

# 1. 認知症バリアフリー社会実現のための 会社版マニュアル作成の留意事項集について

# 「昨年度の成果」及び「今年度の事業目的」

## 昨年度の成果

## 『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』作成

認知症の人と接する機会の多い業態の中から、「金融」「住宅」「小売」「レジャー・生活関連」の4業種を選定し、認知症の人への接遇に関する手引きを作成・公表。



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

## 今年度の事業目的

## 個々の企業のマニュアル作成を支援する「留意事項集」を作成

企業ごとの業務内容や地域の特性等により求められる対応は異なることが想定されること、また、個々の企業が地域において果たす役割や社内制度の整備を明示する観点などから、上記手引きを参考としつつ、企業独自のマニュアルを作成することがより望ましい。

そのため、企業が独自のマニュアルを作成する上での記載例やその留意事項を整理した『留意事項集』を作成。

# 企業マニュアル作成 試行事業 について

(認知症バリアフリー社会実現のための「企業マニュアル」作成試行事業)

## (1) 参加企業の募集

【2021年8月20日 募集】

- 日本認知症官民協議会加盟団体（金融、小売、住宅、生活関連）を通じて、企業マニュアルを作成する企業を募集

【2021年9月10日 〆切】

- 参加企業・団体：4社・団体  
金融2社 住宅1社 生活関連1団体



## (2) 参加企業・団体に対する個別支援等

- 参加企業・団体のマニュアル作成について個別支援
- (参加企業以外の)個別企業ヒアリング



## (3) 『留意事項集』の作成

- 金融・小売・住宅に関して留意事項集を作成
- 作成にあたり作業部会を開催 ▮ 次葉

日本認知症官民協議会

参加団体及び参加団体に加盟の企業等の皆さまへ

『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』に基づいた

**「企業マニュアル」を作成する企業を募集します**

(認知症バリアフリー社会実現のための「企業マニュアル」作成 試行事業 (仮称))

日本認知症官民協議会・認知症バリアフリーWGでは、今年3月に『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』（「金融編」「小売編」「住宅編」「レジャー・生活関連編」の4業種）を作成しました。



日本認知症官民協議会ホームページよりダウンロードいただけます  
(事前登録が必要)

官民協議会の令和3年度事業として、この『手引き』を基にして、企業独自のマニュアルを作成いただく試行事業を行います。試行事業を通じて、各企業のマニュアルの作成プロセスを広く発信することで、全国的・業種横断的な接遇マニュアルの作成の取組を推進したいと考えております。

具体的には、認知症バリアフリーWGで作成予定の「企業マニュアルに共通して盛り込むべき内容」「マニュアル作成プロセスを可視化するための留意事項案」を参考にして、企業独自の認知症の人（お客様）の接遇マニュアルを作成いただきます。

認知症バリアフリーWG（及びその下に設置される「作業委員会」）では、各企業がマニュアルを作成するにあたっての支援\*を行います。

\*現時点ではマニュアル作成にかかる会議や当事者ヒアリング等への参画（助言）や開催にかかる費用等への補助などを想定しています。

これを機に、認知症バリアフリー社会実現に向けた取組を行いたい、またすでに行っている取組を深化したいとお考えの企業からのご応募をお待ちしております。

【宛先】日本認知症官民協議会事務局（メール：c2p@network.email.ne.jp / FAX: 03-3266-1670）

＜認知症バリアフリー社会実現のための「企業マニュアル」作成 試行事業（仮称）＞に応募します  
【回答期限：8月31日（火）17時まで】

回答期限後でも試行事業への参加を希望する企業がいまいましたら協議会事務局までお寄せください。

当方からの窓口となる連絡先をご記載ください。追ってご連絡させていただきます。

|         |  |
|---------|--|
| 企業（団体）名 |  |
| 部署名     |  |
| 窓口担当者名  |  |
| メール     |  |
| 電話      |  |

# 作業委員会

## 【住宅】 2022年1月21日(金)10時～11時30分

|       |                                     |
|-------|-------------------------------------|
| 久保 依子 | 大和ライフネクスト株式会社 マンション事業本部<br>事業推進部 部長 |
| 齋藤 雄次 | 同社 ケアアメニティ部／プレシャスライフ相談室             |
| 久保 正人 | ナイスコミュニティ株式会社 常務取締役                 |
| 田中 昌樹 | 一般社団法人マンション管理業協会 調査部 次長             |

## 【小売】 2022年2月4日(金)10時～11時30分

|        |                               |
|--------|-------------------------------|
| 田中 正巳  | 日本チェーンストア協会 常務理事              |
| 塚田 公香  | イオン株式会社 環境・社会貢献部（鈴木部長の代理出席）   |
| 強矢 健太郎 | 株式会社イトーヨーカ堂 経営企画室 CSR・SDGs推進部 |
| 山際 淳   | 日本生活協同組合連合会 組織推進本部            |

## 【金融】 2022年2月10日(木) 16時～17時30分

|        |                                                                                |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 岩瀬 健太  | 株式会社三井住友銀行 経営企画部 全銀協会長行室 上席推進役                                                 |
| 小野寺 泰介 | 三井住友トラスト・ホールディングス株式会社 業務部 総務課 課長                                               |
| 伊澤 亮介  | 住友生命保険相互会社 調査広報部 上席部長代理                                                        |
| 植草 孝男  | SOMPOホールディングス株式会社 シアーク事業部 認知症プロジェクト推進室<br>/ SOMPOケア株式会社認知症プロジェクト推進部（仙波室長の代理出席） |
| 生地 弘和  | 東京海上日動火災保険株式会社 公務開発部 課長                                                        |
| 内山田 徹  | 野村證券株式会社 リーブル初推進部 LPビジ初開発推進課 次長                                                |

- WG委員を中心に構成。
- いずれの作業委員会にも、WG委員でもある  
認知症の人と家族の会 代表理事  
鈴木 森夫 氏  
日本認知症本人ワーキンググループ 代表理事  
藤田 和子 氏  
の参画（当日出席ないし後日書面審議）をいただいた
- オブザーバーに厚労省老健局認知施策・地域介護推進課
- 個人事業主が多い理美容業についてはリーフレットを作成



『認知症バリアフリー社会  
実現のための手引き』  
の構成に沿って作成

## 『会社版マニュアル』の雛型を用意

(留意事項集とともにホームページにアップ)

( 2 )

## 見やすさを重視した見開き構成

左ページに『会社版マニュアル』／右ページに留意事項



# 会社版『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』

## 作成のための留意事項集

### 【小売編】

( 案 )

令和〇年〇月

日本認知症官民協議会  
認知症バリアフリーワーキンググループ

## もくじ

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| はじめに .....                                        | 1  |
| ① 『認知症バリアフリー社会実現のための手引き<br>【小売編】』の構成 .....        | 3  |
| ☞ 『会社版手引き』のもととなった『手引き【小売編】』の構成を紹介しています            |    |
| ② 全般的なことについて .....                                | 4  |
| ☞ 『会社版手引き』を作成する際に気をつけておくべき基本事項を整理しています            |    |
| ③ 前書き(「はじめに」等) .....                              | 6  |
| ☞ 認知症バリアフリーに取り組む必要性等について記載します                     |    |
| ④ 理念編 .....                                       | 8  |
| ☞ 認知症バリアフリーに対する自社の認識や方針について記載します                  |    |
| ⑤ 認知症の理解編 .....                                   | 10 |
| ☞ 認知症のお客さまと接する際のマナーやマインドを記載します                    |    |
| ⑥ 事例編 .....                                       | 14 |
| ☞ 会社の実情、地域の特性等をふまえて、実際によく直面する事例とその対応について記載します     |    |
| ⑦ 行動編 .....                                       | 18 |
| ☞ 認知症バリアフリー社会の実現に向けて、会社としてどのような行動に取り組むのかについて記載します |    |
| ⑧ 認知症の人の生活を支えるための参考情報 .....                       | 20 |
| ☞ 認知症に関する各種の相談窓口等の情報について記載します                     |    |
| ⑨ おわりに .....                                      | 22 |
| ☞ 『会社版手引き』のその後の扱いや社内連絡先を記載します                     |    |

昨年度作成した『手引き』  
の構成に沿って作成

## 全般的なことについて

会社版手引きを作成する際に、事前に気をつけておくべき基本的な事項について整理しています。

会社版手引きの例

### 【小売編】 認知症バリアフリー社会実現のための手引き



株式会社 A商店



小売業といっても、フランチャイズチェーンと、大規模小売店、個人商店とでは、手引きを作る会社と、読む人との関係性が異なります。

こうした内容等も含めて、昨年度作成した『手引き』の構成には収まり切らない、

『会社版手引き』を作成する際、事前に気をつけておくべき基本的な事項について、

全般的な留意事項として紹介。

## 【全般的なことに関する留意事項】

### ☑ 誰に向けて作成するのかを考え、読み手に応じた記載内容や記載方法を考える。

➤一言に小売業といっても、コンビニエンスストアなどのフランチャイズチェーンと、多くのテナントが集まる大規模小売店、また商店街の個人商店とでは、会社版手引きを作成する会社と、それを読む人との関係性が異なります。各社の実情に応じ、読み手との関係性を考慮した、記載内容や記載方法等の「書きぶり」を考えましょう。

### ☑ 社内の異なる部署、立場の人間が集まって作成する。

➤自社版の認知症バリアフリーの手引きを作成する場合は、作成担当部署に加えて、認知症の人と日々接している店舗のスタッフ、相談部門や法務部門など、異なる立場の人間が集まって、さまざまな角度から検討を進めることが重要です。

### ☑ 「認知症バリアフリー」ということを意識した文章表現を心がける。 作成の過程に本人や家族に参画してもらうことも考える。

➤文章を作成する際には、認知症バリアフリーとはどういうことかを意識して、読んだ時にバリアを生じさせると感じるような文章表現は避けるように心がけます。

➤たとえ社外に出回るものでなかったとしても、認知症の人や家族が読んで不快と思われる表現がないかという視点で、記載内容を点検するようにしましょう。

➤作成の過程に本人や家族に参画してもらい、共に作成することも望まれます。

■ 参照『手引き【小売編】』16頁

### ☑ 周知方法も含めて考える。

➤作成した会社版手引きは、その内容を社内LANやイントラネットで掲載するほか、説明する動画とセットで社員向けに配信したり、社内報等で小出しに情報を掲載して周知を図るなどの方法が考えられます。

➤社員ひとりひとりにまで伝わるように、会社の実情に応じた周知方法をあらかじめ考えておきましょう。



6

事例編

ここでは、会社の実情、地域の特性等を踏まえて、実際によく直面する事例とその対応について記載します。

会社版手引きの例

【事例編】認知症の人が安心して買い物を続けられるために

事例① 毎回同じものを買う

- 同じ商品を毎日のように購入する。
- 一日に何度も同じものを買っていく。

- 記憶力の低下により、買ったことや家にあることを忘れてしまう。
- 手元にないと不安で同じ商品を何度も買い込んでしまう。
- 認知症による障害により、同じ言動を繰り返す常同行為(同じ行為を繰り返す)として現れることがある。

● 対応のポイント

- × 「昨日もお買い上げになりましたよ」「また買うのですか」「前にも買ったことをお忘れですか？」など、もの忘れによる相手の行動を否定するような言葉は使わない。
- × もの忘れを指摘して不安にさせない。
- 家族と連絡がとれれば購入状況を伝え、食品以外の再販可能なものであれば、返品などが可能なことを伝える。
- 返品の場合の取り決め(パッケージの汚損がない、レシートがあれば返品に応じるなど)を作っておく。
- 一人暮らしと思われる場合は、地域包括支援センターと連携して情報を共有し、楽しんで買い物ができるような支援を考える。(※個人情報を守ってトラブルにならないような配慮が必要)

【事例編】認知症の人が安心して買い物を続けられるために

事例② 支払いをせずに商品を持ち去ろうとする／売り場で食べる

- 商品を精算せずに持ち出してしまう。
- 売り場で突然お菓子を食べ始める。
- 万引き行為とは違って見える。

- 認知症による障害により、欲しい、食べたいという衝動を抑えることができないことがある。
- 商品はレジでの支払いが必要であることを理解できなくなっていることが考えられる。
- 見当識の低下などにより自分の物と思い込んでいる場合などの行為とも考えられる。

● 対応のポイント

- 認知症によって現れている症状による行為である可能性を考えて対応する。
- × 非難や軽蔑、説教するような言葉は、本人を興奮させ暴言や暴力を起させる可能性があるため発しない。
- × 制服姿の要員の対応は恐怖に感じることがあるため避けることが望ましい。
- 暴言・暴力が起きた場合は対応する職員を交えるだけで、落ち着くこともある。
- 職員複数での対応は、混乱させてしまう可能性があるため、対応は本人1人で他の職員は距離を置いて見守る。
- 1人で近づき相手の視野に入ったところで、さりげなく「どうかさいましたか」などと声をかけ、人目から離れた場所に案内する。
- リラックスできる雰囲気やとりしなから、本人の住所などを確認し、家族に連絡する。
- 連絡先がわからない場合や一人暮らしと思われる場合は、地域包括支援センターに連絡する。

【「事例編」に関する留意事項】

☑ まずは自社の現状を把握する。

- 事例編を作成するためには、まずは自社内で、認知症にまつわるどのような問題が起こっているのかの現状を正しく把握する(=事例を知る)必要があります。
- これまでに寄せられた情報を収集することに加え、必要に応じ支店等へのアンケートやグループインタビューを行い、正確な現状の把握を図ります。

☑ 「なぜこのような行動がみられるのか」を考えた上で、自社としての対応のあり方を伝える。

- 集めた情報を整理し、マニュアルに掲載する事例を選びます。選んだ事例に関し、自社としての対応のあり方を考え、それを説明する文章を考えます。  
適宜『手引き【小売編】』の事例編の文章を自社向けに加工してもよいでしょう。
- 自社の現状認識を踏まえ、事例を追加しましょう。対応のポイント等については、社内のみで考えてみましょう。本人や家族の声を聞くことも考えましょう。
- 自社の都合で一方的に考えるのではなく、認知症の人が「なぜこのような行動がみられるのか」を常に念頭において、対応を考えることが重要です。“なぜか”を問うためには、認知症や認知症の人のことについて知らなくてはなりません。認知症の人のことを知ろうとすることが、認知症にまつわる社会的なバリアを除去するために重要です。

「事例編」記載に当たっては、まず、自社内で認知症にまつわるどのような問題が起こっているかをよく知る必要があります。こうした事情は、企業や地域によって異なっているはずです。そのような事情を踏まえるべきことを記載しています。

事例の表現も工夫



## 行動編

7

ここでは、認知症バリアフリー社会の実現に向けて、会社で具体的にどのような行動に取り組んでいくのかについて、書ける範囲で記載します。どのようなことを記載するかについては、「人材育成」「地域連携」「社内制度の整備」「社内の環境整備」といった分野別に記載するの一案です。

### 会社版手引きの例

#### 【行動編】認知症バリアフリー社会の実現に向けての当社の取り組み

当社では、経営理念である「お客様の暮らしを大切に、地域社会に信頼される企業をめざす」という観点から、以下の取組を推進します。

##### 1 人材育成

- 認知症サポーター養成講座の受講推進。2025年までに全社員の受講を目指す  
対象：本社及び店舗社員(△千人)、パート・アルバイト(△千人)、テナントの方々(約△万人)
- 認知症の方にお困りの際に相談に応じることができるサポート社員を、2025年までに全員の店舗に配置  
対象店舗：全商△△△店舗
- 迷子等に対応できるよう、警備を含めた安全確保体制とそのための人材育成  
対象店舗：(△△所以上で複数出入口のある)△△△店舗

##### 2 地域連携

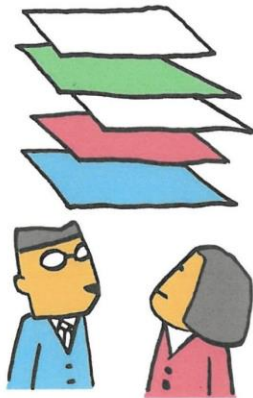
- 全店舗で地域の関係機関(地域包括支援センターなど)との連携  
連携する店舗数：△△△店舗 ※具体的な相談や連絡を行う社内、店舗の連絡体制を整備、関係機関の担当者同士と「顔の見える関係」づくり。
- 地域の各種認知症啓発イベントなどへの協賛  
△△年度実績：△△協賛

##### 3 社内制度の整備

- 介護休業制度の勧奨 △△年度実績：△△人
- パート、アルバイトのシフト等にも、可能な限り配慮。
- 認知症になっても可能な限り当社で働き続けていただくための仕組みの検討(△△年度より)。

##### 4 社内の環境整備

- 認知症の人にやさしい店舗づくりを認知症の人と共に推進
  - スローレジ設置店舗の整備/セルフレジの補助スタッフ配置  
スローレジ設置店舗：2022年度△△店舗→2025年度△△△店舗/補助スタッフ：セルフレジ設置の全店舗
  - 認知症の人に配慮した動線づくり(認知症の人にも分かりやすい店内案内掲示や陳列)  
モデル店舗：2022年度△△△店舗→2025年度△△△店舗
  - 認知症/バリアフリーな店舗づくり推進店舗 ※認知症の人や家族からお話を聞きながら認知症/バリアフリーの店舗づくりを推進。  
推進店舗：2022年度△△△店舗→2025年度△△△店舗



「会社版手引き」を作成する際には、接遇マニュアルに留まらず、認知症バリアフリー社会の実現に向けて、個々の企業としてどのような「行動」を行っていくかについても言及してもらいたいと考えています。

具体的には、1. 人材育成、2. 地域連携、3 社内制度、4. 環境整備といった観点で、自社として何をしていくかを書いていただくような例を示しています。

### 【「行動編」に関する留意事項】

- ☑ 認知症バリアフリー社会の実現に向けて、自社として何を行っていくのかを明示する。

➤ 認知症バリアフリー社会の実現に向けて、自社として取り組んでいくことを具体的に記載しましょう。具体的には「人材育成」「地域連携」「社内制度」「環境整備」の別に、それぞれの項目について地域社会において自社が取り組む内容を記載することが考えられます。

➤ なお、日本認知症官民協議会では「認知症バリアフリー宣言制度※」を創設することとしています。認知症バリアフリーの取組を推進していくため、ウェブ上で対外的に宣言を行うことも検討しましょう。

#### 認知症バリアフリー宣言制度

「地域共生社会」の実現に向けて、認知症バリアフリーの取組を行う企業等を「見える化(ロゴマークの付与や WEB 等で広く公表)」することで、当該企業の活動を支援したり、認知症の人やその家族の方々にとって、安心してサービス等を利用できる環境を創出したりをすることを目的に、制度作りを進めています。

※認知症バリアフリー宣言ポータル

<https://ninchisho-barrierfree.jp/>

ここでは、『会社版手引き』のその後の扱いや社内連絡先を記載します。

会社版手引きの例

## おわりに

● 手引きは適宜改訂します ●

認知症バリアフリー社会の実現に向けてよりよいものとなるように、この手引きは適宜改訂していきます。みなさんのご意見をお寄せください。

● 事例も追加していきます ●

認知症と思われるお客さまへの接遇事例をお寄せください。  
対応に困ったことだけでなく、こうしたらお客さまに喜んでいただけたという事例もお寄せください。追加掲載していきます。

**店舗連絡体制(ひとりでは解決困難な場合)**

まずは所属するセクションのリーダーもしくは副店長に報告 → 関係各所に連絡指示

この手引きへのご意見や認知症に関する情報提供などの社内連絡先

△△△△部 △△△△課  
TEL △△△-△△-△△△△  
E-mail \*\*\*\*\*@\*\*\*\*.co.jp

「会社版手引き」は絶えず見直し、更新を重ねていく必要があることや、その際の連絡先や、現場での対応の困難が生じたときの連絡体制等の必要性について記載しています。

認知症バリアフリー社会の実現に向けて、  
絶えず、取組の進化・深化を図っていきましょう。

【「おわりに」に関する留意事項】

- ☑ 社員等からの情報を得て、『会社版手引き』を適宜改訂し、認知症と思われるお客さまへの接客に関する知見の共有化を図る。

> 社員等からのフィードバックを得て、会社版手引きを常に改訂していくという、会社の意思を伝えます。

> 会社から社員等に対して現場の情報のフィードバックを求める、その情報を基に手引きの改訂へつなげるという会社の意思を示すことは、社員等の業務へのモチベーションにもつながります。

> また、社員等から接遇事例を募り、他の社員の参考となる知見が含まれる事例については、会社版手引きに掲載事例として追記して情報の共有化を図り、社内の共通意識や認知症バリアフリーへの意識を醸成します。

- ☑ 社内の連絡先を明記し、連絡体制を整備する。

> 上記の一環として、社内の連絡先を記載し、連絡体制も整備しましょう。

> 現場で対応の困難が生じたとき、社内のどの部署の誰と相談し、認知症のお客さまの対応をするのかをあらかじめ決めておきます。

> また、自社での対応で限界がある場合、どの外部機関に相談や連絡をすればよいのか、社内の連絡体制を整えておくことも重要です。

> 個々の店舗ごとに異なる部分もありますが、できれば連絡体制も手引きに記載することが望ましいでしょう。

- ☑ 関係する自社の既存マニュアルや手順書等があればリンクを張る。

> 自社の既存マニュアル、手順書等があれば関連づけて紹介するとよいでしょう。

※認知症の症状に関する説明は『認知症バリアフリー社会実現のための手引き【小売編】』をご参照ください。

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



## 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

Dementia barrier-free

理美容業の  
みなさま

### （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きます。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」から抽出しています。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 c2p@network.email.ne.jp

#### 事例 「痛い、痛い」と繰り返す

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

##### 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」という反応となつたと考えられます。
- 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か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などの工夫をします。
- 笑顔でゆったり対応し、リラックスしてもらえるように努めます。

#### 事例 帰り道がわからなくなる

4 帰り道で迷子になり、自宅から離れたところまで歩きます。

##### 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、今いる場所がどこ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

- ✕ 帰り道を行方不明と判断して自宅まで送ります。
- 自宅の方針を示してあげます。
- 理容室・美容院の場所を覚えてもらうようにします。
- 症状が進むと、家族や近所の人から連絡が来ることがあります。
- 地域の子育て支援センターなどで見守る体制を整えます。
- 理容室・美容院の場所を覚えてもらうようにします。

※ 認知症の人

### （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、適切な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。



#### 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 何れもお金の心配をされる

1 介助者の人と来店しましたが、本人が財布を持していないので、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おう等、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。

### （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、はっきりとした口調で

7. 本人の言葉に耳を傾けてゆっくり対応する

#### 事例 数日しか経っていないのに来店する

2 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。

##### 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、ものを指差しながら不安にさせないことが大切です。

##### 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。

- 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か」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。

※ただいま制作中のため内容には変更がある可能性がございます。



# 【参考】『認知症バリアフリー社会実現のための手引き』ダウンロードした業界の構成割合

『手引き』をダウンロードした  
業界の構成割合  
(n=401、2022. 3. 1時点)

構成割合

