

### 1 今すぐ対応が必要な場合

ご本人と会話ができる状況ではない／暴れている／物を壊す／  
帰り道がわからないなど

→ 警察へ 戸部警察署生活安全課  
☎045-324-0110

### 2 今すぐ対応が必要というわけではないが、 心配・気になる方がいる場合

同じものを何度も買う／店内を長時間歩きまわっている／  
身なりに違和感があるなど

→ A 西区内地域包括支援センター または  
B 西区役所 高齢・障害支援課 高齢者支援担当へ

地域の高齢者の方の相談支援をしている窓口です。  
大きなトラブルになる前に、未然に防ぐ方法がある  
かもしれません。気になる高齢の方がいたら、  
状況を教えていただきたいです。  
まずはご一報ください。



#### A 地域包括支援センター

地域で暮らす高齢者の方を介護・福祉・医療・保健など  
総合的に支えるため、専門職が配置された機関です。

※横浜市では地域包括支援センターは、地域ケアプラザに設置されて  
います。

開館時間：平日・土／9:00～21:00  
日・祝日／9:00～17:00（年末年始休館）

- 浅間台地域ケアプラザ 第1月曜日のみ  
開館時間9:00～17:00  
☎045-311-7200 ㊦ 西区浅間台6
- 藤棚地域ケアプラザ  
☎045-253-0661 ㊦ 西区藤棚町2-198
- 宮崎地域ケアプラザ  
☎045-261-6095 ㊦ 西区宮崎町2
- 戸部本町地域ケアプラザ  
☎045-321-3200 ㊦ 西区戸部本町50-33

#### B 西区役所 高齢・障害支援課 高齢者支援担当

☎045-320-8410  
受付時間／8:45～17:00（土日祝日、年末年始を除く）



### お店版

# 認知症ガイド



### 認知症とは？

認知症とは誰もがかかるかもしれない「脳の病気」です。  
様々な原因で脳の働きが低下し、記憶することや判断する  
ことが難しくなって日常生活に支障をきたす状態です。

身近な家族や友人、自分自身が認知症になっても今まで  
どおり住み慣れた地域で、安心して暮らせるよう、認知症に  
ついて正しく理解し、認知症の人と家族を温かく見守り、  
支援していただけたら幸いです。

### もしもカード

高齢者の方が住み慣れた地域で自分らしい生活を送れるよう、緊急時  
に素早く周囲の方が対応できることを目指して緊急時のための携帯  
型カード「もしもカード」を作成しました。

もしもカード		※緊急のときにはここに連絡してください	
もしもの時に備え、外出時に身元を確認するものとして携帯しましょう			
ふりがな	関係	☎	
氏名	関係	☎	
生年月日	その他・連絡先・気をつけてほしいことなど		
連絡先	-	-	
住所	<連絡先の方のご住所を記入してください>		

お問い合わせ先 西区高齢・障害支援課高齢者支援担当

身元確認に  
役立ちます

### 認知症サポーター養成講座の案内



#### 認知症キャラバン・メイトをご存知ですか？

認知症キャラバン・メイト養成研修を受けた方々です。  
ボランティアとして出張講座を開き、認知症の理解を  
広める活動をしています。

お問い合わせ先 西区内地域包括支援センター／西区高齢・障害支援課高齢者支援担当

### お店で働くあなたへのお願い

- 高齢者の方は手の使い方が不器用になったり、  
耳の聴こえが悪くなったりします。  
認知症の方はそれに加え、考えても分からない不安や  
居心地の悪さ、疲労を日々感じています。
- 認知症の方にとって、あなたのいるお店こそが自分を  
感じることが出来る場所かもしれません。  
毎日来店するのであれば、安心できる場所であること  
の証です。  
あなたが唯一の話し相手かもしれません。
- あなたの優しい態度や笑顔が、  
本人の自尊心を高めることにつながります。  
やり取りした内容を忘れても、親切に対応  
され安心したという思いは残り続けます。
- 認知症の方が、穏やかに、楽しく買い物が  
出来ますよう、どうぞこれからも、地域の  
一員としてよろしく願いいたします。



発行・編集／西区役所 高齢・障害支援課 高齢者支援担当

〒220-0051 横浜市西区中央1丁目5-10  
☎045(320)8410 FAX 045(290)3422

発行：令和3年3月

※無断転載・無断使用はご遠慮ください。

西区役所

高齢・障害支援課 高齢者支援担当

諸星クリニック、西区認知症キャラバン・メイト、西区在宅介護者のついで  
「あけほの会」、グループホーム かもや、グループホーム フィニックス、  
西区内地域包括支援センターの方々にご協力をいただき作成しました。

# 認知症とは…?

## 認知症の原因



## 認知症の主な症状

- 記憶障害：体験した出来事などの記憶が抜け落ちてしまう。
- 見当識障害：時間や季節、今いる場所、人物が分からなくなる。
- 理解力や判断力の障害：物の共通点や違い、良し悪しが分からなくなる。物事の理解に時間がかかる。
- 実行機能障害：作業手順が思い出せない、覚えられない。
- 失行：物事が上手くこなせない。
- 失認：物を正しく認識できない。
- 失算：計算ができない。
- 失語：思いが上手く表現できない。



周囲の困惑や不適切な対応で  
プライドが傷つけられ、  
疎外感や不安が生じると…



## 行動・心理症状の出現

- 不安 焦燥 興奮
- 幻覚 妄想 暴力 徘徊
- 不潔行為 うつ状態



適切な対応で予防・改善することがあります

# こんな時どうする??

## CASE 1 レジでの支払いが上手くいかない

### なぜ?

- お金の計算ができない。
- 焦って適切な対応ができない。

### 対応のポイント

- 大きめの声でゆっくりと。
- 視覚的に示すことも有効。
- 余裕があればトレイにお金をだして一緒に数えるのもGood!!

不安・焦りが  
軽減!!



## CASE 3 店内を長時間歩き回る

### なぜ?

- 買いたい物を忘れる。
- 場所が分からない。

### 対応のポイント

- 視界に入ってから目線を合わせて。
- 質問は一つずつ、ペースを合わせて。
- 長時間歩いて、体調が悪いかも。
- 不安な気持ちに寄り添ってください。

徘徊・不安が  
軽減!!



## CASE 2 同じものを何度も購入する

### なぜ?

- 購入した事実を忘れる。
- 必要な量が判断できない。
- いつ来店したか忘れる。
- 時間の感覚がわからない。

### 対応のポイント

- 行動は否定しない。
- 忘れたことを指摘しない。
- 気になる方については相談機関へ。名前や住所が確認できるとスムーズ!

不安・焦り・  
怒りが  
軽減!!



## CASE 4 ATM操作に戸惑う

### なぜ?

- 暗証番号が思い出せない。
- どのカードを利用するのか分からない。
- 機械操作の手順が思い出せない。覚えられない。
- 画面や文字盤を理解できない。
- 店員の説明が理解できない。

### 対応のポイント

- 手順を伝えるなど、できることを提案。
- できないことは指摘せず、プライドを傷つけない。

不安・焦り・  
怒りが  
軽減!!

