

当事者参画型開発の手引き

日本認知症官民協議会

認知症イノベーションアライアンスワーキンググループ

目次

はじめに	P1
当事者参画型開発の意義	P3
認知症についての基礎知識	P4
当事者参画型開発をはじめるとのキホン	P8
一般的な開発プロセスと当事者参画型開発のプロセス	P9
認知症の人に参画してもらう手法	P10
当事者参画型開発のプロセス1：認知症の人と出会う	P18
当事者参画型開発のプロセス2：企画の目的・内容を伝える	P21
当事者参画型開発のプロセス3：参画してもらう際の事前準備	P23
当事者参画型開発のプロセス4：当事者参画を実践する	P25
4-1 コミュニケーションの工夫	P26
4-2 空間づくりの工夫	P30
4-3 資料づくりの工夫	P33
4-4 オンライン開催の工夫	P35
当事者参画型開発のプロセス5：フィードバック	P37
認知症の人の視点や暮らしの様子を学ぶための参考情報	P39

はじめに

● 本手引きの目的

認知症の人の数は、2025年には700万人前後に達し、65歳以上の高齢者の約5人に1人を占めると推計されています。そうした中で、「認知症になっても住み慣れた地域で自分らしく暮らし続ける」ためには、身の回りの製品・サービスが認知症になっても使いやすいものになっていることや、認知症による困りごとをサポートするような製品・サービスが充実していることが求められます。

しかし、そうした製品・サービスは今のところ十分提供されているとは言えません。一つの要因として、認知症の人のニーズが、開発を行う企業に届いていないことが考えられます。そこで注目されるのが、一部で取り組みが始まりつつある、認知症の人が企業の開発プロセスに「参画」し、企業と「共創」を行う「当事者参画型開発」です。

開発段階から、認知症の人が主体的に「参画」することにより、企業は、潜在的な利用者・顧客のニーズを把握して開発ができるメリットがあります。一方、認知症の人から見ても、自らが「ほしい」と思うものが形になって利用できる可能性があります。

本手引きは、こうした「当事者参画型開発」が普及し、一般的なものとなっていくことを目指し、企業が取り組む際のヒントとなることを目的としています。

● 本手引きの対象

- ・ 認知症の人との共創・当事者参画型開発に取り組む企業の開発担当者、マーケティング担当者
- ・ 上記のような企業を支援する企業等のリサーチャー・インタビュアー
- ・ 認知症の人の支援団体や自治体の担当者 など

● 本手引きにおける「当事者参画型開発」とは

本手引きにおける「当事者」は、認知症の人、本人を指しています。認知症に関わる製品・サービスの開発においては、家族や支援者のニーズも重要かもしれませんが、しかし、実際のユーザーは本人です。これまで十分に届いていない本人の声を、開発を行う企業に届けることが、より重要だと考えられます。

また、ここでの「参画」とは、「認知症の人自身が、協力の意思を持って、それらの製品・サービスの開発プロセス（企画、実施、評価等）に『参画』すること」と定義しています。そうした主体的な「参画」により、企業の開発プロセスへの協力が、社会参加の機会の一つとなることも期待されます。

● 本手引きの作成プロセス

先行的に「当事者参画型開発」に取り組む企業へのヒアリングや、有識者へのインタビューを通じて、「当事者参画型開発」の実践の中から得られた気づきを、手引きとしてまとめています。

● 本手引きの活用における留意点

本手引きでは、実践の中から得られた気づきをもとに、企業が「当事者参画型開発」に取り組む際に参考となる工夫やヒントを整理しています。ただし、本手引きに整理されている内容が全て、あらゆる「当事者参画型開発」の場面で有効であるとは限りません。例えば、実践において求められる工夫の具体的な内容は、認知症の人一人ひとりの思いや状況、開発する製品・サービスの類型等によっても異なります。したがって、認知症の人の声を聞き、意思に沿った工夫を行うことが原則となります。上記の点に留意し、本手引きを実践の参考としてご活用ください。

当事者参画型開発の意義

Episode

「認知症の人との当事者参画型開発って…？」



食料品メーカー△△企業の新規開発部門で働くツトムさん。
認知症の人に使いやすいサービスを開発できないかと
考えています。認知症の人の声を聞きながら、
取り組んでいきたいのですが…。

● 企業にとっての意義

認知症の人との共創を通じて、潜在的な利用者・顧客の声を聞きながら開発を行うことにより、超高齢社会のニーズに即した製品・サービスの提供や企業価値の向上に向けて必要となる新たな視点を得ることができる。企業の開発担当者にとっては、認知症に対する誤解や偏見に気づき、新たな製品・サービスの開発だけでなく、既存の製品・サービスの改良につながるヒントを得ることができる。また、従業員の満足度向上やリテンション等の派生効果も期待できる。

● 認知症の人にとっての意義

企業との共創を通じて、認知症とともに生きる経験や知見を還元することにより、自らが「ほしい」と思うものが形となり、やりたいことの実現や困りごとの解決につながる。また、企業との共創が多様な関係者との出会いや新たな社会との接点を構築する機会となる。



一方のみメリットがある取り組みは「共創」とは言えません。共に取り組む者同士がパートナーとして関係をつくりながらいい時間を過ごし、進めることが大切です。

認知症についての基礎知識

Episode

「認知症って、話したことをすぐ忘れてしまうイメージだけど…」



認知症についてはあまり知識のないツトムさん。調べてみても、
難しい専門用語で書かれたものが多い印象。
しかし、リサーチを続けると、認知症の人が書いた書籍に辿り着き、
認知症の症状は人によって異なることを知りました。元々持っていた
イメージはかなり偏っていたのかも…と気付きました。

● 認知症とは

脳の病気や障害など様々な原因により、認知機能が低下し、日常生活全般に支障が出てくる状態。(出典：厚生労働省 みんなのメンタルヘルス ウェブサイト)

● 認知機能とは

認知とは、五感(視る・聴く・触る・嗅ぐ・味わう)を通じて外部から入ってきた情報から、



物事や自分の置かれている
状況を認識する



言葉を自由に操る

100 +
÷ 53

計算する・学習する



何かを記憶する



問題解決のために
深く考える

などといった、人の知的機能を総称した概念。

(参照：公益財団法人長寿科学振興財団 健康長寿ネット)

例えば、わたしたちが外出先でトイレに入るまでのプロセスで、認知機能の働きを見てみましょう。



STEP1 視覚での知覚

歩いて、目で探して、トイレのマークが目に入る



STEP2 記憶の想起と解釈

視覚でとらえたマークの情報と、自分の記憶を照らし合わせ、そのマークが何を意味するのか解釈する



STEP3 判断と実行

得た情報から、自分がどう行動するかを判断・実行する

ある行動に至るまでに、わたしたちはこうしたステップを一瞬で行っています。しかし、認知機能が働きにくくなると、この一連の過程がうまくいかなくなるのです。



認知症の人の症状や困りごとの背景には、こうした何かしらの認知機能のトラブルがあるのです。また、例えば複雑なデザインや仕組み、人々の偏見や無理解も、認知症の人を惑わせたり混乱させたりする要因になっています。

● 認知症の人から伺った困りごとの例



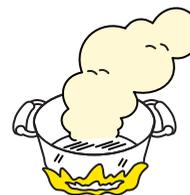
家電を使う場面で…「新しい家電の操作が難しい」

洗濯機を買い替えた時、これまでのものとボタンの配置や言葉が異なり、どのボタンをどの順番で押せばいいかわからない。この背景には、抽象言語の概念の理解が難しい、複数のもの・ことから最適解を選択・判断できない等の認知機能のトラブルが考えられる。



移動の場面で…「階段を降りるのが怖い」

そこに段差があるとわからず、自分の足をどのくらい前に動かせばいいかわからなくなる。この背景には、自分の身体や空間認知が難しくなる、細かい色の差異の識別、形や大きさの認識が難しくなる等の認知機能のトラブルが考えられる。



調理の場面で…「調理時間がわからない」

パスタを10分茹でるとわかっていても、10分がどのくらいなのか感覚的にわからず、茹ですぎてしまう。お肉を焼く時も同じで、焼きすぎて焦がしてしまったり生焼けになってしまう。この背景には、時間経過の感覚が乱れる・失われる等の認知機能のトラブルが考えられる。



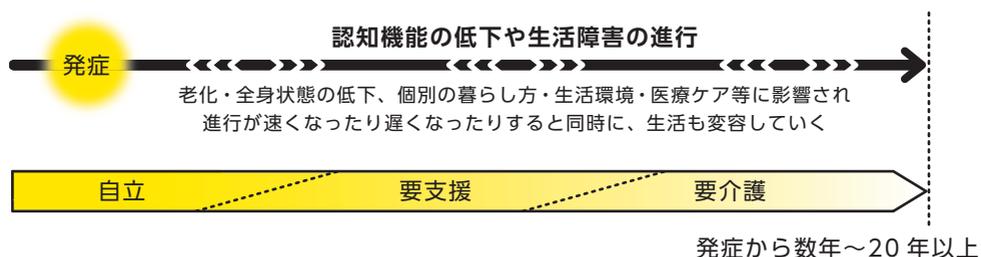
買い物の場面で…「会計に時間がかかる」

レジの表示を見ても、財布に目線を落とした瞬間に金額を忘れてしまう。「袋はご入用ですか？」と聞かれたり、クーポン券を渡されたりすると何をすればいいかわからなくなる。この背景には、見聞きしたことを忘れる、複数のことを同時に実行できない等の認知機能のトラブルが考えられる。



認知症の人の症状や進行の度合いは人それぞれ。記憶障害がある人もいれば、空間の把握が難しい人もいて、一概に認知症の人はこうだと断言することはできません。また、その人の生活スタイル、これまでどう過ごしてきたかという背景によっても困りごとを抱える場面は一人ひとり違います。

● 症状や暮らしに合わせた製品・サービス開発の重要性



(作成：認知症介護研究・研修東京センター 永田久美子)

認知症の症状は進行性ですが、いきなり進むのではなく、長い経過をたどります。これまでの生活を継続し、暮らしやすくしていくためには、そのときのその人の症状や暮らしに合わせた製品・サービスを活用し、社会機能（生活機能）を維持していくことが重要です。

発症後、要支援になるまで、要支援・要介護になってからも、自立できる部分はあります。今後、認知症の人とともに日々の暮らしの中で使う製品・サービスの開発を進めていき、既存製品のデザインを少し変えることや新しい製品・サービスを生み出すことによって、一人ひとりが自立して自分らしい生活を続けていける可能性が広がることへの期待が高まっています。

当事者参画型開発をはじめるときのキホン

Episode 「一緒に取り組めたらいいけど…認知症の人と接したことがないから心配」



少しずつ認知症に関する知識を学ぶツトムさんですが、身近に認知症の人がいないので、実際に会って何か一緒に取り組むにはまだ心の準備ができていません。

そこで、認知症の人の会を運営し、本人や支援者のネットワークをつくっているトモミさんに連絡して相談をしてみました。

認知症の人とご一緒するときのキホン

認知症の人と対話し、協働をしていく上で、チーム全員が持っておきたい心構えです。どのような関わり方をする場合でも、いつも心に留めておきたいものです。

キホン 認知症の人との出会いを楽しみながら、まずやってみる

1

人と人として出会いや会話を楽しみ、関係性を育んでいく。ハードルを高くしすぎず、まずチャレンジをしてみる、わからないことはその度にコミュニケーションをとることで解消をしていく。

キホン 「認知症」を一括りにしない

2

認知症について自分が持っている先入観やイメージがあることを自覚し、それに囚われない。心地よく感じるやりとりや環境は人によって異なるため、お一人ずつ相談しながら進める。認知症について必要な知識は、その都度学んでいく。

キホン 認知症の人の意思を尊重する

3

「認知症だからこうした方がいいはず」「これはできないだろうから周りが手助けしよう」などと勝手に決めつけない。まずは認知症の人との対話を通して、認知症の人の声を聞き、一緒に取り組んでいく。



役に立ちたい、経験や思いを生かしてほしいと思って参画する認知症の人たちの気持ちを利用するようなことはあってはいけません。一方で、認知症の人だからといって身構えすぎたり、過度な配慮をしすぎるのではなく、一対一の関係性を築いていくことを大切に。

一般的な開発プロセスと当事者参画型開発のプロセス

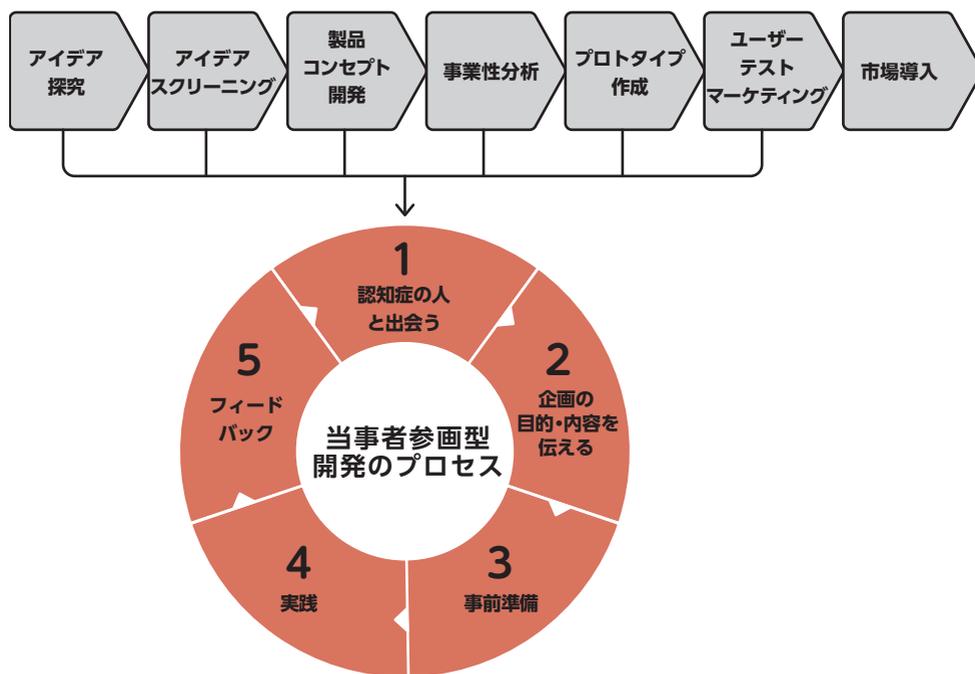
Episode 「開発のどのステップで一緒にできるといいんだろう？」



一般的な製品・サービスの開発プロセスはよく知っているけれど、どのステップに当事者参画型開発のプロセスを組み込み、どのような流れで進めていくのか悩んでいるツトムさん。必要なステップで、できるかぎり効果的に取り入れたいけれど…。

一般的な開発プロセスと当事者参画型開発のプロセスの関係性

一般的な開発プロセス



認知症の人の参画は、会社としての意思決定が必要な場面以外であれば、どのようなステップでも可能です。どこかにスポット的に参画してもらうことももちろん良いですが、継続して参画してもらい、関係性をつくっていくことで見えてくることもあるはずです。

認知症の人に参画してもらう手法

Episode 「具体的にはどんな風に認知症の人と一緒にできるんだろう…？」



トモミさんから認知症の人と一緒にするときのキホンを聞き、一般的な開発プロセスへの取り入れ方も理解し、社内で当事者参画型のプロジェクトを提案するべく準備を進めるツトムさん。しかし、具体的に形にしていくプロセスでどんな風に認知症の人に参画してもらうのか、まだまだイメージが湧かないようです。

当事者参画の7つの手法

ここでは、7つの手法と、各手法において認知症の人と一緒にする際に留意しておきたいポイントをご紹介します。これらの手法は一から順に行うのではなく、開発のステップに適した方法、また、参画してもらう認知症の人が希望する方法を選び実践します。

- 手法1 One to one インタビュー (デプスインタビュー)
- 手法2 座談会 (グループインタビュー)
- 手法3 行動観察・同行調査
- 手法4 試作品・製品ユーザーテスト
- 手法5 ワークショップ
- 手法6 日記・記録式調査
- 手法7 アンケート調査

いずれの手法も、会場までの移動の負担があることを考慮しましょう。また、家族や支援者のサポートが必要な場合があります。その場合には、実際に取り組む前に同行者の有無を確認し、その方とも連携して準備をします。

手法1 One to one インタビュー (デプスインタビュー)



GOOD POINT

- 大勢の人がいる前では話しづらいような、自身の症状や日常生活で困っていることなどをじっくり伺うことができる
- 周囲の会話や音によって他のものに注意を引かれたり、集中を遮られたりしないような、外的な刺激がない環境をつくりやすい
- 認知症の人のペースで考え、お話ししてもらった時間を取ることができる

注意 POINT

- 家族が同席している場合、認知症の人より先に家族が答えてしまう場合も多い。認知症の人と家族の席を少し離す・別の部屋にする、または、「まずご本人に聞きますね」と伝えておくなど工夫をする
- インタビュアーと認知症の人の関係性が大きく影響するため、前提となる関係づくりが必要
- ご自身で認識・言語化していない内容を伺うことは難しい

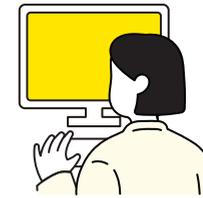
この手法を取り入れるオススメタイミング



この手法を用いる時に工夫できること

- 「コミュニケーションの工夫」(P.26)を確認
- 「オンライン開催の工夫」(P.35)を確認

手法2 座談会 (グループインタビュー)



GOOD POINT

- 認知症の人が意識していない、言語化されていないことでも、他の参加者の話を聞くことが想起につながり、お話ししてもらえる可能性がある
- 認知症の人同士の交流が生まれる可能性がある。それによって、継続的なプロジェクトへの参画につながる場合もある

注意 POINT

- 参加者が複数いるため、自身に向けられている質問や声かけに集中しづらい可能性がある
- 人数によっては、一人ひとりのペースに合わせるができず、十分にお話を伺うことが難しいこともある
- 座談会のファシリテーターと座談会に参加する認知症の人の間に関係性がないと話しづらい場合もある。その場合、支援者など関係性のある方にファシリテーションをお願いすることも検討する

この手法を取り入れるオススメタイミング



この手法を用いる時に工夫できること

- 「コミュニケーションの工夫」(P.26)を確認

手法3 行動観察・同行調査



GOOD POINT

- 認知症の人からは語られない（本人が意識していない）ことであっても、実際に製品・サービスの利用場面を見ることで、観察者が認知症の人の困りごとや工夫、本当は望んでいたもの・ことに気づくことができる
- 特定の場面だけでなく、認知症の人の暮らしている環境全体を見ることで、大きな視点での知見が得られたり、製品・サービスが使われる一連の様子を具体的に想像できる

注意 POINT

- 観察者の認知症に関する知識の有無・程度が気づきの量・深さに大きく影響する
- 認知症の人の暮らしの場などにお邪魔することになるため、認知症の人だけでなく、家族や支援者へ許可をお願いするなど、密な連携が必要となる
- 観察をした結果、一方的に行動の意図を解釈するようなことがないよう、事前に日常的な会話をしたり、認知症の人の普段の生活の流れの中で観察を行うなど丁寧なコミュニケーションをとることが必要

この手法を取り入れるオススメタイミング



この手法を用いる時に工夫できること

- 「コミュニケーションの工夫」(P.26)を確認

手法4 試作品・製品ユーザーテスト



GOOD POINT

- 試作品や類似製品が認知症の人の手元にあることで、具体的な使用シーンをイメージできたり、実際に操作を体験することができたりして、スムーズに意見をもらうことができる可能性が高い
- 実際に品物を使用する場面を見ることで、認知症の人が意識していない困りごとや工夫に気づくことができる

注意 POINT

- 新しい製品・サービスを使用することに抵抗感がある可能性がある

この手法を取り入れるオススメタイミング



この手法を用いる時に工夫できること

- 「コミュニケーションの工夫」(P.26)を確認

手法5 ワークショップ



GOOD POINT

- 他の参加者との関わりによって、認知症の人が意識していない・言語化されていないことをお話しただけの可能性はある
- 多様な立場の人に参加してもらいやすいため、日常的には関わりのない認知症の人と他の参加者が知り合うことができる。それにより、継続的なプロジェクト参画につながる可能性がある

注意 POINT

- 複数の参加者にとってできる限り負担が少ない会場づくり、進行方法をあらかじめ準備しておくことが必要となる
- 文字を書くことが難しい場合があるため、何かを記入するような個人ワークなどに対しては、支援者やファシリテーターの人員が必要な可能性がある

この手法を取り入れるオススメタイミング



この手法を用いる時に工夫できること

- 「空間づくりの工夫」(P.30)を確認

手法6 日記・記録式調査



GOOD POINT

- 認知症の人だけでの参画が難しい場合でも、家族や支援者と一緒に取り組みやすい
- 認知症の人の特徴的な暮らしのパターンや習慣を見つけられる可能性が高い
- すぐに言葉にすることが難しい場合もあるため、自分のペースで記入することで、認知症の人の思いや考えを引き出しやすい
- 参画にあたって移動の必要がなく、自宅など暮らしの場から参画可能である

注意 POINT

- 文字を書くことが難しい場合や、その日の出来事を記憶しておくことが難しい場合は、認知症の人だけで取り組むには負担が大きいこともある
- 認知症の人による記載が難しい場合、家族や支援者が全て記載する可能性があり、認知症の人の思いに反する内容にならないよう留意する必要がある
- 記入すること自体忘れてしまう場合がある。そのため、支援者や企業の方からのリマインドが必要となる可能性もある

この手法を取り入れるオススメタイミング



この手法を用いる時に工夫できること

- 「資料づくりの工夫」(P.33)を確認

手法7 アンケート調査



GOOD POINT

- 一人ひとり症状や困りごとが異なるが、特定の個人によらず、一般的なデータを得ることができる
- 参画にあたって移動の必要がなく、自宅など暮らしの場から参画可能である
- 認知症の人と直接会うことが難しい場合でも、一定のサンプルから数値・データを得ることができる

注意 POINT

- 文字の読み書きが難しい場合、認知症の人だけで取り組むには負担が大きいこともある
- 認知症の人による回答が難しい場合、家族や支援者が全て記載する可能性がある
- 直接個人とつながることは難しく、個人の特徴的な症状や困りごとを深く知ることはできない

この手法を取り入れるオススメタイミング



この手法を用いる時に工夫できること

- 「資料づくりの工夫」(P.33)を確認

当事者参画型開発のプロセス1

認知症の人と出会う

Episode

「まず認知症の人と出会うにはどうしたらいいんだろう？」



いくつかの手法を知り、早速、調査対象として何名かの認知症の人を探そうと考えたツトムさん。
トモミさんに相談してみると、「最初に調査の対象者として出会うのではなく、認知症の人たちの暮らしを知るところから始めませんか？」とアドバイスをもらいました。

地域にある認知症の人との集いの場

地域には、認知症の人同士や家族、支援者が集い、交流や情報交換をする場があります。企業の方がこうした場に出向き、実際に会うことは、何か社会の役に立ちたいと思っている認知症の人も喜び、積極的にやりとりを楽しんでくださる可能性も大きいですが、その場に集まっている方たちにはそれぞれの目的や関わり方があることを忘れずに。

● 認知症カフェ

認知症の人やその家族が、地域の人や専門家と相互に情報を共有し、お互いを理解し合う場
(出典：厚生労働省 主な認知症施策について)

● 本人ミーティング

認知症の本人が集い、本人同士が主になって、自らの体験や希望、必要としていることを語り合い、自分たちのこれからのよりよい暮らし、暮らしやすい地域のあり方を一緒に話し合う場 (出典：厚生労働省 主な認知症施策について)

いずれも、開催場所や開催時期などについては、各地域の地域包括支援センターや役所の介護保険担当窓口へお問い合わせください。

また、認知症の人・家族が集まる「つどい」(公益社団法人認知症の人と家族の会)や、認知症の人同士・認知症の人と企業をつなげる取り組み(一般社団法人日本認知症本人ワーキンググループ)もあります。*詳細は、P.39 参照

認知症の人と出会った方法

開かれている場を訪れる以外にも、認知症の人をこちらから探し、直接話す機会をもらうというアプローチも可能です。ここでは、実際に企業の方が実践された出会い方をご紹介します。



社内の一斉メールやチャットグループでプロジェクトのことを書いてみたら、家族に認知症の人がいる社員が協力したいと手を挙げてくれた！



認知症についての書籍を出版している、医療の専門職の人にアポイントをとってみたら、一度相談に乗ってもらえることに！



SNS等で認知症であることを公表し、発信・活動している方にダイレクトメッセージをしてお話する機会をもらった。



認知症の人が登壇する講演会に参加。講演会の後、主催の方に頼んで、ご挨拶をさせてもらい、後日改めて時間をいただくお願いができた。



最初から「企業の人」対「ユーザー・対象者」として出会うのではなく、まずは「人」対「人」として知り合い、一緒に過ごす時間をつくるのが大切です。本やネットで知識を学ぶことも必要ですが、人によって症状も暮らしぶりも全く違います。出会う人数が多ければ多いほど、新たな発見があるはずですよ。

ともに取り組む方と出会う

当たり前のことですが、認知症の人は、一人ひとりによって暮らしの様子も好きなことや関心のあることも違います。「認知症の人」と一括りにして、参画してもらう方のイメージを絞らず、認知症の人であればどなたでもいいとお願いするのはなかなかうまく進みません。

取り組みたいテーマやプロジェクトの内容に興味関心を寄せてもらえる方、これまでの経験を生かすことができる方を想定し、具体的にどのような方と一緒に取り組むかを考えてみます。

料理の段取りが難しくなっている方でも
使いやすいキッチングッズを考えたい…。



昔から料理が好きで、家族や親戚に振舞うことが大好きでした。認知症になってからは、少しずつ料理をすることが難しくなってきたけれど、できるだけ自分で料理をしたい！

記憶障害のある方に役立つ
メッセージアプリの開発に参加してほしい！



営業経験があるので、お話しすることが好きだし、
人とのやりとりは得意！

身体がうまく動かせない方でも、
着脱しやすい洋服を考えたい…。



夫婦や友達同士でお出かけすることが楽しみ。
認知症になってからは、着替えに時間がかかるようになってきたけれど、これからもいろんなところに行きたい！

Episode

「既にある企画書を使って説明すればいい…？」



「本人の会」に参加して、食事が大好きで、文章を読むことが少し苦手なアユムさんと親しくなったツトムさん。
アユムさんのような方の暮らしに役立つサービスを作りたいという気持ちが高まる一方、参画してもらうために企画の説明をする際には、既存の企画書では伝わりにくいかも…と感じていました。

企画の目的・内容を誰にでも伝わるように整理する

専門用語や難しい言い回しなど、企画書の中には社外の人には伝わりづらい部分がある場合があります。今一度企画書を見直し、要点が明確に伝わるか、容易に理解できるかなど、当事者（本人）に伝えるための整理をします。

※ここでいう「当事者（本人）」は、当事者参画型開発に参画する認知症の人を指します。以降も同様です。

「この企画の目的は、

誰が

認知症の人や障害のある人、高齢者など、
食事に関する困りごとがある方が

何を

今までどおりの食事を楽しめるようにする

…ための企画です。」

いつ

朝昼晩の食事の時

どこで

自宅で

当事者（本人）にどのような形で参画してほしいかを明確にする

企画が整理できたら、具体的に当事者（本人）に何をしてもらいたいのか、どんな話やアドバイスを聞きしたいのかなど、参画の理由と方法を明確にします。

何のために（企画に参画してもらいたい理由）

認知症の人が、自宅での食事に関して感じている不便さや
困りごと、工夫していることをお聞きするため

どのように

- ・ 食事に関するインタビュー
（お聞きしたい内容：食事のメニューや自炊に関して困っていること /
好んで食べるもの・購入している食料品 など）
- ・ 自宅で一緒に料理を作り、食事をする
- ・ 1週間の食事のメニューを記録してもらうこと

にご協力いただきたい。

企画全体のスケジュールを立てる

当事者（本人）とスケジュールを共有します。当事者（本人）にとっても、今後どのように進んでいくのか、企画のどの部分で協力するのかわかると安心です。

また、スケジュールを立てる際には、当事者（本人）に無理のない形で参画してもらえよう、話し合っ調整することが大切です。



当事者（本人）とのやりとりが難しい場合、家族や支援者の方に向けて説明することもあります。その時は、認知症であることを当事者（本人）が認識しているかどうかを確認しておくことが望ましいです。認識されていない場合は、「認知症の人」「認知機能の低下」などの言葉を用いて良いか、家族や支援者に相談すると良いでしょう。

Episode

「開催にあたってどんなことに気をつけたいんだろう？」



アユムさんをはじめ、「本人の会」のみなさんのお話を聞く座談会を開催することにしたツトムさん。何か注意すべき点はあるかとトモミさんに相談すると、「当事者(本人)に聞いてみて！」とのこと。アユムさんに尋ねると「夕方は疲れやすく午前中2時間程度が良い」とのこと。お一人ずつ丁寧に聞いてみる必要がありそうです。

当事者(本人)に負担のない方法で連絡をする

当事者(本人)との連絡手段もできる限り負担がないようにしたいところ。細かいポイントでも、気をつけるとお互いにスムーズにやりとりができるはずです。



口頭で聞いただけでは、日にちや時間を間違えたり忘れたりしやすく、手帳に書き留めようとしても、書こうとした途端に忘れてしまうんです。日時・場所をメールでも送ってもらえると安心です。

当事者(本人)に参画の同意を得る

参画にあたって、プロジェクトの趣旨や実施方法などを依頼書にまとめ、当日、内容を説明した上で、同意書にサインをもらうようにします。認知症の人の意思決定に関しては、厚生労働省「認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン」を参照ください。

● 依頼書のポイント

- ・謝金・交通費の有無・金額を明記
謝金・交通費の支払いは、主催・依頼者側で予め決めて伝える。同行者がいる場合は、その方の分の支払いも考えておく。
- ・結果の公開・公表に関する予定を明記

● 同意書のポイント

- ・代諾も可能とする
- ・同意撤回書も一緒にお渡しする

当事者(本人)と待ち合わせをする

※理由>は、P.5「認知症についての基礎知識」で紹介した認知機能のトラブルを示しています。

● 待ち合わせの約束前に確認するポイント

- 1 家族や支援者など、同行者の有無 一人での移動が難しい、知らない場所に不安を感じるなど、親しい関係の人がいることで安心し、リラックスして参加できることもある。
- 2 疲れやすい環境や時間帯がある 事前に本手引きを確認し、P.27のやりとりを参考に、具体的な例を持ち合わせた上で相談できると良い。

● 場所選びの時に気をつけたいポイント

- 3 当事者(本人)の馴染みの場所を選ぶ 当事者(本人)の最寄りの駅で待ち合わせたり、会場はよく利用する喫茶店や自宅、施設にする。
理由>初めての場所に戸惑ったり、移動が難しい場合があるため
- 4 段差・階段など身体的に負荷がかかることがないか確認する エレベーターの有無などを確認しておく。
理由>空間認知や身体感覚に障害があり階段の上り下りに困難を抱える場合があるため
- 5 人が多くない場所・時間帯を選ぶ 理由>音に敏感な場合や人混みが苦手な場合があるため

● 待ち合わせの連絡～会うまでのポイント

- 6 待ち合わせ場所に近い駅の出口を指定する・出口で待ち合わせる 理由>初めての場所だと方向がわからなくなった、地図を読むことが難しい場合があるため
- 7 建物・会場入り口の写真を送る・目印を伝えるなど、場所をわかりやすく説明する 建物の写真やグーグルマップのURLなど汎用的に参照できる地図をつけておく。
理由>自分の頭の中のイメージと結び付かない場合やサインに気付かない場合があるため
- 8 待ち合わせ時は、主催・依頼者側からお声かけする 理由>人の顔がわからない場合があるため



完璧に準備しよう！と意気込みすぎず、都度、当事者(本人)とコミュニケーションをとりながら進めていくことが一番大切です。

Episode

「必要なことをしっかり伺うことができるだろうか…」



座談会当日に向け、会場の手配など準備を進めるツトムさん。
不安を漏らすと、トモミさんからは「いつも通り、一緒に過ごす
時間を楽しめば大丈夫！」という言葉が。「何もかも予定通りに
進めなきゃと思わず、柔軟にね」とアドバイスされました。

当日までの調整や当日の流れを考え、準備する

● 調整・会場設定・運営設計の時に気をつけたいポイント

- 1 1週間前と前日など、何度か日時・ ……理由> 一度連絡していても予定を忘れてしまう場合があるため
会場をリマインドする
- 2 負担のないタイムスケジュール ……どの程度の時間参加するか、事前に希望を確認し
を組む
理由> 頭や身体が疲れやすい場合があるため

タイムスケジュールの工夫例

- ・冒頭のアナウンスで、途中参加・途中退室 OK と伝える
- ・長時間の場合、冒頭 1 時間のみ参加、その後は自由に退室・休憩を可能にする
- ・全員が休憩する時間を確保し、当事者(本人)から言い出さなくても退席・休憩しやすいようにする

- 3 手順や目的など、何を ……タイムスケジュールや目的を印刷して手元に置く、
か常にわかるような準備をする
名前も忘れる場合があるため名札をつける
理由> 話した内容を忘れる、耳で聞くだけでは理解
が難しい場合があるため
- 4 実施目的や参加してもら ……理由> 過去に話した内容を忘れる場合があるため
う理由
を改めて伝える
- 5 録音・録画・撮影をする ……
場合、目的
を説明し同意を得てから行う

● 当日のコミュニケーションのポイント

- 1 決めつけたり、安易な共感をしない

- 4 同じ質問・発言があっても
都度やりとりをする
認知症の人は、同じ質問・発言を繰り返されること
もある。以前のやりとりを忘れていて
いる場合もあるので、指摘したり
軽んじたりしない。
理由> 見聞きしたことをすぐに忘
れる場合があるため
- 5 はっきりした言葉でゆっく
り話す
- 6 発言を急かさず、言いよ
どむことがあっても穏やかに
待つ
理由> 焦ってしまい、集中できな
くなり話すことが分からなくな
ることがあるため
- 7 複数人が同時に話さない
理由> 誰の発言を聞いて良いの
か判断が難しいことがあるた
め

- 3 同行者ではなく、当事者(本人)と話す
家族や支援者がいる場合、当事者(本人)を差し置
いて同行者に真っ先に意見を求めたり、同行者に
だけ名刺を渡したりすることのないように。当事
者(本人)が同行者に遠慮して本音を言いづらくな
ることもある。



大前提として、人として気持ちの良いやりとりを！
気を配りたいポイントも多く、不安や緊張の気持ちもあるかもしれませんが、ま
ずは目を見て当事者(本人)との会話・やりとりを楽しんでください。

認知症の人とのコミュニケーションの工夫事例

主催・依頼者側が知りたいことを教えてもらうということは、普段認知症の人が無意識に行っていることや言葉にしづらいことを聞く可能性もあります。ここでは、そんな時に取り入れたい工夫を事例とともに紹介します。



話の流れを理解・整理することが苦手。話の途中で、「あれ」「これ」などが何を指しているのかわからなくなる。

「〇〇ということですが、」「〇〇について、もう少し教えてください」など話の内容や聞きたいことを復唱したり言い換えたりする工夫をした。



いろんな話をした後、「具体的には？」と聞かれたが、何の具体例を話せばいいのか理解できなかった。

「他の方は△△に困っていると教えてくださったのですが、〇〇さんはいかがですか？」と匿名で他の認知症の人のお話を紹介しつつ質問。すると「あるある」「それはない」「私はこうだ」とお話ししてもらうことができた。



「移動の時、どのようなことに困りますか？」って聞かれたけど、イマイチ自分が何に困っているのかわからなかった。

認知症の人と電車に乗り共に行動しながらお話を伺った。すると、駅で標識を見て迷われている様子があったので、「どういうところがわかりにくいですか？」と尋ねると、「あの矢印の指している方向がわからない」と具体的に困っていることを教えてもらうことができた。



プロジェクトテーマに固執せずに話を聞く

プロジェクトテーマにぴったりのお話を聞くことが難しいという声をよく耳にします。しかし、認知症の人のお話の中にはプロジェクトのヒントとなるような内容がたくさんあるはず。一見、テーマとは関係ないと思っても、背景にある原因を考え、そのほかのシーンでも困ることがないか考えてみましょう。

食事や睡眠の
タイミングがわからない



歯磨きをする時も適切なタイミングがわからず、歯磨きができないということはないだろうか？

理由> 24時間の時間感覚が失われる場合があるため

会話中、周囲の音が
気になり話が聞けない



買い物中も、スーパーのBGMに気を取られ、お会計に集中できないということはないだろうか？

理由> 聞くべき音、見るべきものに集中できない場合があるため

家電（洗濯機・テレビ・炊飯器・レンジ）の操作が難しい



移動中も、駅の券売機操作に迷って、切符が買えない・チャージできないということはないだろうか？

理由> 慣れ親しんだ手続きや習慣を思い出せない、抽象的言語や記号が表す意味がわからない場合があるため

コミュニケーションおたすけツール

● 事例カード

他の認知症の人、似た症状をもつ方の事例をお伝えするカード。自分も同じような困りごとがあると認識したり、話しやすくなったりする場合があります。座談会やワークショップ形式ではない、一対一でのインタビューの際にこのようなツールがあると役立つ。



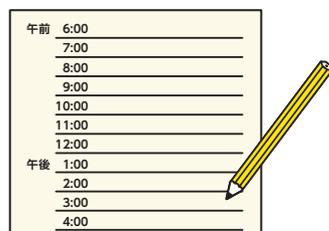
● 生活のキーワードカード

生活の中で使う具体的なものをイメージすることのできるキーワードカード。例えば、食事で困っていることを聞かれても、「食事はできているから特に困ることはない」と言われる可能性がある。しかし、「お茶碗」「箸」「ヨーグルト」など具体的なキーワードを用いて尋ねてみると、「お茶碗を持つことが難しい」「箸の扱いが難しい」「ヨーグルトの蓋を開けることが難しい」というように、具体的な困りごとをお聞きできることもある。



● タイムスケジュールシート

認知症の人の1日や1週間の生活の様子を記録してもらうシート。その方の毎日のスケジュールや習慣を知り、具体的にイメージしやすくなる。ただし、記録の負担もあることを忘れずに！



「日常の様子を伝える」ということは、日頃無意識に行っていることに気づく行為であり、簡単なことではありません。また、「困っていることを話す」ということは、自分のできないこと、苦手なことを人に伝えることで、とても勇気のいることです。

当事者参加型開発のプロセス 4-2

空間づくりの工夫

Episode

「会場づくりで工夫できることってあるのかな？」



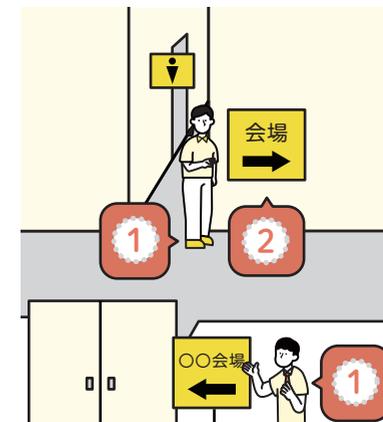
座談会当日まであと少し。会場のセッティングに追われているトムさん。アユムさんは騒がしい空間が得意ではないことを思い出し、どうしたら皆さんがリラックスして参加できるのかを考えているようです。

負担の少ない会場づくり

会場づくりで気をつけるべきポイントを、ワークショップ会場をもとに紹介します。他の手法の場合でも、ポイントは同じです。

● 会場づくりのポイント

- 1 案内スタッフを配置する
理由＞サインがわからない、見つけられない、同じような扉があるとどこに入ったら良いかわからない場合があるため
注意＞同行が必要かどうかは認知症の人に確認する
- 2 会場やトイレの場所などはわかりやすい案内表示を置く
理由＞ビルの一室の場合、元いた場所に戻れない場合がある。また、体性感覚が鈍感になり急にトイレに行きたくなる場合があるため



わかりやすい案内表示の例



文字とイラストを組み合わせる
理由＞抽象的な言葉やイラストのいずれかだけでは理解・判断が難しい場合があるため



目に入りやすい案内板を立てる
理由＞案内表示は壁面に沿って貼ってあるものだと見落とす場合があるため

3 別部屋・仕切りなどで休憩できる場所をつくる

理由> 疲れやすい場合があるため

4 会場の室温は適温を保ち、ブラケット等で調整可能にする

理由> 体温や汗の調節が難しい場合があるため

5 複数のグループを作る場合は、テーブルの間隔をあける

6 マイクやBGMの音量を適切にし、スピーカー付近の席は避ける

7 音が反響しないようにする

理由> 大きな音に敏感になる、騒がしさを集中が切れる場合があるため

8 状況に適した明るさを確保する

9 明るさを調節する際は急激な変化を避ける・声を掛ける

10 スポットライトや直射日光など、眩しい光を抑える

理由> 光が目には刺さるような痛みとして感じる場合があるため

11 混乱を招くような影や模様がないようにする

理由> 影やマットが穴に見えたり、床の模様が歪んで見えて歩行が難しくなる場合があるため

12 刺激になるような匂いがないようにする

理由> 嗅覚が敏感になる場合があるため

13 座席の位置は移動できるようにする

理由> 明るさや音の調節など、認知症の人が会場に到着しないとわからないこともあるため

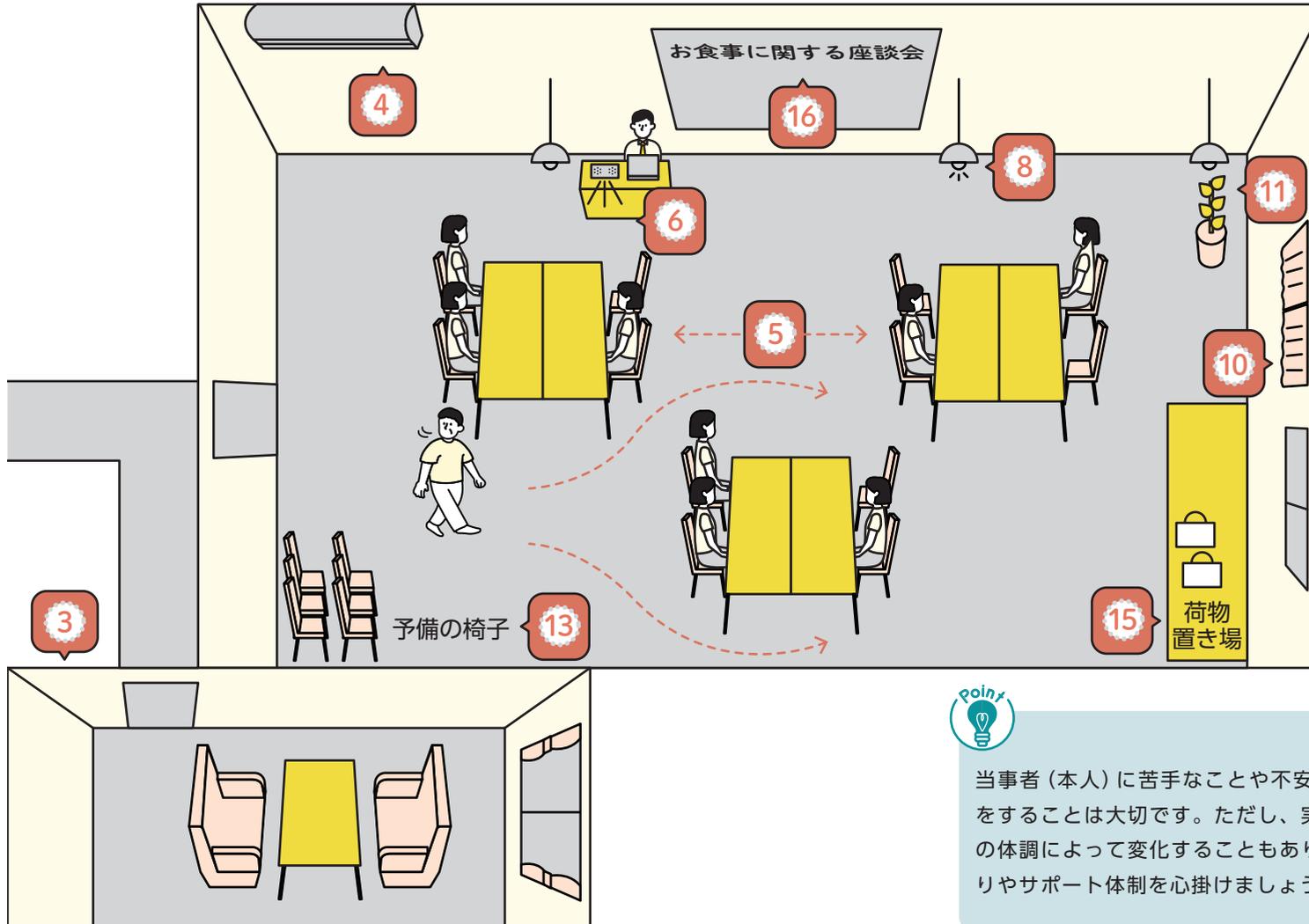
14 家族や支援者が同席する場合の座席位置は相談して決める

15 会場内は整理整頓し、移動しやすいスペースをつくる

理由> 狭い場所では体が動かしにくい場合があるため

16 モニターやホワイトボードにテーマ等を提示する

理由> 見聞きしたことをすぐに忘れる場合があるため



当事者（本人）に苦手なことや不安なことがあるか事前に尋ね、できる限りの配慮をすることは大切です。ただし、実際の会場に来てみないとわからないことや当日の体調によって変化することもあります。そのため、臨機応変に調整できる場づくりやサポート体制を心掛けましょう。

Episode 「わかりやすい資料って、字を大きくすればいいのか…？」



座談会当日が近づき、当日配布する資料づくりをしているツトムさん。そういえば、アユムさんが「文字がビッシリ書いてあるものは読みづらい」と言っていたような…。トモミさんが本人の会で配っていた資料を見て、どんなところに気をつけているのか確認し、試行錯誤しています。

誰にでもわかりやすい資料をつくる

ワークショップやインタビュー時、いずれも視覚的に優しく、内容が読み取りやすい資料を作成しましょう。

● 資料づくりのポイント

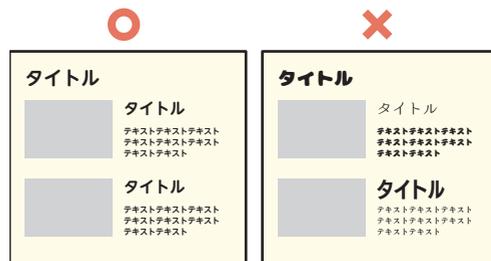
- 1 タイトル・文章・イラストなどのレイアウトをみだりに変更せず、統一する

理由> 文字や文章の位置が変わると、どこを読んでいたのかわからなくなり読みづらい場合があるため



- 2 必要以上に複数のフォントや文字サイズを組み合わせず、統一する

理由> 文字のサイズやフォントが何度も変わると、どこを読んでいたのかわからなくなる場合があるため



- 3 文字サイズは読みやすく、大きなサイズにする（12～14ポイントが適切）

- 4 文字はシンプルなUDFont（ユニバーサルデザインフォント等）を使用する

- 5 色のコントラストをつけ、識別しづらい色を使わない

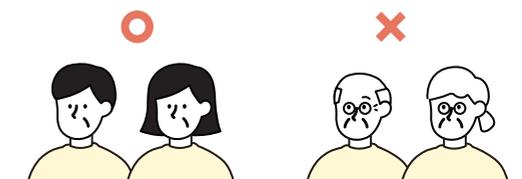
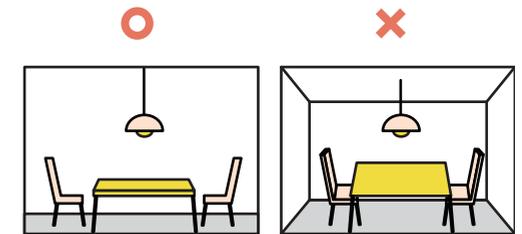
- 6 蛍光色などの目がチカチカするような刺激となる色の使用は避ける

- 7 使う表記・言葉を統一する
時間の表記に24時間表記と12時間表記が混在しているとわかりづらい
理由> 抽象的言語や記号があらかず意味がわからない場合があるため

- 8 3Dのイラストを極力使わない
理由> 空間の把握が難しく、立体や3Dのイラストを理解しづらい場合があるため

- 9 文字だけでなく、イラストを組み合わせる
理由> 文字から具体的なものや様子をイメージすることが難しい場合があるため

- 10 認知症の人の説明をする時、極端に高齢者と感じるイラストを使わない
理由> 若年性の方もいらっしゃるため、認知症=高齢者という決めつけをしない



Episode

「認知症の人とオンラインでやりとりできる…?」



はじめての座談会が無事終わり、一安心。ところが、プロジェクトを進めるにあたりどうしてもアユムさんにもう一度お話を聞くことに。うまく都合が合わず、オンラインでお話することになりましたが、認知症の人とのオンラインでのやりとりは初めてのツトムさん。どんなことに気をつければ良いか、悩んでいます。

オンラインの事前準備

オンラインでのインタビューやワークショップ、打ち合わせの開催は、音声や映像、接続方法、操作など様々な面で、当事者(本人)に負担となる場合があります。そのため、できるだけ事前に当事者(本人)と相談し、最適な方法や環境を準備しましょう。

● オンライン開催の準備において気をつけたいポイント

- 1 適切な所要時間を相談して決め、**理由** 画面をじっとみる、音が聞き取りづらいなど、対面よりも集中力を使い、疲れやすい場合があるため
- 2 オンラインとオフラインのハイブリット形式の開催も検討する
理由 当事者(本人)のいる場所に、支援者や担当者が出向き、その他の参加者はオンラインで参加する方法も検討
理由 直接顔を合わせてやりとりの方が負担が少なく、オンラインのツールを使用することが難しい場合があるため

ハイブリット形式で開催するときに、より負担なく参加してもらう工夫例

- ・当事者(本人)側に、大きな画面で共有できるモニターを用意する
理由 小さな画面に集中することが辛い場合があるため
- ・当事者(本人)側に、外付けのスピーカー・マイクを設置し、音量も当事者(本人)と相談して決める
理由 音声が聞き取りづらいことで集中できないことや、音量が大きいくひどく疲れる場合があるため

オンラインでの認知症の人とのコミュニケーションを考える

オンラインならではの工夫をご紹介します。P.26のコミュニケーションの工夫と合わせて参考にしてください。

● オンラインでのコミュニケーションにおけるポイント

- 1 画面でも伝わりやすい表情やリアクションをとる
理由 リアクションがないと不安な気持ちになる場合があるため
- 2 画面上に表示される人数は、画面のオン・オフで調整する
理由 複数人の顔が見えてしまうと疲れたり気が散ったりする場合があるため
- 3 参加者の顔を見せて自己紹介の時間を設ける
理由 顔が覚えられない、毎回違う顔に見える、名前が覚えられない等の場合があるため
工夫 表示名を「名前・所属先」に変更する。漢字が読めない場合もあるため、名前はひらがながわかりやすい



- 4 騒がしくない環境で参加する
理由 周囲の環境音など雑音が目に入り、集中できない場合があるため



遠方の方ともやりとりができる便利さがある反面、やはり対面で顔を合わせることもよりもハードルは高いかもしれません。それでもチャレンジしたい!という気持ちを持ってくださる方とは、ぜひ一緒に取り組んでみてください。

Episode

「たくさん声を聞くことができたけど、全て反映できるかな…」



アユムさんを含め、何名かの当事者(本人)と一緒に過ごす時間をつくりながら、サービスのアイデアを練ってきたツトムさん。「いろいろな声を聞くことができ、なかなかいいアイデアになってきた。でも、全部をその通り反映させるのはなかなか厳しそう…社内の調整もあるから、時間もかかる…」と悩んでいます。

社内・チーム内で振り返りの時間をとる

実施した内容が目的に沿ったものだったかを振り返り、企画の目的や内容に立ち返る時間をきちんととりましょう。P.21にある企画の当初の目的・内容とともに、実際に当事者(本人)とご一緒に得られた意見や声、さらに、メンバーがそれぞれ感じたことも丁寧に振り返り、それらをどう企画に活かしていくかという視点で、改めて考えます。

その後の当事者(本人)との進捗共有

ただ、「意見を聞いたからOK」「参加してもらったからOK」というように当事者(本人)の意見や思いをそのままにせず、目的に沿って反映させることが大切です。

当事者(本人)の声の全てを反映することが難しいことや、形になるまでに時間がかかることは当たり前です。完成形の最終成果だけが報告ではありませんので、進捗を共有しましょう。



インタビューを受けた後に、その時の内容をどう反映したいと考えているのか、途中経過の報告をもらった。一緒に取り組んでいることを改めて感じることで嬉しかった！



時間が経つと自分が関わったことを忘れることがある。後日またやりとりをする際には、目的やこれまでの流れなどをもう一度丁寧に説明をもらった。

情報の公開

開発の経緯や、当事者(本人)に協力してもらった内容・情報を公開することは、今後同様の取り組みをしたい企業の参考にもなるでしょう。ただ、当事者(本人)や家族が知らないうちに情報が公開されたり、希望しない内容が公開されたりすることがないように、事前にその内容を相談しながら進めます。

● 情報公開に関する相談をする際のポイント

- 1 情報の公表について誰に(当事者(本人)・家族・支援者)確認する
 ……誰に確認すべきなのかを事前に伺う。当事者(本人)と家族で意向が異なる場合がある
 のがよいかたずねる
- 2 確認してもらう際に資料をどのよう
 ……紙のみ / データのみ / 両方などパターンを用意し、
 な形でお渡しするか、負担のな
 当事者(本人)に確認する
 い形式をとる
- 3 公表する内容を丁寧に伝える
 ……名前は公表OKだが写真は公表NGといった場合
 や、逆の場合などもあるため、ひとつずつ確認する
- 4 公開情報の形式を複数検討する
 ……名前は本名ではなく、イニシャルや仮名にするなど、
 パターンを用意し、当事者(本人)の希望に沿うよ
 うにする
- 5 公表する媒体と方法を伝える
 ……SNSや広告、広報など可能性のあるものを挙げて
 お伝えする



特に認知症の人は、状況や暮らしが短期間で変化していくこともあるため、連絡を取り、つながり続けることも大切です。また、まだまだ当事者参画型開発の実践が少ない中で、試行錯誤しながら取り組んできた内容を公開することは、プロジェクトの範囲を超え、認知症の人と共創する社会をつくっていく第一歩にもなります。

認知症の人の視点や暮らしの様子を学ぶための参考情報

認知症の人に関する関連団体

● 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人が、希望と尊厳をもって暮らし続けることができ、よりよい社会をつくりだしていくことを目的として本人が主体的に活動している。「認知症とともに生きる希望宣言」を発表し、本人同士が出会い、つながり、暮らしや地域をよりよく変えていく「希望のリレー」活動や、企業が本人とつながるお手伝いも行う。(http://www.jdwg.org/)

● 公益社団法人 認知症の人と家族の会

全国 47 都道府県に支部を持ち、40 年近く活動を続ける団体。各支部では、「つどい」「会報」「電話相談」の 3 本柱の活動を進めるとともに、認知症への理解を広める啓発活動や行政への要望や提言も行う。(https://www.alzheimer.or.jp/)

● 認知症当事者支援者連絡会議

日本国内にある 4 つの認知症当事者団体（認知症本人、介護家族、その団体に関与する支援者）が連携して、認知症疾患・認知症ケアに対する啓発活動と情報提供を行う。(https://ninchisho-renrakukai.com/)

認知症に関する知識を深める機会

● 認知症サポーター養成講座

認知症高齢者等にやさしい地域づくりを目指し、認知症に対する正しい知識と理解を持ち、地域で認知症の人やその家族に対してできる範囲で手助けする「認知症サポーター」を養成する取り組み。(自治体事務局連絡先一覧 https://www.caravanmate.com/office/)

● 認知症介護情報ネットワーク

国の認知症施策の一端を担う重要な機関として設立された認知症介護研究・研修センターが運営しているサイト。認知症について正しく理解するための基礎知識をコラム形式で紹介する他、動画で認知症介護に関連する基礎的な知識を事例に基づいて学ぶ「知ってなるほど塾」を提供している。(https://www.dcnet.gr.jp/)



製作・発行・編集

日本認知症官民協議会 認知症イノベーションアライアンスワーキンググループ

・事務局：経済産業省・株式会社日本総合研究所

・デザイン：特定非営利活動法人イシュープラスデザイン

発行 2023年3月