

認知症バリアフリーWG 報告

WG座長 田中 滋

『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』の作成

令和5年度事業として以下の『手引き』を作成

旅館・ホテル編

携帯ショップ編

認知症バリアフリー社会 実現のための手引き



旅館・
ホテル編

4月上旬に
官民協議会
参加団体に
送付予定

官民協議会
ホームページ
『手引き』コーナー
に電子媒体を
アップロード



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

作業委員会（旅館・ホテル編）構成メンバー

□旅館・ホテルのメンバー

全旅連シルバースター部会

- 渡辺 幾雄 やまの宿下藤屋(栃木県那須塩原温泉)
伊藤 隆司 飛鳥荘(奈良県奈良市)
勝谷 有史 なにわ一水(島根県松江しんじ湖温泉)
近藤 誠一 汐彩の湯みかく(新潟県鵜の浜温泉)
中村 実彦 ホテル五龍館(長野県白馬村)
原田 健児 全国旅館・ホテル生活衛生同業組合連合会
事務局次長

□認知症バリアフリーWGからの輩出メンバー

- 鎌田 松代 公益社団法人 認知症の人と家族の会
代表理事
藤田 和子 一般社団法人 日本認知症本人
ワーキンググループ 代表理事
石井 信芳 認知症バリアフリーWG 座長代理
／ 特定非営利活動法人地域共生政策自治体連携機構 代表理事・事務局長

□オブザーバー

- 厚生労働省 老健局 認知症施策・地域介護推進課

作業委員会（携帯ショップ編）構成メンバー

□NTTドコモ

西 勝史 (株)NTTドコモ チャネルビジネス 本部 ブランドショップ 担当 担当課長
浅野 喬雄 (株)NTTドコモ チャネルビジネス 本部 ブランドショップ 担当 主査

□KDDI

源五郎丸 誠 KDDI(株) 渉外・広報本部 渉外統括部
福田 美南 KDDI(株) 渉外・広報本部 渉外統括部

□ソフトバンク

宮田 祥太郎 ソフトバンク(株) コンシューマ事業統括 営業第一本部 戦略統括部
スマホAD推進部 関東スマホ推進課 課長
小倉 卓也 ソフトバンク(株) コンシューマ事業統括 営業第二本部 営業推進統括部
営業サポート部 スマホ推進課 課長
千葉 直人 ソフトバンク(株) ショップ 推進統括部 企画部 企画2課 課長
佐治 健史 ソフトバンク(株) 通信サービス統括部 約款・サービス部 消費者制度課

□楽天モバイル

仁科 喜博 楽天モバイル(株) 品質管理課 課長

□電気通信事業者協会 (TCA)

山田 崇志 電気通信事業者協会 業務部 部長
平 留美 電気通信事業者協会 業務部

□全国携帯電話販売代理店協会 (全携協)

伊川 貞幸 全国携帯電話販売代理店協会 事務局長
瀧澤 渉 全携協 委員 / 株式会社ティーガイア 経営企画部副部長

□認知症バリアフリーWGからの輩出メンバー

鎌田 松代 公益社団法人 認知症の人と家族の会 代表理事
藤田 和子 一般社団法人 日本認知症本人ワーキンググループ
代表理事
石井 信芳 認知症バリアフリーWG 座長代理
/ 特定非営利活動法人地域共生政策自治体連携機構 代表理事・事務局長

□オブザーバー

厚生労働省 老健局 認知症施策・地域介護推進課

開催経過

作業委員会はすべてフルオンライン（Zoom）形式で開催

旅館・ホテル編

手引き作成のための事前ヒアリング（12月）

第1回

2024年1月29日（月）16時～
全体構成の素案を提示

編集期間

第2回

2024年3月4日（月）10時～
『手引き』案（レイアウト）を提示

携帯ショップ編

手引き作成のための事前ヒアリング（10月）

第1回

2024年1月25日（木）16時～
全体構成の素案を提示

編集期間

第2回

2024年3月6日（水）10時～
『手引き』案（レイアウト）を提示

3月18日 認知症バリアフリーWG（一部公表）

3/26総会にて公表

『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』の構成

【旅館・ホテル編】の場合 ※赤線は主な変更箇所

頁	大項目	中項目・小項目（記載内容・見出し）
1		表紙
2		刊行の趣旨（作成にあたって）、活用方法、目次
3	総論	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／ <u>自分ごととして考える</u> ／ <u>まずは知ることから</u>
4	【理念編】	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
5		<u>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</u> (認知症を知ることから／地域における共生社会の一員として／デジタル化社会を見据えて) (囲み)認知症バリアフリー宣言制度がスタートしました
6		II 当事者とともに 当事者の「いま」に目を向ける／ともに考え、ともに行動する
7		III 接客を通じた実践 ～接し方を考える <u>基本の考え方</u> ／ <u>認知症の人への接客のヒント</u>
8	【行動編①】	IV <u>誰もが利用できる旅館・ホテルへ</u> <u>認知症を知ろう</u> ／『 <u>認知症バリアフリー社会実現のための手引き</u> 』を <u>活用する</u> ／ <u>連絡先などの体制を整える</u> ／ (囲み)認知症の人とともにサービスを点検する
9		企業理念に位置付ける／ 地域社会とのつながり (地域の関係機関との連携／具体的事業への参加／チームオレンジ)
10	【行動編②】	V 認知症バリアフリーに向けた取り組み 事例のリード文 (囲み) <u>旅館・ホテルの皆さまに知っていただきたいこと</u>

頁	大項目	中項目・小項目（記載内容・見出し）
11	【行動編②】	<u>まず私たち個人ができる取り組み</u>
12		<u>認知症の人の声</u> (囲み)シルバースター登録制度
13		(取組事例)施設内のバリア解消の工夫 ～松江しんじ湖温泉「なにわー水」
14	【認知症の理解編】	VI <u>認知症を知ろう</u> 1 認知症の症状 (①認知機能障害／②行動・心理症状 (BPSD))
15		2 認知症の種類 (原因疾患)により症状に特徴があります 3 MCI (軽度認知障害)は認知症とのグレイゾーンです
16		VII 若年性認知症 ～企業・職域団体に求められる対応
17	【参考情報】	認知症の人の生活をさせるための参考情報 ○相談窓口 (市町村の窓口／地域包括支援センター／若年性認知症支援コーディネーター／ 全国若年性認知症支援センター／若年性認知症コールセンター／認知症の人と家族の会／ 認知症疾患医療センター)
18		○関連する制度・事業など (介護保険制度／生活支援サービス／チームオレンジ／ 認知症初期集中支援チーム／認知症地域支援推進員／日常生活自立支援事業／成年後見制度)
19		奥付
20		裏表紙

主な変更点

3 頁

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、家族や自分が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。



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。

認知症の人
とともに
↓
自分ごと
として考える
↓
まずは知る…

「総論」の
流れを整理

4 頁

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、宿泊施設の予約やセルフチェックインまで、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、特別な目で見られる人がいれば、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、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、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。



認知症のバリア
を
「社会システムや
構造」と

認知症と
認知症の人への
「偏見や理解不足」
から解説

「対話」の
重要性を示唆

主な変更点

5 頁

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

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。

企業も、地域の一員として、企業や業界の枠を超えて連携し、地域における共生社会の構築に取り組むことが求められています。



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。



Ⅲ 接客を通じた実践 ～接し方を考える

7 頁

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が、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」「接客のヒント」(旧 具体的なポイント)を

認知症の人等からの意見を踏まえて大幅に書き換え

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。



(見出し・リードを)
「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」

を
メインに
差替

主な変更点

8頁
～9頁

Ⅳ 誰もが利用できる旅館・ホテルへ

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。
- 旅館・ホテルにおける“おもてなし”の数々は、認知症の人やその家族の人生に大きな彩りを与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進す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、下欄で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サービスを点検する

- 認知症の人が普通に生活を楽しまたいと希望しながら、そうしづらい状況が生じた場合、接客、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ています。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サービス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、サービスを使いつづけて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)をし、認知症バリアフリーの取組を推進することは、企業にとって、経営戦略の一環となることはもとより、従業員の介護離職防止につながり、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になります。

まずは知る
↓
『手引き』を
活用する
↓
体制整備と

行動②の
流れを整理

「対話」の
実践
として

認知症の人とともに
サービスを点検
することを提案

V 認知症バリアフリーに向けた取り組み

旅館やホテルなどの宿泊施設で受けるさまざまなサービスは、利用する人にとって、かけがえのない旅の思い出の一部であり、提供されたサービス次第で、利用した人に「またここに来たい」と思っただけいかどうか変わってきます。

それだけに、認知症の人への理解のもとに、さまざまなサービスや取り組みの見直しを図っていただくことが重要になります。

誰もが安心して利用できる、旅館やホテルなどの宿泊施設のサービスを実現するうえでの取り組みなどを紹介しますので、ぜひ参考してください。



旅館・ホテルの皆さまに知っておいていただきたいこと

- 長年旅行を楽しまれてきたものの、認知症になったことから、宿泊施設のインターネット予約やチェックイン、各種サービスの利用に戸惑うようになり、こうした一つひとつの事柄をバリアと感じてしまっている人がいます。
- なかには認知症の人やその家族が「周囲に迷惑をかけるのではないか」と思って、旅行に行く前から旅行に行きづらい気持ちになり、旅行を諦めてしまっている人たちがいます。
- 認知症の人であっても、宿泊施設のみなさまの理解とちょっとしたフォローがあれば、宿泊施設を快適に利用することができます。接客場面に応じた、「何かお困りのことはありますか?」「お手伝いしましょうか」といった積極的な声掛けが、認知症の人や家族の「旅行を楽しみたいんだけど(できないな...)」という心の扉を開くきっかけとなります。
- まずは予約の段階から、認知症の人を排除するような仕組みやサービスとならないよう、電話による予約の受付や食事の場所や時間を書いたメモを渡すなどの配慮をしていただくことが重要です。



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いたしますので、ぜひ参考してください。



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だければ、お願いいたします。

(業界の方々に)
「知っておいていただきたいこと」
を掲載

『手引き』を読まれた業界関係者が、

認知症の人がどのように思い、何を感じているかを、まず知っていただき、

みずからの接遇(行動)を見直すきっかけとなるよう、

「行動編②」の冒頭に囲み記事として、「知っておいていただきたいこと」を付置しています。

主な変更点

12頁

「本人の声」
を掲載

認知症の人が
具体的にどのように、

旅行を楽しまれたり、
携帯を生活のなかで
使われているのかを、

実際の映像（写真）を
通してご覧いただき、

本人が望む生活を継続
していただけるために、
業界関係者として
「何ができるか」を
考えていただく端緒と
なるよう、

「本人の声」
を掲載しています。

「業界の取組」
を紹介

本人の声: 旅を楽しみたい! 工夫しながら、これからも

「自分のロッカーがわからん」「どうやって開ける？」
浴場のスタッフと考えを巡らせ、脱衣カゴで大成功



自分のロッカーが
わからん!

どうやって開けるん?
カギ持ってないよ!



つばやきを耳にしたスタッフが、「どうしたら本人が自分でできるか…」一緒に考えた。もしかして「脱衣カゴ」なら使い慣れているかも…と思いついた。



これなら
わかる!

浴室から出たすぐの見やすい場所に脱衣カゴを置くことに。本人は、入浴後も迷うことなく自分のカゴへ行き、一人で着替えられた! 「ここはいいなあ」

人生初の一人旅にトライ!
これからも旅に行きたい



認知症になって12年。夫を亡くして2年過ぎたころから、やってみたかった一人旅にトライ! 背中を押してくれた息子が、事前予約をサポートしてくれた。ヘルプカードをつけて、移動、観光、宿泊…わからないことは聞くと考えてもらえる。みんな親切。旅人として普通に接してもらえてうれしい。一人旅を満喫! これからも。

※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。そうしたらお客さまがいたら、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、本人が必要なることを書いて、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」

神社の参拜で身も心もすっきり
仲間たちと一緒に出かけたい



車いすから立ち上がって、手を清めて神社を参拜。美味しいものを食べ、お土産の買い物も楽しんだ。仲間とまた行きたい!

全旅連シルバースター登録制度



●シルバースター登録制度とは、高齢化社会を迎えるにあたり、高齢者が利用しやすい宿泊施設の整備をはかる必要から、厚生労働省並びに関係機関の協力を得て、設備・サービス・料理面で一定の基準を充足する旅館・ホテルを対象に、全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（全旅連）が認定登録する制度です。



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

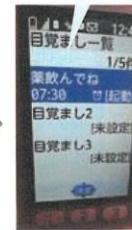


携帯機能を使うと
便利だよ。使って
みようよ。

即セッティング

困っている
薬の飲み忘れに
……

薬の飲み忘れ対策
「薬飲んでね Call」



気がついて飲み
忘れがなくなりました。

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



じゃあ、
LINE 交換しよー

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)



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。そうしたらお客さまがいたら、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、本人が必要なることを書いて、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。さまざまな取り組み事例の紹介もされています。



13頁

シルバースター
登録施設

「個社の取組」 を紹介

作業委員会を契機に、

全国旅館・ホテル生活衛生
同業組合連合会・シルバー
スター部会の委員の皆さま
からは、

「これまでどのようなこと
にお困りだったか」
「どのような配慮やサポ
ートがあると嬉しいか」
「嬉しかったおもてなし」
「宿泊業界に望むこと」
などのご質問をいただき、

委員会に参加する当事者団
体から、それに応える形で
やりとりを行いました。

今後もこうした「対話」を進
めていく方向です。

施設内のバリア解消の工夫

～松江しんじ湖温泉「なにわー水」の取組事例

施設内の段差を極力解消したり、車いす移動が容易に行えるように施設内を改修するなどの従来のバリアフリーに加え、デザイン上の工夫などがなされています。



車いす移動が容易となるように引き戸を採用。扉幅や廊下幅も広めにとられています。



壁紙は白、腰壁は濃い茶色、柱は着色することで、弱視の方が空間認識しやすくなるよう、デザイン上の工夫をしています。

注：一部のお部屋のみでのご案内となります。



車いすでじゅうぶん移動できるように配慮した空間構成。座る人の高さに合わせてテーブルも昇降。



窓から見える景色と客室の間取りを案内する、音声ガイドを用意しています。



売店の棚も車椅子の高さに合わせています。



FAXは外部利用できるほか、フロントに通じています。聴覚に支障のあるお客さまのためのFAXと筆談器。

※ 認知症の人には、さらに視認性を高めるように、扉や手すりに壁面とのコントラストをつけたり、トイレやお風呂場などの案内に、文字だけではなく、目でそれとわかる絵文字を併用するなど、デザイン上の工夫があるとよいといわれています。そんな工夫の数々を、福岡市では『認知症の人にもやさしいデザインの手引き』として作成しています。



「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す。

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し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



認知症の方として参加して下さったことで、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。認知症サポーターを目指すのは、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き、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

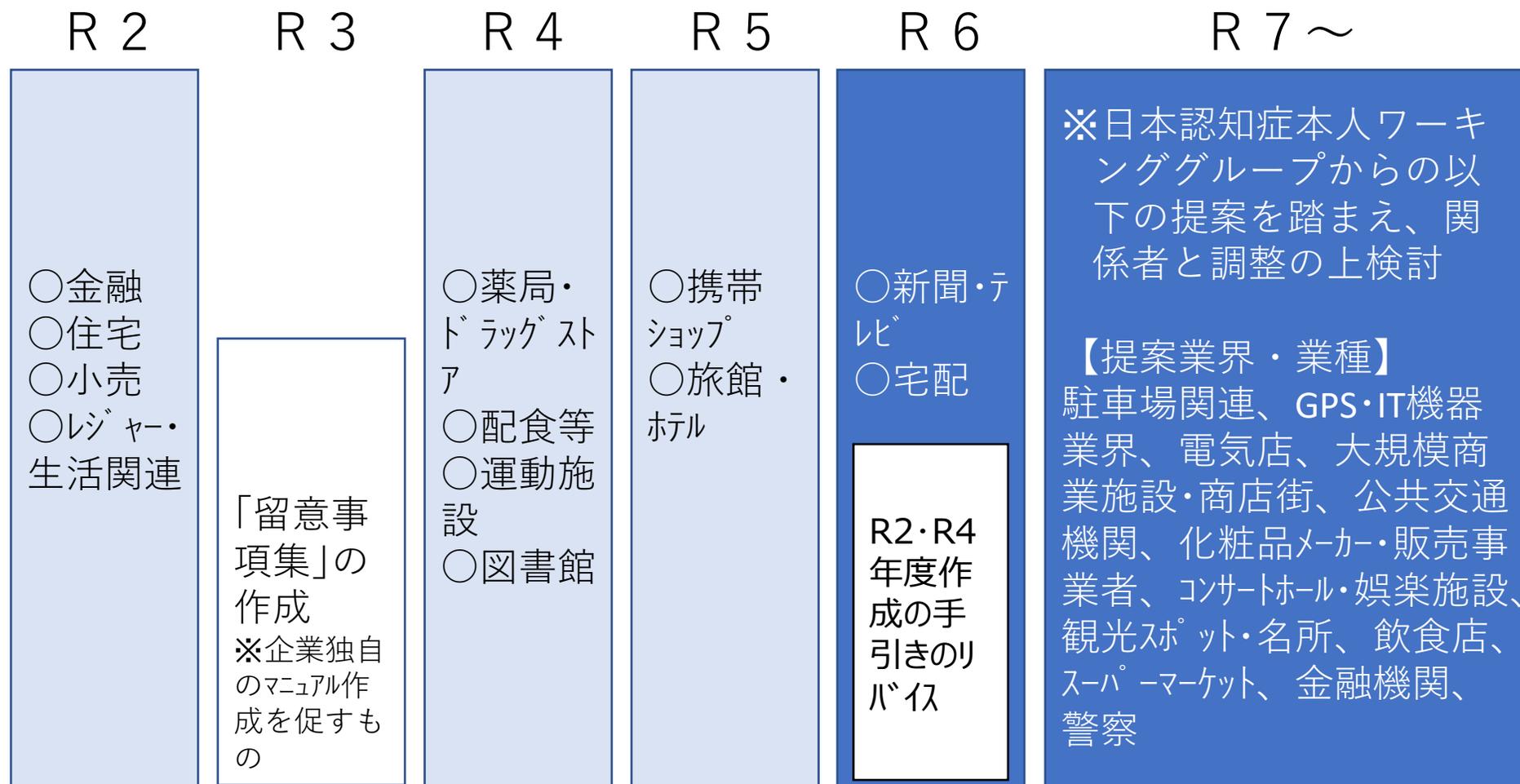


その後、地域包括支援センターより声をかけていただき、「高齢者見守りネットワーク」事業に申請し、登録されました。区役所の担当者やこの事業に参加しているスーパーやコンビニ、生協など民間事業者の方々との情報交換会にも参加し、サポートの必要な方を早期に発見して地域のサポート事業につなぐ活動も行っています。

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ショップ新百合ヶ丘」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。

令和6年度 認知症バリアフリー社会実現のための手引き作成の工程表（案）



- 令和6年度に実施する手引きのリバイスは、共生社会の実現を推進するための認知症基本法の記載を加えることなどを行うもの
- 令和7年度以降の業界・業種は、前年度末のバリアフリーWGにおいて工程表の改訂を行う際に都度決定
- ※ 手引きを作成する業界・業種は、認知症の人やその家族等からの要請等により変更する場合がある。

2023年度 認知症バリアフリー宣言企業

8 法人



組織名	所在	業種
第一生命保険株式会社	東京都	金融業/保険業
第一フロンティア生命保険株式会社	東京都	金融業/保険業
KAERU株式会社	東京都	サービス業 (他に分類されないもの)
株式会社セットアップ	岡山県	情報通信業
SOMPOコーポレートサービス株式会社	東京都	サービス業 (他に分類されないもの)
損保ジャパンパートナーズ株式会社	東京都	金融業/保険業
SOMPOケアフーズ株式会社	東京都	医療/福祉
株式会社Sun・Ju・想	北海道	医療/福祉

認知症バリアフリー宣言状況

35法人

No.	組織名	所在	業種
1	第一生命保険株式会社	東京都	金融業/保険業
2	第一フロンティア生命保険株式会社	東京都	金融業/保険業
3	KAERU株式会社	東京都	サービス業 (他に分類されないもの)
4	株式会社セットアップ	岡山県	情報通信業
5	SOMPOコーポレートサービス株式会社	東京都	サービス業 (他に分類されないもの)
6	損保ジャパンパートナーズ株式会社	東京都	金融業/保険業
7	SOMPOケアフーズ株式会社	東京都	医療/福祉
8	株式会社Sun・Ju・想	北海道	医療/福祉
9	SOMPOホールディングス株式会社	東京都	金融業/保険業
10	トリニティ・テクノロジー株式会社	東京都	サービス業 (他に分類されないもの)
11	株式会社プライムアシスタンス	東京都	サービス業 (他に分類されないもの)
12	SOMPOケア株式会社	東京都	医療/福祉
13	SOMPOひまわり生命保険株式会社	東京都	金融業/保険業
14	セゾン自動車火災保険株式会社	東京都	金融業/保険業
15	明治安田生命保険相互会社	東京都	金融業/保険業
16	愛知県中央信用組合	愛知県	金融業/保険業
17	合同会社 援兵隊 デイサービスリゲインライフ	千葉県	医療/福祉

2023年度

2022年度

No.	組織名	所在	業種
18	株式会社リビングコミュニティ	東京都	サービス業 (他に分類されないもの)
19	社会福祉法人 敬愛園(介護老人福祉施設アットホーム福岡)	福岡県	医療/福祉
20	株式会社イトーヨーカ堂	東京都	卸売業/小売業
21	株式会社福井銀行	福井県	金融業/保険業
22	住友生命保険相互会社	大阪府	金融業/保険業
23	岡三にいがた証券株式会社	新潟県	金融業/保険業
24	損害保険ジャパン株式会社	東京都	金融業/保険業
25	アーバン警備保障株式会社	大阪府	サービス業 (他に分類されないもの)
26	株式会社三井住友銀行	東京都	金融業/保険業
27	フコクしんらい生命保険株式会社	東京都	金融業/保険業
28	株式会社七十七銀行	宮城県	金融業/保険業
29	太陽生命保険株式会社	東京都	金融業/保険業
30	株式会社 大起エンゼルヘルプ	東京都	医療/福祉
31	社会福祉法人 晋栄福祉会	大阪府	医療/福祉
32	朝日生命保険相互会社	東京都	金融業/保険業
33	但陽信用金庫	兵庫県	金融業/保険業
34	三井住友信託銀行株式会社	東京都	金融業/保険業
35	日本生命保険相互会社	大阪府	金融業/保険業

2021年度

認知症バリアフリー情報交換会

TIME	SCENE	CONTENTS	CAST(敬称略)
15:30	開会		司会:地域共生政策自治体連携機構 石井 信芳
	開会挨拶		厚生労働省 認知症総合戦略企画官 尾崎 美弥子
15:37	講演①	認知症バリアフリー関連施策の動向①	厚生労働省 認知症総合戦略企画官 尾崎 美弥子
15:56	講演②	認知症バリアフリー関連施策の動向②	経済産業省 課長補佐 小柳 勇太
16:13	舞台転換(休憩)		
16:18	ラウンドトーク	認知症の人に優しい社会とは ～地域共生社会の実現に向けて 企業に求められること～	登壇者: ・(一社)日本認知症本人ワーキンググループ 藤田 和子 ・(公社)認知症の人と家族の会 鎌田 松代 ・株式会社イトーヨーカ堂 強矢 健太郎 ・大和ライフネクスト(株) 田中 昌樹 ・(株)大起エンゼルヘルプ 和田 行男 ・SOMPO ホールディングス(株) 田辺 敬章 ・豊田市役所 橋本 一磨 モデレーター:地域共生政策自治体連携機構 北村 肇
17:10	舞台転換(休憩)		
17:15	事例発表	認知症バリアフリーな 商品・サービス開発の実践から	司会 : (株)日本総合研究所 高橋 光信 発表者 : ・KAERU(株) 福田 勝彦 ・ライオン(株) 小倉 あい ・(株)オールアバウトライフワークス 三宅 学 ・ユニバーサル・サウンドデザイン(株) 中石 真一路 ・LOOVIC(株) 山中 享 ・Hubbit(株) 臼井 貴紀
17:50	閉会		

認知症バリアフリー情報交換会の様子

■ 認知症の人に優しい社会とは ～地域共生社会の実現に向けて企業に求められること



- 前半は登壇企業による取組紹介が行われ、藤田氏(日本認知症本人ワーキンググループ)、鎌田氏(認知症の人と家族の会)が各企業が実践する認知症バリアフリーの取り組みに対しコメントを述べた。後半はラウンドトークが行われ、企業が認知症バリアフリーに取り組むためのポイントについて意見交換が行われた。

■ 認知症バリアフリーな商品・サービス開発の実践から



- 認知症イノベーションアライアンスWGの取り組みの一環として進められているオレンジイノベーション・プロジェクト採択企業6社が登壇し、認知症バリアフリーを推進する製品・サービス等の開発状況、実践状況について紹介を行った。

交流会の様子

■ 認知症バリアフリー交流会



- 情報交換会終了後、場所をBルームに移して登壇者、参加者による交流会が行われた。会場後方には参加企業・団体の紹介コーナーも設置した。
- 認知症バリアフリーWG関連企業・団体と認知症イノベーションアライアンスWG関連企業・団体が一堂に会して交流を行う初めての機会だったこともあり、終了間際まで活発な意見交換、情報交換が行われていた。
- これまでこうした接点がなかった認知症バリアフリーWGと認知症イノベーションアライアンスWGをつなぐ貴重な機会となったようで参加者からは非常に好評であった。また、多くの参加者から次回情報交換会の早期開催を期待する声も聞かれた。

認知症バリアフリー宣言制度に関する広告掲載

「ぼ〜れぽ〜れ」通巻520号 ● 2023年11月25日発行 (第3種郵便物承認)

人生100年時代

日本認知症官民協議会では
認知症バリアフリー
の推進に取り組んでいます

企業・団体向け
「認知症バリアフリー社会実現のための手引き」
ひな形の作成・提供



- 【小売編】
- 【金融編】
- 【住宅編】
- 【生活・レジャー編】
- 【薬局・ドラッグストア編】
- 【図書館編】
- 【運動施設編】
- 【配食等編】

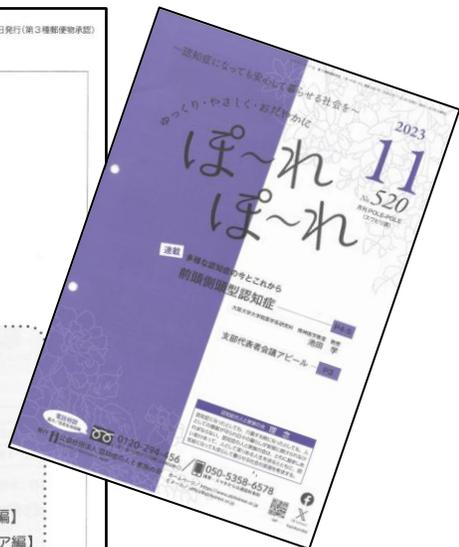
日本認知症官民協議会ホームページ 検索 

企業・団体向け
「認知症バリアフリー宣言制度」の創設・実施



認知症バリアフリー宣言ポータルサイト 検索 

日本認知症官民協議会
Japan Public-Private Council on Dementia



人生100年時代

認知症の人が増えます!

認知症バリアフリーへの取り組みを宣言してみませんか。



認知症バリアフリー宣言の基準

- 1 人材育成: 従業員に認知症の理解を促す (認知症サポーター養成講座の開催等)
- 2 地域連携: 地域の行政機関 (地域包括支援センターなど) や他の企業などと連携
- 3 社内制度: 介護離職防止、仕事と介護の両立支援
- 4 環境整備: 認知機能が低下しても利用しやすいサービス、従業員の働きやすい環境

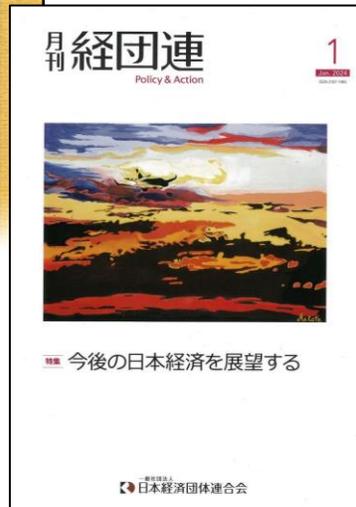
Webから宣言登録の申請ができます。

認知症バリアフリー宣言ポータルサイト 検索 

「認知症施策推進大綱」より

- 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ります。
- このため、移動、消費、金融手続き、公共施設など、生活のあらゆる場面で、認知症になってからもできる限り住み慣れた地域で普通に暮らし続けていくための障壁を減らしていく「認知症バリアフリー」の取組の推進が求められています。

日本認知症官民協議会
Japan Public-Private Council on Dementia



令和5年度 認知症バリアフリーWG名簿

参考

座長	
田中 滋	日本認知症官民協議会 事務局長／埼玉県立大学 理事長
座長代理	
石井 信芳	特定非営利活動法人地域共生政策自治体連携機構 代表理事・事務局長
当事者関係	
藤田 和子	一般社団法人日本認知症本人ワーキンググループ 代表理事
鎌田 松代	公益社団法人認知症の人と家族の会 代表理事
経済団体	
井上 隆	一般社団法人日本経済団体連合会 専務理事
菅原 晶子	公益社団法人経済同友会 常務理事
森 拳一	日本商工会議所 企画調査部課長
医療介護関係	
江澤 和彦	公益社団法人日本医師会 常任理事
井野端 司	公益社団法人全国老人福祉施設協議会 老施設総研運営委員会 委員
三根 浩一郎	公益社団法人全国老人保健施設協会 副会長
地方団体	
村井 嘉浩	全国知事会 会長（宮城県知事）
金融	
田中 裕也	株式会社みずほ銀行 経営企画部 全銀協会長行室 参事役
大谷 宏二	みずほ信託銀行株式会社 経営企画部 FD・お客さまサービス室 室長
保険	
江原 翔	日本生命保険相互会社 調査部 課長
仙波 太郎	SOMPOホールディングス株式会社 シマネット 事業部 認知症PEI外 推進室 担当部長
証券	
橋本 和之	野村證券株式会社 営業企画部 WPビジネス企画課 課長

小売	
強矢 健太郎	株式会社イトーヨーカ堂 経営企画室 サステナビリティ推進部 マネジャー
本木 時久	日本生活協同組合連合会 執行役員 組織推進本部 本部長
住宅	
久保 正人	ナイスコミュニティ株式会社 常務取締役
久保 依子	大和ライフネクスト株式会社 マンション事業本部 事業推進部 部長
交通	
熊谷 敦夫	一般社団法人全国福祉輸送サービス協会 専務理事
その他、生活関連等	
須田 康裕	一般社団法人日本IT団体連盟 事務局長
オブザーバー	
内閣官房 新しい資本主義実現本部事務局 / 健康・医療戦略室	
内閣府 政策統括官（政策調整担当）	
警察庁 長官官房 企画課	
金融庁 監督局 総務課 監督調査室	
消費者庁 消費者政策課	
総務省 自治行政局 地域力創造グループ 地域自立応援課 地域振興室	
法務省 大臣官房 秘書課	
文部科学省 総合教育政策局 男女共同参画共生社会学習・安全課	
農林水産省 食料産業局 食品流通課	
国土交通省 総合政策局 バリアフリー政策課	
経済産業省 商務情報政策局 ヘルスケア産業課	
厚生労働省 老健局 認知症施策・地域介護推進課	
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 日本認知症官民協議会事務局	