

報告書の概要

※ 民間事業者等の好事例やヒアリング結果をコラムとして掲載

1 東京に暮らす高齢者の現状と将来

- 人口規模をある程度維持したまま高齢化が進むため、若い世代と高齢者が、同じ地域に高い密度で生活
- マンション暮らし、一人暮らし等の世帯が多く、家族や地域から生活上のサポートを日常的に受けにくい高齢者が増加

2 この報告書を通して伝えたいこと

- 加齢に伴う認知機能や行動の変化に配慮した、「認知機能に着目したバリアフリー社会」をつくっていくことが必要
- 高齢者が資産を活用して可能な限り自立して生活するため、民間事業者等が高齢者の認知特性を理解し適切にサービス提供することが必要

3 高齢者の認知機能の特性と行動特性

- 加齢に伴う認知機能の低下は誰にも起こり得る。正常か認知症かという区別にとらわれすぎないことが重要
- 高齢者には、注意力維持が困難、短期の記憶力が低下等の特性があることを踏まえて対応すること必要

4 民間事業者による高齢者へのサービス提供における現状と取組

- 高齢者と接することが多い小売、交通、金融、住宅の4つの業界について、ヒアリング内容を基に課題と取組を記載
(例)・ 同じものを毎日購入したり、一人暮らしなのに同じものを大量に購入するといったことがある
・ 高齢者への従業員の理解を進め、適切に対応するための研修を実施している事例

5 高齢者へのサービス提供に当たって必要な視点

- できることは自身で行えるように、できないことは本人の意思を汲んで支援するという「補充性」の考え方が重要
- 組織として従業員をバックアップする仕組みを整え、誰もが適切な対応を行えるようにすることを心がけることが必要

6 高齢者への適切なサービス提供を行うために

- サービスのデジタル化、オンライン化を行う場合は、代替手段の確保など高齢者に十分配慮することが必要
- 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
- 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る

7 東京に住み、働き、かかわる全ての皆さまへ

- 加齢により認知機能にどのような変化が起こり、日常生活でどういった不都合が生じる可能性があるか、正しい知識を持っておくことが重要
- 若いうちから、認知機能の低下を正しく理解することは、将来、悪意のある契約から身を守り、資産を活用して望む生活を送ることにつながる
- 認知機能が低下した高齢者も一緒に暮らしていることを意識・配慮し、誰にとっても暮らしやすい、権利が守られるやさしい東京を実現