

令和元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分）

認知症バリアフリー社会の実現等に
関する調査研究事業
報 告 書

令和 2 年 3 月



みずほ情報総研株式会社

目 次

第 1 章 調査研究の概要

1. 調査研究の背景	3
2. 調査研究の目的	6
3. 検討会議の設置	7

第 2 章 当事者へのインタビュー調査

1. 調査目的	11
2. 調査方法	11
3. 調査結果	12

第 3 章 認知症地域支援推進員アンケート調査

I 調査方法	21
1. 調査目的	21
2. 調査方法	21
II 調査結果	23
1. 回答者属性	23
2. バリアフリー社会の実現に向けた評価	25
3. バリアフリーを進める上での課題	26
4. テーマの優先度	32
5. 民間事業者に取り組んで欲しい事項	34
6. 地域での取り組み事例	45
7. 地域での話し合いの状況	49
8. 今後の取り組み課題	52

第4章 国内先進事例調査

1. 調査方法	57
2. 調査結果	57
事例1 日用品の買い物に関する取組み事例	58
事例2 京王百貨店新宿店の取組み事例	62
事例3 川崎市立宮前図書館の取組み事例	65

第5章 イギリスにおける取組み（文献調査）

1. 調査目的	71
2. 調査結果	71

第6章 考察：認知症バリアフリー社会の実現に向けて

1. 調査結果のまとめ	83
2. 今後の検討ポイント	87

資料編

・ アンケート調査票	91
------------------	----

第 1 章 調査研究の概要

1. 調査研究の背景

本調査研究事業は、認知症の人が、それまでの生活を継続し、本人の希望に沿った形で社会参加を続けていくことができる、認知症バリアフリー社会のあり方を検討し、その実現に向けて業界の枠を超え、それぞれの立場において新たな取組みを始める際の基礎資料を提供することをねらいとした。

認知症バリアフリー社会とは、認知症の人が、認知症とともに生きる、また、認知症があってもなくても同じ社会で共に生きることができる社会づくりを目指すことである。その実現のためには、当事者の意見、提案を軸に、業界の枠を超えて取り組むべきテーマを設定し、課題解決のためのアイデアを共有化し、横展開していくことが必要である。

本調査研究事業に取り組むにあたっては、認知症バリアフリー社会の実現に向けて、以下の背景を踏まえた上で、検討を進めた。

【認知症施策推進大綱】

令和元年6月に認知症施策推進関係閣僚会議が、「認知症施策推進大綱」（以下、大綱）をとりまとめた。認知症は、だれもがなりうるものであり、多くの人にとって身近なものとなっている。今後、認知症の発症を遅らせ、認知症になっても希望を持って日常生活を過ごすことができる社会を実現することを目指し、「共生」と「予防」を車輪の両輪として、施策を推進していくことが示された。大綱の対象期間は、団塊の世代が75歳以上となる2025年までであり、今後、多様な組織、業界等が、それぞれの枠を超えて課題を共有化し、積極的な取組みを創出していくことがねらいとなっている。

大綱には、1)普及啓発・本人発信支援、2)予防、3)医療・ケア・介護サービス・介護者への支援、4)認知症バリアフリーの推進・若年性認知症の人への支援・社会参加支援、5)研究開発・産業促進・国際展開—の5つの柱に沿って、今後取り組むべき施策が体系的に示されている。

中でも、4つ目の柱である、「認知症バリアフリーの推進・若年性認知症の人への支援・社会参加支援」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それまでの生活を続けていく上での障壁を減らすことを目指し、多様な方針が示されている。実際、認知症の人の多くが、認知機能の低下を経験する頃、さらに、認知症と診断されると、自信を失い、仕事のみならず、買い物や日常生活、人との交流等に関わる外出の機会から遠のいていく傾向にあることが指摘されている。また、家族等は、認知症の人の安全を思うばかり、結果的に、本人と社会との接点を減らす方向に動いてしまうことも少なくない。このため、バリアとなっている事項を具体的に把握し、認知症の人や家族等が、住み慣れた地域でそれまでの生活を続けるための環境を創出

することが目指されている。具体的には、移動手段、交通安全、住宅、地域支援体制、消費、金融、小売等の分野ごとの施策が列挙されている。また、認知症バリアフリー宣言（仮称）や、成年後見制度の利用促進、消費者被害防止、虐待防止さらに、違法行為を行った高齢者への福祉的支援、就労・社会参加支援が示されている。

本調査研究事業の実施にあたっては、「認知症バリアフリーの推進・若年性認知症の人への支援・社会参加支援」に基づき検討されているテーマを中心に、それらを実現するための諸課題を、認知症の人の視点から、具体的に把握し、多様な組織間で共有化していくことを重視して実施することが必要であると考ええる。

【日本認知症官民協議会】

令和元年4月、日本認知症官民協議会が設立された。趣旨は、認知症になっても地域で安心して暮らせる社会を実現するべく官民を挙げて取組みを進めることにある。協議会には、経済団体、産業団体、地方団体、専門職団体と当事者団体等約100団体が参加している。

日本認知症官民協議会の下には、「認知症バリアフリーWG」（事務局：厚生労働省）、「認知症イノベーションアライアンスWG」（事務局：経済産業省）が設置され、業界を超えて「認知症バリアフリー」を実現するために、検討、活動を行っている。

【認知症とともに生きる希望宣言】

認知症バリアフリー社会を創出していく上では、どのような考え方に基づいて、社会課題を設定していくのか、その理念を共有化していくことが重要である。この理念の軸となる考え方を示しているものが、日本認知症本人ワーキンググループによる「認知症とともに生きる希望宣言」（2018年11月表明。以下、希望宣言）である。

本調査研究事業を進めるにあたり、希望宣言に示されている当事者からのメッセージのうち、特に注目した観点は以下の通りである。

- ・「認知症の人でもできる」ではなく、「認知症になったからこそ出来る」という考え方にもとづいて、よりよく生きていける可能性を見出し、その力を引き出すという考え方。
- ・やりたいこと、自分が大切にしたいことを実現するという考え方。
- ・認知症の人本人同士が出会い、つながり、知恵を出し合い工夫を続けていくという考え方。
- ・仲間や見方とともに前向き、元気になることで家族の心配や負担を小さくしお互いの生活を守りながらよりよく暮らすという考え方。

資料：「認知症とともに生きる希望宣言」および一般社団法人日本認知症本人ワーキンググループ(JDWG)との意見交換会(概要)資料

【新オレンジプランに基づく認知症施策の展開】

「認知症施策推進総合戦略（新オレンジプラン）」では、誰もが関わりうる認知症について、社会全体で認知症の人を支える基盤を構築するために7つの柱が示されている。その中で、「若年性認知症施策の強化」、「認知症の人を含む高齢者にやさしい地域づくりの推進」、さらに「認知症の人やその家族の視点の重視」においては、いずれも、認知症の人が、地域の中で生き生きと生活を続けられるようにするために、認知症の人の視点から、暮らしやすい環境として、如何なる点が阻害要因かを具体的に洗い出し、対応策について地域の中で検討していくことが求められていることを指摘している。その中で、認知症の人に対する就労・社会参加に関わる支援は、生きがいを持って、その人らしい暮らしを地域の中で続けていく上での重要な要件の1つであると考えられる。実際、若年性認知症と診断され、その経験について情報発信している当事者達の多くが、今できることを、自分らしく続けていくためのサポートの必要性を述べている。また、認知症高齢者等への介入研究においても、様々な活動に取り組むことによって、QOLの向上、行動・心理症状の維持が図られることが示されている。認知症の人が社会参加・就労を続けるための社会的仕組づくりは、重要な政策課題であるといえる。

【地域共生社会の実現に向けて】

認知症バリアフリー社会は、認知症の人が尊厳と希望を持って、認知症とともに生きることが後押しすることを目指す社会である。そうした社会は、認知症ではない人、様々な状況にある人にとっても有益な環境である必要がある。そうした観点から、本調査研究事業を進めるにあたっては、地域共生社会の視点を踏まえ検討を行った。

地域共生社会とは、「制度・分野ごとの『縦割り』や「支え手」「受け手」という関係を超えて、地域住民や地域の多様な主体が、『我が事』として参画し、人と人、人と資源が世代や分野を超えて『丸ごと』つながることで、住民一人ひとりの暮らしと生きがい、地域をともに創っていく社会」と定義されている（出典：厚生労働省ホームページ、「地域共生社会」の実現に向けて（当面の改革工程）【概要】）。

平成29年12月に「地域共生社会の実現に向けた地域福祉の推進について」（子発1212第1号、社援発1212第2号、老発1212第1号）が通知され、地域住民、市町村、都道府県として共通して取り組むべき事項が示された。また、それに先立ち示された「地域における住民主体の課題解決力強化・相談支援体制の在り方に関する検討会最終とりまとめ」（平成29年9月12日）では、地域共生社会を実現するためには、1)それぞれの地域で共生の文化を創出する挑戦、2)すべての地域の構成員の参加・協働、3)重層的なセーフティネットの構築、4)包括的な支援体制の整備、5)福祉以外の分野との協働を通じた、「支え手」「受け手」が固定されない、参加の場、働く場の想像という視点の重要性が指摘された。

2. 調査研究の目的

本調査研究事業は、認知症バリアフリー社会の実現を目指し、業界の枠を超えた議論を進めるために、1) 認知症バリアフリー社会の実現に向けたテーマ設定および諸課題の抽出、2) 国内外の取組みを収集し、そこで検討された課題等を題材に、今後の展開を推進するための基礎資料を得ることを目的とした。

以上の目的を踏まえ、以下の4つの調査を実施した。

図表1 本調査研究の全体像

調査項目	概 要
・当事者へのインタビュー調査	当事者を対象に、インタビュー調査を通じて、1)日常生活の中で体験するバリアとしてどのようなことがあるか、2)バリアへの対応方法、3)希望すること等の情報を収集した。
・認知症地域支援推進員アンケート調査	全国の認知症地域支援推進員を対象に、Web アンケート調査により、1)認知症バリアフリーに対する評価その理由、2)認知症バリアフリーのまちづくりを進める上での課題、3)優先的に取組むべきテーマ、3)民間事業者に取組んで欲しいことおよび4)今後の課題等について情報を収集した。
・国内先進事例調査	認知症バリアフリーに向けた取組みに着手している3事例について調査を行い、1)活動を企画した背景、2)活動の概要、3)認知症の人、家族等の意見、変化(取組みの効果)、4)今後取組みを検討されている事項等について情報収集を行った。
・イギリスにおける取組み(文献調査)	文献調査を通じて、認知症フレンドリーコミュニティの実現に向けた全国組織として、全国認知症行動連盟(NDAA : National Dementia Action Alliance)、各地域の活動組織として地域版認知症行動連盟(LDAA : Local Dementia Action Alliance)に着目し、その活動概要について情報を収集した。

3. 検討会議の設置

(1) 設置目的・委員構成

本調査研究の実施にあたっては、若年性認知症等の当事者、認知症支援に関わる専門家、研究者および民間事業者で構成する検討会議を設置し、調査方法、調査結果の検討、考察等について助言、指導を受けた。

図表2 委員構成

(五十音順・〇座長)

氏 名	所 属
小 山 遊 子	株式会社イトーヨーカ堂 経営企画室 CSR・SDGs 推進部 総括マネジャー
強 矢 健 太 郎	株式会社イトーヨーカ堂 経営企画室 CSR・SDGs 推進部 マネジャー
佐 藤 (佐 久 間) りか	認定特定非営利活動法人 健康と病いの語りディベックス・ジャパン 代表
島 津 渡	株式会社 真和 マーケティング・ソリューション部
中 村 憲 一	めだかピクチャーズ合同会社 代表
平 井 正 明	奈良若年性認知症・MCI の人々の集い まほろば倶楽部
〇町 永 俊 雄	福祉ジャーナリスト
松 木 博 之	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
原 澤 雅 裕	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
若 野 達 也	一般社団法人 SPS ラボ若年認知症サポートセンター きずなや 代表

【オブザーバー】

厚生労働省老健局	総務課	認知症施策推進室	課長補佐	佐藤 里衣
厚生労働省老健局	総務課	認知症施策推進室	室長補佐	加藤 英樹
厚生労働省老健局	総務課	認知症施策推進室	室長補佐	南 恵理
厚生労働省老健局	総務課	認知症施策推進室	室員	佐藤 寛大

【事務局】

山本 眞理	みずほ情報総研株式会社	社会政策コンサルティング部
羽田 圭子	みずほ情報総研株式会社	社会政策コンサルティング部
齊堂 美由季	みずほ情報総研株式会社	社会政策コンサルティング部
嘉藤 曜子	みずほ情報総研株式会社	社会政策コンサルティング部

(2) 開催経過

全3回の検討会議を開催した。各回の検討内容は以下の通りであった。

**図表3 検討会議および中国四国地区若年性認知症コーディネーター連絡会議
の開催経過**

開催日時		検討事項
第1回	令和元年12月3日(火) 15:00~17:00 (みずほ情報総研(株) 会議室)	・文献調査結果等 ・当事者の意見を踏まえたディスカッション ・アンケート調査について ・情報交換会の企画について
第2回	令和2年3月5日(木) 17:00~19:00 (みずほ情報総研(株) プレゼンテーションルーム)	・アンケート調査結果 ・英国の事例調査・国内事例調査について ・当事者の意見を踏まえたディスカッション ・報告書構成案
第3回	令和2年3月27日(金)	・報告書案について (電話、メールでの意見交換)

第 2 章 当事者へのインタビュー調査

1. 調査目的

本調査は、当事者を対象に、1) 日常生活の中で体験するバリアと何か、2) バリアへの対処方法、3) 希望すること等に関する具体的な意見を聴取した。これらの結果から、今後、認知症バリアフリー社会を実現していくための、取組み課題を明らかにしていくことを目的とした。

2. 調査方法

(1) 対象

インタビュー調査の対象は、若年性認知症、高次脳機能障害の人（男性2名、女性1名。うち2名は検討会議に委員として参加）であり、インタビュー方式により調査を行った。

(2) 調査内容

インタビューにあたっては以下の9つのテーマごとに、日常生活の中で体験していることを、1) どのようなバリアを体験しているか、2) 個人としてどのような対処をしているか、3) バリアフリーを進める上で希望すること 等について調査を行った。

図表4 9つのテーマ

① 公共交通機関等による移動〔例：電車、バス、タクシー 等〕
② 交通安全の確保〔例：道路、交差点、歩道、自転車との接触〕
③ 公共施設の整備〔例：役所、図書館、運動施設、医療機関〕
④ 住宅の確保・近所づきあい〔例：賃貸住宅への入居、ごみ出し等共同生活での課題〕
⑤ 日用品の買い物〔例：商店街、スーパーマーケット、コンビニ〕
⑥ 預貯金のおし入れ〔例：郵便局窓口、銀行窓口、ATM 等〕
⑦ 消費者被害の防止〔例：訪問販売、電話販売、ネット販売等〕
⑧ 社会参加・働く場づくり〔例：就労、ボランティア活動、地域活動〕
⑨ 見守り機能〔例：迷った時、徘徊時の支援〕

3. 調査結果

(1) 公共交通機関等による移動

- 現在は、公共交通機関の利用に際しては、誰かに付き添ってもらう必要はない。認知症の診断を受ける1年前に、駅のホームから転落した経験から、ホームの端を歩くときに強い不安を覚えるようになった。
- 最近、ホームドアの整備が進んでいるので非常にありがたい。電車のホームは、認知症以外の人にとっても危険な場所なので、全ての駅に整備して欲しい。
- 切符は買わず、ICカードを使用している。自分は、お金で買うこともできるが、認知症の人は、一般的には難しいのではないかな。
- 症状が重い時は、ICカードの仕様方法が分からず、タッチせずに切符投入口にカードを入れようとしていたこともあった。
- 地下鉄を使って移動することは難しい。駅によって違いが分かりにくく、外が見えないので位置関係が分からない。
- 迷っている時に周囲の乗客からせかされることもあるが、わからないので、未知の世界に踏み込むような気持ちである。
- 認知症を発症する以前、ICカードを使っていなかった人は、使用することに抵抗感があるかもしれない（慣れが必要である）。
- 見た目では、障害があることが分かりにくいため、ヘルプカードを付けることは抵抗感がある（現在は、時差出勤が可能になり、通勤ラッシュを避けて座って出勤できるようになった。そのため、ヘルプカードをつけなくてもよくなったといえる）。

【対処方法・要望】

- 地下鉄マップや乗り換え案内を見て、予め駅名や乗り換え方法を手で書き起こしている。
- 乗換駅や時間を書き出している。また、迷ってもいいように予定時間の1時間前に移動している。時間のロスは感じるが、仕方ないと思っている。
- 多めにチャージしたICカードと、クレジットカードを持ち歩くことで、買い物や外出がしやすくなっている人もいる。
- 駅で迷ったときには、まず大人の人に聞く。駅員が不在の駅が増えており、困ることもある。認知症であることは伝えていない。
- 制服を着た人に聞くことにしている。
- 私は、ヘルプカードをカバンにつけているが、同じ認知症の人であってもつけている人はあまりいない。
- ヘルプカードをつけて周囲の対応はあまり変わらないが、数人は席を譲ってくれた人がいた。駅員がヘルプカードを見れば、助けが必要な人だと認識するという点で、お守りとしてつけている。

（２）交通安全の確保

- 公道を歩いている時、無灯火の自転車が非常に怖い。自転車との接触等、間一髪で事故につながる可能性があった経験が多数ある。
- ラッシュアワーが、非常に怖い。人にぶつかったりして注意散漫になり、乗り換え手順を忘れてしまいそうになる。人込みを避けることで安全確保をしている。
- 車の免許は持っているが、知らない土地にはいかないようにしている、なじみの地域、道であれば危ない箇所が分かっているが、知らない土地だと不安である。
- 夫婦で免許証センターに行き、面談等をして免許更新することができた。混雑するところは運転せず、近所の買い物等のみ運転するようにしている。
- 免許返納については、ニュース等で話題になることが多いので、無言のプレッシャーを感じる。夫婦で話し合って、状況を確認しながら免許を維持している。

（３）公共施設の整備

- 最近、昔に比べると建物のバリアフリー化が非常に進んでいる。何気ない段差が少なくなった。窓口の対応も、バリアを感じなくなってきた。
- 市役所は、いまだに手続きが煩雑なので困ることはあるが、全体として以前より良くなった。建物のバリアフリーだけでなく、職員の対応にも安心感がある。

（４）住宅の確保

- 同じ障害を持つ仲間から、家を貸してくれなくて困っているという話を聞いたことがある。他の当事者からは、UR等の公営住宅を借りることができたので助かったという話も聞く。

（５）日用品の買い物

- レジで支払うことにとても時間がかかる人もいる。周囲がイライラしているのを見ると、とてもかわいそうに思うことがある。せかされたくない、責められたくないという気持ちが強い。
- スローレーンや品数が少ない人向けレジの設置は、よい取り組みであると思う。
- 認知症の人は、商品の配置場所が変わったり店内の雰囲気が変わるだけでも、どこに何があるか、分からなくなってしまう。
- スーパーによって商品の配置場所が異なるため、動線が異なり、店内で商品が見つからない、迷ってしまうことが悩みである。
- スーパーの店員数が少なくなる傾向にあり、またセルフレジも多くなっており、わからないことがあっても聞くことができない状況がある。
- 同じ商品を繰り返し購入した時、買おうとしている時にそれを止められることは、本人にとって、ストレスになる場合もある。また、家族や近しい人から指摘を受けると、いらいらして、気持ちがいらいらすることも多い。

- 自分でできると思っていることは支援しないで欲しい
- 子ども扱い、過剰に丁寧な対応は傷つくものである。
- 帰宅後、買い物を見て、家族等から怒られることが心配である。
- 商品を比較検討して購入できない（どちらの商品を買ってよいかわからない）

【対処方法・要望】

- 買い物に行く際は、毎回、付箋に書き出して、買ったものは斜線を引くなどして対応している。
- 自分は、売り場内にある表示を見てもよく理解できない。一番早い解決方法は、店員に聞くことである。
- 回復期には、同じものを何度も買ってしまった経験がある。訓練として、買いすぎてもダメージが少ない 100 円ショップで買い物訓練をして、実際に何を買、要らないものはどれか等を夫婦で振りかえっていた時期もあった。ある時、Amazon で 4 回同じ本を注文してしまったことがあるが、寝る前のオンライン注文は避けて、意識がしっかりしている日中に注文するようにした。
- 店の担当者と家族が話をしていて、たくさん購入した場合は、返しに行くというケースもある。
- できれば、自分や家族等が作ったショッピングリストを店員等に見て欲しい。
- 一定期間に同じ商品を買っている事を客観的に指摘して欲しい
- 予め自分が決めた額を超えて購入しようとした場合、ストップをかけて欲しい
- 割引商品を購入したい（タイミングを逸する、見つけれられない）
- 返品しやすくして欲しい
- 支払い、店員等と相談しながら行いたい。
- 困ったことを相談できるサポーターが欲しい。
- 家族に購入してよいか随時スマホで確認してもらっている。
- スマホ、機器にアシストして欲しい（自立している気持ちが持ち続けられる）
- 各店舗でこれまでに当事者や家族が編み出した、買い物方法を具体的に紹介して欲しい。
- スーパーの売り場を 7 つに分けて、色分けするなど、全国的に統一した規格を作って欲しい。スーパーは、まだ似通っているが、一番困る店は、100 円ショップである。
- レジを通過した後に、家族に確認して、商品を返品するといったことができればよいかもしれない。その場合、家族と店舗間で、十分な情報交換や連携がなされていないといけないだろう。
- 複数の同じ商品を購入したことに気づくためにしていることがある。Amazon の場合、購入確認メールで気づいた。今は、購入した後に自分でレシートやメールをチェックするようにしている。

- 第三者から客観的に指摘を受ければ、事実を受け入れやすい。マイナンバーが普及すれば購入記録とリンクさせて、対応できるようになるかもしれない。
- 家族が認知症の人に指摘すると、本人のプライドが傷つくものである。むしろ、第三者から本人に通知が来るのがよいと考える。
- 買い忘れがあってもよい（エラーレスにして欲しい訳ではない）。
- 商品の置き場を変えないで欲しい。
- 店舗間で商品の配置が大まかに標準化されていると迷う時間が減る。
- 表示している案内板等の文字を大きくして欲しい。
- 歩く場所、商品を置く場所、支払う場所等を色分けして標準化して欲しい
- 高い位置は目に入らないので工夫して欲しい。
- セルフレジ（自動精算機）ではおつりを受け取り忘れることが多いので対応して欲しい。
- トイレがみつけれられない。また、トイレに行くと元の場所にもどれない。
- 音や光に敏感になり不安を感じる・集中しにくい。
- 季節の変化を感じたい。
- カフェコーナー、フードコートに居ることが楽しみである。
- 多くの顧客と遭遇することで、人と接している気持ちになる。
- 家から出る目的となる。
- 近隣住民や知人に会って話しができる。
- 買い物ができることで、家族の中での役割を担い続けたい。
- 買い物をして家族や友人等を喜ばせたい。
- スーパーの中に、居場所としてたたずめる場所が欲しい。
- 一人で自由に過ごせる場所であって欲しい。

（６）預貯金の出し入れ

- 高齢になれば機械操作に時間がかかるのは仕方がない。支店の ATM のようにサポートしてくれる人がいるととても助かる。

【対処方法・要望】

- 現在自分自身は困っていないが、年金支給月には高齢者が ATM に行列を作っている。自分のお金なので自分で降ろしたいと考えているようだ。機能がたくさんあることが混乱の原因の一つになっているので、引き出し専用の ATM といった機能を限定したものがあってもよいのではないかな。
- 操作をシンプルにしてほしい。IC カードのチャージのように、金額ボタンだけ押せば引き出せるようなものがあると良いのではないかな。

- お金を使う、引き出すことはできるが、お金のマネジメントができず、使いすぎたり、引き出し過ぎたりしてしまう。口座を2つ作り、家計や重要な引き落とし用と、自分の好きに使える用に分けている。金額が気になるので、週に2回は記帳している。アプリでも記帳できるが、忘れてしまう。通帳は、目に見える形ですぐに、何度でも確認ができるのでとても安心感がある。
- 同じものを買ってしまうことが続いた時期もあったため、安全装置として口座を分けて対処した。家族が見守る口座と、自分自身が安全な範囲で使い道を決められる口座を持つておくとうい。
- 通帳は頻繁に記帳する。通帳に書かれていると安心するし、怪しい引き落としがあった時に、誰が見ても気づくことができる。但し、振り込みが頻繁にあるとすぐに一杯になってしまうため、表示方法を工夫して欲しい。
- ネット通帳はリアルタイムで確認できるのが良い。怪しいところに多額の振り込みがあった時など、緊急対応が必要な時に便利である。

（7）消費者被害の防止

- 電話セールスに頻繁に捕まり、困っていた時期があった。

【対処方法・要望】

- 発信元の電話番号を見て警戒しながら電話に出ている。
- 電話はあまり使わず、LINE など通話アプリを使うことが多い。
- 高齢者の詐欺被害はとて多い。自身の母親は電話を怖がっている。固定電話をやめて携帯電話にしているケースも多いと聞く。

（8）社会参加・働く場づくり

- 若年性認知症の人にとって、社会参加・就労は非常に大きな課題である。一方、高齢者が感じる「働くことの意味」は、経済的な面よりも、生きがいづくりに比重が移る傾向がある。それに応じた対応が必要ではないか。これから切り込んでいかないといけない重要な課題である。
- 認知症になると、働かなくて良いと言われてしまう。まずは、企業の理解が必要である。身体障がい者に比べて、精神障がい者は、個人差が大きいいため、個別の対応が求められる。ハード面の整備では対応できない部分が大きいため、ハードルは大きい。

【対処方法・要望】

- 農業活動の事例もあるが、認知症の人みんなが農業をやりたいわけではない。小さな活動からはじめて、いろいろなニーズに対応できるように選択肢ができるとよい。

- 企業側には、雇ってもすぐに認知症が進行してしまうのではないかという誤解がある。啓発に向けて、当事者自身が動いていく必要があると考えている。
- 人に頼られる、何かを任されることは、お金を得ること以上に自信につながるという点に価値があることを実感している。
- 病状の進行を恐れて企業側が、雇用することにしり込みしているのであれば、解決しなくてはならない。当事者も「できる」ことをアピールしていく必要がある。
- 受傷後、転職を繰り返してきた。ジョブコーチが関与してくれたことがきっかけとなり、今の職場に定着することができた。その際、1) 毎日の業務を固定化すること、2) 業務を指示する人を固定すること、3) 環境面の整備（イヤホンが使える、テレワークを選択できる）により、格段に働きやすくなった。
- 企業単独の取組みには限界があるため、外部からのサポートは不可欠である。また、人によって状況がことなることを踏まえた支援が必要である。例えば、自分であれば、仕事が長時間続くととても体が疲れる傾向がある。

（９）見守り機能

- ゆるい見守りでよい。自身の母親とは週に１回くらい会話するだけで、何もなければそれで充分である。発達障害を持つ息子に対しても同様に、子どもの気配や何をしているかは把握しつつ、距離を置いているがそうした関わり方が自然である（見守りは求めている、監視は求めている）。
- 「はぐれものをつくらない」という言葉が印象に残っている。現代はドライな雰囲気強く、その人に何かがあると、自然に人は離れて行ってしまう傾向が強い。

【対処方法・要望】

- 普段はゆるく見守る関係性をつくっておいて、何か困ったことがあれば頼れるような状態が望ましい。
- ゆるい見守り、近すぎも遠すぎもしないほど良い距離感が大切である。

第 3 章 認知症地域支援推進員アンケート調査

I 調査方法

1. 調査目的

本アンケート調査は、認知症バリアフリーを実現するための諸課題を、地域包括ケアシステムの中で、支援、取組みを進めている、認知症地域支援推進員を対象に、バリアフリー社会に対する意見、優先的に取組むべきテーマ、民間事業者に取り組んで欲しいこと、取組み実例等について実態調査を行った。その結果から、今後の、認知症バリアフリー社会の実現に向けて、多様な団体が、それぞれの立場から新たな挑戦を始めるための基礎資料を得ることを目的とした。

2. 調査方法

(1) 調査対象

全国の市区町村（1,741 自治体）の認知症地域支援推進員を対象とし、852 自治体（全市区町村 48.9%）の、1,855 人の認知症地域支援推進員から回答を得た。

(2) 実施方法

本調査は、Web 画面への入力による回答方式により実施した。

調査開始にあたり、全国の市区町村の認知症施策所管課宛てに、調査協力依頼状、回答方法説明書および調査票を郵送した。回答方法説明書には、Web 画面にアクセスするための ID、パスワードを記載し連絡した。

調査期間は、令和元年 12 月から令和 2 年 1 月であった。

調査にあったては、紙媒体の調査票とともに、電子調査票（エクセル形式）を送付し、回答しやすい媒体を選択の上、提出できるようにした。また、調査対象施設からの問合せに対応するために、調査期間中は、専用問合せ窓口を設置し、質問内容に回答した。

さらに、調査票回収率を高めるために、調査期間中に礼状兼督促状を配付し、協力を求めた。

(3) 調査項目

調査票は、以下の設問で構成した。

図表 5 調査項目

設 問
☐ 回答者属性(地域、所属、年代、保有資格) ☐ 認知症バリアフリーに対する評価その理由 ☐ 認知症バリアフリーのまちづくりを進めることを想定した場合の各テーマの課題 ☐ 優先的に取組むべきテーマ ☐ 民間事業者に取組んで欲しいこと ☐ 当該地域でバリアを乗り越え、地域での生活を継続していくことを実現している事例 ☐ 地域での話し合いの状況 ☐ 今後の取組み課題

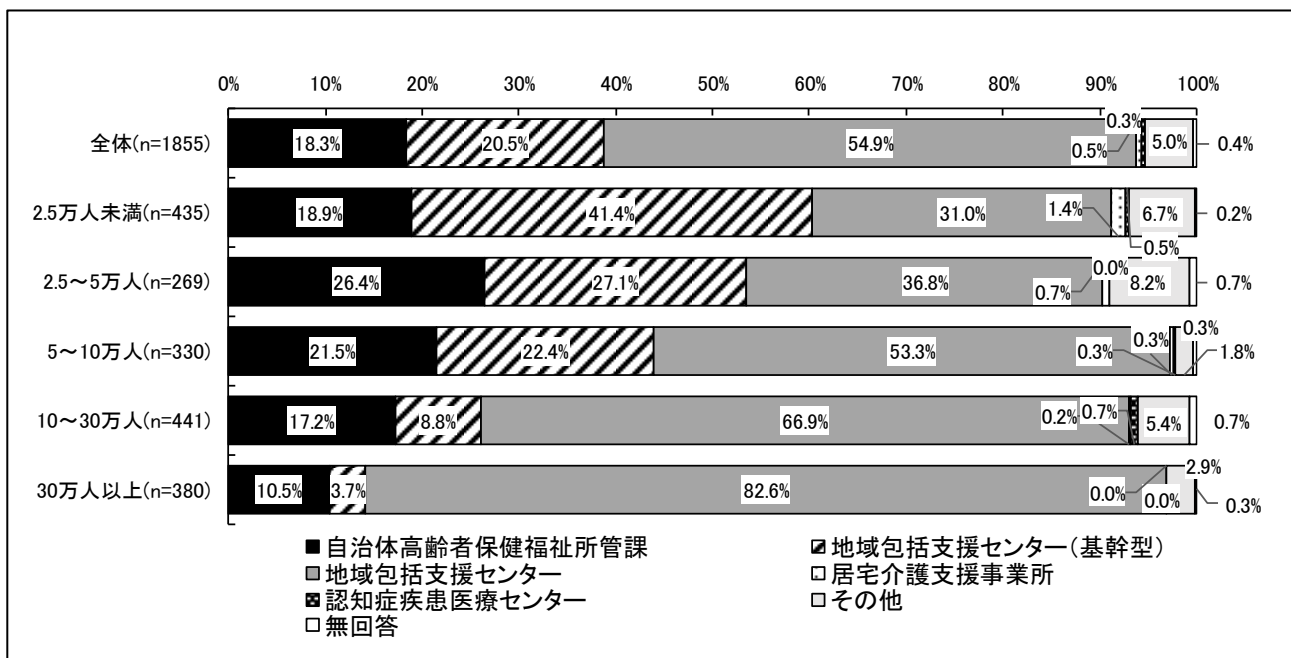
Ⅱ 調査結果

1. 回答者属性

【所属等】

回答者の属性についてみると、「地域包括支援センター」54.9%、「地域包括支援センター（基幹型）」20.5%、「自治体高齢者保健福祉所管課」18.3%、「居宅介護支援事業所」0.5%、「認知症疾患医療センター」0.3%、「その他」5.0%であった。

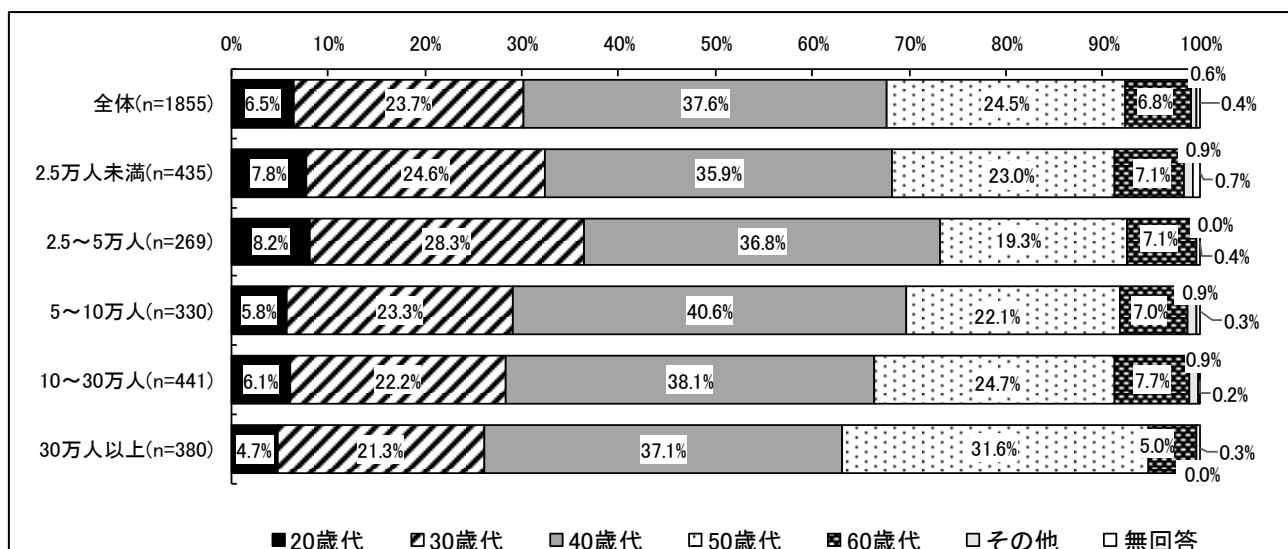
図表 6 所属等



【年代】

年代をみると、「20代」6.5%、「30代」23.7%、「40代」37.6%、「50代」24.5%、「60代」6.8%、「その他」0.6%であった。

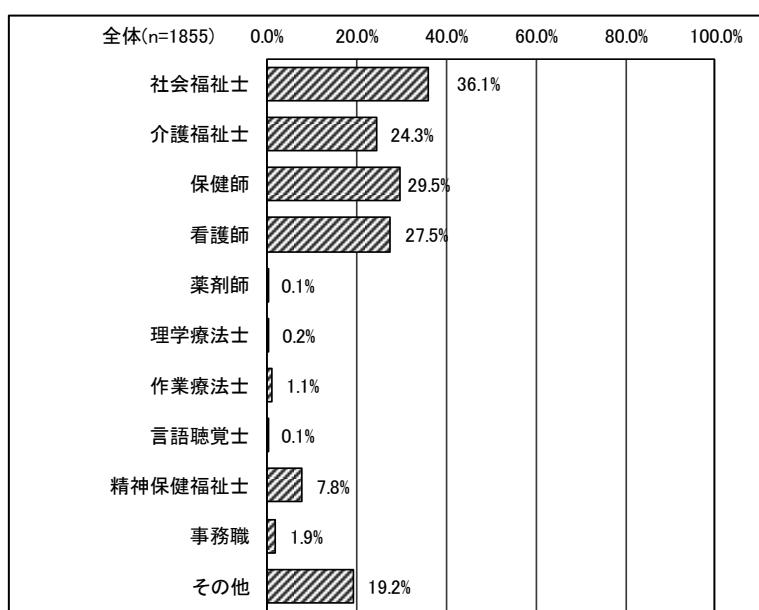
図表 7 年代



【保有資格】

職種別保有資格をみると、「社会福祉士」36.1%が最も多く、次いで「保健師」29.5%、「看護師」27.5%、「介護福祉士」24.3%、「精神保健福祉士」7.8%であった。

図表 8 保有資格（複数回答）

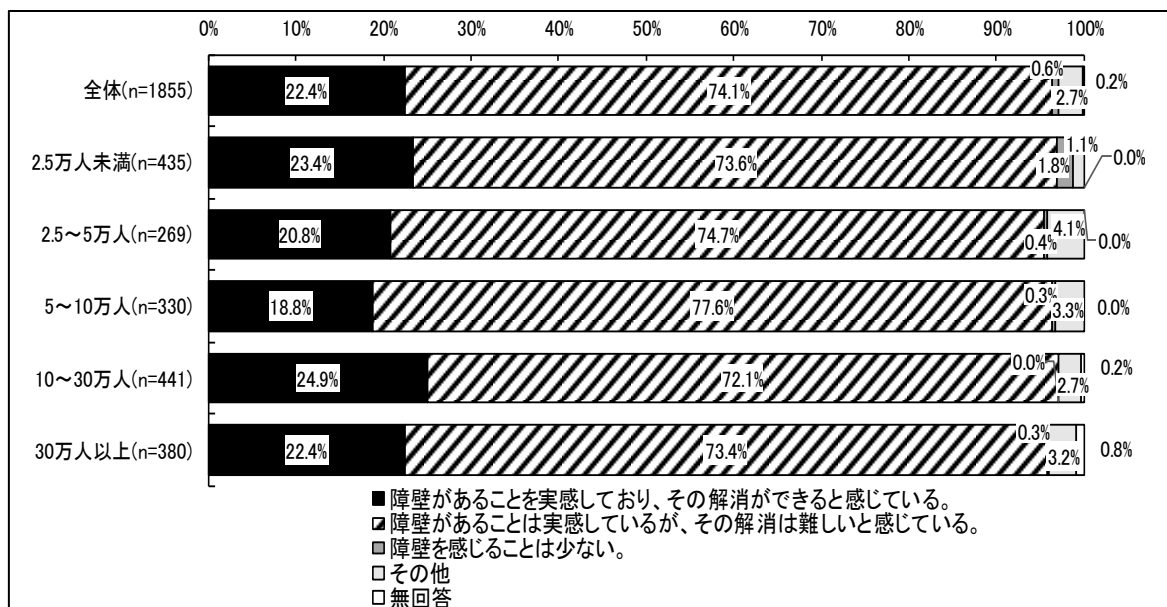


2. バリアフリー社会の実現に向けた評価

【認知症バリアフリー社会に対する意見】

活動する地域におけるバリア（障壁）の状況等に対する評価をみると、「障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。」74.1%、「障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。」22.4%であった。

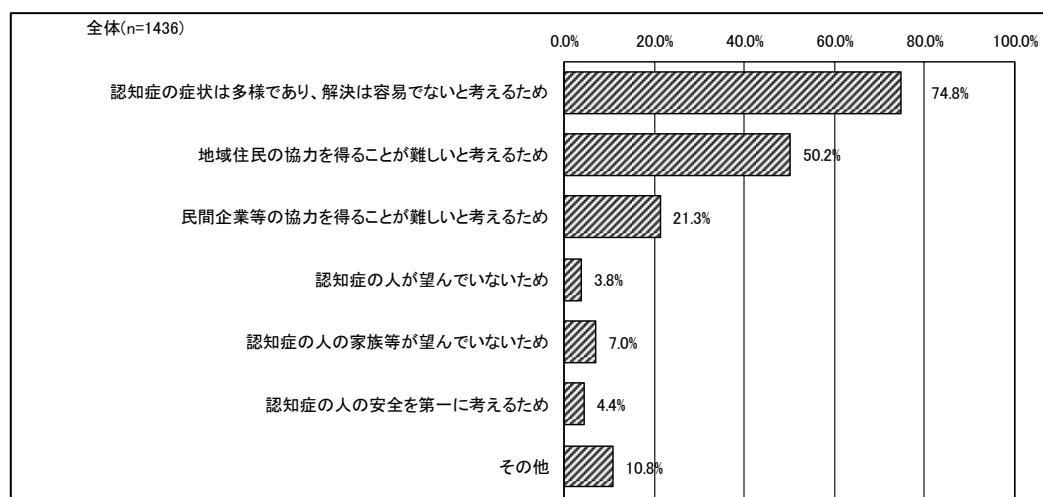
図表 9 認知症バリアフリー社会に対する意見



【その理由】

上記のように評価した理由について田主得たをみると、「認知症の症状は多様であり、解決は容易でないと考えるため」74.8%が最も多く、次いで「地域住民の協力を得ることが難しいと考えるため」50.2%、「民間企業等の協力を得ることが難しいと考えるため」21.3%であった。

図表 10 考える理由（複数回答）

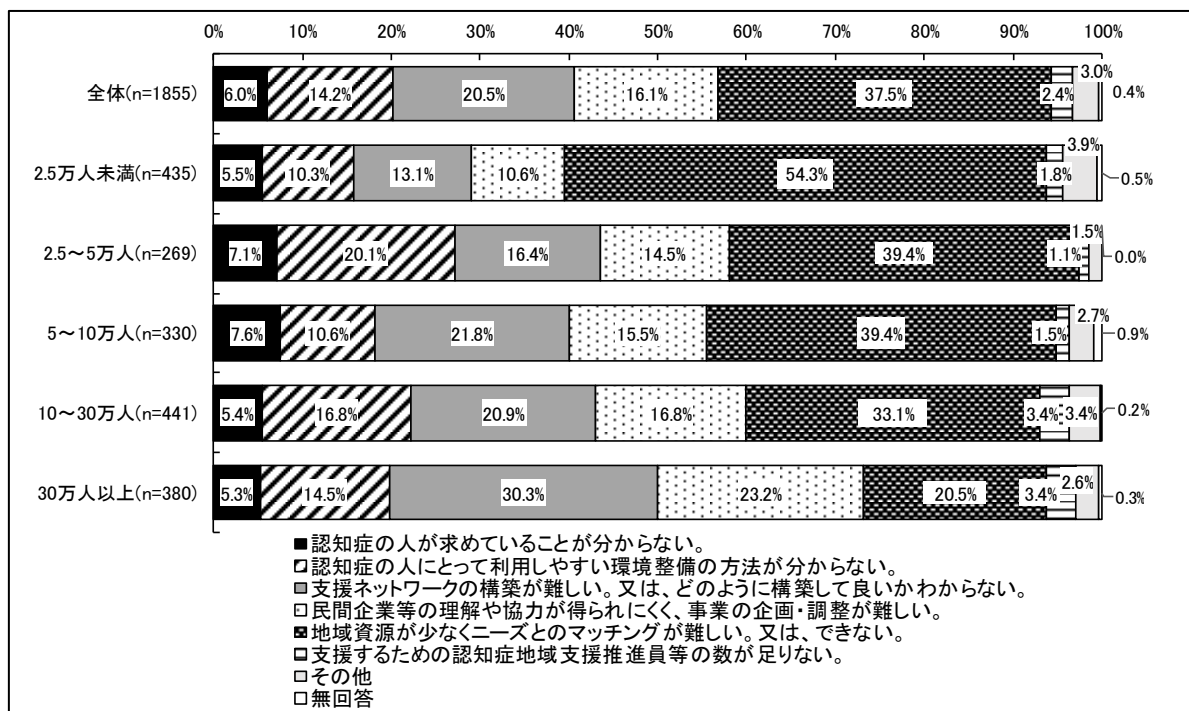


3. バリアフリーを進める上での課題

バリアフリーを進める上でのテーマ別の課題についてみると以下の通りであった。

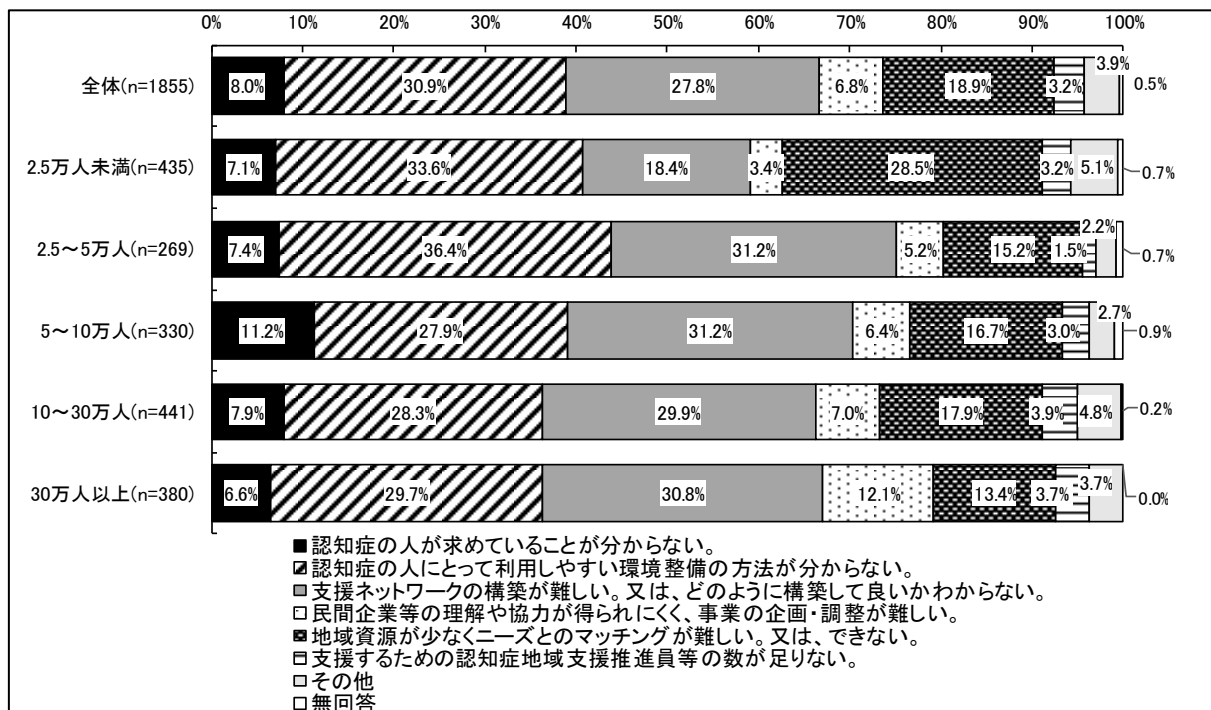
①公共交通機関等による移動は「地域資源が少なくニーズとのマッチングが難しい。又は、できない。」37.5%が最も多く、次いで「支援ネットワークの構築が難しい。又は、どのように構築して良いかわからない。」20.5%、「民間企業等の理解や協力が得られにくく、事業の企画・調整が難しい。」16.1%であった。

図表 11 ①公共交通機関等



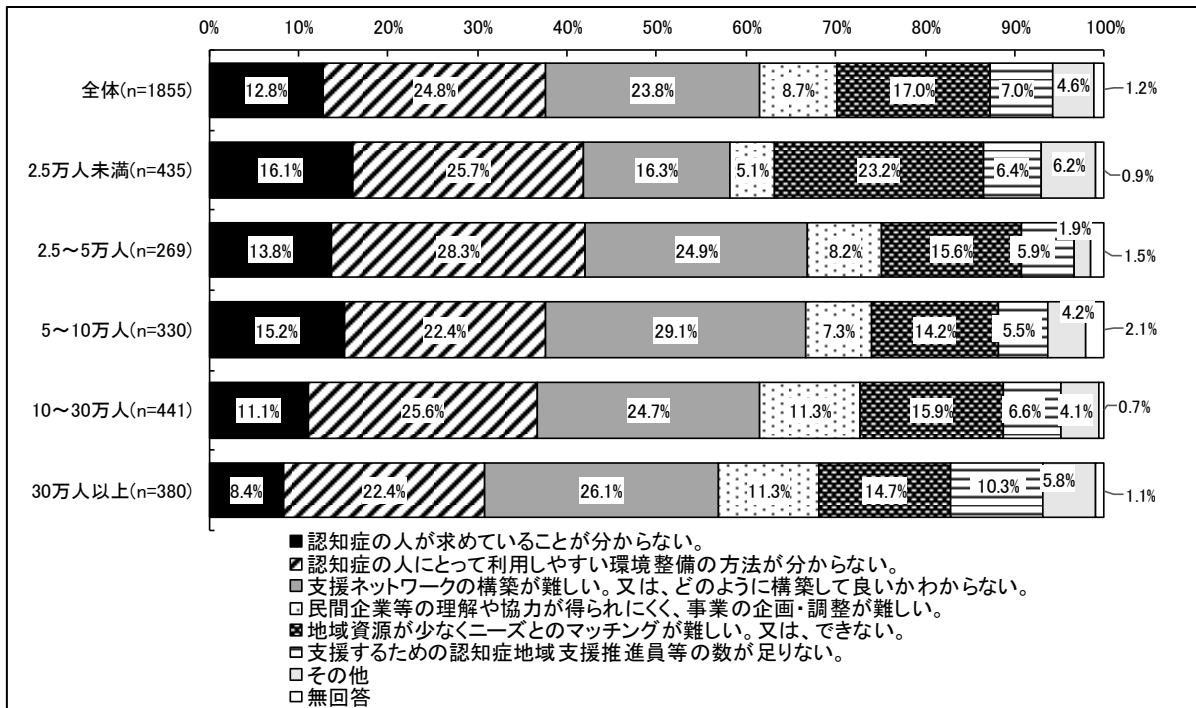
②交通安全の確保については、「認知症の人にとって利用しやすい環境整備の方法が分からない。」30.9%が最も多く、次いで「支援ネットワークの構築が難しい。又は、どのように構築して良いかわからない。」27.8%、「地域資源が少なくニーズとのマッチングが難しい。又は、できない。」18.9%であった。

図表 12 ②交通安全の確保



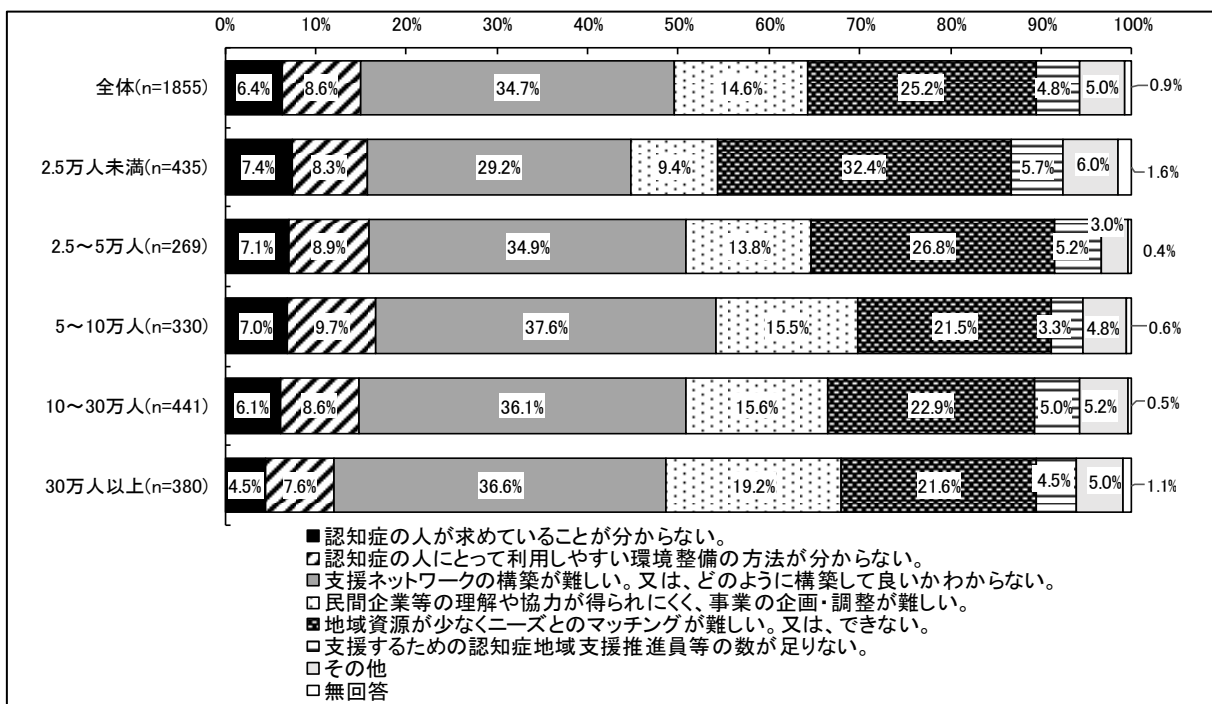
③公共施設の整備については、「認知症の人にとって利用しやすい環境整備の方法が分からない。」24.8%が最も多く、次いで「支援ネットワークの構築が難しい。又は、どのように構築して良いかわからない。」23.8%、「地域資源が少なくニーズとのマッチングが難しい。又は、できない。」17.0%であった。

図表 13 ③公共施設の整備



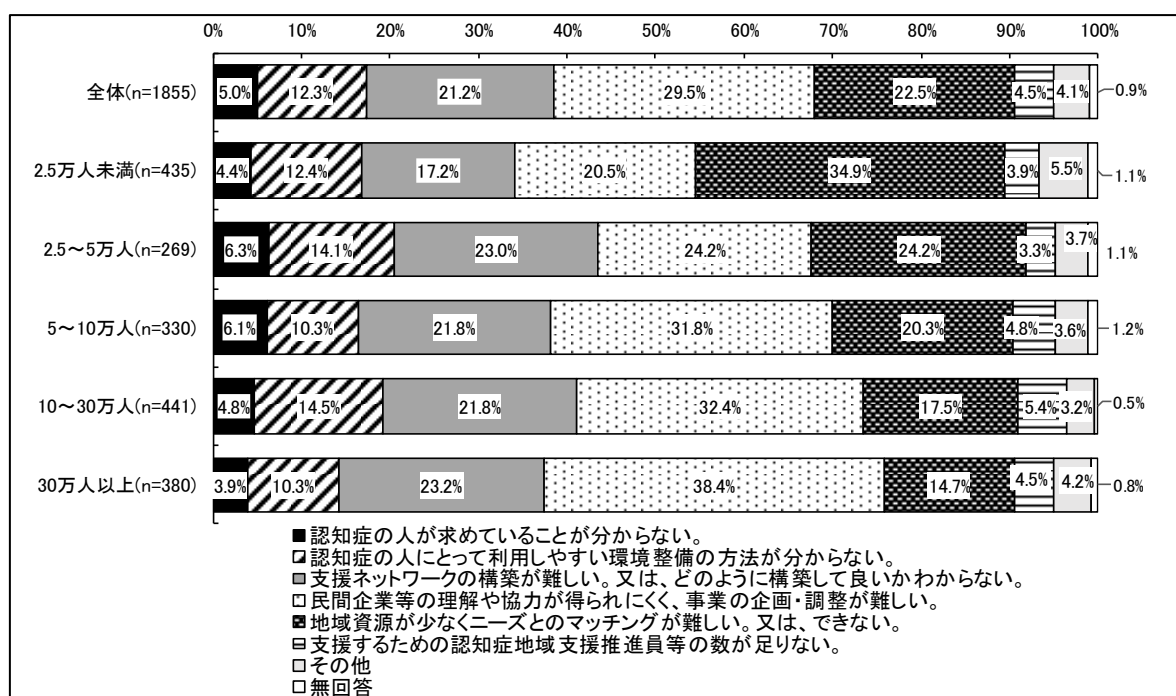
④住宅の確保・近所づきあいについては、「支援ネットワークの構築が難しい。又は、どのように構築して良いかわからない。」34.7%が最も多く、次いで「地域資源が少なくニーズとのマッチングが難しい。又は、できない。」25.2%、「民間企業等の理解や協力が得られにくく、事業の企画・調整が難しい。」14.6%であった。

図表 14 ④住宅の確保・近所づきあい



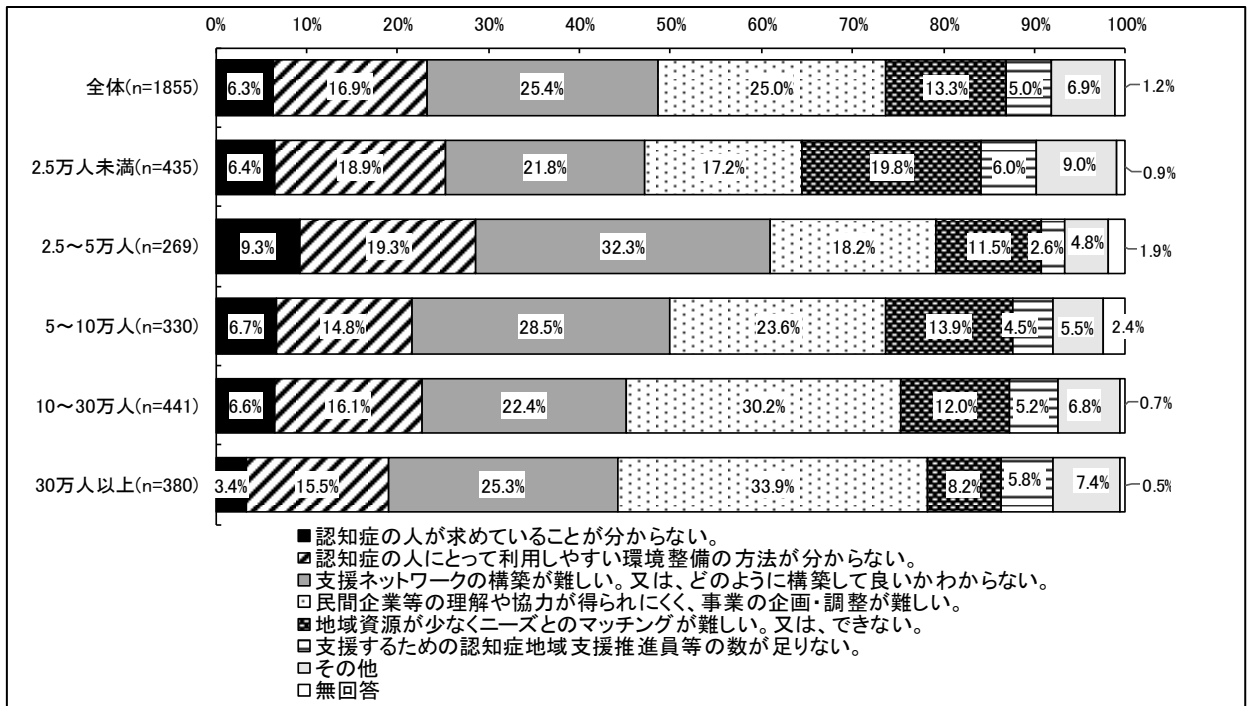
⑤買い物しやすい環境整備については、「民間企業等の理解や協力が得られにくく、事業の企画・調整が難しい。」29.5%が最も多く、次いで「地域資源が少なくニーズとのマッチングが難しい。又は、できない。」22.5%、「支援ネットワークの構築が難しい。又は、どのように構築して良いかわからない。」21.2%であった。

図表 15 ⑤買い物しやすい環境整備



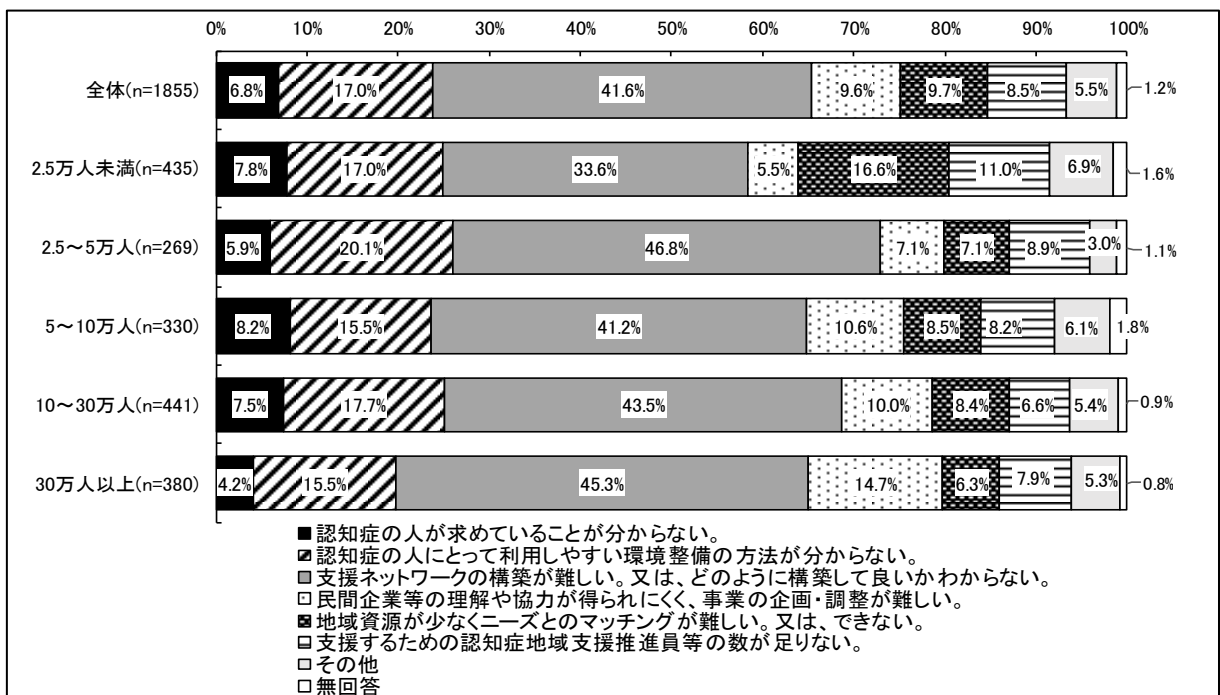
⑥預貯金の出し入れについては、「支援ネットワークの構築が難しい。又は、どのように構築して良いかわからない。」25.4%が最も多く、次いで「民間企業等の理解や協力が得られにくく、事業の企画・調整が難しい。」25.0%、「地域資源が少なくニーズとのマッチングが難しい。又は、できない。」13.3%であった。

図表 16 ⑥預貯金の出し入れ



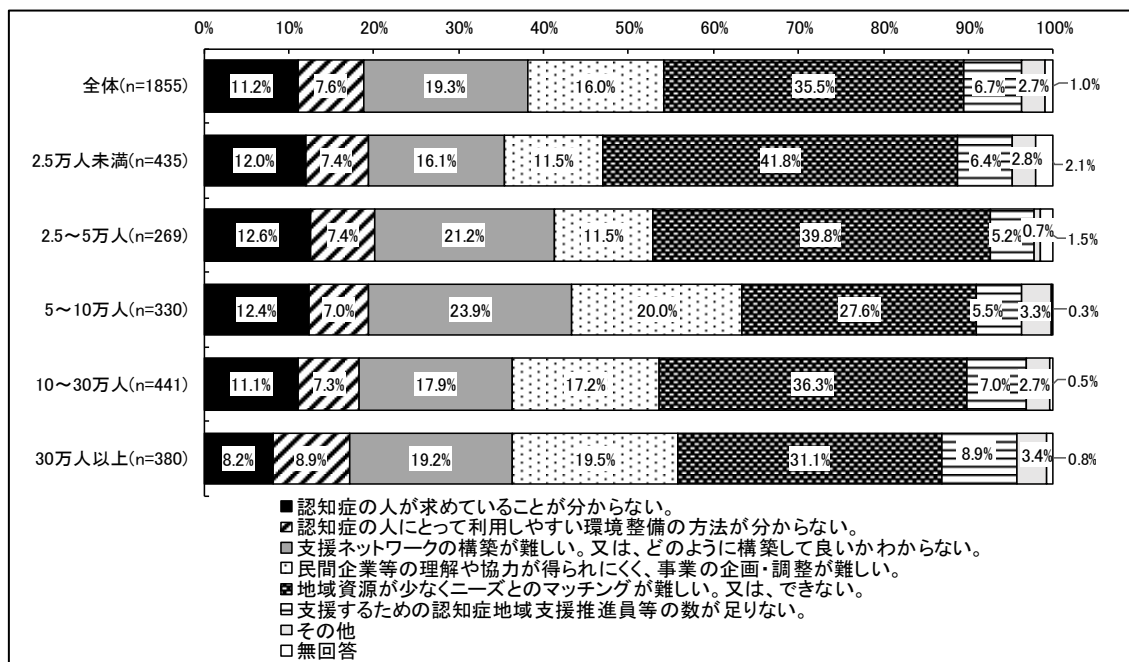
⑦消費者被害の防止については、「支援ネットワークの構築が難しい。又は、どのように構築して良いかわからない。」41.6%が最も多く、次いで「認知症の人にとって利用しやすい環境整備の方法が分からない。」17.0%、「地域資源が少なくニーズとのマッチングが難しい。又は、できない。」9.7%であった。

図表 17 ⑦消費者被害の防止



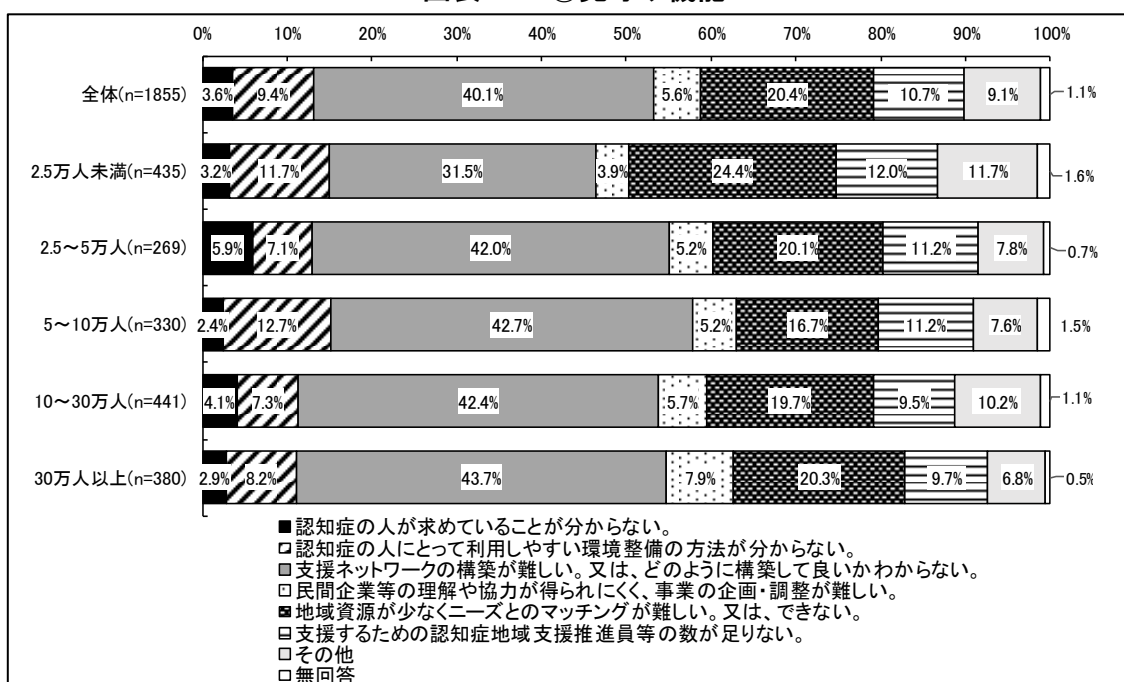
⑧社会参加・働く場づくりについては、「地域資源が少なくニーズとのマッチングが難しい。又は、できない。」35.5%が最も多く、次いで「支援ネットワークの構築が難しい。又は、どのように構築して良いかわからない。」19.3%、「民間企業等の理解や協力が得られにくく、事業の企画・調整が難しい。」16.0%であった。

図表 18 ⑧社会参加・働く場づくり



⑨見守り機能については、「支援ネットワークの構築が難しい。又は、どのように構築して良いかわからない。」40.1%が最も多く、次いで「地域資源が少なくニーズとのマッチングが難しい。又は、できない。」20.4%、「支援するための認知症地域支援推進員等の数が足りない。」10.7%であった。

図表 19 ⑨見守り機能



4. テーマの優先度

【優先順位】

優先的に認知症バリアフリーを進めていくことが必要なテーマの優先順位（1位から9位）の評価を求めたところ、優先度が高い順に、「⑨見守り機能」、「④住宅の確保・近所づきあい」、「⑧社会参加・働く場づくり」、「⑤ 買い物しやすい環境整備」となった。

図表 20 ⑩その他

認知症バリアフリーのテーマ	合計得点
⑨ 見守り機能	4,989
④ 住宅の確保・近所づきあい	5,977
⑧ 社会参加・働く場づくり	7,432
⑤ 買い物しやすい環境整備	8,405
⑥ 預貯金のおし入れ	10,004
① 公共交通機関等による移動	10,257
② 交通安全の確保	10,679
⑦ 消費者被害の防止	12,130
③ 公共施設の整備	13,136

注：合計得点は、1位を1点、9位を9点とし合計したもの。
点数が低いほど優先順位が高い。

【その他の優先的に取り組むべきテーマ】

認知症地域支援推進員が、上記①から⑨以外のテーマで、優先的に取り組むべきと回答した主なテーマは以下の通りであった。

・認知症であることを周りに伝えることが可能な社会づくりを進めるべきである。
・認知症の人に対して一番身近な人（介護者・支援者等）の理解を深めることが大切である。専門職等必要な機関（特に専門医療機関）との連携や相談しやすい環境、信頼関係づくりが不可欠である。
・認知症に対する住民の理解を一層深めるべきである。
・MCI の状況にある方々に対して、認知症とともに生きることの重要性を伝えることが必要である。またこの点を、若い世代（子ども含む）に知らせる必要がある。
・認知症に対する、家族の理解を深め、協力を得ること。さらに、家族の介護負担軽減を図ることが必要である。
・家の中で生じるちょっとした困りごとへの対応が必要である。また、配食サービス等の宅配サービスを充実させる必要がある。
・ハード面のバリアフリーを進めるよりも、ソフト面の取り組みが必要である。地域住民、認知症当事者あるいは認知症の人の介護をしている家族等の理解が進んでいないと感

じる。具体的には、認知症になったら、何もわからなくなるのではないかという勘違いをしている実態がある。
• 認知症になったことで困る事もあるかもしれない。その対応として、社会全体として、他人に頼りにくい風潮、考え方を変えていくような、環境づくりが必要である。そのためには、子どもの頃から、助け合いの重要性を学ぶ機会が必要であると考え。大人同士、子ども同士、お互いが助け合える教育、環境づくりが必要である。
• 認知症の発症初期の段階から、本人や家族が、地域との関わりを切らず、それまでの生活を続けていくようにするための取り組みが必要である。
• MCIの人への対策や、そのための早期発見につながる仕組みづくりが必要である(MCI検診の標準化)。
• 地域住民、民間企業等を対象とした、認知症の知識や理解を深める活動が必要である。
• 一人暮らしの認知症の人における、確実な服薬管理を実現するための支援が必要である。
• 認知症の人のコミュニケーション方法、理解を深めるための取り組みが必要である。
• 認知症の人が、求めていることを直接聞くことができる場づくり、また、認知症サポーターの支援が受けやすい環境づくりが必要である。
• 認知症について理解するだけでなく、実際に認知症の方と関わることでできる機会を創ることが必要である。認知症の人の話を見聞きするだけでなく、当事者と話し合うことができることで、本人の暮らしを支える地域になるのだと実感できるのではないか。
• 認知症の人による迷惑行為に対する調整機能の整備、コスト面の負担を負っている商店等の地域住民へのフォローが必要である。

5. 民間事業者に取り組んで欲しい事項

認知症地域支援推進員が、日常生活のテーマ別にみた、「民間事業者に取り組んで欲しいこと」の回答内容を見ると、以下の通りであった。

【公共交通機関等による移動】

○ソフト面の課題

主な回答内容／回答件数			
安心・安全に配慮した対応	認知症サポーター・専門職・ボランティアの配置、講座受講、学習・研修の機会づくり	支援ネットワーク体制、各機関、関係者、相談先の把握と連携	その他
413 件	361 件	98 件	55 件

○ハード面の課題

主な回答内容／回答件数				
安全・利便性に配慮したバリアフリー整備	利用案内の分かりやすさの工夫（視覚・聴覚効果のある誘導）	ルート・ダイヤの確保、改善、停留所の増設等	関連機関、事業所との情報共有、行方不明・事故時通報体制等	その他
145 件	370 件	57 件	43 件	186 件

<具体的な意見（例）>

ソフト面の課題	
声かけなど安心する接し方	
相談員の配置。行き先がわからない、発券などに戸惑っている人への対応。サポーター養成講座を通じ、職員の対応スキルを均一。事業所の管理者が変更しても取組が継続される体制	
地域包括支援センター、警察、民生児童委員等の関係機関との連携	
認知症サポーター養成講座を受講し対応を学ぶ	
使いやすさ、低料金	
乗降時の見守り	
接し方、必要時につなぐ先の知識	
ゆっくりわかりやすい言葉で話しかける	
ハード面の課題	
地下鉄ホーム柵の設置	
IC カードに個人情報に記載できる（徘徊予防対策）	
乗り降り場などの整備（分かりやすい目印など）地域をまわるコミュニティバス等の充実	
コミュニティバス、市内循環バス、乗り合いタクシーの整備	
その他	
気になる方（認知症疑い）の情報提供と共有方法の検討	
優先パスカード・優待チケットの創設	
”サポートパス”のようなものを所持し、提示すると、運転手等から適切な対応を受けられるようにする。例えば、降車するところに到着すると携帯電話等が反応し、個別に教えるシステムなど	

【交通安全の確保】

○ソフト面の課題

主な回答内容／回答件数				
交通安全に配慮した対応	認知症サポーター・専門職・ボランティア配置、講座受講、学習・研修の機会づくり	高齢ドライバー向けの免許返納後の支援、普及啓発および交通指導の充実	支援ネットワーク体制、各機関、関係者、相談先の把握と連携	その他
234 件	144 件	55 件	52 件	39 件

○ハード面の課題

主な回答内容／回答件数				
交通安全に配慮したバリアフリーへの環境整備	利用案内の分かりやすさの工夫（視覚・聴覚効果のある誘導）	安全システム搭載車両、開発	移送サービス・交通手段の確保	その他
52 件	70 件	30 件	6 件	21 件

<具体的な意見（例）>

ソフト面の課題	
周囲の方々の適切な接し方	
相談員の配置	
認知症サポーター養成講座の受講を進める	
認知症の方への対応、特徴の理解	
乗車の仕方が分からなくなった時に本人が声をだしやすいよう、案内係をおくなど配慮してほしい	
ハード面の課題	
信号機に色の説明（赤は止まれ等）	
防犯カメラ設置 信号機に音声案内をつける	
警察との連携強化。SOS ネットワークの義務化	
事故など起きにくい環境の整備	
運転免許証の返納など運転講習などで運転能力を判定する	
その他	
認知症機能低下をきちんとテストし、その結果に基づき「安全」を前提としたルールづくり	
一つの自治体だけでなく社会全体の課題であると思うが、運転免許の更新、返納問題含め、運転する人、していない人への安全確保について	
過疎地域では公共交通機関が限られるため、安全に移動できる方法の検討が必要である	

【公共施設の整備】

○ソフト面の課題

主な回答内容／回答件数				
利用者に配慮ある対応	認知症の方向けの 手続き方法、書類の簡素化・ 効率化等	認知症サポーター・専門職・ボランティア配置、講座受講、学習・研修の機会	支援ネットワーク体制、各機関、関係者、相談先の把握と連携	その他
323 件	12 件	311 件	54 件	19 件

○ハード面の課題

主な回答内容／回答件数					
安全・利便性に配慮したバリアフリー整備・目的地への平易な動線、窓口の一本化等	利用案内の分かりやすさの工夫（視覚・聴覚効果のある誘導）	気軽に開放された休憩・交流スペースの設置（集会所の活用等）	認知症カフェの設置・開催等	支援ネットワーク体制、各機関、関係者、相談先の把握と連携	その他
45 件	104 件	24 件	7 件	6 件	33 件

< 具体的な意見（例） >

ソフト面の課題	
認知症サポーター養成講座の受講	
認知症を配慮した対応	
認知症になっても、信頼でき来訪しやすい公共施設である様、スタッフに意識してほしい。まずは認知症サポーター養成講座を受講してほしい	
案内ボランティア	
認知症対応のできる窓口職員	
ハード面の課題	
張り紙などわかりやすい表示	
認知症に妻を夫が介護する場合など、異性による支援が行い易い環境整備	
利用時よりも利用する為の移動手段の確保が難しい	
気軽に利用できるような料金等や書類の簡素化	
張り紙などわかりやすい表示	
その他	
年代に合わせた対応可能な窓口を明確化する	
認知症疾患センターを身近な存在に 精神科の表示ではなくソフトな表現へ変更	
今では設置がないところは少ないかもしれないが、総合案内の設置、総合案内職員の配置	

【住宅の確保・近所づきあい】

○ソフト面の課題

主な回答内容／回答件数			
地域での見守り、日常の小さな支援、相談員・ボランティア配置等	認知症サポーター講座受講、学習・研修の機会	住宅関係者、支援ネットワーク等、行政等の相談先把握と連携	その他
281 件	202 件	68 件	68 件

○ハード面の課題

主な回答内容／回答件数				
入居事情の緩和・高齢者・認知症に配慮した住宅整備	気軽に開放された交流スペース・休憩所の設置。認知症カフェ	地域の安全・防災対策・安否確認	地域ルール、地域設置物の分かりやすさ、（表示等）	その他
273 件	76 件	49 件	37 件	45 件

<具体的な意見（例）>

ソフト面の課題	
挨拶や接し方の工夫	
相談員の配置	
近隣住民が適切な対応を心掛ける	
ゴミ出しや困った様子の時に声をかけあえる関係づくり。地域全体で認知症を理解し偏見をもたない	
近所同士でゴミ出しや電球交換など生活支援ができるシステム作り（例：地域通貨など）	
家事支援、外出支援、見守り隊等を組成する	
成年後見制度に基づいた契約を行う	
ハード面の課題	
ごみステーションに分かりやすい表示をつける	
グループホームと地域との交流機会を増やす	
認知症ではなくとも、高齢者が入居しやすい賃貸住宅の整備	
高齢者の住まいに関する相談員の配置	
市営住宅など入居基準の緩和	
判断能力に課題がある人も対象とした賃貸住宅の整備	
地域サロン等の増設・送迎、高齢者等が入居できる住宅の増設	
案内や誘導の目印を充実させる	
見守り付き、住宅の整備	
皆が集まり交流できる集会場の設置	
認知症の人同士がお互いを助け合って生活できるようなシェアハウス。また、それをマッチングする	
賃貸住宅で見守りができる機器を標準装備とし、家族や後見人による見守りができるようにする	
その他の課題	
貸主が相談できる仕組みづくり	
1 階にスーパーや食堂が配置されている住宅	

	住まいで死亡することが、事故物件と呼ばれるのであれば、一定の定義づけが必要。(死亡して発見されるまで、何時間から事故なのか)
	認知症の人が、いつでも出入りしやすい場を自治会毎にあることで、つきあいも広まり 認知症に対しての偏見も少なくなると思う
	安全性を高めるために、自動で消えるガス台など、色々と住宅関連商品が出ているが、そのデザインを、オプションでも良いので「例えば 20 年前の物」など、見慣れたデザインを使用するといふ。もしくは、既存の家電に追加設置出来る安全システムの検討。

【買い物をしやすい環境整備】

○ソフト面の課題

主な回答内容／回答件数			
地域店舗での対応方法。購入・支払支援（相談・案内係・ボランティア配置等）	認知症サポーター講座受講、学習・研修の機会・マニュアル作成等	協力店、地域支援ネットワーク等、行政等の相談先把握と連携	その他
439 件	351 件	89 件	40 件

○ハード面の課題

主な回答内容／回答件数			
安全性と利便性に配慮したバリアフリー環境	店舗設置物の分かりやすさ（案内標識、陳列、文字、音声ガイダンス等）	スローレジレーンの環境整備（高齢者対応専用・自動化でない有人レジを残す）	移動・訪問販売、宅配、買い物送迎支援の充実等
65 件	232 件	125 件	218 件

<具体的な意見（例）>

ソフト面の課題	
接し方を身に付けた、買い物をサポートするボランティアの配置	
店員の気づき、接し方、配慮（焦らせない、困らせない）の充実	
代金の支払いをサポートするボランティアの配置	
店内での買い物に付き添ってくれる人の配置。または商店による御用聞き形で家庭を訪問し、注文を受けて配達する仕組み	
支援ボランティアの配置（自宅まで行き、店で一緒に来て買い物。帰宅まで見守る）	
会計終了後、荷物を運んでくれるサービス	
ハード面の課題	
わかりやすい表示の整備（イラストや写真でわかりやすくする）	
移動手段（直結バスなど）、構造上のバリアフリー化（段差解消）	
希望する品が探しやすい店内環境整備	
陳列棚の物の置き場所をあまり変えない。POP 等で商品をわかりやすく提示する等工夫。声をかけやすい店員の服装の工夫	
配達の仕組み、相談先チラシの設置	
移動販売の機会充実	
自分のペースで買い物ができる環境	
背の低い棚、幅の広い通路	
その他の課題	
地域の公園など徒歩圏内の小さなエリアで青空市場。出張店舗	
送迎手段の工夫、支援、確保	
オレンジショッピングカード登録	
お店で買い物しやすいよう工夫している店をお客に伝える。お客の声から環境整備する	
認知症早期発見事業「気づきの輪」参加協力店を増やす	

【預貯金の出し入れ】

○ソフト面の課題

主な回答内容／回答件数				
窓口での配慮ある対応(各種手続支援、相談員、ボランティア配置等)	認知症サポーター講座受講、学習・研修の機会・マニュアル作成等	自宅訪問によるサービス	成年後見制度	日常生活自立支援事業の活用
337 件	271 件	24 件	35 件	10 件
主な回答内容／回答件数				
認知症の方向けの手続き方法、書類の簡素化・効率化等	支援ネットワーク体制、各機関、関係者、相談先の把握と連携	その他		
10 件	144 件	52 件		

○ハード面の課題

主な回答内容／回答件数		
簡易操作の高齢者専用 ATM・窓口の導入・設置(生体認証・引出し抑制機能等)	分かりやすい案内(視覚・音声によるガイド等)	その他
104 件	115 件	76 件

<具体的な意見(例)>

ソフト面の課題	
	認知症サポーター養成講座を受講してもらう。地域包括支援センターとの連携強化
	ATM による預貯金の引き出しが難しい場合もあるため、窓口対応できる職員の配置、案内の人を配置等が必要である
	生活支援員の確保
	困ったときに対応してくれる専門の相談員の配置(司法書士・弁護士等)
	状況に応じて、警察や地域包括支援センターとのネットワーク構築
	様々な条件(家族の了承等)をクリアした際、本人が出来なくても生活費を引き出せるようなシステムの構築
ハード面の課題	
	詐欺被害防止のシステム開発.
	認知症の人が利用しやすい銀行、郵便局等のレイアウトの開発
	記入し易い伝票類の整備
	認知症の方が操作しやすい機械などの導入

	信託等の活用促進
	締結済み見守り協定に基づく環境整備。また、見守り協定を締結していない金融機関との協定等の環境整備
	指紋認証の ATM の設置（登録は本人と家族）
	成年後見制度の利用促進
	自宅での払い戻し・入金
	高齢者専門窓口を設置
その他の課題	
	出し入れに不安な場合の窓口の設置。家族が遠方に離れている場合の相談窓口（事前に家族や介護者からの申し出制を導入する）
	認知症当事者が預貯金の出し入れをできなくなった場合の第 3 者による適切利用
	日常生活自立支援事業等、対象者要件の緩和
	個人情報の取り扱いについての協定
	財産を守りながら、必要なお金の出し入れができる仕組みづくり
	暗証番号を忘れて変更した、通帳の再発行等、何回も同じ内容で来所したり、頻回に相談にくる場合には、気になる人として可能なら相談してもらえるとよい
	関係機関（銀行、郵便局、JA 等）横のつながりでの協力体制作り（連絡会の設置）
	各種手続きの簡素化

【社会参加・働く場づくり】

○ソフト面の課題

主な回答内容／回答件数				
職場、地域サークル等での見守り、声かけ。相談員・ジョブコーチ配置等	業務内容・勤務時間・配属先、活動内容の配慮（マッチング）	認知症サポーター講座受講、配置。学習・研修の機会	支援ネットワーク体制、各機関、関係者、相談先の把握と連携	認知症患者の雇用制度支援・情報提供等
192 件	88 件	172 件	32 件	40 件
主な回答内容／回答件数				
地域サロン等の活用、集う場の提供	その他			
60 件	39 件			

○ハード面の課題

主な回答内容／回答件数					
認知症カフェ、交流スペースの設置・増設。小規模就労環境の整備等	バリアフリー、簡易操作の機器導入、案内表示の分かりやすさの工夫	就労可能なデイスサービスの整備	支援ネットワーク体制、各機関との連携	移動・送迎手段の確保	その他
239 件	31 件	8 件	29 件	31 件	66 件

<具体的な意見（例）>

ソフト面の課題	
認知症ピアサポーターの育成、配置・	
認知症カフェの内容充実。認知症サポーター養成講座を受講強化	
個々人の能力に応じた活動や交流の場の確保	
相談員の配置が必要である	
雇用主や従業員の認知症への理解を深めるための取組み、仕事内容の検討	
ハード面の課題	
認知症の方が操作しやすい機械などの導入	
地域の方と一緒に気軽に参加できる認知カフェ等の設置。地域の公共施設の有効活用（歩いていける場所）	
軽作業等役割として行えるような仕事を、認知症カフェや認知症対応型通所介護に情報提供が必要である	
就労できるデイスサービスや企業に助成金の交付など	
認知症の方が気後れせず働ける場、集える場を増やしていく	
送迎機能の整備	

	民間企業による場所の提供。認知症の人でも働ける共同作業所
	その他の課題
	認知症カフェの開催場所の無償提供。認知症本人が就労している企業をイメージアップする社会評価を広める。(スマートライフプロジェクトの認知バージョン)
	集いの場への距離が遠い、足がないなどの理由で参加しにくい方もいるため送迎支援をする 認知症の方の能力に応じて仕事、作業を選択できる場の拡充
	相談員配置や雇用形態の工夫をする企業に対し、企業の利益となるような保障制度を設ける 職場環境改善に向けた取組を企業間で共有できる機会・しくみづくり
	認知症の人が活動(就労)できる場の創設も大事であるが、現活動(就労)場所で、継続して受け入れてもらえるような体制も大事と考える
	障害者雇用の促進

【見守り機能】

○ソフト面の課題

主な回答内容／回答件数				
地域での見守り体制、相談員・ボランティア配置等	認知症サポーター講座受講、学習・研修の機会等	徘徊 SOS ネットワークの活用(徘徊模擬訓練・登録者の増員)	支援体制、行政、関係機関、家族等の相談先把握と連携	その他
216 件	182 件	47 件	135 件	12 件

○ハード面の課題

主な回答内容／回答件数					
GPS 端末等(位置情報)アプリを活用した安否確認・機器の開発	監視カメラ、徘徊センサー、緊急通報システム等の見守り機器設置	見守りシール(QRコード)・キーホルダー等のグッズ活用	分かりやすい看板・目印の設置、相談窓口の設置	警察および関連機関への連携	その他
178 件	81 件	23 件	9 件	31 件	56 件

<具体的な意見(例)>

ソフト面の課題	
接し方、認知症サポーターの充実、認知症の知識の普及	
認知症方への接し方について、地域住民全体に周知を図る。SNS やマスコミの活用	
ご近所さんどうしの声かけきになる場合の相談先を明確にする	
見守り隊の増加	
徘徊高齢者位置情報提供サービス	
ハード面の課題	
AI など効果的な見守りシステム(人の目以外)	
アプリ、GPS の活用	
行方不明者探索システム(GPS 機能)の改良(簡単に認知症の方が気にならない装着など)	
SOSセンサー開発	
セコムやアルソック等による企業による見守り等	
その他の課題	
認知症本人・家族からの近隣への開示	
自治会などでバリアフリーマップ作成する	
自治会・市・警察・福祉や介護間での情報連絡の連絡網を作り、できる限りの認知症の人の情報把握をしておくことで何かあった時の対応も迅速にできると思う	

6. 地域での取組み事例

テーマ別にみた、地域での取組み事例は、以下の通りであった。

【買い物しやすい環境整備】

	概要
自治体 1	地域のスーパーの職員から推進員へ、今まで毎日買い物に来ていた認知症高齢者の姿が見えなくて心配と連絡。介護サービスに繋がり、一人暮らしであったため家族へも状況を知らせることができた。現在も介護サービスを利用しながら一人暮らしを続け、支援を受けながら買い物に行っている。
自治体 2	町内会で大型免許を保有している人が、町内会でサポートし、町内での行事の運転を担当している。
自治体 3	社会福祉協議会へ委託し、介護保険の有無とは別に、町内の受診や買い物への移送サービスを実施している。
自治体 4	スーパーで同じものを何個も購入してしまう場合、返品の相談に乗ってくれる。
自治体 5	コンビニと区役所が協定を結び認知症の人の早期発見や買い物支援などを実施コンビニ店長向けのサポーターや養成講座も計画中で店舗と家族 包括のネットワークができ詐欺被害からも守れる街づくりを目指している
自治体 6	商店街が見守り隊を作り、ステッカー、マップを作成。買い物支援から高齢者のよろず相談、包括支援センターへ付き添い相談に繋げている。
自治体 7	安心サポート協力店として認知症サポーター養成講座を商店へ実施
自治体 8	近所のスーパーの店員さんが、認知症のある方を覚えており、よく買うものなどを覚えていてくれて、声かけや、注意をしてくれる。
自治体 9	同じマンション内の友人たちが支援(独居)している。
自治体 10	僻地の村部の？登録者宅へ週一回定期訪問で販売車が巡回。巡回車への依頼は本人や家族同意し、ケアマネや在介が手配し見守りにもなっている。
自治体 11	移動販売が御用聞きをしてくれて、食品だけでなく希望の品も調達してくれているので、生活できているケースがある。
自治体 12	ポイントカードなどを利用し、買い物した項目などを記録し、同じ物を重複して買うようなら声を掛けられる仕組み作りなどをしていく
自治体 13	「認知症の方にやさしい店」として、店舗に認知症サポーター養成講座を受講してもらったり、認知症の方のことで困られたことがあれば、いきいきに連絡してもらうようにしている。
自治体 14	スローレジの導入。
自治体 15	移動販売車が来る曜日、時間、場所を決めて案内している。また、地域によっては民生委員・協力委員が当日の声掛けや買い物支援を行っている。
自治体 16	高齢者の多い地域で商店がなくなり買い物ができなくなった。公共交通はバスのみ。地形山間地、バス停まで距離ある。本数も少なく、不便である。NPO 法人が、地域の古民家を利用して商店を定期開催。買い物支援を行う。

	概要
自治体 17	家族に事前に了解を得、店に状況を伝え適切な対応や見守り、適宜包括支援センターに連絡を貰う認知症高齢者がいる
自治体 18	毎日、同じ野菜を買ってくる女性。息子が店員に対し、認知症があることや同じ物を買ってもいいことを伝える。店員は、できる範囲で本人が傷つかないように、野菜を陳列棚に戻す対応をし、毎日買い物を続けることができた。
自治体 19	前頭側頭型認知症の方。万引きが常同行動となっているが、店の協力でその行為自体はとめず、後で家族が品物をかえすことで了解を得ている。
自治体 20	移動販売者との連携を行っている。買い物で困っている場合には、移動販売者に相談・調整し自宅や自宅付近まで販売に行ってもらっている。また、地域の者同士で買い物や受診の際に、同乗してもらうなどのサポート支援や買い物代行サービスを利用できるよう支援している。
自治体 21	ドライブサロンの運行で買い物に不便な地域の方がバスに乗って買い物ができる地域がある。
自治体 22	独居。認知症状顕著であるが医療機関へ受診拒否。家族、ヤクルト、リフォーム業者、推進員にて連携し調整を図った。
自治体 23	地域の合同会社が無償で毎週 1 回町内のスーパーへの送迎を行っている。

【預貯金の出し入れ】

	概要
自治体 1	窓口で多額の現金を下ろそうとしている方がおり、言動も心配な点があるとのことで金融機関より地域包括支援センターへ情報提供があった。推進員が本人のケアマネや家族と連絡を取り、必要な金銭を適切に下ろすことができた。
自治体 2	今年度は実施しなかったが、認知症に守り声かけ訓練を町内で実施。認知症の方への対応方法を実際に銀行や郵便局で実践してもらった。
自治体 3	預貯金の出し入れができず困っていた本人の相談を、包括・家族につなぐことで家族が関り、お金の管理ができるようになった。
自治体 4	社協による日常生活自立支援事業の活用による預貯金の出し入れ・金銭管理を行っている。
自治体 5	JA では年期支給日後に合わせて必要な金銭を自宅まで届ける。認知症の方のみならず、体の不自由な高齢者などにとって非常に重要である。
自治体 6	JA の人と家族と本人、長寿会長、民生委員で個別ケア会議をした。家族も預貯金に関わりやすくなり、地域も一度は認知症か体調不良かと声かけを遠慮していたが、はっきりと現状がわかったことで外に連れ出す誘うようになった。
自治体 7	大金の出し入れを昔は行っていた。しかし今は銀行は一切行っておらず、本人よりお金を届けて欲しいと日に何度も銀行に電話を入れる等銀行も困っていた。銀行から訪問し本人への説明、成年後見制度の説明を行ったが、本人の理解は難しかったが、銀行がお金を届けることは出来ないとはっきり説明をしてもらった。
自治体 8	お金の管理ができないため、他人の支援を受けている。
自治体 9	金融機関より情報提供がある。
自治体 10	包括の職員が銀行に同行している現状がある。
自治体 11	認知症が疑われる方の家族に連絡し、包括にも連絡を頂き介入できた。
自治体 12	物忘れ、とられ妄想のある方、近所の郵便局へ何度も「通帳、印鑑がない、盗まれた」という事例。郵便局スタッフとケアマネ、包括が連携している。職員 2 人態勢で自宅訪問し 対応にあたることで対応している。
自治体 13	認知症の方が金融機関で預貯金の引き落としに困っていた。金融機関からの相談を受けて、職員に認知症サポーター養成講座を実施し、認知症の理解を深めることになった。窓口の対応に工夫がされ、今も引き続き検討をしている。
自治体 14	年金をすべて出してしまい引き落としができない。
自治体 15	銀行に向けて認知症サポーター養成講座を開催し、認知症の理解や対応理解を深めていただけた。
自治体 16	ある金融機関では、案内担当者があり、高額を引き出す高齢者等については声かけを行なっている。店頭で認知症疑いがある方については、状況によって直接地域包括や初期集中支援チームに連絡・相談されている。

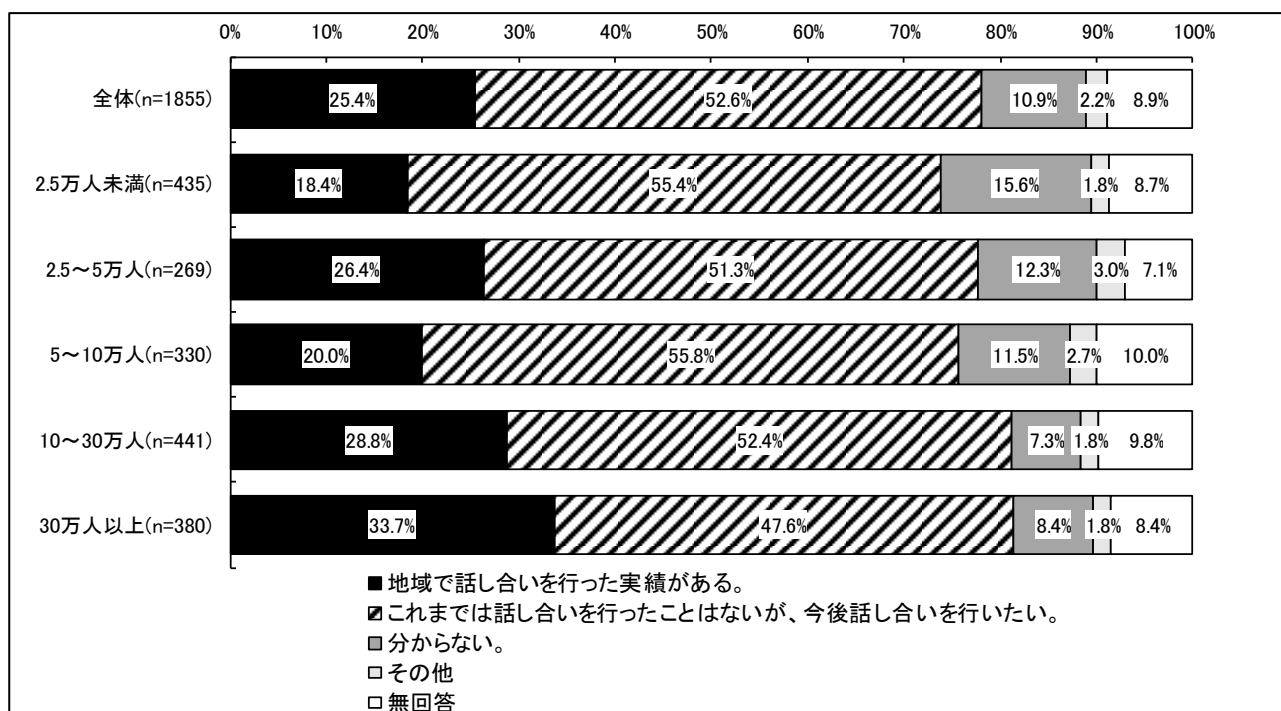
	概要
自治体 17	日常生活自立支援事業(あんさぼ)の利用につなげた。
自治体 18	地域の郵便局の協力を得て、一人暮らしの認知症の人が、自宅にお金を置いているのを忘れて、何度も郵便局へ年金を下ろしに来ている時等は、関係機関や担当者に電話連絡し、認知症の方のお話を聞いて穏やかに帰宅を促すことで、何とか自分で金銭管理できている。
自治体 19	独居の認知症の人が、障害年金と障害者雇用で働いて生活費を稼いでいる。お金の出し入れについて、判断能力が十分でないため、地域福祉権利擁護事業を利用して、毎週お金を出してもらい生活している。
自治体 20	金融機関や JP 等の機関と行政等が、認知症を有する人でトラブルリスクが高い人を事前に情報共有する。
自治体 21	住民が振り込め詐欺を防止してくれた。
自治体 22	預金通帳の紛失が頻回で銀行窓口での対応に困ったケースでは、本人、家族、CM、推進員が話し合い、キーパーソンが預かる事になり落ち着いた。
自治体 23	金銭管理ができず、社福士とともに銀行に同行、銀行の相談担当から物忘れがひどくなり受診を考えているとの情報あり。社協の日常生活自立支援事業による金銭管理につながり安定。専門医の受診に向け支援予定。
自治体 24	認知症の方が、家族、支援者に対し物盗られ妄想があり。郵便局 ATM へ頻繁に確認の為出入りするが暗証番号、通帳をわすれてしまい郵便局職員対応。又妄想強く警察官コール。包括、郵便局職員、家族、連携体制取る。

7. 地域での話し合いの状況

【地域で話し合いを行った実績】

認知症バリアフリー社会を実現していく上での課題等について地域で話し合いを行った実績をみると、「これまでは話し合いを行ったことはないが、今後話し合いを行いたい。」52.6%が最も多く、次いで「地域で話し合いを行った実績がある。」25.4%、「分からない」10.9%、「その他」2.2%、「無回答」8.9%であった。

図表 21 地域で話し合いを行った実績

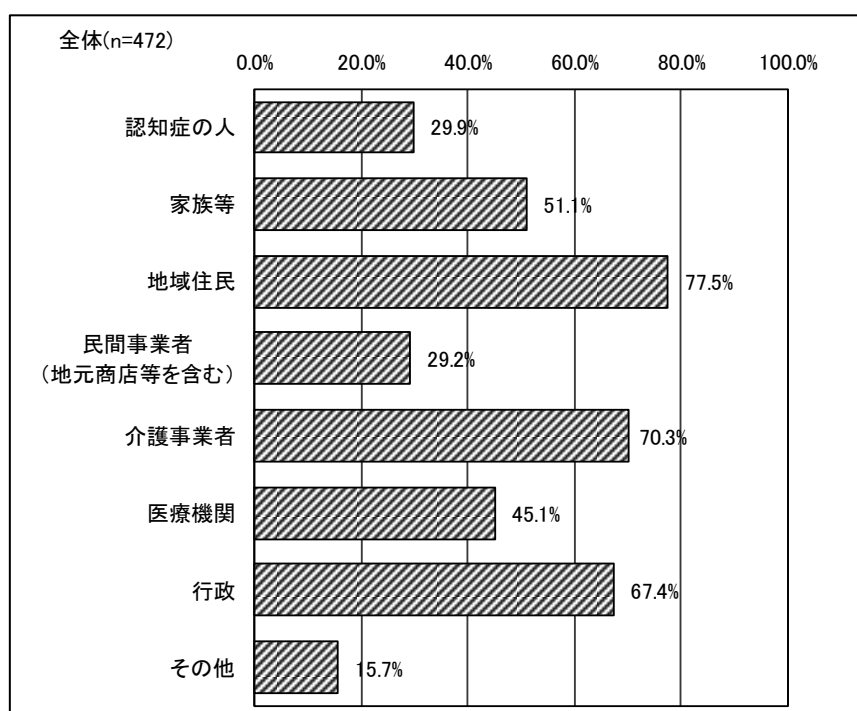


【参加者、参加機関】

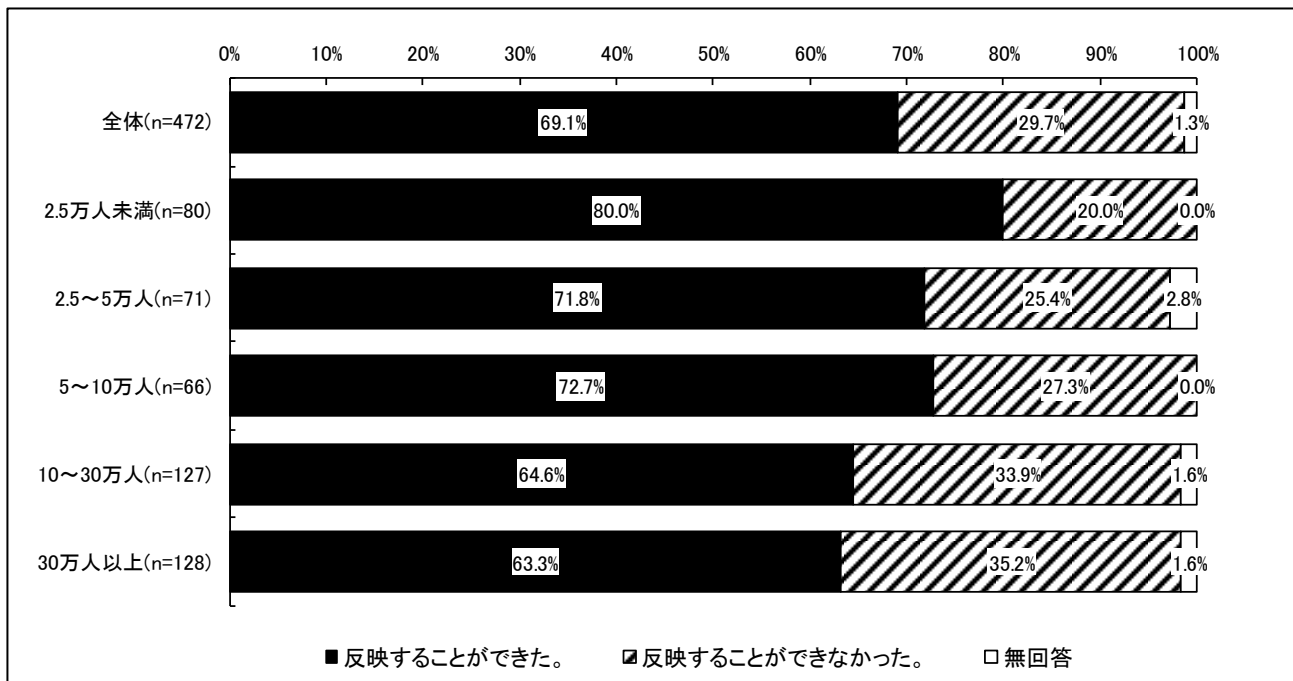
上記課題のうち、「地域で話し合いを行った実績がある。」と回答した参加者および参加機関についてみると、「地域住民」77.5%、「介護事業者」70.3%、「行政」67.4%、「家族等」51.1%、「医療機関」45.1%、「認知症の人」29.9%。「民間事業者（地元商店等を含む）」29.2%であった。

一方、話し合いの内容について、認知症地域支援推進員の取組や自治体の施策への反映状況についてみると、「反映することができた」69.1%、「反映することができなかった」29.7%であった。

図表 22 参加者、参加機関（複数回答）



図表 23 話し合い内容の取組・施策への反映状況



8. 今後の取組み課題

認知症バリアフリーを実現していく上で、認知症地域支援推進員が課題として挙げた主な回答は、以下の通りであった。

主な回答内容／回答件数					
当事者、家族のニーズの把握。発信・周知場所の機会づくり	若年層、働く世代の関心・認知症への教育・理解促進	認知症地域支援推進員、サポーターの普及・増員。体制改善	具体例、提案など	認知症バリアフリー施策と地域資源把握と活用	民間企業との連携
120 件	79 件	94 件	95 件	33 件	47 件

主な回答内容／回答件数				
ケア介護の活用・地域包括ケアシステムの推進	当事者・家族が早期受診、病気を開示しやすい社会形成	認知症についての正しい知識や安心・希望がもてる情報の提供	地域差、協力団体の認知症施策に対する温度差	その他
23 件	53 件	28 件	11 件	80 件

＜具体的な意見（例）＞

・認知症の人の声を聞く機会を持ち、どのようなことに困っているのか、どのような支援が必要なのか意見を反映した取組みが必要である。
・認知症のみに焦点を当てるのではなく、性別・年齢・障害・疾患関係なく住みやすい地域を作っていきたいと考える。その上で、各分野との連携や、民間企業の協力を得るようにすることが必要となっている。
・低所得の状況にある、認知症の人が、生活を続ける場が限られているため、行政のバックアップによる対策が求められている。
・認知症地域支援推進員は、行政からの委託業務として行っている。多くの業務との兼務であるため、個別ケースの対応は責任をもって行っているが、地域づくりまで手が届かない実態にある。行政が主体となり、具体的な計画をたて、推進していくことも必要であろう。
・現在ある資源と認知症の人のニーズをマッチングする場を創る必要がある。また、実施にあてては、ボランティアの活用が不可欠である。
・認知症の人が参加する本人ミーティングを開催し、多くの人に当事者の声を聞いてもらいたいと考える。
・認知症に対する認識不足や対応に格差がある実態を広く知って欲しい。
・認知症の人の生活実態を把握し、本人、家族等が抱えている地域の困りごと(地域課題)の洗い出すことが必要である。その結果をもとに、認知症地域推進員としての取組み課題を見出だしていきたいと考える。
・独居の認知症の人が、金銭管理、服薬管理ができる仕組み、方法を考えていきたい。

• 住民に対して、認知症予防という観点に加え、どのように認知症の人を支えていくべきかについて普及啓発する機会を増やしていきたい。
• 住環境の整備と、認知症に対する正しい理解を深めることが課題である。認知症の人が、地域での生活を続けていくためには、家族や住民等といった、一定人数の支援者が必要不可欠である。しかし、人口減少の状況にある当地域では、サポート体制をつくることにも限界がある。認知症の人が、地域の中で暮らすためには、見守りや、支援に関わるマンパワーが必須となる。さらに、安全性を強化すると本人のやりたい事や住みたい場所の制限が生じて、自由度が低くなる。都心では、住宅とショッピングモール医療機関などが融合したリゾートとのような装置がある。自由と安全性を兼ね備えた環境整備が必要ではないかと考える。
• 住宅街には道路を作らず、小さな島の様に生活エリアと車が使用できるエリアを分ける等、住環境の考え方を変える必要があるのではないかと考える。
• 認知症に対する理解については、偏見を無くし、認知機能障害に限らず、知的障害や心身障害など様々な方が生活しているという事実を受け入れ、互いに協調して生活できる様な取り組みが必要である。その際、認知症だけに注目するのではなく、他の疾患、障害、介護分野等と連携し、疾患理解の普及啓発を進める必要がある。

第 4 章 国内先進事例調査

1. 調査方法

(1) 目的

先進事例調査は、認知症バリアフリー社会の実現に向けて、業界の枠を超えた議論ができるようにするために、先進的取組みについての活動内容を紹介するとともに、そこで検討された課題等を共有化することにより、今後、全国で類似の取組みを検討する際の基礎資料を提供することを目的とした。

(2) 対象

事例調査の対象は、以下の通りであった。

図表 24 調査対象

調査対象	対象地域
日用品の買い物に関する取組み事例 岩手西北医師会認知症支援ネットワーク (やまぼうしネットワーク)	岩手県滝沢市を中心活動(ネットワーク は、滝沢市、雫石町、八幡平市、岩手 町、葛巻町、盛岡市が対象)
京王百貨店の取組み事例	東京都 新宿区
川崎市宮前図書館の取組み事例	神奈川県 川崎市

(3) 調査項目

事例調査は、以下の内容についてインタビュー方式により情報収集を行った。

- ①活動を企画した背景
- ②活動の概要
- ③認知症の人、家族等の意見、変化(取組みの効果)
- ④今後取組みを検討されている事項

2. 調査結果

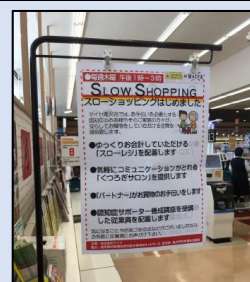
次ページ参照。

事例 1：日用品の買い物に関する取組み事例

（一般社団法人岩手西北医師会 岩手県滝沢市土沢 541）

岩手西北医師会認知症支援ネットワーク（やまぼうしネットワーク）

こんの神経内科・脳神経外科クリニック 紺野敏昭 氏



活動を企画した背景

・認知症の人への治療とサポートに携わる多職種ネットワークの構築

認知症、認知機能の低下が見られる高齢者等が、増加の一途を辿る中で、認知症は、誰もがなり得る一般的な病気であり、その効果的な対応方策は、医療とケア・介護が両輪となり、認知症の人の生活を支えることであると実感してきた。

平成 25 年（2013 年）より、岩手西北医師会では、認知症支援地域ネットワーク（以下、やまぼうしネットワーク）を創設し、管轄 5 自治体（滝沢市、雫石町、八幡平市、岩手町、葛巻町）と協働し、医療、介護、福祉分野の多職種、認知症の人と家族、住民間のネットワークを構築することを目指して活動が続けてきた。

・認知症にやさしいまちづくりの実践ステップへ踏み出す

多職種ネットワークが育つ中で、この基盤を使って、認知症にやさしいまちづくりの実践ステップに移行していく段階に来ていると感じた。

そこで、認知症の人に対して、どのようなことがしたいかをたずねたところ、「以前のように自分で買い物がしたい」という意見が挙がった。実際、多くの認知症の人は、家族と共に買い物に行っても、家族のそばで見ているだけであることが多かった。また、家族がリスクを懸念し、家族が代行することで、結果的に認知症の人を買い物から遠ざけてしまうことも少なくなかった。

認知症の人に、これまで続けてきた買い物をやめた理由について聴取したところ、1）必要な商品が探せないため、2）自分が買いたいものが選べない、3）レジでの支払いが遅いと、店員や他のお客から冷たい視線を投げかけられたり、プレッシャーをかけられるから、4）店員にお金の支払いを手伝うと言われ自分の手から財布を離すことになった、それに不安を感じた等の声が寄せられた。

これらの意見を踏まえ、平成 31 年 2 月に、やまぼうしネットワークとして、地元スーパーに対して、認知症の人が自分で買い物できるような、生活支援モデルを実践したいという提案をもちかけた。そうしたところ、スーパーマイヤ滝沢店より、積極的に取組みたいという連絡が入り、準備にかかることとした。

活動の概要

・「認知症になってもやさしいスーパープロジェクト」の立ち上げ（企画段階）

平成 31 年 3 月に、株式会社マイヤ（本部：岩手県大船渡市）の会長、社長、販売部統括マネージャー、滝沢市社会福祉協議会、同地域包括支援センター、岩手西北医師会が集まり、「認知症になってもやさしいスーパープロジェクト」を立ち上げた。検討の過程で、認知症の人と家族の会にも参加をお願いし一緒に構想を練った。

前述の認知症の人が語った買い物をやめた理由を踏まえ、「スローレジ」を導入することを決めた。また、店舗内の交流スペース「マイヤテラス」を「くつろぎサロン」と称して、買い物に来た認知症の人、家族がくつろぎ、交流する場として一般の来店者と共有して活用することを企画し、スーパー側に受け入れてもらった。

・店員、パートナーの育成・体制づくり（準備段階）

令和元年 5 月からパートナーの育成、募集を進めながら、店舗内で認知症サポーター養成講座、キャップハンディ体験を開催した。全店員と、サポートにあたるパートナーが、全 8 回の講座を受講し、準備を進めた。

住民への周知を図った上で、タイトルは「スローショッピング」と決定し、店舗での活動は、毎週木曜日、午後 1 時から 3 時までとし、令和元年 7 月 11 日スタートした。現在、パートナーは 24 人が登録して活動している（女性が中心。年齢は 50 代から 70 代）。

・「スローショッピング」の概要

「スローショッピング」は、認知症に限らず高齢者や障がい者等も対象としている。そこでは、1) 一緒に買い物に寄り添うパートナーによる支援、2) 専用のスローレジを使って、認知症サポーター養成講座を受講した従業員が会計を行う支援を行っている。

利用者は、入店時にヘルプカードをとり、身に付けることもできるようにしている。

・「くつろぎサロン」の概要

「くつろぎサロン」は、店舗内のカフェコーナーに開設される。そこには、パートナーの他、地域包括支援センター、社会福祉協議会のスタッフ、地元診療所の医師、看護師が集まっている。買い物の前後、途中に認知症の人や家族が休んだり、当事者同士、家族が交流する場になっている。また、前述の専門職に相談をするための場としても活用されている。

認知症の人、家族等の意見、変化（取組みの効果）

・利用者の実際

認知症の人や家族がスーパーに行くと、ヘルプカードを持って、「くつろぎサロン」へ行く。そこではお茶を飲みながらパートナーの方々と談笑しながら、その日に買いたいものをメモにしたり、使う予定の金額上限を家族と相談したり、考えたりする。

買い物は、パートナーが認知症の人と一緒に、商品棚へ案内しながら、ゆっくりと買い物を進めていく。メモはあくまでもご本人に手に持っていていただき、パートナーは商品の選択・決定はできるだけ本人にしていただけるよう誘導することが大切である。車いすでも対応可能である。支払いは、スローレジを使い、認知症サポーター養成講座を受講した店員が、支払いの対応支援を行うといった流れになる。

・認知症の人の変化

グループホームに入所している2名の女性は、毎週「スローショッピング」に来ている。自分で書いたメモを片手に、カートを押しながらパートナーと談笑しつつ、買い物をしている。商品を手に取り、見比べ、店内を歩き回る様子から、以前より足取りがしっかりしてきたこと、買い物を楽しんでいる様子、不完全ながらもレジでお金を支払おうとする行動が見られるようになった。

また、妻が認知症である夫婦のケースでは、妻が「スローショッピング」に通い続けるようになってからは、認知症カフェとか他のイベントにおいても中途退席することなく、全ての時間参加できるようになったという。また、頻回にトイレに行きたいという要求が減ったり、夫がいない時でも1時間程度一人で過ごせるようになった。また、自宅で食事の後片付けをするようになったという。

さらに、夫が認知症である夫婦では、参加するようになってから、夫がデイサービスでスタッフや利用者に自分から話しかけるようになり、食事を拒否したり、途中で帰宅すると言い出すことがほとんどなくなった。

・家族の変化

認知症の夫が4、5年振りにパートナーと一緒に買い物を楽しむ様子を見た妻は、「くつろぎサロン」でこれまで介護の苦労を初めて他人に語り、介護の工夫のアドバイスを受けて気持ちが楽になったと語った。この効用はとても大きいと考えている。また、買い物前に何をかうかを話し合ったり、買い物の後、どうやって品定めをしたのかを談笑することも楽しみとなった。時には、予定外のものを買ってしまうことも楽しさであることを語った。

今後目指していること・課題

・本プロジェクトのねらい

認知症になっても、「自分で決められることは自分で決めたい」、「欲しいものは自分で選びたい」、「自分の目で手に取って確かめたい」、「自分でお金を払いたい」、「人と社会とつながっていたい」ということを、誰しもが望んでいると考える。本プロジェクトは、日用品の買い物場面を題材に、今後、認知症の人の人権、権利、尊厳が尊重される社会のあり方を形にした、1つの挑戦であるとする。また、昨今、認知症の早期発見、早期治療を受けられる体制が整いつつあるが、その結果、以前と比べて、比較的軽度の認知症の人を対象とした、治療・ケア、生活支援ニーズの比重が高まりつつあると感じている。そうした状況にある認知症の人にとって、自分で買い物ができる場所があるということが、1日でも長く現在の状態を維持することにどのような効果を及ぼしているのかについても検討していく必要があるかもしれない。例えば、定期的な外出・運動、物を選択すること、人とのコミュニケーション、役割を担うこと、自己効力感や満足感等が要因として考えられる。

・今後の活動について

今後は、本スーパープロジェクトを住民主体の市民運動に展開して、地元の自治会や社会福祉協議会、認知症の人と家族の会、認知症サポーターが主体的に活動できる状況を創っていきたい。また、他の店舗への横展開も図っていきたいと考える。

事例 2：京王百貨店新宿店の取組み事例

(東京都新宿区西新宿 1 丁目 1 - 4)

経営企画室 広報担当



中高年層への対応の概要

・開始時期：1990 年代後半（新宿店開店：1964 年）

・取り組みの状況

（施設面の例）

1995 年～

- ・POP や案内看板の強化
- ・中高年層に特化した 4 階婦人フロアでは、休憩用のイスを多く設置、什器などの高さを他店に比べて低めのものを採用している。

2000 年から順次

- ・エスカレーターの速度設定をゆっくりに（地下 1 階～1 階：毎分 22M、1～8 階：毎分 25M）

2003 年～2004 年

- ・化粧室のユニバーサルデザイン化

2006 年 3 月

- ・正面玄関のスロープ化、ベンチの設置

2013 年 9 月～

- ・エレベーターの開閉時間の延長（扉の開いている時間を 5 秒から 16 秒へ）

（商品・サービス面の例）

- ・1995 年～お客様の声を反映した商品づくり、品ぞろえの強化をスタート。

①自主編集の婦人服売場では、「痩せてきた首元を隠したい」、「腕周りやお腹周りはきつくないものがよい」、「ストレッチの効いた着心地の良い素材がよい」など、加齢とともに起きる体型変化やファッションの悩みを解消しながら、ほどよいトレンドを取り入れた提案を行っている。

また、若々しく見える着こなしには色やサイズ選びが重要であることから、わかりやすいサイズ対応やお顔映りの良い色を豊富に揃える「スタイルブック」コーナーを 2005 年に新設。

②新宿店 1 階婦人靴売場のウォーキングシューズコーナーは、全国百貨店で最大級の品ぞろえ、売上規模を誇る。外反母趾やむくみなどのお悩みに対するコンサルティング販売も強みの一つ。着脱しやすいサイドにファスナーのついたウォーキングシューズは、当社のお客様の声を反映して開発され、定番化している。

- ③1997 年には、当時の百貨店では珍しかった介護用品を扱う「ハートフルプラザ」を新設。2014 年には、アクティブシニア層の高まる「コト」需要に対応し、シニア層に関心の高い体験イベントやセミナー、サービスを提供する「くらしサプリ」を隣接してオープン。2018 年 9 月には、「ハートフルプラザ」の売場を拡大、補聴器サロンの拡充およびお客様からの要望が多くあった介護ベッドや車いす、シューズの強化など、より利便性を高めた。
- ④買い回りがしやすいよう中高年層の方向けの婦人用アイテムは、2015 年から段階的に 4 階に集約。フロアを跨いで上り下りしたり歩き回らなくて良いように、1 フロアで洋服、ハンドバッグ、化粧品、靴、ヘアウィッグなどを揃えている。

・職員の育成の工夫

育成にあたっては、資格取得のサポート制度や、「ハートフル研修」などの研修を通じて身体の不自由さなどを疑似体験し、ホスピタリティある接客力向上に取り組んでいる。

中高年層への対応のきっかけ

1990 年代、バブル崩壊と高島屋の新宿進出決定（開店は 1996 年）を機に、1964 年の開店当時からご愛顧くださっていた顧客が 50 代 60 代に差し掛かっていたことなどから、独自性を打ち出すべく、中高年層にターゲットをシフトしたことが取り組みスタートのきっかけ。

全社で「見やすく、選びやすく、買いやすい」を徹底し、通路幅の確保や当時百貨店では珍しかった見やすい全館統一プライスカードの導入、自主編集による独自の品ぞろえ、手に届きやすい中心価格の設定などを強化。その結果、50 歳代以上の中高年層の方を中心に多くのお客様の支持を得て、「新宿百貨店戦争」と呼ばれた当時の「勝ち組」と評された。そこで得たノウハウを活かし、その後も中高年層の方が安心して利用しやすい環境を整えてきた。

利用者の声をくみとる工夫、接遇

・利用者の声をくみとる工夫

高齢者・認知症の方に限ったものではないが、館内に、お客様からの意見を記入し投函していただくボックスを設置している。月に一度、店頭で販売に従事する社員・販売員から接客の中で気づいたお客様の声を吸い上げる「販売員メモ」も実施している。「施設・サービス面」「商品」など内容は多岐にわたり、お褒めからご指摘、ご要望などを集計し、サービス改善の参考にしている。

・ご本人に合った商品の販売への配慮

杖・シルバーカー・車いす・介護用ベッドなど、実際に自分に合うかどうか試したり正しい使用方法を知ることが大切な商品は、リアル店舗の役割と考え、特に品ぞろえを強化している。家族のサポートが必要だと感じるお客様が一人でお越しになった場合、その場ですぐに商品を販売しないよう注意しており、カタログ等を選ぶ際のポイント等を記入したものをお渡しし、ご家族に相談される

ことをおすすめしている。後日、一緒に来店されるケースが多く、その際にご本人とご家族の双方の話を聞くことで求められる機能や条件を知る参考となる。

・販売員の接遇の標準化

「ハートフルプラザ」の中で介護用品を扱う株式会社カインドウェアでは、週に1度、開店前に30分程度の勉強会を開き、商品情報や知識の共有やロールプレイングなどを行っている。いつも来店いただいても安心してご相談いただけるよう、対応する販売員が変わるごとに説明内容が少しでも変わってしまうことのない接遇を徹底するよう取り組んでいる。

取組みの効果

前述のように、1990年代のバブル崩壊と高島屋の新宿進出決定（開店は1996年）を契機として、中高年層にターゲットをシフトして、ノウハウの蓄積、職員の育成に取り組んだことは、高齢化対応にとどまらず、多様なお客様への理解と、個々のお客様のニーズに合わせた接客、物販の方向性につながった。

「くらしサブリ」では、「終活セミナー」などのセミナーや体験型イベントの需要が高く、イベントの内容にもよるが、70歳代前後のお客様を中心に、コミュニティを広げたり、日々の生活を豊かにする知識や体験を提供することを目的として企画・開催している。

なかには月に何回も申込みをいただく常連のお客様もいる。物販とのつながりとしては、まずは売場のファンになっていただき、数年後やご家族に介護用品が必要になった際に気軽に相談・利用につなげていただけるなどの長期的な関係構築を目指している。

今後目指していること・課題

・福祉用具の適切な利用の支援

お客様の中には、杖やシルバーカー、車いすの利用が恥ずかしい、と無理をしてしまうケースが見受けられる。以前と比べると、案内所で貸し出しをしているカートや車いすの利用も増えてきていることから抵抗感が少なくなっているとは感じているが、転倒などを防ぐために適切な利用をおすすめしていく。

・誰もが利用しやすい百貨店

開業から56年が経過し、現在は、かつての中高年層のマインドが実年齢より20歳前後若くなっていることや、消費意欲の高い世代を取り込むべく40～50歳代をメインターゲットとしているが、開店当初からのお客様はともに歳を重ねながら、引き続きご愛顧いただいている。高齢の方が利用しやすいということは、ひいては小さなお子様連れの方や障害をお持ちの方など、どなたでも利用しやすいということにもつながる。

SDGsの観点からも、誰も取り残さない、どの年代からも愛され、利用される百貨店を目指し、「客層の拡大」、「集客力の強化」を経営計画に掲げ、引き続きできることから取り組んでいる。

事例 3：川崎市立宮前図書館の取り組み事例

川崎市立宮前図書館

(宮前区宮前平 2-20-4 宮前文化センター)

舟田 彰 氏



活動を企画した背景

宮前図書館が所在する川崎市宮前区は、7つの行政区のうち4番目に高齢化率が高く、その伸び率は市内で最も高い。多くの高齢者が訪れる宮前図書館では、カウンター業務を行う職員の間から、認知症ではないかと思われる行動を取る利用者について度々報告がなされていた。何度も同じことを聞く、新聞を持ち帰ってしまうなど、対応に困る場面もあったが、舟田氏はそうした高齢者に「困った利用者」として対応するだけで良いのかとの葛藤を感じていた。

そうした利用者への対応を改善するため、舟田氏を中心となって情報収集を進めた結果、認知症に関する書籍等の特設コーナーの設置が企画された。これが、後述する「認知症の人にやさしい小さな本棚」である。

活動の概要

・「認知症の人にやさしい小さな本棚」

2015年8月に初めて、認知症関連書籍を集めた展示を試験的に開始した。一口に認知症と言っても関連書籍は様々な分野にまたがり、本棚が分かれていた。そのため、認知症について知りたい人が、必要な情報にアクセスするには手間がかかるという問題があった。

そこで、関連する書籍を一か所に集めた特集コーナーを設置したところ、貸出しが急激に増加した。書籍だけでなく、行政の啓発資材や認知症関連の支援機関のチラシ類もすぐなくなり、舟田氏は、認知症の情報に対する利用者ニーズの強さを感じたという。

そこで、2015年12月からは特集コーナーを常設化した。認知症の本人や家族、専門職、一般市民向けの書籍やチラシを集めたが、特に比較的若い利用者は、遠方に住む家族の介護に関する書籍の利用が目立つなど、地域特性を反映した動きが見られた。

舟田氏によれば、認知症関連の書籍を置くだけでは不十分で、地域の関連情報を集約することが重要だという。情報収集は本を読むだけでなく、講演を聞く、相談窓口に行くなど、様々な形があるため、「認知症の人にやさしい小さな本棚」は、図書館利用者をそれらにつなげるツール（チラシ、パンフレット等）を提供する役割を担っている。宮前図書館では、地元宮前区の住民の課題解決を意識して、認知症だけでなく、介護福祉系、高齢化に関連する書籍や地域情報

を選定し、本棚に並べているという。

図表 25 「認知症の人にやさしい小さな本棚」 特集テーマと通常の分類

テーマ	分類
1 老年心理学	普通心理学・心理学各論
2 成年後見	法律
3 認知症を介護する家族向け	福祉
4 ケアする専門職向け	福祉
5 認知症を知る	医学
6 屋内レクリエーション	福祉、スポーツ
7 認知症の当事者や家族の体験記	文学（ノンフィクション）
8 高齢者向け紙芝居	レクリエーション
9 認知症をテーマにした子ども向け絵本	児童書

・関連本やウェブサイトのリスト作成

認知症に関する情報にアクセスしたい場合に活用できるよう法をまとめた「パスファインダー」と呼ばれるリストを作成した。パスファインダーには検索キーワード集や関連ウェブサイトのURL、地域の情報（地域包括支援センター、関連団体、相談機関等の情報）が一覧化されている。

作成当初は「認知症の人にやさしい小さな本棚」に置いて配布していたが、反響が大きくなりすぐになくなるため、館内でのポスター掲示も開始した。また、外部機関のセミナー等でパスファインダーと「認知症の人にやさしい小さな本棚」の新作書籍情報をまとめたチラシを配布するなどして、情報提供と図書館利用促進を図っている。

・高齢者福祉施設への出張イベント企画

図書館の書籍を持参して高齢者福祉施設を訪問する出張イベントを実施した。紙芝居やクイズなども盛り込みつつ、高齢者が自分で本を読む時間をとった。すると、日本の年中行事の写真集を見て思い出を語るなど、盛り上がったという。

こうした取組みは現在、市民ボランティアに受け継がれている。公民館と連携し、アクティブシニアを対象とした読み聞かせ講座を開いたのだという。講座の修了生は地域のボランティアとなり、地域の中で読み聞かせスキルを活かせる場面を探して、各所で読み聞かせ活動を行っている。活動の場は高齢者施設だけでなく、児童館等の子育て支援施設にも広がった。世代間交流が生まれて活動は活気づき、ボランティア同士の繋がりも生まれているという。

舟田氏によれば、行政主導ではなく、ボランティアが主体的に取り組んでいることが、活動の継続につながっている。図書館や公民館側は、活動開始当初から本の選び方にも口を出さず、見守る立場を取っていた。ボランティアの体験から観客のニーズを読み取り、ボランティア自身が改善を繰り返していったことが、モチベーションの維持につながったという。

・地域包括支援センターと連携した利用者対応

宮前図書館では、川崎市の「地域包括ケアシステム」における地域資源のひとつとして、土日祝日や夜間にも利用できる図書館の強みを生かしたサービスを提供している。2016年には約30人の職員の大半が「認知症サポーター」の養成講座を受講し、地域包括支援センターとのつながりができた。それをきっかけに、気になる行動を取る利用者について、図書館から地域包括支援センターに電話して相談ができる関係性ができたという。ケースによっては地域包括支援センター職員が直接、図書館に訪問し、利用者の様子を確認することもある。中には地域包括支援センターで把握していなかった認知症当事者につながったケースもあるという。

・他機関のイベント等への協力

地域包括支援センターや保健所等のイベントの際、認知症関連の特集コーナーを出張で設置している。また、イベントに関連書籍を持って登壇するなどして、イベント関連の情報を集める、あるいはイベント内容の予習・復習をするといった図書館の利用方法を提案している。

認知症の人、家族等の意見、変化（取組みの効果）

舟田氏によれば、取り組みを始めてしばらくして、当事者からレビー小体型認知症であると打ち明けられたことが印象に残っているという。パーキンソン病の人が書いた本を「読んでみては」と紹介したところ、喜ばれた。また、認知症の夫を支える女性から、介護の苦労話を打ち明けられたこともある。高齢者にとって図書館は、日常の一部になっていることも多く、そうした場に、気軽に認知症のことを話せる相手がいることは重要であると舟田氏は指摘する。

今後目指していること・課題

・情報発信の充実化

舟田氏によれば、地域の専門職や当事者会、家族会との連携を深めることで、情報発信を充実させる必要性を感じているという。また、高齢者の認知症に比べて、若年性認知症に関する情報は少ないため、情報の集約と発信を進めたいと考えているという。

・職員の対人業務スキルの向上

定期的に職員研修を行い、認知症の人や家族への対応能力向上を目指している。2020年1月にはグループワーク形式で、架空のケースについて対応をシミュレーションする勉強会を行った。図書館側にとっては違和感のある行動でも、本人の尊厳を保つことを意識した対応ができる人材の育成を目指している。

実際に合ったケースで、自分の本を「図書館から借りた」といって返しに来た利用者について地域包括支援センターに相談したところ、「そのまま受け取ってください。」とアドバイスされた。認知症の人の世界を否定することなく向き合える対応力が求められているという。

第 5 章 イギリスにおける取組み（文献調査）

1. 調査目的

認知症バリアフリーを進める上での参考情報を得るため、認知症の当事者や家族の声を政策に反映し、認知症に対応するための地域単位の官民連携組織の立ち上げ、業界ごとの憲章、ガイドブックの作成といった先進的な施策を行う英国の事例について調査した。

本調査では、後述する認知症フレンドリーコミュニティの実現に向けた全国組織として、全国認知症行動連盟（NDAA：National Dementia Action Alliance）、各地域の活動組織として地域版認知症行動連盟（LDAA：Local Dementia Action Alliance）に着目し、その活動概要について取りまとめた。

2. 調査結果

（1）認知症フレンドリーコミュニティの概念

認知症フレンドリーコミュニティは、英国アルツハイマー協会報告書「Guidance for communities registering for the recognition process for dementia-friendly communities」において、「認知症の人が理解され、尊重され、サポートされ、社会生活に貢献できるという自信を持てる市町村である。認知症フレンドリーコミュニティでは人々が認知症を意識・理解し、認知症の人は社会参加していると感じられ、自ら選択して日常生活をコントロールできる。」と表現されている。

（2）関連する政策等の変遷^{1,2}

2009 年：認知症国家戦略の発表	
	イングランド政府が認知症国家戦略 5 か年計画を公表し、認知症のケアと研究推進の方向性を示した。
2010 年：認知症行動連盟（DAA：Dementia Action Alliance）の設立	
	認知症国家戦略の実行宣言の調印者として、英国保健省が主体となって、認知症の人の生活改善支援を開始した。認知症の人を取り巻く状況の根本的かつ持続的な改善のために住民や組織を巻き込む組織として NDAA の前身である DAA が設立された。 DAA は設立と同時に、全国認知症宣言（National Dementia Declaration for England）を発表し、2014 年までの主な行動計画を示した。DAA は本宣言において、認知症の当事者による声を集約した認知症声明（Dementia Statement）を提示した。本声明は、これまで見過ごされてきた認知症の当事者の意見表明で

¹ <https://nationaldementiaaction.org.uk/about/>

² 記載内容はすべて、イングランドにおける政策である。

	あることから、“I Statement”と呼ばれている。 DAA に加盟する団体等は、全国認知症宣言に基づいてそれぞれの行動計画を提出し、4 半期ごとの成果報告と、年次報告書での進捗報告を行うこととされた。
	2012 年：LDAA 設立促進の開始
	「認知症についての首相の挑戦 2012 (Prime Minister’s challenge on dementia 2012)」が公表され、地域ごとの DAA を設立する必要性が指摘された。これを受けて、保健省は DAA に対して、LDAA 設立推進を委託した。
	2014 年：全国認知症宣言が正式に終了。DAA 影響度調査の公表。
	全国認知症宣言の終了に伴い、DAA の活動の効果検証を目的として、認知症の人や医療専門家、社会福祉専門家を対象とした調査が実施された。調査には認知症の人 100 人以上を含む約 1,300 人が参加した。調査結果の一部は 2020 年首相の認知症チャレンジに反映された。
	2015 年：認知症フレンドリーコミュニティに関する目標設定
	「認知症についての首相の挑戦 2020 (Prime Minister’s challenge on dementia 2020)」が公表され、認知症の人の健康とケアの向上、研究の進展、認知症フレンドリーコミュニティの実現に向けた方策と目標設定が示された。認知症フレンドリーコミュニティについては、2020 年までに国民の半数が認知症フレンドリーコミュニティに居住することが目標として掲げられた。
	2016 年：認知症声明の見直し
	2010 年認知症声明 (I Statement) が公表されて以降、社会に生じた変化を反映するため、アルツハイマー協会は、認知症声明の見直しを開始した。アルツハイマー協会は、DAA および認知症の当事者や介護者の代理として見直しを主導し、様々な当事者団体等から意見を収集した。
	2017 年：新たな認知症声明の公表
	2016 年の認知症声明の見直しの成果として、新たな認知症声明（通称 “We Statement”）が DAA により公表された。また、認知症の人や、認知症についてほとんど知識のなかった介護者のために、結果の改善を目的としたキャンペーン「『ほとんど聞いたことがない』から『見たよ、聞いたよ』へ」も開始した。
	2018 年：新たな認知症声明を踏まえた変化
	各会員が提出した行動計画は、新たな認知症声明の理念を組み込むよう変更され、「認知症にやさしい病院憲章」が、ボランティア活動の最新の要素を組み込んで再公布された。また、DAA と地域版 DAA (LDAA) との区別を明確にするため、DAA の名称を NDAA に変更した。

（３）英国アルツハイマー協会の取組み

英国アルツハイマー協会では、認知症フレンドリーコミュニティの実現に向け、NDAA の事務局運営のほか、各種の情報発信やネットワーク構築に取り組んでいる。ここではその主な取り組みを紹介する。

①認知症フレンドリーコミュニティ（Dementia-Friendly Communities）の認定

「認知症についての首相の挑戦 2020」で掲げられた目標を達成するため、各地域が自主的に認知症フレンドリーコミュニティを生成するための支援を行っている。具体的には、認知症フレンドリーコミュニティ生成過程を 8 つのステップに分け、助言と情報発信を行っている。希望すれば有料のトレーニングとコンサルティングを受けることもできる。

さらに、ステップの最終段階として「認知症フレンドリーコミュニティ認定制度」を設け、認定を受けたコミュニティをウェブサイトで公表している。認定数は 2020 年 3 月 16 日現在、イングランド 346 件、ウェールズ 79 件である。

②認知症フレンド（Dementia Friends）の登録

認知症に関心を持ち、認知症の人のために行動を起こす個人を「認知症フレンド」として登録し、ネットワークを構築している。登録は、オンラインで 5 分間のビデオ視聴を視聴するか、各地で開催される説明会に参加することで可能となる。認知症フレンドは、大小を問わず、生活の中で認知症の人を助ける行動を取ることが奨励され、様々なボランティア活動、キャンペーンに参加できる。

また、1 日コース研修を受けると、「認知症フレンドチャンピオン」として、周囲の人たちに変化をもたらすための支援（例：認知症について学ぶ会（Friend Information Session）を開くための資料や教材の提供）を受けることができる。研修内容についてプリマス市の例を挙げると、座学と簡単な演習に加え、認知症について学ぶ会で使用するクイズカード、読書会企画、ビンゴカード、トーク例等を学ぶことができる。

首相の挑戦 2012 では「2015 年までに認知症フレンドを 100 万人にする」という目標が掲げられ、実際に達成された。これを受け、首相の挑戦 2020 では、アルツハイマー協会の主導により、新たに 300 万人の認知症フレンドを誕生させることが目標として挙げられている。

③ビジネス領域・公共サービス向けガイドブックの作成

企業等が認知症の人に適切に対応できるよう、幅広い領域に向けてガイドブックや憲章を作成し、情報発信を行っている。企業だけでなく信仰に基づくコミュニティに対するガイドブックも作成されているが、多民族社会であることを踏まえ、キリスト教やユダヤ教、イスラム教、南アジアにルーツを持つ人々の宗教等、様々な宗教に対応した内容となっている。

図表 26 カテゴリー別のガイドの種類

カテゴリ	ガイドの種類
企業一般	ビジネス、イベント・会場づくり
小売・サービス業	小売、住宅、芸術、遺跡見学、観光、メディア、映画館、スポーツ、園芸、生活インフラ（水道・ガス・電気・通信等）
金融・法律	金融サービス、法律サービス・弁護士
公共サービス	救急、家庭医、薬剤師・歯科医
その他	信仰、農村コミュニティ

（４）NDAA の取組み

①組織概要

NDAA は公的組織、慈善団体、医療機関、王立大学、製薬会社、革新的な民間組織で構成されている。メンバーには英国アルツハイマー協会、保健省、公衆衛生庁、国立ケアフォーラム、ケアの質委員会、地方自治体協会などが含まれる。

事務局は英国アルツハイマー協会内に設置されている。

②資金源と年間事業費（概要）

NDAA の主な収入源は、英国保健医療省、英国アルツハイマー協会、イングランド保健教育機関、地方自治協会からの拠出金のほか、参加団体等からの寄付である。支出の大半は事務局運営費である。

■収入（133 ページ）：合計 221,100 ポンド（約 3,000 万円）

保健医療省	90,000 ポンド	41%
英国アルツハイマー協会	80,000 ポンド	36%
イングランド保健教育機関	5,300 ポンド	3%
地方自治体協会	5,000 ポンド	2%
寄付	40,800 ポンド	18%

■支出（132 ページ）：合計 191,884 ポンド（約 2,650 万円）

年次総会	17,498 ポンド	9.1%
年次報告書作成	8,882 ポンド	4.9%
事務局運営	15,7185 ポンド	81.9%
ユーザー参加	3,280 ポンド	1.7%
ウェブサイト運営	1,069 ポンド	0.6%
雑役務費	3,970 ポンド	2.1%

出典)NDAA 2017 年-2018 年 年次活動報告書より作成³

³ http://nationaldementiaaction.org.uk/wp-content/uploads/2019/04/DAA_Annual_Report_17_18_online_final.pdf

③主な活動内容

NDAA の主な活動は、LDAA の設立・運営支援である。そのほか、認知症声明の作成・改定等、本人主体の情報発信を行っている。

認知症声明については、2012 年に公表された旧バージョンの見直しが 2016 年に行われ、その結果を踏まえた新たな認知症声明が翌年に公表された。見直しには 15 団体が参画し、認知症の当時者と介護者 80 人以上が関与した。

新たな認知症声明の大きな特徴は、旧バージョンが「”I” Statement」と呼ばれ、それまで見過ごされてきた認知症の当事者の視点を取り上げたものだったのに対し、認知症の人と介護者の視点を平等に含んだ「”We” Statement」となっている点である。

図表 27 新たな認知症声明

カテゴリ	声明
研究	私たちには、認知症の原因や治療方法、ケアに関する研究について知り、希望すれば研究に参加する権利、参加するための支援を受ける権利がある。
介護者	私たちには早期かつ正確な診断を受ける権利があり、認知症を理解し、それが認知症の人にどのような影響を与えるかを理解する、訓練を受けた人々から、根拠に基づいた、適切な、思いやりのある、正しい助成金を受けたケアと治療を受ける権利がある。住んでいる地域に関わらず、ケアや治療は私たちのニーズに合っていないなくてはならない。
自立 助け合い・依存	私たちには、ありのままの自分を認められ、リスクを取ることも含めて自身の人生を選択し、社会に貢献する権利がある。私たちは診断によって定義されるべきではないし、その診断を恥じるべきではない。
ケア	私たちには、尊重され、ケアのパートナーであると認識され、将来の計画を立て決定を下すことができるように、教育、支援、サービス及び訓練を受ける権利がある。
コミュニティ・ 孤立	私たちには、差別を受けたり不当な料金を取られることなく、日々の生活や家族との生活を続け、孤立したり孤独に生きることなく、地域社会に受け入れられ、社会に参加する権利がある。

(5) LDAA の概要

①LDAA の定義⁴

LDAA は、認知症フレンドリーコミュニティを作るための組織として位置づけられた、地元の認知症の人と家族、地域の様々な機関、団体、業界で構成された組織である。村、市、郡、一地域など、あらゆるレベルで設立できる。地理的に重なる場合もあり、その場合、会員組織は 1 つ以上の LDAA に参加するよう推奨される。

NDAА のウェブサイト上のフォーム⁵で登録でき、2020 年 2 月 27 日現在で登録 LDAA は 350 団体存在する。

②LDAA 組成と認知症フレンドリーコミュニティ構築に向けたステップ^{6,7}

NDAА は、地域が LDAA を組成するにあたってのステップを、以下のように示している。

- i. 認知症の人と、その家族および介護者、地域の人々が交流し、協力することで、どうすれば認知症フレンドリーコミュニティになれるかを把握する。
- ii. 全国認知症宣言（National Dementia Declaration）にユーザー登録して行動計画を作成し、LDAA とその会員の情報を DAA ウェブサイトに登録する。
- iii. 民間、公的、慈善団体の各業種から会員を募集する。会員は全国認知症宣言にユーザー登録して、行動計画を完成させる。
- iv. 行動計画をウェブサイト上で更新する。希望者は、四半期ごとのミーティングに参加できる。

LDAA の活動を通じて地域づくりを進め、下記の要件を満たした地域は認知症フレンドリーコミュニティとして認定を受けることができる。

- ・ 地域の体制を作る
- ・ 自身の地域が認知症フレンドリーになるような支援の取組および組織との協力を推進する責任者を任命する。
- ・ 全業界で意識を高める計画を立てる。
- ・ 認知症の人の発言力を持つ。
- ・ 地域のさまざまな団体へのリーチと意識を高めるために認知度を上げる。
- ・ 重点分野の計画に集中する。
- ・ 自己評価と検証のための計画を立てる。

⁴ https://www.dementiaaction.org.uk/local_alliances/p13

⁵ https://www.dementiaaction.org.uk/join_the_alliance/get_involved

⁶ https://www.dementiaaction.org.uk/assets/0000/3986/Getting_Started.pdf

⁷ <https://wolverhampton.moderngov.co.uk/documents/s63390/Briefing%20note%20-%20Dementia%20friendly%20community%20scrutiny%20report.pdf>

(6) LDAA の活動事例

①プリマス市認知症行動連盟 (Plymouth Dementia Action Alliance) ^{8,9,10}

参加主体 : プリマス市議会など 100 以上の組織

立ち上げ経緯 :

2010 年、認知症の早期診断を調査するプリマス大学の調査により、プリマス市内の認知症の人の多くが孤独で地域から孤立していることが明らかになった。調査結果を踏まえ、プリマス大学、プリマス市議会、その他関心を持つ 30 の団体が協力して、認知症フレンドリーな都市の創生を目的として、プリマス認知症行動連盟 (PDAA) を設立した。

認知症フレンドリーな都市として、PDAA は、市民が自身の人生の決断に選択できコントロールできることを実感し、地域の価値ある一員であると感じ、認知症とうまく付き合っていけることを感じて欲しいと願っている。

活動期間 : 2012 年から

主な取組 :

- ・ 認知症の人とその介護者のニーズを理解するために、コンサルティングを実施。
- ・ 認知症フレンドのプロジェクトを本連盟の活動に統合。
- ・ プリマス大学認知症グループによる調査。
- ・ 市内の学校の生徒を含む若者の認知症に対する意識変容に関する取組み。
- ・ 介護者・介護スタッフへの支援。
- ・ プリマス認知症行動連盟の会員とプリマス市議会が協力した意識向上。
- ・ 認知症フレンドリーな環境チェックリストの作成。

②ウィールデン地区認知症行動連盟 (Wealden Dementia Action Alliance) ^{11,12,13}

参加主体 :

Heather View Care Home (Care UK グループの一員)、Helpd Ltd (介護ヘルパーの会社)、Sussex Housing & Care (介護ホームや高齢者用住宅あっせん会社)、Sussex Support Service Ltd (高齢者向けに料理教室やガーデニングなどのアクティビティを開催する会社)

立ち上げ経緯 :

アルツハイマー協会などから全国で認知症の人が急激に増えているということを聞いて、地域に住む認知症の人、介護者、友人、家族と協力し始めた。Wealden Strategic Partnership から資金援助を受けて連盟を設立し、地域のあらゆるパートナー、地域団体、介護ホームなどが行っている活動を支援し、また共に活動している。

活動期間 : 2016 年から

⁸ <https://www.plymouthonlinedirectory.com/article/1054/Plymouth-Dementia-Action-Alliance>

⁹ https://www.plymouthonlinedirectory.com/media/525/Dementia-Alliance-Why-How/pdf/Dementia_Alliance_-_Why_How.pdf?m=636934404000600000

¹⁰ https://www.dementiaaction.org.uk/members_and_action_plans/343-plymouth_dementia_action_alliance

¹¹ https://www.dementiaaction.org.uk/local_alliances/19986_wealden_dementia_action_alliance

¹² <https://www.wealden.gov.uk/community-and-safety/wealden-dementia-action-alliance-events-and-forums/>

¹³ https://www.wealden.gov.uk/UploadedFiles/Make_your_business_dementia_friendly_A4_01-05.pdf

主な取組：

- ・ フォーラム、映画上映会、認知症カフェの開催。
- ・ スポーツメモリーズ（スポーツの話をするグループセッション）の開催。
- ・ ボランティアが外出に同行するサービスの実施。
- ・ 医療系学生向けの認知症を知るプログラムの開催。
- ・ 事業者向け認知症フレンドリーガイドブック¹⁴の独自作成。

③ノリッジ市認知症行動連盟^{15,16}

参加主体（創設メンバー）：

Age UK Norwich（高齢者向け独立慈善団体）、Norwich's Older People Forum（ノリッジ市議会運営のフォーラム）、NHS Norwich Clinical Commissioning Group、Cotman Housing（不動産屋）、Norse Care（ノーフォーク郡最大の介護ホーム）、Home Instead（在宅介護サービス）、John Lewis（百貨店）、Norfolk and Norwich Festival 等
団体数は 2017 年末時点で 60 団体。

立ち上げ経緯：

経緯については情報なし。組織の目標については、下記のように示されている。

- ・ 認知症の人がノリッジ市を訪問した際、またノリッジ市のサービスを利用する際に差別を受けない。
- ・ 幅広い種類の組織を集って、顧客対応スタッフ、ボランティア、メンバーに認知症フレンズの認知クラスの展開を促進することで、認知症の認識を市全体で向上させる。
- ・ 認知症の人の優先事項やニーズについて意見を取り入れる。
- ・ ノリッジ市の変革を推進できる献身的で積極的な人物を議長とする定期的なミーティングを会員向けに開催する。
- ・ 連盟の活動とその誓約を促進するための広報計画を策定し、ノリッジ市内の認知症サービスに対する意識を高める。
- ・ ノリッジ地域の認知症の人と介護者のニーズを満たし、会員のベストプラクティスと、それが市にもたらす違いを共有する。
- ・ 2018 年 3 月までに「認知症フレンドリーな地域になるための取組」認定証明書申請を行う。

活動期間： 2017 年から

主な取組： 認知症の人 85 人を対象にアンケート調査を実施して、地域課題を把握した。

¹⁴ https://www.wealden.gov.uk/UploadedFiles/Make_your_business_dementia_friendly_A4_01-05.pdf

¹⁵ https://www.dementiaaction.org.uk/local_alliances/18517_norwich_city_dementia_action_alliance

¹⁶ <https://www.norwichairport.co.uk/wp-content/uploads/Norwich-City-Dementia-Action-Alliance-Annual-Report-2017.pdf>

図表 28 アンケート結果の例

質問：以下の項目のうち地元に出かけようとするとき、重要なことは何ですか。

内容	重要でない	普通	非常に重要
周りの人が理解してくれる	1.3%	11.3%	87.5%
友人、家族、介護者	1.3%	3.8%	95%
案内板が読みやすい	10.7%	26.7%	62.7%
公衆トイレ	15.2%	26.6%	52.8%
公共交通機関	9%	33.3%	57.7%
建物が利用しやすい	6.5%	27.3%	66.2%
駐車場	15.6%	18.2%	66.2%
歩道、通路、道路が安全	3.6%	16.9%	79.5%

(7) 民間企業における取組み

銀行をはじめ、様々な業種で認知症フレンドリーな企業を目指す取組みが進められている。ここではその一部を例として挙げる。

図表 29 民間企業における取組み

業種	社名	内容
銀行	HSBC UK	2016 年に Alzheimer's Society および Alzheimer Scotland と提携し、戦略的 3 年契約を開始。行員に認知症フレンド教育を行っており、現在 15,000 人以上の行員が認知症フレンドに登録。
銀行	Lloyds Bank	2013 年 10 月、Lloyds Banking Group は、Alzheimer's Society とともに、認知症フレンドリーサービス憲章を発表。
銀行	Royal Bank of Scotland	社会的弱者（認知症だけでなく視覚障害者等も含む）を支援する銀行を目指し、教育プログラムを策定。Alzheimer Scotland と提携。14,500 人以上の行員が 2018 年度に認知症フレンドに登録。
銀行	Bank of Scotland	認知症のサインを察知するための社員教育を実施。 また、認知症の人向けに、わかりやすい明細書、暗証番号を覚られない人を対象としたチップカードとサインカードの発行、長めの相談時間、静かな場所での相談、フォローアップ面談等のサービスを実施。
小売業	Marks & Spencer	全社員が認知症フレンドに登録。
スーパー	Asda	自閉症や認知症など、騒音が苦手な人達を対象に、店内を静かにする時間を設置（一部店舗の毎週火曜日 10～11 時）。
小売業	Argos	1 万人の社員が認知症フレンドに登録。 店内（オンライン）募金、社員からの寄付金を集め、認知症の認知や認知症アドバイザー育成の支援を実施。
教育	Aviva	認知症フレンドリー金融サービス憲章（Dementia Friendly Financial Services Charter）に署名。Alzheimer's Society と協力して、認知症フレンド講座を開催。

第 6 章 考察： バリアフリー社会の実現に向けて

1. 調査結果のまとめ

(1) 当事者へのインタビュー調査

若年性認知症、高次脳機能障害の当事者を対象に、1) 日常生活の中で体験するバリアとは何か、2) バリアへの対処方法、3) 希望すること等について聞き取り調査を行った。

その結果、テーマごとに具体的なバリアを感じていること。また、それを本人や家族等が、そのバリアを克服するために多くの労力を払い、何とか克服しようとしていることが明らかになった。例えば、「預貯金のお出し入れ」場面では、当事者の気持ちとして、できる限り自分のお金を持つことが大事なことを考えているが、ATMの操作が難しい人もいたため、機能を限定したATMを配置して欲しいこと(例:引き出しと通帳記入のみ)。仮に使いすぎてもリスクが小さくなるように、日ごろ自分が使えるカード、口座を分けて使用していること。通帳記入によって、自分のお金の使い道を手元に残る形で確認できることは、当事者にとって非常に安心感が高まる点等が指摘された。

このように、当事者にとってのバリアを具体的に洗い出し、その克服方法を把握していくことは、認知症バリアフリー社会の実現に向けた取組みの第一歩であると考えられる。その際、当事者や家族が、毎回多大な労力を払っている対処方法を、少しでも簡便にできるような支援や技術のあり方を検討することも大事な取組みであるとする。

(2) 認知症地域支援推進員アンケート調査

全国 852 自治体、1,855 人の認知症地域支援推進員より、認知症バリアフリー社会を実現していく上でのテーマ別の内容、課題等について意見等を得た。

【認知症バリアフリー社会の実現に対する認知症地域支援推進員の意見】

認知症地域支援推進員に対して、認知症の人にとってのバリアの存在やその解消可能性についてどのように考えているのか評価を求めた。その結果、「障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている」とした割合が7割強を占めた。一方、「障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている」とした回答は、2割程度にとどまった。

認知症地域支援推進員は、地域包括ケアシステムの中で、認知症の人、家族等を支える医療・介護資源の連携を進め、さらに当事者の社会参加等の基盤整備を進めるため関係者に働きかける役割を担っている。まさに、認知症施策の旗振り役ともいえる専門職が、バリアの解消に困難さを抱えていることは非常に重要な課題であるとする。

さらに、そのように評価した理由をたずねたところ、「認知症の症状は多様であり、解決は容易でないと考えるため」、「地域住民の協力を得ることが難しいと考えるため」、「民間企業等の協力を得ることが難しいと考えるため」とした回答

割合が上位を占めていた。

この結果は、今後、全国で認知症バリアフリー化を進める上で重要な論点を提示していると考ええる。

第1は、バリアフリー化の目標は、認知症でない人の生活行動を再現することだけではないという点である。生活場面の中で、バリアフリー化することによって得られるゴールは、認知症の進行状態や、認知症の人の希望によって異なるものである。そのため、完全に認知症になる前の行動が再現できることだけを成功と考える必要はないと考える。

第2に、バリアフリー化への協力が不可欠な民間企業や住民からの協力が得られないのではないかという点である。このような回答が多くなった背景には、バリアフリー化の取組みは、医療・介護・福祉の専門職が、その能力と責任を発揮する公的事業の進め方とは異なるためであると考ええる。つまり、バリアフリー化は、多様な業界の多様な組織に対して、それぞれの利害関係を踏まえた上で、現実的にできる参加や協力を引き出す活動であるためだからである。バリアフリー化は、認知症地域支援推進員に対して、これまで担ってきた事業の担い手としての立場に加え、新たに企画者、調整役としての能力が求められている仕事であるといえる。そのため、その課題の難易度は高く評価されると考えられる。

【バリアフリーを進める上での課題】

認知症地域支援推進員に対して、認知症バリアフリーを進める上での課題について尋ねたところ、テーマによって違いはあるものの、人口規模の比較的小さい自治体ほど、「地域資源が少なくニーズとのマッチングが難しい。又は、できない」という回答が多くなる傾向が見られた。一方、人口規模の比較的大きい自治体は、「支援ネットワークの構築が難しい。又は、どのように構築してよいか分からない」という回答が多くなる傾向にあった。

これらの結果から、テーマごとに関係する民間事業者等が多数あれば、資源として活用しやすいものの、反面、同業他社の多数の機関が存在するため、その調整やネットワーク化は複雑になる可能性があることを示唆している。

バリアフリー化を進める上で、人口規模によっては、隣接する基礎自治体間で調整を行い、広域的にバリアフリー化を進めることが必要になると考えられる。

【バリアフリー社会を実現していく上での話し合いの状況】

認知症地域支援推進員に対して、地域の中で、認知症バリアフリー社会を実現していく上での課題等について話し合いを行ったことがあるかを尋ねたところ、実績がある割合は、全体で約25%であった。人口規模が大きいほど実施している割合は高くなる傾向にあった。また、その参加者は、地域住民、介護事業者、行政、家族等が上位を占めた。認知症の人が参加しているとした回答は3割程度に留まった。

このように、まさに、今後認知症バリアフリー社会を実現するための話し合いが全国で開始される時期にあるといえる。その際、認知症の人の参加割合が伸びることも併せて重要な課題であるといえる。

（３）国内先進事例調査

本調査研究事業では、認知症バリアフリー社会の実現を目指した、先進的取り組みを行っている３つの事例を調査した。これらは、各地域や組織で、それぞれの立場から認知症バリアフリーを進めていく上で、参考資料として活用できると考えられる。

【日用品の買い物に関する取り組み事例】

岩手県における日用品の買い物に関するスーパーとの取り組み事例は、15年以上前から、医師会、行政、福祉関係者、認知症の人と家族の会、住民等が、認知症の人が直面する生活上の課題や症状を、「生活障害」としてとらえ、医療とケア・介護が一体となって展開できるようなネットワークを育て、その基盤を活用して実現化したものであった。

発案の過程は、認知症の人が一人で買い物がしたいという希望を叶えるところから出発し、「なぜ一人でできなくなったのか」、「どのような仕組みを整えればできる可能性が高まるのか」を具体的に洗い出した。そして、それらの課題を解決するために、スーパー経営者、住民パートナー、行政等がそれぞれの立場から資源を持ち寄り、アイディア出しをした。このような取り組み方は、認知症バリアフリーの実現に向けた活動方法として非常に参考になるものといえる。

【京王百貨店新宿店の取り組み事例】

京王百貨店新宿店の事例では、中高年層をターゲットとした、魅力的な商品やサービスがラインアップされるまでの過程を、ニーズに寄り添いながら、試行錯誤を積み重ねてきた具体的取り組みとして紹介している。また、同店の工夫は商品やサービスだけに留まらず、エスカレーターの速度をゆっくりにすること、休憩用のベンチの設置、化粧室のユニバーサルデザイン化、什器の高さの見直し、案内看板の強化等ハード面の工夫にも様々な工夫が積み込まれている。こうした取り組みは、SDGsの観点も加え、あらゆる世代、誰も取り残さない視点から経営戦略を練ろうとしている点が参考になる事例である。

【川崎市立宮前図書館の取り組み事例】

川崎市立宮前図書館の事例は、川崎市内でもトップクラスの急激かつ高い高齢化率の宮前区にある市立図書館が、認知機能に課題があると考えられる利用者に対して、何かできないかを考え、実践したという、あらゆる業界において参考になる取り組みである。具体的には、「認知症の人にやさしい小さな本棚」を設置し、認知症関連の書籍を集めて紹介した。さらに、そこで地域にある認知症支援等に関わる情報を集め提供した。

さらに、住民からの関心が高まると、ウェブサイトを活用した情報検索、情報発信の機能を創ったり、職員が図書館から出て、高齢者福祉施設での出張イベントの開催を企画、実施した。また、図書館と地域包括支援センターが協力して、夜間や休日等に、図書館内で気になる高齢者等と話したり、相談にのる等の取り組みにも着手している。図書館の持つ人的資源、ハード等を活用し、認知症と共に

生きる市民に向けてできることを実践した事例である。

(4) イギリスにおける取組み（文献調査）

本調査研究事業では、認知症の人や家族の声を政策に反映し、認知症に対応するための地域単位の官民連携組織を立ち上げ、業界ごとの憲章、ガイドブックの作成等を進めているイギリスの事例について調査を行った。

この中で、イギリスが目指す、認知症フレンドリーコミュニティの概念を紹介している。「認知症の人が理解され、尊重され、サポートされ、社会生活に貢献できるという自信を持てる市町村である。認知症フレンドリーコミュニティでは人々が認知症を意識・理解し、認知症の人は社会参加していると感じられ、自ら選択して日常生活をコントロールできる」と表現されている。このように目指す概念を具体的に示し、その実現に向けて、自治体、民間企業等がそれぞれの地域、立場で取組を進める方法は、日本においても参考になると考えられる。

また、イギリスにおいて認知症フレンドリーコミュニティを創り出すための組織として、地域版認知症行動連盟（LDAA: Local Dementia Action Alliance）に着目し、その活動を進めるステップについて情報を収集した。認知症の人や家族の声を起点としていること、地域の官民で分野を超えて協力関係を構築していること等、このステップは、今後全国で認知症バリアフリーを進めていく上で参考になると考えられる。

【地域がLDAAを組成するにあたってのステップ】

- ①認知症の人と、その家族および介護者、地域の人々が交流し、協力することで、どうすれば認知症フレンドリーコミュニティになれるかを把握する。
- ②全国認知症宣言（National Dementia Declaration）にユーザー登録して行動計画を作成し、LDAAとその会員の情報をDAAウェブサイトに登録する。
- ③民間、公的、慈善団体の各業種から会員を募集する。会員は全国認知症宣言にユーザー登録して、行動計画を完成させる。
- ④行動計画をウェブサイト上で更新する。希望者は、四半期ごとのミーティングに参加できる。

2. 今後の検討ポイント

本調査研究事業の結果から、全国において認知症バリアフリー社会の実現を目指した取組みを進めていく上での今後の検討ポイントを下記に示した。

（1）共生社会の実現：認知症の人の生活障害の解消を目指した地域づくり

認知症の人が、尊厳と希望を持って地域の一員として暮らし続けていくことができる地域となるためには、認知症の人が望む生活を実現でき、その中で自分の力を活かすことができる場が必要である。また、それを支えるあらゆる立場の人、組織が、共通の理念を達成するために、資源を活用し協働して認知症の人が直面している生活課題の解消に取り組むことが求められる。

（2）認知症の人の参画によるバリアの洗い出しと共有化

認知症の人が、日々直面し、体験している生活上のバリアを具体的に洗い出し、その情報を、社会が共有できることが重要である。また、認知症の人や家族等が、そのバリアをどのようにして克服しようとしているのか、その対処方法を知り、より効率的効果的に対応できるサービスや技術を提案していくことも重要な取組である。

これらの活動を進めるためには、その組織に認知症の人が主体的に参加し、一員として活動していくことが不可欠である。

（3）地域での進め方

地域で認知症バリアフリーを実現していくためには、理念を共有化したプロジェクトチームを立ち上げ、企画・計画づくり、成果を共に評価し、それらの結果を広く情報発信することで横展開をしていく方法が考えられる。

その際、地域を構成する行政、住民、当事者、商店、公共交通機関、介護事業所、民間事業者等といった多様な立場の人、組織が参加することが必須条件となる。その理由は、地域課題の1つとして、認知症バリアフリーに関わる課題は、あらゆる立場の人、機関に等しく関係することを認知することができる機会になると考えられるためである。

資料編

厚生労働省 令和元年度 老人保健健康増進等事業
認知症バリアフリー社会の実現等に関するアンケート調査

「認知症バリアフリー社会の実現」のために
ご協力をお願い

認知症をめぐる環境は大きく変わりました。かつての認知症になると同毛わからなくなるという時代は過ぎて、今、「認知症とともに生きる」ための指針というべき「認知症施策推進大綱」が策定されました。

そこに打ち出されたのが、「認知症バリアフリー社会」です。

その背景には、認知症になっても安心して住み慣れた地域で暮らし続けることができる社会が、私たちの目指す地域社会であることが説明されています。

認知症地域支援推進員のみなさまは、まさにその最前線で活動しておられます。そこで、この「認知症バリアフリー社会」を実現ある提言にするために、是非、みなさまのおかどご意見を寄せていただきたいと思います。

みなさまが、認知症とともに生きる社会にとって「バリア」と感じることはどんなことでしょうか。

「バリア」は買い物や公共交通機関などのハード分野と、地域の人々や認知症の本人や家族の応対や心の中での捉え方といったソフト分野にも存在するとも言われています。

みなさまは、どうお考えでしょうか。暮らしの中で、あるいは、認知症の人の思いの中、さらに言えば地域社会の仕組みに潜む「バリア」について、何か気づいたことはありますか。あるいは、認知症の本人や家族の行動や思い、あるいはケアの現場などで、気がかりだったことなど、アンケートにお答えいただきたいのです。

地域の中でのみなさまの活動は、これからさらに重要度が増していきます。それだけに繁忙中でのお願いとなり恐縮するばかりです。

しかし、このアンケート調査の結果が、必ずや、みなさまの活動の成果につながり、寄与するところとなることをお約束し、ぜひご協力のほどを重ねてお願い申し上げます。

認知症バリアフリー社会の実現等に関する調査研究事業
検討会 議員 一同

【お問い合わせ】

みずほ情報総研株式会社 社会政策コンサルティング部 調査事務局

TEL：0120-145-277（平日10:00～17:00）

※ご回答は、同封の「回答方法のご説明」をご参照の上、Web 画面よりご記入ください（スマートフォンからも回答可能です）。

※令和二年1月24日（金）までにご回答をお願い申し上げます。

調査票サンプル（Web 画面からご回答ください）

問1 ご所属等

①地域	() 都道府県	() 市区町村
②所属		
1. 自治体高齢者保健福祉所管課	2. 地域包括支援センター（基幹型）	
3. 地域包括支援センター（2 以外）	4. 居宅介護支援事業所	
5. 認知症疾患医療センター	6. その他 ()	
③年代		
1. 20 歳代	2. 30 歳代	3. 40 歳代
4. 50 歳代	5. 60 歳代	6. その他
④保有資格		
1. 社会福祉士	2. 介護福祉士	3. 保健師
4. 看護師	5. 薬剤師	
6. 理学療法士	7. 作業療法士	8. 言語聴覚士
9. 精神保健福祉士	10. 事務職	
11. その他 ()		

問2 認知症バリアフリー社会に対する意見

（認知症バリアフリー社会とは）

・令和元年 6 月に示された「認知症施策推進大綱」の 5 つの柱の 1 つとして、「認知症バリアフリーの推進・若年性認知症の人への支援・社会参加支援」が掲げられています。

・その基本的な考え方は、「認知症の人の多くが、認知症になることで、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。（略）認知症になってからできる限り住み慣れた地域で普通に暮らし続けるための障壁を減らしていく「認知症バリアフリー」の取組を推進する」ことにあります。

認知症地域支援推進員として活動されている地域において、このような障壁の存在をどのように考えていますか（最も近いもの 1 つに○）。

1. 障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。
2. 障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。
3. 障壁を感じることは少ない。
4. その他 ()

問2-1 問2で「2」、「3」、「4」と回答した方にお伺いします。そのように考える理由をお答えください（あてはまるもの 2 つまで○）。

1. 認知症の症状は多様であり、解決は容易でないと考えるため。
2. 地域住民の協力を得ることが難しいと考えるため。
3. 民間企業等の協力を得ることが難しいと考えるため。
4. 認知症の人が望んでいないため。
5. 認知症の人の家族等が望んでいないため。
6. 認知症の人の安全を第一に考えるため。
7. その他 ()

問3 認知症地域支援推進員として活動されている地域において、認知症バリアフリーのまちづくりを進めることを想定した場合、以下の認知症バリアフリーのテーマについてどのような課題があるとお考えになりますか（それぞれ最もあてはまるもの1つに○）。

認知症バリアフリーのテーマ	選択肢 ※下記より選択してください
① 公共交通機関等による移動 〔例：電車、バス、タクシー等〕	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 →7を選択した場合自由回答入力
② 交通安全の確保 〔例：道路、交差点、歩道、自転車との接触〕	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 →7を選択した場合自由回答入力
③ 公共施設の整備 〔例：住所、図書館、運動施設、医療機関〕	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 →7を選択した場合自由回答入力
④ 住宅の確保・近所づきあい 〔例：賃貸住宅への入居、ごみ出し等共同生活での課題〕	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 →7を選択した場合自由回答入力
⑤ 買い物しやすい環境整備 〔例：商店街、スーパーマーケット、コンビニ〕	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 →7を選択した場合自由回答入力
⑥ 預貯金の出し入れ 〔例：郵便局窓口、銀行窓口、ATM等〕	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 →7を選択した場合自由回答入力
⑦ 消費者被害の防止 〔例：訪問販売、電話販売、ネット販売等〕	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 →7を選択した場合自由回答入力
⑧ 社会参加・働く場づくり 〔例：就労、ボランティア活動、地域活動〕	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 →7を選択した場合自由回答入力
⑨ 見守り機能 〔例：迷った時、徘徊時の支援〕	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 →7を選択した場合自由回答入力
⑩ その他（ ）	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 →7を選択した場合自由回答入力

〔選択肢〕

1. 認知症の人が求めていることが分からない。
2. 認知症の人にとって利用しやすい環境整備の方法が分からない。
3. 支援ネットワークの構築が難しい。又は、どのように構築して良いかわからない。
4. 民間企業等の理解や協力が得られにくく、事業の企画・調整が難しい。
5. 地域資源が少なくニーズとのマッチングが難しい。又は、できない。
6. 支援するための認知症地域支援推進員等の数が足りない。
7. その他（ ）

問4 認知症地域支援推進員の立場から、認知症の人が、住み慣れた地域の中で社会の一員として生活をしていく上で、優先的に認知症バリアフリーを進めていくことが必要であると考えるテーマについて、優先順位をご記入ください。

認知症バリアフリーのテーマ	優先順位 ※1から9の番号を入力
① 公共交通機関等による移動	
② 交通安全の確保	
③ 公共施設の整備	
④ 住宅の確保・近所づきあい	
⑤ 買い物しやすい環境整備	
⑥ 預貯金の出し入れ	
⑦ 消費者被害の防止	
⑧ 社会参加・働く場づくり	
⑨ 見守り機能	

問4-1 問4で挙げた「認知症バリアフリーのテーマ」(①から⑨)以外に優先的に取り組むべきテーマとしてお考えになるテーマがあればご記入ください。

問5 認知症地域支援推進員の立場からみて、認知症バリアフリー社会の実現に向けて、民間事業者に取り組んで欲しいことを具体的に記入ください（回答可能なテーマについてご記入頂ければ結構です）。

① 公共交通機関等による移動

□ソフト面の観点	※詳しく、相談員の配置等
□ハード面の観点	
□その他	

② 交通安全の確保

□ソフト面の観点	※詳しく、相談員の配置等
□ハード面の観点	
□その他	

③ 公共施設の整備

□ソフト面の観点	※詳しく、相談員の配置等
□ハード面の観点	
□その他	

④ 住宅の確保・近所づきあい

□ソフト面の観点	※詳しく、相談員の配置等
□ハード面の観点	
□その他	

⑤ 買い物しやすい環境整備

□ソフト面の観点	※詳しく、相談員の配置等
□ハード面の観点	
□その他	

⑤ 預貯金の出し入れ

※様し方、相談員の配置等
ロソフト面の観点
ロハード面の観点
ロその他

⑦ 社会参加・働く場づくり

※様し方、相談員の配置等
ロソフト面の観点
ロハード面の観点
ロその他

⑧ 見守り機能

※様し方、相談員の配置等
ロソフト面の観点
ロハード面の観点
ロその他

問6 認知症地域支援推進員、認知症の人、家族、パートナー、民間事業者等の工夫によって、バリア(阻害要因)を乗り越え、地域での生活を継続していくことを実現している事例があれば、是非とも具体的な内容をお教えください(下記の選択肢より該当するテーマ番号を入力の上、ご記入ください)。

テーマ番号:

テーマ番号:

テーマ番号:

テーマ番号:

【選択肢】

① 公共交通機関等による移動	② 交通安全の確保	③ 公共施設の整備
④ 住居の確保・近所づきあい	⑤ 買い物しやすい環境整備	⑥ 預貯金の出し入れ
⑦ 消費者被害の防止	⑧ 社会参加・働く場づくり	⑨ 見守り機能
⑩ その他		

問7 認知症地域支援推進員として、認知症/バリアフリー社会を実現していくための課題等について地域で話し合いを行ったことはありますか(1つに○)。また、その際の参加者をお答えください。

1. 地域で話し合いを行った実績がある。

→「1」を選択した場合、以下についてお答えください。

Q 参加者、参加機関をお答えください(全てに○)

11. 認知症の人	12. 家族等	13. 地域住民	14. 民間事業者(地元商店等を含む)
15. 介護事業者	16. 医療機関	17. 行政	18. その他

2. これまでは話し合いを行ったことはないが、今後話し合いを行いたい。

3. 分らない。

4. その他()

問7-1 問7で「1」を選択した場合にお伺いします。話し合われた内容について、認知症地域支援推進員の取組みや自治体の施策に反映することができましたか。

1. 反映することができた。

2. 反映することができなかった。(その理由:)

問8 認知症/バリアフリー社会を実現していく今後の取組み課題についてご記入ください。

設問は以上です。

【回答送信】をクリックしてください。

ご回答頂き誠にありがとうございました。

令和元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分)
認知症バリアフリー社会の実現等に関する調査研究事業

報 告 書

令和 2 年 3 月

みずほ情報総研株式会社 社会政策コンサルティング部
住 所: 〒101-8443 東京都千代田区神田錦町2-3
電話番号: 03-5281-5277