

はじめに

誰もが経験する普通のこととして、高齢になると、記憶力・判断力などの認知機能は、加齢とともに低下していきます。認知機能等が低下することで、日常生活の中で、「支払方法が分からない」、「商品が選べない、使い方が分からない」、「機械の操作方法が分からない」、「なかなか目的地にたどり着けない」、「書類や資料の意味が分からない」など、様々な支障が生じる場合があります。

東京には一人暮らしや夫婦のみで暮らす高齢者が多く、家族や身近な人からのサポートを常に受けられるとは限りません。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、東京都は、「高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会」を設置し、有識者や民間事業者の方などと方策を検討してきました。

2020年時点で、都内の高齢者人口は約320万人、総人口の約23%であり、2050年には約400万人、総人口の約31%まで達すると予測されています。多様なサービスを展開する民間事業者にとって、今後も増加を続ける高齢者は重要な顧客となります。

検討に当たっては、高齢者の困りごとや、日ごろ高齢者と接している事業者の方からお話を伺うなど、実際の場面に即した課題を把握することに努めました。この報告書では、高齢者の認知機能の特性、高齢者にサービスを提供する上での課題や留意点、事業者が行っている工夫などの事例を紹介しています。

事業者の皆さまにとって、気付きや行動へのきっかけとなるとともに、行政と民間事業者が連携して、高齢者も若い世代も、誰にとっても暮らしやすい社会をつくっていく一助となることを願っています。

令和4（2022）年2月

高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会