



# 認知症がある方への対応の心得



対応の仕方は、一般のお客様への接し方と基本的に変わりませんが、「認知症がある方への対応の心得」を意識して実践していただくことで、高齢者を含むより多くのお客様へのやさしい対応につながります。

## 基本姿勢

長寿化が進む中、誰もが自分や家族が認知症になる可能性があります。認知症がある方に対応するときは、

”偏見をもたず”      ”認知症は自分ごとであるという認識をもち”  
”認知症がある方と共に生きていく”      という姿勢が重要になります。

### 認知症がある方への対応の心得 ”三つの「ない」”

驚かせない      急がせない      自尊心を傷つけない

### 具体的な対応の ”7つのポイント”

- 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 相手に目線を合わせてやさしい口調で
- 6 おだやかに、はっきりとした話し方で
- 7 相手の言葉に耳を傾けてゆっくり対応する

## 認知症に関する相談窓口



・登別市地域包括支援センター

・登別市保健福祉部健康長寿グループ（☎0143-57-1075）