

認知症バリアフリー社会の実現に向けて

2025年には高齢者の5人に1人が認知症になると予測されており、家族や友人、知人が認知症になることなどを含め、多くの人にとって身近なものとなっています。

日常生活に直接関わる事業者の方の、認知症への正しい理解と協力は、安心して買い物ができるなど、認知症の人が生活を継続するための大きな支えとなります。

■ 認知症の人への接遇に関する手引きが作成されています

- 事業所独自のマニュアル作成の参考にできます



日本認知症官民協議会が『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』（「金融編」「住宅編」「小売編」「レジャー・生活関連編」）を作成し、公表しています。

認知症バリアフリー社会実現のための手引き

検索



■ 認知症サポーターになってみませんか

- 認知症の人や家族に対して、できる範囲内での手助けをしてみませんか



認知症サポーター養成講座を実施しています。講座については、お住まいの市町村にお問い合わせください

大阪府 認知症サポーター

検索



■ 認知症の人への対応等で困られた場合は

- 地域包括支援センターにご連絡をお願いします



高齢者の総合相談窓口として、お住まいの市町村に【地域包括支援センター】が設置されています

大阪府 地域包括支援センター

検索



問い合わせ

大阪府福祉部高齢介護室介護支援課 認知症・医介連携グループ
電話 06-6941-0351 (内線4473)
E-mail:S106900G06@gbox.pref.osaka.lg.jp

認知症の人への接し方

認知症の人への対応の心得 “3つの「ない」”

認知症の人への対応は

1 驚かせない

2 急がせない

3 自尊心を傷つけない

が基本です。

具体的な対応の7つのポイント

1 まずは見守る

5 やさしい口調で

2 余裕をもって対応する

6 おだやかに、はっきりした口調で

3 声をかけるときは一人で



4 後ろから声をかけない

7 本人の言葉に耳を傾けて
ゆっくり対応する

こんなときは…

事例 支払いをせずに商品を持ち去ろうとする／売り場で食べる

- 商品を精算せずに持ち出してしまう。
- 売り場で突然お菓子を食べ始める。
- 万引き行為とは違って見える。

なぜこのような行動がみられるのか

- 認知症による障がいにより、欲しい、食べたいという衝動を抑えることができないことがある。
- 商品はレジでの支払いが必要であることを理解できなくなっていることが考えられる。
- 見当識の低下などにより自分の物と思い込んでいる場合などの行為とも考えられる。

● 対応のポイント

- 認知症によって現れている症状による行為である可能性を考えて対応する。
- × 非難や軽蔑、説教するような言葉は、本人を興奮させ暴言や暴力を起こさせる可能性があるため発しない。
- × 制服姿の警備員の対応は恐怖に感じることもあるため避けることが望ましい。
- 暴言・暴力が起きた場合は対応する職員を変えるだけで、落ち着くこともある。
- 職員複数での対応は、混乱させてしまう可能性があるため、対応は本人1人で他の職員は距離をおいて見守る。
- 1人で近づき相手の視野に入ったところで、さりげなく「どうかなさいましたか」などと声をかけ、人目から離れた場所に案内する。
- リラックスできる雰囲気でもやりとりしながら、本人の住所などを確認し、家族に連絡する。
- 連絡先がわからない場合や一人暮らしと思われる場合は、地域包括支援センターに連絡する。

