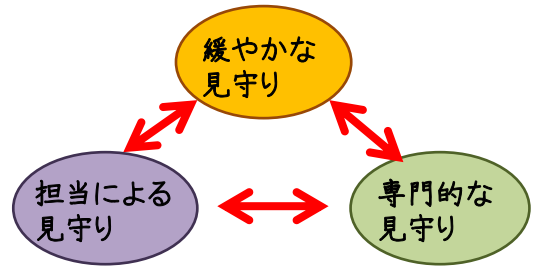


企業・商店等の「ゆるやかな見守り」のポイント

現在、地域で行われている見守りは、
「①緩やかな見守り」「②担当による見守り」
「③専門的な見守り」の3つがあります。
右記のように、3つの見守りがお互いに機能し
合い、見守りが必要な人に合わせて、
様々な組み合わせで行われます。



【見守りの方法】

①緩やかな見守り	地域住民や民間事業者が日常生活、日常業務の中で、いつもと違う、何かおかしいと感じる人がいたら、専門の相談機関に相談するなど、地域で緩やかに行う見守り活動。
②担当による見守り	定期的な安否確認や声掛けが必要な人に対して、民生委員児童委員、住民ボランティア(配食ボランティア「えだ家」等)が訪問するなど、担当を決めて定期的に行う見守り活動。
③専門的な見守り	認知症、虐待など対応が困難なケース等に対して、地域ケアプラザ(地域包括支援センター)等の専門機関の職員が専門的な知識や技術を持って行う見守り。

【認知症の方と接するときの心構え】

認知症の方と一般の方で、基本的な付き合いに違いはありません。その上で、認知症の方と接するときは、
認知症についての正しい理解に基づく対応が大切となります。認知症による障害を補いながらさりげなく、自然に、
それが一番の支援です。

基本姿勢

認知症の方への対応の心得

3つの『ない』

- ① 驚かせない
- ② 急がせない
- ③ 自尊心を傷つけない

短く簡潔に伝える

一度に二つの指示を
しないでシンプルに
伝えましょう

やさしく、笑顔で接する

不安をやわらげ、
安心してもらいましょう

失敗を指摘しない、
教えようとしな

恥をかいたと感じ、
自信をなくします

ゆっくりした
ペースで接する

些細なことでも
混乱しやすくなるため
余裕をもって接しましょう

よく話を聞く

本人の気持ちや
行動の理由を
聞きましょう




怒らない、否定しない

嫌な感情は
いつまでも心に残ります





役割が果たせる
ように支援する

できない部分を
手助けしましょう








【共通】

<p>うろろして 落ち着かない</p>		<p>①具体的な用件を例に挙げて尋ねる ②本人の持っている物で推測して話しかける</p>
<p>パジャマでの入店や 失禁等で異臭が漂う様子</p>		<p>①迎え入れる声掛けで安心を促す ②羽織る物や飲み物を用いて別室(本人が落ちつける場所)へ誘導する</p>
<p>突然大声を出したり暴言を吐く</p>		<p>①周囲の人に落ち着いてもらえるよう促す ②別室(本人が落ちるける場所)へ誘導する ③怒りの感情を吐き出してもらい、仕切り直す</p>
<p>家の帰り方が わからないと言う</p>		<p>①不安な気持ちを受け止める ②家族に連絡をとることも可能である旨説明する</p>


【金融機関編】

<p>番号札の前で 困惑している様子</p>		<p>①具体的に尋ねる ②できないことを直面させない配慮をする ③用件にあった番号札をとれるよう誘導する</p>
<p>「自分の番号はまだか」 と何度も尋ねる</p>		<p>①否定しない ②何度尋ねられても、その都度優しく対応する ③呼び出す、電光掲示板に表示される等を端的に伝え、適宜、声掛けする</p>
<p>通帳、印鑑、証書、カード等 の紛失が多く、再発行を 繰り返している</p>		<p>①傾聴、説明し、納得しない場合は再発行する。 ②家族への相談を促す ③(家族の協力のもとで)本人の管理物品の最少化を図る ④繰り返している場合、本人または家族に福祉の相談窓口の案内をする。</p>
<p>通帳、印鑑、証書、カード等 を盗まれたと訴える</p>		<p>①別室で話を聞き、本人の了承のもと、相談機関へつなげる ②第三者が引き出すことが出来ないよう手続きができることを告げ、安心感を得るようにする</p>



【スーパー・コンビニ編】

<p>商品の場所を尋ねられたが、 話しが的を得ず、 何のことかわからない</p> 	<p>①食べ物・文具・雑貨など、種類を絞って尋ねる ②どのような使用方法、調理方法なのか尋ねる ③広告、チラシ等で視覚的に示す</p>
<p>支払いでもたつき 時間がかかる</p> 	<p>①後方の列を分散させ、時間を割いて対応できるようにする ②焦らせない ③財布からの取り出しが困難であれば、トレイに出してもらい、一緒に確認する</p>
<p>支払い金額を間違える</p> 	<p>①口頭での提示と共に、文字での表示を示す ②一緒に確認しながら過不足を提示する ③(もう一つトレイがあれば)別のトレイにお金を出してもらい、一緒に確認する。</p>
<p>支払いをしないで帰ろうとする</p> 	<p>①支払いが済んでいないことを優しく声掛けする ②他の人に分かるように呼び止めない</p>
<p>商品を忘れていく</p> 	<p>よく忘れていく人には、スタッフ間で情報共有し、気配りできる体制をつくる</p>
<p>カゴごと持って帰ってしまう</p> 	<p>①「ありがとうございます。お戻しでしょうか？」とカートやカゴを受け取る ②自尊心を傷つけない</p>
<p>「買った商品は入っていない」と何度も苦情を言いにくる</p> 	<p>①スタッフ間で情報共有し、その人が来店された際は、袋お入れにスタッフが寄り添う等、配慮する ②否定せず、傾聴の姿勢を持つ</p>






【薬局編】

<p>商品の説明を 求められたが 説明しても理解してもらえない</p> 	<p>①絵に描く、図やイラストを用いる ②シンプルな説明を心がける ③家族に説明できることを伝える</p>
<p>症状を説明されるが 話しの内容がわかりにくく 商品の提供ができない</p> 	<p>体の部位、かゆみや、腹痛など具体的な症状を示し、確認する</p>
<p>毎日同じ薬を買っていく等 不審な購入</p> 	<p>①「まだお薬が残っていませんか?」とさりげなく尋ねる ②かかりつけ病院へ連絡する了承をもらい、問合せする</p>
<p>眠れないという 訴えが増えている</p> 	<p>①訴えを傾聴する ②かかりつけ病院へ連絡する了承をもらい、問合せする</p>
<p>なかなか帰らないで 話しをしたがる</p> 	<p>①他客・店の営業に差しさわりにならない程度であれば過ごしてもらおう ②混んでいる、時間が割けない場合は「〇時ですね。家に帰らなくてもお時間大丈夫ですか?」等と声掛けする。</p>





【バス編】

<p>整理券を取り忘れ どこから乗車したのか 伝えられない</p> 	<p>①整理券がなくても支払い可能である旨をゆつくり伝える ②停留所の名前が不明であれば、周辺の情報を得られるような質問をする</p>
<p>不適切なところで ブザーを押す</p> 	<p>①間違いを強く指摘しない ②予め降りるところを聞いておき、ブザーを押さなくても大丈夫な旨伝える ③頻繁に利用がある場合は、運転席の近くに座ってもらうようにする</p>





【鉄道編】

<p>路線図の意味が 分からない様子</p> 	<p>①手元ではっきりと見える路線図で説明する ②行き先にある建物や尋ねる ③身振り手振りで指し示し、確認する</p>
<p>行き先がわからない</p> 	<p>①思い出すヒントを引き出す ②家族、親族等との連絡の手段の検討をする</p>
<p>ホームでうろうろしており、 待つ場所がよくわからない</p> 	<p>①わかりやすい案内表示をする ②さりげない誘導を行う</p>
<p>目的地を何度も尋ねる</p> 	<p>①周囲の乗客の協力を仰ぎ、何度も尋ねること に対し、答えてもらう ②「あと〇駅ですよ」等、その都度伝える</p>
<p>徘徊と思われる人を 発見する</p> 	<p>①声をかけて反応や様子を確認する ②連絡先が衣類等にも書いていないか確認する ③必要があれば、警察に保護を依頼する</p>


【タクシー編】

<p>行き先がわからない</p> 	<p>①焦らせない ②持ち物、服装等により、買い物なのか駅なのか、ヒントを提示し行き先を思い出させる</p>
<p>何度も目的地を確認する</p> 	<p>①何度も尋ねることに対し、答えてもらう ②「あと〇分ですよ」等、その都度伝える</p>
<p>車を降りた後、 その場にずっと立っている</p> 	<p>①一度「大丈夫ですか」と声をかける ②迷っていれば、乗ってきた場所まで戻る ③様子を見て警察に送り届ける</p>
<p>営業時間外が 明かな時間帯にもかかわらず 目的地として指定する</p> 	<p>①誤りを指摘せず「今〇時なので、もう閉店しているかもしれませんよ」等と伝える ②実際に目的地まで行って、閉店を確認し、本人に確認した上で乗車した場所まで戻る</p>

【宅配業者編】

<p>同じ物を頻繁に送る</p> 	<p>①「この商品がお好きなのですね」等とさりげなく尋ねる ②状況確認のため、家族等からの問合せがあれば事実を伝える</p>
<p>住所を忘れる</p> 	<p>①住所が記載してある手がかりとなるものを所持していないか尋ねる ②伝票と記載を依頼するメモを持ち帰ってもらい、家族がいる場合は協力を仰ぐ</p>
<p>同じ通信販売の商品を短期間に何度も配達</p> 	<p>①無理な説得はしない ②本人の了承を得て、家族や相談機関に連絡する(詐欺の疑い)</p>
<p>手間賃を払うと言い、説明しても分かってもらえない</p> 	<p>①受け取れない旨説明する ②口頭での説明と共に、送り状より送付代金を受け取っていることを視覚的にも提示する。</p>

【その他】

<p>被害妄想の訴えを延々とする</p> 	<p>①まずは本人の訴えを傾聴する ②本人の了承を得て、相談機関に連絡する</p>
--	---

