

## 心配、気になる方がいるときは、 ご相談、ご連絡ください

- ・レジの支払がうまくできない
- ・同じものを何度も買う
- ・季節に合わない服を着ているなど、  
身なりが不自然に感じる
- ・説明しても伝わらない
- ・本人の話す内容がわかりにくい

### 高齢者の相談窓口

- ◆港区地域包括支援センター（ひまわり）  
弁天 2-15-1 電話 06-6575-1212  
(担当地域：市岡・磯路・弁天・波除・南市岡・田中)
- ◆港区南部地域包括支援センター  
池島 1-1-18 電話 06-6536-8162  
(担当地域：三先・池島・八幡屋・港晴・築港)
- ◆市岡東ランチ（さくら）  
波除 5-4-7 電話 06-6585-3396  
(担当地域：波除・南市岡)
- ◆港南ランチ（ザイオン）  
市岡 1-5-30 電話 06-4395-8888  
(担当地域：市岡・田中)
- ◆築港ランチ（築港在宅サービスステーション）  
築港 2-4-16 電話 06-6599-0616  
(担当地域：港晴・築港)
- ◆みなとオレンジチーム（港区南部地域包括内）  
池島 1-1-18 電話 06-6536-8198  
(港区全地域担当) 認知症初期集中支援チーム
- ◆大阪市港区役所保健福祉課  
電話 06-6576-9857



お願い

## お店で働くみなさまへ

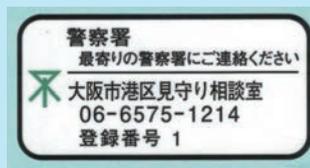
高齢になると、手先を思い通りに動かせなくなったり、耳が聞こえづらくなったりします。認知症の方は、それに加えて、不安、心細さ、疲れを感じています。認知症の方がよく来店されるのは、みなさまのお店が「安心できる場所」となっているからです。「わからない」と感じていても、笑顔でやさしい言葉をかけられると『安心した。楽しかった』という気持ちは残ります。認知症になっても、おだやかに、たのしく買い物ができるように、これからもご協力をお願いします。

### ☑️ 港区 見守りシール

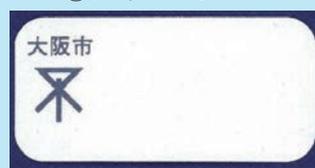
認知症等が原因で家に帰れなくなった方を、早く発見できるようにするためのシールです。杖や押し車などの持ち物に貼っています。お困りの方がこのシールを貼っていたら、登録番号かお名前をご連絡ください。

大阪市港区社会福祉協議会 見守り相談室  
《平日 9時～19時 土曜日 9時～17時30分》  
弁天2丁目 15-1 電話 06-6575-1214

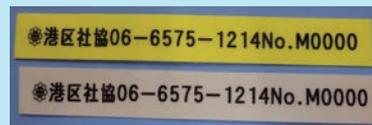
#### ①見守りシール



#### ②アイロンシール



#### ③靴シール



#### ④QRコード



～お店の方へ～

# 認知症対応の ポイント



困っているお客様はいませんか？  
もしかしたら認知症かも？

認知症の症状のあらわれかたは、人それぞれです。覚えられない、決められない、できていたことができない、など…。どの人にも共通なのは、「心はそのまま」ということ。うれしい、恥ずかしい、誰かの役に立ちたいといった気持ちはなくなりません。認知症を正しく理解し、偏見をもたず、「支援する」という姿勢で対応をお願いします。

港区南部地域包括支援センター（みなとオレンジチーム）  
編集協力：大阪市港区役所保健福祉課

大阪市港区版



## ●認知症の人への対応 基本の考え方●

○いきなり声をかけられると、びっくりします。

⇒ご本人に気づいてもらってから声をかけましょう。

○急がされると、パニックになります。

⇒相手のペースにあわせましょう

○できないことをせめられると、自信がなくなります。

⇒できることを大切に、本人の気持ちを理解しようとしましょう。



## ●具体的な対応ポイント●

①まずは見守る

②余裕をもって対応する

③声をかけるときは1人で

④後ろから声をかけない

⑤やさしく、おだやかにはっきりした口調で

⑥本人のペースにあわせて

※可能であれば「ご家族か、地域の相談窓口にご連絡  
させてもらいましょうか?」とご本人に聞いていただき、  
裏面の「高齢者の相談窓口」までご連絡ください。



## お金を払っていただくためのアプローチ

### ケース1 会計せずに持ち帰ろうとする

なぜ?

- ・お金を払うことを忘れている
- ・「ほしい」「食べたい」気持ちで動く
- ・自分のものと思っている

対応

- ・まずは1人で(複数人だと恐怖心をあおりやすい)
- ・やさしく声をかける
- ・行動を否定しない(プライドを傷つけない)

暴れる、会話ができない場合は警察に相談



### ケース2 レジでうまく支払えない

なぜ?

- ・お金の計算ができない ・硬貨や紙幣を見分けられない
- ・周りの人を待たせているとあせり、パニックになる

対応

- ・必要な金額を目でみてもらいやさしい口調で伝える
- ・トレイに小銭をだしてもらい、いっしょに数える

支払うお金を持っていないときは、状況により警察に相談



## 相談窓口につないだ方が良いケース

### ケース3 服装が乱れている

なぜ?

- ・日付や季節感がわからない ・服の着方がわからない
- ・服をえらぶことがむずかしい

対応

- ・ふだんどおり接客する ・相手の行動を否定しない



### ケース4 何度も同じものを買ってくる

なぜ?

- ・買ったことを忘れる ・必要な量がわからない
- ・お金を計画的に使えない

対応

- ・相手の行動を否定したり、忘れていたことをとがめない
- ・やさしい口調でふだんと同じように対応する

プリペイド式カードの使い方をわからずに買う、ATM操作が不自然など、詐欺被害が疑われる場合は警察に相談。



心配な方や気になる方がいる場合は、裏面の「高齢者の相談窓口」にご連絡ください。