

//////
(観光業編)

認知症 フレンドリープログラム



～企業向け認知症のお客さまへの対応ガイドライン～



認知症とは？

認知症は脳の病気であり、誰でもなり得るものです。認知症になっても、地域でこれまでのように活動し、暮らしていきたいと願う人がたくさんいらっしゃいます。認知症の方は、できなくなることもある一方で、できることもあり、周囲が適切な対応をすることで、これまでの生活を続けていくことができます。認知症の人に優しい施設となつて、一緒に認知症フレンドリー社会を目指しませんか？

認知症の種類

認知症には種類があり、主には以下の4種類となります。最も多いのはアルツハイマー型認知症で約半数を占めます。

アルツハイマー型認知症

異常なタンパクがたまり、脳の神経細胞が減っていくことにより起こります。

全体の約 **60%**

血管性認知症

脳の血管が詰まったり破れたりすることによって、その部分の脳の動きが悪くなり、起こります。

全体の約 **15%**

レビー小体型認知症

脳の神経細胞の中に、異常なタンパクがたまることにより起こります。

全体の約 **15%**

前頭側頭型認知症

司令塔役の前頭葉や側頭葉が障害されることにより起こります。

全体の約 **5%**

症状の種類

病気が原因の「中核症状」と環境・心理状況、性格・素質が影響して出る「行動・心理症状」の2種類あります。対応方法によって「行動・心理症状」を和らげることができます。

中核症状

記憶障害
見当識障害
理解・判断力の低下
実行機能障害

行動・心理症状 (BPSD)

徘徊
ひとり歩き
道迷い



イライラ
暴言・暴力



妄想・幻覚



不安
抑うつ





対応のポイント

基本姿勢は3つのない。

- 1 驚かせない
- 2 急がせない
- 3 自尊心を傷つけない

認知症の人や認知症が疑われる人に対応する場合、特別なことをする必要はありません。まずは「3つのない」を意識することが重要です。

認知症の人は行動や出来事を忘れてしまっても、感情は忘れることはないので、本人の立場になって丁寧に対応することで、良い印象を持ってもらい、継続的な施設の利用につなげることができます。

7つのポイント



認知症の方への対応は次の7つのポイントを押さえることでスムーズになります。

特別な技術は必要なく、相手の立場になって、本人に寄り添った支援を目指しましょう。

- 1 まずは見守る
- 2 相手に視線を合わせて優しい口調で
- 3 余裕をもって対応する
- 4 おだやかにはっきりした話し方で
- 5 後ろから声をかけない
- 6 声をかけるときは1人で
- 7 相手の言葉に耳を傾けてゆっくり対応

※「認知症サポーター養成講座標準教材 認知症を学び地域で支えよう」NPO 法人 地域ケア政策ネットワーク より抜粋

若年性認知症

認知症は高齢者でなくても発症します。高齢者となる65歳以前に発症した認知症は若年性認知症と呼ばれます。お客様だけではなく、共に働く仲間や自分自身についても、違和感があれば、早期発見のために下記の相談先にご連絡ください。

【福井県若年性認知症相談窓口】

〒910-0017 福井市文京2丁目9-1 (公益財団法人 松原病院内)

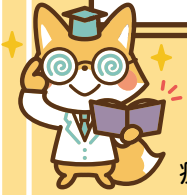
電話：0776-63-5488

HP：<https://www.j-monowasure.com>

困ったら、1人で対応せずに周りに助けてもらいましょう。

巻末の専門機関にもお気軽にご相談ください。

認知症フレンドリープログラムについて



認知症フレンドリープログラムは、職場でたくさんのお客様と接するみなさまに、認知症の方がお客様として来られたときに、どのように接していただきたいかを示したものです。対応といっても、難しく考えずに「認知症の方がお客様として来るかもしれない」「認知症のお客様かもしれないと気がついたら、優しく接する」といった意識を持っていただき、実際に対応に困ったときには、該当するページを参考に専門機関等も活用してください。

このプログラムを作成するにあたり、認知症の当事者の方、ご家族、支援者（専門職）、企業のみなさまからの声を集め、反映させていただきました。掲載している対応事例は、企業対象のアンケート結果において、経験した方が多い事例を取り上げています。各場面で、認知症のお客様がおかれている状況を記載していますので、解説部分にも注目していただき、当事者に寄り添った対応をお願いします。

各ページの見方

【掲載事例】

- 施設内をウロウロしている場合
- 他の人の衣類や履物を着用した場合
- 同じ内容の話を繰り返された
- 施設内の券売機等の利用方法がわからない場合
- 売店や受付で支払いに戸惑っている場合
- 急に怒り出した（興奮した）
- 自宅への帰り道がわからない場合

タイトル

事例

こんな場面ありませんか？

1 2

3 4

対応方法をイラストで紹介

当事者および職場の声

POINT

ポイント

解説

認知症の方の状況に注目！

施設内をウロウロしている場合

こんな場面ありませんか？

施設内で特に何をする様子もなく、同じところを行ったり来たりしています。また時々、他の人の部屋や従業員専用室の扉を開けようとしています。

<p>1 驚かせないように正面からゆっくり声をかけましょう。</p> 	<p>2 会話の中で、本人の目的を探りましょう。</p> 
<p>3 目的がわかるのであれば、その場所まで案内しましょう。</p>  <p>お風呂はこちらになりますので、ご案内しますね</p>	<p>4 家族とはぐれたようであれば、落ち着ける場所へ案内します。</p>  <p>安心</p>

本人が不安そうにされていたため、寄り添うようにお声をかけて、対応しました。その対応に喜んでいただきました。



POINT

案内表示を大きくしたり、目立つ場所に矢印を置くなどして、一目見て行き先がわかるような工夫をしましょう。



- 本人の状況 -

自分の部屋や、お風呂など行きたい場所がわからなくなってしまうことがあります。

- 対応方法 -

本人は混乱している場合もあるので、まずは正面からゆっくりとお話しをしてください。

- アドバイス -


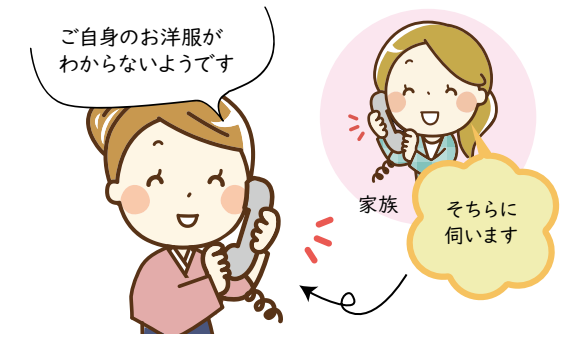
本人が混乱している場合、まずはゆっくりと落ち着ける場所へ移動しましょう。ご家族とはぐれた様子であれば、本人とお話をしたり本人が館内を見て回ったりするのを見守りながら、放送などでご家族の方を探しましょう。



他の人の衣類や履物を着用した場合

こんな場面ありませんか？

浴場や宴会場で他のお客様の衣服や履物を着用したので声をかけたところ、「これは自分のものだ！」と言われました。確認をしたところ本人のものは別のところにありました。

<p>1 相手を否定せずに、優しく話しかけましょう。</p> 	<p>2 「お客様のお洋服はこちらではないですか」とやんわり伝えましょう。</p> 
<p>3 次回からはそれとなく見守り、声をかけましょう。</p> 	<p>4 何度も続くようなら、家族や相談機関へ連絡をとりましょう。</p> 

ご自身のロッカーがわからないようだったのでお話ししながら一緒に探すと、安心した様子でした。

VOICE

POINT

衣服に名前が書いてある場合もあるので、本人と一緒に確認しましょう。
ロッカーの場所や使い方がわからない様子の際は、ゆっくりとお話をして、対応してください。



- 本人の状況 -

自分の着てきた服を覚えていない、または自分のものを置いた場所を忘れてしまっているため、自分が間違っていると認識していない状況です。

- 対応方法 -

間違っていると否定しても非難されたと怒り出す場合もあるので、「お客様のお洋服はこちらではないですか」とやんわりお伝えしましょう。

- アドバイス -

ロッカーの前などで迷っている様子ならゆっくりとお話をして、一緒に探しましょう。このような状況が何度も繰り返される場合、ご家族や地域包括支援センターに連絡し、相談しましょう。



同じ内容の話を繰り返された

こんな場面ありませんか？

受付で手続き中のお客様が「この後〇〇へ行ってくる」という内容の話を繰り返し話しており、次のお客様を待たせてしまいました。



- 本人の状況 -

すでに話したことを忘れて、特に、大切な用事であるときは、不安になって、何度も同じお話をすることがあります。「またですか」といった態度で接すると、不安な気持ちをあおり、トラブルになってしまいます。

- 対応方法 -

まずは、落ち着いてもらえるように「分かりました。楽しみですね。」などとお話をしてください。

- アドバイス -

話が長くなり、他のお客様への対応ができなくなる場合には、相手の尊厳を保ちつつも、「次の方がお待ちです」という事実を伝えてください。それでも理解できない場合には、「少し休憩してはどうですか。」などとお声をおかけし、施設内の椅子に座ってもらい見守る、電話であれば、再度かけなおしてもらおうようお願いしてみましよう。



施設内の券売機等の利用方法がわからない場合

こんな場面ありませんか？

チケットの券売機やセルフサービスのドリンクサーバーの前で長時間立ちつくしているお客様がいます。他のお客様が使用するために並んで待っています。

1 驚かせないように正面からゆっくりと「どうされましたか」と話しかけましょう。



2 混乱している場合があるので落ち着かせながら話を聞きます。



3 「こちらでいいですか」と確認しながら代わりに操作します。



4 近くにご家族や同行者がいないか会話の中で探りましょう。



- 本人の状況 -

普段なじみのない設備等を前にすると、設備自体に説明が書かれていても使い方がわからなくなってしまうことがあります。

- 対応方法 -

困っている様子であれば、積極的に声をおかけするようお願いします。混乱していたり、疲れていたりすると会話がスムーズにいかないこともあるので、ゆっくり対応しましょう。できないことや認知症であることを周囲に知られたくないこともあるので配慮し、尊厳を持って対応しましょう。

- アドバイス -

隣に立って、ボタンなどを指差しながら使い方を説明しましょう。他の人を待たせているという焦りから混乱や興奮をしていることもあるので、落ち着いてもらうために別の場所での対応も検討しましょう。



売店や受付で支払いに戸惑っている場合

こんな場面ありませんか？

少額の利用料金やお買い物をされたお客様がレジでの支払いの時に、どの小銭がどのくらい必要か判断が難しいようで、1万円札で支払いしようとしています。

1

ゆっくりと話しかけましょう。
金額ははっきりと伝えましょう。



2

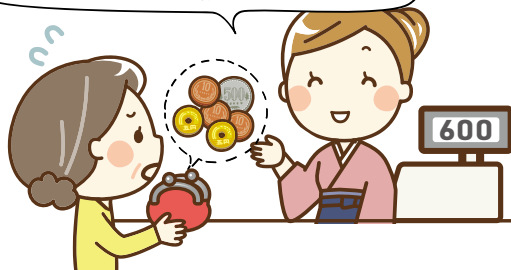
小銭がたまっても、
お札で支払うことがあります。



3

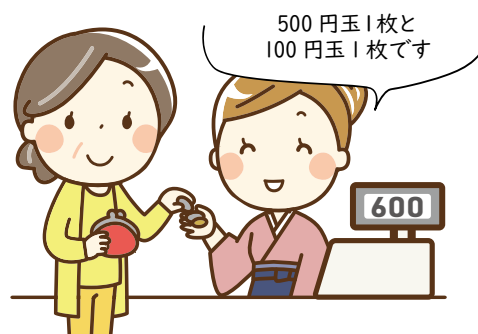
小銭があれば、ゆっくり支払って
よいことを伝えましょう。

小銭がたくさんあるようなのでお待ちしますよ
ゆっくりで大丈夫ですよ



4

必要があれば、一緒に小銭を
数えてあげましょう。



- 本人の状況 -

レジなどでの支払いは次の人を待たせているというプレッシャーの影響で、適切な判断や行動が出来なくなることがあります。

- 対応方法 -

落ち着いて状況を理解してもらうために、どの種類のお金がどれだけ必要なかを明確に伝え、一緒にお金を数えるなどのサポートをお願いします。

- アドバイス -

他の人の会話や店内放送で、レジスタッフの声が聞き取りにくい場合があります。大きな声ではっきりと話す、または、表示された金額を指し示しましょう。

どのお札・小銭を出せばいいかわからず困っていましたが、スタッフが一緒にお金を数えてくれました。



急に怒り出した（興奮した）

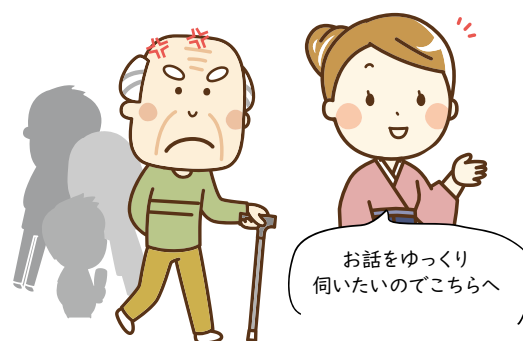
こんな場面ありませんか？

受付や客室で通常どおりの接客をしていたところ「なぜ、私だけ雑に接するのか！」とお客様が急に怒り出しました。「そんなことはない」となだめましたが、聞き入れてもらえません。

1 説得するのではなく、傾聴しましょう。



2 必要があれば、場所を移動して対応しましょう。



3 対応する人を交代してみましよう。



4 場合によっては、ご家族や相談機関に連絡をします。



- 本人の状況 -

相手の言葉や周囲の状況を正確にとらえることができず、理解できないことへの不安やイライラが態度として現れます。

- 対応方法 -

怒られても困るといった対応ではなく、本人の困っていることに寄り添うように傾聴して、落ち着いてもらえるようにしましょう。

- アドバイス -





複数人で対応すると、恐怖心を与えて興奮することがあります。対応する人が代わるなどして、1対1で対応し、不安を与えないようにしましょう。本人や周囲への気遣いとして、また、周囲の騒音が本人に混乱をもたらしていることもあるので、別の場所での対応も検討しましょう。



自宅への帰り道がわからない場合

こんな場面ありませんか？

何度も施設を出入りしたり、施設の外でウロウロしているようです。「どうされたのですか？」と尋ねると「家に帰りたいのだけど道がわからない」とのことでした。

<p>1 不安をあおらないよう、 ゆっくりと話しかけましょう。</p> 	<p>2 混乱している様子なら、 落ち着ける場所へ案内します。</p> 
<p>3 ご家族が検索していることを念頭に 連絡手段を探します。</p> 	<p>4 連絡手段がなければ、相談機関に 相談しましょう。</p> 

- 本人の状況 -

施設に来た目的や自宅の場所を忘れるなど、今いる場所の感覚がわからなくなることがあります。

- 対応方法 -

どうしてよいかわからずに混乱していたり、不安な状態に陥っている場合がありますので、**まずは落ち着いてもらえよう、ゆっくりできる場所でお話を聞きましょう。**

- アドバイス -

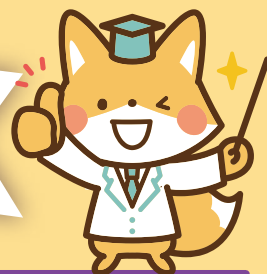
ご家族と連絡が取れるようなら、まずはご家族へ連絡しましょう。ご家族と相談しても対応方法がわからない場合には、お近くの地域包括支援センターに相談してみましょう。

POINT

持ち物に名前や住所が記載されている場合があります。本人の了承をもらい、確認しましょう。



施設内外の工夫



移動しやすい、使いやすい設備

段差を極力なくす、広い通路にするなど、誰でも移動・使用がしやすい環境を整えましょう。



バリアフリートイレ付、
床張りで車いす移動が
可能な客室です



わかりやすい表示をしましょう



貸出用車いす



広い通路



休憩用スペース



※施設によっては、その時代の特色を活かしたり、周囲の景観との調和を図るため、これらの対応が難しい場合もあります。対応可能かどうかは事前に施設にお問い合わせください。



相談先一覧



(注) 令和5年1月末現在の一覧です。
 連絡先の確認は県や市町のホームページよりお願いします。
 【県URL】
https://www.pref.fukui.lg.jp/doc/kourei/kaigofutankeigenn_d/fil/h.pdf

○地域包括支援センターについて

高齢者や認知症に関して相談にのり、必要な支援につなぐ機関です。施設だけでは対応できない場合、お近くの地域包括支援センターにご連絡ください。なお、土日祝日の連絡先については、事前に地域包括支援センターと相談しておきましょう。

	地域包括支援センター名	所在地	電話番号	対応時間
福井市	福井明倫包括支援センター	福井市木田1丁目3308 (うらの家内)	0776 33-5777	8:30-17:30 (平日) 8:30-12:30 (土曜日)
	福井あたご包括支援センター	福井市明里町9-20 (あたごデイサービス内)	0776 33-6800	9:00-17:00 (月~土)
	福井中央北包括支援センター	福井市文京2丁目12-23 (福島ビル1階)	0776 28-7271	9:00-17:30 (平日)
	福井不死鳥包括支援センター	福井市日之出4-3-12 (ふれあい公社内)	0776 20-5683	8:30-17:15 (平日) 8:30-12:30 (土曜日)
	福井あずま包括支援センター	福井市和田中町舟橋7-1 (済生会病院東館内)	0776 28-8511	8:30-17:00 (平日) 8:30-12:30 (土曜日)
	福井大東包括支援センター	福井市丸山町40-7 (愛全園3階)	0776 53-4092	9:00-17:00 (平日) 9:00-12:00 (土曜日)
	福井九頭竜包括支援センター	福井市高木中央3丁目1701 (藤島園内)	0776 57-0040	9:00-17:00 (平日)
	福井北包括支援センター	福井市新田塚1丁目42-1 (福井総合クリニック内)	0776 25-2510	8:30-17:00 (平日) 8:30-12:30 (土曜日)
	福井みなみ包括支援センター	福井市下荒井町20-6 (水谷ビル1階)	0776 43-1316	9:00-17:30 (平日) 9:00-12:30 (土曜日)
	福井社包括支援センター	福井市福1丁目1710	0776 36-1246	8:30-17:30 (平日) 8:30-12:30 (土曜日)
	福井光包括支援センター	福井市大瀬町23字101 (東安居苑2階)	0776 35-0313	8:30-17:30 (月~土)
	福井川西包括支援センター	福井市仙町6-4	0776 97-8003	8:30-17:30 (月~土)
	福井東足羽包括支援センター	福井市下六条町217 (厚生健康福祉センター内)	0776 41-4135	8:30-17:15 (平日)
	【すいだに相談所】	福井市梶谷町12-9-2	0776 90-3858	8:30-12:30 (平日)
敦賀市	敦賀市地域包括支援センター「長寿」	敦賀市中央町2丁目1-1 (敦賀市役所内)	0770 22-8181	8:30-17:15 (平日)
	敦賀市地域包括支援センター「あいあい」	敦賀市東洋町4-1 (敦賀市福祉総合センター「あいあいプラザ」内)	0770 22-7272	8:30-17:30 (平日)
	敦賀市地域包括支援センター「なごみ」	敦賀市公文名1-6 (つるが生協在宅総合センター和内)	0770 21-7530	8:20-17:20 (平日)
小浜市	小浜市地域包括支援センター	小浜市南川町4-31 (小浜市健康管理センター内)	0770 64-6015	8:30-17:15 (平日)
	小浜市社会福祉協議会 地域包括支援センター	小浜市遠敷84-3-4 (サン・サンホーム小浜内)	0770 56-5855	8:30-17:15 (平日)
大野市	大野市地域包括支援センター	大野市天神町1-19 (多田記念大野有終会館内)	0779 65-5046	8:30-17:15 (平日)

	地域包括支援センター名	所在地	電話番号	対応時間
勝山市	勝山市地域包括支援センター	勝山市郡町1-1-50 (福祉健康センターすこやか内)	0779 87-0900	8:30-17:15 (平日)
鯖江市	鯖江市基幹型 地域包括支援センター	鯖江市西山町13-1 (鯖江市役所内)	0778 53-2265	8:30-17:15 (平日)
	地区地域包括支援センター さばえ	鯖江市旭町4丁目4-9 (木村病院内)	0778 51-0112	8:30-17:30 (平日)
	鯖江市社会福祉協議会 地域包括支援センター神明	鯖江市水落町2丁目30-1 (アイアイ鯖江・健康福祉センター内)	0778 51-2840	8:30-17:15 (平日)
	鯖江西地域包括支援センター	鯖江市吉江町31-7-1 (エレガント・セニール・ガーデン内)	0778 53-2776	8:30-17:15 (平日)
	鯖江東地域包括支援センター	鯖江市中野町33-20-1 (鯖江ケアセンターみどり荘内)	0778 54-0513	8:30-17:15 (平日)
越前市	越前市社会福祉協議会 地域包括支援センター	越前市矢船町8-12-1	0778 22-6111	24時間
	しくら地域包括支援センター	越前市妙法寺町413・414	0778 29-1188	24時間
	あいの樹地域包括支援センター	越前市中央二丁目9-40	0778 42-5725	24時間
	地域包括支援センター メゾンいまだて	越前市東樫尾町8-38	0778 43-1888	24時間
	地域包括支援センター和上苑	越前市瓜生町33-12-2 (エスポアールわかたけ内)	0778 23-5255	24時間
	地域包括支援センター 丹南さらめき	越前市家久町49	0778 22-7776	24時間
あわら市	あわら地域包括支援センター	あわら市市姫三丁目1-1 (あわら市役所内)	0776 73-8046	8:30-17:15 (平日)
坂井市	坂井市三国地域包括支援センター	坂井市三国町北本町二丁目6-65	0776 82-1616	8:30-17:15 (平日)
	坂井市丸岡地域包括支援センター	坂井市丸岡町西瓜屋15-12	0776 68-1130	8:30-17:15 (平日)
	坂井市春江地域包括支援センター	坂井市春江町江留上昭和119	0776 43-0227	8:30-17:30 (平日・祝日)
	坂井市坂井地域包括支援センター	坂井市坂井町下新庄18-3-1 (坂井市社会福祉協議会内)	0776 67-5000	8:30-17:30 (平日)
永平寺町	永平寺町社会福祉協議会 地域包括支援センター	吉田郡永平寺町松岡春日1-4 (永平寺町役場本庁内)	0776 61-6166	8:30-17:15 (平日)
池田町	池田町地域包括支援センター	今立郡池田町藪田5-3-1 (池田町総合保健福祉センター内)	0778 44-8008	8:30-17:15 (平日)
南越前町	南越前町地域包括支援センター	南条郡南越前町東大道29-1 (南越前町役場内)	0778 47-8009	8:30-17:15 (平日)
	南越前町社会福祉協議会地域 包括支援センター	南条郡南越前町今庄86-5-2 (今庄福祉センター内)	0778 45-1170	8:30-17:30 (平日)
	南越前町社会福祉協議会 地域包括支援センター 河野支所	南条郡南越前町甲楽城7-31-1 (河野保健福祉センター内)	0778 48-2260	8:30-17:30 (平日)
越前町	越前町地域包括支援センター	丹生郡越前町西田中13-5-1 (越前町役場内)	0778 34-8729	8:30-17:15 (平日)
	地域包括支援センター丹生	丹生郡越前町朝日22-7-1 (光道園 朝日事業所内)	0778 34-8000	8:30-17:30 (平日)

	地域包括支援センター名	所在地	電話番号	対応時間
美浜町	美浜町地域包括支援センター	三方郡美浜町郷市 25 - 25 (美浜町役場内)	0770 32-6704	8:30-17:15 (平日)
高浜町	高浜町地域包括支援センター	大飯郡高浜町和田 117 - 68 (保健福祉センター内)	0770 72-6120	8:30-17:15 (平日)
おおい町	おおい町地域包括支援センター	大飯郡おおい町本郷 92 - 51 - 1 (保健福祉センターなごみ内)	0770 77-2770	8:30-17:15 (平日)
若狭町	若狭町地域包括支援センター	三方上中郡若狭町市場 20 - 18 (若狭町役場内)	0770 62-2702	8:30-17:15 (平日)

○警察について

行方不明者の保護やひとり歩きが疑われる場合には、警察にご連絡をお願いします。緊急でなければ、110 番ではなく、下記の警察署にご連絡ください。(24 時間対応)

福井警察署 ☎(0776) 52-0110	福井南警察署 ☎(0776) 34-0110	大野警察署 ☎(0779) 65-0110
勝山警察署 ☎(0779) 88-0110	あわら警察署 ☎(0776) 73-0110	坂井警察署 ☎(0776) 66-0110
坂井西警察署 ☎(0776) 82-0110	鯖江警察署 ☎(0778) 52-0110	越前警察署 ☎(0778) 24-0110
敦賀警察署 ☎(0770) 25-0110	小浜警察署 ☎(0770) 56-0110	

○専門医療機関について

認知症の専門医療機関は下記のとおりです。受診についてや医療的な対応についての相談に応じます。

- ・福井県立すこやかシルバー病院 (福井市島寺町 93-6 / TEL0776-98-2700)
- ・松原病院【嶺北認知症疾患医療センター】(福井市文京 2 丁目 9-1 / TEL0776-28-2929)
- ・敦賀温泉病院【嶺南認知症疾患医療センター】(敦賀市吉河 41-1-5 / TEL0770-23-9800)

○認知症サポート医等について

認知症の診断や認知症患者の対応が可能な認知症サポート医のいる病院や認知症についての研修を受講したかかりつけ医、歯科医師、薬剤師等をホームページで公表しています。

「福井県ホームページ 認知症について」

〈<https://www.pref.fukui.lg.jp/doc/kourei/ninntisyoubijyouhou.html>〉

○福井県認知症パンフレット(みんなで支えよう認知症)について

県では認知症本人の方を支えるご家族や地域住民の方向けにパンフレットを作成しています。最後のページには「認知症早期発見のめやす」として(公社)認知症の人と家族の会が作成したチェックリストを掲載しておりますので、そちらも参考にしてください。



左の QR コードからパンフレットをご覧ください。

福井県健康福祉部長寿福祉課

TEL : 0776-20-0330

FAX : 0776-20-0642

MAIL : choju@pref.fukui.lg.jp

<https://www.pref.fukui.lg.jp/doc/kourei/>

〒910-8580 福井市大手 3-17-1

監修：福井県認知症施策総合推進会議

令和5年3月発行 (16215)

