

//////
(小売業編)

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、できなくなることがある一方で、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お店となって、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

原因は不明ですが、脳の神経細胞が小さくなり、やがてどんどん減っていくことによって起こります。

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。

レビー小体型認知症

脳の神経細胞の中に、ある種のたんぱく質が現れることによって起こります。

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って起こります。

症状の種類

「中核症状」と「行動・心理症状」の2種類があります。

「行動・心理症状」は周囲の対応や環境改善によって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





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、継続的なお店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 歳未満で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】

- レジでの支払いに戸惑っている場合
- 注文したはず、注文していないと思
い違いがある場合
- 同じ内容の話を繰り返された
- 同じ商品を何度も購入する場合
- 急に怒り出した（興奮した）
- 店内に長時間滞在している場合
（1日に何度も来店する場合）
- 支払いをせずお店を出た場合

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！

レジでの支払いに戸惑っている場合

こんな場面ありませんか？

少額のお買い物をされたお客様が、レジでの支払い時に、どの小銭がどのくらい必要か判断が難しいようで、1万円札で支払いをしようとしています。

1 ゆっくりと話しかけましょう。金額は指し示しましょう。



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。



4 必要があれば、一緒に小銭を数えてあげましょう。



セルフレジが登場して、最初はとまどいました。わからないことはスタッフに尋ねれば、何度も教えてくれました。

VOICE

POINT

特定の時間の特定のレジをスローレーンとして、認知症の方や障がいがある方に利用してもらう取り組みがあります。



- 本人の状況 -

レジ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。



注文したはず、注文していないと思い違いがある場合

こんな場面ありませんか？

注文されたお届け物を届けに行きましたが、「注文していない！買うはずがない！」と言われました。確認をしたところ注文どおりでした。

1

相手を否定せずに、確認しますと声をかけてください。



2

本人が思い違いをしている場合でも、希望をうかがいましょう。



3

家族が注文している場合は、本人の希望や様子を伝えましょう。



4

本人も交えて、今後の注文をどうするか決めましょう。



注文していないとお申し出に、ご家族からのご注文であることを伝えると安心されました。

VOICE

POINT

症状には波がありますので、落ち着いているときに本人の希望を聴くと、本来の要望に添えます。

心配な様子が見られる場合には、ご家族や専門機関に相談しましょう。



- 本人の状況 -

注文したことやキャンセルしたことを忘れてしまい、本人にとっては、注文していない商品が届いたり、注文したはずの商品が届かないといった状況です。

- 対応方法 -

間違っていると否定し、注文したことやキャンセルしたことを説明するよりも、現在の本人の思いに寄り添い、希望を伺って安心してもらえるようにしましょう。

- アドバイス -

希望が本人のためにならない場合（食事の配達を全てキャンセル等）、何度も注文とキャンセルを繰り返して会社の負担が大きい場合には、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？

レジで支払い中のお客様が「週末に親戚が訪ねてくる」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可能性があります。「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。大丈夫ですよ。」などと声かけをしてください。

- 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、「長い時間が経過していますので、少し休憩してはどうですか。」などと声かけをして、店舗であれば近く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ょう。



同じ商品を何度も購入する場合

こんな場面ありませんか？

毎日買い物に来る一人暮らしのお客様が、卵のパックを毎回購入しています。「昨日も購入したのでは」という問いに「買ってない」と記憶はないようでした。

1 購入を否定するようなことを言わないようにしましょう。



2 さりげなく、たくさん購入していることに触れましょう。



3 必要があれば、家族に連絡をします。



4 今後の買い物について、家族からの要望に対応しましょう。



- 本人の状況 -

本人にとっては、以前の買い物の記憶がなく、買ってないということが事実です

- 対応方法 -

必要以上に購入していることが考えられる場合には、声をかけてください。その際は、何度も購入していることを思い出すように説得するのではなく、さりげなく、以前購入した同商品の買い物についての話をしてみます。

- アドバイス -

高額な商品であったり、生鮮食品を大量に購入するなど心配な場合は、お礼の連絡をご家族にしたいと話すなどして、相談してみましょう。ご家族の意向をふまえたうえで、商品によっては、本人の意思を尊重して買ってもらうという対応を取ることもあります（少額でたくさんあっても困らないもの）。家族と連絡をとることが難しい場合や、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。



急に怒り出した（興奮した）

こんな場面ありませんか？

レジ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、ご家族や専門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、別室での対応も検討しましょう。



店内に長時間滞在している場合（1日に何度も来店する場合）

こんな場面ありませんか？

特に買い物をする様子がないまま、1時間以上、店舗内にいらっしゃるお客様がいます。閉店時間が近いのですが、帰宅をうながすアナウンスに気付いていない様子です。

<p>1 驚かせないように、正面からゆっくり話しかけましょう。</p>  <p>いらっしゃいませ</p> <p>キョロキョロ</p>	<p>2 会話の中で、困っていることがないか、探ります。</p>  <p>何かお探ですか</p> <p>えーと... 家に帰らなくては...</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>ご自宅への帰り道分かりますか？</p>	<p>4 混乱している様子なら、落ち着ける部屋へ案内します。</p>  <p>今ご家族がいらっしゃいます</p> <p>安心</p> <p>見かけた方は連絡ください 〇〇-〇〇-〇〇</p>

認知症の家族がトイレからなかなか出てこない心配になります。従業員の方に事情を話すと見に行ってくれて助かりました。

VOICE

POINT

持ち物に名前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。



- 本人の状況 -

商品の場所、店舗に来た目的、帰り方がわからなくなってしまうことがあります。

- 対応方法 -

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。

- アドバイス -

長時間の外出をしている場合、ご家族が探している場合があります。地域包括支援センターや警察への連絡をとり、早期発見につなげてください。「高齢者等 SOS ネットワーク」に参加していただくと行方不明者の検索依頼の情報提供があります。ぜひ、ご参加ください。



支払いをせずお店を出た場合

こんな場面ありませんか？

商品を持ったまま支払いをせずにお店を出ようとしています。本人は隠す様子もありません。支払いをしていないことに気付いていない様子です。

1 責めるようではなく、優しく正面から声をかけてください。



2 相手の尊厳を保ちながら、支払いが必要なことを確認します。



3 本人や周囲のお客さんに配慮が必要なら別室に案内しましょう。



4 お金を持っていない場合にはご家族や相談機関に連絡します。



支払いをせずにお店を出ようとしたら、警察沙汰になってしまいました。警察を呼ぶ前にレジに誘導してもらいたかったです。

VOICE

POINT

犯罪の可能性が低い場合、警察を呼ぶのではなく、ご家族や相談機関へ連絡し、本人やご家族に配慮していただけるようお願いいたします。



- 本人の状況 -

お金を支払う必要があることを認識できない、または、自分のものだと思い込んで、商品を持ってお店を出ようとする場合があります。

- 対応方法 -

他のお客様の前で、支払いをしていないことを指摘すると、尊厳を傷つけてしまい、本人を興奮させてしまいます。驚かせないように、穏やかに声をかけましょう。

- アドバイス -

お金を支払う必要性を理解できない様子、またはお金を持ってこない様子であれば、見守りが必要な状態であるため、ご家族や地域包括支援センターなどに連絡しましょう



店舗づくりの工夫



スローレーン

レジでゆっくり支払いができる専用レーンを設ける取り組みがあります。

取り組みを分かりやすく案内しましょう。



買い物を支援する設備

目線に合わせた見やすい商品案内や移動しやすい広い通路・設備を整えましょう。



車いすの利用者が使いやすい広めのスペースに手すりもついています。



ちょっと一息つけるような休憩スペースを設置してみましょう。



カートに拡大鏡をつけています。



相談先一覧



○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。お店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。

	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 201 (福井厚生病院内)	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)

	地域包括支援センター名	所在地	電話番号	対応時間
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)
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) 8:30-12:30 (土曜日)
	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 (鯖江市社会福祉協議会内)	0778 51-2840	8:30-17:30 (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	8:30-17:30 (月~土)
	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	9:00-17:00 (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 丹南きらめき	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。

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 / TEL0770-23-8210)

○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4年3月発行 (16215)

