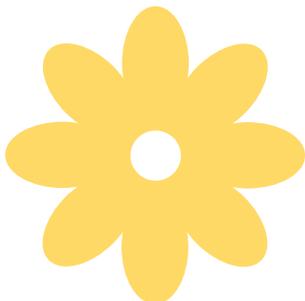


令和7年度第1回  
板橋区認知症フレンドリー協議会  
開催報告書



板橋区 おとしより保健福祉センター 認知症施策推進係



## 1. 趣旨

高齢化社会が進展するにつれ、認知症の人の数も増加しています。認知症は誰でもなる可能性のあるもので、家族や身近な人が認知症になることなども含め、多くの人にとって身近なものとなっています。

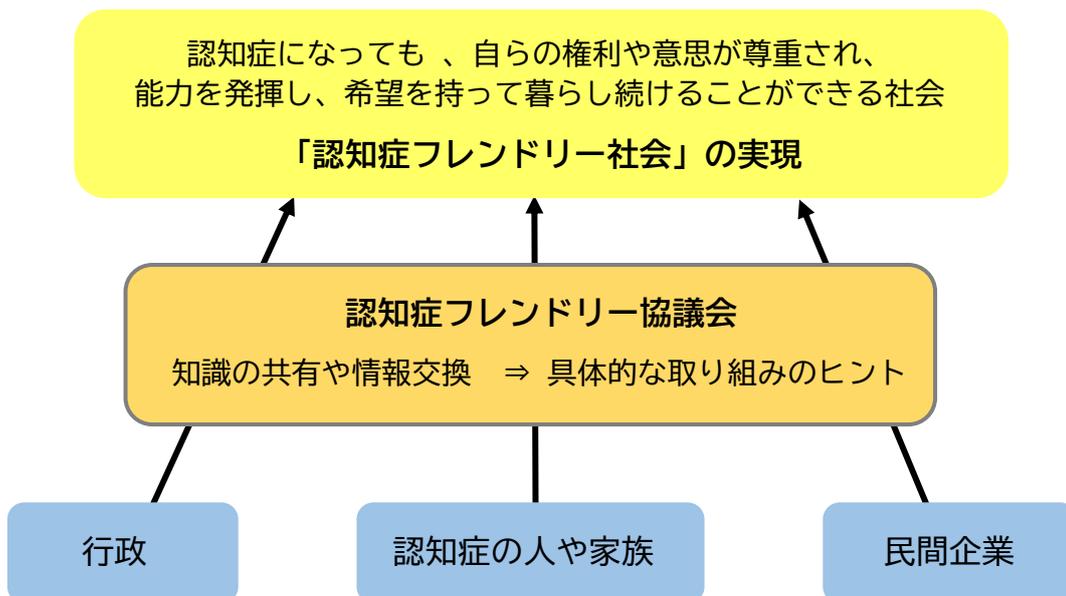
認知症になっても、周囲や地域の理解と協力のもと、希望を持って前を向き、自身の力を活かしていくことで、生活上の困難を減らすことができます。

住み慣れた地域の中で、認知症の人の尊厳が守られ、自分らしく暮らし続けることができる社会を実現させるためには、人が生活する上で関係する幅広い業界及びその関係者の参画と連携が必要です。

板橋区では、官民連携について検討する場として、板橋区認知症フレンドリー協議会（板橋区認知症官民協議会）を立ち上げました。

## 2. 目的

認知症の人や家族、地域住民、福祉関係者、医療関係者、民間企業、行政等が協力し、認知症になっても、自らの権利や意思が尊重され、能力を発揮し、希望を持って暮らし続けることができる社会である「認知症フレンドリー社会」の実現をめざします。



### 3. 開催概要

- 会議名 板橋区認知症フレンドリー協議会（板橋区認知症官民協議会）  
日時 令和7年6月25日（水）14時～16時  
場所 板橋区立グリーンホール 2階ホール（板橋区栄町36-1）  
内容 (1) 企業の事例発表「地域でのお届けにおける見守り活動 認知症サポーターとしてのお客さま対応」  
東京ヤクルト販売株式会社 松本 和重 氏  
(2) グループワーク、意見交換

### 4. 委員

当日は40名が参加しました（オブザーバー、区職員等を含む）。

#### 委員所属

認知症未来社会創造センター  
東京都健康長寿医療センター研究所 自立促進と精神保健研究チーム（2名）  
認知症当事者（4名）  
清水前野チームオレンジ  
練馬区チームオレンジ  
板橋区社会福祉協議会 地域共生課 地域共生推進係  
板橋区民生・児童委員協議会  
日本郵便株式会社 板橋郵便局  
朝日信用金庫 営業統括部  
巣鴨信用金庫 ビジネスパートナー部  
東京ヤクルト販売株式会社 広報室  
独立行政法人都市再生機構 UR都市賃貸住宅本部 東京北エリア経営部  
株式会社URコミュニティ 東京北住まいセンター ウェルフェア業務課  
イオンリテール株式会社 南関東カンパニー 東東京事業部 イオンスタイル板橋前野町  
生活協同組合コープみらい 東京都本部 参加とネットワーク推進部 運営課  
板橋区立中央図書館  
板橋区立高島平図書館（指定管理者 図書館流通センター）  
板橋警察署 地域課 地域総務係 ふれあいポリス担当  
板橋おとしより相談センター  
中台おとしより相談センター  
蓮根おとしより相談センター  
高島平おとしより相談センター

## 5. 協議会の内容

本協議会には、認知症当事者の方4名にご参加いただきました。  
会の始めにご紹介させていただきました。



### ① 開会のあいさつ

板橋区健康生きがい部長

### ② 企業の事例発表「地域でのお届けにおける見守り活動 認知症サポーターとしてのお客さま対応」

東京ヤクルト販売株式会社 松本 和重 氏

私たちは訪問して商品を自宅に届ける事業をしており、その中で必要なことをもう一度考えようという観点から、見守りや認知症への理解について考えてきました。

ヤクルトは、毎日少しずつ継続して飲んでいただく商品であるため、お客様のところに、同じヤクルトレディが訪問してお届けするという販売方法をとっています。ヤクルトレディは昭和38年に始まったと言われており、区内では93名のヤクルトレディが、週に1度、約1万件の訪問を行っています。



自治体連携としては、見守り・防犯と健康関連の2つの取り組みがあります。

見守り・防犯については、訪問した際に異変に気付くことが多くあります。令和6年の夏には、お客様や路上で出会った方などの、体調不良者の対応をしたことが、板橋区内だけで11例ありました。区内で働くヤクルトレディは、令和5年に認知症サポーター養成講座を受講し、オレンジリングを身に付けて訪問を行っています。

健康関連については、お腹の健康を保つために、お客様向けの講座や、小学校の出前講座などを行っています。

ヤクルトレディの見守りは、特別なものを使っていないことが特長です。地域の中でのあいさつや何気ない会話からスタートしています。

令和6年度には、区内のおとしより相談センター職員に、ヤクルトレディの朝礼に参加してもらったことがありました。これからも顔が見えるような連携をしていきたいと考えています。

社内で行う認知症サポーター養成講座については、3年かけ、令和7年度にヤクルトレディ全員が受講し終える予定になっています。

当社の認知症サポーター養成講座は2回に分けて実施しており、1回目は講座、2回目は事例を交えながら少人数でグループワークを行っています。

お客様はご高齢の方が多く、対面でお受け取りいただく方が多いです。どんな方にもフレンドリーな対応ができるよう、お客様とコミュニケーションを取るための取り組みとしても有用だと思えます。

今後の展望としては、高齢者が、支援も得ながら自力で生活できるような環境づくりの役に立ちたいと考えています。民間企業としてどんなことができるかを考えて実践していきたいと思えます。

板橋区の認知症フレンドリー社会の実現に向けて、東京都健康長寿医療センター研究所と連携しながら、役に立てることはないか、区と連携しながら進めていきたいと思えます。また、キャラバン・メイトとしても、企業間同士で連携を模索していきたいと考えています。

### ③ グループワーク、意見交換

企業の事例発表を踏まえてグループワークを行い、各グループで出た意見を共有しました。各グループには1名ずつ認知症の当事者が加わっています。

グループワークのテーマ

- ① 事例発表の感想
- ② 事例発表を踏まえ、考えたこと・やりたいこと



## ○1グループ（発表者：板橋区社会福祉協議会所属の委員）

テーマ①「事例発表の感想」については、認知症サポーター養成講座を全職員が受講して見守りや対応を学んでいることや、利益を追求するだけの営業活動でなく、企業理念を体現しているところが素晴らしいという意見が出ました。

また、協定を結ぶだけでなく、その後も知識や意識を高め、地域に根差した企業となることが大事だという意見も出ました。地域が良くなることでまちの価値が上がり、「板橋に住めば安心だ」というような地域になっていけばよいと思います。

テーマ②「事例発表を踏まえ、考えたこと・やりたいこと」については、認知症の方の気持ちに寄り添うような対応が必要であり、認知症の方への対応事例などを企業の中で情報共有をすることが大切だと思います。

認知症があっても、それ以前に一人の人であり、自然な形で受け入れる接遇が大切です。一人ひとり症状が異なる中で、声掛けや挨拶を通じて、小さな変化などの気づきを積み上げていくことが大切という話が出ました。

さらに、銀行などで、ゆっくり話を聞いてくれる窓口があるといいという意見が出ました。他区では金融機関がおとしより相談センターと連携して相談ブースを設置したという事例も聞くので、板橋区でも実践できるといいという話が出ました。

## ○2グループ（発表者：高島平図書館所属の委員）

テーマ①「事例発表の感想」では、ヤクルトレディの方々の方々の一人ひとりの意識の高さ、一人で100件もの顧客がいるにもかかわらず、丁寧に一人ひとりを気にかけているところや企業努力に感銘を受けました。ネットスーパーや宅配などで高齢者の見守りをしている企業さんからは、対面で対応するということが重要なのではないかという意見がありました。

テーマ②「事例発表を踏まえ、考えたこと・やりたいこと」については、現在スーパーなどでセルフレジが増えていることが話題になりました。高齢者や認知症の人にとっては、使い方がなかなか理解できないことや、ほかの人が後ろに並んでいるとプレッシャーを感じ、ついお札を出してしまい、財布に小銭が増えてしまうといったことが起こります。そのため、ゆっくり時間を使っていいスローレジを作ったり、対面のレジも残しておいたりするなどの対応が必要だという意見が出ました。

ほかにも、高齢になるとごみの分別にハードルを感じる方が増えているため、分別に関しての理解が進むように勉強会を行うなど、なにか支援があるといいという意見が出ました。

### ○3グループ（発表者：清水前野チームオレンジ所属の委員）

テーマ①「事例発表の感想」では、ヤクルトレディのたくましさや顧客に接する姿勢が素晴らしいという意見が出ました。ヤクルトレディは、所属している会社を意識して行っているのではなく、個人として顧客に接しているため、顧客の異変に気付くことができるのではないかと考えました。

認知症の人への声掛けは、声をかけていいのかわからないことや、声を掛けるタイミングなどが難しいと思いますが、ヤクルトレディは顧客と定期的に会っているので、タイミングの掴み方が上手いのではないかと思います。

テーマ②「事例発表を踏まえ、考えたこと・やりたいこと」については、UR都市機構所属の委員は家賃の未払いを、中央図書館所属の委員は図書の返却忘れをきっかけとして、その人の変化に気付くことができるという話がありました。

声掛けについては、声を掛けて断られたとしても、あきらめずに声を掛けることで経験を積めると考えています。また認知症になったとしても、常に前向きに生きていけるという話があったので、その考え方を大切にしていきたいと思います。

### ○4グループ（発表者：板橋警察署所属の委員）

テーマ①「事例発表の感想」については、ヤクルトレディー一人ひとりが認知症サポーター養成講座を受講していて素晴らしいと思いました。警察も、おとしより相談センター職員と合同で高齢者を訪問していますが、なかなかここまでは手が回りません。それをヤクルトレディがやってくださっていると思うと、頭が下がる思いです。今後も、認知症サポーター養成講座を受講する企業が増えていくとよいと思います。

もし、朝訪問したら出てこなかったり、新聞が取られていなかったりといった、小さなきざしがあれば、警察に連絡していただきたいです。少し心配な方は訪問回数を増やすなどして、おとしより相談センターと対応していきます。

テーマ②「事例発表を踏まえ、考えたこと・やりたいこと」については、誰かと会話ができることや、外に出ていける環境をつくるのが大切だと考えます。若年性認知症の方は、企業努力によっていろいろな仕事をして、社会に貢献し、本人が夢を持ち生きがいになってほしいと思います。

また、認知症の人が集まれる場所を設けていただきたいという意見がありました。その場合も、例えばバス停や駅の近くの会場や、付き添いのボランティアの人がいるなど、通いやすい場所にする必要があります。家に閉じこもってしまう人が、一歩踏み出して参加できるような工夫を今後も考えたいです。

近隣の方との関わりが薄くなっていますが、認知症の人が暮らしやすい街にするためには、関わり合いが大切だと思います。

## ○グループワークの感想 認知症当事者 藤島 岳彦氏

本日も真摯な話し合いを聞かせていただきました。グループワークでは話しきれなかったことがあるので、また次回話す機会があればよいと思います。

東京ヤクルト販売株式会社の、今あるリソースを使って見守りをするというやり方は素晴らしく、驚きました。暑い中でも寒い中でも、立派なことをやっ  
ていらっしやると思います。またUR都市機構でも同じようなことを考えていると聞きました。その業種でやるべきことでないこともやっているということは素晴らしいと思います。

認知症は、高齢者というテーマと、できることやできないことが似ている部分があります。ともに考えていくことで、さらにできることもあるのではないかと思います。

協議会への参加は3度目となりますが、だんだん熟成されてきているように感じます。本日はありがとうございました。



## ④ 講評

会長：認知症未来社会創造センター長 栗田 圭一 氏

いざというときに助けてくれるかもしれない、人と人とのつながりのことを、「意味のあるソーシャルネットワーク」と呼びます。一方で、それが無いものを「社会的孤立」と呼んでいます。

私たちは「意味のあるソーシャルネットワーク」を地域全体で作り出していくことを、地域づくりと呼んでいます。見守りという言葉は、そのような意味での地域づくりにおいて大切な方法です。つまり、いざというときに助けてくれるかもしれないと思われる信頼のできる人と人とのつながりを作り出していくことが重要です。

これは、認知症基本法の13条にある、バリアフリー化の増進の中でも大切な一要素となっています。地域づくりを行うためには、あらゆる分野が領域横断的に、それぞれやれることを考えながら作り出していくしか方法がありません。この協議会は、そういった意味合いで作られたものです。

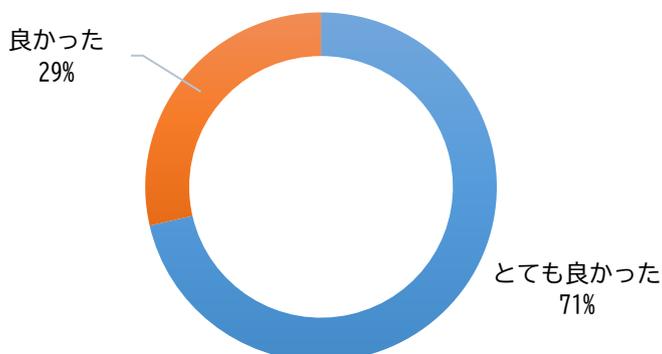
今日は松本さんのお話を聞き、それを受けて皆さんでディスカッションを行いました。まさに認知症フレンドリー協議会の目的を達するようなことができたと思います。

藤島さんが「だんだん熟成されてきている」と表現されていましたが、まったく同じように感じました。こういう地域づくりの重要な取り組みが、確かにここで根付き始めていると思います。

次回もさらに熟成されたディスカッションができればよいと思います。

## 6. 委員アンケートの結果

### 1 本協議会の評価



#### 評価の理由（抜粋）

- ヤクルトが取り組んでいる事業・内容がよくわかってよかった。グループワークでは色々なことに取り組んでいること、皆地域のことを考えて下さっているんだなと思いました。
- 事例発表が大変参考になった。
- 地域一体となって、認知症の方が安心して暮らせる街づくりが大切であることを改めて考えることができました。
- 認知症当事者の方から直接お話を聞いたこと、また他企業の取り組みを聞くことができ、とても参考になった。
- ヤクルトさんの取り組みはすばらしいと思いました。さまざまな企業や団体の方の貴重なご意見をうかがい、発見がありました。
- ヤクルトさんのお話がとてもよかった。
- 大変勉強になりました。ありがとうございました。
- 当事者の方の話がとてもよかった。前向きに、感謝の気持ちを持って日々生活することの大切さをご本人の言葉で聞いたこと。
- 様々な企業や職種の話聞いて意見交換をして、新たな視点や今後考えていく課題などを発見できた。
- 東京ヤクルト様の活動を細かく知りえたこと
- 認知症の方ご自身の声が聞いたこと
- 異業種の方の意見を聞くことが出来、参考になりました。
- ヤクルトレディさんの活動がとても参考になった。企業の立場プラス私のお客様という意識が、異変に気づきやすいと思います。
- ヤクルトレディさんの活躍に感動しました。
- 官民が同一テーマで集い、情報共有・意見交換をするのは有意義だと感じました。
- 色々な立場で参加されている方がいて、興味深かったです。認知症当事者のお話はなかなか聞けないので貴重な機会だった。
- 様々な知見を持った違う業界の方々と意見交換ができた。
- 企業の方と意見交換ができて良かったです。当事者の方の話も聞いて良かったです。
- いろいろな立場の方から、課題の意見やアイデアを聞き、とても勉強になりました。

- 東京ヤクルトの報告がとても聞きごたえがあった。
- 認知症サポーター養成講座をたくさんの方が受講されることが第一歩かなと思いました。
- ヤクルトの取り組みが良かった。グループワークで参加者それぞれの活動や取り組みの話ができて良いと思う。
- 認知症の方はセルフレジが苦手、スローレジがあったらいいなと話が出ました。並んでいると圧迫感を感じ、ついついお札を出してしまうという話が出たので、そうなんだと改めて気づきました。
- 今後も定期的に意見交換をしていきたい。
- 集まれる場所が、一人でも行けるようにバス停の正面などが良いという視点にはっとさせられました。施設の快適性などだけではダメだなーと気づきました。

## 2 認知症について知りたいことや興味があること、聞いてみたいこと(抜粋)

- 認知症には100種もの形があると伺い、驚きました。詳しく知ることによって日常の対応も自信を持てると思いますので、わかりやすい症状別のガイドブックなどがあれば拝見させていただきたいと思います。
- 買い物をする際、どのようなお店だったら買い物したいと思うか。
- 認知症の方自身のお困り事などをうかがい、大変参考になりました。次回もぜひ、お話をうかがいたいと思います。
- いろいろな企業の取り組みを知りたいです。横のつながりがどんどんできるといいですね。
- 企業間での連携、おとしより相談センターとの個別高齢者の情報共有。
- 他の企業の取り組みも聞いてみたい。
- 東京ヤクルトさまのような好取組事例を聞きたい。
- 認知症の方が困っている場面、どのように解決したかなどの実際の事例も教えてもらえるといいです。
- 声掛けのタイミングを学びたいです。
- 認知症当事者が、どのようなことを要望されているのか、具体的に知りたいです。
- ヤクルトさんの取り組みが大変素晴らしいと思いました。他の企業の方々の取り組みについても意見交換できたらと思いました。
- 認知症の方々の困っている事例がもっと伺えるといいかもしれません。
- 情報共有できるといいかと思います。
- 認知症の方に対する接し方
- 地域での見守り方法
- 当事者の方の、どこが困っているのか、こうしてほしいなど、生の声が聞けてよかったです。もっとあるのではと思うので、次回楽しみにしています。
- 認知症にどのような症状があるのか

## 7. 次回の開催予定

日にち 令和7年11月  
場所 板橋区立グリーンホール2階ホール