

# 認知症施策推進基本計画 施策の取組概要

---



国土交通省

*Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism*

# 居住支援協議会・居住支援法人

## 居住支援協議会の概要

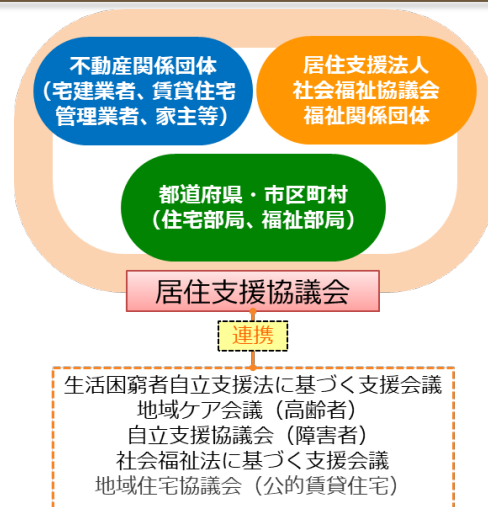
○住宅確保要配慮者の民間賃貸住宅への円滑な入居の促進等を図るために、地方公共団体が、不動産関係団体、居住支援団体等と連携して、居住支援協議会を設立（努力義務化）

### （１）設立状況 166協議会が設立（令和7年9月30日時点）

○ 都道府県（全都道府県） / 市区町村（128市区町村）

### （２）居住支援協議会の機能・役割

- ①関係機関、団体等がつながり、お互いを理解する土台作り
- ②最適な役割分担を話し合い、支援を円滑にする仕組みづくり
- ③多様なニーズに対応するため、地域資源を拡大・開発する資源づくり



## 居住支援法人の概要

○住宅確保要配慮者の居住支援に係る担い手として、都道府県が指定

### （１）指定数 1,099法人が指定（令和7年9月30日時点）

### （２）居住支援法人の行う業務

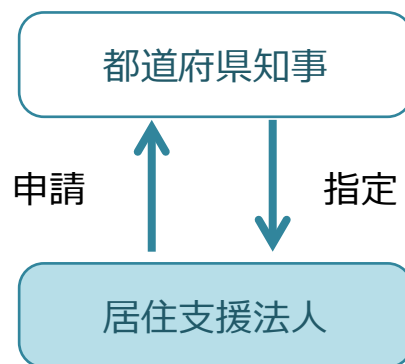
- ①登録住宅の入居者への家賃債務保証
- ②賃貸住宅への円滑な入居に係る情報提供・相談
- ③見守りなど要配慮者への生活支援
- ④賃貸人への賃貸住宅の供給の促進に関する情報提供
- ⑤残置物処理等（モデル契約条項を活用して実施）
- ⑥①～⑤に附帯する業務

### （３）居住支援法人に指定される法人

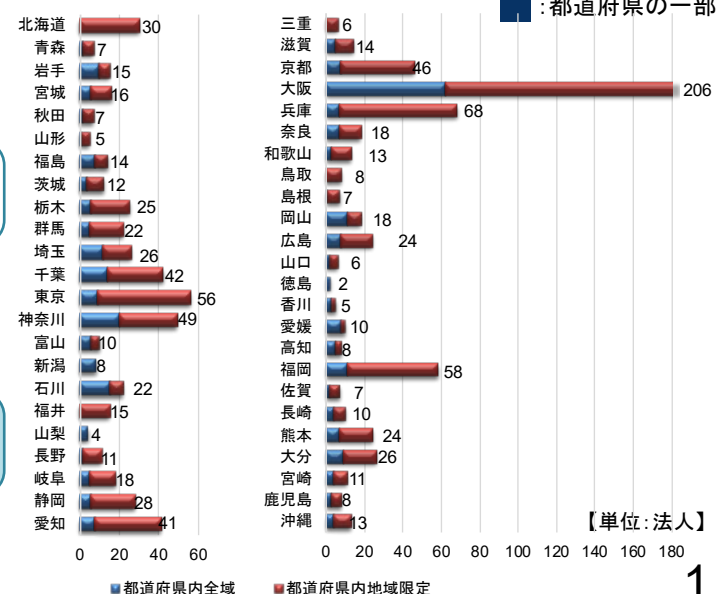
・NPO法人、一般社団法人、一般財団法人 ・社会福祉法人

・居住支援を目的とする会社

#### 【制度スキーム】



#### 【都道府県別指定状況】



# 住宅セーフティネット制度

一部厚生労働省との共管

住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律（住宅セーフティネット法）  
【改正：令和6年6月5日公布、令和7年10月1日施行】

## 経済的支援

国と地方公共団体等  
による支援

### 【賃貸人等への支援】

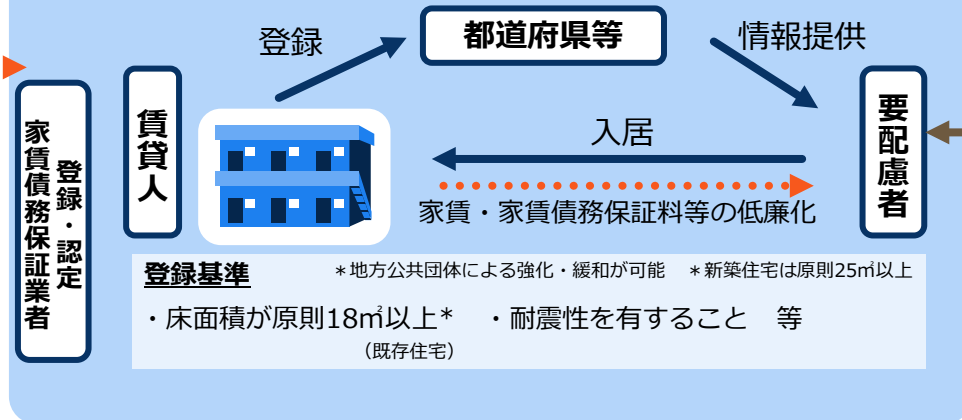
- ・改修費補助  
（国の直接補助あり）
- ・改修費融資  
（住宅金融支援機構）
- ・家賃低廉化補助
- ・住替え補助

### 【保証会社等への支援】

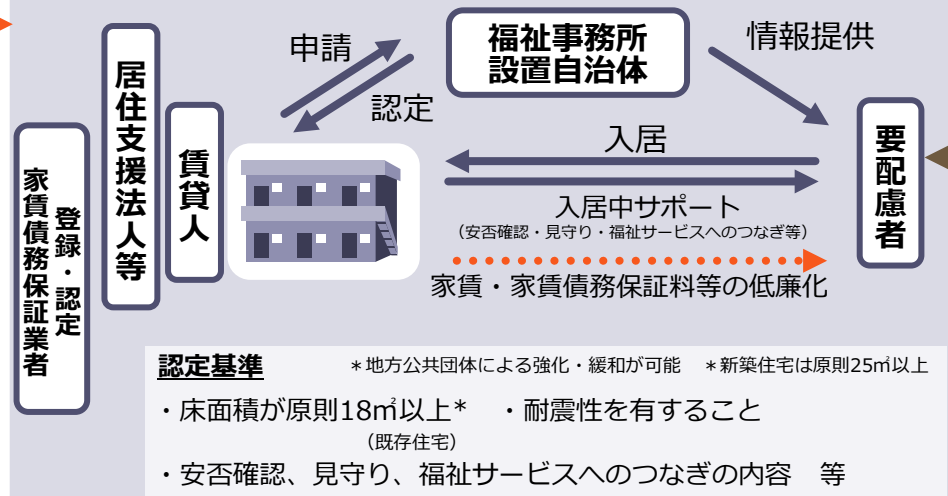
- ・家賃債務保証料等  
低廉化補助
- ・家賃債務保証保険  
（住宅金融支援機構）



## 住宅確保要配慮者の入居を拒まない賃貸住宅 （セーフティネット登録住宅）の登録制度



## 居住支援法人等が入居中サポートを行う賃貸住宅 （居住サポート住宅）の認定制度



## 地域の居住支援体制の整備 （地方公共団体が設置する居住支援協議会の活用）

### 居住支援協議会

不動産関係団体  
宅地建物取引業者  
賃貸住宅管理業者、家主等

### 居住支援団体

居住支援法人  
社会福祉法人、NPO等

### 地方公共団体

（住宅部局・福祉部局）

### 居住支援法人

- ・ 賃貸人に対する情報提供
- ・ 要配慮者に対する情報提供や  
入居中支援※
- ・ 残置物処理 等

※生活困窮者自立支援制度における地域居住支援事業等、自治体が実施する福祉事業を活用した支援も可能

都道府県  
市町村 賃貸住宅供給促進計画

国 国土交通大臣及び厚生労働大臣が定める基本的な方針

立上げ等に対する支援

# サービス付き高齢者向け住宅の登録制度

○バリアフリー化や居住者への生活支援の実施等の基準を満たす住宅について都道府県等が登録を実施。

※サービス付き高齢者向け住宅の登録制度は、「高齢者の居住の安定確保に関する法律」（高齢者住まい法）の改正により創設  
(平成23年4月公布・同年10月施行)

○料金やサービス内容など住宅に関する情報が事業者から開示されることにより、居住者のニーズにあった住まいの選択が可能。

## 【登録基準】

ハード	<ul style="list-style-type: none"> <li>○<u>床面積は原則 25㎡以上</u></li> <li>○<u>構造・設備が一定の基準を満たすこと</u></li> <li>○<u>バリアフリー構造であること</u>（廊下幅、段差解消、手すり設置）</li> </ul>
サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>○<u>必須サービス：状況把握サービス・生活相談サービス</u></li> <li>※その他のサービスの例：食事の提供、清掃・洗濯等の家事援助</li> </ul>
契約内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>○長期入院を理由に事業者から一方的に解約できないこととしているなど、居住の安定が図られた契約であること</li> <li>○敷金、家賃、サービス対価以外の金銭を徴収しないこと 等</li> </ul>

## 【入居者要件】

・60歳以上の者 又は要支援・要介護認定者 等

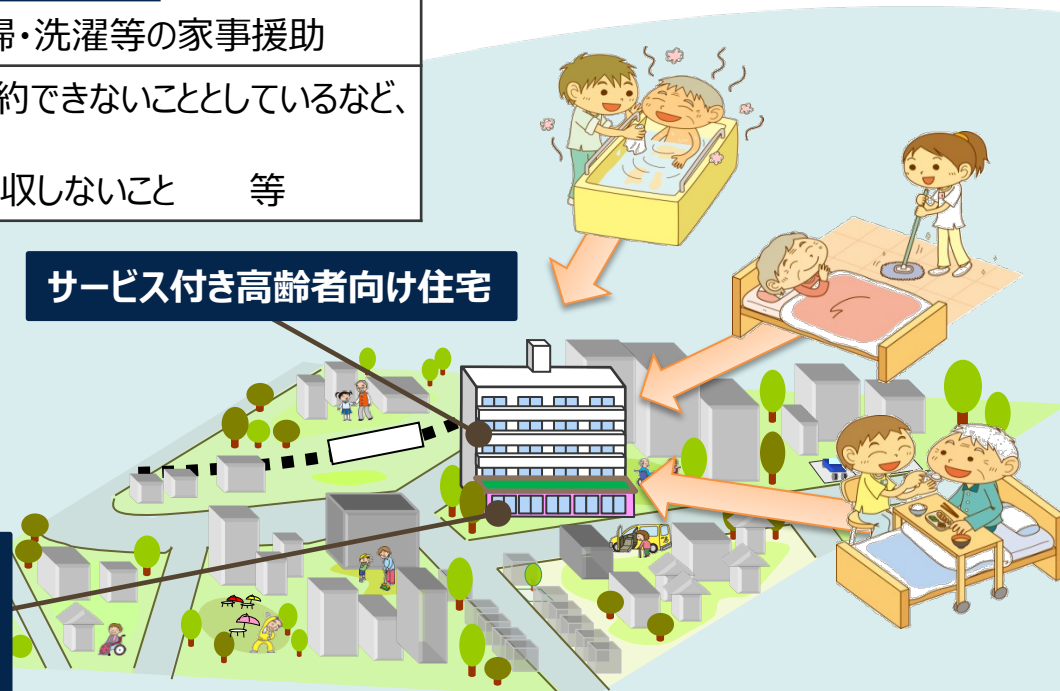
## 【登録状況（R7.9末時点）】

戸数	290,720戸
棟数	8,327棟

### 【併設施設】

診療所、訪問看護ステーション、ヘルプステーション、デイサービスセンター など

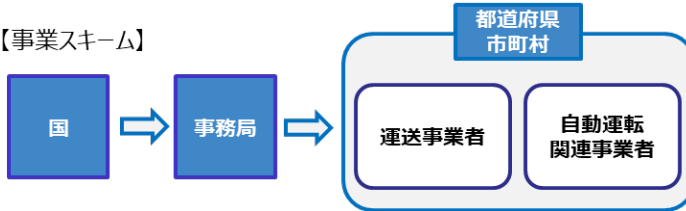
## サービス付き高齢者向け住宅




住み慣れた環境で必要なサービスを受けながら暮らし続ける


# 自動運転社会実装推進事業

- 自動運転は、人手不足や交通事故の削減等、地域公共交通が抱える課題に対する解決手段の一つとして期待
- 地方公共団体による、レベル4 自動運転移動サービス実装に係る初期投資を支援（令和7年度は67事業採択）

対象事業者	地方公共団体（都道府県・市町村）	<p>【事業スキーム】</p> 
補助率	4 / 5	
対象事業イメージ	<ul style="list-style-type: none"><li>・定時定路線型の自動運転移動サービス</li><li>・専用道などを用いたBRT自動運転移動サービス</li><li>・特定のポイント間で運行するデマンド型の自動運転移動サービス 等</li></ul>	
補助対象経費	<ul style="list-style-type: none"><li>・車両購入費・リース費</li><li>・車両改造費</li><li>・自動運転システム構築費</li><li>・リスクアセスメント、ルート選定等の調査費 等</li></ul>	
支援の枠組み	<p><b>（１）重点支援（補助上限額：3億円）</b></p> <p>○地域公共交通の先駆的・優良事例として横展開できる事業</p> <p>（例）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・既存のバス路線を大型バスにより、自動運転化し大量輸送を確保し事業採算性を向上</li><li>・自動運転タクシーにより、個別輸送・面的輸送に対応できる機動的な移動サービスを実現等</li></ul>	
	<p><b>（２）一般支援（補助上限額：1億円）</b></p> <p>○上記を除く、早期にレベル4 達成が見込まれる事業</p>	



自動運転大型バス



自動運転タクシー





# バリアフリー整備目標に基づく取組の推進

- 「高齢者、障害者等の移動等の円滑化に関する法律」（**バリアフリー法**）では、総合的・計画的にバリアフリー化を推進するため、**基本方針（告示）**において、**バリアフリー化の目標**を定めることとされている。
- これまで、**令和3年度から7年度までの第3次バリアフリー整備目標**を踏まえ、公共交通機関や建築物等の**ハード面**でのバリアフリー化、地域における**面的・一体的なバリアフリー化**、「心のバリアフリー」等の**ソフト面**でのバリアフリー化を推進しているところ。

〔バリアフリー化の対象となる各種施設等〕

## 旅客施設



## 車両等



## 道路/路外駐車場



## 都市公園



## 建築物



## 信号機等



## ソフト面



## ハード面でのバリアフリー化

【バリアフリー化の実績】

・**旅客施設**※1 <令和5年度末時点>

	段差解消	視覚障害者誘導用ブロック	案内設備	障害者用トイレ
鉄軌道駅	約94%	約45%	約77%	約92%
バスターミナル	約93%	約86%	約79%	約72%
旅客船ターミナル	約94%	約82%	約65%	約94%
航空旅客ターミナル	100%	約98%	約95%	100%

⇒ 鉄軌道駅におけるホームドア等の設置：2,647番線

※1 鉄軌道駅及びバスターミナルは平均利用者数3,000人以上、基本構想における重点整備地区内の生活圏整備地区に位置する平均利用者数が2,000人以上3,000人未満の施設、旅客船ターミナル及び航空旅客ターミナルは平均利用者数2,000人以上の施設が対象。

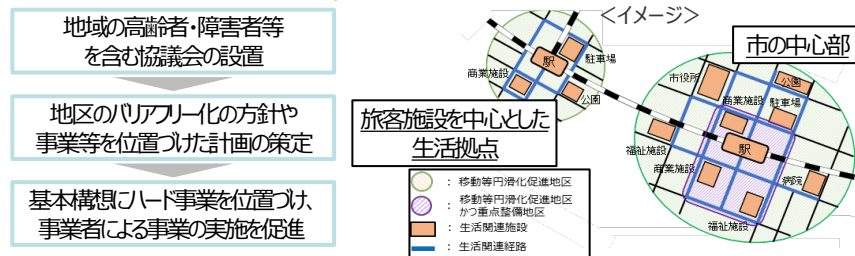
・**建築物**※2 <令和5年度末時点>

⇒ 廊下等の幅の確保、障害者用トイレの設置等のバリアフリー化：約64%

・**基本構想、マスタープラン** <令和6年度末時点>

⇒ 基本構想：334自治体、マスタープラン：50自治体

【市町村における基本構想等の作成による面的・一体的なバリアフリーの推進】



※2 床面積の合計が2,000㎡以上の特別特設建築物（病院、百貨店等の不特定多数の利用者、又は若しくは高齢者、障害者等が利用する建築物）の総スツツ数から、バリアフリー法施工令第11条から第24条までに定める整備目標に算入される特別特設建築物の割合

## ソフト面でのバリアフリー化

➢ 「心のバリアフリー」の国民への理解や行動を促すための取組等を推進

【バリアフリー化の実績】 <令和5年度末時点>

⇒ 「心のバリアフリー」の用語の認知度：約22%

- ・自治体と学校が連携したバリアフリー教育の充実
- ・交通事業者の接客向上に向けたガイドラインの策定・見直し
- ・バリアフリートイレ、車椅子使用者用駐車施設等の適正利用のキャンペーン
- ・観光地・宿泊施設等におけるバリアフリー化（「観光施設における心のバリアフリー認定制度」の普及等）



＜適正利用キャンペーンのポスター＞

# 公共事業者に向けた接遇ガイドライン(認知症の人編)

- 国土交通省では、交通事業者による様々な障害特性に応じた適切な接遇が全国的に確保されるよう、平成30年5月に「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン」を策定。
- さらに、当該ガイドラインに追補する形で、認知症の人に対応する「**公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン(認知症の人編)**」を**令和3年2月に策定、公共交通事業者等へ周知**。  
(学識経験者、認知症を含む高齢者、障害者等当事者団体、交通事業者等関係者が参画する検討会を設置し、検討を実施)

## 接遇ガイドライン(認知症の人編)の基本構成

### I. 接遇の基本

- ✓ 基本的な心構えや接遇の前提となる考え方等(バリアフリー法、障害の社会モデル、認知症施策推進大綱など)を紹介

### II. 基本の対応について

- ✓ 認知症に関する基礎情報(種類や症状など)を紹介
- ✓ 認知症の人の外出時の行動の特徴や、公共交通機関の利用時の困りごとを紹介
- ✓ 接遇の基本的な考え方、周囲や地域と連携した対応が必要なことを紹介

### III. 交通モード別の対応について

- ✓ 交通モード(鉄軌道、バス、タクシー、旅客船、航空)別に、接遇を行う場面(公共交通を利用する流れ)に沿って、基本の接遇方法、対応の留意点等を記載

### IV. 緊急時・災害時の対応について

- ✓ 緊急時・災害時の基本的な配慮事項を紹介

### V. 教育内容をブラッシュアップできる

#### P D C Aを備えた体制の構築について

- ✓ 接遇のP D C Aを備えた体制づくりの好事例を紹介

## 掲載内容の詳細 (一部抜粋)

鉄軌道	
1	予約、改札利用、切符購入
認知症の人	
<b>【基本の接遇方法】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■電話や窓口で説明をするとき …説明や対応を理解していない場合があります。理解しているか、簡潔な言葉(同時に2つのことを説明しないなどの工夫が必要)で、ひとつひとつ確認します。また、予約時に認知症であることを自己開示されている方には同伴者の有無、支援の要否を確認します。</li> <li>■きっぷの購入が難しいと対応を求められたとき、困っているとき …行先を忘れてしまった、路線図等の表示がわからない、機械の操作がわからないなどの場合があります。まずは何に困っているかを確認し、支援を行います。</li> <li>■改札の入場ができないと対応を求められたとき、困っているとき …自動改札機の使い方がわからない、きっぷを紛失してしまった、きっぷの入れ方がわからなくなってしまうなどの場合があります。まずは何に困っているかを確認し、支援を行います。</li> </ul>	
<b>○対応の留意点</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>●行先などの確認をする際は、落ち着いた状態で理解を確認しながら …①落ち着ける場所でゆっくりとヒントを示しながら記憶を引き出します。 ②行先の書かれたもの、家族の連絡先が書かれたものがないか確認します。 ③行先がわからない場合には、警察や地域の支援者との連携により解決しましょう。 ※繰り返しの確認、メモによる内容表示などが重要です。</li> <li>●機械(券売機、自動改札機等)の使い方の説明は、ゆっくり、簡潔に …具体的な工程を、簡潔に区切りながら説明し、一緒にゆっくりと操作します。</li> <li>●路線図や案内表示の内容の説明は、具体的に、ゆっくりと …指を指すなどして、ゆっくりと説明します。</li> </ul>	
<b>○対応の好事例(参考)</b> (○:事業者の事例、□:利用者の声) <ul style="list-style-type: none"> <li>○切符購入、ICカードのチャージのお手伝いをしている。</li> <li>□わからなければ、職員の方にたずね、わかりやすい対応をしてもらっている。</li> <li>□一般の利用者に親切に教えてもらった。</li> <li>□駅に設置されている経路検索(かかる料金を含む)をプリントアウトして持っていると忘れないで目的地に行くことができる。</li> <li>□利用する当日は、窓口で「私は認知症です」と申告して、対応してもらっている。</li> </ul>	
<b>(参考) 利用において生じている事象</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機械が操作できず、説明を求めることもできない …インターネットで予約できない、インターネットで決済することに不安を感じる、券売機の操作に困る、ICカードにチャージできない、ICカードをタッチし損ねてしまう</li> <li>・表示などが複雑であり、理解できず使えない …券売機のレイアウトや色が事業者によって異なるため戸惑う、路線図の内容がわからない、ICカード専用改札機と通常の自動改札機の区別がつかずに困っている</li> <li>・聞きたいことを忘れてしまい、行動できない …電話をするが、問合せ事項を忘れる(言えない)、行先を忘れる(言えない)</li> </ul>	

## 記載のポイント

- ✓ 交通モード別に整理
- ✓ 利用の流れに沿った場面別に整理
- ✓ 対象となる主な機能障害の別で整理  
(高齢者、肢体不自由者・車椅子利用者、視覚障害者、認知症の人 等)
- ✓ 基本的に実施することが望ましい接遇方法を整理  
(高齢者、障害者等が公共交通機関で移動等を円滑に行うために対応が求められる事項であり、各社で実施している接遇事項と併せて、取り組むことが望まれるもの)
- ✓ 基本の接遇方法を補足し、接遇の際に心にとめておくべき留意点を整理
- ✓ 併せて、実際の事業者や障害者等にのける具体事例も紹介
- ✓ 接遇方法として、基本の接遇をさらに上回って実施している事例を紹介
- ✓ 当事者の方が施設等を利用する際に生じている事象を紹介