

令和4年度
日本認知症官民協議会総会

認知症バリアフリーワーキンググループ
報告

令和5（2023）年3月23日（木）

座長 田中 滋

1. 『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』の作成

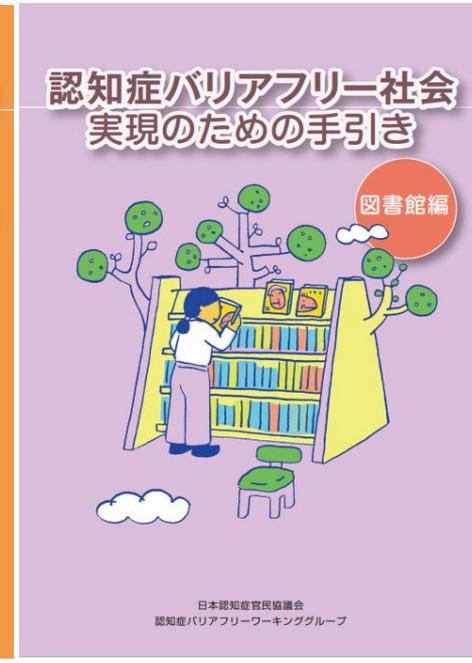
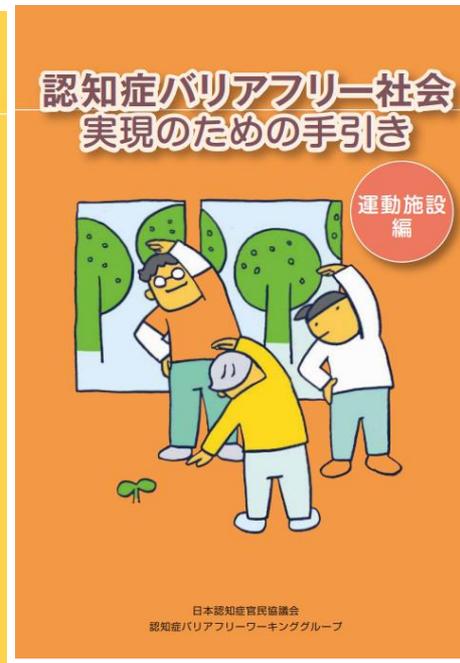
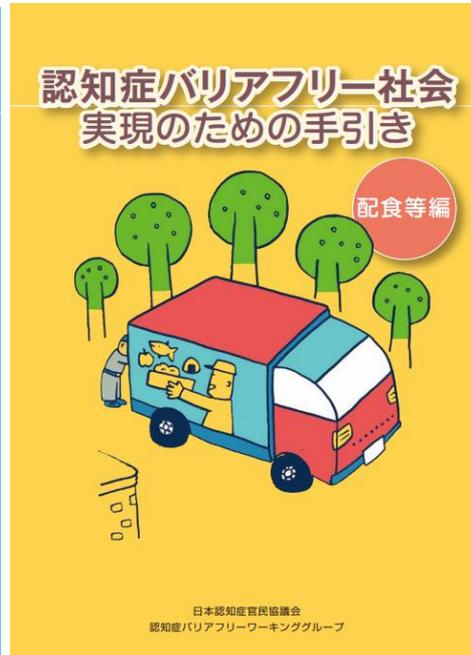
○認知症バリアフリーを推進していくための手立てとして、令和4年度は、以下の4業種向けの『手引き』を作成した。

【薬局・ドラッグストア】

【配食等】

【運動施設】

【図書館】



※それぞれ作業委員会を設置し、当該業種の関係者に加え、認知症の人やご家族の参加も得て検討した。

『手引き』の構成について（全体20ページ）

1	表紙	11	(業種ごとでの) 認知症バリアフリーに向けた取り組み事例等
2	刊行の趣旨、活用方法、目次	12	
3	総論：認知症バリアフリー社会の実現を目指して	13	
4	【理念編】	14	【認知症の理解編】
5	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/期待される企業・職域 団体の役割	15	VI 認知症を正しく理解する 1 認知症の症状 2 認知症の種類（原因疾患）による特徴 3 MC1（軽度認知障害）
6	II 当事者とともに	16	VII 若年性認知症 ～企業・職域団体に求められる対応
7	III 接客を通じた実践 ～接し方を考える	17	【参考情報】
8	【行動編①】	18	認知症の人の生活を支えるための参考情報 ○相談窓口 ○関連する制度・事業など
9	IV（業種ごとでの）具体的な取り組み ○認知症の正しい知識の習得／マニュアル づくり／企業理念に位置付ける／ 地域社会とのつながり 等	19	奥付
10	【行動編②】	20	裏表紙
10	V（業種ごとでの）認知症バリアフリーに 向けた取り組み事例等		

※行動編（8頁～13頁）は、各業種の特性に照らした内容としている。

『手引きの』作成過程における論点の紹介

○『手引き』の作成の当初の目的

企業・団体の接遇における場面で、従業員が認知症の人に接するときの道しるべとなる内容を示し、それぞれの企業・団体のマニュアルづくりの端緒となることを期待したものの。

○懸念されること

しかし、“従業員が困った場面”での対応にのみ焦点を当てた事例集的なものを作成するのでは、認知症および認知症の人に対するネガティブな先入観を植え付けることになるので、逆に認知症バリアフリーを阻害することが懸念されるという意見があった。

○接遇場面にこだわらず広い視点から

したがって、接遇ハウツウのみにこだわることなく、近年は希望をもって活動している認知症の人が増えていることを紹介しつつ、認知症の人に利用しやすい環境づくりや地域連携の必要性を視野に含めて、バリアの軽減を目指すという考え方で取りまとめる方針とした。

【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

認知症の人の生活の中では、どんなものが“バリア（障壁）”となっているのでしょうか。

(中略)

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、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。

(以下略)



II 当事者とともに

当事者の「いま」に目を向ける

近年は、**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。**

(中略)

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。(略)

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。(略)





V 認知症バリアフリーに向けた取り組み事例

「気づく」「つなぐ」「支える」薬局・ドラッグストアの役割

薬局・ドラッグストアに医薬品やサプリメント、日用雑貨等を購入しに訪れたお客さまと接する中で、何気ない会話から認知機能の低下が気になることもあるでしょう。

来局された人に処方薬を渡すときには、最近の様子を尋ねたり、服薬状況を確認したり、さらに服薬にあたっての注意事項の説明をします。そのとき「何か話がかみ合わない」「以前は話好きだったのに、最近急に無口になった」など、長年、日常的な交流がある**薬局だからこそ気づくさまざまな兆候がある**かもしれません。

しばらく様子を見て、認知症が疑われる場合は、必要に応じて**地域包括支援センター**

やかかりつけ医に状況を伝え、情報を共有します。

できれば機会をとらえて家族にも状況を説明し、家族からは日頃の暮らしぶりの変化を教えてもらうなど、情報を共有するとよいでしょう。

家族には、地域包括支援センターが相談に応じてくれること、家族会等が電話相談やつどいを実施していること、介護予防サロンや認知症カフェなどの**地域の社会資源を紹介することなども有効**です。

薬局を会場にして認知症の人の家族向けの学習会を開くことなどもよいでしょう。

事例①安心して買い物ができる環境づくり（お金の支払いに手間取る）

事例②本人の不安な気持ちを受け止める（薬を渡したのにもらってないと来局）

事例③変化に気づく（薬の飲み忘れが多い）

活動事例「薬局を舞台にしたチームオレンジを展開」

2. 認知症バリアフリー宣言制度普及、認証制度のあり方

① 認知症バリアフリー宣言制度の認知度を高めることが課題

■ 認知症バリアフリー宣言実施企業等に対するヒアリング調査結果

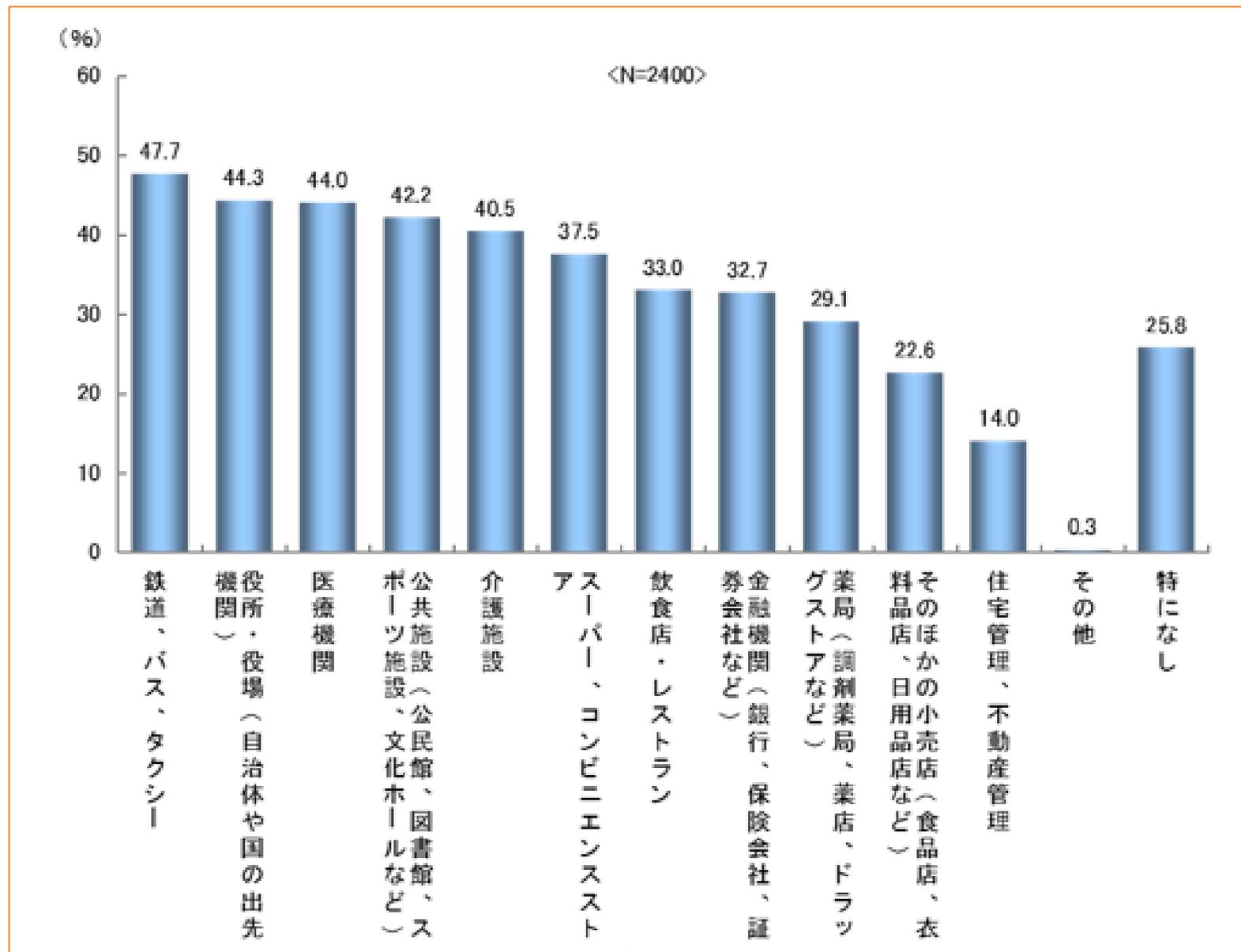
- 広報ツールとして、チラシやポスターなどの活用できるような支援を望む。
- 自治体が制度の情報発信に協力してくれるような働きかけが必要。

■ 一般認知度調査（WEB調査）の結果

- 認知症バリアフリー宣言マークについて「WEBサイトや商品、サービスなどで見かけたことがある」は3.3%、「店頭や街中などで見かけたことがある」は4.5%となっており、他の認定マークに比べ、認知度は低い結果であった。

認知症バリアフリー宣言マークの取得を積極的に進めた方がよいと思う業種

(複数回答)



自治体向けのチラシの作成、配布

認知症バリアフリー宣言

支えあう社会の実現をめざして。

認知症になってもその人や家族の暮らしを社会全体で支えて行けるよう、いま多くの企業・団体などが「認知症バリアフリー宣言」に取り組んでいます。

認知症バリアフリー宣言



認知症バリアフリー宣言企業・団体は、こちらからご覧いただけます。

「認知症バリアフリー宣言」は、認知症の人やご家族に安心して店舗やサービスを利用して頂くための社会活動です。

制度の目的

「認知症バリアフリー宣言」は、「日本認知症官民協議会」が進める「認知症バリアフリー」の取り組みのひとつ。認知症になっても、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せるよう、企業・団体と連携して社会全体で支えあう制度です。

制度の概要

1 対象となる組織
企業・団体などを対象とします。職種や規模は問いません。
全社一括でも拠点（店舗や支社・支部など）だけでも申請・登録ができます。

2 4項目の宣言基準
申請には以下の4項目の宣言基準が求められます。

- 「人材育成」 社内で従業員などに対し、認知症についての正しい理解を促す育成活動を行う。
- 「地域連携」 地域の行政機関や専門機関（地域包括支援センターなど）、他企業などとの連携を図る。
- 「社内制度」 企業・団体において介護のための雇止め防止や当事者が働き続けられるなど、認知症をサポートする制度づくりを行う。
- 「環境整備」 店舗やWEBサイトなどを認知症の方やその家族が利用しやすい環境に整える。また従業員が働き続けられる職場づくりを進める。

これら4項目については、一定の基準はなく、それぞれの業種や目的・目標によって取り組みを柔軟に設定することができます。

詳しい情報やお問い合わせは

「認知症バリアフリー宣言」の詳細については、こちらのサイトをご覧ください。

●認知症バリアフリー宣言ポータル
<https://ninchisho-barrierfree.jp>



●日本認知症官民協議会事務局
info@ninchisho-barrierfree.jp

発行：一般財団法人日本規格協会 〒108-0073 東京都港区三田3丁目13-12三田MTビル
厚生労働省 令和4年度 老人保健制度推進事業 認知症に関する企業等の宣言制度の普及・啓発及び認定制度のあり方に関する調査研究事業 2023.02

認知症バリアフリー 宣言企業・団体への ポスターの提供

ポータルサイトのマイページより、
データのダウンロードが可能

私たちも
参加しています

認知症
バリアフリー
宣言

認知症の人の生活を
社会全体で支えて
行くための活動です。



(組織名)

私たちは
宣言します

認知症
バリアフリー宣言



認知症の人の
生活を社会全体で
支えて行くための
活動です。

(組織名)



認知症
バリアフリー
宣言
実施中



(組織名)

②認知症バリアフリー認証企業等の質担保、懸念事項に向けた検討

■質担保に直結する、認証の登録要件や基準を検討する上での論点の整理

項目	論点	備考
範囲内容	<ul style="list-style-type: none">取組は、宣言制度の活動区分（人材育成、地域連携、社内制度、環境整備）について、最低一つずつでよいか。4つの活動区分以外の取組みの実施も求めるか。（例：実施計画作成や目標設定、実施結果報告など）	認知症バリアフリー宣言企業・団体からは、「独自の取組を尊重してほしい。画一的な取り組みの要求には抵抗感がある」との意見が寄せられている。
量	<ul style="list-style-type: none">取組の量に基準値を設定するか。（例：認知症カフェの参加は1年に最低2回以上とする）	同上
成果	<ul style="list-style-type: none">取組の有無や活動量・回数ではなく、特定の成果まで求めるか。（例：スローレーンの導入で、認知症当事者の店舗利用が増えた）	<ul style="list-style-type: none">何が成果かは一概に判断できない。一定の成果を求めるのであれば、評価指標とその判断基準をあらかじめ設定することが必要になる。

■ 認知症バリアフリー認証制度の運用コストの検討

- 認証の審査における取組状況の確認について、取組実績の有無を**書類確認する方式を選択**した場合には、**審査員確保・養成に係るコスト、現地審査のコスト等を抑えられる**可能性が高まると考えられる。
- また、認証の申請書類の受け渡しについては、**宣言のWebサイトの登録申請にかかわる諸機能を流用**することで、安全かつコストを抑えた申請・受付の可能性が高まると考えられる。
- 一方、認証は適合性を証明するという**認証側の責任が伴う**ため、宣言の登録事務と認証の審査書類確認に関する業務量の単純な比較だけではなく、**認証の決定、認証組織の管理など制度運営に係る様々なコストも加味して評価することが必要**であるとの指摘があった。
実際の認証スキームが具体化した段階で、これらも含めた検証が必要である。

■ 認知症バリアフリー宣言制度の普及・拡大に取り組みつつ、認証制度については、引き続き検討が必要である。