



相談先をご存知ですか？



- ・レジでの支払いがうまくできない
- ・同じものを何度も購入する
- ・店内を長時間歩きまわる
- ・お金を払わずに帰ろうとする



地域包括支援センターへのご相談も検討ください
対象地域に住んでいる65歳以上の高齢者を支える相談窓口です

地域包括支援センターには保健師、社会福祉士、主任ケアマネジャーといった福祉専門職が配置されており、成年後見制度、高齢者虐待、介護サービス利用手続きなどの相談窓口となっています。お気軽にご相談ください。

認知症お役立ちBOOK

お買い物版

認知症の「なぜ」が「なるほど」へ
～「こんにちは(^o^)」その声かけが
安心感につながります～



発行 横須賀市民生局福祉こども部福祉総務課
電話 046-822-9804

2023年7月発行

地域包括支援センター名	担当地区
追浜地域包括支援センター ☎046-865-5450	鷹取・追浜本町・夏島町・浦郷町・追浜東町・浜見台・追浜町・追浜南町・湘南鷹取
田浦・逸見地域包括支援センター ☎046-861-9793	船越町・港が丘・田浦港町・田浦町・田浦大作町・田浦泉町・長浦町・安針台・吉倉町・西逸見町・山中町・東逸見町・逸見が丘
本庁第一地域包括支援センター ☎046-828-3830	坂本町・汐入町・本町・稲岡町・泊町・小川町・大滝町・緑が丘・若松町・上町・不入斗町・鶴が丘・平和台・汐見台
本庁第二地域包括支援センター ☎046-824-3253	日の出町・米が浜通・平成町・安浦町・三春町・富士見町・田戸台・深田台・望洋台・佐野町
衣笠第一地域包括支援センター ☎046-851-1963	衣笠栄町・金谷・池上・阿部倉・平作・小矢部2、4丁目
衣笠第二地域包括支援センター ☎046-838-4774	公郷町・小矢部1、3丁目・衣笠町・大矢部・森崎
大津地域包括支援センター ☎046-842-1082	根岸町・大津町・馬堀海岸・走水・馬堀町・桜が丘・池田町
浦賀地域包括支援センター ☎046-846-5160	吉井・浦賀・浦上台・二葉・小原台・鴨居・東浦賀・浦賀丘・西浦賀・光風台・南浦賀
久里浜地域包括支援センター ☎046-843-3112	久里浜台・長瀬・久比里・若宮台・舟倉・内川・内川新田・佐原・岩戸・久村・久里浜・神明町・ハイランド
北下浦地域包括支援センター ☎046-839-2606	野比・粟田・光の丘・長沢・グリーンハイツ・津久井
西第一地域包括支援センター ☎046-856-7288	山科台・太田和・荻野・長坂・佐島・佐島の丘・芦名・秋谷・子安・湘南国際村
西第二地域包括支援センター ☎046-857-6604	林・須軽谷・長井・御幸浜・武

地域包括支援センター開所時間 (平日)8:30～17:00 (土曜日)8:30～12:00

認知症は「脳の病気」が原因の状態です。誰もがなり得るものです。完璧な予防法も根本的な治療法も存在しません。ただし、周囲の関わり方によってその状態像は大きく変わり得ます。

生活に身近な場所である「スーパーマーケットなどでの買い物」において、認知症の人に起きがちな困りごとの理由と対応のポイントについてまとめました。理由を知ることによって対応にゆとりが生まれ、そのゆとりが認知症にやさしい街をつくれます。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。

認知症の人への対応の心得

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

具体的な対応の7つのポイント

1. まず見守る
2. 余裕をもって対応する
3. 声をかけるときは1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、はっきりした話し方で
7. 認知症の人の言葉に耳を傾け、その人の言葉を使ってゆっくり対応する

認知症サポーター養成講座標準教材より

認知症とは

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
- 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
- 見当識障害：時間や季節、今いる場所、人物が判からなくなる
- 実行機能障害：作業手順が思い出せない、覚えられない
- 理解や判断力の障害：共通点や違い、良し悪しが判らなくなる。物事の理解に時間がかかる。
- 失算：計算ができない
- 失語：思いが上手く表現できない

忘れてしまうことに本人が一番苦しんでいます どんな行動も本人にとっての「理由」があります

- ・相手の話には耳を傾けて（ヒントがあります）
- ・伝える言葉は簡単に（はい、いいえで答えられるよう）
- ・一度に二つ以上のことは伝えない（複数の理解は困難）

レジでの支払いがうまくできない

- ・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

◎できれば他のお客様をほかのレジに誘導し、認知症の方とじっくり向き合えるようにする

◎トレイを出して「ここにお金を出していただくありがとうございます」と協力を依頼、お金を一緒に数える

◎ご本人への対応を職員間で統一する

お金が一人では数えられない

一緒に
やって
ほしいなあ



同じものを何度も購入する

- ・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

◎「何をお求めですか」と声をかけお求めの商品のところにご案内する

◎「明日のほうがお安くなりますよ」などの声かけも有効な場合がある

◎家族と一緒に買い物に来ている場合は情報を伝え対応を検討する

優しく
声をかけて
ほしいなあ

理由が
あるんだよ



店内を長時間歩きまわる

- ・買いたい物を忘れる
- ・場所がわからない

対応のポイント

◎ここがお店の中であることが伝わるようにする

◎「いらっしゃいませ」「今日は何をお探ですか」など優しく声かけをする

◎本人が欲しい商品の場所まで案内する

絵とか表示
がないかなあ

新しいこと
覚えられない



会計こちら

お金を払わずに帰ろうとする

- ・お金の支払いを忘れてしまう

対応のポイント

◎支払いしていないことを強調しない
顔なじみの店員がいる場合は「レジ係の〇〇さんがお話したいと言ってますよ」と話しかける

◎同じことを繰り返すお客様であっても笑顔で穏やかに対応する

◎可能であればご家族への連絡も本人の尊厳を保ちつつ伝えることを検討する

そっと
教えて
ください

こんにちは

