

# 認知機能の低下が見られる方々への 接 遇 心 得



健康福祉部 福祉長寿局 福祉長寿政策課

## 認知症とは？

脳の疾患により認知機能が低下し、

日常生活に不具合が生じる状態のことを言います。

年齢が高くなるほど有病率は高くなりますが、

若年期(65歳未満)でかかる場合もあります。(若年性認知症)



厚生労働省の推計では、団塊の世代が後期高齢者となる2040年には、高齢者の3人に1人が認知症（予備軍も含め）になると言われています！

- ・ 認知症を完全に予防する方法はなく、誰でも認知症になる可能性があります。
- ・ 脳の認知機能の低下により、「記憶障害」や「見当識障害\*」「判断力・理解力の低下」「実行機能障害」など、様々な症状が、長い時間をかけて少しずつ現れ進行します。

※ 現在の年月日や今いる場所、人との関係などを把握できなくなる

## 認知症は、誰もがなり得るもの！

### 認知症の人への対応の心得 “3つの「ない」”

認知症になると特に、驚かされるのが苦手、急かされるのも苦手になります。認知症の人と接する際には、その点を心得ておくことが大切です。

そしてもちろん、本人の意志、自尊心を尊重する接し方を心がけることも必要です。

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。

(具体的なポイントは裏面へ)

# 具体的な対応の7つのポイント

(出典) 認知症バリアフリー社会実現のための手引き (日本認知症官民協議会)

## 1. まずは見守る

認知症と思われる人に気づいたら、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、じろじろ見たりするのは禁物です。声掛けや手助けが必要なときに、さりげなくするようにしましょう。

## 2. 余裕をもって笑顔で対応する



こちらが困惑や焦りを感じていると、認知症の人にも伝わって動揺させてしまいます。基本はほかの来庁者への対応と同じです。落ち着いて、自然な笑顔で接しましょう。

## 3. 声をかけるときは1人で

複数で取り囲んで声をかけると、恐怖心をおおってしまいます。恐怖心は強いストレスになり、精神的に不安定な状態を招きます。可能な限り1人で声をかけます。

## 4. 後ろから声をかけない

唐突な声かけは禁物です。とくに背後から突然声をかけられると、驚いて混乱してしまうことがあります。一定の距離までゆっくり近づいて、本人の視野にはいったところで、声をかけます。例えば、「何かお困りですか」「お手伝いしましょうか」「どうなさいましたか」「こちらでゆっくりしませんか」など。

## 5. やさしい口調で

高圧的な態度や口調は、認知症の人に「こわい」「嫌い」という印象を強く与えます。「この人はこわい人」「嫌な人」という感情だけが残り、そのあとのコミュニケーションがとりづらくなります。目の高さを本人と合わせ、やさしい口調で対応しましょう。

## 6. おだやかに、はっきりした口調で

耳が聞こえにくい人もいます。難しい言葉を分かりやすい表現に言い換えるなど配慮し、ゆっくり、はっきり話すように心がけます。早口、大声、甲高い声でまくしたてるのは禁物です。その土地の方言でコミュニケーションをとることも、本人に安心感を与える効果があります。

## 7. 本人の言葉に耳を傾けてゆっくり対応する

認知症の人は、せかされるのが苦手です。一度に複数の問いに答えることも苦手です。混乱してパニックになってしまうことがあるので、本人のペースに合わせる事が大切です。会話をするときには、ひとことずつ短く簡潔に伝え、答えを待ち、確認しながら次の言葉を発しましょう。先回りして「つまり〇〇ですね」と結論を急がず、ゆっくり聞き、何をしたいのかを話し手の言葉を使って確認していくようにします。

## 事例① 説明をしても理解できない、忘れてしまう 繰り返し同じ内容の問い合わせがある

- 書類の内容や手続きの方法を説明しても、わかっていない様子
- 理解してもらえたと思っても、後日再度同様の問合せが。  
説明されたことを忘れてしまった様子。



### なぜこのような行動がみられるのか

- 理解、判断力の低下により、説明された内容がなかなか理解できない。
- 記憶力の低下により、聞いたことを覚えられない、覚えてもすぐ忘れてしまう。



### 対応のポイント

- ゆっくり、一つひとつ確認しながら丁寧に説明する。  
(話すだけでなく、大きな字でメモを書いて説明することも効果的)
- 相手が理解しやすいよう、**やさしい日本語を意識**するなど表現を工夫する。  
(一番大事なことは最初に。1文を短く。簡単な語彙を使う。など)
- 相手の話は否定せずに、そのまま受け止めながら、説明事項をゆっくり確認していく。
- 問合せをしたこと自体を忘れている場合などは、必要に応じて家族や市町地域包括支援センター等と連絡を取ることも検討

### ★参考①★ 地域包括支援センターについて

#### ○市町地域包括支援センター

高齢者が住み慣れたまちで安心して暮らしていけるために、介護・福祉・健康・医療に関する様々な事について相談ができる。主任ケアマネジャー、社会福祉士、保健師等の専門職が配置されている。

市町ごと各センター担当地区が決まっており、各地域の地域包括支援センターは県ホームページ（URL 又は QR コード）を参照。

<https://www.pref.shizuoka.jp/kenkofukushi/koreifukushi/caresystem/1040751/1022540.html>

県ホームページQR



## 事例② 突然怒り出してしまおう

窓口で対応していたら、  
急に人が変わったように怒り出す。



### なぜこのような行動がみられるのか

- 記憶力の低下、見当識の低下※、理解・判断力の低下などのために、正しい解釈ができなくなり、周囲の人には理解できない反応を示すことがある。
- 度重なるもの忘れによる焦りや不安から、感情が不安定になってる可能性も考えられる。

※ 現在の年月日や今いる場所、人との関係などを把握できなくなる

### 対応のポイント

- 本人には怒る理由があり、本人にとっては「意味のある」行為です。
- 本人の怒りの感情に巻き込まれないように慌てずに落ち着いて対応を。
- 「なにか失礼をしたようですが…」など、ゆっくりおだやかな対応を。
- 対応する職員が変わることで、怒りがおさまる場合もあります。

### ～NG 対応～

#### (×) 邪険にする、無視するなどの対応

⇒本人のプライドを傷けてしまいます。それが更なる状態の悪化につながる可能性も。

#### (×) 慌てて数人の職員で取り囲む

⇒可能な限り少人数（できれば1人）で対応し、他の職員は距離をおいて見守りましょう。

### ★参考②★ 認知症に関する静岡県の相談窓口

#### ○静岡県認知症コールセンター

（委託先：認知症の人と家族の会静岡県支部）

認知症の介護経験者や専門職が、認知症に関する知識や介護のことの様々な悩みについて、身近な立場で相談に応じる。

相談日：週4回（月木土日）10時～15時

※祝日及び年末年始・第3日曜日除く

TEL：0120-123-921（フリーダイヤル）

0545-64-9042（電話料発信者負担）

#### ○静岡県若年性認知症相談窓口

（委託先：静岡県社会福祉士会）

若年性認知症の方やその家族、勤務先企業、地域包括支援センター、市町職員等からの相談に対応。

必要に応じて同行支援等も実施する。

相談日：週3回（月水金）9時～16時

※祝日及び年末年始は除く

TEL：054-252-9881

FAX：054-252-0016