

介護が変わる 地域が変わる

介護ビジョン

平成15年10月15日第三種郵便認可
毎月1回20日発行
平成30年10月20日発行 通巻185号

地域介護経営11

2018
NOV.
No.185

地域
特集

認知症との多様な
かかわり方を提示

東京都 町田市

鈴木信孝

金沢大学大学院
特任教授

今月の
Innovator



第2特集

人生100年時代に変わる介護教育

よりアクティブに
現場を学ぶ

特別座談会

地域包括ケアで求められる介護・医療現場のあり方

津久井宏×佐々木淳×富家隆樹×香取幹
(司会・進行)



認知症との多様な関わり方を提示

東京都町田市

認知症の人が働くデイサービスや、市内にある全スター・バックスが認知症カフェを開催するなど、さまざまなアプローチで認知症にかかわっている東京都町田市。市内の介護事業者や関連職種が積極的にこうした取り組みを支えている。認知症の人にやさしいまちづくりに取り組む東京都町田市の挑戦を追う。

取材・文／コスガ聰一・長北健嗣・堀切孝治

東京都南部、神奈川県との境にある東京都町田市。都心部や横浜方面へ公共交通で1時間程度と交通至便であることから、1960年代初頭よりベッドタウンとして開発され、市内の各地に大規模団地が立ち並んでいる。また、駅前には百貨店や専門店等が多く林立するなど、繁華街としても賑わう。

その一方で、多摩丘陵の東端に位置し、里山や田畠などが残された自然豊かな一面もある。近年は平日は都心に勤務し、土日は市内で農業を楽しむといった生活をする移住者の姿も目立つてきている。こうした移住者や学生街があることから高齢化率は高いものの、人口は増加し続けている。

また、古くから「福祉のまち」としても町田市は知られている。全国に先駆けて車いすでも歩けるまちづくりのために、建築物の基準を示した町田市の建築物等に関する福祉住環境整備要綱（74年）に始まり、93年の公共施設のバリア

誰もが住みやすいまちづくりに 早い段階から着手

フリー化を推進する「町田市福祉のまちづくり総合推進条例」制定や、2006年の視覚障害者や高齢者などが情報を入手しやすくなるための「情報バリアフリー・ハンドブック」の作成など、積極的に「誰もが暮らしやすいまちづくり」に取り組んでいる。今や当たり前のようになど走っている、車いすでも乗車できるワゴンバスの運行なども、実は町田市が最初に走らせているのだ。

こうした取り組みが結果として「いつまでも元気でいられるまち」につながっているとも考えられる。単純に言い切ることはできないが、右ページの類似市区町村と比べても、高齢化率に対して要介護認定率が低い傾向は見て取れる。また、町田市の第7期平均基準月額介護保険料は5450円で、東京都平均の5911円、全国平均5869円と比べても低い点も、そうした町田市の取り組みの成果が現れているからとも言えそうだ。次ページからは、「認知症の人々にやさしいまちづくり」に取り組む町田市と、それをサポートする介護事業者の姿を追う。

町田市 データ	人口: 42万8,761人(2018年9月1日現在) 面積: 71.55km ² 男性: 21万60人(2018年9月1日現在) 女性: 21万8,701人(2018年9月1日現在)
------------	---

世帯数: 19万5,409世帯(2018年9月1日現在)
高齢化率: 26.59%(2018年9月1日現在)
要介護認定率: 12.95%(2018年8月1日現在)

【町田市との類似市区町村との比較】

人口			
都市名	人口	高齢化率	要介護認定率
神奈川県 藤沢市	43万884人 (2018年9月1日)	24.17% (2018年4月1日)	17.8% (2018年4月1日)
愛知県 豊田市	42万5,828人 (2018年10月1日)	22.4% (2018年10月1日)	14.8% (2017年9月末日)
千葉県 柏市	42万4,322人 (2018年10月1日)	25.44% (2018年3月末日)	14.2% (2016年5月末日)



P 18-21 介護・行政・企業の
タグ

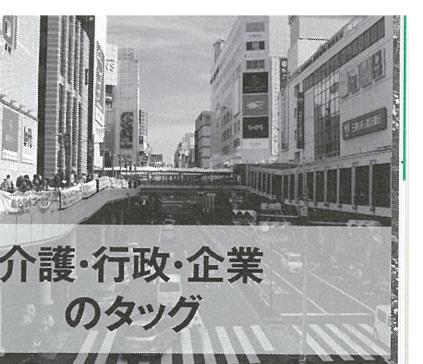
面積			
都市名	面積	高齢化率	要介護認定率
埼玉県 所沢市	72.11km ²	26.44% (2018年9月末日)	16.2% (2017年9月末日)
山梨県 甲斐市	71.95km ²	25.01% (2018年9月末日)	12.5% (2016年10月1日)
佐賀県 鳥栖市	71.72km ²	23.07% (2018年9月末日)	17.23% (2016年9月末日)

P 22-23 当事者の歩み①

P 24-25 当事者の歩み②

P 26-27 医療からのアプローチ

P 28-29 企業の挑戦



介護・行政・企業
のタッグ

介護事業所と企業・行政がつながり 市内全域に広がった認知症カフェ

出会いから認知症カフェ開始

政府が2015年1月に発表した「認知症施策推進総合戦略(通称・新オレンジプラン)」に、「認知症カフェ」は20年度までにすべての自治体で開設をめざすと盛り込まれた。16年度調査によると、同カフェ数は47都道府県1029



左から、町田市南第2高齢者支援センター長の岡根浩太郎さん、社会福祉法人合掌苑マネージャーの森健一さん

市町村で4267カ所にのぼっており、一定の成果を収めつつあると言える。

その一方で、始めてはみたものの地域との関係がうまくつくれなかつたり、認知症当事者の参加がなかつたり、続けるためのモチベーションが得られなかつたりするなど、カフェをめぐる難しさも明らかになりつつある。

そんななか、東京都町田市の「出

張認知症カフェ(通称、Dカフェ)」が全国から注目されている。その最大の特徴は大手コーヒーショップ「スターバックス コーヒージャパン株式会社(以下、スターバックス)」の協力を得て、そこの店舗内で開催していることだ。

この画期的な取り組みは、ス

ターバックスと市内にある社会福

祉法人合掌苑の出会いから始ま

る。同法人は、市南部の金森地区で1960年から高齢者や障害者の権利と尊厳を守るさまざまな活動を行ってきた。現在は特別養護老人ホームやデイサービス、障害者の通所施設などを経営するとともに、市から「町田市南第2高齢者支援センター(地域包括支援センター)」とその支所である「金森あんしん相談室」についての運営を委託されている。

同法人の森田健一マネージャーは、2014年ごろから要介護高齢者だけでなく地域住民を対象とした地域包括ケア的な取り組みについて模索を始め、近隣の飲食店に認知症カフェの開催を想定したアプローチを試みていたと振り返る。ともに、そのアプローチを担当した町田市南第2高齢者支援センター長の岡根浩太郎さんは、全

国で初めてスターバックスが飲料提供に協力した認知症カフェ「さゆりカフェ」(岐阜県恵那市)について研究していたと語る。

同法人による働きかけは、最寄りのスターバックス町田金森店に林健二ストアマネージャーが着任した15年5月以降、具体的な進展を見せる。

スターバックスはもともと、会社として地域貢献に取り組むべきという理念を抱えており(図み)、林さんも赴任当初から地域貢献活動を積極的に展開。そのなかで、



スターバックス町田金森店ストアマネージャーの林健二さん

町田金森店が行う地域清掃活動に同法人の職員らが協力したり、地元の夏祭りとして定着している合掌苑の「夕涼みゆかた祭り」で町田金森店がコーヒーを提供するなど、交流の実績が積み上げられていった。

当事者にも参加してもらい認知症への理解促進を図る

同じころ、新オレンジプランによる目標設定を受け、町田市いきいき生活部高齢者福祉課では認知症カフェの実施について検討が始まっていた。他市の事例などか

ら、認知症当事者の参加が鍵になるとを考え、市内で活動する認知症当事者グループ「まちの保健室・認知症とともに歩む本人会議」(以下、本人会議。P24参照)に意見を求めた。

「当事者の皆さんからは『地域貢献がしたい』とか、『仲間をつくりたい』『認知症について正しく理解してほしい』といった意見が出ました。それを見聞き、これは支援といふより一緒に何かを取り組むパートナーとして捉えるべきと確信しました」と、高齢者福祉課の米山雅人さんは述べる。

こうして2015年12月、町田市成瀬が丘の商店街イベントのなかで第1回Dカフェが行われ、本人会議の当事者メンバーらも参加した。

翌16年春、認知症地域支援推進員の研修会において、社会福祉法人合掌苑から市にスターバックスとの協働実施の提案が行われた。市、地域包括支援センター、スターバックス、当事者グループ間による意見交換を経て、スターバックス店内でDカフェを開催するというアイデアに結実する。そこからはトントン拍子で話が進み、同年

7月、林さんのいる町田金森店においてDカフェが行われた。

当初、このカフェは一度きりのイベントとして計画された。一般客にも「認知症」というテーマが目に入るよう、認知症当事者の絵画や写真を展示したり、認知症当事者も入って音楽演奏が行われたりした。店を貸し切りにしたわけではなかつたが、そう言つて差し支えないと、新聞やテレビによる取材も入つたことで次につながる機運も生まれた。

結果、16年度内にDカフェは計4回行われ、スターバックスでは初回の町田金森店に続き多摩境店でも開催された。

店舗独自の地域貢献活動を通して地域に愛される店舗をめざす

スターバックス コーヒー ジャパン 株式会社
【話を聞いた方】マーケティング本部広報部
山田朱香さん／林絢子さん

1971年にアメリカのシアトルで開業したスターバックス コーヒーは、今では誰もが知るコーヒーチェーン店として世界各国に展開している。スターバックス コーヒー ジャパン 株式会社では、本国で行われている地域とつながる活動そのまま受け継ぎ、各店舗が行う地域貢献活動「コミュニティ コネクション」という取り組みを行っている。

この背景には、同社がミッション(企業としての価値観)として「誰もが自分の居場所と実感できるような場所」にすることを掲げていることがある。活動はその地域の人たちに“居場所”を感じてもらうために、各店舗が行っているもので、清掃活動や子連れでも来店しやすいように企画された子ども向けイベントの「キッズパーティ」など、地域によってさまざま。

「一方的に何か活動するのではなく、地域のニーズを探り、一緒に取り組むもの。町田市のDカフェも、高齢者が多いという地域の特性に対応したものですね」と、同社マーケティング本部広報部の山田朱香さんは話す。

各店舗が実施する「コミュニティ コネクション」は、本社が企画しているわけではなく、店舗が独自に企画・運営を行っている。この理由を同社広報部の林絢子さんは、「地域のことはその店舗が一番理解しています。お客様と関係づくりをしていくなかでそのニーズを探るのは本社ではなく、実際にお客様と接している店舗だと考えているからです」と説明する。

さらに、「コミュニティ コネクションをきっかけに来店するお客様もいます。ここに来るとほつとする、誰かとつながれる場所と感じてもらえることが一番です」と山田さん。今後も各店舗の自主性に任せた活動を支援していくという。



左から、町田市いきいき生活部高齢者福祉課の米山雅人さん、課長の高橋由希子さん

17年には、スターバックス側から市役所に対し、市内8店舗での継続的な開催についての提案があつた。林さんは、「せっかくのカフェが一回限りのイベントで終わってしまうのは残念だと感じました。もっと日常の暮らしのなかに溶け込んでいくものとして続いってほしいし、私自身がやりたいと思いました」と語る。

この提案を受け、同年10月以来、市内8つのスターバックスそれぞれの店内で、月1回ずつ、毎月計8回のDカフェが開催されるようになった。

この提案を受け、同年10月以来、市内8つのスターバックスそれぞれの店内で、月1回ずつ、毎月計8回のDカフェが開催されるようになつた。



認知症当事者との向き合い方について意見交換を行うDカフェの参加者

Dカフェを通じて さじに深まる関係性

8つのDカフェの開催日は、同クラブのHPに掲載される。時間は、多摩境店(午前9時から)を除き、午前10時から12時までの2時間。午前の時間帯が選ばれているのは、朝と昼のピークの間で席の確保がしやすいという店側の事情や、家事を済ませてから行くことができるという参加者側の都合などが理由だという。

店側は、それぞれの店内の規模に応じた席数を予約席として確保し、Dカフェの看板を出す。開始時刻が近くなると、自分で飲み物などを注文した参加者がその席に集まり、カフェが始まる。全員が

現在のDカフェはスターバックスが場所を提供し、NPO法人認知症フレンドシップクラブが市から委託を受けて開催するというスケームで行われている。市の本人会議メンバーは、認知症フレンドシップクラブ町田事務局として、各会場でファシリテーションを担当している。

参加者は冒頭で自己紹介を促され、そこからファシリテーター役が会話の糸口を見つけていく。Dカフェは、「旅のことば」という、認知症の症状とその解決策が記されたカードを用いた分析手法を、コミュニケーションツールとして使うことで知られるが、参加者の人数や、自由な会話を希望する雰囲を感じれば使用しないこともできる。

「認知症カフェを店内で行うことには、当店のスタッフにとっても良い効果をもたらしています」と言ふのに時間がかかる客や、会計の際に小銭を出すのに手間取る客が始めた当初、これまで気づかず接客してきた人のなかに認知症当事者がいたのではないかと感じたという。メニューから商品を選ぶのに時間がかかる客や、会計の際に小銭を出すのに手間取る客がいたことが思い出されたからだ。認知症のある人を接客する経験

輪になって座る、いわゆるワンテーブル型というスタイルなので、たとえ知り合いがない状態で参加する人でも会話に入りやすい。現在までにDカフェは100回以上開催されているが、一般客からのクレームはひとつもないと明言する。

さらに、そのブランドイメージにより、スターバックスがDカフェの会場になることは、多くの市民が認知症について興味をもつきっかけにもなっている。森田さんは、自分が講師を務める福祉系専門学校の生徒がDカフェについて関心をもち始めているのを感じており、また岡根さんも、地域の民生委員や自治会連合会の人々の間でDカフェが話題に上がり、知名度が広がっていると語る。「法人として、地域とのつながりの場をもつてれば

町田市のユニークな多くの取り組みにおいて、当事者グループや介護事業所、スターバックスの活躍が目立つ一方で、市の柔軟性にも大いに助けられていると、森田さんと岡根さんは口を揃える。特に民間企業とのコラボレーションをもちかけた際の迅速な対応について、「良い意味で役所的ではなかった」と評する。

現在、Dカフェには市内だけでなく、市外や隣県から多くの参加者がある。これは、ほかの自治体にありがちな「市民に限る」という参加要件を設けていないからだろう。良い意味でゆるく、フレキシブルであり、都県境の十字路として多くの人が行き交う市特有のフレキシビリティが感じられる。

市内ではDカフェ以外でも、多くの認知症カフェが開催されている(図表1)。認知症のある人が普通に暮らしていくことができる温かなまちは、障害者や子どもたちへの気遣いにもつながる。町田市では、認知症カフェが住みやすいまちづくりへの足がかりになろうとしている。

と思って声をかけた活動が、ここまで広がっていることに驚くとともに、いずれは自主的な活動につながるようにサポートしたいです」と森田さん。岡根さんも、「おいしいコーヒーを飲みながら相談できるので、『介護』『認知症』と堅く捉えず気軽に話してもらえます」と、雰囲気の良さが介護へのハードルを下げる指摘する。

スターバックスとの連携について市としては公平性の原則を順守しつつ、スターバックスがいち早く従業員に対し認知症サポート養成講座を受講させたり、手話の勉強会を行うなど社員教育に力を入れてきたことを認識している。昨年9月に、認知症当事者がホールスタッフを務めるレストランとして話題になつた「注文をまちがえる料理店」の後継イベント「注文をまちがえるカフェ」が市内で行われた際にも、スターバックスと市が共催した。さらに今年11月には、認知症にやさしいまちづくりを考える「Dサミット」を予定するなど、両者の協力関係は深まつてゐる。

図表1 認知症に関する町田市内の主な取り組み拠点



Dカフェ開催時に毎回掲げる看板