

令和8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 生涯活躍推進課 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。

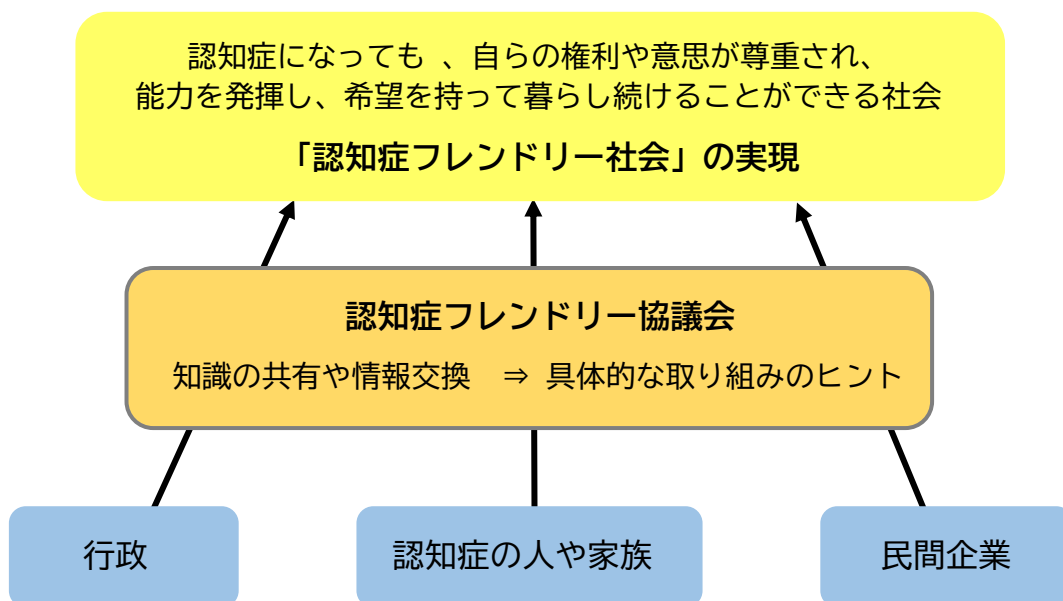
認知症になっても、周囲や地域の理解と協力のもと、希望を持って前を向き、自身の力を活かしていくことで、生活上の困難を減らすことができます。

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8年6月1日（月）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) 講話「すぐそこにある認知症フレンドリー社会」
東京都健康長寿医療センター研究所 岡村 毅 医師
(2) グループワーク、意見交換

4. 委員

当日は38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

東京都健康長寿医療センター
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・若年性認知症当事者（3名）
認知症サポーター
チームオレンジ オレンジのロバ
民生・児童委員
板橋区社会福祉協議会 地域共生課 地域共生推進係
日本郵便株式会社 板橋郵便局
朝日信用金庫 SDGs地域サポート室
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（2名）
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（2名）
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
板橋区立中央図書館
板橋区立東板橋図書館（指定管理者 シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社）
板橋警察署 地域課 地域総務係 ふれあいポリス担当
仲宿おとしより相談センター
桜川おとしより相談センター
下赤塚おとしより相談センター（2名）
舟渡おとしより相談センター

5. 協議会の内容

本協議会には、認知症の当事者の方3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 生涯活躍推進課長

② 講話「すぐそこにある認知症フレンドリー社会」

東京都健康長寿医療センター研究所 岡村 毅 医師

なぜ認知症フレンドリー社会が必要なのでしょうか。

これまでの「古い認知症観」は、認知症になったら何もできなくなる、暴力があるといったイメージがあり、認知症になりたくないから予防するしかないという考え方です。これは基本的に間違いです。認知症になったら何もできなくなると思われがちですが、そうではありません。

2010年代に、認知症の本人の皆さんが声を上げ始めました。藤田和子さんは「認知症の診断後、常に緊張して頑張れば日常生活はできるが、周囲にはその苦勞がわかりにくく、1人で苦しんでいる。頑張りが続けられなくなって、人生が破綻して初めて介護保険のサービスを使う」と話しています。つまり本人たちは、診断して欲しい、早く介護して欲しい、何もできないから助けてほしい、と求めているわけではなく、孤立、孤独、周りからわかってもらえないということを一番つらいと言っているわけです。

次に、認知症になると色々な症状が出るという考え方にも理由があります。少し前の教科書には、暴力、暴言や介護抵抗といった激しい症状ばかりが出てきます。昔は「古い認知症観」が強すぎて、本人も家族も症状を隠すようになり、大変な状態になって初めて病院に受診する人が多かったので、そういう人ばかりに見えたという理由があるかもしれません。

認知症にはなりたくない、予防するしかない、と思いがちですが、実際は誰もがなるものです。早いか遅いかの違いで、85歳を過ぎれば3割、90歳を過ぎれば5割の方が認知症です。医療はどんどん進歩しているので、長く生き

て、認知症の人も増えていきます。

イギリスで「予防も大事だが、医学の進歩により長生きになっているから、考え方を変えた方がいい」という意見が出てから、認知症とともによりよく生きる、認知症があっても楽しく生きようという考え方に変わっていきました。

経済学者と研究している中で、お金の話を聞きました。認知症になって自分に自信がなくなると、閉じこもって経済活動をしなくなります。また、社会で認知症に対する恐怖心が強いと、お金を貯めて使わなくなるそうです。引きこもって孤立し、孤独になることで、体も病気になりやすく、医療費も増えていきます。社会で10%くらいの方は認知症とともに生きていますが、この人たちが皆閉じこもって、孤独に生きていたら、社会の雰囲気が悪くなります。

次に「新しい認知症観」は、認知症になっても何もできなくなるわけではなく、個人としてできることややりたいことがあり、住み慣れた地域で仲間と繋がりながら、希望を持って自分らしく暮らし続けられるという考え方です。

皆がそういう考え方でいれば、年をとることが怖くなくなり、社会は活性化されます。企業にとっても潜在的な顧客が増えるという良い影響があります。日本は人口減少で大変だと言われますが、発想の転換が必要ということです。

板橋区では、まず本人の話を聞くためにこの協議会を立ち上げました。参加された方は、最初は、認知症の方とどう距離を縮めたらいいのかといった感じで話していましたが、回を重ねるごとに、皆でぎくばらんに対話ができるようになってきました。認知症があるということに苦勞するのか、逆に企業はこういうふうに考えているのか、ということがわかってきました。官民協議会を作っているのは板橋区だけです。ここで感じたことを持ち帰っていたいて、社会をちょっとずつ変えていきましょう。

最後にビジネスチャンスの紹介です。「ななしよくプロジェクト」という、デイサービスに通う方が有償ボランティアとしてコンビニで品出しなどをする取り組みがあります。企業の方は「人手が定期的に来て、笑顔で働いてくれて、企業としても嬉しい」と話されていました。

板橋区ではほかにもいいことをたくさんやっていますので、みんなで盛り上げていきましょう。



③ グループワーク、意見交換

岡村氏の講話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。グループには1名ずつ認知症の人が加わっています。

テーマ「明日から使える！ 認知症フレンドリーな対応をつくろう」

4つの事例のイラストを見ながら、自分がその場にいたとして、どんな対応をしたらいいのかをグループで考え、話し合いました。



①レジ・支払いが進まない



②店の前で道に迷っている



③店内で立ち尽くしている



④興奮して大声を出している

※事例イラストは生成A Iを活用して作成しました。

○1 グループ（発表者：東京都健康長寿医療センター研究所所属の委員）

事例① レジ・支払いが進まない

<困りポイント>

金額がわからないのか、お札がわからないのか、後ろで並んでいる人たちのプレッシャーを感じる、自分でも待たせていることはわかっているはず、という意見が出ました。

最近のレジは複雑で、レジの仕組みや支払い方法が、お店ごとに違って混乱しやすいという事情があるかもしれません。レジの人や後ろに並んでいる人が、もうちょっと思いやりを見せたらいいのにとという話も出ました。

<声掛け>

「どうしましたか」「大丈夫ですか」「お手伝いしましょうか」と声を掛けて安心してもらい、急かさないことが大事だという話になりました。また、レジの人がもう1回金額を再確認することもできると思います。

<その場でできる工夫>

レジを一時的に増やして、お客様を振り分けるといった対応や、その方のサポートをするためのスタッフを手配することができると思います。



長期的な工夫としては、例えば認知症サポーターの方たちを店内のサポーターにしてもらえないかといったアイデアが出ました。

<つなぎ先>

ご家族が他のフロアでお買い物をしていないか確認できると思います。

またご本人自身の工夫として、いつも行く店を決めて、お店の人に自分のことを理解してもらった上で、お買い物などができるようにする環境を自分で整えることもできるという意見を、岩田さんからご提案いただきました。

事例② 店の前で道に迷っている

<困りポイント>

この方はそんなに暑そうでもなく、困ってもいなさそうで、道に迷っているのか、具合が悪いのかわかりませんでした。

<声掛け>

認知症の有無にかかわらず、その人の様子をよく見ることが大事だと思います。困っているようだったら、その人の正面に立って「どうされましたか」と声をかけるのが良いという話になりました。今の時期なら水分補給も必要ですし、不安で混乱されているだろうから、気持ちに寄り添って声をかけることが大事という話になりました。

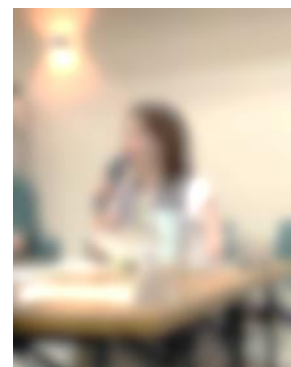
また、グループにいる警察の方から「表情」「体調」「けがの有無」をまず見るということを教えていただきました。「どうされましたか」と聞いて、うまく説明ができない場合は、交番にお連れしてご相談していただいていた方がいいですよと教えていただきました。

<その場でできる工夫>

暑い日だったら脱水に注意し、店の方などにも協力してもらって、座れるスペースを作ってもらえるかもしれません。

<つなぎ先>

店内で対応、おとしより相談センターへの相談に加えて、板橋区では見守りキーホルダーを持っていらっしゃる方もいるので、その連絡先に連絡をする。それから警察にも110番していいということを教えていただいています。



○2グループ（発表者：日本郵便株式会社所属の委員）

事例① レジ・支払いが進まない

<困りポイント>

不安・混乱もしくは怒り・興奮があると思います。まわりの人の圧が気になることもあるのかなど。藤島さんから、セルフレジに不安を感じている可能性があるという意見をいただきました。

<声掛け>

まずは困りごとを聞くということと、「ごゆっくりどうぞ」という言葉は大事だという意見が出ました。自尊心を傷つけないように、様子を見ながら声をかけるということや、急かさないで対応するという話も出ました。

<その場でできる工夫>

藤島さんから、お困りレーンやスローレーンといった、お年寄りやベビーカーのお子さん連れなどが使えるレジのレーンがあったらいいという話がありました。グループにはイオンリテール株式会社さんがいらっしゃるのですが、イオンさんにはサポートレジというものがあるということでした。

また、一目でわかるように色分けをするといった工夫も必要ですし、落ち着いて話せる場所をご案内すること、お話しする際には下からの目線でゆっくり話すといった意見が出ました。

<つなぎ先>

私どもは金融機関でもあるものですから、万が一によっては警察に連絡をしなくてはならないため、警察への110番の場合もあるとお伝えしました。



事例② 店の前で道に迷っている

<困りポイント>

どれだけ歩いているかわからず体調が心配ですし、車通りの激しい場所もあるので、安全にも気をつけたほうがいいという意見が出ました。

<声掛け>

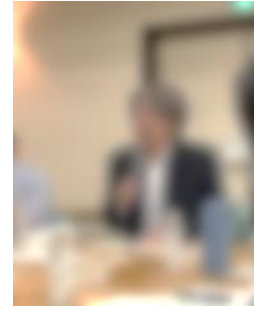
「大丈夫ですか」「なにかお探しですか」と、様子を見ながら声かけをしていくのがいいという意見が出ました。また「どちらに行かれますか」といった優しい言葉を掛けることも大事だと思います。

<その場でできる工夫>

目的地がわかれば一緒に行ってあげるのいいのではないのでしょうか。帰り道がわからない場合には、ゆっくり話をして思い出していただくことも大事だという意見が出ました。あとは体調の確認や、見守りキーホルダーといった情報を探すというのも大事じゃないかという話が出ました。

<つなぎ先>

同伴者がいるかどうかの確認、おとしより相談センターへの相談、困ったら警察に110番をするといった意見が出ました。



○3グループ（発表者：チームオレンジ オレンジのロバ所属の委員）

事例③ 店内で立ち尽くしている

<困りポイント>

この方の様子を見て、すぐに認知症の方だと決めつけてはいけないんじゃないかという話をしました。不安だろう、体調が心配だという意見が出ました。



<声掛け>

「お困りごとはありませんか」「こんにちは、何かお探しですか」「ご気分は悪いですか」と声をかけ、驚かせないように気をつけたいと思いました。「大丈夫ですか」と聞くと「大丈夫ですよ」と言われてしまうので、この言葉を使うのはどうかなという話もありました。

<その場でできる工夫>

座っていただく、静かな場所にお連れする、水分をとるという意見がありました。家がわからないことも考えられるので、名前や住所を聞いたり、本人の許可をもらえれば、見守りキーホルダーを持っていないか持ち物の確認をしてもいいんじゃないかという話が出ました。

<つなぎ先>

その方が商品を探していれば一緒に探し、同伴者がいらっしゃる場合は同伴者を探すという意見が出ました。体調にもよりますが、いきなり警察や救急に連絡する必要はないのかなという話もありました。

事例④ 興奮して大声を出している

<困りポイント>

かなり興奮されていらっしゃる様子が伺えるので、なぜ興奮されているのか、なにを不安に思われているか確認したいという話が出ました。

<声掛け>

「どうされましたか」「お困りですか」とゆっくり話し掛けてみたらいいという話がありました。あと「こちらの手違いもあると思うので」と、スタッフの間違いがあるかもしれないということも伝えてから、一緒に改めて確認をしていきたいと思いました。相手の気持ちに寄り添って、落ち着いていただくことが大事だと思います。

<その場でできる工夫>

上司を呼ぶことや、対応の中ではっきりしないところがあれば防犯カメラなどを確認することも必要だという意見が出ました。水分をとって落ち着いていただくことも大事だと思います。



<つなぎ先>

責任者や同伴者を探すことは優先して行いたいですし、あまり興奮されていると血圧が高くなって体調を崩されるケースもあるので、救急に連絡をする場合もあるという話も出ていました。

〇４グループ（発表者：東京ヤクルト販売株式会社所属の委員）

事例③ 店内で立ち尽くしている

<困りポイント>

本人の不安と、体調面、安全面の3つが上がりました。

<声掛け>

初めに「おはようございます」「こんにちは」「こんばんは」といった何気ない声掛けから始めれば、そこから「お手伝いすることはありますか」「何かお困り事がありますか」とスムーズにお話を聞けるのではという意見が出ました。



<その場でできる工夫>

本人の不安を取り除くために、立ち位置、声のトーン、安全を考えて座る場所を案内すること、まず自分の名前を名乗ることなどの意見が出ました。また、複数人で対応するというところ、なるべく同性で対応したほうがいいのではないかという案も上がりました。

<つなぎ先>

同伴者がいるか確認をして、その後に見守りキーホルダーなどを確認する必要があると思います。最後にはおとしより相談センターや警察への相談も考えられるという話になりました。グループには巣鴨信用金庫さんと朝日信

信用金庫さんがいらっしゃいますが、すでに取引のある方と、初めていらっしゃった方とでは、企業が持っている情報が違うため、対応が変わるという話も出ました。

事例④ 興奮して大声を出している

<困りポイント>

混乱、怒り、興奮、それによる体調面の不安という意見が出ました。

<声掛け>

「詳しくお話を聞かせていただけますか」といった本人を少し落ち着かせる言葉や、「なにかこちらで不具合がありましたか」といったお声がけも必要だと思います。

<その場でできる工夫>

落ち着いていただくために、座ってもらう、視線を低くする、場所を少し変えてみるという工夫があると思います。怒っていらっしゃるの、お水やお茶をお出しすること、傾聴することも大切じゃないかと。

ご本人が「払った」と言っているのであれば、「お支払いいただいたのですね」とお声掛けすることも必要だと思います。それから複数人で対応するというお話も出ていました。

<つなぎ先>

状況によりませんが、同伴者の確認や、責任者が対応することも必要です。

信用金庫さんからは、大声を出して、営業の妨害にあたるのであれば、警察に通報しなければならないというお話もありました。業態によって、それぞれ必要な対応があるということです。

またこういった方に対応した場合は、社員のケアも必要だという意見も出ました。



○グループワークの感想 認知症当事者 岩田 裕之氏

皆さんの色々な意見を聞いて、大変勉強になりました。
今日は、レジで困っていたり、道で迷っていたり、怒っている方のお話がメインだったと思います。認知症には他にも、物をなくしてしまったり、最近覚えたことが思い出せないとか、人の名前がわからないといった症状もあると思うので、今後はそういうお話も伝えていけたらなと思います。

協議会は今年の11月で丸3年、ワンクールが終わると思います。次回は今期のまとめもできれば大変光栄に思います。よろしくお願いします。



○グループワークの感想 認知症当事者 藤島 岳彦氏

委員の皆さんは非常に真摯に、与えられた議題に向き合って、本当に立派な検討をさせていただいていて、私もなかなか皆さんのお話についていけないような状況もありました。今日はリアリティーがあるようなことを皆さんが考えられて、発表されていて、やはり働いてらっしゃる方は違うんだなと思いました。



一つ言いたいことがあります。板橋区の新しい組織名の「生涯活躍推進課」がとてもいいネーミングだと思います。誰もが活躍できる地域なんだということが訴えられているし、自分もそういう思いがあったので。この立派な名前をつけられたところが、私はすごくうれしいと思っています。ありがとうございました。

④ 講評

会長：東京都健康長寿医療センター 栗田 圭一 氏

認知症フレンドリー協議会で今日のようなグループワークをやることの意義について、「障がいの社会モデル」と「バリアフリー社会」という2つのキーワードを使ってお話したいと思います。

障がいの社会モデルとは、障がいを作っているのは、本人の機能障がいだけではなく、社会が作っているという考え方です。それから障がいを持っている人が尊厳ある自立生活ができないのは、本人の機能障がいだけの問題ではなく、社会の問題だという考え方です。

障がいを持っても、障がいを持つ前と同じような生活を送れるようにするた

めには、バリアを除いていかなければならないというのが、バリアフリー社会という言葉です。

皆が同じように尊厳ある自立生活ができる社会を作るために、認知症フレンドリー社会とはバリアフリー社会を作っていこうということです。どうすればバリアを取り除いていけるかを話し合う会が、本日の協議会ということです。

今日の話題と絡めて話をしますと、一人暮らしの認知症の人で買い物になるべく行かないようにした人がいます。理由は、レジがとても不安で、お店でトラブルを起こしてしまったことから、買い物に行くのが怖くなったそうです。今は別居の家族が買い物に行っているようで、そこに自立生活を営むためのバリアがあります。

店の前で道に迷っている方の話もありました。これはとある80代の女性の話ですが、書道や太極拳など多趣味な方でした。長年交通機関を利用して教室に通っていましたが、どの駅で降りていいかわからない、改札がわからない、と電車に乗るのが不安になってしまったそうです。この人は長年してきた趣味の生活ができなくなるというバリアの問題に直面しています。

こういったバリアをどう取り除いていくかは、色々な領域の人たちで話し合わないといけないと思います。グループワークで、認知症の人でもそうでない人も一緒になって話し合えることが、本協議会の大切なところですよ。自分が認知症になったらどうしてもらいたいかという観点で考えるので、いきなり警察に電話しましょうという話にはなりませんよね。そういう視点で話し合えることが、認知症フレンドリー社会を作っていくための基本なので、とてもいい企画だったと思います。

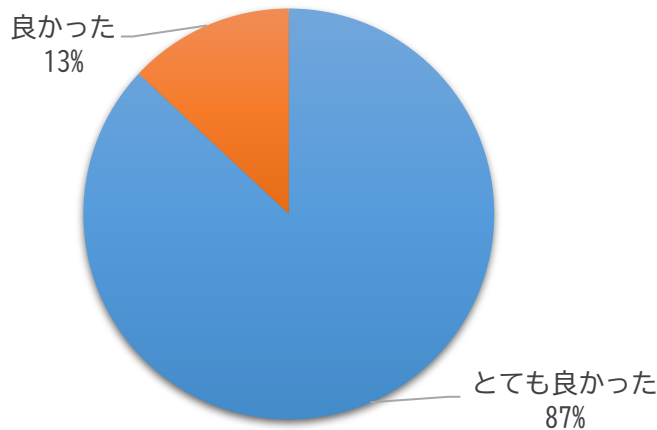
東京都健康長寿医療センターには、たくさんの一人暮らしの認知症の人が1人で通院していて、保険証がない、予約の時間に間に合わない、自動支払い機がうまく使えないなど、よくトラブルが起こります。ところがもう対応には慣れていて、本人には「心配しなくていいよ」「保険証がなくても何とかなるから」「トラブルになっても、ソーシャルワーカーが時間を作って話を聞いてくれますよ」と伝えていきます。いつの間にか、自然発生的に認知症フレンドリーな、バリアフリーな病院になりました。

ということで、蓄積していくとだんだんバリアフリーな環境ができていくということです。社会全体がそうになっていかなきゃいけない時代だと思います。

ぜひ、このフレンドリー協議会を続けていただければと思います。

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）

- 認知症だからその状況が起きているのではなく、理由があって起きているという結論にいきつきしました。認知症のご本人のご意見がうかがえて良かったです。
- スムーズな進行とわかりやすい説明でした。グループワークは多くの意見を聞くことができ、気づきを得ることができました。
- 新しい認知症観が少しずつ周知されてきたような気がしました。
- 色々な事業者やその他関係者のお話を聞く事ができました。
- 他業種の方とそれぞれの立場からお話しでき、とても有意義でした。
- 今後、バリアフリー社会に向けて、事例を基に様々な意見をグループワークにより社内にて共有、実行出来るのではないかと感じます。
- 認知症本人の方からの言葉は特に印象に残る。
- 事例に基づいたグループワークがとても良かった。まずは寄り添うことの必要性を感じた。
- 様々な立場の考えを聞くことができ、とても参考になりました。
- 色々な方と話ができたところ。
- 改めて認知症について、板橋区の取組について理解した。
- 毎回参加して、とても参考になることが多い。
- 自分自身の認識だけでなく、色々な人の意見を聞けて勉強になった。
- グループ4はおとしより相談センターの方が2名いらしたので、グループワークがスムーズに進行されました。
- 本人が元気に話していた。
- 企業の方とグループワークをすることで、それぞれ認知症に対する対応をどのようにしているか考えを聞くことができ、勉強になった。当事者の方の意見も聞け、貴重な時間でした。
- グループワークで非常に大切なことをお聞きできました。「寄り添う」「相手へのリスペクト」。認知症の方もそうではない方も尊重し、自尊心を傷つけないように対応すれば、時間はかかるかもしれませんが、お互いに気持ちよく過ごしていけると思いました。サポートレジ、色分けなどの取り組みも素晴らしいと思いました。

- 初めての参加で、色々な方々の意見が聞けて勉強になりました。当事者の方や普段お話しできない方々と意見交換でき、今後仕事にいかしていきたいと思います。
- ケース検討会おもしろかったです。
- 当事者の方と話し合えたことは貴重。
- 認知症当事者の方から話を聞く機会がなかったので、とても参考になりました。
- 事例で討議できたのがよかった。
- 同じテーブルの皆様の真剣な学びの姿勢に感動しました。

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)

- 認知症があり独居の方が、認知症とどう向き合って過ごしているか
- アウトリーチについて、必要なサービスを必要な人に届けるために、地域で何ができるか。
- アルツハイマー型認知症以外、若年性認知症などについて
- 行動事例や、事業所での対処方法について
- 区、民間での取り組み事例
- 各企業の認知症に対する取り組み
- 色々な業種の方と意見交換をしたい
- 色々な課題を皆で共有したい
- 各企業の方々との交流が重要であり、もっと意見交換したい
- 認知症になりやすい方の特徴や傾向
- 介護事業所と利用者さんが一緒にはたらくプロジェクト（有償ボランティア）ができる場が近くにあれば、外に出て自分の力を活かしたいと考える方は多いのではないか
- 今後も今回のような案件で意見交換できたら良い
- 当事者として参加くださっている方に、ご自身の症状についてお聞きしていいものか
- 日常でどのようなことに困っているか、どういう工夫をしているか、まわりにどのように接してもらえたら嬉しいか、を聞く機会があったらいい
- 当事者と様々な立場の人で意見交換できたので、現状のスタイルが良いと思う
- 業務の中で、高齢者がとまどっている事を他業種の皆さんに共有して、アドバイスなどをいただきたい
- バリアフリー社会の実現について

7. 次回の開催予定

日にち 令和8年11月
会 場 グリーンホール1階ホール