

介護を明るく照らすSCの可能性

●最優秀論文●

# 介護を明るく照らすSCの可能性

認知症をインクルーシブに考える未来のSC

松本 由紀子

株式会社メトロプロパティーズ 営業本部 プロパティマネジメント事業部 アシスタントマネージャー

はじめに

第1章 先が見えない介護問題

- 1 介護の現状
- 2 地域包括ケアシステムの課題
- 3 これからのSCにできること

第2章 介護とSCの関係

- 1 国内SCでの介護サービス事例研究
- 2 介護サービス施設の設備基準とは
- 3 海外におけるSCでの介護サービス事例研究
- 4 海外事例を取り入れる国内地方都市

第3章 介護と共生するSC

- 1 介護と共生するSCの可能性
- 2 介護サービス普及への提言

おわりに

注

参考文献

参考ウェブサイト

# 介護を明るく照らすSCの可能性

認知症をインクルーシブに考える未来のSC

松本 由紀子

株式会社メトロプロパティーズ 営業本部 プロパティマネジメント事業部 アシスタントマネージャー

---

## はじめに

近年、家族の形態の変化から育児と介護のダブルケアや離職せずに介護を行うビジネスケアラーが増加の一途を辿っている。厚生労働省の最新の統計によると、国内で介護予防サービスおよび介護サービスを受けているサービス受給者は、2022年4月時点で6,381千人にのぼり、2018年と比較すると約6%と年々増加している(注1)。一方で都心への一極集中が中長期的なトレンドであるが、その結果、都心に住む子が遠方に住む親を介護する「遠距離介護」という状況が散見される。

筆者もフルタイム勤務の仕事と2人の育児、別居する認知症の実父の介護サポートに加え、昨年からアルツハイマー型認知症を発症した遠方に住む義母の「遠距離介護」に直面している。育児においては、大型ショッピングセンターの充実したサービスに幾度となく助けられ、明るく前向きに子育てに向き合うことが出来たが、介護となると急に暗い影を落とす。育児は、個人差はあるものの、困難度合いやプロセスはある程度似ているのに対し、介護はある日突然直面することになり介護が度合いも内容も固有の人生や生活環境も重なり様々なケースが存在する。誰に何を聞いたら、自分の親に最適な介護が見つかるのか、どんなサービスがあるのか、申請主義である日本の社会福祉制度の中から仕事や育児をしながらその解を探すのは困難を極め、「介護うつ」を発症する理由を今まさに肌で感じている。

内閣府の推計では、2025年には65歳以上の5人に1人は認知症になると言われており、今の医療では認知症を止めることができないとされている。

また、認知症高齢者による買い物トラブルは多く、同じものを大量に買い込む、消費期限の管理ができずに腐らせる、不当な訪問販売に応じるなどのトラブルが後を絶たないため、介護者により要介護者の行動を制限する場面が増えてくる。

そこで、筆者が育児中に多方面でサポートを受けたショッピングセンターが、認知症をはじめとする介護をサポートする場所となった場合、どのようなサービスの提供が可能なのか。また、どんなサービスが求められるのか。また、既にあるサービスはどんなものなのか、これらを当事者の視点から探り、日本の介護問題の解決の一助となるのか考察する。

**キーワード： 少子高齢化社会 認知症 介護サービス 遠距離介護  
地域包括ケアシステム 御用聞き文化**

## 第1章 先が見えない介護問題

### 1、介護の現状

#### 1. 要介護者の前提

考察を進めるにあたり、本稿での要介護者は「65歳以上の高齢者かつ認知症を発症し、何らかの介護サービスを受けている人」と定義する。なぜなら、厚生労働省による国民生活基礎調査では3年に1度大規模調査が行われるが、そのうちの介護の状況調査に「要介護度別にみた介護が必要となった主な原因」で2016年以降連続第1位の原因が認知症とされていることから、身近な疾患となっていることがわかる（注2）。

また2022年9月、米国のケースウエスタンリザーブ大学で、新型コロナウイルスの影響について調査が行われた。その調査では、医療機関を受診した約620万人の65歳以上高齢者かつ新型コロナウイルス患者は、360日以内にアルツハイマー病の新規診断を受けるとリスクが50～80%と大幅に増加したことを示す研究発表された（注3）。

このように認知症は、多くの高齢者にとって発症リスクが高く、我々世代以降が認知症患者を介護することが近い将来、深刻な社会問題となると予想したからである。

認知症とは高齢による物忘れと似ているようで異なり、脳の機能が低下して日常生活に支障がきたす状態のことを指し、記憶力や判断力だけでなく、進行すると身体機能も悪化する恐れがある。認知症のなかでも「アルツハイマー型認知症」が認知症のうちの約6割と最も発症率が高く、短期記憶障害により新しいことを覚えることが難しくなるというものである。

これにより、

- ・買ったことを忘れて何度も同じものを購入する
- ・不必要に大量に買い込む
- ・食品の消費期限の管理ができず腐らせてしまう
- ・買い物に出かけても何のために家を出たのかがわからなくなる
- ・会計せずに持って帰ってきてしまう
- ・訪問販売で必要のない契約をしてしまう

など、認知症患者による消費行動の場面において様々なトラブルが生じる。特に、要介護者本人にとって買い物が日常動作の中でも好きだった人ほど、習慣として体が覚えているため、トラブルを起こすことが多い。そのため、介護する側は要介護者に対して買い物等

を禁止するなど、行動を制限することにつながり、結果的にコミュニケーションや判断する場面が減少し、認知症を悪化させる原因となり悪循環を生む。

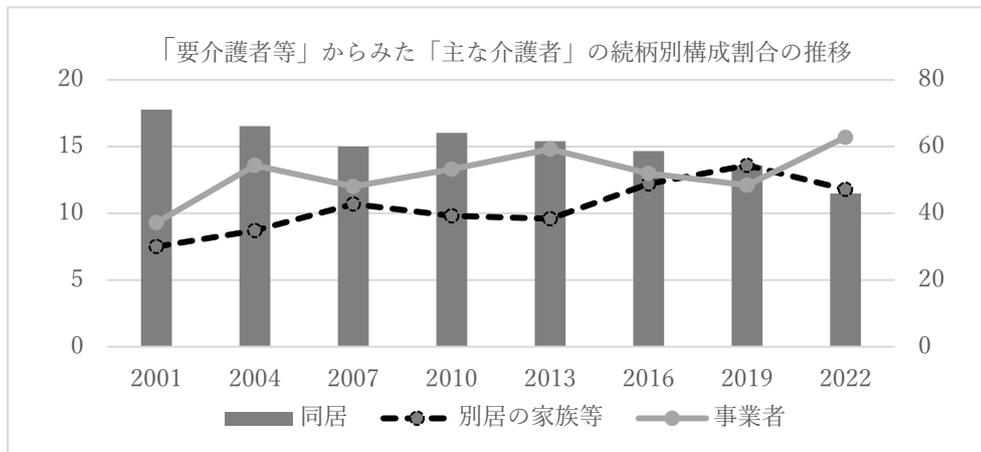
このことから、認知症患者にとってより良い買い物体験とは何か、また介護者がストレスなく介護できるようなサポートをショッピングセンター（以下、SC）が担うことができるのか、本稿では考えていきたい。

## 2. 遠距離介護とは

続いて本稿の背景にある「遠距離介護」について説明したい。前述した2022（令和4）年国民生活基礎調査によると、近年の核家族化の著しい進行により、要介護者等のいる世帯のうち、三世帯世帯は10.6%と最も少なく、単独世帯は30.7%、核家族世帯が42.1%、高齢者世帯は61.5%と全体の半数を超えている（注2）。

さらに同調査の結果から要介護者と介護者との同別居状況を見ると、同居が45.9%に対して、遠距離を含む別居の家族が介護を担うケースは、2013年が9.6%、2016年が12.2%、2019年は13.6%と、緩やかな増加傾向にあることがわかる。

このように、同居による介護がまだまだ多いのは事実だが、介護を継続するうちに、場合によっては離職や自宅を介護しやすい形に改修工事するなどの経済的負担も多いことなどから、今、単独世帯や核家族世帯が、離れた場所から親の日常生活を支援する「遠距離介護」という選択をする人が増えている。



出典：国民生活基礎調査（2001年～2022年）のデータを基に筆者が作成

## 3. 遠距離介護の特徴

遠距離介護には、同居による介護と比較すると、介護者側にとっては離職せずに仕事と両立することが出来、介護者と要介護者ともに生活環境を変える必要がないのは大きなメリットといえる。そして同居よりも別居している方が、要介護者が介護保険サービスを受けやすいと言われているほか、24時間一緒に生活を共にする同居介護よりも、遠距離介護の方が自分だけの時間を作ることが出来、介護者のストレスが軽減される等のメリットがある。

しかし、介護者が定期的に遠距離を通うための金銭的負担、集中的に介護に必要な手続きや準備、確認にかかる時間的負担に加え、緊急時に対応できない等のデメリットがある。加えて介護者の帰省頻度が少ない場合は、要介護者の独居状態が続くことで、規則的な食事の摂取や生活用品の購入が疎かになり、健全な生活が送れず、健康に支障をきたす可能性もある。

#### 4. 遠距離介護を支援する民間企業の動き

遠距離介護には前述のデメリットがあるが、別居の場合や独居の高齢者の生活を支援する動きは介護事業者によるものが多い。さらに近年は、民間企業の参入が徐々に増えており、通常の事業の延長線上から展開できるサービスがあることから参入障壁が低いため、今後も増加傾向にあり、介護サービス市場は拡大することが予想される。

##### ◇ 金銭的負担への支援サービス

遠距離介護において、特に費用が掛かるのが交通費だが、航空業界では2007年から介護割引を取り入れた全日空をはじめ、日本航空、ソラシドエア、スターフライヤー等では「介護割引パス」を発行し、航空運賃の割引を行う。元々、飛行機で帰省をしていた介護者にとっては、頻繁に介護を目的とした帰省をする場合、金銭面でのサポートは心強い。ただし、利用者が多い鉄道や高速道路では、介護者の移動に特化した割引サービスは行われていないため、早期の対応が待たれる。

ニッポンレンタカーでも介護保険受給者と介護者に対して、福祉優待料金として割引が適用される。介護者の移動ではなく要介護者を移動させる場合、訪問介護サービス的一种である「介護タクシー」があり、通院を目的とした場合は介護保険が利用できる。介護タクシーの運転手は介護職員初任者研修を取得していて、要介護者の介助ができるのが非常に心強く、遠距離介護でもタクシー会社と電話でのやり取りで日時に指定や、送迎方法などを細かく決めることができ、近くに介護者がいなくても利用することができる。

##### ◇ 緊急時に対応できる見守りサービス

遠距離介護では、電話でのやり取りが中心となるため、要介護者の様子を見ることができないことにストレスを感じる。そのため室内にカメラを設置するなどの工夫をして、様子を観察できるようにしているが、体調の急変などの緊急時に要介護者の代わりとなって駆けつけてくれるようなサービスは、遠距離介護に必須である。

日本郵便では、2017年から「郵便局のみまもりサービス」提供を開始し、月1回郵便局社員が30分程度訪問し、生活状況や顔色の変化、会話の様子など写真付き報告書を介護者に提供するサービスを行っている。万が一の際には、提携の警備会社が駆けつけるサービスをオプションで付帯することができる。

同じくヤマト運輸では、2021年にIoT電球「ハローライト（LEDとSIMが一体化した世界初のIoT電球）」を活用した見守りサービスを開始し、要介護者が居住する室内に設置されたハローライトが異常を検知すると介護者とヤマト運輸にメールで通知され、配達中のヤマト運輸スタッフが訪問指示を受け、介護者に代わり代理訪問するサービスである。このサービスは要介護者側の住宅の電球を交換するだけ、という手軽さでサービスを

開始することができ、ヤマト運輸が持つ宅配ネットワークを活用した代理訪問という、身近で安心感のあるサービスを援用することで、投資コストを最小限に抑えながら、実効性のあるソーシャルデザインを実現したとして、2023年度グッドデザイン賞を受賞した。

このような最新技術を用いた介護サポートのサービスは、すでに異業種からの参入が進んでおり、今後も様々な業界からの参入が期待されている。

#### ◇ 配食や移動販売車によるサービス

「ワタミの宅食」に代表されるお弁当や食材を届ける配食サービスは、介護保険の適用にはならないが、要介護者と遠距離介護する介護者にとっては非常に有効なサービスである。管理栄養士が塩分やカロリーなどの栄養バランスを設計し、食材の硬さ・柔らかさのバリエーションも多く用意されている。2022年11月からは「みまもりサービス」とのセットプランが提供開始され、専属の担当者が訪問し、安否情報や会話による近況や様子について専用のアプリに送られることから、利用者は増加傾向にある。

矢野経済研究所の2023年実施の調査によると在宅配食サービスの市場規模は2兆3,142億円と前年比101.0%と拡大傾向にあり、2027年度には2兆4,793億円になると予想され、外食事業者による参入などの可能性が非常に高い(注4)。

生活用品や食材の購入については、独自のビジネスモデルで急成長を遂げている「とくし丸」のような移動販売車の登場も、要介護者の生活にとって大きな支えとなっている。とくし丸は全国のスーパーマーケットと連携し、2023年8月現在で1,148台が稼働し、高齢者を中心とした買い物弱者への支援が全国的に拡大している。遠距離介護ではフォローが難しい買い物活動を、ドライバーが直接顔を合わせてリクエストを聞くこともあり、介護者の手が届かないところを補ってくれる。

以上のような民間企業の取り組みは、要介護者が安全に生活できるようにケアする一方、遠距離介護に関わる介護者の負担を軽くしてくれる。

移動販売車は汎用性が高く、移動するものは物だけでなく人でもよく、キッチンカー事業者へのヒアリングによると、今後は落語家に乗せた移動寄席などもできるといい、それが実現すれば、要介護者と介護者の身近に娯楽などが提供でき、要介護者の生活に彩りを与えることができる可能性を秘めている。

## 2、地域包括ケアシステムの課題

### 1. 地域包括ケアシステムとは

遠距離介護は、介護者と要介護者である親が住む地域との連携が欠かせない。

2005年度の介護保険法の改正により少子高齢化の進行が引き起こすと予想される問題を緩和するために「地域包括ケアシステム」という概念が誕生し、厚生労働省は2025年を目途に住まい、医療、介護、生活支援、介護予防の5つの項目が一体的に提供される地域包括ケアシステムの構築を目標に掲げている。

今後さらに、認知症高齢者の増加が見込まれることから、慣れ親しんだ地域に住み続け

ることを希望する高齢者の生活を支えるためにも、地域包括ケアシステムの構築が重要視されている（注5）。

なぜ2025年を目途とするのか。この年は1947年～1949年生まれのベビーブーム、団塊の世代が全員70代半ばを超え、75歳以上の人口合計は2,167万人に達することに由来するため、要介護者も増加する見込みである。

そして、この地域包括ケアシステムは、トップダウン方式で政府などが内容を決めるものではなく、保険者である市町村や都道府県が地域の自主性や主体性に基つき、その地域の特性に応じて、地域住民の参加や意見を積極的に取り入れながら、持続可能で包括的な支援を締結できる体制を気づくことが求められている。具体的な支援には「認知症サポーター」や認知症患者やその家族、医療関係者、地域の人などが参加できる集いの場としての「認知症カフェ」が全国に約5,800箇所置かれている（注6）。

## 2. 費用の考え方

介護には多くの費用が必要なイメージがあるが、地域包括ケアシステムの5つの構成要素（住まい、医療、介護、生活支援、介護予防）を実際に支える方法は多様であり、具体的には「自助」「互助」「共助」「公助」の概念がある。

自助とは、企業が提供するサービスを利用したり、自らが介護予防活動に取り組んだり、健康維持のために検診を受けたり、病気を疑うときに病院を受診するといった、自発的な活動とそれに対する費用の支払いを指す。

互助とは、家族やご近所付き合いなどの個人的な関係性を持つ人同士が助け合い、それぞれが抱える生活課題をお互いが解決し合う。費用負担が制度的に定められていない自発的な支え合いであり、ボランティアグループによる生活支援などが含まれる。

共助とは、医療、年院、介護保険、社会保険制度などの被保険者による相互の負担により成り立つものであり、公助はこれまでの3つの助けを得られない場合に対して、生活保護などの公的な税による負担のことを指す。

介護においては、要介護者の気持ちを大切にしつつ尊厳を保ちながら生活を行うことが基礎となるのはセルフメディケーションとして自助による介護予防が重要であるとされている。具体的には高齢者に社会参加を促したり、社会的な役割を担ってもらったりすることで、心身の充実や生きがいの実感などが目指される。

介護サービスを受ける際に必要な介護保険制度自体は「共助」となるが、高齢化が加速するなかで、今以上に介護・医療ニーズが増えることが予想され、共助の範囲にも限界があることから、一人ひとりの積極的な自助活動を基礎として成り立っている。更にその自助を支えるのが、家族やボランティアによるケアシステムであり、これは地域やコミュニティで仕組みを作る必要がある。つまり介護にかかる費用負担を共助から自助、互助にどのように移行させるかが重要な課題である。

### 3. 地域包括ケアシステムの課題

地域包括ケアシステムの構築により、それぞれの地域の実情に合った医療や介護、住まいや生活支援が一体的に提供される体制を目指しているが、いくつかの課題がある。

まず一つが地域格差である。各自治体が持つ財源や人材、高齢者の人口比率などは地域ごとに異なるが、中心的な役割を担うべき立場にある自治体が、都市部の人材や財政に余裕のある自治体に限り 2025 年までに対応の見込みが立つ一方で、地域包括ケアの構築に関する専門知識を有する職員が少なく、財政に余裕がない多くの市町村にとっては、より充実したサービスを受けられる自治体に流れてしまう恐れがあり、非常に困窮した状態となっている。

介護に携わる人材不足も課題である。介護報酬改定をきっかけに、介護職員の処遇改善制度が設けられ、給与が見直されるなど進められているが、2025 年までに必要な介護人材 245 万人に対して、年間 6 万人の介護人材を確保しなければならない。日本の生産人口が減少傾向になる中、介護業務を細分化し労働意欲のある高齢者を介護助手とすることで、現場の負担を軽減するなどの工夫を行う自治体もある。

そして、介護保険サービスの認知度が低いことが大きな課題である。介護保険サービスについては、地域にどのような事業者やサービスがあるのか各自治体で整理されていたとしても、介護保険適用外のサービスがどの地域で利用可能なかは、サービスの利用者を中心に、属人的に情報が集まるケースが多いため、情報提供のチャンネルがないとされている。そのため、ある日突然に介護する事態に直面したとしても、介護保険をどう利用すれば良いか、どこに連絡をしたら良いか、どの施設を選んだら良いか分からないことが多い。介護サービス情報のわかりにくさは利用者に混乱をもたらし、情報の信頼性に疑問を抱くことがある。そのため、すべての情報を一元化し生合成と確保した介護サービスの情報プラットフォームが求められる。

## 3、これからの SC にできること

### 1. 新型コロナウイルスによる影響

2020 年に大流行した新型コロナウイルスが高齢者にもたらした影響は極めて大きい。

元々の核家族化の進行により独居の高齢者が増えるなかで、新型コロナウイルスによる外出自粛、三密の回避、マスクの着用は、感染した場合の重症化リスクの高い高齢者にとって脅威であり、多くの高齢者が自宅にこもり運動不足を引き起こしただけでなく、会話などのコミュニケーションの機会を奪った。高齢者は若い世代と違い、スマートフォンやパソコンの使い方に慣れておらず、SNS などのソーシャルメディアとの繋がりも薄いため、コミュニケーション不足が生じた。

また、広島大学の調査によると、すでに介護サービス施設を利用していた高齢者の行動も、新型コロナウイルスの感染拡大とともに変化したことで、介護サービスの利用状況に

変化があった。病院や他の介護施設とのスタッフの往来抑制により、連携がしづらくなっただけでなく、家族の面会も制限されたり、リハビリの時間が短縮されたり、介護施設に行けず入浴の回数が減ったという。更に閉鎖された空間で病院などを受診することに心理的な躊躇が生まれ、行動が極端に減少したことからも、認知症の発症や症状の進行を早めることに繋がったと思われる。

一方で同居する介護者にとっては、介護サービス施設の利用を控えたことで、仕事を休んだ、介護負担により体調を崩した、介護負担が増えたことで家族間のトラブルも増えた、虐待傾向になったなど、介護側の精神的負担が増えたことも広島大学の研究により報告されている（注7）。

## 2. SCの対応可能性

ここまで、昨今の介護の現状と遠距離介護、地域包括ケアシステムについて説明したが、介護サービスは自治体が行うものとされてきたことに対して、民間企業の参入が増えていることは明らかである。しかし、未だに介護を取り巻く環境は、介護の関係者にしか情報やサービスが届いておらず、個別のサービスがそれぞれ独立してしまい連携されていないなど閉塞的な雰囲気があり、積極的に情報収集しないとわからないことが多く、不便を感じる介護者が多く存在する。

もっと明るく開かれた介護ができる社会にするには、どうしたら良いか。生活に密着し、常にさまざまな世代が集まり、欲しいものが手に入る、人と人が交流できる場所を提供しているSCには、その手がかりがあるのではないか。

一方でSC業界の課題には、少子高齢化とEC市場拡大の影響により、従来のモノを売るための場所としてではなく、新たなサービスモデルの創出が求められている。ヘルスケアやウェルビーイングに積極的に取り組む時代の到来とともに、SCが介護サービスを提供する場として検討することは、SCが超高齢化社会と共存する上で必要である。

次の章では、具体的にSCのテナントに介護サービス施設が出店した例、また介護サービス事例について調査し考察を深めることとしたい。

# 第2章 介護とSCの関係

## 1、国内SCでの介護サービス事例研究

### 1. テナント出店：ポポ・ケセラセラ（イオンタウン姫路）

2018年4月、介護保険が利用できる通所型のデイサービス施設「ポポ・ケセラセラ」が

イオンタウン姫路に開業。「介護＝できなくなったことを代わりに全部してあげる」という“お世話介護”の考え方から、「一度できなくなったことをもう一度できるようにし、一生住み慣れた自宅で過ごせる心と身体をサポートする」という、自立支援介護と呼ばれる専門性の高い介護の提供を目指した。

SCに出店した理由は、SCは人が生活するうえでなくてはならない存在であり、季節の変化や流行といった情報を、いち早くキャッチすることができる空間であり、五感を刺激する場所であると考えての出店だったが、5年間の営業を経て2023年2月に閉店した。

## 2. テナント出店：ツクイ（アクロスプラザ浦安東野）

事例研究として取り上げる千葉県浦安市にあるアクロスプラザは、介護施設の出店を前提として設計され、2階建建物の2階の約160坪で開業した。定員60名として設計され、現在は合計約120名が利用者登録している。

株式会社ツクイの開発担当者へのヒアリングによると、SC内に出店したのは、戦略ではなく、商圈分析の結果によるものだという。介護施設を開業するには、厳しく設定された設備基準と充実した駐車設備、必要な職員の人数が定められているため、一般的にはリースバック方式で建てられた建物内に開業するケースが多い。

ヒアリングによると、SCに出店するためには、駐車スペースの確保が難しいことが大きな障壁となるとのことだった。送迎車を駐車するスペース、従業員が通勤で使用するスペースを合わせると、14～15台の専用駐車スペースが必要で、さらに送迎時に一時停止するスペースについては、一般のお客様の利用時間と送迎時間が重なる場合が多く、施設を利用するお客様の理解と協力のもとで、安全に行われている。駐車スペースの他にも、入浴施設を持つことから、給排水設備の必要スペックも通常のテナントと異なるため、同テナントが出店した時のように、設計段階から、介護施設をテナントミックスとして計画する必要があるとの見解を得た。

しかし、同施設がSC内にあることで、利用者が参加するスーパーマーケットでのお買い物イベントや、外食チェーンテナントでのお食事会など、施設内でのレクレーションを企画しやすい、といったメリットもあり利用者の参加率も高いという。そして、通常はケアマネージャーを通じて入所案内をするケースが多いが、飛び込みで介護相談や見学に来られる人も見られたということから窺えるように、SC内にあることで介護サービス施設への敷居を低くする効果はあったようだ。

## 3. サービス事例：みんなのフィッティングルーム（有楽町マルイ）

2019年、インクルーシブデザインの発想から生まれた「みんなのフィッティングルーム」が、有楽町マルイに設置された。初見の人には、広くゆったりした作りは、車いすで入室しやすく設計されているのだろう、と想像され、介護サービスの一環として捉えられることは少ないと思われるが、この「みんなの」という考え方は介護の場面において、男女を

問わないという点が非常に重要なポイントとなる。

例えば、夫婦の一方が認知症の場合、試着する場合には必ず誰かの介助が必要になるし、歩行や運動能力、空間察知能力の低下で思うように体が動かないため、自分自身で着替えができる商品かどうか、試着させながら確認する必要がある。要介護者の尊厳を守りながらも、異性介助できるような仕組みは、介護するうえで大きな意義を持っている。

## 2、介護サービス施設の設備基準とは

介護サービス施設がテナントとしてSC内に出店するケースはまだ例が少ない。前述の介護施設開発担当者へのヒアリングによると、出店先の自治体に設けられている設備要件ルールがあるため、条件をクリアするのが難しい。介護サービス施設の設備基準はどのようなものがあるのか。入所基準が軽い「通所介護事業所」を想定した場合、厚生労働省により以下の条件が規定されていることが判った。

### (1) 食堂および機能訓練室

- ・1人当たり3㎡×利用定員以上の面積と有する（以下、必要面積という）
- ・冷蔵庫や棚などサービス提供のために利用者が直接利用しない什器がある場合は、当該スペースを必要面積から除く
- ・通路、廊下部分は原則として必要面積から除く（歩行訓練に使用する場合も同様）

### (2) 事務室

- ・事業所を運営するために必要なスペースで、食堂および機能訓練室内に事務所を設置する場合は、必要面積から除く

### (3) キッチン

- ・厨房、キッチンとして従業者が使用するスペースは必要面積から除く
- ・利用者が機能訓練などの一環としてキッチンを使用する場合も同様に除く

### (4) その他防災設備

### (5) トイレ・手洗い

- ・要介護者が安全かつ衛生的に使用できること

### (6) 浴室・脱衣室（入浴解除を行う場合）

- ・十分な脱衣スペースと、要介護者が安全かつ適切に入浴し、介助できること

### (7) 静養室

- ・個室またはカーテンなどに仕切られた形状で、静養できる設備である
- ・休養が必要になった利用者が適時休めるよう、同一フロアが望ましい

### (8) 相談室

- ・利用者およびその家族のプライバシー確保のため、個室またはパーティションなどで仕切られて、外部からの施設を遮断できる形状であること
- ・相談を受け付けるための設備（机と椅子）の設置が必要

(9) 書庫

- ・個人情報等を適切に保管するための設備のためのスペース

(10) 駐車スペース・送迎スペース

- ・適切な駐車スペースの確保
- ・送迎は、道路交通法を遵守し、交通・往来の妨げにならないものであること
- ・安全に乗車できるスペースであること

利用者人数を45人と設定した場合、必要面積約45坪（利用者45人×3㎡）に、上記の（2）～（7）については、別途面積として必要になることから、100～120坪以上が最終的な必要面積となる。また（5）～（6）は、給排水設備も集中的に必要で、風呂などを設置する場合は通常の飲食店舗よりも大きな口径が必要とされる。さらに（8）や（9）というような事業特有の情報管理面も求められ、（10）の車両ルートについても必須条件となると、利用者数の人数が少なかったとしても、面積と設備諸元が必要となることから、設計段階から設備基準に合った区画形成を検討する必要がある。

ここまで、細々と設備基準が設けられていることから、SCに容易に出店することは難しく、出店させるとしたら、開発設計の段階から面積や給排水スペック、駐車スペースを想定する必要がある。介護サービスを充実させるために、サービス施設テナントを増やしていくことは、設備基準の観点からハードルが高いことがわかった。

では、既存のSCの中に介護サービスを付加するとしたら、こういった方法があるのか、この後は海外でのサービス事例について考察を進める。

### 3、海外におけるSCでの介護サービス事例研究

イギリスは日本に比べ高齢化のスピードは緩やかだと言われているが、2009年に認知症国家戦略（Living well with dementia: A National Dementia Strategy）が発表され、2014年までの5ヵ年で要介護者と介護者の生活の質を改善するための理念を設定するなど認知症ケアに積極的である。

特に、「介護者を支援することが、介護を必要とする人々を支援するための最良の方法の一つ」という視座のもと、介護者を支援するケアラー法が同年に制定された。具体的には介護者手当や介護者休業の制度を確立しているほか、ケアプランを立てる際に介護者のニーズ・アセスメントが行われ、介護者は自分のためのニーズ・アセスメントを請求することができる。

このようにイギリスでは、介護者にとって必要なサービスを確認する取り組みが重視されていることから、イギリスの認知症に対する取り組みについて調査を行った。

**2009年認知症国家戦略の基本理念**

1. 医療福祉に従事する専門家、一般市民に対し、認知症に対する正しい理解を普及させること  
(認知度の向上)
2. 早期診断を行い、認知症本人とその家族や介護者に対して適切な支援と治療を行うこと  
(早期診断と介入)
3. 刻々と変化するニーズを満たすため、幅広いサービスを展開すること (質の高いケアを提供)

**1. スローショッピング®**

スローショッピング®とは、イギリス在住で介護経験がある女性が2年間スーパーマーケットの現場リサーチを行い立ち上げたサービスで、現在は英国内の大手スーパーマーケットやIKEAが導入する店舗連動型サービスである。内容は、週に一度午前10時から12時までの2時間をスローショッピング®として設定し、この時間帯は要介護者に必要なサポートやケアの教育を受けたスタッフが、事前に買い物環境を整え、お客様を迎えることになっている。

事前の準備には、買い物スペース内に自由に休むことができる椅子を、毎回決められた場所に配置することや、BGMや館内放送を停止するなどの配慮がなされ、穏やかにお買物ができる空間を作り出している。本サービスを導入した店舗では、スローショッピング®により、来館客数や売上が通常と比べて増加したことや、スタッフが「感謝される」「人の役に立っている」ことを実感することで、仕事へのやりがいを感じ、定着率が上がる効果が見られたと報告されている。

**2. リラックス・レーン**

日本では近年、セルフレジの導入とキャッシュレス化により急激な時短・効率化が進み、さらに新型コロナウイルスの影響により非接触化がサービスの一つとして定着しつつあり、2022年にセルフレジ設置率は25.2%、セミセルフレジ設置率は75.1%に至り、今後も増見込みだが、高齢者や介護が必要な利用者からは、やや不人気なのが実態である。

それに対し、イギリス大手のスーパーマーケットTESCO(テスコ)では2017年より、レジを急かされることを望まないお客様専用のレーンとして並ぶことができる「リラックス・レーン」を導入した。レジでの支払いに時間がかかる人が選択して並ぶため、スタッフによるサポートを受けながら、支払いを行うことができる。

上記2例は、優しい響きのネーミングも相まって、認知症の要介護者だけでなく、お子様連れのお客様や、身体的障害により買い物に必要な動作がとりにくいお客様にも喜ばれるサービスである。さらに事例の通り、社会貢献度が高いことから従業員の定着率などの二次的効果も期待できるもので、莫大な投資費用も要さないことが導入しやすい点である。

## 4、海外事例を取り入れる国内地方都市

2020年にこのイギリスの事例を国内で先駆けて導入したのが、岩手県滝沢市のスーパーマーケット「マイヤ」である。「お会計を間違えてしまったらどうしよう」「欲しい商品が見つからなかったら」と認知症患者が買い物を諦めてしまうことで、認知症症状が進行することを懸念し、地元の神経内科クリニックの医師が発起人となり、地域包括支援センター、地元のボランティア団体とスーパーマーケット、当事者と家族の会が共同で企画し、レジにはスローレーンを設け、イギリスと同じように週に1回のペースでスローショッピングが行われている。

要介護者からは「ゆっくと買い物ができたことが嬉しかった」、介護者側からは「以前よりも行動に落ち着きが見られ笑顔が増えた」などの声が上がった。要介護者にとっては、買い物体験により生まれる会話、動作による刺激が、認知症の進行を遅らせる効果も期待できると、発起人の医師は分析している。

同様に、愛知県鈴鹿市のあるスーパーマーケット「マックスバリュ」では、2022年から「スローショッピング」と「おもいやりレジ」を月に1回導入している。ここでも同様な声が上がっている。海外事例を取り入れる日本国内例だが、いずれもイギリスでの取り組みと違い、従業員とは別のボランティア団体が買い物のサポートをしていることから、まだまだ特別な取り組みという位置付けとなっていることが残念である。

今後、国内のスーパーマーケットに限らずSC全体に浸透すれば、誰もが買い物を諦めることなく、さらに孤立することなく「認知症になっても大丈夫」と思える空間をSCの中に作ることを目指していきたい。

## 第3章 介護と共生するSC

### 1、介護と共生するSCの可能性

これまでの事例考察から得られたのは、介護サービス施設を1つのテナントとしてSC内に出店させている例は少なく、その理由として設備要件のハードルが高く、容易ではないということである。元々は、今後のSC内に介護サービステナントを増やすためにはどうしたら良いか、という発想で介護サービスの調査研究を始めたのだが、サービス提供のためには広い面積を必要とする介護サービス施設と、広い面積＝施設の集客装置となるような核テナントを誘致することが一般的であるSC開発側の利害が一致しない。

しかし、テナント出店以外にもSCには介護サービスの参入余地があるということ、介護

サービスについて広く情報が行き届いていないこと、欲しいものを買いたいという欲求は、認知症であっても高齢でも持っているが、なかなかそれが叶っていない、ということである。この3つの知見に対しては、多種多様な業種が集合し、多くの人が行き交い、必要なものが揃う SC という環境を利活用することで、暗く閉鎖的でモノクロなイメージの介護が、SC を通じて明るくカラフルなものとして変化させることができる、大きな可能性が秘められているのではないか。本章では筆者のアイデアをベースに提言を述べる。

## 1. 御用聞き文化の復活

日用品の購入におけるネットスーパーの利便性は、多忙を極める現代人にとって欠かせないが、高齢者や認知症を持つ要介護者にとっては、スマートフォンでの注文の仕方から使い方を覚えることすらままならない。認知症が進行すると、そのうち移動スーパーに行くことさえも億劫になり、衛生的で人間的な生活が送れなくなってしまう恐れがある。

そこで、本稿で紹介した配食サービスや移動スーパーと SC の特徴を掛け合わせ、既存の移動スーパーよりもさらに便利に高齢者のニーズに対応し、必要なものを手元に届けるためには、サザエさんに登場する三河屋のような「御用聞き」サービスが必要である。

アニメの中では勝手口から声をかけ「先月はお酒の注文がなかったから今回持ってきましたよ」や「このところお米の注文がありませんが、大丈夫ですか」「最近、こんな商品が出ましたよ」などと、相手の生活状況を把握しながら、次の注文を受けて、また届けに来てくれる、という、江戸時代から始まったとされる「御用聞き」サービスの復活が期待される。

親が認知症になると、周囲には認知症と気がつかれずに、訪問販売を受け、不要なものの売買契約や、定期購入してしまうことが度々ある。本サービスについても自宅に訪問させようとする、どうしても悪質な訪問販売の例や犯罪に巻き込まれるのでは、と不安になるが、そこは長年利用している SC が運営するサービスとなれば、利用者側からの信頼度は著しく高く、それを利用しない手はない。

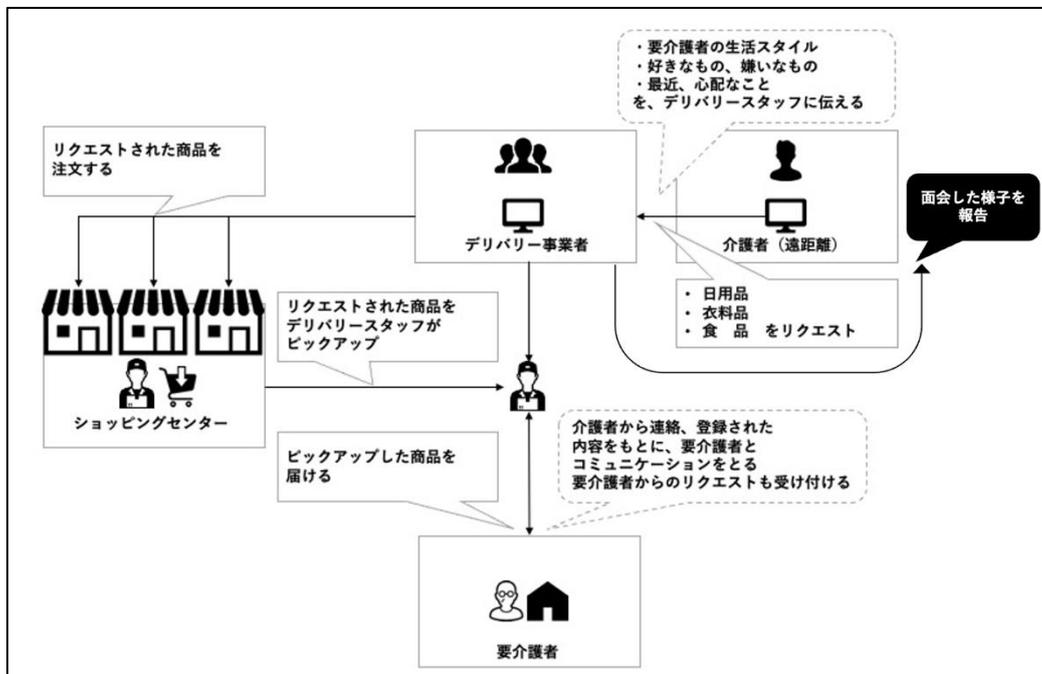
また、新型コロナウイルスの影響により配達需要が生まれ、13 万人まで増加した Uber 配達員は、コロナ禍が落ち着き、外食需要が復活したことで、需要が落ちてしまったとされている。その配達員を再活用したデリバリーシステムと SC のコラボレーション企画である。予め利用者登録をしたメンバー（本稿では要介護者）を対象に自宅に伺い必要なものの注文を受け、SC 内で商品をピックアップし、それを届けて次の注文を受ける。

メンバー登録は要介護者の家族（介護者）が登録できることとし、メンバーの生活情報として「月曜日はデイサービスに行っているから、火曜日に配達をお願いしたい」といった情報から「朝食はご飯派」、「最近使用している尿取りパッドは〇〇cc で、あと数日でなくなると思う」、「消費期限が切れている食材が冷蔵庫の中にあるかもしれない」などの 1 日の細かな生活スタイルの情報をデリバリーシステムに提供し、それを元に配達者の商品の注文を取り配達し、時には季節に合わせた商品の提案なども行う。また、すでに契約し

ているヘルパーとも連携し、必要なものを調達することができる。認知症を患う要介護者にとっては、金銭のやり取りも不安要素が大きい、すでに浸透しているUberをはじめとするデリバリーシステムにより、配達者と受け取る側において金銭授受の必要がないことも都合が良い。

この御用聞きサービスは、1軒あたりの売上は決して大きくないかもしれないが、SCへの足が遠のいてしまった要介護者に対し、積極的かつ的確に販売していくシステムとして確立できれば、SCにもメリットがあるのではないか。さらにこれが、ゆくゆくは社会のインフラの一つとして成立し、必要な日用品のお買い物 + 見守りサービスもオプションで追加できれば、遠距離介護者にとって貴重な協力者となり得る。

「御用聞き」サービスのイメージ図（筆者作成）



## 2. ショッピングツアー

イギリスのスーパーマーケットでのスローショッピング®をヒントとして、介護サービス施設がレクリエーションとして利用者に向けて企画している「お買い物イベント」をSCが引き受け、販売促進の一環として企画する。

事例研究にてヒアリングした浦安のツクイのお買い物イベントに参加した介護サービス利用者の中には、自分が使う物ではなく、孫へのプレゼントを購入したい、なかなか一人で行けないようなマクドナルドなどのファストフード店に行ってみたい、といったリクエストが出るという。つまり、認知症であっても高齢者であっても「欲しいものを自分で買うことの喜び・食べたいものを食べる幸せ」というのは、人生を豊かにする可能性がある。

また、介護サービス施設内では、要介護者が使用しているメガネや補聴器の調整に外商のような形式で出張販売しているケースがある。そこに散髪や女性にはネイルやメイクを

施す介護美容サービスについても利用者から人気を得ていることを踏まえると、これらの購入や施術は、全てSC内でも体験可能なものが揃うことに気が付く。

そこで平日の午前中などのSC内が閑散とする時間帯に、近隣の介護サービス施設から利用者を招待し、ショッピングツアーで店舗案内し、実際に買い物や施術を受けてもらうのだ。大型駐車場を併設したSCであれば、介護サービス事業者が送迎バスで移動させることができ、ほとんどのSCがバリアフリー化されているため、館内への移動もスムーズにできる。

ここで、従業員による接客サービスを受ける、日常的にSCを利用している人と同じように買い物体験をすることで、コミュニケーションを図り、脳への刺激を受けることができ、リハビリテーションの一環となるだけでなく、SC側のウィークポイントである閑散時間帯に売上が見込めるため、双方にとってプラスとなる取り組みである。

### 3. 「介護の窓口」の開設

第1章では地域包括ケアシステムの課題として、介護サービスの情報がわかりにくいことを挙げた。厚生労働省は2006年4月よりインターネットによる介護サービス情報の公表制度を開始し、介護保険法に基づき、利用者が介護サービスや事業所・施設を比較検討して適切に選ぶことを目的に都道府県が提供する仕組みである。

この情報公表制度には、都道府県知事または指定の調査機関によるサービス提供事業者に対する調査が義務付けられていたため、調査業務が大きな負担であることが指摘され、2012年には調査義務を必要に応じた調査に見直されたが、今後認知症高齢者や独居の高齢者にとっては、インターネットを活用して情報を入手することが難しいと想定される。

2022年3月に行われた全国のウェブモニター2,500名に対するアンケート調査によると、介護サービス情報公表システムの認知度は13.7%であった(注8)。

介護サービス情報を収集した際のルートはインターネットが最も多く、自治体の窓口に次いで、介護に関して同じ境遇にある人から、であった。そして、介護サービスに関する情報収集をした際に「簡単に見つからなかった情報」、「探しにくかった情報」、「その当時に知っていれば、よりうまく検討できたように思う情報」に対する質問への回答を一部抜粋したものが次の内容である。

施設の空き状況や、待機人数
知識がないと何が頼めるのかもわからない。
自己負担額を知りたかった
介護保険制度による補助金の大きさを知りたかった
保険センターのどこに相談すれば良いか、わかりづらかった
結局よくわからなく、結局ケアマネージャーに直接聞くことになった

介護を明るく照らすSCの可能性

項目	具体的な知りたい情報
費用について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険制度と自己負担額</li> <li>・毎月の負担額</li> <li>・施設の利用額</li> </ul>
介護サービス施設について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス内容</li> <li>・空き状況</li> <li>・リハビリの時間</li> <li>・食事の体制</li> <li>・1日のスケジュール</li> <li>・部屋の数、スタッフの数など</li> <li>・施設のクチコミ</li> <li>・利用者の男女比、平均年齢</li> <li>・散歩外出がどの程度できるか</li> <li>・スタッフスキル</li> <li>・提携の病院</li> <li>・利用者の雰囲気</li> </ul>
入居方法について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・すぐに入居できるのかどうか</li> <li>・待機人数</li> <li>・介護認定の度合いで通所できるかどうか</li> <li>・入退院を繰り返しており、退院後に介護施設に戻るかどうか知りたい。</li> </ul>

表1 「介護サービス情報の公表制度の効率的・効果的な活用方策に関する調査研究事業報告書」から、アンケート結果回答を筆者が整理し作成

また、介護情報公表システムの利用を中断した経験がある回答者が約30%おり、その理由としては、「知りたい情報になかなか辿り着かなかったから」が64.7%を占めた。このことから、現在の介護サービスの情報提供方法には課題が多い。現時点での介護サービスの情報提供窓口は、地域包括支援センターや市役所などの自治体、入院先の医療機関などに留まる。しかし、本当に相談したい介護者は日中忙しくしており、土日に相談できる窓口が必要である。

そこでSC内に地域包括支援センターの窓口を作ることを提案したい。ここは対面での相談窓口であることに強くこだわりを持っている。AIなどのデジタル化により、土日の対応をロボット化することも可能性があるものの、介護の必要な場面や介護者側の困り事は複雑で、そのニュアンスをAIが捉えることは難しいからだ。前述のアンケート調査では、介護サービスの事業所や施設を検討する際に、予め手元に用意しておきたい情報、簡単に調べることができたら安心できる事柄や情報は何か、という質問に対し、回答は多岐に渡り簡単なものから複雑なものがある(表1参照)。

そのため、対面による相談窓口が必要不可欠である。最近では、役所の土日開設なども増えていることから、SC内での窓口開設は利用者側のニーズにぴったりとはまるサービスである。全国的に広がりSC内にもテナントとして入居する「ほけんの窓口」を参考として、介護事業者や介護用品を取り扱うような民間事業者が代表となり「介護の窓口」を開設することも可能となる。

## 2、介護サービス普及への提言

本稿では、認知症患者を遠隔で介護し、認知症患者も買い物を楽しめる社会を目指すことに焦点を当てて考察を進めた。そして我々が展開するSCは様々な業種が揃い、ショッピングを楽しむ空間であるが、近い将来、その買い物を楽しむことができない人達が増える、そして一方ではその要介護者を支える介護者の悩みは増えることを指摘した。

超高齢化社会の進行を踏まえ、SCに介護サービスを取り入れる方法として、私が提案した「御用聞き文化」「ショッピングツアー」「介護の窓口」を取り入れることで、介護者による介護および要介護者の消費活動を支援することができる。

御用聞き文化は、配達員システムとSCが繋がり、SCに行かずとも欲しいものが手に入り、地域の方が持つ信頼度を掛け合わせることで成立する。ショッピングツアーは、特別な投資をかけることなく実施でき、販促としても応用できる。最も実現させたいのは「介護の窓口」である。情報が一元化され、比較対照しやすい状態になることで介護者にとって介護サービス情報がわかりやすく提供される。このようにSCの中に介護サービス施設テナントがなくても、SCが介護サポートの立ち位置となることが可能なのだ。

### おわりに

2023年6月、急速な高齢化の進展に伴い、認知症患者が尊厳を保ちながら社会の一員として尊重され、豊かな人生を送ることができる社会を実現させるために、国会では共生社会の実現を推進する「認知症基本法案」が可決されるなど、認知症は社会問題の一つとして注目されている。しかし、認知症介護の問題は身近な人が罹らない限り、問題として捉えられることは少ない。そのため、ある日突然に親の認知症介護が始まり、更に遠距離で介護する場面での不便さを筆者自身が体感し、認知症の親が不要な訪問販売を受ける、徘徊する、食事を採れなくなる、などのトラブルに直面したことから、離れて暮らす家族が対応するには限界がある、誰かに介護に協力して欲しいという思いで、今回の考察と提言内容に繋がった。まさに介護に関わる当事者が考えたインクルーシブな考え方に基づいた提案となった。

認知症高齢者を介護していると、さまざまな消費者トラブルを避けるために無駄に外出させない、金銭管理をするなど行動を制限することが多いが、そんな日々は要介護者と介護者にとって明るい毎日とは言えない。そして何よりも、今までどんなことも見本のような親が認知症発症後、時間の経過とともにこれまで問題なくできたことができなくなり、変わっていく姿に接するのは、介護者側に大きな精神的負担を与える。

しかしこれからは、地域に根ざすSCが寛容に認知症高齢者を受け入れ、認知症患者が買い物しやすい環境が作られ、遠隔でも欲しいものを手元に届けてくれたら、そして介護者にも必要な介護サービスの情報が届くようになれば、介護者と要介護者が今まで通りの日

常に近い生活を送ることができるのではないか。

また、本稿では触れることができなかったが、高齢化社会の進行に伴い認知症以外にも、フレイル（虚弱）、サルコペニア、ロコモティブシンドロームなど、高齢者に見られる身体的症状が増加傾向にある。これらに対しては、SC内ではすでに運動機能を鍛えるジムやサークルを設置するなどして、健康寿命を伸ばすための自助的な介護予防活動を支援している。これに更に御用聞きサービスを加えたら、そのような身体症状に苦しむ高齢者にとっても活用できるサービスとなるであろう。

本稿のように SC が介護サービスに乗り出すことで、現在介護者の世代を支援することに繋がり、更に数十年後に我々が認知症になったとしても、認知症を怖がらずに安心して生活できると自信が持てるようになれば、それは明るく優しい未来に進むための一助となると確信している。

## 注

- (1) 厚生労働省「介護給付費等実態統計（旧：介護給付費実態調査）」：  
<https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kaigo/kyufu/21/dl/11.pdf> 2頁 2023年8月30日閲覧
- (2) 厚生労働省「2022（令和4）年国民生活基礎調査」：<https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/k-tyosa/k-tyosa22/dl/14.pdf> 22頁 2023年8月30日閲覧
- (3) アメリカ ウェスタンリザーブ大学による研究 IOS Press：  
<https://content.iospress.com/articles/journal-of-alzheimers-disease/jad220717>  
2023年9月29日閲覧
- (4) 矢野経済研究所 介護食、高齢者食、病者食の市場に関する調査（2022年）：  
<https://www.dreamnews.jp/press/0000267764/> 2023年10月8日閲覧
- (5) 厚生労働省地域包括ケアシステムについて：  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/kaigo\\_koureisha/chiiki-houkatsu/](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/chiiki-houkatsu/) 2023年10月8日～12月10日閲覧
- (6) 認知症介護情報ネットワーク 認知症カフェ紹介：<https://www.dcnnet.gr.jp/pdf/cafe/cafe-A4.pdf>  
2023年12月10日閲覧
- (7) 広島大学【研究成果】認知症本人・家族に寄り添う観点から基礎知識・具体的行動プランをまとめた新型コロナウイルス感染症対策パンフレットを初めて作成：<https://www.hiroshima-u.ac.jp/news/61826>  
2023年11月30日閲覧
- (8) エヌ・ティ・ティデータ研究所 令和3年度老人保健健康増進等事業 介護サービス情報の公表制度の効率的・効果的な活用方策に関する調査研究事業報告書：[https://www.nttdata-strategy.com/services/lifevalue/docs/r03\\_139jigyohokokusho.pdf](https://www.nttdata-strategy.com/services/lifevalue/docs/r03_139jigyohokokusho.pdf) 2023年12月10日閲覧

## 参考文献

日本総合研究所：  
地域包括ケアシステム構築に向けた民間企業による高齢者向けヘルスケアビジネス等の展開に関する調査

#### 介護を明るく照らすSCの可能性

研究事業 [https://www.jri.co.jp/MediaLibrary/file/column/opinion/pdf/160621\\_healthcare\\_1.pdf](https://www.jri.co.jp/MediaLibrary/file/column/opinion/pdf/160621_healthcare_1.pdf)

長寿社会開発センター：

国際長寿センター令和2年度 自治体と民間企業の協働による都市部における地域づくりの展開に向けた

調査研究 報告書 [https://www.ilc-japan.org/study/doc/2020/b\\_2020\\_1.pdf](https://www.ilc-japan.org/study/doc/2020/b_2020_1.pdf)

日本認知症学会社会対応委員会 COVID-19 対応ワーキングチーム：

日本認知症学会専門医を対象にした新型コロナウイルス感染症流行下における認知症の診療等への影響に

関するアンケート調査結果報告 <https://square.umin.ac.jp/dementia/pdf/35/p73-85.pdf>

#### 参考ウェブサイト

ヤマト運輸 ハローライト訪問サービスニュースリリース：[https://www.yamato-](https://www.yamato-hd.co.jp/news/2020/news_210205.html)

[hd.co.jp/news/2020/news\\_210205.html](https://www.yamato-hd.co.jp/news/2020/news_210205.html) 2023年9月23日閲覧

全国地域生活支援機構 遠距離介護のポイント | 全国地域生活支援機構 (jlsa-net.jp)：

<https://jlsa-net.jp/kn/enkyori-kaigo/> 2023年9月28日閲覧 2023年10月8日～12月10日閲覧

認知症未来共創ハブ <https://designing-for-dementia.jp/> 2023年10月26日閲覧

(指導教授：西山 貴仁)