

日本認知症官民協議会
第2回認知症バリアフリーWG
議事録

日 時：令和元年10月1日（月）15時～17時

会 場：ホテルグランドヒル市ヶ谷 2階「白樺」

出席委員：大森座長（日本認知症官民協議会 事務局長／東京大学名誉教授）
足立委員（兵庫県阪神北県民局宝塚健康福祉事務所健康参事）
江口委員（ナイスコミュニティー株式会社常務取締役）
久保委員（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长）
熊谷委員（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）
鴻江委員（公益社団法人全国老人福祉施設協議会副会長）
古賀委員（株式会社三井住友銀行経営企画部全銀協会長行室上席推進役）
小林委員（一般社団法人日本IT団体連盟事務局長）
中村委員（日本生活協同組合連合会事業支援本部事業支援部店舗事業支援グループ専任
職）
榎原委員（三菱UFJ信託銀行株式会社リテール企画推進部企画グループ主任調査役）
土方委員（日本生命保険相互会社調査部課長）
藤田委員（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）
古市委員（東京海上日動火災保険株式会社個人商品業務部専門次長）
矢野委員（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）
伊藤委員代理（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会専務理事）

出席省庁：警察庁、金融庁、消費者庁、総務省、文部科学省、農林水産省、国土交通省、
経済産業省、厚生労働省

議 事：（1）委員プレゼンテーション
（2）企業・団体における認知症の顧客等への具体的な対応と実態／自治体との
連携
（3）上記内容をふまえた討議
～本人・家族の要望の実現に向けて検討・整備すべきこと等

議事

開会

○事務局（石黒）

定刻になりましたので日本認知症官民協議会・第2回認知症バリアフリーワーキングを
始めます。本日は藤田委員によるプレゼンテーションと、事務局から以前私どもが企業・
団体に対して行った「企業等における認知症サポーターの養成と地域との連携」について

の調査結果の報告をさせていただきたいと思います。

以後の進行につきましては、大森座長、よろしくお願いいたします。

(1) 委員プレゼンテーション

○大森座長

それでは、議事次第にしたがって進めてまいります。

まず最初に本日は委員プレゼンテーションとして、日本認知症本人ワーキンググループの藤田委員からお話いただきたいと思います。

○日本認知症本人ワーキンググループ・藤田氏

日本認知症本人ワーキンググループ代表理事の藤田和子です。

認知症バリアフリーWGが、実質的な第1回目ということで始まります。「バリアフリー」について、皆さんに考えてほしいと思うことをお話します。

日本認知症本人ワーキンググループの簡単な説明からします。私たちのグループは、「認知症になってからも希望と尊厳を持って暮らすことのできる社会」を創り出すことを目的に活動を展開しております。

私たち認知症のある本人と、本人の活動目的に賛同されたパートナーの皆さんと一緒に、「本人だからこそその経験や体験からの声」を発信して、ともによりよい地域を創り出すことにチャレンジしています。

私自身、アルツハイマー病の診断を受けてから、もう12年になります。ワーキンググループの活動、それから地域でも、認知症になってからも暮らしやすいような地域にしていこうと、さまざまな活動をしています。もちろん私だけの活動ではなく、いろいろな本人さんの声を届けながら、どのように地域をつくっていったらいいかを、考えながらやっているところです。

私たちが考える「認知症バリアフリー」です。これまでのイメージでは、認知症になると、「何もわからない」「問題を起こす人」ではないか、認知症の人は「支援される一方」ではないかというふうに、一般には考えられていると思います。

しかし、決してそうではありません。それぞれ一人一人異なります。100人いたら、100通りの認知症になったことによる困難さ、不自由さがあります。一律に「物忘れ」があるとか、いろいろな言われ方をしますが、決してそうではない。できないこともたしかに増

えてはきます。けれども、そのできなくなったことを自分たちでいろいろ工夫しながら、それを補いながらよりよく生きていけるようにと頑張っている人もたくさんいます。

認知症の人は「新しいことが覚えられない」と言われたりしますが、やりたいと思ったことは頑張って覚えたりもします。もちろん一人だけでは難しく、助けてくれる人たち、教えてくれる人たちと一緒に何度もチャレンジしながら覚えたり、行きたいところに出かけたりします。自分なりに豊かな人生を生きたいと思って、試行錯誤しながら生活している人たちが増えてきています。

そういう経験をしながら、認知症とともに暮らしているからこそ気づいたこととか、工夫していることを発信して、社会の中に役立てて欲しいと思っています。本人たちの「希望を持って暮らし続けたい」という思いを、何か特別なものではなくて、そういう思いを持っている普通の人たちだというふうに考えて欲しいです。

そういう思いを周囲の人たちに伝えていきやすいように、地域社会が「心のバリアフリー」化するというか、偏見なく本人たちとかかわり続けていくことができるようになればと思っています。

次の表にまとめて書いてあります。これまでの認知症の人への見方には、「本人には判断力や意思はない」とか、「一様に支えられる存在」であるとか。一番このところが問題ですが、「認知症であることを隠しておきたい」ということがあります。家族の方も、家族に認知症の人がいるということを知られたくないと思ってしまう。そんな地域が今でもまだ残っています。

そうすると、本人の意思・生き方・生活は尊重されません。本人抜きで物事を決められたり、本人が持っている力を無視あるいは軽視したり、支えられる一方の存在に押し込んでしまう。本人は地域にだんだん出なくなるし、周囲の人も外出させなくなる。本人も家族も孤立してしまうという状況が起きる。

そうすると、誰かに迷惑をかけるとかいった状態が起きて、そこでやっとな問題に対処する状況が露見することとなる。そうなったときに、一部の心ある人や、一部のサービスによって、ばらばらな支援が行われるようなことが発生してしまう。

ですので、まず本人には「自分なりの思いや希望がある」のだということを理解していただきたい。それぞれの人生を生きてきた人たちですから、人生経験やいろいろな力が残っているということを見て欲しい。そういう人たちだからこそ、自分がしてきた経験があるからこそそのいろいろな工夫を発信できたりもします。

本人の意思や生き方、生活を重視する。何事も本人と一緒に決める、一緒に進んでいく。本人の持つ力を重視して可能性を生かす。本人も社会に出て活躍して、自分が役立つ存在であるということを知る、経験する。地域でともに暮らしていくということを実現していく。そのためにも、初期段階（診断前後）からよりよく生きることを考えていく。限られた人とか、決められた人ではなくて、たくさんのいろいろな人たちと出会う。決められたものではなく、自分が見つけ必要だと思うところにつながって、ともに生きていく。そういうふうになっていくといいなと思います。

認知症の人は「困ったことをする人たち」という考えはあらためて欲しい。困っているのは本人たちです。いろいろな製品やサービスの開発をされると思いますが、本人と一緒に考えて、どうしたら使いやすいのかということを考えてながら、本人の声を起点に開発が進むといいなと思います。

これまで何年かけて本人たちの声を集めました。認知症になったからといって人生がおしまいではありません。認知症とともに生きることは可能だし、しかも希望を持って生きることも可能であるということを経験しています。そのことが、たくさんの人たちに届くように、昨年「認知症とともに生きる希望宣言」を発表しました。配布資料に宣言文が入っていますので、後ほどゆっくり読んでみてください。

認知症のバリアフリー化を進めるためにも、私たち本人主体の会としては、「希望のリレー」活動が大切だと思っています。「希望のリレー」活動としてさまざまなことをしています。詳しくは資料をご覧ください。これからさらに広げていきたい、希望宣言を届けていきたいと思っています。

私も 12 年前に、自分自身が認知症本人となったときに気がつきました。本人の声を聞き、本人たちの生活を助ける人たちというのは、福祉関係の人たちが多くて、地域の人たちはあまり関わっていない。本人が社会生活をおくっているということが、あまり実感として地域の皆さんが感じていない状況がありました。

最近では、地域に高齢者が増え、認知症の方も少しずつ増えてきた。認知症の方が社会生活を送るなかで、スーパーや銀行や駅、いろいろなところに出かけて行く場面も増えてきています。そこで本人が不安になったり、混乱したりして、それを周囲の人たちが「困った人たちが社会に出てきた」と考えてしまったり、「本人たちをどこかに隔離してしまったらいい」という考えになってしまうと、それはとても怖いことだと思います。安心して、本人たちが外へ出ていけるように、社会が変わっていくことを望みます。

以上です。少しわかりにくかったかも知れませんが、質問をいただければ後ほどお答えしたいと思います。

○大森座長

せっかくですので、「希望のリレー」のところをもう少しご説明いただけますか。

○日本認知症本人ワーキンググループ・藤田氏

ありがとうございます。

本人たちは各地に呼ばれて講演活動なども行っています。各地域で本人たちと出会う機会も増えてきています。今、私たちにできることは、私たちの会の希望宣言を本人たちに届けて、認知症になったからといって諦めずに、「やりたいことを見つけていきましょう」「一緒に頑張りましょう」と声かけしながら人の輪を広げていくことです。

講演先や出会った人たちに希望宣言を渡して行って、それが本人さんたちに届くようにしてくださいねと言っています。そもそも誰が本人になるかだてわからない。

認知症になってもできることがあると知っていれば、これから認知症になるであろう人たちも、自分が認知症になったときに希望を持って生きようと考えてくださると思うのです。小さな取り組みですが、続けることでいろいろなことにチャレンジしていくことができるのだというふうに、社会が変わってくるのではないかと考えています。

認知症の人とまったく関わったことのない人たちにこそ届けていきたい。

○大森座長

ありがとうございます。それではもうひとつ事務局からご報告を受けた後で、皆様方と一緒にディスカッションしていきましょうか。

(2) 企業・団体における認知症の顧客等への具体的な対応と実態／自治体との連携

○大森座長

次は「企業・団体における認知症の顧客等への具体的な対応と実態／自治体との連携」ということで、事務局からご説明を願いたいと思います。

○事務局（菅原）

当初、認知症の人と家族の会の鈴木代表からもプレゼンテーションいただく予定でしたが、私的なご事情で、急遽、本日は欠席となりました。

今後の議論のひとつの参考となればということで、事務局からは、平成 29 年度に行った、「企業等における認知症サポーター養成と地域との連携について」の調査結果をご報告させていただきます。

(日本認知症官民協議会事務局 (地域ケア政策ネットワーク) より資料 3 に沿って説明 [略])

(資料説明後、認知症サポーター養成講座 DVD「交通機関編」「金融機関編」の事例を上映)

○事務局 (石黒)

本日は交通機関編と金融機関編を紹介しました。

あとは「訪問業務編」「マンション管理編」「スーパーマーケット編」の計 5 業種について、こうした教材を用意しています。

(3) 上記内容をふまえた討議

○大森座長

ありがとうございました。それでは皆様方のご意見を伺っていきたいと思います。

藤田さん。プレゼンテーションいただいた後に、事務局から調査報告や DVD 上映などがございました。藤田さんから何かご感想があれば、最初の口火を切っていただいて。

○日本認知症本人ワーキンググループ・藤田氏

DVD にはいろいろな困った事例が出てきていました。それを聞いていると、「申し訳ないな」という気持ちになります。具体的な対応例をみますと、その人に寄り添った対応をしてくださっていた。誰が認知症になったとしても、こんなふう対応して、本人が安心できるようにしてくださったらいいなと思いました。私も「こうしたらいいのに」と思う感じが、よい対応例として表現されていました。そんな感じで、皆さんが親切にゆっくり丁寧に対応してくださったらいいなと思いました。

困難事例などいろいろなことが起こったときは、「大変だ」とか「困った人たちだ」と考えないで欲しい。本人の視点からすれば、金融機関との関係、お金や財産のことはとて

も重要なことです。認知症の方でなくたって、きっと同じだと思います。

「あそこへ行って確認すればと何とかなる」という気持ちで、金融機関の窓口にまで出向くわけです。本人にとっては、必要性があってそこまで出向いている。これからますます高齢化が進んで、認知症の方たちが増えていく状況です。そういう人たちがいて当然というか、そういうお客様が増えていくということを認識していただきたい。

その場限りの対応をして終わるのではなくて、是非とも各企業で事例検討をしていただいて、こういう場合にはこうしましょう、今後このようにお客様と接していきましょうということを考えていただきたい。それも、認知症の人に対してどうこうしようというより、お客様に対してどう関わっていくかを考えて、工夫がされていかれるといいなと思う。

今はまだ認知症にはなっていない皆さんも、いつか自分がそういう状況になる、誰かに頼っていくこともあるかも知れないということを考えていただきたい。そのとき、自分も周りの人たちも困らないように、元気なときから工夫をしたり、信頼できる方にもしものときにはどうするかということをお話しておくとか、そういったことが日頃から話し合われるようになったらいいなと思っています。

○大森座長

なるほど。ありがとうございました。

DVD 上映で事例が出ておりましたので、本日は金融機関の方が委員としておみえですから、ご感想などを少し発言していただければ助かります。どなたからでも結構です。

○古賀委員

三井住友銀行の古賀と申します。

いま DVD を拝見しましたが、まさに金融機関の窓口で実際に起こっている事例です。私どもは全国銀行協会の今年度の会長行となっております。全銀協でも、この問題について取り組みをさせていただいています。会員にアンケートを行いまして、実際にどういった事例が起こっていて、どういった対応をおこなっているのかというところを、今年度まさに調査をしているところです。

これまでは個々の支店・窓口で、状況に応じた対応を行ってきたわけですが、この問題はそれだけでは、かならずしも窓口の職員も、認知症の方やご家族にとってもいい状況ではないのではないかと思います。

やはり我々としても、銀行での取り組みを対外的に発信できるようにして、対応の標準化も進めていかなければならないと考えております。全銀協でそういった取り組みを進めて、会員行にも伝えていく。このWGを通じて、さまざまな取り組みも行っていければと思います。よろしくお願いします。

○大森座長

続いて三菱 UFJ 信託銀行の櫛原委員からお願いいたします。

○櫛原委員

三菱 UFJ 信託銀行の櫛原と申します。

お話をお聞かせいただいて、私が感じていることが2つあります。

1つ目は行員、金融機関の職員について。藤田さんがお話されていましたが、認知症の方に寄り添った対応とは何かという点について、もう少し教育なり、対応の標準化をして、職員のレベルを上げていかないといけないと強く思いました。

もう1つは、認知症になる前の対応として、どなたに支えてもらうか、どういう風に支えてもらうかなどを予め決めておく仕組みと、事前に対策をとることの意識を高めることがもっと必要だと思いました。

とくに銀行はお金という大事な財産をお預かりしているわけですが、親はお子さんに、自分の財産がいくらあるとか、どういうふうに管理してほしいかとかは言いにくい状況があります。お子さんに「自分の財産を管理してください」とは、プライドもあって言いづらい。

また、お子さん側も親に聞きづらいし、言い出しづらい状況もある。自分の父親に対して、「僕が少し手伝おうか」とは、やはり言いづらい。

こういう状況を改善するために、「事前に準備をしておきましょう」という情報発信がまだまだ不足している気がいたしました。ですので、金融機関は、認知症になる前に対策をする仕組みを用意することがもっと必要ですし、お客様側でも、事前対策の意識を高めていくことが、今後ますます重要になっていくのかなと思いました。

○大森座長

私も銀行に行くと、オレオレ詐欺の対応が厳しくて、お金を簡単には引き落とせないの

で、とても困っている。どうしたらいいのだろうか。そういう悩みが普通の人にだってあるのですよね。

○樫原委員

すごく難しいのは、安全性の部分と利便性の部分とをどうバランスしていくかということ。オレオレ詐欺や特殊詐欺のようなものもあるので、金融機関としては、大事な財産をしっかりと守らなければならないという立場にある。一方で、認知症になられてしまうと、金融機関は本人の引き出す意思が確認できないので、ご家族の方でも引き出せません、となるので、それで困ってしまうということが現実としてあります。

そこは例えば、事前にお申し出いただいて、この方であれば代理人として引き出しができるとか、そういった仕組みをきっちりつくっていかなくてはならないと思います。金融機関側の仕組みの部分もそうですし、お客様側に誰かに任せておこうという意識を高めていく、その両面でやっていかないといけないかなと思います。

○大森座長

意思決定が難しくなる以前に、自分の意思決定が困難になってきたときに「この人にお願いしておきたい」と明確にしてもらおう。任意後見人がきちんと整っているとやりやすいですよ。

○樫原委員

そうですね。

○大森座長

制度・仕組みとしては、いろいろなやり方が想定できる。それらを含めて、意思決定が自分で行えなくなってきたときにどうすればいいかということを考えておく仕組みも必要ですよ。

○樫原委員

「自分らしく、豊かに生きる」ことを実現するためには、事前にどうしたいのか、誰にどういうことをやってほしいのかということをお知らせしておく。しっかり誰かに託して

おくという仕組みもつくっておく必要があるのではないかと思います。

○大森座長

藤田さんのところは、「意思決定支援」についてはどういうふうにお考えになっていますか。次第に自らの意思決定が難しくなってきた場合を想定した場合の、意思決定支援についてどう思われているか。

○日本認知症本人ワーキンググループ・藤田氏

それは私個人としてののでしょうか。

○大森座長

それでも結構です。成年後見制度というのがございますでしょう。でも、日本も障害者権利条約を批准しました。国際的情勢のなかで、いまの後見制度はおそらく変えざるを得なくなります。いまは「意思決定支援」だといわれていますが。

○日本認知症本人ワーキンググループ・藤田氏

その支援を受けたら、支援する方に権利が行ってしまうみたいなものと嫌だなという気持ちの部分があります。どの時点でそうした仕組みを使うかも、すごく曖昧だと思うのです。自分の中では、「まだちゃんとできる」という感覚がはっきりと残っている。意思決定する能力が、いきなり 100 からゼロに落ちるわけでもない。

さきほど、お子様からお父様に財産の管理について言い出しにくいといった話がでてきました。認知症でなくても、年齢を重ねたら誰だって、多少なりとも記憶違いなんて出てきます。何をすることも勘違いとか困難さというものが生じます。そこは徐々に関わりを増やして行って、一緒に手伝っていきながら、お父様のご意思は何なのかということの日ごろから探ったりしていくしかないのではないかと思います。

私自身も、10年前の私とは違うし、おそらく10年後の私ともやはり違うと思う。誰もが、振り返れば「衰えたいまの自分」というものを感じます。でも、だからといって、自分の価値がなくなるわけではない。

昔の姥捨て山みたいな感覚ではなくて、誰かに助けてもらうことで自分がよりよく生きられる。年をとってからも価値ある尊い人間であるということ、本人も周囲の人間も当

然のこととして認めていくという社会的認識が普遍化すればいいかなと思う。

私自身の話ですが、自分がクレジットカードを使って買い物をする、後日引き落としになるじゃないですか。引き落としされるためには、ちゃんと口座に金額が残っていないといけないわけです。口座にお金が残っていないと引き落としができない。そういうことが続くと信用にかかわる。それで夫が「早めに入金しておくわ」といって、代わりにしてくれようとしたのです。けれども金融機関からは、「本人でないとだめです」といわれて、「ああ、そうか」と思ったことがありました。

今日の会議に出席して、そこの担当の方に、「この人だったら私の代理ですから」とお伝えしておくのがいいのかなと、いまヒントをいただきました。

○大森座長

さきほどの DVD で、タクシーの運転手さんの対応事例が出てきました。今日は、全国ハイヤー・タクシー連合会から熊谷さんがお出でです。何かお気づきのことがあれば、ご発言をお願いします。

○熊谷委員

交通機関のなかでは、タクシーがもっともこういう事例がある。私どもでは、「ユニバーサルドライバー研修」という研修を行っています。そのなかには認知症の方への対応という項目がある。認知症のお客車を乗せてしまったという場合、最終的にはとりあえず警察に連れて行くしかないかなという部分もある。

あと年1回、地方から対応・接遇の好事例を挙げていただき、連合会長表彰を行なっています。連合会として行っているのはそれぐらいです。

上映された DVD にありました、お客車を自分からとまって乗せるというようなことは、ちょっとそこまではできていません。

○大森座長

警察との関係は比較的円滑ですか。

○熊谷委員

とりあえず、認知症のお客車が乗車されて、何らかの問題が生じた場合は、警察に連れ

ていくしかないと思っています。やはり私どもはボランティアではないので、料金をいただくかなければいけないということもあります。

ご家族の方に迎えに来ていただいて、ご家族から料金をいただくように、研修のなかでは、指導ではないですがお願いをしています。

○大森座長

今日はせっかくおいでいただいておりますので、松本さん、何かお気づきの点はありませんか。警察ではたくさんの事例をお持ちになっておられるかと思っておりますので。

○警察庁・松本氏

警察庁でございます。金融機関と同様に、警察においても認知症の方を接遇する機会は多々ございます。

都道府県警察ごとに警察学校が設置されております。そこで認知症サポーター養成講座を受講できるように手配したりですとかはしています。また、警察学校だけですと対象が若手ばかりになってしまいますので、年配の警察官に対しても、出前講座という形で、同様の講座を警察まで来てやっていただいたりしています。そのようにして認知症の方の接し方を学ばせていただいているところでございます。

警察は、認知症の方が犯罪の被害に遭われた場合とか、遭う恐れがある場合などに、それを未然に防止する重要な役割を果たしていく必要があります。こうした取り組みを通して、学ばせていただきたいと思っております。

○大森座長

認知症の方に対する、ここでいう接遇というか対応について、警察庁の方針といったものが、既にお決めになっておられるものがあって、それが文章として流れているものなのでしょうか。

○警察庁・松本氏

「認知症サポーター養成講座を受講する」ということについては流しております。

○大森座長

対応の仕方については特段の通知はないのですか。

○警察庁・松本氏

すみません。対応の仕方については、私は存じ上げません。

○事務局（菅原）

認知症サポーターキャラバンの全国事務局をやらせていただいておりますが、地域の警察の方たちは認知症サポーター養成講座も受講されていますし、十分そういった対応も含めてやっております。

○警察庁・松本

ありがとうございます。

○大森座長

ありがとうございました。

○日本認知症本人ワーキンググループ・藤田氏

認知症サポーター養成講座を警察の若い方が受けておられると聞いて、「ああ、そうなんだ」と思いました。

いろいろとやったださる警察の方もおられる反面、迷子になったりいろいろなことで警察の方にお世話になることがあったとき、心ない言葉を投げかけられる本人の方も実際におられます。それこそ警察の方から、「もう外に出さないほうがいい」とか、「どこかに入れたほうがいいのではないか」といったことを言われてしまうと、そうしないといけないのではないかと思ってしまうのですよね。

やはり地域で暮らし続けたいと、多くの本人の方が思っていると思うので、若い方も年配の方も満遍なくいい対応をしていただけると、そしてその対応が広がるようにしていただけるといいなと思います。

○大森座長

警察では認知症サポーター養成講座も結構受けていただいておりますので、少しずつ進ん

でいくと思いますけれども。いま藤田さんがおっしゃられたようなことも含めて、きめ細やかな対応もしていただきたいと思います。

今日は、兵庫県からお見えくださっていますので、地域包括ケアセンターに相談したりとかいろいろございますが、もし何かお聞きになっていてお気づきの点があれば、ご発言をいただきたい。

○足立委員

私は県の職員として、地域包括支援ケアセンターは市町村ですので、少し立場が違うのですが。県の保健課の立場として、昨年度から市町村と、それから商店街やバス事業者と提携して、認知症の方がお住いの地域で、安心して暮らしていただけるような社会づくりに取り組ませていただいています。そういった立場で、いまご指摘のあった地域包括支援センターとも連携をとりながら、さまざまな取り組みをさせていただいているところです。

こういったお返事でよろしいでしょうか。

○大森座長

広くいうと、都道府県は市町村のために存在するので、市町村の現場で困る方がおいでになったら、何でも相談に応じていただきたい。都道府県にはいろいろな専門職の方もおいでになりますので、市町村を支援していただくことは大事なことではないかと思うのですが。

○足立委員

そうですね。今、私どもの保健所でとくに気をつけて取り組んでいますのは、地域包括支援センターや、市町の取り組みをいかに地域の住民の方にお知らせをするのかといったところ。あるいは地域包括支援センターといろいろな業種の方との連携をつくらせていただいて、そういった活動が地域に根づいていくようにという観点で、支援をさせていただいているところでございます。

○大森座長

いまは私から名指しでご発言をお願いしているのですが、それ以外の方も、自由にオープンにご質問なりご意見を伺いたいと思います。

○久保委員

大和ライフネクスト株式会社の久保と申します。住宅の立場からマンション管理の仕事をしております。2点、思ったところがあります。

いま私どもマンション管理に求められている大きな課題として、セキュリティと個人情報の保護が非常に強く言われております。さきほどのDVDを例にとると、タクシー会社から当社に連絡があって、「〇〇マンションに〇〇という方は住んでいませんか」と問われても、私どもではお答えすることができません。回答のしようがないです。

お声かけしてタクシーにお乗せした高齢者の方を、お住まいと思われるマンションまで連れて来たとしても、ご本人が知らない限りにおいては、マンションのオートロック設備を開けることは絶対にありません。

セキュリティと個人情報の保護が求められている反面、認知症の方と接する場合には、あえてそうした部分を破って対応しなければいけないというジレンマを強く感じています。

あともう1点。ご家族もしくはご本人から、できれば認知症であることを申告していただければ、協力の仕方も変わってくるのではないかと考えています。

我々がいちばん困っている例でいうと、徘徊やゴミの収集の問題がございます。それは、ご近所の方から管理会社に対して、非常に多くのクレームという形で寄せられます。もし、ご家族から「〇〇は認知症です」という申告があって、管理組合のなかで情報共有できれば、みな鬼ではありませんから、みんなで「ではどうしようか」と考える。

私どもは管理人を派遣している立場です。そうすると、もし〇〇というおばあちゃんを見つけたら、いったん掃除の手をとめて、ほかの仕事をしなくていいから、おばあちゃんの後をそっとついていってあげることもできる。〇〇おばあちゃんが他人の家に入ろうとしたら、「おばあちゃん、お家はこっちだよ」と声かけすることもできる。マンションのエントランスを出て行こうとしているのを見かけたら、「もう少しでご家族さんが帰ってくるから」「ここで待とうね」とか、そういったお声かけができるわけです。

ただ、その方が認知症であるかどうかわからないということになると、私どもも支援の手を差し伸べることを躊躇してしまう部分があります。

認知症でなくても、ゴミの収集癖のある方がいます。そういう方と認知症の方とは、対応の仕方を分けて考えなくてはいけないと思っております。ただ、一見したところではそれはわからない。そうすると対応方法を分けることができないというジレンマに、いま

現実問題として陥っているということがございます。

いま申し上げた2点。セキュリティと個人情報の壁。それからご本人もしくはご家族からの申告。そうしたジレンマが解消されれば、我々も支援しやすいと思っております。

○大森座長

藤田さんのところは、少なくとも診断上認知症であると判明した方は、ご自分で「自分は認知症を持っている」と宣言することになっているのですか？

○日本認知症本人ワーキンググループ・藤田氏

そうですね。自分が認知症であるということを自覚できたからこそ、自分の体験を発することができる。「助けてね」とか「一緒にやろうよ」ということも言える。本人であることを隠さずに、こうあってほしいとか、こうすると実際に暮らしやすかったという体験を話しています。

まだまだ、私たちが会える本人たちのなかには、自分のことが認められなかったり、本人ではなく家族の方が隠そうとしたりといったことがあります。先ほど久保さんが「申告していただければ」とおっしゃったことは、「認知症であっても安心してください」「怖い人ばかりではないから言ってね」と言ってくださっているように感じました。

本人や家族も、そのことによって自分たちがよりよい社会をつくり出す発信源になります。「もっと自信を持って」「隠す必要はないんだよ」と。昔は、認知症であることを隠さないといけないというのが、社会の常識であったのかも知れない。でも今は隠すのではなくて、「私は認知症です」と言ったほうがみんなのためにもなるし、自分のためにもなるということを知ってほしいと思います。

○大森座長

マンションの話はとても重要な問題になっていると思う。セキュリティとプライバシーの問題は難しいですね。防災の分野でも同じような問題が出ていて、なかなかうまくいっていない。

私も少しお手伝いしたことがあります。いざ何かが起こったときに、「どなたに連絡すればいいですか」「連絡場所を申告してもらえませんか」と聞いて歩いた。でも、たいていはドアを開けてくれない。開けてくれたとしても、「何でそんなことを言わなければいけな

いのか」と言われてしまう。あまり押し問答みたいなことになるとうんざりになる。そんなにぜんぶ隠すこともないと思うのですが。どうしたらいいのでしょうかね。

お互いさまの精神で、ある程度はプライバシーを共有しないと支援はできない。どんな人なのかがわからない人に対しては、支援のしようがない。日本では、プライバシー保護を強調し過ぎたのではないかという気がします。

地域のなかで認知症の方とともに生きるということを考えてときに、プライバシーの問題はとても重要ではないかと思う。どんな感じをお持ちですか。

○久保委員

まさにご指摘のとおりで、日々困っているところです。

一括りで「マンション管理組合」と申しますが、さまざまです。

先進的な取り組みをしている管理組合で、入居した当初はいろいろなことがあっても、最終的にはプライバシーを公開してコミュニティができたといった事例はたくさんあります。その反対に、やはりマンションに住んだからには、「隣は何をする人ぞ」という世界が好きで買ったのだというようなどころもある。

そこにはいろいろなカラーがあって、マンション管理会社もそれ以上は立ち入れないというのが現実で、困っているところではあります。

○大森座長

江口さんのところは会社の名前がすてきですね。

○江口委員

ナイスコミュニティー株式会社の江口と申します。私どもも大和ライフネクストさんと同業種になります。

やはり悩みは個人情報やプライバシーの問題です。私どもでは、認知症の方が目の前にいたとしても、その方が認知症であるか否かの判断ができません。事前に「私は認知症です」と言っただけであれば、こちらからも見守りなどの手立てはできると思います。ただ、現状としては社員の判断で、そっと見守っているというのが実情です。

社員教育として、社員全員にキャラバンメイトの講習を受講させています。わが社には、管理人を除く社員が約 200 名おります。そのうち約 150 人は、介護職員初任者研修を受講

して、個々のスキルアップを図っています。

やはり個人情報やセキュリティの問題で弊害が出ています。とくに独居の方のご家族の連絡先等は私どもではわからない。教えていただいている方にはご連絡することもあるのですが、やはり警察ですとか行政に連絡をして協力いただいているのが実情です。

さきほど久保委員も仰ったように、先進的な管理組合のなかには、緊急連絡先をかなり把握しているところもあります。そのような管理組合だと、まずは管理組合に相談して、私どもからご連絡を差し上げるといったことはできる。

ただ、まだまだ個人情報の弊害がある管理組合が多いので、なかなか協力できていないのが実情です。それがマンション管理会社の実情だにご理解いただければと思います。

○大森座長

ありがとうございました。では、ほかの方どうぞ。

○伊藤氏（堂本委員代理）

日本フランチャイズチェーン協会の伊藤と申します。せっかくの機会ですので、私たちの取組をご紹介しますと思います。

私たちは全国に5万8000店を超える店舗、いわゆるコンビニエンスストアを展開しています。すべてのチェーンにご賛同いただいております。取り組んでいる社会貢献活動の一環としてセーフティステーション活動があります。いわゆる困ったときに「コンビニエンスストアに駆け込んでくださいね」という活動です。

この活動は15年目を迎えます。実際に駆け込まれてきた方々に、さまざまなサポートをしています。昨今、非常に多いのが高齢者です。年間約1万店近いお店で、高齢者の保護をしているという調査結果がでています。その原因として、もっとも多いのが徘徊です。

認知症の方がコンビニエンスストアに駆け込んでくる。そこで、さまざまなサポートを行う。店舗で一見不可解な行動をとられている方であっても、店舗の方たちはちゃんとお声かけしてさしあげる。

場所がわからない、帰る場所がわからないということであれば、警察に連絡して居所を探すお手伝いをする。身元を証明できるものを持っていれば、店舗からご家族に連絡をしてあげる。迎えにくるまでの間は、店舗で身柄の安全を保護をする。そうした活動を続けています。

なかには大きな声をあげる方とか、少し尖った行動をされる方のケースも聞き及んでおります。店舗の方たちも、どう対応していいかわからないということがあります。そうしたケースは、今後も増えていくだろうと思います。

そういう方たちであっても、この店舗が最後の砦になることもあり得るわけですから、少しでも知識を身につけていただきたいということで、各地域の地域包括支援センターと連携して、店舗の従業員の方たちに認知症サポーター養成講座を受講していただく活動もしています。

何か困ったときには、安心してコンビニエンスストアに駆け込んでください。そのような場所としても、コンビニエンスストアは存在しています。私どもとしても、地域との連携のもとに、できることは何でもしていくという考えです。できる限りの対応はさせていただきます。そのように皆様もご認識していただければと思います。

○鴻江委員

全国老人福祉施設協議会の鴻江と申します。

私は特養の経営のほかにも、地域包括支援センターにも携わっています。さきほどの DVD で、金融機関やタクシーなどの事例が出ていました。たとえば金融機関や商店街などで、「この方は少し行動が…」と思われることがあれば、地域包括支援センターに連絡をしていただきたいと思います。

各市町村では、認知症初期集中支援チームという、認知症の早期発見・早期対応を行うチームができてきています。私どもの社会福祉法人に認知症初期集中支援チームが設置されています。そこで「何かあれば連絡をしてください」というと、「うちの店の名前は出さないでください」とか「わからないようにしてください」といわれることがよくあります。

私どもの市は地域包括支援センターが直営で、地域包括の方々といっしょに訪問活動をしています。「健康調査をしています」といいながら、ひとり暮らし世帯や交流者センターを順次回っていきます。やはり行政が関わるとすんなり入れてくださるといった側面はあると思います。

訪問すると、たとえば通帳がなくなるとかなどの生活上のお困りごとが分かります。またその家の車を見ると、「ぶつけた跡があるな」といったことが目につきます。私たちが一番心配することは、ご本人の生活全体に支障をきたしているのではないかということです。

たとえば車の運転にしても、送迎バス利用に切り替えてもらって、地域活動などのサー

ビスに結びつけたりするなど、その方ができるだけ安心してその地域で生活できるよう活動しています。

プライバシーが非常に重要な問題だということは分かるのですが、こと認知症の方々に関することについては、我々も支援に入りますので、地域の方々もかならず連絡していただきたいと思っています。そうならないと早期発見できません。なかには生活に支障をきたして、さきほど話題にでていたゴミ屋敷状態になってしまう可能性も多分にあります。

こうした我々の活動も知っていただきたいと思います。

○大森座長

ありがとうございました。特養はいま要介護3以上の方が入所されるということですから、認知症の方も増えている。施設に入所している認知症の方が、「認知症とともに生きる」という今回のテーマに即していうと、実際にどんなことが大事だとお考えですか。

○鴻江委員

特養も 2015 年の介護保険制度改正で、原則として要介護3以上の方たちを受け入れる形になりました。PTSD、行動心理症状の激しい方たちも受けています。我々としても、その方たちの尊厳を守るために、その方がどういう生活をしてきたのかという情報がほしい。

情報を知ることによって、まったく壊さないということは無理ですが、その方の在宅での生活の仕方をできるだけ壊さないように、尊重しながらケアを提供する。

いまは最期まで施設でお暮らしになる方たちが多いです。病院で看取りをするというより、むしろ施設で最期を看取ることが非常に増えてきています。私が非常に大事に思っているのは、どう最期を迎えるかというよりも、どう豊かに人生を過ごして、生き切るかということです。

○大森座長

わかりました。どうぞ矢野さん。

○矢野委員

SOMPO ホールディングス株式会社の矢野でございます。私ども、SOMPO ホールディングスグループのなかには、損害保険会社、生命保険会社、介護事業会社などがございます。

保険業界は、さきほど金融業界の方々のご発言されていた実態と近い部分があります。私どもも、いちおう社内的なマニュアルはあります。認知症サポーター養成講座も受講するようにしております。

私ども保険業界の課題ですが、代理店を介しての保険契約となるので、お客様にもっとも近い代理店も含めた現場の職員一人一人が、認知症のお客様に対して反射神経的に即座に適切な対応ができるかというところ、そこはまだまだです。

認知症のお客様への対応を、どのようにして、常に現場の職員、代理店まで徹底するかというところで、ちょうどいま取り組んでいるところです。こうした取組は、今後とも継続していかなくてはならないと思っています。

さきほどDVDの上映がありました。社内的にはあのような動画イメージを個々の職員に持ってもらうことが非常に重要であると考えております。社としても、そのようなものを作成して展開したい。

また、認知症ご本人の声を集めたパンフレットを作成して、どういうお気持ちで日ごろの生活をされているのかといったことについて社内に啓蒙したりとかは、いちおうやっておりますが、まだまだ続けていかなければと思っております。

弊社だけかもしれませんが、保険事業のなかで課題と思っていることは、コールセンターを使った形での契約締結、保険金の支払いの初期動作についてです。電話という声だけのやりとりでは、やはり先方様の状況がなかなかわからない。何かあった時に、それが認知症であるが故なのか、こちらの説明が悪くてご理解を得られないのかというところです。

ただ、声だけの接点で電話の向こうの相手様が認知症であるという場合、どうやってその方の理解や着地点を求めていくのか。いまその部分で非常に悩んでおりまして、どう解決していくのか社内で議論しております。

対面型であればいろいろな方が関わってアシストもできる。その方の顔の表情をみて、表情の変化を読み解きながら落ち着いていただく、次の展開につなげるといったことができる。しかし、声だけの接点ではそれはできない。同様なお悩みをお持ちの企業などで、よい取組事例があれば学ばせていただきたいと思います。

介護事業については、最期まで利用者の方に暮らしていただけるためには、職員の対応力、ケアの力を上げていくしかないと思っています。それは単なる介護技術だけではありません。認知症というものに対する考え方であったり、コミュニケーション能力を上げていくことに注力していきたいと思っています。

○大森座長

矢野委員の会社には「認知症プロジェクト推進室」があるということですが、この室がつくられたきっかけがあったのでしょうか。あと、矢野委員がどうして室長になられたのかという部分も教えていただけないでしょうか。企業として、とても大事な仕組みをおつくりになったのではないかと思います。許される範囲で結構です。

○矢野委員

きっかけは大きく分けて2つございます。

私どもが介護事業に参入したのが2015年です。そこからあらためて見えてきた大きな課題は、今後ますます増え続ける高齢者の数に比べて、その方たちを支える介護職員の数が圧倒的に少なすぎることです。社内では「需給ギャップ」という言い方をしていますが、この差があまりにも大きくなり過ぎてしまっています。

介護職員一人一人の生産性を上げるために何が必要なかを社内で議論しています。やはり現場の職員からは、認知症の方の介護が大変だという声が聞かれます。認知症の方に対する介護のやり方や時間のかけかたについて、何とかやりようがないものかと、社内で議論しています。

もう1つが、昨今の高齢者運転を取り巻く事故の状況です。現在は免許の自主返納といったトーンが強いなかで、損害保険事業の観点から何かしら考えていくことが必要なのではないかと考えています。

介護事業だけではなく、グループ企業全体で認知症というテーマに正面から向き合っていく。グループ各社が認知症というテーマで何ができるのか。社会に対して何かできる支援策はないのか考えようということで、昨年10月、社内的に認知症サポートプログラムを作って展開しています。組織としてグループ企業内に推進していくために、この「認知症プロジェクト推進室」ができたということです。

私はもともと損害保険事業出身です。私はサラリーマンですので、社命で行けといわれたということもありますが、2015年の介護事業参入時に出向で介護分野に行きました。それから2018年度まで介護任務の統括をしておりました。そうした事情もあって、ホールディングスの統括をやることになったのではないかと思います。

○大森座長

ありがとうございました。

○中村委員

日本生活協同組合連合会の中村と申します。

生活協同組合の事業のなかで、皆様と直接接する機会が多いのは個人宅配です。週1回、注文をいただいた商品をお届けします。各生協により異なりますが、行政と連携して見守り活動のご協力をさせていただいてもいます。

配達を行う職員には、認知症サポーター養成講座の受講を推進しています。また店舗事業においても、とくにサービス部門の責任者の方には、受講を必須としているところが多くございます。

私どもは日本生活協同組合連合会という連合会組織ですので、地方の生協から出向できている者が数多くおります。私も出向者で東京へ来てから日が浅いです。もともとは兵庫県神戸市の生協に在籍しておりました。

神戸では事業の責任者や店舗責任者をしておりました。とくに店舗については、すべての店長やサービス担当者に認知症サポーター養成講座を受けていただき、相当な事前教育も行ってまいりました。

ただ、実際に起きる事例はそうそう簡単なものではありません。週1回宅配を行っていると、ご本人の気配というか、様子が変わっていく過程がわかることが多々あります。そのことをご家族に連絡しても、なかなか認めていただけないことがあります。

大きな注文を受けてしまって返品になったり、生協側が売ったのではないかといわれたりすることもございます。店舗で、いろいろな事情があつて支払いをせずにお帰りになるうとするお客様もいます。おとめしてもご理解いただけないときには、本意ではないですが、警察に連絡するしかないという状況もでてきます。

地域包括センターとの連携もすでにあることはあるのですが、具体的な案件が起こった場合には、しっかりと事実確認する必要があります。ただ、私どもだけで事実確認できないことを云々いうよりは、警察に判断をいただくしかないという場合も実際にあります。

これから本当の意味での超高齢化社会が到来します。私が以前店長を務めていた店舗のある町は高齢化率4割でした。そのような地域で商いを行なっていかなければならない現実があります。そうしたことを十分に理解したうえで、しっかりとした店舗づくりをして、

認知症の方への対応も心がけていかなければいけない。それが我々生活協同組合の役割だと認識しております。

○大森

パルシステムは生協さんでしたっけ？

○中村委員

パルシステムもございます。

○大森座長

生協は、玄関先というか、マンションの場合でも戸口まで運びますよね。

○中村委員

そうですね。

○大森座長

そうすると戸口に出てくる方の情報がわかりますよね。そこでの見守りは有効ですよ。

○中村委員

パルシステムも同じ仕組みですが、私がいたコープでも個人宅配をやっておりました。週1回かならずお会いするということは、極端に言えば、離れて暮らす子供たちより密度が濃い関わりにもなります。留守の時に宅配することもあります。そういったときはかならず一声かけます。毎週そうしていますから、コミュニケーションも図れます。

生協内で事例報告会を行ったり、SNS で情報を交換したりもします。そうした事例、情報のなかには、宅配時にいつも出て来られる方が出て来ないので、裏からのぞいてみると、うずくまっておられたといったこともあります。なかには、1週間誰とも話さずにいたら鬱状態になられて、精神的に落ち込まれていたところを、無理やりドアを開けて病院と家族に連絡させていただいたということもあります。

こうした変化に気づいて、遠方に住んでいるお子様に連絡して、未然に最悪の事態を防いだという報告もあります。そうしたことをしっかり判断できる職員教育を続けていきた

いと考えております。

○大森座長

土方さんと古市さんから一言いただけますか。

○古市委員

東京海上日動火災保険株式会社の古市と申します。損害保険会社です。

ビジネスの特性上、代理店経由での販売などを通じた顧客との接点が多くございます。これまでの金融業界、保険業界の方のご発言にもございましたが、接点のあり方も多様でさまざまなケースがありますので、事例の類型化が難しい側面があります。いままでもいろいろな事例を参考にしてきましたが、今後も現場の事例を集積していきたいと考えております。

私どもも認知症サポーター養成講座受講の取り組みを強化しています。保険商品の販売にあたる代理店に受講を推奨するというところもあるのですが、商売が多岐にわたるので、よりアンテナを立てて事例を収集していく必要があると感じた次第です。

意思決定支援との関連ですと、契約のレベルに応じて意思決定のサポートの具合は変わってくると思われれます。日用品の購入と多額の契約とは違う。損害保険の場合、契約内容に脱漏があっては困る。そうした特質を踏まえたうえでの意思決定支援が必要だと感じております。

○土方委員

日本生命保険相互会社の土方です。

みなさまのご発言にもありましたが、認知機能の低下といっても、その態様は千差万別で個人差があります。誰もがすべて契約できないというのも差別となる。本人からご契約をいただいたら、家族から何で契約したのだといわれるケースもある。そうしたことがないように、家族の同席を求めたりという取組はしていますが、実際には独居の方が増えていて、家族の同席を望める方ばかりでもない。

金融ジェロントロジーという学問を耳にするようになりました。個人の判断能力について、何を基準に、どのような観点で金融機関が判断をしていくべきなのか。こうした問題については、窓口の一社員が考える話ではありません。個社として考えていくことも必要

ではありますが、どちらかというとは社と競争する領域ではない。金融業界横断で、もしくは産官学全体で考えていかなければならない問題なのではないかと考えています。

○大森座長

非常に大切な問題提起ですね。別に競争の話ではないですよ。いかに連携して、共に推進していくかということかと思えます。大変貴重なご発言だったと思います。ありがとうございます。

では、まだご発言いただいていない日本 IT 団体連盟の小林さん。

○小林委員

日本 IT 団体連盟の小林と申します。今日は貴重なお話をありがとうございました。

IT 業界から見た、銀行窓口の問題とタクシーの運転という部分、あとプライバシーの問題について、少し皆様と情報共有させていただきたいと思えます。

大森座長が仰っていた、日本のなかでプライバシーを今後どう扱っていくのかということとは、非常に大きな問題です。日本 IT 団体連盟では、パーソナルデータバンク、個人情報預かる銀行というものを認定する事業を始めました。実はこの7月、三井住友信託銀行が「情報銀行」のP認定第一号となりました。

なぜこうした紹介をしたのかということ、銀行では窓口の人数を削って、ベンダーを増やしていく流れかと思えます。地方の銀行も、低金利のなかで大変経営が苦しい。一方で、窓口で困っている方のために、窓口の人を増やして欲しいという大きなギャップがある。

私の個人的な意見も入っているので、走り過ぎかもしれないですが、そのギャップを埋める解決策のひとつとして、現在の銀行はお金を預かる業務を行うという法律規制のもとでサービスを展開していますが、実は銀行にいろいろなタイプのお客様が来て、いろいろなサービスを展開すれば、次への事業展開が可能となり、お互い win-win になることもあり得るのではないかと考えています。銀行にとっては、非常に大きなビジネスチャンスになると思えます。

タクシー運転等に関して。我々日本 IT 団体連盟は、もはや人間が車を運転していたら危ない、自動車はもう自動運転だと考えています。実際に世界ではそこで覇権を争っています。日本経済は自動車産業が支えています。自動運転技術の競争で負けてしまうと、日本経済の根幹が崩れてしまいます。それくらい大きな問題です。将来的には、間違いなく

自動車は自動運転になります。何十年後になるかわかりませんが、認知症の方が無人のタクシーに乗って走っているという世の中がやって来る。

タクシーだけではなく、バスも自動運転になります。電車の自動化も進むと思います。そういったとき我々は、未来の世の中に向けて何を準備すべきなのか。日本 IT 団体連盟では、政策提言を準備しています。

地域のなかにはいろいろな方がいます。それぞれの方がどのように交通機関を乗り継いで動いているのかのデータが、この国にはありません。そのデータがないと、本当はどのように自動運転の車を動かしたらよいのかもわかりません。未来のみんなが全員ハッピーになるような、IT サポートをつくっていくために今のうちから準備する。その研究開発費をくださいと言おうかと思っているということを情報共有させていただきます。

○大森座長

関係省庁の方がおみえくださっていますが、まだご発言なさっていない方はよろしいですか。それでは次回開催について事務局からお願いします。

○事務局（北村）

資料4をご覧ください。次回は10月23日、会場は私学会館を予定しております。日取りだけで開催時間が決まっていなかったかと思いますが、14時開始16時終了とさせていただきます。それから2週間ほど空きまして、第4回認知症バリアフリーWGを11月8日14時～16時、同会場で行いたいと思います。

テーマは後日ご連絡させていただきます。企業の委員の方には、ご報告等をお願いすることになりますが、よろしくお願いたします。

○大森座長

以上でございます。ご協力ありがとうございました。次回もよろしくお願いたします。