

認知症バリアフリー社会 実現のための手引き

携帯
ショップ編



日本認知症官民協議会
認知症バリアフリーワーキンググループ

【手引きの作成にあたって】

1. 共生社会の実現を推進するための認知症基本法（令和5年法律第65号）が令和6年1月1日に施行されました。
この法律では、認知症の人が、尊厳と希望を持って暮らすことができるよう認知症バリアフリーの取り組みの推進をすることとされています。
2. 認知症の人や家族を含むご意見を反映し、官民の力を合わせて、認知症バリアフリー社会の実現への取り組みを推進していくための手立てとして、本手引きはつくられました。



【手引きの活用について】

- 本手引き作成のねらいは、携帯ショップに携わるすべての方々に、認知症の知識や認知症の人への理解を深めていただくことで、認知症と共に希望を持って生きるという「新しい認知症観」をおもちいただくことです。
 - その上で、その考えに基づいたよりよい接遇やサービスを提供いただいて、認知症のバリアがなくなっていくことを期待しています。
 - ・あるいは自社の従来の取り組みやマニュアルを見直す参考として、活用いただくことを視野にいれています。
- 取組やマニュアルの見直しにあたっては、是非、身近な認知症の人にも協力を仰ぎ、意見を出し合いながら作成しましょう。

もくじ

認知症バリアフリー社会の実現を目指して……………	3	地域社会とつながる……………	9
【理念編】		V 認知症バリアフリーに向けた取り組み……………	10
I 認知症バリアフリー社会の実現に向けて……………	4	携帯ショップの皆さまに知っておいて	
認知症のバリアとは……………	4	いただきたいこと……………	10
共生社会の実現を推進するための		まず私たち個人ができる取り組み……………	11
認知症基本法が施行されました。……………	5	本人の声：携帯は、暮らしやすさや楽しみを	
II 当事者ととともに……………	6	生む大事な道具……………	12
当事者の「いま」に目を向ける……………	6	安心できる携帯ショップを目指し	
ともに考え、ともに行動する……………	6	高齢者見守りネットワークに参加……………	13
III 接客を通じた実践～接し方を考える……………	7	【認知症の理解編】	
【行動編】		VI 認知症を知ろう……………	14
IV 誰もが利用しやすい携帯ショップへ……………	8	1 認知症の症状……………	14
認知症を知ろう～まずはできることから……………	8	2 認知症の種類（原因疾患）により	
『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』		症状に特徴があります……………	15
を活用する……………	8	3 MCI（軽度認知障害）は認知症との	
連絡先などの体制を整える……………	8	グレイゾーンです……………	15
企業理念に位置付ける……………	9	VII 若年性認知症……………	16
		認知症の人の生活を支えるための参考情報……………	17

認知症バリアフリー社会の実現を目指して

認知症の人とともに

認知症は誰でもなりうるものであり、多くの人たちにとって身近なものとなっています。家族や友人、知人で認知症の人もいることでしょう。

認知症になってからも、それまでと変わらない社会生活をおくる人も多いため、地域や職場で当事者と交流する機会も決して少なくないはずです。

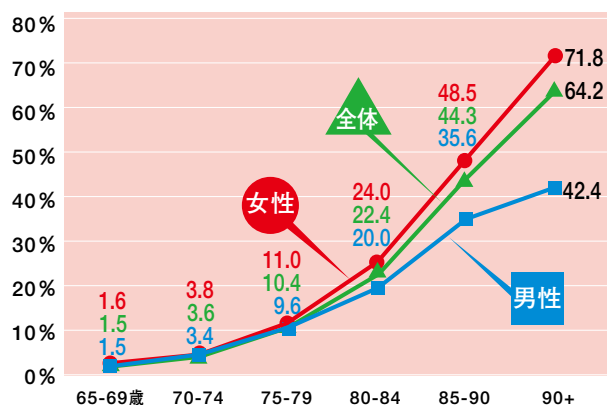
誰もが認知症に関する正しい知識と理解をもって、ちょっとした気遣いができれば、認知症の本人やその家族だけでなく、誰もがバリアを感じることなく生活できる社会の実現が可能になります。

自分ごととして考える

認知症は脳の病気によって起こります。年齢が高くなるほど認知症の有病率は上がり、2025年には高齢者の5人に1人が認知症になると推計されています。いつ、家族や自分になってもおかしくありません。自分ごととして考えることが大切です。

● 年齢階級別の認知症有病率

資料：日本医療研究開発機構「健康長寿社会の実現を目指した大規模認知症コホート研究」



まずは知ることから

周囲の人の理解とちょっとした気遣いがあれば、認知症の人が感じる社会生活上の障壁の多くは解消することができます。

そのために大切なのは、認知症と認知症の人について、まずは知っていただくことです。ぜひ、認知症の人の声に耳を傾けてみてください。認知症バリアフリー社会実現のためのヒントが見つかるはずです。

I 認知症バリアフリー社会の実現に向けて

認知症のバリアとは

認知症の人にとって、どんなものが「バリア（障壁）」となっているのでしょうか。

まず、社会のシステムや構造そのものが、バリアとなっている現実があります。例えば、外出時の鍵の開閉から、交通機関の利用、預貯金の引き出し、買い物の支払い、来店インターネット予約まで、SNS を利用した連絡の普及、オンライン決済の導入によって、目まぐるしく進化を遂げたデジタル機器が導入され、スピードや効率が重視される社会では、常に最新の情報や機械に適応することが求められます。逆にうまく適応できないことがあると、楽しみの外出や買い物、社会的な活動の機会まで損なわれかねません。

また、認知症そして認知症の人に対する偏見や理解不足からもバリアは生じます。「認知症になると何もわからなくなる」との先入観から、特別な目で見える人がいれば、これは大きな障壁です。例えば「どうせ話してもわからない」との思い込みで、本人を差し置いて、本人ではなく隣にいる家族に大切な説明をしたりすることは、仮にそれが本人のためという想いであったとしても、その人の尊厳を傷つけ、自己決定の機会を奪うことにつながります。

日常生活に身近な企業や職域団体、認知症の当事者、その家族、地域で暮らすあらゆる人が知恵を出し合い、お互いの考えを理解、尊重し、対話しながら改善策を模索し続けることこそ認知症バリアフリー社会実現への近道です。



共生社会の実現を推進するための 認知症基本法が施行されました。

2024年1月、共生社会の実現を推進するための認知症基本法が施行されました。

認知症の人が、尊厳・希望を持って暮らすことができるよう、認知症の人に関する理解の増進、生活におけるバリアフリー化の推進などをすすめることとされています。また、認知症の人の生活基盤となるサービスを提供する事業者は、認知症の人に対し、必要かつ合理的な配慮をするよう努めることとされています。

認知症の人の社会参加やチャレンジを、後押しする機運を社会全体で高めるため、2019年4月、官と民の約100団体が「日本認知症官民協議会」を立ち上げ、取り組みを推進しています。

認知症を知ることから

どんな業界に従事される方であっても、認知症のことを知り、認知症の人と共に共生社会を築いていこうという姿勢が、認知症バリアフリー社会の実現に向けた大きな原動力となります。

そのきっかけづくりとして、国では「認知症サポーター※」養成を進めています。

※ 90分程度の講習を受けて、認知症の人などに対してできる範囲での手助けをする人。14頁参照。

デジタル化社会を見据えて

マンションのオートロック、買い物時のセルフレジや飲食店でのタブレット注文、金融機関等のATM、交通機関の自動改札、宿泊施設のインターネット予約やセルフチェックインなど、社会におけるデジタル化の進展が、かえって認知症の人にとってのバリアを生む要因ともなっています。

認知症の人へ接する際は、対面が基本です。デジタル化の一方で、認知症の人とのコミュニケーションがうまく図れるように、人に優しい仕様のあり方を考える企業や業界の取り組みが重要になります。

地域における 共生社会の一員として

認知症バリアフリーの取組を進めるためには、家族などの「点」ではなく、企業などを含めた地域という「面」で取り組む必要があります。

企業や業界での取り組みだけでは解決できない場合は、地域包括支援センターなど地域の関連機関に相談することが必要です。



認知症バリアフリー宣言制度が
スタートしました。

2022年3月から認知症バリアフリー宣言制度がスタートしました。企業等の認知症バリアフリー推進の取組方針を「見える化」し、誰もが安心してサービスを利用できる社会環境づくりを目指しています。各地域で、認知症バリアフリー宣言企業が増えていくことが期待されます。



Ⅱ 当事者ととともに

当事者の「いま」に目を向ける

認知症により日常生活に支障があっても、上手にその状況と向き合い、自らの希望を実現している人が増えています。

就労を継続したり、地域でボランティアをしたり、認知症になっても、あるいは認知症の当事者であるからこそできる活動に意義を見出し、社会との接点を維持することが当たり前の世の中になりつつあります。講演会や書籍などを通して当事者として情報発信をする人もいます。こうした人たちの姿は、同じ認知症の人を励ますとともに、認知症バリアフリー社会の実現への大きな力となっています。

ともに考え、ともに行動する

認知症の人が生活するなかで遭遇するさまざまなバリアを減らしていくための第一歩は、その当事者の言葉に耳を傾けることです。特に生活に密着した業種の企業・職域団体では、認知症の人に「体験者」として気づいたことを教えてもらって日々の業務に活かし、また一緒に改善策を考えながら自社のマニュアルに反映させていくことが求められます。

業務のなかで従業員が、認知症の人への対応に困ることがあれば、それは認知症の人本人が困っていることであると考えてみてください。何がバリアになって困っているのか、当事者とともに考え、困難を解消していく取り組みは、認知症の人だけでなく誰にとっても暮らしやすい社会の構築につながります。

一般社団法人 日本認知症本人ワーキンググループ

認知症とともに生きる希望宣言

- 1 自分自身がとらわれている常識の殻を破り、前を向いて生きていきます。
- 2 自分の力を活かして、大切にしたい暮らしを続け、社会の一員として、楽しみながらチャレンジしていきます。
- 3 私たち本人同士が、出会い、つながり、生きる力をわき立たせ、元気に暮らしていきます。
- 4 自分の思いや希望を伝えながら、味方になってくれる人たちを、身近なまちで見つけ、一緒に歩んでいきます。
- 5 認知症とともに生きている体験や工夫を活かし、暮らしやすいわがまちを、一緒につくっていきます。

「認知症とともに生きる希望宣言」は、認知症とともに暮らす本人一人ひとりが、体験と思いを言葉にし、それらを寄せ合い、重ね合わせる中で、生まれたものです。大綱においても、認知症の本人からの発信を支援しています。詳しくは右記 QR コードからご覧ください。



認知症の本人が活動する団体 一般社団法人 日本認知症本人ワーキンググループ (JDWG) メール: office@jdwg.org



「希望大使」とは

厚生労働省が任命し、国が行う認知症の普及啓発活動への参加・協力、国際的な会合への参加、希望宣言の紹介等に取り組んでいます。地域ごとに啓発活動等を行う「地方版希望大使」も多数活躍しています。

認知症の人からのメッセージ 『希望の道』動画をご覧ください

厚生労働省のHPでは、全国各地の40代から80代までの認知症の人15名が、自らの言葉で自分の希望を語り、地域の中でそれを実際に叶えながら生き生きと過ごしている姿を伝える動画を公開しています。検索キーワードを「厚生労働省 認知症本人大使」と入力して、ぜひご覧ください。



Ⅲ 接客を通じた実践 ～接し方を考える

認知症の人だからといって、基本的に接し方を変える必要はありません。

どんな業界であっても、日頃から「お客さまの話に耳を傾ける」「お客さまに対してレッテルを貼らない」といった、接客の基本姿勢は共通理解となっていると思います。認知症の人に対しても、まずはいつもの通りの対応をするよう心がけましょう。

私たちが生活している社会には、さまざまな障害とともに生きている人たちがいます。そうした方への接客と同じように、それぞれの特徴にあわせた対応が求められることもあります。お客さまのニーズにあわせて対応するという、接客の基本姿勢に変わりはありません。



基本の考え方

- ・お客さまのニーズにあわせて、まずはいつもの通りに対応しましょう。
- ・人によって、状況によって、適切な接し方や必要な支援はさまざまです。
- ・どんな場合であっても、勝手な思い込みや判断をせず、本人の意思と尊厳を尊重しましょう。

認知症の人への接客のヒント

● 余裕をもった対応を

おだやかに、落ち着いた調子で、自然な表情で接することを心がけます。

● 相手に寄り添った対応を

相手と同じ目線で、優しい口調を心がけます。一生懸命なあまり強い口調になったり、いちどにいろいろな人からや背後から話しかけたりすると相手に恐怖心を与えたり、混乱させてしまいます。

● ゆっくり、はっきりした口調で

話しかける時は、ゆっくり、はっきりした口調で、相手に伝わるように、一言ずつ短く簡潔に伝えます。急かさず、相手の答えを待ってから次の言葉を発するようにしましょう。



その土地の言葉でコミュニケーションをとることも、安心感につながります。

Ⅳ 誰もが利用しやすい携帯ショップへ

認知症を知ろう～まずはできることから

- 日常生活に直接関わる公共機関や生活関連企業において、そこで働く人たちが認知症や、認知症の人に関する理解を深めることは、認知症の人が日常生活や社会生活をしていくうえでの大きな支えとなります。
- 携帯ショップにおけるさまざまなサービスやサポートの数々は、認知症の人にとって生活の基盤を支えてくれるものです。まずは認知症や認知症の人のことを知るために、地域の認知症サポーター養成講座を受講して“認知症サポーター”（14頁参照）になるなど、できることから始めてみてはどうでしょうか。

『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』を活用する

- 全国各地の“認知症サポーター（職域サポーター）”のみなさんは、それぞれの職場で、認知症の人と接することを特別視することなく、日常的な接客の一部として行うように努めています。そんな活動が、いま広がっています。
- こうした活動をさらに一歩進め、認知症バリアフリー社会の実現を推し進めるための一つの方法が、『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』の活用です。『手引き』を用いた勉強会を開いてもよいですし、下欄に紹介した取り組みなどを通じて、自社の接客マニュアルやサービスの見直しに活用されることを願っています。



連絡先などの体制を整える

- 現場で対応に困難が生じたとき、どの部署と相談するのか、また、自社での対応に限界がある場合は、どの外部機関に相談や連絡をすればよいのか、連絡体制を整えるとともにマニュアルに記載しておくことも重要です。（17頁参照）

認知症の人とともに接遇のあり方などを点検する

- 認知症の人も、携帯電話を今まで通り長く使い続けたいと願っています。それが叶わない状況が生じた場合、接遇、環境などのバリアが何であるのか、どこにあるのか、また、本人が「ああそうなのか」と思える対応を、最も的確に伝えてくれるのは、認知症の人本人です。
- 認知症の人とともに話し合い、サービスや環境改善に取り組んでいる企業が増えてきます。認知症の人だから無理だと決めつけず、サービスを提供するお客さまの一人として、認知症の人とともに接遇のあり方などを点検する場や機会を設け、意見交換を重ねてください。その後も継続して意見交換しながら、必要に応じて見直すことでサービスの改善がすすみ、たとえお客さまが認知症になったとしても、長くショップをご愛顧いただける道が開けていきます。

企業理念に位置付ける

- 認知症の人と接することが多い業界においてはとりわけ、認知症の人がバリアと感じているさまざまな事象をキャッチして、サービスの改善に取り組み、どんな人でも安心して利用できるサービスを提供していくことが求められます。
こうした取組を企業理念や経営理念に位置づけ、取り組みを充実させていくことが望まれます。

- 「認知症バリアフリー宣言」（5頁参照）をするなど、認知症バリアフリーの取り組みを推進することは、企業にとって、超高齢社会における経営戦略の一環、つまりビジネスチャンスとなることはもとより、認知症や認知症の人に関する理解が進むとスタッフの対応スキル向上につながり、組織基盤の強化にも資することとなります。

地域社会とつながる

地域の関係機関との連携

- お客さまが認知症かもしれないと気づいたときや対応困難な状況が生じた時には、管轄の地域包括支援センターとの連携ができていれば、安心してその後の対応につながることができます。認知症バリアフリー社会の実現にあたり、とくに重要なのは、地域の関係機関との連携です。（17頁参照）

具体的事業への参加

- 市町村と「包括的連携協定」などを締結している企業もありますが、まずは、具体的事業へ参加することから始めることが、地域との連携につながっていきます。
例えば、市町村での認知症 SOS ネットワークへの参加や、各種イベントへの協賛や参加が考えられます。
また、市町村が設置する「チームオレンジ」は、職域サポーターのチームへの参加と併せて、企業・団体との連携が重要な位置づけとなっています。



「認知症サポーター活動促進・地域づくり推進事業」 (チームオレンジ)

市町村では、認知症の人の社会参加を促進するために、チームオレンジの推進に取り組んでいます。
認知症かもしれないと感じたお客さまを、このような社会資源につなげる視点も、認知症バリアフリー社会実現への一助となります。

V 認知症バリアフリーに向けた取り組み

携帯電話は日常生活に不可欠なものです。認知症の人の多くが、認知症になる前から携帯電話を利用し、認知症になってからも、日常のコミュニケーションツールとして、また、



日常生活を補う便利な生活用品として携帯電話を利用しています。

携帯電話は、慣れれば便利な反面、操作に慣れるまでに時間がかかり、また、定期的なアップデートや機種変更など、操作等に変更があるものです。そのような時に、携帯ショップを訪れることがあります。

その際、認知症や認知症の人への理解のもとに、ニーズを汲み取り、その人に合った形で携帯電話の利用の仕方などをお伝えすることで、快適に携帯電話を利用し、前向きな日常生活を送ることができます。

誰もが安心して利用できる、携帯ショップでのサービスを実現するうえでの取り組みやヒントを紹介しますので、ぜひ参考にしてください。

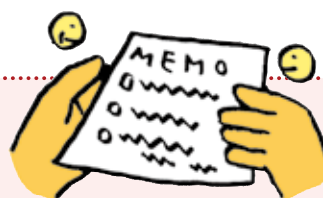
携帯ショップの皆さまに 知っておいていただきたいこと

- 認知症の人の生活にとって、携帯電話は必要不可欠。携帯電話が使えるか使えないかは死活問題です。

- 認知症になったことから、そうでなくても難しい携帯電話の操作に手間取ったり、使い方が分からなくなったりすることが続くようになると、こうした一つひとつの出来事にバリアを感じてしまう人たちがいます。

なかには、携帯電話を使うことを諦めている人たちもいます。

- 認知症の人であっても、携帯ショップのみなさまのちょっとしたフォ



ローがあれば、これまで通り携帯電話を使い続けることができます。接客の場面で、何に支障を感じているのかを相手のペースでしっかり聞き取っていただき、口頭で説明するだけでなく、メモにして渡すといった工夫ひとつで、認知症の人が感じるバリアの解消に役立ちます。

- 認知症のお客さまだからと諦めることなく、お客さまにより長く携帯電話を使っていたくためには何ができるかという視点で、サービス提供に取り組んでいたけるよう、お願いいたします。

私たちが生活する社会のなかには、認知症やその他のさまざまな障害を抱えて、
バリアを感じて生きている人がいます。

まずはそうした現実を知り、目の前に「バリアを感じているんじゃないかな？」と
あなたが思う人と出会ったときに、「自分なら何ができるか」と考えることが
できる人間になることが、バリアフリー社会実現への第一歩です。

まず私たち個人ができる取り組み

① お客さまの話に耳を傾ける

お客さまがバリアを感じる相当の理由が必ずあります。
話を聞くだけでバリアが解消されることもあります。
その人に対する偏見やレッテルを捨て、まずはお客さま
の声を聞くことです。



② バリアを感じている人たちのなかにも、 認知症の人もいることを知る

さまざまな障害を抱えて生きている人たちのなか
には、認知症の人もあります。
ちょっとしたバリアを感じながらも、私たちと同
じように社会生活を送っています。

③ 認知症や認知症の人について、 正しい理解を深めた上での接客等を心がける

認知症の人の行動には、原因疾患に起因する、さまざま
な理由や事情があります。
認知症サポーター養成講座などの受講を通じて認知症や
認知症の人への理解を深めていただき、よりお客さまの
ニーズに応じた接客をおこなっていただきたいというの
が、認知症バリアフリーの精神です。

個人の行動
の延長線上に
「地域共生社会」の
地平が開けて
きます

本人の声: 携帯は、暮らしやすさや楽しみを生む大事な道具

本人同士で
使い方を伝授

薬の飲み忘れを解消、安心できる



携帯機能を使うと
便利だよ。使って
みようよ。

薬の飲み忘れに
困っています……

薬の飲み忘れ対策
「薬飲んでね Call」



気がついて飲み
忘れが無くなり
ました。

即セッティング

本人同士で
LINE 交換

好きなゲームアプリを楽しむ

Messenger が
なんかわかりづ
らいから LINE
を使ってるんだ



今はこのアプリが
お気に入り♪
かわいい服を着せ
てあげたいし、お
部屋もかわいくし
たいし。



いつもより
話がとまらん
きー (笑)

じゃあ、
LINE 交換しよー

好きなアプリを楽しんでいる。
(工夫しながら) これからも楽しみたい。



※どんな配慮をして欲しいのか、ヘルプカードを持ち歩いている人もいます。そうしたお客さまがいたら、7頁の「接客のヒント」などを参考に、接客をお願いします。
※店舗の目立つ所にヘルプカードを常備しておき、本人が必要なことを書いて、店員とスムーズにコミュニケーションがとれるように、応援しているお店もあります。



厚生労働省
「認知症の人の希望を
叶えるヘルプカード」

あんしんショップ認定制度



- 「あんしんショップ認定制度」は、「お客さま重視の視点」「地域との共生」などを誓う携帯ショップを「あんしんショップ」として認定する、一般社団法人全国携帯電話販売代理店協会（以下、全携協）が運営している制度です。外部有識者による審査委員会があんしんショップの認定を行っています。
- 優れた取り組みを行う携帯ショップを表彰する「あんしんショップ大賞」などのほか、認定店を対象にした研修などにも行われています。
- 詳しくは全携協ホームページ「あんしんショップについて」へ。さまざま取り組み事例の紹介もされています。



「あんしんショップ大賞 2022」総務大臣賞受賞

安心できる携帯ショップを目指し 高齢者見守りネットワークに参加

auショップ新百合ヶ丘 (神奈川県川崎市)

活動事例

お客さまもスタッフも安心できる 対応スキルのために

新百合ヶ丘駅周辺地域は、川崎市内で最も高齢化の進んだエリアです。近くに医療施設や介護施設が多く、とくに高齢のお客さまが増えている店舗では、スタッフが対応にとまどうケースが増えていました。

例えば毎日のように来店されて同じような質問をされるお客さまに、スタッフの表情や態度に出てしまうことがあります。スタッフ自身にとっても気持ちよいものではありませんでした。また、携帯電話を失くしたと何度も来店されるお客さまへの対応も気になりました。補償における交換回数の限度を超えてしまうと、新しい携帯電話を買われることとなります。決して安くはないものを何度も買われるお客さまに、一個人として何かできることはないのかと考えました。

お客さまもスタッフも双方が気持ちよく、安心できる対応スキルを身につけるにはどうすればいいのか。店長は、認知症についての正しい知識を身につけることが必要だと考えました。市のホームページで「認知症サポーター養成講座」を見つけ、当時のスタッフの9名全員が受講し、認知症サポーターの認定を受けました。

認知症の人だけではなく 全てのお客さまが安心できる店舗に



認知症サポーター養成講座で認知症について正しい知識を得たことで、スタッフ一同が対応スキルの向上に取り組むようになりました。また、養成講座で認知症の方が講師として参加してくださったことで、認知症の方とそうでない方を見分けることはでき



ないこともわかりました。認知症サポーターが目指すのは、認知症の人やその家族の応援者であることですが、それだけではありません。新しいことを覚えるのが苦手な人、聞こえづらい人など、さまざまなお客さまの気持ちを理解することも重要な役割と意識して接客するようになりました。

同じことを何度も聞いてこられるお客さまには、一度にいくつも伝えるのではなく、何度かに分けてゆっくり説明させていただく、なるべく同じスタッフが対応するなど、そのお客さまの意見を聞きながら工夫するようになりました。

高齢者見守りネットワーク事業に参加、 安心して暮らせる地域づくりの担い手に



その後、地域包括支援センターより声をかけていただき、「高齢者見守りネットワーク」事業に申請し、登録されました。区役所の担当者やこの事業に参加しているスーパーやコンビニ、生協など民間事業者の方々との情報交換会にも参加し、サポートの必要な方を早期に発見して地域のサポート事業につなぐ活動も行っています。

このような活動が認められ、(一社)全国携帯電話販売代理店協会の「あんしんショップ大賞」2022において、総務大臣賞を受賞しました。

※受賞ショップは「auショップ新百合山手」ですが、2023年3月31日に「auショップ新百合ヶ丘」に統合され、事業が引き継がれています。

VI 認知症を知ろう

認知症を知るきっかけとして、認知症サポーター養成講座があります。認知症サポーター（職域サポーター）となって、認知症バリアフリー社会の実現に向けた取り組みを広げていくことが望めます。

* 認知症サポーター関連 Web サイト

認知症サポーター
(厚労省 HP)



(自治体事務局連絡先・企業担当者の方からの直接のご相談は全国キャラバン・メイト連絡協議会)

自治体事務局



企業担当者



1 認知症の症状

認知症の症状は多岐にわたりますが、大きく二つに分けることができます。

① 認知機能障害 …… 脳の細胞が減少することなどで直接起こる。

● おもな認知機能障害の症状 ●

覚えられない・すぐに忘れる (記憶障害)

特にアルツハイマー型認知症では、早くから現れます。

時間・場所・人の認識に支障が生じる (見当識障害)

いま現在、何年の何月何日か、時刻はいつか、自分がいまどこにいるか、目の前にいる人との関係など、基本的な状況を把握することが難しくなります。

理解・判断力の低下

① 考えるスピードがゆっくりになる、② 同時に二つ以上のことを処理することがむずかしい、③ いつもと違うできごとに混乱しやすい、④ 目に見えないしくみが理解しづらくなる、などが起こります。

※ 宿泊施設のセルフチェックイン、オンライン決算、自動販売機や銀行の ATM、スーパーのセルフレジ、交通機関の自動改札などが利用しづらくなります。

計画し実行に移すことが苦手になる (実行機能障害)

手順を考えて段取りよくものごとを進めることがむずかしくなります。

② 行動・心理症状 (BPSD) …… 環境・対応の仕方の影響を受けるものが多い。

不安やうつ、いらいら・興奮、幻覚・妄想、歩き回るなど、行動と心理に関わる症状です。これらがあらわれるのは、本人が困っている状況である場合が多く、認知症の人の SOS サインともいわれています。なぜ、そのような症状があらわれるのか、原因をさぐりながら対応を考える必要があります。

2 認知症の種類（原因疾患）により症状に特徴があります

アルツハイマー型認知症

- ▼ 記憶力の低下
- ▼ 道具がうまく使えなくなる
- ▼ 道に迷う
- ▼ 解決能力の低下
- ▼ 段取りよくできない

前頭側頭型認知症

性格や行動の変化タイプ

- ▼ 怒りっぽくなる
- ▼ 同じ言葉を状況と関係なく繰り返す
- ▼ 抑制が効かない

言葉が理解できないタイプ

- ▼ 言葉の意味が理解できないが、言葉はスムーズに出る

うまく話せなくなるタイプ

- ▼ 意味は理解できるが、言葉が流暢に出てこない

血管性認知症

- ▼ やる気がなくなる
- ▼ 無表情
- ▼ 感情を抑えられない
- ▼ 段取りが悪くなる

レビー小体型認知症

- ▼ 症状の良いときと悪いときの変化が大きい
- ▼ 動作が遅くなる
- ▼ 転倒しやすくなる

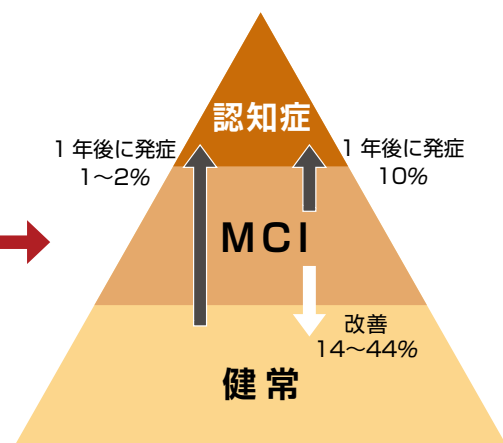
3 MCI（軽度認知障害）は認知症とのグレイゾーンです

MCI (Mild Cognitive Impairment) は、健忘症レベル以上の物忘れはあるが、日常生活は保たれている状態で、認知症と診断できるレベルではない認知症の前触れ、またはグレイゾーンといえる状態を指します。

- ・ 数年後に認知症に移行する可能性があります。改善する人もいます（1年で14～44%）。
- ・ MCIで1年後に認知症と診断される人は5～15%程度。
- ・ 健常者が1年後に認知症を発生するのは1～2%程度。

MCIの段階での発見は早期対応のチャンス

- 早期発見・早期対応により、さまざまな対策を講じることが、認知症の発症を遅らせたり、進行を緩やかにしたりすることにつながります。
- 認知機能の低下を起こす疾患には脳腫瘍、外傷、栄養欠乏症なども含まれており、早期治療で改善することもあります。
- MCIと診断された場合、または診断されていなくても認知機能の低下が気になる場合は、脳の活性化、運動や食事、睡眠をはじめとする生活習慣の改善などで、認知症の発症や進行を遅らせる効果が期待できます。



出典：『ステップアップ講座用テキスト』2016年

Ⅶ 若年性認知症 企業・職域団体に求められる対応

若年性認知症とは、64歳以下で発症する認知症の総称です。若年性認知症の人は約3万6000人いると推計されています（2020年3月現在）。働き盛りで一家の生計を支える世代の人が多くいることから、高齢の認知症の人とは異なる支援が必要です。

早期発見がカギ

- 働き盛りの世代であるため、仕事や家事において段取りがうまくできなくなった等の兆候から、認知症であることがわかるケースが多くみられます。
- 職場でごく早期に異変に気づくこともあります。行動の変化に気づいた上司や同僚がメモしておくことで診断に役立ちます。
- 認知症は高齢者になるもの、との思い込みなどから「まさか私が認知症になるわけが…」と本人も家族も受け入れられず、受診までに時間がかかる場合も多いようです。早期に受診することにより、原因疾患の治療や就労の継続につながります。
- 若年者の場合は、うつ病とも間違われやすく、高齢者の認知症よりも診断がつきにくいいため、若年性認知症の診断ができる医療機関で受診することが重要です。
- 高齢者に比べると身体面は健康な場合が多いので、保たれている機能を生かして、さまざまな工夫をしながら（スマートフォンアプリの活用など）、これまで通りの日常生活を送る人も大勢います。

若年性認知症の人がかかえる問題

- 若年性認知症の人は、就学期の子どもがいる場合も多いため、休職や退職により、経済的に困窮する可能性があります。
- また、高齢の人の場合に比べ、周囲の人や家族も、病気を理解し、受け入れるのに往々にして時間がかかります。職場や地域での理解や手助けが求められます。

就労の継続とそのための対応

- 雇用の継続は、症状の進行を緩やかにし、経済的困窮を最小限に抑えることとなります。
- そのためには、企業の理解、従業員への啓発、支援を行う従業員の負担を軽減する体制づくり、産業医、専門医と労務管理者、家族との連携、支援制度の活用などが重要です。
- 傷病をもった従業員の雇用を継続する企業は、従業員にとっては安心して働けるという職場への信頼感を与え、企業にとっては、社会的責任の履行による評価を得ることになります。

若年性認知症に関する企業向けパンフレット

全国若年性認知症支援センター
「ダウンロード集」



※「障害者を雇い入れた場合などの助成」
(厚生労働省 web サイト)



認知症の人の生活を支えるための参考情報

● 相談窓口

○ 認知症に関する制度全般の 問い合わせ

【市町村の窓口】

市町村には認知症施策を担当する部署があり、認知症にまつわる相談窓口となっているほか、認知症に関する各種政策を展開しています。

○ 認知症高齢者等の総合相談窓口

【地域包括支援センター】

地域の高齢者の総合相談、権利擁護や地域における支え合い体制づくりなどを行っています。介護・保健・福祉の総合相談窓口として市町村が設置しています。保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員の専門職が配置されており、各種の相談に対応するとともに、介護予防に関する事業を行うほか、成年後見制度の利用促進なども行っています。

○ 若年性認知症に関する相談・支援

【若年性認知症支援コーディネーター】

若年性認知症に関する悩みや困り事などの相談に応じ、関係機関やサービス担当者との間の調整役として、解決に向けた支援を行います。都道府県・政令指定都市に配置されています。企業等からの相談にも応じています。



【全国若年性認知症支援センター】

企業向けに、若年性認知症の知識や相談支援の方法を習得するための研修等を実施しています。
・全国若年性認知症支援センター
0562-44-5551
月～金曜日 9:00～17:00
(祝日・年末年始除く)



【若年性認知症コールセンター】

若年性認知症に関する悩みや支援制度についての相談を無料で受け付けています。
・若年性認知症コールセンター
0800-100-2707
月～土曜日 10:00～15:00
ただし水曜日 10:00～19:00
(祝日・年末年始除く)



○ 認知症介護経験者による電話相談

【公益社団法人認知症の人と家族の会】

認知症介護の経験に加え一定の研修を受けたスタッフが、認知症の知識、介護の仕方や日頃の悩みなどに関する電話相談に応じています。
・本部フリーダイヤル：0120-294-456（無料）
（携帯・スマートフォン：050-5358-6578）
月～金曜日 10:00～15:00
(祝日・年末年始除く)
※このほか、全国47か所の支部でも電話相談を受け付けています。



○ 専門医療機関による相談

【認知症疾患医療センター】

認知症疾患に関する鑑別診断とその初期対応、認知症の行動・心理症状(BPSD)と身体合併症への対応、専門医療相談などを行う医療機関です。併せて、地域の関係機関と連携し、認知症の人や家族への相談支援も行います。



認知症の人の生活を支えるための参考情報

● 関連する制度・事業など

【介護保険制度】

認知症などが原因で介護が必要になった時のための制度です。要介護認定やケアマネジメント、各種サービスの利用手続きなどについて定めています。介護保険制度に関する相談は、市町村の介護保険担当課や地域包括支援センターが窓口となっています。

【生活支援サービス】

安否確認や外出の付添いなど、高齢者が日常生活をおくるために必要なもので、介護保険の給付以外のサービスのことです。介護保険の利用とあわせて地域包括支援センターなどで相談できます。

【チームオレンジ】

認知症の人ができる限り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よう、認知症の人やその家族の支援ニーズと認知症サポーターを中心とした支援を繋ぐ仕組み。地域の職域サポーターともチームメンバーとしてつながり、地域包括支援センターなどの関係機関と連携し、早期から継続して地域で取組みます。認知症の人にもチームの一員として活動することで社会参加を促進します。



【日常生活自立支援事業】

認知症などが原因で判断能力に支障がでてきた人を対象に、福祉サービスの利用援助等を行う事業です。本人が契約を結ぶことが前提です。定期的な訪問により利用者の生活変化を見守り、利用者の預金の払い戻しや預け入れなど、日常生活費の管理を行います。

市町村の社会福祉協議会が窓口になっています。



【認知症初期集中支援チーム】

家族などからの相談等を受け、医療・介護の専門職チームが認知症の疑いのある人や認知症の人及びその家族を訪問し、必要な医療や介護の導入・調整や、家族支援などを、包括的、集中的に行うことによって、自立生活のサポートを行うチームです。

支援期間は概ね6か月以内とされ、チームは地域包括支援センターや認知症疾患医療センター等に設置されています。



【認知症地域支援推進員】

認知症の人への医療・介護・生活支援に関わる関係者のネットワークの構築、認知症の人と家族を支援する相談への対応や認知症カフェの開催、社会参加活動のための体制整備、認知症ケアに携わる多職種協働のための研修などの地域支援体制づくり等を担っています。市町村本庁、地域包括支援センターまたは認知症疾患医療センター等に配置されています。



【成年後見制度】

認知症などが原因で判断能力に支障があり、自分で契約等ができなくなってきた時には、家庭裁判所に申立てを行うことで、成年後見人、保佐人、補助人をつけることができます。成年後見人等が、本人に代わって契約を行ったり、支払いを行ったりします。成年後見人等には本人の身上の配慮義務があります。詳しくは、【成年後見はやわかり】(厚生労働省ウェブサイト)をご覧ください。



認知症バリアフリー社会実現のための手引き 【携帯ショップ編】

製作・発行・編集 日本認知症官民協議会 認知症バリアフリーワーキンググループ (2024.3)
事務局 特定非営利活動法人地域共生政策自治体連携機構
〒162-0843 東京都新宿区市谷田町 2-7-15 市ヶ谷クロスプレイス 4 階
<https://ninchisho-kanmin.or.jp/>
TEL 03-3266-1651 FAX 03-3266-1670

デザイン：シノワ イラスト：小波田えま
印刷 (株)山栄プロセス



認知症バリアフリー社会
実現のための手引き
【携帯ショップ編】