

令和2年度 老人保健事業推進費等補助金  
厚生労働省老人保健健康増進等事業

認知症に関する官民連携プラットフォームの  
普及に向けた調査研究事業  
報告書

令和3年3月

株式会社 日本総合研究所



**認知症に関する官民連携プラットフォームの普及に向けた調査研究事業  
報告書  
目次**

第1章 本事業の実施概要 .....	1
1. 本事業の背景と目的 .....	1
2. 本事業の実施方法 .....	2
第2章 認知症に関する官民連携の実証事例 .....	4
1. 対象地域 .....	4
2. 福岡市の取組事例 .....	6
3. 京都府の取組事例 .....	18
4. いわき市の取組事例 .....	29
5. 大和市の取組事例 .....	35
第3章 まとめと今後の課題 .....	42
1. 4自治体の取組からの示唆 .....	42
2. 今後の課題 ~認知症施策の官民連携の推進に向けて~ .....	46

# 第1章 本事業の実施概要

## 1. 本事業の背景と目的

2025年には認知症の人が700万人を超えると言われる中、令和元年6月に策定された「認知症施策推進大綱」では、「共生」と「予防」を両輪に、身近な小売・金融・交通などを含めた「認知症バリアフリー」「バリアフリーのまちづくりの推進」が掲げられた。「高齢者の5人に1人が認知症」という状況においては、地域社会全体で「認知症にやさしい地域づくり」を進め、地域社会全体として、認知症の人を受容し、認知症になっても、生き生きと自分らしく暮らし続けられる環境を整備していくことが肝要である。

そのためには、行政のみだけではなく、アカデミア(学)を含めた民間の力を活用し、産官学が一体となって、「暮らし」全体にわたって、且つ継続的に「認知症の人にやさしい」地域に向けた環境整備を行っていく必要がある。その際の「街づくり」においては、官民での連携、とりわけ、医療や介護の事業者に留まらない、日常の暮らしを支える小売・交通・金融・生活サービス等の幅広い事業者の主体的な参画が欠かせない。

実際、政府の認知症施策推進大綱に先立つ形で、各地域において、多様な民間事業者と連携し、「認知症の人にもやさしい街づくり」に取り組む動きが加速しつつある。

平成30年度には「認知症施策における官民連携の好事例に関する調査研究事業」として各地域での取組の調査が行われ、令和元年度は「認知症施策における官民連携プラットフォーム構築に関する調査研究事業」として、福岡市、神戸市、京都エリアでの行政・イオンとの連携など各地の取組に併走しながら調査研究が実施された。今後、先行する自治体をベンチマークとして、同様の取組が全国に広がっていくことが期待される。とはいえ、現時点では「認知症フレンドリーシティ・プロジェクト」の一環として福岡版認知症アクションアライアンス(DAA)の立上げに取り組む福岡市においても、ようやくDAAへの参画候補となる民間企業に打診をし、DAA立上げの準備を進めているところであり、本格的な官民連携での取組は令和2年度以降となる。多業種での連携協議会を開催し、議論を重ねつつある京都府でも同様の状況である。

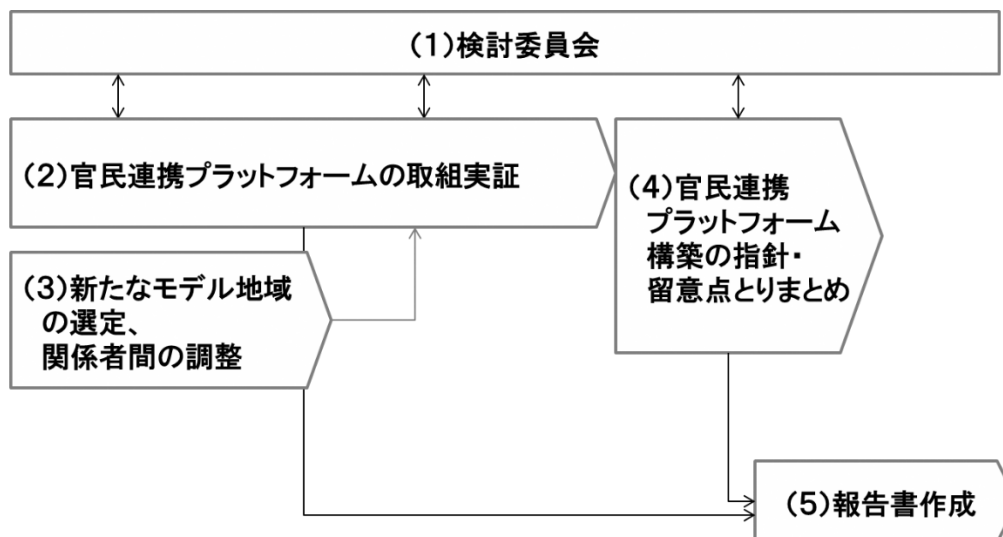
上記のような状況を受け、本調査研究では、特に「生活に密着する多様な業種での協議会」を立上げ、街づくりを進めようとしている自治体にフォーカスをあて、その具体的な取組に併走しながら調査研究を行うことで、自治体が推進役となって「認知症にやさしい街づくりに向けた官民連携の取組み」を立上げ、進める際の課題を整理する。

なお、先行事例といえる京都府や福岡市での事例は参考となる部分が多いものの、自治体規模、地域に立地する事業者の規模という観点で、一般的な規模の基礎自治体がベンチマークとして参考にすることが難しい面もある。従って、本調査においては、政令市規模ではない、一般的な規模の自治体での取組も調査研究の対象とし、なるべく多くの自治体・地域の参考となることを目指した。これらの先行自治体が、立上げや具体的な推進に向って実際にぶつかっている壁、課題、それを乗り越える際のポイント等は、今後、各地域で進むことが期待される「認知症の人にやさしい官民連携での街づくり」へのヒントとなることが期待される。

## 2. 本事業の実施方法

前述の目的・背景を踏まえ、本調査研究では以下の内容にて、検討・整理を進めた。

図表1 本事業の実施フロー



### (1) 検討委員会の設置・運営

調査研究の各種検討を円滑かつ効果的なものとするために、認知症にやさしい地域づくりに関して知見を有する有識者、実務者からなる検討委員会を設置・運営し、調査内容や調査結果の整理・活用に関して適宜確認・助言を得る場とした。

図表 2 検討委員会委員(五十音順・敬称略 ○:委員長)

氏名	所属先・役職名
石山 麗子	国際医療福祉大学大学院 教授
滝口 和央	川崎市幸区役所地域みまもり支援センター(福祉事務所・保健所支所) 地域ケア推進課 企画調整係長
○田中 滋	埼玉県立大学 理事長
徳田 雄人	特定非営利活動法人 認知症フレンドシップクラブ 理事
中村 早苗	京都府 健康福祉部 高齢者支援課 地域包括ケア推進係
鳥島 遥	東京海上日動火災保険株式会社 個人商品業務部 ヘルスケア室 企画開発グループ
三宅 香	イオン株式会社 執行役 環境・社会貢献・PR・IR 担当

(2) 官民連携プラットフォームの取組実証

多業種の民間との連携した取組を進める自治体として福岡市、京都府の取組について、自治体担当者とも連携しながら、具体的な取組に併走し、事例として調査を行った。

(3) 新たなモデル地域の選定、関係者間の調整

福岡市や京都府に加えて、人口 10～30 万人程度の一般的な規模の自治体においてモデル的に官民連携の取組を進めつつある地域として、福島県いわき市、神奈川県大和市を選定し、官民連携プラットフォームの立ち上げに伴走し、事例として調査を行った。

(4) 官民連携プラットフォーム構築の指針・留意点取りまとめ

モデル実証における取組のプロセスを通じて、推進にあたっての課題や留意点を整理し、他地域での展開の際のヒントとなるようにポイントの取りまとめを行った。

(5) 報告書作成

(1)～(4)における一連の調査研究の内容について、報告書の取りまとめを実施した。

## 第2章 認知症に関する官民連携の実証事例

### 1. 対象地域

第1章に記載の本事業の目的の実現に向けて、モデル地域にて官民連携での取組を実践（並行支援）した。モデル地域は令和元年度調査研究（認知症施策における官民連携プラットフォーム構築に関する調査研究事業）でのヒアリング事例、公開情報での収集事例を踏まえて、①福岡市、②京都府の2地域を選定した。福岡市や京都府に加えて、人口 10～30 万人程度の一般的な規模の自治体においてモデル的に官民連携の取組を進めつつある地域として、福島県いわき市、神奈川県大和市を選定した。

各地域における実証概要について以下に示す。

#### 【実証概要】

##### (1) 福岡県福岡市

イギリスの認知症アクションアライアンス(DAA)に代表されるように、「認知症の人にやさしい街づくり」に向けては、地域単位での行政、民間事業者、当事者等、さまざまなステークホルダーからなる「連携プラットフォーム・協議体」の組成が一つの有効な手段と考えられる。

産官学&市民(当事者含む)による「認知症にやさしい街づくり」に向けた協議体・プラットフォームの一つである「日本版 DAA」の立上げを側面支援するとともに、他地域への展開への示唆を得る。

##### (2) 京都府

京都府では、高齢者や認知症の方に身近なモノやサービスを提供する企業が異業種連携により、認知症にやさしいモノやサービスを検討し、実践する取組として、令和元年度より「認知症にやさしい異業種連携協議会」を設置し活動を行っている。今年度は、50 を超える企業が参画し、セミナー開催などに加えて、新しい認知症関連サービスを創造するワークショップを異業種の民間企業チームで取り組むなど、実践につながる取組を行っており、先進的な事例として示唆を得る。

##### (3) 福島県いわき市

政令市等に限らず、「認知症の人にやさしい街づくり」を進めていく上では、生活・暮らしに密着した民間事業者と連携が必要になると考えられる。連携を進めるにあたって、企業の立地状況等を考えれば、必ずしも「プラットフォーム・協議体」のような組織体をはじめに作ることが唯一の手段ではない。

いわき市では、認知症の人本人が参画する「本人ミーティング」に令和2年度より本格的に取り組み始めた。この本人ミーティングで本人同士の対話を通じて、明らかになった本人の希望を起点として地域の民間企業との連携が模索された。「本人の希望・意向」をきっかけとする民間企業との連携は自治体規模を問わず、有効かつ、実行可能だと考えられる。

#### (4) 神奈川県大和市

大和市は「認知症1万人時代に備えるまち やまと」宣言の発表や全国で初めてはいかい高齢者個人賠償責任保険を導入するなど、認知症施策に積極的であるが、民間企業との連携について課題意識があり、民間企業との連携を模索していた。

認知症の人・家族の生活に即したサービスについて民間企業との連携を検討する中で、認知症の方の買い物を支援する観点からショッピングモールと連携した取組を実施することし、イオンモール大和との調整を進めている。

本年度実施された調整の経緯や今後取組を検討するテーマについて、政令市規模ではない自治体での取組例として示唆を得る。



## 2. 福岡市の取組事例

### (1) 福岡市「認知症フレンドリーシティ・プロジェクト」の全体像

福岡市は、超高齢社会にあっても、市民の「生活の質」を上げていきたいという思いから、平成 28 年 6 月に、すべての団塊の世代が 75 歳以上となる、2025 年のあるべき姿から逆算し、どのような手を打っていくべきかを記した「福岡市保健福祉総合計画」を策定した。この中で、「“配る福祉”から“支える福祉”へ」「“支えられる側”から“支える側”へ」という理念を掲げ、政策に対する発想をこれまでとは大きく転換することを宣言した。

この理念の下、超高齢社会に即した新たな社会システムづくりを加速させるためには、具体的なアクションを推進する戦略が欠かせないとの考えから、平成 29 年 3 月に、「福岡市健康先進都市戦略」を策定した。さらに、平成 29 年度 7 月に、「人生 100 年時代」の到来を見据え、誰もが 100 歳まで健康で自分らしく生き続けられる持続可能な「健寿社会」の実現を目指し、保健医療分野における新戦略「福岡 100」の開始を宣言した。「福岡 100」においては健康・医療・介護だけでなく住まいや地域づくり、働き方等も含めて産学官民“オール福岡”で 100 のアクションを 2025 年までに実施することが予定されている。

この「福岡 100」の中でも、認知症施策は非常に重要なリーディング事業として位置づけられている。認知症施策全体を「認知症フレンドリーシティ・プロジェクト」と総称し、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に向け、オール福岡で取組が進められている。平成 30 年度からは、認知症の人の見守りや、市民に対する認知症の普及啓発等の取組を継続するとともに、ユマニチュードの普及拡大や認知症にやさしいデザインガイドラインの策定等新たな取組を推進している。

図表3 認知症フレンドリーシティ・プロジェクト



出所:福岡市保健福祉局認知症支援課提供資料

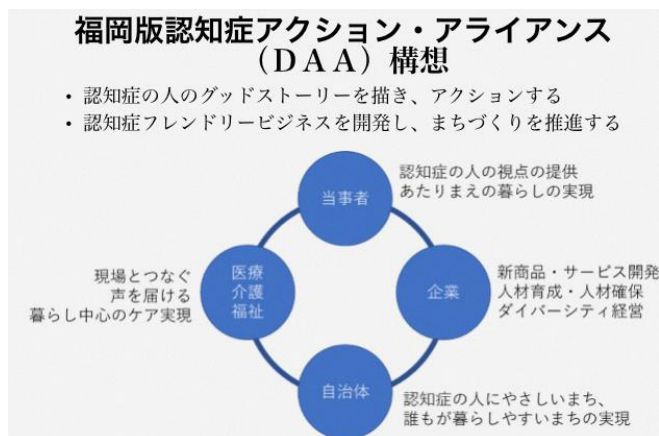
## (2) 福岡版認知症アクション・アライアンス(DAA)構想

この「認知症フレンドリーシティ・プロジェクト」の次の展開として、福岡版認知症アクション・アライアンスの構想が進みつつある。

モデルとなっているのはイギリスでの **Dementia Action Alliance (DAA)** である。イギリスでは認知症について国家戦略として取り組むことが打ち出され、民間と官公庁等さまざまな主体が連携して認知症施策に取り組む例が増えている。それぞれの都市ごとに **Dementia Action Alliance (DAA)** というさまざまな主体からなるネットワーク組織が立ち上げられている。さまざまな組織・団体が連携し、それぞれの街で「認知症フレンドリーシティ」の実現を目指した取組が行われており、代表例として知られるのはプリマス市である。平成 23 年に **DAA** が立ち上げられ、高齢者団体、行政、図書館、学校・大学、病院、教会、海軍基地、バス会社等さまざまな団体が参画し、当事者の声を取り入れながら、業種・業界を横断して「認知症フレンドリーシティ」に向けた取組が進められている。

令和元年度からは、福岡市においても「認知症フレンドリーシティ」の実現に向けて、福岡市版認知症アクションアライアンス(DAA)を構想に向けた検討を開始することとなった。本調査研究事業では、その準備段階のプロセスに並走しながら、こうした官民連携の意義、連携を進めていく上での課題や留意点等について示唆を整理することを試みた。

図表4 福岡版認知症アクション・アライアンス(DAA)構想



出所:福岡市保健福祉局認知症支援課提供資料

令和2年度のアクションアライアンス(DAA)の立ち上げに向けて、昨年度に引き続き企業への打診・勉強会を実施した。本報告書作成時点(令和3年3月)での合計参加企業は約 80 社となっている。

#### <主な参加企業>

- インフラ:九州電力、西部ガス
- 交通:九州旅客鉄道、第一共通産業、筑豊電鉄、西日本鉄道、福岡第一交通
- 通信:NEC、コアラ、ドコモ CS 九州
- 情報:オールアバウト
- 人材:オールアバウトライフワークス
- 薬局:総合メディカル、タカラ薬局、Hyuga Pharmacy、ミズ
- 小売:イオン九州、ローソン
- 住宅・リフォーム:都市再生機構、パナソニックエイジフリー、UR リンケージ
- 不動産:JLL
- 飲食・サービス:スタジオパラディソ、増田石油、山口油屋福太郎、吉本興業
- 家具:イトーキ
- 家庭用品:ニチリウ永瀬、プラッツ
- 金融、証券:SMBC 日興証券、福岡フィナンシャルグループ、三井住友銀行
- 医療・介護:社福朝日新聞厚生文化事業団、社福シティケアサービス、SOMPO ケア、日本赤十字九州国際大学、原土井病院、福岡医療団、福岡地所シニアライフ、福岡福祉向上委員会、ベネッセスタイルケア
- 医療・介護サポート:エクサウィザーズ、エーザイ、大日本住友製薬、ミライロ、メディヴァ
- ICT:QT ミディア、京セラコミュニケーションシステム、正興 IT ソリューションズ
- その他:有限責任監査法人トーマツ 等

### (3) 構想から勉強会に至るまで

福岡版 DAA 構想の具現化に向けて、福岡市の保健福祉局高齢社会部認知症支援課、地域の在宅医療医師、介護事業関係者、認知症ライフサポートワーカー(認知症フレンドリーシティプロジェクトの中で、認知症とともに生きる人のよき伴走者として、地域の中で活動する医療・介護の有資格者)等の有志が発起人となり、検討が進められた。

令和元年 11 月のキックオフミーティングの実施に先立ち、令和元年6月頃から定期的な話し合いの場が開催され、令和2年度以降の福岡版 DAA のコンセプト、具体的な活動内容、立上げの準備としての勉強会の内容やプログラム等について繰り返し検討が行われた。

認知症の人の「暮らし」を考えれば、DAA を具現化していく際には、衣食住等の生活に密着した企業の参画が欠かせない。医療・介護の関係者とは違い、認知症の人と接する機会が少ない、

もしくは接していてもそれほど意識されることがない民間企業の人々に、いかにして「認知症フレンドリーシティ」というコンセプトを理解してもらい、「自分事」として参画してもらえかが大きな課題であった。

そこで、さまざまな機会を通じて企業への案内が行われた。例えば、福岡市が事務局を務め、福岡市に立地する有力企業等が参加する九州・アジア経営塾(KAIL)の会合の場を活用した告知・案内等である。単にイベントを告知するのではなく、認知症に関する理解を深め、「認知症フレンドリー」であることの重要性を啓発する勉強会を実施した上で、キックオフミーティングの案内が行われる等、案内の仕方にも注意が払われた。加えて、有志の話し合いでも、認知症の人の暮らしに深く関わる主体として参画を期待する企業がリストアップされ、必要に応じて個別の声掛け・案内が行われた。

#### (4) 令和2年度 of 取組状況

##### ① 勉強会(NEXT ミーティング)

福岡市版 DAA～認知症にやさしい多業種連携協議会(仮称)～の立上げに向けて、令和2年度までに計8回の勉強会(NEXT ミーティング)をオンラインにて実施した。前述のとおり、参加企業数は合計で約 80 社に及ぶ。なお、昨年度は講堂での実施であったが、今年度は新型コロナウイルスの影響を受けオンライン(Zoom)での実施となった。

図表5 勉強会(NEXT ミーティング)実施状況

	日程・実施方法	実施事項
第1回	令和元年11月25日 (月) 14:00～18:00 (あいろん講堂)	<ul style="list-style-type: none"> <li>講演①「認知症フレンドリー社会」 認知症フレンドシップクラブ理事 徳田様</li> <li>認知症当事者とのディスカッション、参加者によるグループディスカッション</li> </ul>
第2回	令和2年1月20日 (月) 14:00～18:00 (あいろん講堂)	<ul style="list-style-type: none"> <li>講演①「認知症に関する国の動向、民間企業の取組事例」 日本総研 紀伊</li> <li>認知症当事者とのディスカッション、参加者によるグループディスカッション</li> </ul>
第3回	令和2年6月17日 (水) 14:00～15:30 (Zoom)	<ul style="list-style-type: none"> <li>講演①「新型コロナウイルス感染症が認知症の人に与える影響について」 たろうクリニック院長 内田先生</li> <li>講演②「認知症当事者、医療・介護関係者を交えたセッション」 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 認知症当事者、内田先生、医療法人社団誠仁会 在宅部次長 覚様 のディスカッション</li> </ul> </li> </ul>
第4回	令和2年6月18日 (木) 14:00～15:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>講演①「経済産業省における認知症施策」 経済産業省 課長補佐 廣兼様</li> </ul>

	(Zoom)	<ul style="list-style-type: none"> <li>講演②「大牟田市におけるクロネコ DM 便委託活動について」ヤマト運輸株式会社久留米主管支店様</li> <li>講演③「認知症とともに暮らす社会の実現に向けて：環境デザインからのアプローチ」株式会社メディア様</li> </ul>
第5回	令和2年7月31日 (金) 14:00~16:00 (Zoom)	<ul style="list-style-type: none"> <li>「本人の希望を実現するプログラム(楽しくおでかけ編)」の企画・検討</li> <li>リサーチの視点、ビジネスの可能性等について参加者同士のグループワークの実施</li> </ul>
第6回	令和2年9月24日 (木) 14:00~16:00 (Zoom)	<ul style="list-style-type: none"> <li>「本人の希望を実現するプログラム(楽しくおでかけ編)」の実証結果報告</li> <li>実証動画視聴後の参加者同士のアフタートークの実施</li> </ul>
第7回	令和2年12月18日 (金) 14:00~16:00 (Zoom)	<ul style="list-style-type: none"> <li>これまでのNEXTミーティングの振り返り</li> <li>認知症の人の社会参画の場である「Dアクティブ」の紹介</li> <li>福岡市版DAA～認知症にやさしい多業種連携協議会(仮称)～の趣旨説明、行動目標の共有</li> </ul>
第8回	令和3年3月19日 (月) 14:00~16:00 (Zoom)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dアクティブで実際に働いている認知症当事者の方と雇用事業主、パートナーによる座談会</li> <li>認知症にやさしい園芸用品開発の報告</li> <li>福岡市DAAの設立予告</li> <li>参加者同士のフリーディスカッション</li> </ul>

## ② 本人の希望を実現するプログラム(楽しくお出かけ編)

認知症の人が街で安心して暮らしていくための活動の一環として、令和2年7月に「本人の希望を実現するプログラム(楽しくお出かけ編)」を実施した。

本プログラムは、認知症当事者(女性)がスタッフとともに大型商業施設 island eye を訪ね、ショッピングや外食を一緒に楽しむ様子のビデオ撮影や発話記録を行ったものである。本プログラムを通して、お出かけや買い物といったご本人がやりたいことを実現しながら、認知症の人の心理やニーズをリサーチしビジネス開発につなげることを目指している。

図表6 商業施設 island eye の様子



出所:island eye に関するニュース記事

本プログラムは大きく①事前ヒアリング、②お出かけ、③専門家分析、④事後ヒアリングの4つの工程で実施された。①事前ヒアリングでは、認知症当事者のお出かけに対する意識や現状のヒアリングを事前に行った。②お出かけでは、スタッフとともに商業施設 island eye を訪ね、ショッピングや外食の様子のビデオ撮影や発話記録を行った。また、お出かけ中は認知症当事者にウェアラブルカメラをつけてもらい、ご本人からの視点の撮影を行った。商業施設へはバスで向かい、施設の中ではスーパーでの買い物、フードコートでの食事、本屋での買い物、100円ショップでの買い物を行った。③専門家分析では、医療・介護の専門職の方から撮影した動画視聴後に意見を伺った。④事後ヒアリングでは、認知症当事者にお出かけの感想をヒアリングした。また、本プログラムの実証結果は第6回 NEXT ミーティングにて報告され、参加者からもさまざまな意見を伺った。

事前ヒアリングで、お出かけに対するご本人の嗜好を確認したところ、ワイワイすることや友達と出かけることが好きな社交的な方であることが分かった。しかし、過去にお出かけをして迷った経験があることや目的地に向かうだけで精一杯であることから、現在はお出かけをすることはハードルが高いと本人は考えていた。普段の買い物は近所のスーパーで済ませており、一人で外出すると不安ごとが多くて買い物に集中できず、購入リストを書いていたとしても買い忘れることが多々ある。また、物欲もあまりないとのことであった。

本プログラムを通して、施設には4時間弱滞在しており、事前の想定よりも長い時間各店舗に滞在した。また、事前ヒアリングにて物欲はあまりないとの発言があったが、商品等の購入だけでも約4,000円弱の支出、移動も含めると約8,000円の支出があった。お出かけ中は終始楽しそうな様子

であり、事後ヒアリングにおいても、諦めかけていた「お出かけ」ができた喜びから「生き方が変わった」との発言があった。

お出かけ中の一つ一つの具体的な行動・行為、及び専門家や勉強会参加者の意見から得られた注目すべき点・学びを整理すると以下ようになる。モノを選ぶ行為や人に教える行為には価値があることや、ウィンドーショッピングによる連想効果が昔のことを思い出す助けとなることなど、認知症の人が日常生活を楽しく過ごすためのヒントを得ることができた。また、「ユニバーサルデザインによる環境のデザインが大事」「人と一緒にいるような安心できる環境をテクノロジーで代替できるかもしれない」「ラクになるだけの商品やサービスは受け入れられづらいかもしれない」といった今後の商品やサービスの開発につながる示唆を得ることができた。

図表7 本人の希望を実現するプログラム(楽しくお出かけ編)の結果

プログラム	行動・行為	注目すべき点・学び
スーパーでの買い物	<ul style="list-style-type: none"> <li>売られている食材を使ってできる料理を自ら考え、同行したスタッフに教えていた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>モノを選ぶ行為からインスピレーションを得ることができる。</li> <li>人に教える行為は、自分の力を発揮しそれを聞く人がいるという豊かな時間である。</li> </ul>
スーパーでの買い物	<ul style="list-style-type: none"> <li>かけるだけでサラダが完成するドレッシングなど手軽になる・便利になるモノへの抵抗感を持っていた。「便利さ」に頼ることによる自分の能力低下への不安を語っていた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ラクになるだけの商品やサービスは受け入れられづらいかもしれない。</li> </ul>
100円ショップでの買い物	<ul style="list-style-type: none"> <li>買う必要があったモノを思い出したり、欲しいモノの場所を自ら探したりするなど、「人と一緒にいる」だけでサポートされなくてもさまざまなことを思い出し実行できた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人と一緒にいるなどの「安心できる環境」を作り出すことが重要である。</li> <li>一方で、テクノロジーによって「安心できる環境」を代替できるかどうかは議論の余地がある。</li> </ul>
本屋での買い物	<ul style="list-style-type: none"> <li>本のタイトルを見ながら、刺繍が流行っていたことなど昔のことを思い出して語った。</li> <li>「今はもう刺繍をできない」というネガティブなことも楽しそうに語った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本を媒介にして自分語りやすくなり、その人の好みや歴史を知るきっかけになる。</li> <li>ウィンドーショッピングによる連想効果も昔のことを思い出す助けとなる。</li> </ul>
レジやバス乗車における決済	<ul style="list-style-type: none"> <li>ICカードのタッチを忘れることがあった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今回、同行スタッフの行動をまねる場面が多々見られた。他人を「まねる」ことで自分のすべき行動を忘れることを防止する効果を今後より利用できるかもしれない。</li> </ul>
施設内の移動	<ul style="list-style-type: none"> <li>お手洗いやエレベーターなどの案内表示を見ることはなく、同行スタッフが向かう方向に合わせて歩くことがあった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユニバーサルデザインによる環境のデザインも大事になる。</li> </ul>

### ③ D アクティブ

認知症 (Dementia)の方がアクティブに社会参加できる場の創出を目指す「D アクティブ」が始動した。D アクティブは、「認知症の方が住み慣れたまちで、安心して暮らし続けられる社会の実現」「認知症の人が希望をもって生きる共生社会の推進」「市民や企業の認知症への理解を深め、主体的に取り組むきっかけづくり」を目的に掲げ今後も展開予定である。

現在は、勉強会に参加していた宮脇書店が福岡市版 DAA の趣旨に賛同し、月1回/2時間程度、認知症の人が書店の店員としてパートナーとともに働く場を提供している。仕事内容としては本棚の整理整頓、掃除、コミックのパッキングをお願いしている。令和2年10月に本取組を開始し、働いている認知症の人からは、「月1回の書店で働く日が早く来ないかいつも心待ちにしている」「認知症になってからできないことが多くなり自信を失っていたが、お仕事を通してやればできると自信がついてきている」など非常にポジティブな意見を頂いている。

就労の場を提供できているのは現状お一人のみである。働くことを希望している認知症の方は他にもいるのが、宮脇書店の他に就労の場を確保できていない。認知症ご本人の就労の場については一昨年各所に声かけをしているが、現在に至るまで確保に苦労している状況であり、就労の場の拡大が今後の検討課題の一つとなっている。

### ④ 認知症の人にやさしいデザインの広がり

福岡市は「認知症の人にもやさしいデザインの手引き」を令和2年3月に策定した(同年6月に市長が公表)。本手引きでは、認知症の人を含む多くの方がより過ごしやすい環境を整える30のポイントをまとめている。認知症の人が居住する自宅や施設等だけでなく、外出先などの多くの建物で認知症の人にもやさしいデザインが取り入れられ、認知症の人が暮らしやすい環境の整備を促進することを目的として策定された。なお、本手引きの検討の経緯として、平成30年4月に施設従事者や学識経験者等により構成される「福岡市認知症にやさしいデザインガイドライン策定委員会」を設置、令和元年度には一部のデザインの公民館への試験導入が進められてきた。

この手引きの発表を受けて、勉強会に参加していたニチリウ永瀬(福岡市に本社を置く肥料・飼料卸売商社。肥料の販売や製造・加工、園芸用品・資材の販売等を行う。)が、認知症にやさしいデザインを取り入れた園芸用品(園芸バッグ、敷物、作業着)を開発した。園芸バッグにはポケットにスコップや手袋等の絵が描かれており、どこに何を入れておくべきか分かりやすいデザインとなっている。作業中に道具を置いておく敷物にも、園芸バッグ同様に絵が描かれておりどこに何を置いておくべきか分かりやすくしている。作業着はエプロンの形をしているが、結ぶのが難しいことから紐を取り除くなど、簡単に脱着できるような作りになっている。これまで外部の有識者や介護現場の方に協力をいただき開発を進めてきたが、現在もデイケアセンターにて開発した園芸用品を実際に使ってもらい改良を進めている。また、この認知症の人にもやさしいデザインを取り入れた看護小規模多機能型居宅介護施設「香風館」が令和3年4月に福岡市にてオープン予定である。



図表8 認知症の人にもやさしいデザインの手引き 表紙



出所:福岡市ウェブサイト

⑤ ユマニチュードを学ぶアプリの配信開始

令和2年6月、福岡市と株式会社エクサウィザーズが協力して開発したユマニチュードを学ぶアプリ「CareWiz(ケアウィズ)」の無償配信が開始された。ユマニチュードとは、言葉や身振り、目線などによる包括的なコミュニケーションに基づいたケア技法であり、認知症の人とのコミュニケーションに有効なケア技法として知られている。福岡市とエクサウィザーズは平成 28 年度からユマニチュードに関する実証研究を進めてきており、平成 30 年に開始した認知症フレンドリーシティ・プロジェクトの中でもエクサウィザーズはユマニチュードの普及啓発事業を行っている。

CareWiz は「ユマニチュードのケア技法を学べる解説動画の視聴機能」「専門資格を持つユマニチュード認定インストラクターへの電話相談窓口」「AI を利活用した検索による認知症関連サービスへのアクセス機能」を装備している。

図表9 ユマニチュードを学ぶアプリ CareWiz



出所:エクサウィザーズウェブサイト

## (5) 来年度以降の活動方針

令和3年4月もしくは5月に、福岡市版 DAA～認知症にやさしい多業種連携協議会(仮称)～の立上げを市長から宣言予定である。当初は令和3年2月の立上げを予定していたが、新型コロナウイルスの影響で時期が後ろにずれる形となった。福岡市版 DAA の設立目的は、あらゆる関係者が連携しながら認知症について知る・考える・つながる・行動することであり、今後の展望は、認知症にやさしい商品やサービスを開発することで、認知症の人や支える人の社会参加・活躍を促進する社会を実現していくことである。なお、商品やサービス開発については継続性をもって持続可能な形で進めるために、ボランティアではなくあくまでビジネスとして推進することを想定している。

具体的な事業展開の方向性としては、勉強会(NEXT ミーティング)、ビジネス創造の場の提供、本人の希望を実現するプログラム、及び認知症の人の活躍の場の創出(D アクティブ)の4つが想定されている。勉強会については、福岡市版 DAA 立上げ後、1回目の勉強会を6月に実施予定である。勉強会の中では、ビジネスにつながる新たなアイデアを生むために、認知症当事者と参加者が直接話せる機会を引き続き設けることを予定している。また、これまで全8回の勉強会を実施しているが、最初から参加している企業と最近参加しはじめた企業では認知症に関する知識量が異なるので、新規参加企業には適宜フォローを行う予定である。ビジネス創造の場の提供については、これまで同様、認知症当事者との対話を実施することに加え、他業種同士の連携の推進・マッチング支援を実施することを予定している。本人の希望を叶えるプログラムや D アクティブについても今年度から引き続き実施し、その成果を企業に紹介することでビジネス創造に向けたアクションを起こしてもらうことを想定している。

## (6) 福岡市での取組を通じた示唆と課題

来年度(令和3年度)の福岡市版 DAA 設立に向けた準備として、去年度(令和元年度)の開催分も含めると計8回の勉強会が開催された。昨年度は約 40 社の参加であったが、今年度は約 80 社と合計参加企業数が増えてきている。また、今年度はお出かけを通して当事者の普段の生活を垣間見るという新たな試みも行われた。これらの取組を通じて、企業側の認知症に関する「インプット」は進んだものと思われる。

一方で、こうしたインプットを踏まえて、具体的な商品やサービスの開発という「アウトプット」につなげた事例はまだ限定的である。ここでは、福岡市の取組におけるインプットの段階とアウトプットの段階から抽出される示唆と課題をそれぞれ整理したい。

### ① インプットにおける示唆：当事者の日常生活の様子から新たな気づきを得られる

去年度は勉強会にて当事者と参加企業が直接対話する機会が設けられたが、今年度は本人の希望を実現するプログラム(楽しくおでかけ編)を通して当事者のリアルな日常生活を垣間見る機会が設けられた。民間企業が単独で認知症の人の生の声を聞く機会を得ることは難しく、「本人の生の声を聞きたい」という企業側のニーズは大きいものと思われる。こうした機会を通して参加企業に当事者目線が醸成されることが期待される。

今回、本人の希望を実現するプログラム(楽しくおでかけ編)から、さまざまな示唆を得ることができた(図表 7 参照)。ここで得られた示唆は、アンケートやヒアリングによるニーズ調査だけでは得ることが難しいものも含まれると考えられる。今回のお出かけのような本人自らがしたいことを実際に経験する中で、普段は潜在化していたニーズが顕在化することが期待される。また今回、当事者の困りごと解決という側面からのアプローチのみならず、当事者の日常生活における「楽しさ」を実現するという新たな視点を得た企業も多かった模様である。実際、当事者がワクワクしている姿を見ることができ有益であったという企業の反応は多い。参加企業が今回の取組から得た新たな気づきをそれぞれ社内に持ち帰り、自社が当事者に対して何ができるのか考えを巡らせることが期待される。

### ② インプットにおける課題：自分の意見を伝えられる認知症当事者が少ない

本人の希望を実現するプログラム(楽しくおでかけ編)から新たな気づきを得ることができたが、まだお一方の実証しか行うことができていないのが現状である。認知症の人といっても、年齢、性別、症状の進行度合い、価値観等が多様であり、日常生活での困りごとやニーズも多様である。そのため、お一人の実証結果から認知症の人が全般的に抱えるニーズについて語るのは留意が必要である。本来であれば、多様な当事者に参画いただき、その中から共通してみられるニーズを抽出して商品・サービス開発につなげることが理想である。しかし、取組に協力いただける当事者、特に自分の言葉で自分の意見を伝えることができる当事者の確保が困難である。市の担当課の方によれば、就労を希望する認知症の人は確保できているものの、そうした人は決められたことをできる人であって、人前で自分の意見を伝えることは難しいとのことである。認知症の人の生の声からビジネス

展開につなげるためにも、自分の意見を表明できる認知症の人を確保する、もしくは現状難しくとも認知症の人が自分の意見を表明できるよう導くことが重要であると考えられる。

### ③ アウトプットにおける課題：ビジネス展開に向けた企業同士の連携促進が必要

企業は勉強会を通してさまざまな学び・アイデアを得ることができたと思われるものの、商品やサービスの開発という具体的なビジネス展開につながった事例がまだ数が限られている。単独の企業だけではアイデア出しからビジネスとして商品やサービスのアウトプットにつなげるには時間と労力がかかる。また、単独の企業だけではどうしても解決できない課題も存在する。そのため、関連企業が横断的に連携することが望ましいと考えられる。

現状、企業同士の連携により具体的な商品・サービス開発に至った事例はないものの、企業間連携の兆しは見え始めている。例えば、参加企業から他企業に勉強会への参加の呼びかけが行われるようになってきている。また、勉強会での企業同士のフリーディスカッションの場においては、さまざまな業種の参加者から多くの意見が出され、活発な意見交換・ディスカッションが行われている。勉強会後のアンケートにおいても、当事者のため自社に何ができるかを考えることは当然だが、他社の意見は大変参考になるとの声が寄せられている。こうした交流を契機として、ビジネス展開に向けた企業間連携に発展していくことが期待される。

### ④ アウトプットにおける示唆：小規模な商品・サービス開発から始めることも有効

前述のとおり、商品やサービスの開発という具体的なビジネス展開があまり進められていない状況の中、勉強会に参加していたニチリウ永瀬が認知症にやさしいデザインを取り入れた園芸用品を開発した。他社と連携する等、規模の大きい商品・サービス開発はハードルが高い場合には、まずは園芸用品のような比較的小規模で進められる開発から着手し、その後ビジネスをさらに展開していくことも有効だと考えられる。実際、ニチリウ永瀬では今後の方向性として、今回開発した園芸用品で作った野菜・果物を使った「料理」の領域でビジネス展開することを考えている。また、こうした小規模な商品開発の事例を勉強会等で紹介していくことで、これなら自社でもできるのではないかと商品・サービス開発のハードルへの意識を小さくすることも期待される。

### 3. 京都府の取組事例

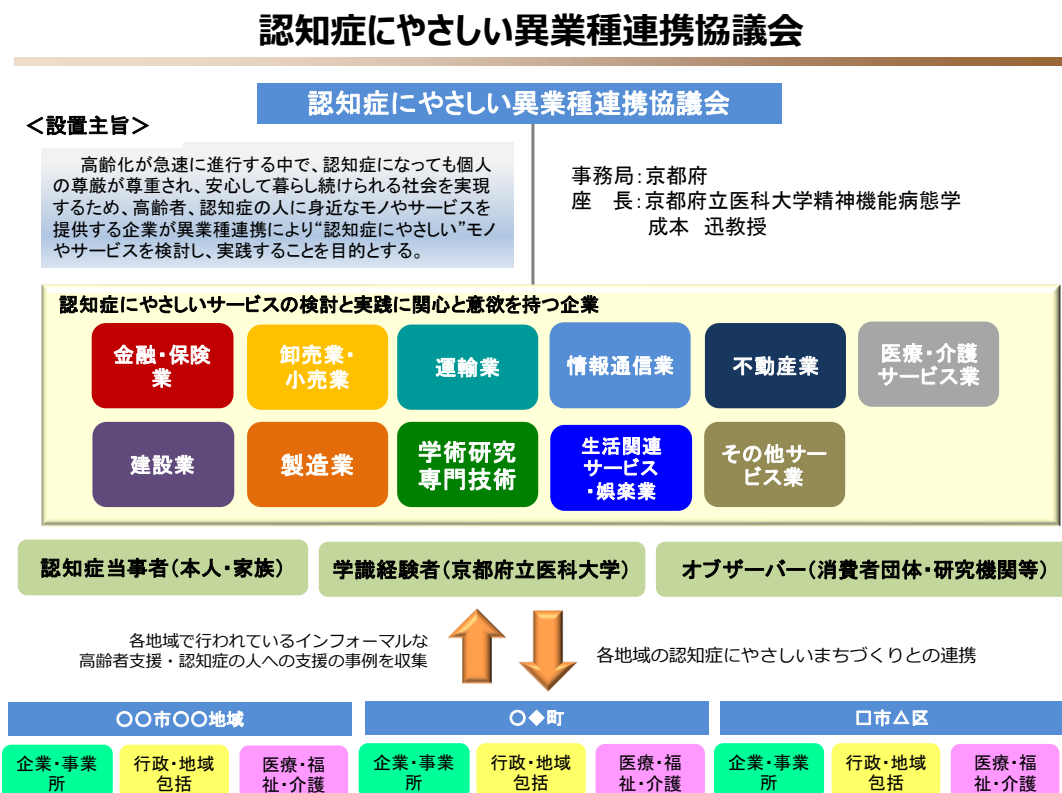
#### (1) 京都府「認知症にやさしい異業種連携協議会」の概要

高齢化が急速に進行する中で、2025年には高齢者の5人に1人が認知症になると見込まれるなど、認知症とは誰もがなり得るものである。認知症になっても個人の尊厳が尊重され、安心して暮らし続けられる社会を実現することを目指し、京都府では、高齢者や認知症の方に身近なモノやサービスを提供する企業が異業種連携により、認知症にやさしいモノやサービスを検討し、実践する取組として、令和元年度より「認知症にやさしい異業種連携協議会」を設置し活動を行っている。

主な活動内容としては、(1)認知症にやさしい異業種連携共同宣言の普及及び実践の促進、(2)認知症に関する学びや認知症当事者(本人及び家族)の声を聴く会の開催、(3)異業種交流及びマッチング支援、(4)認知症にやさしいモノやサービスの検討と実践、(5)活動報告会やシンポジウム等の開催、その他の6つがある。これらを推進するために、構成メンバーが定期的に集まって、協議会、活動報告会、シンポジウムを開催している。また、企業毎に取組への熟度が異なるため、基礎編とアドバンス編に分けて推進していることは、この協議会の特徴となっている。

その実施体制は、京都府を事務局としながら、行政担当者だけではなく、学識経験者(京都府立医科大学)や認知症当事者(本人・家族)、そして情報通信、運輸、小売、金融・保険、不動産、医療・福祉、警備などの多くの民間企業が参加する官民及び異業種が連携する形態で構成されている。

図表10 認知症にやさしい異業種連携協議会構成図



出所：京都府「認知症にやさしい異業種連携協議会」提供資料

## (2) 令和2年度の活動内容

認知症にやさしい異業種連携協議会(以下、協議会)としての活動は、令和元年度より開始しており、年間で5回の協議会と1回のシンポジウムを開催した。令和2年度には、令和2年7月8日の第1回特別編「認知症にやさしいモノやサービスをみんなで考えてみる会」セミナー開催を皮切りに、合計2回の発表会、2回の協議会、及び2回のセミナーを開催しており、活発に活動が行われた。

図表11 令和2年度の活動状況

	日程・実施方法	実施事項
セミナー開催	令和2年7月8日 (水) オンライン会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 認知症にやさしい異業種連携協議会第1回特別編「認知症にやさしいモノやサービスをみんなで考えてみる会」を開催               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 講演「認知症の人と家族を支えるエコシステム構築の取組」</li> <li>➢ 実践報告1「高齢者福祉施設西院で生まれたブランド『Sitte』について」</li> <li>➢ 実践報告2「認知症にやさしい異業種連携協議会での実践」</li> <li>➢ フリートーク「企業にお伝えしたいこと」</li> </ul> </li> </ul>
事前会議	令和2年8月7日 (金) オンライン会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 京都府及び座長の成木教授(京都府立医科大)等と今年度の取組についてヒアリング</li> <li>● 協議での取組の参考となる事例や手法の紹介(日本総研)</li> <li>● 今年度取組について、意見交換</li> </ul>
宣言発表会	令和2年9月28日 (月) オンライン会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 「認知症にやさしい異業種連携共同宣言」の発表(知事挨拶あり)</li> <li>● 「認知症にやさしい異業種連携共同宣言」賛同企業の募集のご案内</li> </ul>
セミナー開催	令和2年11月19日 (木) 13:30~16:00 京都信用金庫 QUESTION	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 認知症にやさしい異業種連携協議会第2回特別編ビジネスセミナーを開催               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 講演「ビジネス界への期待～医療・介護業界の軛(くびき)から離れて～」</li> <li>➢ 講演「高齢者や認知症の方向けサービスの動向と事業化のポイント」</li> </ul> </li> <li>● 第三部 トークセッション「高齢者や認知症の人を対象としたサービスで起業する際の障壁とは？」</li> </ul>
第1回協議会	令和2年11月27日 (金) オンライン会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 令和2年度第1回認知症にやさしい異業種連携協議会を開催</li> <li>● 新たに協議会に参画した企業のご紹介</li> <li>● 前年度の活動報告</li> <li>● テーマ別意見交換会</li> </ul>

発表会	令和3年1月 27 日 (水) オンライン会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 異業種連携による認知症にやさしいサービスアイデア発表会</li> <li>● 「3業種以上連携していること」、「認知症当事者(本人・家族)からニーズを聴くこと」、「助っ人は2人(団体)まで」などの条件のもと、19社のメンバーが5チームに分かれて、認知症にやさしいサービスアイデアを検討した結果を発表。</li> <li>● 審査委員による投票とオーディエンスによる投票の合計点により一位を決定。(Zoomの投票機能)</li> </ul>
第2回協議会	令和3年3月3日 (水) オンライン会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 講演:「認知症の当事者のお話を聴き、企業としてできそうなことを考えてみる」(当事者2組の講演)</li> <li>● 第2部 ワークショップ(講演内容を議題にした意見交換)</li> </ul>

出所:京都府「認知症にやさしい異業種連携協議会」ウェブサイトに基づき、日本総研作成

### ① 認知症にやさしい異業種連携共同宣言発表会(オンライン会議)

令和元年の協議会において、医療・介護福祉の関係者、企業などの講演、日頃の業務における現状や課題の話し合い、認知症の当事者からのお話を聞くなどの活動を通して、認知症になっても自分の意思を生かしながら、地域で続けることができる社会実現のため、企業として取り組むべき行動について取りまとめたものが、認知症にやさしい異業種連携共同宣言である。

図表12 認知症にやさしい異業種連携共同宣言

<p>多様な認知症の方々の声を聴きます</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認知症を知ることからはじめます</li> <li>2. 認知症の方一人ひとりの想いの実現に向けて行動します</li> <li>3. 医療・介護のよりよい利用を支えます</li> <li>4. 認知症になっても社会の担い手として活躍することを応援します</li> <li>5. 認知症になっても楽しめるエンターテインメントを届けます</li> <li>6. 若年性認知症の方への新たなサービスを創出します</li> <li>7. 認知症の方を支える人たちを応援します</li> <li>8. さまざまなツールを活用し、役立つ情報を届けます</li> <li>9. 認知機能の低下に備える社会づくりに貢献します</li> <li>10. 業種を超えて連携します</li> </ol>
---

出所:京都府「認知症にやさしい異業種連携協議会」ウェブサイトより転記

この宣言に賛同していただくとともに、(1)認知症にやさしい異業種連携協議会への参画(自由参加)、(2)共同宣言に基づく実践と発信、(3)共同宣言の普及などの活動をしていただける企業を賛同企業として募集をしている。共同宣言の普及にあたって活用するロゴデザインは、「ささえ、みまもり、共に成長する力をみのりある未来のかたちに」という思いを込めたものとなっている。

図表13 認知症にやさしい異業種連携共同宣言のロゴデザイン



出所:京都府「認知症にやさしい異業種連携協議会」ウェブサイトより抜粋

令和2年9月 28 日にこの宣言の発表会をオンライン開催し、参画企業を募集している。令和3年3月 17 日現在、その参画企業は、53 社にまで増えている。

図表14 認知症にやさしい異業種連携協議会参画企業(認知症にやさしい異業種連携共同宣言賛同企業)  
令和3年3月 17 日現在 53 企業(順不同)

業種	企業名
建設業	インテリアオフィス匠
	有限会社キムラ建宅
	株式会社クレマ
	株式会社宮野商事
製造業	株式会社青木プラス
	株式会社アロマジョイン
	エーザイ株式会社
	株式会社エージェンシーアシスト
	株式会社桜井金物
	サンケイデザイン株式会社
	凸版印刷株式会社
	株式会社もり
株式会社ヤマコー	
情報通信業	京セラコミュニケーションシステム株式会社
	株式会社COCO・WA・DOCO
	株式会社スリーエース
	一般社団法人セーフティネットリンケージ
	ソフトバンク株式会社
	株式会社UB-BIZZ
運輸業	株式会社キャビック
	都タクシー株式会社
卸売業、小売業	アルフレッサ株式会社
	株式会社大垣書店
	京都生活協同組合
	株式会社セブン-イレブン・ジャパン
	株式会社ハートフレンド(スーパーフレスコ)
	ゆう薬局グループ株式会社ゆうホールディングス



金融業、保険業	株式会社京都銀行
	三井住友信託銀行株式会社
	京都信用金庫
	京都中央信用金庫
	住友生命保険相互会社
	第一生命保険株式会社
	損害保険ジャパン株式会社
	東京海上日動火災保険株式会社
不動産業	株式会社エフサポート
	株式会社エルハウジング
	株式会社フラットエージェンシー
学術研究、専門・技術サービス業	非特定営利活動法人日本医療経営機構
	非特定営利活動法人フラワーサイコロジー協会
	一般社団法人みやこシニアサポート
	司法書士法人おおさか法務事務所
	司法書士法人山西福村事務所
	林計理事務所
	一級建築士事務所 スーク創生事務所
生活関連サービス業、娯楽業	有限会社INFINITY、非特定営利活動法人なでい
医療・福祉サービス業	ソーケンメディカル株式会社
	SOMPOホールディングス株式会社
	株式会社HAPPY LEAF
サービス業(他に分類されないもの)	京都エレベーター株式会社
	株式会社 漆芸舎
	総合警備保障株式会社
	株式会社プライムアシスタンス

出所:京都府「認知症にやさしい異業種連携協議会」ウェブサイトより抜粋

## ② 認知症にやさしい異業種連携協議会(オンライン会議)

令和2年度において、認知症にやさしい異業種連携協議会は、オンラインにて2回開催された。

第1回目の協議会は、令和2年11月27日に開催され、参画企業の「自社の取組」や「共同宣言への参加のきっかけ」を紹介したり、活動報告や宣言文をテーマに設定した意見交換などの活動を行っている。

第2回目の協議会は、令和3年3月3日に開催され、認知症当事者(本人・家族)の講話を通じて当事者が認知症をどのように捉えているのかについて学んだり、グループワークを通じて「企業や個人に何ができるか」や講演者からのリクエストのあった「認知症の方に依頼できそうな仕事・作業・役割など」について意見交換したりすることで、理解を深めた。

図表15 令和2年度第2回認知症にやさしい異業種連携協議会の概要

第1部 講演：「認知症の当事者のお話を聴き、企業としてできそうなことを考えてみる」（当事者2組の講演）

- 当事者2組が自らの経験や思いを語った。
- 講演後の質疑応答の実施。

第2部 ワークショップ

グループに分かれて、ワークショップを実施した。その結果について、成本教授およびゲストから講評をいただいた。

- <テーマ①> 2組の講演を聴き、企業（団体）として（個人として、協議会として）できそうなことを考えてみてください。
- <テーマ②> 依頼できそうな仕事・作業・役割などを考えてみてください。

その他 連絡事項

- 「認知症に異業種連携共同宣言」の実践に係る照会。
- 「認知症にやさしいビジネスアイデアワークショップ」開催に係るテーマ募集
- 教室や取り組みの資料案内

出所：令和2年度第2回認知症にやさしい異業種連携協議会の当日資料に基づき、日本総研作成

### ③ 認知症にやさしい異業種連携協議会第1回特別編セミナー

「認知症にやさしいモノやサービスについてみんなで考えてみる会」と題した特別編のセミナーを令和2年7月8日に、オンラインにて開催した。その内容は、以下のとおりであった。

図表16 認知症にやさしい異業種連携協議会第1回特別編セミナー

<p>■ 講演「認知症の人と家族を支えるエコシステム構築の取組」</p> <p>講師：京都府立医科大学大学院医学研究科精神機能病態学 教授 成本 迅氏</p>
<p>■ 実践報告1「高齢者福祉施設西院で生まれたブランド「Sitte」について」</p> <p>講師：社会福祉法人京都福祉サービス協会 高齢者福祉施設西院 河本 歩美氏 田端 重樹氏</p>
<p>■ 実践報告2「認知症にやさしい異業種連携協議会での実践」</p> <p>講師：京セラコミュニケーションシステム 株式会社 経営企画部 新規事業開発部 事業準備室 松崎 正博氏</p>
<p>■ フリートーク「企業にお伝えしたいこと」</p> <p>講師：京都市西院デイサービスセンター 下坂 厚氏（聞き手 河本 歩美氏）</p>

出所：京都府「認知症にやさしい異業種連携協議会」ウェブサイト資料に基づき、日本総研作成

### ④ 認知症にやさしい異業種連携協議会第2回特別編ビジネスセミナー

オープンスペース(京都信用金庫 QUESTION)を活用して、「高齢者や認知症の人の生活をビジネスで便利で豊かに」と題した特別編ビジネスセミナーを令和2年11月19日に開催した。その内容

は、以下のとおりであった。

図表17 認知症にやさしい異業種連携協議会第2回特別編ビジネスセミナー

<p><b>第一部 講演「ビジネス界への期待～医療・介護業界の軛（くびき）から離れて～」</b> 講師：京都府立医科大学大学院医学研究科精神機能病態学 教授 成本 迅氏 認知症専門医の立場から、高齢者や認知症の方の生活はさまざまな業種により支えられており医療・介護業界もその一部に過ぎないこと、むしろ、民間のさまざまな業種の事業者こそ認知症を発症する前から長期間に渡りその方の生活を支えていることを踏まえ、そうした業種の連携により、高齢者や認知症の方の生活を豊かにするモノやサービスがたくさん生まれることを期待するとお話されました。</p>	
<p><b>第二部 講演「高齢者や認知症の方向けサービスの動向と事業化のポイント」</b> 講師：株式会社日本総合研究所リサーチ・コンサルティング部門 部長 紀伊 信之氏</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 高齢者や認知症の方向けのビジネスアイデアの成功事例の紹介。</li><li>● 高齢者や認知症の方向けのビジネスを検討する際に押さえておくべきポイントの説明。</li></ul>	
<p><b>第三部 トークセッション「高齢者や認知症の人を対象としたサービスで起業する際の障壁とは？」</b> スピーカー：成本氏、紀伊氏、株式会社ツナグム 代表取締役 田村氏、京都信用金庫常務理事 竹口氏</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 学生や若い起業家などにより高齢者や認知症の方向けのサービスの分野での起業が進まない理由や障壁について、またこの分野での起業促進の方策について意見交換。</li></ul>	

出所：京都府「認知症にやさしい異業種連携協議会」ウェブサイト資料に基づき、日本総研作成

#### ⑤ 異業種連携による認知症にやさしいサービスアイデア発表会（オンライン会議）

令和元年度に認知症にやさしい異業種連携協議会に参画した 19 企業が、5チームに分かれて検討した「認知症にやさしいサービスアイデア」の発表会を令和3年1月27日に開催した。各チームから、自分たちのアイデアやその主についてプレゼンテーションが行われた。

図表18 発表会の開催チラシ

参加者募集

みなさまの一票で、一位が決まる！

## 異業種連携による 認知症にやさしい サービスアイデア発表会



認知症にやさしい異業種連携協議会参画の19企業のメンバーが5チームに分かれて検討した認知症にやさしいサービスアイデアをお披露目します！




**日時** 令和3年1月27日(水) 13:30～16:00

**開催方法** Zoom(参加申し込みいただいた方にURLをお知らせします。)

第一部:5チームによるサービスアイデアプレゼンテーション  
 第二部:投票(Zoomの投票機能を使用します。)  
 第三部:結果発表

審査委員による投票とオーディエンスによる投票の合計点により一位を決定!

**参加費** 無 料

出所:京都府「認知症にやさしい異業種連携協議会」ウェブサイトより抜粋

図表19 各チームのサービスアイデア概要と構成企業・団体

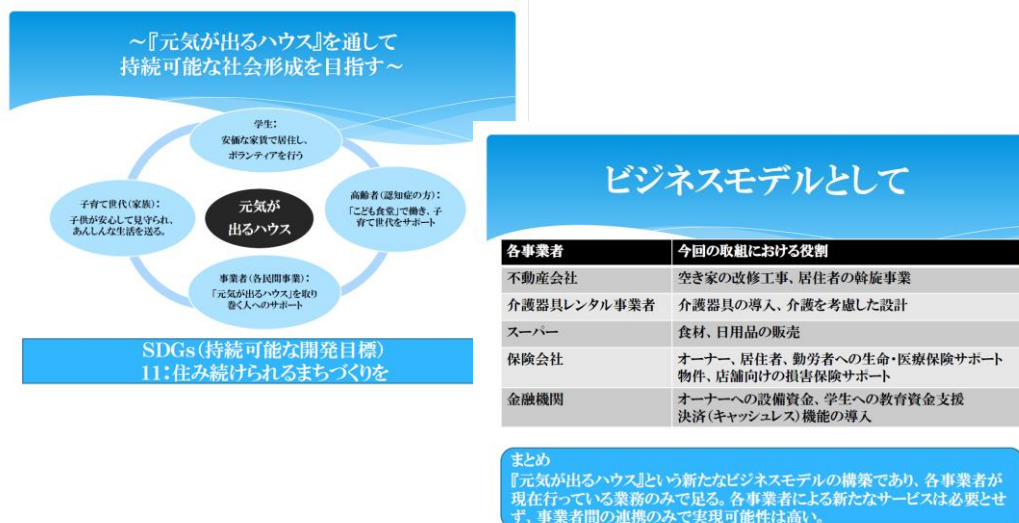
チーム名	サービスアイデア概要	企業・団体名
(A) ワンストップ チーム	<p><u>みんなと繋がれ！地域共生の実現に向けて</u></p> <p>イベントによって当事者と地域をつなぐ「共生事業」と、その結果得られる孤独感の解消によって、社会保障費に与える影響の「効果検証」を同時に実施するアイデア。社会保障費圧縮により当事者の金銭負担も抑える。</p>	<p>【代表者】総合警備保障株式会社</p> <p>【チーム員】株式会社キャビック、株式会社セブニーイレブン・ジャパン、株式会社京都銀行、京都信用金庫、東京海上日動火災保険株式会社、凸版印刷株式会社</p>
(B) PIDIF	<p><u>認知症ほど素敵なものはない</u></p> <p>私たちのビジネスアイデアは、「新たな財源の確保」、「自宅で最期を迎える施策(介護費減)」、「認知症であることに胸を張れる社会の実現」等、世の中の全員がウィン・ウィンになるアイデアです。</p>	<p>【代表者】京セラコミュニケーションシステム株式会社</p> <p>【チーム員】京都府立医科大学、社会福祉法人京都福祉サービス協会、株式会社ゆうホールディングス、第一生命保険株式会社、東京海上日動火災保険株式会社、株式会社セブニーイレブン・ジャパン、株式会社京都銀行、京都中央信用金庫</p>

(C) チーム C	<b>認知症にそなえる「知っ得」ポイントシステム</b> 利用者の認知症にそなえる／早期発見等の取組に応じてポイントを付与して、一定の年齢に達した後に貯めたポイントを使ったサービスを受けることができる仕組み。	【代表者】都タクシー株式会社 【チーム員】株式会社ベネッセシニアサポート、三井住友信託銀行株式会社、京都中央信用金庫、京都生活協同組合
(D) チーム D	<b>認知症にやさしいマッチング掲示板</b> 協議会参加メンバー相互間で、認知症の方々から受ける種々の問合せを掲載。参加者全員が内容共有するとともに、返信できる仕組みを作る。	【代表者】京都信用金庫 【チーム員】東京海上日動火災保険株式会社、第一フロンティア生命保険株式会社、株式会社エルハウジング、京都信用金庫
(E) E サポート 京都	<b>空き家を利用した街づくり『元気が出るハウス』</b> 相続などで住民が流出した後に、空き家になっている物件が、京都市内には多数ある。その空き家を有効利用する事によって、若者(学生)と高齢者(認知症の方)などが共存するコミュニティを創造する。※若者と高齢者など子育て世代、外国の方、障害をもった方などを包含する。	【代表者】京都信用金庫 【チーム員】ソーケンメディカル株式会社、株式会社ハートフレンド、株式会社フラットエージェンシー、第一生命保険株式会社、京都信用金庫

出所:京都府「認知症にやさしい異業種連携協議会」ウェブサイトより抜粋

また、本発表会では、審査員とオンラインのオーディエンスが各チームのアイデアに対して投票して上位を決めた。1位は、121票を獲得したEサポート京都の「空き家を利用した街づくり『元気が出るハウス』」となり、2位は31票の同票で、A(ワンストップチーム)の「みんなと繋がれ！地域共生の実現に向けて」及びB(PIDIF)の「認知症ほど素敵なものはない」となった。このような多面的な評価も取り込みながら、サービスアイデアの実現を目指している。

図表20 1位となった「空き家を利用した街づくり『元気が出るハウス』」(Eサポート京都)



出所:京都府「認知症にやさしい異業種連携協議会」ウェブサイトより抜粋

### (3) 来年度以降の活動方針

認知症にやさしい異業種連携協議会では、来年度以降も活動を継続していくことにしている。更に、さまざまなテーマに対して、セミナーやワークショップなどを通じて理解を深め、そしてサービスアイデアの創造や実現に取り組んでいく。

令和2年度の第2回の協議会にて、「認知症にやさしい異業種連携共同宣言の実現に資するもの」を想定した来年度のテーマ募集をしている。来年度の予定は以下のとおり決まっており、これらの活動を通じて、認知症にやさしい異業種連携共同宣言への参画企業が広がっていくことが期待される。

図表21 来年度の取組予定

令和3年3月31日まで	協議会参画企業から検討テーマを募集
令和3年5月中旬	提案した企業に加えて、検討チームに参画する企業、認知症当事者（本人・家族）、医療・介護関係者、行政等を募集
令和3年6月	検討スタート
令和4年3月まで	半年から1年間の間、定期的に京都で集まりながらテーマごとに認知症にやさしいビジネスアイデアを検討

出所：京都府「認知症にやさしい異業種連携協議会」ウェブサイトより転記

### (4) 京都府での取組を通じた示唆と課題

令和元年度に京都府にて設置した認知症にやさしい異業種連携協議会では、官民連携に加えて、異業種を連携させるというコンセプトに基づき、認知症の方やその家族の立場に立ったサービス提供の実践を目指している。異業種連携を実現するために、企業間の温度差や知識差へ柔軟に対応できるようにしながらも連携ができるように、活動を推進してきている。これらの取組からの示唆と課題を整理する。

#### ① 異業種連携にかかる示唆：“点”の取組を“線”や“面”にする

認知症の方やその家族への対応について積極的な企業であっても、その対象範囲はその企業が提供するサービスの範囲に留まる。しかしながら、社会生活を送る中では、複数のサービスを合わせて利用することも多く、認知症の方やその家族にとっては、“点”のサービスが複数あるだけの状態であると暮らしやすい地域生活とはならない。そこで、異業種の民間企業が連携することで、“点”が結びついた“線”や“面”として、サービスを受けることができ、認知症の方やその家族の生活を広く支えることができる。例えば、お金を引き出す、買い物をする、サービス提供を受けるということは、それぞれ別々の企業が別々に認知症やその家族と関わっており、それぞれでサービスが寸断されている。しかし、これら別々の企業が連携することができれば、一連のサービスとなり、地域での社会生活を支援することができる。そうなれば、地域は、認知症の方やその家族にとって、安心して住む

ことができる暮らしやすい社会へと発展することができる。

このように、異業種の企業が、同じセミナーやワークショップ等を通じて同じ認識を持ち、一緒になってその解決策を検討する機会をこの協議会では創出している。このような異業種企業の連携の取組は、他の官民連携の取組においても、参考になると考えられる。

## ② 異業種連携にかかる課題：企業間の熟度の違いを縮めること、リーダーシップの育成

異業種の企業間において、認知症対応に対する経験や知識などの熟度には差がある。そのような状況の中で、異業種間の連携を推進することは容易ではない。提供されるサービスにおいても、足並みがそろわない可能性もある。そのため、本協議会では、それぞれの企業のレベルに適合した基礎編とアドバンス編の取組を実施して、どんなレベルの企業であっても熟度が向上できるように取り組んでいる。

また、本協議会のように、異業種で且つ熟度の異なる企業間での連携においては、チーム組成だけでは、簡単に連携した取組を進めることは難しい。そこには、全体を取りまとめるリーダーシップが必要となる。本協議会では、異業種で構成されたチームを組織し、ワークショップなどに取り組んでおり、その中でリーダーシップの育成も期待されている。こうした人材育成は一朝一夕に達成できることではないが、本協議会では、さまざまな創意工夫を重ねており、今後の更なる熟度の向上が期待される。

## 4. いわき市の取組事例

### (1) いわき市の認知症施策

いわき市は、高齢者保健福祉計画の基本理念として、「一人一人が安心して自分らしく暮らせるまち いわき」を掲げ、認知症施策において、認知症になっても住み慣れた地域で安心して生活できるまちづくりを目指している。具体的には、以下のような取組を実施している。

- ◇ 認知症カフェ事業「オレンジカフェ以和貴」: 認知症のご本人やその家族が、認知症によって生じた生活の変化・混乱、漠然とした不安感等を、同じ立場の方と共有・共感することで解消を図るほか、専門職による相談や、認知症の正しい理解の普及啓発と地域の方の交流の場として、認知症カフェ事業「オレンジカフェ以和貴」を実施している。
- ◇ 認知症サポーター養成講座: 2万4千人程度のサポーターをこれまで養成してきている。
- ◇ VR 認知症体験会: 市民ひとりひとりが認知症を正しく理解し、認知症になっても住み慣れた地域で安心して生活できる地域づくりを目指し、VR(バーチャルリアリティ)機器を活用し、ご自身の視覚・聴覚で、「認知症」のいくつかの症状を本人視点で体験する機会を提供している。
- ◇ はいかい高齢者等 SOS ネットワーク事業: 認知症等により、行方不明事案が発生した際に、警察及び郵便局と協働し、関係機関と連携することで、行方不明高齢者等の早期発見及び早期保護を図る取組。関係機関への情報配信の他に、市の防災メールに登録された方に一斉に情報配信を行っている。
- ◇ 認知症あんしんガイド: 認知症になっても住み慣れた地域で安心して生活していける地域づくりのため、認知症に関する正しい知識の普及啓発のための冊子を作成し、いわき市のウェブサイト等を通じて公開している。冊子の内容については更新も行われている。

図表22 認知症あんしんガイド

**認知症あんしんガイド Ver.2 (平成30年3月改訂版)**

**認知症の方への接し方について**

認知症の症状が現れても人としての気持ちは強くとされています。「認知症の人」がそこにいるのではなく、家族や友人が認知症という病気になっただけです。

できる限り温かい気持ちで接することが大切です。

認知症の方への心得 「3つの『ない』」

- 驚かさない**
  - ・さりげなく見守りましょう。
  - ・声をかける時は1人で、驚かさないうように正面から話しかけましょう。
- 急がせない**
  - ・本人のペースにあわせてゆっくりと対応しましょう。
  - ・相手の自律性を尊重してやさしい口調で話しましょう。
- プライドを傷つけない**
  - ・「人生の先輩」として尊敬の意をもって接しましょう。
  - ・強要言葉(～して、～しないなど)や否定言葉(ためね、どうしてできないのかなど)は控えるように心がけましょう。

叱らず、やさしく接するように心がけましょう

介護で疲れた時などは、つい言葉が厳しくなってしまうことがあります。そのような時は、心に一歩退いて考えてみましょう。

本人の思いを理解しましょう

認知症によって、ものを考えるスピードが遅くなり、考えるかも低下しますが、落ち込まずに受け止めてあげましょう。

気持ちは強くとされています。

よい感情に働きかけるように心がけましょう

やさしく思いやりのある接し方を心がけることで、よい感情を引き出すことができます。お互いに信頼関係を築くことができます。

笑顔で接しましょう

認知症になっても相手の表情を読み取る力は低下しないと言われています。笑顔が嬉しい場合でも、笑顔で接することが大切です。

12

**認知症の方を見守ります!**

**はいかい高齢者等 SOS ネットワーク**

認知症等により、行方不明事案が発生した際に、警察及び郵便局と協働し、関係機関と連携することにより、行方不明高齢者等の早期発見及び早期保護を図ります。

※ 関係機関への情報配信の他に、市の防災メールに登録された方に一斉に情報配信することにより、行方不明高齢者等の早期発見・保護を図ります。

検索活動など

関係機関へ FAX

市防災メールで配信

情報の流れのある方については、事前に情報を登録することで、「いざ」という時の助けになります。(情報は、警察署と地区保健福祉センターでのみ共有します。非氏名や住所等の個人情報を配信することはありません。)

詳しくは、地区保健福祉センター【P41】にお問い合わせください。

**いわき見守りあんしんネットワーク**

高齢者等(高齢者、障がい者、こども、女性等)が地域で安心して暮らすことができるよう、高齢者等の日常生活に密着する市内の企業、団体等に協力していただき、日常業務の中でさりげない見守り活動等を行うことにより、地域の中にきめ細やかな見守り体制の構築を図ります。

平成30年3月現在、市内37団体・32企業の69名員が市と協定を締結しています。

16

出所:いわき市ウェブサイト



## (2) 本人ミーティングの開催

上記のような一連の施策に加え、令和2年度より本格的に開始し始めたのが、認知症の本人が参加する「本人ミーティング」である。「本人ミーティング」は、認知症の本人が集い、本人同士が主になって、自らの体験や希望、必要としていることを語り合い、自分たちのこれからのよりよい暮らし、暮らしやすい地域のあり方を一緒に話し合う場であり、全国で開催される地域が増えている。

いわき市でも、従来、認知症カフェ「オレンジカフェ以和貴」は実施していたものの、どちらかといえば認知症の人の家族等介護者の参加が多く、本人の参加が少なかった。そこで、本人が集い、語り合う場として、令和2年度より「本人ミーティング」の立上げが構想されていた。とりわけ、初期の認知症、若年性認知症の方に来てもらい、本人同士での交流・ネットワークを構築してもらうことを意図し、市の主催として医療機関や地域包括支援センターを通じた募集が行われた。

初回は令和2年10月に開催され、それ以降も月1回程度の頻度で開催が続けられている。本人ミーティングの開催概要は以下のとおり。

### ◇ 目的:

認知症のご本人が自身の不安や希望、必要としていることや生活の工夫等を同じ立場にある本人同士で語り合うことで、安心感や自信につながり、住み慣れた地域で自分らしく暮らしていくことができ、また、本人ミーティングを通じて認知症ご本人ならではの視点から気づきや意見、ニーズを発信することで、認知症施策の企画・立案や評価に反映させていくことを目的とする

### ◇ 1回あたりの開催時間:2時間半程度

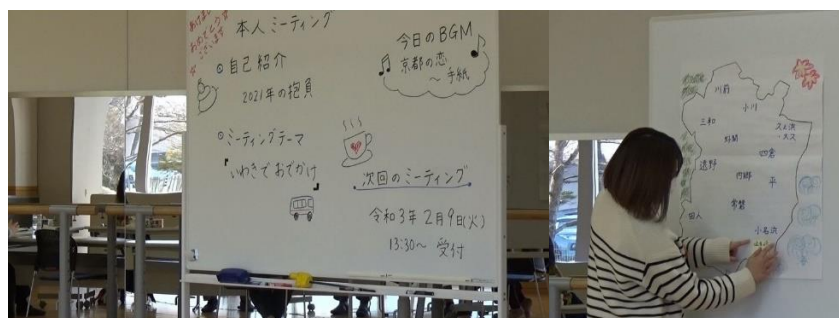
### ◇ 会場:総合保健福祉センター

### ◇ 参加者:認知症と診断されたご本人、認知症の気づきから診断されるまでの方や診断されたがサービス利用につながっていない「空白の期間」の方、もの忘れの症状が心配な方。一人での参加が不安な場合は、家族、友人、ケアマネジャーなど支援者同行での参加可能。

各会は、3~5名程度の本人が参加されている。

本人ミーティングの実施にあたっては、本人と家族とを別の場で話をする機会を作るなど、本人がリラックスしながら、話をしやすい雰囲気・場づくりに留意しながら、会が進められている。また、後述の「お出かけ」に関する話題を話し合う際には、それぞれが言った意見が分かるように模造紙やホワイトボードに貼り出す等の工夫・配慮も行われている。

図表23 本人ミーティングのチラシ・当日の様子



出所:いわき市保健福祉部 地域包括ケア推進課 提供資料

### (3) 本人ミーティングを起点とした民間企業との連携

#### ① 企業との連携の方向性

上記の本人ミーティングと並行して、検討・着手されたのが、民間企業との連携であった。いわき市においても、官民さまざまな主体が参画する「認知症フレンドリーシティ」は目指すべき方向性の一つであり、いわき市の担当者が福岡市の「認知症フレンドリーシティ・プロジェクト」について関心を持ち、見学・ヒアリングを実施する等情報収集を行っていた。

そこで、どのような形で民間企業との連携を行っていくべきかの検討が行われた。連携の方法の一つは、先行する福岡市と同様に、いわき市に立地するさまざまな企業に打診を行い、「認知症にやさしい街づくり」に賛同してもらい、協議会等の組織体に参画してもらう方法である。この場合は、いわき市が地域活性化包括連携協定を結んでいる小売業や金融機関などを中心に打診を行うことが想定された。

こうした協議会形式は、幅広い企業への打診等、立上げに際して大きな労力を要する上、活動を開始した後も、継続的な企業の参画を担保するために更なる検討や負荷が大きいことが想定され、いわき市としての取組は難しいという結論に至った。

むしろ、いわき市では、令和2年10月より本人ミーティングを立ち上げるタイミングでもあり、ここでの本人の意見を踏まえながら、小さくても「具体的な活動・アクション」を起こすことを重視して、民間企業との連携を模索することとなった。

#### ② お出かけ・外出に向けた地域の交通関連企業との連携

具体的には、「本人ミーティング」で、話題となった「外出・お出かけしたい」という声に対して、

地域の交通関連企業である新常磐交通株式会社(以下「常磐交通観光」と記載)との連携について検討を進めているところである。

発端となったのは、「本人ミーティング」で、「せっかく集まったメンバー同士で、お出かけ、外出できるといい」という意見が出たことであった。この意見を踏まえ、市の担当者が、地域の交通観光企業である常磐交通観光に協力を打診した。打診に際しては、認知症関連施策を所管する地域包括ケア推進課では同社との直接的な接点を持っていなかったことから、市の別部門から紹介してもらう形をとった。

市の担当者からの協力依頼に対して、常磐交通観光側は、観光部門の事業責任者クラスが応対をした。当初、協力依頼をした際には、常磐交通観光側としても、どのような方々が対象になるのかのイメージがわからない様子であったこともあり、市の担当者から本人ミーティングに参加してもらうことを提案した。結果、令和3年1月に実施された「本人ミーティング」には、常磐交通観光の職員(営業部門の責任者)も参加することとなった。

実際に、参加した常磐交通観光の職員からは「認知症の人のイメージが変わりました。こんな風にお話していただけるのですね。とても良い活動ですね、是非協力したい」というコメントをいただいたという。市から協力を依頼した際には、「外出先で認知症の人が行方不明になった場合にどうするか」といった懸念が出される等の場面もあったが、「本人ミーティング」への参加を通じて、常磐交通観光側の「認知症の人」のイメージも大きく変わったようであった。

以降の「本人ミーティング」では、具体的にどこに行きたいか、お出かけした際に何がしたいかといったことが話し合われた。「本人ミーティング」の開催が1カ月に1回程度であることもあり、前回どのような話をしたかを振り返る等の配慮・工夫もしながら、「お出かけ」の内容について、本人とともに検討が進められている。

一般的な観光の繁忙期を避けることや、新型コロナウイルス感染拡大の影響も考慮しつつ、令和2年5月頃には第1回のお出かけ企画を実践すべく準備が進められているところである。

#### (4) 今後の構想

##### ① 「本人ミーティング」の充実化

いわき市では、今後も本人ミーティングの充実化と、企業との連携を、活動の両輪として進めていく計画だという。

「本人ミーティング」については、参加する認知症の人・本人から、「もっと参加する人、仲間を増やしたい」という声があり、市としてもその声に応えるべく、広報活動を強化していく方針である。告知の際のチラシなど、どのような人たちが集い、何をしている場なのかを分かりやすく伝えていく予定だという。例えば、「それぞれがどのような日常生活を送っているか、認知症という病気に関しても情報共有できる」といった本人の声を取り入れながら、チラシの内容も見直していくことが計画されている。

一方、企業連携においても、「本人ミーティング」は重要な役割が期待される。「本人ミーティング」

での「本人がやりたいことを実現する」ことを起点とし、その実現過程を通じて、それに関連する地域の民間事業者との連携を図っていき、結果として民間事業者との接点が充実し、企業同士のネットワークも強化されていく、これが、いわき市が描く「官民連携」の絵姿である。そのためには、「本人ミーティング」の充実、すなわちより多様な本人が参加し、そこで本人同士の交流が促進されることが欠かせない。

## ② 連携する企業の拡大

「本人ミーティング」の拡充と並行して、連携する企業の拡大も図っていく計画である。本人ミーティングでは「徒歩圏内でしか買い物できない」「買い物に行っても何を買えばいいかが分からなくなってしまう」等、「買い物」に関する話題も出ている。そこで、こうした声を受けて、ともに検討してもらえる小売業やタクシー会社等との連携を図っていく予定である。

「本人ミーティング」では「宅配ではなく、お店に行って自分で商品を選びたい」といった声もあり、そうした本人の希望を実現するための方策を地域の民間企業とともに考えていく、という。将来的には他地域で取り組まれているような「スローショッピング」等の実施も視野に検討が行われているところである。

このように、いわき市では、あくまでも「本人の実現したいこと」を中核にし、主旨に賛同し、連携する企業の拡充を徐々に図っていく計画である。

## (5) いわき市での取組を通じた示唆と課題

いわき市では、先行する福岡市や京都府のような「協議会」等の組織体を立ち上げるところからスタートしない、別のアプローチでの官民連携が試みられていた。いわき市のアプローチは、自治体の規模を問わず、さまざまな自治体・地域で実施可能なアプローチだと考えられる。ここではその示唆を整理したい。

### ① 本人が参加・活動する場の重要性

いわき市の取組からは、第一に、地域において、認知症の人本人が参加・活動する場があることの重要性が示唆される。いわき市の今年度の取組においても、「お出かけしたい」という本人の声があったからこそ、地元の企業である常磐交通観光等の連携が具体化した、という点に注目すべきである。

認知症カフェは既に多くの地域でも取り組まれているが、介護者ではなく、「本人」に注目し、本人の参加や交流に焦点を当てた「本人ミーティング」を本格的に実施している地域は必ずしも多くはない。しかし、このような日頃から多く認知症の人が活動できる場があるかどうか、「官民連携」を進める際にも鍵になると考えられる。

こうした場があれば、行政や企業側も「認知症の人の声を聴く、ニーズを確認する」ことがスムーズに進めやすくなるはずである。通常、「認知症の人の当事者の声を聴く」となった場合に、協力に応

じてくれる一部の本人に意見を述べてもらう役割が集中する傾向にある。同時に、その場合には「しっかりと自分の意見が表出できる」人が、その代表として選ばれやすい傾向にもある。しかし、実際の認知症の人は、状態も、その人のニーズも、実に多様なはずである。多様な認知症の人が、当事者として参加・活動できる場が地域に充実していれば、その場を通じて、行政や企業も多様な認知症の人の声に耳を傾けることが可能になるだろう。また、認知症の本人同士が参加し、気軽にコミュニケーションを行える場があることで、そこで交流が生まれ、「参加者同士で、一緒にこれをやりたい」というニーズも、より顕在化しやすくなると考えられる。

## ② 本人と企業との出会い・対話の場

第二に、「当事者の声を聴く」際には、上記のような本人の参加する場に企業として参加する、意見を聞きに行く、というアプローチの有効性が示唆される。いわき市における常磐交通観光も、「一参加者として本人ミーティングに参加する」という姿勢で本人と出会い、対話を行っている。これは本人側にとっても、身構えることなく、意見を言いやすくなるとともに、企業側から見ても、自然と認知症の本人の実像や「本音」を把握しやすくなる効果がありそうである。

企業側の「勉強会」に本人に参加してもらうこともアプローチの一つであるが、逆に、「本人の集い」に企業側に参加してもらう、意見を聞きに行ってもらおう、ということも、官民連携を促進したい自治体関係者は検討すべきであろう。それによって、企業側がより多様な本人の姿を知ることにもつながることが期待される。

## ③ 本人のやりたいことの実現を通じた官民連携

第三に、本人ミーティングでの声を元に、「やりたいことを実現する」、その過程で企業との連携を図っていく、という官民連携のアプローチの可能性が示唆される。

官民連携の進め方として、福岡市や京都府で進められているような、勉強会や協議会を開催し、取組当初の段階から多数の民間企業に参画してもらう方法は、官民連携の一つの方法である。しかし、この方法は当初から活動の広がりが期待できる反面、一定数の参加企業を確保する必要があるなど、事前の準備を含めて相応の体制が求められ、実現できる地域に限りもある。それに対して、いわき市の、「本人のやりたいことの実現」を起点に、それに関連する企業に連携・協力を依頼する、という方法は、自治体の規模を問わず、実現可能なアプローチだと言える。

また、勉強会や協議会を実施する場合には、「既に認知症に関して一定の関心が高い」企業が集まりやすいのに対し、「本人のニーズ」からスタートするアプローチでは、必ずしも現時点で認知症について関心が高くない企業をも巻き込んでいける可能性を秘める。企業側も、「実際に何を協力すべきか」が明確であるため、協力の可否が判断しやすいこともメリットであろう。いわき市における常磐交通観光が好例である。

今後は、いわき市でも、本人ミーティングでの本人の声を起点に、さまざまな企業との連携が生まれ、将来的には、その企業同士の連携へと発展していくことが期待される。

## 5. 大和市の取組事例

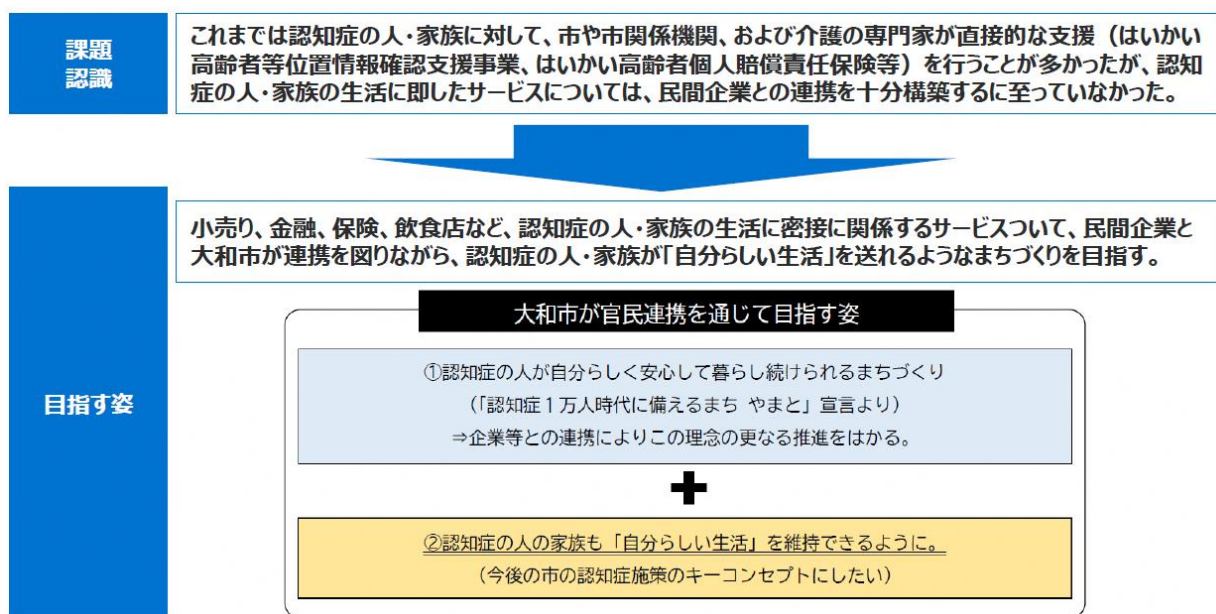
### (1) 大和市の課題認識と今後の目指す姿

大和市では、認知症の予防や認知症の人を適切な医療・介護につなげる取組とともに、市民が認知症の人への理解を深め、互いに支え合うまちづくりを進めるため、「認知症1万人時代に備えるまち やまと」宣言を平成28年9月15日に実施している。また、平成29年11月には全国で初めてはいかい高齢者個人賠償責任保険を導入するなど、認知症施策に積極的である。

認知症施策推進大綱(令和元年6月18日 厚生労働省)に示されたのちは、これまでの取組を5つの柱に沿って構造化し、さらなる取組を進めている。具体的には、「予防」のために「脳とからだの健康チェック(認知機能検査)」や「コグニサイズ教室の開催」などを行っている他、「認知症バリアフリーの推進・若年性認知症の人への支援・社会参加支援」として「若年性認知症当事者や家族が集う会の開催」や「成年後見制度利用促進」などにも取り組んでいる。また、「研究開発・産業促進・国際展開」の一環として、令和元年度「サービス産業強化事業費補助金(認知症共生社会に向けた製品・サービスの効果検証事業)」(経済産業省)に実証フィールドとして参加している。

大和市が実施してきた認知症に関する取組は30以上に上るが、これまでは認知症の人・家族に対して、市や市関係機関、及び介護の専門家が直接的な支援(はいかい高齢者等位置情報確認、はいかい高齢者個人賠償責任保険等)を行うことが多かった。一方で、認知症の人・家族の生活に即したサービスについては、民間企業との連携を十分構築するに至っていなかったという課題認識を持っており、今後は、小売、金融、保険、飲食店など、認知症の人・家族の生活に密接に関係するサービスについて、民間企業と大和市が連携を図りながら、認知症の人・家族が「自分らしい生活」を送れるようなまちづくりを目指している。

図表24 大和市の課題認識と今後の目指す姿



出所:大和市人生100年推進課提供資料

## (2) 大和市「ショッピングモールとのパートナーシップ推進」の概要

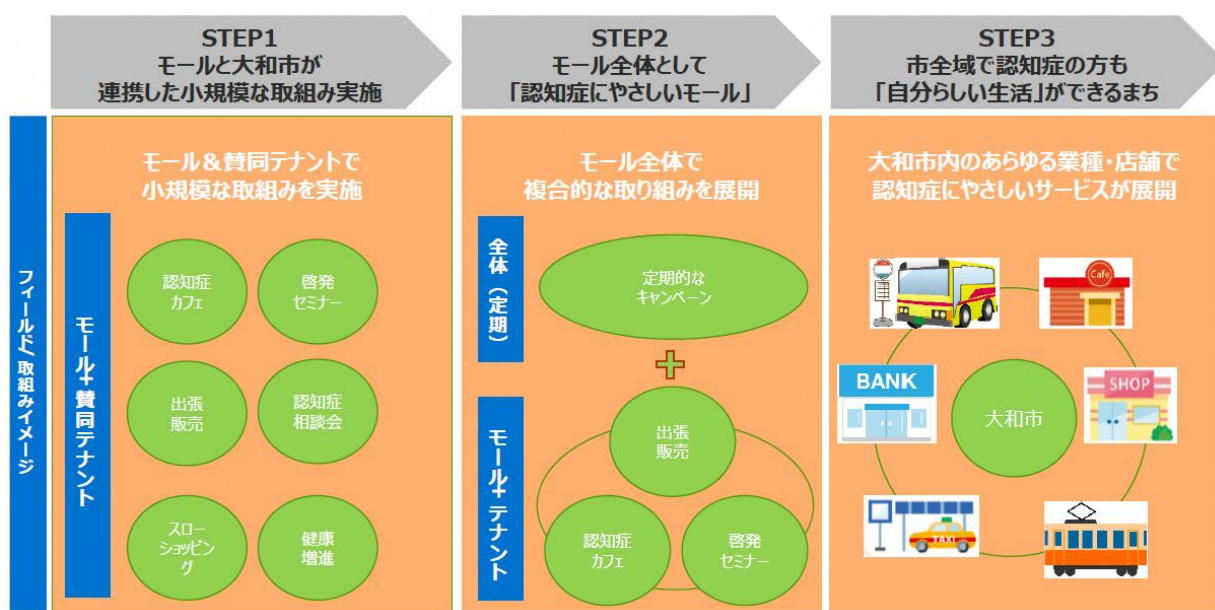
### ① 取組の概要

多くの市民が利用するイオンモール大和とともに、認知症の方やご家族が「自分らしい生活」を送れるようなまちづくり実現に向けた取組を行うことを計画している。

取組は、イオンモール大和や大和市内に賛同するテナントと小規模な取組を実施することからスタートし、最終的には小売り以外の多業種も含め、市内のあらゆる業種・店舗認知症にやさしいサービスが展開されることを目指している。

大和市長がイオンモールとの連携を検討した理由には、ショッピングモールが買い物という暮らしに密着した場であること、さまざまなテナントが入居しており業種や関わる企業も多く波及効果が大きいこと、また市役所の近隣しており、以前から「認知症1万人時代に備えるまち やまと」宣言の発表会場として協力してもらったことなど、連携の土壌が整いつつあったことが挙げられる。

図表25 「ショッピングモールとのパートナーシップ推進」が目指すまちづくり



出所:大和市人生 100 年推進課提供資料

### ② イオンモール大和とのパートナーシップ推進に向けた協議の実施

令和2年 11 月より、イオンモール大和と実現可能な取組を目指して意見交換を重ねており、コロナ禍でも実施できることとして、企画展示や認知症当事者とイオン関係者との接点構築(本人ミーティングへのイオン関係者の参加や、イオンでの買い物体験等)を計画してきた。

しかし、2度目の緊急事態宣言が発出された状況下で、本人や家族が参加することを前提とした取組を実施することは難しいと判断し、一般市民、店舗職員の認知症に対する認識を変えるきっかけづくりになり得る取組として企画展示を推進する方向となった。

図表26 イオンモール大和とのパートナーシップ推進に向けた協議実施状況

	日程・実施方法	参加者	実施事項
第1回	令和2年 10月1日(木) 16:15~17:15 (Zoom)	大和市、日本総合研究所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ショッピングモールへの取組提案に向けた意見交換 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 提案コンテンツの検討</li> </ul> </li> </ul>
第2回	令和2年 11月25日(水) 14:00~15:00 (Zoom)	大和市、イオン株式会社、イオンリテール株式会社、日本総合研究所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・企業側との打ち合わせ <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 大和市のこれまでの取組と課題認識、今後の目指す姿の共有</li> <li>➤ ショッピングモールと連携した取組例の紹介と意見交換</li> <li>➤ イオングループとしての取組状況の共有</li> </ul> </li> </ul>
第3回	令和2年 12月11日(金) 14:00~15:00 (Zoom)	大和市、日本総合研究所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ショッピングモールへの取組提案に向けた意見交換 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 認知症本人×ショッピングモールの意見交換について</li> </ul> </li> </ul>
第4回	令和2年 12月18日(金) 12:00~13:00 (Zoom)	大和市、イオンモール大和、イオン株式会社、イオンリテール株式会社、日本総合研究所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・企業側との打ち合わせ <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 大和市のこれまでの取組と課題認識、今後の目指す姿の共有</li> <li>➤ ショッピングモールと連携した取組の提案</li> <li>➤ イオンモール大和の立場から、実現可能性についてヒアリング</li> </ul> </li> </ul>
第5回	令和3年3月 (調整中)	大和市、イオンモール大和、イオン株式会社、イオンリテール株式会社、日本総合研究所	<ul style="list-style-type: none"> <li>・企画展示準備協議</li> <li>・次年度以降に実現を目指す取組についての打ち合わせ</li> </ul>

### ③ 本年度の取組

テーマ性をもった企画展示をイオンモールにて実施する方向で調整を進めている。展示予定のテーマは、「認知症介護研究・研修仙台センター」が作詞した冊子「もしも」の内容紹介、及び大和市「認知症一万人時代に備えるまちやまと宣言」や若年性認知症「わすれな草の会」の活動紹介である。



図表27 展示予定のテーマと概要

テーマ	概要・狙い
①冊子「もしも」の内容紹介	<ul style="list-style-type: none"> <li>「もしも」は認知症の人と家族が診断や支援を受ける以前の「空白の期間」のための冊子であり、一般の方あるいは店舗の方にとって「認知症の捉え方や受け止め方」を変えるきっかけにさせていただくことが狙い。</li> <li>*本冊子は「認知症介護研究・研修仙台センター」が作成したものであり展示への活用についても承諾を得ている。</li> </ul>
②大和市の認知症に対する取組紹介	<ul style="list-style-type: none"> <li>大和市「認知症1万人時代に備えるまちやまと宣言」や若年性認知症「わすれな草の会」の活動を紹介</li> <li>大和市における認知症に関する取組を一般の方や店舗の方に知っていただくとともに、来年度以降に当事者を巻き込んだ取組を展開していくことを見据え、当事者の活動に関連するテーマを紹介する。</li> </ul> <p><b>【紹介するコンテンツ例】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■本人ミーティング「わすれな草の会」メンバーと地域支援推進員によるリーフレット作成             <div style="display: flex; justify-content: space-around;">    </div> </li> <li>■「認知症1万人時代に備えるまちやまと」宣言の様子             <div style="display: flex; justify-content: space-around;">  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>「認知症1万人時代に備えるまちやまと」宣言</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・超高齢社会を迎え、認知症になる人は急激に増加しており、大和市においても近い将来、その数は、1万人を超えるものと予測されます。</li> <li>・これからは、誰もが認知症にかかわる可能性があり、あらゆる世代、立場の人が協力しあい、認知症の人への理解を深め、その怒いに寄り添っていくことが大切です。</li> <li>・大和市は、認知症の人が住み慣れた地域で、人と人とのつながりを育みながら、自分らしく、安心して暮らし続けられるよう、様々な取り組みを進め、認知症1万人時代に備えます。</li> </ul> <p style="text-align: right;">平成28年9月15日</p> </div> </div> </li> </ul>

出所:大和市人生100年推進課提供資料を基に日本総研作成

### (3) 来年度以降の活動方針

本年度に準備を進めた展示会の開催を通じて、イオンモール大和との協力関係が深まったことから、来年度以降も、将来的に、双方にとってより価値のある取組を進めるため打合せを継続する方向となった。

打合せのテーマとして、本年度の協議で挙げられた「本人ミーティングへのイオンモール職員の同席」、「認知症の方による出張販売」、「認知症の方とイオンモール職員によるお買い物ツアー」、「イオンモール内で実施するミニ認知症カフェ」、「スローショッピング&買い物サポーター」等が想定されている。

図表28 来年度以降の打合せテーマ例

テーマ	概要・狙い						
①本人ミーティングへの企業の同席	<ul style="list-style-type: none"> <li>認知症の本人ミーティングなどに、本人の日常生活に関係するテーマや関心の高いテーマ(買い物、交通など)に関係する企業に参加してもらい、本人のやりたいことの実現や企業が提供するサービスの価値向上に寄与する取組についてヒアリングする。</li> <li>本人ミーティングと企業側のマッチングや取組の具体化には大和市も協力する。</li> </ul> <p>■本人ミーティングでヒアリングするテーマ例</p> <table border="1" data-bbox="379 562 1382 1077"> <thead> <tr> <th data-bbox="379 562 528 618">テーマ</th> <th data-bbox="528 562 1382 618">認知症・家族の関心(想定)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="379 618 528 898">買物</td> <td data-bbox="528 618 1382 898">                     認知症がある人にとって、                     <ul style="list-style-type: none"> <li>行きやすい店舗とは</li> <li>買いやすい商品配置とは</li> <li>店舗内で迷わない工夫とは</li> <li>商品を持ち出してしまったときの対応とは</li> <li>買いたい物を忘れたときに必要なことは</li> <li>同じものを購入しようとしたときの対応とは</li> <li>過ごしやすい環境とは など</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 898 528 1077">交通(鉄道)</td> <td data-bbox="528 898 1382 1077">                     認知症がある人が鉄道を利用する際に、                     <ul style="list-style-type: none"> <li>切符を購入しやすい工夫とは</li> <li>利用したい電車を把握しやすい工夫とは</li> <li>行先を忘れたとき望ましい対応とは</li> <li>分かりやすい構内ルートとは など</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	テーマ	認知症・家族の関心(想定)	買物	認知症がある人にとって、 <ul style="list-style-type: none"> <li>行きやすい店舗とは</li> <li>買いやすい商品配置とは</li> <li>店舗内で迷わない工夫とは</li> <li>商品を持ち出してしまったときの対応とは</li> <li>買いたい物を忘れたときに必要なことは</li> <li>同じものを購入しようとしたときの対応とは</li> <li>過ごしやすい環境とは など</li> </ul>	交通(鉄道)	認知症がある人が鉄道を利用する際に、 <ul style="list-style-type: none"> <li>切符を購入しやすい工夫とは</li> <li>利用したい電車を把握しやすい工夫とは</li> <li>行先を忘れたとき望ましい対応とは</li> <li>分かりやすい構内ルートとは など</li> </ul>
テーマ	認知症・家族の関心(想定)						
買物	認知症がある人にとって、 <ul style="list-style-type: none"> <li>行きやすい店舗とは</li> <li>買いやすい商品配置とは</li> <li>店舗内で迷わない工夫とは</li> <li>商品を持ち出してしまったときの対応とは</li> <li>買いたい物を忘れたときに必要なことは</li> <li>同じものを購入しようとしたときの対応とは</li> <li>過ごしやすい環境とは など</li> </ul>						
交通(鉄道)	認知症がある人が鉄道を利用する際に、 <ul style="list-style-type: none"> <li>切符を購入しやすい工夫とは</li> <li>利用したい電車を把握しやすい工夫とは</li> <li>行先を忘れたとき望ましい対応とは</li> <li>分かりやすい構内ルートとは など</li> </ul>						
②大和市の認知症に対する取組紹介	<ul style="list-style-type: none"> <li>デイサービス等の活動の一環として、デイサービス利用者が栽培している野菜、作成している製品等をモール内のイベントスペース等をお借りして出張販売する。</li> <li>認知症の人の社会参加の促進や、一般の方の認知症の方への理解を深めることが狙い。</li> </ul>						
③認知症の方による出張販売	<ul style="list-style-type: none"> <li>デイサービス等の活動の一環として、デイサービス利用者が栽培している野菜、作成している製品等をモール内のイベントスペース等をお借りして出張販売する。</li> <li>認知症の人の社会参加の促進や、一般の方の認知症の方への理解を深めることが狙い。</li> </ul>						
④モール内で実施するミニ認知症カフェ	<ul style="list-style-type: none"> <li>モール内のイートインコーナーもしくは賛同いただけるテナントで、簡易版の認知症カフェを開催</li> <li>認知症の方やご家族が買い物のついでに休憩したり一般の利用者と交流できる場をイメージ</li> <li>市内のほかの認知症カフェへの理解を深めていただくことも狙い。</li> </ul>						
⑤スローショッピング&買い物サポーター	<ul style="list-style-type: none"> <li>認知症の方を含む高齢者であってもゆっくり買い物ができる「スローショッピング」の実施や落ち着いて会計ができる「スローレジ」の設置を行う。</li> <li>周囲の方への遠慮から売り場に行きたくないと考える方や会計時の計算・小銭の取り出しに苦手意識のある方であっても安心して買い物をしていただくことを目指す。</li> <li>品物を探したり、会計時の支援について、認知症サポーター養成講座を受講したボランティアが「パートナー」として支援することで、認知症サポーターの活躍の場を提供することも期待できる。</li> </ul>						

出所:大和市人生100年推進課提供資料を基に日本総研作成

#### (4) 大和市での取組を通じた示唆と課題

具体的な取組の実施は次年度に行われる予定だが、取組に向けた協議の過程で得られた示唆を整理したい。

##### ① 行政側の認知症施策への取組状況や体制

まず、官民連携を進めるにあたり、行政側の認知症施策への取組状況や体制が重要である点が挙げられる。ショッピングモール側で本事業に取り組むにあたり、買い物の際の困りごとを把握して、買い物環境の改善や商品ラインナップに反映するといったニーズが想定されるが、ショッピングモール側に本人、家族の困りごとを伝達するためには、本人、家族がなんらかの形で取組に参加してもらう必要がある。その点、大和市はこれまで多くの認知症施策を実施してきた実績があり、地域包括支援センターや介護支援専門員が本人ミーティングをはじめ、認知症の当事者に声かけするルートを多数有しているため、官民連携の取組への参加についても声かけをしやすい環境にある。したがって、大和市以外の自治体において官民連携を進める前提として、行政側は施策等を通じて認知症の人、家族との信頼関係を構築しておくことが肝要であるといえる。

##### ② 企業側の認識やスタンス

次に、ショッピングモール側の認知症施策に対する認識も重要である。コロナ禍の緊急事態宣言等の影響があり具体的な取組の実施は次年度に持ち越されたとはいえ、大和市がイオンモール大和に声かけをしたのは令和2年11月であり、その後2か月程度で市と連携して何らかの取組を実現する方針に賛同が得られている。これは、イオンモール大和側の認識はもちろん、イオングループ全体の認知症に対する意識が高いことが影響している。イオン株式会社は、従業員向けに認知症サポーター養成講座を開催しているほか、各店舗が地域のさまざまなステークホルダーと連携した認知症高齢者向けの取組を進めるなど認知症施策に関して先進的な取組を実施している。イオングループ側に認知症施策を進める土壌が整っていたことも、スムーズな調整を進めることができた一因と考えられる。一方で、大和市が目指す、市内のあらゆる業種・店舗認知症にやさしいサービスが展開されるまちづくりを実現するためには、イオンモール以外の民間企業と連携を進めることが必須となるが、認知症に対する取組の重要性をいかに理解してもらうかが重要になる。

なお、イオンモール大和との協議では、ショッピングモールが認知症の人や家族向けのサービスを実施することによって得られることが期待できる効果について説明している。認知症の人、家族向けのサービスを実施することは、社会的な意義があるだけではなく、今後大和市でも増加が見込まれる認知症の方とご家族に対して“認知症にやさしいショッピングモール”と認識してもらうことによる「中長期的な増収」、「CSRブランディングへの貢献」のほか、取組を通じて組織として認知症の方・家族への対応を整理することで「従業員の働きやすい環境構築」が期待できると考えられる。こうした効果が実際に得られるかは、実証を重ねていく必要があるが、大和市とイオンモール大和との連携を一過性のものに終わらせないため、また、市内の多業種と連携を進めるためにも、取組の社会的な意義の他にも、民間企業の視点に立った取組の意義を示すことも求められる。

また、市内の多くの業種・店舗で官民連携の取組が進められるためには、小規模であっても実績を積み重ねることで、民間企業が参入する意識的なハードルを低くすることも有効と思われる。その意味で、大和市とイオンモール大和との取組が次年度以降に具体化し、他の民間企業の参考となることが期待される。

図表29 認知症の方への取組によりショッピングモールが期待できること

<p><b>中長期的な増収</b></p>	<p>“認知症にやさしいショッピングモール”と認識してもらうことで、ショッピングモールでの購買に消極的だった認知症の方、ご家族の来店を促し、中長期的な増収につながる事が考えられる。</p>
<p><b>CSRブランディングへの貢献</b></p>	<p>“認知症にやさしいショッピングモール”というイメージが、市内の一般市民に対しても定着することで、社会的な共感、好感を得ることにつながる事が期待できる。</p>
<p><b>従業員の働きやすい環境構築</b></p>	<p>認知症の方、ご家族への取組を通じて、従業員の認知症に関する認識が深まり、対応方法を知ることができる。また、組織としての体制整備が進むことで従業員のお困りごとが解決され働きやすい環境が整備されることができたい。</p>

出所:大和市人生 100 年推進課提供資料を基に日本総研作成

### 第3章 まとめと今後の課題

#### 1. 4自治体の取組からの示唆

本調査研究で取り上げた4自治体の取組から、「認知症に関する官民連携プラットフォーム」についての示唆を整理したい。

まず、前提として重要なのは、「官民での連携」においても、その目指す姿や活動の目的は多様である、ということである。今回の4自治体でも、目標やビジョンとして、「認知症になっても暮らしやすい街・地域をつくること」を掲げる点は共通しているが、企業側の製品・サービス開発等の支援、企業側の認知症の人への対応力の向上、本人の望みの実現支援等、どこに活動の力点を置いているかは異なっていた。官民の連携は、各地域での実現したいことのための手段であり、目的や課題に応じて最適な連携の方策があり得るであろう。行政・自治体には、今回取り上げた各地域の官民連携に取り組もうとする過程・プロセスも参考にしながら、自らの地域での最適な連携のあり方を模索することが求められる。

一方、共通して重要だと考えられる点もいくつか挙げられる。以下のその要素と、要素ごとに重要だと考えられるポイントを示す。

図表30 官民連携に求められる要素ごとのポイント

求められる要素	要素ごとのポイント
活動の理念・ビジョン	・何を旨とする活動であり、何のために官民の連携が必要なのかを明文化しておくこと
多様な認知症の人(本人)の参画を促す仕組み	・多様な認知症の人(本人)が地域で参加する場・機会の充実が必要 (ピアサポート、本人ミーティング、カフェ等) ・すでに活動している本人の活動との積極的に連携 ・認知症の人の多様性を踏まえ、多様な参加者(年代や症状の進行度合い等)の確保を意識 ・「声を出しにくい」本人の参画への工夫・配慮が必要
企業の参画を促す仕組み	・実際に本人と企業が「接してもらおう」機会づくりが重要 ・「繰り返しの学び」の機会が重要 ・企業側の多様なニーズへの対応: 学び⇒実践の段階的な支援 ・早期に活動を形にする＝目に見える成果を作ることが重要 ・複数企業の連携によって、「点」の取り組みから、「生活」を支える「線」や「面」に展開する
本人・企業が出会う場	・企業が集まる場に、本人に来てもらうだけでなく、企業側に本人のいる場に来てもらうアプローチも有効
仲介者・支援者	・多様な認知症の人(本人)に対し、参加を働きかける仲介者・支援者が重要 ・本人のニーズを引き出し、企業側にうまく伝える「翻訳者」の役割も期待される

出所:4自治体での取組を基に日本総研作成

## (1) 活動の理念・ビジョン

官民連携の取組は長期的且つ、多様な関係者が参画する取組となる。そのために、その指針となる活動の理念・ビジョン・考え方等を明確にしておく必要がある。また、こうした理念・ビジョン・考え方が対外的に示されることにより、賛同する認知症の人本人、支援者、企業等の参画を促進する効果も期待できる。京都府における「認知症にやさしい異業種連携共同宣言」はその典型例といえる。

## (2) 多様な認知症の人(本人)の参画を促す仕組み

「本人の参画」を強く意識し、「本人とともに」活動を進めていこうとする姿勢は4つの自治体で共通していた。「認知症の人にやさしいまち、地域を作る」という目指すゴールから考えて、本人が参画し、「ともに」進めていくことは理念の上でも中核的な要素といえる。

一方、多様な本人が参画していることは、「官民連携」において、企業側の参画を促進する誘因になるという点にも着目すべきである。実際、福岡市や京都府の取組に参画する企業の多くが、「本人の声を聴いてみたい」というニーズで参画しており、実際、本人との対話を通じて「学びを得た」という意見が多数聞かれた。

商品・サービス開発やサービスのオペレーションを検討するためには、認知症の人を知り、そのニーズを把握することが必要になるが、医療・介護・福祉以外の民間企業では、認知症の本人と接する機会は乏しく、また単独で本人の声を聴く機会を確保することは難しい。従って、本人が参画しており、本人との対話の機会が得られることは、そうした企業がプラットフォームに参画する大きな動機となり得る。

また、「認知症」に強く関心を持つ企業でなくとも、いわき市での取組のように、「本人が実現したいこと」をきっかけに、連携先の企業が広がっていく、ということもある。いずれにしても、本人の参画は官民連携の最も重要な要素だといえる。

本人の参画を促すためには、多様な本人が地域で参加する場・機会を充実させることが必要である。参画する本人が、認知症という病に何とか折り合いをつけ、ある程度前向きな気持ちになっていない限り、企業の取組に対して意見を述べる、自分がやりたいこと・実現したいことを人に話すといったことはできないからである。

診断を受けた、あるいは要介護認定を受けたときから、徐々に前向きな気持ちになっていく、そのプロセスを支える活動や場が地域に充実していることは、企業等への協力を受け入れてくれる本人を増やす素地となる。多くの地域では「本人ミーティング」をはじめとして、本人同士の交流や本人の参加を促す環境の整備は、まだ途上の段階であり、更なる取組が期待される。既に一定程度、本人ミーティングやカフェ等の活動が実施されている地域では、企業への取組においても、そうした既存の活動との連携を積極的に図っていくべきであろう。

なお、「本人の参画」を考える際には、認知症の多様性を考慮すべきである。「認知症の人、本人」といっても、年代、症状の進行度合い、価値観等非常に多様である。認知症に限らず一般的にみても、特定の個人のニーズが地域全体のニーズを代表するとは限らない場合がある。企業との連携

や地域としての対応を考えれば、多様な本人が参画することが理想である。通常、「本人の声を聴く」といった場合、人前で話すことが得意な人に協力を求める場合が多い。しかし、中等度以上の認知症の人を含め、「人前で意見を出すことが難しい」本人の参画機会の確保にも留意すべきであろう。そのためには、後述するように、地域の介護・医療関係者の協力が必要であるとともに、企業側から当事者がいる場へ出かけていく、というアプローチも重要である。

### (3) 企業の参画を促す仕組み

認知症の人の生活・暮らしは、買い物・移動・住まい・金融・趣味等の多様な生活サービスで成り立っており、「認知症にやさしい街づくり」を進めていく際には多様な企業の参画が必要である。

企業の参画を促す上では、認知症の人と企業が接する場を作る、あるいは認知症に関する学びの機会を作ることが有効な施策の一つである。医療や介護分野以外の企業からすれば、認知症の人と接する機会は少なく、そのニーズを確認する機会が通常は乏しいためである。従って、認知症について学び、実際に本人と接する機会を提供することは、自治体やプラットフォームに期待される大きな役割の一つである。高齢化が進み、認知症の人が増える中、その実態や要望について確認したいという企業側のニーズが大きいことは各地域での取組からも確認できる。

また、こうした「学びの機会」や「本人との対話の場」は単発ではなく、ある程度継続的に提供される必要がある。認知症に関する知識や理解の深さは業種や企業によって異なるだけでなく、同じ企業内であっても、担当者によってその差は大きいためである。多数の企業に協力・参画してもらうためには、参加者・協力者の理解度にあわせた学びの機会が継続的に提供されることが理想である。

一方、ある程度「学び」が進んでいる企業においては、製品・サービスの開発等の具体的な活動の支援のニーズが大きい場合もある。このように、企業側も、理解の段階や参画の目的によって多様なニーズを持つことが想定される。これに対して、自治体やプラットフォームには重層的・段階的な支援が望まれる。

こうした企業との連携を継続的なものとするには、「目に見える成果」を早期に作ることも重要である。参画企業側としても、「参加の意義」を問われた際に、企業内での説明がしやすくなると同時に、まだ協議会やプラットフォームに参加していない企業へも、「参加するメリット」が分かりやすく伝わる効果が期待できる。実際、福岡市や京都府においては、継続的な勉強会を実施する一方で、「本人の希望を実現するプログラム」や「製品・サービスアイデアの検討」といった、より実践的な内容も実施されている。また、大和市やいわき市のように、「具体的な実践・アクション」から、連携をスタートさせるのも一つの方法であろう。

さらに、多様な企業の参画が進めば、認知症の人やその家族の暮らし・生活をトータルにカバーできるようになることが期待される。認知症の人やその家族への対応について積極的な企業であっても、その対象範囲はその企業が提供するサービスの範囲に留まる。しかしながら、社会生活を送る中では、複数のサービスを合わせて利用することも多く、認知症の方やその家族にとっては、“点”のサービスが複数あるだけの状態であると暮らしやすい地域生活とはならない。そこで、異業種の民

間企業が連携することで、“点”が結びついた“線”や“面”として、サービスを受けることができ、認知症の方やその家族の生活を広く支えることができる。さまざまな企業が連携することにより、地域全体が、認知症の方やその家族にとって、安心して住むことができる暮らしやすい社会へと発展することが期待される。こうした異業種間の連携を促進することも官民連携のプラットフォームに期待される大きな役割の一つである。

#### <複数事業者での連携の際の留意点>

複数の事業者で取組を進める際には、異業種の企業間における、認知症対応に対する経験や知識などの熟度には差があることに留意すべきである。その差が大きい中では、異業種間の連携を推進することは容易ではない。参画する企業の知識や熟度に適合した学びの機会を提供し、どのようなレベルの企業であっても熟度が向上できるようにすることが望ましい。

また、官民連携により、認知症の人に対応した製品・サービスの開発等を進めようとする場合には、自治体としては、当事者との対話の場を作る、地域の医療・介護事業者とつなぐ等の支援を行いながら、実際の開発部分は企業側の裁量に任せることが有効であろう。とりわけ、京都府での異業種連携協議会での取組のように、多数の企業が連携して取組を進める際には、リーダー格となる企業に、他の企業を牽引する役割を担ってもらうことで、プロジェクトが円滑に進みやすいことが示唆される。

#### (4) 本人・企業が出会う場

前向きな本人が地域に増え、取組に賛同する企業を増やすためにも、両者の出会いの場を設定することが極めて重要である。この場の設定は、単独の企業では難しく、行政・自治体に特に期待される役割である。

企業側が参加する勉強会に、本人に来てもらう方法もある。この場合のメリットは、一度に多数の企業に対して、認知症について知ってもらうことができることである。しかし、こうした「人前で話をする」形で、賛同・協力してくれる本人に限られるのは各地域での共通した課題である。

今後は、本人がいる場に、企業側が出向く、という機会を作ることも積極的に検討すべきであろう。このアプローチによって、一度に参加できる企業側の人数は限られるものの、より多様な本人と接点と持つこともできるだろう。「本人ミーティング」等を商業施設などで実施し、その場に企業の人に見学に来てもらう等のやり方も考えられる。

#### (5) 仲介者・支援者

多様な認知症の人(本人)の参画に向けては、本人の参加を働きかける仲介者・支援者が重要である。実際、各地域での取組においては、本人の参画において、地域の医療・介護従事者や地域包括支援センターが大きな役割を果たしている。

こうした地域の医療・介護従事者も、「官民連携」での地域づくりを進める際の、重要な「民」の担い手である。とりわけ、中等度以上の本人の参画や対話の場の設定においては、医療・介護事業者



の協力は必須となるであろう。また、本人をよく知る医療・介護事業者が、本人と企業との対話の場に参加することで、本人がリラックスして意見を言いやすくなる効果が期待できるほか、本人のニーズをうまく企業側に伝えてくれる役割も期待できるであろう。

通常、小売等の生活密着産業と、医療・介護・福祉等の事業者は十分な接点を持っていないことも多い。行政・自治体には、こうした民間同士の連携を促進していくことも期待される。

## 2. 今後の課題 ～認知症施策の官民連携の推進に向けて～

### (1) さらに多様な「連携モデル」の検討・実践

今回取り上げた4自治体も、今年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けて、各種の制約がある中での取組となった。今後、本格的な取組が再開されることが期待されるが、4自治体の例をみるだけでも、官民連携の活動の力点や進め方は大きく異なっている。また、いずれも中核市以上の規模の自治体の事例でもある。

規模の異なる自治体や、認知症施策、地域包括ケアシステムへの取組状況によっても、さらに、別のパターン・アプローチの「官民連携プラットフォーム」が実践される可能性がある。認知症施策において、生活に密着した民間企業との連携を図る動きは、始まったばかりで、全国での事例もまだまだ少ない。引き続き、多様な地域での、プラットフォームの立上げ・稼働におけるプロセスを注視し、そこからの示唆を積み重ねていくことが必要である。

### (2) 自治体・地域同士の学び合い・連携の促進

今後、各地域の「認知症の人にやさしい街づくり」において、民間企業との連携を模索する動きが広がっていくことが期待される。認知症の人にとっての生活の大半は、医療・介護・福祉サービスだけでなく、買い物・移動・住まい・金融・趣味等の多様な生活サービスで成り立っているためである。

こうした各地域での取組を加速させていくには、取り組み始めた地域同士が「学び合う」機会を作ることも有効だと考えられる。「官民連携のプラットフォーム」の立上げや推進に関わる知恵・工夫・ノウハウを共有することに加え、そうしたプラットフォームや本人の声から生まれた実際のアイデア、製品・サービス、プロジェクト等の成果を共有することも意義が大きいと考えられる。

また、今後、企業が協力者を募る際にも、各地域がネットワーク化されていることで、より多様な本人の声を企業に届けることも可能になるであろう。

イギリスのDAAが各地域同士で結びついているように、各地域で進みつつある認知症の「官民連携」の取組同士を、どのように有機的につなげていくことができるかは今後の大きな課題の一つだといえる。