

2022年3月13日（日） 認知症まちづくり報告会

認知症の方が安心して利用できる 鉄道を目指して



豊橋鉄道株式会社 総務部
保健師 赤川景子

自己紹介

所属 豊橋鉄道（株）総務部

名前 赤川 景子（あかがわ けいこ）

仕事 保健師

→豊鉄グループの健康管理 + α

好きなもの

①はにわ・土偶

②古代エジプト



本日の内容

1. 会社概要
2. 活動の概要
3. 取組みの理由
4. 目指すところ



1. 会社概要

会社概要



社名 豊橋鉄道株式会社
本社 豊橋市駅前大通1丁目46-1
豊鉄ターミナルビル5階

資本金 1億円

創立 大正13年3月17日

主な事業 鉄道旅客運輸事業
軌道旅客運輸事業

付帯事業 不動産事業
広告事業

代表取締役社長 小笠原敏彦

従業員数 204名 (R3.7.31現在)



豊鉄グループ



豊鉄バス株式会社

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



豊鉄ミデイ株式会社

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



豊鉄観光バス株式会社

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

日本バス協会の「貸切バス事業者安全文化評価認定制度」2つ星事業者



豊鉄タクシー株式会社

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



トヨタテックオートサービス株式会社

大型事業用車両からマイカーまで、細かな技術と計画でお客様の車両をサポートします。



豊鉄建設株式会社

公共土木工事や鉄軌道整備などの事業所から、新築、リフォーム、太陽光発電の一般住宅まで、建設を通じて地域に貢献いたします。



豊鉄環境アシスト株式会社

ビル情報からご家庭の草刈り、緑葉のお手入れまで、住まいや建物に関する諸般の緑管理や緑作業を請け負います。

2. 活動の概要

どんな活動をしているの？



認知症研修を
定期的
かつ
継続的
に実施

認知症研修を実施するまでの経緯



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

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



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

そうだね。従業員が認知症の知識をもって接客できるとお客様が安心して鉄道を利用して社会貢献にもつながるね。行ってみよう！



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

認知症研修

- ▶対象者 従業員全員
- ▶実施頻度 1回/月 ※1回あたり12名
- ▶内容 認知症サポーター養成講座
+ ONEアクション研修
- ▶所要時間 約2時間
- ▶講師 社内講師 (2名)



【参考】 ONEアクション研修

▶対象

認知症の方と接する機会のある企業

▶方法

職場の身近な事例を用いたグループワーク

認知症の方と接する身近な場面について、実際にどのような支援をしたらよいのかを考える参加型の研修



画像引用：「認知症の人にやさしい企業サポーターONEアクション研修」を実施する企業を募集しています（愛知県）

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

認知症研修

認知症サポーター講座



- 基本的な知識を学ぶ
- 認知症サポーターの役割を学ぶ

ONEアクション研修



- 事例を元にどのように支援すればいいのかグループワーク
- ロールプレイで発表

認知症の正しい知識を学び、学んだことをどのように支援に生かすのかを考えます。



実績

1. 豊橋鉄道での受講済人数（R4.2.28現在）
78名／200名（39%）

※豊鉄バスはR3.12～ 4名実施済

2. 新入社員に対する認知症研修
令和3年度～



2. あいち認知症パートナー企業への登録



愛知県内の
公共交通機関では
初めての登録！

あいち認知症パートナー宣言

名称 豊橋鉄道株式会社

私たちの企業・大学は、「認知症に理解の深いまちづくり」に
「じぶんごと」として取り組みます。

当社は、新豊橋駅から三河田原駅をむすぶ渥美線と駅前から運動公園前・赤岩口をむすぶ市内線を運行しており、市民からは「豊鉄」の愛称で親しまれています。
鉄道はさまざまな年代の方の移動手段であり、高齢化が進む現在では高齢のお客様も数多くご利用され、その中には、軽度認知障害や認知症をお持ちのお客様もいらっしゃると思われまます。

そのため、当社では令和3年3月より従業員教育として、「認知症サポーター養成講座」と「ONEアクション研修」を全従業員に計画的に実施しており、従業員の認知症に対する理解を深め、認知症をお持ちのお客様に対してよりの確で安心できる対応を取れるように努めています。

また、社内で2名の認知症キャラバン・メイトを配置し、自社で教育を進めていけるように体制を整えました。認知症に関する教育を継続的に実施することは、人にやさしいまちづくりの一翼を担い、社会貢献につながることでと考えています。

今後も認知症サポーター養成講座と ONE アクション研修を計画的かつ継続的に実施し、全てのお客様が安心して利用することのできる「豊鉄」を目指し努力を続けていくとともに、軽度認知障害や認知症をお持ちの方が今よりもっと気軽に外出できるまちづくりに貢献していきます。

3. 取組みの理由

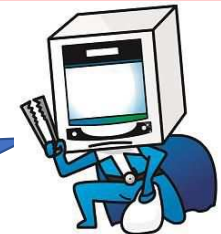
**認知症をお持ちの方が
鉄道やバスを利用するとき、
どのようなことにお困りに
なるのでしょうか？**



認知症をお持ちの方が 困りやすい事

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

このような困り事に対して適切な支援ができれば、安心して鉄道・バスをご利用いただけるのではないかと？



認知症は「じぶんごと」

だから、認知症研修は従業員自身のためにも必要です。



認知症はじぶんごと



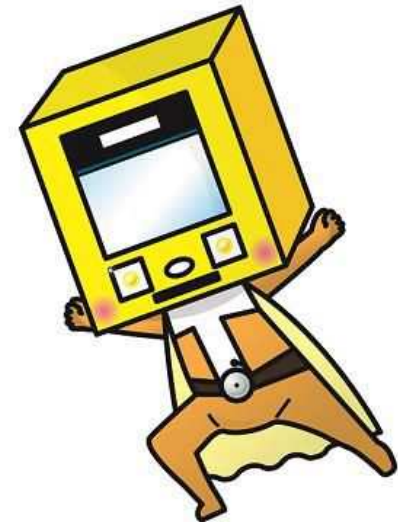
- ▶ **自分のこと**
将来的に認知症になるかも？
- ▶ **家族のこと**
両親や祖父母が認知症で介護をしている、施設にいる
- ▶ **仕事上のこと**
あの時のお客様は認知症だったのかもしれない



今から正しい知識を学ぶことで、その知識がいつか必ず役に立つときがくる！

鉄道もバスも「公共交通」

地域の皆さんがもっと安心して
利用できる公共交通を目指した
ら・・・



地域社会への貢献

いつまでも住み慣れた豊橋で暮らすために

- 県の責務**
- ✓ 認知症施策を総合的に策定し実施
 - ✓ 市町村が実施する認知症施策を支援



- 市町村の役割**
- ✓ 地域の実情に応じ、認知症の人が可能な限り住み慣れた地域で自立した日常生活を営むことができるよう、総合的な支援を実施

愛知県認知症施策推進条例
(2018年12月)

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



- 事業者の役割**
- ✓ 従業者が認知症に関する知識及び理解を深めるために必要な教育の実施
 - ✓ 認知症の人に配慮したサービスの提供
 - ✓ 認知症の人及びその家族が働きやすい環境の整備、雇用継続の配慮
 - ✓ 県、市町村が実施する施策への協力



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

公共交通事業者としてまちづくりに貢献できる可能性

鉄道会社が認知症研修に

取り組むワケ



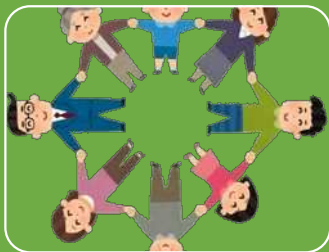
1. 従業員のために

- 認知症は他人事ではなく「じぶんごと」
- 認知症は仕事だけでなく、プライベートでも必要な知識



2. お客様のために

- お困りのお客様に気付く
- 正しい知識を持ち、安全に配慮した接遇を目指す



3. 地域社会への貢献

- 公共交通は全ての人にとって社会とつながる重要な「足」
- 認知症があっても自分らしく暮らせる街づくりに貢献したい

4. 目指すところ

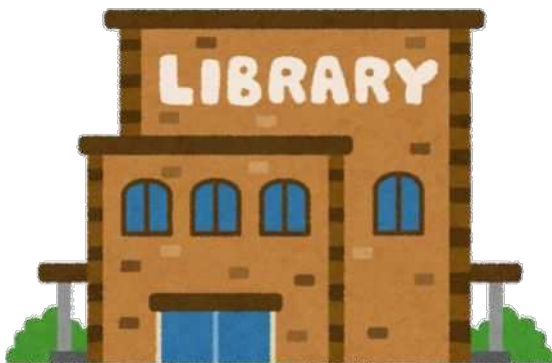
目指すところ

認知症の有無にかかわらず
障がいの有無にかかわらず
全てのお客様に
安全に・安心して
利用していただける公共交通

「豊鉄があるから安心して外出
することができる」と
お客様から言っていただけ
のような公共交通を目指したい



認知症をお持ちの方が 社会とのつながりを持ち続けるために



公共交通機関がやれること
= 安心して外出するための
「足」 になること

ご清聴 ありがとうございました

私たち豊鉄グループは、
東三河の豊かな未来のために
愛され、信頼される輸送サービスを創造し続ける
企業グループを目指します。

