

お店の  
みなさんへ

# 「認知症かな？」と思ったら…

お客さんも店員さんも安心して利用するための対応ガイド

認知症は、早めに変化に気づいて、対応することが大事です。  
環境や周囲の人の適切な対応により、症状の改善につながることもあります。



こんなお客さんが気になったことはありませんか？

- 同じものを何度も買う
- 同じことを繰り返し話す
- 一日に何度も来店する
- 支払にお札ばかり出す
- お店の中をウロウロしている
- 支払をしないで出て行ってしまう

チェックがついたお客さんは認知症の可能性ががあります

認知症  
だと…

買いたいものを  
忘れてしまう

商品の場所が  
わからない

支払うことを  
忘れてしまう



小銭をどう出して  
いいのか、  
わからない

時間や曜日の  
感覚がない

状況を理解することや、手際よく行動すること、困っていても言葉で伝えることが  
難しい場合があります。そのため、ご本人は不安や焦りを感じています。

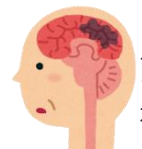
なぜ？

認知症は、様々な原因で、脳の働きが低下することにより、  
様々な症状が起こる「脳の病気」です。

認知症の症状は、大きく分けて2つあります。一つは脳の機能が低下することにより起こる「**中核症状**」で、認知症の人に共通して起こります。例えば、物忘れ、理解に時間がかかる、物事がうまくこなせなくなる、思いを上手に表現できなくなる等の症状です。もう一つは、周囲の環境や、周りの人の対応をきっかけに引き起こされる「**行動・心理症状**」です。自尊心が傷つけられたり、不安を感じたりすることで、落ち着かなくなったり、興奮、暴力、うつ状態等があります。



脳の細胞が  
壊れて、  
委縮する。



血管がつまり、  
一部の細胞が  
壊れる。

対応のヒント、困ったときの相談先は、裏面へ



## 認知症の方への対応と支援のヒント

皆さんのお店は、本人の通い慣れた場所であり、他者との交流や居心地のよい場になっているかもしれません。認知症を隠したいと思う本人や家族もいるため、皆さんのさりげない声かけや対応が安心につながります。



こんな行動をしていたら…



こんな対応をしてみてください

店内	店内を長時間ウロウロしている	目線を合わせてから、声をかける 質問は一つずつ、ゆっくりと
	同じ商品を何度も購入する	行動は否定しない 見守る
	同じ話を繰り返す	話を受け止め、他の話題を持ちかける
	機器の操作がわからない	短い言葉でわかりやすく伝える
レジ	お金の出し方がわからない (小銭があるのにお札を出す)	口頭に加え、文字で金額を示す トレイにお金を出してもらい、一緒に数える
	財布を持っていない	商品を預かる
	支払を済ませずに出ていく	優しく声かけし、レジに誘導する

お願い

認知症の人は日々、不安を感じながら生活しています。  
“何に困っているか”に注目して、  
他のお客さんへと同じように自然な笑顔で対応してみてください。

### 対応の心得

驚かせない

急がせない

自尊心を傷つけない

### 対応のポイント

- ① まずは見守る
- ② 余裕を持って対応する
- ③ 声をかける時は一人で
- ④ 後ろから声をかけない
- ⑤ 相手の目線に合わせて、優しい口調で
- ⑥ 穏やかに、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と



### 困ったときはご相談ください!

#### ● 今すぐ対応が必要なとき

- 本人が暴れている
- 帰り道がわからない
- 支払がされず、万引きにつながる

**警察(110番) 生活安全課**

#### ● 緊急性はないが、気になるとき

##### 地域包括支援センターへ

地域ごとの担当は

「さわやかなまち鎌倉」参照

参考→



地域包括支援センターは、「高齢者のよろず相談所」で、  
専門職が認知症など、様々な相談に応じます。