

厚生労働省 令和元年度 老人保健事業推進等補助金 老人保健健康増進等事業

認知症に関する企業等の
「認知症バリアフリー宣言(仮称)」及び認証制度の
在り方等に関する調査研究

報告書

令和2年3月

一般財団法人 日本規格協会

目 次

1. 調査研究の概要	1
1.1. 調査の背景	1
1.2. 調査の目的	1
1.3. 調査の方針	1
1.4. 調査の全体像	5
1.5. 実施体制	6
1.6. 調査のスケジュール	8
2. 調査結果	9
2.1. 既存文献調査	9
2.2. 有識者、支援者、推進者を対象としたヒアリング調査の実施	15
2.3. 企業等を対象としたヒアリング調査の実施	21
2.4. 認知症の方、家族を対象としたグループインタビュー	25
2.5. ヒアリング調査、グループインタビュー調査結果のまとめ	27
2.6. 認知症本人、家族、介護職を対象としたアンケート調査	29
2.7. 企業等における認知症バリアフリー実施状況に関するアンケート調査	87
2.8. アンケート結果総括	128

2.9.	認証スキームの検討 認証制度の類型.....	129
2.10.	認知症バリアフリー宣言（仮称）、認証制度の在り方	134
2.11.	認証制度の実装に向け準備すべき事項.....	137
2.12.	認知症バリアフリー宣言（仮称）・認知症制度の普及に向けて.....	138
	資料編	139

1. 調査研究の概要

1.1. 調査の背景

日本は他の諸国に比べ急速に高齢化が進んでおり、令和元年版高齢社会白書によると、平成 30 年 10 月 1 日の時点で 65 歳以上の人口は 3,558 万人で高齢者人口の割合である高齢化率は 28.1%と世界で最も高い水準にある。また、推計によると 2065 年には、国民の約 2.6 人に 1 人が 65 歳以上、約 3.9 人に 1 人が 75 歳以上の高齢者となる社会が到来するとされている。

超高齢社会に突入した我が国において、社会的に取り組むべき喫緊の課題の一つに認知症がある。認知症の患者数は、団塊の世代が 75 歳以上となる 2025 年には、700 万人前後に達し、65 歳以上の高齢者の約 5 人に 1 人を占めると推計されている。

今や認知症は誰もがなりうるものであり、家族や身近な人が認知症になることなどを含め、多くの人にとって身近なものとなっている。

令和元年 6 月 18 日に発表された「認知症施策推進大綱」では、認知症の方も含め、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」に向けた取り組みが重要であるとしており、社会全体で認知症の方が暮らしやすい「認知症バリアフリー」の機運を醸成する必要がある。

1.2. 調査の目的

認知症になることで、多くの方が、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。

本事業は、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に、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障壁を減らしていく「認知症バリアフリー」の取組を推進し、「地域共生社会」の実現を目指すものである。

「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制度では、すべての企業等を対象とするが、とりわけ地域での生活に関わりが強く、日常生活に必要な「小売業・金融機関・公共交通機関」分野の企業等がすすんで取り組める宣言及び認証制度とすることを念頭に、調査を行った。

加えて本事業では、検討した宣言及び認証制度の在り方に従い制度を当協会で運用することを見据えて、運用に係る課題に対する方策も明らかにすることを含め事業を行った。

1.3. 調査の方針

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られる「地域共生社会」の実現を目指すためには、認知症の方の日常生活に関わる企業等をはじめ社会全体が認知症バリアフリーの取り組みを行うこと、その取り組み内容が真に認知症の方に資するものでなければならない。

そのため、本事業においては、①認知症の方とその家族、②認知症の方とその家族への

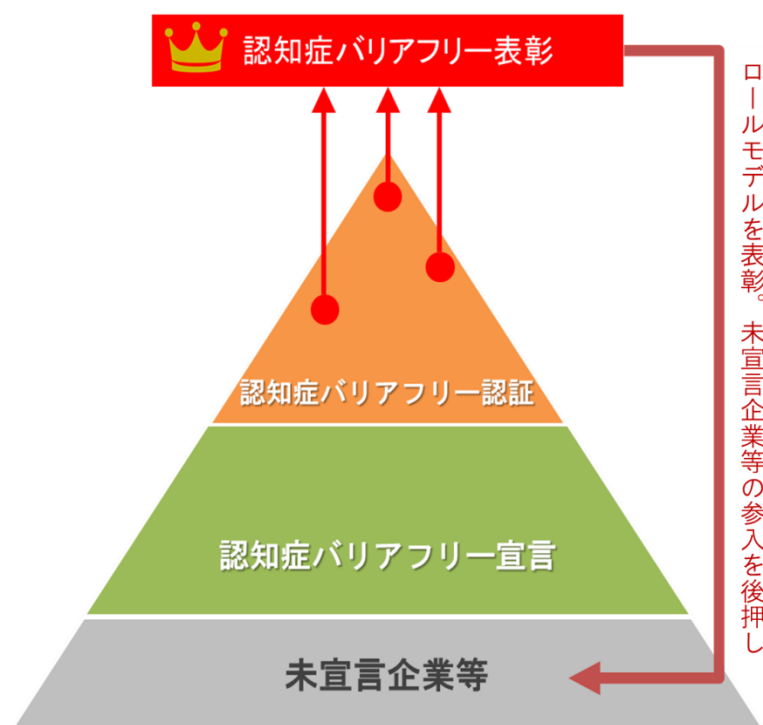
支援や見守り等の取組みを通して認知症バリアフリーに取り組む企業等、さらには③認知症についての正しい知識や認知症の方との付き合い方等について教育啓発を行っている団体等の3つの視点から調査を実施することとした。

「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制度の評価視点は、認知症の方やその家族等にとっての現状の課題・ニーズと企業の認知症バリアフリーの実施状況を踏まえ、全業種必須項目と業種別項目との2段階構成とし、企業が実際に取り組むべき具体的な行動指針としても活用できることを狙いとした。

さらに、「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制度の導入により、適切な取り組みを行おうとしている、または行っている企業等を見える化（認証マークの付与やWEB等での公表）をすることにより、認知症の方やその家族等に安心して利用できる環境を提供するとともに、企業等の地域連携を推進する環境づくりに寄与するような制度設計を念頭に検討することとした。

さらに、「地域共生社会」の実現に向けては、より多くの企業等が「認知症バリアフリー」を推進することが重要であるため、認証を受けた企業等の中から、裾野拡大につながる象徴的な取組、顕著な取組等、今後のロールモデルとなり得る取組に対して、表彰を行う制度を設置することも検討することとした。

なお、検討にあたっては、当協会がこれまでに取り組んだ多くの認証制度の制度設計により得た知見及び高齢社会における課題への取り組みから得た知見から導き出された以下の「地域共生社会」の実現に向けた制度の在り方の仮説をもとにして深掘することとした。



認知症バリアフリー 表彰	認知症バリアフリー認証を受けた企業等の中から、象徴的な取り組み、顕著な取り組み、認知症バリアフリーの裾野拡大に資するロールモデルとなり得る取組を表彰。
認知症バリアフリー 認証	評価基準をもとに、認知症バリアフリー宣言をもとにした実際の取り組みや取り組みを行った結果を評価。具体的な取り組みの体制を評価。
認知症バリアフリー 宣言	「地域共生社会」の実現に向けた企業等の姿勢を評価。より多くの企業等を巻き込み社会全体の機運を醸成することを目的に評価項目を設定。

1.3.1. 宣言及び認証制度の在り方の視点：その１－価値実現

宣言及び認証制度は社会で有益な手段として認知され、活用されなければその役割を果たすことができない。そこで、宣言及び認証制度が利害関係者にどのような「価値」をもたらさなければならないかを明確に特定することから本事業を開始することとした。

なお、ここでの利害関係者には、認知症の方や、軽度認知障害（MCI）段階の方だけでなく、認知症の方の家族、さらには認知症バリアフリーに取り組む企業等や地方自治体、地域コミュニティを支える組織・団体なども含めて検討を行うこととした。

これら利害関係者にとって「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制度の利用によって得られるであろうと考える「期待値」（例えば、認知症の方やその家族においては安心・信頼、企業等においては訴求力など）を満たす価値提供を実現する「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制度に向けての調査、検討を行うこととした。

1.3.2. 宣言及び認証制度の在り方の視点：その２－評価視点

「認知症バリアフリー社会＝地域共生社会」の目指すべき方向性を明確に示すこととした。

認知症バリアフリー宣言においては、より多くの企業等を巻き込み社会全体の機運を醸成することを目的に評価視点を検討し、認証制度においては、「認知症バリアフリー社会＝地域共生社会」の達成につながる企業等の取組を明らかにし、評価視点の検討を行うこととした。

1.3.3. 宣言及び認証制度の在り方の視点：その３－認知度向上

「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制度は、上記 1.3.1、1.3.2 を満足する形で、利害関係者の期待値に応じた価値提供が行えることに加え、認知症バリアフリーのムーブ

メントを起こすために、いかに広く社会に認知してもらうかが重要である。

したがって、「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制度の在り方として、どのようにして認知度を向上させるかについても調査・検討を行うこととした。

1.3.4. 宣言及び認証制度の在り方の視点：その４－健全性確保

適切な価値提供を行い、一定の認知度を持つ「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制度であり続けるためには、宣言及び認証制度における評価方法ならびに制度運営にかかわる健全性が確保されなければならない。

評価方法における健全性を確保するための要件として、以下についての調査・検討を行うこととした。

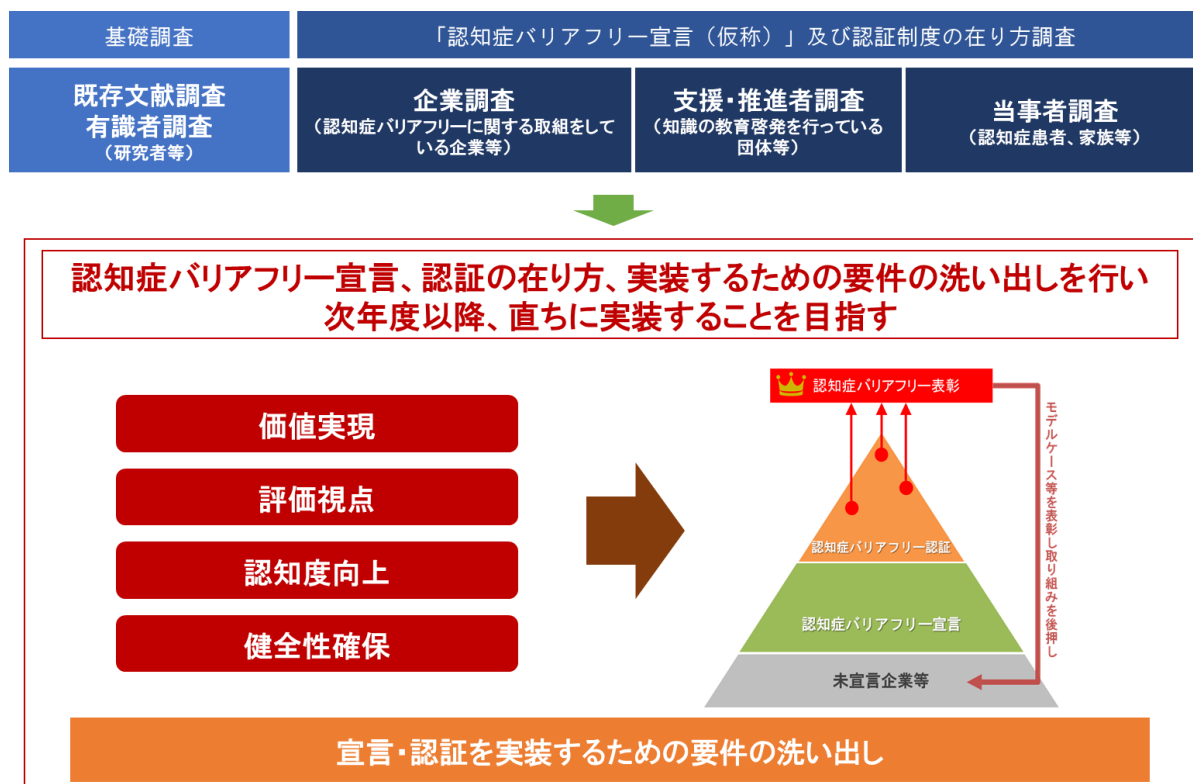
- ・ 宣言及び認証審査の評価基準
- ・ 宣言及び認証審査の評価方式・手順

制度運営における健全性確保するための要件としては、以下についての調査・検討を行うこととした。

- ・ 公平性・公正性を確保する制度運営体制
- ・ 宣言及び認証の公表方式

1.4. 調査の全体像

本事業では、①基礎調査をもとに、②「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制度の在り方調査を実施するとともに、4つの視点（価値実現、評価視点、認知度向上、健全性確保）から「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制度の在り方を示す。



1.5. 実施体制

【事業運営】

担当事業内容	役職名	氏名
事業全体統括	執行役員	末安 いづみ
調査研究の進捗管理及び調整 専門委員会運営 ヒアリング調査補助 報告書作成	課長	斉藤 大介
専門委員会運営補助 ヒアリング調査補助 報告書作成	上席研究員	加藤 芳幸
専門委員会運営 外注事業者管理 ヒアリング調査補助 報告書作成	主席研究員	嶋本 佳晃
専門委員会委員 ヒアリング調査補助 報告書作成	主席研究員	赤井澤 潤
専門委員会運営補助 会計 ヒアリング調査補助 報告書作成	研究員	小越 菜恵
経理	課長	藤井 健司

【専門委員会】（◎は委員長）

所属／肩書	氏名（敬称略）
東京大学 品質・医療社会システム工学寄付講座 特任教授	水流 聡子 ◎
一般財団法人 日本規格協会 標準化研究センター 主席研究員	赤井澤 潤
株式会社 コスモプラン 取締役副社長	菊地 誠
同朋大学 社会福祉学部 社会福祉学科 教授	下山 久之
公益社団法人 認知症の人と家族の会 副代表理事	杉山 孝博
特定非営利活動法人地域ケア政策ネットワーク 事務局長	菅原 弘子
社団法人 認知症高齢者研究所 代表理事	羽田野 政治
一般社団法人 シルバーサービス振興会 常務理事	中井 孝之
元 中央大学 法科大学院 教授	本田 純一

専門委員会 全3回	開催日時	議題
	第1回 2019/10/29	1. 事業概要・全体スケジュール説明 2. 調査の進め方と調査対象についてのご相談 3. その他
	第2回 2020/1/21	1. ヒアリング結果のご報告 2. 事業者・利用者のご相談 3. その他
	第3回 2020/3/10 (書面審議)	1. 評価視点の考え方について 2. 制度構築と今後の普及策について 3. その他

1.6. 調査のスケジュール

事業実施年間スケジュール表

	平成31年4月	令和元年5月	6月	7月	8月	9月
事業実施内容	①基礎調査 文献調査 有識者 ヒアリング調査					
	10月	11月	12月	令和2年1月	2月	3月
事業実施内容	●第1回専門委員会 ●第2回専門委員会 ●第3回専門委員会 ①基礎調査 文献調査 有識者 ヒアリング調査 ②認知症バリアフリー宣言、認証在り方調査 認知症、家族グループインタビュー調査 事業者等ヒアリング調査 支援者等ヒアリング調査 ③分析・報告書作成 認知症、家族アンケート調査 企業等アンケート調査 調査結果分析 報告書作成 実績報告書提出					

2. 調査結果

2.1. 既存文献調査

2.1.1. 認知症バリアフリー宣言、認証に関連する国内の取り組み状況

認知症バリアフリー宣言、認証に関連する国内の取り組みとしては、愛知県「あいち認知症パートナー宣言」、石川県「いしかわ認知症ハートフルサポート企業・団体認定制度」をはじめ複数の自治体で、「認知症バリアフリーに向けた企業等の姿勢、取り組み」を見える化し、公表する取り組みが行われている。

愛知県「あいち認知症パートナー宣言」は、あいちオレンジタウン構想の基本理念である「認知症に理解の深いまちづくり」に「じぶんごと」として取り組む企業や大学等にその取組内容を「あいち認知症パートナー宣言」として宣言を促し、「あいち認知症パートナー企業」及び「あいち認知症パートナー大学」として登録する取組を推進している。登録要件は、下記のいずれか2つ以上行っていることとなっている。

- ・定期的に認知症サポーター養成講座を実施している
- ・認知症高齢者に対するボランティアを紹介している
- ・宣言する事業所(県内)に認知症サポーターがいる
- ・ボランティア休暇制度を整備している
- ・認知症高齢者が利用しやすい環境づくりへの取組をしている
(対応マニュアルの作成、従業員への研修等)
- ・県の作成する啓発資材の掲示、従業員・顧客への配付を行っている
- ・介護離職防止のための社内セミナーを実施している
- ・学内で認知症への理解を深めるための講座を開講している など

2020年9月30日現在、47社、13校が登録。登録企業・学校名とともに宣言内容を県のWEBサイトで公表している。



石川県「いしかわ認知症ハートフルサポート企業・団体認定制度」認知症の人が住み慣れた地域で安心して暮らせるまちづくりを推進するため、地域の一員である県内の企業や団体において、認知症への理解を深め、より積極的にそれぞれの立場でできる取り組みや協力をするよう、①「認知症を理解し支援する企業・団体であることを宣言する」ことに

加え、次の②③のいずれか、または両方を行うことを要件とし「いしかわ認知症ハートフルサポート企業・団体」として認定している。

②『認知症サポーター養成講座』を事業所全体で受講、または、当該講座を受講した従業員・職員が、自身の所属する事業所内の従業員・職員に対し普及啓発を行うことにより、事業所全体で認知症に関する知識や対応法の共有を行う。

③地域見守りネットワーク、県内市町における徘徊・見守り SOS ネットワークへの参画など、認定企業・団体の特性に応じた取り組みを行う。

①に加え、②または③の要件を満たしている事業所には、シルバー認定（2019 年現在、17 事業所）、①に加え、②③を行う事業所にはゴールド認定（同、154 事業所）が付与される。

認定された企業、団体にはステッカーを交付。県HP、県主催のイベント等で周知を図っている。



その他、福井市などで行われている「認知症にやさしいお店」を公表する取り組みは、全国的に普及しており、多くの自治体が「認知症サポーター養成講座を受講」することを要件としている。その他、認知症サポーター養成講座の受講に加え、地域の見守りネットワークへの参加、具体的な取り組みを要件としている自治体も一部存在した。

「認知症にやさしいお店」の取り組みの多くは、ISO9001 や JIS マークに代表されるような第三者機関が規格などの要求事項に適合していることを審査し証明する、いわゆる認証ではなく、事業者自ら一定の要件を満たすことを確認し、自治体に申請を行い、その結果を自治体等が登録・公表する制度となっている。

	宣 言	認知症サポーター 養成講座修了	地域見守り ネットワーク参加	その他、具体的な 取り組み
あいち認知症パートナー宣言 (愛知県)	○	○ ※複数の取り組みから選択	○ ※複数の取り組みから選択	○ ※複数の取り組みから選択
いしかわ認知症ハートフルサポート (石川県)	○	○	○	○
オレンジパートナー制度 (大阪市)		○		○
認知症の人にやさしいお店 (福井市ほか)		○	△ (自治体による)	△ (自治体による)

2.1.2. 海外事例（アルツハイマーニュージーランドの取組）

ニュージーランドで活動する認知症関連団体「アルツハイマーニュージーランド」は、全国の認知症の人々の代表として、認知症の認知度を高め、認知症に関連する情報とリソースを提供し、質の高いサービスを提唱し、予防、治療、ケアに関する研究を促進している。

アルツハイマーニュージーランドでは、Dementia Friendly（認知症にやさしい）取り組みを行っている企業等の組織に対して「Dementia Friendly」と「Working Towards Dementia Friendly」の2つのレベルのアワードを設け、制度を運用している。

2019年現在、「Dementia Friendly」が5件、「Working Towards Dementia Friendly」が15件と取得企業数は少ないものの、本事業が目指す認知症バリアフリー宣言、認証制度設計の先行事例として参加になることから本報告書で取り上げる。



(1) Dementia Friendly の基準

Dementia Friendly の基準は、大きく分けて7つの柱から構成されている。認知症と暮らしている人たちの必要なことを理解して、事業者として認知症の人の立場に立って寄り

添うパーソンセンタードからはじまり、組織や従業員における認知症への理解の浸透といったソフト面に加え、認知症の人が訪問・利用しやすい物理的なバリアフリー環境づくり、印刷物と WEB サイトが認知症の人にもわかりやすいものになっているかどうか、これら取り組みが定期的に見直されているかどうかなどについて、47 個の評価項目が設定されている。

Dementia Friendly 7 つの基準

基 準	内 容
1.パーソンセンタード	認知症と暮らしている人たちの必要なことを理解して、事業者として認知症の人の立場に立って寄り添うこと
2.リーダーシップ	持続的に認知症フレンドリー企業・組織として正しく組織化している
3.労働力	認知症の理解度が社員に浸透している
4.物理的環境	認知症の人が訪問しやすく、利用しやすい物理的なバリアフリーに関する計画が継続的にできている
5.職場	認知症である従業員や介護する従業員を尊重しサポートしているか
6.印刷物と WEB サイト	WEB サイトや印刷物は認知症の人にとって利用しやすいものか
7.レビュー	認知症にやさしい取り組みが将来に向けて計画されているか定期審査が行われているか

「Dementia Friendly」として認証を受けるためには、下記 47 個の評価項目すべてに適合する必要があるが、「Working Towards Dementia Friendly」として取り組み途上の企業については、必要最低限の 10 項目に適合すればよいとされている。

Dementia Friendly の評価項目

Standard	Criteria/evidence sources		Working Towards Dementia Friendly	Dementia Friendly
1. パーソンセンタード	1.1	地域のアルツハイマー組織との連携がある	○	○
	1.2	認知症の方、介護者にとって何が重要かを協議している	○	○
	1.3	可能な場合、認知症の人は理事会/委員会/諮問グループに参加している		○
2. リーダーシップ	2.1	オーナー/シニアリーダーシップ(上役)、運営団体からの正式なコミットメントがある	○	○
	2.2	取り組むための旗振り役(熱意あるリーダー)を指名する	○	○
	2.3	地域のアルツハイマーオフィスと協働関係を築いている	○	○
	2.4	認知症フレンドリー社会の実現に向けて取り組んでいる地域団体とネットワークができている	○	○
	2.5	ビジネスまたは組織の年間計画/目標で特定された認知症フレンドリーのゴールが示されている		○
3. 労働力	3.1	認知症教育計画が策定および実施されている	○	○
	3.2	すべてのスタッフは、認知症の認識、コミュニケーション、ポジティブな相互作用についての教育を受けている		○
4. 物理的環境	4.1	フローリングはよく維持され、無地で、平らで、レベル、滑らない、照り返していない		○
	4.2	深い影や光の領域がない		○
	4.3	短く直接的なシンプルなレイアウト		○
	4.4	見つけやすさ、目印となるものが配置されているか。ない場合、鉢植えや装飾などの配慮がある		○
	4.5	家具が壁の色合いが対比している		○
	4.6	目がチカチカするような生地や家具のデザインを使っていない		○
	4.7	静かにくつろげる場所が提供できている		○
	4.8	外からの騒音が極力抑えられている		○
	4.9	商品やサービスの棚は見えやすい		○
	4.10	スタッフがお客さんと識別しやすい		○
	4.11	入口は見えやすくわかりやすい		○
	4.12	階段には手すりがあり路面の端部は色別しやすい		○
	4.13	外看板(室外スタンド看板)が入り口を邪魔していない		○

Dementia Friendly の評価項目 (続き)

Standard	Criteria/evidence sources		Working Towards Dementia Friendly	Dementia Friendly
5. 職場	5.1	人事が認知症に関わる従業員が罪悪感なく働きやすいよう人事としての役割を理解しているか、結果として守られた支援体制が実践されている	○	○
	5.2	雇用主は、従業員に柔軟な労働の権利と義務の認識を積極的に促している	○	○
	5.3	従業員は、認知症に関わる同僚をサポートする役目があることを理解している		○
	5.4	従業員はもし同僚で困っている人がいたらどこに支援を求めればよいか実践できる		○
	5.5	認知症で支障ある従業員に対して合理的な調整が下記の面で証明できる: 作業環境、働く役割/パターン、トレーニング、監視とサポート、必要な人事異動		○
6. 出版物とWEBサイト	6.1	標準語がつかわれている。わかりにくい表現は使われていない		○
	6.2	論理的に簡潔に表現されている		○
	6.3	俗語は使われていない		○
	6.4	文字が写真や絵に重ならない		○
	6.5	フォントサイズは14以上		○
	6.6	斜体は使われていない		○
	6.7	1つの段落はページをまたいでいない		○
	6.8	引用や例文は可能な限り使用している		○
	6.9	図と写真は関連性があり、情報を明確にする場合には、テキストと一緒に配置してある		○
	6.10	図形やイラストには余白が十分とられている		○
	6.11	明確で正しい言語が使用されている		○
	6.12	技術的・化学的言語は避けられている		○
	6.13	略称がつかわれていない		○
	6.14	判断しやすい明確なタイトルやリンク名になっている		○
	6.15	文字サイズは大きい		○
	6.16	背景はシンプル		○
	6.17	装飾文字やデザインは避けられている		○
	6.18	言葉は短く切られている		○
	6.19	ナビは直感的、ページのはじまりにたどり着きやすい		○
7. レビュー	7.1	定期審査の計画は完了している	○	○
	7.2	計画では定期的なチェックインが予定されている		○

(2) Dementia Friendly Award 取得までの流れ

Dementia Friendly Award 取得までの流れは、以下の通りとなっている。

1. 取得を希望する事業者は、アルツハイマーNZ に申請を行う。
2. アルツハイマーNZ が事業者と地域のアルツハイマー組織（メンバーとして 14 か所のアルツハイマー組織が掲載されている）との会議を開催し、認知症にやさしい事業者となるための行動計画を作成する。
3. アルツハイマーNZ と地域のアルツハイマー組織は、事業者が行動計画を実施する際に継続的なサポートを実施。具体的には、包括的な教育ツールキットの提供や従業員教育の実施をアルツハイマーNZ が行っている。
4. 準備ができたら、アルツハイマーNZ が基準の達成度を評価。すべての評価項目に適合していた場合、「Dementia Friendly Award」を受賞。「Working Towards Dementia Friendly Award」は基準に満たない場合や、まだやるべきことがある場合に授与される。
5. 表彰の有効期間は 2 年間となっており、表彰の維持を希望する場合は、内部監査の結果報告や、場合によっては改善した行動計画の提出が求められる。

2.2. 有識者、支援者、推進者を対象としたヒアリング調査の実施

2.2.1. 調査目的

認知症バリアフリー宣言、認証における評価項目、認知度向上の在り方に向けたインプットとするために、認知症に関する研究や提言等を行っている有識者（学者、研究者、評論家、論説委員など）、認知症当事者団体、認知症に関する正しい知識の普及を行っている団体、高齢者や認知症の方が安心して暮らせるためのサービスや商品に関する啓発を行っている団体等を対象にヒアリング調査を行った。

2.2.2. 調査対象一覧

	名称	日時
1	特定非営利活動法人 D カフェまちづくりネットワーク	10 月 10 日（木） 15:00～
2	公益財団法人 日本ケアフィット共育機構	10 月 31 日（木） 10:00～
3	一般社団法人 日本認知症本人ワーキンググループ	11 月 8 日（金） 10:30～
4	一般社団法人 かまくら認知症ネットワーク	11 月 21 日（木） 12:30～
5	永田久美子氏 （認知症介護研究・研修東京センター）	12 月 3 日（火） 15:00～
6	特定非営利活動法人 地域ケア政策ネットワーク	12 月 10 日（火） 10:00～
7	全国若年性認知症支援センター （会福祉法人 仁至会 知症介護研究・研修大府センター）	12 月 19 日（木） 14:00～

2.2.3. ヒアリング調査結果

（１）認知症バリアフリー社会の実現に向けた認知症の方、家族にとっての障害

一番の障害は「認知症への偏見」、「理解のなさ」

認知症の方や家族にとって最大の障害は、社会的な「認知症への偏見・理解のなさ」であるとすべての調査対象者が回答している。

認知症の方による電車への飛び込み事故や徘徊をはじめ、認知症に関するネガティブな情報ばかりが目立ってしまい、認知症は怖いもの、嫌なもの、なりたくないものというイメージが世間的には浸透している。こうした認知症に対する先入観が「認知症バリアフリー社会」実現に向けた最初の障害となっている。認知症の方へのサービスやサポートを考える前に、メディア等による認知症というものに対するステレオタイプの刷り込み、誤

った社会全体の考えを変えていくことが認知症バリアフリー社会の実現の第一歩だとしている。

こうしたソフト面の課題に加え、ハード面の課題もあげられている。これまでのバリアフリーは身体障害者や高齢者全般にフォーカスされていたものが多く、段差の解消など一定の取り組みが様々な施設で行われてきた。しかし、例えば買い物をする際に、入口が分からない、入口は分かっても騒音が酷くて入りたくない、買い物カゴの位置が分からない等、高齢化によるものではなく認知症特有の障害もあることから、ハード面においてもさらなるバリアフリー化が求められている。

その他、地域的な課題として、地方では「移動手段がない」ことがあげられている。認知症に限らず、「高齢者は足がない＝コミュニケーションの場へのアクセスができない」ことから、高齢者の孤立、閉じこもりによる健康への影響を懸念する声も聞かれた。

初期、中期の認知症の方が地域で暮らしていくための支援策の充実

認知症の段階の中でも初期、中期の認知症の方が地域で暮らしていくための支援が足りないことが指摘されている。平成 27 年に発表された認知症施策推進総合戦略（新オレンジプラン）において、認知症初期段階において医療、介護両面から介入を行う「認知症初期集中支援チーム」が事業化され、認知症初期段階における支援の充実が図られているところではあるが、これまでの認知症に関する取り組みの多くは、後期（重度）の方がクローズアップされており、後期（重度）の方への公的な支援に比べ初期、中期の方への支援はまだまだ足りないといった課題があがっている。

未だメディアが取り上げる認知症の方の多くも後期（重度）の方であり、社会的な認知症のイメージは後期（重度）の方のものとなっていることから、今後は重度化する前の段階の認知症の方が地域で暮らしていくためのバリアフリーを考えてほしいという意見があがっている。

（２）認知症バリアフリー社会の実現に向け、企業に取り組んでほしいポイント

地域や専門機関との連携した社会参加の場づくり、機運づくり

認知症バリアフリー社会の実現に向け、企業に取り組んでほしいポイントとしてあげられているのが地域や専門機関と連携した社会参加の場づくり、機運づくりである。

現時点では、ネガティブイメージが先行しているため、認知症と診断されると本人や家族が隠そうとしてしまうことも多く、友人やこれまでの関係者とも疎遠になり社会から隔絶されてしまうことがある。閉じた環境・関係ばかりになると、本人も関係者も追い詰められ、状況がより悪化すると言われている。

認知症の方にとって継続的に地域や社会と接点を持つことは非常に重要であり、社会参加を促すためには、本人や家族が初期の段階から周囲に打ち明けられる社会づくりを行い、周囲が本人の意思を尊重し、無理のない範囲でサポートすることが重要である。こうした

社会づくりは、一つの企業や団体だけで行えるものではなく、地域をはじめとした社会全体が多様性を認め、様々な団体、企業がつながり、認知症の方を受け入れていく機運を高めなければならない。企業の人材不足が叫ばれる中で、一企業とお客様の関係性、一企業と従業員の関係性で認知症に関する対応を完結させるのは困難である。それよりも、こういうお客様が来た、こういう従業員がいるということを、地域包括支援センターをはじめとした専門機関に共有する仕組みが望ましく、地域を舞台にしたオープンな取り組みが求められている。

「認知症バリアフリー」が日常に溶け込み、地域にも浸透していくためには、企業市民という立ち位置から、地域の一員として企業側から地域で支え合おうという声を上げ実践することが期待されており、こうした取り組みの第一歩として、地域包括支援センターや認知症地域支援推進員等の仲介により地域レベルのコミュニティに所属する企業、商店街の情報交換や課題共有の機会づくりなどを推奨する意見もあった。加えて、自治体、企業ともに地域連携担当を配置するなどして、当事者、企業、自治体に参加する場をつくることも重要だとしている。

こうした機運づくりに加え、専門機関との連携を求めるもう一つの理由としてあげられているのが、企業や団体の従業員に対する認知症の早期発見、早期対応である。レビー小体型認知症は BPSD として幻視などの症状が表れるが、初期にはうつなどの症状が表れることも多く、誤診によるうつ病治療で重篤な副作用に苦しむ人も少なくない。企業内において、病気療養制度が確立されていることによって、認知症をうつ病と誤認し、初動を間違ふ・発見が遅れるなどといったことがある。認知症の場合は、うつ病と誤認したまま治療のために休職してしまうと仕事への復帰が難しいと言われている。実際に若年性認知症コールセンターに寄せられる相談のうち、2/3 はすでに退職、休職してしまった方からということであった。

認知症の問題に限らず、必ずしも企業で働き続けられるわけではないが、本人には次のステージがあることから、企業内でできる限り働き続けていくためにも、その後の生活のためにも、企業内で抱え込まず早くから専門機関と繋がってもらいたいといった意見がある。

認知症本人からの意見収集の機会づくり

認知症バリアフリー社会の実現に向け、企業に取り組んでほしい二つ目のポイントとしてあげられているのが、認知症の本人からの意見を聞く機会づくりである。

これまでの医療・介護保険制度や個人へのケアプランを見ても、認知症の本人がいないところで第三者が決定していたことから、認知症当事者の意見が反映されてこなかった経緯もあり、認知症本人にしてみれば、望まない支援やサービスを受けなければならないという、ニーズとのミスマッチが起きていた。また、認知症への理解不足から、過剰な声かけを行うなど、親切のつもりで余計な混乱を与えるような接客を行ってしまうケースも見

受けられるため、認知症の本人からの意見を聞く機会をつくり、認知症の方を一人の顧客として見た時に必要な支援、本人の自立のために必要な支援はどうすべきなのかという視点をもつことが重要である。

社会全体で、認知症の人は困った顧客でなく、普通の顧客とあまり違いはないという認識がされれば、本人の行動範囲が広がり、新たな出会いに恵まれ、より行動範囲が広がっていくという好循環が生まれていく。

認知症になっても働き続けられる環境整備

認知症バリアフリー社会の実現に向け、社内的な取組としてあげられているのが、認知症になっても働き続けられる環境整備である。

当事者団体からは、「従業員が認知症になったからといって配置換えをするのではなく、今までやっていた仕事をどう継続してくか、工夫して考えるところから支援を考えてほしい。簡単なことでないが、認知症は誰もがなる可能性があるが、症状の進行は人によって異なり、工夫次第で仕事を続けられることもある。認知症になったからと言って、やれる範囲を狭めないでほしい。」といった意見がある一方で、いくら業務を切り分けても認知症の方に任せられる仕事がないという企業もあることから、一概に制度を設けるのではなく、従業員が認知症になった時の対応について考えているかどうかを基準にするなど、企業には従業員が認知症になっても社会の中で能力を発揮し普通の生活が続けていくためには、何ができるか考えてほしいという意見が聞かれた。

また、こうした取り組みの推進については、従業員だけではできないことから、企業トップのコミットメントや経済団体の積極的な関与を求める声もあがっている。

(3) 企業等による認知症バリアフリー宣言、認証における評価視点

認知症に対する正しい知識、対応方法の浸透

2.2.3 (1) 「認知症バリアフリー社会の実現に向けた認知症の方、家族にとっての障害」で述べたとおり、認知症の方や家族にとって最大の障害は、社会的な「認知症への偏見・理解のなさ」である。認知症に対するマイナスの情報が氾濫しているため、この制度を通じてプラスの情報を発信するとともに、企業側による受け入れ体制が整って行けば、認知症の方の社会参加も増えていくことが予想される。

また、実際に企業向けの認知症対応研修を行っている団体からは、「企業が一番困っているのは認知症の方への接客（窓口、対面、電話等）である。次いで従業員の介護離職をどう防ぐだろう。ハードだけでなく、接客応対をどのようにするかというソフトが重要である。」といった意見もあがっているため、宣言や認証の基準を通じて、企業が抱えている困りごとへの解決の道筋を提示できる制度が望まれている。

認知症サポーターの活用

従業員における認知症に対する正しい知識の浸透を図る一つの活動として、企業における「認知症サポーター」、「キャラバンメイト」の活用があがっている。

認知症高齢者等にやさしい地域づくりのため、自治体や学校、企業において、認知症に対する正しい知識と理解を持ち、地域で認知症の人やその家族に対してできる範囲で手助けする「認知症サポーター」の養成がすすんでおり、これまでに全国で約 1,200 万人もの「認知症サポーター」が養成されている。

認知症サポーター養成講座は 1 回約 90 分程度の座学となっている。受講後に地域のボランティアになる等の特定の役割を与えると受講のハードルが上がってしまうことから、あくまで受講者に正しい知識を持ってもらうことが第一の目的となっている。

一方で、学ぶだけでなく実際に地域で学び生かして活動したいという声があることから、ヒアリング行った自治体では、養成講座修了後も独自のステップアップ研修の実施に加え、イベント等で認知症の方の支援を行うといった活躍の場を用意している。

認知症サポーターも 2019 年度からは、活動をさらに一歩前進させ、地域で暮らす認知症の人や家族の困りごとの支援ニーズと認知症サポーターの活動を結びつける「認知症サポーター活動推進運動（チームオレンジ）」が始動している。

企業における認知症バリアフリーの推進に向け、取り組みの牽引役となり得る「認知症サポーター」の有効活用が望まれている。

当事者との接点

2.2.3 (2)「認知症バリアフリー社会の実現に向け、企業に取り組んでほしいポイント」でも述べたが、認知症バリアフリー宣言・認証の基準に入れるべき要素として、多くの調査対象者が「認知症への理解」とともにあげていたのが、認知症当事者との接点づくりである。

認知症の原因疾患や様態、生活環境等によってニーズは様々でひとくくりにはできないため、実際に認知症（と疑われる）方やそのご家族とどんな問題が起こったか、どんな要望をいただいたか等の事例を集積し、傾向を分析することで、実情に即した対策を取れることから、認知症当事者との接点づくりを求める声があがっている。接点の具体例としては、認知症の顧客がいるのであれば顧客ニーズ把握の一環として認知症当事者のニーズ収集や、地域連携の一環として自社のスペースを認知症カフェとして解放することなどがあげられている。

当事者団体は、「本人中心、本人が発信する、本人の話を聞く、本人との対話の環境づくりという、認知症本人を起点にするところが 1 番のポイントであろう。」としており、認知症を理解する意味でも、「実際に当事者と接したことがあるか。」というのは重要な要素と言える。

一方で、地域によって実情が異なることから、地域の状況に応じた仕組みづくりが求め

られているものの、中心となる自治体に認知症施策を考える部署がないことが課題としてあげられている。自治体における認知症施策の多くが高齢者施策の中のひとつという扱いのため、しっかりと自治体を中心となり、企業と市民が連携したグランドデザインから制度を構築すべきとの意見があがっている。

（４）企業等による認知症バリアフリー宣言、認証を推進する上での課題

宣言、認証取得に向けた企業の負担を懸念

認知症バリアフリー宣言、認証を推進する上で、企業にとって想定される課題としてあがっていたのが、費用などの負担である。

認知症バリアフリーの裾野拡大に向けては、大企業だけでなく、中小企業をいかに取り込むかが重要となっている。中小企業に宣言、認証を広げるためには、費用と時間がかからないものにすべきとの意見が聞かれた。企業の取り組みへの負担を下げるためにも、宣言、認証制度開始前には、企業を対象とした事前講習や、認知症の方への理解を促すための当事者との対話の機会、推奨教育プログラムの受講など準備期間を設けるとともに、運営サイドから企業に出向き、宣言書作成をサポートする体制づくりや、マニュアル等の冊子、動画の作成を行い、すべて無料で公開すべきだろうという企業側への手厚い支援を求める意見があがっている。

また、企業をターゲットにした場合、認知症ピンポイントでは乗ってこないのではないかと懸念する声もあがっている。企業側が抱えている従業員の病気や障害と仕事の両立、介護離職防止に向けた課題の一つとして、企業としてどのように取り組んでいけばいいかを示す制度とする方が導入への意欲は高まるようである。

さらに、「これから頑張る」という姿勢を示す「宣言」ならば、企業も取り組みやすいのではないかという意見がある一方、姿勢を示すだけでなく、具体的な目標や達成する期限を「宣言」の中で設定する必要があるとの意見が聞かれた。

企業のメリットづくり

宣言、認証取得のための負担軽減とともに挙がっていたのが、宣言、認証取得による企業のメリットの明確な提示である。

企業は認知症の方が更に増えてきたときの問題増加を懸念しており、事業そのものへのメリットにはならないものの、「喫緊の課題への対処ができる」、「将来への備えとして価値を見出す」のではないかといった意見や、欧米のように消費者が商品を購入する際に社会的に良い取り組みを行っている企業の商品を選ぶという意識の醸成や仕組みを望む声があがっている。

加えて、認証制度は、みんなで作って更新していく変化するもの・これから進化できる制度にしてほしいとのことであった。

（５）認知症バリアフリー宣言、認証を推進する上で、第三者機関（認証機関）に求めるもの、意見

成熟した社会を形成していく上で、まずは制度運営側が企業等に対して、認知症・障害にやさしいまち・社会とはこういうものだという大きな図を提示してイメージを示すことが必要であるとする意見があった。

また、前提条件として、認知症に対する理解・考え方が浸透したうえで、取り組みをしていくことが絶対であり、その浸透の有無を認証の上で必須にすべきといった意見があがっている。

公平性・公正性確保の視点からは、株式会社よりは公益性の高そうな社団、財団、NPOの方が良いだろうといった意見や、株式会社ではお金が見え隠れするため、審査、認証という点では一般的なイメージは良くないと思うとの意見が聞かれた。

2.3. 企業等を対象としたヒアリング調査の実施

2.3.1. 調査の目的

企業等を対象としたアンケート調査の項目設定や分析フレームづくりに生かすために、認知症バリアフリーに関する取り組みを行っている交通、金融、小売等事業者、公共施設等の運営者に対してヒアリング調査を行い、その結果を定性的に整理・分析し、企業等における取り組み状況、課題を把握した。

2.3.2. 調査対象一覧

	業種	名称	日時
1	金融	株式会社 A	11 月 19 日（火）11：00～
2	金融	株式会社 B	11 月 28 日（木）10：00～
3	金融	C 株式会社	12 月 17 日（火）15：00～
4	運輸	D 株式会社	11 月 26 日（火）15：00～
5	小売	株式会社 E	12 月 12 日（木）14：30～
6	小売	株式会社 F	12 月 18 日（水）13：00～
7	不動産	株式会社 G	12 月 2 日（月）15：30～
8	卸販売	H 株式会社	12 月 3 日（火）15：00～
9	自治体	宇治市	12 月 4 日（水）10：30～
10	自治体	京都府	12 月 4 日（木）14：00～
11	自治体	町田市	12 月 12 日（木）10：30～

2.3.3. 調査結果

(1) 認知症に関する理解、認知症の方への対応などに関する従業員教育の実施状況

認知症に関する理解、認知症の方への対応などに関する従業員教育の実施状況については、ヒアリングを行った多くの企業では、従業員の認知症に関する理解促進・啓発を目的として「認知症サポーター」養成講座が社員教育、新入社員教育に組み込まれて実施されている。

その他、認知症に関する従業員教育については、認知症サポーター養成講座による座学だけでなく、認知症の顧客の来店を想定したロールプレイやグループディスカッション、認知症体験など各企業で独自の研修実施に加え、サービス介助士、認知症介助士（いずれも公益社団法人ケアフィット共有機構）等の民間資格の取得なども行われている。

また、認知症サポーター養成講座の講師となる社内キャラバンメイトの育成を積極的に行っている企業も見られた。企業によっては、地域との連携構築の観点から、あえて地域のキャラバンメイトを講師として招聘することでその後の連携づくりのきっかけとしている事例も見られた。

ヒアリングを行った自治体でも「認知症サポーター」養成講座が積極的に行われている。さらに、宇治市では認知症サポーター養成講座修了後に独自のステップアップ研修である「れもねいだー講座」を用意。講座修了後、認知症の方に関わる活動をしたい方には、イベント等で認知症の方を支援する場を用意している。

町田市でも養成講座後にステップアップ講座を実施。ステップアップ講座の主な参加者は民生委員や認知症家族となっており、グループワークやロールプレイを中心に実際の対応方法や接し方について学んでいる。今後はステップアップ講座修了者の出口づくりに取り組む予定とのことである。

一方、一部企業（フィットネスクラブ）においては、すでに認知症の顧客が来店し店内で迷ってしまう、風呂と間違えてプールに裸で来てしまうなどのトラブルが起こっているものの、「認知症サポーター」の名称を知らない、地域包括支援センター等との連携が行われていないなど対応に遅れが見られた。

(2) 認知症の方への接遇等のマニュアルの整備の有無、その他取り組んでいること

ヒアリングを行った多くの企業で、認知症の顧客への接客マニュアル、対応マニュアル、手引き等が整備されていた。配慮が必要な顧客は認知症の方だけではないため、認知症に特化せず、ユニバーサルといった概念で障害者なども含めたマニュアルを整備している企業も存在していた。

また、多数の営業所、店舗を持つ企業においては、本社の相談窓口で認知症に関する専門知識を持った人材を配置するなど、顧客との直接の接点だけでなく、組織的な対応ができるよう従業員をバックアップする機能を備えている企業もあった。

小売業界では、障害者や認知症等により一人での買い物が難しい場合、顧客からの事前

の申し出により、社員が買物のお手伝いをする「お買い物介助サービス」を実施している企業も見られた。加えて、この企業では地域との連携も積極的に進めており、認知症サポーター養成講座の開催や、店舗の空きスペースを活用し自治体と連携した認知症啓発イベント、徘徊者保護訓練の実施などを行っている。

鉄道会社も地域との連携を深める活動を推進しており、その枠組みのなかで、沿線自治体や企業・公共施設などからなるケア会議等の場に参加しているとのことであった。

マンション管理を行っている業界においては、管理人の高齢化が進んでいるため、高齢の従業員が働きやすい環境整備を進めるとともに、運動機能のチェックや、認知症に関する基本的な症状がでていないかどうか契約更新の際に確認をしている企業も存在した。

自治体の取り組みを見ると、ヒアリングを行った京都府では 2018 年 12 月から、「“認知症にやさしい”異業種連携協議会」が開かれている。この協議会には、大手企業を中心に情報通信業、運輸業、卸売・小売業、金融・保険業等が参画。加えて、認知症当事者（本人・家族）、学識経験者、消費者団体、研究機関等が参画し、“認知症にやさしい”異業種連携宣言の策定、業種別のガイドライン策定、府内・全国の企業への共同宣言の普及、異業種連携による“認知症にやさしい”サービスの検討・実践等を目的に活動が行われている。

宇治市では、2015 年度から「宇治市認知症アクションアライアンス（DAA）」を開始。宇治市認知症アクションアライアンスは、認知症に対する正しい知識の理解、高齢者の見守り、認知症に人やその家族の視点に立った自発的な行動を企業や団体に行ってもらう活動であり、60 団体（2019 年現在）が参加している。

町田市では、市内の店舗や事業者と協力関係を結び、高齢者の見守りネットワークを構築。協力事業者は 589 事業所（2019 年現在）となっており、個人事業主、中小企業も多数参加している。

さらに、宇治市、町田市ともに認知症の方の就労支援も行っている。宇治市では、お茶どころの特徴を生かし茶摘みの人手が足りない茶園と就労したい認知症本人のマッチングを実施している。また、町田市では認知症本人と支援者、農協関係者で構成する「HATARAKU 認知症ネットワーク町田」を設立。山林バンクを活用し竹林を管理しながらタケノコ販売やタケノコ堀り、竹細工づくり等のイベントを行っている。

（３）認知症バリアフリーを推進するうえでの課題、将来展望

金融機関においては、「認知症対応信託」などの商品による支援策が生まれているものの、顧客が認知症かどうかの判断が金融機関の窓口ではできないため、「本人の意思確認」ができるのかどうかをどのように判断するかということが一番の課題となっている。認知症はネガティブなイメージが先行していることから、機械的に認知症かどうか判断することに金融機関は否定的であった。医学界等による、認知症の方に寄り添った形での判断基準、判断方法の公表が望まれている。

鉄道会社においては、ハード面の整備を行うための資金が課題となっている。現在は、

駅のホーム柵が最優先事項となっており、それ以上の整備については今後検討していくと
している。

不動産（マンション管理）においては、認知症に限らずマンションで起こる問題全てに
対応しなければならない。その中のひとつとして認知症があり、その比重が徐々に大きく
なっており、一企業では抱えられなくなっているとのことであった。

共生社会の実現に向けては、国民の義務として取り組む必要があり、明日は我が身と思
い、自分事として居住者が相互支援をしていくことが理想としている。

ハードについては、（主に）身体障害者のバリアフリーと共通している部分も多いこと
もあり、認知症に特化した取り組みを予定している企業はなかった。

その他、「重度の段階では一般企業では手が出せない。企業は、初期、中期の段階で何
ができるか考えていく必要がある。」といった企業側が支援の対象とする認知症の方をある
程度絞り込む必要性があげられた。

また、小売業界等からは、一企業で認知症バリアフリーを推進するのではなく、地域全
体で連携し取り組むことが重要だとしており、初期の段階で本人がカミングアウトし、そ
れを受け入れられる地域づくりが重要であるといった意見が聞かれた。

さらに、事業継続性の観点から、企業としては、CSR としての取り組みと、営利企業と
してのビジネスモデルの両立を考えなければならないとしており、どれだけやっても利益
を生まないものがフォーカスされると本業が成り立たなくなってしまうことから、収益事
業と近い企業は良いが、「社会貢献活動の部分だけを求められると企業としてはつらい。」
といった意見もあがっている。

金融機関からは、「認知症バリアフリー認証」が普及すれば、投資信託においても、「●●
経営銘柄」のような形で特定企業に投資する可能性があるかもしれないといった将来性が
示された。

（４）認知症バリアフリー宣言、認証を推進する上で、第三者機関（認証機関）に求めるも の、ご意見

国や公的機関による認証を取得することで、企業としては社会的なプレゼンスが向上し、
イメージアップにつながるとして制度の創設、実施については前向きな意見が多く出てい
る。

一方で、認知症バリアフリー社会の実現に向け、企業側として何をすれば良いかわから
ず手探りの状況であるため、認知症バリアフリー宣言、認証制度創設時には、「基準」とい
う形で企業が取り組む事項を具体的に示す必要がある。

また、社会全体の認知症バリアフリーへの取り組み機運の醸成、認証取得のメリットを
つくるためにも、制度そのものの認知度を向上させていくための国による情報発信、認証
取得企業の推奨が重要としている。

2.4. 認知症の方、家族を対象としたグループインタビュー

2.4.1. 調査目的

アンケート調査の項目設定や分析フレームづくりに生かすために、認知症の方、認知症の方を家族にもつ方を対象にグループインタビュー（座談会形式で自由に発言していただき、意見、情報を収集する調査法）を実施。インタビュー結果を定性的に整理・分析し、認知症の方、認知症の方の家族が抱える「暮らしづらさ、生きづらさ」や、「こんなサービスがあったら、地域でもっと暮らしやすくなる」といったニーズを明らかにした。

2.4.2. 実施概要

日 時	12月8日（土）10：00～12：00
場 所	ギャラリー檜松（ヒシヨウ）
住 所	神奈川県鎌倉市扇ガ谷1-7
参 加 人 数	6名（認知症の方3名、ご家族3名）
司 会	小針 臣子 氏（吉川福祉専門学校）
協 力 団 体	一般社団法人 かまくら認知症ネットワーク
当 日 の 様 子	

日 時	12月14日（土）15：30～17：00
場 所	横浜市健康福祉総合センター
住 所	神奈川横浜市中区桜木町 1-1
参 加 人 数	8名（認知症の方2名、ご家族6名）
司 会	小針 臣子 氏（吉川福祉専門学校）
協 力 団 体	公益社団法人 認知症の人と家族の会 神奈川県支部
当 日 の 様 子	

2.4.3. グループインタビュー結果

認知症の方、ご家族を対象としたグループインタビューには、本人、家族合わせて計14名に参加いただいた。

今回ご参加いただいた当事者の多くは発症後10年程度、50代～60代での認知症発症であった。発症後、近くに理解者がいたことから、比較的スムーズに周囲に打ち明けられた方もいる一方、認知症関連団体へのヒアリング同様、認知症に対するネガティブイメージから、認知症と診断された当初は本人も家族も周囲に打ち明けられなかったと語った方もいた。

（1）日常生活について

現在は認知症にも理解を示し、買い物をサポートしてくれるスーパーやコンビニも増えているものの、スーパーで何度も同じ物を買ってきては、その都度家族が返品するといったことがあり、泥棒や万引き犯のような扱いを受けることも経験しており、買物は家族同伴でなければできないと語る方がいた。

旅行を趣味にされていた方が多くいたが、温泉やスパには、認知症の症状が進んでからは、これまでどおり行けなくなったと語っている。脱衣所で脱いだものがどれかわからなくなる、忘れ物をしてきてしまう、脱衣所を男女間違えてしまうといった問題があるようだ。忘れ物があってもパートナーが異性の脱衣所にも入れないことから、旅行に行ったと

しても、ビジネスホテルや家族風呂のある施設のみで、希望の宿に行きたくてもなかなか行けないとのことであった。

一方で、サーフィンを趣味にされていた方は、発症後サーフィンから離れたが、出会いに恵まれ、自立介護者に「じゃあ仲間を連れて行ってみましょう」と言われ、月に1回、仲間が集まってサーフィンをしているとのことだった。また、その仲間たちに「温泉に行けない。」と伝えたところ、「じゃあ一緒に行こう」と温泉に連れて行ってくれたこともあったという。地域共生社会の実現に向け、認知症発症後も趣味を継続するためには、仲間や周囲の理解やサポートが重要なポイントとなってくる。

(2) 認知症と仕事について

参加者のうち、男性の多くは職場の同僚が「ちょっとしたことを忘れる」「ぼうっとしている」といった、それまでと違う様子に気づき、認知症の発見につながったとのことであった。発症後も認知症を抱えながらもできる業務に変えるなど周囲の理解、サポートにより働き続けられる環境があった方もいる一方、会社から一方的に「来ないでくれ」「辞めてくれ」と言われ、就業意欲があるにもかかわらず、やむを得ず休職、退職されている方もおり、企業の認知症に対する対応に大きなバラつきがある様子が伺えた。

2.5. ヒアリング調査、グループインタビュー調査結果のまとめ

2.5.1. 当事者、企業等が認知症バリアフリー宣言、認証制度に期待すること

認知症当事者にとっては、やはり認知症が社会全体に正しく理解されることが最も重要なことであり、最大の課題となっている。加えて、住み慣れた地域で生活し続けていくためにも、いかに本人の残存能力・潜在能力を発揮しながら地域社会との接点を持ちつづけられる環境づくりができるかといった視点も重要となってくる。

また、困ったときに誰を頼ればよいのか、誰に要望を伝えれば良いのかといった、地域における認知症バリアフリー社会の担い手、自分たちが利用しやすい資源が見える化されることで、暮らしやすい環境のきっかけづくりにつながるといった声や、通常の顧客同様に当事者のニーズが企業の提供する商品・サービス、企業内の制度に反映される仕組みづくりが実現されることを期待している。

一方で、企業側でも認知症を正しく理解するための取り組みとして、主に認知症サポーター養成講座を活用した教育を実施しているものの、顧客との接点の現場では、認知症の顧客への対応に困っていることから、具体的に何をすればよいのかが示されるということ認知症バリアフリー宣言、認証制度に求めている。

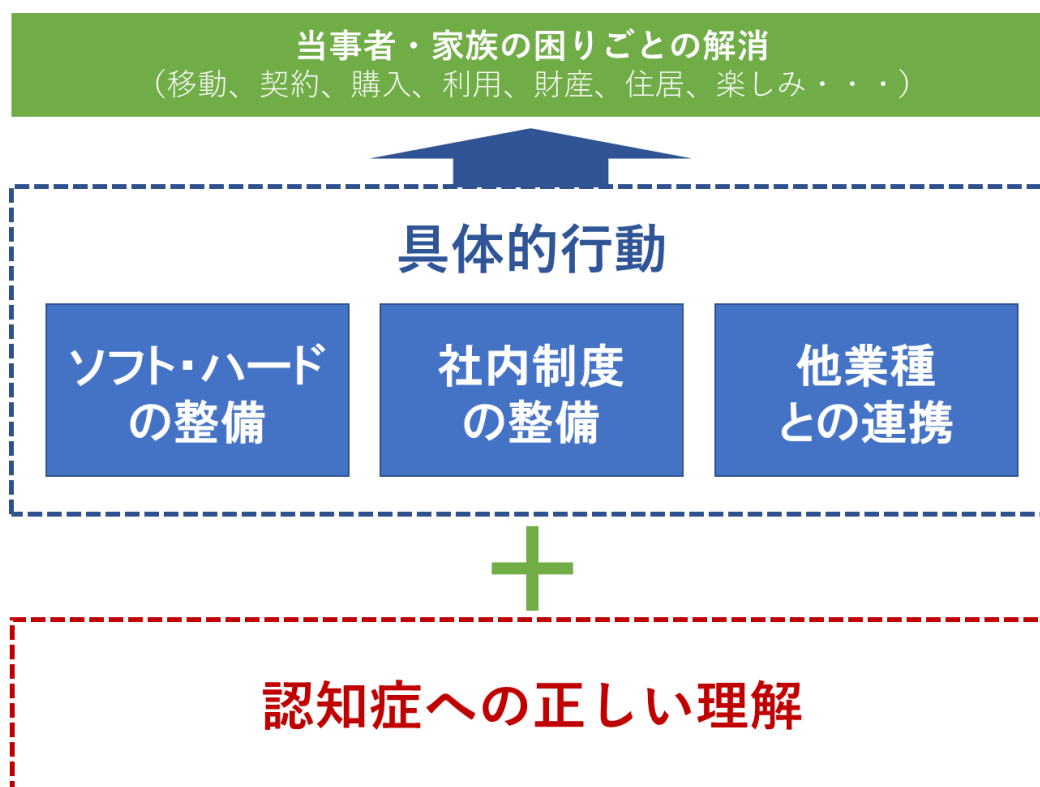
加えて、地域における認知症バリアフリー社会の担い手、資源が見える化されることで、自社だけで解決することができない課題に対して、情報共有や他業種連携が促進され、提供商品・サービスのバリアフリー化、従業員が働きやすい環境づくりのきっかけとして、地域全体での認知症バリアフリーを期待している。

2.5.2. ヒアリング調査結果を踏まえた評価視点の考え方（仮説）

これまでの調査結果から、企業側における認知症バリアフリーに関する取り組みは、従業員教育やマニュアル等の整備、具体的な商品・サービスといったソフト面の充実に加え、ハード面の整備も行われているものの、まだまだ認知症当事者の困りごとやニーズと企業側の取り組みにはギャップが少なからず存在しており、このギャップをできる限り埋めていくことが企業等における認知症バリアフリーの実現、ひいては地域共生社会の実現につながると考えられる。

当事者が最大の課題としている「認知症への正しい理解」については、企業側も重要性を認識している。「認知症への正しい理解」のためには、従業員に対する認知症に関する教育や地域の専門機関との連携、当事者からの意見収集が必要であるとヒアリング調査からも意見があがっている。こうした認知症への正しい理解をベースに企業の資源や特性を活かしたソフト、ハードの整備、社内制度の整備、地域連携といった「具体的な取り組み」が行われることが認知症バリアフリーの実現につながると考えられることから、評価の視点を以下の通り二つのカテゴリーに分けた。

調査結果を踏まえた評価視点の考え方（仮説）



調査結果を踏まえた評価視点の考え方（仮説）

具体的取り組み	ソフト・ハードの整備	当事者からの意見、要望を踏まえ、認知症当事者が利用しやすいサービス、店舗、職場等の環境整備が行われているか。
	社内制度の整備	介護離職防止や、認知症当事者が働き続けられる制度づくりが行われているか。
	他業種との連携に向けた資源の明示・提供	地域の他業種連携による地域共生社会の実現に向けて活用可能な自社の資源を明示、提供しているか。 （例：認知症カフェや教育研修の場として施設を提供（開放）、ルートドライバーによる徘徊者保護等）
認知症への正しい理解	認知症に関する教育	認知症に関する理解促進、啓発を目的として従業員等に教育を行っているか。
	地域の専門機関との連携	日頃から地域包括支援センターをはじめとした地域の専門機関と連携が図られているか。
	当事者からの意見収集	地域の当事者団体等と連携し、日頃から認知症当事者の意見収集を行っているか。

将来的には、認知症バリアフリー宣言、認証制度にて定める基準を活用し、認知症当事者と企業側のギャップを埋める事を目指し、アンケート調査では上記仮説にもとづいて調査設計を行うこととした。

アンケート調査では、認知症本人、ご家族が具体的にどのような場面で困っているのか、企業に何を求めているのかを定量的に把握するとともに、企業等に対しては、具体的な認知症バリアフリーに向けた現状と課題を定量的に把握する調査を実施することで、認知症バリアフリー宣言、認証制度によって埋めるべきギャップを明らかにした。

2.6. 認知症本人、家族、介護職を対象としたアンケート調査

2.6.1. 調査目的

認知症に関する企業等の「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制度の在り方、評価視点、普及方策を検討するために、日常生活の中での困りごとや認知症の方・家族への配慮が特に必要と感じる業種やサービス、これまで経験したものの中で良かった、助けられたサービスやサポート、企業等に求める姿勢や取り組み等について調査を行い、認証の方とその家族、介護職のそれぞれの視点を定量的に把握することとした。

2.6.2. 調査対象

認知症の方・軽度認知障害（MCI）の方、認知症の方の家族、認知症の方を介護している介護職の3群を対象とし、調査機関に登録している認知症パネル、介護職パネルから対象者を抽出した。

2.6.3. 調査方法

WEB アンケートにより実施した。

2.6.4. 調査項目

アルツハイマーニューージーランドの事例、ヒアリング調査、グループインタビュー調査の結果、専門委員会での議論を踏まえ調査項目を設計した。調査項目については、資料編を参照。

2.6.5. 調査結果

【回答者属性】

調査対象者（本人*100名*代理回答含む、家族300名、介護職100名）の標本構成は以下の通り。（上段：サンプル数、下段：構成比 %）

(1) 対象者属性 認知症本人（代理回答含む）

F 1. 性別

サン プル 数	男性	女性
100	37	63
100.0	37.0	63.0

F 2. 年代

サン プル 数	30代 以下	40代	50代	60代	70代	80代	90歳 以上
100	0	5	11	10	20	35	19
100.0	0.0	5.0	11.0	10.0	20.0	35.0	19.0

F 3. 同居している家族構成

サンプル数	ひとり住まい	配偶者	子供	孫	配偶者の親 自身もしくは 配偶者の祖母	自身もしくは 配偶者の祖母	兄弟・姉妹	その他
100	7	48	50	18	25	4	2	4
100.0	7.0	48.0	50.0	18.0	25.0	4.0	2.0	4.0

F 4. 職業

サンプル数	会社員・公務員	自営業・自由業	農林・漁業	会社役員・経営者	専業主婦・主夫	アルバイト	学生	無職	その他
100	25	6	3	3	12	2	0	48	1
100.0	25.0	6.0	3.0	3.0	12.0	2.0	0.0	48.0	1.0

F 5. 認知症または軽度認知障害（MCI）と診断されたことはあるか

サンプル数	認知症	軽度認知障害（MCI）	診断はされていない
100	60	40	0
100.0	60.0	40.0	0.0

F 5－１． 認知症と判明したのは、おおよそ何年前か

サン プル 数	1 年前	2 年前	3 年前	4 年前	5 年前	6～9 年前	10 年 以上前	平均 (年前)
60	7	10	11	4	10	6	12	5.6
100.0	11.7	16.7	18.3	6.7	16.7	10.0	20.0	

F 5－２． 軽度認知障害（MCI）と判明したのは、おおよそ何年前か

サン プル 数	1 年前	2 年前	3 年前	4 年前	5 年前	6 年 以上前	平均 (年前)
40	12	10	8	2	6	2	2.8
100.0	30.0	25.0	20.0	5.0	15.0	5.0	

F 6． 医師から処方された認知症のくすりを飲んでいるか

サンプル数	飲んでいる	飲んでいない
100	74	26
100.0	74.0	26.0

F 7． 認知症の種類

サンプル数	認知症	アルツハイマー型	脳血管性認知症	レビー小体型認知症	前頭側頭葉型認知症	その他	わからない
100	55	15	8	10	0	12	
100.0	55.0	15.0	8.0	10.0	0.0	12.0	

F 8． 介護度

サン プル 数	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	わから ない
100	15	12	20	16	12	9	8	8
100.0	15.0	12.0	20.0	16.0	12.0	9.0	8.0	8.0

(2) 家族

F 1. 本人とは同居しているか

	サン プル 数	同居	近隣に居住（5分 で駆けつけられる）	その他
家族	300	100	100	100
	100.0	33.3	33.3	33.3

F 2. 回答者の性別

	サン プル 数	男性	女性
家族	300	205	95
	100.0	68.3	31.7
同居	100	64	36
	100.0	64.0	36.0
近隣別居	100	72	28
	100.0	72.0	28.0
その他別居	100	69	31
	100.0	69.0	31.0

F 3. 回答者の年齢

	サン プル 数	20代 以下	30代	40代	50代	60代	70代	80歳 以上
家族	300 100.0	7 2.3	27 9.0	35 11.7	101 33.7	108 36.0	16 5.3	6 2.0
同居	100 100.0	0 0.0	12 12.0	13 13.0	36 36.0	36 36.0	2 2.0	1 1.0
近隣別居	100 100.0	5 5.0	11 11.0	12 12.0	38 38.0	28 28.0	4 4.0	2 2.0
その他別居	100 100.0	2 2.0	4 4.0	10 10.0	27 27.0	44 44.0	10 10.0	3 3.0

F 4. 回答者の職業

	サン プル 数	会社員・公務員	自営業・自由業	農林漁業	会社役員・経営者	専業主婦・主夫	パート・アルバイト	学生	無職
家族	300 100.0	131 43.7	40 13.3	1 0.3	13 4.3	25 8.3	27 9.0	4 1.3	59 19.7
同居	100 100.0	39 39.0	20 20.0	1 1.0	2 2.0	9 9.0	8 8.0	0 0.0	21 21.0
近隣別居	100 100.0	54 54.0	7 7.0	0 0.0	6 6.0	9 9.0	7 7.0	3 3.0	14 14.0
その他別居	100 100.0	38 38.0	13 13.0	0 0.0	5 5.0	7 7.0	12 12.0	1 1.0	24 24.0

F 5. 同居している家族（複数回答）

	サンプル数	ひとり住まい	配偶者	子供	孫	偶者の親 自身もしくは配 偶者の祖父母	自身もしくは配 偶者の祖父母	兄弟・姉妹	その他
家族	300	33	185	95	4	132	16	14	1
	100.0	11.0	61.7	31.7	1.3	44.0	5.3	4.7	0.3
同居	100	0	47	26	1	97	14	7	0
	100.0	0.0	47.0	26.0	1.0	97.0	14.0	7.0	0.0
近隣別居	100	10	77	39	1	18	2	4	1
	100.0	10.0	77.0	39.0	1.0	18.0	2.0	4.0	1.0
その他別居	100	23	61	30	2	17	0	3	0
	100.0	23.0	61.0	30.0	2.0	17.0	0.0	3.0	0.0

F 6. 認知症の方との関係

	サンプル数	配偶者	子供	父母	義父母	祖父母	義祖父母	兄弟・姉妹	その他
家族	300	3	2	183	67	34	8	2	1
	100.0	1.0	0.7	61.0	22.3	11.3	2.7	0.7	0.3
同居	100	0	0	66	20	12	2	0	0
	100.0	0.0	0.0	66.0	20.0	12.0	2.0	0.0	0.0
近隣別居	100	1	2	56	24	12	4	0	1
	100.0	1.0	2.0	56.0	24.0	12.0	4.0	0.0	1.0
その他別居	100	2	0	61	23	10	2	2	0
	100.0	2.0	0.0	61.0	23.0	10.0	2.0	2.0	0.0

F 7. 主に介護をしているのは回答者か

	サン プル 数	はい	いい え
家族	300 100.0	115 38.3	185 61.7
同居	100 100.0	56 56.0	44 44.0
近隣別居	100 100.0	45 45.0	55 55.0
その他別居	100 100.0	14 14.0	86 86.0

F 8. 認知症の方と顔を合わせる頻度

	サン プル 数	毎日	週 6 ～ 4 回	週 3 ～ 1 回	月 2 ～ 3 回 程度	月 1 回 程度	数 か 月 に 1 回 程度	半 年 に 1 回 程度	年 1 回 程度	以下 それ
家族	200 100.0	23 11.5	16 8.0	51 25.5	24 12.0	28 14.0	31 15.5	12 6.0	7 3.5	8 4.0
同居	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
近隣別居	100 100.0	20 20.0	12 12.0	33 33.0	10 10.0	11 11.0	7 7.0	4 4.0	1 1.0	2 2.0
その他別居	100 100.0	3 3.0	4 4.0	18 18.0	14 14.0	17 17.0	24 24.0	8 8.0	6 6.0	6 6.0

F 9－１．認知症の方の性別

	サン プル 数	男性	女性
家族	300	73	227
	100.0	24.3	75.7
同居	100	25	75
	100.0	25.0	75.0
近隣別居	100	28	72
	100.0	28.0	72.0
その他別居	100	20	80
	100.0	20.0	80.0

F 9－２．認知症の方の年代

	サン プル 数	30代 以下	40代	50代	60代	70代	80代	90歳 以上
家族	300	0	0	0	0	17	179	104
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.7	59.7	34.7
同居	100	0	0	0	0	0	62	38
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	62.0	38.0
近隣別居	100	0	0	0	0	17	54	29
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	17.0	54.0	29.0
その他別居	100	0	0	0	0	0	63	37
	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	63.0	37.0

F 10. 認知症の方の職業

	サンプル数	会社員・公務員	自営業・自由業	農林漁業	会社役員・経営者	主婦・主夫	専業	無職	その他
家族	300	10	6	3	2	15	263	1	
	100.0	3.3	2.0	1.0	0.7	5.0	87.7	0.3	
同居	100	3	2	2	1	2	90	0	
	100.0	3.0	2.0	2.0	1.0	2.0	90.0	0.0	
近隣別居	100	5	2	1	1	7	84	0	
	100.0	5.0	2.0	1.0	1.0	7.0	84.0	0.0	
その他別居	100	2	2	0	0	6	89	1	
	100.0	2.0	2.0	0.0	0.0	6.0	89.0	1.0	

F 11. 認知症または軽度認知障害（MCI）と診断されたことはあるか

	サンプル数	認知症	軽度認知障害 (MCI)	診断はされて いない
家族	300	227	73	0
	100.0	75.7	24.3	0.0
同居	100	73	27	0
	100.0	73.0	27.0	0.0
近隣別居	100	74	26	0
	100.0	74.0	26.0	0.0
その他別居	100	80	20	0
	100.0	80.0	20.0	0.0

F 12. 認知症と判明したのは、おおよそ何年前か

	サン プル 数	～ 2 年前	3 ～ 4 年前	5 ～ 6 年前	7 ～ 8 年前	9 ～ 10 年前	11 年 以上前	平均 (年前)
家族	227	41	58	44	28	37	19	6.6
	100.0	18.1	25.6	19.4	12.3	16.3	8.4	
同居	73	18	18	11	8	8	10	5.9
	100.0	24.7	24.7	15.1	11.0	11.0	13.7	
近隣別居	74	9	23	18	9	12	3	6.8
	100.0	12.2	31.1	24.3	12.2	16.2	4.1	
その他別居	80	14	17	15	11	17	6	7.0
	100.0	17.5	21.3	18.8	13.8	21.3	7.5	

F 13. 軽度認知障害(MCI)と判明したのは、おおよそ何年前か

	サン プル 数	1 年前	2 年前	3 年前	4 年前	5 年前	6 年 以上前	平均 (年前)
家族	73	13	22	17	2	11	8	3.3
	100.0	17.8	30.1	23.3	2.7	15.1	11.0	
同居	27	7	7	2	1	7	3	3.3
	100.0	25.9	25.9	7.4	3.7	25.9	11.1	
近隣別居	26	5	9	7	1	3	1	2.7
	100.0	19.2	34.6	26.9	3.8	11.5	3.8	
その他別居	20	1	6	8	0	1	4	4.0
	100.0	5.0	30.0	40.0	0.0	5.0	20.0	

F 14. 認知症の方は医師から処方された認知症のくすりを飲んでいるか

	サンプル数	飲んでいる	飲んでいない
家族	300	208	92
	100.0	69.3	30.7
同居	100	68	32
	100.0	68.0	32.0
近隣別居	100	75	25
	100.0	75.0	25.0
その他別居	100	65	35
	100.0	65.0	35.0

F 15. 認知症の種類

	サンプル数	認知症	アルツハイマー型	脳血管性認知症	レビー小体型認知症	前頭側頭葉型認知症	その他	わからない
家族	300	152	20	22	13	2	91	
	100.0	50.7	6.7	7.3	4.3	0.7	30.3	
同居	100	53	9	10	4	0	24	
	100.0	53.0	9.0	10.0	4.0	0.0	24.0	
近隣別居	100	55	10	4	6	0	25	
	100.0	55.0	10.0	4.0	6.0	0.0	25.0	
その他別居	100	44	1	8	3	2	42	
	100.0	44.0	1.0	8.0	3.0	2.0	42.0	

F 16. 認知症の方の介護度

	サン プル 数	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	わから ない
家族	300 100.0	13 4.3	20 6.7	50 16.7	54 18.0	59 19.7	40 13.3	38 12.7	26 8.7
同居	100 100.0	5 5.0	7 7.0	25 25.0	29 29.0	14 14.0	9 9.0	8 8.0	3 3.0
近隣別居	100 100.0	3 3.0	11 11.0	9 9.0	16 16.0	24 24.0	11 11.0	19 19.0	7 7.0
その他別居	100 100.0	5 5.0	2 2.0	16 16.0	9 9.0	21 21.0	20 20.0	11 11.0	16 16.0

(3) 介護職

F 1. 性別

サンプル数	男性	女性
100	59	41
100.0	59.0	41.0

F 2. 年齢

サンプル数	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上
100	5	19	30	33	10	3
100.0	5.0	19.0	30.0	33.0	10.0	3.0

F 3. 認知症の人の訪問支援サービス経験年数

サンプル数	2年以下	3～5年	6～10年	10年以上
100	12	25	23	40
100.0	12.0	25.0	23.0	40.0

F 3-1. 生活援助などで訪問している認知症の人の実人数

サンプル数	1～4人	5～9人	10～14人	15～19人	20～29人	30人以上	平均(人)
100	27	25	15	12	11	10	12.2
100.0	27.0	25.0	15.0	12.0	11.0	10.0	

F 3－2. 利用者の性別割合／女性の割合

サン プル 数	0割	2割 未満	2～ 4割 未満	4～ 6割 未満	6～ 8割 未満	8～ 10割 未満	10割	女性 平均 (割)	男性 平均 (割)
100	7	0	2	20	27	35	9	6.6	3.4
100.0	7.0	0.0	2.0	20.0	27.0	35.0	9.0		

F 3－3. 最も多い利用者の年代

サン プル 数	60代 以下	70代	80代	90歳 以上
100	1	11	77	11
100.0	1.0	11.0	77.0	11.0

F 3－4. 最も多い世帯構成

サン プル 数	独居	夫婦 二人	夫婦 ＋子 供	その 他
100	63	20	7	10
100.0	63.0	20.0	7.0	10.0

F 4. 通常自分が行っている認知症の人への生活支援内容(MA)

サンプル数	掃除	買い物	調理と配下膳	ゴミ出し	確認	薬の受け取りや服薬	洗濯やアイロンがけ	衣類の整理や補修	交換・布団干し	ベッドメイク・シーツ	話し相手	外出・移動サポート	入浴・排泄（身体介護）	その他
100	62	47	40	33	46	17	32	38	52	42	54	8		
100.0	62.0	47.0	40.0	33.0	46.0	17.0	32.0	38.0	52.0	42.0	54.0	8.0		

F 4－1. その人の年代

サンプル数	30代以下	40代	50代	60代	70代	80代	90歳以上
100	0	1	1	2	15	66	15
100.0	0.0	1.0	1.0	2.0	15.0	66.0	15.0

F 4－2. その人は次のいずれの症状にあてはまるか

サンプル数	認知症	軽度認知障害 (MCI)
100	79	21
100.0	79.0	21.0

F 4－3. 認知症の種類

サンプル数	知症 アルツハイマー型認	脳血管性認知症	レビー小体型認知症	前頭側頭葉型認知症	その他	わからない
100	80	5	2	1	0	12
100.0	80.0	5.0	2.0	1.0	0.0	12.0

F 4－4. その人の介護度

サンプル数	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5	わからない
100	4	7	16	20	31	16	5	1
100.0	4.0	7.0	16.0	20.0	31.0	16.0	5.0	1.0

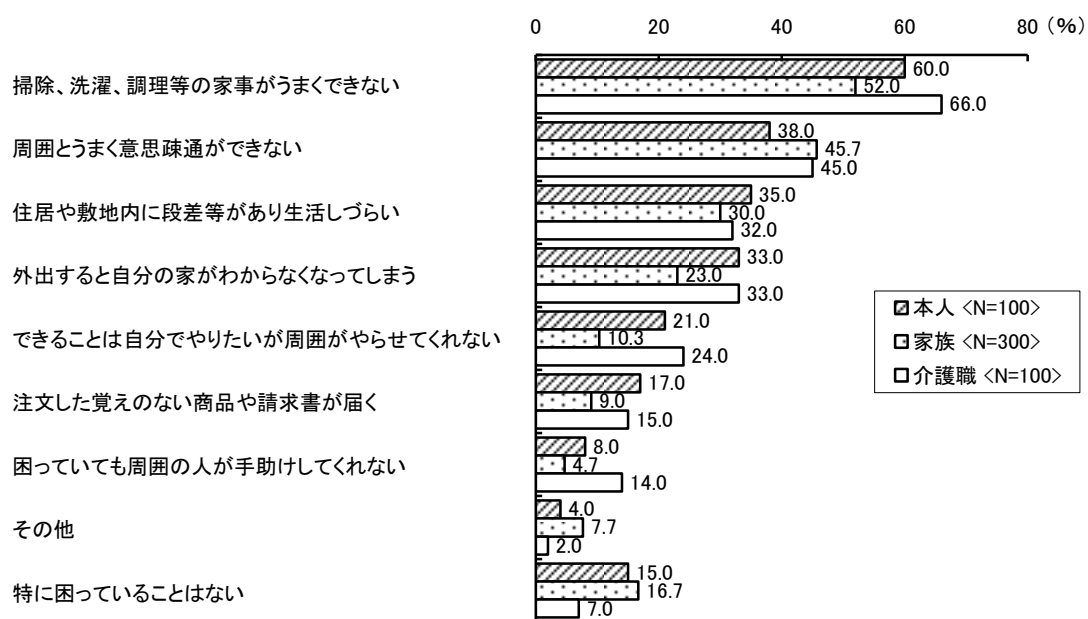
【日常生活の実態と意識】

(1) 日常生活全般で困っていること

いずれも「掃除、洗濯、調理等の家事がうまくできない」(本人 60.0%、家族 52.0%、介護職 66.0%) が最も多く、以下「周囲とうまく意思疎通ができない」(同 38.0%、45.7%、45.0%)、「住居や敷地内に段差等があり生活しづらい」(同 35.0%、30.0%、32.0%)、「外出すると自分の家がわからなくなってしまう」(同 33.0%、23.0%、33.0%)、「できることは自分でやりたいが周囲がやらせてくれない」(同 21.0%、10.3%、24.0%) などの順で、《本人》と《介護職》の間にはあまり差はないが、《家族》は《本人》に比べて低い割合の項目が多い。

《家族》の同居の有無別では、「掃除、洗濯、調理等の家事がうまくできない」は《同居》で多いが、そのほかの項目は《近隣別居》で高い割合の項目が多い。また、「特に困っていることはない」は《その他別居》(27.0%) で特に多い。

図 1：日常生活全般で困っていること（複数回答）

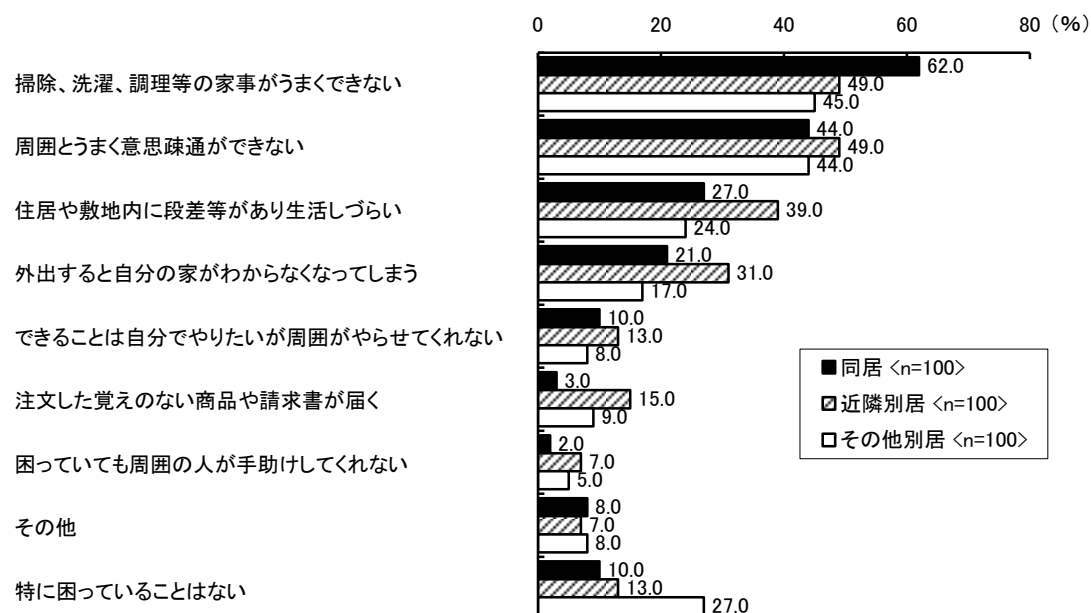


日常生活全般で困っていることは、本人・家族・介護職のいずれも「掃除、洗濯、調理等の家事がうまくできない」(本人 60.0%、家族 52.0%、介護職 66.0%) が最も多く、以下「周囲とうまく意思疎通ができない」(同 38.0%、45.7%、45.0%)、「住居や敷地内に段差等があり生活しづらい」(同 35.0%、30.0%、32.0%)、「外出すると自分の家がわからなくなってしまう」(同 33.0%、23.0%、33.0%)、「できることは自分でやりたいが周囲がやらせてくれない」(同 21.0%、10.3%、24.0%) などの順となっている。

総じて《家族》は《本人》に比べて低い割合の項目が多く、特に「外出すると自分の家がわからなくなってしまう」(本人 33.0%、家族 23.0%)、「できることは自分でやりたいが周囲がやらせてくれない」(同 21.0%、10.3%、24.0%) などの順となっている。

周囲がやらせてくれない」(同 21.0%、10.3%)は《本人》よりも 10 ポイント以上低い割合である。《本人》と《介護職》の間にはあまり大きな差はない。

図 2：日常生活全般で困っていること【家族：同居の有無別】(複数回答)



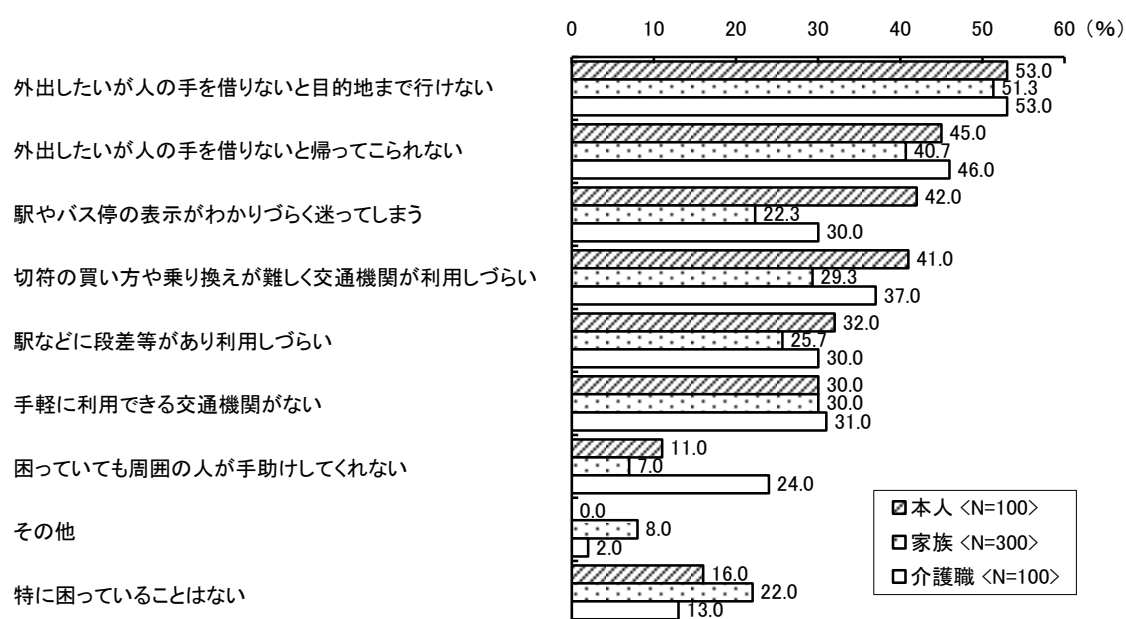
家族について、同居の有無別にみると、《その他別居》の人では「特に困っていることはない」(27.0%)が3割に近く、《同居》(同 10.0%)、《近隣別居》(13.0%)に比べて差が目立つ。具体的な項目では、いずれも「掃除、洗濯、調理等の家事がうまくできない」が最も多いが、特に《同居》(62.0%)の人で高い。しかし、そのほかの項目では、「住居や敷地内に段差等があり生活しづらい」(39.0%)、「外出すると自分の家がわからなくなってしまう」(31.0%)をはじめ、《近隣別居》で高い割合となっている項目が多い。

(2) 日常生活での移動で困っていること

「外出したいが人の手を借りないと目的地まで行けない」（本人 53.0%、家族 51.3%、介護職 53.0%）が 5 割台、次いで「外出したいが人の手を借りないと帰ってこられない」（同 45.0%、40.7%、46.0%）が 4 割台が多い。

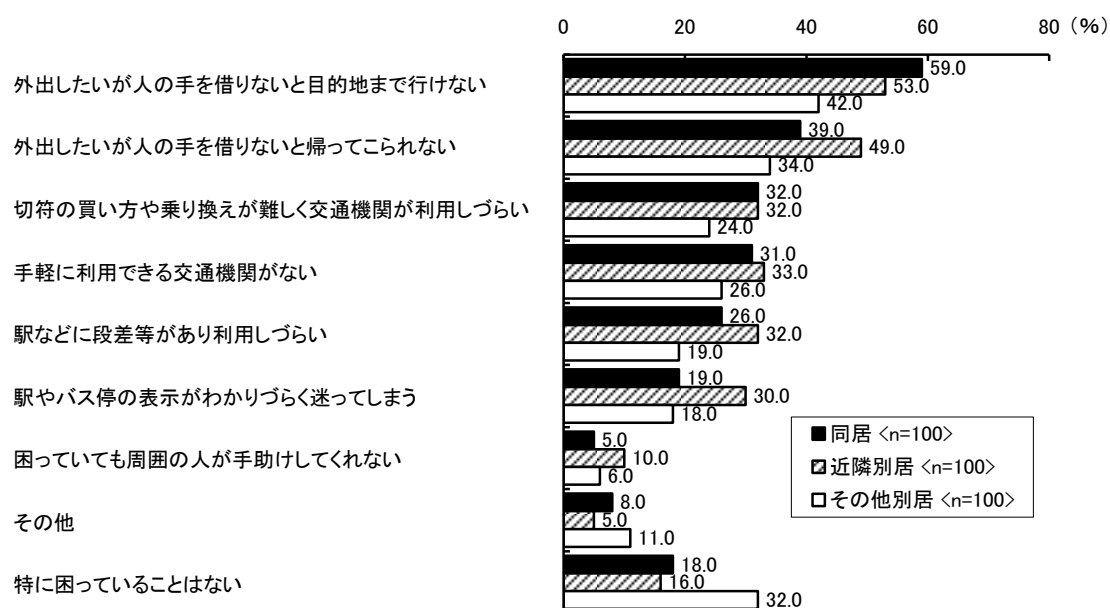
《家族》の同居の有無別では、「外出したいが人の手を借りないと目的地まで行けない」は《同居》、「外出したいが人の手を借りないと帰ってこられない」は《近隣別居》で高い。また、「特に困っていることはない」の割合は、《その他別居》（32.0%）で高い。

図 3：日常生活での移動で困っていること（複数回答）



日常生活での移動で困っていることは、「外出したいが人の手を借りないと目的地まで行けない」（本人 53.0%、家族 51.3%、介護職 53.0%）がいずれも 5 割台で最も多く、次いで「外出したいが人の手を借りないと帰ってこられない」（同 45.0%、40.7%、46.0%）が 4 割台で続いている。以下、《本人》では「駅やバス停の表示がわかりづらく迷ってしまう」（42.0%）、「切符の買い方や乗り換えが難しく交通機関が利用しづらい」（41.0%）の 2 項目も 4 割台と多いが、《家族》（順に 22.3%、29.3%）では 2 割台と低く、《介護職》（順に 30.0%、37.0%）も 3 割台にとどまっている。「困っていても周囲の人が手助けしてくれない」だけは《介護職》（24.0%）のあがる割合が突出して高い。

図 4：日常生活での移動で困っていること【家族：同居の有無別】（複数回答）

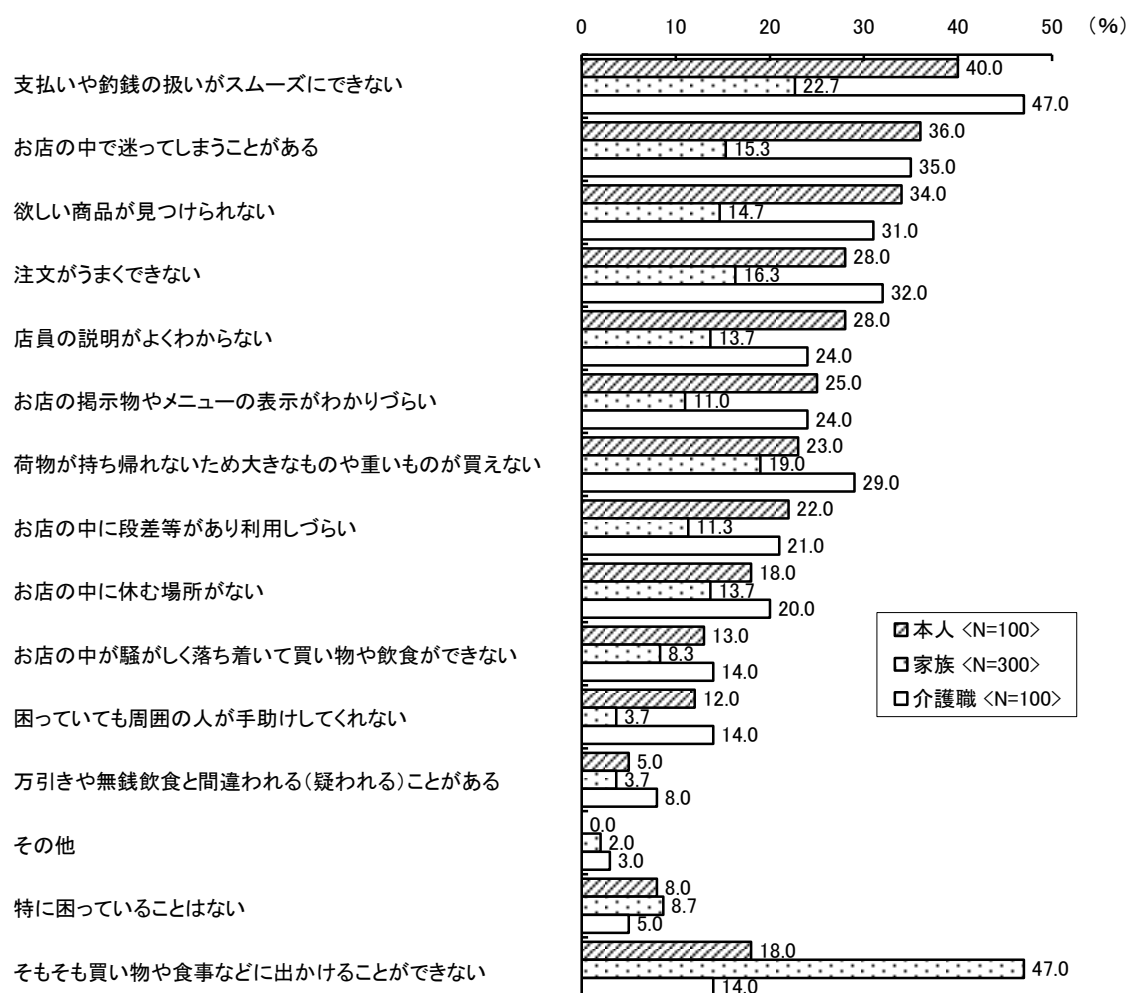


家族について、同居の有無別にみると、いずれも「外出したいが人の手を借りないと目的地まで行けない」（同居 59.0%、近隣別居 53.0%、その他別居 42.0%）が最も多いが、特に《同居》の人で高い。次いで、いずれも「外出したいが人の手を借りないと帰ってこれない」（同 39.0%、49.0%、34.0%）が続くが、こちらは《近隣別居》が最も高い。一方、「特に困っていることはない」の割合は、《その他別居》（32.0%）で3割を超えているのが目立つ。

(3) 日常生活での買い物や飲食、金融機関等の利用で困っていること

「支払いや釣銭の扱いがスムーズにできない」(本人 40.0%、家族 22.7%、介護職 47.0%)、「お店の中で迷ってしまうことがある」(同 36.0%、15.3%、35.0%)、「欲しい商品が見つけれられない」(同 34.0%、14.7%、31.0%)、「注文がうまくできない」(同 28.0%、16.3%、32.0%)、「店員の説明がよくわからない」(同 28.0%、13.7%、24.0%) などがあげられ、《本人》と《介護職》は同じような結果だが、《家族》では総じて低い割合で、「そもそも買い物や食事などに出かけることができない」(47.0%) が極めて多い。《家族》の同居の有無別では、《同居》と《近隣別居》の間にはあまり差はないが、《その他別居》は総じて低率。

図 5：日常生活での買い物や飲食、金融機関等の利用で困っていること（複数回答）



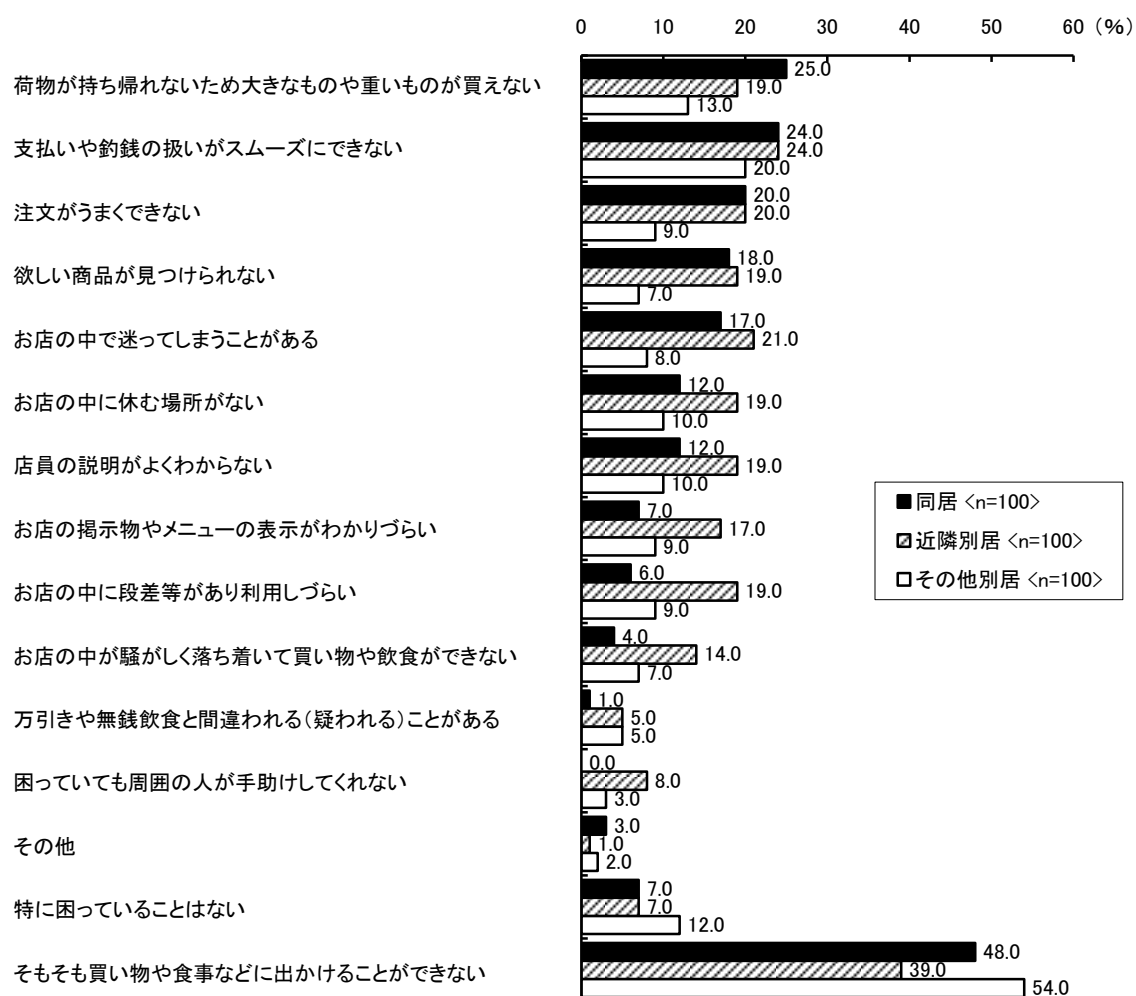
日常生活での買い物や飲食、金融機関等の利用で困っていることは、《本人》では「支払いや釣銭の扱いがスムーズにできない」(40.0%)、「お店の中で迷ってしまうことがある」

(36.0%)、「欲しい商品が見つけれられない」(34.0%)、「注文がうまくできない」(28.0%)、「店員の説明がよくわからない」(28.0%)、「お店の掲示物やメニューの表示がわかりづらい」(25.0%)などの順となっている。

一方、《家族》では、最も高い「支払いや釣銭の扱いがスムーズにできない」(22.7%)でも2割程度にとどまっており、「そもそも買い物や食事などに出かけることができない」(47.0%)が半数近くに達しているのが目立つ。

《介護職》では、「支払いや釣銭の扱いがスムーズにできない」(47.0%)、「お店の中で迷ってしまうことがある」(35.0%)、「欲しい商品が見つけれられない」(31.0%)、「注文がうまくできない」(32.0%)などの順で、《本人》と近い結果となっている。

図6：日常生活での買い物や飲食、金融機関等の利用で困っていること【家族：同居の有無別】
(複数回答)



家族について、同居の有無別にみると、総じて《同居》と《近隣別居》の間にはあまり大きな差はないが、「お店の掲示物やメニューの表示がわかりづらい」(同居 7.0%、近隣別居 17.0%)、「お店の中に段差等があり利用しづらい」(同 6.0%、19.0%)、「お店の中が騒が

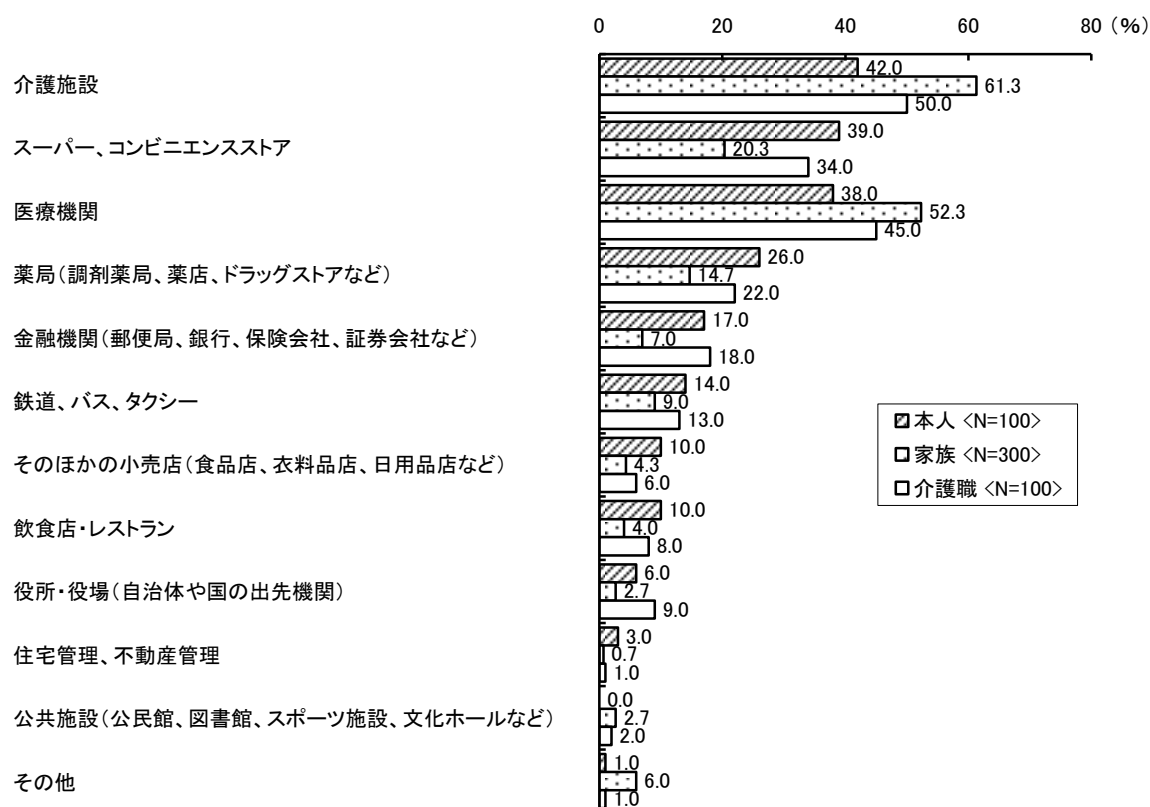
しく落ち着いて買い物や飲食ができない」（同 4.0%、14.0%）は《近隣別居》の人の方が10ポイント以上高い割合となっている。

《その他別居》は総じて他の層と比べて低く、《同居》《近隣別居》の人との認識の乖離が顕著である。また、《その他別居》の人では「そもそも買い物や食事などに出かけることができない」（54.0%）とする割合が最も高い。

(4) 利用頻度の高い業種

「介護施設」(本人 42.0%、家族 61.3%、介護職 50.0%)、「スーパー、コンビニエンスストア」(同 39.0%、20.3%、34.0%)、「医療機関」(同 38.0%、52.3%、45.0%)、「薬局(調剤薬局、薬店、ドラッグストアなど)」(同 26.0%、14.7%、22.0%)と、《本人》と《介護職》は近い結果だが、《家族》の認識はやや異なる。

図 7：利用頻度の高い業種（複数回答）

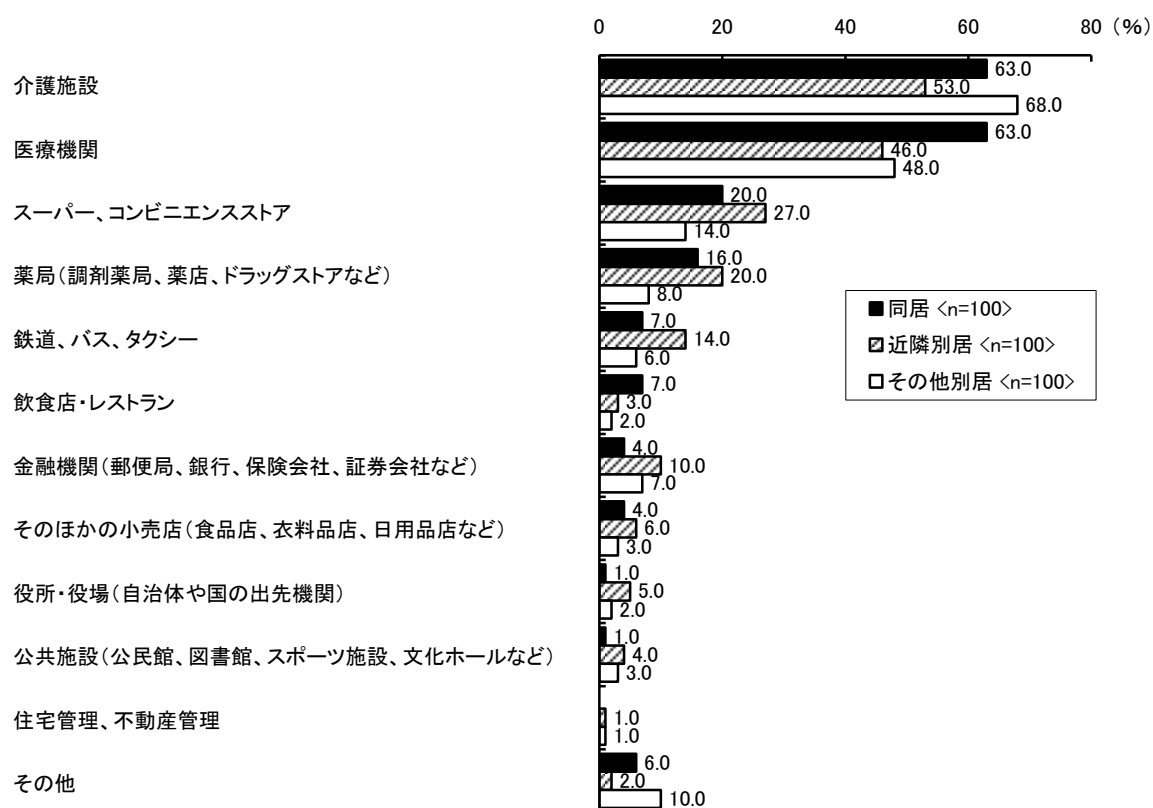


利用頻度の高い業種は、《本人》では「介護施設」(42.0%)、「スーパー、コンビニエンスストア」(39.0%)、「医療機関」(38.0%)、「薬局(調剤薬局、薬店、ドラッグストアなど)」(26.0%)の順である。

《家族》でも「介護施設」(61.3%)、「医療機関」(52.3%)、「スーパー、コンビニエンスストア」(20.3%)の順だが、《本人》に比べ「介護施設」「医療機関」の割合がかなり高く、逆に「スーパー、コンビニエンスストア」、「薬局(調剤薬局、薬店、ドラッグストアなど)」の割合が低くなっている。

《介護職》では、「介護施設」(50.0%)、「医療機関」(45.0%)、「スーパー、コンビニエンスストア」(34.0%)、「薬局(調剤薬局、薬店、ドラッグストアなど)」(22.0%)の順で、《家族》よりも《本人》に近い結果である。

図 8：利用頻度の高い業種【家族：同居の有無別】（複数回答）

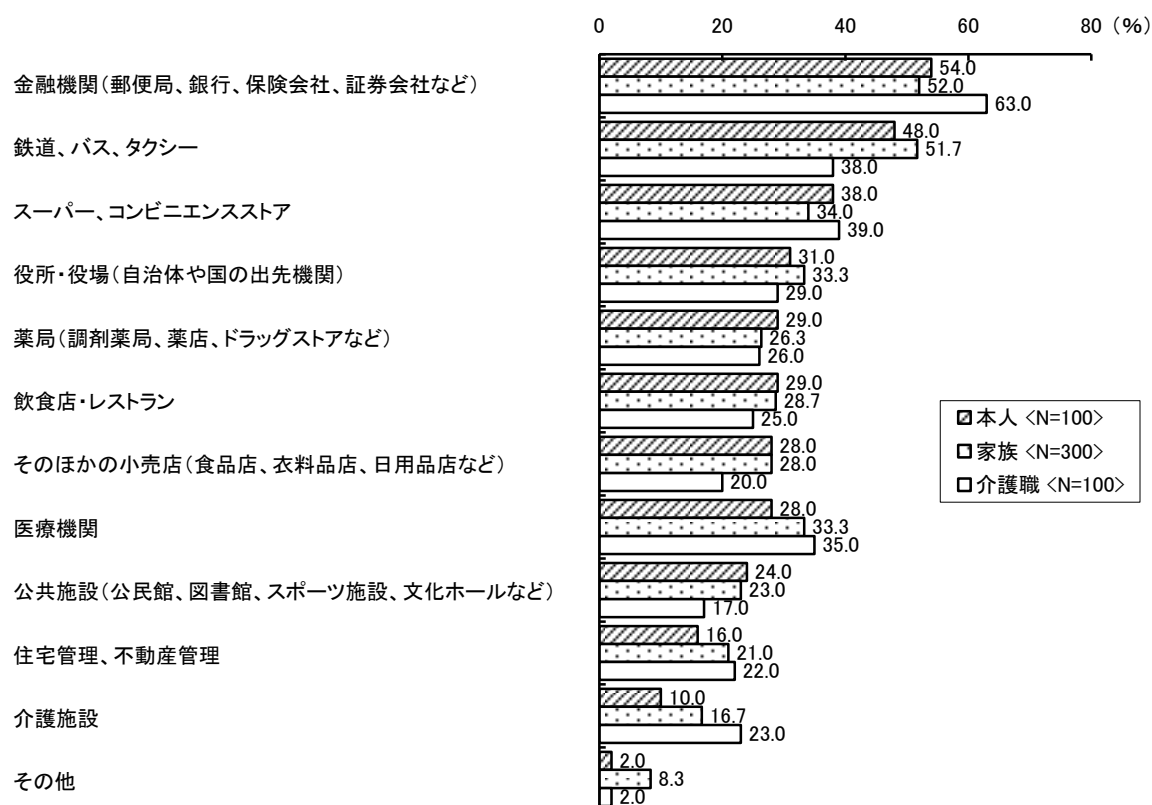


家族について、同居の有無別にみると、「医療機関」をあげる割合は、《近隣別居》（46.0%）、《その他別居》（48.0%）の半数弱に比べ、《同居》（63.0%）では6割を超えている。

(5) 利用する上で不安を感じる業種、利用しづらい業種

「金融機関（郵便局、銀行、保険会社、証券会社など）」（本人 54.0%、家族 52.0%、介護職 63.0%）、「鉄道、バス、タクシー」（同 48.0%、51.7%、38.0%）、「スーパー、コンビニエンスストア」（同 38.0%、34.0%、39.0%）、「役所・役場（自治体や国の出先機関）」（同 31.0%、33.3%、29.0%）などの順で、《本人》《家族》《介護職》の間にあまり差はない。

図 9：利用する上で不安を感じる業種、利用しづらい業種（複数回答）

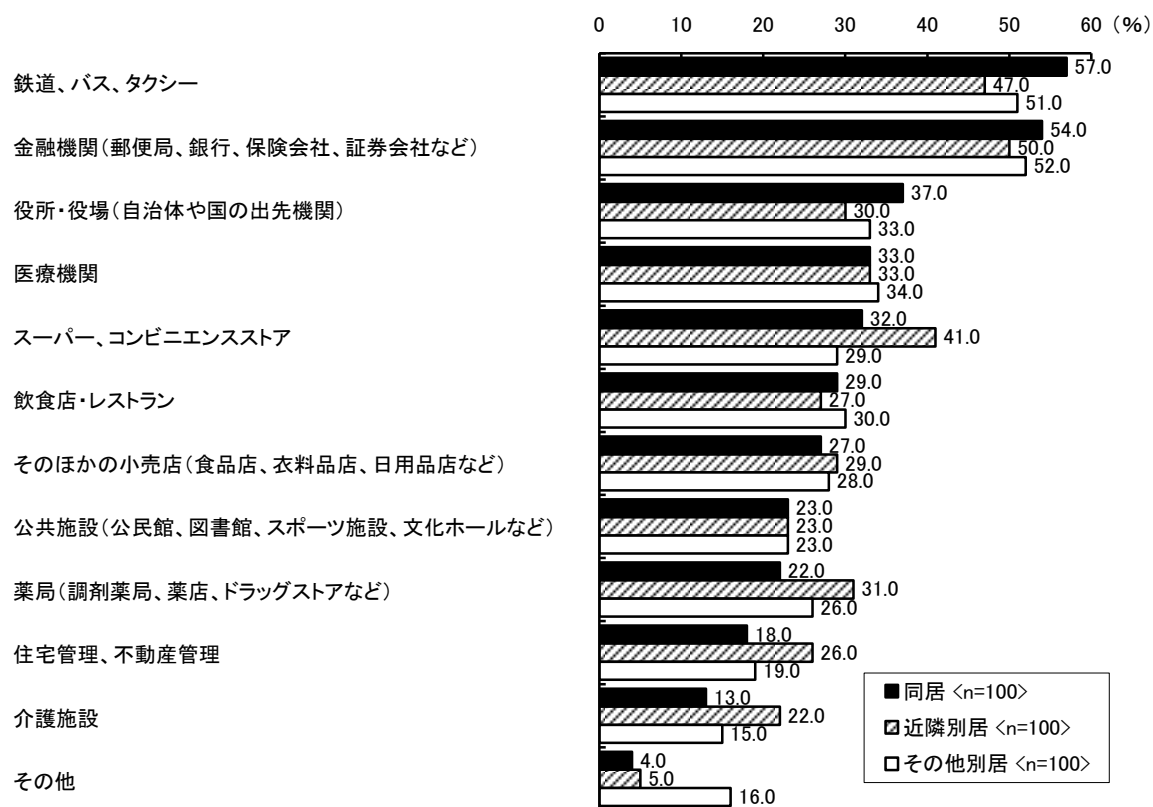


利用する上で不安を感じる業種、利用しづらい業種は、《本人》では「金融機関（郵便局、銀行、保険会社、証券会社など）」（54.0%）、「鉄道、バス、タクシー」（48.0%）、「スーパー、コンビニエンスストア」（38.0%）、「役所・役場（自治体や国の出先機関）」（31.0%）などの順である。

《家族》も、「金融機関（郵便局、銀行、保険会社、証券会社など）」（52.0%）、「鉄道、バス、タクシー」（51.7%）、「スーパー、コンビニエンスストア」（34.0%）、「役所・役場（自治体や国の出先機関）」（33.3%）の順で、《本人》とほとんど変わらない結果である。

《介護職》では、「金融機関（郵便局、銀行、保険会社、証券会社など）」（63.0%）が《本人》《家族》に比べて多く、「鉄道、バス、タクシー」（38.0%）が少ないといった差があるが、その他の項目は《本人》《家族》とあまり変わらない。

図 10：利用する上で不安に感じる業種、利用しづらい業種【家族：同居の有無別】
(複数回答)



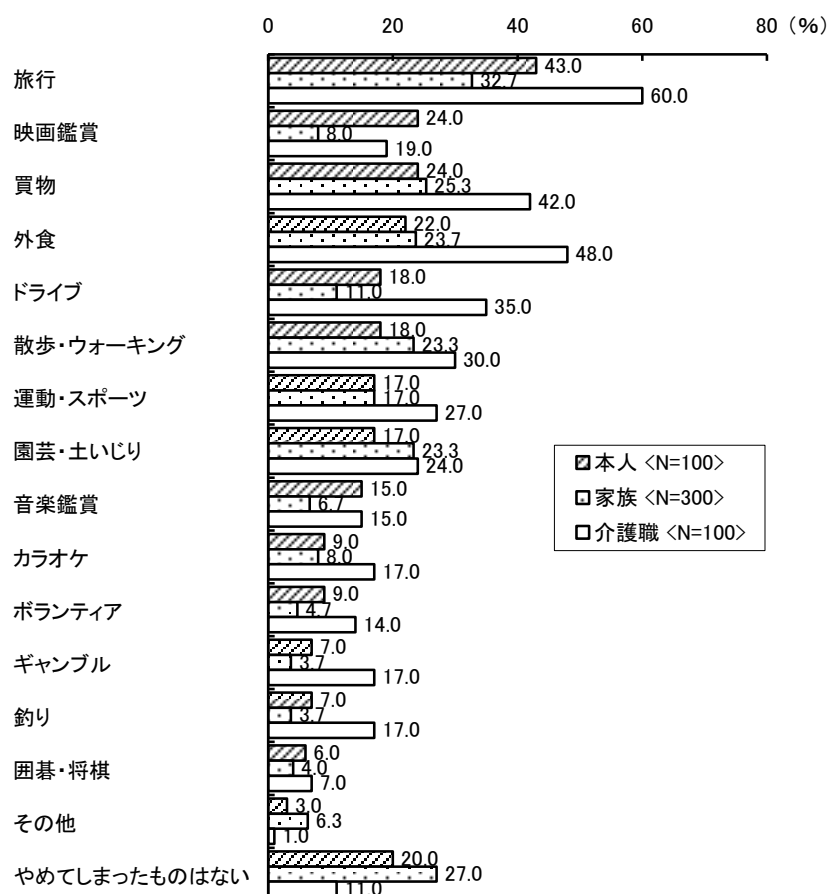
家族について、同居の有無別にみると、《同居》と《近隣別居》の間にあまり大きな差はないが、「鉄道、バス、タクシー」は《近隣別居》(47.0%)よりも《同居》(57.0%)の方が、逆に「スーパー、コンビニエンスストア」は《同居》(32.0%)よりも《近隣別居》(41.0%)の方が、それぞれ高めである。また、《その他別居》は、総じて《同居》とあまり変わらない結果である。

(6) 認知症またはMC I と診断されてからやめてしまった趣味

「旅行」(本人 43.0%、家族 32.7%、介護職 60.0%)、「映画鑑賞」(同 24.0%、8.0%、19.0%)、「買物」(同 24.0%、25.3%、42.0%)、「外食」(同 22.0%、23.7%、48.0%)、「ドライブ」(同 18.0%、11.0%、35.0%)、「散歩・ウォーキング」(同 18.0%、23.3%、30.0%)などの順で、《家族》は《本人》よりも低い割合の項目が多く、《介護職》は逆に《本人》よりも高い割合の項目が多い。

《家族》の同居の有無別では「園芸・土いじり」は《同居》(31.0%)で高く、「旅行」(同居 28.0%、近隣別居 41.0%)、「外食」(同 21.0%、35.0%)は《近隣別居》の方がかなり高い。

図 11：認知症またはMC I と診断されてからやめてしまった趣味（複数回答）

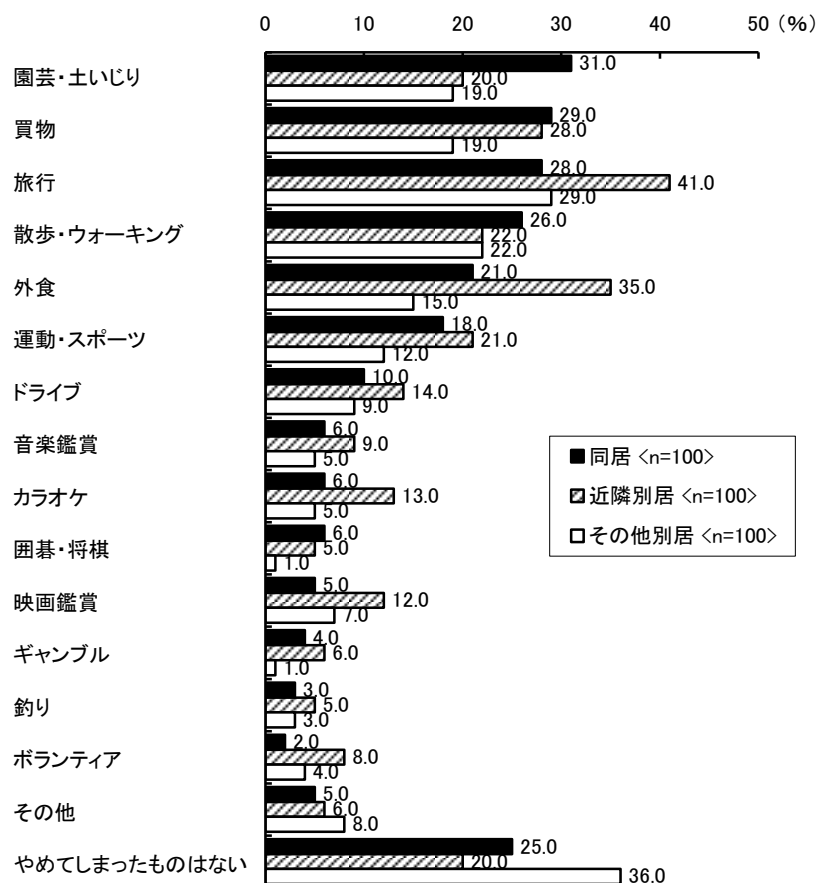


認知症またはMC I と診断されてからやめてしまった趣味は、《本人》では「旅行」(43.0%)が4割台で最も多く、以下「映画鑑賞」(24.0%)、「買物」(24.0%)、「外食」(22.0%)、「ドライブ」(18.0%)、「散歩・ウォーキング」(18.0%)が2割前後で続いている。

《家族》でも「旅行」(32.7%)が最も多いが、《本人》(43.0%)と比べると低い。以下、「買物」(25.3%)、「外食」(23.7%)、「散歩・ウォーキング」(23.3%)、「園芸・土いじり」(23.3%)などの順で、《本人》よりも低い割合の項目が多い。

《介護職》では、総じて《本人》よりもはるかに高い割合の項目が多く、「旅行」(60.0%)、「外食」(48.0%)、「買物」(42.0%)などの順となっている。

図 12：認知症またはMC I と診断されてからやめてしまった趣味【家族：同居の有無別】
(複数回答)



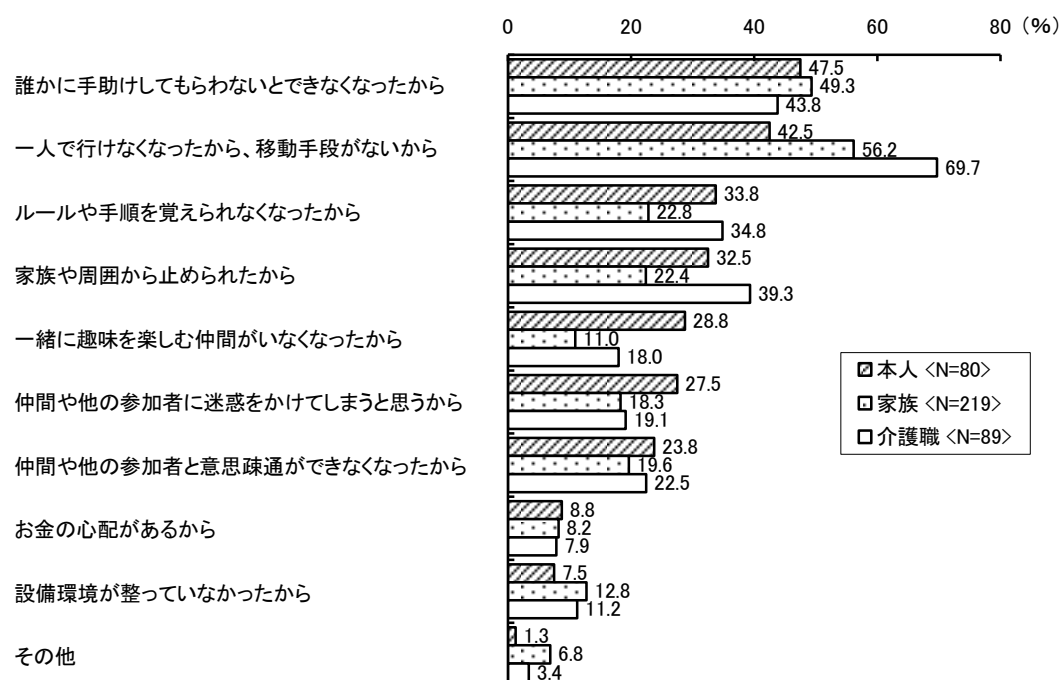
家族について、同居の有無別にみると、「園芸・土いじり」の割合は、《同居》(31.0%)の人の方が《近隣別居》(20.0%)よりも10ポイント以上高いが、「旅行」(同居28.0%、近隣別居41.0%)、「外食」(同21.0%、35.0%)は《近隣別居》の方がかなり高い。

《その他別居》は、「園芸・土いじり」(19.0%)の割合は《同居》(31.0%)の人よりかなり低いですが、そのほかは《同居》と比べて大きな差のある項目はない。

(7) 認知症またはMC I と診断されてから趣味をやめてしまった理由

「誰かに手助けしてもらわないとできなくなったから」(本人 47.5%、家族 49.3%、介護職 43.8%)、「一人で行けなくなったから、移動手段がないから」(同 42.5%、56.2%、69.7%)、「ルールや手順を覚えられなくなったから」(同 33.8%、22.8%、34.8%)、「家族や周囲から止められたから」(同 32.5%、22.4%、39.3%)、「一緒に趣味を楽しむ仲間がいなくなったから」(同 28.8%、11.0%、18.0%)などの順で、《家族》では《本人》よりも低い割合の項目が多く、《介護職》では「一人で行けなくなったから、移動手段がないから」(69.7%)が多いのが目立つ。

図 13：認知症またはMC I と診断されから趣味をやめてしまった理由（複数回答）



認知症またはMC I と診断されてから趣味をやめてしまった理由は、《本人》では、「誰かに手助けしてもらわないとできなくなったから」(47.5%)、「一人で行けなくなったから、移動手段がないから」(42.5%)、「ルールや手順を覚えられなくなったから」(33.8%)、「家族や周囲から止められたから」(32.5%)、「一緒に趣味を楽しむ仲間がいなくなったから」(28.8%)、「仲間や他の参加者に迷惑をかけてしまうと思うから」(27.5%)、「仲間や他の参加者と意思疎通ができなくなったから」(23.8%)などの順となっている。

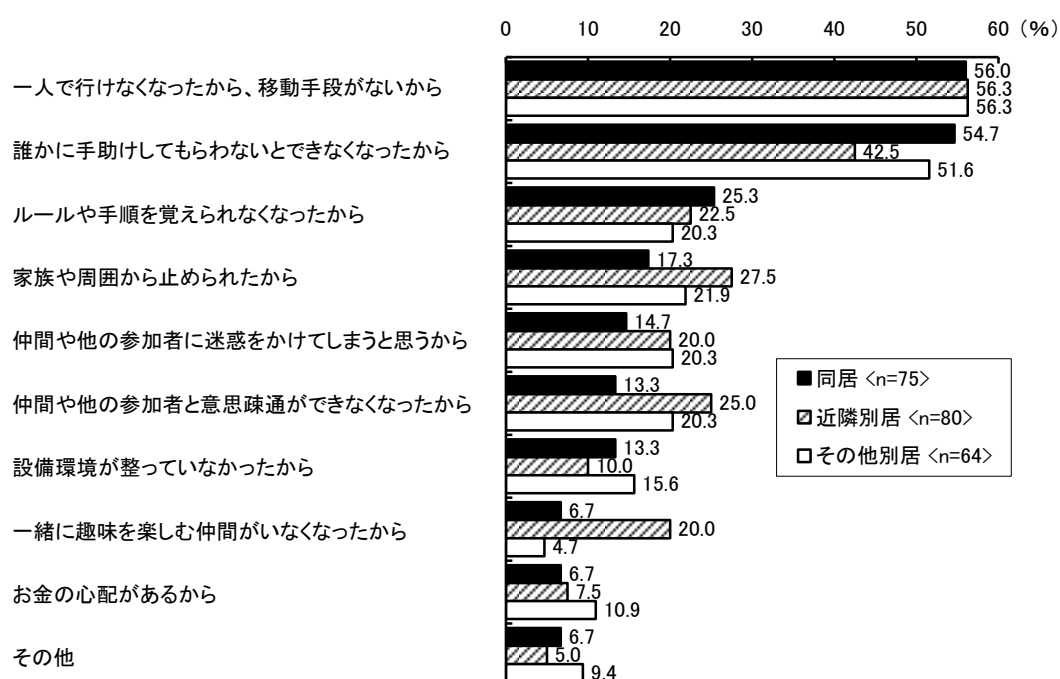
《家族》では、「一人で行けなくなったから、移動手段がないから」(56.2%)の方が「誰かに手助けしてもらわないとできなくなったから」(49.3%)よりも多く、以下「ルールや手順を覚えられなくなったから」(22.8%)、「家族や周囲から止められたから」(22.4%)などの順で、《本人》と比べ「一人で行けなくなったから、移動手段がないから」(本人 42.5%、

家族 56.2%) の割合は高いが、「ルールや手順を覚えられなくなったから」(本人 33.8%、家族 22.8%)、「家族や周囲から止められたから」(同 32.5%、22.4%)、「一緒に趣味を楽しむ仲間がいなくなったから」(同 28.8%、11.0%) など、全般に《本人》よりも低い割合の項目が多くなっている。

《介護職》では、「一人で行けなくなったから、移動手段がないから」(69.7%) が 7 割近くに達しているのが目立つ。そのほかの項目は、《本人》と近い割合の項目が多い。

図 14：認知症または MCI と診断されてから趣味をやめてしまった理由

【家族：同居の有無別】(複数回答)



家族について、同居の有無別にみると、《近隣別居》の人では、《同居》の人に比べ「誰かに手助けしてもらわないとできなくなったから」(同居 54.7%、近隣別居 42.5%) の割合は低い、「家族や周囲から止められたから」(同居 17.3%、近隣別居 27.5%)、「仲間や他の参加者と意思疎通ができなくなったから」(同 13.3%、25.0%)、「一緒に趣味を楽しむ仲間がいなくなったから」(同 6.7%、20.0%) の割合は《同居》の人に比べていずれも 10 ポイント以上高い。

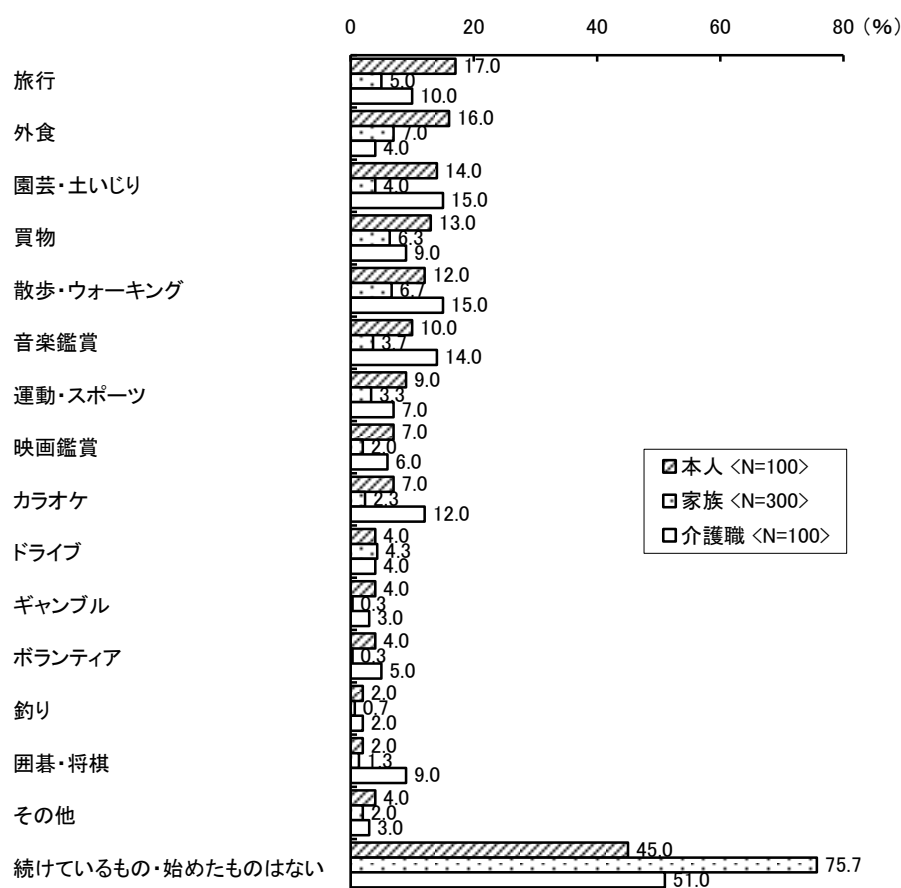
《その他別居》の人については、《同居》の人との間に大きな差はない。

(8) 認知症またはMC I と診断された後も続けているまたは新しく始めた趣味はあるか

「続けているもの・始めたものはない」(本人 45.0%、家族 75.7%、介護職 51.0%)は《家族》で特に多く、「旅行」(同 17.0%、5.0%、10.0%)、「外食」(同 16.0%、7.0%、4.0%)、「園芸・土いじり」(同 14.0%、4.0%、15.0%)、「買物」(同 13.0%、6.3%、9.0%)、「散歩・ウォーキング」(同 12.0%、6.7%、15.0%)、「音楽鑑賞」(同 10.0%、3.7%、14.0%) など、具体的な項目は《家族》で低いものが多い。

《家族》の同居の有無別では、「続けているもの・始めたものはない」は《その他別居》(88.0%) が最も高く、次いで《同居》(74.0%)、《近隣別居》(65.0%) の順。

図 15：認知症またはMC I と診断された後も続けているまたは新しく始めた趣味はあるか
(複数回答)

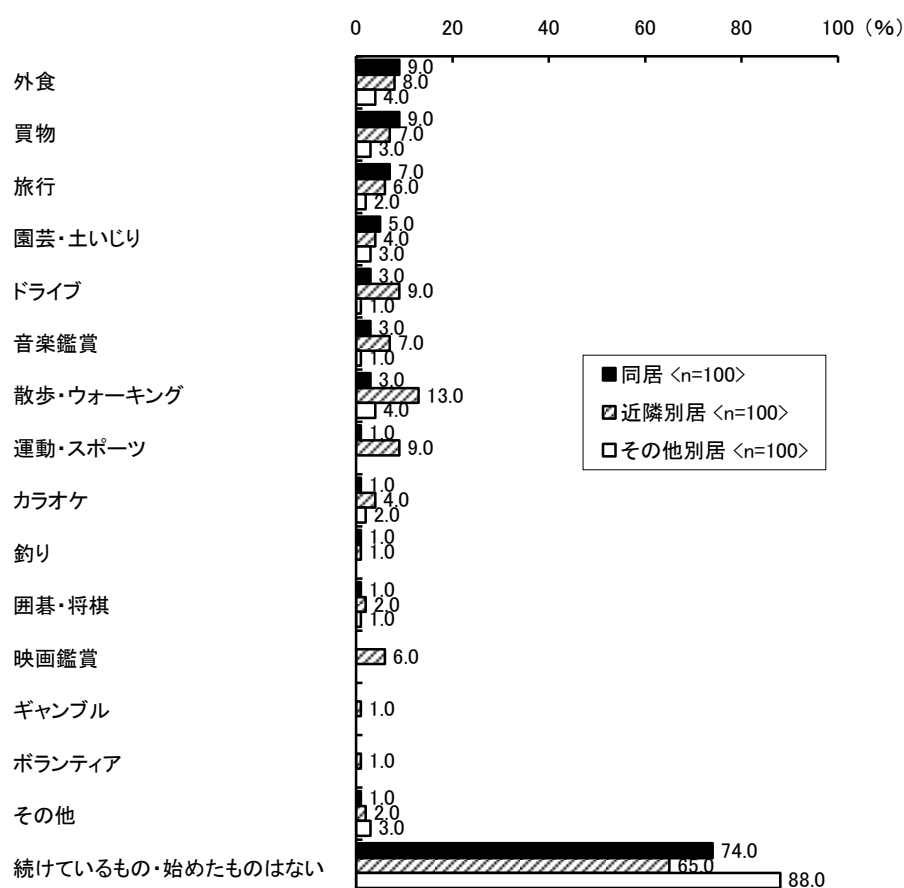


認知症またはMC I と診断された後も続けているまたは新しく始めた趣味は、まず《本人》では、「続けているもの・始めたものはない」(45.0%) は4割台で、半数以上が何らかの趣味を続けるか始めている。具体的には、「旅行」(17.0%)、「外食」(16.0%)、「園芸・土いじり」(14.0%)、「買物」(13.0%)、「散歩・ウォーキング」(12.0%)、「音楽鑑賞」(10.0%) などとなっている。

《家族》では、「続けているもの・始めたものはない」（75.7%）が4分の3を超え、《本人》（45.0%）との乖離が目立つ。具体的な項目をみても、最も高いのは「外食」（7.0%）で、《本人》の認識と違い、趣味はほとんどしていないと考えている。

《介護職》については、「続けているもの・始めたものはない」（51.0%）が半数強で、《本人》（45.0%）よりやや多い程度となっている。具体的な項目についても、「外食」（4.0%）の割合が《本人》（16.0%）に比べて低いのが目につくくらいで、《家族》ほどは《本人》との乖離はない。

図 16：認知症またはMCIと診断された後も続けているまたは新しく始めた趣味はあるか
【家族：同居の有無別】（複数回答）

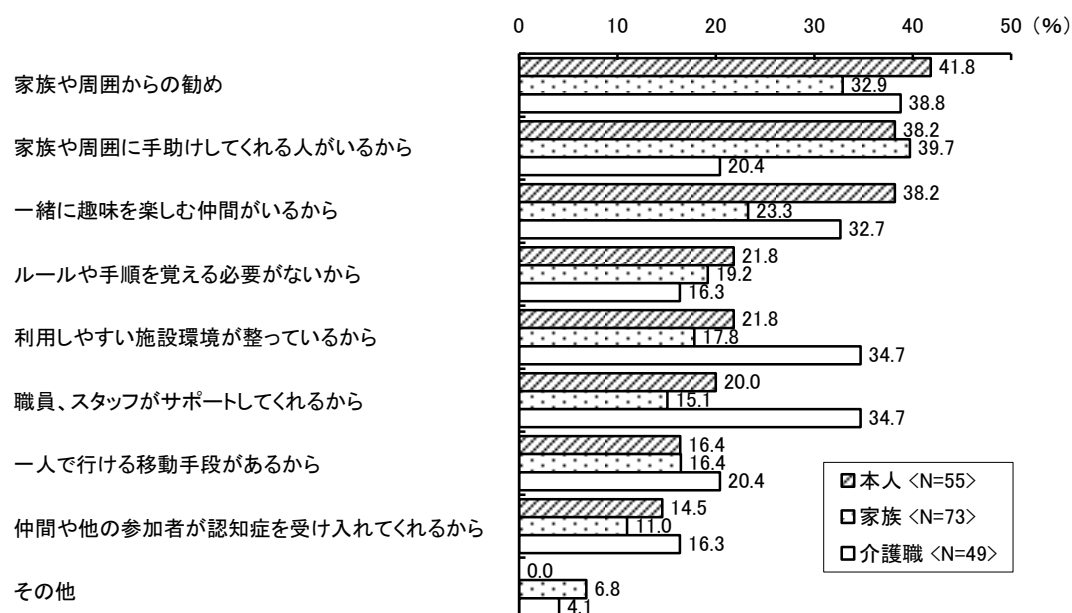


いずれの層でも「続けているもの・始めたものはない」が多数を占めるが、その割合は《その他別居》（88.0%）が最も高く、次いで《同居》（74.0%）、《近隣別居》（65.0%）といった結果である。

(9) 趣味を続けている（新しく始めた）理由

「家族や周囲からの勧め」（本人 41.8%、家族 32.9%、介護職 38.8%）、「家族や周囲に手助けしてくれる人があるから」（同 38.2%、39.7%、20.4%）、「一緒に趣味を楽しむ仲間がいるから」（同 38.2%、23.3%、32.7%）、「ルールや手順を覚える必要がないから」（同 21.8%、19.2%、16.3%）、「利用しやすい施設環境が整っているから」（同 21.8%、17.8%、34.7%）、「職員、スタッフがサポートしてくれるから」（同 20.0%、15.1%、34.7%）といった結果で、《家族》では《本人》と比べて低い割合の項目が多く、《介護職》では「利用しやすい施設環境が整っているから」「職員、スタッフがサポートしてくれるから」が多いのが目立つ。

図 17：趣味を続けている（新しく始めた）理由（複数回答）



趣味を続けている（新しく始めた）理由は、《本人》では「家族や周囲からの勧め」（41.8%）、「家族や周囲に手助けしてくれる人があるから」（38.2%）と“家族や周囲の協力”が上位を占めている。以下、「一緒に趣味を楽しむ仲間がいるから」（38.2%）、「ルールや手順を覚える必要がないから」（21.8%）、「利用しやすい施設環境が整っているから」（21.8%）、「職員、スタッフがサポートしてくれるから」（20.0%）などの順となっている。

《家族》では、「家族や周囲に手助けしてくれる人があるから」（39.7%）、「家族や周囲からの勧め」（32.9%）、「一緒に趣味を楽しむ仲間がいるから」（23.3%）などの順だが、「一緒に趣味を楽しむ仲間がいるから」（本人 38.2%、家族 23.3%）をはじめ、《本人》と比べて低い割合の項目が多い。

《介護職》では、「家族や周囲からの勧め」（38.8%）に次いで、「利用しやすい施設環境

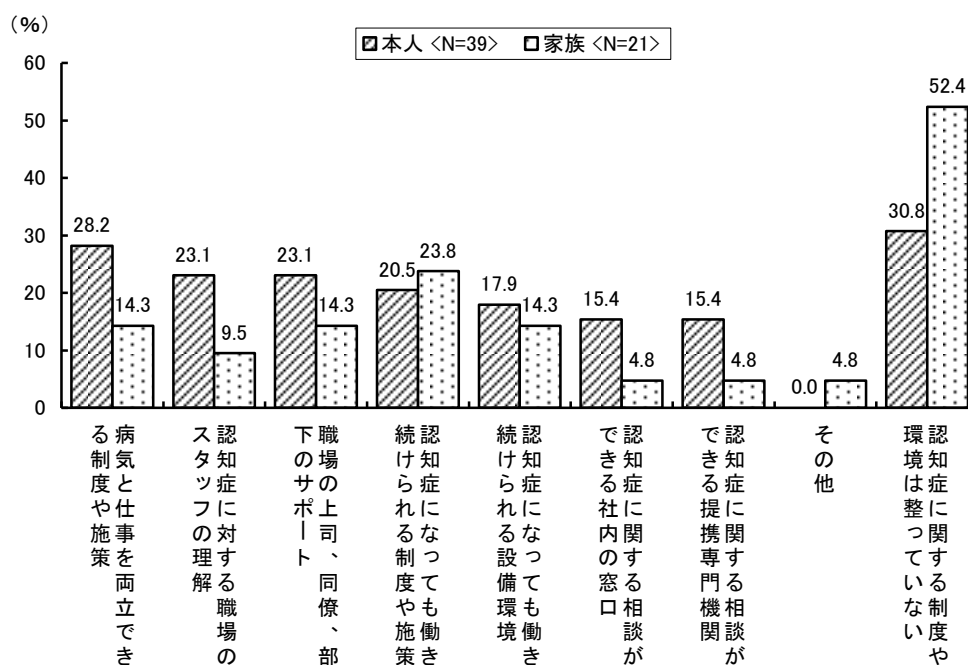
が整っているから」(34.7%)、「職員、スタッフがサポートしてくれるから」(34.7%)が多いのが目立ち、“家族や周囲”もさることながら、“施設やスタッフ”の力を高く評価している。「家族や周囲に手助けしてくれる人がいるから」(20.4%)をあげる割合は《本人》(38.2%)、《家族》(39.7%)に比べて著しく低い。

【認知症と仕事について】

（１）勤務先には以下の制度や環境があるか（本人が現在仕事をしている人）【本人・家族】

「認知症に関する制度や環境は整っていない」が、《本人》で３割強（30.8%）、《家族》（52.4%）では半数を超える。具体的な制度や環境としては、「病気と仕事を両立できる制度や施策」（本人 28.2%、家族 14.3%）、「認知症に対する職場のスタッフの理解」（同 23.1%、9.5%）、「職場の上司、同僚、部下のサポート」（同 23.1%、14.3%）、「認知症になっても働き続けられる制度や施策」（同 20.5%、23.8%）などの順で、総じて《家族》の方が低い。

図 18：勤務先には以下の制度や環境があるか（本人が現在仕事をしている人）（複数回答）



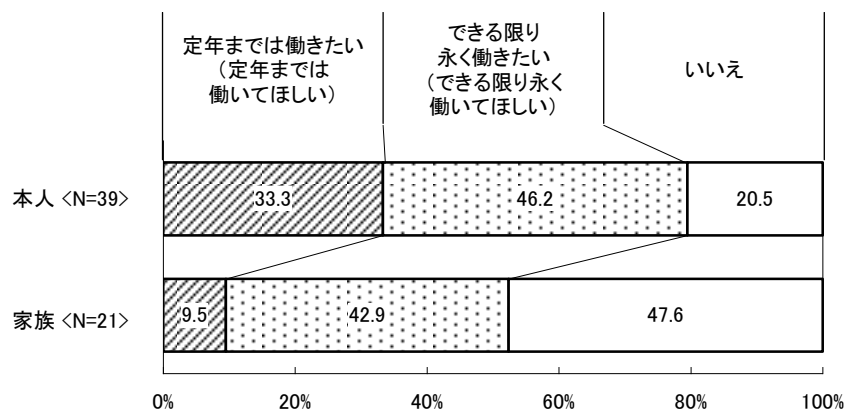
本人が現在仕事をしている人（N=本人 39、家族 21）に、勤務先には以下の制度や環境があるかどうかを聞いた結果をみると、《本人》《家族》ともにサンプル数が少ないが、「認知症に関する制度や環境は整っていない」とする割合が《本人》で３割強（30.8%）、《家族》（52.4%）では半数を超えている。具体的にあげられている制度としては、《本人》では「病気と仕事を両立できる制度や施策」（28.2%）、「認知症に対する職場のスタッフの理解」（23.1%）、「職場の上司、同僚、部下のサポート」（23.1%）、「認知症になっても働き続けられる制度や施策」（20.5%）などの順となっている。《家族》では、「認知症になっても働き続けられる制度や施策」（23.8%）では２割台だが、他の項目はいずれも２割を下回っている。

(2) これからも働きたい（働き続けてほしい）か（本人が現在仕事をしている人）

【本人・家族】

《本人》では“働きたい”（79.5%）という人が8割に近いが、《家族》では“働いてほしい”（52.4%）は半数程度で、本人の意向との差が目立つ。

図 19：これからも働きたい（働き続けてほしい）か（本人が現在仕事をしている人）



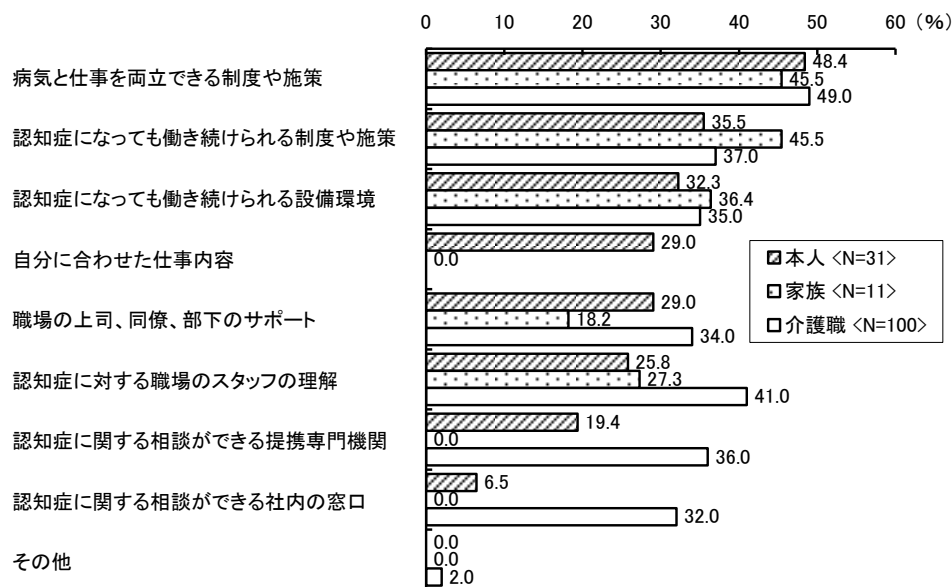
本人が現在仕事をしている人（N=本人 39、家族 21）に、これからも働きたい（働き続けてほしい）かを聞いたところ、《本人》では「定年までは働きたい」（33.3%）が3人に1人の割合を占めている。「できる限り永く働きたい」（46.2%）を含めると、“働きたい”（79.5%）という人が8割近い。

《家族》では、サンプル数が21名と非常に少ないものの、「定年までは働いてほしい」（9.5%）は1割に満たず、「できる限り永く働いてほしい」（42.9%）を合わせても、“働いてほしい”（52.4%）という割合は半数程度にとどまっている。本人の意思ほどには家族は働いてほしいとは思っていない状況がうかがえる。

(3) どのような制度があればこれからも働き続けることができるか（働きたい・働いてほしい人）

「病気と仕事を両立できる制度や施策」（本人 48.4%、家族 45.5%、介護職 49.0%）、
「認知症になっても働き続けられる制度や施策」（同 35.5%、45.5%、37.0%）、「認知症になっても働き続けられる設備環境」（同 32.3%、36.4%、35.0%）など、《本人》と《家族》では近い結果だが、《介護職》では「認知症に対する職場のスタッフの理解」（本人 25.8%、家族 27.3%、介護職 41.0%）、「認知症に関する相談ができる提携専門機関」（同 19.4%、0.0%、36.0%）、「職場の上司、同僚、部下のサポート」（同 29.0%、18.2%、34.0%）、「認知症に関する相談ができる社内の窓口」（同 6.5%、0.0%、32.0%）、など、職場や専門機関の役割を重視する傾向が《本人》《家族》に比べて強い。

図 20：どのような制度があればこれからも働き続けることができるか
（働きたい・働いてほしい人）



本人が働きたい、あるいは家族が本人に働いてほしいという人、および介護職全員に、どのような制度があれば認知症の方がこれからも働き続けることができるかを聞いた結果をみると、《本人》では、サンプル数が 31 名と少ないが、「病気と仕事を両立できる制度や施策」（48.4%）が半数近くを占めて最も多く、以下「認知症になっても働き続けられる制度や施策」（35.5%）、「認知症になっても働き続けられる設備環境」（32.3%）、「自分に合わせた仕事内容」（29.0%）、「職場の上司、同僚、部下のサポート」（29.0%）、「認知症に対する職場のスタッフの理解」（25.8%）などの順となっている。

《家族》ではサンプル数が 11 名と極めて少ないが、「病気と仕事を両立できる制度や施策」（49.0%）、「認知症になっても働き続けられる制度や施策」（37.0%）、「認知症になつて

も働き続けられる設備環境」(35.0%)などの順で、上位項目の割合は《本人》と比較的近い。

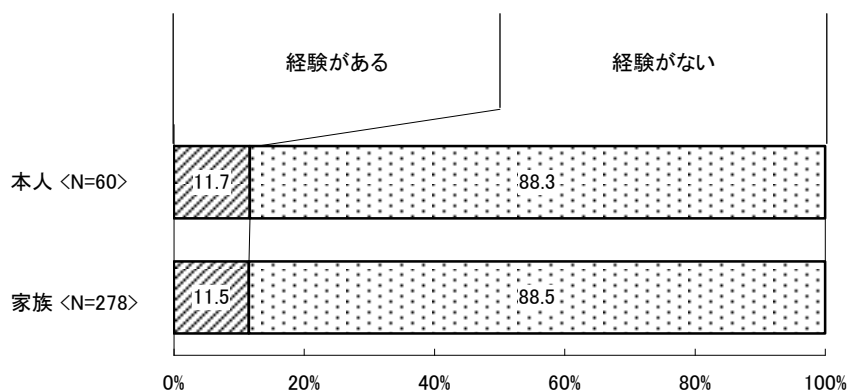
《介護職》については、やはり「病気と仕事を両立できる制度や施策」(49.0%)が最も多いが、「認知症に対する職場のスタッフの理解」(41.0%)、「認知症に関する相談ができる提携専門機関」(36.0%)、「職場の上司、同僚、部下のサポート」(34.0%)、「認知症に関する相談ができる社内の窓口」(32.0%)などの割合が高いのは特徴的で、職場や専門機関の役割を重視する傾向が《本人》《家族》に比べて強い。

(4) 認知症が原因で退職した経験はあるか（本人が現在仕事をしていない人）

【本人・家族】

《本人》《家族》ともに「経験がある」（順に 11.7%、11.5%）のは 1 割強。

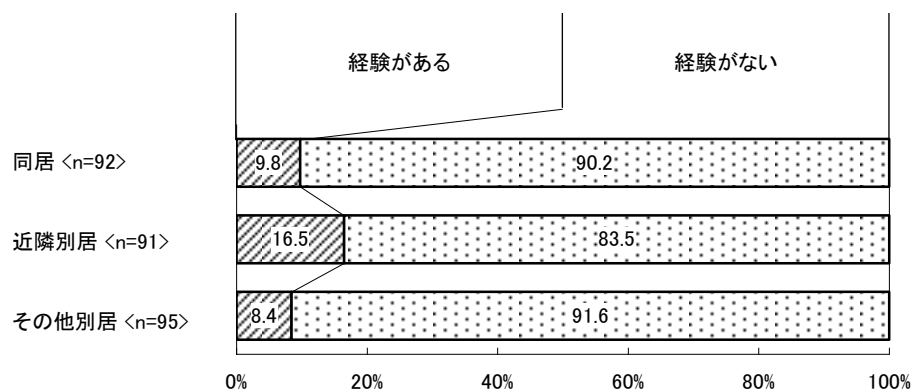
図 21：認知症が原因で退職した経験はあるか（本人が現在仕事をしていない人）



本人が現在仕事をしていない人に、認知症が原因で退職した経験はあるかどうかを聞いてみたところ、《本人》《家族》ともに「経験がある」（順に 11.7%、11.5%）のは 1 割強である。

図 22：認知症が原因で退職した経験はあるか（本人が現在仕事をしていない人）

【家族：同居の有無別】



家族について、同居の有無別にみると、「経験がある」割合は、《同居》(9.8%)、《その他別居》(8.4%) に比べ、《近隣別居》(16.5%) ではやや高めである。

表 1：以下の制度があれば働き続けられたか（認知症が原因で退職した経験がある人）
（複数回答）

(%)

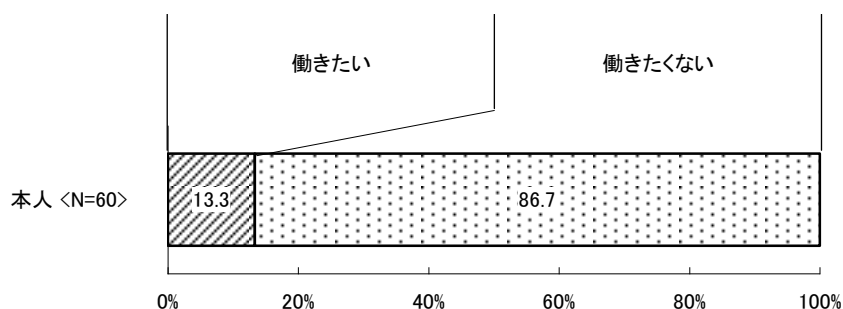
	サ ン プ ル 数	病 気 と 仕 事 を 両 立 で き る 制 度 や 施 策	認 知 症 に な っ て も 働 き 続 け ら れ る 制 度 や 施 策	認 知 症 に な っ て も 働 き 続 け ら れ る 設 備 環 境	自 分 に 合 わ せ た 仕 事 内 容	認 知 症 に 対 す る 職 場 の ス タ フ の 理 解	職 場 の サ ポ ー ト 、 同 僚 、 部	認 知 症 に 関 す る 相 談 が で き る 社 内 の 窓 口	認 知 症 に 関 す る 機 関 が あ る	そ の 他	ど の よ う な 制 度 が あ っ た と は あ る
本人	7	57.1	28.6	28.6	28.6	14.3	14.3	14.3	14.3	-	14.3
家族	32	31.3	50.0	25.0	31.3	34.4	21.9	21.9	28.1	6.3	18.8

サンプル数が《本人》7名、《家族》32名と少ないが、認知症が原因で退職した経験がある人に対し、どのような制度があれば働き続けられたかどうかを聞いた結果をみると、《本人》では「病気と仕事を両立できる制度や施策」（57.1%）、「認知症になっても働き続けられる制度や施策」（28.6%）、「認知症になっても働き続けられる設備環境」（28.6%）、「自分に合わせた仕事内容」（28.6%）などの順、《家族》では「認知症になっても働き続けられる制度や施策」（50.0%）の方が多く、以下「認知症に対する職場のスタッフの理解」（34.4%）、「病気と仕事を両立できる制度や施策」（31.3%）、「自分に合わせた仕事内容」（31.3%）などの順となっている。

(5) これから働きたいと思うか（現在仕事をしていない人）【本人】

「働きたい」（13.3%）のは1割程度。

図 23：これから働きたいと思うか（現在仕事をしていない人）



《本人》について、現在仕事をしていない人に対し、これから働きたいと思うかどうか意向を聞いたところ、「働きたい」（13.3%）のは1割程度となっている。

表 2：どのような制度、環境があれば働くことができると思うか（複数回答）

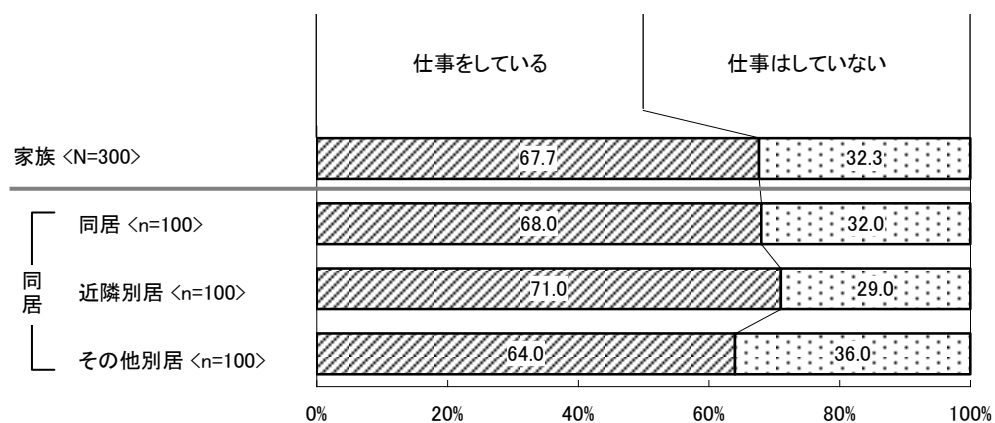
サンプル数	（%）								
	病気と仕事を両立できる制度や施策	自分に合わせた仕事内容	職場の上司、同僚、部下のサポート	認知症になっても働き続けられる制度や施策	認知症に対する職場のスタッフの理解	認知症に関する専門機関との連携	認知症に関する設備環境	認知症に関する窓口相談	その他
8	50.0	50.0	50.0	37.5	37.5	37.5	25.0	25.0	-

なお、サンプル数は8名と非常に少ないが、「働きたい」と回答した人に、どのような制度、環境があれば働くことができると思うかを聞いた結果、「病気と仕事を両立できる制度や施策」（50.0%）、「自分に合わせた仕事内容」（50.0%）、「職場の上司、同僚、部下のサポート」（50.0%）がいずれも半数を占め、次いで「認知症になっても働き続けられる制度や施策」（37.5%）、「認知症に対する職場のスタッフの理解」（37.5%）、「認知症に関する相談ができる提携専門機関」（37.5%）などとなっている。

(6) 回答者自身は現在、仕事をしているか【家族】

「仕事をしている」のは3人に2人（67.7%）。

図 24：回答者自身は現在、仕事をしているか



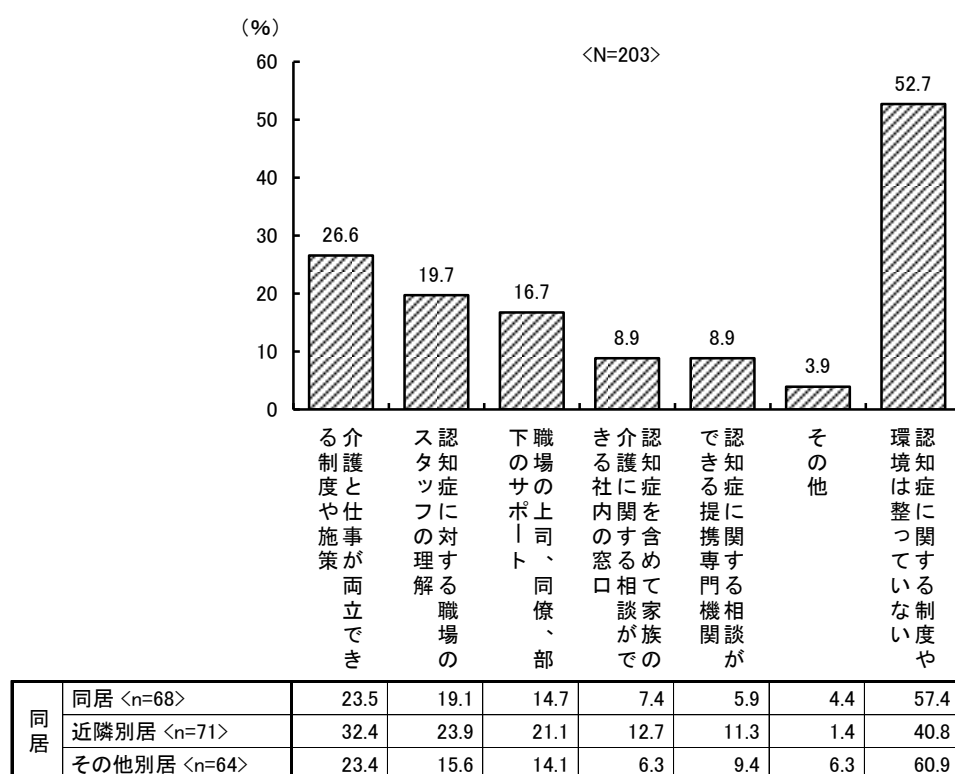
《家族》について、回答者自身は現在、仕事をしているかどうかをみると、「仕事をしている」のは3人に2人（67.7%）の割合となっている。

同居の有無別にみると、「仕事をしている」割合は《同居》（68.0%）、《近隣別居》（71.0%）の7割前後に比べ、《その他別居》（64.0%）ではやや低めである。

(7) 回答者自身の勤務先には認知症に関する制度や環境が整っているか【家族】

「認知症に関する制度や環境は整っていない」(52.7%)が半数を超える。具体的な制度や環境としては、「介護と仕事が両立できる制度や施策」(26.6%)、「認知症に対する職場のスタッフの理解」(19.7%)、「職場の上司、同僚、部下のサポート」(16.7%)などの順。

図 25：回答者自身の勤務先には認知症に関する制度や環境が整っているか（複数回答）



《家族》について、回答者自身の勤務先には認知症に関する制度や環境が整っているかどうかをみると、「認知症に関する制度や環境は整っていない」(52.7%)という回答が半数を超えている。具体的に整っている制度や環境としては、「介護と仕事が両立できる制度や施策」(26.6%)が最も多く、以下「認知症に対する職場のスタッフの理解」(19.7%)、「職場の上司、同僚、部下のサポート」(16.7%)などの順となっている。

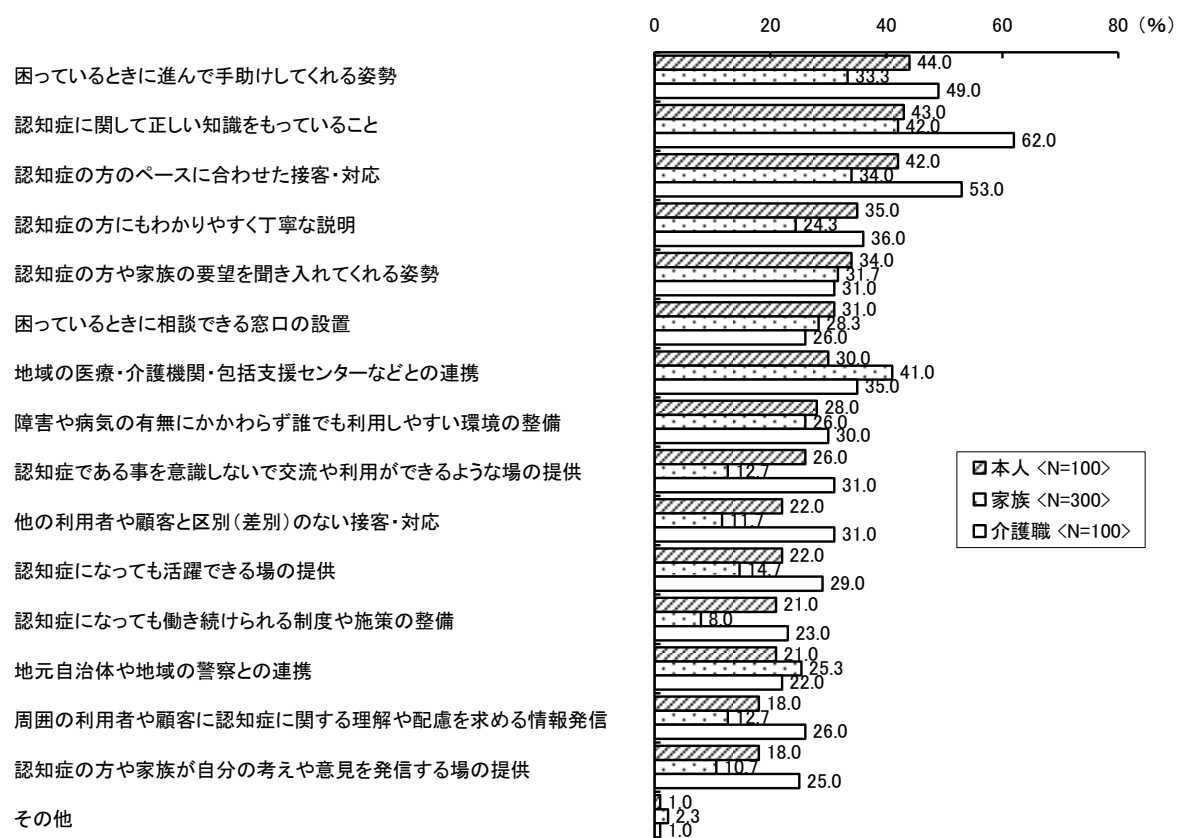
同居の有無別にみると、《近隣別居》の人で「認知症に関する制度や環境は整っていない」(40.8%)の割合が低く、そのほかの具体的な項目については少しずつ高い割合となっている。

【認知症の方へのサポートに対する実態と意識】

(1) 日常生活、趣味、仕事を行っていく上で、企業（お店）などに求めたい姿勢や取り組みについて、期待したいと思うもの

「困っているときに進んで手助けしてくれる姿勢」（本人 44.0%、家族 33.3%、介護職 49.0%）、「認知症に関して正しい知識をもっていること」（同 43.0%、42.0%、62.0%）、「認知症の方のペースに合わせた接客・対応」（同 42.0%、34.0%、53.0%）、「認知症の方にもわかりやすく丁寧な説明」（同 35.0%、24.3%、36.0%）、「認知症の方や家族の要望を聞き入れてくれる姿勢」（同 34.0%、31.7%、31.0%）、「困っているときに相談できる窓口の設置」（同 31.0%、28.3%、26.0%）といった結果で、《家族》では《本人》よりも低い割合の項目が多く、《介護職》は逆に高い項目が多い。《家族》の同居の有無別では、《近隣別居》では《同居》に比べ低い割合の項目が多く、《その他別居》は《同居》に近い結果。

図 26：日常生活、趣味、仕事を行っていく上で、企業（お店）などに求めたい姿勢や取り組みについて、期待したいと思うもの（複数回答）

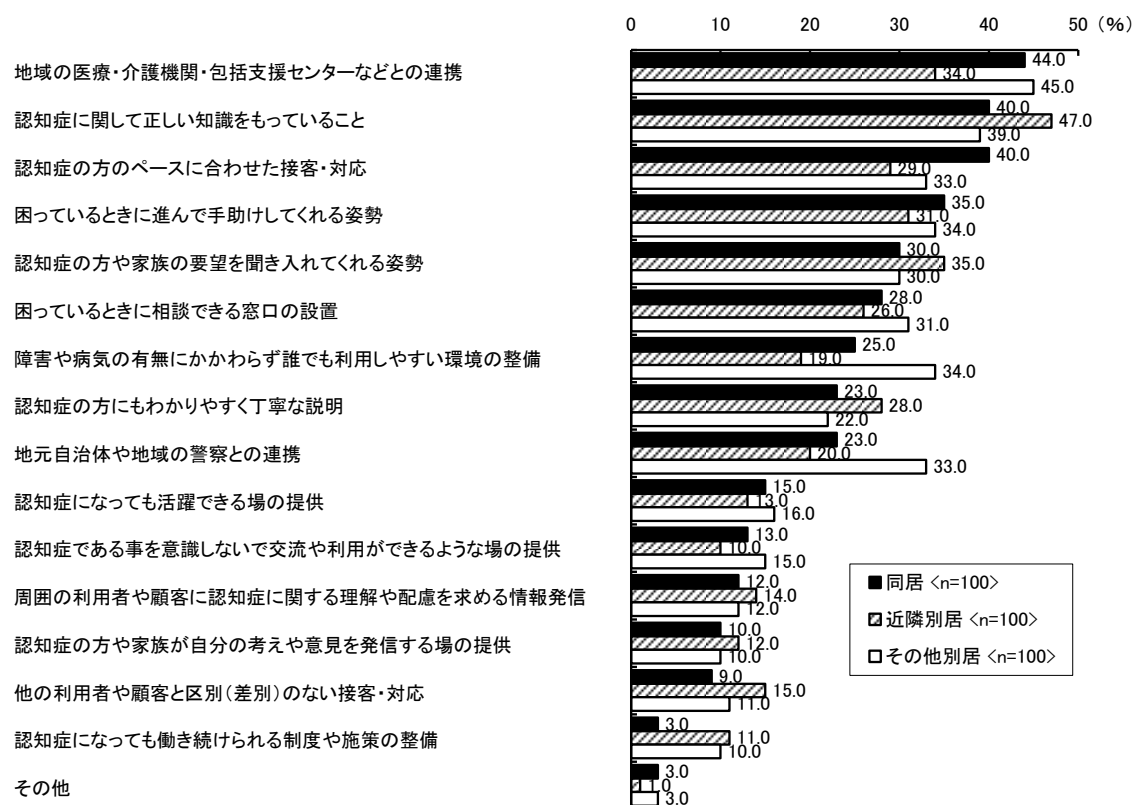


日常生活、趣味、仕事を行っていく上で、企業（お店）などに求めたい姿勢や取り組みについて、期待したいと思うものは、《本人》では、「困っているときに進んで手助けしてくれる姿勢」（44.0%）、「認知症に関して正しい知識をもっていること」（43.0%）、「認知症の方のペースに合わせた接客・対応」（42.0%）、「認知症の方にもわかりやすく丁寧な説明」（35.0%）、「認知症の方や家族の要望を聞き入れてくれる姿勢」（34.0%）、「困っているときに相談できる窓口の設置」（31.0%）、「地域の医療・介護機関・包括支援センターなどとの連携」（30.0%）などの順となっている。

《家族》では、「認知症に関して正しい知識をもっていること」（42.0%）が最も多く、以下「地域の医療・介護機関・包括支援センターなどとの連携」（41.0%）、「困っているときに進んで手助けしてくれる姿勢」（33.3%）、「認知症の方のペースに合わせた接客・対応」（34.0%）、「認知症の方や家族の要望を聞き入れてくれる姿勢」（31.7%）の順である。《本人》と比べ、「困っているときに進んで手助けしてくれる姿勢」（本人 44.0%、家族 33.3%）、「認知症の方にもわかりやすく丁寧な説明」（同 35.0%、24.3%）、「認知症である事を意識しないで交流や利用ができるような場の提供」（同 26.0%、12.7%）、「他の利用者や顧客と区別（差別）のない接客・対応」（同 22.0%、11.7%）、「認知症になっても働き続けられる制度や施策の整備」（同 21.0%、8.0%）など、《本人》よりも低い割合の項目が多く、《本人》と比べて期待することは総じて少ないが、「地域の医療・介護機関・包括支援センターなどとの連携」は逆に「地域の医療・介護機関・包括支援センターなどとの連携」（30.0%）よりも《家族》（41.0%）の方が 10 ポイント以上高い。

《介護職》については、「認知症に関して正しい知識をもっていること」（62.0%）が 6 割を超え、以下「認知症の方のペースに合わせた接客・対応」（53.0%）、「困っているときに進んで手助けしてくれる姿勢」（49.0%）など、総じて他の回答者よりも高い割合の項目が多く、期待するところが大きいとみられる。

図 27：日常生活、趣味、仕事を行っていく上で、企業（お店）などに求めたい姿勢や取り組みについて、期待したいと思うもの【家族：同居の有無別】（複数回答）



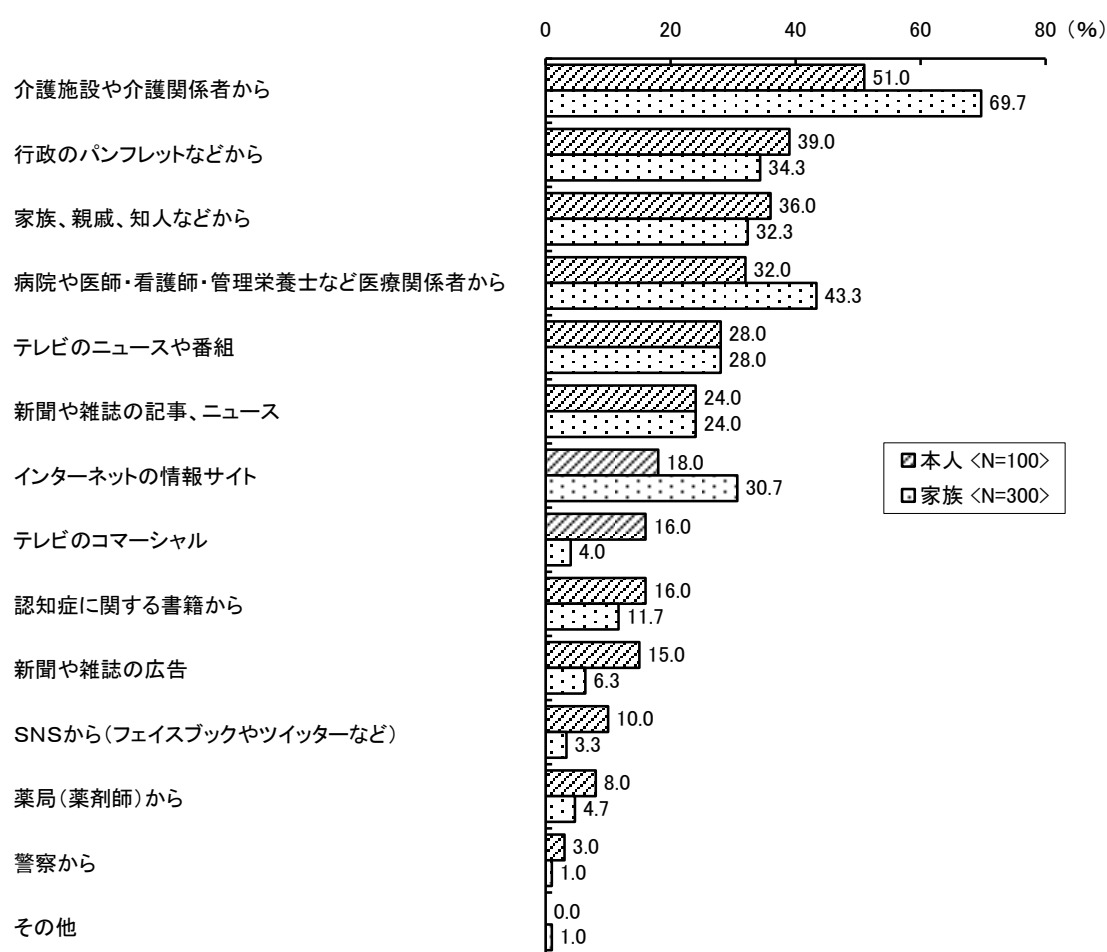
家族について、同居の有無別にみると、《同居》に比べ、《近隣別居》では低い割合の項目が全般に多くなっている。

《其他別居》については、《同居》と近い傾向を示しているが、「障害や病気の有無にかかわらず誰でも利用しやすい環境の整備」（同居 25.0%、其他別居 34.0%）、「地元自治体や地域の警察との連携」（同 23.0%、33.0%）は《其他別居》の方が 10 ポイント前後高い。

(2) 認知症に対するサービスやサポートの情報源【本人・家族】

「介護施設や介護関係者から」(本人 51.0%、家族 69.7%)、「行政のパンフレットなどから」(同 39.0%、34.3%)、「家族、親戚、知人などから」(同 36.0%、32.3%)、「病院や医師・看護師・管理栄養士など医療関係者から」(同 32.0%、43.3%)、「テレビのニュースや番組」(同 28.0%、28.0%)、「新聞や雑誌の記事、ニュース」(同 24.0%、24.0%)、「インターネットの情報サイト」(同 18.0%、30.7%)などの順で、《家族》の方が高い割合の項目が多い。

図 28：認知症に対するサービスやサポートの情報は何かから得ているか（複数回答）

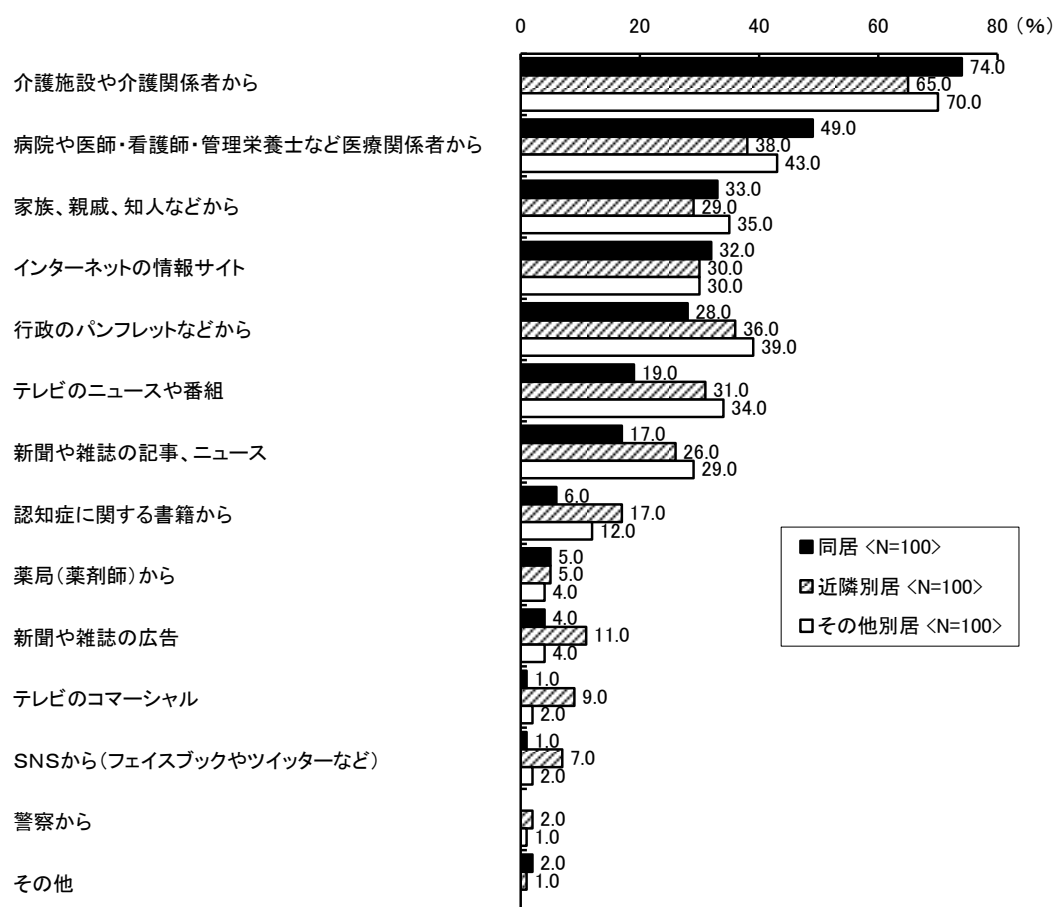


認知症に対するサービスやサポートの情報源は、《本人》では、「介護施設や介護関係者から」(51.0%)が半数を超えて最も多く、以下「行政のパンフレットなどから」(39.0%)、「家族、親戚、知人などから」(36.0%)、「病院や医師・看護師・管理栄養士など医療関係者から」(32.0%)などの順となっている。

《家族》では、やはり「介護施設や介護関係者から」(69.7%)が最も多いが、《本人》(51.0%)よりもさらに高い割合である。以下、「病院や医師・看護師・管理栄養士など医療関係者か

ら」(43.3%)、「行政のパンフレットなどから」(34.3%)、「家族、親戚、知人などから」(32.3%)、「インターネットの情報サイト」(30.7%)などの順で、《本人》に比べ、「介護施設や介護関係者から」(本人 51.0%、家族 69.7%)、「病院や医師・看護師・管理栄養士など医療関係者から」(同 32.0%、43.3%)、「インターネットの情報サイト」(同 18.0%、30.7%)など、高い割合の項目が多いが、「テレビのコマーシャル」は反対に、《本人》(16.0%)に対し、《家族》(4.0%)は少ない。

図 29: 認知症に対するサービスやサポートの情報は何かから得ているか【家族: 同居の有無別】
(複数回答)



家族について、同居の有無別にみると、《近隣別居》では、《同居》に比べ、「介護施設や介護関係者から」(同居 74.0%、近隣別居 65.0%)、「病院や医師・看護師・管理栄養士など医療関係者から」(同 49.0%、38.0%)などの割合は低いが、「テレビのニュースや番組」(同居 19.0%、近隣別居 31.0%)、「認知症に関する書籍から」(同 6.0%、17.0%)などは逆に《近隣別居》の人の方が高い割合である。《近隣別居》と《その他別居》の間には大きな差はない。

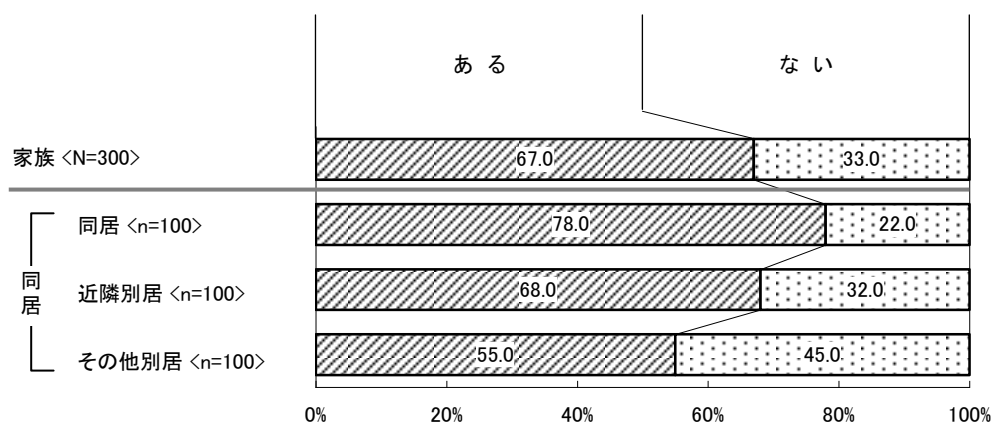
(3) 回答者自身、認知症の方との生活で困りごとはあるか【家族】

3人に2人（67.0%）が「ある」。

《家族》の同居の有無別では、「ある」割合は、《同居》78.0%、《近隣別居》68.0%、《その他別居》55.0%と、本人との距離が近いほど高い。

困りごとの内容は、「意思疎通が難しい」（32件）、「自分の時間がない／目が離せない」（27件）、「物忘れが激しい、覚えられない／同じ事を何度もする」（24件）、「排泄困難、トイレの世話」（18件）など。

図 30：回答者自身、本人との生活で困りごとはあるか



《家族》について、回答者自身、本人との生活で困りごとはあるかどうかをみると、「ある」のは3人に2人（67.0%）の割合となっている。

同居の有無別にみると、「ある」とする割合は、《同居》78.0%、《近隣別居》68.0%、《その他別居》55.0%と、本人との距離が近いほど高い割合となっている。

表 3：困りごとの内容（自由回答：件）

順位		件数
1	意思疎通が難しい	32
2	自分の時間がない／目が離せない	27
3	物忘れが激しい、覚えられない／同じ事を何度もする	24
4	排泄困難、トイレの世話	18
5	こちらの言うことを聞いてくれない	12
5	すぐに怒る／感情的になる	12
7	徘徊	10
8	将来が不安／精神的に不安定になる	7
9	昼夜逆転	6
10	食事の世話	5
10	物を盗まれたなど、あらぬ疑いをかけられる	5
10	予測不能な行動をとる	5
13	お金をどんどん使ってしまう	4
13	経済面	4
13	離れているため毎日介護ができない	4
	その他	52
	特になし・わからない	5

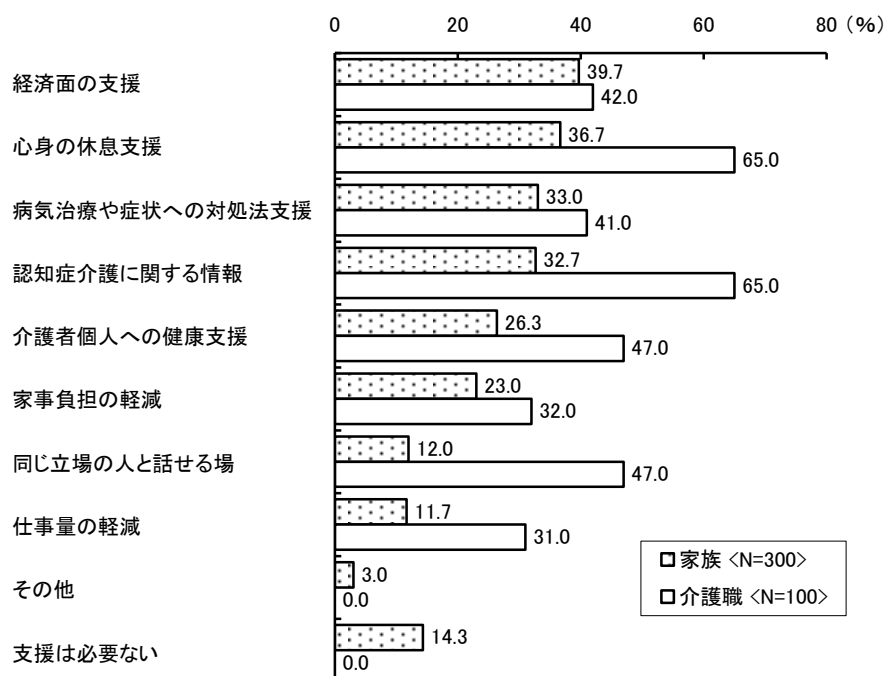
困りごとの内容を、自由回答で具体的に答えてもらった結果をみると、「意思疎通が難しい」（32件）、「自分の時間がない／目が離せない」（27件）、「物忘れが激しい、覚えられない／同じ事を何度もする」（24件）、「排泄困難、トイレの世話」（18件）、「こちらの言うことを聞いてくれない」（12件）、「すぐに怒る／感情的になる」（12件）、「徘徊」（10件）などがあげられている。

(4) 家族には、どのような支援が必要だと思うか【家族・介護職】

「経済面の支援」(家族 39.7%、介護職 42.0%)、「心身の休息支援」(同 36.7%、65.0%)、「病気治療や症状への対処法支援」(同 33.0%、41.0%)、「認知症介護に関する情報」(同 32.7%、65.0%)、「介護者個人への健康支援」(同 26.3%、47.0%)、「家事負担の軽減」(同 23.0%、32.0%)、「同じ立場の人と話せる場」(同 12.0%、47.0%)、「仕事量の軽減」(同 11.7%、31.0%) といった結果で、いずれの項目も《介護職》の方が《家族》より高い。

《家族》の同居の有無別では、「心身の休息支援」(同居 46.0%、近隣別居 39.0%、その他別居 25.0%)をはじめ、本人との距離が近いほど高い割合を示す項目が多い。

図 31：家族には、どのような支援が必要だと思うか（複数回答）

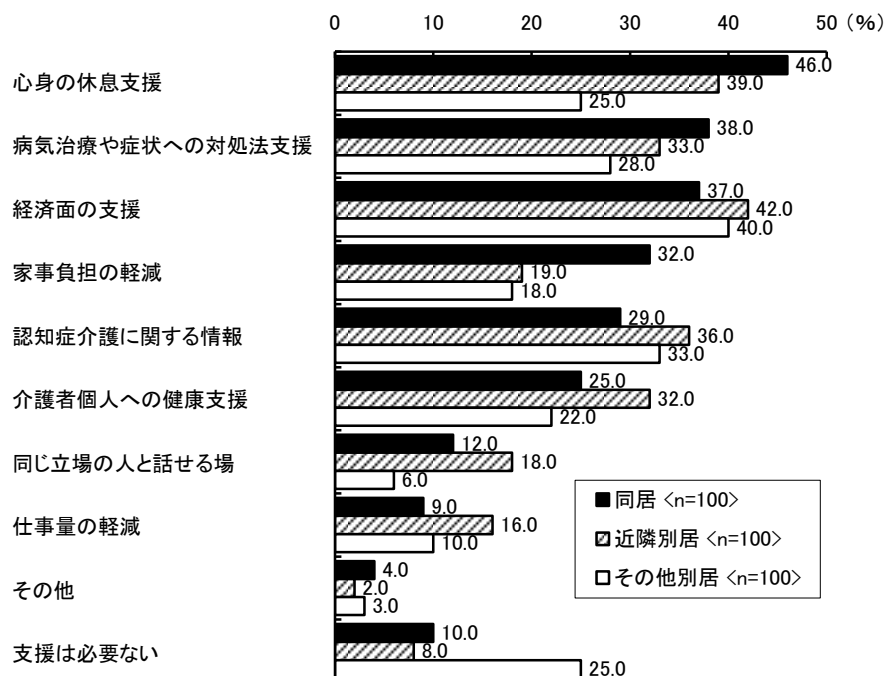


家族には、どのような支援が必要だと思うかをみると、《家族》では、「経済面の支援」(39.7%)、「心身の休息支援」(36.7%)、「病気治療や症状への対処法支援」(33.0%)、「認知症介護に関する情報」(32.7%)、「介護者個人への健康支援」(26.3%)、「家事負担の軽減」(23.0%)などの順となっている。

《介護職》では、「心身の休息支援」(65.0%)、「認知症介護に関する情報」(65.0%)、「介護者個人への健康支援」(47.0%)、「同じ立場の人と話せる場」(47.0%)などの順で、いずれの項目も《家族》より高い割合である。一方、《家族》では「支援は必要ない」(14.3%)が若干いるのに対し、《介護職》(0.0%)では皆無となっている。《家族》自身よりも《介護

職》の方が家族への支援の必要性を強く感じている。

図 32：家族には、どのような支援が必要だと思うか【家族：同居の有無別】（複数回答）



家族について、同居の有無別にみると、「心身の休息支援」（同居 46.0%、近隣別居 39.0%、その他別居 25.0%）をはじめ、本人との距離が近いほど高い割合を示す項目が多くなっている。一方、「支援は必要ない」は、《同居》（10.0%）、《近隣別居》（8.0%）の1割前後に比べ、《その他別居》（25.0%）では4人に1人の割合と高い。

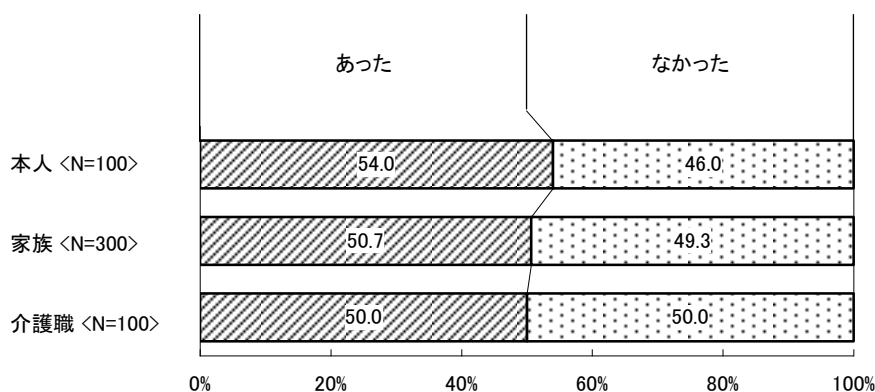
(5) これまで経験した中で「助けられた、良かった」サービスやサポートの有無

「あった」割合は、《本人》(54.0%)、《家族》(50.7%)、《介護職》(50.0%) のいずれも半数程度。

《家族》の同居の有無別では、「あった」割合は、《同居》(47.0%)、《その他別居》(43.0%) に比べ、《近隣別居》(62.0%) で高い。

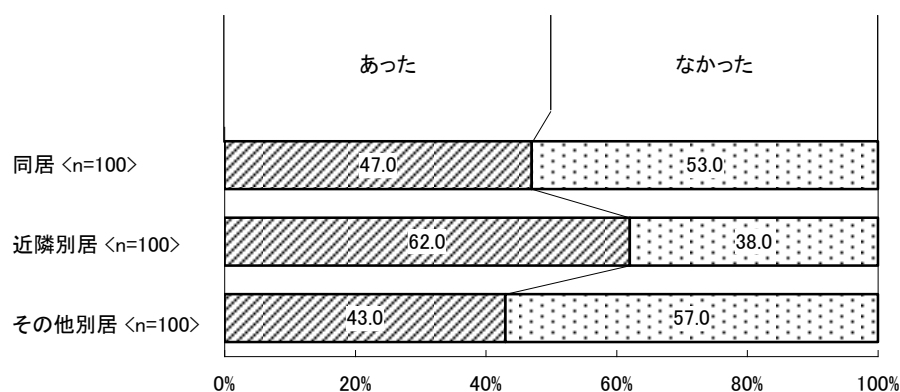
「助けられた、良かった」サービスやサポートの具体的内容は、《本人》では「デイサービス」(10 件)、「介護スタッフが相談に乗ってくれたこと」(9 件)、「徘徊した時に助けてもらった」(5 件) など、《家族》では「デイサービス、ショートステイ」(29 件)、「特別養護老人ホームなど介護施設」(21 件)、「訪問介護、ヘルパー」(14 件) など、《介護職》では「デイサービス、ショートステイ」(7 件)、「話し相手になること、接する際の心構え」(7 件) などとなっている。

図 33：これまで経験した中で「助けられた、良かった」サービスやサポートの有無



これまで経験した中で「助けられた、良かった」サービスやサポートの有無をみると、「あった」とする割合は、《本人》(54.0%)、《家族》(50.7%)、《介護職》(50.0%) のいずれも半数程度である。

図 34：これまで経験した中で「助けられた、良かった」サービスやサポートの有無
【家族：同居の有無別】



家族について、同居の有無別にみると、「あった」割合は、《同居》（47.0%）、《その他別居》（43.0%）の4割台に比べ、《近隣別居》では6割強（62.0%）と高い。

表 4：「助けられた、良かった」サービスやサポートの具体的内容《本人》（自由回答：件）

順位		件数
1	デイサービス	10
2	介護スタッフが相談に乗ってくれたこと	9
3	徘徊した時に助けてもらった	5
4	入浴介助	3
5	介護タクシー、送り迎え	2
	その他	15
	特になし・わからない	11

「助けられた、良かった」サービスやサポートの内容を、自由回答で答えてもらった結果をみると、まず《本人》では、回答総数そのものが少ないが、「デイサービス」（10件）、「介護スタッフが相談に乗ってくれたこと」（9件）、「徘徊した時に助けてもらった」（5件）、「入浴介助」（3件）などがあげられている。

表 5 : 「助けられた、良かった」 サービスやサポートの具体的内容《家族》(自由回答 : 件)

順位		件数
1	介護スタッフのアドバイス、対応	39
2	デイサービス、ショートステイ	29
3	特別養護老人ホームなど介護施設	21
4	訪問介護、ヘルパー	14
5	病院	9
6	公的補助など経済支援	7
7	親戚・近隣住民などのサポート	5
	徘徊した時に助けてもらった	5
9	介護タクシー、送り迎え	4
	その他	25
	特になし・わからない	7

次いで、《家族》の回答をみると、「介護スタッフのアドバイス、対応」(39 件)が最も多く、以下「デイサービス、ショートステイ」(29 件)、「特別養護老人ホームなど介護施設」(21 件)、「訪問介護、ヘルパー」(14 件)、「病院」(9 件)、「公的補助など経済支援」(7 件)などの順となっている。

表 6：認知症の人に特に役立ったサービスやサポートの具体的内容《介護職》（自由回答：件）

順位		件数
1	デイサービス、ショートステイ	7
	話し相手になること、接する際の心構え	7
3	地域包括支援センター	4
4	介護タクシーなど外出サポート	2
	講演会、研修会	2
	地域のコミュニティ形成	2
	その他	19
	特になし・わからない	9

《介護職》については、回答総数が少ないが、「デイサービス、ショートステイ」（7件）、「話し相手になること、接する際の心構え」（7件）、「地域包括支援センター」（4件）などがあげられている。

(6) 認知症の人や家族への訪問支援サービスを行っている中で、困っていることや大きな課題【介護職】

「家族や周囲の認知症への理解」(24件)が最も多く、以下「独居や老老介護の高齢者が多いこと」(7件)、「家族の金銭的サポート、公的支援」(5件)など。

表 7: 認知症の人や家族への訪問支援サービスを行っている中で、困っていることや大きな課題
(自由回答：件)

順位		件数
1	家族や周囲の認知症への理解	24
2	独居や老老介護の高齢者が多いこと	7
3	家族の金銭的サポート、公的支援	5
4	家族へのサポート	4
5	意思疎通が難しい	3
	その他	33
	特になし・わからない	28

《介護職》の人に対して、認知症の人や家族への訪問支援サービスを行っている中で、困っていることや大きな課題を自由回答であげてもらったところ、回答総数があまり多くないが、「家族や周囲の認知症への理解」(24件)が最も多くなっている。以下、「独居や老老介護の高齢者が多いこと」(7件)、「家族の金銭的サポート、公的支援」(5件)、「家族へのサポート」(4件)、「意思疎通が難しい」(3件)などの順となっている。

2.7. 企業等における認知症バリアフリー実施状況に関するアンケート調査

2.7.1. 調査目的

認知症に関する企業等の「認知症バリアフリー宣言（仮称）」及び認証制度の在り方、評価視点、普及方策を検討するために、認知症バリアフリーに関する現状の取組、認知症バリアフリーに関する従業員教育の実施状況、認知症バリアフリー宣言、認証への取組意向の認知症バリアフリー宣言、認証への取組課題等について調査を行い、企業等の視点を定量的に把握することとした。

2.7.2. 調査対象

日本認知症官民協議会に参加する業界団体のうち、医療・介護、報道分野を除く業界団体傘下の企業を対象にした。

2.7.3. 調査方法

WEB アンケートにより実施した。

2.7.4. 調査項目

アルツハイマーニュージーランドの事例、ヒアリング調査、グループインタビュー調査の結果、専門委員会での議論を踏まえ、調査項目を設計した。調査項目については、資料編を参照。

2.7.5. 調査結果

令和2年2月18日から依頼状を送付し、WEBでの回収を行ったが、回収数は112件と想定を大きく下回る結果となった。加えて回答者の約9割（99件）が金融・保険業となっている。これは、新型コロナウイルス感染拡大対策等により、企業側もこの時期のアンケートへの対応が難しかったことが原因であると思われる。

このため、本年度は、サンプル数の確保できた金融・保険業についてのみ、従業員規模、従業員における認知症の家族の有無別、認知症バリアフリー宣言への取組意向別にてクロス集計を行っている。

【回答者属性】

F1. 業種

サンプル数	金融・ 保険業	製造業	情報 通信業	運輸・ 郵便業	宿泊・ 飲食業	卸・小 売業	不動産・ 物品賃 貸業	医療・ 福祉	その他
112	99	3	2	2	2	1	1	1	1
100.0	88.4	2.7	1.8	1.8	1.8	0.9	0.9	0.9	0.9

F2. 従業員数

サンプル数	～50 人	51～ 100人	101～ 300人	301～ 500人	501～ 1,000 人	1,001 人以上
112	22	6	9	10	16	49
100.0	19.6	5.4	8.0	8.9	14.3	43.8

F3. 回答者の役職

サンプル数	一般職	管理職	役員	その他
112	38	65	9	0
100.0	33.9	58.0	8.0	0.0

F4. 従業員の中に認知症の方はいるか(複数回答)

サンプル数	若年性 認知症 の人が いる	軽度認 知障害 (MCI) の人が いる	認知症 の人が いる	いない	わから ない
112	3	3	2	52	56
100.0	2.7	2.7	1.8	46.4	50.0

F5. 従業員の中に認知症の家族の介護をしている人はいるか

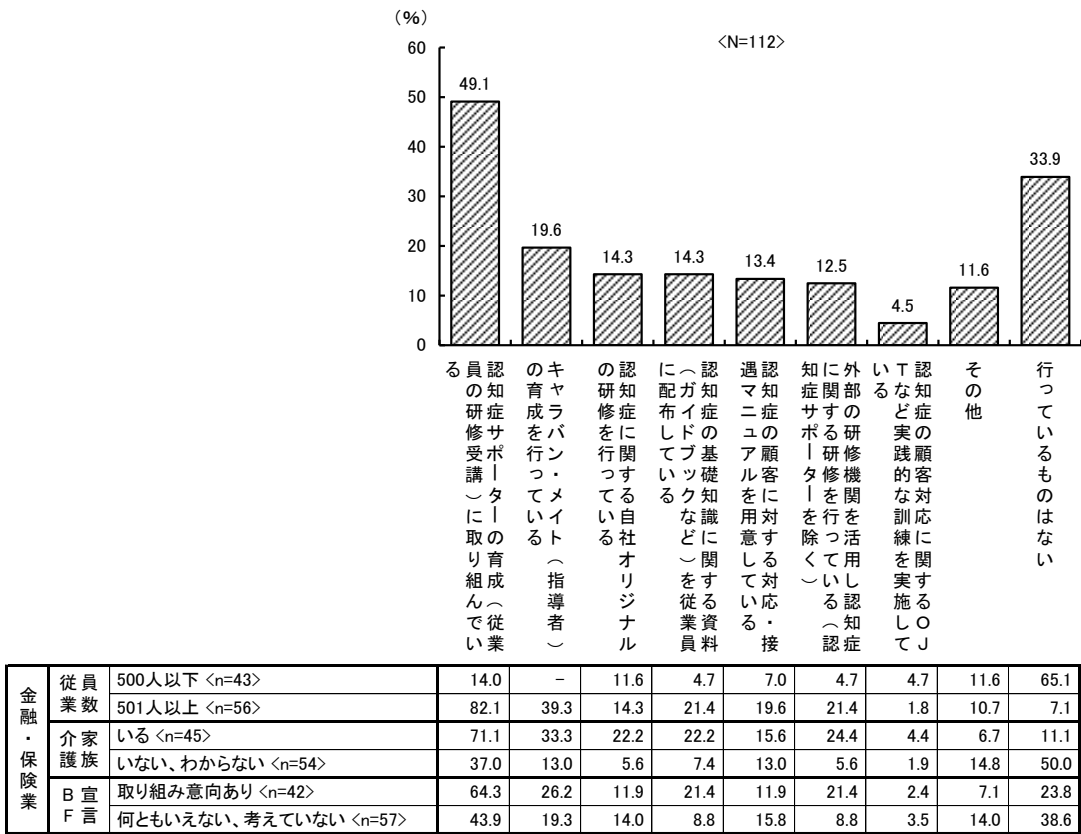
サンプル数	いる	いない	わからない
112	51	7	54
100.0	45.5	6.3	48.2

【認知症バリアフリーに関する制度等の整備状況】

(1) 認知症に関する「従業員の教育・研修やマニュアル等の整備状況」

“行っているものがある”(66.1%) のは3社に2社程度。行っていることは、「認知症サポーターの育成(従業員の研修受講)に取り組んでいる」(49.1%)が多く、以下は1割以下だが、「キャラバン・メイト(指導者)の育成を行っている」(19.6%)、「認知症に関する自社オリジナルの研修を行っている」(14.3%)、「認知症の基礎知識に関する資料(ガイドブックなど)を従業員に配布している」(14.3%)などを行っている。

図 35 : 認知症に関する「従業員の教育・研修やマニュアル等の整備状況」について、
あてはまるもの(複数回答)



認知症に関する「従業員の教育・研修やマニュアル等の整備状況」について、あてはまるものをみると、「行っているものはない」(33.9%)のは3社に1社程度で、残りの3社に2社(66.1%)は何らかのことを行っている。最も多いのは「認知症サポーターの育成(従業員の研修受講)に取り組んでいる」(49.1%)で、半数近くに達している。その他の項目は、高くても1割台だが、「キャラバン・メイト(指導者)の育成を行っている」(19.6%)、「認知症に関する自社オリジナルの研修を行っている」(14.3%)、「認知症の基礎知識に関する資料(ガイドブックなど)を従業員に配布している」(14.3%)、「認知症の顧客に対する対応・接遇マニュアルを用意している」(13.4%)、「外部の研修機関を活用し認知症に関する研修を行っている(認知症サポーターを除く)」(12.5%)などの順となっている。

以下、金融・保険業の業種に対して、属性別にみると、まず従業員数別では、《500人以下》の回答者では「行っているものはない」(65.1%)が6割台と多く、行っているものとしては、最も多いものでも「認知症サポーターの育成(従業員の研修受講)に取り組んでいる」(14.0%)と1割台にとどまっている。《501人以上》では「行っているものはない」(7.1%)はわずかで、行っているものとしては、「認知症サポーターの育成(従業員の研修受講)に取り組んでいる」(82.1%)の8割強をはじめ、「キャラバン・メイト(指導者)の育成を行っている」(39.3%)、「認知症の基礎知識に関する資料を従業員に配布している」(21.4%)、「外部の研修機関を活用し認知症に関する研修を行っている」(21.4%)などがみられる。

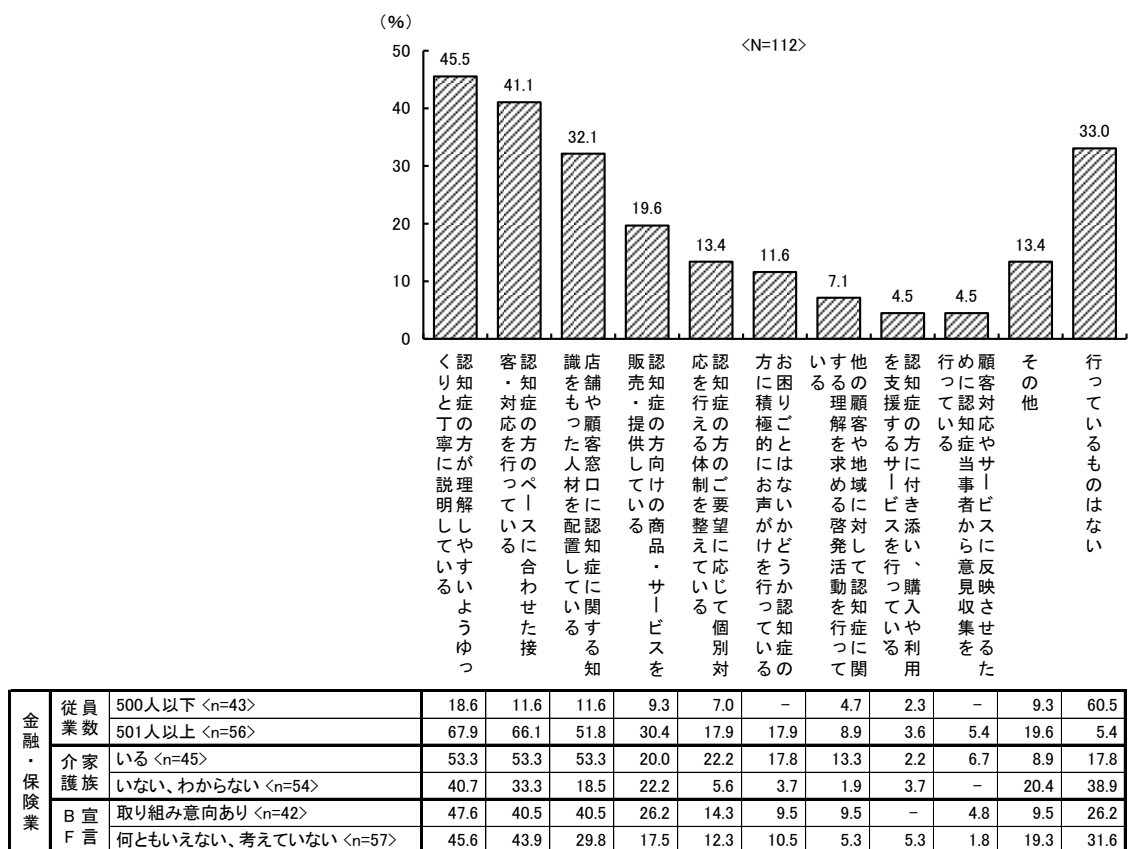
従業員内における従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、認知症介護家族が《いない、わからない》層では、「行っているものはない」(50.0%)が半数に達し、《いる》(11.1%)という回答者の1割程度と比べて差が大きい。行っているものとしては、「認知症サポーターの育成(従業員の研修受講)に取り組んでいる」(《いる》71.1%、《いない、わからない》37.0%)、「キャラバン・メイト(指導者)の育成を行っている」(同33.3%、13.0%)など、《いる》企業の方が高い項目がほとんどである。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「行っているものはない」割合は《取り組み意向あり》(23.8%)よりも《何ともいえない、考えていない》(38.6%)の方が15ポイント近く高く、行っているものとしては、「認知症サポーターの育成(従業員の研修受講)に取り組んでいる」(《取り組み意向あり》64.3%、《何ともいえない、考えていない》43.9%)、「認知症の基礎知識に関する資料(ガイドブックなど)を従業員に配布している」(同21.4%、8.8%)、「外部の研修機関を活用し認知症に関する研修を行っている(認知症サポーターを除く)」(同21.4%、8.8%)など、《取り組み意向あり》の方が高い割合となっている項目が多い。

(2) 認知症に関する「顧客対応やサービス」

“行っているものがある”(67.0%) のは3社に2社程度。行っていることは、「認知症の方が理解しやすいようゆっくりと丁寧に説明している」(45.5%)、「認知症の方のペースに合わせた接客・対応を行っている」(41.1%)、「店舗や顧客窓口に認知症に関する知識をもった人材を配置している」(32.1%)、「認知症の方向けの商品・サービスを販売・提供している」(19.6%) など。

図 36：認知症に関する「顧客対応やサービス」について、あてはまるもの（複数回答）



認知症に関する「顧客対応やサービス」について、あてはまるものは、「行っていないものはない」(33.0%) のはやはり3社に1社程度で、“行っているものがある”(67.0%) のは3社に2社程度である。行っているのは、「認知症の方が理解しやすいようゆっくりと丁寧に説明している」(45.5%)、「認知症の方のペースに合わせた接客・対応を行っている」(41.1%)、「店舗や顧客窓口に認知症に関する知識をもった人材を配置している」(32.1%)、「認知症の方向けの商品・サービスを販売・提供している」(19.6%) などである。

以下、金融・保険業の業種に対して、属性別にみると、まず従業員数別では、前項の“従業員の教育・研修やマニュアル等の整備状況”と同様、《500人以下》では「行っていないもの

はない」(60.5%)では6割強を占めており、行っているものとしては、「認知症の方が理解しやすいようゆっくりと丁寧に説明している」の2割弱(18.6%)が最も多い程度である。《501人以上》では「行っているものはない」(5.4%)はごくわずかで、行っているものとしては、「認知症の方が理解しやすいようゆっくりと丁寧に説明している」(67.9%)、「認知症の方のペースに合わせた接客・対応を行っている」(66.1%)が6割台、「店舗や顧客窓口に認知症に関する知識をもった人材を配置している」が5割強(51.8%)、「認知症の方向けの商品・サービスを販売・提供している」が3割強(30.4%)など、多くのことを行っている。

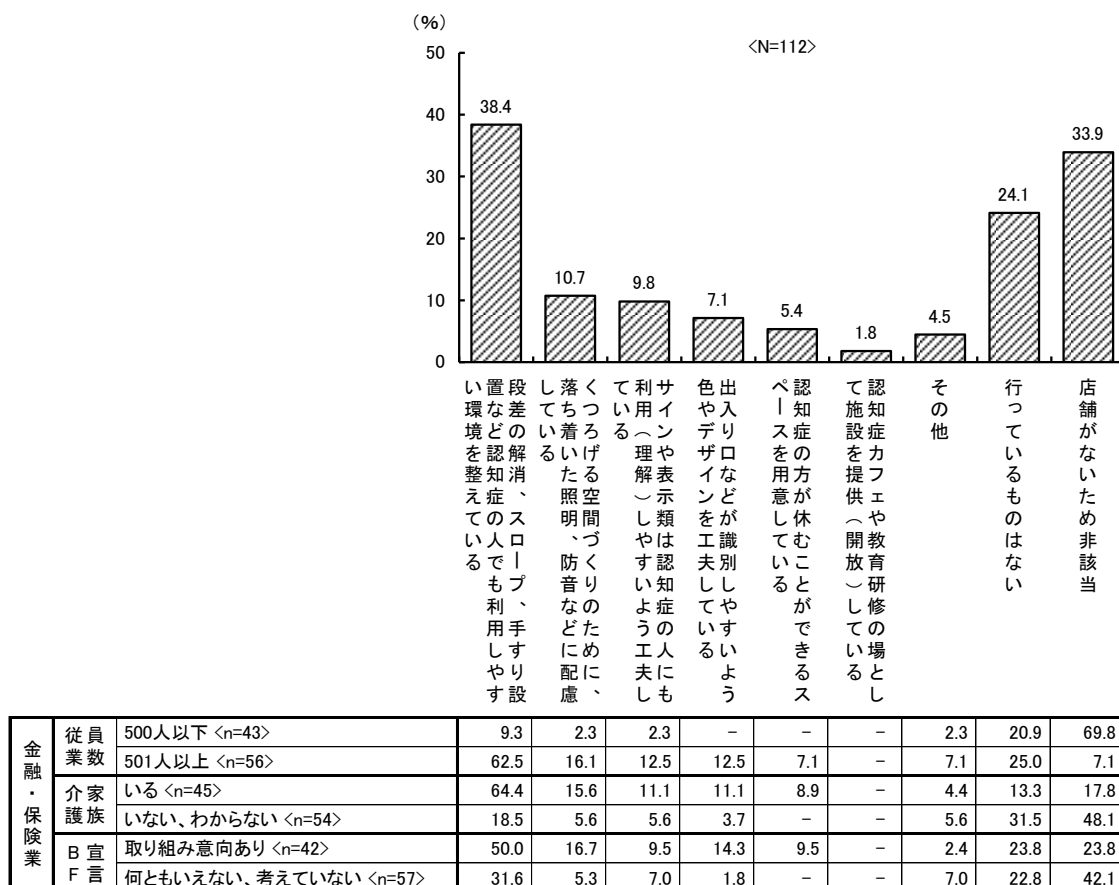
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、「行っているものはない」の割合は《いない、わからない》(38.9%)という企業の方が《いる》(17.8%)よりも20ポイント以上高い割合である。行っているものとしては、「認知症の方が理解しやすいようゆっくりと丁寧に説明している」(《いる》53.3%、《いない、わからない》40.7%)、「認知症の方のペースに合わせた接客・対応を行っている」(同53.3%、33.3%)、「店舗や顧客窓口に認知症に関する知識をもった人材を配置している」(同53.3%、18.5%)など、ほとんどの項目で《いる》という企業の方が高くなっている。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「店舗や顧客窓口に認知症に関する知識をもった人材を配置している」は、《取り組み意向あり》(40.5%)の方が《何ともいえない、考えていない》(29.8%)よりも10ポイント強高い。

(3) 認知症に関する「店舗の設備面の整備状況」

3分の1は「店舗がないため非該当」(33.9%)。行っていることは、「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(38.4%)、「くつろげる空間づくりのために、落ち着いた照明、防音などに配慮している」(10.7%)、「サインや表示類は認知症の人にも利用(理解)しやすいよう工夫している」(9.8%)など。

図 37：認知症に関する「店舗の設備面の整備状況」について、あてはまるもの（複数回答）



認知症に関する「店舗の設備面の整備状況」について、あてはまるものをみると、「店舗がないため非該当」(33.9%)が3分の1ほどを占めている。また、「行っているものはない」は24.1%で、何らかのことを行っているのは4割強(42.0%)である。具体的には、「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(38.4%)に回答が集中しており、そのほかでは多くても1割程度で、「くつろげる空間づくりのために、落ち着いた照明、防音などに配慮している」(10.7%)、「サインや表示類は認知症の人にも利用(理解)しやすいよう工夫している」(9.8%)などとなっている。

以下、金融・保険業の業種に対して、属性別にみると、まず従業員数別では、《500人以上

下》では「店舗がないため非該当」(69.8%)が7割に近く、そのほかの項目も「行っているものはない」(20.9%)が多く、行っているものとしては「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(9.3%)が最も多いが、1割に満たない。《501人以上》の企業では、「行っているものはない」(25.0%)は4分の1で、4分の3近くは何らかの整備を行っており、最も多い「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(62.5%)は6割を超えている。

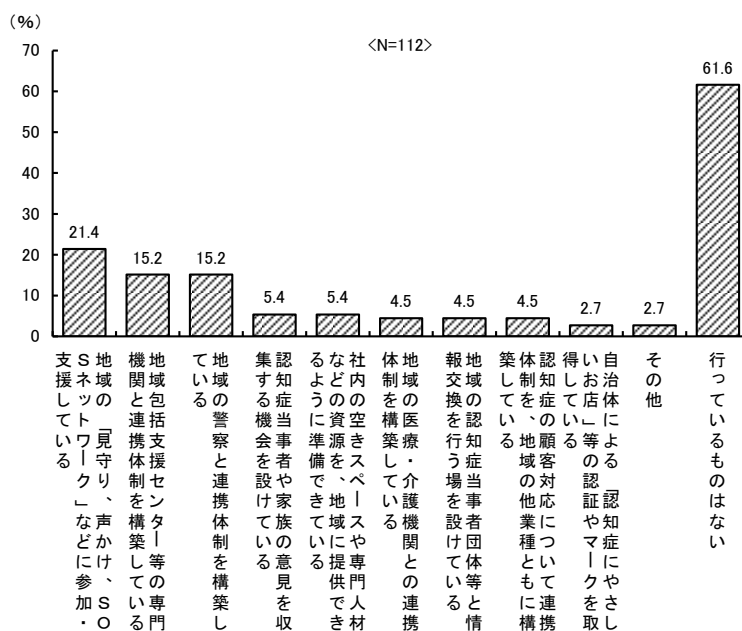
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、《いない、わからない》という企業では「店舗がないため非該当」(48.1%)が半数近くを占め、それ以外の回答も「行っているものはない」(31.5%)が多く、実際に行っているものとしては「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(18.5%)の2割弱が最高である。《いる》という企業では、「店舗がないため非該当」(17.8%)、「行っているものはない」(13.3%)のいずれも1割台で、行っているものとしては「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(64.4%)が6割を超えている。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、《何ともいえない、考えていない》という企業では、「店舗がないため非該当」が4割強(42.1%)を占めており、行っているものとしては「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(31.6%)が3割を超えているが、そのほかの項目はいずれも1割未満である。《取り組み意向あり》の企業では、「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(50.0%)を半数があげて最も多くなっている。

(4) 認知症に関する「地域との連携状況」

“行っているものはない”のが6割強（61.6%）で、「地域の『見守り、声かけ、SOSネットワーク』などに参加・支援している」（21.4%）、「地域包括支援センター等の専門機関と連携体制を構築している」（15.2%）、「地域の警察と連携体制を構築している」（15.2%）などを行っている。

図 38：認知症に関する「地域との連携状況」について、あてはまるもの（複数回答）



金融・保険業	従業員数	500人以下 <n=43>	-	2.3	2.3	2.3	2.3	-	-	2.3	-	2.3	86.0
		501人以上 <n=56>	41.1	25.0	25.0	5.4	5.4	3.6	7.1	3.6	5.4	3.6	41.1
	介護家族	いる <n=45>	42.2	26.7	31.1	8.9	6.7	4.4	6.7	4.4	6.7	2.2	35.6
		いない、わからない <n=54>	7.4	5.6	1.9	-	1.9	-	1.9	1.9	-	3.7	81.5
	B 宣言	取り組み意向あり <n=42>	31.0	21.4	23.8	7.1	7.1	4.8	9.5	2.4	4.8	2.4	50.0
	F 言	何ともいえない、考えていない <n=57>	17.5	10.5	8.8	1.8	1.8	-	-	3.5	1.8	3.5	68.4

認知症に関する「地域との連携状況」について、あてはまるものは、「行っているものはない」（61.6%）が6割を超えており、「行っているものがある」という回答は4割弱（38.4%）となっている。具体的に行っていることは、「地域の『見守り、声かけ、SOSネットワーク』などに参加・支援している」（21.4%）が2割台、「地域包括支援センター等の専門機関と連携体制を構築している」（15.2%）、「地域の警察と連携体制を構築している」（15.2%）が1割台となっている。

以下、金融・保険業の業種に対して、属性別にみると、まず従業員数別では、《500 人以下》では「行っているものはない」（86.0%）が大半を占め、行っているものはほとんどない状況である。《501 人以上》では、「行っているものはない」（41.1%）は4割強で、残りの 58.9%は行っているものがある。具体的には、「地域の『見守り、声かけ、SOS ネット

ワーク』などに参加・支援している」が4割強（41.1%）、「地域包括支援センター等の専門機関と連携体制を構築している」（25.0%）、「地域の警察と連携体制を構築している」（25.0%）が2割台などとなっている。

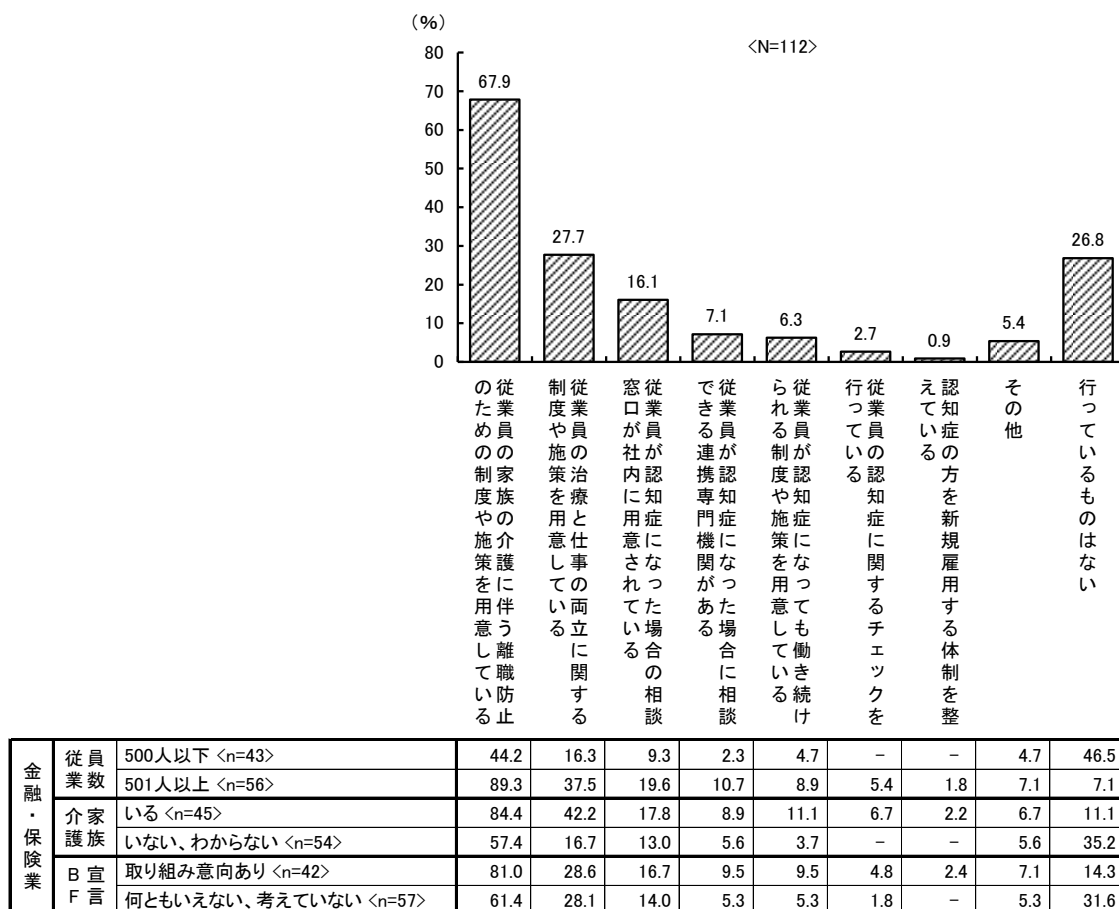
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、《いない、わからない》という企業では「行っているものはない」（81.5%）が8割を超えており、実際に行っているものでは「地域の『見守り、声かけ、SOSネットワーク』などに参加・支援している」（7.4%）が最も多いが、1割以下にとどまっている。《いる》という企業では、「行っているものはない」（35.6%）は3割台で、行っているものとしては「地域の『見守り、声かけ、SOSネットワーク』などに参加・支援している」（42.2%）が4割台、「地域の警察と連携体制を構築している」（31.1%）が3割台、「地域包括支援センター等の専門機関と連携体制を構築している」（26.7%）が2割台などとなっている。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「行っているものはない」の割合は《取り組み意向あり》では半数（50.0%）、《何ともいえない、考えていない》では7割弱（68.4%）で、後者の方が20ポイント近く高い。行っているものとしては、《取り組み意向あり》の方が総じて高率で、「地域の『見守り、声かけ』などに参加・支援している」（31.0%）、「地域の警察と連携体制を構築している」（23.8%）、「地域包括支援センター等の専門機関と連携体制を構築している」（21.4%）などとなっている。

（５）認知症に関する「社内制度の整備状況」

“行っているものがある”のは7割強（73.2%）と多い。行っていることは、「従業員の家族の介護に伴う離職防止のための制度や施策を用意している」（67.9%）が突出して多く、以下「従業員の治療と仕事の両立に関する制度や施策を用意している」（27.7%）、「従業員が認知症になった場合の相談窓口が社内に用意されている」（16.1%）など。

図 39：認知症に関する「社内制度の整備状況」について、あてはまるもの（複数回答）



認知症に関する「社内制度の整備状況」について、あてはまるものをみると、「行っていないものはない」（26.8%）は4分の1強で、残りの4分の3弱（73.2%）は何らかの整備を行っている。最も多いのは「従業員の家族の介護に伴う離職防止のための制度や施策を用意している」（67.9%）で、突出して高い割合となっている。以下、「従業員の治療と仕事の両立に関する制度や施策を用意している」（27.7%）、「従業員が認知症になった場合の相談窓口が社内に用意されている」（16.1%）が続いている。

以下、金融・保険業の業種に対して、属性別にみると、まず従業員数別では、《500人以下》の企業では、「行っていないものはない」（46.5%）が半数近くを占めており、行っている

ものとしては「従業員の家族の介護に伴う離職防止のための制度や施策を用意している」(44.2%)が4割台、「従業員の治療と仕事の両立に関する制度や施策を用意している」(16.3%)が1割台となっている。《501人以上》では、「従業員の家族の介護に伴う離職防止のための制度や施策を用意している」がほぼ9割(89.3%)に達しているほか、「従業員の治療と仕事の両立に関する制度や施策を用意している」(37.5%)、「従業員が認知症になった場合の相談窓口が社内に用意されている」(19.6%)、「従業員が認知症になった場合に相談できる連携専門機関がある」(10.7%)などの順で、ほとんどの項目で《500人以下》よりも高い割合である。

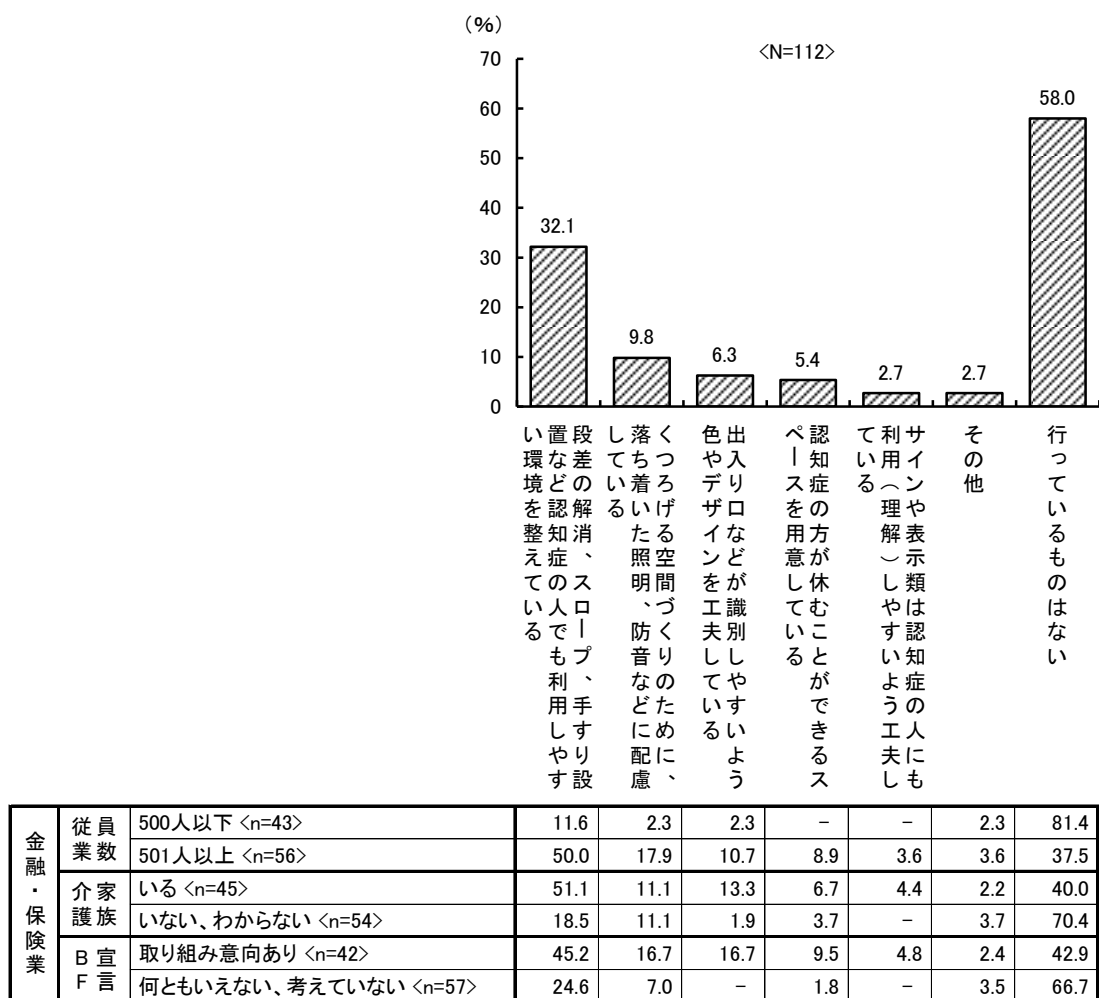
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、認知症介護家族が《いない、わからない》企業では「行っているものはない」(35.2%)の割合が《いる》(11.1%)企業に比べて高い。具体的に行っている項目も、「従業員の家族の介護に伴う離職防止のための制度や施策を用意している」(《いる》84.4%、《いない、わからない》57.4%)、「従業員の治療と仕事の両立に関する制度や施策を用意している」(同42.2%、16.7%)など、総じて《いる》企業の方が高い割合である。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、《取り組み意向あり》という企業では「従業員の家族の介護に伴う離職防止のための制度や施策を用意している」(81.0%)が8割を超えており、《何ともいえない、考えていない》(61.4%)という企業よりも20ポイント近く高い。

(6) 認知症に関する「社内の設備面の整備状況」

“行っているものがある”のは4割強(42.0%)で、最も多いのは「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(32.1%)。

図 40：認知症に関する「社内の設備面の整備状況」について、あてはまるもの（複数回答）



認知症に関する「社内の設備面の整備状況」について、あてはまるものは、「行っているものはない」(58.0%)が半数を超えており、何らかの整備を行っているのは4割強(42.0%)である。最も多いのは「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(32.1%)で、3割を超えているが、そのほかの項目はいずれも1割未満で、「くつろげる空間づくりのために、落ち着いた照明、防音などに配慮している」(9.8%)などが続いている。

以下、金融・保険業の業種に対して、属性別にみると、まず従業員数別では、《500 人以

下》では「行っているものはない」(81.4%)が8割を超えており、行っているものとしては「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(11.6%)が1割を超えているのが最も高く、そのほかの項目はいずれもわずかである。《501人以上》では、「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(50.0%)を半数があげているほか、「くつろげる空間づくりのために、落ち着いた照明、防音などに配慮している」(17.9%)、「出入口などが識別しやすいよう色やデザインを工夫している」(10.7%)が1割台などとなっている。

従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、認知症介護家族が《いない、わからない》企業では「行っているものはない」が7割(70.4%)と多数を占めており、行っているものとしては「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(18.5%)、「くつろげる空間づくりのために、落ち着いた照明、防音などに配慮している」(11.1%)が1割台となっている。《いる》企業では、「行っているものはない」は4割(40.0%)と少なめで、行っているものとしては「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」が半数強(51.1%)を占め、以下「出入口などが識別しやすいよう色やデザインを工夫している」(13.3%)、「くつろげる空間づくりのために、落ち着いた照明、防音などに配慮している」(11.1%)が1割台となっている。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、《何ともいえない、考えていない》という企業では、「行っているものはない」が3分の2(66.7%)を占め、行っているものでは「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(24.6%)以外はほとんどみられない。《取り組み意向あり》の企業では、「行っているものはない」(42.9%)は少なめで、行っているものとしては「段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている」(45.2%)、「くつろげる空間づくりのために、落ち着いた照明、防音などに配慮している」(16.7%)、「出入口などが識別しやすいよう色やデザインを工夫している」(16.7%)、「認知症の方が休むことができるスペースを用意している」(9.5%)などがあげられている。

(7) 認知症の人やその家族からニーズや意見の収集を行っているか

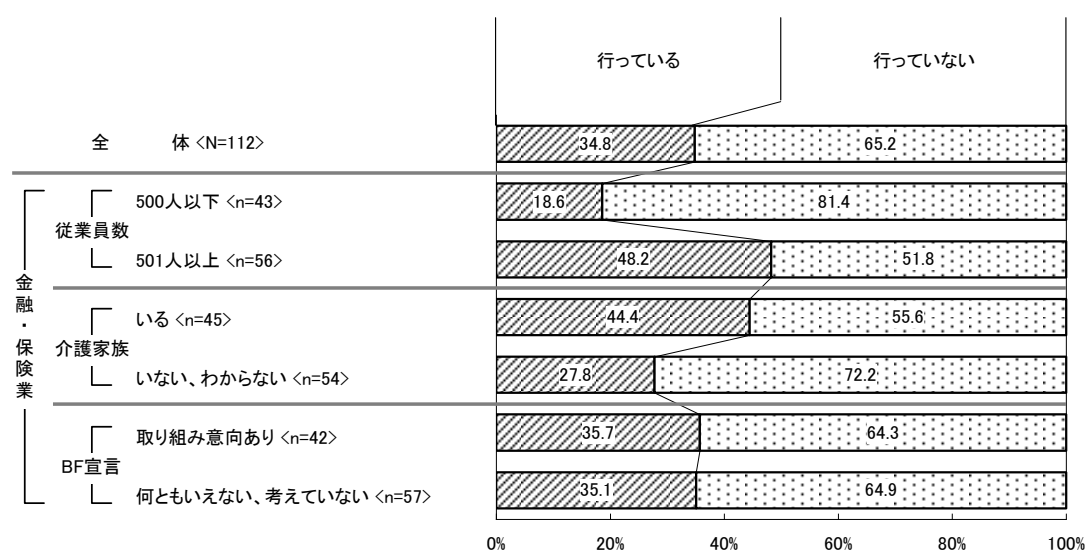
認知症の人やその家族からニーズや意見の収集を行っているかどうかをみると、「行っている」のは3分の1強（34.8%）となっている。

以下、金融・保険業の業種に対して、属性別にみると、まず従業員数別では、《500人以下》では「行っている」のは2割弱（18.6%）にとどまっている。《501人以上》（48.2%）では半数近い割合である。

従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、「行っている」割合は、認知症介護家族が《いる》（44.4%）企業では4割台、《いない、わからない》（27.8%）企業では2割台である。

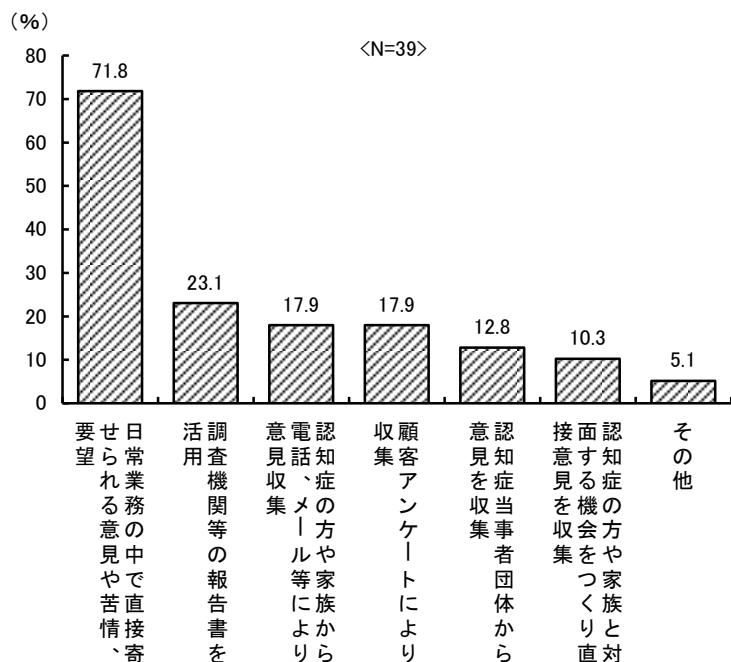
認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「行っている」割合は、《取り組み意向あり》（35.7%）、《何ともいえない、考えていない》（35.1%）の間にほとんど差はない。

図 41：認知症の人やその家族からニーズや意見の収集を行っているか



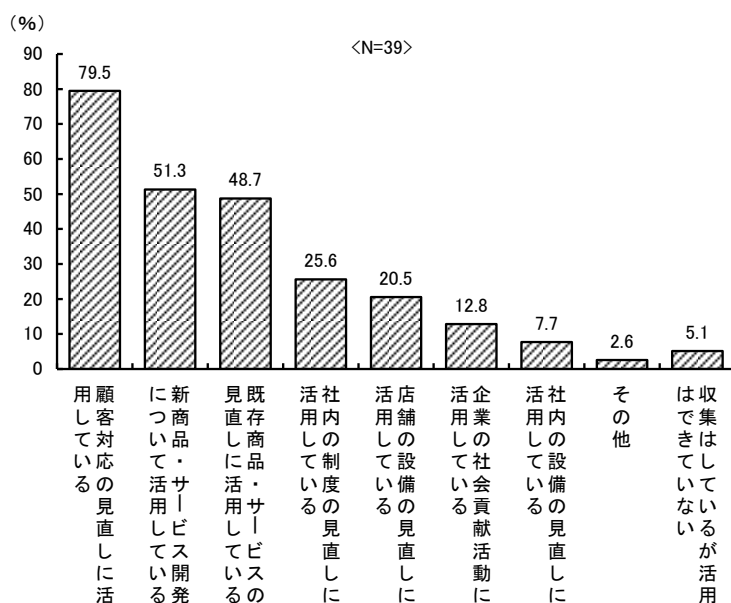
認知症の人やその家族からニーズや意見の収集をどのように行っているかを見ると、サンプル数は39名と少ないが、「日常業務の中で直接寄せられるご意見や苦情要望」が7割強（71.8%）を占めて圧倒的に多い対応となっている。以下、「調査機関等の報告書を活用」（23.1%）、「認知症の方や家族から電話、メール等により意見収集」（17.9%）、「顧客アンケートにより収集」（17.9%）が2割前後などとなっている。

図 42：認知症の人やその家族からニーズや意見の収集を、どのように行っているか（複数回答）



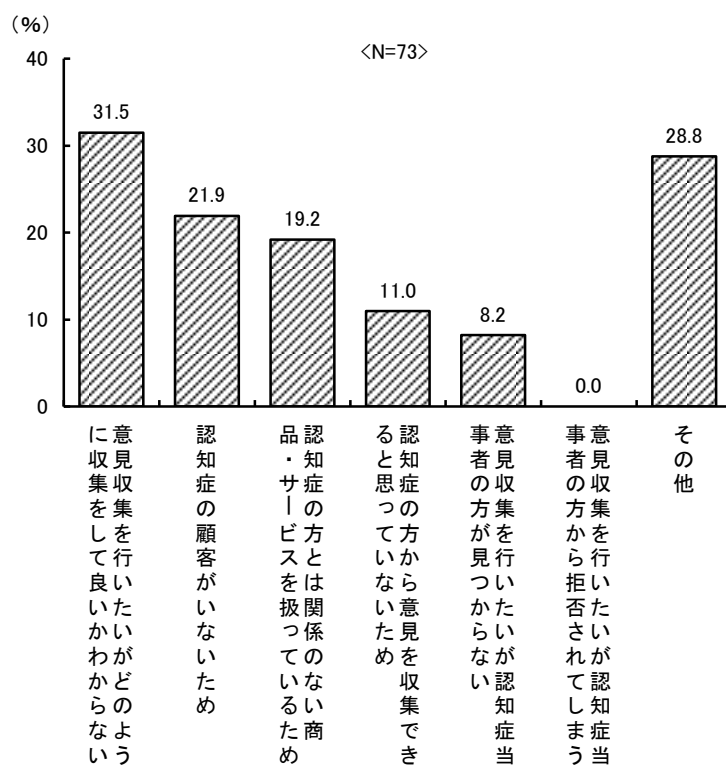
次に、収集したニーズや意見はどのように活用しているかをみると、やはりサンプル数は 39 名と少ないが、「顧客対応の見直しに活用している」（79.5%）がほぼ 8 割を占めて最も多く、次いで「新商品・サービス開発について活用している」（51.3%）、「既存商品・サービスの見直しに活用している」（48.7%）がともに 5 割前後で続いている。以下、「社内の制度の見直しに活用している」（25.6%）、「店舗の設備の見直しに活用している」（20.5%）、「企業の社会貢献活動に活用している」（12.8%）などの順となっている。

図 43：収集したニーズや意見はどのように活用しているか（複数回答）



認知症の人やその家族からニーズや意見の収集を行っていない理由は、「意見収集を行いたいがどのように収集をして良いかわからない」が3割強（31.5%）で最も多く、次いで「認知症の顧客がいないため」（21.9%）、「認知症の方とは関係のない商品・サービスを扱っているため」（19.2%）、「認知症の方から意見を収集できていると思っていないため」（11.0%）などの順となっている。

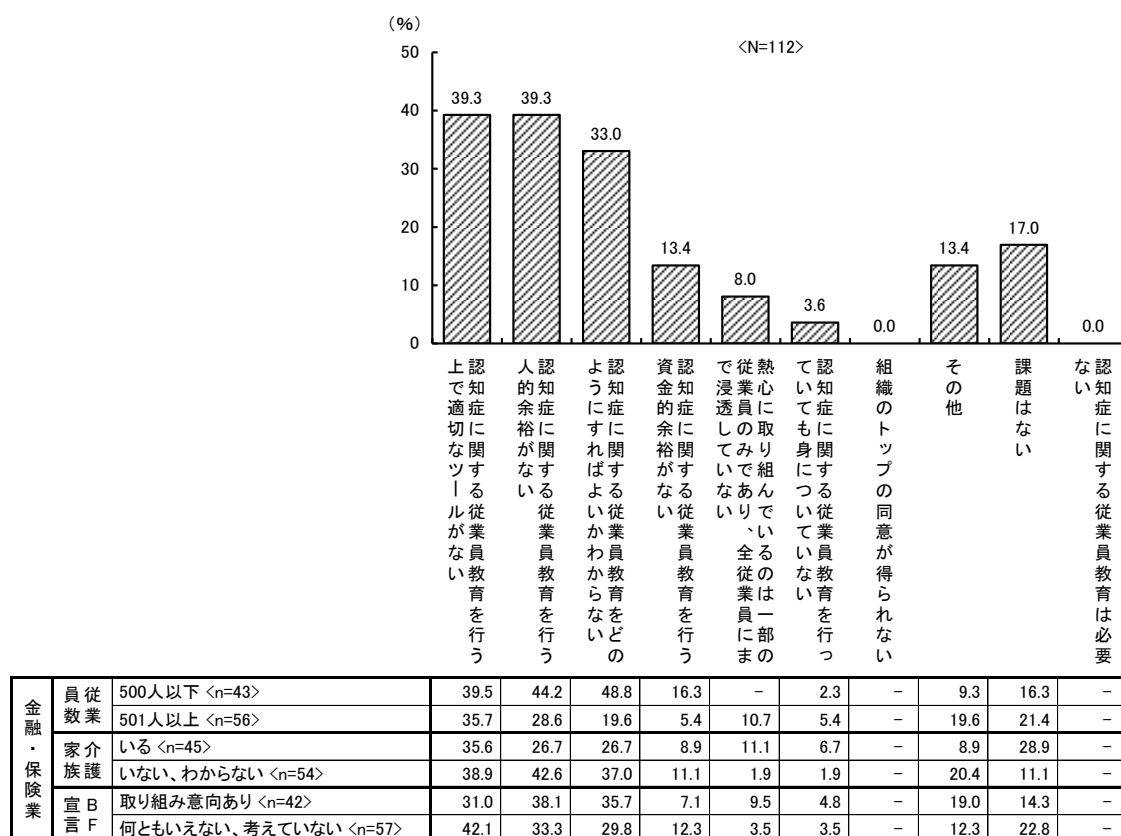
図 1. 認知症の人やその家族からニーズや意見の収集を行っていない理由（複数回答）



(8) 認知症に関する従業員教育を進める上での課題

「認知症に関する従業員教育を行う上で適切なツールがない」(39.3%)、「認知症に関する従業員教育を行う人的余裕がない」(39.3%)、「認知症に関する従業員教育をどのようにすればよいかわからない」(33.0%)、「認知症に関する従業員教育を行う資金的余裕がない」(13.4%)などの順。

図 45：認知症に関する従業員教育を進める上での課題について、あてはまるもの（複数回答）



認知症に関する従業員教育を進める上での課題について、あてはまるものは、「認知症に関する従業員教育を行う上で適切なツールがない」(39.3%)、「認知症に関する従業員教育を行う人的余裕がない」(39.3%)、「認知症に関する従業員教育をどのようにすればよいかわからない」(33.0%)がいずれも3割台で多く、以下「認知症に関する従業員教育を行う資金的余裕がない」(13.4%)、「熱心に取り組んでいるのは一部の従業員のみであり、全従業員にまで浸透していない」(8.0%)といった問題点を指摘する回答が多い。

以下、金融・保険業の業種に対して、属性別にみると、まず従業員数別では、従業員が少ないほど高い割合となっている項目が多く、「認知症に関する従業員教育を行う人的余裕がない」(《500人以下》44.2%、《501人以上》28.6%)、「認知症に関する従業員教育をど

のようにすればよいかわからない」(同 48.8%、19.6%)、「認知症に関する従業員教育を行う資金的余裕がない」(同 16.3%、5.4%)では 10 ポイント以上の差がある。一方、「熱心に取り組んでいるのは一部の従業員のみであり、全従業員にまで浸透していない」は《501 人以上》(10.7%)では 1 割ほどいるが、《500 人以下》(0.0%)では皆無である。

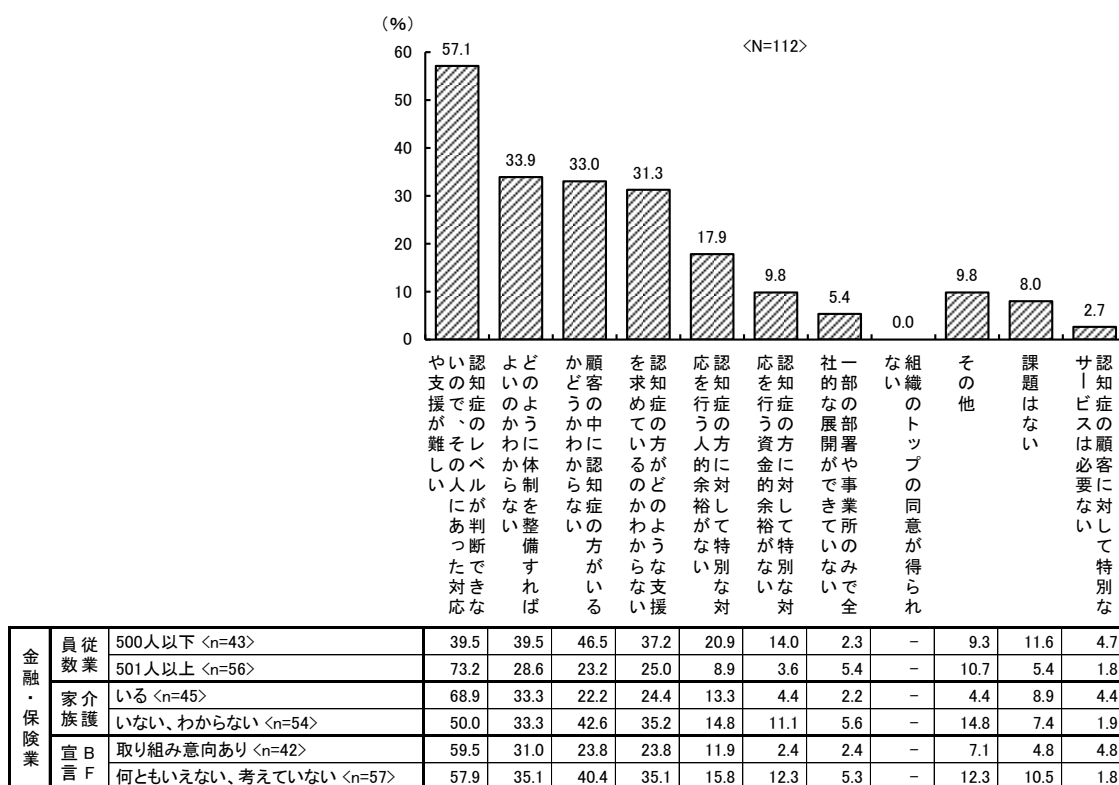
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、認知症介護家族が《いる》企業では、「課題はない」が 3 割弱 (28.9%) を占め、《いない、わからない》(11.1%) 企業に比べて高い。具体的な課題としては、「認知症に関する従業員教育を行う人的余裕がない」(《いる》26.7%、《いない、わからない》42.6%)、「認知症に関する従業員教育をどのようにすればよいかわからない」(同 26.7%、37.0%) など、《いない、わからない》企業の方が高い割合の項目が多いが、「熱心に取り組んでいるのは一部の従業員のみであり、全従業員にまで浸透していない」は、《いない、わからない》(1.9%) 企業ではわずかなのに対し、《いる》企業では 1 割強 (11.1%) みられる。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「認知症に関する従業員教育を行う上で適切なツールがない」をあげる割合は、《取り組み意向あり》(31.0%) という回答者よりも《何ともいえない、考えていない》(42.1%) の方が 10 ポイント強高いといった若干の差がみられる。

(9) 認知症に関する対応やサービス提供体制を整備する上での課題

「認知症のレベルが判断できないので、その人にあった対応や支援が難しい」(57.1%)が最も多く、以下「どのように体制を整備すればよいかわからない」(33.9%)、「顧客の中に認知症の方がいるかどうかかわからない」(33.0%)、「認知症の方がどのような支援を求めているかわからない」(31.3%)、「認知症の方に対して特別な対応を行う人的余裕がない」(17.9%)などが続く。

図 46：認知症に関する対応やサービス提供体制を整備する上での課題について、
あてはまるもの（複数回答）



認知症に関する対応やサービス提供体制を整備する上での課題について、あてはまるものは、「認知症のレベルが判断できないので、その人にあった対応や支援が難しい」(57.1%)を半数以上があげて最も多い。以下、「どのように体制を整備すればよいかわからない」(33.9%)、「顧客の中に認知症の方がいるかどうかかわからない」(33.0%)、「認知症の方がどのような支援を求めているかわからない」(31.3%)が3割台、「認知症の方に対して特別な対応を行う人的余裕がない」(17.9%)が1割台で続いている。

以下、金融・保険業の業種に対して、属性別にみると、まず従業員数別では、「認知症のレベルが判断できないので、その人にあった対応や支援が難しい」は《501人以上》(73.2%)

では7割以上と多数を占めているが、《500人以下》(39.5%)では4割弱で、「顧客の中に認知症の方がいるかどうか分からない」(46.5%)の方が多くなっている。そのほか、「どのように体制を整備すればよいのか分からない」(《500人以下》39.5%、《501人以上》28.6%)、「認知症の方がどのような支援を求めているのか分からない」(同 37.2%、25.0%)、「認知症の方に対して特別な対応を行う人的余裕がない」(同 20.9%、8.9%)など、「認知症のレベルが判断できないので、その人にあった対応や支援が難しい」以外の項目は、従業員が少ない回答者ほど高い割合の項目が多くなっている。

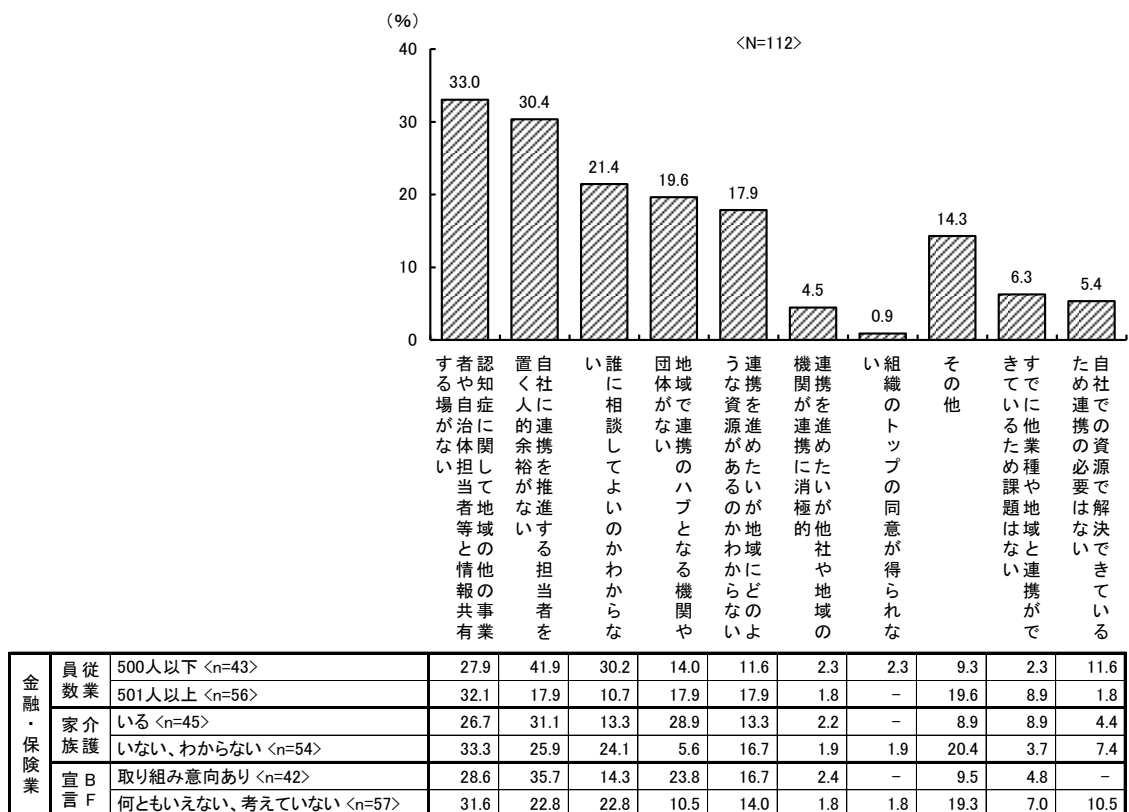
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、「認知症のレベルが判断できないので、その人にあった対応や支援が難しい」は、認知症介護家族が《いない、わからない》(50.0%)という企業よりも《いる》(68.9%)企業の方が20ポイント近く高い割合となっているが、そのほかの項目は「顧客の中に認知症の方がいるかどうか分からない」(《いる》22.2%、《いない、わからない》42.6%)、「認知症の方がどのような支援を求めているのか分からない」(同 24.4%、35.2%)など、《いない、わからない》企業の方が高い項目が多い。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「顧客の中に認知症の方がいるかどうか分からない」(《取り組み意向あり》23.8%、《何ともいえない、考えていない》40.4%)、「認知症の方がどのような支援を求めているのか分からない」(同 23.8%、35.1%)など、《何ともいえない、考えていない》という企業の方が高い割合の項目が多い。

(10) 認知症に関して地域連携を進める上での課題

「認知症に関して地域の他の事業者や自治体担当者等と情報共有する場がない」(33.0%)、「自社に連携を推進する担当者を置く人的余裕がない」(30.4%)、「誰に相談してよいかわからない」(21.4%)、「地域で連携のハブとなる機関や団体がない」(19.6%)、「連携を進めたいが地域にどのような資源があるかわからない」(17.9%)など、さまざまな問題点があげられる。

図 47: 認知症に関して地域連携を進める上での課題についてあてはまると思うもの(複数回答)



認知症に関して地域連携を進める上での課題についてあてはまると思うものは、「認知症に関して地域の他の事業者や自治体担当者等と情報共有する場がない」(33.0%)、「自社に連携を推進する担当者を置く人的余裕がない」(30.4%)の2項目が3割台で多く、以下「誰に相談してよいかわからない」(21.4%)、「地域で連携のハブとなる機関や団体がない」(19.6%)、「連携を進めたいが地域にどのような資源があるかわからない」(17.9%)といったさまざまな問題点があげられている。「すでに他業種や地域と連携ができていないため課題はない」(6.3%)や「自社での資源で解決できているため連携の必要はない」(5.4%)といった“課題はない”という回答は少ない。

以下、金融・保険業の業種に対して、属性別にみると、まず従業員数別では、「自社に連

携を推進する担当者を置く人的余裕がない」(《500 人以下》41.9%、《501 人以上》17.9%)、
「誰に相談してよいのかわからない」(同 30.2%、10.7%) をあげる割合は、従業員の少ない
《500 人以下》の方がかなり高いのが目立つ。

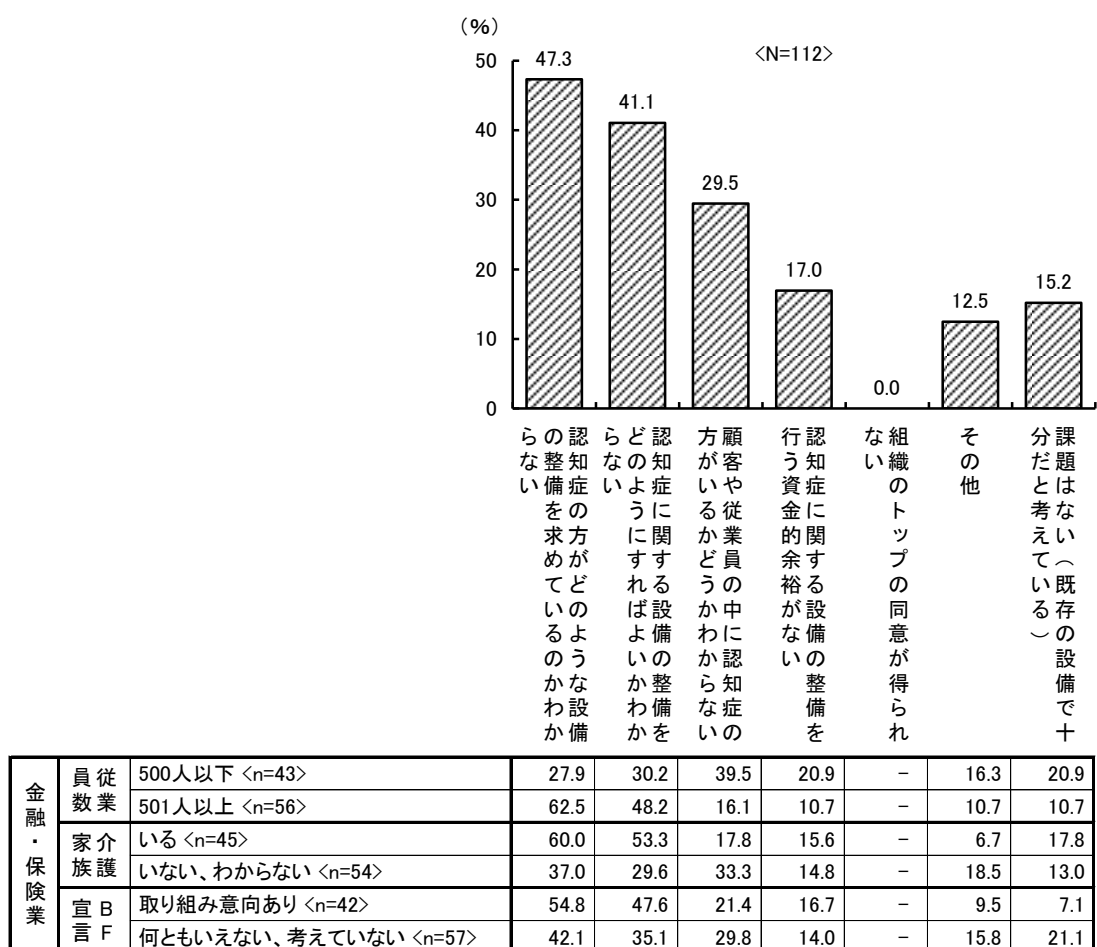
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、「誰に相談してよいのかわからない」
は《いる》(13.3%) 企業よりも《いない、わからない》(24.1%) 企業の方が高く、一方「地
域で連携のハブとなる機関や団体がない」は逆に《いない、わからない》(5.6%) 企業では
わずかなのに対し、《いる》(28.9%) では 3 割近くと差が大きい。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「自社に連携を推進する担当者を
置く人的余裕がない」(《取り組み意向あり》35.7%、《何ともいえない、考えていない》22.8%)、
「地域で連携のハブとなる機関や団体がない」(同 23.8%、10.5%) などは、《取り組み意
向あり》の方が 10 ポイント以上高い割合である。

(11) 認知症に関する店舗、社内の設備等を整備する上での課題

「認知症の方がどのような設備の整備を求めているのかわからない」(47.3%)、「認知症に関する設備の整備をどのようにすればよいかかわからない」(41.1%)、「顧客や従業員の中に認知症の方がいるかどうかかわからない」(29.5%)などの課題があげられ、「課題はない(既存の設備で十分だと考えている)」(15.2%)は少ない。

図 48：認知症に関する店舗、社内の設備等を整備する上での課題について、あてはまるもの(複数回答)



認知症に関する店舗、社内の設備等を整備する上での課題について、あてはまるものは、「認知症の方がどのような設備の整備を求めているのかわからない」(47.3%)、「認知症に関する設備の整備をどのようにすればよいかかわからない」(41.1%)、「顧客や従業員の中に認知症の方がいるかどうかかわからない」(29.5%)、「認知症に関する設備の整備を行う資金の余裕がない」(17.0%)などの課題があげられている。「課題はない(既存の設備で十分だと考えている)」(15.2%)との回答は1割台で、大半の回答者が何らかの課題をあげている。

以下、金融・保険業の業種に対して、属性別にみると、まず従業員数別では、「認知症の方がどのような設備の整備を求めているのかわからない」をあげる割合は、《500 人以下》(27.9%) では 2 割台なのに対し、《501 人以上》(62.5%) では 6 割を超えており、極めて差が大きい。また、「認知症に関する設備の整備をどのようにすればよいかかわからない」(《500 人以下》30.2%、《501 人以上》48.2%) でも《501 人以上》の企業の方が 20 ポイント近く高い割合だが、「顧客や従業員の中に認知症の方がいるかどうかかわからない」(《500 人以下》39.5%、《501 人以上》16.1%)、「認知症に関する設備の整備を行う資金的余裕がない」(同 20.9%、10.7%) は逆に従業員数の少ない《500 人以下》の方が高い。また、「課題はない(既存の設備で十分だと考えている)」の割合も、《501 人以上》(10.7%) よりも《500 人以下》(20.9%) の方が高い。

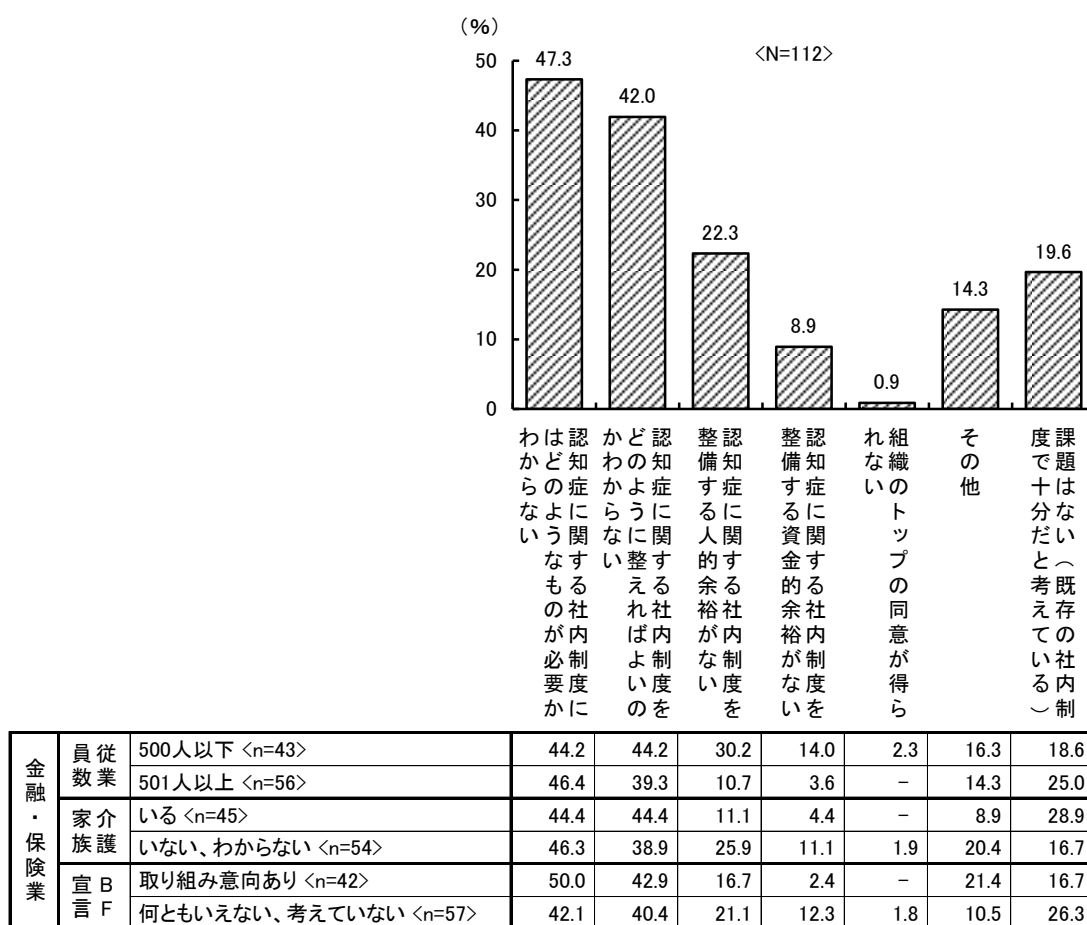
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、「認知症の方がどのような設備の整備を求めているのかわからない」をあげる割合は、認知症介護家族が《いない、わからない》(37.0%) 企業よりも《いる》(60.0%) 企業の方がはるかに高い。また、「認知症に関する設備の整備をどのようにすればよいかかわからない」も同様に《いる》(53.3%) が《いない、わからない》(29.6%) を大きく上回るが、「顧客や従業員の中に認知症の方がいるかどうかかわからない」は逆に《いる》(17.8%) 企業よりも《いない、わからない》(33.3%) 企業の方が 15 ポイント以上高い。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「課題はない(既存の設備で十分だと考えている)」とする割合は、《取り組み意向あり》(7.1%) の企業では 1 割以下だが、《何ともいえない、考えていない》(21.1%) という人では 2 割を超えている。具体的な課題としては、「認知症の方がどのような設備の整備を求めているのかわからない」(《取り組み意向あり》54.8%、《何ともいえない、考えていない》42.1%)、「認知症に関する設備の整備をどのようにすればよいかかわからない」(同 47.6%、35.1%) など、《取り組み意向あり》の企業の方が高い項目が多い。

（１２）認知症に関する社内制度を構築する上での課題

「認知症に関する社内制度にはどのようなものが必要かわからない」（47.3%）、「認知症に関する社内制度をどのように整えればよいかわからない」（42.0%）、「認知症に関する社内制度を整備する人的余裕がない」（22.3%）などがあげられ、「課題はない（既存の社内制度で十分だと考えている）」との回答は2割弱（19.6%）。

図 49：認知症に関する社内制度を構築する上での課題について、あてはまるもの（複数回答）



認知症に関する社内制度を構築する上での課題について、あてはまるものは、「認知症に関する社内制度にはどのようなものが必要かわからない」（47.3%）、「認知症に関する社内制度をどのように整えればよいかわからない」（42.0%）、の2項目が4割台、そして「認知症に関する社内制度を整備する人的余裕がない」が2割強（22.3%）で続いている。「課題はない（既存の社内制度で十分だと考えている）」との回答は2割弱（19.6%）で、残りの8割近くの回答者が何らかの課題をあげている。

以下、金融・保険業の業種に対して、属性別にみると、まず従業員数別では、「認知症に

関する社内制度を整備する人的余裕がない」をあげる割合は、《500 人以下》(30.2%)の方が《501 人以上》(10.7%)よりも 20 ポイント近く高く、人員の制約がより深刻となっている。

従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、「課題はない（既存の社内制度で十分だと考えている）」とする割合は、認知症介護家族が《いない、わからない》(16.7%)企業よりも《いる》(28.9%)企業の方が 10 ポイント以上高い。具体的な課題としては、「認知症に関する社内制度を整備する人的余裕がない」(《いる》11.1%、《いない、わからない》25.9%)は、《いない、わからない》という企業の方が高い。

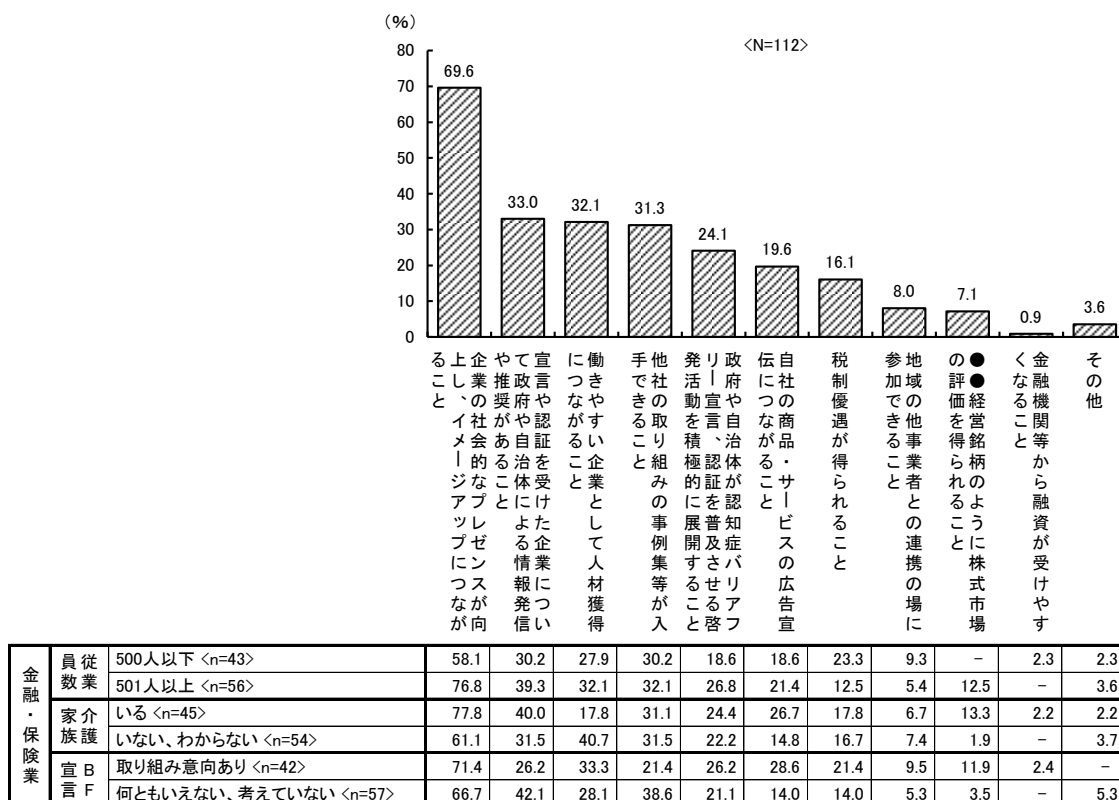
認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「課題はない（既存の社内制度で十分だと考えている）」の割合は、《取り組み意向あり》(16.7%)よりも《何ともいえない、考えていない》(26.3%)の方が 10 ポイント近く高く、そのほかの具体的な課題については、《取り組み意向あり》という企業の方が総じて高い割合となっている。

【「認知症バリアフリー宣言（仮称）、認証制度」に対する意識】

(1)「認知症バリアフリー認証」制度が創設された際に、組織（会社）として、「認知症バリアフリー宣言、認証」に期待すること

「企業の社会的なプレゼンスが向上し、イメージアップにつながる」（69.6%）が突出して多く、以下「宣言や認証を受けた企業について政府や自治体による情報発信や推奨があること」（33.0%）、「働きやすい企業として人材獲得につながる」（32.1%）、「他社の取り組みの事例集等が入手できること」（31.3%）、「政府や自治体が認知症バリアフリー宣言、認証を普及させる啓発活動を積極的に展開すること」（24.1%）など、期待することは多い。

図 50：「認知症バリアフリー認証」制度が創設された際に、組織（会社）として、「認知症バリアフリー宣言、認証」に期待すること



「認知症バリアフリー認証」制度が創設された際に、組織（会社）として、「認知症バリアフリー宣言、認証」に期待することは、「企業の社会的なプレゼンスが向上し、イメージアップにつながる」がほぼ7割（69.6%）と突出して多くなっている。以下、「宣言や認証を受けた企業について政府や自治体による情報発信や推奨があること」（33.0%）、「働きやすい企業として人材獲得につながる」（32.1%）、「他社の取り組みの事例集等が入手できること」（31.3%）、「政府や自治体が認知症バリアフリー宣言、認証を普及させる啓

発活動を積極的に展開すること」(24.1%)、「自社の商品・サービスの広告宣伝につながる
こと」(19.6%)など、多くの期待することがあげられている。

以下、金融・保険業の業種に対して、属性別にみると、まず従業員数別では、多くの項目で《501人以上》の大きな規模の企業の方が高い割合となっており、特に「企業の社会的なプレゼンスが向上し、イメージアップにつながること」は《501人以上》(76.8%)が《500人以下》(58.1%)を20ポイント近くも上回っている。一方、「税制優遇が得られること」は、《500人以下》(23.3%)の方が《501人以上》(12.5%)よりも10ポイント以上高い。

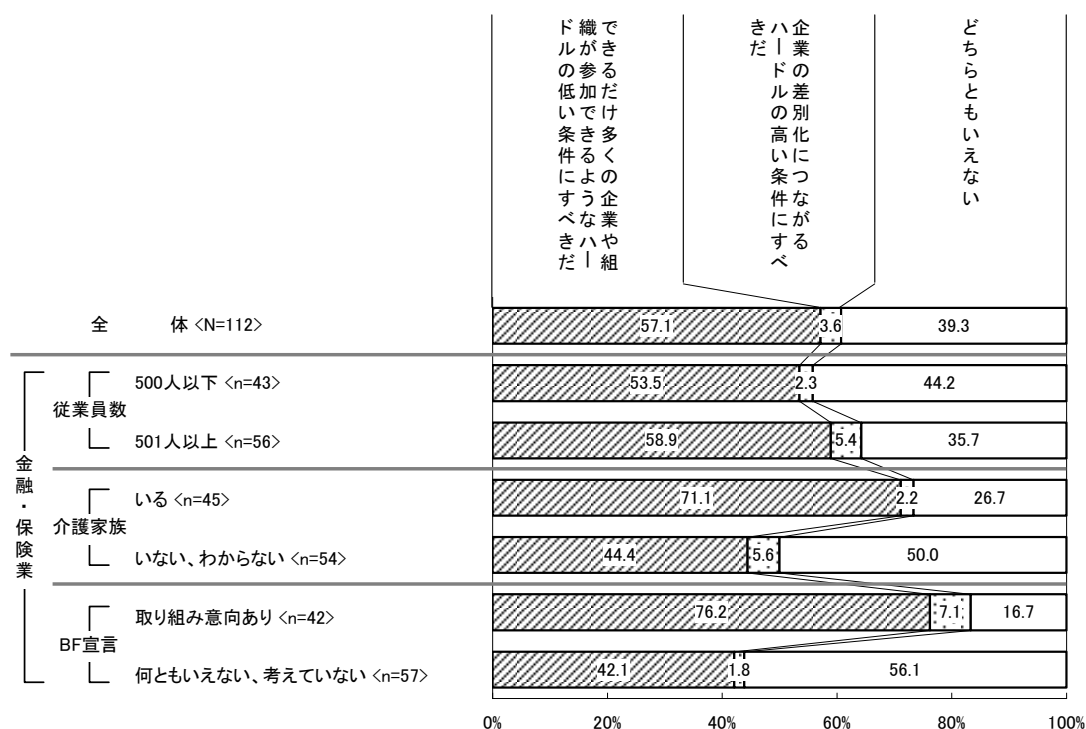
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、「企業の社会的なプレゼンスが向上し、イメージアップにつながること」(《いる》77.8%、《いない、わからない》61.1%)、「自社の商品・サービスの広告宣伝につながること」(同26.7%、14.8%)、「●●経営銘柄のように株式市場の評価を得られること」(同13.3%、1.9%)は、《いる》企業の方が10ポイント以上高い割合だが、「宣言や認証を受けた企業について政府や自治体による情報発信や推奨があること」は逆に《いない、わからない》(40.7%)という企業の方が、《いる》(17.8%)の2倍以上の割合に達している。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「宣言や認証を受けた企業について政府や自治体による情報発信や推奨があること」(《取り組み意向あり》26.2%、《何ともいえない、考えていない》42.1%)、「他社の取り組みの事例集等が入手できること」(同21.4%、38.6%)は《何ともいえない、考えていない》という回答者の方が、「自社の商品・サービスの広告宣伝につながること」(《取り組み意向あり》28.6%、《何ともいえない、考えていない》14.0%)は逆に《取り組み意向あり》の方が、それぞれ10ポイント以上高い割合である。

(1)「認知症バリアフリー宣言」に参加するための条件についての考え

「できるだけ多くの企業や組織が参加できるようなハードルの低い条件にすべきだ」(57.1%) が半数を超え、「企業の差別化につながるハードルの高い条件にすべきだ」(3.6%) という意見はごく少数。

図 51 : 「認知症バリアフリー宣言」に参加するための条件についての考え



「認知症バリアフリー宣言」に参加するための条件については、「どちらともいえない」(39.3%) と評価を保留する回答を除けば、「できるだけ多くの企業や組織が参加できるようなハードルの低い条件にすべきだ」(57.1%) が半数を超えて主たる意見となっている。「企業の差別化につながるハードルの高い条件にすべきだ」(3.6%) という回答はごく少数である。

以下、金融・保険業の業種に対して、属性別にみると、まず従業員数別では、「できるだけ多くの企業や組織が参加できるようなハードルの低い条件にすべきだ」の割合は、《500人以下》(53.5%) よりも《501人以上》(58.9%) の方が5ポイントほど高いだけで、大きな差はない。

従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、「できるだけ多くの企業や組織が参加できるようなハードルの低い条件にすべきだ」の割合は、認知症介護家族が《いる》(71.1%)

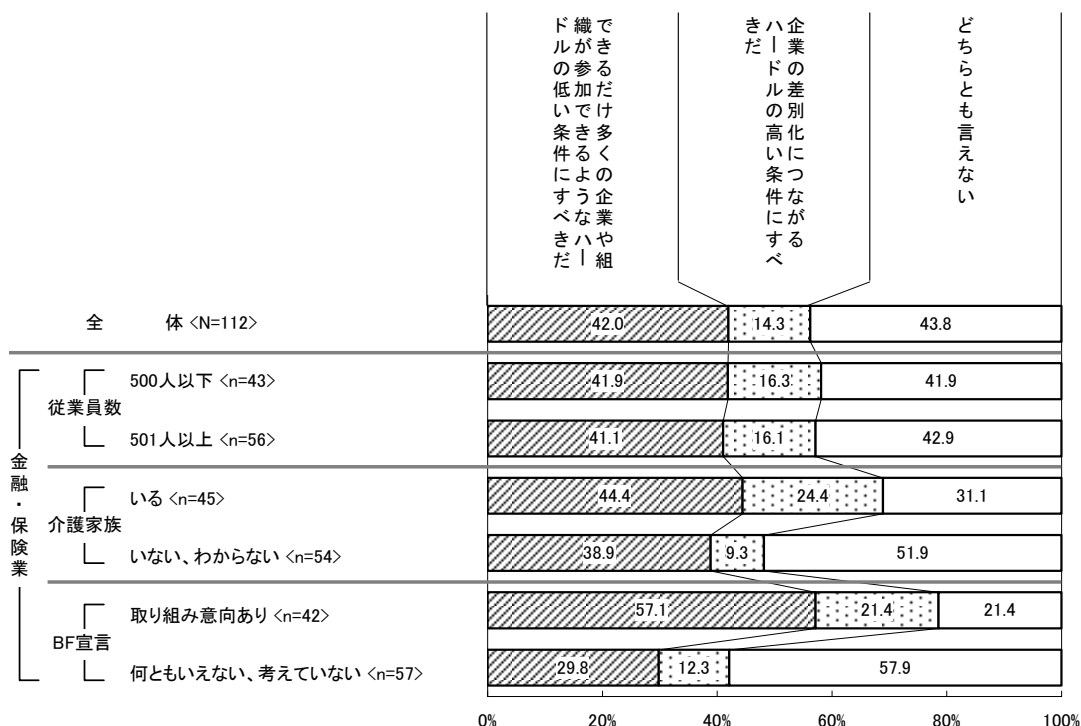
企業では7割と多数を占めるが、《いない、わからない》(44.4%) 企業では4割台にとどまり、「どちらともいえない」(50.0%) の方が多くなっている。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「できるだけ多くの企業や組織が参加できるようなハードルの低い条件にすべきだ」の割合は、《取り組み意向あり》(76.2%) では4分の3を超えているが、《何ともいえない、考えていない》(42.1%) では4割程度にとどまっている。

(3)「認知症バリアフリー認証」を受けるための条件についての考え

「できるだけ多くの企業や組織が参加できるようなハードルの低い条件にすべきだ」(42.0%)が多いが、「企業の差別化につながるハードルの高い条件にすべきだ」(14.3%)も若干みられる。

図 52：「認知症バリアフリー認証」を受けるための条件についての考え



「認知症バリアフリー認証」を受けるための条件については、「どちらとも言えない」(43.8%)を除けば、やはり「できるだけ多くの企業や組織が参加できるようなハードルの低い条件にすべきだ」(42.0%)が多いが、「企業の差別化につながるハードルの高い条件にすべきだ」(14.3%)という意見も1割台となっている。

以下、金融・保険業の業種に対して、属性別にみると、まず従業員数別では大きな差はみられない。

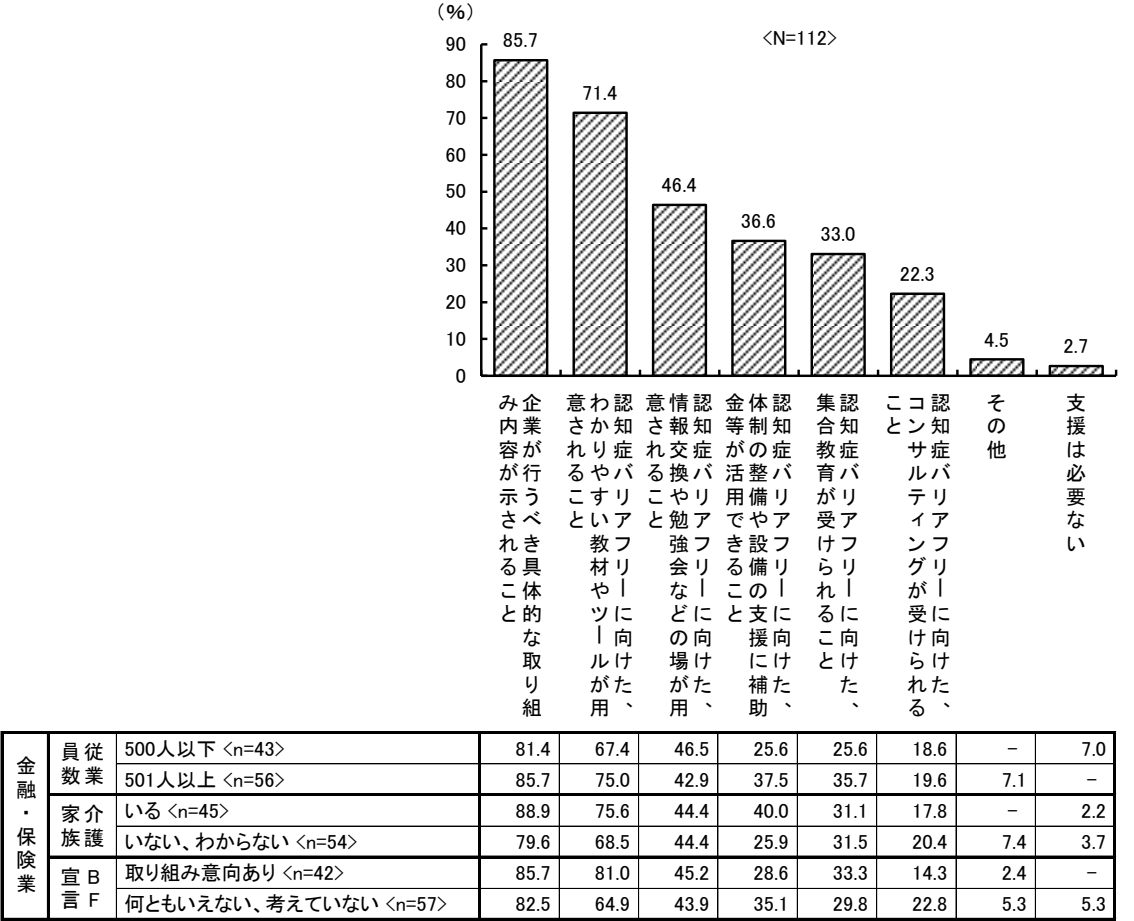
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、認知症介護家族が《いる》企業では、「多くの企業や組織が参加できるハードルの低い条件にすべきだ」(44.4%)が4割台を占めているものの、「企業の差別化につながるハードルの高い条件にすべきだ」(24.4%)も2割台と少なくない。《いない、わからない》企業では、「どちらともいえない」(51.9%)が半数を超えている。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、《取り組み意向あり》という企業では、「多くの企業や組織が参加できるハードルの低い条件にすべきだ」(57.1%)が半数を超えているが、「企業の差別化につながるハードルの高い条件にすべきだ」(21.4%)も2割台と少なくない。《何ともいえない、考えていない》という企業では、「どちらともいえない」(57.9%)が6割に近い。

(4)「認知症バリアフリー宣言」の実施や「認知症バリアフリー認証」取得に向けて必要な支援

「企業が行うべき具体的な取り組み内容が示されること」(85.7%)、「認知症バリアフリーに向けた、わかりやすい教材やツールが用意されること」(71.4%)、「認知症バリアフリーに向けた、情報交換や勉強会などの場が用意されること」(46.4%)、「認知症バリアフリーに向けた、体制の整備や設備の支援に補助金等が活用できること」(36.6%)、「認知症バリアフリーに向けた、集合教育が受けられること」(33.0%) などが必要とされる。

図 53 : 「認知症バリアフリー宣言」の実施や「認知症バリアフリー認証」取得に向けてはどのような支援が必要か (複数回答)



「認知症バリアフリー宣言」の実施や「認知症バリアフリー認証」取得に向けてはどのような支援が必要かをみると、「企業が行うべき具体的な取り組み内容が示されること」(85.7%) が最も多く、次いで「認知症バリアフリーに向けた、わかりやすい教材やツールが用意されること」(71.4%) も 7 割台と多い。以下、「認知症バリアフリーに向けた、情報交換や勉強会などの場が用意されること」(46.4%)、「認知症バリアフリーに向けた、体制

の整備や設備の支援に補助金等が活用できること」(36.6%)、「認知症バリアフリーに向けた、集合教育が受けられること」(33.0%)、「認知症バリアフリーに向けた、コンサルティングが受けられること」(22.3%)などの順となっている。

以下、金融・保険業の業種に対して、属性別にみると、まず従業員数別では、「認知症バリアフリーに向けた、体制の整備や設備の支援に補助金等が活用できること」(《500 人以下》25.6%、《501 人以上》37.5%)、「認知症バリアフリーに向けた、集合教育が受けられること」(同 25.6%、35.7%) など、いずれの項目でも《501 人以上》の方が高い割合である。

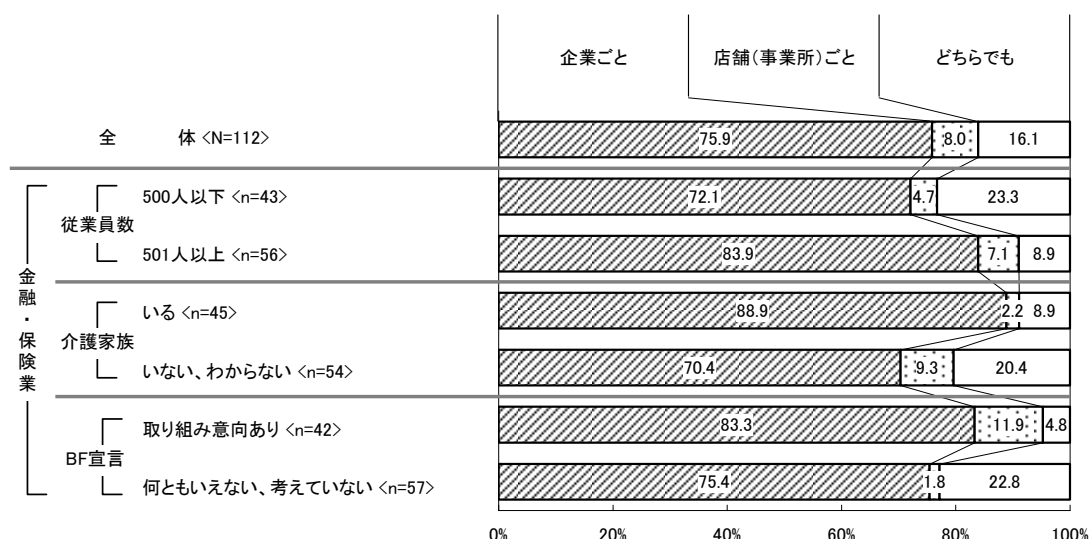
従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、「認知症バリアフリーに向けた、体制の整備や設備の支援に補助金等が活用できること」(《いる》40.0%、《いない、わからない》25.9%)をはじめ、《いる》という企業の方が高い割合となっている項目がほとんどである。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「認知症バリアフリーに向けた、わかりやすい教材やツールが用意されること」をあげる割合は、《何ともいえない、考えていない》(64.9%)という回答者よりも、《取り組み意向あり》(81.0%)の方が 15 ポイント以上高い。

(5)「認知症バリアフリー宣言」の実施や「認知症バリアフリー認証」は、企業単位または店舗（事業所）単位のどちらが取り組みやすいか

「企業ごと」（75.9%）が多くを占め、「店舗（事業所）ごと」（8.0%）はごくわずか。

図 54：「認知症バリアフリー宣言」の実施や「認知症バリアフリー認証」は、
企業単位または店舗（事業所）単位のどちらが取り組みやすいか



「認知症バリアフリー宣言」の実施や「認知症バリアフリー認証」は、企業単位または店舗（事業所）単位のどちらが取り組みやすいかをみると、「企業ごと」（75.9%）が7割台を占めている。そのほかの回答も、「どちらでも」（16.1%）の方が多く、「店舗（事業所）ごと」（8.0%）はごくわずかである。

以下、金融・保険業の業種に対して、属性別にみると、まず従業員数別では、いずれも「企業ごと」が多数を占めているが、《500人以下》（72.1%）よりも《501人以上》（83.9%）の方が10ポイント以上高い。

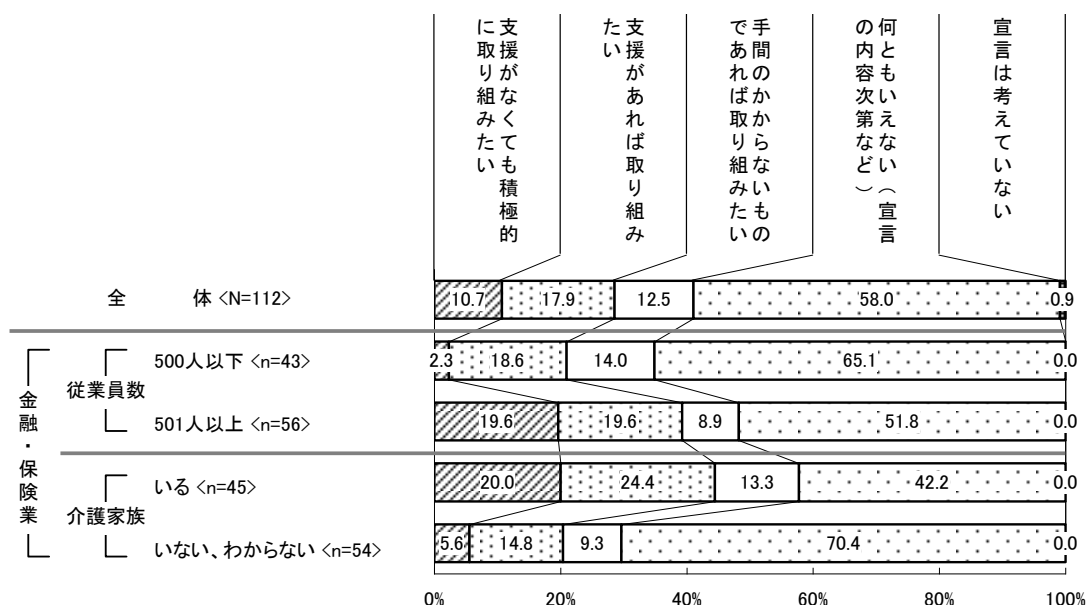
従業員内における認知症介護家族の有無別では、「企業ごと」の割合は、認知症介護家族が《いない、わからない》（70.4%）という企業よりも、《いる》（88.9%）という企業の方が20ポイント近くも高い。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、「企業ごと」（《取り組み意向あり》83.3%、《何ともいえない、考えていない》75.4%）の割合は、《取り組み意向あり》という回答者の方がやや高い。

(6)「認知症バリアフリー宣言」に取り組みたいと思うか

「何ともいえない（宣言の内容次第など）」（58.0％）が主だが、そのほかでは「支援があれば取り組みたい」（17.9％）、「手間のかからないものであれば取り組みたい」（12.5％）、「支援がなくても積極的に取り組みたい」（10.7％）などの順で、「宣言は考えていない」（0.9％）はごくわずか。

図 55：「認知症バリアフリー宣言」に取り組みたいと思うか



「認知症バリアフリー宣言」に取り組みたいと思うかどうかをみると、「何ともいえない（宣言の内容次第など）」（58.0％）が半数を超えて多いが、そのほかでは、「支援があれば取り組みたい」（17.9％）、「手間のかからないものであれば取り組みたい」（12.5％）、「支援がなくても積極的に取り組みたい」（10.7％）と、取り組みの意思を示す回答がほとんどで、「宣言は考えていない」（0.9％）との回答はほとんどみられない。

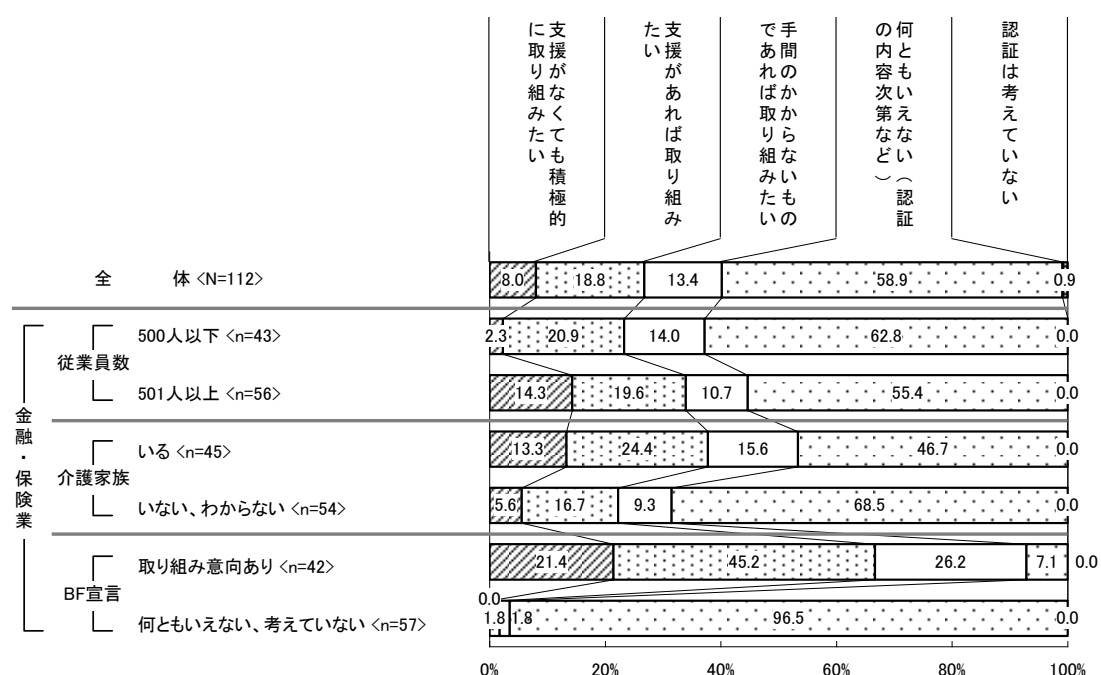
以下、金融・保険業の業種に対して、属性別にみると、まず従業員数別では、いずれも「何ともいえない（宣言の内容次第など）」が主になっているが、《501人以上》（51.8％）よりも《500人以下》（65.1％）の方がさらに高い。一方、「支援がなくても積極的に取り組みたい」の割合は、《500人以下》（2.3％）ではごくわずかだが、《501人以上》ではほぼ2割（19.6％）を占めている。

従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、認知症介護家族が《いない、わからない》という企業では、「何ともいえない（宣言の内容次第など）」（70.4％）が7割を超えて多数を占めているが、《いる》という企業（42.2％）では4割程度にとどまり、「支援がなくても積極的に取り組みたい」（20.0％）、「支援があれば取り組みたい」（24.4％）といったより積極的な態度が目立つ。

(7)「認知症バリアフリー認証」に取り組みたいと思うか

“「認知症バリアフリー宣言」”と同様、「何ともいえない（認証の内容次第など）」（58.9%）が過半数だが、そのほかは「支援があれば取り組みたい」（18.8%）、「手間のかからないものであれば取り組みたい」（13.4%）、「支援がなくても積極的に取り組みたい」（8.0%）と続き、「認証は考えていない」（0.9%）はごく少数。

図 56：「認知症バリアフリー認証」に取り組みたいと思うか



「認知症バリアフリー認証」に取り組みたいと思うかどうかをみると、「何ともいえない（認証の内容次第など）」（58.9%）がやはり5割台で、その他の回答も、「支援があれば取り組みたい」（18.8%）、「手間のかからないものであれば取り組みたい」（13.4%）、「支援がなくても積極的に取り組みたい」（8.0%）と大半が取り組みの意思を示しており、「認証は考えていない」（0.9%）はごく少数である。前項の“「認知症バリアフリー宣言」への取り組みの意向”とほとんど変わらない結果となっている。

以下、金融・保険業の業種に対して、属性別にみると、まず従業員数別では、いずれも「何ともいえない（認証の内容次第など）」が過半数を占めるが、「支援がなくても積極的に取り組みたい」の割合は、《500人以下》（2.3%）ではわずかなのに対し、《501人以上》（14.3%）では1割台で、規模の大きい企業ほど積極的な態度を示している。

従業員内における認知症介護家族の有無別にみると、《いない、わからない》という企業

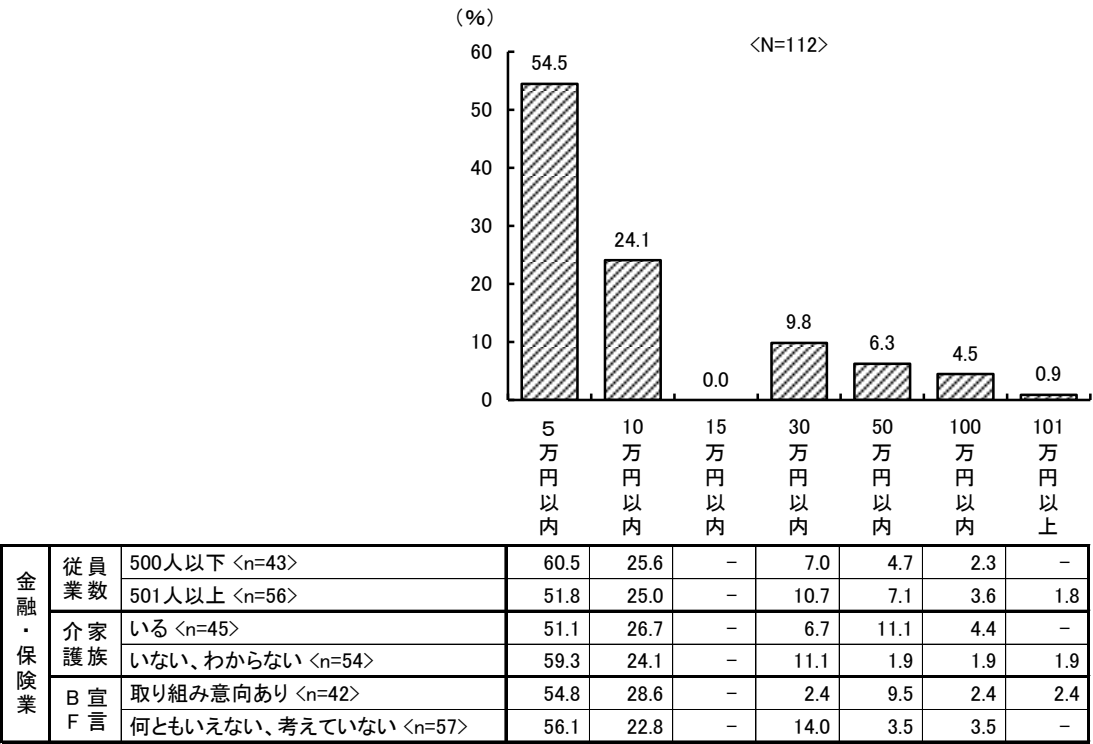
では「何ともいえない（認証の内容次第など）」（68.5%）が7割近くを占めているが、《いる》企業（46.7%）では半数を下回り、「支援がなくても積極的に取り組みたい」（13.3%）、「支援があれば取り組みたい」（24.4%）、「手間のかからないものであれば取り組みたい」（15.6%）などの割合が高い。

認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別にみると、《何ともいえない、考えていない》という回答者では「何ともいえない（認証の内容次第など）」（96.5%）が大半となっている。《取り組み意向あり》という回答者では、「支援があれば取り組みたい」（45.2%）が半数近くを示し、次いで「手間のかからないものであれば取り組みたい」（26.2%）、「支援がなくても積極的に取り組みたい」（21.4%）がともに2割台となっている。

(8)「認知症バリアフリー認証」を企業単位で取得する場合、いくらまでなら取得を考えるか

「5万円以内」(54.5%)が半数強で最も多く、以下「10万円以内」(24.1%)、「30万円以内」(9.8%)などの順。

図 57：「認知症バリアフリー認証」を企業単位で取得する場合、いくらまでなら取得を考えるか



「認知症バリアフリー認証」を企業単位で取得する場合、いくらまでなら取得を考えるかをみると、「5万円以内」(54.5%)が半数強で最も多く、以下「10万円以内」(24.1%)、「30万円以内」(9.8%)などの順となっている。

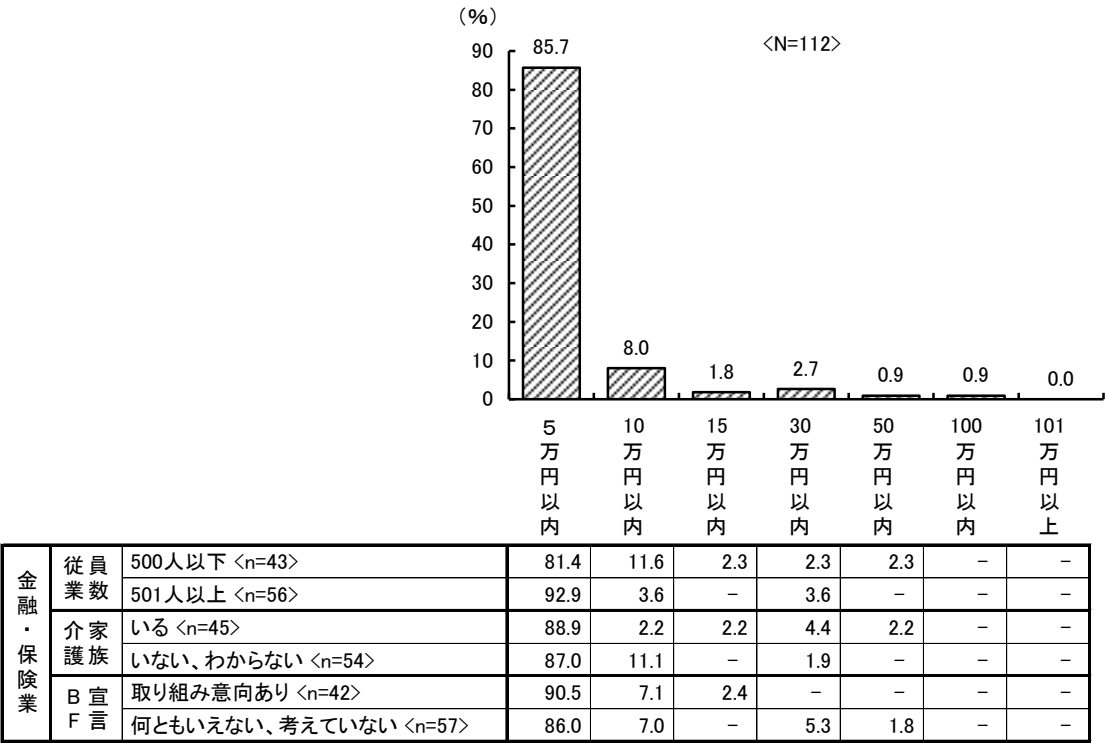
以下、金融・保険業の業種に対して、属性別にみると、まず従業員数別では、《500人以下》の方が総じて低い金額をあげている。

従業員内における認知症介護家族の有無別や認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別では、大きな属性差はみられない。

(9)「認知症バリアフリー認証」を店舗（事業所）単位で取得する場合、いくらまでなら取得を考えるか

「5万円以内」（85.7％）が大多数。

図 58：「認知症バリアフリー認証」を店舗（事業所）単位で取得する場合、いくらまでなら取得を考えるか



「認知症バリアフリー認証」を店舗（事業所）単位で取得する場合については、「5万円以内」（85.7％）が8割を超えて大多数となっている。

以下、金融・保険業の業種に対して、属性別にみると、まず従業員数別では、いずれも「5万円以内」が大半を占めるが、《500人以下》（81.4％）よりも《501人以上》（92.9％）の方がむしろ高い割合となっている。

従業員内における認知症介護家族の有無別や認知症バリアフリー宣言への取り組み意向別では、あまり差はない。

2.8. アンケート結果総括

2.8.1. 認知症当事者のニーズ

日常生活における 1 番の困りごとは、本人・家族・介護職のいずれも「掃除、洗濯、調理等の家事がうまくできない」、次いで「周囲との意思疎通」であった。

また、移動における 1 番の困りごとは、「外出したいが人の手を借りないと目的地まで行けない」。移動における支援は趣味の継続にも影響していることが推察される。また、「駅やバス停の表示」、「交通機関の利用」は、周囲が思っている以上に本人が困っていることがわかった。

日常生活での買い物や飲食、金融機関等の利用における 1 番の困りごとは「支払いや釣銭の扱い」。認知症本人の回答を見ると、「利用頻度の高い業種」かつ「利用する上で不安に感じる業種、利用しづらい業種」は、医療・介護機関を除くと、「スーパー、コンビニエンスストア」、「金融機関」となっている。加えて、前述の通り、「駅やバス停の表示」、「交通機関の利用」は、周囲が思っている以上に本人が困っていることから、認知症バリアフリーへの取り組みが求められる優先分野としては、小売り、金融、運輸分野があげられる。

趣味については、認知症またはMC I をきっかけに、8 割が趣味をやめているということがわかった。趣味をやめた理由の 1 位として、「活動や移動のサポートがないから」ということがあげられており、周囲に移動や活動をサポートできる人材やサービスがあれば、認知症やMC I になっても趣味を継続できる可能性がある。

認知症と仕事では、勤務先に「認知症に関する制度や環境は整っていない」とする割合が《本人》で 3 割強、《家族》では半数を超えている。また、認知症の方を抱える家族自信の勤務先でも「認知症に関する制度や環境は整っていない」とする割合が 5 割を超えている。

企業に対しては、「認知症に関して正しい知識をもっていること」、「認知症の方のペースに合わせた接客・対応」、「認知症の方にもわかりやすく丁寧な説明」といった、顧客応対時のソフト面の充実を期待している。加えて、日常生活での買い物については、「お店の中で迷ってしまうことがある」、「欲しい商品が見つけれられない」といった回答も 3 割を超えていることから、案内板やサイン類の整備といったハードの充実も求められている。

一方で、《家族》では、「認知症に関して正しい知識をもっていること」(42.0%) が最も多く、以下「地域の医療・介護機関・包括支援センターなどとの連携」(41.0%)、「困っているときに進んで手助けしてくれる姿勢」(33.3%) となっている。

2.8.2. 企業等における認知症バリアフリーの取組状況

認知症に関する「従業員の教育・研修やマニュアル等の整備状況」については、約半数の企業が「認知症サポーター」の育成に取り組む一方、認知症の顧客対応マニュアルの整備等認知症サポーター養成以外の取組は 1 割程度の企業が実施しているにとどまっている。

認知症に関する「顧客対応やサービス」については、「認知症の方が理解しやすいよう、

ゆっくりと丁寧に説明している」が4割超、「認知症の方のペースに合わせた接客・対応を行っている」、「店舗や顧客窓口で認知症に関する知識をもった人材を配置している」がいずれも約3割となっており、認知症本人が期待する「認知症に関して正しい知識をもっていること」、「認知症の方のペースに合わせた接客・対応」項目とも一致している。しかし、「顧客対応やサービス」について認知症に関する取り組みが全く行われていない企業が3割超存在している。

また、課題として「認知症のレベルが判断できないので、その人にあった対応や支援が難しい」という回答が半数以上となっている。

認知症に関する「店舗の設備面の整備状況」については、一般的なハードのバリアフリー化にとどまり、認知症の方にもわかりやすいサイン類の整備や休憩スペース等、認知症の方向けのハードのバリアフリー化は進んでいない。

従業員向け社内制度の整備については、「従業員の家族の介護に伴う離職防止のための制度や施策を用意している」が約7割で、突出して高い割合となっているが、「従業員の治療と仕事の両立に関する制度や施策を用意している」は約3割にとどまっている。その他、従業員が認知症になった場合の相談窓口の整備等の取組は1割前後となっている。

認知症に関する「従業員の教育・研修やマニュアル等の整備」、「顧客対応やサービス」、「店舗の設備面の整備」「社内制度の整備」いずれも課題として「どのようにすればよいかわからない」といった回答が上位に挙がっていることから、「認知症バリアフリー」に関して、企業側に情報が不足している様子がうかがえる。

「認知症バリアフリー宣言」の実施や「認知症バリアフリー認証」取得に向けてはどのような支援が必要かをみると、「企業が行うべき具体的な取り組み内容が示されること」が8割超と最も多く、次いで「認知症バリアフリーに向けた、わかりやすい教材やツールが用意されること」が7割超となっており、従業員教育についても、「認知症に関する従業員教育を行う人的余裕がない」が4割を超えていることから、企業の負担なく「認知症バリアフリー」を導入できるような教育ツールやプログラムを準備する必要がある。

2.9. 認証スキームの検討 認証制度の類型

認知症バリアフリー宣言、認証制度のスキームを検討するにあたり、既存の認証制度について、認証スキームの類型化を行い、それぞれのメリット、デメリットを整理した。既存の厚生労働省所管認証制度については、認証スキームの類型、認証方法、公表方法をまとめた。

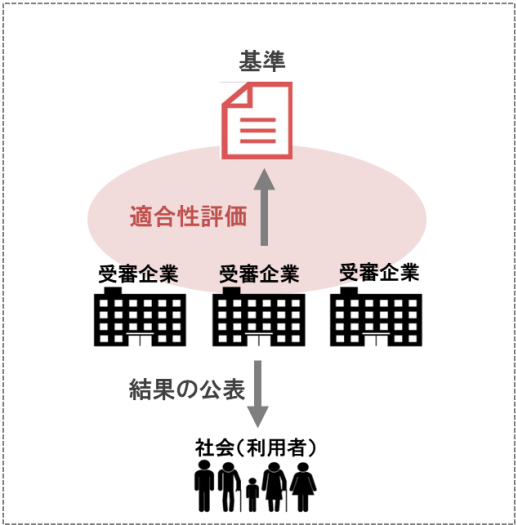
2.9.1. 自己適合宣言

自己適合宣言は、受審企業が基準をもとに自らで適合性評価を実施。社会にその結果を自ら公表する。比較的参入が容易かつ、受審企業側のコスト負担が少ないというメリットがあるが、受審企業自ら評価するため客観性、信頼性に乏しいというデメリットがある。

認証制度の種類（自己適合宣言）

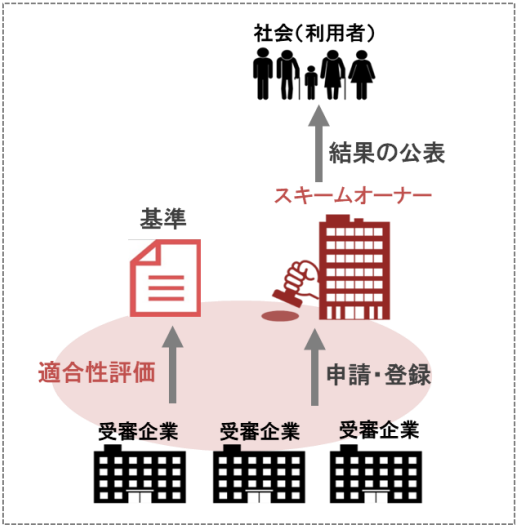
Ⅰ.自己適合宣言	
受審企業が基準をもとに自らで適合性評価を実施。 社会にその結果を自ら公表する。	

メリット	比較的参入が容易。 受審企業側のコスト負担が少ない。
デメリット	受審企業自ら評価するため客観性、信頼性に乏しい



Ⅱ.自己適合宣言+見える化	
受審企業が自らで適合性評価を実施 その結果を基に認証制度オーナーに登録申請 認証制度オーナーが適合企業を公表	

メリット	比較的参入が容易。受審企業側のコスト負担が少ない。 情報が集約されているため、利用者が選択しやすい。
デメリット	受審企業自ら評価した結果を公表しているだけのため客観性、信頼性に乏しい



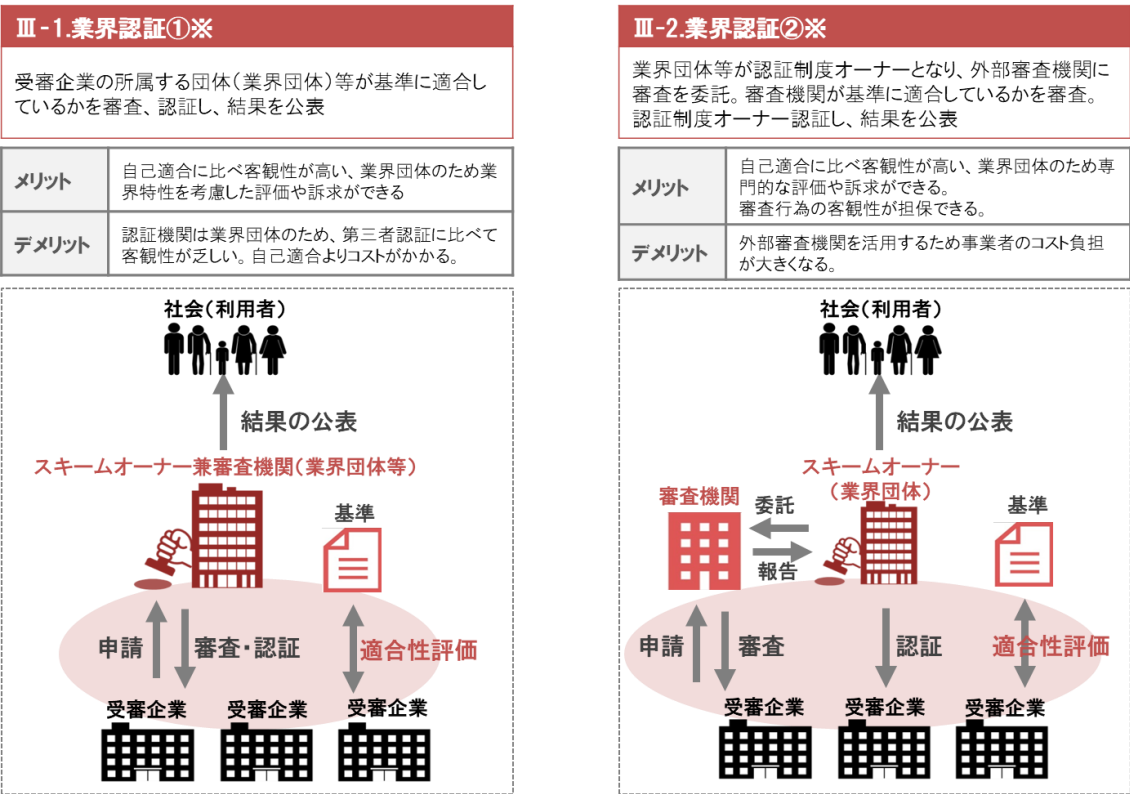
2.9.2. 業界認証

業界認証は、受審企業の所属する団体（業界団体）等が基準に適合しているかを審査、認証し、結果を公表するもの。業界団体自身がスキームオーナー（規格とその認証スキームを所有し、運営・維持する主体）と審査機関を兼ねる場合と、外部審査機関に審査を委託する場合がある。

自己適合に比べ客観性が高く、スキームオーナーが業界団体であることから業界特性を考慮した評価や普及のための訴求ができる。さらに、外部審査機関に審査を委託する場合は、審査行為の客観性も担保できるというメリットがある。

一方で、認証機関は業界団体のため、第三者認証に比べて客観性が乏しく、自己適合よりコストがかかるというデメリットが存在する。

認証制度の類型（業界認証）



※広い意味では第三者認証であるが、受審企業の所属する団体（業界団体）等が認証することから、利害関係のない機関による第三者認証と区別するため業界認証という言葉を用いている。

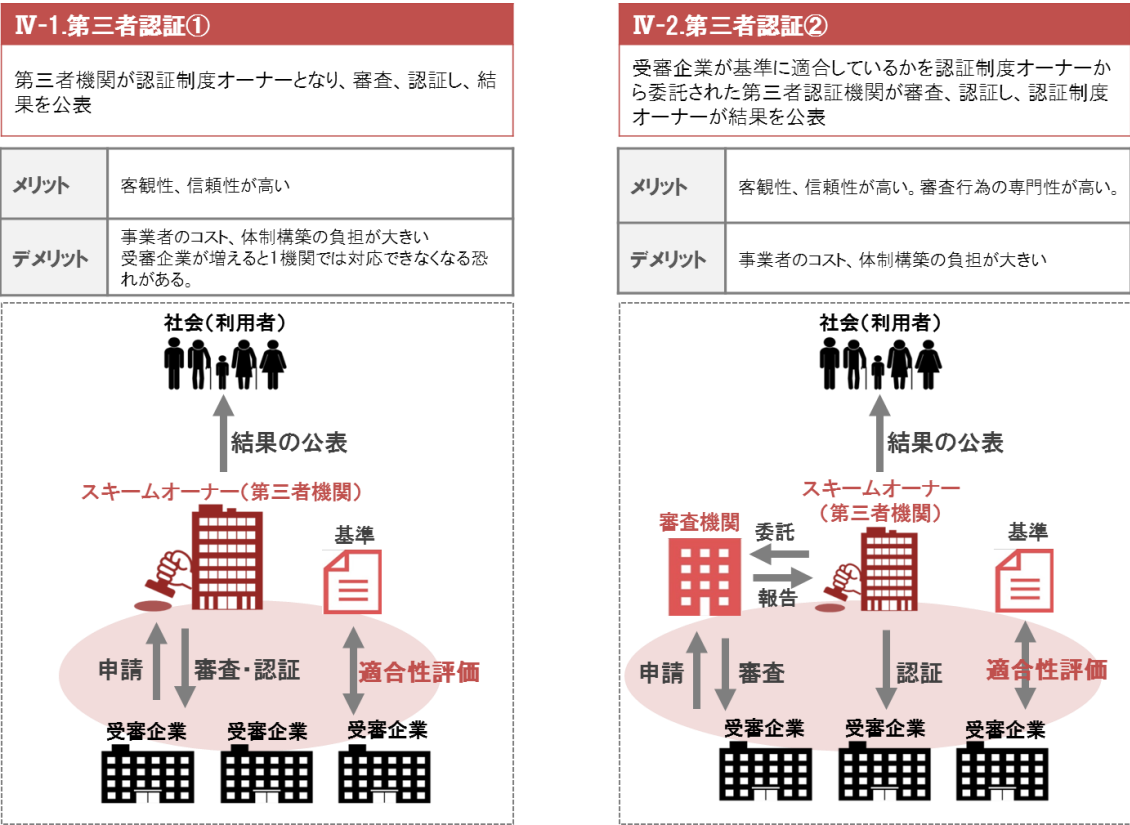
2.9.3. 第三者認証

第三者機関がスキームオーナーとなり、審査、認証し、結果を公表するもの。第三者機関自身がスキームオーナーと審査機関を兼ねる場合と、外部審査機関に審査を委託する場合がある。

自己適合、業界認証に比べ客観性、信頼性が高い。さらに、外部審査機関に審査を委託する場合は、審査行為の専門性も担保できるというメリットがある。

一方で、事業者のコスト、体制構築の負担が大きく、第三者機関が審査機関を兼ねる場合は、受審企業が増えると1機関では対応できなくなる恐れがある。

認証制度の類型（第三者認証）



2.9.4. 既存の厚生労働省所管認証制度

既存の厚生労働省所管認証制度における、認証スキームの類型、認証方法、公表方法は以下の通り。

既存の厚生労働省所管認証制度

制度名	概要	類型	認証	公表方法
安全衛生 優良企業認定 ホワイトマーク	労働安全衛生法に沿って労働者の安全や健康を確保する対策に積極的に取り組み、高い安全衛生水準を維持・改善している企業を認定。	IV-1	都道府県労働局へ申請 書類審査・ヒアリング調査	厚生労働省 HP
ユースエール 認定制度	若者の採用・育成に積極的で、若者の雇用管理の状況などが優良な中小企業を厚生労働大臣が認定。	II	都道府県労働局へ申請	都道府県労働局 HP
障害者活躍 企業認証	障害者の雇用について、特に優れた取組と積極的な社会貢献を行う企業を認証。	IV-1	全国重度障害者雇用事業者協会へ申請 委員会での書類審査	全国重度障害者雇用事業者協会 HP
くるみん認定	子育て支援に積極的に取り組む企業に対し、厚生労働大臣が認定する制度。	II	都道府県労働局へ申請	厚生労働省 HP 都道府県労働局 HP 両立支援の広場 HP
えるぼし認定	女性の活躍推進に関する状況などが優良な企業を認定する制度。	II	都道府県労働局へ申請	厚生労働省 HP 女性の活躍推進企業 HP

2.10. 認知症バリアフリー宣言（仮称）、認証制度の在り方

2.10.1. 調査結果を踏まえた評価視点の考え方

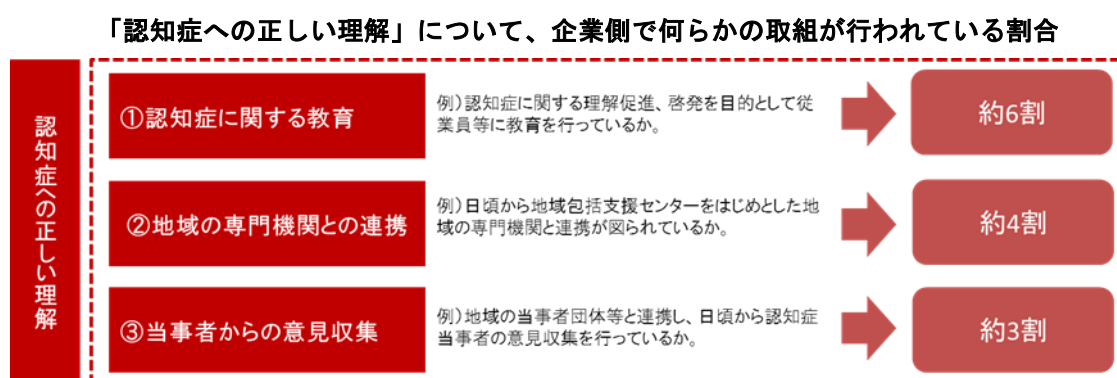
（１）「認知症への正しい理解」評価視点（仮説）に対する利用者の意向と企業の達成度

2.5.2. ヒアリング調査結果を踏まえた評価視点の考え方（仮説）で示した「認知症への正しい理解」に対して、利用者側が企業に求める姿勢や取り組みを見ると、「困っているときに進んで手助けしてくれる姿勢」（44.0%）、「認知症に関して正しい知識をもっていること」（43.0%）、「認知症の方のペースに合わせた接客・対応」（42.0%）、「認知症の方にもわかりやすく丁寧な説明」（35.0%）、「認知症の方や家族の要望を聞き入れてくれる姿勢」（34.0%）が上位にあがっており、《家族》では、「認知症に関して正しい知識をもっていること」（42.0%）が最も多く、以下「地域の医療・介護機関・包括支援センターなどとの連携」（41.0%）、「困っているときに進んで手助けしてくれる姿勢」（33.3%）が上位となっていることから、利用者側は、仮説の通り、企業に対して、「認知症に関する教育」「地域の専門機関との連携」「当事者からの意見収集」を求めていることが分かった。

これらは全業種に共通する項目かつ、認知症バリアフリーの基礎となることから企業の認知症バリアフリーに対する取り組み姿勢を示す「宣言」の項目として採用したい。

一方で企業の取り組み状況を見ると、何らかの取り組みが行われている割合は、「①認知症に関する教育」が約 6 割、「②地域の専門機関との連携」が約 4 割、「当事者からの意見収集」が約 3 割となっており、「①認知症に関する教育」を除き実施率は低い。

企業が地域機関や当事者と連携を求めても、どこに相談したら良いのかが分からない状況であることから、自治体、制度運営側が関係づくりのための支援を行っていく必要がある。



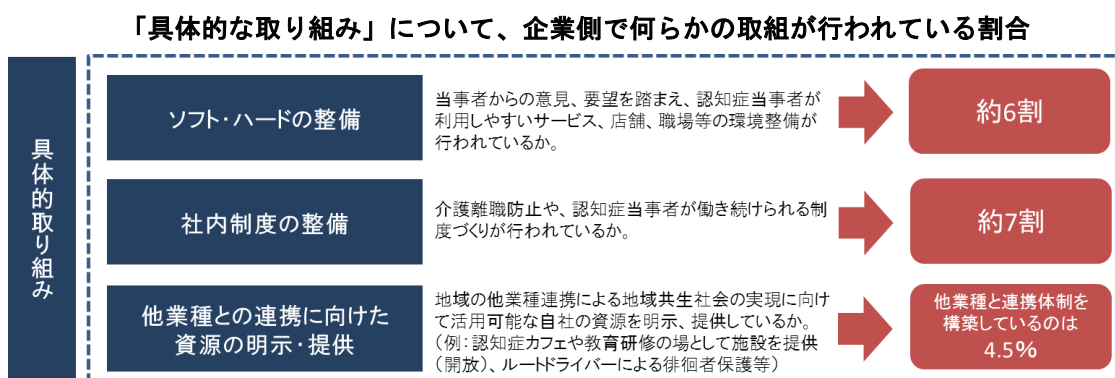
2.10.2. 「具体的な取組」評価視点（仮説）に対する利用者の意向と企業の達成度

2.5.2. ヒアリング調査結果を踏まえた評価視点の考え方（仮説）で示した企業における「具体的な取組」に対して、利用者アンケート調査からは、顧客応対時のソフト面（顧客応対）の充実を期待する声があがっていた。対して企業側で何らかの取り組みが行われているのは、約 6 割となっている。認知症バリアフリーにおけるソフト面の評価に関しては、

業種横断的な評価項目を設けることができると考えられるものの、店舗そのものが無い業種や設備そのものが業種によって全く異なることから、ハードに関しては次年度以降業界の実情を踏まえて評価項目を設定する必要がある。

また、社内制度については、従業員の家族の介護に伴う離職防止のための制度をはじめ約7割が何らかの取り組みを行っていることがわかった。

ヒアリング調査からは、企業における「認知症バリアフリー」に関する取り組みは、ある程度進んでいる様子が伺えたが、アンケート調査からは、他業種との連携体制を構築している事業者は4.5%にとどまっていたことから、企業における認知症バリアフリーの取り組みを進めていくためには、事業者が課題として挙げている「認知症に関して地域の他の事業者や自治体担当者等と情報共有する場がない」といった推進環境を整備すること認知症バリアフリー社会を実現するための優先事項となっている。



現状では、多くの企業が認知症バリアフリーに向けて「課題がある」としており、「具体的に何をすればよいのかわからない」といった状態であることから、このまま「認知症バリアフリー宣言」や「認証制度」を実装しても政府や制度運営側による認知症バリアフリーに向けた具体的な支援活動がなければ普及しない可能性が高いと考えられる。

すべての業種に向けて一度に認知症バリアフリーへの取り組み環境を整備することは不可能であることから、認知症バリアフリー宣言（仮称）、認証制度の実装に向けては、まずは、「利用頻度の高い業種」、「利用する上で不安に感じる業種、利用しづらい業種」でどちらにも上位にランクインしている、「スーパー、コンビニエンスストア」、「金融機関」を優先的に取り上げ、モデルケースとして認知症バリアフリーへの取り組みを進めることで他業種への展開を検討することが望ましいと考えられる。

次年度以降は、小売、金融等の業界団体を巻き込み「企業が行うべき具体的な取り組み内容を示す」とともに、「認知症バリアフリーに向けた、わかりやすい教材やツール」や「認知症に関して地域の他の事業者や自治体担当者等と情報共有する場」といった環境整備に加え、認証取得に向けたコンサルティングなどの支援を検討していく必要がある。

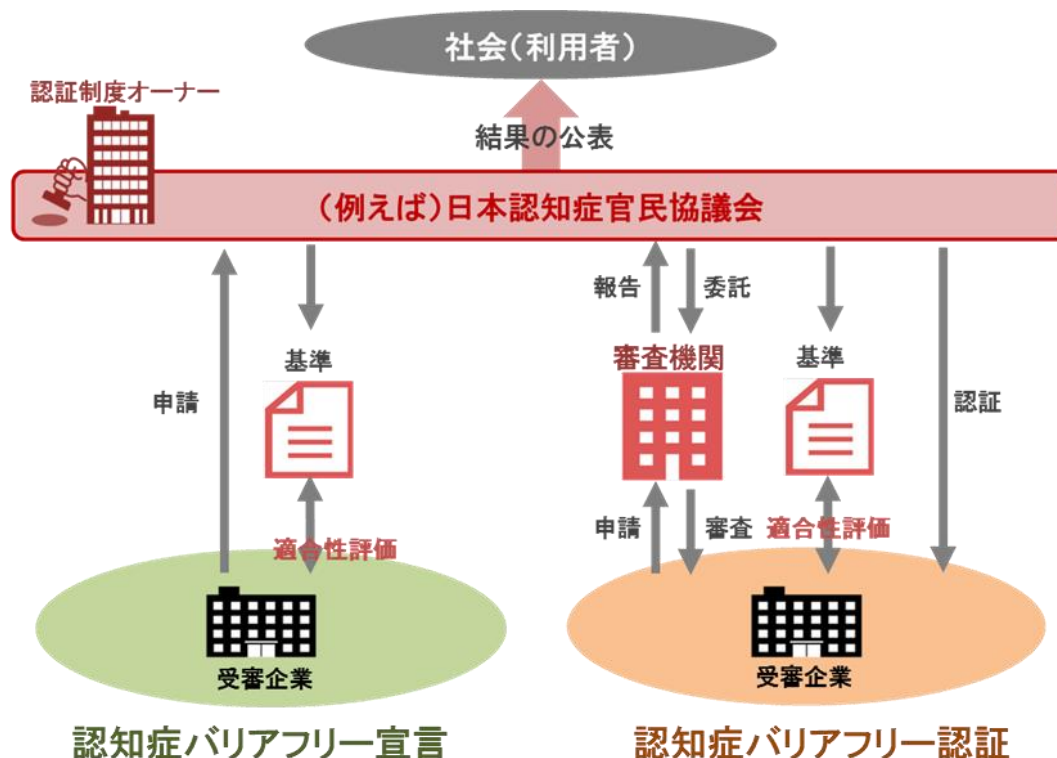
2.10.3. 健全性、制度普及の観点からの認知症バリアフリー宣言（仮称）・認証制度のスキーム案

認知症バリアフリー社会の実現に向けては、「認知症バリアフリー宣言」は、裾野拡大の観点から企業の負担を軽減させる意味でも類型Ⅰまたは類型Ⅱの「自己適合宣言」の形が望ましいが、類型Ⅱでは、スキームオーナーが適合企業を公表する「見える化」が加わることから、「認知症バリアフリー宣言」を行った企業をより広く世間に周知することが可能となる。

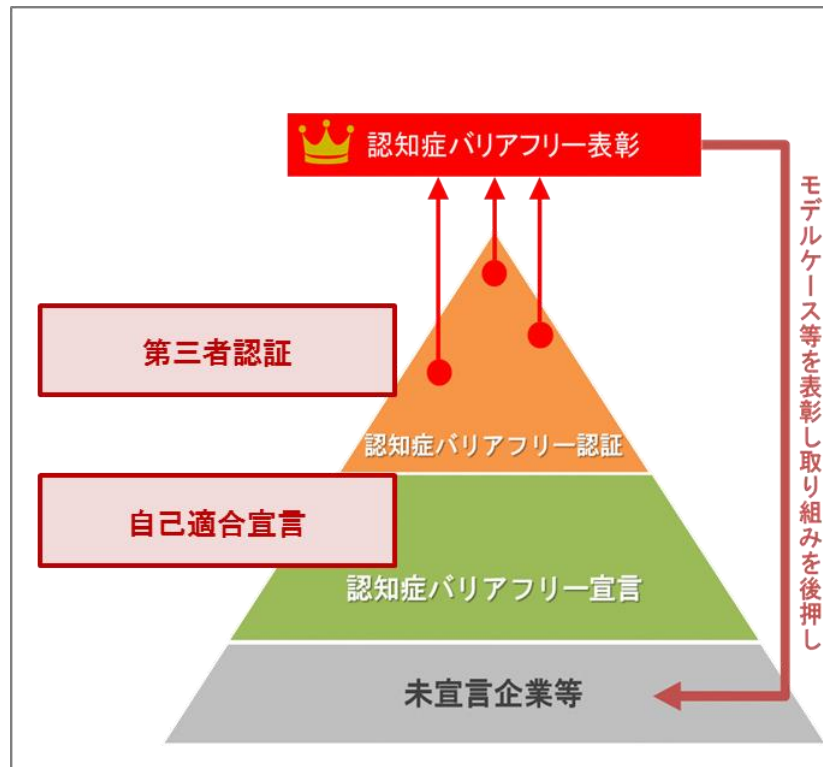
「認知症バリアフリー認証」については、客観性、公正性を確保することに加え、審査の専門性を確保するためにも、利害関係のない第三者機関＋外部審査機関を活用した認証である類型Ⅳ・2「第三者認証②」にて制度を構築することが望ましい。

さらに、認証制度のスキームオーナーを例えば日本認知症官民協議会等の政府機関とすることで、さらなる信頼性の確保、認証制度の権威づけ、訴求力向上につながることから、企業側の望む「企業の社会的なプレゼンスが向上し、イメージアップにつながる」とが実現されると考えられる。加えて、認知症バリアフリー認証を受けた企業等の中から、象徴的な取り組み、顕著な取り組み、認知症バリアフリーの裾野拡大に資するロールモデルとなり得る取組を表彰し大々的に発信することで、未宣言企業においても自社の認知症バリアフリー実現に向けた取り組みをイメージすることが可能となると考えられる。

認知症バリアフリー宣言（仮称）・認証制度のスキーム案

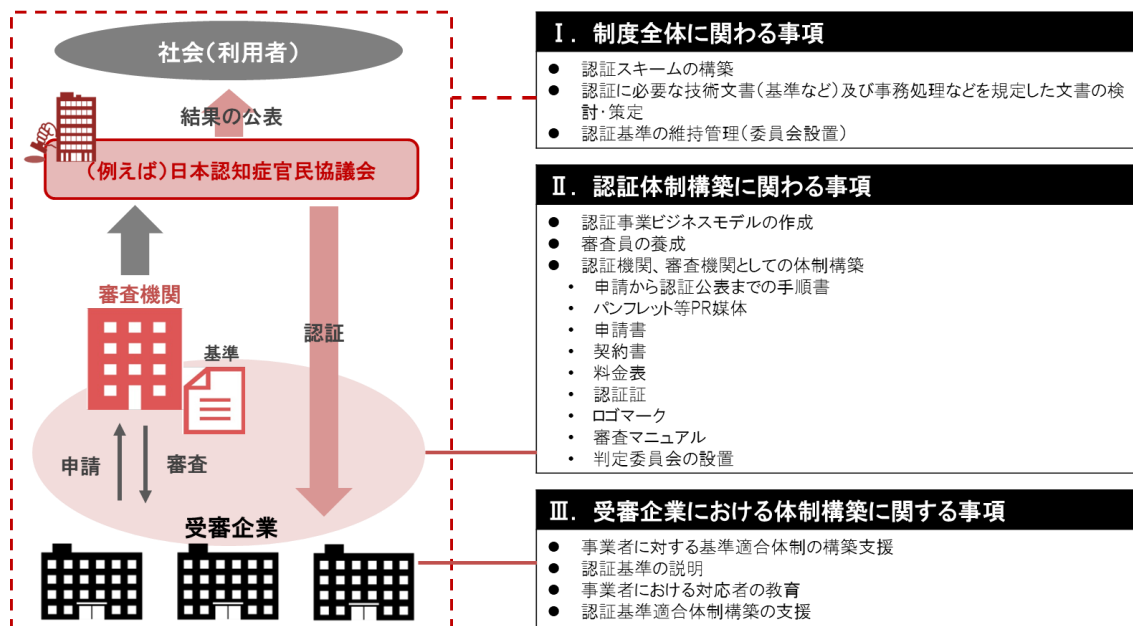


認知症バリアフリー宣言（仮称）・認証制度の構造案



2.11. 認証制度の実装に向け準備すべき事項

続いて、次年度以降の認証制度の実装に向け準備すべき事項について、①制度全体に関わる事項、②認証体制構築に関わる事項、③受審企業における体制構築に関わる事項をそれぞれ下図のように整理した。



2.12. 認知症バリアフリー宣言（仮称）・認知症制度の普及に向けて

ヒアリング調査においては、認知症バリアフリーに向けて、先駆的に様々な取組を行っていた業界（金融機関）内においても、アンケート調査からは、取り組みに大きな差があることが分かった。

企業等に対するアンケート調査の結果でも記載した通り、認知症バリアフリーに関する「従業員教育」「顧客対」「地域連携」「社内・店舗の設備」について、いずれも8割以上が「課題がある」としており、その理由の上位として、認知症バリアフリーの実現に向け、「そもそも何をしてよいのかわからない。」状況である。

認知症バリアフリー宣言（仮称）・認知症制度の普及に向けては、次年度以降、基準の策定、制度の構築と並行して、認知症官民協議会のバリアフリーワーキングとも連携しながら優先分野である金融、小売の業界団体等を巻き込み「企業が行うべき具体的な取り組み内容を示す」とともに、「認知症バリアフリーに向けた、わかりやすい教材やツール」や「認知症に関して地域の他の事業者や自治体担当者等と情報共有する場」といった認知症バリアフリー推進環境の整備に加え、認証取得に向けたコンサルティングなどの支援を検討していかなければならない。

また、本年度のアンケート調査は新型コロナウイルス対応等の影響により、金融・保険業界に偏ったものとなったため、次年度以降あらためて他業界への調査を実施し、各業界における認知症バリアフリー取組状況、取組課題を整理する必要がある。

資料編

アンケート調査 設問一覧

参考 1. 認知症バリアフリー宣言・認証制度に関するアンケート（本人または代理回答）

○ご回答いただいているのはどなたでしょうか。

1. 認知症の方ご本人 2. 代理回答の方

○代理回答の方にお伺いします。

(1) 認知症の方とは同居ですか。

1. 同居 2. 近隣に居住（5分で駆け付けられる） 3. その他

(2) 認知症の方との続柄は。

1. 配偶者 2. 子供 3. 孫 4. 親類 5. その他（ ）

はじめに、あなたご自身（代理回答の場合は認知症の方）のことについてお伺いします。

F 1. 性別は

1. 男性 2. 女性

F 2. 年代は

1. ～30代 2. 40代 3. 50代 4. 60代 5. 70代 6. 80代 7. 90歳以上

F 3. 認知症または軽度認知障害（MC I）と診断されたことはありますか。

1. 認知症 2. 軽度認知障害（MC I）

F 3-1. F3.で1と回答⇒認知症と判明したのは、おおよそ何年前でしょうか。

（ ）年前

F 3-2. F3.で2と回答⇒軽度認知障害（MC I）と判明したのは、おおよそ何年前でしょうか。

（ ）年前

F 4. 同居している家族構成をお聞かせください（あてはまるものにいくつでも）

1. ひとり住まい 2. 配偶者 3. 子供 4. 孫 5. 自身もしくは配偶者の親
6. 自身もしくは配偶者の祖父母 7. きょうだい 8. その他（ ）

F 5. 職業をお聞かせください

1. 会社員・公務員 2. 自営業・自由業 3. 農林漁業 4. 会社役員・経営者
5. 専業主婦 6. パート・アルバイト 7. 学生 8. 無職 9. その他（ ）

F6. 医師から処方された認知症のくすりを飲んでいますか

F7. 認知症の種類を教えてください

【Ⅰ. 日常生活に関する質問】

1. 掃除、洗濯、調理等の家事がうまくできない
2. 住居や敷地内に段差等があり生活しづらい
3. 他の家と区別がつきにくいいため外出すると自分の家がわからなくなってしまう
4. 注文した覚えのない商品や請求書が届く
5. できることは自分でやりたいが周囲がやらせてくれない
6. 周囲とうまく意思疎通ができない
7. 困っていても周囲の人が手助けしてくれない
8. その他（ ）
9. 特に困っていることはない

1. 外出したいが人の手を借りないと目的地まで行けない
2. 外出したいが人の手を借りないと帰ってこれない
3. 切符の買い方や乗り換えが難しく交通機関が利用しづらい
4. 駅やバス停の表示がわかりづらく迷ってしまう
5. 駅などに段差等があり利用しづらい
6. 手軽に利用できる交通機関がない
7. 困っていても周囲の人が手助けしてくれない
8. その他（ ）
9. 特に困っていることはない

1. 欲しい商品が見つけれられない
2. 注文がうまくできない
3. 支払いや釣銭の扱いがスムーズにできない
4. お店の中で迷ってしまうことがある

5. お店の中に休む場所がない
6. お店の掲示物やメニューの表示がわかりづらい
7. お店の中に段差等があり利用しづらい
8. お店の中が騒がしく落ち着いて買い物や飲食ができない
9. 店員の説明がよくわからない
10. 荷物が持ち帰れないため大きなものや重いものが買えない
11. 困っていても周囲の人が手助けしてくれない
12. 万引きや無銭飲食と間違われる（疑われる）ことがある
13. その他（ ）
14. 特に困っていることはない

Q 2. 次の中で利用頻度の高い業種はどれですか。（3つまでチェック）

1. 金融機関（銀行、保険会社、証券会社など）
2. 鉄道、バス、タクシー
3. スーパー、コンビニエンスストア
4. 薬局（調剤薬局、薬店、ドラッグストアなど）
5. そのほかの小売店（食品店、衣料品店、日用品店など）
6. 飲食店・レストラン
7. 介護施設
8. 医療機関
9. 役所・役場（自治体や国の出先機関）
10. 公共施設（公民館、図書館、スポーツ施設、文化ホールなど）
11. 住宅管理、不動産管理
12. その他（ ）

Q 3. 利用する上で不安に感じる業種、利用しづらい業種はどれですか。（あてはまるものにチェック）

1. 金融機関（銀行、保険会社、証券会社など）
2. 鉄道、バス、タクシー
3. スーパー、コンビニエンスストア
4. 薬局（調剤薬局、薬店、ドラッグストアなど）
5. そのほかの小売店（食品店、衣料品店、日用品店など）
6. 飲食店・レストラン
7. 介護施設
8. 医療機関
9. 役所・役場（自治体や国の出先機関）

Q 6. 認知症または MCI と診断された後も続けているまたは新しくはじめた趣味はありますか

1. 旅行
2. 外食
3. ドライブ
4. 映画鑑賞
5. 買物
6. 音楽鑑賞
7. 運動・スポーツ
8. カラオケ
9. ギャンブル
10. 散歩・ウォーキング
11. 釣り
12. 囲碁・将棋
13. 園芸・土いじり
14. ボランティア
15. その他
16. 続けているもの・始めたものはない

Q 7. 続けているもの、新しくはじめた理由であてはまるもの（あてはまるものすべて）

1. 家族や周囲からの勧め
2. 一人で行ける移動手段があるから
3. 家族や知人に手助けてくれる人がいるから
4. 一緒に趣味を楽しむ仲間がいるから
5. ルールや手順を覚える必要がないから
6. 仲間や他の参加者が認知症を受け入れてくれるから
7. 利用しやすい施設環境が整っているから
8. 職員、スタッフがサポートしてくれるから
9. その他（ ）

Ⅲ. 就業に関する質問

Q 8 - 1. 現在仕事をしている方にお聞きします。勤務先には以下の制度や環境がありますか。

1. 病気と仕事を両立できる制度や施策
2. 認知症になっても働き続けられる制度や施策
3. 認知症になっても働き続けられ設備環境

4. 認知症に対する職場のスタッフの理解
5. 職場の上司、同僚、部下のサポート
6. 認知症に関する相談ができる社内の窓口
7. 認知症に関する相談ができる提携専門機関

Q 8-2. 現在仕事をしている方にお聞きします。これからも働きたいですか

1. 定年までは働きたい
2. できる限り永く働きたい
3. いいえ

Q 8 - 3. Q8-2 で 1. または 2. と回答した方にお聞きします。どのような制度があればこれからも働き続けることができますか。

1. 病気と仕事を両立できる制度や施策
2. 認知症になっても働き続けられる制度や施策
3. 認知症になっても働き続けられ設備環境
4. 自分に合わせた仕事内容
5. 認知症に対する職場のスタッフの理解
6. 職場の上司、同僚、部下のサポート
7. 認知症に関する相談ができる社内の窓口
8. 認知症に関する相談ができる提携専門機関
9. その他 ()

Q 9-1. 現在仕事していない方にお聞きします。認知症が原因で退職した経験はありますか。

1. はい
2. いいえ

Q 9-2. Q9-1 で 1. と回答した方にお聞きします。以下の制度があれば働き続けられましたか。

1. 病気と仕事を両立できる制度や施策
2. 認知症になっても働き続けられる制度や施策
3. 認知症になっても働き続けられ設備環境
4. 自分に合わせた仕事内容
5. 認知症に対する職場のスタッフの理解
6. 職場の上司、同僚、部下のサポート
7. 認知症に関する相談ができる社内の窓口
8. 認知症に関する相談ができる提携専門機関
9. その他 ()
10. どのような制度があっても働き続けることはできなかった

Q10-1. 現在仕事していない方にお聞きします。これから働きたいと思いますか。

1. はい
2. いいえ

Q10-2. Q10-1で1.と回答した方にお聞きします。どのような制度、環境があれば働くことができると思いますか。

1. 病気と仕事を両立できる制度や施策
2. 認知症になっても働き続けられる制度や施策
3. 認知症になっても働き続けられ設備環境
4. 自分に合わせた仕事内容
5. 認知症に対する職場のスタッフの理解
6. 職場の上司、同僚、部下のサポート
7. 認知症に関する相談ができる社内の窓口
8. 認知症に関する相談ができる提携専門機関
9. その他（ ）

Q11. 日常生活、趣味、仕事を行っていく上で、企業（お店）などに求めたい姿勢や取り組みについて伺います。以下の中から期待したいと思うものをいくつでもお選びください。

1. 認知症に関して正しい知識もっていること
2. スタッフによるわかりやすく丁寧な説明
3. 自分のペースに合わせた接客・対応
4. 自分の要望を聞き入れてくれる姿勢
5. 困っているときに進んで手助けしてくれる姿勢
6. 困っているときに相談できる窓口の設置
7. 他の利用者や顧客と区別のない接客・対応
8. 障害や病気の有無にかかわらず誰でも利用しやすい環境の整備
9. 周囲の利用者や顧客に認知症に関する理解や配慮を求める情報発信
10. 認知症であることを意識しないで交流や利用ができるような場の提供
11. 自分の考えや意見を発信する場の提供
12. 認知症になっても活躍できる場の提供
13. 認知症になっても働き続けられる制度や施策の整備
14. その他（ ）

Q12. 認知症に対するサービスやサポートの情報は何かから得ていますか。（あてはまるものにいくつでも）

1. 行政のパンフレットなどから
2. 新聞や雑誌の記事、ニュース
3. テレビのニュースや番組
4. 新聞や雑誌の広告
5. テレビのコマーシャル
6. インターネットの情報サイト
7. SNSから（フェイスブックやツイッターなど）
8. 家族、親戚、知人などから
9. 介護施設や介護関係者から（地域包括支援センター、社会福祉協議会、ケアマネージャー、民生委員）
10. 病院や医師・看護師・管理栄養士など医療関係者から
11. 認知症に関する書籍から
12. 薬局（薬剤師）から
13. 警察から
14. その他（ ）

Q13. これまで経験した中で「助けられた、良かった」サービスやサポートについて伺います。そのような経験の有無と具体的な内容をお聞かせ下さい。

1. あった⇒（具体的に： ）
2. なかった

- ②年代・・・・・・・・ 1. ～30代 2. 40代 3. 50代 4. 60代 5. 70代
6. 80代 7. 90歳以上

③認知症と判明したのは、おおよそ何年前でしょうか。 () 年前

F 8. 認知症のご家族の職業をお聞かせください

1. 会社員・公務員 2. 自営業・自由業 3. 農林漁業 4. 会社役員・経営者
5. 専業主婦 6. パート・アルバイト 7. 学生 8. 無職
9. その他 ()

F 9. 認知症のご家族は医師から処方された認知症のくすりを飲んでいますか

1. 飲んでいる 2. 飲んでいない

F 10. 認知症のご家族の認知症の種類を教えてください

1. アルツハイマー型認知症 2. 脳血管性認知症 3. レビー小体型認知症
4. 前頭側頭葉型認知症 5. その他 () 6. わからない

【I. 日常生活に関する質問】

Q 1-1. あなたから見て認知症のご家族が日常生活全般で困っていることは何でしょうか。
(あてはまるものにチェック)

1. 掃除、洗濯、調理等の家事がうまくできない
2. 住居や敷地内に段差等があり生活しづらい
3. 他の家と区別がつきにくいため外出すると自分の家がわからなくなってしまう
4. 認知症のご家族が注文した覚えのない商品や請求書が届く
5. できることは自分でやりたいが周囲がやらせてくれない
6. 周囲とうまく意思疎通ができない
7. 困っていても周囲の人が手助けしてくれない
8. その他 ()
9. 特に困っていることはない

Q 1-2. あなたから見て認知症のご家族が日常生活での移動で困っていることは何でしょうか。(あてはまるものにチェック)

1. 外出したいが人の手を借りないと目的地まで行けない
2. 外出したいが人の手を借りないと帰ってこられない
3. 切符の買い方や乗り換えが難しく交通機関が利用しづらい
4. 駅やバス停の表示がわかりづらく迷ってしまう

Q 3. あなたから見て認知症のご家族が利用する際に不安に感じる業種、利用しづらいと思う業種はどれですか。(あてはまるものにチェック)

1. 金融機関（銀行、保険会社、証券会社など）
2. 鉄道、バス、タクシー
3. スーパー、コンビニエンスストア
4. 薬局（調剤薬局、薬店、ドラッグストアなど）
5. そのほかの小売店（食品店、衣料品店、日用品店など）
6. 飲食店・レストラン
7. 介護施設
8. 医療機関
9. 役所・役場（自治体や国の出先機関）
10. 公共施設（公民館、図書館、スポーツ施設、文化ホールなど）
11. 住宅管理、不動産管理
12. その他（ ）

【Ⅱ. 生きがいづくりに関する質問】

Q 4. 認知症のご家族が認知症または MCI と診断されてからやめてしまった趣味はありますか

1. 旅行
2. 外食
3. ドライブ
4. 映画鑑賞
5. 買物
6. 音楽鑑賞
7. 運動・スポーツ
8. カラオケ
9. ギャンブル
10. 散歩・ウォーキング
11. 釣り
12. 囲碁・将棋
13. 園芸・土いじり
14. ボランティア
15. その他
16. やめたしまったものはない

Q 5. 認知症のご家族が認知症または MCI と診断されから趣味をやめてしまった理由であてはまるもの（あてはまるものすべてにチェック）

1. 家族や周囲から止められたから
2. 一人で行けなくなったから、移動手段がないから
3. 誰かに手助けしてもらわないとできなくなったから
4. 一緒に趣味を楽しむ仲間がいなくなったから
5. ルールや手順を覚えられなくなったから
6. 仲間や他の参加者と意思疎通ができなくなったから
7. 仲間や他の参加者に迷惑をかけてしまうと思うから
8. 設備環境が整っていなかったから
9. お金の心配があるから
10. その他（ ）

Q 6. 認知症のご家族が認知症または MCI と診断された後も続けているまたは新しくはじめた趣味はありますか

1. 旅行
2. 外食
3. ドライブ
4. 映画鑑賞
5. 買物
6. 音楽鑑賞
7. 運動・スポーツ
8. カラオケ
9. ギャンブル
10. 散歩・ウォーキング
11. 釣り
12. 囲碁・将棋
13. 園芸・土いじり
14. ボランティア
15. その他
16. 続けいてるもの・始めたものはない

Q 7. 認知症のご家族が続けているもの、新しくはじめた理由であてはまるもの（あてはまるものすべて）

1. 家族や周囲からの勧め
2. 一人で行ける移動手段があるから

Q9-1. 認知症のご家族が現在仕事していない方にお聞きします。認知症のご家族は認知症が原因で退職した経験はありますか。

1. はい
2. いいえ

Q9-2. Q9-1で1. と回答した方にお聞きします。以下の制度があれば認知症のご家族は働き続けられましたか。

1. 病気と仕事を両立できる制度や施策
2. 認知症になっても働き続けられる制度や施策
3. 認知症になっても働き続けられ設備環境
4. 自分に合わせた仕事内容
5. 認知症に対する職場のスタッフの理解
6. 職場の上司、同僚、部下のサポート
7. 認知症に関する相談ができる社内の窓口
8. 認知症に関する相談ができる提携専門機関
9. その他（ ）
10. どのような制度があっても働き続けることはできなかった

Q10-1. あなたにお聞きします。現在、仕事をなさっていますか。

1. 仕事をしている
2. 仕事はしていない

Q10-2. 仕事をしている方にお聞きします。勤務先には認知症に関する制度や環境が整っていますか。

1. 介護と仕事が両立できる制度や施策
2. 認知症に対する職場のスタッフの理解
3. 職場の上司、同僚、部下のサポート
4. 認知症を含めて家族の介護に関する相談ができる社内の窓口
5. 認知症に関する相談ができる提携専門機関
6. その他（ ）

Q11. 認知症のご家族が日常生活、趣味、仕事をする上で、あなたが企業（お店）などに求めたい姿勢や取り組みについて伺います。以下の中から期待したいと思うものをいくつかもお選びください。

1. 認知症に関して正しい知識もっていること
2. 認知症の方にもわかりやすく丁寧な説明
3. 認知症の方のペースに合わせた接客・対応
4. 認知症の方や家族の要望を聞き入れてくれる姿勢

5. 困っているときに進んで手助けしてくれる姿勢
6. 困っているときに相談できる窓口の設置
7. 他の利用者や顧客と区別のない接客・対応
8. 障害や病気の有無にかかわらず誰でも利用しやすい環境の整備
9. 周囲の利用者や顧客に認知症に関する理解や配慮を求める情報発信
10. 認知症であることを意識しないで交流や利用ができるような場の提供
11. 認知症の方や家族が自分の考えや意見を発信する場の提供
12. 認知症になっても活躍できる場の提供
13. 認知症になっても働き続けられる制度や施策の整備
14. その他（ ）

Q 1 2. あなたにお聞きします。認知症に対するサービスやサポートの情報は何かから得ていますか。(あてはまるものにいくつでも)

1. 行政のパンフレットなどから
2. 新聞や雑誌の記事、ニュース
3. テレビのニュースや番組
4. 新聞や雑誌の広告
5. テレビのコマーシャル
6. インターネットの情報サイト
7. SNSから(フェイスブックやツイッターなど)
8. 家族、親戚、知人などから
9. 介護施設や介護関係者から(地域包括支援センター、社会福祉協議会、ケアマネージャー、民生委員)
10. 病院や医師・看護師・管理栄養士など医療関係者から
11. 認知症に関する書籍から
12. 薬局(薬剤師)から
13. 警察から
14. その他（ ）

Q 1 3. あなたにお聞きします。認知症のご家族と暮らしている中で困りごとはありますか。

1. ある⇒（ ）
2. ない

Q 1 4. あなたにお聞きします。認知症のご家族と暮らしている中であなたにはどのような支援が必要ですか。

参考 3. 認知症バリアフリー宣言・認証制度に関するアンケート（訪問介護職）

Q1 以降は介護保険外でのサービスを念頭にご回答いただきますようお願い申し上げます。
はじめに、あなたご自身のことについてお伺いします。

F1. 性別は・・・1.男性 2.女性

F2. 年代は・・・1.～20代 2. 30代 3. 40代 4. 50代 5. 60代 6. 70代以上

F3. 認知症の方の訪問支援サービス経験年数は

1. ～2年 2. 3～5年 3. 6～10年 4. 10年以上

認知症の方の訪問支援サービスについてお伺いします。

(1)現在あなたが担当している認知症の方の利用者像は

①生活援助などで訪問している認知症の方の人数・・・【 人】(延べ人数ではなく実人数)

②利用者の性別割合・・・1.男性【約 割】 2. 女性【約 割】

③最も多い利用者の年代・・・1.～60代 2.70代 3.80代 4.90歳以上

④最も多い世帯構成は・・・1.独居 2.夫婦二人 3.夫婦＋子供 4.その他

(2)通常あなたが行っている認知症の方への生活支援内容は（通常の支援内容すべてにチェック）

1.掃除

7.衣類の整理や補修

2.買い物

8.ベッドメイク・シーツ交換・布団干し

3.調理と配下膳

9.話し相手

4.ゴミ出し

10.外出・移動サポート

5.薬の受け取りや服薬確認

11.入浴・排泄（身体介護）

6.洗濯やアイロンがけ

12.その他（ ）

以下、現在、生活支援を行っている認知症の方の中で、独居かつあなたが最も親しくしている方を念頭に置いてご回答下さい。

<最も親しくしている認知症の方について>

①年代は・・・ 1. ～30代 2. 40代 3. 50代 4. 60代 5. 70代 6. 80代

7. 90歳以上

② 次のいずれですか・・・1.認知症 2.軽度認知障害（MCI）

③ 認知症の種類は・・・1.アルツハイマー型認知症 2.脳血管性認知症

3.レビー小体型認知症 4.前頭側頭葉型認知症 5.その他（ ） 6.わからない

Q1-1. あなたから見てこの方（認知症の利用者）が日常生活全般で困っていることは何だと思えますか。

(あてはまるものすべてにチェック)

1. 掃除、洗濯、調理等の家事ができない
2. 住居や敷地内に段差等があり生活しづらい
3. 外出すると自分の家がわからなくなってしまう
4. 注文した覚えのない商品や請求書が届く
5. できることは自分でやりたいが周囲がやらせてくれない
6. 周囲とうまく意思疎通ができない
7. 困っていても周囲の人が手助けしてくれない
8. その他 ()

Q 1-2. あなたから見てこの方(認知症の利用者)が日常生活での移動で困っていることは何だと思います

か。(あてはまるものすべてにチェック)

1. 外出したいが人の手を借りないと目的地まで行けない
2. 外出したいが人の手を借りないと帰ってこられない
3. 切符の買い方や乗り換えが難しく交通機関が利用しづらい
4. 駅やバス停の表示がわかりづらく迷ってしまう
5. 駅などに段差等があり利用しづらい
6. 手軽に利用できる交通機関がない
7. 困っていても周囲の人が手助けしてくれない
8. その他 ()

Q 1-3. あなたから見てこの方(認知症の利用者)が日常生活での買い物や飲食、金融機関等の利用で困って

いることは何だと思いますか。(あてはまるものすべてにチェック)

1. 欲しい商品が見つけれられない
2. 注文がうまくできない
3. 支払いや釣銭の扱いがスムーズにできない
4. お店の中で迷ってしまうことがある
5. お店の中に休む場所がない
6. お店の掲示物やメニューの表示がわかりづらい
7. お店の中に段差等があり利用しづらい
8. お店の中が騒がしく落ち着いて買い物や飲食ができない
9. 店員の説明がよくわからない
10. 荷物が持ち帰れないため大きなものや重いものが買えない
11. 困っていても周囲の人が手助けしてくれない

- 12.万引きや無銭飲食と間違われる（疑われる）ことがある
- 13.その他（ ）
- 14.そもそも買い物や食事などに出かけることができない

Q2. この方（認知症の利用者）が次の中で利用頻度の高い業種・業態はどれだと思いますか。

(3つまでチェック)

1. 金融機関（郵便局、銀行、保険会社、証券会社など）
2. 鉄道、バス、タクシー
3. スーパー、コンビニエンスストア
4. 薬局（調剤薬局、薬店、ドラッグストアなど）
5. そのほかの小売店（食品店、衣料品店、日用品店など）
6. 飲食店・レストラン
7. 介護施設
8. 医療機関
9. 役所・役場（自治体や国の出先機関）
10. 公共施設（公民館、図書館、スポーツ施設、文化ホールなど）
11. 住宅管理、不動産管理
12. その他（ ）

Q3. あなたから見てこの方（認知症の利用者）が利用する際に不安に感じる業種・利用しづらいと思う業種はどれですか。（あてはまるものすべてにチェック）

1. 金融機関（郵便局、銀行、保険会社、証券会社など）
2. 鉄道、バス、タクシー
3. スーパー、コンビニエンスストア
4. 薬局（調剤薬局、薬店、ドラッグストアなど）
5. そのほかの小売店（食品店、衣料品店、日用品店など）
6. 飲食店・レストラン
7. 介護施設
8. 医療機関
9. 役所・役場（自治体や国の出先機関）
10. 公共施設（公民館、図書館、スポーツ施設、文化ホールなど）
11. 住宅管理、不動産管理
12. その他（ ）

Q 4. この方（認知症の利用者）が認知症になってからやめてしまった行動はどのようなものでしょうか。（あてはまると思うものすべてにチェック）

1. 旅行
2. 外食
3. ドライブ
4. 映画鑑賞
5. 買物
6. 音楽鑑賞
7. 運動・スポーツ
8. カラオケ
9. ギャンブル
10. 散歩・ウォーキング
11. 釣り
12. 囲碁・将棋
13. 園芸・土いじり
14. ボランティア
15. その他
16. やめてしまったものはない

Q 5. この方（認知症の利用者）が上記のような行動をやめてしまった理由についてはどう思われますか。（あてはまると思うものすべてにチェック）

1. 家族や周囲から止められたから
2. 一人で行けなくなったから、移動手段がないから
3. 誰かに手助けしてもらわないとできなくなったから
4. 一緒に趣味を楽しむ仲間がいなくなったから
5. ルールや手順を覚えられなくなったから
6. 仲間や他の参加者と意思疎通ができなくなったから
7. 仲間や他の参加者に迷惑をかけてしまうと思うから
8. 設備環境が整っていなかったから
9. お金の心配があるから
10. その他（ ）

Q 6. この方（認知症の利用者）が認知症になってからも続けてられていることや新しくはじめたもので、あなたのご存じのものありますか。（あてはまるものすべてにチェック）

1. 旅行
2. 外食

3. ドライブ
4. 映画鑑賞
5. 買物
6. 音楽鑑賞
7. 運動・スポーツ
8. カラオケ
9. ギャンブル
10. 散歩・ウォーキング
11. 釣り
12. 囲碁・将棋
13. 園芸・土いじり
14. ボランティア
15. その他
16. 続けているもの・始めたものはない

Q 7. この方（認知症の利用者）が認知症になってからも続けているものや新しくはじめた理由についてはどう思われますか。（あてはまると思うものすべてにチェック）

1. 家族や周囲からの勧め
2. 一人で行ける移動手段があるから
3. 家族や優位に手助けしてくれる人がいるから
4. 一緒に趣味を楽しむ仲間がいるから
5. ルールや手順を覚える必要がないから
6. 仲間や他の参加者が認知症を受け入れてくれるから
7. 利用しやすい施設環境が整っているから
8. その他（ ）

Q 8. 企業などにどのような制度や対策があれば、介護離職の防止や認知症の方も働き続けることができると思いますか。あてはまるものをいくつでも終えお選びください。

1. 介護や自分の病気と仕事を両立できる制度や施策
2. 認知症になっても働き続けられる制度や施策
3. 認知症になっても働き続けられ設備環境
4. 認知症に対する職場のスタッフの理解
5. 職場の上司、同僚、部下のサポート
6. 認知症に関する相談ができる窓口
7. 認知症に関する相談ができる提携専門機関
8. その他（ ）

1. 認知症に関して正しい知識もっていること
2. 認知症の方にもわかりやすく丁寧な説明
3. 認知症の方のペースに合わせた接客・対応
4. 認知症の方や家族の要望を聞き入れてくれる姿勢
5. 困っているときに進んで手助けしてくれる姿勢
6. 困っているときに相談できる窓口の設置
7. 他の利用者や顧客と区別（差別）のない接客・対応
8. 障害や病気の有無にかかわらず誰でも利用しやすい環境の整備
9. 周囲の利用者や顧客に認知症に関する理解や配慮を求める情報発信
10. 認知症であることを意識しないで交流や利用ができるような場の提供
11. 認知症の方や家族が自分の考えや意見を発信する場の提供
12. 認知症になっても活躍できる場の提供
13. 認知症になっても働き続けられる制度や施策の整備
14. 地域の医療・介護機関・包括支援センターなどとの連携
15. 地元自治体や地域の警察との連携
16. その他（ ）

1. 認知症介護に関する情報
2. 病気治療や症状への対処法支援
3. 心身の休息支援
4. 介護者個人への健康支援
5. 同じ立場の人と話せる場
6. 経済面の支援
7. 仕事量の軽減
8. 家事負担の軽減
9. その他（

1. あった⇒ 具体的な内容 ()

2. なかった

Q12. 最後にお伺いします。認知症の方やご家族への訪問支援サービスを行っている中で困っていることや大きな課題はどのようなことでしょうか。具体的にお聞かせください。
()

参考 4. 企業等における認知症バリアフリー取組状況に関するアンケート調査

【I. 認知症バリアフリーに関する各種整備状況について】

Q 1. 認知症に関する「従業員の教育・研修やマニュアル等の整備状況」についてあてはまるものをお選びください。（いくつでも）

1. 認知症サポーターの育成（従業員の研修受講）に取り組んでいる
2. キャラバン・メイト（指導者）の育成を行なっている
3. 認知症に関する自社オリジナルの研修を行っている
4. 認知症の顧客対応に関する OJT など実践的な訓練を実施している
5. 外部の研修機関を活用し認知症に関する研修を行っている（認知症サポーターを除く）
6. 認知症の基礎知識に関する資料（ガイドブックなど）を従業員に配布している
7. 認知症の顧客に対する対応・接遇マニュアルを用意している
8. その他（ ）
9. 行っているものはない

Q 2. 認知症に関する「顧客対応やサービス」についてあてはまるものをお選びください。（いくつでも）

1. 店舗や顧客窓口に認知症に関する知識をもった人材を配置している
2. 認知症の方のペースに合わせた接客・対応を行っている
3. 認知症の方が理解しやすいようゆっくりと丁寧に説明している
4. 認知症の方に付き添い、購入や利用を支援するサービスを行っている
5. 認知症の方のご要望に応じて個別対応を行える体制を整えている
6. お困りごとはないかどうか認知症の方に積極的にお声がけを行っている
7. 他の顧客や地域に対して認知症に関する理解を求める啓発活動を行っている
8. 顧客対応やサービスに反映させるために認知症当事者から意見収集を行っている
9. 認知症の方向けの商品・サービスを販売・提供している（⇒商名： ）
10. その他（ ）
11. 行っているものはない

Q 3. 認知症に関する「店舗の設備面の整備状況」についてあてはまるものをお選びください。（いくつでも）

1. サインや表示類は認知症の人にも利用（理解）しやすいよう工夫している
2. 段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている
3. くつろげる空間づくりのために、落ち着いた照明、防音（外からの騒音防止）などに配慮している
4. 出入口などが識別しやすいよう色やデザインを工夫している

5. 認知症の方が休むことができるスペースを用意している
6. 認知症カフェや教育研修の場として施設を提供（開放）している
7. その他（ ）
8. 行っているものはない
9. 店舗がないため非該当

Q 4. 認知症に関する「地域との連携状況」についてあてはまるものをお選びください。（いくつでも）

1. 自治体による「認知症にやさしいお店」等の認証やマークを取得している
2. 地域の「見守り、声かけ、SOS ネットワーク」などに参加・支援している
3. 地域包括支援センター等の専門機関と連携体制を構築している
4. 地域の医療・介護機関との連携体制を構築している
5. 地域の警察と連携体制を構築している
6. 地域の認知症当事者団体等と情報交換を行う場を設けている
7. 認知症当事者や家族の意見を収集する機会を設けている
8. 認知症の顧客対応について連携体制を、地域他業種ともに構築している
9. 社内の空きスペースや専門人材などの資源を、地域に提供できるように準備できている
10. その他（ ）
11. 行っているものはない

Q 5. 認知症に関する「社内制度の整備状況」についてあてはまるものをお選びください。（いくつでも）

1. 従業員の家族の介護に伴う離職防止のための制度や施策を用意している
2. 従業員の治療と仕事の両立に関する制度や施策を用意している
3. 従業員が認知症になっても働き続けられる制度や施策を用意している
4. 従業員が認知症になった場合の相談窓口が社内に用意されている
5. 従業員が認知症になった場合に相談できる連携専門機関がある
6. 従業員の認知症に関するチェックを行っている
7. 認知症の方を新規雇用する体制を整えている
8. その他（ ）
9. 行っているものはない

Q 6. 認知症に関する「社内の設備面の整備状況」についてあてはまるものをお選びください。（いくつでも）

1. サインや表示類は認知症の人にも利用（理解）しやすいよう工夫している

2. 段差の解消、スロープ、手すり設置など認知症の人でも利用しやすい環境を整えている
3. くつろげる空間づくりのために、落ち着いた照明、防音（外からの騒音防止）などに配慮している
4. 出入口などが識別しやすいよう色やデザインを工夫している
5. 認知症の方が休むことができるスペースを用意している
6. その他（ ）
7. 行っているものはない

Q7. 認知症の方やそのご家族からニーズやご意見の収集を行っていますか。

1. はい
2. いいえ

Q7-1. Q7で「1.はい」と回答された方にお聞きします。どのように行っていますか。（いくつでも）

1. 日常業務の中で直接寄せられるご意見や苦情、要望
2. 認知症の方や家族と対面する機会をつくり直接意見を収集
3. 認知症の方や家族から電話、メール等により意見収集
4. 顧客アンケートにより収集
5. 認知症当事者団体から意見を収集
6. 調査機関等の報告書を活用
7. その他（ ）

Q7-2. Q7で「1.はい」と回答された方にお聞きします。収集したニーズやご意見はどのように活用していますか。（いくつでも）

1. 顧客対応の見直しに活用している
2. 既存商品・サービスの見直しに活用している
3. 新商品・サービス開発について活用している
4. 店舗の設備の見直しに活用している
5. 社内の制度の見直しに活用している
6. 社内の設備の見直しに活用している
7. 企業の社会貢献活動に活用している
8. その他（ ）
9. 収集はしているが活用はできていない

Q7-3. Q7で「2.いいえ」と回答した方にお聞きします。その理由はなぜですか。（いくつでも）

1. 認知症の方とは関係のない商品・サービスを扱っているため
2. 認知症の顧客がいないため
3. 認知症の方から意見を収集できていないため
4. 意見収集を行いたいけどどのように収集をして良いかわからない
5. 意見収集を行いたいけど認知症当事者の方が見つからない
6. 意見収集を行いたいけど認知症当事者の方から拒否されてしまう
7. その他（ ）

【Ⅱ．認知症バリアフリーを推進する上での課題】

Q 8．認知症に関する従業員教育を進める上での課題についてあてはまるものをお選びください。（いくつでも）

1. 認知症に関する従業員教育をどのようにすればよいかわからない
2. 認知症に関する従業員教育を行う上で適切なツールがない
3. 認知症に関する従業員教育を行う人的余裕がない
4. 認知症に関する従業員教育を行う資金的余裕がない
5. 組織のトップの同意が得られない
6. 熱心に取り組んでいるのは一部の従業員のみであり、全従業員にまで浸透していない
7. 認知症に関する従業員教育を行っていても身につけていない
8. その他（ ）
9. 課題はない
10. 認知症に関する従業員教育は必要ない

Q 9．認知症に関する対応やサービス提供体制を整備する上での課題についてあてはまるものをお選びください。（いくつでも）

1. 顧客の中に認知症の方がいるかどうかかわからない
2. 認知症の方がどのような支援を求めているのかわからない
3. どのように体制を整備すればよいのかわからない
4. 認知症のレベルが判断できないので、その人にあつた対応や支援が難しい
5. 認知症の方に対して特別な対応を行う人的余裕がない
6. 認知症の方に対して特別な対応を行う資金的余裕がない
7. 組織のトップの同意が得られない
8. 一部の部署や事業所のみで全社的な展開ができていない
9. その他（ ）
10. 課題はない

11. 認知症の顧客に対して特別なサービスは必要ない

Q 1 0. 認知症に関して地域連携を進める上での課題についてあてはまるものを選びください。(いくつでも)

1. 誰に相談してよいのかわからない
2. 認知症に関して地域の他の事業者や自治体担当者等と情報共有する場がない
3. 地域で連携のハブとなる機関や団体がない
4. 連携を進めたいが地域にどのような資源があるのかわからない
5. 連携を進めたいが他社や地域の機関が連携に消極的
6. 自社に連携を推進する担当者を置く人的余裕がない
7. 組織のトップの同意が得られない
8. その他 ()
9. すでに他業種や地域と連携ができているため課題はない
10. 自社での資源で解決できているため連携の必要はない

Q 1 1. 認知症に関する店舗、社内の設備等を整備する上での課題についてあてはまるものを選びください。(いくつでも)

1. 顧客や従業員の中に認知症の方がいるかどうかかわからない
2. 認知症の方がどのような設備の整備を求めているのかわからない
3. 認知症に関する設備の整備をどのようにすればよいかわからない
4. 認知症に関する設備の整備を行う資金的余裕がない
5. 組織のトップの同意が得られない
6. その他 ()
7. 課題はない(既存の設備で十分だと考えている)

Q 1 2. 認知症に関する社内制度を構築する上での課題についてあてはまるものを選びください。(いくつでも)

1. 認知症に関する社内制度にはどのようなものが必要かわからない
2. 認知症に関する社内制度をどのように整えればよいのかわからない
3. 認知症に関する社内制度を整備する人的余裕がない
4. 認知症に関する社内制度を整備する資金的余裕がない
5. 組織のトップの同意が得られない
6. その他 ()
7. 課題はない(既存の社内制度で十分だと考えている)

【Ⅲ. 認知症バリアフリー宣言・認証について】

Q 1 3. 政府では、「認知症バリアフリー社会」の実現に向け、企業等が姿勢や取り組み方針を示す「認知症バリアフリー宣言」や、認知症バリアフリーに関する取り組みを第三者が評価する「認知症バリアフリー認証」制度の創設を検討しています。

こうした制度が創設された際に、組織（会社）として、「認知症バリアフリー宣言、認証」にどのようなことを期待しますか。（3 つまで）

1. 自社の商品・サービスの広告宣伝につながることに
2. 企業の社会的なプレゼンスが向上し、イメージアップにつながることに
3. 宣言や認証を受けた企業について政府や自治体による情報発信や推奨があることに
4. 働きやすい企業として人材獲得につながることに
5. 他社の取り組みの事例集等が入手できることに
6. 政府や自治体が認知症バリアフリー宣言、認証を普及させる啓発活動を積極的に展開すること
7. ●●経営銘柄のように株式市場の評価を得られることに
8. 税制優遇が得られることに
9. 金融機関等から融資が受けやすくなることに
10. 地域の他事業者との連携の場に参加できることに
11. その他（ ）

Q 1 4. 認知症バリアフリー「宣言」に参加するための条件については、どのようにお考えですか。

1. できるだけ多くの企業や組織が参加できるようなハードルの低い条件にすべきだ
2. 企業の差別化につながるハードルの高い条件にすべきだ
3. どちらともいえない

Q 1 5. 認知症バリアフリー「認証」を受けるための条件については、どのようにお考えですか。

1. できるだけ多くの企業や組織が参加できるようなハードルの低い条件にすべきだ
2. 企業の差別化につながるハードルの高い条件にすべきだ
3. どちらとも言えない

Q 1 6. 「認知症バリアフリー宣言」の実施や「認知症バリアフリー認証」取得に向けてはどのような支援が必要ですか。（いくつでも）

1. 企業が行うべき具体的な取り組み内容が示されること

本報告書は「厚生労働省令和元年度老人保健事業推進等補助金老人保健健康増進等事業」で実施したものの成果である。

本件についてのお問合せ先

〒108-0073 東京都港区三田 3 丁目 13 番 12 号

TEL：03-0423-8521

一般財団法人 日本規格協会

標準化研究センター

報告書の無断転載は固く禁止致します。

