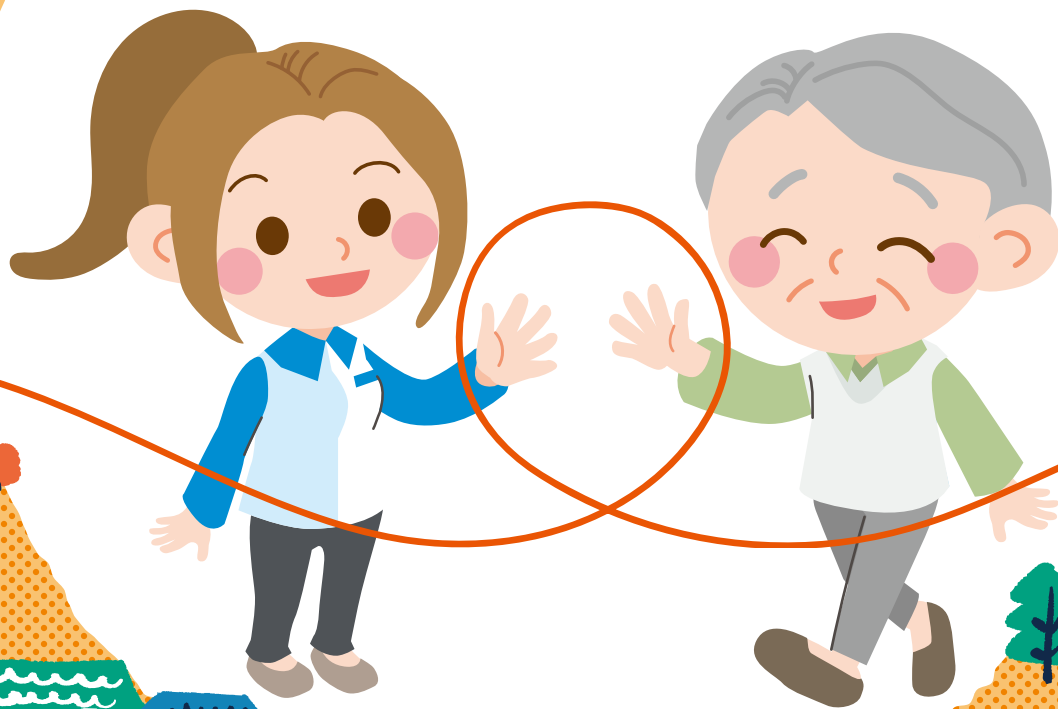




認知症のかたに やさしいまち 城東区を目指して

お店の方へ

認知症の方への 対応のポイント

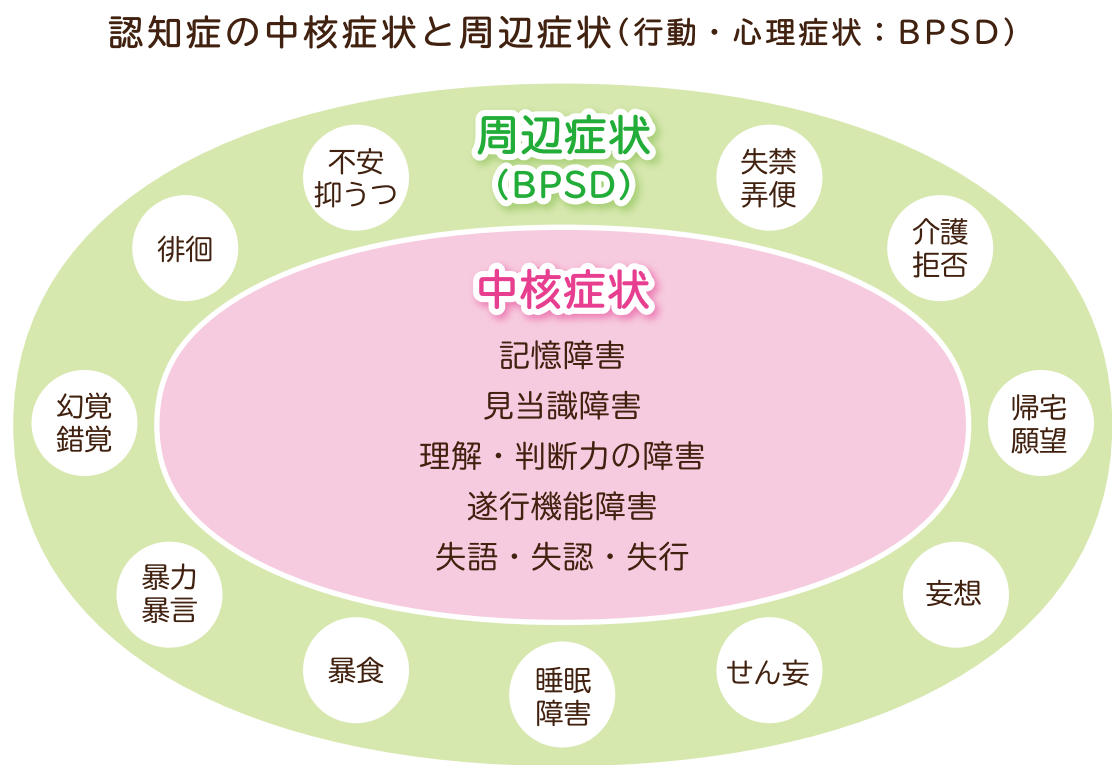


困っているお客様は
いませんか？
もしかしたら認知症かも…

発行元：城東区認知症強化型地域包括支援センター

認知症になるとどんな症状が出るのでしょうか？

認知症の症状は、記憶障害を中心とした必ず見られる中核症状と、そこに本人の性格や環境の変化などが加わり起こる周辺症状(行動・心理症状：BPSD)があります。



中核症状とは

中核症状とは、脳の神経細胞の破壊によって起こる症状で、代表的な症状は記憶障害です。特に、直前に起きたことも忘れるような症状が顕著です。その一方、古い過去の記憶はよく残りますが、症状の進行とともに、それらも失われることが多いようです。

また、筋道を立てた思考ができなくなる判断力の低下、時間や場所・名前などが分からなくなる見当識障害などがあります。

周辺症状(行動・心理症状：BPSD)とは

周辺症状(行動・心理症状：BPSD)は、脳の障害により生じる精神症状や行動の異常をいいます。具体的には、妄想、抑うつや不安などの精神症状と、徘徊、興奮、攻撃、暴力などの行動の異常が見られます。

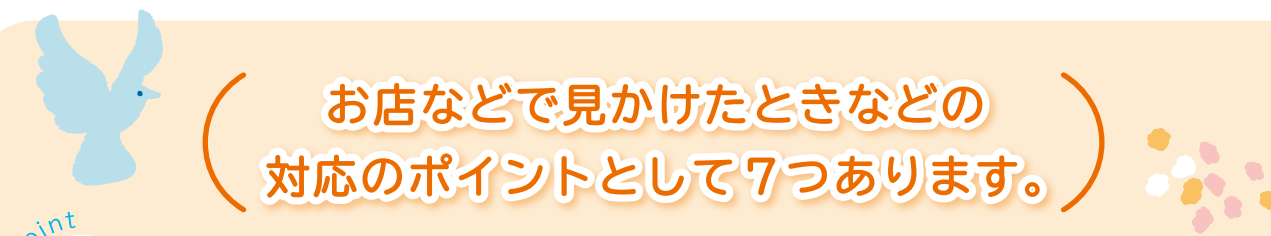
周辺症状(行動・心理症状：BPSD)は、脳の障害を背景に、その人の性格や環境、人間関係などが絡み合って起きるものです。そのため、症状は人それぞれ異なり、また接する人や日時によっても大きく変わってきます。

認知症高齢者の数は今後も増加傾向

令和5年高齢者白書によると、2022年は認知症患者数(軽度認知障害(MCI)を含む)が443万人、高齢者人口の約12.3%という割合だったものが、2040年には7人に1人、約14.9%が認知症になるという推計があります。今後高齢化が進む中で認知症は誰もがなりうる可能性があり、認知症になっても暮らしやすい社会をつくることが重要になってきます。

認知症の人への接し方

「認知症の本人には自覚がない」は大きな間違い。認知症の症状には、本人が最初に気づくことが多いようです。認知症の人は何もわからないのではなく、誰よりも一番心配なもの、苦しいもの、悲しいのも本人です。



（お店などで見かけたときなどの対応のポイントとして7つあります。）

- point 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。近すぎたり、ジロジロ見たりするのは禁物です。
- point 2 余裕を持って対応する**
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。
- point 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1人で声をかけます。
- point 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。唐突な声掛けは禁物。「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。
- point 5 相手の目線に合わせてやさしい口調で**
小柄な方場合は、体を低くして目線を同じ高さにして対応します。
- point 6 おだやかにはっきりとした滑舌で**
高齢者の方の中には耳が聞こえにくい人もいます。ゆっくりとはっきりとした滑舌を心がけます。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。
- point 7 相手の言葉に耳を傾けてゆっくりと**
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事も苦手です。相手の反応を伺いながら会話をしましょう。たどたどしい言葉でも、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。



認知症のお客様が来店



小売店

- 毎日、同じものばかりを購入する（直近の「すでに買っている」という記憶が衰えている）
- レジでお金を払うときに困惑している（いくら払えばいいのかという判断ができなくなっている）
- お金を払わずに店を出て行ってしまう（「お金を払う」ということへの見当識が衰えている）

お客様の行動を制止したり、間違っていることを指摘すると：

認知症の進行によって少なからず混乱が生じているので、周囲への警戒心が強まっている

制止行為に対して、強く反発する言動

自分の行動や置かれている状況に対し、自分なりに「つじつま」を合わせようと躍起になっている

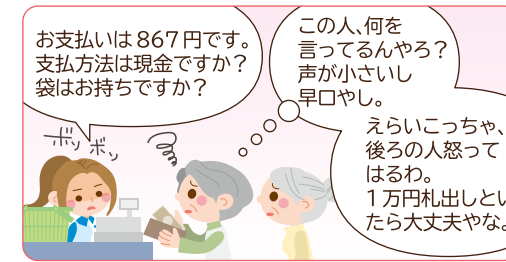
否定されることで、パニックになったり、他の長期記憶などに頼りつつ「話を作り出す」こともある



基本ひとりでの対応を心がけ、穏やかに声をかける。



やさしく接することで相手も落ちつきます。



高齢者の方の中には耳が聴こえにくかったり理解するスピードもゆっくり。



少しの工夫で助かります。

飲食店

- 飲食する意思はないのに、店内に滞在する（飲食店にきているという見当識が衰えている）
- ここは「自分の家」もしくは「自分の店」であると考えてしまう（昔の長期記憶に頼りながら、「自分の居場所」と位置づけてしまう）
- 事故などが生じる（見当識や身体能力の衰えにより、環境適応がうまくいかない）

他のお客様の迷惑になるという焦りから本人をとにかく外に出そうとする

「自分の居場所」と思っている所から外に出されようとする

対応者に対する不信と警戒心が強まり、パニック状態に

なぜ外に誘導されているのか理解できず、折り合いがつかない

混乱が深まり、「自分はこの店の主」といった作話がエスカレート

本人の「体調がどうか」といった店側の観察がおろそかになる

その場で体調が悪化するなどのリスクが高まってくる



通帳記帳時にご本人が不明と思われる出金記載があり、混乱される。

詳しく話を聞く。金額によっては家族に連絡する。



ATMの前で困惑している。

横に立ち、見守る態度で一つ一つの作業を指示する。暗証番号など個人情報、声に出して言わないこと、自分も画面を見ないことを伝える。



金融機関

- 現実には存在しない口座での取引などを申し出る（昔の長期記憶に頼りながら、現実と混同している）
- 自分が経済的に何らかの被害を受けているといった主張（認知症による不安心理が、被害妄想などを拡大することもある）
- ATMの操作方法や暗証番号などがわからなくなっている（お金を引き出すにはどうすればよいかという見当識の衰え）

他の来店者が多く、事務的な対応が先に立つ

従業員側の質問を理解することが難しくなっている

「自分は言いくるめられているのではないか」という妄想も加わることで、パニック状態になる

事務的な態度を「威圧的」と受け取ってしまう

周囲の人々が「すべて敵」という思いも浮かびやすく、言動が暴力的になったりする

事務的な態度が本人の緊張感や警戒心を極度に高める

その場から店の外へ逃げようとして飛び出すなどの行動も生じやすく、事故などのリスクも高まる



訴えを傾聴。詐欺等も想定されるため、本人の了解を得て家族に確認、または地域包括支援センターへの支援につなげる。

窓口で代替手段を提示。通常の手続きで丁寧に対応する。

別対応で話を聞き、本人の了解を得た上で、警察への連絡の前に地域包括支援センターへつなげる。

お願い

お店で働くみなさまへ

高齢になると、手が不器用になったり、耳が聴こえづらくなったりします。

認知症の方はそれに加え、分からないことが増えて、不安や居心地の悪さ、疲労を日々感じています。

みなさまのいるお店に認知症の方がよく来店されるのであれば、それは、みなさまのお店が「安心できる場所」となっているからだと思います。

みなさまの優しい声かけや笑顔が、ご本人の自尊心を高めることにつながります。もの忘れがあっても、親切に対応され「ほっとした」という感情は残り続けます。

認知症になっても、穏やかに楽しく買い物ができるお店であり続けますよう、ご協力をよろしくお願いいたします。



オレンジパートナーを募集しています！

オレンジパートナーとは

オレンジパートナーとは、『認知症の人にやさしい取組みを実施する企業・団体等』です。

大阪市では、「オレンジパートナー」の登録企業・団体を発信していき、その輪が広がることにより、認知症の人が安心して生活できるまちづくりをめざしています。

認知症の人が住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができる社会の実現をめざし、各企業・団体の皆様ที่オレンジパートナーとして認知症の人にやさしいまちづくりにご協力をお願いします。

オレンジパートナーのご紹介

オレンジパートナーとして登録した企業・団体名を公表しています。

「オレンジパートナー」の登録企業・団体については、城東区社会福祉協議会ゆうゆうオレンジチームのホームページをご確認ください。

オレンジパートナー(企業・団体)の要件

オレンジパートナーになるために、必要な要件は次のとおりです。

●認知症の人にやさしい取組みをしている企業・団体であること

上記を満たした企業・団体を『オレンジパートナー』とします。

オレンジパートナー(企業・団体)となって、 認知症の人にやさしいまちづくりをめざしませんか？

オレンジパートナーになると

オレンジパートナーの証明、「オレンジパートナーステッカー」をお渡しします。



私たちにできること

日常生活に関わる人の正しい理解と協力は、認知症の人にとって大きな支えとなるだけでなく、気軽に出かけることができるなど、安心して自分らしい生活を続けることにつながります。

認知症サポーターとは

認知症サポーターとは、認知症に対する正しい知識と理解を持ち、地域で認知症の人やその家族を見守る方です。認知症サポーター養成講座で学んだ知識を活かし、自分たちのできる範囲で手助けをします。



認知症サポーターになるには

「認知症サポーター養成講座」を受講することで、認知症サポーターになることができます。地域、職場、学校などさまざまな場所で認知症サポーター養成講座を開催しています。認知症サポーターには、認知症の人やその家族を応援する「目印」として、認知症サポーターカードをお渡しします。(令和3年4月以降、オレンジリングは有料グッズとなりました)

地域で開催する認知症サポーター 養成講座の情報を知りたい場合

「大阪市キャラバン・メイト事務局のホームページ」または大阪市の認知症情報サイト「大阪市認知症アプリ・認知症ナビ」にて掲載していますので、ご確認ください。



大阪市認知症アプリ・
認知症ナビ

勤務先で認知症サポーター養成講座を開催したい場合

認知症サポーター養成講座の講師であるキャラバン・メイトを派遣することができますので、城東区社会福祉協議会キャラバン・メイト事務局(TEL 06-6936-1153)へご相談ください。費用は無料です。

ちーむオレンジサポーターとは

城東区では令和6年12月現在19チームが「ちーむオレンジ」としてボランティア活動中！

※ちーむオレンジサポーターとは、認知症サポーターの方がステップアップ研修を受講し、ボランティアとして活動するグループ(チーム)のことです。

認知症の方を地域で支えるオレンジサポーターの活躍の場として、ボランティア活動の立ちあげの支援を行い、認知症になっても住み慣れた環境で暮らし続けられるまちづくりを目指しています。



オレンジパートナー・ちーむオレンジサポーターに関することは
ゆうゆうオレンジチーム(06-6936-1101)へご相談ください。

こんな時はご相談ください。

▶ 今すぐに対応が必要な場合

- 暴れている ● 会話できない ● 帰り道がわからない など

城東警察署 TEL06-6934-1234

▶ 今すぐに対応が必要というわけではないが、心配・気になる方がいる場合

- レジでの支払いがうまくできない
- 同じものを何度も買う
- 身なりに違和感がある(季節に合わない服装など)

専門の職員がご本人やご家族等から聞き取りを行い、その方の必要な福祉サービスや医療機関をご案内します。まずはご一報ください。



高齢者や認知症の疑いのある方の相談窓口

城東区内の地域包括支援センター

聖賢・鯉江・榎並・成育地域にお住まいの方

城東区地域包括支援センター

城東区中央 2-11-16 電話 06-6936-1133

諏訪・東中浜・今福・放出地域にお住まいの方

城東・放出地域包括支援センター

城東区諏訪 4-12-28 電話 06-6964-0808

中浜・森之宮・城東・嶋野地域にお住まいの方

城陽地域包括支援センター

城東区嶋野東 2-26-12 電話 06-6963-6700

鯉江東・関目・関目東・葦地域にお住まいの方

葦・鯉江東地域包括支援センター

城東区関目 3-8-17 1階 電話 06-6786-2255



総合相談窓口(ランチ)

成育地域にお住まいの方

地域内の蒲生ランチ(和光)もご利用ください

城東区成育 5-22-16 電話 06-6935-0577

鯉江・鯉江東地域にお住まいの方

地域内の鯉江ランチ(城東園)もご利用ください

城東区今福東 2-2-25 電話 06-6931-3825

40才以上の認知症の疑いのある方の相談窓口

城東区ゆうゆうオレンジチーム(城東区認知症強化型地域包括支援センター)

認知症になっても住み慣れた地域で安心して生活をするために必要な医療、適切な介護サービスに繋がるようサポートします。オレンジチームは、認知症サポート医と医療や介護の資格を持つ専門職のチームです。

城東区中央 2-11-16(城東区在宅サービスセンターゆうゆう内) 電話 06-6936-1101

この事業は(社協)大阪市城東区社会福祉協議会が大阪市より受託し運営しています。