

## 企業等におけ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

政府では、認知症になってからもできる限り住み慣れた地域で暮らし続けていくために、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」の取り組みを進めています。  
認知症バリアフリーに関する取り組みについて下記のアンケート調査にご協力いただきますようお願い申し上げます。

### 【 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
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. 認知症カフェや教育研修の場として施設を提供（開放）している
7. その他（ )
8. 行っているものはない
9. 店舗がないため非該当

**Q 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をお選びください。(いくつでも)**

1. 自治体による「認知症にやさしいお店」等の認証やマークを取得している
2. 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
3. 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
4. 地域の医療・介護機関との連携体制を構築している
5. 地域の警察と連携体制を構築している
6. 地域の認知症当事者団体等と情報交換を行う場を設けている
7. 認知症当事者や家族の意見を収集する機会を設けている
8. 認知症の顧客対応について連携体制を、地域のお業種とともに構築している
9. 社内の空きスペースや専門人材などの資源を、地域に提供できるように準備できている
10. その他（ )
11. 行っているものはない

**Q 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をお選びください。(いくつでも)**

1. 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
2. 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
3. 従業員が認知症になっても働き続けられる制度や施策を用意している
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
5. 従業員が認知症になった場合に相談できる連携専門機関がある
6. 従業員の認知症に関するチェックを行っている
7. 認知症の方を新規雇用する体制を整えている
8. その他（ )
9. 行っているものはない



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かわからない
3. どのように体制を整備すればよいかわからない
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お選びください。  
(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お選びください。(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お選びください。(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

