

(案)

資料6

高齢者の認知機能の特性に配慮したサービス提供

～認知症になっても安心して暮らせる社会をつくるために～

(東京都 高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会報告書)

令和3(2021)年12月

はじめに

- 誰もが経験する普通のこととして、高齢になると、記憶力・判断力などの認知機能は、加齢とともに低下していきます。認知機能等が低下することで、日常生活の中で、「支払方法が分からない」、「商品を選べない、使い方が分からない」、「機械の操作方法が分からない」、「なかなか目的地にたどり着けない」、「書類や資料の意味が分からない」など、様々な支障が生じる場合があります。
- 東京には一人暮らしや夫婦のみで暮らす高齢者が多く、家族や身近な人からのサポートを常に受けられるとは限りません。都民が年齢を重ねても、買い物や交通・金融機関等の利用を行いながら、地域で安心して生活を継続できるよう、東京都は、「高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会」を設置し、有識者や民間事業者の方などと方策を検討してきました。
- 2020年時点で、都内の高齢者人口は約320万人、総人口の約23%であり、2050年には約400万人、総人口の約31%まで達すると予測されています。多様なサービスを展開する民間事業者にとって、今後も増加を続ける高齢者は重要な顧客となります。
- 検討に当たっては、高齢者の困りごとや、日ごろ高齢者と接している事業者の方からお話を伺うなど、実際の場面に即した課題を把握することに努めました。この報告書では、高齢者の認知機能の特性、高齢者にサービスを提供する上での課題や留意点、事業者が行っている工夫などの事例を紹介しています。
- 事業者の皆さまにとって、気付きや行動へのきっかけとなるとともに、行政と民間事業者が連携して、高齢者も若い世代も、誰にとっても暮らしやすい社会をつくっていく一助となることを願っています。

令和3（2021）年12月

高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会

目次

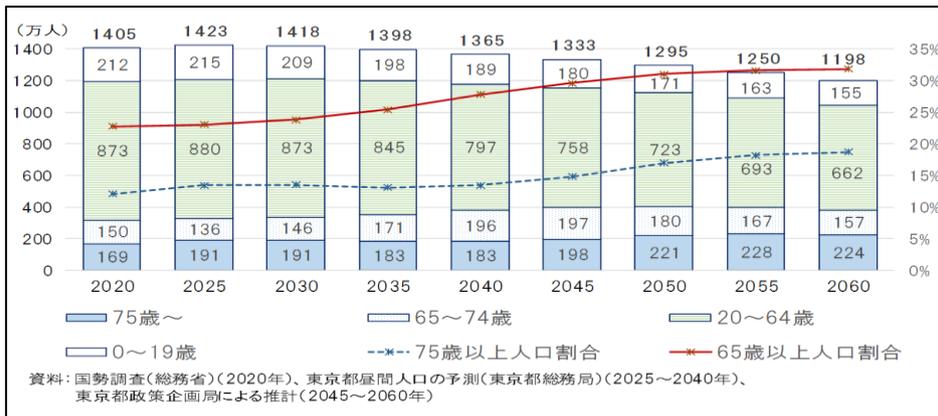
はじめに	1
1 東京に暮らす高齢者の現状と将来	3
2 この報告書を通して伝えたいこと	6
3 高齢者の認知機能の特性と行動特性	8
(1) 高齢期の認知機能の変化	
(2) 高齢者の行動特性	
4 民間事業者による高齢者へのサービス提供における現状と取組	11
(1) 小売部門	
(2) 交通部門	
(3) 金融部門	
(4) 住宅部門	
5 高齢者へのサービス提供に当たって必要な視点	21
6 高齢者への適切なサービス提供を行うために	22
(1) サービスを提供する事業者が取り組めること	
(2) 事業者と都民・行政・福祉関係者との連携の重要性	
(3) 高齢者の権利擁護	
7 東京に住み、働き、かかわる全ての皆さまへ	32
おわりに	33
参考資料	
1 事例集	34
2 認知症の人と家族の会東京都支部へのアンケート結果	40
3 高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会の検討状況	44

注 本文中の統計データは、四捨五入等により内訳の合計と総数が一致しない場合があります。

1 東京に暮らす高齢者の現状と将来

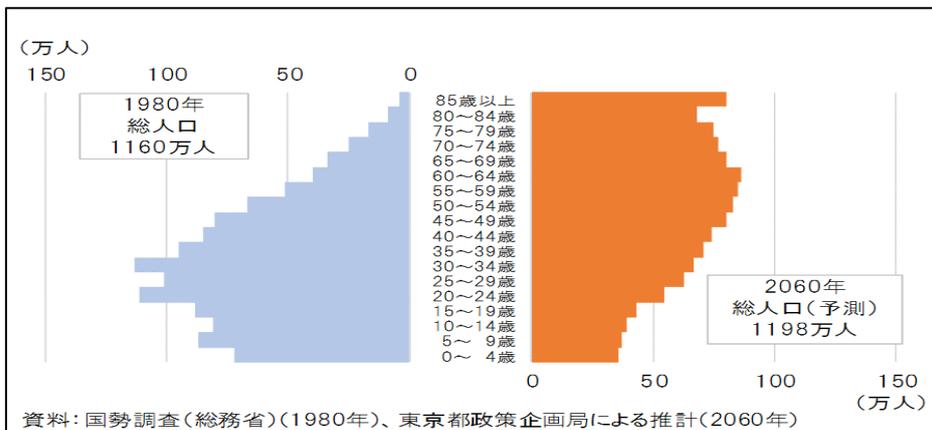
- 2020年時点で、都内の高齢者人口は約320万人、総人口の約23%であり、2050年には約400万人、総人口の約31%まで達すると予測されています。2022年には、「団塊の世代」の最初の年に生まれた方が75歳となり、2030年にかけて、75歳以上の後期高齢者の大幅な増加が予測されています。その後、2030年代の半ばからは「団塊ジュニア世代」が高齢期を迎えはじめ、2050年には、東京の高齢者は約420万人、高齢化率は3割を超えると予測されています。
- 東京の総人口は、2025年をピークに減少に転じると予測されています。高齢化と過疎化が同時に進む地方とは異なり、人口規模をある程度維持したまま高齢化が進むため、若い世代と高齢者が、同じ地域に高い密度で生活するという特徴があります。

【図1】年齢階級別人口推計（東京都）



- 1980年と2060年の東京の人口ピラミッドを並べてみると、総人口はほぼ同じでも、人口構成は、若年層中心から、高齢者中心に大きく変化します。

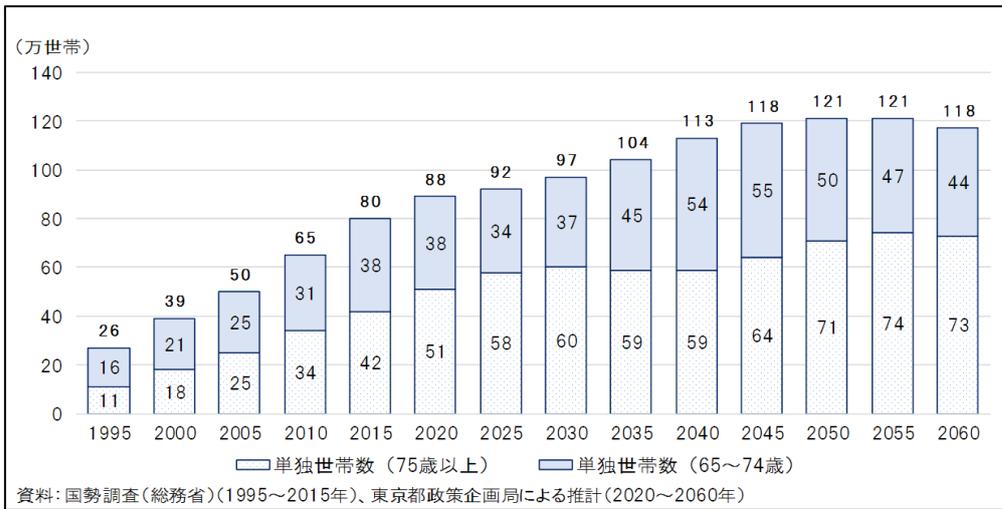
【図2】人口構成（東京都）



- 核家族化や非婚化などを背景に、一人暮らしの高齢者も増えていくことが見込まれます。1995年には約25万世帯だった都内の高齢者単独世帯は、2035年には100万世帯を超え、その後も75歳以上の単独世帯数は増加していきます。

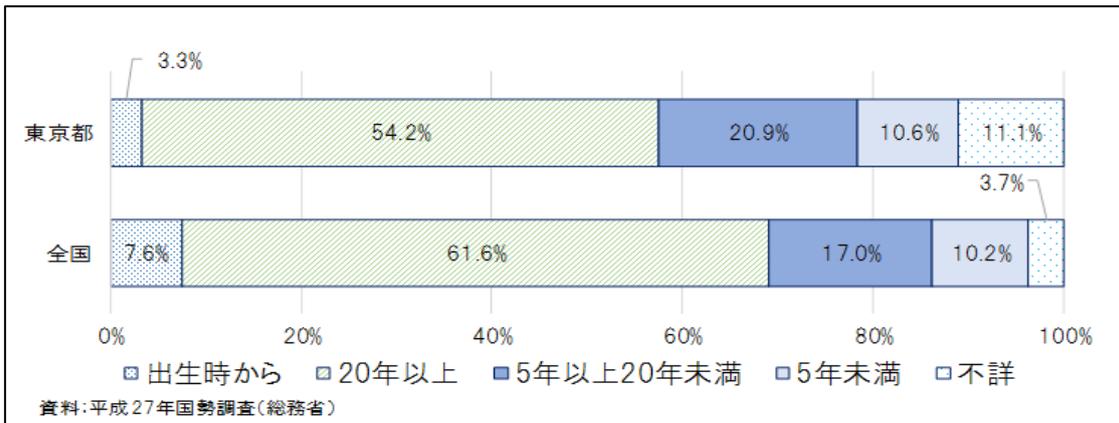
また、1995年には約30万世帯だった都内の高齢夫婦のみ世帯は、2040年には約70万世帯に達する見込みとなっています。

【図3】高齢者の単独世帯数の推移（東京都）

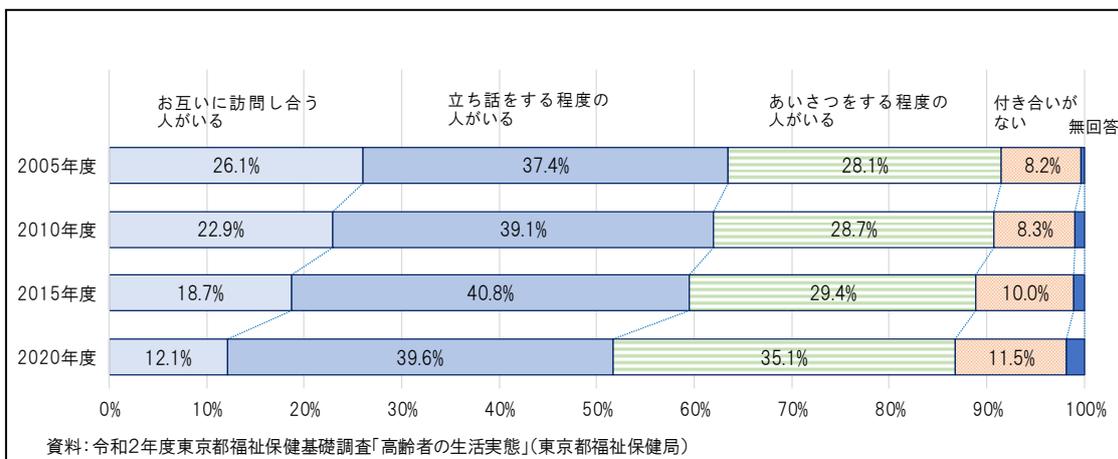


- 東京に住む高齢者は全国と比較して現在の居住地での居住期間が短い特徴があります。また、東京の高齢者の近所付き合いの程度を見ると、2005年度から「お互いに訪問し合う人がある」人の割合が一貫して低下する一方、「あいさつをする程度の人がある」、「付き合いがない」人の割合が増加しています。

【図4】65歳以上の人の現住所での居住期間



【図5】高齢者の近所付き合いの程度（東京都）



○ 近所付き合いは、同居人がいる世帯に比べて「一人暮らし」の世帯、持家（一戸建て）に比べて「民間の借家（集合住宅）」で希薄な傾向があること、近所付き合いの希薄化の傾向は、東京の都市やマンションで特に顕著であることなどが指摘されています（総務省「今後の都市部におけるコミュニティのあり方に関する研究会報告書」（2014））。

東京では、マンションや借家で暮らす住民が多く、一人暮らしや夫婦のみの世帯も多いことから、家族や地域から、困ったときに相談にのってくれる、知らないことを教えてくれる、家事を手伝ってくれる、病気になったときに病院に連れて行ってってくれるなど、生活上のサポートを日常的に受けることが難しい高齢者が増えていくことが見込まれます。

2 この報告書を通して伝えたいこと

- 東京では今後、①75歳以上人口が急激に増加する、②高齢者単独及び高齢者のみ世帯が多い、③コミュニティとのつながりが強いとは言えない、④経済力を持った高齢者も少なくない、⑤多世代が共住する「都市型高齢化社会」に突入していくと予測されます。これまでは、交通機関や商業施設などのバリアフリー化など、身体面でのハンディキャップに配慮したまちづくりが進展してきましたが、これからは、**年齢を重ねることに伴う認知機能や行動の変化に配慮した、「認知機能に着目したバリアフリー社会」をつくっていくことが求められます。**

- 認知機能の低下は、個人差はあっても、誰にとっても避けられないものです。社会デザインを高齢化に対応したものへと変えていき、認知症やMCI（認知機能の低下があるものの、日常生活には概ね支障がない状態）の人に限らず、広く高齢者や障害者、将来の高齢者である若年世代も含め、**誰にとっても暮らしやすく、訪れやすい東京の実現へとつなげていく視点が重要です。**

- 認知機能が低下した高齢者は、多くが在宅での暮らしを続けており、店舗や交通機関、金融機関など、様々な民間事業者等が提供するサービスを日々利用しながら生活しています。**高齢者が自らの貴重な資産を活用しながら可能な限り自立して望む生活を実現し、心豊かに過ごせるようにするためには、民間事業者等が、高齢者が健やかに暮らせるサービスを提供することが必要です。**

- この報告書は、民間事業者等の皆さまが、高齢者の認知機能の特性をよく理解して適切なサービスの提供を行うに当たり、必要な向き合い方や行動を分かりやすく伝えることを目的としています。

【コラム】国による「認知症バリアフリー」社会実現に向けた動き

○ 国は、今後、更なる高齢化の進展と認知症高齢者の増加が見込まれる中で、政府一体となって総合的な対策を推進するため、2018年12月に「認知症施策推進関係閣僚会議」を設置し、2019年6月に「認知症施策推進大綱」を取りまとめました。本大綱の基本的な考え方は、認知症の発症を遅らせ、認知症になっても希望を持って日常生活を過ごせる社会を目指し、認知症の人や家族の視点を重視しながら、「共生」と「予防」を車の両輪として施策を推進していくというものです。

○ 2019年4月には、認知症があってもなくても地域で安心して暮らせる認知症バリアフリー社会の実現、そのための社会環境の整備、たとえ認知症になったとしても尊厳と希望を持って生活できる社会システムの構築という命題に国や地方公共団体や各業界団体、認知症当事者らが一体となって取り組むため、日本認知症官民協議会が設立され、約100団体が参画しています。

日本認知症官民協議会は、2021年3月、金融機関の利用や買い物などで適切な対応や、よりよい接遇やサービスが生まれ、認知症の人が安心して社会生活を送ることができるよう、金融、小売、住宅、レジャー・生活関連の4つの業界向けに、「認知症バリアフリー社会実現のための手引き」を刊行しました。この手引きは、各業界、企業において、そのまま自社のマニュアルとして活用するほか、業界や自社の業務に即した内容とした、独自の接遇マニュアルを作成する際の参考としての活用も視野に入れたものとなっています。

手引きは、協議会のホームページ (<https://ninchisho-kanmin.or.jp/>) からダウンロードすることができます。

3 高齢者の認知機能の特性と行動特性

- 高齢者への適切なサービス提供を考えるためには、高齢者の認知機能の特性と行動特性を理解することが重要です。

(1) 高齢期の認知機能の変化

- 情報を取り入れて、分析し、意思決定を行い、行動につなげる機能である「認知機能」は、年齢とともに低下していきます。60歳を過ぎた頃から、計算する、記憶する、地理的な空間を把握する、ものごとを説明することなど、様々な認知機能が低下していくことが明らかになっています。一方で、言葉でコミュニケーションを取ることや、他人の感情を推測する力、経験や学習によって獲得された知識など、年齢を重ねても比較的維持される能力もあります。**高齢者が多様な可能性を持っている点も同時に理解しておく必要があります。**
- 高齢者の認知機能の低下から、私たちは認知症の人をイメージしがちです。認知症は、脳に病的な変化が起き、認知機能障害が生じ、日常生活に支障が表れた状態です。一般的には、認知症の前の段階として、認知機能障害があっても生活に支障がない、軽度認知障害(MCI)の状態を経ることとなります。正常な認知機能、MCI、認知症はグラデーションを描くように連続的につながっていて、MCIの人は、環境の影響などによって正常に移行したり認知症に移行したりと、揺れ動いている状態です。
- 認知症の中で最も多いアルツハイマー型認知症の人に見られる脳への異常なタンパク質の蓄積や、血管性認知症の原因となる動脈硬化や脳の小さな梗塞、微小な出血などは、認知症やMCIになっていない高齢者にもしばしば認められます。加齢に伴う認知機能の低下は誰にでも起こり得ることであり、**高齢者と接するときには、正常か認知症かという区別にとらわれすぎないようにすることが必要です。**

(2) 高齢者の行動特性

- 認知機能が低下することなどに伴って、高齢者には、次のような行動の特性が年齢とともに強まっていく傾向があります。
- 注意力の維持が難しくなる
 - ⇒ ・ 通常の作業に以前よりも長い時間がかかるようになる
 - ・ 鍋を空焚きして焦がしてしまうなど、ケアレスミスが目立つようになる
 - ・ 何度も確認することが多くなる
 - ・ テレビや他の人の会話が耳に入る状態や、何かをしながらの状態でも物事を考えることが難しくなる

- 頭の中で数秒間の短い間、情報を保持して操作することが難しくなる
 - ⇒ ・ 暗算や簡単な計算をすることが難しくなる
 - ・ 調理をしながら食卓の準備をするなど、複数のことを同時に行うことがより難しくなる
 - ・ 会話についていくことが大変になる
 - ・ 複数の情報から未来を予測して判断することが難しくなる

- 記憶力、特に数分～数時間の「近い記憶」で個人的な出来事に関する記憶が低下する
 - ⇒ ・ 支払いが済んだかどうか思い出せない
 - ・ 買うはずだったものを買い忘れてしまうが増える
 - ・ 同じものを繰り返し買ってきってしまう
 - ・ どこにしまったか思い出せず、探し物が多くなる

- 耳から入ってくる言葉の意味が理解しにくくなったり、言葉を流暢に発しにくくなる
 - ⇒ ・ 複雑であったり、長い説明の内容が理解できない
 - ・ 質問の内容がよく理解できずに、会話がかみ合わなくなることがある
 - ・ 人の名前や物の名前が出ないために「あれ」「それ」などの代名詞が多くなる

- 方向・距離・位置の感覚がつかみづらくなる
 - ⇒ ・ 交差点に来たときに、正しい道が分からなくなることがある
 - ・ 建物の中でも迷いやすく、目的の場所にたどり着けないことがある
 - ・ 自分の居場所が分からなくなることがある

- 物事を整理し、複数の段階を踏む計画を立て、意思決定して実行することに努力が必要になる
 - ⇒ ・ 契約をしたり、制度を利用するために手続をすることが難しくなる
 - ・ 予算を見積もり、適切に金銭管理を行うことが難しくなる
 - ・ 券売機や ATM など、段階的な操作を求める機械を使うことが難しくなる
 - ・ 相手の説明や表示に誘導されて、必要でないものを購入してしまうことがある

- 自分の行動の結果を予測することが難しくなる
 - ⇒ ・ 自分に不利な、望ましくない選択をしてしまうことがある
 - ・ 社会的なルールを破っても大丈夫と考えてしまう
 - ・ 自信過剰になり、詐欺の被害に遭いやすくなる。
 - ・ 自分に都合のよい情報を記憶してネガティブな情報は注目しない傾向があり、リスクを適切に評価することができない

- 自発性や意欲が低下する
 - ⇒ ・ 買い物などで出かけることが減少し、家の中に閉じこもりがちになる
 - ・ 新しい状況や新しい技術、人との交流、社会活動を避けるようになり、社会から孤立しがちになる

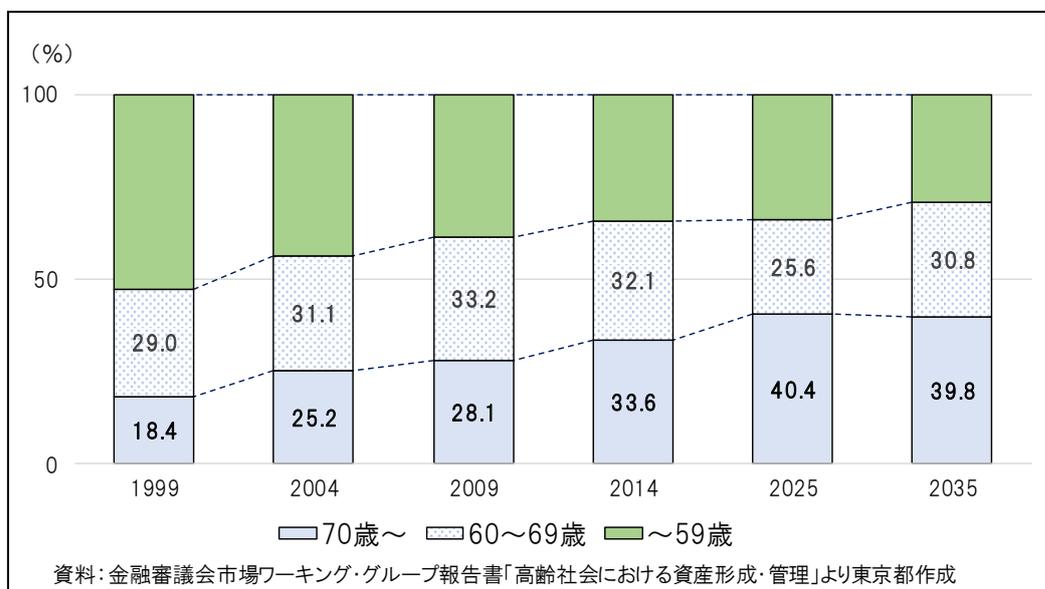
- そのほか、一度に多くの情報を提供したり、時間を区切ってせかして判断を迫ること、驚かすことで本人が意図しない判断や行動をしてしまうこともあります。また、機械の操作ミスをしたり失敗をすることでプライドが傷つき易くなります。そのため、事情や問題がわからなくてもわかったふりをすることもあります。

- **高齢者の選択や行動には、ここで見えてきたような特性が強まってくることを踏まえて対応する必要があります。**また、高齢者の中にはこうした特性や課題に気がつき、自ら慎重にあるいは準備をして行動する人もいます。そうした**高齢者の不安や心理を社会全体が理解することが重要です。**

4 民間事業者による高齢者へのサービス提供における現状と取組

- 東京都が設置した「高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会」では、民間事業者等による高齢者へのサービス提供についての現状と取組を把握するために、民間事業者、高齢者、支援者等にお話しを伺いました。その中から、高齢者と接することが多い象徴的な業界として、小売、交通、金融、住宅の4つを取り上げ、以下にお話しなどから把握できた現状と取組をまとめました。
- 高齢者が地域生活を営む上で日常的に利用する民間サービスは、ここで取り上げる4つの業界に限られるものではなく、飲食店、医療機関、スポーツクラブ、レジャー施設、文化施設など多岐にわたります。現状や取組は、業界の枠を超えて、共通するものも多くあります。以下の内容は、幅広い業界の民間事業者、さらに公共サービスを提供する地方公共団体の方にも参考にさせていただけるものとなっています。どのような取組を行えばよいか考えるきっかけとしましょう。
- また、年齢階級別の金融資産の保有状況を見ると、60代以上が個人金融資産の6割超を保有しており、「資産の高齢化」は、今後更に進行していくと予測されます。高齢者が安心して資産を有効に活用できるようにすることで、企業の成長や地域経済の活性化にもつながることが期待されます。

【図6】金融資産の年齢階級別割合の推移見込み（全国）



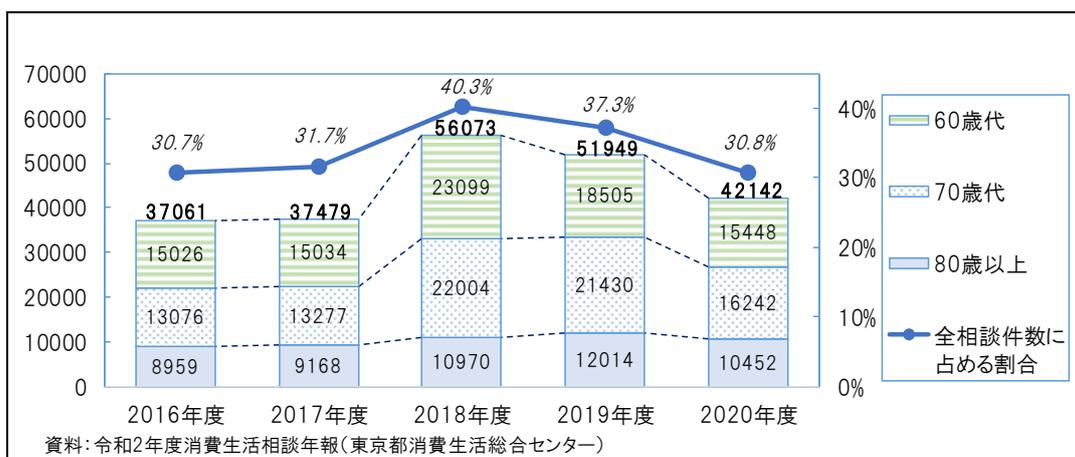
(1) 小売部門

(現状)

- 財布から現金を取り出したり、現金を数えることに時間がかかるため、会計にかかる時間が若い世代よりも長くなり、レジに行列ができることがあります。また、セルフレジの導入が進んでいますが、画面をタッチしながら会計を進めていく必要があるため、高齢者にとっては手順に従って正しく操作することが難しいことがあります。
- 高齢者は、記憶力が低下することで、同じものを毎日購入したり、一人暮らしなのに同じものを大量に購入するといったことがあります。個人経営などの規模が小さい店舗や移動販売であれば、高齢者が不自然な買い物をした場合に気が付いて声をかけて、本当に必要な買い物が確認することができる場合がありますが、チェーン店や大型のスーパーマーケットなどでの対応は困難です。
- 東京都消費生活総合センターの消費生活相談の動向を見ると、約3割が60歳以上からの相談となっており、通信販売に関する相談が増加傾向にあります。通信販売の仕組みを十分理解しないまま利用して、意図しない契約をしてしまったり、解約方法が分からずに、使わない商品が自宅に置いたままになっているといったことがあります。ネット通販の普及により、こうした問題は、高齢者にとってより深刻になることが懸念されます。

また、意図的に分かりにくいサイトデザインにするなどして契約に誘導する「ダークパターン」(望まない継続的な契約に誘導したり、契約は簡単だが、解約は手続きを難しくしているECのサイトなど)の問題も指摘されています。家族が本人の意図しない契約に気が付いて解約を行おうとしても、本人以外からの手続きを受け付けてもらえず、本人の記憶も曖昧である場合には困難なことがあります。

【図7】 高齢者の消費生活相談件数（東京都）



(取組)

- スーパーマーケットでは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、高齢者などが優先して入店する時間帯を設けたり、優先するレジを設けている事例があります。
- 宅配事業者の中には、同じ荷物が何度も繰り返して届いたり、代金引換で本人が覚えがないといったことが続くなど、通常とは異なる様子に配達員が気が付いた場合に、送り主に確認の上で発送を止めるといった対応を行っているケースがあります。
- 公益社団法人日本訪問販売協会では、消費者が通常の判断力を有するか注意を払うことや、販売・提供の分量について注意を払い過去の取引履歴を確認すること、判断力不足に乗じて勧誘を行わないことなど、「訪問販売企業の自主行動基準」を定めています。

【コラム】消費者契約に関する検討会報告書

- 高齢者の認知機能が経済活動に与える影響については、次第に社会の中で問題として理解され始めています。
- 情報力や交渉力の不均衡による不当な勧誘から消費者を保護する消費者契約法を巡って、2021年9月に消費者庁が公表した「消費者契約に関する検討会報告書」では、認知機能などが低下することにより発生する「消費者の脆弱性」として、①高齢者を想定した、「消費者の属性に基づく恒常的・類型的な脆弱性」、②消費者であれば属性を問わず誰もが陥り得る一時的な脆弱性が指摘されています。

その上で、「消費者が事業者との健全な取引を通じて安心して安全に生活していくためのセーフティネットを整備するという視点」が必要とされており、法制度の見直しとしては、①「判断力の著しい低下が、消費者の脆弱性のうち恒常的・類型的な脆弱性の典型的場面であり、超高齢社会の進展を踏まえた対応が法において求められる」としつつ、②「事業者・消費者の双方に生じる負担の兼ね合いにも配慮が必要」であり、③法的対応は「生活に著しい支障を及ぼすことを典型的場面に限定する」こと等により、「事業者の予見可能性を確保し、消費者が必要な契約ができなくなることはないように配慮することが必要」とされています。

(2) 交通部門

(現状)

- バス停の場所や電車の乗換え先など、自分が必要とする情報を確認して行動することが難しい場合があります。東京では、複数の会社の路線が乗り入れている大規模なターミナル駅なども多く、駅の表示や案内図が複雑で統一感がなく分かりにくいといった課題があり、工夫の必要性があります。
- タクシーの配車や交通系電子マネーなどのアプリの活用が進んできていますが、高齢者の利用は若い世代に比べると進んでいません。
- 高齢者は、複数のステップで画面をタッチする必要があり、途中で画面が切り替わるタッチパネル式の券売機の操作に戸惑う場合があります。

(取組)

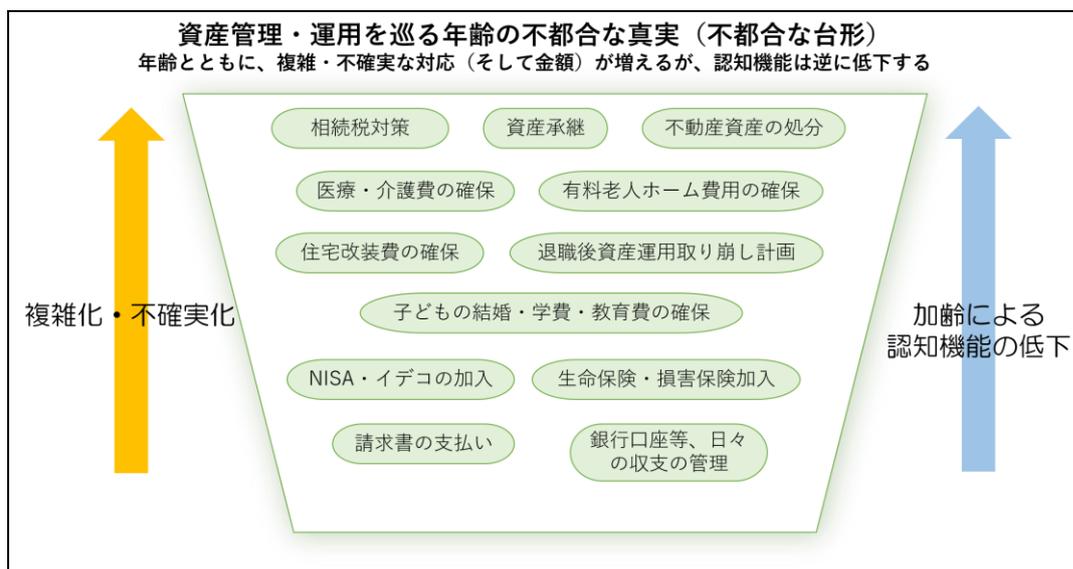
- 交通事業者では、電話や窓口での対応を残したり、困った様子のある利用者への積極的な声掛けを行うなどの対応を行っています。
- 高齢者疑似体験や、福祉施設への派遣研修、認知症サポーター養成講座の開催、サービス介助士資格の取得の推奨など、それぞれの交通事業者において、高齢者の認知機能の特性と行動特性について従業員の理解を進め、適切な対応を取れるようにするための様々な取組が行われています。
- また、自治体を実施する高齢者の見守りへの取組に協力し、実際に行方不明の高齢者の発見につながった事例もあります。

(3) 金融部門

(現状)

- 現在、個人金融資産の6割超を60歳代以上の方が保有しており、「資産の高齢化」は、今後更に進行していくと予測されます(11ページ参照)。加齢とともに、資産管理・運用に当たっての複雑・不確実な対応や取引の金額は増加する一方で、高齢者の認知機能は逆に低下していくという問題が指摘されています。遺言もなく、本人の意思が確認できないまま亡くなってしまうと、資産の継承、不動産の活用や処分が円滑に行えないという問題も生じます。

【図8】年齢とともに増す対応の複雑化・不確実化と加齢による認知機能の低下



出典：駒村康平「認知機能低下による経済行動の変化と金融サービス」『週刊金融財政事情』2021年4月13日号（3397号）

- 手続の際に必要な書類が多く煩雑になると、高齢者は手続を行う意思があっても途中で諦めてしまう場合があります。また、タッチパネル式の券売機と同じように、高齢者は、複数のステップで画面をタッチする必要があり、途中で画面が切り替わるATMの操作に戸惑う場合があります。

（取組）

- 国の金融審議会市場ワーキング・グループは、2020年8月に「顧客本位の業務運営の展開に向けて」と題する報告書を公表し、代理人取引のあり方や福祉関係機関等との連携強化など、超高齢社会における金融業務のあり方について提言を行いました。

これを受けて、銀行、証券会社や有識者で構成する一般社団法人日本金融ジェロントロジー協会法人特別会員ワーキング・グループは、2020年12月に報告書を公表し、親族からの金融商品の売却依頼への対応や、事前に親族等を任意代理人として登録しておく制度など、既存の制度では対応しきれない顧客ニーズに対して考えられる対応方法について、法的な観点も踏まえた検討結果を整理しました。

一般社団法人全国銀行協会は、2021年2月に、各銀行が認知判断能力の低下した高齢の顧客や代理人と金融取引を行う際や、福祉関係機関等と連携する際の参考となるよう、金融取引の代理等に関する考え方等を取りまとめました。

また、日本証券業協会は、2013年に「高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン」を制定し、協会各社に高齢顧客に勧誘可能な商品の範囲や勧誘方法等を社内規則で定めることを求めてきました。このガイドラインは2021年5月に改正され、高齢顧客は、

記憶力及び理解力等や体調の変化のサイクルが比較的短いことなどから、顧客管理や取引の適正性について適切な判断ができる者が継続的に状況を把握する必要があることなどが新たに盛り込まれました。

- 認知・判断機能の低下に備えて将来の金融取引における代理人を指定できる「予約型代理人」サービスの導入など、金融機関における取組が進んでいます。また、高齢の顧客の契約の意思を確認するため、一定の年齢以上の方については家族の同席をお願いするルールを設ける、複数の職員が契約内容の誤認がないか確認する仕組みを整備する、契約後も定期的に訪問して状態の確認を行うといった取組を行うなど、様々な工夫がなされています。
- 契約や解約に必要な書類の文章の長さやフォントサイズなどを見直したり、タブレットでの手続を可能にした上で職員がその場で丁寧に対応するなどの工夫を行っている事例もあります。また、ATM の操作が分かりにくい様子的高齢者がいた場合には、有人の店舗であれば声かけをして、窓口での対応に切り替えるといった対応が取られている事例もあります。

【コラム】高齢投資者の脆弱性に関する最終レポート

- 高齢投資者が他の投資者に比べてより大きなリスクに晒されていることは、国際的にも対応が必要な問題と認識されています。
- IOSCO（証券監督者国際機構）が2018年3月に公表した「高齢投資者の脆弱性に関する最終レポート」では、高齢投資者にとっていちばん大きなリスクは認知力の衰えによる判断力の低下であり、不向きな投資への誘導や資産運用に関する判断力等に影響を与えるとされています。さらに、複雑な商品、金融知識の欠如、社会的孤立等も注目すべきリスク要因とされています。

対応策として、①高齢投資者向けの教育プログラム、②高齢投資者に対応する担当者向けの教育プログラム、③高齢投資者の問題について理解を深めるための研究プロジェクト、④高齢投資者向けのコールセンター等窓口の整備、そして高齢投資者に対応するための特別な規則や指針の検討も必要とされています。

(4) 住宅部門

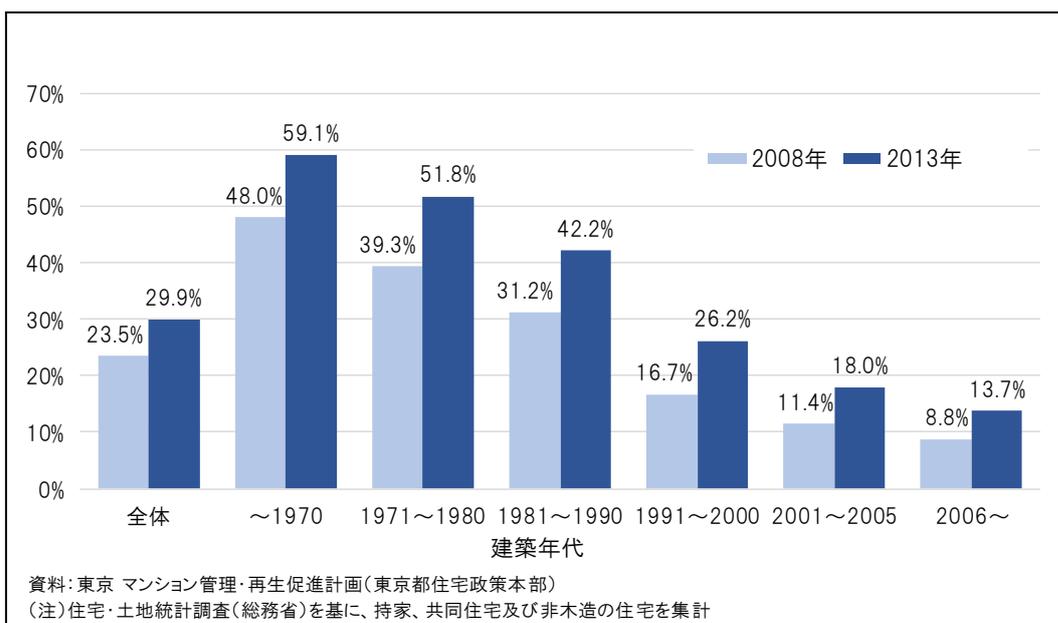
ア マンション管理部門

(現状)

- 東京では、1950年代からマンションの供給が始まり、区部中心部や鉄道駅の周辺、幹線道路の沿道など、利便性の高い地域を中心に建設が進められてきました。都内のマンションの総戸数は、2019年末時点で約187万戸となっており、約4世帯に1世帯がマンションに居住しています。マンションでは、建物の老朽化と居住者の高齢化という「二つの老い」が進行しています。1980年以前に建築されたマンションでは、世帯主が高齢者である割合が既に5割を超えています。

マンションは、地域コミュニティとの距離が遠くなりがちで、どのような人が居住しているのかわかりにくいなど、戸建て住宅とは異なる特徴があります。今後、マンションに特有の居住者の認知機能の問題が大きなテーマとなっていく可能性があります。

【図9】世帯主の年齢が65歳以上の世帯の割合（マンション・建築年代別）（東京都）



- 管理組合の運営や意思決定について、認知機能が低下した居住者の割合が増えていくと、管理組合の役員のなり手不足や、建物の改修・改築に係る決議などの意思決定が困難になるなどの問題が生じるおそれがあります。
- 認知機能が低下した居住者には、オートロックの操作やメールボックスの鍵の開け方が分からなくなる、ごみの回収日を間違える、家賃や管理費を納めることを忘れてしまう、鍵を持たずに外出してしまうなど、日常生活で様々な問題が生じており、管理会社や管理

員の関わり方が課題となっています。

管理会社は、主にマンションの共用部分の管理を業務として受託しており、住民個人への手助けは、通常契約の範囲外となっています。ちょっとした手助けがあれば解決できる問題であっても、例えば階段の昇降を手伝っているときに転落事故が起きた場合などに責任を問われるリスクを抱えた状態では、管理員が困っている高齢者に関わらなくなってしまうことが懸念されます。

災害などの緊急時の個人情報の外部への提供に関しても同様です。本人のために良かれと思っても、後で本人や親族からプライバシーの侵害といったクレームにつながることを恐れ、管理会社が連絡に二の足を踏むことも考えられます。

- 行政・福祉関係者（社会福祉協議会、民生委員等）との連携も課題となっています。行政・福祉関係者は、マンションの管理運営の仕組みについて必ずしも明るくなく、一方で管理会社や管理員は福祉の制度についての知識を必ずしも十分には持っていません。そのため、高齢者個人への支援を中心に考える行政・福祉関係者と、マンション全体の管理を中心に考える管理会社や管理員との間で、オートロックの開錠などをめぐってトラブルが生じるケースがあります。

（望ましい取組）

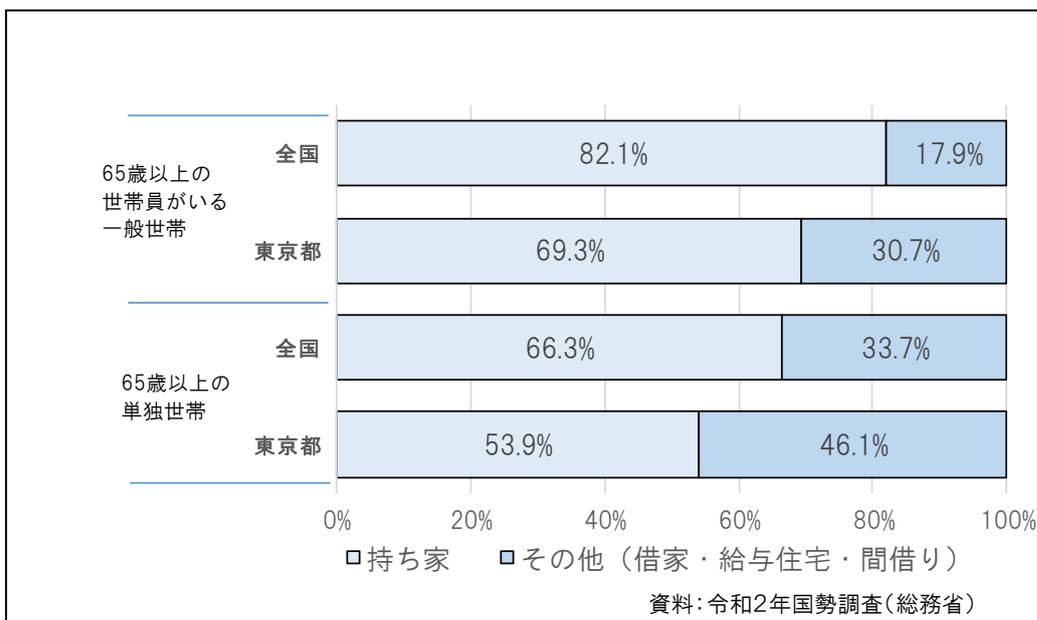
- マンションの管理会社や管理組合と、行政・福祉関係者が、個人的な関係にとどまらず日頃から組織的に連携を深め、情報の円滑な共有化、個人情報の提供、オートロックの開錠などに関するルールや、管理員が対応可能な範囲などを検討しておくことで、リスクが下がり、管理会社が対応しやすくなると考えられます。

イ 不動産賃貸部門

(現状)

- 65歳以上の人がある世帯の住居の状況を見ると、東京は全国よりも持ち家率が10パーセント以上低く、65歳以上の単独世帯の約半数は借家に居住しています。

【図10】高齢期における住居の状況



- 民間賃貸住宅においては、家賃の不払、入居中の事故、ペットの飼育などの契約違反、残置物の処理等に対する家主の不安から、単身の高齢者や高齢者のみ世帯への入居制限が依然として見られます。

(望ましい取組)

- 賃貸住宅の家主や不動産業者は、高齢者の認知機能の特性を正しく理解するとともに、行政・福祉関係者と連携して、高齢者のみの世帯であっても、希望する住まいに入居することができるよう配慮することが望まれます。

【コラム】見守りサービス付きの居住サポートの取組

- 品川区では、品川区社会福祉協議会、公益社団法人東京都宅地建物取引業協会品川区支部（以下「宅建業協会」といいます。）と連携し、住宅に困っている高齢者世帯の民間賃貸住宅への住み替えの支援に取り組んでいます。

- 「品川区高齢者住宅あつ旋事業」では、宅建業協会の協力であつ旋した住宅に高齢者が入居する場合に、礼金・敷金、仲介手数料を区が助成します。また、連帯保証人がいない場合には、区と協定を結んだ保証会社を紹介するとともに、保証料を助成しています。
さらに、住宅あつ旋事業で入居した高齢者世帯は、品川区社会福祉協議会（品川成年後見センター）が実施する、「あんしん居住サポート」を利用することができます。
基本サービスとして、警備会社と連携したセンサーによる見守りと緊急通報装置の設置と緊急時の関係者への連絡、入居者への定期的な連絡・訪問、生活相談への対応、家主等への必要な連絡・調整、亡くなった場合の家財の撤去・処分などを行っています。さらに、オプションとして、金融機関や区役所への同行、医療費の支払代行等の生活支援サービス、葬儀の手配、納骨・埋葬の支援等のお別れサポートのサービスを付けることができます。

- 貸主は、家賃の支払への不安や、残置物の処理など、高齢者世帯が入居する場合の不安が軽減され、安心して賃貸物件を貸せるようになります。高齢者世帯も、家族構成や身体の状態に合った賃貸住宅への住み替えがしやすくなるとともに、入居後の日常生活の不安が軽減されます。
事業者と都民・行政・福祉関係者が連携することで、高齢者の暮らしの基盤となる住まいの確保を図ることができる好事例と言えます。

5 高齢者へのサービス提供に当たって必要な視点

- 高齢者へのサービス提供に当たっては、認知機能の低下によるミスの可能性などに配慮することが必要ですが、高齢者を「支援されるべき人」としてのみ捉えることは望ましくありません。支援しすぎることは、本人ができることまで奪うことにもなります。自分自身でできることはできる限り自身で行えるように、できないことを本人の意思を汲んで支援するという「補充性」の考え方が重要です。

- 支援を行う際には、「認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン」(2018年 厚生労働省)に記載されているように、適切な意思決定支援のプロセス(①本人が意思を形成することの支援、②本人が意思を表明することの支援、③本人が意思を実現することの支援)を踏みながら、本人の意思決定を支援していくことが有効です。

- 高齢者であることのみを理由に特別な対応を取ることは、高齢者の尊厳を傷つける場合があります。区別するよりも、誰もが使いやすいサービスとなるよう工夫するという視点がより求められます。

- 高齢者に対し、分かりやすく説明をしているか、急がせたり驚かせたりしていないかなど、認知機能の特性を理解して接することが望まれます。

- 高齢者へのサービス提供のノウハウは、従業員など個人の経験や努力によって身に付けることも重要ですが、組織として従業員をバックアップする仕組みを整え、誰もが適切な対応を行えるようにすることを心がけましょう。

6 高齢者への適切なサービス提供を行うために

(1) サービスを提供する事業者が取り組めること

- ここでは、サービスを提供する事業者の皆さまが、業種に関わらず、高齢者の認知機能の低下に配慮した適切なサービス提供を行うために取り組めることや心構えをまとめました。まずは、現在提供しているサービスが、高齢者にとって利用しづらいものになっていないか振り返り、できるところから取り組んでみましょう。

○ 高齢者への理解を進める

- ⇒ ・ 個人によってばらつきはあるものの、一般的に、年齢を重ねることで認知機能の低下が生じることを理解しましょう。
- ・ 配慮や支援の必要性は、年齢や認知症であるかといった一律の基準で判断できるものではなく、本人の状態や環境によって変わることを理解しましょう。
- ・ 身体機能の低下によってだけでなく、認知機能の低下によっても必要なサービスを利用することが困難な「サービス利用難民」や「買い物難民」がいることを理解しましょう。
- ・ 高齢者への配慮は必要ですが、配慮しすぎる余りできることまで奪ったり、できない人と決めつけて特別扱いすることで疎外感を感じさせてしまうことなどがないように、高齢者の尊厳に配慮しましょう。
- ・ 例えば、「高齢者専用レーン」や「高齢者専用窓口」の代わりに「ゆっくりレーン」や「だれでも窓口」を設けるといったように、高齢者の尊厳に十分な配慮をしつつ、多世代が共住する工夫が考えられます。

○ 従業員への研修を行う

- ⇒ ・ 正常な認知機能、MCI、認知症はグラデーションを描くように連続的につながっており、認知症サポーター養成講座や認知症の症状や本人の体験をバーチャルリアリティで疑似体験できる研修などを受講することは、高齢者への理解を進める上で有効な取組です。
- ・ 高齢者の特性について従業員が理解できる研修として、高齢者の身体機能の低下を体験できる研修だけでなく、高齢者の認知機能を経験したり想起する研修が有効です。若い世代でも寝不足やあせっているときなど、自分自身が周囲の状況を的確に認知して判断することが難しくなっているときの状況を思い出してみること、考えるきっかけになります。

○ 組織内で情報を共有し、対応を検討する

- ⇒ ・ 高齢者への対応に困った事例や、対応が上手くできた、またはできなかったポイントなどを、組織で共有しましょう。

- ・ 個人情報に配慮した上で、サポートが必要な顧客の情報を共有し、多くの従業員が適切な対応を取れるようにしましょう。
- ・ 一般的な高齢者の認知機能の特性を理解することは重要ですが、実際の高齢者とのコミュニケーションの中からニーズをくみ取るようにしましょう。
- ・ 組織内で共有した情報や、この報告書の内容などを基に、高齢者への対応方法やサービス提供の仕組みの見直しなどを検討しましょう。

○ 理念を共有し手引き等を作成する

- ⇒
- ・ 検討した内容は、手引きとしてまとめておくと、個人の経験やスキルのみには頼らない、組織としての対応が取りやすくなります。
 - ・ 高齢者が大量の買い物をしようとしている場合にどう対応するか、本人の意思を確認することが難しい場合に家族が代理で契約や取引をすることをどういった条件で認めるかなど、倫理上の問題や法的な整理が関係するケースについては、組織として理念を明確にし、明確な対応基準を作成する必要性が高いと考えられます。
 - ・ 手引きや対応基準は、同業種の他企業と共同で作成したり、事業者団体が主体となって作成することも考えられます。作成に当たっては、有識者や法律の専門家の意見を聞くことも助けになります。

○ 高齢者の認知機能の低下に配慮した環境を整備する

- ⇒
- ・ 店舗等の案内板、標識、表示が高齢者にとって理解しやすいものとなっているか、高齢者の目線に立って検証し、必要があれば見直しを行いましょう。
 - ・ 契約書や説明書等の書類、ホームページのデザイン、商品の並べ方、商品の使い方など、高齢者が理解しやすく、必要とするサービスにたどり着けるか検証し、必要があれば見直しを行いましょう。
 - ・ 書面によって高齢者に商品等の説明を行う際には、必要最低限のことを分かりやすく説明する資料と、詳細な事項を説明する資料を別に作成し、まずは基本的な事項について理解できているか確認することも有効です。

○ サービスのデジタル化、オンライン化を行う場合は、高齢者に十分配慮する

- ⇒
- ・ 高齢者のインターネットの利用は進んできていますが、トラブルも増えており、利用していても、ネット上の手続や決済を行うまでに使いこなせているとは限りません。世代によって使いにくい技術があることを理解しましょう。
 - ・ オンラインのみでは情報が届きにくく、孤立化しやすい高齢者に対する情報提供やコミュニケーションのあり方を検討しましょう。
 - ・ タッチパネルなどのインターフェイスについては、高齢者の認知機能（特に短時間の記憶力、注意力）に負荷をかけないように、ボタンを押すなどの操作回数が少な

くなるようにしたり、説明しなくても直感的に使うことができるデザインとするなどの工夫をしましょう。

- ・ 加齢に伴い操作にかかる時間が長くなる傾向があります。一定時間操作がない場合に操作を促すような自動音声や、タイムアウトする時間の設定などが、高齢者をあせらせて誤った操作や利用をあきらめることにつながるような恐れがないか確認しましょう。
- ・ 加齢に伴い注意の切り替え能力や集中力が低下する傾向があります。ホームページ上での入力を求める場合は、入力ミスが起きないように、余計な情報を操作中に表示しないようにして情報を絞り込んだり、見やすくシンプルなデザインにするなど、高齢者も使いやすいものとなっているか、設計段階から確認しましょう。
- ・ 移動や書類の記入などの負担が軽減されるなど高齢者にメリットのあるオンラインサービスの活用や普及を促す方法を検討しましょう。
- ・ 様々な情報がインターネットで入手できるようになっていますが、高齢者の中にはインターネットやメールを使えない人もおり、解約手続、質問受付などをネット上での手続に誘導されると、つまづいてしまうことがあります。操作方法が分からない方に向けて、電話での対応を可能とし、問い合わせの電話番号を分かりやすくお知らせすることを検討しましょう。
- ・ オンラインに対応できない高齢者を無視してサービスを提供することは、高齢者の権利を侵害することになります。オンラインに対応できない方への情報やサービスの提供方法についても検討しましょう。その際には、情報やサービスの質や量にできるだけ差が生じないように配慮しましょう。

○ 社会貢献や長期的な利益の視点を持つ

- ⇒
- ・ 高齢者に配慮したサービス提供を行い、丁寧なアフターフォローなど、取引を通じた信頼関係を育み、人と人のつながりを作り出すようなビジネスモデルを構築することは、地域からの信頼の獲得や、ブランドイメージの向上などを通じ、中長期的な利益の確保につながる可能性があります。
 - ・ 社会貢献や長期的な利益の視点を持って、信頼され、安心して利用してもらえる持続性のあるサービスを展開する事業者が増えることは、地域や社会にとっても大きな財産となります。

(2) 事業者と都民・行政・福祉関係者との連携の重要性

- 都民が年齢を重ねても、買い物や交通・金融機関等の利用を行いながら、地域で安心して生活を継続できるようにするためには、事業者単独の取組だけでなく、行政、福祉関係者、多業種が多面的に連携することが重要です。

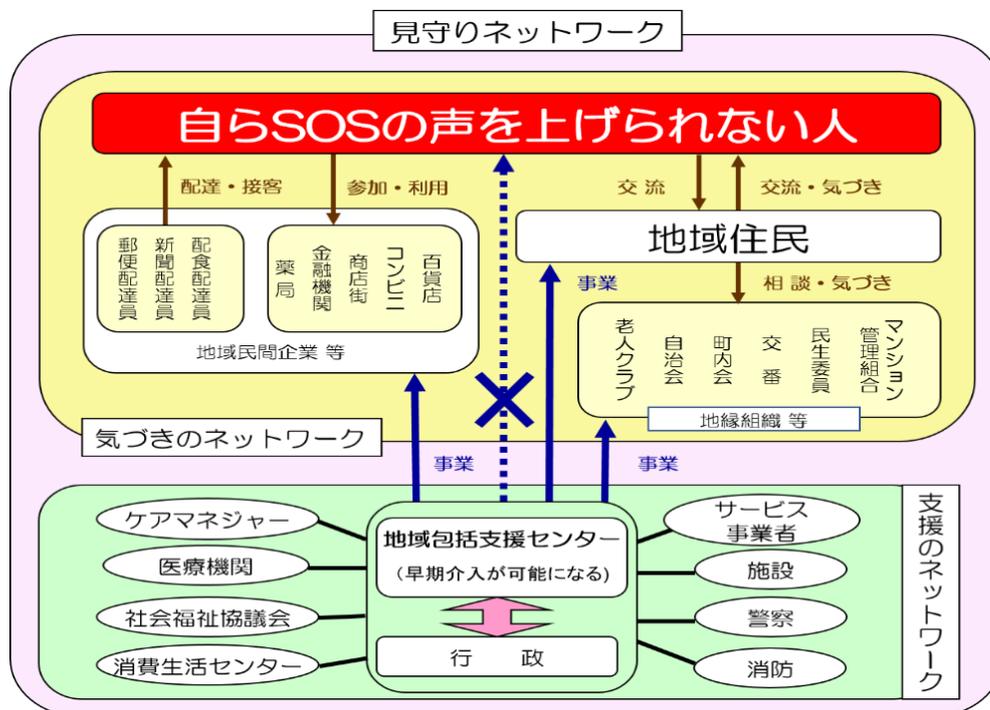
- 社会全体で高齢者の認知機能の特性への理解を深め、街なかの案内表示、企業や行政のWEB デザイン、商品の説明、契約書や行政文書など、**高齢者が利用する可能性のあるあらゆるものが、注意力や集中力の低下などの高齢者の認知機能の特性に配慮されているかという意識を高めていくことが望まれます。**

- サービスを提供する際に気になる点がある高齢者に気が付いたときなどに、行政と福祉関係者、民間事業者が情報を共有できるようにするために、まずは顔を合わせ、話し合える場を設けることが重要です。

- 高齢者の地域とのつながりの強さは地域によって様々ですが、多くの人が住み、働いている東京では、NPO、ボランティア、医療介護施設、企業、地域社会に根ざした組織等、日常生活を支える多様な分野の社会資源や人的資源が身近に存在するという強みを活かした連携のかたちが考えられます。

- 支援が必要である状態にもかかわらず、自ら SOS の声を上げられないために行政や福祉サービスなどの専門的な「支援のネットワーク」にたどり着けない高齢者もいます。
支援につなげていくためには、東京ならではの強みを活かし、身近な中小・個人事業者、百貨店・コンビニ・薬局などの民間企業、町内会・自治会などの地縁組織、信用金庫・郵便局・都市銀行などの金融機関、地域で活動する NPO、学校といった、地域に暮らす人や働く人たちでつくる「気付きのネットワーク」と連携して、**高齢者と接点を持つ様々な主体が目的と情報を共有し、協力するという、「面」で支える仕組みをつくっていくことが有効です。**
こうした仕組みが「あったらいい」と地域で考えられていても、現状は構築が進んでいるとは言えません。実現のためには、それぞれの主体が一步ずつ行動することが大切です。

【図 11】気づきのネットワークと支援のネットワーク



(資料) 第2回検討会 澤登委員発表資料

(民間事業者)

- 高齢者にサービスを提供する民間事業者は、基本的な福祉の仕組みや実態を知り、高齢者の困りごとを見つけたときには、**高齢者の地域での相談支援の拠点である地域包括支援センターに組織的につなげられるようにしておきましょう。**
- 東京で活動する企業の中には、得意とするサービスや店舗のスペースなど、培ってきた強みを活かして、高齢者や様々な世代の住民がひと息ついたり、相談したり、集うことができる居場所やイベントなどを提供している事例があります。こうした場合は、高齢者の外出を促す、NPO など質の異なる活動同士が会えるきっかけとなる、企業が持つアイデアや技術と高齢者のニーズのマッチングにつながるなど、多様な化学反応を引き起こす可能性を秘めています。

【コラム】 出会いの場をつくる企業等の取組

- ドラッグストアチェーンのウエルシア薬局株式会社は、地域貢献の一環として、休息の場、井戸端会議の場、情報発信の場となる、地域の人が集まれるフリースペースである「ウエルカフェ」を全国 366 の店舗で展開しています（2021 年 11 月現在）。



高齢者には、まず居場所をつくることが重要という考えで、来てもらうための

動機づけとして、最初に地域包括支援センターと連携した認知症カフェを開催し、そこから、フレイルチェックや栄養に関する講義、認知症サポーター講座など、活動の幅が広がっていきました。

高齢者を対象としたものに限らず、障害者の団体や、母親・子育ての団体等と、マルシェの開催や子供の学習支援、薬の飲ませ方講座、車いすの体験会など、世代交流が図れるイベントにも取り組んでいます。

ウエルカフェのスペースは、非営利であれば地域で活動している人たちが誰でも無料で使えるようにしており、地域の団体・NPO や行政と協働して地域課題を解決することを目指しています。

- 「宅急便」をはじめとする輸送サービスなどを展開するヤマト運輸株式会社は、従来からの宅配事業に加え、身近なところで困りごとを解決する地域共創事業として、多摩市等で「ネコサポステーション」を開設し、地域住民の生活をより楽しく、便利にする取組を行っています。



ネコサポステーションでは、家の片付け・掃除などの高齢者向け便利サービスの

提供と地域のお役立ち情報の発信、また、また地域の人気軽が集まれる拠点として場所の提供も行っています。さらに、スマホ教室、フリーマーケットアプリの使い方講座、エンディングノートの書き方講座、ヨガ教室など、自社や NPO、地域住民、地域包括支援センター、他企業などと連携したイベントを開催しています。

加えて、IoT 電球（ハローライト）を活用した見守りサービスも提供しており、利用者宅の電球の点灯・消灯に動きが無い場合に家族等に通知し、依頼を受けた場合には最寄りの営業所のスタッフが訪問して安否確認を行っています。

高齢者にサービス提供を行うに当たっては、地域包括支援センターとの連携が非常に重要と考え、顔見知りの関係を築くようにしています。普段から情報の共有などを行いコミュニケーションを取ることで、気付きのアンテナを立てるようにしています。また、ネコサポステーションのスタッフは日報を記録するようしており、お客さまの小さな変化やサービスの内容を共有しています。

- コンビニエンスストアチェーンの株式会社ローソンは、高齢者・地域に優しい店舗づくりに取り組んでいます。介護事業者等と連携し、店内に介護相談窓口やコミュニティスペースを併設し、高齢者やそのご家族向けの品揃えを強化した「ケアローソン」など、複合型の店舗を展開しています。

ケアローソンでは、広めに設けたイートインスペース等を活用して、健康



体操、介護食の試食会、健康測定、展示会、認知症カフェ、認知症サポーター養成講座など、様々なイベントを行っているほか、住民のサークル活動や勉強会にも積極的にスペースを開放するようしており、高齢者が外に出かけるきっかけともなっています。

ローソンはお客さまにとって身近な店舗であり、来店した人は、気になることがあれば相談窓口気軽に相談することができます。相談窓口を運営する介護事業者は、施設外で地域の高齢者と触れる機会を増やすことで、地域活動の活性化やコミュニティの醸成を通じて、信頼感を高めることができるなど、Win-Winの関係をつくることを大事にしています。

(福祉関係者)

- 福祉関係者は、地域を、自らが支援する高齢者を通して見ることが多く、ともすれば民間事業者や多世代を含めた広い視点で地域を捉える意識が弱くなりがちです。高齢者が地域で生活を継続していくためには、福祉サービスだけでは十分ではありません。利用者や地域を広い視点で捉え、利用者にとって、何が生活上の課題になっているのか把握し、**民間事業者が提供するものも含め、こういったサービスを活用できるか考えてみましょう。**
- 民間事業者に対して情報提供を行ったり、民間事業者がつくる高齢者や様々な世代の住民が集える居場所やイベントなどを活用して、**自らのサービスを広く知ってもらえるようにすることも、積極的に検討しましょう。**

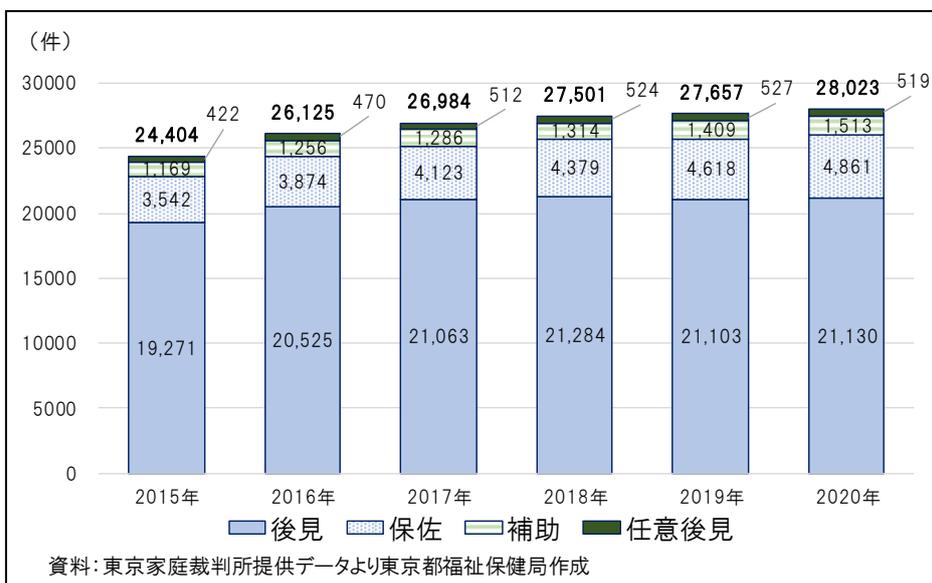
(行政)

- 住民への行政サービスを提供する区市町村や東京都には、福祉部門だけでなく、住宅、産業など高齢者と関わる様々な部門が組織の部局を超えて連携し、認知機能が低下した高齢者の特性を知り、地域で安心して生活を継続できるようにするための方策を検討するなど、具体的な行動につなげることが求められます。
- 生活支援コーディネーターを活用して行政と民間事業者、福祉関係者が顔を合わせて相互理解と連携を図ることができる場を設けたり、福祉関係者の資質向上や気付きを支援したり、高齢者の見守りなどの目的を示してつながりのプラットフォームを創出したりするなど、**政策的な視点から多様な主体の出会いを促すことも有効です。**
- 行政機関は、高齢者にサービスを提供する事業者としての面も持っています。(1)で示した内容を参考に、**情報提供や行政への申請手続などが高齢者の認知機能の特性に配慮されたものになっているか、改めて点検してみましょう。**
- 2018年に施行された「東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例」では、障害者手帳の有無にかかわらず、心身の機能の障害があり、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活や社会生活に相当な制限を受ける状態にある方を「障害者」と定義し、行政機関及び事業者に対し、合理的配慮の提供を義務付けています。
「障害者」に含まれない高齢者全般についても、対話を通じて、過重な負担とならない範囲で個別の対応を行うという**合理的配慮の考え方は、行政機関や民間事業者等にとって、重要なものです。**こうした考え方を、広く普及啓発するために取り組むことも、行政の役割であると考えられます。

(3) 高齢者の権利擁護

- 認知機能が低下すると、預金の出し入れ、福祉サービスの利用契約、公共料金や家賃の支払など、日常生活の様々な場面での確な判断を行うことが難しくなることがあります。
不動産を所有している場合には、老朽箇所の修繕を適切に行えなかったり、必要でないリフォーム工事の契約を行ってしまったたり、賃貸物件の賃料収入の受取りや入退去などの入居者との交渉に支障が生じるようになってしまうといった問題が起こり得ます。
- 判断能力が不十分な人の不動産・預貯金等の財産管理や、生活に必要な契約の締結などを代理権や同意権、取消権が付与された成年後見人等が援助する制度として、成年後見制度があります。本人の判断能力に応じて補助・保佐・後見の3類型からなる法定後見と、本人の判断能力が十分なうちに、あらかじめ本人が選んだ任意後見人に判断能力が低下した場合に代わりにしてもらいたいことを契約で決めておく任意後見制度があります。
認知症や単身世帯の高齢者が増加する中、成年後見制度のニーズは高まっていますが、制度の認知度が高くないこと、裁判所への申立手続に対する心理的負担感、申立費用や後見人等への報酬に対する経済的負担感などから、十分に活用されていません。

【図 12】成年後見制度の制度利用中の人数（管理継続中）（各年 12 月末）の推移（東京都）



- また、都内の各区市町村社会福祉協議会は、成年後見制度と比較してより簡便に利用できる援助の仕組みとして、日常生活自立支援事業を実施しています。この事業では、判断能力が十分でない方を対象に、利用者との契約に基づき、福祉サービス利用援助を中心として、預金の出し入れや家賃の支払などの日常的な金銭管理サービス、通帳など重要書類の預かり等の支援を行っています。

本人との契約に基づきサービス提供を行うため、利用開始は自己決定に委ねられており、具体的な支援の方法についても、相談・助言・情報提供を基本として本人の選択と決定を支援するという点がポイントですが、判断能力が著しく低下した場合には、成年後見制度への移行を検討することが必要となります。

時間をかけて本人との信頼関係を獲得し、本人の自己決定を尊重した支援につなげていく必要があることや、事業の認知度が低いことなどから、利用者数は微増にとどまっています。

【図 13】日常生活自立支援事業 各年度末実利用者の推移（東京都）



- 行政と専門職団体などが連携して成年後見制度や日常生活自立支援事業の普及啓発や活用促進を図ることが重要です。

また、複数の制度や事業の連携により、適切な意思決定支援（21 ページ参照）を行うとともに、本人が望む生活を送ることができるよう、高齢者の日常生活や財産管理などを支援する体制をつくることが望まれます。

7 東京に住み、働き、かかわる全ての皆さまへ

- この報告書は、主にサービスを提供する民間事業者の皆さまに向けた内容となっておりますが、東京に住み、働き、かかわる全ての皆さまも、**年齢を重ねることで認知機能にどのような変化が起こり、日常生活でこういった不都合が生じる可能性があるか、正しい知識を持つておくことが重要です。**

- 自分の認知機能の低下に自分で気づき認識することは、誰にとっても難しいことです。しかし、認知機能の低下に気付かなかつたり、「そんなはずはない」「自分だけは大丈夫」と根拠のない自信で安心しようとしてしまうと、誤った判断や選択を重ね、大きなミスにより事故に遭ったり資産を失うことにもなりかねません。若いうちから、自分自身の認知機能が低下していくことを正しく理解することは、将来、悪意のある契約などから身を守り、資産を活用しながら望む生活を送ることにつながります。

- 東京は、日本で最も人口が多く、かつ人口密度が最も高い都道府県です。通勤や観光で訪れる人も多く、あらゆる年代の人たちが集まっており、経験と知識を有する多様な人材が暮らし、働いているということも特徴の一つと言えます。仕事を通して培ったビジネススキルやノウハウを、地域活動やプロボノ活動などを通じて還元し、地域とのつながりをつくることは、現在、そしてリタイア後の人生も豊かにします。

- 私たちは、誰もが平等に年齢を重ね、いずれは高齢者となります。同じ社会に暮らす高齢者が目の前で困っていたら自分には何ができるのか、この報告書にはヒントとなる考え方が記されています。**まずは、自分の親や身近な高齢者に連絡したり、挨拶をしたりするといったことから、一步踏み出してみましよう。**
認知機能が低下した高齢者も一緒に暮らしているということを意識し、配慮することで、高齢者も若い世代も、誰にとっても暮らしやすい、全ての人の権利が守られるやさしい東京を実現していきましょう。

おわりに

- ここまで、高齢者の認知機能にスポットを当てて、高齢者にはどのような認知機能の特性や行動特性があり、どのような課題が生じているのか、また、サービスを提供する民間事業者がどのように対応することが考えられるのか、ヒアリングなどで把握した課題や実例を交えながら紹介しました。
- さらに、サービスを提供する民間事業者が取り組めることに加え、事業者と都民・行政・福祉関係者との連携の重要性や、都民の皆さまに知っていただきたいことについても述べてきました。
- 改めて、この報告書を手にした皆さまの気付きとなり、一歩ずつ行動することで、高齢者に配慮された、全ての世代が共に暮らせる社会をつくっていく一助となることを願っています。
- 検討に当たっては、多くの企業、団体の皆さまにヒアリングへのご協力をいただきました。次のページから、参考資料として伺ったお話しや取組についてまとめています。民間事業者の皆さまに参考にしていただければ幸いです。

参考資料1 事例集

1 小売・サービス部門

(1) 株式会社とくし丸

- 徳島市に本社がある株式会社とくし丸は、近くにスーパーマーケットがなく、車を運転するなどして買い物に行くことも難しい「買い物難民」の高齢者のために、移動スーパーのサービスを展開しています。

近年、ネットスーパーが普及してきていますが、インターネットを使って注文することができない高齢者もいます。また、公共交通機関や家族の送迎で買い物に行こうとすると、時間を合わせるが大変だったり、気を遣ってしまうことがあります。軽トラックで移動販売を行うとくし丸のサービスは、こうした課題がある中で生まれました。



- 株式会社とくし丸は、運営主体となる地域のスーパーと契約を結び、ブランドやノウハウを提供します。スーパーで商品を仕入れて、実際に移動販売のトラックを走らせて販売するのは、販売パートナーと呼ばれる個人事業主の方たちで、スーパーの商品を販売代行という形で請け負います。

また、お客さまが事業の仕組みに参加することも特徴です。販売される商品には、値段にかかわらず、1点につき10円または20円が上乘せされます。上乘せされたお金は、販売パートナーとスーパーが折半することとしています。販売パートナーは、社会貢献をしながら、収入も得ることができます。

- 移動販売のトラックは毎週2回訪問し、対面で販売するので、お客さまと1対1の関係をつくることができ、商品を届けるだけでなく、見守り役の機能も持つようになります。買い物に来る高齢者の体調の異変に気付いて救急車を呼ぶといったケースも実際にあります。また、バランスのよい食事になるよう野菜を薦めたり、必要以上に売りすぎないようにするなど、細やかな対応を行うことができます。

販売パートナーの採用に当たっては、真面目で信頼できる人かどうかということを最重視しています。また、採用初期の研修では、技術的な面だけでなく、倫理的な部分にも重きが置かれています。

(2) 株式会社御用聞き

- 株式会社御用聞きは、東京都内などで、電球交換・掃除等のちょっとした家事代行を5分100円でを行うサービスを展開しており、粗大ごみの移動、大掃除などにも対応しています。

「無駄なお金は払ってほしくない」という思いで、前見積もり、都度精算を採用してお



り、高齢者が安心してサービスを使えるようになっていきます。自分が頼んだサービスを自分のお金を払ってやってもらうことで、高齢者の自尊心が守られ、関係性がつくりやすくなる面があります。また、自費サービスに特化することで、介護保険サービスの支援の対象外の趣味・趣向の領域にも入っていくことができます。

- 有償ボランティアとして、大学生のスタッフが多く働いています。孫くらいの若い世代のスタッフには、近所の人には見せられないような負の部分も見せられるということがあります。近所の人よりも、よく知らないスタッフの方が頼みやすいという高齢者もいます。

スタッフへの研修は、フィードバックを重視しています。例えば、重い荷物を持ったお婆さんを見たときに、見て、考えて、行動できるよう、アンテナを太く増やし、「解像度」を上げることに力を入れています。

スタッフが専用アプリで入力した業務報告はデータベースに全て納められ、会社の専門職のサポートチームが、コメントや評価を行っています。

- 地元の地域包括支援センターやケアマネジャーとの関係を重視しており、立上げ時からあいさつに回り、質の良い民間サービスとして受け皿になるよう活動しています。気になることがあれば、個人情報を通りミングした上で、地域包括支援センターやケアマネジャーと共有することもあります。

2 金融部門

(1) 太陽生命保険株式会社

- 太陽生命保険株式会社は、一度理解したことを継続して認識できないといった、高齢者のお客様についての課題を早くから認識し、2014年から、シニアのお客様の満足度向上に向けた「ベストシニアサービス」に取り組んでいます。

高齢者のニーズは一人ひとり違うことから、一律にゆっくり話したり、専門用語を平たく言い換えるといった対応を行っても、理解しやすくなるとは限りません。話をして、希望を聞きながら、個々の状態に応じ、サービスの幅を広げて提供するようにしています。

デジタルに慣れている世代が増えることを見据えて、ネットで契約が完結するサービスを始めていますが、ネットでも対面でも、どの入り口から契約しても同じサービスを受けられるようにしています。

- お客様対応専門の内務員が TV 電話を使って直接お客様に契約内容の確認を行うサービスを提供しています。内容を再確認して、もし契約内容に誤認があるようであれば、契約を取りやめることもあります。また、本人の意思がはっきりしないと感じたときには、家族に確認するようにしています。

保険金の請求の際に、用意する書類が多いことで、手続きをあきらめてしまうことがないよう、相談があれば内務員がタブレットを持って駆けつけて必要事項を入力し、お客さまは請求内容を確認した上で、タブレットに自署します。書類が整えばその場で査定・支払いの手続きまで行っています。

また、帳票類は見やすく、分かりやすくなるよう、文章の長さ、フォントサイズ、文字の割合などにも気を遣っています。

- 「お客さま本位」を全社共通の価値観としており、お客さまの総合的な満足度に加え、加入時、契約中、支払時の各場面に応じた具体的な成果指標を設定し、ホームページで公表しています。各部がばらばらに取り組むのではなく、複数部署が共通して取組を継続し、数値化された取組状況をフィードバックすることで、新たなサービスの検討につなげています。



(2) 城南信用金庫

○ 品川区に本店を持つ城南信用金庫は、お客様が認知症になると、預金を引き出すことができなくなるので、事前・事後にどういった取組が可能か対応策を考えることが喫緊の課題と感じていました。日々の生活費や財産管理、資産継承など、将来に不安を感じている高齢者の悩み事を解消するため、2016年から、任意後見、遺言、家族信託を柱とした「高齢者向け総合サポートサービス」を行っており、13のサービスメニューを提供しています。

○ 総合サポートサービスの利用の申出は、預金を下ろしに行けないことがきっかけとなって、家族から受けることが多くなっています。サービスメニューの中では、本人が来店し手続きすることができない場合に、あらかじめ指定した代理人が手続きを行える代理人サービスの利用者が多くなっています。高齢者向けサービスは、利便性と防犯を両輪としており、例えば代理人が口座を解約しようとする場合は、本人に連絡し、意思を確認するようにしています。

また、2021年7月からは、新たな代理人サービスとして、認知症になった後の代理人をあらかじめ指定できるサービスを開始しています。

○ また、社会貢献事業として、城南信用金庫を含む5つの信用金庫を母体とした「しんきん成年後見サポート」を品川区社会福祉協議会の協力も得て設立し、成年後見制度に関する相談や利用手続きの支援、普及啓発等の業務を行っています。

成年後見サポートでは、相続を含めて、あらゆる相談に乗っており、信金OBの60代のスタッフが多いので、高齢者が相談しやすい雰囲気があります。認知症の方への対応は、業界共通で危機意識を持っており、



ライバル関係でもある5つの信用金庫が団結して取り組んでいます。

3 交通部門

(1) 鉄道事業者

- 東急電鉄株式会社では、過去のお問い合わせやご意見を集積し、対応履歴を共有することで、お客さまにご負担なくスムーズに対応することを心がけています。

また、2020年3月31日現在で全ての駅係員、乗務員がサービス介助士資格を取得しているほか(2019年度中途採用を除く)、認知症サポーター養成講座の受講を推奨しており、さらに、年1回、駅係員、乗務員への心のバリアフリー教育を実施しています。



- JR 東日本東京支社では、身体の不自由な方などお困りの方に社員が積極的に声をかける、「声かけ・サポート運動」に取り組んでおり、社会全体の取組として広げていくため、周囲のお客さまにも協力をお願いしています。

一部のターミナル駅には、駅内の巡回等を行うサービスマネージャーを配置し、お困りのお客さまに対してお声かけを行っています。券売機でお困りのお客さまがいる場合は、駅社員が操作方法をご案内するなどの対応を図っています。

(2) バス事業者

- 一般社団法人東京バス協会の協力を得て、都内で路線バスを運行する事業者を対象に実施したアンケートから把握できた取組をご紹介します。

- 乗務員等への研修としては、マイク案内がお客さまへ明確に伝わるよう、話し方の研修を行っている事例や、高齢者とともに一日を過ごすことで高齢者の特性を理解できるよう高齢者福祉施設へ派遣する研修を行っている事例、高齢者疑似体験の器具を使用して定期的に運転士研修を実施するなど、お年寄りの行動特性を把握して安全運転への取組を行っている事例などがありました。

- 社内の情報共有の取組としては、認知機能の低下があると思われる方が乗車した場合、乗務員から事務所に連絡を入れ、事務員が降車場所に対応を引き継げるように連携している事例や、地域包括支援センターと連携し、「みまもりネットワーク」に登録されている方の情報を提供してもらったり、認知機能が低下している可能性がある方が居た場合に対応を依頼している事例などがありました。

- 案内・表示の改善の取組としては、バス車内や停留所等で視覚的に分かり易い案内表記（文字情報）を提供したり、視認しやすい方向幕や液晶表示器の導入を進めている事例や、駅前に案内係を配置している事例などがありました。

（3）タクシー事業者（協力：キャピタルモーターズ株式会社、株式会社グリーンキャブ）

- IT化で配車アプリの利用が広がっており、効率化にもなりますが、高齢者からはスマホやアプリを使いこなせない、ついていけないという声があるため、オペレータによる電話予約にも継続して対応しています。

予約の電話の際には、時間がかかる、聞き取りにくい、車をつける場所の特定が難しい、予約の車両番号が伝わらないなどの問題があるため、ゆっくり、はっきりと、時間をかけて話すようにしています。

- 高齢のお客さまが降りる際は、慌てさせないように対応し、コミュニケーションを取りながら必要な手伝いをするよう気を付けるようにしたり、意思疎通が難しいなど乗車後に様子が気になる場合には、乗車中の会話の中で、降りた後にどこに行こうとしているのかさりげなく聞くようにするなど、乗務員がコミュニケーションを通して、お客さまのニーズを引き出し、手助けできるように取り組んでいます。



参考資料2 認知症の人と家族の会東京都支部へのアンケート結果

検討会では、認知症の人と家族の会東京都支部の協力を得て、会員へのアンケート調査を実施するとともに、ご家族の方へのヒアリングを実施しました。そこから得られた様々な「生の声」をご紹介します。

(1) 認知症の方が日常生活で民間企業のサービスを利用する際に困ること。

○ 買い物

- ・ 通販で電話で注文した内容を本人が忘れてしまう。良心的なところは、注文内容に心当たりがあるかを確認するハガキを送ってくれ、連絡がなければキャンセルとの対応をとっており、助かったことがあった。
- ・ 通販は定期購入の方が得だと思って買ってしまいが、どういうスパンで何が届くのか管理できない。消費しきれない商品が棚に並んでいた。家族が解約しようとしても、どこに連絡すればよいか分からない、本人でなければ解約できないということもある。
- ・ 判断力がないことを奇貨にして、本人にとって不適切・不要な物・サービスを売りつけられてしまうことが不安。
- ・ いつも行くスーパーで同じものを何度も買ってきて、冷蔵庫が食べきれないでいっぱいになっていた。
- ・ 同じ物ばかり買ってしまふ。メモはしていてもメモを持って行かず、本当に必要なものを買えていない。近所のお店では忘れることを知ってくれているので、相応の対応をして見守ってくれる。
- ・ 目についたものを手に取ってしまうので、不要なものを買うことになる。近くの知り合いのお店は配慮してくれたが、気兼ねはあった。
- ・ 見栄を張って身の丈に合わないもの、いちばん高いものを買いたがった。パソコンを使えたらいいから買うといった、自分がありがたい姿を買い物で表現しているのではないか。使うことができないものでも、お店に勧められるままに買ってしまふ。
- ・ スーパーに買い物に行く際、立ち尽くすことが多く、列に並んでいる人なのか、周りの方を混乱させてしまうことがある。
- ・ カード支払いが多くなり、現金支払いの窓口が少ない。自分で支払う窓口での支払い方法の説明が分かりづらい。
- ・ 支払う場所、お金の種類、「チャージ」「カード」の意味がわからない。支払いに手間取り、後ろに並ぶ人、店員さんの対応が気になる。
- ・ スーパーの料金支払いや袋詰めなどのセルフ化が進み、戸惑う高齢者が多いように感じる。セルフだからと言って、一律にお客に任せるのではなく、高齢者の動き等を見てフォローが必要な人には手伝うなど、状況を見て柔軟な対応をしてほしい。

○ 金融機関の利用

- ・ 金融機関は専用窓口があればよいが、ATM は家族が不安で使わせることができない。
- ・ 銀行の ATM 利用の際、どのように操作してよいか分からなくなる場合がある。パネルを押したつもりでも反応しなかったり、思っていたような反応でないと不安になる。そうした時に、お店の人が寄り添って対応してもらえるとよい。
- ・ 通帳に借入れを見つけたので聞いたところ、本人は銀行で定期預金を下ろしたつもりだった。判断力の低下に付け込まれたように感じた。
- ・ 銀行でお金をおろしたい時など、どんな状態であっても「本人を連れてきて」と言われてしまう。「難しい」と言うと、今生活するお金が必要なのに「では後見人を立ててください」と言われてしまう。
- ・ 家族が細かな契約の管理を行うことは無理がある。成年後見が必要なケースもあると思うが、小さな日常の契約のために申立てをするには、使い勝手が悪すぎると思う。
- ・ 本人の状況を金融機関に伝え、家族が代理しての預金の引き出しあるいは何らかの本人名義の手続きがこれまでのようにはできなくなるのではないかと危惧し、伝えていない。金融機関が家族が代理しての認知症本人との取引について、どのようなマニュアルで臨んでいるのか、建前ではなく実際のところが知りたい。

○ 交通機関の利用

- ・ 駅の自動改札の通り方がわからず大変な思いをした。
- ・ 駅の IC カードの入金は券売機でのボタン操作やステップが多すぎて本人が分からず、付添者が入金するしかない。
- ・ 券売機の使い方もタッチパネルになり難しく使えず、駅員さんも少ない。
- ・ タッチパネルの表示が一定の時を超すと画面が消えて操作に戸惑う。
- ・ バス停の場所の説明のないところが多い。また、説明があっても内容が分かりづらい。

○ 携帯電話の契約

- ・ もう使えないから解約しようとする、「本人でないとできない」と言われ、結局解約できず、無駄な料金を支払わないといけない。
- ・ 携帯電話が使えなくなっているのに、本人がどうしても欲しくて、携帯ショップへ行って契約してきてしまう。
- ・ 携帯の契約内容を変えようとしたが、本人の意思が確認できないとできない。電気やガスの名義を変更することさえ、本人でないと難しい。家族が勝手に契約を変えてしまうという危険性も分かるが、そんなことはないのに、という思いもある。

(2) 認知症の方が日常生活で民間企業のサービスを安心して利用する上で、重要だと思うこと

○ 従業員の理解の促進

- ・ 組織的な教育が必要ではないか。人が加齢によって、肉体的、精神的にどのようなことが起きるのか、といった知識を身につけてほしい。
- ・ 接客する方の教育が必須。高齢化社会、5人に1人が認知症の時代に「身内に認知症がいる」など、個人の経験に基づく対応では、サービスの平準化、効率化が図れないと思う。
- ・ 認知症患者はまず「人」であり、「病気」であるという基本的な認識と理解がなければ、どんなに知識を持っても例にもならない。
- ・ 銀行員の方の接客が以前よりは優しくなったように感じる。認知症とその家族に対する接客研修等行われていると感じた。
- ・ マンツーマンで手助けをすると本人が不穏状態になってしまうことが多い。サービスを利用するにあたり、認知症高齢者が困っている時に声をかけてあげることが大切。
- ・ スーパー等では、どこにでも普通に認知症の方がいると思って、当たり前丁寧に接してほしい。ストレートに注意すると自分の行動を非難されていると思い、激高したりする。問題があったとしても、丁寧に接してもらえることで落ち着くこともある。
- ・ 買い物に行ったときに同じ物を買ってきてしまうため、「昨日買ってましたよ」と声掛けしていただきたい。

○ 高齢者が対応できるレジや窓口の設置

- ・ レジでとても時間がかかり、迷惑をかけることが多いので、他のレジを開けていただけると助かる。
- ・ カードやアプリ等、利用方法がわからずできない。会計は対面でしないと無理だと思う。
- ・ 昔ながらの窓口で切符を買う、改札に人がいるというのだったら、電車にも一人で乗れるのになと思う。ICカードは便利でも、昔と違うものはやはりできない。

○ 社会（地域）全体での理解促進

- ・ 民間企業も個人も含め、認知症の方も含めた顔見知りになる場がほしい。顔見知りになれば、もっとちょっとしたお手伝いや見守りができる。
- ・ 個人の尊厳を損なわずに社会で行動するには、関われる人がどれだけいるか、またどれだけサポート能力があるのかに尽きる。
- ・ 取組をしていることをそれぞれの企業等で共通のロゴマークなどで表示していただきたい。認知症の本人を疎外しないとのメッセージを知ることによって家族も安心する。

- ・ これからはパソコンが使えないとダメだと言われるが、どんどん追いやられて置き去りにされるのは、貧富の差よりも怖い。70～80代の方は、自分たちが厄介者扱いされているという思いがある。

参考資料3 高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会の検討状況

1 検討会委員名簿

座長	駒村 康平	(慶應義塾大学教授)
副座長	栗田 圭一	(東京都健康長寿医療センター研究所副所長)
委員	石崎 浩二	(三菱UFJ信託銀行株式会社執行役員)
	尾川 宏豪	(一般社団法人全国地域生活支援機構理事)
	黒田 美亜紀	(明治学院大学教授)
	澤登 久雄	(牧田総合病院地域ささえあいセンター長)
	村木 幸江	(イオン株式会社お客さまサービス部長)

2 検討会開催状況

- 第1回 2020年10月20日
- ・ 現状と課題の整理
 - ・ 委員発表
- 第2回 2020年12月1日
- ・ 相談事例から浮かぶ課題
 - ・ 委員発表
 - ・ ゲスト発表
- 第3回 2021年1月19日
- ・ 金融機関における取組
 - ・ 委員発表
 - ・ ゲスト発表
- 第4回 2021年2月12日
- ・ 商業部門における取組
 - ・ 委員発表
 - ・ ゲスト発表
- 第5回 2021年6月29日
- ・ 論点の整理
- 第6回 2021年10月1日
- ・ 取りまとめ案について
- 第7回 2021年12月24日
- ・ 取りまとめ
 - ・ 取りまとめ内容の展開について

※ 検討会の資料は、東京都のホームページに掲載しています。

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kiban/shisaku/koureikentou/index.html>