

# \* \* \* 本人・家族の気持ちを知らう \*

## 本人の気持ち

認知症の本人は、自分の変化に気づいています。もの忘れを認めたくなくて「忘れていない」と言ってしまう人もいますが、隠された複雑な思いをくんでください。

### 認知症の人からのメッセージ

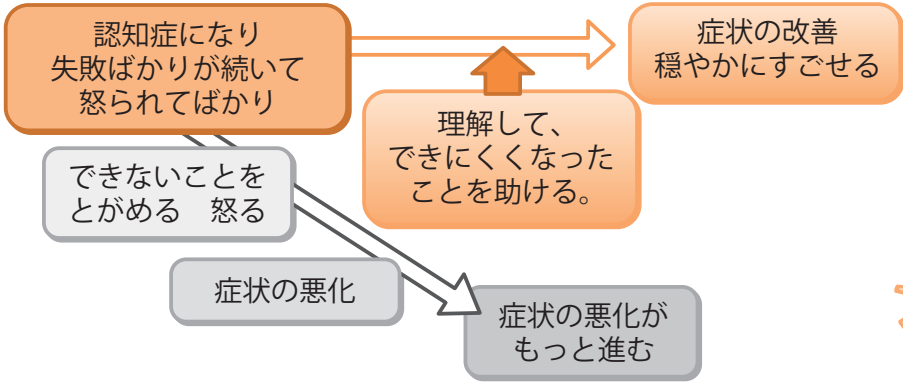
皆さんが話を聴いてくれないと、私達は話す努力をやめてしまうかもしれません。私達は同じ言葉を繰り返すことができないので、注意深く聴いてください。私達は一生懸命話そうとしますが、文法や構文が正しくなく、たどたどしい話し方になってしまうことがよくあります。どうか、伝えようとしている、その気持ちをくんでください。

クリスティーン・ブライデンさんの講演から

健康な人の心情がさまざまであるように、認知症の人の心情もさまざまです。「認知症の人」がいるのではなく、私の友人のAさんが認知症という病気になっただけです。友人としてすべきことは、認知症の人が困っていることを補いながら、今までどおり友人のAさんとつきあってください。町で困っている人がいたら手助けしてあげてください。

さりげなく、自然に接する、それが一番の援助です。

### 本人の立場になって考えてみましょう



**認知症になっても、少しの支援でできることがたくさんあります。**

<p>*近所の人ができること</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆単身の場合ゴミだし日に一緒にゴミを出す</li> <li>◆買い物などに一緒に出かける</li> <li>◆地域の行事に一緒に参加する</li> <li>◆疲れすぎないように休憩がとれるように声をかける</li> </ul>	<p>*本人ができること</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆一度に2つ以上のことをしない</li> <li>◆慣れないところでは誰かと一緒に行動する</li> <li>◆疲れたら休む</li> <li>◆無理せず誰かに頼む</li> <li>◆さまざまなサービスを利用する</li> </ul>
---	--

## 家族の気持ち

認知症の介護をしている家族の気持ちを理解してください。  
家族が、ステップ2からステップ3に早く気持ちをきりかえられるように、家族会など介護の先輩に相談できるようにすることが重要です。

### 第1ステップ まさかそんなはずはない、どうしよう

- 驚嘆・とまどい……おかしい行動に少しずつ気づき始め、とまどう。
- 否定………周囲になかなか理解してもらえない。介護者自身も、病気だということを納得できないでいる。

### 第2ステップ ゆとりがなく追い詰められる

- ①混乱………認知症の症状に振り回され、精神的・肉体的に疲労困ぱいする。やってもやっても介護が空回りする。
- ②怒り・拒絶・抑うつ…「自分だけがなぜ…」「こんなに頑張っているのに…」と苦労しても理解してもらえないことを腹立たしく思う。  
(必要に迫られ、認知症や介護サービスに関する情報を手当たり次第に探しはじめる。)

### 第3ステップ なるようにしかならない

- ①あきらめ………(介護サービスを使うなどして生活を建て直し始める)  
怒ったりイライラしても仕方ないと気づく。
- ②開き直り………なるようにしかないと開き直る。自らを「よくやっている」と認められるようになる。
- ③適応………認知症の人をありのままに受け入れた対応ができるようになる。介護に前向きになる。

### 第4ステップ 認知症の人の世界を認められるようになる

- 理解………認知症の症状を問題と捉えなくなり、認知症の人に対するいとおしさが増してくる。

### 第5ステップ 人生観への影響

- 受容………介護の経験を自分の人生において意味あるものとして位置づけていく。

杉山孝博氏や松本一生氏が提唱している基準を参考に、認知症の人と家族の会愛知県支部が独自に検討を加え作成したものを承諾を得て掲載しています。

大阪市には、様々な相談機関（P9、10、11）や介護家族の会があります。  
一人で悩まず、何でもご相談ください。

大阪市 認知症アプリ 検索

# 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か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。

### おだやかに、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。

## ◆若年性認知症に関する相談窓口 相談日時:月曜日、火曜日、木曜日、金曜日 午前10時～午後4時

若年性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	6313-	9968	9859	9857
都島区	534-8501	6882-	9968	9859	9857
(分館)	534-0027	6464-	9968	9859	9859
福島区	553-8501	6466-	9968	9859	9859
此花区	554-8501	6267-	9968	9859	9857
中央区	541-8518	6532-	9968	9859	9857
西区	550-8501	6576-	9968	9859	9857
港区	552-8510	4394-	9968	9859	9859
大正区	551-8501	6774-	9968	9859	9857
天王寺区	543-8501	6647-	9968	9859	9859
(分館)	543-0002	6478-	9968	9859	9857
浪速区	556-8501	6308-	9968	9859	9857
西淀川区	555-8501	4809-	9968	9859	9857
淀川区	532-8501	6977-	9968	9859	9859
東淀川区	533-8501	6715-	9968	9859	9857
東成区	537-8501	6957-	9968	9859	9857
(分館)	537-0014	6930-	9968	9859	9857
生野区	544-8501	6915-	9968	9859	9859
旭区	535-8501	6622-	9968	9859	9857
(分館)	535-0013	6682-	9968	9859	9857
城東区	536-8510	4399-	9968	9859	9857
鶴見区	538-8510	4302-	9968	9859	9857
阿倍野区	545-8501	6659-	9968	9859	9857
住之江区	559-8601				
(分館)	559-0002				
住吉区	558-8501				
東住吉区	546-8501				
平野区	547-8580				
西成区	557-8501				

《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。

