及び自身が認知症の従業員」へのサポート ・「認知症の家族の介護を行う従業員及び自身が認知症の従業員」の同僚・上司に対するサポート、など

	すでに実施している	※今は実施していないが、今後実施できる見込みがある	実施対応可能	実施対応不可
① 企業・団体等は、「認知症の家族の介護を行う従業員及び自身が認知症の従業員」を支援する社内制度を有している。				
② 経営層は、従業員が社内制度を利用しやすい環境を整備している。 ・認知症に関わる悩みを相談しやすい環境。 ・「認知症の家族の介護を行う従業員及び自身が認知症の従業員」を、企業・団体等全体でささえる環境。				

Q3-1. (Q3で“実施対応不可”を1つ以上選んだ方へ) その理由を教えてください。

(いくつでも)

1. どのようにすればよいかわからない
2. 人的余裕がない
3. 資金的余裕がない
4. 組織のトップの同意が得られない
5. 実施の必要性を感じていない ()
6. その他 ()

Q 4. 【環境整備】について、以下の認証基準項目への対応可否をお答えください。

審査基準	参考
① 当事者の要望や既存情報なども考慮して、当事者に対しストレスの少ない環境整備を目指し、企業・団体等で取り組むことを検討し、実施している。	- 企業・団体等で取り組むことには、業種・業態に応じて例えば以下が考えられる。 【ソフト面】 - 接遇マニュアルの整備 - 支援スタッフの配置 - スローレーン、優先時間帯の設置などの利用しやすいさにつながる配慮、など 【ハード面】 <掲示物やウェブサイト等について> - 色(明度)の組み合わせへの配慮 - フォント(大きさ・読みやすさ) などへの配慮 - 配置(読みやすさ・容易さ)の配慮、など <店舗・職場空間について> - 建物の壁紙や家具などの色(明度)の組み合わせへの配慮 - 導線の配慮 - サインや目印の活用 - 高低差への配慮 - 照明などの明るさへの配慮 - 静かさへの配慮(音量・テンポの調整、外部音の遮断) - 温湿度への配慮 - 休憩場所の整備 - 安全な屋外空間の整備、など

	すでに実施している	※今は実施していないが、今後実施できる見込みがある	実施対応可能	実施対応不可
① 当事者の要望や既存情報なども考慮して、当事者に対しストレスの少ない環境整備を目指し、企業・団体等で取り組むことを検討し、実施している。				

Q 4 - 1. (Q 4で“実施対応不可”を1つ以上選んだ方へ) その理由を教えてください。
(いくつでも)

1. どのようにすればよいかわからない
2. 人的余裕がない
3. 資金的余裕がない
4. 組織のトップの同意が得られない
5. 実施の必要性を感じていない ()
6. その他 ()

【Ⅱ. 認知症バリアフリー宣言、認証制度への取り組み意向について】

Q 5. 「認知症バリアフリー宣言」の実施や「認知症バリアフリー認証」取得に向けてどのような支援が必要ですか。(いくつでも)

1. 企業が行うべき具体的な取り組み内容が示されること
2. 認知症バリアフリーに向けた、わかりやすい教材やツールが用意されること
3. 認知症バリアフリーに向けた、セミナーが受けられること
4. 認知症バリアフリーに向けた、コンサルティングが受けられること
5. 認知症バリアフリーに向けた、情報交換の場が用意されること
6. 認知症バリアフリーに向けた、体制の整備や設備の支援に補助金等が活用できること
7. その他 ()
8. 支援は必要ない

Q 6. 「認知症バリアフリー宣言」への対応意向をご記入ください。

1. 「宣言」を行いたい
2. 「宣言」は行わない⇒その理由 ()

Q 7. 「認知症バリアフリー認証」への対応意向をご記入ください。

1. 支援がなくても積極的に取得したい
2. 支援があれば取得したい
3. 認証の取得は考えていない⇒その理由 ()

Q 7-1. (Q 7で“1、2”を選んだ方) 来年(令和3年)度、認知症バリアフリー宣言及び認証制度の実施にむけ、試行版認証審査の実施を検討しています。試行版認証審査にご協力いただけますでしょうか。

1. はい
2. いいえ

Q 8. ご担当者様のお名前とご連絡先を教えてください。(Q 7-1で1と回答した方)

- 貴社名
- 部署名
- ご担当者様名
- 電話番号
- メールアドレス

Q 9. 「認知症バリアフリー宣言、認証」制度について、ご意見ございましたらお寄せください。(自由回答)

S 1. 貴社の業種をお選びください。

1. 農林漁業 2. 建設業 3. 製造業 4. 電気・ガス・水道 5. 情報通信業 6. 運輸・郵便業
7. 卸・小売業 8. 金融・保険業 9. 不動産・物品賃貸業 10. 宿泊・飲食業 11. 生活関連サービス業
12. 郵便局・協同組合 13. 教育・学習支援業 14. 医療・福祉 15. その他サービス
16. 公務 17. その他

S 2. 貴社の業態をお選びください。

1. 貴社拠点(店舗など)での販売・サービス提供
2. オンラインを含む通信での販売・サービス提供
3. 顧客先でのオンサイト販売・サービスの提供
4. いずれにも該当しない

S 2-1. (S 2で1を選択した方) 拠点数(店舗などの数)をお答えください。

S 3. 貴社の従業員数をお答えください。

1. ～50 人 2. 51～100 人 3. 101～300 人 4. 301～500 人 5. 501～1000 人
6. 1,001 人以上

S 4. よろしければ貴社名をお答えください。(任意)

本報告書は「厚生労働省令和２年度老人保健事業推進費等補助金老人保健健康増進等事業」で実施したものの成果である。

本件についてのお問合せ先

一般財団法人 日本規格協会 標準化研究センター
〒108-0073 東京都港区三田３丁目１３番１２号
TEL：03-4231-8521 MAIL：ssc@jsa.or.jp

報告書の無断転載は固く禁止致します。