

くらしナビ

— 社会 保障 —

企業が「認知症対応マニュアル」

マンション管理や小売りのスーパーなど、業務を通じて高齢者と接する機会がある従業員を対象に、認知症の人への対応方法を解説したマニュアルを独自に作る動きが企業に広がっている。2025年には約700万人が認知症になると見込まれる中、ケアの専門職ではない従業員が、認知症の人と接する際にどんな配慮が必要なのか。

●マンション管理で

分譲マンションを管理する「大和ライフネクスト」（本社・東京都港区）は今年3月、約2000人いる管理員向けにマニュアル「マンションと認知症」を作成した。同社は全国で約4000棟（約27万5000戸）の管理を手がける。管理員からは「現場で活用できる」と好評という。

同社はマンションの管理組合から共用部分の管理を受託している。居住者の幅広い要望に応えるのは本来契約外だが、認知症にまつわる対応が求められる場面は増加。管理員も高齢の人が一人で勤務しているケースが多く、何か起きた時にその場で相談できる同僚らが周囲にいない事情もマニュアル作りを後押しした。

作成に先立ち、同社は昨年夏、管理員らにアンケートを実施。寄せられた約1700件の回答を分析すると、認知症の人や認知症と思われる人に接したことがある人は27％に達した。具体的には「同じ

話を繰り返し返す」が最も多く、「うろたえる」「指定日以

外のゴミ出しなどが続いた。「共用部分での排せつ」「火事やボヤ騒ぎ」などの報告もあった。

●「声掛けは前向きに」

マニュアル作成に携わった久保依子・事業推進部長が特に気になったのは、ゴミ出しでの対応だ。認知症とみられる人が指定日以外のゴミ出しをしたり、ゴミを散乱させたりの場合、どういった対応をするか。管理人にどう質問を投げかけたところ、4分の1が「注意すること」を答えた。

しかし、認知症の人に直接的な物言いで注意をすると、自尊心を傷つけてしまう。ゴミを出すのが怖くなり、部屋やバルコニーにゴミをため込み、いわゆる「ゴミ屋敷」につながるケースもあるという。マニュアルでは、こうした対応は「逆効果になる」と懸念を示した上で、ゴミ出しの曜日を間違えていた場合、「明日は可燃ゴミの日ですよ」とか「今なら燃えるゴミを持

ってきていいですよ」など前向きに声掛ける方法を紹介した。

認知症の専門医や支援団体などにも内容をチェックしてもらったという。高齢者が多い管理員に配慮して字は大きめにし、イラストを多用。業務用のサイトで閲覧できる。久保部長は「認知症は隠すものでも、怖いものでもなく、誰でもなる可能性がある。今後はマンションの管理組合や入居者にも、認知症を知ってもらう活動にも取り組むたい」と意気込んでいる。

●金融・小売業でも

国も各企業でのマニュアル作成を支援している。国や当事者団体、経済団体らでつくる「日本認知症官民協議会」は21年、認知症の人と接する機会の多い金融業や小売業などでの対応の手引を作成した。例えば金融業では、認知症の人が自分で預金を下ろしたことを忘れ、銀行の窓口で「通帳からお金が勝手に引き出されている」と訴えてきたケースを取り上げた。そういう場合には、本人の不安な気持ちを受け止める▽落ち着いた場所に案内する▽（威圧感を与えないように）応対するのは基本的に一人——などがポイントだとしている。

同協議会ではこれらの手引をもとに、顧客や地域特性を踏まえた企業独自のマニュアルを作成するよう促している。厚生労働省の担当者は「企業として認知症にどう向き合うかを考え、社内制度に落とし込んでほしい。介護休業制度など社内での両立支援制度も盛り込めば、従業員の介護離職を防ぐ取り組みにもつながる」と話している。



大和ライフネクストが作成したマニュアル「マンションと認知症」を手にする久保依子部長（東京都港区赤坂で、山縣章子撮影）

【山縣章子、石田奈津子】