

# 認知症本人と店舗が対話を重ね 安心して買物できるお店を目指す

福岡県大牟田市 (令和7年11月12日取材)

## 基礎情報

人口	103,131人
高齢化率	38.4%
要介護認定率	19.4%
取組の予算規模(年間)	1,000,000円

※令和7年10月1日時点

地域包括ケア

地域共生

認知症施策

詳細はHPから

<https://www.city.omuta.lg.jp/kiji00320501/index.html>



- 大牟田市が進める「認知症バリアフリーアクション」の取組の一つとして、日常生活の中において非常に身近な買物に焦点をあて、認知症の人が安心して、自力で買物できる仕組みや環境をつくるための取組を市内4店舗(商業施設)において試行的に実施。

## 背景

認知症地域支援推進員の活動の中で、日常生活の中での困りごとについて、認知症本人と民間企業の双方から声があがったことがきっかけ。

### 【令和6年度】

- 認知症本人と店舗の双方の声を聞いてみようということで、認知症になっても使い続けられるお店をテーマに、直接語り合う意見交換会(しゃべり場)を実施。
- 「しゃべり場」において、店舗の従業員から、実際に本人と店舗を一緒に歩きながら、困りごと等の話を聞きたいとの意見が出たことから、店舗内を実際に本人と歩き、環境点検を実施。

### 【令和7年度】

- 店舗で買物する際に、声かけのしやすさを目指した市内共通の掲示サインや、声掛けに応じる従業員が着用可能なアイテムを検討するために、認知症本人と店舗が参加する「つくり場inおおむた」を開催。



「つくり場inおおむた」の様子

## 主な取組

- 各店舗独自による次のような環境改善を図った。
  - 呼び出しボタンの設置
  - 店内で迷っても困らないよう売り場マップを設置
  - 商品の表示を目線の高さに入るよう低く設置
  - カートの操作がしやすいよう通路を拡大
  - ゆっくり買物ができるよう、座って休憩できるスペースを設置
- 店内で困った、迷った際の声かけのしやすさを目指した市共通の「サイン」として、各店舗の従業員が手首に着用するシリコン製のリングを試作。11月12日に視察した「つくり場inおおむた」では、リングのデザインと名称を認知症の人と一緒に検討(「大牟田つながりたい輪」と命名)。
- 「お困りの際はリング着用のスタッフに気軽に声かけください」の旨を周知するパネルを作製。

## 成果

- 認知症バリアフリーアクション企業認定制度の創設。
- 個人商店やコンビニエンスストア等他の店舗や、さらに運輸業・金融業など生活関連企業へ広げていき、外出しやすいまち、安心して生活できるまちにつなげていく。

## 今後の展望

### ■ 取組のポイント

- 企業向けの理解・啓発**  
認知症の人の暮らしを応援する企業・団体等を市が認定し、それを市が広報・PRを行う制度(認知症バリアフリーアクション企業認定制度)を創設。
- 買物しやすい店舗づくりは対話から**  
認知症本人と店舗の対話を通して、「お気軽にお声かけください」の市内共通のサイン(シリコン製のリング)の制作・実用化の第一歩を踏み出す。

## 担当者にいろいろ聞いてみました

Q 意見交換会(しゃべり場)の開催に際して工夫された点を教えてください。

- 本人がリラックスして発言いただけるようなテーマや配席などへの配慮、また、参加企業が継続して参加いただけるような日程調整や、実現可能な範囲でできる改善など、容易かつ建設的なテーマ設定が挙げられます。
- 本人と企業が対話できるよう、実際に「買物ツアー」を通して店舗内での困りごとを聞き取る。また、意見交換の場でも理解しやすいよう、実物・サンプル品などを用いて可視化するなど、工夫しました。

Q 認知症の人の暮らしを応援する企業や団体等を市が認定する制度を創設することですが、認定要件や認定された後の企業等に期待することをお聞かせください。

市としては、認知症の人を含めた誰もが住み慣れた地域で暮らし続けられるよう、日常生活のあらゆるバリア(障壁)を取り除き、本人、地域、企業が支え合える環境を目指しています。この取組に賛同し、認知症に対する正しい理解を持ち、実践、行動できる企業であること。また、市が主催する「企業版認知症サポーター養成講座」を受講した者がいる企業であることなどを要件としています。認定後は、商品やサービスを提供する立場から、認知症への正しい理解・啓発の機会拡充を図り、その輪を拡げていきたいと考えています。

Q 企業版認知症サポーター養成講座とは。

店舗等における買物のしやすさ等環境整備に向けて考えていただく機会とするために、企業や店舗で働く方を対象に、認知症にもやさしい環境づくりの視点も入れた内容となっています。

Q 試行段階ですが、従業員が手首に着用するリングは、市内の店舗にどのくらい配布されたのでしょうか。また、実用化された際にはどの程度の方がリングを付ける予定でしょうか。

実証実験では、合計80個のリングを配布しました。実用化された際には、企業版認知症サポーター養成講座受講済みの方に配布する予定で、一人でも多くの方に着用していただきたいと考えています。

Q 今後の取組予定について教えてください。

令和8年度以降の取組予定としては、

- 令和7年度に製作した掲示サインや従業員が手首に着用するリングを市内各店舗に拡げていく。
- 認知症の人の暮らしを応援する企業や団体等を認定する制度(認知症バリアフリーアクション認定制度)を本格運用していく。
- 企業版認知症サポーター養成講座の開催。
- 新規店舗の参加を目指し裾野を広げていく(コンビニエンスストア、個人商店、小売業以外の業態への展開) などを考えています。



(画像上)  
店内での実証実験の様子とリング

(画像左)  
店内に掲示した  
周知パネル