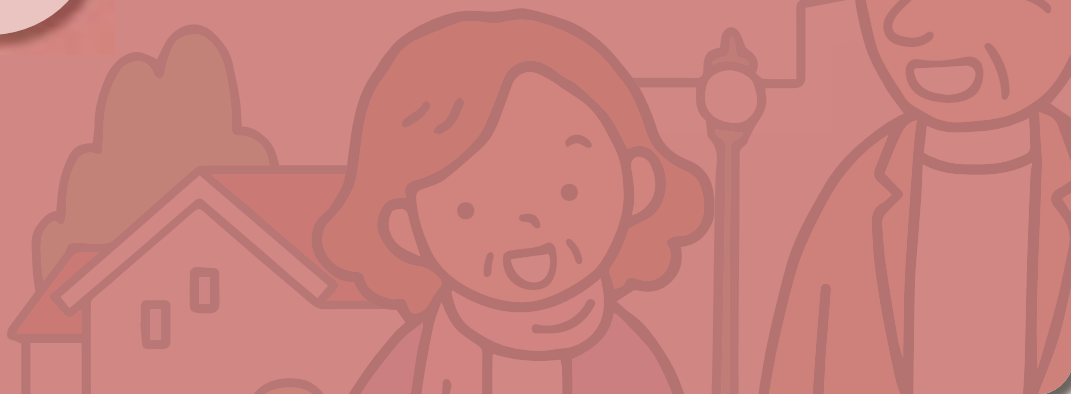


6

高齢者への適切なサービス提供を行うために



(1) サービスを提供する事業者が取り組めること

ここでは、サービスを提供する事業者の皆さまが、業種に関わらず、高齢者の認知機能の低下に配慮した適切なサービス提供を行うために取り組めることや心構えをまとめました。**まずは、現在提供しているサービスが、高齢者にとって利用しづらいものになっていないか振り返り、できるところから取り組んでみましょう。**

高齢者への理解を進める

- ▶ 個人によってばらつきはあるものの、一般的に、年齢を重ねることで認知機能の低下が生じることを理解しましょう。
- ▶ 配慮や支援の必要性は、年齢や認知症であるかといった一律の基準で判断できるものではなく、本人の状態や環境によって変わることを理解しましょう。
- ▶ 身体機能の低下によってだけでなく、認知機能の低下によっても必要なサービスを利用することが困難な「サービス利用難民」や「買い物難民」がいることを理解しましょう。
- ▶ 高齢者への配慮は必要ですが、配慮しすぎる余地できることまで奪ったり、できない人と決めつけて特別扱することで疎外感を感じさせてしまうことなどがないよう、高齢者の尊厳に配慮しましょう。
- ▶ 例えば、「高齢者専用レーン」や「高齢者専用窓口」の代わりに「ゆっくりレーン」や「だれでも窓口」を設けるといったように、高齢者の尊厳に十分な配慮をしつつ、多世代が共住する工夫が考えられます。

従業員への研修を行う

▶ 正常な認知機能、MCI、認知症はグラデーションを描くように連続的につながっており、認知症サポーター養成講座や認知症の症状や本人の体験をバーチャルリアリティで疑似体験できる研修などを受講することは、高齢者への理解を進める上で有効な取組です。



▶ 高齢者の特性について従業員が理解できる研修として、高齢者の身体機能の低下を体験できる研修だけでなく、高齢者の認知機能を経験したり想起する研修が有効です。若い世代でも寝不足やあせっているときなど、自分自身が周囲の状況を的確に認知して判断することが難しくなっているときの状況を思い出してみることも、考えるきっかけになります。

組織内で情報を共有し、対応を検討する

- ▶ 高齢者への対応に困った事例や、対応が上手くできた、またはできなかったポイントなどを、組織で共有しましょう。
- ▶ 個人情報に配慮した上で、サポートが必要な顧客の情報を共有し、多くの従業員が適切な対応を取れるようにしましょう。
- ▶ 一般的な高齢者の認知機能の特性を理解することは重要ですが、実際の高齢者とのコミュニケーションの中からニーズをくみ取るようにしましょう。
- ▶ 組織内で共有した情報や、この報告書の内容などを基に、高齢者への対応方法やサービス提供の仕組みの見直しなどを検討しましょう。

理念を共有し手引き等を作成する

- ▶ 検討した内容は、手引きとしてまとめておくと、個人の経験やスキルのみには頼らない、組織としての対応が取りやすくなります。
- ▶ 高齢者が大量の買い物しようとしている場合にどう対応するか、本人の意思を確認することが難しい場合に家族が代理で契約や取引をすることをどういった条件で認めるかなど、倫理上の問題や法的な整理が関係するケースについては、組織として理念を明確にし、明確な対応基準を作成する必要性が高いと考えられます。
- ▶ 手引きや対応基準は、同業種の他企業と共同で作成したり、事業者団体が主体となって作成することも考えられます。作成に当たっては、有識者や法律の専門家の意見を聞くことも助けになります。

高齢者の認知機能の低下に配慮した環境を整備する

- ▶ 店舗等の案内板、標識、表示が高齢者にとって理解しやすいものとなっているか、高齢者の目線に立って検証し、必要があれば見直しを行いましょう。

- ▶ 契約書や説明書等の書類、ホームページのデザイン、商品の並べ方、商品の使い方など、高齢者が理解しやすく、必要とするサービスにたどり着けるか検証し、必要があれば見直しを行いましょう。
- ▶ 書面によって高齢者に商品等の説明を行う際には、必要最低限のことを分かりやすく説明する資料と、詳細な事項を説明する資料を別に作成し、まずは基本的な事項について理解できているか確認することも有効です。

サービスのデジタル化、オンライン化を行う場合は、 高齢者に十分配慮する

- ▶ 高齢者のインターネットの利用は進んできていますが、トラブルも増えており、利用していても、ネット上の手続や決済を行うまでに使いこなせているとは限りません。世代によって使いにくい技術があることを理解しましょう。
- ▶ オンラインのみでは情報が届きにくく、孤立化しやすい高齢者に対する情報提供やコミュニケーションのあり方を検討しましょう。
- ▶ タッチパネルなどのインターフェイスについては、高齢者の認知機能(特に短時間の記憶力、注意力)に負荷をかけないように、ボタンを押すなどの操作回数が少なくなるようにしたり、説明しなくても直感的に使うことができるデザインとするなどの工夫をしましょう。
- ▶ 加齢に伴い操作にかかる時間が長くなる傾向があります。一定時間操作がない場合に操作を促すような自動音声や、タイムアウトする時間の設定などが、高齢者をあせらせて誤った操作や利用をあきらめることにつながるような恐れがないか確認しましょう。
- ▶ 加齢に伴い注意の切り替え能力や集中力が低下する傾向があります。ホームページ上での入力を求める場合は、入力ミスが起きないように、余計な情報を操作中に表示しないようにして情報を絞り込んだり、見やすくシンプルなデザインにするなど、高齢者も使いやすいものとなっているか、設計段階から確認しましょう。
- ▶ 移動や書類の記入などの負担が軽減されるなど高齢者にメリットのあるオンラインサービスの活用や普及を促す方法を検討しましょう。
- ▶ 様々な情報がインターネットで入手できるようになっていますが、高齢者の中にはインターネットやメールを使えない人もおり、解約手続、質問受付などをネット上での手続に誘導されると、つまづいてしまうことがあります。操作方法が分からない方に向けて、電話での対応を可能とし、問い合わせの電話番号を分かりやすくお知らせすることを検討しましょう。
- ▶ オンラインに対応できない高齢者を無視してサービスを提供することは、高齢者の権利を侵害することになります。オンラインに対応できない方への情報やサービスの提供方法についても検討しましょう。その際には、情報やサービスの質や量にできるだけ差が生じないように配慮しましょう。



社会貢献や長期的な利益の視点を持つ

- ▶ 高齢者に配慮したサービス提供を行い、丁寧なアフターフォローなど、取引を通じた信頼関係を育み、人と人のつながりを作り出すようなビジネスモデルを構築することは、地域からの信頼の獲得や、ブランドイメージの向上などを通じ、中長期的な利益の確保につながる可能性があります。
- ▶ 社会貢献や長期的な利益の視点を持って、信頼され、安心して利用してもらえる持続性のあるサービスを展開する事業者が増えることは、地域や社会にとっても大きな財産となります。

(2) 事業者と都民・行政・福祉関係者との連携の重要性

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を継続できるようにするためには、**事業者単独の取組だけでなく、行政、福祉関係者、多業種が多面的に連携することが重要です。**

社会全体で高齢者の認知機能の特性への理解を深め、街なかの案内表示、企業や行政のWEBデザイン、商品の説明、契約書や行政文書など、**高齢者が利用する可能性のあるあらゆるものが、注意力や集中力の低下などの高齢者の認知機能の特性に配慮されているかという意識を高めていくことが望まれます。**

サービスを提供する際に気になる点がある高齢者に気が付いたときなどに、行政と福祉関係者、民間事業者が情報を共有できるようにするために、まずは顔を合わせ、話し合いができる場を設けることが重要です。

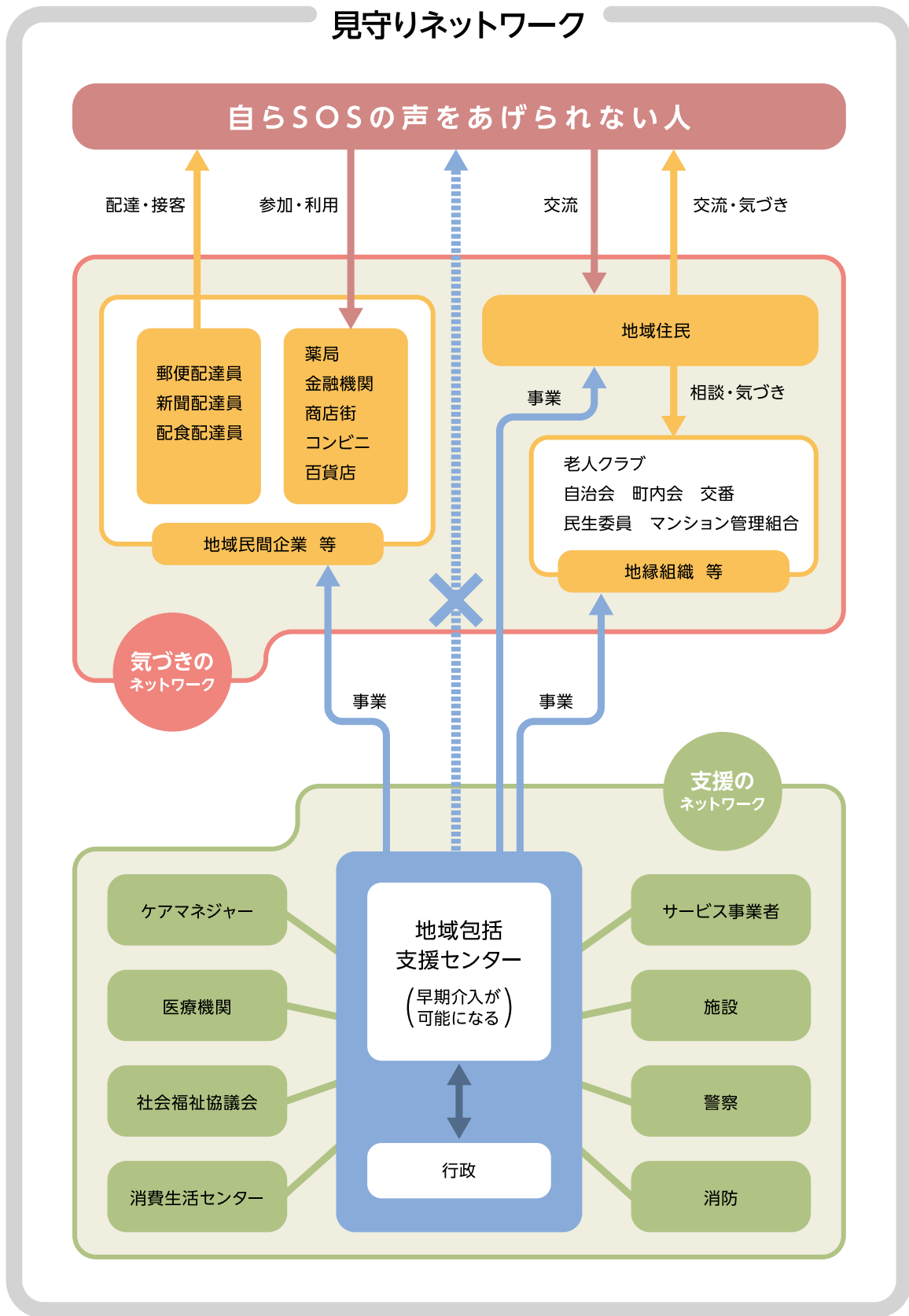
高齢者の地域とのつながりの強さは地域によって様々ですが、多くの人が住み、働いている東京では、NPO、ボランティア、医療介護施設、企業、地域社会に根ざした組織等、日常生活を支える多様な分野の社会資源や人的資源が身近に存在するという強みを活かした連携のかたちが考えられます。

支援が必要である状態にもかかわらず、自らSOSの声を上げられないために行政や福祉サービスなどの専門的な「支援のネットワーク」にたどり着けない高齢者もいます。

支援につなげていくためには、東京ならではの強みを活かし、身近な中小・個人事業者、百貨店・コンビニ・薬局などの民間企業、町内会・自治会などの地縁組織、信用金庫・郵便局・都市銀行などの金融機関、地域で活動するNPO、学校といった、地域に暮らす人や働く人たちでつくる「気付きのネットワーク」と連携して、**高齢者と接点を持つ様々な主体が目的と情報を共有し、協力するという、「面」で支える仕組みをつくっていくことが有効です。**

こうした仕組みが「あったらいい」と地域で考えられていても、現状は構築が進んでいるとは言えません。実現のためには、それぞれの主体が一歩ずつ行動することが大切です。

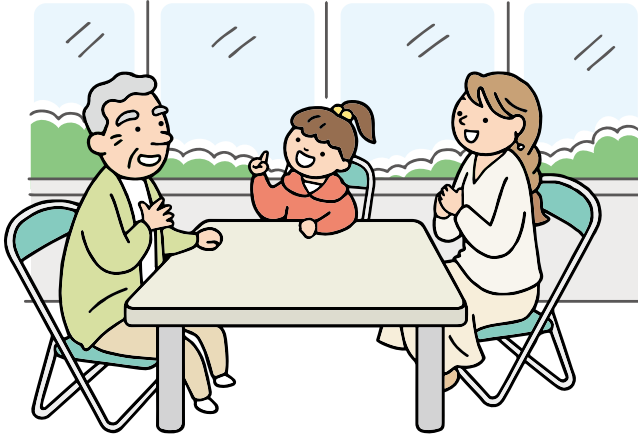
【図11】気づきのネットワークと支援のネットワーク



資料：第2回検討会 澤登委員発表資料

民間事業者

高齢者にサービスを提供する民間事業者は、基本的な福祉の仕組みや実態を知り、高齢者の困りごとを見つけたときには、**高齢者の地域での相談支援の拠点である地域包括支援センターに組織的につながられるようにしておきましょう。**



東京で活動する企業の中には、得意とするサービスや店舗のスペースなど、培ってきた強みを活かして、高齢者や様々な世代の住民がひと息ついたり、相談したり、集うことができる居場所やイベントなどを提供している事例があります。こうした場合は、高齢者の外出を促す、NPOなど質の異なる活動同士が出会うきっかけとなる、企業が持つアイデアや技術と高齢者のニーズのマッチングにつながるなど、多様な化学反応を引き起こす可能性を秘めています。

出会うの場をつくる企業等の取組

ウエルシア薬局株式会社

ドラッグストアチェーンのウエルシア薬局株式会社は、地域貢献の一環として、休息の場、井戸端会議の場、情報発信の場となる、地域の人が集まれるフリースペースである「ウエルカフェ」を全国366の店舗で展開しています(2021年11月現在)。

高齢者には、まず居場所をつくることが重要という考えで、来てもらうための動機づけとして、最初に地域包括支援センターと連携した認知症カフェを開催し、そこから、フレイルチェックや栄養に関する講義、認知症サポーター講座など、活動の幅が広がっていきました。

高齢者を対象としたものに限らず、障害者の団体や、母親・子育ての団体等と、マルシェの開催や子供の学習支援、薬の飲ませ方講座、車いすの体験会など、世代交流が図れるイベントにも取り組んでいます。

ウエルカフェのスペースは、非営利であれば地域で活動している人たちが誰でも無料で使えるようにしており、地域の団体・NPOや行政と協働して地域課題を解決することを目指しています。



ヤマト運輸株式会社

「宅急便」をはじめとする輸送サービスなどを展開するヤマト運輸株式会社は、従来からの宅配事業に加え、身近なところで困りごとを解決する地域共創事業として、多摩市等で「ネコサポステーション」を開設し、地域住民の生活をより楽しく、便利にする取組を行っています。

ネコサポステーションでは、家の片付け・掃除などの高齢者向け便利サービスの提供と地域のお役立ち情報の発信、また、地域の人々が気軽に集まれる拠点として場所の提供も行っています。さらに、スマホ教室、フリーマーケットアプリの使い方講座、エンディングノートの書き方講座、ヨガ教室など、自社やNPO、地域住民、地域包括支援センター、他企業などと連携したイベントを開催しています。

加えて、IoT電球（ハローライト）を活用した見守りサービスも提供しており、利用者宅の電球の点灯・消灯に動きが無い場合に家族等に通知し、依頼を受けた場合には最寄りの営業所のスタッフが訪問して安否確認を行っています。

高齢者にサービス提供を行うに当たっては、地域包括支援センターとの連携が非常に重要と考え、顔見知りの関係を築くようにしています。普段から情報の共有などを行いコミュニケーションを取ることで、気付きのアンテナを立てるようにしています。また、ネコサポステーションのスタッフは日報を記録するようにしており、お客さまの小さな変化やサービスの内容を共有しています。



株式会社ローソン

コンビニエンスストアチェーンの株式会社ローソンは、高齢者・地域に優しい店舗づくりに取り組んでいます。介護事業者等と連携し、店内に介護相談窓口やコミュニティスペースを併設し、高齢者やそのご家族向けの品揃えを強化した「ケアローソン」など、複合型の店舗を展開しています。

ケアローソンでは、広めに設けたイートインスペース等を活用して、健康体操、介護食の試食会、健康測定、展示会、認知症カフェ、認知症サポーター養成講座など、様々なイベントを行っているほか、住民のサークル活動や勉強会にも積極的にスペースを開放するようしており、高齢者が外に出かけるきっかけともなっています。



ローソンはお客さまにとって身近な店舗であり、来店した人は、気になることがあれば相談窓口気軽に相談することができます。相談窓口を運営する介護事業者は、施設外で地域の高齢者と触れる機会を増やすことで、地域活動の活性化やコミュニティの醸成を通じて、信頼感を高めることができるなど、Win-Winの関係を築くことを大事にしています。

福祉関係者

福祉関係者は、地域を、自らが支援する高齢者を通して見る 경우가多く、ともすれば民間事業者や多世代を含めた広い視点で地域を捉える意識が弱くなりがちです。高齢者が地域で生活を継続していくためには、福祉サービスだけでは十分ではありません。利用者や地域を広い視点で捉え、**利用者にとって、何が生活上の課題になっているのか把握し、民間事業者が提供するものも含め、こういったサービスを活用できるか考えてみましょう。**

民間事業者に対して情報提供を行ったり、民間事業者がつくる高齢者や様々な世代の住民が集える居場所やイベントなどを活用して、**自らのサービスを広く知ってもらえるようにすることも、積極的に検討しましょう。**

行政

住民への行政サービスを提供する区市町村や東京都には、福祉部門だけでなく、住宅、産業など高齢者と関わる様々な部門が組織の部局を超えて連携し、認知機能が低下した高齢者の特性を知り、地域で安心して生活を継続できるようにするための方策を検討するなど、具体的な行動につなげることが求められます。

生活支援コーディネーターを活用して行政と民間事業者、福祉関係者が顔を合わせて相互理解と連携を図ることができる場を設けたり、福祉関係者の資質向上や気付きを支援したり、高齢者の見守りなどの目的を示してつながりのプラットフォームを創出したりするなど、**政策的な視点から多様な主体の出会いを促すことも有効です。**

行政機関は、高齢者にサービスを提供する事業者としての面も持っています。(1)で示した内容を参考に、**情報提供や行政への申請手続などが高齢者の認知機能の特性に配慮されたものになっているか、改めて点検してみましょう。**

2018年に施行された「東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例」では、障害者手帳の有無にかかわらず、心身の機能の障害があり、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活や社会生活に相当な制限を受ける状態にある方を「障害者」と定義し、行政機関及び事業者に対し、合理的配慮の提供を義務付けています。

「障害者」に含まれない高齢者全般についても、対話を通じて、過重な負担とならない範囲で個別の対応を行うという**合理的配慮の考え方は、行政機関や民間事業者等にとって、重要なものです。**こうした考え方を、広く普及啓発するために取り組むことも、行政の役割であると考えられます。

(3) 高齢者の権利擁護

認知機能が低下すると、預金の出し入れ、福祉サービスの利用契約、公共料金や家賃の支払など、日常生活の様々な場面での確な判断を行うことが難しくなることがあります。

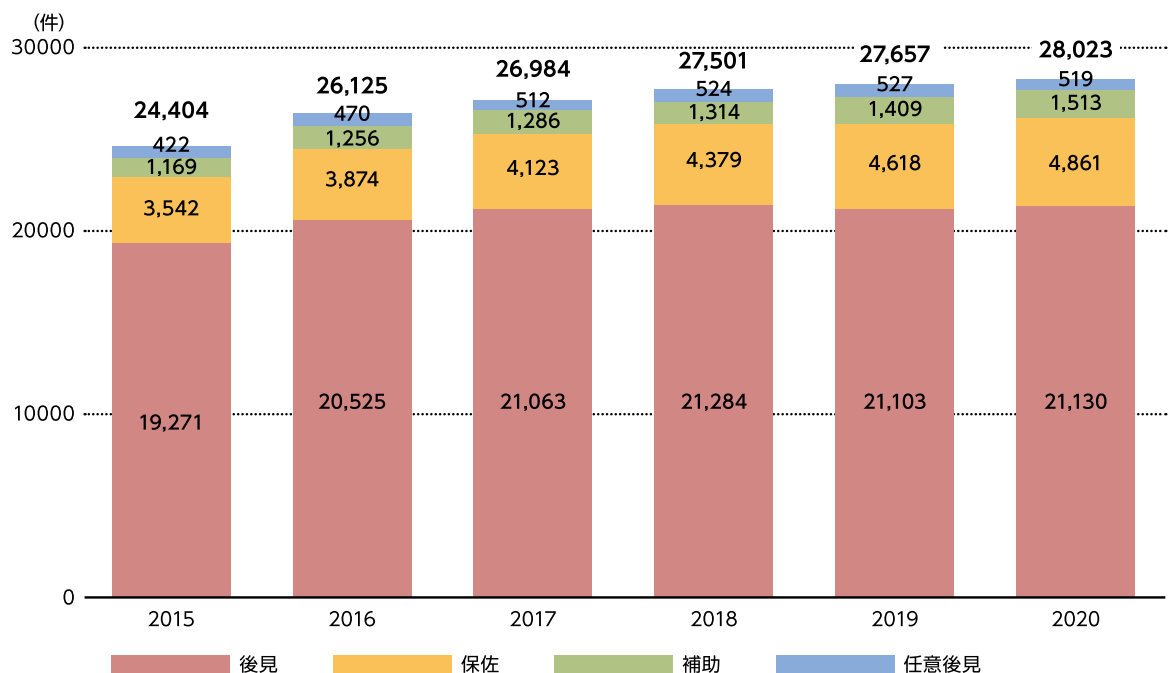
不動産を所有している場合には、老朽箇所の修繕を適切に行えなかったり、必要でないリフォーム工事の契約を行ってしまったり、賃貸物件の賃料収入の受取りや入退去などの入居者との交渉に支障が生じるようになってしまうといった問題が起こり得ます。

判断能力が不十分な人の不動産・預貯金等の財産管理や、生活に必要な契約の締結などを代理権や同意権、取消権が付与された成年後見人等が援助する制度として、成年後見制度があります。本人の判断能力に応じて補助・保佐・後見の3類型からなる法定後見と、本人の判断能力が十分なうちに、あらかじめ本人が選んだ任意後見人に判断能力が低下した場合に代わりにしてもらいたいことを契約で決めておく任意後見制度があります。

認知症や単身世帯の高齢者が増加する中、成年後見制度のニーズは高まっていますが、制度の認知度が高くないこと、裁判所への申立手続に対する心理的負担感、申立費用や後見人等への報酬に対する経済的負担感などから、十分に活用されていません。

なお、国においては、成年後見制度の利用促進に向けた検討が進められ、成年後見制度の運用改善や、権利擁護支援の地域連携ネットワークづくり等に積極的に取り組むことが目標として掲げられました。

【図12】成年後見制度の制度利用中の人数（管理継続中）（各年12月末）の推移（東京都）



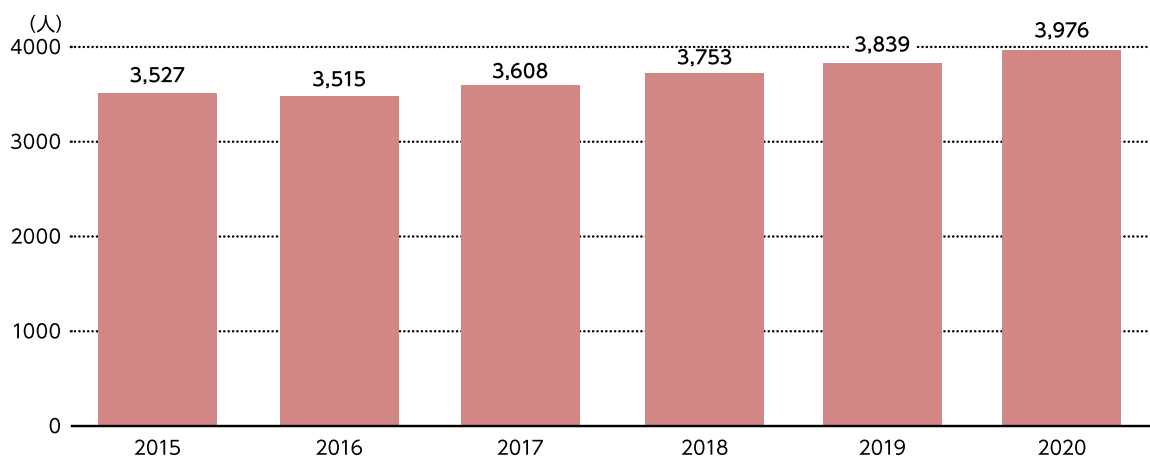
資料：東京家庭裁判所提供データより東京都福祉保健局作成

また、都内の各区市町村社会福祉協議会は、成年後見制度と比較してより簡便に利用できる援助の仕組みとして、日常生活自立支援事業を実施しています。この事業では、判断能力が十分でない方を対象に、利用者との契約に基づき、福祉サービス利用援助を中心として、預金の出し入れや家賃の支払などの日常的な金銭管理サービス、通帳など重要書類の預かり等の支援を行っています。

本人との契約に基づきサービス提供を行うため、利用開始は自己決定に委ねられており、具体的な支援の方法についても、相談・助言・情報提供を基本として本人の選択と決定を支援するという点がポイントですが、判断能力が著しく低下した場合には、成年後見制度への移行を検討することが必要となります。

時間をかけて本人との信頼関係を獲得し、本人の自己決定を尊重した支援につなげていく必要があることや、事業の認知度が低いことなどから、利用者数は微増にとどまっています。

【図13】日常生活自立支援事業 各年度末実利用者の推移(東京都)



資料：東京都福祉保健局調べ

行政と専門職団体などが連携して成年後見制度や日常生活自立支援事業の普及啓発や活用促進を図ることが重要です。

また、複数の制度や事業の連携により、適切な意思決定支援(21ページ参照)を行うとともに、**本人が望む生活を送ることができるよう、高齢者の日常生活や財産管理などを支援する体制をつくることが望まれます。**

