

各位

一般財団法人 日本規格協会

令和2年度 厚生労働省 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
アンケート調査ご協力のお願い

謹啓 時下、皆様におかれましてはますますご清祥の段、お慶び申し上げます。

この度、（一財）日本規格協会では、令和2年度 厚生労働省 老人保健健康増進等事業（調査テーマ：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）の一環として、現在検討中の認知症バリアフリー認証基準に対する実施状況を調査する「認知症バリアフリー認証基準への実施状況アンケート調査」を実施することとなりました。

本調査は、企業・団体等による認知症バリアフリーへの取組み状況を把握し、認知症バリアフリー認証取得に向けた支援の在り方を検討することを目的として実施するものです。

ご回答いただいた内容は統計的に処理するとともに、回答組織や回答者個人が特定される形で公表することはありません。また、目的以外に活用することはありません。

ご多用のところ大変恐縮ではございますが、調査の趣旨をご理解いただき、下記URLまたはQRコードから回答ページにアクセスいただき、令和3年2月27日（土）までにご回答いただきますようお願い申し上げます。

謹白

回答期間：令和3年2月8日（月）～令和3年2月27日（土）

アンケート URL

<https://rsch.jp/612bb212873ea1fe/login.php>



標準所要時間は約 15 分です。（パソコン、スマホいずれからでもご回答いただけます）

★認知症バリアフリー認証基準への実施状況アンケート調査事務局★

【事務局】

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 3-13-12 三田 MT ビル

電子メールアドレス： ssc@jsa.or.jp

※在宅勤務実施中のため、原則として、電子メールでのお問い合わせをお願い致します。

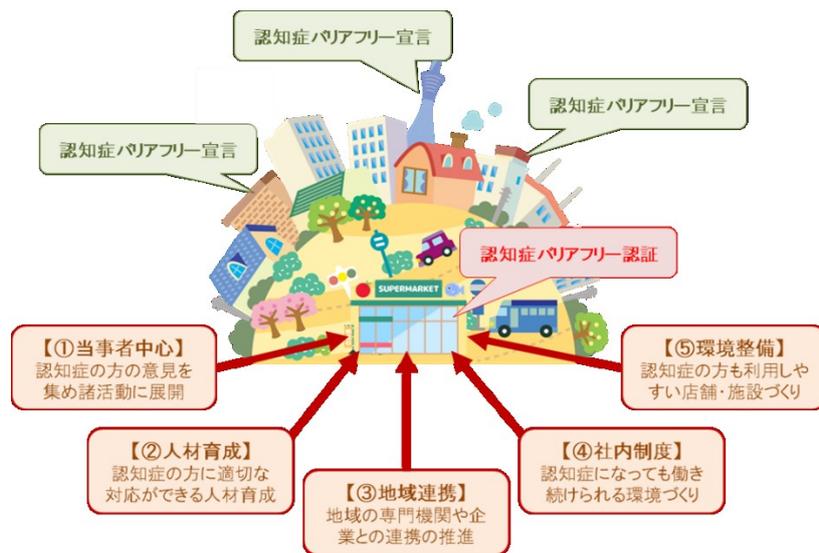
調査実施要領

1. 本調査の目的

- ◇ 本調査は、企業・団体等による認知症バリアフリーの取組み状況を把握し、認知症バリアフリー認証取得に向けた支援の在り方を検討することを目的として実施するものです。
- ◇ 本調査は日本認知症官民協議会参加団体様の会員企業・団体様を対象にしております。
- ◇ 本調査結果は統計的に処理し、調査目的以外に使用することはございません。ご多忙の折大変恐縮ですが、本調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

2. 認知症バリアフリー宣言・認証とは

- ◇ 令和元年6月、認知症施策推進関係閣僚会議においてとりまとめた「認知症施策推進大綱」では、認知症の人の意思が尊重され、できる限り住み慣れた地域のよい環境で自分らしく暮らし続けることができる「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」制度の創設を検討するとしています。
- ◇ これを受け、日本規格協会では、企業・団体等が、当事者中心を基本姿勢としながら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」）の活動に取り組むことを自ら公表する「認知症バリアフリー宣言」、第三者機関が上記項目についての体制や活動を評価・認証する「認知症バリアフリー認証」を創設するための調査研究を進めています。



3. 調査へのご回答方法

- ◇ 本調査は、認知症バリアフリーの取組のご担当者の方にご記入・ご回答をお願い致します。
- ◇ 前頁の URL または QR コードから回答用ページにアクセスいただき、令和3年2月27日（土）までにご回答いただきますようお願い申し上げます。
- ◇ 調査の流れ：日本認知症官民協議会参加団体様 → 会員企業・団体様

4. お問い合わせ先

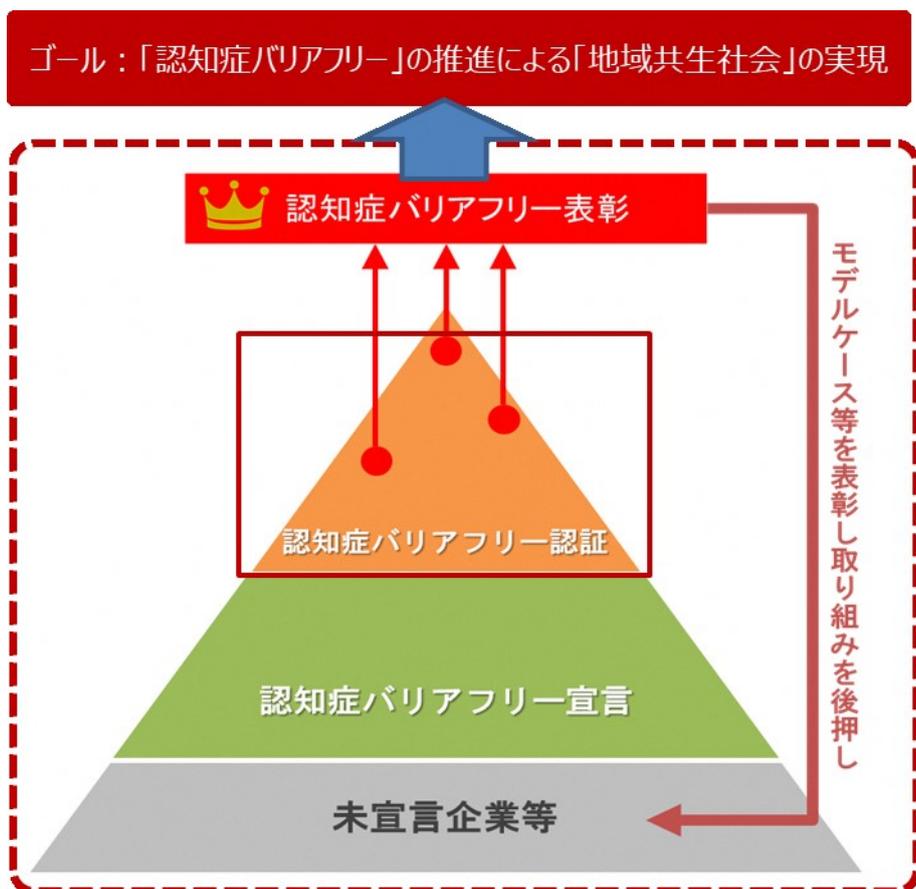
- ◇ 調査内容や回答方法に関するお問合せにつきましては、表面の「認知症バリアフリー認証基準への実施状況アンケート調査事務局」にご照会ください。

「認知症バリアフリー認証」審査基準への実施状況アンケート調査

令和元年6月、認知症施策推進関係閣僚会議においてとりまとめた「認知症施策推進大綱」では、認知症の人の意思が尊重され、できる限り住み慣れた地域のよい環境で自分らしく暮らし続けることができる「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」制度の創設を検討するとしています。

これを受け、日本規格協会では、団体・企業等が、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」）の活動に取り組むことを自ら公表する「認知症バリアフリー宣言」、第三者機関が上記4項目の領域についての体制や活動を評価・認証する「認知症バリアフリー認証」を創設するための調査研究を進めています(下図参照)。

本調査は、現在検討している「認知症バリアフリー認証」における審査基準(以下、認証基準という。) に対して団体・企業等の取り組み状況を把握し、今後の制度創設への参考とすることを目的としています。



【はじめに】

認知症バリアフリー宣言及び認証基準に用いている用語、定義は以下の通りです。

- **認知症バリアフリー：**
認知症になって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。
- **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。
- **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。
- **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。
- **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。
- **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。
- **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。
- **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。

また、認知症バリアフリー宣言及び認証への基本姿勢は以下の通りです。

- **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をともに創り、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。**
- **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。**
- **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。**

参考）認知症バリアフリー宣言の要件

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。

- **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。**
 - **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。**
 - **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。**

【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】

認知症バリアフリー認証の基準として、以下の認証基準を設けています。

認証基準をお読みいただきながら、①、②などで示されている認証基準の項番ごとに貴社での対応の可否について該当する選択肢を選択してください。

※認証取得の際は、認知症バリアフリー認証基準をすべて満たすことが必要ですが、認証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ようになっています。

※また、以下認証基準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・団体等が認証基準への対応を容易にすることを目的としており、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ございません。

Q1. 【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。	<ul style="list-style-type: none"> ・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	実施対応可能	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。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域にある活動主体とは例えば以下が考えられる。 <ul style="list-style-type: none"> - 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。 <ul style="list-style-type: none"> - チームオレンジ、地域の認知症リポーターの活動 - 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。	<ul style="list-style-type: none"> - 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
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。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 役割、できることは例えば以下が考えられる。 <ul style="list-style-type: none"> - 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	ある	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	ある	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・団体等全体でとさえる環境。	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	見込みがある ※今は実施して いないが、今後 実施できる	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・団体等全体でとさえる環境。				

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
<p>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。</p>	<p>・ 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。</p> <p>【ソフト面】</p> <ul style="list-style-type: none"> - 接客マニュアルの整備 - 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 <p>【ハード面】</p> <p><掲示物やウェブサイト等について></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p><店舗・職場空間について></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	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	実施対応不可
<p>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。</p>			

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”を選んだ方へ) 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 7-1で1と回答した場合

Q 8. ご担当者様のお名前とご連絡先を教えてください。

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を選択した方へ) 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)

--