

# 認知症バリアフリー社会 実現のための手引き

家電量販店 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

# 認知症の人とともに 共生社会の実現に向けて

## 2

2024年1月に施行された共生社会の実現を推進するための認知症基本法（以下、基本法）は、認知症の人を含めた国民一人一人が個性と能力を十分に発揮し、相互に人格と個性を尊重しつつ支え合いながら共生する活力ある社会の実現を推進することを目的としています。

2040年には、認知症や軽度認知障害（MCI）の人があわせて約1,200万人になると推計され、高齢者の約3人に1人が認知症又は軽度認知障害である社会が訪れると見込まれています。また、認知症は高齢者だけができるわけではなく、あなたの職場の同僚や上司、そして自分自身が認知症になるかもしれません。年齢にかかわらず、誰もが認知症になり得ることを前提に、自分ごととして認知症について考え、備えていく時代になっています。

誰もが自分らしく生きていける社会に向けた取り組みを、この手引きをヒントに、一緒に考えていきませんか。

## もくじ

● 認知症の人とともに共生社会の実現に向けて	2
● 家電量販店で働くみなさんに知ってほしいこと	3
● 認知症の人が利用しやすい家電量販店を社員とともに考えるワークショップ～開催報告～ ワークショップの目的／ワークショップ当日の流れ／ワークショップ当日の様子 利用しやすい店舗づくりのために／ワークショップの参加者の声	4
● 店舗を利用し続けてもらうために家電量販店ができること	8
● 体験会開催報告／テックランド相模原店 クワイエットアワー	9
● 認知症バリアフリー社会のために	10
● 共生社会の実現に向けて／「新しい認知症観」尊厳ある個人、消費者として	11
● 「働き続けられる」ようにするために シニア領域の先進事例／株式会社ノジマ 再雇用延長制度～年齢に関係なく活躍の場を提供～	12
● 知って欲しいヘルプマーク、ヘルプカード	13
● 地域と連携していこう	14
● 認知症についての基礎知識／多様な認知症	15
● 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	16
● 「認知症バリアフリー宣言」	18

# 家電量販店で働くみなさんに 知ってほしいこと

この手引きは、家電量販店で働くみなさんに向けて、地域の中で暮らす認知症の人が家電量販店を使い続けるために、どんなバリア（障壁）があり、どんな工夫があればそのバリア（障壁）を乗り越えることができるのか、一緒に考えてもらうきっかけにすることを目的に作成しました。

手引きの作成に関わった認知症の人、認知症の人のご家族、そして家電量販店の社員からみなさんに伝えたいメッセージを送ります。

## 認知症の 人から みなさんへ

家電量販店は、認知機能の障害を感じながら日々を送る私たちにとっても、暮らしを豊かにしてくれる、頼れるところです。

私たちは、ほしい商品やトイレの場所がどこなのか、表示が認識しづらくなる人もいます。家電を使いこなすのが難しくなったり、必要なものを適切に購入しづらくなることもおきます。けれども、認知症があっても、暮らしていくために必要だから使い続けたいとチャレンジしている人も増えてきています。若い世代の認知症の人もいます。

だれもがバリアを感じず利用できるお店になるよう、認知症とともに生きる私たちとも一緒に考えてくださると嬉しいです。

## 認知症の人の ご家族から みなさんへ

家電量販店は、認知症の人や家族にとって、毎日の暮らしを支えてくれる大切な存在です。一方で、複雑な説明や急な判断が求められる場面は、負担になることもあります。どうか、「急がせない」「その場で決めさせない」「一人にしない」という配慮を大切にしてください。説明は短く区切ったり、必要に応じてメモやパンフレットを渡していただけると、落ち着いて相談する時間も持てます。認知症かどうかに関わらず、「少しゆっくりご案内した方が良さそうだな」と感じるときには、丁寧でやさしい対応をしていただけると、家族として本当に心強く感じます。

## 家電量販店の 協会から みなさんへ

一般社団法人大手家電流通協会は、「暮らし」に寄り添う家電製品の普及を通じて、誰もが安心して快適に暮らせる社会の実現を目指します。認知症のある方や障がいのある方、高齢の方、そして多様なニーズを持つ全てのお客様にとって、より使いやすい製品やサービスを提供できるよう、業界全体で取り組みを進めてまいります。皆様とともに、真のバリアフリー社会の実現に向け、業界を挙げて積極的に貢献してまいります。

# 認知症の人が利用しやすい家電量販店を 社員とともに考えるワークショップ ～開催報告～

令和7年7月11日、『Tecc LIFE SELECT 高知本店』にて、認知症の人が利用しやすい家電量販店を社員とともに考えるワークショップを開催しました。当日は、デイサービスはっぴい（高知県香南市）に通う認知症の人8名とヤマダデンキの社員3名が参加しました。

## ワークショップの目的

認知症の人が利用しやすい家電量販店を社員とともに考えるワークショップは、認知症の人が実際に店舗を利用する中で感じているバリア（障壁）を明らかにすることを目的に開催しました。

家電量販店における認知症バリアフリーを実現するためには、まず認知症の人が店舗を利用する際にどんなバリア（障壁）を感じているの

かを知り、そのうえで店舗を利用しやすくするためにどんな工夫ができるのか、認知症の人と企業がともに考えていくことが重要です。ワークショップを通じて認知症の人と企業が直接対話することで、双方のできること・できないことを理解し合いながら、バリア（障壁）の解消に向けた取り組みを進めていくことができるようになります。ぜひ皆様の地域・店舗においても、その地域に住む認知症の人とともにバリア（障壁）を確認し、解消につなげていきましょう。

## ワークショップ当日の流れ

ワークショップは、アイスブレイクを兼ねたランチタイムから始まりました。

その後、3つのグループに分かれ、実際に店舗で買い物をします。この日はグループごとに買い物リストを持ち、買い物リストに沿って買い物をしてもらいました。買い物の途中には、オンラインショッピングを体験するブースを設け、オンラインショップ上で商品を選ぶ体験もしました。

店内での買い物、オンラインショッピング体験の後には少し休憩をとり、その後に買い物をしながら気づいたことや、家電量販店で買い物をし続けるために、企業と認知症の人の双方がで

きる工夫について、参加者全員で座談会形式で話し合いを行いました。

### ～1日の流れ～

#### ランチタイム

一緒にランチを食べてアイスブレイク

#### 店内散策

3つのグループに分かれて店内で買い物

#### オンライン ショッピング 体験

オンラインショッピングを体験

#### 座談会

小休憩後、気づいたことやできる工夫を話し合い

## ワークショップ当日の様子

### 店内散策

買い物リストをもとに店内の散策を行いました。

店内のマップやサインを見ながら買い物を進めますが、案内表示を見ながら「この矢印の書き方だとどっちに行けばいいのか分かりにくいね」といった声や、「看板がたくさんあって、レジがどこにあるのか見つけられない」といった声が聞かれました。

他にも、「大きいものが上であって、小さいものが下にあるからとりにくい。小さいものが上、大きいものが下にあればいいのに」という意見も出ましたが、参加したヤマダデンキからは「一番売りたいものを目線の位置に並べるといった戦略もあるんです」という企業目線での回答もありました。

また、会計の場面では、金額や支払い方法、会員カードの有無を矢継ぎ早に話され戸惑ってしまう方もいました。店舗従業員も慣れておらず戸惑いながら対応する様子でした。会員カードは普段から使っている認知症の人もいるため、「会員カードを忘れてしまうこともあるんですが、店員さんが電話番号で検索して履歴を残してくれると助かります」といったエピソードも聞くことができました。

### オンラインショッピング体験

グループごとに、オンラインショッピングの体験も行いました。

「オンラインショッピングは使ったことがないです」「普段はお店に来て買うことが多いから……」といった声があがりましたが、社員から「オンラインで在庫が見られるようになっているので、店舗に来る前に確認すれば、せっかく店舗に来たのに買えなかったということがなくなります」と購入以外の便利な使い方ができることも教えてもらいました。



ワークショップの流れを説明しているところ



商品を探しているところ



会計しているところ



座談会

## 利用しやすい店舗づくりのために

店内での買い物のあと、参加者全員で気づいたことや普段の工夫について話し合いを行いました。家電量販店におけるバリア（障壁）は、

店内の環境に関するバリア、製品選びに関するバリア、接客に関するバリアの3種類に大きく分けられました。そして、それぞれのバリアに対して、どんな工夫があれば利用しやすいか、全員で話し合いました。

## 店内の環境に関するバリアと工夫の例



### 気づいたこと

床の案内表示の矢印と文字の向きがずれていると分かりにくい。



### 店舗づくりでできる工夫

矢印と文字の向きを一致させる。



### 気づいたこと

天井吊りの案内表示がたくさんあって、情報量が多すぎる。



### 店舗づくりでできる工夫

特に目立たせたいものは、カラーユニバーサルデザインを意識した看板にする。



## 製品選びに関するバリアと工夫の例



### 気づいたこと

本体価格とオプションの価格が並んでいてどれが本体価格かわかりにくい。



### 店舗づくりでできる工夫

大きく分かりやすい文字で本体価格を記載する。



### 気づいたこと

似たような商品やPOPが多く、店員に教えてもらいたいが、うまく探せないことがある。



### 店舗づくりでできる工夫

各売場に呼び出しベル等を設置して、店員を呼び出しやすくする。

## 接客に関するバリアと工夫の例



### 気づいたこと

ポイントカードや会員証を忘れてしまうことがある。



### 接客でできる工夫

次回ポイントを付けてもらう方法や電話番号での確認等、代替手段を案内する。



### 気づいたこと

会計の際に、支払方法や会員カードの有無等確認されることが多い。



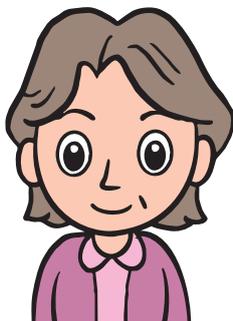
### 接客でできる工夫

困っている様子ときには、ゆっくりひとつずつ確認するよう声をかける。



## ワークショップの参加者の声

ワークショップ終了後、参加者からはこんなコメントをいただきました。



認知症の人

普段利用しているお店に行って、本人にとってのバリアと一緒に考える事ができて良かったです。普段の利用では、ここをもっと工夫してくれたらいいのになぁと思っても、その時店員さんに言えなかったり、言う機会がなかったりしました。

今回、店舗さんが私たちと一緒に取り組んでいただけて、お互いの考えや工夫の仕方などを共有し合うことができ良かったと思います。私たちから提案することにより、誰もが利用しやすくなる店舗になるよう、これからも一緒に工夫を共有しあえたらと思います。



家電量販店の社員

多くの人にとっての「当たり前」が、実はバリアとなっていた。認知症のご本人から直接お話を伺い、そんなハッとするような気づきをいただいた貴重な時間でした。

多機能な家電や複雑なサービスがあふれる今の売場で、どうすれば安心してお買い物を楽しんでいただけるのか。今一度、お客様の目線に立って店舗環境を見つめ直す必要があると感じています。何より大切にしたいのは「対話」すること。ご本人たちの声の中にこそ、より良いお店づくりのヒントが詰まっているのだと改めて実感しました。

店舗によってバリア(障壁)は異なります。企業側が自分の地域に住む認知症の人たちの活動の場(P14参照)に出向き、対話することで、ともにバリア(障壁)を確認し、利用しやすい店舗づくりに活かしましょう!

# 店舗を利用し続けてもらうために 家電量販店ができること

一部の家電量販店では、認知症になってからも店舗を利用しやすくするため、様々な工夫を行っています。また、まだ実現できていなくても、こんな対応があったら家電量販店を利用し続けられるという利用者目線でのアイデアもあります。ここではその一例を紹介します。

自分の店舗でもどんなことができるか、店舗の運営に関わる全員で考えてみましょう。

## 利用しやすい家電量販店の工夫のポイント

### 店舗を利用してもらうために行っている工夫



家電量販店の社員

**購入履歴を見て、本当に必要なものかお声がけしています。**

掃除機の紙パックを何度も買いに来るお客様がいました。頻繁に購入する商品ではないため、会員カードの購入履歴を確認して、少し前に同じ商品を購入していることをお伝えし、本当に必要なのか、確認するようにしています。



家電量販店の社員

**一人一人に合わせた「簡単手順書」を渡しています。**

製品の使い方について、来店して質問があった場合には、その場で説明をしながら、その人の使い方に合わせて手書きの「簡単手順書」を作成してお渡ししています。追加の費用は必要ですが、ご希望があればご自宅に訪問して、使い方を説明することもあります。

### 店舗を利用し続けるためにあったら嬉しいアイデア

**保証期間を覚えておくためのサポートがあったら嬉しいです。**

家電を購入すると製品ごとに保証書を渡されますが、ひとつひとつの保証期間は覚えていないことも多いです。製品に保証期間や担当者の連絡先を貼り付けておけるようなシールや、カードの更新の際に保証期間の案内が来るようなサービスがあると嬉しいです。



認知症の人

**優先駐車場が使えるか分かったら安心して利用できます。**

家電量販店には車で行くことが多いですが、優先駐車場スペースがあっても、認知症の人でも使っていいのかわからないことがあります。家族と買い物に行った本人が店内で迷ってしまったときには、車が目印になることもあるため、認知症の人でも使っていい駐車スペースが店舗の出入り口近くにあると安心です。



認知症の人

## 体験会 開催報告

# テックランド相模原店 クワイエットアワー

## クワイエットアワーとは

クワイエットアワーとは、音や匂い、光といった刺激を過剰に受け取ってしまう感覚過敏という特性をもつお客様に、過ごしやすい環境を提供するために、店内の照明や音の強さなどを調節する時間を設ける取り組みです。感覚過敏は、自閉症スペクトラムやADHDなどといった発達障害のある方に多く見られる特性ですが、認知症の人や他の疾患を持つ人の中にも、感覚の過敏さにより日常生活に困難さを抱えている方がいます。

ヤマダホールディングスでは、すべてのお客様に快適な環境でお買い物をしていただくため、2023年4月から一部店舗においてクワイエットアワーを実施しています。



クワイエットアワー開催中の案内

## 認知症の人とのクワイエットアワー体験会

令和7年12月9日、テックランド相模原店にて、BLG相模原（神奈川県相模原市）に通う認知症の人6名とクワイエットアワー体験会を実施しました。この体験会は、認知症の人の視点からクワイエットアワーがどのように感じられるかを体験してもらうために開催しました。

クワイエットアワー実施中の店内は、BGMの音量を下げ、展示用のテレビや照明も8割ほど消えています。参加者のみなさんも入店と同時に静かな店内の様子に驚き、「静かだね」と

話しながら、普段と違う店舗の様子を20分ほど体験しました。

体験会后、参加者に話を聞くと「静かなほうが集中して商品を選ぶことができる。ゆっくり相談できそう」「入った瞬間の静かな雰囲気は好き」という感想があった一方、「音楽があるほうが高揚感があっていい」「目的もなく来たときには賑やかなほうがよさそうだ」という逆の感想もありました。

体験会を通して、クワイエットアワーの感じ方は認知症の人の中でもそれぞれだと分かりました。しかし、静かなお店が好きな人が静かなお店に行けるという、買い物しやすいお店の選択肢が増えることは、バリアフリー社会の実現につながるものではないでしょうか。



クワイエットアワー開催中の店内の様子



体験会

# 認知症バリアフリー社会のために

**2** 024年1月に施行された「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」の基本理念の一つとして、認知症の人が日常生活や社会生活を営む上でバリア（ハード・ソフト両面にわたる社会的障壁）となっているものを取り除いていくことで、全ての認知症の人が、社会の対等な構成員として、地域で安全に安心して自立した日常生活を営むことができるようにすることが掲げられています。

## 認知症の人の声を起点にバリアを考える

認知症の人が日常生活を続けていく上で、どのようなことがバリアとなっているのでしょうか？

「認知症の人の声を起点」に、「認知症の人と対話しながら」考えてみましょう。

例えば、認知症の人に対して「どうせ話してもわからないだろう」と、本人ではなく、隣にいる家族に尋ねたり、説明をしたりといったことが、しばしば行われてきました。しかし、このような対応は、認知症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。

## 身近にいる認知症の人と対話を

個々の認知症の人によって、バリアと感じていることは異なるはずです。まずは、身近にいる認知症の人と対話をしてみましょう。

## 認知症本人大使「希望大使」

厚生労働省が7人を任命し、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。



## 認知症とともに生きる希望宣言<sup>※</sup>

- 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。政府の基本計画においても、この希望宣言を普及していくことが記されています。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 日本認知症本人大使ワーキンググループ (JDWG) メール: office@jdwg.org



# 「新しい認知症観」 尊厳ある個人、消費者として

認  
心

知症になると「何もわからなくなる」「理解できない言動が増える」「一人では何もできなくなる」。そんなイメージをもっていないですか？ これらは、認知症の人への先入観や偏見、つまり「古い認知症観」と言わざるを得ません。

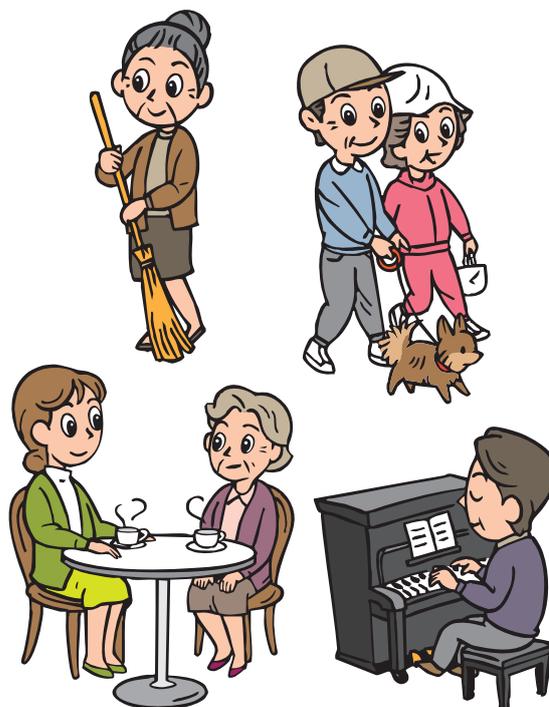
認知症の症状は多様で、一人一人異なります。実際には、認知症になり、日常生活で困ることが出てきても、工夫しながら、自分らしい暮らしを続けている認知症の人は多くいます。そこにいるのは「認知症の〇〇さん」ではなく、様々な人生経験を積んできた〇〇さんが、認知症とともに生きている姿です。

2024年12月に閣議決定された政府の「認知症施策推進基本計画」（以下、基本計画）では、「新しい認知症観」として「認知症になったら何もできなくなるのではなく、認知症になってからも、一人一人が個人としてできること・やりたいことがあり、住み慣れた地域で仲間等とつながりながら、希望を持って自分らしく暮らし続けることができる」という考え方を示しました。

基本計画では、企業や団体等が、自らウェブ上で「認知症バリアフリー宣言企業」として宣

言を行うことを通じて、認知症の人やその家族にとって安心して店舗やサービス・商品を利用できる環境の整備などに努めるといった取り組みを進めていくことも盛り込まれています。企業もまた、「新しい認知症観」に基づいて対応をしていくことが求められています。認知症の人を、一人の尊厳のある個人、そして消費者として捉えていくことが大切です。

認知症バリアフリー宣言の詳細はp18



## オレンジノベーション・プロジェクト

経産省は、認知症の人との共創を通じて、だれにとっても利用しやすい製品・サービスの開発や普及を進める「オレンジノベーション・プロジェクト」に取り組んでいます。開発段階から、認知症の人が主体的に「参画」することにより、企業は潜在的な利用者・顧客のニーズを把握して開発が

できるメリットがあります。また、認知症の人にとっては社会参加の機会の一つとなることが期待されるとともに、自らが「ほしい」と思うものが形になって利用できる可能性が広がります。

オレンジノベーション・  
プロジェクトについて



# 「働き続けられる」ようにするために

認

知症は、高齢者だけがなるものではありません。働き盛りの年代で認知症を発症する人もいます。65歳未満で認知症を発症することを「若年性認知症」と言います。

あなたの職場でも、認知症と診断される上司や同僚、部下が出てくることが考えられます。

認知症と診断されたからといって、これまでにできていたことがすぐにできなくなるわけではありません。また、近年は、アルツハイマー型認知症については、進行を抑える薬も開発され、治療も始まっています。早期診断・早期対応によって、従来の職場で働き続けられる可能

性は高まっています。

認知症地域支援推進員や若年性認知症支援コーディネーターは、今の仕事を続けていけるようにするための工夫や、利用できる公的サービスの情報提供などで力になってくれます。

また、認知症の親や配偶者などの介護と仕事の両立が必要となる人もいるでしょう。

認知症の本人も、本人に関わる家族も、働き続けられるようにするためには、上司や労務管理者、同僚などと連携し、態勢づくりをしていくことが大切です。

## シニア領域 の先進事例

### 株式会社ノジマ 再雇用延長制度 ～年齢に関係なく活躍の場を提供～

家電量販店の中には、年齢に関係なく働き続けられるようにするための制度づくりが進んでいる企業もあります。

株式会社ノジマでは、再雇用上限年齢を80歳と定め、80歳を超えた従業員であっても、本人の健康状態や勤務状態をふまえて雇用を継続する制度を設けています。

現在、80歳を超えた従業員は4名在籍しています。

ノジマ川口前川店には、この制度を活用して働き続ける熊谷さんがいます。熊谷さんは、69歳からノジマでパートとして働いています。主な仕事は、商品の管理や接客、購入された商品を運ぶお手伝いです。働き続けるために特別な工夫はしていませんが、歳を重ねているからこそその経験が仕事に生きていると熊谷さんは言います。「仕事をしているおかげで、家にこもらずに気持ちも明るく過ごせます。仕事をしているほうが自分のためになると思っています。」と働き続けることへの思いを語ってくれました。

また、熊谷さんには認知症の夫を介護し



ノジマ  
川口前川店  
熊谷さん

ながら働いていた経験もあります。一時は仕事を辞めることも考えましたが、店舗の従業員から「何かあればいつでも家に帰っていいよ」と声をかけてもらい、働き続けることができました。さらに、介護の不安や自分の思いを話し合う家族会に参加したことで、気持ちが楽になり、働きながら介護をする生活を続けることができたと言います。

本人の希望に合わせた柔軟な制度や周囲の理解が働き続けられる職場づくりにつながっています。

# 知って欲しいヘルプマーク、ヘルプカード

認知

知症であることは、外からは分かりにくいものです。

「お手伝いしたいと思うけれど、認知症なのかどうか、聞きづらい」

「どういった支援を求めているのかが、分から

ない」

そんな風を感じている方も多くいると思います。そうしたときに役立つのが、「ヘルプマーク」「希望を叶えるヘルプカード（以下、ヘルプカード）」です。

## ヘルプマーク



赤地に白い十字とハートが描かれたヘルプマークを、首にかけたり、カバンなどにつけたりして持ち歩いている人を見かけたことがある人は多いでしょう。義足を使用している人や難病の人、妊娠初期の人など、外見からは分からなくても援助や配慮を必要としている人々が、配慮を必

要としていることを知らせることで援助を得やすくなるよう、東京都で最初に作成されたマークで、現在は全国に普及しています。認知症の人も活用できます。

「電車でヘルプマークをつけた人を見かけたら座席を譲る」ということは一般的になってきました。しかし、ヘルプマークの意味は「席を譲る」ということだけではありません。ヘルプマークをつけた方が困っている様子が見えたら、何か手伝えることがないか、声をかけてみましょう。

## ヘルプカード

安心して  
出かけるための  
お守りになります

ヘルプカードは、認知症の人が望んでいることを、安心してスムーズにできるようにするために使うカードです。

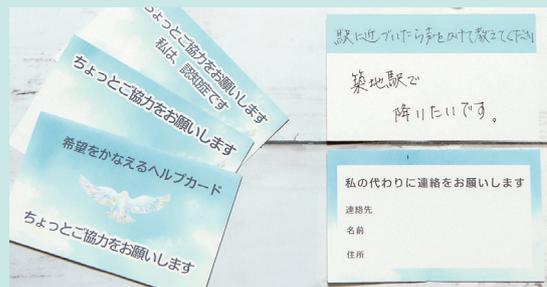
認知症の人は、困っていることをうまく説明できなかったり、今いる場所が分からなかったりすることがあります。そのようなときのために、事前に「自分がやりたいこと」や周囲の人々に「わかって欲しいこと」「お願いしたいこと」などをヘルプカードに記入しておきます。それをネームホルダーや名刺入れ、財布などに入れて持ち歩き、必要なときに、ヘルプカードを周囲の人に見せて、手伝ってもらいたいことをお伝えします。

ヘルプカードを持っている人がいたら、声を

かけるとともに、ヘルプカードに記されていることを確認し、それを手がかりに支援をしていきましょう。

### ～ヘルプカードの記入例～

- この操作を教えてください  
セルフレジで支払いたいです
- 駅に近づいたら声をかけて教えてください  
〇〇駅で降りたいです
- ノートに書いて教えてください  
あなたのお話を覚えておきたいです



希望を叶える  
ヘルプカードについて



# 地域と連携していこう

認

知症と認知症の人への理解を深めるために、各地で認知症サポーター養成講座が開催されています。企業や職域団体で受講をすることが可能で、職域サポーターとして活躍することができます。

また、市町村では「チームオレンジ」という取り組みも進められています。認知症サポーターや職域サポーターなどが支援チームを作り、地域ごとに、認知症の人やその家族のニーズに合った具体的な支援につなげていく仕組みです。認知症の本人が参画し、その意向を支援チームの活動に反映していきます。

このほか、地域では、認知症の人やその家族が、地域の人や専門家と相互に情報を共有し、

お互いを理解し合う場として「認知症カフェ」（「オレンジカフェ」など、各地域で様々な名称があります）や見守りネットワークなどの多様な取り組みが行われています。こうした活動への参加は、地域でのつながりづくりに役立ちます。ご近所さんとして、認知症の人と知り合うきっかけにもなるでしょう。

こうやってできたつながりが、職場で認知症の人と接した際に役立つかもしれません。企業も、地域の一員です。地域における共生社会づくりに関わっていきましょう。

認知症サポーターについて



## 認知症サポーター交流拠点

### チームオレンジ



本人・家族を含む地域サポーターと多職種の職域サポーターのチーム

認知症  
カフェ

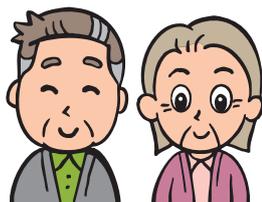
かかりつけ  
医

社会福祉  
協議会

地域包括  
支援センター



コーディネーター



認知症の本人



家族



チームリーダー

見守り・話し相手、出前支援 等  
認知症の人の困りごとのお手伝い  
本人も、チームの一員として参加



職域サポーター

生活関連企業とのつながり  
・宅配・薬局・美容院・スーパーなど



サポーター

認知症サポーター養成講座と  
ステップアップ講座を受講した人。



キッズサポーター

## 多様な認知症

「認知症」とは、様々な病気により、脳の神経細胞の働きが徐々に変化し、認知機能が低下して、社会生活に支障が生じた状態です。

アルツハイマー型認知症がよく知られていますが、そのほかにも、原因となる脳の病気によって血管性認知症、レビー小体型認知症、前頭側頭型認知症など多様な認知症があります。アルツハイマー型認知症など多くの認知症では完治する方法が見つかりません。一方で、認知機能の低下が見られても、手術で治る「正常圧水頭症」や「慢性硬膜下血腫」、服薬で治る「甲状腺機能低下症」や「ビタミンB12欠乏症」などもあります。アルコール性認知症は、飲酒をやめることで症状が改善する可能性があります。長年放置した結果、病状が進行してしまい、本来治るはずだった認知症も治りにくくなる場合があります。こうしたことから、「認知症かな」と感じたら、なるべく早くに医療機関を受診し、診断を受けることが重要です。

認知症と診断されたら、「これからどのように暮らしていこうか」と不安を感じてしまうかもしれません。そんなときには、一足先に認知症の診断を受け、今は不安を乗り越え前向きに生活している認知症の“先輩”たちが力になっ

てくれます。各地で、認知症本人が取り組む活動が広がっています。

### ピアサポート

認知症本人が、同じ立場から認知症の人や家族の悩みを聞いたり、生活上の困りごとについて相談に応じたりする活動がピアサポートです。認知症と診断された直後は特に、認知症であることを受け止められなかったり、今後の生活の見通しを立てることが難しくなったりすることで大きな不安を抱えがちです。「ひとりではないこと」「仲間がいること」を感じることで心理的な負担を軽くし、社会参加を後押ししてくれます。

### 本人ミーティング

認知症の人本人が出会い、つながる場であるとともに、本人だからこそその気づきや意見を語り合う場です。本人同士が主となって、自らの体験や希望、必要としていることを率直に話すことができます。また、そこで出された思いや声を、行政や地域の人聞きながら、本人とともに暮らしや地域をより良く変えていきます。



# 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

高齢者が住み慣れた地域で安心して過ごすことができるように、包括的および継続的な支援を行います。おおむね中学校区に1カ所程度、設置されています。保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員といった専門職がおり、地域の高齢者の総合相談に対応します。介護予防に関する事業や成年後見制度の利用促進、地域での支え合いの体制づくりなどにも取り組んでいます。

### ● 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

全国規模の企業や業界団体向けに、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。

● 電話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。

● 電話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）（通話料金がかかります）  
月～金曜日 10:00～15:00（祝日・年末年始除く）  
※このほか、全国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。



## 関連する制度・事業など

### 認知症 地域支援推進員

全ての市町村に配置されており、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所属しています。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。



### チームオレンジ

認知症の人ができる限り地域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。



### 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カ月以内とされ、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。



### 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。

### 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。



### 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へ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。認知症になってからでも、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離職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環境づくりを進める。

これら4項目については、一定の基準ではなく、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。

### 3 ロゴマークの付与

登録後は「認知症バリアフリー宣言」のロゴマークが付与され、参加企業・団体であることの表示を行うことができます。



## 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](mailto:info@ninchisho-barrierfree.jp)



# 認知症バリアフリー社会実現のための手引き

家電量販店編

2026年3月

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

事務局／日本認知症官民協議会事務局 200010-kanminkyogikai@ml.jri.co.jp

株式会社 日本総合研究所

株式会社朝日カルチャーセンター 認知症フレンドリー事業事務局

デザイン／松嶋和実（有限会社ハナマツ）

イラスト／合同会社サム



## 認知症バリアフリー社会実現のための手引き

### 家電量販店編

本手引きを、営利目的で使用することを禁じます。