

日本認知症官民協議会
令和7年度 第1回認知症バリアフリーWG
議事録

日時：令和7年10月16日（木）16：30～18：00

場所：オンライン開催

委員出席者（委員名簿順）

青山委員、井野端委員、田中様（久保依子委員代理）、久保正人委員、小出委員、小山委員、菅原晃委員、仙田委員、田中委員（座長）、田辺委員、玉置委員、恒川委員、藤田委員、松村委員、本木委員、山中委員、中山様（渡邊委員代理）、和田委員

委員欠席者（委員名簿順）

井上委員、江澤委員、菅原晶子委員、須田委員、三根委員

議題

議題1：委員の皆様のご紹介

議題2：本WGの位置付け、活動内容等のご報告

議題3：「認知症バリアフリー宣言等検討委員会」における検討状況等のご報告と討議

- ① 認知症バリアフリー宣言の今後のあり方について
- ② 認知症バリアフリーWGの今後の取組のあり方について

議事概要

【議題1：委員の皆様のご紹介】

今年度就任した委員より自己紹介

【議題2：本WGの位置付け、活動内容等のご報告】

事務局より報告

【議題3：「認知症バリアフリー宣言等検討委員会」における検討状況等のご報告と討議】

① 認知症バリアフリー宣言の今後のあり方について

＜論点1 宣言の登録基準（人材育成、地域連携、社内制度、環境整備）の弾力化＞

- マンション管理業界の現状や特徴を踏まえると、必ずしも現行の4項目は維持する必要はないと考えている。地域連携については地域包括支援センターや行政との関わりが挙げられるが、分譲マンションが地域コミュニティの運営や防災などを含め、地域と関わりをもとうとしても、なかなか進まない。
- 認知症バリアフリーは、単に認知症の人に対してバリアを無くすだけではなく、「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」を踏まえ、企業全体が企業内の認知症か

もしれない人とも共に生き、働くという考え方が求められる。4項目に対して取り組む必要性を理解したうえで認知症バリアフリー宣言をしてもらうことが望ましい。現状では難しくても将来的に4項目を満たしていく意思を持って宣言し、認知症バリアフリーに取り組んでいただきたい。企業によって事情が異なるため、例外的な対応を設けたとしても、各取組の必要性に対する理解を宣言企業に求めるために、基準自体を緩めることは避けたほうが良い。

- 「地域連携」について補足したい。地域コミュニティは自治会・町内会が行政から主体として認識され、支援がなされて来た。一方で、分譲マンションの管理組合は所有者の団体であり、当該地域に居住しない所有者がいることが多いので、行政からは地域コミュニティの担い手とは認識されず、各種の地域の会議でも呼ばれないことが多い。そうしたマンションの管理組合から業務を委託されているマンション管理業界では、地域での連携が求められても、連携する先がなかったり、あっても連携先が非協力的な場合もあり、宣言する内容が乏しいとの意見が多く挙がっている。「社内制度」についても、分譲マンションの管理員は第2の人生を歩んでいる方が多く、一定程度認知症などの症状を持つ方がいるものの、具体的な社内規定の整備は難しいとの意見が多く挙がっている。こうした事情は、業界によって異なると考えられるので、4項目についてはもっと弾力的な運用が望まれる。
- 我々証券業界に限らず、バリアフリー社会の機運を盛り上げるためには様々な業界で認知症バリアフリー宣言を普及させることが重要と考えている。そのため4項目は維持する一方、状況に応じて1項目以上満たしていれば宣言を認める形で問題ない。ただし、登録後も継続的にバリアフリーに関する取組を推進していることを担保するため、定期的に宣言内容を更新する必要がある。
- 特に「社内制度」は、現状は仕事と介護の両立の範囲にとどまっており、認知症の人が就労するための制度など、求められていることの旗印として4項目は必要と考えている。一方で、企業の状況も様々であることから、企業によっては登録基準の弾力化を行っても良いと考えている。
- 宣言の登録基準の弾力化を認める場合は、直ちに取組めない理由だけでなく、今後基準を満たすための検討予定や目標を明らかにすることを求めているかどうか。
- 宣言登録後の更新についても併せて検討する必要がある。自治体などで類似制度が存在するが、なかには一度登録するのみで更新されない制度もある。
- 質を担保しつつ、門戸を広げることは重要だ。ハードルを上げない方向で進めなければ広がりを持たせることはできないだろう。

<論点2 自治体単位で実施されている類似の登録制度との連携の強化>

- 認知症基本法の考え方にに基づき、今後各都道府県や市町村での取組がより一層活性化することが期待される。自治体から宣言してもらい、自治体中心に活動を広げていくこ

とも一案である。活動を広げるなかで、企業と自治体が連携すれば、本人との関わりの強化などの軸となると考えている。

- 自治体の取組との連携について、地方企業については、全国規模ではないところもあるため、地元根付いた取組のほうが発信力や認知度の観点でメリットを感じられる場合もあるだろう。自治体単独ではなく、共通ステッカーのような横串の認定制度があれば、地方企業にとっては取り組みやすいだろう。
- 自治体がそれぞれの地域のキャラクターをモチーフにする等の取組を進めていくことは否定しない。ただ、現状として、各自治体は国事業との連動を意識せずに進めていると思う。自治体の現状の取組を変える必要はないが、自治体が「国の取組方針と一致したものである」と意識した上で、国・自治体が一緒にわかりやすく・幅広く発信することに取り組めると良い。おそらく自治体も取り組んでいるものの、ステッカー等があまり目立たず、どこにあるのかわからない。認知症になった社員がいることで、自分たちの企業に対してマイナスのイメージをもたれてしまうのではないかと危惧している企業の話をきいたこともある。国として、そういった意識を変えていく必要がある。

<論点3 宣言制度及び宣言企業・団体等と本人の関わりの強化>

- 本人との関わりの強化について、機会を持つことは重要だが、実現は難しい。場を設けるだけではなく、場の中でどのようなことが議論されるのか、気づいたことが共有される仕組みづくりまでしなければ、定着していかないだろう。
- 本人と宣言企業・団体が対話をする機会は増やした方が良いものの、経営層の考え方が変わらないと難しいかもしれない。特に、人材育成や企業内にいる本人の働きやすさを検討していく際には、現場担当者だけではなく、上層部の考え方を変えていく必要がある。だからこそ、「誰と」一緒に話すのかを考えていくべき。また、可能であれば、企業内で認知症に関する不安を抱えている職員も含めて対話することで、企業として具体的にどうしていくかを考えていく機会となるのではないかと。希望大使等として活躍している方だけではなく、企業内の本人や関心がある人に声をかけていくと、一部の役職者だけが考えるものとなるのではなく、多くの人にとっても身近に感じられるのではないかと。
- 企業には、働いている本人だけではなく、本人と暮らしている家族もたくさんいるのではないかと考えており、その家族に声をかけることも一案である。また、先日、著名な人が、介護予防や脳トレではなく、「人と関わるのが社会参加活動だ」と発言していた。企業・自治体の取組も本人との対話を通じて、次のアクションにつながっていくだろう。ぜひ対話を大事にしてほしい。
- ここでは「本人の関わりの強化」ということなので、あくまでも本人の意見を聴くというスタンスで臨んでほしい。
- 講演会などいろいろな企画に家族だけが参加した場合、その後に本人につながってい

くことが大事だと思う。家族に声をかけることで、本人にもつながっていくことを期待している。

<論点4 宣言を行った企業・団体の取組を支援する仕組みの充実等>

- 宣言企業・団体の取組への支援の仕組みと情報発信の充実を連携して推進してほしい。例えば、ロゴや冊子作成過程に認知症の人が参画することで、企業との新たな対話が生まれられると考えられる。
- 情報発信について、企業・団体、認知症の人に関する議論が中心となっているが、ACジャパン広告等を活用した啓発活動の実施など市民全体に対しての普及啓発も検討する必要がある。令和元年の内閣府のデータでは約4割の方は認知症について十分に知らない実態が示唆されている。認知症の理解向上が求められている。そのため、企業向けだけでなく、ステッカーの掲示など一般市民に対しても理解浸透を図っていくことが適当と考えられる。
- 自分は、診断される3～4年前の軽度認知障害の時期が一番つらく、仕事を辞めようか混乱していた時期であった。企業の中にも軽度認知障害で就労継続を悩んでいる方がいる可能性があるため、認知症と診断される前の軽度認知障害の方も含めて取組を検討いただきたい。
- 私自身診断されて18年近く経つが、日々努力して前進しながら生活している。基本法で取り上げられている新しい認知症観を広める必要があり、認知症になってからも地域の人々と繋がりを保ち自分らしく暮らし続けることができるという考えを認知症になる前から持ち、そのような認識を持つ企業が増えていくことが求められる。企業には、認知症になってからも本人は工夫しながら店舗等を利用しているという現状を理解し、そのことを前提に考えてほしい。また、自治体等と幅広く連携する必要があるため、自治体に対しても認知症バリアフリー宣言制度を広く周知する必要がある。
- 認知症バリアフリー宣言制度は周知がされておらず、企業にとって宣言するメリットが感じられない。また、宣言後についてもどのような取組がなされるのか不透明である。
- 本制度が企業を対象とすることに違和感がある。また、認知症の人だけを対象にせず、一般住民を対象にすることが望ましい。地域包括ケアの主役は企業ではなく住民である。宣言企業が並んでも、コマーシャルなのかと穿った見方をしてしまう懸念がある。大手企業や有名な企業ばかりが宣言していると、距離感を感じてしまう。周知の対象は住民であり、住民が身近に感じるような取組にする必要がある。現状は宣言企業の従業員の全てが認知しているのか疑わしい。
- 企業の取組の支援について、カオスマップはぜひ作成し、周知していくのがよいだろう。CM作成等は、お金もかかるため難しいのかもしれないが啓蒙活動は必要だ。現状は、認知症に関心がある方が集まって活動している状況だが、関心のない方にどのよう

に理解いただくかということが重要だ。認知症基本法が施行され、共生社会に向けた取組が広まるなかで、あまりにも関心のない方が多い。啓蒙活動・啓発イベント等を通じて、関心のない方にも伝えていく仕組みは必要だと考えている。

- 個人的に家庭の中に認知症の人がいる場合もあるが、企業単位となると取組に繋がりにくい。加盟企業のなかには大企業も所属しているが、このような認知症の取組とは全く異なる目的で参加していることもあるため、なにかしらのイベント等に案内するという仕掛けづくりから進めなければ難しい。

<論点5 宣言手数料の見直し>

- 宣言手数料の廃止に賛成である。特別な理由がない限り少額の手数料を徴収する必要はない。無料の方が運用しやすいと考えられる。
- 宣言手数料の廃止には賛成であるものの、更新制度は重要であるため、どのように宣言が更新されていくのかについてもしっかり検討したうえで明示する必要がある。全ての項目が完璧に出来ていることを求める必要はないものの、バリアフリーの取組を継続して推進していく意思があるのか更新時に確認いただきたい。更新時に登録企業・団体が改めて自分たちに何を求められるか認識し、対応などで悩まれる場合は事務局と相談したうえで、バリアフリーの取組継続が難しい場合は宣言を取り消すことも考えられる。
- ある地域の行政と連携していても、連携先などの事情によっても途中で頓挫してしまう場合がある。実際は、更新時に宣言の具体的内容を更新していくことになると考えられる。
- 手数料を徴収しない方針が望ましい。共生社会のなかで自助・共助の範囲で出来ることを考える必要がある。

② 認知症バリアフリーWGの今後の取組のあり方について

<認知症バリアフリー社会実現のための手引きの見直し>

手引きの更新

- ぜひ認知症バリアフリー社会実現のための手引き住宅編のアップデートは実施したい。
- 認知症バリアフリー社会実現のための手引きは、来年度以降は当初作成した業種のアップデート版を作成してもよいのではないか。例えば、過去に作成した金融機関編のような、過去に作成した業種と、公共交通機関編のような新規の業種を組み合わせられるとよい。時代も変化するため、それに合わせた手引きが作成されていくとよい。
- 認知症基本法による社会の変化もあるが、業界ごとに技術的な変化もあるため、そのような点も踏まえたアップデートが必要だ。
- 民間企業は社員の人事異動やパート・アルバイトの入れ替わりもあるため、手引きは

非常に有用である。小売であれば、全国チェーンストア協会といった業界団体を通じて呼びかけることは重要である。また、手引きの作成にあたっては、新規テーマだけではなく、過去に作成した手引きの見直しを通じて、繰り返し伝えていくことも重要だろう。

- 認知症バリアフリー社会実現のための手引きは活用されることに意味があると考えている。金融業界では、認知症にやさしい金融ガイドラインを作成したが、その手引きを活用して、金融業界がどのような事例を生んだのかという好事例を示している。ゆえ、これまで作成してきた各業種の手引きにおいても活用・取組を進める中で生じた課題にクローズアップし、課題に対してどのように取り組んでいくのか、検討していくことが重要ではないか。
- “障壁”という言葉を使うべきではないと考えている。認知症の本人は認知症と公表すると特別視されることが辛いという。認知症だけが特別な疾患ではないと考えられるようになるべき。認知症の人だけに特化したWGの取組が逆にバリアを作ってしまう懸念もある。本人が晒し者になるイメージとなることは避けたい。
- 認知症バリアフリー社会実現のための手引きが活用されているかということも重要だが、まずは作らなければ取組が進まない。業界ごとに整理されているが、共通部分が非常に多いと感じている。業界ごとに作成していくのであれば、実際の行動に即したマニュアルに寄せたものにしていくとよいのではないか。ケーススタディも一般的なものに留まるため、接客の際の具体的な言い回しや行動が起こる前の特徴に合わせた対応方法等をまとめていくのがよいかもしれない。

対話の重要性

- 認知症バリアフリー社会実現のための手引きは令和2年度から作成しているが、当初は基本法もなく、接遇を重視した内容だった。令和6年度から本人と企業の対話型の取組が始まっており、作成のプロセスも変化していると感じる。手引きを作成すること自体が目的ではなく、手引きを作成する過程で認知症の人に対する理解が深まるという地道な作業を重ねており、手引きを作成する過程で、認知症の人とともに様々なことを経験し、バリアフリー社会とは何か、実感する取組に変化している。動画だけではなく、リアルな対話の場も手引きに含まれるとよい。また、手引きの作成の過程を重視した取組になっていくことが望ましい。
- 最近の手引きを作成した委員からは、手引きを作成したこと自体が良い経験になったという話を聞いた。不動産業界は認知症サポーター養成講座の受講率が高い業界のひとつだが、講座を受けていても実際の接客の際には認知症の人だと気が付かなかったという事例もあり、座学を超えた実践的な経験が重要だ。私自身も手引きの作成にあたり、実際に認知症の人と対話を繰り返した経験が印象に残っている。座学の先の実践にも注力していただきたい。

- 認知症バリアフリー社会実現のための手引きと類似する手引きは各自治体に既に山ほどある。手引きを配布しても参考にされないケースが多く、企業に対して講演・研修会を実施する方が効果的である。認知症の人に会ったことのない人や認知症に対する基礎知識がない人に手引きを配布してもイメージが湧かない。本人に会う機会を増やす方が効果は高い。

手引きの形態

- 企業目線では、企業向けの研修には手引きは有用だが、紙媒体ではなく、動画があれば活用しやすいと感じる。
- 紙ベースでの作成は限界があると感じている。動画という案もあったが、作成時点から更新されるものではなく、多言語対応の観点では音声変換も難しい。そのため、スマホ・タブレットを使ってアプリで確認できるような方向に進んでいくとよい。AIも普及しているため、認知症の方の問合せの発言のパターン等から、認知症の疑いを判定してサービス提供や支援機関への問合せ等に活用する動きも進んでおり、このようなものも含めてアプリ作成を検討してもよいのではないか。宣言企業の一覧等もアプリであれば、すぐに対応できるため、連動させるのもよいだろう。
- アプリの活用ができれば、取組の可能性は広がっていく。また、認知症の人の視点での手引きやサポートツールが必要になる。例えば、急にスマホのWi-Fiがつかなくなったり、認知症の人にどのようなサポートができるのか、といったケーススタディを掘り下げ、伝えていく、といった仕組みも必要だろう。それらを都度、紙の手引きに落としていくのは難しいため、アプリ等で簡便に示せるとよい。

<情報発信やステークホルダーの巻き込み>

- 本WGでの議論は企業がクローズアップされがちだが、介護業界の職員も一緒に取り組み、情報発信を行っていききたい。
- 9月が認知症月間とされているが、その期間に国から認知症バリアフリー社会実現のための手引きを周知しているのか。ホームページに掲載されているだけでは不十分だろう。
- 現状では地域や住民がネットワーク化されていないため、地域住民を巻き込みようがない。国が勝手に取り組んでいる印象であり、波及効果や繋がりが見えない。各地域で様々な取組がなされているため、どのように連携するのか検討する必要がある。取組の対象など方向性をより明確化するべきであり、予算の関係から事業として実施する場合どのように取り組むのか検討する必要がある。本気で取り組むのであれば、原点に立ち返って見直すべきである。

<実態調査>

- 認知症基本法が施行され、時代が変わる中で、どのように国民の意識が変わっているのか、定量的な調査ができるとよいのではないか。そのうえで、どのような取組が足りていないのか、精査することが重要だ。小中高生への普及とあるが、キャラバンメイトの表彰式を見ていると、キッズサポーターが増えている現状もある。それ以外の部分で普及啓発が必要なのか、現状を調査することで見えてくるだろう。今後どのような部分にフォーカスしていくのか、実態を把握して検討していきたい。
- 全国調査であっても、自治体ごとに取組状況の差があるため、地域ごとの代表例を調べていく必要がある。地域包括システムの構築が進んでいる地域とそうでない地域のそれぞれの現状を把握するのがよいのではないか。
- 認知症基本法を踏まえて“共生”といった言葉を入れるように WG の名称を変えるのは如何か。バリア確認会など取組の評価を行い、全国への住民への波及効果や重層的な広がりなどを確認したうえで抜本的な見直しを行うことが望ましい。内輪で取り組んでいるイメージを持たれている可能性もある。

<日本認知症官民協議会構成員の取組の活性化>

- 日本認知症官民協議会構成員の取組について、各自の取組を認知症月間で共有する機会や、アピールする場がない現状では、理解を伴った活動になっているのか、懸念がある。政府における認知症施策推進体制は構築されているものの、人事異動により、新しい方が着任されれば、中身がないまま体制だけが維持されてしまう状況だ。日本認知症官民協議会の活動の活性化がなければ、企業内の理解を深めることにも繋がらないため、きっかけになる取組を推進いただきたい。

<その他>

- 認知症を特別視することは望まれていない。認知症以外の障害者などからは、なぜ認知症だけ特別に対象としているのか疑問に感じるだろう。認知症バリアフリーという言葉にも違和感がある。
- 現在スポットが当てられていない場所にも認知症の人は多くいる。認知症も多様な症状の人がおり、苦悩されている人や困っている人も多い。そういった部分にも焦点をあてる必要があり、それが真の認知症支援である。中・重度の本人なども対象として取り組むべきである。

以上