

# 認知症の人とよいコミュニケーションをとるための12カ条

川崎幸クリニック院長 杉山 孝博

公益社団法人認知症の人と家族の会副代表理事・神奈川県支部代表  
公益社団法人日本認知症グループホーム協会顧問

認知症とは、「記憶力・判断力・認識力・推理力などの知的機能の低下によってもたらされる生活障害」と言うことができます。普通に生活ができた人が、同じ事を繰り返す、家族の名前が言えなくなる、介護者を「私の大事な物を盗んだ」と疑うなどの様々な言動をするようになって、周囲に混乱が生じるのです。

それに対して、説明・説得・否定・抑制・禁止などの方法では効果がなく、混乱を深める場合がほとんどです。上手に対応するためには、認知症の特徴をよく知ることが必須です。

「認知症の人とよいコミュニケーションをとるための12カ条」を見て行きましょう。

## 第1条 記憶になれば本人にとって事実ではないと知る

このことは、私たちも経験するものです。他人から「先日貸した金を返せ」と言われても、記憶になればお金を借りたことを決して認めないと思います。しかし、交通事故やてんかんの大発作などのため逆行性健忘になり、金を借りたという記憶を失った人は、実際には金を借りていても、借りたことを覚えていないため、同じ態度をとるはずですが、周りの人にとっては真実であっても、本人には記憶障害のために真実でないのが、認知症では日常的であることを知っておくことは大切です。

## 第2条 思い込んだことは絶対的な事実です

「この人が私の大切にしていたものを盗んだ」「(服薬したことを忘れて)薬を飲んでいない」「(食事をしたことを忘れて)まだ食べていない」「(記憶が昔に戻って)私の夫はもっと若い。こんなおじいさんは私の夫ではない」等、認知症の人の世界では、絶対的な事実としてとらえられます。正しく教えようと考えて否定すると激しい反発が出てきます。まずは受け止めて別の話題に切り替える方が現実的な対応と言えるでしょう。

## 第3条 プライドを尊重しよう

若い介護職や子どもから「そんなことをしてはダメと言ってるでしょう」などと言われ

ると、プライドを傷つけられたと感じて、怒り出すことがあります。かつて高校の教諭をしていた人に対して、ヘルパーが「先生、身体を拭いても宜しいですか」などと話しかけると、機嫌良くケアを受けてくれたといいます。「〇〇さんの言われる通りです」「〇〇しても宜しいですか」「〇〇していただけますか」「すみません、少し我慢して下さい」「ありがとうございます」などの言葉を使い続けることがコツです。

#### 第4条 昔の世界に合わせよう

認知症になると昔の世界に戻ってしまう特徴があります。例えば、30年前の世界に戻ったとすると、妻も子供も分からなくなるのは当然です。「あんたは、どうしてここにいるのだ。自分の妻はどこに行った」と言う夫に対して、妻が、「何十年も連れ添った私分からなくなるなんて!」と嘆いて反論するとますます混乱します。それよりも、「奥さんは買い物に行ったと思いますよ。奥さんがお帰りになるまで待たせて下さいね。お茶でも淹れましょうか」のように、本人の思い込みを受け入れて、別な事に関心を向けると穏やかになるものです。

#### 第5条 こだわる気持ちを受け入れて

80歳の認知症の男性が使えなくなった道具類を拾い集めて庭にゴミの山を作りました。家族が男性にゴミを集めないように注意しても聞き入れません。男性は長い間職人をしていました。職人は道具を大切に使う事を叩き込まれている人ですから、まだ使える（と思っている）のにもったいないと思って捨てるのは自然の気持ちだと思います。私は、使い捨てる現代の方が異常だと思います。では家族はどのようにしたらよいのでしょうか。本人のこだわる気持ちを理解した上で、本人がいない間に適当に処分するのです。「俺が集めた物を捨てたのはけしからん」と本人が言ってきた時には、「留守の間に誰かが持っていたに違いないよ。これからは、私がしっかり見張っているから安心して!」のようにとぼけるのが良い対応です。

#### 第6条 ひどく出るのは信頼の証し

認知症の人は、よく世話をしてくれる介護者に最もひどい症状を示し、時々会う人や目上の人にはしっかりした言動をするのが特徴です。このことが理解されないため、介護者と周囲の人との間に認知症の理解に深刻なギャップが生じて、介護者が孤立することになります。

医師や看護師、訪問調査員などの前では、普段の状態からは想像できないほど上手に応答するので、認知症はひどくないと判断されてしまいます。介護者は、専門家でさえ本当の認知症状態が理解できないのだと思い、絶望と不信に陥ってしまうことになります。

なぜ認知症の人はこのような「意地悪」ともとれる言動をするのでしょうか。

子どもは母親に対して甘えたり駄々をこねたりして困らせますが、母親を困らせようとしているのではなく、絶対的に信頼しているから甘えを出していると考えて良いでしょう。

同じように、認知症の人は介護者を絶対的に信頼しているから認知症の症状を強く出すと考えるべきだと思います。

### 第7条 嘘も方便と割り切る

ベテランの介護者が私に、「先生、私、嘘をつくことが上手になりました。」と言いました。「私のいない間に私の着物を着たでしょう」と言われて、「素敵な着物だったのでつい着てしまいました。断らないですみませんでした。どこで作ったものですか」と言うと、「お父さんが若い頃私に作ってくれたのよ」のように話が続き、怒りの表情が取れたそうです。「嘘をつく」のではなく、認知症の人が作っている世界に合わせて演技をすることです。名優は時には悪役も演じることも必要です。

### 第8条 押してダメなら、引いてみな！

認知症の人に対して強く対応すると、強い反応が返ってきます。認知症の人と介護者の間に鏡を置いて鏡に映った介護者の気持ちや状態が、認知症の人の状態です。

リハビリや入浴なども、その意味がわからない認知症の人にとっては、辛いこといやなこと以外ではありません。それなのに周囲の者が、その人のためと思って無理やり進めようとすると激しい反抗となって返ってきます。

「風呂に入らなくても、病気になるわけではないから、無理に勧めないでおこう」のように、「そのままにしておいても差し支えなければそのままにしておく」ことです。「押しでダメなら引いてみな！」というように対応するのが良いでしょう。

### 第9条 良いところ探しに徹しよう

認知症が進行するという事は、知的機能も身体機能も低下していくことです。それまで理解できたこと、できたことができなくなっていくます。家族としてはそんな現状を受け入れられなくて、「こんな簡単なことができないの。昔は頭がよかったのに」と嘆くことになりませんが、認知症の進行に従ってますますひどくなります。それよりも「部屋が汚れているが、ひとりで生活ができています」「トイレに何度も行っても自分でできている」「外出はできないが家の中では自立している」のでよいのではないかと考えたほうが気持ちが楽になります。

### 第10条 ほめ上手は、介護上手

「お母さん、上手ね」「台所を手伝ってくれてありがとう。助かったわ。また、あしたもお願いします」「“ふるさと”の唄、5番までよく歌えるね。私なんか、とても覚えられない。すごいね」など、認知症の人のできるところを見つけたり、役に立ちたいと思う気持ちを受け止めて褒めると言動や表情が穏やかになるものです。たとえ、台所に入っただけと、手間がかかり迷惑であっても・・・。

## 第 11 条 症状の変化に戸惑わない

認知症の症状は半年か1年単位で変化するものです。ある症状への対応に慣れた頃、別な症状が出てきて、介護者は再び混乱に陥ることが一般的です。普通に食べられていた人が、むせるようになり、食べ物を口の中にため込むようになり、誤嚥性肺炎など呼吸器感染症を繰り返すようになり、ついには飲み込むことができなくなります。このような変化は認知症の進行に伴う必然的な変化なのです。変化の過程を初めから理解できていれば混乱は軽くなります。

## 第 12 条 サービス利用で、余裕を持とう

「私を育ててくれた母ですから、自分ひとりで最後まで見てあげたいと思っていた頃、一生懸命にやればやるほど母の症状はひどくなりました。しかし、デイサービスやショートステイなどを思い切って利用し始めてから母の表情が落ち着いてきたのです。私に心の余裕ができたので、母の状態も良くなったと思いました。」

介護は合わせ鏡とも言います。介護者がイライラ、カッカすれば認知症の人の同じ反応を示します。介護者が穏やかに対応すれば、認知症の人の言動も必ず穏やかになります。利用できるサービスは大いに利用して介護者は心に余裕を持ちましょう。

## 認知症の人とよいコミュニケーションをとるための 12 カ条

- 第 1 条 記憶になれば本人にとって事実ではないと知る
- 第 2 条 思い込んだことは絶対的な事実です
- 第 3 条 プライドを尊重しよう
- 第 4 条 昔の世界に合わせよう
- 第 5 条 こだわる気持ちを受け入れて
- 第 6 条 ひどく出るのは信頼の証し
- 第 7 条 嘘も方便と割り切る
- 第 8 条 押してダメなら、引いてみな
- 第 9 条 良いところ探しに徹しよう
- 第 10 条 ほめ上手は、介護上手
- 第 11 条 症状の変化に戸惑わない
- 第 12 条 サービス利用で、余裕を持とう

(出典：杉山孝博：よいコミュニケーションのための12ヶ条、女性のひろば、No. 452、2016年10月号、p. 63-67、2016. 10 を改定)