

# 異業種連携による“認知症にやさしい”サービスのあり方の検討と実践について



- ・背景と課題
- ・実施体制
- ・実施内容
- ・さいごに

平成30年12月10日

京都府健康福祉部高齢者支援課

# 背景と課題

# 認知症の人の将来推計（全国推計）

現在65歳以上の高齢者に対する認知症の方の割合は7人と言われていています。  
平成37年(2025年)には、5人に一人に上昇する見込みです。

※京都府推計(各年齢の認知症有病率が上昇する場合)

平成27年(2015)10.5万人 平成32年(2020) 13.6万人 平成37年(2025年)16万人

	平成24年 (2012)	平成27年 (2015)	平成37年 (2025)
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 (15.7%)	675万人 (19.0%)
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 (16.0%)	730万人 (20.6%)
(軽度認知障害)	380万人 (13.0%)		

出典：「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)  
「新・京都式オレンジプラン」(平成30年3月 京都地域包括ケア推進機構)

# 新・京都式オレンジプラン（2018年～2023年）

- 認知症になっても、個人の尊厳が尊重され、安心して暮らし続けられる社会の実現
- 医療・介護・福祉・大学・行政など関係団体が一体となって策定・推進
- 認知症の人、その家族、支援者による「10のアイメッセージ」の評価結果を反映

## 重点課題

- 1 **認知症の疾病観を変える**
- 2 診断の直後から、本人・家族に寄り添った支援
- 3 とぎれない医療・介護の仕組みづくり
- 4 若年性認知症の方への支援の強化

## 個別方策

- (1) **すべての人が認知症を正しく理解し適切に対応できる環境づくり**
- (2) <早期発見・早期鑑別診断・早期対応>ができる体制づくり
- (3) とぎれない医療・介護サービスが受けられる仕組みづくり
- (4) **地域での日常生活や就労、社会参加等の支援の強化**
- (5) 家族・介護者等への支援の強化
- (6) 若年性認知症施策の強化



認知症の人とその家族が望む

# 10のアイメッセージ

京都式オレンジプラン

## かなえるオレンジロード

**2** 私は、症状が軽いうちに診断を受け、この病気を理解し、適切な支援を受けて、将来について考え決めることができ、心安らかにすごしている。

**1** 私は、周囲のすべての人が、認知症について正しく理解してくれているので、人権や個性に十分な配慮がなされ、できることは見守られ、できないことは支えられて、活動的にすごしている。

**3** 私は、体調を崩した時にはすぐに治療を受けることができ、具合の悪い時を除いて住み慣れた場所で終始切れ目のない医療と介護を受けて、すこやかにすごしている。

**4** 私は、地域の一員として社会参加し、能力の範囲で社会に貢献し、生きがいをもってすごしている。

**5** 私は、趣味やレクリエーションなどしたいことをかなえられ、人生を楽しんですごしている。

**7** 私は、自らの思いを言葉でうまく言い表せない場合があることを理解され、人生の終末に至るまで意思や好みを尊重されてすごしている。

**6** 私は、私を支えてくれている家族の生活と人生にも十分な配慮がされているので、気兼ねせずにすごしている。

**8** 私は、京都のどの地域に住んでいても、適切な情報が得られ、身近になんでも相談できる人がいて、安心できる居場所をもってすごしている。

**10** 私は、私や家族の願いである認知症を治す様々な研究がされているので、期待をもってすごしている。

**9** 私は、若年性の認知症であっても、私に合ったサービスがあるので、意欲をもって参加し、すごしている。

# 認知症の人と家族がのぞむ「10のアイメッセージ」

- ① 私は、周囲のすべての人が、認知症について正しく理解してくれているので、人権や個性に十分な配慮がなされ、できることは見守られ、できないことは支えられて、活動的にすごしている。
- ② 私は、症状が軽いうちに診断を受け、この病気を理解し、適切な支援を受けて、将来について考え決めることができ、心安らかにすごしている。
- ③ 私は、体調を崩した時にはすぐに治療を受けることができ、具合の悪い時を除いて住み慣れた場所で終始切れ目のない医療と介護を受けて、すこやかにすごしている。
- ④ 私は、地域の一員として社会参加し、能力の範囲で社会に貢献し、生きがいをもってすごしている。
- ⑤ 私は、趣味やレクリエーションなどしたいことをかなえられ、人生を楽しんですごしている。
- ⑥ 私は、私を支えてくれている家族の生活と人生にも十分な配慮がされているので、気兼ねせずにごしている。
- ⑦ 私は、自らの思いを言葉でうまく言い表せない場合があることを理解され、人生の終末に至るまで意思や好みを尊重されてすごしている。
- ⑧ 私は、京都のどの地域に住んでいても、適切な情報が得られ、身近になんでも相談できる人がいて、安心できる居場所をもってすごしている。
- ⑨ 私は、若年性の認知症であっても、私に合ったサービスがあるので、意欲をもって参加し、すごしている。
- ⑩ 私は、私や家族の願いである認知症を治す様々な研究がされているので、期待をもってすごしている。

## 京都高齢者あんしんサポート企業の取組（平成23年度～）

高齢者が安心して暮らし続けられる地域づくりを実現するため、高齢者への声かけ、買い物支援、情報提供を通じて、高齢者の孤立や不安の解消、認知症の方への対応に取り組む**高齢者にやさしい企業**

金融機関、スーパー、コンビニ、農協、薬局、宅配会社、タクシー会社、家電小売店、理容店、接骨院、歯科医院等

2,735事業所、サポーター17,706名を養成＜平成30年10月末現在＞



### 願 い

企業の皆様に、認知症にやさしいまちづくりにさらに積極的に関わっていただきたい。  
協働により取組を促進させたい！



【窓口用プレート】



【店頭用ステッカー】

# 实施体制



## 京都府協議会（仮称）

日本意思決定支援推進機構  
京都府立医科大学

- －意思決定能力の評価ノウハウの提供
- －ワークショップでのファシリテーション
- －シンポジウム等による社会への発信 他

- －“認知症にやさしい”サービスのあり方に関する企業憲章の策定
- －業種別のガイドラインの策定
- －府内・全国の企業への憲章の普及
- －異業種連携による“認知症にやさしい”サービスの検討・実践 他

京都高齢者あんしんサポート企業等（京都本社・全国企業の京都支店・関西支部・本社）

金融・保険業

小売業

運輸業

情報通信業

不動産業

医療・福祉

産業支援機関

消費者団体

...

各地域で行われているインフォーマルな高齢者支援・認知症の人への支援の事例を吸い上げ

地域ワークショップ  
（〇〇市〇〇地域）

銀行  
〇〇支店

スーパー  
△△店

運送会社  
◇営業所

地域ワークショップ  
（〇〇町△△地域）

信用金庫  
〇〇支店

コンビニ  
△△店

タクシー  
□営業所

地域ワークショップ  
（■市〇〇地域）

# 实施内容

## ① 企業憲章の策定・普及

- －“認知症にやさしい”サービスのあり方に関する企業憲章の策定
- －企業憲章の府内・全国企業への普及

## ② 業種別のガイドラインの策定・普及

- －「保険・金融機関」「小売業」など、業種・業界ごとのガイドラインの策定
- －業種・業界への普及

## ③ 異業種連携によるサービスの創出

- －異業種連携による“認知症にやさしい”サービスの検討・創出

## ④ その他

- －企業の皆様と認知症の人やその家族、医療・介護・福祉・行政（府・市町村）などの関係機関をつなぐ場に

# ①企業憲章の策定・普及

## 英国の認知症にやさしいまちづくり (Dementia Friendly Community) の事例

英国の認知症国家戦略(The Prime Minister's Challenge)の3つの施策(①ケアの改善②認知症にやさしいまちづくり③研究強化)の一つ

認知症の人々が理解され、尊重され、サポートを受けている町。その町を構成する人、あらゆるセクターが認知症の人を理解し、尊重し、サポートするようなまちづくりのことを指す。

### 英国のDementia Friendly Communityの取組 (Prime Minister's challenge on dementia 2020より)



- ①意識改革(Dementia Friendsの拡大)
- ②認知症にやさしいまち(市町村)の拡大
- ③企業の参画

《2020までの公約》

- ・あらゆるビジネスにおける“認知症にやさしい”ビジネスの奨励
  - あらゆる産業部門における“認知症にやさしい”憲章・ガイドラインの策定 ←具体例は後述
  - 企業トップ(FTSE500企業に限るものではない)によるコミットメント
- ・新入社員教育に認知症理解について含めることを全雇用主に要請

### 提 案

“認知症にやさしい”ビジネス、企業そしてサービスとは？  
認知症の人に身近なサービスを提供する異業種が連携し、“認知症にやさしいサービス”のあり方を検討してみるのはいかがでしょうか？

# ① 企業憲章の策定・普及

## “認知症にやさしい”サービスのあり方に関する企業憲章

認知症の人の視点から商品やサービスのあり方を再考し、高齢者が企業と安定した取引や契約関係を築き、自立的で安全な経済活動を継続できるように企業として何ができるかを検討し、できることをまとめた憲章を策定。府内企業そして全国の企業へ普及

### 企業憲章の策定

- ・認知症にやさしいサービスについて、異業種で検討し、行動憲章にまとめる。
- ・企業憲章の普及や評価方法などについても併せて検討

### 企業憲章公表

### 府内・全国企業への普及

- ・京都府協議会⇒企業憲章に賛同する企業を府内及び全国から募集
- ・参画企業の皆様⇒各企業の広報媒体、業界団体等を通じて、府内・全国企業へ普及

普及の事例: 京都女性活躍応援男性リーダーの会 (H30.9現在84名)

行動宣言に署名した経営トップ有志により、「京都女性活躍応援男性リーダーの会」を結成



京都女性活躍応援  
男性リーダーの会

# 企業憲章（例）日本経済団体連合会

## 企業行動憲章 ー持続可能な社会の実現のためにー （1991年9月14日 制定 2017年11月8日 第5回改定）

企業は、公正かつ自由な競争の下、社会に有用な付加価値および雇用の創出と自律的で責任ある行動を通じて、持続可能な社会の実現を牽引する役割を担う。そのため企業は、国の内外において次の10原則に基づき、関係法令、国際ルールおよびその精神を遵守しつつ、高い倫理観をもって社会的責任を果たしていく。

（持続可能な経済成長と社会的課題の解決）

1. イノベーションを通じて社会に有用で安全な商品・サービスを開発、提供し、持続可能な経済成長と社会的課題の解決を図る。

（公正な事業慣行）

2. 公正かつ自由な競争ならびに適正な取引、責任ある調達を行う。また、政治、行政との健全な関係を保つ。

（公正な情報開示、ステークホルダーとの建設的対話）

3. 企業情報を積極的、効果的かつ公正に開示し、企業をとりまく幅広いステークホルダーと建設的な対話を行い、企業価値の向上を図る。

（人権の尊重）

4. すべての人々の人権を尊重する経営を行う。

（消費者・顧客との信頼関係）

5. 消費者・顧客に対して、商品・サービスに関する適切な情報提供、誠実なコミュニケーションを行い、満足と信頼を獲得する。

（働き方の改革、職場環境の充実）

6. 従業員の能力を高め、多様性、人格、個性を尊重する働き方を実現する。また、健康と安全に配慮した働きやすい職場環境を整備する。

（環境問題への取り組み）

7. 環境問題への取り組みは人類共通の課題であり、企業の存在と活動に必須の要件として、主体的に行動する。

（社会参画と発展への貢献）

8. 「良き企業市民」として、積極的に社会に参画し、その発展に貢献する。

（危機管理の徹底）

9. 市民生活や企業活動に脅威を与える反社会的勢力の行動やテロ、サイバー攻撃、自然災害等に備え、組織的な危機管理を徹底する。

（経営トップの役割と本憲章の徹底）

10. 経営トップは、本憲章の精神の実現が自らの役割であることを認識して経営にあたり、実効あるガバナンスを構築して社内、グループ企業に周知徹底を図る。あわせてサプライチェーンにも本憲章の精神に基づく行動を促す。また、本憲章の精神に反し社会からの信頼を失うような事態が発生した時には、経営トップが率先して問題解決、原因究明、再発防止等に努め、その責任を果たす。

## ②業種ごとのガイドラインの策定

「保険・金融業」、「小売業」など業種ごとの“認知症にやさしい”サービスのルール(ガイドライン)を策定・実践

英国のDementia Friendly Community の取組の中で、策定されたガイドライン(一例)

- 認知症にやさしい金融憲章
- 認知症にやさしい住宅憲章
- 認知症にやさしい技術憲章
- 認知症にやさしい美術館ガイド
- 認知症にやさしい小売りガイド
- 認知症にやさしい教会ガイド
- 認知症にやさしい映画ガイド
- 認知症にやさしい航空輸送
- 認知症にやさしい競技場ガイド



認知症の人にやさしい金融サービス (英国 金融憲章)

### 提 案

参画企業の皆様がリーダーとなり、同業種の企業なども巻き込んで、業種別のガイドラインの策定・業界での実践を推進していただきたい



# 業種ごとのガイドライン（例）



## 英国「認知症の人にやさしい金融サービス」(2013)

—金融サービスをご利用になる認知症の方々のお客様体験を向上させる憲章—

認知症の人にやさしい金融サービスに署名する機関は次に挙げる項目を責務とします。

### 認識の向上

- 社会で深刻化する認知症に伴い、社内の上層部で「認知症チャンピオン(Dementia Friendly Champion)」を1名指名する。
- 認知症チャンピオンは「認知症にやさしい組織」となることの利益と重要性を啓蒙する。
- 認知症の兆候や症状を認識し、適切に対応するため関係スタッフへ基礎トレーニングを実施する。
- 認知症のお客様のニーズを明確にし、お客様が安心して相談できる環境を整える。

### 理解

- 特別なお客様対応、リスク、金融犯罪、苦情、法務部門、など専門性のある業務に携わるスタッフには、認知症について知識を深める高度なトレーニングを実施する。
- 接客業務に携わるスタッフには、認知症のお客様へ適切な対応ができるよう、実践的な指導内容を開発し、習得させる。
- 2005年意思決定能力法(英国Mental Capacity Act 2005)などの関連法規や業界基準に基づき、スタッフがそれぞれの義務や責任を理解し、全うするよう指導する。

### 対応

- 認知症のお客様が自分の症状を伝え、どのようなサービスを要望するのか、相談しやすい環境整備に取り組む。
- 認知症のお客様とのやりとりや、サービスへの要望を記録することで後に適切な対応が取れるよう最善を尽くす。
- 認知症が理由で金融商品が不適切と判断した場合、スタッフがその理由を説明し、また関連情報や支援などについて助言できるようにする。
- 事業プロセス、手続き、商品などの開発、改定の際には、認知症のお客様(およびその関係者)のニーズも考慮していくよう、引き続き努力する。
- 英国の法律に基づき、認知症の方々の代理人という第三者の権利や責任を認識し、公平、適切で一貫した対応をすることで、認知症のお客様の介護者を支援する。
- 弱者であるお客様に対し、金融関連の不正や被害を疑う場合はこれを報告する等、最良の慣行を取り入れ、実施するべく、関連組織や適切な機関と連携する。
- 認知症のお客様に適切な相応しい対応ができるよう、商品、サービス、その他サプライヤーをはじめとする提携業者が同様に適切な商品・サービスを開発するよう支援、奨励する。
- 金融サービス業界全体が認知症の人にやさしい業界として責務を果たすべく、同等の慣行を奨励する。
- 認知症の人にやさしい活動や、その他のコミュニティ活動へ参加を希望するスタッフを支援する。



# 認知症の人向けの映画鑑賞会では覆い隠される渦巻き模様のカーペット

2018年1月13日 (英)The Telegraph



英国の映画館の定番と言えば、ホットドッグとポップコーン、渦巻き模様のカーペット。だが認知症患者向け上映会の人気が広がるにつれ、このカーペットを覆い隠す映画館が増えてきている。

英国映画協会によると、認知症患者とその介護者のために実施される上映会は、赤ちゃん連れに優しい上映会の人気に続き、2017年に急成長したトレンドの一つ。

2年前に試験的な取り組みとして始まったものが、今では全国約400の映画館に広がりを見せ、さらに上映館は毎週増え続けている。

上映作品はこうした客層に合わせて選ばれるが、とりわけミュージカルは人気が高い。しかし上映作品の選定以外にも、アルツハイマー病やその他の認知症を患う人々になるべく心地よく過ごしてもらう環境を整えるには、館内設備の調整も必要だ。

映画館側では、認知症患者に苦痛をもたらす可能性がある派手な模様のカーペットや鏡などを覆い隠し、音量を下げ、照明を上げ、カップに入った紅茶を提供している。

英国映画協会の代表を務めるフィル・クラップ氏は、「この10年間、映画館が大きな役割を果たすのを目の当たりにしてきました。赤ちゃん連れのための上映会、高齢者向けのシルバー上映会、自閉症患者に優しい上映会といった具合に。そして今、私たちは認知症患者に優しい上映会を行っています」と説明した。

英ロンドンの慈善団体「アルツハイマー協会」は、**映画館に対応の仕方をアドバイスする新たなガイドブック**も作成している。

同団体のプロジェクト責任者であるエマ・ボールド氏は、「認知症患者の場合、カーペットの柄によって方向感覚がかなり失われてしまう恐れがあります。床に置かれた黒いマットも、一部の認知症患者には穴のように見えることもあります」と指摘する。

「映画館には、可能であればカーペットを覆い隠すようアドバイスしています。認知症の方々を動揺させる恐れのある鏡もそうです」。ボールド氏はそう語り、「照明は弱めに点灯させたままにしておき、観客が歩き回りやすいようにしておきます。認知症の高齢者に対しては、音量を上げる必要があると言われていたのですが、それは大きな誤解で、実際には、音量を下げるようお勧めしています。クライマックスの大きな音でびくっとさせてしまう可能性もありますから」と続けた。

同団体が認知症患者に適切な作品として推奨しているのは、『掠奪された七人の花嫁』や『雨に唄えば』『カラミティ・ジェーン』などの古典。またテレビシリーズの「ダッズ・アーミー」の最近のリメイクや現代ミュージカル映画の『ラ・ラ・ランド』なども評判が良かったという。

「一般的に、古典の名作映画は記憶力の刺激になりますし、音楽は記憶をよみがえらせる強力なツールです」とボールド氏。さらに他にも、驚くほど好評を博した映画が複数あった。英ケント州カンタベリーのグループによれば、最高レベルの満足度を示したのは、英語音声で中国語字幕の付いた映画『小さな村の小さなダンサー』だった。「かなり複雑なストーリーですが、観客はとても刺激的だと思ったようです」とボールド氏は話す。

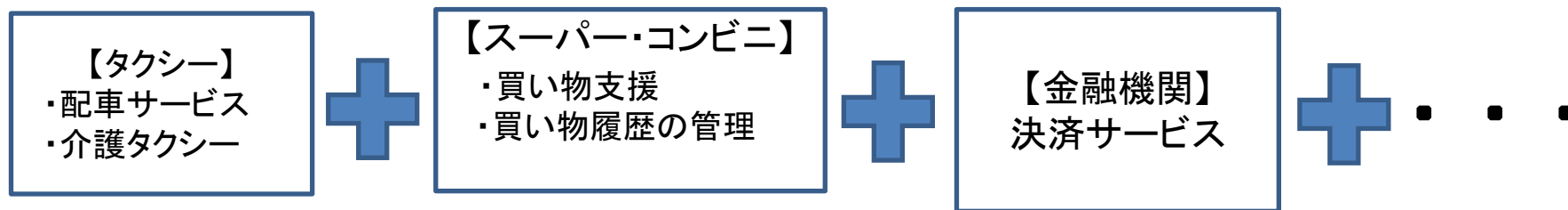
大半の認知症患者の客には、子どもやパートナーが同伴する。しかし同団体は、孫も一緒に連れて行くよう勧め、その場合にふさわしい映画として『ジャングル・ブック』などのファミリー映画を推奨している。

### ③ 異業種連携によるサービスの創出

認知症になっても住み慣れた地域で、安全で楽しく暮らし続けられるよう、認知症の人の視点から、異業種間の連携による“認知症にやさしい”サービスを検討・実施

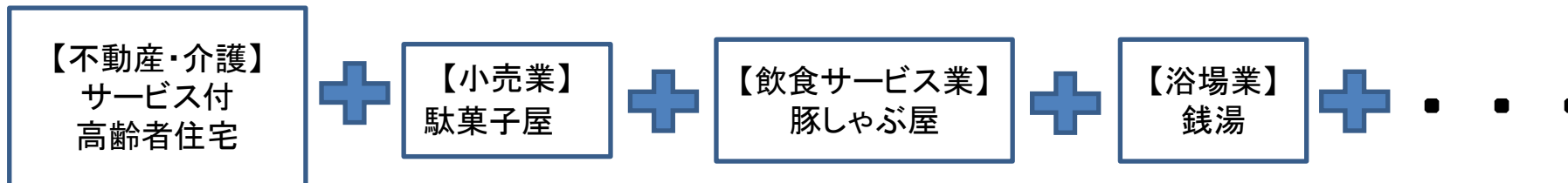
#### 異業種連携によるサービス例1

認知症になっても一人で買い物に出掛けられるサービス



#### 異業種連携によるサービス例2

認知症の人がありのままに活躍できて、地域住民や外国人観光客が集まる家



#### 提 案

企業の皆様とともに、異業種連携による“認知症にやさしい”サービスを検討し、ぜひ実現したい。

- **企業の皆様と、京都から“認知症にやさしい”まちづくりへの企業の参画の機運を醸成したいと思います。**
- **“認知症にやさしい”企業やサービスについて一緒に考えたいと思います。**
- **“認知症にやさしい”企業であること、サービスの提供が各企業価値の向上につながることを期待します。**
- **本日参加してくださった理由、やってみたいことなどを率直な意見をお聞かせください。どうぞよろしく願いいたします。**