

認知症の人を理解し、配慮のある 接し方をするためのガイドブック



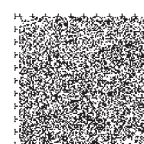
- 認知症は誰もがなり得る身近な病気です。認知症になっても安心して暮らせるまちを実現するために、認知症の人と家族を含めた市民一人ひとりが互いに支え合うことが大切です。
- 「**新しい認知症観**」を踏まえて、認知症の人へ配慮のある接し方をするため、本ガイドブックを参考にしてください。

新しい認知症観とは

認知症になったら何もできなくなるのではなく、認知症になってからも、一人ひとりが個人としてできること・やりたいことがあり、住み慣れた地域で仲間等とつながりながら、希望をもって自分らしく暮らし続けることができるという考え方。

名古屋市

令和7年 第1版



認知症の人への合理的配慮の提供について

認知症の人に合理的配慮を提供することが、法律や名古屋市の条例で義務付けられています。

法律・条例	誰が	誰に	合理的配慮の提供
名古屋市認知症の人と家族が安心して暮らせるまちづくり条例	市、事業者	認知症の人	しなければいけません
(参考) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律		障害のある人 (認知症の人も含む)	
(参考) 名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例		障害のある人 (認知症の人も含む)	

合理的配慮の提供とは

認知症の人を含む障害のある人から何らかの配慮を求められたときに、負担になりすぎない範囲で、その人の困っていること(社会的障壁)を取り除くために必要で合理的な配慮を行うこと。

法律や条例、障害のある人への合理的配慮の提供について、より詳しく知りたい方は巻末の参考資料や右の名古屋市公式ウェブサイトをご確認ください。

障害について「知る」・
「理解する」動画や
ガイドブックなど



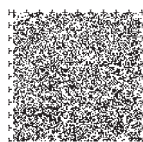
認知症の人の特性

- 認知症の原因となる病気やその程度により、どのような症状が出てくるのかが異なります。
- 脳に起こっている病気そのものによって直接起こる症状を**認知機能障害**といいます。
- 認知症の人に表れる症状のうち、行動と心理に関するものを**行動・心理症状(BPSD)**といいます。BPSDの多くは、本人を取り巻く環境の影響を受けて起こります。**BPSDが表れるのは、本人が困っている状況である場合が多く、認知症の人のSOSサインとも言われています。**
- 認知症の症状にかかわらず、**本人には意思があり、意思を決定する能力があります。**
- 本人の意思表示が困難な場合には、その家族などが本人をサポートして意思の表明をすることもできます。

	症 状	対応の考え方
認知機能障害	もの忘れ、理解・判断力の低下、失見当識(※) など	認知機能の低下を補完するために、どのような対応ができるかを考える。
行動・心理症状(BPSD)	不安やうつ、いらいらと興奮、幻覚・妄想、歩き回る・道に迷う など	なぜ、そのような症状が表れているのか、原因を探りながら対応を考える。

※失見当識とは：何月何日か、どこにいるか、目の前にいる人が誰かなど、基本的な状況を把握することを「見当識」といいます。認知症の進行とともに、今の自分の置かれた状況が分かりにくくなります。

認知症に対する正しい知識を深めるため、職場で認知症サポーター養成講座を開催することも効果的です。開催を希望する場合は、管轄のいきいき支援センターにご相談ください。



認知症の人への配慮のある接し方の具体例

同じ「認知症」でも人によって原因となる病気や症状、その程度は異なります。以下の内容はあくまで一例であり、認知症に関する正しい知識と理解を深め、どのような配慮が提供できるか、それぞれの状況に応じて、相手と一緒に考える姿勢が大切です。

窓口等で

ゆっくりと分かりやすく説明する。
大事なことはメモに書いて渡す。

ゆっくり話して
もらいたいです。

これくらいの早さで
大丈夫ですか？

次は火曜日の
10時に来てください。
メモをお渡ししますね。

書類の記入に苦労している様子の方へ、
代筆を提案する。

(筆が進まない様子)

代わりにお書き
しましょうか？

公共的施設等で

立ちすくむ、行ったり来たりしているなど、困っ
ている様子の方へ、分からないことやどうしたいか
を確認する。

何かお困りで
しょうか。静か
なところへご
案内しましょ
うか。

ここは名古屋
駅です。
ホームまでご
一緒します。

ここがどこだか分
からなくなってし
まって。栄駅まで行
きたいです。

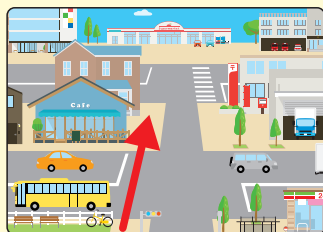
正当な理由なく、付き添い者を求めたり利用を
断ったりせず、どのような配慮が必要かを確認
する。

いつもは家族と来て
いますが、今日は一人
で来ました。

×家族と来てください。
○今はスタッフが少ない
ので付き添いは難しい
ですが、どのようなと
ころで不安がありますか。

案内文等で

場所の案内は平面の地図だけで
なく、可能な限り写真等で視覚的
に道順を示す。



若年性認知症の従業員へ

従前から慣れている業務に従事
してもらう、使い慣れている道具
を使用してもらう、本人の要望
に合わせて作業スペースを調整
する等

若年性認知症
支援コーディ
ネーターが様
々な機関と連携し、
企業・本人を
サポートします。

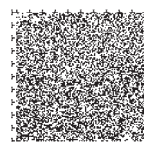


→名古屋市認知症相談支援センターへ
お問い合わせください。

会計・レジで

ゆっくりと支払いを行える専用の
レジを設置する等、落ち着いて買
い物を楽しむ環境づくり(スロー
ショッピング)に努める。

常設は難しくても、特定の曜日・
時間に限定して専用レジや人員
を用意することも有効です。



相 談 窓 口

相 談 内 容	相 談 先	電話番号	開 設 時 間
若年性認知症の人への支援を含む、認知症の人への接し方等の相談	名古屋市認知症相談支援センター (若年性認知症支援コーディネーター配置)	734-7079	平日 午前9時～午後5時
認知症の人や家族からの相談	名古屋市認知症コールセンター	734-7089	平日 午前10時～午後4時 (火曜日は午後2時～午後8時)
認知症サポーター養成講座の開催に関する相談	いきいき支援センター ※管轄のセンターと連絡先はホームページをご覧ください		平日 午前9時～午後5時
本ガイドブックに関すること	名古屋市高齢福祉課	972-2549	平日 午前8時45分～午後5時30分

名古屋市障害者への合理的配慮の提供支援に係る助成事業

対 象 者

- 市内に事務所又は事業所を有し、飲食・物販・医療等のサービスを不特定多数の者が利用し、障害者の利用が見込まれる事業を行う事業者
 - 市内において活動している町内会、サークル、PTA等の団体やグループ
- ※本助成を受けるためには、「ナゴヤあいサポート事業」に参加していただく必要があります。

助 成 内 容

- コミュニケーションツール作成費 助成限度額：50,000円
(例)点字メニュー・コミュニケーションボード・チラシ等の音訳版等
- 物品購入費 助成限度額：100,000円
(例)折り畳み式スロープ・筆談ボード・貸出用車いす等

助成の流れ その他詳細

- 詳細は右記の名古屋市公式ウェブサイトをご覧ください。
- 本事業に関するお問い合わせは名古屋市障害者差別相談センター(電話番号856-8181)まで



参 考 資 料

- 1 名古屋市「名古屋市認知症の人と家族が安心して暮らせるまちづくり条例」
<https://www.city.nagoya.jp/kenkofukushi/page/0000127747.html>
- 2 名古屋市「名古屋市障害のある人もない人も共に生きるための障害者差別解消推進条例」
<https://www.city.nagoya.jp/kenkofukushi/page/0000114033.html>
- 3 名古屋市「こんなときどうする?障害のある人を理解し、配慮のある接し方をするためのガイドブック」
<https://www.city.nagoya.jp/kurashi/category/22-2-0-0-0-0-0-0-0-0-0.html>
- 4 名古屋市「福祉都市環境整備指針」
<https://www.city.nagoya.jp/kenkofukushi/page/0000011886.html>
- 5 内閣府「障害を理由とする差別の解消の推進」
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>
- 6 内閣府「合理的配慮等具体例データ集」
<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jirei/index.html>
- 7 厚労省「認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン」
<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000212395.htm>
- 8 国交省「公共交通事業者に向けた接遇ガイドライン(認知症の人編)」
https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/barrierfree/sosei_barrierfree_tk_000257.html
- 9 消費者庁「認知症の人にやさしい対応のためのガイド(安心安全な契約に向けて)」
https://www.caa.go.jp/policies/future/icprc/research_003
- 10 福岡市「認知症の人にもやさしいデザインの手引き」
<https://www.city.fukuoka.lg.jp/fukushi/dementia/health/00/04/ninntichoudesign/3-040106.html>

発行／名古屋市健康福祉局高齢福祉部高齢福祉課

TEL 972-2549 FAX 955-3367 Email a2280@kenkofukushi.city.nagoya.lg.jp

