

# 認知症の人への対応

## ● 基本姿勢 ●

### 認知症の人への対応の心得 “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

認知症の人への対応には、認知症に伴う認知機能低下があることを正しく理解していることが必要です。そして、偏見をもたず、認知症は自分たちの問題であるという認識をもち、認知症の人を支援するという姿勢が重要になります。

認知症の人だからといってつきあいを、基本的には変える必要はありませんが、認知症の人には、認知症への正しい理解に基づく対応が必要になります。

記憶力や判断能力の衰えから、社会的ルールに反する行為などのトラブルが生じた場合には、家族と連絡をとり、相手の尊厳を守りながら、事情を把握して冷静な対応策を探ります。

ふだんから住民同士が挨拶や声かけにつとめることも大切です。日常的にさりげない言葉がけを心がけることは、いざというときの的確な対応に役立つでしょう。

## ● 具体的な対応の7つのポイント ●

### まずは見守る

認知症と思われる人に気づいたら、本人やほかの人に気づかれないように、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、ジロジロ見たりするのは禁物です。

### 余裕をもって対応する

こちらが困惑や焦りを感じていると、相手にも伝わって動揺させてしまいます。自然な笑顔で応じましょう。

### 声をかけるときは1人で

複数で取り囲むと恐怖心をあおりやすいので、できるだけ1人で声かけします。

### 後ろから声をかけない

一定の距離で相手の視野に入ったところで声をかけます。唐突な声かけは禁物。「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?」「こちらでゆっくりどうぞ」など。

### 相手と目線を合わせて やさしい口調で

小柄な方の場合は、体を低くして目線を同じ高さにして対応します。

### おだかやに、はっきりした 話し方で

高齢者は耳が聞こえにくい人が多いので、ゆっくり、はっきりと話すように心がけます。早口、大声、甲高い声でまくしたてないこと。その土地の方言でコミュニケーションをとることも大切です。

### 相手の言葉に耳を傾けて ゆっくり対応する

認知症の人は急かされるのが苦手です。同時に複数の問いに答えることも苦手です。相手の反応を伺いながらの会話をしましょう。たどたどしい言葉でも、相手の言葉をゆっくり聴き、何をしたいのかを相手の言葉を使って推測・確認していきます。



# 困ったときはひとりで悩まずにお気軽にご相談ください



## ◆認知症初期集中支援チーム 相談日時:月曜日～土曜日 午前9時～午後5時

経験豊富な医師と医療、介護・福祉の専門職からなるチームです。認知症の人またはその疑いのある人や、そのご家族を訪問し、本人の様子の確認や家族への助言を行い、必要な医療や介護サービスの利用のサポートにつなげます。また、認知症地域支援推進員が若年性認知症の方を支援します。連絡先については10ページの一覧をご参照ください。

## ◆地域包括支援センター 相談日時:月曜日～金曜日 午前9時～午後7時 土曜日 午前9時～午後5時

高齢者やその家族からの介護、福祉、保健に関する相談に、専門職が総合的に対応するほか、高齢者虐待や成年後見制度など、高齢者の権利擁護に関する業務を行っています。また、要支援認定を受けた高齢者の介護予防ケアマネジメントも実施しています。連絡先については11ページの一覧をご参照ください。

## ◆認知症コールセンター 相談日時:月曜日、火曜日、木曜日、金曜日 午前10時～午後4時

認知症の本人とその家族の悩みと心配事などの相談窓口です。

電話番号:06-6977-2051

相談日時:休日 土曜日、日曜日、祝日、年末年始 午前9時～午後5時  
夜間 毎日 午後5時～翌日午前9時

## ◆休日・夜間福祉電話相談

休日や夜間に高齢者や障がいのある方並びにその家族のための福祉に関する相談に電話で応じています。

電話番号:06-4392-8181

## ◆こころの健康センター 相談日時:月曜日～金曜日 午前10時～午後3時(祝日および年末年始を除く)

「こころの悩み電話相談」こころの健康について電話で相談に応じています。

電話番号:06-6923-0936

## ◆大阪市消費者センター 相談日時:毎日 午前10時～午後5時(年末年始を除く)

悪質商法などの消費生活に関する相談窓口です。

電話番号:06-6614-0999

## ◆認知症疾患医療センター

認知症疾患に関する鑑別診断、周辺症状と身体合併症に対する急性期治療、専門医療相談等を行っています。

【地域型】		
医療機関名	住所	電話番号
大阪市立 弘済院附属病院	吹田市古江台6-2-1	6871-8073
ほくとクリニック病院	大正区三軒家西1-18-7	6554-9707
大阪市立大学 医学部附属病院	阿倍野区旭町1-5-7	6645-2896

【連携型】		
医療機関名	住所	電話番号
咲く花診療所	淀川区西中島6-7-20	6301-0377
大阪府済生会 野江病院	城東区古市1-3-25	6932-0401
葛本医院(くずもといん)	東住吉区北田辺4-11-21	6719-0929

## 各区保健福祉センター

相談日時:月曜日～金曜日  
午前9時～午後5時30分(祝日、年末年始を除く)

区	住所	電話番号(局番+各窓口の番号)				
		(局番)	こころの健康・介護予防に関する窓口	介護保険に関する窓口	高齢者福祉サービスに関する窓口	
北区	530-8401	北扇町 2-1-27	6313-	9968	9859	9857
都島区	534-8501	都島区中野町 2-16-20	6882-	9968	9859	9857
(分館)	534-0027	都島区中野町 5-15-21				
福島区	553-8501	福島区大開 1-8-1	6464-	9968	9859	9859
此花区	554-8501	此花区春日出北 1-8-4	6466-	9968	9859	9859
中央区	541-8518	中央区久太郎町 1-2-27	6267-	9968	9859	9857
西区	550-8501	西区新町 4-5-14	6532-	9968	9859	9857
港区	552-8510	港区市岡 1-15-25	6576-	9968	9859	9857
大正区	551-8501	大正区千島 2-7-95	4394-	9968	9859	9859
天王寺区	543-8501	天王寺区真法院町 20-33	6774-	9968	9859	9857
(分館)	543-0002	天王寺区上汐 4-3-2				
浪速区	556-8501	浪速区敷津東 1-4-20	6647-	9968	9859	9859
西淀川区	555-8501	西淀川区御幣島 1-2-10	6478-	9968	9859	9857
淀川区	532-8501	淀川区十三東 2-3-3	6308-	9968	9859	9857
東淀川区	533-8501	東淀川区豊新 2-1-4	4809-	9968	9859	9857
東成区	537-8501	東成区大今里西 2-8-4	6977-	9968	9859	9859
(分館)	537-0014	東成区大今里西 1-19-29				
生野区	544-8501	生野区勝山南 3-1-19	6715-	9968	9859	9857
旭区	535-8501	旭区大宮 1-1-17	6957-	9968	9859	9857
(分館)	535-0013	旭区森小路 2-5-26				
城東区	536-8510	城東区中央 3-5-45	6930-	9968	9859	9857
鶴見区	538-8510	鶴見区横堤 5-4-19	6915-	9968	9859	9859
阿倍野区	545-8501	阿倍野区文の里 1-1-40	6622-	9968	9859	9857
住之江区	559-8601	住之江区御崎 3-1-17	6682-	9968	9859	9857
(分館)	559-0002	住之江区浜口東 3-5-16				
住吉区	558-8501	住吉区南住吉 3-15-55	6694-	9968	9859	9859
東住吉区	546-8501	東住吉区東田辺 1-13-4	4399-	9968	9859	9857
平野区	547-8580	平野区背戸口 3-8-19	4302-	9968	9859	9857
西成区	557-8501	西成区岸里 1-5-20	6659-	9968	9859	9857

《こころの健康・介護予防に関する窓口》

・精神保健福祉相談員・保健師により認知症などのさまざまなこころの健康や介護予防に関する相談・家庭訪問を行っています。  
また高齢者のこころの健康について精神科医師による精神保健福祉相談を行っています。(予約制)

《介護保険に関する窓口》

・介護が必要になったら要介護認定の申請を行ってください。65歳未満でも、老化が原因とされる病気であれば、介護保険サービスを活用できる場合があります。

《高齢者福祉サービスに関する窓口》

・高齢者福祉に関する相談や、在宅生活を支援するためのサービスを行っています。



## 大阪市 認知症初期集中支援チーム 及び 若年性認知症相談窓口

相談窓口の開設曜日・時間：月～土曜日（祝日・年末年始除く）午前9時～午後5時

区名	チームの愛称	電話	FAX
北区	北区オレンジチーム	06-6313-1911	06-6313-2921
都島区	都島オレンジチーム	06-6926-3803	06-6926-3801
福島区	あいあいオレンジチーム	06-6454-6334	06-6454-6331
此花区	このはなオレンジチーム	06-6462-1087	06-6462-9310
中央区	中央区オレンジチーム	06-6948-6639	06-6944-2117
西区	西区オレンジチーム	06-6539-8248	06-6539-8073
港区	みなとオレンジチーム	06-6536-8198	06-6536-8172
大正区	大正区済生会オレンジチーム	06-6552-4954	06-6552-4956
天王寺区	天王寺区ゆうあいオレンジチーム	06-6774-3350	06-6774-3399
浪速区	浪速区オレンジチーム	06-6636-6071	06-6636-6028
西淀川区	陽だまり西淀川チーム	06-6476-3563	06-6476-3560
淀川区	淀川区オレンジチーム	06-6391-3770	06-6350-7302
東淀川区	ほほえみオレンジチーム	06-7730-0002	06-6370-7114
東成区	東成区オレンジチーム	06-6747-9811	06-6971-9789
生野区	おかちやまオレンジチーム	06-6712-3113	06-6712-3122
旭区	あさひさんさんオレンジチーム	06-6953-0155	06-4254-8811
城東区	城東区ゆうゆうオレンジチーム	06-6936-1101	06-6936-1154
鶴見区	つるりっぷオレンジチーム	06-6913-9595	06-6913-7676
阿倍野区	あべのオレンジチーム	06-6628-1300	06-6628-9393
住之江区	さざんかオレンジチーム	06-6686-0431	06-6686-5302
住吉区	住吉るるるオレンジチーム	06-6115-8605	06-6692-8813
東住吉区	東住吉オレンジチーム	06-6760-7578	06-6760-7579
平野区	ひらのオレンジチーム	06-6769-0015	06-6769-0040
西成区	にしなりオレンジチーム	06-6651-6000	06-6651-6060

開館時間：月曜日～金曜日 午前9時～午後7時  
土曜日 午前9時～午後5時30分  
(祝日および年末年始を除く)

### 各区社会福祉協議会(区在宅サービスセンター)

区	郵便番号	住所	電話番号		
			F	A	X
北区	530-0026	北区神山町 15-11	6313-5566	6313-2921	
都島区	534-0021	都島区都島本通 3-12-31	6929-9500	6929-9504	
			6454-6330	6454-6331	
福島区	553-0001	福島区海老江 6-2-22	6462-1224	6462-1984	
			6763-8139	6763-8151	
此花区	554-0002	此花区伝法 3-2-27	6539-8075	6539-8073	
			6575-1212	6575-1025	
中央区	542-0062	中央区上本町西 2-5-25	6555-7575	6555-0687	
			6774-3377	6774-3399	
西区	550-0013	西区新町 4-5-14	6636-6027	6636-6028	
			6478-2941	6478-2945	
港区	552-0007	港区弁天 2-15-1	6394-2900	6394-2977	
大正区	551-0013	大正区小林西 1-14-3			
天王寺区	543-0074	天王寺区六万休町 5-26			
浪速区	556-0011	浪速区難波中 3-8-8			
西淀川区	555-0013	西淀川区千舟 2-7-7			
淀川区	532-0005	淀川区三国本町 2-14-3			

区	郵便番号	住所	電話番号		
			F	A	X
東淀川区	533-0022	東淀川区菅原 4-4-37	6370-1630	6370-7330	
			6977-7031	6977-7038	
東成区	537-0013	東成区大今里南 3-11-2	6712-3101	6712-3001	
			6957-2200	6957-7282	
生野区	544-0033	生野区勝山北 3-13-20	6936-1153	6936-1154	
			6913-7070	6913-7676	
旭区	535-0031	旭区高殿 6-16-1	6628-1212	6628-9393	
			6686-2234	6686-0400	
城東区	536-0005	城東区中央 2-11-16	6607-8181	6692-8813	
			6622-6611	6622-8973	
鶴見区	538-0051	鶴見区諸口 5-浜 6-12	6795-2525	6795-2929	
			6656-0080	6656-0083	
阿倍野区	545-0037	阿倍野区帝塚山 1-3-8			
住之江区	559-0013	住之江区御崎 4-6-10			
住吉区	558-0021	住吉区浅香 1-8-47			
東住吉区	546-0031	東住吉区田辺 2-10-18			
平野区	547-0043	平野区平野東 2-1-30			
西成区	557-0041	岸里 1-5-20 (西成区合同庁舎 8 階)			



# ◆地域包括支援センター

相談日時：月曜日～金曜日 午前9時～午後7時  
土曜日 午前9時～午後5時(いずれも祝日および年末年始を除く)

区名	地域名	〒	住所	電話番号	FAX
北区	北区	530-0026	北区神山町15-11	6313-5568	6313-2921
	北区大淀	531-0062	北区長柄中1-1-21	6354-1165	6354-1175
都島区	都島区	534-0021	都島区都島本通3-12-31	6929-9500	6929-9504
	都島区北部	534-0002	都島区大東町2-2-18	6926-3800	6926-3801
福島区	福島区	553-0001	福島区海老江6-2-22	6454-6330	6454-6331
此花区	此花区	554-0002	此花区伝法3-2-27	6462-1225	6462-1984
	此花区南西部	554-0022	此花区春日出中1-27-13YMS此花ビル1階	6462-9301	6462-9310
中央区	中央区	542-0062	中央区上本町西2-5-25	6763-8139	6763-8151
	中央区北部	540-0011	中央区農人橋3-1-3 ドミール堺筋本町1階	6944-2116	6944-2117
西区	西区	550-0013	西区新町4-5-14(西区役所合同庁舎6階)	6539-8075	6539-8073
港区	港区	552-0007	港区弁天2-15-1	6575-1212	6575-1025
	港区南部	552-0015	港区池島1-1-18	6536-8162	6536-8172
大正区	大正区	551-0013	大正区小林西1-14-3	6555-0693	6555-0687
	大正区北部	551-0032	大正区北村3-5-10シルバークレイン内	6552-4440	6552-4956
天王寺区	天王寺区	543-0074	天王寺区六万体町5-26	6774-3386	6774-3399
浪速区	浪速区	556-0011	浪速区難波中3-8-8(浪速スポーツセンター1階)	6636-6029	6636-6028
西淀川区	西淀川区	555-0013	西淀川区千舟2-7-7	6478-2943	6478-2945
	西淀川区南西部	555-0034	西淀川区福町2-4-16	6476-3550	6476-3560
淀川区	淀川区	532-0005	淀川区三国本町2-14-3	6394-2914	6394-2977
	淀川区東部	532-0004	淀川区西宮原1-6-45	6350-7310	6350-7302
	淀川区西部	532-0031	淀川区加島1-34-8	6305-0737	6305-0738
	淀川区南部	532-0028	淀川区十三元今里1-1-52	6309-1400	6309-1402
	東淀川区	533-0022	東淀川区菅原4-4-37	6370-7190	6370-7114
東淀川区	東淀川区北部	533-0001	東淀川区井高野2-1-59	6349-5001	6349-5002
	東淀川区南西部	533-0033	東淀川区東中島3-14-24	6326-4440	6326-4445
	東淀川区中部	533-0022	東淀川区菅原7-15-14	6325-6915	6325-6922
東成区	東成区南部	537-0013	東成区大今里南3-11-2	6977-7031	6977-7038
	東成区北部	537-0025	東成区中道2-4-15	6971-9700	6971-9701
生野区	生野区	544-0033	生野区勝山北3-13-20	6712-3103	6712-3122
	東生野	544-0002	生野区小路3-17-10	6758-8816	6758-8817
	鶴橋	544-0031	生野区鶴橋2-15-28	6715-0236	6715-0237
	巽	544-0013	生野区巽中2-18-2	6756-7400	6756-8888
旭区	旭区	535-0031	旭区高殿6-16-1	6957-2200	6957-7282
	旭区西部	535-0003	旭区中宮2-15-8	6958-5030	6952-7880
	旭区東部	535-0022	旭区新森4-27-13	4254-3336	4254-8811
城東区	城東区	536-0005	城東区中央2-11-16	6936-1133	6935-8737
	城東・放出	536-0021	城東区諏訪4-12-28	6964-0808	6964-1818
	城陽	536-0013	城東区嶋野東2-26-12	6963-6700	6963-6701
	董・鯉江東	536-0008	城東区関目3-8-17 1階	6786-2255	6786-2238
鶴見区	鶴見区	538-0051	鶴見区諸口5-浜6-12	6913-7512	6913-7676
	鶴見区西部	538-0051	鶴見区諸口6-1-13クレセントハイツ鶴見店舗100-3	6913-7878	6913-7888
	鶴見区南部	538-0043	鶴見区今津南1-1-4	6969-3030	6969-3123
阿倍野区	阿倍野区	545-0037	阿倍野区帝塚山1-3-8	6628-1400	6628-9393
	阿倍野区北部	545-0001	阿倍野区天王寺町北3-18-16	6719-0065	6719-0144
	阿倍野区中部	545-0021	阿倍野区阪南町1-57-2オルセ阿倍野1F	6629-8686	6629-6555
住之江区	住之江区	559-0013	住之江区御崎4-6-10	6686-2235	6686-2122
	さきしま	559-0033	住之江区南港中3-3-43	6569-6100	6569-6102
	安立・敷津浦	559-0015	住之江区南加賀屋3-9-2	6683-6650	6683-6658
	加賀屋・粉浜	559-0007	住之江区粉浜西2-7-21	7670-1777	7670-1778
住吉区	住吉区	558-0021	住吉区浅香1-8-47	6692-8803	6692-8813
	住吉区北	558-0054	住吉区帝塚山東5-6-15	6678-1500	6678-1501
	住吉区東	558-0011	住吉区荻田4-3-15	6608-2110	6607-2511
	住吉区西	558-0043	住吉区墨江2-5-51	6674-0800	6674-0801
東住吉区	東住吉区	546-0031	東住吉区田辺2-10-18	6622-0055	6622-9123
	矢田	546-0023	東住吉区矢田6-8-7	6694-5552	6699-6467
	中野	546-0013	東住吉区湯里1-1-30	6760-7575	6760-7576
	東住吉北	546-0041	東住吉区桑津3-14-27	6719-7100	6719-7110
平野区	平野区	547-0043	平野区平野東2-1-30	6795-1666	6795-1660
	加美	547-0001	平野区加美北7-1-2	4303-7703	4303-7706
	長吉	547-0011	平野区長吉出戸6-8-21	6769-0036	6769-0040
	瓜破	547-0024	平野区瓜破2-1-65ピアン平野1階	4392-7436	6760-7177
	喜連	547-0026	平野区喜連西3-15-23	6797-0555	6797-3100
西成区	西成区	557-0041	西成区岸里 1-5-20(西成区合同庁舎8階)	6656-0080	6656-0083
	玉出	557-0063	西成区南津守7-12-32	6651-6888	6651-6060
	西成区北西部	557-0031	西成区鶴見橋2-12-23	6568-8400	6568-8401
	西成区東部	557-0014	西成区天下茶屋1-4-14	6656-7700	6656-7702

平成30年3月 発行

発行：大阪市福祉局高齢者施策部高齢福祉課(認知症施策グループ)

大阪市北区中之島1-3-20 電話 (06)6208-8051 ファックス (06)6202-6964

監修：中西亜紀(市立弘済院附属病院副病院長・認知症疾患医療センター長)