

第12回（令和3年度第1回）浦安市認知症総合施策検討委員会

令和3年6月28日（月）

午後7時～9時

浦安市役所4階S2・3・4会議室

次 第

議 題

1. 令和2年度認知症施策の実施（事業報告）について
2. 令和3年度認知症施策の実施予定について
3. （仮称）認知症条例の制定について
4. 認知症初期集中支援チームの報告について

会議資料

- ・ 令和2年度認知症施策の事業報告 資料 1
- ・ 令和3年度認知症施策の実施事業 資料 2
- ・ (仮称)認知症条例の制定
 - 制定計画(スケジュール) 資料 3-1
 - 第1回ワークショップ 資料 3-2
 - 第2回 " 資料 3-3
 - Uモニアンケート調査結果 資料 3-4
 - 学生企業向けアンケート調査結果 資料 3-5
 - ヒアリング実績 資料 3-6
 - 認知症条例構成(案) 資料 3-7
- ・ 認知症初期集中支援事業
 - 認知症初期集中支援事業 資料 4-1
 - 支援チーム員一覧 資料 4-2
 - 認知症相談件数 資料 4-3
 - 情報提供シート(入力状況) 資料 4-4
 - チーム員会議ケース概要 資料 4-5 (当日配布)

令和 2 年度認知症施策の事業報告

令和 3 年 6 月

I. 認知症総合支援事業*

※介護保険法第 115 条の 45 第 2 項第 6 号

1 認知症初期集中支援推進事業

(1) 事業内容

認知症になっても本人の意思が尊重され、できる限り住み慣れた地域のよい環境で暮らし続けられるために、認知症の人やその家族に早期に関わる「認知症初期集中支援チーム」を設置し、早期診断・早期対応に向けた支援体制を構築する。

(2) 支援チームの設置場所

中央地域包括支援センター

(3) 初期集中支援実績（集計期間：令和 2 年 4 月 1 日から令和 3 年 3 月 31 日）

初期集中支援受理件数	11	
初期集中支援受理理由*	a-①	2
	a-②	3
	a-③	7
	a-④	1
	b	4
※複数計上		
チーム員会議開催数	5 回	

a. 医療サービス、介護サービスを受けていない者、または中断している者で以下のいずれかに該当する者

- ① 認知症疾患の臨床診断を受けていない者
- ② 継続的な医療サービスを受けていない者
- ③ 適切な介護サービスに結び付いていない者
- ④ 介護サービスが中断している者

b. 医療サービス、介護サービスを受けているが認知症の行動・心理症状が顕著なため、対応に苦慮している者

(4) 浦安市認知症総合施策検討委員会

認知症の人に対して効果的な支援が行われる体制を構築するとともに、地域の実情に応じて、認知症ケアの向上を図るための取組を推進することを目的として、浦安市認知症総合施策検討委員会を平成 29 年度に設置した。

委員数	18
会議開催数	2

2 認知症地域支援・ケア向上事業

(1) 事業内容

認知症の容態の変化に応じ、すべての期間を通じて、必要な医療、介護及び生活支援を行うサービスが有機的に連携したネットワークを形成し、認知症の人に対して効果的な支援が行われる体制を構築するとともに、認知症疾患医療センターを含む医療機関や介護サービス及び地域の支援機関の間の連携を図るための支援や認知症の人やその家族を支援する相談業務等を行う認知症地域支援推進員を配置し、当該推進員を中心として、医療・介護等の連携強化等による、地域における支援体制の構築と認知症ケアの向上を図った

(2) 認知症地域支援推進員

13名

月1回認知症地域支援推進員会議を開催し、認知症施策の検討、好事例の共有、認知症ケアパスの作成、小学4年生向け認知症サポーター養成講座の企画及び啓発イベント等を企画。

<配置先>

各地域包括支援センター 1名×3センター、2名×2センター
 市 高齢者包括支援課 3名、(株)舞浜倶楽部（協働事業協定者） 2名、
 (社福)浦安市社会福祉協議会 1名

(3) 活動内容

①アルツハイマー月間における認知症普及啓発

- ・高洲公民館、富岡公民館、当代島公民館でのパネル展示
- ・広報うらやす9月15日号特集記事掲載
- ・ケーブルテレビ「こちら浦安情報局」での本人意見の発信

②認知症ケアパスの活用、見直し

③浦安市医師会、歯科医師会、薬剤師会との連携

④市（単独）福祉サービス連携

⑤認知症カフェ支援

⑥認知症の人の社会参加活動支援事業（若年性認知症の方のつどい）

開催回数	13回	参加者数（延）	24人
------	-----	---------	-----

⑦初期集中支援チーム連携

⑧高齢者見守り訓練

⑨オンラインによる小学校向け認知症サポーター養成講座の企画

⑩認知症介護者交流会の開催

開催回数	9回	参加者数（延）	26人
------	----	---------	-----

⑪認知症の方の介護者向け講演会開催

Ⅱ. 任意事業*（認知症分）について

※介護保険法第115条の45第3項

1 成年後見制度利用促進事業

市町村申立て等に係る低所得の高齢者に係る成年後見制度の申立てに要する経費や成年後見人等の報酬の助成等を行う。

	申立て		報酬助成	
	件数	金額	件数	金額
平成30年度	4件	51,668円	8件	1,944,715円
令和元年度	6件	63,938円	11件	2,590,000円
令和2年度	6件	38,331円	16件	3,601,506円

2 認知症サポーター養成講座の開催

認知症サポーター養成講座を実施した。市主催として月1回開催したことに加えて、要請に応じて開催した。小学生向け認知症サポーター養成講座は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止。

	開催数	受講者数
定期開催	7回	45人
小学校	中止	中止
スポット	4回	32人
合計	11回	77人
累計（平成18年度から令和3年3月31日まで）	342回	11,121人

Ⅲ. 認知症の方への支援について（介護保険法に基づくものを除く）

1 「市の重要なお知らせメール」を使用した「行方不明高齢者の早期発見」への取り組み

2 SOS ネットワーク

行方不明高齢者の家族等への普及啓発に努めるとともに、関係機関の連携を強化し、行方不明高齢者の保護情報を一元化することにより、速やかな保護を図る

3 高齢者見守りネットワーク事業

ひとり暮らし高齢者や高齢者のみの世帯、認知症高齢者などを対象に地域住民や日頃市内を移動している各種事業者が日常生活あるいは日常業務の中で、地域で孤立している世帯等の異変を発見した場合に、市や警察署に連絡していただき、異変の早期発見や行方不明高齢者の早期保護を行うなど、地域の高齢者をさりげなく見守る

令和2年度末登録数	45 事業所
-----------	--------

4 高齢者保護情報共有事業（QRコード®付きラベルシールの配布）

外出して戻れなくなる可能性のある高齢者が、あらかじめ持ち物にQRコード付きのラベルシールを貼っておき、発見通報者がQRコードを読み取ることで、互いの個人情報を開示することなく、インターネット上の伝言板を用いて身元確認や、家族への引き渡しを円滑に行う

令和2年度実績	29 件
---------	------

令和3年度認知症施策の実施事業

令和3年6月

I. 認知症総合支援事業*

※介護保険法第115条の45第2項第6号

1 認知症初期集中支援推進事業

(1) 事業内容

認知症になっても本人の意思が尊重され、できる限り住み慣れた地域のよい環境で暮らし続けられるために、認知症の人やその家族に早期に関わる「認知症初期集中支援チーム」を設置し、早期診断・早期対応に向けた支援体制を構築する。

(2) 支援チームの設置場所

中央地域包括支援センター

(3) 浦安市認知症総合施策検討委員会

認知症の人に対して効果的な支援が行われる体制を構築するとともに、地域の実情に応じて、認知症ケアの向上を図るための取組を推進することを目的として、浦安市認知症総合施策検討委員会を設置する。

委員数	18
会議開催数（予定）	3

2 認知症地域支援・ケア向上事業

(1) 事業内容

認知症の容態の変化に応じ、すべての期間を通じて、必要な医療、介護及び生活支援を行うサービスが有機的に連携したネットワークを形成し、認知症の人に対して効果的な支援が行われる体制を構築するとともに、認知症疾患医療センターを含む医療機関や介護サービス及び地域の支援機関の間の連携を図るための支援や認知症の人やその家族を支援する相談業務等を行う認知症地域支援推進員を配置し、当該推進員を中心として、医療・介護等の連携強化等による、地域における支援体制の構築と認知症ケアの向上を図る。

(2) 認知症地域支援推進員

14名 月1回認知症地域支援推進員会議を開催し、認知症施策の検討、好事例の共有、認知症ケアパスの作成、認知症サポーターステップアップ講座の検討及び啓発イベント等を企画。

<配置先>

高齢者包括支援課 3名

各地域包括支援センター 1名×2センター／2名×3センター

社会福祉協議会（老人福祉センター） 1名

（株）舞浜倶楽部 2名

(3) 活動内容（取り組むべき課題）

・認知症条例制定（ヒアリング・アンケート調査の実施、ワークショップ企画・開催、認知症地域支援推進員会議における条文の検討等）

・本人意見の発信（アルツハイマー月間の周知、動画作成等）

・本人ミーティングの企画・開催

・認知症ケアパスの活用、見直し

・浦安市医師会、歯科医師会、薬剤師会との連携

・市（単独）福祉サービス連携

・認知症カフェ支援

・認知症の人の社会参加活動支援事業（若年性認知症の方のつどい）

・初期集中支援チームとの連携

・研修

・認知症介護者交流会の開催

・家族等介護者支援

・認知症サポーターの活用（認知症サポーターテップアップ講座含む）の検討

・チームオレンジの検討

II. 任意事業*（認知症分）について

※介護保険法第115条の45第3項

1 成年後見制度利用促進事業

市町村申立て等に係る低所得の高齢者に係る成年後見制度の申立てに要する経費や成年後見人等の報酬の助成等を行う。

2 認知症サポーター養成講座の開催

認知症サポーター養成講座を市主催として月1回開催し、要請に応じて開催する。
今年度は感染症対策を講じ、市内17校小学校4・5年生を対象にした認知症サポーター養成講座をオンラインで実施。企業等が受講した際は、認知症の方にやさしい企業であることを示すステッカーを配布、市ホームページに掲載する。

Ⅲ. 認知症の方への支援について（介護保険法に基づくものを除く）

1 「市の重要なお知らせメール」を使用した「行方不明高齢者の早期発見」への取り組み

2 SOS ネットワーク

行方不明高齢者の家族等への普及啓発に努めるとともに、関係機関の連携を強化し、行方不明高齢者の保護情報を一元化することにより、速やかな保護を図る

3 高齢者見守りネットワーク事業

ひとり暮らし高齢者や高齢者のみの世帯、認知症高齢者などを対象に地域住民や日頃市内を移動している各種事業者が日常生活あるいは日常業務の中で、地域で孤立している世帯等の異変を発見した場合に、市や警察署に連絡していただき、異変の早期発見や行方不明高齢者の早期保護を行うなど地域の高齢者をさりげなく見守る

4 高齢者保護情報共有サービス（QRコード®付きラベルシールの配布）

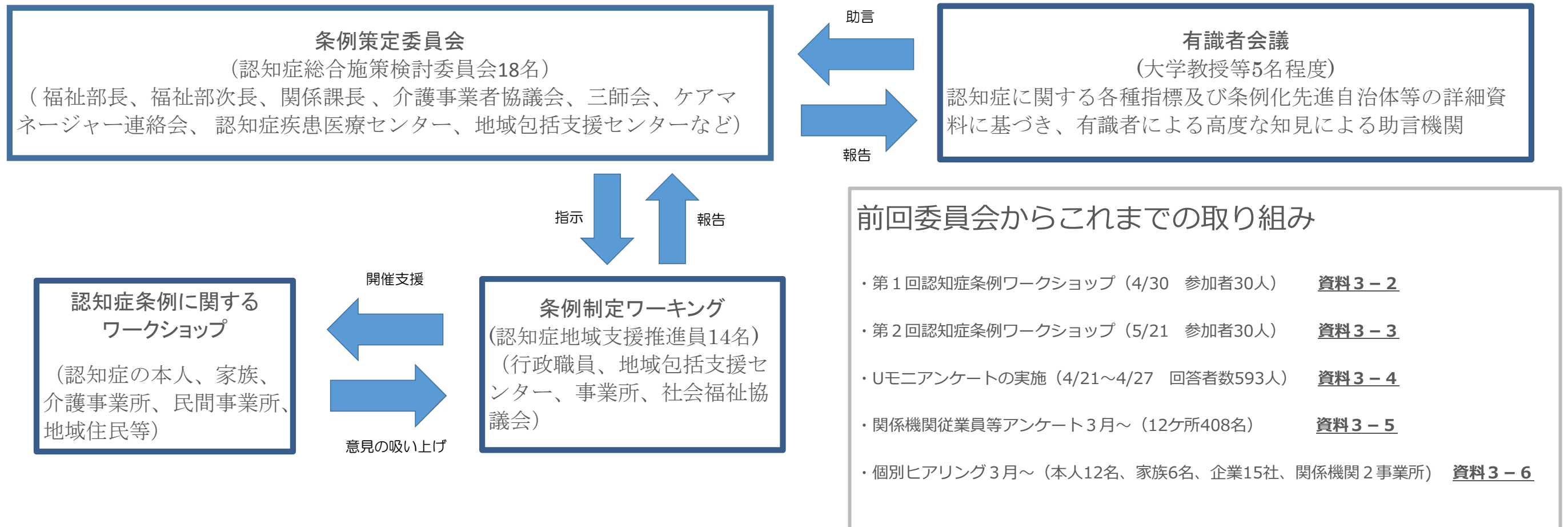
外出して戻れなくなる可能性のある高齢者が、あらかじめ持ち物に QR コード付きのラベルシールを貼っておき、発見通報者が QR コードを読み取ることで、互いの個人情報を開示することなく、インターネット上の伝言板を用いて身元確認や、家族への引き渡しを円滑に行う

(仮称)認知症条例制定計画(案)

①条例策定スケジュール

		2021年										2022年						
月	備考	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月
市長(副市長)調整・報告						有識者会			有識者会	素案報告		有識者会						
認知症地域支援推進員による 条例策定ワーキング	月1回	→																
認知症条例ワークショップ (当事者、家族、関係機関、民間企業参加し、条例)	3回		→	→				→										
認知症総合施策検討委員会 (策定委員会)	3回	→			→		→		→									→
認知症条例有識者会議	3回					→			→			→						
条例策定				骨子案作成開始		骨子案完成			素案完成			逐条解説作成	議会				シンポジウム	施行
その他		個別ヒアリング	Uモニ							パブコメ								

②条例策定体制



第 1 回 認知症条例ワークショップ実施概要

実施日時

令和 3 年 4 月 3 0 日（金） 14 : 00 ~ 16 : 00

開催場所

市役所 4 階 S2・3・4 会議室

実施内容

- ・趣旨説明
- ・認知症当事者のお話（動画視聴）
- ・本日来ていただいたご本人からのお話
- ・グループディスカッション
（本人、家族、関係機関等様々な立場の方が混ざったグループ分け）
ディスカッションのテーマの例
 - ▶ 動画や認知症の当事者のお話を聴いた感想
 - ▶ 認知症の私が、自分が認知症になったら、どんな地域だったら暮らしやすいか、安心できるか
 - ▶ 自分にできること
- ・各グループで話し合った内容の共有

参加者（30 人）

内訳	人数	備考
コーディネーター	1	認知症介護研究・研修東京センター 永田久美子氏
認知症の人本人	3	
家族	4	
関係機関	6	
民間事業所	4	スポーツクラブ 1、ホテル 1、小売り業 1、スーパー 1
地域の方	3	浦安介護予防アカデミア傾聴班 2、地域住民 1
事務局	9	認知症地域支援推進員 4、中央地域包括支援センター 1、高齢者包括支援課 4

第1回 ワークショップ（令和3年4月30日）主な意見

感想

- ・ 本人を交えたこのような機会はとてもよかった。
- ・ 本人の話を聞いて、それぞれの方が認知症とは思えない。

本人の思い

- ・ 診断を受けた時、本当にショックだった。認知症を受け止め、整理するまでかなり時間がかかった。
- ・ 最初はすごく勇気がいる。皆に知られちゃう。
- ・ 言うことによってだんだん気にならなくなる。
- ・（認知症地域支援推進員より）認知症を個性だと言える人もいれば、ネガティブにとらえる人もいる。

- ・ マラソンが楽しい。すべて忘れて集中できる。
- ・ （認知症デイサービスの職員より）重度になっても自分の役割がほしい方が多い。
- ・（地域の方より）生きがいがあるのでは。小さなことでも構わないので、何か必要とされていることがあることが大切。存在意義。認知症になっても、病気で動けなくても。

- ・ 一人は寂しい。皆と集まって交流できる場所がほしい。
- ・ 近所と交流がある、みんな優しい。この間、困ったことがあったが、近所の方が助けてくれた。
- ・ 人との付き合いが苦手な人もいる。そういう人は孤立してしまう。フォローできるといい。
- ・ ギャンブル、競馬、好きなものがあるところに乗ってくれる人は次も誘うことができ、仲間になっていける。そういう楽しみはいいことだと思う。

- ・ なじみのお店があったが、途中で道に迷い行けなくなってしまった。店員さんも仲良しだったため、行けなくなってしまったことが悔やまれる。

- ・ 接したときの最初の言葉がどのように出てくるか、ということが私の一番気にしているところ。だれかと別れるときも一緒。別れる時の最後の言葉を大事にしている。

地域の現状

- ・ 偏見の目ってまだまだ世間にいっぱいあると思う。認知症のことを周囲にいう前に、世間をもうちょっと変えていかないと難しいんじゃないかなってすごく思う。
- ・ 認知症を受け入れる体制、こころができていない。だから皆さん認知症だと表面に表わさない方が多い。
- ・ 認知症になった家族が、今までやっていたサロンに入っていくと「自分たちは認知症になりたくないからやっているんだから、来なくてくれ」と厳しい言葉をかけられた。
- ・ 冷たい人もいる。

第1回 ワークショップ（令和3年4月30日）主な意見

- ・（本人より）近所と交流がある、みんな優しい。この間、困った時も近所の人が助けてくれた。

個人の取り組み

- ・ 認知症になる前もなつた後も好きなものを持っていると、どんなことにも活かされる。好きなものは辞めずに続けていくことが大事。
- ・ いつ介護がくるかわからない。事前に勉強しておくことが必要。
- ・ 認知症を正しく理解することが、住民のつながりが増えることになる。
- ・ いずれ我が身だと思って認知症の人にあたたくしない。

家族

- ・ 色々な機会に話を聞いてもらえる環境、場がほしい。
- ・ 周囲に伝えたら、自分の肩の荷が下りて、楽になった。
- ・ 介護者が楽になれば、本人ともうまくいくんじゃないか。
- ・ 認知症を治すのではなく、付き合っていくこと。
- ・ 介護をしながら母から色々なことを教えてもらっている。生き方を真剣に考えなきゃいけない時代。

連携

- ・（企業より）いざ何ができるかという迷いながらなので、逆に要望いただければ。
- ・ 企業・本人・家族・専門職、皆が試行錯誤。一緒に考えることが大切。だが、本人や家族が認知症と（周囲に）言えないとつなげれない。

課題など

- ・ 人が入ることを拒む人もいるが、やっぱり一人でいるのは寂しいと思うので、フォローできるといい。
- ・ 地域の中で誰が助けてくれるか、誰が声をかけてくれるか、求めている人が多いと思う。困っていても、自分から助けを求めにいけない人がいる。制度、サービスなど仕組みがあって利用者もいるが、実際足元までおりていってやっている、というのがまだまだ足りないと思う。足元のところで細かい点をどうしたらいいのか、暮らしやすいまちづくりを考えるうえで重要。
- ・ 人との付き合いが苦手な人もいる。そういう人は孤立してしまう。フォローできるといい。
- ・ 近所付き合いが少なく、マンションの隣がどんな人かわからない。
- ・ 浦安はディズニーランドというイメージから、浦安は介護・助け合いの街というイメージにしたい。

第 2 回 認知症条例ワークショップ実施概要

実施日時

令和 3 年 5 月 21 日（金） 14 : 00 ~ 16 : 00

開催場所

市役所 4 階 S2・3・4 会議室

実施内容

- ・趣旨説明
- ・前回の振り返り
- ・地域の取り組みの紹介
- ・グループディスカッション
（本人グループ、家族グループのように同じ立場の方同士のグループ分け）
ディスカッションのテーマの例
 - ▶ 地域の取り組みを聞いて感じたこと
 - ▶ それぞれの立場で、条例に盛り込みたいことについて
 - ▶ 条例の名称
- ・各グループで話し合った内容の共有
- ・まとめと今後の予定

参加者（30 人）

内訳	人数	備考
コーディネーター	1	認知症介護研究・研修東京センター 永田久美子氏
認知症の人本人	5	
家族	4	
関係機関	2	
民間事業所	3	スポーツクラブ 2、ホテル 1
地域の方	5	浦安介護予防アカデミア傾聴班 2、地域サロン関係者 2、地域住民 1
事務局	10	認知症地域支援推進員 5、高齢者包括支援課 5

第2回 ワークショップ（令和3年5月21日）主な意見

地域での取り組みの紹介

お世話役：

サロンは今年で13年目。先生が〇〇会の会長をやっていて、自分が〇〇委員をやっていたころに知った。（先生が）老人会の方に誕生日カードを書いたり、浦安市の美術展に出展されたりして、これは地域の財産だと思い、なんとか活かしたいと思い、「教えていただけませんか」と声をかけた。ボランティアでやっていただけないか聞いたら、快く受け入れてくれた。先生が上手なため、自分たちも少しずつ腕があがってきた。

先生は7年たったころから認知症の症状がでてきたが、絵に関しては影響していない。自分たちも助かるし、先生のためにもいいと思う。奥さんに協力してもらって続けている。

参加者：

会を立ち上げるのも大賛成で、ぜひ先生にやってもらいたいと思っていて、初回から参加している。先生が一筆入れてくれるだけで、自分の絵が見違えるようにうまくなった気がしてうれしい。「わあ」と感動すると、先生も喜んでくれる。先生は時間が不正確になった点はあるが、それは誰にでもいえることで、自分も忘れてしまうことも増えているため、全く違和感はなく、認知症だと信じられないくらい、普通に接している。非常にありがたいと思っている。先生は非常に穏やかなので、毎回楽しく参加している。

Tさん（先生・本人）：

楽しんでいる。絵というのは上達するというより、長いことみんなと一緒に楽しむことだと思っている。とにかくみなさんが楽しくやっていくには、自分自身が楽しくないといけないと思っている。自分にとってもサロンが今の生活の中で一番楽しいこと。これからも喜んで一緒にやりたいと思っている。自分の会の方は上手になろうということは意識していると思うが、上手にならないことを先生の責任にしちゃうというのは一切ない。先生冥利につきる。

第2回 ワークショップ（令和3年5月21日）主な意見

本人グループ

- ・ 歩くことを大切に、規則正しく食事をとる、間食も適度にし、健康に気を付けている。
- ・ 持病はなく、アルコールで（適度な飲酒で）毎日消毒している。地域のサロンに参加していて、そこで出るお菓子も楽しみ。
- ・ 20代からランニングを今も続けている。川や森に散策も行く。
- ・ 自分が住んでいる地域ではあいさつするとあいさつが返ってくる。
- ・ （全員）認知症があるからといって、家に閉じこもるのではなく、外出することも心がけている。迷ってしまったときは（躊躇なく）人に聞くようにしている。聞いたら全員の方が教えてくれる。
- ・ 浦安はいいまち。
- ・ かかわった人には何かあったらちょっとしたプレゼントをして気持ちを伝えるように心がけている。こうやってせつかく集まって、それで終わりではなくお付き合いができれば。住所や電話番号の書いたリストが欲しい。
- ・ （条例に関して）短い言葉がいい。長い文章は読むことが億劫になる。

認知症地域支援推進員の感想

- ・ みなさんユーモアがあって笑いの絶えないグループワーク
- ・ 急に仲間を作ると簡単ではないと思う。先生がもともと地域を盛り上げる活動をやっていて、つながりがあったことがよかったのかな、仲間がいたから乗り越えたのかなと感じた。
- ・ みなさん言葉遣いが丁寧、声をかけられた人も答えられると思う。
- ・ あいさつができるまちは、人との関わりができ、顔が見える関係になる。そうしていくことで認知症も受け入れていけるのではないか。

第2回 ワークショップ（令和3年5月21日）主な意見

家族グループ

- ・ 初期の状態でもどこにも引っかかり、一番困った。どこかに所属するまでの期間、家族だけで背負いこむのが非常にしんどい。空白の期間をなくしてほしい。
- ・ 自分のやっていること、かなり犠牲にしている。
- ・ 今日午前中一人の時間があったが、何か月、何年ぶりという感じだった。家に一人でいる時間が全くない。どこに行くにも常に一緒にいる。自分が疲れようが、ここでやめて進んじゃったらどうしようと、常に強迫観念がある。とりあえずもういけるところまでいこう、という状況。
- ・ 有料老人ホーム、ピンからきりまでだが、あまりかまってくれないと感じている。
- ・ 目が離せない現状が続いている。
- ・ 近くにお惣菜が売っているのがありがたい。
- ・ ヘルパーの利用を嫌がり、家族が介護するしかない。
- ・ 診断後、病院から丸投げされた。
- ・ 社会から分断・孤立しないサービスをつくってほしい。
- ・ 周囲から、なんで施設に入れないのかという視線。
- ・ 職場に家族が認知症であることを伝える利点がない。
- ・ 家に一人でいる時間が全くない。どこに行くにも常に一緒に。
- ・ 事前に知らないことが問題、勉強する場があるといい。
- ・ ある日手におえない家族が発生したらどこに相談すればいいか。
- ・ ストレスの溜まらない範囲で自分の考え方を変えてみる。

↓

家族の役割・できそうなこと・大切にしたいこと

- 介護していた体験を、情報を発信する。
- できるだけ早期に包括等に相談する
- 介護サービスだけでなく、地域のインフォーマルサービス等を積極的に利用し、リラックスする時間を持つことを心がける。介護を一人で抱え込まない。
- 介護者同士の交流の時間を大切にする

周囲への期待

- 診断後のフォロー体制の充実…医療機関
- 介護者になる前からの、正しい理解…地域住民
- インフォーマルサービスの充実…行政・地域住民
- 相談機関の周知…行政、地域、企業
- 中・重度の方の施設での自分らしい暮らし…関係機関

第2回 ワークショップ（令和3年5月21日）主な意見

地域グループ

- ・ 認知症の方のところに話に行くと、喜んでくれる。それは自分も楽しいし、うれしい。
- ・ 私たちの地域は勉強している。接し方など学んでいる。認知症の方もいっぱいいる。
- ・ 家族の対応が本人の表情に出てくる。
- ・ 関心がなかった。身近に認知症の方がいなくて知らない。→どう関心を高めていくかが大切。関心を高める機会をどうするか。
- ・ 地域住民として、認知症のどの段階の人と関わるか決めるべき。
- ・ 早期に認知症を発見してあげることも大切。
- ・ （一人できみしいという人が多いこと対して）つながりも市・地域として必要。人とのネットワークは大切な要素。（自分たちにできることとして）そういった方々とのふれあいができるかもしれない。
- ・ 一人の人を引っ張り出すようにしているが、ストレスに感じる人もいる。
- ・ ボランティアは有償として、人を確保しないと、集まらないのでは。
- ・ 大きい声であいさつすること大切。笑顔が大切。
- ・ 物忘れがあっても、笑ってもう一度聞く勇気。嫌とは言わず、笑顔で返してもらえらると思う。

地域住民としてできそうなこと、やっていること

- ・ 認知症の方のところに話に行く。
- ・ 寂しいと感じている人のところに行き、ふれあいを持つ。
- ・ 一人の人を引っ張り出すようにしているが、ストレスに感じる人もいる。

条例に入れたいこと

- ・ 仲間は大切、人と人のつながりが大切。「つながり」という言葉
- ・ 声かけしやすいまちづくり
- ・ 「やさしさ」
- ・ 市としてこういう考え方でまちづくりをしたいということを表現する

第2回 ワークショップ（令和3年5月21日）主な意見

事業者・関係機関グループ

- ・発達障害、躁鬱、色々な方の中に認知症の方もいるという感覚。産業的にみんな健康なことが目的。
- ・個人飲食店等に認知症関連のパンフレット配布等も可能。
- ・本人も家族も暮らしやすくしたい。
- ・デイサービス以外に行く場がない。気力もなくなっている。
- ・認知症の方々が集まって、ホテルのレストランで1, 2か月に1回食事会をしている。家族にとっても本人にとってもとても大切な時間になっている。
- ・呼び寄せが多い、家族支援が大切。
- ・地域に出向いていくこともやっていきたい。それこそホテルに行って運動を教えたり。居場所作りが大切だと思う。
- ・家族支援の難しさ、支援の薄さ→スモールステップが大切だ。居場所作りはスモールステップが大事だと思う。先ずは大々的な周知よりも包括から必要な人に紹介してもらい、繋げてもらう方がうまくいくと思う。コラボをぜひ投げかけて欲しい。
- ・以前認知症サポーター養成講座を開催した時、チラシを貼ったら「実は家族が認知症で…」と話してくれた利用者もいた。
- ・〇〇のバスを保有しているが舞浜から出せない。足が無くて参加できない認知症の方もいますよね。
- ・家族が何をしてほしいのか。家族の声を知りたい。家族や本人の声を聞けるような機会づくりが大事だと思う。
- ・車椅子で入れるトイレがあり、事業所が食事会でよく利用している店がある。行きやすさも大切。
- ・認知症サポーター養成講座やキャラバンメイト研修などをスタッフが受けて知識を持って準備しておくことは大切。
- ・認知症の方の雇用を守ることも大切。特に若年性認知症の方について。

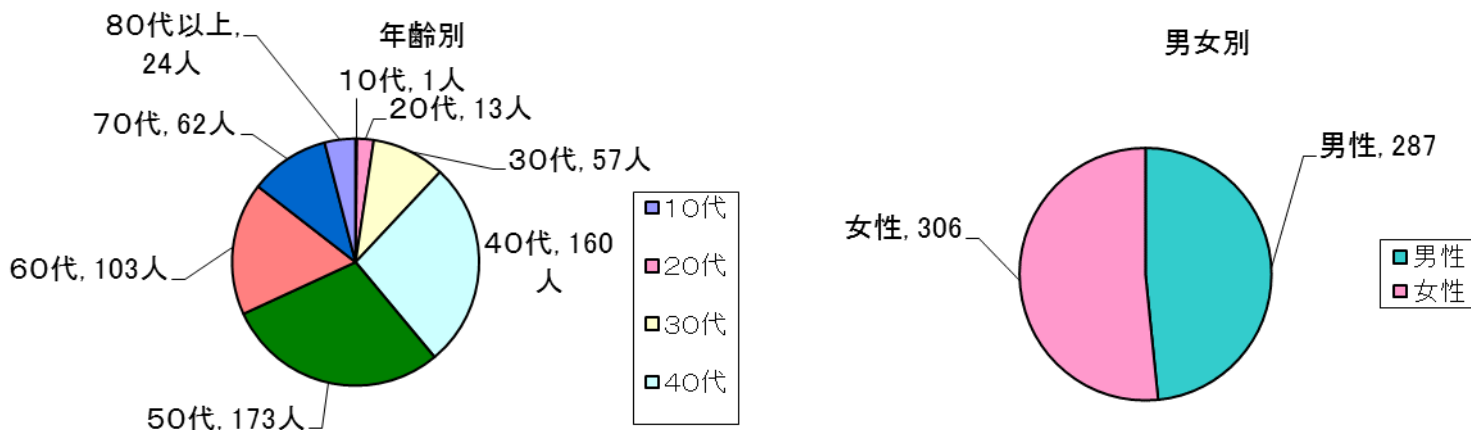
企業の役割・できそうなこと・やりたいこと

- ・個人飲食店等に認知症関連のパンフレットを設置
- ・認知症の方、家族が安心して外食ができる
- ・地域に出向いて居場所づくりを一緒にやる
- ・本人や家族の声を聴く機会をつくる
- ・バリアフリーの設備
- ・スタッフが認知症サポーター養成講座を受けて準備しておく
- ・認知症の方（特に若年性）の雇用を守る

U モニ アンケート集計結果

第 130 回のテーマは、【認知症のイメージに関するアンケート】でした。

- ◎ 登録者数 1,118 人
- ◎ 実施期間 令和 3 年 4 月 21 日(水)～4 月 27 日(火)
- ◎ 回答者数(回答率) 593 人(53.0%)



問 1. 認知症の方と接したことがありますか。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問 1. 認知症の方と接したことがありますか。	1.ある	340	593	57%	
	2.ない	200		34%	
	3.わからない	53		9%	

認知症の方と接したことがあると回答したモニターは 57%、接したことがないと回答したモニターは 34%となりました。

問 2. どのような場面で認知症の方と接しましたか。【複数選択可】

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問 2. どのような場面で認知症の方と接しましたか。 【複数選択可】	1.家族の中に認知症の人がいる(いた)	176	340	52%	
	2.親戚の中に認知症の人がいる(いた)	108		32%	
	3.近所付き合いの中で認知症の人と接した	57		17%	
	4.外出先などで、たまたま認知症の人を見かけた	39		11%	
	5.医療・介護の現場以外の仕事を通じて	30		9%	
	6.医療・介護の現場で働いている(いた)	30		9%	
	7.その他	18		5%	

認知症の方と接したことがあると回答したモニターのうち、家族の中に認知症の人がいる(いた)と回答したモニターが 52%と最も多く、次に親戚の中に認知症の人がいる(いた)と回答したモニターは 32%、近所づきあいの中で認知症の人と接したと回答したモニターは 17%となりました。

問 3. 認知症に対するイメージを 3 つまで教えてください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問 3. 認知症に対するイメージを 3 つまで教えてください。	1.物忘れとは異なり、日常生活に支障をきたす	444	593	75%	
	2.外出先から自宅へ帰れなくなってしまう	241		41%	
	3.何もわからなくなってしまう	110		19%	
	4.怒りっぽくなり、暴力・暴言が多くなる	192		32%	
	5.介護施設でサポートを受けながら暮らす必要がある	100		17%	
	6.仕事が継続できなくなる	48		8%	
	7.介護する人の負担が大きい	353		60%	
	8.治療や生活環境によって症状の進行がゆるやかになり、地域での生活を長く続けられる	111		19%	
	9.生活の工夫をしたりサポートがあれば、自分の趣味や仕事を継続できる	86		15%	
	10.わからない	5		1%	
	11.その他	7		1%	

認知症に対するイメージについて、物忘れとは異なり、日常生活に支障をきたすと回答したモニターが 75%と最も多く、次に介護する人の負担が大きいと回答したモニターが 60%、以下外出先から自宅へ帰れなくなってしまうが 41%、怒りっぽくなり暴力・暴言が多くなるが 32%となりました。

問4. 軽度から中等度の認知症の方が暮らす場所のイメージを教えてください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問4. 軽度から中等度の認知症の方が暮らす場所のイメージを教えてください。	1.自宅	437	593	74%	
	2.介護施設	114		19%	
	3.医療機関	5		1%	
	4.わからない	35		6%	
	5.その他	2		0%	

軽度から中等度の認知症の方が暮らす場所のイメージは、自宅と回答したモニターが 74%、介護施設と回答したモニターが 19%と、多くのモニターが、軽度から中等度の認知症の方は自宅で暮らすイメージを持っていることがわかりました。

問5. 中等度から重度の認知症の方が暮らす場所のイメージを教えてください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問5. 中等度から重度の認知症の方が暮らす場所のイメージを教えてください。	1.自宅	58	593	10%	
	2.介護施設	448		76%	
	3.医療機関	49		8%	
	4.わからない	35		6%	
	5.その他	3		1%	

中等度から重度の認知症の方が暮らす場所のイメージは、介護施設と回答したモニターが 76%、自宅と回答したモニターが 10%と、多くのモニターが中等度から重度の認知症の方は介護施設で暮らすイメージを持っていることがわかりました。

問6. あなたが認知症になった場合、どのように暮らしたいと思いますか。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問6. あなたが認知症になった場合、どのように暮らしたいと思いますか。	1.認知症になっても、できないことを自ら工夫して補いながら、今まで暮らしてきた地域で生活していきたい	88	593	15%	
	2.認知症になっても、医療・介護などのサポートを利用しながら、今まで暮らしてきた地域で生活していきたい	182		31%	
	3.認知症になると、身の回りのことができなくなってしまうので、介護施設で必要なサポートを利用しながら暮らしたい	66		11%	
	4.認知症になると、周りの人に迷惑をかけてしまうので、介護施設で必要なサポートを利用しながら暮らしたい	200		34%	
	5.認知症になったら、誰にも迷惑をかけないよう、ひとりで暮らしていきたい	19		3%	
	6.わからない	29		5%	
	7.その他	9		2%	

自分が認知症になった場合の暮らし方については、認知症になると周りの人に迷惑をかけてしまうので、介護施設で必要なサポートを利用しながら暮らしたいと回答したモニターが 34%、認知症になっても医療・介護などのサポートを利用しながら、今まで暮らしてきた地域で生活していきたいと回答したモニターは 31%となりました。認知症になったときに暮らしたい場所の希望として、地域・介護施設それぞれ同程度の割合であることがわかりました。

問7. あなたが認知症になった場合、周囲に自分が認知症であることを伝えたいと思いますか。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問7. あなたが認知症になった場合、周囲に自分が認知症であることを伝えたいと思いますか。	1.伝えてもよい	438	593	74%	
	2.伝えたくない	49		8%	
	3.わからない	106		18%	

自分が認知症になった場合、周囲に認知症であることを伝えても良いと回答したモニターは 74%と最も多く、次にわからないと回答したモニターが 18%、伝えたくないが 8%となりました。

問8. 問7で「伝えたくない」と回答した理由で最も当てはまるものを1つ教えてください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問8. 問7で「伝えたくない」と回答した理由で最も当てはまるものを1つ教えてください。	1. 恥ずかしい	9	49	18%	
	2. 世間体が気になる	8		16%	
	3. 周囲に迷惑がかかる	21		43%	
	4. わからない	5		10%	
	5. その他	6		12%	

認知症であることを伝えたくないと回答したモニターの理由では、周囲に迷惑がかかると回答したモニターが43%と最も多く、次に恥ずかしいと回答したモニターが18%、世間体が気になるが16%となりました。

問9. 周りの人の接し方によって、認知症の症状が改善したり悪化したりすることをご存じですか。

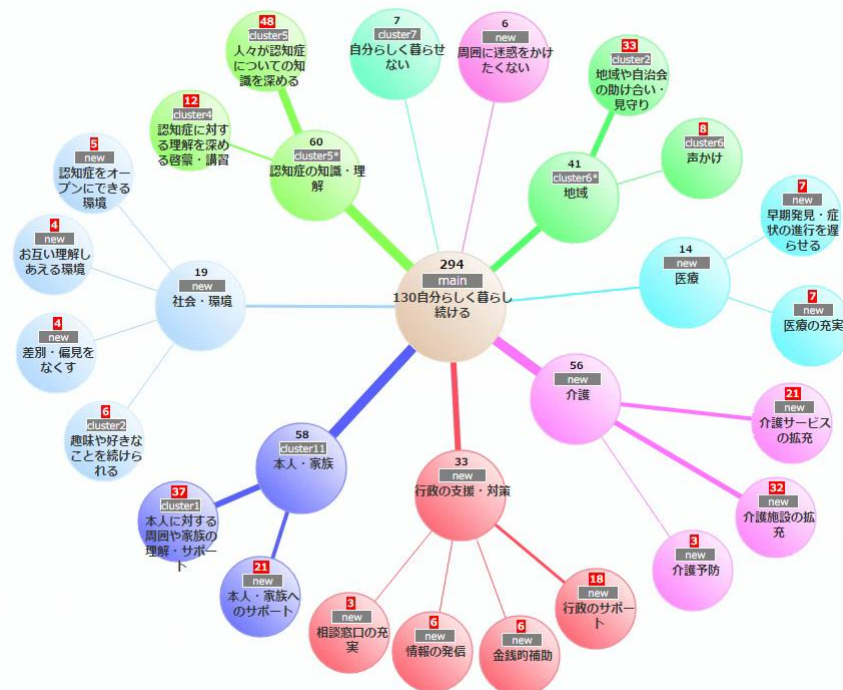
設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問9. 周りの人の接し方によって、認知症の症状が改善したり悪化したりすることをご存じですか。	1. 知っている	385	593	65%	
	2. 知らない	208		35%	

周囲の接し方によって、認知症の症状が改善したり悪化したりすることを知っていると回答したモニターは65%であるのに対し、知らないと回答したモニターは35%となりました。モニターの過半数が、周りの人の接し方によって認知症の症状が改善したり悪化したりすることを知っていることが分かりました。

問10. あなたは認知症になっても自分らしく暮らし続けられる地域にするために、どんなことが必要だと思いますか。ご自由にお書きください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問10. あなたは認知症になっても自分らしく暮らし続けられる地域にするために、どんなことが必要だと思いますか。ご自由にお書きください。	回答あり	365	365	62%	

認知症になっても自分らしく暮らし続けられる地域づくりに関するご意見は、593人中365人(62%)のモニターからいただきました。



認知症の方が自分らしく暮らし続けるには、「周囲のサポートが必要」、「社会が認知症の知識・理解を深める必要がある」等の意見が多く見られました。

また、介護施設の拡充や医療の充実を求める意見も散見されました。

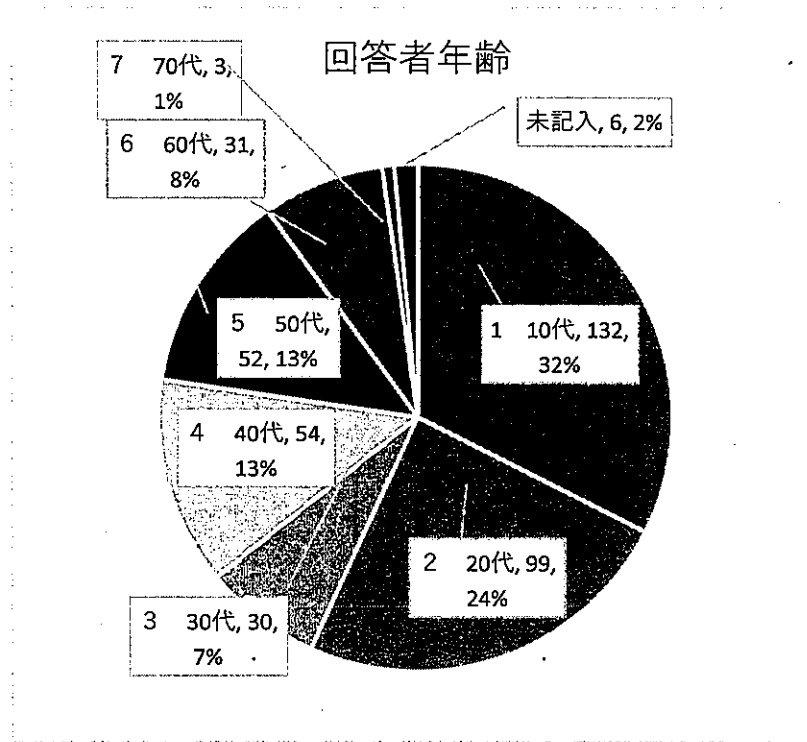
一方で「自分らしく暮らすことはできない」「周囲に迷惑をかけたくない」等の意見もありました。

まとめ

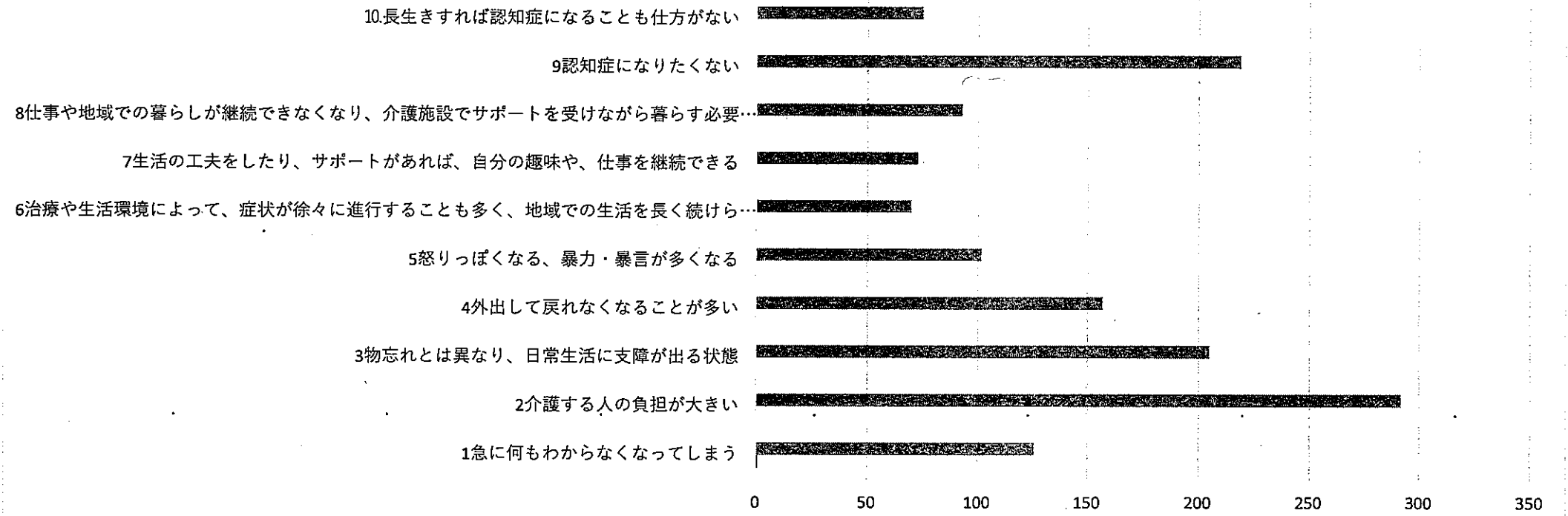
今回のアンケートでは、認知症に対しネガティブなイメージを持っている方もいましたが、多くの方は認知症になっても暮らしやすいまちづくりについて関心を持っていることがわかりました。いただいたご意見を参考とさせていただき、今後の認知症施策を検討していきます。

今後も、「Uモ二」へのご協力をお願いします。

性別	年代												認知症に対するイメージについて										業務中、認知症の方、認知症と思われる方と接する機会がありますか？													
	① 女性	② 男性	未 記 入	1 0 代	2 0 代	3 0 代	4 0 代	5 0 代	6 0 代	7 0 代	8 0 代	9 0 代 以上	未 記 入	ま う	① 急 に 何 も わ か ら な く な っ て し	② 介 護 す る 人 の 負 担 が 大 き い	③ 支 障 が 出 る 状 態	④ 物 忘 れ と は 異 な り 、 日 常 生 活	⑤ 多 い	⑥ 外 出 し て 戻 れ な く な る こ と が	⑦ が 多 く な る	⑧ 怒 り つ ぼ く な る 、 暴 力 ・ 暴 言	⑨ れ く 、 地 域 で の 生 活 を 長 く 続 け ら	⑩ 状 が 徐 々 に 進 行 す る こ と も 多 症	⑪ 治 療 や 生 活 環 境 に よ っ て 、	⑫ 事 を 続 続 で き る	⑬ ト が あ れ ば 、 自 分 の 趣 味 や 、 サ ポ ー	⑭ が あ る	⑮ ポ ー ト を 受 け な が ら 暮 ら す 必 要	⑯ で き な く な り 、 介 護 施 設 で サ	⑰ 仕 事 や 地 域 で の 暮 ら し が 続 続	⑱ 認 知 症 に な り た く な い	⑲ と も 仕 方 が な い	⑳ 長 生 き す れ ば 認 知 症 に な る こ	㉑ た び た び あ る	㉒ た ま に あ る
件数																																				
学生	163	80	79	4	97	61	1	0	0	0	0	0	4	59	112	77	65	42	21	24	36	65	19	6	9	148										
	31	15	15	1	30	0	0	0	0	0	0	0	1	20	16	16	10	3	2	3	4	13	3	1	1	28										
交通機関	35	4	30	1	0	1	4	11	11	8	0	0	0	1	27	13	11	8	4	6	6	22	6	0	4	30										
	24	9	15	0	1	12	6	5	0	0	0	0	0	7	15	9	8	2	5	5	0	17	2	1	13	10										
	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0									
スーパー	30	4	26	0	0	0	1	6	9	11	3	0	0	4	20	12	12	4	4	1	11	17	7	1	12	17										
	10	5	5	0	0	5	1	4	0	0	0	0	0	3	7	7	2	2	0	1	1	5	2	0	0	10										
スポーツ クラブ	69	57	11	1	1	9	9	17	24	9	0	0	0	26	60	50	42	33	22	19	28	52	26	4	22	40										
	24	16	8	0	3	8	4	7	1	0	0	0	1	4	16	12	5	5	5	2	6	17	1	0	8	16										
金融機関	5	4	1	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0	0	4	2	0	3	1	0	1	2	1	2	7	1										
	6	3	2	1	0	1	0	2	2	1	0	0	0	1	7	3	1	0	3	6	0	4	4	2	4	0										
関係機関	10	7	3	0	0	2	2	0	3	2	0	0	0	1	7	3	1	0	3	6	0	4	4	2	7	1										
	408	204	196	8	132	99	30	54	52	31	3	0	6	126	292	205	157	102	70	73	93	219	75	19	88	301										



認知症に対するイメージについて



本人ヒアリングより

		趣味や好きなこと、楽しみにしていること	続けたいこと、これから新しくやってみたいこと	期待すること	その他
1	Aさん	・デイサービスに来ること。カラオケが好きなので、歌えて楽しい。 ・ <u>スーパー、ケーキ屋さんなど好きなものを買に行く。</u>	・今の生活を続けたい。家では掃除や洗濯している、やらなくなったら終わり。	・地域の受け入れ	(ケアマネ、デイサービス職員より) ・デイサービスがお休みの日も、近いので立ち寄られる。 職員と少し話しをして気持ちが落ち着いて帰る。こういう風に受け入れてもらえて助かる。
2	Bさん	・囲碁・将棋孫、曾孫に会えること ・(今はやっていないが) 競馬、パチンコ、スロット、麻雀	・自由に使えるお金があったら、と思う。ギャンブルに使いたい。 ・役割をもって、ボランティアで何かする、ということもやってみたい。	・デイサービスから帰ると寂しい。おしゃべりできる人がいたらいい。送迎があれば行きたい。お弁当など、昼食を皆で食べられるとなおよい。 高齢者だけでなく、いろんな世代、小学生なども交流できる場所だとい い。行っても黙っている人ばかりだとつまらないから、話ができる人がいたらいい。	・認知症が進行しないように、訓練しないとだめ。一生懸命考えないとだめだと思う。自分も書くことを大事にしている。
3	Cさん	・若年性認知症の集い、とても楽しく通っている。 ・夫婦でジョギングを始め、今は毎週日曜日夫婦で走っている。RUN伴がきっかけで江戸川のマラソンチームにも所属している。	・子どものころから走ることが好き。できる限り続けたい。	・ 「何もわからないから」と思われて関わられるのは嫌だった。そう思っているんだろうな、ということは感じる。 認知症に限らず、高齢の方などへ、挨拶でもいいから声をかけてほしい。困っているときに、声をかけてもらえたらその一言で気持ちが変わる。相手にとっていい言葉をかけてもらえるといい。	・少しのサポートがあれば普通の生活ができる。 年配の人から「これまで自分もやってきているから大丈夫」と言われかなり救われた。 (認知症になった方へ伝えたいこと) ・認知症になったら何もできなくなるわけではない。何かしよう、という考えを常に持つこと、そうすると少し違う。
4	Dさん	・おしゃべりが好き。認知症カフェは、一番安心できる場所。 ・コロナで会えないが、孫に会える日を楽しみにしている。	お散歩毎日一人で1時間。7000~8,000歩歩いている。帰って来れるか心配なので、前ほど遠くまでは行かない。	話をして、否定されるのは嫌。とんちんかんなことを話しているんじゃないかな、と不安になる。	デイサービスに週1回行っていたが、孤立する感じで自分に合わなくてやめた。皆と一緒にやりたい性格だが、個人個人で活動するデイサービスだったので。
5	Eさん	・Uセンター ・ぼっかばか ・〇〇団体の集まり ・地域の集まりでの雑談 ※週1回 ・そばで人の話を聴くだけでも気がまぎれる	・友人と月1~2回程度の電話	・ 人が集まって、雑談ができる場所が増えてほしい。	・ほとんど家では話をしない ・働いていた時期は、ほとんど子どもと関わったことがなかった。今でも子どもたちが家に帰ってきててもほとんど話さない。親子関係がうまくいっていない人も多いのでは ・人間は孤独では生きられない
6	Fさん	・デイサービスに通える日はいいが、それ以外は一人暮らしなので寂しい。一人で外出困難だが、用事があるときは家族が連れて行ってくれるし、電話してくれるので頼りになる。	・なじみのお店に行く。(以前、行こうとして迷ってしまったことがあり、それから怖くていけない。	・今日の予定がわからず不安になることがある。→家族が電話で教えてくれるから安心できる。	・ 外出は家族に連れていってもらう。どこかに行きたいということはあまり考えないようにしている。
7	Gさん	・花を摘んで飾る、植えて育てること。			・地域に5~10人知り合いがいて、頼りにしている人もいる。
8	Hさん	・いくつか趣味あり。		・辛いことがあったけど、思い出せない。 (支援者より補足説明)外出先で説明を受けた内容が理解できず、やりたかったことができなかった。辛い気持ちだけが強く残っている。	・ 介護保険等のサービスは利用せず、自宅に閉じこもっていることが多い。 人との関わりは同居家族のみ。専門職が月に1回程度訪問。
9	Iさん	・サロンで絵を教えること。生徒さんが上達するのを見て楽しい。 ・サロンの日を忘れてしまっても、呼びにきてくれる。		・ 家族も含めて受け入れてくれる人、まちが大切。特別な目でみないこと。まわりも普通にしてほしい。	(認知症になった方へ) いろんな人と楽しくしゃべることが大切。しずんじゃたらいけない。今の自分のレベルでできること、好きなこと、楽しいことを続けていくこと。
10	Jさん	・テレビ ・ ずっと仕事をしてきたので、できるのであれば今も仕事をしたい。		・今は身体が元気なので介護保険サービスは利用したくない。人と話すのが好きなので、喋れる場所だったら行きたい。 ・認知症でも安心して生活したい。	・同じものを何度も買ってしまう。
11	Kさん	・レコードをよく聞く。 ・同窓会を月1回程度。 ・映画鑑賞 ・老人クラブのサークル	・映画の新作でみたいものがある。	・周囲の人が認知症を理解してくれるとよい。	・忘れてしまうのでメモしている。瞬間的に忘れてしまう。メモが大事。
12	Lさん	・PC (Wordで文章作成、Excel、ゲーム) ・毎朝のストレッチ、1日5,000歩歩いている。			・家族が怒るようなことをしてしまうことが困る。 (予防について) 認知症だから関係ない。

家族ヒアリングより

		本人との関係	不安なこと、今の生活について	地域・行政への期待	家族が認知症であることを周りに伝えていきますか？	予防・備えについて
1	Mさん	夫	<ul style="list-style-type: none"> ・いつまでこの生活が続くのか。 ・認知症を治すのではなく、付き合っていくこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ・色々な機会に私の話を聞いてもらえる環境、そういう場がほしいな 	<ul style="list-style-type: none"> ・伝えている。<u>周囲に伝えたら、自分の肩の荷が下りて、楽になった。介護者が楽になれば、本人ともうまくいくんじゃないか。</u> 	
2	Nさん	息子	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>介護離職状態。</u>バイトを少し。 ・色々支障をきたしているが頑固なので言うことを聞いてくれない。 ・介護をしながら親から色々なことを教えてもらっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本人を中心に円を描いたときに、まず家族が一番近く、それ以外が機能別に、全体像がまずわからない。なった人も、介助している側も。図柄がわからないので可視化してほしい。 		
3	Oさん	妻	<ul style="list-style-type: none"> ・本に書いてあるように、やさしくはできない。 ・同じことを何回も聞かれるので、<u>限界はある。人と話すことで上手に発散している。</u> 		<ul style="list-style-type: none"> ・伝えている。<u>すごく勇気があるけど、話して安心できた。</u>言ったほうがいいと思う。<u>隠したら自分も本人も辛くなる。</u> 	
4	Pさん	妻		<ul style="list-style-type: none"> ・地域や仕事…何かに所属していればいいが、介護保険につながる前の段階はすごく手薄と感じる。その間が一番つらい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・伝えるメリットがわからず、<u>伝えていない。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・予防について…認知症になっていない人の話に聞こえる。
5	Qさん	長女	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>今後も一人暮らしを続けていけるか。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・話せるところがあるのは助かっている。今は話をよく聞いてくれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>家族・親戚や近所の方に伝えている。</u>家族・親戚は、母に認知症がないと思って色々なことを言っていたが、今は私に確認をとってくれている。<u>近所の方が理解してくれるのもありがたい。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・予防について…予防という言葉にピンとこない。<u>予防できるものなのか。同じようなことをしていても、なる人はなるし、ならない人はならないし。</u>ただ、自分に当てはめてみて考えると、「予防としてこれがいいよ」というなら少しでも自分のためにやったほうがいいのか、とは思う。 ・備えについて…お金は必要。「これくらいお金がないと、それなりの支援はうけられないのかな」と思う。
6	Rさん	妻	<ul style="list-style-type: none"> ・介護者である私に整形疾患があり、重いものがもてないので、本人が米を買ってきてくれたり、助かることも多い。 ・<u>いつも一緒に行動することは嫌じゃない。(介護疲れはない)</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・特になし 	<ul style="list-style-type: none"> ・伝えていない。 	

企業ヒアリングより

	業務の中で、認知症の方と接する場面	心がけていることなど	取り組みそうなこと
公共交通機関 (3社)	・病院から乗せることが多く、行先を詳しく説明できない方を乗せる場合がある。	・優しくすること、服装や靴、見た目で気になる方がいたときには、警察に連絡をすること。乗車後に(認知症の方で行き先が明確でない)気付いたときには、警察に連絡をすること、口酸っぱく指導している。 ・ <u>ドライバーの人間性にある程度左右される。</u>	
	・認知症と思われる方が、乗車することがある。降りるバス停がわからず、ダイヤが乱れたり、終点まで乗ることがある。ダイヤが乱れることは、多くのお客様に影響が出て困ってしまう。ただ、そのような事例が多いわけではなく、ごく一部。	・理想はわかるが、現実シビア。具体的な方策があるといい。警察以外で安心して降車していただき、お待ちいただける場所があるといい、駅とか。そういったルールもあいまいではなく、公的に示してもらえると助かる。 ・ <u>認知症の方への対応をしていて、ダイヤが乱れるなどあった場合、乗車している他のお客様に理解してほしい、という気持ちはある。一お客様にも優しい気持ちで見守ってほしい、理解してほしい、そういうことが伝わる条例であってほしいと思う。</u> ・会社としては、 <u>認知症の方だけでなく、障がいのある方、他の病氣のある方、同等に考えている。</u>	
	・券売機をATMだと思ってしまった方が、お金をおろそうとしている様子がみられた。 ・会員証を度々(1か月に3回ほど)紛失される方がいる。 ・切符の購入方法のご説明、乗り場までご案内するも、乗車できず困っている方がおり、警察に連携した。過去にも同様のことがあった。	・話をよく聞く。同じことを繰り返される場合には、警察に相談し、身の安全を確保。 ・ <u>会話・対話が大切だと思う。</u>	・お困りのお客様に声掛けする取組みとして「 <u>声かけサポート</u> 」がある。理想はお客様にもやってほしい。 ・ <u>見守りと地元警察との連携を大事にする。お困りのお客様が発するサインをキャッチするようにしている。</u> ・駅中だけでなく、駅の外も充実させる取組みをやっていきたい。
金融機関 (2社)	・窓口対応時	・やみくもに否定はしない。 ・相手の言いたいことを聞く、否定しない形で対応する。 ・心配な方は、さりげなく家族と一緒に来て欲しいことを勧めている。	・大変そうな状況であれば、職員がロビーに出て話を伺っている。 ・ともづな富岡の連絡先を職員間で共有している(局長が休みの日も、他の職員が対応できるようにしている)。本人に同意を得てから包括に連絡をしている(本人へ「市の関係機関に相談しても良いか」と確認している)。 ・認知症サポーター養成講座は、局長は全員受講済み。講座開催は会社が行っている。
	・郵便局で行っている見守りサービスは、浦安駅前郵便局含む都心では利用者は少ない。 <u>郵便局のネットワークを活かして、浦安に住む若い世代から地方に住んでいる親の様子を見てほしいと依頼を受け、該当地域の郵便局からのサービス提供に繋ぐことはある。</u> 浦安駅前郵便局では利用者はいない。	・対応が難しい場合は認サポを受けた職員が代わりに対応することもある。浦安駅前郵便局では局長の他にもうひと認サポを受けた職員がいる。	・ <u>郵便局長は全員認知症サポーター養成講座を受けることになっており、認知症の方の対応を学んでいる。</u> 認知症に限らず、高齢者への対応として、 <u>千葉県警からの依頼で60歳以上の方が100万円以上引き出して持ち帰る場合は必ず警察が立ち会うことにしている。</u> 中には信用できないのか、と不快感を示す方もいるが、幸い近くに交番があり、連絡すればすぐに来てもらえるのでトラブルにはならず、詐欺防止に取り組むことができています。 ・営業についても、かんばん問題があったため高齢者のみを相手に営業することはしないようにしている。
商店 (スーパー) (3社)	・レジで何度もバッグを置き忘れてしまう方がいた。 ・清算せずに持ち帰ってしまう方がいた。ご家族と相談し、その方がお買い物にいらっしゃったときには、ご家族に電話連絡を取るようにした。 ・コロナでメモを持ってお買いものされる男性客が増えた。何度も同じ商品の売り場を尋ねられることがある。	・売り場の案内など、きちんと伝わっているか、目視で確認し、違っていたら再度お伝えするようにしている。	・令和3年3月より配置している <u>案内係。案内係の腕章をつけたスタッフが売り場をラウンドし、困っていきそうな方へ対応する。</u> 基本的には1名が対応。全世代が対象だが、高齢者の方に対応することが多い。会社としての取り組みで、サミット全体の店舗の半分以上で配置している。買い物前に連絡をしておく、お店で待っていてすぐに対応できるようにしたい。 <u>買い物中の会話を楽しめる方も多いため、そういったニーズにも応えられるようにしていきたい。</u>
	・特になし。 ・セルフレジの使い方がわからない人がいたら都度案内しているが、その方が認知症かどうかはわからない。	・耳が遠い方もいるので、高齢者に対しては大声でゆっくりと話しかけるようにしている。	・認知症の方に限定せず、困っている方がいたらその場で対応している。 ・掲示物で注意喚起する方法もあるが、困りごとは他種多様なのでどんな掲示物を貼ったらよいかわからない。都度対応したほうが早い。
	・怒りっぽくなる。暴力的になっており、従業員とトラブルを起こす。	・丁寧に説明する。 ・認知症と思われる方は決まっていますので把握しているため対応することはできる。しかし、認知症かもしれない方への対応が難しい。	・認知症と気構えるのではなく、親切に真心を込めて接客する。
小売業(和菓子屋)	・店舗のお客さんとの接客	・ <u>本人の意向に合わせた接客</u> を心がけている。本人が楽しそうに会話をされている時はこちらも楽しそうに会話をするなど。	・何か困った時の連絡先(警察以外)の把握や認知症の方との接し方のマニュアル作成などは今後していきたい。
ホテル (3社)	・宿泊のゲストやレストラン利用客で接するケースがある。 ・ <u>認知症の方からレストラン予約の電話があり、予約を受けたところ、1時間後に同様の予約の電話があった。常連であったためご家族にご連絡し確認することが出来た。</u> その後ご家族と相談しホテル側からのご案内をご家族にするよう対応変更した。	・ <u>ご本人が話されていることを丁寧に先ず聞くことを心がけている。その上で付き添いの方に確認</u> するようにしている。	・アレルギー等に関しては全従業員が把握できるようなシステムがあるので、今後認知症に関してもそのような仕組みがとれば良いと思う。 ・ハード面での工夫は認知症の方へという配慮はないが、ご高齢の方が浴場で転倒されないよう滑り止めのマットを敷いたり等の工夫はしている。
	・宿泊のゲストや結婚式の宴会、レストラン利用客で接するケースがある。	・周りのお客さんのケアと、一緒に来られている方(家族)のケアを心がけている。	・宿泊部屋の家具を怪我をしないように丸角にしたり、使用しやすいように、ローテーブルにする等の <u>ハード面での工夫</u> はある。 ・認知症サポーター養成講座を実際に受けてみたいと思う従業員もいると思うが、コロナの影響でそこまで手が回らないのが現状。
	特になし	・仮にそのような場面だと想定した場合、本人が安心していただけるように対応するのが一番だと思う。	・今は特にないが、 <u>今後を考えると対応マニュアル等はあったほうが良い。</u> ・他のホテルがどのような対応をしているのかも気になる。当然市内のお客様も多いし、3世代のご利用もあるので色々と考えていきたいと思う。
スポーツクラブ (2社)	・トレーニングをしに来館される。 ・ご自身のロッカーを忘れてしまう。 ・周囲の方の親切に対して怒りっぽい態度で対応されてしまう。	・何度もお話を伺う。 ・周囲の方とのバランスを保つ。	・ <u>状態をお知らせいただければ案内の幅が広がるため運動継続のフォローができる。</u>
	・ <u>長年利用し今までしっかりしていた方が、急に無くし物や提出物の遅れが目立つ時に認知症の症状を感じる。</u> そういう場合は、スタッフ間で共有している。 ・ <u>家族から事前に「物忘れがある」等の情報提供をうけたり、職員から家族へ情報提供することもある。</u> ・スタッフは直接介助はできないため、「介助しないと歩けない・動けない」方が一人で利用することは不可。ただし、家族(会員)が介助する場合は利用可能。	・認知症の方に限らず高齢者に対しては、介助はできないが、声掛け・見守りを実施している。 ・心配な方は、職員間で共有している。	・ <u>入浴や他者とのコミュニケーションの場でもあり、こういった機会が継続できるように、介助することはできないが、見守りや声掛けを行っている。</u> ・心配な高齢者がいた場合は職員間で共有しているが、高齢者対応のための講習など特別なことは行ってない。幅広い年齢層の方に、長期で利用してもらえるようにはしている。

関係機関ヒアリングより

	認知症の方への対応で心がけていること	取り組みそうなこと	その他
デイサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・症状に着目して接することが、専門職としてありますが、その方を知ることが意識することが大切だと思います。その人のひととなりを知ること、症状だけではない、その人の望んでいる生活をイメージしながら、支援に繋がられると思います。 ・お一人お一人、生活や性格、病気によって症状が異なるので一辺倒の対応はできず、対応力が求められる。 		<ul style="list-style-type: none"> ・毎日の関りで違う反応が返ってきたり、覚えていてくれること、できる事の発見があったり楽しく感じる。
グループホーム	<ul style="list-style-type: none"> ・こちらの都合を押し付けない、無理をしない、目線を合わせる（相手より少し下げる） ・その方が好きなこと、嫌いなことを事前に知っておく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・日々の生活の様子を毎月お伝えする。写真を添えられればなおよい。 ・特変時等には状況を伝えそれに対して行ったこと（主治医との連携等）を伝えていく。怪我や病気は心配ではあると思うが避けては通れないので、現状とともに安心できる材料を伝えていく救急搬送の可能性があるときも伝えておくことで家族も準備ができると思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・家族へ連絡するときは、病状の変化や怪我など悪いお知らせのことが多いかと思うが、連絡をする時に何か小さいことでもいいから良いことをお伝えするようにしている。

認知症条例構成（案）

前文	
目的	正しい知識の普及啓発により認知症の理解を広める（イメージを変える）
定義	認知症、中核症状、行動・心理症状、予防、備え、家族等、市民、関係機関、事業者
基本理念	認知症の人の意思の尊重、社会参加 家族等がおいて行かれないように 認知症の人と家族を包摂できる地域
各機関の役割	市の責務、本人の役割、家族等の役割、関係機関の役割、事業所の役割、市民の役割
認知症施策推進体制	本人の社会参加と地域づくりの支援、家族の支援、認知症施策推進計画、認知症総合施策検討委員会、医療介護連携、介護従事者の資質向上、意思決定支援、成年後見制度