事例 3

「痛い、痛い」と繰り返す

訪問先で車椅子の女性が、何もしていないのに
「痛い、痛い」と繰り返し話されます。

なぜこのような行動がみられるのか

- 本人の強い不安が「痛い」という反応となったと考えられます。
- 理解・判断力の低下、見当識の低下などのために、いまの状況が把握できなくて、これから何をされるのだろうという不安や緊張感から出ていることも考えられます。
- 実際に慣れない椅子に移乗することで、体への不快感や不安が「痛み」として生じている場合も考えられます。
- 認知症による障害により、一瞬でも痛みを感じたら、常同行為（同じ行為を繰り返す）として同じ言葉を繰り返す場合もあります。

対応のポイント

✕「何もしていませんよ」と言い返しても、本人の不安や痛みは消えません。

- これから「髪をきれいにしますね」などと、施術を丁寧にゆっくり説明しながら行います。
- 痛いと言う本人の気持ちを受け止め、「どこが痛いですか」などとやさしく言葉を返し、痛みの箇所が示されれば、クッションやタオルを当てるなどの工夫をします。
- 笑顔でゆったり応対し、リラックスしてもらえるように努めます。

事例 4

帰り道がわからなくなる

帰り道で迷子になり、自宅から離れた通りで見つかりました。

なぜこのような行動がみられるのか

- 場所の見当識の低下により、自分のいる場所の位置関係や、今いる場所がどんなところかわからなくなった可能性があります。
- 特に夕方以降になると、昼間と違って周囲の建物など目印となるものが見えなくなるので迷いやすいようです。
- 認知症の行動・心理症状として現れる「夕暮れ症候群」（夕方になると、時間や場所がわからなくなる）の場合も考えられます。

対応のポイント

✕ 帰り道がわからない人を、そのまま帰さない。行方不明になる可能性があります。

- 自宅の方向がわかれば、帰りに「家、あちらでしたよね」などと、ひと声かけるようにします。
- 理容室・美容室に来る時間を、昼間の明るい時間にしていただくことも一考です。
- 症状が進むと、昼間でも迷いやすくなります。家族や近所の人と一緒に来てもらうなどの対応が考えられます。
- 地域のチームオレンジ※活動などに参加し、地域で見守る体制ができていれば、一人でも安心して理容室・美容室に来てもらえるようになります。

※ 認知症の人や家族のニーズに合った具体的支援につなげる地域の仕組み。

認知症バリアフリー社会の実現に向けた取組が進んでいます

理美容業のみなさま

Dementia barrier-free

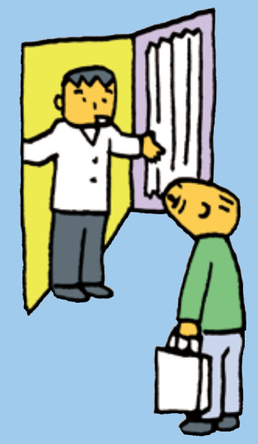
認知症の人とともに

誰もが認知症になる可能性があります。年を重ねるほど認知症の有病率は上がり、2025 年には高齢者の 5 人に 1 人が認知症になると予測されています。
身近に認知症の人がいる方もいることでしょう。

仕事のなかで認知症の人と出会う機会も増えています。ここで紹介した事例を経験された方もいるかも知れません。そんな時にはあわてずに、「心得」を参考に、認知症の人の声に耳を傾けてください。

認知症のバリアとは

認知症のバリアは、認知症に対する偏見と理解不足から生じます。偏見や認知症の人への理解不足によって、不適切な対応につながれば、そのことが認知症の人が社会に出ていくための「バリア」になりかねません。



さまざまな事情を抱えるお客さまに、安心して理美容業を利用していただくためには、こうした「バリア」をなくしていくことが必要です。

認知症の人にやさしい地域をつくる一員として、理美容業に携わる皆さまのご協力をお願いします。

このリーフレットについて

理美容業に携わる皆さまのために、このリーフレットを作成しました。
理美容業に携わる皆さまに知っておいていただきたい、認知症の人と接する際の接客の心得や事例を、『認知症バリアフリー社会の実現のための手引き レジャー・生活関連編』から掲出しています。

詳しい『手引き』の情報は、以下からダウンロードすることができます。

https://ninchisho-kanmin.or.jp/guidance.html

さらに興味を持たれた方は、次のサイトもご参照ください。

日本認知症官民協議会
https://ninchisho-kanmin.or.jp/

認知症バリアフリー宣言ポータル
https://ninchisho-barrierfree.jp/

お問い合わせ：日本認知症官民協議会事務局　200010-kanminkyogikai@ml.jri.co.jp
朝日新聞社なかまぁる編集部　nakamaaru-support@asahi.com

(接し方は一律ではありません)

認知症の人への対応は、基本的にすべてのお客さまへの接客と変わりません。
しっかりと話を聞き、相手の立場に立って考えることが基本です。

ただ、その方がもしかすると認知症かもしれないこと、記憶障害による認知機能の低下などで不自由や不安を抱えているかもしれないことを念頭においた接客を心がけることが重要です。

認知症の人の行動の理由は一人ひとり違います。
同じように見える行動であっても、それぞれ個別の背景があり、それぞれに応じた接し方が求められます。

適切な接客をして、髪を切ったり、身だしなみを整えたりしてさしあげることは、認知症の人の心を解きほぐし、自尊心を高め、前向きな感情を生み出します。

(認知症のお客さまへの接客の心得)

驚かせない **ゆっくりと** **自尊心を尊重する**

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. 声をかけるときは一人で
4. 後ろから声をかけない
5. やさしい口調で
6. おだやかに、はっきりした口調で
7. 本人の言葉に耳を傾けてゆっくり対応する

たとえばこんな事例があります

お店の人に聞きました

事例 1 何度もお金の心配をされる

介助者の人と来店しましたが、本人が財布を所持していないので、施術中に何度も支払いのことを聞いてこられました。

なぜこのような行動がみられるのか

- 理解・判断力の低下などのために、介助者が代金を預かっていて施術後に支払うことが理解できていないことが考えられます。
- 自分がいま財布を持っていないために、どのように払えばいいのかと、不安になっていると考えられます。

対応のポイント

- 施術の前に、本人の目の前で介助者から代金を前払いしてもらう等、本人に安心してもらうようにする。
- 本人に財布を渡し、本人から支払ってもらうなどの方法で、料金の心配はしなくてもよいことを印象づけて安心してもらう。

事例 2 数日しか経っていないのに来店する

3日前に髪をカットしたことを忘れたかのように、カットして欲しいと再来店されました。

なぜこのような行動がみられるのか

- 記憶力の低下により、髪をカットしたことを忘れているのだと考えられます。

対応のポイント

✕ 本人には髪をカットした記憶がないので、「この前カットされたばかりなのに…」「お忘れですか」など、もの忘れを指摘して不安にさせないことが大切です。

- ふだん通りに鏡の前に案内し、髪型を本人にも見てもらいながら「まだきれいに整っていますね」「もう少し伸びてからいらっしゃってはいかがでしょう」などと話しながら納得してもらいます。
- 男性の場合はヒゲ剃り、女性の場合はシャンプーなどで満足される場合もあります。