

日本認知症官民協議会
令和 2 年度認知症バリアフリー W G
事業概要説明

2020 年 10 月 21 日
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

1. 令和 2 (2020)年度認知症バリアフリーWGのタスク

「ガイドライン(仮称)」の作成・普及

2. 認知症バリアフリーWG

①ガイドライン作成のための候補業種の選定

②認知症高齢者の特性や困りごと等の論点整理

『認知症分野における官民連携・取組活性化事業一式に関する業務委託仕様書』(以下、仕様書)

※小売業や金融・保険業など生活環境の中で認知症の人と関わる機会が多いと想定される業種の中から候補業種を選定。

※バリアフリーWGで議論し、認知症施策推進課(現:厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課)と協議の上、6業種程度を決定。

※各ガイドラインに共通して盛り込むべき内容、作業委員会において議論すべき内容統一のため、一般的な認知症高齢者の特性や困りごと等の論点整理を行う。

令和2年度認知症バリフリーWG名簿

座長	
大森 彌	日本認知症官民協議会 事務局長／東京大学名誉教授
金融	
柴田 幸介	株式会社三菱UFJ銀行 経営企画部 会長行室 上席調査役
八塚 義行	みずほ信託銀行 経営企画部 お客さまサービス室 室長
保険	
矢野 功	SOMPOホールディングス株式会社 シニアマーケット事業部 認知症プロジェクト推進室 特命部長兼室長
今尾 昌則	東京海上日動火災保険株式会社 公務開発部 次長
星野 真宏	明治安田生命保険相互会社 調査部 調査グループ 課長
小売	
鈴木 隆博	イオン株式会社 環境・社会貢献部 部長
堂本 敏雄	一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会 セーフティステーション活動委員会 委員長
山際 淳	日本生活協同組合連合会 組織推進本部 福祉事業推進部 部長
住宅	
江口 孝彦	ナイスコミュニティー株式会社 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	一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会 ケア輸送等統括
その他、生活関連等	
小林 聡史	一般社団法人日本IT団体連盟 事務局長

日本認知症官民協議会 実行委員	
	一般社団法人日本経済団体連合会
菅原 晶子	公益社団法人経済同友会 常務理事
荒井 恒一	日本商工会議所 理事
江澤 和彦	公益社団法人日本医師会 常任理事
鴻江 圭子	公益社団法人全国老人福祉施設協議会 副会長
三根 浩一郎	公益社団法人全国老人保健施設協会 副会長
飯泉 嘉門	全国知事会 会長
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
鈴木 森夫	公益社団法人認知症の人と家族の会 代表理事
オブザーバー	
内閣府 政策統括官(政策調整担当)	
内閣官房 日本経済再生総合事務局	
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 安心生活政策課	
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	

3. 作業委員会

「ガイドライン(仮称)」の作成

(仕様書)

- ※作業委員会では、バリアフリーWGで決定された方針に沿って、各業種のガイドラインを作成する。
- ※バリアフリーWGで整理された論点等に加えて、認知症の人の視点も重視しながら、それぞれの業種に固有の認知症の人の困りごとを把握した上で、具体的な場面での接遇のあり方や留意点についてとりまとめる。
- ※必要に応じて好事例等を盛り込む。
- ※ガイドラインは、認知症の人の特性や困りごと等の基本的な事項を整理した上で、基本的な考え方を整理するとともに、業種ごとに認知症の人が接する具体的な場面の接遇のあり方等について、一定の知識・技術等を身につけられる内容となるよう留意する。

4. 作業委員会の構成

- 各作業委員会5名程度。
- 各作業委員会の座長は大森WG座長が兼任。
(WGと各作業委員会間の横串として)
- 各業種に対応するWG委員が入る。
- 日本認知症官民協議会の参加団体・個社から
委員構成。

(仕様書)

※作業委員会の委員は、各業種に対応するバリアフリーWGの委員に加え、それぞれの業種に対応した民間団体等を加えて5名程度選定する。

5. 「ガイドライン（仮称）」のアウトライン

①どこの名前で誰に出すのか

- ☞「認知症バリアフリーWG」の名称で作成し、日本認知症官民協議会に報告を行い、各業界に出すという整理でよいか。

②読者・配布対象

- ☞業界団体。業界団体の相談機関など。
- ☞個社の職員

※その他、パブリシティとして記者會等

③刷部数

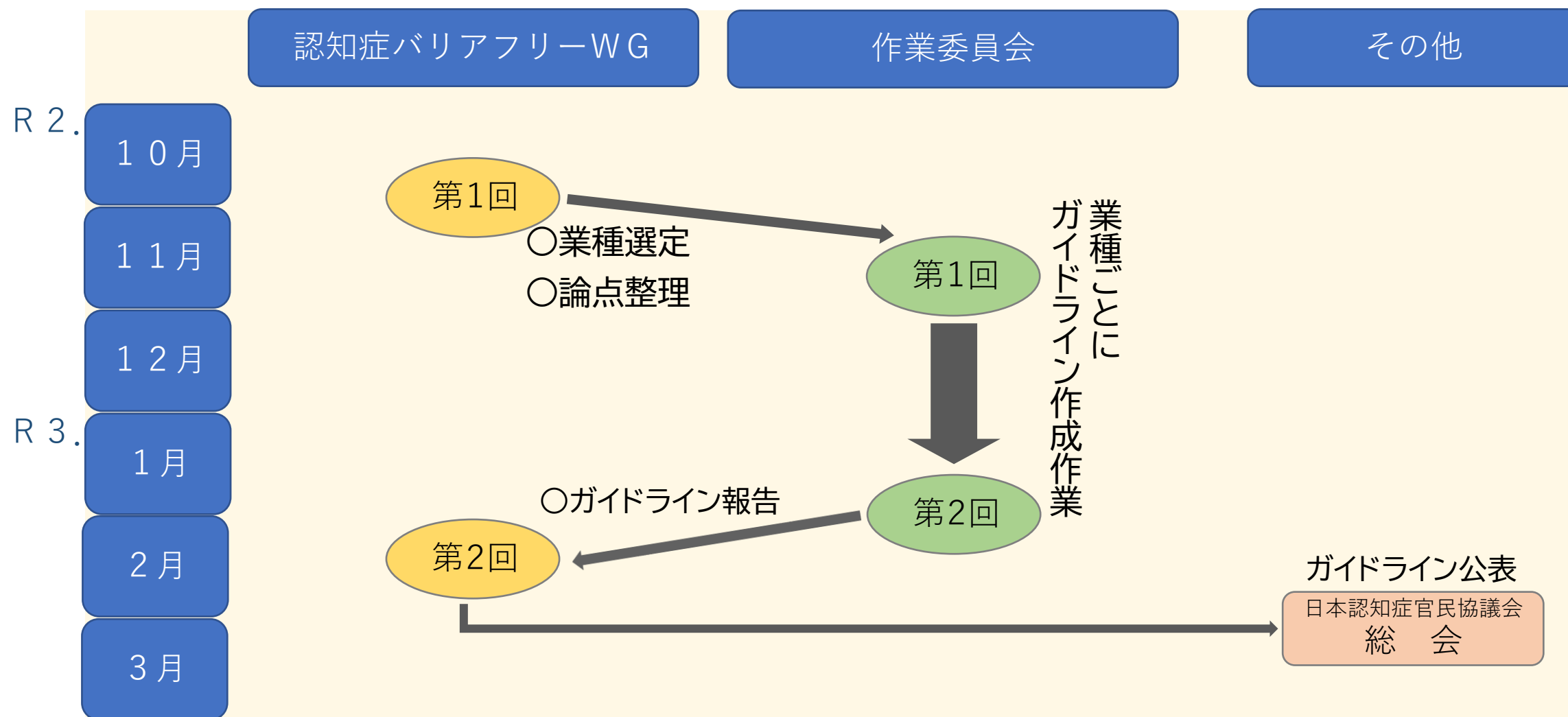
- ☞各業界200部程度

④公表方法

- ☞ホームページ（「日本認知症官民協議会」ホームページを作成）から冊子PDFを一般にもダウンロードできるようにする。

※希望する業界団体には印刷用版下データを提供

6. おおまかなスケジュール



ガイドライン作成のための候補業種の選定 について

7. 各業界で作成している「ガイドライン」等の情報（1）金融

金融関係では、各業界がガイドライン等を作成。

業界ガイドライン等をもとに個社がガイドライン等を作成。

全国銀行協会

- ・パンフレット『預金者ご本人の意思確認ができない場合における預金の引出しに関するご案内資料』(2020.03)を作成。
- ・金融庁(金融審議会市場WG報告書 2020.08.05)の方針を受け、認知症の家族らによる預金引き出し等に関する指針を作成予定。

(一社)生命保険協会

『高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン』(2019.05)

(一社)日本損害保険協会

『高齢者に対する保険募集のガイドライン』(2016.04)

『第三分野商品(疾病または介護を支払事由とする商品)に関するガイドライン』(2020.06)

日本証券業協会

『協会員の投資勧誘、顧客管理等に関する規則第5条の3の考え方(高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン)』(2016.09改正)

(一社)投資信託協会

『受益証券等の直接募集等に関する規則第6条の3の考え方(高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン)』(2016.10改正)

I 顧客本位の業務運営の更なる進展に向けた方策

顧客本位の業務運営に関する原則(2017.03策定)の充実

- ▶ 顧客のライフプラン等を踏まえた業横断的な商品の提案及び商品提供後の適切なフォローアップの実施
- ▶ 金融商品の組成に携わる金融事業者による想定顧客の公表
- ▶ リスクや手数料、利益相反等の情報を比較できるよう、各業者・商品毎の共通の情報提供フォーム(「重要情報シート」)の導入

「原則」の一層の浸透・定着

- ▶ 金融庁において、事業者の取組状況等を「原則」の項目毎に比較可能な形で公表

不適切な販売事例の効果的な抑制

- ▶ 法律上の誠実公正義務や適合性原則の内容を明確化するため監督指針を改正

顧客本位の業務運営に関する原則

- ①顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等
- ②顧客の最善の利益の追求
- ③利益相反の適切な管理
- ④手数料等の明確化
- ⑤重要な情報の分かりやすい提供
- ⑥顧客にふさわしいサービスの提供
- ⑦従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

II 超高齢社会における金融業務のあり方

認知判断能力等が低下した高齢顧客に対する対応

▶ 金融取引の代理等のあり方

認知判断能力の低下した高齢顧客本人のほか、本人に代わって取引を行う者であっても、手続を認めるなどの柔軟な対応を行っていくことが望ましいとして、今後、認知判断能力が低下した顧客本人、本人の家族や社会福祉協議会等の職員などの者、また任意後見人や保佐人・補助人を指定した後の顧客本人による金融取引について、業界団体における指針の策定が期待される。

▶ 金融機関と福祉関係機関等との連携強化

金融機関は地域社会の主要な構成員との視点から、関係機関と協力しながら認知判断能力の低下した顧客を支援していくことが期待されている。

こうした取組を支援するため、今後、金融業界において、行政や福祉関係機関等と協力しつつ、具体的な連携内容について、指針を策定していくことが重要と考えられる。

▶ 金融業界における好事例の集約・還元と指針策定

以下の事項について、業界の好事例の集約・還元や業界全体としての指針の作成が有効。

- ①高齢者のニーズに応える金融商品・サービス等
- ②認知判断能力の低下に備えた事前の取組
- ③高齢者の相談窓口の案内
- ④金融商品販売後のフォローアップ

▶ デジタル技術を活用した柔軟な顧客対応

今後、デジタル技術を活用し、高齢者毎の認知判断能力に応じた対応や本人の状況から見て不相応な取引の検知など、高齢者の能力・状況に応じたきめ細かな対応が可能となることが期待される。

▶ 金融契約の照会システム

金融資産を有する者が死亡した場合や金融資産を有する者の認知判断能力が低下した場合、その遺族や家族が本人の金融契約の有無を照会できるシステムの検討。

8. 各業界で作成している「ガイドライン」等の情報（2）住宅・小売

住宅関係(マンション)

(一社)マンション管理業協会

- ・会員向けに認知症対応マニュアル『マンションにおける認知症の事例と対応策』(2016.12)を作成。

(一社)全国住宅産業協会

- ・2019年より「不動産後見アドバイザー」資格講習会を実施。

小売関係(フランチャイズチェーン)

(一社)日本フランチャイズチェーン協会

- ・『まちづくりへの連携・協力のガイドライン』(2013.03)で、緊急時の保護対応、振り込め詐欺防止への協力等。
- ・2000年よりセーフティステーション(SS)活動。その一環で「高齢者保護対応」。
- ・同協会では各地の地域包括支援センターなどと協働で認知症サポーター養成講座を実施。

例:東京都港区、岐阜県各務原市、愛知県名古屋市、高知県

9. 各業界で作成している「ガイドライン」等の情報（3）交通

交通関係

今年度より国土交通省が、
「公共交通事業者等における認知症の人への接遇ガイド
ライン作成のための検討会」を設置。8月3日に第1回開催。

➤『認知症施策推進大綱』

ソフト面では、認知症の人対応のための交通事業者向け接遇ガイドラインを作成・周知し、事業者による研修の充実及び適切な接遇の実施を推進する。また、一定の規模以上の公共交通事業者に対し、従来のハード対策に加えて、認知症の人を含む高齢者等に対する対応などの接遇・研修のあり方を含む計画の作成、取組状況の報告及び公表等の義務づけを実施する。

10. 各業界で作成している「ガイドライン」等の情報（4）公共施設・官庁

公共施設(図書館)

(公社)日本図書館協会ほか

- ・令和2年度全国図書館大会で分科会「誰もが安心して使える図書館にー認知症と向き合う図書館の実践」開催。
- ・平成29年度全国図書館大会において特別セッション「認知症と図書館を考える」を開催し、NHK Eテレ「TVシンポジウム」で放映。
- ・協会内に認知症バリアフリー図書館特別検討チーム設置。研修会や実態調査等を実施。
- ・超高齢社会と図書館研究会『認知症にやさしい図書館ガイドライン』(2017.10)を作成。
(筑波大学図書館情報メディア系・知的コミュニティ基盤研究センター呑海沙織研究室)

官庁 参考資料

国土交通省

『交通事業者向け接遇ガイドライン』(2018.05)

『発達障害、知的障害、精神障害のある方とのコミュニケーションハンドブック』(2009.04)

消費者庁

『高齢者・障がい者の消費トラブル 見守りガイドブック』(2020.02)

厚生労働省

『認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン』(2018.06)

『障害福祉サービス等の提供に係る意思決定支援ガイドライン』(2017.03)

『人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン』(2018.03改訂)

※『意思決定支援を踏まえた後見事務のガイドライン(仮題)』を現在策定中

ハンドブックの目的

障害の理解

基本の応対

まず、困っている人がいることに気づいてください

基本の応対(コミュニケーション):「話しかける、聞く、説明する」

話しかけるときに応対ポイント

- まず、笑顔でゆっくり、やさしい口調で声をかけます
- 声をかけたら、様子を見て応対します

話を聞くととき

- リラックスした雰囲気をつくり、相手の様子にあわせて、話をよく聞きます
- 必要に応じて、質問により相手の気持ちを確認します
- 返答に困っていたら、補助ツールを使ってみましょう

話や説明をするとき

- ゆっくり、はっきり、短く、具体的に話し、内容を理解しているか確認します
- 言葉での説明以外の方法により理解を助けます
- 本人を尊重するように話をします

パニック時の応対

- まず、生命の危険を回避し、ケガなどをしないように応対します
- 次に、落ち着けるように不安などを取り除きます

緊急時・移乗時の応対①

地震・災害が発生したら？

- 声をかけて、状況を伝え、安全な場所へ誘導します
- パニックになっている人がいたら、安全を確保した上で、誘導します

緊急時・移乗時の応対②

普段と異なる状況(列車やバスの運転の中止・遅延など)が発生したら？

- どうするべきかわからない人がいたら、目的地に到達するために必要な情報をわかりやすく説明します

場面ごとの応対

目的地への移動①

目的の場所や乗り場を自分で探せず、戸惑っている人がいます

- 声をかけ、必要に応じ目的の場所まで同行します

目的地への移動①②

列車やバスの降車駅・バス停がわからなくなり、終点でも降りなかったり、途中でモジモジしたりしています

- 降車駅・バス停などをたずね、着いたら声かけをします

注文・会計①

注文がうまくできずに時間がかかったり、商品がうまく探せないためにウロウロしています

- あせらないよう、せかさず応対し、必要に応じて図や写真、実物などわかりやすい資料を示します

注文・会計②

レジでお金を支払うとき、うまくできず時間がかかったり、固まっています

- 会計のときには、せかさず必要な代金やおつりをわかりやすく伝えます

機械の操作や設備の使い方①

券売機などの機械の前で、立ち往生しています

- 料金の投入や乗車券の購入などが難しい人には、必要に応じて手助けをします

機械の操作や設備の使い方②

設備の使い方を説明しても、理解できないようです

- 設備の使い方などわかりやすく記載された資料を用意しておきます

書類の記入・順番を待つ①

書類を持ってウロウロしていたり、書類の前で動きが止まっています

- 書類の記載内容をわかりやすく説明し、必要に応じて記入の手助けをします

書類の記入・順番を待つ②

待つことができずに不安そうにしていたり、動きが止まっていることがあります

- 待ち時間などの状況を説明し、必要に応じて別の場所に案内します

トラブル時の応対

参考資料

1 高齢者・障がい者の消費者被害の現状と特徴

(1) 高齢者・障がい者の消費者被害の現状

- 高齢者(65歳以上)に関する相談は全体の34.9%
- 認知症等の高齢者や障がい者等に関する相談は、本人以外から寄せられる場合が多い。

(1) 高齢者・障がい者の消費者被害の特徴

- 被害に遭っていることに気付きにくい
- 悪質事業者が狙う高齢者の「お金」「健康」「孤独」の3つの不安(3K)
- 65歳以上の相談1件当たりの平均既支払金額は65歳未満の約3倍

2 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）

3 消費生活センターと福祉関係者との連携

Q1 消費生活センターは、どのような機関ですか

Q2 高齢者や障がい者への支援は、どのような機関で行われているのですか

地域包括支援センター 基幹相談支援センター 社会福祉協議会

☆地域協議会における高齢者・障がい者の消費者被害の気付きから消費生活センターへのつなぎ方

☆声掛けのポイント

さりげない声掛けから 問い詰めずに寄り添った声掛け 声掛けNGワード集

事 例

各事例に関して「概要」「気づきのポイント」「トラブルの特徴」「関係者の連携」「消費生活センターに相談したら／見守る方へアドバイス」の視点から解説

- 事例1 工事の車が出入りしているのを見掛けて
- 事例2 部屋の隅に健康食品の箱の山積みを見つけて
- 事例3 時々迎えの人と出掛けるのを見掛けて
- 事例4 健康器具など新しく購入した商品をたくさん見つけて
- 事例5 大事な指輪を売ってしまったと相談されて
- 事例6 窓口に100万円を引き出しに来たお客様を見て
- 事例7 毎週のように大量の海産物を届けているけれど
- 事例8 コンビニで高額な支払をされるお客様が気になって
- 事例9 電気料金の督促通知を見つけて
- 事例10 クレジットカードの支払ができないと相談されて
- 事例11 「セミナーに行く」と言っていたけれど
- 事例12 スマートフォンの着信音におびえる様子を見て
- 事例13 オンラインゲームで高額を使っていたことに気付いた、と相談されて
- 事例14 見慣れないアクセサリーをしているのに気付いて

ロールプレイング① 「台風が来たら大変なことになる」と勧められて
ロールプレイング② 本当に彼女に会えるの？

4 消費者問題に関する法律

5 消費団体訴訟制度

I

はじめに

ガイドライン策定の拝啓 ガイドラインの趣旨

II

基本的考え方

誰の意思決定支援のためのガイドラインか
誰による意思決定支援のガイドラインか
意思決定支援とは何か(支援の定義)

III

認知症の人の特性を踏まえた意思決定支援の基本原則

本人の意思の尊重

本人の意思決定能力への配慮(意思決定能力を有することを前提とした意思決定支援)
チームによる早期からの継続的支援(本人の意思を繰り返し確認すること)

IV

意思決定支援のプロセス

意思決定支援の人的・物的環境の整備

意思決定支援者の態度

本人の意思を尊重する態度で接していることが必要

意思決定支援者との信頼関係と立ち会う人との関係性の配慮

本人との信頼関係に配慮

立ち会う人との関係性から意思を十分に表明できない場合、本人と意思決定支援者との間で本人の意思を確認するなどの配慮

意思決定支援と環境

なるべく本人が慣れた場所で意思決定支援を行うことが望ましい。

適切な意思決定支援プロセスの確保

本人が意思を形成することの支援(意思形成支援)

- ・本人が意思を形成するのに必要な情報が説明されているか。
- ・本人が理解できるよう、分かりやすい言葉や文字にして、ゆっくり説明されているか。
- ・本人が理解している事実認識に誤りがないか。
- ・本人が自発的に意思を形成するに障害となる環境等はないか。

本人が意思を表明することへの支援(意思表明支援)

本人の意思を表明しにくくする要因はないか。意思決定支援者の態度、人的・物的環境の整備に配慮が必要

本人が意思を実現するための支援(意思実現支援)

自発的に形成され、表明された本人の意思を、本人の能力を最大限活用した上で、日常生活・社会生活に反映させる。

意思決定支援プロセスにおける家族

家族も本人の意思決定支援者であること

本人をよく知る家族が意思決定支援チームの一員になっていただくことが望ましい。

家族への支援

家族が不安を抱かないように支援をすることが必要。

日常生活や社会生活における意思決定支援

日常生活: 本人が過ごしてきた生活の確保が尊重されることが原則

社会生活: 本人にとって重大な影響が生じる場合、意思決定支援チームで話し合う

意思決定支援チームと会議(話し合い)

適切な意思決定支援のプロセスを踏まえて、本人の意思決定支援の方法について話し合う(意思決定支援チーム)

V

認知症への理解とガイドラインの普及と改訂

VI

事例に基づく意思決定支援のポイント

1 1. 考えられる業種の候補

(銀行)

1 銀行

2 信託

(保険)

3 生保

4 損保

(証券)

5 証券

6 住宅
(マンション)

7 小売
(コンビニ・大規模小売店・薬局)

8 交通

9 公共施設
(例えば 図書館 など)

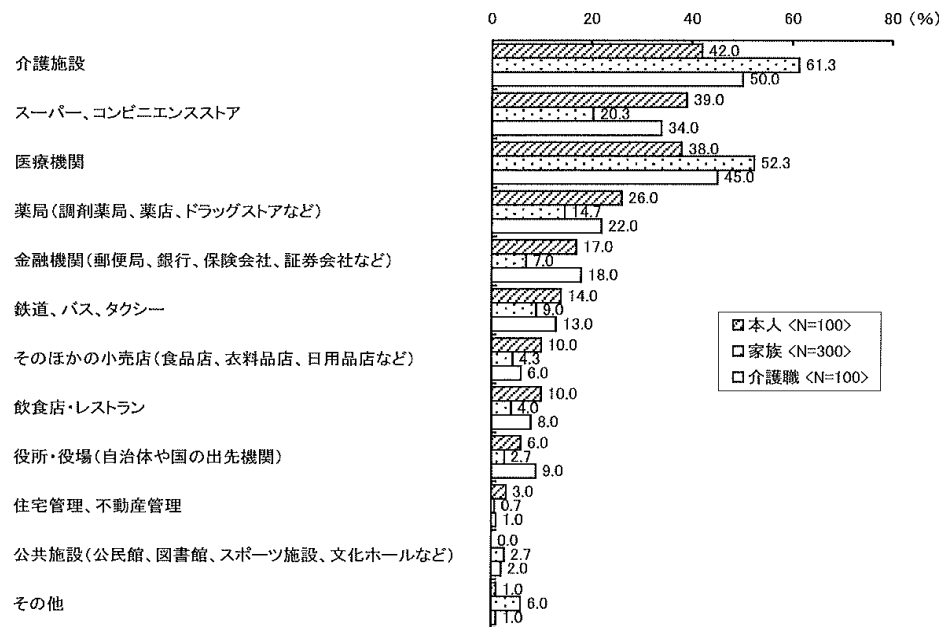
- 他に考えられる業種はあるか
- どの業種を選定するか(6業種程度)

【参考】優先的に認知症バリアフリーに取り組むべき業種（本人調査）

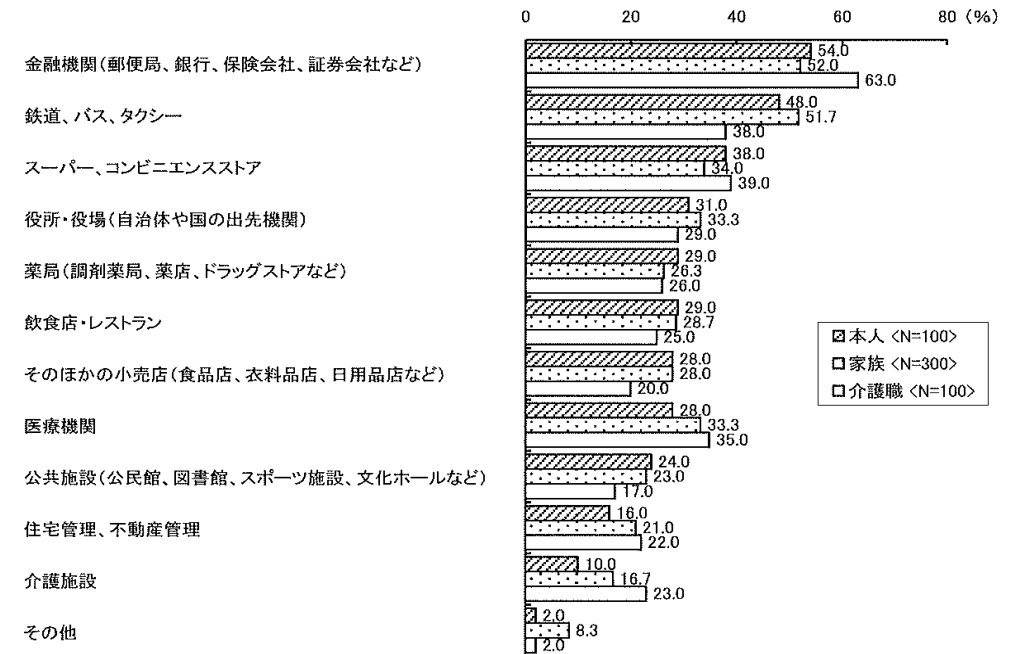
■医療・介護機関を除く、利用頻度の高い業種と利用する上で不安に感じる業種、利用しづらい業種 上位5位

	利用頻度の高い業種(本人)	利用する上で不安に感じる業種、利用しづらい業種(本人)
1位	スーパー、コンビニエンスストア	金融機関
2位	薬局	鉄道、バス、タクシー
3位	金融機関	スーパー、コンビニエンスストア
4位	鉄道、バス、タクシー	役所・役場(自治体や国の出先機関)
5位	その他の小売店(食品店、衣料品店、日用品店など)	薬局／飲食店・レストラン

◆利用頻度の高い業種(複数回答)



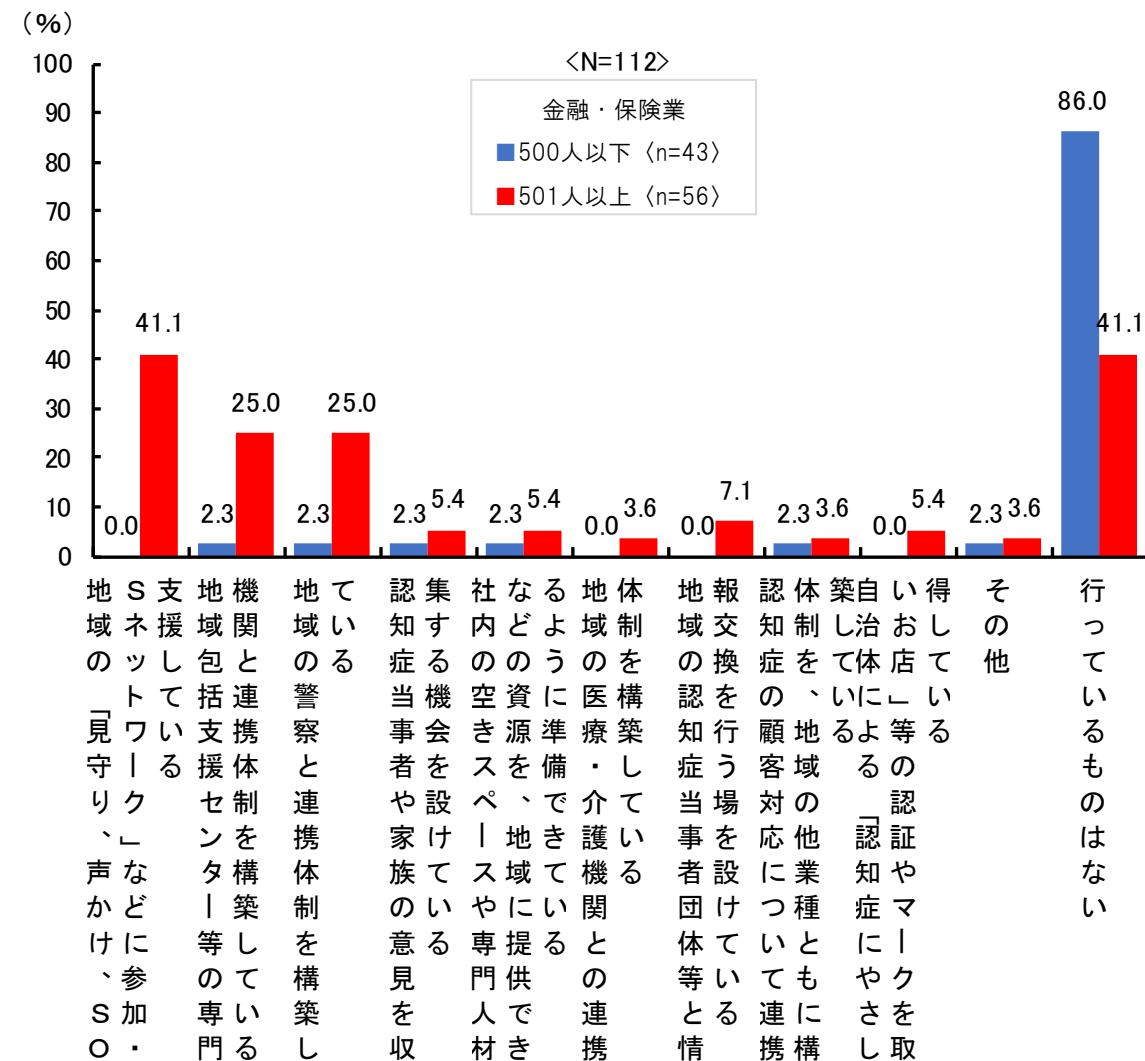
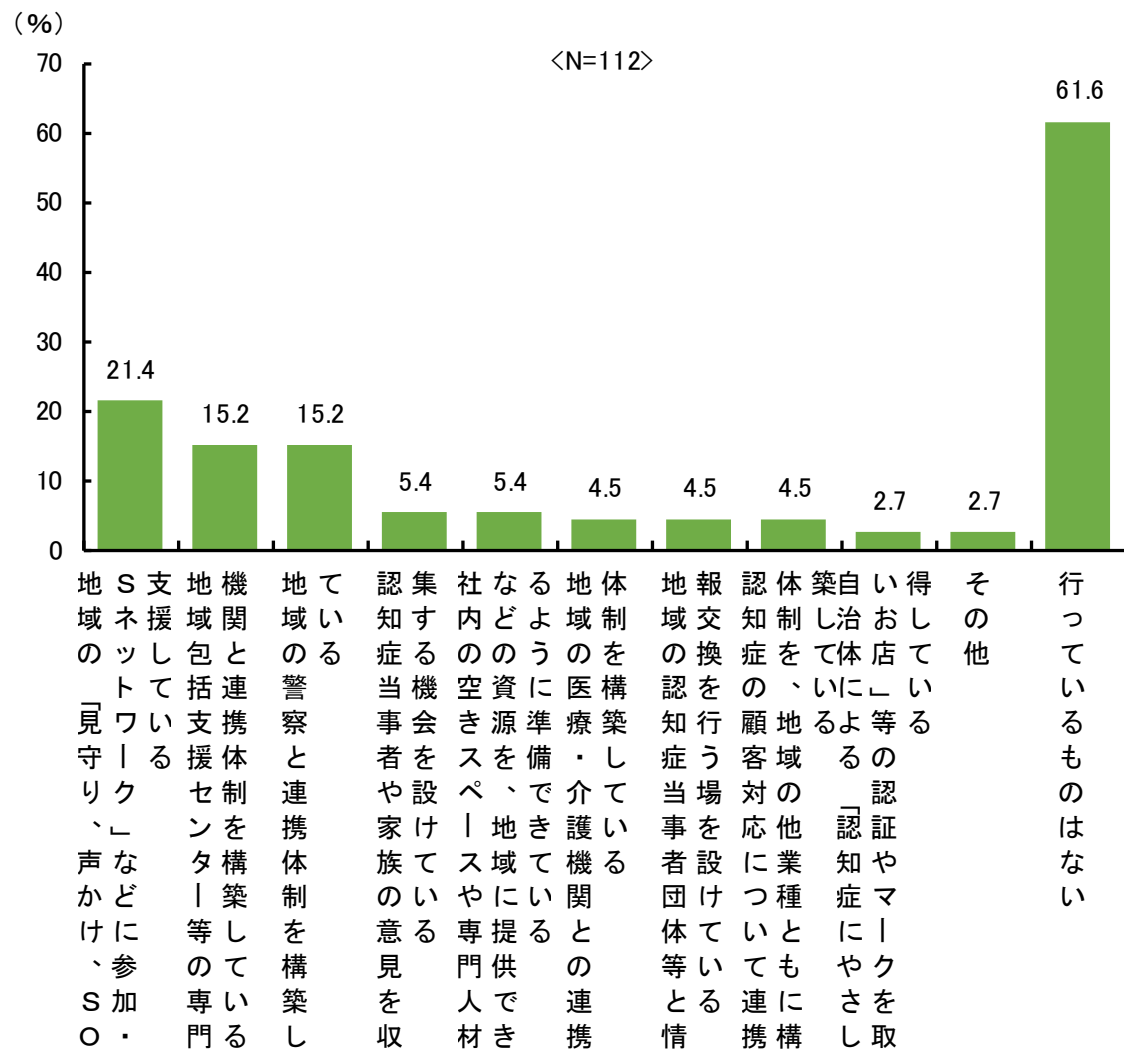
◆利用する上で不安に感じる業種、利用しづらい業種(複数回答)



【参考】認知症に関する地域との連携状況（企業調査）

■認知症に関する「地域との連携状況」について、あてはまるもの（複数回答）

全体で「行っているものはない」が6割強。「行っているものがある」（4割弱）のうち割合が多いのはSOSネットワーク等への参加



事例

1

【銀行】

2

【信託】

出典：全国キャラバン・メイト連絡協議会による各種アンケート、認知症バリアフリーWG令和元年度報告

店舗で

○（同じ要件で）毎日のように訪れるお客がいる。

○自分でお金を引き出したことを覚えていない。

○ATM操作に手間っている。

○通常通りの接客をしているのに、突然怒り出す。

○詐欺被害（振り込め詐欺）の心配。

○預金の引き出しに支援を要する人が増加している。預金を本人に払出しをしてもよいのかの判断がつかない場合や、本人に代わって家族が引出しに来店するケースが、非常に多くなっている。

○安全性の部分と利便性の部分とのバランスをどうとるのか。

『認知症バリアフリーWG令和元年度報告』

「預金口座の凍結」

○介護費用のために定期口座を解約したり、普通預金を引き出したいが、認知症のため引き出せない。

※金融審議会 市場ワーキング・グループ 報告「顧客本位の業務運営の進展に向けて」（2020.08）を受け、認知症の家族らに預金引き出し等に関する指針を作成予定。

事例

3

【生保】

4

【損保】

5

【証券】

出典：全国キャラバン・メイト連絡協議会による各種アンケート、認知症バリアフリーWG令和元年度報告

生保

○契約期間が長期のため、本人が認知症となり、契約当時の記憶が曖昧化。
最終的に契約自体を失念。

○独居の人が介護施設等に入所すると、連絡がとれなくなるケースが増えている。
家族の連絡先登録がないと、家族にも連絡がつかない。

○（どのような場合であっても）本人の意思は確認しなくてはならない。本人の意思の確認を何回も行う場合や、親族と連絡をとって意思を固める形をとることもある。現在のところ、代替手段がない。

『認知症バリアフリーWG令和元年度報告』

損保

○契約した覚えのない保険証券が届いた。
○保険証券が届いたが掛け金が増えている。

○認知症で入院や入所をされた場合、契約更新ができないことがある。

証券

○保有している商品のことを忘れている。

○商品を販売し、結果として損害。適合性原則違反を理由に、発生した損失の賠償を求められる。

出典：証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）紛争解決手続事例（日本証券業協会協会員 終結分）より

事例

6

【住宅（マンション）】

出典：全国キャラバン・メイト連絡協議会による各種アンケート、認知症バリアフリーWG令和元年度報告

住宅

(マンション)

- 活発だった人が最近マンション内の集まりに出てこず、ほとんど外出する姿をみなくなった。
- 愛想がよかった人が挨拶もしなくなり、人が変わったようになった。
- 性格が変わったように急に訳もなく怒るようになり、周囲の人が避けるようになった。
- 鍵を持たずに外出し、オートロックを開けられない。
- 郵便物や新聞が郵便受けにたまっている。
- 同じ商品がたくさん届いたり、訪問販売の人が入れ替わり立ち替わりしている。
- 廊下を行ったり来たりしている。
- ゴミ出しの日を間違える。ゴミ袋の口が閉められていない。
- 階下の住人から水漏れの苦情が度重なる。
- 夜中に隣のドアをドンドンたたき、隣人から苦情がでている。
- 集金の人とトラブル。

○セキュリティと個人情報の保護が求められている反面、認知症の人と接する場合には、対応しなければいけないジレンマを強く感じている。

○認知症が原因で起こるものなのか、その他の疾患が原因なのかということも、素人ではわからない。実際気づいたとしても、個人情報やプライバシー意識が高まっているなかで、その後をどの段階でどう対応していくのが課題。

『認知症バリアフリーWG令和元年度報告』

事例 7【小売】

出典：全国キャラバン・メイト連絡協議会による各種アンケート、認知症バリアフリーWG令和元年度報告

小売

- 支払がうまくできない。(財布がみつけれない、財布からお金を出せない、小銭を数えられない など)
- 同じ商品を何度も購入している。
- 商品のある場所を繰り返し説明するが、何度も同じ用件でやってくる。
- 支払を済ませて15分も経たないうちに「商品が入っていない」といって再訪する。
- 通常通りの接客をしているのに突然怒り出す。
- 単なる万引きに見えないのだが、商品を持ち帰ってしまう。

大規模小売 では

- 店内で迷い、家族とはぐれてしまう。
- 店内を行ったり来たりして、何時間も店内に滞在している。

薬 局

- 薬を「もらっていない」という問合せがある。
- 支払いに手間取っている。
- 1日に何度も来店する。
- 処方箋をなくす。

- 認知症のお客さんに特別な対応が必要になった場合、店内の連絡体制や対応手順などのルールを整備していく必要がある。
- 身元の特定できないお客さん、一般的な対応では解決が難しいお客さんへの対応、あるいは支援を必要とする高齢者の発券やつなぎの役割を、小売業界が果たしていくためには、地域の関係機関との連携が大切。

『認知症バリアフリーWG令和元年度報告』

事例 8【交通】

出典: 全国キャラバン・メイト連絡協議会による各種アンケート等

鉄道

- 切符の買い方が分からず手間取っている。
- 自動改札や券売機、ICカードの使い方がわからないお客がいる。
- 窓口で通常通りの接客をしていたのに、急に性格が変わったように怒り出す。
- 降車駅を間違えてパニックになる。
- トイレの中から鍵をかけてしまい、出てくることができない。
- 構内で座り込んでいて、声をかけても返事らしい返事が返ってこない。

*「健常者と見分けがつかないので細やかな対応が困難」との意見が多い。 出典: 白石真澄「鉄道のバリアフリーについて～認知症への対応～」
(『国際交通安全学会誌』vol.41、2017.02)

タクシー

- 乗客が「どこに行くのか分からなくなってしまった」。
 - 支払に手間取っている。
-
- 走行中、スリッパ姿でスタスタ歩いている高齢者をみかけた。

バス

- 毎日同じ時刻のバスに、財布も持たず乗り込もうとする乗客がいる。
- 終点に着いても、バスから降りようとしない。行き先を聞いても要領を得ない。

事例 9【公共施設（図書館）】

出典：令和元年度認知症バリアフリーWG、（公社）日本図書館協会のご発言

公共施設 （図書館）

- 自分が図書館で本を借りたことを忘れている。
- 自分の本を図書館に返しに来た。
- ご家族の方から本人には本を貸さないでほしいと依頼された。

○私の物を盗んだといって、隣の来館者とトラブルを起こす。

【取組事例】

- 認知症に関する本棚やコーナーをつくる。
- 図書館で認知症カフェや講演会を行う。

【参考】各業界の特色（高齢者との関わり）

業種	
銀行（信託の銀行業務含む）	日常生活資金の出し入れ。財産管理。金融資産の6割強が（通貨性・定期性）預貯金* ¹ 。
信託	財産管理。認知症の人の増嵩に伴い将来的なニーズ増。
生保	金融資産の2割強* ¹ 。（預貯金とあわせて金融資産の8割強）
損保	認知症起因の他害リスク（鉄道事故等）の社会化が課題。
証券	金融資産の約1割。2035年、金融資産の4割、有価証券の5割を70歳以上が保有。有価証券の15%を認知症高齢者が保有* ¹ 。ただし3大都市圏に偏在* ² 。
住宅	生活の3大要素「衣食住」のうち「住」。居所の決定。ハウジングファーストの観点からも重要。
小売	生活の3大要素のうち「衣食」を提供。
鉄道	認知症の人の「移動」「社会参加」を支える。／（徘徊等による）認知症行方不明者のゲートキーパー役を期待。（全国を網羅する見守り（徘徊）セーフティネット）
タクシー	〃
バス	〃
公共施設（図書館）	合理的配慮が義務化（民間は努力義務）

認知症の人の保有する金融資産は、**2030年に215兆円**、個人金融資産の**1割に達する**との試算*³。

*¹ みずほ総合研究所『【緊急レポート】高齢社会と金融～高齢社会と多様化するニーズに金融機関はどう対応するか～』（2018.1.31）

*² みずほ総合研究所『【緊急レポート】都道府県別の高齢化と個人金融資産の状況～今後、個人金融資産は東京都や神奈川県に集中～』（2018.12.13）

*³ 第一生命研究所『認知症患者の金融資産200兆円の未来～2030年度には個人金融資産の1割に達すると試算』（2018.08.28）

「ガイドライン（仮称）」 の名称について

12. 「ガイドライン」という名称について

名称を「ガイドライン」とするかどうか。
より適切な名称は何か。

【ガイドライン】

政府や団体が方針として掲げる大まかな指針や指標。

1 3. その他の呼称候補

【ガイドブック】

案内書。手引書。指導書。

【ハンドブック】

案内書。手引書。便覧。

【手引き】

案内。手ほどき。また、そのための書物。

【指針】

取るべき態度や進むべき方向を示す方針。

認知症高齢者の特性や困りごと等の論点整理 について

14. 論点整理の軸

前提①

認知症の症状に関する知識の習得。

☞ 認知症による症状の根拠を知る。 cf. 参考1・2・3

前提②

「支援する人」「支援される人」の関係を超えて、
支えあい、助け合いの共生社会の視点。

【参考】『認知症施策推進大綱』(2019.06)

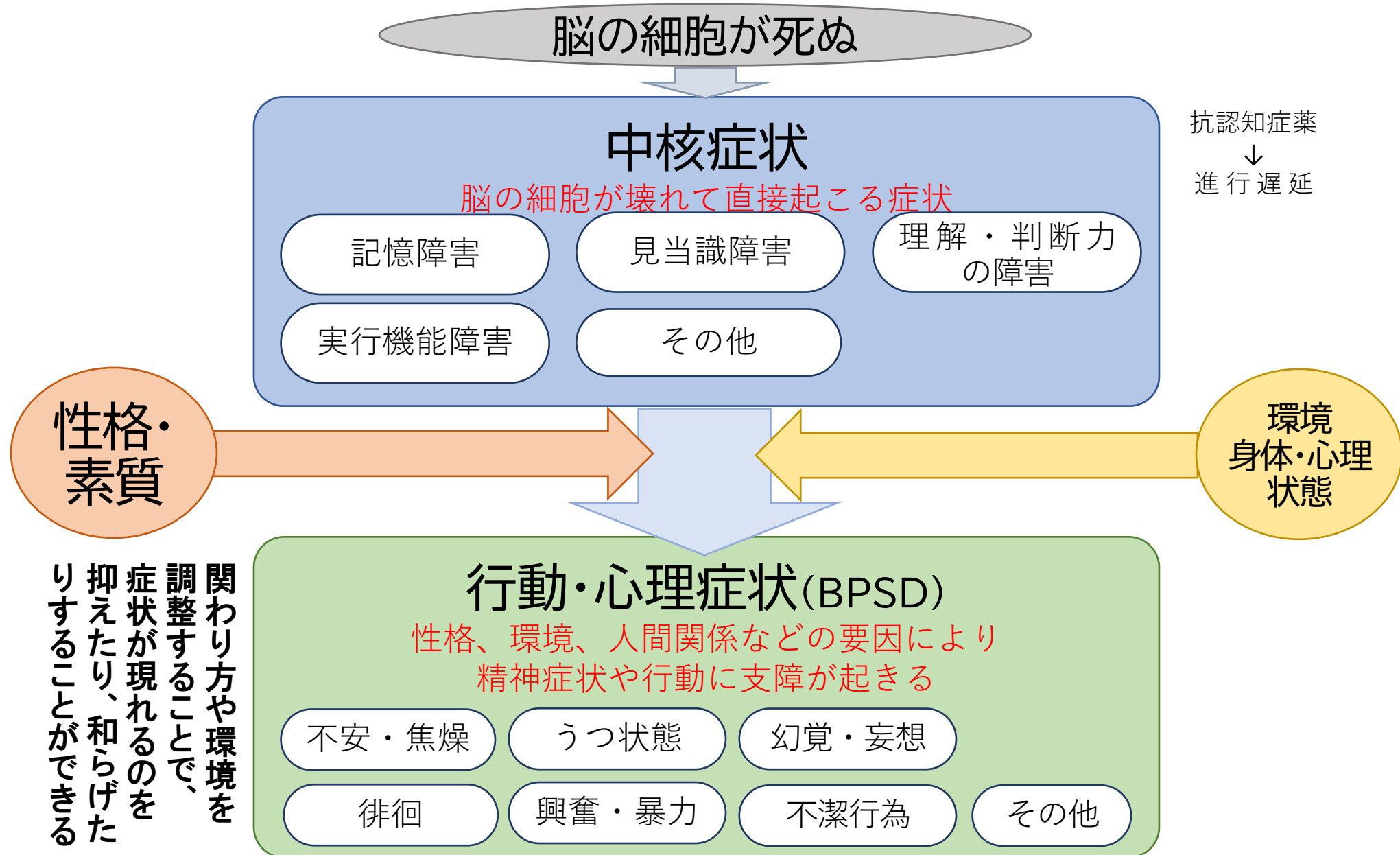
第2 具体的な施策 ≫ 4. 認知症バリアフリーの推進・若年性認知症の人への支援・社会参加支援 ≫ (1)「認知症バリアフリー」の推進
⑤地域支援体制の強化

○認知症サポーターの量的拡大を図ることに加え、今後は養成するだけでなく、できる範囲で手助けを行うという活動の任意性は維持しつつ、
ステップアップ講座を受講した認知症サポーター等が支援チームを作り、認知症の人やその家族の支援ニーズに合った具体的な支援に
つなげる仕組み(「チームオレンジ」)を地域ごとに構築する。

認知症の症状と障害部位

現 れ る 症 状	・融通がきかず、頑固で相手の意見を聞こうとしない ・衝動的になる ・ちょっとしたことでイライラ ・暴言、暴力 ・いつも上機嫌でよくしゃべる	・一つの用事をしている間に他の用事を忘れる ・段取りよく、ものごとを進められない ・状況に応じた行動ができない	・自分でしようとせず、他人に頼りがちである ・無関心 ・感情表出減少 ・相手の立場になれない	・好き嫌いの判断ができなくなり、行動の選択ができなくなる ・感情のコントロールが難しくなる ・危険回避ができない	・新しいことを覚えられない ・昨日の出来事をほとんど忘れてしまう ・今言ったことでもすぐに忘れてしまう	・会話中に「あれ」「それ」などをよく使う ・うまく話せないが、意味は理解できている ・ごく簡単な言葉でも理解できない	・やさしい計算でも間違える ・手指模倣ができない ・よく知っている場所でも道に迷う ・自宅の中でも迷う	・錯綜図がみにくくなる ・青色が見えにくくなる ・よく知っていた人の顔をみてもわからない ・字が読めない ・虫が見えるなどの幻覚がある	・動作がのろくなってきている ・虫が見えるなどの幻覚がある ・注意が変動する
	底面	外側面	内側面	扁桃体	海馬	左側頭葉	頭頂葉	後頭葉	中脳
障害部位	前頭葉			大脳辺縁系と側頭葉					

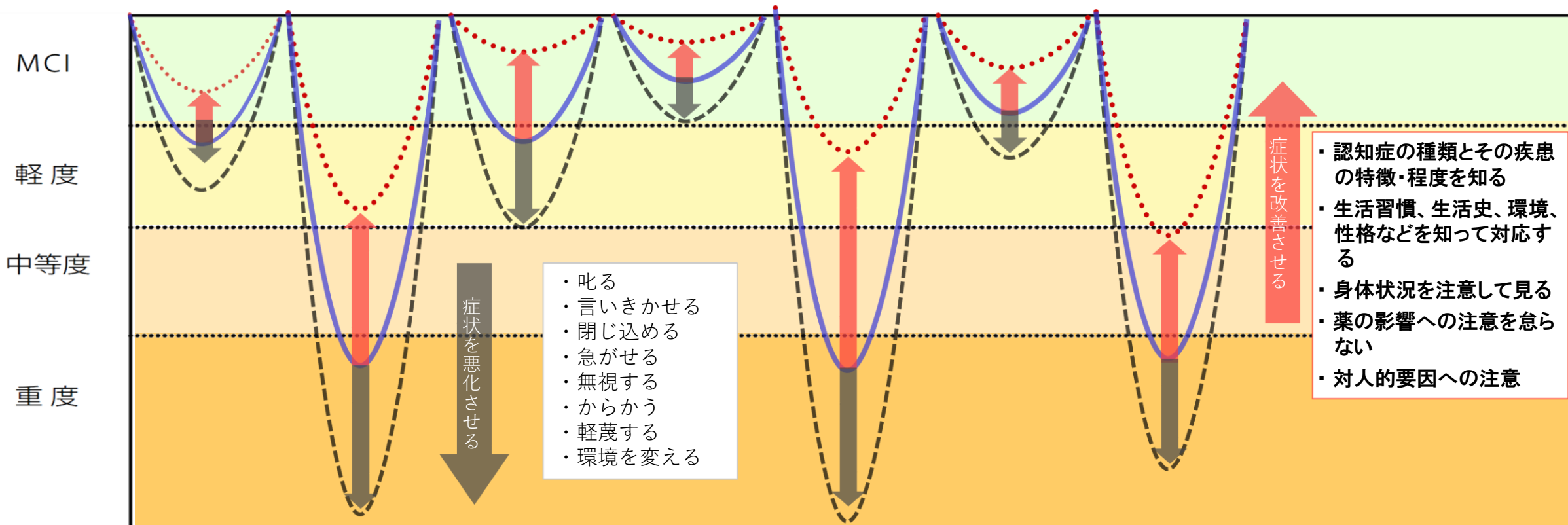
中核症状と周辺症状（行動・心理症状）



対応によって異なる症状の現れ方（イメージ）

障害部位
と現れる
症状

前頭葉			大脳辺縁系と側頭葉			頭頂葉	後頭葉	中脳
底面	外側面	内側面	扁桃体	海馬	左側頭葉			
・融通がきかず、頑固で相手の意見を聞こうとしない ・衝動的になる ・ちょっとしたことでイライラ ・暴言、暴力 ・いつも上機嫌でよくしゃべる	・一つの用事をしている間に他の用事を忘れる ・段取りよく、のごとを進められない ・状況に応じた行動ができない	・自分でしよとせず、他人に頼りがちである ・無関心 ・感情表出減少 ・相手の立場になれない	・好き嫌いの判断ができなくなり、行動の選択ができなくなる ・感情のコントロールが難しくなる ・危険回避ができない	・新しいことを覚えられない ・昨日の出来事をほとんど忘れてしまう ・今言ったことでもすぐに忘れてしまう	・会話中に「あれ」「それ」などをよく使う ・うまく話せないが、意味は理解できている ・ごく簡単な言葉でも理解できない	・やさしい計算でも間違える ・手指模倣ができない ・よく知っている場所でも道に迷う ・自宅の中でも迷う	・錯綜図がみにくくなる ・青色が見えにくくなる ・よく知っていた人の顔をみてもわからない ・字が読めない ・虫が見えるなどの幻覚がある	・動作がのろくなってきている ・虫が見えるなどの幻覚がある ・注意が変動する



15. どのようにして、いわゆる「困りごと」が起こるのか（その1）

いわゆる「困りごと」が、どのようにして生じるのか。

ポイント

○認知症の人の行為(脳の機能障害及びBPSD)への理解不足によって対応の困難さが生じる。

事例

スーパーマーケット店舗等で、
店頭並べられた会計前の食品を開封して食べ始めた。

脳の機能障害によって起こる症状
認知症の人の論理

次のような理解があれば、対応は変わったかも知れません。

認知症の理解が不足している
従業員（店員）の論理

目の前に好きな食べ物がある

だから、食べる

○前頭葉機能が障害されることにより、社会的な抑制機能が働かなくなっていることがある。

○認知症の人は、理解・判断力の障害により、社会的ルールに反していると見える行動をとることがある。

モラルに反する人と一律に判断するのではなく、認知症の症状が影響しているのかも知れないという視点をもつことが重要。

店の商品も、お金を払わずに食べている人がいる

だから、制止する
「こんなところで召し上がられては困ります！」

16. どのようにして、いわゆる「困りごと」が起こるのか（その2）

脳の機能障害によって起こる症状
認知症の人の論理

次のような理解があれば、対応は変わったかも知れません。

認知症の理解が不足している
従業員（店員）の論理

自分が食べているのを
邪魔する人がいる

言われている内容は理解できず、叱られたという感情だけが残る。

怒られた。怖い。

叱りつけるような口調は、認知症の人を不快にさせ、
頑なにさせる。

なぜ怒られているのか
分からない。

追い打ちをかけるような言葉かけ
「確かにお客さまが棚から取って
食べだしました！」

不穏な心身状態となり、
頑なになったり、怖がったり、
過度に攻撃的になったりすることに…

どう対応（接遇）してよいのか
分からない。
「お客様、落ち着いてください！」

17. どのようにして、いわゆる「困りごと」が起こるのか（その3）

脳の機能障害によって起こる症状
認知症の人の論理

次のような理解があれば、対応は変わったかも知れません。

認知症の理解が不足している
従業員（店員）の論理

さらに困難な状況に…

相手のペースに合わせて声掛けし、商品棚の前から落ち着ける場所に移動してもらうことを考える。

- ひとりで対応できなかった場合でも、複数の職員で取り囲むことは避ける。
- 対応する職員を変えるだけでも、スムーズに話が通じることもある。
- 接遇マニュアルに「複数で対応」などとしている場合は、対応している職員以外は距離をおいて見守るなどの配慮。
- 制服姿の警備員が対応するだけで恐怖心につながることもある。

【周囲のお客様への配慮】

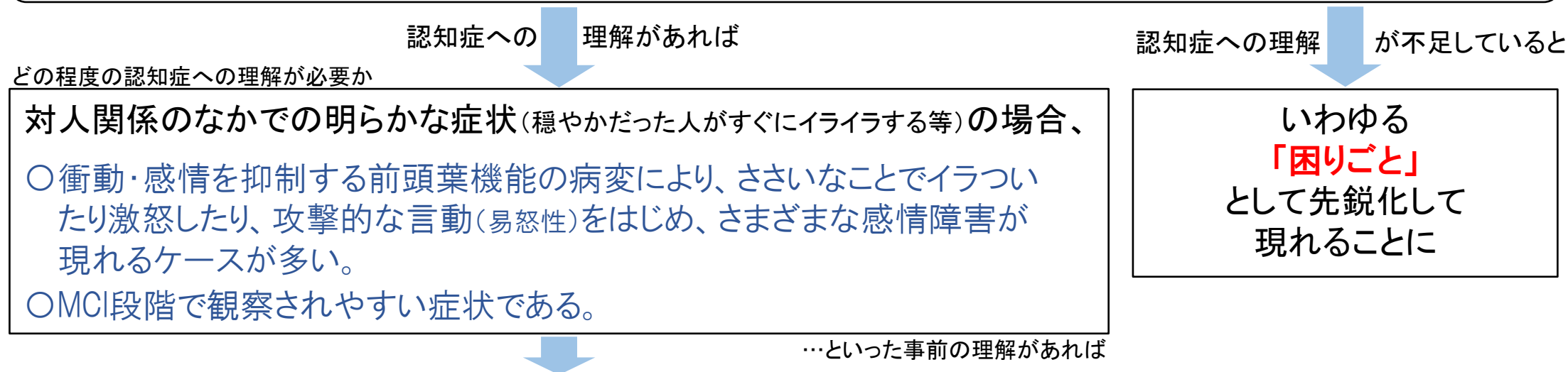
周囲のお客様は、この店ではどのような接客をしているのかという視点でみている。
認知症の人への対応が、店の評判にもつながる。

- ゆっくり話を聞ける場所で話を聞く。
暗いバックヤードや補導用等に使う無機質な部屋では、恐怖心を与えることもある。
- 落ち着いてから、所持品などから身元を確認する。
- 身元が確認できれば、家族等に連絡。
- 確認できない場合でも、いきなり警察ではなく、地域包括支援センターや地域のサポートシステムに連絡するなどの対応策を事前に考えておく。

18. 事例に即した整理例

認知症の人への対応(接遇)場面において、各業界共通してみられる事例。
たとえば、

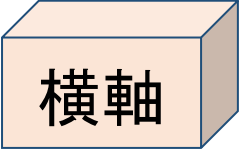
- 通常通りの接客をしているのに、突然怒り出す。【銀行】【小売】【交通】
- 性格が変わったように急に訳もなく怒るようになり、周囲の人が避けるようになった。【住宅(マンション)】



- ☑ 認知症によって症状が現れているのでないかという思考が働く。 ➡ 関係をこじらせる衝動的な対応は回避できる。
- ☑ 「困りごと」「トラブル」に対応しなくてはという一方的な発想ではなくなる。 ➡ 「共生*」の発想による対応の契機となる
- ☑ さらに他の症状が出る前に、家族に連絡したり、行政に情報提供を行う等して、診断に繋げたり、認知症初期段階から本人を支えるネットワークを構築する端緒となる。

*「共生」とは、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、また、認知症があってもなくても同じ社会でともに生きる、という意味である。
『認知症施策推進大綱』

19. 論点整理の軸



横軸

業務上、認知症の人(客)と直接的に接する場面で、
業界・個社の従業員(代理店等含む)としての対応(意思決定支援)。

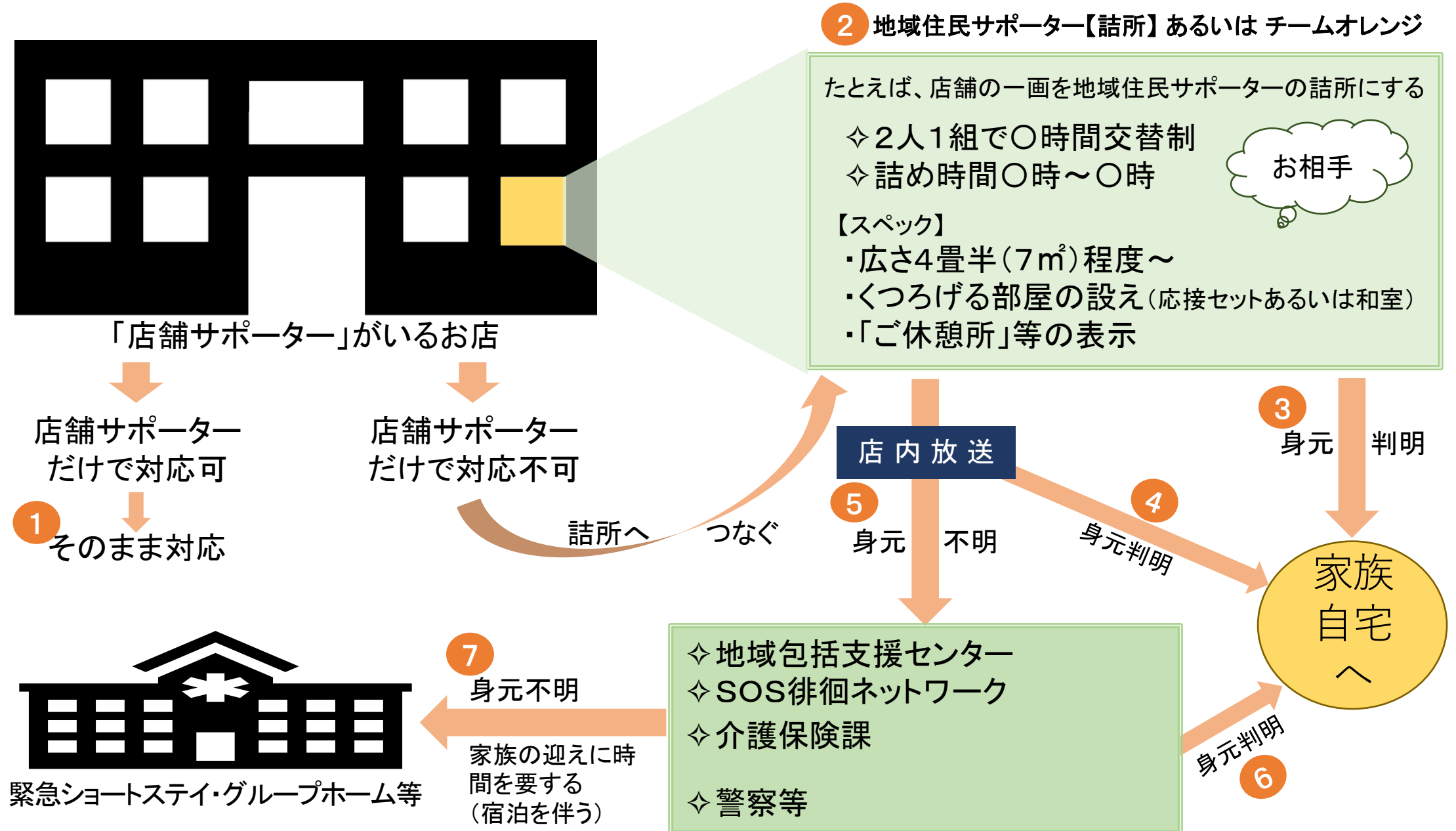
● 認知症の基礎理解

- ☞ どのような業界にあっても接遇の基本は同一。 cf. 参考1・2・3
- ☞ 認知症の人かどうかの区別がつかないため対応に困難という業界の反応がみられるが、障害特性に応じた対応の必要性はあっても、業務上の対応(接遇)において認知症の有無は関係ない。

● 地域連携の重要性

- ☞ 業界・個社のみでの対応の限界。その地域の関連機関とのつながりのなかで対応する。
- ☞ 対応場面において、認知機能の障害により対応上の支障が見受けられる場合には、行政(当該地域の地域包括支援センター)に情報提供。

【参考】 大型小売店舗等と地域社会との連携と支援フローのイメージ（認知症職域サポーターの活動）



【参考】 認知症の人への接し方 《基本姿勢》

認知症の人への対応の心得 3つの「ない」

1. 驚かせない

2. 急がせない

3. 自尊心を傷つけない

具体的な対応の7つのポイント

1 まずは見守る

2 余裕をもって対応する

3 声をかけるときは1人で

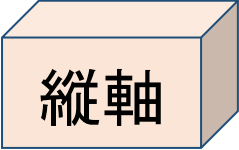
4 後ろから声をかけない

5 やさしい口調で

6 おだやかに、はっきりした話し方で

7 認知症の人の言葉に耳を傾け、その人の言葉を使ってゆっくり対応する

20. 論点整理の軸



縦軸

業界・個社の特性に起因して、認知症の人との関わりから生じる問題に対して、いかに対応するか（認知症の人の人生設計に与える影響度）。

- 意思決定支援の基本である、本人にとっての最善の利益（ベストインタレスト）を追求することは変わらない。
 - ☞ どの業界にあってもナショナルスタンダードとなることが望まれる。
- 各業界ごとに所管官庁や関係法令は異なる
 - ☞ 各官庁、業界において統べる範囲。認知症バリアフリーWGでは踏み込まない。（ダブルスタンダードは作らない）