

ちょっと、ひと声かける思いやり

認知症の方への 声掛けの手引き



©袋井市

「認知症の方への声掛けの手引き」は、
認知症の方への「声掛けのポイント」をわかりやすくまとめたものです。
一人ひとりのちょっとした気配りで、認知症の方や家族が安心して
暮らし続けることができます。

- 認知症について理解しましょう..... P1
- 認知症の方への気遣い..... P2
- ご家族の思い..... P3
- 知っていてほしい、徘徊のこと..... P4
- 徘徊している方を見かけた時、私たちにできること..... P5
- 徘徊が心配な方のために..... P7
- 認知症のことをもっと知るために..... P9
- 認知症になっても安心して暮らすために..... P9
- 認知症に関する相談先..... P10

認知症について理解しましょう

認知症とは・・・

いろいろな原因で、脳の細胞が死んでしまったり、働きが悪くなったりしたために、さまざまな障害が起こり、日常生活に支障が出ている状態のことです。

認知症の症状

- 脳の細胞が死んでしまったり、働きが悪くなったりしたために起こる症状

記憶障害

- ・覚えられない。思い出せない。
- ・何度も同じことを聞く。

見当識障害

- ・時間の感覚が薄れる。
- ・ここがどこかわからなくなる。

理解・判断力の低下

- ・考えるスピードが遅くなる。
- ・考えることが難しくなる。

実行機能障害

- ・段取りよく行動できない。
- ・今までできていたことができなくなる。

- 本人の 性格・環境、人間関係 などが影響しておこる症状

財布が見つからない
ことを誰かに盗まれ
たと思ってしまう



妄想

見えないものが
見えたり、
聞こえたりする



幻覚

気分が落ち込み、
ふさぎ込んでしまう



うつ

はいかい
徘徊



感情がうまくコントロ
ールできず、気持ちが抑
えられなくなる



暴力
言暴

認知症の方への気遣い

認知症の方の気持ち

いろいろなことが分からなくなっているようでも、その人らしさや感情が無くなっているわけではありません。

関わり方次第では、症状の多くを和らげることができます。

たとえば、こんなことも…



嫌な思いが重なることで、症状の悪化につながることも…



「何もわかっていない」は
間違いです

すべてのことがわからなくなったり、
できなくなるわけではありません。

今までわかっていたことがわからなくな
り、**誰より混乱しているのは本人で**
す。

周りの人がすべてやってしまうのでは
なく、**本人ができることを生かしなが**
ら、声かけやお手伝いをしましょう。

否定ではない
声かけと笑顔で安心感を

日常動作がうまくできず、不安を取り
除こうとして、場に合わない言動をして
しまうことがあります。

否定したり怒ったりすると、気持ちを
制止させられた違和感が残り、**意欲を**
低下させてしまいます。

「大丈夫ですよ」と**笑顔で対応するこ**
とで、安心感につながります。

ご家族の思い

気持ちの変化

認知症の方だけでなく、その家族にも変化が現れます。

家族が認知症になることで「こんな人ではなかったのに」「なんでわかってくれないんだろう」と、とまどいや不安、怒りの感情が出てくることがあります。

4つのステップ

1 とまどい・否定

今までできていたことが出来なくなったり、物を盗ったなどと疑われてしまうことで、「こんなはずじゃない」ととまどい、認知症であることを否定しようとしします。



2 混乱・怒り・拒絶

対応方法が分からず混乱し、ささいなことで怒ってしまったり、拒絶したりします。疲れがたまり、終わりの見えない不安が大きくなる、最もつらい時期です。



3 割り切り

②を繰り返すうちに「やるしかない」と、さまざまな情報・支援を得ながら乗り切ろうという気持ちが出てきます。一方、新たな症状で②に逆戻りすることもあります。



4 受容

認知症に対する理解が深まり、本人のあるがままを受け入れることができるようになります。



地域の見守りは**安心感**へ

公的サービスを利用していたとしても、
家族は、常に不安を抱えながら過ごしています。
ご本人や家族が困っている様子だったら、声をかけてみましょう。



知ってほしい、徘徊のこと

徘徊（はいかい）とは・・・

認知症などが原因で、家から出て、外を歩き回ってしまったり、道を間違えたり、自分がどこにいるのか分からなくなり、家に帰れなくなったりする状態をいいます。

その方なりの目的や理由があります

たとえば・・・

仕事はずっと昔に
やめているけれど・・・



仕事をするために
会社に行こうとする

すでに存在しない場所を
目指して・・・



昔住んでいた家、
父母がいた実家に行こうとする

家族が出かけてしまい
独りになってしまった・・・



不安になって家族を
探しに行こうとする

目的や理由があって歩き始めますが、歩いているうちに・・・



目的を忘れてしまう

昔と今の記憶が
混在していて風景
の違いに混乱する

道に迷ったことを
人に言えず、自分で
なんとかしようと
歩き続けてしまう

命の**危険**があることも・・・

ケガをしてしまったり、体調を崩してしまったり、
山や川などに迷い込んでしまう場合があります、事故にあっ
てしまうこともあります。



徘徊している方を見かけた時、私たちにできること

1

気がつく

道に迷っているのかも？

もしかしたら、認知症かも？

認知症の方は、自分から困っていると言えない場合もあります。

「あれ？」気づきのポイント

時 間

早朝、深夜、長い間ずっと など

場 所

道路の真ん中、農道、バス停や公園のベンチ など

様 子

服装の乱れ、疲れている、ケガ、汗だく など

たとえば、こんな場合

- 同じところを行ったり来たりしている。不安そうにキョロキョロしている。
- あきらかに季節外れの服装をしている。
真冬なのに素足にサンダル履きや、裸足で歩いている。
- 普段人が通らないところを歩いている。
散歩やウォーキングとは思えない様子で歩いている。
- 雨が降っているのに傘もささず、住宅街ではないところを下を向いて黙々と歩いている。
- 暑い中、寒い中、道路の縁石などに座り込んでいる。
- 夜遅くにひとりで外にいる。
- 深夜のコンビニの前に長時間座り込んでいる。



2

声をかけて安全な場所へ

- ① 驚かせない
- ② 急がせない
- ③ 自尊心を傷つけない

声かけのポイント

3つの「ない」

声掛けのポイント

上手な

接し方・声掛けのしかた



- ゆっくり近づいて相手の視界に入る
- 相手に目線を合わせる
- 笑顔でさりげないあいさつ
例:「こんにちは」「いい天気ですね」
- 穏やかな口調で話しかける
例:「どちらへお出かけですか?」
「お家はどちらですか?」
- 相手の言葉をゆっくり聴く
- 安全な場所へ誘導する
例:「ベンチで少し休憩しませんか?」

あまり良くない

接し方・声掛けのしかた



- 大人数で取り囲む
- 早口・大声・甲高い声で話す
- 一度にたくさんの質問をする
- 相手の話を急がせる
- 無理やり相手の体に触れる
- 相手を傷つけたり怒らせたりすることを行う
- 後ろから声をかける

3

関係機関へ連絡

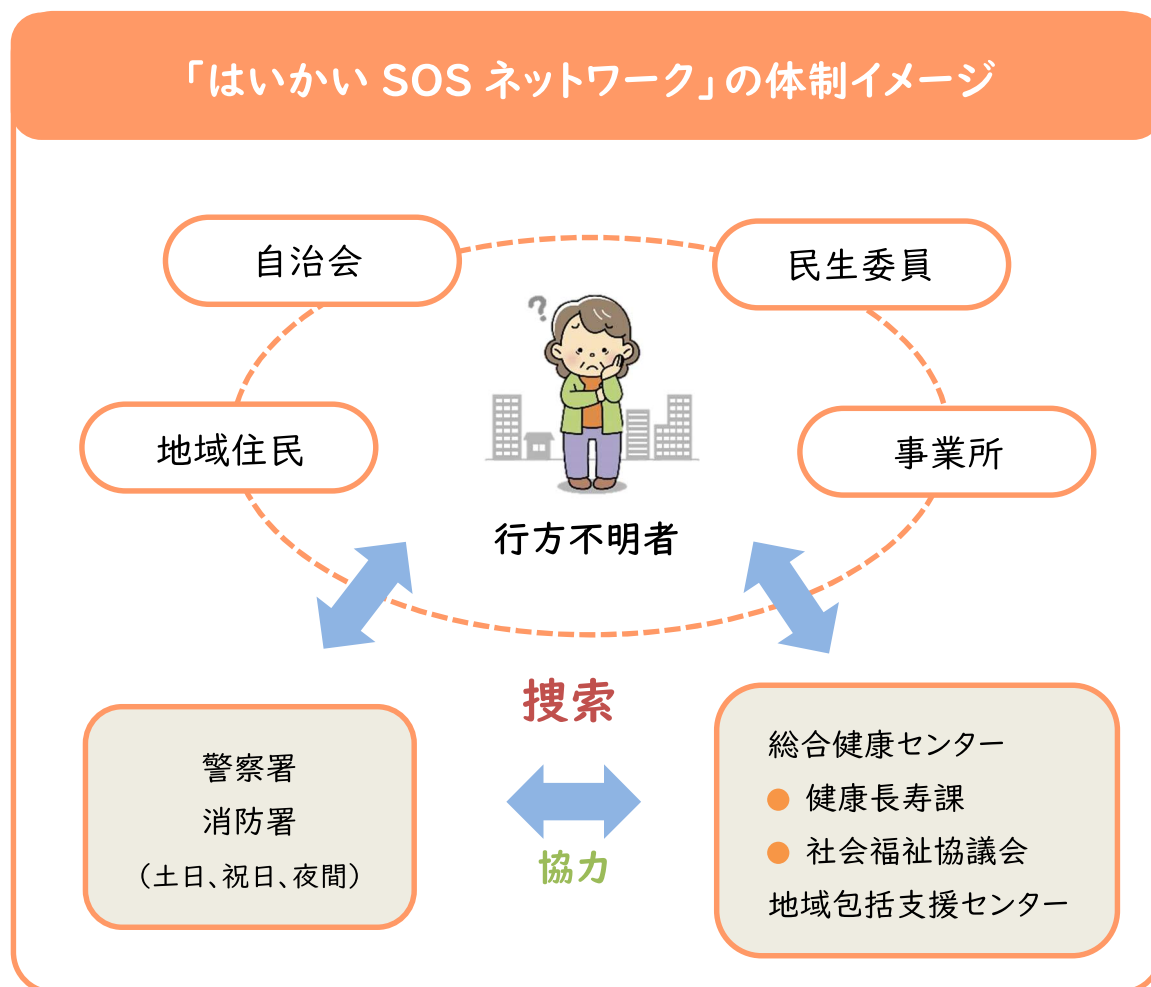
声をかけてみて、認知症で迷ってしまっている場合は警察に連絡するか、最寄りの交番まで案内してあげましょう。

袋井警察署 生活安全課
TEL 41-0110(代表)

徘徊が心配な方のために

はいかい SOS ネットワーク

認知症などで家に帰れなくなる高齢者を、市や市内の協力事業所、地域の方が協力して、すみやかに発見・保護するためのシステムです。徘徊する可能性の高い方は、事前に特徴などを登録できます。（事前登録がない場合でも搜索に協力します）



登録方法

電子申請 または 窓口にて申請してください。

電子申請はこちら ➡

＜ 申請場所 ＞

健康長寿課地域包括ケア推進係（袋井市総合健康センター）
浅羽支所市民サービス係
各地域包括支援センター（PIO）



QRコード付き「あんしん見守りシール」

はいかい SOS ネットワーク事業に登録した方に、
ご本人の衣服や持ち物等に貼ることのできる

QRコード付き「あんしん見守りシール」を配布します。

QRコードが読み取られると、保護者へ発見通知メールが届きます。発見者はQRコードを読み取ると、ニックネームや注意すべきことなどの対処方法がわかり、安心して迅速なご帰宅につながります。



※QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です



《 地域の方へお願いです！ 》

「あんしん見守りシール」を付けた方が道に迷っていたら、優しく声をかけて、スマートフォン等でQRコードを読み取ってください。

ご家族などと伝言板を介して、連絡を取ることができます。

※ 伝言板上でやりとりするため、氏名や住所、連絡先の記載は不要です。
個人情報表示されません。

認知症高齢者等個人賠償責任保険

認知症の症状がある方が、他人にケガをさせるなどで、法律上の損害賠償責任を負うこととなってしまった場合に、袋井市が加入する保険から1事故につき最大1億円まで補償します。保険料は袋井市が全額負担します。 ※はいかい SOS ネットワーク登録が必要

問い合わせ 健康長寿課 地域包括ケア推進係 TEL 84-7836

認知症のことをもっと知るために

認知症サポーター養成講座



認知症サポーターとは…

認知症に対して正しい知識を持ち、認知症の方や家族を支える応援者のことです。地域で暮らす人や働く人が、認知症について正しく理解し、認知症の方や家族が困ったときに手助けをしてくれることは、大きな支えになります。

認知症サポーターになるには？

「認知症サポーター養成講座」の受講が必要です。数名の受講者がいれば、出前講座も行っていますので、気軽にご相談ください。

問い合わせ 健康長寿課 地域包括ケア推進係 TEL 84-7836
各地域包括支援センター(PIO)

認知症になっても安心して暮らすために

オレンジ(認知症)カフェ

自由にお話して情報交換をしたり、専門職に相談できる場です。認知症の方やその家族、地域住民など誰でも気兼ねなく参加できます。興味のある方は、気軽にお問い合わせください。



チームオレンジ

メンバーの誰もが楽しみながら、互いに支え合いながら過ごすことができるよう、見守り支援や居場所づくり、関係機関へ相談のつなぎ役などを行う活動です。認知症の方やそのご家族、認知症サポーター等がチームを組み、できるだけ認知症の方が住み慣れた地域で暮らし続けることができるよう、1人ひとりがメンバーの一員として役割を持って参加します。

問い合わせ 健康長寿課 地域包括ケア推進係 TEL 84-7836
各地域包括支援センター(PIO)

認知症に関する相談先

地域包括支援センター

市が委託している機関で、ケアマネジャー、保健師、社会福祉士などの専門職が相談に応じます。認知症以外にも、高齢者のみなさんが住み慣れた地域で安心して暮らしていけるよう介護・福祉・健康・医療などさまざまな面から高齢者やその家族を支えています。



担当地区	担当の地域包括支援センター	設置場所
今井・三川・上山梨 下山梨・宇刈	袋井北部地域包括支援センター TEL 48-5335 FAX 48-5366	袋井市宇刈 850-1 特別養護老人ホーム明和苑内
袋井・川井・袋井西 方丈・袋井北 袋井北四町・袋井東	袋井中部地域包括支援センター TEL 43-0326 FAX 43-0327	袋井市久能 2891 可睡門前デイサービスセンター内
駅前・高尾・高南 豊沢・愛野・田原	袋井南部地域包括支援センター TEL 42-7939 FAX 42-7970	袋井市高尾 783-4 袋井南コミュニティセンター南側
笠原・浅羽北・浅羽西 浅羽東・浅羽南	浅羽地域包括支援センター TEL 23-0780 FAX 23-0781	袋井市浅羽 4140 浅羽デイサービスセンター内

地域包括支援センターのことをもっと知りたい方

ホームページはこちら ➡

袋井市 地域包括支援センター



袋井市総合健康センター 総合相談窓口



保健師、社会福祉士などの専門職が相談に応じます。必要に応じて、受診や介護保険の申請などのアドバイスやサービスなどのご紹介をします。

健康長寿課

地域包括ケア推進係（総合相談窓口）

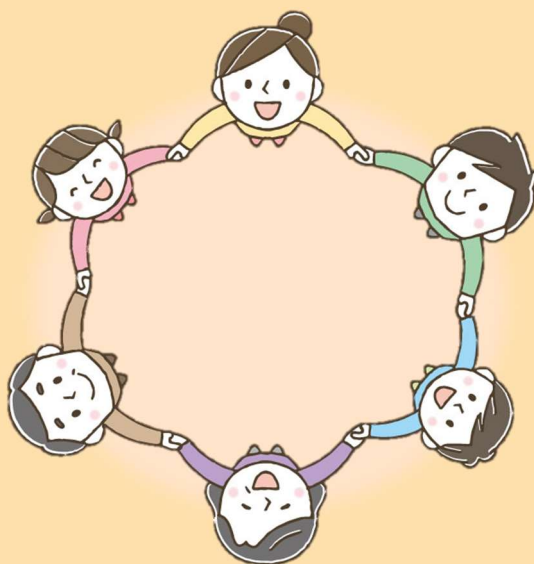
TEL 84-7836

認知症は誰にも起こりうる脳の病気によるもので、65歳以上の約5人に1人の割合でその症状が現れるといわれています。

認知症の方が、できるだけ住み慣れた地域で安心して過ごすために、周りの方の理解や気遣い、地域の支えあいが必要です。

認知症の方やそのご家族を地域ぐるみで見守り、支えあいましょう。

～ 認知症の方にやさしい地域は、誰もが暮らしやすい地域 ～



発 行 令和7年1月 第3版

発行者 袋井市総合健康センター
健康長寿課 地域包括ケア推進係

住 所 袋井市久能 2515-1

電 話 0538-84-7836

E-mail chiikihoukatsu@city.fukuroi.shizuoka.jp
