認知症バリアフリー社会実現のための手引き

配食等編

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

【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

【理念編】

Ⅰ 認知症バリアフリー社会の実現に向けて …… 4
　認知症のバリアとは …… 4
　期待される企業・職域団体の役割 …… 5

Ⅱ 当事者とともに …… 6
　当事者の「いま」に目を向ける …… 6
　ともに考え、ともに行動する …… 6

Ⅲ 接客を通した実践 …… 7

【行動編】

Ⅳ 配食等サービスでの具体的な取り組み …… 8
　認知症の正しい知識の習得 …… 8
　マニュアルづくりを手がかりに …… 8
　連絡先などの体制を整える …… 8
　企業理念に位置付ける …… 9
　地域社会とのつながり …… 9

Ⅴ 認知症バリアフリーに向けた取り組み事例 …… 10
　● 配食サービスは地域高齢者の健康支援の担い手 …… 10
　① 利用者の変化に気づく …… 11
　● 宅配サービスはなじみの関係づくりが大切 …… 11
　② 見守りを視野に入れた対応 …… 12
　③ 受注担当者もサインを見逃さない …… 12
　④ 本人の立場に立った対応 …… 13

【認知症の理解編】

Ⅵ 認知症を正しく理解する …… 14
　1 認知症の症状 …… 14
　2 認知症の種類（原因疾患）により症状に特徴があります …… 15
　3 MCI（軽度認知障害）は認知症とのグレイゾーンです …… 15

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。

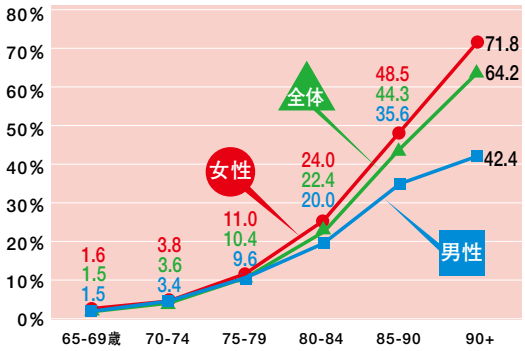
誰もが認知症に関する正しい知識と理解をもって、ちょっとした気遣いができれば、認知症の本人やその家族だけでなく、誰もが認知症とともにより良く生きていくことが可能となります。

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／（全）	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／（全）		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なくてはならないものです。
（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 接客を通した実践 ～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、○○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 配食等サービス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。

○ 配食等サービスは、利用者・お客様の暮らしの近くで継続的に接する機会が多い職種です。そのため認知症の人を含めた地域の人たちのちょっとした変化やSOSに気づき、地域の関係機関と連携を図りやすい立場にあります。

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。

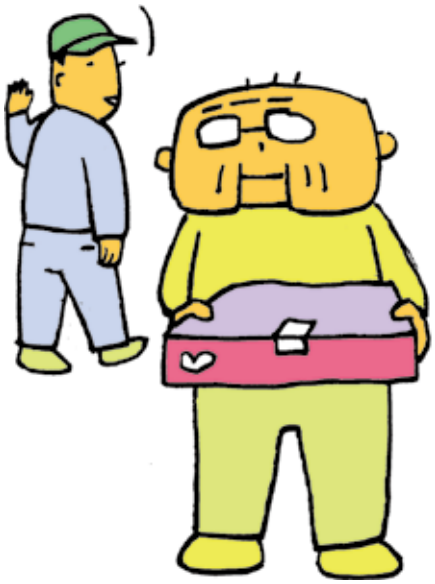
連絡先などの体制を整える

○ 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

- 配達の際に何らかの問題が生じたとき、自社マニュアルに沿って対応することになりますが、よりよい接遇につなげるべく対応事例をマニュアルに蓄積していきます。
- 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い、認知症の人が配食等の利用に際して何らかのバリアが生じている場合は、本人の話を丁寧に聞いてそのバリアが何であるか、どこにあるのかを見極め、解決策を共に考え、その内容をマニュアルに反映させていくことが望まれます。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事業者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」を企業理念や運営理念に位置づけ、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。

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、地域のなかで移動しながら活動している配食等サービス事業者は、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。
認知症が疑われる利用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

電話やインターネットなどで注文すれば食事や弁当や食材、日用品などを自宅まで届けてくれる宅配サービスは、買い物や調理に不自由がある人の暮らしを支える重要な役割を担っています。

また、利用者と継続的かつ定期的に接する機会が多い配達スタッフは、業務を通して、認知症の人を含む利用者をさりげなく見守ることができます。利用者の普段の様子や行動を把握できることから、ちょっとした変化に気づくこともあるでしょう。何らかの異変を察知した時、サポートが必要だと感じた時、様子を見守りながら必要に応じて地域包括支援センターなどに伝えるなど、地域のネットワークの一員として、認知症の人の地域での暮らしを支えていくことが期待されます。

誰もが安心して利用できる配食等サービスを実現していく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。

配食サービスは地域高齢者の健康支援の担い手

宅配サービスのなかでも、とくに配食サービスは、利用者の低栄養の防止という重要な意味をもちます。認知症の人にとっても医療・介護専門職等への相談のもと、適切な栄養管理に基づく配食を活用することは、地域で暮らし続けることにも繋がります。

配食サービス事業者は、地域高齢者の健康支援に携わる地域の一員であるという意識をもつことが望まれます。

なお、厚生労働省では「地域高齢者等の健康支援を推進する配食事業の栄養管理に関するガイドライン」を公表しています。ガイドラインには、配食を利用する高齢者等の状況について把握すべき内容や、配食を活用した健康支援について幅広く紹介されています。これを参考に、利用者の健康支援を推進することが望まれます。

配食を通じて把握した情報を基に、地域のネットワークの一員として地域包括支援センター、ケアマネジャー、ホームヘルパー、市区町村の担当部局等との多職種連携が有効に機能することになります。

厚生労働省：地域高齢者等の健康支援を推進する配食事業の栄養管理

事例 1 利用者の変化に気づく

―― 様子がいつもと違う

・話が噛み合わないことが増えた。
・口数が急に減ってきた。
・郵便受けにチラシや手紙がたまったままになっている。

なぜこのような行動がみられるのか

・認知機能の低下、病気、体調不良、うつ状態などが考えられる。

● 対応例

○ 認知症の症状が疑われる場合は、しばらくの期間、気をつけて様子を見守る

○ 事業所の担当部署と情報を共有し、必要に応じて地域包括支援センター等の関係機関に相談する。

宅配サービスはなじみの関係づくりが大切

地域で暮らす認知症の人にとって、宅配サービスの利用は、配達担当者とのふれあいによる孤立防止の視点において重要です。

とくに、配食サービスの場合、１日１回もしくは複数回の頻度で食事を受け取る利用者が多く、食事の提供を通して、配達担当者となじみの関係を築きやすく、認知症の人の社会性の維持や、見守り支援につながっています。

■ ひとことの挨拶から

配達物を利用者に手渡す際には、笑顔でアイコンタクトをとり、やさしい口調で「体調はいかがですか」、配食サービスであれば「おいしく召し上がっていらっしゃいますか」などと声かけをすることで、信頼関係が生まれます。

■ 配達はいつも同じ時間、同じ担当者で

認知症の人には、配達担当者や配達時間などを変えないことが大事です。出来るだけ、同じ人が担当できるようにシフトを組みます。同じユニフォームを着用することも大切です。配食サービスの場合は、なるべく毎回同じ時間に届けて、生活リズムを守れるように配慮します。

事例❷ 見守りを視野に入れた対応

―― 呼び鈴を押しても応答がない

・いつもの時間に弁当を配達に行ったが、呼び鈴を何度押しても応答がない。

・指定の時間に届けたが、いつも在宅のはずなのに反応がない。これまでこのようなことはなかった

なぜこのような行動がみられるのか

・体調不良で起きられない状態か、転倒などで動けない状態かもしれない。

・記憶力が低下して、配達日を忘れて出かけてしまった場合もある。

対応例

○ マニュアルにこのような場合の対応法を記載しておき、事業所と連絡をとりながら迅速に対応する。

○ とくに高齢者や見守りが必要と思われる利用者の場合は、いろいろな状態を想定した対応が求められる。

○ 緊急の連絡先や連絡方法について、あらかじめ家族や市町村、地域包括支援センター、ケアマネジャーなどの関係者間で取り決めておく。

事例❸ 受注担当者もサインを見逃さない

―― 注文内容がおかしい

・カタログに載っていない番号が記入されている。

・全部同じ数字が記入されている

・明らかに注文数が多い。

なぜこのような行動がみられるのか

・認知機能の低下、集中力の低下で注文番号や注文数が正しく記入できない。

・間違って同じものを重複して注文してしまう。

対応例

○ 注文内容が不自然と思われる場合は、まず電話で注文内容を確認する。

○ 電話だけでは解決できない場合、自宅を訪ねて直接カタログを示しながら確認する。

○ 認知症の進行が疑われる場合は、家族、地域包括支援センターやケアマネジャーなどと連絡をとり、情報を共有する。

○ 明らかに注文しすぎて使いきれないものが玄関に山積みになっている場合もある。配達の際にそのような状況を把握したら、家族と相談し、「食品以外は返品に応じる」などのルールを決めることも検討する。

事例4 本人の立場に立った対応

―― 届けた後に「届かない」と電話

・配達済にもかかわらず、「届いてない」と問い合わせがくる。

なぜこのような行動がみられるのか

・記憶力の低下、見当識障害などによって、どこかに置き忘れた可能性がある。配食の場合は、誤って捨ててしまった、または既に食べてしまった場合も考えられる。受け取ったことを覚えていないため、目の前に見当たらないことで「まだ届いていない」と思っている。
・睡眠不足、疲労や薬の影響、脱水、便秘、発熱などその時の体調によって認知機能が著しく低下する場合もある。

対応例

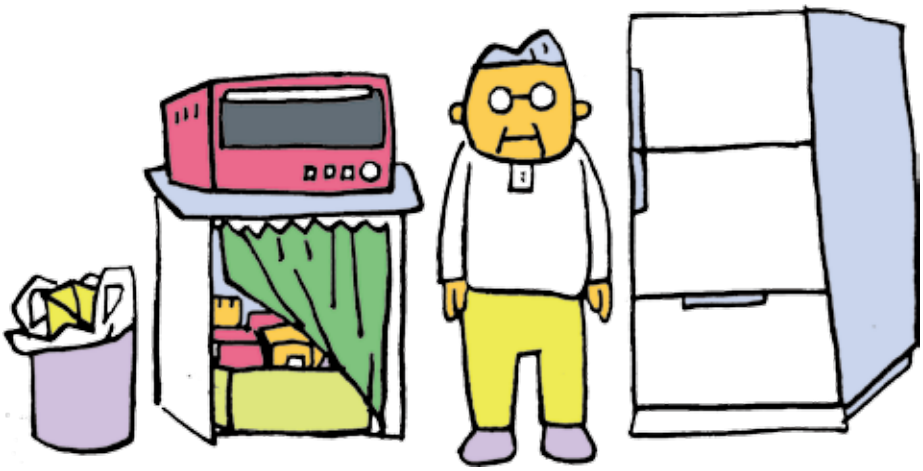
○ 事業所のマニュアルに従って対応するが、「確かに受け取られたはずですが」などと、相手の言葉を否定しないことが重要である。

○ 配食サービスの場合は、「お弁当が見当たらないのですね」と本人の言葉を受け止め、置き忘れた可能性のある場所（例えば、電子レンジ、冷蔵庫の中など）をひとつずつ確認してもらう。

○ 電話だけでは解決できない場合は、自宅に伺って確認させてもらう。その際、ご本人の心身の状態を把握するように努める。

○ どうしても見つからない場合は、持参した予備の弁当を手渡しする。

○ この結果について、家族、地域包括支援センター、ケアマネジャー、ホームヘルパーなど、本人を支援しているメンバーと情報を共有しておく。



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まれます。

＊ 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

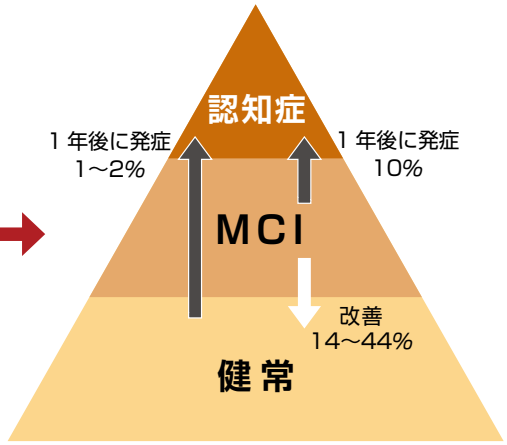
血管性認知症

- 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が、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。



出典：『ステップアップ講座用テキスト』2016 年

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。

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いことから、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と診断に役立ちます。
- 認知症は高齢者がなるもの、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用を継続する企業は、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/shougaishakoyou/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。

【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または認知症疾患医療センタ等に配置されています。

【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。本人が契約を結べることが前提です。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。

【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
【配食等編】

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　日本認知症官民協議会事務局
200010-kanminkyogikai@ml.jri.co.jp
朝日新聞社なかまぁる編集部
nakamaaru-support@asahi.com

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

日本認知症
官民協議会
Japan Public-Private Council on Dementia

認知症バリアフリー社会
実現のための手引き
【配食等編】

本手引きを、営利目的で使用することを禁じます。