

認知症とは？

脳は、私たちのほとんどあらゆる活動をコントロールしている司令塔です。それがうまく働かなければ、精神活動も身体活動もスムーズに運ばなくなります。

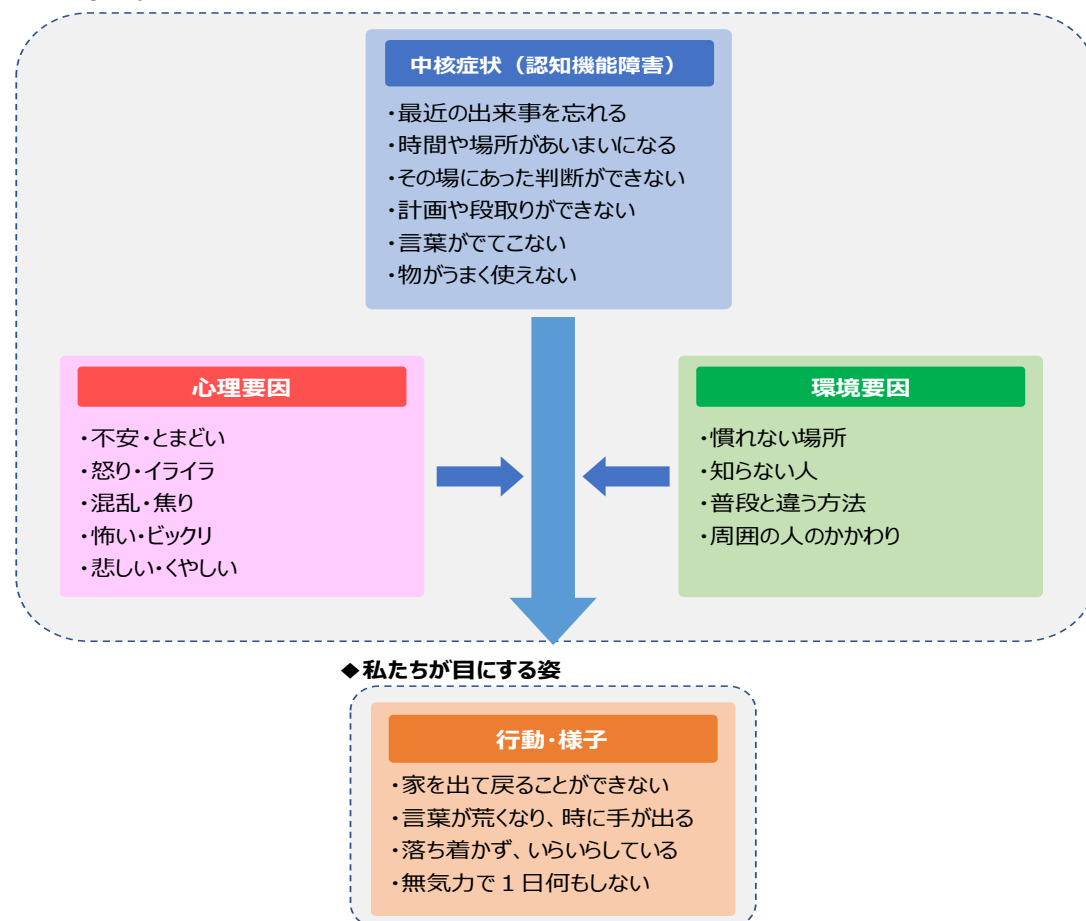
認知症とは、いろいろな原因で脳の細胞が死んでしまったり、働きが悪くなったためにさまざまな障害が起こり、生活するうえで支障が出ている状態（およそ6ヵ月以上継続）を指します。

資料：厚生労働省HP <https://www.mhlw.go.jp/seisaku/19.html>

行動の背景にある要因

認知症の人の行動の背景には様々な要因があります。忘れやすさや理解力・判断力の低下といった機能低下は認知症に共通する中核症状ですが、背景要因はそれだけではありません。例えば、慣れない場所や、普段とは異なる方法といった環境（環境要因）、不安や焦り、戸惑いなどその時のご本人の気持ち（心理要因）も影響を与えます。逆に、私たちの接し方などを工夫することで、認知症の人の行動は変化するという視点を持つことが大切です。

◆背景にある要因



基本姿勢 認知症の人への対応の心得 “3つのない”

✓ 驚かせない ✓ 急がせない ✓ 自尊心を傷つけない

具体的な対応の7つのポイント

① まずは見守る

認知症と思われる人に気づいたら、本人やほかの人に気づかれないように、一定の距離を保ち、さりげなく様子を見守ります。近づきすぎたり、ジロジロ見たりするのは禁物です。

② 余裕をもって対応する

こちらが困惑や焦りを感じていると、相手にも伝わって動揺させてしまいます。自然な笑顔で応じましょう。

③ 声をかけるときは1人で

複数で取り囲むと恐怖心をあおりやすいので、できるだけ一人で声をかけます。

④ 後ろから声をかけない

一定の距離で相手の視野に入ったところで声をかけます。唐突な声かけは禁物。「何かお困りですか」「お手伝いしましょうか」「どうなさいました？」「こちらでゆっくりどうぞ」など。

⑤ やさしい口調で

小柄な方は、体を低くして目線を同じ高さにして対応します。

⑥ おだやかに、はっきりした話し方で

高齢者は耳が聞こえにくい人が多いので、ゆっくり、はっきりと話すように心がけます。早口、大声、甲高い声でまくしたてないこと。その土地の方言でコミュニケーションをとることも大切です。

⑦ 相手の言葉に耳を傾けてゆっくり対応する

認知症の人は急かされるのが苦手です。同時に複数の問いに答えることも苦手です。相手の反応を伺いながら会話をしましょう。ただたどしい言葉でも、相手の言葉をゆっくり聴き、何をしたいのかを相手の言葉を使って推測・確認していきます。

ワークシート



ワーク① ご本人の状況

①-1 どのような気持ちでしょうか？

	不安・戸惑い	怒り・イライラ	混乱・焦り	怖い・ビックリ	悲しい・悔しい
該当に✓					

ご本人の心の声

①-2 認知症によってどのような機能低下があるでしょうか。

	最近の出来事を忘れる (記憶障害)	時間や場所があいまいになる (見当識障害)	その場にあった判断ができない (理解・判断力の障害)	計画や段取りができない (実行機能障害)	言葉がでてこない・物がうまく使えない (失語・失行・失認)
該当に✓					

上記の機能低下が原因で上手くできなくなっていること



ワーク② 対応

②-1 不安を安心に変える対応を考えてみましょう。

対応の考え方（順序・気をつけること）

具体的な対応方法（声かけの言葉・行動）



ワーク③ 職場（お店）としてできること

③-1 認知症の人や高齢者が利用しやすくなるための配慮や工夫、既存サービスの改善などについて、アイデアを出してみましょう。

(店舗環境・設備・サポート体制・研修など)

職場（お店）では解決に至らない場合や繰り返される場合は、...？

地域包括支援センター

地域で暮らす高齢者を、介護・福祉・健康などの面から総合的に支えるための拠点です。保健師・社会福祉士・ケアマネジャー等の専門職が協力して、高齢者やご家族を支援しています。

メモ：近くの地域包括支援センター