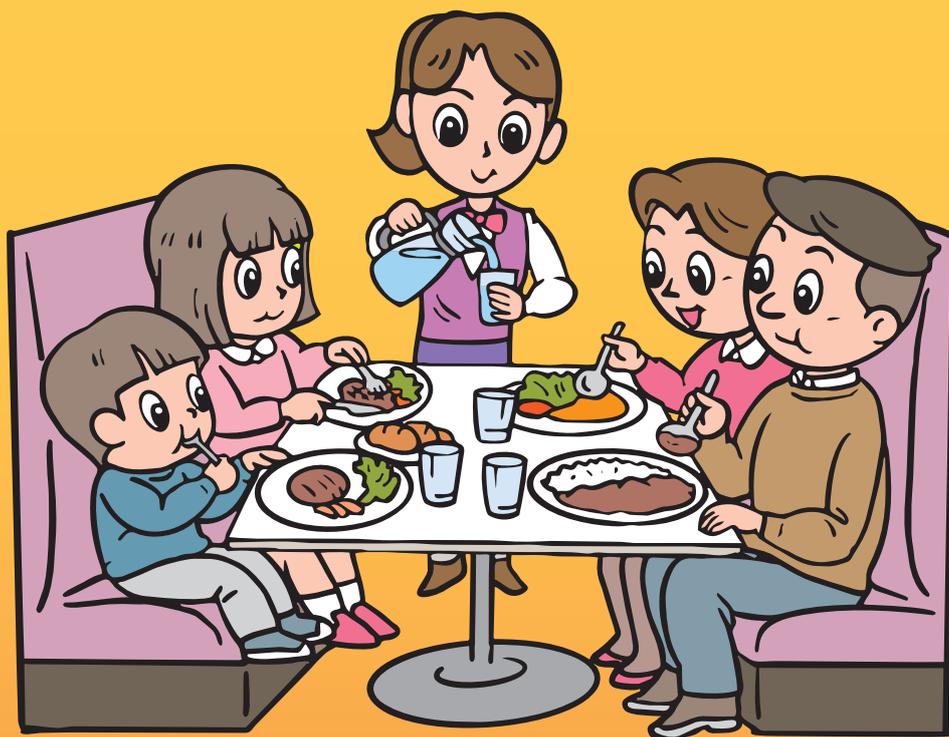


認知症バリアフリー社会 実現のための手引き

飲食店 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
● 飲食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飲食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・様子 利用しやすい飲食店に向けて／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飲食店ができること	8
● バリアと工夫の事例／株式会社デニーズジャパン・株式会社吉野家	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 東京都品川区・gocchamaze（ごっちゃんまぜ）～認知症になってからも働き続ける～	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

飲食店で働くみなさんに 知ってほしいこと

こ の手引きは、飲食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飲食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、そして飲食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

飲食店は、暮らしを豊かにしてくれる、認知症とともに生きる私達にとっても大切な場所です。家族や友人と出かけたり、一人でなじみの店に通い続ける人もいます。施設に入居していても、外食の機会を持つといきいきする人は少なくありません。最近はタッチパネル等を使っている店も増えていますが私達にとっては使いづらいし、人と触れ合う楽しみが減って残念です。個室等は部屋の目印があると、トイレに行って部屋に帰る時迷うことが減ります。飲食店のバリアについて私達と語り合う機会をこれからも持ってもらえるとうれしいです。また、認知症になってからも働き続けられる職場についても一緒に考えてもらえたら良いなと思います。

認知症の人 ご家族から みなさんへ

飲食店は、家族にとって「家ではないけれど安心して一緒に過ごせる第二の居場所」です。外食の時間があると、表情がぱっと明るくなり、家族も介護のしんどさを少し忘れて笑顔で向き合えます。一方で、タッチパネルでの注文や、早い決断を求められる場面は、本人も家族もあわててしまい、楽しい時間が負担に変わることがあります。口頭でゆっくり注文を聞いてもらえたり、席やトイレへのわかりやすい案内があるだけで、安心感は大きく違います。日頃から店員さんが認知症への理解を深め、「分かりにくそうだな」と感じた時にさりげなく声をかけていただけると、家族はとて心強く、また来たいという気持ちになります。

飲食店の 社員から みなさんへ

全国飲食業生活衛生同業組合連合会は、飲食店営業の課題や問題点に対応しながら、業界の健全な発展に寄与する活動を行っています。

このたび、認知症の方々とともに、飲食店利用時のバリアを丁寧に確認し、入店から会計までのバリア・工夫等を掲載した「認知症バリアフリー社会実現のための手引き（飲食店編）」が作成されました。今後、当連合会に所属する全国約5万店舗を対象に、本手引きの共有を図って参りたいと考えております。

ぜひ内容をご確認いただき、先入観や偏見なく寄り添った接客への配慮に、そして、今後一層地域と連携した飲食店経営に、ご尽力いただければ幸いです。

認知症の人が利用しやすい飲食店を 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12日（イオンモール高知）及び令和7年12月23日（デニース大井町駅前）に、認知症の人が利用しやすい飲食店を社員とともに考えるワークショップを認知症の人にも参加いただき開催しました。

ワークショップの目的

認知症の人が利用しやすい飲食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飲食店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。

飲食店における認知症バリアフリーを実現するためには、まず認知症の人が飲食店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）の解消に向けた取組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・様子

イオンモール高知での実施

ワークショップは、ミーティングセンター KOCHIのメンバーやイオンモールの社員が参加し、ランチタイム・店内散策・座談会の流れで行いました。

ランチタイムは、グループごとに、その日の

～当日の流れ～

ランチタイム

6つのグループに分かれ、飲食店で一緒にランチ

店内散策

テイクアウト店で買い物

座談会

小休憩後、気づいたことやできる工夫を話し合い

気分に合わせて、お店を選びました。注文の場面では、「メニューが充実しているのは嬉しいけど、多すぎると選ぶのが難しい」、「スマートフォンでの注文は初めてなので、どうしたらよいかわからない」、「フードコートの呼び出しブザー音は、いろんな場所から聞こえるので、自分のものなのかわかりにくい」といった声がありました。

その後、カフェ等で飲み物をテイクアウトしましたが、「レシート番号で呼び出されると、自分の注文なのかどうかわからなくて不安になる」といった声がありました。

最後に、飲食店を利用し続けるために、企業と認知症の人の双方ができる工夫について、座談会形式で、参加者全員での話し合いを行いました。



フードコートでごはんを食べているところ



座談会

デニーズ大井町駅前での実施

ワークショップは、品川区認知症本人ミーティングのメンバーやデニーズの社員が参加し、ランチタイム・座談会の流れで行いました。

まず、順番待ち受付機を用いて入店するところから始まりましたが、受付機の操作にあたって、「まず最初にどこを押して良いかわからない」、「受付番号がテーブル番号なのかと思って、席を探してしまった」といった声がありました。

席に案内され、注文をするときには、「紙メニューに記載されているメニュー番号をタブレットに打ち込む方法は慣れている」、「ランチメニュー・グランドメニュー・季節メニュー等、置いてある



メニューを選んでいるところ



会計しているところ

～当日の流れ～

ランチタイム

それぞれが入店し、好きなメニューを選んで、みんなで食事・会計

座談会

気づいたことやできる工夫を話し合い

紙メニューが多くて何を見れば良いか戸惑う」、「紙メニューのレイアウトと、タブレット画面のレイアウトは、なるべく同じにしてほしい」といった声がありました。

また、「食事中にトイレ等のために一度席を立つと、自分の席がどこにあるのか迷ってしまうから、自分の荷物やコートを目印にしているんだよね」といったエピソードも聞くことができました。

食事後、レジに伝票を持っていくと、店員さんが丁寧に案内をしてくれたため、あまり戸惑う方はいませんでした。

最後に、改めて入店・注文・食事・会計の場面でのようなバリアがあったかを振り返り、企業と認知症の人の双方ができる工夫について、参加者全員で話し合いました。



座談会

利用しやすい飲食店に向けて

店内での飲食やテイクアウトをしたあと、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。飲食店におけるバリア

(障壁) は、お店を選ぶときのバリア、注文をするときのバリア、会計をするときのバリアの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。

「お店を選ぶ」時のバリアと工夫の例



気づいたこと

口頭で注文できるのか、タブレットやスマートフォンで注文するのか、席に着くまで分からない。



店舗づくりでできる工夫

どのような方法で注文できるのかをお店の入口に掲示する。



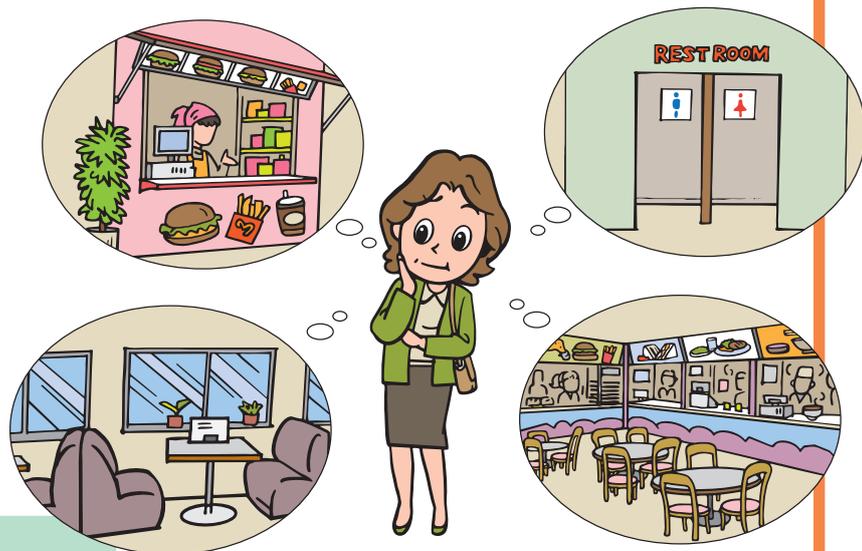
気づいたこと

店舗の中にトイレがあるのか、店舗から離れたトイレを使わないといけないのか、入店するまで分からない。



接客時にできる工夫

入店したときに、トイレの場所を案内する。



「注文をする」時のバリアと工夫の例



気づいたこと

メニューが店舗入り口や注文カウンターの上部にしか設置されていないことがある。



店舗づくりでできる工夫

注文カウンターの手元で見える位置にメニュー表を配架・設置する。



気づいたこと

セット・単品など、メニューの組み合わせが多いと、うまく選べないことがある。



接客時にできる工夫

席を案内したときに口頭でセットメニューの内容を説明する。



「会計をする」時のバリアと工夫の例



気づいたこと

別々に会計する場合、レジで何を食べたか聞かれても覚えておらず、伝えることが難しい。

店舗づくりでできる工夫

伝票を注文者ごとに個別に準備する。

気づいたこと

テイクアウトのお店で、「レシート番号でお呼びします」と言われたが、番号だけだと、自分が注文したものなのか不安になってしまう。

接客時にできる工夫

レシート番号だけではなく、具体的な商品名を一緒に伝える。

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りいいのになあと思っても、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。

日々の暮らしで大事なもののひとつは、食事です。「一人で食べてもおいしくない」「外にでかけて、家族や友人と食事すると楽しい」こうしたあたりまえの日常を、だれもがあきらめずに過ごせるよう、これからもこのような機会があれば参加したいです。これを見ている方たちの地域でもこうした輪が広がるよう、私たちも頑張ります。



飲食店の社員

認知症バリアフリー社会の実現に向けて、初めて意見交換の場に参加させていただきました。

意見交換を通じて、認知症が身近な社会課題であり、日常の気づきや声かけが支えにつながることを改めて認識いたしました。

今後は、当社の社員一人ひとりが理解を深め、職場や地域において認知症のある方が安心して暮らせる環境づくりに、継続して取り組んでまいります。

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 飲食店ができること

一部の飲食店では、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飲食店を利用し続けられるという利用者目線、飲食店の社員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。

利用しやすい飲食店の工夫のポイント

店舗を利用し続けるためにあったら嬉しいアイデア



飲食店の社員

お子様メニュー等の飲み込みやすいメニューを誰でも注文できるように。

お客様から固い食材を噛むのが辛いという声や、飲み込むときにむせやすくなったという声をいただくことがあります。お子様メニューは、飲み込みやすい・噛みやすいといった特徴があります。お子様メニューを誰でも注文できるようにすることや、飲み込みやすい嚥下食メニューを準備することによって、嚥下・咀嚼に不安を抱える方でも、外食を安心して楽しんでもらえます。

席の場所を覚えやすくする工夫があると安心できます。

フードコートで注文した商品を受け取りに行ったときや、食事の途中でトイレに立ったとき等、1人で離席して戻って来るときに自分の座っていた席が分からないことがあります。「この席が自分の席だ」とすぐに見て取る札や、柱・机などに目印となる番号や絵が表示されているとわかりやすく、安心して利用できます。



認知症の人

ドリンクバーの案内表示に工夫があると使いやすくなります。

ジュースやコーヒーは機械上にイラストが表示されていますが、氷やお水、お湯は案内表示がされていない場合もあり、どこから注げるのかわからないことがあります。また、目線よりも下の棚にコップやグラスが置いてあると、気付きにくいことがあります。目線の高さに一律した案内表示があると欲しいものを見つけやすく、ドリンクバーを使いやすくなります。



認知症の人

食器の色づかいによっても食べやすさが変わります。

白いお皿の場合、ごはんや同系色のおかずを認識しづらく、お箸で掴むことができない場合があります。また、マグカップの内側と外側が同じ色だと、どこまでがマグカップなのかを判別しにくく、扱いづらい場合があります。使用する食器の色を変えるだけで、食べやすくなります。



認知症の人

バリアと工夫の事例

株式会社デニーズジャパン

株式会社デニーズジャパンでは、地域課題と向き合いながら、人や街に寄り添ったお店づくりを進めています。その一環として、一部の店舗を「認知症本人ミーティング」の実施場所として活用いただいております。認知症の人や家族に安心してレストランでの食事をお楽しみいただいております。

日常的に利用しているレストランで、顔見知りの店員さんに囲まれているからこそ、本人・家族を含めた参加者がリラックスしながら、互いに対等な関係で会話できる空間をつくっています。

2020年に本社のある東京都千代田区で始まっ



たこの取り組みは、福島県や千葉県、埼玉県、神奈川県、愛知県などの一部の店舗で行われています。

また、外出しやすい環境を整えるためにレストランとして配慮できることを検討すべく、認知症サポーターを養成するほか、経済産業省「オレンジノベーション・プロジェクト」にも参画しています。オレンジノベーション・プロジェクトでは、「レストランでの困りごと」をテーマとした当事者対話会を開催し、メニュー表の改善等を試行しています。

株式会社吉野家

株式会社吉野家では、「吉野家の味を愛して下さっていた高齢者に届けたい」という想いから、「うまい！やわらか！たべやすい！」をコンセプトに、高齢者や嚥下機能が低下した人にとっても食べやすい「吉野家やさしいごはん」シリーズを開発しました。開発にあたっては、介護施設等での試食会を繰り返し、認知症の人や施設職員等から形状、とろみ、塩分等に対する意見をもらいながら進めました。今では、全国1万以上の介護施設や病院が病院食や介護施設関連イベントの食事として活用しています。

また、食事をする際、見た目でも楽しんでもらえるよう、店舗で使用している食器の絵柄を参考にしつつ、食べやすいように間口を広くし、落としても割れない素材を使い、高齢者の食事量に合ったサイズとした「どんぶり」も開発しました。

やわらか牛丼などを提供する介護レクリエーションに参加し、やわらか牛丼を召し上がった

方からは「楽しかった子ども時代を思い出した」、「もう食べられないと思っていた吉野家の牛丼を食べることができて嬉しい」といった声をいただいています。

株式会社吉野家では、こういった食を『誰もが食べやすい』やさしさを込めた“ケア食”と位置付けています。今後、高齢者に限らず、様々な人たちに食べてもらい、食べる喜びを感じてほしいと考えています。



介護施設でのレクリエーションの様子



やさしいごはんシリーズ

間口を広くする等、工夫を凝らしたどんぶり

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[※]

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

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ますか？ 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。

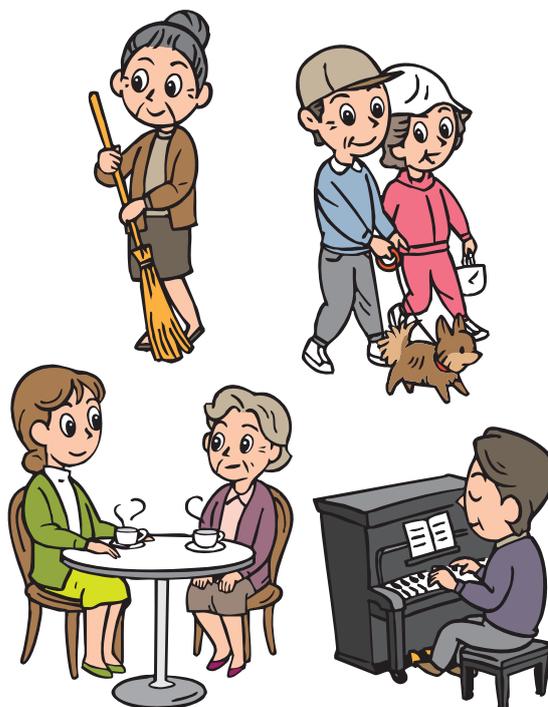
認知症の症状は多様で、一人一人異なります。実際には、認知症になり、日常生活で困ることが出てきても、工夫しながら、自分らしい暮らしを続けている認知症の人は多くいます。そこにいるのは「認知症の〇〇さん」ではなく、様々な人生経験を積んできた〇〇さんが、認知症とともに生きている姿です。

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。

東京都品川区・gocchamaze(ごっちゃんまぜ) ～認知症になってからも働き続ける～

東京都品川区の西大井に所在するgocchamaze(ごっちゃんまぜ)では、「認知症と診断されて、人と出会う場所や、日常的な居場所、就労する場所がない」、「そんな場所がほしい」といった本人・家族からの声を発端に、2025年8月からカフェの運営を開始しました。

カフェでは、ランチの提供(不定期)や、パン・野菜・ソフトクリーム等の販売をしています。現在、5組の本人・家族が主体となって運営しており、運営メンバーの話し合いのもと、ランチのメニューや販売商品を決めています。

ランチの提供にあたっては、本人も調理・注文・配膳などを行います。調理は切るだけでなくフードプロセッサーを活用したり、工程の少ないレシピを採用することなど、誰でも活躍できる工夫を凝らしています。



何が保管されているのか一目でわかるようにしています

事前に1杯分ずつコーヒー豆を分けておきます

【参考】gocchamaze(ごっちゃんまぜ)のホームページ:<https://white096397.studio.site/>

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」

そんな風に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。

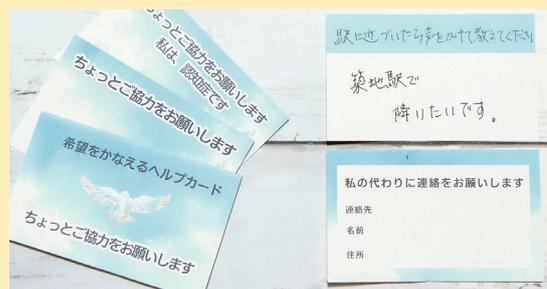
認知症の人は、困っていることをうまく説明できなかったり、今いる場所が分からなかったりすることがあります。そのようなときのために、事前に「自分がやりたいこと」や周囲の人々に「わかって欲しいこと」「お願いしたいこと」などをヘルプカードに記入しておきます。それをネームホルダーや名刺入れ、財布などに入れて持ち歩き、必要なときに、ヘルプカードを周囲の人に見せて、手伝ってもらいたいことをお伝えします。

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

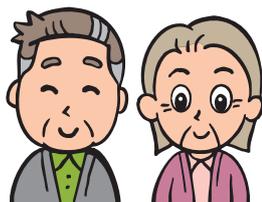
かかりつけ
医

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っていません。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ことがあります。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、行政や地域の人が聞きながら、本人とともに暮らしや地域をより良く変えていきます。



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



認知症バリアフリー社会実現のための手引き

飲食店編

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

飲食店編

本手引きを、営利目的で使用することを禁じます。