

日本認知症官民協議会
第3回認知症バリアフリーWG
議事録

日 時：令和元年10月23日（金）15時～17時

会 場：アルカディア市ヶ谷私学会館 5階「穂高」

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）
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長）
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）
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）
鈴木委員（公益社団法人認知症の人と家族の会代表理事）
堂本委員（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）
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）
櫛原委員（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）
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）
三根委員（公益社団法人全国老人保健施設協会副会長）
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）
塚田代理委員（イオン株式会社環境・社会貢献部）

出席省庁：警察庁、金融庁、消費者庁、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）プレゼンテーションをふまえた討議

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3回認知症バリアフリーワーキングを始めます。

（出欠状況確認、新たに出席の委員を紹介）

本日は「接遇」をテーマとした委員によるプレゼンテーションを行います。報告順は、資料番号の順でお願いいたします。報告時間は10分とさせていただきます。

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。

各プレゼンテーションについて質問やご意見などがおありかと思いますが、それらは後ほど頂戴することにして、まず委員からまとめてご報告承ることといたします。

それでは最初に塚田委員からお願いします。

○塚田委員代理

イオン株式会社の塚田と申します。

認知症のお客様への接客に関する小売業の現状課題について発表させていただきます。投影資料と、お手元にお配りした資料とで若干修正がございます。投影資料をご確認いただければと思います。

会社紹介は不要と言われたのですが、少しだけ紹介させてください。私どもは小売業を中心としたグループ企業です。日本全国それぞれの地域で、買い物という接点を通じてお客様の暮らしに深く関わっている企業だと認識しています。高齢のお客様、認知症のお客様にも、安心して快適に利用いただける場所を提供したいと思っています。

そうした思いのもと、私どもは2007年より、認知症サポーターキャラバンに参画しております。これまでにグループ全体で、7万5,000人を超える認知症サポーターを養成しています。従業員58万人の会社ですのでまだまだといったところです。イオンの従業員が、認知症について正しく理解をして、接客に生かしていくこと、そして、地域と連携して対応していくことを目指しています。

小売業における認知症のお客様との接客の特徴として、2点あるのではないかと思います。

まず1つ目として、商品の配送とか予約などの事情がない限り、個人情報も特定できない不特定多数のお客様の対応をするというのが、小売業の特徴かと思っています。

2つ目として、営業時間が非常に長いので、曜日や時間帯によって従業員が次々と入れ替わっていきます。大型の店舗になればなるほど、同じ従業員が同じお客様に対応する確率は、非常に低くなるというのが特徴です。

こうした前提をふまえて、具体的な事例をもとに課題を整理してみました。

まず実際に、小売業の現場でどんなことが起きているかという事例を幾つか紹介させていただきます。

同じ商品を毎日のように買い求められる。レジでの支払いのときに財布が見当たらない。お金が財布から出せないなどして手間取る。あと、注文してないのに注文した。また逆もしかりで、注文したのに注文してないとの申し出があった。クレジットカードを使ってないのに、引き落としされているといった申し出…等々。

こうした、お客様の認識が事実と異なることを、どのように説明すれば納得につなげていけるかという事例が多数ございます。

あと、同じことを何度も何度も繰り返し聞かれ、対応に時間を要するケースもございます。急に人が変わったように怒り出したとか、家への帰り方がわからないといった訴え。食品売り場で突然商品を食べ始めてしまう。あるいは未精算の商品を持ち出してしまったり、社会的ルールに反するような行為もなかにはございます。

あと、非常に多いのが、一緒のお客様が行方不明になってしまったとか、店内を行ったり来たりして何時間も滞在しているといった事例。

このように、いろいろな事例が報告されております。詳細にはいろいろと違いはありますが、多くはいま挙げた事例に集約されていくように思います。

こういった事例をもとに、課題を4つに整理してみました。

まず1つ目。やはり、正しい知識を持った従業員を配置していくことが、一番大事だと考えています。認知症のお客様であっても、一般のお客様への接客と基本的には変わらないと思っています。その上で、認知症のお客様には、正しい知識に基づく対応が必要ということになります。

その前提として、認知症の正しい知識が必要です。従業員のなかには、認知症の人は入院しているなどと思っている人が結構多くおります。そうではなくて、病院で入院してるわけでも、寝たきりでもなくて、イオンに御来店いただくお客様のなかにも認知症の方がいらっしゃる可能性があるということを、まず従業員が理解をしなくてははいけない。その上で、先ほど事例として挙げたような行動が、認知症によって引き起こされた可能性があることを念頭に置いて、対応できるかどうかポイントではないかと思えます。

よくある事例というのは、ガイドラインのようなものは示しつつ、対応に正解があるわけではないので、やはり正しい知識に基づいて対応方法を導き出していくことが重要な

ではないかと思えます。そのために、認知症サポーター養成講座は非常にすばらしいカリキュラムだと思っています。

イオンはサポーター数が非常に多いのですが、従業員の異動も激しい。サポーターが非常にたくさんいる店舗もあれば、全くいない店舗もあるのが現状です。すべてのお店にサポーターを適正かつ継続的に配置できるようにしていくことが、私どもとしての大きな課題だと思っています。

2つ目が、店内の体制整備です。認知症のお客様に特別な対応が必要になった場合の、店内の連絡体制とか対応手順、ルールを整備していく必要があると思っています。

たとえば、同じものを繰り返し買われるお客様には、家族からの依頼があれば、取り決めに応じて返品を承るルールを決めておくとか。また、認知症のお客様が行方不明になった場合は、店舗の構造や規模等を鑑みながら、各店舗で店内の連絡体制や対応手順をあらかじめ検討しておくなどといった、体制づくりが課題ではないかと思っています。

しっかりとお話を聞こうと思って、バックルームにお連れしたら、お客様がパニックになってしまったというケースも報告されています。やはり、各店舗で認知症のお客様と対応する時に、理想的な場所みたいなものも決めておいたほうがよいのではないかと思います。それと、頻繁に御来店いただく認知症のお客様への対応については、店内で引き継ぎ体制を整備して、情報共有をしていくことも重要かと思えます。

3つ目として、地域との連携は必須だと思えます。身元の特定できないお客様、一般的な対応では解決が難しいお客様への対応、あるいは支援を必要とする高齢者の発見とかつなぎの役割を、私ども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です。

私どもは、新店舗がオープンするときには、地元の地域包括センターの方に認知症サポーター養成講座の開催に御協力をいただいて、顔が見える関係性をつくることに努めています。また、個別の対応についても、個店ごとに自治体や地域包括支援センターと連携して対応している事例は多数あります。ただ、私ども全国に店舗展開する企業として、グループ全体で組織的に各地域の関連機関とどう連携を図っていくのかが、私たち自身の結構大きな課題だと思っています。

そして4つ目が、地域住民の認知症に対する理解の促進といたしました。認知症のお客様と従業員が接客している様子は、ほかのお客様もご覧になっています。ですので、ご来店いただいているお客様も含めて、認知症に対する理解を深めていくことは、実は結構大切なのではないかなと思っています。

私どもには店舗という場所があるので、こうした場を活用して、お客様に認知症への理解を深める機会を提供したいということで、さまざまな取組をしています。たとえば、自治体や製薬会社と一緒に認知症啓発セミナーを店舗で開催したり、地域包括支援センターが出張教室を定期的に開催したり、あるいは定期的に認知症カフェの場を提供したりなど、各店舗でいろいろな取組をしています。

①従業員、②店内の体制整備、③地域との連携、④お客様への啓発といった4点について、簡単ですが課題整理をさせていただきました。

認知症サポーター養成講座をたくさんの従業員が受講していますので、従業員からは、自分のふだんの接客を見直すきっかけになったという感想が非常に多くあります。認知症のお客様だけではなくて、高齢のお客様とか一般のお客様にも通じることですので、接客そのものを考える機会にさせてもらっています。

今回挙げた課題を、私どもだけでなく、介護の専門家の方とかご本人様・ご家族の方の視点もふまえて、もっとブラッシュアップして、認知症のお客様に安心してイオンのお店を御利用いただけるよう、さらに努めてまいりたいと思います。

簡単ですが、イオンからの発表は終わらせていただきます。ありがとうございました。

○大森座長

ありがとうございました。大変要領よくわかりやすいご説明でした。

では、引き続きまして中村委員。

○中村委員

日本生活協同組合連合会の中村です。本日はよろしくお願いたします。

生協をご存じない方もいるかと思しますので、少し生協の説明をして現状をご理解いただいた上で、私どもの課題を説明させていただきます。

まず生協とは何かですが、簡単に言うと、皆さんに出資いただいて組合員となり利用してもらった協同組合組織です。全国568生協ございます。

中心的是地域生協です。たとえば、私の出身のコープこうべとか、東京でしたらコープみらい、札幌であればコープさっぽろのような生協です。また大学生協や職域生協などを含めて購買生協と言います。その他、医療福祉生協や共済生協などがあり、都道府県ごとに連合会があります。それらをまとめる全国組織が日本生活協同組合連合会です。

多くの事業は地域生協が行っています。特徴的な事業は宅配と店舗です。数字をみれば分かると思いますが、宅配事業のウェイトが非常に高く、店舗事業がまだ小さいというのが特徴です。568 生協のうち 124 生協が地域生協です。

さきほど紹介したコープみらいの年間売上高は約 3,700 億円、コープさっぽろが約 3,000 億円、コープこうべが約 2,500 億円の事業規模です。そうした大規模生協があるかと思えば、10 億円前後の事業規模の小規模生協もたくさんあります。生協といっても、ばらつきが非常にあるとご理解いただければと思います。

都道府県別世帯加入率を全国マップで示しました。加入率が高いのは、店舗展開している都道府県です。

暮らしを支えるインフラとして地域社会に貢献しています。宅配の事業所数は約 700 か所、宅配配送車台数は約 2 万 5,000 台です。店舗数としても 965 店舗あります。離島とか車の入れない山腹などのご家庭にも、商品をお届けしています。

週 1 回の配達事業を通じた「地域の見守り活動」で、1,079 市区町村と協定を締結しています。全 1,741 市区町村の 62%、人口カバー率で 76.3%あります。イオンほどではありませんが、全国の生協で約 4 万 4,000 人の認知症サポーターが誕生しています。

生協事業のなかで、現在どのようなことが起こっていて、何が課題として挙げられるのか、簡単に説明いたします。まず宅配シーンでの代表的な事例を取りあげました。注文書で週 1 回の配達の注文をしますが、配達の際に「頼んでいない」というお申し出をいただくことがあります。お弁当を配達して、ご自分で食べてしまったにもかかわらず、「食べていない」ということで、「もう一度持ってきなさい」ということもございました。また、私が出した注文ではない、誰かが偽って注文したのだといった訴えもございます。そうした訴え以外にも、本人の表情の変化などで私たちは異変を察知しています。

店舗では、さきほどイオンの塚田代理委員が挙げたものが、まさに代表的事例だと思います。

私の出身であるコープこうべをもとに状況報告したいと思います。

コープこうべでは、認知症サポーターの養成を行うとともに、現場で起こった認知症かなと思われる事例を、事業所ごとに表にまとめて共有化を図っています。そのいくつかを紹介いたします。

店外に設置してあるペットボトル等を回収するリサイクルボックスの前で、女性がズボンを下ろして屈もうとしているのを見つけた職員が、「大丈夫ですか」「どうされましたか」

と声をかけたら、そのままズボンを上げてその場を離れていった。

また、1日に何度も同じ商品を買いに来店する。私どもは組合員組織ですので、組合員証を提示いただくと個人が特定できます。その時はご家族に連絡をして、状況を理解していただきます。レジ会計のとき、支払いがまだなのにそのまま帰ろうとされた。当然「すみません」と声をかけるのですが、後ろに並んでいた方にも説明を一緒にしてもらって、そのままお金を払って帰っていただいたこともあります。

本人が小銭を数えることができない。レジ前で財布を広げて「数えて」ということもあります。財布から必要な額だけ取ってと言われても、小銭がばんばんでお札しか出せない。認知症かと思われる方には、ヘルパーさんに同行していただいたり、ご家族に連絡をとり、その後の買い物に対応してもらったということもありました。

夏の暑い日に、お正月用の商品を大量に購入している組合員の方を発見したこともあります。「いつご使用になるのですか」と聞くと、「3日後のお正月だよ」との答え。ご家族に連絡して、返品を受け付けました。

もっとも多いのは、ご自分で持ってきたショッピングカートを、そのまま店舗にお忘れになるといった事例。

配達の事例でいちばん多いのは、やはり注文した商品を覚えていないというもの。場合によっては、週に何回もとといったことがございます。

女性の配達員に対するセクハラや暴言も、少数ではありますが発生しています。

いま例示したように、100人いれば100様の症状があり、対応が求められる現状です。そのとき、私どもの基本対応としてどうすればよいのか。私どももよくよく考えたのですが、私どもだけで対応して解決できる問題ではない。

まず1つ目として、家族との連携をはかっていきたい。

2つ目は、民生委員やケアマネジャー、ヘルパー等といった方々との連携をはかっていくということ。

そして3つ目ですが、働く職員を守る意味でも、警察や地域包括支援センターと連携をはかって、しっかり事実確認していくことを進めていきたいと考えています。

ただ、それ以前の問題として、私どもが始めから対応を拒否してしまっただけではいけません。認知症サポーター養成講座で学んだ対応ができるように、職員への意識づけを常に行っていくことが重要だと考えています。

課題は働く職員です。配達している職員の多くが委託職員です。また、お店で働く職員

の多くがパート職員です。人手不足のご時世で、流動性の高い委託・パート職員の定着率を上げて、いかに職員意識を高めていけるかが重要だと考えます。

ある新潟の生協職員の見守り事例の記事を紹介します。委細は省きますが、こうした好事例があることをニュースに仕立てて、職員の情報共有をはかり、私たちの活動に活かしています。生協の取組が、しっかりと地域のなかに根づいていかないといけない。

日本生活協同組合連合会では、規模や業態にばらつきのある各単協とも連携をはかり、認知症サポーターの目標人数を決めてサポーター養成に取り組んでおります。目的は、職場に認知症についての正しい知識を広げること。目標は、私も受講したので持っていますが、「オレンジリングで職場内を埋め尽くそう」ということです。近い将来、コープ各所属でオレンジリングを持った職員が活躍することを思い描いています。

最後になりますが、既に高齢化社会が訪れています。高齢化はさらに進みます。生協事業を進める上で困り事も増えています。生協がその存在意義が発揮できるように、こうした取組にしっかり前向きに取り組んでまいりたいと考えています。

ご清聴ありがとうございました。

○大森座長

ありがとうございました。オレンジリングで埋め尽くすなんて素敵で素晴らしいですね。次は堂本委員をお願いします。

○堂本委員

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推進委員会の堂本です。約 10 分お時間をいただきまして説明させていただきます。

話すと長くなりますが、セーフティステーション活動は、たしか平成 12 年頃、警察庁生活安全局長から、交番数が統廃合も含めて減少してきて、残っている交番も空き交番になっている、コンビニエンスストアは町の要所にあつて 24 時間開いている、何か手伝ってくれといった、非常に厳しいご指摘を賜りまして始まったものです。

日本フランチャイズチェーン協会は、イオンや生協のような直営企業ではありません。本部として命令する権限は何もないけれど、フランチャイズ契約を結んでいる加盟店との間で、店でやるべきことと本部でやるべきことを仕分けしながら商売をする仕組みです。

やくぎよりも高い寺銭を取っています。ただその分だけ、本部として非常にクオリティの高い情報やシステムの提供をしないと成り立ちません。それがフランチャイズです。

セーフティステーション活動には、「安全・安心なまちづくり」と「青少年の健全育成」の2つの柱があります。図で示しました。認知症については安全・安心なまちづくりのなかに包含されています。このような取組を平成15年から全国展開しています。

お手元に『コンビニエンスストア セーフティステーション活動 アンケートリポート』が配布されているかと思います。15年間、毎年休むことなく全加盟店に配布して、主たる項目についてアンケートをとり続けてきました。少し自慢をしますと、5万7173店舗に対して回収率99.3%・5万6746店舗という、考えられない回収率になっています。これによりさまざまなことがわかります。

アンケートをとり始めた当初、深夜の営業はどうなのかということ提議がまず起こりました。女性の深夜の駆け込み場所として非常に貢献しているというアンケート結果が出てきました。

それから時が経っていきますと、taspoカード導入に伴い、未成年に対する飲酒喫煙に関するファクターが非常に大きくなってきました。

またしばらくすると、子供の体験学習の受け入れ等が、児童の見守りという部分で、効果を発揮しているといったことが読み取れる。

直近では、高齢者保護が断トツで多くなってきている。この3、4年で、認知症が大きなファクターとして出てきていることが読み取れます。

説明資料に戻ります。アンケート回収率99.3%ですから、加盟店の関心の高さがうかがえます。その内容について説明します。

女性、子供の駆け込みと高齢者保護の状況です。店舗への駆け込み・保護件数ですが、女性の駆け込みが4745店舗6255回以上、子供の駆け込みが2459店舗・3335回以上です。それに対して高齢者の保護は、9132店舗・15303回以上で、断トツに多い形です。

高齢者を保護した理由もとっています。もっとも多いのは、店内・店前での徘徊で、4322店舗、割合にして48.5%になります。「徘徊以外の認知症の疑われる問題行動」という項目は、同じものを買うとか、必ず1万円札でお会計をすとかような事案が含まれています。そのほか「急病・けが」「道に迷った」…といったようなことが、高齢者を保護した理由の上位に挙げられています。実数はご覧の通りです。

それでは、保護した高齢者の対応としてどうしているのかですが、やはり圧倒的に多いのは「110番通報」5773店舗で、割合にして66%になります。それから「家族・知人などに連絡」1717店舗・19.6%が続きます。コンビニエンスストアは、半径300～500メートルを商圈として商売しています。名前はわからなくても、だいたいあの辺のおじいちゃんとか、あそこのおばあちゃんじゃないか、といったことは推測がつくような商売の仕方をしています。それが「家族・知人などに連絡」が多い理由かと思います。

我々もずっとこの対応をしてきたわけですが、あるとき私どものところにメールが届きました。それが事例としてお示したものです。

認知症の72歳男性が、デイサービスの施設からいなくなった。その方が、セブン・イレブンの店舗に、テレビのリモコンを持って入って来られた。店員は何かおかしいと思っ
て、「どうしたのですか」と声をかけた。でも、お客様が3人、4人と並び始めてしまって、「ちょっと待っててね」と言い置いて、レジをしている間に出て行ってしまった。その方は、残念ながら約1カ月後に河原で遺体となって発見された。

いただいたメールは、「何とかあと一歩踏み出すことを、業界としてやってもらえませんか」という内容でした。

その少し前から、高知や名古屋では認知症サポーター養成講座を開催しておりました。この方は名古屋の方でしたが、事例報告「72歳の実父が認知症による徘徊で行方不明となり亡くなられた女性の体験談を紹介」といった形で、講座への参加を募りました。そのほかの内容は、VRによる認知症体験を行って、認知症の方はどんな気持ちになっているのかを推し量れるようにしたり、グループディスカッション行ったりということです。

口はばったい話で大変恐縮ですが、私どもが所属するセブン&アイには、個社としてたくさん認知症サポーターがいます。でも残念ながら、自分のお金を払って、これが正しいことだと信じて受けている社員はほとんどいません。サポーター数は増えますが、恥ずかしい話、「おまえ、これ受けてどうだった」と聞いても、「忘れました」という話です。

私どもは、フランチャイズシステムをとっている以上、私どもがお金を払ってそこに行きなさいということはできません。時給1000円だとしたら、加盟店オーナーが、一人一人のシフトをやりくりして、時給を2時間なり3時間なり工面して2000～3000円を支払う、そして交通費を支払う。個々の店舗でこのような作業が入ってくる。

したがって、マニュアル通りに教材を読むだけで、これは〇〇という症状ですといった説明ではまったく意味をなさない。行政や地域包括支援センターの方と相当なやりとりを

するなかで、コンビニエンスストアの従業員がどうやったら一步踏み出せるか、半歩踏み出して声をかけられるかと話し合っ、講座の中身を詰めています。

資料に「認知症高齢者対応シート」とございます。こういうことがあった時はこうするとかここに連絡するという、このシートを店舗のバックルームに張ります。行政によってはインフラ整備が整っておらず、対応できるのが月曜から金曜の9時から17時なんていうところもありますから、それ以外の時はどうするかとか、「緊急の場合は110番」とかいった情報をコンパクトにまとめています。

そこまでして、いざお店に困った人が来たときに、一步を踏み出せると。そこに焦点を当てて、我々は取り組んでいるということです。加盟店を誘導するには、それなりに中身の濃いものにしなければなりません。偉そうですが、そこを主眼にやっています。

最後に、何に困っているのかということになったとき、お声かけしたら個人情報保護法に触れることがあるのではとか、その方の名誉に触れるようなことがあったらどうするかとかいった心配事はついてまわります。加盟店といっても、経営者もいれば、店長もいます。アルバイトもいればパートもいます。正直言って、誰も一步が踏み出せないのです。

ひとつひとつの法律には上位概念があります。最終的なこの国の上位概念は憲法です。日本に生まれ育って生活するにおいて、人に悪いことをしていけない、人にはよくしましょう、幸せに生きていきましょう…、そうしたことに逆らう法律はひとつもない。「〇〇はしてはいけない」ということは書いてあるけれども、これをしなければこの人が困りますとか、財産や生命に危険が生じることは除外するといったことがかならず書いてあります。

そこを肝に入れて認知症の方の対応をしていきます。これをモットーに、少しずつではありますが、活動を広げていこうとしているのが現状です。

不躰な話ですみません。ご清聴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。アンケート調査はすごい。本当に素晴らしいですね。

議論は後にいたしますが、小売業界3氏からのご報告に関して、事実確認等やご質問があれば、いま伺っておきたいと思ひます。

店内に、認知症あるいは認知症が疑われる人と、それ以外のお客さんがおいでになる状況で、お客さんと認知症の方とのトラブル等も起こり得るのでしょうか。その場合、どの

ように対応されているのでしょうか。一般のお客さんは無関心であるかといったことも含めて、わかる範囲で教えてもらいたい。

○堂本委員

コンビニエンスストアは約 30 坪しかありませんし、基本的に近所の人たちが来店する機会が多いですから、一般のお客さんと認知症の方との接点もあるはずです。ただ、私どものアンケートでは、従業員と認知症のお客さんとのやり取りについては、いろいろとあがってきていますが、お客様同士のやり取りについては報告としてあがってきていない。

○中村委員

私も数店舗の店長経験がありますが、お客様同士の事例もまったくないわけではありません。よくあるのが、買い物する時に使うキャリーバックなどを、他の人が持って行ってしまうケース。誰が持って行ったのかはだいたい分かります。その方のお宅まで取りに伺うと、いくつものキャリーバックが置いてある。そこでご家族にお話をして、持ち主にお返しするなんてこともありました。

金銭的なことでは、レジを通過した後に、お客様から「前のお客の分まで入っている」というお申し出があって、購入された商品をレジのレシートと 1 品 1 品ずつ確認して双方のお客様に御納得をいただくといったこともあります。

本当に百人百様です。

○塚田委員代理

いろいろな事例が店舗では起きていると思います。いま中村委員が言われたような「持ち帰り」事例もあるでしょう。

だからこそ、認知症サポーター養成講座で従業員をサポーターにした後は、やはり一般のお客様にも認知症への理解を深めてもらう活動につなげていきたい。一般のお客様にも認知症を理解していただく場でありたいと思っています。

いまイオンではその取組を強化しています。各地の行政とも連携しながら、取組を推進していきたいと思っています。

○大森座長

ありがとうございました。それでは次にいかせていただきます。熊谷委員お願いします。

○熊谷委員

全国ハイヤー・タクシー連合会の熊谷と申します。タクシー業界の認知症の方の接遇をめぐる現状についてお話させていただきます。

私どもの団体ではユニバーサルドライバー研修（UD研修）を行っております。ユニバーサルデザインタクシーの導入が国の整備目標とされるなど、近年の社会情勢の変化に則して必要とされる、タクシー乗務員の接遇向上のためのバリアフリー教育を行う研修です。お客様の理解と接遇・介助方法を学ぶ項目のなかに「高齢者」「認知症者」があります。

この研修は、高齢者や認知症者などの多様なニーズを理解して、そうしたお客様とも円滑にコミュニケーションを行って適切な対話ができるように、タクシー乗務員の接遇向上を目指していくものです。コミュニケーションの確保を中心とした、基本的知識を無理なく実習できる内容となっています。

平成23年度から実施しています。私どもの団体の会員以外の企業等も対象としていて、全国で約260の事業者や協会等の団体が受講しています。私どもで研修講師の養成も行っており、現在約800名の研修講師がおります。現在までのところ、約8万3000人が研修を受講しました。ただ、タクシー乗務員は全国で約33万人おりますので、まだ3分の1に満たない状況です。

業界としては、すべてのタクシー乗務員がこの講習を受講するよう目指しています。東京都や大阪府そのほか一部の県では、この研修を受講しなければタクシー乗務員になれません。いまは、いまはこの取り組みが全国に広がるよう推進しているところです。

研修では、「①高齢者」「②認知症者」から始まる9項目（「③肢体不自由者」「④視覚障がい者」「⑤聴覚・言語障がい者」「⑥内部障がい者」「⑦発達障がい者・知的障がい者・精神障がい者」「⑧妊婦・子ども」「⑨その他／緊急時の対応」）について、1日7時間かけて学びます。

お手元の資料に、ユニバーサルドライバー研修の内容の一部をピックアップしました。「認知症者」に関する基礎知識と接遇・対応のポイント、接遇・対応の実際について示しました。認知症に関しては30分ほどの時間を割いています。

ご覧いただくと分かりますように、「乗車前」「乗車時」「走行中～到着」「運賃・料金」「降車時」といった場面に分けて、場面ごとのお客様の状況と、その際の接遇・対応のポイントを学んでいます。

認知症のお客様には、一定の距離を保って、正面から目を見て声をかけたり、ゆったり落ち着いた雰囲気、安心して話しかけるようにしています。

「乗車前」には、お客様の服装の乱れや持ちものがその時と場所にあっているかなどを確認したり、「何かお手伝いすることはありますか」と、正面から目を見て声をかけるように学んでいます。

「乗車時」には、笑顔でゆっくり優しい口調で話すとか、落ち着かせて、連絡先のわかるものや服装や持ちものについてないかを確認をしていきます。

「走行中」には、会話で否定的な表現は避けるようにし、傾聴につとめます。

「運賃・料金」に関しては、釣銭があるときは、先に準備してから交換するようにしています。

「降車時」には、お客様が急いで降りようとする場合などは、「ゆっくり降りてください」「信号が青になってから渡ってください」などと注意を呼び掛ける声かけをします。認知症を確信するようなことがあれば、そのまま降ろしてしまわずに、警察に相談するよう研修しています。

また、私どもの団体には「優良乗務員表彰」があります。これは、たとえば徘徊高齢者を発見したら、警察につないで、身柄の安全を確保するといった功績があった乗務員を表彰します。そうした対応の講習も行っております。

簡単ですが以上です。どうもありがとうございました。

○大森座長

ありがとうございました。いまのご報告について何かご質問等はございますか。

次にマンション業界2社のプレゼンテーションをお願いいたします。まずは久保委員からお願いします。

○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。よろしくお願いいたします。

弊社は大和ハウス工業のグループ会社で、全国 26 万 5000 戸のマンション管理をしています。3800 の管理組合がお客様です。日本の一世帯あたり人数が 2.47 人ですので、弊社が管理するマンションには約 65 万人が住まわられてることになります。

マンション管理業についてご存知ない方もいるかと思いますが。みなさんのマンション管理員さんのイメージとはどんなものでしょうかということ、最初のスライドを用意しました。おおかたのイメージとしては、①ひとりでマンションに勤務されている、②高齢者の方が多いといったところかと思いますが。

マンションの第一線で働いてるのが管理員です。私ども本社にいる人間はあまり外に出ることはありません。3800 か所あるマンションに、管理員がほぼひとりで散らばって勤務しているというのが特徴です。

マンション管理業界は、古くから高齢者雇用が非常に進んでいる業界です。ほとんどの管理員が、さまざまな企業を定年退職で辞めて、第二、第三の人生としてマンション管理業を選ばれて、その後の人生を送るという形です。ですので、昔から高齢の方は非常に多くいらっしゃいました。

昨今は企業の定年延長が進んでいます。マンション管理業界からすれば「60 歳の労働者がどうしても出てこない」ということになります。新入社員として入社する管理員の年齢は 65 歳以上ということになってきています。

こうした事情からマンション管理員の高齢化が非常に進んでいます。これに加えて、マンションの住民の方も高齢化が進んでいます。つまり、従業員とお客様、両方の高齢化が進んでいる状況です。それに伴い、認知症の問題が顕在化してきているというところ、

こうした状況は他業界にはないと思いますので、特に従業員と認知症というところで発表したいと思います。

資料にお示ししたグラフは、弊社のマンション管理員 3519 名の年齢分布を表したものです。67 歳がピークです。ご覧いただいでわかるように、ほとんどの方が 60 歳以上で、60 歳は非常に若いということになります。75 歳まで正社員、その後は嘱託社員として雇用しています。

正社員ではなくて登録制、いわゆるパートアルバイトという形でも雇用しています。本年度までは 80 歳を雇用の上限としていますが、来年度以降はその上限も取り払います。つまり、生きている限り働くことができる企業になろうとしております。

現実問題、実際に 80 歳まで働き続けることができる方はそうそういないのですが、60 歳の若い方に、いつまでも働き続けることができるという希望を持っていただくために、会社として上限撤廃を決めました。

厚生労働省等が発表している、何歳でどのくらいの認知症の方がいるかという推計を、弊社 3519 人の管理員数にそのまま当てはめると、約 110 名の認知症の管理員が既に働いていると考えてもよいこととなります。いま現在、明確に認知症と診断されて退職される方は、年間 4 名ほどです。

おそらく認知症が原因によるものと思われませんが、認知症の診断を受ける前に、お客様への接遇に関して問題を起こしているケースが多くございます。ですので実際のところは、認知症と診断される前に、その問題行動を原因としてご退職いただくケースが多いのだろうと思います。

「認知機能の低下が疑われる従業員のトラブル事例」を並べました。一例を示すと、マンションは扉がどこも同じような形をしています。管理員がお客様の玄関の扉とごみ置き場の扉を間違えて、本人はごみ置き場の扉だと思い込んで、鍵を突っ込んでガリガリやっていた。当然、なかに住んでいるお客様はびっくりして、弊社に連絡がきた。警備員が駆けつけて、トラブルになったケースがあります。

こうしたケースは、会社としてすべて対応していますので、お客様との間では問題は解決しています。ただ、認知症の疑いのある管理員がいるのは確かな事実です。

このような場合にどうするのか。たとえば鬱病の管理員について。傷病の場合、まずは治ることを前提に、会社を休職していただくこととなります。仮に治らなかったとしても、休業期間がありますから、その間に自分の症状と向き合ったり、主治医や産業医と面談するなどの過程を経て、休業期間中に次の生活を考えて退職に至るという形になります。

認知症の場合、その過程がありません。現段階では治癒の見込みがないということですから、診断を受けた時点で、出社には及ばず、ご退職という形になってしまいます。まったく休業期間もなく、なおかつ高齢者を世の中に放り出す形になってしまうのが現実です。

ですので、退職を申し渡す人事の人間も「非常に辛い」と話しています。

会社としてそこに何らかの手を打たなくてはいけないと認識しています。ただ、管理員の離職は非常に多いですし、配置転換しようにも、接客以外の業務が社内にはないという事情があります。管理員が認知症になっても、たとえば一定の休業期間を設けるなどの制度

を考えていかななくてはならないことは分かっているのですが、まだ当社も踏み切れていません。

認知症の方にとっても、認知症でない方にとっても、高齢者が社会とのつながりを持ち続けることは非常に大切なことだと思っています。こうした制度があれば、企業への帰属意識が高まります。企業への帰属意識がその人の生きる糧になります。会社として、その部分は考えていかななくてはいけないと考えています。

いままでの高齢者雇用は入口戦略ばかりでした。高齢者の雇用については、各種の補助金、助成制度があります。しかし、いったん雇用されて企業に勤めている間や、その間に認知症と診断された場合の出口については何の制度もありません。さきほど申し上げたように、明日から行くところも帰るところもなくなるという現実を、この段階で直面させられる形となります。

ですので、企業側の出口戦略を考えていかななくてはならないと思っています。

いま 80 歳の方と一緒に働いている業種はマンション管理業ぐらいかと思います。ただ、同じような状況が他業種にもいずれ訪れます。お客様だけではなく、従業員側の認知症の問題もお考えいただければと思います。

資料に「プレシヤスライフ相談室」の紹介を載せております。こちらはもともとマンションに居住するお客様向けに開発したサービスです。しかし、あまり人気が出なかったものですから、従業員向けに開放しました。そうしたところ、高齢者の従業員から非常に人気が出ました。いま、サービスの提供はほとんど従業員という状況です。

具体的な相談としては、認知症になった妻がいるけどどうしたらよいのかとか、母が施設から出てくるけど、自宅では受け入れられないからどうしたらよいのかとか。そうした相談を、従業員から受けるようになってきています。

次に、認知症が疑われるお客様の事例をいくつか列挙しました。非常に激怒される方が多いとか、「部屋のなかに小人がいるから助けて」などの幻視・幻覚、他の家をピンポンして回る、ゴミ出し等で一時的にカギを開けたまま外出した家に上がり込んで、冷蔵庫を開けているところを家人に見つけられてトラブルとなる…等々。

特に他業界にはなく、マンション管理等の住宅業界で特徴的なのは孤独死などの死亡案件です。人の死と直面することが避けられません。私自身も、現場の担当をやっていた頃、何度か第 1 発見者となったことがあります。

たいてい、近所の方から「異臭がする」という通報があつて駆けつける。最初に対応するのは管理会社の人間です。死臭というのでしょうか。あの臭いは、一度嗅いだら一生忘れないと思います。私も3日ほど会社に行けなくなりました。人の死に直面して、精神的についていけずに退職する社員もいます。そのぐらい、現実の孤独死の場面は衝撃的です。

そうしたケースに年2桁単位で対応しています。衰弱されてお亡くなりになる方もいますし、明らかに認知症の方で、家のなかが真っ青に塗られていたとか、ごみ屋敷であったなどの事例が報告されています。

人の死を目の当たりにするというのも、私どもの業界の特徴だと思っております。その後ですが、通常の清掃業者では清掃できませんので、いわゆる特殊清掃といって、かなりの金額がかかることとなります。

明らかに使わないであろうと思われる遺品でも、現在の日本の法律では、私物を捨てることができず、保管しておかなくてはなりません。遺族が相続放棄してしまうと、誰も保管する人がいなくなるので、管理組合などで引き受けざるを得ない。管理組合で保管し続けるにもコストがかかる。その後も、事故部屋という扱いになるので、売るに売れなくなる。買い手もつかない。管理費の未収金につながるなど、深刻なケースもあります。

本日は認知症バリアフリーワーキンググループということで、業界・個社において何がバリアなのかというお題がありました。管理員はマンションに常駐していますから、常駐しているのであれば、あれをやってほしいこれをやってほしいという、管理員に対する世の中の期待があります。そこで、期待として寄せられる代表的な事例と、それに対するマンション管理業の現状、いわゆる「できない理由=バリア」を並べてみました。これらすべてが、現状におけるバリアだと考えています。

管理員に「見守りの定時訪問をしてほしい」といわれても、管理員は管理費から人件費が払われているので、特定個人への積極的な対応はできません。「徘徊した場合に連れ戻してほしい」といわれても、管理員はお客様の身体に直接触れることは原則としてありませんし、清掃などの業務も行っていますから、常時特定のお客様を見守ることは困難です。

「日常生活上の困りごとの手助けをしてほしい」といわれても、管理員が管理するのは共用部分ですから、個人宅に入室して生活上の手助けをすることは難しい。

こうした世の中から期待されるマンション管理業と現状のギャップは、冒頭に申し上げた、管理人はひとり勤務であるというところと繋がっています。やはり1人ですと事故につながりかねません。また、お客様の部屋に入るときには、「1人では入室しない」「かな

らず2人以上で入室」と指導しています。ですので、基本的にひとり勤務時にはお客様の部屋のなかに入ることにはない。誰かが来るまでは入らないということを徹底しています。

徘徊している方であっても、お客様の身体には絶対に触れてはいけないと指導しています。手を握れば帰ってくるができるかもしれないけれども、その手を引いて帰ってくることはできないということです。

それは、お互い「傷つけられた」「けがをした」といった事故にならないための、ひとり勤務であるがゆえの指導が背景にあります。それ自体がバリアにつながっているのではないかと考えています。

その部分のバリアフリー化はまだ実現できていませんが、我々はマンションというコミュニティのなかで、そういう業務を日々積み重ねています。マンション管理員だけでなく、住民をはじめとした周囲の方を巻き込んでいくことが、バリアフリー化の実現には大切なのではないかと考えています。

以上でございます。ありがとうございました。

○大森座長

ありがとうございました。よくわかりました。最後に江口委員からお願いします。

○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。久保委員と同じマンション管理業界です。直面している問題等はほぼ重複しますので、私のほうは、実際にあった事例についてご説明させていただきます。

パワーポイント資料の他に、私どもがコミュニティ形成のため、これは認知症だけでなく高齢者の把握のために、管理組合で活用いただいているシールを配布しております。

何でこのようなシールを配布しているかいうと、東日本大震災のとき、避難されたお宅のなかに、もしかしたら高齢者がおひとりで、まだ住んでいるかもしれない。地震の後、そんな問い合わせが、私どものところに寄せられました。やはり心配ですから、そのお宅まで行って、玄関を壊したり、ガラスを割ったりなどして、確認作業を行い、実際は避難されていたというようなことがありました。

そうした非常時に使っていただくために、「無事です」「非難しました。下記へ連絡をお願いします」「水道・電気・ガスは元を止めています」といった欄にチェックして、玄関ドアに貼れるようにマグネットになっています。これを管理組合や居住者の方にお配りしています。実態としては、それほど頻繁に地震があるわけでもありませんから、避難訓練や安否確認の訓練で使用しています。居住者同士が、お互いに安否把握をする際に、使っていただくものです。

それ以外にも、管理組合によっては、自助・互助の力を高める取り組みとして、逃げ遅れた方がお使いになるホイッスルを配ったりしているところがあります。

私どもで管理するマンションは約 1,500 棟あります。管理員を含めた従業員は約 1000 名です。ということで、1つのマンションに1人の管理員が常駐しているわけではありません。お客様である居住者の方に、自助をお願いしているというのが現状です。

では、資料説明に移ります。

私どもは、介護事業も手がけるマンション管理会社として、従業員や居住者の方の、心のバリアフリーを実現する努力をしています。

1枚目・2枚目のスライドに、「当人の危機・不便」とカテゴライズされる事例を列記しました。

上からいくと、○階のおばあちゃんがエントランスで座り込んでいる。鍵を持たずに出てしまって、オートロックを開けられない。こうした光景は、結構日常茶飯事です。マンションのセキュリティーが強化されて、自動ドアの弊害が出ているということです。

次の事例は、居住者が高齢の居住者の方に声をかけたところ、「デイサービスが迎えに来るはずなのに来ない」との返事。けれどもそれは朝6時の出来事。「徘徊なのではないか」との、居住者からの電話。こんなときは、社員が、ご家族に連絡をとったり、あるいは警察、地域包括支援センターと連携しながら、身柄の安全を確保したりといったことを行います。

「集合郵便受けの開錠番号を忘れた」といったことも非常に多いです。本人確認のために自宅の電話番号を聞いても「忘れた」との答え。当社保管の電話番号に折り返し電話をかけて、本人確認がとれたところで開錠番号を伝えます。同じことが何回も続くと、認知症の可能性があるのでないかということで、社内で情報共有します。

3枚目のスライドは「周囲とのトラブル」事例をまとめました。

たとえば、自宅ではない玄関の扉のドアを叩きながら、「開ける！」と暴れている居住者。あるいは、何の心当たりもないのに、隣の高齢男性が「うるさい！」とあって怒鳴り込んでくる。認知症の方が、勘違いというか、誤った行動をなされるようなこともあります。このようなときも、基本的には、緊急連絡先あるいは警察等をお願いして、私どもも、その方に対して否定的な態度はとらないようにしています。「〇〇さん、ご自宅はこちらですよ」といった形でご案内しているのが現状です。

4枚目のスライドは「管理組合への影響・周囲の無理解」ということで、管理組合のなかトラブル事例を挙げました。

たとえば、管理費が滞る。あるいは、認知症気味のため「管理組合の役員が引き受けられない」といった申し出を受ける。こうしたことは頻繁に起こります。

特に管理費については、「口座番号が分からなくなったわかんなくなった」とか、「お金をどこに入金すればいいのか…」といったことは、たびたび発生しています。管理組合に説明して、ご家族にも説明しながら、ひとつひとつ解決しています。

管理組合の理事長が、「ゴミの分別ルールが守られていない。もし認知症や外国人によるものだったら、マンションから出ていくように言ってくれ」。担当のフロントが、こうしたことを言われるケースがよくあります。そうした状況でも、やはり心のバリアを取り払わなくてはいけない。私どもでは、まず社員や管理員、そして居住者や管理組合の理解をいただけるよう努力しています。

少し飛ばして6枚目のスライドをご覧ください。こうした事例から読み取れることをまとめてみました。

特に独居の方は見守る人がいないので、周囲の居住者や管理員の気づきが重要です。管理会社はその情報集約をする立場となります。管理員はマンションに常駐していますから、居住者の方の「ちょっと様子が違うな」といったことに気づくことも多い。ご高齢者の場合、ご親族の方も高齢者であることが多いので、直接お手伝いできなくても、たとえば介護保険の手続きを、行政や地域包括支援センターに連絡をとって一生懸命働きかけている管理員もいます。私ども管理会社としても、心のバリアフリーを心がけています。

7枚目のスライドは「住みなれた環境に住まい続けられるお手伝い」としてまとめました。わが社の約500名の管理員全員に、認知症サポーターを受講していただいています。認知症や高齢者に関する知識を増やして、心のバリアフリー化に努めています。約350名い

る社員には、お客様と直接触れ合うような人間から、半年かけて介護職員初任者研修を受講していただいています。その数 115 名。約 3 分の 1 の社員が受講を終えています。

管理員は、居住者の方たちにとって、「最も近くにいる他人」です。定期的に研修を行い、管理員が心からきっちり見守れるようなマインドづくりに努めています。

8 枚目以降のスライドに「課題と検討」をまとめています。

セキュリティの問題は大事ですが、一方でオートロック普及による弊害がでています。安否確認等のために専有部分にどこまで立ち入るのか。その決断の責任を管理会社だけが負うのは荷が重いようにも感じます。久保委員も仰っていたように、孤独死の問題も発生しています。

私どもは、できる限り認知症の方や高齢者の方が、いつまでも住み続けられるように、少しでもお役に立てればと思い取り組んでいる企業です。そんなところが実情でございます。ありがとうございました。

○大森委員

ありがとうございました。これからは時間まで、皆様方からご意見等をうかがいたいと思います。ご報告を聞いてのご感想など何でも結構です。まず認知症の人と家族の会の鈴木委員から、ご発言をいただけたらと思いますが。よろしくお願いします。

○鈴木委員

第 2 回WGでお話する予定でしたが、私的な理由で欠席いたしまして申しわけございませんでした。

バリアフリーに対する基本的な考え方としては、第 2 回WGで、日本認知症本人ワーキンググループの藤田委員からもお話があったと思いますが、まずは認知症という病気、認知症の人に対する、これまでの認識や意識を変えてほしいということです。

認知症だからといって、何もわからなくなるわけではないし、何か問題がある人でもない。当然、支援される一方の人間でもありません。そこが基本だというのは、私たち認知症の人と家族の会も同じ考えです。

ご存じの通り、認知症高齢者数は相当な数にのぼります。長い時間をかけて徐々に進行していきます。それに伴い介護や支援が必要となります。どんな介護や支援が必要かは、なかなか一言では言い表せない。

独居の方が増加してきているとはいえ、同居はしていなくとも、ほとんどの方に家族がいます。認知症になったことによって、さまざまな葛藤のなかで介護する家族の不安もあることをご理解いただきたい。

本人も、家族も、地域で安心して暮らしていけるよう、さまざまな業界の皆さんにご協力いただきたいというのが、正直なところですよ。

認知症の人と家族の会は、来年1月に40年周年を迎えます。発足時の名称は「呆け老人をかかえる家族の会」。当時はまさに、家族が認知症の人たちを「抱えて見る」しかないという時代。

そんな時代から、医療的にも、福祉的にも、さまざまな社会支援体制ができてきた。本人も非常に初期の段階から診断ができるようになった。認知症であっても、社会のなかで生活をおくり、社会に出ていく機会も増えてきた。

これまでは、どちらかという、本人と家族はセットで行動するものだというイメージが強かったと思います。いまはむしろ、本人がひとりでも、いろいろなところに出かけていく。さまざまな場面で認知症の方と接することとなる。

本日のプレゼンテーションをお聞きして、現実的なさまざまな苦勞がたくさんあることが分かりましたし、各業界の方々の協力が不可欠であることを実感しました。各プレゼンテーションに関して、感じたことを少しお話ししたいと思います。

イオンのような大規模小売店は、従業員のシフトが非常に頻繁に変わる。店舗に行っても顔見知りの従業員がいるとは限らない。来店客も非常に多い。そんな状況のなかで接客するというのは、本当に大変だと思います。それでも事例をしっかりと分析して、対応しているということは、他業界の模範にもなるのではないかと思います。

イオンが、ずっと以前から、認知症サポーター養成に取り組んでいることは存じ上げています。認知症の人と家族の会には、全国に支部があります。そこでひとつお願いがあります。

9月21日は世界アルツハイマーデーで、9月はアルツハイマー月間となっています。認知症基本法案に関する議論のなかでは、「認知症の日」とか「認知症月間」にしようという案も出ていて、できるだけ大勢の方々に対して啓発活動を行いたいと思っています。

イオンの店舗等でもチラシを配りたいという希望があって、私どもの各支部とイオンの店長さんたちとお話しする機会があります。ですが、残念ながら店長さんによって対応がかなり違います。

あれだけ認知症サポーター養成に取り組んでいるのに、認知症の啓発活動に対して、もう少しオングループ全体として対応してほしいという声が、支部から報告されています。認知症の人や家族、当事者団体と一緒にになって啓発していく、一緒にになって考えていくということも、ぜひお願いしたい。

生活協同組合について。私は、病院のソーシャルワーカーやケアマネをしていた時代がありまして、生活協同組合の宅配が、地域のひとり暮らしの方らの力になっているのを、ずっと見てきました。どんな場所であっても宅配し続けるということは、大変なことだと思います。

いま、高齢者の自動車運転の問題が社会問題化しています。免許の自主返納の動きも進んでいます。とくに地方で、交通手段がない高齢者にとっては、欠かせないものだと思います。

まだ、自分で生協の注文をして宅配を頼める人はよいのですが、如何せん認知症の方だと、約2週間前に注文して1週間後に商品が配達されるという方式に馴染めません。私は特別養護老人ホームの施設長をしていた時代もあるのですが、その時、施設内に購入の班をつくりました。でも、ほどなくして、さきほどご報告いただいた、頼んだものがないとか、他の人が頼んだ商品を「私も欲しい」といったようなトラブルが起きました。

いまは個配が増えてきています。昔のように、購入の班をつくって共同購入していた時代は、そこで人とのつながりができて、お互いを見守っていくよい仕組みだと思っていましたが、現在はなかなかそうはいかない。その辺は、もう一度見直していただけたらと思いました。

コンビニエンスストアの場合、店舗規模が小さく従業員も少ないなかで、いろいろなお客が頻繁に来店していて、認知症のお客さんに対応することが非常に難しいことは、よくわかりました。何を優先させるのかは、非常に難しいところだと思います。

さきほどのお話にもあったように、認知症のお客様を引き留めておくことができなくて、死亡事故につながってしまっただけでは元も子もない。他のお客を放っておくわけにいかないのもわかりますが、その時点で何を一番優先すべきかを、他のお客にもわかっていただく努力は必要だと思います。従業員の方がどうやって認知症の方に対応しているか、他のお客もみています。その対応している姿が、やはり一般の人たちに対する啓発にもつながっていると思います。

若い人や忙しい人にも、高齢社会のなかで高齢者とともに暮らしていくとはこういうことなのだということが、そういう場面を通じて理解してもらえる。そのよいチャンスにならないかと思いました。

みなさんのプレゼンテーションに「徘徊」という言葉が出てきました。まだ、これに替わる言葉はありませんが、本人たちから「徘徊という言葉はやめてほしい」という声が出ています。「問題行動」という言い方もしないようになってきています。業界のみなさんからすると、大変問題な行動なので、そういう言い方がまだ残っているのだとは思いますが、こうした言葉の使い方も考え直して欲しいと思います。

マンション管理業のお話のなかで、まさか管理員の高齢化という問題が出てくるとは考えてもいませんでした。定年退職後の第二の職場として、高齢でも働くことができる職種だと思いますが、住人ではなく管理員の認知症の問題あるとは驚きでした。

ひとつ確認ですが、現在のマンション管理員は住み込みという理解でよいのでしょうか。それとも通いでしょうか。

○久保委員

通勤がほとんどでございます。

○鈴木委員

ということは、マンションに管理員がいない時間帯もあるということですね。住み込みであれば、退職＝住む場所を失うという問題が生じるのかと思ったのですが、そうではないということ。

マンション関係の学会の先生からも、認知症の人と家族の会に相談がきています。今日お話しいただいた通り、マンションでも認知症にまつわる問題が起きています。一般の地域社会のなかにおいても、隣近所で支え合うことが難しいなかで、集合住宅のなかでどういった支えあいの形をつくっていくのか。いろいろ検討したいので協力して欲しいといわれています。非常に私たちも悩んでいるところです。

みなさまのお話のなかで、「家族に連絡をして」という言葉がしばしば出てきました。家族は、誰よりも本人に寄り添っていかうと頑張っています。ですが、家族自身も自分のことで精いっぱいだったり、同居が難しかったり、遠距離介護ですぐ駆けつけることができなかったりします。連絡を受けたからといって、家族がどこまで動けるのかという問題

があります。私どもは家族の会ですので、家族代表として、本日も報告いただいた民間企業のみなさんらと、どんな協力関係を築いていったらよいのかが課題であると認識いたしました。

話が前後しましたが、一通り感想を述べさせていただきました。

○大森座長

家族自身が高齢化してきている。家族のなかに認知症を発症する方が出てきている。そういう問題は、会としてどのように扱われていますか。鈴木委員のご指摘のあったような、問題行動という言い方をしないような工夫が、家族の会のなかに既にあるのかどうかをお聞きしておきたい。

○鈴木委員

会の長い歴史と経験のなかで、どう対応したらよいのかというノウハウは、かなり具体的に保有している団体だと思います。電話相談という形でお示ししたり、具体的な対応を会報に掲載したりもしています。ただ、さきほど中村委員が言われたように「百人百様」。100人いたら100の対応の仕方があります。

そうはいつでも、経験値から得られた対応策はあります。各業界のみなさまにおかれても、私どもには全国に支部がありますので、家族がどういう苦勞をしていて、どういう知恵と工夫があるのかということ、直接聞いていただいて情報共有していただくとよいと思います。

看取りが終わった家族でも、少しでも認知症バリアフリーに貢献できることがあればと、積極的に協力してくれると思います。そのことが、家族自身が生き生きとした高齢期を生きるということにもなります。認知症の人と家族の会は、もともとボランティア団体です。そうした協力は惜しみませんので、どんどん声をかけていただけたらと思います。

○大森座長

ありがとうございます。それでは塚田委員、中村委員、堂本委員から、いまの鈴木委員の発言に関して、レスポンス的なコメントをいただけたらと思います。

○塚田代理委員

イオンの塚田です。貴重なご意見をありがとうございます。

店内での啓発活動について。協力的なお店もあれば、お断りしているお店もあるということで、申しわけございません。弊社も、たしかに認知症サポーター数は多いですが、異動などとの兼ね合いもあって、認知症サポーターが多数配置されている店舗もあれば、まったくいない店舗もある現状です。そうした結果が、鈴木委員がご指摘されたような「店舗によって反応が違う」ということにつながっていると、反省しています。

私どもには、店舗という場所があるので、多種多様なご依頼をいただきます。店舗でこういうことをしたい、こういったPRをしたいとご依頼をいただいても、やはり一方に対応して、もう一方には対応しないわけにはいかないという、難しい事情もあります。個店により状況が異なるため、最終的には個店の判断を尊重したいと考えています。

ただひとつ言えるのは、地元の行政をうまく巻き込んで、活動のご依頼をいただくと、スムーズにいくケースが多くなるように思います。認知症の対応については、弊社が非常に大切にしている活動です。私どもの意識も変えるよう努めます。またご相談させていただければと思います。

○大森座長

どの店舗も、どこかの市町村に所在しているわけですから、市町村の認知症担当の方々などと一緒に協力できるといいですね。

○塚田代理委員

そうですね。いろいろな団体様からたくさんのお声をいただいておりますと、やはり行政を絡めて「一緒やりませんか」とお誘いいただいたほうが、我々としても動きやすい部分はあるかと思えます。

○大森座長

ありがとうございました。それでは中村委員。

○中村委員

週一宅配についてご意見をいただきまして、ありがとうございます。仰る通り、注文とお届けの間が長い。私たちでさえ「こんなもの頼んだかな？」ということがあります。

私どもの間でも、たとえば Amazon などのように、今日頼んで明日配達、今日頼んでその日のうちに配達するということが、果たしてよいものなのかどうかといった議論が行われています。現在の生協の配達の仕組みは、長年の経験のなかで作られてきたもので、そのバックボーンの上で今がありますので、この仕組みを生かしながら、より進化させていく方向なのではないかと思っています。

共同購入のグループや班について言及がありました。私どもとしても、個人個人に配達するより、グループや班ごとにお届けしたいというのが本音ではあります。ですが地域が高齢化して、かさ高商品や重量物についてはとくに、「送料を払ってもいいから自宅まで運んでほしい」という要望が非常に増えています。なかなか近所で集まることもままならない状況に、暮らしや地域も変わってきていると感じています。

私の出身生協はコープこうべも、都市部であるわけですが、過去に造成された大型団地にある店舗などでは、無料の送迎車を走らせて買い物に来られる方をサポートしています。過去にグループ購入をされていた方々はみな高齢化しています。そんな方たちからは、もう買い物に行くことができなくなっていたけれど、こうやって車で迎えに来てくれたら買い物もできるし、昔の仲間が集まることができているねという、お言葉もいただいています。こうした少しの支えで、過去にあったコミュニティとしてのつながりが復活できるような活動を広げていきたいと思っています。

反対に、都市部の団地に移動販売車が定期的に行くこともしています。こうした形でコミュニティづくりに貢献していきたいと思っています。徐々にではございますが、私どもも活動を広げつつありますので、みなさまからもアドバイスをいただければ幸いです。

○大森座長

私もかつて、戸建てに住んでいたときに生協をとっていました。グループで一括配達してもらって、グループのみんなが集まって、わいわい言いながら分け合っていました。

布団を干したまま外出したら、雨が降ってきた。グループの仲間に電話をかけると、代わりに布団を取り込んでくれたりしていました。鍵のやり取りもあったということ。明らかにコミュニティが成り立っていたのです。

個配になると、そういうことがなくなってしまった。それは大きな変化だった。あらためて「グループで分けてください」「個別に配達はしません」ということになると、コミュニティが蘇える。地域社会に裨益することにもなるのではないかな。

いま私はマンション暮らしで、そういうことがなくなってしまった。もし私が認知症を発症したら、そうしたコミュニティ機能がないなかで、どうなるのだろうかと思いました。

余計な話をしましたが次に進みます。では堂本委員、お願いします。

○堂本委員

2点あります。

「徘徊」「問題行動」という言葉は相応しくないという趣旨のご指摘を頂戴したように思います。では、もし適切な言葉がいただけるのであれば、教えていただきたい。さきほど私がご説明したアンケート項目に、その言葉が入ってしまっていますので。

最終的に決めるのが11月13日です。来年のアンケート草案を叩いて、協会としてオーソライズします。もし相応しい言葉があるのであれば、その日までに教えを賜りたい。

なかなか私どもでは思いつかない。

○大森座長

「痴呆」から「認知症」という言葉に名称変更したときにも、さまざまな議論があつて苦労したという経緯があります。うまい表現ができるかどうか。

○岡野認知症施策推進室長

はっきりとこれという表現でお願いしますといったお答えがない。なかなか難しい問題だと思います。我々が作成する資料でも、「徘徊」という言葉をなるべく使わないようにはしております。たとえば「外出したときに道がわからなくなる」など、徘徊という言葉を書き下して表現するなどの工夫をしています。

○鈴木委員

認知症の人と家族の会としても、「徘徊」に替わる言葉を持ち合わせているわけではない。たとえば「お散歩」「ひとり歩き」などの言葉を使っている例はありますね。愛知県大府市では「認知症に対する不安のないまちづくり推進条例」を制定して、「大府市では『徘徊』という言葉を使用しません」と謳っています。朝日新聞も徘徊という言葉は使わないとしています。

では、「徘徊」に替わる、誰でもそのことの大変さと本人のつらさの両方がわかる言語表現があるかといったら、いまのところない。「徘徊」という言葉を使わないという動きのなかには、本人も本人なりの目的があり、それで困っていることを理解してほしいという底意がある。うまく表現できる言葉があったら、そんないいことはない。

「徘徊」という言葉を、絶対使ってはいけないなどと言うつもりはない。

○堂本委員

そうはいつでも、このアンケートのレポートは、全国約5万8000加盟店だけではなく、47都道府県の県庁や警察本部に行き渡っている。警察に至っては、1159ある所轄の警察署すべてにお持ちしている。それくらいご理解いただいているものなので、ここはぜひ代替する言葉を教えていただければ、ということ。

私どもは加盟店を相手にしている。自分たちだけではない。もうひとつ先の方にわかるように、言葉を使わないといけません。中途半端なことをいうと、すぐに「何のことだ」と返ってくる。現実是非常に厳しい。よいお知恵があれば。

○鈴木委員

だから、「徘徊」という言葉を変えろと言っている心算ないのですけど。

○堂本委員

痴呆という言葉も、いまは認知症に置きかわった。これだって苦労はあったと思う。私どもも、以前は何の疑いもなく、「痴呆」という言葉を使ってきた。それが、認知症という言葉にかわった意義というのは、非常に大きかったと思う。私たちにはそうした経験もあるわけで、もし適切な言葉があればぜひ採用したい。

さきほどイオンの方も仰ってましたが、店舗によって対応が違うとか、行政が絡むと対応がしやすくなると。我々は営利を目的とした会社です。PRパンフレットやポスター、小さなシールひとつにしたって、それを誰が作るのか、その費用を誰が負担するのか、できたパンフレットやポスター、シールを誰がどうやって店舗に配布するのか、店舗の何処にどのように掲示するのか。多段階にわたり人手とお金がかかってくる。

直近の例で申し上げますと、北海道庁のなかにセブン・イレブンとセイコーマートの2軒が入っています。当初、道庁の方から、「悪いけれども、この2軒だけ張ってくれないか」

といって、レジのところに高齢者関係の掲示物を張って欲しいという要請があった。道庁があるのは札幌市で、いつの間にかその掲示は、札幌市全域ということになった。そうこうしているうちに「全道でも…」ということになってきた。でも、各フランチャイズチェーンにしたって、1枚の掲示物を運ぶだけでも、1枚あたりいくらのコストが当然かかる。

都道府県だけでなく、全市町村にも配布ということになれば、相当のコストがかかる。市町村だけでなく全警察署にもいったらもっとかかる。営利を目的としている以上、きれいごとをいってもしょうがない。どこがその費用負担をするのか、という話になる。

当然、消費者庁はじめ関係省庁から、都道府県に關係予算をおろしている部分はあると思う。でも、その予算を使うとなったときに、誰がどう判断して、どこの部分にその予算を使うことができ、どこの部分は使うことができないのか、国と都道府県の棲み分けは…となったら、私どもで判断してやれといわれても、正直いってしんどい。配布物1枚でも、これだけの問題が潜んでいる。

コンビニエンスストア業界として、共通していえることは、販促物等の制作コストは制作者がもつ、各店舗への配達も制作者側できちんとしていただく。そこまでしていただいたうえで、必要とあらば協力しましょう、ということになる。

ポスター1枚でも、最終的に誰かが貼らなくてはならない。こうした依頼がいくつも続けば、店として機能しなくなる。コンビニエンスストアは規模が小さいですから、貼るところもなくなる。こうしたことをご理解賜りたい。そのなかでできる限りのことを、我々は必死となってやっけていこうと考えています。

○大森座長

ありがとうございました。

「徘徊」という言葉は、アンケートのどこで出てくるのでしょうか。

○堂本委員

13ページの⑦「高齢者保護の理由」。ここに「徘徊」「徘徊以外の問題行動」との記載があります。アンケート様式は3ページ目に「徘徊」「徘徊以外の認知症が疑われる問題行動」との記載があり、「問題行動」の注書きとして、「不整合な言動や同じことを意味無く繰り返すなどの行動・行為」とあります。

どうしても、こういう聞き方をせざるを得ない。

○大森座長

「徘徊」という言葉が、どういう行動を意味するかについては、アンケートに答える方々の誤解はないのですか。

○堂本委員

設問「高齢者の保護」のところに※を入れて、「問題行動というのは、不整合な言動や同じことを意味無く繰り返す行動・行為」というふうに、注意書きは入れているのです。

○大森座長

今のような説明の注意書きをすることに意味があるならば、ひとつの解決方法としては、「徘徊」という言葉はそのまま使いつつ、ここに※を加えることですよね。「徘徊」という言葉を使いつつ、岡野室長が仰っていた書き下した表現というか、散文的な文章を付記する。一言で表現できる言葉があれば一番よいのですが、それはいま望めませんので、※をあらたに加えるということは、あり得るかもしれませんね。

○堂本委員

はい。本当にうまい言葉があればお教えいただいて、このアンケートだけではなく、我々が作成する文書のなかにも、できるだけ取り込んでやっていきたいと思っておりますので。

○大森座長

ほかの発表者からご発言はございますか。

○久保委員

まさか管理員の認知症の話が出るとは思わなかったという話をいただきました。

「企業の社会的責任」といわれて久しいですが、その言葉のなかには、お客様だけではなくて、従業員、株主あらゆるステークホルダーについて考えるとといった意味も含まれていますので、私も企業人として、あえて管理員を取り上げさせていただきました。

普通、認知症のお客様のことについては考えますが、なかなか認知症の従業員のことは考えないというのが実態です。ただ、私どもの組織でもそうですが、認知症を発症した部

下を持った上司は、いきなり勉強し出すのですね。もう本当に自分事になる。認知症になった部下とどう接したらいいのか。どう声をかけたらいいのか。本当に我が身になって、いきなり涙を流しながら考え出す。これも実態でございます。

「自分の部下が認知症になったら、どう対応しますか」と問いかけるのも、これまたひとつの考えるきっかけになるのではないかと思って、あえて取り上げさせていただきました。

○大森座長

世の中から期待される管理業と現状のギャップ。これは非常に考えさせる重い問題提起ではなかったかと思います。

本日、全老健の三根委員がお見えになってます。全体をお聞きになってご感想などがあればどうぞ。

○三根委員

本当に感想だけにとどまり恐縮ですが、みなさん本当にご苦労されているなと思いました。私たちのように、日ごろ認知症の方のお世話をしている人間だけではなく、本当にいろいろな方たちの手厚い厚意があって、いろんところで生活が成り立っているのだと、つくづく感じました。

考えてみると、老人保健施設あるいは病院のなかで生活するのも、地域社会のなかで生活するのも、同じこととして、我々の施設のなかでは、朝から晩まで、これは私の物だ、いやあなたのも物だ、あなたがとった、いやとられた、はたまた外に出て行ってしまった、といったことが繰り返されています。施設でも地域でも、まさに同じことが起こっているのだなと思いました。

通所サービスでも同様です。利用者の方の家に行く。すると、家にいない。その方を探す。あるいは亡くなっておられることもある。そのとき鍵を開けるのはどうするか。管理員や大家が鍵を開けてくれないともめる。おまえはどこから来たのかとか。警察がとり合ってくれないとか。毎日、そういったことの繰り返しです。

私どもは医療法人です。病院の外来に来られる方には、認知症の方もそうじゃない方もいます。私たちは生業として認知症の方を相手にしていますが、本日お話しいただいた皆さん方はそうではない。認知症の方の対応をするという風に考えてしまうと、やはり非常にコストがかかるといった認識になるのかと思います。

個人特定ができるかできないかという話が何度か出てきました。生協のような業態で、お客さんの連絡先がわかっているならば、どうにか連絡のしようもある。しかし、個人特定できない、誰だかわからない場合の対処法は、私どもだって非常に困るわけです。いまは各所に問い合わせしても、個人情報の観点から教えていただけないことが多い。そこは大きなハードルを越えなくてははいけない。社会全体として、各業界で考えて、提案して、解決しなくてははいけない問題だと強く感じました。

○大森座長

重度になると、あまり外出したり、散歩に出るといったことはなくなると思いますが、それでもやはり施設の外に出ていってしまう人はいますか。

○三根委員

はい。もう毎日です。

○大森座長

「徘徊」「問題行動」に替わる、何かよい言葉はございませんか。

○三根委員

「徘徊」も「問題行動」も同じですが、本人からすれば意味があって行われている行動であると。「徘徊」であれば、たとえば故郷や家に帰りたいとかいった本人の思いが根底にある。「問題行動」にしても、周囲からしたら「問題」という表現になるのかも知れないけれども、本人にとっては明確な意図があつての行動であると。そうした観点で、適切な言葉を模索してる最中だと思います。

問題行動を“BPSD (*Behavioral and psychological symptoms of dementia*)”とあって、それを「行動・心理症状」と日本語に訳してみても、なおさら意味がわからない。この言葉は医学的な観点から出た単語であつて、もう少し日常的に使える言葉を、やはり考え出さなくてははいけないのではないかと感じました。

○大森座長

一巡したのですが、ご発言がございましたらどうぞ。

○中村委員

まったく違う話になりますが、最近、私の知り合いの奥様が亡くなりました。それから、奥様のお母さん、つまり義理のお母さんが認知症を患われていて、怪我をされたとの連絡がありました。九州の方だったので、私の知り合いは九州まで駆けつけた。家のなかの着替えや荷物を出そうとすると、「ご家族でないと駄目だ」と言われて立往生したのだと。

私の知り合いは「ではどうしたらいいんですか」と問うと、その方のお子さん、つまりお孫さんなら血がつながっているからよいとのこと。私の知り合いは、自分の子供である「お孫さん」に連絡をとって、ようやく着がえや荷物を取り出すことができた。このあたりの家族の定義というか、緊急時の柔軟な対応はどうにかならないものかと思います。

生活協同組合では、どこにお住まいかなどの連絡先は比較的わかります。何か事件があったとき、連絡先を伝えてようやく家族と連絡がついたとしても、「そのご関係では駄目です」などという対応をとられてしまえば、対応が一手も二手も遅れることになる。

そういった点も検討に含めていただければよいのではと思う。

○大森座長

難しいですね。親族でないと駄目だと固執される方もいますからね。

普通に考えてみたら、現実的な処理の仕方は、そこに関係する方々が集まって、みんなで協議して、これならばというところで承知する以外ないですよ。ただ、それがルールとして確立しているかという点、そうはなっていない。何か事が起こったときに、誰が責任をとるのかという話に必ずなる。ルールをみんなで共有する必要があります。非常に大事な問題ではないかと思います。

○中村委員

せめて、九州まで飛んでいった義理の息子さんぐらいは、家族として認められないものなのかなと…。

○大森座長

それまでの人間関係が微妙に反映したりしますね。非常に大事な問題提起だと思います。

○堂本委員

本日は認知症の方の接遇がテーマで、いろいろな問題をお話しいただいたのですが、それらの問題に対して、事前に何か対策をなされているとか、ルールなどの取り決めがあるといったことはあるのでしょうか。

たとえば、家族になかなか連絡できないというお話があったかと思うのですが、事前にこういうことがあったら家族のこの人に連絡をするとか。連絡網をつくっておくとか。

もしございましたら、教えていただけるとありがたい。

○大森座長

どなたかございますか。どうぞお願いします。

○久保委員

管理組合向けにセミナーを開催しています。とくに築年数が古い物件は、住んでいらっしゃる方も、比例して高齢の方が多いです。集会室等をお借りして、専門家の方を招いて、認知症の勉強会をするとか、エンディングノートを書くなどの取組はしています。

商売っ気が入ってしまうものですから、そうした勉強の後に、お掃除グッズの販売とかをセットにして開催しています。古いマンションの住民の方からは、ご好評をいただいています。

○大森座長

ひとつのアイデアですね。ありがとうございました。

○江口委員

私どももマンション管理会社ですが、緊急連絡先は管理組合と管理会社の双方出しています。管理会社も、個人情報扱える形の同意をとるように促しています。

○大森座長

時間がきておりますので、本日は以上としたいと思います。ご報告いただきましたみなさまに御礼申し上げます。では事務局にお返しします。

○事務局（北村）

今回は、11月8日午後2時から、場所はアルカディア市ヶ谷私学会館を予定しております。あらためてご案内いたします。今回は「契約」をテーマとしたいと思います。各委員におかれましては、事務局よりプレゼンテーションのご依頼を差し上げておりますので、ご準備のほどよろしく願いいたします。

○大森座長

本日以上でございます、ありがとうございました。