

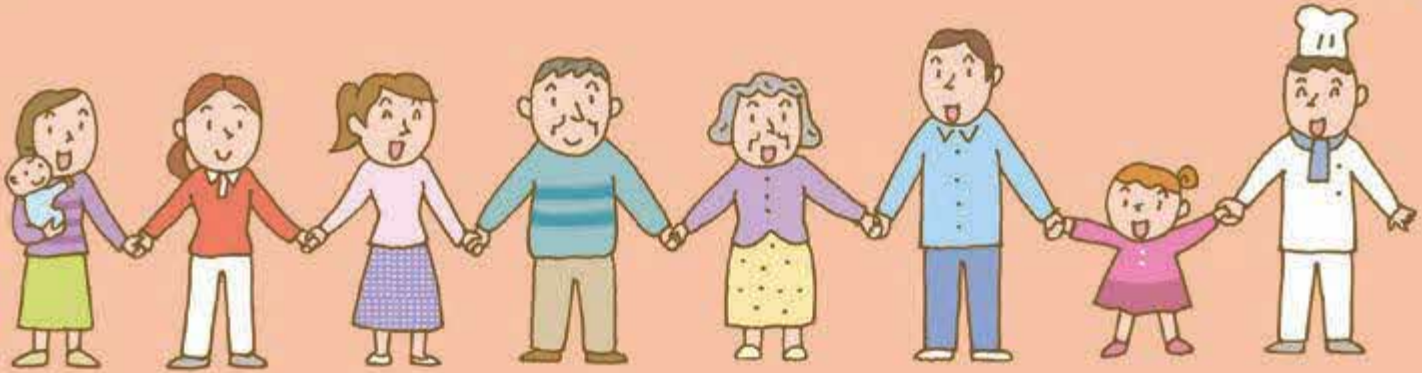
# 高齢者の あんしん生活

高齢者虐待

認知症

消費者  
トラブル

地域住民  
みんな  
みんな  
みんな



川西市  
Kawanishi City

# 高齢者が安心して生活するために。 地域の皆さんで気づき、見守り、声かけ。

## ● 地域包括支援センター

高齢者などからの様々な相談を受け、適切なサービスや機関、制度の利用を促します。保健師やケアマネジャー、社会福祉士などが、相互に連携しながら業務をこなします。各市区町村に設置されています。

地域包括  
支援センター

利用できる介護サービスについて教えてください。

気をつけてどうぞ。

## 認知症 10~15ページ

どうかされましたか？

最近もの忘れがひどくて…。

佐藤さん、最近おじいちゃんは元気ですか？

明日、夕食を一緒にどうですか？

たまには息抜きしてみようかな。

目印はオレンジのリストバンド。

## ● 認知症サポーター

認知症を正しく理解し、認知症の方や家族を温かく見守る応援者。地域で安心して暮らせるように隣人、商店街、交通機関、まちで働く方などができる範囲で日常生活上の手助けをします。市区町村などでは認知症サポーターの養成を実施しています。



見渡すとできることが  
たくさんあります。

消費者  
トラブル  
16~19ページ

山本さんのおばあちゃんだ。連絡しなきゃ。

えっと、私はその…。

あれ？ 見慣れない段ボールが！無理矢理買わされていないかな。

高齢者  
虐待  
04~09ページ

もしもし、隣の佐藤さんの家から、おじいちゃんを怒鳴る声が聞こえてきます。

こら！  
何やってるんだ！

おかしい？  
と思ったら通報  
してください。

### ● 高齢者虐待防止法

虐待を受けていると思われる高齢者を発見した場合、通報することが義務付けられています。通報の秘密は厳守されますので、ためらわずに市区町村の相談窓口、地域包括支援センターなどに通報してください。



## 高齢者虐待

種類と  
発生要因

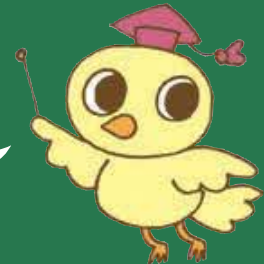
# はどんなことから 起こってしまうのでしょうか？

高齢者虐待とは、高齢者(65歳以上)を世話する家族などによって行われる虐待と、養介護施設従事者などによる虐待をいいます。発生の要因には以下のような理由があげられます。

- 高齢者が身の回りのことができなくなる=介護疲れやストレス
- 介護の協力者・相談者がいない=孤独な介護
- 人間関係に問題がある=折り合いが悪い
- 高齢者の年金収入で生活している=経済的な依存

虐待を受けている高齢者の中には、**認知症の症状**がある場合が多いです。認知症の知識をもつことも大切!

**10ページ** からの「認知症」も見てみましょう。



## 高齢者虐待には5つの種類があります。

### 1 心理的虐待

威圧的な言葉や態度で脅す、無視、嫌がらせによって精神的な苦痛を与えること。



### 2 世話の放棄

水分や食事の提供、入浴などの世話を放棄する。

### 3 身体的虐待

暴力行為、外部との接触を意図的に遮断する行為、意図的に薬を過剰に与えること。

### 4 経済的虐待

本人にとって必要な金銭を渡さない、使わせない。本人の合意なしに財産やお金を使用する。

### 5 性的虐待

本人のいやがる性的な行為やその強要を行うこと。

## 該当 チェック

# “介護のつもり”が 虐待の場合もあります。

この行動  
間違ってる!?



知らないうちに不適切な対応になっていないか、身近な高齢者で困っている方はいないか確認しましょう。

## 行動&発言チェック

- 良いことと、悪いことをわかってもらうために、たたくなどしてしつけている
- ベッドに縛り付けたり、薬を過剰に服用させるなど、身体拘束、抑制をする
- 忙しくて、入浴や身体を拭くなどの世話はめったにできない
- おもらししないよう、水分は控えめにしている
- 仕事などが大変で、空腹状態を長時間がまんしてもらうことがある
- 本人もわからないだろうから、室内のごみや、汚物の片付けは後回し
- 経済的な理由もあり、通院・介護サービスの利用などは控えている
- 排泄の失敗を嘲笑したり、人前で話すことがある
- 言うことをきかないので、ついつい怒鳴ったり、ののしったりすることがある
- 子ども扱いするなど侮辱してしまうことがある
- 高齢者の話しかけに対して意図的に無視してしまう
- 排泄を失敗したため、下半身を裸にして放置することがある
- キスや性器に触ったり、セックスを強要することがある
- 日常生活に必要なお金を渡していない
- 本人の財産を無断で売却する
- 年金手帳、預金通帳などを管理し、本人に無断で使うことがある



**あてはまる場合は、今後の介護の仕方について市区町村の担当窓口や地域包括支援センターなどに相談してみましょう。**

参考:医療経済研究機構「家庭内における高齢者虐待に関する調査」(平成15年度)

介護する  
方へ

## 介護を長続きさせるコツは高齢者への 上手な対応と適度な息抜き。

「自分がやらなければ」という責任感が介護者の負担を増大させ、虐待が始まってしまうケースも少なくありません。



大切なのは  
理解しあうこと  
なんだね。

### ● コミュニケーション上手に! 高齢者への対応のコツ。

運動機能や視力、聴力、記憶力の低下、会社をリタイアしたことによる喪失感など、高齢者の心身には様々な変化が起きています。



**変化** 動作が遅くなる、反応が鈍くなる



#### 対応の コツ

#### ペースを合わせる

急かさず、時間がかかっても、できることはなるべく自分でしてもらうようにしましょう。



**変化** 自分の意見や考えを主張する



#### 対応の コツ

#### プライドを傷つけない

高齢者は自分なりの意見や考えを持っています。子ども扱いせず話を聞いてあげましょう。



**変化** つまづいたり、転びやすくなる



#### 対応の コツ

#### 事故を防ぐ工夫をする

高齢者の安全を守るために、先手先手で注意を払いましょう。寝たきり防止にも役立ちます。



**変化** なかなか外出したがない



#### 対応の コツ

#### おしゃれのお手伝いをする

閉じ込めりは寝たきりや認知症につながる危険も。一緒に買い物に出かけることも有効です。



## ● 自分の時間を持って、気分転換することも大切です。

介護者の適度な休息&リフレッシュと、周りの方が手を差し伸べてあげることが高齢者虐待を未然に防ぎます。週に一度は介護を忘れ、自分の楽しみなことをして過ごす時間を持ちましょう。



がんばりすぎず、こうしてリフレッシュしましょう。

### 「周囲に相談」

家族や親戚を頼り、抱え込まないようにしましょう。近所にも一声かけて介護していることを知ってもらうことも気を楽にするポイントです。



### 「情報交換」

高齢者を介護する同じ境遇の方々と情報交換を行いましょう。苦労や喜びを分かち合うだけでもリフレッシュになったり、元気づけられたりします。



### 「介護サービスを活用」

ゆとりを持って介護を続けるために、いろいろなサービスを活用しましょう。



介護サービスの例を8ページに紹介しています。合わせてご覧ください。



介護する方へ

# ゆとりを持つために、介護サービスを利用しましょう。

## ● 介護(予防)サービスの種類。

### 【訪問介護】

ホームヘルパーの訪問により、日常生活の世話などのサービスが受けられます。



### 【訪問看護】

看護師などの訪問により、看護のサービスが受けられます。



### 【訪問入浴介護】

入浴車などの訪問により、入浴のサービスが受けられます。



### 【通所介護】

日帰り送迎により、施設での食事や入浴などのサービスが受けられます。



### 【短期入所生活介護】

短期間施設に滞在して、介護やリハビリなどのサービスが受けられます。



※ 上記のサービスの他に、施設に入所するサービスや福祉用具の貸与や購入・住宅改修の費用を支給するサービスなどもあります。

## ● 介護サービスの利用には、要介護認定の申請が必要です。



不明なときは市区町村の介護保険担当窓口にご相談しましょう。

### 利用までの流れ

#### 申請

本人・家族が市区町村の介護保険担当窓口で申請します。

※ 指定を受けた居宅介護支援事業者や地域包括支援センターなどによる代行申請も可能です。

#### 要介護認定

- 1 認定調査**  
訪問調査員が心身の状態などを調査します。
- 2 審査・認定**  
調査結果をもとに審査して、市区町村が認定します。

#### サービスの利用

ケアプラン※を作成して、サービスを利用します。

※ 居宅介護支援事業者や介護保険施設、地域包括支援センターなどに作成の依頼をします。

- 要介護1～5 → 介護サービス
- 要支援1～2 → 介護予防サービス
- 非該当 → 介護予防・生活支援サービス事業
- 非該当 → 一般介護予防事業



介護を受けている方へ

「ありがとう」の気持ちを伝えれば、より良い絆が生まれます。

できることなら自分でしたい…。でも体が思うように動いてくれない。介護を受けている方もとてもつらいですね。ただ、そんな時でも介護を受けている方の笑顔や「ありがとう」の言葉は介護者にとって大きな励みになります。



介護は共同作業。介護者と介護を受けている方がお互いに協力して、いたわりあうことが大切です。

## ● ありがとうにはパワーがいっぱいです。

ありがとうの  
**心**

感謝の気持ちを伝えれば、介護者との絆が一層深まります。



ありがとうの  
**笑顔**

笑顔で喜びを表現すると介護者の表情も明るくなります。

ありがとうの

**言葉**

「言わなくてもわかる」は禁物。「ありがとう」の一言が、介護者の心を軽くします。



介護を受けている方も  
届け出をすることができます。

虐待の種類やチェック **(4~5ページ)** を読んで、当てはまると思ったら市区町村の担当窓口や地域包括支援センターなどに相談しましょう。



# 認知症

## は老化が原因？ どんな症状がでるの？

種類と  
発生要因

認知症は脳の障害によって起きる病気で、大きく4つの種類に分けられます。

### アルツハイマー型認知症

脳内にたまった異常なたんぱく質により脳神経細胞が破壊され、脳が萎縮する病気。

症状

- 少し前のことを忘れる
- 同じことを何度もいう
- 帰り道がわからなくなる など



### 脳血管性認知症

脳梗塞や脳出血によって脳に十分な血液が送られずに、脳神経細胞が死んでしまう病気。

症状

- 脳血管障害が起こるたびに段階的に進行する。また障害を受けた部位によって症状が異なる。



### レビー小体型認知症

レビー小体という特殊なたんぱく質のかたまりが脳神経細胞にたまる病気。

症状

- 実際にはないものが見える(幻視)
- 手足がしびれる
- 転びやすくなる など

### 前頭側頭葉型認知症

脳の前頭葉や側頭葉を中心に、脳神経細胞が減少して脳が萎縮する病気。

症状

- 感情の抑制がきかなくなる
- 社会的なルールを守れなくなる など



参考:厚生労働省社会保障審議会介護保険部会資料

## 「認知症」と単なる「もの忘れ」の違いは？

症状の違いを理解し、認知症の兆候を見逃さないようにしましょう。

### 認知症の もの忘れ

- 体験のすべてを忘れる
- 忘れた自覚がない
- 親しい人、よく行く場所がわからない
- 性格が変わる
- 今いる場所、時間がわからなくなる。

認知症は日常生活に支障をきたすんだ。



### 単なる もの忘れ

- 体験の一部を忘れる
- 忘れた自覚がある
- 親しい人、よく行く場所は忘れない
- 性格は変わらない
- 自分のいる場所や時間がわかる



## 家族の方へ

# 認知症のはじまりは 家族の気付きも大切。

認知症のはじまりは、本人よりも家族が気付くことが少なくありません。ポイントは下記のような症状が以前に比べて頻度が高まっているか、程度が重くなっているかなどの変化です。

日常生活から  
チェック  
できるのね。



- 切ったばかりの電話の相手を忘れる
- テレビのリモコンの簡単な操作に戸惑う
- 慣れた道で迷う
- 料理や片付けができなくなってきた
- 運転のミスが多くなり車に傷が増えてきた
- 身だしなみを構わなくなった
- 外出をおっくうがる
- 怒りっぽくなった など



おかしいと思ったらまず受診。

かかりつけ医や地域包括支援センターなどに相談しましょう。

## 認知症予備群のうちに引き返しましょう

認知症はいきなり発症するわけではなく、一歩手前のグレーゾーンがあります。その段階のことをMCI(軽度認知障害)といい、認知症予備軍です。もの忘れなどが気になる方は、かかりつけ医などに相談してみましょ。

認知機能は緩やかに低下していきます。

MCI(軽度認知障害)での対処が大切です。



認知症と  
診断され  
不安な方へ

## もし認知症だったら… 今後のために自分でできることは？

もし認知症だとわかったら、不安になるのは当然です。少しでも進行を遅らせる治療を受けるのと同時に、自分の生活を見直して、工夫しましょう。



積極的に動いて、日常生活を活発にしよう。

### ● 日々の生活で工夫できること。

買い物や料理、掃除などの家事は積極的に行う。



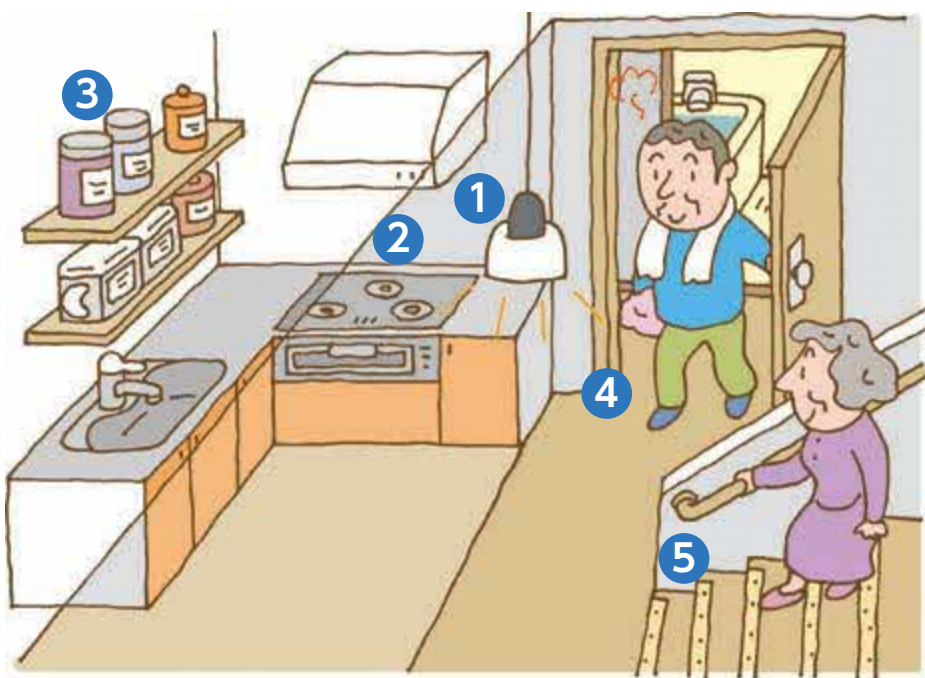
起床、食事時間など生活パターンを習慣づけておく。



家族やご近所とよい関係をつくり、孤立しない。



### ● 家の中にも工夫するポイントはたくさん。



1 トイレや廊下などは夜間も照明をつけておく。

2 火災、火傷を防ぐため、調理、暖房類は電気系のものに変更。

3 身の回りの物、トイレ、お風呂に名札をはって、記憶をおぎなう工夫を。

4 床は段差を解消し、つまずく原因となるようなものを置かない。

5 階段や廊下は手すりをつけ、足下は滑らないように工夫しておく。

など

## ● 制度を活用しましょう。

認知症高齢者、知的障害者、精神障害者などの理由で判断能力が不十分な方は、福祉サービスの利用援助や日常的な金銭の管理を行う「日常生活自立支援事業」や、後見人を立てて財産などを不当な契約から守る「成年後見制度」を利用できます。

### ● 日常生活自立支援事業(地域福祉権利擁護事業)

福祉サービスの利用、苦情解決、消費契約や行政手続きに関する援助、日常的な金銭(税金・保険料・家賃など)管理サービス、書類(預金通帳・権利書・印鑑・年金証書など)の保管を行います。詳しくは市区町村の社会福祉協議会などに問い合わせてみましょう。

### ● 成年後見制度

判断能力が十分でない方の権利や財産を守り、消費者トラブルなどに遭わないようにするための制度です。

## 成年後見制度利用までの一般的な手続きの流れ。

### 任意後見制度

判断能力が十分なうちに、公正証書で代理人(任意後見人)と契約を結ぶ。

### 法定後見制度

すでに判断能力が不十分なため、財産の管理や福祉サービスの契約が一人ではできない。

判断能力が不十分になったとき

### 家庭裁判所へ申立て

申立人=本人、配偶者、4親等内の親族  
※市区町村長や任意後見人などが申立てをできる場合もあります。

### 家庭裁判所で審判手続き

家庭裁判所により、本人や申立人などに対する調査などが行われます。



### 家庭裁判所で審判=後見人などの選任

### 支援の開始

※成年後見制度の詳細については、市区町村の地域包括支援センターや社会福祉協議会などにお問い合わせください。

介護する  
方へ

## 接し方次第で、認知症の方の 症状は軽減します。

認知症への不安や、  
できない・思い出せない  
もどかしさが、訴えや行動の  
きっかけになっている  
ことも少なくありません。



認知症の方は、感情やその方らしさは  
いつまでも豊かに残っています。訴えや  
行動には原因があると考え、受け止める  
こと、見守ることを心がけてください。

### 「お腹すいた」「ごはんはまだ？」(もの忘れ)

#### 接し方の ポイント

食べたばかりのことを忘れてしまったようです。  
禁句は「さっき食べたばかりでしょ」。本人の好き  
なお菓子などを用意しておいて出す、一緒にお茶  
を飲む、つくるのを手伝ってもらうなどしましょう。



### 「財布を盗まれた」「お金がなくなった」(妄想)

#### 接し方の ポイント

しまった場所を忘れてしまったようです。禁句は  
「私じゃありません」。一緒に探してあげて、もし  
見つけても探しやすい場所に移して、さりげなく  
本人に見つけてもらうようにしましょう。



### 攻撃的になる、興奮する。(攻撃的行為)

#### 接し方の ポイント

感情をコントロールできず、本人もつらいはずで  
す。冷静に、切ない気持ちを受け止め「何が嫌だった  
の」「どうして怒ったの」と尋ねてみましょう。話題を  
変えて、エネルギーを他に向けることも有効です。



## 介護を

がんばりすぎない、  
抱え込まない。



7~8ページに  
リフレッシュの仕方や  
利用できる介護サービスの  
一例を紹介しています。  
合わせてご覧ください。

休みなく介護を続けていると、心にもゆとりが持てなくなってしまいます。公的サービスを利用するなどして、がんばりすぎない介護をしましょう。サービスの内容や利用方法については市区町村の担当窓口などへお問い合わせください。

### 汚れた下着を出さない、着替えない。(不潔行為)

#### 接し方の ポイント

失敗したことを隠したい=自尊心のあらわれです。  
厳しく叱るのは禁物。そっと片付けるか「お茶を  
こぼしたようなので取り替えましょう」と自然に始  
末しましょう。



### 帰り道がわからない。(道に迷う)

#### 接し方の ポイント

道に迷い始めているサインがあれば、連絡先を  
服に縫い付けたり、市の「認知症まもり登録」  
の制度を利用するなど、外出を制限する前に、万  
一の備えをしておきましょう。



### 葉っぱ、ゴムなどを食べる。(異食)

#### 接し方の ポイント

まず、洗剤やタバコ、薬品、置物など食べられな  
いもの、危険なものを片付けます。落ちつき  
なさなどの行動をキャッチし、好きな食べ物を出  
すなどして関心をそらしましょう。



# 消費者トラブル

## は身近で巧妙。「私だけは大丈夫」は禁物。

種類と発生要因

高齢者は悪質商法などのトラブルに遭いやすい、トラブルに遭ったという認識が薄いという傾向があります。普段から家庭や地域で話題にして、しっかりと対処しましょう。

### ●消費者トラブルの種類とあわてない心得。

#### 家庭訪販

すぐに契約せず、  
家族や知人に相談

自宅を訪問し商品やサービスを勧誘・販売する方法。強引な勧誘、長時間の勧誘などで根負けしてしまうケースが多くあります。



#### 電話勧誘販売

まずひと呼吸、冷静になろう

電話をかけてきたり、電話を(高齢者に)かけさせたりして「購入しないと不幸になる」などと言って、掛け軸などの高額な商品を契約させます。突然の電話が多いため動揺しやすく、電話でのやりとりが書面に残らないため、虚偽説明が目立ちます。



#### 次々販売

きっぱり言おう、いりません!

ふとん、着物、宝石、浄水器、健康食品などを訪問や電話で次々と契約させる商法です。悪質な業者から一度購入した履歴が業者間でリストとして共有され、次々と悪質業者が接近してきます。





## 点検商法

家に上げない、  
ドアチェーンを外さない

無料点検と称して家に上がり「シロアリがいる」「湿気がひどく、家が倒壊しそうだ」「地震がきたら危ない」と偽ってリフォームの契約を迫ります。また、消火器など「設置が義務付けられる」「有効期限切れなので交換が必要」などと言って機器の交換や購入を勧める例もあります。



## 無料商法

無料、プレゼントにつられて  
会場に行かない

閉め切った会場に人を集め、日用品をただ同然で配付。雰囲気盛り上がったところで、高額な商品を契約させる商法です。



## かたり商法

氏名、連絡先などがわかる  
身分証明書を提示してもらう

水道局や消防署、国の依頼で来たなど、その機関の職員または関係者のように偽り、商品やサービスを契約させる商法です。



## 振り込め詐欺

事実確認が大切!

家族や弁護士、市区町村の職員などを装い、身内のトラブル処理のため、また年金や税金の還付金がある、などと言って現金を振り込ませます。最近では、代理人と偽り、直接現金を取りにくる手口も増加しています。



多くの事例に対応できるよう、ポイントを押さえましょう。困ったときは、消費生活センター（詳しくは18ページ）や地域包括支援センターなどに相談しましょう。



## インターネットトラブルが増加中!

情報収集や買い物、電子メールなど、生活の中でインターネットは切り離せなくなっています。それにともない、インターネット通販での詐欺や、アダルトサイトなどでのワンクリック詐欺などインターネットを利用したトラブルが増えてきています。

通販サイトの事業者が信頼できるかどうかを検索したり、危険なサイトに近づかないなど、トラブルを予防する行動を心がけましょう。

参考:国民生活センター「高齢者の消費者被害」

## 相談先と 救済制度

# おかしい? と思ったらまずは相談。

**おかしい? 騙された? 買わされた!** など、困ったときは一人で悩まずに、家族や身近な方、下記の専門機関などに相談しましょう。



不本意な契約もあきらめずに、早く相談しよう。

## ● 覚えておきたい相談窓口。

### 消費生活センター\*

商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や相談を受け付け、公正な立場で処理します。契約上で困ったときは、すぐに県や市などの消費生活センターに相談しましょう。

\*川西市消費生活センター ☎072-740-1167  
平日9時～12時、12時45分～16時  
(年末年始除く)  
土・日・祝日は消費者ホットライン ☎188へ



## ● ついつい契約してしまったときに活用したい。

### クーリング・オフ制度

訪問販売や電話勧誘販売などの場合、契約書面を受け取った日を含めて一定期間内であれば契約解除(支払ったお金の返金)ができる場合があります。手続き方法には決まりがあるので、お近くの消費生活センターへ相談しましょう。

クーリングオフ期間が過ぎていても、あきらめずに消費生活センターなどに相談しましょう。

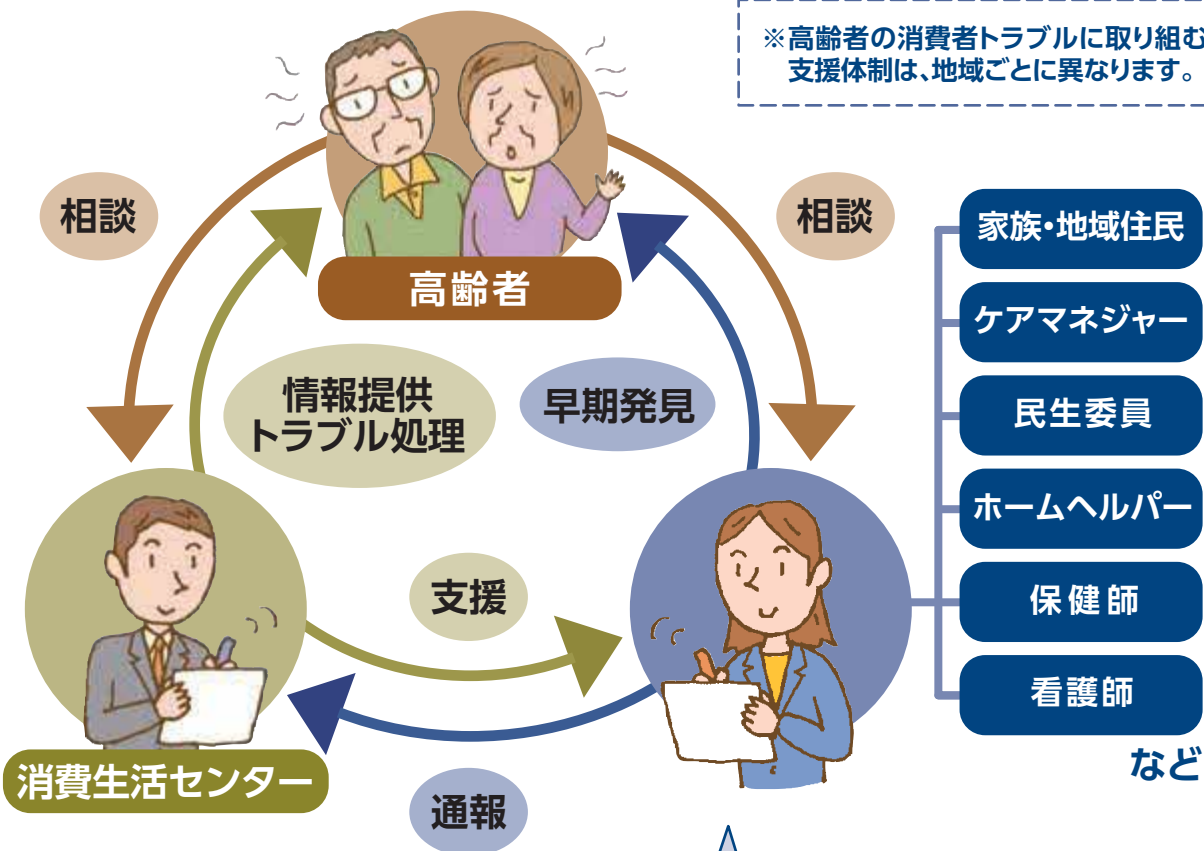


周囲の方へ

# トラブルに遭わないように、地域で高齢者を見守りましょう。

高齢者を消費者トラブルから守るためには、周囲の方々の「気づき」「見守り」が不可欠です。高齢者の身近で活動している方々は消費生活センターなどと連携・協力し、被害の早期発見・早期解決・拡大防止を図りましょう。

※高齢者の消費者トラブルに取り組む支援体制は、地域ごとに異なります。



◎ 家族で地域で目くばり気づきばり。

**悪質商法** などの消費者トラブルを疑う

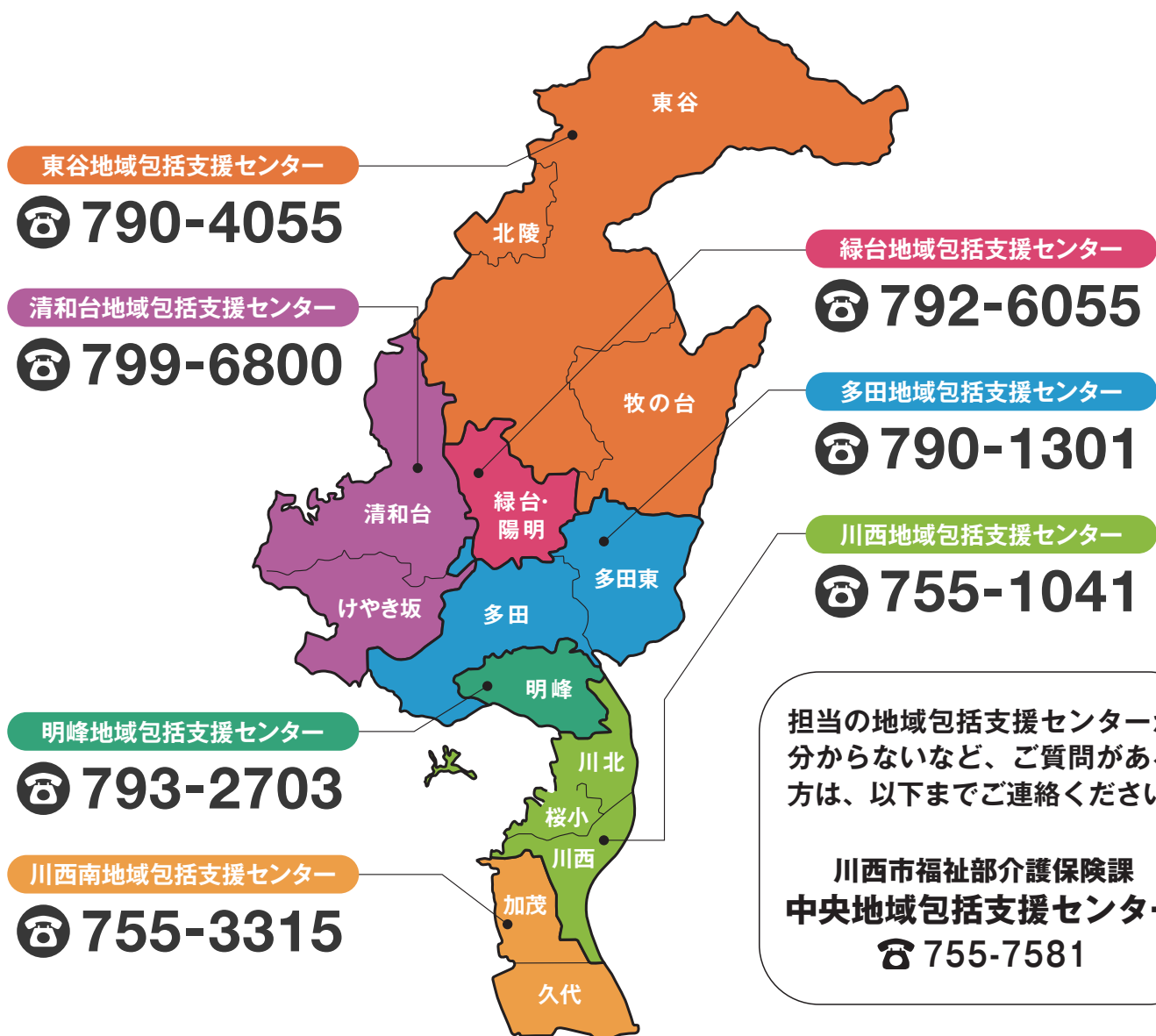
5カ条

- 1 見慣れない人間が入り出している、資材が置いてある
- 2 見慣れない段ボール箱、新しい商品、名刺や領収書などがある
- 3 かかってきた電話がなかなか切られない
- 4 外出が増えた
- 5 急にお金に困りだした



高齢者に関する困りごとは、一人で悩まず、ケアマネジャーやお住まいの地域の担当地域包括支援センターにご相談ください。

## 川西市内の地域包括支援センター



( 発行 )  
川西市福祉部介護保険課  
中央地域包括支援センター  
〒666-8501 川西市中央町12番1号