



# 認知症サポーター ガイドブック

## 認知症サポーターガイドブック

発行日 平成27年8月（令和4年10月一部改訂）  
発行／編集 まちかどケア推進会議  
事務局 認定NPO法人 市民セクターよこはま  
社会福祉法人 横浜市社会福祉協議会  
横浜市健康福祉局  
連絡先：横浜市健康福祉局高齢在宅支援課  
☎ 045-671-4129 📠 045-550-3612



# はじめに

認知症サポーターになられたみなさん、

- ✓ 認知症の方に、とっさに声かけができるかな？
- ✓ 私に何ができるのかしら？ 具体的にどうしたらいいの？
- ✓ どこに連絡すれば 相談にのってもらえるの？

…などと不安や疑問に思うことはありませんか？

サポーターだからといって 特別なことをするのではなく、日常の小さな1つ1つの手助けが、大きな救いになります。

自分から「お手伝いしましょうか？」と声をかけるのは、勇気のいることかもしれません。

しかし、ほんの少しの勇気が 大きな支えとなり、あたたかな地域づくりにつながります。

このガイドブックを携帯していただき、あたたかなサポートに お役立ていただけると幸いです。

※認知症サポーター養成講座のテキスト「みんなで学ぶ認知症」とあわせてご活用ください。

# もくじ

①	認知症の人との接し方……………	1
②	地域ケアプラザは強い味方！……………	3
③	こんなときどうしたらいい？	
	ゴミ出し編……………	5
	悪徳商法編……………	6
	最近お店に来ない！編……………	7
	サークルの友人編……………	8
	道で迷っている編……………	9
	まとめ……………	10
④	認知症の人をみんなで 見守るまちへ……………	11
	取組事例……………	13
⑤	早期受診、早期診断について……………	15
⑥	困ったときや、活動したいと思ったら ～いざというときの強い味方～ ……………	16

# 1

# 認知症の人との接し方

## 3つの「ない」プラス1

1  
驚かせない

2  
急がせない

3  
自尊心を傷つけない

4  
否定しない



## 認知症の人との接し方

### 7つのポイント

- ① まずは **さりげなく様子を見守る**
- ② **自然な笑顔で、余裕を持って**
- ③ **できるだけ1人で 声掛けを**
- ④ **声をかけるときは、相手の視野に入ってから**
- ⑤ **相手と目線を合わせて優しい口調で**
- ⑥ **おだやかにゆっくり、はっきり話しましょう。**
- ⑦ **せかさず、相手の言葉に耳を傾けて みましょう。**

# 2 地域ケアプラザは強い味方！

地域ケアプラザは活動や情報の宝庫。足を運んでみよう。

地域ケアプラザは中学校域に1か所あり、介護のこと、権利擁護や虐待のこと、子育てのこと、ボランティア活動のことなどを相談できる身近な相談窓口です。

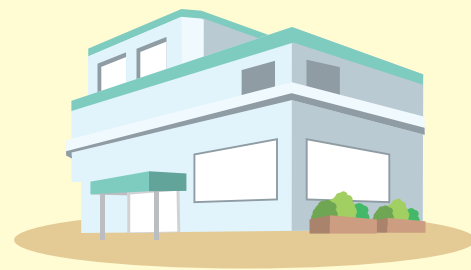
地域ケアプラザの中にある**地域包括支援センター**では、介護保険認定の申請受付や、必要があれば訪問も行っています。

また、**地域活動・交流部門**では、交流や福祉活動の場として会場を貸し出したり、住民の方とともに、地域での見守りや支え合いの仕組みづくりにも取り組んでいます。

認知症サポーターになり、どのような活動をしてよいか分からないときは、まずは地域ケアプラザに行ってみましょう。

高齢者サロンや健康体操教室などでボランティアを募集している場合もあります。

また「知り合いなどがいつもと様子が違って心配」といった時にも相談にのってくれます。



## 地域ケアプラザの開館日・時間

月～土曜日 9～18時

日曜日・祝日 9～17時

※年末年始・施設点検日を除く

※来所相談をされる際はあらかじめ電話等で連絡のうえお越しください。

# 3 こんなとき、どうしたらいい？

## 1. ゴミ出し編

あれ？ご近所のAさんが生ゴミを出している。今日は燃えるゴミの日じゃないのに…。

ゴミ

ゴミを出す曜日を間違えたり、分別ができなかったりするの、認知症のサインの可能性がります。

日付や場所、自分の置かれた状況などの判断が難しくなる「見当識障害」の症状によるものかもしれません。



### How to対応

「このゴミは、明日回収ですので、明日出せば大丈夫ですよ」「明日一緒に持っていきましょう」と声をかけましょう。

例えば、「今日は燃えるゴミの日じゃないですよ！」などと強く言うと、否定された気持ちになってしまいます。自尊心を傷つけないように気を配りましょう。

## 2. 悪徳商法編

Bさんの家の玄関先に新品の布団が積まれている。「親切な訪問販売員さんにすすめられてクレジット契約をした」とのこと。他にも同じ商品がたくさんあるが…。

お年寄りをターゲットに、送り付けや押し売りなどを行う悪質な業者は数多く存在します。

高齢者の持つ「お金」「健康」「孤独」などの不安につけこみ、言葉巧みに不安をあおったり、親切にして信用させ、大切な財産を狙います。

高齢者は自宅にすることが多いため、被害にあいやすいのも特徴です。

### How to対応

まず、ご家族・身内に連絡しましょう。連絡が取れる親類などがいらっしやらない場合は、「消費者ホットライン(☎188)」に電話しましょう。

自治会・町内会などで研修会を開催したり、町でありさつし合うなど、悪徳業者に狙われない地域づくりに取り組みましょう。

# 3 こんなとき、どうしたらいい？

## 3. 最近お店に来ない！編

毎日コンビニに来て大好きな缶コーヒーを買っていくCさん。ところがここ2～3日姿を見ない。どうしたのかな？

一人暮らしなどで、困ったことがあっても周りに伝えられない場合があります。

雨戸が開かない、新聞がたまっているなどの異変に加え、いつも行くお店に来ない、いつも散歩する道を通らない、といったこともSOSのサインかもしれません。

お店から民生委員・児童委員に連絡がいき、本人が家で動けないでいるのを発見できた例などもあります。

### How to対応

「あれ、いつもと違うな」と思ったら、ちょっとしたことでも地域の民生委員・児童委員さん、自治会・町内会長さんに連絡するなど、地域のネットワークを活用しましょう。

また、家族から事前に近所の人やお店に「うちのおばあちゃんが一人で歩いていたら教えてね」などと伝えておくのも一つです。

## 4. サークルの友人編

趣味のサークルで、長年一緒に活動してきた仲間が、活動日を間違えたり、一度決めたことを「知らない」などと言ったり、様子がちがうな。

もしかすると、「サークルの規律を乱して迷惑だからやめてもらう」という声があがるかもしれません。

でも、それはわがままではなく認知症の症状の可能性があります。今までできたことができなくなる不安は、誰よりも本人自身が感じているものです。



### How to対応

否定したり怒ったりせず、「来週は一緒に行きましようか」などと声をかけてみましょう。

あたたかな周りの対応次第で、状況は大きく変わります。私もあなたも、誰でもなる可能性のある認知症。これまでどおり続けられるように本人を支えましょう。

また、状況によっては家族や専門機関に相談をすることで、早期治療に結び付けられることもあります。

# 3 こんなとき、どうしたらいい？

## 5. 道で迷っている編

疲れた表情で道を歩いているお年寄り。同じ道を行ったり来たり、不安そうに立ち止まったりしている。

「自宅へ帰る」という思いや、何か目的があって外出したものの、見当識障害で、自分の行き先や居場所がわからなくなることがあります。

身元不明、行方不明を防ぐためにも、顔見知りがいる地域で早めに気付き、声をかけることが重要です。

### How to 対応

「どちらへ行かれるのですか？」と本人が何を求めているのか、確認しましょう。

「お茶を飲んで休んでから行きましょう」などと声をかけ、なるべく一人にしないようにしましょう。

こんなときはためらわずに110番(警察)に「道に迷っている方を見つけました」と連絡をしてくださると、本人・家族の安心や安全につながります。

※110番は、携帯電話からも繋がります。

### まとめ

認知症は誰もがなる可能性があります。「あれ？ちょっと様子がちがうな？」と気付くことができるのは、身近な家族や地域の友人かもしれません。

ご本人も、何かうまくいかない不安を抱えながらも人には言えずにいることもあります。

認知症サポーターのみなさんが「あれ？」と思った時には、まずは地域包括支援センターや区役所(高齢・障害支援課)などにご相談ください。

地域のみなさんと専門機関が協力して、認知症の方をあたたく受け止める地域を一緒に作っていきましょう。

## 4

## 認知症の人をみんなで見守るまちへ

高齢者の4人に1人※は認知症と言われます。でも、そのことを言い出せず、家族だけで抱えて悩んでいる方もたくさんいらっしゃいます。

認知症であることをオープンにしてお互いに支え合えるまちづくりは、認知症が誰にでも起こりうることを知り、ちょっと声をかけたり、気にかけてりすることから始まります。

あなたも私も認知症になっても安心して暮らせるまちを作っていきます。

※出典：「日本における認知症の高齢者人口の将来推計に関する研究」

公園のお掃除に行かなきゃ

今日も元気  
そうだな

町内で配られた  
チラシを見て、家族みんなで  
気にかけるようになりました。

いつもと違う方向に  
歩いているな。  
あ、でも大通りに戻れたみたい、  
よかった。

「今日はスリッパだね」と  
声をかけると  
「忙しかったから履き替えなかったの」と  
答えてくれた。  
いつも気にかけてるよ。



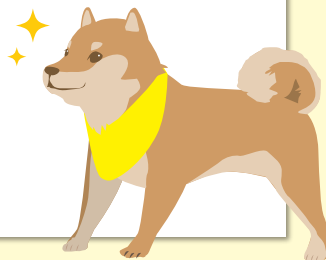
# 認知症の人をみんなで見守るまちへ

## ～取組事例～

### わんわんパトロール

愛犬の散歩中に地域防犯活動を行う活動があります。

毎日の生活の中で、認知症高齢者や通学中の子どもの見守り、環境美化、飼い主のマナー向上などにつながる取組です。



### キッズ・サポーター・ ジュニア・サポーター

学校での福祉教育として、子どもたちが認知症サポーター養成講座を受けることも数多くあります。

サポーターとなった子どもたちを地区社協などがバックアップし、認知症の方との交流を行っている地域もあります。

子どもたちは、知識を学ぶだけでなく、実際の認知症の方と接することで理解が深まります。

### 見守りお願いマップ

家族が認知症になったときに、そのことをご近所に知らせてもらい、地域全体で見守る仕組みを作っている地域もあります。

たとえば、会社員の息子が仕事中に認知症の母1人で心配な場合に、地域みんなで「見守りお願いマップ」を作り、母親が行動する範囲を地域で見守っている取組もあります。

### 地域の居場所（サロン・カフェなど）

自治会・町内会や地区社協などで、高齢者などが集い、簡単な体操や音楽・手芸、おしゃべりを楽しむサロンがあります。

なかには、気軽に集まってお茶をしながら、認知症についての相談もできる「認知症カフェ」もあります。



# 5

## 早期受診、 早期診断について

～あれ？ もの忘れかな？ 認知症  
かな？ と思ったら～

認知症は、早く受診して適切な治療をすることで進行を遅らせたり、家族や周囲の人が適切に対応できるようになることがあります。

まずは、かかりつけ医に相談しましょう。かかりつけ医がない場合は、地域ケアプラザや区役所でも相談できます。

### 専門医療相談窓口

認知症の専門医療相談窓口として、以下の認知症疾患医療センターを設置しています。

- 済生会横浜市東部病院** ☎ 045-576-3000(代表)  
療養福祉相談室 (平日9～17時)
- 横浜市立みなと赤十字病院** ☎ 045-628-6761(直通)  
認知症疾患医療センター (平日9～16時)
- 横浜ほうゆう病院** ☎ 045-360-8787(代表)  
地域医療連携室 (月～土9～17時)
- 横浜市立大学附属病院** ☎ 045-787-2852(直通)  
患者サポートセンター(平日9～17時)
- 横浜市総合保健医療センター診療所** ☎ 045-475-0103(直通)  
総合相談室(平日9時～17時)
- 横浜総合病院** ☎ 045-903-7106(直通)  
地域医療総合支援センター(平日9時～17時)
- 横浜舞岡病院** ☎ 045-822-2169(直通)  
医療相談室(月～土9時～17時)
- 横浜栄共済病院** ☎ 045-891-2171(代表)  
患者サポートセンター(平日9時～17時)
- 横浜相原病院** ☎ 045-489-7600(直通)  
認知症疾患医療センター(平日9時～17時)

# 6

## 困ったときや、 活動したいと思ったら ～いざというときの強い味方～

いざというときスムーズに連絡できるよう、事前に地域の代表の方などの連絡先を調べておきましょう。

自治会・町内会長  
(氏名 ) ( ☎ - )

民生委員・児童委員  
(氏名 ) ( ☎ - )

よこはま認知症コールセンター ☎045-662-7833  
(火、木、金 10～16時) ※祝日含む、年末年始除く

横浜市消費生活総合センター ☎045-845-6666  
(平日9～18時、土・日9時～16時45分) ※祝日・年末年始を除く  
※ご自身での相談がむずかしい方は、地域ケアプラザを経由した相談も承っています。

地域包括支援センター ※地域ケアプラザまたは特別養護老人ホーム内  
(包括名 ) ( ☎ - )

区役所 高齢・障害支援課  
( 区 ☎ - )

区社会福祉協議会  
( 区社協 ☎ - )

警察署 生活安全課  
( 署 ☎ - )