

こんなお客さまはいませんか？

もしかしたら...

認知症 かもかもしれません!!



認知症とは？

脳の細胞や神経が縮んだり、働きが悪くなり「覚える・判断する・理解する」などの能力が低下し日常生活に支障が出ている状態です。

1

レジで支払いがうまくできない



なぜ？

- ・お金の計算ができない
- ・小銭の区別ができない

対応のポイント

- ・トレイにお金を出して一緒に数える
- ・大きめの声でゆっくりと話しかける

3

店内を歩き回る(何か困っている)



なぜ？

- ・買いたいものを忘れてしまう
- ・場所がわからない

対応のポイント

- ・相手の視界に入り目線を合わせてやさしく話しかける
- ・質問はひとつずつする

2

同じことを何度も言う、聞く



なぜ？

- ・話した内容を忘れてしまう
- ・説明された内容が理解できない

対応のポイント

- ・話をさえぎらないように聞く
- ・同じ話であっても初めて聞いたかのように受け応える

4

機械(ATM等)の操作ができない



なぜ？

- ・操作方法がわからない
- ・暗証番号が思い出せない

対応のポイント

- ・ひとつひとつ手順を伝える
- ・できないことを指摘しない

働くみなさまへのお願い

認知症の人への対応の心得
3つのない

- 驚かせない
- 急がせない
- 自尊心を傷つけない

認知症の人への具体的な対応の
7つのポイント

- ①見守る
- ②時間、心に余裕をもって対応する
- ③1人で声をかける
- ④後ろから声をかけない
- ⑤相手に目線を合わせてやさしい口調で話かける
- ⑥おだやかに、はっきり話かける
- ⑦相手の言葉に耳を傾けゆっくり話を聞く



相談先

本人や家族からだけでなく、周囲の方からの相談も受付けています

港区東部いきいき支援センター

(担当学区: 稲永・大手・港楽・成章・東海・中川・西築地・野跡・東築地)

☎651-0568

港区西部いきいき支援センター

港区西部いきいき支援センター分室

(担当学区: 小碓・港西・正保・神宮寺・高木・当知・南陽・西福田・福田・福春・明德)

☎381-3260

☎309-7411

いきいき支援センターは、名古屋市が設置した高齢者に関する無料相談窓口です。
認知症の人への対応を学ぶ「認知症サポーター養成講座」を無料で実施しています。