

令和元年度老人保健事業推進費等補助金

老人保健健康増進等事業

**認知症バリアフリー社会の実現等に関する  
調査研究事業報告書**

令和2年3月

特定非営利活動法人 地域ケア政策ネットワーク



# 目次

I 事業の概要 .....	3
事業実施目的 4 / 事業実施の概要 5	
II 認知症バリアフリーワーキンググループ令和元年度報告書 .....	11
III 認知症バリアフリー社会の実現等に関するアンケート調査 .....	37
調査概要 38 / 調査結果の概要 39 / 調査データ一覧 46 / 調査フォーム 76	
IV 日本認知症官民協議会ホームページ (トップページイメージ) .....	81



# I

## 事業の概要

# 認知症バリアフリー社会の実現等に関する 調査研究事業

## 1. 事業実施目的

- 平成 31 年 4 月 22 日、「日本認知症官民協議会」が発足した。  
同会は、「認知症施策推進関係閣僚会議 幹事会」と連携して認知症施策を推進する組織とされ、厚生労働省と経済産業省が事務局担当となっている。また、同会との連携の下に「認知症バリアフリーWG」「イノベーションアライアンスWG」が開催されることが告知されている。
- 当団体が全国事務局運営を担う「認知症サポーターキャラバン」においては、本年 6 月末現在で認知症サポーター1164 万 3724 人を輩出。「2020 年度までに 1200 万人」という KPI/数値目標（認知症施策推進大綱（以下、大綱）、2019.6）を、前倒しで達成する見込みである。
- 大綱には、「企業・職域型の認知症サポーター養成数 400 万人」との目標も掲げられている。現在までにすでに 250 万人の企業・職域型サポーターが生まれ、企業としての取り組みを進めている。今後はこれまで以上に企業・職域（民）との連携のもとに、まさに「官民」をあげた取り組みとしていくべき発展段階にある。
- そのためには、これまでの行政（官）と企業団体（民）の取り組みなどをあらためて収集・精査し、また官民連携のあり方を当事者・家族らも交えて議論していく必要がある。
- こうした動向を踏まえながら、本調査研究事業においては、事業テーマに示されている「認知症バリアフリー社会の実現」に向けた、企業団体に当事者・家族らも交えたWGの開催、「日本認知症官民協議会総会」の開催、また WG 等を行う中での諸課題の整理やガイドラインの作成等に活用可能な好事例の収集などを行うことを目的とする。

## 2. 事業実施の概要

### ①認知症バリアフリーワーキンググループ

- 認知症バリアフリー社会の実現に向けた議論を進めていくためのワーキンググループ「認知症バリアフリーワーキンググループ」を設置した。

- 「日本認知症官民協議会との連携」「当事者・家族などの参画」が求められていることから、同会の実行委員の構成団体、同会に参加する業界団体からメンバーを構成した。名簿後掲。
- ワーキンググループ開催にあたっては、同会参加団体に事前アンケートをとり、「接遇<sup>(接し方)</sup>」「契約<sup>(合意の仕方)</sup>」の2つをテーマとして設定した。
- 開催経過については、以下の通り。  
なお、配布資料を日本認知症官民協議会ホームページ<sup>(後述)</sup>上に掲載した。
- また、ワーキンググループにおける議論を「令和元年度報告書」として、11ページ以降に掲載した。

#### ○第1回WG

日 時	令和元年8月26日(月) 15時～17時
会 場	ホテルグランドヒル市ヶ谷 2階「白樺」
委 員	第1回は日本認知症官民協議会に参加するすべての団体(89団体)に案内し、57団体・84名の出席を得た。
オブザーバー	内閣官房、警察庁、金融庁、消費者庁、総務省、法務省、文部科学省、農林水産省、国土交通省、経済産業省、厚生労働省
議 題	(1)WGの進め方及びテーマについて (2)WGの構成メンバー、選定方法 (3)自由討議

#### ○第2回WG

日 時	令和元年10月1日(火) 15時～17時
会 場	ホテルグランドヒル市ヶ谷 2階「白樺」
委 員	大森座長 古賀委員、櫛原委員、矢野委員、古市委員、土方委員、中村委員、江口委員、久保委員、熊谷委員、小林委員、藤田委員 伊藤 堂本委員代理
オブザーバー	警察庁、金融庁、消費者庁、総務省、文部科学省、農林水産省、国土交通省、厚生労働省
議 題	(1)委員プレゼンテーション 日本認知症本人ワーキンググループ (2)企業・団体における認知症の顧客等への具体的な対応と実態／自治体との連携 (3)上記内容をふまえて討議 本人・家族の要望の実現に向けて検討・整備すべきこと等

#### ○第3回WG

日 時	令和元年10月23日(月) 14時～16時
会 場	アルカディア市ヶ谷 私学会館 5階「穂高」
委 員	大森座長、古賀委員、櫛原委員、矢野委員、古市委員、土方委員、堂本委員、中村委員、江口委員、久保委員、熊谷委員、江澤委員、鴻江委員、三根委員、鈴木(森)委員 塚田 鈴木(隆)委員代理
オブザーバー	警察庁、金融庁、消費者庁、国土交通省、経済産業省、厚生労働省
議 題	(1)委員によるプレゼンテーション(テーマ「接遇」) (2)プレゼンテーションをふまえた討議

## 認知症バリアフリーWG名簿

### ◇座長

日本認知症官民協議会 事務局長／東京大学名誉教授	大森 彌
--------------------------	------

### ◇金融

株式会社三井住友銀行 経営企画部 全銀協会長行室 上席推進役	古賀 健太郎
三菱UFJ信託銀行株式会社 リテール企画推進部 企画グループ 主任調査役	樋原 大輔

### ◇保険

SOMPOホールディングス株式会社 シニアマーケット事業部 認知症プロジェクト推進室 特命部長兼室長	矢野 功
東京海上日動火災保険株式会社 個人商品業務部 専門次長	古市 進太郎
日本生命保険相互会社 調査部 課長	土方 英樹

### ◇小売

イオン株式会社 環境・社会貢献部 部長	鈴木 隆博
一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会 セーフティステーション活動委員会 委員長	堂本 敏雄
日本生活協同組合連合会 事業支援本部 事業支援部 店舗事業支援グループ 専任職	中村 秀樹

### ◇住宅

ナイスコミュニティー株式会社 常務取締役	江口 孝彦
大和ライフネクスト株式会社 マンション事業本部 事業推進部 部長	久保 依子

### ◇交通

一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会 ケア輸送等統括	熊谷 敦夫
------------------------------	-------

### ◇その他、生活関連等

一般社団法人日本IT団体連盟 事務局長	小林 聡史
---------------------	-------

### ◇実行委員

一般社団法人日本経済団体連合会	
公益社団法人経済同友会 常務理事	菅原 晶子
日本商工会議所 理事	荒井 恒一
公益社団法人日本医師会 常任理事	江澤 和彦
公益社団法人全国老人福祉施設協議会 副会長	鴻江 圭子
公益社団法人全国老人保健施設協会 副会長	三根 浩一郎
全国知事会	
一般社団法人日本認知症本人ワーキンググループ 代表理事	藤田 和子
公益社団法人認知症のひとと家族の会 代表理事	鈴木 森夫

### (オブザーバー)

内閣府 内閣府政策統括官(共生社会政策担当)
内閣官房 日本経済再生総合事務局
警察庁 長官官房 企画課
金融庁 監督局 総務課 監督調査室
消費者庁 消費者政策課
総務省 自治行政局 地域力創造グループ 地域自立応援課 地域振興室
法務省 大臣官房 秘書課
文部科学省 総合教育政策局 男女共同参画共生社会学習・安全課
農林水産省 食料産業局 食品流通課
国土交通省 総合政策局 安心生活政策課
経済産業省 商務情報政策局 ヘルスクエア産業課
厚生労働省 老健局 総務課 認知症施策推進室

### (事務局)

特定非営利活動法人地域ケア政策ネットワーク 日本認知症官民協議会事務局
-------------------------------------

○第4回WG

日時	令和元年 11 月 8 日(金) 14 時～16 時
会場	アルカディア市ヶ谷 私学会館 5 階「穂高」
委員	大森座長、古賀委員、樫原委員、矢野委員、古市委員、土方委員、江口委員、久保委員、熊谷委員、小林委員、藤田委員、鈴木(森)委員 ゲストスピーカー 奥国範(日本弁護士連合会 事務次長)
オブザーバー	内閣官房、金融庁、消費者庁、国土交通省、厚生労働省
議題	(1)委員によるプレゼンテーション(テーマ「契約」) (2)プレゼンテーションをふまえた討議

○認知症バリアフリーWG・認知症イノベーションアライアンスWG 合同ワーキンググループ(第5回WG)

日時	令和 2 年 1 月 31 日(金) 15 時～17 時
会場	アルカディア市ヶ谷 私学会館 6階「霧島」
委員	大森座長、古賀委員、樫原委員、矢野委員、古市委員、土方委員、中村委員、江口委員、久保委員、熊谷委員、小林委員、藤田委員、鈴木(森)委員 塚田 鈴木(隆)委員代理  認知症イノベーションアライアンスWG から 笠井聡 委員(SOMPO ホールディングス株式会社 介護・ヘルスケア事業オーナー 執行役員) 小峰秀彦 委員(国立研究開発法人産業技術総合研究所 自動車ヒューマンファクター研究センター 正規機能研究チーム チーム長) 根本豊 委員(株式会社博報堂 第一ビジネスデザイン局 局長代理) 本間健志 委員(神奈川県 政策局 ヘルスケア・ニューフロンティア推進本部室 未病産業担当課長) 栗田駿一郎 乗竹亮治委員代理(特定非営利活動法人日本医療政策機構 シニアアソシエイト)
オブザーバー	警察庁、金融庁、消費者庁、総務省、国土交通省、経済産業省、厚生労働省
議題	(1)各WGからの報告 (2)報告をふまえた討議 (3)自由討議

○第6回WG

日時	令和 2 年 2 月 13 日(木) 14 時～16 時
会場	アルカディア市ヶ谷 私学会館 5 階「大雪」
委員	大森座長、樫原委員、矢野委員、土方委員、中村委員、江口委員、久保委員、熊谷委員、小林委員、江澤委員、鈴木(森)委員 塚田 鈴木(隆)委員代理
オブザーバー	警察庁、金融庁、消費者庁、国土交通省、経済産業省、厚生労働省
議題	(1)関係調査研究事業からの報告 みずほ情報総研株式会社 認知症地域支援推進員アンケート調査結果、イギリスにおける DAA 等の取組 株式会社日本総合研究所 福岡市版認知症アクションアライアンス(DAA)構想 (2)とりまとめ(案)について (3)上記に係る討議

②調査事業

○事業テーマに記載されていた「今後の横展開に資するガイドライン作成」の基礎資料収集を目的として、企業・団体を対象とした「認知症バリアフリー社会の実現等に関するアンケート調査」を実施した。

○調査及び調査結果の概要を37ページ以降に掲載した。

○また調査のローデータを、回答者情報を日本産業標準分類により業界種ごとに類型化し、個社・団体の特定につながる情報を伏せたうえで、46ページ以降に掲載した。

### ③特設ホームページ

○認知症バリアフリー社会の実現に向けて、日本認知症官民協議会や認知症バリアフリーWGの動向を広く国民に伝えるため、ホームページを開設した。



### ④「日本認知症官民協議会総会」の開催

○実施計画に基づき、令和2年3月9日(月)、砂防会館別館「シェーンバッハ・サボー」で開催を予定していた、日本認知症官民協議会総会については、新型コロナウイルス感染症拡大のため延期することとした。

### ⑤その他(日本認知症官民協議会ロゴマークの選定)

○日本認知症官民協議会ではロゴマークの選定作業を行い、ロゴマーク公表を上記総会において行うこととしていたが、新型コロナウイルス感染症拡大のため延期したことに伴い、公表をそれまで延ばすこととした。そのため本報告書にはロゴデザイン等の掲載はしていない。

○選定にあたっての経過は以下の通り。

#### 【内示前の経緯】

平成 31 年 4 月 22 日(月)	日本認知症官民協議会設立式において、ロゴマークを作成することが決定。 川崎茂子公益社団法人日本認知症グループホーム協会会長がロゴ担当委員として選出される。
---------------------	----------------------------------------------------------------------------------

#### 【選定経過】

令和元年 11 月 13 日(水)	日本の大手広告会社等に、日本認知症官民協議会ロゴマーク作成プロポーザルへの参加打診文書を送付。(11月22日(金)参加意向確認締切)
令和元年 11 月 28 日(木) ・29 日(金)	事前説明期間 (プロポーザル参加意向があり説明を希望をする者)
令和元年 12 月 27 日(金)	プロポーザル締切
令和2年 1 月 15 日(水)	ロゴマーク審査委員会(書面審査) 審査委員の日本認知症官民協議会実行委員等に対しロゴマーク案を送付し採点審査。 令和元年 1 月 31 日(金)審査締切。
令和2年 2 月 5 日(水)	①審査員に対し審査委員会採点集計結果報告(候補案の絞り込み) ②日本認知症官民協議会の参加団体にロゴマーク案の選考(絞り込み案のなかから選挙)を依頼 ※令和元年 2 月 19 日(水)選考締切。
令和2年 2 月 21 日(金)	①(総会延期に伴い)参加団体に対し回答期限の延長を案内 ②関係省庁に対しても選考を依頼 ※ともに令和元年 3 月 6 日(金)締切。
令和元年 3 月 6 日(金)	日本認知症官民協議会のロゴマークが決定

【参考資料】日本認知症官民協議会参加者名簿（令和2年3月末現在）

【経済団体】

一般社団法人日本経済団体連合会  
 公益社団法人経済同友会  
 日本商工会議所  
 全国中小企業団体中央会  
 全国商工会連合会  
 全国商店街振興組合連合会

【金融関係】

一般社団法人全国銀行協会  
 一般社団法人全国地方銀行協会  
 一般社団法人第二地方銀行協会  
 一般社団法人全国信用金庫協会  
 一般社団法人全国信用組合中央協会  
 一般社団法人信託協会  
 一般社団法人日本損害保険協会  
 一般社団法人生命保険協会  
 一般社団法人外国損害保険協会  
 一般社団法人日本少額短期保険協会  
 日本証券業協会  
 一般社団法人日本資金決済業協会  
 一般社団法人電子決済等代行業者協会

【交通関係】

東日本旅客鉄道株式会社  
 第三セクター鉄道等協議会  
 公益社団法人日本バス協会  
 一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会  
 定期航空協会  
 一般社団法人全国空港ビル事業者協会  
 一般社団法人日本旅客船協会

【住宅関係】

一般社団法人マンション管理業協会  
 一般社団法人日本マンション管理士会連合会  
 特定非営利活動法人全国マンション管理組合連合会  
 一般社団法人高齢者住宅協会  
 公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会  
 公益社団法人全日本不動産協会  
 一般社団法人全国住宅産業協会  
 一般社団法人不動産流通経営協会  
 公益財団法人日本賃貸住宅管理協会

【生活関連産業関係】

日本チェーンストア協会  
 一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会  
 日本生活協同組合連合会  
 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会  
 一般社団法人日本自動車工業会

【IT・通信関係】

一般社団法人日本IT団体連盟  
 一般社団法人電気通信事業者協会

【労働者団体】

日本労働組合総連合会

【医療介護福祉関係】

公益社団法人日本医師会  
 公益社団法人日本歯科医師会  
 公益社団法人日本薬剤師会  
 公益社団法人日本看護協会  
 公益社団法人日本理学療法士協会  
 一般社団法人日本作業療法士協会  
 一般社団法人日本病院会  
 公益社団法人日本精神科病院協会

一般社団法人日本医療法人協会  
 公益社団法人全日本病院協会  
 一般社団法人日本慢性期医療協会  
 一般社団法人日本臨床衛生検査技師会  
 公益社団法人日本歯科衛生士会  
 一般社団法人日本精神科看護協会  
 一般社団法人全国訪問看護事業協会  
 公益財団法人日本訪問看護財団  
 公益社団法人全国老人福祉施設協議会  
 公益社団法人全国老人保健施設協会  
 一般社団法人日本介護支援専門員協会  
 公益社団法人日本介護福祉士会  
 公益社団法人日本認知症グループホーム協会  
 民間介護事業推進委員会  
 高齢者住まい事業者団体連合会  
 社会福祉法人全国社会福祉協議会  
 公益社団法人日本社会福祉士会  
 公益社団法人日本精神保健福祉士協会

【地方団体】

全国知事会  
 全国市長会  
 全国町村会

【学会】

一般社団法人日本老年医学会  
 一般社団法人日本認知症学会  
 一般社団法人日本神経学会  
 一般社団法人日本神経治療学会  
 一般社団法人日本認知症予防学会  
 公益社団法人日本精神神経学会  
 公益社団法人日本老年精神医学会  
 一般社団法人日本認知症ケア学会

【当事者関係】

一般社団法人日本認知症本人ワーキンググループ  
 公益社団法人認知症の人と家族の会  
 全国若年性認知症家族会・支援者連絡協議会

【その他】

日本弁護士連合会  
 日本司法書士会連合会  
 公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート  
 日本司法支援センター  
 公益社団法人全国公民館連合会  
 公益財団法人日本博物館協会  
 公益社団法人日本図書館協会  
 一般社団法人日本金融ジェロントロジー協会

【政府】

内閣官房日本経済再生総合事務局  
 内閣官房健康・医療戦略室  
 内閣府  
 警察庁  
 金融庁  
 消費者庁  
 総務省  
 法務省  
 文部科学省  
 厚生労働省  
 農林水産省  
 経済産業省  
 国土交通省

(以上)

## 日本認知症官民協議会

- 認知症に係る諸問題への対応が社会全体で求められているという共通認識の下、行政のみならず民間組織の経済団体、医療・福祉団体、自治体、学会等が連携し、取組みを推進することを目指すために2019年（平成31年）4月22日に設立。

### 日本認知症官民協議会

- 経済団体、金融（銀行・保険等）・交通業（鉄道・バス等）・住宅業（マンション管理等）・生活関連産業界団体（小売業等）、医療介護福祉団体、地方団体、学会、当事者団体、関係省庁等約100団体が参画。
- 協議会の下にワーキンググループを設置し、当事者・その家族の意見も踏まえつつ、具体的な検討を行う予定。

【事務局】厚生労働省・経済産業省  
特定非営利活動法人地域ケア政策ネットワーク

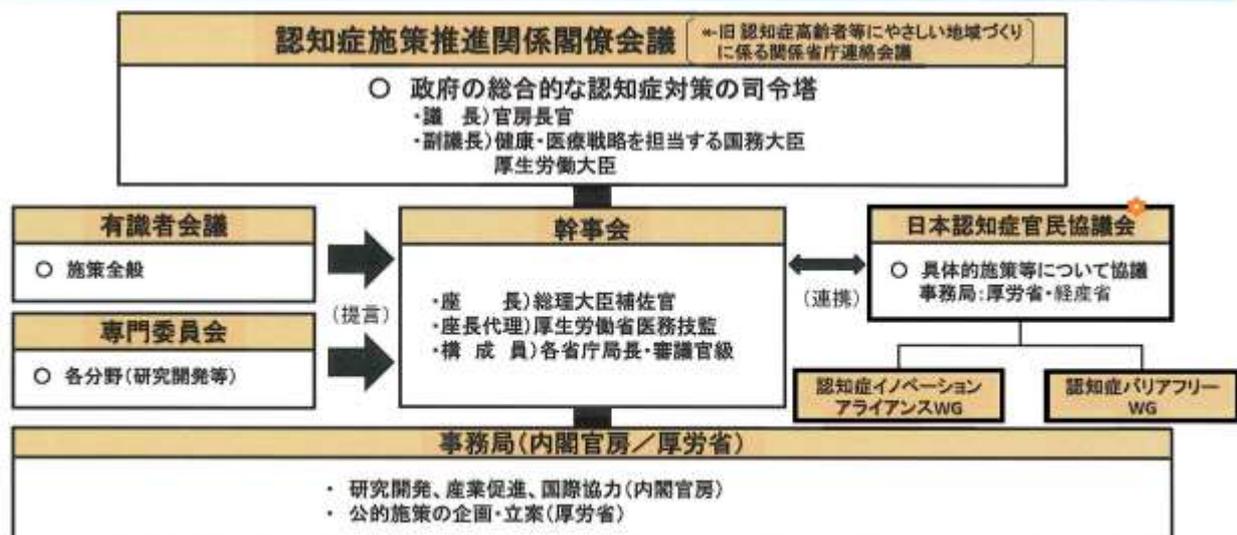
イノベーションアライアンスWG

認知症バリアフリーWG



## 認知症施策推進の政府体制

- ・ これまでは医療・介護関係者中心の施策が展開されてきたが、**今後は、医療・介護以外の生活に関係する幅広い関係者の参画・連携が必要。**
- ・ 認知症に係る諸問題について、関係行政機関の緊密な連携の下、政府一体で総合的な施策を推進する「**認知症施策推進関係閣僚会議**」を設置（平成30年12月）。
- ・ 閣僚会議・有識者会議・幹事会での議論を経て、令和元年6月18日、「**認知症施策推進大綱**」をとりまとめた。



## Ⅱ

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 令和元年度報告書

令和2年3月

## 目次

I ワーキンググループ設置の趣旨と経過 .....	13
1. 背景	13
2. WG設置の趣旨	13
3. WGの開催経過	14
II WGの視座 .....	16
1. 今年度WGの目的	16
2. 対象者像	16
III 本人・家族の視点 .....	17
III-1 本人の視点 .....	17
III-2 家族の視点 .....	19
IV 企業の報告から .....	20
IV-1 小売 .....	20
IV-2 交通 .....	22
IV-3 住宅（マンション管理業） .....	23
IV-4 銀行（信託含む） .....	25
IV-5 損害保険 .....	28
IV-6 生命保険 .....	29
V 分野横断的意見等 .....	32
VI 今後について .....	34

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**  
**令和元年度報告書**

## I ワーキンググループ設置の趣旨と経過

### 1. 背景

- 現在の日本において、高齢者の4人に1人が認知症または軽度認知障害(MCI)とされる。認知症は誰もがなりうるものであり、家族や身のまわりの人間が認知症になることも珍しいことではなく、多くの国民にとって、認知症をめぐる問題は身近なものとなっている。
- 一方で、認知症を「問題」としてだけ捉えて解決の対象としたり、認知症の人を単に支えられる側の人間だと考えて支援の対象とすることは誤った考え方である。わが国において、認知症の人は、認知症でない人と同様に、大事な一国民であるとともに、地域社会においては共に生活する一生活者である。
- 認知症をめぐる問題が、生活上、身近なものとなっているにも関わらず、認知症をめぐる問題が正しく認識されていない現状、すなわち認知症の人にとってのバリア(障壁)が存在している現状がある。こうしたバリアを解消していく必要がある。

### 2. WG設置の趣旨

- 生活のあらゆる場面において、認知症になってもできる限り住み慣れた地域で自分らしく暮らし続けていくため、認知症の人にとっての障壁を減らしていく「認知症バリアフリー社会」の構築を目指して、平成31(2019)年4月22日に日本認知症官民協議会(以下「協議会」という。)が設立された。
- 本ワーキンググループ(以下、WG)は、令和元(2019)年8月、本協議会の下に設置されたものである。これを契機に、金融・小売・交通など様々な分野で連携した取組を進めることによって、認知症があってもなくても暮らしやすい社会を志向していく必要がある。
- その際、バリアの解消を議論するにあたっては、認知症の人の尊厳が損なわれることがないよう、共に生きるという「共生」の思想のもとに議論が行われることが大前提である。認知症施策推進大綱(令和元年6月)において「共生」とは、「認知症の人が、尊厳と希望を持って認知症とともに生きる、また、認知症があってもなくても同じ社会でともに生きる、という意味である」とし、「生活上の困難が生じた場合でも、(中略)周囲や地域の理解と協力の下、本人が希望を持って前を向き、(中略)住み慣れた地域の中で尊厳が守られ、自分らしく暮らし続けることができる社会を目指す」としている。

○地域共生社会推進検討会の最終とりまとめにおいても、「制度・分野の枠や、『支える側』『支えられる側』という従来の関係を超えて、人と人、人と社会とのつながり、一人ひとりが生きがいや役割を持ち、助け合いながら暮らしていくことのできる、包括的なコミュニティ、地域や社会を創ることが、地域共生社会の考え方であるとしている。

### 3. WGの開催経過

#### (テーマ設定)

○協議会設立式後に行った、協議会参加団体への「認知症バリアフリーWG『検討テーマ』に関するアンケート」の回答結果等を踏まえ、業界の枠を超えて、初年度から多くの団体に関わることができる議論が可能となるよう、今年度の検討テーマとして「接遇」「契約」の2テーマを設定した。

○認知症バリアフリー社会の実現のために、認知症の人の日々の生活場面等(買い物や交通機関の利用等)におけるテーマ設定が必要であり、協議会参加団体に共通する課題として「接遇(各団体の想定場面において、どう認知症の人と接していくか。心のバリアフリー化をどう進めていくか)」をテーマ案として挙げた。

○認知症の人の生活を守るためには、支援者等側の論理だけではなく、本人が能動的に社会と関わりをもてるようにする各種取組を後押ししていく必要がある。一方で、認知機能の低下に伴い、日々の買い物ひとつにしても、財産管理等をはじめとする各種契約行為に支障を来していく懸念があり、協議会参加団体がそれぞれの場面において、認知症の人と「契約」を行う場合において、どのような留意が必要であるかをテーマ案として挙げた。

#### (開催経過)

○第1回WG(令和元年8月26日開催)においては、協議会参加団体すべてに呼び掛けて行い、WGの進め方及びテーマ設定、構成メンバーや選定方法について、了承を得た。

○第2回WG(令和元年10月1日開催)においては、認知症バリアフリー(社会)の構築にあたって、まず本人・家族が何を「バリア」と感じているのかを踏まえる必要があることから、日本認知症本人ワーキンググループより本人の視点からの報告があり、本人・家族の要望に向けて整備すべきこと等を討議した。

○第3回WG(令和元年10月23日開催)においては、「接遇」をテーマとした。小売・交通・住宅(マンション管理)業界の各委員から、各業界・個社としての現状や課題、その課題についてどう取り組んでいくのかという点に関して報告があり、議論を深めた。

- 第4回WG(令和元年 11 月6日開催)においては、「契約」をテーマとした。まず、日本弁護士連合会より認知症の人との契約を巡るわが国の現状と課題について、司法支援の観点からの総論的報告があった。その後、銀行・信託・生保・損保の各業界の委員より、各業界・個社としての現状や課題、その課題についてどう取り組んでいくのかという点に関して報告があり、議論を深めた。
- 第5回WG(令和2年1月31日開催)は、協議会のもとにもう一つのWGとして設置されている、認知症イノベーションアライアンスWGとの合同ワーキンググループを行い、各WGから報告を行うとともに、各WG間での情報交換を図った。
- 第6回WG(令和2年 2 月13 日開催)では、とりまとめ案に関する報告及び議論を行った。あわせて関係調査研究事業者から、認知症地域支援推進員を対象とした認知症バリアフリー社会の実現等に関する調査結果、イギリスにおける認知症アクションアライアンス(DAA)等の取組、福岡市版認知症アクションアライアンス構想に関する報告があった。

## II WGの視座

### 1. 今年度WGの目的

○今年度の認知症バリアフリーWGの主たる目的は、認知症バリアフリー社会を構築するにあたって、今現在何がバリアとなっているかの課題の抽出であった。そのため、各業界等から現状について報告をお願いした。

### 2. 対象者像

○第1回WGでは、WGで集中して議論すべき、認知症の人の対象者像について議論があった。

○限られた時間で、すべての認知症段階を、一元的に議論するのは困難である。議論の対象者像は、軽度の認知症や軽度認知障害(MCI)に絞ったほうがよいのではないか。ふだんの日常生活のなかで、普通に暮らしている人たちにとっての生活上のバリアを、いかに取り除いて生活しやすく、重症化させないかという点に絞って、集中的に議論するほうが現実的との意見があった。

○一方で、認知症はどうしても進行していくため、中重度になった時の対応や、中重度でもより生き生きと暮らすといった視点を加味したほうがよいのではないか。認知症の人の尊厳が、人生の最期まで保障される社会を構築していく上でも重要、との意見もあった。

○認知症本人からは、前者(生活上のバリアをいかに取り除くか)の視点が、これまでまったく語られず、考えられてこなかった部分であるとの意見があった。認知症本人にできることとして、何が認知症の人にとってのバリアであるかを明らかにし、いかに自分らしい暮らしを続けているのかを発信し続けることだとの意見にも留意が必要である。

○今年度WGでは課題の抽出を目的としているが、そのために各業界の話聞くというスタンスだと、業界が現に困っている事例ばかりに目が行きがちになる。そうした事例だけ集めても、現実の認知症の人の姿としては限定的。介護保険制度も20年近くが経過し、ケア等の仕組みもスキルも好事例が出てきている。認知症本人も声を上げて、そうしたケア等の協力の下、一定のQOLを維持して生活している人もいる。課題を解決するというスタンスも必要だが、認知症になっても困らない工夫をしながら、今を生活している認知症の人もいる。描く認知症の人の対象者像として、そこに学ぶという視座も必要ではないかとの意見もあった。

### Ⅲ 本人・家族の視点(WGでのご発言の内容を事務局にて集約)

#### Ⅲ-1 本人の視点

(基本的理解、接遇にあたって)

- 誰もが認知症になる可能性があると言いつつ、やはり特別な人、問題を起こす人だというような印象を発言から感じるたびに、何となく私は「そのバリアが外れない」ことが大きな問題ではないかと思う。そういうバリアのことも考えてほしい。
- 予防に関してもバリアがある。早期診断に、認知症の疑いがある人が「行きたくない」という思いを抱いてしまう何かがあるということ自体に、「バリア」の存在があるのではないかと思う。
- 問題を起こしている本人たちを何とかしようとするのではなくて、認知症本人にとって障壁があるから問題が起きてしまうのだと考えていただきたい。
- (金融機関での窓口対応 DVD を視聴後)これからますます高齢化が進んで、認知症の人たちが増えていく状況。認知症の人たちがいて当然であり、増えていくということを認識していただきたい。
- 今は隠すのではなくて、「私は認知症です」と言ったほうがみんなのためにもなるし、自分のためにもなるということを知ってほしいと思う。
- 100 人いたら、100 通りの認知症になったことによる困難さ、不自由さがある。
- これまでも障壁を解消するためのさまざまな取組をしてきているが、今後、障壁の解消を議論していく際には、必ず本人たちと一緒に考えて見直していくことが必要だと思う。「認知症とともに生きる希望宣言」に書かれたことが、社会の中ではまだまだ実行されにくい現実がある。本人ではない人たちが、よかれと思ってどんどん進める形にならないよう、丁寧に、本人とともに検証していくことが必要である。

(契約等に関して)

- 本人としては、「自分のお金は最後まで自分で使いたい」という思いがある。認知機能が低下してしまった後にではなく、認知機能が低下しつつあるときに、自分の代わりにする第三者を決めておいて、常に意思確認ができる状態にしておくことは大事だと思う。
- 後見人に決定権がすべて行ってしまうみたいなものと嫌だなという気持ちはある。
- 商品に関して、「本当は欲しくなかった」とか「想像したものと違う」など、実際にすれ違いや齟齬が生じた場合に、気軽に相談できる体制が必要。ご本人のなかには、間違っただけで契約したのは自分だから、悪いのは自分だと責めて、助けを求めることを躊躇する人もいる。こうした場合、周囲の人間が気づいて、相談を促す必要がある。

○認知症の人のなかには、どうしても欲しいという欲求が止められなくなったり、必要だと思って自分で納得して購入した心算でも、後から考えてみたら「どうしてこんなものを買ってしまったのだろう」という人もいます。いざ困った状況になって、家族や周囲の人たちに相談して解決できる程度のことならよいが、何かあったときに**弁護士がいる安心**というのはあると思う。

○事前に、本人が「この人なら任せられる」と、銀行に伝えておく仕組みができると安心につながると思う。

○**あらかじめの成年後見制度に対する理解も重要**。少なくとも現在は、認知能力が低下して、制度利用を否が応でも考えなくてはいけない状態にでもならないと、成年後見制度とはどういったものなのかを理解してもらえない機会がない状態。

(商品・サービス等の開発に関して)

○今後いろいろな製品やサービスの開発をされると思うが、本人と一緒にどうしたら使いやすくなるのかを考えながら、本人の声を起点に開発が進むとよいと思う。

○認知症の人へのサービス提供や商品開発というときに、認知症高齢者だけを想定するのではなくて、(若年性認知症も含めた)認知症の人を想定してもらわないと、これまでと何ら変わらない。

(その他)

○警察の方から、「もう外に出さないほうがいい」とか、「どこかに入れたほうがいいのか」といったことを言われてしまうと、そうしないといけないのではないかと思ってしまう。地域で暮らし続けたいと、多くの本人の方が思っていると思う。若い方にも年配の方にもよい対応をしてもらえると、そしてその対応が広がるようにしてもらえるといいなと思う。

### Ⅲ-2 家族の視点

- まずは認知症という病気、認知症の人に対する、これまでの認識や意識を変えてほしい。認知症だからといって、何もわからなくなるわけではないし、何か問題がある人でもない。当然、支援される一方の人間でもない。どんな介護や支援が必要かは、なかなか一言では言い表せない。認知症になったことによって、さまざまな葛藤のなかで介護する家族の不安もあることを理解していただきたい。
  
- 若年性認知症に対する社会の理解がまだ深まっていない。仕事はあってもできないという既成事実的な理解が社会の中にある。
  
- 家族は、誰よりも本人に寄り添っていこうと頑張っている。しかし、家族自身も自分のことで精いっぱいだったり、同居が難しかったり、遠距離介護ですぐ駆けつけることができなかったりする。連絡を受けたからといって、家族がどこまで動けるのかという問題がある。
  
- 認知症等の理由により生活上の困難を抱えた、遠方に住む妻の母親(義母)のもとに、夫(義理の息子)が支援に行ったら、地域の人から「お前は誰だ」となりトラブルとなったといった事例もある。家族の定義というか、緊急時の柔軟な対応はどうにかならないものか。

## IV 企業の報告から(WGでのご発言の内容を事務局にて集約)

### IV-1 小売

(現状)

- (コンビニエンスストア業界の調査において)「店舗への駆け込み・保護件数」は、高齢者の保護が、9132 店舗・15303 回以上で断トツに多い。
- (小売の現場の日常として)同じことを何度も何度も繰り返し聞かれ、対応に時間を要する。急に人が変わったように怒り出す。家への帰り方がわからない。食品売り場で突然商品を食べ始めてしまう。未精算の商品を持ち出してしまう。一緒のお客さんが行方不明になる。店内を行ったり来たりして何時間も滞在している。
- (小売の現場の日常として)同じ商品を毎日のように買い求める。レジでの支払いのときに財布が見当たらない。財布からお金が出せなくて手間取る。注文してないのに注文したという。逆もしかりで、注文したのに注文してないという。クレジットカードを使ってないのに、引き落としされているといった申し出がある。
- 1日に何度も同じ商品を買いに来店する。本人が小銭を数えることができない。(商品を)大量に購入している。ご自分で持ってきたショッピングカートを、そのまま店舗にお忘れになる。配達の事例でいちばん多いのは、注文した商品を覚えていないというもの。女性の配達員に対するセクハラや暴言も、少数ではあるが発生している。100 人いれば 100 様の対応が求められる現状。
- 大きな注文を受けてしまって返品になったり、生協側が売ったといわれたりすることも。店舗で、いろいろな事情があって支払いをせずに帰ろうとするお客さんも。理解していただけないときには、本意ではないが、警察に連絡するしかないという状況もでてくる。
- (「(生協では)現在は個配が増えてきている。昔のように、購入班をつくって共同購入していた時代は、そこで人とのつながりができた。お互いを見守っていくよい仕組みだと思っていたが、現在はそうはいかない。」との意見に対し)「配送料を払ってもいいから自宅まで運んでほしい」という要望が非常に増えている。なかなか近所で集まることもままならない状況に、地域も変わってきていると感じている。
- 商品配送とか予約などの事情がない限り、個人情報が入り、不特定多数のお客さんの対応をするのが小売業の特徴。営業時間が非常に長く、曜日や時間帯により従業員が次々と入れ替わる。大型の店舗になればなるほど、同じ従業員が同じお客さんに対応する確率は、非常に低くなるのが特徴。

○お客さんである本人の変化に気づいて、遠方に住んでいる家族に連絡して、未然に最悪の事態を防いだという報告もある。

○(認知症が疑われるお客さんに)声かけしたら、個人情報保護法に触れることがあるのではとか、その人の名誉に触れるようなことがあったらどうするのかといった心配事はついてまわる。

(対応)

○人手不足のご時世。流動性の高い委託・パート職員の定着率を上げて、いかに職員意識を高めていけるかが重要。

○(「他のお客さんを放っておくわけにいかないのもわかるが、(その隣に認知症が疑われるお客さんがいる場合)その時点で何を一番優先すべきかを、他のお客さんにもわかっていただくような企業側の努力は必要だと思う。」との家族からの意見に対して)認知症のお客さんと従業員が接客している様子は、ほかのお客さんもみている。来店いただいているお客さんも含めて、認知症に対する理解を深めていくことは、実は結構大切なのではないかと思う。

○正しい知識を持った従業員を配置していくことが一番大事。

○認知症のお客さんに特別な対応が必要になった場合、店内の連絡体制や対応手順などのルールを整備していく必要がある。

○身元の特定できないお客さん、一般的な対応では解決が難しいお客さんへの対応、あるいは支援を必要とする高齢者の発見やつなぎの役割を、小売業界が果たしていくためには、地域の関係機関との連携が大切。

○家族との連携をはかっていきたい。民生委員やケアマネジャー、ヘルパー等といった人たちとの連携をはかっていくということ。働く職員を守る意味でも、警察や地域包括支援センターと連携をはかって、しっかり事実確認していくことを進めていきたい。”

○(認知症関連のPR活動に関して)店舗という場所があるので、多種多様なご依頼をいただく。店舗でこういうことをしたい、PR をしたいとご依頼をいただいても、やはり一方に対応してもう一方には対応しないわけにはいかない難しい事情もある。最終的には個店の判断であるが、行政を絡めて「一緒にやりませんか」と誘いをいただいたほうが、動きやすい部分はある。

○営利を目的とした会社としては、営利を目的としている以上、きれいごとをいっても仕様がなない。どこがその費用負担をするのか、という話になる。コンビニエンスストア業界として、共通していえることは、販促物等の制作コストは制作者がもつ、各店舗への配達も制作者側できちんとしていただく。そこまでしていただいたうえで、必要とあらば協力しましょう、ということになる。

○何か困ったときには、安心してコンビニエンスストアに駆け込んでいただきたい。そのような場所（セーフティステーション）としても、コンビニエンスストアは存在している。

#### （企業の報告に対する意見）

○突然、自宅を訪問してきたセールスマンに勧められて、かならずしも必要ではない羽毛布団などを大量に購入する契約書に署名、押印してしまいましたという事例。たとえば訪問販売である点を重視して、クーリングオフするという方法がある。

○記憶障害があるアルツハイマー型認知症の人が、自分の買い物の順番や買った物がわからないという事例として、すでに、スマートスピーカーに声で言うておけば、すべてを記憶してくれる機能はある。今後はその機能を、認知症の人に対してどういう形で使っていくのが課題である。

## IV-2 交通

### （現状）

○（タクシードライバーが）自分からとまって、（認知症が疑われる）お客さんを乗せるということまではできていない。認知症のお客さんが乗車されて、何らかの問題が生じた場合は、警察に連れていくしかない側面もある。

### （対応）

○（タクシードライバーは）ボランティアではないので、現実問題として乗車料金をいただかなければいけない。家族に迎えに来ていただいて、家族から料金をいただくよう、研修のなかではお願いをしている。

○ユニバーサルドライバー研修では、「乗車前」「乗車時」「走行中～到着」「運賃・料金」「降車時」といった場面に分けて、場面ごとのお客さんの状況と、その際の接遇・対応のポイントを学んでいる。認知症のお客さんには、一定の距離を保って、正面から目を見て声をかけたり、ゆったり落ち着いた雰囲気、安心して話しかけるようにしている。

### （企業の報告に対する意見）

○認知機能等に障害をかかえた高齢者による交通事故報道がみられるようになり、高齢者の自動車運転の問題が社会問題化している。免許の自主返納の動きも進んでいる。代替手段である鉄道、バス、タクシーなど業界団体による運賃割引等の支援や、行政による助成制度などの取組が進められてはいるが、とくに地方で、交通手段がない高齢者にとっては、（足の確保という問題は）欠かせないものだと思う。

- 現在はスマホや Suica で自動改札を通る。まず駅に人がいない。物すごいスピードで人が通っていく。あの人の流れの速度に合わせることが、認知症の人には困難。短時間の間に方向と場所を理解することも困難。次々と出てくる電車のなかから、どの電車に乗るかを理解することも困難。
- 車の運転にしても、送迎バス利用に切り替えてもらって、地域活動などのサービスに結びつけたりするなど、その人ができるだけ安心してその地域で生活できるよう活動している。
- 将来的には、タクシーもバスも自動運転になる。電車の自動化も進む。地域にはいろいろな人がいるが、各人がどのように交通機関を乗り継いで移動しているのかのデータが日本にはない。そのデータがないと、どのように自動運転の車を動かしたらよいかも解明できない。

#### IV-3 住宅(マンション管理業)

(現状)

- 鍵を持たずに出てしまって、オートロックを開けられない。こうした光景は日常茶飯事。「集合郵便受けの開錠番号を忘れた」といったことも非常に多い。自宅ではない玄関のドアを叩きながら「開けろ！」と暴れたり、心当たりもないのに隣の高齢居住者から「うるさい！」とあって怒鳴り込まれるといった事例がある。また、管理費が滞る。あるいは、認知症気味のため「管理組合の役員が引き受けられない」といった申し出を受ける。特に管理費については、「口座番号が分からなくなった」とか、「お金をどこに入金すればいいのか…」といったことは、たびたび発生している。
- 非常に激怒されるとか、「部屋のなかに小人がいるから助けて」などの幻視・幻覚、他の家をピンポンして回る、ゴミ出し等で一時的にカギを開けたまま外出した家に上がり込んで、冷蔵庫を開けているところを家人に見つけられてトラブルとなるなどの事例がある。
- いちばん困っている例でいうと、徘徊やゴミの収集の問題。ご近所の方から管理会社に対して、非常に多くのクレームという形で寄せられる。
- マンション管理員の高齢化も非常に進んでいる。マンション住民も高齢化が進んでいる。つまり、従業員とお客さん、両方の高齢化が進んでいる状況。それに伴い認知症の問題が顕在化してきている。おそらく認知症が原因によるもので、認知症の診断を受ける前に、お客さんへの接遇に関して問題を起しているケースがある。認知症の疑いのある管理員がいるのは確かな事実。管理員の離職は非常に多いし、配置転換しようにも、接客以外の業務が社内にはないという事情がある。

○マンション管理に求められている大きな課題として、セキュリティと個人情報の保護が非常に強く言われている。セキュリティと個人情報の保護が求められている反面、認知症の人と接する場合には、対応しなければいけないジレンマを強く感じている。

○認知症が原因で起こるものなのか、その他の疾患が原因なのかということも、素人ではわからない。実際気づいたとしても、個人情報やプライバシー意識が高まっているなかで、その後をどの段階でどう対応していくのが課題として挙がっている。

○管理員に「見守りの定時訪問をしてほしい」といわれても、管理員は管理費から人件費が払われているため、特定個人への積極的な対応はできない。「日常生活上の困りごとの手助けをしてほしい」といわれても、管理員が管理するのは共用部分。個人宅に入室して生活上の手助けをすることは難しい。徘徊している方であっても、お客さんの身体には絶対に触れてはいけないと指導している。手を握れば帰ってくるができるかもしれないけれども、その手を引いて帰ってくることはできないということ。それは、お互い「傷つけられた」「けがをした」といった事故にならないための、ひとり勤務ゆえの指導が背景にある。それ自体がバリアにつながっているのではないか。

○1つのマンションに1人の管理員が常駐しているわけではない。お客さんである居住者の方に、自助をお願いしているのが現状。

○セキュリティの問題は重要だが、一方でオートロック普及による弊害がでてきている。安否確認等のために専有部分にどこまで立ち入るのか。その決断の責任を管理会社だけが負うのは荷が重い。

(対応)

○認知症の人が700万人に増えるとすれば、そのうち70万人はマンションで暮らしていることなる。区分所有者全員で構成し、その建物・敷地等の管理を行う団体である**管理組合**と、管理組合から委託を受ける**管理会社**が**双方協力して取り組まないと**、管理組合だけでは当然不都合があり、管理会社も対応に非常に苦慮する。

○**管理組合の機能と自治会の機能、両者をうまくマッチング**することを考えないとうまくいかない。

○高齢者が社会とのつながりを持ち続けることは非常に大切なこと。いったん雇用されて企業に勤めている間や、その間に認知症と診断された場合の**企業側の出口戦略**を考えていかななくてはならない。お客さんだけではなく、従業員側の認知症の問題もお考えいただきたい。

- 家族や本人から、認知症であることを申告してもらえれば、協力の仕方も変わってくるのではないと思う。仮に家族から「〇〇は認知症です」という申告があつて、管理組合のなかで情報共有できれば、みんなで「ではどうしようか」と考えることができる。その方が認知症かどうかはわからないということになると、支援の手を差し伸べることを躊躇してしまう部分がある。
- 個人情報やプライバシーの問題。認知症の人が目の前にいたとしても、その方が認知症であるか否かの判断ができない。事前に「私は認知症です」と言っていただければ、こちらからも見守りなどの手立てはできる。ただ、現状としては社員の判断で、そつと見守っているのが実情である。
- 先進的な管理組合のなかには、緊急連絡先をかなり把握しているところもある。まだまだ個人情報の弊害がある管理組合が多く、なかなか協力できていないのがマンション管理会社の実情である。
- 特に独居の方は見守る人がいないので、周囲の居住者や管理員の気づきが重要。管理員はマンションに常駐しているので、居住者の「ちょっと様子が違うな」といった変化に気づくことも多い。
- 「自分の部下が認知症になったら、どう対応しますか」と問いかけるのも、ひとつの考えるきっかけになるのではないか。

#### IV-4 銀行(信託含む)

(現状)

- 認知能力の低下に伴い、日常の金銭管理が困難となり、預金の引出しに支援を必要とする人が増加している。預金者本人に払出しをしてもよいのかの判断が難しい場合や、本人に代わって家族が引出しに来店するケースが、非常に多くなってきている。
- 安全性の部分と利便性の部分とのバランスをどうとるのか。金融機関としては、オレオレ詐欺等の特殊詐欺等もあるので、大事な財産をしっかり守らなければならない立場。現実問題、本人が認知症になるとお金を引き出す意思が確認できず、家族が来てもお金を引き出せない事態が発生している。
- お金の引き出しに困難を感じている高齢者は非常に多い。認知症の人の増加に比例して、こうした問題が増えてきているのが実態。その一方で、特殊詐欺による被害も増加している。金融機関として双方の問題に直面している。お金を守る取組を強めれば強めるほど、今度はお金の引き出しができないということになってしまう。この「守る」という安全性の部分、お金の引き出しの自由度、利便性の観点ではバリアになる。この安全性と利便性のバランスをどうとるのが大きな課題。

○資金の安全性を高めていくと、どうしても利便性は低くなる。逆に安全性に目をつぶって、利便性を高めていくと、安全性が低くなってしまふ。このバランスがとれた状態とはどういうところにあるのか。

○各支店に(認知症の人の対応をする者を)配置できるかという、なかなか難しい問題がある。

(対応)

○銀行では、預金のほかに、投資信託、国債、貯蓄性の生命保険など、元本割れのリスクがある商品も取り扱っている。高齢者のお客さんとの取引に当たっては、各社で高齢者の勧誘に当たってのルールを策定し、慎重な勧誘を行っている。

○本人の状況によっては、意思が確認できないケースが数多くある。認知症がかなり進行して、本人の意思確認が難しい状況においては、成年後見制度の利用等を促す対応をしている。しかしこの制度自体、費用や時間の問題がある。そのため、あらかじめの成年後見制度に対する理解も重要。少なくとも現在は、認知能力が低下して、制度利用を否が応でも考えなくてはならない状態にでもならないと、成年後見制度とはどういったものなのかを理解していただく機会がない状態。

○認知症の人に寄り添った対応のためには、もう少し教育なり対応の標準化をして、金融機関の職員レベルを上げていく必要がある。誰に支えてもらうか、連携をとる仕組みをどうつくっていくかなど、もう少し仕組みとしてつくっていくかなければいけない部分がある。

○安全性と利便性のバランスを考え、信託業界全体で知恵を絞りつつ、さまざまな商品開発をしていくこと。お客さんにとっての最適解を考えていくことが、最大のテーマ。

○銀行取引において、いつ対策をとるのかという時期の問題がある。判断能力を喪失されて初めて銀行に来店されて、お金の引き出しができなくて困ってしまうというケースだと、金融機関としては契約に従ってお金をお預りしている立場なので、成年後見制度の利用を促すなどの限られた対応しかできない。判断能力を喪失する前に対策を打つ必要がある。

○金融機関として事前の連携等の仕組みを用意すること。お客さん側も事前準備への意識を高めていくことが、今後ますます重要である。

○事前の申出によって、特定の家族であれば代理人として(預金の)引き出しができるなどの仕組みをつくっていく必要がある。金融機関側の仕組みもそうだが、お客さん側もいざという時に誰に財産管理を任せるのかという部分の意識を高めていく必要がある。両面でやっていく必要がある。

- 銀行には代理人制度がある。事前に銀行に代理人を届けておけば、代理人が来店した際に対応する。信託の仕組みを使って、あらかじめ第三者に権限を渡しておくといった対応も、個々の銀行ではすでに行われている。ただし、すべての銀行が一律にそうしたサービスを提供しているわけではない。
- たとえば、ある信託銀行では、本人の意向を汲んだ代理人を、認知症になる前に指定することで、本人の判断能力が低下しても、代理人がお金の引き出しを継続できる仕組みを構築している。
- 預金の引出しについては、本人でないと一律に駄目といった対応ではない。本人と同行者との関係が確認でき、資金の使途が本人の生活費や入院費用であるなど、本人のために使われることが確認できれば、対応する場合もある。
- 信託業界では、後見人の財産管理をサポートする「後見制度支援信託」がある。
- 銀行では、高齢者のお客さんとの取引に当たって、各社で高齢者の勧誘に当たってのルールを策定し、慎重な勧誘を行っているのが現状。問題の解決のためには、医学的な知見を取り入れて、認知能力を客観的に判断できる仕組みを構築する必要がある。さらに、その認知能力に関する情報を、サービスを提供する事業者が共有できるようにする必要がある。
- 最近では本人の子どもが同居していない場合が多く、実の子どもだからといって、本人がどういう取引をしているのかはわからない。本人が日常的にどういう取引等をされているかを（家族等に）見える化していくことが大事。

（企業の報告に対する意見）

- （銀行の代理人制度に関する発言に対して）金融機関から「本人でないとだめです」といわれて、「ああ、そうか」と思ったことがある。金融機関の担当者に、「この人が私の代理です」とお伝えしておくのがいいのかなと、いまヒントをいただいた。
- 地方銀行も、低金利のなかで大変経営が苦しい。一方で、窓口で困っている方のために、窓口の人を増やして欲しいという大きなギャップがある。
- 現実的には、本人が預金通帳や印鑑を紛失してしまうので、キャッシュカードをつくって、家族がお金を管理している場合が多いと思われる。本人が、通帳や印鑑を紛失した際に銀行の窓口に行く場合、公式的な対応としては、本人の意思確認ができないと再発行も引出しもできないといわれるわけだが、各支店には無理でも、少なくとも各銀行には、認知症に関する知識があり、認知症の人の対応にも長けた方がいれば、安心にはなると思う。

- 人の判断能力について、何を基準に、どのような観点で金融機関が判断をしていくべきなのか。こうした問題は、窓口の一社員が考える話ではない。個社として考えていくことも必要だが、他社と競争する領域ではない。

#### IV-5 損害保険

(現状)

- 「契約した覚えがないのに保険証券が届いた」という事例として、事実関係を追っていくと、契約したこと自体を本人が失念しているという場合がある。
- 「保険証券が届いたが、掛け金が増えている」という事例として、保険料が変わることを契約更新時に説明し、了解のうえで更新をしていただいても、本人が失念しているケースがある。
- 認知症で入院や入所をされた場合、契約更新ができないこともある。
- 全体的な苦情等のお声に対して、高齢者に固有だと思われる問合せ・苦情は全体の 10%程度。内容を分析してみると、そのほとんどは契約時の説明不足が原因。
- 毎年滞りなく火災保険の更新を行ってきたお客さんでも、今年新たに更新の確認に訪れたら、認知症の症状が進行して契約の仕方が分からない、そもそも契約してよいかどうかもわからないという場合もある。近所に家族もいない。こういう悩みや相談が、現場ではある。保険を解約したいという時も同様である。
- (金融業界・保険業界の委員発言にもあったが)接点のあり方も多様でさまざまなケースがあるので、事例の類型化が難しい側面がある。
- ひとり暮らしで身寄りがない、あるいは家族が遠方にしかいない、なおかつ認知症であるお客さんと契約締結する場合は、非常に困難が伴う。
- (どのような場合であっても)本人の意思は確認しなくてはならない。本人の意思の確認を何回も行う場合や、親族と連絡をとって意思を固める形をとることもある。現在のところ、代替手段がない。
- 金融審議会でも、保険会社に期待することとして掲げられているが、現行の保険では、認知症になった時や、賠償事故を起こした時に備える補償の提供が中心。そのこと自体が、「認知症になると困る」とか「お金がかかる」、あるいは「認知症の人が事故を起こす」といった印象を過度に強調してしまう懸念がある。

- (いま認知症が疑われるお客さまとの接遇で問題となっているのが)コールセンターを使った形での契約締結や保険金の支払いの初期動作について。電話という声だけのやりとりでは、やはり先方の状況がなかなかわからない。何かあった時に、それが認知症であるが故なのか、こちらの説明が悪くてご理解を得られないのかというところの判断がつかない。声だけの接点で、電話の向こうのお客さんが認知症であるという場合、どうやってその方の理解や着地点を求めていくのか。

(対応)

- 保険商品の販売にあたる代理店に(認知症サポーター養成講座の)受講を推奨するということがあるが商売が多岐にわたるので、よりアンテナを立てて事例を収集していく必要がある。
- 意思決定支援との関連だと、契約のレベルに応じて、意思決定のサポートの具合も変わってくると思われる。当然、日用品の購入と多額の契約とは異なる。損害保険の場合、契約内容に脱漏があっては困る。特質を踏まえたうえでの意思決定支援が必要である。
- 契約者本人が認知症となった場合、家族を契約者として、被保険者を財産を有する認知症の本人とするか、成年後見人を選任するかなど、さまざまな契約のバリエーションを、きちんと考えておく必要がある。
- 単に金銭的な補償だけではなくて、付随するケアやサポートといったサービスとセットで補償を提供することが重要である。
- 認知症保険というと、最近は予防を全面に押し出してプロモーションすることが多い。しかし、エビデンスを冷静に分析すれば、適切でないところもある。バランスをもって案内していくことが大事である。
- 現在は免許の自主返納といったトーンが強いなかで、損害保険事業の観点から何かしら考えていくことが必要なのではないか。

## IV-6 生命保険

(現状)

- )契約の期間が、非常に長期にわたる保険もある。契約当時はしっかりとした記憶があっても、本人が認知症となり、時間の経過とともに当時の記憶も曖昧になってくる。最終的には契約したこと自体も失念してしまう。こうしたことが現場で起こっている状況。

- 認知機能の低下といっても、その様子は千差万別で個人差がある。認知症になったら、誰もがすべて契約できないというのも差別。本人に契約いただいたら、家族から何で契約したのだといわれるケースもある。そうしたことがないよう、家族の同席を求めたりという取組をしている。しかし、実際には独居の人が増加していて、家族の同席を望める方ばかりではない。
- 本人が認知症で施設に入所していて、住民票の住所には、現在、誰も住んでおらず、住所変更を行いたいとの申出を受けるケースは、契約者が請求権者であるところ、指定代理人は被保険者の支払請求のみ代理可能であり、住所変更請求の権限がない。
- 受取人の死亡により、家族から「受取人を変更したい」との申出を受けるケースは、受取人変更については、基本的に契約者が請求権を有している。推定相続人からの手続もできない場合もある。そういったケースでは、法定後見人による手続をしてもらうほかない。
- 受取人変更の事例。変更前の受取人から、「保険金の受取人を変更しているようだが、手続した際に本人はすでに認知症で手続ができる状態ではなかったはずで、受取人変更は無効ではないか」という申出があった場合、手続時点に本人に意思能力があったかどうかを争う訴訟に発展するケースもある。訴訟の結果によって、受取人変更が認められない場合は二重払い、つまり変更前の受取人と変更後の受取人の双方への支払いが必要になることがある。公平な保険制度の運営上、問題が発生するケースにつながる。

(対応)

- 本人が手続きできないという事例として、認知症等で本人に請求いただくことができない、手続きができないケースにおいては、お客さんの状態や、手続きの内容に応じて、別の手続方法を案内している。大きくは3つの制度。1つ目が、法定後見人による請求。2つ目が、指定代理請求人による請求。こちらは契約上、契約者の方にあらかじめ設定いただく。3つ目が、推定相続人の請求。便宜上の手続きとして、戸籍謄本等を提出してもらって、推定相続人の確認をする。相続関係者からも同意をもらい、推定相続人から請求をしてもらうもの。
- 本人が申込をした後、家族から本人は認知症で理解できないので、契約を取り消してほしいという申出をいただくケースは、(当社では)70歳以上のお客さんに関しては、申込手続の親族同席を推奨している。
- 手続時の家族の同席を推奨し、家族にも契約内容を理解、納得いただいたうえで、契約加入いただく環境をつくっていく必要がある。
- 一次対応者である営業所部員の認知症に関する知識向上を努めていく必要がある。

○独居の方が、介護施設等へ入所すると、連絡がとれなくなるケースが増えている。特に家族の連絡先登録がないお客さんは、本人・家族とも連絡がつかなくなってしまうケースが多くある。連絡先不明となると、保険会社として請求勧奨することが困難になる。保障責任を全うするためにも、コンタクトラインの確保に向けた取組として、登録住所情報の最新化に向けた対応や、家族の連絡先登録を推進している。将来的には、マイナンバーの民間利活用について提案している。

## V 分野横断的意見等(WGでのご発言の内容を事務局にて集約)

- 事業者への要請は、取引確認をどのようにしていくのかという点。それから取引の公平さをどのように担保していくかという点。それぞれの事業類型に応じて、また契約の性質等に適合した形で、柔軟な対応をしていただく必要がある。
- すべての認知症の人の尊厳が、人生の最後まで保障される社会を構築していくことが必要。
- 権利擁護の観点から、本人の意思決定が本当にこの通りでよいのかという視点でみることも必要。本人の意思をしっかりと見定めて、その意思決定をサポートする福祉的観点が求められている。
- トラブルの背景に何があるのかも確認する必要。法的な解決だけでなく、福祉的に対応していくことが重要。
- 契約を締結する人が、しっかり契約内容の確認ができているかどうか。契約時にサポートする人が周囲にいることが、不適切な契約を予防するための効果的な対応。そうした観点から、身近に法的に相談できる場、窓口があることが非常に重要。弁護士への相談はハードルが高い。そもそもトラブルの状態になっていることに、本人が気づくかどうかといった問題もある。トラブルを早期発見して、周囲の人や本人に、気づきを与える機会を創出していく必要がある。
- プライバシーが非常に大きな問題。仮に作業療法士の訓練を受けている方のプライバシーが、マンション管理組合の方と情報共有できるとしたら、その人が認知症かどうかは赤裸々にわかってしまう。わかった結果、サポートもできるようになるが、違った意味での心配事も生じる。こうした社会のあり方をどうやって解決するのか。
- 各所に問い合わせしても、個人情報の観点から教えていただけないことが多い。
- たとえば金融機関や商店街などで、「この方は少し行動が…」と思われることがあれば、地域包括支援センターや消費生活センターに連絡をしていただきたい。
- (介護分野では)本人の尊厳を守るためにも、その人がどういう生活をしてきたのかの情報が欲しい。認知症の人に関する情報については、地域の方々にもかならず連絡していただきたい。そうしないと早期発見できない。なかには生活に支障をきたしてゴミ屋敷状態になってしまう可能性も多分にある。
- (日本弁護士連合会では)本人の権利擁護と意思の尊重という観点を常に考え、バランスをとりながら相談に応じることができる、福祉的なマインドをもった弁護士を育成しているところ。

福祉機関や金融機関等で何かあったときに、弁護士に相談する仕組みを構築しているところができ始めている。こうした取組を増やしていければと考えている。窓口連携を進めていただきたい。

○(認知症の人が)老人保健施設あるいは病院の中で生活するのも、地域社会の中で生活するのも、同じことである。(介護分野では)生業として認知症の人を相手にしているが、(報告いただいた企業の方は)そうではない。認知症の人の対応を考えてしまうと、やはり非常にコストがかかるといった認識になる。

○(認知症の人の契約や接遇を考えるうえで)一言に認知症といっても、原因疾患ごとに認知機能の低下の現れ方が異なる。いずれの認知症においても、認知機能の低下によって、さまざまな場面で必ず生活上の困難や大変さが生じる。その大変さを、具体的にどのようにクリアしていけるのかを、作業療法士は考え続けている。たとえ認知機能が低下していったとしても、その人がやりたい生活が続けられるようにするためにはどうすればよいのか。「ひとりひとりの生活のしやすさ」を考え続けていくのが、リハビリテーションという言葉の本来の意味である。

○海外の事例も情報収集すると、より進んだ形の次の社会が見えてくるのではないか。

○医療介護業界では、将来的に自分の意思が確認できなくなることを想定して、どのような医療やケアを望むかなどをあらかじめ話し合ったり、いざという時の代理決定者を決めておく ACP (Advanced Care Planning) が重要視され、国民向けに「人生会議」の普及が行われている。医療介護現場でいま話していることは、意思確認ができない場合にどうするか。意思の表明があるのかないのか、ない場合には医療・ケアチームと誰がどういう意思決定をするのか。そのプロセスが重要である。他業界でも同様で、どういうプロセスで意思決定がなされたのか、本人にとっての最善の利益、意思の尊重がはかられているのかを常に念頭に置く必要がある。また、本人の意思は常に変わる。過去に確認した意思が、現在も同じであるとは限らないということにも、業界・個社として気を配らなければならない。

○認知症の基本的な知識や理解、認知症の人とのかかわり方などは、本来であれば全国民が理解しておくことが望ましいこと。認知症バリアフリー社会の実現を目指すのであれば、少なくともその前提条件として、そうした知識や理解を得る機会を、どこかで組み入れておく必要がある。成果を出すためにはそうした社会の下地が必要ではないか。

## VI 今後について

- 今年度WGにおいては、認知症バリアフリー社会の実現に向けて、現在の日本社会において何が「バリア」となっているのかに関して、WG構成メンバーより率直な報告をいただき、現状と課題を整理した。
- 来年度に向けては、今年度いただいた課題をもとに、認知症の人に対する接遇方法等の基本的な考え方を示したもの(ガイドラインなど)の作成に向けて、議論を深めていくことを企図している。

## 認知症バリアフリーWG 名 簿

◇座長 日本認知症官民協議会 事務局長／東京大学名誉教授	大森 彌
◇金融 株式会社三井住友銀行 経営企画部 全銀協会長行室 上席推進役 三菱UFJ信託銀行株式会社 リテール企画推進部 企画グループ 主任調査役	古賀 健太郎 樫原 大輔
◇保険 SOMPOホールディングス株式会社 シニアマーケット事業部 認知症プロジェクト推進室 特命部長兼室長 東京海上日動火災保険株式会社 個人商品業務部 専門次長 日本生命保険相互会社 調査部 課長	矢野 功 古市 進太郎 土方 英樹
◇小売 イオン株式会社 環境・社会貢献部 部長 一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会 セーフティステーション活動委員会 委員長 日本生活協同組合連合会 事業支援本部 事業支援部 店舗事業支援グループ 専任職	鈴木 隆博 堂本 敏雄 中村 秀樹
◇住宅 ナイスコミュニティー株式会社 常務取締役 大和ライフネクスト株式会社 マンション事業本部 事業推進部 部長	江口 孝彦 久保 依子
◇交通 一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会 ケア輸送等統括	熊谷 敦夫
◇その他、生活関連等 一般社団法人日本IT団体連盟 事務局長	小林 聡史
◇実行委員 一般社団法人日本経済団体連合会 公益社団法人経済同友会 常務理事 日本商工会議所 理事 公益社団法人日本医師会 常任理事 公益社団法人全国老人福祉施設協議会 副会長 公益社団法人全国老人保健施設協会 副会長 全国知事会 一般社団法人日本認知症本人ワーキンググループ 代表理事 公益社団法人認知症の人と家族の会 代表理事	菅原 晶子 荒井 恒一 江澤 和彦 鴻江 圭子 三根 浩一郎  藤田 和子 鈴木 森夫
(オブザーバー)	
内閣府 内閣府政策統括官(共生社会政策担当)	
内閣官房 日本経済再生総合事務局	
警察庁 長官官房 企画課	
金融庁 監督局 総務課 監督調査室	
消費者庁 消費者政策課	
総務省 自治行政局 地域力創造グループ 地域自立応援課 地域振興室	
法務省 大臣官房 秘書課	
文部科学省 総合教育政策局 男女共同参画共生社会学習・安全課	
農林水産省 食料産業局 食品流通課	
国土交通省 総合政策局 安心生活政策課	
経済産業省 商務情報政策局 ヘルスケア産業課	
厚生労働省 老健局 総務課 認知症施策推進室	
(事務局)	
特定非営利活動法人地域ケア政策ネットワーク 日本認知症官民協議会事務局	



### Ⅲ

## 認知症バリアフリー社会の実現等に関する アンケート調査

## 調査概要

### 1. 調査の目的

認知症バリアフリー社会の実現に向けて、企業・団体が行っている取組や今後の展開、それらを実現するために障壁（バリア）となっている点や、その解消のための意見等を伺うことを目的とする。

### 2. 調査対象

- ①認知症サポーターキャラバン事務局を設置する企業・団体（132社）
- ②日本認知症官民協議会に参加する団体※及び企業（91団体）

※団体傘下の加盟企業・事業所等も一部含まれる

### 3. 調査方法

調査依頼をメールにて行い、WEB アンケート調査方式により実施。

### 4. 調査期間

令和2年1月24日（金）～令和2年2月28日（金）

### 5. 有効回答数

56社・団体

（①キャラバン事務局34社 ②官民協議会22団体）

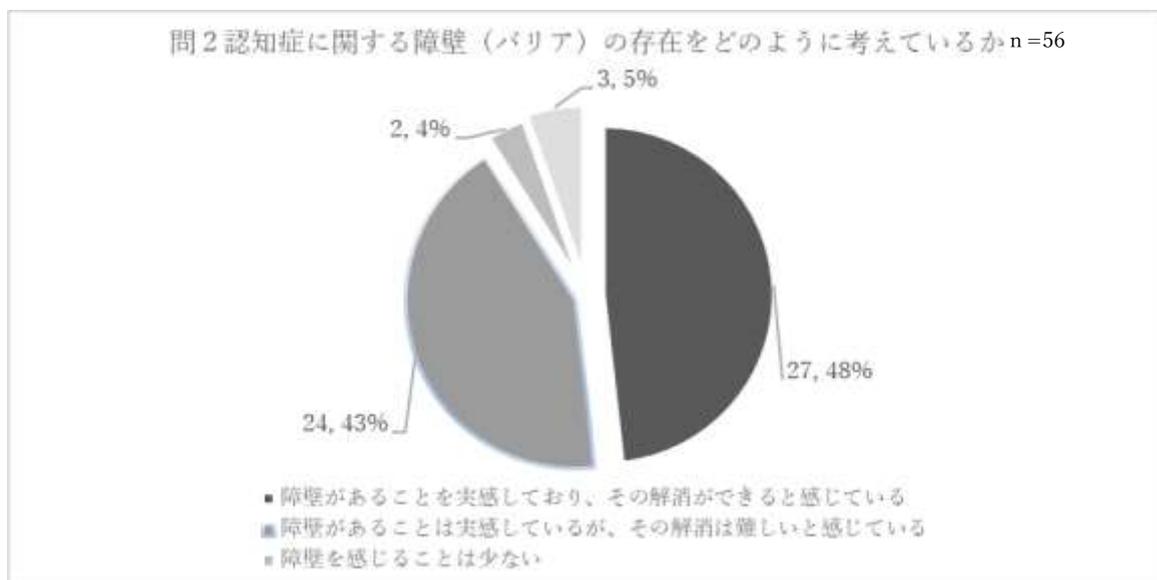
### 6. その他

有効回答を寄せた社・団体の規模や属性が異なるため、特性の抽出や集計の便宜上、概ね日本産業標準分類の大分類に沿って回答者をカテゴライズした。

## 調査結果の概要

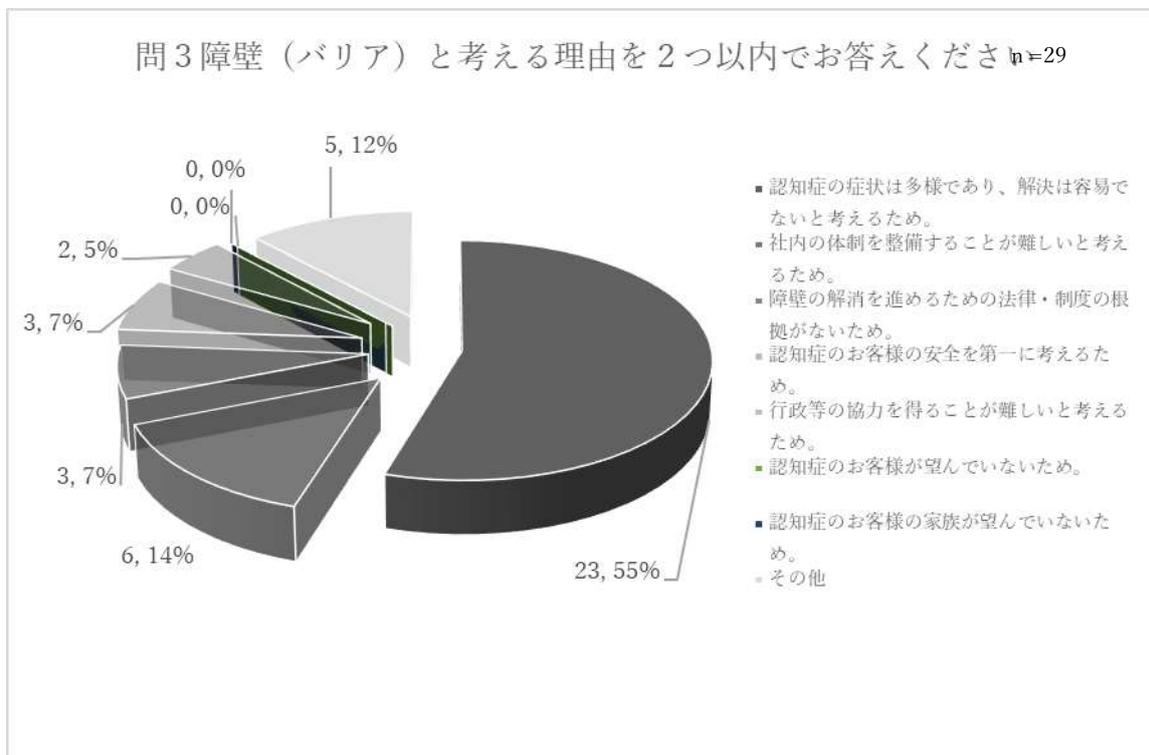
### 1. 9割の企業・団体が認知症に関するバリアを実感している

- 有効回答56社・団体のうち、9割を超える51社が認知症に関する「障壁があることを実感している」と回答している。残り5社は、製造業などの認知症のお客と接客する機会が少ない業態からの回答であった。
- 「障壁があることを実感している」と回答した51社のうち、5割強の27社が「障壁の解消ができる」と回答。一方で、5割弱の24社が「障壁の解消が難しいと感じている」と回答。拮抗する結果となった。
- 業態別にみても、小売業や保険業では「解消ができる」が比較的多く、金融業や不動産（マンション管理）業が「解消が難しい」が比較的多い。また、医療・介護分野では双方拮抗という結果となった。



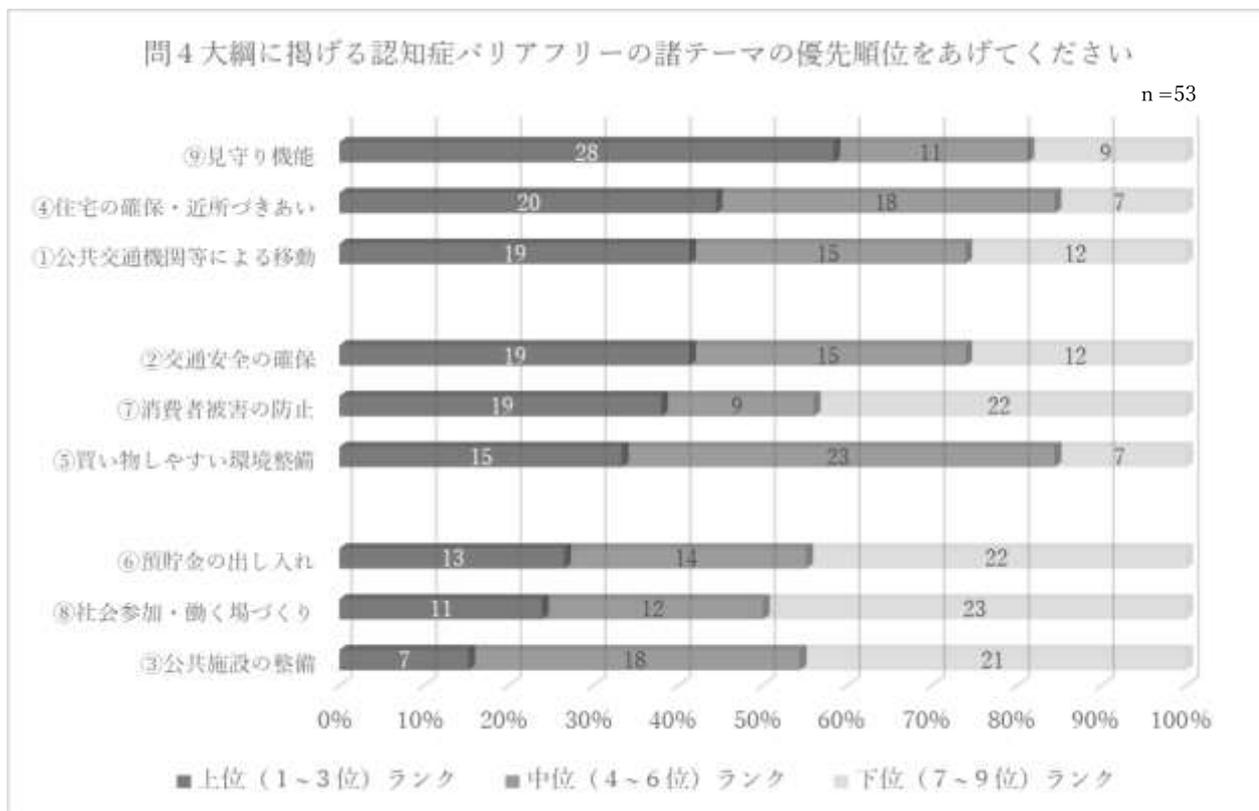
## 2. 障壁解消の根幹は、認知症の多様性への理解

- 前問で「障壁の解消は難しいと感じている」「障壁を感じることは少ない」「その他」の回答をした29社を対象に、なぜそのように考えるのかの理由を2つ以内の複数選択で問うた設問では、半数以上が「認知症の症状は多様であり、解決は容易でない」と考えるため」と回答。次点の「社内の体制を整備することが難しい」と考えるため」を大きく引き離した。
- 逆に考えると、認知症バリアフリー社会の実現のためには、社員教育等により認知症の症状等の多様性への理解を深め、その上で社内体制の整備を進める、日本の企業風土の醸成が、何よりも肝要となってくるものと考えられる。
- 「その他」の記述回答には、「良かれと思って対応したことに伴うリスク」に対する懸念への言及があり、企業において一定程度の認知症教育等は進んでいるものの、現状ではまだ多様性の理解や体制の整備といった深度にまではいたっていないことが推察される。



### 3. 認知症バリアフリーのテーマの優先順位 ～より日常性の高い生活行為に高いニーズ

- 認知症施策推進大綱が掲げる、認知症バリアフリーに関する9つのテーマ選択肢を示し、有効回答56社・団体のうち、53社から順位をつけてもらった結果をグラフに示した。  
(なお順位づけには、9つ全部の順位ではなく、一部の順位づけのみの回答も含めている)
- グラフには、特性を抽出する便宜上、1位から3位までの上位ランク、4位から6位までの中位ランク、6位から9位までの下位ランクに、それぞれどのテーマが位置しているかを示している。
- これをみると、もっとも高い優先順位を示したのが「⑨見守り機能」で、その主たる理由としては、「生命に関わる」事項を優先すべきというものであった。
- 次に高いのが「④住宅の確保・近所づきあい」で、中位ランクまでを含めると、見守りよりも若干高い。その理由として、前段の住宅の確保に関しては、生活基盤としての住まいの重要性を示すもの、後段の近所づきあいに関しては、見守りにつながる地域のコミュニティやネットワークに関するものが多くみられた。
- その次は「①公共交通機関等による移動」「②交通安全の確保」でまったく同数であった。同項目は表裏の関係であり、移動の確保とともに、移動に伴う安全の確保も同様に進めよという意図が汲み取れる。



- 中位ランクまでを含めると「⑤買い物しやすい環境整備」は、見守り、住宅確保・近所づきあいに匹敵する。アンケート結果を総合すると、生命に関わる事項とより日常性の高い住・食に関する認知症バリアに対する優先順位が高いという結果が得られた。

#### 4. 認知症バリアフリーをするうえでの企業の課題

～人材育成、社内整備、連携

- 「認知症バリアフリーの取組を推進する場合、具体的にどのような課題がありますか」と聞いたところ、44社が回答。委細は後掲表を参照。
- 傾向としては、認知症の多様性に順応し的確な意思決定支援を行うことができる社員教育、社内体制・ルールの整備、関係機関との連携・調整等が主な課題。また、成年後見制度の利用に関する言及も散見される。

#### 5. 官民連携の視点から認知症バリアフリー社会の実現に向けての希望

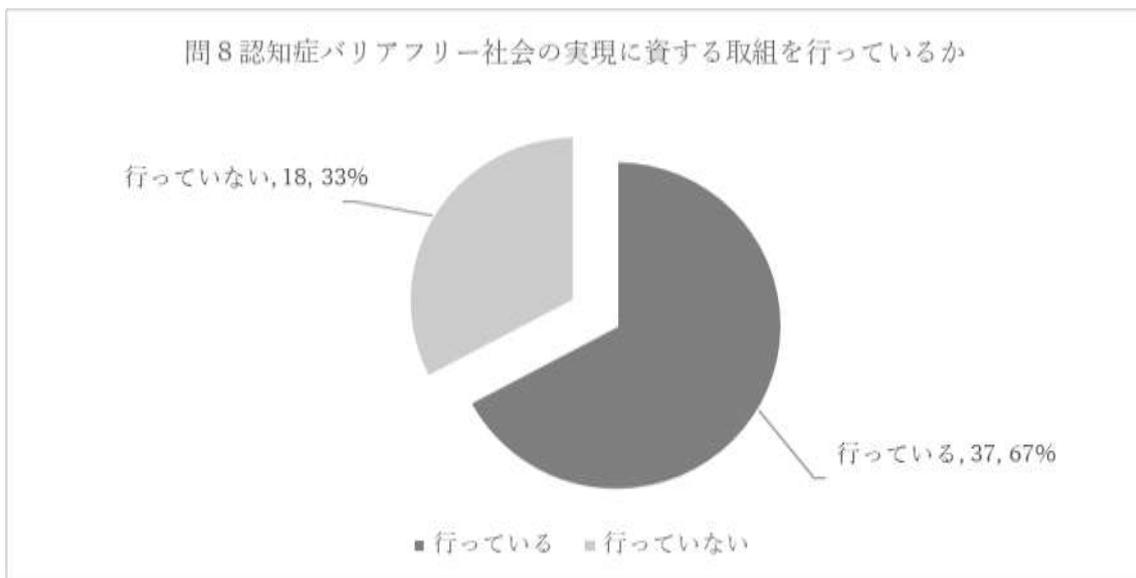
～行政ハブ化：周知・好事例収集、認知症企業優遇措置、成年後見制度整備

- 「官民連携の視点から…認知症バリアフリー社会の実現に向けて、行政（官）への取組希望」を聞いたところ、42社が回答。委細は後掲表を参照。
- 非常に多様な回答がみられたが、傾向としては、行政が産官学のハブ的役割を果たすことを求める回答が目立つ。
- 具体的には、好事例を収集し、認知症に関する正しい知識とともに各業界に周知を図り、取組の推進を果たす。そのインセンティブとして、認知症バリアフリーに取り組む企業への税制を含めた優遇措置や補助金制度による支援を行う。また、利用促進の途上にある、成年後見制度の環境整備を求めるものがみられた。
- また、金融業からは「統一した認知能力判断基準」、「訴訟リスクの回避に向けた、企業として取るべき行動指針の提示」、「公正証書作成費用の免除」など、具体的な提案がみられた。

## 6. 認知症バリアフリーに資する取組

～認知症サポーター養成がトップ。より進化した取組を

- 有効回答56社に対して、「認知症バリアフリー社会の実現に資する取組を行っていますか」と聞いたところ、37社が「行っている」と回答。委細は後掲表を参照。
- その内容としてもっとも多かったのが「認知症サポーター養成」関係で、16社に記載がみられた。それ以外の内容としても、研修や勉強会などの開催など、人材育成に関する記載が目立つ。
- 業界団体が行う取組としては、会員へのアンケート実施やガイドライン策定。個社においては、マニュアルの作成などがみられた。
- 医療・介護の事業者においては、認知症や認知症ケアに関する知識等の、一般への普及を行うものや講師派遣、地域の交流拠点づくり等の取組がみられた。

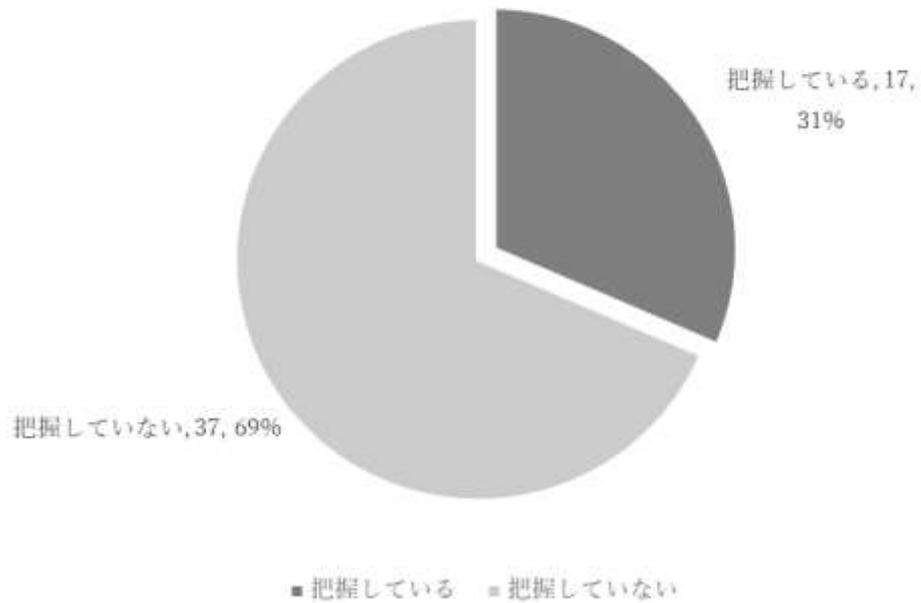


## 7. 介護離職の取組は道半ば

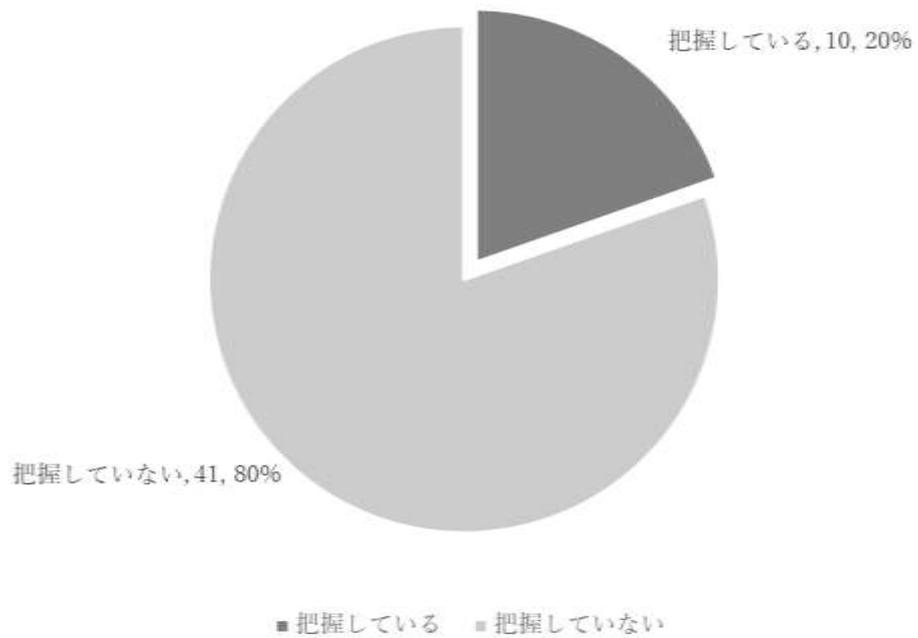
～介護離職者数を把握しているのは約3割

- 有効回答56社に対して、「介護離職者の人数を把握していますか（過去5年間）」と聞いたところ、54社が回答し、「把握している」と答えたのは17社、回答者の31%にとどまった。
- 同様に「介護離職の恐れのある従業員は何人いますか」と聞いたところ、51社が回答し、「把握している」と答えたのは10社で、離職者数より更に割合が減り、回答者の20%という結果となった。ともに委細は後掲表を参照。
- 「どのような方法で介護離職者や介護離職の恐れのある従業員を把握しているか」を問うたところ、面談や自己申告（自己申告シート利用含む）、また普段からの従業員とのコミュニケーションのなかからといった回答が目立った。また一方で、プライバシーに関わることで実数の把握は困難といった回答もみられた。
- 「どのような施策を講じれば、介護離職を防ぐことができる」を問うた設問では、具体的などころとしては時短勤務、介護休業、テレワーク等の働き方への対策や、その利用促進を図る従業員教育と企業風土の醸成といった回答が目立った。
- また、対策・制度の周知を図る従業員向けハンドブック作成や、利用環境の整備を図るための雇用の拡充や雇用形態の変更を含めた多様な働き方の選択肢を用意することなどがあげられた。
- では、「従業員が認知症となった場合、どのような具体的対策を取っているか」を問うた設問では、38社が回答を寄せたが、「実例がない」「具体策はない」「検討に至っていない」「個別の対処にとどまっている」といった回答が大半で、具体策をとる企業・団体は皆無に近い。
- 「どのような施策を講じれば、認知症の従業員が引き続き働き続けられると考えるか」を問うた設問でも、「検討していない」「回答できない」「わからない」といった回答が多くを占める。
- 医療・介護関係の業界においては、ジョブコーチやパートナーの設定、認知症の状態にあわせた業務の切り出しによる業務内容の変更や、認知症の人の雇用に対する補助制度を求める声がみられた。

問9 介護離職者の人数を把握していますか



問11 介護離職の恐れのある従業員の人数を把握していますか



No.	業種	問 2. 大綱が掲げる認知症バリアフリー社会について。貴企業・団体の現場では、このような障壁(バリア)の存在をどのように考えていますか。(最も近いもの1つを選択して回答欄に入力してください。)	その他の内容をご記入ください。
1	製造業	その他	障壁があることは想像できるが、実例がなく解消の可否については回答が難しい。
2	情報通信業	その他	
3	運輸業	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
4	小売業①	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
5	小売業②	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
6	小売業③	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
7	小売業④	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
8	小売業⑤	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
9	小売業⑥	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
10	金融業①	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
11	金融業②	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
12	金融業③	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
13	金融業④	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
14	金融業⑤	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
15	金融業⑥	その他	これまで、業務上、特に意識していない。
16	保険業①	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
17	保険業②	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
18	保険業③	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
19	保険業④	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
20	保険業⑤	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
21	保険業⑥	障壁を感じることは少ない。	
22	保険業⑦	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
23	不動産業①	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
24	不動産業②	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
25	不動産業③	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
26	不動産業④	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
27	不動産業⑤	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
28	不動産業⑥	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
29	医療業①	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
30	医療業②	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	

No.	業種	問 2. 大綱が掲げる認知症バリアフリー社会について。貴企業・団体の現場では、このような障壁(バリア)の存在をどのように考えていますか。(最も近いもの1つを選択して回答欄に入力してください。)	その他の内容をご記入ください。
31	医療業③	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
32	医療業④	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
33	医療業⑤	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
34	医療業⑥	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
35	医療業⑦	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
36	医療業⑧	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
37	医療業⑨	障壁を感じることは少ない。	
38	医療業⑩	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
39	医療業⑪	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
40	医療業⑫	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
41	医療業⑬	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
42	医療業⑭	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
43	介護事業①	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
44	介護事業②	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
45	介護事業③	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
46	介護事業④	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
47	介護事業⑤	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
48	介護事業⑥	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
49	介護事業⑦	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
50	介護事業⑧	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
51	介護事業⑨	障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。	
52	介護事業⑩	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
53	介護事業⑪	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
54	介護事業⑫	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
55	専門サービス業	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	
56	サービス業	障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。	

No.	業種	問3. 問2で「2」「3」「4」と回答した企業・団体にお聞きます。そのように考える理由を2つ以内でお答えください。								
		認知症の症状は多様であり、解決は容易でないと考えるため。	社内の体制を整備することが難しいと考えるため。	行政等の協力を得ることが難しいと考えるため。	障壁の解消を進めるための法律・制度の根拠がないため。	認知症のお客様が望んでいないため。	認知症のお客様の家族が望んでいないため。	認知症のお客様の安全を第一に考えるため。	その他	その他の内容をご記入ください。
1	製造業	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	
2	情報通信業	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい	そもそも、認知症に関する知識量が当団体連盟において十分ではなく、適切な行動がわからないため
3	運輸業	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
4	小売業①	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
5	小売業②	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
6	小売業③	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
7	小売業④	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
8	小売業⑤	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	
9	小売業⑥	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	
10	金融業①	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい	いいえ	
11	金融業②	はい	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	
12	金融業③	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	
13	金融業④	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
14	金融業⑤	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
15	金融業⑥	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい	利用者からの認知症に関する相談や苦情等がない。
16	保険業①	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
17	保険業②	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
18	保険業③	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
19	保険業④	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
20	保険業⑤	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	
21	保険業⑥	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい	会員会社の事業活動(契約等の場面)においては、家族の同席などの配慮がなされており、当会に寄せられる会員会社への苦情も、認知症に関するものは多くない状況であるため。
22	保険業⑦	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	
23	不動産業①	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	
24	不動産業②	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
25	不動産業③	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
26	不動産業④	はい	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	
27	不動産業⑤	はい	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	
28	不動産業⑥	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい	良かれと思って対応をなしたことに伴うリスクに高い面が懸念されているため。

No.	業種	問3. 問2で「2」「3」「4」と回答した企業・団体にお聞きします。そのように考える理由を2つ以内でお答えください。								その他の内容をご記入ください。
		認知症の症状は多様であり、解決は容易でないと考えるため。	社内の体制を整備することが難しいと考えるため。	行政等の協力を得ることが難しいと考えるため。	障壁の解消を進めるための法律・制度の根拠がないため。	認知症のお客様が望んでいないため。	認知症のお客様の家族が望んでいないため。	認知症のお客様の安全を第一に考えるため。	その他	
29	医療業①	いいえ	いいえ	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	
30	医療業②	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	
31	医療業③	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
32	医療業④	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
33	医療業⑤	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
34	医療業⑥	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	
35	医療業⑦	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	
36	医療業⑧	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
37	医療業⑨	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい	いいえ	
38	医療業⑩	はい	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	
39	医療業⑪	はい	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	
40	医療業⑫	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
41	医療業⑬	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
42	医療業⑭	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
43	介護事業①	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	
44	介護事業②	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい	はい	一人暮らし世帯が増加する中で、認知症バリアフリー社会の構築を進めていくには、かかりつけ医制度などを充実していく必要があるのではないのでしょうか。(早期発見の為)
45	介護事業③	はい	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	
46	介護事業④	はい	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	
47	介護事業⑤	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
48	介護事業⑥	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
49	介護事業⑦	はい	いいえ	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	
50	介護事業⑧	はい	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	
51	介護事業⑨	はい	いいえ	いいえ	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	
52	介護事業⑩	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
53	介護事業⑪	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
54	介護事業⑫	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
55	専門サービス業	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
56	サービス業	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	

No.	業種	問4. 大綱が掲げる認知症バリアフリーの諸テーマのなかで、貴企業・団体の立場から、どこから優先的に進めていくことが必要であるとお考えですか。優先順位をご回答ください。								
		優先順位1	優先順位2	優先順位3	優先順位4	優先順位5	優先順位6	優先順位7	優先順位8	優先順位9
1	製造業	①公共交通機関等による移動	②交通安全の確保	⑤買い物しやすい環境整備	④住宅の確保・近所づきあい	⑥預貯金の出し入れ	⑧社会参加・働く場づくり	⑨見守り機能	③公共施設の整備	⑦消費者被害の防止
2	情報通信業	③公共施設の整備	①公共交通機関等による移動	②交通安全の確保	⑤買い物しやすい環境整備	④住宅の確保・近所づきあい	⑦消費者被害の防止	⑨見守り機能	⑥預貯金の出し入れ	⑧社会参加・働く場づくり
3	運輸業	⑨見守り機能	②交通安全の確保	⑧社会参加・働く場づくり						
4	小売業①	④住宅の確保・近所づきあい	⑨見守り機能	⑤買い物しやすい環境整備	①公共交通機関等による移動	②交通安全の確保	③公共施設の整備	⑥預貯金の出し入れ	⑦消費者被害の防止	⑧社会参加・働く場づくり
5	小売業②	⑤買い物しやすい環境整備	⑨見守り機能	⑦消費者被害の防止	⑧社会参加・働く場づくり	⑥預貯金の出し入れ	④住宅の確保・近所づきあい	①公共交通機関等による移動	②交通安全の確保	③公共施設の整備
6	小売業③	⑤買い物しやすい環境整備	①公共交通機関等による移動	②交通安全の確保	⑧社会参加・働く場づくり	⑨見守り機能	⑦消費者被害の防止	⑥預貯金の出し入れ	③公共施設の整備	④住宅の確保・近所づきあい
7	小売業④	⑨見守り機能	④住宅の確保・近所づきあい	⑤買い物しやすい環境整備	③公共施設の整備	①公共交通機関等による移動	②交通安全の確保	⑦消費者被害の防止	⑥預貯金の出し入れ	⑧社会参加・働く場づくり
8	小売業⑤	⑤買い物しやすい環境整備	⑦消費者被害の防止	⑥預貯金の出し入れ	⑨見守り機能	③公共施設の整備	④住宅の確保・近所づきあい	②交通安全の確保	①公共交通機関等による移動	⑧社会参加・働く場づくり
9	小売業⑥	③公共施設の整備	②交通安全の確保	①公共交通機関等による移動	④住宅の確保・近所づきあい	⑨見守り機能	⑦消費者被害の防止	⑧社会参加・働く場づくり	⑤買い物しやすい環境整備	⑥預貯金の出し入れ
10	金融業①	⑥預貯金の出し入れ	⑦消費者被害の防止							
11	金融業②	⑥預貯金の出し入れ								
12	金融業③	⑥預貯金の出し入れ	⑦消費者被害の防止							
13	金融業④	⑥預貯金の出し入れ	⑦消費者被害の防止	⑨見守り機能	⑧社会参加・働く場づくり	⑤買い物しやすい環境整備	④住宅の確保・近所づきあい	②交通安全の確保	①公共交通機関等による移動	③公共施設の整備
14	金融業⑤	⑥預貯金の出し入れ	⑦消費者被害の防止							
15	金融業⑥	⑦消費者被害の防止	②交通安全の確保	⑨見守り機能	③公共施設の整備	⑥預貯金の出し入れ	⑤買い物しやすい環境整備	①公共交通機関等による移動	④住宅の確保・近所づきあい	⑧社会参加・働く場づくり
16	保険業①	⑦消費者被害の防止	⑨見守り機能							
17	保険業②	⑧社会参加・働く場づくり	⑤買い物しやすい環境整備	⑥預貯金の出し入れ	④住宅の確保・近所づきあい	⑨見守り機能	⑦消費者被害の防止	③公共施設の整備	①公共交通機関等による移動	②交通安全の確保
18	保険業③	左記①から⑨のテーマについて、保険会社としての取組みは難しいものなので、優先順位は付けておりません。代わりに問5に取組むべきテーマを記載しております。								
19	保険業④	⑨見守り機能	⑦消費者被害の防止							
20	保険業⑤	②交通安全の確保	⑨見守り機能	④住宅の確保・近所づきあい	①公共交通機関等による移動	③公共施設の整備	⑧社会参加・働く場づくり	⑦消費者被害の防止	⑥預貯金の出し入れ	⑤買い物しやすい環境整備
21	保険業⑥	当会では、②交通安全の確保をテーマとして、高齢者の事故防止の啓発に取り組んでおります。ただし、左記のテーマは認知症の方が地域で共生するにあたり、どれも重要なテーマと考えており、認知症のお客様の障壁が少しでも減るよう「認知症バリアフリー」の取組み推進に賛同いたします。								
22	保険業⑦	「地域共生社会」を実現し、認知症になってからも買い物や移動、趣味活動など地域の様々な場面で、外出や交流の機会を持つことは重要と考えるが、その土台として、事件・事故等に巻き込まれる被害がなく、安心して暮らせるような対策が優先されるべきと考える。								
23	不動産業①	⑨見守り機能	②交通安全の確保	⑥預貯金の出し入れ	⑦消費者被害の防止	④住宅の確保・近所づきあい	⑤買い物しやすい環境整備	③公共施設の整備	⑧社会参加・働く場づくり	①公共交通機関等による移動

No.	業種	問4. 大綱が掲げる認知症バリアフリーの諸テーマのなかで、貴企業・団体の立場から、どこから優先的に進めていくことが必要であるとお考えですか。優先順位をご回答ください。								
		優先順位1	優先順位2	優先順位3	優先順位4	優先順位5	優先順位6	優先順位7	優先順位8	優先順位9
24	不動産業②	⑦消費者被害の防止	②交通安全の確保	①公共交通機関等による移動	⑨見守り機能	⑧社会参加・働く場づくり	③公共施設の整備	④住宅の確保・近所づきあい	⑥預貯金の出し入れ	⑤買い物しやすい環境整備
25	不動産業③	④住宅の確保・近所づきあい	⑥預貯金の出し入れ	⑨見守り機能	⑦消費者被害の防止	②交通安全の確保	⑤買い物しやすい環境整備	①公共交通機関等による移動	③公共施設の整備	⑧社会参加・働く場づくり
26	不動産業④	⑨見守り機能	④住宅の確保・近所づきあい	⑦消費者被害の防止	②交通安全の確保	⑤買い物しやすい環境整備	③公共施設の整備	①公共交通機関等による移動	⑧社会参加・働く場づくり	⑥預貯金の出し入れ
27	不動産業⑤	⑦消費者被害の防止	②交通安全の確保	①公共交通機関等による移動	③公共施設の整備	⑥預貯金の出し入れ	⑤買い物しやすい環境整備	⑨見守り機能	④住宅の確保・近所づきあい	⑧社会参加・働く場づくり
28	不動産業⑥	③公共施設の整備	⑦消費者被害の防止	①公共交通機関等による移動	⑤買い物しやすい環境整備	②交通安全の確保	⑥預貯金の出し入れ	⑧社会参加・働く場づくり	⑨見守り機能	④住宅の確保・近所づきあい
29	医療業①	③公共施設の整備	⑨見守り機能	①公共交通機関等による移動	②交通安全の確保	⑧社会参加・働く場づくり	⑦消費者被害の防止	⑤買い物しやすい環境整備	⑥預貯金の出し入れ	④住宅の確保・近所づきあい
30	医療業②	④住宅の確保・近所づきあい	①公共交通機関等による移動	⑤買い物しやすい環境整備	⑨見守り機能	②交通安全の確保	⑧社会参加・働く場づくり	⑥預貯金の出し入れ	⑦消費者被害の防止	③公共施設の整備
31	医療業③	⑤買い物しやすい環境整備	⑧社会参加・働く場づくり	①公共交通機関等による移動	②交通安全の確保	③公共施設の整備	④住宅の確保・近所づきあい	⑨見守り機能	⑥預貯金の出し入れ	⑦消費者被害の防止
32	医療業④	③公共施設の整備	①公共交通機関等による移動							
33	医療業⑤	①公共交通機関等による移動	②交通安全の確保	⑥預貯金の出し入れ	⑤買い物しやすい環境整備	③公共施設の整備	⑨見守り機能	⑧社会参加・働く場づくり	⑦消費者被害の防止	④住宅の確保・近所づきあい
34	医療業⑥	⑨見守り機能	④住宅の確保・近所づきあい	②交通安全の確保	①公共交通機関等による移動	⑤買い物しやすい環境整備	⑥預貯金の出し入れ	⑦消費者被害の防止	③公共施設の整備	⑧社会参加・働く場づくり
35	医療業⑦	⑨見守り機能	⑧社会参加・働く場づくり	②交通安全の確保	④住宅の確保・近所づきあい	①公共交通機関等による移動	⑤買い物しやすい環境整備	⑥預貯金の出し入れ	⑦消費者被害の防止	③公共施設の整備
36	医療業⑧	⑦消費者被害の防止	①公共交通機関等による移動	⑤買い物しやすい環境整備	③公共施設の整備	④住宅の確保・近所づきあい	⑧社会参加・働く場づくり	②交通安全の確保	⑨見守り機能	⑥預貯金の出し入れ
37	医療業⑨	⑥預貯金の出し入れ	②交通安全の確保	⑤買い物しやすい環境整備	⑨見守り機能	④住宅の確保・近所づきあい	①公共交通機関等による移動	⑦消費者被害の防止	⑧社会参加・働く場づくり	③公共施設の整備
38	医療業⑩	⑥預貯金の出し入れ	⑨見守り機能	⑦消費者被害の防止	④住宅の確保・近所づきあい	①公共交通機関等による移動	②交通安全の確保	③公共施設の整備	⑤買い物しやすい環境整備	⑧社会参加・働く場づくり
39	医療業⑪	⑨見守り機能	④住宅の確保・近所づきあい	②交通安全の確保	⑤買い物しやすい環境整備	①公共交通機関等による移動	③公共施設の整備	⑦消費者被害の防止	⑥預貯金の出し入れ	⑧社会参加・働く場づくり
40	医療業⑫	①公共交通機関等による移動	②交通安全の確保	⑧社会参加・働く場づくり	⑤買い物しやすい環境整備	④住宅の確保・近所づきあい	③公共施設の整備	⑨見守り機能	⑥預貯金の出し入れ	⑦消費者被害の防止
41	医療業⑬	④住宅の確保・近所づきあい	⑤買い物しやすい環境整備	①公共交通機関等による移動	②交通安全の確保	③公共施設の整備	⑥預貯金の出し入れ	⑨見守り機能	⑦消費者被害の防止	⑧社会参加・働く場づくり
42	医療業⑭	⑨見守り機能	④住宅の確保・近所づきあい	⑤買い物しやすい環境整備	②交通安全の確保	①公共交通機関等による移動	③公共施設の整備	⑥預貯金の出し入れ	⑦消費者被害の防止	⑧社会参加・働く場づくり
43	介護事業①	④住宅の確保・近所づきあい	①公共交通機関等による移動	⑦消費者被害の防止	③公共施設の整備	⑤買い物しやすい環境整備	⑨見守り機能	⑧社会参加・働く場づくり	⑥預貯金の出し入れ	②交通安全の確保
44	介護事業②	②交通安全の確保	③公共施設の整備	①公共交通機関等による移動	④住宅の確保・近所づきあい	⑤買い物しやすい環境整備	⑥預貯金の出し入れ	⑧社会参加・働く場づくり	⑨見守り機能	⑦消費者被害の防止
45	介護事業③	⑤買い物しやすい環境整備	⑥預貯金の出し入れ	④住宅の確保・近所づきあい	⑧社会参加・働く場づくり	⑨見守り機能	①公共交通機関等による移動	⑦消費者被害の防止	③公共施設の整備	②交通安全の確保
46	介護事業④	④住宅の確保・近所づきあい	⑨見守り機能	⑧社会参加・働く場づくり	⑤買い物しやすい環境整備	②交通安全の確保	①公共交通機関等による移動	⑦消費者被害の防止	⑥預貯金の出し入れ	③公共施設の整備

No.	業種	問4. 大綱に掲げる認知症バリアフリーの諸テーマのなかで、貴企業・団体の立場から、どこから優先的に進めていくことが必要であるとお考えですか。優先順位をご回答ください。								
		優先順位1	優先順位2	優先順位3	優先順位4	優先順位5	優先順位6	優先順位7	優先順位8	優先順位9
47	介護事業⑤	⑧社会参加・働く場づくり	④住宅の確保・近所づきあい	⑨見守り機能	⑦消費者被害の防止	⑤買い物しやすい環境整備	⑥預貯金の出し入れ	①公共交通機関等による移動	②交通安全の確保	③公共施設の整備
48	介護事業⑥	④住宅の確保・近所づきあい	⑧社会参加・働く場づくり	⑨見守り機能	②交通安全の確保	③公共施設の整備	①公共交通機関等による移動	⑤買い物しやすい環境整備	⑥預貯金の出し入れ	⑦消費者被害の防止
49	介護事業⑦	①公共交通機関等による移動	⑦消費者被害の防止	⑤買い物しやすい環境整備	⑨見守り機能	⑧社会参加・働く場づくり	④住宅の確保・近所づきあい	②交通安全の確保	③公共施設の整備	⑥預貯金の出し入れ
50	介護事業⑧	⑨見守り機能	⑧社会参加・働く場づくり	④住宅の確保・近所づきあい	①公共交通機関等による移動	⑤買い物しやすい環境整備	⑥預貯金の出し入れ	③公共施設の整備	②交通安全の確保	⑦消費者被害の防止
51	介護事業⑨	⑨見守り機能	②交通安全の確保	④住宅の確保・近所づきあい	⑤買い物しやすい環境整備	⑥預貯金の出し入れ	①公共交通機関等による移動	⑦消費者被害の防止	③公共施設の整備	⑧社会参加・働く場づくり
52	介護事業⑩	⑨見守り機能	②交通安全の確保	⑦消費者被害の防止	⑥預貯金の出し入れ	⑤買い物しやすい環境整備	④住宅の確保・近所づきあい	⑧社会参加・働く場づくり	③公共施設の整備	①公共交通機関等による移動
53	介護事業⑪	③公共施設の整備	④住宅の確保・近所づきあい	⑨見守り機能	②交通安全の確保	⑤買い物しやすい環境整備	⑥預貯金の出し入れ	①公共交通機関等による移動	⑧社会参加・働く場づくり	⑦消費者被害の防止
54	介護事業⑫	⑨見守り機能	⑧社会参加・働く場づくり	④住宅の確保・近所づきあい	③公共施設の整備	⑤買い物しやすい環境整備	①公共交通機関等による移動	②交通安全の確保	⑥預貯金の出し入れ	⑦消費者被害の防止
55	専門サービス業	④住宅の確保・近所づきあい	⑧社会参加・働く場づくり	⑨見守り機能	⑤買い物しやすい環境整備	⑦消費者被害の防止	⑥預貯金の出し入れ	③公共施設の整備	①公共交通機関等による移動	②交通安全の確保
56	サービス業	①公共交通機関等による移動	⑨見守り機能	⑦消費者被害の防止	②交通安全の確保	⑧社会参加・働く場づくり	④住宅の確保・近所づきあい	⑤買い物しやすい環境整備	⑥預貯金の出し入れ	③公共施設の整備

No.	業種	問4. 大綱が掲げる認知症バリアフリーの諸テーマのなかで、貴企業・団体の立場から、どこから優先的に進めていくことが必要であるとお考えですか。優先順位をご回答ください。
		前問について、優先順位をそのようにお考えの理由をご記入ください。
1	製造業	日常生活に不可欠な項目から取り組むべきと考えている。
2	情報通信業	N/A
3	運輸業	⑨について、弊社は医療用医薬の配送事業を営んでおります。 地域に根差してルート配送するドライバーが約1800人おりますので、見守り機能という点ではお役に立てるのではないかと考えます。 ②について、超高齢化社会を迎え、交通弱者の立場にたって交通安全を考えることが大切です。 ③弊社の物流センターでは、歩きながら(軽い運動)ハンディーターミナルを使ってピッキングします。 MCIの方々の症状の緩和に一定の効果があるのではないかと思います。 また、就労の喜びも大切です。そのような「場」の提供ができれば良いと考えています。
4	小売業①	・地域社会における認知症への理解、ネットワーク、見守り活動が最優先と考える。 ・そのうえで、日常生活で最も頻度が高いお買い物について、環境整備が重要と考えている。
5	小売業②	弊社の本業を通じた取り組みが課題解決の優先項目と考えます。
6	小売業③	小売りなので店内での行動を1番とし、ご来店までの交通機関や安全性をその次とした。
7	小売業④	まずは周囲の人間の理解・サポート体制構築が必要だと感じている。 買い物しやすい環境整備は日常生活に密接に関わる上、弊社としても難しいことではないと考えている。 優先的に取り組めば早期の実現が可能ではないか。
8	小売業⑤	今まで通りの生活が可能な限り続けられることが優先と考える為
9	小売業⑥	N/A
10	金融業①	N/A
11	金融業②	N/A
12	金融業③	N/A
13	金融業④	N/A
14	金融業⑤	<⑦の理由> ・金融詐欺にあわれる高齢者は多く、認知症の患者も含まれると思われる。経済的に困窮する恐れもあるため、消費者被害には力を入れていただきたいと考えております。 ・「お客様本位の業務運営の徹底」を推進しております。金融機関としての責務としてお客さまにふさわしい商品・サービスの提供を始め、重要な情報の分かりやすい提供、手数料などの明確化を徹底しております。またお客さまの利益を不当に害することがないよう利益相反を適切に管理しております。 この「お客様本位」を基本に考え左記の優先順位とさせて頂きました。  <⑥の理由> ・現状、認知症を患っていると家族からの申し出があった場合、口座を凍結し、原則として全ての取引を停止している(人道的立場からの出金については一定の範囲内で認めている)。 本人の生活環境の変化・医療関連サービスの利用等によりキャッシュフローが必要となる中、本人の保有資産の流動化は重要と考えられる。 ・必要資金の確保は認知症の方及びご家族にとって重要であり、また預貯金の出し入れだけでなく各金融資産の解約、契約に関しても、生活資金に関わってくるケースも少なくない。 認知症が増える今後は、認知症及び家族が必要資金確保、資産の保全に関し、不便や不安に感じる状況が生じることの無いように、資産運用環境では、法整備も含む新たな対策が必要と考える。 法整備には慎重な取組と時間を要すると想定され、早期の着手が望まれるため⑥を優先とした。
15	金融業⑥	・身体、社会生活での安全の確保が重要(1~3順位) ・公共部門での対応が民間レベルに広がることを期待(4順位) ・日常生活でのバリアの排除(5~8 これらに順位はない)
16	保険業①	保護すべき脆弱な消費者への対応は喫緊の課題であるから。
17	保険業②	優先順位の高くあげたものは、認知症の人ご自身の意思を尊重しようとする取り組みであるため。(⑧、⑤、⑥) ④と⑨は地域で暮らす私たち一人ひとり(支える側の意識)の取り組みであるため。 ⑦は家族の問題かもしれませんが、単身高齢者の増加により実効性のある具体的な対策が必要と思われます。 ③、①、②は公共機関での取り組みとなります。より費用がかかる可能性もあるため優先順位を下げました。 ただし、公共機関の力を借りて教育、広報を行うことも得策かと思われます。
18	保険業③	左記①から⑨のテーマについて、保険会社としての取組みは難しいものなので、優先順位は付けておりません。代わりに問5に取組むべきテーマを記載しております。
19	保険業④	消費者保護は重要な課題であると認識しているため。

No.	業種	問4. 大綱が掲げる認知症バリアフリーの諸テーマのなかで、貴企業・団体の立場から、どこから優先的に進めていくことが必要であるとお考えですか。優先順位をご回答ください。
		前問について、優先順位をそのようにお考えの理由をご記入ください。
20	保険業⑤	当社(損害保険会社)の社会的使命として「安心・安全なクルマ社会の実現」を目指しており、交通安全の確保は喫緊の課題と認識している。また、昨今は地域企業としての見守り活動も現場単位で進めているため優先度は高いと判断した。
21	保険業⑥	当会では、②交通安全の確保をテーマとして、高齢者の事故防止の啓発に取り組んでおります。ただし、左記のテーマは認知症の方が地域で共生するにあたり、どれも重要なテーマと考えており、認知症のお客様の障壁が少しでも減るよう「認知症バリアフリー」の取組み推進に賛同いたします。
22	保険業⑦	「地域共生社会」を実現し、認知症になっても買い物や移動、趣味活動など地域の様々な場面で、外出や交流の機会を持つことは重要と考えるが、その土台として、事件・事故等に巻き込まれる被害がなく、安心して暮らせるような対策が優先されるべきと考える。
23	不動産業①	身体の安全を第一とし、財産の保全、日常生活の維持を前提に考えました。
24	不動産業②	N/A
25	不動産業③	賃貸住宅の場合、オーナーが高齢者等の入居を断るケースが多い。また、施設に入所しようとしても、希望する施設に空きがなかったり、金銭的に難しいケースがたくさんあることから、生活の基盤となる住宅を確保することが問題だと考えた。
26	不動産業④	家族や親族だけで見るのは、負荷もかかり、難しいと感じており、そこを緩和できる対策順に考えました。
27	不動産業⑤	地域、それぞれの理解や協力は大事でも、法律などが変わらないと難しい思うから。
28	不動産業⑥	最も大切なのは住宅で、そこでの見守りや社会参加が次にあると考えた。さらに、預貯金の出し入れ(権利擁護の意味での後見制度を含む)が次に来るものとする。そして、日常生活上の頻度の高いと思われるものから順番に並べてみた。
29	医療業①	認知症の方及びその家族が安心して受診できる体制の整備は不可欠であり、また、認知症の患者さんが一人でも来院し、ご自宅に帰ることができるような交通環境の整備と、社会全体の見守り体制の構築が求められるため。
30	医療業②	認知症の人が住み慣れた地域でその人らしく生活するのに必要な順で上げたが、②・④・⑤・⑨の優先順位は同等で、どれが欠けても地域では一人では生活できない。
31	医療業③	どの項目も必要と考えますが、社会参加やご本人の望む活動がご本人らしく継続できるように、特に上位3つ(⑤、⑧、①)は重要と考えます。
32	医療業④	公共交通機関等を利用した通院を含め、歯科医療機関受診の際に、従来との変化に気付くことで、認知症を早期に発見し、家族・多職種との連携を推進していく立場から貢献できると思う。
33	医療業⑤	N/A
34	医療業⑥	N/A
35	医療業⑦	N/A
36	医療業⑧	移動手段に困っている方が多いため
37	医療業⑨	最低限の生活ができることを優先に考えました。
38	医療業⑩	認知力の低下より⑥が出来なくなり生活に支障が出ると思われる。権利擁護、疾患の理解が深まり暮らしやすい街づくりが必要。
39	医療業⑪	まずは生活環境を整えてからの職場環境の整備であると考えたから
40	医療業⑫	まずは日常生活の確保
41	医療業⑬	生活の基盤作りが第一と考えます。
42	医療業⑭	どのテーマも重要であると考えますが、認知症の人が、住み慣れた地域で暮らすために、社会全体で見守ること、また暮らす地域で支えあうことが必要であるという意識を多くの人々が理解し、その思いを持つことで次に様々な認知症の人を取り巻く環境の整備に繋がっていくと考えます。
43	介護事業①	認知症になる疾患は多様であり、またランク(進行度)によっても、その持たれる課題は様々であるため、回答に困難を感じました。「共生」「予防」の考え方を踏まえ、認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱ位の方を想定し、回答しました。
44	介護事業②	生命にかかわる事項を優先すべきと考える。初期の認知機能低下に対応できる自動運転技術の革新を官民一体となり一刻も早く実行すべき。

No.	業種	<p>問4. 大綱が掲げる認知症バリアフリーの諸テーマのなかで、貴企業・団体の立場から、どこから優先的に進めていくことが必要であるとお考えですか。優先順位をご回答ください。</p> <p>前問について、優先順位をそのようにお考えの理由をご記入ください。</p>
45	介護事業③	住み慣れた地域で安心安全に暮らすために重要と思われる
46	介護事業④	地域で暮らすための生活の基盤としての住まいの確保、地域からの孤立を防ぐことが重要のかんがえた。また、買い物・外出などの環境整備が認知症の人にとってやさしい環境であることが生活が安定すると思う。
47	介護事業⑤	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公共インフラ面の整備よりも地域の実情(市民理解含む)に課題を感じております。</li> <li>・逆に言えば、市民理解が進めばおのずと公共インフラは進む(進めざるを得ない)と感じております。</li> <li>・介護や認知症を一部の専門職集団の特別なものにせず、いかに市民レベルで皆で考えていく</li> <li>・ジブンゴトとして理解を進められるか、にすべてかかっていると思います。</li> <li>・そういう観点から、認知症の方を理解するためにも時間をともにする機会を増やすことを優先順位の一歩にしました(認知症ご本人にとっても重要)</li> </ul>
48	介護事業⑥	地域から迷惑住民として追い出されている人を多くみているから。
49	介護事業⑦	N/A
50	介護事業⑧	地域で見守り支える環境づくり、困ったときに助けを求められる環境づくりを重視したため。また、現状地域での認知症に対する偏見、理解が不十分であり、社会参加を考えたくても理解が得られないことが多い。
51	介護事業⑨	見守り機能は認知症の方の命にかかわることから、優先順位を1位とし、2~5位は生活機能を維持する上で必要なテーマから選択し、優先度が高いテーマから順位を付けた。6~9位までは、当事者に対し支援者がいれば対応できることだが、認知症バリアフリーになれば、よりQOLが上がるテーマとして、優先度を考え順位を付けた。
52	介護事業⑩	まずは日常生活における身近なセーフティネットを構築することを優先すべきと考えます。その上で社会参加や外出支援などを構築していくことが重要と考えます。
53	介護事業⑪	<p>まずは、公的機関による全体の取り組みが必要であること。次に生活の拠点となる地域の協力が必要なこと。</p> <p>当然そこには見守り機能が必要であること。次の段階として、交通安全の確保が無ければ外出が難しい事。</p> <p>買い物しやすい環境整備と預貯金の出し入れはほぼ同列だが、成年後見制度を利用している場合は、預貯金の出し入れがないためこの順になる。徒歩圏内から出るためには、公共交通機関等による移動が必要になり、社会参加・働く場が次の段階と考える。</p> <p>消費者被害の防止も重要ではあるが、日常リスクではないと考えるので最後になった。</p>
54	介護事業⑫	<p>⑨認知症の人の行方不明者は年々増加しており、2018年には1万6,927人と警察庁が統計を取り始めた2012年以降6年連続で過去最多を更新している。また、そのうち、508の方が亡くなっている。生命に関わることであり、早急に見守り機能の強化が必要と考える。認知症グループホームにおいてもSOSネットワークへの参加などを推進していきたいと考えている。</p> <p>⑧当協会の立場からは、認知症の人が役割をもって生活することが大切であると考えており、認知症グループホーム内外に関わらず、認知症の人が日常生活圏域内で自己実現を目指すための活動の場として、特に社会参加・働く場づくりを推進していきたいと考えている。</p> <p>④、③、⑤、①、②、⑥については、認知症の人が地域の中で自分らしく、社会と関わりながら生活していくためにはどれも必要不可欠な課題であり、それぞれ関わりの深い団体・企業等が中心となって、並行して取り組んでいく必要があると考える。</p> <p>⑦特殊詐欺については2018年の認知件数だけでも16,496件と高水準で推移しており、依然として深刻な状況である。特に高齢者の被害が78.1%を占めており、認知症の人も多く含まれていると思われる。在宅で生活する独居の認知症の人など広報啓発には限界があり、法的な罰則強化など抜本的な対策が必要と考える。認知症グループホームの入居者は被害にあうことはないため、当協会の立場からはこの順位にしているが、在宅で生活する認知症の人にとっては⑧と並ぶ最重要課題と考える。</p>
55	専門サービス業	<p>地域でのネットワークを構築し、本人が安心して生活するためにはまず、本人が望む住み慣れた場所での住宅の確保が重要である。</p> <p>そこからいろいろな繋がりがあり、できる間は社会参加し、見守られながら買い物等の地域での生活が確保されることが望ましい。</p> <p>消費者被害の恐れや、預貯金の出し入れに不自由になれば成年後見制度の利用に繋げる等、見守りの機能を活用する。</p>
56	サービス業	N/A

No.	業種	問6. 貴企業・団体において、認知症バリアフリーの取組を推進する場合、具体的にどのような課題がありますか。	問7. 官民連携の視点から質問します。貴企業・団体(民)の立場からみて、認知症バリアフリー社会の実現に向けて、行政(官)に取り組んで欲しいことや、これがあれば取組が進むと思うことを具体的にご記入ください。
1	製造業	どのようなバリアがあり、どのように解消するかということについて、これまで議論が行われていないので、課題意識をもてていない。	検討できておらず特になし。
2	情報通信業	職種にバリエーションが乏しいため、認知症の方が行える業務そのものがない。	全世代、全業種に向けた啓発活動を期待します。
3	運輸業	キャラバン・メイトやジョブコーチの育成	気軽に参加できる産官学のオープンイノベーションの場があったら良いと思います。
4	小売業①	弊社従業員(店舗従業員)の認知症への理解も重要ですが、それ以上に、日々ご来店頂いているお客様(地域住民の方々)も認知症への理解を深めて頂くことが重要と考えています。 全ての方々が認知症に対して理解があれば、認知症の方々に対して連携してスムーズに対応することが可能です。	認知症施策推進大綱において、小売業・金融業における認知症サポーターを重点的に養成する旨明記頂き、大変感謝しております。行政の方々とは更に連携を深め一緒に取り組んでまいりたいと考えておりますが、その際もう少し小売業・金融業の状況をご理解頂ければ、より連携がスムーズになると思います。 特に現在は人手不足のため、多様な方々が働く現状、人の入れ替わりが多いことをご理解頂き、キャラバン・メイト養成講座や認知症サポーター養成講座がもう少し柔軟に開催できるようにになれば助かります。
5	小売業②	個社の取り組みではなく協会・団体での行動が必要である。	課題は、それぞれの地域によって異なると思います。 弊社も地域ごとに店舗規模など違いがあります。 地域課題の解決には行政がハブとなり、様々なステークホルダーの連携・協力により前進すると考えます。企業間の柵をなくすためにも行政のリーディングは重要と考えます。
6	小売業③	対応する従業員教育	行政主体の啓発活動の場としての施設利用。 行政担当者からの定期的な研修への講師派遣(一般的な認知症サポーター研修ではなく、それぞれの地域課題や事例紹介に基づいたもの)
7	小売業④	①実際に現地で研修を開かなければいけないとされているが、TV 会議等を使用した研修などが認められれば、より活動範囲が広がる ②オレンジリング以外にサポーターであることを周知するものが欲しい。食品スーパーでは衛生上、リングが身に付けづらい	情報の提供。個人情報観点から難しいのかも知らないが、例えば、店で保護した方が結局、どこの誰かなのかもわからない。 誰かが分かればその人や家族に対する個別のサービスというものが提案できると思う
8	小売業⑤	N/A	認知症の進行度合による症状と具体的な対応方法の国民への更なる理解の促進
9	小売業⑥	N/A	N/A
10	金融業①	・高齢のお客様ご本人とご家族の間で意見が異なっている場合に、ご本人の意思をどのように尊重するか。地域における高齢者に関するケアの中などで、ご家族に対しても、ご本人の意思を尊重することの啓発が必要なのではないか。	N/A
11	金融業②	・意思能力の有無の判断については、事案ごとに判断根拠が相違するため、判断に苦慮する場合がある。	・金融機関によって対応が相違することは、顧客の立場から負担が大きいため、認知症の顧客またはその家族に対する基本的な考え方をまとめたガイドラインの作成。 ・成年後見制度の認知度向上のための周知活動。
12	金融業③	N/A	N/A
13	金融業④	N/A	N/A

No.	業種	問6. 貴企業・団体において、認知症バリアフリーの取組を推進する場合、具体的にどのような課題がありますか。	問7. 官民連携の視点から質問します。貴企業・団体(民)の立場からみて、認知症バリアフリー社会の実現に向けて、行政(官)に取り組んで欲しいことや、これがあれば取組が進むと思うことを具体的にご記入ください。
14	金融業⑤	<p>以下のような課題を持つ社があった。</p> <p>○金融商品の取引については、バリアフリーという観点での取組みが難しいように考えております。顧客が認知症と判断される場合、基本的には当社からの勧誘行為は行いませんが、顧客の自発的な意思による取引についても、認知症ではないお客様と比較すると様々な点(判断能力に欠ける状態での約定の有効性等)に留意しなければならず、状況によっては取引をお断りする場合があります。</p> <p>成年後見制度を利用いただければ、取引は後見人で行うことが出来ますが、顧客本人の意思とは無関係のため、バリアフリーとは異なるものかと思えます。</p> <p>家族信託口座サービスを提供しておりますが、費用も安くは無く、手間もかかるため、誰もが便利に使う事ができる仕組みでは無いと考えております。</p> <p>○本人の判断能力の有無に関する明確な判断基準が無いため、従業員による判断が難しい。そのような状況下、(入金を含む)当社との取引により顧客に不利益が生じた場合、その家族から訴訟を起こされるリスクがあること等を考えると、企業として保守的な対応を取らざるを得ない。取引を望まれる場合、成年後見制度の利用を案内しているが、普及は十分でないと思われる。</p> <p>○認知症の疑義、意思決定能力の欠如の可能性が生じる前に、備えをしておくこと、つまり認知症発症後の資産管理に関して、本人の意向が尊重されるよう、事前に家族とともに対応方針を策定及び家族と共有することが重要であることについて、顧客理解の促進が課題と捉えている。</p> <p>また、認知症の原因、発症のタイミング、症状は多様であり、かつ高齢者と言っても、家族の有無、家族との関係性は異なるため、社員の知見及び対応経験の蓄積も課題と考える。</p> <p>○認知能力に併せた商品提案・お客さま対応。</p> <p>○法令を遵守した社内ルール整備</p>	<p>以下のような課題を持つ社があった。</p> <p>○現在、成年後見人による被後見人の資産管理においては、被後見人の従前の意志に関わらず安全資産による保全が原則とされています。しかしながら、長寿化が進行する一方で、超低金利の現在、無リスクの資産管理は資産の目減りと枯渇につながり得ます。後見人が受託者として分散投資を含む資産管理を行うことが可能な制度を検討いただきたいと考えております。家族信託についても、公正証書作成費用の免除や認証制度等、誰もが利用可能な形に出来れば、今よりも利用が進むと考えてます。</p> <p>○成年後見制度の普及に向けた制度の改善。手続の簡素化、家族の費用負担軽減等。認知症を患っているまたは疑いがある方との取引に応じる際の、訴訟リスクの回避に向けた、企業として取るべき行動指針の提示。</p> <p>○認知症への備えとして、必要資金確保・資産管理の両面で、事前に家族と取引先金融機関と相談をすることが大切であるということへの理解浸透を目的とする、広報活動への取組みを希望する。</p> <p>○統一した認知能力判断基準</p>
15	金融業⑥	<p>認知症の方を含む利用者の方が、安全・安心に利用できる決済手段の検討</p>	<p>幅広い情報の提供</p>
16	保険業①	<p>認知症のお客様(契約者等)へのサポートをいっそう充実する上で、対応したサービスについての本人やご家族等のご理解を得るよう努めていくことは重要な課題。</p>	<p>成年後見制度の利用しやすさの向上。</p>
17	保険業②	<p>若い社員の場合、その親世代も介護・認知症にはまだまだ縁遠い世代です。</p> <p>20~30歳代の社員が認知症サポーターの価値や、この取組みを起点として、広がる世界を自分事として体感するためには、どういう教育や体験の場を作るかが課題です。</p> <p>小売店や銀行、交通機関など高齢者と接する機会がある団体は良いのですが、そうでない企業・団体はみなさん同様の課題があると認識しています。</p>	<p>大綱で企業型を400万人とするKPIが設定されましたが、詳細がよくわかりません。つまり、2019年12月末現在の企業・団体型の549,793人+自治体において養成された企業・団体のサポーター数である1,967,694人の合計値2,517,487人を起点とする目標値なのか、どうかということです。</p> <p>行政(官)の方に取り組んでいただきたいこととして、業界別に関係省庁が縦割り啓蒙・奨励したり、KPIを設定するなど、一歩踏み込んだ施策をご検討いただけないかと思っています。</p> <p>また、例年、砂防会館で行われている認知症サポーターキャラバン表彰報告会ですが、業界ごとに表彰・発表するなどは経費もあまりかからず、特に横並び意識の強い業界などでは効果があると思います。同様の主旨として、取り組みが遅延している業界別の協会に働きかける等についても効果があると思います。</p> <p>最後に、企業で働いていて思うことは、組織が大きくなればなるほど、認知症サポーターへの個人の想いは希薄化してしまうということです。そのため、草の根の活動を地道にしている勤め人にスポットをあてるか、取締役クラスに企業での取組みを検討のうえ発表させる等も考えられると思います。</p>
18	保険業③	<p>認知症と言っても、軽重含め、様々な症状やケースが想定されます。どのようなケースを課題として優先するか等について難しいと感じています。</p>	<p>各企業それぞれ取組む必要がありますが、バリアフリー社会の実現には個別企業の対応だけでは難しい部分もありますので、行政等の強いリーダーシップをお願いしたいと思います。</p>
19	保険業④	<p>業界全体としての認知症に関する理解促進、認知症の人に対するサービスの高度化</p>	<p>成年後見制度の適切な環境整備</p>

No.	業種	問6. 貴企業・団体において、認知症バリアフリーの取組を推進する場合、具体的にどのような課題がありますか。	問7. 官民連携の視点から質問します。貴企業・団体(民)の立場からみて、認知症バリアフリー社会の実現に向けて、行政(官)に取り組んで欲しいことや、これがあれば取組が進むと思うことを具体的にご記入ください。
20	保険業⑤	当社社員の認知症への理解促進	若年認知症の予防活動と早期発見治療。 認知症バリアフリー社会の実現に向けて取り組む企業に対する優遇措置(税制等)
21	保険業⑥	N/A	N/A
22	保険業⑦	従業員が少なく、認知症バリアフリーの取り組み推進に注力をするのが難しい。 業務上で直接的に認知症の方と接する機会がなく、経験値がない。	民間での取り組みの好事例の吸い上げと共有
23	不動産業①	個人情報やプライバシーの取り扱い	第三者であっても気軽に相談できる機関
24	不動産業②	N/A	N/A
25	不動産業③	従業員に認知証に理解を深める教育を行う。	N/A
26	不動産業④	人を動かす・力を借りる難しさ。	N/A
27	不動産業⑤	高齢者の住まいの団体であるが、認知症と同じで事業者それぞれで、当事者の対応について差があること(ケアの能力の差) を事業者が人手不足から向上できない。	高齢者に接する業種に対して積極的に理解と正しい知識を学ぶ機会、oJTで役立つ機会をもっと提供してほしい
28	不動産業⑥	さまざまがあるので一概には言えないが、列記する。 ・この課題が、多角的に検討されてこなかった。もしくは今も検討されていないこと。 ・孤立死、緊急事態への対処 ・BPSD 関連(失火・漏水等の迷惑となってしまう行為) ・家族関係の希薄化、 ・個人情報、プライバシー意識の高まり ・地方行政の縦割り などなど	・地域コミュニティ支援施策の見直し。往々にして、社会福祉部門は自治会・町内会等の地域コミュニティ支援に強くない傾向がある。一方で、そうした事項に強い都市整備に関する部門や地域に関する部門が、この課題と距離感がある。
29	医療業①	上記の他、認知症対応力向上研修の拡充、院内体制の整備、他の患者さんへの影響等の対応など	地域における多職種連携のあり方と、実際の連携に向けた体制整備
30	医療業②	認知症という病気(障害)に精神医療に係ることに対する誤解と偏見。	地域ごとに、認知症の方に対して特化した地域包括ケアシステムの構築
31	医療業③	N/A	家族や支援者に向けた、具体的な対応のヒントとなるリーフレット作成と配布、建物のバリアフリーや認知症の方に使いやすい道具の開発。 (機会があればぜひ参画したいと考えます)
32	医療業④	継続的な口腔健康管理や歯科治療の環境整備ができる知識やトレーニングの不足(トレーニングが十分とはいえない)	迅速に連携ができる適時・適切な医療・介護の提供体制の整備
33	医療業⑤	N/A	N/A
34	医療業⑥	N/A	N/A
35	医療業⑦	N/A	N/A
36	医療業⑧	移動手段がない高齢者がいる	行政でも移動手段について取り組んでいるが、さらに別の方法の移動手段を考えてほしい
37	医療業⑨	N/A	へき地の交通の便や、買い物などの便を解消すべきと思います。
38	医療業⑩	疾患に対する理解不足	住民理解を深め、企業に対しても柔軟に対応できる仕組みづくりの具体的な提案と協力
39	医療業⑪	認知症への職員の理解	まずは行政がリーダーシップを発揮することを期待する
40	医療業⑫	設備投資が必要	補助金による支援
41	医療業⑬	建物の立地が斜めの土地に建っているため階段が多くなる	N/A
42	医療業⑭	職員やボランティア活動をする人々への認知症の理解と認知症の人とご家族に対する具体的な支援方法についての理解促進 認知症の予防についての重要性やその具体的な活動についての理解の促進	N/A

No.	業種	問6. 貴企業・団体において、認知症バリアフリーの取組を推進する場合、具体的にどのような課題がありますか。	問7. 官民連携の視点から質問します。貴企業・団体(民)の立場からみて、認知症バリアフリー社会の実現に向けて、行政(官)に取り組んで欲しいことや、これがあれば取組が進むと思うことを具体的にご記入ください。
43	介護事業①	上記 問5と同回答	<p>・介護保険制度の下で、認知症介護に関わるサービスを担う企業(法人)と他職種の企業が、円滑に連携・協力できるような仕組みを、行政が主体となって構築・支援していただきたいです。</p> <p>・様々な企業が、その社会的責任において推進すべき具体的な実施内容等の提示と支援を願います。 (具体的で実施可能な、わかりやすい取り組み事例の共有や提示、及び実施の支援)</p>
44	介護事業②	市街化調整区域を宅地化している地方都市がある。(少なくとも数年前までは)コンパクトシティと逆行している。(どうしてこうなっているかは理解していますが認知症バリアフリーに視点をおいて考えると逆行しているのではないか。)	地方の場合、雇用を活性化しなければ、更に人口減少が進む。よって昼夜を問わず高齢者ばかりになる流れになる。これは認知症の人を支えることに対して逆行している。よって、更に経済活性化につながる介護事業の在り方を具体化する必要があると思う。
45	介護事業③		予防に注力
46	介護事業④	関係機関との連携の仕方。法人として推進する意思があっても個人情報等の法的な制限などの課題があると感じている。	本人の意思決定支援を行う団体、組織づくり
47	介護事業⑤	個社だけでは到底解決できるものではないため、どのように地域社会に喚起していくのか、その手法	<p>あらゆる世代で経験をさせる機会を設定すること(子ども)</p> <p>・子どもの頃から授業を通じて考える機会の設定(今の子どもが30代~40代になる頃は4割~半数超が高齢者の時代です)</p> <p>・認知症高齢者とコミュニケーションとる機会(昔でいう戦争の話を書く、的な機会)</p> <p>(大人)</p> <p>・副業として「介護」を推進 ※訪問介護であれば週1回、1時間からできるので個人的負担が少ない。人材不足対策にもなる。当事者とのふれあい、理解促進</p> <p>・また、そうした企業へのインセンティブや個人へのボランティアポイント付与などを実施 ※施設ではなく在宅で実施⇒ありのままのご本人と接するため。地域で暮らすための思考するきっかけとするため</p>
48	介護事業⑥	人間力のある職員の人材育成。	認知症ケアの時間分も考慮した、介護報酬。介護度のつけられ方。
49	介護事業⑦	N/A	N/A
50	介護事業⑧	社会からの孤立(認知症によって仕事を退職しそのまま引きこもってしまう等)就労中からの相談が少ない。中小企業への周知と理解を得るための方法が課題	認知症に関する正しい知識の普及啓発 認知症を隠さずに生活できる社会づくり
51	介護事業⑨	認知症バリアフリーに対し、意識している方に関しては各取り組みについて理解があるが、意識していない方への周知について、周りに認知症の方がいないとなかなか意識の向上をすることが難しく、意識付けが課題となると思われる。	行政に認知症バリアフリーに取り組めるような仕組みづくりをしていただき、民間と連携して取り組みを進めていきたい。
52	介護事業⑩	介護支援専門員はこれらの施策の中核的役割を担うと考えております。そのためには教育研修体制はもちろんのこと、地域や事業所内での認知症者支援の実践力を高めるための取り組みや、認知症の人が安心して暮らせるための、様々な地域づくりとしてのソーシャルアクションを促進していく必要性を感じています。	やはり国民の認知症の適切な理解促進のための教育です。すでに認知症サポーター養成はありますが、単位数をこなすのではなく、実際に修了者がどのような関与や実践ができたかなどのモニタリング機能が欠如していると感じます。例えば、サポーターの体験談を集めて好事例を表彰するとか、さらに上の知識を学びたい国民向けのフォローアップ、ステップアップ研修を構築するなどが考えられます。
53	介護事業⑪	本協会は介護老人保健施設の団体なので、認知症の研究や啓発活動について、補助金を出して欲しい。	地域包括ケアシステムの観点から、官公庁から認知症の理解を啓発普及して欲しい。
54	介護事業⑫	社会参加・働く場づくりであれば、企画や関係機関と調整のためのノウハウの収集、人的コスト、および制度的な障害がないかについての確認などが必要である。	好事例の収集、および好事例を横展開するための財政的補助、認知症バリアフリー社会実現のための法制度の整備。特に「心のバリアフリー」実現のための普及啓発・本人発信支援に力を入れて取り組んでいただきたい。

No.	業種	問6. 貴企業・団体において、認知症バリアフリーの取組を推進する場合、具体的にどのような課題がありますか。	問7. 官民連携の視点から質問します。貴企業・団体(民)の立場からみて、認知症バリアフリー社会の実現に向けて、行政(官)に取り組んで欲しいことや、これがあれば取組が進むと思うことを具体的にご記入ください。
55	専門サービス業	認知症高齢者の権利擁護のためには、成年後見制度の利用があるが、「認知症施策推進大綱」では成年被後見人の利益や生活の質の向上のための財産利用・身上保護に資する支援が求められている。法定後見において後見人に求められているのは財産管理と身上監護であるが、成年後見人による財産管理はなかなか柔軟な財産管理は難しく、それが成年後見制度の利用を躊躇させる原因ともなっている。信託銀行における判断能力が低下しても周りの親族が預金を引き出せる仕組みが商品となっているが、本人にとっての安全性と親族にとっての使いやすさのバランスが課題である。	判断能力が低下した高齢者、障害者等にとっては本人の権利擁護のためには、成年後見制度の利用が必要である。利用者がメリットを感じられる制度とするためには、成年後見制度利用促進基本計画に基づく市町村の中核機関の整備が求められる。権利擁護のための地域連携ネットワークが構築され、地域で本人を支援する態勢が確保されることにより、バリアフリーへの意識も高まると思われる。
56	サービス業	認知症に対する理解が神経系以外では非専門医では低いことが多く、関わることを避けることが多い。この結果認知症患者が他疾患を発症したときに総合病院に入院させてもらえない事案が生じている	非専門医への認知症に対する理解の促進

No.	業種	問8. 貴企業・団体で行っている、認知症/バリアフリー社会の実現に資する取組を行っていますか。	取組名をご記入ください。	取組内容をご記入ください。
1	製造業	行っていない		
2	情報通信業	行っていない		
3	運輸業	行っている	企業型 認知症サポーター養成講座の開催	従業員に対して、 ①業務での対応力向上、 ②仕事と介護の両立支援 に重きを置き勉強会を開催しています。
4	小売業①	行っている	行政や他社様との協働による店舗での取組み	・各自治体の地域包括支援センターと連携し、お客様参加型の認知症サポーター養成講座を開催 (一部自治体との連携では、子供向けサポーター養成講座を開催) ・各自治体や他社様との連携による、認知症だけでなく、健康に関する内容を含んだ、店内イベントの開催 ・日々来店頂くお客様で、認知症の方々やそのご家族をサポートするための認知症カフェを一部店舗で開催
			行政との協働体制の構築	・地域包括連携協定や高齢者等の支援に関する協定を全国各地の自治体と締結 ・セーフティステーション活動に基づく高齢者の保護
			事業活動を通じた社会課題解決への取組み	事業活動の一環として、介護用品を販売する「あんしんサポートショップ」を店舗内に設置。 福祉用具専門相談員、認知症サポーターの資格を取得した従業員が対応し、販売だけでなく相談対応も実施している。
5	小売業②	行っている	店舗インフラを活用したコミュニティの場の提供など	
6	小売業③	行っている	認知症サポーター養成講座	各店に所属する認知症キャラバンメイトによるサポーター養成講座開催
7	小売業④	行っている	認知症サポーター養成講座開催	従業員に対する養成講座の開催
			地域の見守り隊などへの参加	同上
8	小売業⑤	行っている		当協会加盟コンビニエンスストア約5万7千店においてセーフティステーション活動の一環として高齢者の保護(徘徊、問題行動への対応等)への取組みを行っている。
9	小売業⑥	N/A		
10	金融業①	行っている	成年後見制度支援預金に関する取組	・「成年後見における預貯金管理に関する勉強会報告書」の内容を会員向けに周知(2018年度)したほか、報告書の内容と検討に当たっての留意事項を取りまとめ、2019年2月に会員向け説明会を実施。
			認知症サポーター養成講座の開催	・2007年度から全国キャラバン・メイト連絡協議会の協力を得て、会員を対象に認知症サポーター養成講座を毎年開催(2016年度はステップアップ講座を開催)。
			高齢者を対象とした資産寿命の延伸等を内容とする教材の制作	・「人生100年時代」の到来を踏まえ、高齢者を対象とした標記の教材を作成。 教材には、認知能力の低下に備え、成年後見制度等の概要を紹介しているほか、自らの資産運用の方針等を家族や身近な人と共有するためのワークシート等が含まれている。
11	金融業②	行っている	バリアフリーWGへの参加	バリアフリーWGへの参加・傍聴
			会員銀行へのアンケートの実施	会員銀行を対象に「高齢者対応に関するアンケート」を実施し(2019.3)、全行へ結果を還元。また、全国銀行協会が実施した「認知症対応に関するアンケート」について、地方銀行による回答結果を取りまとめ、地銀版として還元(2019.12)。
			関係会合での検討	階層ごと(頭取級、次課長級等)の会合において、適宜、有識者からの講演を聴取、各行の課題等の意見交換を実施。
12	金融業③	行っている	認知症サポーター養成講座の開催	2007年度から職員を対象に認知症サポーター養成講座を開催。(2016年度はステップアップ講座を開催)
			職員向けの講演会の開催	職員向けの講演会のテーマとして、高齢者とのコミュニケーションを取り上げ、高齢者の行動、特性、気持ちを理解し、コミュニケーションの方法や、認知症の気づきのポイントについて学んでもらい、意識醸成を図っている。

No.	業種	問8. 貴企業・団体で行っている、認知症/バリアフリー社会の実現に資する取組を行っていますか。	取組名をご記入ください。	取組内容をご記入ください。
13	金融業④	行っていない		
14	金融業⑤	行っている	認知症サポーター資格の取得奨励等	例えば、以下のような取組を行っている社があった。 ・支店でお客様に接する戦力への認知症サポーター資格を奨励している。新入社員向け研修、銀行からの営業戦力受入時研修、本社から支店へ異動する際の研修で、養成講座をカリキュラムに盛り込んでいる。 ・認知症に関する理解促進のために全営業店社員が認知症サポーター養成講座を受講 ・東京コールセンターが、文京区職員による認知症サポーター養成講座を受講し、認知症サポーターとして認定を受けており、かつ本件について広報CSR推進部からニュースレター形式にて全社員向けに情報発信し、認知症への社員の理解促進を行った。
			社内マニュアルの策定	例えば、以下のような取組を行っている社があった。 ・営業店に来店される全てのお客様に望ましい対応ができるよう、障がいをお持ちの方や認知症の方、高齢の方等の身体的・精神的特徴等の説明および様々なシーンに応じた対応のケーススタディ等をまとめたマニュアルを作成。従業員による対応の均質化を図っている。 ・認知症のお客さまと接する際のガイドラインを作成し、社員(主に営業員)に向け認知症についての理解促進を図っている。
			社内専門職制度	例えば、以下のような取組を行っている社があった。 ・お客様が証券取引に関する判断能力を失われていると思われる場合や、ご家族等からそういった申し出がある場合などには、成年後見制度をご案内しております。 また、ご案内に際しては、認知症の種類や症状は様々であり、個人差が大きいと思われるので、改めて面談するなどしてお客様の状況を確認しております。 他方、お客様が認知症であるかによらず、ご高齢のお客様については、よりきめ細かい対応、及び日頃からの接触が重要です。これに鑑みて、社内専門職制度を設定している社もある。同職は、高齢顧客対応の専門職であり、ご高齢のお客様とのコミュニケーション強化を目的とすることから、同職には商品の販売目標を課していません。
15	金融業⑥	行っていない		
16	保険業①	行っている	認知症サポーター養成講座の実施。 自治体との連携協定(高齢者支援に関する内容)	社内の認知症サポーター育成。 高齢者支援に関すること ・認知症サポーター養成講座の積極的な受講。 ・営業活動の中で、高齢者の見守り活動を実施。 ・犯罪防止等の暮らしの安心・安全に関する情報の提供。等
17	保険業②	行っていない		
18	保険業③	行っている	終身医療保険の認知症特約、介護保障型保険	終身医療保険に認知症診断一時金をお支払する特約を設定しております。 また、2020年2月に介護保障型保険の販売を開始。被保険者が要介護2以上に認定された場合に介護保険金をお支払いいたします。 (被保険者が死亡時は死亡保険金をお支払い)
			商品付帯サービスとして、認知症相談デスクのご案内	認知症についての知識や専門医療機関の情報提供などを、ヘルスカウンセラー(保健師・看護師・ケアマネージャー)が対応。 また、認知機能の状態を評価する一助として「あたまの健康チェック®」も無料で受検可能です。
			#老後を変える サイトでの認知症に関連する情報の提供	弊社のウェブサイト「#老後を変える」にて、認知症の理解を深めるコンテンツを掲載、発信しております。
19	保険業④	行っている	介護福祉士・保育士養成給付型奨学金制度	社会貢献活動の一環として、介護の専門職として期待される介護福祉士の養成を支援する目的で、介護福祉士を目指して勉強する人のための給付型奨学金制度を実施しております。

No.	業種	問8. 貴企業・団体で行っている、認知症/バリアフリー社会の実現に資する取組を行っていますか。	取組名をご記入ください。	取組内容をご記入ください。
20	保険業⑤	行っている	認知症サポーター養成講座の実施	当社ディーラー代理店を対象とした認知症サポーター要請講座の開講。 ※私の所属している部署は、当社ディーラー代理店への取組を担っており、当社社員を始めとした会社全体(HD含む)の取組については別の部署の管轄となります。 そのため、問9以下の質問については会社全体の取組を管轄しているわけではないためお答えできません。
21	保険業⑥	行っている	会員会社向けのガイドライン等の策定	(認知症の方だけを対象としたものではありません) 高齢者や障害者など、事業活動において一定の配慮が必要となる方への適切な対応を促すため、会員会社向けのガイドライン等を策定しております。
			交通安全の啓発取組み	(認知症の方だけを対象としたものではありません) 高齢者の運転傾向を踏まえた事故防止の啓発に取り組んでおります。
22	保険業⑦	行っている	認知症サポーターの養成	職員に認知症サポーター養成講座受講を促す他、会員会社各社へも認知症サポーター養成講座への出席を促す
23	不動産業①	行っている	認知症サポーター研修	マンションに居住する方々への対応・配慮について、派遣する管理員の社内研修を行い、認知症についての理解を深めて現場で活用している
24	不動産業②	行っていない		
25	不動産業③	行っていない		
26	不動産業④	行っている	認知症サポーター養成講座の実施	認知症サポーター養成講座の実施
27	不動産業⑤	行っていない		
28	不動産業⑥	行っている	特に名称はありません。	・会員向けのセミナーの開催 ・協会内に専門家にもご協力を頂いた研究会を設置。 成果は随時、論文形式で発表している。 ・ケーススタディの作成に着手したところ。
			特に名称はありません。	・会員向けのセミナーの開催 ・協会内に専門家にもご協力を頂いた研究会を設置。 成果は随時、論文形式で発表している。 ・ケーススタディの作成に着手したところ。
			N社、D社ほか	各種の支援策を実施
29	医療業①	行っている	認知症対策	・認知症対応力向上研修会の推進 ・認知症対応力向上研修会の拡充に向けた検討 ・認知症または認知症の疑いのある方及びその家族への対応 ・地域の認知症疾患医療センター、認知症初期集中支援チームや認知症地域支援推進員などとの地域医療連携の推進に向けた方策の検討
30	医療業②	行っている	認知症カフェ	認知症の方本人や家族の方が孤立しないため、認知症に関する勉強や情報交換の場を提供する。
			認知症多職種カンファレンス 認知症対応力向上研修	認知症になっても住み慣れた地域で生活するにはどうしたら良いかを、それぞれの専門的立場から意見を出し合い解決方法を考える。 認知症という病気(障害)を正しく理解するため医師、看護師などを対象に認知症専門医が講師となり研修を行う。認知症サポーター養成講座や介護予防サポーターの講師なども行っている。
31	医療業③	行っている	生活行為や疾患ごとの具体的な支援方法についての情報蓄積	「買い物」「排泄」「調理」など具体的な生活場面ごと、それぞれ特性が異なる疾患ごとに、どのような関わりをするといいか、具体的な支援の経験を集積しています。
32	医療業④	行っている	認定歯科衛生士研修	地域において、認知症の人への対応ができる専門性の高い歯科衛生士の育成
33	医療業⑤	行っていない		
34	医療業⑥	行っていない		
35	医療業⑦	行っていない		
36	医療業⑧	行っていない		

No.	業種	問8. 貴企業・団体で行っている、認知症バリアフリー社会の実現に資する取組を行っていますか。	取組名をご記入ください。	取組内容をご記入ください。
37	医療業⑨	行っている	認知症勉強会	認知症勉強会を年1回以上開催
			市民講座	市民向け、認知症研修会の開催
38	医療業⑩	行っていない		
39	医療業⑪	行っていない		
40	医療業⑫	行っていない		
41	医療業⑬	行っている	施設内のバリアフリー化	施設内の移動は全ての部屋が車いす移動可能 法人施設の老人保健施設に職員の親族を入所させる場合の補助
42	医療業⑭	行っている	企業内の認知症サポーターの養成	企業内メイトによる認知症サポーター養成を推進し、企業内で認知症の正しい理解深め、認知症の人やそのご家族を支える社会づくりの貢献に取り組んでいる
			一般の方々への「地域で支える認知症」講習の実施	多くの人々に対して、認知症を正しく理解し、認知症の人とそのご家族への対応について小冊子を作成し、全国で講習を実施している
43	介護事業①	行っている	「N社の認知症ケア」の確立の実施	当社においては、2014年度より「N社の認知症ケア」を確立し、以下の三本柱を立てて実施しています。 1. 専門性の高いスタッフの人材の育成 2. 早期発刊・早期対応の実施 3. 地域貢献(家族介護)
			N社の認知症ケアの取組や成果の情報発信	1. N社の認知症ケアの取組をホームページに掲載しています。 2. サービス事業所のイベントや家族会で認知症をテーマに取り上げたり、居住系サービスにおいて「認知症カフェ」を開催し、地域に情報を発信しています。 3. 社外の取材等は積極的に受け、情報発信しています。
			積極的な「認知症サポーター養成講座」の開講	当社においては、所在地である東京都千代田区において、本社内全職員を対象に毎年「認知症サポーター養成講座」を開講しています。 ※2014年度～2018年度:885名養成(2019年度:160名受講予定)
44	介護事業②	行っている	会社近隣の環境整備(高齢者への声掛けなど)	近隣の公立中学校へのヘルメット寄贈。
			介護予防事業の企画。(過去には介護予防事業を実施しておりました。)	以前、介護予防事業を近隣の市町村の委託を受けて行っていた。具体的には公民館、自治会館において体操等を行い、健康教室を開催することなど。
45	介護事業③	行っていない		
46	介護事業④	行っている	住民と協働する認知症の人を支える交流拠点づくり	認知症予防に効果のある「ふまねっと運動」教室を住民と共に地域の集会所等を活用して定期開催している。 また、その参加者から運動の指導者である「ふまねっとサポーター」を育成し、住民自ら活動する交流拠点づくりを支援している。
			「認知症の人と共にくらすまちづくり」セミナー	各種講演会やセミナーを住民向けに開催し、認知症に対するスティグマを取り除く活動を年に数回企画・開催している。

No.	業種	問8. 貴企業・団体で行っている、認知症バリアフリー社会の実現に資する取組を行っていますか。	取組名をご記入ください。	取組内容をご記入ください。
47	介護事業⑤	行っている	ハロウィン de つながろう!	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域をフィールドとしたハロウィンイベント</li> <li>※本来ハロウィンは回遊式イベントであり、1事業者が閉鎖的に社内やるものではないとの考えから数年前より実施</li> <li>・当社を中心に地域介護事業者(社協、特養、デイサービスなど)で連携し、各事業所をスタンプラリー形式で回る仕組み。</li> <li>昨年は、警察派出所や消防署出張所も参加</li> <li>・学校と連携し子どもたちへイベント周知</li> <li>・当日は、元気高齢者やご利用者さま(認知症高齢者)も一緒になって来客対応</li> <li>・来客は、子どもだけではなく近隣のグループホームのご利用者さまも</li> <li>・一般市民が自然ななかで高齢者や認知症の方とふれ合う機会、認知症当事者の方も役割をもつことのできる機会</li> </ul>
			多世代共生型子ども食堂	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小規模多機能ホームにおいて子どもからお年寄りまで集まる食堂を月1回実施</li> <li>・ご利用者さまにとっても職員だけに囲まれる空間ではなく、様々な人に囲まれて過ごす時間</li> <li>・参加者にとっても高齢者や認知症の方とふれあう機会</li> </ul>
			看護小規模多機能ホーム×企業主導型保育	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多機能ホームと保育所を同じ空間に設置</li> <li>・赤ちゃんからお年寄りまでが何となく「そこにいる」空間(イベントのような非日常ではなく、日常的)</li> <li>・地域の方とも接しやすい導線(高い防音壁やロック付エントランスはない)</li> </ul>
48	介護事業⑥	行っている	最期まで地域で暮らす	認知症になっても、顔なじみの関係や協力団体と連携して、“その人”を最後までみる地域を創るとともに、その実現のために日々実践を行っている。
49	介護事業⑦	行っていない		
50	介護事業⑧	行っている	認知症事例検討会	市内の福祉従事者を対象に、認知症に関する事例を元に対応方法を検討。またその機会を通じ、支援者同士のつながりを強化。
			認知症徘徊 SOS 模擬訓練	法人の事業所がある地域において、町内会、民生児童委員、地区社協等地区の主要団体、及び近隣の小学校、病院、福祉事業所と協働で模擬訓練を実施。認知症に対する偏見除去、対応方法を地域住民と一緒に学ぶ機会を年に1度、設けている。
			ボランティアの受け入れ	事業活動を通して、地域の方が認知症の方と触れ合う機会を設けている
51	介護事業⑨	行っていない		
52	介護事業⑩	行っている	介護支援専門員研修テキストの出版、地域活動への参画、認知症フォーラムの開催など	<p>テキストは認知症の知識や実践事例などを介護支援専門員のレベルアップに合わせて作成している。</p> <p>地域活動は介護支援専門員の各都道府県支部、各市区町村支部において、地元自治体や地域包括支援センターと共同で、徘徊捜索訓練や地域住民への啓発事業などを実践している。</p> <p>フォーラムは令和元年度において、市民生協事業(補助金事業)として、静岡県と栃木県において市民の認知症の理解促進を目的としたフォーラムを開催した。</p> <p>また、これ以外にも、関係多団体が主催する認知症関連の施策推進のための委員会等に委員を派遣している。</p>
			情報発信網の整備	本会の会員である介護支援専門員に対して、認知症施策推進大綱や医療分野での新たな見解などの最新情報を速やかに伝達し、時代の流れに沿った支援体制を維持できるように日々取り組んでいます。
53	介護事業⑪	行っている	認知症ケア研修事業	認知症に対するリハビリテーションに関する専門的な研修の実施。
			講師派遣	他団体からの依頼に応じ、認知症ケアに関して講師を派遣している。

No.	業種	問8. 貴企業・団体で行っている、認知症/バリアフリー社会の実現に資する取組を行っていますか。	取組名をご記入ください。	取組内容をご記入ください。
54	介護事業⑫	行っている	認知症相談支援、認知症カフェの取組拡大	認知症グループホーム事業所に対して、地域における認知症ケアの拠点としての役割・機能についての啓発活動を実施するとともに、認知症グループホームにおける認知症相談支援や認知症カフェ等の実態・方法等に関する調査研究事業を実施し、地域支援体制の強化に努めている。
			認知症サポーター養成講座の取組拡大	認知症グループホーム事業所で実施している子供・学生に対する認知症サポーター養成講座の取組事例等を機関紙等で紹介し、取組の拡大を図っている。
			社会参加支援の取組拡大	認知症グループホーム事業所で実施している入居者の社会参加や社会貢献等の活動の好事例を収集し、機関紙等で紹介している。
55	専門サービス業	行っている	意思決定支援	成年後見人等に就任している当法人会員に対し、意思決定支援の研修等を行っている。
			成年後見制度利用促進の取組の働きかけ	行政に対し、成年後見制度利用促進基本計画に基づいて中核機関設置、基本計画策定のための働きかけを行っている。 家庭裁判所、各専門職と連携し利用促進に向けての取組を行っている。
56	サービス業	行っている	神経治療研修会	医師に対する生涯教育

No.	業種	問9. 貴企業・団体では、介護離職者の人数を把握していますか。	問 10. 介護離職者は何人いますか(過去5年間の累計)。現在の従業員数とともにお答えください。		問 11. 貴企業・団体では、介護離職の恐れのある従業員(予備軍)の人数を把握していますか。	問 12. 現在、介護離職の恐れのある従業員は何人いますか。現在の従業員数とともにお答えください。	
			[介護離職者数]	[現在の従業員数]		[介護離職の恐れのある従業員数]	[現在の従業員数]
1	製造業	把握していない			把握していない		
2	情報通信業	把握していない			把握していない		
3	運輸業	把握していない			把握していない		
4	小売業①	把握していない			<b>把握している</b>		
5	小売業②	把握していない			把握していない		
6	小売業③	把握していない			把握していない		
7	小売業④	<b>把握している</b>	514	20015	把握していない		
8	小売業⑤	<b>把握している</b>	1	13	<b>把握している</b>	0	13
9	小売業⑥	把握していない			把握していない		
10	金融業①	把握していない			把握していない		
11	金融業②	把握していない			把握していない		
12	金融業③	<b>把握している</b>	0	269	<b>把握している</b>	0	269
13	金融業④	把握していない			把握していない		
14	金融業⑤	把握していない			把握していない		
15	金融業⑥	把握していない			把握していない		
16	保険業①	把握していない			把握していない		
17	保険業②	把握していない			把握していない		
18	保険業③	把握していない			把握していない		
19	保険業④	把握していない			把握していない		
20	保険業⑤	N/A			N/A		
21	保険業⑥	把握していない			把握していない		
22	保険業⑦	<b>把握している</b>	0	6	<b>把握している</b>	1	5
23	不動産業①	<b>把握している</b>	13	1980	把握していない		
24	不動産業②	<b>把握している</b>			把握していない		
25	不動産業③	把握していない			把握していない		
26	不動産業④	把握していない			把握していない		
27	不動産業⑤	把握していない			把握していない		
28	不動産業⑥	把握していない			把握していない		

No.	業種	問9. 貴企業・団体では、介護離職者の人数を把握していますか。	問 10. 介護離職者は何人いますか(過去5年間の累計)。現在の従業員数とともに教えてください。		問 11. 貴企業・団体では、介護離職の恐れのある従業員(予備軍)の人数を把握していますか。	問 12. 現在、介護離職の恐れのある従業員は何人いますか。現在の従業員数とともに教えてください。	
			[介護離職者数]	[現在の従業員数]		[介護離職の恐れのある従業員数]	[現在の従業員数]
29	医療業①	把握している	1	55	把握していない		
30	医療業②	把握していない			把握していない		
31	医療業③	把握していない			把握していない		
32	医療業④	把握している	0	8	把握している	0	8
33	医療業⑤	把握していない			把握していない		
34	医療業⑥	把握していない			把握していない		
35	医療業⑦	把握していない			把握していない		
36	医療業⑧	把握している	0	1102	把握していない		
37	医療業⑨	把握していない			把握していない		
38	医療業⑩	把握していない			N/A		
39	医療業⑪	把握していない			把握していない		
40	医療業⑫	把握していない			把握していない		
41	医療業⑬	把握している	12	790	把握していない		
42	医療業⑭	把握していない			把握していない		
43	介護事業①	把握していない			把握していない		
44	介護事業②	把握している	0	20	把握している	1	20
45	介護事業③	把握している	0	100	把握していない		
46	介護事業④	把握している	7	250	把握している	2	250
47	介護事業⑤	把握している	10	200	把握している	20	200
48	介護事業⑥	把握していない			把握していない		
49	介護事業⑦	把握していない			把握していない		
50	介護事業⑧	把握している	1	42	把握している	2	42
51	介護事業⑨	把握している	2	128	把握している	0	128
52	介護事業⑩	把握していない			把握していない		
53	介護事業⑪	把握している			N/A		
54	介護事業⑫	把握していない			把握していない		
55	専門サービス業	N/A			N/A		
56	サービス業	把握していない			N/A		

No.	業種	問 13. 貴企業・団体では、どのような方法で介護離職者・介護離職の恐れのある従業員を把握していますか。	問 14. どのような施策を講じれば、介護離職を防げるとお考えですか。
1	製造業	介護休業等、介護に関する制度を利用し介護を行っている状況にあるということは把握できるが、介護離職の恐れがあるかどうかは判断できない。	必要な施策は個々のケースで異なるため、施策を柔軟に検討することが必要と考える。
2	情報通信業	N/A	N/A
3	運輸業	退職理由を Web 上で申告していただく際に把握はできませんが、ほとんどの方が「一身上の都合」を選択しているように思います。 ただ、弊社の年齢構成を考えれば多くの方が、介護にまつわる問題を抱えていると推察しています。	まずは、従業員の皆さんに認知症を医学的な見地から正しく理解してもらうことが大切だと思います。 認知症サポーター養成講座を受講した皆さんからは、「もっと早く受講したかった」「自分には間違った思い込みがあった」「自社の支援制度を初めて知った」などの声が上がってきています。
4	小売業①	・離職の理由についてはプライバシーにかかわることもあり、介護離職者のみの完全な把握は困難です。 ・一方、現在介護を行っている従業員、5年以内に介護が必要になる可能性がある従業員の比率については、2年に1回実施する「従業員エンゲージメント調査」において、調査を行っています。 具体的な数値については回答を差し控えさせていただきます。申し訳ございません。	社会全体で介護及び認知症への理解が深まること。 職場と介護が必要な親が離れて暮らしていても、仕事が続けられる社会の構築。
5	小売業②	N/A	弊社では介護者を対象とした座談会を開催。 従業員に対して介護に関するハンドブックでの啓発。 認知症サポーターの養成を通じた理解促進。 組織体制としては、ダイバーシティ推進プロジェクトを設置し介護離職含めた企業対応を協議中。
6	小売業③	自己申告シートでの取材	勤務時間等の優遇
7	小売業④	従業員との面談、退職届など	仕事と介護を両立する方法の提案、金銭的な支援
8	小売業⑤	職員とのコミュニケーション	多様な働き方(時短等)への対策
9	小売業⑥	N/A	検討していない
10	金融業①	N/A	N/A
11	金融業②	上記のとおり、従業員数を把握できていない。	当協会としては、介護休業、介護時短勤務、介護休暇制度を導入済み。 その他の施策については、具体的な検討を行っていないため、回答できない。
12	金融業③	介護休業の申請・取得状況や離職時における人事部門等への社員からの申し出等	企業(雇用主)だけの取組みだけでは限界があり、行政、NPO・介護事業者等との連携が重要と考えられるが、そのうえで例えば、職掌・雇用形態の変更を検討することが考えられる。
13	金融業④	N/A	仕事を続けながら介護ができる環境づくり

No.	業種	問 13. 貴企業・団体では、どのような方法で介護離職者・介護離職の恐れのある従業員を把握していますか。	問 14. どのような施策を講じれば、介護離職を防げるとお考えですか。
14	金融業⑤	<p>例えば、以下のような意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・離職事由を確認しています。介護離職の恐れは把握していないものの、家族に介護が必要となる可能性のある社員を全社員サーベイで把握し、対策を講じています。</li> <li>・半年又は年に一回、生活環境について心配事や悩み等を報告できる自己申告書を社員が上司や会社に提出することや、人事面談により把握している。</li> <li>・全社員向けアンケート 全体的な件数把握はしていませんが、キャリア面談時に幅広く個人の事情についてヒアリング等で確認</li> </ul>	<p>例えば、以下のような意見があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・仕事と介護を両立しやすくするための各種制度、周囲の理解を含む職場環境の整備と、介護に関する情報の提供。そして何よりも、介護を担う社員本人の、両立に向けた意識改革と介護に関する情報収集が重要です。</li> <li>・当社では介護に対する社員の理解を深めることや仕事と介護を両立できる環境を整備することが重要であると考えており、介護に関する動画視聴や勉強会の実施、介護を理由に休める休暇や休職制度の整備、介護を目的として帰省する際の往復交通費を補助する制度の整備等を行っている</li> <li>・介護、介護支援制度について社員への周知を図り理解・認知を深める。</li> <li>・上司に対する研修を実施、制度を利用しやすい職場環境の構築を図る。</li> <li>介護に該当した場合の公的な受入先があること。(特別養護老人ホーム等)</li> <li>・仕事との両立は、介護を自分は担わないことが重要。事前の知識が必要だと認識し施策実施。</li> <li>①介護セミナー(2019年度テーマは「認知症」)を東名阪で毎年開催。その後スマホやPCでの閲覧を用意。</li> <li>②外部相談窓口の「介護コンシェルジュ」の導入。(介護専門家に個別相談、施設紹介など)</li> <li>③ハンドブックの作成(仕事と介護の両立支援ハンドブック、両立事例集)</li> <li>④介護休暇の取得手続きの簡素化。</li> <li>⑤上司の意識・知識の醸成(全管理職イクボス研修内にて導入)</li> </ul>
15	金融業⑥	職員数が少ないため、日常業務及び会話等により把握。	介護施設の増設及び介護職員の増員
16	保険業①		介護との両立制度の整備・充実と活用促進。
17	保険業②	まったく把握しておらず恥ずかしい限りです。退職する前の教育や相談できる体制づくり・教育等が急務だと思います。	介護離職を防止するための共通の啓蒙ビデオ、資料等の提供(細かいデータよりも動画は感情に訴えるもの)
18	保険業③	上司・部下間のコミュニケーション(主には部下から上司への相談) (本件に関する確立したプロセスが現在ございません)	在宅勤務・フレックスタイム制度・介護休暇の最大活用、及び組織(チーム、会社)の理解
19	保険業④	N/A	仕事との両立支援の拡充
20	保険業⑤	N/A	N/A
21	保険業⑥	N/A	N/A
22	保険業⑦	本人による自己申告	企業・団体が介護内容について理解・把握し、業務時間や業務内容などを柔軟に考えて働き方を見直すことや、介護休暇を取得することを文化として浸透させるよう広報活動等を行うこと
23	不動産業①	社員との面談等	リーズナブルな介護施設やサービスの増強
24	不動産業②	本人の申し出(社内申請)により把握	テレワークで働ける環境づくり
25	不動産業③	していない	介護休暇、介護休業の従業員への浸透と、利用の促進。従業員間のコミュニケーション促進によるお互いの立場を理解する風土の醸成。従業員の認知症教育
26	不動産業④	N/A	介護職の方の社会的地位をもっと高いもの・価値あるものにする。
27	不動産業⑤	N/A	相談しやすい窓口
28	不動産業⑥	N/A	特段に考えは持ち合わせていない。

No.	業種	問 13. 貴企業・団体では、どのような方法で介護離職者・介護離職の恐れのある従業員を把握していますか。	問 14. どのような施策を講じれば、介護離職を防げるとお考えですか。
29	医療業①	退職理由や、介護休業、介護のための短時間勤務届けにより把握	現在の介護休業規程や職員規程の拡充(待遇面の保証や期間の延長等の柔軟性の担保)と復帰支援プログラムの策定等
30	医療業②	特に決まった方法はない。各病院で面接などを通じて把握していると思う。	現在の介護休暇期間の延長と身分・給与保障。
31	医療業③	N/A	N/A
32	医療業④	面接による聞き取り	現状では、考えていない。
33	医療業⑤	N/A	N/A
34	医療業⑥	N/A	N/A
35	医療業⑦	N/A	N/A
36	医療業⑧	面接など	医療・介護サービスを利用しやす環境をつくる。介護が必要な場合には短時間勤務などができる体制を整備する
37	医療業⑨	N/A	国の補助金支援
38	医療業⑩	N/A	N/A
39	医療業⑪	日々のコミュニケーションによる	介護休暇・介護休業を取りやすくする職場環境を作るための国民理解を求める広報 介護をしながら働き続けるための補助金や保証制度
40	医療業⑫	自己申告	特になし
41	医療業⑬	N/A	介護老人保健施設等の施設の拡充(入所、デイケア)と訪問介護等のサービスの向上
42	医療業⑭	N/A	休暇制度等の周知
43	介護事業①	従業員からの申告による	介護休業・介護休暇・介護短時間制度など、介護をしながら働き続ける社内制度の周知
44	介護事業②	勤務の状況での把握	1. 地域の所得状況にあわせた施設や居住系サービスをつくっていく。(地方自治体はどのくらい所得と介護保険の指定事業所の在り方を結び付けているのでしょうか) 2. 早期発見の為に医療・介護の介入(家族が認知症の症状を理解する)
45	介護事業③	N/A	企業が従業員の柔軟な働き方に対応できるか、また対応しようとする企業へのインセンティブがあれば・・・
46	介護事業④	相談担当者を法人内に設置し、随時本人からの申告のもと面談している。	介護休暇の取得支援(実施済み) 可能な範囲でのシフト調整や勤務地変更(実施済み) 介護費用の一部負担(検討中)
47	介護事業⑤	・普段の会話 ・定期的な面談	・「家族・親は自分が見てあげたい」という思考からの適切な解放 ・他人にみてもらうこと、家族がみてあげることのバランスを訴求したPR ・様々な世代に対するアプローチ ・企業トップ、人事へのアプローチ ・在宅ケアの可能性を大々的に周知
48	介護事業⑥	面談	職員が仕事をしている最中は、安心してみてくれる団体や企業があること
49	介護事業⑦	N/A	N/A
50	介護事業⑧	管理者、本人からの申出	本人の生活スタイルにあった業務時間の変更、部署異動
51	介護事業⑨	ヒヤリングや面談、職員からの申し出等。	制度整備を実施していく。
52	介護事業⑩	介護支援専門員の全国組織として、個々の数字は把握しきれていないが、介護離職ゼロに向けた取り組みを今後構築していくことで計画しています。具体的には、企業などでも活躍できる介護支援専門員を養成し、従業員の家族を含めた介護相談体制を構築できればと考えております。	地域格差がない介護サービスのさらなる充実が必要です。そして相談体制の充実です。家族の介護負担を軽減し、仕事と介護の両立を可能とする仕組みをさらに充実させていくと考えています。

No.	業種	問 13. 貴企業・団体では、どのような方法で介護離職者・介護離職の恐れのある従業員を把握していますか。	問 14. どのような施策を講じれば、介護離職を防げるとお考えですか。
53	介護事業①	問 9 以降の設問について、本協会が公益社団法人であるため回答する事が難しい。	同前
54	介護事業②	N/A	①認知症の人やその家族への相談支援機能の充実 ②認知症グループホーム等の居住系サービス・介護保険施設の整備 ③経済状況に関わらず、適時・適切な居住系サービス・介護保険施設を利用できるよう低所得者対策の充実 ④認知症の人の事故に対する補償制度の創設で、安心して仕事ができるように環境を整備
55	専門サービス業	N/A	N/A
56	サービス業	N/A	介護休暇、時短勤務

No.	業種	問 15. 貴企業・団体では、従業員が認知症となった場合、どのような具体的対策を取られていますか。	問 16. どのような施策を講じれば、認知症の従業員が引き続き働き続けられるとお考えですか。
1	製造業	現状、実例がないため回答できない。	必要な施策は個々のケースで異なるため、施策を柔軟に検討することが必要と考える。
2	情報通信業	N/A	N/A
3	運輸業	若年性認知症支援コーディネーターにつながっていますが、やはり結果としては離職されてしまいます。	ジョブコーチを育てるための支援や補助
4	小売業①	全ての従業員が仕事を続けられるよう、合理的配慮を行うことで対応しています。 また、認知症でなくても、介護については全ての従業員がいずれ直面する問題であることから、「仕事と介護の両立支援ハンドブック」の発行などを通して、会社の制度だけでなく、介護に直面した時にどのように対応すればよいのか理解促進を行っている。	認知症に限らず、それぞれの従業員の状況に応じて、合理的配慮を行うことにより対応していくことを考えております。
5	小売業②	現段階では、対応例がなく、具体的対策検討まで至っていない。	様々なお客様相手の商売のため、会社・従業員の理解促進も必要であるが社会の理解も必要と考えます。
6	小売業③	人事部確認中	人事部確認中
7	小売業④	業務に多大な支障をきたすようであれば数年間休職(手当支給)⇒退職	本人がどのような仕事であればいいのか、専門家を交えてプランを考える必要がある そのために専門家が間に入って欲しい
8	小売業⑤	N/A	N/A
9	小売業⑥	検討していない	検討していない
10	金融業①	N/A	N/A
11	金融業②	具体的な対策を取っていない。	具体的な検討を行っていないため、回答できない。
12	金融業③	軽度の場合、家族との連携や配置転換を検討	上記(問 15)のとおり。 なお、重度の場合は困難が生じると思料
13	金融業④	N/A	N/A
14	金融業⑤	例えば、以下のような意見があった。  ・認知症に特化した対策は設けておりませんが、通勤に支障が出てきたり、明らかな異常がみられる場合等状況に応じて産業医面談が設定され、産業医から主治医宛に連絡をして、業務内容の調整や状態によってはお休みという判断を取る等しています。  ・過去ありませんが、障がい者就労支援センター等に相談して対応する予定  ・産業医面談後、専門病院の紹介	例えば、以下のような意見があった。 ○ 【本人】・病気の受容 ・今後のキャリア+αについて考える ・定期的な受診 【周囲】・本人の状態に合わせた業務指示 ・医療職や家族との連携 【風土】・リーダーを含めた社員全員がコンパッションを持てるような取り組み ・研修における病気の理解・成績だけではない能力評価 【制度】・フレックスタイム制等柔軟な制度設計 ・家族や自治体と共有し地域での生活がスムーズにできるサポート ・保険 ○認知能力に見合った業務・職場への配属。 ○認知症についての社員の理解。 現場の理解のもと、該当者の出来る範囲内の業務で継続雇用可。 ○60歳～65歳の専任社員が今後も増加していく中、現在は課題と認識している段階。”
15	金融業⑥	該当事例なし	該当事例がなく、特段の検討をしていない。

No.	業種	問 15. 貴企業・団体では、従業員が認知症となった場合、どのような具体的な対策を取られていますか。	問 16. どのような施策を講じれば、認知症の従業員が引き続き働き続けられるとお考えですか。
16	保険業①	N/A	N/A
17	保険業②	実例がないため、具体策をお伝えできません。	先行会社の取り組み事例のご紹介(若年性の認知症といえ ばいつも丹野智文さんの顔が浮かびますが、第二、第三の 丹野さんの事例がもっと広がると周囲も理解しやすくなるの ではないでしょうか。それこそ、業界別に1人以上有名人が いると世界が変わると考えます。 事例が増えれば増えるほど、つまり、Hondaだからできるん だよ。と言い訳をせず、他人事から自分事にせざるを得ない 状況が作れると思います。
18	保険業③	傷病欠勤制度があることで一定期間の経済的サポートは できるものの、認知症となった社員に対する具体的な対策は 特になし	一般的に考えれば、認知症を発症した社員に対して業務を 軽減する・簡易な作業のみとする配置転換を施すという策が 考えられます。 平行して、周りの社員へのサポート、認知症をわずらった社 員の報酬の見直し、どのように接していくべきかに関する社 員の認知症に対する理解や知識の向上など、取り組むべき は多岐にわたると思います。 しかしながら、現段階で会社としての具体的な取り組み(の 方向性)が打ち出されていないため、大変恐縮ながら本問に につきましては回答を控えさせていただきます。
19	保険業④	N/A	N/A
20	保険業⑤	N/A	N/A
21	保険業⑥	損保業界全体で統一した対策は実施しておりません。	
22	保険業⑦	本人が可能な業務への配置換えを行う等 (過去該当者なし)	認知症の従業員に対して配慮すべきことや対応事例集など の整備が進められること
23	不動産業①	個別に日常業務を念入りにチェックする	同種の業務を複数名で行える仕事を作り出すこと。公的機関 が望ましいと考えます。
24	不動産業②	周りがフォローすることで可能な仕事の役割を考える・与え る	定期的な面談 フォローできる体制づくり(見守る人を決める)
25	不動産業③	事例なし	経営層の理解と認知症者を理解する風土の醸成、勤務形態 の柔軟化の促進。従業員の教育。
26	不動産業④	分かりません。	分かりません。
27	不動産業⑤	N/A	N/A
28	不動産業⑥	個別の対処にとどまっている。	職種によるものとお考える。
29	医療業①	取っていない	軽度認知症の場合であればともかく、それ以上だと対策を講 じるのは現実的には困難
30	医療業②	本人が就労の継続を希望すれば、できる仕事とできない (苦手)な仕事は何かを本人とよく相談し、その方のできる 部分での仕事をしてもらう。	認知症の従業員に対する金銭的な補助制度。
31	医療業③	N/A	N/A
32	医療業④	現状では、考えていない。	現状では、考えていない。
33	医療業⑤	N/A	N/A
34	医療業⑥	N/A	N/A
35	医療業⑦	N/A	N/A

No.	業種	問 15. 貴企業・団体では、従業員が認知症となった場合、どのような具体的対策を取られていますか。	問 16. どのような施策を講じれば、認知症の従業員が引き続き働き続けられるとお考えですか。
36	医療業⑧	特にありません	医療・介護サービスを利用しやすい環境をつくる。介護が必要な場合には短時間勤務などができる体制を整備する
37	医療業⑨	N/A	公的補助
38	医療業⑩	N/A	N/A
39	医療業⑪	症状の程度にもよるが、認知症の治療をしている場合は、主治医と連携を取り、できるだけ無理なく働けるような職場環境づくりを検討していく	認知症を理解すること 認知症で失われる能力はあくまでその方のごく一部であり、能力の多くは保たれることへの理解の推進
40	医療業⑫	当院は精神科の単科病院であり、認知症の患者を取り扱う観点から、継続的に雇用するのは難しい	仕事内容の大幅な変更
41	医療業⑬	現在までに従業員が認知症になったケースはなく、対策を取っていない	認知症を障害者として認める
42	医療業⑭	N/A	認知症の症状や程度に応じた業務内容の整備等
43	介護事業①	特になし	業務上可能な範囲での配置転換・休職制度など、就業が可能な範囲での配慮
44	介護事業②	まだ無い	現役時代から質の高い生活をする (生活習慣病からの認知症への流れに歯止めをかける。糖尿病の方のアルツハイマーの発症率が高いとされている。)
45	介護事業③	N/A	N/A
46	介護事業④	具体的な対策は取っていない。	認知症の状態に合わせた仕事量・業務の切り出しによる従事内容の変更 (具体的な方針は定まってません)
47	介護事業⑤	これまで授業員が認知症となったことはないため、まだ対策はとれていない	・認知症に対する理解促進 ・業務内容の整理 ・パートナーの設定(支援者) ・就労支援事業な財政支援
48	介護事業⑥	本人や家族が望むのであれば、引き続き、就労やボランティア等でなじみの関係性を崩さずに保	規制緩和
49	介護事業⑦	N/A	N/A
50	介護事業⑧	現在のところ、そうした事例はないため、特に具体的な対策はない	法人の従業員の教育。サポートする職員の確保。 外部からの支援(障害者就業・生活支援センター、障害者職業センター、ハローワーク等)。 切れ目ない支援になるよう、福祉の支援への移行、介護への移行を一緒に考えることができる環境作り。
51	介護事業⑨	現在、具体的な対策は取っていない。	社内の認知症についての周知や、勤務体制の整備などを行う。
52	介護事業⑩	介護休暇の取得、介護相談の対応、社会資源の紹介、調整など(もちろん専門職集団です)。	若年性認知症者への社会資源が圧倒的に不足しています。更に相談体制の充実や企業従業員の認知症に対する教育的な取り組みも欠かせません。 介護休暇中の処遇についても、引け目を感じず、経済的不安も払しょくしたものにしていく必要を感じます。
53	介護事業⑪	N/A	N/A
54	介護事業⑫	グループホームの事例としては、職員が認知症になっても認知症の人の気持ちがわかる職員として、そのままグループホーム職員として働いた事例がある。	グループホームの事例としては、認知症の職員が引き続きグループホーム職員として働き続けることができるように、事業所内にパートナー職員(職員としてのサポート+生活支援)を配置した事例がある。 お互いに学び合う姿勢が大切である。
55	専門サービス業	N/A	N/A
56	サービス業	特になし	時短勤務

【参考】調査フォームのイメージ（本紙をもとにWEB調査用にレイアウトしたため、実際の画面や文面とは多少異なる）

認知症バリアフリーに関するアンケート [キャラバン企業]

●認知症バリアフリー社会●

○令和元年6月に示された「認知症施策推進大綱」の5つの柱の1つとして、「認知症バリアフリーの推進・若年性認知症の人への支援・社会参加支援」が掲げられています。

○その基本的考え方として、「認知症の人を含め、様々な生きづらさを抱えていても、一人ひとりが尊重され、その本人に合った形での社会参加が可能となる「地域共生社会」に向けた取組を進めることが重要」とされ、「認知症の人の多くが、認知症になることで、買い物や移動、趣味活動など地域の様々な場面で、外出や交流の機会を減らしている実態がある。このため、移動、消費、金融手続き、公共施設など、生活のあらゆる場面で、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していく「認知症バリアフリー」の取組を推進する」と示されています。

○また、認知症バリアフリーに関する諸施策の推進する際には、「官民あげての取組として、経済団体、産業団体、地方団体、専門職団体、関係学会と当事者組織等との協働による取組を促進する」と示されています。

問1. 基本情報

企業・団体名	
担当課	
担当者	
TEL	
FAX	
E-Mail	

I 認知症バリアフリーに関する項目

問2. 大綱が掲げる認知症バリアフリー社会について、貴企業・団体の現場では、このような障壁（バリア）の存在をどのように考えていますか。（最も近いもの1つを選択して回答欄に入力してください。）

- 1 障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。
- 2 障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。
- 3 障壁を感じることは少ない。
- 4 その他（ ）

回答欄

問3. 問2で「2」「3」「4」と回答した企業・団体にお聞きします。そのように考える理由をお答えください。

- 1 認知症の症状は多様であり、解決は容易でないと考えるため。
- 2 社内の体制を整備することが難しいと考えるため。
- 3 行政等の協力を得ることが難しいと考えるため。
- 4 障壁の解消を進めるための法律・制度の根拠がないため。
- 5 認知症のお客様が望んでいないため。
- 6 認知症のお客様の家族が望んでいないため。
- 7 認知症のお客様の安全を第一に考えるため。
- 8 その他（ ）

回答欄

問4. 大綱が掲げる認知症バリアフリーの諸テーマのなかで、貴企業・団体の立場から、どこから優先的に進めていくことが必要であるとお考えですか。優先順位とその

認知症バリアフリーのテーマ	優先順位 (※1から9の番号を入力)	そのようにお考えの理由を下の欄にご記入ください。
①公共交通機関等による移動 【例：電車、バス、タクシー等】		
②交通安全の確保 【例：道路、交差点、歩道、自転車との接触】		
③公共施設の整備 【例：役所、図書館、運動施設、医療機関】		
④住宅の確保・近所づきあい 【例：賃貸住宅への入居、ゴミ出し等共同生活での課題】		
⑤買い物しやすい環境整備 【例：商店街、スーパーマーケット、コンビニ】		
⑥預貯金の出し入れ 【例：郵便局窓口、銀行窓口、ATM等】		
⑦消費者被害の防止 【例：訪問販売、電話販売、ネット販売等】		
⑧社会参加・働く場づくり 【例：就労、ボランティア活動、地域活動】		
⑨見守り機能 【例：迷った時、徘徊時の支援】		

問5. 問4で挙げた「認知症バリアフリーのテーマ」(①～⑨の番号)以外に、優先的に取組むべきとお考えになるテーマをご記入ください。

--

問6. 貴企業・団体において、認知症バリアフリーの取組を推進する場合、具体的にどのような課題がありますか。下の欄にご記入ください。

--

問7. 官民連携の観点から質問します。貴企業・団体(民)の立場からみて、認知症バリアフリー社会の実現に向けて、行政(官)に取り組んで欲しいことや、これがあれば取組が進むと思うことを具体的にご記入ください。

--

問8. 貴企業・団体で行っている、認知症バリアフリー社会の実現に資する取組について、具体的内容をお答えください。

取組①	
取組名	
取組内容	

取組②	
取組名	
取組内容	

取組③	
取組名	
取組内容	

#### II 従業員向けの取組

問9. 貴企業・団体では、介護離職者の人数を把握していますか。

- 1 把握している
- 2 把握していない

回答欄

--

問10. 問9で「1 把握している」と回答した企業・団体にお聞きします。介護離職者は何人いますか(過去5年間の累計)。現在の従業員数とともにお答えください。

介護離職者数		人
現在の従業員数		人

問11. 貴企業・団体では、介護離職の恐れのある従業員(予備軍)の人数を把握していますか。

- 1 把握している
- 2 把握していない

回答欄

--

問12. 問11で「1 把握している」と回答した企業・団体にお聞きします。現在、介護離職の恐れのある従業員は何人いますか。現在の従業員数とともにお答えください。

介護離職者数		人
現在の従業員数		人

問13. 貴企業・団体では、どのような方法で介護離職者・介護離職の恐れのある従業員を把握していますか。

--

問14. どのような施策を講じれば、介護離職を防げるとお考えですか。

--

問15. 貴企業・団体では、従業員が認知症となった場合、どのような具体的対策を取られていますか。

--

問16. どのような施策を講じれば、認知症の従業員が引き続き働き続けられるとお考えですか。

--

質問は以上です。ご回答いただきありがとうございました。

【参考】調査フォームのイメージ（本紙をもとにWEB調査用にレイアウトしたため、実際の画面や文面とは多少異なる）

認知症バリアフリーに関するアンケート [官民協議会]

●認知症バリアフリー社会●

○令和元年6月に示された「認知症施策推進大綱」の5つの柱の1つとして、「認知症バリアフリーの推進・若年性認知症の人への支援・社会参加支援」が掲げられています。

○その基本的考え方として、「認知症の人を含め、様々な生きづらさを抱えていても、一人ひとりが尊重され、その本人に合った形での社会参加が可能となる「地域共生社会」に向けた取組を進めることが重要」とされ、「認知症の人の多くが、認知症になることで、買い物や移動、趣味活動など地域の様々な場面で、外出や交流の機会を減らしている実態がある。このため、移動、消費、金融手続き、公共施設など、生活のあらゆる場面で、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していく「認知症バリアフリー」の取組を推進する」と示されています。

○また、認知症バリアフリーに関する諸施策の推進する際には、「官民あがての取組として、経済団体、産業団体、地方団体、専門職団体、関係学会と当事者組織等との協働による取組を促進する」と示されています。

問1. 基本情報

団体・企業名	
担当課	
担当者	
T E L	
F A X	
E-Mail	

I 認知症バリアフリーに関する項目

問2. 大綱が掲げる認知症バリアフリー社会について、貴団体・企業の現場では、このような障壁（バリア）の存在をどのように考えていますか。（最も近いもの1つを選択して回答欄に入力してください。）

- 1 障壁があることを実感しており、その解消ができると感じている。
- 2 障壁があることは実感しているが、その解消は難しいと感じている。
- 3 障壁を感じることは少ない。
- 4 その他（

回答欄

問3. 問2で「2」「3」「4」と回答した団体・企業にお聞きします。そのように考える理由をお答えください。

- 1 認知症の症状は多様であり、解決は容易でないと考えるため。
- 2 社内の体制を整備することが難しいと考えるため。
- 3 行政等の協力を得ることが難しいと考えるため。
- 4 障壁の解消を進めるための法律・制度の根拠がないため。
- 5 認知症のお客様が望んでいないため。
- 6 認知症のお客様の家族が望んでいないため。
- 7 認知症のお客様の安全を第一に考えるため。
- 8 その他（

回答欄

問4. 大綱が掲げる認知症バリアフリーの諸テーマのなかで、貴団体・企業の立場から、どこから優先的に進めていくことが必要であるとお考えですか。優先順位とその

認知症バリアフリーのテーマ	優先順位 (※1から9の番号を入力)	そのようにお考えの理由を下の欄にご記入ください。
①公共交通機関等による移動 【例：電車、バス、タクシー等】		
②交通安全の確保 【例：道路、交差点、歩道、自転車との接触】		
③公共施設の整備 【例：役所、図書館、運動施設、医療機関】		
④住宅の確保・近所づきあい 【例：賃貸住宅への入居、ゴミ出し等共同生活での課題】		
⑤買い物しやすい環境整備 【例：商店街、スーパーマーケット、コンビニ】		
⑥預貯金の出し入れ 【例：郵便局窓口、銀行窓口、ATM等】		
⑦消費者被害の防止 【例：訪問販売、電話販売、ネット販売等】		
⑧社会参加・働く場づくり 【例：就労、ボランティア活動、地域活動】		
⑨見守り機能 【例：迷った時、徘徊時の支援】		

問5. 問4で挙げた「認知症バリアフリーのテーマ」(①～⑨の番号)以外に、優先的に取り組むべきとお考えになるテーマをご記入ください。

--

問6. 貴団体・企業において、認知症バリアフリーの取組を推進する場合、具体的にどのような課題がありますか。下の欄にご記入ください。

--

問7. 官民連携の視点から質問します。貴団体・企業(民)の立場からみて、認知症バリアフリー社会の実現に向けて、行政(官)に取り組んで欲しいことや、これがあれば取組が進むと思うことを具体的にご記入ください。

--

問8. 貴団体・企業で行っている、認知症バリアフリー社会の実現に資する取組について、具体的内容をお答えください。

取組①	
取組名	
取組内容	

取組②	
取組名	
取組内容	

取組③	
取組名	
取組内容	

#### II 従業員向けの取組

問9. 貴団体・企業では、介護離職者の人数を把握していますか。

- 1 把握している
- 2 把握していない

回答欄

--

問10. 問9で「1 把握している」と回答した団体・企業にお聞きます。介護離職者は何人いますか(過去5年間の累計)。現在の従業員数とともにお答えください。

介護離職者数		人
現在の従業員数		人

問11. 貴団体・企業では、介護離職の恐れのある従業員(予備軍)の人数を把握していますか。

- 1 把握している
- 2 把握していない

回答欄

--

問12. 問11で「1 把握している」と回答した団体・企業にお聞きます。現在、介護離職の恐れのある従業員は何人いますか。現在の従業員数とともにお答えください。

介護離職者数		人
現在の従業員数		人

問13. 貴団体・企業では、どのような方法で介護離職者・介護離職の恐れのある従業員を把握していますか。

--

問14. どのような施策を講じれば、介護離職を防げるとお考えですか。

--

問15. 貴団体・企業では、従業員が認知症となった場合、どのような具体的対策を取られていますか。

--

問16. どのような施策を講じれば、認知症の従業員が引き続き働き続けられるとお考えですか。

--

質問は以上です。ご回答いただきありがとうございました。



## IV

日本認知症官民協議会ホームページ

# 日本認知症官民協議会ホームページ(イメージ)

URL: <https://www.kan-min.or.jp/>



令和元年度 老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業  
認知症バリアフリー社会の実現等に関する調査研究事業 報告書

---

令和2（2020）年3月

特定非営利活動法人地域ケア政策ネットワーク

〒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

Telephone 03-3266-1651

Facsimile 03-3266-1670

E-mail [c2p@network.email.ne.jp](mailto:c2p@network.email.ne.jp)

URL <http://jichitai-unit.ne.jp/network/>

---