

第2章 認知症のある人の生活におけるバリアフリー化の推進

【目指すべき姿】

都民一人ひとりが認知症になってからも、必要な支援を受けながら自立し、安心して他の人々と共に暮らすことができる。

現状と課題

<日常生活におけるバリアフリー>

- 認知症になってからも、また、様々な生きづらさを抱えていても、一人ひとりが尊重され、その本人に合った形での社会参加が可能となる「共生社会」に向けた取組を進めることが重要です。
- 認知症になった多くの方が、買い物や移動、趣味活動など様々な場面で外出や交流の機会を減らしている実態があるため、移動、消費、金融手続、公共施設など、生活のあらゆる場面で、認知症になってからもできる限り住み慣れた地域で暮らし続けられるよう、障壁を減らしていく「認知症バリアフリー」の取組を推進する必要があります。
- バリアフリーという言葉は、もともとは建築用語として、道路や建築物の入口の段差など物理的なバリア（障壁）の除去という意味で使われてきましたが、現在では、障害のある人や高齢者だけでなく、あらゆる人の社会参加を困難にしている全ての分野でのバリア（障壁）の除去という意味で用いられています。（政府広報「知っていますか？街の中のバリアフリーと「心のバリアフリー」」より）
- 「認知症になると、何もわからなくなる」「何もできなくなる」といった偏見なども、除去すべきバリアです。認知症は誰もがなりうるものであり、身近な人同士で支え合うためにも、都民や民間企業、関係機関等に対する普及啓発を推進し、認知症に対する理解を深めることが必要です。
- 障害者差別解消法では、令和6年4月1日から事業者による障害のある人への合理的配慮の提供が義務化されました。障害者差別解消法上、合理的配慮の提供に当たっては、事業者と障害のある人、両者が対話を重ね、一緒に解決策を検討していくことが重要とされており、こうしたことも参考にしながら、認知症のある人へのバリアフリーについて考えていく必要があります。
- 運転免許証の更新期間が満了する日の年齢が75歳以上のドライバーは、認知機能検査等を受けなければならないこととされています。認知症であると診断された場合

は、聴聞等の手続を経た上で免許の取消し又は効力の停止を受けることとなります。

- 多摩地域では、地形状況や高齢者等の身体特性に応じた、公共交通不便地域の移動手段確保が必要となっています。
- 高齢者の中にはデジタル機器に不慣れな人も多く、デジタル機器を活用できる人とそうでない人との間の格差、すなわちデジタルデバイドが生じています。
- 東京都は、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が継続できるよう、「高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会」において民間事業者と連携して検討を進め、令和4年2月に「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」を取りまとめました。
- 心のバリアフリーに向けた様々な普及啓発に取り組むとともに、ユニバーサルデザインに関する学習の推進など、区市町村や事業者等とともに人々の多様性の理解を図る取組や社会参加を促す取組を進めてきました。

<交通事業者におけるバリアフリー>

- 「公共交通機関の旅客施設・車両等・役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドライン」等に基づいて案内設備の充実を進めることが必要です。

<高齢者の住まいの確保等>

- 高齢者の住まいには様々な種類があり、東京都では、高齢者が多様なニーズに応じた居住の場を選択できるようにするとともに、身体状況等に応じて必要なサービスを受けられるよう、高齢者が安心して居住できる住まいの充実を図っています。
- 高齢化と核家族化の進展により一人暮らしの高齢者は増加しており、社会や地域とのつながりが希薄になっている高齢者もいるため、地域から孤立しがちな高齢者に対する見守りや地域における支え合いの仕組みづくりが必要です。
- マンションにおいても、居住者の高齢化に伴い、認知症のある居住者が増加し、総会での意思決定が困難になるなど、管理運営等への支障が生じることから、居住者間での認知症に対する理解を促すとともに、認知症対応に取り組む管理組合を支援することが必要です。

<災害時の対応>

- 各区市町村においては、国が定めた「避難行動要支援者の避難行動支援に関する取組指針」（令和3年5月改定）に基づき、避難行動要支援者名簿や個別避難計画の策定など避難支援体制の整備が進められています。

＜認知症のある人と家族等を地域社会全体で支える環境＞

- 認知症になってからも家族と安心して暮らせるようにするためには、身近な地域で、必要な医療・介護・生活支援等を受けることができ、家族介護者等の負担も軽減されることが重要です。
- そのためには、医療・介護従事者や関係機関が連携して支援を行うとともに、地域住民や商店街、交通機関、金融機関などによる見守り・適切な対応や家族会の活動などのインフォーマルな支援、認知症のある人が社会に継続的につながることを含め、地域の実情に応じたネットワークづくりを進めていく必要があります。
- また、東京都は、認知症に関する正しい知識と理解を持って、地域や職域で認知症のある人と伴走し、共に支え合って生きる「認知症サポーター」の養成や活動支援を進めています。
- さらに、若年性認知症のある人も含め、行方不明となった認知症のある人を早期に発見するためのネットワークづくりや、身元不明高齢者等の情報を区市町村が自ら更新し、閲覧できる都独自の関係機関の情報共有サイトを構築するなど、行方不明・身元不明高齢者等の対応を実施しています。なお、もし行方がわからなくなった時は、家族等が抱え込んで一人で探そうとせず、すぐに関連機関、警察などにも連絡するよう、「とうきょう認知症ナビ」の中で伝えています。

施策の方向

＜日常生活におけるバリアフリー化の推進＞

- 認知症のある人を含む全ての人が安全で快適に移動できるよう環境整備を進めるとともに、安心して暮らし、訪れることができるよう、多様な利用者に配慮した施設サービスの提供を行うなど、円滑な移動、施設利用のためのバリアフリー化を推進します。
- 都は、東京における地域公共交通の基本方針に基づき、地域公共交通の確保、充実に向けて、区市町村が主体的に地域の交通課題の解決に取り組めるよう、技術的、財政的に支援します。
- 誰もが同一内容の情報をリアルタイムに取得し、円滑なコミュニケーションを図ることができるよう情報バリアフリー環境の構築を推進するとともに、全ての人が平等に社会参加できる環境について考え、必要な行動を続ける心のバリアフリーの理解促進に係る取組を推進します。
- 日常生活や地域生活における移動、消費、金融、小売等の様々な生活環境について、認知症になっても利用しやすいようバリアフリー化を推進するため、「高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会」における検討内容や報告書等を周知すると

ともに、高齢者のデジタルデバイドを是正する取組も併せて展開していきます。

- 都民、事業者、区市町村及び東京都が有機的な連携を図り、福祉のまちづくりを進めていくため、東京都福祉のまちづくり推進協議会や各種連絡協議会の仕組みを活用し、情報交換や意見調整等を促進します。
- 心のバリアフリーの意識や行動が浸透した共生社会を目指し、ホームページによる情報発信や集中的な広報活動を実施します。

＜交通事業者におけるバリアフリー化の推進＞

- 鉄道事業者は「公共交通機関の旅客施設・車両等・役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドライン」などに基つき、取組を進めています。東京都では、鉄道事業者との連絡調整の場などを通じて、ユニバーサルデザインの施設づくり等に関する普及啓発を行います。
- なお、都営交通では、「公共交通機関の旅客施設・車両等・役務の提供に関する移動等円滑化整備ガイドライン」などに基づいて案内設備を整備しており、引き続きガイドライン等に基づいた整備を実施するとともに、より分かりやすい情報の提供に努めます。

＜高齢者の住まいの確保等に向けた取組＞

- 公共住宅に加え、民間賃貸住宅への入居促進による重層的な住宅セーフティネットを強化するとともに、地域で高齢者を支える仕組みの整備を支援します。
- 住宅のバリアフリー性能の向上を促進します。
- 高齢者向け住宅等の供給を促進するとともに、サービス付き高齢者向け住宅の登録基準強化等の取組を進めていきます。
- 認知症対応等に取り組むマンション管理組合を支援するため、認知症対応等に関する講習を受講したマンション管理士を派遣します。

＜災害時要配慮者対策の実施＞

- 東京都は、区市町村が実施する災害時要配慮者に関する情報の共有化、関係機関との連携、避難行動要支援者一人ひとりの個別避難計画の作成などの避難支援体制の整備や、避難所、福祉避難所、在宅における要配慮者の生活を支援する体制の整備に対する支援を行います。
- また、要配慮者対策に係る区市町村向け指針の作成・周知などにより、区市町村における要配慮者対策の一体的な向上を図るとともに、自治体間の情報共有を図ることを目的とした福祉保健・防災担当者向け研修会を実施していきます。

＜認知症のある人と家族等を地域社会全体で支える環境の整備＞

- 区市町村の認知症地域支援推進員が、医療機関、介護サービス事業所、地域包括支援センター等地域の関係機関の連携を図るための支援を行うとともに、認知症カフェなどの認知症のある人や家族等が集う取組や、認知症のある人と家族等と一緒に参加するプログラムを提供する取組等を推進します。
- また、東京の地域特性を踏まえ、地域の多様な人的資源・社会資源によるネットワークづくりを進め、単身世帯を含む認知症のある人が社会に継続的につながることや家族会の活動など認知症のある人と家族等を支える地域づくりを支援します。
- さらに、介護者支援の拠点となる医療機関と連携した認知症カフェの設置や家族会の活動の支援など、地域の実情に応じて、認知症のある人と家族等の支援に取り組む区市町村を支援します。
- 認知症サポーターの養成の支援や、認知症サポーター養成講座の講師役となるキャラバン・メイトの養成を実施します。
- 認知症サポーターが身近な地域で活動できる場や復習を兼ねて学習できるフォローアップの機会を提供する区市町村を支援していきます。
- 「チームオレンジ」を区市町村が整備できるよう、チームオレンジコーディネーターの養成を行うほか、チームオレンジの立ち上げや活動を区市町村の状況に応じて支援します。
- 若年性認知症のある人も含め、認知症のある人の行方不明・身元不明については、区市町村におけるネットワークづくりの支援、都独自の関係機関向け情報共有サイトの活用を通じて、早期解決が図れるよう取り組んでいきます。
- 行方不明対策におけるGPSの活用について、認知症のある人に対し、「あなたのことが大切だから」という周囲の想いを、本人が「安全のために持ってみよう」と思えるように伝えるという考え方の啓発に取り組みます。

【主な施策】

・福祉のまちづくりの普及・推進〔福祉局〕

高齢者、障害者を含めた全ての人が安全、安心、快適に暮らし、訪れることができるまちづくりを実現するため、高齢者・障害者団体や事業者団体の代表者、学識経験者等で構成する東京都福祉のまちづくり推進協議会の開催やパンフレットの作成、バリアフリーに関する情報提供などを行います。

・認知症のある人と家族を支える医療機関連携型介護者支援事業〔高齢包括〕〔福祉局〕

医療機関周辺に認知症介護者支援の拠点を設け、医療機関の専門職と連携した介護者支援のための講座や交流会を開催し、介護者の孤立化防止等を図る区市町村の取組を支援します。

・認知症サポーター活動促進事業〈再掲〉〔福祉局〕

認知症サポーターの養成と認知症サポーターの活動を促進するため、認知症サポーター養成講座の講師役であるキャラバン・メイトと、チームオレンジの中核となるチームオレンジコーディネーターの養成を行うほか、チームオレンジの立ち上げや活動を、区市町村の状況に応じてきめ細かに支援します。

・**認知症高齢者早期発見等支援ネットワーク事業〔福祉局〕**

区市町村が行う、行方不明の認知症のある人を早期に発見するため、GPSを活用した見守り支援や、地域における見守りネットワークの構築のほか、家族会の育成・支援などの取組を支援します。

・**認知症のある高齢者等の行方不明・身元不明対策〔福祉局〕**

区市町村からの依頼に基づき、認知症が疑われる行方不明高齢者等の情報を都内区市町村などに提供する取組により、関係機関との情報共有を推進します。

・**マンション社会的機能向上支援事業（マンション管理士派遣）〔住宅政策本部〕**

認知症対応等に取り組むマンション管理組合を支援するため、認知症対応等に関する講習を受講したマンション管理士を派遣します。

東京都交通局

主な活動内容

東京都交通局では、誰もが利用しやすい公共交通機関を目指して、ハード・ソフト両面から様々なバリアフリー化を推進しています。

認知症のある人の移動を支える取組

バリアフリー化の実施状況

- バリアフリールート
ホームから地上までエレベーター等で移動可能な経路を全駅で確保
- ホームドア
ホームからの転落防止に有効なホームドアを全駅で整備
- 「人にやさしい」車両
ユニバーサルデザインの考えに基づき、低い吊手や荷棚を設置
- ノンステップバス
床面の高さを低くし、乗降口のステップをなくしたノンステップバスを導入
- マナーポスター
ポスターや動画等を作成し、駅や車内でのPRを実施
- 認知症サポーター養成講座
東京都キャラバン・メイト養成研修を修了した交通局職員が講師となり、全ての新規採用職員等を対象に実施



対応の実例

- ✓ 「行き先が分からず困っているような高齢者に対し、乗務員が親身にフォローしている場面があり、安心して移動できる環境だと実感した」という趣旨の声をいただくことがあります。
- ✓ こうした対応は、日常の研修等による意識の向上が寄与しているものと考えています。

地域における「見守り」の役割

- お困りの乗客に乗務員で対応できない場合、都営バスでは、乗務員⇒営業所⇒警察という流れで連携をとる体制を確保しています。行方不明になった方の対応も行うこともあり、警察からの捜索願に関する協力依頼が来る場合もあります。

執筆協力、写真・画像提供: 東京都交通局

株式会社イトーヨーカ堂 八王子店

主な活動内容

株式会社イトーヨーカ堂 八王子店では、認知症になってからも安心して利用できる店舗を目指し、従業員向けの認知症サポーター養成講座の実施、認知症のある人と従業員が店舗内を回り、意見交換を行う「練り歩き」活動等を行っています。また、認知症のある人の社会参加活動の場の提供も行っており、地域との繋がりを支えています。

バリアフリー化推進に関する取組

認知症サポーター養成講座の実施

- 認知症サポーター養成講座の実施に当たって、テキストの内容を受講者にそのまま伝えするという講義形式では、実際にインプットされた内容をどう使って良いかわからないという声もあり、課題を感じていました。
- 課題について地域包括支援センターに相談したところ、店舗での実際の課題を共有したいとの意向を受けました。そこで、地域包括支援センターとの座談会を実施し、「小売り」に適した資料・教材を作成しました。
- 講座の実施により、従業員に、実際に認知症のあるお客様がいらっしゃるという理解が深まりました。大きな買い物を繰り返し行っているケースに従業員が気づいて相談したり、認知症のあるお客様が家の鍵を忘れてしまった際に、地域包括支援センターへスムーズに連携できた例などがあります。

地域の連携

- ✓ 地域とのつながりが重要であることから、各地域の地域包括支援センターの方に認知症サポーター養成講座の講師を依頼しています。
- ✓ 地域の実態に即して、各店舗ごとに認知症サポーター養成講座の内容を変えています。

「練り歩き」の実施

- 八王子店では、地域包括支援センターとの連携強化により、通所介護事業所も含めた当事者とのつながりが生まれ、3カ月に1回の意見交換以外に「練り歩き」を行いました。
- 「練り歩き」は、実際に店舗内で買い物を行う中で、「案内板やトイレの表示など分かりづらいところはないか」など、認知症のある人に意見を出してもらう取組です。
- 「練り歩き」を通じて多くの気づきを得られました。例えば、認知症のある人が「エスカレーターが怖いため、階段を利用したい」と階段に向かおうとしたが、階段への標記がないことに気づきました。
- そこで、実際に出了意見を踏まえて標記を増やすなど、店舗内を変えていくことにより、誰もが暮らしやすいまちづくりに貢献しています。



「練り歩き」の様子

認知症のある人の社会参加活動の場の提供

- 店舗での認知症のある人との意見交換会の際に、通所介護事業所に通っている認知症のある人が、植栽の手入れができていないことに気づかれました。それをきっかけに、通所事業所に通っている認知症のある人に植栽の手入れをしていただくようになりました。
- 認知症のある人との連携は、従業員の認知症への理解をさらに深め、リテラシーの向上につながっています。

執筆協力、写真提供:株式会社イトーヨーカ堂

一般社団法人東京都マンション管理士会

主な活動内容

一般社団法人東京都マンション管理士会（以下「管理士会」という。）は、東京都を本拠とするマンション管理士が加入する団体として設立された団体です。マンション管理士制度の周知・普及に向けた活動に加え、東京都や区市町村と連携した多様な取組を実施しています。

認知症のある人の生活におけるバリアフリーの推進に向けた取組（東京都委託事業）

「マンションの認知症対応ハンドブック」の作成

- ・居住者の高齢化が進んだマンションでは、認知症のある居住者が増加しており、様々な問題の発生が報告されています。全てのマンションの管理組合が自分ごととして捉え、対応策を用意しておく必要があります。
- ・管理士会では、令和5年9月に東京都と連携し、認知症対応の必要性や管理組合での具体的な対応方法等を掲載した「マンションの認知症対応ハンドブック」を作成しました。
- ・管理組合が取り組むべきこととして、例えば、福祉担当理事の決定、名簿の整理、地域包括支援センター等の福祉関係機関との連携等が挙げられます。
- ・引き続き本ハンドブックの普及に注力するとともに、認知症のある人の生活におけるバリアフリーの推進等に向けた取組を推進していきます。



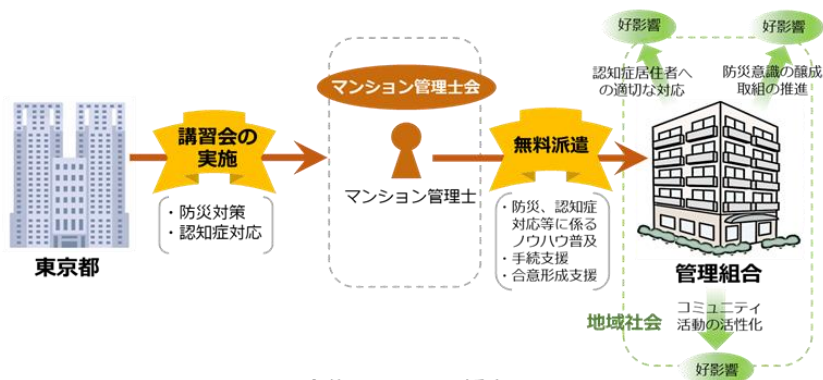
マンションの認知症対応ハンドブック

認知症に関する知識を有するマンション管理士の派遣事業の実施

- ・管理士会では東京都から委託を受け、マンション管理士の派遣事業（マンション社会的機能向上支援事業）を実施しています。認知症に関する知識やノウハウ等を有するマンション管理士を管理組合に派遣することで、認知症のある居住者への適切な対応やコミュニティ活動の活性化等を目指しています。

本事業のスキーム

- ・マンションの社会的機能の不全による悪影響を低減
- ・関係局や関係団体等と連携して管理組合を支援し、地域コミュニティや高齢化への対応力等を強化



マンション社会的機能向上支援事業 スキーム図

認知症のある人の生活におけるバリアフリーの実現に向けた展望

- ・分譲マンションで設備等の改修を行う際は、住民の合意形成が必要不可欠です。認知症は特別なものではなく、誰もがなり得るという意識が住民に広がることが、合意形成に向けて重要です。今後は、認知症のある人を含めて、住民同士が支え合うマンションの実現に向けた啓発・広報活動も必要と考えています。

執筆協力、画像提供：一般社団法人東京都マンション管理士会