

民生委員・児童委員の

ひろば

支えあう 住みよい社会 地域から

2025

9

September

特集

知っておきたい認知症の方との コミュニケーションのコツ ～信頼関係の構築に向けて～

川崎医療福祉大学 准教授 中尾 竜二

- 地域住民に寄り添う民生委員・児童委員のための苦情対応のポイント 第5回 ——
境界線を引く！ 要求をエスカレートさせないために

- 情報室

厚生労働省「ひきこもり VOICE STATION 全国キャラバン」
(ひきこもりに関する地域社会に向けた広報事業)

令和7年「老人の日・老人週間」キャンペーン

- 人権について考える 第5回

子どもの人権と民生委員・児童委員【④生きる権利】



特集

知って
おきたい

認知症の方との コミュニケーションのコツ

～信頼関係の構築に向けて～

民生委員・児童委員（以下、民生委員）は、これまでも地域のさまざまな関係者等とともに高齢者とその家族等の見守りや支援を行ってきました。わが国では今後、認知症の方がさらに増加していくことが見込まれており、今後、活動をすすめていくうえで認知症についての基本的な知識や認知

症の方との関わり方等を知っておく必要があります。

本特集では、川崎医療福祉大学の中尾竜二准教授に、認知症の方へのより良い支援にあたってのコミュニケーションのコツと、状況別の対応の具体例を解説していただきます。

解説

認知症の基礎知識

川崎医療福祉大学 准教授 中尾 竜二



1 認知症とは

認知症とは、さまざまな原因で一度獲得した認知機能が低下することにより、日常生活に支障をきたすようになった状態です。脳の障がいにより中核症状（認知機能障害）が生じ、それに付随して行動・心理症状（BPSD）も生じます。

「認知症」と「加齢による物忘れ」は異なります。前者は、脳の神経細胞の急激な破壊により起こり、物事全体が記憶からすっぽりと抜け落ち、ほとんどの場合、ヒントを与えても思い出すことができません。本人に自覚はなく、進行性であり、日常生活に支障をきたします。後者は、脳の生理的な老化が原因で起こり、一部の物忘れであり、ヒントがあれば思い出すことができます。本人に自覚はありませんが、進行性はなく、また日常生活に支障をきたしません。

2 認知症の種類

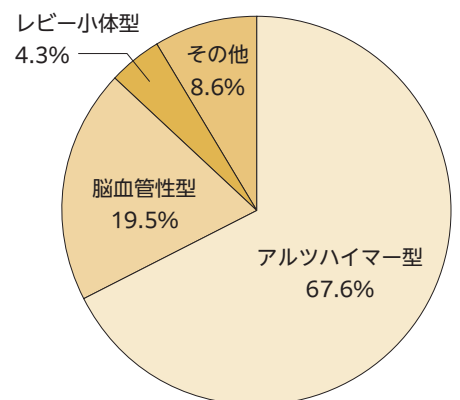
認知症の種類は大きく4つに分類されます。1つ目が「アルツハイマー型認知症」です。これは認知症の7割近くを占め、脳の萎縮が原因であり進行性で、記憶障害から広範な障がいになっていきます。物盗られなど妄想があることが特徴です。2つ目に「脳血管性認知症」があります。脳梗塞、脳出血などが原因で、脳の血液循環が悪くなり、脳の一部が壊死してしまつたため、進行は段階的で脳梗塞や脳出血で進行します。特徴として、感情がコントロールできず、泣き出すこともあります（感情失禁）。3つ目に「レビー小体型認知症」があります。パーキンソン症状と類似しており、神経細胞が死滅することが原因で、調子の良い時と悪い時を繰り返しながら進行していきます（日内変動）。特徴としてとくに初期の段階で幻

視・妄想が現れることなどがあります。蛇やムカデなど長いものが多く見えると言われます。

3 民生委員としての 関わり方

認知症の種類により異なりますが、当事者が共通してもつ感情として、記憶できないことに対する喪失感、時間・場所の認識や周囲の方への不安があります。認知症によつて起こる症状に「徘徊」があります。認知症による徘徊は、周りから見るとあてもなく歩き回っているように見えるかもしれませんが、理由があり、身体的な違和感や自分が生活している環境を忘れ

認知症の原因疾患の割合



出典：厚生労働科学研究費補助金 認知症対策総合研究事業
「都市部における認知症有病率と認知症の生活機能障害への対応」を
参考に作成（平成25年（2013）年）

特集 知っておきたい認知症の方とのコミュニケーションのコツ

ることによる不安が原因の場合もあります。ある日突然、自分が知らない場所に連れていかれたら不安から歩き回るのはないでしょうか。

民生委員として大切なことは、認知症（疑い）の方がいた場合は、認知症の症状に気づき、そのうえでの確な対応することであり、そうすることで認知症の方は安心して対話ができます。

① 認知症の方に気づくポイント

- 同じことを何度も言ったり、聞いたりするようになった。
- 忘れ物や置き忘れなどが多くなった。
- 怒りっぽくなった。（性格の変容）
- お金や物が盗まれたと言うようになった。（妄想）
- 物事への興味や関心が失われ塞ぎこむようになった。（関心の欠如）
- 服装の変化、季節に合っていない服装をしている。

認知症は「自覚がない」という特徴があります。一人暮らしの方の増加により、認知症に気づいてくれる人がいない方も増えていきますので、地域で活動している民生

委員は日々会ったり話をしたりするなかで、小さな変化や違和感を見逃さないようにしましょう。ただし、こうした行動がみられるからといって、必ずしも認知症というわけでないことにも注意が必要です。

② 認知症と気づいた際の確な対応

本人を不安がらせず、ふだんどおりに接することが大切です。急に病人扱いしたりすると本人の尊厳が傷つき、対話が良好に行えない状況になります。

早く治療すれば治る認知症もあるため、専門医のもとで、認知症かどうかの診断を受ける必要があります。同じ地域で暮らす民生委員の立場で受診を勧めることは難しい場合もあるため、ひとりで抱え込まず専門職へ相談した方が良いでしょう。

③ 認知症を発見した際の相談先、医療専門機関

地域包括支援センター

地域包括支援センターでは、高齢者が住み慣れた地域で安心して

暮らすことができるよう、保健医療・介護などに関する相談を行うほか、相談内容に応じて、認知症に詳しい認知症疾患医療センターや認知症初期支援チームなどの関係機関とも連携しながら、適切な保健福祉サービスまたは制度の利用につながるようさまざまな支援を行っています。

地域包括支援センターは、すべての市町村に設置されており、専門職として「社会福祉士」「保健師」「主任介護支援専門員」等が配置されています。

医療機関

① かかりつけ医

認知症について相談してきた方には、まずはかかりつけ医に相談を勧めるのが良いでしょう。ふだんから診察しているため、本人の生活状況や健康状態をより把握しているからです。また、地域の認知症専門機関とも連携している場合もあるため、紹介してもらえる利点もあります。

② 認知症に関する電話相談

認知症に関する電話相談には「公益社団法人 認知症の人と家族の会」が実施している無料の電

話相談サービスがあります。自宅からでも気軽に連絡できるため、利用しやすいサービスのひとつです。認知症の方を介護している家族向けに、介護方法や日ごろの悩みの相談を受けています。

③ 認知症疾患医療センター

本人や家族に認知症に関して受診を勧めるなら、専門的な診断、検査が行える認知症医療センターや物忘れ外来があります。認知症の診断に必要な検査機器や入院設備などの条件を満たした施設が認定される認知症診察に特化した医療機関です。

認知症疾患医療センターでできることは以下の4つです。

- (1) 認知症の専門知識をもつスタッフに電話や面談による相談
- (2) 認知症の専門医による、認知症の鑑別診断
- (3) 治療方針の決定
- (4) 地域の医療機関との連携や適切な施設の紹介

民生委員として、本人・家族へどのような対応を勧めるかの判断が難しい場合などは、まずは地域包括支援センターに相談してみると良いでしょう。

実践編

認知症が疑われる方との コミュニケーション Q & A

川崎医療福祉大学 准教授 中尾 竜一

Q^① すぐに自分の名前を忘れてしまっています。また、一度伝えたことを何度も聞かれます。繰り返し伝え続けた方がいいのでしょうか。

A^① 基本的な対応としては、丁寧に繰り返し伝え続けていくことが良いと思います。認知症の方は、記憶障害が起こり、とくに短期記憶は忘れやすくなります。しかし、物忘れ（記憶障害）がある場合も、長期記憶や感情の記憶は残ります。

たとえば嫌なことを言われた感情、喧嘩をした感情、相手にされなかったなどの感情はより際立って残る場合があります。杉山孝博氏は「感情残像の法則」により、体験した出来事自体の記憶をなくしても、そのときの感情（嬉しかったこと、悲しかったこと）は強く残ると述べています。^{*}繰り返し伝えることも重要ですが、認知

症の方が否定的な感情をもたないように対応することが重要です。

また、認知症の方でもヒントがあると記憶が喚起される場合もあるので、訪問した際名前を書いて帰る、訪問時に名札を見せながら自己紹介をするなど工夫することで、指摘されて気づくのではなく、本人が自分で間違いに気がつくことにつながり、関係が壊れることを防止できることもあります。

Q^② 「先日、あなたが帰ったあとにお金がなくなりました」などと繰り返し訴えられるようになってしまいました。否定しても信じてもらえません。どう対応したらいいのでしょうか。

A^② 認知症では記憶障害が起きますが、それは、エピソードそのものをすつぽりと忘れてしまうものです。高齢者に限

らず「お金」は大切であり、財布や通帳は大事なもので、見つかりにくい所へ隠そうとします。認知症の場合は、隠したこと自体を忘れて探すこともしません。隠したことを忘れ、それを誰かに盗られたと思い込む「物盗られ妄想」があります。対応としては、間違いを指摘すると興奮させたり、本人のプライドを傷つけてしまったりすることになるのでやめましょう。「物盗られ妄想」の原因は不信任や信頼関係ができていない人に対して起こりやすいため、安心できる環境や信頼関係を形成することが大切です。とくに興奮している際、対応者も興奮する場合がありますのであまり同じ対応者が長く関わるのではなく、対応者を変えることも重要です。

民生委員が訪問して「お金が無くなった」という場合に備えて、認知症（疑い）の方への訪問の際には家族や専門職など複数で話をしたり、「無くなつて困りましたね」と同情したうえで話を聞いた

り、一緒に探したりすることは有効な方法です。また、そのような認知症の疑いのある方に出会ったときはひとりで抱え込まず地域包括支援センターなどに相談をしましょう。



Q^③ 訪問すると「○○ちゃん、よく来たね」とご家族と間違えられてしまいます。そのままご家族になりきって話を合わせたい方がいいのでしょうか、それとも否定した方がいいのでしょうか。

A^③ アルツハイマー型認知症の症状のひとつに、親族など親しい人が誰かわからなくなってしまう、「○○ちゃん」と思い込んでしまう症状があり「人物誤認」が起きてしまう場合があります（失見当識）。その場合は、強く否定をせず本人に合わせながら対応しましょう。本人は、それが正しいと思っているので、ぶ

特集 知っておきたい認知症の方とのコミュニケーションのコツ

つかってしまいます。名前が間違っているても「○○ちゃんですか」と少しぼかしながら返すのがいいです。その際決してやっではないいけないのは「違います」と否定してしまうことです。否定的な対応をすると相手に過度なストレスを与えてしまい、関係性を壊してしまったり、認知症が進行してしまったりする可能性があります。また、認知症の方にもプライドがあるので、一通り話をしたあと、「民生委員の○○です」と伝えてみてください。

認知症の方とのコミュニケーション法に「バリデーション」があります。バリデーションとは、認知症の方の言動や行動を意味のあることと捉え、認め、受け入れることをいいます。その基本態度のひとつに、「傾聴する」「共感する」があり、これは、ただ「聞く」ではなく、その奥にある気持ちを汲み取りながら耳を傾け「聴く」ことを意味します。五感を使って認知症の方が本当に言いたいこと、伝えたいことを積極的に傾聴・共感することが重要です。また「嘘をつかない」「ごまかさない」ことも重要です。会話のな

かで嘘をついて落ち着かせようとする態度は逆効果で信頼関係を壊してしまうことにもなります。

Q⁴

約束した日時や場所を間違えられることが多くありません。慣れた道でも迷ってしまうようです。どのように支援したらいいのでしょうか。

A⁴

認知症の方は日時や場所を間違えることが多くあります（見当識障害）。しかし、外出したら迷子になるといつて、散歩を禁止してしまうような否定的な対応は良くありません。もちろん、玄関に鍵をかけた後、靴をしまったりするの逆効果で、出られないことから「出たい」という感情が高まり、ストレスが認知症の症状の進行を促進してしまう場合もあります。

民生委員の対応としては、本人の迷った・間違ったことを正す支援ではなく、迷った・間違った場合でも大丈夫なよう対応していきましよう。ひとつの方法として、本人や家族へ「認知症徘徊対策GPS」や「名前や住所が書かれた

名札」を持つようアドバイスすることもできると思います。また、道に迷いやすい認知症の方がいる場合、本人の同意を得たうえで、小地域ケア会議などで地域の見守りを行う地区役員と状況を共有し、地域で見守り、家族へ連絡がでる仕組み（システム）を作っておくのも良いと思います。

認知症のすべての対応において共通で大切なポイントとしては、

- ① 驚かせない
 - ② 急がせない
 - ③ 自尊心を傷つけない
- ということがあります。

認知症の方は、判断する認知機能が低下して動作が遅くなりますが、「なんでできないの」「やってあげる」など相手の自尊心を傷つける言葉や対応は控えるのが基本です。認知症の方は自覚症状がな

認知症の方は基本的に不安を抱えています。



いと思われがちですが、最初に「おかしいな」という症状に気がつくのは本人の場合が多いです。認知症の方は基本的に不安を抱えています。民生委員をはじめ周りの方には寄り添った対応が求められ、「認知症の方の世界を壊さないようにすべき」ということが原則です。このことを理解することで認知症の特性がわかるようになり、認知症当事者のストレスが緩和され、行動、関わりが良好になります。

※杉山孝博「認知症の9大法則50症状と対応策」法研2013、28頁

定例会で話しあってみよう

『ひろば』を活用して、単位民児協の定例会などで民生委員・児童委員としての学びを深めましよう。

- ① 認知症の方との関わり方の工夫をお互いに共有してみましよう。
- ② 地域の認知症の方などの支援にあたり、連携できる関係機関等についての情報共有を図ってみましよう。

地域住民に寄り添う

民生委員・児童委員のための

苦情対応のポイント

適切な対応で
活動の負担を軽減しよう

第5回

境界線を引く！

要求をエスカレートさせないために

TCBTカウンセリングオフィス 新明一星氏

1. 対応可能な範囲を
明確にする方法

「自他境界線」という言葉があります。これは、自分と他人の責任を区別するという意味で使われます。日本では、自分の要求や必要を後回しにして、相手に合わせることを美德とする文化があります。一方で、本当は断りたいのに、相手の反応が怖くてはつきり言えず、苦悩している方が多くいます。

相談支援において、まず考えたいことは、「すぐに決断しないこと」です。相手の求めに即答する前に、その背景を考える必要があります。

たとえば、家族と揉めている相手

から「代わりに家族を説得してほしい」と頼まれたとします。その時、「それはあなたの問題です」と突き放したくなったり、「じゃあ私が行こうか」と引き受けたくなったりするかもしれません。このような時に必要なのが、「すぐに判断しない姿勢（not knowing stance）」で、次のような情報を整理してから対応するのが基本です。

- ・相手は何に困っているのか？
 - ・意見の言い方に問題があるのか？
 - ・家族のなかで居場所がないと感じているのか？ ただ気持ちを吐き出したいのか？
- 相談対応において、「私」と「あな

た」は異なる心をもっており、言葉で説明しない限り、自分の考えは相手に伝わらないという原則に立つことが重要です。人は感情的になると、「言わなくてもわかるはずだ」と思い込みがちです。支援者もまた、相手からの批判や怒りにさらされると、つい感情に引きずられ、「相手が正しいのかもしれない」と思い込みやすくなります。つまり、感情は人の自他境界線をあいまいにするということです。

2. 毅然とした態度の大切さ

相談対応で、「できること」と「できないこと」を示すことを「限界設定」と言います。しかし、とても困っているときに頼みを断ったら、相手はそれを拒絶と捉えるかもしれません。そのため、限界設定の提示は、タイミングと言いつ方に配慮が必要です。

限界設定が重要な理由のひとつは、「支援関係を継続するため」です。たとえば、支援者が相手の無理な要求に何とか応じたとします。一度だけなら我慢できたとしても、それが繰り返されると、相手に嫌悪感を抱く

かもしれません。そうならば、支援者が余裕を失い、最終的には相手を突き放すことにもつながりかねません。このような関係の崩壊は、支援者、相談者の双方にとって、非常に辛い経験になります。

限界設定には、「最初から明確に限界を示すべき」、「関係ができてから徐々に明らかにしていくべき」という対極の考え方があります。初期に限界を明確にしておく、支援者は楽かもしれません。しかし、相談者にとっては「堅苦しい」と感じますし、それに同意するとは限りません。一方、徐々に限界を示す方法では、後になって「初めはやってくれた」と相手は不満を抱くでしょう。しかし、構築された関係性を使って、限界設定について話しあい、結果的に信頼関係が深まることもあります。

支援においては、状況や相手に合わせて提示の方法を工夫する必要があります。支援者自身の性格によつて、どちらか一方の方法を取りがちです。日々の生活のなかで「自分はどちらに偏りやすいか」を振り返っておくことが役立ちます。

厚生労働省「ひきこもりVOICE

STATION全国キャラバン」

（ひきこもりに関する地域社会に向けた広報事業）

厚生労働省は、ひきこもり状態にある方やその家族が孤立することなく、地域社会においてひきこもりに関する理解を深め、相談しやすい環境づくりをすすめています。

本年度は、8月23日より全国6都市で「ひきこもりVOICE STATION全国キャラバン」が開催されており、ひきこもり経験者や支援者などによるパネルディスカッションなどを実施しています。

興味関心のある方はどなたでも参加可能かつ参加費無料ですので、下記二次元コードから詳細をご確認のうえ、ご参加をご検討ください。

【開催日・開催都市】

8月23日（土）神奈川県横浜市
9月13日（土）高知県高知市
9月20日（土）秋田県秋田市
10月11日（土）新潟県新潟市
10月18日（土）奈良県奈良市
11月8日（土）大分県大分市

【開催時間】

13～16時（神奈川県会場のみ
特別プログラムのため13時～16時45分）※すでに開催済み

【開催概要等】

第1部では、ひきこもりに関する理解の促進や支援体制の整備などに取り組まれている経験者、家族、支援者などを迎えたパネルディスカッションを実施。

第2部では、具体的な事例をもとに、パネラーを交えたワークショップを実施し、地域における活動として、地域に住む関心層や学生などが自分の立場で関わることを議論。

▼1部は会場参加またはオンライン視聴、2部は会場参加のみ
参加申込は、二次元コード（特設サイト）から



9月15日は
老人の日

令和7年

「老人の日・老人週間」キャンペーン

国民の祝日である「敬老の日」とは別に、「老人の日」が定められていることをご存知でしょうか。老人福祉法では、9月15日を「老人の日」、この日から21日までを「老人週間」と定めており、さまざまな取り組みが全国各地で行われます。

昭和26（1951）年に中央社会福祉協議会（現：全国社会福祉協議会）が高齢者を敬い、励まし、社会参加を促す全国運動を提唱し、活動が始まりました。現在、全国社会福祉協議会、厚生労働省、内閣府など12の団体が主催し、老人の日・週間を契機に毎年キャンペーンを行っています。

みんなで築こう

健康長寿と地域共生社会

地域での支え合いや医療・介護・福祉の連携促進により高齢者ができる限り住み慣れた地域で生活できるよう、各地での取り組みが求められています。また、政府の高齢社会対策の指針である「高齢社会対策大綱」

は、世代を問わずすべての人が、支える側にも支えられる側にもなれる社会をめざすこと、超高齢社会の一員として希望がもてる未来を切り拓くことなどを必要としています。こうしたなか、今年は「みんなで築こう健康長寿と地域共生社会」を標語に掲げキャンペーンを展開します。

「老人の日・老人週間」がめざす6つの目標

本キャンペーンでは高齢者が安心して暮らせるまちづくり、高齢者の社会参加・ボランティア活動・生きがい・健康づくりの促進、高齢者の人権尊重、地域とのつながりの構築など、6つの目標を提唱しています。本キャンペーンの周知ならびにご地元での関連の活動・イベント等にご協力をいただくと幸いです。

キャンペーン
ホームページ



人権について 考える—第5回—

子どもの人権と民生委員・児童委員 [④生きる権利]

認定NPO法人 国際子ども権利センター C-Rights代表理事 シーライツ 甲斐田 万智子 氏

本号では、「生きる権利」について、子どもの権利条約における4つの原則のひとつである「差別の禁止」の原則を基に解説します。

1. 子どもの生きる権利とは

すべての子どもに健やかに安心して生きる権利があります。しかし、日本は他国と比べて子どもの自殺率が高く、令和6（2024）年は最多の529人となりました。これは1日1.44人の子どもが命を絶つ異常な状態といえます。このような状況から、日本の子どもの精神的幸福度はOECD諸国36カ国中32位と低い評価となっています。

その背景のひとつに、マイノリティの子どもへの差別やいじめがあります。

子どもの権利条約では、第2条でどのような背景をもつ子どもでも差別をされない権利を定めています。しかし、

日本では、海外ルーツの子どもや民族的マイノリティの子どもに対する差別が深刻さを増しています。とくにインターネット上でヘイトスピーチや誹謗中傷がこうした子どもたちに向けられています。

また、性的マイノリティの子どもに対する差別やいじめもまだまだなくなっておりません。その結果、子どもたちが自殺を考えたり、自殺未遂や自傷行為をしたりしていることが令和4（2022）年の調査でわかっています（Rebitによるアンケート調査『LGBTQ子ども・若者調査2022』）。

2. 子どもへの関わり方のポイント

子どもの権利条約では、外国籍であること、親の在留資格などに関係なく、教育や医療サービスすべてにおいて差別されない権利を定めていることを理解することが大切です。また、性的マ

イノリティについても、同性を好きになること、生まれたときの性と自分が認識する性が違うこと等に対して、病気や一時的なものと誤解したり、偏見をもったりしないで理解することが重要です。

3. 民生委員・児童委員への期待

民生委員・児童委員の方がたには、子どもに対する差別に基づく発言や行動を見かけたときに毅然とした態度で、それらは「差別」であり「人権侵害」であることを指摘していただきたいと思います。

そのようなおとなが身近にすることで、マイノリティの子どもたちが「差別的な発言をやめて」と言いやすい社会になります。そして、まわりの子どもたちが差別はダメと考える手助けにもなるでしょう。

民鏡

平井 庸元

全国社会福祉協議会民生部長
本紙編集人

▼災害対策基本法等の一部を改正する法律が可決・成立し、「福祉サービスの提供」が災害対策における基本的な柱のひとつとして新たに明記されることとなりました。これを受け厚生労働省は6月24日、都道府県に設置される「災害福祉支援ネットワーク」の構成員として、民生委員・児童委員協議会を明確に例示するなど、災害時の福祉支援体制に関するガイドラインを改正しました▼今回の改正は、災害時における福祉支援、いわゆる「災害福祉支援活動」を、国の責務と位置づけ、避難行動要支援者や高齢者障がい者、子ども、妊産婦など配慮を必要とする人びとに対して、避難所や仮設住宅等において福祉的支援を行う体制を制度的に強化するものです▼いつ起こるかわからない災害だからこそ、日ごろからの地域のつながりや、自治体・関係機関との連携が大切になります。これを機に、あらためて地域の防災・減災について考え、いざという時への備えを地域ぐるみですすめていくことが必要といえます。

民生委員・児童委員の
ひろば 9月号
2025 September

令和7年9月1日発行
（毎月1回1日発行）第867号

●発行所／
全国社会福祉協議会
〒100-8980
東京都千代田区霞が関3-3-2
電話03-3581-6747

●発行人／池上 実
●編集人／平井 庸元
●定 価／1部10円
（購読料は会費に含む）

ホームページを
ご活用ください

☆全民児連ホームページ
では、民生委員・児童委員制度や活動に関わる参考資料等を掲載しています！

ホームページの
ご案内

全国民生委員児童委員連合会のホームページ **全民児連** で検索

全国民生委員互助共励事業のホームページ **互助共励** で検索

☆全民児連ホームページ関係者専用ページパスワード **20131201**

お知らせ

「年金生活者支援給付金制度」周知のお願い

本制度は、公的年金等の収入金額やその他の所得が一定基準額以下の方に年金に上乗せして支給する給付金です。

周囲で未申請の対象者の方がいないかの声かけや、本制度をかたる詐欺の注意喚起をお願いします。



「年金生活者支援給付金制度」
（厚生労働省）

