

認知症バリアフリー社会 実現のための手引き

薬局・
ドラッグ
ストア編



【手引き刊行にあたって】

1. 認知症施策推進関係閣僚会議が取りまとめた「認知症施策推進大綱」（以下、「大綱」）の柱の一つに、「認知症バリアフリー」（認知症になってからもできる限り住み慣れた地域で普通に暮らし続けていくための障壁を減らすこと）の取り組みの推進が掲げられています。
2. 官民の力を合わせて、認知症バリアフリー社会の実現への取り組みを推進していくための手立てとして、本手引きはつくられました。
3. 手引きは、日本認知症官民協議会ホームページ <https://ninchisho-kanmin.or.jp/> 『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』から、ダウンロードできます。



【手引きの活用について】

- 本手引きは、例えば、買い物や余暇活動などで利用する施設や店舗での適切な対応や、よりよい接遇やサービスで、認知症の人が安心して、社会生活をおくることができることを目的にまとめました。
- ・ そのまま自社のマニュアルとして活用することも可能ですが、より自社の業務に即した内容にして、独自のマニュアルを作成するため、あるいは自社の従来の取り組みやマニュアルを見直す参考として活用いただくことを視野にいれています。
- ・ 本手引きの活用によって得られた知見などをお寄せいただき、今後、手引きの改善も図っていきたいと考えています。
- ・ 本手引きが、経営者や運営管理者をはじめとする関係者、そして、現場で接遇に当たる方々にとって、役に立てられることを願っています。
- ・ また、本手引きをきっかけとして、認知症の人の社会参加（チャレンジ）を後押しする機運が社会全体で醸成されることを期待します。



もくじ

認知症バリアフリー社会の実現を目指して……………	3	V 認知症バリアフリーに向けた取り組み事例 ……	10
【理念編】		• 「気づく」「つなぐ」「支える」	
I 認知症バリアフリー社会の実現に向けて ……	4	薬局・ドラッグストアの役割 ……	10
認知症のバリアとは ……	4	① 安心して買い物ができる環境づくり……………	11
期待される企業・職域団体の役割 ……	5	② 本人の不安な気持ちを受け止める……………	11
II 当事者とともに ……	6	③ 変化に気づく……………	12
当事者の「いま」に目を向ける ……	6	• かかりつけ薬剤師・薬局が関わることの効果 …	12
ともに考え、ともに行動する ……	6	• 薬局を舞台に「チームオレンジ」を展開 ……	13
III 接客を通じた実践 ……	7	【認知症の理解編】	
【行動編】		VI 認知症を正しく理解する ……	14
IV 薬局・ドラッグストアでの具体的な取り組み ……	8	1 認知症の症状 ……	14
認知症の正しい知識の習得 ……	8	2 認知症の種類（原因疾患）により	
マニュアルづくりを手がかりに ……	8	症状に特徴があります ……	15
連絡先などの体制を整える ……	8	3 MCI（軽度認知障害）は認知症との	
企業理念に位置付ける ……	9	グレイゾーンです ……	15
地域社会とのつながり ……	9	VII 若年性認知症 ……	16
		認知症の人の生活を支えるための参考情報……………	17

認知症バリアフリー社会の実現を目指して

認知症の人とともに

認知症は誰でもなりうるものであり、家族や友人、知人が認知症になることなどを含め、多くの人のにとって身近なものとなっています。

認知症になってからも、それまでと変わらない社会生活をおくる人も多いため、地域や職場で当事者と交流する機会も決して少なくないはずです。

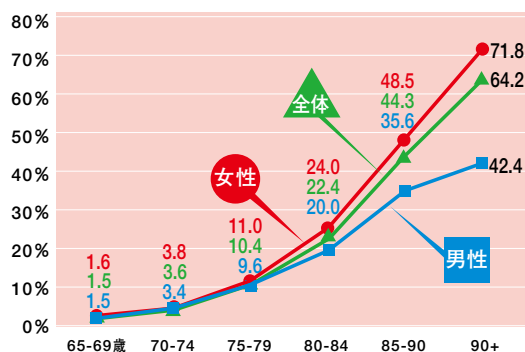
誰もが認知症に関する正しい知識と理解をもって、ちょっとした気遣いができれば、認知症の本人やその家族だけでなく、誰もが認知症とともにより良く生きていくことが可能となります。

認知症は誰がなってもおかしくありません

認知症は誰でもなりうる脳の病気によって起こります。とりわけ、年齢が高くなるほど認知症の有病率は上がり、2025年には高齢者の5人に1人が認知症になると推計されており、いつ、家族や自分がなってもおかしくありません。自分ごととして考えることが大切です。

● 年齢階級別の認知症有病率

資料：日本医療研究開発機構「健康長寿社会の実現を目指した大規模認知症コホート研究」



● 認知症の人の将来推計

「日本における認知症の高齢者人口の将来推計に関する研究」
(平成26年度厚生労働科学研究費補助金特別研究事業 九州大学 二宮教授)

年	平成24年(2012)	平成27年(2015)	令和2年(2020)	令和7年(2025)	令和12年(2030)	令和22年(2040)	令和32年(2050)	令和42年(2060)
各年齢の認知症有病率が一定の場合の将来推計 (人数/率)	462万人 15.0%	517万人 15.2%	602万人 16.7%	675万人 18.5%	744万人 20.2%	802万人 20.7%	797万人 21.1%	850万人 24.5%
各年齢の認知症有病率が上昇する場合の将来推計 (人数/率)	525万人 15.5%	631万人 17.5%	730万人 20.0%	830万人 22.5%	953万人 24.6%	1016万人 27.0%	1154万人 33.3%	

※ 割合(%)については、高齢者(65歳以上)人口に対するもの

まずは正しい知識をもつことから

周囲の理解と気遣いがあれば、認知症になってもその人らしく暮らしていくことが可能です。そのために大切なのは、誰もが認知症への正しい知識をもち、認知症の人への適切な対応を身につけることです。なかでも、認知症の人と関わる機会の多い公共機関や生活関連企業で働く人たちの認知症の人への理解と取り組みは、大変重要です。

I 認知症バリアフリー社会の実現に向けて

認知症のバリアとは

認知症の人の生活の中では、どんなものが「バリア（障壁）」となっているのでしょうか。

まず、社会のシステムや構造そのものが、バリアとなっている現実があります。例えば、外出時の鍵の開閉から、交通機関の利用、預貯金の引き出しや契約、買い物の支払い、イベントの予約まで、この数十年来、目まぐるしく進化を遂げたデジタル機器が導入され、スピードや効率が重視される社会では、常に最新の情報や機械に適応することが求められます。逆にうまく適応できないことがあると、楽しみの外出や買い物、社会的な活動の機会まで損なわれかねません。

また、認知症そして認知症の人に対する偏見や理解不足からもバリアは生じます。「認知症になると何もわからなくなる」との先入観から、特別な目で見られる人がいれば、これは大きな障壁です。例えば「どうせ話してもわからない」との思い込みで、本人を差し置いて、本人ではなく隣にいる家族に大切な説明をしたりすることは、そ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。

日常生活に身近な企業や職域団体、認知症の当事者、地域で暮らすあらゆる人が知恵を出し合い、お互いの考えを理解、尊重し、対話しながら改善策を模索し続けることこそ認知症バリアフリー社会実現への近道ではないでしょうか。



期待される企業・職域団体の役割

今後ますます増えていくと予想される認知症の人を社会全体で支えていく仕組みづくりは、国を挙げての急務となっています。2019年4月、官と民の約100団体が「日本認知症官民協議会」を立ち上げ、取り組みの推進を目指しています。

従業員に認知症の正しい知識を

とくに日常生活に直接関わる公共機関や生活関連企業において、従業員の認知症への正しい理解と協力は、認知症の人が生活を継続するための大きな支えとなります。直接、対応にあたる従業員だけでなく、あらゆる役職、職種の人が職域サポーター養成講座で正しい知識をもち、その知識のもと、認知症の人とその家族への具体的な対応のあり方を学び、実践していくことは、認知症バリアフリー社会の実現に欠かせないものです。

(職域サポーター養成目標:400万人(～2025年))

地域共生社会の一員として

認知症の人に適切に対応するには、企業単体での取り組みだけでは十分でないことが少なくありません。職場での対応だけでは解決できない場合は、地域包括支援センターなど地域の関連機関に相談をすることが必要となります。

企業も、ともに認知症にやさしい地域をつくっていく一員として、企業や産業の枠を超えて連携し、認知症の人を含めた地域共生社会の構築に取り組むことが求められています。

デジタル化社会を見据えて

マンションのオートロック、買い物時のセルフレジや、飲食店でのタブレット注文、交通機関の自動改札、金融機関等のATMなど、常に新しく変化していくデジタル技術がバリアとなり、認知症の人の行動を阻んでしまうこともあります。

認知症の人への対応は、対面で言葉を交わしながら、あるいは言葉以外の身体の仕草や表情を注意深く観察することで、その人のできない部分に気づきさりげなく対応することが基本です。デジタル社会の進展においては、認知症の人とのコミュニケーションを難しくしてしまわないように、人にやさしい仕様のあり方を考慮する各企業の取り組みが重要です。



認知症バリアフリー宣言制度がスタートしました。

2022年3月から認知症バリアフリー宣言制度がスタートしました。企業等の認知症バリアフリー推進の取組方針を「見える化」することによって、認知症の人やその家族の方々にとって安心してサービスを利用できる認知症バリアフリー社会の機運を醸成することを目的としています。

地域において、認知症の人やその家族が安心して利用できる店舗や施設等が増えるよう、多くの企業等が宣言を行うことが期待されます。



Ⅱ 当事者ととともに

当事者の「いま」に目を向ける

近年は、認知症により日常生活に支障があっても、上手にその状況と向き合い、自らの希望を実現している人が増えています。

就労を継続したり、地域でボランティアをしたり、認知症になっても、あるいは認知症の当事者であるからこそできる活動に意義を見出し、社会との接点を維持することが当たり前の世の中になりつつあります。講演会や書籍などを通して当事者として情報発信をする人もいます。こうした人たちの姿は、同じ認知症の人を励ますとともに、認知症バリアフリー社会の実現への大きな力となっています。

ともに考え、ともに行動する

認知症の人が生活するなかで遭遇するさまざまなバリアを減らしていくための第一歩は、その当事者の言葉に耳を傾けることです。特に生活に密着した業種の企業・職域団体では、認知症の人に「体験者」として気づいたことを教えてもらって日々の業務に活かし、また一緒に改善策を考えながら自社のマニュアルに反映させていくことが求められます。

業務のなかで従業員が、認知症の人への対応に困ることがあれば、それは認知症の人本人が困っていることであると考えてみてください。何がバリアになって困っているのか、当事者とともに考え、困難を解消していく取り組みは、認知症の人だけでなく誰にとっても暮らしやすい社会の構築につながります。

一般社団法人 日本認知症本人ワーキンググループ

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。大綱においても、認知症の人本人からの発信を支援しています。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



「希望大使」とは

厚生労働省が任命し、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。

認知症の人からのメッセージ 『希望の道』動画をご覧ください

厚生労働省のHPでは、全国各地の40代から80代までの認知症の人15名が、自らの言葉で自分の希望を語り、地域の中でそれを実際に叶えながら生き生きと過ごしている姿を伝える動画を公開しています。検索キーワードを「厚生労働省 認知症本人大使」と入力して、ぜひご覧ください。



Ⅲ 接客を通じた実践 ～接し方を考える

認知症であるかどうかにかかわらず、家族、友人・知人や周囲の人同士がスムーズにコミュニケーションを図るには、ちょっとした気遣いが必要でしょう。認知症になったことで周囲からそれまでとは違った目で見られたり、できなくなったことや失敗に注目されたら、どんな気持ちがするでしょうか。自分だったらどのように接してもらうのが望ましいかを考えることが、対応のベースになります。

認知症の人だからといって、基本的には接し方を変える必要はありませんが、認知症の特徴を心得た対応が重要になります。

記憶力や判断能力の低下から、社会的ルールから逸脱する行為などによりトラブルが生じた場合は、本人の尊厳を守りながら事情を把握して冷静な対応策を探ります。

基本の考え方

認知症になると特に、**驚かされる**のが苦手、**急かされる**のも苦手になりますから、周りの人はその点を心得ておくことが大切です。

そして**本人の意思、自尊心を尊重する**接し方を心がけることはいうまでもありません。

具体的なポイント

1. まずは見守る

さりげなく様子を見守り、必要に応じて声をかけます。

2. 余裕をもって対応する

落ち着いて自然な笑顔で接します。困っている人をすぐに助けようと思って、こちらの気が急くと、その焦りや動揺が相手にも伝わってしまいます。

3. 声をかけるときは一人で

なるべく、一人で声をかけます。複数で取り囲んで声をかけると、恐怖心をあおり、ストレスを与えます。

4. 背後から声をかけない

ゆっくり近づいて、本人の視野に入ったところで声をかけます。唐突な声かけ、とくに背後からの声かけは相手を混乱させます。

5. やさしい口調で

目の高さを合わせ、やさしい口調を心がけます。一生懸命なあまり強い口調になると「怖い」「嫌い」という印象を与え、そのあとのコミュニケーションがとりづらくなります。

6. おだやかに、はっきりした口調で

耳が聞こえにくい人もいます。ゆっくり、はっきり話すようにします。その土地の方言でコミュニケーションをとることも、安心感につながります。

7. 本人の言葉に耳を傾けて ゆっくり対応する

一遍に複数の問いかけをしないように気をつけます。ひとことずつ短く簡潔に伝え、答えを待ってから次の言葉を発しましょう。先回りして、「つまり、〇〇ということですね」などと結論を急がず、ゆっくり聞き、相手の言葉を使って確認していくようにします。

Ⅳ 薬局・ドラッグストアでの具体的な取り組み

認知症の正しい知識の習得

- 日常生活に直接関わる公共機関や生活関連企業において、従業員が認知症の正しい知識を習得することは重要であり、認知症の人が生活を継続するための大きな支えとなります。
- 薬剤師に対する認知症に関する研修として、大綱に掲げる「薬剤師認知症対応力向上研修」を都道府県等が実施しています。また、日本薬局学会においては「認知症研修認定薬剤師」制度を運営しています。このような研修により、具体的な対応のポイントを学んだ薬剤師は、認知症の人が生活を継続するための大きな支えになります

マニュアルづくりを手がかりに

- 認知症の正しい知識を得ることが、認知症の症状を理解した適切な対応や接遇へとつながります。職域サポーターのみなさんはそれぞれの職場で、認知症の人への対応を特別なことではなく普段から日常業務として実行しています。
- こうした現状を見据えて、認知症バリアフリー社会の実現を一層広く推進していくための一つの方法が、『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』を活用した各企業、団体独自のマニュアルづくりといえます。



連絡先などの体制を整える

- 現場で対応に困難が生じたとき、どの部署と相談するのか、また、自社での対応に限界がある場合は、どの外部機関に相談や連絡をすればよいのか、連絡体制を整えるとともにマニュアルに記載しておくことも重要です。(17頁参照)

認知症の人から学ぶ

- 認知症の人が普通に生活を楽しみたいと希望しながら、そうしづらい状況が生じた場合、接遇、環境などのバリアが何であるのか、どこにあるのか、また、本人が「ああそうなのか」と思える対応を、最も的確に教えてくれるのは、認知症の人です。
- お客さまの意見を聞きサービスや環境改善に努めている企業があります。そうした取り組みにならない、「認知症の人の話を聞く会」などを開催して話を聞き、その内容をマニュアルに反映させることが望まれます。さらにその後も継続して意見交換しながら、必要に応じて見直しを図るとよいでしょう。

企業理念に位置付ける

- 認知症や認知症の疑いがある人に接する機会が多い業務特性に鑑み、認知症ゆえにバリアを感じている人が安心して利用できる店舗であることが求められます。「認知症バリアフリー社会の実現」を企業理念や経営理念に位置づけ、その共通認識のもと、取り組みを充実させていくことが望まれます。



地域社会とのつながり

地域の関係機関との連携

- 利用者が認知症かもしれないと気づいたときや対応困難な状況が生じた時などには、管轄の地域包括支援センターとの連携ができていれば、安心してその後の対応につなぐことができます。認知症バリアフリー社会の実現にあたり、とくに重要なのは、地域の関係機関との連携です。(17頁参照)

具体的事業への参加

- 既に市町村と「包括的連携協定」などを締結している企業もありますが、まずは、具体的事業へ参加することから始めることが、地域との連携につながっていきます。

例えば、市町村での認知症 SOS ネットワークへの参加や、各種イベントへの協賛や参加が考えられます。

また、市町村が設置する「チームオレンジ」は、職域サポーターのチームへの参加と併せて、企業・団体との連携が重要な位置づけとなっています。

「認知症サポーター活動促進・地域づくり推進事業」(チームオレンジ)

市町村では、認知症の人の社会参加を促進するために、チームオレンジの推進に取り組んでいます。認知症が疑われる来局者が孤立していることに気づいたときは、このような社会資源につなげるような視点も認知症バリアフリー社会実現への糸口になります。



V 認知症バリアフリーに向けた取り組み事例

薬局は、調剤を行うだけでなく、医薬品全般の相談や販売の場として、また地域の関連機関との連携による在宅医療の取り組みを通して、地域の人たちの健康増進に資する重要な働きをしています。同時に、本来の用事のついでにちょっとした健康上の心配事を口にしたたり、来局者同士の世間話でもさまざまな病気に関する話題がでたり、身近で敷居の低い相談場所の役割を果たしています。

調剤の専門的な知識をもつ薬剤師は、健康不安を抱える市民の相談相手であり、地域医療の情報も提供してもらえる頼もしい存在です。また、薬局の待合室等を活用した学習や交流の場の提供など、地域づくりを視野に入れた幅広い機能が期待されます。

認知症の人とのかかわりにおいては、来局者の変化にいち早く「気づき」、関係機関に「つなぐ」ことで早期発見や支援の輪につなげ、その後の服薬管理などで「支える」、身近な

支援者としての役割が求められています。

調剤薬局が併設されておらず、薬剤師が常駐していないドラッグストアでは、上記のような役割や機能の全てを果たすことは困難ですが、一般用医薬品やサプリメントの相談・販売の場として、また、日用家庭用品、食品等の販売を通じて、薬局と同様に、身近な支援者としての役割が求められています。

誰もが安心して利用できる薬局・ドラッグストアを実現する上での取り組み事例を紹介しますので、ぜひ参考にしてください。



「気づく」「つなぐ」「支える」薬局・ドラッグストアの役割

薬局・ドラッグストアに医薬品やサプリメント、日用雑貨等を購入しに訪れたお客さまと接する中で、何気ない会話から認知機能の低下が気になることもあるでしょう。

来局された人に処方薬を渡すときには、最近の様子を尋ねたり、服薬状況を確認したり、さらに服薬にあたっての注意事項の説明をします。そのとき「何か話がかみ合わない」「前は話好きだったのに、最近急に無口になった」など、長年、日常的な交流がある薬局だからこそ気づくさまざまな兆候があるかもしれません。

しばらく様子を見て、認知症が疑われる場合は、必要に応じて地域包括支援センター

やかかりつけ医に状況を伝え、情報を共有します。

できれば機会をとらえて家族にも状況を説明し、家族からは日頃の暮らしぶりの変化を教えてもらうなど、情報を共有するとよいでしょう。

家族には、地域包括支援センターが相談に応じてくれること、家族会等が電話相談やつどいを実施していること、介護予防サロンや認知症カフェなどの地域の社会資源を紹介することなども有効です。

薬局を会場にして認知症の人の家族向けの学習会を開くことなどもよいでしょう。

事例 ① 安心して買い物ができる環境づくり

—— お金の支払いに手間取る

- ・レジでの支払い時に、財布が見当たらない。
- ・支払い額に見合ったお金が出せないなどで手間取る。



なぜこのような行動がみられるのか

- ・記憶力の低下により、鞆や買い物袋の中の財布が探せない場合が考えられる。
- ・紙幣や硬貨の種類を認識できない、計算ができないなどにより、混乱していることが考えられる。



● 対応のポイント

- お客様のペースに合わせるのが基本である。
- レジが滞って後ろに列ができてしまうような場合の対応方法なども検討しておく。
- 認知症の人はせかさされるとますます混乱してしまうため、「あわてなくても大丈夫ですよ」と声かけするなどして対応する。
- 小銭の計算が苦手で大きい紙幣で支払う人には、「硬貨が取り出しにくいようでしたら、こちらのトレイに小銭をどうぞ」などのさりげないサポートを行う。

事例 ② 本人の不安な気持ちを受け止める

—— 薬を渡したのにもらってないと来局

- ・処方薬を渡したが、「薬がない。もらっていない」と、後から再び来局される。



なぜこのような行動がみられるのか

- ・記憶力の低下により、どこかに置き忘れたか、しまった場所を忘れたと考えられる。
- ・本人は、自分が薬をもらったことを忘れていたため、薬局でもらわなかったと思っている。



● 対応のポイント

- 認知症の人にとっては「もらっていない」が事実であり、不安な気持ちであることを理解する。
- まず「大丈夫ですよ」と受けとめ、安心してもらう。
- 落ち着けるスペースで、本人の訴えを否定せずに聞き、状況を把握し、本人の了解が得られれば家族に連絡をとる。
- 薬については処方医と連絡をとって対処する。
- 薬剤師が自宅を訪問して、服薬管理を行う必要性も出てくる。家族、かかりつけ医、地域包括支援センター、ケアマネジャーとの連携も重要である。

事例 ③ 変化に気づく

—— 薬の飲み忘れが多い

・薬剤師が服薬状況を確認すると「薬は飲んでるけど、まだ家にたくさんある」とのこと。

なぜこのような行動がみられるのか

- ・記憶力の低下から、薬を飲むことを忘れてしまう。
- ・薬はまだ残っていても、あらたまって質問されると、「飲んでる」と話を合わせてしまう可能性もある。
- ・嚥下機能の低下など、飲みづらい理由が生じていることも考えられる。

● 対応のポイント

- 本人の言葉の矛盾に気づくことが重要である。「余っていてもいいんですよ」と安心してもらい、次回、自宅にある薬を全部持ってきてもらい、どれくらい飲めているのかを確認する。または、薬剤師が本人の自宅を訪問し、残薬の状況を確認する。前回の処方から不自然に間隔があいているときも、服薬状況を丁寧に確認する。
- 薬を飲まない原因を見極め、そのうえで飲み忘れの防止策を考える。「お薬カレンダー」や「お薬ロボット」などの活用、家族に声かけを行ってもらうなど、家族や本人と相談して決めていく。
- 残薬状況を継続的に把握するために「残薬バッグ(ブラウンバッグ)」の活用も検討する。
- 残薬がある場合は、治療効果や副作用発現にも関わるので、薬剤師からかかりつけ医へ連絡する。薬剤師以外の従業員が気づいた場合は、速やかに薬剤師へ状況を伝える。
- 処方された薬の剤形や味が合わず飲みづらい場合、用法と生活習慣が合わない場合は、かかりつけ医に相談する。
- かかりつけ医との連携とともに、必要に応じて地域包括支援センターやケアマネジャーと連携も図っていく。
- 薬剤師が認知症カフェなどに出向くなど地域とつながることは、安心して暮らせる地域ネットワークづくりのために重要である。

かかりつけ薬剤師・薬局が関わることの効果

かかりつけ薬剤師・薬局として指名されることで、複数の薬局から処方薬を受け取っている場合の薬の重複や飲み合わせ、残薬のチェックなど、よりきめ細やかな対応がしやすくなります。

また、薬の相談だけでなく、緊急時の相談、医療機関との連携など幅広くサポートできるメリットがあります。

さらに地域のネットワークと連携した活動に参加していれば、気になることがあった時も、迅速に関連機関に相談し、つなぐことができます。このような連携体制を事前に準備しておくことは、来局する地域の人たちにとっても安心できる要素になります。



薬局を舞台にチームオレンジを展開 活動事例

あすなる薬局

(島根県浜田市)

薬剤師の専門性を活かした支援

- 地域包括支援センターの定例地域ケア会議へ薬剤師として参加していたところ、地域包括支援センターから「薬剤師としての専門性を活かし、暮らしに不安を抱えている人たちの社会参加の支援ができないか」と打診された。認知症や認知症が疑われる人も含めた支援で、自治体の「チームオレンジ」として位置づけられることになった。

かかりつけ薬剤師と利用者の信頼関係からスタート

- 活動は、かかりつけ薬剤師として相談を受けてきた利用者の困りごとの解消や願いごとの支援を目指してスタートした。
- 2週間に1回、薬局の交流スペースで、脳トレ、フレイル予防、フラワーアレンジメントなど参加者の希望に沿ったさまざまなテーマを取り上げている。
- チームの構成は薬剤師、管理栄養士等を含む17人、毎回の参加者は、認知症の人数名を含む10人程度である。
- なじみの関係づくりや悩みの傾聴、相談に応じ、関係機関につなぐとともに、可能な範囲で、薬局従業員が買い物支援などの個別支援も行っている。
- 行政からは、行政担当者との話し合いや医療機関の紹介、教材費など経費の補助など、活動の後方支援を受けている。



認知症の人の閉じこもりの解消にも

- 活動のなかで、参加者同士が助け合う関係性が構築されてきた。地域包括支援センターや口コミを通して新たに参加した認知症の人にとっても、孤立の防止に役立っている。
- これまで認知症の人と交流の機会がなかった参加者にとっては、認知症の人と楽しく過ごすことで、認知症の偏見の解消につながっている。
- 医師に直接聞きにくいことも気軽に相談できるため、医療や介護へのつなぎ役として喜ばれている。

VI 認知症を正しく理解する

認知症サポーター養成講座を受講し、認知症についての正しい知識を身につけていることを前提に、現場での適切な対応を身につけることが重要です。講座を未受講の方は、まずは受講し、認知症の基本的な知識を習得することが望めます。

* 全国キャラバン・メイト連絡協議会 Web サイト

・自治体事務局連絡先 <https://www.caravanmate.com/office/>

・企業担当者の方からの直接のご相談は <https://www.caravanmate.com/contact/>

1 認知症の症状

認知症の症状は多岐にわたりますが、大きく二つに分けることができます。

① 認知機能障害 …… 脳の細胞が減少することなどで直接起こる。

● おもな認知機能障害の症状 ●

覚えられない・すぐに忘れる (記憶障害)

特にアルツハイマー型認知症では、早くから現れます。

時間・場所・人の認識に支障が生じる (見当識障害)

いま現在、何年の何月何日か、時刻はいつか、自分がいまどこにいるか、目の前にいる人との関係など、基本的な状況を把握することが難しくなります。

理解・判断力の低下

① 考えるスピードがゆっくりになる、② 同時に二つ以上のことを処理することがむずかしい、③ いつもと違うできごとに混乱しやすい、④ 目に見えないしくみが理解しづらくなる、などが起こります。

※自動販売機や銀行のATM、スーパーのセルフレジ、交通機関の自動改札などが利用しづらくなります。

計画し実行に移すことが苦手になる (実行機能障害)

手順を考えて段取りよくものごとを進めることがむずかしくなります。

② 行動・心理症状 (BPSD) …… 環境・対応の仕方の影響を受けるものが多い。

不安やうつ、いらいら・興奮、幻覚・妄想、歩き回るなど、行動と心理に関わる症状です。これらがあらわれるのは、本人が困っている状況である場合が多く、認知症の人の SOS サインともいわれています。なぜ、そのような症状があらわれるのか、原因をさぐりながら対応を考える必要があります。

2 認知症の種類（原因疾患）により症状に特徴があります

アルツハイマー型認知症

- ▼ 記憶力の低下
- ▼ 道具がうまく使えなくなる
- ▼ 道に迷う
- ▼ 解決能力の低下
- ▼ 段取りよくできない

レビー小体型認知症

- ▼ 症状の良いときと悪いときの変化が大きい
- ▼ 動作が遅くなる
- ▼ 転倒しやすくなる

前頭側頭型認知症

性格や行動の変化タイプ

- ▼ 怒りっぽくなる
- ▼ 同じ言葉を状況と関係なく繰り返す
- ▼ 抑制が効かない

言葉が理解できないタイプ

- ▼ 言葉の意味が理解できないが、言葉はスムーズに出る

うまく話せなくなるタイプ

- ▼ 意味は理解できるが、言葉が流暢に出てこない

血管性認知症

- ▼ やる気がなくなる
- ▼ 無表情
- ▼ 感情を抑えられない
- ▼ 段取りが悪くなる

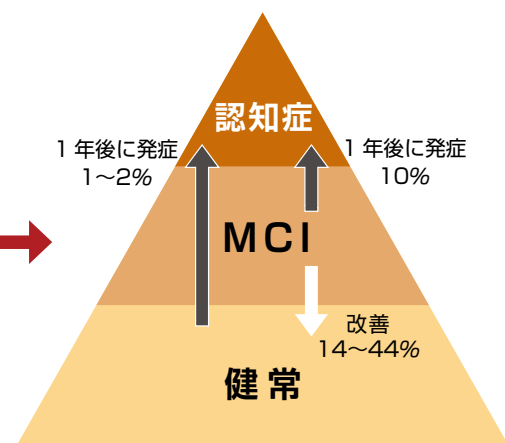
3 MCI（軽度認知障害）は認知症とのグレイゾーンです

MCI (Mild Cognitive Impairment) は、健忘症レベル以上の物忘れはあるが、日常生活は保たれている状態で、認知症と診断できるレベルではない認知症の前触れ、またはグレイゾーンといえる状態を指します。

- ・ 数年後に認知症に移行する可能性があります、改善する人もいます（1年で14～44%）。
- ・ MCIで1年後に認知症と診断される人は5～15%程度。
- ・ 健常者が1年後に認知症を発生するのは1～2%程度。

MCIの段階での発見は早期対応のチャンス

- 早期発見・早期対応により、さまざまな対策を講じることが、認知症の発症を遅らせたり、進行を緩やかにしたりすることにつながります。
- 認知機能の低下を起こす疾患には脳腫瘍、外傷、栄養欠乏症なども含まれており、早期治療で改善することもあります。
- MCIと診断された場合、または診断されていなくても認知機能の低下が気になる場合は、脳の活性化、運動や食事、睡眠をはじめとする生活習慣の改善などで、認知症の発症や進行を遅らせる効果が期待できます。



出典：『ステップアップ講座用テキスト』2016年

Ⅶ 若年性認知症 企業・職域団体に求められる対応

若年性認知症とは、64歳以下で発症する認知症の総称です。若年性認知症の人は約3万6000人いると推計されています。(2020年3月現在)働き盛りで一家の生計を支える世代の人が多くことから、高齢の認知症の人とは異なる支援が必要です。

早期発見がカギ

- 働き盛りの世代であるため、仕事や家事において段取りがうまくできなくなった等の兆候から、認知症であることがわかるケースが多くみられます。
- 職場でごく早期に異変に気づくこともあります。行動の変化に気づいた上司や同僚がメモしておくことで診断に役立ちます。
- 認知症は高齢者になるもの、との思い込みなどから「まさか私が認知症になるわけが…」と本人も家族も受け入れられず、受診までに時間がかかる場合も多いようです。早期に受診することにより、原因疾患の治療や就労の継続につながります。
- 若年者の場合は、うつ病とも間違われやすく、高齢者の認知症よりも診断がつきにくいいため、若年性認知症の診断ができる医療機関で受診することが重要です。
- 高齢者に比べると身体面は健康な場合が多いので、保たれている機能を生かして、さまざまな工夫をしながら(スマートフォンアプリの活用など)、これまで通りの日常生活を送る人も大勢います。

若年性認知症の人がかかえる問題

- 若年性認知症の人は、就学期の子どもがいる場合も多いため、休職や退職により、経済的に困窮する可能性があります。
- また、高齢の人の場合に比べ、周囲の人も家族も、病気を理解し、受け入れるのに往々にして時間がかかります。職場や地域での理解や手助けが求められます。

就労の継続とそのための対応

- 雇用の継続は、症状の進行を緩やかにし、経済的困窮を最小限に抑えることとなります。
- そのためには、企業の理解、従業員への啓発、支援を行う従業員の負担を軽減する体制づくり、産業医、専門医と労務管理者、家族との連携、支援制度の活用などが重要です。
- 傷病をもった従業員の雇いを継続する企業は、従業員にとっては安心して働けるという職場への信頼感を与え、企業にとっては、社会的責任の履行による評価を得ることになります。

若年性認知症に関する企業向けパンフレット

全国若年性認知症支援センター「ダウンロード集」 <https://y-ninchisyotel.net/information/download/>

※「障害者を雇い入れた場合などの助成」(厚生労働省 web サイト)
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/shougaisakoyou/shisaku/jigyounushi/intro-joseikin.html

認知症の人の生活を支えるための参考情報

● 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施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】

地域の高齢者の総合相談、権利擁護や地域における支え合い体制づくりなどを行っています。介護・保健・福祉の総合相談窓口として市町村が設置しています。保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員の専門職が配置されており、各種の相談に対応するとともに、介護予防に関する事業を行うほか、成年後見制度の利用促進なども行っています。



○ 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】

企業向けに、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。

・全国若年性認知症支援センター

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。

・若年性認知症コールセンター

0800-100-2707 月～

土曜日 10:00～15:00 (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、介護の仕方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)

月～金曜日 10:00～15:00

(祝日・年末年始除く)

※このほか、全国47か所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。



認知症の人の生活を支えるための参考情報

● 関連する制度・事業など

【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。

【チームオレンジ】

認知症の人ができる限り地域のよい環境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。認知症の人に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。



【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。



【認知症初期集中支援チーム】

家族などからの相談等を受け、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か月以内とされ、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。



【認知症地域支援推進員】

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。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配置されています。



【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社会実現のための手引き 【薬局・ドラッグストア編】

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 (2023.3)
事務局 特定非営利活動法人地域共生政策自治体連携機構
〒162-0843 東京都新宿区市谷田町 2-7-15 市ヶ谷クロスプレイス 4 階
<https://ninchisho-kanmin.or.jp/>
TEL 03-3266-1651 FAX 03-3266-1670

デザイン：シノワ イラスト：小波田えま
印刷 (株)山栄プロセス



認知症バリアフリー社会
実現のための手引き
【薬局・ドラッグストア編】