

豊橋鉄道の赤川です。

本日、弊社の認知症サポーターの取り組みについての紹介をさせていただきたいと思います。

よろしく願いいたします。

私について簡単に自己紹介をさせていただければと思います。

私は豊橋鉄道の総務部に所属をしております、保健師として、当社グループの健康管理を行っております。

好きなものは、土偶とか、埴輪とか、あと古代エジプトとか、わりと昔のものが好きな、ちょっと変わった保健師です。よろしく願いします。

今日ですけれども、豊橋鉄道の簡単なご紹介と、弊社の認知症に関する取り組みの概要、それから今後の展開についてお話できればと思います。

まずは会社の概要です。

弊社は豊橋市に本社を構えまして、新豊橋駅から三河田原駅をつなぐ渥美線と、駅前から運動公園前赤岩口をつなぐ市内線を主事業としています。市内線はいわゆる「路面電車」で、全国でも17都市19路線しか運行されていない珍しい電車です。市内線では、夏はビール電車、冬はおでんしゃとイベント電車も運行しておりますが、新型コロナウイルス感染症の流行により以前のような形では運行できていないのが現状です。

そして、弊社のこの市内線ですけれども、国道1号線と車と電車が並走するような区間がありました。

また、石畳の区間があってそこを電車が走っていくというようなレトロな光景がありました。あと日本一のビックカーブがあったりよく鉄道愛好家の方たちが写真を撮る姿も見られます。

こちら、弊社のグループ会社になりまして、グループ会社7社ございます。

ご覧の通りですけれども、路線バス会社観光バス会社タクシーなどですね、交通事業を主業とした企業グループでございます。

ここから弊社の認知症に関する取り組みについてご紹介をしたいと思います。そもそも鉄道会社がなぜ認知症研修を実施するようになったのかということなのですけれども、きっかけは、令和2年の秋頃に、愛知県の高齢福祉課さんから届きましたOneアクション研修の説明会に関する手紙でした。

弊社は、以前認知症サポーター講座を全従業員に対象に実施をしたのですけれども、そのあとなかなか継続的な取り組みができていなかった。ということがあります。そのような背景に加えまして、コロナ禍で、今まで集合研修をいろいろやっていたのですけれども、今までと同じような集合研修が難しくなってしまうと、今後の方向性をちょうど検討していたということもありました。

認知症研修の社内講師の養成をすれば、少人数で何回も継続して研修ができて、かつ、接遇の向上にも繋がる、しかも従業員のプライベートでも役立つのではないかと考えまして、上司と相談をした上で、私が所属する総務部3名で、説明会に出席することにしました。

その後、研修をお返しするというような流れになっていたわけですが、この際、愛知県高齢福祉課さんと、豊橋市長寿介護課さんと連絡をとらせていただきました。調整を進めていきました。担当者で事前打ち合わせも行いまして、研修をスタートさせたというようなことになります。研修開始後しばらくは、認知症サポーター講座の講師は、地域支援センター所属の講師を派遣していただきました。Oneアクション研修の資料につきましてはすべて、愛知県高齢福祉課さんからいただきまして、当初の講師は高齢福祉課さんをお願いをするような形になりました。

緊急事態宣言が重なってしまって、延期延期というような形で、なかなかやれないというようなこともございましたけれども、何とか、研修を開始して軌道に乗ってきたときは、ほっとしたと、というような次第でございます。

こちらが弊社の認知症研修の概要です。

弊社では月に1回、認知症研修を行っています。

対象者は従業員全員として、1回あたりが、当初は9名で行っておりました。

その後、今は10名としておりまして、そこにグループ会社の豊鉄バスの従業員も2名加わりまして、12名で研修を行っています。

内容は、認知症サポーター講座とOneアクション研修ということで、概ね2時間研修を実施しています。

講師は、先ほど申し上げたように、当初は県や市をお願いをしていたのですが、昨年8月までに、社内でキャラバンメイトを2名要請しまして、交代で講師を担当しています。

キャラバンメイト2名のうち1名は私でございます。

Oneアクション研修では、事例を基にグループワーク、このような形でやっているのですが、対応を検討しまして、その検討したことを踏まえて、ロールプレイで発表してもらおうというような形をとっております。

ロールプレイでの発表は当社独自で取り組んでいることなのですが、やはりグループワークで検討した通りに対応できないと、というようなことがある中で、さらに工夫している様子から学びを深めることができっております。

こちらは、先ほど申し上げました認知症研修の中で、Oneアクション研修を行っているということで、そのOneアクション研修の詳細、概要になります。Oneアクション研修は愛知県さんが開発をされまして、認知症の人と接する機会の多い職場で働く方を対象とした研修プログラムであり、事例を通して受講者

同士が考える実践型の研修となっています。

認知症サポーター講座で、認知症の基本的な知識を学んで、その知識を現場でどのように活用すればいいのかというのを一連の流れで学ぶことができます。

グループワークやロールプレイも行っていくので、受講者が主体的に学ぶことができるというのもメリットの一つです。

今後は、実際に自社であった事例を使って、グラウンドワークを行えるとさらによいだけで良いのではないかと、いうふうに考えています。

以上が、弊社の認知症に関する取り組みの概要です。ではなぜ、弊社が認知症に関する取り組みを行っているのでしょうか。

まず一つ目ですけれども、従業員のために行っています。

研修を通して、認知症を自分ごととしてとらえるということを繰り返し従業員に伝えています。

自分自身が認知症になるかもしれないし、在職中に若年性認知症を発症するかもしれない。

認知症の親を介護したりだとか、あと祖父母が認知症という従業員もおります。また、実は業務中に認知症かもしれないお客様の接客をしたこともある従業員は少なくありません。

従業員にとって認知症は決して他人ごとではなく、認知症の知識は、日常生活でも仕事でも役立つと考えられます。

従業員が何らかの形で認知症と向き合うときに、正しい知識や対応方法を知っていることはとても大切だと考えています。

二つ目に、お客様が気持ちよく鉄道をご利用いただくためでもあります。

認知症をお持ちのお客様が安心して利用できる公共交通をつくっていくためには、従業員が認知症の知識を持つことが必須だと考えています。

これは国土交通省の2020年の調査研究の内容をちょっとまとめたものなのですが、公共交通機関において、認知症をお持ちの方が困りやすいこととして、おもに七つの事柄について報告されています。

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辿り着けない。

必要な案内表示が見つからない。

乗車路線や降車駅、バスで乗り換え方法がわからない。

現場位置がわからない。

手荷物を置き忘れる。

係員の居所、呼び方がわからないなどが、認知症をお持ちの方が困りやすいことだそうです。

従業員が認知症に関する正しい知識を持てば、このような事柄でお困りのお客

様がいたときに、もしかしたら認知症かもしれない。

と気づくことができます。

認知症かもしれないと気づくことができれば、困ったお客様ではなく、支援が必要なお客様だと考えて、より適切な対応ができるのではないかと考えています。特に、乗務員は分単位のダイヤで運行しているため、パーフェクトな対応ができるとは限りません。

しかし、認知症かもしれないと気づくことで、お客様の安全をいかに守るのかという視点から、その時に実施できる対応をとれる可能性があります。

そして三つ目は、地域社会のためになるのではないかと思い、取り組みを進めています。

私自身、地域包括支援センターやデイサービスなどでの勤務経験がある中で、公共交通はご高齢の方にとって外出のために大事なインフラであるという認識があります。

かつ、認知症の方が外出する際は、かなり神経を使って外出されているとも聞いております。

愛知県では、愛知県認知症施策推進条例をもとに、認知症の方やご家族が安心して暮らすことができる地域社会の実現を目指した事業を展開されておりますが、弊社は、公共交通事業者として、認知症になっても安心して外出すべき安心して暮らせるまちづくりに貢献できればと考えております。

それでは一担当者として、認知症研修を実施し始めてよかったことをお伝えします。

まずは、認知症研修を始めて、もうすぐ1年になりますが、研修自体が定着しつつあります。

弊社の従業員数はさっき最初にご紹介した通り、200名程度ですけれども、先月時点で78名が受講しており、全従業員の約40%が受講したこととなります。加えて昨年12月より、鉄バスの従業員にも研修をスタートさせることができました。

また、昨年度より新入社員研修の中に、健康教育とは別に、認知症研修を新たに導入しました。

令和4年度ももちろん実施予定です。

総務部でキャラバンメイトをもう1名増やしたいという計画もあります。

新型コロナウイルス感染症の流行下であり、集合研修によりクラスターが発生して運行に支障が出るというようなことは絶対にあってはいけません。

1回の人数は少人数ですし、コロナの流行状況で、延期をすることもありますがけれども、とにかく認知症研修を止めずに、少しずつでも研修を進めていきたいと考えております。

ちなみに、写真の左上は渥美線の営業所長ですけれども、この方はいち早く研修を受講しまして、One アクション研修のピンバッチをこのようにつけて、業務に当たっております。

私自身はどうかと申しますと、左の下の画像です、普段名札代わりにつけているこのようなものにオレンジリングと One アクション研修のピンバッチをつけて、装着をしているというような形です。

この真ん中のオレンジリングの上の方に、ピンク色の丸いピンバッチがあるのですけれども、こちらは豊橋保健所から講師をお招きして、ゲートキーパー研修を受講した際にいただいたピンバッチでして、弊社では本当にいろんな面で、豊橋市さんとかかわらせていただいております。

もう一つですけれども、行政とのネットワークができたことが、弊社にとっては大きなメリットだったということです。

企業は当然ながら働き盛りの年代ばかりですので、この認知症研修がなければ、もしかしたら長寿介護課さんとの繋がり自体がくれなかつたかもしれません。ただ保健師として、従業員の健康相談を受ける中で、ご家族のことに関する相談もたびたびあります。

その中で、親御さんの介護のことだとか、認知症のことだとかに直面をして悩んでいるケースも少なからずあります。

今回、認知症研修をきっかけに、長寿介護課さんと繋がりを持つことができ、お願い事をしやすくなったことはもちろんですけれども、個別ケースに関する対応について相談しやすくなったというのは、とても大きなことだと感じています。

というのは、保健師だけでは難しい対応だとか、また知らなかった制度なども長寿介護課さんに相談することで、対応の幅がぐっと広がって、それが結果的に従業員やご家族へのよい支援に繋がっているというふうに私自身感じているからです。

今はコロナ禍で、なかなか「Face to Face」の関係を作るのが難しい世の中ですけれども、こういうときだからこそ、「Face to Face」の関係性というのがとても大事だになっていうのを改めて実感をしている次第です。

最後に、今後の展望についてお話したいと思います。

まずはグループ会社への展開も着実にいけるといいなと考えております。

昨年12月から豊鉄バスで対象拡大することができました。

今後は豊橋鉄道、豊鉄バスだけでなく、豊鉄観光バスや豊鉄タクシーへも研修を拡大していけたらと思っています。あくまで私の野望なのですが、実現できるように、各社に働きかけていきたいと思っています。

そして2番目はとにかく認知症研修を止めないこと。継続して研修を行いた

いと考えています。最初は認知症サポーター養成講座と One アクション研修をあわせて行って、一巡したら今度は One アクション研修を行う。

それを繰り返しながら、継続して研修を実施できればと考えています。

それを繰り返すことで、最終的には、豊鉄だったら認知症になっても安心して利用できるよねとか、東三河では豊鉄を使えば認知症になっても安心して外出できると言っていただけのような公共交通を目指しまして、愛知県高齢福祉課さんや豊橋市長寿介護課さんのお力添えもいただきながら、今後も研修だとか啓発、続けていきたいと考えております。

さて、こちらですけれども、レッドのおでんしゃの車両です。

このおでんしゃの前を注目していただけますと、おでんしゃも、コロナ禍で、マスクをつけて運行をしておりました。

コロナ流行の真っ只中ですので、皆様もどうかご自愛いただければというふうに思います。

これで発表を終わります。

ご清聴ありがとうございました。