

令和 2 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

認知症高齢者等の安全・安心な移動手段・環境実現に向けた企業等の
取り組みにつなげる仕組みの構築に関する調査研究
調査報告書

特定非営利活動法人イシュープラスデザイン

令和 3 年（2021 年）3 月

目次

事業要旨

序章	事業の概要	1
1章	公共交通機関における、認知症のある方を含む 高齢者の利用実態フィールド調査	5
2章	認知症のある方を含む高齢者の移動に関する行動・関連サービス利用実態、 および障壁把握のための事業者ヒアリング	32
3章	国内外の認知症のある方を含む高齢者の移動・ 関連サービス支援事例の収集と開発方針の抽出	36
4章	公共交通機関における認知症フレンドリーデザインガイドの作成	52
	資料 4-1 公共交通機関における認知症フレンドリーデザインガイド	
	資料 4-2 接点ごとのチェックリスト【電車・バス】	
	資料 4-3 接点ごとのチェックポイント【電車・バス】	
5章	認知症のある方の交通移動機会と 社会参加機会の喪失に関する定量調査	79
	資料 5-2 現在の外出の有無と外出頻度	
	資料 5-3 交通手段別の利用率と利用者あたりの利用頻度	
	資料 5-4 身体活動量と認知症当事者の外出活動実施増減率	
6章	能認知症のある方の社会参加機会減がもたらす 市場機会損失規模の推計	91
	資料 6-1 身体活動量と認知症当事者の支出増減率	
	資料 6-2 項目別市場機会損失額の一覧	
7章	得られた示唆と今後の課題	152

資料編

資料 1-1	調査協力者プロフィールおよび個別の困りごと	156
資料 1-2	行動観察調査評価表【電車・バス】	170
資料 1-3	電車移動における行動観察調査 調査結果	176
資料 1-4	バス移動における行動観察調査 調査結果	185
資料 5-1	定量調査実施詳細	190

目的

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人が、特に移動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利用者対応や商品・サービス開発や現状の改善を促す方策を検討すること。

方法と内容

1 公共交通機関における、認知症のある方を含む高齢者の利用実態フィールド調査

1 関連先行研究のレビュー

既存の調査研究の再整理を通じ、認知症のある方が公共交通機関利用時や移動・外出の際に実際に抱える困りごとや課題、その背景にある心身機能障害を把握。

2 行動観察調査

評価表を作成し、認知症のある方から聞かれた声を電車・バス複数の現場で検証。利用客の行動および公共交通機関の構造的特徴を記述。

2 認知症のある方を含む高齢者の移動に関する行動・関連サービス利用実態、および障壁把握のための事業者ヒアリング

鉄道・バスのサービス担当社員と現場社員を対象としたインタビュー調査と、企業内で取得しているお客様情報等のデータ分析を実施。

3 国内外の認知症のある方を含む高齢者の移動・関連サービス支援事例の収集と開発方針の抽出

文献データベースや、キュレーションサイトを用いてキーワード検出を実施した。デイサービスやスクールバス等の空き車両の活用など、認知症高齢者の移動・関連サービス支援事例や、そのヒントとなる交通領域の先進事例を調査。

4 公共交通機関における認知症フレンドリーガイドラインの作成

1-3の調査研究を通して見えた、公共交通機関が認知症フレンドリーな環境をつくるために必要な指針を整理し、観察されえた現状をガイドラインに当てはめた。

5 認知症のある方の交通移動機会と社会参加機会の喪失に関する定量調査

65-79歳の認知症のある方を含む男女へのアンケート調査を通じ、認知症のある方の移動・社会参加機会の差分と、関連する支出金額を把握。

支出項目（12分野40項目）、外出頻度、利用している交通手段、外出・移動を伴うスポーツ等活動の有無（90項目程度）

6 認知症のある方の社会参加機会減がもたらす市場機会損失規模の推計

分析用データには調査5と同一の調査結果を活用し、金額部分に着目して市場機会損失規模を推計。

事業の主な結果

1 フィールド調査の結果（主な点） 公共交通機関における構造面の課題

- 文字や矢印・記号等情報量が多く、それらの表示方法が複雑
- 券売機やトイレなど本人が操作する場面での操作方法が複雑・プロセスの示し方が曖昧
- 支援者と複数人で行動することが難しい空間がある

2 公共交通機関事業者ヒアリングの調査結果（主な点）

- 認知症の方にやさしいデザインと言ってもまず何に困っているのか、どう対策すると使いやすいデザインになるのかわからない
- 全社員の約9割の社員が、認知症サポーター養成講座を受講
- 認知症のある方に限らず、エスカレーター・エレベーターの充実や、優先席についての車内アナウンスの徹底などの希望が寄せられている

3 事例収集の調査結果

令和2年度日本版 MaaS 推進・支援事業については、実験内容として大きく「デジタルの活用」「モビリティの新しい活用」「交通運賃の支援」「他のサービスとの組み合わせ」の4つがあり、38地域で実証実験が行われていることがわかった。その他の調査結果として得られた事例は、大きく「検索予約決済支援」「モビリティ活用」「情報発信」「他」の4つにわけられた。

4 定量調査の結果（主な点）

結果1【外出】

外出率、外出頻度とも、認知症当事者側で下回った。

結果2【移動手段】

各交通手段の利用率は、認知症当事者側で下回るものの、利用者における利用頻度では、一般男女を上回る交通手段がある。

結果3【外出を伴う活動】

交通手段による移動が必須となる活動、身体活動量の大きい活動、認知機能が求められる活動で実施率が下回る。

5 市場機会損失規模の推計結果（主な点）

結果4【市場機会の損失】

移動と社会参加に関連する40市場のうち、32市場で市場機会の損失がみられた。

結果5【支出の減少】

身体活動量の大きな活動を中心に、支出の減少がみられた。

1 公共交通機関における認知症フレンドリーデザインの可能性

公共交通機関におけるハード・ソフト面の状態はユニバーサルデザインへの取組みによって進んでいる点も大いに存在するが、まだまだ認知症フレンドリーなデザインに取り組むべき余地は大きく残されている。

認知症のある方にとって分かりやすい文字表示や案内表記、使いやすいシンプルな操作方法や機能は、誰にとっても混乱を招くことなく容易に理解・判断し、快適に過ごすことのできる空間になるはずである。

認知症のある方にとって使いやすい状態に整えていくことは、そのサービスを提供する事業者側にとって重要な責務であり、また、事業者側にとっても、利用者が快適に過ごすことのできるサービスを提供できることは、サービス価値の向上につながり、更なる利用促進に結びつく。

→しかし、目に見えて障害や困難がわかりにくい認知症のある人への支援はどこが課題となりうるのか、どんなやさしいデザインが可能なのかを想像しにくい現状にある。

2 認知症のある方の社会参加の障壁

認知症のある方の「社会参加の障壁」は、「1 移動の障壁」と「2 活動の障壁」の掛け合わせで生じていると考えられる。

1 移動の障壁

- ・移動手段が限られること
- ・従来の移動手段では移動が困難になること

2 活動の障壁

- ・移動の障壁が発生することで、実施したい活動があっても活動までたどりつけずあきらめること
- ・活動をすること自体が難しくなること

→認知症当事者の社会参加機会を増やしていくために、この2つの障壁を取り除く必要がある。

公共交通機関における認知症フレンドリーデザインガイド

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

現在の公共交通機関の環境・空間・サービスの課題・改善点を発見するための指針として、新たなサービス・事業・商品などの機会を探り、イノベーションを創出するための題材として、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いただきたい。

認知症のある方の社会参加機会を増やしていくためにとるべき方策

1 利用できる移動手段を増やす

家族の送迎以外に、既にある介護保険を利用した通所サービスの送迎、自治体のコミュニティバス、タクシーの利用負担を下げ、経済的に利用をしやすくするなど、認知症のある方が利用できる移動手段を増やす必要がある。

2 利用できる交通手段の利用プロセス、手続きを改善する

移動の障壁が低くなるよう、利用プロセスや手続きを改善することで利用時の負担を減らす工夫が求められる。駅やバス停の設計や表示といったハード面の改善、困りごとへの理解を深めて対応ができる方を増やすといったソフト面を改善する必要がある。

3 移動交通手段と活動をセットにする

活動のサービス提供者側としては、活動に移動手段を組み合わせることで、社会参加を促せる可能性がある。

4 身体活動量が多い外出活動が実現できるよう、活動先の環境を改善する

例えばジムのような身体活動量が大きい活動でも、認知症のある方が利用しやすい設備・体制を整えることで、利用を促せる可能性がある。

認知症のある方がより良い生活を送れるように支援することを通じて、事業者が新たな市場機会を獲得するためにとるべき方策

1 申し込み、利用時の手続きをシンプルにする

サービス提供者側としては、安全な利用を促すために、申し込み・利用時の手続きを簡単にすることと、本人の意思と自己決定を尊重した形でサービスを設計すること、また不正利用防止のため支援者の同意や支援が必要な手続きを設ける必要がある。

2 身体活動量の大きい活動における、身体・認知機能への負担を減らす

サービス提供側には、身体活動量が小さくても楽しめるサービス、成功・失敗・上手・下手という評価がないサービス、身体活動量が大きくても十分な時間をかけられるサービスなど、設計を工夫する必要がある。

3 認知機能の代替や障害を補うサービスの開発を進める

タクシーや家事サービスなど認知機能と身体機能の低下を補うサービスを利用しやすくする工夫が求められる。

4 在宅の需要を掘り起こす

サービス提供者側は在宅に伴って発生する食事や掃除、エンターテインメントなどの需要に細かく応えていくことで、市場をさらに拡大できる可能性がある。

5 医療・健康・身だしなみに関連する需要に応える

認知症のある方の健康維持、「きちんとした身なりでいたい」というニーズにこたえるサービスを整備していくことが、提供者側に求められている。

序章 事業の概要

1 事業の背景

令和元年6月18日にとりまとめられた認知症施策推進大綱では、「認知症バリアフリーの推進」の一つとして、「移動手段の確保の推進」「交通安全の確保の推進」と記され、「認知症の人を含め、自動車を運転することができない高齢者や自動車の運転を避けたいと考えている高齢者に、自ら運転しなくても、移動できる手段を確保できるよう、「地域公共交通の活性化及び再生に関する法律」（平成19年法律第59号）により、地域の取組を推進する。」とされている。

また、バリアフリーの実現など高齢者向けの施策は多くの交通事業者で行われているものの、認知症および認知機能が低下した高齢者等に対応した取組は遅れており、わかりにくいサイン、使いにくい切符販売機や改札、誤用しがちなサービス、目的地になかなか辿り着けない駅の構造など、日本の交通機関には、人の認知機能を惑わせるインフラやサービスがまだまだ多い状況にある。また、交通関連企業にとって、認知症の人が移動しやすい環境づくりのための方法論や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人が、特に移動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利用者対応や商品・サービス開発や現状の改善を促す方策を検討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 公共交通機関における、認知症のある方を含む高齢者の利用実態
フィールド調査
- 調査研究2 認知症のある方を含む高齢者の移動に関する行動・関連サービス利用
実態、および障壁把握のための事業者ヒアリング
- 調査研究3 国内外の認知症のある方を含む高齢者の移動・関連サービス支援事例の
収集と開発方針の抽出
- 調査研究4 公共交通機関における認知症フレンドリーガイドラインの作成および
事業者向けサービス開発指針の策定
- 調査研究5 認知症のある方の交通移動機会と社会参加機会の喪失に関する定量調査
- 調査研究6 認知症のある方の社会参加機会減がもたらす市場機会損失規模の推計

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、7章で構成される。

1章では、先行研究として既に取り組んでいた認知症発症に伴う生活課題抽出のための当事者インタビューとフィールドワークに関する再分析と、公共交通機関における環境課題抽出のための高齢者及び認知症のある方の利用実態フィールド調査（調査研究1）を通じて、認知症のある方が移動・外出で公共交通機関を利用する際、どのような場面でどのような困りごとを抱えているのかを明らかにし、デザイン課題を検証・整理・統合する。

2章では、公共交通事業者に対するインタビュー調査（調査研究2）を通じて事業者側の意識や抱えている課題を整理する。

3章では、認知症のある方を含む高齢者の移動・関連サービス支援事例を収集することで、認知症のある方を含む、認知機能の低下した人にとって利用しやすい公共交通機関のデザイン課題の抽出・収集・分析を行う（調査研究3）。

4章では、認知症のある方の生活課題（1章）、開発者側の課題（2章）、事例での蓄積（3章）の融合により、事業者が認知症のある方の困りごとを解決し、誰にとっても移動・外出を不安なく快適なものにする具体的な環境・サービス開発の指針となるためのガイドライン「公共交通機関における認知症フレンドリーデザインガイド」を作成・報告する。

5章では、認知症のある方を含む65歳以上の方への定量調査を通じて、認知症のある方の移動機会や社会参加機会が、認知症ではない方と比べてどの程度差分が生じているのかを定量的に把握する（調査研究5）。

6章では、定量調査（5章）認知症のある方が移動・社会参加が困難になった結果、喪失している市場、すなわち移動・社会参加が可能となれば生まれる市場機会規模を定量的に推計する（調査研究6）。さらに、認知症のある方がより良い生活を送れるように支援することを通じて、事業者が新たな市場機会を獲得するために、とるべき方策を提案する。

7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

第1章
行動観察調査
(調査研究1)

本人視点による
デザイン課題の検証

認知症のある方への
インタビュー
認知症のある方との
フィールドワーク

第2章
事業者ヒアリング
(調査研究2)

企業の取組実態や
課題抽出

第3章
国内外の事例研究
(調査研究3)

文献等調査による
デザイン事例の抽出

第5章
当事者定量調査
(調査研究5)

移動・社会参加機会
への影響実態把握

認知症フレンドリー
デザインガイドライン
(令和元年度老健事業)

第4章
公共交通機関における認知症フレンドリーガイドライン
(調査研究4)

第6章
認知症のある方の社
会参加機会減がもた
らす市場機会損失規
模の推計
(調査研究6)

第7章
本研究を通して得られた示唆と今後の課題

5 実施体制

5-1 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	柿下 秋男	認知症とともに生きるご本人・認知症本人大使「希望大使」
2	柿下 房代	柿下秋男氏パートナー
3	鬼頭 史樹	Borderless -with dementia- 代表
4	鈴木 森夫	公益社団法人認知症の人と家族の会 代表理事
5	徳田 雄人	NPO 法人認知症フレンドシップクラブ 理事
6	根本 豊	株式会社博報堂 第一ビジネスデザイン局 局長代理
7	乗竹 亮治	NPO 法人日本医療政策機構 理事・事務局長/CEO
8	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
9	松村 むつみ	福岡市保健福祉局高齢社会部認知症支援課 認知症支援係

(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

5-2 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2年8月27日(木)14時～16時 オンラインにて

議題：1. 事業全体の概要と研究の枠組について

2. 研究デザインについて（方針・進捗説明及びディスカッション）

（1）認知症発症に伴う移動・社会参加機会の減少及びそれに伴う市場損失規模の定量調査について

（2）フィールドワーク（観察調査）

3. 今後の進め方及びスケジュールについて

第2回委員会

期日：令和3年3月8日(月)10時30分～12時 オンラインにて

議題：1. 事業の全体像

2. 各調査の実施報告

3. ディスカッション

1章

公共交通機関における、認知症のある方を含む 高齢者の利用実態フィールド調査

1 目的と概要

認知症のある方を含む、高齢者にとって使いやすい公共交通機関のデザインに向け現状の課題を明らかにするため、これまでに蓄積してきた認知症のある方にとっての公共交通機関利用時の困りごとと、認知症交通ガイドライン（仮称）version1.0を用いて、公共交通機関を利用する一般市民の行動および公共交通機関の構造的特徴の調査を行う。

2 関連先行研究のレビュー

すでに実施されている以下の調査研究を再整理することで、認知症のある方が公共交通機関利用時や移動・外出の際に実際に抱える困りごとや課題を把握し、改めて分析を行う。

2-1 心身機能障害の再整理

認知症のある方ご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の障害に関する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へインタビューで明らかになった、認知症のある方が抱える課題を構造的に整理したものである。本研究の趣旨と極めて近いため、デザイン課題の評価・検証のために、整理を行い、44 の心身機能障害に再整理した。

44 の心身機能障害は以下の通りである。

No.	心身機能障害	
01		体験や行為を記憶（記銘・保持・想起）できない
02		知識や情報を記憶（記銘・保持・想起）できない
03		自分の考え・意図・思いとは異なる行動をしてしまう
04		見聞きしたこと・考えたことが瞬時に記憶から消え去る
05		目に見えないものを頭の中で想像することができない
06		人の顔を正しく認識できない
07		自身の時間経過の感覚と実際の時間経過の感覚が合致しない
08		24時間の時間感覚が失われる
09		眠りにつけない、深く長く眠れない
10		日・曜日・月の感覚が失われる
11		味覚・嗅覚が鈍感になる、感じなくなる
12		自分の身体の位置や動きを適切に認識できない・動かせない
13		対象物との距離を正確に把握できない
14		左右や東西南北など方向感覚が失われる
15		モノや空間の奥行きを認識できない
16		空間全体や位置の把握に必要なランドマークを記憶（記銘・保持・想起）できない
17		平面（二次元）の情報から、空間（三次元）のイメージできない
18		聞くべき音・見るべきものに集中できない
19		視覚・聴覚・嗅覚が敏感になる
20		特定のモノ・ことに耳・目・思考が固執し、他に注意を向けられない
21		慣れ親しんだ手続き・習慣を想起・実行できない
22		複数のモノ・ことから正解や最適解を選択・判断できない

No.	心身機能障害	
23		小さな環境変化に柔軟に対応できない
24		複数のモノ・ことにバランスよく注意を向けることができない
25		簡単な計算ができない
26		頭と体が短時間、もしくは些細なことで疲れやすい
27		抽象的言語・概念・記号を表す意味を想起できない
28		固有名詞からその内容やイメージを想起できない
29		使い慣れた日常単語・漢字・記号の意味を想起できない
30		文法・文の構造・複数の単語の組み合わせを理解できない
31		自分の考え・意志・思いを言語化できない
32		形や大きさを正しく認識できない
33		細かい色の差異を認識できない
34		視界の範囲が限定される・狭くなる
35		体性感覚が鈍感になる
36		過去に完了済みの経験や事象を現在進行形のものだと思い違える
37		見聞きした話・情報を否定的に解釈してしまう
38		誤ったことを正しい事実と、自分とは無関係なことを自分のことと、思い込んでしまう
39		あるはずのないものが見える・違うものに見える
40		静止しているものが動いて見える
41		聞こえるはずのない音が聞こえる
42		臭うはずのない匂いがする
43		体温や汗の調節ができなくなる
44		うつ・不安状態・怒りっぽくなる

たとえば、認知症のある方が公共交通機関を利用して外出をする際、目的地の到着までに膨大な時間がかかる場合がある。「電車の乗り方や行き先を忘れてしまうのでは？」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、「駅構内で自分がどこにいるのか分からなくなることがある」「切符の購入手順がわからない」「同じ色の電車が同じホームに来ると、どちらに乗車したらいいのか判断がつかない」「階段の上り下りに緊張して時間がかかる」など様々な回答がある。

心身機能障害は、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。

2-2 外出・移動時における認知症のある方の困りごとの再整理

認知症未来共創ハブの当事者インタビュー協力者及び認知症のある方と実施した移動・外出時の困難を把握するためのフィールドワーク（イシュープラスデザイン実施）協力者のうち、7名分の調査内容を分析・再整理し、その結果浮かび上がってきた移動・外出における電車・バスなど公共交通機関利用時の困りごとを、利用プロセスに沿って一覧にした。

調査協力者プロフィール及び個別の困りごとに関しては【資料 1-1 調査協力者プロフィール及び移動に関する困りごと】参照。

（1）調査協力者

no	お名前	性別	年齢	診断名	居住地
1	A さん	男性	46	アルツハイマー型認知症	宮城県
2	B さん	女性	57	レビー小体型認知症	千葉県
3	C さん	男性	66	アルツハイマー型認知症または 脳血管性認知症か不明	東京都
4	D さん	男性	56	アルツハイマー型認知症	東京都
5	E さん	男性	62	前頭側頭葉型認知症	東京都
6	F さん	男性	67	アルツハイマー型認知症	東京都
7	G さん	女性	59	アルツハイマー型認知症	愛知県

(2) 7名の移動・外出時におけるプロセスごとの困りごとの整理

①出発、主要交通機関までの移動

困りごと	該当する心身機能障害
標識や看板の直進を示す矢印が、天井の方向を指しているように見える	複数のモノ・ことから正解や最適解を選択・判断できない
目にする情報が多すぎると混乱しとても疲れる	頭と体が短時間、もしくは些細なことで疲れやすい
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	視覚・聴覚・嗅覚が敏感になる
光、音、匂いに敏感なので高架下など、光の刺激の少ないルートを通る	
たばこのにおいがキツイ駅は利用しないよう、変更する	
騒音に敏感で、トラックの音などが気になるため、バンダナで耳を覆っている	
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	小さな環境変化に柔軟に対応できない
ランドマークで道を覚えるので、それがなくなると困る	小さな環境変化に柔軟に対応できない
歩道は狭く、デコボコしていて、傾斜があり、歩きにくいいため、車道を歩く。そのため、いつもひかれそうになる	自分の身体の位置や動きを適切に認識できない・動かせない
歩いているときに、信号に注意を払えない	複数のモノ・ことにバランスよく注意を向けることができない
出かける際に、家を出る時間やバスの時間を忘れている	知識や情報を記憶（記銘・保持・想起）できない
信号待ちの普通の車が、グシャグシャに潰れた事故車に見えた	あるはずのないものが見える・違うものに見える

②乗車券を買う

困りごと	該当する心身機能障害
目的地までの運賃を料金表で確認したのに、券売機に目を落とした途端、金額を忘れている	見聞きしたこと・考えたことが瞬時に記憶から消え去る
券売機のどこにお金を差し込むかがわかりにくい	形や大きさを正しく認識できない
お札、カード、お釣りの場所がわかりにくい	複数のモノ・ことから正解や最適解を選択・判断できない
押すボタンと差込口が多数あるためチャージの方法がわからない	
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	自分の身体の位置や動きを適切に認識できない・動かせない/対象物との距離を正確に把握できない/モノや空間の奥行きを認識できない

切符をなくしてしまう	体験や行為を記憶（記銘・保持・想起）できない
------------	------------------------

③乗車するまでの移動

困りごと	該当する心身機能障害
改札で切符を通すことが難しい。パートナーが手を伸ばして入れる	自分の身体の位置や動きを適切に認識できない・動かせない/対象物との距離を正確に把握できない/モノや空間の奥行きを認識できない
階段の上り下りにプレッシャーを感じる	
階段、エスカレーターは足元が見えないとつらい。段差が困る	
階段を踏み外したり、階段の奥行きが分からなくなったりしてつまづく	
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	
階段は手すりを離さなければ安心して歩ける。慣れている行動だと思うとゆっくり落ち着いて歩ける	
かかとの感覚がつかめなくなり、下りの階段ではかかところが引っかかって段差が高いと不安になる	
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	複数のモノ・ことにバランスよく注意を向けることができない
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	平面（二次元）の情報から、空間（三次元）のイメージできない
suicaを2枚（定期と違うもの）持っているが間違えてタッチしてしまう。音が出てやり直す	複数のモノ・ことから正解や最適解を選択・判断できない
山手線ホームの電車の内回りと外回りは、どちらも同じ色の車両でわかりにくい	
両方のホームに電車が停まっていると、どちらのホームに乗るかがわからない	自分の身体の位置や動きを適切に認識できない・動かせない
新幹線のホームは、パートナーと2人で並ぶと通路が狭くなり、迷惑な顔をされる	
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	見聞きしたこと・考えたことが瞬時に記憶から消え去る
いつも同じルートで入らないと、乗車車両や、降りる場所が異なり迷いやすい	小さな環境変化に柔軟に対応できない

④乗車中

困りごと	該当する心身機能障害
自分が思っていたよりも早く目的の駅に到着している	自身の時間経過の感覚と実際の時間経過の感覚が合致しない
乗車時間がとても長く感じて、間違った路線に乗ったのではないかと焦ることがある	
乗っている間に、時間感覚がわからなくなる	

電車の進行方向がわからない	左右や東西南北など方向感覚が失われる
進行方向がわからなくなならないよう、進行方向を向いて電車に立つという工夫をしている	
地下鉄は方向感覚がなくなる。景色がグレーで風景が変わらないため。風景が見えると安心する	
外の風景が見えると良い	目に見えないものを頭の中で想像することができない/左右や東西南北など方向感覚が失われる
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	
匂いに敏感で、電車の中で人の汗の臭いがきつく感じる	視覚・聴覚・嗅覚が敏感になる
地下鉄の車内アナウンスがうるさく聞こえるため、イヤホンをつけてラジオを聞く	
人と話すなど、注意が逸れただけで乗り換えを忘れかけた	複数のモノ・ことにバランスよく注意を向けることができない
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	
降りる駅を忘れることもある	知識や情報を記憶（記銘・保持・想起）できない
新幹線は、車両表示と一緒に、最初と最後の座席番号があると良い。どちらから乗ると近いかがわかる	知識や情報を記憶（記銘・保持・想起）できない
新幹線のリクライニングバーが使いづらい	自分の身体の位置や動きを適切に認識できない・動かせない/対象物との距離を正確に把握できない/モノや空間の奥行きを認識できない

⑤降車時

困りごと	該当する心身機能障害
ホームと電車の隙間が怖い。意識するほど身体を動かすことができない。「ぴょん、ひっぱるよ」とパートナーに言ってもらう	自分の身体の位置や動きを適切に認識できない・動かせない/対象物との距離を正確に把握できない/モノや空間の奥行きを認識できない
ホームが狭く、傾斜がついていて歩きづらい	
自分が降りる停留所がどこかを忘れる	知識や情報を記憶（記銘・保持・想起）できない
降りる停留所を覚えていて、降りようと思っけていても、降車ボタンを押す操作を忘れることがある	見聞きしたこと・考えたことが瞬時に記憶から消え去る
後ろから人が来ると急かされるようで難しいので、順番を待つて最後に降りる	対象物との距離を正確に把握できない/自分の身体の位置や動きを適切に認識できない・動かせない

⑥乗り換え

困りごと	該当する心身機能障害
乗り換える駅だと思い降りたら間違っている	知識や情報を記憶（記銘・保持・想起）できない/複数のモノ・ことから正解や最適解を選択・判断できない
電車の乗り換えがわからず、困る	慣れ親しんだ手続き・習慣を想起・実行できない
東京の駅は乗り換えが多く、人の歩くスピードが違うため戸惑う（配慮が必要な人への別ルートの手伝いなどが必要）	対象物との距離を正確に把握できない/複数のモノ・ことにバランスよく注意を向けることができない
乗換の表示で、上向きの矢印が多いとわかりづらい	平面（二次元）の情報から、空間（三次元）のイメージできない
空港の道の矢印案内のように、線が通路に書かれているなど、読まなくても行けるような工夫があるといいかも	
出口番号が大切だが、出口番号の目の前に看板があって表示が隠れていると探せない	視界が限定される、狭くなる
エレベーターの表示が少なく見つけづらい	
左右どちらかしかつかめない人にとって、片側しか手すりがないのは難しく、下からあがってくる人とぶつかってしまう。東京駅の新幹線の改札前の階段は、手すりがまっすぐではなく、階段に沿って曲がっていて特に難しい	自分の身体の位置や動きを適切に認識できない・動かせない/対象物との距離を正確に把握できない/モノや空間の奥行きを認識できない
階段の真ん中にあり、両方から使える手すりは助かる	

⑦出口に向かう

困りごと	該当する心身機能障害
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	体験や行為を記憶（記銘・保持・想起）できない/知識や情報を記憶（記銘・保持・想起）できない
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	平面（二次元）の情報から、空間（三次元）のイメージできない
人に聞くこともできるが、気持ちが疲れてしまう	頭と体が短時間、もしくは些細なことで疲れやすい
駅に出口が複数あると、自分が行きたいところとは違うのではないかとパニックになる	複数のモノ・ことから正解や最適解を選択・判断できない
出口が多数あるとわからなくなる	
出口の表示に情報が詰め込まれすぎていてわかりにくい	
「A6～A9はこちら」という表示に、自分が行きたいA7出口が含まれているかがわからない	

⑧公共交通機関から目的地への移動

困りごと	該当する心身機能障害
地図を読むことが難しい。自分のいる場所がわからない	平面（二次元）の情報から、空間（三次元）のイメージできない/左右や東西南北など方向感覚が失われる/複数のモノ・ことにバランスよく注意を向けることができない
地図を逆さまにするとわからなくなる	
無意識に信号を無視していた	視界の範囲が限定される・狭くなる
工事中など、いつもとちょっと違うだけで慣れた同じ道でも迷う	小さな環境変化に柔軟に対応できない
いつも行き慣れた道であっても、一度パニックになるとわからなくなってしまう	
雑居ビルなど、特徴がないビルはわかりにくい	複数のモノ・ことから正解や最適解を選択・判断できない
人混み、歩行者が多いと横断歩道を歩くことが難しい	対象物との距離を正確に把握できない
白い壁が続く階段など、景色が変わらないビルの階段は移動している感覚がわかりにくい	目に見えないものを頭の中で想像することができない

2-3 「認知症フレンドリーデザインガイド」の再整理

認知症フレンドリーな商品・サービスの設計に必要なデザインの視点をまとめた「認知症フレンドリーデザインガイド」（特定非営利活動法人イシュープラスデザイン 2019 年度実施「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」成果物）の 7 原則・40 項目に対し、当事者インタビュー及びフィールドワークにて抽出された困りごと（2-1 一覧）から、認知症のある方がスムーズに交通機関の機能やサービスを利用するために必要だと考えられるデザイン課題を抽出。「公共交通機関における認知症フレンドリーデザインガイド version1.0」とした。

公共交通機関における認知症フレンドリーデザインガイドversion1.0

NO	原則	項目No	交通	ガイドライン	駅評価指標としての該当／検討ポイント
I	Self respect 個人の自由や意思を尊重する	1-1	○	意思を尊重し、出来ることを奪わない	係員の対応
II	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	構内、車内などあらゆる場所（サインも含む）
		2-2	○	年齢・活動に適した十分な明るさを確保する	構内、車内などあらゆる場所
		2-3	○	刺激となる眩しい光を抑える	構内、車内などあらゆる場所
		2-4	○	刺激となる騒音や音の反響を避ける	構内、車内などあらゆる場所 特に、車内放送やホームでのアナウンスには注意が必要
		2-5	○	刺激となる強い匂いを避ける	構内、車内などあらゆる場所
		2-6	○	適切な温度を保つ。気候の変化に対応する	構内、車内などあらゆる場所
III	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	構内、ホーム、車内
		3-2	○	動きに負担がかかる傾斜や段差を避ける	構内、ホーム、車内
		3-3	○	強い力を必要としない	ドアや券売機など、本人が操作するようなもの
		3-4	○	細かい動きを必要としないこと	ドアや券売機など、本人が操作するようなもの
		3-5	○	十分な量や時間を用意する	乗降時間、券売機の操作時間
		3-6	○	支援者が付き添える十分な広さがある	構内、車内などあらゆる場所
		3-7	○	休憩のための時間や空間を確保する	構内、車内などあらゆる場所 駅のホーム
IV	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	構内、車内などあらゆる場所
		4-2	○	必要な情報を見やすい向き・高さに配置する	構内、車内などあらゆる場所のサインや表示
		4-3	○	必要な情報を適切なサイズ・大きさと表現する	構内、車内などあらゆる場所のサインや表示
		4-4	○	過度に装飾せず、シンプルに表現する	構内、車内などあらゆる場所のサインや表示
		4-5	○	言語とビジュアルを併用すること	構内、車内などあらゆる場所のサインや表示
		4-6	○	視覚に依存せず、複数の感覚にアプローチする	構内、車内などあらゆる場所のサインや表示
		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	ホームの休憩室、ロッカー、トイレの空室状況など

公共交通機関における認知症フレンドリーデザインガイドversion1.0

NO	原則	項目No	交通	ガイドライン	駅評価指標としての該当／検討ポイント
V	No confusion 混乱を呼ばない・判断 を感わさない	4-9	○	適切なタイミングで複数回情報提供を行う	構内、車内などのアナウンスや案内表示
		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	同じ路線で駅や停留所によって異なる表示をしない
		5-2	○	色や素材を意味や機能に合わせて統一する	構内、車内などあらゆる場所
		5-3	○	文字の向き・サイズ・書体を統一すること	構内、車内などあらゆる場所のサインや表示
		5-4	○	人や障害物との誤認・混乱をよぶ色・模様を避ける	構内、車内などあらゆる場所
		5-5	○	人や障害物との誤認・混乱をよぶ影・光を避ける	構内、車内などあらゆる場所
		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	トイレの蛇口や券売機など、本人が操作するものに関しては該当する
		5-7	○	トイレなどの重要施設への動線を確保する	構内、車内などあらゆる場所
VI	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	構内、車内などあらゆる場所
		6-2	○	直感的に手順やプロセスを伝える	降車ボタンや券売機など、本人が操作するものに関して該当する
		6-3	○	現在の進捗状況が伝わる	今どの位置を走っているのかわかるような車内表示のようなものが該当する
		6-4	○	操作の結果、生じることを予見・予測できる	バスの降車ボタンや手動で開け閉めするドアのボタンは、音がなることがわかるような表示がされていること
		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	エレベーターや車両のドアの開閉時間、トイレの自動照明の時間など
VII	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	○	時や季節感が感じられる	
		7-3	△	文化的・宗教的な慣習や風習に適合している	トイレの使い方案内など(個別の文化に対応しきれない場合は、正しい使い方を伝えることが必要)

2-4 先行研究分析結果

上記 2-1 で分析・再整理された内容は、情報量の多さや機械操作が混乱を招く、乗降の際に思い通りに身体を動かすことができずスムーズに進むことができない、光や音が刺激となる、地図の読み取りや自分の位置や向かう方向の把握が難しい等、さまざま認知機能の障害によって、認知症のある方にとって公共交通機関を利用して移動する際に困難を抱える場面が多くあることが示されている。

そして、「認知症フレンドリーガイド」で示されている 7 原則・40 項目に関しては、公共交通機関においても多くの項目が該当すると考えられ、それらに沿ったデザイン・設計を行うことで、認知症のある方にとって利用しやすい環境をつくることが可能であるということが改めて確認された。

3 行動観察調査

3-1 目的

現状、公共交通機関は具体的にどのような環境・構造になっており、認知症のある方・高齢者にとってのバリアはどのように改善を目指すことができるのかを探ることを目的とする。

3-2 方法

2-1 及び 2-2 をもとに、行動観察調査にて使用する調査項目を並べた評価表を作成し、認知症のある方から聞かれた声を複数の現場で検証することとする。

- (1) 2-1 で整理された、認知症のある方から聞かれた公共交通機関利用時の困りごと及び 2-2 により作成した「認知症交通ガイドライン version1.0」をもとに、行動観察のための評価表を作成（資料 1-2 参照）
- (2) 調査対象をバスと電車、各 2 ルート設定する
- (3) 調査員 2 名でバス、電車にそれぞれ乗客として乗車し、開始地点の駅・停留所から目的の駅・停留所までの道のりにおいて、評価表に基づき、公共交通機関を利用する一般市民の行動および公共交通機関の構造的特徴を記述する

なお、本事業は当初、認知症のある方ご本人とともにフィールドワークを行い、公共交通機関の環境・構造及び利用時における困りごとを調査する予定であったが、新型コロナウイルスの感染拡大下で複数回に及ぶご本人の同行調査は困難と判断した。調査時期を変更することも検討したが、収束時期の予測が困難であったため、上記先行研究のレビューを踏まえ、認知症のある方ご本人の声をリサーチャーが公共交通機関の現場で検証するという形で調査を実施した。

3-3 実施ルート・日程

電車調査に関しては、郊外、都心の地上ターミナル駅、地下ターミナル駅など、特性の違う駅間を結ぶ、一回乗り換えのある 2 パターン（4 路線 6 駅）を設定し、往路

復路をそれぞれ調査員 2 名で乗車し、公共交通機関を利用する一般市民の行動および公共交通機関の構造的特徴を記述する。

バス調査に関しては、高齢者の乗降が多く、バスがメインの交通手段となっている地域の 2 路線 4 停留所で、往路復路それぞれ調査員 2 名で乗車し、公共交通機関を利用する一般市民の行動および公共交通機関の構造的特徴を記述する。

No	ルート	ルート設定理由	調査実施日
1	京王井の頭線下北沢駅～新宿駅～JR 巣鴨駅	複数路線が走っていて、改札が地上にある下北沢駅から、地上・地下に乗り場があり乗り換えが複雑な新宿駅を経由し、地上駅である巣鴨駅に降り立ち、とげぬき地蔵の有名な高岩寺を目指すところまでを調査	2020. 10. 5
2	都営三田線高島平駅～大手町駅～丸ノ内線銀座駅	郊外の地上駅である高島平駅から、地下のターミナルで乗り換えが複雑・距離も離れている大手町駅を経由し、地下駅である銀座駅に降り立ち、歌舞伎座を目指して地上出口に出るところまでを調査	2020. 11. 9
3	向ヶ丘遊園駅～聖マリアンナ医科大学病院（小田急バス）	最寄駅から病院までのルート 月曜日の外来患者数が多いことを想定し、月曜日に実施	2020. 9. 28
4	たまプラーザ駅～すすき野団地（東急バス）	郊外の団地で、辺りにスーパーがないため、買い物のために駅に繰り出す方が多いと想定。平日夕方の買い物時間帯に実施	2020. 10. 19

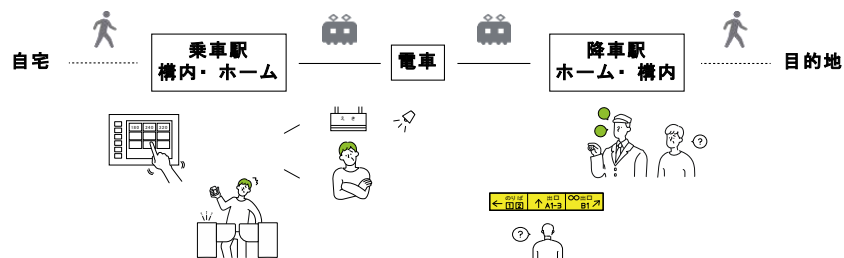
3-3 調査項目

2-1 及び 2-2 をもとに、調査時に観察すべきポイントをプロセスごとに定めた「行動観察のための評価表」（資料 1-2）を作成した。評価表は、利用者の動作、そのポイントで生じやすい困りごと、構造上の観察項目、乗客行動の観察項目から構成されている。

観察調査におけるプロセス（カスタマージャーニー）

観察調査の対象は 四角部分

< 電車での移動 >



< バスでの移動 >



4 調査結果・分析

4-1 調査結果

バス・電車ルート各2回、計4回の調査により、公共交通機関を利用する高齢者及び認知症のある方・一般市民の行動および公共交通機関の構造的特徴について、資料1-3「電車移動における行動観察調査 調査結果」及び資料1-4「バス移動における行動観察調査 調査結果」の通り結果をまとめた。

4-2 結果の分析

先行研究の再分析を含む、今回の調査で得られた結果から、以下の点が公共交通機関の環境・構造面で特に課題であると整理した。

(1)文字や矢印・記号等情報量が多く、それらの表示方法が複雑

公共交通機関では、行き先や経由場所、地理情報、機械の操作方法等、非常に多くの情報が、イラストやその他の情報がなく、文字のみで記されている。そしてそれらは、認知機能に障害のない人にとってわかりやすく、足りないものがないよう網羅性が高く羅列されている。

しかし、その状態は、文字を読むことが難しい、抽象的言語・概念・記号を表す意味を想起できない、使い慣れた日常単語・漢字・記号の意味を想起できない等といった認知機能の障害を持つ、認知症のある方にとっては混乱を招き、疲弊させてしまう大きな原因であることがわかった。

例えば、複数の線が乗り入れている大きな駅での案内表示は特に情報量が多く、特に慣れていない場合は混乱してしまい、自分の乗るべき電車がどれかわからない。矢印は簡単なものであっても、どの方向を指しているのか判断することが難しく、正しい方向に進むことができない。文字を読み取ることに困難があり、音声での案内が必要だが、音声案内が複数流れている中で自分に必要なアナウンスを聞き取ることが難しい等、様々な可能性が考えられる。

利用者自身が行き先に合わせ、乗車する電車・バスや降車する場所を判断・選択する際に非常に重要な情報が案内表示やサインであり、それらが認知症のある方にとってわかりづらい状態は、移動・外出を制限する一つの要因となってしまうのではないだろうか。



(2) 券売機やトイレなど本人が操作する場面での操作方法が複雑・プロセスの示し方が曖昧

公共交通機関では、券売機やトイレなど、利用者自身が手を動かし操作を行う必要のある場面が存在する。しかし、それらの多くは、当たり前にも誰かが扱い、操作ができるものとして、方法や操作完了までのプロセスが表示されていないものがあった。

例えば、券売機での切符購入時の操作では、画面上での選択肢が多く、自分が必要な切符を購入するためにはどのボタンを押すのが正しいのか選択することが難しい場合や、小銭・お札・カード等投入口が複数あり、どこに何を入れたら良いのか判断することが難しい場合がある。

また、個室トイレの施錠方法も一つの例として挙げられる。トイレの鍵は、回転して開閉するもの、スライドさせて開閉するもの等、複数種類がある。それらは自然と動作を促す形状になっていることが多いが、認知症のある方にとっては、鍵の種類によってその扱い方が違うことに戸惑うこともある。そのため、文字やイラストによる説明が加えられている状態が望ましいと考える。

さらに、操作方法や扱い方がわかっていても、思うように体を動かすことが難しく、操作ができないという場合もあることが、認知症のある方の声からもわかっている。

記憶を想起・保持することが難しい、慣れ親しんだ手続きや習慣を想起・実行できない、自分の身体の位置や動きを適切に認識できない・動かせない等といった認知機能の障害を持つ方にとっては、自身で判断・選択し、操作する必要がある状況が多いことは、心身ともに大きな負担になってしまうのではないだろうか。



(3) 支援者と複数人で行動することが難しい空間

認知症のある方が、一人での行動が不安だったり難しかったりする際に、パートナーや支援者が同行し、複数人で行動することがある。その前提に立った時に、今回の調査では、大人が複数人で並ぶことができない場所・空間がいくつか見られた。

介助者の同行が想定された多目的トイレ、大人二人で入ることのできる広さがある通常の個室トイレの設置も多かったが、例えば駅のホームは狭く並んで歩くことはできない場所、すれ違うのも身体を横にしないと難しいような場所があった。

また、実際に調査協力者から聞かれた、改札機の長さについて言及する。自身の身体を思い通りに動かすことができない方にとっては、改札機の小さな切符投入口を目掛けて切符を入れることが難しく、支援者がその操作をしないと改札を通過することができない。しかし、二人で同時に通過しようとしたり、先に通過した支援者が手を

伸ばして切符を入れようとしたりすると、改札機のフラップドアが閉まってしまう。そのため、駅員が常駐する窓口で説明して通過をしなければならない。

係員のいるところを通れば良い、広い場所を使えば良い、と思われるかもしれないが、あらゆる場所で事情を説明しなければいけない不便さ、移動できる場所が制限されてしまうことの不自由さは、認知症のある方にとって自由な移動・外出を妨げる一つの要因になっていると考えられる。



5 考察

バリアフリーに加えて、国籍・年齢等様々な人々の利用を考慮したユニバーサルデザインは広く一般的になっているが、ハード・ソフト面の状態は必ずしも認知症のある方にとってやさしいデザインになっているわけではなく、まだまだ認知症フレンドリーなデザインに取り組む可能性は大きく残されているということができる。

一般的に「認知機能に障害のない人にとっての使いやすさや分かりやすさ」と、「認知症のある方にとっての使いやすさや分かりやすさ」は大きく異なる部分もあるが、一方で、認知症のある方にとって分かりやすい文字表示や案内表記、使いやすいシンプルな操作方法や機能は、誰にとっても混乱を招くことなく容易に理解・判断し、快適に過ごすことのできる空間になるはずであると考えられる。

認知機能に障害を抱えた状態で日々の暮らしを続けることは非常に難しく、特に自分自身でカスタマイズしたり使いやすく調整したりすることができない外の環境を、認知症のある方にとって使いやすい状態に整えていくことは、そのサービスを提供する事業者側にとって重要な責務である。そうすることで、認知症によって移動や外出を諦めてしまう現状を変えることができる。また、事業者側にとっても、利用者が快適に過ごすことのできるサービスを提供できることは、サービス価値の向上につながり、更なる利用促進に結びつくのではないだろうか。

認知症ではない人々が気付くことができている、認知症のある方の暮らしの中での不便さは数多くある。だからこそ、その不便さや困難を解決するデザインに取り組む上では、認知症のある方の声から現状の課題を知り、そしてどのように改善すると利用しやすいサービスとなるのか、ともに考える視点が大切であると考えられる。

6 デザイン課題の抽出と構造的整理

6-1 分析方法と概要

2-2 で抽出した「公共交通機関における認知症フレンドリーデザインガイド version1.0」の 40 項目を、以下のステップにより検証し、25 のデザイン課題に整理した。

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

認知症のある方のインタビュー及びフィールドワークの再分析の結果（2-2）に基づき 40 項目を検証し、自身で外出・移動を行う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のある方が抱える 44 心身機能障害の視点で、40 項目を検証し、自身で外出・移動を行う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。

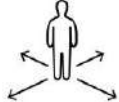
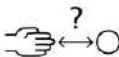
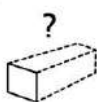
step 3 行動観察調査の結果による検証

デザインリサーチによる行動観察（2-3）の結果を受け、認知症のある方の移動・外出時の公共交通機関利用環境における有用性・適合性の視点で、40 項目を精査・分類した。

6-2 25のデザイン課題

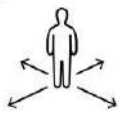
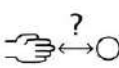
以上のプロセスを通じて生まれたデザイン課題が次の 25 項目である。

デザイン課題 1 動きに負担がかかる傾斜や段差を避ける

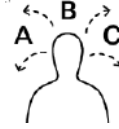
該当する心身機能障害	認知症のある方の声
 自分の身体の位置や動きを適切に認識できない・動かせない	・歩道は狭く、デコボコしていて、傾斜があり、歩きにくい。そのため、車道を歩く。そのため、いつもひかれそうになる ・階段の上り下りにプレッシャーを感じる ・階段、エスカレーターは足元が見えないとつらい。段差が困る ・階段を踏み外したり、階段の奥行きが分からなくなったりしてつまづく ・階段の境目がわかりにくくなるため、どこに足を下ろしていいかが難しい ・階段は手すりを離さなければ安心して歩ける。慣れている行動だと思うとゆっくり落ち着いて歩ける ・かかとの感覚がつかめなくなり、下りの階段ではかかとが引っかかって段差が高いと不安になる
 左右や東西南北など方向感覚が失われる	
 対象物との距離を正確に把握できない	
 モノや空間の奥行きを認識できない	

	・バス乗車時、段差下の隙間が怖いのでパートナーに横から支えてもらう ・ホームと電車の隙間が怖い。意識するほど身体を動かすことができない。「びょーん、ひっばるよ」とパートナーに言ってもらう ・ホームが狭く、傾斜がついていて歩きづらい
--	---

デザイン課題2 細かい動きを必要としない

該当する心身機能障害	認知症のある方の声
 自分の身体の位置や動きを適切に認識できない・動かせない	・階段、エスカレーターは足元が見えないとつらい。段差が困る ・階段を踏み外したり、階段の奥行きが分からなくなったりしてつまずく
 左右や東西南北など方向感覚が失われる	
 対象物との距離を正確に把握できない	
 モノや空間の奥行きが存在を認識できない	

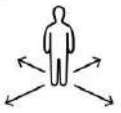
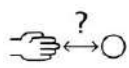
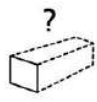
デザイン課題3 十分な時間を用意する

該当する心身機能障害	認知症のある方の声
 小さな環境変化に柔軟に対応できない	・レジで自分の後ろに人がたくさん並ぶと焦ってしまつて落ちて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
 慣れ親しんだ手続き・習慣を想起・実行できない	・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
 自分の身体の位置や動きを適切に認識できない・動かせない	・後ろから人が来ると急かされるようで難しいので、順番を待つて最後に降りる
 複数のモノ・ことにバランスよく注意を向けることができない	・東京の駅は乗り換えが多く、人の歩くスピードが違うため戸惑う

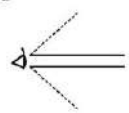
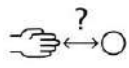
デザイン課題4 十分な空間・広さを用意する

該当する心身機能障害	認知症のある方の声
 自分の身体の位置や動きを適切に認識できない・動かせない	・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 ・改札で切符を通すことが難しい。パートナーが手を伸ばして入れる ・新幹線のホームは、パートナーと2人で並ぶと通路が狭くなり、迷惑な顔をされる ・バス乗車時、段差下の隙間が怖いのでパートナーに横から支えてもらう

デザイン課題5 危険な場所を色・サイン・空間で伝える

該当する心身機能障害	認知症のある方の声
 形や大きさを正しく認識できない	・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 ・階段、エスカレーターは足元が見えないとつらい。段差が困る
 左右や東西南北など方向感覚が失われる	
 対象物との距離を正確に把握できない	
 モノや空間の奥行きが存在を認識できない	

デザイン課題6 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	認知症のある方の声
 視界の範囲が限定される・狭くなる	・階段、エスカレーターは足元が見えないとつらい。段差が困る
 対象物との距離を正確に把握できない	

デザイン課題7 目の刺激となる光や色使いを避ける

該当する心身機能障害	認知症のある方の声
 視覚・聴覚・嗅覚が敏感になる	・聴覚が過敏になり、ふいに音が襲いかかってくる感覚がある

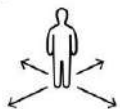
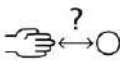
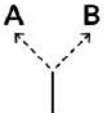
デザイン課題8 刺激となる騒音や音の反響を避ける

該当する心身機能障害	認知症のある方の声
 視覚・聴覚・嗅覚が敏感になる	・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 ・光、音、匂いに敏感なので高架下など、光の刺激の少ないルートを通る ・騒音に敏感で、トラックの音などが気になるため、バンダナで耳を覆っている ・地下鉄の車内アナウンスがうるさく聞こえるため、イヤホンをつけてラジオを聞く
 聞くべき音・見るべきものに集中できない	・雑音が多々ある場所で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 ・駅で工事をしていると、人とのやりとりが辛い

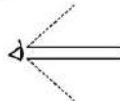
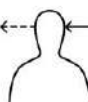
デザイン課題9 適切な温度を保つ。気候の変化に対応する

該当する心身機能障害	認知症のある方の声
 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 ・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り、寒暖差で体がぐったりする

デザイン課題 10 大切な情報は色やサインでわかりやすく伝える

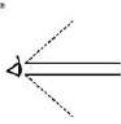
該当する心身機能障害	認知症のある方の声
 形や大きさを正しく認識できない	・券売機のどこにお金を差し込むかがわかりにくい
 左右や東西南北など方向感覚が失われる	・電車の進行方向がわからない ・地下鉄は方向感覚がなくなる。景色がグレーで風景が変わらないため。風景が見えると安心する ・外が見えない地下鉄では、乗る電車を間違えたらどうしようと不安になる。逆方向に乗り間違えることもある ・白い壁が続く階段など、景色が変わらないビルの階段は移動している感覚がわかりにくい
 対象物との距離を正確に把握できない	・電車もバスも、ICカードの場所がわかりづらくタッチすることが難しい ・バス乗車時のICカード。どこにタッチしたらいいのか、指定位置に上手にタッチできない
 モノや空間の奥行きを認識できない	
 複数のモノ・ことから正解や最適解を選択・判断できない	・券売機のどこにお金を差し込むかがわかりにくい ・お札、カード、お釣りの場所がわかりにくい ・押すボタンと差込口が多数あるためチャージの方法がわからない ・両方のホームに電車が停まっていると、どちらのホームに乗るかがわからない ・乗り換える駅だと思い降りたら間違っている ・雑居ビルなど、特徴がないビルはわかりにくい

デザイン課題 11 必要な情報を自然と目に入る向き・高さ・場所に配置する

該当する心身機能障害	認知症のある方の声
 視界が限定される、狭くなる	・券売機のどこにお金を差し込むかがわかりにくい ・出口番号が大切だが、出口番号の目の前に看板があって表示が隠れていると探せない ・エレベーターの表示が少なく見つけづらい
 見聞きしたこと・考えたことが瞬時に記憶から消え去る	・目的地までの運賃を料金表で確認したのに、券売機に目を落とした途端、金額を忘れている

 複数のモノ・ことにバランスよく注意を向けることができない	・歩いているときに、信号に注意を払えない ・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
 小さな環境変化に柔軟に対応できない	・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 ・ランドマークで道を覚えるので、それがなくなると困る ・いつも同じルートで入らないと、乗車車両や、降りる場所が異なり迷いやすい ・工事中など、いつもとちょっと違うだけで慣れた同じ道でも迷う ・いつも行き慣れた道であっても、一度パニックになるとわからなくなってしまう

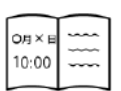
デザイン課題 1 2 必要な情報を適切なサイズ・大きさで表現する

該当する心身機能障害	認知症のある方の声
 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

デザイン課題 1 3 情報のレイアウトや書体を統一し、装飾せずシンプルに表現する

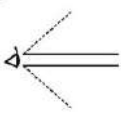
該当する心身機能障害	認知症のある方の声
 複数のモノ・ことにバランスよく注意を向けることができない	・多くの情報を俯瞰して把握し、要点を整理することが難しい ・駅の案内表示の矢印が多く、目に突き刺さるように感じる。情報量に圧倒され頭がクラクラし、体調不良になる
 複数のモノ・ことから正解や最適解を選択・判断できない	・駅に出口が複数あると、自分が行きたいところとは違うのではないかとパニックになる ・出口が多数あるとわからなくなる ・出口の表示に情報が詰め込まれすぎていてわかりにくい ・「A6～A9 はこちら」という表示に、自分が行きたい A7 出口が含まれているかがわからない

デザイン課題 1 4 言語とビジュアルを併用すること

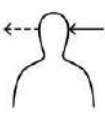
該当する心身機能障害	認知症のある方の声
 知識や情報を記憶（記憶・保持・想起）できない	・近年は乗り入れの電車が複雑なため、電車の色だけで判断して乗るとまちがえてしまう

 複数のモノ・ことから 正解や最適解を選択・ 判断できない	・目にする情報が多すぎると混乱し、とても疲れる ・券売機のどこにお金を差し込むかがわかりにくい ・お札、カード、お釣りの場所がわかりにくい ・押すボタンと差込口が多数あるためチャージの方法がわからない ・山手線ホームの電車の内回りと外回りは、どちらも同じ色の車両でわかりにくい ・両方のホームに電車が停まっていると、どちらのホームに乗るかがわからない
 平面（二次元）の情報 から、空間（三次元） のイメージできない	・標識や看板の直進を示す矢印が、天井の方向を指しているように見える ・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 ・乗換の表示で、上向きの矢印が多いとわかりづらい ・空港の道の矢印案内のように、線が通路に書かれているなど、読まなくても行けるような工夫があるといいかも

デザイン課題 1 5 必要な情報を聞きやすい大きさ、速さの音声で案内する

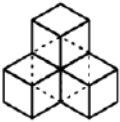
該当する心身機能障害	認知症のある方の声
 視界が限定される、狭くなる	・小さい文字だと読みにくい。大きい文字なら判別しやすい
 複数のモノ・ことにバ ランスよく注意を向け ることができない	・無意識に信号を無視していた

デザイン課題 1 6 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	認知症のある方の声
 見聞きしたこと・考え たことが瞬時に記憶か ら消え去る	・目的地までの運賃を料金表で確認したのに、券売機に目を落とした途端、金額を忘れていている ・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 ・降りる停留所を覚えていて、降りようと思っけていても、降車ボタンを押す操作を忘れることがある
 複数のモノ・ことにバ ランスよく注意を向け ることができない	・人と話すなど、注意がそれだけで乗り換えを忘れかけた

 知識や情報を記憶（記憶・保持・想起）できない	・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 ・降りる駅を忘れることもある ・自分が降りる停留所がどこかを忘れる
---	--

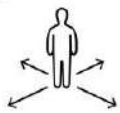
デザイン課題 1 7 空間の持つ機能や状態が外から一目でわかる

該当する心身機能障害	認知症のある方の声
 目に見えないものを頭の中で想像することができない	・トイレの個室はドアが閉まっていると空室かどうかわからない

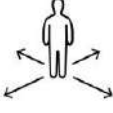
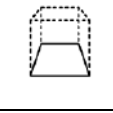
デザイン課題 1 8 人や障害物との誤認混乱を呼ぶ模様・素材・影・光を避ける

該当する心身機能障害	認知症のある方の声
 あるはずのないものが見える・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 ・信号待ちの普通の車が、グシャグシャに潰れた事故車に見えた

デザイン課題 1 9 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	認知症のある方の声
 自分の身体の位置や動きを適切に認識できない・動かせない	・新幹線のリクライニングバーが使いづらい ・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
 左右や東西南北など方向感覚が失われる	
 対象物との距離を正確に把握できない	
 モノや空間の奥行きが存在を認識できない	

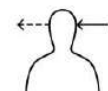
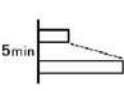
デザイン課題 20 トイレ・ホーム・出口などの重要な場所へのスムーズな動線確保する

該当する心身機能障害	認知症のある方の声
 体験や行為を記憶（記銘・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
 空間全体や位置の把握に必要なランドマークを記憶（記銘・保持・想起）できない	・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
 頭と体が短時間、もしくは些細なことで疲れやすい	・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
 左右や東西南北など方向感覚が失われる	・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 ・地図を逆さまにするとわからなくなる
 平面（二次元）の情報から、空間（三次元）のイメージできない	・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 ・地図を読むことが難しい。自分のいる場所がわからない

デザイン課題 21 操作の結果が想像でき、自然と適切な動きが促される

該当する心身機能障害	認知症のある方の声
 慣れ親しんだ手続き・習慣を想起・実行できない	・押すボタンと差込口が多数あるためチャージの方法がわからない
 複数のモノ・ことから正解や最適解を選択・判断できない	

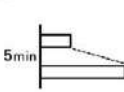
デザイン課題 2 2 いま置かれた状況と、その先のプロセスが伝わる

該当する心身機能障害	認知症のある方の声
 体験や行為を記憶（記憶・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 ・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
 見聞きしたこと・考えたことが瞬時に記憶から消え去る	・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
 自身の時間経過の感覚と実際の時間経過の感覚が合致しない	・自分が思っていたよりも早く目的の駅に到着している ・乗車時間がとても長く感じて、間違った路線に乗ったのではないかと焦ることがある ・乗っている間に、時間感覚がわからなくなる

デザイン課題 2 3 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	認知症のある方の声
 慣れ親しんだ手続き・習慣を想起・実行できない	・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 ・券売機はお札、カード、お釣りの場所がわかりにくい ・押すボタンと差込口が多数あるためチャージの方法がわからない
 小さな環境変化に柔軟に対応できない	・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 2 4 時や季節感が感じられる

該当する心身機能障害	認知症のある方の声
 自身の時間経過の感覚と実際の時間経過の感覚が合致しない	・自分が思っていたよりも早く目的の駅に到着している ・乗車時間がとても長く感じて、間違った路線に乗ったのではないかと焦ることがある ・乗っている間に、時間感覚がわからなくなる
 24 時間の時間感覚が失われる	

デザイン課題 2 5 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	認知症のある方の声
社会的要因	・新幹線のホームは、パートナーと 2 人で並ぶと通路が狭くなり、迷惑な顔をされる ・東京の駅は乗り換えが多く、人の歩くスピードが違うため戸惑う（配慮が必要な人への別ルートの工夫などが必要） ・左右どちらかしかつかめない人にとって、片側しか手すりがないのは難しく、下からあがってくる人とぶつかってしまう ・後ろから人が来ると急かされるようで難しいので、順番を待つて最後に降りる

2 章

認知症のある方を含む高齢者の移動に関する行動・ 関連サービス利用実態、および障壁把握のための 事業者ヒアリング

1 目的と概要

認知症のある方を含む、認知機能が低下した人の、公共交通機関利用における負担や困難の実態を、サービスを提供する側/利用する側双方の視点から明らかにするため、サービスを提供する側である鉄道事業者・バス事業者のサービス担当社員・現場社員を対象にインタビューを行う。

2 調査方法

2-1 調査の対象

東京都、神奈川県の鉄道事業者・バス事業者のサービス担当社員・現場社員とし、認知症のある方を含む、認知機能の低下を抱えた高齢者向け事業活動に関心のある企業に協力を依頼した。

2-2 調査の方法

鉄道・バスのサービスを担当している社員と現場社員を対象にしたインタビュー調査と、企業内で取得しているお客様情報等のデータ分析を行う。

2-3 主な質問項目

- (1) インタビュー調査について
 - ・ 認知症のある人や高齢者と接する中で、現場社員が課題に感じていること
 - ・ 認知症のある人への対応についての社内研修制度
- (2) お客様から寄せられた声のデータ分析について
 - ・ 沿線各駅で収集された認知症のある人や高齢者から寄せられた困りごとの声
 - ・ 実際に駅員が対応した事例

3 実施詳細

主に関東圏で事業を展開する鉄道事業者の協力を得て、第一回は 60 分の対面インタビュー、新型コロナウイルスの感染拡大により、第二回は文書でのご回答をいただいた。

社内での規定で、取得している顧客情報を外部と共有するのは難しいということで、データ分析についてデータはいただかず、業務に当たっている所感を伺うこと

とした。また、駅など現場でお客様対応にあたっている現場社員へのインタビューも試みたが、新型コロナウイルス拡大下で現場社員との接触は控えて欲しいということから、どちらも旅客営業部の方から話を伺っている。

インタビュー調査に何う前に質問紙を作成し、以下の3点についてヒアリングを行った。

- (1) 現場社員の困りごと
- (2) 社内での認知症に関わる研修の状況
- (3) 認知症のある方や高齢者から各駅で上がっている困りごと

4 ヒアリング結果

4-1 現場社員の困りごと

- ・ 駅係員は、基本的にはその駅の係員同士での連携、相談で仕事をしているため、現場の課題として直接吸い上げられる仕組みは社内にはない。
- ・ 例えば視覚障害の方向けに色々と工夫はしているが、認知症の方のために、となるとどんなことが必要か、がまず分からない。将来的には顔認証等でガードをかけるなど、連絡をもらったときにはすぐ見つけられるような仕組みが作れるとは思っている。
- ・ 案内表示で言うと、ある程度の統一的な基準を設けて行っているのですが、駅による違いは、駅の複雑性による部分が大きいと思う。人が多いと精神的な負担はそれだけで違う。施設というよりも、人の多さ、構内の大きさ、改札の多さなどの複雑さと言った要因も影響しているのでは。
- ・ 複数の線があることや、他線への乗り入れもあることから複雑で一般のお客様も迷われる。同じホームから分岐するパターンもあり、そういう複雑さもある。
- ・ 他線への乗り入れの相互運用は、便利な側面もありつつ、乗り換えに困難のある方に対しては複雑性が増すように思う。
- ・ 小さな駅ではエレベータ、エスカレータが両方揃っていない場合があり、不便があるかもしれない。どちらかは設置されているので、車いすの方でも、ホームまでは自力で来られるような仕組みにはなっている。

4-2 社内での認知症に関わる研修の状況

- ・ 2019年までに2年間で870名（全社員の87%）が認知症サポーター養成講座を受講。改札口で困っている様子を示したビデオなどを活用したプログラム。認知症当事者の方の服装の特徴など具体的に伝えることで、駅対応時の助けとなるように設計されている。
- ・ 受講した社員の反応は、遠い世界に感じていた認知症が「誰にでも起こりうる」「意外と身近にも何人もいるくらい患者数が増えてきている」ことを知り、ぐっと身近になるようで、10-20年後の親が認知症になることの心配や、認知症を抱えた人が当たり前前に駅を利用する未来を想像する反応が寄せられた。
- ・ 2020年度新入社員向け研修では、「認知症のあるお客さまの対応をしたことがなく意識していなかったが、これからはこういったお客さまがいらっしゃることを忘れない」「対応の仕方を知らなかったが、受講によって認知症に対する理解が深まった」「親族に認知症のある者がいて理解しているつもりだったが、受講に

よってコミュニケーションを学び勉強になった」など、受講前に比べ認知症についての理解が深まったという意見が多く寄せられた。

- ・ 同じく 2020 年度新入社員研修では、今後の取組みに生かしたいこととして「認知症のあるお客さまがいらしたら、「3つのない」（驚かせない・急がせない・自尊心を傷つけない）を心がける」「改札やホーム出場時は、お客さまの状態に常に関心を持ち行動する」、「お困りの様子であったら積極的にお声かけする」「やさしく、丁寧な対応を行う」、「困っている高齢のお客さまをみかけたら、声をかけてわかりやすくご案内する」「アナウンスをゆっくり行う」など具体的な回答が見られた。
- ・ 2019 年 1 月に「お手伝いを必要とされるお客様への対応マニュアル」を作成し、認知症についても特徴や対応のポイントを盛り込んでいる。

4-3 認知症のある方や高齢者から各駅で上がっている困りごと

- ・ 実際のお客様の声としてはそれほど上がっていないが、施設（デイサービスなど）が多いところで迷子の問い合わせは多い。
- ・ 認知症者に限らず、お客様の声は「ご意見ご要望シート」として現場から CS 広報部に送られるシステムがある。よくある意見はハード面として、エスカレーターやエレベーターの充実を図ってほしい。他優先席についてはいろいろな人が優先席に座っており、車内アナウンスをもっとしてほしいなどの声が寄せられている。
- ・ お客様の困りごととして、旅客営業部で推測するには、駅構内で迷う、券売機や自動改札機の使い方がわからない、行き先や降車駅を忘れてしまう状況などが考えられる。

5 分析・考察

5-1 分析

「現場社員の困りごと」については、現場の課題は現場で解決できるよう体制を敷いているので本部に上がってきているものはあまりないということだったが、「例えば視覚障害の方向けであれば」できる対策は考えやすいという言葉に代表されるように、認知症の方にやさしいデザインと言ってもまず何に困っているのか、どう対策すると使いやすいデザインになるのかがわからないという声が聞かれた。

「社内での認知症に関わる研修の状況」については、全社員の 9 割近い社員が認知症サポーター養成講座を受講し、2020 年からは新入社員研修として導入しているという。啓発目的に 2019 年 1 月に「お手伝いを必要とされるお客様への対応マニュアル」を作成し、認知症についても特徴や対応のポイントを盛り込んでおり、認知症のある方の特徴や対応に必要な点については、社をあげて研修・啓発に取り組んでいた。

「認知症のある方や高齢者から各駅で上がっている困りごと」については、実際にお客様から上がっているものは手元にないが、駅構内で迷う、券売機や自動改札機の使い方がわからない、行き先や降車駅を忘れてしまう状況が推察されており、関連する出来事としては、デイサービスなどの施設が近くにあるところでは迷子情報の共有、駅構内の検索という関わりがあることがわかった。認知症のある方に限らず、エ

スカレーター・エレベーターの充実や、優先席についての車内アナウンスの徹底などの希望が寄せられていることがわかった。

5-2 考察

今回のヒアリングから、目に見えて障害や困難がわかりにくい認知症のある人への支援はどこが課題となりうるのか、どんなやさしいデザインが可能なのかを想像しにくい現状にあることがわかった。

社員研修、特に 2019 年以降は新入社員研修として認知症サポーター養成講座を位置付け、90%近い社員に受講させていることから、認知症のある人をサポートしたいというニーズは高く、その方策として現在は具体的に認知症について学べ、対応のヒントを得られるサポーター養成講座を実施していると推測される。

しかし、受講済みの社員からも「認知症の方のために、となるとどんなことが必要か、がまず分からない」という声が聞かれており、認知症のある方をはじめ認知機能の低下した方にやさしいデザインに自社サービスをアップデートしていくことは現状では難しいと考える。

3 章

国内外の認知症のある方を含む高齢者の移動・ 関連サービス支援事例の収集と開発方針の抽出

1 目的と概要

認知症のある方を含む高齢者の移動・関連サービス支援事例を収集することで、認知症のある人を含む、認知機能の低下した人にとって利用しやすい公共交通機関の姿を描き出す参考事例とすることを目指す。

2 調査方法

文献データベースや、キュレーションサイトを用いてキーワード検出を実施した。デイスービスやスクールバス等の空き車両の活用など、認知症高齢者の移動・関連サービス支援事例や、そのヒントとなる交通領域の先進事例の調査を行った。

移動に関するテクノロジーの記事を検索すると、「MaaS(Mobility as a Service)」として分類されていることが多い。この MaaS の定義については、国土交通政策研究所長である露木氏による、ICT を活用して交通をクラウド化し、公共交通か否か、またその運営主体にかかわらず、マイカー以外のすべての交通手段によるモビリティ（移動）を 1 つのサービスとしてとらえ、シームレスにつなぐ新たな「移動」の概念である¹を参考としたい。

本調査では MaaS について、国土交通省が令和 2 年度日本版 MaaS 推進・支援事業として支援を行っている 38 地域で取組みが進んでいるため、採択事業としてどのような事例があるのかを確認した²。

1 国土交通省 国土交通政策研究所 機関誌 PRI Review 第 71 号 パースペクティブ

2 国土交通省 日本版 MaaS の取組を加速！

～新たな MaaS の構築を牽引するモデルプロジェクト 38 事業を選定～

https://www.mlit.go.jp/report/press/sogol2_hh_000190.html

3 事例レビュー

3-1 結果の概要

令和 2 年度日本版 MaaS 推進・支援事業については、実験内容として大きく「デジタルの活用」「モビリティの新しい活用」「交通運賃の支援」「他のサービスとの組み合わせ」の 4 つがあり、38 地域で実証実験が行われていることがわかった。

その他の調査結果として得られた事例は、大きく「検索予約決済支援」「モビリティ活用」「情報発信」「他」の 4 つにわけられた。

3-2 令和 2 年度日本版 MaaS 推進・支援事業について

(1) 令和 2 年度日本版 MaaS 推進・支援事業 38 事業の一覧

令和 2 年度、国土交通省は日本版 MaaS 推進・支援事業として 38 地域に支援を行っている。国土交通省資料に掲載されている各地域の申請概要を以下表 1 に示す。

表 1 令和 2 年度日本版 MaaS 推進・支援事業 38 事業の一覧

1	COVID-19 から地域交通再生を目指した「北海道型 MaaS 展開事業」
	北海道十勝地域
	地域住民の COVID-19 予防と公共交通利用の両立に向けて、「ヒト」「モノ」「サービス」と移動との一体的・効率的な仕組みを構築するとともに、公共交通利用の促進、地域における新規ビジネスの創造を後押ししていくことで、将来における地域交通の維持・確保をめざす。
2	洞爺湖地域公共交通の可視化事業
	北海道洞爺湖地域
	町内を運行する公共バス、地域コミュニティバスに GPS 端末を搭載し、運行中の交通サービスをリアルタイムで携帯端末やデジタルサイネージで見ることができるサービスを提供し、利用者及び案内係双方の利便性向上を図る。 また、観光施設等で利用可能な割引クーポンを活用することにより、観光客の公共交通利用促進を図る。
3	札幌型観光 MaaS 推進事業
	北海道札幌地域
	市内観光周遊の促進に向け、JTB の MaaS 基盤と連携しながら、観光地・旅程提案アプリケーションを構築し、観光周遊を促す実証を行う。 また、アプリの利用（移動）データを取得・分析し、本格実装に向けたサブスク・ビジネスモデルの検証を行う。
4	新たな地域需要創出等を目指した、システム・地域・異業種連携による地方版「多用途連携型 MaaS」構築プロジェクト
	福島県会津地域
	会津地域における観光・生活 MaaS の広域化・高度化に向け、1)他地域 MaaS との連携や、2)コロナ禍等におけるリアルタイムな情報反映（運休・混雑等）、3)店舗等との連携強化、4)需要創出するチケット発券などの実現を可能にする基盤を日立地域との連携により構築する。
5	地方版 MaaS の広域連携基盤構築モデル事業
	茨城県ひたち圏域
	公共交通を中心とした社会への転換のために既存交通と新モビリティサービスを融合し、多様な MaaS サービスや PF と連携するためのデータ／システムの広域連携基盤を交通事業者が主体となり構築することで、持続可能な地方版 MaaS モデルの実現を目指す。
6	つちうら MaaS（観光客周遊促進・AI コミュニティバス）実証実験
	茨城県土浦市
	中心市街地の空洞化と自家用車依存度の高さが課題となっている土浦市において、多彩な観光資源を生かした観光客の増加と地域公共交通の充実を図るため、サイクルツーリズム・超小型モビリティ・コミュニティバスにキャッシュレス・AI・自動運転を組み合わせた MaaS の実装に向けた実証実験を展開し、観光客の市内周遊促進・中心市街地の活性化と持続可能な地域公共交通のあり方を検証する。

7	大谷地域における観光型 MaaS プロジェクト
	栃木県宇都宮市
	駅から観光地（大谷地域）までの公共交通、地域内及び市内に散在する観光コンテンツ及びコンテンツを結ぶモビリティをワンストップで予約・決済等が可能な MaaS 基盤を構築する。将来的には、市全域及び周辺観光地を巻き込んだ広域展開を目指す。

8	前橋版 MaaS 環境構築実証実験（交通ネットワークの有効化を目的とした MaaS 環境の構築）
	群馬県前橋市
	地域公共交通利便増進実施計画に基づく等間隔運行及び運賃プール制等の検討も含めた交通再編を実施していく中で、交通モードの一括検索・予約・決済を実施。マイナンバーカード認証基盤と連携し、利用者属性情報による割引等の運賃施策や医療連携等といった、MaaS 環境の構築による利便性向上により市民の公共交通に対する意識変容、社会受容性、実運用に向けた実現可能性を検証する。

9	三芳町高齢者支援システム実証実験協議会
	埼玉県三芳町
	三芳町の住民意識調査などで課題となっている交通に対する不満解消を目的とし、高齢者の家庭に配布するタブレットとタクシーの配車システムの連携を図り、平時の医療、買い物等の移動・役務提供と災害時の安心安全確保が実現できるシステムの実証を行う。

10	慢性眼疾患の治療継続率向上を目的とする MaaS を活用した患者サポートプログラム
	千葉県千葉市
	患者の通院負担を軽減し、治療継続率向上、自律的な地域生活への参画に繋がる、地域特化型移動サービスの提供を目指し、今年度は視界の確保に課題があり、移動困難が想定される慢性眼疾患患者を対象に、情報配信及び配車予約・送迎を提供する。

11	AI 配車システム・デジタルポイントシステムによる地域経済循環促進プロジェクト
	東京都東村山市
	AI 配車システムによるオンデマンド配车型のバスを公共交通空白地域で運行する。また、同システムを市内交通事業者に提供し、タクシーの一部車両の運行に利用する。利用促進のため地域通貨として利用可能なポイントシステムを合わせて導入し、移動需要喚起のためのインセンティブとし、地域経済活性化も図る。主要な対象者は、実験対象地域在住の高齢者とする。

12	東急 沿線型 MaaS 実証実験
	神奈川県横浜市周辺
	東急田園都市線沿線の「多摩田園都市」地区に居住する、東京都心通勤者を主対象として、with コロナ下での多様化する就労方法に合わせた、「密」を避けた通勤手段の複数選択肢の提供や、テレワーク場所提供を含む通勤快適化に向けたサービス提供、移動動機となる魅力的な体験メニュー提供を行う。
13	Universal MaaS ～誰もが移動をあきらめない世界へ～
	神奈川県横須賀市周辺
	Universal MaaS のコンセプト（ユニバーサルデザイン×MaaS）に従い、移動躊躇層（障がい者や高齢者、外国人等何らかの配慮を要する人）の課題を、お客さまと、サービス提供者双方の観点から解決させ、新たな移動需要を喚起する。
14	三浦半島観光 MaaS 実証事業（京浜急行電鉄株式会社）
	神奈川県三浦半島
	様々な交通手段（鉄道・バス・タクシー等）の検索・予約や観光施設・飲食店（混雑情報配信）を含めたキャッシュレス決済・NFC 認証に加え、顧客の属性・位置に応じた推奨情報配信を行う MaaS アプリの開発・実証により、三浦半島観光の周遊化を図る。
15	しんゆり MaaS 実証実験
	神奈川県川崎市
	小田急線新百合ヶ丘駅周辺を対象に、MaaS アプリ EMot を用いてオンデマンド交通の実証運行を実施するとともに、鉄道やバス、タクシー、カーシェアを含む多様な交通手段を検索、手配できるサービスを提供する。 また、保育・教育関連施設や商業施設と連携してオンデマンド交通の利用促進を図る。さらに、コロナ禍における新サービスとして小田急線の各列車、各駅間の混雑予測の表示や、SNS から AI が抽出した観光地の見どころを提案するなど、安心・快適な公共交通利用に資する実験を推進する。
16	南足柄市とその周辺地域における生活・観光交通統合型 MaaS 実証実験
	神奈川県南足柄市
	神奈川県南足柄市とその周辺地域住民および観光客の利便性・回遊性の向上のための生活・観光一体型 MaaS（統合型 MaaS）の導入を目的に、WILLER MaaS アプリを活用した地域交通利用者の利用動態や満足度評価等の調査を行なう。
17	自家用有償運送と Beacon データを活用した、高齢者の外出増進とマチ活性化に向けた実証実験
	富山県朝日町
	免許返納者等運転が困難な住民の移動に課題を抱える同エリア内で令和 2 年 12 月まで独自に実施する自家用車への乗合実証実験を基盤とし、令和 3 年 1 月～2 月の間、利用者の移動実態を Beacon で捉え、アプリを通じた商業や医療に関する各種情報配信による行動変容を測定分析し、自家用有償運送の持続可能な仕組みを構築していく。

18	市民の生活の質と、観光客の移動満足度の向上を実現する「加賀 MaaS」実証事業
	石川県加賀市
	乗換案内や予約等の「交通サービス情報の充実」、施設情報やクーポンによる「交通・商業・観光の分野連携」、生活の負担を軽減する「ニーズに応じた運行」等、利用者にとって最適で新しい生活様式に順応した MaaS を実現する。
19	茅野版 MaaS 実証実験
	長野県茅野市
	従来のバス路線で曜日運行や非効率経路などで不便だった拠点等を、AI オンデマンドバスで繋げることで市街地への誘客を促す。 運賃の仕組みに、地域通貨アプリを連携させ、クーポンの発行による消費喚起を促す。また、時刻表表示連携など域内の一体的な交通提供を目指す。
20	令和 2 年度静岡型 MaaS 基幹事業実証実験
	静岡県静岡市
	幹線移動サービス（鉄道・幹線バス）の利用促進及び鉄道の密集・混雑緩和（COVID-19 対策）並びにまちなかの消費活動活性化を目的として、【①】リアルタイム混雑情報・混雑予測情報の提供、【②】①と連動した仮想ダイナミックプライシング、【③】鉄道と連携した AI オンデマンド交通サービス（客貨混載）の実験を行う。
21	伊豆における観光型 MaaS 「Izuko」 実証実験 Phase
	静岡県伊豆半島
	IT リテラシーの高い若い世代を主な対象として、伊豆地域への一泊二日旅行の需要喚起に主眼を置く。鉄道と接続交通を組み合わせた複数デジタルフリーパス（2 日間有効）と、観光施設や飲食店等のデジタルパス取り扱い数も拡大し、交通と観光がシームレスに楽しめる、スマホ 1 つで購入・決済・利用できるサービス設計を行う。サービスエリアを拡大するとともに、with コロナ下で対人接触や混雑を回避したい移動ニーズに配慮した、衛生面等での安全安心の提供を図る。
22	浜松市佐久間地区 MaaS 実証実験
	静岡県浜松市
	静岡県浜松市天竜区佐久間町において NO がんばらまいか佐久間が運営する過疎地有償運送事業のタクシー運行業務に IT を活用した MaaS プラットフォームと電気自動車を導入し、過疎地域交通の利便性向上と運行業務の合理化、佐久間地区に設置した太陽光パネルで発電した電力を利用しエネルギーの地産地消を行う。
23	若年・子育て世帯を主対象とした商業連携モビリティサービス実証実験
	愛知県春日井市
	高蔵寺ニュータウンの既存公共交通と新モビリティサービスの維持・活性化を目指し、これまでの交通弱者対応に加えて、若年層居住者を対象に MaaS アプリを提供し、来店交通手段別に異なる商業連携クーポンを配信し、自動車利用に依存しないニュータウン内生活を積極的に体験してもらう。

24	「安心して生活・来訪できるまち」実現に向け進化する MaaS「おでかけこもの」
	三重県菰野町
	町民・来訪者の「おでかけ」利便性向上を目的に、菰野町 MaaS「おでかけこもの」は令和 2 年 1 月スタート。今まさに重要視される、町民・来訪者の「安心」感を高めるため、オンデマンド交通の「事前決済」、コミュニティバスの「混雑状況表示」を新たに提供するとともに、通学者の乗車時顔認証とみまもり通知も導入。新しい生活様式と「おでかけ」利便性向上を「MaaS の進化」で両立する。
25	大津市中心市街地及び比叡山周遊の活性化を目指した大津市版 MaaS 実証実験
	滋賀県大津市
	新型コロナウイルスの感染収束が見通せない中、感染防止策や感染発覚後の迅速な対応策を今回の新たな企画に取り込むことによって、コロナ禍における市民生活および商業施設支援、地域観光振興を支援することを目的に住民及び観光客向け MaaS を通じて、利用者にとっての「安心・安全」と公共交通による「便利な移動」を両立した形で各種サービスを提供していく。
26	京都北部地域における AI オンデマンド交通導入実証～生活に必要な交通サービスの確保と移動総量の増加・地域経済の活性化～
	京都府京丹後市
	本実証実験では個人と法人がアプリを通じて、人とモノの移動をより便利にすることを目的とする。アプリ上で、地域のあらゆる移動ニーズの集積を行い、オンデマンド交通とデリバリーサービスの提供を行い、マイカーからオンデマンド交通と公共交通の複合サービスへの行動変容を促す。
27	京都市内中心部の混雑緩和に資する大原・八瀬、鞍馬・貴船など周縁部への観光客の分散化を目指した MaaS 実証実験
	京都府京都市
	カスタマイズ可能な行程管理機能でモデルコースを提案し、24 時間・36 時間乗降可能な鉄道・バスのクーポン付デジタルフリーパス及びデジタル飲食チケットの販売、デジタルスタンプラリーの実施などにより朝・夜の観光を含めた周縁部での周遊促進を図る。
28	共生の仕組みによる MaaS 実証実験
	京都府舞鶴市
	ドライバー不足等により公共交通の維持が大きな課題になっているところ、住民同士の助け合いによる送迎とバスやタクシーなど既存の公共交通を組み合わせた新しい MaaS の導入により地域の足の維持を図るとともに、住民同士の” お互い様（助け合い） ” を促す「共生」の仕組みを作り上げる。

29	オールドニュータウンにおける超低負荷型 MaaS ～住民主体の送迎サービスと IoT センシング技術の連動～
	大阪府池田市
	住民主体で行われている無償送迎サービス（ちょこ乗り）に併せて、アプリによる配車支援や、歩行者感知センサーによる安全性向上、ビーコンによる高齢者の安否確認サービスなどを行う超低負荷型 MaaS の実証を行う。

30	まちなか自動移動サービス事業実証実験
	兵庫県神戸市
	ニュータウンの住民を対象として、大都市近郊型 MaaS の実証実験を行う。高齢化が進んだ地域内での移動や地域外への移動、移動先（目的地）における活動支援を最適化するためのアプリケーションを開発し、実証実験を行う。

31	しおまち（潮待ち）観光 MaaS 実証実験～国内随一の近世港町「鞆の浦」の新たな観光スタイルの創出～
	広島県福山市
	福山市の主要な観光地において電動レンタサイクル、路線バス、タクシー、グリスロなどの交通機関を利用した移動と、駅周辺、鞆の浦の観光コンテンツを連携させた検索・予約・決済を行うことが出来る観光型 MaaS の実証実験を行う。

32	地域住民の利便性向上のための MaaS～交通事業者の競合から協調によるレジリエントなモビリティ・サービスへ～
	広島県広島市
	①分かりにくく競合関係にある公共交通を、協調関係に変えることにより、分かりやすく乗りやすい公共交通にするため、1 枚のフリーチケットで路面電車および 6 事業者のバスを乗降可能にする。 ②広島平和記念資料館や宮島の広島ゴールデンルート以外の観光地へ観光客を呼び込む。 ③交通空白地での AI 活用型オンデマンド交通の運行を行い、自家用車から公共交通への転換を図る。

33	データ駆動型マルチモーダル MaaS による「高松モデル」のさらなる推進・発展へ：需要に合わせた供給最適化とポストコロナ需要変容を踏まえたデータ分析・施策のための高松 MaaS 実証実験
	香川県高松市
	人口減少下で需要に合わせた供給最適化を行う「高松モデル」と、観光 MaaS(Horai)の API 連携基盤とを組み合わせ住民向けマルチモーダル交通アプリを作成・導入し、移動関連データ分析による脱自動車施策と、ポストコロナの需要変容を踏まえた施策との双方を検討・実行する実証実験を行う。

34	愛媛県南予地域における観光 MaaS 実証実験
	愛媛県南予地域・松山市
	NFC タグを活用したアプリ不要な観光型 MaaS 実証実験を実施し、広域版デジタルフリーパス(鉄道、バス、船舶、観光施設等)のキャッシュレス決済を実現する。また、農産品直売所、保険業、飲食業等、航空運輸業、ホテル業と連携し、情報や決済サービスを一体提供することにより、交通の OD データに加え、観光客の周遊・決済データを収集・分析を行う。得られたデータ、知見は協議会構成員が把握し、今後の観光客誘致、交通ネットワーク再構築、まちづくりの参考資料として活用する。
35	糸島市におけるマルチモーダル実証実験
	福岡県糸島市
	トヨタグループが中心となって提供中の「my route」を使用し、福岡市～糸島市でのシームレスな移動を実現。有益なスポット情報等も提供することで移動のきっかけも創出。観光地の回遊性を上げながら地域住民の移動の利便性を向上させることで魅力ある糸島半島の地域活性化につなげる。
36	宮崎県における MaaS 実証実験
	宮崎県宮崎市・日南市
	トヨタ自動車株式会社が開発した MaaS アプリを使用して、地域住民や旅行者の宮崎県内におけるシームレスな移動を実現し、地域住民の利便性の向上、商業施設の利用促進ならびに周辺エリアにおける旅行者の滞在・周遊促進を検証する。
37	沖縄全域における観光型 MaaS 実証実験
	沖縄県全域
	沖縄県全域のモノレール、路線バス、オンデマンドバス、船舶等の交通手段と商業／観光施設など交通分野以外との連携、更に他 MaaS アプリなど幅広い連携を API／データのオープン化により実現する観光型 MaaS（以下、沖縄 MaaS）を提供する。この取組みにより沖縄県における交通、観光の課題を解決し、来年度以降の継続稼働や地域住民展開を見据え、有用性の検証を行う。
38	相乗りワゴンサービスと住民・島出身者向けの新たなサブスクリプションサービス実証事業
	沖縄県宮古島市
	コロナ後の新しい生活に向けた観光客や住民・島出身者へ相乗りワゴンサービスと既存の交通手段を活用した新たなサブスクリプションモデルのマイクロトランジットサービスを提供する

（２）令和２年度日本版 MaaS 推進・支援事業での実験内容

令和２年度日本版 MaaS 推進・支援事業での実験内容については、国土交通省資料の申請時概要を読み込み、内容を確認した。大きく「検索予約決済支援」「モビリティ活用」「情報発信」「他」の４つがあり、小項目として以下の取組みが行われていた。

- A) 検索予約決済支援
 - 1. 検索予約支払支援のいずれかを含むシステム
 - 2. 電子決済（デジタルチケット・QR決済・NFC認証など）
 - 3. 交通運賃の支払い支援
- B) モビリティ活用
 - 1. デマンドサービス
 - 2. 小型モビリティ
 - 3. カーシェアリング
 - 4. 有償運送
- C) 情報発信
 - 1. 周辺施設連携（クーポン券の配布や割引）
 - 2. 駅や周辺施設の混雑状況発信
 - 3. 交通機関運行情報発信
 - 4. 観光 AI 推奨
 - 5. その他情報発信
- D) 他

38 地域で、それぞれの取組みが行われているのかの一覧を表 2 に示す。

- A) 検索予約決済支援

決済機能をもたないものも含め、アプリ等の導入により支援をしている地域が 29 地域に上った。ついで電子決済を行っている地域が 19 と多く、交通運賃の支払い支援についてはサブスクリプション型の支払いモデルを実証している地域や、他線からの乗り入れ割引、遠隔に済む近親者からのチケットプレゼント、送客効果を狙った商店街の支払い負担などがあがった。
- B) モビリティ活用

デマンドサービスを行っている地域が 20 地域と一番多く、通勤型、ラストワンマイル型、AI コミュニティバスや乗り合いワゴンなどがあり、立ち寄り先としては病院や商業施設、こどもの塾送迎などの活用も見られた。

小型モビリティの活用は 7 地域でみられ、グリーンスローモビリティ、電動キックボード、電動車いす、グリーンスローモビリティ、シェアサイクルなどがあがっていた。他カーシェアリングが 5、自家用車を含む有償運送が 4 地域でみられた。
- C) 情報発信

周辺施設と連携してのクーポン券やパスを活用する地域が 27 と一番多く見られた。ついで、新型コロナウイルスの感染拡大状況を踏まえ、駅や施設の混雑情報を見える化する地域が 12、現在なかなか運行情報をリアルタイムに伝えられていないことを課題としてあげ、運行状況の見える化をする地域は 5、AI を活用して観光ルートの提案やイベント開催情報を提案する観光 AI 推奨は 5 地域に見られた。その他健康にまつわる情報や周辺施設情報を発信する地域が 11 地域みられた。
- D) 他

その他の支援事例としては、貨客混載、医療機関連携、薬や日用品の宅配、行動履歴を確認しての閉じこもり予防の外出勧奨、顔認証システムや定期券情報を基にした家族への見守り通知、災害時の情報発信・デマンド移送、太陽光や木質バイオマスを活用したエネルギーの地産地消、歩行者感知センサーによる道路安全の向上、ピークシフトのためのインセンティブの付与、駐車場シェアリング、MaaS アプリで収集したデータの都市交通計画への活用などがあがっていた。

特に交通弱者への支援事例としては、9 埼玉県三芳町で医療機関や施設と連携しての総合病院での乗降場所提供、帰路の呼び出し、店舗と連携しての高齢者への薬や日用品の宅配が予定され、10 千葉県千葉市では医療機関での次回診察と合わせた歯医者予約サポートが予定されている。

表 2 38 地域の概要から読み取れる取組み一覧

	A 検索予約決済支援			B モビリティ活用				C 情報発信					D 他
	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	5	3
1 北海道 十勝地域	○	○	○	○		○		○	○				○
2 北海道 洞爺湖地域								○		○			
3 北海道 札幌地域	○		○					○			○	○	
4 福島県 会津地域	○	○						○	○	○			
5 茨城県 ひたち圏域	○	○		○		○		○					
6 茨城県 土浦市	○	○	○	○	○			○					○
7 栃木県 宇都宮市	○	○		○	○			○					
8 群馬県 前橋市	○		○					○				○	
9 埼玉県 三芳町	○			○				○					○
10 千葉県 千葉市	○			○				○				○	
11 東京都 東村山市	○			○				○					
12 神奈川県 横浜市周辺		○											○
13 神奈川県 横須賀市周 辺	○							○					
14 神奈川県 三浦市	○	○		○	○	○		○	○		○		
15 神奈川県 川崎市	○	○		○		○		○	○		○		
16 神奈川県 南足柄市	○	○		○								○	
17 富山県 朝日町	○			○			○					○	○
18 石川県 加賀市	○	○	○	○				○	○	○		○	○
19 長野県 茅野市				○			○	○					○

	A 検索予約決済支援			B モビリティ活用				C 情報発信					D 他
	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3	4	5	3
20 静岡県 静岡市	○			○				○	○				○
21 静岡県 伊豆半島	○	○											○
22 静岡県 浜松市	○			○			○	○					○
23 愛知県 春日井市	○	○		○				○					
24 三重県 菰野町	○	○		○					○				○
25 滋賀県 大津市	○							○	○			○	
26 京都府 京丹後市	○		○	○					○				○
27 京都府 京都市	○	○			○			○	○	○	○		
28 京都府 舞鶴市	○			○			○						
29 大阪府 池田市	○			○							○	○	○
30 兵庫県 神戸市	○	○	○	○						○			
31 広島県 福山市	○	○	○		○			○					
32 広島県 広島市	○	○		○				○					
33 香川県 高松市	○			○				○	○			○	
34 愛媛県 南予地域・ 松山市	○	○						○				○	○
35 福岡県 糸島市	○							○				○	○
36 宮崎県 宮崎市・ 日南市	○	○			○	○		○					
37 沖縄県全 域	○	○		○	○	○							
38 沖縄県 宮古島市	○	○	○	○				○					

3-3 その他事例

その他の調査事例については、大きく「本人の移動行動をアシストするもの」「データ活用で外出をサポートするもの」「送迎支援を行うもの」の3つにわけられた。

事例にはそれぞれ、こんな活用の未来があるのではという「未来の兆し」をつけ、以下に示す。

(1) 本人の移動行動をアシストするもの

タイトル	自動運転技術を応用した AI が道先案内人に視覚障害を持つ人も安心して歩ける行き先誘導する杖
内容	「視覚障害を持つ人たちが、障害のない人と同じペースで安心して歩けるようになること」を目指して開発された片手で持てるポータブルデバイス。 街中や建物内において、自動運転技術を応用し、視覚障害者たちに必要最小限の情報量で案内してくれる。 最寄りの駅までいきたい場合は、デバイスに向かって「Hey Theia, take me to the nearest station!」といった具合に声をかけるだけ。リアルタイムの情報から最適ルートを導き出し、行先へと導くようにユーザーの手にシグナルを送る。まるで盲導犬がリードを引いてくれているかのように、道案内をしてくれる。
事業主体	Loughborough University
国・都市	イギリス
開始年	-
出典	https://tabi-labo.com/296731/wt-theia https://www.lboro.ac.uk/media-centre/press-releases/2020/july/theia-autonomous-way-finding-device-designed/
未来の兆し	高齢者にとって歩くことは大切だが、認知機能が落ちてくると、目的地にたどり着けない心配などで外出機会が減る恐れがある。案内人となってくれる杖の存在で、高齢者のちょっとそこまでの外出機会が増え、体力の維持増進につながるかもしれない。

タイトル	停車ボタンはスマホ。英国発、ウィズコロナ時代の公共 EV バス
内容	イギリスのスタートアップ Arrival は EV バス「Arrival Bus」を発表し、ウィズコロナ時代の健康管理に配慮した公共交通機関の利用を促進。 Arrival Bus は、環境負荷の少ない電力走行とソーシャルディスタンスを可能にするフレキシブルな座席が特徴的。乗客の間に樹脂製ガラスの仕切りを取り付けることができ、またスマートフォンアプリを使ってボタンを触らずに停車のリクエストを送ることもできる。
事業主体	Arrival
国・都市	イギリス
開始年	-
出典	https://ideasforgood.jp/2020/07/09/arrival_bus/ https://arrival.com/
未来の兆し	「停車ボタンが見つけられない」と悩む認知症のある方にとっても、スマホで停車のリクエストができるサービスは移動の安心感を高めてくれそうだ。

タイトル	AR 道案内や心地よい照明の明るさでアシストする快適空間サポートアプリ
内容	通信技術を生かし、ホームの照明の明るさを制御したり、駅の地下街を案内したりするスマートフォン向けアプリケーション。パナソニック独自の光信号による通信技術「リンクレイ」と拡張現実(AR)案内機能を活用した。 まずはスマホにアプリをダウンロード。リンクレイの発信機が付いた看板にかざした後、目的地を選択するとスマホ画面に、地下通路の風景と合わせた青い案内ルートが表示される仕組み。 「高輪ゲートウェイ駅」ホームの照明は時間や天候に応じて光の強さや色を調整する。日中は自然光に調和させるため昼白色や白色。夕方以降はコンコースに合わせて電球色にする。細やかな明かりの演出で快適な駅空間を作り出す。
事業主体	パナソニック、大阪市高速電気軌道
国・都市	日本・大阪、東京
開始年	2020 年
出典	https://newswitch.jp/p/22323
未来の兆し	駅構内の案内が複雑で、一人での移動に困難を抱える人たちにとって、ARで進むべきルートをわかりやすく教えてくれる「自分専用ルート案内」は、移動に伴う不安を解消し、外出したいと願う気持ちを後押しするかもしれない。

タイトル	目的地までの快適な移動をサポート。衝突防止機能と自動運転機能を併せ持つハイテク電動車椅子
内容	足腰への障害、そして目に見えない障害を抱えた人にとっての移動は、想像を超えた苦労を要する。ブリティッシュエアウェイズ社は、毎年約 50 万人の顧客が空港内移動における追加支援を必要としており、2021 年までにこの数は 10%増加すると予測ニューヨークの JFK 空港で、顧客が人の助けを借りずに自由に移動できるよう、完全自立型の電動車椅子を空港に配備。 衝突防止技術が搭載されており、利用者は安全かつ自由に空港内を移動でき、利用者がゲートに到着すると、次の利用者のために所定位置に戻っていく。
事業主体	BRITISH AIRWAYS、WHILL
国・都市	アメリカ・ニューヨーク
開始年	2020 年
出典	https://mediacentre.britishairways.com/pressrelease/details/86/2020-370/12133?ref=Home https://ideasforgood.jp/2020/03/13/british-airways-whill/
未来の兆し	旅行仲間や空港スタッフなどの助けを借りなくても、自由に安全に移動できる車椅子の登場は、これまで移動に困難を感じてきた人々にとって、外出機会を増やす画期的なサポートになるかもしれない。

(2) データ活用で外出をサポートするもの

タイトル	安全運転を AI が評価。 運転技能を瞬時に判断し、保険料の査定にも役立てる
内容	安全運転をしていたら評価してくれたり、そもそも事故を起こす可能性を抑えられたり、普段の運転からその恩恵を受けられる自動車保険。 使うのは、手のひらサイズほどの専用デバイスとアプリ。デバイスはシガーソケットに挿し込むだけ。エンジンをかけると、自動的にアプリの計測がスタート。ブレーキ・アクセルの踏み方、ハンドリング、スマホ操作など7つの項目で安全運転度合いを評価。 実証実験によれば、15.3%も事故リスクが削減。測定した運転スキルはS、A～D ランクで評価され、最大 30%にもなるキャッシュバック率はそのランクに応じて決まる。 安全運転に着目し、きちんと正のフィードバックを返すこと、そしてそれがお金と繋がることで、利用者の行動変容を生む新しいデザイン。
事業主体	ソニー損保
国・都市	日本
開始年	2020 年
出典	https://www.sonysonpo.co.jp/auto/good-drive/ https://tabi-labo.com/296373/good-drive
未来の兆し	高齢になっても車がないと移動できない過疎地域に置いて、免許返納問題は本人・家族にとって大きな問題となる。スキルが見える化されることは、客観的に免許返納の時期をお知らせする一助になるかもしれない。

タイトル	MaaS を活用した需給マッチングで ピークカットを行い観光業が盛んな地域の課題を解決
内容	東急は 2019 年 4 月から、日本初の「観光型 MaaS」を伊豆半島で展開。従来型の MaaS では、「季節毎の繁閑差が激しく、ピーク時には、交通機関だけでなく人員もキャパ・オーバーになる」という地域課題の解決には至らなかった。 繁忙期にはバスはすし詰め、タクシーは呼んでも来ない状況で 8 割の観光客は自家用車でやってくるため激しい大渋滞に見舞われる。同じ道路を走る路線バスも遅延し、公共交通離れを加速させるといった、誰も幸せにならない負の循環が起きていた。 MaaS は、オンデマンド交通のように、IT を活用することで、需給のマッチングを行うサービスであり、ピークカットにも役立つ部分大きい。例えば駅の混雑状況を、楽しい時間消費の方法とともにスマホ画面に提示することで、観光客は混雑を避けながら、楽しく周遊することができる。 鉄道やバスが乗り放題となるデジタルフリーパスの料金を、混雑時期は高く、閑散期は安く設定する「ダイナミックプライシング」の仕組みを導入することで、繁閑の差を平準化することができる。
事業主体	東京急行電鉄
国・都市	日本・伊豆
開始年	2019 年
出典	https://gendai.ismedia.jp/articles/-/74455

未来の兆し	MaaS を活用したピークカットにより、混雑の苦手な方にとっても安心の旅を提供できるようになり得る。
-------	--

(3) 送迎支援を行うもの

タイトル	利用者の出発地と目的地に合わせて最も効率的なルートを選んで運行するスクールバス
内容	スクールバスの運行ルート最適化のための乗合システム「Via」はアプリを使ったサービスで、利用者が出発地点と目的地のリクエストを送信すると、同じ方面に移動したい近くの利用者のリクエストとマッチングする。最も効率的なルートをシステム上で自動的に算出し、ドライバーに知らせる仕組み。 生徒や保護者がバスの位置をリアルタイムでアプリ上から確認できるなど、利用者の利便性にも貢献する。
事業主体	ニューヨーク市教育局
国・都市	アメリカ・ニューヨーク
開始年	2019 年
出典	https://ideasforgood.jp/2019/09/05/nyc-school-bus/
未来の兆し	自宅からバス停までの距離が遠く、なかなかバスを利用できていない高齢者にとって、 スクールバスのように自宅近くまで迎えに来てくれるバスは移動の利便性を高めてくれそうだ

タイトル	デイサービス送迎車を免許返納後の高齢者の“足”に
内容	デイサービスの送迎車をお年寄りの生活の足とする実証実験が開始。 利用者がスマートフォンに登録した 5 つの地点から、乗る場所と行き先を選んで送信すると、近くにある介護施設の送迎車が迎えに来るシステム。 実証実験中は、60 歳以上の「移動に困っている人」ならば無料で使える。 人工知能・AI を活用した配車管理のソフトでは、どの車が何人乗せてどこを走っているのかがリアルタイムにわかる。新しく移動の希望が入ると、AI が最も効率よく「寄り道」できる車を選び、ドライバーにルート変更を指示する。 現在は、新潟・群馬・栃木の 12 法人が協力し、サービスにあたっている。
事業主体	株式会社エムダブルエス日高
国・都市	日本・群馬
開始年	2019 年
出典	https://www.nhk.or.jp/shutoken/ohayo/20201112.html
未来の兆し	新たに車両と運転手を確保する必要がなく、現在まちを縦横無尽に走っている「デイサービス送迎車」という資源を用いて移動に困難の抱える人の「足」のなることができそうだ。

タイトル	町民が町民を送迎する 町が提供する公共マッチングサービス
内容	スズキ、博報堂、富山県朝日町の３者は、「地域の移動課題解決に向けた連携に関する協定書」に基づき、朝日町にて地域住民の移動サポートに関する MaaS 実証実験を 8 月より開始。朝日町が提供する公共交通サービス「ノッカルあさひまち」として、スズキの軽自動車および博報堂が開発中の自家用車を活用した MaaS システムを使用する。 朝日町が認定した町内各地域のドライバーと、ユーザーをマッチングすることで、認定ドライバーが自家用車を活用して、同地域のユーザーを目的地まで送迎する仕組み。 実証実験では、まずスズキの軽自動車を町職員が運転し地域住民を送迎する形で「ノッカルあさひまち」のサービスを開始。その後、博報堂の MaaS システムを使い、自家用車を保有する地域住民からドライバーを募り、同じ町内の住民を送迎する形へサービスを移行していく。
事業主体	スズキ、博報堂、富山県朝日町
国・都市	日本・富山県朝日町
開始年	2020 年
出典	https://response.jp/article/2020/08/06/337286.html
未来の兆し	高齢化に伴う運転免許や、人口減少によるバスやタクシーなどの公共交通の弱体化も懸念される中、町に居住する上での移動課題を解決する一つの手段になるかもしれない。

4章

公共交通機関における認知症フレンドリー デザインガイドの作成

1 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

公共交通機関企業・事業者（鉄道会社、バス会社、タクシー会社、自治体）、特にサービスを提供する従業員（駅員、バス運転手など乗務員）、事業開発担当者、電車やバスの機械・環境面のデザインを行うデザイナーやエンジニアなどが想定される。

1-2 3つの活用方法

活用方法1 サービスの課題や改善ポイントの抽出

現在の公共交通機関の環境・空間・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る。事業者が自ら環境・空間・サービスの評価を行う際にも役立つが、可能な限り、本ガイドを活用しながら、認知症のある方と事業者が実際にサービスをともに利用する時間を設け、ご本人の声を聞き、そこで得られた感想や意見を改善ポイントに反映させることができると良い。

その上で改善されたサービスは、価値向上につながり、認知症のある方を含む高齢者の更なる利用促進に結びつくことが期待できる。

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、新たなサービス・事業・商品などの機会を探り、イノベーションを創出するための題材として活用できる。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*である。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ある。本ガイドを通じて、認知症のある方の暮らしを理解した上で、ご本人のお話を聞くことで、より深い洞察が得られる。

*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、短期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る。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る。

2 ガイド作成のプロセス

step1 25 デザイン課題の統合による、デザイン原則の抽出

1 章を通じて精査された 25 のデザイン課題を統合・整理し、認知症フレンドリーデザインの 7 つの原則を記述した。

step2 25 デザイン課題の実践事例

1 章の行動観察調査によって明らかになった公共交通機関の実態と 3 章で抽出した様々な事例をもとに、2 章を通じて明らかになった公共交通機関事業者の方々の持つ課題に対して使いやすい数や表現を考慮し、25 デザイン課題で具体的にどのような点を留意すべきなのか説明し、現状の状態をガイドライン当てはめた。

step3 25 デザイン課題の説明フォーマット作成

25 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。

- (1) 要素1 デザイン課題（ガイドライン）のタイトル
- (2) 要素2 デザイン課題（ガイドライン）の説明・必要
- (3) 要素3 課題を表現したピクトグラム
- (4) 要素4 該当する心身機能障害

1 章で構造化した 44 心身機能障害のうち、どのバリアのサポートにつながる指針なのかを表示した。

- (5) 要素5 現状の環境・サービスデザインにおけるバリア・改善ポイント
各デザイン課題において、行動観察調査（1 章）を通じて得られた実際の公共交通機関の環境・サービスの現場で改善すべきだと考えられる点及び既に認知症フレンドリーになっていると考えられるポイントを掲載した。
- (6) 要素6 現状の環境・サービスデザインにおけるフレンドリーポイント
各デザイン課題において、行動観察調査（1 章）を通じて得られた実際の公共交通機関の環境・サービスの現場で認知症フレンドリーになっていると考えられる良い取り組みや状況を掲載した。

ガイドラインの見方

要素1
ガイドラインのタイトル

No.1-1
動きに負担がかかる傾斜や段差を避ける

一般的に、高齢に伴い足腰の筋力が弱えます。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になります。

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。

現状のバリア・改善ポイント

降車口と歩道の間に大きな隙間

停車する場所によって、降車口から歩道へ降りる隙間が大きく、手すりにつかまって降りなければいけない場合がある

要素2
なぜこのガイドラインが必要なかを記した説明文

要素3
ガイドラインを表現したピクトグラム

要素4
どの心身機能障害（※）のサポートにつながるかを示したもの

心身機能障害

モノや空間の進行きの存在を認識できない

対象物との距離を正確に把握できない

※心身機能障害とは
認知症のある方へのインタビューから整理した、心身機能のトラブルや不調の背景にあると考えられるもの
*イシュープラスデザイン整理

要素5
フィールドワークを通して見つかった、公共交通機関における現状の障壁や改善すべきと思われるポイント

要素6
フィールドワークを通して見つかった、公共交通機関における良い取り組みや状況

6

step4 接点ごとのチェックリスト及びチェックポイントの作成

認知症フレンドリーな公共交通機関の実現に向けて、具体的にどのように改善していくこと必要があるのか、25 のデザイン課題を電車・バスの接点別にチェックリストにまとめた。接点別に留意すべきデザイン課題に○、特に留意すべきデザイン課題に◎をつけ、また、具体的にどのような工夫・改善が望ましいか記載したチェックポイントも併記した。

各接点でポイントを確認し、改善する際に活用いただきたい。

3 7つの基本原則と25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公共交通機関利用時の困りごとを解決し支援する商品・サービス開発の行う際に公共交通機関側が考慮すべき、7つの「認知症フレンドリーデザイン」の原則は次の通りである。

原則1 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 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4 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5 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6 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。

原則7 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てられる余地を残す。

7つの原則を構成する25のデザイン課題が次の通りである。

(各指針の詳細は、「公共交通機関における認知症フレンドリーデザインガイド」を参照)

原則1 Physically accessible | 身体への負担が少ない

- 動きに負担がかかる傾斜や段差を避ける
- 細かい動きを必要としない
- 十分な時間を用意する
- 十分な空間・広さを用意する
- 危険な場所を色・サイン・空間で伝える

原則2 Sensuously Gentle | 五感に負担が少ない

- 活動に適した十分な明るさを確保する
- 目の刺激となる光や色遣いを避ける
- 刺激となる音量や音の反響を避ける
- 適切な温度を保つ、気候の変化に対応する

原則3 Informative | 意味や情報が正しく伝わる

- 大切な情報は色やサインでわかりやすく伝える
- 必要な情報を自然と目に入る、見やすい向き・高さ・場所に配置する
- 必要な情報を適切なサイズ・大きさと表現する
- 情報のレイアウトや書体を統一し、装飾せずシンプルに表現する
- 言語とビジュアルを併用する
- 必要な情報を聞きやすい大きさ、速さの音声で案内する
- 適切なタイミングで複数回情報提供を行う
- 空間や物の持つ機能や状態が外から一目でわかる

原則4 No confusion | 混乱を呼ばない・判断を惑わさない

- 人や障害物との誤認・混乱をよぶ模様・素材・影・光を避ける
- 前後左右上下を組み合わせた三次元の動きを避ける
- トイレ・ホーム・出口などの重要な場所へのスムーズな動線を確保する

原則5 Affordance | 直感的な行動を促す

- 操作の結果が想像でき、自然と適切な動きが促される
- いまおかれた状況と、その先のプロセスが伝わる

原則6 Social context | 社会的・文化的背景を守る

- 馴染みある見た目や使い方を守る
- 時や季節を感じられる

原則7 Self respect | 個人の意思を尊重する

- 意思を尊重し、出来ることを奪わない

資料4-1 公共交通機関における認知症フレンドリーデザインガイドライン

原則 1

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、認知症のある方を含む利用者の身体への負担をできるだけ軽減するように配慮する。

No.1-1

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。



現状のバリア・改善ポイント



降車口と歩道の間に大きな隙間

停車する場所によって、降車口から歩道へ降りる隙間が大きく、手すりにつかまって降りなければいけない場合がある

フレンドリーポイント



ホームと電車の隙間が狭い場所

車椅子の方向にホームと電車のギャップが埋められている箇所があり、他の部分より不安なく乗り降りすることができる

心身機能障害



モノや空間の奥行きを認識できない



対象物との距離を正確に把握できない



No.1-2

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。細かい手先の動きが求められるものは避けて利用できるように設計しましょう。



現状のバリア・改善ポイント



改札機の小さな切符投入口

投入口の大きさが小さく、歩きながら切符をいれることが難しい

フレンドリーポイント



複数枚同時に入れる券売機の小銭投入口

小銭を複数枚同時に入れることができるので、1枚ずつ小銭を投入するといった細かい動作が不要

心身機能障害



自分の身体の位置や動きを適切に認識できない・動かせない



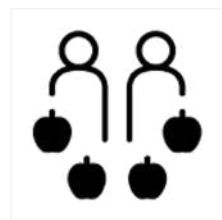
左右や東西南北など方向感覚が失われる



No.1-3

十分な時間を用意する

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いらっしゃいます。時間の制約があることや、券売機・券売機の利用時や乗降の際に急かされたり、テキパキした行動を求められる状況も混乱・ストレスを生む原因となります。十分な時間のゆとりを用意しましょう。



現状のバリア・改善ポイント



大勢が乗降するエスカレーター・階段の乗降口

行動にある程度ゆとりが必要な認知症のある方にとって、エスカレーターや階段の乗降時に後ろから人に急かされる状況は混乱を生む場合がある

フレンドリーポイント



エレベーターの開延長ボタン

エレベーターの乗降に時間がかかる場合もあるため、扉が開く時間を延長できると安心

心身機能障害



小さな環境変化に柔軟に対応できない



うつ・不安な状態になる



慣れ親しんだ手続き・習慣を想起・実行できない



苛立つ。怒りっぽくなる

No.1-4

十分な空間・広さを用意する

認知症のある方の中には、階段の乗降、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、パートナーとともに複数人で行動することがあります。1人での行動を前提とせず、大人が複数人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。



現状のバリア・改善ポイント



道幅が狭いホーム

ホームドアが設置されているので線路への落下の危険性はないが、人が並んで歩くと道を塞いでしまうため、支援者と2人以上で横並びでの歩行することが難しい

フレンドリーポイント



大人二人が入れる広さの個室

多目的トイレでなくても、支援者と一緒に入ることのできる広さがある個室トイレ

心身機能障害



自分の身体の位置や動きを適切に認識できない・動かせない



左右や東西南北など方向感覚が失われる



モノや空間の奥行きを認識できない



対象物との距離を正確に把握できない

No.1-5

危険な場所を色・サイン・空間で伝える

注意力や判断力の低下に伴い、危険な場所、注意が必要な場所に気づくことやとっさに判断することが難しく、怪我や重大な事故につながる可能性があります。避けて欲しい場所、危険な場所は目立つ色・サイン等でわかりやすく前もって伝えるようにしましょう。



現状のバリア・改善ポイント



床と同じ色の段差

バス車内にある段差が通路の床と同じ色なので段差と認識しづらく、転んでしまう危険性がある

フレンドリーポイント



ホームの端を示す赤いライン

ホームドアがなく、歩くと危険なホームの端をテープで目立つように示している

心身機能障害



自分の身体の位置や動きを適切に認識できない・動かせない



左右や東西南北など方向感覚が失われる



モノや空間の奥行きを認識できない



対象物との距離を正確に把握できない

原則 2

Sensuously gentle

五感に負担が少ない

利用者の視覚・聴覚・嗅覚・触覚への負担がないように、色・光・音・温度に十分配慮する。

No.2-1

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症状があります。
そのため、日中の活動を行う空間では、手元・足元がしっかり見えるよう十分な明るさを確保しましょう。



現状のバリア・改善ポイント



ほぼ明かりのない階段

ホームの端にある階段。照明がついていないため足元が見づらく、歩きづらい

フレンドリーポイント

心身機能障害



形や大きさを正しく認識できない



細かい色の差異を認識できない



視界の範囲が限定される・狭くなる



No.2-2

目の刺激となる光や色遣いを避ける

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もあります。強い光や明るさの変化は避けること、自分で明るさを調節できる状況が望ましいでしょう。

現状のバリア・改善ポイント



光の入り具合が変化する車内

特に地下鉄で地下から地上に出る際や、トンネルを抜ける際は明るさの変化があるので調整できる状態であるといい

フレンドリーポイント



暖かい明かりの優先席

優先席部分の照明が白熱灯で暖かい色になっていて、一般の座席の蛍光灯よりも目にやさしい



心身機能障害



視覚・聴覚・嗅覚が敏感になる



No.2-3

刺激となる音量や音の反響を避ける

認知症のある方の中には、周囲に音があふれている中で特定の音に注意を向けることや、自分に必要な情報だけを聞き取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、音源との距離に配慮し、音が反響するような空間はなくしましょう。

現状のバリア・改善ポイント



他の券売機の音声が入り混じって聞こえてしまう声案内

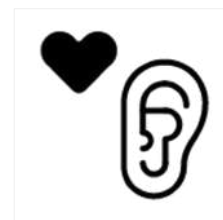
隣の券売機の音声案内が重なって聞こえたり、動作を急かされたりするような場合は焦ってしまう場合がある

フレンドリーポイント



狙ったエリアへ音を伝達できるホームのスピーカー

発着・乗換案内のアナウンスが他のホームに干渉することがなく、的確な案内を流すことができる



心身機能障害



視覚・聴覚・嗅覚が敏感になる

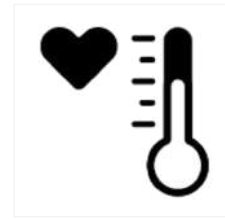


聞くべき音・見るべきものに集中できない



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、適切な温度を保てるようにしましょう。また、日差しや気温による温度の上昇にも配慮できると良いでしょう。



✓ 現状のバリア・改善ポイント



窓が開いている車内の温度調整

特に換気のため車内の窓が開いている場合、冬になると風が入り適温を保つことが難しい可能性がある

🤝 フレンドリーポイント

心身機能障害



体温や汗の調節ができなくなる



原則 3

Informative

意味や情報が正しく伝わる

認知症のある方を含む利用者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。

No.3-1

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、壁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。

現状のバリア・改善ポイント



背景と馴染んで区別しづらいボタン

ボタンが押されていない状態では、ボタンが背景と区別しづらいのでボタンと認識することが難しい

フレンドリーポイント



それぞれ違う色のトイレの便器・壁・床

トイレの便器の色が、背面の壁と床の色と異なるため、便器を認識しやすい。手すりや壁、便座と便器と違う色だとおおい



心身機能障害



形や大きさを正しく認識できない



細かい色の差異を認識できない



モノや空間の奥行きを認識できない



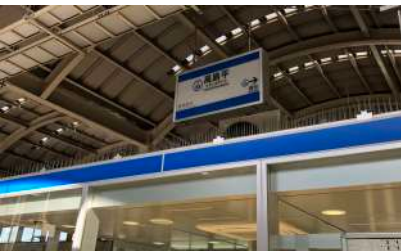
使い慣れた日常単語・漢字・記号の意味を想起できない

No.3-2

必要な情報を自然と目に入る向き・高さ・場所に配置する

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いらっしゃいます。そのため、極端に高いまたは低い位置にあるサインや、壁面に張り付き同化しているサインは視界に入らずに見つけられないことがあります。注意を払わずとも自然と目に入る高さや場所、そして進行方向の正面にサインを設置しましょう。

現状のバリア・改善ポイント



視線の高さにない駅名表示

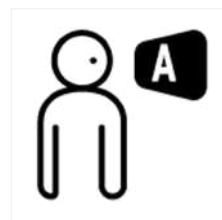
ホーム上の待合室の上に駅名表示があるため、かなり見上げないと認識することができない

フレンドリーポイント



足元にある進行方向サイン

通行時に目線を向ける足元に、進行方向が表示されている



心身機能障害



視界の範囲が限定される・狭くなる



左右や東西南北など方向感覚が失われる



モノや空間の奥行きを認識できない



No.3-3

必要な情報を適切なサイズ・大きさと表現する

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いらっしゃいます。
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、十分な大きさと表記するよう配慮しましょう。

現状のバリア・改善ポイント



不要な情報が多いトイレ周り

トイレは男女・多目的トイレが色で分かれており判別がしやすいはずだが、広告やポスター等により他の情報量が多く埋もれている。

フレンドリーポイント



大きく表示された路線の案内

複数ある路線を間違えないように表示された案内は文字も大きく、動線がわかりやすく示されている。



心身機能障害



視界の範囲が限定される・狭くなる



形や大きさを正しく認識できない



細かい色の差異を認識できない



No.3-4

情報のレイアウトや書体を統一し、装飾せずシンプルに表現する

認知症のある方の中には、全体を把握したり、バランスよく注意を向けたりすることに困難を抱え、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いらっしゃいます。
そのため、情報が複数の書体・文字の大きさが組み合わさった状態になっていたり、過度な装飾が施されていたりすると、必要な情報が伝わらない場合があるため、 unnecessary 装飾はさけ、文字・文章の書体や文字サイズはシンプルに統一して表現しましょう。

現状のバリア・改善ポイント



文字サイズ・書体が混在するコインロッカーの表示

画面の表示に加えて関連する情報が非常に多く、小さな文字で示されているため、自分に必要な情報を判断することが難しい。

フレンドリーポイント



シンプルな案内表示

文字の向きや書体が混在せず、シンプルに表現されている。



心身機能障害



複数のモノ・ことにバランスよく注意を向けることができない



聞くべき音・見るべきものに集中できない



No.3-5

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、またその逆もあるため、サインや表示には、言語とビジュアルを併用するようにしましょう。

現状のバリア・改善ポイント



ピクトグラムだけのトイレ表示

「トイレ」や「お手洗い」、男女の文字表示がなく、ピクトグラムのみで示されているため、認識しづらい可能性がある

フレンドリーポイント



文字とイラストを併用した待合室表示

どのような空間なのか、文字とイラスト、文章でも示しているため認識しやすい



心身機能障害



抽象的言語・概念・記号を表す意味を想起できない



使い慣れた日常単語・漢字・記号の意味を想起できない



No.3-6

必要な情報を聞きやすい大きさ、速さの音声で案内する

認知症のある方の中には、視覚による情報のインプットに障害を抱えることがあります。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、大切な情報は音声アナウンスでも伝えるようにしましょう。また、その際に、音量や音の速さなど、聞き取りやすさにも留意しましょう。

現状のバリア・改善ポイント



ほぼ視覚のみでの購入プロセスになっている券売機

ポイントで音声案内が入るが、購入する過程全体にアナウンスがあるとよりわかりやすい

フレンドリーポイント



トイレ前のアナウンス

トイレ前では必ず男女・多目的トイレの入り口がどちらにあるか案内をしているため、わかりやすい



心身機能障害



視界の範囲が限定される・狭くなる



聞くべき音・見るべきものに集中できない



使い慣れた日常単語・漢字・記号の意味を想起できない



No.3-7

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。
自分の乗降のタイミングや目的地への到着時間・距離を確実にするために、何度かリマインド・情報提供を行うようにしましょう。

現状のバリア・改善ポイント



案内表示が全くない経路

この先にバス停があるが、道中まったく案内表示がない場所があり、進む方向が間違っているのではないかと不安になってしまう

フレンドリーポイント



乗り換え案内表示

乗り換え時、特に地下鉄では長距離を歩くので、目的のホームまで「あと〇〇メートル」の案内が頻繁にあることが助けになる



心身機能障害



見聞きしたこと・考えたことが瞬時に記憶から消え去る



知識や情報を記憶（記銘・保持・想起）できない



自身の時間経過の感覚と実際の時間経過の間隔が合致しない

No.3-8

空間の持つ機能や状態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いらっしゃいます。また、トイレの個室など扉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場合があります。
外から見て、中の空間やモノの中身・機能・状態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。

現状のバリア・改善ポイント



空室でも扉の閉まる個室トイレ

空室の場合でも個室の扉が閉まってしまうため、中の様子がわかりづらく、空室がどうかは小さな鍵部分の色でのみ判断する

フレンドリーポイント



ガラス張りで中が見える待合室

ホーム上の待合室がガラス張りになっているので、外から何のための部屋なのかがわかりやすく、中からも外の様子が確認できる



心身機能障害



目に見えないものを頭の中で想像することができない



見聞きしたこと・考えたことが瞬時に記憶から消え去る

原則 4

No confusion

混乱を呼ばない・判断を惑わさない

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。

No.4-1

人や障害物との誤認・混乱を呼ぶ 模様・素材・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。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こに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。



現状のバリア・改善ポイント



天井の電気が映り込む素材の床

床がツルツルに光る黒い素材のため、天井の電気が映り込んでしまい、混乱を招く可能性がある

フレンドリーポイント



電車内のシンプルな床

映り込みや反射の少ない床材が使用されており、色も落ち着いている。また、座面と異なる色である点も良い

心身機能障害



形や大きさを正しく認識できない



細かい色の差異を認識できない



モノや空間の奥行きを認識できない



あるはずのないものが見える・違うものに見える

No.4-2

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動きや右・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。

現状のバリア・改善ポイント



操作に複数の動きが必要な手すり

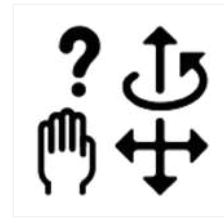
ボタン部分を引っ張りながらでないと上下することができない、複雑な動作が必要

フレンドリーポイント



トイレの洗面台の自動洗浄

基本的にどの洗面台も手を差し出すと水が出てくる自動洗浄のため、複雑な動作は不要



心身機能障害



左右や東西南北など方向感覚が失われる



モノや空間の奥行きを認識できない



対象物との距離を正確に把握できない



自分の身体の位置や動きを適切に認識できない・動かせない

No.4-3

トイレ・ホーム・出口などの重要な場所へのスムーズな動線を確認する

認知症のある方の中には、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場合があります。特にトイレは、直近でいつ行ったか体の感覚だけでわからず、不安になるため何度も立ち寄ることもあります。そのため、移動の際に欠かせない重要な場所への動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。

現状のバリア・改善ポイント



目立たないトイレ案内

トイレの表示が入口手前の衝立で目立たず見つけづらい。障害物はないが、動線が明確になっていない状態

フレンドリーポイント



心身機能障害



体験や行為を記憶（記憶・保持・想起）できない



空間全体や位置の把握に必要なランドマークを記憶（記憶・保持・想起）できない



見聞きしたこと・考えたことが瞬時に記憶から消える



左右や東西南北など方向感覚が失われる

原則 5

Affordance

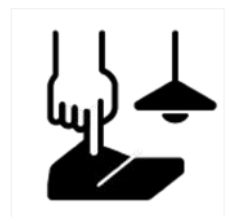
直感的な行動を促す

利用者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。

No.5-1

操作の結果が想像でき、自然と適切な動きが促される

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るのか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。



現状のバリア・改善ポイント



操作プロセスが複雑な券売機

手順が記載されていないこと、操作を間違えてはいけないというプレッシャーもあり、操作をためらってしまう場合がある

フレンドリーポイント



トイレの洗浄センサー

手をかざすことで何が起きるのか、わかりやすく表記されている

心身機能障害



慣れ親しんだ手続き・習慣を想起・実行できない



うつ・不安な状態になる

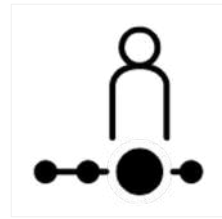


小さな環境変化に柔軟に対応できない



いまおかれた状況と、その先のプロセスが伝わる

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いらっしゃいます。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場合があります。そのため、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。



現状のバリア・改善ポイント



電車内の案内表示

一行しか表示されない電光案内表示の場合、次の停車駅しか表示されず、その先の停車駅・目的地までどれくらい時間がかかるのか把握することが難しい。複数先の停車駅の駅名と所要時間が同時に表示されることで進み具合を把握することができる。また、読み通りに時間がかかる可能性もあるので、短時間で画面の切り替えが進まないようにすることも必要

フレンドリーポイント



心身機能障害



体験や行為を記憶（記録・保持・想起）できない



自身の時間経過の感覚と実際の時間経過の感覚が合致しない



見聞きしたこと・考えたことが瞬時に記憶から消え去る



原則 6

Social context

社会的・文化的背景を守る

認知症のある方を含む利用者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、今まで通りの生活の継続をサポートする。

No.6-1

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ったり、見慣れないものだとして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。

現状のバリア・改善ポイント



置くタイプのチャージ機械
ICカードを機械に挿入するのではなく、指定部分に置くだけのチャージ機械は馴染みのない操作方法で不安になる可能性が考えられる。丁寧な説明が必要

フレンドリーポイント



心身機能障害



慣れ親しんだ手続き・習慣を想起・実行できない



小さな環境変化に柔軟に対応できない



No.6-2

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いらっしゃいます。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。

現状のバリア・改善ポイント



日中でも暗い照明

明るい時間であっても、暗い照明の空間は時間の感覚をずらすしまう可能性があるの
で、できる限り明るさを保つとよい

フレンドリーポイント



心身機能障害



24時間の時間感覚が失われる



日・曜日・月の感覚が失われる



原則 7

Self respect

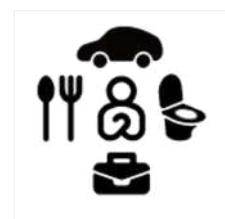
個人の意思を尊重する

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。

No.7-1

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、やりすぎないサービスを心がけましょう。



現状のバリア・改善ポイント



駅係員呼び出しインターホン

過剰なサポートは不要だが、不安な場合や確認したいことがある時にはすぐに係員に声をかけることのできる状況になっていると良い。インターホンは便利だが、見つけることが難しい場合もあるので、位置や形状には注意が必要

フレンドリーポイント



心身機能障害



うつ・不安な状態になる



苛立つ。怒りっぽくなる



資料 4-2 公共交通機関における認知症フレンドリーガイドライン 接点ごとのチェックリスト【電車】

接点	1 身体への負担が少ない					2 五感に負担が少ない				3 意味や情報が正しく伝わる								4 混乱を呼ばない・判断を惑わさない			5 直感的な行動を促す		6 社会的・文化的背景を守る		7 個人の意思を尊重する
	1-1	1-2	1-3	1-4	1-5	2-1	2-2	2-3	2-4	3-1	3-2	3-3	3-4	3-5	3-6	3-7	3-8	4-1	4-2	4-3		5-2	6-1	6-2	7-1
	動きに負担がかかる傾斜や段差を避ける	細かい動きを必要としない	十分な時間を用意する	十分な空間・広さを用意する	危険な場所を色・サイン・空間で伝える	活動に適した十分な明るさを確保する	目の刺激となる光や色使いを避ける	刺激となる音量や、音の反響を避ける	適切な温度を保つ、気候の変化に対応する	大切な情報は色やサインでわかりやすく伝える	必要な情報を自然と目に入る、見やすい向き・高さ・場所に配置する	必要な情報を適切なサイズ・大きさで表現する	情報のレイアウトや書体を統一し、装飾せずシンプルに表現する	言語とビジュアルを併用する	必要な情報を聞きやすい大きさ、速さの音声で案内する	適切なタイミングで複数回情報提供を行う	空間の持つ機能や状態が外から一目でわかる	人や障害物との誤認・混乱を呼ぶ模様・素材・影・光を避ける	前後左右上下を組み合わせた三次元の動きを避ける	トイレ・ホーム・出口などの重要な場所へのスムーズな動線を確保する	操作の結果が想像でき、自然と適切な動きが促される	いまおかれた状況と、その先のプロセスが伝わる	馴染みある見た目や使い方を守る	時や季節を感じられる	意思を尊重し、出来ることを奪わない
券売機・チャージ機		◎	○	○		○	○			○	○	○	○	○	○	○					◎	○	○		○
自動改札機		○	○			○	○			◎	○	○		○	○						○		○		○
コンビニエンスストア/売店			◎	○		○	○	○	○	○	○	○		○				○		○			○	○	○
トイレ	○	○		○		○	○		○	◎	○	○		○			◎	○	○	○	○		○		○
駅構内の移動手段	○	○	○		◎	○	○	○		◎								○		○	○	○	○		○
構内の案内表示					○	○	○	○		○	◎	◎	○	○	○	◎		○							○
ホーム	○			○	◎	○	○	○		○	○	○	○	○	○	○		○		○		○	○	○	○
待合室・休憩室						○	○	○	○	○	○	○		○	○	○	◎	○		○			○	○	○
電車内					○	○	○	○	◎	○	○	○	○	○	○	○		○				◎	○	○	○

資料 4-2 公共交通機関における認知症フレンドリーガイドライン 接点ごとのチェックリスト【バス】

接点	1 身体への負担が少ない					2 五感に負担が少ない				3 意味や情報が正しく伝わる								4 混乱を呼ばない・判断を惑わさない			5 直感的な行動を促す		6 社会的・文化的背景を守る		7 個人の意思を尊重する
	1-1	1-2	1-3	1-4	1-5	2-1	2-2	2-3	2-4	3-1	3-2	3-3	3-4	3-5	3-6	3-7	3-8	4-1	4-2	4-3	5-1	5-2	6-1	6-2	7-1
	動きに負担がかかる傾斜や段差を避ける	細かい動きを必要としない	十分な時間を用意する	十分な空間・広さを用意する	危険な場所を色・サイン・空間で伝える	活動に適した十分な明るさを確保する	目の刺激となる光や色使いを避ける	刺激となる音量や、音の反響を避ける	適切な温度を保つ、気候の変化に対応する	大切な情報は色やサインでわかりやすく伝える	必要な情報を自然と目に入る、見やすい向き・高さ・場所に配置する	必要な情報を適切なサイズ・大きさで表現する	情報のレイアウトや書体を統一し、装飾せずシンプルに表現する	言語とビジュアルを併用する	必要な情報を聞きやすい大きさ、速さの音声で案内する	適切なタイミングで複数回情報提供を行う	空間の持つ機能や状態が外から一目でわかる	人や障害物との誤認・混乱を呼ぶ模様・素材・影・光を避ける	前後左右上下を組み合わせた三次元の動きを避ける	トイレ・ホーム・出口などの重要な場所へのスムーズな動線を確保する	操作の結果が想像でき、自然と適切な動きが促される	いまおかれた状況と、その先のプロセスが伝わる	馴染みある見た目や使い方を守る	時や季節を感じられる	意思を尊重し、出来ることを奪わない
バス停	○				○	○	○	○	○	○	◎	○	○	○	○	◎		○		○		◎	○	○	○
バス乗降口	◎	○	○		○	○	○			◎	○	○		○	○	○		○		○	◎		○		○
バス車内	◎			○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		○		○	○	◎	○	○	○

資料 4-3 接点ごとのチェックポイント【電車】

接点	ポイント
券売機・ チャージ機	券売機は、切符購入機械やチャージ専用機など機械の種類が複数あり、どの機械を使うか判断に迷うことがあるので、簡単に見分けがつくための工夫をする。 また、画面内の情報量が非常に多く、目的達成までの手順のプロセスを見通すことができずに混乱を招く可能性があるため、操作手順・方法を工程の中で表示する。 さらに、小銭・紙幣・カードの投入口が複数あり、判断に迷う場合があるため、どこに何を入れるか、文字やイラスト・色で適切な判断・動きを促すこと。投入口は間口を広くし、細かい動作が必要のない状態が望ましい。
自動改札機	出口専用や特定の路線に乗る場合しか通ることのできない改札機など種類がある場合、通るべき改札機の判断に迷うことがある。また、改札機のどこに切符を投入するのか、どこに IC カードをタッチするのか改札通過の際に瞬時で見極めることが難しい場合があるので、色やサインで見分けがつくよう示すことが必要。 また、空間の認識が困難、自身の身体を思うように動かすことが難しい方にとっては切符の投入や IC カードのタッチ操作が一人ではできない場合もあるため、支援者と同時に通過できる広さがあると良い。
コンビニエンスストア・売店	認知症のある方はパートナーと一緒に行動することもあるので、入り口や店舗内の通路の広さは十分に確保すること。情報が多いと混乱を招くことがあるため、アナウンスの音量・頻度は抑え、落ち着いた空間にすることが、認知症のある方にとって安心して買い物ができる場所になる。レジで後ろに人が大勢並んだり、店員から急かされたりすると心理的に負担がかかる可能性もあるので、できる限りご本人のペースを乱さないことが大切である。セルフレジの場合は、会計終了までの手順や段階が見えるよう、画面表示や操作方法の見える化に留意する。
トイレ	認知症のある方の中には、人のマークだけ、「男性」「女性」という言葉だけではそこがトイレであると判断がつかない場合がある。トイレの場所を示すサインは、シンプルなピクトグラムだけでなく文字を合わせ、かつ、遠くからでも把握できるサイズで表記する。 一人での利用が難しい方のために、個室は大人二人が入ることのできる広さが必要。また、空間認識の障害によって個室の壁・床・便器・便座が全て同じ色合いだとどこに座るのか判断が難しい場合もあるので、それぞれ色のコントラストをつけると良い。 洗面台の水栓蛇口やトイレの洗浄ボタン、ドアの鍵は、細かい動作や複雑な動きが必要なく、簡単に操作ができるもの、あるいは自動のものにすること。

接点	ポイント
駅構内の 移動手段	距離感覚や奥行き感覚がなくなり、階段の上り下りが難しい場合があるので、身体に負担のかかる大きな段差や隙間はなくし、パートナーと並んで歩行できるよう可能な限り空間を広く取ること。 十分な広さが確保できない場合には十分な明るさで足元が見えるようにし、段差・隙間を把握できるよう色やサインで注意をひくこと。サインがないと段差と認識することができず事故につながってしまう可能性がある。 手すりを用意する際は、身体の左右どちらかに不自由を抱えている場合でも困ることのないように、左右両側に設置されていると良い。 自分が今どこにいるのか、どこに向かうのかが迷うことがあるため、エスカレーターは現在地と行き先の表示、エレベーターはさらに押すべきボタンを迷わず選択できるよう、アナウンスや色・サイン等で伝えるようにする。
構内の 案内表示	視野が狭まり表示やサインを見落とししたりする場合があるため、案内表示は進行方向に合わせて自然と目に入る場所で繰り返し案内し、文字やイラストの大きさも小さすぎることのないよう気を付けること。 例えば「出口 A1～A5 はこちら」とまとめてしまうと、その中に自分が向かう出口が含まれているのか判断できない可能性があるため、省略せず全て示すことが望ましい。 空間認識の障害によって、「直進」を示す案内表示の矢印が上を示しているように理解する場合があるため、意味が間違わずに伝わるよう、矢印やサインの使い方・表示位置に留意する。床に沿って表示があると負担なく、安心して進むことができる。
ホーム	一人での移動が難しいことがあるため、ホームは複数人で並んで歩くことを想定し、十分な広さを用意するとともに障害物のないよう留意する。 なお、ホームドアのないホーム等で転落や事故が想定される場合は、ホームの端など危険な場所が目につきやすいよう表示したりアナウンスをしたり、注意を向けやすいようにすること。 また、自分が今どこにいるのか、どこに向かうのか、どの電車に乗車するのか判断が難しい場合もあるため、駅名や電車の現在地、先の停車駅がひと目で分かるよう、電光掲示板や看板等、目に入りやすい場所で度々案内することが安心感につながる。

接点	ポイント
待合室・休憩室	その空間が何を目的とした場所なのかすぐに把握することが難しい場合があるため、文字とイラストを合わせたサインで示すと同時に、混雑状況が外から見て分かるようにすること。室内は空調・明るさ・音声案内など過剰でなく適度な状態に整え、パートナーと複数人でも過ごせるよう十分な広さを用意することで、落ち着いて過ごすことができる。安心して室内で過ごすことができるよう、外の状況が室内からも見渡すことができ、電車の発着等が把握できるようになっているとよい。
電車内	距離感覚や奥行きを把握することができず、小さな隙間・段差であっても身体を動かすことが難しい場合があるため、電車とホームの間に隙間・段差がないような状況にする。 明るさや光、音が刺激となってしまう人もいますので、車内の明るさ、空調、音声案内の音量・頻度は過度でなく五感にやさしい適切な状態を保ち、広さも十分に用意すること。 また、慣れた場所であっても、自身の目的地を忘れてしまったり時間の感覚がずれたりする可能性もあるので、電車の現在地や今後の停車駅、所要時間が把握できるよう案内を行う。その際には文字の大きさや書体、表示位置に留意すること。特に地下鉄は、外の風景が見えず進行方向や現在地がわかりづらいことで、不安を招く可能性が高いので注意する。

資料 4-3 接点ごとのチェックポイント【バス】

接点	ポイント
バス停	複数の中から自分に必要な情報を判断することに困難を抱えることがある。例えばバス停が複数あるターミナルの場合、自分が並ぶべきバス停の判断が難しい場合があるため、停留所名はひと目で分かるよう、電光掲示板や看板等、目に入りやすい場所で複数回案内することが安心感につながる。 また、慣れた場所であってもどこに向かうのか、このバス停で良いのか判断に迷う可能性もあるため、バスの到着予定時刻や現在地と合わせて、先の停留所や所要時間が把握できるよう案内を行う。
バス乗降口	身体を思うように動かすことや距離感覚・奥行き感覚を掴むことが難しくなり、乗降時はバスのステップの段差や歩道との隙間があると事故につながりかねない。できる限り段差や隙間、傾斜がないように整えると安心して乗降することができる。やむを得ない場合は、手すりを設置し、段差部分をしっかり認識できるよう色やサインで印をつけることが必要。また、落ち着いて乗降できるよう、急かしたりプレッシャーになったりするような声かけがないよう留意する。 運賃の支払いに関しては、どのような動作・プロセス（前払い・後払い）が必要なのかわかりやすく示し、乗車券や運賃支払い箱は考えずとも自然に必要な動作が促されるような設計を行う。
バス車内	一人での移動が難しく、パートナーと複数人で行動する場合が考えられるため、バス車内は大人が複数人で乗車しても余裕のある空間にすること。また、車内の段差や傾斜はできる限り取り除き、やむを得ない場合は色やサインでそこに段差・傾斜があることを伝える必要がある。つり革や掴む棒、降車ボタンの配置場所は、無理せずに手の届く高さや位置であること。 見慣れた土地であっても、今いる場所がすぐに把握できない、時間の感覚がずれてどれくらい乗車しているのか判断がつかないこともある。バスの現在地や今後の停留所など、現在と先の状況がわかるように電光掲示板とアナウンスによって伝えることで、認知症のある方が安心して乗車する環境をつくることができる。

5 章

認知症のある方の交通移動機会と 社会参加機会の喪失に関する定量調査

1 目的

本章の目的は、認知症のある方の移動機会や社会参加機会が、認知症ではない方と比べてどの程度差分が生じているのかを定量的に把握することにある。課題解決に向けた企業における利用者対応、商品・サービスの開発や現状の改善を促す方策の材料や指針として役立てる。

調査目的

1. 認知症のある方の移動・社会参加機会の差分を定量的に把握する
2. 認知症のある方の移動・社会参加に関連する支出金額を把握する
3. 認知症のある方の移動・社会参加に関連する市場の損失規模を定量的に把握する

本章では「1 移動・参加機会の差分」を取り扱い、「2 支出金額」「3 市場の損失規模」については、6 章で取り扱う。

2 調査設計の経緯

2-1 初期段階の調査設計

初期の段階では、以下での実施を想定していた。

【初期段階での調査概要】

調査対象者：「A. 65 歳以上の認知症当事者」および「B. 65 歳以上の一般男女」

想定サンプル数：A・B 共に 500 程度

調査実施時期：2020 年 9-10 月、または 2021 年 3 月想定

調査実施回数：1 回（オンラインアンケート調査）

ヒアリング支出項目：9 分野 50 項目

設計初期の特徴

以下の 2 点があげられる。

- ・ 1 回のオンラインアンケート調査で、9 分野 50 項目のヒアリングを試みていた点
- ・ 支出対象となる調査時期に関して、2 通りのシナリオを検討していた点
 - コロナ前：新型コロナウイルス感染拡大前の支出をさかのぼって聞く
 - コロナ後：新型コロナウイルス感染拡大後の新しい状況下における支出を尋ねる

2-2 第1回委員会における議論

初期の調査設計について、2020年8月27日（木）に実施された第1回委員会において議論を行ったところ、4つの論点が浮かび上がった。

論点1 支出対象とする調査時期をいつにするべきか（コロナ前もしくはコロナ後）

論点2 調査項目の内容、数は適切か

論点3 回答内容の正確性をいかにして担保するか

論点4 回収数をいかに確保するか

これらの論点に関わる、主な発言内容を表1にまとめる。

表1. 委員会における主な発言内容

発言者	発言内容	論点
乗竹委員	支出対象とする時期はコロナ後が望ましいと思う。	1
鈴木委員	回答内容の正確性に疑問が残る。家計簿を細かくつけている人も少ないと思うし、当事者の子どもが親の支出を正確に把握しているとも考えづらい。項目数も多く、答える側の負担が大きいと思う。	2, 3, 4
堀田委員	負荷が大きい割に、正確な数字を出してもらうことは難しいと思う。定量調査を行う意義はあるので、良い方法があればぜひ勧めてほしい。もしくは、ある程度属性をばらけさせて認知症のある方とご家族に1か月間覚えていた範囲のことを質的にお尋ねする方法もあると思う。	3
根本委員	大規模にやるよりも、ある程度人数を絞って当事者の人となりが見えるような実施方法も検討されてはどうか。	3, 4
鈴木委員	（ご家族のデジタルリテラシーの観点から）オンラインアンケートで回答していただくことは難しいのではないかな。	4
堀田委員	使った金額を思い出してもらうのではなく、これからひと月分、各項目に使った金額をメモしておいてください、という形で依頼するやり方もあると思う。	3
松村委員	本来の意味からするとコロナ前の状況で推計できればよかったが、きちんと調べるのであればコロナ後で取るべきなので、悩ましい。	1
加藤氏	かなり項目が多岐に渡っているのでもう少し移動関連に絞って聞くほうが望ましいと思う。また金額を正確に聞くことにどれだけ意味があるのか。発症前後の外出頻度を訊いた上で、そこから一回当たりの一般的な支出の最大・最少額を出して概算	2, 3

	するやり方もあるように思う。あいまいな記憶に頼って出す数字には、あまり意味がないのではないか。	
引間氏	金額まで聞くのは難しいように思うので、それぞれの項目に対して認知症当事者になる前後で変化があったか否かを○×で尋ねる形も考えられると思う。	3

上記の議論を受けて、我々は各論点につき以下の決定を下した。

論点 1 支出対象時期をいつにするべきか（コロナ前もしくはコロナ後）

今後も新型コロナの影響を受ける社会が続くと想定されるため、コロナ後の新常態における市場損失規模を調査する。調査の実施時期としては、新常態が生活に十分に根付き、なおかつ移動の季節や時期を考慮して、回収数を確保しやすいと考えられる11月とする。

論点 2 調査項目は適切か

50項目の回答は負担が大きいという意見を受け、「移動や社会参加に伴う二次的な消費」という方向性は維持しながら、数を絞る方向で再精査を行った。

論点 3 回答内容の正確性をいかにして担保するか

オンライン調査を複数回に分け、支出を逐次的に記録してもらう方法を取り入れる。当初の設計では1回の調査で週・月・年ごとの支出を尋ねる形式をとっていたが、回答精度を上げるためには回答者の記憶ではなく、実際の支出に基づく記録をもとにした設計にするべきであると判断した。そのため、11月を全体で4回に分け、移動にかかった交通費や、その先での外食費など、週単位で漏れがないよう申告が必要な支出については毎週のヒアリングとし、月や年単位で回答可能な項目については、最終週で回答をいただくこととした。

回答者には、日々の支出について記録できる表をデジタルデータで事前に渡し、また、月・年単位で聞く項目については、調査開始事前に項目を通知し、最終週に回答をお願いするので、準備をしておいてほしい旨、調査前に通達した。

論点 4 回収数をいかに確保するか

回答者の負担を下げるために、

- ① 回答する回数を複数回に分散させること
- ② 支出が発生した段階ですぐに記録できる表を別途用意すること

の2点を調査実施方法に組み込むことを決めた。

また、一部ご提案を頂いた金額を尋ねない方法に関しては、今回はあくまでも定量的に市場損失規模を計上したいという目的と照らし合わせ、回答の難易度を最大限下げることによって金額を尋ねるやり方を採用とした。

2-3 慶應義塾大学パネルデータ設計・解析センター所属の田中慶子先生へのヒアリング

2020年9月10日（木）に、慶應義塾大学パネルデータ設計・解析センターに所属する田中慶子先生※1へのヒアリングを行った。

※1 田中先生は公益社団法人家計経済研究所に在籍されていた際、パネル調査「在宅介護のお金と負担（2016年）」を担当された家計調査の専門家
<http://kakeiken.jp/archive1.html>

田中先生へのヒアリングの目的は、回収数を上げ、回答内容の正確性を上げるための具体的な方法について知見を頂くことである。我々から田中先生へ調査の概要を説明した後、大きく以下7点のアドバイスを頂いた。

（1）当事者の調査は、対象を認知症当事者本人に絞る

既存の調査票では、認知症当事者の支出のみを抽出することが難しい項目が含まれている旨、ご指摘をいただいた。そのため、調査全体の目的と照らし合わせ、当事者の支出のみを抽出できるような項目（例：外食費）に絞るよう変更を加えるべき、という助言をいただいた。

例）食費：家族と同居の場合は切り分けが難しいので、外食費に絞る

（2）支出の記録と入力方法を工夫し、難易度を下げる

1円単位で毎週支出を細かく訊くと、離脱率が上がる懸念がある。また、回答者が高齢の方である場合、そもそもオンラインですべてを回答してもらうことに無理がある。そのため紙ベースで先に記録をしておいていただくなど、入力を容易にする工夫をするべき、と助言をいただいた。また、可能であればいつでも回答できる状態にしておくことが望ましいとの助言をいただいた。

（3）後日判明した支出項目に対応できる箇所を準備する

レシートが後から見つかった、明細が後日郵送されてきた、忘れていた等、回答週に申告漏れがあっても対応できるようにすることが望ましい、との助言をいただいた。そこで2週目以降の調査では、各週、申告漏れを記載できる自由回答の設問を設けた。

（4）調査項目の重複を避ける

この時点で相談した調査票では、介護施設への移動に伴う料金が、介護サービス利用料と純粋な交通費の両方に計上されてしまう可能性があった。そうした曖昧な部分を明確に分け、重複がないよう調査票の項目を精査するべき、との助言を頂いた。

（5）直接は出てこない移動もヒアリングする

家族に送ってもらう、知人と車を乗り合う、自治体のコミュニティバスやタクシーなど、設問にいれないと出てこない移動についても、聴取しておいた方が良い旨、アドバイスをいただいた。

（６）代理回答するご家族について

回答するご家族の方は、どなたでもいいわけではない。例えば配偶者と子どもでは関わり方が異なるため、家計を把握している観点をもつことが鍵となる旨、アドバイスをいただいた。

また、認知症の家族を持ち、かつその方の家計がわかる方を 500 名回収することは難しいだろう、との話を受け、サンプル数の大きさよりも、家計をしっかり把握していることに重きをおいてスクリーニングを行うこととした。

（７）回答率の想定について

過去に田中先生が担当された家計調査のお話を伺った。調査を依頼し、承諾を得た方に 1 ヶ月間家計を記録していただき、1 か月後にオンラインで、1 回アンケートに答えていただく方式である。承諾を得ても 1 ヶ月後の回答率は 7 割であった。

調査を承諾した方々の数からも下がるので、どのくらい離脱になるのかを想定しておく必要がある旨、助言をいただいた。

これら 7 点の助言を受け、基本的にはそれらを取り入れる形で、最終的な調査の設計へと進んだ。

2-4 最終的な調査設計

最終的な調査設計は以下とした。

【概要】

調査対象者：

A. 65-79 歳の認知症当事者 男女※

B. 65-79 歳の一般男女

※A は認知症当事者の家計を管理・把握している、同居もしくは近居の家族（配偶者／子ども等）の代理回答

想定サンプル数：A/B 共に 150 程度

調査実施時期：2020 年 11 月（10 月末に告知、11 月の支出を毎週回答）

調査実施回数：5 回

事前スクリーニング調査 1 回（10 月）、実査 4 回（11 月）

調査内容：支出ヒアリング項目：12 分野 40 項目 ※毎週ヒアリングする項目は 7 項目

外出頻度、利用している交通手段

外出・移動を伴うスポーツ・趣味・活動の有無：90 項目程度

初期設計からの主な変更点は以下のとおりである。

- （１） 調査実施を 2020 年 11 月とした。
- （２） 支出対象期間はコロナ禍の環境になってから、で統一とした。
- （３） 調査対象者は一般男女と比較をする観点から 65 歳～79 歳とした。

- (協力いただく調査会社の回答者年齢上限が 79 歳までとなる)
- (4) 想定サンプル数を 150 程度とした。
 - (5) 支出ヒアリング項目は、ご本人の支出として抽出できない項目を除外した。
(例：食費など家族分の切り分けが難しいものは、外食費のみとする)
 - (6) 支出項目で、重複する可能性のある項目を分離した。
(具体例を細かく表示する／〇〇は含みません、と明記する等)
 - (7) 調査回数を、スクリーニング+本調査 4 回に分けた。
本調査は「a. 週単位で支出を訊く項目」と、「b. 月・半年単位で訊く項目」に分け、a は毎週回答機会を設ける代わりに項目数を減らし、b は最終回に一括で訊くこととした。
 - (8) 【承諾】4 回の調査となったため、初回スクリーニング時に、4 回の家計調査があることと、回答時に週の支出がわかるものを準備いただきたい旨を通達した上で、承諾をとるようにした。
 - (9) 日々の支出を記録できるメモをエクセルと PDF ファイルで作成し、通達の上補助的に活用してもらった。最終週の「月・半年単位で把握する支出」においても、PDF ファイルで予め項目を通達した。

調査実施詳細に関しては【資料 5-1 認知症のある方の交通移動機会の減少および社会参加機会の喪失の定量調査 実施詳細】参照。

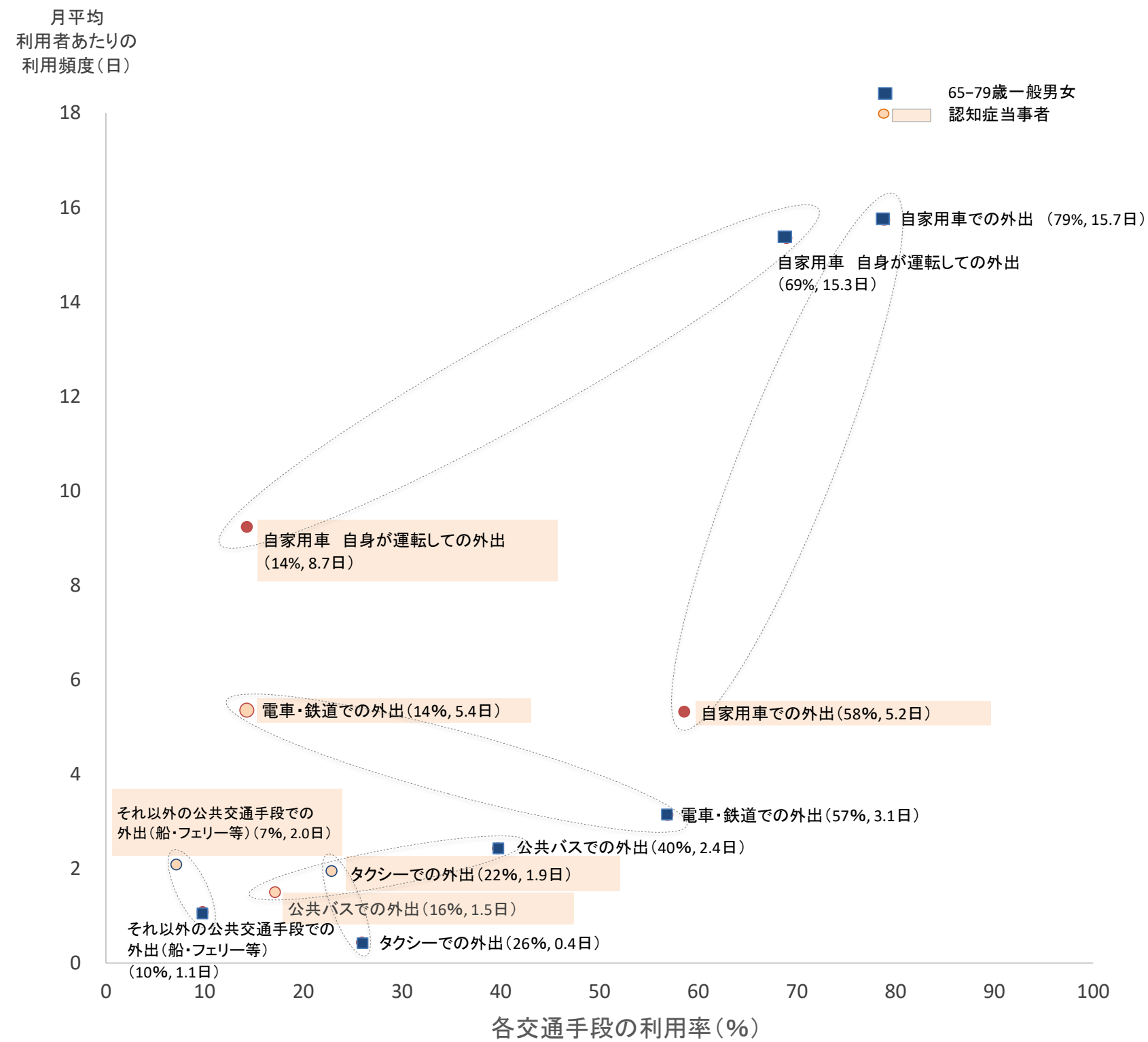
3 結果

現在の外出の有無と外出頻度の関係を示した資料 5-2、交通手段別の利用率と利用者あたりの利用頻度の関係を示した資料 5-3、身体活動量と認知症当事者の外出を伴う活動（以下、外出活動）の関係を示した資料 5-4 を以下に掲載する。資料 5-2 は現在の外出率を横軸で表し、外出者の外出頻度を縦軸で表している。資料 5-3 は利用する交通手段と頻度を表しており、横軸が各交通手段の利用率を、縦軸が各交通手段利用者の利用頻度を表している。資料 5-4 は実施活動の身体活動量の大きさを横軸で、認知症当事者側の実施の増減を縦軸で表している。

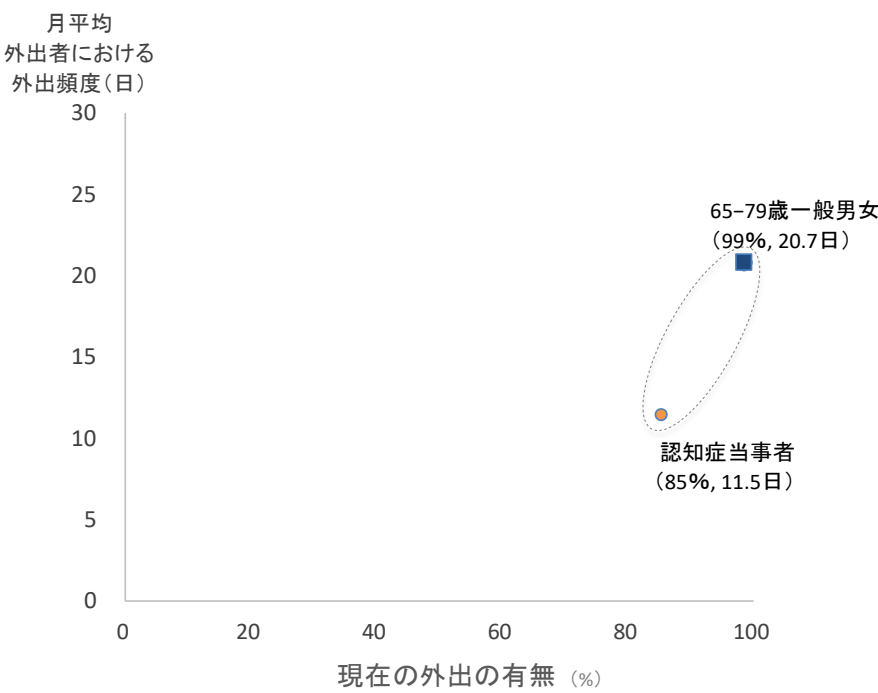
65-79 歳一般男女と認知症当事者を比較することで、認知症当事者側に以下の結果がみられた。

5章 認知症のある方の交通移動機会と社会参加機会の喪失に関する定量調査

資料5-3 交通手段別の利用率と利用者あたりの利用頻度

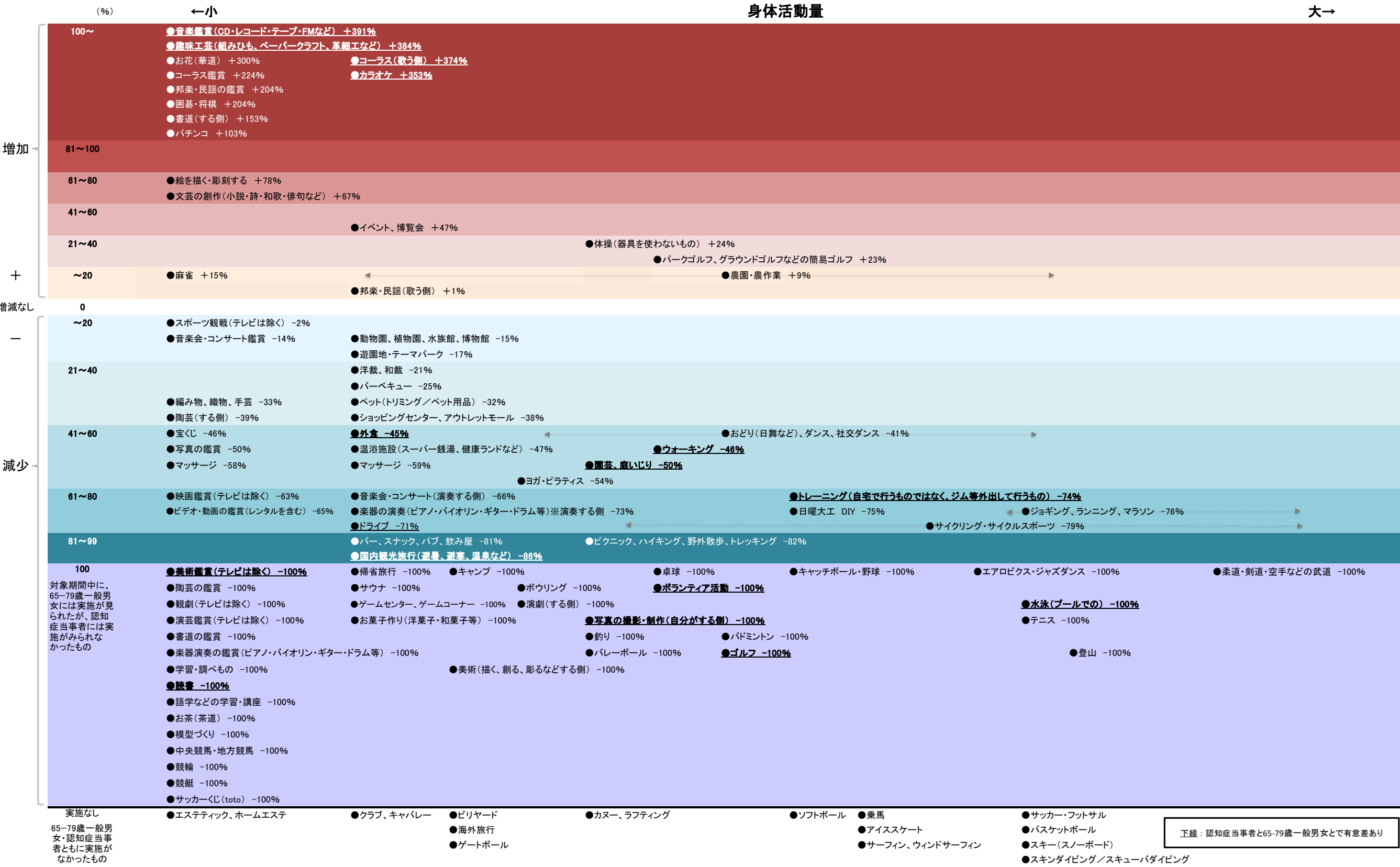


資料5-2 現在の外出の有無と外出頻度



資料5-4 身体活動量と認知症当事者の外出活動実施増減率

65-79歳一般男女の外出活動実施率と基準とした場合の認知症当事者の増減率



身体活動量「METs(メッツ)」: 身体活動量の強さ(激しさ)を、安静時の何倍に相当するかを表す単位
参考: 改訂版「身体活動のメッツ(METs)表」 <http://www.nibiohn.go.jp/files/2011mets.pdf>

結果 1 外出率、外出頻度は、認知症当事者側で下回った(資料 5-2)

現在の外出率は、65-79 歳一般男女が 99%、認知症当事者が 85%であった。なお、ここでの外出とは、年に 1 日以上外出がある方と定義した。

外出者における外出頻度（月平均日数）は、65-79 歳一般男女 20.7 日、認知症当事者 11.5 日であった。

結果 2 交通手段ごとに、利用率と利用頻度に傾向が見られる(資料 5-3)

2-1 全ての交通手段の利用率は、認知症当事者側で下回った

2-2 「自家用車 自身が運転」の利用率は、認知症当事者側で大幅に下回った

利用率は、65-79 歳一般男女 69%に対し、認知症当事者は 14%であった。

2-3 「自家用車（自身以外の運転含む）」の利用頻度は、認知症当事者側で大幅に下回った

利用頻度は 65-79 歳一般男女 15.7 日、認知症当事者 5.2 日であった。

2-4 「電車・鉄道」の利用率は、認知症当事者側で大幅に下回るが、利用頻度は一般男女を上回った

「電車・鉄道」の利用率は、65-79 歳一般男女 57%、認知症当事者側が 14%であった。一方、利用者あたりの利用頻度は 65-79 歳一般男女 3.1 日、認知症当事者 5.4 日であった。

2-5 「タクシー」の利用頻度は、認知症当事者側で上回った

「タクシー」の利用率は、65-79 歳一般男女 26%、認知症当事者側が 22%であった。一方、利用者あたりの利用頻度は、65-79 歳一般男女 0.4 日、認知症当事者 1.9 日であった。

2-6 「公共バス」の利用率は、認知症当事者側で下回った

「公共バス」の利用率は、65-79 歳一般男女 40%、認知症当事者側が 16%であった。利用者あたりの利用頻度は 65-79 歳一般男女 2.4 日、認知症当事者 1.5 日と利用率、頻度ともに一般男女を下回った。

結果 3 認知症当事者側の外出活動は、実施率が下回る活動と上回る活動がある(資料 5-4)

認知症当事者と 65-79 歳一般男女の外出活動の実施率を比較したところ、以下の結果がみられた。

3-1 認知症当事者側では、実施率が下回る外出活動の方が多い

65-79 歳一般男女では実施がみられた 86 の外出活動のうち、68 の活動で認知症当事者側での実施率が下回った。

3-2 交通手段による移動が必須となる活動で実施率が下回った

「国内観光旅行」「帰省旅行」「登山」のように移動手段を必要とする活動、車を必要とする「ドライブ」、用具や機材を車に積むことの多い「ゴルフ」「写真の撮影」「釣り」「キャンプ」等で認知症当事者側の外出活動実施率が下回った。

3-3 身体活動量の大きい活動で実施率が下回った

身体活動量の大きい「柔道・剣道・空手などの武道」「登山」「水泳」「テニス」「エアロビクス・ジャズダンス」等は、認知症当事者側の実施が認められなかった。「サイクリング・サイクルスポーツ」「ジョギング・ランニング、マラソン」「トレーニング（ジム等外出して行うもの）」も認知症当事者側での実施率が下回った。

3-4 認知機能が求められる活動で実施率が下回った

（1）空間認知能力が求められる活動

空間認知力が求められる「ドライブ」や「テニス」等の球技全般、移動先で着替えが伴う「水泳」「トレーニング（ジム等）」「サウナ」などでは認知症当事者側の実施率が下回った。

（2）読む、探す行為が求められる活動

「読書」「学習・調べもの」「語学学習・講座」「演劇（する側）」の外出活動では、認知症当事者側の実施率が下回った。

（3）記憶したことを実施することが求められる活動

「語学学習・講座」「楽器の演奏」「演劇（する側）」「お茶（茶道）」など、文法、楽譜、台詞、手順など、覚えておく必要がある活動への認知症当事者側の実施率が下回った。

3-5 身体活動量が小さく、認知機能の障害（心身機能障害）の影響が及びにくい活動で実施がある、または実施率が上回った

「音楽鑑賞」「趣味工芸」など座って行うもの、「コーラス（歌う側）」「カラオケ」のように、歌詞を覚えなくても活動できるもの、「トレーニング（ジム等）」ではなく、「体操」のような活動で実施がみられた。

表 5-1 外出活動
認知症当事者側で実施が下回った項目

項目名	A.認知症 当事者 実施率 (%)	B. 65-79歳 一般男女 実施率 (%)	実施増減率 (%)
読書	0	15.2	-100%
ゴルフ	0	13.2	-100%
写真の撮影・制作（自分がする側）	0	12.3	-100%
美術鑑賞（テレビは除く）	0	10.5	-100%
水泳（プールでの）	0	10.0	-100%
ボランティア活動	0	8.4	-100%
国内観光旅行（避暑、避寒、温泉など）	4.1	29.6	-86%
トレーニング（自宅ではなく、ジム等外出して行うもの）	3.3	12.4	-74%
ドライブ	8.8	30.0	-71%
園芸、庭いじり	14.7	29.6	-50%
ウォーキング	31.2	58.1	-46%
外食	36.5	66.3	-45%

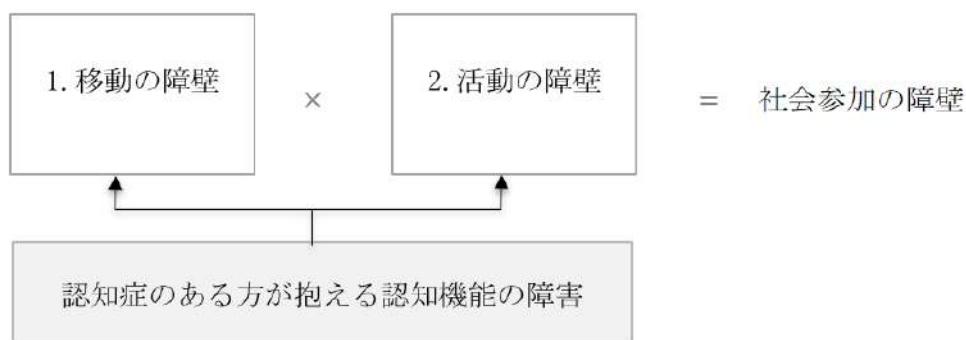
※認知症当事者と 65-79 歳一般男女で有意差ありの項目を表示

表 5-2 外出活動
認知症当事者側で実施が上回った項目

項目名	A.認知症 当事者 実施率 (%)	B. 65-79歳 一般男女 実施率 (%)	実施増減率 (%)
音楽鑑賞（CD・レコード・テープ・FMなど）	8.2	1.7	391%
趣味工芸 （組みひも、ペーパークラフト、革細工など）	5.5	1.1	384%
コーラス（歌う側）	7.5	1.6	374%
カラオケ	8.2	1.8	353%

4 考察

認知症のある方の「社会参加の障壁」は、「1. 移動の障壁」と「2. 活動の障壁」の掛け合わせで生じていると考えられる。



1. 移動の障壁

- ・ 移動手段が限られること
- ・ 従来の移動手段では移動が困難になること

2. 活動の障壁

- ・ 移動の障壁が発生することで、実施したい活動があっても活動までたどりつけずあきらめること
- ・ 活動をすること自体が難しくなること

この2つの障壁を取り除き、認知症当事者の社会参加機会を増やしていくために、とるべき方策を以下4つ提案する。

提案1 利用できる移動手段を増やす

結果2の第2、第4、第6項目で示された通り、認知症当事者側の「自家用車 自身の運転」「電車・鉄道」「公共バス」の利用率をふまえると、家族の送迎以外に、認知症のある方が利用できる移動手段を増やす必要がある。既にある介護保険を利用した通所サービスの送迎、自治体のコミュニティバス、タクシーの利用負担を下げ、経済的に利用をしやすくするといったことや、目的地までの自動運転が可能な自動車の開発等もこの選択肢である。

提案2 利用できる交通手段の利用プロセス、手続きを改善する

結果2の第4、第6項目で示された通り、「電車・鉄道」「公共バス」の利用率は一般男女を大幅に下回るものの、認知症のある方に利用されている。移動の障壁が低くなるよう、利用プロセスや手続きを改善することで利用時の負荷を減らす工夫が求められる。4章で作成した「公共交通機関における認知症フレンドリーデザインガイド」を参照に駅やバス停の設計や表示といったハード面の改善、困りごとへの理解を深めて対応ができる方を増やすといったソフト面を改善することで、認知症のある方の利用を促進し、社会参加機会の増加につなげることができる。

提案3 移動交通手段と活動をセットにする

結果3の第1、第2項目で示された通り、交通手段による移動が必須となる活動で実施率が下回っていること、また、身体活動量が大きい活動だけでなく、小さい活動でも実施率が下回っていることから、活動のサービス提供者側としては移動手段と活動を組み合わせることで、社会参加を促せる可能性がある。例えばカラオケと移動手段、農作業と移動手段のように、活動と移動手段がセットになると良い。

提案4 身体活動量が多い外出活動が実現できるよう、活動先の環境を改善する

結果3の第3、第4-1項目で示された通り、認知症当事者側で身体活動量の大きい活動、空間認知力が求められる活動の実施率が下回った。身体活動量が大きい活動でも、認知症のある方が利用しやすい設備・体制を整えることで、利用を促せる可能性がある。例えば、ジムを利用しての運動を求める方には、鍵での開閉ではないロッカーを整備する、もしくは開閉や着替えをサポートできる方がいるといったように、利用できる設備環境を整えていくことが求められる。

6 章

認知症のある方の社会参加機会減がもたらす 市場機会損失規模の推計

1 目的と概要

本章の目的は、認知症のある方が移動・社会参加が困難になった結果、喪失している市場、すなわち移動・社会参加が可能となれば生まれる市場機会規模を定量的に推計することである。第5章の調査結果で明らかになった通り、多くの項目において認知症のある方の移動・社会参加機会の差分が見られ、認知当事者側で下回った。本章においては、減少した社会参加機会が市場全体の規模で見た場合に、どの程度の損失となっているか定量的に把握することをねらう。分析用データには5章と同一の調査結果を活用し、金額部分に着目して市場機会損失規模の推計を行った。本調査の概要は、以下のとおりである。

【調査概要】

対象期間：2020年11月1日～30日

方法：オンラインアンケート調査（5章と同じ）

対象：65～79歳の

- ① 認知症当事者男女
- ② 65-79歳一般男女

2 推計方法

2-1 方法

本調査における市場機会規模の推計は、以下の手順に則って行った。

手順1 移動と社会参加に関連する市場を、40市場10分野に整理

支出金額に関して質問した項目を40市場として整理し、それらを10の分野に統合した。市場と分野の一覧は、以下のとおりである（表6-1）。

表6-1. 市場機会損失規模を算出した項目の一覧

No.	市場	分野
1	外食	A. 外食
2	電車代	B. 交通
3	バス代	
4	タクシー代	
5	航空代	
6	スポーツ（する）	C. 趣味・娯楽
7	創作・芸術・学習（する）	

8	スポーツ（観覧）	
9	創作・芸術・学習（観覧）	
10	ペット	
11	ゲーム	
12	娯楽（パチンコ、競馬、麻雀など）	
13	球技	
14	ヨガ・体操・ジム	
15	アウトドアスポーツ	
16	家具・家電	D. 住宅
17	住宅改修	
18	株・投資信託・債券	E. 金融サービス
19	生命健康関連保険	
20	クリーニング	F. 衣類・被服
21	衣類・履物	
22	かばん・装身具	
23	新聞	G. メディアコンテンツ
24	書籍・雑誌	
25	ネット動画視聴代	
26	理美容品	H. 健康・美容
27	理美容サービス	
28	健康関連費①（一般販売薬）	
29	健康関連費②（サプリメントや栄養食品）	
30	福祉器具	
31	食品宅配サービス	I. 在宅消費
32	宅配便	
33	家事サービス代行	
34	インターネット通販	
35	カタログ通販	
36	テレビ通販	
37	国内旅行	J. その他
38	通信費・ケータイ料金	
39	冠婚葬祭・交際費	
40	たばこ	

手順 2 合計 49 項目において、認知症当事者と 65-79 歳一般男女の平均支出額を計算

40 市場と 10 分野を合わせた 49 項目において、認知症当事者と 65-79 歳一般男女の平均年間支出額を算出した。認知症当事者と 65-79 歳一般男女の平均値は、以下の表の通りまとめられた（表 6-2）。

表 6-2. 認知症当事者と 65-79 歳一般男女の平均年間支出額一覧（円）

No	推計項目	A. 認知症 当事者	B. 65-79 歳 一般男女	C. A と B の 差分 (A-B)
1	A. 外食分野	68,706	103,841	-35,135
2	B. 交通分野	25,454	51,994	-26,540
3	電車代	9,442	40,776	-31,334
4	バス代	1,258	2,891	-1,633
5	タクシー代	14,754	5,667	9,087
6	航空代	0	2,660	-2,660
7	C. 趣味・娯楽分野	34,110	136,307	-102,197
8	スポーツ（する）	8,988	35,081	-26,093
9	創作・芸術・学習（する）	2,515	11,681	-9,166
10	スポーツ（観覧）	441	704	-263
11	創作・芸術・学習（観覧）	2,520	5,040	-2,520
12	ペット	9,613	13,349	-3,736
13	ゲーム	1,742	692	1,050
14	パチンコ、麻雀、競馬、競輪、オート レース等	5,260	17,632	-12,372
15	球技	1,156	15,921	-14,765
16	ヨガ・体操・ジム	1,876	13,284	-11,408
17	アウトドアスポーツ	0	22,924	-22,924
18	D. 住居分野	20,759	48,347	-27,588
19	家具・家電	12,767	31,731	-18,964
20	住宅 修理・改修	7,992	16,615	-8,623
21	E. 金融サービス分野	68,452	556,455	-488,003
22	株・投資信託・債券	20,600	492,975	-472,375
23	生命保険・医療保険	47,852	63,480	-15,628
24	F. 衣類・被服分野	23,561	36,512	-12,951
25	クリーニング	5,209	1,971	3,238
26	衣類・履物	16,117	19,295	-3,178
27	かばん・装身具	2,235	15,246	-13,011
28	G. メディアコンテンツ分野	19,177	39,271	-20,094
29	新聞	14,476	29,108	-14,632
30	書籍・雑誌	4,178	7,561	-3,383
31	ネット動画視聴代	523	2,602	-2,079
32	H. 健康・美容	154,428	114,936	39,492
33	理美容品	44,544	44,570	-26
34	理美容サービス	16,416	18,942	-2,526
35	健康関連費①（一般販売薬）	49,462	13,662	35,800

36	健康関連費②（サプリメントや栄養食品）	35,237	24,680	10,557
37	福祉器具	8,768	13,081	-4,313
38	I. 在宅消費分野	82,567	173,547	-90,980
39	食品宅配サービス	47,811	30,642	17,169
40	宅配便	6,053	6,833	-780
41	家事代行サービス	3,200	1,459	1,741
42	インターネット通販	17,729	107,763	-90,034
43	カタログ通販	3,690	10,268	-6,578
44	テレビ通販	4,083	16,582	-12,499
45	J. その他分野	30,919	110,567	-79,648
46	国内旅行	1,166	28,383	-27,217
47	通信費・ケータイ料金	15,672	46,638	-30,966
48	冠婚葬祭・交際費	11,387	28,273	-16,886
49	たばこ	2,694	7,273	-4,579

49 項目中、41 項目で 65-79 歳一般男女の支出が認知症当事者を上回るという結果となり、認知症当事者側の多くの社会参加関連市場で支出が減少する様子が見て取れた。

手順 3 両者の平均支出額の差分に認知症当事者人口を掛け合わせることで、市場機会損失規模を推計

上記の表 6-1 の C 列「認知症当事者と 65-79 歳一般男女の支出額の差」は、認知症を発症していなければなされていたと想定される一人あたり年間支出を指している。したがって、支出額の差と日本国内の当事者推計人口を掛け合わせることで、市場全体の機会損失規模を推計することが可能になると考えられる。そこで、本調査においては市場規模を、以下の計算式に基づいて算出することとした。

市場機会損失規模 = (65-79 歳一般男女支出平均値 - 認知症当事者支出平均値) × 認知症当事者の推計人口

認知症当事者推計人口は、65～79 歳総人口¹に認知症有病率²を掛け合わせることで算出し、総務省他の資料に基づく「1,552,018 人」と推計された。また、65-79 歳一般男女は「22,981,982 人」、両者を合計した総人口は「24,534,000 人」とな

¹ 総務省統計局 (<https://www.stat.go.jp/data/nihon/02.html>)、2-4 年齢各歳別人口

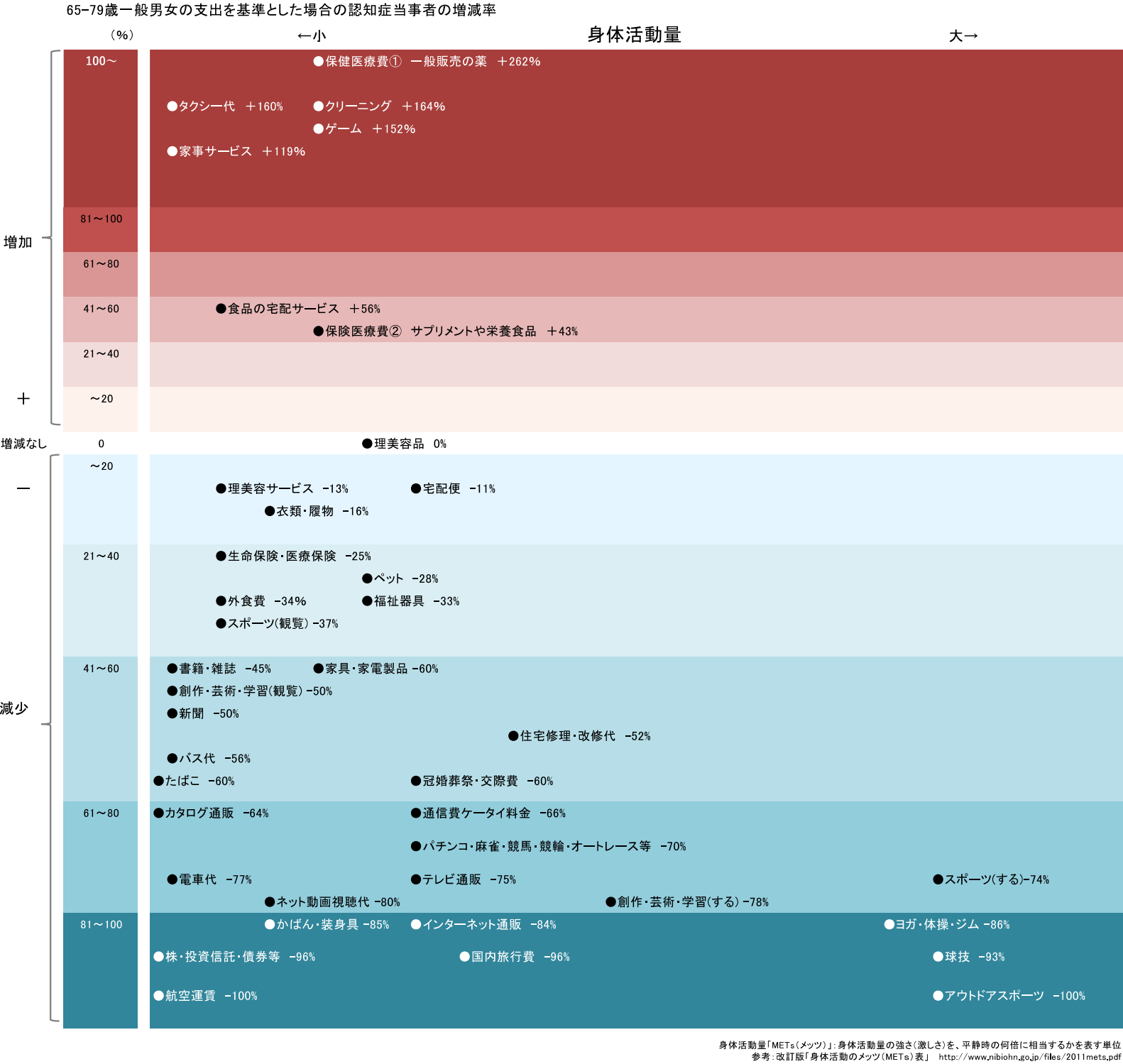
ou2 厚生労働科学研究費補助金 認知症対策総合研究事業「都市部における認知症有病率と認知症の生活機能障害への対応」（平成 21～24）総合研究報告書 (http://www.tsukuba-psychiatry.com/wp-content/uploads/2013/06/H24Report_Part2.pdf, P26)

る。本調査においては、一貫してこれらの数字を当事者人口、65-79 歳一般男女人口、総人口として用いる。

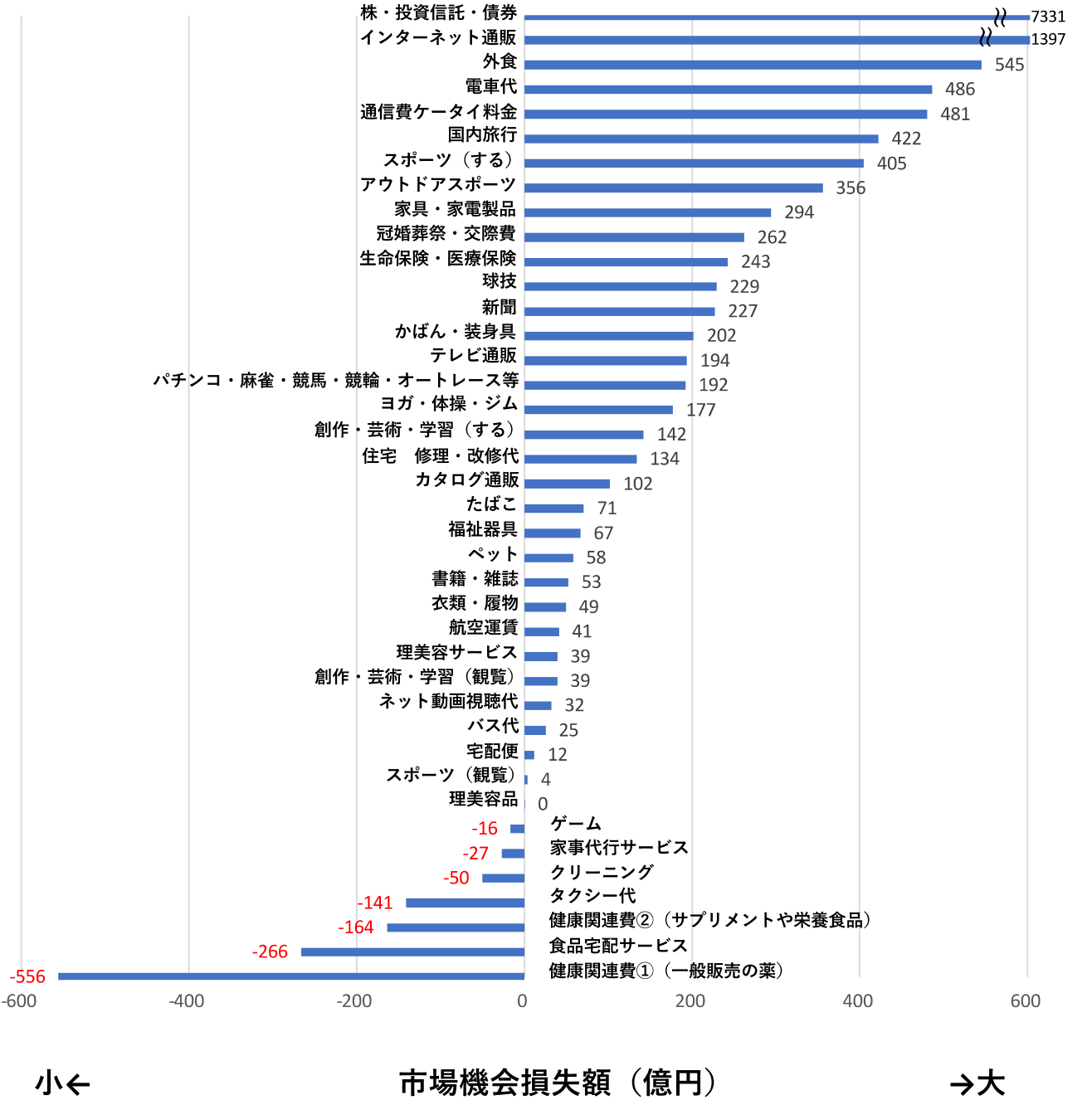
3 推計結果

身体活動量と、65-79 歳一般男女と比較した支出増減率の関係を示した資料 6-1、40 市場別市場機会損失額の一覧を示した資料 6-2 を以下に掲載する。資料 6-1 は項目ごとの身体活動量の大きさを横軸で、65-79 歳一般男女と比較した認知症当事者側の支出の増減を縦軸で表現しており、各項目にそれぞれ一つ位置が与えられている。資料 6-2 は各市場の市場機会損失額を表しており、横軸の左が認知症当事者と比較した際の損失、右が増益を表している。

資料 6-1 身体活動量と認知症当事者の支出増減率



資料 6-2 項目別市場機会損失額の一覧



上記の資料 6-1 から、減少率の大きい項目とそうでない項目の間に以下の特徴があると考えられる。

結果1 認知症当事者にとって支出減少率の大きい項目が見られた(資料 6-1)

1 利用・申し込みに複雑な手続きを要する項目

利用の際に複雑な手続きを要する「株・投資信託・債券等」や「ネット動画視聴」などの項目において、大きな減少があった。株投資での最適な意思決定や、インターネット上でのサービス申し込みと検索にハードルがあるネット動画の視聴など、単独で利用することに困難を感じるものと考えられる。また比較的減少率の小さかった生命健康関連保険は、必要性が高いことが理由で支出があるものと考えられる。

表 6-3. 支出減少率の大きい項目

支出項目	支出減少率(%)
航空運賃	100%
アウトドアスポーツ	100%
国内旅行費	95.9%
株・投資信託・債券等	95.8%
球技	92.7%
ヨガ・体操・ジム	85.9%
かばん・装身具	85.3%
インターネット通販	83.5%
ネット動画視聴代	79.9%
創作・芸術・学習 (する)	78.5%

2 身体活動量の大きい項目

身体を動かし、身体活動量も大きい「スポーツ(する)」や「ヨガ・体操・ジム」等の活動において、70~90%の減少があった。認知機能の低下に伴う身体を動かすことの困難から、支出が減っていると考えられる。「スポーツ(観覧)」においては減少率が40%以下と比較的小さいため、スポーツや体を動かす活動そのものへの興味関心は継続している人も多いと考えられる。また65-79歳一般男女と比較して支出が増えた「クリーニング」「家事サービス」等の項目においては、身体活動量が小さいものが多く、自らの身体活動量を減らすためのサービスに支出がなされていることが読み取れる。

3 外で誰かと一緒に行う項目

通常誰かと一緒に複数人で行う活動である「球技」や「アウトドアスポーツ」等の項目において、支出の減少が目立つ結果となった。外出に伴う困難に対処する必要があるという点、また誰かと協調して行うことの身体的・心理的ハードルの結果、このような特徴を持つ項目で支出が減少したものと考えられる。

結果2 認知症当事者の支出減少率が小さい、もしくは増加した項目が見られた(資料 6-1)

1 認知機能の代替、障害を補う項目

「タクシー」「クリーニング」「家事サービス」など、認知機能の低下に伴い身体面・手続き面に困難を伴う行動を支援・代替するサービスについては減少率が小さかった。

2 在宅に伴って発生する項目

「ゲーム」や「食品の宅配サービス」「宅配便」など、在宅時間が長くなるにつれて発生すると考えられるサービスにおいては、減少率が小さいことが明らかになった。外出に伴う困難から家にいる時間が長くなり、その結果こうした項目の支出が多くなっているものと考えられる。また「クリーニング」サービスへの支出が大きいことも、在宅に伴って発生する需要を反映している可能性がある。

3 医療・健康に関連する項目

本調査における2つの健康関連費の項目「①一般販売の薬」と「②サプリメントや栄養食品」の双方において、認知症当事者の平均支出が65-79歳一般男女の平均支出を上回った。外出の自粛や身体を動かす活動の減少など、健康を阻害する要因が重なっていることから、こうした医療・健康に関連する支出を押し上げている可能性がある。

表 6-4. 支出増加率の大きい項目

支出項目	支出増加率(%)
健康関連費① 一般販売の薬	262%
クリーニング	164%
タクシー代	160%
ゲーム	151%
家事サービス	119%
食品の宅配サービス	56%
健康関連費② サプリメントや栄養食品	42%
理美容品	0.1%
宅配便	-11%
理美容サービス	-13%

4 身だしなみに関連する項目

「理美容サービス」、「クリーニング」、「理美容品」など、身だしなみに関連する項目で認知症当事者の支出の減少が小さい、もしくは65-79歳一般男女を上回る結果となった。

以上の7項目が、認知症当事者の支出金額の減少率に関する結果とその特徴であった。全体の市場機会の損失額については、以下の点が考察として挙げられる。

結果 3 平均支出額が大きい市場において、損失も大きい(資料 6-2)

損失規模額上位の「株・投資信託・債券等」や「インターネット通販」、「外食」などは、一人あたりの平均支出額が大きい。そのため減少率が少しいたとしても、市場機会損失額としては大きくなる傾向がある。こうした市場において、認知症当事者がサービスを利用しやすい環境を整えることで大きく損失を減らすことができる可能性がある。

結果 4 移動や身体活動を伴う項目の損失規模が大きい(資料 6-2)

スポーツ(する)やアウトドアスポーツなど、移動や身体活動を伴う項目において、市場機会損失規模が大きい結果となった。認知症により発生する身体・認知機

能の低下を原因とし、こうした活動が困難となったために支出が抑えられたと考えられる。

4 考察

以上の結果より、認知症のある方がより良い生活を送れるように支援することを通じて、事業者が新たな市場機会を獲得するために、とるべき方策を以下5つ提案する。

提案1 申し込み、利用時の手続きをシンプルにする

結果1の第1項目で示された通り、申し込み時に高度な操作が必要な「株・投資信託・債券」などで支出減少率が高いことが明らかになった。サービス提供者側としては、申し込み・利用時の手続きを簡単にすることと、本人の意思と自己決定を尊重した形でサービスを設計すること、また不正利用防止のため支援者の同意や支援が必要な手続きを設けることで、認知症のある方とその家族にとって安全に利用を促すことができる可能性がある。

提案2 身体活動量の大きい活動における、身体・認知機能への負担を減らす

結果1の第2-3項目で示された通り、身体活動量の大きい項目、外で誰かと一緒に行う「球技」や「アウトドアスポーツ」で支出減少率が高いことが判明した。一方「スポーツを見る」の減少幅が小さいことからわかるように、当事者の関心は高いことが想像される。そこで、サービス提供側には、**身体活動量が小さくても楽しめるサービス、成功・失敗・上手・下手という評価がないサービス、身体活動量が大きくても十分な時間をかけられるサービス**など、設計を工夫することで、当事者がスポーツやアウトドアの活動を楽しむことのできる機会を提供することが期待される。

提案3 認知機能の代替や障害を補うサービスの開発を進める

結果2の第1項目で示された通り、「タクシー」や「家事サービス」など認知機能と身体機能の低下を補うサービスへの支出は、減少率が小さかった。発症前と変わらない日常生活を送るために、こうした機能の低下を補うサービスには、これからも需要があるものと考えられる。サービス提供側には、こうした補助的なサービスを利用しやすくする工夫が求められているといえる。

提案4 在宅の需要を掘り起こす

結果2の第2項目で示された通り、「ゲーム」や「食品の宅配サービス」などの項目で認知症のある方の減少率が小さいことが明らかになった。外出が少なくなり屋内で過ごす時間の多くなった認知症のある方が、こうした項目へ支出をしているためと考えられる。サービス提供者側は在宅に伴って発生する食事や掃除、エンターテインメントなどの需要に細かく応えていくことで、市場をさらに拡大できる可能性がある。

提案5 医療・健康・身だしなみに関連する需要に応える

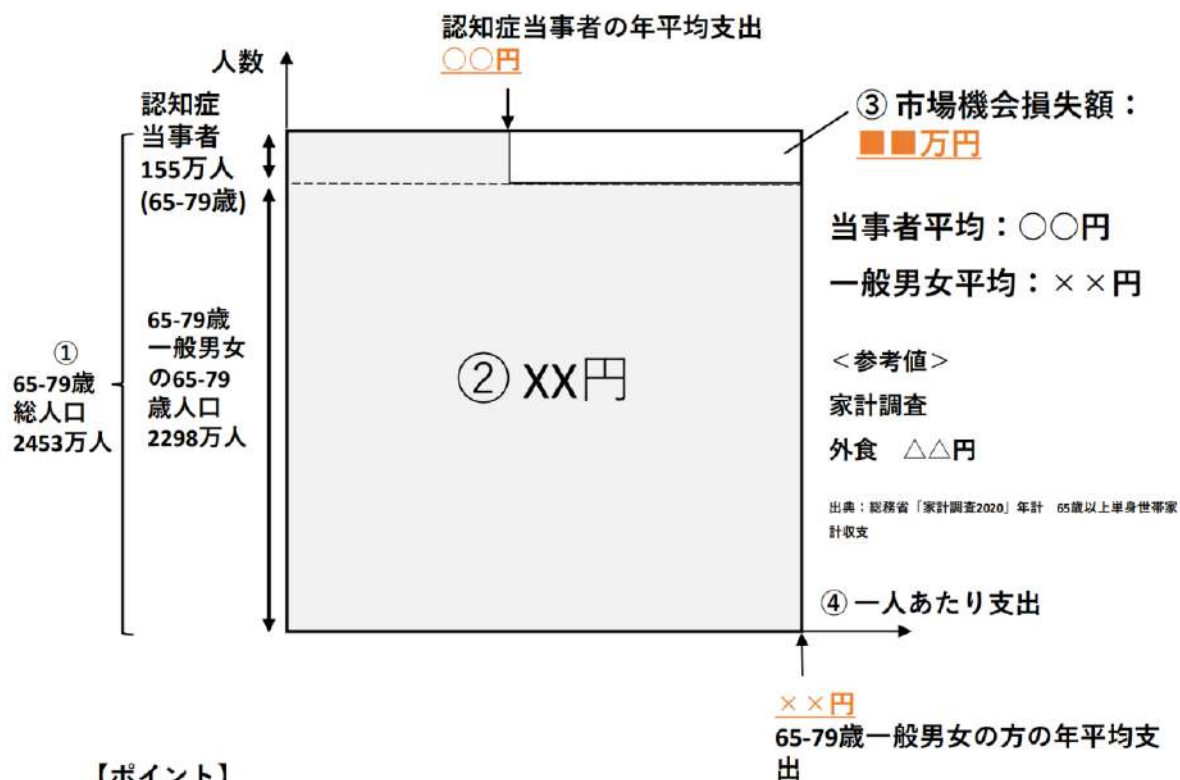
結果2の第3-4項目で示された通り、「健康関連費① 一般販売の薬」と「健康関連費② サプリメントや栄養食品」、「理美容サービス」「クリーニング」等の身だしなみ関連項目で認知症当事者側の需要の減少が小さい、もしくは一般男女を上回る結果となった。

sと言える。

5 推計結果一覧

5-1 推計結果の見方

【各市場・分野名】



【ポイント】

- 横軸が一人あたり支出、縦軸が人口を表す
- 外枠の大きな四角の面積が総市場規模を表し、右上の白い面積が認知症当事者の支出減少分による市場機会損失額を表す
- 市場ごとに変化するのは「総市場規模」「市場機会損失額」「当事者の年平均支出」「一般男女の年平均支出」の4項目

No	用語	説明
①	総人口	65～79歳の総人口
②	総市場規模	総人口全員が、65-79歳一般男女の平均支出額だった場合の市場規模。認知症の発症がなければ実現していたと想定される規模の市場を表す
③	市場機会損失額	認知症当事者人口に、当事者と一般男女の平均支出額の差分を掛け合わせた額。認知症を発症していなければなされていたと考えられる支出を表す
④	一人あたり支出	回答者一人当たりの支出額

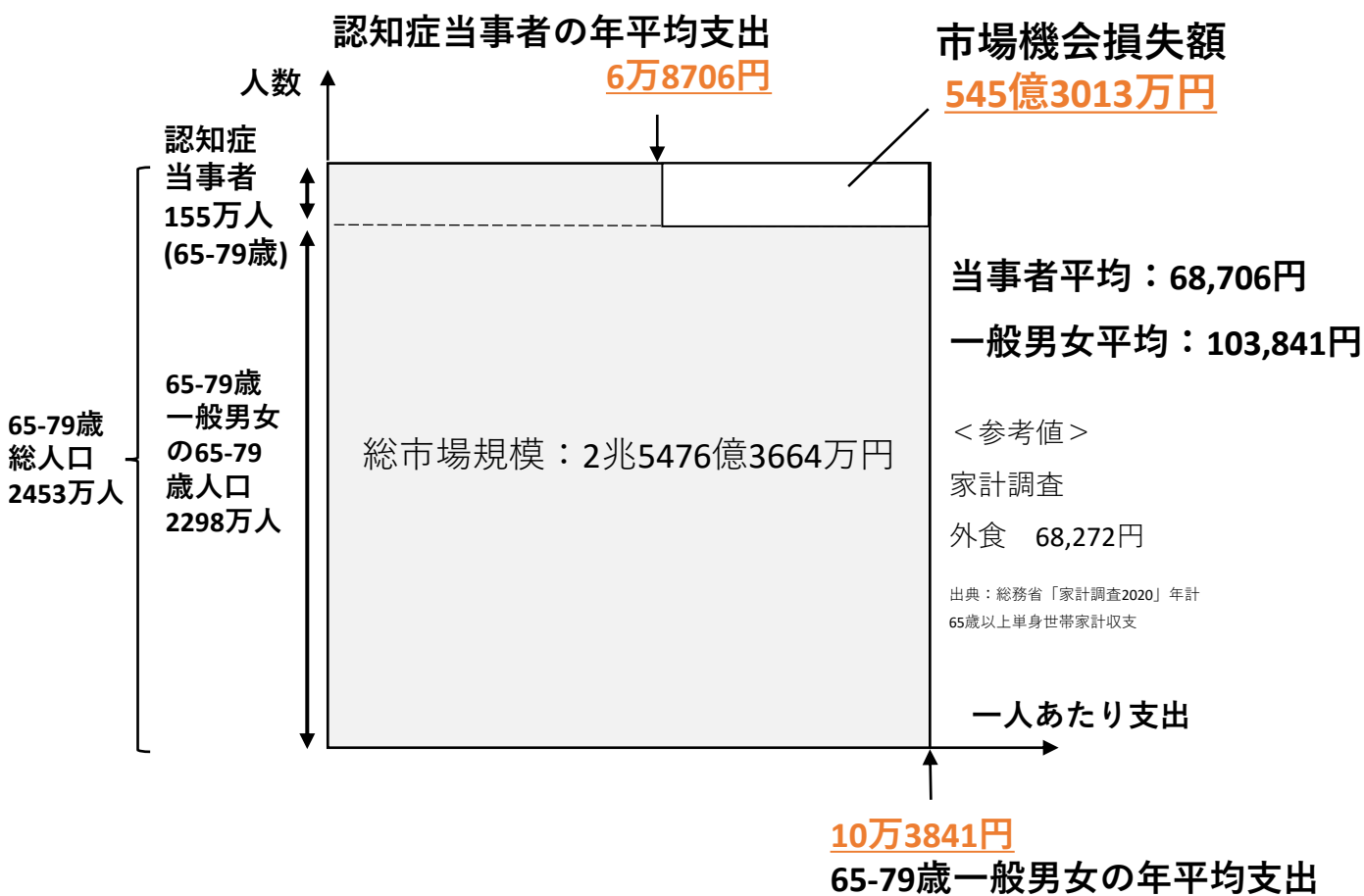
図 6-1. 市場機会損失規模推計結果の見方

後に続く各市場の推計結果の見方を、図 6-1 で示す。図 6-1 において、横軸が一人あたりの年間平均支出金額を表し、縦軸が人口を表している。総人口×65-79 歳一般男女の年平均支出が外枠四角の総市場規模を表し、認知症を発症しなければなされていた全ての支出総額を指す。右上の白い領域は認知症のある方と 65-79 歳一般男女を比較した際の市場損失（機会）規模（認知症当事者人口×当事者と 65-79 歳一般男女の差分）を指し、その領域が大きければ大きいほど市場損失、すなわち新たな市場機会が大きいことを表している。

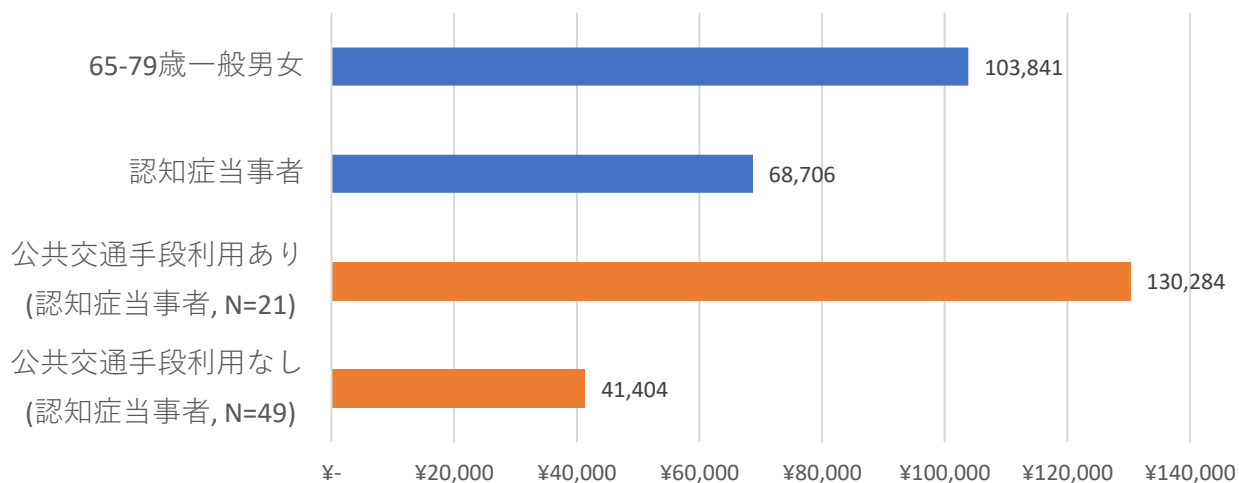
5-2 10 分野 40 市場の推計結果

10 分野 40 市場に対する市場機会損失規模推計の結果を、以下に掲載する。

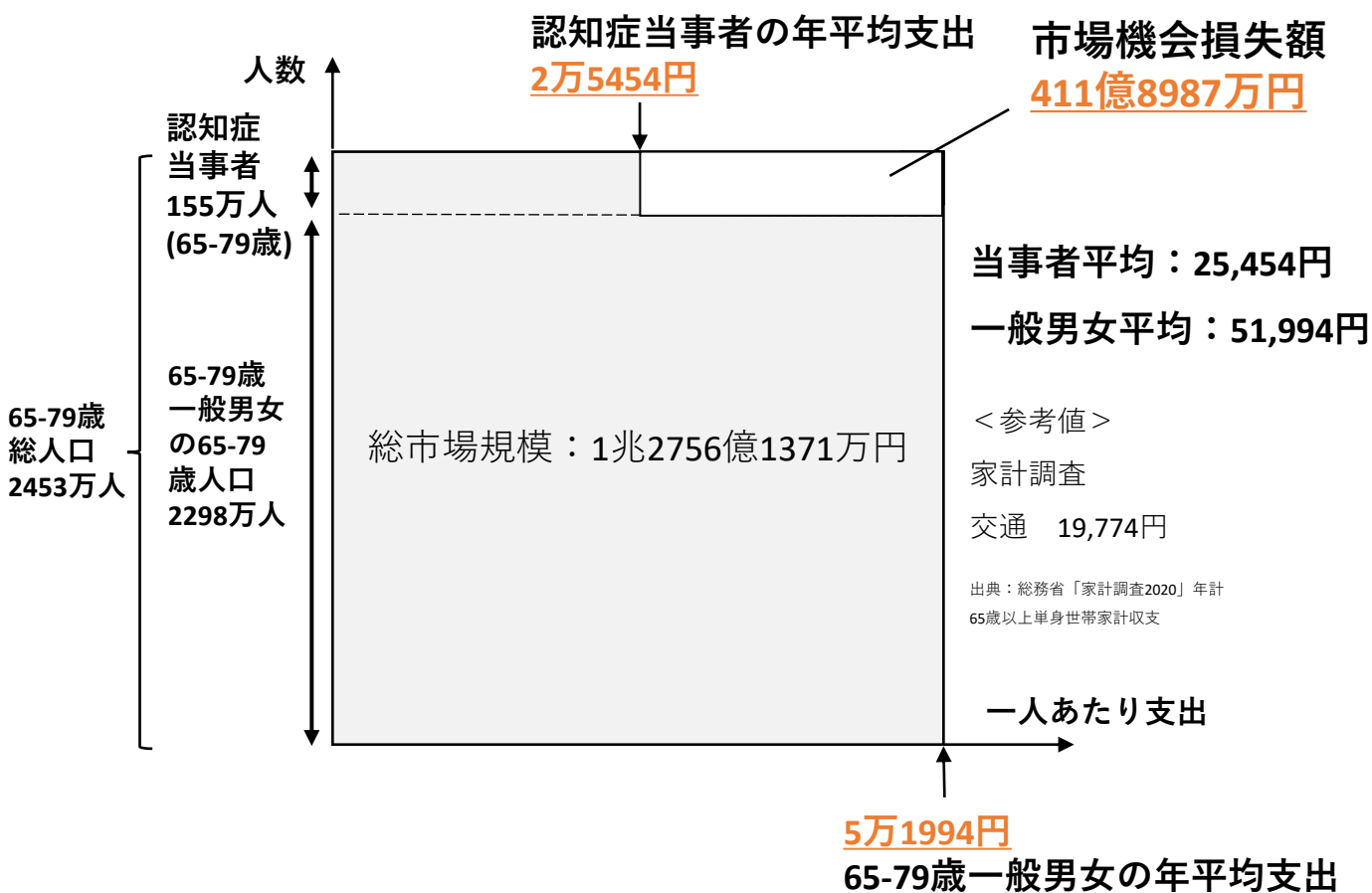
A 外食分野：全体



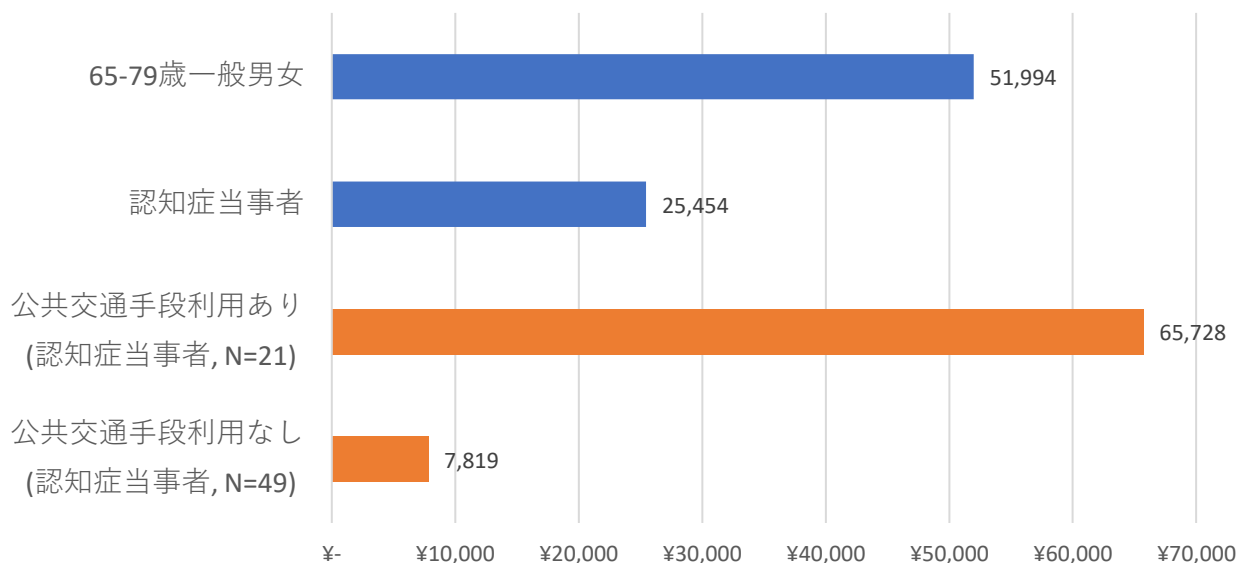
年平均支出



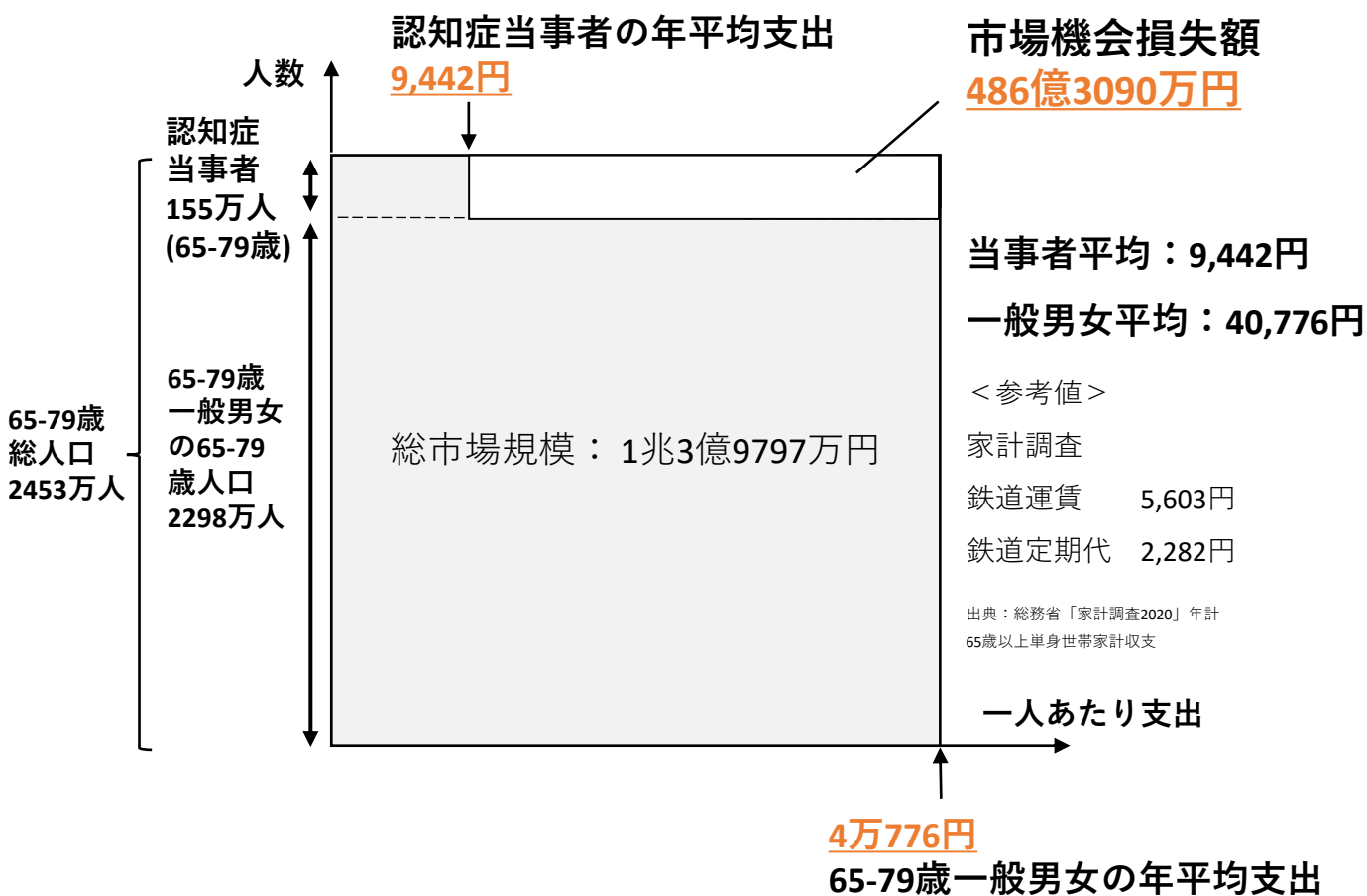
B. 交通分野：全体



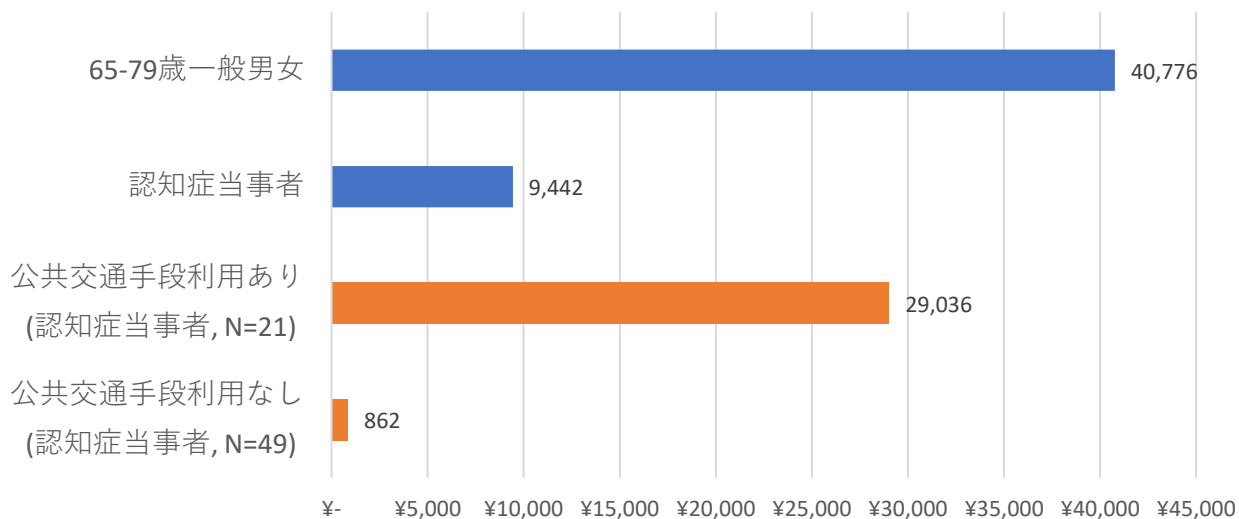
年平均支出



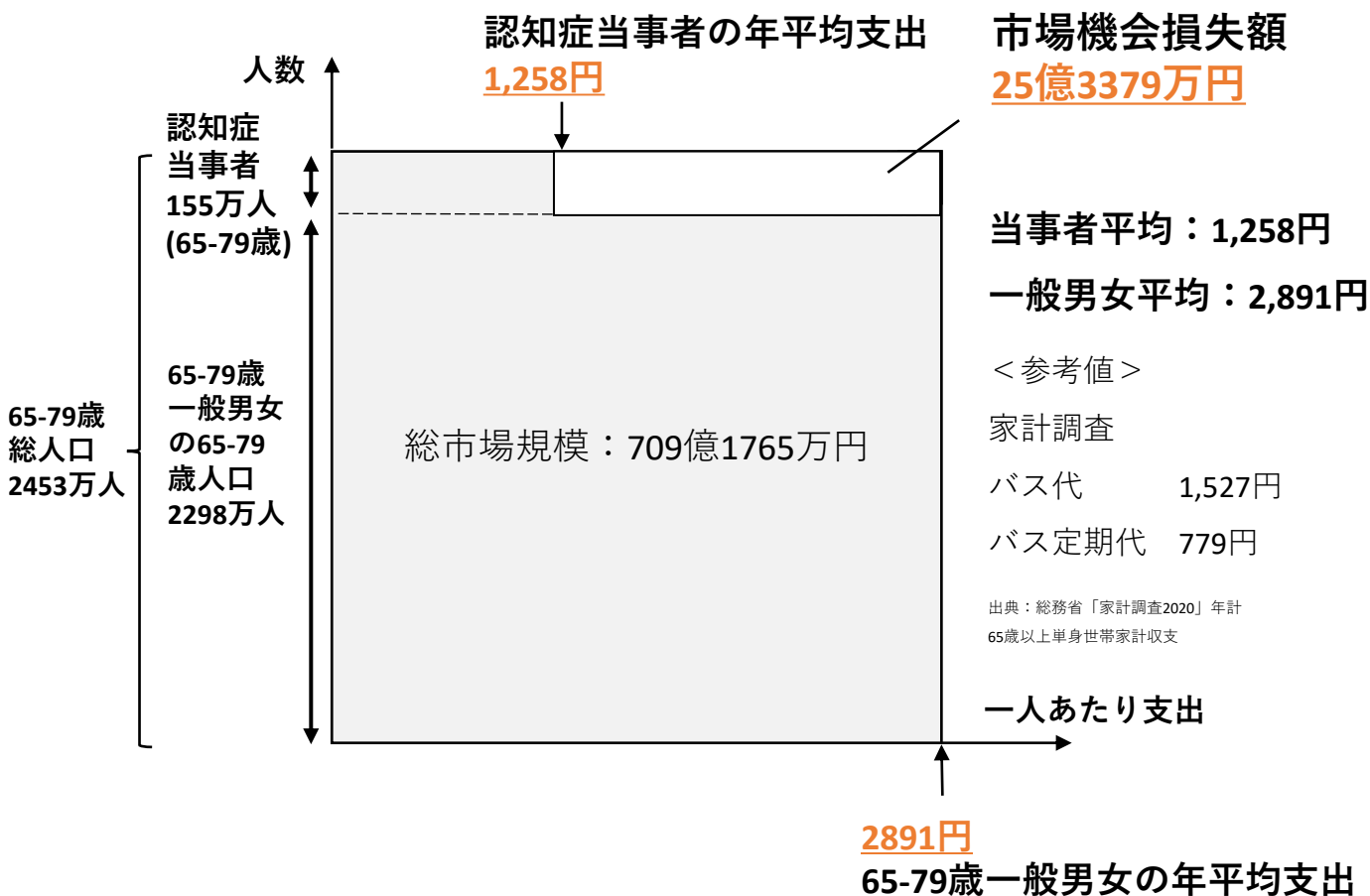
B 交通分野：電車代



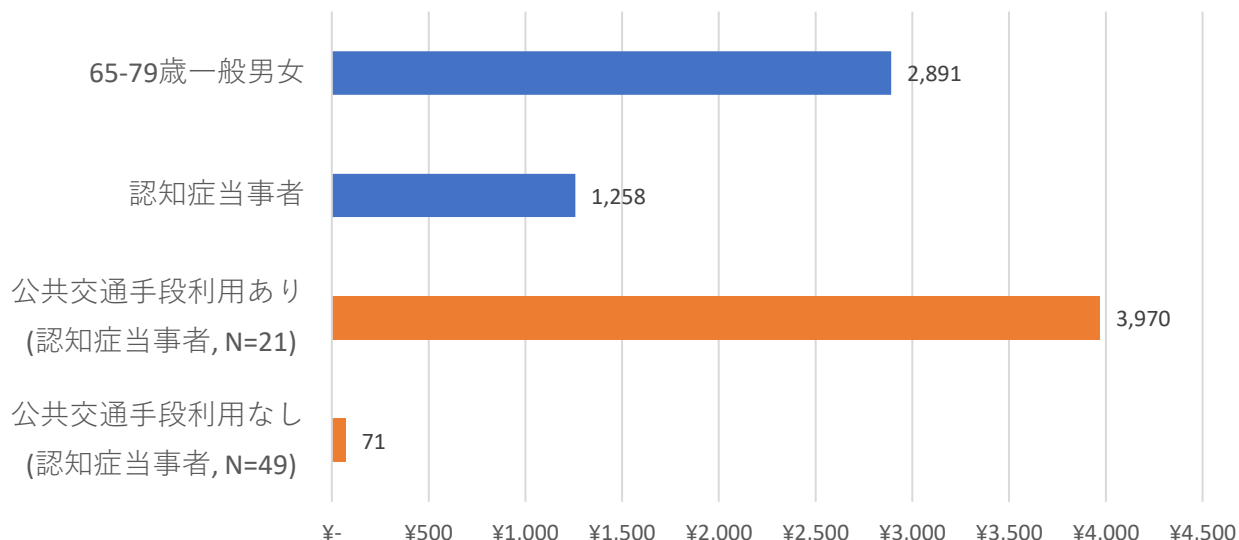
年平均支出



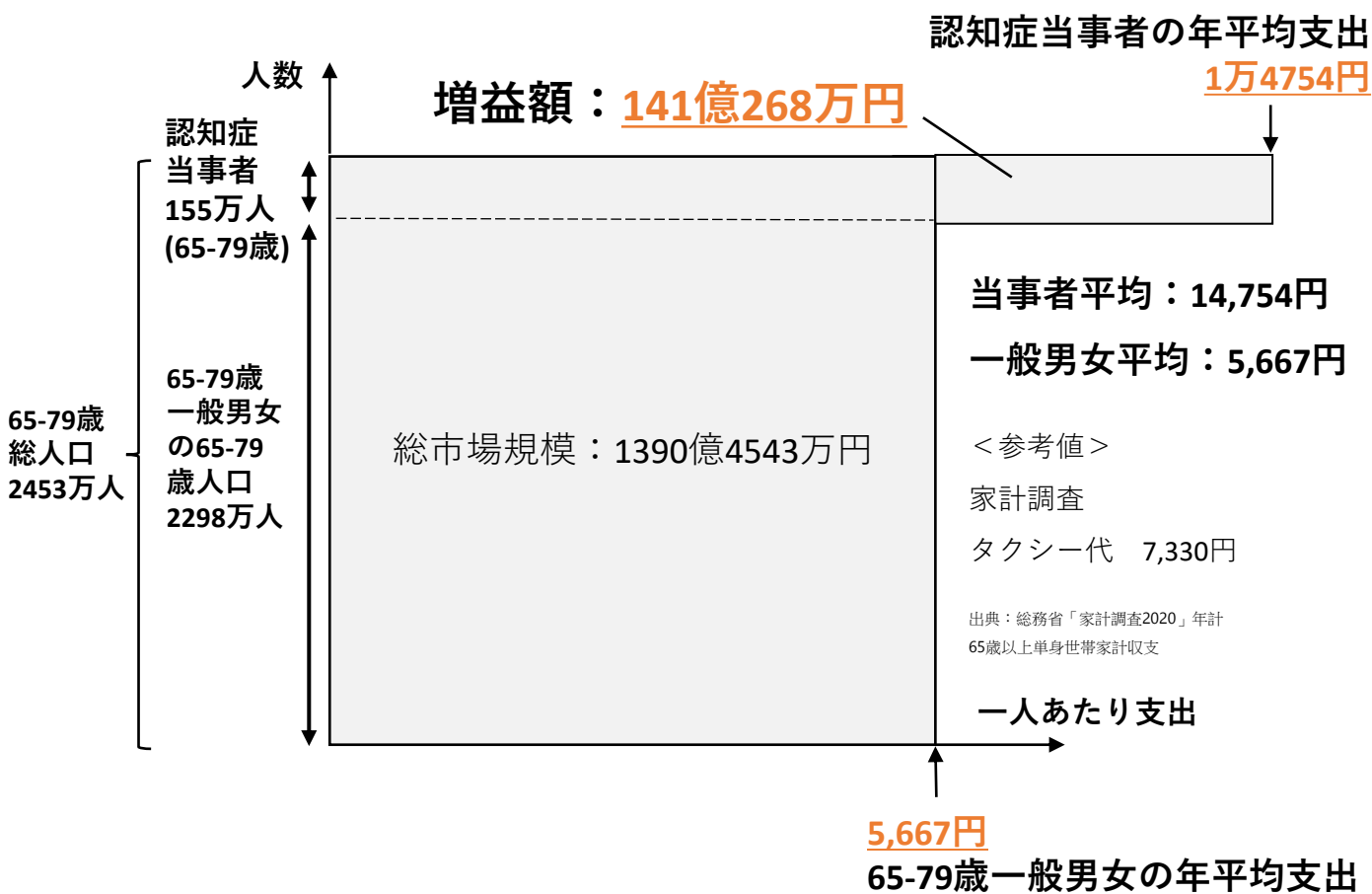
B 交通分野：バス代



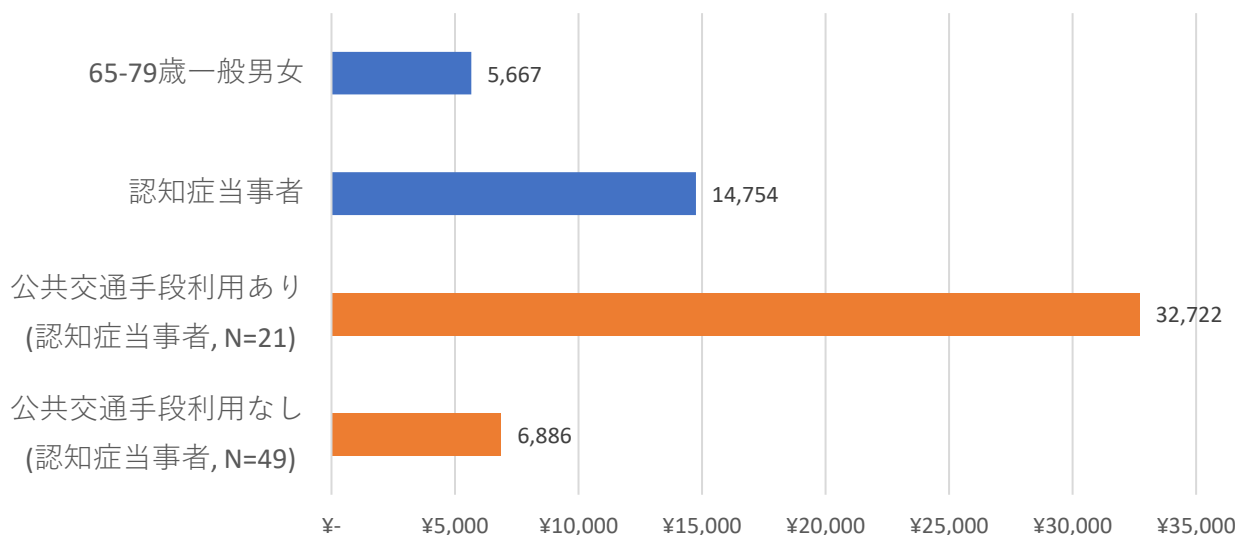
年平均支出



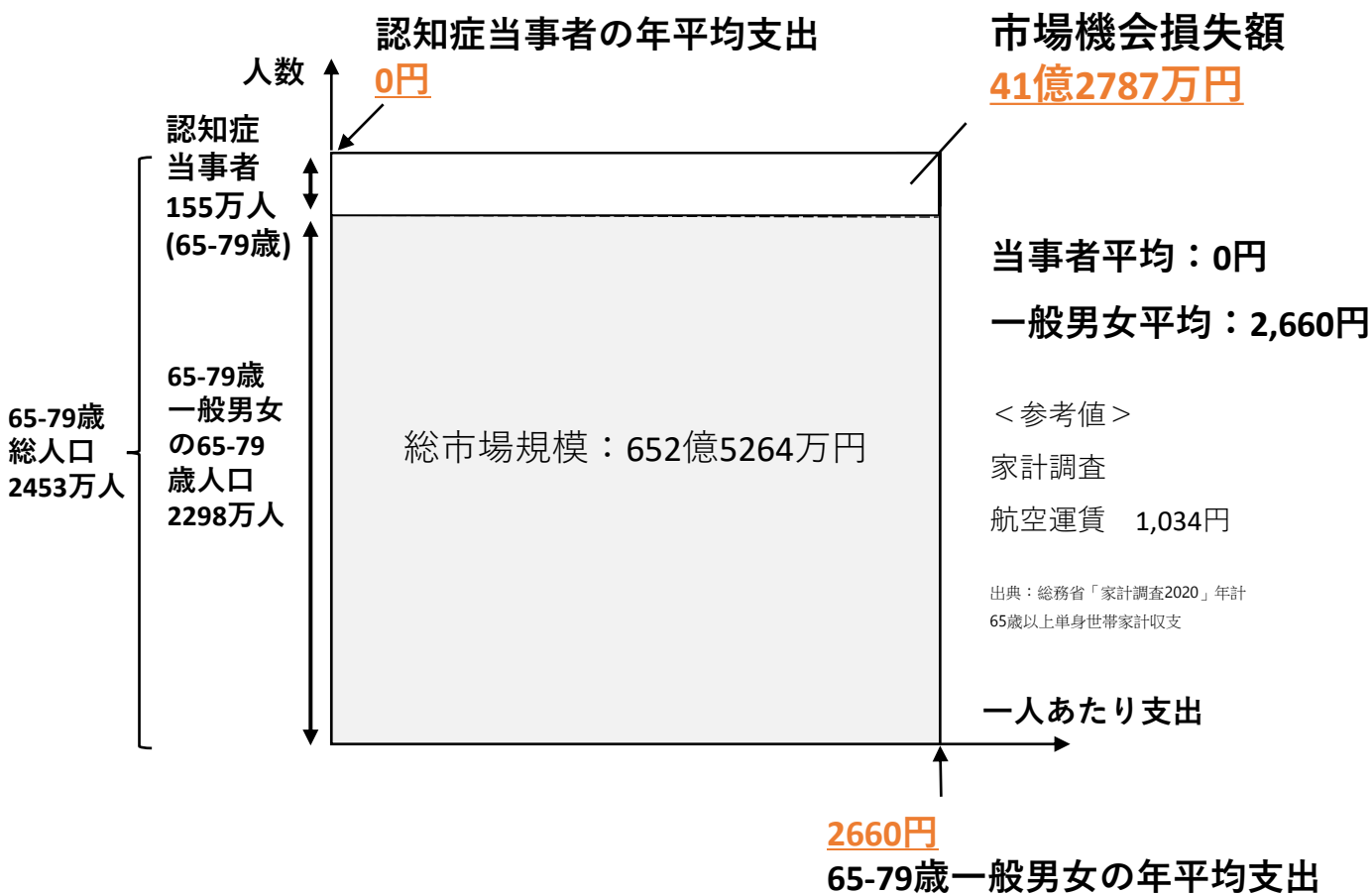
B 交通分野：タクシー代



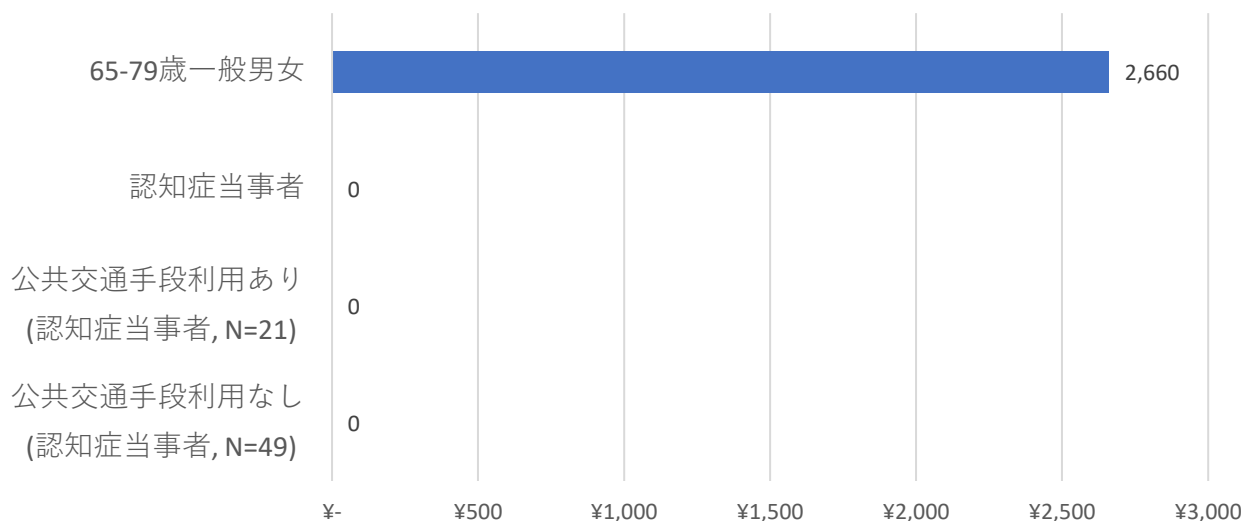
年平均支出



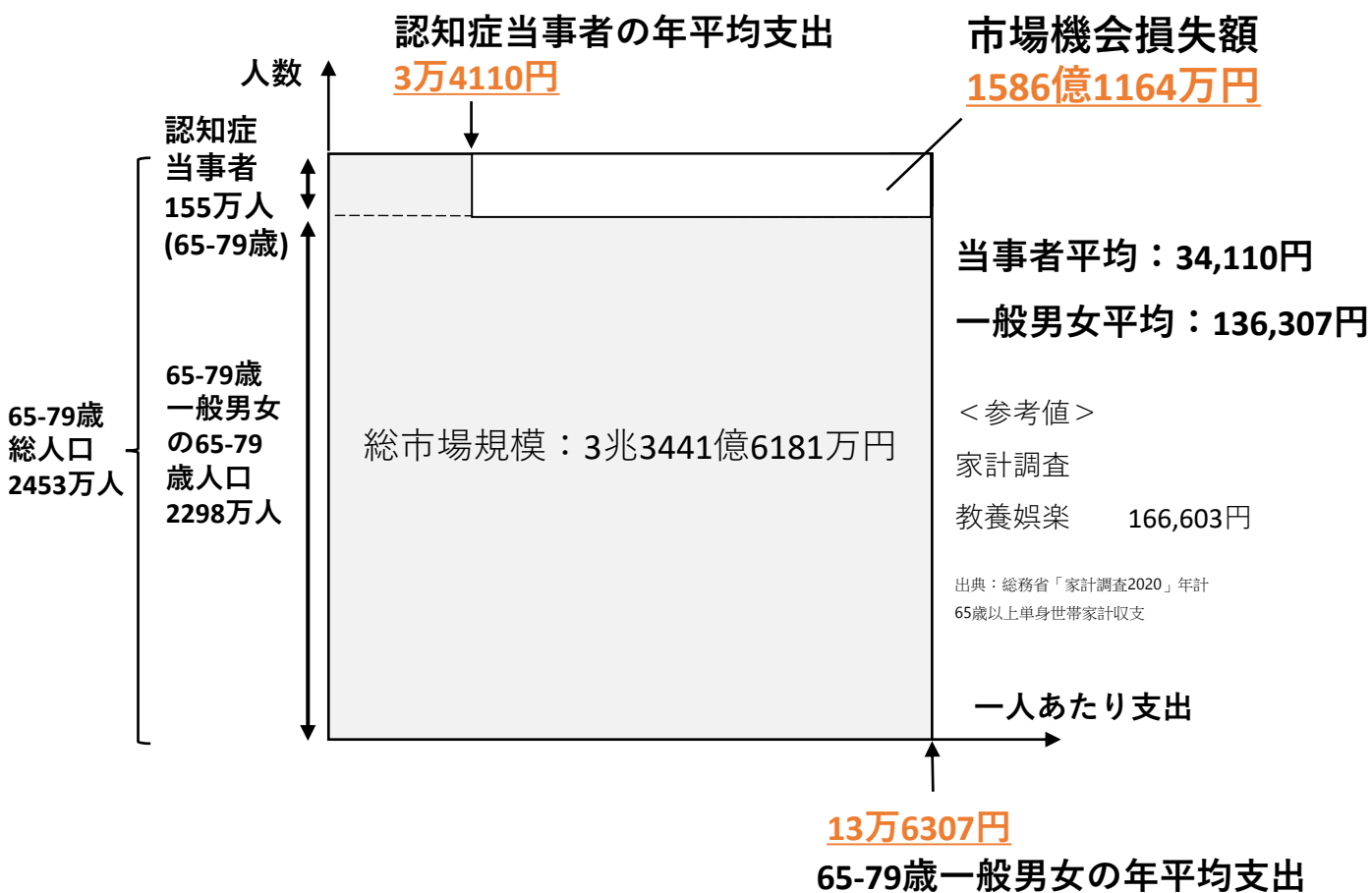
B 交通分野：航空代



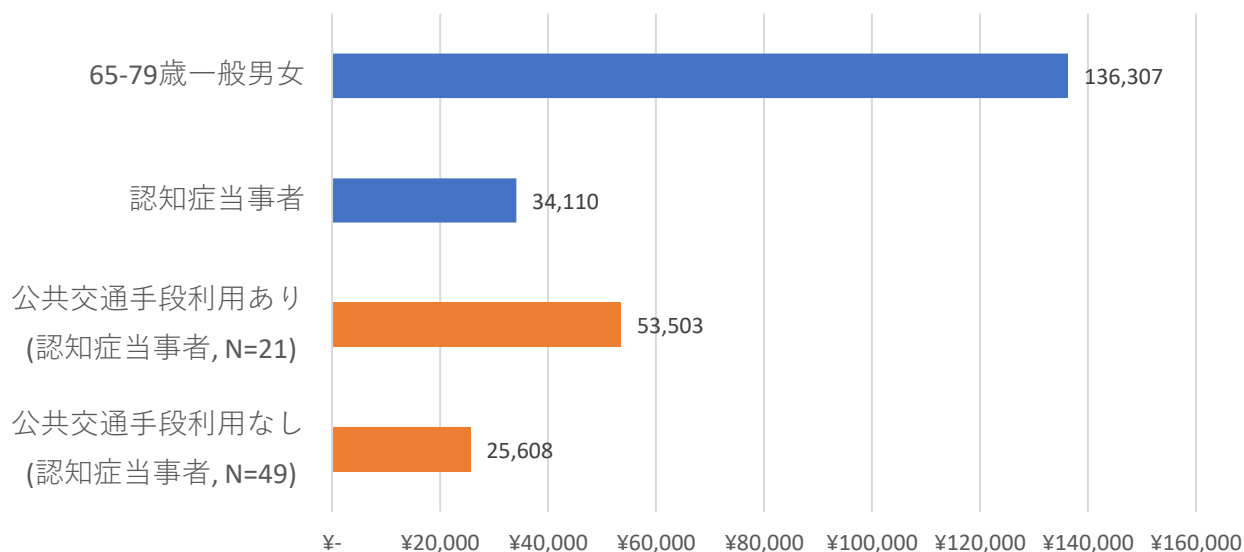
年平均支出



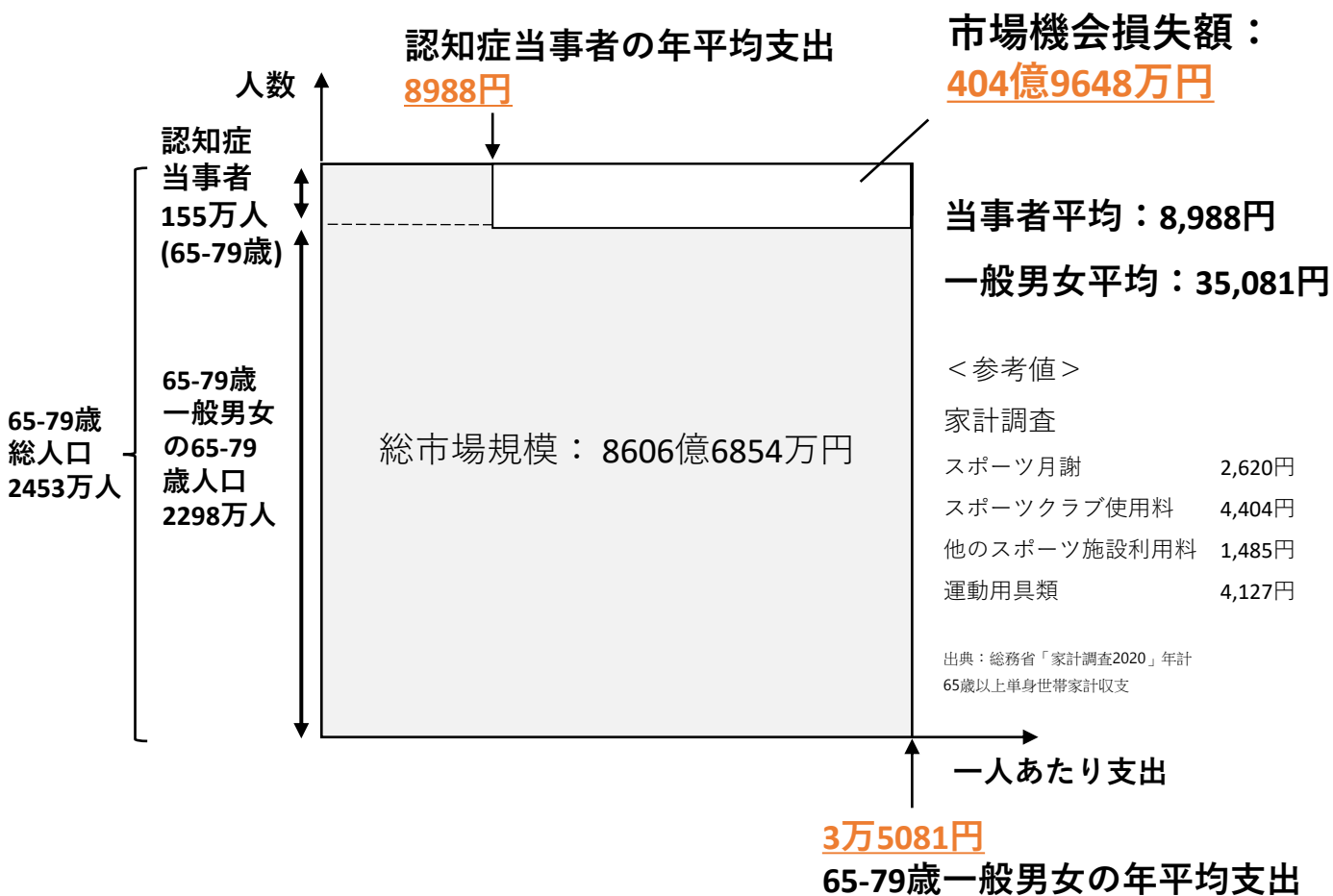
C 趣味・娯楽分野：全体



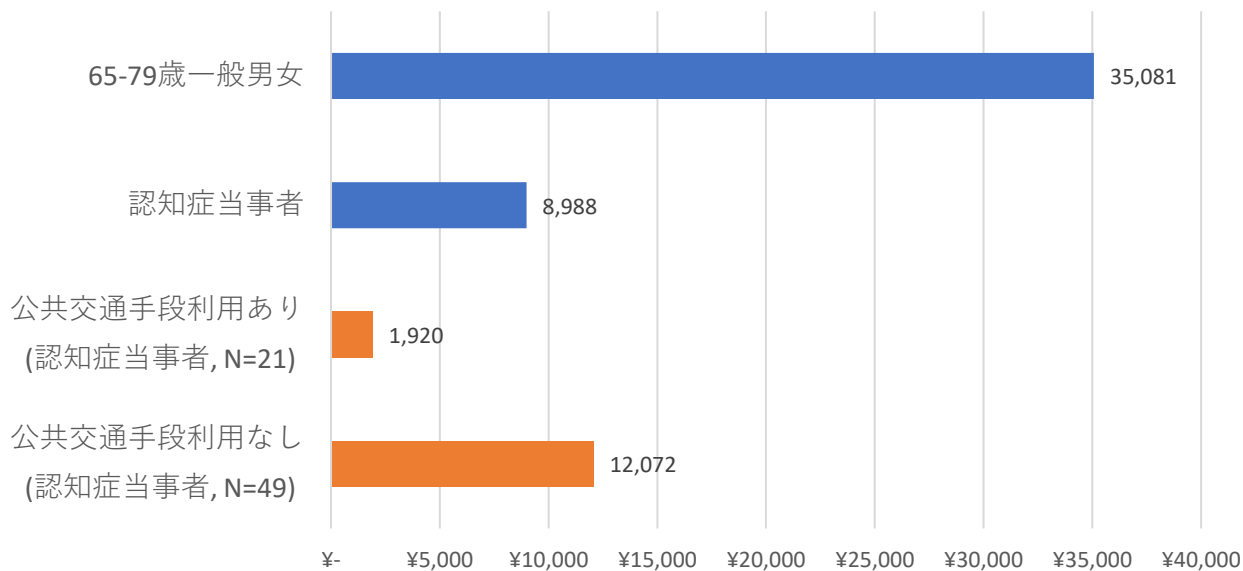
年平均支出



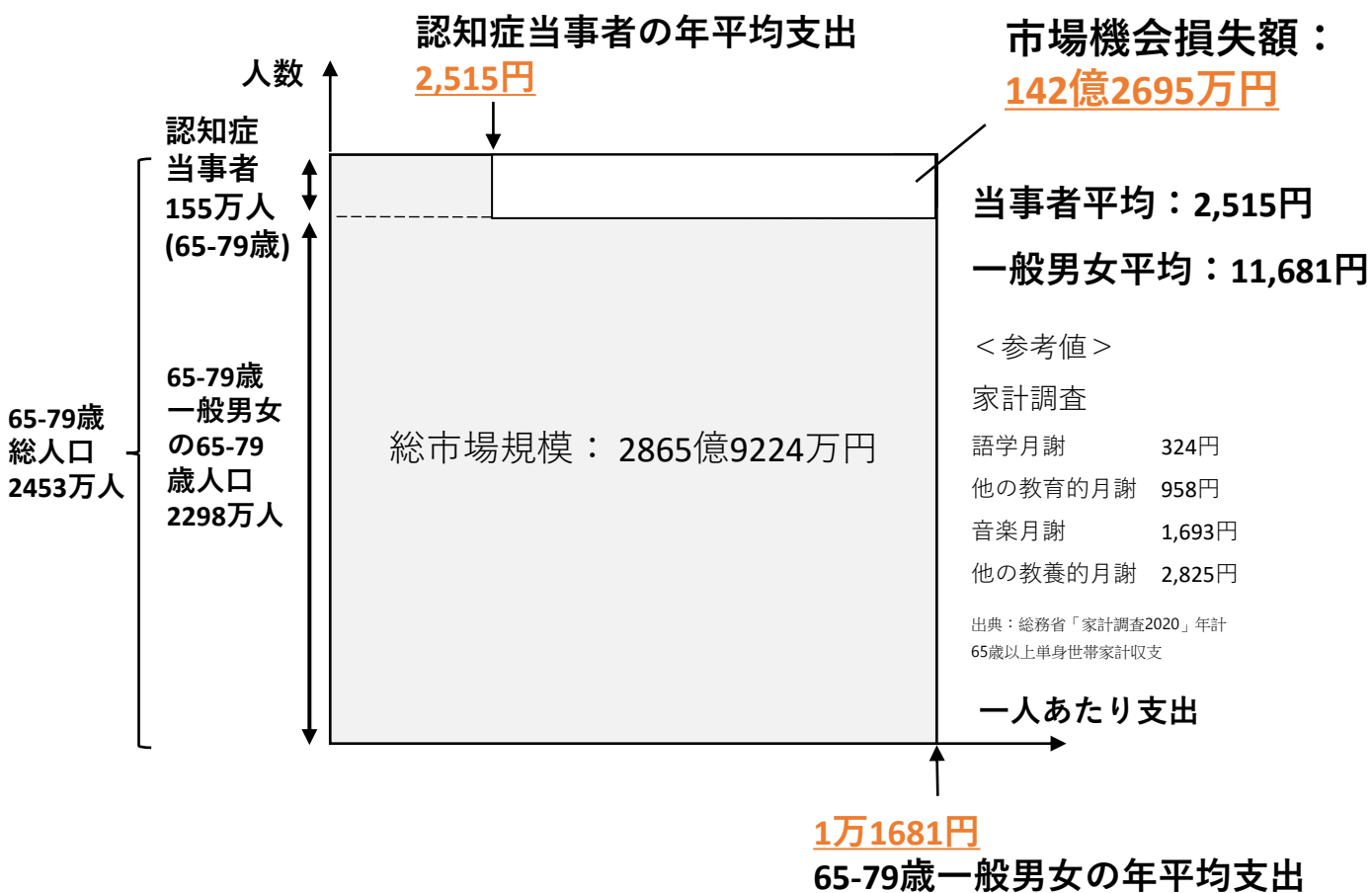
C 趣味・娯楽分野：スポーツ（する）



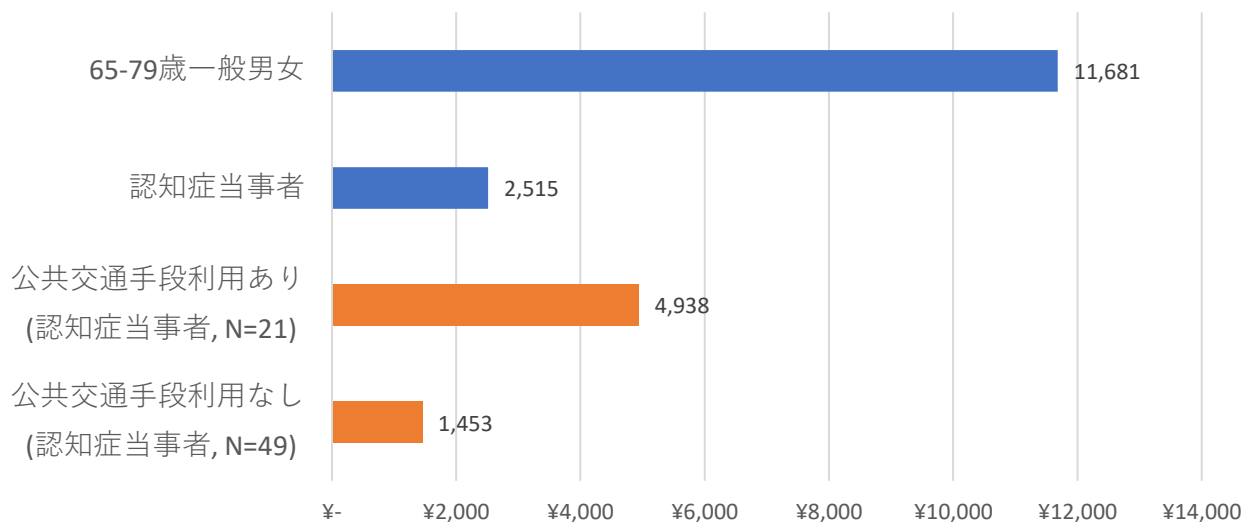
年平均支出



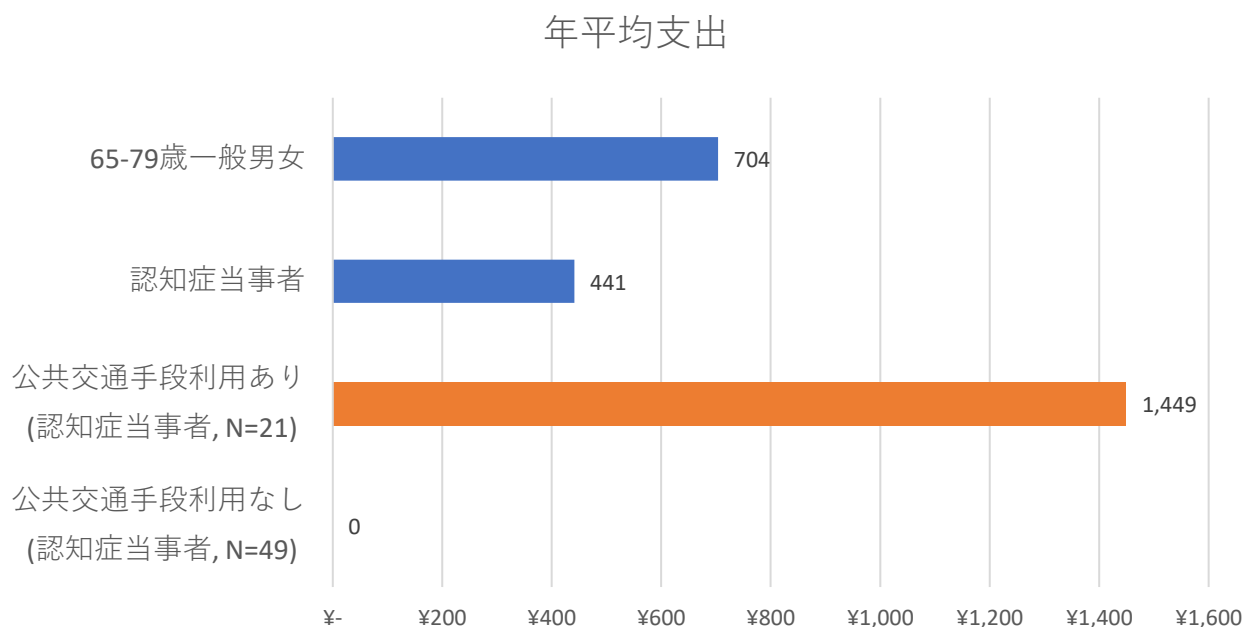
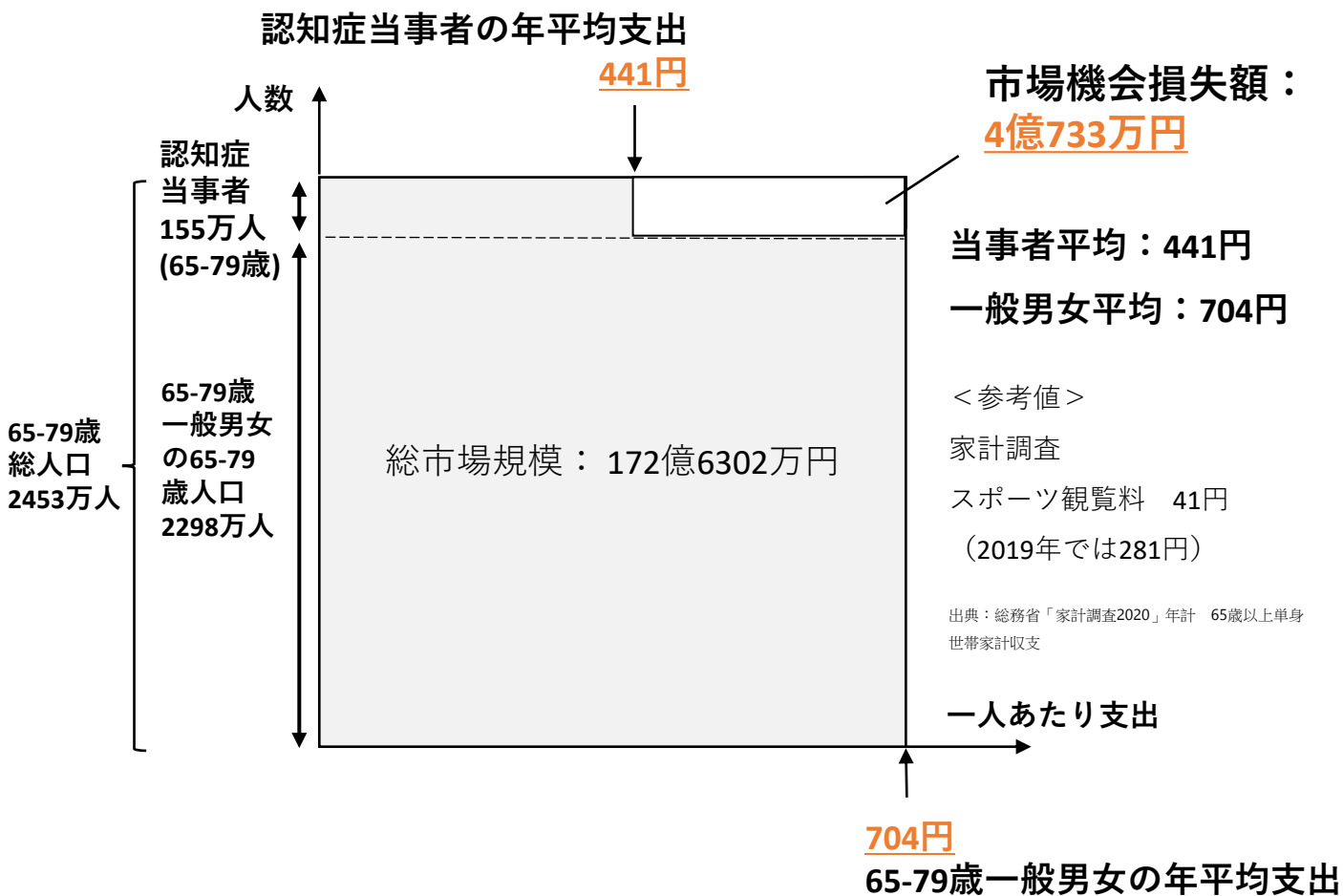
C 趣味・娯楽分野：創作・芸術・学習（する）



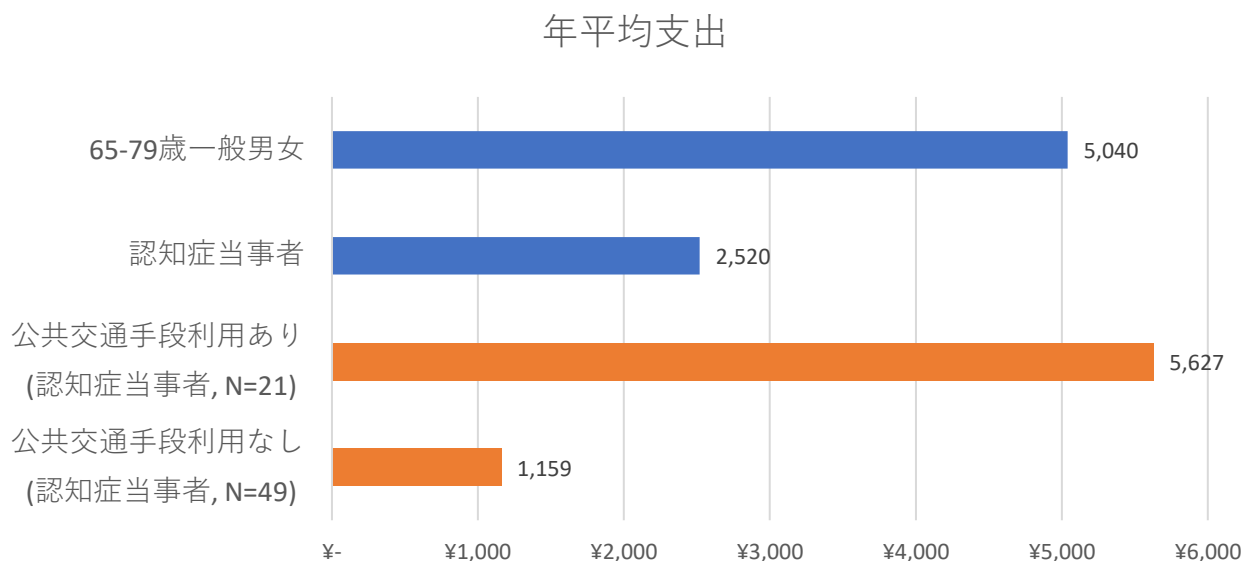
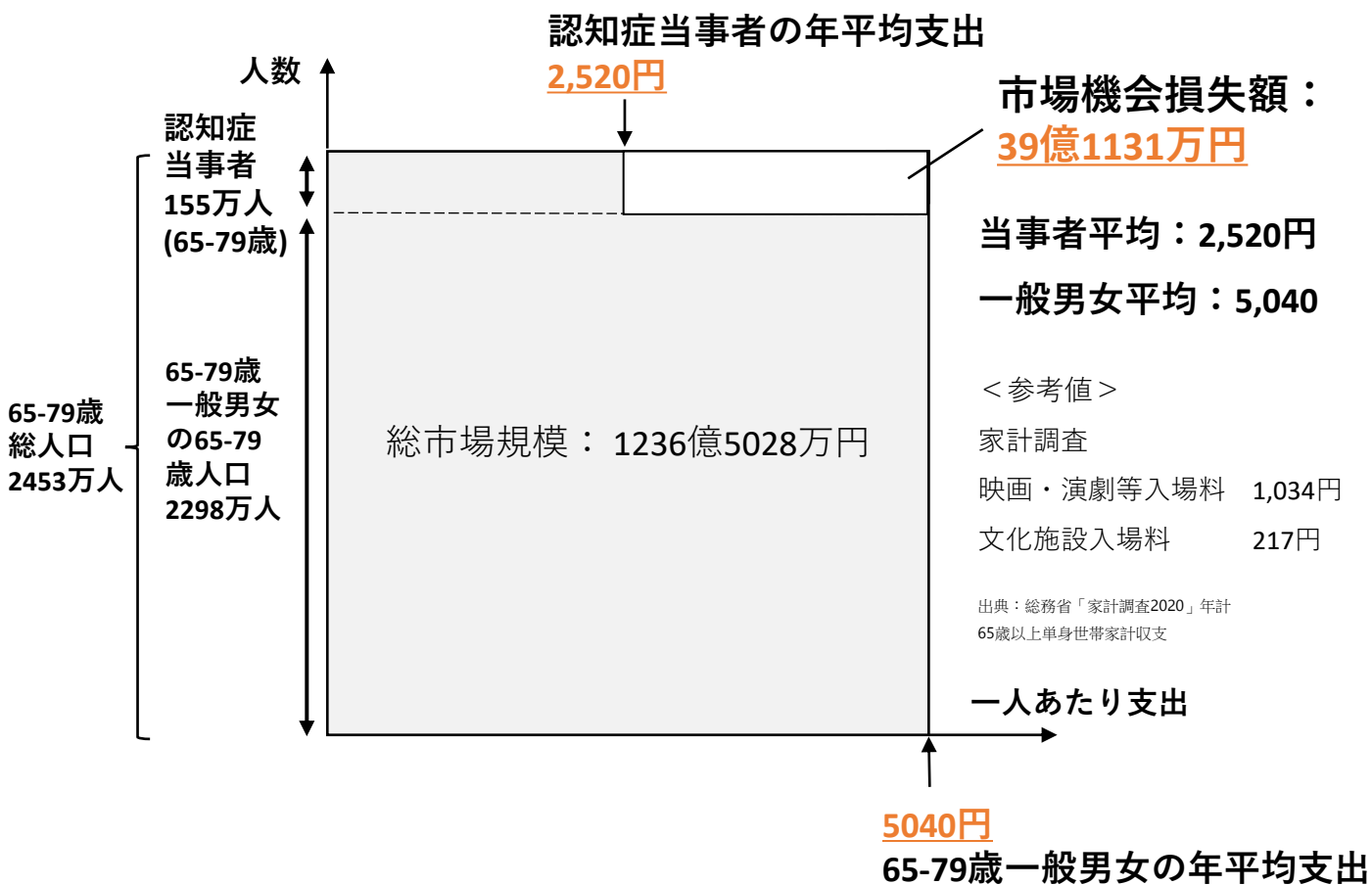
年平均支出



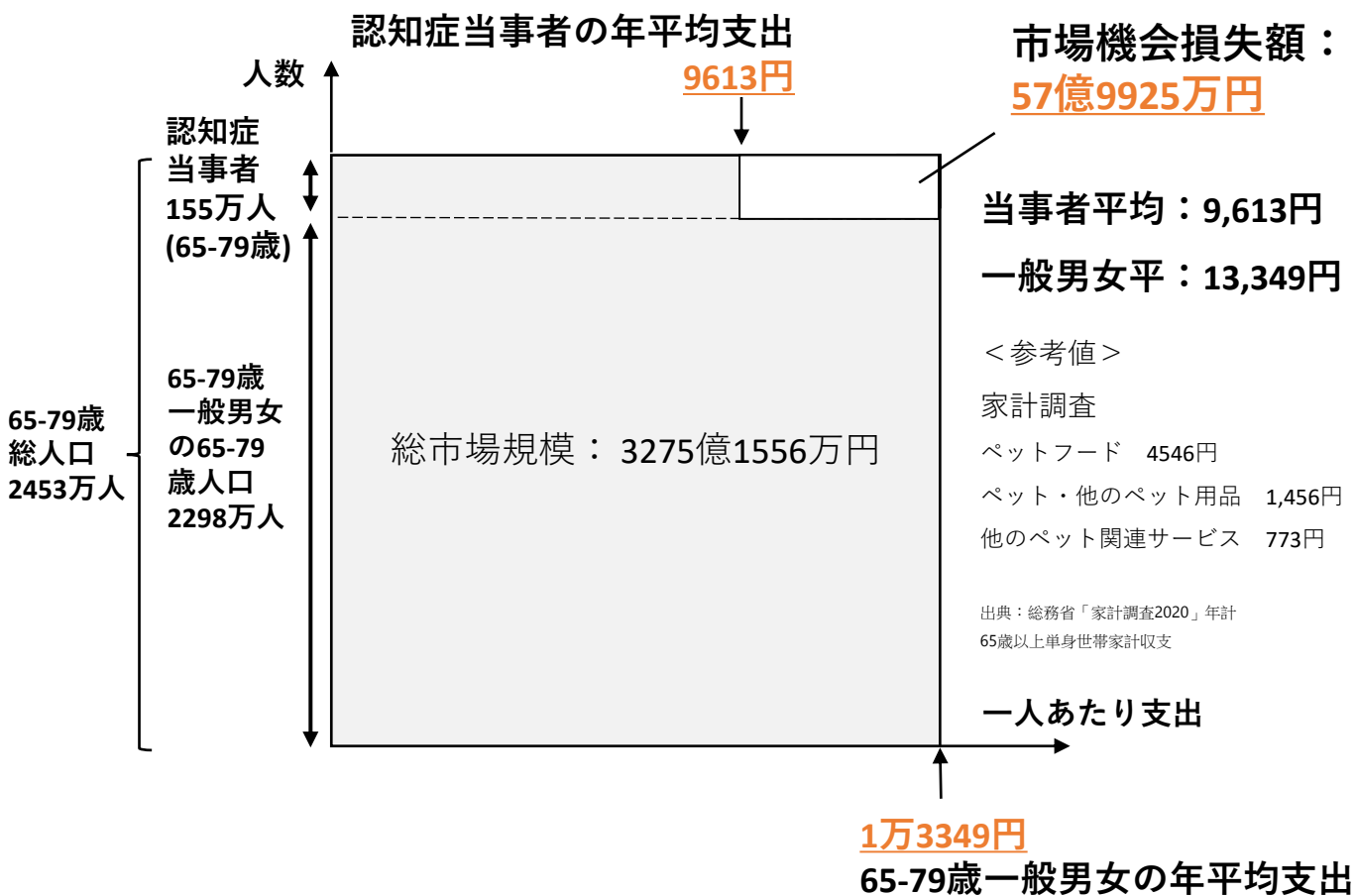
C 趣味・娯楽分野：スポーツ（観覧）



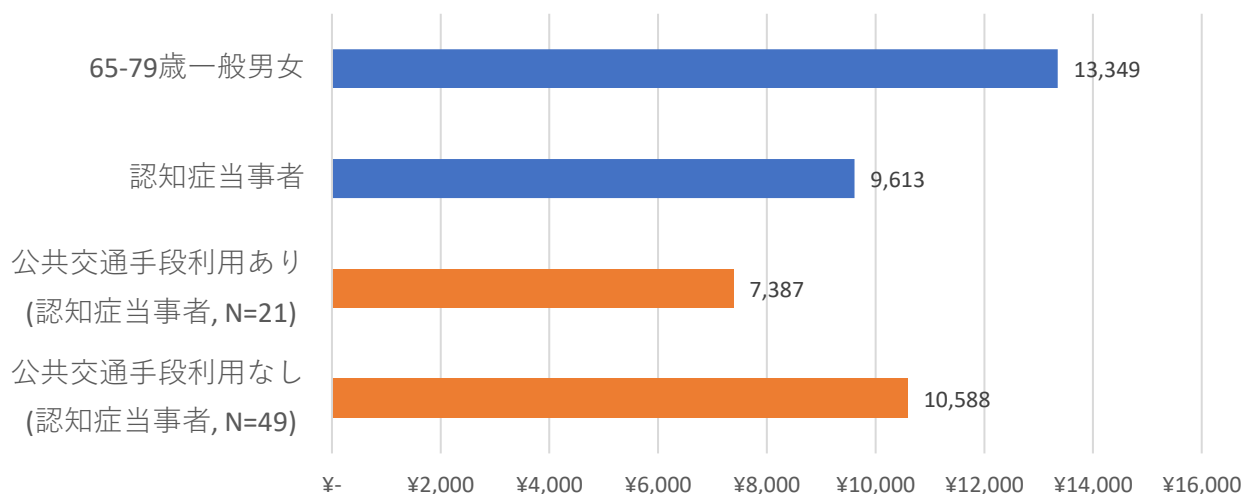
C 趣味・娯楽分野：創作・芸術・学習（観覧）



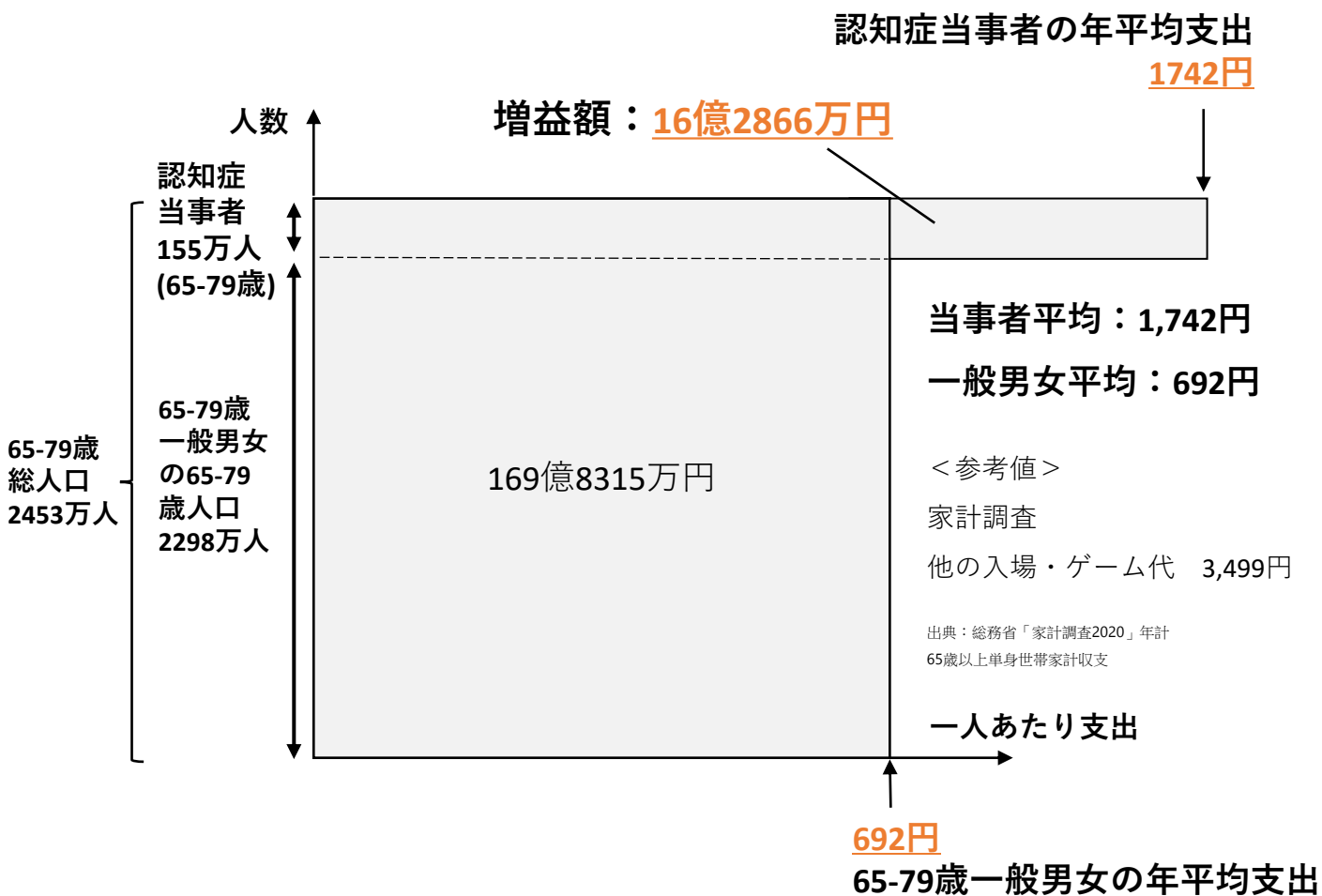
C 趣味・娯楽分野：ペット



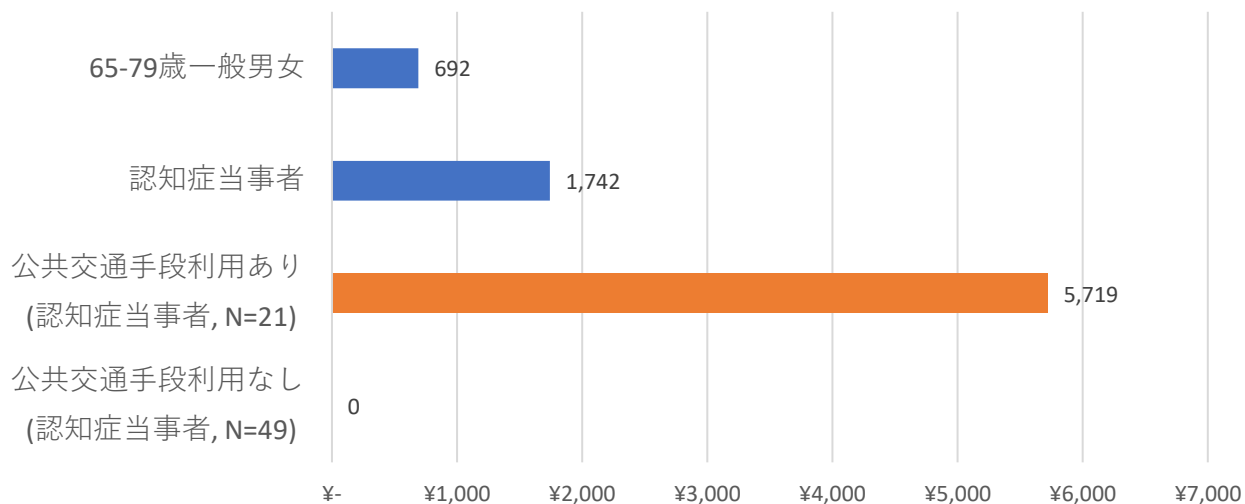
年平均支出



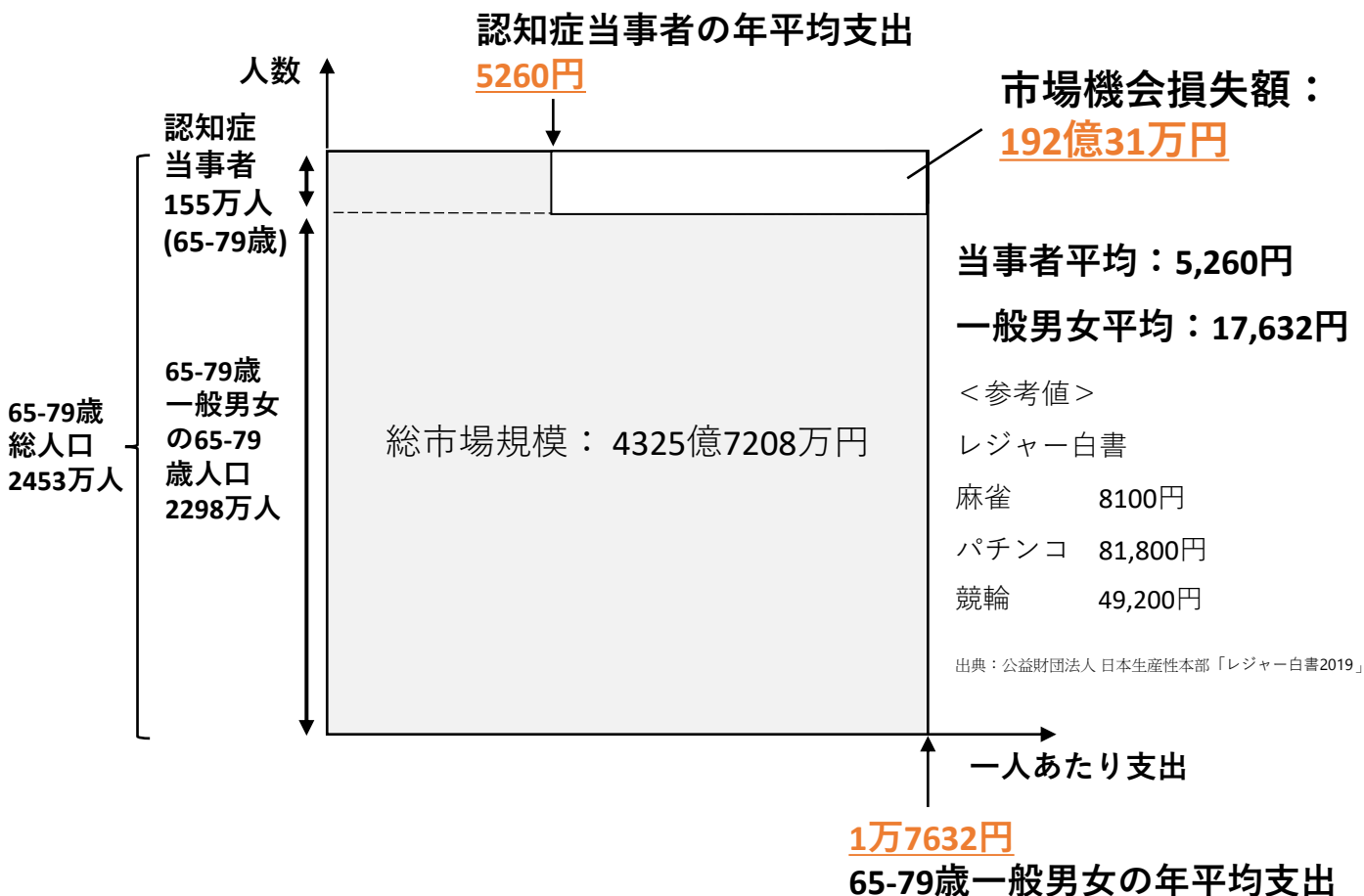
C 趣味・娯楽分野：ゲーム



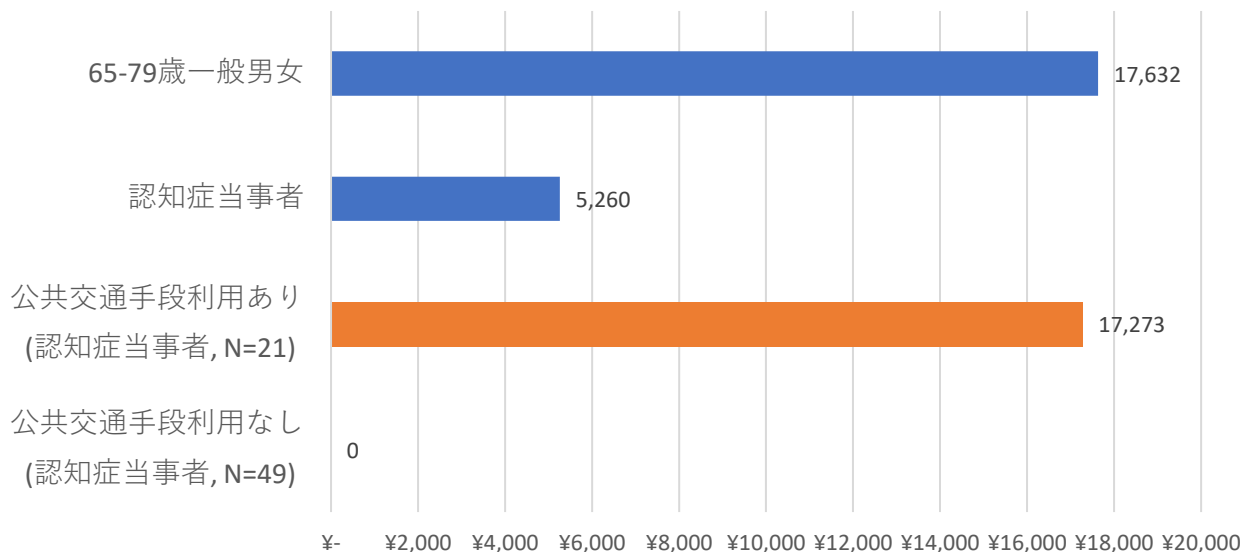
年平均支出



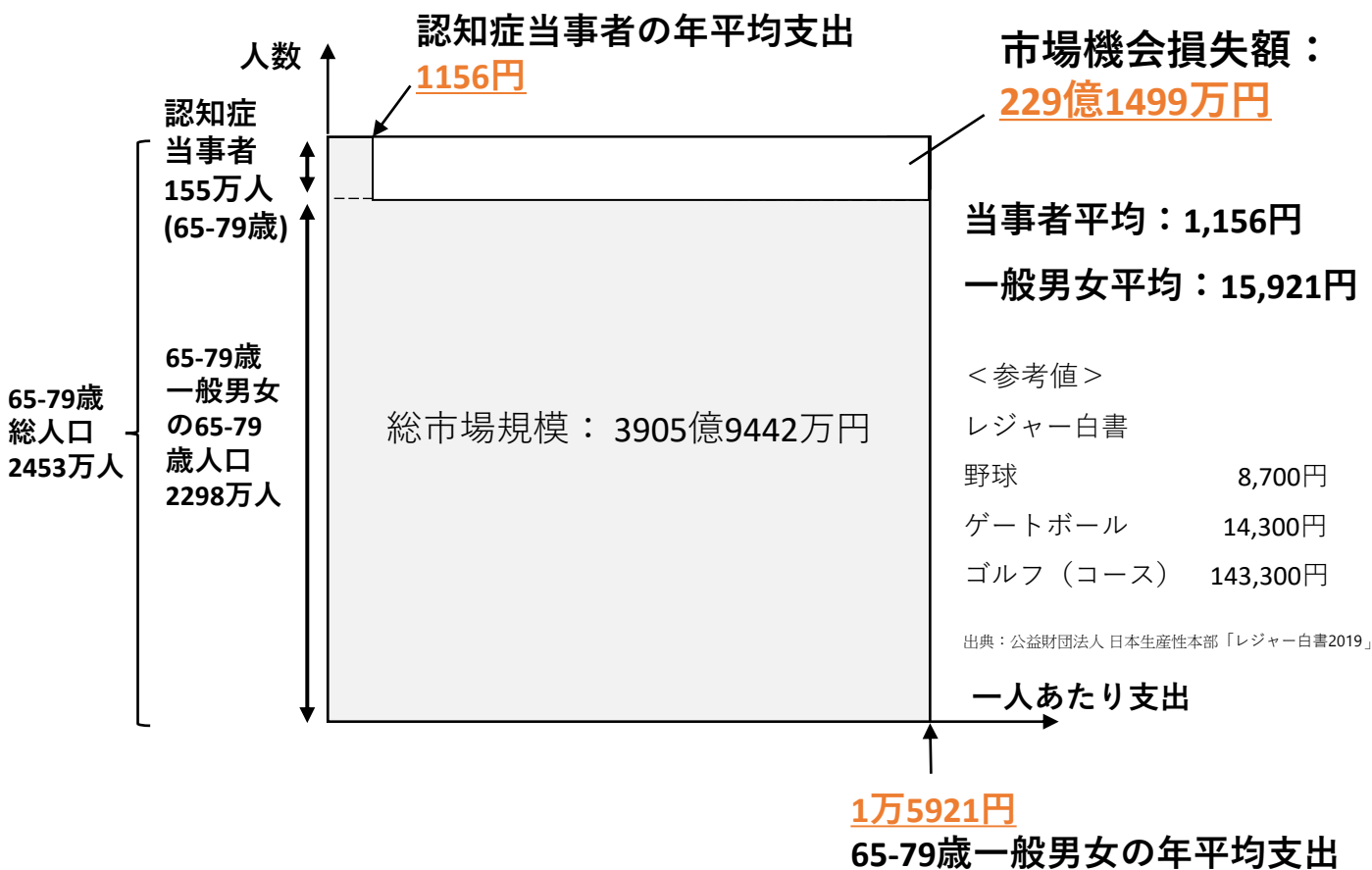
C 趣味・娯楽分野：パチンコ、麻雀、競馬、競輪、オートレース等



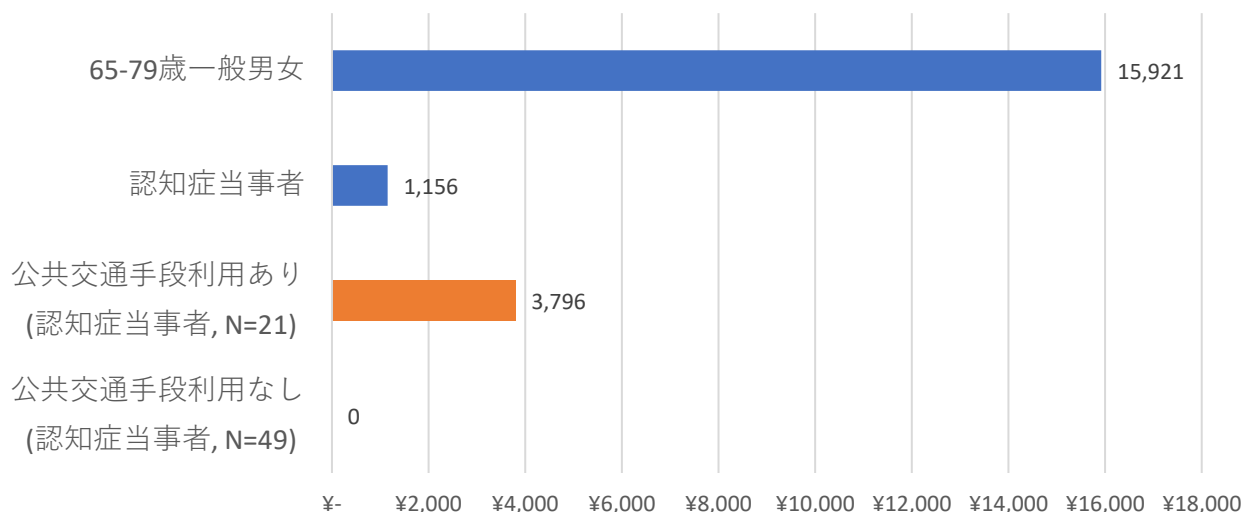
年平均支出



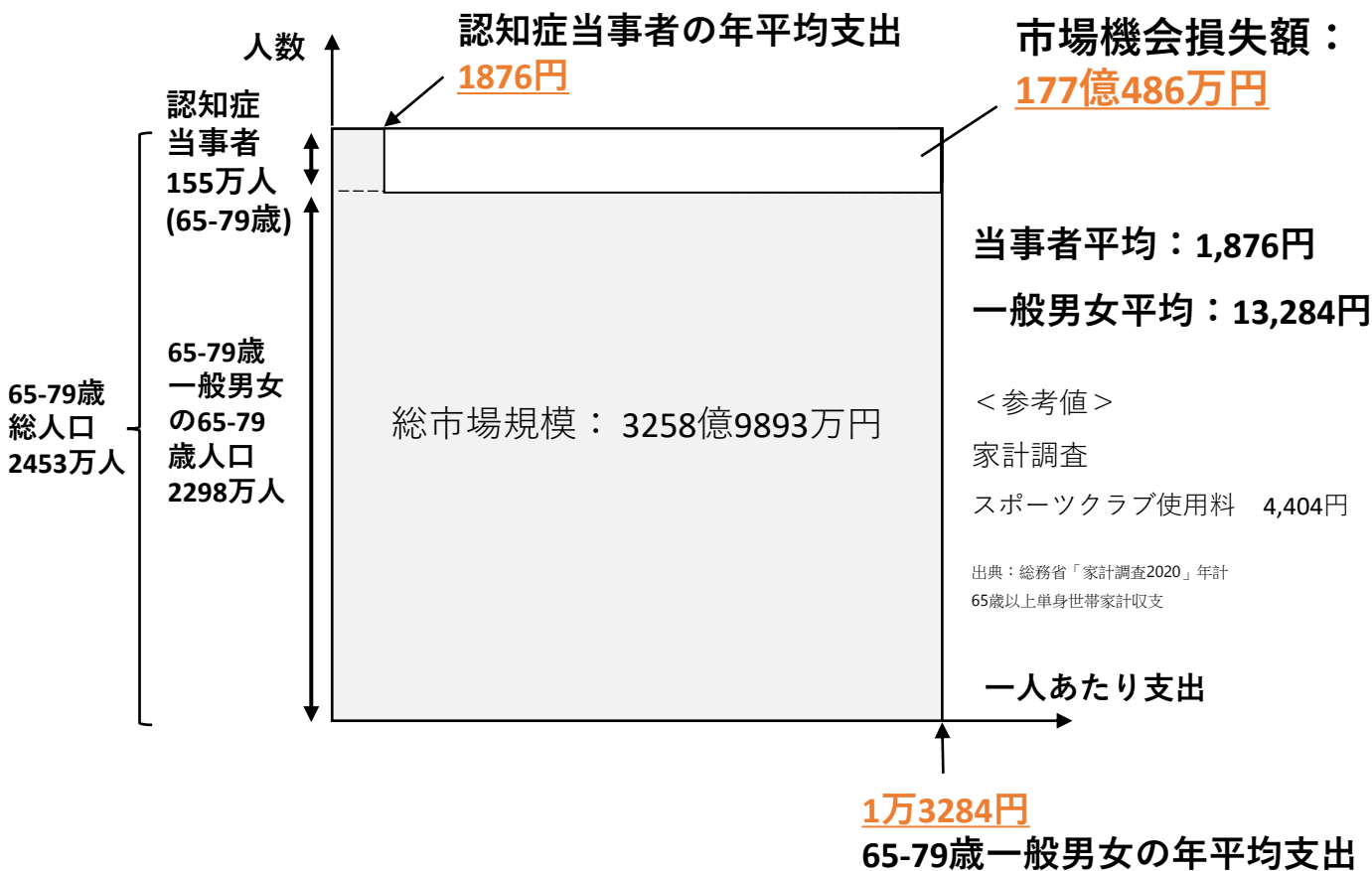
C 趣味・娯楽分野：球技



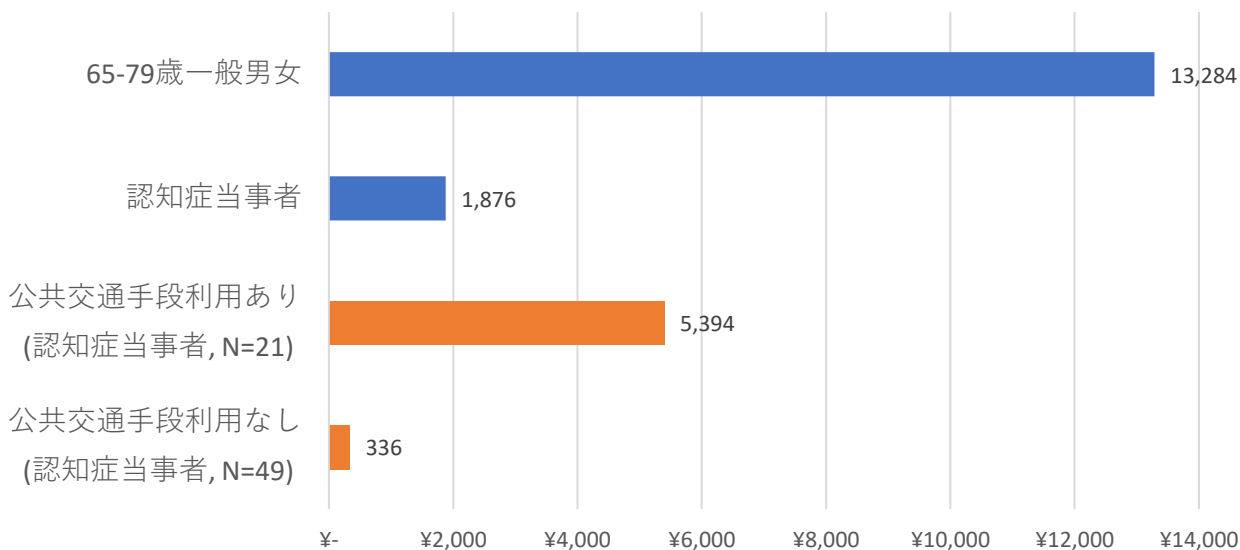
年平均支出



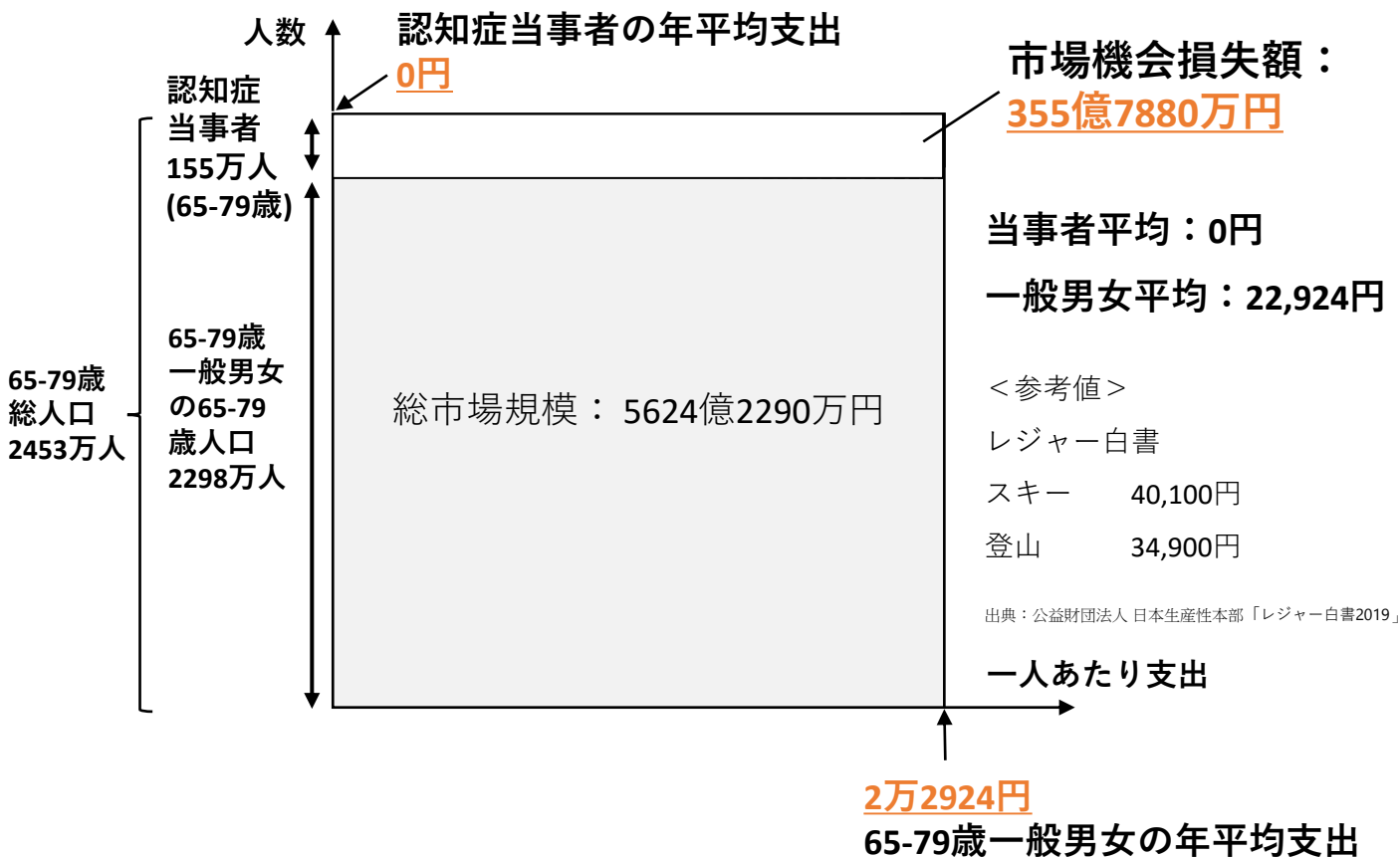
C 趣味・娯楽分野：ヨガ・体操・ジム



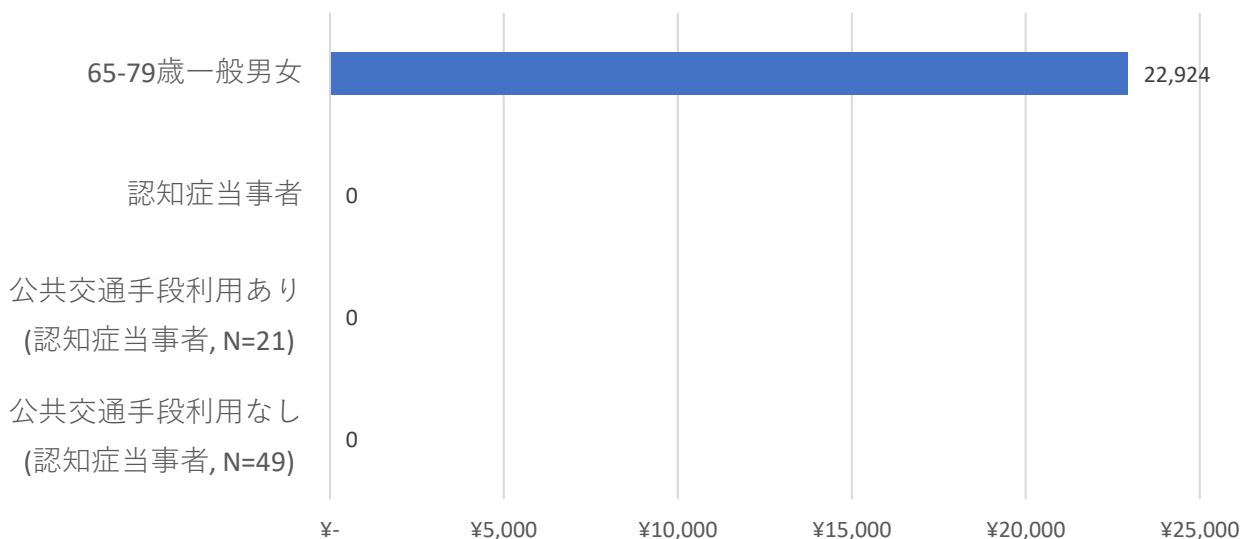
年平均支出



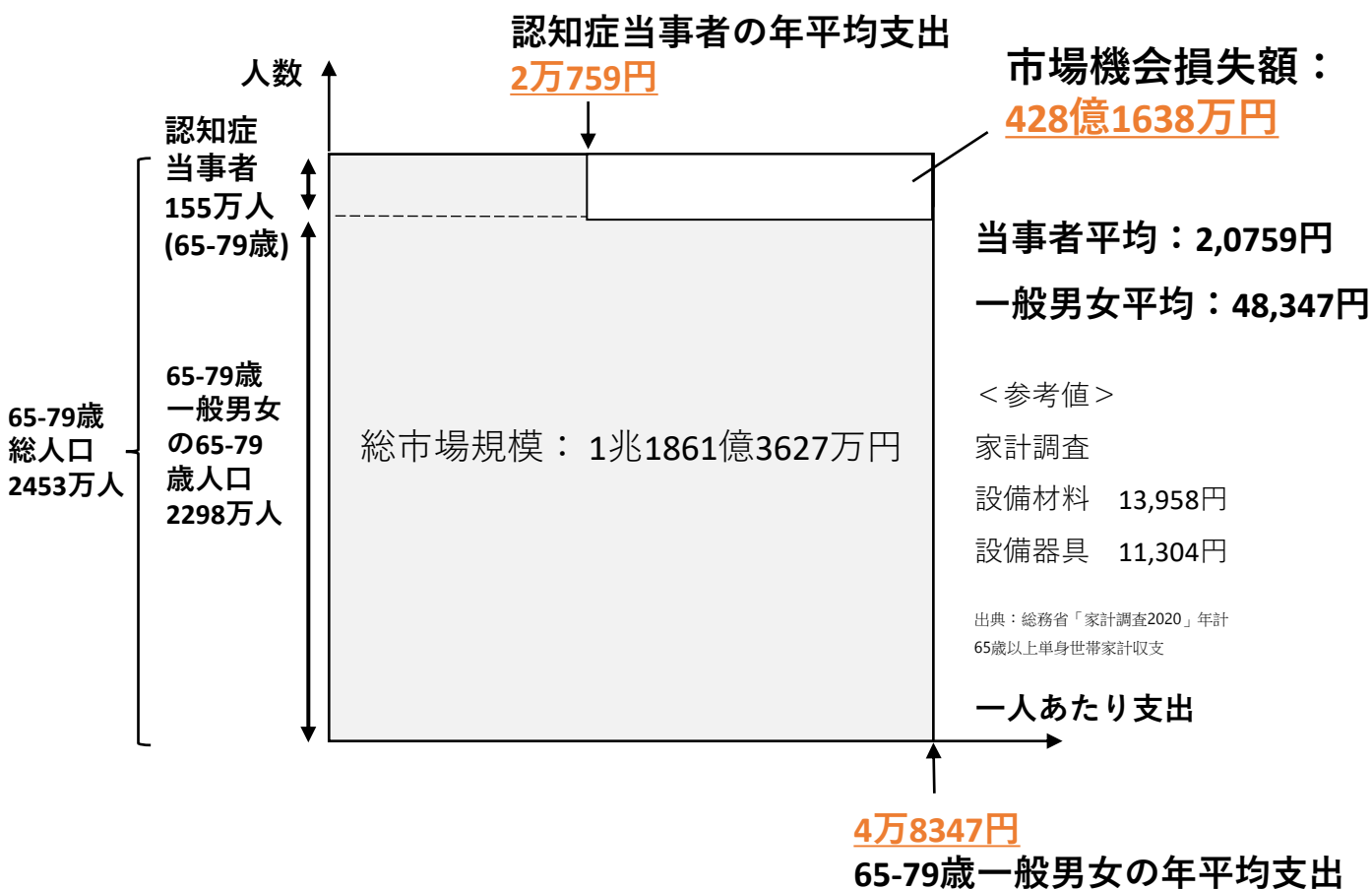
C 趣味・娯楽分野：アウトドアスポーツ



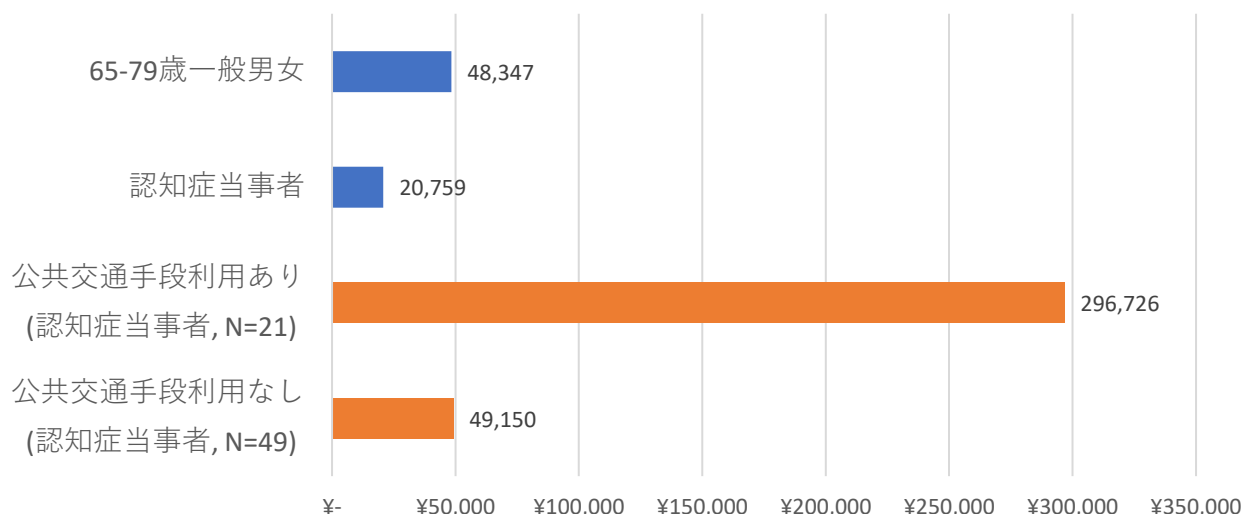
年平均支出



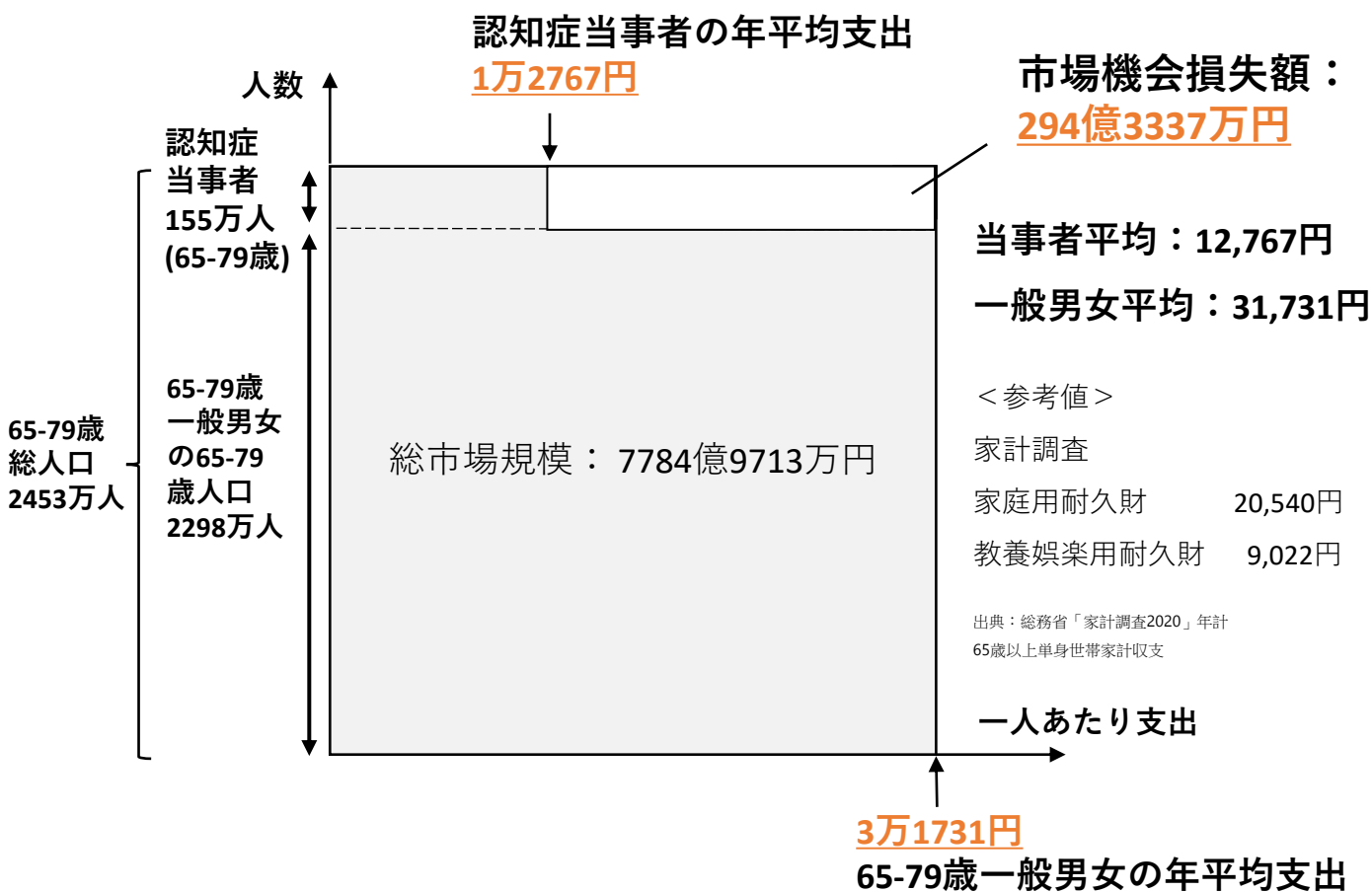
D 住居分野：全体



年平均支出

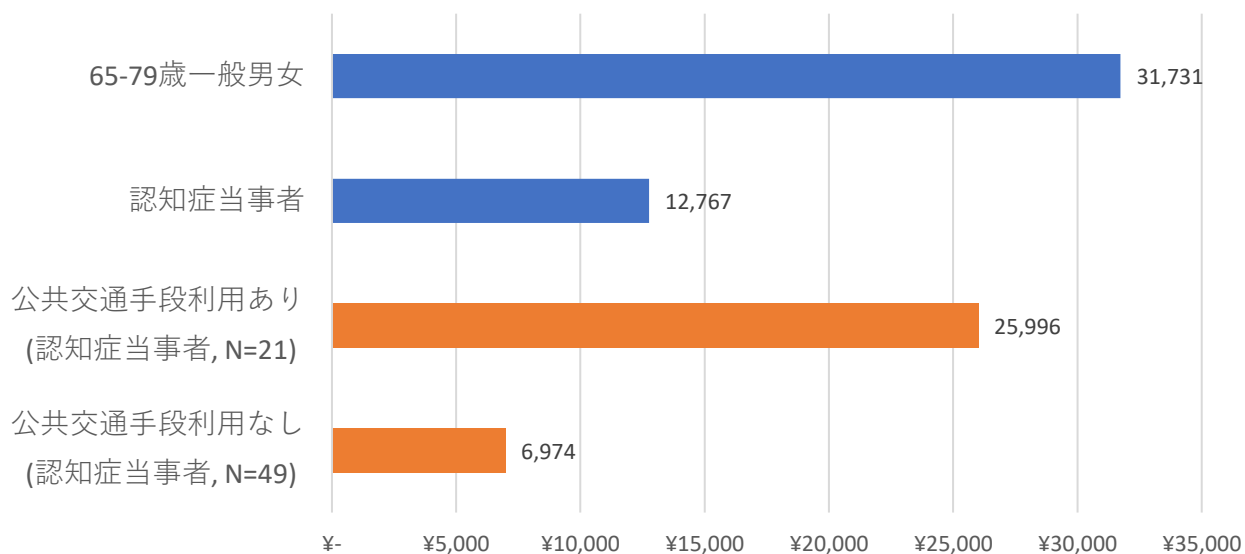


D 住居分野：家具・家電

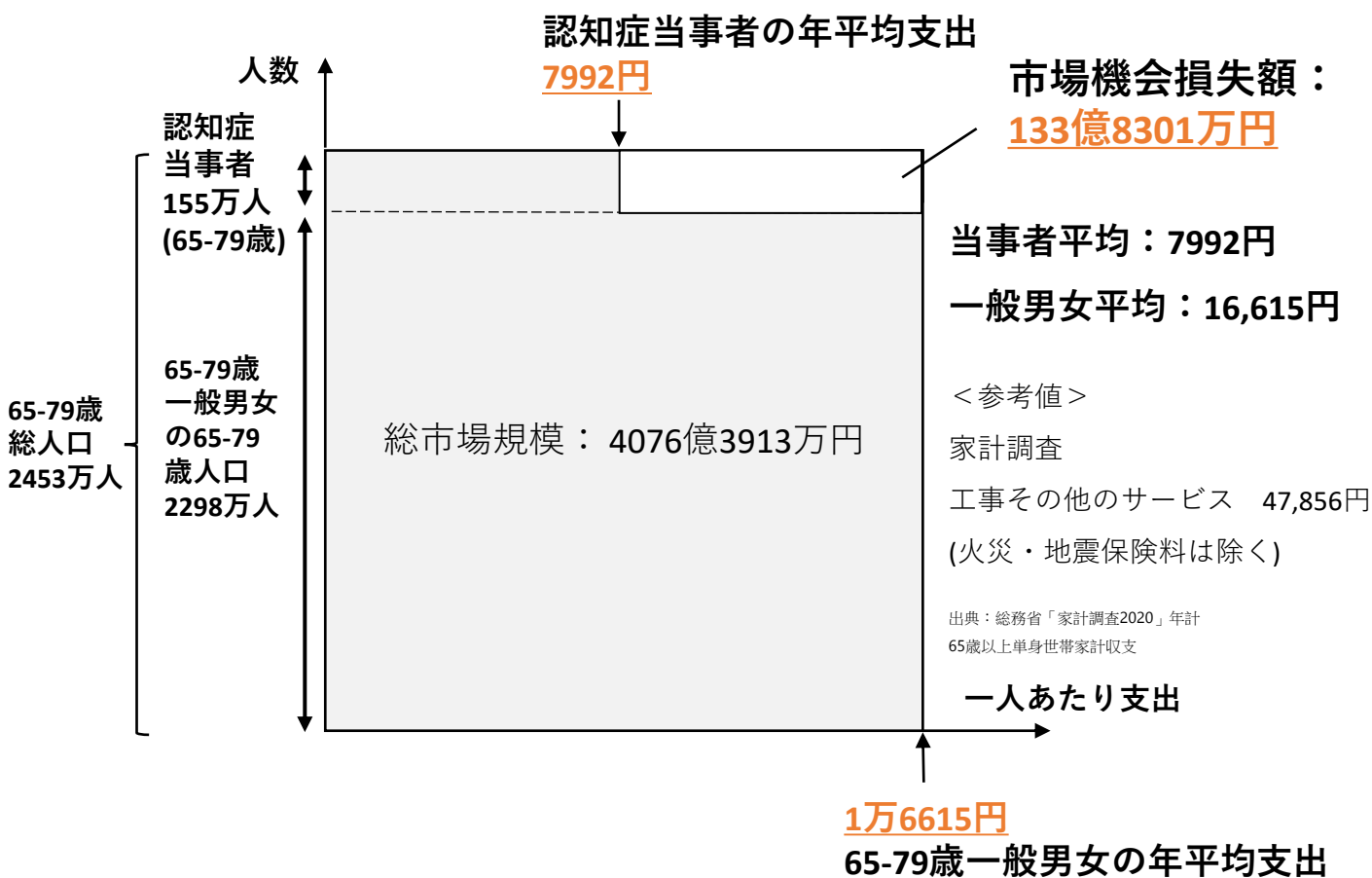


3万1731円
65-79歳一般男女の年平均支出

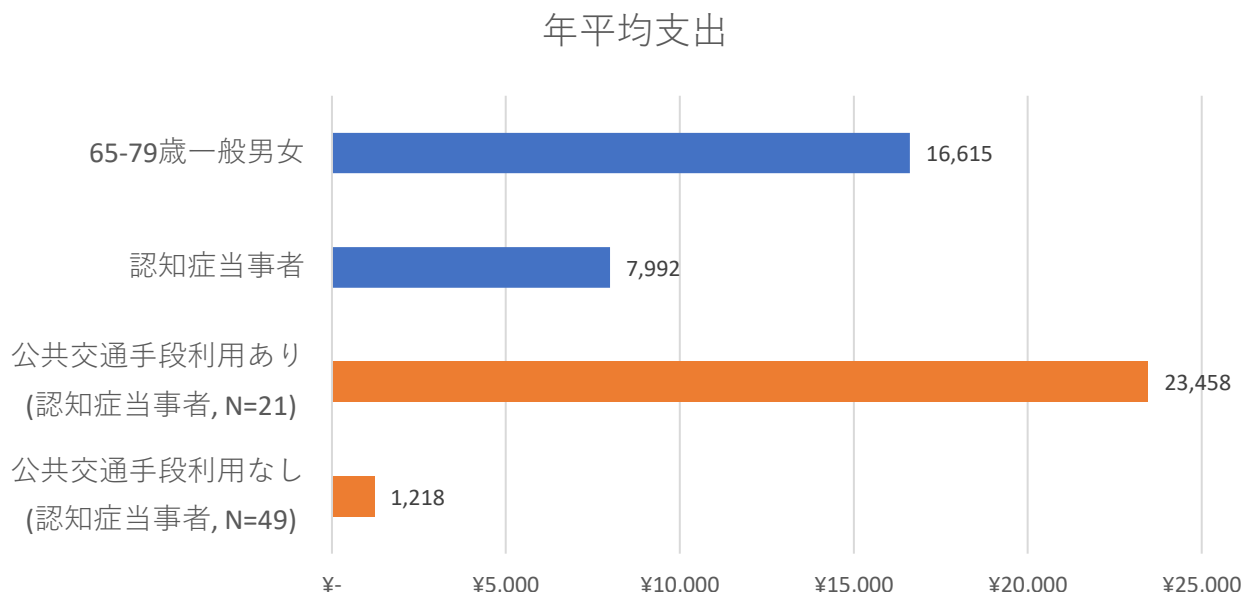
年平均支出



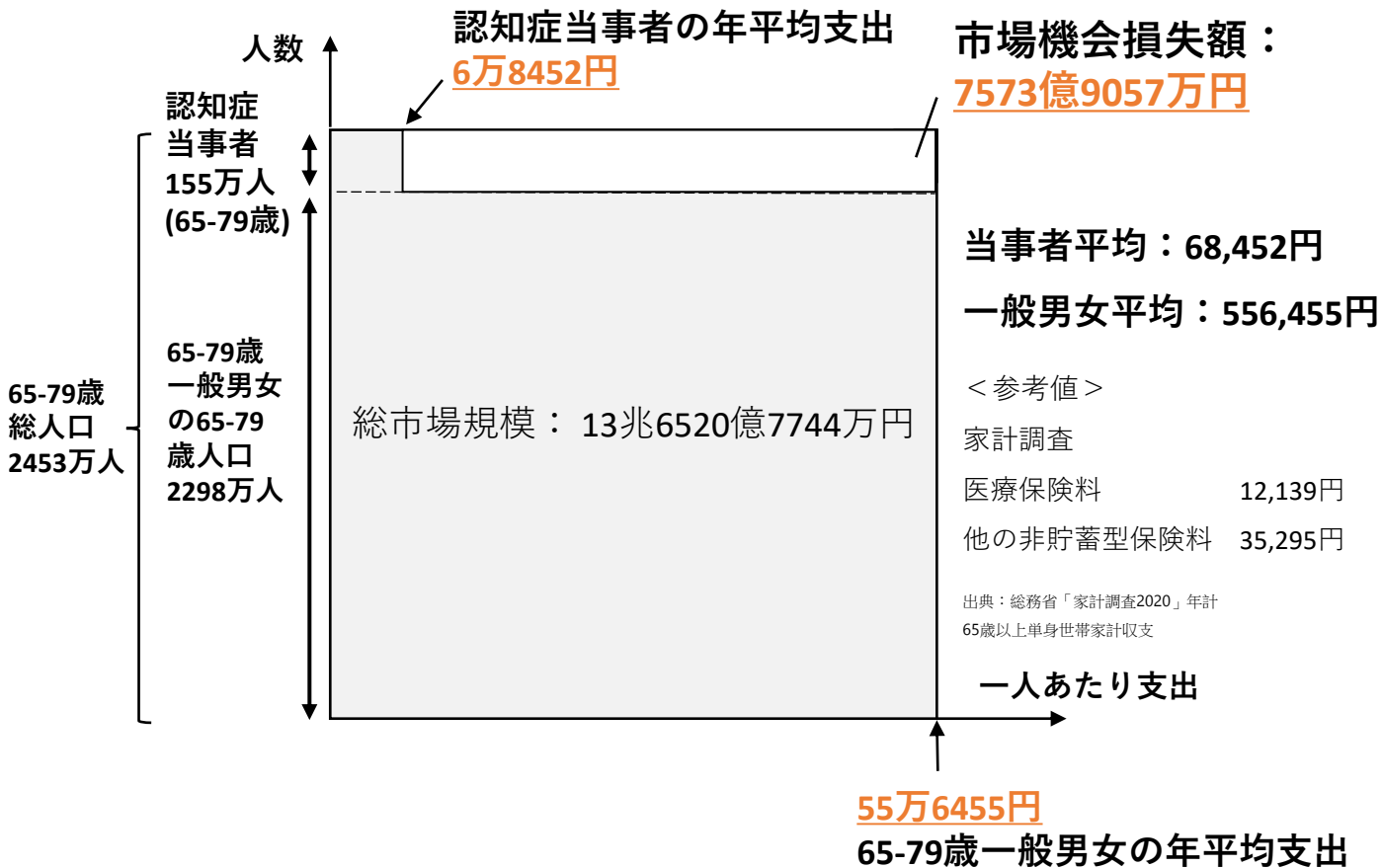
D 住居分野：住宅 修理・改修



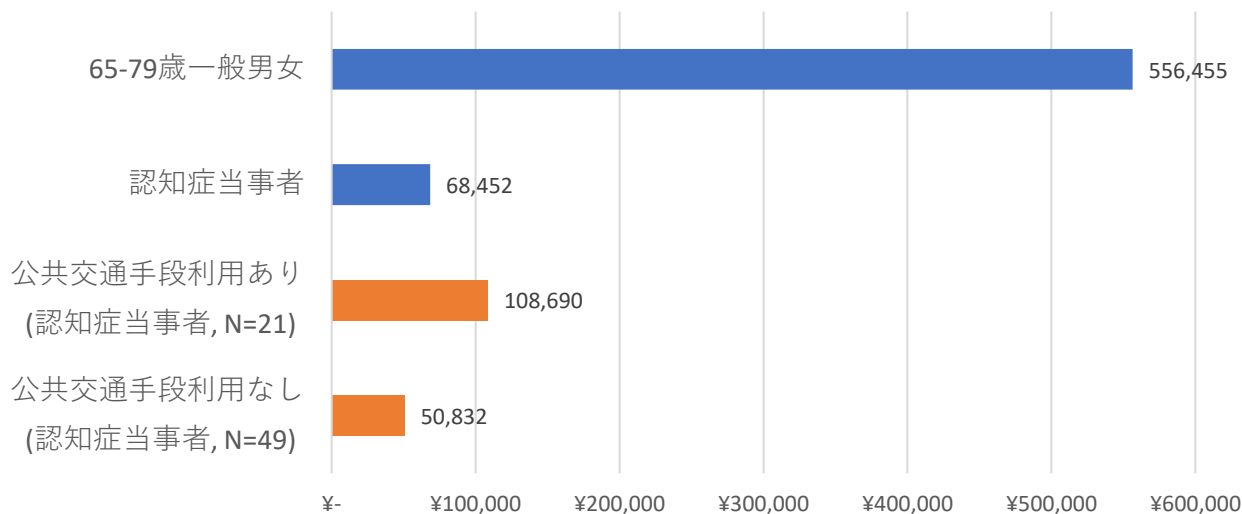
1万6615円
65-79歳一般男女の年平均支出



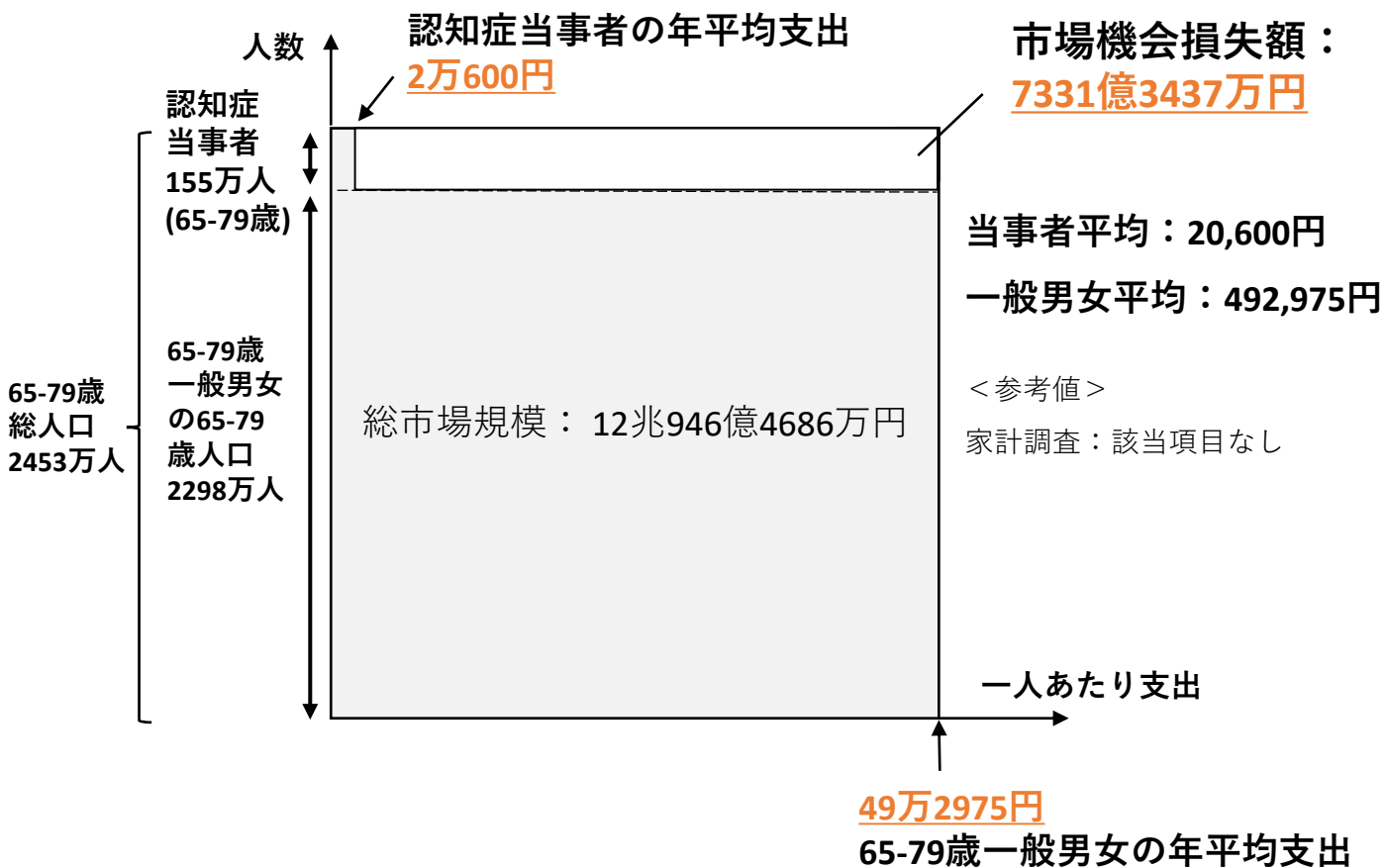
E 金融サービス分野：全体



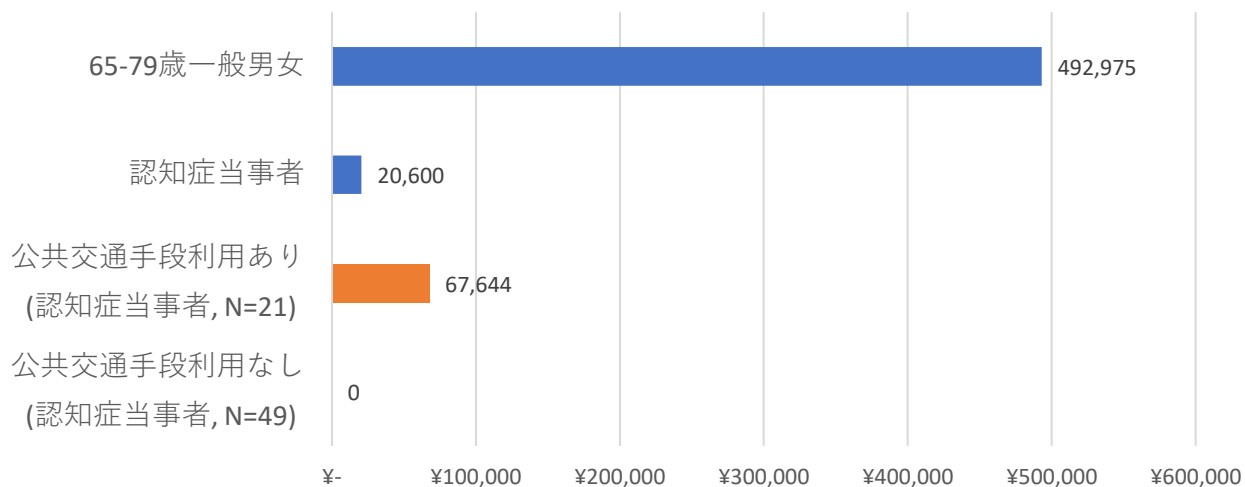
年平均支出



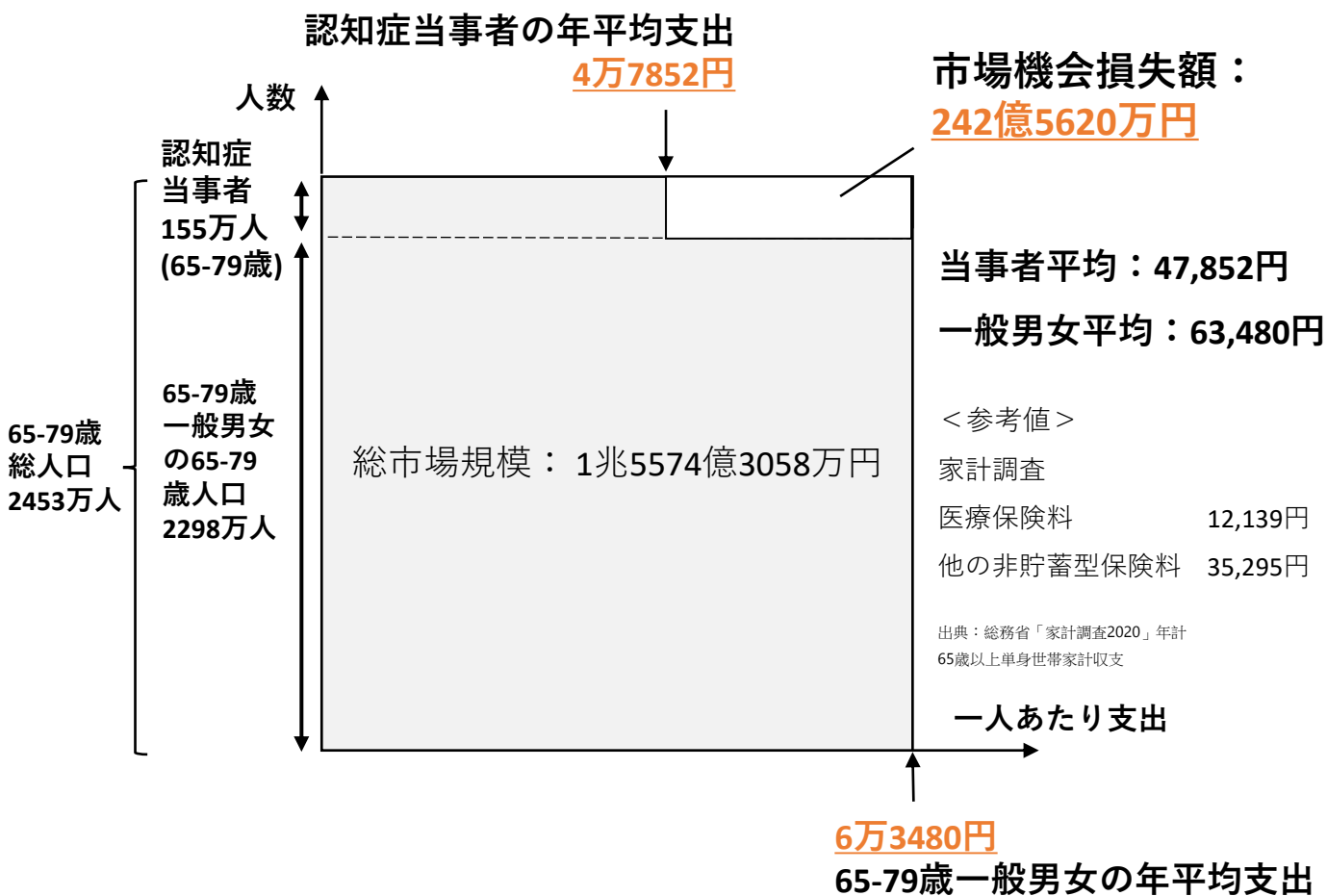
E 金融サービス分野：株・投資信託・債券



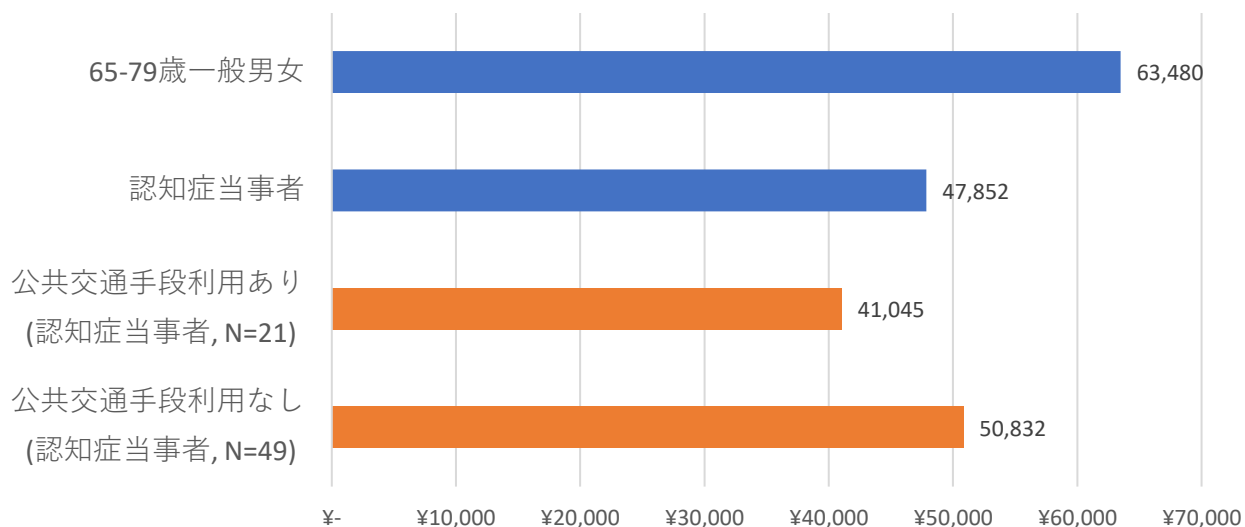
年平均支出



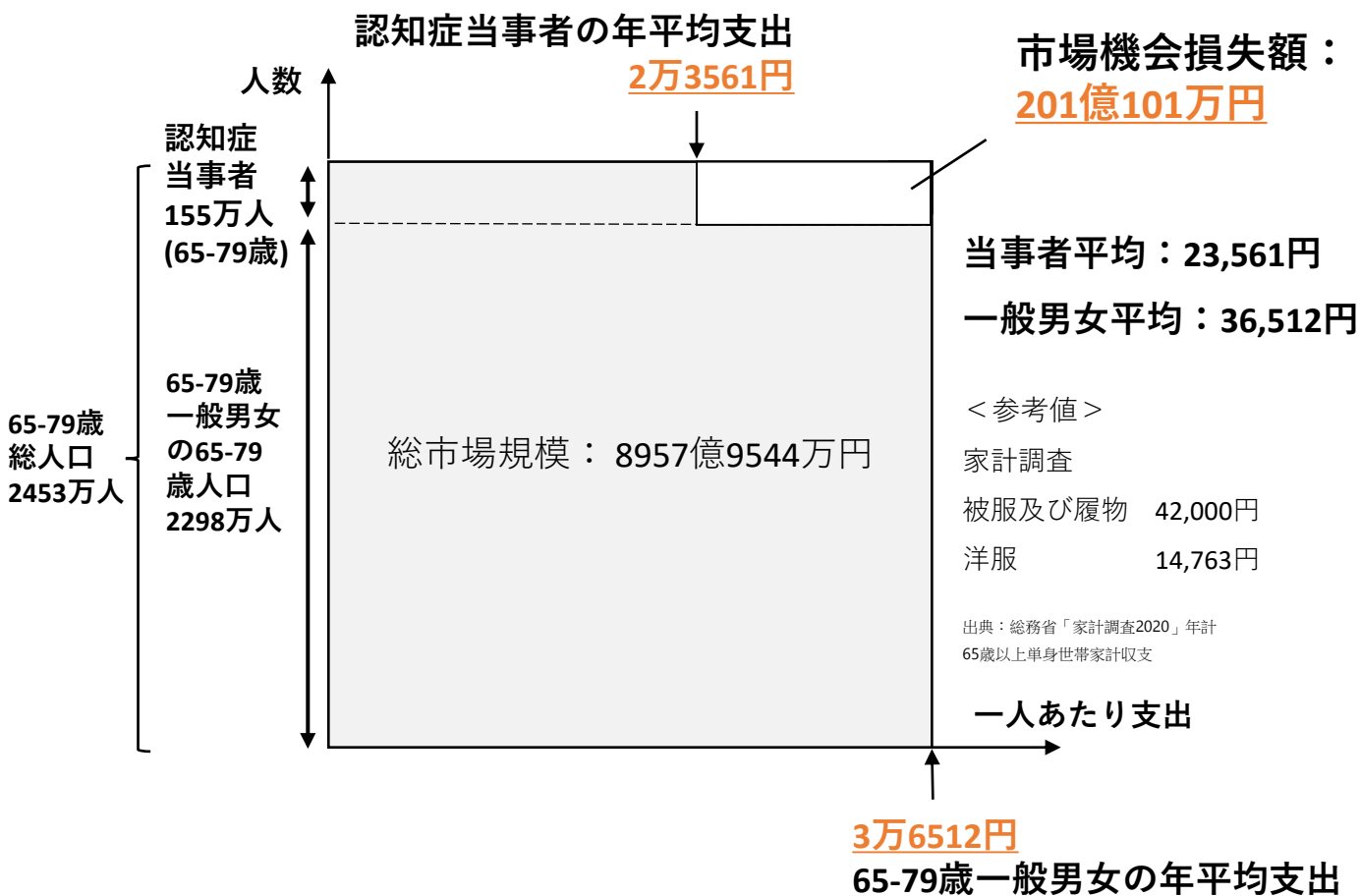
E 金融サービス分野：生命保険・医療保険



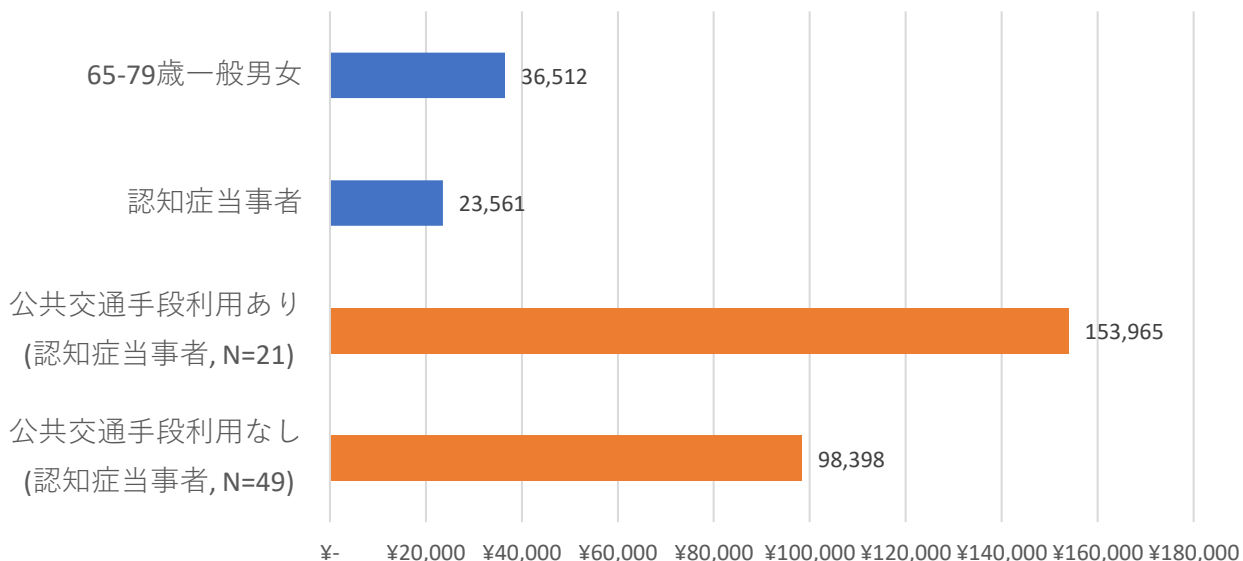
年平均支出



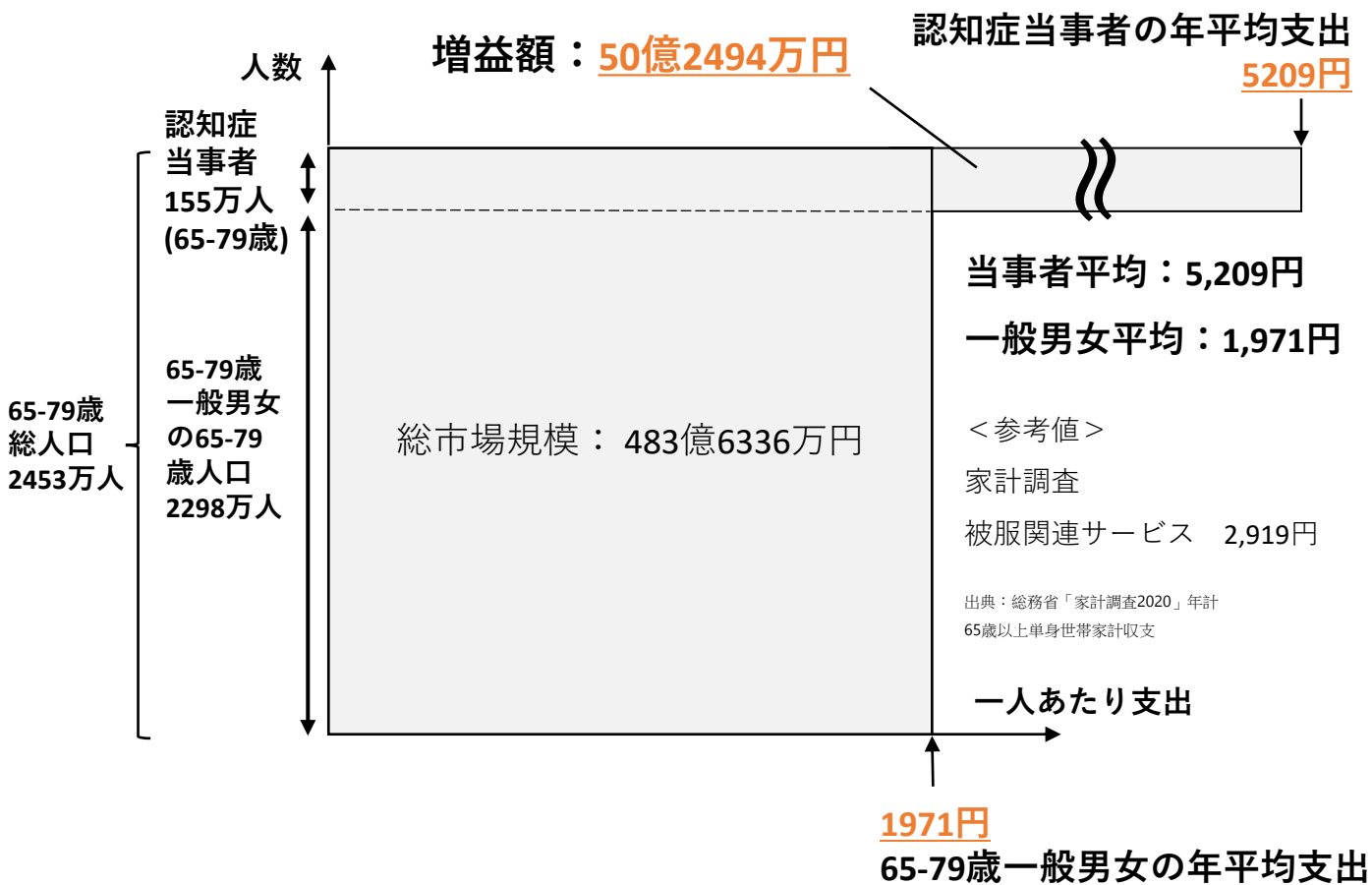
F 衣類・被服分野：全体



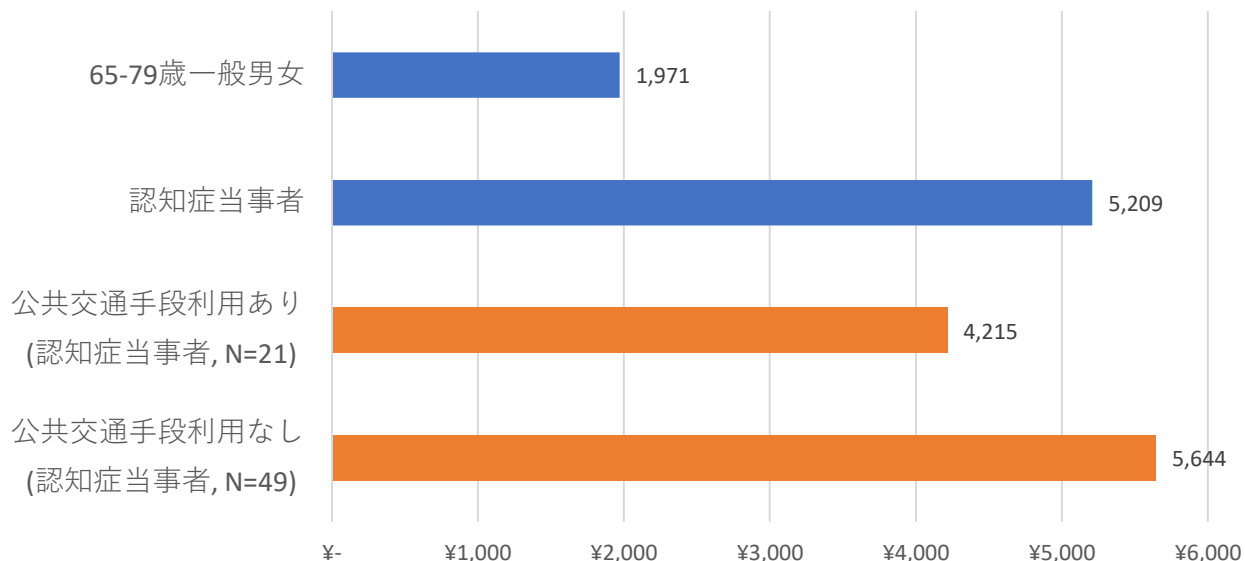
年平均支出



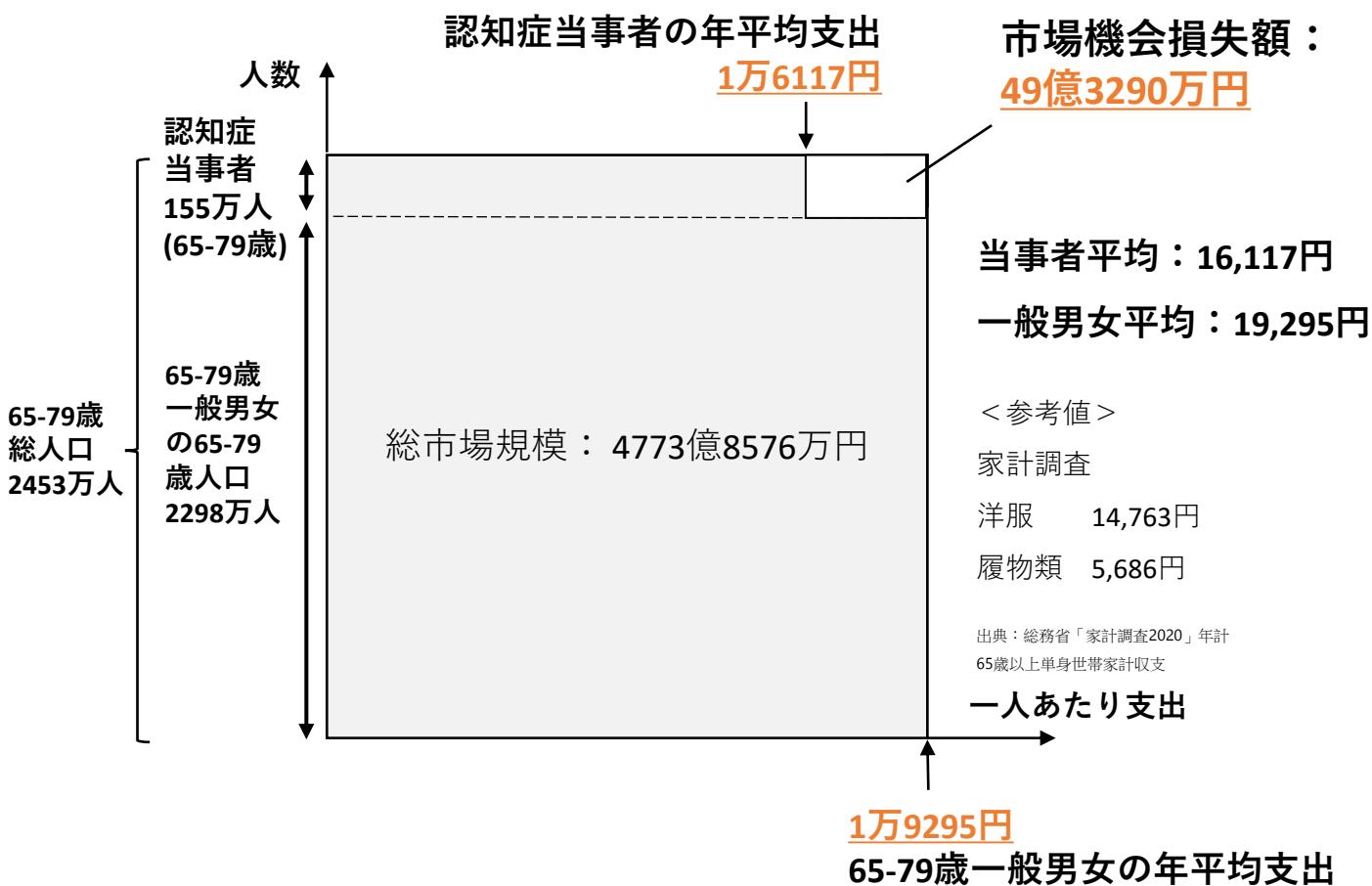
F 衣類・被服分野：クリーニング



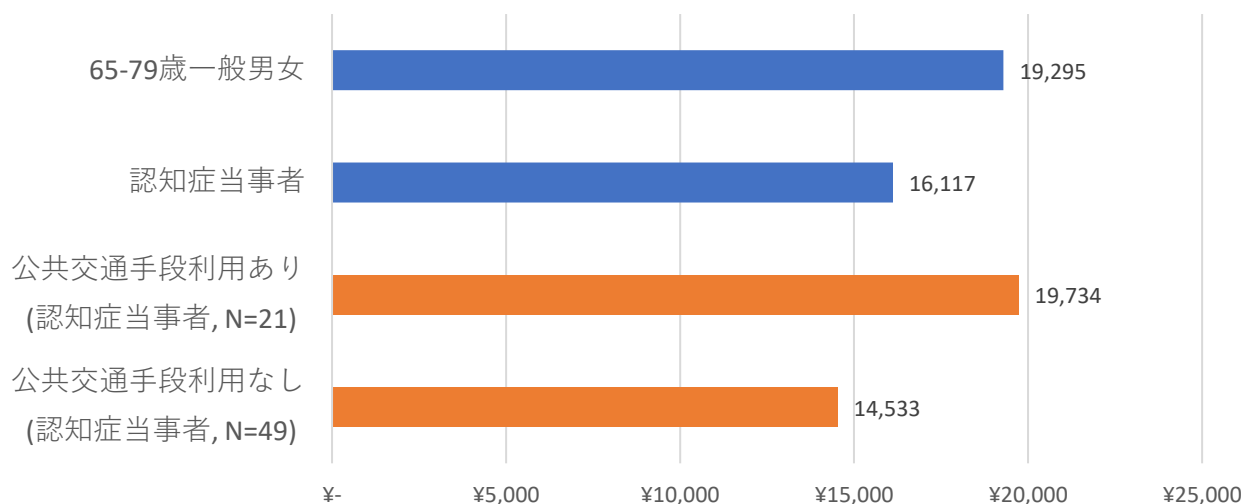
年平均支出



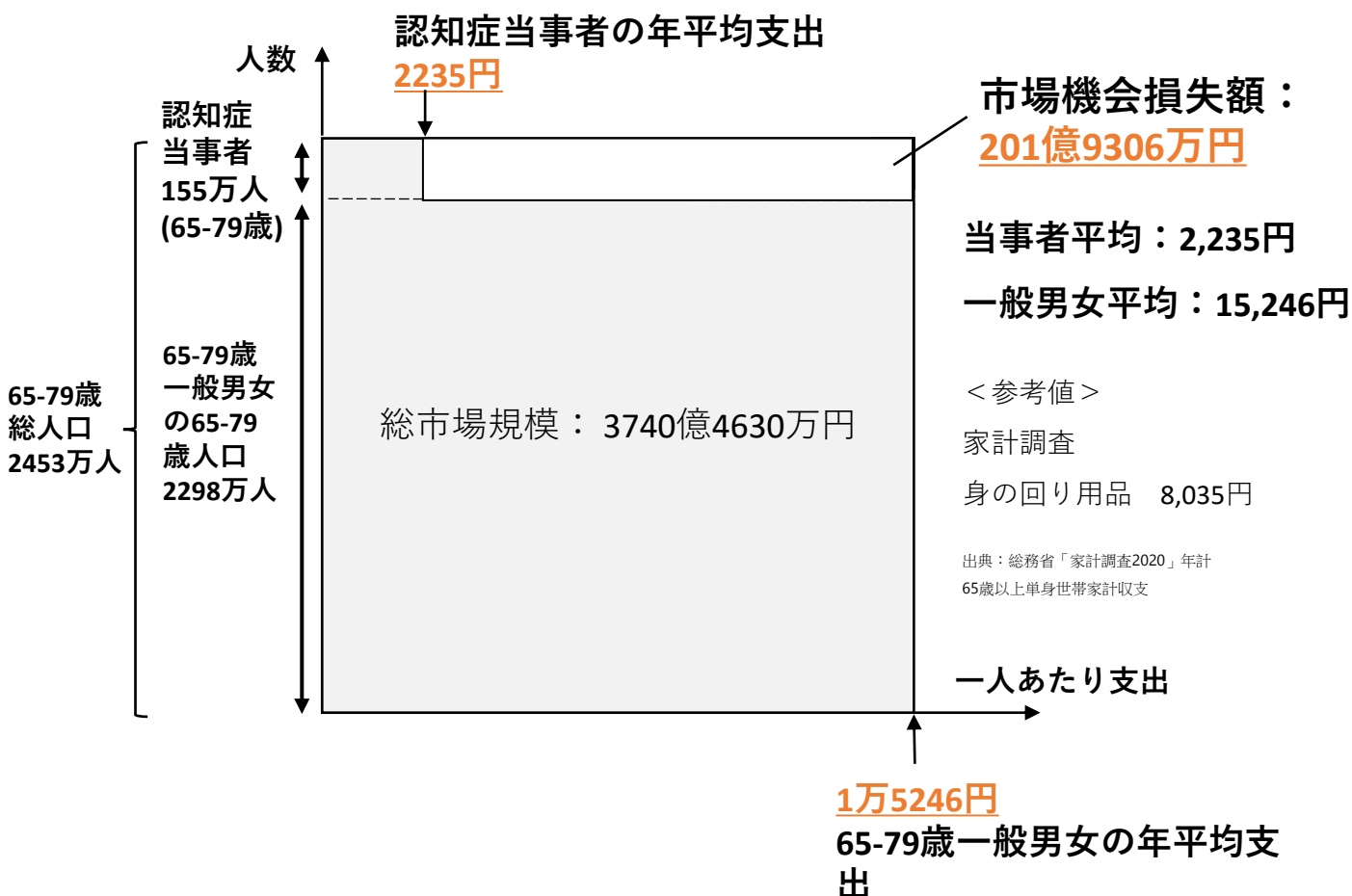
F 衣類・被服分野：衣類・履物



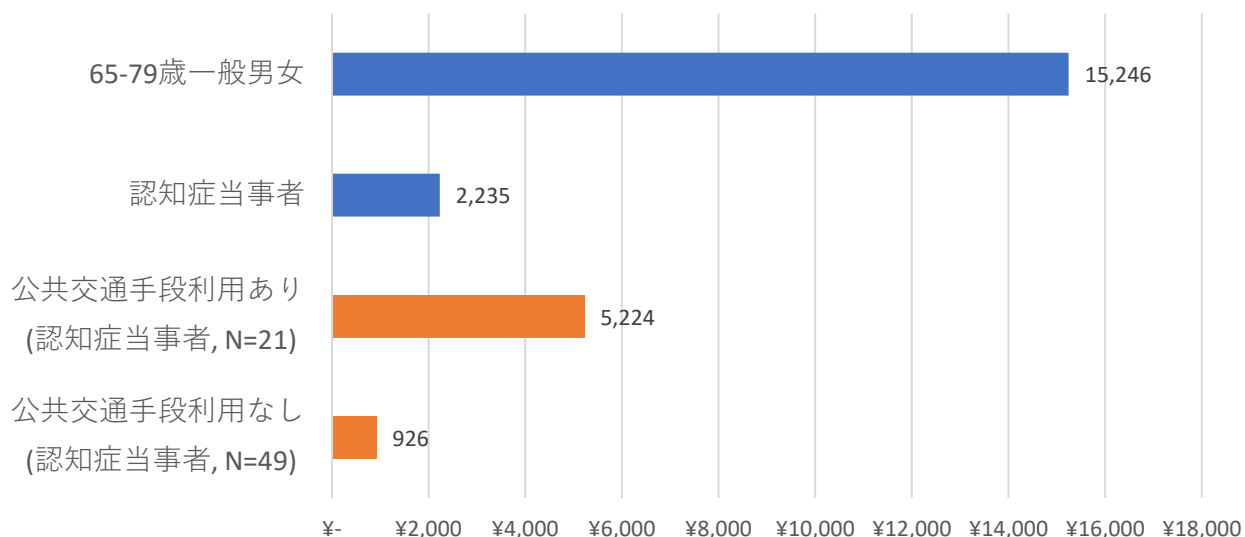
年平均支出



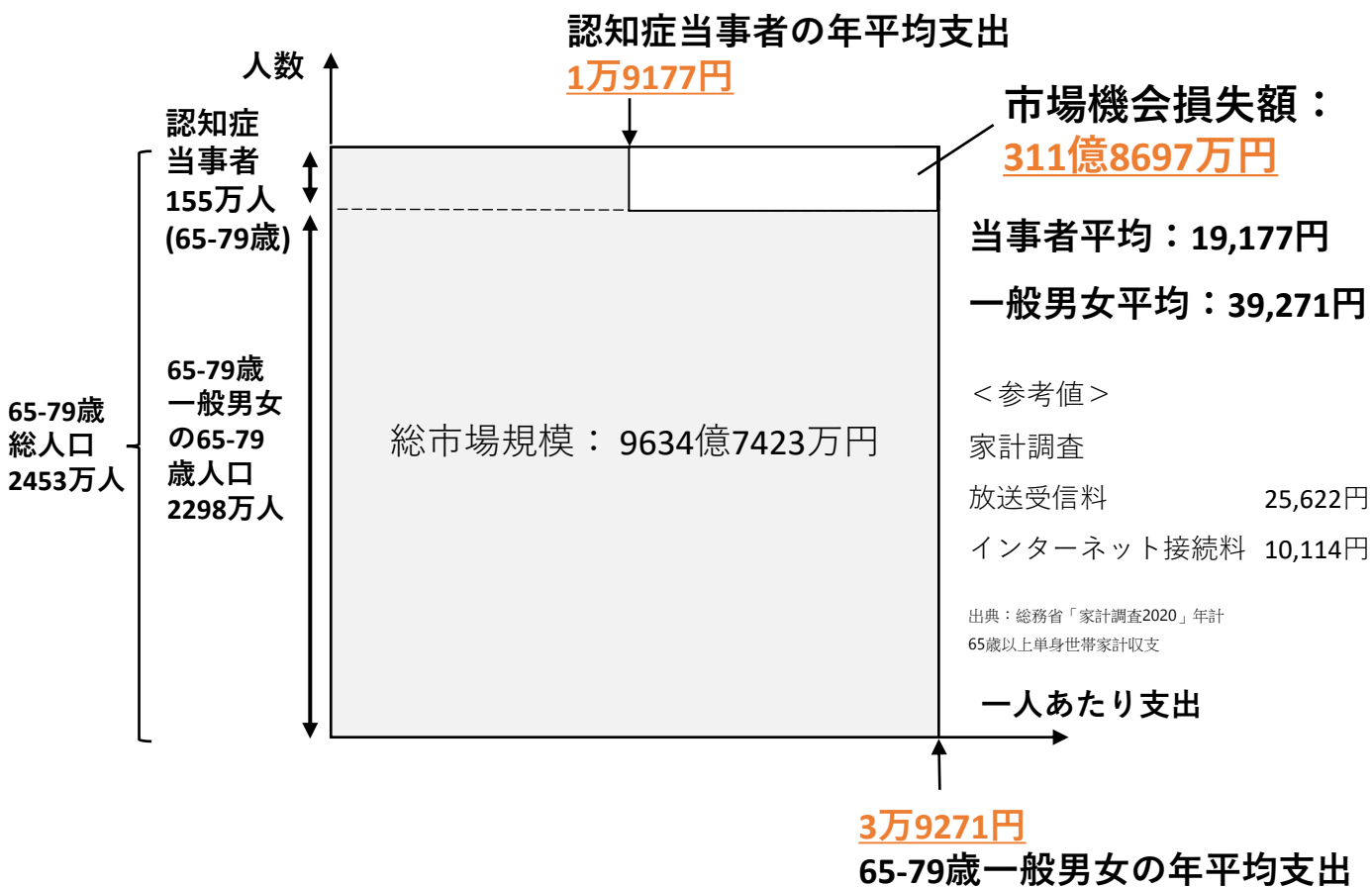
F 衣類・被服分野：かばん・装身具



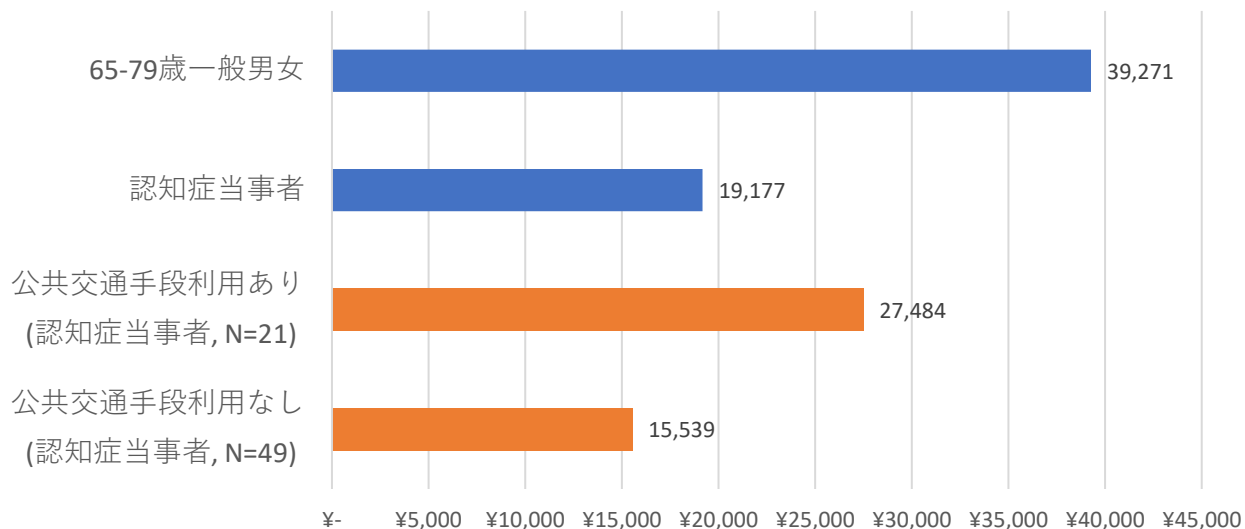
年平均支出



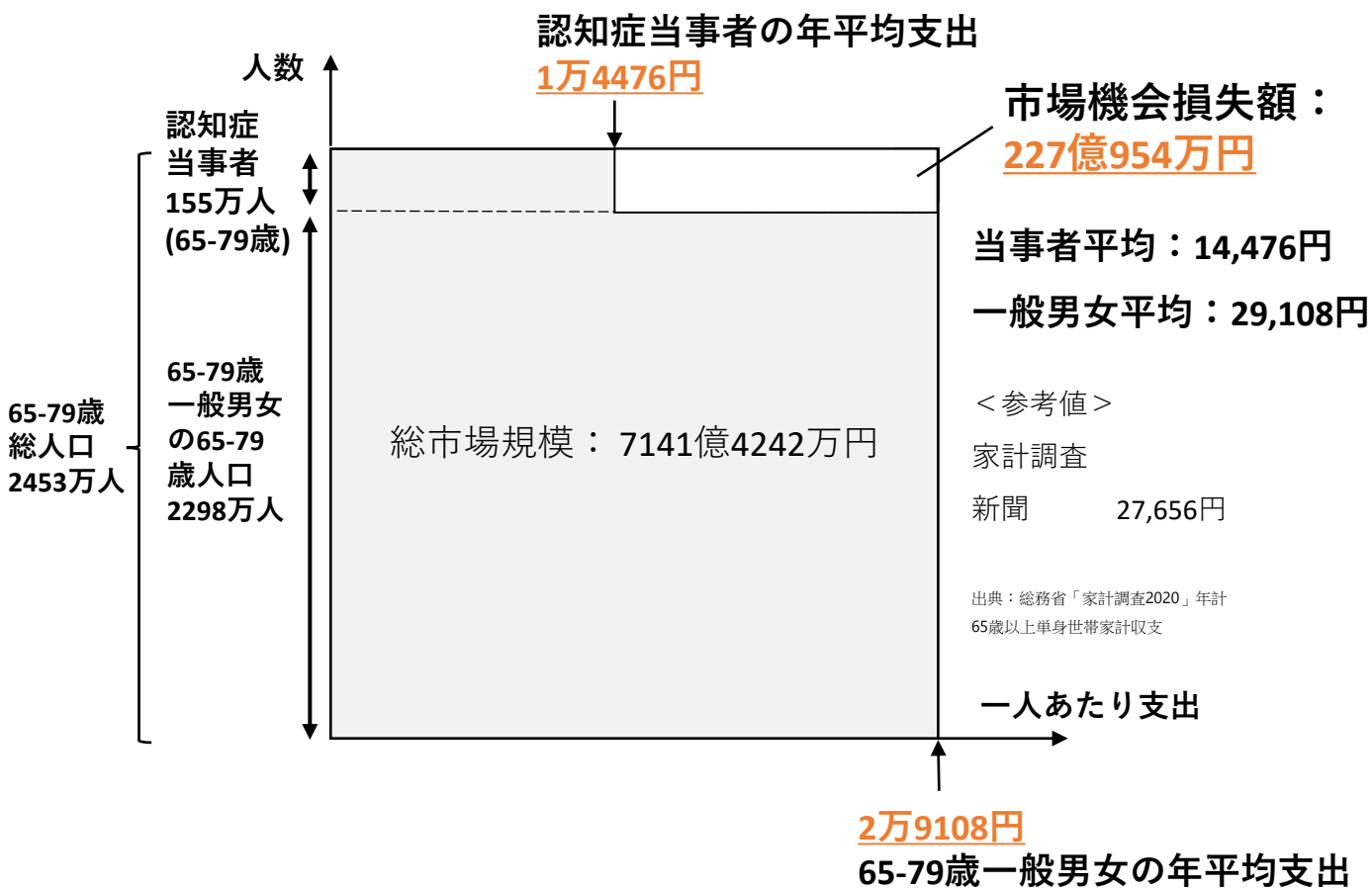
G メディアコンテンツ分野：全体



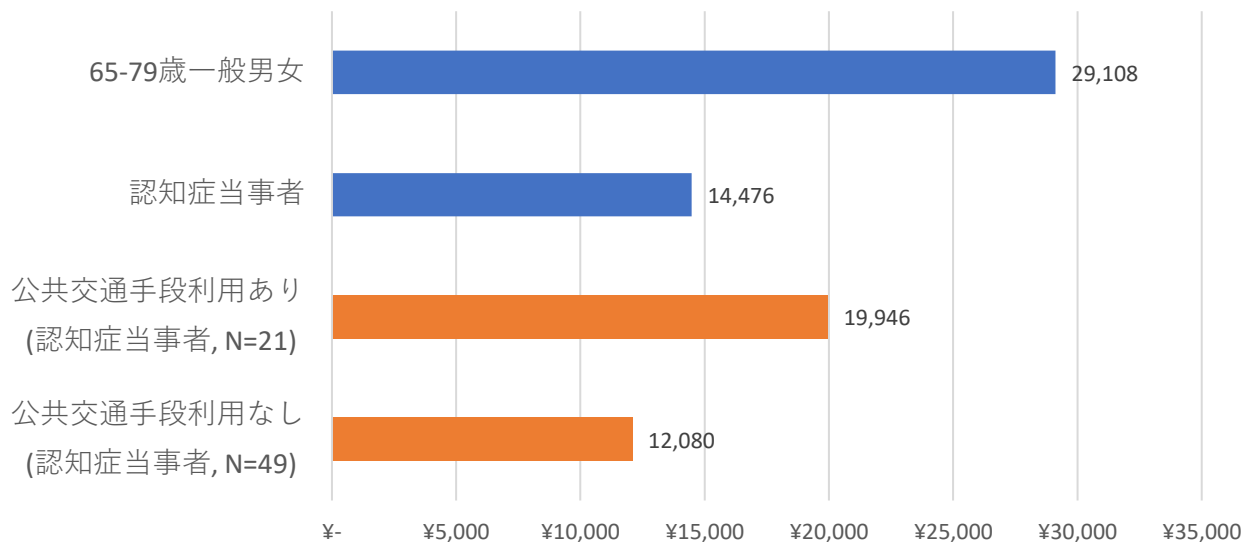
年平均支出



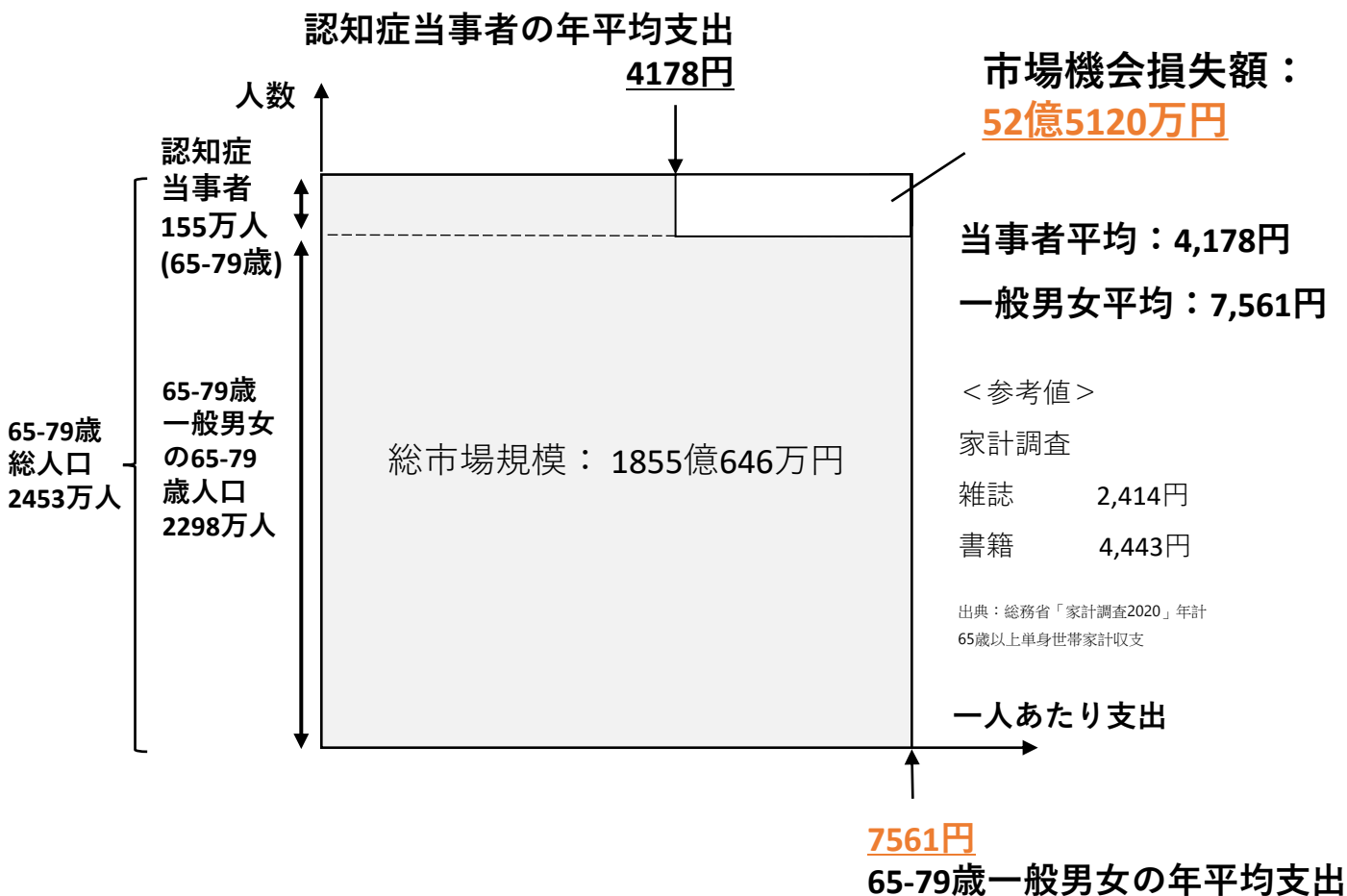
G メディアコンテンツ分野：新聞



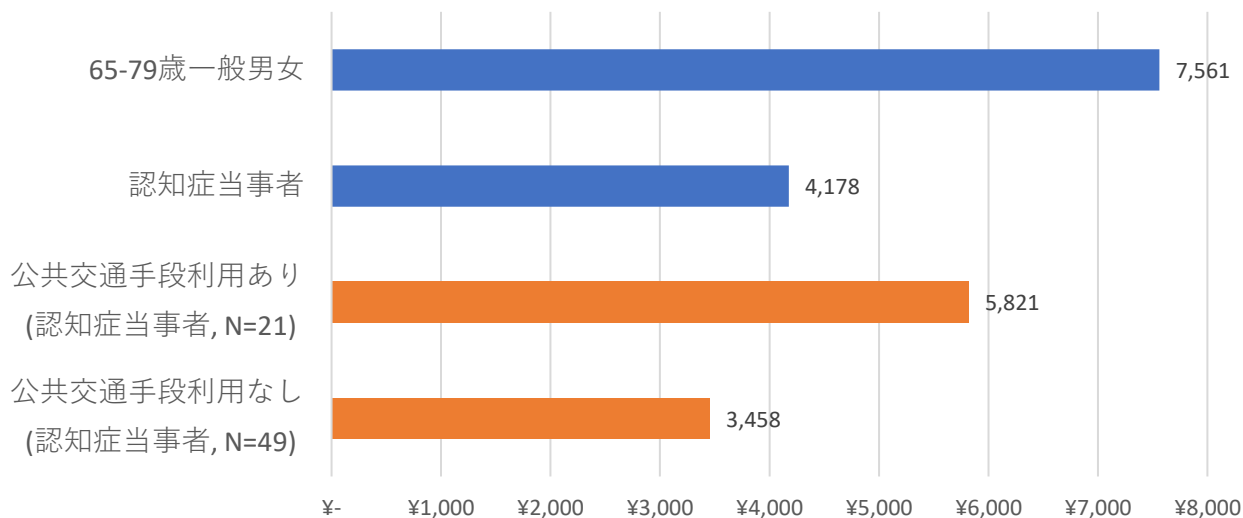
年平均支出



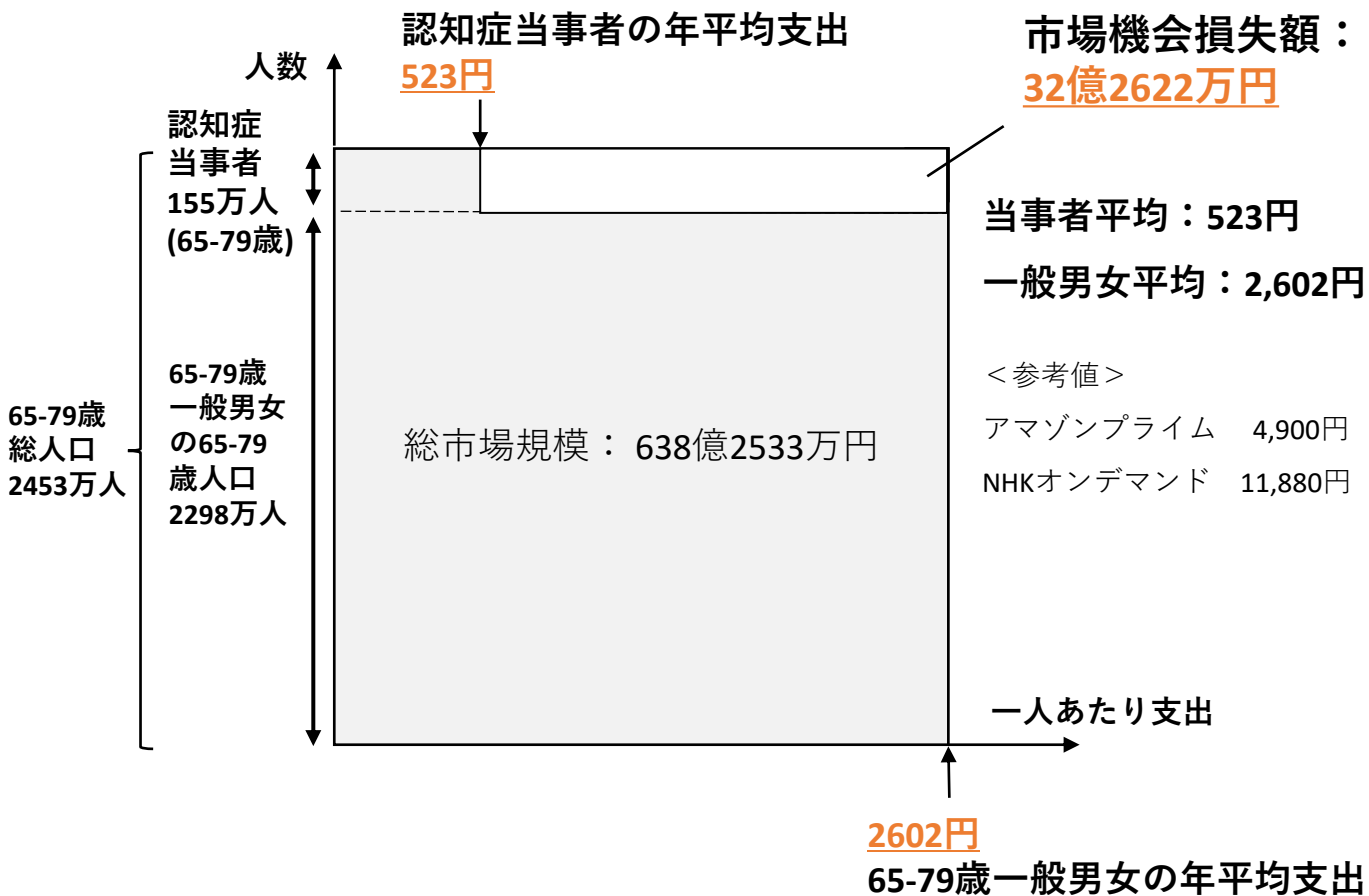
G メディアコンテンツ分野：書籍・雑誌



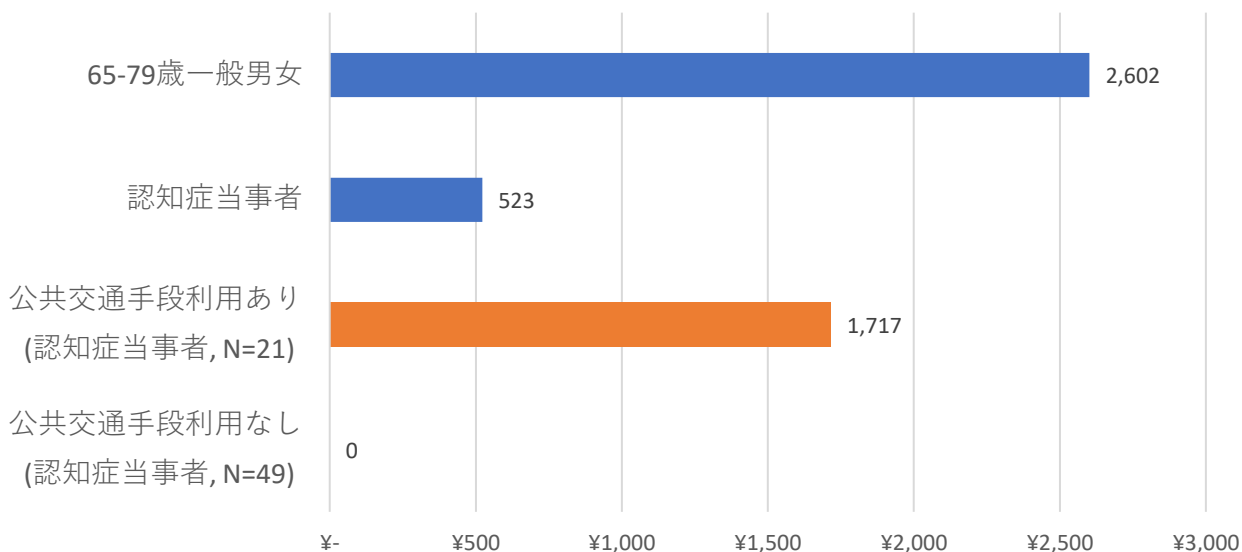
年平均支出



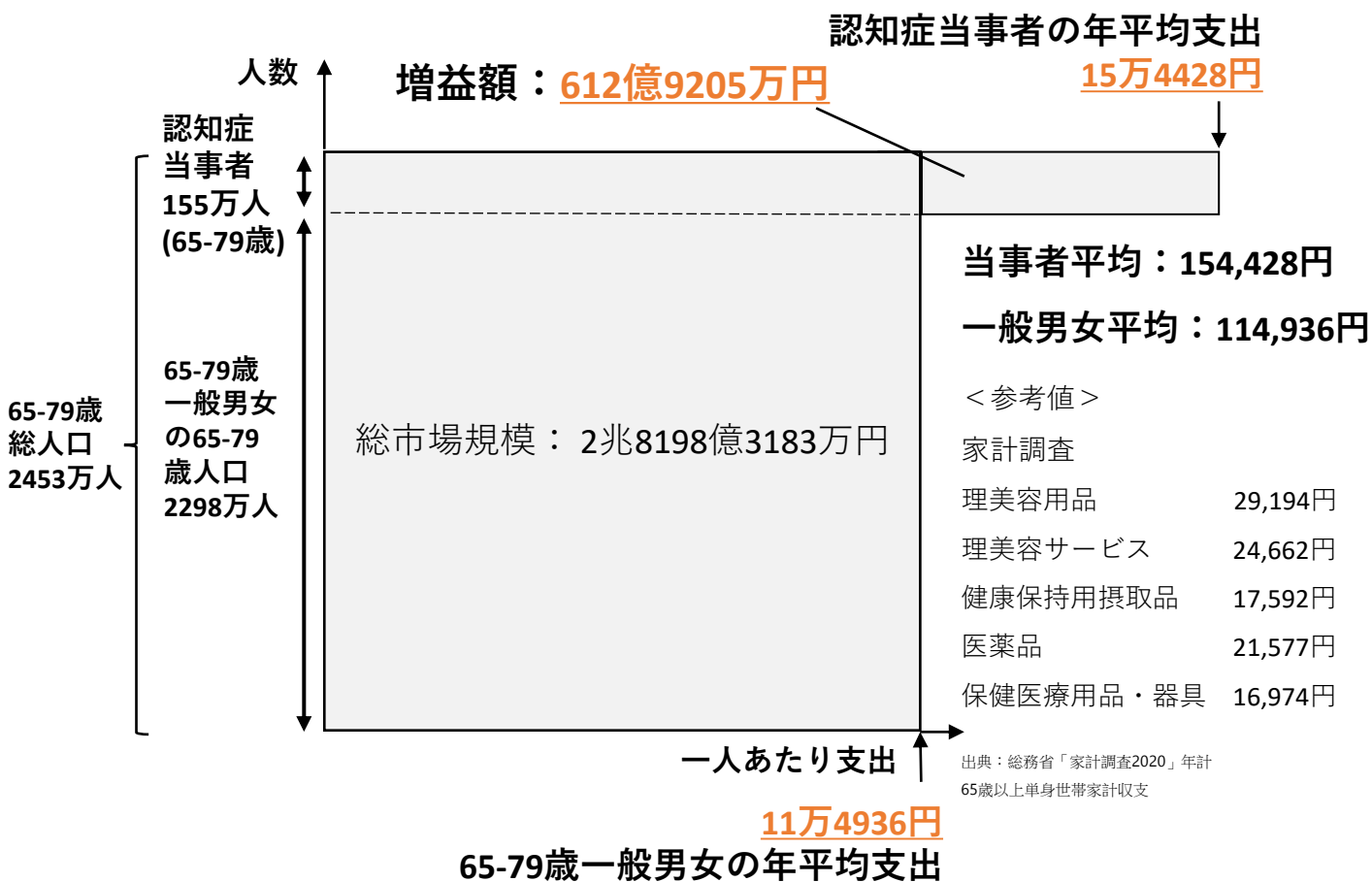
G メディアコンテンツ分野：ネット動画視聴代



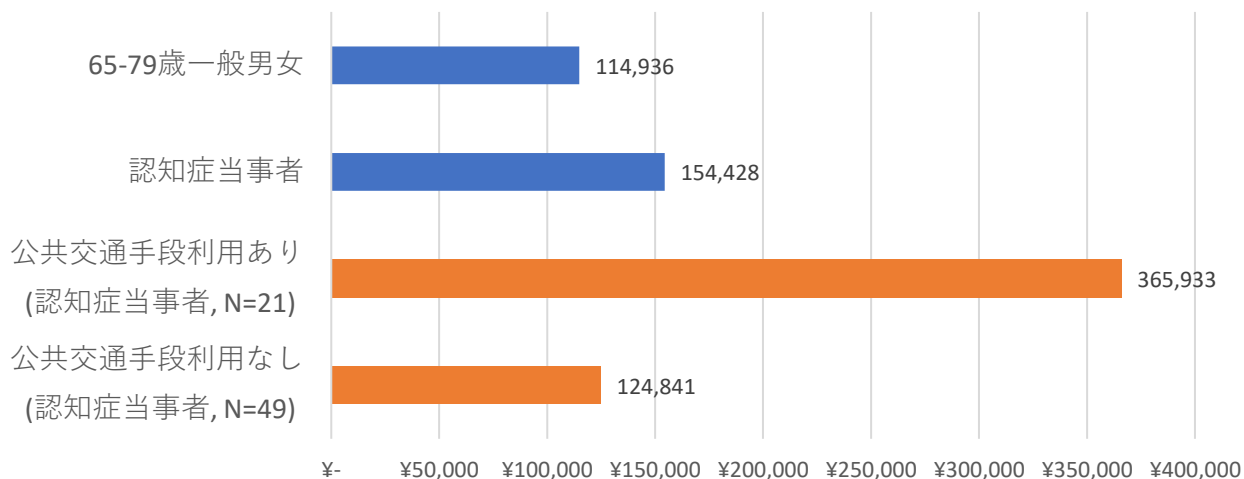
年平均支出



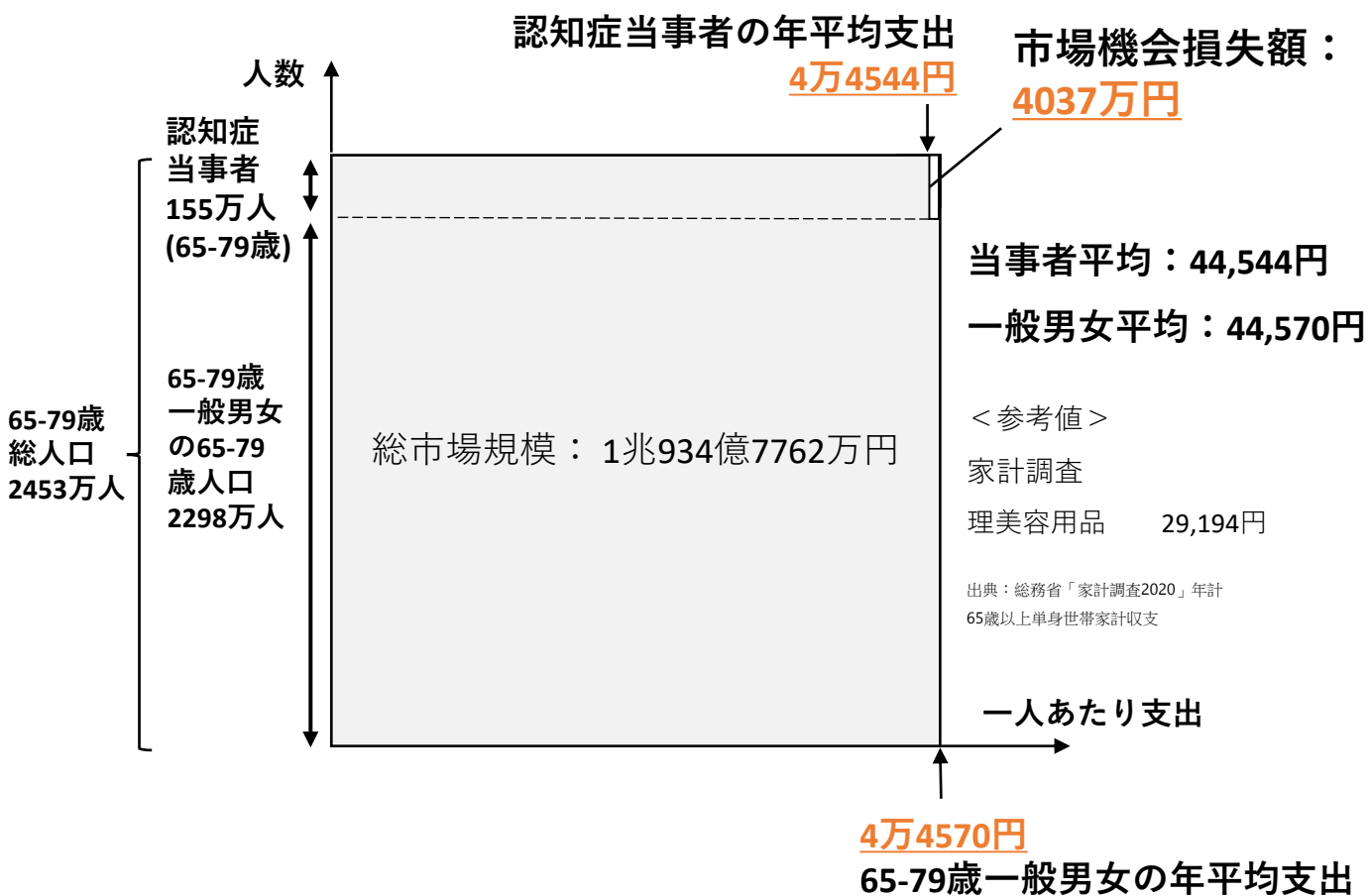
H 健康・美容分野：全体



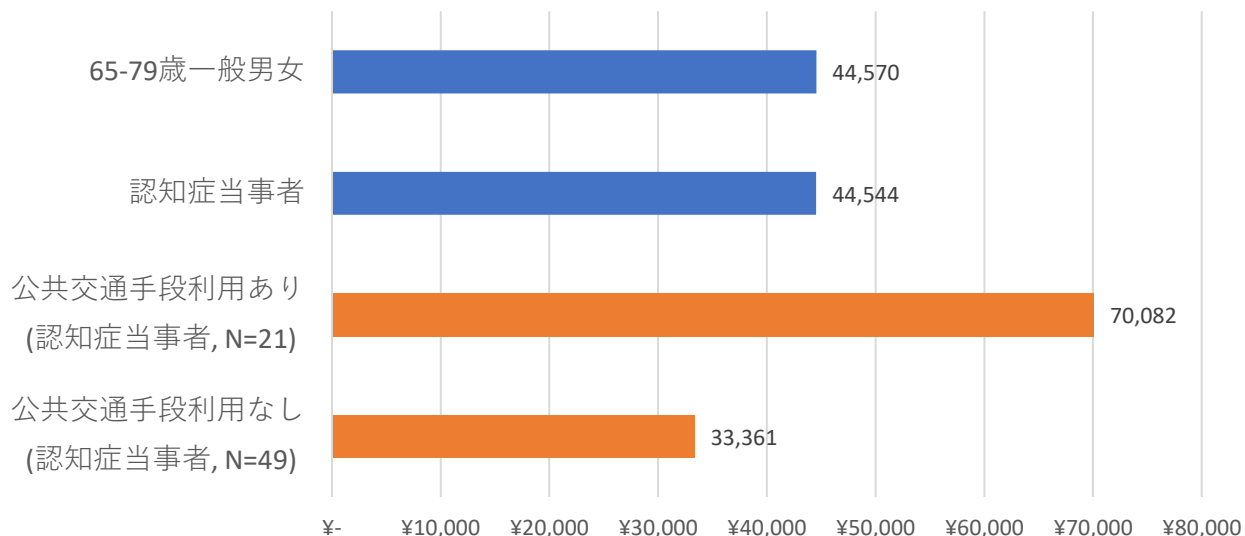
年平均支出



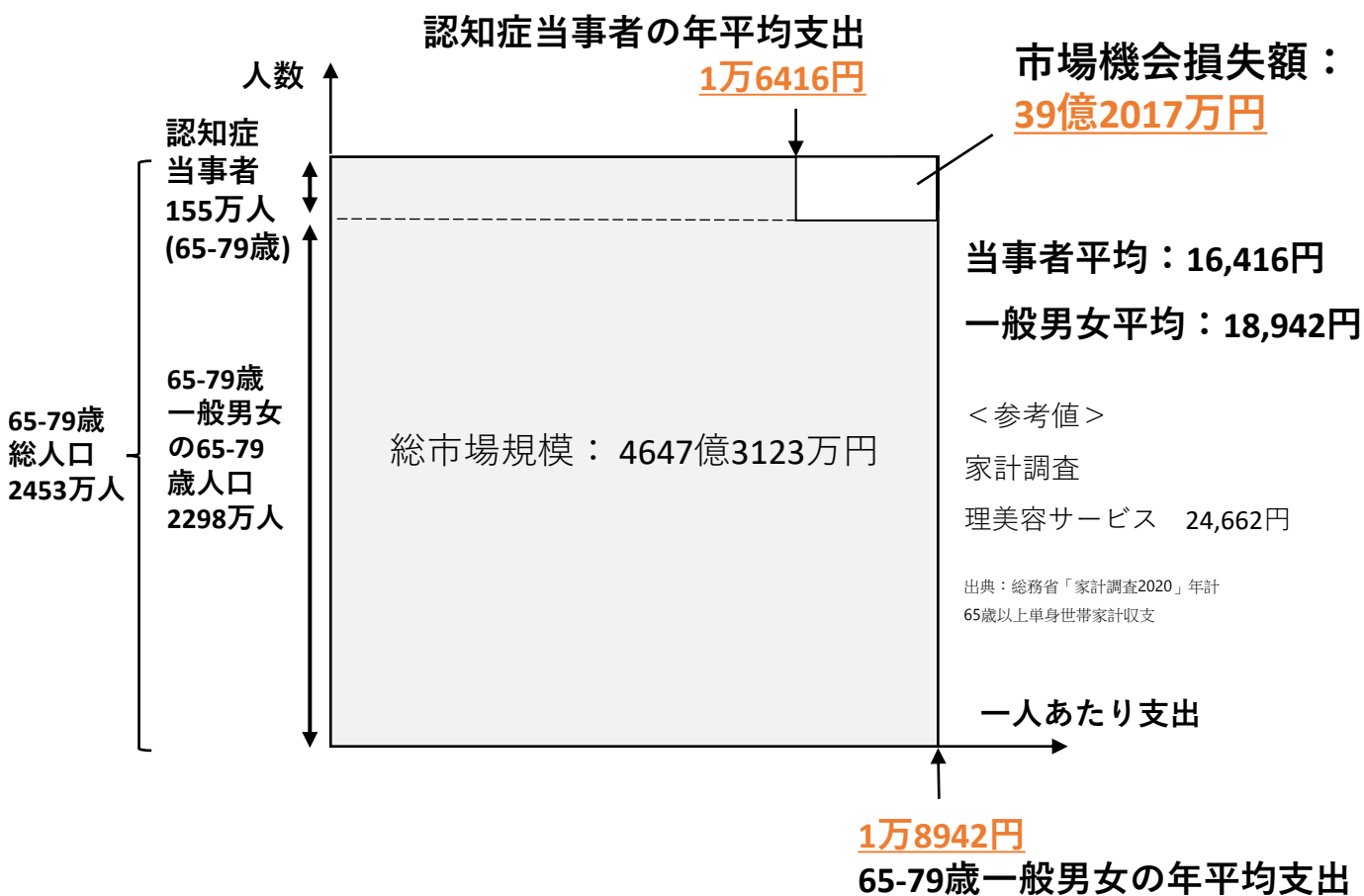
H 健康・美容分野：理美容品



年平均支出



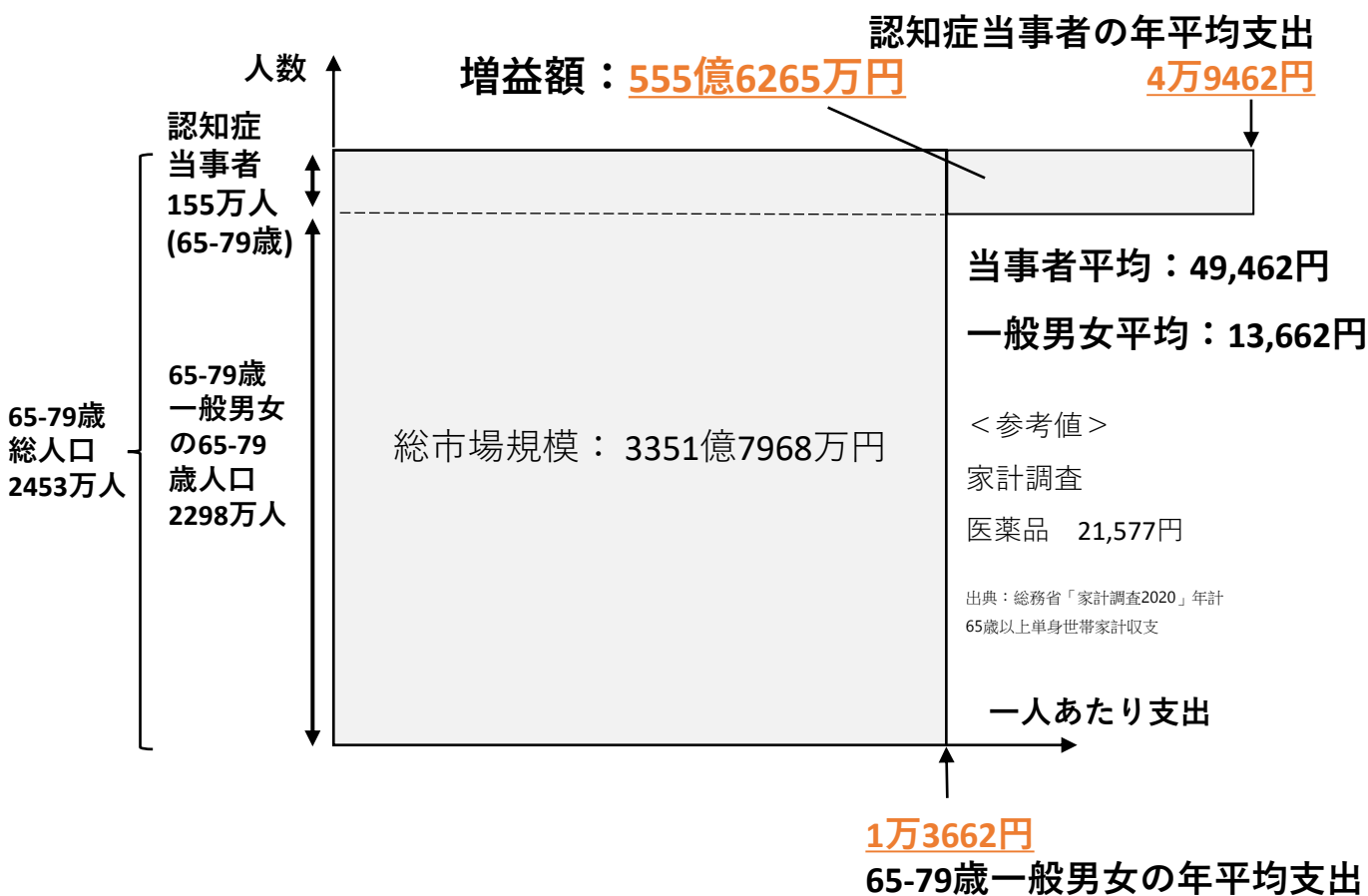
H 健康・美容分野：理美容サービス



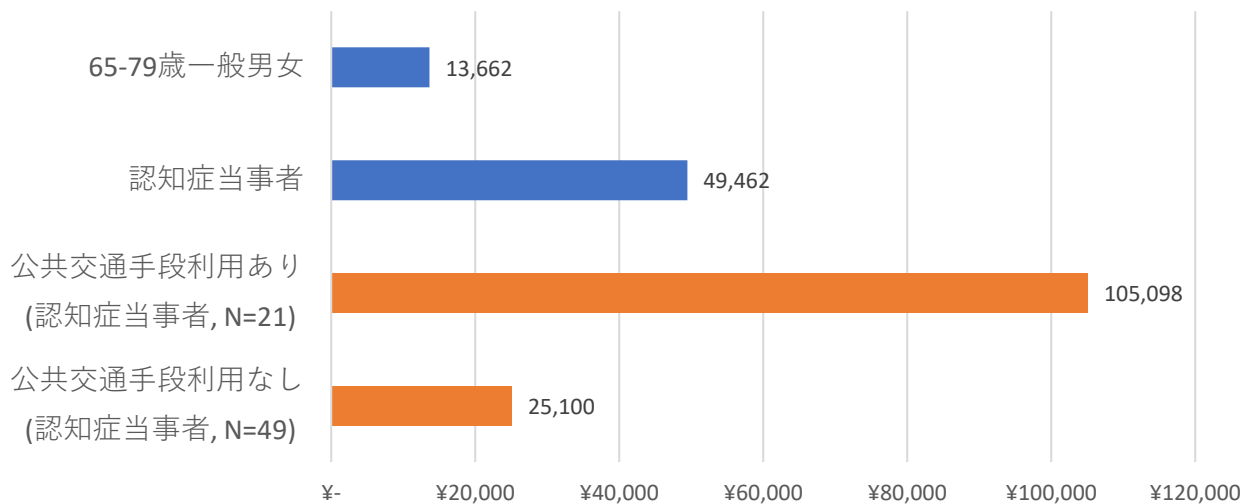
年平均支出



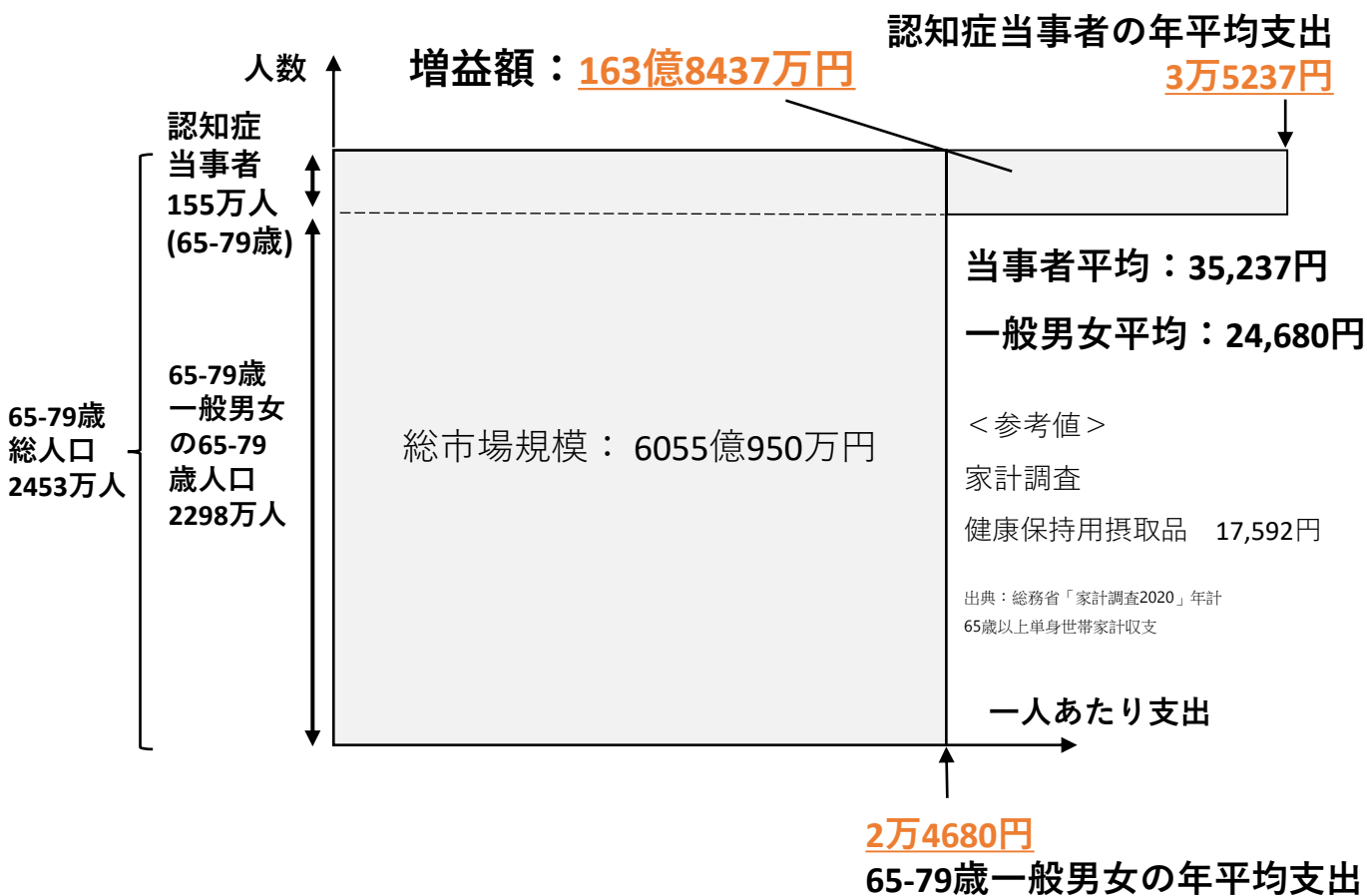
H 健康・美容分野：健康関連費①（一般販売薬）



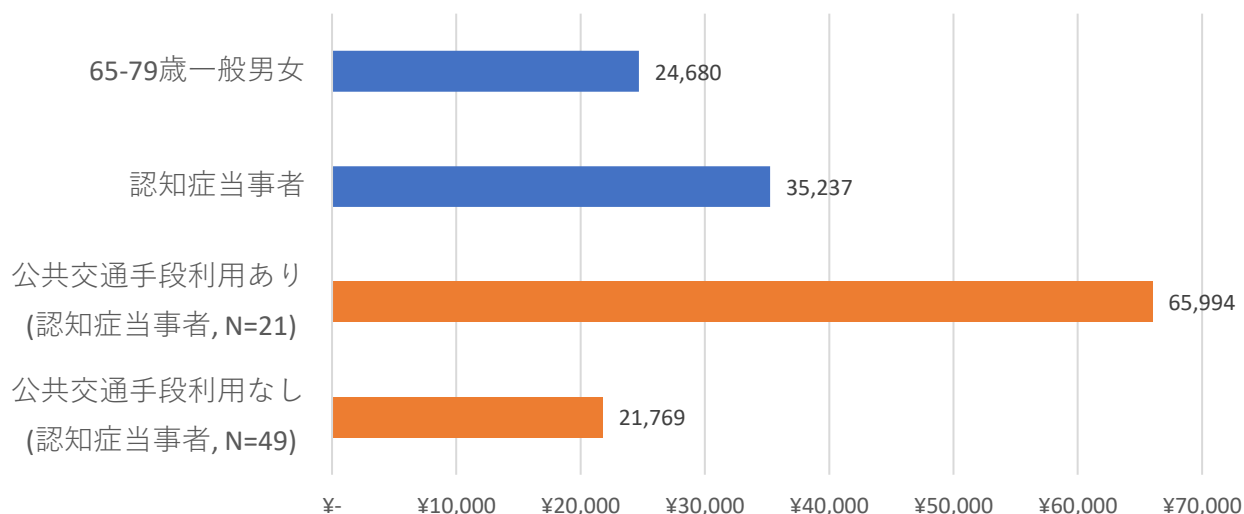
年平均支出



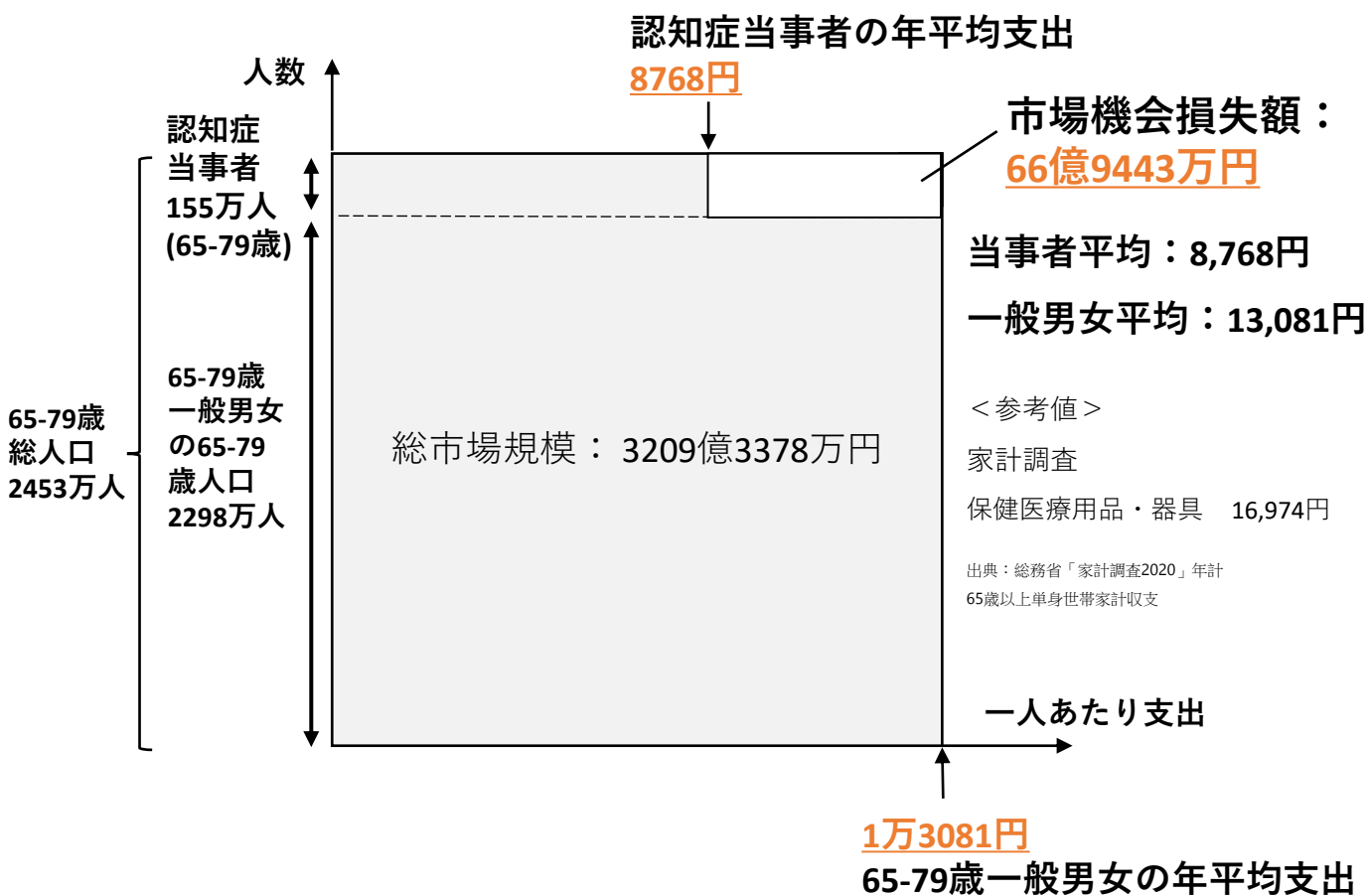
H 健康・美容分野：健康関連費②（サプリメントや栄養食品）



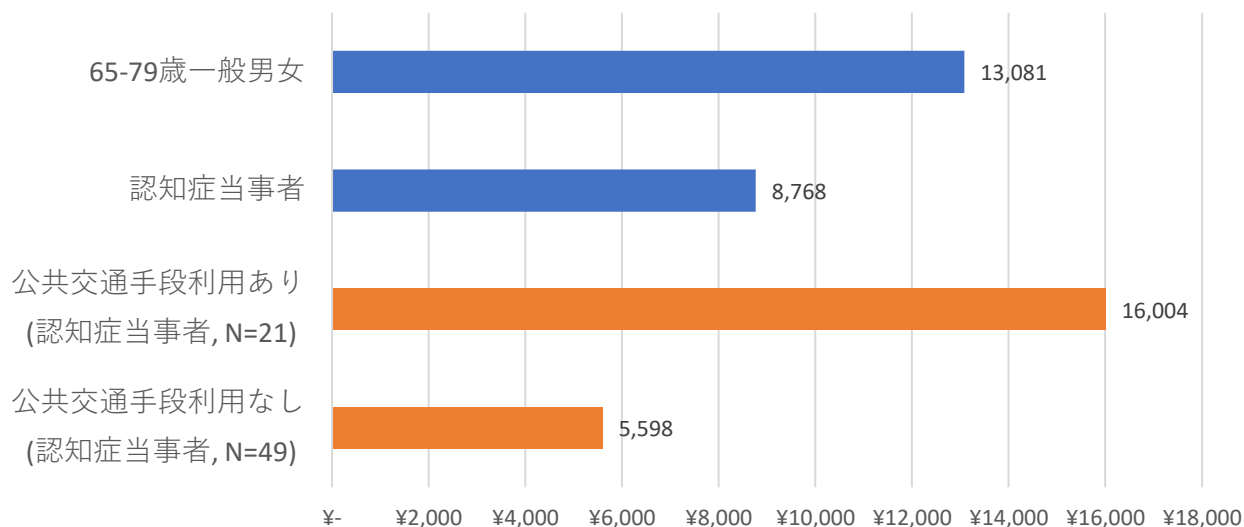
年平均支出



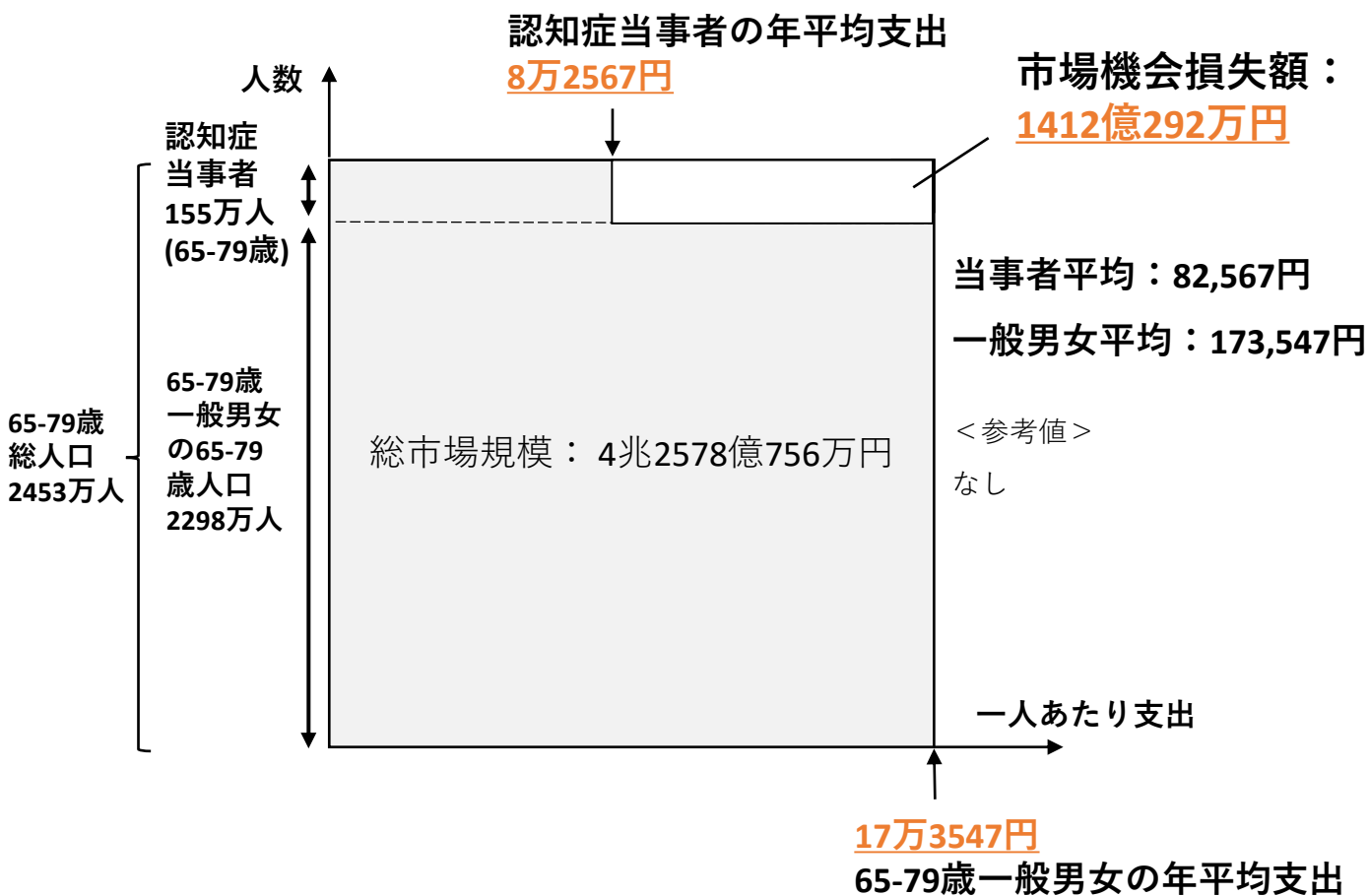
H 健康・美容分野：福祉器具



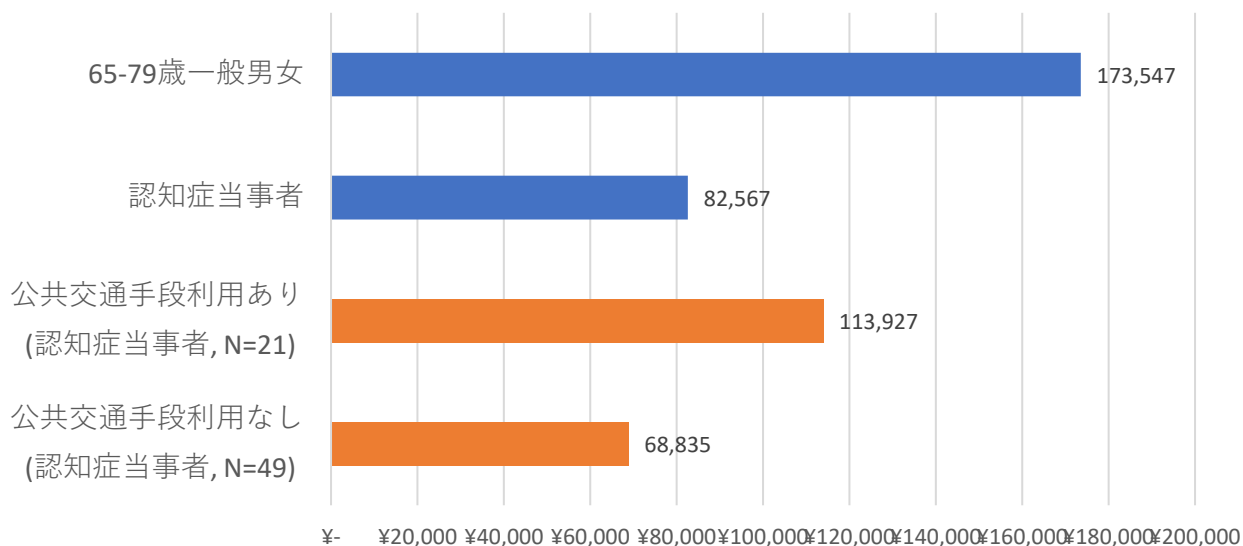
年平均支出



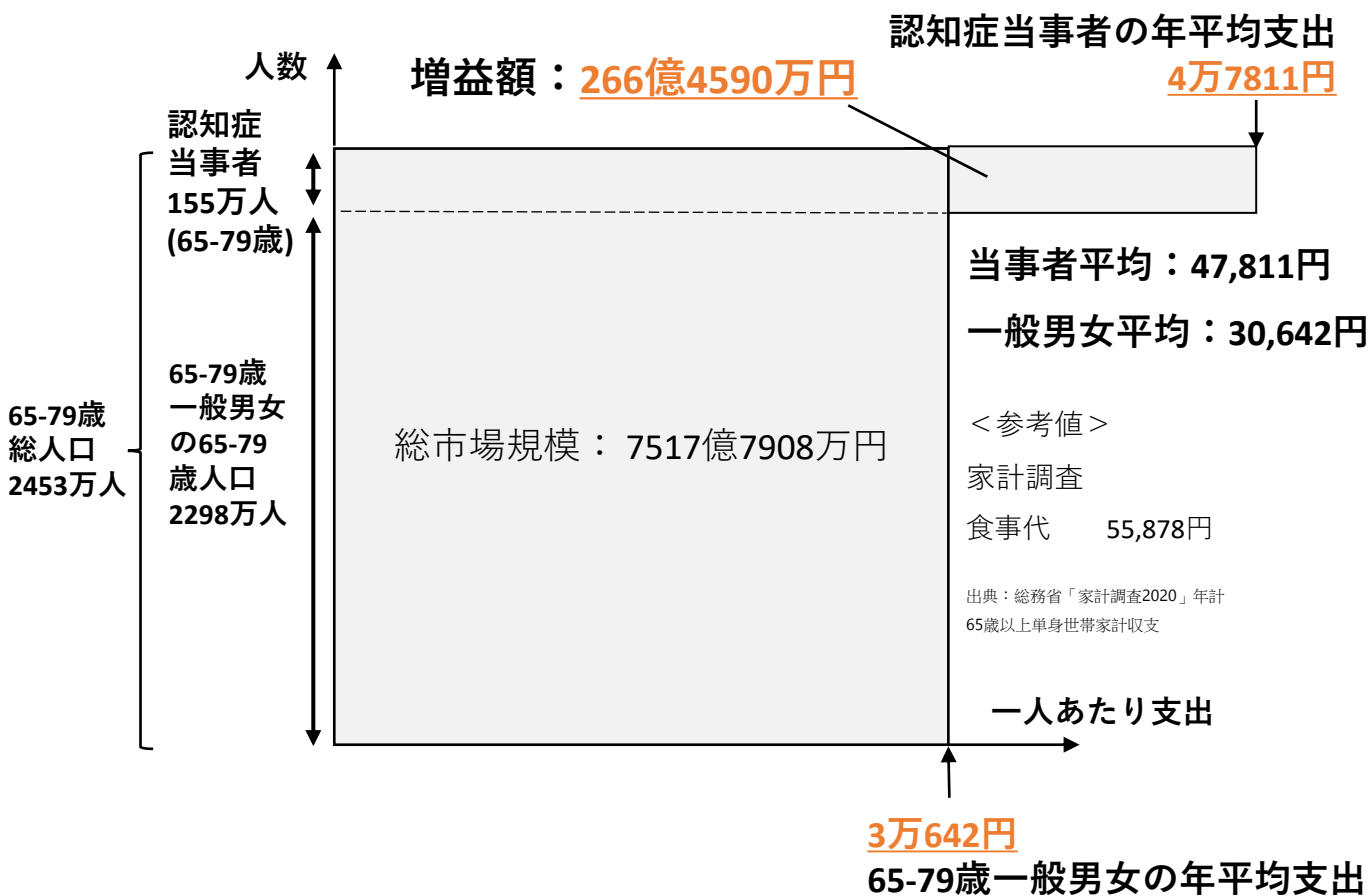
I 在宅消費分野：全体



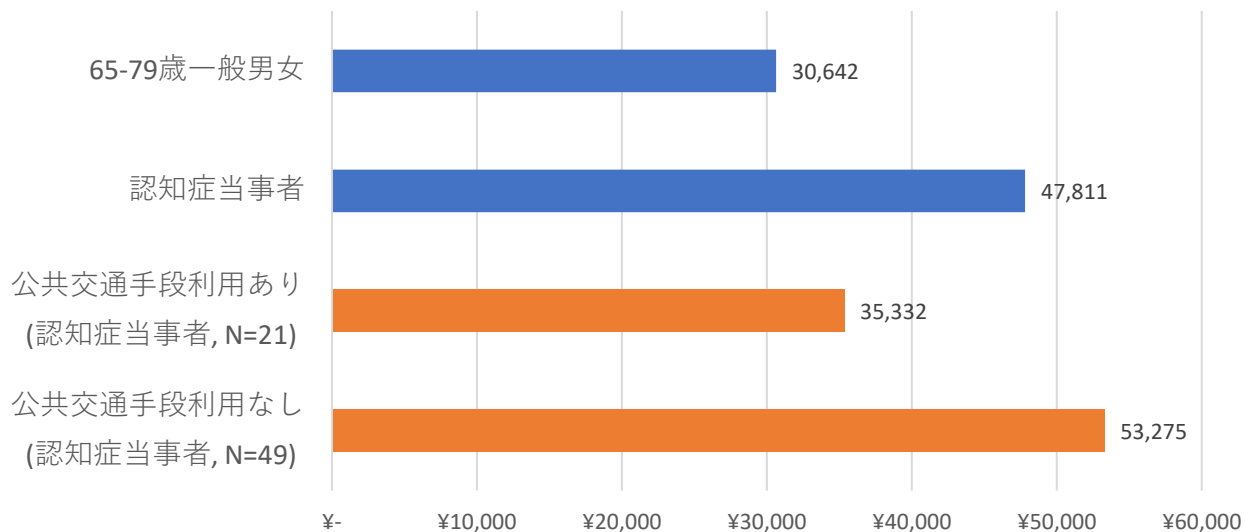
年平均支出



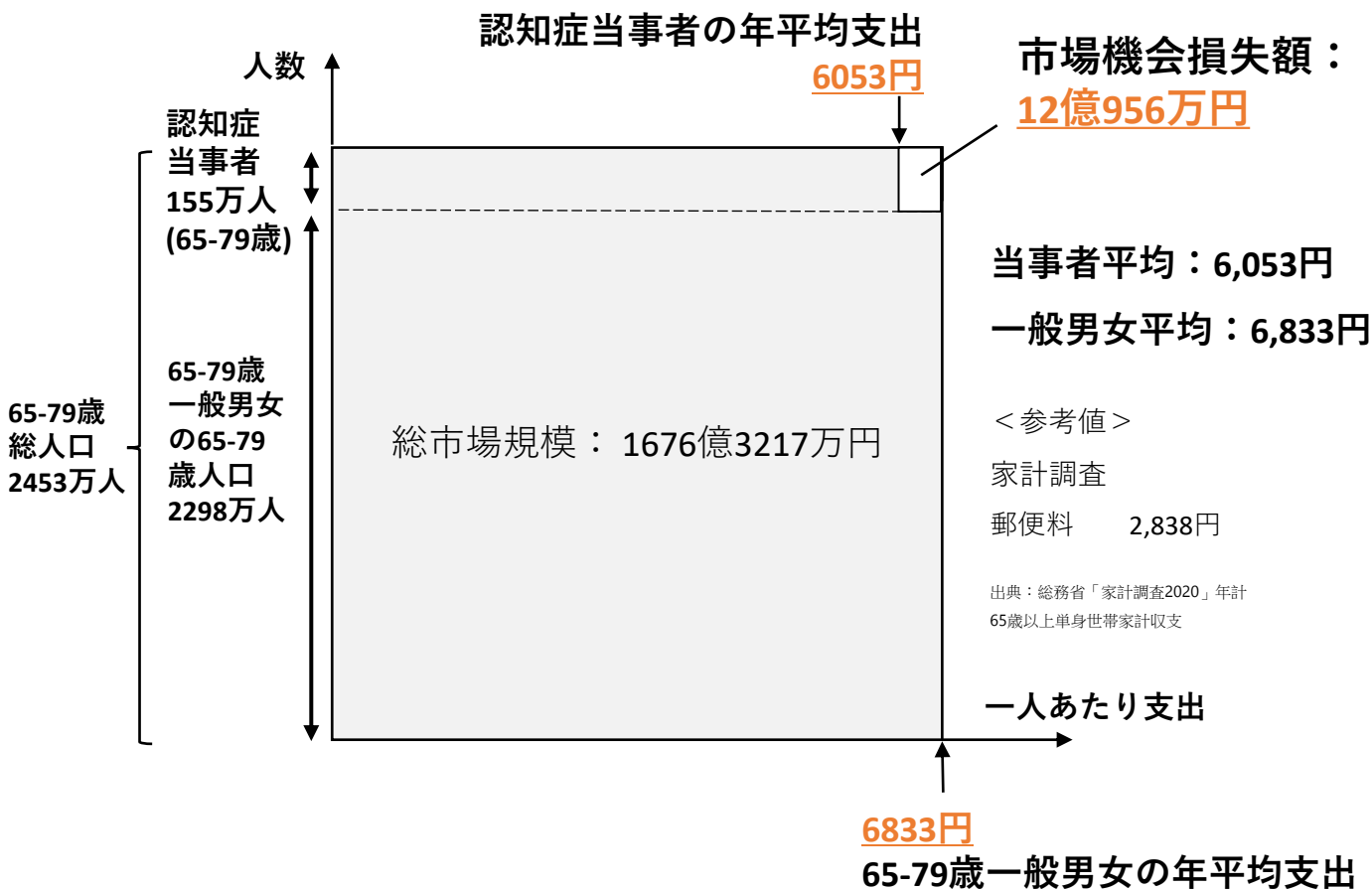
I 在宅消費分野：食品宅配サービス



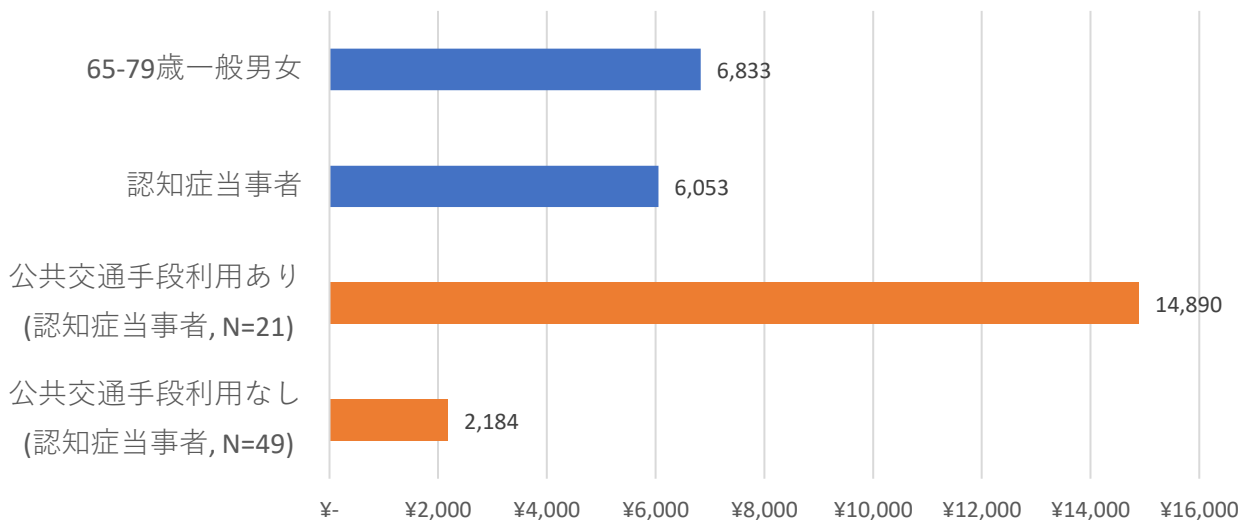
年平均支出



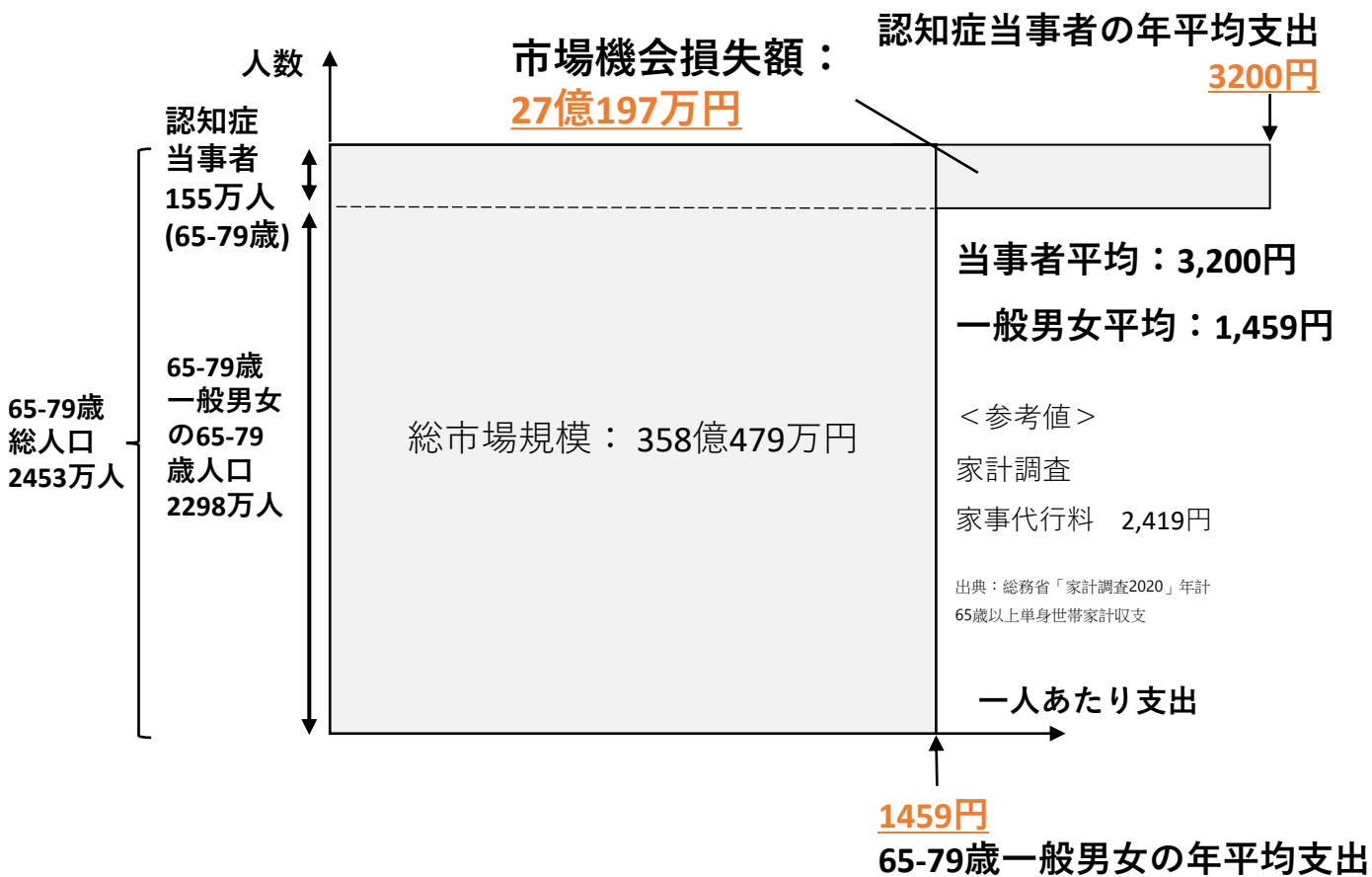
I 在宅消費分野：宅配便



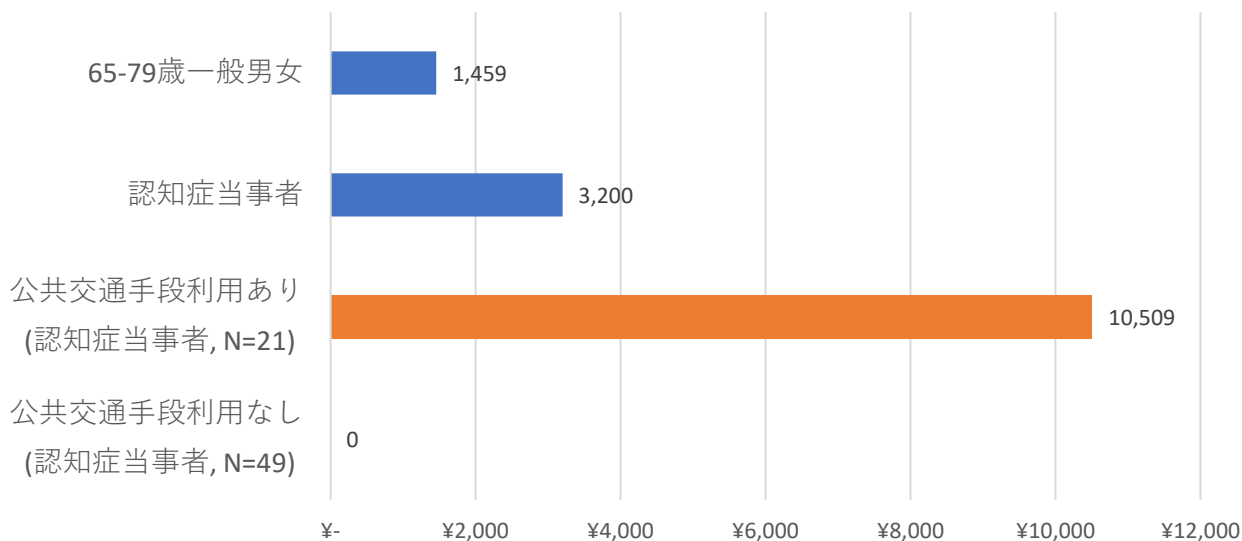
年平均支出



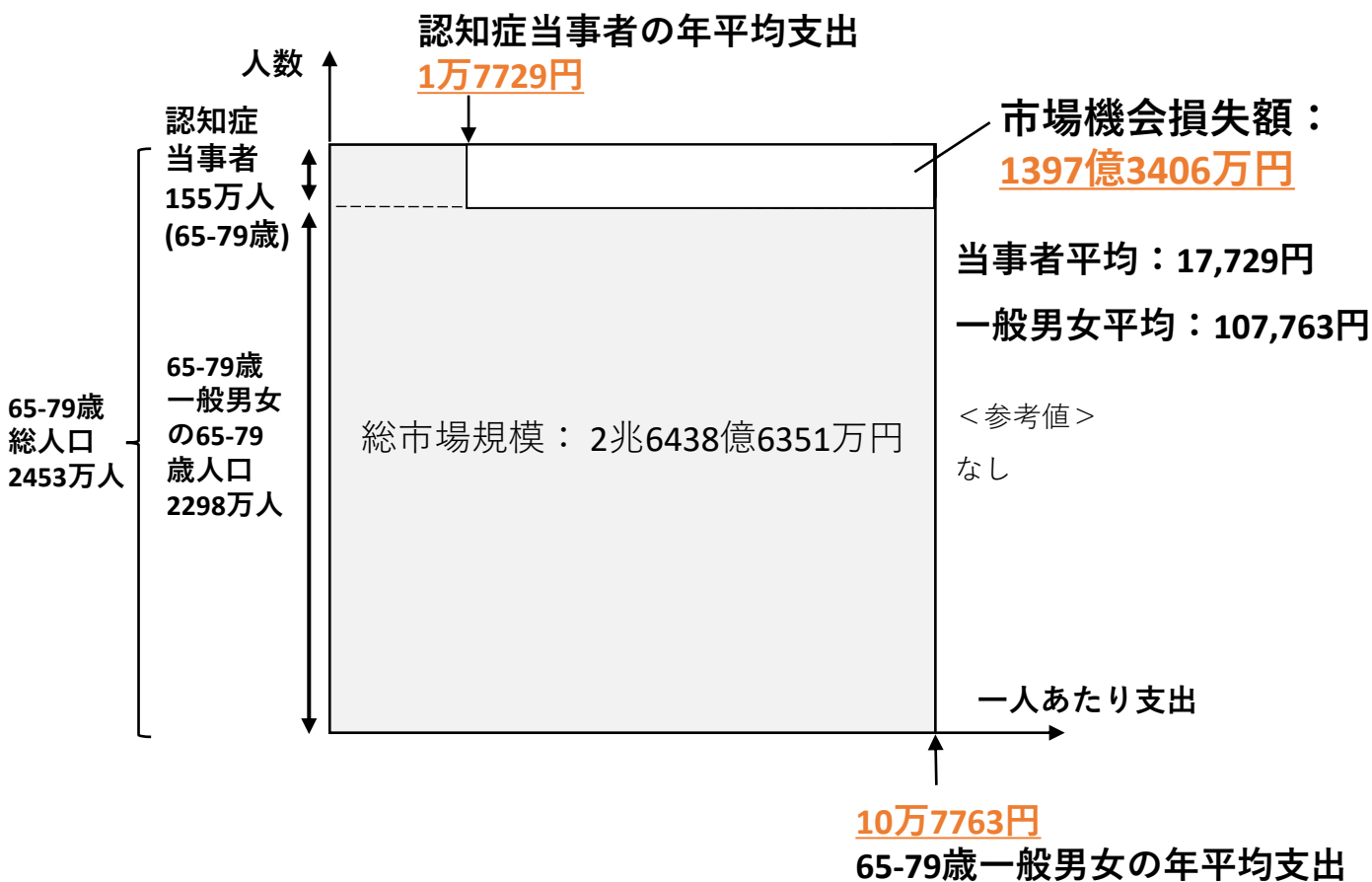
I 在宅消費分野：家事代行サービス



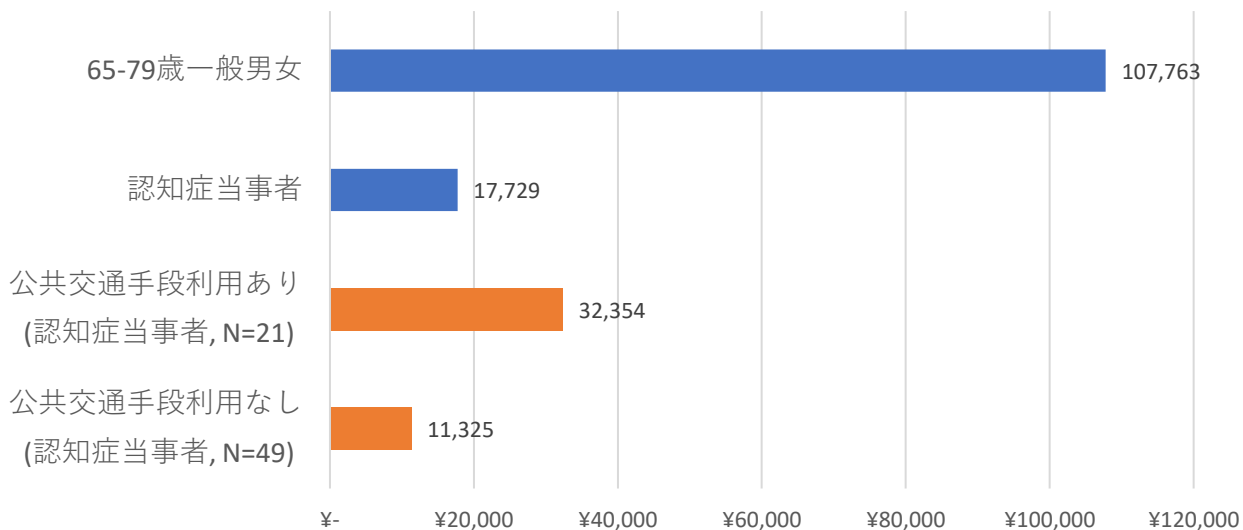
年平均支出



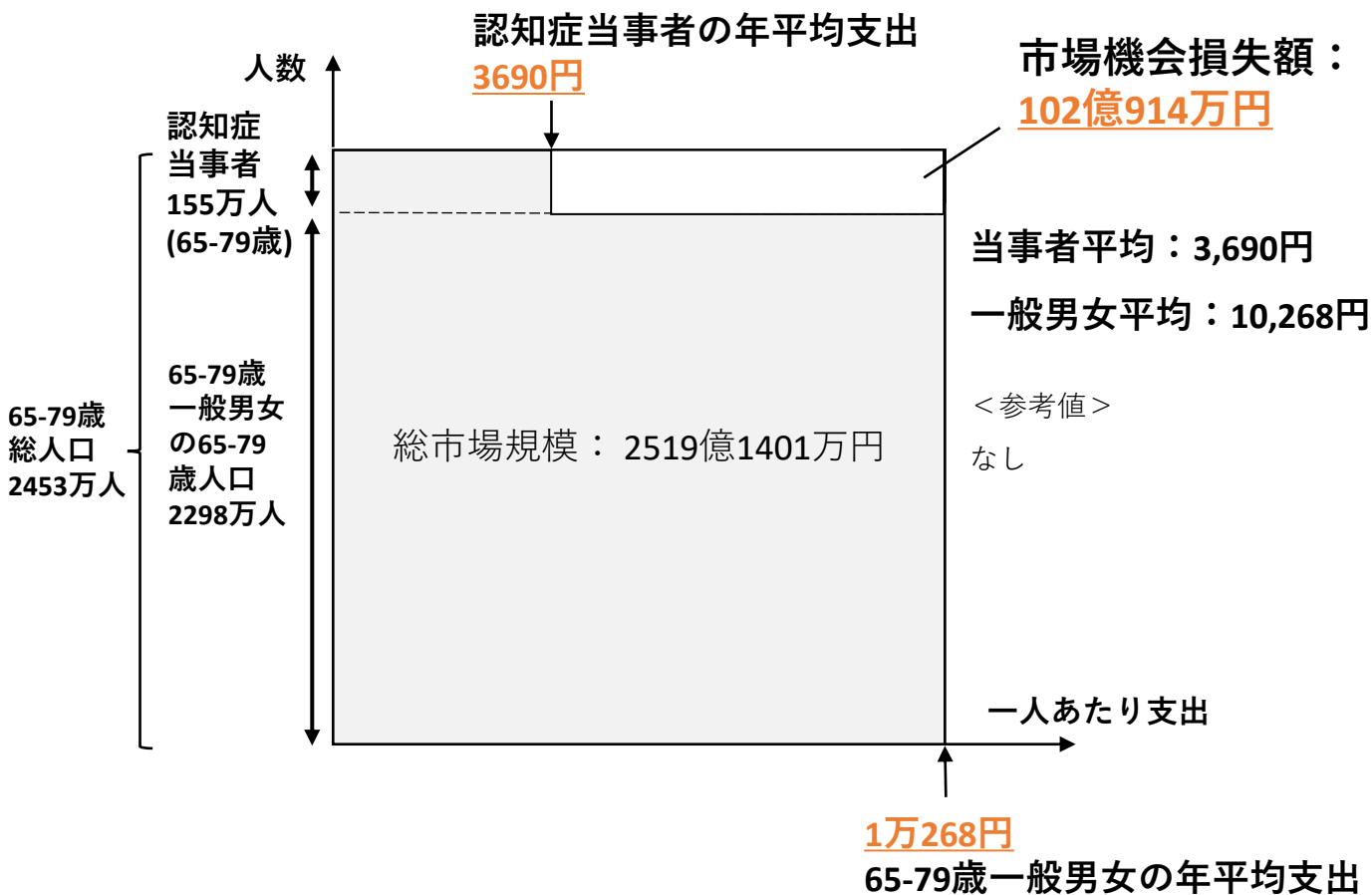
I 在宅消費分野：インターネット通販



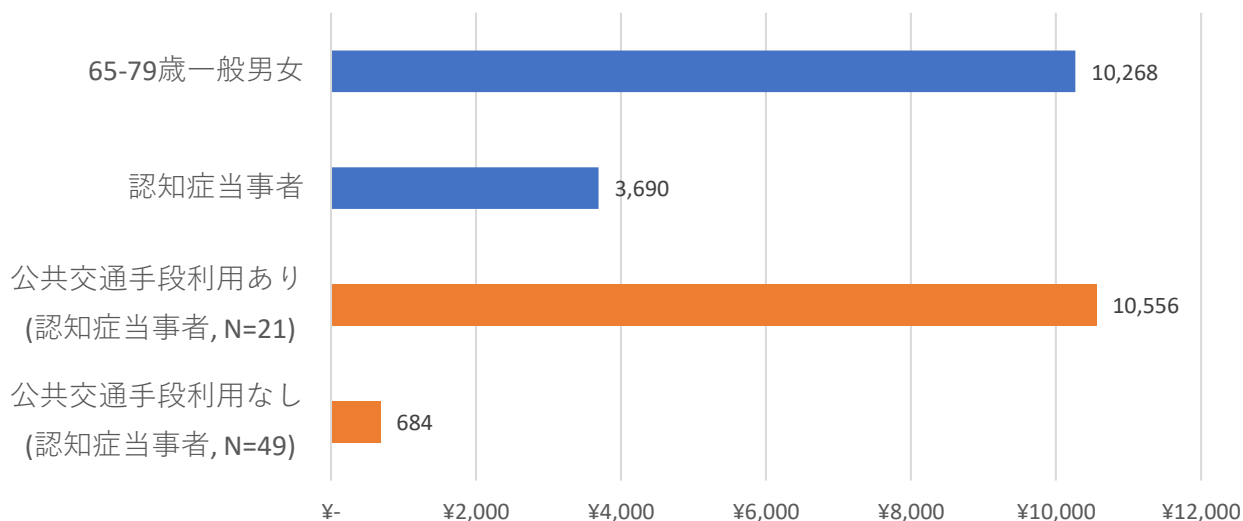
年平均支出



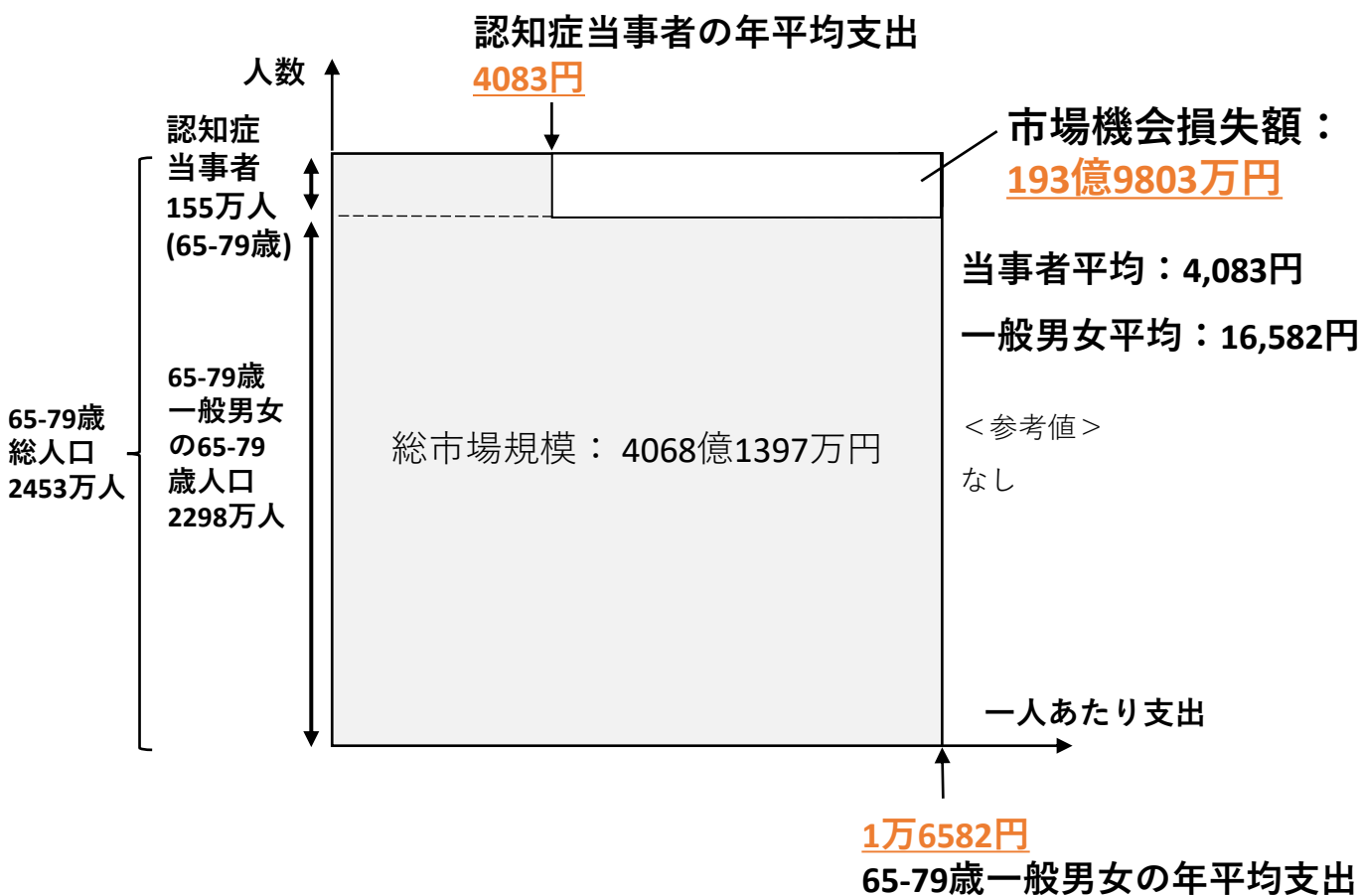
I 在宅消費分野：カタログ通販



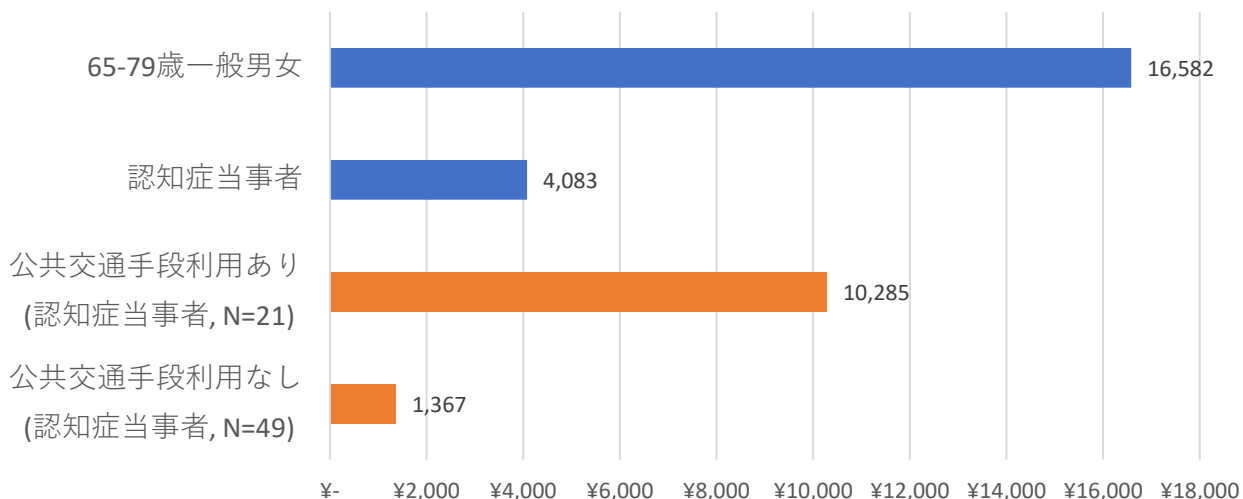
年平均支出



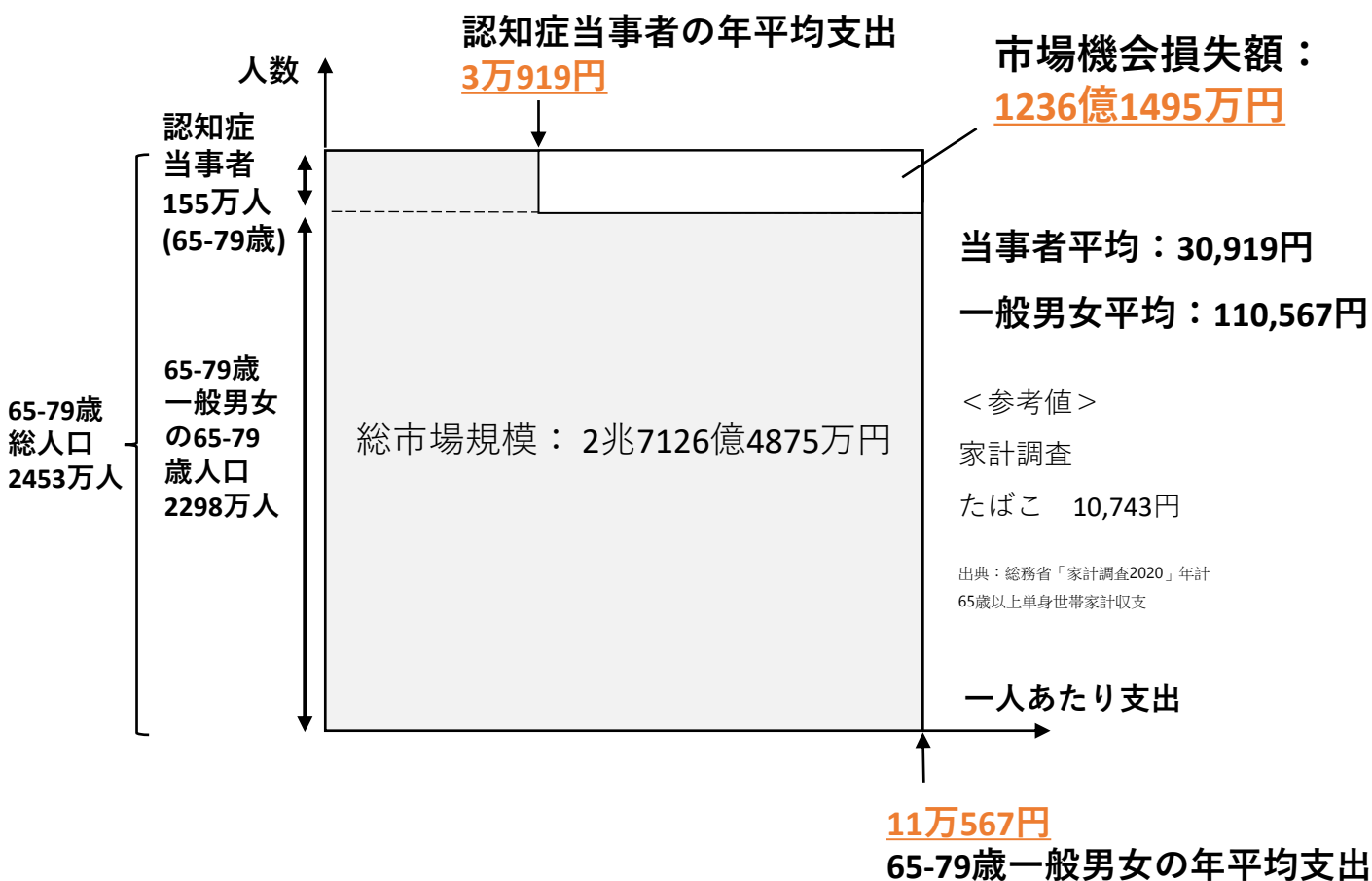
I 在宅消費分野：テレビ通販



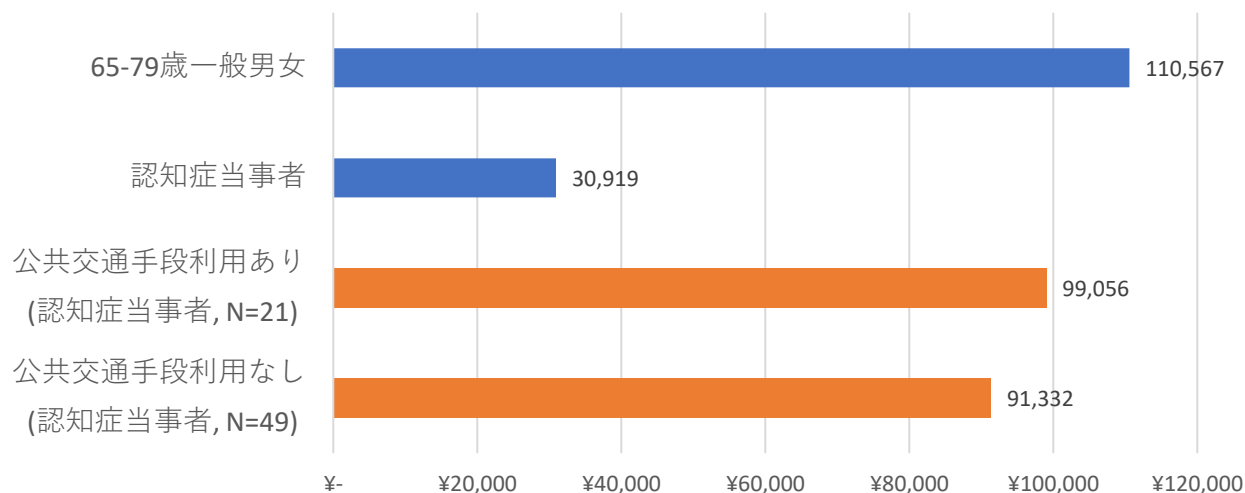
年平均支出



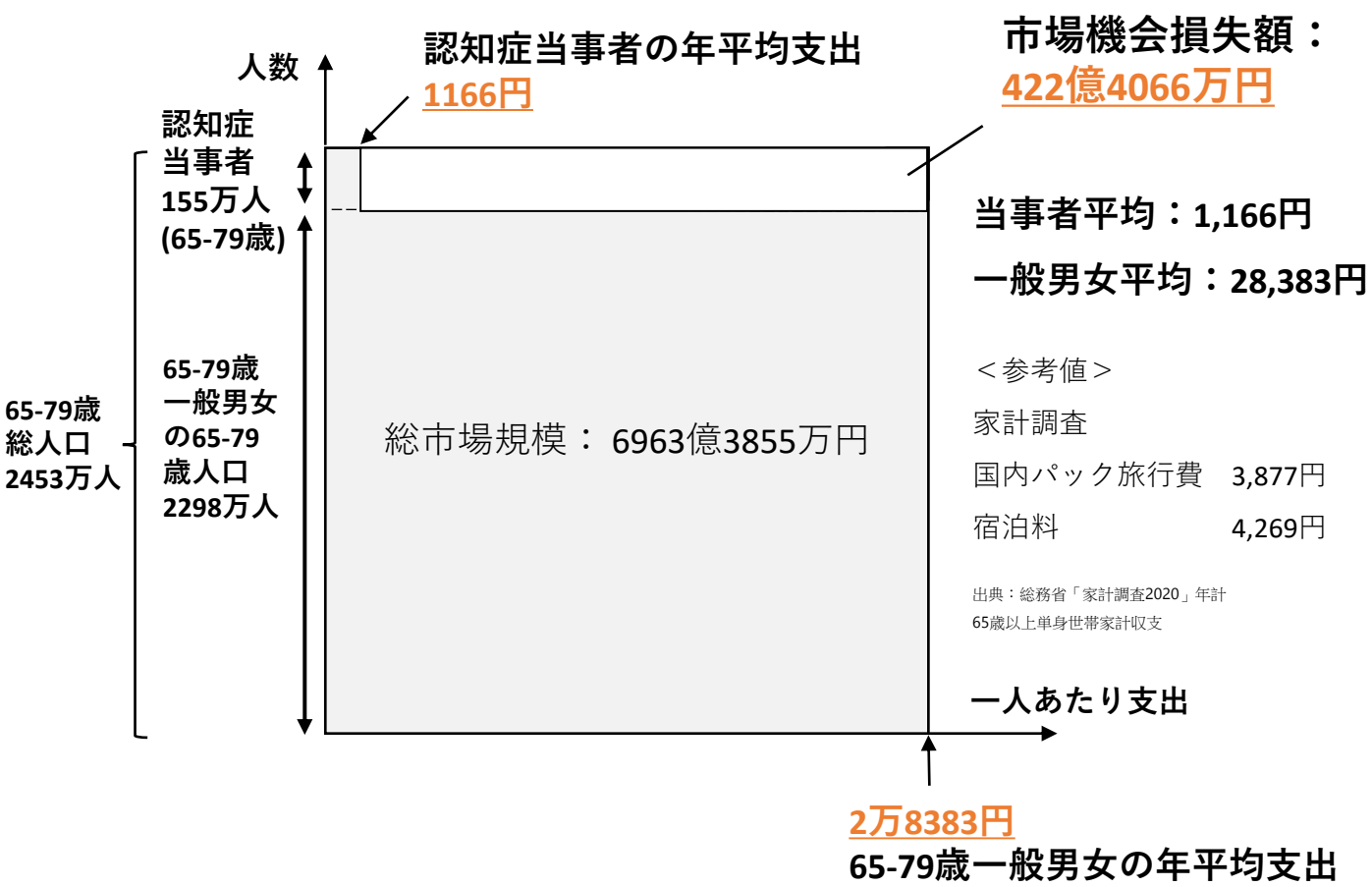
J その他：全体



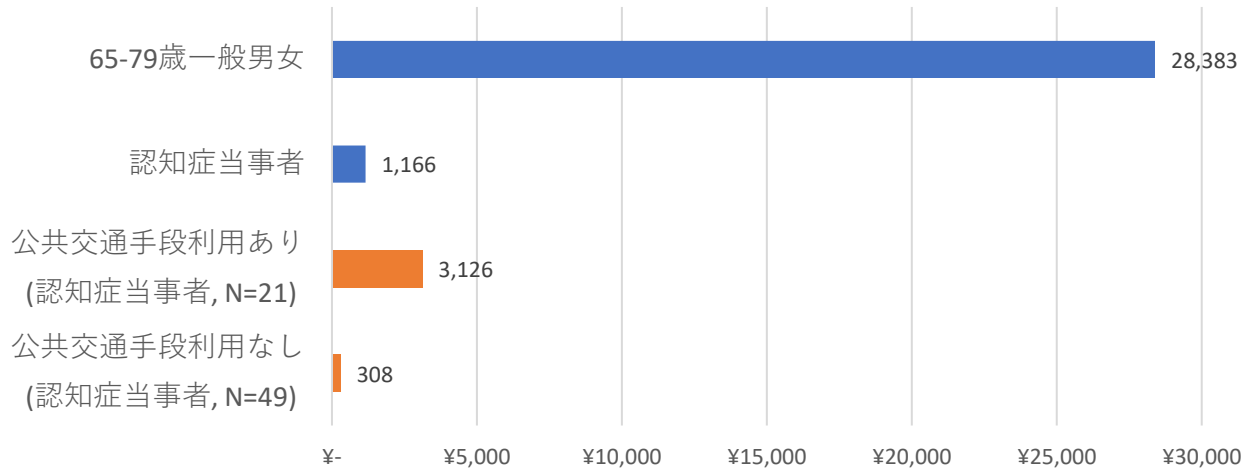
年平均支出



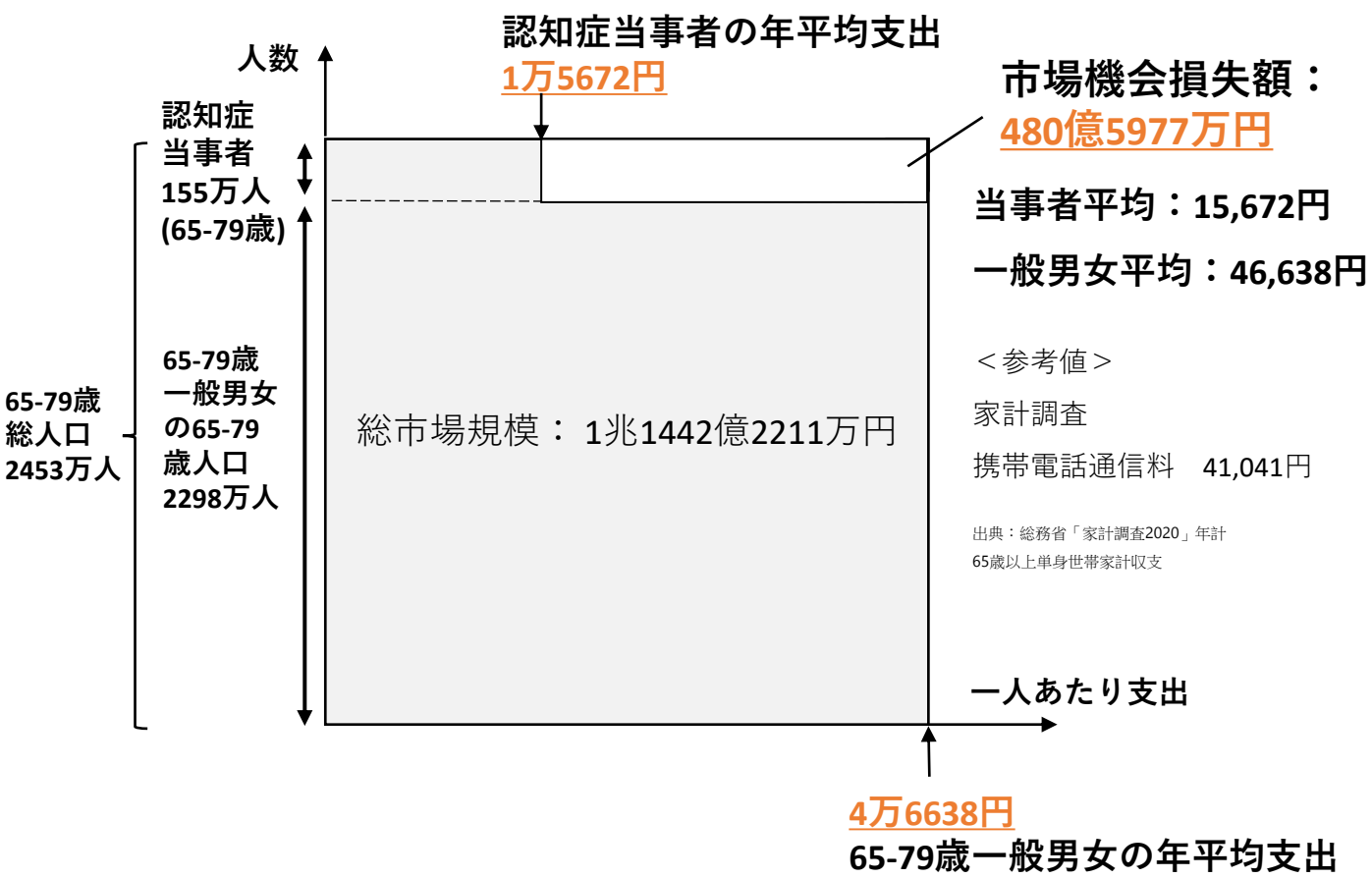
Ｊその他：国内旅行



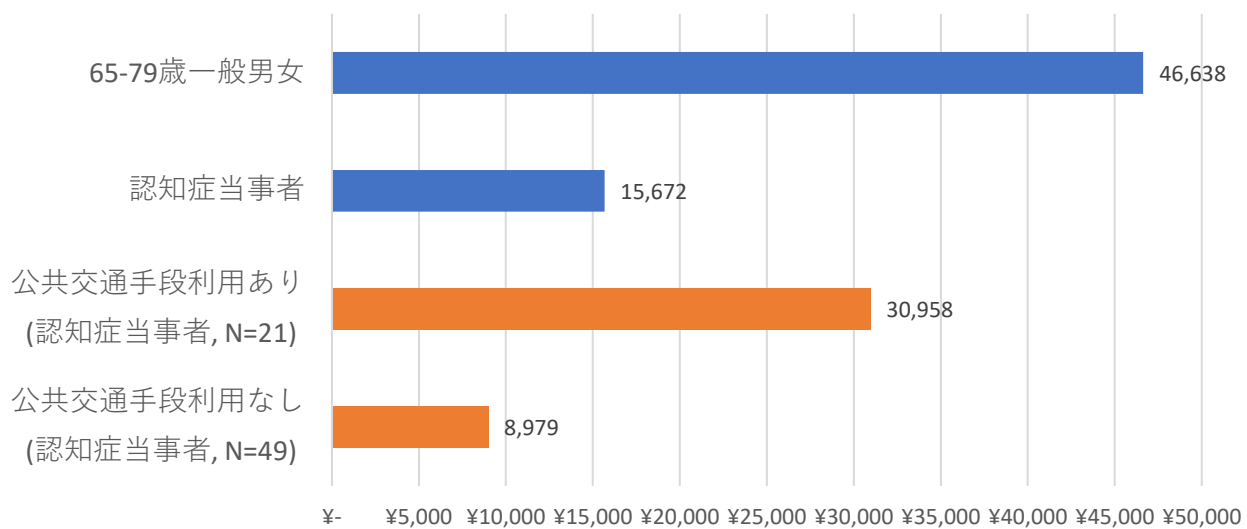
年平均支出



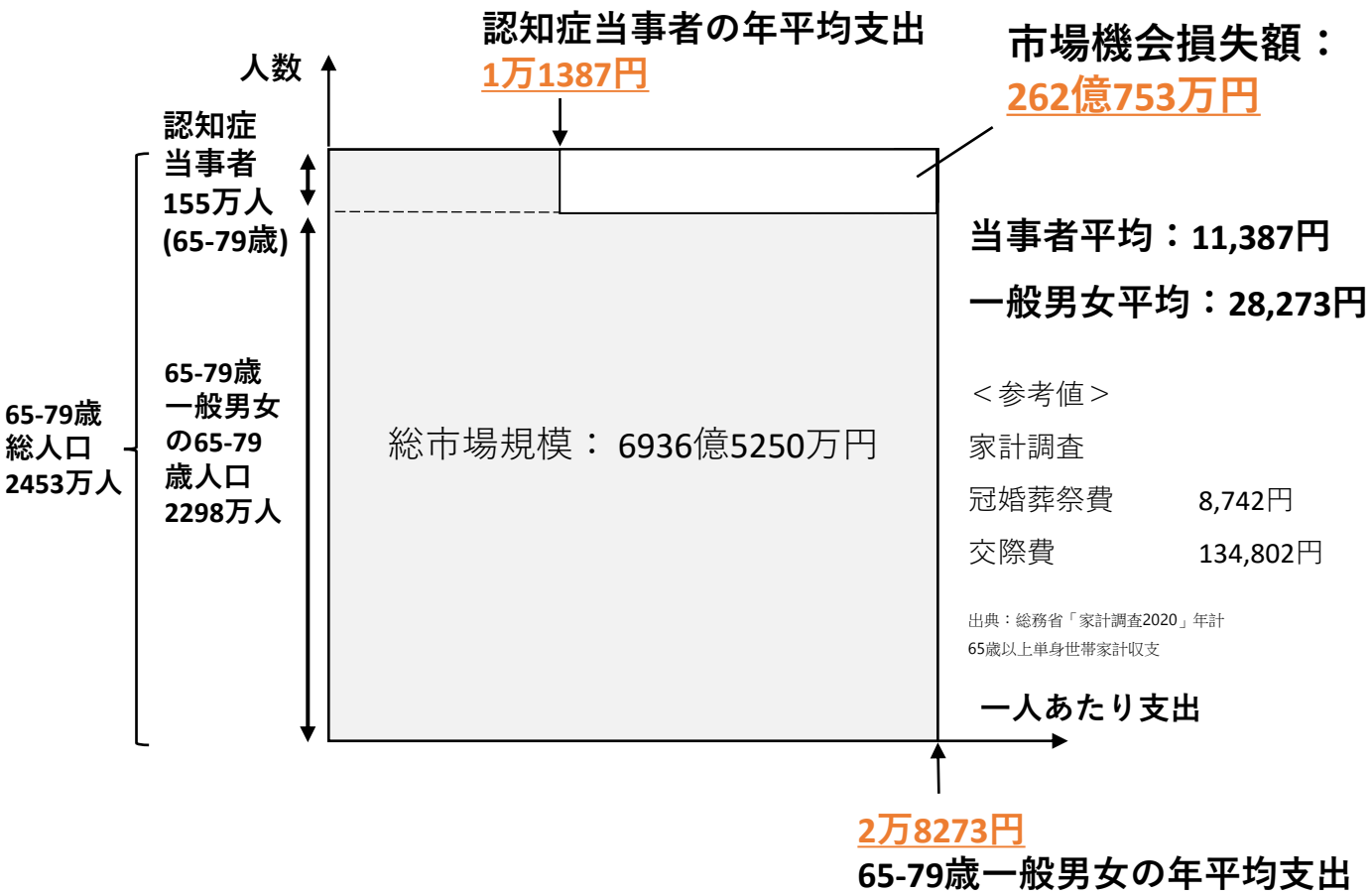
Ｊその他：通信費・ケータイ料金



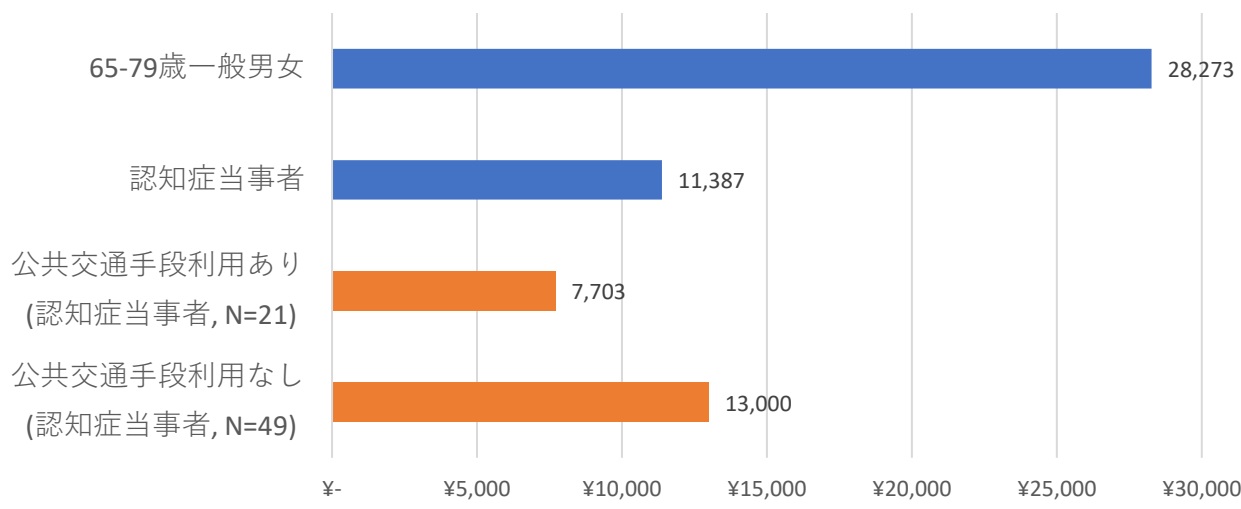
年平均支出



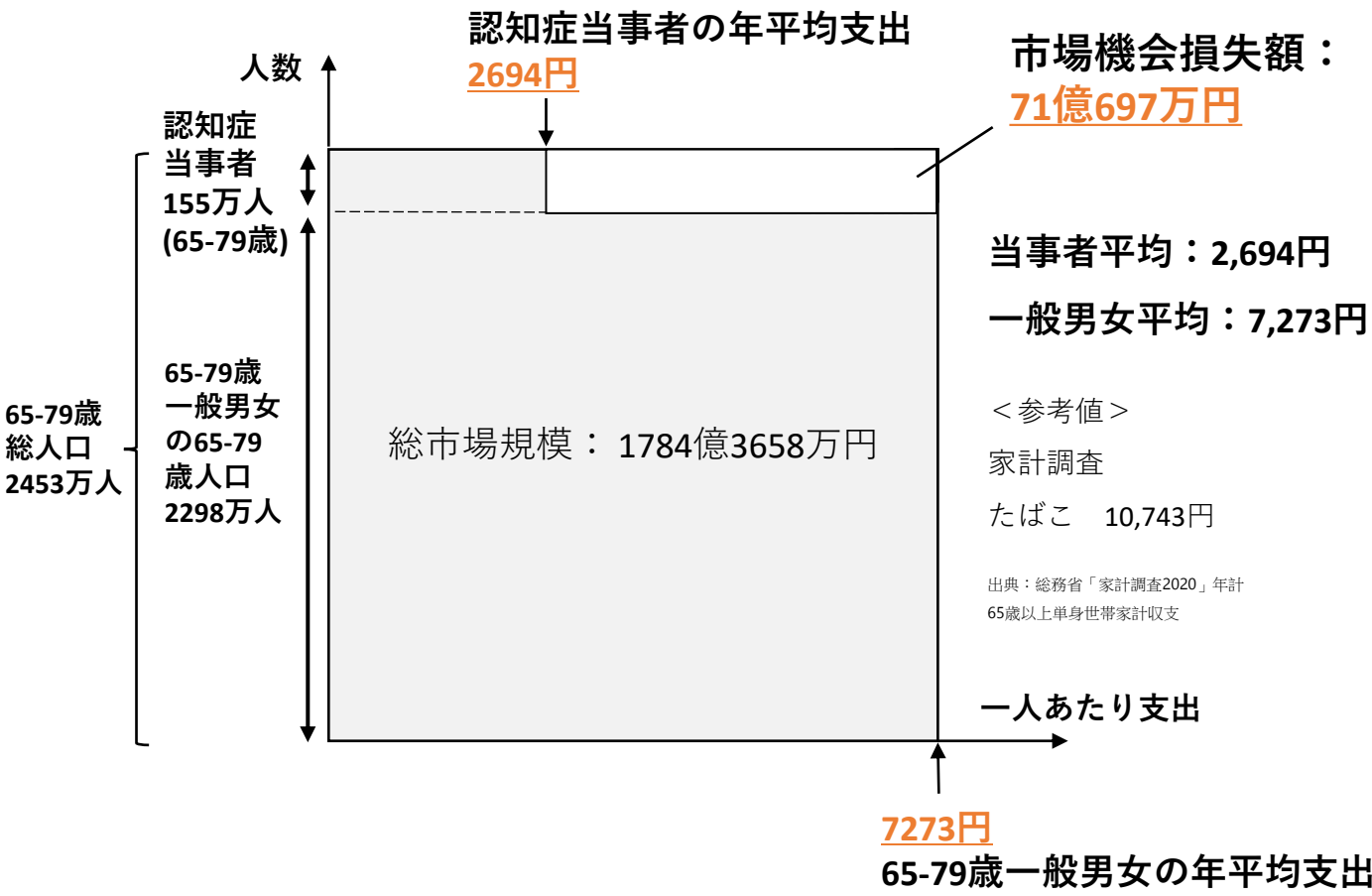
Ｊその他：冠婚葬祭・交際費



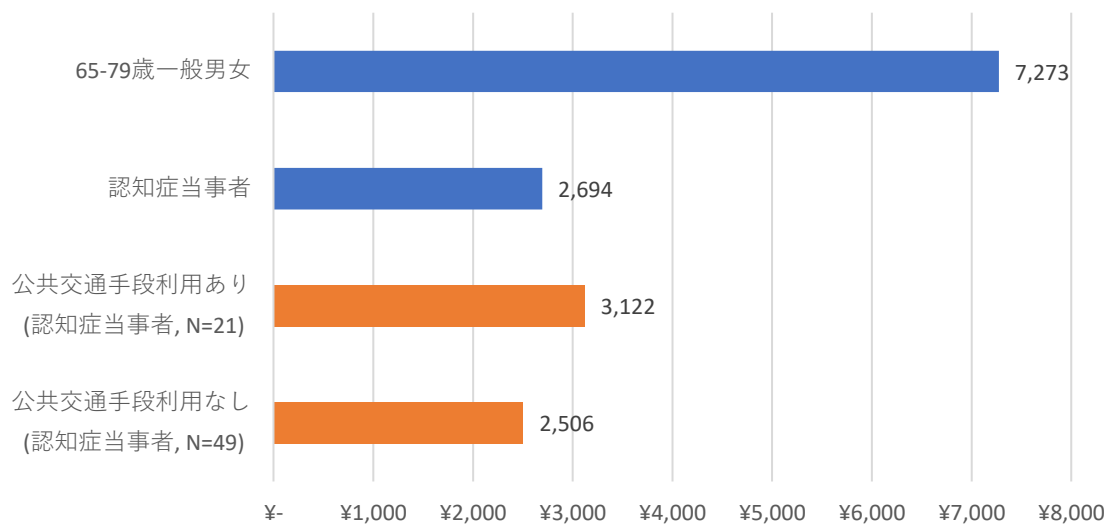
年平均支出



」その他：たばこ



年平均支出



7章 得られた示唆と今後の課題

本章では、6つの調査を通して得られたいくつかの視点から、示唆と今後の課題をまとめる。

1 企業・事業者及び介護者側の「認知症のある方本人の視点」の不足

(1) 移動面における困難を本人視点で知る

- ・ 現状、認知症のある方にとって公共交通機関は利用しづらい面も多く、困難を抱える場面がいくつも存在することがわかった。
- ・ 認知症のある方が、趣味・余暇など自分が取り組みたい活動や、通院・通勤など目的のために必要な移動・外出を支える機能として、公共交通機関の事業者がその環境を認知症のある方にとって使いやすい状態に整えていくことは、サービスを提供する者として重要な責務である。
- ・ その環境を実現するためには、認知症のある方がどのような場面で、なぜ困りごとを抱えるのか、ご本人の声から現状と課題を把握することが必要である。

(2) 活動面におけるご本人の希望・目的を知る

- ・ 調査5で示した外出活動実施の結果は、あくまで現状であり、この結果自体が認知症のある方ご自身の本来の意向に即したものととは限らない。すなわち、暮らしや生活をともにする周囲の人や介護者の意向に沿っている可能性、取り組みやすさのみでその活動が選択されてしまっている可能性もある。
- ・ また、認知症のある方に向けた商品・サービスは、開発・提供側からの発想に偏り、認知症のある方が本当に取り組みたいと思える商品・サービスが提供されていない可能性がある。
- ・ これらは、認知症のある方が本当は何を目的に外出をしたいと考えているのか、また、具体的にどのような形態で実施したいのか、という点において、本人視点での検討がなされていないことが要因である。

(3) 今後の課題

- ・ 過去に実施された、「認知症の人にやさしいまちづくりガイド」における認知症の方へのアンケート調査（*1）によれば、認知症になってから「友人や知人と会う機会が減った」「電車やバスなどの利用が減った」方が約7割という結果が示されている。外出したい、友人・知人と会いたい、という思いがありながら、様々な理由からできなくなっている現状がある。外出をすること、自分の希望する活動に取り組むことは、認知症になったからといって諦めなければいけないのではなく、当然叶えられるべきことである。
- ・ 認知症のある方の抱える困難は、これまで多くが本人の言葉ではなく、医療・福祉従事者や介護者から間接的に語られてきた。しかし、まずはご本人が望むことを周囲が聞き、知ることが大切であり、そして、それらの楽しみや希望を諦めてしまうきっかけとなることのないよう、移動・外出面の不安を減らし、環境を整える必要がある。
- ・ また、ご本人の声を聞く際には、症状や抱える困りごとが人によって異なることを理解し、「認知症のある方」と一括りにすることなく、複数名へのヒアリングやリサーチを行う必要がある。

*1 「認知症の人にやさしいまちづくりガイド」

(2016 年、国際大学グローバル・コミュニケーション・センター／認知症フレンドリー
ジャパン・イニシアチブ、https://www.glocom.ac.jp/project/dementia/wp-content/uploads/2015/04/dfc_guide.pdf)

2 企業・事業者への「認知症フレンドリー」理念の浸透による商品・サービスの改善及び事業機会創出の促進

(1) 公共交通機関の利用環境の改善に向けて

- ・ 調査 2 では、公共交通機関事業者の立場からは、認知症のある方への特別な対応は経験がない、利用状況を把握していないという状況が聞かれた。しかし、実際には認知症のある方は多く公共交通機関を利用しているが、その実態が知られていないことが明らかになっている。
- ・ 調査 4 では、現状の公共交通機関の環境・構造面の課題から、どのように改善すべきかを示した「公共交通機関における認知症フレンドリーデザインガイド」を作成した。今後、認知症とともに生きる人々がますます増えていくことを考え、より多くの利用者が快適に過ごすことのできるサービスを提供できる企業・事業者を増やすために、この「認知症フレンドリーデザイン」の理念の浸透及び活用の機会を広げていく必要がある。

(2) 移動を伴う活動機会に関するサービス・商品の開発・提供に向けて

- ・ 調査 5・6 では、認知症のある方の移動・社会参加機会が、一般の方を下回る結果となっている背景には「移動の障壁」と「活動の障壁」両方が存在すること、また、喪失した社会参加機会が市場全体へ与える損失規模及びそれらを改善するための提案を示した。
- ・ 新たな市場機会を獲得することを目指す企業・事業者にとっては、既存の情報をアップデートし、認知症のある方がより良い生活を送れるよう支援できる商品・サービスの開発・提供を行うことが期待される。

(3) 今後の課題

調査結果及び成果物を企業に届け、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今後の課題である。具体的には、以下を現在検討中であり、令和 3 年度に実施予定である。

1. 企業向け発表会の実施
2. 関連企業・団体への送付
3. 企業向け研修会の開催
4. 認知症未来共創ハブのウェブサイトでの展開

3 企業・事業者と認知症のある方ご本人をつなぎ、共創していく仕組みの必要性

(1) 企業・事業者と認知症のある方がつながっていない実態

- ・ 企業・事業者が既存のサービス・商品の改善に取り組む際や、新たに開発に取り組む際には認知症のある方ご本人の視点が不可欠であり、ともにつくっていくことの重要性をこれまで伝えてきた。

- ・ しかし、実際は企業・事業者にとっては、認知症のある方の声をどう集めたらいいのかノウハウがない、そもそもどのようにつながることができるのかという疑問を持つ場合も少なくない。

(2) 今後の課題

- ・ 認知症フレンドリーな商品・サービス・環境をつくっていきたいと考える企業・事業者と、認知症のある方。現状ではつながりのない両者をつなぐ仕組みや役割を担う存在が必要であること、また、ともにつくるという土壌をつくり、機運を高めていくことが今後必要であると考えます。
- ・ また、共創を進める際には、「できないこと」を前提にせず、「できる人からできることを」という姿勢を忘れず、スモールスタートから始めること。企業・事業者への積極的な働きかけや共同研究を進め、日本国内での実践を後押しし、良質な取組み例をつくり蓄積し、発信していくことが我々に求められている。

資 料 編

ケース 1

Aさん

性別	男性
年齢	46歳（2019年11月時） 1974年生まれ
お住まい	宮城県
同居家族	妻、子ども（2人）の4人暮らし
職業	元メーカーの営業・販売／現 メーカーの事務・人事
発症年齢	35歳
診断年齢	39歳
診断名	アルツハイマー型
障害等級（障がい者手帳）	精神障害者保健福祉手帳 3級
当事者の集まり（頻度）	ご本人のためのもの忘れ総合相談窓口 病院内でのピアサポート

移動に関する困りごと ケース1 Aさん

移動プロセス	交通機関			困りごと
	電車	バス	飛行機	
● アポイントをとる	●			・ 人と約束したことを忘れる ・ 人と会う約束をした時間を忘れる
● 行き方を決める／検討する			○	・ 飛行機の予約をする際、日にちを間違えた
● 出発準備				
● 出発 (主要交通機関までの移動)	●	○		・ 出かける際に、家を出る時間やバスの時間を忘れている
● 乗車券を買う	●	○		・ 電車の切符を買う際、行き先までの料金を確認したのに、券売機の前に立った途端、料金を忘れている
● 乗るまでの移動	●	○		・ 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
● 乗車	●	○		・ 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
		○		・ 電車に乗っている時間がとても長く感じて、間違った路線に乗ったのではないかと焦ることがある
● 降車／降りる	●	○		・ バスに乗っていて、自分が降りる停留所がどこかを忘れる
		○		・ バスで降りる停留所を覚えていて、降りようと思っても、降車ボタンを押す操作を忘れることがある
● 乗換	●	○		・ 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
● 出口に向かう	●	○		・ 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
● 交通機関から目的地への移動				
● 到着				
その他：				

ケース2

Bさん

性別	女性
年齢	57歳（2019年11月時） 1962年生まれ
お住まい	千葉県
同居家族	夫と2人暮らし
職業	文筆家
発症年齢	40歳頃
診断年齢	50歳
診断名	レビー小体型
認知症の評価スケール	MMSE 25点（2013年時点）
要介護度	自立
介護保険	利用していない
当事者の集まり（頻度）	レビー小体型認知症の当事者同士の交流のための掲示板を運営

移動に関する困りごと

ケース2 Bさん

移動プロセス	公共交通機関		困りごと
	電車	バス 飛行機	
● アポイントをとる ●			・ スケジュールを覚えられない ・ 今日が何曜日なのか分からない ・ よく知っているはずの「新橋」という地名を聞いても、具体的な場所・雰囲気・そこでの思い出が思い出せない ・ 夜は疲れているため様々な症状が出やすく、出歩くことが難しい
● 行き方を決める／検討する			
● 出発準備 ●			・ 自分がどういう服を持っていて、どこに何が入っているのか覚えていられない ・ こういう日はどういう格好をすればいいのかわからない ・ 何を着るかが思いつかない ・ 置き場所を決めていた時計をどこかに置いてなくす ・ 探し物をすると思うだけで、不安感や軽い動揺を感じる ・ 自分が今しようと思ったことを忘れる
● 出発 ● (主要交通機関までの移動)			・ 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 ・ 信号待ちの普通の車が、グシャグシャに潰れた事故車に見える ・ 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 ・ 移動中、目にする情報が多すぎると混乱し、とても疲れる ・ 標識や看板の直進を示す矢印が、天井の方向を指しているように見える
● 乗車券を買う ●	●	○	・ 切符をなくす
● 乗るまでの移動 ●	●	○	・ 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 ・ 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わからない
● 乗車 ●	●	○	・ 電車の進行方向がわからない
● 降車／降りる			
● 乗換 ●	●	○	・ 電車の乗り換えがわからず、困る
● 出口に向かう			
● 交通機関から目的地への移動 ●	●		・ 地図を読むことが難しい自分のいる場所がわからない ・ 地図を逆さまにするとわからなくなる ・ 無意識に信号を無視していた
● 到着			
その他 二次発生的な困りごと			・ カバンを忘れてくる ・ 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 ・ 帰宅時間が遅い日はなかなか寝付けない

参考：自動車に関する困りごと

- ・ 運転中に実際にはいない大きな虫が見える
- ・ 助手席に居て、乗っている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
- ・ 停めたはずの車が、自分に向かって進んでくるように見えてパニックになる
- ・ 車の中に実際にはいない蜘蛛が見える
- ・ 車の助手席に実際にはいない女性が見える
- ・ 夜の運転中、人がいないようなところに人がいると思ったら、建築資材だった

ケース 3

Cさん

性別	男性
年齢	66歳（2019年11月時） 1953年生まれ
お住まい	東京都
同居家族	妻と2人暮らし
職業	元会社役員
発症年齢	60歳頃
診断年齢	61歳
診断名	アルツハイマー型認知症または脳血管性認知症か不明
認知症の評価スケール	MMSE 27点（2017年7月現在）
要介護度	要介護1（2018年7月現在）
障害等級（障がい者手帳）	精神障害者保健福祉手帳 3級（2018年7月現在）
介護保険サービス利用	デイサービス週2日 ケアマネ訪問月1回
当事者の集まり（頻度）	当事者の会など月1回

移動に関する困りごと

ケース3 Cさん

移動プロセス	交通機関			困りごと
	電車	バス	飛行機	
● アポイントをとる	●			- 電話だけのやりとりでコミュニケーションをとることは難しい 予定を言われてもわからなくなる - 初めての場所は初めてストレス診察時のストレス等、昔の記憶が呼び起こされる - 新しい環境に行くとぐっと疲れやすいという感覚がある
● 行き方を決める／検討する				
● 出発準備	●			行くまでの間に何かあったらどうしようと不安で気を張っており、会場に着く頃には疲れている（目的地に誰かと一緒に行ければ安心できる）
● 出発 （主要交通機関までの移動）				
● 乗車券を買う	●	○		財布にsuicaを持ち、乗車券を買う際のストレスを減らしている（以前困った）
● 乗るまでの移動	●	○		同じルートで入らないと、乗車車両や、降りる場所が異なり迷いやすい
● 乗車	●	○		- 地下鉄は方向感覚がなくなる 景色がグレーで風景が変わらないため、風景が見えると安心する - 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
● 降車／降りる	●	○		人と話すなど、注意がそれだけで乗り換えを忘れかけた
● 乗換	●			
● 出口に向かう	●	○		- 駅に出口が複数あると（3つあり）「違う？」とパニックになる - 人に聞いたりもできるが、気持ちが疲れてしまう
● 交通機関から目的地への移動	●	○		- 工事中など、いつもとちょっと違うだけで慣れた同じ道でも迷う 1回パニックになると、わからなくなってしまう （いつも行きなれた道が行けないなど）
● 到着	●			記憶に残っている風景と実際の風景が異なる 久々に訪れると別世界のように感じて混乱し、目的地にたどり着かない
その他				精神的に気持ちよく移動できると、その先（おでかけ先）でも楽しめる

ケース4

Dさん

性別	男性
年齢	56歳（2019年11月時） 1963年生まれ
お住まい	東京都
同居家族	妻、子供と3人暮らし
発症年齢	53歳頃
診断年齢	54歳
診断名	アルツハイマー型
認知症の評価スケール	MMSE 26点（2019年2月現在）
要介護度	要介護1（2019年5月現在）
障害等級（障がい者手帳）	精神障害者保健福祉手帳 2級（2019年5月現在）
介護保険サービス利用:	デイサービス週1日
当事者の集まり（頻度）	若年性認知症の会 認知症家族の会

移動に関する困りごと ケース4 Dさん

移動プロセス	交通機関			困りごと
	電車	バス	飛行機	
● アポイントをとる ●				・ スケジュールを聞いても、いつどこで行う予定のことか分からない ・ 受話器を置くと、電話で話したことを忘れる ・ パソコンや携帯で人のアドレスを探すことが難しい ・ ケータイのボタンを想定通りに押したと思って押す位置がずれる その都度直すので、メール新規作成が難しい
● 行き方を決める／検討する				
● 出発準備				
● 出発 ● ○ (主要交通機関までの移動)				・ たばこのにおいがキツイ駅は利用しないよう、変更する ・ 光、音、においに敏感になる 光の刺激の少ないルートを通る（高架下）、衣服、帽子でケアをする ・ 騒音に敏感バンダナで耳を覆う（トラックの音ほか、気になる） ・ ランドマークで道を覚えるので、ランドマークがなくなってしまうと困る
● 乗車券を買う				
● 乗るまでの移動 ● ○				・ 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
● 乗車 ● ○ ○ ○ ○ ○				・ 匂いに敏感で、電車の中で人の汗の臭いがきつく感じる ・ 身体の具合が悪い人には手厚いが、カミングアウトしていない人にとっては、SOSのときに見た目ではわかりづらい ・ 外の風景が見えると良い ・ 進行方向を向いて電車に立つ（座る）、という工夫をしている（わからなくならないように） ・ 地下鉄の車内アナウンスがうるさく聞こえるため、イヤホンをつけてnack 5を聞く
● 降車／降りる				
● 乗換				
● 出口に向かう ● ○ ○				・ A6～A9 の表示に、A7が含まれているかがわからない ・ 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
● 交通機関から目的地への移動 ●				・ 雑居ビルなど、特徴がないビルはわかりにくい
● 到着				
その他 二次的な困りごと				・ 出先で鍵やTポイントカード、ポーチなどを置き忘れてくる
その他				・ 新しいSOSがあればいい スマホでセミクローズドのもの（情報共有したい人だけにSOSできる） 困りごとを抱えるが、カミングアウトしていない人にも優しい仕組みを

ケース5

Eさん

性別	男性
年齢	62歳（2019年11月時） 1957年生まれ
お住まい	東京都
同居家族	妻、子供の4人暮らし
職業	元会社員
発症年齢	58歳頃
診断年齢	61歳
診断名	前頭側頭型
認知症の評価スケール	MMSE 27点（2019年12月時点）

移動に関する困りごと

ケース5 Eさん

交通機関

困りごと

移動プロセス

電車 バス 飛行機

●	アポイントをとる			
●	行き方を決める／検討する	●		- どこかに行くときは、必ず帰りをどう帰るかを確認してから行く - 確認をする、という時間配分が必要になる
●	出発準備			
●	出発 (主要交通機関までの移動)			
●	乗車券を買う	●	○	suicaを2枚定期と違うもので持っているが、間違えてタッチしてしまう音が出てやり直す
●	乗るまでの移動	●	○	- 駅で工事をしていると、人とのやりとりが辛い - 山手線ホームの電車の内回りと外回り どちらも同じ色の車両でわかりにくい
●	乗車			
●	降車／降りる			
●	乗換	●	○	- 乗換の表示で、上向き矢印が多いとわかりづらい - 三田線の表示上に矢印、下にIマークがあるのがわかりづらい 空港の道の矢印案内のように、ずっと線が下にあるなど、読まなくても行けるような工夫があるといい
●	出口に向かう	●	○	出口番号が大切になるが、出口番号の目の前に看板があって表示が隠れていると、出口が探せない
●	交通機関から目的地への移動	●	○	- 駅の地図「現在地」と矢印の地図が一致しない - 通りの名前があるとおぼえやすい（例：すすらん通り）
●	到着			

その他：

ケース 6

Fさん

性別	男性
年齢	67歳（2019年11月時） 1951年生まれ
お住まい	神奈川県
同居家族	妻と息子の3人暮らし
職業	元エンジニア
発症年齢	55歳頃
診断名	アルツハイマー型
要介護度	要介護1（2019年7月時点）
介護保険サービス利用	週に3回デイサービス利用
当事者の集まり（頻度）	当事者の会のイベントなどに妻と参加

移動に関する困りごと

ケース6 Fさん

移動プロセス	交通機関			困りごと
	電車	バス	飛行機	
● アポイントをとる				
● 行き方を決める／検討する				
● 出発準備	●			・ 事前に準備した荷物を持ってスタート（そうでないと忘れる）
● 出発 （主要交通機関までの移動）				
● 乗車券を買う	●	○		・ 券売機のどこにお金を差し込むかがわかりにくい お札、カード、お釣りの場所がわかりにくい ・ チャージの方法がわからない （押すボタンと、差込口が多数あるため）
● 乗るまでの移動	●	○		・ 階段の上り下りにプレッシャーを感じる ・ 階段、エスカレーターは足元が見えないとつらい。段差が困る ・ 階段を踏み外したり、階段の奥行きが分からなくなったりしてつまづく ・ 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 ・ 階段は手すりを離さなければ安心して歩くことができる 慣れている行動だと思うと、ゆっくり落ち着いて歩くことができる ・ かかとの感覚がつかめなくなる 下りの階段ではかかところが引っかけた段差が高いと不安になる
		○		・ 両方のホームに電車が停まっていると、どちらのホームに乗るかがわからない
● 乗車	●	○		・ 乗っている間に、時間感覚がわからなくなる ・ 降りる駅を忘れることもある
● 降車／降りる				
● 乗換	●	○		・ 東京の駅は乗り換えが多く、人の歩くスピードが違うため戸惑う （配慮が必要な人への別ルートの工夫など）
● 出口に向かう	●	○		・ 出口が多数あるとわからなくなる ・ A6出口の表示、横に情報が多数記載されていて（情報が詰め込まれすぎていて）わかりにくい
● 交通機関から目的地への移動	●	○		・ 地上の人混みが困る 歩行者が多いと横断歩道を歩くことが難しい ・ 景色が変わらないビルの階段は、移動している感覚がわかりにくい （白い壁が続く階段など）
● 到着	●			

その他：

ケース7

Gさん

性別	女性
年齢	59歳（2019年11月時） 1960年
住まい	愛知県
同居家族	こども1人との2人暮らし
職業	元給食の調理員
発症年齢	48歳頃
診断年齢	51歳
診断名	アルツハイマー型
要介護度	要介護2（2018年12月現在）
障害等級（障がい者手帳）	精神障害者保健福祉手帳 2級（2018年10月現在）
介護保険サービス利用	デイサービス週1回、訪問リハビリ週2回 ケアマネ訪問月1回
当事者の集まり（頻度）	本人・家族交流会（月1回） ピアサポート活動（月1回） 当事者の会など月1回

移動に関する困りごと

ケース7 Gさん

移動プロセス	交通機関			困りごと
	電車	バス	飛行機	
● アポイントをとる	●			・ スケジュール帳の数字が探せない 週をまたいで、数字が改行してあるとわからなくなる
● 行き方を決める／検討する				
● 出発準備	●			・ 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かわからない ・ 着替えが難しく時間がかかる 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 ・ 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
● 出発 (主要交通機関までの移動)	●			・ 歩道が歩きにくい、車道を歩く 理由は歩道は狭いこと、デコボコしていること、傾斜があること そのため、いつもひかれそうになる ・ 歩いているときに、信号に注意を払えない
● 乗車券を買う	●	○		・ 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 ・ バス乗車時のICカード どこにタッチしたらいいのか、指定位置に上手にタッチできない
● 乗るまでの移動	●	○		・ 改札で切符を通すことが難しいので、サポート者が手を伸ばして入れる
		○		・ 新幹線ホーム サポーターと2人で並ぶと通路が狭くなり、迷惑な顔をされる
● 乗車	●	○	○	・ バス乗車時、段差下の隙間が怖い（サポーターに横から支えてもらう） ・ 車両表示と一緒に、最初と最後の座席番号があると良い どちらから乗ると近いかわかる ・ ホームと電車の隙間が怖い。意識するほど身体を動かすことができない 「びょーん、ひっぱるよ」とサポーターに言ってもらう ・ 新幹線のリクライニングレバーがやりづらい ・ 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
● 降車／降りる	●	○		・ バスを降りるとき、後ろから人が来ると難しいので、一番最後に降りる
● 乗換	●	○		・ 手すり：左右どちらかしつかめない人にとって、片側しか手すりがないのは難しい。（東京駅の新幹線の改札前の階段） 手すりがまっすぐではなく、階段に沿ってカーブしていると、右手しか持てない中、下からあがってくる人とぶつかる 階段の真ん中に、両方から使える手すりがあれば助かる
● 出口に向かう	●	○	○	・ 御茶ノ水駅のホーム すごく狭く、斜めであることがきつい ・ エレベーターの表示が少なく見つけづらい
● 交通機関から目的地への移動				
● 到着				

その他：

- ・ 改札入ってすぐ、トイレがあるのは嬉しい
- ・ 新幹線の電光表示は助かる（降りる準備ができる）

資料1-2 行動觀察調査評価表【電車】

動作	困りごと	困りごと/起こりうるトラブル詳細	観察のポイント 駅や電車の構造については写真で記録	接点	評価指標
券売機で切符を購入する・チャージする					
券売機で切符を購入する・チャージする	目的地までの金額がわからない	目的地までの運賃がわからない（いくらの切符を買えばいいのかわからない）	路線図の掲示位置、券売機での投入金額の表示方法	路線図・券売機・チャージ機	視認性、可読性、目に入る回数
		券売機に投入すべき金額が分からない	券売機での投入金額の表示方法		
	お金の入れ方がわからない	どこにお金を入れるべきかわからない	券売機の投入口のデザインや大きさ	券売機・チャージ機（投入口）	アフオーダーダンス、直感的な操作のしやすさ
	どの機械を使っても良いかわからない	券売機の投入口が小さくお金が入れられない			
改札を通過する（入場）		自分が使うべき機械が判断できない	機械の種類・見た目	券売機・チャージ機	機械の判別のしやすさ
	どの改札機を通ればいいのかわからない	券売機の操作で次に何をすればよいか分からない	機械操作方法の手順の説明、ボタンやタッチパネルの表示、触り心地、音声案内の有無、誤った操作をした際の表示や警告音		アフオーダーダンス、直感的な操作のしやすさ
		券売機の間違ったボタンを押してしまう		券売機・チャージ機（入カ画面）	
		券売機の操作に時間がかかり、タイムアウトになる			操作時間の長さ
改札を通過する（入場）					
	どの改札機を通ればいいのかわからない	自分を通るべき改札がどこか分からない	改札機の並び方、レイアウト、案内表示（一方通行・出口専用、ICカード専用）	改札の案内標識	視認性、可読性、目に入る回数
		どの改札機が使えるか分からない（出口専用、ICカード専用など）		自動改札機（案内標識）	正しい方向から進入することができたか
	ICカード/切符を通すところがわからない	どこにタッチをすべきか分からない	改札機のタッチ部分の位置、大きさ、表示、音声案内（うまくタッチできなかったときの警告音の大きさや案内内容）	自動改札機（ICカードタッチ部）	アフオーダーダンス、直感的な操作のしやすさ、音声案内の聞き取りやすさ
		どこに切符を入れるか分からない	改札機の切符投入口の位置、大きさ、表示、音声案内（エラー時の案内のわかりやすさや、案内内容）	自動改札機（切符挿入口）	アフオーダーダンス、直感的な操作のしやすさ
	支援者と一緒に通りにくい	支援者と一緒に通れない	改札機の幅・長さ（出たところから手を伸ばして切符を入れられるか）	自動改札機（幅）	距離・幅
	通り抜ける前にゲートが開まる	歩行速度がゆっくりでゲートが開まる	1人が利用できる時間	自動改札機（ゲート）	操作時間の長さ
トイレに行く					
トイレに行く	トイレの場所・入りがわからない	トイレがどこにあるか分からない	構内案内図、トイレの入口表記・看板の位置や文字の大きさ	トイレ（案内標識）	視認性、可読性、目に入る回数
		入口が分からない	トイレの入口表記・看板の位置や文字の大きさ、構内でのトイレの配置	トイレ（入口）	
	入口や個室の段差でつまづく	-	トイレ内の段差	トイレ（入口・個室）	段差・隙間の有無
	トイレ内で迷子になってしまう	動線が分からない	トイレ内の動線、案内地図	トイレ（動線案内）	動線、動きやすさ
トイレに行く	どの個室を使ってもいいかわからない	個室の空き状況が分からない	個室の空き状況表示の有無、表示方法	トイレ（案内表示）	トイレ内の構造
	支援者と一緒に入る広さがない	-	個室の広さ	トイレ（レイアウト）	広さ

資料1-2 行動観察調査評価表【電車】

動作	困りごと	困りごと/起こりうるトラブル詳細	観察のポイント 駅や電車の構造については写真で記録	接点	評価指標
	個室内で転んでしまう	-	個室の広さ、手すりの位置	トイレ（個室）	広さ、補助器具の有無
	ドアや鍵の操作方法がわからない	ドアの開閉方法がわからない 鍵のかけ方など操作方法がわからない	ドア・鍵のタイプ、操作方法の案内表示	トイレ（個室ドア）	アフォーダンス、直感的な操作のしやすさ、操作方法表示の有無
	便器・便座の位置がわからない	-	便座・床・壁の色	トイレ（個室）	視認性
	洗浄・ウォッシュレットはどのボタンを押すのかわからない	-	洗浄、ウォッシュレットボタンの形状、位置、ピクトグラム	トイレ（個室）	視認性、可読性、目に入る回数、アフォーダンス
	緊急時のボタンがどれを押すのかわからない	-	駅員呼び出しボタン	トイレ（個室）	視認性、可読性、目に入る回数、アフォーダンス
	洗面台でスムーズに手を洗えない	洗面台の蛇口操作が難しい	洗面台・蛇口の操作方法、形、力をかける必要があるか、操作方法の案内表示	トイレ（洗面台）	アフォーダンス、直感的な操作のしやすさ、操作方法の案内表示の有無
	売店・コンビニに行く				
	場所・入口がどこかわからない	どこにあるかわからない	構内案内図、入口表記・看板の位置や文字の大きさ、構内での売店の配置	コンビニエンスストア/売店（ドア）	視認性、可読性、目に入る回数
	店内が狭く動きづらい	店内で動きづらい	店内の通路の幅	コンビニエンスストア/売店（通路）	広さ、動線のわかりやすさ
	欲しい商品が見当たらない	欲しい商品が見当たらない	商品の配置、案内表示、路線内コンビニの配置にばらつきがあるか	コンビニエンスストア/売店（商品棚）	配置方法、案内の分かりやすさ
	セルフレジでの支払いが難しい	セルフレジなどの操作方法が分からない	セルフレジの操作手順、操作方法の案内、タッチパネルの表示や配置、音声や警告音、お金の投入口やカードタッチ部分の位置や大きさ	コンビニエンスストア/売店（セルフレジ）	アフォーダンス、直感的な操作のしやすさ
		間違ったボタンを押してしまう			
		次に何をすればよいかわからない			
		セルフレジでどこにお金を入れるべきかわからない			
		投入口が小さくお金が入れられない			
	レジでの支払いが難しい	レジでの支払い時に急かされる、金額がわからない、お金を出すのに時間がかかる	係員対応	コンビニエンスストア/売店（店員対応）	対応の分かりやすさ
	待合室に向かう・休憩する				
	待合室の場所、入り口がわからない	待合室が見当たらない	駅構内での待合室の数、設置場所、席数、構内案内図、入口表記・看板の位置や文字の大きさ	待合室（ドア）	設置場所の分かりやすさ
	ドアの場所、あげ方がわからない	ドアの開け方が分からない	ドア・ドアノブの形、大きさ、力の入れ具合	待合室（ドア）	アフォーダンス、直感的な操作のしやすさ
	乗りたい電車の時間・乗り場がわからない	時間・乗り場がわからなくなる	待合室から乗り場案内が見えるか、待合室内での案内表示の有無、表示方法	待合室（情報提供）	室内での情報提供の頻度
自分の乗り場を判断する					
	ホームがどこかわからない	乗り場案内を見ても、ホームがどこかわからない	ホームへの動線表示、ホームが複数ある場合の案内表示方法、音声案内	改札通過後	視認性、可読性、目に入る回数、判別のしやすさ

資料1-2 行動観察調査評価表【電車】

動作	困りごと	困りごと/起こりうるトラブル詳細	観察のポイント 駅や電車の構造については写真で記録	接点	評価指標
ホームへ向かうために階段・エレベーター・エスカレーターを利用する どうやってホームに向かえばいいのかわからない	階段・エレベーター・エスカレーター	ホームへ向かう方法（手段）がわかりづらい、どこにあるのかわからない	ホームへの階段・エレベーター・エスカレーターを目印、動線	改札通過後	案内方法の有無・視認性・可読性・目に入る回数、判別のしやすさ
	階段で段差につまづく	段差として認識しづらい	段差の色、幅、高さ	階段（段差）	段差の大きさ・段差部分の注意喚起
	間違えて逆側を歩いてしまう	階段の上りと下りの判断が難しい	階段の上り下りの表示有無、表示位置、方法、文字の大きさ	階段（案内標識）	視認性、可読性、目に入る回数
	手すりが使いづらい	手すりが左右片方にしかない 手すりがつかみにくい	手すりの位置、高さ、色、握りやすさ	階段（手すり）	つかみやすい位置にあるか、つかみやすい素材でできているか、つかみやすい太さか
	周りに人に急かされる	他の乗客や駅員、状況に急かされて焦る 動作に時間がかかる	乗降客数	階段・エレベーター・エスカレーター	人の多さ、騒音
	隙間ですみずく	エレベーターに乗るときにつまづく	段差の有無、エレベーターの中と外の色	エレベーター（足元の隙間）	隙間の大きさ、動作の複雑性
	自分のいる階と向かう階が何階かわからない	いま自分がどの階にいるかわからない どの階に向かうべきかわからない	エレベーター内の階数表示の有無 エレベーター内の階数表示の有無、ボタンのデザイン	エレベーター（案内標識） エレベーター（案内標識・ボタン）	視認性、可読性、目に入る回数
	どのボタンを押すべきかわからない	エレベーターのボタン/押す階がわからない	ボタンのデザイン、行き先表示	エレベーター（ボタン）	アフォーダンス、直感的な操作のしやすさ
	エスカレーターですみずく、乗降が難しい	速度が速く、うまくステップに乗れない どこに足を踏み出せば良いかわからない 降りる際にですみずく	エスカレーター速度、幅、音声案内（降車時）	エスカレーター（ステップ）	ステップの認識のしやすさ、速度 ステップの認識のしやすさ、表示、段差の注意喚起
	エスカレーターを歩く人と接触してこわい	乗車中、横を歩く人と接触する	エスカレーターの幅、手すりの囲みやすさ	エスカレーター（ステップ）	段差の大きさ、動作の複雑性
ホームを移動する	ホームを歩きづらい	ホームの幅が狭い 段差と傾斜があり歩きづらい	ホームの幅・広さ、傾斜・段差の有無、ホームドア設置の有無	ホーム（幅） ホーム（地面）	人の多さ、騒音 歩きやすさ
	聞くべきアナウンスがわからない、聞き取れない	自分に必要なアナウンスがわからない	アナウンスの音量・速度・頻度、雑音の有無	ホーム（アナウンス）	騒音、聞き取りやすさ
	乗車する電車を判断する				
	どの電車に乗れば良いかわからない	どの電車に乗れば良いか判断できない 電車を乗り間違える	アナウンス、案内表示の有無、文字の大きさ、表示内容（行先・快速等）、停車駅の表示有無	ホーム（電光掲示板）	視認性、可読性、目に入る回数、表示の詳細さ

資料1-2 行動観察調査評価表【電車】

動作	困りごと	困りごと/起こりうるトラブル詳細	観察のポイント 駅や電車の構造については写真で記録	接点	評価指標
電車に乗車する	電車とホームの隙間・段差でつまづく	-	電車とホームの色、隙間・段差の大きさ	電車（ホームとの隙間）	段差の大きさ、動作の複雑性
	騒音・匂い・振動、混雑が不快	騒音が激しい 騒音、におい、振動が不快 混雑でストレスがたまる	車内の騒音、匂い、揺れ、混雑の度合い	電車（車内空間）	車内の快適さ
	ドア付近で戸袋に手や物を巻き込まれる	-	ドア付近の注意喚起	電車（ドア）	視認性、可読性、目に入る回数
	車内でトイレに行きたくなり焦る	車内のトイレの場所が分からない	車内の案内図、アナウンス	電車（案内標識）	視認性、可読性、目に入る回数、聞き取りやすさ
	目的地までどのくらいかかるのかわからない （ボタン式の場合）ドアの開閉方法が分からない	現在地、所要時間が分からない どう操作すると開閉するのか分からない	現在地の表示、停車駅表示、所要時間の表示、表示方法、アナウンス ボタンの位置、開閉操作方法、操作方法の案内表示の有無	電車（電光掲示板・案内放送） 電車（ドア）	視認性、可読性、目に入る回数、聞き取りやすさ アフオーダダンス、直感的な操作のしやすさ
降車駅を判断する	降車駅が分からなくなる	-	停車駅の表示、アナウンス、表示の大きさや頻度、アナウンスの大きさや放送回数	電車（電光掲示板・案内放送）	視認性、可読性、目に入る回数
電車から降りる	電車とホームの隙間・段差でつまづく	-	電車とホームの色、隙間・段差の大きさ	電車（ホームとの隙間）	段差の大きさ、動作の複雑性
	間違った駅で降りてしまう	周りの騒音で降車の駅名が聞こえない	降車時のホームの案内表示、アナウンス	ホーム（電光掲示板、アナウンス）	視認性、可読性、目に入る回数、聞き取りやすさ
	乗り換え先の電車がわからないうい	乗り入れが複雑・乗り換え表示がわかりづらい	乗り換え案内表示、動線	ホーム（案内標識）	視認性、可読性、目に入る回数
	目的地に近い改札へむかう	目的地に近い改札がわからないうい、情報が多くて読み込むことが難しい	各出口と主要な建物の案内の有無、表示内容・方法	出口（案内標識）	視認性、可読性、目に入る回数、シンブルさ
改札を通過する（出口）	改札口の案内が見えない、わからない	表示が省略されていて判断できない 案内表示が障害物で隠されていて進むべき方向がわからない	案内表示の内容 改札番号の案内標識、表示位置、改札の名称、ランドマーク	出口（案内標識）	省略せずに記載されているか 見つけやすさ、視認性、可読性、目に入る回数
	通るべき改札かどうか判断がつかない	-	改札通過後の出口案内の有無、音声案内の有無、ランドマークの有無	自動改札機（改札名表記）	見つけやすさ、視認性、可読性、目に入る回数
	行き方を窓口で聞いてもわからない	道順等を説明されても理解できない	係員対応	窓口改札（係員対応）	説明の丁寧さ、分かりやすさ
	改札を出て、どの方向に進んだらいいかわからない	行きたい出口の場所が分からない 案内表示が障害物で隠されていて進むべき方向がわからない	改札出口の地図の表記、地図の位置、障害物の有無 案内標識や周囲の障害物	案内標識（出口）	見つけやすさ、視認性、可読性、目に入る回数

資料1-2 行動観察調査評価表【バス】

動作	困りごと	困りごと/起こりうるトラブル詳細	観察のポイント 駅や電車の構造については写真で記録	接点	評価指標
バス停	バス停				
	どの停留所に並べばいいかわからない	バス停があることに気づかない どの停留所に並ぶべきかわからない	バス停全体のデザイン、バス停の設置位置 バス停のデザイン、文字情報の表記位置		視認性、可読性、目に入る回数
	いつバスが来るのかわからない	並び方が分からない バスがいつ来るか分からず不安になる	バス停のレイアウト（並ぶ方向の指示など） 時刻、バスの現在地・到着までの所要時間の表示有無・方法、アナウンス	バス停	並ぶ方向や場所に関する指示の明確性 視認性、可読性、目に入る回数、聞き取りやすさ
	運賃がわからない	運賃の金額が見当たらない	バス停のデザイン、文字情報の表記位置		見つけやすさ、視認性、可読性、目に入る回数
	バス到着				
バス乗車	到着したバスが自分が乗るべきバスかわからない	-	一つの停留所に停まる系統数、バスの行き先表示、バス側面の経路表示、乗車後に運転手に聞くことができるか	バス停	確認のしやすさ、行先表示が明確か、系統番号など必須の情報が分かりやすく表示されているか
	バスと地面の段差につまずく	つまずく、段差を乗り越えるのに時間がかかる 乗車の際、手すりが適当な場所に見つからない	道路との段差の色の差、ステップの高さ・色 乗車口の手すりの高さ、位置、色、	バス停（バスと歩道の段差） 車両（乗車口）	段差の大きさ、動作の複雑性 つかみやすい位置にあるか
	支払いが先か後か区別がつかない	支払いが先か後か区別がつかない いつカードをタッチすべきか/整理券を取るべきかわからない どこにタッチすべきか/整理券をどこから取るべきかわからない うまく小銭を出せず時間がかかり、急かされたり焦ったりする	バス停・乗車時の表示の有無、表示位置、アナウンス 整理券・ICカード読み取りの位置、デザイン 乗務員対応	車両（運賃箱）	見つけやすさ、視認性、可読性、目に入る回数、聞き取りやすさ アフォーダンス、直感的な操作のしやすさ
	定位置を定める				説明の丁寧さ、分かりやすさ
	騒音・において・振動が不快 騒って立ち入り禁止区域のドア付近に立つ 手すりを掴むことが難しい 手やものが戸袋に引き込まれる 車内の段差で移動に時間がかかる、つまづく	騒音・において・振動で不快感を感じる - 混雑していて手すりを掴めない 手すりがどこにあるかわからない - 乗車/車内の移動に時間がかかる 段差につまづく 段差に気づかず転倒する	車内の騒音、匂い、揺れ ドア付近の注意喚起、車内アナウンス 乗車口の手すりの高さ、位置、色、 ドア付近の注意喚起、車内アナウンス	車両 車両 車両（手すり） 車両（ドア付近） 車両（段差・階段）	車内の快適さ 見つけやすさ、視認性、可読性 つかみやすい位置にあるか、つかみやすい素材・太さか つかみやすい位置にあるか、見つけやすい位置にあるか 認識のしやすさ、視認性、可読性 フラットさ、段差の大きさ、動作の複雑性

資料1-2 行動観察調査評価表【バス】

動作	困りごと	困りごと/起こりうるトラブル詳細	観察のポイント 駅や電車の構造については写真で記録	接点	評価指標
降車ボタンを押す	降車ボタンを押す				
	現在地が分からない	-	現在地表示、アナウンス	車両（電光掲示・アナウンス）	聞き取りやすさ、視認性、可読性
	降りるべき停留所がわからない	自分がどこで降車するのかわからない	この先停車する停留所の表示、現在地表示	車両（電光掲示・アナウンス）	聞き取りやすさ、認識のしやすさ
	降車ボタンを押すことが難しい	降車ボタンの場所が分からない	降車ボタンのデザイン、位置	車両（降車ボタン）	見つけやすさ、注意を引くか、手の届きやすさ、視認性、可読性、目に入る回数
		降車ボタンを押せない	車内アナウンス、現在地表示		
降車	降りるべき停留所であることが忘れってしまう	押すタイミングがわからず、降車ボタンを押し損ねる	車内アナウンス、現在地表示		聞き取りやすさ、停留所表記が明確か、音声や電光掲示板など複数の方法で呼び掛けているか
		間違った場所で降りてしまう	車内アナウンス、現在地表示	車内	停留所表記が明確か、音声や電光掲示板など複数の方法で呼び掛けているか
		整理券をなくしてしまう	整理券のデザイン		
		支払うタイミニングが分からない			アフォーダンス、直感的な操作のしやすさ
	ICカード/現金での精算が難しい	金額が分からない	整理券・ICカード読み取りの位置、金額の表示方法・デザイン	車両（運賃箱）	視認性、可読性、目に入る回数
		運賃支払いのICカードリーダー/支払いの位置が分からない			
		うまく小銭を出せず時間がかかり、急かされたり焦ったりする	乗務員対応		
	バスと歩道の段差・隙間がわかりにくい	バスと地面の段差につまずく	バスと歩道の段差・ステップの高さ・色	車両（降車口と歩道の段差）	段差の大きさ、動作の複雑性、認識のしやすさ
		手すりが必要な場所に見つからない	降車口の手すりの高さ・位置・色	車両（手すり）	つかみやすい位置にあるか
バス停	降車後に行くべき方向がわからない				
		降車後に行くべき方向が分からない	目的地周辺の地図情報の有無・掲載内容	バス停	視認性、可読性、見つけやすさ、読み取りやすさ

資料1-3 電車移動における行動観察調査 調査結果

接点	困りごとカテゴリ	困りごと/起こりうる トラブル詳細	構造面観察のポイント	ハード面観察メモ		乗客の行動メモ欄
券売機で切符を購入する・チャージする						
目的地までの金額がわからない		目的地までの運賃がわからない(いくらの切符を買えば良いのかわからない)	路線図の掲示位置、券売機での投入金額の表示方法	・券売機の上に、運賃表が掲示されている 改札によって、上り下りが逆に表示されている ・点字つき運賃案内は、券売機の横 ・券売機の種類によって駅名併記がない	地下鉄 ・券売機上の運賃表は種類が多くて区別しづらい。都営線のもの、地下鉄乗り入れのものなど複数の路線図がある ・駅名検索で運賃がすぐわかる仕組みになっている。 ・都営地下鉄の箱の中に「駅名検索」があり、メトロ駅も検索できるが不明だった ・券売機すぐ横にある運賃表(点字)は都営のみで、銀座はここからは見つけられない	・券売機の上に路線図+運賃表、券売機の横に、点字の五十音運賃表がある ・目的別に「チャージ専用」「きっぷチャージ」「きっぷ定期券」で券売機が色分けされている ・並び位置の表示は特にならない
		券売機に投入すべき金額が分からない	券売機での投入金額の表示方法	券売機の種類によって駅名併記がない		・確認した金額を覚えて券売機で必要金額を投入・購入しなければいけない(小田急)
		どこにお金を入れるべきかわからない	券売機の投入口のデザインや大きさ	小銭とお札とカードの投入口がそれぞれあり、ライトが光っている	・投入できる場所を光で示しているの、分かりやすい。 ・複数枚投入が可能かどうか、分かりにくい	・硬貨と紙幣をわけて投入(小田急) ・3箇所あるため区別しづらいかも(小田急) ・ランプが点灯している(地下鉄)
		券売機の投入口が小さくお金が入れない	券売機の投入口のデザインや大きさ	1枚ずつ硬貨を入れる形ではなく、複数枚投入できる大きさ	・複数枚同時投入可能だが、きちんと縦に入れないといけない	小銭はまとめて投入可能
		機械の操作ができない	券売機の操作で次に何をすればよいかわからない	機械操作の方法の手順の説明、ボタンやタッチパネルの表示、触り心地、音声案内の有無、誤った操作をした際の表示や警告音	・操作自体はシンプル ・押せるボタンの色はつきりしていても良いかも ・ICチャージ専用機や、カード支払いができる機器とできない機器の両方が混在していた	・隣の機械音や音声は気になるかもしれない(小田急) ・遠くから上の運賃表を見て、空いている券売機に近づき、お金を投入する(地下鉄)
	券売機の間違ったボタンを押してしま			「投入金が不足しています」の案内あり		
チャージ方法がわからない			置くタイプと、入れるタイプがある		チャージ専用はピンクの機械、ピンクは置くタイプのみ(緑の機械でもOK)	使い慣れていないと本当にチャージされたのか不安(小田急)
改札を通過する(入場)						
どの改札機を通ればいいのかかわからない		自分を通るべき改札がどこかわからない	改札機の並び方、レイアウト、案内表示(一方通行・出口専用、ICカード専用)	・複数の路線があるので、「小田急」「京王線」は色を分けて床や頭上にもはつきりと表示されている ・手作り看板は上記の色を無視しているのかわかりづらい	・IC専用か両方か、色分けされている。 ・どちらかと言うと、進入禁止か可能かで色分けされている	・一番係員に近い改札が幅広 ・案内はIC専用がオレンジ、その他は緑で色分け
		どの改札機が使えるかわからない(出口専用、ICカード専用)	改札機の並び方、レイアウト、案内表示(一方通行・出口専用、ICカード専用)	・矢印(IC専用/切符可能)と進入禁止が電子表示されている ・足元(床)に書かれている方がわかりやすいのでは?		切符を投入、もしくはICカードタッチをして通過(地下鉄)

資料1-3 電車移動における行動観察調査 調査結果

接点	困りごとカテゴリ	困りごと/起こりうるトラブル詳細	構面面観察のポイント	ハード面観察メモ			乗客の行動メモ欄
				小田急電鉄	地下鉄	JR	
ICカード/切符を通すところがわからない	どこにタッチをすべきか分からない	どこに切符を入れるか分からない	改札機のタッチ部分の位置、大きさ、表示、音声案内（うまくタッチできなかったときの警告音の大きさや案内内容の聞き取りやすさ）	ICタッチ部分は青	・タッチ部分は青で光っている ・不要な切符入れがあり、間違えて入れてしまうリスクあり	ICタッチ部分は青いランプ点滅	
			改札機の切符投入口の位置、大きさ、表示、音声案内（エラ一時の案内内容の聞き取りやすさ）	切符投入口・受取口は黄色で囲まれている（IC専用は黄色は無し）	切符投入口は黄色で枠が示されている	切符投入口は黄色枠で囲われている	
	支援者と一緒に通りにくい	支援者と一緒に通れない	改札機の幅、長さ（出たところから手を伸ばして切符を入れられるか）	窓口より1幅の広い改札あり	大手町改札の駅員対応窓口、人がやっと一人通れるくらいの幅だった	一番係員に近い改札が幅広	
	通り抜ける前にゲートが閉まる	歩行速度がゆっくりでゲートが閉まる	1人が利用できる時間の長さ	後ろの人が引っかかる」と引つかかる	腰が曲がっている高齢者は目線を高く上げるのが難しいのではないだろうか？低めの位置での案内が必要	後ろから人が来てエラ一にならないか	
トイレに行く			案内標識の高さ	改札を通ったあとにある行き先表示案内が、改札から距離が近い			立ち止まって見ていると他の通行人の邪魔になりそう（小田急）
トイレの場所・入口がわからない	トイレがどこか分からない	入口が分からない	構内案内図、トイレの入口表記・看板の位置や文字の大きさ、構内でのトイレの配置	・構内案内図上の表記があるが、トイレ前のピクトと地図上のピクトが異なる ・動線上にあるトイレは見つけづらい	・入口目の前にエレベーターがあり、どこから入れば良いか見えない ・小さな案内表示はあり	・入り口表記はピクトグラム・色・テキストすべて表記されている	エレベーターの脇を通って、案内表示をもとに入る（地下鉄）
			トイレの入口表記・看板の位置や文字の大きさ、構内でのトイレの配置	・「トイレ」の文字はない ・男女のピクトあり・文字はない ・ピクトあり・文字はない ・文字両方欲しい	・女性・男性の表記は大きいイラストのみで、文字が併記されると良い ・左右どちらの通路から入ってもわかるように壁の両側に記載あり	・入ってすぐのかべに「こちらは女性専用化粧室です」の表記あり ・改札入ってすぐのところにあり、視認性が高い	アイコンを確認し、入るべき方へ入る（地下鉄）
	トイレ内で迷子になってしまう	動線が分からない	トイレ内の動線、案内図	・トイレの案内図は入り口にあり ・少大便器、洗面台の位置がわかるようになっている	点字での案内がメインで、文字が非常に小さく記載されている（ひらがな）	トイレ内の案内地図あり	
		段差でつまずく	トイレ内の段差	トイレ内に段差はない	段差は無し（高島平）		
どの個室を使っているかわからない	どの個室を使っているかわからない	個室の空き状況が分からない	個室の空き状況表示の有無、表示方法	空き状況表示は特になく、個室が開くとドアが開くためわかりやすい。一瞥できる配置（目上になっている）	・個室はドア空き、大個室は扉錠時の色のみ ・掃除用具入れとデザインが同様で、混乱を招く可能性？	扉が茶色、個室の床と壁が白いで、扉が開いていると個室だわかりやすい	扉が空いている場合はすぐに判断できるが（和式）、洋式トイレは鍵の青/赤で判断しないといけない（地下鉄）
	支援者と一緒に入る広さがない		個室の広さ、洗面所の広さ	・多目的トイレは十分な広さがあり ・一般の個室でも、ベビーベッドがある個室は二人でも入れる		ベビーベッドのある個室は広め	

資料1-3 電車移動における行動観察調査 調査結果

接点	困りごとカテゴリ	困りごと/起こりうるトラブル詳細	構造面観察のポイント	ハード面観察メモ			乗客の行動メモ欄
				小田急電鉄	地下鉄	JR	
ドアや鍵の締め方がわからない	ドアの開閉方法がわからない	ドア・鍵のタイプ、手順案内の有無	ドアの開閉方法が個室によって異なる（引き戸とそうでないもの・ベビーベッドのある個室は引き戸） ・開閉方法を促す記載がない ・引き戸の持ち手は戸と色が異なりわかりやすい ・ドア（引き戸でないもの）はドアノブが表にない（開錠している場合は勝手に開く）	・ドアの開閉方法は表示なし、ドアノブもなし ・洋式は引き戸・和式は押すタイプのドア			
			ドア・鍵のタイプ、手順案内の有無	・洋式は回すタイプ、和式はスライドさせて鍵をかける ・回して旋転するタイプ ・扉と鍵の色は異なる 鍵の開け閉めの方法は文字では表示なし			
	鍵のかけ方など操作方法がわからない	個室の手すりの位置	便座・床・壁の色	洋式は左右両側あり、片方は自分で上げ下げするタイプのもの。ただし上げる際には少しコツが必要（ボタンを押しながら上げる）	・個室の手すりは片方のみ。直線タイプとL字タイプあり。 ・壁と同じ白で区別つきづらい		
			便座・床・壁の色	便座は白、壁は茶色、床はグレーで区別されている	・壁（白）、床（灰色）、扉（肌色）で3種類		
	洗浄・ウォシュレットボタンがわからない	個室でどのボタンを押すべきかわからない	洗浄、ウォシュレットボタンの形状、位置、ピクトグラム	ピクト＋文字（日英）＋点字の記載あり 押し感覚があまり強くない、洗浄ボタンとウォシュレットは離れている	・押しで洗浄、手をかざして流す2種類が同じ個室内にある ・多目的トイレはウォシュレットが充実（用途によって色の異なるボタン）。 ・呼び出しボタンは色がオレンジだが、位置が流すボタンのすぐ横にあり間違えて押してしまう可能性 ・呼び出しボタンが座って押しやすい位置と、床に近い位置2箇所にある	洗浄ボタンは背面、トイレットペーパーとウォシュレット等操作ボタンは近くにある（手すりのL字、直線によって配置は異なる） 見あたらず	押し感覚があまり強くないため、流せたか不安になる（小田急）
緊急時のボタンがどれを押すかわからない	洗面台でスムーズに手を洗えない	洗面台の蛇口操作が難しい	駅員呼び出しボタン	・駅構内のボタンと同じデザインで統一されている ・候貫マークあり、黄色で囲まれている			
			洗面台・蛇口の操作方法、形、力をかける必要があるか、操作方法の案内表示の有無	・自動の洗面台なので手をかざすだけで水は出てくる ・石鹸は左から出てくるが、蛇口にイラストが書かれている ・地下のトイレは石鹸は手動（ポンプ）	・自動で水と、洗浄剤が出る ・ピクトグラムで表示あり ・傘や杖をかけられるホルダーあり		
	売店・コンビニに行く						
場所・入口がどこかわからない	店内が狭く動きづらい	どこにあるかわからない	構内案内図、入口表記・看板の位置や文字の大きさ、構内での売店の配置	駅構内図に載っていないが、下北沢駅は入り口ドアのない路面店タイプのため見つけやすい	片方の改札外にある場合、気づかず通る場合も。		
			店内の通路の幅	全部路面に面して配置されているため、柵と柵の間の通路はなし	・通路の幅は狭く、体を縦にしないと通れないところもある ・入り口が一部塞がれていて入りづらかった ・店内にダンボールが積み重なっている	商品棚が多く、狭い印象	道を譲り合いながら、窮屈そうに互いに通過する（地下鉄）

資料1-3 電車移動における行動観察調査 調査結果

接点	困りごとカテゴリ	困りごと/起こりうる トラブル詳細	構店面観察のポイント	ハード面観察メモ		乗客の行動メモ欄	
				小田急電鉄	地下鉄		
	欲しい商品が見当たらない	欲しい商品が見当たらない	商品の配置、案内表示、路線内コンビニの配置にばらつきがあるか		・商品ラベルなどがない場合もあり	(新宿駅) お土産が多く、入ってすぐにあるコーナーなど特殊な配置になっている	
			スタッフ専用の部屋や扉	・スタッフ専用の部屋のドアが開いていたので誤って入ってしまう可能性あり ・ドアは壁と同じ色だったので閉まっていると良い			
	冷蔵ケースの開け方がわからない			枠と、開けるガラス戸の縁が同色で馴染んでしまっている、開け方の明示がない			
セルフレジでの支払いが難しい		セルフレジなどの操作方法が分からない	セルフレジの操作手順、操作方法の案内、タッチパネルの表示や配置、音声や警告音、お金の投入口やカードタッチ部分の位置や大きさ	詳細確認できず	大手町のナチュラルキッチン：セルフレジなし レジは4台	セルフレジが、定員のレジ横に一台設置されている (詳細は確認できず)	
		間違ったボタンを押してしまう		詳細確認できず		セルフレジが、定員のレジ横に一台設置されている (詳細は確認できず)	
		次に何をすればよいか分からない	セルフレジの操作手順、操作方法の案内、タッチパネルの表示や配置、音声や警告音、お金の投入口やカードタッチ部分の位置や大きさ	詳細確認できず		セルフレジが、定員のレジ横に一台設置されている (詳細は確認できず)	
		セルフレジでどこにお金を入れるべきかわからない		詳細確認できず		セルフレジが、定員のレジ横に一台設置されている (詳細は確認できず)	
	投入口が小さくお金が入れられない			詳細確認できず		セルフレジが、定員のレジ横に一台設置されている (詳細は確認できず)	
	レジでの支払いが難しい	レジでの支払いが難しい (急かされる、金額がわからないなど)	係員対応		狭く人も多いので、混雑時は焦りそう	・レジが2台 ・新宿駅は混雑するため、利用客が多いと急かされる可能性	スピーディに会計を済ませ、すぐに立ち去る感じ (地下鉄)
待合室に向かう・休憩する							
	待合室の場所、入り口がわからない	ドアがどこか分からない	構内案内図、入口表記・看板の位置や文字の大きさ、構内での売店の配置	構内案内図 (平面・立体) に案内がない。開放されていて、特に入り口はない	開いている状態だったので、分かりやすい	まとまったベンチは見当たらず	
	疲れたときに、待合室が見当たらない	あつてほしい場所に待合室がない	駅構内での待合室の数、席数	席数9。昼間は特に混雑なく十分座れている	高島平 ホーム中程にあり、透明のガラス張りでも見える	まとまったベンチは見当たらず	案内がないため、そこにベンチがある、と気付けば座れる。奥まっているため視界に入りづらい (小田急)
	ドアの場所、あけ方がわからない	ドアの開け方が分からない	ドア・ドアノブの形、大きさ、力の入れ具合	ドアなし	「軽く触れてください」、ただこの時期は開放されていた	まとまったベンチは見当たらず	
	乗りたい電車の時間・乗り場がわからない	時間・乗り場がわからなくなる	待合室から乗り場案内が見えるか、待合室内での案内表示の有無、表示方法	席から直接時刻表等の案内表示は見えない (ホームへの誘導) 乗り場案内は見えない	ガラス張りのため、中から外も見え、電光掲示板等は見え	まとまったベンチは見当たらず	

資料1-3 電車移動における行動観察調査 調査結果

接点	困りごとカテゴリ	困りごと/起こりうるトラブル詳細	構造面観察のポイント	ハード面観察メモ		乗客の行動メモ欄
自分の乗り場を判断する				小田急電鉄	地下鉄	JR
	乗り場案内を見ても、ホームがどこかわからない	どのホームに向かえば良いのかわからない	ホームへの動線表示、ホームが複数ある場合の表示方法、音声案内、記で混雑させる	・B2がオレンジ、B1が青と色分けをしている ・乗り場案内、電光掲示板等統一されている ・B1を経由してB2に行くEVがオレンジ表記で混雑させる	・天井からつるされた案内表示あり ・地面に大きく矢印で示すと、分かりやすい ・地下鉄乗り換えの案内表示は複雑に出てくる ・地上鉄乗り換え：地面にも表示あり ・大手町駅で、左折矢印だけだと、どこで方向転換すべきかわからない。	・ホーム階段上に案内表示（路線名・行き先） ・ホーム階段手前に総武線・山手線は停車駅と所要時間が示されたものが貼られている ・改札を通って出た少し先にある案内表示を見て、どちらのホームに行くか判断する（JR）
ホームへ向かうために階段・エレベーター・エスカレーターを利用する						
	ホームへ向かう方法（手段）がわかりづらい、どこにあるのかわからない	ホームに向かう手段がわからない	ホームへの階段・エレベーター・エスカレーターの目印、動線	・向かう先は、青とオレンジの階層表示で案内している ・階段の入口の照明が暗く、登っていいのかわからない。危険	・改札から入ってエレベーターは近くにあるが、手前に太い柱があって見えづらい	・自分の行きたい乗り場を判断して、複数あるエスカレーターからどれに乗ればいいのかを選択するが、直通や経由がありわかりづらい（小田急） ・柱を避けて階段にたどり着き、ホームへ上っていく（地下鉄）
	階段で段差につまづく	段差として認識しづらい	段差の色、幅、高さ	階段の段のフチ部分は黒くなっている。幅は一定で、たかすぎる、低すぎるということとはなさそう	・階段は段の端に黄色の表示あり ・人によっては、速く感じるかもしれない	スムーズに乗り降り（小田急）
	上りと下りの判断が難しい	間違えて逆側を歩いてしまう	階段の上り下りの表示有無、表示位置、方法、文字の大きさ	上り下りの表示が矢印でされているが、言葉では「左側通行」だけ上り側の側面に表示	・階段の上下の表示が階段だけでなく、階段手前と頭上にも示され、色分けもされている ・「右側通行」の表示もあり	利用する人がそもそももない。エスカレーターとエレベーターを使う人がほとんど（地下鉄）
	手すりが使いづらい	手すりが左右片方にしかない 手すりがつかみにくい	手すりの位置、高さ、色、握りやすさ 手すりの位置、高さ、色、握りやすさ	左右両方のへじにあるが、真ん中にはない ・手すりは高さ違いで二つある ・壁が白、手すりは青	階段手すりは左右+真ん中にあり 片側は2段高さがあるが、真ん中ともう片方は1段のみ 色は壁：青タイル、手すりは銀	手すりに掴まる人はあまりおらず（地下鉄）
	周りの人に急かされる	周りの人に急かされる 動作に時間がかかる	乗降客数 /			乗車時、客が少なく、混雑は感じなかった（小田急）

資料1-3 電車移動における行動観察調査 調査結果

接点	困りごとカテゴリ	困りごと/起こりうるトラブル詳細	構造面観察のポイント	ハード面観察メモ			乗客の行動メモ欄
				小田急電鉄	地下鉄	JR	
	エレベーターに乗るときにつまづく	隙間でつまづく	段差の有無、エレベーターの中と外の色	エレベーター内は黒、エレベーター内は同じ灰色	エレベーター大きな隙間はなし エレベーター内の床はベージュ、外（改札階）は黒、ホーム階はエレベーター内と近い色	段差はなし、中の色は変わらず。乗り口と下り口が異なるEV	
		いま自分がどの階にいるか分からない	エレベーター内の階数表示の有無	改札・地下1階ホーム・地下2階ホームと表示	各階に何があるか表示がある。文字が消えかかっている	「ホーム」「改札」の2ボタン。特に色の違いはなし	何階のホームが急行・各停なのか表記がないため確認が必要（小田急）
	自分のいる階と向かう階が何階かわからない	どの階に向かわなければならない	エレベーター内の階数表示の有無、ボタンのデザイン	・上記が文字で書かれている。 ・上記が文字で書かれている。B1、B2のテーマカラーはボタンにはなし ・壁面に各階の案内が色別に書かれている		「ホーム」「改札」の2ボタン。特に色の違いはなし	
	エレベーターでどのボタンを押す階がわからない	どのボタンを押すべきかわからない	ボタンのデザイン、行き先表示	・行き先のホームの回数が記載されている ・幅広で縦に配置されているため、指先全体で押すことができ、ぶるえ等での押し間違いが少なそう	各階のボタン横に何があるか、表示がある	ボタンに表示があるのみ	
		早くてうまくステップに乗れない		速度がある、床ではなく上下エスカレーター間隙に進行方向が矢印で表記されている	少し速く感じることもあるかもしれない（高島平）	ホーム行きのエスカレーターなし	
	エスカレーターでつまづく、乗降が難しい	どこに足を踏み出せば良いかわからない 降りる際につまづく	エスカレーターの速度、幅、音声案内（降車時）	ステップの左右奥には黄色い線があるが、段のフチ部分には線がない	地面と平行な乗降部分が短く、乗り降りのタイミングをつかむのが少し難しい（高島平）	ホーム行きのエスカレーターなし	段の違いを認識できず踏み込む場所を間違える可能性がある（小田急）
ホームを移動する	エスカレーターを歩く人と接触してこわい	乗車中、横を歩く人と接触する	エスカレーターの幅、手すりの幅やすき	エレベーター、エスカレーターは乗降時の大きな段差はなし エスカレーターは降りるタイミングで足元に黄色の注意テープが貼ってある ・三田綱島平駅は手すりは黒、もう少し目立つ色の方が良さそう 手すりの色は、駅や路線で異なる ・人が二人やつと並んで立てる幅、もう少し広げたり、歩行禁止にした方が良さそう	エレベーター、エスカレーターは乗降時の大きな段差はなし エスカレーターは降りるタイミングで足元に黄色の注意テープが貼ってある ・三田綱島平駅は手すりは黒、もう少し目立つ色の方が良さそう 手すりの色は、駅や路線で異なる ・人が二人やつと並んで立てる幅、もう少し広げたり、歩行禁止にした方が良さそう	ホーム行きのエスカレーターなし ホーム行きのエスカレーターなし	特に地下2階までの直通は距離が長いので降りるタイミングはアナウンス欲しい（小田急） 紳々と順番に、左側に乗り込む（地下鉄）
	ホームを歩きづらい	ホームの幅が狭い	ホームの幅、広さ、傾斜・段差の有無、ホームドア設置の有無	幅は十分にあるが、ホームドアが、B1にはあり、B2には設置されていない	地下鉄大手町駅のホームが狭く、すれ違いが難しい 三田綱島平駅・大手町駅、丸の内線大手町・銀座はホームドア	幅は十分にあるが、人が多い ホームドア未設置（山手線・総武線ホーム）	・歩きにくさはないが、B2は電車が来たとき、発射するとき少し怖い（小田急） ・狭い通路は注意して歩く必要がある。ホームドアがついていると安心だが、バートナーと並んで歩くことは難しい場面も（地下鉄）
		段差と傾斜があり歩きづらい	ホームの幅、広さ、傾斜・段差の有無、ホームドア設置の有無	段差・傾斜はない	点字ブロックはつまづく可能性があるか？		段差や傾斜はさほど気にならない（JR）

資料1-3 電車移動における行動観察調査 調査結果

接点	困りごとカテゴリ	困りごと/起こりうる トラブル詳細	構造面観察のポイント	ハード面観察メモ		乗客の行動メモ欄	
				小田急電鉄	地下鉄		
聞くべきアナウンスが わからない、聞き取れ ない	自分に必要なアナウンスがわからな い		アナウンスの音量、はや さ、頻度、雑音の有無	アナウンス未確認	ホームが物理的に分かれていた大手町は、 聞き分けはしやすい	・上りと下りで女性・男性アナウンスで区 別されていた ・録音アナウンス+駅員が喋っている	
			ホーム内の表示案内	・柱に現在地（「ここは地下一階」）、出 口情報が表示されている ・エスカレーター前の案内表示には「駅構 内図立体/平面、路線図、時刻表、近くの 施設案内の矢印」がのっている	・電光掲示板にきちんと時計が設置されて いるので、到着までの時間がわかる ・アナログ時計とデジタル時計が並んでい る（高島平）大手町の丸の内線はデジタル 時計で統一されている ・ホーム階の案内地図に待合室が掲載され ていない	・頭上液晶案内に路線名・方面、到着時 刻、行き先、電車の現在イイチが表示されて いる ・柱には、各駅のY/O○が表示されてい る 時計が近くにあり、時刻がわかりやすい	情報は網羅されている（小田急）
			ホームの電車を待つ列		列表示あり（大手町丸の内線）、表示なし （高島平、大手町の三田線ホーム狭い場 所）	ホーム地面に書かれた「乗車口」の表示に 合わせて並ぶ。「降車エリア」は開ける	
	乗車する電車を判断する						
どの電車に乗れば良い かわからない		どの電車に乗れば良いか判断できな い	アナウンス、案内表示の 有無、文字の大きさ、表 示内容（行先、快速 等）、停車駅の表示有無	・電光掲示板と、電車の側面の行き先表示 を確認 ・電光掲示は、途中停車駅が表示されな い、一時表示されるものがあり、常に見え るところにない ・故障中の電光掲示板あり	・行き先によってホームが分かれている ・電光掲示には停車駅表示なし。 ・行先と各停/急行表示はあり ・ホームに上る階段横に停車駅一覧の表示 あり	液晶パネル（時刻・行き先・電車の現在 地） アナウンス	・駅構内図と同じ表示案内にある停 車駅を確認するしかない（小田急） ・ホームに向かう手前で乗車する電 車を判断する（地下鉄）
			電車を乗り間違える			・ホームごとの行先アナウンスあり	
	電車とホームの隙間が 怖い	電車との隙間でつまずく	電車とホームの色、隙間		・赤で「電車に注意」と表記されていると ころもあるが、他は黄色い点字ブロック、 赤い注意喚起 ・電車内は乗り口が黄色い点字ブロック。 隙間は10cm以内で少ない、高さもフラッ ト	・三田線：車内のドア付近が黄色になっ ている。ホームは点字ブロックの先がまた黒 くなっている（滑り止め？）のでもし て穴と認識する場合もあるかもしれない ・大手町：車椅子用にホームと電車の隙間 が小さい場所があり、さらにその旨がさ らんと表示されている ・大手町：ホームの端で滑り止めがある場 所とない場所あり。黄色の塗料がはがれて いて滑りやすい？	・ホームの端は赤ライン、車内の出入口付 近は黄色の点字ブロック ・隙間は10cmくらいか？
電車に乗車する							
騒音・匂い・振動、混 雑が不快	騒音が激しい	騒音が不快	車内の騒音、匂い、揺 れ、混雑の度合い	窓が開いているため外の音が入る	換気で窓を開けているのでうるさいと感じ る		
			車内の騒音、匂い、揺 れ、混雑の度合い		換気のために空調を強く回しているため か、においは特になし		
			車内の騒音、匂い、揺 れ、混雑の度合い		混雑は観察されず		
	ドア付近で人の流れや 戸袋に巻き込まれる	ドアの戸袋に引き込まれる	ドア付近の注意喚起	戸袋引き込まれ注意の表示はなく、開閉部 の黄色い表示のみ	丸の内線：注意書きあり 三田線：注意書きなし（黄色い縦テープの み）	・戸袋はとくに注意なく、開閉部に黄色い サインあり ・床は黄色の点字ブロック	
車内のトイレの位置が わからない	車内の案内図	車内のトイレの場所が分からない	見つけられず	トイレは無し	掲示なし		

資料1-3 電車移動における行動観察調査 調査結果

接点	困りごとカテゴリ	困りごと/起こりうるトラブル詳細	構造面観察のポイント	ハード面観察メモ			乗客の行動メモ欄
				小田急電鉄	地下鉄	JR	
	車内の座席の位置が把握しづらい	-	車内の椅子の色や形	座席は座面・背もたれ・床は色が違う	三田線：赤色 丸の内線：黒 共に形や高さの問題は無し	床は灰色ベース、椅子は座面が灰色、背面が緑	
		優先席の場所がわかりづらい	優先席	・優先席は床の色（茶→青）、座席の色（赤→青）も一般の座席と違う ・ヘルプマークも表示有り	丸の内線では、ともに黒基調。優先席のみ背もたれが黄色 三田線では普通席がピンク色で優先席が紫色。	優先席前は、床が赤く「優先席」と表示あり、椅子は座面が灰色、背面が赤に「優先席」	
	車内の手すりが掴みづらい	手すりの見分けがつかない	手すり・つり革		三田線：優先席は丸く、黄色で長さ2種類 丸の内線：優先席は黄色 形は2種類（丸・しずく型）、優先席は手すりが黄色	手すり：優先席は黄色、一般席はシルバー つり革：優先席は黄色 一般席は黄緑	
		目的地までどのくらいかわからない 現在地、所要時間が分からない	現在地の表示、停車駅表示、所要時間の表示、表示方法 (ボタン式の場合) ボタンの位置、開閉操作方法、操作方法の案内表示の有無	・液晶パネルに目的地・次の停車駅と前後の駅は表示される ・電光表示（横一列のもの） ・液晶パネルのない車両もある（古い車両）	三田線：次の停車駅は表示されるが、所要時間がわからない。電光掲示板と路線図（停車駅表示）が交互になっている。路線図の場合はどちらのドアが開くかということとだけわかるようになっている 丸の内線：現在地と所要時間が表示されているが、何を示す数字なのかわかりづらいかも	液晶パネル（直近の停車駅・所要時間、山手線一周分の停車駅と所要時間が表示切り替えあり）	
降車駅を判断する	本当に降車する駅だったかわからなくなる	ドアの開閉方法が分からない 降車駅が分からなくなる		ボタン式でないため、未確認	ボタン式でないため、未確認	ボタン式でないため、未確認	
電車から降りる	電車とホームの隙間に頭く	ドアとホームの隙間でつまずく	停車駅の表示、アナウンス、表示の大きさや頻度、アナウンスの大きさや放送回数	・停車駅が近くなると、「駅名」「ホーム情報」「乗換情報」「開くドアの提示」が液晶なら表示される ・車内から見えるホームドアに駅名が表示されている	三田線：アナウンスは発車直後と停車直前にあり。停車直前は乗り換え案内、最寄りの建物の案内もあり。表示で確認すると、次の駅は電光掲示板で確認、どこに停まるのかの確認は反対側の路線図で確認する必要がある 丸の内線：アナウンス+電光掲示板で停車駅・所要時間確認できる	液晶パネルに駅名、開くドア、ホームの情報（乗り換え口等）、何号車に乗っているかの位置情報	液晶パネルとアナウンスで確認する（小田急）
	周りの騒音で降車の駅名が聞こえない	間違った駅で降りてしまう	降車時のアナウンス	アナウンス次回確認	停車時はアナウンスと表示あり	(巣鴨駅) ホームドア設置 ホームドアの端には点字ブロックあり	
	乗り換え先の電車がわからない	乗り換え表示が複雑でわからない	乗り換え案内表示、動線	ホーム壁の改札案内に、書く改札の位置と、乗り継げる他社線情報が入っている。地図は、ピクトと矢印等かんたんのもので表示され、ごちゃごちゃかわかりやすい	ホーム上案内標識・床・ホームドア壁面・天井ふら下がり案内表示あり	車内の液晶パネルに乗換線の表示あり	

資料1-3 電車移動における行動観察調査 調査結果

接点	困りごとカテゴリ	困りごと/起こりうるトラブル詳細	構造面観察のポイント	ハード面観察メモ			乗客の行動メモ欄
目的地に近い改札へむかう				小田急電鉄	地下鉄	JR	
目的地に近い改札がわからない、わからない	目的地に近い改札がわからない	行きたい出口の場所が分からない	各出口と主要な建物の案内の有無	- 乗り入れが多い駅の場合は乗り換え表示で主要な建物の掲載はなし - 改札ごとにアルファベット（南口＝Uなど）対応	銀座駅：主要の建物はそれぞれ出口案内があるが、銀座のような大きな駅の場合は「〇〇方面」と括られている。地図上で出口の番号が表記されているとよりわかりやすいのではないかと	改札はひとつだが、出口が北と南があり、それぞれの主要な施設名はホームで確認ができる	A2`A4と表記されたときに、自分がいきいたい出口がそこに含まれているのかどうかの判断がつかない（地下鉄）
	改札口の案内が見えない、わからない	案内表示が障害物で隠されてしまつて、進むべき方向がわからない	改札番号の案内標識、改札名、ランドマーク	- 改札名と、アルファベットを頼りに行動することが可能 - 手すりや壁と同じ色でわかりづらい。高さの違いで2段になっている - 階段も段のフチ部分は特に装飾なし	銀座駅：改札一つ一つに名前がついていて、黄色い看板も天井からつるされている。識別用のランドマークは特にない	通路上の改札案内と、柱の改札案内が高さが違つて存在し、少し混同する	
			階段・手すり	- 手すりが壁と同じ色でわかりづらい。高さの違いで2段になっている - 階段も段のフチ部分は特に装飾なし	- 手すりが壁と同じシルバーで目立ちづらい - 階段の段のフチは黒で印がされている	手すりが中央とぎれとぎれなので、つかまづ歩いてきた人が道を失う	
改札を通過する（出口）							
通るべき改札かどうか判断がつかない	通るべき改札かどうか判断がつかない	降りるべき改札であるか分からない	改札通過後の出口案内の有無、音声案内の有無、ランドマークの有無	乗換案内表示（JR乗り換え口・緑の表示）と「出口ではありません」の表示	- 天井からつるされる黄色い改札名表示看板を確認 - 出た後の出口表示はあり（G1出口の方向を示したり）	改札上の案内表示（出口名とランドマーク）	
	行き方を窓口で聞いてもわからない	（道順等）説明されても理解できない	係員対応	新宿駅西口接続改札は係員が複数配置されている			
	改札を出て、どの方向に進んだらいいかわからない	行きたい出口の場所が分からない	改札出口の地図の表記、地図の位置、障害物の有無	広告の有無に関わらず掲載された周辺地図を見ることができるとは、液晶パネル画面切り替えの操作が必要	- リターンするような形の矢印があるが、どこまで進んでいいのかが判断しづらい。改札を出てすぐ表示されていると戻るのかが誤って判断してしまう - タッチパネルで検索できるシステムあり	広告掲載者のみ表示されている地図が正面にある	
改札を出て、どの方向に進んだらいいかわからない	改札を出て、どの方向に進んだらいいかわからない	案内表示が障害物で隠されてしまつて、進むべき方向がわからない	案内標識や周囲の障害物		表示をじゃまする障害物はなし	地図の前を街頭演説をする人たちが塞いでいた	
						駅名表記が上過ぎて目に入りにくい 他社の駅名が目線の先にあり、間違いやすい	

資料1-4 バス移動における行動観察調査 調査結果

接点	困りごとカテゴリ	困りごと/起りうるトラブル詳細	構造面 観察のポイント	ハード面観察のメモ		乗客の行動記入欄	
				小田急バス	東急バス	小田急バス	東急バス
改札口							
	どこにバス停があるのか わからない、どのバス停 に並ぶのかわからない	バス停の場所や、乗るべきバスがわか らず混乱する、バス停にたどり着けな い	交通機関の降り場等からのバ ス停までの道案内、バス行き 先表示	複数のバス乗り場の案内がわかりづらい 改札を出たところの地図の横に案内があるが、 見つけづらい	中央改札→バス（北口/南口）の案内しかな く、下り口に迷う 北口に出たところで、バス乗り場入口への動線 が分からない ・別改札には、総合案内パネルがあり、行き 先・時間・乗り場が一覧でわかるようになって いる ・改札出口から、矢印が地面にあると、わかり やすいもしくは、曲がるところなどチェックが イントに目印 ・路線バスのバスターミナルと、高連バスター ミナルが隣接、同じ地下にありわかりにくい ・南口は、地上に降りれば、バス停案内の地図 を確認できる ・地上から、北口ターミナルへ降りる階段に、 「ターミナルに降りる」表示がなく、行き先が 不明	バス停表記が改札出ですぐになく、と まどう あたりを見回して初めてバス停を発 見。人の集まりを頼りに移動 ・どちらの改札も、標識の矢印しか目 印がないため、立体的に方向・場所を 知ることが困難。せめて地上なのか地 下なのかわかると目安になるか。バス 停までの地図も欲しい ・高連バスターミナルに入り、行き先 を確認するまで違うターミナルだとわ からない	中央改札を出た人は、バス停の表記し かなく2つのうちどっち？戸惑う ・東改札には、正面にバスの乗り場・ 行き先案内があるため、迷わずに北 口・南口のどちらに目指すバス停があ るかわかる ・乗りたいバスが出発するまで並んで待 つ
バス停							
	どの停留所に並べばいい かわからない	バス停があることに気づかない どの停留所に並ぶべきかわからない どの停留所に並ぶべきかわからない	バス停全体のデザイン バス停に屋根がついていて、行き先が書いてあ る（バス停によっては行き先なし、途中停留所 は屋根なし） バス停のデザイン、文字情報 の表記（高さ、大きさなど） バス停のレイアウト（並ぶ方 向の指示など）	バス停に屋根がついていて、行き先が書いてあ る（バス停によっては行き先なし、途中停留所 は屋根なし） バス停のレイアウト（並ぶ方 向の指示など）	南口：ロータリーに標識柱が並んでいる。 北口：屋内地下ロータリーで、バス乗り場ごと に大きく番号が付されている 路線のバス停のデザインがバラバラ。標識柱の 形・TOPの色、屋根も青と白、バス停名記載あ り/なしなど 停留所番号、行き先・系統、時刻表、系統案内 図（路線図）、電光掲示板（北口のみ） 北口のみ矢印で並び位置が明示されている	バスの行き先・屋根の行き先・停留所 の行き先を確認 途中駅の場合、路線図を確認 バス停が複数あるため、見つかるとまで 確認する必要がある 標識柱にある情報を見て確認 他の乗客を見て同じように並ぶ	乗りたいバス停は、行き先表示を確認 することである。 乗りたいバスが出発するまで並んで待 つ 椅子に座って待つ、線に沿って並ぶ

資料1-4 バス移動における行動観察調査 調査結果

接点	困りごとカテゴリ	困りごと/起りうる トラブル詳細	構造面 観察のポイント	ハード面観察のメモ		乗客の行動記入欄	
				小田急バス	東急バス	小田急バス	東急バス
	いつバスが来るのかわからない	バスがいつ来るかわからず不安になる	時刻、バスの現在位置の表示方法	電光掲示板にて、先発・次発バスの行き先・出発までの時刻が掲示されている	バスの運行現在地については知るすべがない。待っているバスが、既に出ていくのかどうかかわらない。WEBサイトに運行状況リアルタイムに出ているが、そのサイトの案内がバス停にない	電光掲示板を見て確認する	バスの通過状況がわからず、1時間に1本のバスを通過後に待っている高齢女性が多い
		バスに乗るまで運賃がわからず、事前準備ができない	バス運賃の表示	ワンマンカーゴ利用上のお断りには運賃記載なし。バスに乗るまでわからない	停留所には、運賃の記載がない	バスに乗車して運賃箱に記載されている金額を支払う	定期バスやICカードを使って乗車するので、ほとんど困った様子は見えず
	バス到着						
	乗るべきバスがかわからない	間違えたバスに乗ってしまう	一つの停留所に停まる系統数、バスの行き先表示、側面の経路表示、後ろ乗り/前乗り（すぐ行き先運転手に聞けるか）	バスの前の行き先表示、横の主要なバス停、電光掲示板は来たバスの案内は消えてしまう（時刻案内で分岐違う場合もある）	バスの前の行き先表示、横の主要なバス停を備えて乗る。北口は、電光掲示板来たバスの行き先表示の横に「停車中」マークが出る	同じバス停で行き先が複数ある場合、どのバスに乗るか判断に迷う（後ろ乗りの場合は運転手には聞きたい）	情報を確認して、バスに乗り込む。横の主要なバス停に記載がないバス停で降りたい場合、行き先を記憶しておく必要がある
	バス乗車						
	つまずく、段差を乗り越えるのに時間がかかる	バスと地面の段差につまずく	道路との段差の色の差、段の高さ・色	車道と歩道の境の段差色同じ、バスの段差の色は赤・黄色になって差がある。乗降場所はノンステップバスになっている	・歩道とステップの空間が30センチほどあり ・歩道と車道の色が似ていて、境目がどこか見えにくい ・屋内ターミナルのため、全体的に薄暗い ・アルミ板でステップができていて、雨天時に滑りやすい	足元をゆっくり丁寧に確認しながら、乗り込む。	
		乗車の際、手すりが適当な場所に見つからない	乗車口の手すりの高さ、位置、色	手すりが左右両方にあり、色もオレング・黄色でドアとの区別がつきやすい	手すりを持って、階段を上る。つかみやすい場所にあるので、移動しやすい	手すりにつかまって（左右どちらか）乗っている	手すりを左右どちらかつかみやすい手すりをつかってステップをあがる
	整理券・ICカード・小銭						
	支払いが先か後か区別がつかない	支払いが先か後か区別がつかない	整理券・ICカード読み取りの位置、デザイン	アナウンスはない。「前乗り」も書いていない。車体に「入り口」「出口」の表記はある。運賃表示の液晶は、乗客に向いたほうがわかりやすい	アナウンスなし。「前乗り」の記載なし。バス側面に「入り口・出口」の記載あり。PASMO・Suicaのマークも、料金は、運賃箱側面に表示されている。	アナウンスや表示がないので、開いた方のドアから乗車して、他の人の様子を見ながら支払う	アナウンスや表示がないので、開いた方のドアから乗車して、他の人の様子を見ながら支払う
		いつカードをタッチすべきか/整理券を取るべきかわからない	整理券・ICカード読み取りの位置、デザイン	順番は、左からIC、硬貨、紙幣のほうがりわかりやすい（紙幣と効率が悪い）	順番は、左から小銭投入口、ICカード、側面に小銭投入口が赤くてもわかりやすい、両替と運賃が一緒なのでわかりやすい	前と後ろ両方ドアが開くと、どっちから乗るか、支払いもどっちかわからない	前と後ろ両方ドアが開くと、どっちから乗るか、支払いもどっちかわからない
	どこにタッチすべきか/整理券をどこから取るべきかわからない	どこにタッチすべきか/整理券をどこから取るべきかわからない	整理券・ICカード読み取りの位置、デザイン	ICカードをタッチする機械は真ん中にある。「IC」表記もあるのでわかりやすい	ICカードをタッチする機械は真ん中にある。「IC」表記もあるのでわかりやすい	タッチをして乗車時に精算	タッチをして乗車時に精算
	どこにタッチすべきか/整理券をどこから取るべきかわからない	どこにタッチすべきか/整理券をどこから取るべきかわからない	整理券・ICカード読み取りの位置、デザイン	小銭を支払うとき、運賃箱の側面に利用金額の表示がある。	バスに乗って初めて運賃の明示がある。小銭を間違えて用意すると、一旦降りて準備し直す必要がある（後ろから人がくるので）	小銭を支払う場合、準備する小銭がわからない、勘違いで戸惑いそう。	小銭を支払う場合、準備する小銭がわからない、勘違いで戸惑いそう。

資料1-4 バス移動における行動観察調査 調査結果

接点	困りごとカテゴリ	困りごと/起こりうるトラブル詳細	構造面 観察のポイント	ハード面観察のメモ		乗客の行動記入欄	
				小田急バス	東急バス	小田急バス	東急バス
定位置を定める	騒音・におい・振動が不快	騒音・におい・振動で不快感を感じる	車内の騒音、匂い、揺れ	大きく揺れる際はアナウンスあり	大きく揺れる際はアナウンスあり	特に変わった様子はない	特に変わった様子は無い
				優先席もシート色変わらず、窓に「優先席」と書いてあるのみ、ヘルプマークの表示あった？	優先席もシート色変わらず、デザインが「杖をもった高齢者」に微妙になっている。「優先席表示」「ヘルプマーク」がある	優先席の表示を見る、もしくは優先席はこの場所。と知っていて座っているように見える。	優先席の表示を見る、もしくは優先席はこの場所。と知っていて座っているように見える。
		揺れを混雑時つかみ損ねる	乗車口の手すりの高さ、位置、色、	手すりはオレンジ、つり革は白・優先席前は黄色で色は把握しやすい。	手すりはオレンジ、手の届く場所に多く設置されている。つり革は白、優先席前はオレンジ。	立って乗車しているとき、立ち上がるときに使う	立って乗車しているとき、立ち上がるときに使う
				乗車口の手すりの高さ、位置、色、	優先席側は、手すりの感覚はひろいので、本当に伝ってじやないと歩けない人は、反対側につかまってくる必要がある		
		ドア付近に立ち続けよう	ドア付近の注意喚起、車内アナウンス	ドア付近の足元が黄色になっている、ドアに「黄色い部分に立ち止まらないでください」の表記あり	降車ドア前に段差あり。段差の縁が黄色で明示されているドア自体には装飾なし	降車ドア前に段差があるので、近づく人がいない	降車ドア前に段差があるので、近づく人がいない
				ドア付近の注意喚起、車内アナウンス			
	車内の段差につまづく	乗車/車内を移動するのに時間がかかる	段差の程度、色		最後方の段差は白フチ、降車バス付近の段差は黄色縁。ドア開いている間は側面が赤く点滅。+運転手に見えるよう鏡文字で「確認！」と書いてある赤字		手すりを掴まえながら、乗り越える
				段差の高低差はまあまあ高い		降車ドアすぐ後ろの段差は光ったり注意：の文字があったり目立つが、後部は縁もグレーで特に注意書きもないため比べるとわかりづらい。が、つまづく人はいない。	降車ドアすぐ後ろの段差は光ったり注意：の文字があったり目立つが、後部は縁もグレーで特に注意書きもないため比べるとわかりづらい。が、つまづく人はいない。
				段差は黄色で縁取り、乗降ドア開閉時は赤いランプが点滅するので、わかりやすい。文字+ピクトグラムもあり。一番後ろの段差は縁取りなし、段差と認識しづらいかもしれない			
		段差に気づかず転倒する	段差の程度、色				
降車ボタンを押す	降車ボタンがわからない	降車ボタンの場所が分からない	降車ボタンのデザイン、位置	手すりや窓枠にある。どこからでも押せる位置にあるけど、通路真ん中は、ボタン位置が上の手すりや高く、背が高くないと押しにくい。アナウンスで降車ボタンを押す呼びかけはある。手すりの色と同化している（オレンジ・黄色）	手すりや窓枠にある。どこからでも押せる位置にあるけど、通路真ん中は、ボタン位置が上の手すりや高く、背が高くないと押しにくい。アナウンスで降車ボタンを押す呼びかけはある。手すりの色と同化している（オレンジ・黄色）	少し見落とす、近い降車ボタンが見つかると、近い降車ボタンを伸ばせる。	少し見落とす、近い降車ボタンが見つかると、近い降車ボタンを伸ばせる。
				・横向き／縦向き両方ある ・黄色枠はわかりやすい ・押す部分はオレンジになっている	小田急に準ずる		
		降車ボタンを押せない	降車ボタンのデザイン、位置				

資料1-4 バス移動における行動観察調査 調査結果

接点	困りごとカテゴリ	困りごと/起りうるトラブル詳細	構造面 観察のポイント	ハード面観察のメモ		乗客の行動記入欄	
				小田急バス	東急バス	小田急バス	東急バス
	降りるべき停留所かわからない	現在地が分からない	停留所の表示、現在地表示	前の液晶表示が、複数バス停表示/次のバス停のみしかない。複数停留所表示が短い、そもそもバス停名称が長いと字が小さく見えない	一行の電光表示のため、次の停留所の名前しか出ない	バス停で降りるとき、似た名称のバス停があると、どこで降りたらよいか迷う 例病院入口・病院	電光表示の確認とアナウンスに耳を傾ける。一つ先の停留所の情報しか得られない。
				自分がどこで降車するのかわからない	停留所の表示、現在地表示		
		誤ったタイミングで押す	車内アナウンス、現在地表示	○、×へお越しの方はこちらでお降りくださいのアナウンス	車内後方に、路線図はあるが、字が小さく見づらい。バスの乗り方として運賃表がある。これを停留所に貼ってくれたらわかりやすい	複数のバス停が表示される液晶画面のため、前も、後方も、前もって準備がしやすい	電光表示の確認とアナウンスに耳を傾ける。後方の乗客は、路線地図の表記もあるが字が小さく視認性は悪い。
				・停留所名+降りる場合はボタンを押してくださいのアナウンスあり（1回のみ）。複数回アナウンスがあるといいのかもしれない ・全面の液晶に、ピクトグラムと文字で書いてあるのがわかりやすい（注意喚起）			
	降車	降車ボタンを押し損ねる（押すタイミングがわからない）	車内アナウンス、現在地表示				
				車内アナウンス、現在地表示	車内アナウンス、前の液晶で停留所の案内がされている	「病院」「病院入口」など、一つの施設に2つバス停があると分かりづらい	
				整理券・ICカード読み取りの位置、デザイン	精算なし	前乗りのため観察できず	前乗りのため観察できず
				支払うタイミングが分からない	↓	↓	↓
				金額が分からない	↓	↓	↓
				うまく小銭を出せず、時間がかかる	↓	↓	↓
				運賃支払いのICカードリーダー/支払い箱がどこにあるかわからない	↓	↓	↓
	段差が怖い	バスと地面の段差につまずく	道路との段差の色の差、段の高さ・色	アプローチが円形のため、歩道に接近できず、バスと車道の間に距離ができてしまう。他のバスが行き来するのが危険	（段差あり）ステップと、道路の色は灰色で近いが、黄色の縁で境界がわかるようになっている。歩道から距離をおいて停車しているの、車道に降りる（段差なし）黄色でドア前が明示されている。車椅子で降りる際のスロープが見える位置に収納されている	・歩道に沿って停車が難しい場合、バス・車道・歩道の段差が発生するため、段差が高くなる ・車道に降りなければいけない場合、車道走る自転車やバイクに注意する必要がある ・手すりを使う	
				乗車口の手すりの高さ、位置、色、	手すりはオレンジ、左右両方に手すりがある		手すりを握って立ちあがり、慎重に降りる

資料1-4 バス移動における行動観察調査 調査結果

接点	困りごとカテゴリ	困りごと/起こりうる トラブル詳細	構店面 観察のポイント	ハード面観察のメモ		乗客の行動記入欄	
				小田急バス	東急バス	小田急バス	東急バス
バス停	降車後に行くべき方向が わからない	降車後に行くべき方向が分からない	目的地周辺の地図情報	降車場の地図や、行き先案内の矢印がない。	すき野田地の案内図はあり。他の施設についで案内は特になし	人が多く集まるところが南院かと思 い、人の流れについていく。	降りてすぐ、自分の行くべき方向へ向 けて歩き始める
					メディカルプラザのシャトルバスも、同じ停留 所から発着する		側面と正面の行先を確認して、乗車

5章 認知症のある方の交通移動機会と社会参加機会の喪失に関する定量調査

資料5-1 実施詳細

調査目的	1. 認知症のある方の移動・社会参加機会の差分を定量的に把握する 2. 認知症のある方の移動・社会参加に関連する支出金額を把握する 3. 認知症のある方の移動・社会参加に関連する市場の損失規模を定量的に把握する
調査対象者	A： 認知症当事者 65～79歳の男女 ※1 B： 一般男女 65～79歳の男女 ※1 認知症当事者の回答は、支出を管理／把握するご家族に代理回答いただく
有効回答数	認知症当事者：70サンプル 65～79歳一般男女：180サンプル（一般男女のみ性年代、公共交通発達レベルで均等割付回収） 両サンプルとも、回収後に各人口の年代構成比にあわせてウエイトバック集計
回答率	認知症当事者：76.9% 65～79歳一般男女：77.2% 毎週1回、計4回のアンケートに同意いただいた方へ配信、うち4回とも完答された方の割合
調査実施期間	スクリーニング： 2020年10月23日～10月30日 実査：4回 2020年11月7日～12月6日
支出調査対象期間	2020年11月1日～30日
調査手法	オンラインアンケート調査

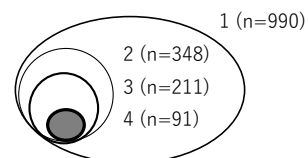
当事者スクリーニング条件

全国 認知症のご家族がいる方のうち

1. 当事者条件
ご家族の認知症当事者の方が「日本在住の65歳～79歳、医師の診断あり」
2. 支出管理条件
うち代理回答するご家族の方が「私が支出の管理をしている／管理はしていないが、支出は把握」
3. お住まい条件
うち代理回答のご家族は「当事者の方と同居、同敷地または隣接、別居で近居」のいずれか
4. 承諾・同意
4回の家計支出調査に協力・同意

スクリーニング経緯 認知症のご家族がいる方 (n=8979)

1. 当事者条件（年齢、診断の有無）
2. 支出管理条件（代理回答ご家族の方の当事者支出把握）
3. お住まい条件
4. 承諾・同意

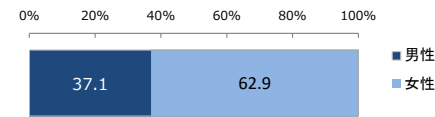


一般男女 スクリーニング条件

1. 65-79歳の日本在住 男女
2. 介護認定度で「介護認定は受けていない」方

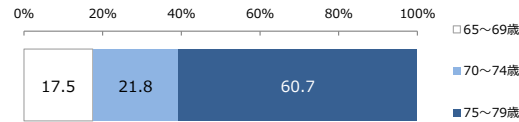
回答者詳細 1. 認知症当事者

1-1. 性別



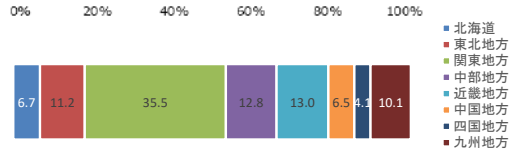
	n	%
全体	70	100
男性	26	37.1
女性	44	62.9

1-2. 年代



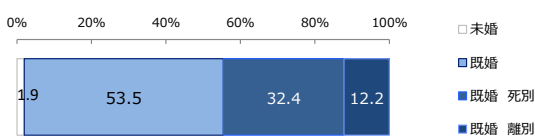
	n	%
全体	70	100.0
65~69歳	12	17.5
70~74歳	15	21.8
75~79歳	43	60.7

1-3. エリア



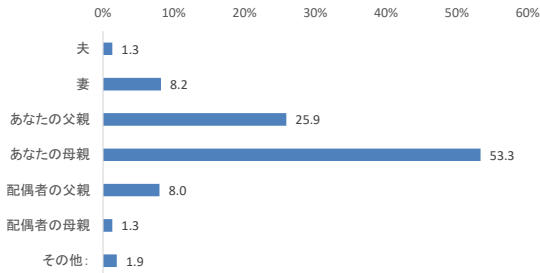
	n	%
全体	70	100.0
北海道	5	6.7
東北地方	8	11.2
関東地方	25	35.5
中部地方	9	12.8
近畿地方	9	13.0
中国地方	5	6.5
四国地方	3	4.1
九州地方	7	10.1

1-4. 未既婚（離死別）



	n	%
全体	70	100.0
未婚	1	1.9
既婚	37	53.5
既婚 死別	23	32.4
既婚 離別	9	12.2

1-5. 代理回答者からみでの認知症当事者 続柄

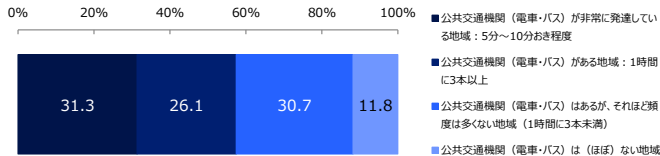


	n	%	割合 (%)
全体	70	100.0	
夫	1	1.3	1.3
妻	6	8.2	8.2
あなたの父親	18	25.9	25.9
あなたの母親	37	53.3	53.3
配偶者の父親	6	8.0	8.0
配偶者の母親	1	1.3	1.3
その他	1	1.9	1.9

9.5 配偶者

88.6 親・義理の親

1-6. お住まいの場所 公共交通機関（電車・バス）の発達具合



	n	%	割合 (%)
全体	70	100.0	
公共交通機関（電車・バス）が非常に発達している地域：5分～10分おき程度	22	31.3	31.3
公共交通機関（電車・バス）がある地域：1時間に3本以上	18	26.1	26.1
公共交通機関（電車・バス）はあるが、それほど頻度は多くない地域（1時間に3本未満）	22	30.7	30.7
公共交通機関（電車・バス）は（ほぼ）ない地域	8	11.8	11.8

57.4 上位

42.6 下位

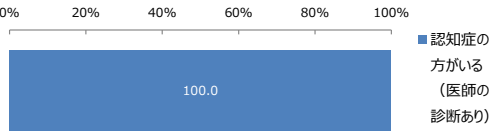
※ウエイトバック集計のため、見た目上の数値は同じでも小数点以下の影響を受けて%表示、足し上げ時に一致しない場合がある

回答者詳細 1. 認知症当事者

1-7. 現在のお住まい ※常時いる場所

	n	%
全体	70	100.0
自宅	51	72.2
病院（入院中）	7	10.6
老人ホーム、グループホーム等、施設に入居	12	17.2

1-9. 医師の診断の有無

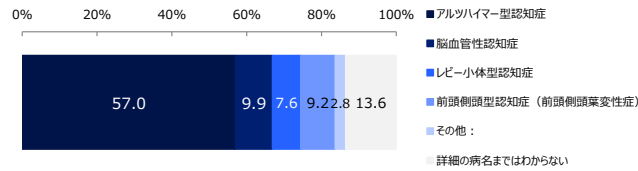


	n	%
全体	70	100.0
認知症の方がいる（医師の診断あり）	70	100.0
認知症の方がいる（医師の診断はない）	0	0.0
認知症の方はいない	0	0.0
わからない	0	0.0

1-8. お住まい 単身／同居

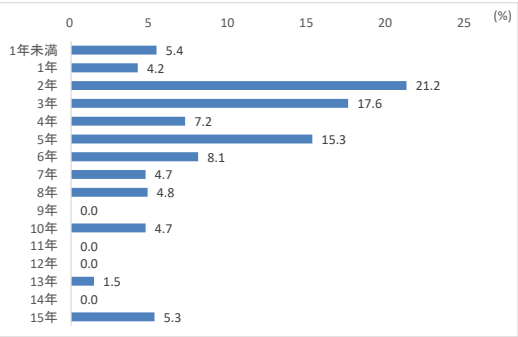
	n	%
全体	70	100.0
1人暮らし	10	15.0
同居（家族・親族や知人・友人等）	60	85.0

1-10. 診断名



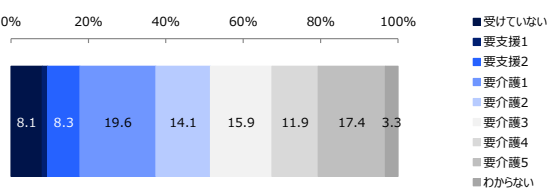
	n	%
全体	70	100.0
アルツハイマー型認知症	40	57.0
脳血管性認知症	7	9.9
レビー小体型認知症	5	7.6
前頭側頭型認知症（前頭側頭葉変性症）	6	9.2
その他	2	2.8
詳細の病名まではわからない	10	13.6

1-11. 医師より認知症と診断をされた時期 どのくらい前か



	n	%
全体	70	100.0
1年未満	4	5.4
1年	3	4.2
2年	15	21.2
3年	12	17.6
4年	5	7.2
5年	11	15.3
6年	6	8.1
7年	3	4.7
8年	3	4.8
9年	0	0.0
10年	3	4.7
11年	0	0.0
12年	0	0.0
13年	1	1.5
14年	0	0.0
15年	4	5.3

1-12. 介護認定度



	n	%
全体	70	100.0
受けていない	6	8.1
要支援1	1	1.5
要支援2	6	8.3
要介護1	14	19.6
要介護2	10	14.1
要介護3	11	15.9
要介護4	8	11.9
要介護5	12	17.4
わからない	2	3.3

要支援 9.8
要介護 1・2 33.7
要介護 3以上 45.2

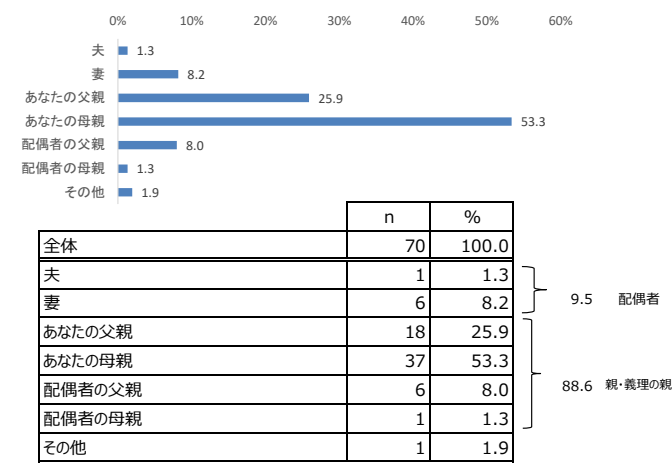
1-13. 仕事の有無 ※賃金の支払いが発生するもの

	n	%
全体	70	100.0
していない（定年退職／退職）	40	57.3
していない（専業主婦・主夫）	25	35.9
正規の職員・従業員	1	1.5
契約社員・派遣社員・嘱託社員	0	0.0
パート・アルバイト	2	2.8
会社などの役員	1	1.3
自営業	0	0.0
フリーランス	1	1.3
その他：	0	0.0

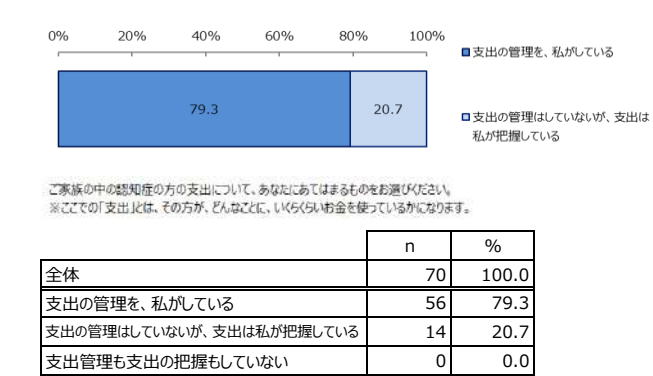
していない 93.1
仕事あり 6.9

回答者詳細 2. 認知症当事者のご家族（代理回答者の詳細）

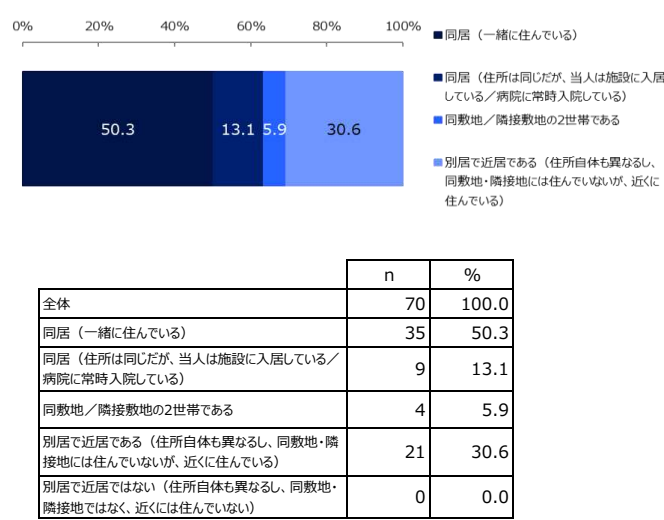
2-1. 代理回答者からみでの認知症当事者 続柄（再掲）



2-2. 支出管理状況



2-3. 認知症当事者の方とのお住まい状況（同居／近居）



2-4. 代理回答者 年代

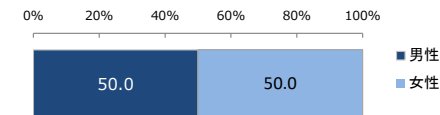
年代	n	%
年代	70	100.0
30代	10	14.3
40代	36	51.4
50代	15	21.4
60代	4	5.7
70代	5	7.1

2-5. 代理回答者 性別

	n	%
全体	70	100.0
男性	42	60.0
女性	28	40.0

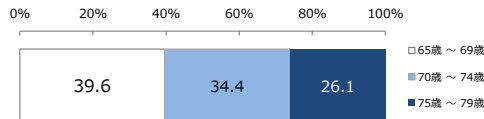
回答者詳細 3. 65-79歳一般男女

3-1. 性別



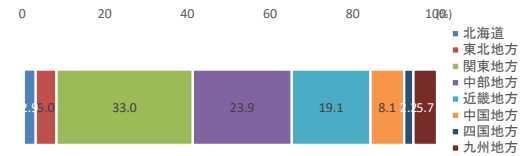
	n	%
全体	180	100.0
男性	90	50.0
女性	90	50.0

3-2. 年代



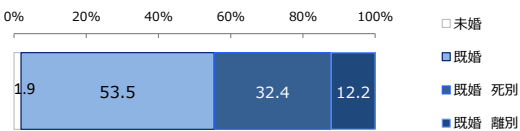
	n	%
全体	180	100.0
65歳～69歳	71	39.6
70歳～74歳	62	34.4
75歳～79歳	47	26.1

3-3. エリア



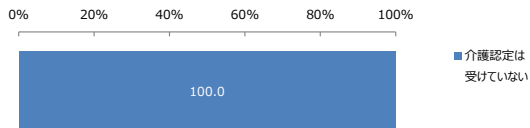
	n	%
全体	180	100.0
北海道	5	2.9
東北地方	9	5.0
関東地方	59	33.0
中部地方	43	23.9
近畿地方	34	19.1
中国地方	15	8.1
四国地方	4	2.2
九州地方	10	5.7

3-4. 未既婚（離死別）



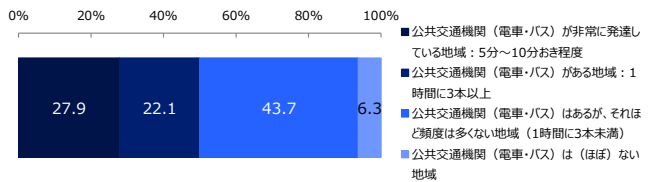
	n	%
全体	180	100.0
未婚	8	4.4
既婚	133	74.1
既婚 死別	18	10.1
既婚 離別	20	11.4

3-5. 介護認定度



	n	%
全体	180	100.0
介護認定は受けていない	180	100.0

3-6. お住まいの場所 公共交通機関（電車・バス）の発達具合



	n	%	
全体	180	100.0	
公共交通機関（電車・バス）が非常に発達している地域：5分～10分おき程度	50	27.9	50.0 上位
公共交通機関（電車・バス）がある地域：1時間に3本以上	40	22.1	
公共交通機関（電車・バス）はあるが、それほど頻度は多くない地域（1時間に3本未満）	79	43.7	50.0 下位
公共交通機関（電車・バス）は（ほぼ）ない地域	11	6.3	

3-7. お住まい 単身／同居

	n	%
全体	180	100.0
1人暮らし（単身赴任中である）	5	2.8
1人暮らし（単身赴任中ではない）	34	18.8
同居（家族・親族や知人・友人等）	141	78.5

3-8. 仕事の有無 ※賃金の支払いが発生するもの

	n	%	
全体	180	100.0	
していない（定年退職／退職）	76	42.2	71.8
していない（専業主婦・主夫）	53	29.6	
正規の職員・従業員	2	1.2	28.2
契約社員・派遣社員・嘱託社員	9	4.9	
パート・アルバイト	23	12.5	
会社などの役員	4	2.3	
自営業	9	5.2	
フリーランス	1	0.4	
その他：	3	1.5	

現在の外出の有無と外出頻度

【現在の外出について】

- ・「外出がある(年に1回以上程度外出がある)」方は、65-79歳一般男女で99%、認知症当事者で85%であった。
- ・65-79歳一般男女における外出頻度の最多は「ほぼ毎日(39%)」に対し、認知症当事者の最多は「週3~4日(18%)」であった。
- ・「外出がある方」の月平均の外出頻度をみたと、**65-79歳一般男女は1ヶ月あたり20.7日、認知症当事者は1ヶ月あたり11.5日であった。**

当事者 DQ11. 現在のお出かけについてお聞きます。ご家族の中の認知症の方は、現在、どのくらいの頻度で外出されていますか。

※特別な外出だけでなく、日常の買い物や、病院、趣味の会合なども含みます。

※誰かと一緒に外出する場合も含みます。電車やバス、タクシー、車、自転車等だけでなく、徒歩での外出も含みます。

※施設の方は施設エリア外、自宅の方は、自宅敷地より外に出ることを、ここでの外出とします。

65-79歳一般男女 DQ11. 現在のお出かけについてお聞きます。あなたは現在、どのくらいの頻度で外出されていますか。

※特別な外出だけでなく、日常の買い物や、病院、趣味の会合なども含みます。

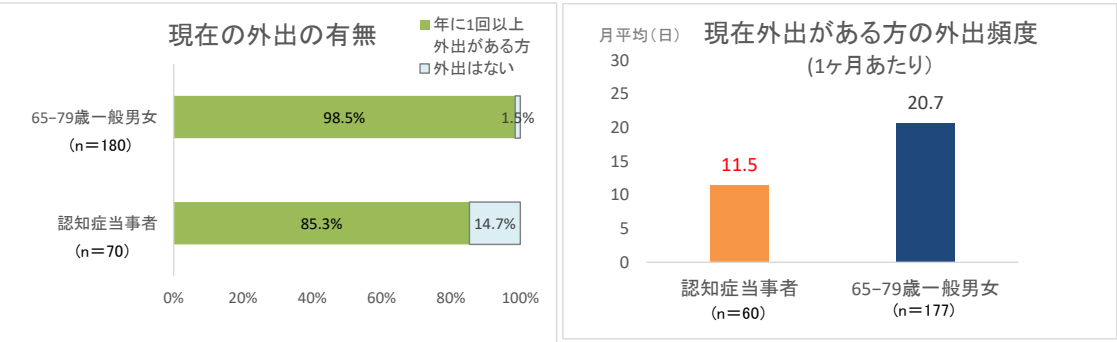
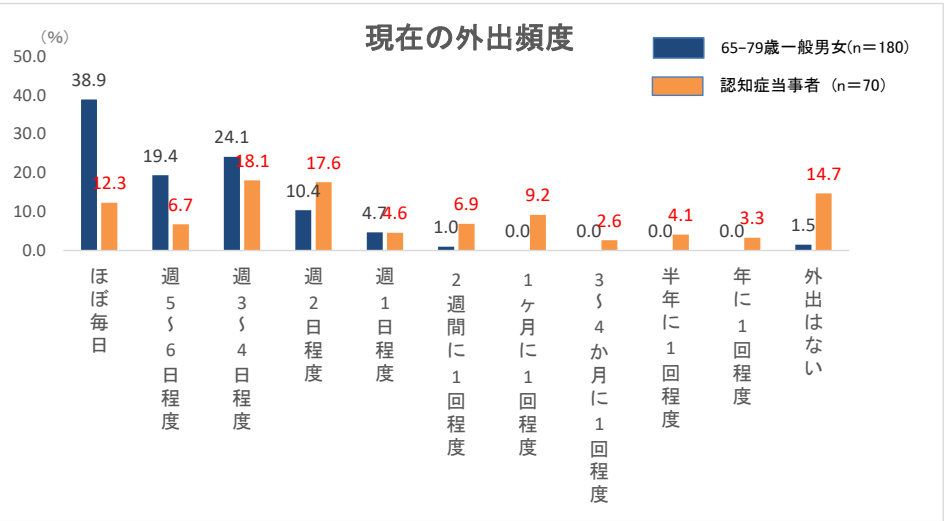
※誰かと一緒に外出する場合も含みます。

※電車やバス、タクシー、車、自転車等だけでなく、徒歩での外出も含みます。

※ここでの外出は、自宅敷地より外に出ることとします。

	認知症当事者		65-79歳一般男女		差分 (認知症当事者- 65-79歳一般男女)
	n	%	n	%	%
全体	70	100.0	180	100.0	
ほぼ毎日	9	12.3	70	38.9	-26.6
週5~6日程度	5	6.7	35	19.4	-12.6
週3~4日程度	13	18.1	43	24.1	-6.0
週2日程度	12	17.6	19	10.4	7.2
週1日程度	3	4.6	8	4.7	-0.1
2週間に1回程度	5	6.9	2	1.0	5.9
1ヶ月に1回程度	6	9.2	0	0.0	9.2
3~4か月に1回程度	2	2.6	0	0.0	2.6
半年に1回程度	3	4.1	0	0.0	4.1
年に1回程度	2	3.3	0	0.0	3.3
外出はない	10	14.7	3	1.5	13.2

現在の外出頻度	外出ありの方の外出日数	年に1回以上 外出がある方	外出がある方の外出頻度 ※年間日数換算
認知症当事者	85.3%	137 日	1ヶ月あたり 11.5 日
65-79歳一般男女	98.5%	248 日	1ヶ月あたり 20.7 日



現在の外出について 交通手段別 利用率

全ての交通手段の利用率は、認知症当事者側で下回った。
※なお、ここでの「利用あり」の方は、「年1回程度」以上の利用がある方とした。

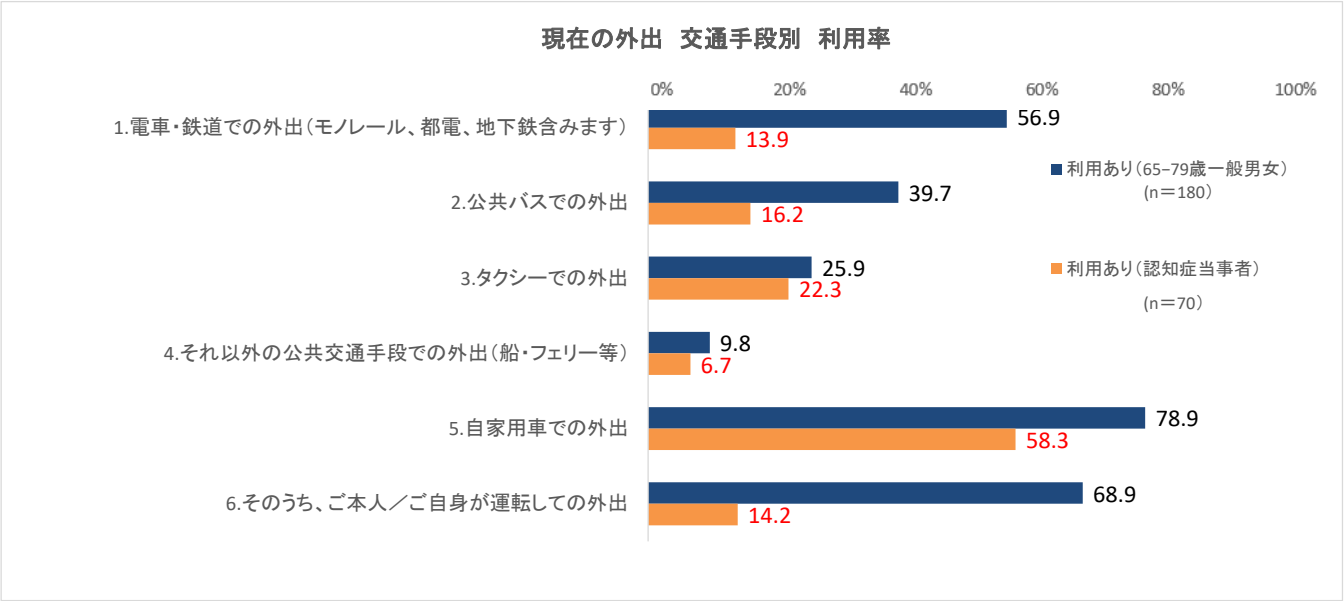
公共交通
・【電車・鉄道を利用しての外出】 65-79歳一般男女が57%、認知症当事者側は14%であった。
・【公共バスを利用しての外出】 65-79歳一般男女が40%、認知症当事者側が16%であった。
・【タクシーでの外出】 65-79歳一般男女が26%、認知症当事者側が22%であった。

自家用車
・【自家用車での外出】両者とも、最も利用している交通手段である。65-79歳一般男女は79%、認知症当事者側は58%であった。
・【自身が運転しての外出】65-79歳一般男女が69%、認知症当事者側は14%であった。

当事者 DQ12.ご家族の中の認知症の方の、現在のお出かけ（外出）についてお聞きます。以下の交通手段で、ご家族の中の認知症の方が外出される頻度はどのくらいでしょうか。それぞれお答えください。
※特別な外出だけでなく、日常の買い物や、病院、趣味の会合なども含みます。
※誰かと一緒に外出する場合も含みます。
※施設の方は施設エリア外、自宅の方は、自宅敷地より外に出ることを、ここでの外出とします。

65-79歳 DQ12.あなたの現在のお出かけ（外出）についてお聞きます。以下の交通手段で外出される頻度はどのくらいでしょうか。それぞれお答えください。
一般男女 ※特別な外出だけでなく、日常の買い物や、病院、趣味の会合なども含みます。
※誰かと一緒に外出する場合も含みます。
※ここでの外出は、自宅敷地より外に出ることをとします。

	認知症当事者			65-79歳一般男女			検定 *,P<0.05 **,P<0.01
	n %	利用 あり	のそ 外 出 交 は 通 な 手 段 で	n %	利用 あり	のそ 外 出 交 は 通 な 手 段 で	
1.電車・鉄道での外出（モノレール、都電、地下鉄含みます）	70 100.0	10 13.9	60 86.1	180 100.0	102 56.9	78 43.1	*
2.公共バスでの外出	70 100.0	11 16.2	59 83.8	180 100.0	71 39.7	109 60.3	*
3.タクシーでの外出	70 100.0	16 22.3	54 77.7	180 100.0	47 25.9	133 74.1	
4.それ以外の公共交通手段での外出（船・フェリー等）	70 100.0	5 6.7	65 93.3	180 100.0	18 9.8	162 90.2	
5.自家用車での外出	70 100.0	41 58.3	29 41.7	180 100.0	142 78.9	38 21.1	
6.そのうち、ご家族の中の認知症の方ご本人が運転しての外出／ 65-79歳一般男女：そのうち、あなたご本人が運転しての外出	70 100.0	10 14.2	60 85.8	180 100.0	124 68.9	56 31.1	*



現在の外出 交通手段別 利用率と利用者の利用日数

各交通手段の利用頻度を年間日数に換算し、利用率と利用者あたりの利用頻度の関係をみた。

公共交通

- ・「電車・鉄道」における利用者あたりの利用頻度は、65－79歳一般男女3.1日、認知症当事者側5.4日と、認知症当事者側で上回った。
- ・タクシーの利用者における利用頻度は、65－79歳一般男女で0.4日、認知症当事者側1.9日と、認知症当事者側で上回った。
- ・公共交通手段（電車・鉄道／バス／タクシー）の中では、認知症当事者の方に最も利用されているはタクシーである。
- ・公共バスは、利用率も、利用者あたりの利用頻度も認知症当事者側で下回った。

自家用車

【自家用車ででの外出】

「自家用車ででの外出（ご自身以外の運転を含む）」は認知症当事者、65－79歳一般男女とも、最も利用率が高い交通手段である。利用者あたりの利用頻度は、一般男女15.7日、認知症当事者5.2日と、認知症当事者側で下回った。

【自家用車 自身が運転】

利用率は65－79歳一般男女の69%、認知症当事者側14%であった。利用頻度は15.3日、8.7日と認知症当事者側で下回った。

当事者 DQ12.ご家族の中の認知症の方の、現在のお出かけ（外出）についてお聞きます。以下の交通手段で、ご家族の中の認知症の方が外出される頻度はどのくらいでしょうか。それぞれお答えください。

※特別な外出だけでなく、日常の買い物や、病院、趣味の会合なども含みます。

※誰かと一緒に外出する場合も含みます。

※施設の方は施設エリア外、自宅の方は、自宅敷地より外に出ることを、ここでの外出とします。

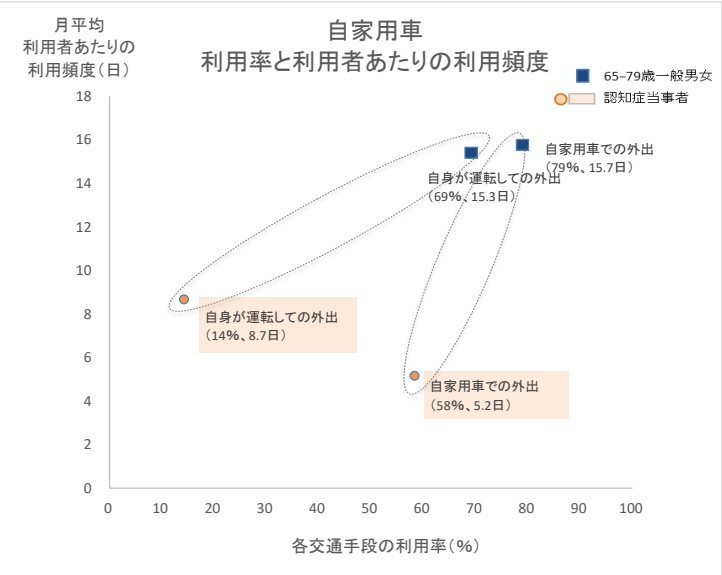
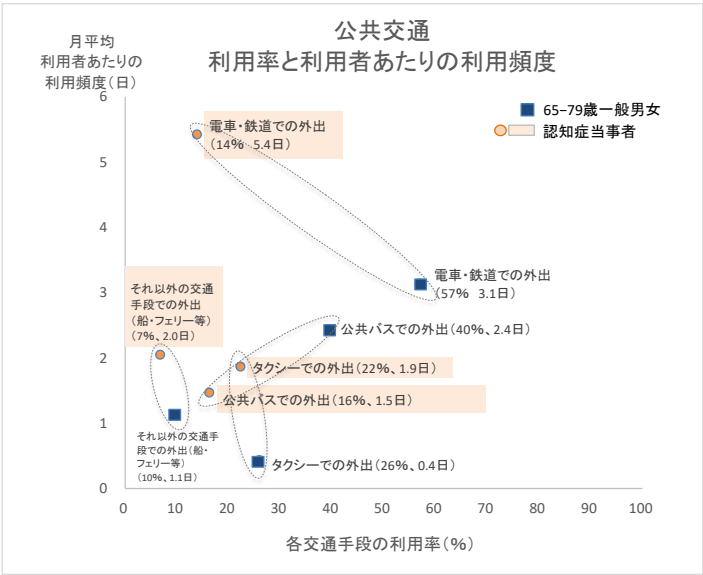
65－79歳 一般男女 DQ12.あなたの現在のお出かけ（外出）についてお聞きます。以下の交通手段で外出される頻度はどのくらいでしょうか。それぞれお答えください。

※特別な外出だけでなく、日常の買い物や、病院、趣味の会合なども含みます。

※誰かと一緒に外出する場合も含みます。

※ここでの外出は、自宅敷地より外に出ることをとします。

		全体 (n)	うち各交通 手段の利 用者 (n)	利用率	年平均 利用者あた りの利用頻度 (日)	月平均 利用者あた りの利用頻度 (日)
1.電車・鉄道での外出（モノレール、都電、地下鉄含みます）	65－79歳一般男女	180	102	56.9%	37.6	3.1
	認知症当事者	70	10	13.9%	65.1	5.4
2.公共バスでの外出	65－79歳一般男女	180	71	39.7%	29.1	2.4
	認知症当事者	70	11	16.2%	17.6	1.5
3.タクシーでの外出	65－79歳一般男女	180	47	25.9%	5.2	0.4
	認知症当事者	70	16	22.3%	22.4	1.9
4.それ以外の公共交通手段での外出（船・フェリー等）	65－79歳一般男女	180	18	9.8%	13.0	1.1
	認知症当事者	70	5	6.7%	24.6	2.0
5.自家用車ででの外出	65－79歳一般男女	180	142	78.9%	188.9	15.7
	認知症当事者	70	41	58.3%	62.0	5.2
6.そのうち、ご家族の中の認知症の方ご本人が運転しての外出／ 65－79歳一般男女：そのうち、あなたご本人が運転しての外出	65－79歳一般男女	180	124	68.9%	184.2	15.3
	認知症当事者	70	10	14.2%	104.0	8.7



その他 利用した移動サービス

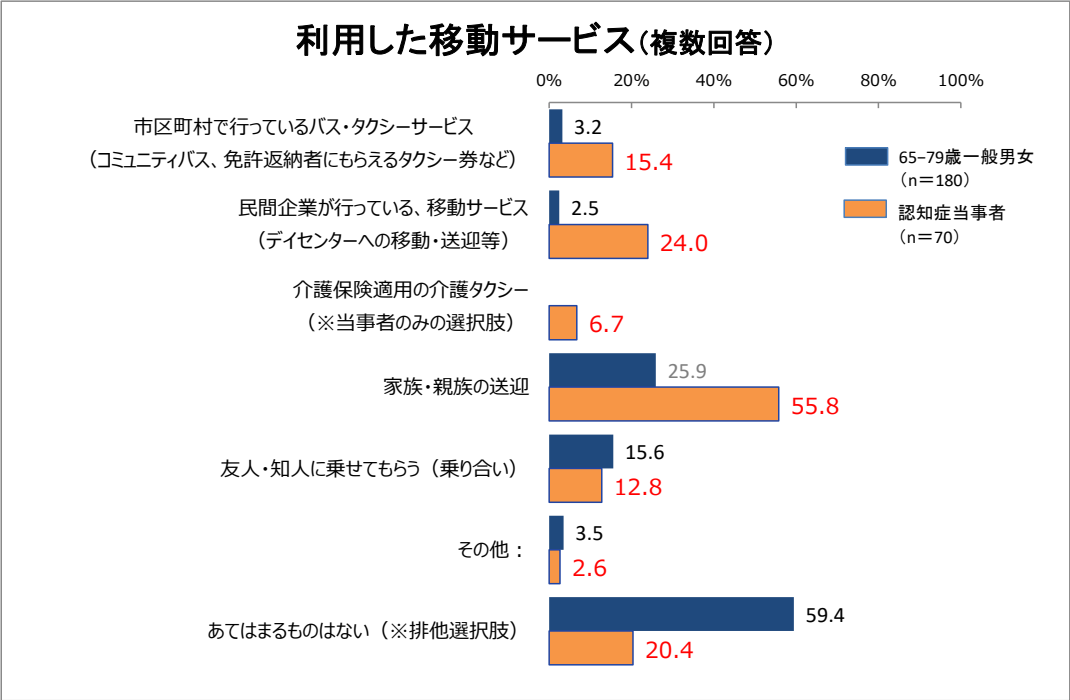
- ・認知症当事者側では「家族・親族の送迎」が56%、「民間企業が行っている、移動サービス」が24%、「市区町村で行っているバス・タクシーサービス」が15%であった。
- ・「市区町村で行っているバス・タクシーサービス」「民間企業が行っている、移動サービス」の利用率は、1%の有意水準で有意差が認められた。

※「家族・親族の送迎」について
65～79歳一般男女は、スクリーニング時に家族の同居・近居を条件にいれていない。（認知症当事者はご家族の代理回答のため、スクリーニング条件に入っている）
そのため、「家族・親族の送迎」は1%の有意水準で有意差が認められたが、ここではあくまで参考となる。

当事者 DO9.ご家族の中の認知症の方について、お聞きます。この半年（2020年6月～11月）、利用した（している）移動サービスがあればお選びください。（いくつでも）

65～79歳一般男女 DQ9.この半年（2020年6月～11月）、あなたが利用した（している）移動サービスがあればお選びください。（いくつでも）

	認知症当事者		65～79歳一般男女		差分 (認知症当事者－ 65～79歳一般男女)	検定 *,P<0.05 **,P<0.01
	n	%	n	%	%	
全体	70	100.0	180	100.0		
市区町村で行っているバス・タクシーサービス (コミュニティバス、免許返納者にもらえるタクシー券など)	11	15.4	6	3.2	12.2	**
民間企業が行っている、移動サービス (デイセンターへの移動・送迎等)	17	24.0	4	2.5	21.5	**
介護保険適用の介護タクシー (※当事者のみの選択肢)	5	6.7			6.7	
家族・親族の送迎	39	55.8	47	25.9	29.9	**
友人・知人に乗せてもらう(乗り合い)	9	12.8	28	15.6	-2.8	**
その他:	2	2.6	6	3.5	-0.9	
あてはまるものはない(※排他選択肢)	14	20.4	107	59.4	-39.1	



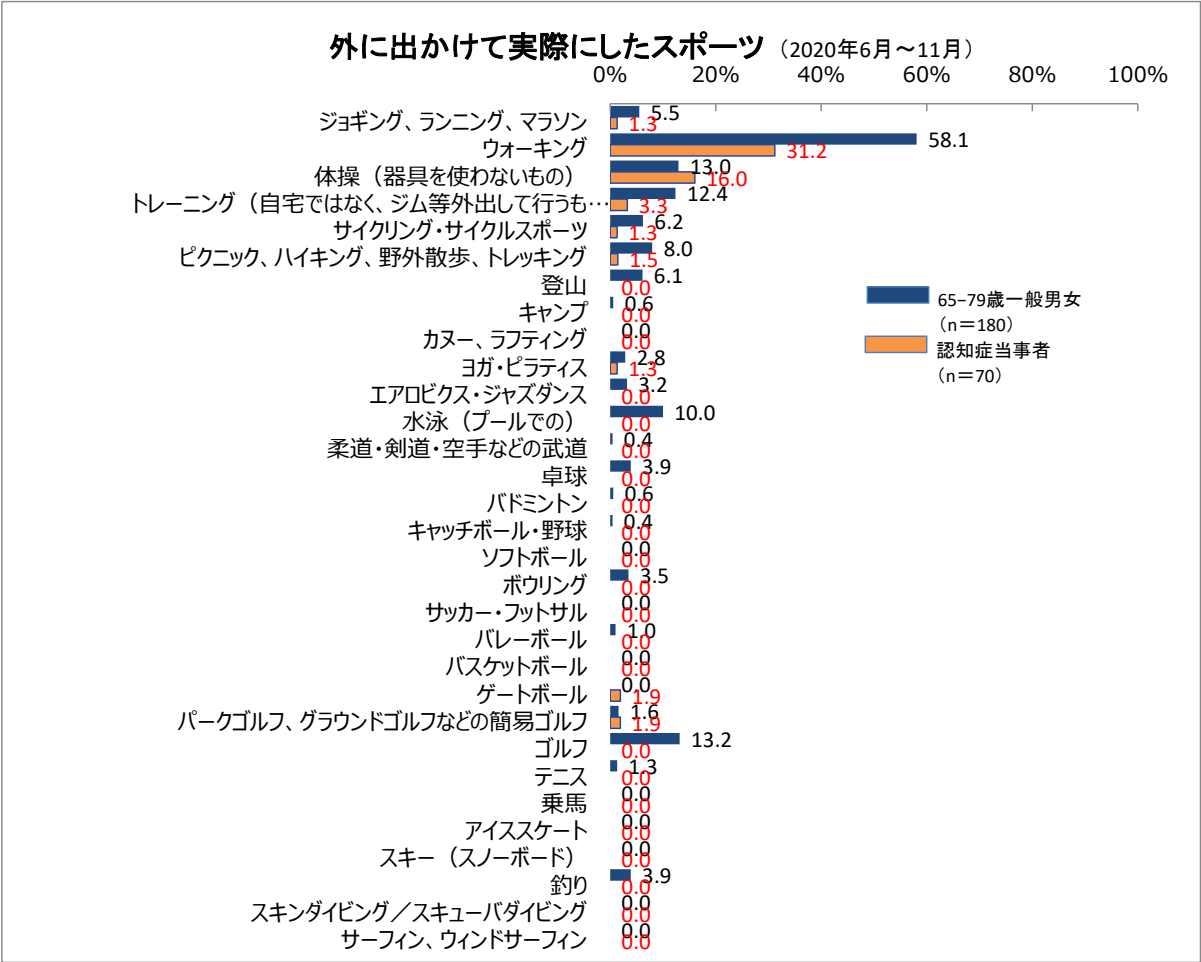
外出活動 実施率 外に出かけて実際にしたスポーツ

・65-79歳一般男女と認知症当事者側を比較すると、認知症当事者側で実施率が下回る活動が多い。
・特に65-79歳一般男女と大きな差分があったものは、ウォーキング、ゴルフ、ジム等でのトレーニング、水泳であった。
ウォーキングとゴルフの実施率においては、1%の有意水準、トレーニングと水泳において5%の有意水準で有意差が認められた。

当事者 CQ3.ご家族の中の認知症の方についてお聞きします。ご家族の中の認知症の方が、この半年（2020年6月～11月）、外に出かけて実際にした（している）スポーツがあればお選びください。（いくつでも）
※スポーツは実際にご家族の中の認知症の方がするものに限り、観戦や見ているだけは含みません。※習っているが、現在コロナ禍で、半年全とお休みとなった場合は、ナシとして選ばないでください。

65-79歳一般男女 CQ3.あなたが、この半年（2020年6月～11月）、外に出かけて実際にした（している）スポーツがあればお選びください。（いくつでも）
※ここでのスポーツは実際にあなたご自身がするもので、観戦や見ているだけは含みません。※習っているが、現在コロナ禍で、半年全とお休みとなった場合は、ナシとして選ばないでください。

	認知症当事者		65-79歳一般男女		差分 (認知症当事者- 65-79歳一般男女)	検定 *,P<0.05 **,P<0.01
	n	%	n	%	%	
全体	70	100.0	180	100.0		
ジョギング、ランニング、マラソン	1	1.3	10	5.5	-4.2	
ウォーキング	22	31.2	105	58.1	-26.9	**
体操（器具を使わないもの）	11	16.0	23	13.0	3.1	
トレーニング（自宅ではなく、ジム等外出して行うもの）	2	3.3	22	12.4	-9.1	*
サイクリング・サイクルスポーツ	1	1.3	11	6.2	-4.9	
ピクニック、ハイキング、野外散歩、トレッキング	1	1.5	14	8.0	-6.5	
登山	0	0.0	11	6.1	-6.1	
キャンプ	0	0.0	1	0.6	-0.6	
カヌー、ラフティング	0	0.0	0	0.0	0.0	
ヨガ・ピラティス	1	1.3	5	2.8	-1.5	
エアロビクス・ジャズダンス	0	0.0	6	3.2	-3.2	
水泳（プールでの）	0	0.0	18	10.0	-10.0	*
柔道・剣道・空手などの武道	0	0.0	1	0.4	-0.4	
卓球	0	0.0	7	3.9	-3.9	
バドミントン	0	0.0	1	0.6	-0.6	
キャッチボール・野球	0	0.0	1	0.4	-0.4	
ソフトボール	0	0.0	0	0.0	0.0	
ボウリング	0	0.0	6	3.5	-3.5	
サッカー・フットサル	0	0.0	0	0.0	0.0	
バレーボール	0	0.0	2	1.0	-1.0	
バスケットボール	0	0.0	0	0.0	0.0	
ゲートボール	1	1.9	0	0.0	1.9	
パークゴルフ、グラウンドゴルフなどの簡易ゴルフ	1	1.9	3	1.6	0.4	
ゴルフ	0	0.0	24	13.2	-13.2	**
テニス	0	0.0	2	1.3	-1.3	
乗馬	0	0.0	0	0.0	0.0	
アイススケート	0	0.0	0	0.0	0.0	
スキー（スノーボード）	0	0.0	0	0.0	0.0	
釣り	0	0.0	7	3.9	-3.9	
スキndaイビング／スキューバダイビング	0	0.0	0	0.0	0.0	
サーフィン、ウィンドサーフィン	0	0.0	0	0.0	0.0	



実施率 外に出かけて実施した趣味・活動 1

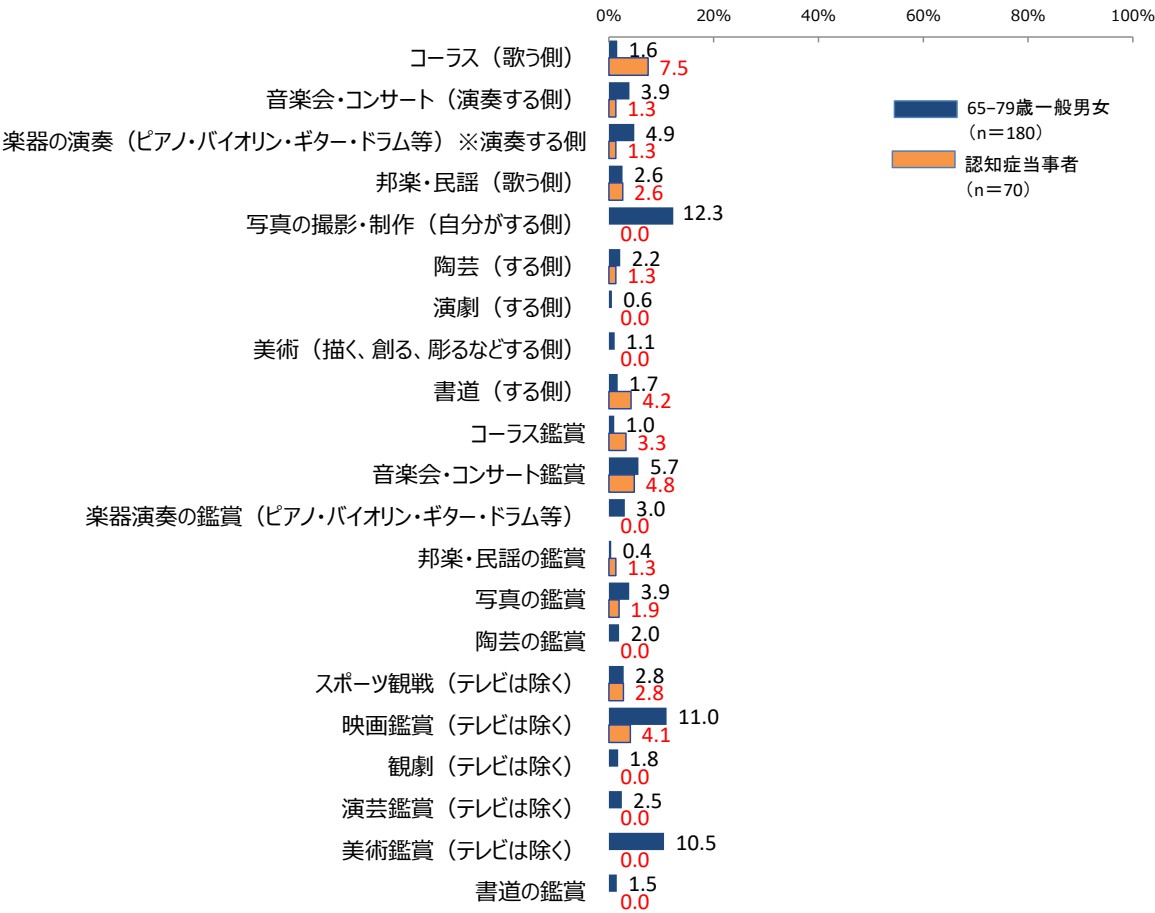
趣味活動の実施率では、「写真の撮影・制作」を行う65-79歳一般男女が12%に対し、認知症当事者側は0%であった。
「美術鑑賞」は65-79歳一般男女10%に対し、認知症当事者側は0%であった。
一方、「コーラス（歌う側）」実施率は認知症当事者側で8%、65-79歳一般男女が2%であった。
「コーラス（歌う側）」と「写真撮影・制作」において1%有意水準、美術鑑賞で5%有意水準で有意差が認められた。

当事者 CQ4.ご家族の中の認知症の方について、お聞きします。ご家族の中の認知症の方が、この半年（2020年6月～11月）、外に出かけて実際にいった趣味があればお選びください。（いくつでも）※趣味は実際にご家族の中の認知症の方がするものに限ります。※習っているが、現在コロナ禍で、半年全とお休みとなった場合は、ナシとして選ばないでください。

65-79歳一般男女 CQ4.あなたが、この半年（2020年6月～11月）で、外に出かけて実際にした（している）趣味があればお選びください。（いくつでも）※実際に、その目的のために外出したものをお選びください。※習っているが、現在コロナ禍で、半年全とお休みとなった場合は、ナシとして選ばないでください。

	認知症当事者		65-79歳一般男女		差分 (認知症当事者- 65-79歳一般男女)	有意差 検定 *,P<0.05 **,P<0.01
	n	%	n	%	%	
全体	70	100.0	180	100.0		
コーラス（歌う側）	5	7.5	3	1.6	5.9	**
音楽会・コンサート（演奏する側）	1	1.3	7	3.9	-2.6	
楽器の演奏（ピアノ・バイオリン・ギター・ドラム等）※演奏する側	1	1.3	9	4.9	-3.5	
邦楽・民謡（歌う側）	2	2.6	5	2.6	0.0	
写真の撮影・制作（自分がする側）	0	0.0	22	12.3	-12.3	**
陶芸（する側）	1	1.3	4	2.2	-0.8	
演劇（する側）	0	0.0	1	0.6	-0.6	
美術（描く、創る、彫るなどする側）	0	0.0	2	1.1	-1.1	
書道（する側）	3	4.2	3	1.7	2.6	
コーラス鑑賞	2	3.3	2	1.0	2.3	
音楽会・コンサート鑑賞	3	4.8	10	5.7	-0.8	
楽器演奏の鑑賞（ピアノ・バイオリン・ギター・ドラム等）	0	0.0	5	3.0	-3.0	
邦楽・民謡の鑑賞	1	1.3	1	0.4	0.9	
写真の鑑賞	1	1.9	7	3.9	-1.9	
陶芸の鑑賞	0	0.0	4	2.0	-2.0	
スポーツ観戦（テレビは除く）	2	2.8	5	2.8	-0.0	
映画鑑賞（テレビは除く）	3	4.1	20	11.0	-6.9	
観劇（テレビは除く）	0	0.0	3	1.8	-1.8	
演芸鑑賞（テレビは除く）	0	0.0	4	2.5	-2.5	
美術鑑賞（テレビは除く）	0	0.0	19	10.5	-10.5	*
書道の鑑賞	0	0.0	3	1.5	-1.5	

外に出かけて実施した趣味・活動 1 （2020年6月～11月）



実施率 外に出かけて実施した趣味・活動 2

・外出活動実施率をみると、「読書」は65-79歳一般男女で15%、「ボランティア活動」8%に対し、認知症当事者の実施率はそれぞれ0%であった。
・「趣味工芸」は認知症当事者側で6%、65-79歳一般男女の1%を上回った。
・「読書」「ボランティア活動」が1%有意水準、「趣味工芸」「園芸・庭いじり」で5%有意水準で有意差が認められた。

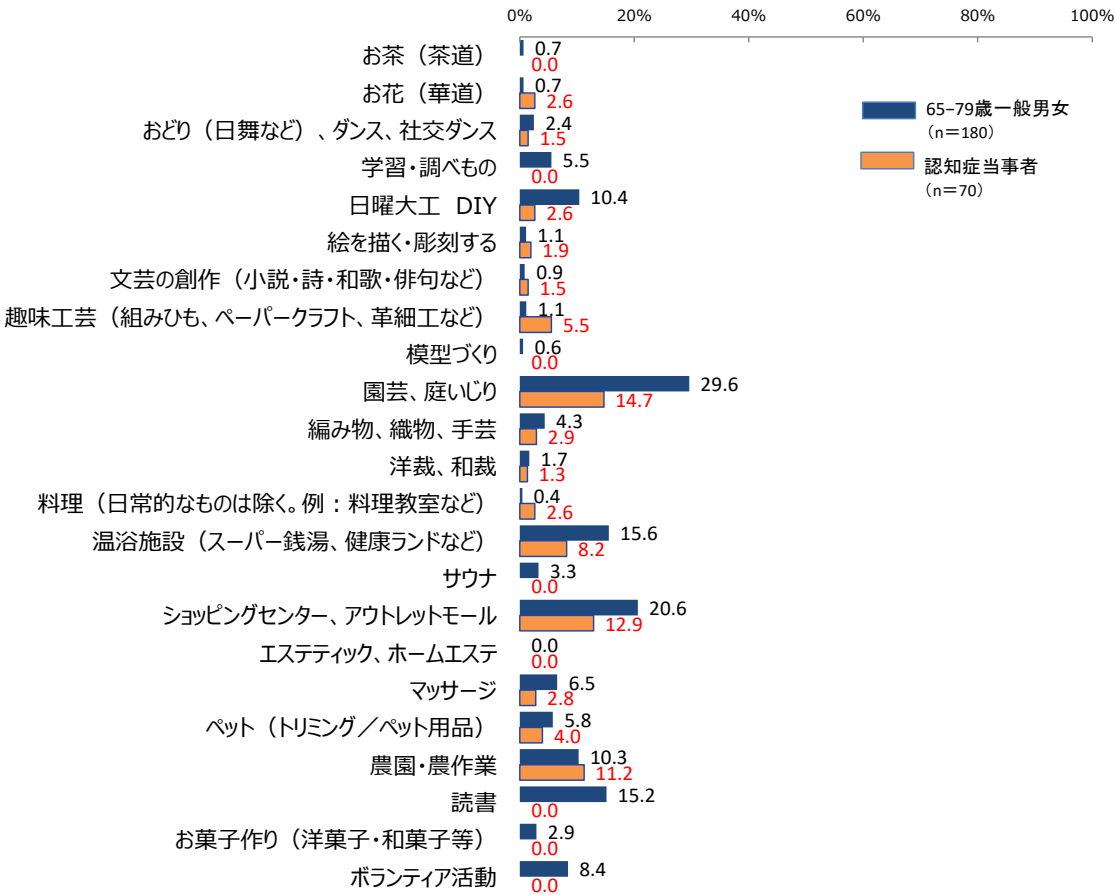
CQ5.ご家族の中の認知症の方について、お聞きます。ご家族の中の認知症の方が、この半年（2020年6月～11月）で出かけた（参加した）活動をお選びください。（いくつでも）
※実際にその目的のために出かけたものをお選びください。※習っているが、現在コロナ禍で、半年全とお休みとなった場合は、ナシとして選ばないでください。

65-79歳 一般男女 CQ5.あなたが、この半年（2020年6月～11月）で外出した活動、外に出て参加した活動をお選びください。（いくつでも）
※実際にその目的のために出かけたものをお選びください。※習っているが、現在コロナ禍で、半年全とお休みとなった場合は、ナシとして選ばないでください。

MA

	認知症当事者		65-79歳一般男女		差分 (認知症当事者- 65-79歳一般男女)	有意差 検定 *,P<0.05 **,P<0.01
	n	%	n	%	%	
全体	70	100.0	180	100.0		
お茶（茶道）	0	0.0	1	0.7	-0.7	
お花（華道）	2	2.6	1	0.7	2.0	
おどり（日舞など）、ダンス、社交ダンス	1	1.5	4	2.4	-1.0	
学習・調べもの	0	0.0	10	5.5	-5.5	
日曜大工 DIY	2	2.6	19	10.4	-7.7	
絵を描く・彫刻する	1	1.9	2	1.1	0.9	
文芸の創作（小説・詩・和歌・俳句など）	1	1.5	2	0.9	0.6	
趣味工芸（組みひも、ペーパークラフト、革細工など）	4	5.5	2	1.1	4.4	*
模型づくり	0	0.0	1	0.6	-0.6	
園芸、庭いじり	10	14.7	53	29.6	-14.9	*
編み物、織物、手芸	2	2.9	8	4.3	-1.4	
洋裁、和裁	1	1.3	3	1.7	-0.3	
料理（日常的なものは除く。例：料理教室など）	2	2.6	1	0.4	2.2	
温浴施設（スーパー銭湯、健康ランドなど）	6	8.2	28	15.6	-7.4	
サウナ	0	0.0	6	3.3	-3.3	
ショッピングセンター、アウトレットモール	9	12.9	37	20.6	-7.7	
エステティック、ホームエステ	0	0.0	0	0.0	0.0	
マッサージ	2	2.8	12	6.5	-3.8	
ペット（トリミング／ペット用品）	3	4.0	10	5.8	-1.8	
農園・農作業	8	11.2	18	10.3	1.0	
読書	0	0.0	27	15.2	-15.2	**
お菓子作り（洋菓子・和菓子等）	0	0.0	5	2.9	-2.9	
ボランティア活動	0	0.0	15	8.4	-8.4	**

外に出かけて実施した趣味・活動2（2020年6月～11月）



実施率 外に出かけて実施した趣味・活動 3

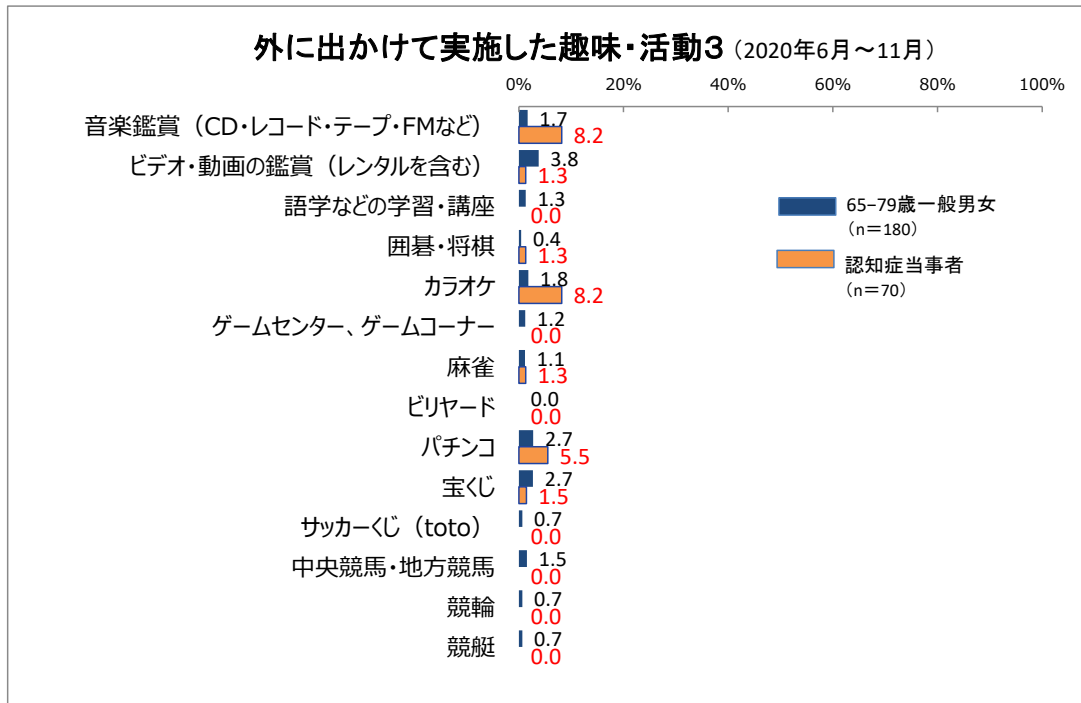
・音楽鑑賞とカラオケにおいて、認知症当事者側の実施率が65-79歳一般男女の実施率を上回った。
・音楽鑑賞が5%有意水準、カラオケが1%有意水準で有意差が認められた。

当事者 CQ6.ご家族の中の認知症の方について、お聞きます。ご家族の中の認知症の方が、この半年（2020年6月～11月）で出かけた（参加した）活動をお選びください。（いくつでも）
※実際にご家族の中の認知症の方が、その目的のために外出したものを教えてください。※習っているが、現在コロナ禍で、半年全とお休みとなった場合は、ナシとして選ばないでください。

65-79歳 一般男女 CQ6.あなたが、この半年（2020年6月～11月）で外出した活動をお選びください。（いくつでも）
※実際に、その目的のために外出したものを教えてください。※習っているが、現在コロナ禍で、半年全とお休みとなった場合は、ナシとして選ばないでください。

MA

	認知症当事者		65-79歳一般男女		差分 (認知症当事者- 65-79歳一般男女)	検定 *,P<0.05 **,P<0.01
	n	%	n	%	%	
全体	70	100.0	180	100.0		
音楽鑑賞（CD・レコード・テープ・FMなど）	6	8.2	3	1.7	6.5	*
ビデオ・動画の鑑賞（レンタルを含む）	1	1.3	7	3.8	-2.4	
語学などの学習・講座	0	0.0	2	1.3	-1.3	
囲碁・将棋	1	1.3	1	0.4	0.9	
カラオケ	6	8.2	3	1.8	6.4	**
ゲームセンター、ゲームコーナー	0	0.0	2	1.2	-1.2	
麻雀	1	1.3	2	1.1	0.2	
ビリヤード	0	0.0	0	0.0	0.0	
パチンコ	4	5.5	5	2.7	2.8	
宝くじ	1	1.5	5	2.7	-1.2	
サッカーくじ（toto）	0	0.0	1	0.7	-0.7	
中央競馬・地方競馬	0	0.0	3	1.5	-1.5	
競輪	0	0.0	1	0.7	-0.7	
競艇	0	0.0	1	0.7	-0.7	



実施率 外に出かけて実施した趣味・活動 4

- ・大きな差分があったものは、外食、ドライブ、国内観光旅行であった。
- ・65-79歳一般男女の外食実施率は66%、認知症当事者側で37%であった。
- ・65-79歳一般男女の国内観光旅行実施率は30%、認知症当事者側で4%であった。
- ・65-79歳一般男女のドライブ実施率は30%、認知症当事者側で9%であった。
- ・上記3項目において、いずれも有意水準1%で有意差が認められた。

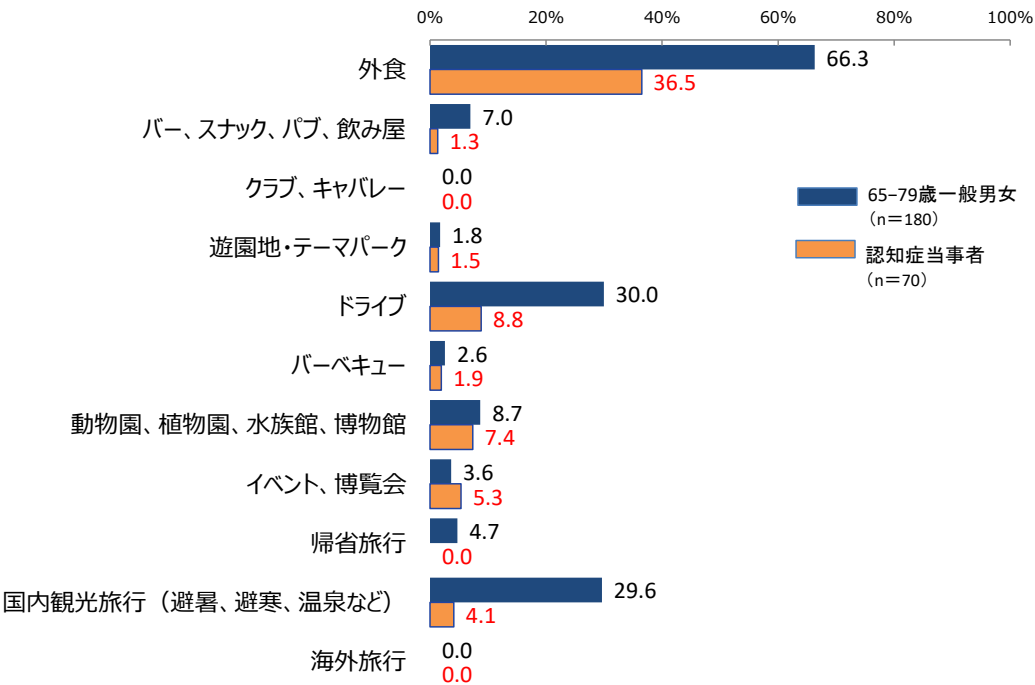
当事者 CQ7.ご家族の中の認知症の方について、お聞きます。ご家族の中の認知症の方が、この半年（2020年6月～11月）で出かけた（参加した）活動をお選びください。（いくつでも）
 ※実際に外出したものをお選びください。

65-79歳 一般男女 CQ7.あなたが、この半年（2020年6月～11月）で外出した活動をお選びください。（いくつでも）
 ※実際に、その目的のために外出したものをお選びください。

MA

	認知症当事者		65-79歳一般男女		差分 (認知症当事者- 65-79歳一般男女)	検定 *,P<0.05 **,P<0.01
	n	%	n	%	%	
全体	70	100.0	180	100.0		
外食	26	36.5	119	66.3	-29.8	**
バー、スナック、パブ、飲み屋	1	1.3	13	7.0	-5.7	
クラブ、キャバレー	0	0.0	0	0.0	0.0	
遊園地・テーマパーク	1	1.5	3	1.8	-0.3	
ドライブ	6	8.8	54	30.0	-21.2	**
バーベキュー	1	1.9	5	2.6	-0.6	
動物園、植物園、水族館、博物館	5	7.4	16	8.7	-1.3	
イベント、博覧会	4	5.3	7	3.6	1.7	
帰省旅行	0	0.0	8	4.7	-4.7	
国内観光旅行（避暑、避寒、温泉など）	3	4.1	53	29.6	-25.5	**
海外旅行	0	0.0	0	0.0	0.0	

外に出かけて実施した趣味・活動 4（2020年6月～11月）



本調査

ご家族の中の認知症の方の支出についてのアンケート アンケートにアクセスしていただき、ありがとうございます。

このアンケートは、先日のアンケートで「認知症のご家族がいる」方、
「その方の支出のアンケートに協力しても良い」とされた方にお送りしております。

11月の1ヶ月を全4回にわけ、ご家族の中の認知症の方の支出について、毎週回答いただくアンケートです。
今回は4回目のうちの、1回目です。

・家計（支出について）
・ご家族の状況

などの質問が含まれております。

アンケートの回答内容は全て統計情報としてのみ使用し、個人を特定できるような情報が開示されることは一切ございません。

なお、アンケートは一度回答を完了しますと、再度回答することができません。
そのため、ご協力いただける方は、対象期間のレシート、通帳、支出メモなどをご準備いただきました上で、お願いいたします。

【支出対象期間】11月1日（日）～11月7日（土）

【回答期間】11月7日（土）～11月13日（金）

改ページ

必須

ご家族の中の認知症の方の支出について、お聞きしていきます。

ご家族の中の認知症の方の支出について、お聞きします。
あなたご自身の支出ではない旨、ご注意ください。

Q1

11月1日（日）～11月7日（土）の1週間に、ご家族の中の認知症の方がした支出、または、その方が消費するための支出についてお聞きします。

※領収書、通帳、交通系ICカードの履歴、支出メモ等を手元にご準備いただき、金額を入力してください。
※全ての項目において、対象となるのは「ご家族の中の認知症の方の支出」です。

必須

【外食費】

X2

外出し、外出先で飲食したもの。食事代、喫茶代、飲酒代。
（半角数字でご記入ください）

※外食費のみ。他の食費は含みません。購入して自宅で食べる場合も含みません。
※一緒に外食された場合は、あなたご自身の支出は省きます。

この1週間[]円

必須

【理美容品（化粧品、理美容器具等）】

X3

（化粧品、ファンデーション、口紅、化粧水、乳液、白髪染め、カラーリング、ネイル、ジェル・ワックス、シェーバー、シェービングローション等）
（半角数字でご記入ください）

※「ご家族の中の認知症の方」の分のみです。

この1週間[]円

必須

【保健・医療費】

X4

・処方薬以外の医薬品 一般販売の薬
・サプリメントや栄養食品
（半角数字でご記入ください）

※どちらも「ご家族の中の認知症の方」の分のみです。

1 処方薬以外の医薬品 一般販売の薬
この1週間[]円

2 サプリメントや栄養食品
この1週間[]円

必須	【交通費】（ご家族の中の認知症の方の分のみ） ・電車・鉄道（運賃） ・バス（運賃） ・タクシー代（自治体独自で行っている乗り合いタクシー等も含む） （半角数字でご記入ください） ※定期やシルバーパス以外 ※定期やシルバーパスは、第4回で別途入力があります。 ※都度支払ったものが対象です。 ※電車・鉄道、バスは交通系ICカードの利用も含みます。 ※タクシー代はクレジット払いや交通系ICカードの利用も含みます。
----	---

X5

- 1 電車・鉄道（運賃）
この1週間[]円
- 2 バス（運賃）
この1週間[]円
- 3 タクシー代（自治体独自で行っている乗り合いタクシー等も含む）
この1週間[]円

改ページ

必須	SA	ご家族の中の認知症の方が、医師より認知症と診断をされた時期は、今から何年くらい前でしょうか。
Q2		【ブルダウン1】 1 1年未満 2 1年 3 2年 4 3年 5 4年 6 5年 7 6年 8 7年 9 8年 10 9年 11 10年 12 11年 13 12年 14 13年 15 14年 16 15年 17 16年 18 17年 19 18年 20 19年 21 20年 22 21年 23 22年 24 23年 25 24年 26 25年 27 26年 28 27年 29 28年 30 29年 31 30年 32 31年以上

改ページ

必須	SA	ご家族の中の認知症の方が、医師より認知症と診断をされたときの診断名は、何でしたでしょうか。
Q3		1 アルツハイマー型認知症 2 脳血管性認知症 3 レビー小体型認知症 4 前頭側頭型認知症（前頭側頭葉変性症） 5 その他：[] 6 詳細の病名まではわからない

改ページ

必須		
Q4	SA	現在、ご家族の中の認知症の方の介護認定についてはいかがでしょうか。
	1	介護認定は受けていない
	2	要支援1
	3	要支援2
	4	要介護1
	5	要介護2
	6	要介護3
	7	要介護4
	8	要介護5
	9	わからない

改ページ

必須		
Q5	SA	現在、ご家族の中の認知症の方が常時いらっしゃる場所について、あてはまるものをお選びください。
	1	自宅
	2	病院（入院中）
	3	老人ホーム、グループホーム等、施設に入居

改ページ

必須	(Q5 or 3)	
Q6	SA	ご家族の中の認知症の方がいらっしゃる施設にあてはまるものをお選びください。
	1	サービス付き高齢者向け住宅（高齢者向けの賃貸住宅）
	2	有料老人ホーム
	3	グループホーム（認知症の方の共同生活用の住居）
	4	ケアハウス（低所得一人暮らしの高齢者を対象とした施設）
	5	介護老人福祉施設（＝特別養護老人ホーム：要介護3以上の方が入居対象）
	6	介護老人保健施設（3～12か月のリハビリを前提とした施設）
	7	介護医療院（長期的に医療ケアが必要な方向けの施設）
	8	わからない
	9	その他：[]

改ページ

必須	(Q5 or 2～3)	
Q7	ブルダウン	ご家族の中の認知症の方が、施設（入院中の方は病院）に入られて、どのくらいになりますか。
		【ブルダウン1】
	1	1年未満
	2	1年
	3	2年
	4	3年
	5	4年
	6	5年
	7	6年
	8	7年
	9	8年
	10	9年
	11	10年
	12	11年
	13	12年
	14	13年
	15	14年
	16	15年
	17	16年
	18	17年
	19	18年
	20	19年
	21	20年
	22	21年
	23	22年
	24	23年
	25	24年
	26	25年
	27	26年
	28	27年
	29	28年
	30	29年
	31	30年
	32	31年以上

アンケート終了

ご家族の中の認知症の方の支出についてのアンケート

本調査

ご家族の中の認知症の方の支出についてのアンケート アンケートにアクセスしていただき、ありがとうございます。

このアンケートは、先日のアンケートで「認知症のご家族がいる」方、
「その方の支出のアンケートに協力しても良い」とされた方にお送りしております。

11月の1ヶ月を全4回にわけ、ご家族の中の認知症の方の支出について、毎週回答いただくアンケートです。
今回は4回目のうちの、2回目です。

- ・家計（支出について）
- ・ご家族の状況

などの質問が含まれております。

アンケートの回答内容は全て統計情報としてのみ使用し、個人を特定できるような情報が開示されることは一切ございません。

なお、アンケートは一度回答を完了しますと、再度回答することができません。
そのため、ご協力いただける方は、対象期間のレシート、通帳、支出メモなどをご準備いただきました上で、お願いいたします。

なお、後からレシートが見つかった等、前回の回答に修正や補足がある場合は、自由回答欄がありますので、そちらにご記入ください。

【支出対象期間】11月8日（日）～11月14日（土）

【回答期間】11月14日（土）～11月20日（金）

改ページ

必須

ご家族の中の認知症の方の支出について、お聞きしていきます。

ご家族の中の認知症の方の支出について、お聞きます。
あなたご自身の支出ではない旨、ご注意ください。

Q1

11月8日（日）～11月14日（土）の1週間に、ご家族の中の認知症の方がした支出、または、その方が消費するための支出についてお聞きます。

※領収書、通帳、交通系ICカードの履歴、支出メモ等を手元にご準備いただき、金額を入力してください。
※全ての項目において、対象となるのは「ご家族の中の認知症の方の支出」です。

必須

【外食費】

X2

外出し、外出先で飲食したもの。食事代、喫茶代、飲酒代。
（半角数字でご記入ください）

※外食費のみ。他の食費は含みません。購入して自宅で食べる場合も含みません。
※一緒に外食された場合は、あなたご自身の支出は省きます。

この1週間[]円

必須

【理美容品（化粧品、理美容器具等）】

X3

（化粧品、ファンデーション、口紅、化粧水、乳液、白髪染め、カラーリング、ネイル、ジェル・ワックス、シェーパー、シェーピングローション等）
（半角数字でご記入ください）

※「ご家族の中の認知症の方」の分のみです。

この1週間[]円

必須

【保健・医療費】

X4

- ・処方薬以外の医薬品 一般販売の薬
 - ・サプリメントや栄養食品
- （半角数字でご記入ください）

※どちらも「ご家族の中の認知症の方」の分のみです。

- 1 処方薬以外の医薬品 一般販売の薬
この1週間[]円
- 2 サプリメントや栄養食品 この1週間[]円

必須		【交通費】（ご家族の中の認知症の方のみ） ・電車・鉄道（運賃） ・バス（運賃） ・タクシー代（自治体独自で行っている乗り合いタクシー等も含む） （半角数字でご記入ください） ※定期やシルバーバス以外 ※定期やシルバーバスは、第4回で別途入力があります。 ※都度支払ったものが対象です。 ※電車・鉄道、バスは交通系ICカードの利用も含みます。 ※タクシー代はクレジット払いや交通系ICカードの利用も含みます。
X5		

- 1 電車・鉄道（運賃）
この1週間[]円
- 2 バス（運賃）
この1週間[]円
- 3 タクシー代（自治体独自で行っている乗り合いタクシー等も含む）
この1週間[]円

任意		前回の1回目：「支出対象期間：11月1日（日）～11月7日（土）」の際、後からレシートが見つかった等、上記の項目で入力し忘れていたものがあつた場合は、金額と、項目名をお書きください。 （ご自由にお書きください） ※ない場合は、空欄のままお進みください。 例）バス代 440円 []
Q2	FA	

改ページ		
必須		ご家族の中の認知症の方の介護保険についてお聞きます。 その方の、介護保険の自己負担割合お選びください。 ※「介護保険負担割合証」に書かれてる割合です。
Q3	SA	
		1 1割負担 2 2割負担 3 3割負担 4 わからない

改ページ		
必須		ご家族の中の認知症の方の、現在のお仕事についてお聞きます。 あてはまるものをお選びください。 ※なお、ここでのお仕事とは、賃金の支払いが発生するものをさします。 （ボランティアなどは含みません）
Q4	SA	
		1 していない（定年退職／退職） 2 していない（専業主婦・主夫） 3 正規の職員・従業員 4 契約社員・派遣社員・嘱託社員 5 パート・アルバイト 6 会社などの役員 7 自営業 8 フリーランス 9 その他（ ）

改ページ		
------	--	--

必須		ご家族の中の認知症の方にあてはまるものをお選びください。
Q5	SA	※現在、病院にいらっしゃる場合：その方のご自宅のお住まいでお答えください。 ※現在、施設に単独で入居の場合：その方の施設に入る前の状況でお答えください。

- 1 1人暮らし
- 2 同居（家族・親族や知人・友人等）

改ページ		
必須	(Q8 or 2)	
Q6	ブルダウ	同居を選んだ方にお聞きます。 ご家族の中の認知症の方は、何人でお住まいですか。 認知症の方を含めて、全員の人数をお選びください。 ※現在、病院にいらっしゃる場合：その方のご自宅のお住まいでお答えください。 ※現在、施設に単独で入居されている場合：その方が施設に入る前の状況で、お答えください。 ご夫婦等でサービス付き高齢者向け住宅（高齢者向けの賃貸住宅）等と一緒に入居されている場合は、現在の状況でお答えください。

【ブルダウ数値 2～50】

同居人数の合計：ご家族の中の認知症の方を含めて全部で [] 人

アンケート終了

ご家族の中の認知症の方の支出についてのアンケート

本調査

ご家族の中の認知症の方の支出についてのアンケート アンケートにアクセスしていただき、ありがとうございます。

このアンケートは、先日のアンケートで「認知症のご家族がいる」方、
「その方の支出のアンケートに協力しても良い」とされた方にお送りしております。

11月の1ヶ月を全4回にわけ、ご家族の中の認知症の方の支出について、毎週回答いただくアンケートです。
今回は4回目のうちの、3回目です。

・家計（支出について）
・ご家族の方の状況

などの質問が含まれております。

アンケートの回答内容は全て統計情報としてのみ使用し、個人を特定できるような情報が開示されることは一切ございません。

なお、アンケートは一度回答を完了しますと、再度回答することができません。
そのため、ご協力いただける方は、対象期間のレシート、通帳、支出メモなどをご準備いただきました上で、お願いいたします。
なお、後からレシートが見つかった等、前回の回答に修正や補足がある場合は、自由回答欄がありますので、そちらにご記入ください。

【支出対象期間】11月15日（日）～11月21日（土）
【回答期間】11月21日（土）～11月27日（金）

改ページ

必須

ご家族の中の認知症の方の支出について、お聞きしていきます。

ご家族の中の認知症の方の支出について、お聞きします。
あなたご自身の支出ではない旨、ご注意ください。

Q1

11月15日（日）～11月21日（土）の1週間に、ご家族の中の認知症の方がした支出、または、その方が消費するための支出についてお聞きします。

※領収書、通帳、交通系ICカードの履歴、支出メモ等を手元にご準備いただき、金額を入力してください。
※全ての項目において、対象となるのは「ご家族の中の認知症の方の支出」です。

必須

【外食費】

外出し、外出先で飲食したもの。食事代、喫茶代、飲酒代。
（半角数字でご記入ください）

X2

※外食費のみ。他の食費は含みません。購入して自宅で食べる場合も含みません。
※一緒に外食された場合は、あなたご自身の支出は省きます。
※「ご家族の中の認知症の方」の分のみです。

この1週間[]円

必須

【理美容品（化粧品、理美容器具等）】

（化粧品、ファンデーション、口紅、化粧水、乳液、白髪染め、カラーリング、ネイル、ジェル・ワックス、シェーバー、シェービングローション等）
（半角数字でご記入ください）

X3

※「ご家族の中の認知症の方」の分のみです。

この1週間[]円

必須

【保健・医療費】

・処方薬以外の医薬品 一般販売の薬
・サプリメントや栄養食品
（半角数字でご記入ください）

X4

※どちらも「ご家族の中の認知症の方」の分のみです。

- 1

処方薬以外の医薬品 一般販売の薬
この1週間[]円
- 2

サプリメントや栄養食品
この1週間[]円

必須			【交通費】（ご家族の中の認知症の方のみ） ・電車・鉄道（運賃） ・バス（運賃） ・タクシー代（自治体独自で行っている乗り合いタクシー等も含む） （半角数字でご記入ください） ※定期やシルバーパス以外 ※定期やシルバーパスは、第4回で別途入力があります。 ※都度支払ったものが対象です。 ※電車・鉄道、バスは交通系ICカードの利用も含まれます。 ※タクシー代はクレジット払いや交通系ICカードの利用も含まれます。
X5	FA		
	1	電車・鉄道（運賃） この1週間[]円	
	2	バス（運賃） この1週間[]円	
	3	タクシー代（自治体独自で行っている乗り合いタクシー等も含む） この1週間[]円	
任意			
			今回は第3回ですが、前回までの支出期間「第1回：11／1（日）～11／7（日）」「第2回：11／8（日）～11／15（日）」で、後からレシート等が見つかったなど、上記の項目で、入力し忘れていたものがあつた場合は、項目名と金額をお書きください。 （ご自由にお書きください）
Q2	FA		※特になし／あつたが既に前回、自由回答で記入した場合は、空欄のままお進みください。 例）バス代 440円 []

改ページ

必須			ご家族の中の認知症の方について、お聞きます。
Q3	MA		ご家族の中の認知症の方が、この半年（2020年6月～11月）、外に出かけて実際にした（している）スポーツがあればお選びください。（いくつでも） ※スポーツは実際にご家族の中の認知症の方がするものに限り、観戦や見ているだけではありません。 ※習っているが、現在コロナ禍で、半年全てお休みとなった場合は、ナシとして選ばないでください。

移動を伴うスポーツ

【ご家族の中の認知症の方が実際に、外出して行ったもの（この半年）】
観戦や見ているだけではありません。

- 1 ジョギング、ランニング、マラソン
- 2 ウォーキング
- 3 体操（器具を使わないもの）
- 4 トレーニング（自宅で行うものではなく、ジム等外出して行うもの）
- 5 サイクリング・サイクルスポーツ
- 6 ピクニック、ハイキング、野外散歩、トレッキング
- 7 登山
- 8 キャンプ
- 9 カヌー、ラフティング
- 10 ヨガ・ピラティス
- 11 エアロビクス・ジャズダンス

移動を伴うスポーツ

【ご家族の中の認知症の方が実際に、外出して行ったもの（この半年）】
観戦や見ているだけではありません。

- 12 水泳（プールでの）
- 13 柔道・剣道・空手などの武道
- 14 卓球
- 15 バドミントン
- 16 キャッチボール・野球
- 17 ソフトボール
- 18 ボウリング
- 19 サッカー・フットサル
- 20 バレーボール
- 21 バスケットボール
- 22 ゲートボール

移動を伴うスポーツ

【ご家族の中の認知症の方が実際に、外出して行ったもの（この半年）】
観戦や見ているだけではありません。

- 23 パークゴルフ、グラウンドゴルフなどの簡易ゴルフ
- 24 ゴルフ
- 25 テニス
- 26 乗馬
- 27 アイススケート
- 28 スキー（スノーボード）
- 29 釣り
- 30 スキンダイビング／スキューバダイビング
- 31 サーフィン、ウィンドサーフィン
- 32 ここにあてはまるものはない(排他)

※ご家族の中の認知症の方が、外出して実際に行ったものに限ります。

改ページ

必須			ご家族の中の認知症の方について、お聞きます。
Q4	MA		ご家族の中の認知症の方が、この半年（2020年6月～11月）、外に出かけて実際にに行った趣味があればお選びください。（いくつでも） ※趣味は実際にご家族の中の認知症の方がするものに限ります。 ※習っているが、現在コロナ禍で、半年全てお休みとなった場合は、ナシとして選ばないでください。

移動を伴う趣味

【ご家族の中の認知症の方が実際に、外出して行ったもの（この半年）】

- 1 コーラス（歌う側）
- 2 音楽会・コンサート（演奏する側）
- 3 楽器の演奏（ピアノ・バイオリン・ギター・ドラム等）※演奏する側
- 4 邦楽・民謡（歌う側）
- 5 写真の撮影・制作（自分がする側）
- 6 陶芸（する側）
- 7 演劇（する側）
- 8 美術（描く、創る、彫るなどする側）
- 9 書道（する側）

移動を伴う趣味

【外出して、鑑賞した（この半年）】

- 10 コーラス鑑賞
- 11 音楽会・コンサート鑑賞
- 12 楽器演奏の鑑賞（ピアノ・バイオリン・ギター・ドラム等）
- 13 邦楽・民謡の鑑賞
- 14 写真の鑑賞
- 15 陶芸の鑑賞
- 16 スポーツ観戦（テレビは除く）
- 17 映画鑑賞（テレビは除く）
- 18 観劇（テレビは除く）
- 19 演芸鑑賞（テレビは除く）
- 20 美術鑑賞（テレビは除く）
- 21 書道の鑑賞
- 22 ここにあてはまるものはない(排他)

※ご家族の中の認知症の方が、外出して鑑賞したものに限りです

改ページ

必須

ご家族の中の認知症の方について、お聞きます。

Q5

MA

ご家族の中の認知症の方が、この半年（2020年6月～11月）で出かけた（参加した）活動をお選びください。
（いくつでも）

※実際にその目的のために出かけたものをお選びください。

※習っているが、現在コロナ禍で、半年全とお休みとなった場合は、ナシとして選ばないでください

移動を伴う趣味

【ご家族の中の認知症の方がそのために外出している趣味】

※ご家族の中の認知症の方ご本人が、材料等をご自身で買いに出かけた
（一緒に遊びに行った）場合は、しているとします。

- 1 お茶（茶道）
- 2 お花（華道）
- 3 おどり（日舞など）、ダンス、社交ダンス
- 4 学習・調べもの
- 5 日曜大工 DIY
- 6 絵を描く・彫刻する
- 7 文芸の創作（小説・詩・和歌・俳句など）
- 8 趣味工芸（組みひも、ペーパークラフト、革細工など）
- 9 模型づくり
- 10 園芸、庭いじり
- 11 編み物、織物、手芸
- 12 洋裁、和裁
- 13 料理（日常的なものは除く。例：料理教室など）

移動を伴う趣味

【ご家族の中の認知症の方がそのために外出している趣味】

- 14 温浴施設（スーパー銭湯、健康ランドなど）
- 15 サウナ
- 16 ショッピングセンター、アウトレットモール
- 17 エステティック、ホームエステ
- 18 マッサージ
- 19 ペット（トリミング／ペット用品）
- 20 農園・農作業
- 21 読書
- 22 お菓子作り（洋菓子・和菓子等）
- 23 ボランティア活動

- 24 ここにあてはまるものはない(排他)

※ご家族の中の認知症の方が外出して行ったもの、または、その趣味の活動のために外出したもの（材料の買い物など）に限りです。

改ページ

必須			ご家族の中の認知症の方について、お聞きます。
Q6	MA		ご家族の中の認知症の方が、この半年（2020年6月～11月）で出かけた（参加した）活動をお選びください。（いくつでも） ※実際にご家族の中の認知症の方が、その目的のために外出したものをとお選びください。 ※習っているが、現在コロナ禍で、半年全てお休みとなった場合は、ナシとして選ばないでください

移動を伴う趣味

【ご家族の中の認知症の方がそのために外出している趣味】

- 音楽鑑賞（CD・レコード・テープ・FMなど）
- ビデオ・動画の鑑賞（レンタルを含む）
- 語学などの学習・講座
- 囲碁・将棋
- カラオケ
- ゲームセンター、ゲームコーナー
- 麻雀
- ビリヤード
- パチンコ
- 宝くじ
- サッカーじ（toto）
- 中央競馬・地方競馬
- 競輪
- 競艇

- ここにあてはまるものはない(排他)

※ご家族の中の認知症の方が外出して行ったもの、または、その趣味の活動のために外出したもの（対象物の買い物など）に限ります。

改ページ			
必須			
ご家族の中の認知症の方について、お聞きます。			
Q7	MA		ご家族の中の認知症の方が、この半年（2020年6月～11月）で出かけた（参加した）活動をお選びください。（いくつでも） ※実際に外出したものをとお選びください。

移動を伴う趣味・活動【ご家族の中の認知症の方】（この半年）

- 外食
- バー、スナック、パブ、飲み屋
- クラブ、キャバレー
- 遊園地・テーマパーク
- ドライブ
- バーベキュー
- 動物園、植物園、水族館、博物館
- イベント、博覧会
- 帰省旅行
- 国内観光旅行（避暑、避寒、温泉など）
- 海外旅行

- ここにあてはまるものはない(排他)

改ページ			
必須			
ご家族の中の認知症の方について、お聞きます。			
Q8	MA		この半年で、ご家族の中の認知症の方が自宅からご利用になっているサービスがあれば、お選びください。（いくつでも） ※この半年の間、ずっと施設に入居されている方、ご自宅ではなくずっと病院にいらっしゃる方は「あてはまるものはない」をお選びください。

- 訪問サービス
（訪問介護、訪問入浴介護、訪問看護、訪問リハビリテーションなど）
通所サービス
- 通所介護（デイサービス）、認知症対応型通所介護、
地域密着型通所介護（小規模デイサービス、療養通所介護、通所リハビリテーション（デイケア）
短期入所サービス
- （短期入所生活介護、短期入所療養介護）
- 小規模多機能型居住介護サービス（訪問・通い・泊まりを組み合わせるサービス）
- あてはまるものはない(排他)

改ページ			
必須			
Q9	SA		ご家族の中の認知症の方に、あてはまるものをお選びください。

- 未婚
- 既婚
- 既婚 死別
- 既婚 離別

改ページ			
------	--	--	--

ご回答いただき、誠にありがとうございました。
最終回の配信は11月30日（月）です。

次回は、11月末日までの支出となりますため、月曜配信となる旨、ご注意ください。
第4回の回答期間は、11月30日（月）～12月6日（日）です。

【お詫び】

次回 第4回（最終回）
年単位で回答いただく項目の変更について

調査開始前、メールでご案内した参考資料では、最終回のみ、年間単位で回答いただく質問がありました。
年間ではコロナ前後が混じってしまうため、こちらは半年で回答いただく項目に変更となります。

既にご準備いただいている方には、大変ご迷惑をおかけしますが、
次回、最終回での年間項目は、半年分でメモ／計算いただけますようお願いいたします。

アンケート終了

本調査

ご家族の中の認知症の方の支出についてのアンケート アンケートにアクセスしていただき、ありがとうございます。

このアンケートは、先日のアンケートで「認知症のご家族がいる」方、
「その方の支出のアンケートに協力しても良い」とされた方にお送りしております。

11月の1ヶ月を全4回にわけ、ご家族の中の認知症の方の支出について、毎週回答いただくアンケートです。
今回は最終の4回目です。

・家計（支出について）
・ご家族の方の状況

などの質問が含まれております。

アンケートの回答内容は全て統計情報としてのみ使用し、個人を特定できるような情報が開示されることは一切ございません。

なお、アンケートは一度回答を完了しますと、再度回答することができません。
そのため、ご協力いただける方は、対象期間のレシート、通帳、支出メモなどをご準備いただきました上で、お願いいたします。
なお、後からレシートが見つかった等、前回の回答に修正や補足がある場合は、自由回答欄がありますので、そちらにご記入ください。

【週単位の支出対象期間】11月22日（日）～11月30日（月）

【回答期間】11月30日（月）～12月6日（日）

改ページ

必須

ご家族の中の認知症の方の支出について、お聞きしていきます。

※あなたご自身の支出ではない旨、ご注意ください。

支出対象期間：11月22日（日）～11月30日（月）分

ご家族の中の認知症の方の支出について、お聞きします。
あなたご自身の支出ではない旨、ご注意ください。

Q1

11月22日（日）～11月30日（月）の間に、ご家族の中の認知症の方がした支出、または、その方が消費するための支出についてお聞きします。

※支出メモ、領収書、通帳などを手元にご準備して、金額を入力してください。
※全ての項目において、対象となるのは「ご家族の中の認知症の方の支出」です。

必須

【外食費】

X2

外出し、外出先で飲食したもの。食事代、喫茶代、飲酒代。
（半角数字でご記入ください）

※外食費のみ。他の食費は含みません。購入して自宅で食べる場合も含みません。
※一緒に外食された場合は、あなたご自身の支出は省きます。
※「ご家族の中の認知症の方」の分のみです。

この1週[]円

必須

【理美容品（化粧品、理美容器具等）】

X3

（化粧品、ファンデーション、口紅、化粧水、乳液、白髪染め、カラーリング、ネイル、ジェル・ワックス、シェーバー、シェービングローション等）
（半角数字でご記入ください）

※「ご家族の中の認知症の方」の分のみです。

この1週[]円

必須

【保健・医療費】

X4

・処方薬以外の医薬品 一般販売の薬
・サプリメントや栄養食品
（半角数字でご記入ください）

※どちらも「ご家族の中の認知症の方」の分のみです。

1 処方薬以外の医薬品 一般販売の薬
この1週[]円

2 サプリメントや栄養食品
この1週[]円

必須		【交通費】（ご家族の中の認知症の方の分のみ） ・電車・鉄道（運賃） ・バス（運賃） ・タクシー代（自治体独自で行っている乗り合いタクシー等も含む） （半角数字でご記入ください） ※定期やシルバーパス以外 ※都度支払ったものが対象です。 ※電車・鉄道、バスは交通系ICカードの利用も含まれます。 ※タクシー代はクレジット払いや交通系ICカードの利用も含まれます。
X5		

- | | |
|---|--|
| 1 | 電車・鉄道（運賃）
この1週[]円 |
| 2 | バス（運賃）
この1週[]円 |
| 3 | タクシー代（自治体独自で行っている乗り合いタクシー等も含む）
この1週[]円 |

任意		今回は第4回ですが、第3回までの期間「11月1日（日）～11月21日（土）」で、後からレシートが見つかったなど、上記の項目で入力し忘れていたものがあった場合は、項目名と金額をお書きください。 （ご自由にお書きください）
Q2	FA	※特になし／あったが既に前回までに自由回答で記入した場合は、空欄のままお進みください。 例）バス代 440円 []

改ページ		
必須		
Q3	FA	11月の1ヶ月間で、ご家族の中の認知症の方がした支出、または、その方が消費するために購入した支出についてお聞きます。 支出メモ、領収書、通帳などを参考に、金額を数字でいれてください。 支出がなかった項目は0円としてください。 （半角数字でご記入ください） ※週ではなく、1ヶ月間での支出となります。ご注意ください。 ※全て、ご家族の中の認知症の方の支出です。 教養娯楽費 1ヶ月合計 スポーツ（する） 1 スポーツの習い事の月謝、運動用具・スポーツウェア等 []（円） 1ヶ月合計 創作・芸術・学習（する） 2 語学、音楽、教養的月謝、用具、材料、施設利用料など []（円） 1ヶ月合計 スポーツ（観覧） 3 野球観戦、サッカー観戦、ゴルフ観戦、相撲観戦など []（円） 1ヶ月合計 創作・芸術・学習（観覧） 4 演劇、コンサート、美術館、博物館、動物園、植物園、社寺拝観、他入場代 []（円） 1ヶ月合計 ペット関連 5 ご家族の中の認知症の方が飼っているペットのペットフード、用具、動物病院代など []（円） 1ヶ月合計 新聞（電子版も含む） 6 []（円） 1ヶ月合計 書籍・雑誌 7 ご本人が読む新聞以外の雑誌、書籍、他の印刷物。漫画・電子書籍も含む。 []（円） 1ヶ月合計 ネット動画視聴代 8 Amazonプライム、ネットフリックス、AbemaTV等の継続定期購入（サブスクリプション）や単発購入費 ※契約はご家庭の誰か一人が代表で行い、家族で見ている場合は、人数で割ってください。 []（円） 1ヶ月合計カラオケ 9 オンラインカラオケ代も含む []（円） 1ヶ月合計ゲーム 10 ゲーム機、ソフト、オンラインゲーム含む（ゲームに関する課金も含まれます） []（円） 1ヶ月合計バチンコ・麻雀・競馬・競輪・オートレース等 11 []（円） 1ヶ月合計通信費 12 ケータイ料金（※ご家族の中の認知症の方のみ） []（円） ※全て、ご家族の中の認知症の方の支出です。

改ページ		
必須		ご家族の中の認知症の方の支出について、お聞きます。 11月の1ヶ月間で、ご家族の中の認知症の方がした支出を入力してください。 支出メモ、領収書、通帳などを参考に、金額を数字で入力してください。 支出がなかった項目は0円としてください。 (半角数字でご記入ください) ※週ではなく、1ヶ月間での支出となります。ご注意ください この区分としたときに、あてはまる金額を入力してください。
Q4	FA	1ヶ月合計 (ご家族の中の認知症の方がする) 球技に使うお金 ※卓球、テニス、バレーボール、バスケットボール、野球、ゲートボール等 [] (円) 2 1ヶ月合計 (ご家族の中の認知症の方が) ヨガ・体操・ジムに使うお金 [] (円) 3 1ヶ月合計 (ご家族の中の認知症の方が) アウトドアスポーツに使うお金 例) マリンスポーツ、カヌー・カヤック、スキー・スノーボード、サイクリング、 ジョギング、登山、トレッキング、スカイダイビングなど [] (円)
改ページ		
必須		ご家族の中の認知症の方の支出について、お聞きます。 11月の1ヶ月間で、ご家族の中の認知症の方がした支出を入力してください。 支出メモ、領収書、通帳などを参考に、金額を数字で入力してください。 支出がなかった項目は0円としてください。 (半角数字でご記入ください) ※週ではなく、1ヶ月間での支出となります。ご注意ください。
Q5	FA	1ヶ月合計 食品の宅配サービス 例) 生協、Oisix、ワタミの宅食等 ※その方が食べる分のみ、入力してください。ご夫婦等で利用している場合は、人数で割ってください。 [] (円) 2 1ヶ月合計 運送・配送サービス 宅配便、スーパーの宅配サービス等 [] (円) 3 1ヶ月合計 理美容サービス (カット等) 理髪、カット、パーマ、温泉、銭湯入浴料 [] (円) 4 1ヶ月合計クリーニング等の被服サービス 衣服のクリーニング、貸衣装代など [] (円) 5 1ヶ月合計家事サービス 家事代行料、清掃代 (ハウスクリーニング、庭の除草等) ※自費のものです (介護保険の対象外) [] (円) 6 1ヶ月合計介護サービス (介護保険対象) : ●訪問／通いで受けているサービス 訪問、通所、短期入所サービス等 (デイケア、デイサービス、訪問リハビリテーション、ショートステイ等) ※実際に支払っている費用をいってください。(事業所から届く請求書に書かれている金額です) [] (円) 7 1ヶ月合計介護サービス (介護保険対象) : ●常時施設に入居している場合、その入居施設で受けている介護サービス 施設サービス (特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、介護療養型医療施設、グループホーム等) ※常時施設に入所されている場合、1ヶ月の介護保険の自己負担金額をいってください。 ※請求金額のうち「介護保険分明細の本人負担額」です。居住費、食費等を含まない金額となります。 [] (円) ※全て、ご家族の中の認知症の方の支出です。

必須

Q6

11月の1ヶ月で、ご家族の中の認知症の方がした支出についてお聞きします。
支出メモ、領収書、通帳、ネットの購入履歴などを参考に、金額を入力してください。
全て、ご家族の認知症ご本人の方の支出、ご本人の分のみで記入ください。
(半角数字で記入ください)

- 1 1ヶ月合計 インターネット通販 で購入した金額 (ご本人の分、ご本人が使う分)
[] (円)
- 2 1ヶ月合計 カタログ通販 で購入した金額 (ご本人の分、ご本人が使う分)
[] (円)
- 3 1ヶ月合計 テレビ通販 で購入した金額 (ご本人の分、ご本人が使う分)
[] (円)
- 4 1ヶ月合計 株・投資信託・債券等の金融商品 (ご本人の方の分のみ)
[] (円)
- 5 1ヶ月合計 生命保険・医療保険 (ご本人の方の分のみ)
[] (円)
- 6 1ヶ月合計 たばこ (ご本人の方の分のみ)
[] (円)

必須

Q7

ご家族の中の認知症の方について、お聞きします。
この半年 (2020年6月～2020年11月の6ヶ月) において、ご家族の中の認知症の方に関連した支出についてお聞きします。
(半角数字で記入ください)

※コロナ禍の半年間の合計となります。
※支出がなかった項目は 0 円としてください。

【お詫び】
調査開始前にメールでご案内した資料では、年単位でお聞きする予定でしたが、
1年間ではコロナ前と後が混じってしまうため、半年で統一することとなりました。
事前にご準備いただいた方には、大変ご迷惑をおかけしてしまい申し訳ございませんが、
半年分で計算・ご入力いただけますようお願いいたします。

- 6ヶ月合計 家具・家電製品
1 (テレビ、エアコン、たんす、カーテン、ベッド、インテリア等)
[] (円)
- 6ヶ月合計 衣類・履物
2 (和服、洋服、下着、シャツ、コート、靴等)
[] (円)
- 6ヶ月合計 かばん、装身具等
3 (傘、帽子、アクセサリ、腕時計等)
[] (円)
- 6ヶ月合計 国内旅行費
4 * 2人で行った場合は÷2など、人数分で割りご家族の中の認知症の方の分だけで算出してください。
* Go To トラベルキャンペーンを利用した場合は、割引金額を除き、最終的に支払う実費で算出してください。
例) 宿泊費2万で利用 = A(支払い金額13,000円) + B (割引分7,000円) のときは、A 13,000円を入れてください。ご家族の中の認知症の方の分のみです。
[] (円)
- 6ヶ月合計 海外旅行費
5 * 2人で行った場合は÷2など、人数分で割り、ご家族の中の認知症の方の分だけで算出してください。
[] (円)
- 6ヶ月合計 航空運賃 飛行機代
6 ※旅行費に入れた方も、飛行機代としてみたとき、それだけでいくらだったかをいれてください。
仕事での利用も含みます。
[] (円)
- 6ヶ月合計 船・フェリーなど船舶運賃
7 [] (円)
- 6ヶ月合計 冠婚葬祭・交際費
8 (香典、お祝い、お中元、手土産等)
[] (円)
- 6ヶ月合計 住宅 修理・改修代 (手すり・スロープなど) :
9 1. 介護保険を適用した支出分
介護保険を適用し、最終的に実費として支払った金額をいれてください。
例) この半年内で手すりをつけ、10万円のうち最終的に9割戻り、1割負担になる場合は10,000円を入れます。
[] (円)
- 6ヶ月合計 住宅 修理・改修代 (手すり・スロープなど) :
10 2. 介護保険の適用がない支出分 (全額自費)
[] (円)

- 6ヶ月合計 福祉器具購入／レンタル代：
1. 介護保険を適用した支出分
- 11 介護保険を適用し、最終的に実費で支払った金額をいってください。
例) 車いすレンタル5,000円のうち、1割を負担した場合は、500円×利用月数（6ヶ月の場合は6）＝3,000円です。
[] (円)
- 6ヶ月合計 福祉器具購入／レンタル代：
- 12 2. 介護保険の適用がない支出分（全額自費）
[] (円)

※全て、ご家族の中の認知症の方の支出です。

改ページ

必須

- Q8 FA ご家族の中の認知症の方の、この半年（2020年6月～11月）における、Go To キャンペーンの利用についてお聞きます。
※利用していない方は、0円としてください。

- 6ヶ月合計 Go To トラベル：
- 割引金額の合計
- 1 例) 宿泊費2万＝ A(支払い金額13,000円) + B（割引分7,000円）の場合、Bの7,000円を入力してください。
（ご家族の中の認知症の方の支出のみ）
[] (円)
- 6ヶ月合計 Go To トラベル：
- 地域共通クーポン
- 2 Go to トラベルで地域共通クーポンを利用した方は、利用金額
（ご家族の中の認知症の方の分のみ）
[] (円)
- 6ヶ月合計 Go To イート：
1. 実費
- 3 Go To イートを利用して、実際に支払った支出金額の合計
[] (円)
- 6ヶ月合計 Go To イート：
- 4 2. もらったポイント（金額）のうち、この半年で使った分の合計
[] (円)

※全て、ご家族の中の認知症の方の支出です。

改ページ

必須

- Q9 MA ご家族の中の認知症の方について、お聞きます。
この半年（2020年6月～11月）、利用した（している）移動サービスがあればお選びください。
（いくつでも）

- 1 市区町村で行っているバス・タクシーサービス（コミュニティバス、免許返納者にもらえるタクシー券など）
- 2 民間企業が行っている、移動サービス（デイセンターへの移動・送迎等）
- 3 介護保険適用の介護タクシー
- 4 家族・親族の送迎
- 5 友人・知人に乗せてもらう（乗り合い）
- 6 その他：[]
- 7 あてはまるものはない(排他)

改ページ

必須	(Q9 or 4~6)	
Q10	MA	ご家族の中の認知症の方について、お聞きます。 この半年（2020年6月～11月）、認知症の方ご本人が利用している移動支援（家族・親族の送迎／または友人・知人に乗せてもらう等）への謝礼、謝金についてはいかがですか。（いくつでも） 謝礼をお金でしたことがある 1 （金額入力は任意。わかる方はいくらか入力してください） 半年合計：[]円 ※半角数字でご記入ください。 2 謝礼をお金以外のものとしたことがある（野菜、お菓子、果物等物品） 3 謝礼をしたことはない(排他)

改ページ		
必須		
Q11	SA	現在のお出かけについてお聞きます。 ご家族の中の認知症の方は、現在、どのくらいの頻度で外出されていますか。 ※特別な外出だけでなく、日常の買い物や、病院、趣味の会合なども含みます。 ※誰かと一緒に外出する場合も含みます。電車やバス、タクシー、車、自転車等だけでなく、徒歩での外出も含みます。 ※施設の方は施設エリア外、自宅の方は、自宅敷地より外に出ることを、ここでの外出とします。 1 ほぼ毎日 2 週5～6日程度 3 週3～4日程度 4 週2日程度 5 週1日程度 6 2週間に1回程度 7 1ヶ月に1回程度 8 3～4か月に1回程度 9 半年に1回程度 10 年に1回程度 11 外出はない

改ページ		
必須		
Q12	マトリクス →	ご家族の中の認知症の方の、現在のお出かけ（外出）についてお聞きます。 以下の交通手段で、ご家族の中の認知症の方が外出される頻度はどのくらいでしょうか。それぞれお答えください。 ※特別な外出だけでなく、日常の買い物や、病院、趣味の会合なども含みます。 ※誰かと一緒に外出する場合も含みます。 ※施設の方は施設エリア外、自宅の方は、自宅敷地より外に出ることを、ここでの外出とします。 ※この設問は、それぞれ横方向（→）にお答えください。

【質問アイテム】			
SA	1	電車・鉄道での外出 (モノレール、都電、地下鉄含みます)	必須
SA	2	公共バスでの外出	必須
SA	3	タクシーでの外出	必須
SA	4	それ以外の公共交通手段での外出 (船・フェリー等)	必須
SA	5	自家用車での外出	必須
SA	6	そのうち、ご家族の中の認知症の方ご本人が運転しての外出	必須
【選択肢】			
	1	ほぼ毎日	
	2	週5～6日程度	
	3	週3～4日程度	
	4	週2日程度	
	5	週1日程度	
	6	2週間に1回程度	
	7	1ヶ月に1回程度	
	8	3～4ヶ月に1回程度	
	9	半年に1回程度	
	10	年に1回程度	
	11	その交通手段での外出はない	

改ページ			
必須		ご家族の中の認知症の方について、お聞きします。 Q13 マトリクス → 電車・鉄道、バス、それ以外の公共交通手段を使っている外出がある、を選んだ方にお聞きします。 認知症ご本人の方の、定期・高齢者割引バスについて教えてください。 ※この設問は、それぞれ横方向（→）にお答えください。	
MA	1	電車・鉄道での外出 （モノレール、都電、地下鉄含みます）	必須
MA	2	公共バスでの外出	必須
MA	3	それ以外の公共交通手段での外出 （船・フェリー等）	必須
		【選択肢】 1 通勤・通学定期を利用している 2 高齢者割引バス（例：シルバーパスなど）を利用している 3 定期と高齢者割引バス、どちらも使わずに利用している（都度支払い）（排他） 4 わからない（排他）	
改ページ			
必須		ご家族の中の認知症の方について、お聞きします。 Q14 FA この半年間（2020年6月～11月）の定期、または高齢者割引バスの購入費用の合計をいれてください。 （半角数字でご記入ください） 例）3ヶ月分を2回買った場合は、×2をして合計をいれます。 年単位で購入された場合は、半年分に算出して入力してください。 （12,000円で半年利用の場合は6,000円）	
	1	電車・鉄道（モノレール、都電、地下鉄含みます） 定期（6ヶ月での利用金額）[]（円）	
	2	電車・鉄道（モノレール、都電、地下鉄含みます） 高齢者割引バス（6ヶ月での利用金額）[]（円）	
	3	バス 定期（6ヶ月での利用金額）[]（円）	
	4	バス 高齢者割引バス（6ヶ月での利用金額）[]（円）	
	5	その他（船・フェリーなど） 定期（6ヶ月での利用金額）[]（円）	
	6	その他（船・フェリーなど） 高齢者割引バス（6ヶ月での利用金額）[]（円）	
改ページ			
必須		ご家族の中の認知症の方について、お聞きします。 Q15 FA ご家族の中の認知症の方がお住まいの都道府県の後に続く「〇〇市区町村」名をお願いします。 例：（東京都）板橋区／（栃木県）宇都宮市 ※認知症の方がお住まいのエリアの、移動のための公共交通事情を把握するためのもので、個人を特定するためのものではありません。 ※常時施設に入居されている場合は、入居施設の住所の市区町村でお願いします。 ※入院されている方は、ご家族の中の認知症の方のご自宅の住所でご記入ください。 ※「市区町村」以降の住所は記入しないでください。	
		[]	
アンケート終了			

本調査

支出についてのアンケート アンケートにアクセスしていただき、ありがとうございます。

このアンケートは、先日のアンケートで、「ご自身の支出のアンケートに協力しても良い」とされた方にお送りしております。

11月の1ヶ月を全4回にわけ、毎週1回、回答いただくアンケートです。
今回は4回目のうちの、1回目です。

・家計（支出について）
・ご家族の状況

などの質問が含まれております。

アンケートの回答内容は全て統計情報としてのみ使用し、個人を特定できるような情報が開示されることは一切ございません。

なお、アンケートは一度回答を完了しますと、再度回答することができません。
そのため、ご協力いただける方は、対象期間のレシート、通帳、支出メモなどをご準備いただきました上で、お願いいたします。

【支出対象期間】11月1日（日）～11月7日（土）
【回答期間】11月7日（土）～11月13日（金）

改ページ

必須

あなたご自身の支出について、お聞きしていきます。

11月1日（日）～11月7日（土）の1週間に、あなたがした支出についてお聞きします。

Q1

※領収書、通帳、交通系ICカードの履歴、支出メモ等を手元にご準備いただき、金額を入力してください。
※全ての項目とも、「あなたご自身のみ」の支出です。
※配偶者やご家族の分などは含みません。

必須

【外食費】

X2

外出し、外出先で飲食したもの。食事代、喫茶代、飲酒代。
（半角数字でご記入ください）

※外食費のみ。他の食費は含みません。購入して自宅で食べる場合も含みません。
※一緒に外食され支払いが一括でも、あなたご自身の分の支出だけを入れてください。

この1週間[]円

必須

X3

【理美容品（化粧品、理美容器具等）】

この1週間[]円

必須

X4

【保健・医療費】

1 処方薬以外の医薬品 一般販売の薬
この1週間[]円

2 サプリメントや栄養食品
この1週間[]円

必須		【交通費】（あなたご自身のみの支出です） ・電車・鉄道（運賃） ・バス（運賃） ・タクシー代（自治体独自で行っている乗り合いタクシー等も含む） （半角数字でご記入ください） ※定期やシルバーバス以外 ※定期やシルバーバスは、第4回で別途入力があります。 ※都度支払ったものが対象です。 ※電車・鉄道、バスは交通系ICカードの利用も含みます。 ※タクシー代はクレジット払いや交通系ICカードの利用も含みます。
X5		

- | | |
|---|--|
| 1 | 電車・鉄道（運賃）
この1週間[]円 |
| 2 | バス（運賃）
この1週間[]円 |
| 3 | タクシー代（自治体独自で行っている乗り合いタクシー等も含む）
この1週間[]円 |

改ページ

必須		
Q2	SA	現在のあなたにあてはまるものをお選びください。
	1	1人暮らし（単身赴任中である）
	2	1人暮らし（単身赴任ではない）
	3	同居（家族・親族や知人・友人等）

改ページ

必須	(Q2 or 3)	
Q3-1	SA	同居されている方にお聞きします。あなたは今、何人でお住まいですか。 あなたご自身を含めて全員の人数をお選びください。
		【ブルダウン数値 2～50】 合計：あなたを含めて全部で []人

必須	(Q2 or 3)	
Q3-2	MA	また、現在、あなたご自身が同居している方の続柄を全ておえらびください。
	1	あなたの夫
	2	あなたの妻
	3	あなたの父親
	4	あなたの母親
	5	配偶者の父親
	6	配偶者の母親
	7	あなたの祖父
	8	あなたの祖母
	9	配偶者の祖父
	10	配偶者の祖母
	11	あなたの子ども
	12	あなたの孫
	13	あなたのきょうだい
	14	配偶者のきょうだい
	15	あなたのおば
	16	あなたのおじ
	17	その他：[]

アンケート終了

支出についてのアンケート	
本調査	
支出についてのアンケート アンケートにアクセスしていただき、ありがとうございます。 このアンケートは、先日のアンケートで、「ご自身の支出のアンケートに協力しても良い」とされた方にお送りしております。 11月の1ヶ月を全4回にわけ、毎週1回、回答いただくアンケートです。 今回は4回目のうちの、2回目です。 ・家計（支出について） ・ご家族の状況 などの質問が含まれております。 アンケートの回答内容は全て統計情報としてのみ使用し、個人を特定できるような情報が開示されることは一切ございません。 なお、アンケートは一度回答を完了しますと、再度回答することができません。 そのため、ご協力いただける方は、対象期間のレシート、通帳、支出メモなどをご準備いただきました上で、お願いいたします。 なお、後からレシートが見つかった等、前回の回答に修正や補足がある場合は、自由回答欄がありますので、そちらにご記入ください。 【支出対象期間】11月8日（日）～11月14日（土） 【回答期間】11月14日（土）～11月20日（金）	
改ページ	
必須	あなたご自身の支出について、お聞きしていきます。 11月8日（日）～11月14日（土）の1週間に、あなたがした支出についてお聞きします。
Q1	※領収書、通帳、交通系ICカードの履歴、支出メモ等を手元にご準備いただき、金額を入力してください。 ※全ての項目とも、「あなたご自身のみ」の支出です。 ※配偶者やご家族の分などは含みません。
必須	【外食費】 外出し、外出先で飲食したもの。食事代、喫茶代、飲酒代。 （半角数字でご記入ください） ※外食費のみ。他の食費は含みません。購入して自宅で食べる場合も含みません。 ※一緒に外食され支払いが一括でも、あなたご自身の分の支出だけを入れてください。 この1週間[]円
必須	【理美容品（化粧品、理美容器具等）】 （化粧品、ファンデーション、口紅、化粧水、乳液、白髪染め、カラーリング、ネイル、ジェル・ワックス、シェーバー、シェービングローション等） （半角数字でご記入ください） ※「あなたご自身のみ」の支出です。 ※配偶者やご家族の分などは含みません。 この1週間[]円
必須	【保健・医療費】 短文FA ・処方薬以外の医薬品 一般販売の薬 ・サプリメントや栄養食品 （半角数字でご記入ください） ※どちらも「あなたご自身のみ」の支出です。 ※配偶者やご家族の分などは含みません。 1 処方薬以外の医薬品 一般販売の薬 この1週間[]円 2 サプリメントや栄養食品 この1週間[]円

必須		【交通費】（あなたご自身のみの支出です） ・電車・鉄道（運賃） ・バス（運賃） ・タクシー代（自治体独自で行っている乗り合いタクシー等も含む） （半角数字でご記入ください） ※定期やシルバーパス以外 ※定期やシルバーパスは、第4回で別途入力があります。 ※都度支払ったものが対象です。 ※電車・鉄道、バスは交通系ICカードの利用も含みます。 ※タクシー代はクレジット払いや交通系ICカードの利用も含みます。
X5		

- 1 電車・鉄道（運賃）
この1週間[]円
- 2 バス（運賃）
この1週間[]円
- 3 タクシー代（自治体独自で行っている乗り合いタクシー等も含む）
この1週間[]円

任意		前回の1回目：「支出対象期間：11月1日（日）～11月7日（土）」の際、後からレシートが見つかった等、上記の項目で入力し忘れていたものがあつた場合は、金額と、項目名をお書きください。 （ご自由にお書きください） ※ない場合は、空欄のままでお進みください。 例）バス代 440円
Q2	FA	

[]

改ページ		
必須		
Q3	SA	あなたの現在のお仕事について、あてはまるものをお選びください。
		1 していない（定年退職／退職） 2 していない（専業主婦・主夫） 3 正規の職員・従業員 4 契約社員・派遣社員・嘱託社員 5 パート・アルバイト 6 会社などの役員 7 自営業 8 フリーランス 9 その他（ ）

改ページ		
必須	(Q3 or 3～9)	
Q4	SA	あなたがお仕事をする頻度をお選びください。
		1 週7日（毎日） 2 週6日 3 週5日 4 週4日 5 週3日 6 週2日 7 週1日 8 2週間に1日程度 9 1ヶ月に1日程度 10 2ヶ月に1日程度 11 3ヶ月に1日程度 12 半年に1日程度 13 1年に1日程度 14 その他（ ）

改ページ		
------	--	--

必須	(Q3 or 3~9)	
Q5	ブルダウン	あなたが仕事をされる時間は、1日あたりおおよそどのくらいでしょうか。 1日あたり約[]時間 [] 分 【ブルダウン数値 0～24】 時間 1 0 2 1 3 2 4 3 5 4 6 5 7 6 8 7 9 8 10 9 11 10 12 11 1 12 2 13 3 14 4 15 5 16 6 17 7 18 8 19 9 20 10 21 11 22 12 23 13 24 【ブルダウン数値 0～55 5分刻み 】 分 1 0 2 5 3 10 4 15 5 20 6 25 7 30 8 35 9 40 10 45 11 50 12 55

改ページ		
必須	(Q3 or 3~9)	
Q6	MA	あなたがいつも通勤で使う交通手段を、全てお選びください。 (いくつでも) ※駅まで車で送ってもらい、その後電車とバスを使って到着する場合は、自動車（送迎）、電車、バスの3つを選びます。 1 電車、鉄道、地下鉄（モノレール等も含む） 2 バス 3 タクシー 4 自動車（自分で運転して） 5 自動車（家族や誰かに送迎） 6 オートバイ、二輪車 7 船 8 自転車 9 その他：[FA] 10 ここで使っている交通手段はない（自宅勤務のため）（排他） 11 ここで使っている交通手段はない（徒歩で行けるため）（排他）

アンケート終了

調査票 65－79歳一般男女 実査3回目

支出についてのアンケート

本調査

支出についてのアンケート アンケートにアクセスしていただき、ありがとうございます。

このアンケートは、先日のアンケートで、「ご自身の支出のアンケートに協力しても良い」とされた方にお送りしております。

11月の1ヶ月を全4回にわけ、毎週1回、回答いただくアンケートです。
今回は4回のうちの、3回目です。

・家計（支出について）
・外出した活動について

などの質問が含まれております。

アンケートの回答内容は全て統計情報としてのみ使用し、個人を特定できるような情報が開示されることは一切ございません。

なお、アンケートは一度回答を完了しますと、再度回答することができません。
そのため、ご協力いただける方は、対象期間のレシート、通帳、支出メモなどをご準備いただきました上で、お願いいたします。
なお、後からレシートが見つかった等、前回の回答に修正や補足がある場合は、自由回答欄がありますので、そちらにご記入ください。

【支出対象期間】11月15日（日）～11月21日（土）
【回答期間】11月21日（土）～11月27日（金）

改ページ

必須

あなたご自身の支出について、お聞きしていきます。

11月15日（日）～11月21日（土）の1週間に、あなたがした支出についてお聞きします。

Q1

※領収書、通帳、交通系ICカードの履歴、支出メモ等を手元にご準備いただき、金額を入力してください。
※全ての項目とも、「あなたご自身のみ」の支出です。
※配偶者やご家族の分などは含みません。

必須

【外食費】

X2

外出し、外出先で飲食したもの。食事代、喫茶代、飲酒代。
（半角数字でご記入ください）

※外食費のみ。他の食費は含みません。購入して自宅で食べる場合も含みません。
※一緒に外食され支払いが一括でも、あなたご自身の分の支出だけを入れてください。

この1週間[]円

必須

X3

【理美容品（化粧品、理美容器具等）】

この1週間[]円

必須

【保健・医療費】

X4

・処方薬以外の医薬品 一般販売の薬
・サプリメントや栄養食品
（半角数字でご記入ください）

※どちらも「あなたご自身のみ」の支出です。
※配偶者やご家族の分などは含みません。

1 処方薬以外の医薬品 一般販売の薬
この1週間[]円

2 サプリメントや栄養食品 この1週間[]円

必須		【交通費】（あなたご自身のみの支出です） ・電車・鉄道（運賃） ・バス（運賃） ・タクシー代（自治体独自で行っている乗り合いタクシー等も含む） （半角数字でご記入ください） X5 ※定期やシルバーバス以外 ※定期やシルバーバスは、第4回で別途入力があります。 ※都度支払ったものが対象です。 ※電車・鉄道、バスは交通系ICカードの利用も含みます。 ※タクシー代はクレジット払いや交通系ICカードの利用も含みます。
		1 電車・鉄道（運賃） この1週間[]円 2 バス（運賃） この1週間[]円 3 タクシー代（自治体独自で行っている乗り合いタクシー等も含む） この1週間[]円
任意		今回は第3回ですが、前回までの支出期間「第1回：11／1（日）～11／7（日）」「第2回：11／8（日）～11／15（日）」で、後からレシート等が見つかったなど、上記の項目で、入力し忘れていたものがあつた場合は、項目名と金額をお書きください。（ご自由にお書きください） Q2 FA ※特になし／あつたが既に前回、自由回答で記入した場合は、空欄のままお進みください。 例）バス代 440円 []
改ページ		
必須		あなたが、この半年（2020年6月～11月）、外に出かけて実際にした（している）スポーツがあればお選びください。（いくつでも） Q3 MA ※ここでのスポーツは実際にあなたご自身がするもので、観戦や見ているだけは含みません。 ※習っているが、現在コロナ禍で、半年全休となった場合は、ナシとして選ばないでください。

移動を伴うスポーツ

【あなたが実際に、外出して行ったもの（この半年）】

- 1 ジョギング、ランニング、マラソン
- 2 ウォーキング
- 3 体操（器具を使わないもの）
- 4 トレーニング（自宅で行うものではなく、ジム等外出して行うもの）
- 5 サイクリング・サイクルスポーツ
- 6 ピクニック、ハイキング、野外散歩、トレッキング
- 7 登山
- 8 キャンプ
- 9 カヌー、ラフティング
- 10 ヨガ・ピラティス
- 11 エアロビクス・ジャズダンス

移動を伴うスポーツ

【あなたが実際に、外出して行ったもの（この半年）】

観戦や見ているだけは含みません。

- 12 水泳（プールでの）
- 13 柔道・剣道・空手などの武道
- 14 卓球
- 15 バドミントン
- 16 キャッチボール・野球
- 17 ソフトボール
- 18 ボウリング
- 19 サッカー・フットサル
- 20 バレーボール
- 21 バスケットボール
- 22 ゲートボール

移動を伴うスポーツ

【あなたが実際に、外出して行ったもの（この半年）】

観戦や見ているだけは含みません。

- 23 パークゴルフ、グラウンドゴルフなどの簡易ゴルフ
- 24 ゴルフ
- 25 テニス
- 26 乗馬
- 27 アイススケート
- 28 スキー（スノーボード）
- 29 釣り
- 30 スキンダイビング／スキューバダイビング
- 31 サーフィン、ウィンドサーフィン

- 32 ここにあてはまるものはない(排他)

※あなたが、外出して実際にに行ったものに限ります。

改ページ

必須

Q4

MA

あなたが、この半年（2020年6月～11月）で、外に出かけて実際にした（している）趣味があればお選びください。
（いくつでも）

※実際に、その目的のために外出したものをお選びください。

※習っているが、現在コロナ禍で、半年全とお休みとなった場合は、ナシとして選ばないでください。

移動を伴う趣味

【外出して行ったもの（この半年）】

- 1 コーラス（歌う側）
- 2 音楽会・コンサート（演奏する側）
- 3 楽器の演奏（ピアノ・バイオリン・ギター・ドラム等）※演奏する側
- 4 邦楽・民謡（歌う側）
- 5 写真の撮影・制作（自分がする側）
- 6 陶芸（する側）
- 7 演劇（する側）
- 8 美術（描く、創る、彫るなどする側）
- 9 書道（する側）

移動を伴う趣味

【外出して、鑑賞したもの（この半年）】

- 10 コーラス鑑賞
- 11 音楽会・コンサート鑑賞
- 12 楽器演奏の鑑賞（ピアノ・バイオリン・ギター・ドラム等）
- 13 邦楽・民謡の鑑賞
- 14 写真の鑑賞
- 15 陶芸の鑑賞
- 16 スポーツ観戦（テレビは除く）
- 17 映画鑑賞（テレビは除く）
- 18 観劇（テレビは除く）
- 19 演芸鑑賞（テレビは除く）
- 20 美術鑑賞（テレビは除く）
- 21 書道の鑑賞

- 22 ここにあてはまるものはない(排他)

※あなたが、外出して鑑賞したものに限ります。

改ページ

必須		
Q5	MA	あなたが、この半年（2020年6月～11月）で外出した活動、外に出て参加した活動をお選びください。（いくつでも） ※実際にその目的のために出かけたものをお選びください。 ※習っているが、現在コロナ禍で、半年全てお休みとなった場合は、ナシとして選ばないでください。

移動を伴う趣味

あなたが外出して行ったもの、または、その趣味の活動のために外出した場合（材料の買い物など）に限ります。

- 1 お茶（茶道）
- 2 お花（華道）
- 3 おどり（日舞など）、ダンス、社交ダンス
- 4 学習・調べもの
- 5 日曜大工 DIY
- 6 絵を描く・彫刻する
- 7 文芸の創作（小説・詩・和歌・俳句など）
- 8 趣味工芸（組みひも、ペーパークラフト、革細工など）
- 9 模型づくり
- 10 園芸、庭いじり
- 11 編み物、織物、手芸
- 12 洋裁、和裁
- 13 料理（日常的なものは除く。例：料理教室など）

移動を伴う趣味

- 14 温浴施設（スーパー銭湯、健康ランドなど）
- 15 サウナ
- 16 ショッピングセンター、アウトレットモール
- 17 エステティック、ホームエステ
- 18 マッサージ
- 19 ペット（トリミング／ペット用品）
- 20 農園・農作業
- 21 読書
- 22 お菓子作り（洋菓子・和菓子等）
- 23 ボランティア活動

- 24 ここにあてはまるものはない(排他)

※あなたが外出して行ったもの、または、その趣味の活動のために外出したもの（材料の買い物など）に限ります。

改ページ

必須		
Q6	MA	あなたが、この半年（2020年6月～11月）で外出した活動をお選びください。（いくつでも） ※実際に、その目的のために外出したものをお選びください。 ※習っているが、現在コロナ禍で、半年全てお休みとなった場合は、ナシとして選ばないでください。

移動を伴う趣味

【あなたがそのために外出している趣味】

- 1 音楽鑑賞（CD・レコード・テープ・FMなど）
- 2 ビデオ・動画の鑑賞（レンタルを含む）
- 3 語学などの学習・講座
- 4 囲碁・将棋
- 5 カラオケ
- 6 ゲームセンター、ゲームコーナー
- 7 麻雀
- 8 ビリヤード
- 9 パチンコ
- 10 宝くじ
- 11 サッカーくじ（toto）
- 12 中央競馬・地方競馬
- 13 競輪
- 14 競艇

- 15 ここにあてはまるものはない(排他)

※あなたが外出して行ったもの、または、その趣味の活動のために外出したもの（対象物の買い物など）に限ります。

改ページ

必須		
Q7	MA	あなたが、この半年（2020年6月～11月）で外出した活動をお選びください。 （いくつでも） ※実際に、その目的のために外出したものを教えてください。

移動を伴う趣味・娯楽活動

- 1 外食
- 2 バー、スナック、パブ、飲み屋
- 3 クラブ、キャバレー
- 4 遊園地・テーマパーク
- 5 ドライブ
- 6 バーベキュー
- 7 動物園、植物園、水族館、博物館
- 8 イベント、博覧会
- 9 帰省旅行
- 10 国内観光旅行（避暑、避寒、温泉など）
- 11 海外旅行

12 ここにあてはまるものはない(排他)

改ページ		
必須		
Q8	SA	ご自身にあてはまるものをお選びください。

- 1 未婚
- 2 既婚
- 3 既婚 死別
- 4 既婚 離別

改ページ		
ご回答いただき、誠にありがとうございました。 最終回の配信は11月30日（月）です。 次回は、11月末日までの支出となりますため、月曜配信となる旨、ご注意ください。 第4回の回答期間は、11月30日（月）～12月6日（日）です。 【お詫び】 次回 第4回（最終回） 年単位で回答いただく項目の変更について 調査開始前、メールでご案内した参考資料では、最終回のみ、年間単位で回答いただく質問がありました。 年間ではコロナ前と後が混じってしまうため、こちらは半年で回答いただく項目に変更となります。 既にご準備いただいている方には、大変ご迷惑をおかけしますが、 次回、最終回での年間項目は、半年分でメモ／計算いただけますようお願いいたします。		

アンケート終了		
---------	--	--

支出についてのアンケート	
本調査	
支出についてのアンケート アンケートにアクセスしていただき、ありがとうございます。 このアンケートは、先日のアンケートで、「ご自身の支出のアンケートに協力しても良い」とされた方にお送りしております。 11月の1ヶ月を全4回にわけ、毎週1回、回答いただくアンケートです。 今回は最終の4回目です。 ・家計（支出について） ・外出について などの質問が含まれております。 アンケートの回答内容は全て統計情報としてのみ使用し、個人を特定できるような情報が開示されることは一切ございません。 なお、アンケートは一度回答を完了しますと、再度回答することができません。 そのため、ご協力いただける方は、対象期間のレシート、通帳、支出メモなどをご準備いただきました上で、お願いいたします。 なお、後からレシートが見つかった等、前回の回答に修正や補足がある場合は、自由回答欄がありますので、そちらにご記入ください。 【週単位の支出対象期間】11月22日（日）～11月30日（月） 【回答期間】11月30日（月）～12月6日（日）	
改ページ	
必須	あなたご自身の支出について、お聞きしていきます。 ※配偶者やご家族の分などは含みません。 支出対象期間：11月22日（日）～11月30日（月）分 あなたご自身の支出について、お聞きします。 11月22日（日）～11月30日（月）の間に、あなたがした支出についてお聞きします。 ※領収書、通帳、交通系ICカードの履歴、支出メモ等を手元にご準備いただき、金額を入力してください。 ※全ての項目とも、「あなたご自身のみ」の支出です。 ※配偶者やご家族の分などは含みません。
Q1	
必須	【外食費】 外出し、外出先で飲食したもの。食事代、喫茶代、飲酒代。 （半角数字でご記入ください） ※外食費のみ。他の食費は含みません。購入して自宅で食べる場合も含みません。 ※一緒に外食され支払いが一括でも、あなたご自身の分の支出だけを入れてください。 この1週[]円
X2	
必須	【理美容品（化粧品、理美容器具等）】 （化粧品、ファンデーション、口紅、化粧水、乳液、白髪染め、カラーリング、ネイル、ジェル・ワックス、シェーバー、シェービングローション等） （半角数字でご記入ください） ※「あなたご自身のみ」の支出です。 ※配偶者やご家族の分などは含みません。 この1週[]円
X3	
必須	【保健・医療費】 ・処方薬以外の医薬品 一般販売の薬 ・サプリメントや栄養食品 （半角数字でご記入ください） ※どちらも「あなたご自身のみ」の支出です。 ※配偶者やご家族の分などは含みません。 1 処方薬以外の医薬品 一般販売の薬 この1週[]円 2 サプリメントや栄養食品 この1週[]円
X4	

必須		【交通費】（あなたご自身のみの支出です） ・電車・鉄道（運賃） ・バス（運賃） ・タクシー代（自治体独自で行っている乗り合いタクシー等も含む） （半角数字でご記入ください） ※定期やシルバーバス以外 ※都度支払ったものが対象です。 ※電車・鉄道、バスは交通系ICカードの利用も含みます。 ※タクシー代はクレジット払いや交通系ICカードの利用も含みます。
X5		
	1	電車・鉄道（運賃） この1週[]円
	2	バス（運賃） この1週[]円
	3	タクシー代（自治体独自で行っている乗り合いタクシー等も含む） この1週[]円
任意		
		今回は第4回ですが、第3回までの期間「11月1日（日）～11月21日（土）」で、後からレシートが見つかったなど、上記の項目で入力し忘れていたものがあった場合は、項目名と金額をお書きください。 （ご自由にお書きください）
Q2	FA	※特になし／あったが既に自由回答で記入した場合は、空欄のままお進みください。 例）バス代 440円
		[]
改ページ		
必須		
		11月の1ヶ月間で、あなたご自身がした支出、購入した支出についてお聞きます。 支出メモ、領収書、通帳などを参考に、金額を数字でいれてください。 支出がなかった項目は0円としてください。 （半角数字でご記入ください） ※週ではなく、1ヶ月間での支出となります。ご注意ください。 ※全て、「あなたご自身のみの」支出です。 ※配偶者やご家族の分などは含みません。
Q3	FA	
		教養娯楽費
	1	1ヶ月合計 スポーツ（する） スポーツの習い事の月謝、運動用具・スポーツウェア等 []（円）
	2	1ヶ月合計 創作・芸術・学習（する） 語学、音楽、教養的月謝、用具、材料、施設利用料など []（円）
	3	1ヶ月合計 スポーツ（観覧） 野球観戦、サッカー観戦、ゴルフ観戦、相撲観戦など []（円）
	4	1ヶ月合計 創作・芸術・学習（観覧） 演劇、コンサート、美術館、博物館、動物園、植物園、社寺拝観、他入場代 []（円）
	5	1ヶ月合計 ペット関連 あなたが飼っているペットのペットフード、用具、動物病院代など []（円）
	6	1ヶ月合計 新聞（電子版も含む） []（円）
	7	1ヶ月合計 書籍・雑誌 あなたが読む新聞以外の雑誌、書籍、他の印刷物。漫画・電子書籍も含む。 []（円）
	8	1ヶ月合計 ネット動画視聴代 Amazonプライム、Netflix、AbemaTV等の継続定期購入（サブスクリプション）や単発購入費 ※契約はご家庭の誰か一人が代表で行い、家族で見ている場合は、人数で割ってください。 []（円）
	9	1ヶ月合計 カラオケ オンラインカラオケ代も含む []（円）
	10	1ヶ月合計 ゲーム ゲーム機、ソフト、オンラインゲーム含む（ゲームに関する課金も含みます） []（円）
	11	1ヶ月合計 バチンコ・麻雀・競馬・競輪・オートレース等 []（円）
	12	1ヶ月合計 通信費 ケータイ料金（※あなたご自身の分のみ） []（円） ※全て、「あなたご自身のみの」支出です。
改ページ		

必須		11月の1ヶ月間で、あなたご自身がした支出を入力してください。 支出メモ、領収書、通帳などを参考に、金額を数字でいれてください。 支出がなかった項目は0円としてください。 (半角数字でご記入ください)
Q4	FA	※週ではなく、1ヶ月間での支出となります。ご注意ください。 ※既にスポーツするに含んでお答えいただいておりますが、この区分としたときに、あてはまる金額を入力してください。 ※全て、「あなたご自身のみの」支出です。

- | | |
|---|--|
| 1 | 1ヶ月合計 球技に使うお金
※卓球、テニス、バレーボール、バスケットボール、野球、ゲートボール等
[] (円) |
| 2 | 1ヶ月合計 ヨガ・体操・ジムに使うお金
[] (円) |
| 3 | 1ヶ月合計 アウトドアスポーツに使うお金
例) マリンスポーツ、カヌー・カヤック、スキー・スノーボード、サイクリング、
ジョギング、登山、トレッキング、スカイダイビングなど
[] (円) |

改ページ

必須		11月の1ヶ月間で、あなたご自身がした支出を入力してください。 支出メモ、領収書、通帳などを参考に、金額を数字でいれてください。 支出がなかった項目は0円としてください。 (半角数字でご記入ください)
Q5	FA	※週ではなく、1ヶ月間での支出となります。ご注意ください。

- | | |
|---|--|
| 1 | <p>※全て、「あなたご自身のみの」支出です。</p> <p>1ヶ月合計 食品の宅配サービス
例) 生協、Oisix、ワタミの宅食等
※あなたが食べる分のみ、入れてください。ご夫婦等で利用している場合は、人数で割ってください。
[] (円)</p> |
| 2 | <p>1ヶ月合計 運送・配送サービス
宅配便、スーパーの宅配サービス等
[] (円)</p> |
| 3 | <p>1ヶ月合計 理美容サービス (カット等)
理髪、カット、パーマ、温泉、銭湯入浴料
[] (円)</p> |
| 4 | <p>1ヶ月合計 クリーニング等の被服サービス
衣服のクリーニング、貸衣装代など
[] (円)</p> |
| 5 | <p>1ヶ月合計 家事サービス
家事代行料、清掃代 (ハウスクリーニング、庭の除草等)
※介護保険の適用がない、あなたご自身の支出のものです。
[] (円)</p> <p>※全て、「あなたご自身」に関する支出です。</p> |

改ページ

必須		11月の1ヶ月の支出について聞きます。 支出メモ、領収書、通帳、ネットの購入履歴などを参考に、金額を入力してください。 (半角数字でご記入ください)
Q6	FA	※全て、あなたご自身の分のみでご記入ください。

- | | |
|---|---|
| 1 | 1ヶ月合計 インターネット通販 で購入した金額 (あなたの分/あなたが使う分のみ)
[] (円) |
| 2 | 1ヶ月合計 カタログ通販 で購入した金額 (あなたの分/あなたが使う分のみ)
[] (円) |
| 3 | 1ヶ月合計 テレビ通販 で購入した金額 (あなたの分/あなたが使う分のみ)
[] (円) |
| 4 | 1ヶ月合計 株・投資信託・債券等の金融商品 (あなたご自身の分のみ)
[] (円) |
| 5 | 1ヶ月合計 生命保険・医療保険 (あなたご自身の分のみ)
[] (円) |
| 6 | 1ヶ月合計 たばこ (あなたご自身の分のみ)
[] (円) |

改ページ

必須		改ページ
Q7	FA	この半年（2020年6月～2020年11月の6ヶ月）において、あなたがした支出についてお聞きます。 （半角数字でご記入ください） ※コロナ禍の半年間の合計となります。 【お詫び】 6ヶ月合計 家具・家電製品 （テレビ、エアコン、たんす、カーテン、ベッド、インテリア等） []（円） 6ヶ月合計 衣類・履物 （和服、洋服、下着、シャツ、コート、靴等） []（円） 6ヶ月合計 かばん、装身具等 （録、帽子、アクセサリー、腕時計等） []（円） 6ヶ月合計 国内旅行費 * 2人で行った場合は+2など、人数分で割り、あなたの分だけで算出してください。 * Go To トラベルキャンペーンを利用した場合は、割引金額を除き、最終的に支払う実費で算出してください。 例）宿泊費2万で利用＝ A(支払い金額13,000円) + B（割引分7,000円）のときは、A 13,000円を入れてください。 あなたの分だけで算出してください。 []（円） 6ヶ月合計 海外旅行費 * 2人で行った場合は+2など、人数分で割り、あなたの分だけで算出してください。 []（円） 6ヶ月合計 航空運賃 飛行機代 ※旅行費に入れた方も、飛行機代としてみたとき、それだけでいくらだったかをいれてください。 仕事での利用も含みます。 []（円） 6ヶ月合計 船・フェリーなど船舶運賃 []（円） 6ヶ月合計 冠婚葬祭・交際費 （香典、お祝い、お中元、手土産等） []（円） 6ヶ月合計 住宅 修理・改修代（手すり・スロープなど） あなたご自身が利用するための修理、改修代です。 []（円） 6ヶ月合計 福祉器具購入／レンタル代 あなたご自身が使用するためのものです。 []（円） ※全て、「あなたご自身のみ」の支出です
Q8	FA	この半年（2020年6月～11月）における、Go To キャンペーンの利用についてお聞きます。 ※利用していない方は、0円としてください。 6ヶ月合計 Go To トラベル： 割引金額の合計（あなたの分のみ） 例）宿泊費2万＝ A(支払い金額13,000円) + B（割引分7,000円）の場合、Bの7,000円を入力してください。 []（円） 6ヶ月合計 Go To トラベル： 地域共通クーポン Go to トラベルで地域共通クーポンを利用した方は利用金額（あなたの分のみ） []（円） 6ヶ月合計 Go To イート： 1. 実費 Go To イートを利用して、実際に支払った支出金額の合計 []（円） 6ヶ月合計 Go To イート： 2. もらったポイント（金額）のうち、この半年で使った分の合計 []（円） ※全て、「あなたご自身のみ」の支出です
Q9	MA	この半年（2020年6月～11月）、あなたが利用した（している）移動サービスがあればお選びください。 （いくつでも） 1 市区町村で行っているバス・タクシーサービス（コミュニティバス、免許返納者にもらえるタクシー券など） 2 民間企業が行っている、移動サービス（デイセンターへの移動・送迎等） 3 家族・親族の送迎 4 友人・知人に乗せてもらう（乗り合い） 5 その他：「 」 6 あてはまるものはない(排他)

改ページ

必須 (Q9 or 3~5)
Q10 MA この半年（2020年6月～11月）、あなたが利用している移動支援（家族・親族の送迎／または友人・知人に乗せてもらうなど）に対する謝礼、謝金についてはいかがですか。

- 1 謝礼をお金でしたことがある
（金額入力は任意。わかる方はいくらか入力してください） 半年合計：「FA 1円 ※半角数字でご記入ください。
2 謝礼をお金以外のものとしたことがある（野菜、お菓子、果物等物品）
3 謝礼をしたことはない(排他)

改ページ
必須
現在のお出かけについてお聞きます。
あなたは現在、どのくらいの頻度で外出されていますか。
Q11 SA ※特別な外出だけでなく、日常の買い物や、病院、趣味の会合なども含みます。
※誰かと一緒に外出する場合も含みます。
※電車やバス、タクシー、車、自転車等だけでなく、徒歩での外出も含みます。
※ここでの外出は、自宅敷地より外に出ることとします。

- 1 ほぼ毎日
2 週5～6日程度
3 週3～4日程度
4 週2日程度
5 週1日程度
6 2週間に1回程度
7 1ヶ月に1回程度
8 3～4か月に1回程度
9 半年に1回程度
10 年に1回程度
11 外出はない

改ページ
必須
あなた現在の外出（外出）についてお聞きます。
以下の交通手段で外出される頻度はどのくらいでしょうか。
それぞれお答えください。
Q12 マトリクス → ※特別な外出だけでなく、日常の買い物や、病院、趣味の会合なども含みます。
※誰かと一緒に外出する場合も含みます。
※ここでの外出は、自宅敷地より外に出ることとします。
※この設問は、それぞれ横方向（→）にお答えください。

- 【質問アイテム】
SA 1 電車・鉄道での外出 (モノレール、都電、地下鉄含みます) 必須
SA 2 公共バスでの外出 必須
SA 3 タクシーでの外出 必須
SA 4 それ以外の公共交通手段での外出 (船・フェリー等) 必須
SA 5 自家用車での外出 必須
SA 6 そのうち、あなたが本人が運転しての外出 必須

- 【選択肢】
1 ほぼ毎日
2 週5～6日程度
3 週3～4日程度
4 週2日程度
5 週1日程度
6 2週間に1回程度
7 1ヶ月に1回程度
8 3～4か月に1回程度
9 半年に1回程度
10 年に1回程度
11 その交通手段での外出はない

改ページ
必須
Q13 マトリクス → 電車・鉄道、バス、それ以外の公共交通手段を使つての外出がある、を選んだ方にお聞きます。
定期・高齢者割引バスについて教えてください。

- 【質問アイテム】
MA 1 電車・鉄道での外出 (モノレール、都電、地下鉄含みます) 必須
MA 2 公共バスでの外出 必須
MA 3 それ以外の公共交通手段での外出 (船・フェリー等) 必須
【選択肢】
1 通勤・通学定期を利用している
2 高齢者割引バス（例：シルバーバスなど）を利用している
3 定期と高齢者割引バス、どちらも使わずに利用している（都度支払い）(排他)

改ページ
必須
この半年間（2020年6月～11月）の定期、または高齢者割引バスの購入費用の合計をいれてください。
（半角数字でご記入ください）
Q14 FA 例）3ヶ月分を2回買った場合は、×2をして、合計をいれます。
年単位での購入の場合、利用した半年分に算出して入力してください。
（12,000円で半年利用の場合は6,000円）
※あなたの分のみ、です。

- 1 電車・鉄道（モノレール、都電、地下鉄含みます） 定期（6ヶ月での利用金額）[]（円）
2 電車・鉄道（モノレール、都電、地下鉄含みます） 高齢者割引バス（6ヶ月での利用金額）[]（円）
3 バス 定期（6ヶ月での利用金額）[]（円）
4 バス 高齢者割引バス（6ヶ月での利用金額）[]（円）
5 その他（船・フェリーなど） 定期（6ヶ月での利用金額）[]（円）
6 その他（船・フェリーなど） 高齢者割引バス（6ヶ月での利用金額）[]（円）

改ページ
必須
あなたがお住まいの都道府県の後に続く「〇〇市区町村」名をお願いします。
例：（東京都）板橋区／（栃木県）宇都宮市
Q15 FA ※お住まいのエリアの、移動のための公共交通事情を把握するためのものとなります。個人を特定するためのものではありません。
※「市区町村」以降の住所は記入しないでください。

[]