

事例発表Ⅲ

「認知症バリアフリー社会実現 のための手引き(飲食店編)」 の普及に向けて

2026.3.5

日本認知症官民協議会総会

於:TKP新橋カンファレンスセンター



全国飲食業生活衛生同業組合連合会

専務理事 小城 哲郎

- ◎ 昭和36年設立の飲食業最大の業界団体
- ◎ お客様のために、常に衛生基準を守り、飲食店営業の課題や問題点に対応しながら、飲食業界の健全な発展に寄与する活動を行う
- ◎ 会員数 個人・法人を併せて50,000組合員
- ◎ 支部数 全国 約1,000カ所
- ◎ 事業
 - 【融資】 日本政策金融公庫からの低金利・長期返済融資
 - 【協定等】 JASRAC(著作物使用料)
 - 【賠償・共済制度】 食中毒賠償、休業補償
 - 【情報提供等】 会報・情報紙、講習会、表彰推薦 など

近年の主な取り組みテーマ

- ① 受動喫煙防止・分煙対策
- ② 生産性・収益力の向上に向けた取り組み
- ③ 食物アレルギー対応
- ④ 食べ残し・持ち帰り促進ガイドライン
- ⑤ カスタマーハラスメント対策

など

さまざまなツール・媒体による情報提供

1

これからの飲食店
たばこ対策で快適な店づくり

分煙対策推進事業
調査研究報告書

分煙 禁煙

5

それ、
“カスハラ”
かも??

軽く手が当たっただけ
ちよつと説明してほしかったから...
思ったことを伝えただけなのに...

一緒に考えましょう

2

飲食店のみなさまへ

今日から実践!
収益力の向上に向けた
取組みのヒント

生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのマニュアル

飲食業編

3

外食・中食事業者の皆さんへ

お客様に寄り添う
One more

食物アレルギーの
お客様との会話で
困った経験ありませんか

取組が始められています!

全国飲食業生活衛生同業組合連合会

4

食べ残し持ち帰り

■ 食べ残し持ち帰り促進ガイドライン
アウトライン ～目的や対象、ガイドラインの考え方・使い方～

1 ● 目的(趣旨)

- 外食での食品ロス削減については、その場で食べきれない取り残りが進められてきましたが、やむを得ず食べきれない場合に、お客様に“食べ残しを持ち帰っていただく取り組み”が食品ロス削減の手段の一つとして既に始まっています
- ガイドラインは、食べ残しの持ち帰りが、持ち帰る顧客(消費者)の自己責任であることを前提とした上で、顧客(消費者)と飲食店(事業者)に対し、食品衛生上の一定の配慮事項を示すものです
- このガイドラインが食べ残しの持ち帰りに対する顧客(消費者)と飲食店(事業者)双方の意識の変化や行動変容につながって、さらに、その他の様々な取り組みとが相まって、食品ロス削減に大きく貢献することが期待されています

2 ● ガイドラインの対象

対象となる施設

- 飲食を提供する施設
- レストラン
- 居酒屋
- ホテル

ガイドラインの対象外

- テイクアウト用の食事を提供する施設
- 学校、病院等の集団給食施設

3 ● ガイドラインの考え方・使い方

判断・自己責任
共通認識 相互配慮
配慮・留意伝達

- ガイドラインを参考に、顧客(消費者)が食べ残しの持ち帰りを判断することが基本です
- 飲食店(事業者)はガイドラインを参考に、顧客に移し替え時の配慮や持ち帰る際の注意事項等を伝達します
- 持ち帰りに適する食品は飲食店が判断し、顧客は飲食店からの持ち帰り時や喫食時の注意事項・留意点などに沿って対応します

消費生活 厚生労働省
「食べ残し持ち帰り促進ガイドライン」
～SDGs目標達成に向けて～
令和6年12月25日

3

3

生活衛生関連、飲食業界も例外ではない

◎ **認知症の人** にとっての**外食**は**重要な機会**

食べること
外に出ること
人に接すること



外食産業・飲食業界の
役割はととても大きい

◎ **認知症の人を支える人たち** にも**重要**

◎ もちろん、**飲食業界で働く人** にとっても

認知症のお客様が来店したら

〉〉〉 接客面での課題

(外食を楽しんでほしい、また来店してほしい)

従業員が認知症になったら

〉〉〉 雇用面での課題

(できるだけ、元気に長く働き続けてほしい)

店主・オーナーが認知症になったら

〉〉〉 経営面での課題

(味を守っていききたい、営業し続けたい)

目的



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。

主なcontents

① 手引き作成の目的・メッセージ

- ・ワークショップ開催の様子／参加者の声

② 利用し続けてもらうために飲食店ができること

- ◆「お店を選ぶ」ときに・・・
- ◆「注文をする」ときに・・・
- ◆「会計をする」ときに・・・
- ◇ 利用しやすい飲食店の工夫のポイント

③ バリアと工夫の事例（飲食店の取り組み）

④ 認知症のことを知る（各業界共通）

- ・共生社会の実現に向けて／新しい認知症観
- ・今ある支援の仕組みや考え方（ヘルプマーク、地域連携）
- ・参考情報（相談窓口や関連する制度・事業）

気づいて・動く①

「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。



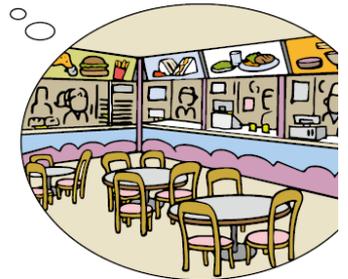
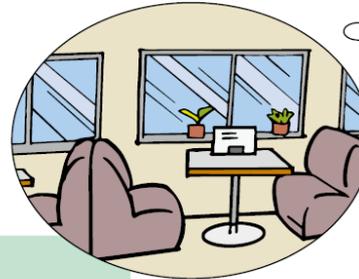
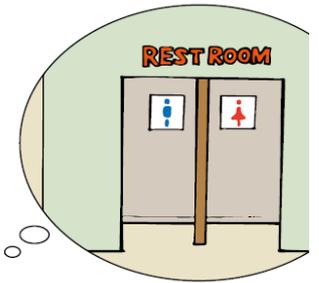
気づいたこと

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。



気づいて・動く②

「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。

気づいて・動く③

「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。

バリアと工夫の事例（飲食店の取り組み）

詳細は
「手引き」
本編で

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



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

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牛井を食べることができて嬉しい」とお言葉をいただいております。

株式会社吉野家では、こういった食事も食べやすいやさしさを込めたメニューと位置付けています。今後、高齢者に様々な人たちに食べてもらい、食べてほしいと考えています。



介
の
一
様

[出典] 認知症バリアフリー社会実現のための手引き(飲食店編)
より抜粋

- ◎ **ブロック会議等でのセミナーの実施**
(情報提供・好取組例の共有など)
- ◎ **普及啓発ツールの作成・情報提供**

ブロック会議 セミナー

◎ 手引きの紹介や内容解説を 各ブロック会議において着実に実施する

		令和8年度 日程
東北ブロック	岩手、 <u>秋田</u> 、山形、福島	令和8年9月
関東・甲信越ブロック	群馬、栃木、埼玉、千葉、東京、神奈川、長野、 <u>新潟</u>	令和8年10月
東海・北陸ブロック	富山、石川、福井、岐阜、 <u>静岡</u> 、愛知、三重	令和8年11月
関西ブロック	大阪、兵庫、 <u>京都</u> 、和歌山、奈良	令和8年9月
中国・四国ブロック	<u>岡山</u> 、広島、山口、鳥取、島根、香川、愛媛	令和8年10月
九州ブロック	<u>福岡</u> 、佐賀、長崎、熊本、鹿児島、宮崎、大分、沖縄	令和8年10月

※下線は会議開催府県

全国岩手県大会	<ul style="list-style-type: none"> ◎都道府県代表者会議 ◎青年部・女性部 総会 	令和8年6月
---------	---	--------

- ◎ 「全飲連ニュース」など、ホームページでの情報提供
- ◎ 「手引き」とともに、組合員店舗・従業員向けの概要版小冊子等も作成、重層的な普及啓発を図る



全飲連ホームページより





ご清聴ありがとうございました