

令和元年度 老人保健事業推進費等補助金老人保健健康増進等事業

認知症高齢者等の意見を企業等における消費者への対応や
商品開発等につなげる仕組みの構築に関する調査研究事業
報告書

特定非営利活動法人イシュープラスデザイン

令和2年（2020年）3月

目次

序章 事業の概要	1
1章 文献調査による認知症のある方のための 商品・サービス開発におけるデザイン課題の抽出	5
調査研究 4 商品・サービス開発指針とプロセスに関する文献調査	
1 目的と概要	
2 共生のためのデザインアプローチに関する研究レビュー	
3 認知症フレンドリーデザイン開発に関する研究レビュー	
2章 認知症のある方ご本人視点による デザイン課題の検証	27
調査研究 1 認知症に伴う生活課題抽出のための当事者インタビュー	
調査研究 3 社会環境課題抽出のためのフィールドワーク	
1 目的と概要	
2 認知症のある方へのご本人インタビューおよびフィールドワークによる 社会環境課題抽出	
3 デザインリサーチャーのフィールドワークによる社会環境課題抽出	
4 関連先行研究のレビュー	
5 デザイン課題の抽出と構造的整理	
3章 商品・サービス提供者側である企業の 取り組み実態や開発課題	59
調査研究 2 商品・サービス開発課題抽出のための開発者側調査	
調査研究 5 商品・サービス開発者のためのデザインプロセスの試作	
1 目的と概要	
2 認知症のある方向け商品・サービス開発に関わる海外事例調査の把握	
3 商品・サービス開発課題抽出のための企業ヒアリング	
4 開発者側の認知症への認識、開発の考え方に関する調査のための事業開発 ワークショップ	

4 章 認知症フレンドリーデザインガイドの作成 ————— 87

調査研究 6 商品・サービス開発者のためのガイドライン作成

1. 認知症フレンドリーデザインガイドの概要
- 2 ガイド作成のプロセス
- 3 7つの基本原則と 40 のデザイン課題
- 4 ガイドに関する検討委員会での意見

5 章 得られた示唆と今後の課題 ————— 95

資料編 認知症フレンドリーデザインガイド

序章 事業の概要

1 事業の背景

2019年6月18日にとりまとめられた認知症施策推進大綱では、「商品・サービス開発の推進」の一つとして、「認知症の人本人の意見を踏まえて開発された商品・サービスの登録をする仕組みや、本人の意見を企業等へつなぐ仕組みを構築するとともに、商品開発等の好事例を収集し、認知症の人を含む高齢者が利用しやすい商品の開発等を支援する。」とされている。

また、認知症の高齢者等に対応した接客やレジのスローレーン等の取組が一部の企業で行われているが、まだまだ普及は進んでいない。わかりにくいサイン、使いにくい自動販売機やATM、誤用しがちな商品やサービス、目的地になかなか辿り着けない店舗や施設、事故につながりかねない交通機関や公共空間など、現代社会には、人の認知機能を惑わせる商品・サービスがまだまだ多い状況にある。また、企業にとって、認知症の人が暮らしやすい社会に資する商品やサービスを開発するための方法論、認知症の人や家族の視点を取り入れる手法、事業として取り組む動機づけなどが依然として不十分な状況にある。

2 事業の目的

本事業は、認知症施策推進大綱で示された施策に関する方策の一つとして、高齢者を中心とした認知症のある人が、特に衣食住、それに伴う移動や買い物などを中心に日常生活で感じている課題を抽出し、当該課題解決に向けた対応を企業における消費者対応や商品・サービス開発に結びつけていく仕組み（企業等への動機づけ、働きかけ方等）を構築することを目的とする。

3 事業内容

本事業は、以下6つの調査研究事業で構成される。

- 調査研究1 認知症に伴う生活課題抽出のための当事者インタビュー
- 調査研究2 商品・サービス開発課題抽出のための開発者側調査
- 調査研究3 社会環境課題抽出のためのフィールドワーク
- 調査研究4 商品・サービス開発プロセスに関する文献調査
- 調査研究5 商品・サービス開発者のためのデザインプロセスの試作
- 調査研究6 商品・サービス開発者のためのガイドライン作成

4 事業の全体像と本報告書の構成

本報告書は次ページの通り、5章で構成される。

1章の「文献調査による商品・サービス開発プロセスの把握」では、障害・疾病・貧困状態にある方など、生活に困難を抱える方のための、共生のためのデザインアプローチに関する先行研究をレビューし、特に認知症のある方向けの商品・サービスのデザイン課題の抽出・収集・分析を行う（【商品・サービス開発プロセスに関する文献調査（調査研究4）】）。

2章の「認知症のある方で本人（および家族、支援者、専門職）によるデザイン課題の検証」では、【認知症に伴う生活課題抽出のための当事者インタビュー&フィールドワーク（調査研究1）】、【社会環境課題抽出のための専門リサーチャーによるフィールドワーク（調査研究3）】を通じて、認知症のある方が生活のいかなる場面でどんな困りごとを抱えているのか、その背景にはどんな認知機能・心身機能の障害を抱えているのかを明らかにし、構造的に整理し、1章で抽出したデザイン課題を検証・整理・統合する。

3章の「商品・サービス提供者側である企業の取り組み実態や開発課題」では、海外先進事例リサーチ、開発者インタビューの2つで構成される【商品・サービス開発課題抽出のための開発者側調査（調査研究2）】を通じて開発者側の抱える課題を整理するとともに、1章で抽出された認知症のある方で本人の生活課題を活用し、企業の開発担当者が商品・サービスアイデアを構想する方法論の試行結果を報告する（【商品・サービス開発者のためのデザインプロセスの試作（調査研究5）】）。

4章の「デザインガイドラインの作成」では、認知症のある方の生活課題（2章）、開発者側の課題（3章）、先行研究での蓄積（1章）の融合により、企業における新規事業・商品開発・研究開発担当、リサーチャー・エンジニア・デザイナー・マーケッターが認知症のある方の困りごとを解決し生活を支援する具体的な商品・サービス開発の指針となるガイドライン「認知症フレンドリーガイド」を作成・報告する。

5章では、本研究を通じ、得られた示唆と今後の課題を総括する。

**序章
事業の概要**

**2章
本人視点による
デザイン課題の検証**

調査研究1
当事者インタビュー

調査研究3
フィールドワーク

**1章
文献調査に基づく
デザイン課題の抽出**

調査研究4
文献調査

認知症フレンドリー
デザイン研究

共生のためのデザイン研究

**3章
企業の取り組み実態
や開発課題**

調査研究2
開発者側調査

調査研究5
デザインプロセス
の試作

**4章
認知症フレンドリーデザインガイドの作成
(調査研究6)**

**5章
本研究を通じて得られた示唆と今後の課題**

5 実施体制

(1) 検討委員会

本事業の実施に際し、事業全体の方向性、各調査の実施方法及び内容、さらに成果物の作成等についての議論及び助言を得ることを目的に検討委員会を設置した。

NO	氏名	所属
1	鬼頭 史樹	名古屋市若年性認知症相談支援センター
2	鈴木 森夫	公益社団法人認知症の人と家族の会 代表理事
3	丹野 智文	おれんじドア 代表
4	徳田 雄人	特定非営利活動法人認知症フレンドシップクラブ 理事
5	堀田 聰子	慶應義塾大学大学院健康マネジメント研究科 教授
6	水内 智英	名古屋芸術大学芸術学部 准教授
7	矢島 進二	公益財団法人日本デザイン振興会 理事・事業部長

(敬称略・50音順)

<オブザーバー>

厚生労働省 老健局総務課認知症施策推進室

(2) 検討委員会の開催

以下のとおり、検討委員会を2回開催した。

第1回委員会

期日：令和元年8月5日(月)16時～19時

会場：イシュープラスデザイン神保町オフィス

議題：1.本事業の概要と研究の枠組み

2.研究経過報告

3.ディスカッション

4.今後の進め方とスケジュール

第2回委員会

期日：令和2年3月23日(月)10時～12時

会場：イシュープラスデザイン神保町オフィス

議題：1.事業の全体像

2.認知症フレンドリーデザインガイドラインの紹介

3.ディスカッション ガイドラインの内容について

4.ガイドラインの普及・啓蒙・実用化に向けた展開策について

5.ディスカッション 展開策について

1 章

文献調査による認知症のある方のための商品・サービス開発におけるデザイン課題の抽出（調査研究 4）

1 目的と概要

日本における認知症フレンドリーデザインのガイドラインを構成する要素を抽出することを目的として、ユニバーサルデザイン、インクルーシブデザイン等、障害・疾病のある方向けの共生のためのデザインアプローチに関する研究、英国を中心に進む認知症フレンドリーな環境デザインに関する研究の文献レビューを行う。

2 共生のためのデザインアプローチに関する研究レビュー

2-1 レビュー対象文献

- ・ ヴィクター・パパネック『生きのびるためのデザイン』晶文社, 1974
- ・ 柏木博『近代デザイン史』武蔵野美術大学出版, 2006
- ・ 古瀬敏『ユニバーサルデザインとは何か ― バリアフリーを超えて』都市文化社, 1998
- ・ ジュリア・カセム『「インクルーシブデザイン」という発想 排除しないプロセスのデザイン』フィルムアート社, 2014
- ・ ジュリア・カセム 他『「インクルーシブデザイン: 社会の課題を解決する参加型デザイン」』学芸出版社, 2014
- ・ 中川聡『ユニバーサルデザインの教科書』日経 BP, 2002
- ・ ニコラス・ペブスナー『モダン・デザインの展開―モリスからグロピウスまで』みすず書房, 1957
- ・ パトリシア・ムーア『変装―私は 3 年間老人だった』朝日出版社, 1988
- ・ フリードリッヒ・エンゲルス『マルクス・エンゲルス選集二/「イギリスにおける労働者階級の状態」』新潮社, 1960
- ・ マイケル・ポランニー『暗黙知の次元』紀伊国屋書店, 1980
- ・ 向井周太郎 他『現代デザイン事典』平凡社, 2015
- ・ Cynthia E. Smith『Design for the Other 90%』Cooper-Hewitt Museum, 2007
- ・ D・A・ノーマン『誰のためのデザイン ― 認知科学者のデザイン原論』新曜社, 1990
- ・ D・A・ノーマン『誰のためのデザイン? 増補・改訂版 ― 認知科学者のデザイン原論』新曜社, 2015
- ・ D・A・ノーマン『エモーショナル・デザイン―微笑を誘うモノたちのために』新曜社, 2004
- ・ D・A・ノーマン『複雑さと共に暮らす―デザインの挑戦』新曜社, 2011
- ・ E.F. シューマッハ『スモール イズ ビューティフル』講談社, 1986
- ・ Selwyn Goldsmith『Designing for the Disabled:The New Paradigm』Routledge, 1997

2-2 調査研究結果

デザイン・リサーチの専門家である名古屋芸術大学水内智英准教授（本調査事業検討委員）により、上記文献をレビューし、以下の通りにまとめ、認知症領域に活用可能なキーワードを抽出した。

社会的出来事

ヨローツパ

国連

アメリカ

日本

1950

1951_ 知的障害者親の会 (デンマーク)

1952

1953

1954

1955

1956

1957

1958

1959

1960

1961_ アクセシブル設計基準 ANSI / 米国建築基準法 ASA (アメリカ)

1962

1963 『Designing for the Disabled』 (セルウィン・ゴールドスミス)

1964_ ピクトグラム開発 (東京オリンピック / 日本)

1965

1966

1967

1968

1969

1970

1970_ 実験住宅「テトラエース」(日本)

1970 『図説自助具』 (原武郎 古賀唯夫)

1973_ 身体障害者福祉モデル都市事業 (日本)

1974

1975

1976

1977

1978

1979

1980

1981

1982

1983_Social Role Valorization : 社会的役割の実践提唱 (ヴォルフ・ヴォルフ・フェンスベルガー / アメリカ)

1984

1985_ ユニバーサルデザイン用語 使用 (ロナルド・メイス / アメリカ)

1986

1987

1988

1989

1990

1991

1992

1993

1994

1995

1996

1997

1998

1999

2000

2001

2002

2003

2004

2005

2006

2007

2008

2009

2010

2011

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025

2026

2027

2028

2029

2030

2031

2032

2033

2034

2035

2036

2037

2038

2039

2040

2041

2042

2043

2044

2045

2046

2047

2048

2049

2050

2051

2052

2053

2054

2055

2056

2057

2058

2059

2060

2061

2062

2063

2064

2065

2066

2067

2068

2069

2070

2071

2072

2073

2074

2075

2076

2077

2078

2079

2080

2081

2082

2083

2084

2085

2086

朝鮮戦争

サンフランシスコ平和条約

アジア・アフリカ会議

スポーツニク1号打ち上げ

東京タワー完成

東京オリンピック

東海道新幹線開通

よど号ハイジャック事件

第一次オイルショック

ベトナム戦争終結

サッチャー政権誕生

イラン・イラク戦争開戦

日本人の平均寿命男女世界一

チェルノブイリ原発事故

・87

・88

・89

1990

・1990_ 小さな凸 / 日本玩具協会

・1991_ E&Cプロジェクト / 共用品推進機構

・92

・93

・1994_ ハートビル法 (日本)

・95

・96

・97

・1998_ 『ユニバーサルデザインとは何か』 (古瀬敏)

・99

2000

・2000_ 運輸省交通バリアフリー法 (日本)

・2001_ ISO/IEC ガイド 71

・2002_ 『ユニバーサルデザインの教科書』 (中川聡)

・03

・2004_ 国際アルツハイマー病協会国際会議 (日本)

・2005_ 国土交通省ユニバーサルデザイン政策大綱 (日本)

・2006_ バリアフリー新法 (日本)

・2006_ イワタ UD フォント (日本)

・07

・08

・09

2010

・11

・12

・13

・14

・15

・16

・2017_ 超福祉展 / ビープルデザイン研究所・渋谷区 (日本)

・18

・19

2020

水内 智英氏作成

ヒューマンセンタードデザイン

認知科学とデザイン

・1988_ 『誰のためのデザイン』 (D・A・ノーマン)

アフォーダンス・シグニファイア

・1990_ 障害を持つアメリカ人法 / ADA 法 (アメリカ)

・1990_ ノースカロライナ大学ユニバーサルデザイン研究所 (アメリカ)

・1991_ 英国王立芸術大学 Design Age プログラム (イギリス)

・1993_ 欧州高齢者世代間連帯年 (EU)

・1994_ サラマンカ宣言 (ユネスコ)

・1995_ ユニバーサルデザイン 7 原則 (アメリカ)

・1995_ 『変装—私は 3 年間老人だった』 (パトリシア・ムーア)

ユニバーサルデザイン (アメリカ)

Co-Design

(北欧からヨーロッパへ)

インクルーシブデザイン (ヨーロッパ)

・1998_ リハビリテーション法 508 条 (アメリカ)

・1999_ 英国王立芸術大学 ヘレンハムリンセンタースターフォーデザイン (イギリス)

・1999_ 国際障害者年 (国連)

・1999_ スターリング大学認知症サービス開発センター / DSDC (イギリス)

・2000_ アルツハイマー病協会 (イギリス)

■ 9.11 アメリカ同時多発テロ
アフガニスタン対テロ戦争

■ ハリケーン・カトリナ

・2009_ Living well with dementia: A National Dementia Strategy (イギリス)

■ アラブの春 (中東民主化運動)

■ 3.11 東日本大震災
福島原発事故

■ ベルリンの壁崩壊

■ 湾岸戦争開戦
フクロビイドウェン開始
■ フン連邦消滅
■ アハルトヘイト終結宣言
■ ブラジル地球サミット

■ EU 成立

■ 阪神淡路大震災

■ 地下鉄サリン事件

■ クロエン羊誕生

■ 東京オリンピック
パラリンピック

3 認知症フレンドリーデザイン開発に関する研究レビュー

3-1 レビュー対象文献

認知症についてのデザイン分野の研究において国際的に非常に高い評価を得ているスコットランドのスターリング大学（University of Scotland）の認知症サービス開発センター（DSDC | Dementia Services Development Centre）の刊行物を中心に、認知症フレンドリーデザインに関する以下の文献をレビュー対象とした。

<調査文献>

- (1) DSDC(2013). Improving the design of housing to assist people with dementia.
- (2) DSDC(2013). Light and lighting design for people with dementia
- (3) Annie Pollock, Mary Marshall (eds)(2012). Designing outdoor spaces for people with dementia. University of Stirling
- (4) studio LR(2016). Inclusive Symbols for People Living With Dementia by studio LR.
- (5) Sunkyo Kwon(2016). Gerontechnology. Springer Publishing Company
- (6) DSDC(2017). 10 tips on signage for dementia.
- (7) DSDC(2019). Products for dementia.
- (8) C・カニンガム, M・マーシャル他編. 井上裕訳(2018). 『認知症にやさしい環境デザイン』. 鹿島出版会

3-2 調査結果

8 点のレビュー対象文献から、認知症フレンドリーなデザインに取り組む際に留意すべき全 682 項目を抽出した。

(1) Improving the design of housing to assist people with dementia

no.	項目	ページ
床について		
1	フロアは、部屋間で同じトーンである必要がある	P19
2	ストライプまたはパターンは避けること	P19
3	敷居は、階段と間違われ、足をとめてしまう可能性がある	P19
4	暗い色の玄関マットは、床の穴のように見えます。床と同じ音色のものを選ぶこと	P19
5	光が反射した床は、濡れて滑りやすい、またはプールがあると認識される場合がある	P19
6	小さい斑点やキラキラした装飾のあるカーペットやビニール床は避けること	P19
7	異なるフローリングタイプが互いに隣接して配置されている場合、それらは可能な限り同じ値の光反射率値（LRV）であること	P19
階段について		
8	はっきり見える手すりであること	P19
幅木・手すり・ドアについて		
9	床と壁を対象的な色にする事により、床が終わり、壁が始まる場所を明確にすること。または壁と床の境目に対照的な色の幅木をつけること	P20
10	壁設置の手すりは、どこからどこまであるかがわかるように、壁の色と対象的な色にすること	P20
11	アクセスする必要の無いドアは、壁の色と同じにして、気にならないようにすること	P20
サイン・標識について		
12	サインは床から 1.2 メートル以内に取り付けること	P21
13	頭文字は大文字、後は小文字の表記で、絵や写真を入れること	P21
14	言葉の色、グラフィックの色、背景の色、それぞれのコントラストをつける事	P21
ノイズや音について		
15	ノイズを減らすためにあらゆる努力を払う事	P21
エレベーターについて		
16	コントロールボタンがわかりやすく見やすいこと	P21
17	高齢者の背丈に丁度よい、高すぎない位置にコントロールがある事	P21
18	大きな鏡は設置しない事	P21
19	車椅子の人が背後に人が居るかどうかを確認する為に鏡が必要な場合は、大きな鏡である必要は無く、壁設置のものを選ぶ事	P21
間取りや部屋のレイアウトについて		
20	多くの視覚的な手がかりを持つ明確なレイアウトを作成すること	P22

21	ほとんどの場所から、トイレを見ることができるようになること。もしくは、ほぼオープンプランの設計を目指すこと	P22
ドアについて		
22	バスルーム、トイレなどの重要な部屋へのドアは簡単に識別できるように、ドアがすぐに見えるようにすること	P23
23	部屋の内部がはっきり見えるように、ドアは完全に開く必要がある	P23
24	ガラス付きの向こう側が分かるドアは認知症の方も思い出しやすい良い	P23
25	スライド式のドアは避けること	P23
26	クローゼットなどによくある、観音開きのドアは使用しない事。認知症のある方にとっては理解の難しいタイプのドア	P23
時計について		
27	目に見える場所に、大きく、明確で正確なアナログ時計を提供すること	p24
28	アナログ時計が良いか、デジタル時計が良いかは人によるので、確かめる事	p24
ライトについて		
29	認知症であろうとなかろうと、高齢者には若い人の2倍の明るさを準備すること	p24
30	できる限りの日光を取り入れる事	p24
31	窓のすぐ近くに木など植栽をしない事	p24
32	窓のまわりに物を置いたり、カーテンで日光をさえぎったりしない事	p24
33	特に食事するエリアのライティングは重要で、見る機会を最大限に活かすよう、ライトを準備する事	p25
34	動作に反応してスイッチが入るライトは効果的ですが、トイレなどは十分な長さで照らされるように時間設定をする必要がある	p25
35	理想的には、動作反応型とスイッチと両方の照明コントロールがあるのが望ましい	p25
36	照明スイッチは壁の色と対比的なコントラストを用いて場所を明快にする事	p25
家具について		
37	椅子は、背景の壁と床の色とは対照的な色であること	p26
38	テーブルは床の色とは対照的な色であること	p26
39	家具と家具の間を通り抜ける空間は十分に保つこと	p26
ミラーについて		
40	(一部の認知症のある方を除いて) 認知症のある方にミラーは好まれるので、見た目の良いミラーを設置すること	p26
41	通常ミラーを置かない場所に、ミラーを置かない事	p26
42	バスルームやベッドルームにミラーを置く場合、それを動かせるようにするか、カバーをかけられるようにするか、どちらかにすること	p27
キッチンについて		
43	食器戸棚の扉がガラス張り、もしくは扉なしであると中のものが確認しやすいので良い	p27
44	キッチンのツールは伝統的なものであること	p27
45	音の出るものは最小限にする、もしくは音吸収素材を用いる事	p27

46	照明は最大限明るくすること	p27
47	ストリップ・ライティングは最も効果的	p27
48	スポットライトは影を落とさない場所に設置すること	p27
49	加熱センサーやスモークセンサーなどの安全装置を設置し、必要なときに OFF にできるようにする事	p27
50	斑点模様のキッチンでは無いこと	p27
51	グリルや調理台は全て同じ高さである事	p27
トイレ、バス・シャワールームについて		
52	便器は床と背面の色と対象的になるようにする事	p29
53	可能であれば、上部に2つのスポットライトを設置して、影を最小限にする事	p29
54	頭上から大洪水と思われるシャワーは恐れられる場合があるため、ハンドルタイプのシャワーが望ましい	p29
55	バス・シャワールームにアーム付チェアは必要かもしれない。その場合、周囲の色とはコントラストのある色を選ぶこと	p29
56	バス・シャワールームの入り口はバリアフリーである事。その際に水が入り口から出ないように注意する事	p29
57	移動式トイレが必要な場合においても、周囲の色をコントラストがある色を選ぶ事	p29
ベッドルームについて		
58	静かで、親しみやすく、日光や光が十分にあること	p30
59	ワードローブは扉がオープンか、ガラスで中が見えるようになっている事	p30
60	戸棚や引き出しのハンドルは伝統的なタイプであること	p30
61	ビルトインの家具は避けること	p30
62	必要があれば、動作反応型のライトを設置すること	p30
ダイニングルームについて		
63	食器類やカトラリーとコントラストができるようなテーブルやテーブルマットを選ぶこと	p30
64	混乱を避けるために、テーブルの上に多くの物を置かない事	p30
65	食べ方がうまくいかないからといって、子ども用・子供っぽい食器やカトラリーを使わない事	p30
ラウンジについて		
66	沢山の時間をラウンジで過ごす場合がある為、ライトレベルを適当にしておく事	p31
67	ラウンジでできる事を理解しやすい、家具や部屋を設置する事	p31
68	自然光は最大限にとりいれること	p31
69	TV は恐怖につながるのと、騒音で認知症のある方には好まれない。置かなくて良い	p31
70	TV を使っていない場合は、戸棚にしまうかカバーをかけられるようにすること	p31
71	TV や時計の位置を注意深く検討すること	p31

(2) Light and lighting design for people with dementia

no.	項目	ページ
【日光】直接的な改善方法		
1	窓の端から完全に開くことができるカーテンレールを設置すること	p27
2	定期的に窓をふくこと	p27
3	窓の外の木々や茂みを切り倒すこと	p27
4	空の景色を遮る外部オブジェクトの高さを下げる。また、フェンスは明るい色を塗ること	p27
5	室内では、家具の背の高いアイテムを窓から遠ざけること	p27
6	全てのブラインドを開けること	p27
7	ブラインドを開けない場合は、ブラインドの色は明るい色であること	p27
8	部屋の壁紙やファブリックは明るい色にすること	p27
【人工照明】直接的な改善方法		
9	タングステンライトのワット数をあげる。例：42Wではなく60W、および60Wではなく105Wを使用を推奨する	p27
10	蛍光灯を備えたアップライトとダウンライトは非常に効果的です。ハロゲンランプには偶発的な接触を避けるためにランプをシールドすること	p27
11	照明器具を掃除すること	p27
12	通常より次に高いワット数に交換する 例：20Wではなく23W	p27
13	より高いワット数に対応するため、必要であれば電気の装置器具を変更すること	p27
14	壁や天井が暗い場合は、より明るくすること	p27
15	ソファなど柔らかい家具の仕上げが暗い場合は、明るい素材で覆いなおすこと	p27
16	ラウンジエリアの天井には、より多くの電球が設置できるようにすること 例：3つではなく5つ	p27
17	ベッドルームではテーブルランプを用意し、布団カバーは白または別の明るい色にすること	p27
18	ラウンジエリアまたはベッドルームでは、読書やその他のアクティビティ用に、角度を変えられるライトを準備すること。その際、コンパクトな蛍光灯を使用すると皮膚のやけどの問題を回避できる	p27
【リビングルーム】		
19	一般照明にはシャンデリアまたは湾曲したオパールバイザー付きの天井取り付けライトを使用し、天井や壁に光が当たってランプが見えないようにすること	p28
20	アップライトは、天井を照らすことで部屋の外観を改善でき、推奨できる	p28
21	読書席やゲームテーブルなどのタスクエリアの照明を増やすこと	p28
22	床のアップライトと、天井のライトの組み合わせで機能的にすること	p28
23	暗いカーペット、カーテン、家具の使用は避けること。天井と壁が非常に明るい色になっていること	p28
24	明るい色の拡散ブラインドを使用して、直射日光をやわらげること	p28

【ダイニングルーム】		
25	一般照明・タスク照明としてシャンデリアをテーブル上部に使用し、ペンダントライトや天井に取り付けられたライトを補助として使用すること	p28
26	壁に取り付けられたアップライトは（壁が暗い場合など）外観を改善させる	p28
27	サイドボードでは１つ以上のテーブルライトを使用すること	p28
28	テーブルライトや、誤って触れる可能性のある他のランプには、コンパクトな蛍光灯を使用すること	p28
29	暗いカーペット、カーテン、家具の使用は避けること	p28
30	お皿は、白い皿に色の濃い縁があるものを使用すること	p28
【キッチン】		
31	一般的な照明には蛍光灯を使用すること	p29
32	スポットライトの使用を避けること	p29
33	作業用の照明には、壁に取り付けられた食器棚の底に取り付けられた薄型蛍光灯を使用すること。直接電球が目に入らないようなデザインを選ぶこと	p29
34	壁に取り付けられた食器棚の上部に取り付けられた薄型の蛍光灯を使用する。ライトを設置するシンクの近くに壁に取り付けられた食器棚がない場合は、コーニスで直視からライトをシールドし、シンクの中央の上にオパールバイザーでライトを取り付ける	p29
35	明るい色のビニールの床を使用すること	p29
36	作業台は、暗い色のもの、斑点のあるものを避けること	p29
【バスルームとトイレ】		
37	バスルームには少なくとも２つの照明があること。大きなバスルームには、各コーナーの近くに少なくとも１つの天井にライトを使用すること	p29
38	作業用照明の場合、洗面台の上の鏡の両側にそれぞれ１つのライトを使用し、ライト位置は頭高で、電球を直接見せないデザインが必要	p29
39	壁・床は明るい色を使用すること	p29
40	動作点灯型を導入する場合、機器は 0.6m 以内に水平に設置すること	p29
41	シャワー室の壁２面には、光を透過する素材を使用すること	p29
【寝室】		
42	一般照明には、天井取付のペンダントライトを使用すること。小さなシングルベッドルームには２つ、大きなダブルベッドルームには４つ使用すること。迷われたら、より多くのライトを使用すること	p30
43	天井には、コンパクト蛍光灯よりもタングステンやハロゲンライトを使用すること	p30
44	ベッドでの読書には、角度を調節できるライトを補助的に設置すること	p30
45	ドレッサー（鏡台）には、追加の壁掛けライト、自立式アップライト、またはテーブルランプを使用すること	p30
46	主照明を制御するために、ドアとベッドの横に双方にスイッチを配置すること	p30
47	暗いカーペット、カーテン、家具の使用は避け、明るい色の天井と壁にすること	p30
48	ワードローブの位置がわかっている場合は、照明を配置してその中の影が最小限になるようにすること	p30
49	スポットライトに頼らないこと	p30

50	夜は遮光カーテンを使用すること	p30
51	ドアから漏れる光は遮ること。ナイトライトは認知症の方が好む場合のみ使用すること。赤いナイトライトは24時間周期を混乱させずに済む	p30
52	ライトスイッチはベッドに隣接して簡単にアクセスできること。もしスイッチ操作が難しい場合は、動作反応型スイッチや、圧力によってスイッチが入るものを使用すること	p30
53	スイッチの代替品として最高なものは、じわじわと明るくなる「圧力パッド」型スイッチが良い	p30
54	従来のスイッチが基本であった上で、自動照明（キースイッチ?でコントロールできる）があると理想的	p30
55	介護スタッフが夜間チェックを容易にするために、ドアに隣接する双方向スイッチに加え、個別の調光スイッチを設置すること	p30
56	蛍光灯では調光ができないため、タングステンハロゲンランプは寝室内に一部必要	p30
57	電子モニター、電話、ラジオ、アラーム、時計、テレビなどの電子機器・家電の視覚的インパクトを最小限にすること。暗い部屋で結構光り、睡眠パターンを妨げる可能性がある	p30
【寝室】		
58	廊下では、複数の天井埋め込みライトを使用し、夜は光レベルを低くした少なくとも3つのライトを設置すること	p31
59	追加の選択肢として、タイマーや自動点灯などの組み合わせで、光の調節が可能なLEDライトがあること	p31
60	明るい色のカーペットを推奨しますが、よごれやすい事に注意すること	p31
61	壁の色とよく対照的な手すりを使用し、中央の中庭がある場合は廊下の側面に窓を提供すること	p31
62	ドアのネームプレートと身分証明写真は、照明で明るく照らされるようにすること	p31
【その他】		
64	～エレベーター～ 複数のライトを使用すること。鏡は設置しないこと。 壁・床・天井は明るい色にすること 点字付きの大きなボタンを設置すること。 大きな非常用ボタンを設置すること。	p31
65	壁の色と対照的な色のスイッチを設置すること。またスイッチボタンもスイッチプレートや土台とは対照的な色になっていること	
67	角がシャープすぎる事のないよう、ブラインドの素材は木であること	
68	可能な限り、ルーフライトまたはライトパイプを使用して、廊下や共同のリビングルームやダイニングルームに日光を取り入れること	p31
70	若い人より、高齢者が照明の調節設定を行うこと	p31
71	外が暗い場合、ガラスが映り込み鏡のようになるため、カーテンを閉めること	p31

(3) Designing outdoor spaces for people with dementia

no.	項目	ページ
1	認知症にやさしい屋外スペースとは、認知症のある方々とその家族からの一連の視点に過ぎず、典型的なものであるとは言えない	p21
2	認知症のある方とその家族は、それぞれ違う認識であることを理解していること	p21
3	誰もが屋外スペースで違うもの・違うことを求めているのを認識すること	p21
4	ダイバーシティをデザインするべきということ	p21
5	運動を促進し、体の健康を向上させ、食欲を高めることができるような、簡単にアクセスできる屋外スペースであること	p31
6	社会的な雰囲気の中、外で食事ができ、食欲を増進させるデザインであること	p31
7	明るい光は概日リズムを安定させ、睡眠パターンを改善できること	p31
10	運動と活動によって、高齢者の認知機能低下を減速させること	p31
11	屋外を頻繁に訪れたいくなる空間であること	p31
12	明確な標識とトイレへの容易なアクセスが不可欠であること	p31
13	日光に十分あたることで、ビタミンDをつくる助けになること	p34
14	プランされた散歩コースがあること	p41
15	鍵のかかっていないドアから庭の外へ出る自由を確保していること	p41
16	明るい朝の光を取り入れること	p41
17	日光への露出と自然へのアクセスが容易であること	p41
18	屋外スペースへの自由なアクセスを設計すること	p42
19	認知症のある方々を歓迎し、奨励し、支援するためにできる限りのことができる環境であること	p56
20	屋外スペースでの活動が、認知症のある方にとってなつかしく日常だと思う環境であること	p73
21	屋外で設計する場合は、特にサイトの選択、人々の生活、設計の程度、および効果的なコンサルティングの方法を考慮していること	p87
22	屋内と屋外の間のインターフェイスも考慮していること	p87
23	すべてのデザイン提案において、緯度と方向が快適性に大きな影響を与えることを認識して、太陽にアクセスするための屋外スペースを慎重に分析すること	p103
24	理想的には、一日中いつでも太陽へのアクセスを最大化するために、いくつかの屋外エリアを持つこと	p103
25	一般的に夏の間は暑すぎるため、暑い気候（緯度 36°N および S など）の西向きのスペースは避けること	p103
26	バルコニーの設計では、いくつかのフロアにバルコニーがある場合、太陽へのアクセスと影に注意すること	p103
27	初期の設計段階では、屋外スペースの割合と、年間を通しての太陽の角度や太陽へのアクセスとの関係を慎重に確認すること	p105

28	地形、隣接する建物、隣接する土地の大きな木、または高い境界壁の要件が一日の大半で敷地の一部を日陰にする場合、これはそれらの効果を最小化するために開発されたプロジェクトおよび設計アプローチの最初に考慮されること	p105
29	中庭や半閉鎖された庭園や屋上テラスはそれほど小さくないこと	p105
30	気候や日当たりに応じた中庭を設計すること	p105
31	風・太陽・影の具合を考慮すること	p107
32	暑い気候では、放射線を反射するために明るい表面が必要です。したがって、快適性を最大化し、まぶしさを回避するために、外部で使用される材料の熱吸収特性と光反射特性を慎重に検討すること	p107
33	屋内と屋外の照明レベルの大きな違いを避けること	p107
34	建物や地形が生み出す風に注意すること	p112
35	「中間スペース」（ロビー、ベランダ、サンルームなど）は、屋外への容易なアクセスが提供される場合、シェルターを使い、建物内の熱に関する快適性を維持すること	p112
36	フェンスの前に植栽を配置し、壁に囲われてしまう雰囲気を出さないこと	p113
37	1 階の屋外スペースへの太陽のアクセスが制限されている場合は、屋外スペースを上層に提供することを検討すること	p114
38	外部のノイズ源を屋外スペースの分析と設計の段階で考慮すること	p116
39	資料の読み込みと調査を実施すること	p116
40	必要に応じて、サイトの自然の防音壁を利用すること	p116
41	建物を騒音の障壁として使用して、中庭などの静かな避難所を提供すること	p116
42	刺激と落ち着きのバランスをとること	p116
43	作業を開始する前に、良好な現地調査と土壌状態の調査を行うこと	p118
44	広く、平らで、簡素、かつ滑らない歩道が採用されていること	p132
45	十分な座る場所、お手洗い、横断歩道、宿泊場所、手すりがあること	p132
46	パターンが用いられた舗装がないこと	p132
47	建物や設備、道、家具などが使用者に寄り添ってデザインをされていること	p132
48	様々な覚えやすい目印や忘れてもヒントになるような環境があること	p132
49	認知症フレンドリーな地域は6つのデザイン原則：親和性、可読性、弁別性、アクセシビリティ、心地よさ、安全性に沿ってなくてはならない	p132
50	外部スペースの使用を促進するために、可視性が高いこと	p139
51	経路探索を支援するために、可視性が高いこと	p139
52	外側の空間への扉は、視認性が高く使いやすいものであること	p144
53	ドアは開いた状態で固定するか、少なくともゆっくりとドアを閉じるメカニズムを備えていること	p144
54	さまざまな種類のスペース、行く場所、座席、興味のあるアイテムがあること	p149
55	指標になるオブジェ（ウェイマーキングオブジェクト）を活用すること	p149
56	プライバシーやセキュリティが侵害される可能性のある寝室の窓や医療室、オフィス、医療室のすぐ外側にある広いスペースの設置をさけること	p149
57	まぶしさの問題を最小限に抑える色合いの舗装材料を使用すること	p150

58	斜面には手すりを使用し、レールにはコントラストのある色を使用すること	p150
59	一貫した色を使用すること	p150
60	凹型カバーを使用してマンホールのふたを隠すこと	p153
61	1年中興味を持たれる植物を植えること	p153
62	有毒植物や食べたり触れたりすると悪影響を与える植物を避けること	p153
63	食用植物を育て、収穫して楽しむことができるようにすること	p153
64	黄色/オレンジ/赤色の範囲の顕花植物（花をつける植物）を強調すること	p153
65	良いランドマークになる木を使うこと	p153
66	屋外で発生する可能性のある活動を考慮して、テーブル、椅子、ベンチは提供すること	p155
67	居住者の過去の生活を反映するかもしれない文化的な特徴や、回想の項目を含めること	p155
68	社会的接触を促進するツールがあること	p155
69	スタッフが屋外スペースを活用することも想定すること	p155
70	ベンチはアーム付きの頑丈で頑丈であること	p156
71	車椅子利用者に適した安定したテーブルを使用すること	p156
72	晴天または霧雨の天候で使用するパラソル/傘を設置すること	p156
73	近くまたは簡単にアクセスできるトイレがあり、表示もはっきりしていること	p157
74	近くまたは簡単にアクセスできる水道があること	p157
75	草は定期的に刈り取り、必要に応じて施肥すること	p157
76	植物が枯れたり、生い茂りすぎて魅力的ではなくなるため、計画的な交換植林のための予算を確保すること	p157
77	すべての動物（ウサギ、鶏など）には専用のケアがあること	p157
78	野外活動を奨励する中間スペース、例えばベランダまたは温室があること	p160
79	喫煙者のための場所を含めること	p160
80	夕方や夜でも活動ができるように、照明と暖房を設置していること	p160
81	有意義な生活に不可欠な屋外活動は、以下を奨励すること ○ 社会的相互作用 ○ 創造性 ○ 運動と治療 ○ スキルの回復と多感覚刺激 ○ 自己反映の機会。	p177
82	夜間に屋外スペースが活用できること	p189
83	外部スペースの使用を含むミッションステートメントを開発すること	p193
84	生活史を収集し、生きた歴史をうみだすこと	p196
85	過去の経験を活用し、外出をサポートすること	p196
86	すべての主要な人々と協力してケア計画を策定すること	p197
87	地元の専門家に誰がいるか、誰がケアホームをサポートできるかを調べること	p198

(4) Inclusive Symbols for People Living With Dementia (studio LR,2016)

no.	項目	メモ
1	認知症の人の自立を可能にし、自立を可能にする原動力の一環として、シンボルが明確に機能し、読みやすく、理解しやすく、正しい情報を伝えられること	
2	シンボルの「読み取り」によって関連するものを想定すること。たとえば、男性と女性のシンボルだけではトイレに行くことと紐付けられない場合がある	
3	トイレの男女サインはほとんど用をなさない。たとえば男性アイコンは「打ちのめされて倒れているひと」と思う場合がある	
4	矢印があることが本当に効果的かどうか、確かめること。たとえば階段に矢印は「なんで矢印があるの?」と思われる場合がある	
5	余計な要素がないか、検証すること。例えばこのエレベーターには3人しか乗れない!と思う場合がある。	
6	人がアイコンに入る事が好ましい	
7	色を使用する時は、人々が慣れ親しんでいる色使いのルール（赤＝禁止、緑＝非常時のサインなど）にのっとること	

(5) Gerontechnology (Sunkyo Kwon,2016)

no.	項目	位置
1	テクノロジーとエイジング（ジェロテクノロジー）は、失われた機能の補償または代替だけではないことに注意する	10224
2	ジェロテクノロジーによる実際の能力は日常生活の日々の雑用やタスクに取り組むために重要ですが、外見は高齢者の自己イメージに影響する為、過小評価しないこと	10236
3	高齢者がいつどのようにテクノロジーを使用するかを理解すること。また、そのために高齢者を社会的に排除せず、ジェロテクノロジーに従事できる環境を重要視する事	10267
4	多くのジェロテクノロジー製品およびサービスは、非難されがちです。マスメディア、コミュニティの文脈における教育、家族環境などで解決の為に取り組みが必要	10276
5	高齢の消費者は、見た目や使い勝手が悪いために期待を満たしていない技術製品を受け入れたがなくなっています。したがって、開発者はさらに努力する必要があり、メーカーは製品の特性を、彼らが本当に要求が少なく（つまり許容できる）こと、そして回避できる既存の能力に対する要件を要求しないことを、巧みな設計により納得のいく方法で示す事	10301
【(a) 包括的で一般的な視点】		
6	高齢者にとって有用であり、潜在的な命を救うものは、病気がないときでさえ、どんな発達段階であっても今実行すること	10323
7	「もし」を想定し、「備えあれば憂いなし」の精神で、テクノロジーを更新すること。本当にその機能やサービスが必要になった時、テクノロジーに精通している状況が大切	10324
8	最先端のテクノロジーは必ずしも必要ではなく、ローテクまたはノーテクで十分な場合があります。時には「少ないほど良い」という場合があるのを考慮すること	10328
9	多様な分野が関わるので、専門家が共通の語彙を確立し、専門用語・表現がわかりにくいと感じる人々に近い概念、現象、状況を参照にしながら、理解のギャップを埋める事	10331
10	最先端のテクノロジーそのものではなく、そのテクノロジーの実装とトレーニングに関連する人間との接触が、重要視されていること	10335
11	観察対象となる集団には異なる年齢を入れて、変化をつける事を考慮に入れること	10343
12	最先端のテクノロジーそのものではなく、どのようにそれを有効に活用するかを重要視していること	10350
13	テクノロジーの目的は、人間との接触に代わるものとして機能することではなく、高齢者のための「本来の社会的相互作用の強化」を目指すこと	10352
14	高齢者の弱点、ハンディキャップ、または自然な老化現象による身体機能の弱化ではなく、最初に既存の長所と可能性を構築すること	10355
15	高齢者は社会の責任ある役割にもっと従事できるようにする必要がある	10357
16	自律性と独立性は、ジェロンテクノロジーベースの商品とサービスの開発と使用だけでなく、他のローテクとハイテクのシニアフレンドリーなデザインについても考慮しなければならないコアバリューであること	10360
17	情報を伝達する際、単一モードの信号ではなく、複数の感覚や方法で対処すること	10364
18	情報は、単峰性信号よりもはるかに効率的である（第2章）	10364
【(b) デザイナー、開発者、およびビジネスの視点】		

19	ユーザー中心の設計を成功させるために考慮する	10375
20	アクセシビリティ、ユーザビリティ、堅実なビジネスが開発に重要です	10376
21	無駄に多機能・多性能にせず、本当に必要なものだけにフォーカスすること	10378
22	明日のために、今日できる開発を行うこと	10381
補足	住み慣れたところでいつまでも自分らしく年を取る「地域包括ケア」は、ジェロンテクノロジーにおいて非常に重要	10384
23	他の人によるセキュリティ上の危険・リスクを過小評価しないこと	10389
24	開発者、設計者、パイロットテスターがアプリを徹底的に精査し、通常は最終的に透過的ではない潜在的なプライバシーとセキュリティの危険を防ぐこと	10392
25	「可能な技術」を起点としたテクノロジーや開発者の視点ではなく、人間/ユーザー中心の視点が優先されること	10395
26	(a) 照明付きディスプレイは、高齢者と若年者が同等の視認性を実現するために、より明るくすること	10398
27	(b) 最高のコントラストは白地に黒ですが、光を発する新世代の画面では、明るい灰色の背景が目を楽にする	
28	(c) スクリーン/ディスプレイの場合、拡大、目とデバイス間の距離調整、および/またはより大きな書体が必要になる場合がある	
29	「より多くの方々ためのデザイン」または「ユーザーに敏感なデザイン」を守ることはユーザー中心のデザインである	10404
30	何よりも先に、老年学とマーケットの完全な理解を怠らないこと	10410
31	ジェロンテクノロジーの使用に関連するすべてのネガティブ効果は、最小限に抑え、実質的に第三者に見えないように工夫すること	10411
32	新規ソリューションを開始する前に、商品とサービスの有用性と耐久性を綿密に再検討すること	10418
33	消費者行動の不安、緊張、およびリスクへの恐怖を軽減し、より良いサービスを提供のため、幅広い年齢層にわたる営業スタッフを採用すること	10425
34	きちんとした外見であること	10426
35	高齢者自身に注意を向ける必要があるだけでなく、従業員の視点も同様に重要視すること	10429
36	安全上の懸念や有形および無形のサービスと製品の有効性などの「真の」価値は、スタッフが自分のキャリア目標を優先する可能性があるため、無視される危険があるため、考慮すること	10430
37	セグメンテーションが本当に必要かどうかを十分に判断すること。また、普遍的な魅力があるかどうかを検討すること	10432
38	商品やサービスのポジショニングには、社会的利益ではなく、機能的便宜性を定義すること	10435
39	どんな言葉で、どんな高齢者が商品やサービスを紹介するかは、適切であること	10440
【(c) 学者、研究者、および実践専門家の視点】		
40	証拠に基づいた科学的な努力を行うこと	10443
41	生物心理社会的背景を考慮すること	10445

42	単一研究に頼らないこと	10445
43	社会関係、つながり、統合、および社会的文脈規制と感情/うつ傾向の関係は、技術と高齢化に適合するので、さらに綿密に調査すること	10449
44	gerontechnology のような比較的新しい学問分野の研究・調査には、確固たる資金提供と、複数の学問分野からの献身的な学者グループの存在があること	10454
45	データを収集するための研究方法が多数存在しますが、研究のトピックと外部環境によって決定されるべきであり、2つ以上のメソッドの組み合わせが考慮されること	10458
46	ジェロンテクノロジーと社会的関係の関係を十分に調査していること	10461
47	技術は社会的な関係性を規制するため、科学的により深くこの問題を掘り下げること	10462
48	身近な家族や友人をサポートする介護者の興味やモチベーションにテクノロジーを活用し、強化する為の調査をおこなうこと	10463
49	データ収集デバイスは目立たず、威圧的ではないこと。見えないようにする事も必要	10479
【(d) 高齢者と介護者の視点】		
50	個人的な意味、自己成長、自己管理の可能性を探ること。また、高齢者の生活を豊かにすることを目的として、他の前向きな発展と状態を探ること	10488
51	高齢者の環境での人々による観察は、一般開業医および/または訓練された老年学者によって補完されること	10500
52	地理的に離れている場合はジェロンテクノロジーの可能性を模索してみること。また、テクノロジーは高齢者の新しい社会的接点を築くのに役立つことにも注意が必要	10503
53	高齢者の可能性を過小評価してはならず、技術的であろうとなかろうと、支援を必要とする仲間の人間として彼らの特徴づけるような固定観念化をしないこと。また、高齢者の能力を再確立、維持、および促進するためのアクションは、最初に「対面で」促進すること	10506
54	商品やサービスを有効に活用するための、公式および非公式のヘルパーによる補助的措置、トレーニングプログラム、ガイドなど構造的なサポートを準備すること	10534
55	新しいテクノロジーはしばらく十分な安全を確保するとは限らないため、使用されていた「ローテク」ツールは時期尚早に廃棄されるべきではないこと	10539
56	信頼できる情報源を使用すること	10549

(6) 10 tips on signage for dementia (DSDC,2017)

No	項目	章
1	認知症の人々にとってどれほど読みやすいか、視覚障害のある人々にとってどれほど読みやすい書体（欧文書体の場合、ヒゲの無いサンセリフ書体）を使用していること	1. Types of signs
2	以下 3 つの要素の組み合わせのサインであること ① 方向や地理情報を示すこと	1. Types of signs
3	② 特定の階やフロアー、領域やスペースの情報を示すこと	1. Types of signs
4	③ 特定の部屋やスペース名を示すこと	1. Types of signs
5	すでに設置されているサインと組み合わせて、建物のレイアウトをよく観察すること	2.Planning and preparation
6	デザインが有用な情報を強調するだけでなく、混乱を避けるために、重要ではなく有益でない情報の範囲を減らすこと	3. what should you sign?
7	サインは、それに最も依存する可能性が高いオーディエンスに合うように設計する必要がある	3. what should you sign?
8	認知症のある方はよく行く場所の行き方を忘れてしまうので、通常は独立心を維持するために、方向や地理情報に重点を置いていること	3. what should you sign?
9	「家に帰りたい」と感じている方の遭難を減らすため、必要に応じて非常時以外の非常口サインは省略されていること	3. what should you sign?
10	可能であれば、言葉をサポートする適切な絵文字を含めること	3. what should you sign?
11	可能であれば、建物全体のすべてのドアにトイレカラーなど一貫したシグネチャカラーを使用して識別を強化すること	3. what should you sign?
12	スタッフルーム、荷物置きスペース、制御室などの不必要な部屋の入り口は、注意が引かれないうにあなたは背景の壁に合うようにドアとフレームを塗られていること	4. What you might want to consider not signing
13	看板は明確で簡潔であること。装飾は通常含まれるべきではない	5.Legibility and type-styles
14	一貫性のある、統一されたサインデザインであること	5.Legibility and type-styles
15	装飾がないシンプルなサンセリフ書体を使用していること	5.Legibility and type-styles
16	セリフ（書体のヒゲ）、筆記体、斜体、装飾、要約または縦や横に拡張した書体は使用しないこと	5.Legibility and type-styles
17	【欧文の場合】すべて大文字、またはすべて小文字の表記を使用しないこと	5.Legibility and type-styles
18	【欧文の場合】文頭は左寄せにすること	5.Legibility and type-styles
19	【矢印の表記について】左向きの矢印はテキストの左側、右向きの矢印は関連テキストの右端に表記すること	5.Legibility and type-styles

20	文字の大きさと看板が見える距離から理想的な寸法を知るための手引き (Diagram 8) を参考にすること	5.Legibility and type-styles
21	色調の間に LRV 値 (光反射率値) が 30 ポイントかそれ以上の差にすること	6.Colour and Contrast
22	塗装の仕上がりはマット仕上がりであること	6.Colour and Contrast
23	理解、読みやすさ、明快さを強めるために、物理的にさわれるサイン形態であること	7. Form and finish
24	看板がドアに配置されているか、イラスト入りの要素を含んでいる場合、そのサインは手で触れる触覚的なものであること	7. Form and finish
25	サインの設置ポジションは、床面から看板の付け根までの距離は 1200 mm であること	8. Positioning
26	ドアが開いたままでも何の部屋か分かるように、ドアに設置するサインはもちろん、ドアハンドル側に隣接する壁に取り付けられた追加サインを推奨 (床面から看板の付け根までの距離は 1200 mm)	8. Positioning
27	容易に隠れてしまわないよう、また気づきやすくするよう、大きいフォーマットで高品質なサインであること	8. Positioning
28	写真よりイラストやピクトグラムの方が触覚的にデザインしやすい	9. Images, pictures and pictograms
29	イラストやピクトグラムにどんなオブジェを描写するかを決める際には、ユーザーの年齢と文化的背景を考慮すること	9. Images, pictures and pictograms
30	イラストやピクトグラムは認識されやすいオブジェであること トイレという言葉よりは、トイレのイメージ、またはより男女のヒトシンボルが好まれる	9. Images, pictures and pictograms
31	目立つビジュアルで廊下を狭めて見せたり、落とし穴の危険になったりしないように、配慮すること。 森林シーンや壁紙の本棚などは避けること	10. Way-finding and landmarking
32	画像、特別な家具、彫刻、またはその他の興味深いものを配置する事で、場所の認識、空間の理解を改善するのを助けることができる	10. Way-finding and landmarking

(7) Products for dementia (DSDC,2019)

no.	項目
1	製品の目的を簡単に識別できること
2	尊厳を与え、幸福を促進するデザインであること
3	直感的なデザインであること
4	音、視覚、触覚、匂い、味を考慮に入れること
5	継続的な改善という概念を中心に、デザインを進化させること
6	痛みや不快感を言葉で表現するのが困難な場合を想定すること
7	自然で慣れ親しんだ動きに似ていること
8	安全の設計は控えめであること
9	親しみやすさがデザインされていること
10	使いやすさがデザインされていること
11	控えめな（目立たない）安全性がデザインされていること
12	明確な指標があること
13	プロダクトの仕様を作成する段階で、認知症にやさしいデザインの要素をつたえること

(8) 『認知症にやさしい環境デザイン』

「認知症にやさしい環境デザイン」では、その中で設計された認知症デザイン鑑査ツール（Dementia Design Audit Tool）が紹介されている。鑑査ツールは施設や住空間の計画・設計時のチェックリストとして、建物内のカバーすべき11項目（入り口・廊下・導線案内・エレベーター、ラウンジ・エリア、食事室等）が345のチェックポイントで構成されている。

また、認知症にやさしい施設・地域の設計のために実現すべき重要な原則として、以下の6つを提示している。

1. 馴染んでいる
2. わかりやすい
3. 特徴がある
4. アクセスしやすい
5. 快適である
6. 安全である

2 章

認知症のある方ご本人視点によるデザイン課題の検証

1 目的と概要

認知症のある方の生活のしづらは一人一人異なり、またその背景にはさまざまな背景がある。

アルツハイマー型認知症、レビー小体型認知症、脳血管性認知症、前頭側頭型認知症などの疾患による心身機能の障害は、一般的には中核症状、行動・心理症状と説明されている。しかし、この症状の分類と表現はあくまで医療者・介護者側の視点が強く、認知症のある方の心と体にどのようなことが起きているのかを理解することは困難であり、研究の蓄積も乏しい。

本章では、1 章で実施・抽出した認知症にやさしいデザイン要素 682 項目を、認知症のある方ご本人のフィールドワークおよびインタビュー、専門リサーチャーによるフィールドワーク、先行研究結果を活用し、認知症のある方ご本人の困難という視点で検証し、40 のデザイン課題へと整理・統合した。

2 認知症のある方ご本人へのインタビューおよびフィールドワークによる社会環境課題抽出

2-1 参加対象者と方法

(1) 参加対象者

認知症未来共創ハブ (<https://designing-for-dementia.jp/>) の当事者インタビューに協力くださり、共創プロジェクトへの参画に同意頂いていた方、認知症のある方のパートナーから紹介を受けた認知症のある方 6 名に依頼した。実施にあたっては本調査研究の趣旨を説明し、協力の同意を得た。

no	お名前	性別	年齢	診断名	居住地
1	A さん	女性	58	アルツハイマー型認知症	愛知県
2	B さん	男性	67	前頭側頭型認知症	東京都
3	C さん	男性	65	アルツハイマー型認知症 脳血管型認知症か不明	東京都
4	D さん	男性	55	アルツハイマー型認知症	東京都
5	E さん	男性	67	アルツハイマー型認知症	東京都
6	F さん	男性	62	前頭側頭型認知症	東京都

(2) 調査の方法

参加者である認知症のある方が、それぞれのご自宅をスタート地点とし、ゴール地点である東京都千代田区神保町のイシュープラスデザインオフィスまで同行スタッフとともに移動する。

自宅での準備、駅・バス停までの様子、駅のなか、車両のなか、乗り換えの様子、駅の出口からゴール地点まで、街を歩く中でどのようなことに困りごとや障壁を感じるのか、周囲や環境をどう見て・どう感じたかを記録する。

記録方法は、同行するスタッフが写真を撮影してコメントを加え、スマートフォンアプリ「c-mapper (シーマッパー)」に掲載する。「c-mapper」は写真や動画、ウェブ情報などで自分のオリジナル地図を作って友達と共有できるアプリで、今回は同行するスタッフがそれぞれアカウントを作成し地図をシェアすることで、参加者全員がそれぞれどのような場所で何に困ったかという内容を地図上で写真により共有することができた。

ゴール地点到着後、参加者とスタッフが移動中に感じたこと、どのような場面で困りごとに遭遇したかについて c-mapper を用いて全員で発表・共有した。

なお、本調査は認知症未来共創ハブと慶應義塾大学大学院システムデザイン・マネジメント研究科神武研究室の共催という位置づけで実施した。

2-2 調査内容・結果

【困難①：文字情報の多さと分かりにくさ】

今回ご協力いただいた6名のうち4名は、ホームを探して電車に乗る時、乗り換えの時、駅出口を探す時に、頭上や壁の案内板を見て行動した（図1）。しかし、文字情報が多すぎて、自分の欲しい情報を見つけるのに時間がかかってしまう。

また、A7出口を探している時に「A6～A9」という表示があると（図2）、この中にA7は含まれるのかどうか、直感的に分かりにくいという声もあった。

うち2名は、案内板を自分で理解する事は難しい様子で、同じ認知症のある方でも、反応が大きく異なった。



（図1）



（図2）

【困難②：矢印の多さと分かりにくさ】

頭上の案内板に文字情報が多いのに加えて、矢印の数も多く（図3）、分かりづらさを感じたという声が多く挙がった。

また、写真右のように一番上に矢印があり、その下に情報があるレイアウトの場合（図4）、矢印と情報が結びつかないという意見もあった。



（図3）



（図4）

【困難③：情報をさえぎる障害物】

やっとの思いで情報を見つけ出し、行った先が工事中により出口封鎖になっていたり、大きな柱が邪魔をして出口サインが見えない状態になっていたりすると（図 5）、困惑状態になる。

仮にそこが初めて行った場所の場合、認知症のある方にとっては大きな不安になってしまう。特に C さんは初めての場所に移動する際は緊張しているため、苦労して到着した場所でさらに嫌な思いをすると、その場所そのものが嫌になってしまう事があるということだった。



（図 5）

【困難④：幅が狭い通路】

身体の左側の認識が弱い A さんの場合、ホーム通路の幅が狭いと、人や柱などに気づきにくく、特に左側にすれ違う人が居る場合は注意が必要になる。電車と人が行き交うホーム（図 6）や新幹線の座席通路は、パートナーに手を引いてもらいながら進まなければならないポイントであることがわかった。



（図 6）

【困難⑤：遠いエレベーター】

エレベーターに関しては、2つ問題があった。ひとつは、駅構内やホームのエレベーターサインの表示が、小さく分かりにくい事。もうひとつは、駅のエレベーターは大抵ホームの端に設置されている為に、狭いホームの端から端まで、行き交う電車と歩いてくる人に気をつけながら、歩かなければならないことである（図7）。駅のエレベーターは、認知症のある方にとって、気苦労と体力消耗が同時発生する難所である。



（図7）

【困難⑥：降車駅・乗り過ごし】

参加者は、目的の駅に到着した事を自分で確認して降車準備体制に入れる方、同行者とおしゃべりが盛んになってしまい慌てて降車した方、何度もスタッフと駅名を確認しても最後に降りる駅が分からなかった方と降車する状況は実に様々だった。インタビューからも、自身が降車する駅がわからなくなるという困りごととはよく聞かれた。そのため、車内の案内表示は非常に頼りにされている（図8）。



（図8）

【困難⑦：階段・エスカレーター】

認知症のある方にとって、階段とエスカレーターは目線を足元に集中しないと上り下りが難しく、特に下りは困難を感じる人が多い（図 9）。

また、同じ光景が続くビル内の階段では、自分がいま何階に居るのが分かりにくく不安を感じてしまうケースもある。Aさんは左側の認識が弱い為、階段を降りる際、右側の手すりを持つことしか選べない。すれ違う人にぶつかることを避けるため、写真（図 10）にある様な左右使える手すりがないと困ってしまう。



（図 9）



（図 10）

10)

【困難⑧：Suica や Pasma を使った乗口・改札口】

バスや電車に乗る際は、IC カードをどこにかざすか分からないことがあったり（図 11）、カードをかざす場所は分かっても、必要な IC カードを出し間違える事もある。間違えた時はエラー音が鳴るので、他のカードをタッチして改札を通過している。

また、Aさんの場合は新幹線の切符をどこに挿入して良いか分からず、パートナーがいつも 2 人分の切符を通して自動改札機を通過している。まず 1 人目のきっぷを入れてゲートが開き、ゲートが開いているうちに後ろに手を伸ばして 2 人目のきっぷも入れるという方法だが（図 12）、新幹線の自動改札機は距離が長く、今回は難しかったため、駅員のいる窓口で相談して改札を通過した。しかし、日頃は窓口がいつも非常に混んでいて、そこを通るのに時間もかかるため、課題だと感じているということだった。



（図 11）



（図 12）

【困難⑩：まっすぐ歩く】

Aさんの場合、一般車道の歩道は幅が狭い上に、段差や斜めになる箇所がありまっすぐ歩くことが難しいため、いつも車道を歩いている（図13）。通り過ぎる車に気をつけながら道路を歩くのが、Aさんの日常である。

また、Bさんは歩く速度がゆっくりである為、突然人混みに巻き込まれると戸惑い、横断歩道で反対から向かってくる人を避けながら歩く事を苦手と感じていた。



（図13）

＜当日参加されたご本人の感想＞

- ・東京駅は特別に人が多く、スピードが早いので、大変こわい。高齢者向けのスローラインがあるなど、違うペースの人達への配慮が欲しい
- ・バリアフリーなどに力を入れていかなければならないとずっと言われているが、なかなか実現していない。バリアを無くしていくことの重要性を改めて感じた
- ・認知症がある事を周囲に伝えられないので、見えない障害を持つ人が自分からSOSが出せる方法があると良い
- ・ほかの認知症のある方の困難を共有してもらうことで、皆でそれを改善しようと、ポジティブな方向に向かうことができると感じる。

3 デザインリサーチャーのフィールドワークによる

社会環境課題抽出

3-1 調査方法

デザインリサーチの専門家である名古屋芸術大学水内智英准教授（本調査事業検討委員）に依頼し、リサーチャー10名により以下のフィールドワークを実施した。

「住宅」「交通機関」「スーパー・小売店舗」「レストラン」という4つのフィールドを観察し、認知症のある方にとって困りごとが生じる可能性がある社会環境要因を発見した。

3-2 調査内容

<住宅>

場所	どのようなことに困るか、わかりづらいと考えられるか
洗面所	化粧水美容液ハンドソープや洗顔料は中身が見えにくいもしくは見えないので間違えて補充をしてしまう可能性がある
洗面所	家族の歯ブラシを一箇所にまとめて入れているため、どれが誰のものなのか分かりづらい
台所	フライパンなどの調理器具が重なっているので距離感が掴みにくく、落としてしまう可能性がある
お風呂のボタン	浴槽とシャワーの温度2種類が表示されているので、どちらが何の温度を指しているのかがわかりづらい
お風呂のボタン	押しボタンが少し硬めなので、押すときにかける力加減が難しい
玄関の靴	似たような色や形の靴があり履き間違えてしまいそう
玄関の靴	靴紐と靴の色が同じだと靴紐がわかりにくい
玄関のタイル	六角形が集まっていて、蜂の巣のように見える
玄関の鍵	よくある形の鍵だが、施錠できているのかどうか見ただけでは判断しづらい
玄関の傘立て	一つの傘立てにいくつもの傘が入っていて、どれが自分のものかわかりづらい
部屋の引き戸	引き戸の場合、両手がふさがっているとドアが開けにくいのではないかと
ラジオのボタン	文字が小さく細いため、使いづらい
プリンターのボタン	どのボタンがどの機能を果たすのかがわかりづらい
テレビの前	家電のコードがまとまっていて、どのコード何に対応して何のために使うのかわからず、混同してしまう
電気のスイッチ	一箇所に複数の電気のボタンがあり、どのボタンを押すとどの電気1がつくのか把握できない
wifi ルーター	作動時はランプが点滅しているため、正常な状態かどうか判断しづらい
居間の電気	1回ずつ紐を引っ張ることで電気の明るさを調節しなければならず、ちょうどよい明るさにするために何回も操作が必要
居間のペン立て	長いものの中に短いものもあるので、取り出しにくく戻しにくい
居間のペン立て	種類がバラバラに入っているため選ぶのに時間がかかる

扇風機の操作ボタン	本体の色とボタンの似ていているため、押しづらい
-----------	-------------------------

<交通機関>

場所	どのようなことに困るか、わかりづらいと考えられるか
駅のホーム	情報が多い上、2~3分おきに電車がくるので落ち着かない
駅のホーム	駅の案内表示は、距離と場所を把握しづらい
駅のホーム	自販機にクリームや甘さを選択できるボタンがあるが、情報が多いため選択しづらい
駅の階段	幅が狭く、滑り止めのドットがあるので距離感が取りづらい
駅の階段	階段に書かれている広告は遠目に見た人が驚いてしまうのではないだろうか
駅の改札	改札に貼ってある時刻表は情報が多く、把握しづらい
駅の改札	地下鉄の路線を色で種類を示しているが、どの地下鉄が何色かわかりづらい
駅の改札	場所がわかりやすいように矢印で場所を表示してあるが、矢印が多すぎて結局どうやって行ったらいいのかわかりづらい
駅の改札	方角のわからない地図に矢印が書かれていて、示している場所がわかりづらい
駅の緊急電話	緊急時に使用する緊急電話だが、扉の開け方がわかりにくく使用しづらい
駅の緊急電話	横から見るとコインロッカーのように見え、場所も隅っこにあり隠れてしまっているため緊急電話の存在がわかりづらい
電車内	電車の行き先がどこにも表示されておらず、もし寝てしまった時に、今どこなのか分からない。アナウンスを聞き逃してしまうと判断する方法がない
電車内	車内の床に光が反射して、昼間は特に席の下が影になって席だけ浮かんでいるように見えてしまう
地下駐輪場への階段	地下に続く階段が暗くなっているので、段差が見えづらい
駐輪場	精算機の使い方の説明や注意点がいたるところに書いてあり、どの手順を踏んだら良いかわかりづらい
駐車場	車を正面から見ると顔のように認識してしまい、見るたび・視界にはいるたびに想起してしまう
バス車内	バスの降車ボタンはどこを押すのかわかりづらい
バス車内	バス車内の表示に路線図などの掲示がなく、あといくつで降りるか分からない。
マンションの入り口	避難経路マップは部屋の名前がないため、わかりづらい
路上	標識が全て同じ色・同じような形のため、車の走行速度のことも考えると判断しづらい
路上	自販機の広告は情報が多く、買おうとしていたものがなにか忘れてしまうのではないか
路上	車道と歩道が全く同じ色なので、どこを歩いたらいいかわかりづらい
路上	舗装中の道路に書かれている文字が目について気が散ってしまう
路上	引きなおしたばかりの新しい横断歩道の白線だけ浮かんでいるように見え、道が少し盛り上がっているように感じる
路上	道路幅が急に広がると視野が広くなり、不安な気持ちになる
交差点の信号	歩行者用の信号が車用の信号の後ろに隠れていて認識しづらい

<スーパー・小売店舗>

場所	どのようなことに困るか、わかりづらいと考えられるか
ドラッグストアの陳列棚	似たような色や柄の商品が隣同士に並んでいて、取り間違いや戻し間違いの可能性はある
コンビニの陳列棚	コンビニの陳列はあらゆるものが横並びになっており、スーパーのように場所が提示されているわけでもないため、探しているものを見つけづらい
スーパーの入り口	チラシの情報が多すぎてわかりにくい
ショッピングセンターの陳列棚	商品が山積みになっており、一つ一つの商品やポップの色彩が強いため、店内に入った時に圧倒されてしまう
ショッピングセンターのレジ	クレジットカードやポイントカードが利用可能であっても、カードの種類が多すぎる上に、掲示されている案内の情報が多すぎて混乱を招く
ショッピングセンターのゴミ箱	文字で缶、ビン、ペットボトルを分別が書かれているが、文字の色や入れ口の形が全く同じため、どこに何を入れて良いのかわかりづらい
ショッピングセンターの床	床に黒い線の模様のようなものがあり、溝に見えてしまう
ショッピングセンターの床	矢印のような模様が左右に交互にはめ込まれていて、まっすぐに歩きづらい
ショッピングセンターの床	床がドット柄になっており、商品をかけてある支柱が浮かんでいるように見える
ドラッグストアの床	床の柄が白黒で格子になっている。白色だけ浮いて見えるので至る所に穴が空いているように見え、歩きづらい
書店の本棚	背表紙の文字だけ並んでいて、目当ての書籍がみつけない
コンビニのコーヒーメーカー	全体が黒色に統一されており、商品の写真がどれも似ているため、どのボタンを押すべきかわかりづらい
コンビニのコーヒーメーカー	テキストが多く、説明を読んでいるうちになにを飲もうとしていたか忘れてしまうのではない

<レストラン>

場所	どのようなことに困るか、わかりづらいと考えられるか
レストランの入り口	スライド式ドアは取っ手を横にスライドしなければ開かないのだが、取っ手の色も見づらく、動作を迷わせてしまう
レストランの床	木目のような模様が描かれたふかふかした絨毯で錯覚を起こしそう
レストランのテーブル	調味料がいくつか重なって並んでいて同じような容器に入っているため、目当てのものを見つけづらい
食卓	複数本ある箸の長さや色がだいたい同じため、どれがどれとペアなのかわかりづらい

4 関連先行研究のレビュー

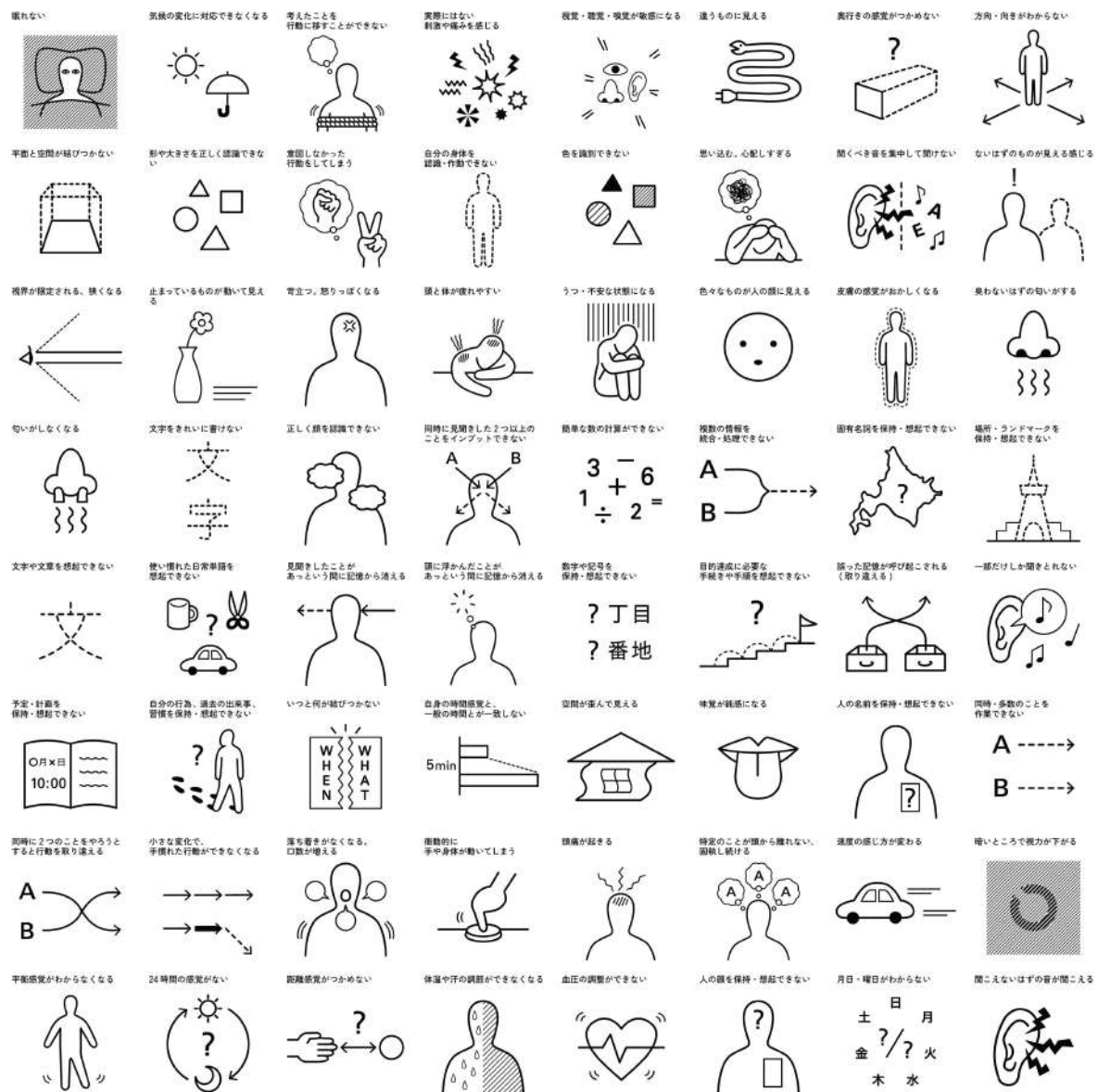
認知症のある方で本人のインタビューに基づき、認知症のある方の生活課題と心身機能障害の構造化に取り組んでいる研究として、イシュープラスデザインも参画する認知症未来共創ハブが推進する「認知症当事者ナレッジライブラリー※」があげられる。

※内閣府・戦略的イノベーション創造プログラム（SIP）「認知症の本人と家族の視点を重視するマルチモーダルなヒューマン・インタラクション技術による自立共生支援 AI の研究開発と社会実装」の成果の一部であり、ウェブサイトで公開されている。

<https://designing-for-dementia.jp/database/>

その研究成果の一つである 64 の心身機能障害は、認知症のある方本人の視点により、認知症の方が抱える課題を構造的に整理したものであり、本研究の趣旨と極めて近いこと、デザイン課題の評価・検証のために活用した。

64 の心身機能障害は以下の通りである。



たとえば、認知症のある方が着替えをするとき、服の袖にスムーズに腕を通すことが難しく、着替えに膨大な時間がかかる場合がある。「服の着方を忘れてしまったのでは？」と捉えられることもあるが、その原因を詳細に聞き取ることによって、その背景にある心身機能障害が見えてくる。

調査対象者によって、「ハンガーにかかった服に手を伸ばしてみるものの、距離感がつかめずなかなか服を手にとることができないから」「奥行きの感覚がつかめないため、どこに腕を通したら着られるのかわからない」「どうにか袖に手を通っても、途中で引っかかってしまい、どの方向に手を伸ばせばいいのか困ってしまう」「自分の腕の感覚や動かし方がわからず、途中で動作が止まってしまう」などの回答が異なる。

こうした日常生活において抱える生活課題の背景にある心身機能の障害を体系的に整理したものである。

5 デザイン課題の抽出と構造的整理

5-1 分析方法と概要

1 章で抽出した 682 のデザイン要素を以下のステップにより、検証し、40 のデザイン課題を抽出した。

step 1 当事者インタビュー&フィールドワーク結果による検証

本章で行った認知症のある方のインタビュー・フィールドワーク（2 章 2 節）の結果に基づき、全 682 要素を検証し、日本の認知症のある方への適合性、有用性の視点で精査・分類した。

step 2 デザインリサーチ視点による検証

先行研究で明らかになっている日本における認知症当事者が抱える 64 心身機能障害（2 章 4 節）の視点で、全 682 要素を検証し、日本の認知症のある方への適合性、有用性の視点で精査・分類した。

step 3 デザインリサーチ視点による検証

デザインリサーチャーによるフィールドワーク（2 章 3 節）の結果を受け、日本の認知症のある方が抱える生活環境における有用性、適合性の視点で全 682 要素を精査・分類した。

5-2 40 のデザイン課題

以上のプロセスを通じて生まれたデザイン課題が次の 40 である。

それぞれの 40 課題に紐づく 64 の心身機能障害および関連する当事者の声は先述の認知症未来共創ハブ「当事者ナレッジライブラリー」のデータを活用している。

デザイン課題 1 刺激とならない優しい色を選択する

該当する心身機能障害	当事者の声
 視覚・聴覚・嗅覚が 敏感になる	・ 3D やキラキラした映像のテレビは眩しく感じる

デザイン課題 2 刺激となる眩しい光を抑える

該当する心身機能障害	当事者の声
 視覚・聴覚・嗅覚が 敏感になる	・ 朝カーテンを開けると太陽光が眩しく、目に刺激を感じる ・ 周囲が突然明るくなると、痛みとして感じる

デザイン課題 3 年齢・活動に適した十分な明るさを確保する

該当する心身機能障害	当事者の声
 暗いところで視力が下がる	・ 暗い所で視力が落ち、原稿が見えにくくなる。昼間は見えていたのに、夜は見えなくなった

デザイン課題4 刺激となる騒音や音の反響を避ける

該当する心身機能障害	当事者の声
 視覚・聴覚・嗅覚が敏感になる	・普通のボリュームで家族がテレビを観ていても、音に敏感であるため、うるさく聞こえる ・バスのカラオケマイクのハウリング音に敏感になり、頭の前頭頂部が締め付けられる感覚がして苦しい ・聴覚が過敏になり、街でふいに音が襲いかかってくる感覚がある
 聞くべき音を集中して聞けない	・雑音が様々ある場所で1つの音に集中するのは難しく、すぐ疲れてしまう。脳が疲れると何も聞きたくなくなる ・人混みにいると、周りの声が全部入ってきて、聞きたい声を聞き分けることが難しい ・喫茶店などにいるとき、自分の周りの音や人の話し声、音楽が大音量で耳に入ってくる
 一部だけしか聞きとれない	・疲れている時、居酒屋で人と話していると雑音ばかり耳に入り、目の前の人の言葉が聞き取れなくなる時がある

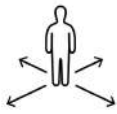
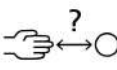
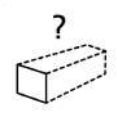
デザイン課題5 刺激となる強い匂いを避ける

該当する心身機能障害	当事者の声
 視覚・聴覚・嗅覚が敏感になる	匂いに敏感で、電車の中で人の汗の臭いがきつく感じる

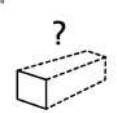
デザイン課題6 適切な温度を保つ。気候の変化に対応する

該当する心身機能障害	当事者の声
 体温や汗の調節ができなくなる	・夏でも汗をかかず、熱がこもって発熱する ・体調が急に悪くなり、ドタキャンをしてしまうのではないかと心配になり、約束をすることをためらう
 気候の変化に対応できなくなる	・気温の変化に対応することが難しく、冷房や寒さに弱くなったり、寒暖差で体がぐったりする ・寒さや暑さに敏感になり、散歩に行けない ・外気が暑いのにダウンを着ることがある

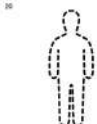
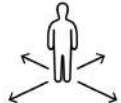
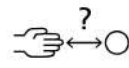
デザイン課題7 動きを妨げない、進路を塞がない

該当する心身機能障害	当事者の声
 方向・向きがわからない	・美術館で複数の展示が開催されていたり人が多いと、見たい展示がどこか、どこを歩いているのかわからない
 自分の身体を認識・作動できない	・階段の境目がわかりにくくなるため、どこに足を下ろしていいかが難しい ・人混みやざわざわしているところは、人とぶつかることを避ける自信がない ・かかとの感覚がつかめなくなり、下りの階段ではかかとが引かかってしまうため、段差が高いと不安になる
 距離感覚がつかめない	
 奥行き感覚がつかめない	

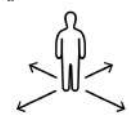
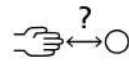
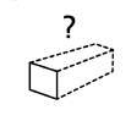
デザイン課題8 動きに負担がかかる傾斜や段差を避ける

該当する心身機能障害	当事者の声
 自分の身体を認識・作動できない	・階段の上り下りが大変に思う。段差を把握することに一苦労する ・エスカレーターにパッと乗れない。速度、段差との距離感が掴みにくい。速度が遅い方なら乗れる ・階段の境目がわかりにくくなるため、どこに足を下ろしていいかが難しい ・階段を降りるときは前に転んでいくような感じがする
 方向・向きがわからない	
 距離感覚がつかめない	
 奥行き感覚がつかめない	

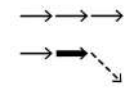
デザイン課題9 強い力を必要としない

該当する心身機能障害	当事者の声
 自分の身体を認識・作動できない	・ヨーグルトの蓋を開けることが難しい。なかなか開けられず疲れてしまう ・洗顔フォームを絞るのが難しい。手のひらに上手にのせることができない ・ペットボトルを開ける時、キャップを外せない。回す方向や力の入れ方がわからない ・握力と筋力が落ちていて2ℓのペットボトルを持つことが難しい
 方向・向きがわからない	・はさみの持ち手に指をいれることができて、紙とはさみをどう動かせばいいのかわからず、切ることが難しい
 距離感覚がつかめない	・自転車のブレーキが握れず、爆走してしまう
 奥行き感覚がつかめない	

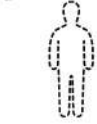
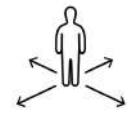
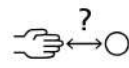
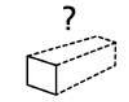
デザイン課題 10 細かい動きを必要としないこと

該当する心身機能障害	当事者の声
 自分の身体を認識・作動できない	・料理をする時、うまく包丁が使えない。同じ形にしたり細かく切ることが難しい ・掃除をする時、部品をあわせて掃除機を組み立てるのが難しい - 掃除機、スマホの充電など、コンセントを穴に挿すのが難しい ・ガラケーのボタンを想定通りに押したと思っても押す位置がずれる。その都度直すためメール新規作成が難しい ・メールが来てもうまく文字を打てない、返信が難しい
 方向・向きがわからない	
 距離感覚がつかめない	
 奥行き感覚がつかめない	

デザイン課題 11 十分な量や時間を用意する

該当する心身機能障害	当事者の声
 小さな変化で、手慣れた行動ができなくなる	・レジで自分の後ろに人がたくさん並ぶと焦ってしまって落ち着いて小銭が出せない ・新しい場所に行くことや新しい何かをすることへの対応力が下がったように感じて疲れやすい ・決まったスーパーではないと商品を探すときにキョロキョロしてしまい疲れる
 目的達成に必要な手続きや手順を想起できない	・小銭の計算ができなくなって一万円を出す ・電車の乗り換えがわからず、困る ・仕事で一度も忘れたことのない手順がわからなくなった
 落ち着きがなくなる。口数が増える	・初めての場所に行くと落ち着かなくなる

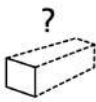
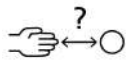
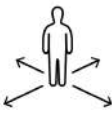
デザイン課題 12 支援者が付き添える十分な広さがある

該当する心身機能障害	当事者の声
 自分の身体を認識・作動できない	・ジムのときに着替えができない。大変で、ジムに行くのをやめた ・メイクを自分ですることが難しい。自分の手を顔のどこに置いて動かせばいいのかわからない ・おやつを食べる時、お菓子の袋を開けることが難しい。両側に引いて開けるのも前後に破って開けるのも難しい
 方向・向きがわからない	・外が見えない地下鉄では、乗る電車を間違えたらどうしようと不安になる。逆方向に乗り間違えることもある
 距離感覚がつかめない	・着替えが難しくて時間がかかる。服のどこを持てばいいのか、どこに手を通すかわからない ・ジムのときに着替えができない。大変で、ジムに行くのをやめた ・スリッパや靴を履くとき、左右両方あっても片方か、自分の片足しか認識できず、一方を履き忘れる ・食事の時、持ち方、切り方、口への運び方を考えないと上手く食べられない。常に考えながら食べるので疲れる
 奥行き感覚がつかめない	・買い物の時、買い物かごをとることが難しい ・買い物の時、購入したものの袋詰めが難しい。袋の開け方がわからない。中に入れたと思っても入っていない ・買い物の時、バッグの中に手を入れることが難しく、バッグから上手に財布を取り出せない

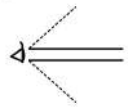
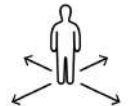
デザイン課題 13 休憩のための時間や空間を確保する

該当する心身機能障害	当事者の声
 頭と体が疲れやすい	・業務開始から時間が経つにつれて集中力が低下し、頭が痛くなる。計算能力も低下する ・理由がわからず発作のように体調が悪くなる。ストレス、疲れ、低気圧などが引き金になることもある ・移動中、目にする情報が多すぎると混乱し、とても疲れる ・美術館で他の人と一緒に動いて鑑賞すると、自分が今なにを見ているのかわからなくなって不安になる ・新しい環境に行くとぐっと疲れやすいという感覚があり、徐々に重くなっている ・新しい場所に行くことや新しい何かをすることへの対応力が下がったように感じて疲れやすい

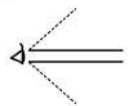
デザイン課題 14 大切な情報は色やサインでわかりやすく伝える

該当する心身機能障害	当事者の声
 形や大きさを正しく認識できない	・入浴中、シャンプーとリンスなどの区別がつかず、ボディークリームで頭を洗い、髪の毛がゴワゴワになる ・着替える時、靴下を履くことが難しい。上下反対に履いて違和感を感じる ・糸がついている方の裏返しになった靴下を履いてしまう。どちらが裏表がわかりづらい
 奥行き感覚がつかめない	・着替えが難しくて時間がかかる。服のどこを持てばいいのか、どこに手を通すかわからない ・掃除機、スマホの充電など、コンセントを穴に挿すのが難しい ・電車もバスも、ICカードの場所がわかりづらくタッチすることが難しい
 距離感覚がつかめない	
 方向・向きがわからない	

デザイン課題 15 必要な情報を見やすい向き・高さに配置する

該当する心身機能障害	当事者の声
 視界が限定される、狭くなる	・ 仕事で校正作業をしているときに、修正漏れが多くなる ・ 飲食店のメニューが多いと選ぶのがしんどい
 方向・向きがわからない	・ スマートフォンのパスワードの数字の入力が難しい

デザイン課題 16 必要な情報を適切なサイズ・大きさに表現する

該当する心身機能障害	当事者の声
 視界が限定される、狭くなる	・ 小さい文字だと読みにくい。大きい文字なら判別しやすい ・ 飲食店のメニューが多いと選ぶのがしんどい
 暗いところで視力が下がる	・ 暗い所で視力が落ち、原稿が見えにくくなる。昼間は見えていたのに、夜は見えなくなった

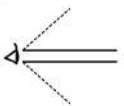
デザイン課題 17 過度に装飾せず、シンプルに表現する

該当する心身機能障害	当事者の声
 文字や文章を想起できない	・ スケジュール帳の数字が探せなくなる ・ 映画の字幕がずっと読めない
 複数の情報を統合・処理できない	・ 多くの情報を俯瞰して把握し、要点を整理することが難しい ・ 「仏」という漢字が一つの字に見えず、「イム」と読む ・ 「伊藤」という名字を「いふじ」と読む
 違うものに見える	・ レジでお会計をしようとした時に、100 円と 1 円を見間違える

デザイン課題 18 言語とビジュアルを併用すること

該当する心身機能障害	当事者の声
16 ? 丁目 数字や記号を保持・想起できない ? 番地	・ 仕事でお客様のマンションに到着したが、部屋番号を忘れ何回も戻って確認する ・ 電話だけで予定を聞くと、なんの予定だったのか思い出せず、目的や時間、場所などが頭に入らない
17 A B 複数の情報を統合・処理できない	・ 味噌という漢字を見て、みそ と認識するのに時間がかかる ・ 近年は乗り入れの電車が複雑なため、電車の色だけで判断して乗るとまちがえてしまう ・ アナログ時計の長針短針を読んで時間を把握することが難しい

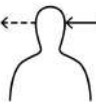
デザイン課題 19 視覚に依存せず、複数の感覚にアプローチする

該当する心身機能障害	当事者の声
18  視界が限定される、狭くなる	・ 小さい文字だと読みにくい。大きい文字なら判別しやすい ・ 飲食店のメニューが多いと選ぶのがしんどい
19  匂いがしなくなる	・ 調理中、どれくらい焼けているのか焼き具合がわからない ・ 料理をしながら、「いい匂いだ」と感じるできない
20  文字や文章を想起できない	・ メールアドレスを正しく入力できず、送信できないことがある。文章も正しく入力できないことがある ・ スケジュール帳の数字が探せなくなる ・ 映画の字幕がずっと読めない

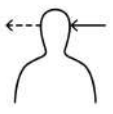
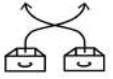
デザイン課題 20 文字や記号以外のランドマークを用意する

該当する心身機能障害	当事者の声
 自分の行為、過去の出来事、習慣を保持・想起できない	・会社の入っているビルの階段で、自分が何階にいるのか、ここが自分の会社のフロアなのか不安になる ・職場の自分のフロアに到着しても、自分の席がわからない ・駅構内で、自分がどこにいるのかわからなくなることがある ・美術館で複数の展示が開催されていたり人が多かったりすると、見たい展示がどこか、どこを歩いているのかわからない ・何度も行った家内の実家に車で向かう途中、全く違う方向に行ったり来たりした ・自宅に帰ろうとするが、同じところを2、3回歩いても戻れない ・図書館で読んだ本をどこに戻せばいいかわからなくなる
 文字や文章を想起できない	・入浴中、シャンプーとリンスなどの区別がつかず、ボディークリームで頭を洗い、髪の毛がゴワゴワになる
? 丁目 ? 番地 数字や記号を保持・想起できない	・仕事でお客様のマンションに到着したが、部屋番号を忘れ何回も戻って確認する

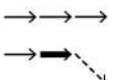
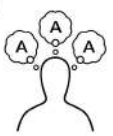
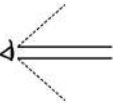
デザイン課題 21 空間や物の中身や機能が外から一目でわかる

該当する心身機能障害	当事者の声
 見聞きしたことがあっという間に記憶から消える	・スーツケースに何を入れたのか分からなくなる。すべて出して並べてみても余計に何が必要か分からなくなる ・戸棚にどんな食器が入っているかわからない。開けてみても戸を閉めたとき何が入っていたかわからなくなる
 自分の行為、過去の出来事、習慣を保持・想起できない	・洋服はどこに何があるのか、タンスを全て開けて見ても分らないので、衣替えをすることが難しい ・扉をあけて中を確認しないと、冷蔵庫の中に何が入っているか全くわからない

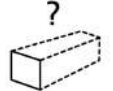
デザイン課題 22 適切なタイミングで複数回情報提供を行う

該当する心身機能障害	当事者の声
 見聞きしたことがあっという間に記憶から消える	・メモを残しても、誰に何の要件で電話をするのか覚えていない ・知人から電話を受けるが話した内容を覚えていない ・今日の予定をすぐ忘れる
 予定・計画を保持・想起できない	・仕事の書類がいつ発送されてくるのかを忘れている ・メモを残しても、誰に何の要件で電話をするのか覚えていない ・工作中、お客さんに電話をすることを忘れる ・職場に何時に出勤するのかを忘れる ・必要な薬を飲むことを忘れる ・前日に考えていた、やらなければいけないことを思い出せない ・スケジュールを覚えられない
 誤った記憶が呼び起こされる（取り違える）	・忘れていたことを無理に思い出そうとすると、全然違うことを思い出し、それを正解だと錯覚する
 いつと何が結びつかない	・スケジュールを覚えられない ・予定を記憶にとどめておくことが難しい

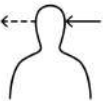
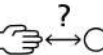
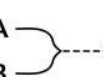
デザイン課題 23 位置やレイアウトを意味や機能に合わせて統一する

該当する心身機能障害	当事者の声
 小さな変化で、手慣れた行動ができなくなる	・歩き慣れた道に、新しい家が建った途端に、見慣れない道だと感じてしまう ・新しい場所に行くことや新しい何かをすることへの対応力が下がったように感じて疲れやすい
 特定のことが頭から離れない、固執し続ける	・昔の見慣れた建物がないとここはどこだろうという感覚になる
 視界が限定される、狭くなる	・立体的に飛び出ている案内看板でなく、壁に貼り付いて表示される案内看板が見つけにくい
 平面と空間が結びつかない	・地図を読むことが難しい。自分のいる場所がわからない ・地図の上下左右が分からず、自分との位置関係をつかむのが難しい
 空間が歪んで見える	・壁が突然、半球状に盛り上がって見える

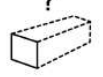
デザイン課題 24 色や素材を意味や機能に合わせて統一する

該当する心身機能障害	当事者の声
 奥行き感覚がつかめない	・マンホールのふたが、穴のように見える ・道の途中で色が変わっているとその部分に注意が向いてしまう

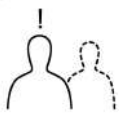
デザイン課題 25 文字の向き・サイズ・書体を統一すること

該当する心身機能障害	当事者の声
21  見聞きしたことがあっ という間に記憶から消 える	・文字を読んでいる、改行があると目が自然に次の行に向かわず、文章が読めない ・スケジュール帳の数字が探せなくなる。週をまたいで、数字が改行しているとわからなくなる ・読書中、1行読み終わっても、目が自動的に次の行に行くことがない。意識しないと同じ行ばかり読んでいる
22  方向・向きがわからな い	
23  距離感覚がつかめない	
27  複数の情報を統合・処 理できない	・多くの情報を俯瞰して把握し、要点を整理することが難しい ・「仏」という漢字が一つの字に見えず、「イム」と読む ・「伊藤」という名字を「いふじ」と読む

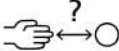
デザイン課題 26 人や障害物との誤認・混乱をよぶ色・模様を避ける

該当する心身機能障害	当事者の声
24  空間が歪んで見える	・壁が突然、半球状に盛り上がって見える
25  違うものに見える	・壁に書かれている模様に気をとられる ・床にあったゴミが、床を這う丸っぽい虫に見える。虫の姿が消えるまで、ゴミだとはわからない
26  奥行き感覚がつかめ ない	・助手席に居て、車が道路の真ん中を走っているように見えない ・車を駐車した時に、左右の車との距離がひどく違って見える
28  平面と空間が結びつか ない	・標識や看板にある、斜めや丸く曲がっている矢印がどこを指しているのか理解できない ・地図を逆さまにするとわからなくなる

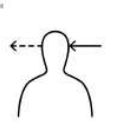
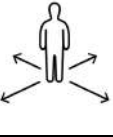
デザイン課題 27 人や障害物との誤認・混乱をよぶ影・光を避ける

該当する心身機能障害	当事者の声
 ないはずのものが見える感じる	・新聞を読んでいるときに、目の前に実際にはいない飛ぶ虫が見える ・運転中に実際にはいない大きな虫が見える道を歩きながら見る猫を、本物かどうかと考え、疲れてしまう
 違うものに見える	・マンホールがあると穴が開いているように見える ・床にあったゴミが、床を這う丸っぽい虫に見える。虫の姿が消えるまで、ゴミだとはわからない
 奥行き感覚がつかめない	・助手席に居て、車が道路の真ん中を走っているように見えない

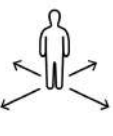
デザイン課題 28 前後左右上下を組み合わせた三次元の動きを避ける

該当する心身機能障害	当事者の声
 自分の身体を認識・作動できない	・ヨーグルトの蓋を開けることが難しい。なかなか開けられず疲れてしまう ・洗顔フォームを絞るのが難しい。手のひらに上手にのせることができない ・洗濯した後、洗濯バサミで服をとめることが難しい ・ペットボトルを開ける時、キャップを外せない。回す方向や力の入れ方がわからない ・おやつを食べる時、お菓子の袋を開けることが難しい。両側に引いて開けるのも前後に破って開けるのも難しい
 方向・向きがわからない	・ハンガーに服をかけようとするスルリと服が落ちてしまう ・はさみの持ち手に指をいれることができて、紙とはさみをどう動かせばいいのかわからず、切ることが難しい
 距離感覚がつかめない	・トイレのふたの開け閉めや、トイレの部屋のスイッチがどこか、ドアをどう締めるかわかりづらい
 奥行き感覚がつかめない	・歯磨き粉、歯ブラシを使用するとき、何をどう取り扱えば良いか、何が何だかわかりづらい ・歯をうまく磨けず、磨き残しができてしまう。口の中で歯ブラシをどう動かすのかわからない

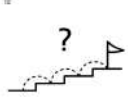
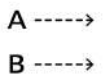
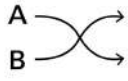
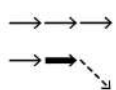
デザイン課題 29 トイレなどの重要施設への動線を確保する

該当する心身機能障害	当事者の声
 自分の行為、過去の出来事、習慣を保持・想起できない	・電車に乗る際、今自分がどこの駅にいるのかわからなくなることがある ・電車の乗り換えがわからず、困る ・記憶に残っている風景と実際の風景が異なり、久々に訪れると別世界の様に感じ混乱し、目的地に辿り着かない
 場所・ランドマークを保持・想起できない	・ランニングをして、道に迷ったらどうしようという不安がある ・電車で移動する際、乗り換える駅だと思い降りたら間違っている ・電車に乗る際、今自分がどこの駅にいるのかわからなくなることがある ・外出時、目的地まで辿り着けないことがある
 見聞きしたことがあったという間に記憶から消える	・新しい場所に行くことや新しい何かをすることへの対応力が下がったように感じて疲れやすい
 方向・向きがわからない	・地図の上下左右が分からず、自分との位置関係をつかむのが難しい ・外が見えない地下鉄では、乗る電車を間違えたらどうしようと不安になる。逆方向に乗り間違えることもある

デザイン課題 30 形・色・配置・サインで、自然と適切な動作を促す

該当する心身機能障害	当事者の声
 目的達成に必要な手続きや手順を想起できない	・郵便局でお金をおろす時、ATM の操作が難しい。どこを押したらいいのかわからない ・お風呂にお湯をためる際、栓をしてフタをするが、最後にお湯張りのスイッチを押すことを忘れる
 方向・向きがわからない	・はさみの持ち手に指をいれることができて、紙とはさみをどう動かせばいいのかわからず、切ることが難しい ・外が見えない地下鉄では、乗る電車を間違えたらどうしようと不安になる。逆方向に乗り間違えることもある

デザイン課題 31 直感的に手順やプロセスを伝える

該当する心身機能障害	当事者の声
 目的達成に必要な手続きや手順を想起できない	・郵便局でお金をおろす時、ATM の操作が難しい。どこを押したらいいのかわからない ・お風呂にお湯をためる際、栓をしてフタをするが、最後にお湯張りのスイッチを押すことを忘れる
 同時・多数のことを作業できない	・駅の案内表示の矢印が多く、目に突き刺さるように感じる。情報量に圧倒され頭がクラクラし、体調不良になる ・移動中、目にする情報が多すぎると混乱し、とても疲れる ・郵便局の振込の手順が多いと途中で混乱して、指の動作が止まったり、操作を間違えたりする
 同時に 2 つのことをやろうとすると行動を取り違える	・郵便局の振込の手順が多いと途中で混乱して、指の動作が止まったり、操作を間違えたりする
 小さな変化で、手慣れた行動ができなくなる	・歩き慣れた道に、新しい家が建った途端に、見慣れない道だ感じてしまう

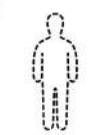
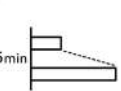
デザイン課題 32 現在の進捗状況が伝わる

該当する心身機能障害	当事者の声
 自分の行為、過去の出来事、習慣を保持・想起できない	・電車に乗る際、今自分がどこの駅にいるのかわからなくなることがある ・完了した仕事は、リストに丸をつけるが、数日後に見た時は、「やり終えた」という記憶がない

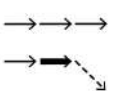
デザイン課題 33 操作の結果、生じることを予見・予測できる

該当する心身機能障害	当事者の声
 目的達成に必要な手続きや手順を想起できない	・郵便局でお金をおろす時、ATM の操作が難しい。どこを押したらいいのかわからない

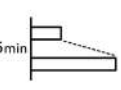
デザイン課題 34 安全確保や適切な利用のために量・時間を最適化する

該当する心身機能障害	当事者の声
 自分の行為、過去の出来事、習慣を保持・想起できない	・トースターでパンを焼いていることを忘れ、真っ黒に焦がす ・コーヒーを入れる時、粉を何杯分入れたか忘れている ・自分で意識してないと、洗濯機に洗剤を何杯入れたかわからなくなる
 自分の身体を認識・作動できない	・洗濯をする時、洗剤を計るのが難しい。蓋に上手く洗剤を入れられない ・自転車のブレーキが握れず、爆走してしまう
 自身の時間感覚と、一般の時間とが一致しない	・電車に乗っていて、自分が思っていたよりも早く目的の駅に到着している ・そうめんが茹でるまでの時間の長さがかわからない ・調理中、どれくらい焼けているのか焼き具合がわからない

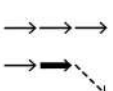
デザイン課題 35 馴染みある見た目や使い方を守る

該当する心身機能障害	当事者の声
 目的達成に必要な手続きや手順を想起できない	・無人レジでの支払いは不安がある ・交通 IC カードの画面操作がわからない ・郵便局でお金をおろす時、ATM の操作が難しい。どこを押したらいいのかわからない
 小さな変化で、手慣れた行動ができなくなる	・歩き慣れた道に、新しい家が建った途端に、見慣れない道だと感じてしまう ・新しい場所に行くことや新しい何かをすることへの対応力が下がったように感じて疲れやすい

デザイン課題 36 時や季節感が感じられる

該当する心身機能障害	当事者の声
 自身の時間感覚と、一般の時間とが一致しない	・今日が何曜日なのか分らない。週の初めなのか終わりなのか考えないとわからない ・時間感覚が薄れて、友人にあっても「久しぶり」という感覚がない

デザイン課題 37 文化的・宗教的な慣習や風習に適合している

該当する心身機能障害	当事者の声
 小さな変化で、手慣れた行動ができなくなる	・新しい場所に行くことや新しい何かをすることへの対応力が下がったように感じて疲れやすい
 頭と体が疲れやすい	・新しい環境に行くとぐっと疲れやすいという感覚があり、徐々に重くなっている
 うつ・不安な状態になる	・やる気がなくなり、ひげ剃りなどの身だしなみを自分で整えることができない

デザイン課題 38 意思を尊重し、出来ることを奪わない

該当する心身機能障害	当事者の声
社会的要因	・会議に出席させてもらえなくなった。説明がないと、自分抜きでいろいろなことが決められてしまうと感じる ・認知症とわかった賃貸のオーナーから賃貸契約の更新を拒否される ・できないことが増えた自分に対して会社の人から駄目出しされたりプレッシャーをかけられたりする

デザイン課題 39 興味関心や役割・目標を引き出すこと

該当する心身機能障害	当事者の声
社会的要因	・自分の年齢と近い人と会える居場所が地域にない ・早期退職したことで、会社の人と食事会を開く機会がなくなり、自炊をしなくなる ・認知症といったことで連絡が来なくなった友人が2人くらいいる

デザイン課題 40 個人の習慣や好みに合わせられる余地を残す

該当する心身機能障害	当事者の声
社会的要因	・散歩は好きだがどこかわからなくなるため、禁止されてしまった ・強制や指示されるがままの介護施設はいい環境であるとは言えないと思う

3 章

商品・サービス提供者側である企業の取り組み実態や開発課題

1 目的と概要

高齢者向け商品・サービス・事業開発および提供はすでに多くの企業が取り組んでいる一方、「認知症」に焦点を当て、商品・サービス・事業開発に取り組んでいる企業は国内ではまだ多くないという現状がある。認知症に関する研究知見が不十分であること、ご本人や家族・支援者との繋がりがなくその視点を取り入れることが難しいことなどが背景にあると考えられる。

本調査では、まず今後日本でサービス・商品開発を進めていく際の参考とすべく、海外において認知症のある方や障害者向け商品・サービス・事業に積極的に取り組む事例を収集し、開発の意図や成果、導入後の課題を調査する。

続いて、認知症を始めとした高齢者領域の事業開発に積極的な企業、現場で認知症の方との接客に関して課題が露見している企業、ダイバーシティを経営テーマとして掲げている企業へのヒアリングを実施する。ヒアリングを通じ、認知症のある方の暮らしの困難に対する企業としての取り組みへの意向や、取り組む際の課題を把握し、消費者対応や商品・サービス開発に結びつけていく仕組みを検討することを目的とする。

また、様々なサービスや商品を開発・提供する企業の認知症への認識、開発の考え方を調査すること、1-2章を通じて得られた認知症のある方の商品・サービス開発の課題（デザイン課題）の仮説を検証することを目的に、認知症のある方ご本人とともに、企業の関係者が「認知症とともにより良く生きる未来」を描き、事業アイデアを発想する共創ワークショップを試行した。なお、ワークショップは認知症未来共創ハブ主催として実施した。

2 認知症のある方向け商品・サービス開発に関わる海外事例の把握

2-1 対象と方法

調査にあたっては、英国スターリング大学が認知症のある方の生活の質を改善することを目的に設立した「認知症サービス開発センター（DSDC | Dementia Services Development Centre）」で紹介されている認知症フレンドリーな事例を含む、イギリス・オランダの事例を中心に、「認知症フレンドリー」をキーワードに認知症のある方向け商品・サービス・事業を WEB サイトや文献等から収集した。

2-2 調査結果

先に示した生活 11 領域別に、調査した事例の分類を行ない、該当する 64 心身機能障害を紐付けた。

衣	タイトル	着装をかんたんにするファッション・ブランド「Able Label」
	内容	ケイティ・エリス氏が、スタイリッシュかつパーキンソン病の祖母が抱える着脱問題を解決してくれる服が無いことから自ら設立したブランド。かぶりものよりも着やすい羽織ものを採用し、細かな作業や強い力が必要なボタンではなくマジックテープを使用。生地とは異なる色のバイアステープをスカートの淵につけたり、コートの内側を鮮やかなチェック柄にすることで、服の形状を分かりやすいデザインになっています。
	事業主体	ケイティ・エリス氏
	国・都市	イギリス・ケント
	開 始 年	2018 年
	出 典	The Able Label (https://www.theablelabel.com/)
	該当する心身機能障害	自分の身体を認識・作動できない 形や大きさを正しく認識できない 距離感覚がつかめない 奥行きの感覚がつかめない 方向・向きがわからない
衣	タイトル	介護施設や病院に出向き、五感で楽しませる「認知症フレンドリー理髪師」
	内容	北アイルランド初の認知症にやさしい出張理髪師レニー・ホワイト氏。彼は、五感に働きかける雰囲気づくりにこだわっており、理髪店のシンボルのバーバーサインや昔の写真を飾り、ジュークボックスからは懐かしい音楽を流し、伝統的な髭剃りやホットタオルの肌触り、ミントコロンの香りを楽しめるようにしています。彼は、アルツハイマー協会でのトレーニング後、この取り組みを開始。2017 年には認知症フレンドリー・アワードを受賞しています。
	事業主体	Lenny the Dementia Friendly Barber
	国・都市	イギリス・北アイルランド
	開 始 年	2017 年
	出 典	Lenny the Dementia Friendly Barber (http://lennythedementiafriendlybarber.com/)
	該当する	小さな変化で、手慣れた行動ができなくなる

	心身機能障害	うつ・不安な状態になる
食	タイトル	決まったレイアウトで自分で食事の準備ができる 「プラッツマット」
	内容	鮮やかな単色印刷ではっきりと皿やカトラリーの配置関係を示した、シリコンゴム製のシンプルなマットです。皿やカトラリーをどこに配置すれば良いのかと不安を感じることなく、自ら食事の配膳に積極的に参加できます。滑りにくく、汚れたら布巾で拭くか、そのまま水を流して洗えるため、食事の準備や片付けする側の負担も軽減できます。毎日の食卓の雰囲気をもより良く、豊かにする立役者となるでしょう。
	事業主体	E2L Products Ltd.
	国・都市	イギリス・モンマス
	開 始 年	2015 年
	出 典	Platzmat (https://www.e2l.uk.com/platzmat/)
	該当する心身機能障害	自分の行為、過去の出来事、習慣を保持・想起できない 視界が限定される、狭くなる 距離感覚がつかめない 方向・向きがわからない
食	タイトル	認知症のある方のためのレシピ本 「Cooking for People with Dementia」
	内容	「認知症フレンドリーなフルコース」ができる程の料理レシピがまとまっている書籍です。飲み込む力が弱い人にも適した料理、フォークやスプーンを使わずに食べられる料理「フィンガーフード」などを、アイコン付きで分かりやすく解説しています。食間に食べられる軽いスナック、ひとつの鍋で調理できる簡単なスープやシチュー、バリエーション豊かなメインディッシュとデザートなどの料理レシピのほか、認知症のある方をサポートする調理器具（強度の高いハケ、スプーン型の電子計量器など）や、食器の下部に取り付けられるノンスリップマットなど、調理や食事に役立つツール情報も得ることができます。認知症のある方の食生活に鮮やかな彩りを与えてくれそうなレシピと、調理方法を紹介しています。
	事業主体	Claudia Menebroecker, Joern Rebbe
	国・都市	ドイツ・ノルダーシュテット
	開 始 年	Cooking for People with Dementia
	出 典	Amazon “Cooking for People with Dementia”
	該当する心身機能障害	自分の身体を認識・作動できない 味覚が鈍感になる
住	タイトル	まるで我が家にいるような安心とアイデンティティをもたらす 「true doors」
	内容	アムステルダムを拠点に、認知症ケアホームの内装を手掛けてきた団体 true doors。彼らは、施設のドアが無機質で同じ見た目ばかりなことが原因で、入居者が自分の部屋がどこか分からなくなってしまうという問題を発見。そこで、入居者それぞれの自宅のドアをシート状にし、施設のドアを自分の個性を表す自宅のドアに変えられるステッカーを制作。この取り組みは成功し、オラ

		ンダで広く知れ渡り、2014 年には「MSDCare Award」を受賞しました。
	事業主体	true doors
	国・都市	オランダ・アムステルダム
	開 始 年	2014 年
	出 典	true doors (https://www.truedoors.com/)
	該当する 心身機能障害	自分の行為、過去の出来事、習慣を保持・想起できない 場所・ランドマークを保持・想起できない
住	タイトル	ベットサイドで必要なもの見失わず、睡眠に適したライト「BLYS」
	内 容	BLYS はベッドサイドに置くライトで、400mm x 400mm の正方形、深さはわずか 25mm のプレート型です。光の強さが弱い ため、睡眠の邪魔をせず、目を覚ました時には、ずっと目線を導く ようになっています。また、プレート型のライト上に眼鏡や水、携 帯電話などの必需品を置くことができるため、夜暗い部屋の中 でもすぐに必要なものに手が届きます。それによって、安心感 を与え、安らかな眠りを助けます。
	事業主体	E2L
	国・都市	イギリス・モンマス
	開 始 年	2015 年
	出 典	商品説明 (http://www.blys.info/) E2L Holdings Limited (http://www.e2l.uk.com)
	該当する 心身機能障害	視界が限定される、狭くなる 視覚・聴覚・嗅覚が敏感になる
住	タイトル	Design For Generations が設計する認知症にやさしい庭
	内 容	Design For Generations は屋外環境が身体的、心理的、社会的、 精神的なニーズに応えるべきという信念を持ち、治療のための庭 園と景観の設計するランドスケープデザインの会社です。彼らが 設計する庭には、植物がたくさんあって日陰を備え、光の反射が 軽減されているだけでなく、個々が見やすいように様々な高さの プランターに花を植え庭へのアプローチを作ったり、活動ス ペースを設けて園芸や読書、ピクニック、コンサートなどが行える ようになっています。
	事業主体	Design for Generations
	国・都市	アメリカ
	開 始 年	2012 年
	出 典	書籍「Designing outdoor spaces for people withdementia」 Case Study 5 Design for Generations, LLC . (https://designforgenerations.com/)
	該当する 心身機能障害	視覚・聴覚・嗅覚が敏感になる うつ・不安な状態になる
住	タイトル	自分の住まいを暮らしやすくする 10 の工夫 「10 ways to make your home dementia friendly」
	内 容	Alzheimer's Society のウェブサイトで紹介されているこの工夫 の中で、物がどこにあるか忘れてしまうという困りごとの解決策

		として、若年性アルツハイマー病のウェンディさんが行っている具体的な工夫が動画で紹介されています。彼女は、自分の家がどれかわからず近所の家と間違えないように、玄関に自分の好きな花の柄のタイルを貼って自分の家だという目印にしたり、クローゼットの扉に中身の写真を貼ったりして、暮らしやすい環境を整えています。
	事業主体	Alzheimer's Society
	国・都市	イギリス
	開 始 年	2017 年
	出 典	Alzheimer's Society 「10 ways to make your home dementia friendly」 (https://www.alzheimers.org.uk/blog/10-ways-make-your-home-dementia-friendly)
	該当する心身機能障害	場所・ランドマークを保持・想起できない
住	タイトル	忘れたことを画面と音声で知らせてくれる 「予定通知（リマインダー）機能付き時計」
	内容	認知症にやさしいアイテムを扱うオンラインショップ LiveBetterWith の「デイクロック&リマインダー」や、Medpage Ltd の「MemRabel 2Day Clock with Reminders」は、識別しやすい黒と黄色で画面に大きく情報を表示します。認知症の程度や好みに合わせて、時間を数字で表示したり、文章で「朝食の時間です」と伝えたり、家族が映像で「おじいちゃん、食事の時間ですよ」と伝えるなどの、カスタマイズが可能です。
	事業主体	LiveBetterWith・Medpage
	国・都市	イギリス
	開 始 年	2016 年
	出 典	Day Reminder Clock ((https://dementia.livebetterwith.com/))
	該当する心身機能障害	自分の行為、過去の出来事、習慣を保持・想起できない 予定・計画を保持・想起できない 24 時間の感覚がない 月日・曜日がわからない
住	タイトル	光の反射率で床・壁の色を統一する 「フォルボ・フローリング・システム」
	内容	フォルボ・フローリング・システムは、DCDC 認定の床材ガイドラインを持っており、①廊下・認知症の視覚障害を理解する②LRV（光の反射率）を適切に③光沢を避ける④大きな柄を避ける、という4つを注意点としています。中でも LRV は、床と壁・ドアと壁の間で LRV 値の最低 30%差が、ドアを介して隣り合う床は同じ床材または最低 10%差以内（推奨 8%）、ドアの見切り材は床と 3%差以内であることなどが細かく決められています。
	事業主体	Forbo Flooring Systems
	国・都市	イギリス
	開 始 年	2016 年

	出典	Forbo Designing for Dementia environments (https://www.forbo.com/flooring/en-au/segments/aged-care/designing-for-dementia/pvrstg)
	該当する心身機能障害	視覚・聴覚・嗅覚が敏感になる 距離感覚がつかめない 奥行きの感覚がつかめない 方向・向きがわからない
住	タイトル	刺激となる色・混乱する色の違いや模様のない床「Altro」
	内容	床材を制作している Altro は、DSDC と協力し、認知症のある方のために設計された色と製品を開発しました。病院や介護施設での使用に理想的な「Altro Aquarius」という床材は、温かみのある色を使用し、濡れていても乾いていても裸足と靴のどちらでも使用出来る安全な床材です。また、輝きのない仕上げで、模様やムラのない均一的な色、濡れているときは滑りにくく光り輝くことがないようにしています。
	事業主体	Altro
	国・都市	イギリス
	開始年	2014 年
	出典	Altro Designing for dementia (http://www.altro.jp/Sectors/Healthcare/Care-homes/Why-Altro/Designing-for-dementia) Altro Aquarius (https://www.altro.co.uk/Altro-Aquarius) Salisbury District Hospital (https://www.altrofloors.com/Case-studies/Salisbury-District-Hospital)
	該当する心身機能障害	視覚・聴覚・嗅覚が敏感になる 距離感覚がつかめない 奥行きの感覚がつかめない 方向・向きがわからない
住	タイトル	複雑な動きを避けた「Bristan の蛇口デザイン」
	内容	イギリスのタップウェアメーカー Bristan によってつくられた蛇口は、水量と温度を制御するレバーがきちんと分かれていることで操作の複雑性を避け、赤と青の色または HOT COLD の文字がついていることで迷うことがありません。この蛇口は、2013 年にオープンした世界で最初の認知症に優しい公共ビル「アイリス マードックビル」に設置されており、人々が認知症、介護、およびデザインについて学ぶことができます。
	事業主体	Briatan
	国・都市	イギリス
	開始年	2013 年
	出典	BRISTAN の商品カタログ (https://www.ribaproductselector.com/Docs/5/12565/external/COL151474.pdf)
	該当する心身機能障害	目的達成に必要な手続きや手順を想起できない
住	タイトル	ベッドから重要なものが見通せる「DSDC 推奨のベッド配置」

	内容	DSDS では、ベッドにいる状態で、寝室の扉のその先に、玄関やトイレが見通すことできる配置にすることを推奨しています。そうすることで、安心して良い睡眠ができるとされています。横浜にあるクレアレジデンスでは、居住者が、個別の寝室とバルコニーに直接アクセスできる共有のリビングダイニングルームを設けることで、寝室や屋外という重要な部屋にいつでも迷うことなくアクセスできるような作りになっています。
	事業主体	DSDC
	国・都市	イギリス
	開 始 年	2019 年
	出 典	資料「A designed approach to dementia inclusivity」 DSDC (https://dementia.stir.ac.uk/yokohama-tokaichiba-creer-residence-japan)
	該当する 心身機能障害	場所・ランドマークを保持・想起できない
買	タイトル	冷蔵庫の中身がいつでも見られる「FridgeEye」
	内容	冷蔵庫が閉まる際に自動的に写真を撮るという、シンプルな仕組みの冷蔵庫専用カメラ。写真は 120°の広角で撮影されており、その写真は Wi-Fi を通じてスマートフォンに転送されて、いつでもどこでも最新の冷蔵庫内の状態をアプリから確認することができます。また、小型で設置しやすく、今使っている冷蔵庫に手軽に導入することが可能。Indiegogo にて支援を募った結果、目標支援額に到達したため、現在最終製品を製作中です。
	事業主体	brezzl. GmbH
	国・都市	ドイツ・ミュンヘン
	開 始 年	2019 年
	出 典	INDIEGOGO (https://www.indiegogo.com/projects/fridge-eye-turn-your-fridge-into-a-smart-fridge#/)
	該当する 心身機能障害	自分の行為、過去の出来事、習慣を保持・想起できない
買	タイトル	ゆっくり自分のペースでお買い物を楽しむ「Slow Shopping」
	内容	認知症のある方や障害者・高齢者が自分のペースで買い物を楽しむためサービス。ウェイトローズ（バース店）では、毎週火曜 10 時～12 時がスローショッピングの時間です。具体的には、店内に休憩できる椅子を配置（毎回同じ場所）、穴に見える黒マットを排除、館内放送・BGM を無くすなど。店員は、認知症・視覚弱者などの顧客の特徴を把握しているため「見守る」姿勢に徹し、困っていたり助けを求める様子があって初めてヘルプに入るようにしている。
	事業主体	キャサリン・ベロ氏
	国・都市	イギリス
	開 始 年	2015 年
	出 典	Slow Shopping(http://www.slowshopping.org.uk/)
	該当する 心身機能障害	違うものに見える 視覚・聴覚・嗅覚が敏感になる

		頭と体が疲れやすい
健	タイトル	赤色・青色の便座でトイレの座る位置を明確にする 「Ultimate Toilet Seat」
	内容	認知症の人や介護者の生活をより快適にすることに取り組む会社 Find は、認知症のある方がトイレを安全に使用出来る、赤色と青色の便座を開発。便器・便座、床、壁が全て白色のトイレでは、便座の位置がわからず座り損ねて転倒したり、便座を下ろし忘れることがあります。便座をわかりやすい色にすることで、座る位置を確実に認識でき、一人でも心配することなく使用できます。また、オンラインショップでは、便座と同様にはっきりとした色の手すりも販売されています。
	事業主体	health and care
	国・都市	イギリス・リーズ
	開 始 年	2013 年
	出 典	find Memory Care (https://www.healthandcare.co.uk/toilet-seats/premium-stability-coloured-toilet-seat.html)
	該当する 心身機能障害	形や大きさを正しく認識できない 色を識別できない
移	タイトル	困っていることを伝える「Please can you help me CARD」
	内容	何か困ったとき、見知らぬ人には声が掛けづらく、さらに慌てていたりするとうまく説明できないもの。そんな時にサポートしてくれるのが、このカードです。ウェブサイトより、カードフォーマットと使い方ガイドをダウンロードして、誰でも自由に使うことができます。カードには、名前、緊急連絡先、手助けしてほしい内容を具体的に書き込むことができます。何か困ったことがあれば、このカードを見せながら駅員に限らず周囲の人に助けを求め、頼ることを後押しします。
	事業主体	London Transport
	国・都市	イギリス・ロンドン
	開 始 年	2016 年
	出 典	カード説明 PDF (http://content.tfl.gov.uk/using-a-travel-support-card.pdf) カード PDF (http://content.tfl.gov.uk/travel-support-card-printable.pdf)
移	タイトル	色覚にやさしい線路図「Colour-blind-friendly maps」
	内容	London Transport では、色を感じる感覚に障害のある方にやさしい線路図を提供しています。線路図は通常、複数の色で色分けされていますが、これは黒 1 色で、パターンや濃淡で線路の違いが表現されており、強い色や見えにくい色がなく、様々な色が入り混ざって目に刺激を与えることはありません。その他に、オーディオマップなども用意されており、自分の五感に合ったマップを選択して使用できるようになっています。
	事業主体	London Transport

	国・都市	イギリス・ロンドン
	開 始 年	2016 年
	出 典	VISIT LONDON「Accessible public transport」 (https://www.visitlondon.com/traveller-information/getting-around-london/accessible-public-transport) Colour-blind-friendly maps (http://content.tfl.gov.uk/bw-large-print-map.pdf)
	該当する 心身機能障害	色を識別できない 視覚・聴覚・嗅覚が敏感になる
移	タイトル	認知症にやさしいタクシーガイド
	内 容	イギリスの地域コミュニティが作成したこのガイド。ここには、タクシー運転手は、到着したら移動する理由を伝える、車種や車の色を伝える、一度にたくさんの質問はしない、ラジオやBGMは音量を下げる、料金や行き先は繰り返し伝えたり紙に書いて見せるなど、認知症のある方が安心して利用するための項目が示されています。ガイドは、タクシー業界のマネジメント層向けと、タクシー運転手・電話オペレーター向けがあり、とても丁寧にまとめられています。
	事業主体	LEEDS OLDER PEOPLE'S FORUM
	国・都市	イギリス・リーズ
	開 始 年	2017 年
	出 典	ガイド PDF (https://www.opforum.org.uk/wp-content/uploads/2017/10/Dementia-taxi-guide-v2.pdf)
	該当する 心身機能障害	予定・計画を保持・想起できない 固有名詞を保持・想起できない 目的達成に必要な手続きや手順を想起できない 視覚・聴覚・嗅覚が敏感になる 聞くべき音を集中して聞けない 一部だけしか聞きとれない
移	タイトル	認知症に理解のあるスタッフとともに混雑を避けて移動できる「London Dial a Ride」
	内 容	ロンドン交通局が運営する、登録制のドア to ドアの小型バス運行サービス。85 歳以上の在住者・短期滞在者で、障害や認知症のある方が、買い物・通院・友人を訪問などに無料で利用できます。予約制のため、公共交通機関の混雑を避けることができ、人混みの中で刺激となる、香水や汗、衣服の洗剤の匂い、また、地下鉄独特の匂いも避けることが可能です。さらに、スタッフは、認知症のある方に対応出来る訓練を受けているため、刺激となる匂いを理解し配慮してくれます。
	事業主体	London Transport
	国・都市	イギリス・ロンドン
	開 始 年	1980 年
	出 典	DDA

		https://www.dementiaaction.org.uk/case_studies/16245_pan-london_daa_dial-a-ride 英国のスペシャルトランスポートサービス https://nagano-handicab.com/pdf/akiyama_eng.pdf
	該当する 心身機能障害	場所・ランドマークを保持・想起できない 固有名詞を保持・想起できない 目的達成に必要な手続きや手順を想起できない 視覚・聴覚・嗅覚が敏感になる 聞くべき音を集中して聞けない 一部だけしか聞きとれない
移	タイトル	事前に段差を回避できる「Step-free Tube map」
	内容	London Transport では、60 を超えるロンドンの地下鉄で、車椅子ユーザーがなるべく階段のない駅を使用できるように、エレベーターの有無や、ホームから電車へ乗る際にステップやギャップがあるかどうか、アクセスできるトイレがあるかどうかなどをマッピングしたマップを提供しています。ウェブサイト上に公開され誰でもダウンロードできるようになっているため、予め段差を避けるルートや段差への対策を考えて移動することができます。
	事業主体	London Transport
	国・都市	イギリス・ロンドン
	開始年	2016 年
	出典	VISIT LONDON 「Accessible public transport」 https://www.visitlondon.com/traveller-information/getting-around-london/accessible-public-transport Tube map for avoiding stairs http://content.tfl.gov.uk/avoiding-stairs-tube-guide.pdf Step-free Tube map http://content.tfl.gov.uk/step-free-tube-guide-map.pdf Accessible-toilet map http://content.tfl.gov.uk/toilets-map.pdf
	該当する 心身機能障害	自分の身体を認識・作動できない 距離感覚がつかめない 奥行き感覚がつかめない 方向・向きがわからない
交	タイトル	電話相手の顔がボタンに「AMPLIDECT295 PHOTO」
	内容	この電話機には、連絡先を相手の写真と共にボタンに登録することができます。写真があることで、連絡先の中から電話番号を探すことなく、直感的に電話をかける相手の写真のボタンを押して電話をかけることができます。そのため、誰に電話をしているのかが明確にわかり、間違えることに対する不安がなくなります。ボタンも押しやすい大きなサイズで、形も昔ながらの電話の形を踏襲しています。

	事業主体	Geemarc
	国・都市	イギリス
	開 始 年	2017 年
	出 典	Geemarc 「AMPLIDECT295 PHOTO」 (http://geemarc.com/uk/product/amplidect295-photo/)
	該当する 心身機能障害	人の名前を保持・想起できない
遊	タイトル	自由に楽しめるサイクリングアクティビティ「Positive Spin」
	内 容	少し大きな三輪自転車や二人乗り自転車など、様々な種類の自転車に乗り、主に公園で 10 名程で楽しむサイクリングです。認知症のある方にとっては、日頃リスクを避ける活動が多い中、自ら走行し周りの景色や会話を楽しむといった積極的な活動を促します。また、筋肉や肺機能の衰えも防ぎます。アクティビティの間、家族や介護者は、介護する側・される側という立場を忘れて平等に参加することも、インストラクターに任せて自分の時間を持つこともできます。
	事業主体	Cycle Training UK
	国・都市	イギリス・ロンドン
	開 始 年	2015 年
遊	出 典	homecare.co.uk (https://www.homecare.co.uk/news/article.cfm/id/1579918/Positive-Spin-enabling-people-with-dementia)
	タイトル	認知症にやさしい公園「キングスパーク」のトイレのサイン
	内 容	スコットランドにあるこの公園は、公園と緑地専用のクラウドファンディングサイト「My Park Scotland」で資金調達し、設置された認知症にやさしい公園です。この公園には認知症のある方にとってわかり易い標識や手すり、ベンチなどを備えており、中でも、トイレの標識は、男女のピクトグラムだけではなく、トイレだとはっきりとわかる便器のマーク、男女のピクトグラムがわからなくても理解できるような文字の表記がされています。
	事業主体	Studio LR
	国・都市	イギリス・スコットランド
遊	開 始 年	2018 年
	出 典	Studio LR (https://blog.studiolr.com/finding-your-way-in-scotlands-first-dementia-friendly-park/)
	該当する 心身機能障害	頭と体が疲れやすい
	タイトル	蓋を開けると音楽が流れ出す「Simple Music Player」
	内 容	ボタンを押すのではなく、蓋をあけると上げると音楽が再生し始めるようになっており感覚的に操作できます。また、大きなボタンひとつで次の曲にスキップでき、細かな操作の必要がありません。音量は家族や介護者によってあらかじめ設定されており、誤ってボタンを押して大きな音になることを防ぎます。曲は、Windows、Apple、または Linux PC から USB を介して選択され、ダウンロードされます。
遊	事業主体	E2L

	国・都市	イギリス・モンマス
	開始年	2014年
	出典	Simple Music Player (https://www.dementiamusic.co.uk/)
	該当する 心身機能障害	目的達成に必要な手続きや手順を想起できない
遊	タイトル	生活リズムを整え、健康的に暮らす「Dementia Garden」
	内容	Dementia Garden は、認知症のある方のニーズを満たすように設計された庭園です。庭での活動は、ストレスを軽減、血圧低下、人の概日リズムの維持、太陽光よりビタミン D の吸収を助ける、強い骨を維持するなどの効果があり、体調が改善されるという研究結果もあります。これに加えて、庭は静かな美しさを感じ、精神的に若返る場所とされており、年齢とともにその効果は増加することが示されています。
	事業主体	LNA Master Landscapers Association
	国・都市	オーストラリア
	開始年	2018年
	出典	Dementia Garden (http://therapeuticgardens.com.au/dementia-gardens/)
	該当する 心身機能障害	うつ・不安な状態になる
遊	タイトル	イギリス文化に馴染んだ活動 「Forget Me Not Chorus（忘れな草コーラス）」
	内容	少年聖歌隊やミサなどで歌が歌われることから、コーラスはイギリスに住む人々にとって馴染み深いもの。Forget Me Not Chorus は、ウェールズの南岸にあるカーディフを拠点として5つの聖歌隊を持つ慈善団体です。毎週歌とワークショップを通して認知症の人とその家族をサポートしており、音楽ディレクターの下での合唱練習、コンサート、ダンス、作文などの他のクリエイティブアートのアクティビティも行っています。
	事業主体	Forget Me Not Chorus
	国・都市	イギリス
	開始年	2012年
	出典	Forget Me Not Chorus (https://www.forgetmenotchorus.com/)

3 商品・サービス開発課題抽出のための企業ヒアリング

3-1 対象と方法

(1) 対象

8 社（家電・自動車・服飾・エネルギー・鉄道・小売・金融・航空）

(2) 方法

個別にヒアリングを実施

(3) ヒアリング項目

- ・ 認知症のある方向けのサービス等で現在課題としてあげられていること
- ・ 認知症のある方向けにすでに取り組んでいる商品・サービス・事業開発の内容
- ・ 今後認知症のある方向けのサービス・事業等に取り組んでいきたいこと
- ・ 実施にあたり課題・障壁となること

3-2 ヒアリング結果

(1) 認知症のある方向けのサービス等で現在課題としてあげられていること

- ・ 場所によって不安な状態になる方がいて、スタッフがどのように対応したら良いかわからず困ってしまう
- ・ 認知症の有無にかかわらず、高齢者の方から「空港内は広くて大変、分かりづらい」という声はよく聞かれている
- ・ 認知症のある方だけでなく、サポートが必要な方が、何度もサポートしてほしいことを声にすることは、ご本人にとって大きな負担になると感じる
- ・ 手続きの手順がわからなくなった方に対してサポートするが、スタッフの伝え方ややりとりの中でトラブルになってしまうこともある
- ・ デイサービスなどの施設が多い地域では、迷い人の検索願いは入ってくる
- ・ 一度購入したものと同じものを購入したり、購入されたものを届けたところ「頼んでいない」と受け取りを拒まれたりすることがある

(2) 認知症のある方向けにすでに取り組んでいる商品・サービス・事業開発の内容

- ・ 高齢者向けサービス、障害のある方向けサービスはあるが、認知症のある方に向けて特別に取り組んでいることはない
- ・ 接客マニュアル等に認知症のある方への対応については含んでいるが、商品や事業開発までは至っていない（複数）
- ・ 社員・職員が認知症サポーター養成講座を受講している（複数）
- ・ 声かけサポート運動の実施（一定の期間を重点に、お困りになっているお客さまへ係員からお声かけをするだけでなく、周囲のお客さまにもお声かけにご協力いただく「声かけ・サポート」運動について広く周知）

(3) 今後認知症のある方向けのサービス・事業等に取り組んでいきたいこと

- ・ 入出場を顔認証や IC チップにすることでの対応が考えられる
- ・ 自社のみならず、業界全体・取引先も含めて認知症のある方にやさしい社会になるような取り組みをしていきたい

- ・ 役所・地域・民間企業が連携をより強化出来るよう、取り組みの共有と協力体制を確立させていきたい
- ・ 認知症のある方の症状について、まず現場のスタッフが知ることがサポートにつながると感じる。漠然と知るのではなく、具体的に業務や認知症のある方へのご案内の場面に落とし込んでいけると理解へつながりそう。社員向けの研修などに取り入れることも検討したい

(4) 実施にあたり課題・障壁となること

- ・ 障害者や高齢者は全体の顧客の割合で見ると低いので、ビジネス的にはサービスを広げにくいと捉えられてしまう
- ・ 一部署から全社的に取り組むことの難しさ
- ・ 視覚障害や身体障害のある方向けの取り組みとどう違うか、どのように工夫したら良いのかわからない
- ・ どんなサービスも、設計段階で障害のある方や認知症のある方などをサービス対象者として想定することが大切だと思っている。何か事態が発生した後に後付けで加えることは、余計に費用や労力がかかることもあるということも社内で理解してもらえようにしたい
- ・ 接客する社員・スタッフは 20-30 代が中心で、親世代がまだ認知症ではない人も多い。祖父母との接点が薄かったりすることで、認知症に関して馴染みがない
- ・ 窓口で認知症と思われる方を見つけても、つなぐ先がないことに困っている。家族に連絡か、地域包括支援センターしか現状つながりがない
- ・ ボランティア的な形になってしまわず、ビジネスに結び付けられるか
- ・ ご本人、家族の声が拾えないと思っている。民間企業と、認知症のある方ご本人や家族、支援者などの関係がとても遠い
- ・ 具体的なサービスの改善ポイントがわからない。新規開発するとしても、その方針や方向性を見いだすことが大変困難。

4 開発者側の認知症への認識、開発の考え方に関する調査のための 事業開発ワークショップの開催

4-1 開催概要

<第1回>

テ ー マ	「住宅の未来」 認知症のある方が、日常生活の困りごとを解決し、毎日の生活や人生の喜びを満喫できる「未来の住宅」を実現するためのアイデアを多様なステークホルダーで考える
開催時期	2019 年 6 月 21 日（金）13:00-17:30
開催場所	東京堂ホール
参 加 者	認知症のある方・ご家族・パートナー、企業、自治体、デザイナー、研究者他 51 名・6 グループ
参加企業	8 社（不動産・小売・トイレタリー・建設・広告・家電・損害保険・介護事業）
タイム テーブル	13:00 開会（挨拶、趣旨・テーマ説明） 13:10 グループごとの自己紹介、ワークプロセスの説明 13:50 インプットトーク「ご本人の声を聞く」 *認知症のあるご本人の方々から、ご自身のストーリーとして、認知症と診断された時の状況や気持ち、ターニングポイントと感じていること、さらに日々の暮らしの様子や感じる困りごと、その困りごとに対するご自身の知恵やアイデアをお話しいただく。 14:10 個人ワーク・グループワーク *認知症のあるご本人へのインタビューから整理した生活課題を共有する。ご本人のインプットトーク及びインタビュー結果を踏まえ、個人で考え、グループでディスカッションを行い、「誰もが暮らしやすい『住宅の未来』」を描く。 15:10 休憩 15:20 個人ワーク・グループワーク 16:20 未来シートへのまとめ 17:10 発表・共有 17:30 終了

<第2回>

テ ー マ	「移動の未来」 誰もが暮らしやすい「移動の未来」を実現するためのアイデアを多様な ステークホルダーで考える
開催時期	2019年11月28日（金）13:00-17:30（4.5h）
開催場所	東京堂ホール
参 加 者	認知症のある方・ご家族・パートナー、企業、自治体、デザイナー、研 究者他 39 名、5 グループ
参加企業	8 社（航空・システム・自動車×2・鉄道・広告・生命保険・損害保険）
タイム テーブル	13:00 開会（挨拶、趣旨・テーマ説明） 13:10 グループごとの自己紹介、ワークプロセスの説明 13:40 インプットトーク①「ご本人の声を聞く」 *認知症のあるご本人の方々から、ご自身のストーリーとして、認知症と診 断された時の状況や気持ち、ターニングポイントと感じていること、さら に日々の暮らしの中での移動の様子や移動中に感じる困りごと、その困り ごとに対するご自身の知恵やアイデアをお話しいただく。 14:10 インプットトーク② *当日名古屋からご参加の当事者の方の旅路、道中での困りごとや感じたこ とを会場全体で共有する 14:40 休憩 14:50 個人ワーク・グループワーク *認知症のあるご本人へのインタビューから整理した生活課題を共有する。 ご本人のインプットトーク及びインタビュー結果を踏まえ、個人で考え、 グループでディスカッションを行い、「誰もが暮らしやすい『移動の未 来』」を描く。 17:10 発表・共有 17:30 終了

4-2 ワークショップで発表された事業アイデア、実現・具体化させたいと思ったこと

第1回（住宅）

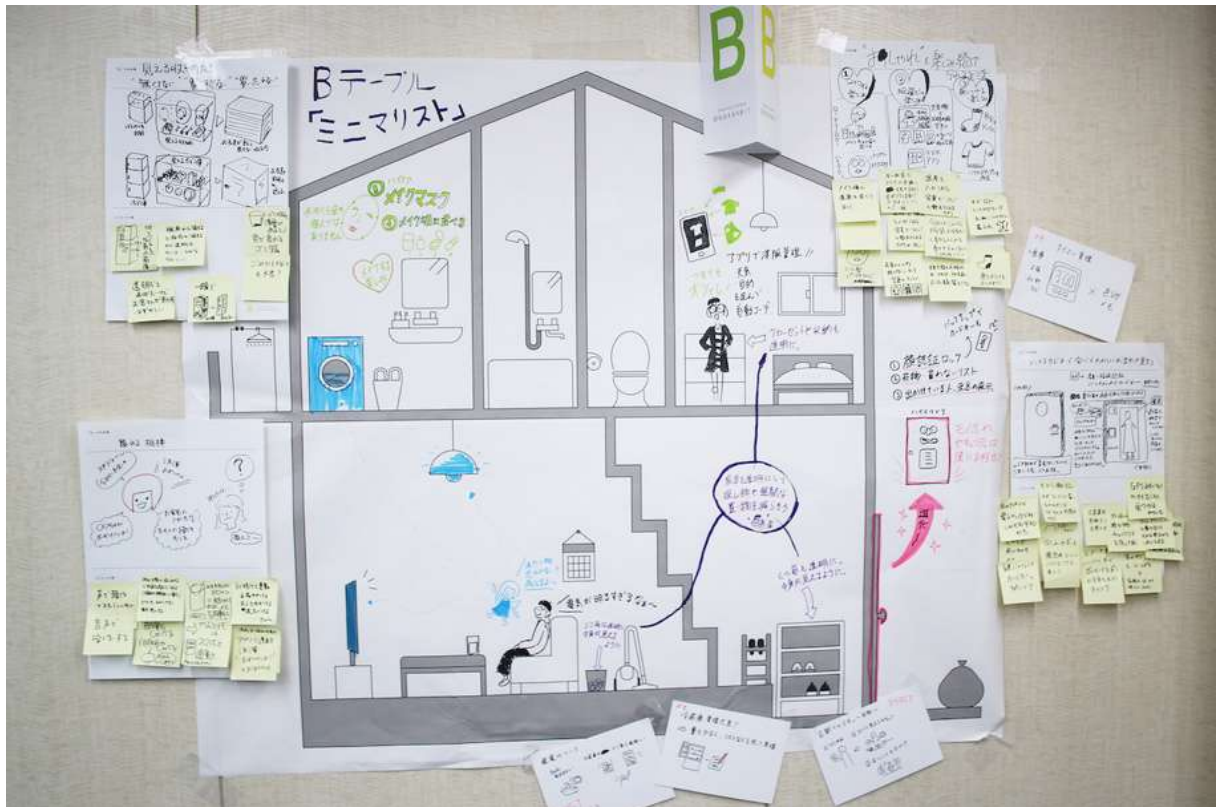
<Aグループ>



「ファッションにこだわりたい」「メイクがしたいよね」「靴は気に入ったものが履きたいよね」という声から生まれたテーマ「永遠の女子ハウス」

- ・天気や、どんな目的で誰に会うかなどのスケジュールを考慮し、その日に最適なコーディネートで洋服が出てくるクローゼット
- ・デート用・食事用・会議用と TPO に合わせたメイクシート
- ・ご近所さんがメイクを手伝ってくれたり、メールで送られてきたメイク仕上りの写真をチェックしてくれる「メイ友」
- ・玄関に散らばってしまった靴を誰のものか教えてくれる、AR グラス
- ・音声認証で「開け！」と言えば開く、または顔認証で開くスマートドア
- ・首や腕を通す場所がどこなのか分かりやすくする為、体を通す部所が色付けされた服や、かかとが分かりやすく色分けされた靴下。または風力により自動的に着せてくれるマシン

<B グループ>



家の中に物が多く片付けることが難しい、どこに何があるかわからなくなってしまうという困りごとから生まれた、必要最低限のもので暮らすライフスタイル「ミニマリスト」がテーマ

- ・顔や指紋認証で自動で開閉し、家族の誰がいつドアを通過したかを記録しているハイテクドア
- ・必要な食材や調理の順番、加熱時間など、必要な行動内容と所要時間を両方一緒に教えてくれる、キッチンタイマー
- ・メイクする順番どおりに並んだメイク道具セットや、顔のカタチにぴったり合った、ハイテクでパーソナルなメイクマスク
- ・「リモコンが無い!」ということがないように、音声センサーで管理できる照明や家電
- ・普段は全部透明で、お客さんが来た時だけ曇りガラスになる、収納家具やゴミ箱。ゴミ箱は通常が透明なら、いまどのくらいゴミが溜まっているかも分かりやすい

<C グループ>



認知症で光や音に敏感になった事への対策を含めた「あるがままホーム」
「光と音をいかにやさしくできるか？」が話題の中心

- ・よく使う物にチップを付け、家の中のどこにあるのかがチェックできる GPS 機能が付いたスマートフォン
- ・日々コミュニケーションを円滑に行うための「夫婦だけの糸電話」
- ・好きな映像や音楽によってスッと寝られ、起きる時には少しずつ目を慣らしてくれるように朝日の調整ができる「光と音がやさしい暮らし」
- ・コーディネートを迷わなくて良いように、同じ服や同じ靴を活用する生活
- ・物が多い生活を見直し、本当に必要か？を問う「超ミニマリスト生活」を目指す姿勢

<D グループ>



欲しいものがどこにあるのか分からなくなると不安に対するアイデアから生まれた、全部見えるのがいいという希望を叶えた「見える！ えらべる！ 見せる!!」

- ・ 家の中で常に姿勢や表情をチェックし、自分自身に刺激や緊張感を与えて主体性が生まれやすくなる、大きな鏡
- ・ 洗濯機があるところに竿とハンガーを設置し、干しっぱなしで置まない「ぶどう狩り」タイプの洗濯スタイル
- ・ Sさんが趣味で集めた切手やコインを陳列して古物商ができる「見せる家」。自分のために髭を剃ったり、片付けるのは大変だけど、誰かのためなら楽しくできる！

<E グループ>



いつも介護されるのではなく、必要な時だけ家が助けてくれるようなバランスを保ったパートナー的な関係が欲しいという思いから生まれた、「自分が出来る事は残し、困った時だけ助けてくれる『家まるごと、ボクの相棒』」

- ・声で操作でき、スマホが洗濯終了を教えてくれる、洗濯機
- ・ドラゴンボールの「スカウター（敵の戦闘能力が分かるメガネ）」のような、人の名前と会社の所属情報、どこからどこまでが床で、階段がどこから始まるのかなどが表示されるメガネ
- ・洗顔フォームと間違えないように、歯ブラシの先を付けて使用する、置くタイプの歯磨き粉

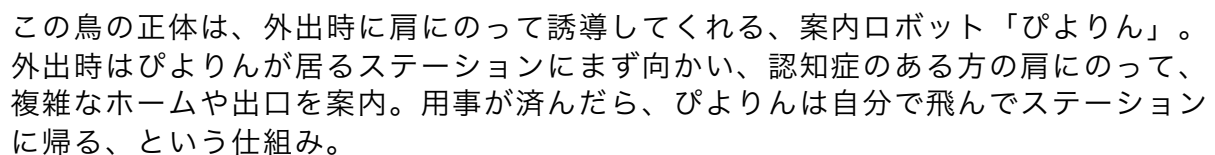
<F グループ>



家の中で解決することと、地域・社会・みんなで解決すること、両方が必要ではないかというグループでの意見を元にできたテーマ。「社会も地域も家もくらしやすい！」

- ・ 複雑な洗濯のプロセス（脱いで→入れて→指示して→出して→干して→畳み→しまう）を一気にやってしまう洗濯機。服をしまうことや畳むことが難しいという困りごとから生まれたアイデア
- ・ その週の天気や気候を考慮した1週間分の洋服コーディネートが届き、依頼内容の変更も月ごとにクラウドで行える定期便サービス
- ・ 晴れの日にも長靴を履いていても、ブツブツ独り言を言っている、ひとりでウロウロしている、普段は周囲の人たちが気にせず、困っている時にだけ声をかけてくれる、寛容で生きやすい社会

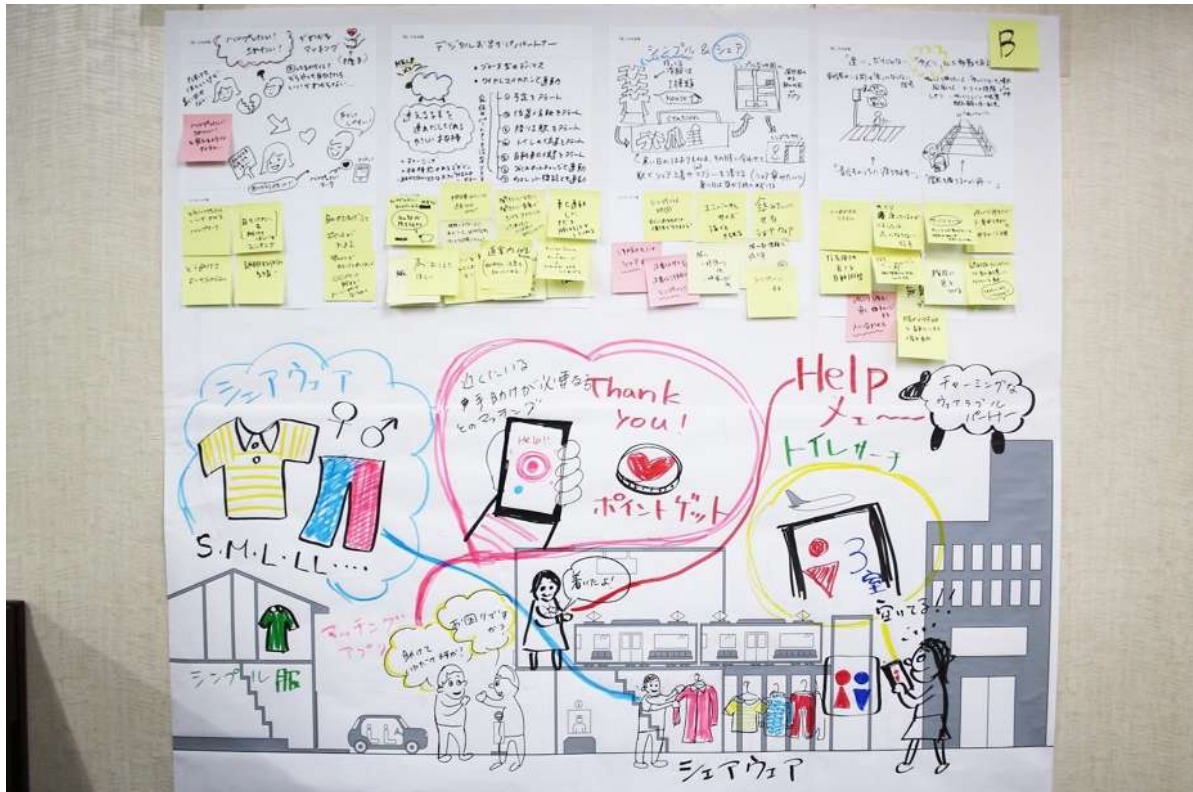
< A グループ >



～Aグループ：移動の未来アイデア～

- 81

<B グループ>



Bグループからでた2方向のアイデアは、①「困っている人と助けたい人のコミュニケーションが圧倒的に足りない」という課題に対するアイデア、②「少なく、ゆっくりでも良いという価値観の多様性」を生み出すアイデア。

困っている認知症のある方を周りにいる人たちがサポートできる仕組みや、外出時に気温に合わせた服装をしていなくても、共有傘のように羽織などをかりる事ができるシェアウェアなどのアイデアを発表。

～Bグループ：移動の未来アイデア～

- ・チャームなブローチ型のお助けエージェント「ヘルプメエ〜」：予定・位置情報・降りる駅・トイレの位置・自動車の位置などをアラートでお知らせしてくれる降車案内をしながら、駅の中などの迷うパターンを蓄積していく「軌跡ログ」の機能も兼ね備えている。ICカードのオートチャージと連動し、お財布機能付き。家族やパートナーも操作が可能

- ・外出時に活躍する、洋服シェアサービス：貸し傘のように洋服も共有する発想で、用事が済めば返却するシステム

- ・認知症のある方に優しく近づいてくる街：歩いているうちは赤にならない信号機、一段ずつ色が変わっている階段、ゆっくりレーンのある階段など

<C グループ>



C グループは ICT をベースとしたアイデアの他に、いまずぐできるアイデアを披露。「海外はクルマ侵入禁止領域が結構ある」という話題から、もっと歩く人にやさしいまちづくり「アルク・ファースト」や、バスに乗る際に降車時にボタンでお知らせするのではなく、乗る時にあらかじめ降りる停留所ボタンを押して、降り過ぎを無くす仕組みを考えた。大掛かりな投資やテクノロジーを駆使する必要なく、すぐに実現すべきことを行うべき、と発表があった。

～C グループ：移動の未来アイデア～

- ・アルク・ファースト：車が一切侵入しない、安全な歩行者専用道路の設置
- ・降車逃しゼロ!：バスに乗る際に、降りる停留所を先にお知らせしておく仕組み。バスの降り忘れを未然に防ぐ
- ・お出かけ時の相棒、案内ロボット：目的地まで案内してくれるロボットで、荷物も持ってくれる。音や光で道案内してくれる
- ・次のトイレはここで決まり!：トイレの問題で外出をあきらめる人が多いため、自分の膀胱の状態を腕時計でお知らせし、トイレに行くべきタイミングを教えてくれる。自分が居る場所から一番近いトイレも案内してくれる

<D グループ>



Dグループは、多様性が広がる社会の一人ひとりが、ありのままで、シンプルに生活する暮らしを理想に掲げて発表。その理想を叶える為には、テクノロジーとアナログのバランスを取り、普段から声をかけあい、見守りあい、助けあえる人のつながりを保つ事が重要。例えば「ヘルプカード」だけでなく、「ヘルプするよカード」が必要で、テクノロジーで社会が良くなっても、人も良くなる必要がある、という意見があった。

～Dグループ：移動の未来アイデア～

- ・ One to One 移動サポート：移動する人が必要な情報だけを見せるデバイス（スマホやメガネ、コンタクトレンズなど）
- ・ 助ける・頼るが”あたりまえ”のヒトの進化：ヘルプカードだけでなく、声かけていいよ！助けますよ！という意思表示を示すサイン
- ・ 新しくて懐かしい未来図：クルマ・歩行者分離型の街、スロープ型建築、移動中は街や乗り物の方がどこで降りるか把握していて、降車ボタンは不要
- ・ お出かけせずとも目標達成：目的側の方がやってくるモビリティ社会。市役所やお店が可動式で必要な時に出向いてくれる

<E グループ>



E グループは、ヘルプが必要な人と、助けたい人の周りにテクノロジーがある「ひとと Tech で、E 社会!!」というテーマで発表。

困っている人を助ける手段は、テクノロジーで解決できる場合が増えていくなか、困りごとがある人と助ける人が信頼関係を築きやすくする社会が重要になると考えた。困っているひと側も、もっと周囲を頼って、周囲に伝える必要があるという事から、「MOVoice（ムーボイス）」というアプリで認知症のある方が考えている事を言語化したり、スマホを相手に「～～したい」「～っていつだっけ？」と、認知症のある方がヘルプを出す為の練習機能を考えた。

～E グループ：移動の未来アイデア～

- ・トラベルコンダクター・駅案内マスター：一緒に旅行や移動に同行し、困りごとを助けてくれるサポーター。頼る方も、頼み上手になれる環境を整える
- ・飛行石ライトナビ：自分の行きたいところだけを、矢印や図を示してナビしてくれる、飛行石のようなライト
- ・いつでもフラットシューズ：どんなところでも段差をなくしてくれる靴
- ・想像予約機能：頭にあるスケジュールや約束を、自動的に予約してくれるシステム
- ・設備の共通規格：どんな駅に行っても改札右側にトイレがあるなど、共通した設備規格。特に駅構内の矢印表示は分かりにくいので、ランドマーク（スカイツリーやビル）を表示したり、鼻の向きで方向を示す「ノーズ・シグナル」を提案

4-3 参加者からの感想、今後の展開に向けての意見等

- ・ 認知症のある方とグループでコミュニケーションできたことが良かった（複数）
- ・ 一般的な認知症に関する知識ではなく、当事者の話を聞くことができ、とてもリアリティがあった。思わぬアイデアがたくさん出たと思う
- ・ 認知症のある方向けのプロダクトやサービスをつくると、一般の人にとっても便利な世の中になると感じた。認知症のある方の欲しいもの、あったらいいなというものを実現することは特別なことではなく、どんな人にとってもプラスになることだと思った
- ・ 認知症のある方は介護されたいわけではなく、“普通に”生活したいのだということがわかった
- ・ 色々な人たちが集まったことでたくさんのアイデアが出たと思う
- ・ 住まいに関わる一人として、身近な課題に対するヒントがたくさんあった
- ・ テクノロジーの発展によって解決しそうなアイデアと人とのつながりによる解決法それぞれがある
- ・ 困っている人を助ける手段は、テクノロジーで解決できる場合が増えていくなか、困りごとがある人と助ける人が信頼関係を築きやすくする社会が重要になると感じた
- ・ テクノロジーとアナログのバランスを取り、普段から声をかけあい、見守りあい、助けあえる人のつながりを保つ事が重要
- ・ 周囲の人の価値観を変えることで解決できることがたくさんある
- ・ 「しなければならない」を無くし、やりづらさやしんどさが少しずつ軽減されるような暮らしをつくっていききたい
- ・ 一部サービス・接客業など認知症のある方と接する機会の多い部署からは、社員が実際に現場で対応にあたることから、対応・サービス方針の策定に取り組むべきとの声が挙げられているが、開発者側がいかに理解していなかったかを思い知らされた。
- ・ 実際に認知症のある方向けの商品開発・事業開発に未着手であり、ビジネス的な観点から考えて進めづらく、そこが実践する際の課題

企業が認知症のある方や家族との接点がなく、どのようにニーズを把握したら良いかわからないという声が聞かれた。この点については、ワークショップにおいて認知症のある方で本人からのインプットトークの時間を設けたり、一緒にグループワークに取り組んだりすることで、ご本人の声を聞くことができたという感想があったように、今後、企業の開発担当者や認知症のある方・ご家族をつなぎ、対話の場面を設定するような必要性があることを実感した。

また、ワークショップでは、企業の参加者から「認知症のある方にやさしいサービス・商品はどんな人にとっても使いやすいもので、認知症のある方だけの暮らしではなく、誰にとっても生活を暮らしやすくするものだと感じた」という感想が多く聞かれた。この視点は、今後企業へ働きかけていくにあたり、ポイントとなる視点である。

4 章

認知症フレンドリーデザインガイドの作成

認知症フレンドリーデザインガイドの概要

1-1 想定される利用者

企業に所属する、もしくは個人で活動をされているエンジニア、デザイナー、プランナー、事業開発担当者、お客様サービス担当者など

1-2 3つの活用方法

活用方法1 商品やサービスの課題や改善ポイントの抽出

現在の商品・サービスの課題・改善点を発見するための指針として活用できます。担当者の皆様が自ら商品・サービスの評価を行う際にも役立ちますが、可能であれば、認知症ご本人の方に商品・サービスを体験いただき、そこで得られた感想やご意見を解釈する、改善ポイントを具体化する際に用いるとより一層効果的に活用できます。

活用方法2 事業機会・アイデアの発見

認知症のある方の体験に基づき、新商品・サービス・事業などの機会を探り、イノベーションを創出するための題材として活用できます。認知症のある方は、デザイン思考でいうところの、エクストリームユーザー*です。彼ら彼女らの特別な認知体験に基づく声は、開発者・デザイナーの創造性を刺激する気づきの宝庫です。本ガイドを通じて、認知症のある方の生きる世界を理解した上で、ご本人のお話を聞くことで、より深い洞察が得られます。

*頻繁に利用する、想定外の変った使い方をしている、あえて使用しないなどの特徴を持つ極端なユーザーを意味するデザイン・リサーチ用語。製品・サービスについて強い意見を持っており、短時間で質の高い調査結果を得ることができると言われている。

活用方法3 プロトタイピング・実証実験時の改善ポイントの抽出

商品・サービスの開発・実証実験段階において、改善の指針として活用できます。活用方法1同様に、試作段階の商品・サービスを認知症のある方に体験いただき、そこで得られたフィードバックを解釈する、改善ポイントを具体化する際に活用できます。

2 ガイド作成のプロセス

step 1 40 デザイン課題の統合による、デザイン原則の抽出

1-2 章を通じて精査された 40 のデザイン課題を統合し、3 章を通じて明らかになった企業の開発現場の方々にとって、使いやすい数や表現を考慮し、認知症フレンドリーデザインの 7 つの原則を記述した。

step 2 40 課題のビジュアル化

40 のデザイン課題を、多くの方に直感的にわかりやすく伝わるように、ピクト（記号）のデザインを開発した

step 3 40 課題の説明フォーマット作成

40 のデザイン課題の理解を促進するために、以下の 6 つの要素を盛り込んだガイドラインを作成した。

要素 1 タイトル

要素 2 課題の説明

要素 3 課題を表現したピクトグラム

要素 4 該当する心身機能障害

：1 章で構造化した 64 心身機能障害のうち、どの障害の克服、サポートにつながる指針なのかを表示した。

要素 5 該当するデザイン領域

：プロダクト（industrial design）、サービス（service design）、情報（information design）、空間（space design）の、どの領域のデザイン開発に適用可能なのかを表示した。

要素 6 指針に沿うデザイン実例

：指針を具体的なカタチで体现した商品・サービス・情報・空間デザインの国内外での実践実例を掲載した。

要素1 課題タイトル

2-4

刺激となる音や
音の反響を避ける

認知症のある方の中には、周囲にあふれる音の中で特定の自分に関連する音に注意を向けることが難しい方もおられます。大勢の人の声や機械音などをうるさいと感じたり、聞くべき音に集中できなかったり、騒音に注意が向きすぎてしまうことがあります。音量や音の種類、音源との距離を配慮しましょう。

要素2 課題の説明



要素3 課題を表現したピクトグラム

要素4 該当する心身機能障害

該当する心身機能障害



視覚・聴覚・嗅覚が
敏感になる



聞くべき音を集中して聞けない



一部だけしか聞きとれない

要素5 適用可能なデザインエリア

該当する機会

☐ プロダクト ☒ 空間 ☐ 情報 (UI・UX) ☐ サービス

28

原則2 | Sincerely Gentle
五感に負担が少ない

要素6 課題に沿うデザイン事例

事例

認知症に優しいタクシーガイド

イギリスの地域コミュニティが作成したこのガイド。ここでは、タクシー運転手は、到着したら移動する理由を伝える、車種や車の色を伝える、一度にたくさんの質問はしない、ラジオやBGMは音量を下げる、料金や行き先は繰り返し伝えたり紙に書いて見せるなど、認知症のある方が安心して利用するための項目が示されています。ガイドは、タクシー業界のマネジメント層向けと、タクシー運転手・電話オペレーター向けがあり、とても丁寧にまとめられています。



事業主体：LEEDS OLDER PEOPLE'S FORUM

国・都市：イギリス・リーズ

開始年：2017年

出典：ガイドPDF (<https://www.opforum.org.uk/wp-content/uploads/2017/10/Dementia-taxi-guide-v2.pdf>)

29

3 7つの基本原則と40のデザイン課題

6つのステップを経て整理した認知症のある方の困りごとを解決し生活を支援する商品・サービス開発の行う際に開発者側が考慮すべき、7つの「認知症フレンドリーデザイン」の原則が次の通りである。

原則1 Self respect | 個人の意思を尊重する

何よりもご本人の意思を尊重する。認知症のある方を特定のステレオタイプで捉えず、できないと決めつけない。できることを奪わない。個人の生活習慣や症状の差に合わせられる余地を残す。

原則2 Sensuously gentle | 五感に負担が少ない

認知症のある方の視覚・聴覚・嗅覚・触覚への負担がないように、色・光・音・臭い・温度に十分配慮する。

原則3 Physically accessible | 身体への負担が少ない

動線・広さ・時間・量を適切に確保し、傾斜や段差・強い力や細かい動きを要するものを避け、認知症のある方の身体への負担をできるだけ軽減するように配慮する。

原則4 Informative | 意味や情報が正しく伝わる

認知症のある方に必要な情報や意味が正しく伝わるように、色やサインのわかりやすさを重視し、向き・高さ・大きさ・タイミング・回数を適切に設計する。視覚や言語など、単一の情報手段に依存せず、複数の手段でのコミュニケーションを心がける。

原則5 No confusion | 判断や認識を惑わさない

認知症のある方の混乱・困惑を生まないように、位置・レイアウト・サイズ・色・素材などを意味や機能に合わせて統一し、誤認されやすい模様・影・光・三次元の動きを避け、シンプルで秩序あるデザインを心がける。

原則6 Affordance | 直感的な行動を促す

認知症のある方が複雑な思考のプロセスを経ることなく、直感的に不安なく安全に行動ができるように、形・色・配置・サイン等で手順・プロセス・進捗状況・結果などを感覚的に伝える。

原則7 Social context | 社会的・文化的背景を守る

認知症のある方の生活習慣や文化的・宗教的な風習、馴染みのあるコトやモノ、時や季節の感覚を大切にし、今まで通りの生活の継続をサポートする。

7つの原則を構成する40のデザイン課題が次の通りである。

(各指針の詳細は、「認知症フレンドリーデザインガイド」を参照)

原則1 Self respect | 個人の意思を尊重する

- ☐ 1-1 意思を尊重し、出来ることを奪わない
- ☐ 1-2 興味関心や役割・目標を引き出す
- ☐ 1-3 個人の習慣や好みに合わせられる余地を残す

原則2 Sensuously Gentle | 五感に負担が少ない

- ☐ 2-1 刺激とならない優しい色を選択する
- ☐ 2-2 年齢・活動に適した十分な明るさを確保する
- ☐ 2-3 刺激となる眩しい光を抑える
- ☐ 2-4 刺激となる騒音や音の反響を避ける
- ☐ 2-5 刺激となる強い匂いを避ける
- ☐ 2-6 適切な温度を保つ。気候の変化に対応する

原則3 Physically accessible | 身体への負担が少ない

- ☐ 3-1 動きを妨げない、進路を塞がない
- ☐ 3-2 動きに負担がかかる傾斜や段差を避ける
- ☐ 3-3 強い力を必要としない
- ☐ 3-4 細かい動きを必要としない
- ☐ 3-5 十分な量や時間を用意する
- ☐ 3-6 支援者が付き添える十分な広さがある
- ☐ 3-7 休憩のための時間や空間を確保する

原則4 Informative | 意味や情報が正しく伝わる

- ☐ 4-1 大切な情報は色やサインでわかりやすく伝える
- ☐ 4-2 必要な情報を見やすい向き・高さに配置する
- ☐ 4-3 必要な情報を適切なサイズ・大きさと表現する
- ☐ 4-4 過度に装飾せず、シンプルに表現する
- ☐ 4-5 言語とビジュアルを併用すること
- ☐ 4-6 視覚に依存せず、複数の感覚にアプローチする
- ☐ 4-7 文字や記号以外のランドマークを用意する
- ☐ 4-8 空間や物の中身や機能が外から一目でわかる
- ☐ 4-9 適切なタイミングで複数回情報提供を行う

原則 5 No confusion | 判断や認識を惑わさない

- ☐ 5-1 位置やレイアウトを意味や機能に合わせて統一する
- ☐ 5-2 色や素材を意味や機能に合わせて統一する
- ☐ 5-3 文字の向き・サイズ・書体を統一する
- ☐ 5-4 人や障害物との誤認・混乱をよぶ模様を避ける
- ☐ 5-5 人や障害物との誤認・混乱を呼ぶ影・光を避ける
- ☐ 5-6 前後左右上下を組み合わせた三次元の動きが避ける
- ☐ 5-7 トイレなどの重要施設への動線を確保する

原則 6 Affordance | 直感的な行動を促す

- ☐ 6-1 形・色・配置・サインで、自然と適切な動作を促す
- ☐ 6-2 直感的に手順やプロセスを伝える
- ☐ 6-3 現在の進捗状況が伝わる
- ☐ 6-4 操作の結果、生じることを予見・予測できる
- ☐ 6-5 安全確保や適切な利用のために量・時間を最適化する

原則 7 Social context | 社会的・文化的背景を守る

- ☐ 7-1 馴染みある見た目や使い方を守る
- ☐ 7-2 時や季節を感じられる
- ☐ 7-3 文化的・宗教的な慣習や風習に適合している

4 ガイドに関する検討委員会での意見

第2回検討委員会で「認知症フレンドリーガイド」を提示し、意見・改善ポイント・活用方法について、委員から寄せられた意見は次の通りである。

本人・家族の視点による「認知症」の本質を理解するガイドである

- ・医療福祉の領域にデザインの方が関わることでわかりやすくなっていると感じた。医療や介護に関わる人だけではできないもの。これまで、「認知症に正しい理解を」ということを医療・介護関係者たちが中心になってつくってきたが、それだけではやはり一般の方にはわかりづらい部分もあったと思う
- ・「認知症あるある（認知症の人の多くの人が日常生活で体験している、ありがちな事柄）」が体系的に整理されている。これまでは医学的視点と当事者視点が別もので語られていたことが、デザインが入ることによって二項対立ではなく見せられていると感じる
- ・なかなか気づかないが、本人や家族はこうすることで困っている、こんなことには意外と困らないという点など、本人・家族の視点をしっかり活かしていると思う。一般の方に広く認知症のことを理解してもらうためのテキストにもなるのではないだろうか
- ・ご本人、家族にとって認知症の体験はネガティブなものかもしれないが、自分たちの体験や語ったことが広く役立つような形になったものだと思う。認知症のみならず、高齢者やその他の障害のある方にとっても、自分の体験・思いを話したことがこのような形になるという体験を生むことができた
- ・これだけで完結ではなく、当事者の方がどう参加していけるかという部分が明確になったらさらに良いと思う

開発者側への働きかけ、今後の展開が課題

- ・このガイドラインを見て企業側が実際に活用に至るのか、もう一歩押しが足りないのではないだろうか
- ・確かにガイドラインだけでは難しいというのは確か。このガイドラインをもって認知症フレンドリーな社会に向かって引っ張っていけるかというともうひと押し必要だと思う。認知症フレンドリーという概念の必要性を理解しつつある段階で、そこから実践に移すためにどう促していくと良いのか。そのつなぎ役としての役割を担うことになると思う。実践に移していくためにはワークショップを開催するなど、やり方がある
- ・中長期的な視点で見えていくと、業界別のガイドラインができていくといいと思う。いまのガイドラインは、憲法のような非常に抽象度が高いものというイメージなので、枝のような具体的なものが作れば、まだ腰が重い企業にとってもこれをやっておけばいいのかなという点が明確で、取り組みやすいのではないだろうか。イギリスは業界別のものがある。
- ・関心のある企業はあると思う。気になる・調べたい・学びたいから資料が欲しい、勉強会をやりたい、WSやってほしいなど、企業や業界個別の様々なアプローチを、こちらがどう受け止められるか

- ・企業にとって、認知症フレンドリーなデザインを進めたらどうなるのか、ビジネスケースとして取り組んだ結果どんなアウトプットが得られるのか、例えば新しい顧客が増えたというような事例を貯め、見せていけるようにしていきたい
- ・企業に認知症の課題を認識してもらうには、もっと経済性や日常的なアプローチを強くしないと、日本で受け入れられ、広げていくことは難しいのではと感じている
- ・すでに協働が進んでいる電鉄、金融などの企業の実践ケースを開示すると、他の企業の刺激になるかもしれない

家族や支援者への普及、展開

- ・このガイドラインは企業にとってもだが、医療介護福祉領域の人材にとっても、たいへん有益であり、是非展開して欲しい
- ・認知症という非常に感覚的なものが可視化されたことに価値を感じる。当事者・家族たちの思いやアイデアがさらに実現されるように、企業のデザイナーや開発部門の人たちと当事者がつながる、出会える場があると良い

5章

得られた示唆と今後の課題

本事業は、認知症のある方ご本人の意見を踏まえて商品・サービスが開発される、認知症の人を含む高齢者が利用しやすい商品の開発等を支援する仕組みの構築を目的として5つの調査研究を行い、その成果を本報告書及びガイドラインとして整理した。本章では、いくつかの視点から示唆と今後の課題をまとめておく。

示唆1 当事者視点の分析・情報の不足

認知症のある方が抱える認知機能の障害に関する情報は、基本的に医療や介護従事者の視点のものが大半であり、認知機能に障害が抱えた当事者が生きている世界、見えている風景、感じている困難についての整理された情報が不足している。

この情報の不足は当事者と家族・支援者などの周囲との間のコミュニケーションの障害になっているだけでなく、認知症のある方向けの商品・サービス開発に取り組む企業にとっても大きな障壁となっている。

示唆2 開発者側の取り組みの遅れ、認知症への理解不足

認知症のある方向けの商品・サービスは、欧州を中心に海外では多数みられるが、日本国内ではまだまだ未着手の状況の企業が多くある。企業の立場からは、商品やサービス提供の現場で認知症のある方との接客時に問題やトラブルを抱え、その対応に苦慮する、その対応強化のためにサポーター講座の受講を社員に推奨するケースは見られるが、事業開発を本格的に進む段階に至っている企業は大変少ないと考えられる。

検討している企業の担当者も、認知症への理解が十分ではないケースが多く、自社商品・サービスをいかに改善する、もしくは新規開発するかの方角性を見いだせないという声も聞かれる。

示唆3 共創プロセスの有効性

2回の試行的な共創ワークショップで行った当事者の困りごとに対する情報の提供、当事者との対話の機会、当事者との事業アイデアを発想する場合は、企業の開発者側にとって大変有用で大きな可能性がある。開発者にとって、ご本人との対話や本人の声をもとにしたデータから得られる気づきは商品・サービス開発のヒントにあふれていて、企業が認知症の方向けの商品・サービス開発を大きく後押しする。

今回作成したガイドラインのベースになるデータの提供が、企業に受け容れられたことから、当事者の声から作成されたガイドラインを活用した共創型のプロセスが企業にとって、認知症領域の事業開発の普及に貢献できる可能性がある。

課題1 活用・展開方法

ガイドラインを企業に届け、活用頂くための具体的な方法論を検討し、速やかに実施することが課題である。具体的には、以下を現在、検討中であり、令和2年度に実施する予定である。

1 企業向け発表会の実施

ガイドラインの発表、企業からの意見の収集、企業同士の交流の機会を設ける。

2 関連企業への送付

以下のような認知症関連事業の実施（予定）・関心企業への直接送付

- ・ 認知症バリアフリーワーキンググループ参加企業
- ・ 認知症イノベーションアライアンスワーキンググループ参加企業
- ・ 経団連（日本経済団体連合会） 認知症関連事業取り組み意向企業
- ・ 日本デザイン振興会 関連企業
- ・ 日本医療政策機構（HGPI）会員企業

3 企業向け研修会の開催

示唆2の通り、日本企業における認知症への理解、認知症の方向けの商品・サービスのあり方に関する理解はまだまだ進んでいない。認知症の基本知識の理解、ご本人の思いの理解、そのための商品・サービス開発の指針を学ぶための企業向け研修会を開催する。

4 認知症未来共創ハブのウェブサイトでの展開

ウェブサイト上で誰もが自由にダウンロードが可能なカタチで公開する。また、ガイドラインの内容の理解を推進するコンテンツの記事化・発信を行う。

5 英国・スターリング大学との意見交換・共同研究・海外展開

認知症関連デザインの世界最先端研究機関である英国・スターリング大学と引き続き連携し、完成版への意見（中間段階で一度実施）を求めるとともに、共同研究により知見を深め、海外での情報発信を展開する。

課題2 日本国内での実践例の蓄積

イギリス・オランダなどの欧州各国を中心に、認知症フレンドリーな商品・サービスの開発事例は生まれつつあるが、日本国内ではまだまだ実施事例は乏しい。

大企業のみならず、中小企業、医療法人、社会福祉法人を含めて、国内の実施事例を広く集め蓄積することが求められる。また、企業への積極的な働きかけ、企業との共同研究を進めることを通じて、日本国内での実践を後押しし、良質な実践例をつくり、蓄積し、発信していくことが課題である。

課題3 企業の実践インセンティブの設計

企業にとって、認知症のある方に向けた商品・サービス開発は、現時点では現場の顧客対応の一貫としてのみ位置づけられており、プライオリティが低い状況である。企業にとっての重要性を高めるためには、認知症関連商品・サービスの市場規模や機会口スを具体的な数字とともに見せることが重要だと考えられる。

また、今回のガイドラインはあくまで全ての業種共通のものであるため、先進的事例である英国アルツハイマー協会による活動と同様に、各業種・業界別にガイドラインを関連企業の参加により作成することで、当該業種の課題により近づくことも一つの方策と考えられる。

資料編

認知症フレンドリーデザインガイド ver 1.0

2020年3月

特定非営利活動法人イシュープラスデザイン

令和元年度 老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業
「認知症高齢者等の意見を企業等における消費者への対応や
商品開発等につなげる仕組みの構築に関する調査研究事業」

認知症フレンドリーデザインガイドとは？

企業に所属する、もしくは個人で活動をされているエンジニア、デザイナー、プランナー、事業開発担当者、お客様サービス担当者などの方々が、認知症のある方にやさしい（認知症フレンドリーな）生活環境をデザインするための指針です。

アルツハイマー型認知症、レビー小体型認知症、前頭側頭型認知症、脳血管性認知症等に伴う認知機能の低下により、日常生活に困難を感じる方が増えています。認知症のある方が、自分が直面する多くの困りごとを克服し、生活の喜びを感じ、人生を楽しんでもらうために、デザインには大きな果たすべき役割があります。

そこで、認知症のある方の毎日の暮らしに存在する商品、サービス、空間、仕組み、インフラ等をより認知症フレンドリーなものとするための、デザイン開発のガイドラインを作成しました。

このガイドラインの存在が日本全国、世界各地に存在する認知症のある方々にとっての、そして私たちみんなにとってのより良い未来に貢献できることを願っています。

認知症フレンドリーデザインガイドの活用方法

想定される利用者

企業に所属する、もしくは個人で活動をされているエンジニア、デザイナー、プランナー、事業開発担当者、お客様サービス担当者など

3つの活用方法

活用方法1 商品やサービスの課題や改善ポイントの抽出

現在の商品・サービスの課題・改善点を発見するための指針として活用できます。担当者の皆様が自ら商品・サービスの評価を行う際にも役立ちますが、可能であれば、認知症で本人の方に商品・サービスを体験いただき、そこで得られた感想やご意見を解釈する、改善ポイントを具体化する際に用いるとより一層効果的に活用できます。

活用方法2 事業機会・アイデアの発見

認知症のある方の体験に基づき、新商品・サービス・事業などの機会を探り、イノベーションを創出するための題材として活用できます。認知症のある方は、デザイン思考でいうところの、エクストリームユーザー*です。彼ら彼女らの特別な認知体験に基づく声は、開発者・デザイナーの創造性を刺激する気づきの宝庫です。本ガイドを通じて、認知症のある方の生きる世界を理解した上で、ご本人のお話を聞くことで、より深い洞察が得られます。

* 頻繁に利用する、想定外の変った使い方をしている、あえて使用しないなどの特徴を持つ極端なユーザーを意味するデザイン・リサーチ用語。製品・サービスについて強い意見を持っており、短時間で質の高い調査結果を得ることができると言われている。

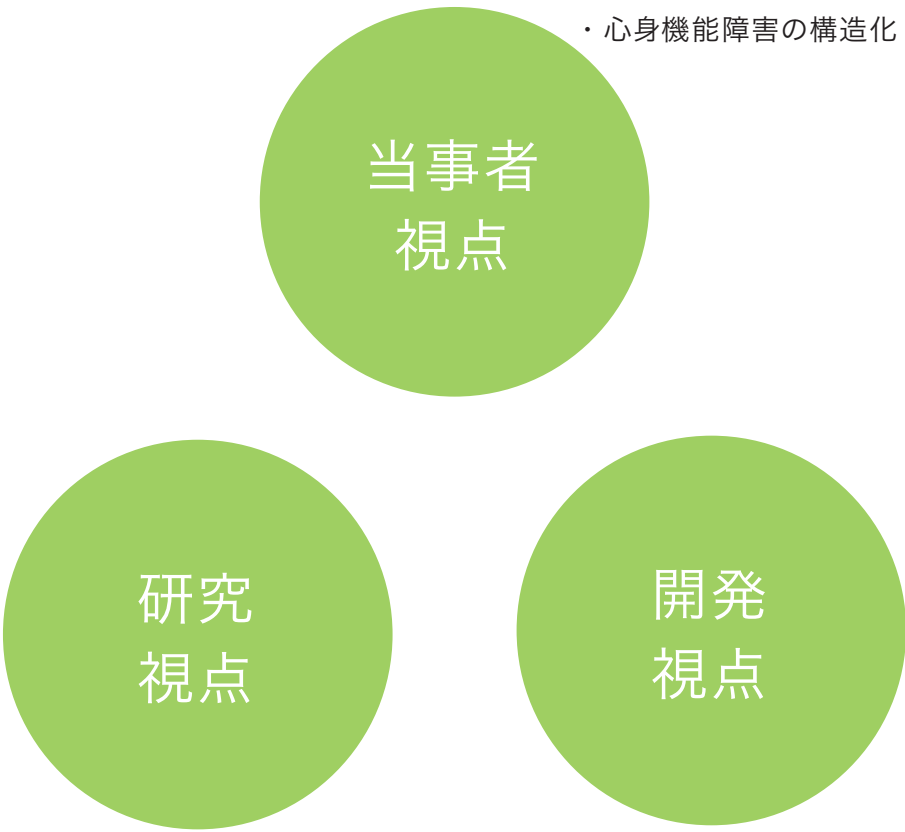
活用方法3 プロトタイプング・実証実験時の改善ポイントの抽出

商品・サービスの開発・実証実験段階において、改善の指針として活用できます。活用方法1同様に、試作段階の商品・サービスを認知症のある方に体験いただき、そこで得られたフィードバックを解釈する、改善ポイントを具体化する際に活用できます。

ガイド作成の3つの視点

認知症のある方の日常生活の不便を解消し、人生の喜びを実現し、より良い未来に貢献するために、認知症のある方の思い・困りごとに関する声をもとに作成しました。

- ・ 当事者インタビュー結果の分析
- ・ 生活課題の構造化
- ・ 心身機能障害の構造化



当事者
視点

研究
視点

開発
視点

世界各地で蓄積されている認知症フレンドリーの先行研究、障害者等のマイノリティの方のための商品・事業開発・デザインに関する先行研究をベースに作成しました。

- ・ 認知症フレンドリーデザイン研究
- ・ 共生のためのデザイン史研究

事業開発・研究開発の業務プロセスの中に無理なく組み込めるように、エンジニア、デザイナー、研究開発担当者、マーケティング担当者のヒアリング、共創ワークショップや国内外の実践事例から得られた知見をもとに作成しました。

- ・ 認知症未来共創ワークショップ
- ・ 事業者インタビュー
- ・ 認知症関連デザインの海外事例

「認知症高齢者等の意見を企業等における消費者への対応や商品開発等につなげる仕組みの構築に関する調査研究事業」報告書参照

当事者視点①

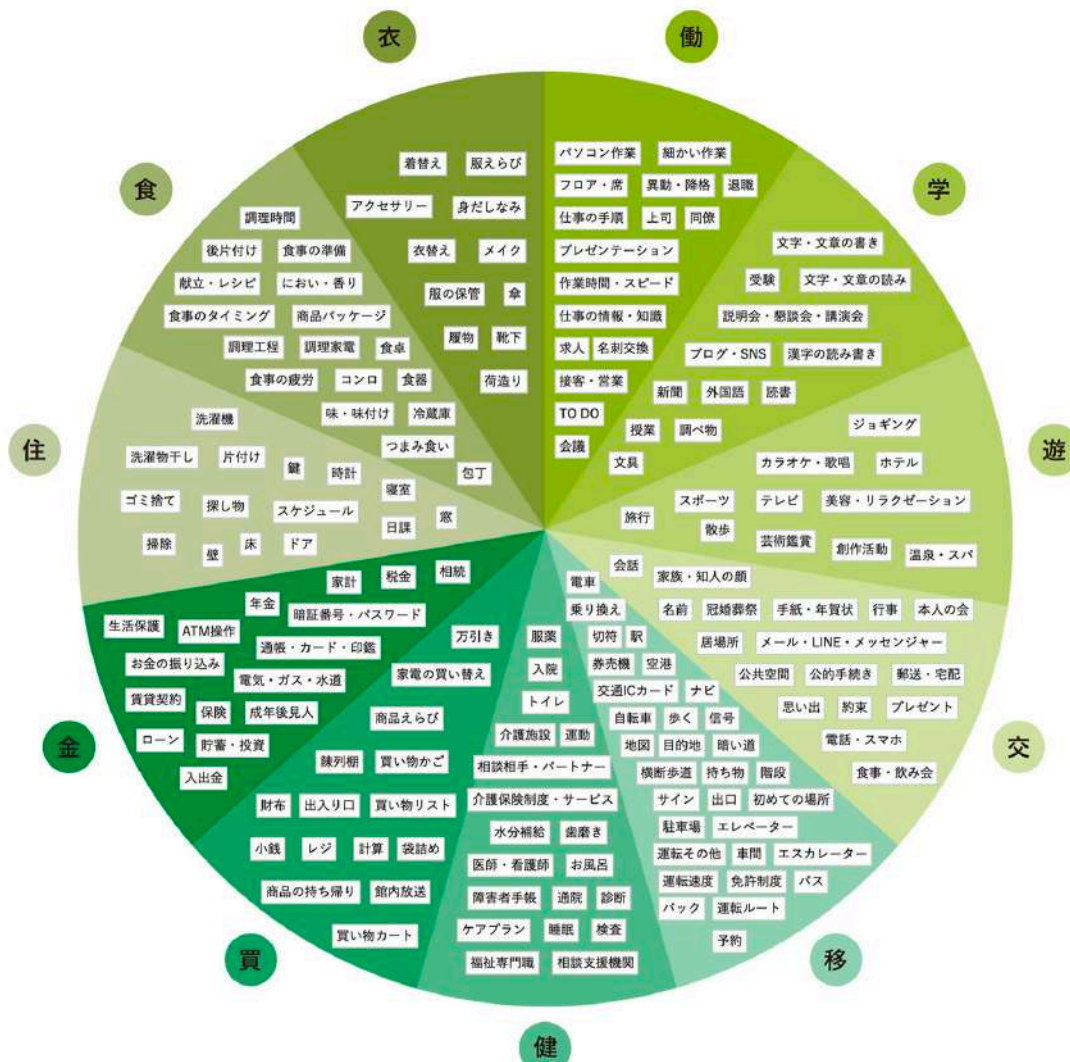
生活課題の構造化

認知症未来共創ハブが実施した認知症のある方 90 名（2020 年 3 月現在）に対して、いどこでどんな状況で生活のしづらさを感じているのか、インタビューでおうかがいしたお話を、180 のキーワード（生活課題）、11 の生活領域に整理・分類しました。この 180 の生活課題の解決に貢献できるデザイン開発のガイドライン作成を試みました。

当事者
視点

研究
視点

開発
視点



認知症当事者ナレッジライブラリー (<https://designing-for-dementia.jp/database/>)

当事者視点②

心身機能障害の構造化

インタビューでは、心身機能のトラブル、不調、誤作動を可能な限りご本人の言葉で語って頂き、ご本人の視点から64の障害に整理しました。この64心身機能障害の解決に貢献できるデザイン開発のガイドライン作成を試みました。

当事者
視点

研究
視点

開発
視点

注意・知覚
INPUT

処理・思考
PROCESS

聞くべき音を集めて聞けない	一部だけしか聞かれない	視界が限定される。狭くなる	視覚が鈍感になる	空間にはない 別物や痛みを感じる	とまっているものが動いて見える	聞こえないはずの音が聞こえる	ないはずのものが見える
視覚・聴覚・嗅覚が鈍感になる	速度の感じが変わる	暑いところで能力が下がる	匂いしなくなる	臭わないはずの匂いを感じる	滑りものに感じる	距離感がつかめない	実行者の感覚がつかめない
色や形状の人の顔に見えない	正しく顔を認識できない	同時に認識した2つ以上の ことをインプットできない	目的達成に必要な 手段や手段を認識できない	形状や大きさを正しく認識できない	方向・向きがわからない	平面と空間が判別できない	空間が望んで見える
人の顔を保持・想起できない	人の顔を保持・想起できない	買った記憶が呼び起こされる (取り戻せる)	複数の情報を 読み・処理できない	色を識別できない	小さな変化で、 手動した行動がでなくなる	同時に2つのことをやろうと すると行動が狂ってしまう	簡単な数の計算ができない
場所・ランドマークを 保持・想起できない	予定・計画を 保持・想起できない	同時・多数のことを 作業できない	距離の感覚がわからなくなる	平面感覚がわからなくなる	直感的に 手や身体が動いてしまう	直感的に 手や身体が動いてしまう	直感的に 手や身体が動いてしまう
自分の行動・過去の出来事・ 習慣を保持・想起できない	月日・曜日がわからない	いつと何がわからない	自身の時間感覚と、 一般の時間感覚とが一致しない	気候の変化に対応できなくなる	独立のことが頼りたげに 頼りたげに頼ってしまう	機能が起きる	思い込み、心配しすぎる
数字や記号を 保持・想起できない	固有の詞を保持・想起できない	使い慣れた日常単語を 想起できない	24時間感覚がない	自分の身体を 認識・行動できない	うつ・不安な状態になる	痛みが隠れる	寝不足、起りづらくなる
見聞きしたことが あっという間に記憶から消える	物に慣れたら忘れる 物に慣れたら忘れる	文字や文章を想起できない	文字をきれいに書けない	考えごとを 行動に移すことができない	血圧の調整ができない	体温や汗の調節ができなくなる	寝れない

STORAGE
記憶

OUTPUT
身体・行動

開発視点①

認知症未来共創ワークショップ

開発者側の認知症への認識、開発の考え方を調査するために、認知症のある方で本人とともに、企業の関係者が「認知症とともにより良く生きる未来」を描き、事業アイデアを発想する共創ワークショップを試行しました。

当事者
視点

研究
視点

開発
視点

開催概要

第1回 住宅の未来
開催時期 2019年6月
参加企業 8社(小売・家電・建設・
トイレタリー・不動産・広告・損害保険・介護事業)



第2回 移動の未来
開催時期 2019年11月
参加企業 8社(航空・広告・鉄道・
自動車*2・システム・生命保険・損害保険)



開発視点②

企業インタビュー

認知症を始めとした高齢者領域の事業開発に積極的な企業、現場で認知症の方との接客に関して課題が露見している企業、ダイバーシティを経営テーマとして掲げている企業へのインタビューを実施しました。

インタビュー企業数： 8社(家電・自動車・金融・小売・航空・服飾・エネルギー・鉄道)

研究視点①

認知症フレンドリーデザインに関する先端研究のレビュー

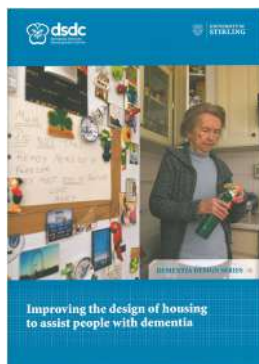
英国・スターリング大学を中心に、認知症のある方にやさしい施設や空間のデザインに関する先行研究をレビューし、デザインの原則を抽出しました。

当事者
視点

研究
視点

開発
視点

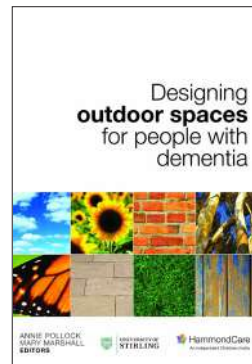
DSDC (2013). Improving the design of housing to assist people with dementia.



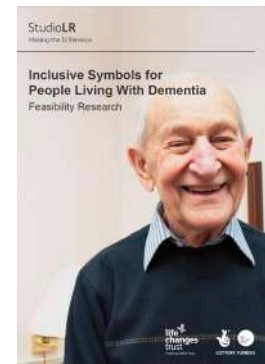
DSDC(2013).Light and lighting design for people with dementia



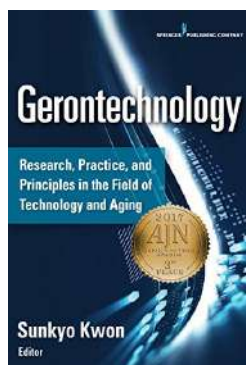
Annie Pollock, Mary Marshall (eds)(2012). Designing outdoor spaces for people with dementia. University of Stirling



studio LR(2016). Inclusive Symbols for People Living With Dementia by studio LR.



Sunkyo Kwon(2016). Gerontechnology



DSDC(2017). 10 tips on signage for dementia.



DSDC(2019). Products for dementia.



C・カニンガム, M・マーシャル他編 . 井上裕訳 (2018). 『認知症にやさしい環境デザイン』 . 鹿島出版会



研究視点②

共生のための デザイン史研究

ノーマライゼーション、バリアフリーデザイン、ユニバーサルデザイン、インクルーシブデザインなど、障害者、高齢者等との共生を目指したデザイン界の過去取り組みを洗い出し、認知症フレンドリーデザインへの原則作成のベースとしました。

当事者
視点

研究
視点

開発
視点



「認知症高齢者等の意見を企業等における消費者への対応や商品開発等につなげる仕組みの構築に関する調査研究事業」報告書参照

認知症フレンドリーデザインガイド

- 原則 1 Self respect | 個人の意思を尊重する
- 原則 2 Sensuously gentle | 五感に負担が少ない
- 原則 3 Physically accessible | 身体への負担が少ない
- 原則 4 Informative | 意味や情報が正しく伝わる
- 原則 5 No confusion | 判断や認識を惑わさない
- 原則 6 Affordance | 直感的な行動を促す
- 原則 7 Social context | 社会的・文化的背景を守る

原則1 Self respect | 個人の意思を尊重する

- ☐ 1-1 意思を尊重し、出来ることを奪わない
- ☐ 1-2 興味関心や役割・目標を引き出す
- ☐ 1-3 個人の習慣や好みに合わせられる余地を残す

原則2 Sensuously gentle | 五感に負担が少ない

- ☐ 2-1 刺激とならない優しい色を選択する
- ☐ 2-2 年齢・活動に適した十分な明るさを確保する
- ☐ 2-3 刺激となる眩しい光を抑える
- ☐ 2-4 刺激となる騒音や音の反響を避ける
- ☐ 2-5 刺激となる強い匂いを避ける
- ☐ 2-6 適切な温度を保つ、気候の変化に対応する

原則3 Physically accessible | 身体への負担が少ない

- ☐ 3-1 動きを妨げない、進路を塞がない
- ☐ 3-2 動きに負担がかかる傾斜や段差を避ける
- ☐ 3-3 強い力を必要としない
- ☐ 3-4 細かい動きを必要としない
- ☐ 3-5 十分な量や時間を用意する
- ☐ 3-6 支援者が付き添える十分な広さがある
- ☐ 3-7 休憩のための時間や空間を確保する

原則4 Informative | 意味や情報が正しく伝わる

- ☐ 4-1 大切な情報は色やサインでわかりやすく伝える
- ☐ 4-2 必要な情報を見やすい向き・高さに配置する
- ☐ 4-3 必要な情報を適切なサイズ・大きさと表現する
- ☐ 4-4 過度に装飾せず、シンプルに表現する
- ☐ 4-5 言語とビジュアルを併用する
- ☐ 4-6 視覚に依存せず、複数の感覚にアプローチする
- ☐ 4-7 文字や記号以外のランドマークを用意する
- ☐ 4-8 空間や物の中身や機能が外から一目でわかる
- ☐ 4-9 適切なタイミングで複数回情報提供を行う

原則 5 No confusion | 判断や認識を惑わさない

- ☐ 5-1 位置やレイアウトを意味や機能に合わせて統一する
- ☐ 5-2 色や素材を意味や機能に合わせて統一する
- ☐ 5-3 文字の向き・サイズ・書体を統一する
- ☐ 5-4 人や障害物との誤認・混乱を呼ぶ色・模様を避ける
- ☐ 5-5 人や障害物との誤認・混乱を呼ぶ影・光を避ける
- ☐ 5-6 前後左右上下を組み合わせた三次元の動きを避ける
- ☐ 5-7 トイレなどの重要施設への動線を確保する

原則 6 Affordance | 直感的な行動を促す

- ☐ 6-1 形・色・配置・サインで、自然と適切な動作を促す
- ☐ 6-2 直感的に手順やプロセスを伝える
- ☐ 6-3 現在の進捗状況が伝わる
- ☐ 6-4 操作の結果、生じることを予見・予測できる
- ☐ 6-5 安全確保や適切な利用のために量・時間を最適化する

原則 7 Social context | 社会的・文化的背景を守る

- ☐ 7-1 馴染みある見た目や使い方を守る
- ☐ 7-2 時や季節を感じられる
- ☐ 7-3 文化的・宗教的な慣習や風習に適合している

原則1 Self respect

個人の意思を尊重する

- ☐ 1-1 意思を尊重し、出来ることを奪わない
- ☐ 1-2 興味関心や役割・目標を引き出す
- ☐ 1-3 個人の習慣や好みに合わせられる余地を残す

1-1

意思を尊重し、 出来ることを奪わない



認知症のある方は、しばしば、自分でできることまでも先回りして余計な手助けをされてしまったり、自分が望まないことを強要されることがあります。個人の安全を守ることは必須条件ですが、安全面を過剰に意識するあまり、多少のリスクを伴うことをご本人自身が行うことを妨げたり、過保護な対応をしたりすることは、本人の自尊心を傷つけ、意欲を削ぎかねません。ご本人の意欲と意思を尊重し、やりすぎないデザインを心がけましょう。

該当する心身機能障害

Social 社会的要因

該当する領域

☒ プロダクト

☐ 空間

☒ 情報 (UI・UX)

☒ サービス

事例

助けを求めることをサポートする「Please can you help me CARD」

何か困ったとき、見知らぬ人には声が掛けづらく、さらに慌てていたりするとうまく説明できないもの。そんな時にサポートしてくれるのが、このカードです。ウェブサイトより、カードフォーマットと使い方ガイドをダウンロードして、誰でも自由に使うことができます。カードには、名前、緊急連絡先、手助けしてほしい内容を具体的に書き込むことができます。何か困ったことがあれば、このカードを見せながら駅員に限らず周囲の人に助けを求め、頼ることを後押しします。

事業主体：London Transport

国・都市：イギリス・ロンドン

開始年：2016年

出典：カード説明 PDF (<http://content.tfl.gov.uk/using-a-travel-support-card.pdf>)
カード PDF (<http://content.tfl.gov.uk/travel-support-card-printable.pdf>)

1-2

興味関心や

役割・目標を引き出す



認知症のある方が夢中になれるもの、生きがいとなるもの、自分の役割を見い出せるものを見つけられる機会やきっかけを増やすことが大切です。決まったことだけを繰り返すルーティンの生活にならないように、失敗や周囲の目を気にすぎないように、ご本人と社会がつながり、興味・関心を引き出す接点を増やしましょう。

該当する心身機能障害



うつ・不安な状態になる

Social

社会的要因

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

自由に楽しめるサイクリングアクティビティ「Positive Spin」

少し大きな三輪自転車や二人乗り自転車など、様々な種類の自転車に乗り、主に公園で 10 名程で楽しむサイクリングです。認知症のある方にとっては、日頃リスクを避ける活動が多い中、自ら走行し周りの景色や会話を楽しむといった積極的な活動を促します。また、筋肉や肺機能の衰えも防ぎます。アクティビティの間、家族や介護者は、介護する側・される側という立場を忘れて平等に参加することも、インストラクターに任せて自分の時間を持つこともできます。

事業主体：Cycle Training UK

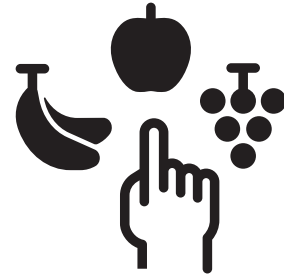
国・都市：イギリス・ロンドン

開始年：2015 年

出典：homecare.co.uk (<https://www.homecare.co.uk/news/article.cfm/id/1579918/Positive-Spin-enabling-people-with-dementia>)

1-3

個人の習慣や好みに 合わせられる余地を残す



しばしば、認知症という枠でひとくくりにされ、皆一律で同じようなデザインに揃えられたり、周囲と行動を合わせることを強制されることがあります。認知症のある方も当然、個人の好みや意思があることを理解し、個人の習慣や好みにカスタマイズできる余白を残すことが大切です。

該当する心身機能障害

Social 社会的要因

該当する領域

☒ プロダクト ☒ 空間 ☐ 情報 (UI・UX) ☒ サービス

事例

まるで我が家にいるような安心と アイデンティティをもたらす「true doors」

アムステルダムを拠点に、認知症ケアホームの内装を手掛けてきた団体 true doors。彼らは、施設のドアが無機質で同じ見た目ばかりなことが原因で、入居者が自分の部屋がどこか分からなくなってしまうという問題を発見。そこで、入居者それぞれの自宅のドアをシート状にし、施設のドアを自分の個性を表す自宅のドアに変えられるステッカーを制作。この取り組みは成功し、オランダで広く知れ渡り、2014 年には「MSDCare Award」を受賞しました。

事業主体：True Doors

国・都市：オランダ・アムステルダム

開始年：2014 年

出典：TABI LABO (<https://tabi-labo.com/279173/truedoors>)

原則 2 Sensuously gentle

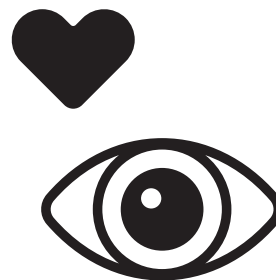
五感に負担が少ない

- ☐ 2-1 刺激とならない優しい色を選択する
- ☐ 2-2 年齢・活動に適した十分な明るさを確保する
- ☐ 2-3 刺激となる眩しい光を抑える
- ☐ 2-4 刺激となる騒音や音の反響を避ける
- ☐ 2-5 刺激となる強い匂いを避ける
- ☐ 2-6 適切な温度を保つ、気候の変化に対応する

2-1

刺激とならない

優しい色を選択する



認知症のある方の中には、外部からの視覚情報を敏感に感じ過ぎてしまう方も多く、強い色が気になって落ち着かなかったり、色が目に飛び込んできて痛みを感じる場合があります。そのため、視覚面での刺激となる色づかいや組み合わせを避け、優しい色を選択するようにしましょう。また、認知症のある方を含めて、高齢者全般で「青」は識別しにくいケースが多いため、使う場合は高い彩度の青を用いましょう。

該当する心身機能障害



視覚・聴覚・嗅覚が
敏感になる

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

色覚にやさしい線路図「Colour-blind-friendly maps」

ロンドン交通局では、色を感じる感覚に障害のある方にやさしい線路図を提供しています。線路図は通常、複数の色で色分けされていますが、これは黒1色で、パターンや濃淡で線路の違いが表現されており、強い色や見にくい色がなく、様々な色が入り混ざって目に刺激を与えることはありません。その他に、オーディオマップなども用意されており、自分の五感に合ったマップを選択して使用できるようになっています。

事業主体：London Transport

国・都市：イギリス・ロンドン

開始年：2016年

出典：VISIT LONDON「Accessible public transport」(<https://www.visitlondon.com/traveller-information/getting-around-london/accessible-public-transport>)
Colour-blind-friendly maps (<http://content.tfl.gov.uk/bw-large-print-map.pdf>)

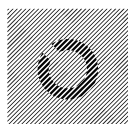
2-2

年齢・活動に適した 十分な明るさを確保する

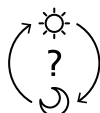


一般的に、加齢に伴い照度を補う力が衰えます。また、レビー小体型認知症の方は、暗いところでの視力が落ちるという症状がある場合があります。そのため、寝室などを除き、日中の活動を行う空間では、十分な明るさを確保しましょう。また、他者が勝手に明るさを変えないようにしておきましょう。

該当する心身機能障害



暗いところで視力が下がる



24 時間の感覚がない

該当する領域

☐ プロダクト

☒ 空間

☐ 情報 (UI・UX)

☒ サービス

事例

ベッドサイドで必要なもの見失わず、睡眠に適したライト「BLYS」

BLYS はベッドサイドに置くライトで、400mm x 400mm の正方形、深さはわずか 25mm のプレート型です。光の強さが弱いため、睡眠の邪魔をせず、目を覚ました時には、ずっと目線を導くようになっています。また、プレート型のライト上に眼鏡や水、携帯電話などの必需品を置くことができるため、夜暗い部屋の中でもすぐに必要なものに手が届きます。それによって、安心感を与え、安らかな眠りを助けます。

事業主体：E2L

国・都市：イギリス・モンマス

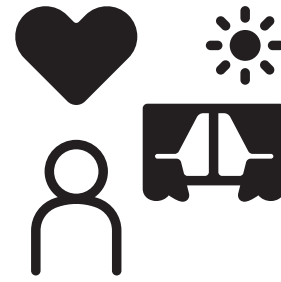
開始年：2015 年

出典：商品説明 (<http://www.blys.info/>)

E2L Holdings Limited (<http://www.e2l.uk.com>)

2-3

刺激となる眩しい光を抑える



認知症のある方の中には、外部からの視覚情報を敏感に感じ過ぎてしまう方も多く、スポットライトや直射日光などの光が、極端に眩しく感じたり、光が目飛び込んできて痛みを感じることがあります。また、急激な明るさの変化は、驚かせてしまうことがあります。強い光や明るさの変化は避け、他者が自分で明るさを変えられないようにしておきましょう。

該当する心身機能障害



視覚・聴覚・嗅覚が
敏感になる

該当する領域

☐ プロダクト

☒ 空間

☐ 情報 (UI・UX)

☒ サービス

事例

適切な日陰と活動スペースを設けた「認知症にやさしい庭」

Design For Generations は屋外環境が身体的、心理的、社会的、精神的なニーズに応えるべきという信念を持ち、治療のための庭園と景観の設計するランドスケープデザインの会社です。彼らが設計する庭には、植物がたくさんあり日陰を備え、光の反射が軽減されています。また、個々が見やすいように様々な高さのプランターに花を植えて庭へのアプローチを作ったり、活動スペースを設けて園芸や読書、ピクニック、コンサートなどが行えるようになっていきます。

事業主体：Design for Generations

国・都市：アメリカ

開始年：2012年

出典：書籍「Designing outdoor spaces for people with dementia」Case Study 5
Design for Generations, LLC. (<https://designforgenerations.com/>)

2-4

刺激となる騒音や 音の反響を避ける



認知症のある方の中には、周囲のあふれる音の中で特定の自分に関連する音に注意を向けることが難しい方もいらっしゃいます。大勢の人の声や機械音などをうるさいと感じたり、聞くべき音に集中できなったり、騒音に注意が向きすぎてしまうことがあります。音量や音の種類、音源との距離を配慮しましょう。

該当する心身機能障害



視覚・聴覚・嗅覚が
敏感になる



聞くべき音を集中して聞けない



一部だけしか聞きとれない

該当する領域

☐ プロダクト

☒ 空間

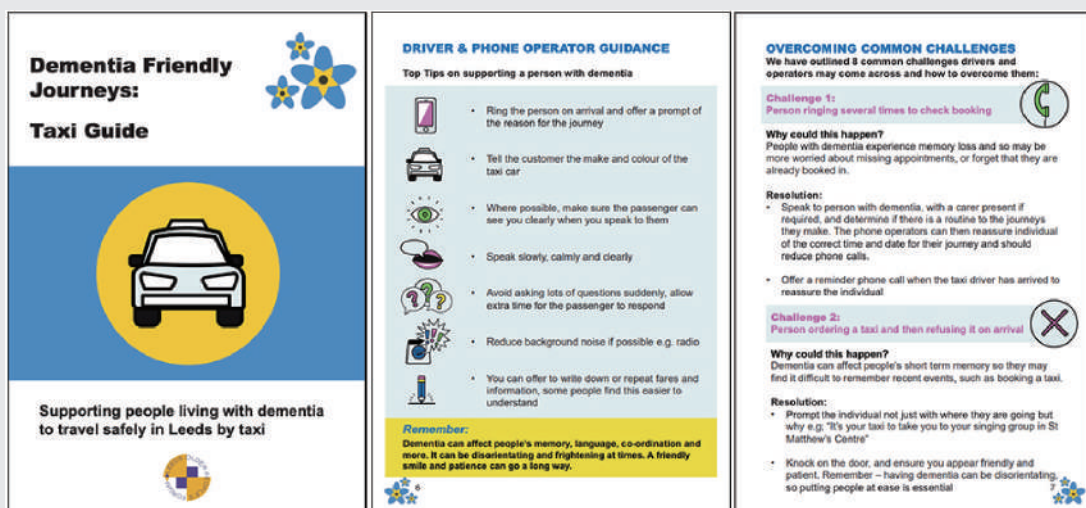
☐ 情報 (UI・UX)

☐ サービス

事例

すべての移動サービス提供者に役立つ「認知症に優しいタクシーガイド」

イギリスの地域コミュニティが作成したこのガイド。ここには、タクシー運転手は、到着したら移動する理由を伝える、車種や車の色を伝える、一度にたくさんの質問はしない、ラジオやBGMは音量を下げる、料金や行き先は繰り返し伝えたり紙に書いて見せるなど、認知症のある方が安心して利用するための項目が示されています。ガイドは、タクシー業界のマネージメント層向けと、タクシー運転手・電話オペレーター向けがあり、とても丁寧なまとめられています。



事業主体：LEEDS OLDER PEOPLE'S FORUM

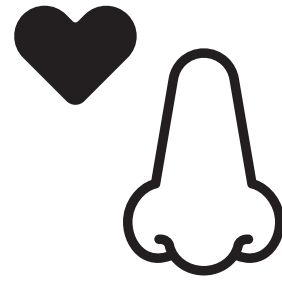
国・都市：イギリス・リーズ

開始年：2017年

出典：ガイドPDF (<https://www.opforum.org.uk/wp-content/uploads/2017/10/Dementia-taxi-guide-v2.pdf>)

2-5

刺激となる強い匂いを避ける



認知症のある方の中には、嗅覚がとても敏感な方もおられます。そのため、香水や芳香剤、柔軟剤、汗や体臭などの匂いが極端に強く感じてしまい、体調を悪くしてしまうことがあります。自分にとってはいい香りであっても人によっては刺激となってしまうことがあることを理解し、強い香りや臭いを控えるようにしましょう。

該当する心身機能障害



視覚・聴覚・嗅覚が
敏感になる

該当する領域

☐ プロダクト

☒ 空間

☐ 情報 (UI・UX)

☒ サービス

事例

認知症に理解のあるスタッフとともに 混雑を避けて移動できる「London Dial a Ride」

ロンドン交通局が運営する、登録制のドア to ドアの小型バス運行サービス。85 歳以上の在住者・短期滞在者で、障害や認知症のある方が、買い物・通院・友人を訪問などに無料で利用できます。予約制のため、公共交通機関の混雑を避けることができ、人混みの中で刺激となる、香水や汗、衣服の洗剤の匂い、また、地下鉄独特の匂いも避けることが可能です。さらに、スタッフは認知症のある方に対応出来る訓練を受けているため、刺激となる匂いを理解し配慮してくれます。



事業主体：London Transport

国・都市：イギリス・ロンドン

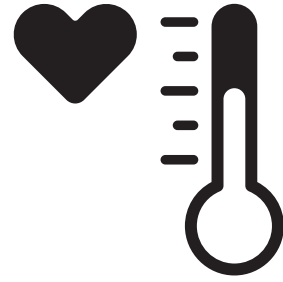
開始年：1980 年

出典：DDA (https://www.dementiaaction.org.uk/case_studies/16245_pan-london_daa_dial-a-ride)

英国のスペシャルトランスポートサービス (https://nagano-handicab.com/pdf/akiyama_eng.pdf)

2-6

適切な温度を保つ、 気候の変化に対応する

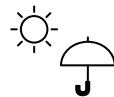


認知症のある方の中には、自律神経の障害などにより、体温や汗の調節が難しい方もいらっしゃいます。そのため、室内の場合は、空間の温度を適切に管理し、こまめに調節し、他者が自分で温度を変えられないようにしましょう。また、屋外の場合は気温の変化に対応できるように、日差しや気温に十分配慮し、対策を施しましょう。

該当する心身機能障害



体温や汗の調節が
できなくなる



気候の変化に
対応できなくなる

該当する領域

☐ プロダクト

☒ 空間

☐ 情報 (UI・UX)

☒ サービス

事例

適切なタイミングと頻度で体の水分を保つ「ドロップレット」

人間の身体は、およそ6割が水分でできており、その水分は体温調整とも深く関わっています。認知症のある方は感覚機能の低下によって喉の渇きに気づきにくく、脱水症・熱中症になるリスクが高まります。それを防ぐためのこまめな水分補給をサポートするのがこのドロップレット。一定時間が経つとベース機器が光り、「しばらくお水を飲んでいないので、お水を飲んでください。体に良いですよ」と音声で水分補給を促してくれます。



事業主体：Spearmark

国・都市：イギリス・ケンブリッジシャー

開始年：2014年

出典：droplet (<https://www.droplet-hydration.com/>)

戸田病院認知症疾患医療センターwebページ (<https://ninchi-center.jp/topics/2018/07/16/934>)

原則 3 Physically accessible

身体への負担が少ない

- ☐ 3-1 動きを妨げない、進路を塞がない
- ☐ 3-2 動きに負担がかかる傾斜や段差を避ける
- ☐ 3-3 強い力を必要としない
- ☐ 3-4 細かい動きを必要としない
- ☐ 3-5 十分な量や時間を用意する
- ☐ 3-6 支援者が付き添える十分な広さがある
- ☐ 3-7 休憩のための時間や空間を確保する

3-1

動きを妨げない、 進路を塞がない

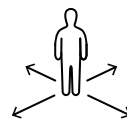


一般的に、加齢に伴い足腰の筋力が衰えます。認知症のある方の中には、空間認知機能に障害を抱える方もいらっしゃいます。進行方向を邪魔したり、塞いだりするものがあることにより、道に迷う、怪我をする、混乱する、感情のコントロールができなくなるリスクが高まります。移動の動線をできるだけ広く、わかりやすく確保しましょう。

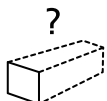
該当する心身機能障害



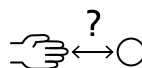
自分の身体を
認識・作動できない



方向・向きがわからない



奥行きの感覚がつかめない



距離感覚がつかめない

該当する領域

☐ プロダクト

☒ 空間

☐ 情報 (UI・UX)

☒ サービス

事例

ストレスを感じない行き止まりのない空間「dementia care home」

イングランド南東部にあるバークシャーに建設された介護施設は、円形の建物が房のように連なった形をしています。この円形のデザインは、認知症のある方にフラストレーションや混乱を与えることになる建物の行き止まりをなくし、どちらの方向に歩いていっても元の場所に戻ってこられる設計になっています。さらに、居住者がいつでも簡単に屋外に出て、中庭、屋上テラス、またはメインガーデンに入れるように設計されています。

事業主体：Abbeyfield Society

国・都市：イギリス・バークシャー

開始年：2016年

出典：BCC (<https://www.bbc.com/news/av/uk-england-berkshire-37449158/new-9m-dementia-care-home-officially-opened>)

EXPRESS (<https://www.express.co.uk/life-style/health/704742/Innovative-dementia-care-home-opens-Berkshire-next-month>)

3-2

動きに負担がかかる 傾斜や段差を避ける

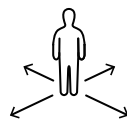


一般的に、加齢に伴い足腰の筋力が衰えます。それに加えて、認知症のある方の中には、空間認知機能に障害を抱える方もいらっしゃいます。ちょっとした傾斜や段差でも、健常者からは想像できないほどの大きな物理的障害となりえます。傾斜、段差、溝などが生じることを避け、できるだけフラットな床面を確保しましょう。

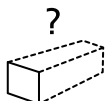
該当する心身機能障害



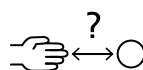
自分の身体を
認識・作動できない



方向・向きがわからない



奥行きの感覚がつかめない



距離感覚がつかめない

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

事前に段差を回避できる「Step-free Tube map」

ロンドン交通局では、60 を超えるロンドンの地下鉄で、車椅子ユーザーがなるべく階段のない駅を使用できるように、エレベーターの有無や、ホームから電車へ乗る際にステップやギャップがあるかどうか、アクセスできるトイレがあるかどうかなどをマッピングしたマップを提供しています。ウェブサイトに公開され誰でもダウンロードできるようになっているため、予め段差を避けるルートや段差への対策を考えて移動することができます。

事業主体：London Transport

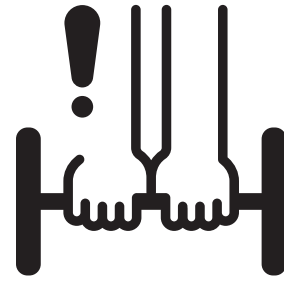
国・都市：イギリス・ロンドン

開始年：2016 年

出典：VISIT LONDON 「Accessible public transport」 (<https://www.visitlondon.com/traveller-information/getting-around-london/accessible-public-transport>)
Tube map for avoiding stairs (<http://content.tfl.gov.uk/avoiding-stairs-tube-guide.pdf>)
Step-free Tube map (<http://content.tfl.gov.uk/step-free-tube-guide-map.pdf>)
Accessible-toilet map (<http://content.tfl.gov.uk/toilets-map.pdf>)

3-3

強い力を必要としない

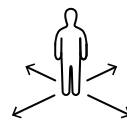


一般的に、加齢に伴い全身の筋力が衰えます。それに加えて、認知症のある方の中には、空間認知の障害により手足などの身体のコントロール、対象物との距離や方向の認識が難しい方がいらっしゃいます。深い椅子、重いドア、きつい蓋など、利用に強い力を必要とするものを避け、小さな力で利用できるように設計しましょう。

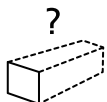
該当する心身機能障害



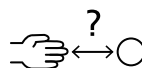
自分の身体を
認識・作動できない



方向・向きがわからない



奥行きの感覚がつかめない



距離感覚がつかめない

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

着装をかんたんにするファッション・ブランド「Able Label」

ケイティ・エリス氏が、スタイリッシュかつパーキンソン病の祖母が抱える着脱問題を解決してくれる服が無いことから自ら設立したブランド。かぶりものよりも着やすい羽織ものを採用し、細かな作業や強い力が必要なボタンではなくマジックテープを使用。生地とは異なる色のバイアステープをスカートの淵につけたり、コートの内側を鮮やかなチェック柄にすることで、服の形状を分かりやすいデザインになっています。



事業主体：ケイティ・エリス氏

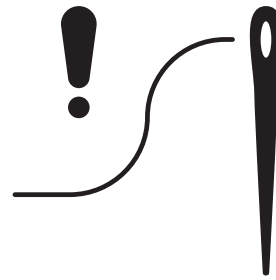
国・都市：イギリス・セント

開始年：2018年

出典：The Able Label (<https://www.theablelabel.com/>)

3-4

細かい動きを必要としない

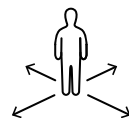


一般的に、加齢に伴い細かい動きが難しくなります。それに加えて、認知症のある方の中には、空間認知の障害により手足などの身体のコントロール、対象物との距離や方向の認識が難しく、細かい作業が苦手な方がいらっしゃいます。細かい手先の動きを求められるものを避け、大きな動きで利用できるように設計しましょう。

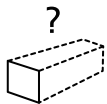
該当する心身機能障害



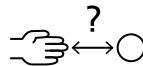
自分の身体を
認識・作動できない



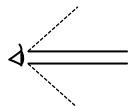
方向・向きがわからない



奥行き感覚がつかめない



距離感覚がつかめない



視界が限定される、狭くなる

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

その人にあった色を提案し、 お手軽にメイクできる「メイクアップシート」

しみ、そばかす、あざを隠すためのメイクアップ方法として、Panasonic が現在開発中のこのシートは、ナノレベルの薄膜シートにファンデーション層とコンシーラー層を印刷し水をつけて肌に貼るもの。認知症のある方は、自分の身体を認識しづらかったり、距離や方向をつかむことが難しい場合があるため、メイクをすることが難しくなります。メイクをこのシートで代用できれば、外出のきっかけや人と接するきっかけを促すことになるかもしれません。



事業主体：Panasonic

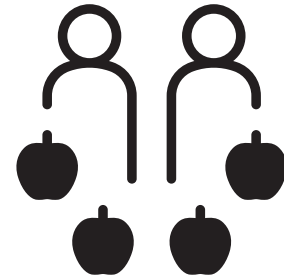
国・都市：日本

開始年：2016年

出典：Panasonic (<https://channel.panasonic.com/jp/contents/25817/>)

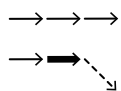
3-5

十分な量や時間を用意する



認知症のある方の中には、いつもどおりの行動ができなかったり手順が複雑になると混乱してしまう方がおられます。数が不足することで、いつもの場所やモノが手に入らなかったり、複数回の作業が発生したりしてしまい、混乱やストレスを引き起こします。レジでのお会計のように、テキパキした行動を求められる状況も混乱の原因となります。十分な量と時間のゆとりを確保しましょう。

該当する心身機能障害



小さな変化で、手慣れた行動ができなくなる



目的達成に必要な手続きや手順を想起できない



落ち着きがなくなる。
口数が増える

該当する領域

☐ プロダクト

☐ 空間

☒ 情報 (UI・UX)

☒ サービス

事例

ゆっくり自分のペースでお買い物を楽しむ「Slow Shopping」

Slow Shopping は、キャサリン・ベロ氏自身の母親が認知症だった経験から、買い物ができる環境づくりの重要性に気づき始めた取り組みで、認知症のある方や障害者・高齢者が自分のペースで買い物を楽しむためサービスです。ウェイトローズ(バース店)では、毎週火曜10時～12時がスローショッピングの時間となっており、その時間は店内に休憩できる椅子を配置（毎回同じ場所）、穴に見える黒マットを排除、館内放送・BGMを無くすなどの工夫をしています。さらに店員は、認知症・視覚弱者などの顧客の特徴を把握しているため「見守る」姿勢に徹し、困っていたり助けを求める様子があったら初めてヘルプに入るようにしています。

事業主体：キャサリン・ベロ氏

国・都市：イギリス

開始年：2015年

出典：Slow Shopping(<http://www.slowshopping.org.uk/>)

3-6

支援者が付き添える 十分な広さがある

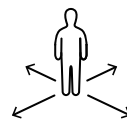


認知症のある方の中には、階段があるところでの歩行、段差や隙間のある入口の通行、トイレでの衣服の着脱や立つ・座る動作などで介助を必要とする方もいらっしゃるため、しばしば、2人や3人で行動することになります。1人での行動を前提とせず、2人が並んで行動することを想定して、十分な広さを確保しましょう。

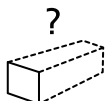
該当する心身機能障害



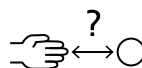
自分の身体を
認識・作動できない



方向・向きがわからない



奥行き感覚がつかめない



距離感覚がつかめない

該当する領域

☐ プロダクト

☒ 空間

☐ 情報 (UI・UX)

☐ サービス

事例

誰もが使いやすいトイレの導入を後押しする 「LIXIL 個別用途トイレ パックプラン」

LIXIL のウェブサイトでは、個別用途トイレ・車椅子優先トイレ・多機能トイレのおすすめプランの細密な図面がダウンロードできます。利用対象者や空間寸法に合わせたプランを、個別用途トイレで5種類、車椅子優先トイレで2種類、多機能トイレで3種類用意しており、それぞれ導入しやすいよう、設計の手間を大きく省ける「パックプラン」と、内寸や空間のかたちに合わせて器具や配置が選択できる「在来工法プラン」が用意されています。

事業主体：LIXIL

国・都市：日本

開始年：2019年

出典：個別用途トイレ パックプラン (<https://iinavi.inax.lixil.co.jp/products/toiletroom/toiletpack/>)

3-7

休憩のための時間や 空間を確保する



認知症のある方には、一つ一つの行動に対する脳の認知機能の負荷が大きいため、短時間で頭や体が疲れてしまう事態が頻繁に発生します。周囲の人に遠慮することなく、早めに、こまめに休憩できるように、休憩できる場所や時間を確保しましょう。

該当する心身機能障害



頭と体が疲れやすい

該当する領域

☐ プロダクト

☒ 空間

☐ 情報 (UI・UX)

☒ サービス

事例

誰もが自由に仮眠をとり、仕事に集中できる「パワーナップ制度」

三菱地所では、社員の生産性向上を目的に、仮眠用のリクライニングソファを設けた仮眠室を整備し、「パワーナップ（仮眠）制度」を設けています。パワーナップとは、30 分程度の短い仮眠のことで、仮眠をとることで集中力が向上することがわかっています。当初は利用する社員が少なかったが、次第に利用されるようになっており、認知症のあるなしにかかわらず、気兼ねなく適切な休息の時間をとることを可能にしています。

事業主体：三菱地所

国・都市：日本

開始年：2018 年

出典：BUSINESS INSIDER (<https://www.businessinsider.jp/post-187917>)

原則 4 Informative

意味や情報が正しく伝わる

- ☐ 4-1 大切な情報は色やサインでわかりやすく伝える
- ☐ 4-2 必要な情報を見やすい向き・高さに配置する
- ☐ 4-3 必要な情報を適切なサイズ・大きさに表現する
- ☐ 4-4 過度に装飾せず、シンプルに表現する
- ☐ 4-5 言語とビジュアルを併用すること
- ☐ 4-6 視覚に依存せず、複数の感覚にアプローチする
- ☐ 4-7 文字や記号以外のランドマークを用意する
- ☐ 4-8 空間や物の中身や機能が外から一目でわかる
- ☐ 4-9 適切なタイミングで複数回情報提供を行う

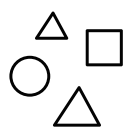
4-1

大切な情報は色やサインで わかりやすく伝える

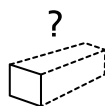


認知症のある方の中には、壁・床とそこにあるものが同じ色だと、そこにものがあることを認識できなかったり、ものの形がはっきりと認識できないことがあります。そのため、椅子の座面やトイレの便座、ドアの取っ手などは、周囲の空間や背景とは色分けをして、座るところや掴むところがきちんと伝わるようにしましょう。

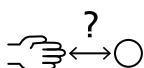
該当する心身機能障害



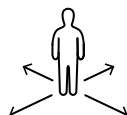
形や大きさを
正しく認識できない



奥行き感覚がつかめない



距離感覚がつかめない



方向・向きがわからない

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

赤色・青色の便座でトイレの座る位置を明確にする 「Ultimate Toilet Seat」

認知症の人や介護者の生活をより快適にすることに取り組む会社 Find は、認知症のある方がトイレを安全に使用出来る、赤色と青色の便座を開発。便器・便座、床、壁が全て白色のトイレでは、便座の位置がわからず座り損ねて転倒したり、便座を下ろし忘れることがあります。便座をわかりやすい色にすることで、座る位置を確実に認識でき、一人でも心配することなく使用できます。また、オンラインショップでは、便座と同様にはっきりとした色の手すりも販売されています。

事業主体：health and care

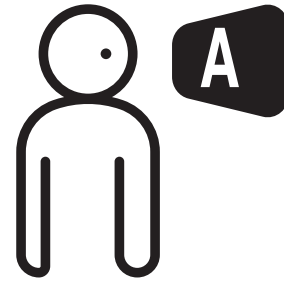
国・都市：イギリス・リーズ

開始年：2013年

出典：Find Memory Care (<https://www.healthandcare.co.uk/toilet-seats/premium-stability-coloured-toilet-seat.html>)

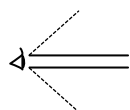
4-2

必要な情報を見やすい 向き・高さに配置する

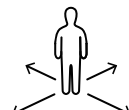


認知症のある方の中には、視野が限定されてしまったり、多くのことに注意を向けることが難しかったりする方がおられます。そのため、高い位置にあるサインや、壁の面に張り付いているサインは視界に入らずに見つけられない、入り口を勘違いしてしまうことがあります。適切な高さ、そして進行方向正面にサインを設置しましょう。

該当する心身機能障害



視界が限定される、狭くなる



方向・向きがわからない

該当する領域

☐ プロダクト

☒ 空間

☒ 情報 (UI・UX)

☐ サービス

事例

利用者の目線と視界に合わせた「目に入りやすい案内サイン」

日本で初めて、英国スターリング大学から認知症デザインのゴールド認証取得した施設、グランクレール世田谷中町・ナースケア・リビング世田谷中町。ここでは、案内サインが、低い目線でもきちんと視界にはいはいするように高さ1,200mmに設置されています。また、壁から垂直方向にサインを示した看板がついており、利用者の視界にサインが飛び出し、よりサインに気がしやすい工夫がされています。

事業主体：東急不動産

国・都市：日本

開始年：2017年

出典：R.E.port (<https://www.re-port.net/article/news/0000051755/>)

オヤミル「認知症のチャレンジング行動にデザインで挑む」(https://www.oyamiru.com/pro/article_detail/129)

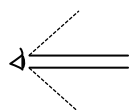
4-3

必要な情報を適切な サイズ・大きさに表現する

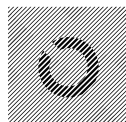


認知症のある方の中には、視野が限定されてしまったり、多くのことに注意を向けることが難しかったりする方がおられます。必要な情報を見つけやすいように、予め大切な情報を取捨選択し、十分な大きさに表記するよう配慮しましょう。

該当する心身機能障害



視界が限定される、狭くなる



暗いところで視力が下がる

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

認知症にやさしい UI・UX のルール「DEEP ガイド」

DEEP とは、Dementia Engagement and Empowerment Project の略で、約 100 の認知症に関わるグループが集まり、英国全体でネットワークを作っています。このプロジェクトで制作された DEEP ガイドには、認知症にやさしい情報の書き方がまとめており、文字のサイズは、12pt、できれば 14pt が推奨されています。他にも、サンセリフ体を使用する、テキストは左に揃える、段落の間をあける、などの方法が示されています。

事業主体：DEEP

国・都市：イギリス

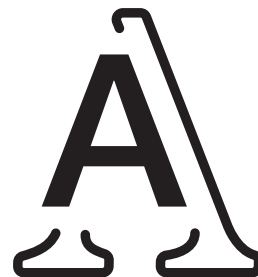
開始年：2011 年

出典：DEEP Guide (<https://www.dementiavoices.org.uk/deep-guides/>)

Alzheimer's Society「How to design a website for someone affected by dementia」(<https://www.alzheimers.org.uk/blog/how-design-website-someone-affected-dementia>)

4-4

過度に装飾せず、 シンプルに表現する

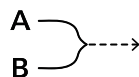


認知症のある方の中には、形や細部の違いに敏感であったり、本来注意を向ける必要がないところに必要以上に注意が惹きつけられてしまう方がおられます。そのため、情報に過度な装飾が施されていると、必要な情報が伝わらないケースがあるため、 unnecessary 装飾はさけ、シンプルに表現しましょう。

該当する心身機能障害



文字や文章を想起できない



複数の情報を
統合・処理できない



違うものに見える

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

誰にでも読みやすい「UD フォント」

UD フォント (Universal Design Font) とは、できるだけ多くの人が利用可能であるデザインにすることをコンセプトとしたユニバーサルデザインの考え方に基づいたフォントです。紛らわしい線をなくしたり、明朝体よりも読みやすいゴシック体であったり、空間をきちんととって読みやすくなっていたりします。このようなフォントが家電や看板に用いられることで、高齢者や障害者の方だけでなく一般の人にとっても文字が見やすく読みやすくなります。

事業主体：イワタ

国・都市：日本

開始年：2006 年

出典：イワタ UD フォント (<https://www.iwatafont.co.jp/ud/>)

Font Garage 「UD フォントって？」 (<https://font.designers-garage.jp/media/ud>)

4-5

言語とビジュアルを併用する



認知症のある方の中には、言語の理解に困難を感じる方、数字や記号、マークの意味の理解が困難な方がいらっしゃいます。個人差があり、言語の方がわかりやすい、記号の方がわかりやすいという方もいらっしゃいます。言語だけではわからないが、ビジュアルが加わることで伝わること（その逆）もあるため、言語とビジュアルを併用するようにしましょう。

該当する心身機能障害

? 丁目 数字や記号を
? 番地 保持・想起できない

A }
B } 複数の情報を
 統合・処理できない

該当する領域

☒ プロダクト ☐ 空間 ☒ 情報 (UI・UX) ☐ サービス

事例

わかりやすい言葉と具体的なイラストで示す 「VIRO DEMENTIA SIGNAGE」

デザイン会社 VIRO では、認知症のある方や視覚障害のある方が認識・理解しやすいマークを制作しています。マークは、明確な書体、簡単な言葉遣い、視認性の良いマークを使用しています。また、耐久性のあるプラスチックまたはアルミニウムで作られており、背面には強力なアクリル接着剤が付いているため、どこでも貼り付けることが可能です。オンラインショップでひとつ約 £13,29 で販売されており、誰でも購入することができます。

事業主体：VIRO

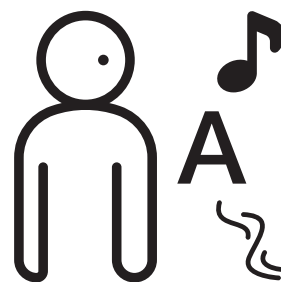
国・都市：イギリス

開始年：2017 年

出典：VIRO DEMENTIA SIGNAGE (<https://www.virodisplay.co.uk/collections/dementia-signage>)

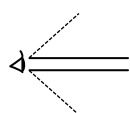
4-6

視覚に依存せず、 複数の感覚にアプローチする



認知症のある方の中には、視覚による情報インプットに障害を抱える、音の聞き分けが難しい、匂いに鈍感になるなど、視覚・聴覚・嗅覚など、人によって障害を抱える感覚に個人差があります。文字やイラストなど視覚のみで認識しなければいけないサインや、音が聞こえないと気付かないアナウンスのように、一つの感覚にのみ訴えるものは避け、大切な情報は複数の手段で複数の感覚に伝えるようにしましょう。

該当する心身機能障害



視界が限定される、狭くなる



聞かすべき音を集中して聞けない



一部だけしか聞きとれない



匂いがしなくなる



文字や文章を想起できない

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

介護施設や病院に出向き、五感で楽しませる「認知症フレンドリー理髪師」

北アイルランド初の認知症にやさしい出張理髪師レニー・ホワイト氏。彼は、五感に働きかける雰囲気づくりにこだわっており、理髪店のシンボルのバーバーサインや昔の写真を飾り、ジュークボックスからは懐かしい音楽を流し、伝統的な髭剃りやホットタオルの肌触り、ミントコロンの香りを楽しめるようにしています。彼は、アルツハイマー協会でのトレーニング後、この取り組みを開始。2017年には認知症フレンドリー・アワードを受賞しています。



事業主体：Lenny the Dementia Friendly Barber

国・都市：イギリス・北アイルランド

開始年：2017年

出典：Alzheimer's Society (<http://lennythedementiafriendlybarber.com/>)

4-7

文字や記号以外の ランドマークを用意する



認知症のある方の中には、視覚による文字や記号を認識・連想することが難しい方がおられます。また、空間認識能力に障害を抱えることで行き慣れた場所への移動が困難なケースがみられます。生活上重要な場所(トイレなど)や位置(自分の席など)を伝えるためには、記号や文字だけでなく、場所を示すランドマークとなるもの(植物、写真、モノ)を設置しましょう。

該当する心身機能障害



自分の行為、過去の出来事、
習慣を保持・想起できない

? 丁目

数字や記号を

? 番地

保持・想起できない



文字や文章を想起できない

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

自分の住まいを暮らしやすくする 10 の工夫

「10 ways to make your home dementia friendly」

Alzheimer's Society のウェブサイトでは、自分でできる住まいの工夫が紹介されています。その中で若年性アルツハイマー病のウェンディさんが、実際にご自宅で行っている具体的な工夫を動画でわかりやすく伝えています。彼女は、自分の家がどれかわからず近所の家と間違えないように、玄関に自分の好きな花の柄のタイルを貼って自分の家だという目印にしたり、何が入っているのかわからなくなってしまうクローゼットの扉には中身の写真を貼ったりして、暮らしやすい環境を自ら整えて生活しています。

事業主体：Alzheimer's Society

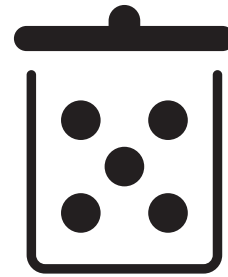
国・都市：イギリス

開始年：2017 年

出典：Alzheimer's Society 「10 ways to make your home dementia friendly」
(<https://www.alzheimers.org.uk/blog/10-ways-make-your-home-dementia-friendly>)

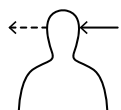
4-8

空間や物の中身や機能が 外から一目でわかる



認知症のある方の中には、自分の行為や見聞きしたことをすぐに忘れてしまう方がおられます。また、冷蔵庫・タンスなど、扉や蓋で中が見えない状態で、中をイメージすることに障害を抱えるケースがみられます。外から見て、中の空間やモノの中身・機能がわかるようなサイン・素材（透明）・小窓などの工夫を施しましょう。

該当する心身機能障害



見聞きしたことがあっという間に記憶から消える



自分の行為、過去の出来事、習慣を保持・想起できない

該当する領域



プロダクト



空間



情報（UI・UX）



サービス

事例

冷蔵庫の中身がいつでも見られる「FridgeEye」

冷蔵庫が閉まる際に自動的に写真を撮るという、シンプルな仕組みの冷蔵庫専用カメラ。写真は 120° の広角で撮影されており、その写真は Wi-Fi を通じてスマートフォンに転送されて、いつでもどこでも最新の冷蔵庫内の状態をアプリから確認することができます。また、小型で設置しやすく、今使っている冷蔵庫に手軽に導入することが可能。Indiegogo にて支援を募った結果、目標支援額に到達したため、現在最終製品を製作中です。

事業主体：brezzl. GmbH

国・都市：ドイツ・ミュンヘン

開始年：2019 年

出典：INDIEGOGO (<https://www.indiegogo.com/projects/fridge-eye-turn-your-fridge-into-a-smart-fridge#/>)

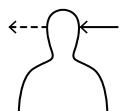
4-9

適切なタイミングで 複数回情報提供を行う



認知症のある方の中には、短期記憶に障害を抱え見聞きしたことをすぐに忘れて、予定や計画を実施することが困難な方がいらっしゃいます。予定や作業プロセスを確実に遂行してもらうために、実施のタイミングの前に何度かのリマインド・情報提供を行うようにしましょう。

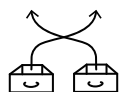
該当する心身機能障害



見聞きしたことがあったという間に記憶から消える



予定・計画を
保持・想起できない



誤った記憶が呼び起こされる
(取り違える)



いつと何が結びつかない

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

忘れたことを画面と音声で知らせてくれる 「予定通知（リマインダー）機能付き時計」

認知症にやさしいアイテムを扱うオンラインショップ LiveBetterWith の「デイクロック&リマインダー」や、Medpage Ltd の「メンラブル 2 認知症クロック」は、識別しやすい黒と黄色で画面に大きく情報を表示します。認知症の程度や好みに合わせて、時間を数字で表示したり、文章で「朝食の時間です」と伝えたり、家族が映像で「おじいちゃん、食事の時間ですよ」と伝えるなどの、カスタマイズが可能です。



事業主体：LiveBetterWith・Medpage

国・都市：イギリス

開始年：2016年

出典：Day Reminder Clock (<https://dementia.livebetterwith.com/>)

MemRabel 2Day Clock with Reminders (<https://medpage-ltd.com/Memrabel-2-Dementia-Clock>)

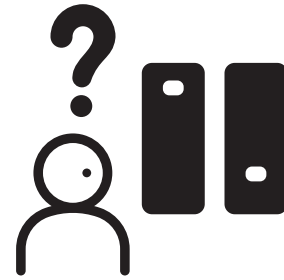
原則 5 No confusion

判断や認識を惑わさない

- ☐ 5-1 位置やレイアウトを意味や機能に合わせて統一する
- ☐ 5-2 色や素材を意味や機能に合わせて統一する
- ☐ 5-3 文字の向き・サイズ・書体を統一する
- ☐ 5-4 人や障害物との誤認・混乱を呼ぶ色・模様を避ける
- ☐ 5-5 人や障害物との誤認・混乱を呼ぶ影・光を避ける
- ☐ 5-6 前後左右上下を組み合わせた三次元の動きが避ける
- ☐ 5-7 トイレなどの重要施設への動線を確保する

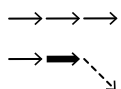
5-1

位置やレイアウトを意味や機能に合わせて統一する



認知症のある方の中には、いつもとは違う想定外のことや変化への対応が苦手な方がおられます。混乱を避けるために、場所を示すサインや同じ機能を持ったボタンの位置、トイレの場所など、同じ機能を果たすものが複数あるような場合、できる限り統一の位置やレイアウトを施しましょう。

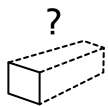
該当する心身機能障害



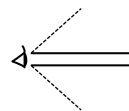
小さな変化で、手慣れた行動ができなくなる



特定のことが頭から離れない、固執し続ける



奥行きの感覚がつかめない



視界が限定される、狭くなる



平面と空間が結びつかない



空間が歪んで見える

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

決まったレイアウトで自分で食事の準備ができる「プラッツマット」

鮮やかな単色印刷ではっきりと皿やカトラリーの配置関係を示した、シリコンゴム製のシンプルなマットです。皿やカトラリーをどこに配置すれば良いのかと不安を感じることなく、自ら食事の配膳に積極的に参加できます。滑りにくく、汚れたら布巾で拭くか、そのまま水を流して洗えるため、食事の準備や片付けする側の負担も軽減できます。毎日の食卓の雰囲気をより良く、豊かにする立役者となるでしょう。



事業主体：E2L Products Ltd.

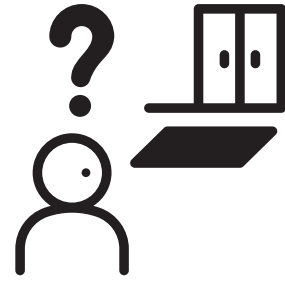
国・都市：イギリス・モンマス

開始年：2015年

出典：Platzmatp (<https://www.e2l.uk.com/platzmat/>)

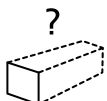
5-2

色や素材を意味や機能に 合わせて統一する



認知症のある方の中には、色や素材の違いに注意が惹きつけられてしまったり、空間を誤って認識してしまうケースがあります。途中から、もしくは一部だけ色や素材が違っていると、そこに段差や穴があると感じるなど、混乱を呼び、転倒・誤用の恐れがあります。同じ意味や機能を果たす場合には、色や素材を統一すること、不必要に複数の色や素材を組み合わせることを避けましょう。

該当する心身機能障害



奥行き感覚がつかめない



平面と空間が結びつかない

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

光の反射率で床・壁の色を統一する「フォルボ・フローリング・システム」

フォルボ・フローリング・システムは、DCDC 認定の床材ガイドラインを持っており、①老化・認知症の視覚障害を理解する② LRV（光の反射率）を適切に③光沢を避ける④大きな柄を避ける、という4つを注意点としています。中でも LRV は、床と壁・ドアと壁の間に LRV 値の最低 30% 差が、ドアを介して隣り合う床は同じ床材または最低 10% 差以内（推奨 8%）、ドアの見切り材は床と 3% 差以内であることなどが細かく決められています。

事業主体：Forbo Flooring Systems

国・都市：イギリス

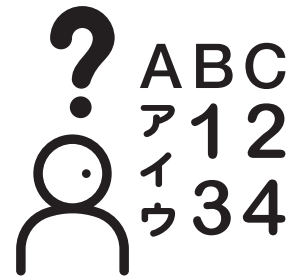
開始年：2016 年

出典：Forbo Designing for Dementia environments (<https://www.forbo.com/flooring/en-au/segments/aged-care/designing-for-dementia/pvrstg>)

フロアリング認知症対策カタログ (https://forbo.blob.core.windows.net/forbodocuments/572239/_%E3%83%95%E3%83%AD%E3%82%A2%E3%83%AA%E3%83%B3%E3%82%B0%E8%AA%8D%E7%9F%A5%E7%97%87%E5%AF%BE%E7%AD%96%E3%82%AB%E3%82%BF%E3%83%AD%E3%82%B04p_OL_%E5%8D%98%E3%83%9A%E3%83%BC%E3%82%B8.pdf)

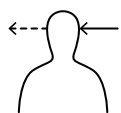
5-3

文字の向き・サイズ・書体を統一する

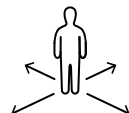


認知症のある方の中には、目線の移動が苦手だったり、大きさや形の違いに敏感だったりする方がいらっしゃいます。そのため、縦横文字の入り乱れや、フォントサイズ・書体が違うことで、今どこを読んでいるのか分からなくなってしまうたり、文字が認識できなくなってしまうことがあります。読みやすさを優先して、文字の向き・サイズ・書体等の混在は避けましょう。

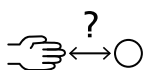
該当する心身機能障害



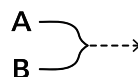
見聞きしたことがあつという間に記憶から消える



方向・向きがわからない



距離感覚がつかめない



複数の情報を
統合・処理できない

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

認知症にやさしい公園キングスパークの「分かりやすいトイレのサイン」

スコットランドにあるこの公園は、公園と緑地専用のクラウドファンディングサイト「MyParkScotland」で資金調達し、設置された認知症にやさしい公園です。この公園には認知症のある方にとってわかりやすい標識や手すり、ベンチなどが備わっています。中でも、トイレの標識は、男女のピクトグラムだけではなく、トイレだとはっきりとわかる便器のマーク、ピクトグラムがわからなくても理解できる文字の表記がされています。また、それらのマークを進行方向を示す矢印を邪魔しないよう矢印の上に配置し、男女ともに配置を統一して混乱を招かないようなサインになっています。

事業主体：StudioLR

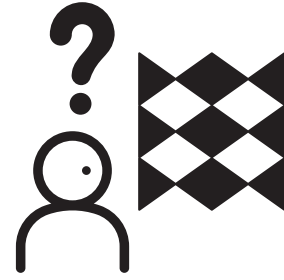
国・都市：イギリス・スコットランド

開 始 年：2018 年

出 典：StudioLR (<https://blog.studiolr.com/finding-your-way-in-scotlands-first-dementia-friendly-park/>)

5-4

人や障害物との誤認・混乱を 呼ぶ色・模様を避ける

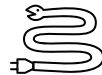


認知症のある方の中には、空間を正しく認識することが苦手だったり、映り込みや抽象的な形を何か別のものと間違えて認識してしまうことがあります。幾何学模様は空間が歪んで見えたり動いて見えたり、植物などの具体的な模様は本物の植物がそのこのあるように見えたりすることもあります。抽象的・具体的、複雑な模様・色の組み合わせ、具体的でリアルな模様を用いることは避けましょう。

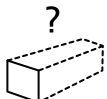
該当する心身機能障害



空間が歪んで見える



違うものに見える



奥行き感覚がつかめない



平面と空間が結びつかない

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

刺激となる色・混乱する色の違いや模様のない床「Altro」

床材を制作している Altro は、DSDC と協力し、認知症のある方のために設計された色と製品を開発しました。病院や介護施設での使用に理想的な「Altro Aquarius」という床材は、温かみのある色を使用し、濡れていても乾いていても裸足と靴のどちらでも使用出来る安全な床材です。また、輝きのない仕上げで、模様やムラのない均一的な色、濡れているときは滑りにくく光り輝くことがないようにになっています。

事業主体：Altro

国・都市：イギリス

開始年：2014 年

出典：Altro Designing for dementia (<http://www.altro.jp/Sectors/Healthcare/Care-homes/Why-Altro/Designing-for-dementia>)

Altro Aquarius (<https://www.altro.co.uk/Altro-Aquarius>)

Salisbury District Hospital (<https://www.altrofloors.com/Case-studies/Salisbury-District-Hospital>)

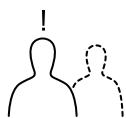
5-5

人や障害物との誤認・混乱を 呼ぶ影・光を避ける



認知症のある方の中には、空間を正しく認識することが苦手だったり、映り込みや抽象的な形を何か別のものと間違えて認識してしまうことがあります。そのため、黒々とした濃い影は穴が空いているように見えたり、何かの影が段差に見えたり、光の反射する床が水たまりに見えたりすることがあります。太陽や照明による光の当たり方、できる影の見え方に配慮した配置や設計を心がけましょう。

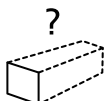
該当する心身機能障害



ないはずのものが
見える感じる



違うものに見える



奥行き感覚がつかめない



自分の身体を
認識・作動できない

該当する領域

☐ プロダクト

☒ 空間

☐ 情報 (UI・UX)

☐ サービス

事例

手元に影を作らないライト「BALMUDA The Light」

医療用の手術灯をヒントに作られた、目線の先に影を作らないデスクライト。独自の光拡散技術で、真上ではなく離れた場所から広く手元を照らすことで、影をつくらない仕組みになっています。また、色を正確に見ることが必要とされる医療現場や美術館などで使用される、限りなく自然の光に近い太陽光 LED を採用している点や、電流の強弱で明るさを制御する電流調光を用いて光のちらつきが起こらない点から、目への負担も抑えられています。

事業主体：BALMUDA

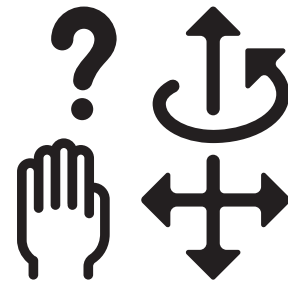
国・都市：日本

開始年：2014 年

出典：BALMUDA The Light (<https://www.balmuda.com/jp/light/>)

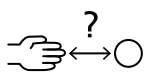
5-6

前後左右上下を組み合わせた 三次元の動きを避ける

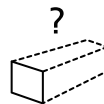


一般的に、加齢に伴い細かい動きが難しくなります。それに加えて、認知症のある方の中には、空間認知の障害により手足などの身体のコントロール、対象物との距離や方向の認識が難しく、細かい作業が苦手な方がいらっしゃいます。そのため、回しながら上に開けるペットボトルキャップの開け閉めや右・上と動かす水栓のような前後左右上下が組み合わさった3次元の動作が苦手な傾向があります。できるだけ、前後の動きを避け、左右・上下の動きで操作可能な設計を心がけましょう。

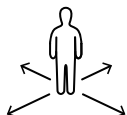
該当する心身機能障害



距離感覚がつかめない



奥行き感覚がつかめない



方向・向きがわからない

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

複雑な動きを避けた「Bristan の蛇口デザイン」

イギリスのタップウェアメーカー Bristan によってつくられた、蛇口は、水量と温度を制御するレバーがきちんと分かれてることで操作の複雑性を避け、赤と青の色または HOT COLD の文字がついていることで迷うことがありません。この蛇口は、2013 年にオープンした世界で最初の認知症に優しい公共ビル「アイリスマードックビル」に設置されており、人々が認知症、介護、およびデザインについて学ぶことができます。

事業主体：Briatan

国・都市：イギリス

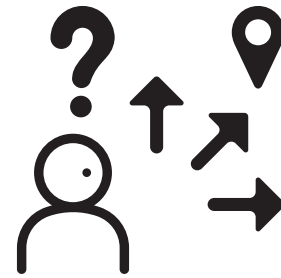
開始年：2013 年

出典：BRISTAN の商品カタログ (<https://www.ribaproductselector.com/Docs/5/12565/external/COL151474.pdf>)

アイリスマードックビル (<https://dementia.stir.ac.uk/blogs/dementia-centred/2019-02-25/evidence-based-design-tapping-research>)

5-7

トイレなどの重要施設への 動線を確保する



認知症のある方の中には、体性感覚が鈍感になり、尿意や水分不足を感じにくい方がいらっしゃいます。また、記憶と空間認知の障害により、目的地を探してたどり着くことが難しいケースがあります。そのため、緊急に必要なものや生活に欠かせないものへの導線は可能な限りシンプルでわかりやすく確保し、適切なサインを適切な位置に配置しましょう。

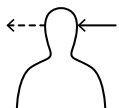
該当する心身機能障害



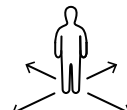
自分の行為、過去の出来事、
習慣を保持・想起できない



場所・ランドマークを
保持・想起できない



見聞きしたことがあったという間に
記憶から消える



方向・向きがわからない

該当する領域

☐ プロダクト

☒ 空間

☒ 情報 (UI・UX)

☐ サービス

事例

ベットから重要なものが見通せる「DSDC 推奨のベッド配置」

DSDS では、ベッドにいる状態で、寝室の扉のその先に、玄関やトイレが見通すことできる配置にすることを推奨しています。そうすることで、安心して良い睡眠ができるとされています。その考え方を取り入れた横浜にあるクレアレジデンスでは、居住者が、個別の寝室とバルコニーに直接アクセスできる共有のリビングダイニングルームを設けることで、寝室や屋外という重要な部屋にいつでも迷うことなくアクセスできるような作りになっています。

事業主体：DSDC・東急不動産

国・都市：イギリス・日本

開始年：2019年

出典：資料「A designed approach to dementia inclusivity」

DSDC「横浜十日市場クレールレジデンス」(<https://dementia.stir.ac.uk/yokohama-tokaichiba-creer-residence-japan>)

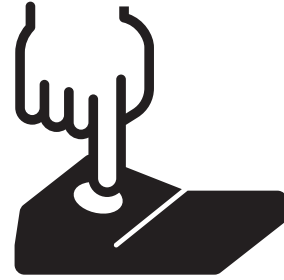
原則 6 Affordance

直感的な行動を促す

- ☐ 6-1 形・色・配置・サインで、自然と適切な動作を促す
- ☐ 6-2 直感的に手順やプロセスを伝える
- ☐ 6-3 現在の進捗状況が伝わる
- ☐ 6-4 操作の結果、生じることを予見・予測できる
- ☐ 6-5 安全確保や適切な利用のために量・時間を最適化する

6-1

形・色・配置・サインで、 自然と適切な動作を促す

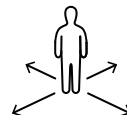


認知症のある方の中には、使い慣れた機械や道具、空間でも、記憶していた操作方法を思い出せず、適切に使えないことがあります。過去に使ったことがなくても、直感的に押す・引く・上げる・下げる・曲げるなどのやるべき行動が、形状・色・配置・サインを見ることで直感的にわかるように設計しましょう。

該当する心身機能障害



目的達成に必要な手続きや
手順を想起できない



方向・向きがわからない

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

ボタンを必要最低限まで少なくし、 自然と適切な動作を促す「レッツ・リモコン ST」

このテレビのリモコンには、電源ボタン1つ、チャンネルの切り替えボタン2つ、音量の大小ボタン2つ、地デジとBC・CSの切り替えボタン1つの計6つのボタンしかありません。ボタンはそれぞれ色が異なり、押し心地、音、光の触覚、聴覚、視覚で押したことを明確に示します。また、個人に合わせて、音量ボタンやBC・CSの切り替えボタンを無効にする設定ができ、音を大きくしすぎたり、設定ミスで映らないというトラブルを防ぎます。

事業主体：Panasonic

国・都市：日本

開始年：2016年

出典：Panasonic レッツ・リモコン (<https://sumai.panasonic.jp/agefree/products/communication/letsremocon/st/>)

6-2

直感的に手順や プロセスを伝える



認知症のある方の中には、複数の選択肢の中から正しいものを選択することが難しい方がおられます。一旦、間違えてしまうと、他の選択肢や対応を考えることが難しく、混乱してしまうこともあります。手順やプロセスはできるだけ簡素にするとともに、各工程の冒頭で直感的に行動・選択できるようなプロセスを設計しましょう。

該当する心身機能障害



目的達成に必要な手続きや
手順を想起できない

A ----->

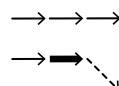
同時・多数のことを

B ----->

作業できない



同時に2つのことをやろう
とすると行動を取り違える



小さな変化で、手慣れた
行動ができなくなる

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

蓋を開けると音楽が流れ出す「Simple Music Player」

ボタンを押すのではなく、蓋をあけると上げると音楽が再生し始めるようになっており感覚的に操作できます。また、大きなボタンひとつで次の曲にスキップでき、細かな操作の必要がありません。音量は家族や介護者によってあらかじめ設定されており、誤ってボタンを押して大きな音になることを防ぎます。曲は、Windows、Apple、または Linux PC から USB を介して選択され、ダウンロードされます。

事業主体：E2L

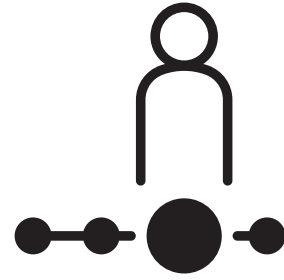
国・都市：イギリス・モンマス

開始年：2014年

出典：Simple Music Player (<https://www.dementiamusic.co.uk/>)

6-3

現在の進捗状況が伝わる



認知症のある方の中には、自分の行為や見聞きしたことをすぐに忘れてしまう方がおられます。また、目で見えない状態をイメージすることに障害を抱えるケースがみられます。そのため、自分が行った操作によって、今何が起きているのか、それがどこまで進んでいるのかという状況がひと目でわかるようにプロセス、進捗状況を可視化できるようにしましょう。

該当する心身機能障害



自分の行為、過去の出来事、
習慣を保持・想起できない

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

マシンの状況を LED でお知らせする 「コミュニケーションランプ付き複合機」

この複合機は、出力中やファックスを受信しているときは緑色、用紙やトナー切れのときは赤色の LED が点灯し、マシンの状態を常に知らせてくれます。さらに、「用紙がなくなりました」「原稿がのこっています」などと音声でも案内を補足してくれます。また、起動・認証時など、ユーザーが操作をしているときにはその状況に合わせて青色 LED が点灯・点滅してナビゲート。光と音で、離れた場所からでもマシンの状態を把握することが可能です。

事業主体：SHARP

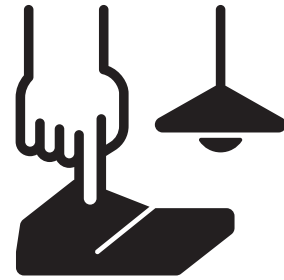
国・都市：日本

開始年：2018 年

出典：SHARP「マシンの状況を LED でお知らせ | コミュニケーションランプ」(<https://jp.sharp/business/print/newmodel/color/mx-6151/feature03.html>)

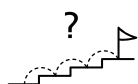
6-4

操作の結果、生じることを 予見・予測できる



認知症のある方の中には、複数の選択肢の中から正しいものを選択することが苦手だったり、操作を誤ったときに頭が混乱してしまい対応に困ってしまったりということが起こることがあります。そのため、自分が行おうとする操作によって何が起こるのかがわからず不安になり、操作できない場合があります。ボタンを押す、レバーを引くなどの行為により生じる結果がわかるような表示、プロセスを設計しましょう。

該当する心身機能障害



目的達成に必要な手続きや
手順を想起できない

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

電話相手の顔がボタンに「AMPLIDECT295 PHOTO」

この電話機には、連絡先を相手の写真と共にボタンに登録することができます。写真があることで、連絡先の中から電話番号を探すことなく、直感的に電話をかける相手の写真のボタンを押して電話をかけることができます。そのため、誰に電話をしているのかが明確にわかり、間違えることに対する不安がなくなります。ボタンも押しやすい大きなサイズで、形も昔ながらの電話の形を踏襲しています。

事業主体：Geemarc

国・都市：イギリス

開始年：2017年

出典：Geemarc「AMPLIDECT295 PHOTO」(<http://geemarc.com/uk/product/amplidect295-photo/>)

6-5

安全確保や適切な利用の ために量・時間を最適化する



認知症のある方の中には、自分の行為や見聞きしたことをすぐに忘れてしまう方がおられます。コンロをつけ忘れる、薬を飲んだことを忘れるなど、記憶の喪失による危険をさけるために、ある程度時間が経過した場合には消火をするコンロ、適切な量を提供する薬ケースなど、時間と量を個人に委ねず、最適化できるようにしましょう。

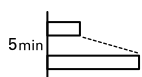
該当する心身機能障害



自分の行為、過去の出来事、
習慣を保持・想起できない



自分の身体を
認識・作動できない



自身の時間感覚と、
一般の時間とが一致しない

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

液体洗剤・柔軟剤自動投入洗濯機「Panasonic Cuble」

Panasonic の洗濯機には、液体洗剤・柔軟剤をあらかじめタンクに入れ、洗濯物の量によって適切な量の洗剤・柔軟剤を自動投入する機能があります。そうすることで、計量する作業がなくなり、洗剤・柔軟剤の使いすぎを防ぐことができます。また、スマホを用い遠隔操作することが可能で、進捗状況もわかりやすく表示されます。終了時にはスマホにのメッセージが届くため、洗濯したことを忘れてしまっても安心です。

事業主体：Panasonic

国・都市：日本

開始年：2017 年

出典：Panasonic 大好評！「液体洗剤・柔軟剤 自動投入」の魅力に迫る (<https://panasonic.jp/wash/auto.html>)

Cuble (https://panasonic.jp/wash/products/na_vg2400.html)

原則 7 Social context

社会的・文化的背景を守る

- ☐ 7-1 馴染みある見た目や使い方を守る
- ☐ 7-2 時や季節を感じられる
- ☐ 7-3 文化的・宗教的な慣習や風習に適合している

7-1

馴染みある見た目や 使い方を守る

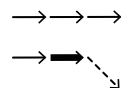


認知症のある方の中には、これまで使っていたものが違う見た目になった途端に使い方がわからなくなってしまうたり、見慣れないものだと操作が難しいことがあります。機能やビジュアルを優先せずに、その方の年代や文化に馴染みのある操作方法や見た目を遵守しましょう。

該当する心身機能障害



目的達成に必要な手続きや
手順を想起できない



小さな変化で、手慣れた
行動ができなくなる

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

日本の昔ながらの雰囲気を残す

「グランクレール世田谷中町・ナースケアリビング世田谷中町」

日本で初めて、英国スターリング大学から認知症デザインのゴールド認証を取得した施設。その評価のポイントのひとつとなったのが、日本の文化を反映した空間作りです。この施設には、日本の伝統的な色を壁紙に用いたり、ぬくもりのある家具と、振り子時計やレコードなどの懐かしい用品を備えた談話室があります。このような馴染みのある空間は、昔のことを思い出したり、気持ちが安定しコミュニケーションが活発になるなどの効果があるとされています。

事業主体：東急不動産

国・都市：日本

開始年：2017年

出典：東急不動産 (<https://www.tokyu-land.co.jp/news/2017/000702.html>)

株式会社 MEDIVA (<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/miraitoshikaigi/suishinkaigo2018/health/dai5/siryou1.pdf>)

7-2

時や季節を感じられる



認知症のある方の中には、時間経過の感覚に障害を抱える方がおられます。そのため、今の時間、今日の曜日や月日がわからなくなり、一日の生活リズムが崩れ、不規則な生活になって体調を崩してしまうことがあります。月日の流れや季節を実感し楽しんでもらえるように、時を感じられる環境・状況を整えましょう。

該当する心身機能障害



自身の時間感覚と、
一般の時間とが一致しない

該当する領域

☐ プロダクト

☒ 空間

☐ 情報 (UI・UX)

☐ サービス

事例

生活リズムを整え、健康的に暮らす「Dementia Garden」

Dementia Garden は、認知症のある方のニーズを満たすように設計された庭園です。庭での活動は、ストレスを軽減、血圧低下、人の概日リズムの維持、太陽光よりビタミン D の吸収を助ける、強い骨を維持するなどの効果があり、体調が改善されるという研究結果もあります。これに加えて、庭は静かな美しさを感じ、精神的に若返る場所とされており、年齢とともにその効果は増加することが示されています。

事業主体：LNA Master Landscapers Association

国・都市：オーストラリア

開始年：2018 年

出典：Dementia Garden (<http://therapeuticgardens.com.au/dementia-gardens/>)

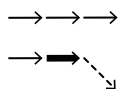
7-3

文化的・宗教的な慣習や 風習に適合している



認知症のある方の中には、いつもとは違う想定外のことや変化への対応が苦手な方がおられます。混乱を避けるために、その人がそれまで暮らしてきた環境や生活習慣に沿わない新しい環境や状況はなるべく避け、本人の習慣や慣習に合わせた環境を整えましょう。

該当する心身機能障害



小さな変化で、手慣れた
行動ができなくなる



うつ・不安な状態になる



頭と体が疲れやすい

該当する領域



プロダクト



空間



情報 (UI・UX)



サービス

事例

イギリス文化に馴染んだ活動

「Forget Me Not Chorus（忘れな草コーラス）」

少年聖歌隊やミサなどで歌が歌われることから、コーラスはイギリスに住む人々にとって馴染み深いもの。Forget Me Not Chorus は、ウェールズの南岸にあるカーディフを拠点として 5 つの聖歌隊を持つ慈善団体です。毎週歌とワークショップを通して認知症の人とその家族をサポートしており、音楽ディレクターの下での合唱練習、コンサート、ダンス、作文などの他のクリエイティブアートのアクティビティも行っています。

事業主体：Forget Me Not Chorus

国・都市：イギリス

開始年：2012 年

出典：Forget Me Not Chorus (<https://www.forgetmenotchorus.com/>)