

# 認知症とともに幸せに生きる

— 互惠社会を目指して —



私も、毎日の生活を楽しんで、人と笑って過ごしたいです。

困った人にはなりたくありません。

自分のことは、自分で決めて、行動をしたいと思っています。

ですので、向き合って、わかる言葉で説明してください。

自分のできることは自分でしたいと思っていますが、

困っている時には少し、手を貸してください。

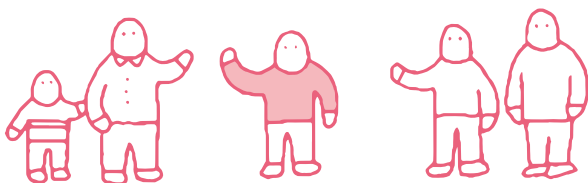
皆さんに守られている安心感があると、

毎日楽しく過ごすことができます。

## 社会生活障害としての認知症

社会生活では、状況に応じて言動・感情をコントロールし、周囲との関係性を維持していくことが求められますが、認知症ではこのことが徐々に難しくなっていきます。たとえば、もの忘れの症状のある場合は、自分の言動を忘れてしまいますので、自己を内省することが難しくなります。状況を理解すること、手際よく行動することも難しくなり、困っていても、人に言葉で伝えることも難しくなっていきます。

しかし、周囲の配慮によって、周囲の人も、認知症の人とともに、社会生活を楽しくていくことができます。



## 互惠ケア

社会では、認知症の人のみを特別視し、周囲が我慢を強いられるようであれば、双方のメリットにはなりません。認知症の人も参加者・消費者・利用者として受け入れ、日常生活・業務で無理のない範囲での支援をすることで、お互いに感謝をしあう関係性を持続できるのではないでしょうか。

“この人は認知症かどうか”ではなく、“何を困っているのか”を想像してください。特に困っている様子がなければ、見守ってください。困っているかどうか、わからなければ、声を掛けてください。ご本人に聞かずに、自分の思いを押し通すことはひかえてください。困っていることを周囲に知られたくないと思う人もいますので、できるだけ、さりげなく声を掛けてください。

認知症の人は個人個人、違う人格ですし、状況もそれぞれ異なります。したがって、対応もその時々で変わってきます。このパンフレットは、ハウツーではなく、支援のヒントとして活用してください。実際の支援は、その人と向き合って対話の中で、その人と一緒に考えてください。

# 金融機関(銀行・郵便局)編

認知症の人の想定される行動

● 店側の工夫

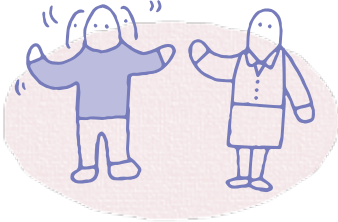
どんな手助けが必要か

✕ 望ましくない対応



## 出入口

きょろきょろ、うろうろして  
落ち着かない様子。



穏やかに具体的な用件を  
例に挙げて尋ねる。

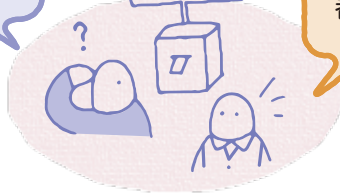
● ロビー係が高齢者に対して  
配慮があることが望ましい。

## 待合

番号札の前で  
困惑している様子。

## 発券機

番号札をお取り  
ください



優しい態度で  
用件を尋ね、  
番号札を取るまで誘導。

穏やかな態度でその都度対応  
具体的な流れを説明し、  
見通しを持てるようにする。

✕ その都度「まだです」と  
言うばかり。

書類記入の失敗が多い、  
時間がかかる。



見守る態度で対応。  
記入部分を一つ一つ指示する。  
窓口対応に切り替える。

✕ 焦らせる。

「自分の順番は  
まだか」と  
何度も尋ねる。



## 記入台

### ここがポイント!

銀行は大切な財産を守る場ですので、通常より、緊張されることもあると思います。  
認知症の方の気持ちに共感しつつ、ルールはきちんと伝えるという対応が望ましいと思われます。

#### もの盗られ妄想がある場合

認知症の方の主観では、「盗られた」ということが真実です。それに対して、盗られるということはないと否定することは、効力がありません。人前でいわれないことで叱責を受けたと、怒りを覚えて興奮なさることもあります。

共感とは「盗られた事実」ではなく、「心配している点」に示してください。「盗られた事実」に共感してしまうと、妄想を強めることにつながる可能性があります。

対応は、心配していることに共感をしつつも、例外を認めるのは困難であること、ご家族と一緒に解決しましょうと、ご家族に連絡をとることが良いのではないかと思います。

#### 順番を守れないなど、ルール違反となる場合

認知症になると、ルールの理解が困難になることに加え、状況によっては、自分のことではいまいになり、他者への配慮がしにくくなることもあります。このような状況で、他の方への迷惑となっていることを説明しても、理解することが難しい場合があります。

対応は、後どれくらいでその方の順番が来るかの見通しをつけて、ていねいにご説明ください。認知症であるからといって、順番を先にして、他のお客様にご負担をかけるより、気持ち良く待っていただけるご対応をお考えください。





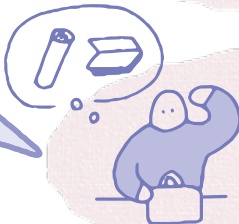
突然大声を出したり暴言を吐く。



別室に誘導。  
怒りの感情を吐き出させ、仕切り直す。



通帳・印鑑・証書・カードの紛失が多く、再発行を繰り返す。



通常の紛失のルールで対応。  
本人の了解なく、安易に地域包括支援センターに連絡はしない。



明らかに異常な出金依頼がある。

今すぐに一千万円いるんだ!



窓口

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。



暗証番号を忘れたと訴える。



窓口で代替手段を提示。  
通常の手続きで丁寧に対応する。



通帳を盗まれたと訴える。

通帳を盗まれた!



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。



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、声を出して言わないこと、自分も画面を見ないことを伝える。

× 口頭説明

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

# 大型スーパー 編

認知症の人の想定される行動

● 店側の工夫

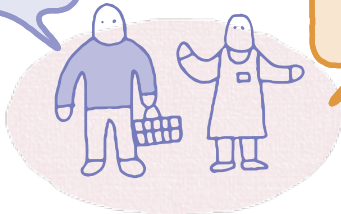
どんな手助けが必要か

✕ 望ましくない対応



## 出入口

長い間ぼんやり立っている。



用件をさりげなく尋ね、目的の場所まで案内する。

- 店内での見守り支援のスタッフ配置。
- ✕ 他の客の邪魔になるので、退くように、と言う。

支払いをしないで帰ろうとする。

まだ支払いが済んでいないことを優しく声掛けする。

- 繰り返す方は、個別にさりげなく買い物を見守り、レジへ誘導する。
- ✕ 周囲にわかるように呼び止める。



商品の場所を尋ねるが、話が的を得ず、何のことかわからない。

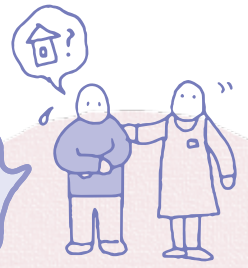
食べ物・雑貨など種類を絞ったり、どのような使用方法なのかなど尋ねる。

✕ イライラした様子を見せる。

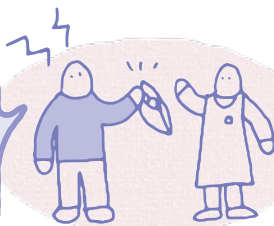


## 商品棚

家への帰り方がわからないと言う。



開封したもの、賞味期限が切れたものを返品する。



一緒に商品を確認し、返品できないことを伝える。

◆ ルールはルールとして特別扱いはしない。

落ち着く場所にゆっくり情報を様子によっては

### ここがポイント!

認知症の方もお客様として、気持ち良くお買い物をしていただきたいと考えているお店が多いと思います。商品をやたらと触って買わない、購入しない商品を元に戻さない、長時間店内をさまよう、レジなどの支払いにもたつき時間がかかるということで、対応に困られることも多いようです。

ありがとうございます。



他のお客様への影響、小売業としての利益も考えて、許容できる範囲をご検討いただきたく思います。時には、穏やかに、声掛けせざるを得ないこともあるかと思えます。ただし、小売店ですので、対価を支払って、商品を購入するという社会的ルールに関しては守ってもらうことは基本と思えます。





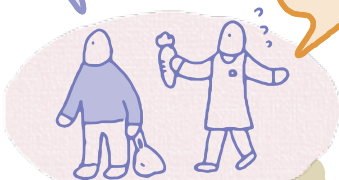
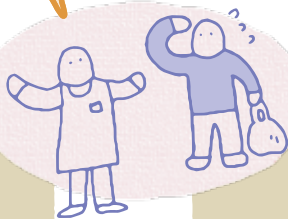
穏やかな態度で誘導する。

出口がわからないと尋ねられる。

商品を忘れていく。

認知症でない場合も不注意で忘れる人もいるため、高齢者一般に配慮しておく。

× 口頭の指示



袋詰めをスタッフが手伝う。

要領よく袋詰めすることが難しくなる人も多くいます。

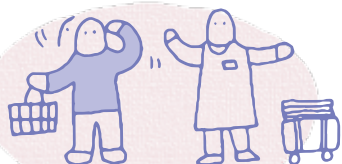
◆ 他客には認知症の疑いは伝えない。迷惑を及ぼしたことを謝罪する。

### 袋詰め

隣の人の商品を自分の袋に入れてしまう。



カートやカゴをどこに戻せばいいのかわからない。



きよろきよろしていたら、声を掛け、さりげなく手伝う。

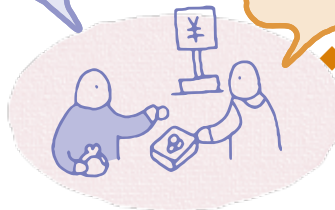
× 声高に指示をする。

### レジ

支払いでもたつき、時間がかかる。

トレイにお金を出してもらい、一緒に確認しながら必要分を取らせてもらう。

◆ 後方の列を分散させ、時間を割いて対応できるように配慮。



移動し、聞き出す。保護の支援が必要。

会計前に開封する。

レジへ誘導。

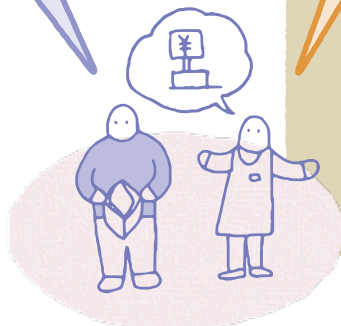
× 周囲にわかるようにとがめる。

### 商品棚

「買った商品が入っていない」と苦情を言い、繰り返し来店する。

共感を示すが、レシートと商品を両方呈示していただく必要があることを伝える。

- 従業員間でお客様の把握をし、そのお客様が来店された際は、袋入れに店員が寄り添いレシートの確認をする。
- ◆ ルールはルールとして特別扱いはしない。



# コンビニ編

認知症の人の想定される行動

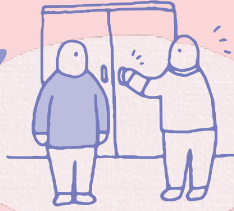
◆ 他の客への配慮

どんな手助けが必要か

✕ 望ましくない対応

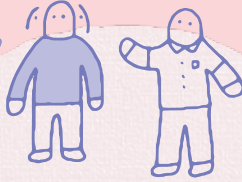


押しボタン式の自動ドアの前で立ちつくしている。



さりげなく押しボタンを押してドアを開ける。

入口付近でうろろしている。



## 出入口

商品を預かっておき、財布を取ってきていただく。



財布を持ってきていない。



支払いをしないで帰ろうとする。



ゆっくりと待つ。取り出すのが困難であれば、トレイに出してもらい、一緒に確認しながら必要分を取らせてもらう。



レジ

支払いでもたつき、時間がかかる。



- ◆ 後方の列を分散させ、時間を割いて対応できるように配慮。
- ✕ 焦らせる。

口頭に加え文字で金額を示す。一緒に確認しながら不足分を呈示。



支払金額を間違えている。



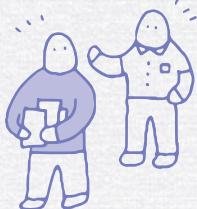
コンビニの用件でない「尋ねごと」をしてくる。

### ここがポイント!

前頭側頭型認知症の一部の方に、万引きを繰り返すほか、同じ商品を毎日購入するといったこだわりの症状を見せる方もいらっしゃいます。



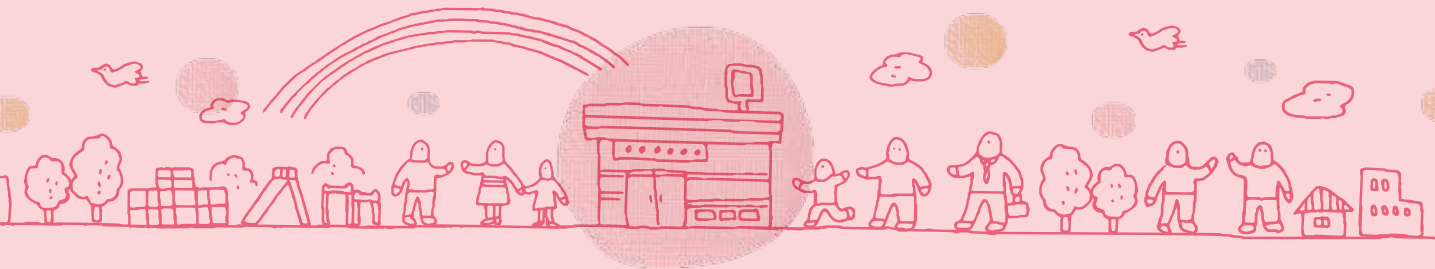
お客さま、お支払いがまだかと思っております



こうした方は、個別にさりげなく買い物を見守りレジに誘導する、商品の購入状況を見守り、困っているようであれば、ご家族のことを尋ね、連絡をしたり、地域包括支援センターにこのような方がいらっしゃると情報提供するという対応がとられることもあります。

ただし、万引きが認知症によるものであるとして、コンビニと家族が、まとめて支払うなどのルールで対応するというケースは、あくまでも特殊な例と思われま。社会的ルールは守ることが原則で、支払いを忘れてしまうケースに対しては、通常通りの対応をとることが望ましいと思われま。

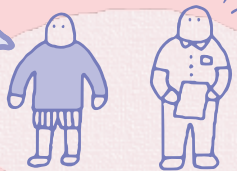




ゆっくりと入店を促す  
声掛けをする。

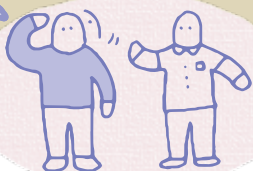
× 他客の邪魔になるので退く  
ように言う。入店をせかす。

寝間着や  
下着姿での来店。  
ずぶ濡れでの来店。



店内での行動や様子をまずは見守る。  
声掛けで反応や様子を確認。  
必要があれば保護し、  
休んでもらった後に話を聞く。  
事故や行方不明の可能性があれば  
警察に通報する。

商品がどこにあるのか  
自分で探せない。



誘導する。

× 口頭指示

価格などわかりやすい  
もので比較する。  
お勧めを伝える。

まだ支払いが  
済んでいないことを  
優しく声掛けする。

× 周囲にわかるように  
呼び止める。

同種類の商品があると  
どれを買うか決められない。



## 商品棚

どこかで  
財布を落としたかも、  
どうしよう...

交番

「〇〇で聞いて  
みてください」と  
相談場所を  
具体的に示す。

飲物の冷蔵ドアを  
全開して商品を  
選んだ後、  
ドアを閉めない。

店員が気をつける。

タッチパネルや  
ATM・コピー・FAX  
など機械の操作が  
わからない。

優しく声を掛け、  
横についてゆっくりと  
一緒に操作する。

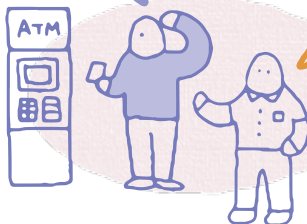
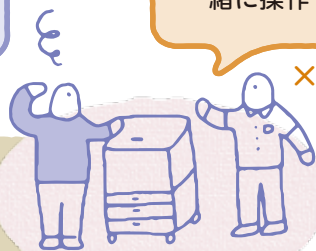
× 口頭説明  
プライドを  
傷つける。

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は、  
声を出して言わないこと、  
自分も画面を見ないことを伝える。

× 口頭説明

ATM  
コピー機  
など



# 小売業編

認知症の人の想定される行動

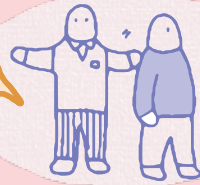
◆ 他の客への配慮

どんな手助けが必要か

✕ 望ましくない対応



家とは違う方向であることをさりげなく伝える。



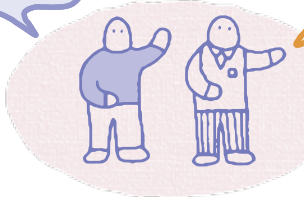
「帰る」と言っていたのに、家とは逆の方向へ歩き始めた。

支払いが必要  
財布を取り出し  
ご本人が希望  
支払ってもら

✕ それでは  
つっぱね

## 出入口

商品の場所を、繰り返し尋ねられる。



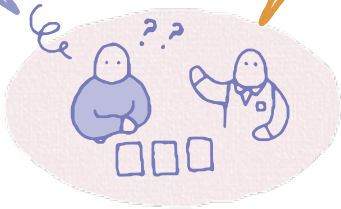
何度でも丁寧な対応と誘導の支援が望ましい。

◆ 他客の対応とのバランスで判断(他客も待たせない配慮)

支払いをしないで帰ろうとする。



同種の商品の中でどれがいいのか自分で決められない。



いままで買っていた商品やお勧めを伝える。

◆ 長くなるような場合は、ゆっくりとお考えください、と言って場を離れる。他客の対応とのバランスで判断。

優しく声掛けし支払を促す。ご本人が希望すれば、家族と相談し、つけでの購入なども検討する。

✕ 周囲にわかるように呼び止める。

## 商品棚

商品の違いを説明しても、なかなか理解してもらえない。



商品の価格の違いなどをゆっくりと短い言葉で説明する。パンフレットなどを活用し、要点を紙に書く。

### ここがポイント!



何かお困りのことはありますか?

認知症になると、買い物が難しくなり、家に閉じこもりがちになることも多いのですが、なじみの店、丁寧な対応をしてくれる店には好んで行かれる方も多くいらっしゃいます。小銭でパンパンのお財布をお持ちの方を見かけることもあります。支払いの際に1万円を出す方もいらっしゃいますが、金額がよくわからないことを知られたくないと思われる方もいます。



財布の中身に触れることは慎重に、ご本人の意思を確認することが大切と思います。





要であることを丁寧に伝え、帰ってもらおう。  
望すれば、家族にまとめてもらうような契約にする。

落ち着いた口調で不足分を伝える。場合によっては一緒に支払いを助ける。

取り出すのが困難であれば、トレイに出してもらい、一緒に確認しながら必要分を取らせてもらう。

購入状況を見守り、ご本人の了解を得て、ご家族に連絡したり、地域包括支援センターに情報提供する。

売れないとる。

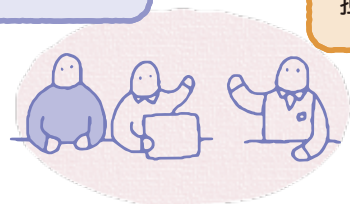
× 金額が違っていると指摘する。

× 急がせる。



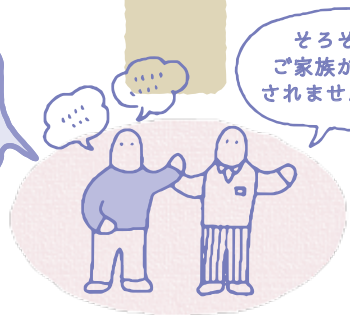
高額商品を買われたが、ご家族から返品依頼があった。

返品可能であれば対応をする。今後の販売対応についてご家族及び担当介護支援専門員と相談する。



**商品棚**

なかなか帰らないで、話をしたがう。



そろそろご家族が心配されませんか？

邪魔にならない程度であれば過ごしてもらおう。長くいることを自覚できるような声掛けをする。

× 邪魔だから帰れと邪険に扱う。

# 薬局編

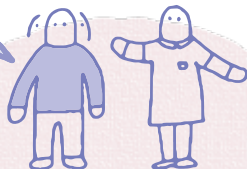
認知症の人の想定される行動 × 望ましくない対応

どんな手助けが必要か



## 出入口

入り口付近で  
うろうろしている。



落ち着かせるように  
ゆっくりと、  
入店を促す声掛けをする。

× 他の客の邪魔になるので  
退くように、と言う。

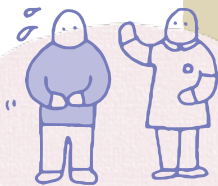
支払いをしないで  
帰ろうとする。



清算がまだである  
ことを優しく伝え、  
レジまで誘導する。

× 周囲にわかるように  
呼び止める。

症状を説明されるが、  
話の内容がわかりにくく、  
商品を提供できない。



体の部位、腹痛など  
具体的な症状を  
呈示して確認する。

## 商品棚

商品の説明をしても  
理解してもらえない。



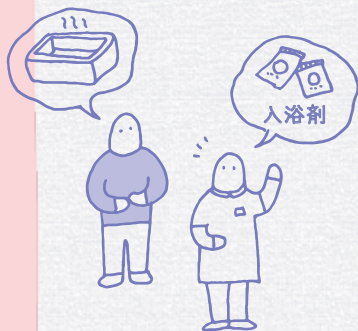
紙に書く、図やイラストを  
用いるなどわかりやすく、  
シンプルな説明を心掛ける。

## ここがポイント!

初期アルツハイマー型認知症で、言葉を思い出すことが難しく、要点をしぼって伝えることが難しくなっている方がいます。

**事例** 以前に使っていた入浴剤を探してドラッグストアに行きました。店内に入っすぐに店員さんに声を掛けて、昔、ここで買った商品であると、容器の大きさや色を説明し始めました。店員さんもうまく話を聞こうとしてくださって、「風呂に入れるやつ」というキーワードで入浴剤ということがわかり、売り場に案内してくれました。店員さんは認知症があるかないかなど気にされる様子はなく、探している商品が見あたらないと言うと、売り場に詳しい者を呼んでくださると対応してくださいました。

このドラッグストアは高齢者のご利用が多い店でもあり、認知症があるなしでなく、お客さんの探す物を探そうと、話を丁寧に聞くという対応をされています。この店の店員が認知症の知識があるかどうかは、わかりませんが、ご本人は満足して利用されています。買い手の立場に立って考えるということが、認知症の知識以前に大切なのだと思います。







本人が困っていない様子であれば、店で情報を共有するにとどめ、家族・地域包括支援センターへの連絡は、本人の了解を得てから行う。

ゆっくりと金額を伝え、表示を確認していただく。本人から希望しない限り、財布に触れることは慎重にする。

落ち着いた口調で不足分を伝える。支払額の見本を見せて同じものを出してもらおう。

×焦らせる。

### レジ

ひんぱんに同じ薬を買っていく。

支払いでもたつき、時間がかかる。

支払金額を間違えている。

お薬手帳をたくさん持っておられる。

一冊にまとめるなど管理を手伝う。

眠れないと訴えられることが増える。

訴えをしっかりと聞く。医師への相談を促す。長くなるような場合は、他客の対応とのバランスで可能な範囲で対応。

薬の飲み合わせについて尋ねられたが、現在服用している薬の名前がわからず、答えられなかった。

お薬手帳や飲んでいる薬を持ってきてもらう。本人の了解のもと、かかりつけの病院に問い合わせる。

処方箋を持ってこられ、うちでは扱っていない旨説明したが、なかなか理解していただけない。

どこに行けばいいのかを具体的に示す。本人が希望すれば、かかりつけ病院と連携し、定期薬お届けサービスなどを活用する。

### 処方箋

×うちでは扱っていないとつばねる。

# 鉄道編

認知症の人の想定される行動

● 駅の工夫

どんな手助けが必要か

◆ 他の客への配慮

周囲から援助があるとありがたい状況 × 望ましくない対応



路線図の意味がわからない様子。

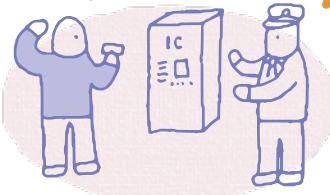
路線図を指でたどるなど、ジェスチャーを交えて説明をする。

自販機やICカードチャージ機の前で困惑した様子。

具体的に工程を区切りながら説明し、一緒にゆっくりと操作する。

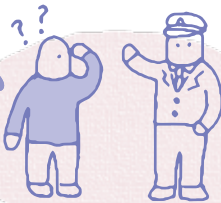


## 切符を買う



◆ 他客には認知症を伝えない。迷惑を及ぼした

行先を忘れたと話すが、尋ねても判然としない。

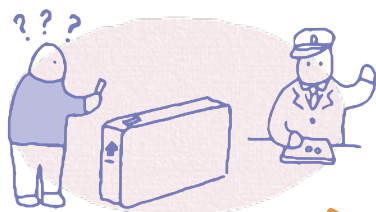


目的を尋ねるなどのヒントを示しながら、記憶を引き出す。行方不明になる恐れを感じた場合には駅で休んでいただき、ご本人の了解を得て、家族などに連絡する。

駅員の



## 改札に入る



## 電車に乗る



順番に乗れない、割り込みしたり人の流れに反

## 電車を待つ



IC専用と切符の改札の区別がつかずに、切符の入れ口を探している。

有人窓口対応をする。その場合、出札駅でも対応できるように、切符に添え書き等があると望ましい。

ホームでうろろしている。待つ場所がよくわからない様子。

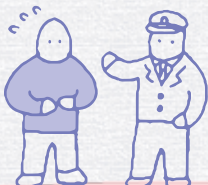
さりげなく誘導する。

ICカードをタッチし損えているが気付

× 口頭指示

● わかりやすい案内表示

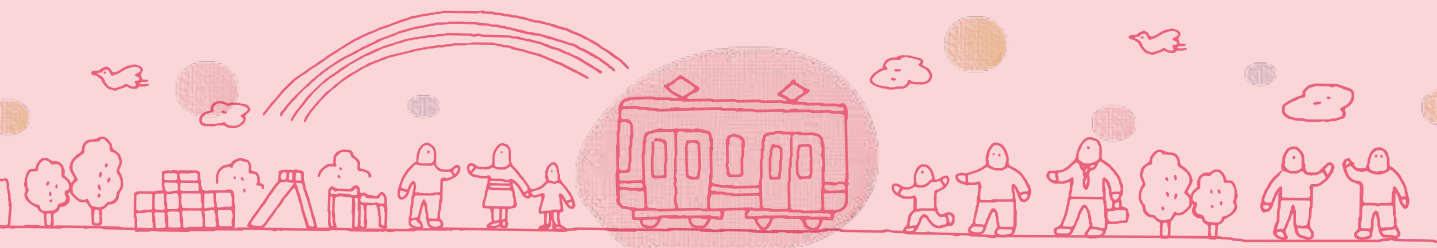
### ここがポイント!



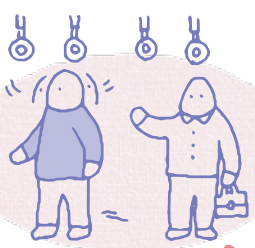
認知症の方は、危険であるという認識を持ちにくい場合もあります。

危険な状況を注意する場合にも、大声を出してしまうと、怒られていると思い、興奮されることもあります。公共交通機関ですので、認知症の方も含めて、ご利用者に気持ち良く過ごしていただくためには、穏やかな対応が望ましく思います。





車内でうろうろ、きょろきょろする。



目的地を何度も尋ねる。

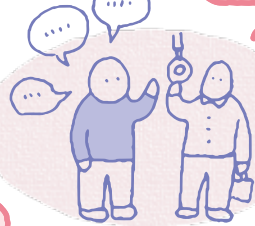
その都度対応。「具体的にあと2つ目ですよ」などと伝え、安心感を促す。



### 電車の中での行動

の疑いは  
ことを謝罪。  
の誘導必要。

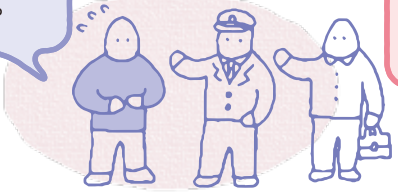
降りられるかどうか、不安に感じていると思われるので、どちらで降りられますか?と尋ねる。



下車する駅がわからない、間違える。

丁寧に話を聞き、様子を見て駅で保護をし、ご本人の了解を得て、家族へ連絡する。

車掌に申し送る。



### 電車を降りる

かったり、  
、  
した行動をとる。

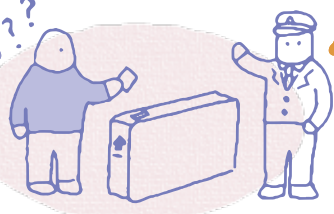
終点になっても降りようとしない。



優しく声を掛け、終点であることを告げる。様子を見て駅で保護をし、ご本人の了解を得て、家族へ連絡する。

### 駅を後にする

ねて  
かない。

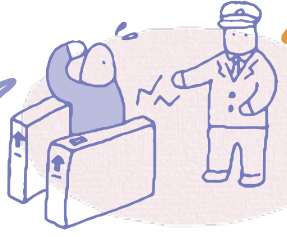


優しい声掛けをし、ジェスチャーを交えて再度のタッチを促す。

駅近隣の施設を挙げるなど、ヒントを出しても目的地がわからない場合は、駅で保護をする。

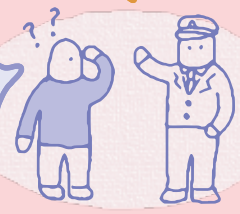
### 改札を出る

料金不足のまま改札を出ようとする。

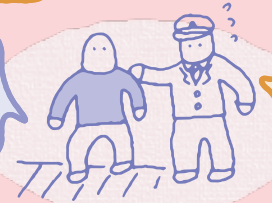


なぜ、ブザーが鳴るのか理解できないで困惑することもある。優しい声掛けで、まず落ち着いていただいて、窓口対応をする。

目的地がわからなくなる。



線路に入ってしまう。



なるべく近くに寄って行ってから、声を掛ける。  
× 大声で危険を知らせる。

# バス編

認知症の人の想定される行動

● 会社の工夫

どんな手助けが必要か

◆ 他の客への配慮

周囲から援助があるとありがたい状況 × 望ましくない対応



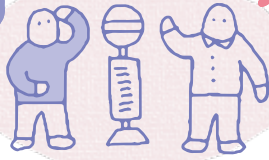
どのバス停から  
どのバスに乗れば  
いいのかわからない。

何を探しているのか  
さりげなく尋ね、  
案内する。

あらかじめ降りるところを  
聞いておき、押さなくても  
いいことを伝える。  
安心感を与えるために  
運転手の近い場所に  
座ってもらう。

× 間違いを強く  
指摘する。

## バス停

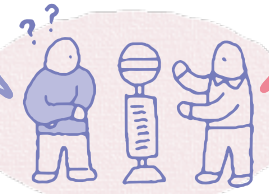


● わかりやすい  
表示の工夫

時刻表が読めない。  
理解できない。

何時の、どこ行き  
などの情報を具体的に  
聞き、一緒に確認する。

● 理解しやすい簡易の路線図を用意する。  
「行き先カード」を作る。



整理券を取りそこなう。  
取るのを忘れる。

下車の際に  
対応する。

行き先を一緒に確認し、  
終点に到着後、乗り換えを確実に  
お伝えすることで安心をしていただく。  
運転席の近くに移っていただくことも、  
安心感を与えることにつながる。

## バスに乗る

ICカードをタッチ  
しないまま乗車する。

優しく声を掛け、  
再度タッチをお願いする。

ICカードを  
タッチする場所が  
わからない。

タッチする方法を  
デモンストレーション  
するなど、  
動作を誘発する。

◆ 個別対応をすることで、  
運行の妨げになったり  
遅延を生じることがない  
ように配慮することも重要。

× ただ降りるように  
指示する。

行き  
一緒  
運転

### ここがポイント!

ICカードのタッチミスや整理券を取らない方は認知症ではなくてもいらっしゃると思います。新しい技術への対応は困難なことが多いのですが、ICカードになったことで乗りやすくなった方もいらっしゃいます。どこにどうかざすか?などの使い方が難しいので、わかりやすい表示、音声案内などがあればよいと思います。

頻繁に乗る方で、同じ経路であれば、運転手同士で申し送って把握することも可能かと思えます。公共交通機関であり、認知症の方の対応により運行時刻が乱れると、他の乗客に、約束に遅れる、電車に乗り遅れる等の影響が出ることも予想されます。

車内で行き先がわからなくなってしまった方は、たくさんの利用客の迷惑とならない対応として、終点や営業所まで行っていただき、個別に対応するという方法もあります。

### 穏やかな 対応を

認知症の方は、危険であるという認識を持ちにくい場合もあります。危険な状況を注意する場合にも、大声を出してしまうと、怒られていると思うこともあり、興奮されることもあります。公共交通機関ですので、認知症の方も含めて、ご利用者に気持ち良く過ごしていただくためには、穏やかな対応が望ましく思います。





バス停に到着するたびに降りようとする。

降車するバス停を確認し、こちらからお声掛けすると伝える。

両替するためにどこへお金を入れればいいのかわからない。

入れ口を指さして、優しく声を掛ける。お札を入れるなどの手伝いをする。

× 口頭説明

◆ 個別対応をすることで、運行の妨げになったり遅延を生じることがないように配慮。

× 運転席からマイクで危険なので立たないように注意をする。

整理券を取り忘れ、または紛失した際、どこから乗車したのか伝えられない。

柔らかい口調でゆっくりと尋ねる。停留所名を挙げて選択してもらう。

### 乗車中

ブザーを押し忘れ「降ろして」と言う。

### 支払い

バス停であれば対応できるが、バス停以外の場所での乗降はできない旨は伝える。

金額がわからない。

整理券を見せてもらうように言い、金額を伝える。

乗り間違いに気づいた時にパニックになる。

先などを確認し、手に伝える。

払わず降りようとする。

お金を出すことに手間取り、後ろに人が長い列をつくる。

### バスから降りる

追い込まず落ち着いた対応で支払いの誘導をする。

× 他客にわかるように呼び止める。

ゆっくりと支払作業ができるようにする。お金を出してもらい一緒に支払作業を行う。

降りずに終点まで乗っている。

様子を見て声掛け。

荷物を忘れる。

周囲の人の協力。

● 車内放送での注意喚起。



# タクシー編

- 🗨️ 認知症の人の想定される行動
- 会社の工夫
- 🗨️ どんな手助けが必要か
- ✖ 望ましくない対応



どこに迎えにいけばいいのかわからない、はっきりとしない。

家なのか出先なのかなど選択肢を例示し、かけている先を確認する。目印になるものを聞く。ナンバーディスプレイで住所を割り出す。

説明がわかりにくい、行き先が不明



- タクシー会社の地図には、電話ですぐに配車できるようによくご利用される方は印がついているということで、頻回に利用する場合には配車の問題は軽減されると思われます。
- ✖ 強い口調で聞き出そうとする。

電話でタクシーを頼む



乗車する

動作で指し示す。可能であれば、降車して締めてさしあげる。

シートベルトの締め方がわからない。

✖ 口頭説明

## ここがポイント!

タクシーは公共交通機関の利用が難しくなった認知症の方がよく利用される乗り物です。

行き先をうまく伝えられない方

ゆっくり待って聞くことで、行き先を伝えられることがあります。

待っている間に料金が高額になる

**実際のトラブル** タクシーを上手く呼ぶことができないので、認知症の方はタクシーを待たせることが多くあります。また、タクシーは自宅から、行きたい場所に連れて行ってくれますので、近距離でも利用して、タクシー代が家計を圧迫し、破綻をきたすというケースも少なくないようです。近所のスーパーに買い物に出かけ、銀行に寄って帰宅するという場合でも、買い物中や銀行での用件中にタクシーを待たせたままにしておくと、高額になってしまいます。

家族や支援者は料金の関係でタクシーの利用を控えさせたいが、本人が一番快適なので利用するという事です。

**実際の支援例** よく行くスーパーや銀行に、用件が終わった後にタクシーを呼んでもらうよう依頼をしました。スーパー・銀行・タクシー会社の無理のない連携で、本人の経済的負担を軽減することができました。







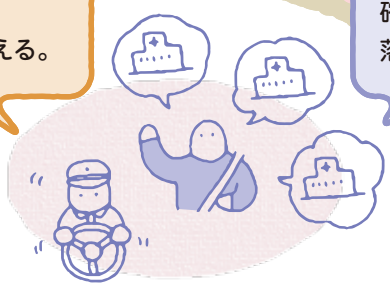
的を得ず、  
わからない。



優しく、穏やかな  
口調で待つ。

× イライラした様子を見せる。  
強い口調で聞き出そうとする。

同じ話をされても  
否定せず  
繰り返し伝える。

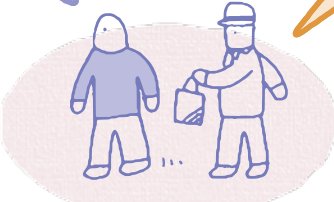


目的地を何度も伝える、  
確認するなど  
落ち着かない。



### 乗車中

「忘れ物に気を付けて  
ください」と言っている  
そばから荷物を忘れていく。



可能であれば、  
運転手の方が  
降りて対応。

少額で  
高額紙幣を出す。



特に困っていない様子であれば、  
受け取る。  
車内に釣り銭が少ない場合は、  
その旨を伝えて協力を依頼するなど、  
臨機応変な対応が求められる。

### 降車する



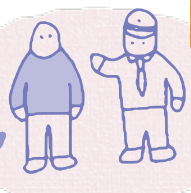
小銭が出せない。



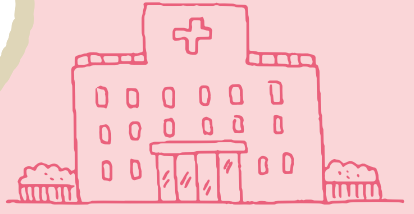
金額の表示を指し示す。  
支払い額の見本を見せて、  
同じものを出してもらおう。  
トレイに小銭を入れてもらい  
両者で確認しながら受け取る。

### 目的地に 向かう

車を降りた後、  
その場にずっと立っている。



声を掛け、迷っているのであれば  
乗車場所まで戻る。  
状況を見て、交番に送り届ける。



# 宅配業者編

認知症の人の想定される行動 × 望ましくない対応  
どんな手助けが必要か ◆ 他の客への配慮



## 営業所

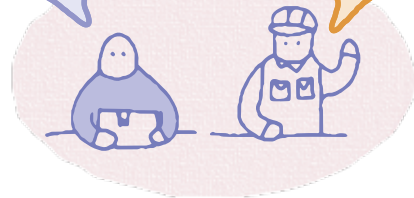


財布を持ってきていない。



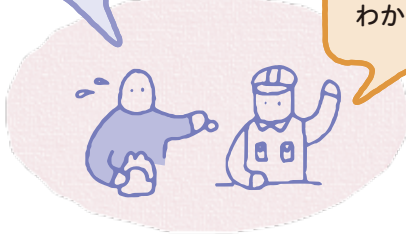
支払いが必要であることを丁寧に伝え、財布を取りに帰ってもらう。または着払いを提案する。

同じものを頻繁に送る。



利用に関して感謝を伝え、必要に応じて本人に了解を得て、家族に伝える。

支払金額を間違えている。支払でもたつく。



急がせることなく対応。口頭だけではなく、紙に金額を書いて示すとわかりやすい。

◆ 並んでいる人がいると焦る気持ちが出るため、他客は別のスタッフが対応するなど工夫をする。

伝票を書く際、住所を忘れたと話される。



手がかりとなるものを所持していないかを尋ね、それを見て書いてもらう。品物とともに伝票を持ち帰ってもらう。本人の了解を得て、ご家族等に協力を依頼する場合にはメモを添える。

## ここがポイント!

不在票?



ご理解いただけない場合があっても、相手を独立した社会人として、正規のルールをきちんと伝えるということが基本だと思います。通信販売の利用、受け取りの際の言動で認知症であることに気づくこともあると思われますが、本人の了解なく、家族や地域包括支援センターへ伝えることは慎重に。基本的には見守る対応がのぞましく思われます。家族に連絡をすることで、家庭内のトラブルになることもあります。

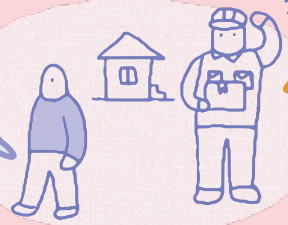
電話をかけることが難しくなっていられる方も多くおられます。不在票を見て電話をかけること、音声ガイダンスに従って操作をすることが難しく、結果として放置され、受け取りができないという問題が出てきています。アナログの対応も残していただけると、ありがたく思われます。





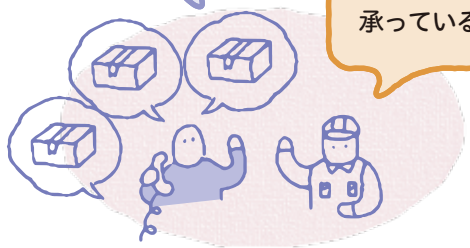
# 自宅

再配達の手配をしても不在を繰り返す。



連絡時に、日時を大きくメモするように伝える。連絡する時間帯が同じであるなら、その時間に合わせて配達する。

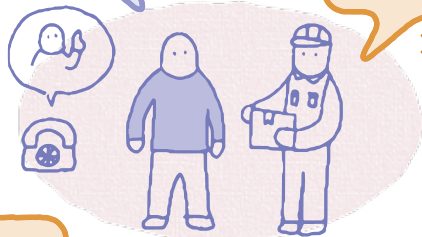
数回にわたり電話で集配の依頼がある。



できるだけ早く集配に行く。集配の約束を承っていることを伝える。

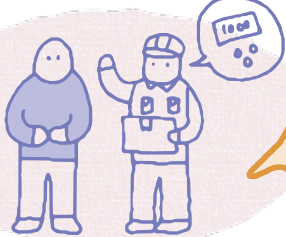
宅配業者だと信じてもらえない。

送り主より受け取り人に一報入れてもらう。



×無理やり手渡す。

代引きのお金を払えない。



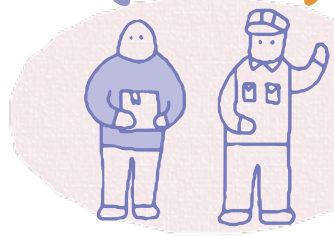
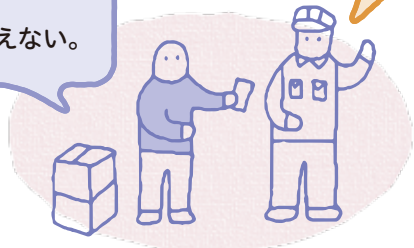
お金を払う必要があることを優しく説明。

送り主より代金をいただいていることを説明。また送り状にも書き込み、耳と目に伝える。

同じ通信販売の商品を短期間頻回に配達。

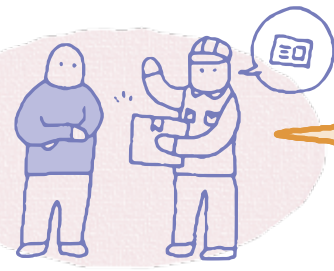
基本的には見守る。同じ物を頻回に配達していることについて尋ねるとどめる。

手間賃を払うと言い、説明してもわかってもらえない。



※無理に説明をしても興奮なさることもあります。家族へ連絡することで、家族内のトラブルになることもありますので、慎重に、まず、ご本人に確認するのが良いと思われます。

届けた商品の受け取りを拒否される。

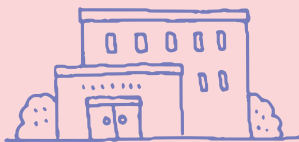


ご本人の宛先を見せて丁寧に説明する。納得されない場合は、本人の了解を得て、送り主に戻す。

×無理やり手渡す。

# 公共施設 編

- ☒ 認知症の人の想定される行動
- ◆ 他の客への配慮
- ☒ どんな手助けが必要か
- ✕ 望ましくない対応

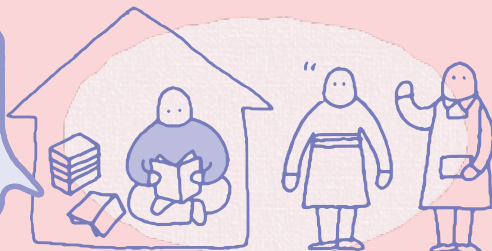


## 図書館

返還期日を過ぎても返却がない。  
(連絡をしても返却に来ない)

家族などへの協力の依頼。

✕ 催促を繰り返す。



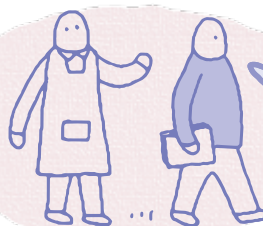
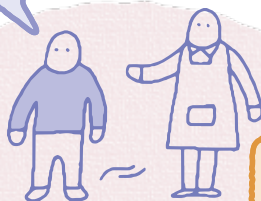
## 出入口

ウロウロはしているが本を探している様子でない。

利用方法を説明し、一緒に確認を行う。

✕ 周囲にわかるようにとがめる。

借りる手続きなしで持って帰ろうとする。



## 閲覧室

お困りのことや手伝うことがないか、お聞きする。  
特に本人が困っていない様子、他の利用者の迷惑になっていないのであれば、見守る。

✕ ウロウロしないように言う。



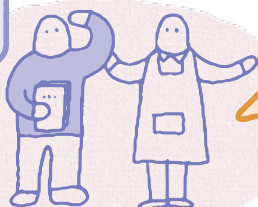
本の借り方がわからない。

個別に説明、1ステップずつ説明する。

✕ 利用案内を渡す。

大きな声を出して話をしてしまう。

大きなジェスチャーなどで、静かにしないとイケないことを伝える。



## 受付カウンター

### ここがポイント!

公共施設は認知症の人も含めて、全ての利用者に気持ち良く利用していただくための配慮が求められていると思われまます。

#### 図書館

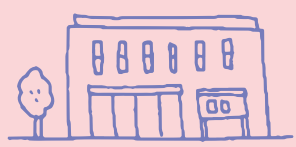
認知症の方で好まれる方も多くいらっしゃいます。新聞のページをめくらない、本を読まずに座っているということもありますが、ご本人が困っている様子がなければ見守ってください。用件を尋ねる“声掛け”によって、居づらい思いをすることもあります。

#### サークル活動

約束を間違える、場に臨機応変に対応できなくなるといったことが重なり、活動に参加しにくくなり、家に閉じこもりがちになっていくケースも多くなります。

また、サークルの役員となっていた場合など、トラブルになるケースもあります。認知症発症後もサークル活動に参加し続けられるよう、認知症の人を支援しつつ、トラブルを未然に防ぎ、他のメンバーとの関係を調整していく役割が、スタッフには期待されます。





## 公民館



## 役場

教室の曜日を間違える。来ることができない。

ああ、そうでしたね！

今日、13時からですよ。

事前連絡。同じ教室に参加する人に、誘っていただけませんか打診する。

× ただ間違いを指摘する。

毎日のように助けてくださいと窓口に来られる。

否定せず、個別対応で傾聴する。地域包括支援センターなどへつなげる。

◆ 他利用者には聞かれないように、対応をする。

窓口

### 出入口

脱いだ履物を取り違える。

一緒に保管場所など確認。繰り返す場合は、本人の了解で目印などの確認。

◆ 他利用者には認知症の疑いは伝えない。公民館の配慮が足りず、迷惑を及ぼしたことを謝罪。

× 間違いを強く指摘する。

利用のルールを守らない。

◆ 他利用者には認知症の疑いは伝えない。迷惑行為であれば、公民館より謝罪。

× とがめる。

女性職員にセクシャルハラスメントを行う。

◆ ルールはルールとして特別扱いはしない。

× 周囲にわかるように強くとがめる。

個別に対応。動作の誘導。見本をさりげなく示す。

× 急がせる。

ロッカーの使用に手間取る。

ルールなどをわかりやすく説明する。

社会通念上、許されないことを伝える。時間がかかってもお話をし、理解していただく。難しいようであれば、ご利用を断ることも、致し方ない。

# 交番編

認知症の人の想定される行動 × 望ましくない対応

どんな手助けが必要か

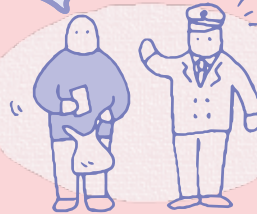


家に帰る道筋を忘れてしまい警察署に保護される。



落ち着かせるようにゆっくりと情報を聞き出す。手がかりとなるものを探す。ご家族に徘徊登録を勧める。

万引きする。



認知症によるものかを確認。場合によっては万引きの事実を大げさにはしない。家族への連絡など状況のわかる人へつなげる。

## 自宅



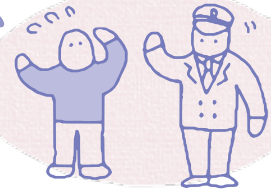
物を盗られた、嫌がらせをされたなどの通報が続く。



認知症によるものかを確認。家族への連絡など状況のわかる人へつなげる。

## 交番窓口

道を尋ねるがどこに行きたいのかはっきりしない。



手がかりとなるものを捜し、連絡先がわかれば、必要に応じて家族など連絡し対処。

× 口頭対応

### ここがポイント!



名前や電話番号の記入を!



他の機関と違って、さりげなく、安心できるような対応が難しい現実がありますが、地域の方と顔見知りになっていただけるとありがたいと思われます。

#### 徘徊に関して

ご本人が保護された時にもっとも有効なのは、ご本人の持ち物からお名前、連絡先がわかることです。名前は、衣類やくつなど、身につけるものへの記名、バック内に連絡先を書いたものを入れておく、キーホルダーに電話番号が記載してあるなどのケースもあります。

財布やポケットに連絡先や運転免許歴証明書を入れていただくなど、ご本人の持ちやすいスタイルで手掛かりとなるものを持っていただくことが大切です。



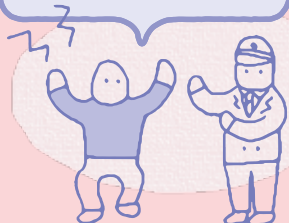
ご家族などと話し合っ、ご本人のスタイルに合わせて、工夫をお勧めしてください。GPS携帯など、持ち慣れないものは、徘徊の途中で捨ててしまうことも多くあります。ご本人の生活に合わせた選択が大切と思われます。

何  
行  
来



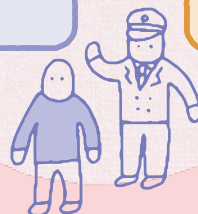


何か分からないが怒っている。不安げで怯えている。



落ち着かしてから優しく傾聴する。場面の状況などから、話の手がかりをさがす。

徘徊の可能性の届け出を受けていた人がフラフラと歩いているのを見かけた。



さりげなく話しかけて、交番で保護する。事前に打ち合わせていた連絡先へ連絡する。

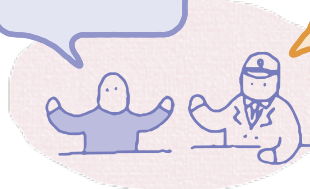
被害妄想の訴えを延々とする。



訴えを傾聴する。必要があれば地域包括支援センターなどにつなげる。

× 聞き流す。

事実でない訴えがある。



本人もしくは家族の理解を取り、対応方法や連絡先などについて他機関と連携体制を築く。

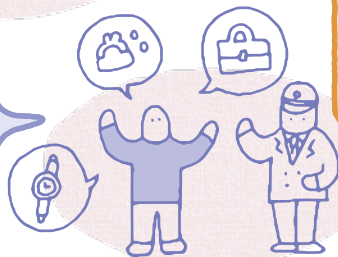
× 事実でないことを説得する。

共感する態度を示す。必要があれば地域包括支援センターなどにつなげる。

× またか、という態度をとる。

安心させる態度で傾聴し、ヒントを探る。連絡先が衣服に書いてあったり、鞆にメモが入っている場合もあり、本人の理解を得て確認する。

紛失届け(忘れ物)が何回も提出される。



保護時、自宅など、連絡先を伝えられない。



度も同じき先を尋ねてられる。

地図などを使い、手がかりや目印となるようなものを一緒に確認しながら説明する。

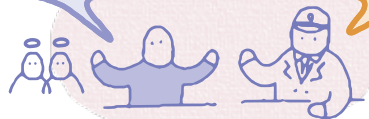


警察署などで一時的な混乱が見られ興奮・不穏状態となる



心理状態が安定するまで傾聴などを行う。

亡くなった両親の安否を心配し警察署に相談する。



他のことに注意を向けるなど、心理状態が安定するのを待つ。

× 説得して理解させようとする。

警官の対応に対して怒りの感情をぶつける。



対応スタッフを変更する。

認知症の支援で大切なのは、  
“自分が認知症になった時に  
どうしてほしいのか”  
を想像することです。



手助けが必要であることを、隠したいと思うかもしれません。

人に不手際を指摘されてしまうと、もう、そこには来たくないと思うかもしれません。

人に迷惑をかけたくないと思って、外出しなくなってしまうかもしれません。

とまどっている時に、挨拶をしてもらおうと、ほっとするかもしれません。

考えがまとまらない時に楽しく話しかけてくれると、嬉しくなるかもしれません。

おそらく、社会で普通に暮らしていくことを望むと思います。

外出をして、いろいろな人と話をして、今日も一日楽しく暮らせた、ということを楽しそうに思うのではないのでしょうか。

買い物も、生活に必要な物を買に行くだけが目的ではなく、そこで人と交流することを楽しみにすると思います。

認知症があるなしではなく、“高齢の方とその場で楽しい時を共有する工夫”を考えてください。

そのお店や施設を、本人も他の人も気持ち良く利用し、

そこで働く人も気持ち良く対応していくために、相手の立場に立って、

話を丁寧に聞くという当たり前のことが、認知症の知識以前に大切なのだと思います。

---

認知症とともに幸せに生きる — 互恵社会を目指して —

2016年3月30日発行

編集・発行 国立長寿医療研究センター

認知症支援ボランティア養成事業(愛知県委託事業)

©禁無断転載 本書の著作権は国立長寿医療研究センターに属する

---

編集:(有)編集企画室 群 / デザイン・イラスト:design anone / 印刷:安藤印刷株式会社