

研究員 の眼

社会保障から見た ESG の論点と 企業の役割(4)

高齢者や認知症ケアの官民連携で
可能なことは？

保険研究部 ヘルスケアリサーチセンター 主任研究員 三原 岳
(03)3512-1798 mihara@nli-research.co.jp



1—はじめに～高齢者・認知症ケアの官民連携を考える～

近年、企業経営や投資の世界で「ESG」という言葉を見聞きします。これは「Environment（環境）」「Social（社会）」「Governance（ガバナンス）」の頭文字を取って作られた言葉であり、持続可能な社会を実現する上での企業の役割、さらに企業の長期的な成長を実現する概念として注目されています。

しかし、医療・介護を中心に社会保障政策・制度に関心を持つ研究者として、筆者は「ESG」の「S」について、高齢者ケアや障害者への配慮なども含めて、もっと幅広く考える必要性も感じています。そこで、本コラムの[第1回](#)では、社会保障政策・制度における様々な論点と「S」の共通点を指摘した上で、社会保障の担い手として企業も重要な役割を果たせる可能性を論じました。

さらに、[第2回](#)では合理的配慮の提供を企業にも義務付けた改正障害者差別解消法への対応、[第3回](#)では障害者雇用を巡る論点を考察し、ESGの「S」との共通点を探りました。第4回は高齢者や認知症のケアについて、自治体との官民連携も含めて、企業に可能なことを模索したいと思います。

2—認知症の人の暮らしから考えると…

高齢者や認知症の人に対するケアに関しては、これまで医療・介護の専門領域と捉えられてきた感があります。確かに医師や看護師、薬剤師、ケアマネジャー（介護支援専門員）などによる専門的な支援は要介護状態になった高齢者や認知症の人の暮らしを支える上で欠かせませんし、その必要性は恐らく今後も薄まることはないと思います。

しかし、要介護状態の高齢者や認知症の人が地域で暮らす際、頼るのは医療・介護サービスだけでしょうか。医療機関に入院したり、介護施設に入所したりした場合を除けば、高齢者や認知症の人が地域で暮らしている限り、企業が提供するサービスとの接点は続きます。

さらに、認知症になっても全ての記憶や感性が失われるわけではありませんし、要支援認定を受けた人やMCI（軽度認知障害）と呼ばれる人も含めて、地域には少しの手助けを受ければ、従来通りの生活を続けられる高齢者や認知症の人が数多く暮らしています。こうした高齢者は身体、認知状況に関わらず、何かしら企業のサービスや商品を消費・購入しているはずで。

そもそも、福祉とは制度に基づくフォーマルサービスだけを指すのではなく、インフォーマルケア

と呼ばれる地域の繋がりも含めて、「普通（ふ）の暮らし（く）の幸せ（し）」を表していると考えられています¹。もし ESG の「S」から、地域社会の一員としての企業の役割を考えるのであれば、地域で暮らす高齢者や認知症の人の暮らしを支える上で、企業の役割を再考することは重要と思います。

ここで「身体機能は低下していないものの、軽度な認知症を発症している高齢者の暮らし」を想像します。この高齢者の暮らしを支援する上では、医師による定期的な認知機能の把握、薬剤師による服薬指導、介護保険サービスを使っている場合にはケアマネジャーによるケアマネジメントなど、医療・福祉による専門的な支援が必要になります。その結果、認知症のない人と比べ、医療・介護サービスのウエイトは大きくなります。

しかし、医療・介護サービスだけで生活を全面的に支えられるわけではありません。例えば、この高齢者が週 1 回の頻度で近所の食堂を訪ねている場合、地域包括支援センターの担当者が地域の見守り組織や食堂の経営者に対し、「高齢者は少し認知機能が下がっており、コミュニケーションに難があるかもしれないので、心配なことがあったら連絡して下さい」と伝えるだけで、高齢者の楽しみや習慣が継続されるかもしれません。

同じような点は生活に関係する小売業や交通業、金融業などにも言えます。例えば、スーパーやバス停、駅、銀行の窓口や ATM など立ち往生している高齢者に対し、従業員が自然に声を掛けてあげることができれば、外出や買い物などを続けられるかもしれません。

要するに、企業サイドが高齢者や認知症の人の暮らしとか、困り事に配慮できるようになれば、企業も重要な地域の資源になり得ます。しかも、従業員の接遇改善や案内・説明方法の工夫、分かりやすい商品やサービスの表示、商品の並べ方など、少しの工夫で対処できる困り事も少なくありません。

このように考えると、地域で暮らす高齢者や認知症の人を支える上で、生活に密着する企業の役割は決して小さくないし、企業が高齢者や認知症の人の困り事に対してビジネスの範囲で貢献できるのであれば、ESG の「S」に通じる部分が大きくなると思います。これは国連の SDGs（持続可能な開発目標）で「住み続けられるまちづくり」が掲げられている点とも符合します。

3——国や自治体・地域の動向

1 | 認知症施策推進大綱の記述

こうした考え方は筆者の思い付きではなく、国や自治体の取り組みにも反映されつつあります。例えば、認知症ケアに関して言うと、政府は 2019 年 6 月、認知症施策の方向性を定めた「認知症施策推進大綱」（以下、大綱）で、「認知症の人の多くが、認知症になることで、買い物や移動、趣味活動など地域の様々な場面で、外出や交流の機会を減らしている実態がある」とした上で、「移動、消費、金融手続き、公共施設など、生活のあらゆる場面で、認知症になってからもできる限り住み慣れた地域で普通に暮らし続けていくための障壁を減らしていく『認知症バリアフリー』の取組を推進する」という考え方を示しました²。

さらに、大綱では、認知症に配慮した商品設計や接遇などに配慮する企業が自ら宣言する「認知症

¹ 日本福祉大学ウェブサイト (<https://www.n-fukushi.ac.jp/hajimete/>) を参照。

² 認知症施策推進大綱に関しては、2019 年 8 月 13 日「[「認知症大綱で何が変わるのか」](#)」を参照。

「バリアフリー宣言」の開始も打ち出され、これに沿って金融業界を中心に18の企業・組織が2022年4月、「認知症バリアフリー」を宣言しました。

このほか、大綱では認知症の特性を気軽に学べる「認知症サポーター」を職域で広げる観点に立ち、表1のような整理で関係業界に働き掛ける方針を掲げられました。

その後、金融、小売、住宅、レジャー・生活関連、交通の業界で、認知症の人の特性や接遇時の配慮などを定めた手引も相次いで公表されています。

表1：認知症サポーター養成の対象者と関係省庁

主な対象者	関係省庁	
小売業従業員	厚生労働省	農林水産省・経済産業省
金融機関従業員		金融庁
公共交通機関従業員		国土交通省
消費生活相談員等		消費者庁
公民館職員、図書館職員		文部科学省
刑務官		法務省
警察職員		警察庁
子供・学生		文部科学省

出典：認知症施策推進大綱を基に作成

2 | 自治体・地域の動向

自治体・地域レベルでも企業との連携を意識する事例が少しずつ増えています。例えば、愛知県豊明市は高齢者の暮らしを支える一つの資源として、民間企業との連携を重視しており、アイシンとタイアップした移動支援の「チョイソコ」というサービスを作り上げました³。

これは乗り合い送迎の形式で主に高齢者の移動を支援するサービス。事業主体であるアイシンが運行システムとオペレーター業務を担っており、会員登録した住民の乗車予約を受け付けると、車の運行を請け負っている地元のタクシー会社に伝達し、利用者は最寄りの停留所で配車を待つ流れです。

その際、利用者は1回200円の料金を支払うほか、停留所を置く自治体や地元企業、医療機関などが協賛金を支出することで、運営資金が賄われています。同様のサービスは既に約50の地域に広がっており、公共交通の衰退や高齢者の免許返納、要介護高齢者の増加などで高齢者の移動支援が大きな課題となる中、市町村や業界関係者の関心を集めています。

さらに、地域包括支援センターを中心に高齢者の暮らしを支える東京都大田区の「みま～も」という取り組みでは、高齢者の見守りネットワークに病院や薬局、介護施設だけでなく、地元の民間企業の協賛も得ています⁴。

認知症ケアに関しては、独自の条例を定める自治体が少しずつ増えており、ここでも企業との連携が意識されています。認知症に関する条例を制定、または検討しているのは表2の通り、19の自治体に上り、その全ての条例で企業との連携が意識されています。

例えば、認知症の当事者の意見を丁寧に聴取しつつ、認知症施策の方向性を示した和歌山県御坊市の条例では企業（条文は事業者）の役割として、「暮らしにかかわる必要なサービスや支援を安心して利用できるような環境の整備に努めるものとする」と書かれています。

2022年7月施行される千葉県浦安市の「認知症とともに生きる基本条例」でも移動、金融、小売などの企業（条文は事業者）が認知症の人と家族にとって利用しやすくなるような環境を整備するため、

³ チョイソコに関しては、ウェブサイト (<https://www.choisoko.jp/>) に加えて、2022年2月にニッセイ基礎研究所のウェブサイトに掲載された座談会「AI オンデマンド乗合タクシーの成功の秘訣」（全3回、リンク先は第1回）、2020年10月9日開催の「基礎研シンポ」を参照。

⁴ 「みま～も」に関しては、おおた高齢者見守りネットワーク編（2013）「地域包括ケアに欠かせない多彩な資源が織りなす地域ネットワークづくり」ライフ出版社を参照。

従業者が認知症に関して正しい知識を習得できるような教育機会の確保とか、認知症の人や家族が働きやすい環境の整備や雇用継続の重要性に言及しています。

さらに、企業との連携を意識する動きとして、草津、浦安両市では、従業員が認知症サポーター養成講座を受講した企業などの認証制度も独自に創設しています。

このほか、福岡県大牟田市と鹿児島県始良市では、ヤマト運輸などと連携し、配送の一部を認

表2：各地で制定が進む認知症条例

自治体名	条例の名称	施行年月（予定）
愛知県大府市	認知症に対する不安のないまちづくり推進条例	2017年12月
兵庫県神戸市	認知症の人にやさしいまちづくり条例	2018年3月
愛知県設楽町	認知症の人にやさしい地域づくり基本条例	2018年9月
愛知県	認知症施策推進条例	2018年12月
和歌山県御坊市	認知症の人とともに築く総活躍のまち条例	2019年4月
島根県浜田市	認知症の人にやさしいまちづくり条例	2019年9月
愛知県名古屋	認知症の人と家族が安心して暮らせるまちづくり条例	2020年4月
愛知県知多市	認知症施策推進条例	2020年4月
愛知県東浦町	認知症にやさしいまちづくり推進条例	2020年6月
滋賀県草津市	認知症があっても安心なまちづくり条例	2020年7月
東京都世田谷区	認知症とともに生きる希望条例	2020年10月
大阪府河内長野市	認知症とともに生きるまちづくり条例	2021年6月
神奈川県大和市	認知症1万人時代条例	2021年9月
大分県臼杵市	みんなで取り組む認知症条例	2021年9月
群馬県渋川市	認知症とともに生きる地域ふれあい条例	2021年10月
京都府京丹後市	認知症とともに生きるまちづくり条例	2022年3月
兵庫県明石市	認知症あんしんまちづくり条例	2022年3月
千葉県浦安市	認知症とともに生きる基本条例	2022年7月
大阪府富田林市（予定）	認知症条例（仮称）	2022年中？

出典：各自治体のウェブサイト、資料を基に作成

知症の人に担ってもらい取り組みが展開されています⁵。

東京都町田市では市と民間企業が連携することで、認知症の人の外出機会確保に向けた取り組みが実施されているほか、デイサービス事業所がカーディーラーの洗車作業などを有償で請け負うことで、認知症の人の就労と社会参加の機会を作っています⁶。認知症の人が使いやすいサービスの充実を目指す官民協議会として、2019年6月に発足した京都府の「認知症にやさしい異業種連携協議会」、2021年6月に始動した福岡市の「認知症フレンドリーシティ・プロジェクト」などの動きもあります。

4——自治体、企業の現状

しかし、現状には多くの論点があります。例えば、筆者も加わった民間シンクタンクの調査研究⁷によると、2021年3月までに認知症条例を制定した自治体のうち、企業が条例制定プロセスに加わっていたのは愛知県だけでした。その後、弊社が事務局として認知症条例の制定に関わった浦安市の場合、スーパーやスポーツジムなどの関係者にも条例の検討プロセスに参画してもらった⁸のですが、こうした事例は珍しく、認知症ケアに関して、自治体と企業の官民連携は手探りが続いていると言えます。

実際、国の委託調査⁹によると、認知症に関して地域との連携に取り組んでいないと答えた企業は

⁵ ヤマト運輸と自治体の連携に関しては、2019年6月20日『西日本新聞』を参照。

⁶ 町田市における取り組みに関しては、2019年4月11日『東京新聞』、同6日『東京新聞』のほか、前田隆行（2021）「認知症のある人の仲間づくり、役割づくりが社会を変える」矢吹知之ほか編著『認知症とともにあたりまえに生きていく』中央法規出版を参照。

⁷ 日本医療政策機構（2021）「住民主体の認知症政策を実現する認知症条例へ向けて」報告書を参照。この時点で認知症条例を制定したのは11自治体だった。2021年4月28日拙稿「自治体の認知症条例に何を期待できるか」も参照。

⁸ 浦安市の認知症条例の制定プロセスは下記を参照。

<https://www.city.urayasu.lg.jp/fukushi/koureisha/anshin/1016228/1033579.html>

⁹ 日本規格協会（2021）「認知症に関する企業等の『認知症バリアフリー宣言（仮称）』及び認証制度の在り方等に関する調査研究報告書」（老人保健健康増進等事業）。有効回答は182社、複数回答可。

62.6%に及んでいます。さらに、官民連携に関する取り組みについても、関係機関との情報共有などにとどまっており、課題を尋ねる問いに対しては、「認知症に関して他の事業者や自治体担当者と情報共有する場がない」(36.3%)、「自社に連携を推進する担当者を置く人的余裕がない」(28.6%)、「誰に相談してよいかわからない」(27.5%)、「連携をすすめたいたが、地域の資源がわからない」(19.8%)といった答えが寄せられています。

5——高齢者や認知症の人の暮らしから発想していない？

もちろん、企業だけで高齢者や認知症の人のニーズや困り事を把握するのは困難なので、自治体と企業による官民連携の取り組みが重要になります。中でも、住民の暮らしに身近な市町村との連携がカギを握ることになり、先に触れた調査¹⁰では市町村サイドの課題として、「団体・企業と連携をすすめるためのノウハウがない」(60.1%)、「団体・企業側へのメリット作りが難しい」(45.8%)、「連携を推進する担当者を置く人的余裕がない」(40.4%)などの答えが寄せられています。

しかし、そもそもの問題として、筆者は「自治体、企業ともに高齢者や認知症の人の暮らしから発想していないのでは」という感覚を持っています。

まず、自治体に関しては、筆者が藤田医科大学を中心とする人材育成プログラム¹¹に関わる過程で、「多くの自治体が高齢者の暮らしを想像しないまま、施策を打っているのではないか」という印象を持っています。少し事例を挙げると、政府は2021年度の介護保険制度改正に際して、高齢者が気軽に運動などを楽しめる「通いの場」の充実を掲げるとともに、「保険者機能強化推進交付金」「保険者努力支援制度」という補助制度を通じて、市町村に対して通いの場の拡大を促しています。

さらに、厚生労働省は2019年3月、『これからの地域づくり戦略』という冊子を取りまとめ、高齢者が運動などで集まり(集い)、お互い様の気持ちを醸成(互い)し、住民や専門職、自治体職員が連携(知恵を出し合い)すれば、地域づくりが進むという考えを示しました¹²。

これに対し、自治体サイドは高齢者の暮らしや地域の現状を踏まえないまま、「通いの場を作ることが課題」と受け止めている感があります。余り実情を知らない方は「信じ難い」と思われるかもしれませんが、先に触れた藤田医科大学を中心とする人材育成プログラムでは冒頭、筆者を含めた講師陣と、参加市町村の間で、こんなやりとりが多く交わされます(あくまでも「あるある」的な典型例です)。

市町村職員:ウチの地域には「通いの場」がありません。「通いの場」を作ることが課題です。

筆者を含む講師:「通いの場」が増えると、高齢者の暮らしは何が変わるんでしたっけ。

市町村職員:エーっと(絶句)……。

講師:お住まいの地域で高齢者はどんな風に暮らしているんでしょうか。午前中の図書館に行くと男性の高齢者が新聞を読みに来ていませんか。河川敷でミニゴルフや体操は盛んだったりしませんか。

¹⁰ 同上。有効回答は780市町村、複数回答可。

¹¹ 人材育成プログラムは厚生労働省の「老人保健健康増進等事業」で実施されている。詳細は藤田医科大学のウェブサイトを参照。<http://www.fujita-hu.ac.jp/~chuukaku/kyouikushien/kyouikushien-96009/index.html>

¹² 『これからの地域づくり戦略』に対する筆者の見解に関しては、2019年7月16日拙稿「[介護保険制度が直面する『2つの不足』\(下\)](#)」を参照。地域づくりや通いの場を市町村が支援する難しさに関しても、2019年7月18日拙稿「[映画『体操しようよ』で占う2021年度介護保険制度改正の動向](#)」も参照。

市町村職員: ああ〜、確かに。

講師: それも一種の通いの場だし、行政の知らないところで、地域には資源が多くあるんじゃないですか。そういった場も意識すると、ホントに「通いの場」が新たに求められるのか、立ち止まって考える必要があるのでは。

筆者自身、高齢者福祉に関して、住民の生活に最も身近な市町村の役割に大きな期待を持っているのですが、人材育成プログラムに関わっている範囲では、上記のようなやり取りが多く交わされるため、市町村職員が驚くほど高齢者の暮らしを知らないと感じています¹³。確かに保健師や社会福祉士などの自治体の専門職は日々、高齢者に接していますが、専門職が政策立案を主導するケースは多くないですし、逆に介護保険事業計画を策定する事務職はケアプラン（介護サービス計画）を見た経験さえない人も少なくありません。

こうした状況で、市町村は高齢者の暮らしをイメージせず、「事業」「制度」から物を発想する傾向があります。この傾向を筆者は「事業頭」「制度頭」と呼んでいます。自治体、特に福祉行政を司る市町村としては、専門職との対話や多職種連携会議の場、地域づくりなどを支援する「生活支援コーディネーター」との連携などを通じて、高齢者の暮らしを踏まえた政策立案づくりに努めて欲しいと思います。いくら官民連携の協定を結んでも、住民の生活に最も身近な市町村の職員が高齢者の暮らしを知らなければ、全ては画餅に帰します。

一方、企業にも似たような特徴があると感じています。事業や制度から施策を考える自治体の職員と同様、自らの商品やリソースから発想してしまう傾向です。もちろん、最終的な施策は制約条件に拘束されるのは当然ですが、高齢者の困り事から考えない限り、その発想や視野は狭くなります。

このため、企業も高齢者のニーズや困り事から対応策を検討し、例えば「既存の商品やリソースで対応できる部分から自治体、他の企業と連携して取り組みを広げる」「マネタイズできそうな案件はビジネスで、難しいケースは非営利での関与」といった形で、高齢者や認知症の人への対応を検討して欲しいと思います。そのことが結果的に ESG の「S」への対応に通じると思います。

6—おわりに

ESG の「S」を社会保障政策・制度から考える第 4 回では、高齢者や認知症の人に対するケアという視点で、企業の役割を考察しました。ESG の考え方に沿って、企業が地域社会の構成員として思考、行動するのであれば、そこに暮らす高齢者や認知症の人は一種の「隣人」になり、高齢者や認知症の人の暮らしを支える上で、企業も重要な役割を持つことになります。

しかし、官民連携を進めようとしても、企業、自治体ともに高齢者や認知症の人のニーズや困り事から発想しないと、有効な取り組みには繋がらないのではないのでしょうか。現場の取り組みを実効的にしていく上では、事業や制度から発想する「事業頭」「制度頭」の脱却が求められると思います。

ESG の「S」から企業の役割を考える最終回の第 5 回は従業員の健康づくりに関して論じます。

¹³ この点は介護保険創設 20 年を期した連載コラム [第 13 回](#) でも論じた。