

## 質疑応答

質問者①：認知症者には、スロープの床面が黒であると、穴にみえてしまうとのことだったが、何色にすればよいのか。

講師：何色がよいかはわからないが、認知症者にとってコントラストがはっきりしていること、加えて一貫性のある色使いをしているとわかりやすいようだ。

岡田氏：先の国際会議でも会場の階段が認知症者にとってわかりにくかったため、テープを貼ってメリハリをつけた。また、ガラス張りの床などは深い穴のようにみえることもある。要は、認知症者の意見を聞き、対応することが重要といえる。

質問者②：ガトウィック空港で取り入れているストラップは、とても配色がよかった。どのような経緯で導入されたのか。

講師：直接かかわった訳ではないのではっきり言えないが、このサービスはアルツハイマー協会が行ったので、おそらく認知症者の意見を取り入れたと思う。ただし、注意すべき点は、すべての人が同一意見ではなく、一方ではわかりやすくて、とてもよいと判断していても、反対に見た目でわかってしまうのは嫌だと思える人もいるということである。ただし、支援をお願いする方が増えているようである。

質問者③：スコットランドにおける移動は、自家用車が主体となっていると思う。そのため、公共交通機関に転換するのは非常に難しいのではないのか。

講師：ご指摘のとおりではあるが、国民の多くは様々な公共交通サービスがあることを知らないことが多く、認知症と診断されると、その後のサポートが整っていないことが課題である。また、スコットランドでは、認知症者が運転するには、テストを受けることが必要であるが、エジンバラにしかテスト機関がない。都市部と地方部での移動における自家用車の比重は大きく違うので、もっとローカルベースで考えるべきである。

事務局：スコットランドでは認知症者に対する偏見はあるのか。

講師：不認識のことが多く、認知症者は目に見えてわからないため、差別的な対応や誤った言葉使いをすることがある。今後は、時間をかけながら、認知症者との関わりを増やして認識していくべきである。

質問者④：日本における認知症者はなるべく周りからわからないようにしたが、ストラップをつけられるということは、社会に認知症者が浸透していることではないか。

講師：当初は懐疑的であったが、多くの方が利用している。これは、一部の認知症者が、社会に浸透させるべく、活動した結果である。最初からインクルーシブで行うことが望ましいが、現状ではマイナーチェンジを繰り返し対応するしかない。

質問者⑤：(1) ストラップを配布するのは認知症者のみなのか。(2) どこで配布されているのか。(3) 配布するのは空港だけなのか。

講師：(1) 認知症者のみならず、目に見えない障害者に対して配布している。(2) 空港利用には個人情報があるので、利用後にガトウィック空港からそのようなサービスがある旨の連絡があり、次回利用時に配布される。また、チェックインにより支援が必要な方にその場で案内し、配布される。(3) 基本的には、空港のみ。ヒースロー空港も含め

た7空港で取組みが開始された。

質問者⑥：電車を利用する場合、慣れている駅は大丈夫だが、初めて利用する駅や不慣れな駅は不安が増幅する。本人がわかるような工夫はあるのか。

講師：英国が学ぶべきことが日本にあった。例えば、次の駅名やバス停を案内することで事前準備ができることは効果があると思う。要は、何が役にたつのか、どんなサービスが必要なのか、認知症当事者に聞くことが重要である。しかし、実際にお金を持ち合わせていなかったり、不足していたりしていても、時と場合によっては、人間として接遇のあり方が大切である。