

認知症の
バリア-を
考えよう



お店を選ぶ



注文する



会計する



「チラ」から
始めましょう



認知症って どんな病気？・どんな症状？

『認知症』の原因となる主な病気とは・・・

レビー小体型 認知症

- ◎幻視(実際にないものが見える)、うつ、手足の震えなどが特徴
- ◎日や時間で症状の変動が大きい

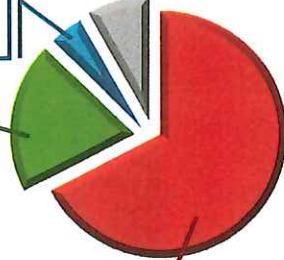
その他の
認知症

血管性 認知症

- ◎脳梗塞などの脳血管の障害に関連して現れる
- ◎発症や病気の進行は急激
- ◎意欲の低下なども特徴

アルツハイマー型 認知症

- ◎原因の約2/3を占める
- ◎病気は、目立たず、ゆっくりと進行
- ◎初期から近時記憶障害(現在に近い出来事を忘れる)が目立つ



『認知症』でみられる主な症状

症状は、『認知症』の種類によって 出やすい／出にくい、強い(重い)／弱い(軽い) などの違いがあります

記憶障害

体験や出来事を忘れるなど、新しいことが覚えられない

理解・判断力障害

考えるのが遅い。2つ以上のことが重なると混乱する

実行機能障害

調理の手順が分からなくなるなど、計画を立て、段取りができない

見当識障害

時間や季節の感覚が薄れる。道に迷う。周囲の人との関係が分からない

上記の「認知機能障害(認知症の中核の症状)」に加えて、本人の心身の状況や新しい環境や周囲の関わり方などが影響して現れる「行動・心理症状」があります(右は代表的な例)

不安 妄想
幻覚 徘徊 暴言

飲食業としての課題は？

認知症の人・家族が、地域でこれまでの暮らしを続けていくため、社会全体で日常生活を支えることが必要 → 生活衛生・飲食業も例外ではありません

地域で生活する
認知症の人にとって
外食は重要な機会

外出すること

食事すること

人に接すること



外食・飲食業界の
役割はとても大きい

接客面の課題 (認知症のお客様が来店したら)

- >>> 外食を楽しんでほしい
- >>> また気軽に来店してほしい

雇用面の課題 (従業員が認知症になっても)

- >>> できるだけ 元気に長く働き続けてほしい

経営面の課題 (店主・オーナーが認知症になっても)

- >>> 店の味を守っていきたい
- >>> 地元で営業し続けたい

認知症バリアフリー社会 実現のための手引き

飲食店①



日本認知症予防協会
認知症バリアフリーワーキンググループ

『手引き』の中身を
ざっくりと
紹介します

制作)
日本認知症官民協議会
認知症バリアフリーワーキンググループ

ダウンロードは
こちらから >>>



作成の目的 と 飲食店へのメッセージ

この手引きは、飲食店で働くみなさんに向けて、地域の中で暮らす認知症の人が飲食店を使い続けるために、どんなバリア(障壁)があり、どんな工夫があればそのバリア(障壁)を乗り越えることができるのか、一緒に考えてもらうきっかけにすることを目的に作成しました。

認知症の 人から みなさんへ

飲食店は、暮らしを豊かにしてくれる、認知症とともに生きる私達にとって大切な場所です。家族や友人と出かけたり、一人でなじみの店に通い続ける人もいます。最近タッチパネル等を使っている店も増えていますが私達にとっては使いづらいし、人と触れ合う楽しさが減って残念です。個室等は部屋の目印があると、トイレに行つて部屋に戻る時迷うことが減ります。

飲食店のバリアについて私達と語り合う機会をこれからも持ってもらえると嬉しいです。(一部抜粋)

飲食店は、家族にとって「家ではないけれど安心して一緒に過ごせる第二の居場所」です。外食の時間があると、表情がぱっと明るくなり、家族も介護のしんどさを少し忘れて笑顔で向き合えます。一方で、タッチパネルでの注文や、早い決断を求められる場面は、本人も家族もあわててしまうこともあります。

口頭でゆっくり注文を聞いてもらえたり、席やトイレへのわかりやすい案内があるだけで、安心感は大きく違います。(一部抜粋)

認知症の人の ご家族から みなさんへ

主な 内容

① お店を利用し続けてもらうためにできること

工夫 1

席の場所を覚えやすくする工夫

フードコートで注文した商品を受け取りに行ったときや、食事の途中でトイレに立ったとき等、1人で離席して戻って来るときに自分の座っていた席が分からないことがあります。「この席が自分の席だ」とすぐに見て取れる札や、柱・机などに目印となる番号や絵が表示されているとわかりやすく、安心して利用できます。

食器の色づかいによる工夫

白いお皿の場合、ごはんや同系色のおかずを認識しづらく、お箸で掴むことができない場合があります。また、マグカップの内側と外側が同じ色だと、どこまでがマグカップなのかを判別しにくく、扱いづい場合があります。使用する食器の色を変えるだけで、食べやすくなります。

工夫 2

店舗内の案内表示による工夫

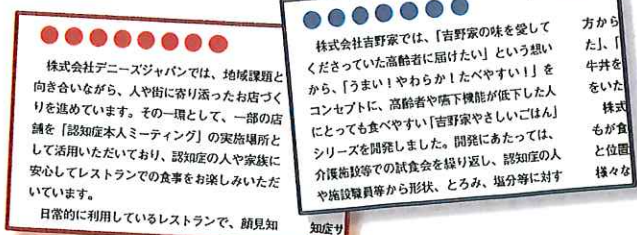
ドリンクバーの氷やお水、お湯は機械上に案内表示されていない場合があります。どこから注げるのかわからないことがあります。また、目線より下の棚にコップやグラスが置いてあると、気付きにくいことがあります。目線の高さに一律した案内表示があるとほしいものを見つけやすく、ドリンクバーが使いやすくなります。

工夫 3

② バリアと工夫の事例(飲食店の取り組み)

手引きでは、『バリアと工夫』の2つの事例(飲食店の取り組み)が掲載されています。

詳細は
「手引き」
本編で



③ 尊厳ある個人・消費者として(新しい認知症観)

◎2024年1月施行の「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」では、認知症の人が日常生活や社会生活を営む上でバリア(社会的障壁)となっているものを取り除いていくことで、全ての認知症の人が、社会の対等な構成員として、地域で安全に安心して自立した日常生活を営むことができるようにすることが、基本理念の一つとして掲げられています。

◎2024年12月閣議決定の「認知症施策推進基本計画」(自治体の取り組みの指針となるもの)では、『新しい認知症観』として、認知症になったら何もできなくなるものではなく、認知症になっても、一人一人が個人としてできること・やりたいことがあり、住み慣れた地域で仲間等とつながりながら、希望をもって自分らしく暮らし続けることができる」という考え方が示されました。

認知症の人・家族が『気づいたこと』、そして、お店づくりの中で『できる工夫』について
代表的な3つの場面から“認知症のバリアフリー”をイメージしてみましょう



口頭で注文できるのか、タブレットやスマートフォンで注文するのか、席に着くまで分からない



お店づくりでできる工夫
どのような方法で注文できるかを店の入り口に掲示する



or



店舗の中にトイレがあるのか、店舗から離れたトイレを使わないといけないのか、入店するまで分からない



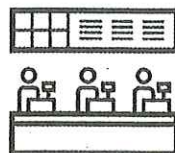
お店づくりでできる工夫
入店したときに、トイレの場所を案内する

お店選び

お店を選ぶときの
バリアと工夫

注文

注文するときの
バリアと工夫



メニューが店舗入り口や注文カウンターの上部にしか設置されていないことがある



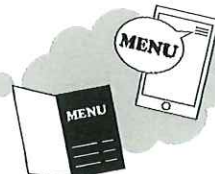
お店づくりでできる工夫
注文カウンターの手元で見える位置にメニュー表を配架・設置する



セット・単品など、メニューの組み合わせが多いと、うまく選べないことがある



お店づくりでできる工夫
席を案内したときに口頭でセットメニューの内容を説明する



会計

会計するときの
バリアと工夫



別々に会計する場合、レジで何を食べたか聞かれても覚えておらず、伝えることが難しい



お店づくりでできる工夫
伝票を注文書ごとに個別に準備する



18番のレシートで
お待ちの方～



テイクアウトのお店で、「レシート番号でお呼びします」と言われたが、番号だけだと、自分が注文したものの不安になってしまう



お店づくりでできる工夫
レシート番号だけではなく、具体的な商品名を一緒に伝える

認知症バリアフリー宣言

認知症の人やご家族に安心して店舗やサービスを利用して頂くための社会活動

目的

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るための障壁を減らせるよう、企業・団体と連携して社会全体で支えあう認知症バリアフリーの取り組みのひとつ

概要

- 1 対象となる組織
企業・団体などが対象、業務や規模は問わない
- 2 宣言 4 項目の基準
申請には 4 つの項目の宣言基準が求められる

人材育成

社内で従業員などに対し、認知症についての正しい理解を促す育成活動を行う

地域連携

地域の行政機関や専門機関（地域包括支援センターなど）、他企業などとの連携を図る

社内制度

介護離職防止や当事者の就業継続など、認知症をサポートする制度作りを行う

環境整備

店舗・webサイトなどを認知症の人や家族が使いやすいものに、また、従業員が働き続ける環境づくりを進める

- 3 ロゴマークの付与
登録後は「認知症バリアフリー宣言」のロゴマークが付与され、表示が可能に



詳細

認知症バリアフリー宣言ポータル
<https://ninchisho-barrierfree.jp>



全国飲食業生活衛生同業組合連合会
〒105-0004 東京都港区新橋6-8-2 全国生衛会館5階
TEL : 03-5402-8630 FAX : 03-5402-8629



令和 8 年度 厚生労働省生活衛生関係営業対策事業
2026.9 (50,000)

お客様の“外食”を支える飲食店も、自分事(じぶんごと)として『認知症』に向き合うことが大切です
 ①まず、気づくこと、そして、②周り(家族、スタッフ、お客さん、地域など)の支えを得ること、です

認知症の代表的な症状は、飲食の場面でどう現れる？

例えば

- ◎ 常連客のことが思い出せない
- ◎ 予約を受けたことを忘れてしまう
- ◎ テーブル会計を済ませたことを忘れてしまっている
- ◎ 家賃支払や届出・手続きをいつも覚えていない

- ◎ 注文が立て込むと混乱する
- ◎ いつもと違う仕入先とのやり取りが苦手になる
- ◎ 複数席の同時接客に戸惑うことが多くなった

例えば

記憶障害

体験や出来事を忘れるなど、
新しいことが覚えられない

理解・判断力障害

考えるのが遅い。
2つ以上のことが重なったり、
いつもと違うと混乱する

調理の手順が分からなくなるなど、計画を立て、
段取りができない

実行機能障害

時間や季節の感覚が薄れる、
道に迷う、周囲の人との関係
が分からない

見当識障害

例えば

- ◎ 下ごしらえや調理の順序・段取りが難しい
- ◎ 閉店後の後片付け、厨房の清掃・衛生などの手順が分からなくなる
- ◎ 適切な仕入れ量や種類、タイミングを間違えることが多くなる

- ◎ 旬の食材や季節感が分からない
- ◎ 予約の取り方が変わる(○日後の同じ時間、○ヵ月後 など)と少し戸惑ってしまう
- ◎ 定休日や開店時間を間違ってしまう

例えば



「もしかして？」
思ったとき

この“循環”をバックアップする
身近な相談先を紹介します

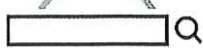
医療

かかりつけ医

(認知症疾患医療センター)

◎まずは、普段、「風邪をひいた」、「健診結果が悪かったとき検査で」などで通っている『かかりつけ医』に相談してみよう。

◎簡単なスクリーニング検査、他の病気との見極め(鑑別)などの他、診断や薬の処方などを行う専門の医療機関も紹介してもらえます。



お近くの相談先を検索

ケア・介護

地域包括支援センター

◎自治体(役所、役場)が、概ね公立中学校の単位で置く、高齢者の生活支援・相談の総合窓口です。認知症に関する相談ももちろん受け付けています。

◎地域包括支援センターには、保健師、社会福祉士などの専門職が所属していて、相談の内容によって、適切な専門機関・関係者の紹介なども行っています。

当事者

日本認知症本人ワーキンググループ 認知症の人と家族の会

◎認知症の本人や家族が、互いに不安や悩みを共有する集まり・場があります。

◎支えられる側・支える側という関係ではなく、当事者同士の声が、認知症バリアフリー社会の実現の取り組みにも大きな影響を与えています。

column

12

「聞いたことがある」から『知っている』へ ①

若年性認知症

- 若年性認知症とは、64歳以下で発症する認知症のことをいいます。全国推計は約36,000人とされています(2020年データ)。
- 高齢の認知症の人とは異なり、働き盛りの世代の人が多く、仕事や家事の段取りがうまくできなくなったなどの変化から認知症とわかる場合が多くみられます。
- 64歳以下の若年発症であることから、“一家の生計を担う”、“学校に通う子どもがいる”場合も多く、休職・退職によって経済的な課題を抱える可能性があります。
- 「仕事の継続」は病気の面でも収入の面でもとても重要で、職場・同僚の理解、家族との連携、様々な支援制度の活用も大切です。

「聞いたことがある」から『知っている』へ ②

MCI Mild Cognitive Impairment

- MCIとは、単なるもの忘れ以上だが、日常生活は保たれている状態で、認知症の前段階、グレーゾンの状態をいいます。
- MCIとされた場合の経過では、1年後に約10%が、5年後に約40%が認知症に進行するとされる一方で、14~44%の人が改善するとも言われています。
- この前段階での対応・対策は、認知症の発症を遅らせ、進行を緩やかにすることも期待されます。

