

5分間研修資料

～ 12・1月 認知症及び認知症ケア・プライバシーの保護・接遇 ～

1 認知症とは

○ 認知症の定義

認知症とは「一度正常に発達した認知機能が後天的な脳の障害によって持続的に低下し、日常生活や社会生活に支障をきたすようになった状態で、それが意識障害のない時にみられるもの」をいう。

○ 認知症の主な原因疾患と特徴

①アルツハイマー型認知症

脳の神経細胞が次第に壊れ、脳が委縮していく病気。いつとはなしに徐々に発症する。比較的早い段階から記憶障害・見当識障害がみられるほか、不安感やうつ状態・妄想が出やすい。

②レビー小体型認知症

レビー小体という特殊な物質が脳の神経細胞の中に出現した結果、認知症になる。初期の頃は記憶の障害よりも、実際にはないものが見える幻視や、見間違い(誤認)が目立つ。パーキンソン症状や、認知の変動(頭がはっきりしているときとボーっとしているときの変動)が見られる。

③前頭側頭葉型認知症(ピック病)

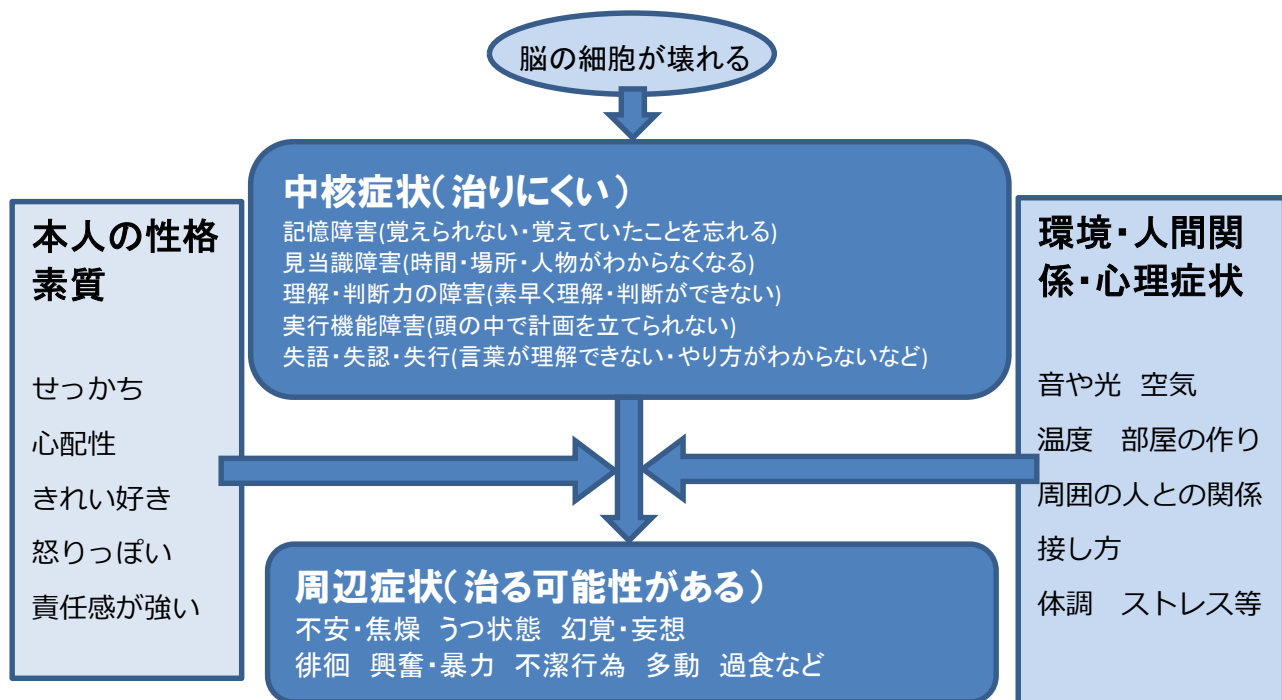
初老期の発症が多く、感情・性格・理性を司る前頭葉と記憶・言語・判断など司る側頭葉が委縮していく。反社会的行動や自制力の低下、無頓着といった行動が増え、周囲が注意しても悪びれた様子がみられないという人格変化が特徴。

④脳血管性認知症

脳梗塞、脳出血、脳動脈硬化などのために脳の一部へ栄養や酸素が行き渡らなくなり、その部分の神経細胞が破壊されることで発症。からだのまひや嚥下障害、言語障害などの神経症状を伴うことが多いのが特徴。障害が起こった脳の部位によって現れる症状が異なり、認知障害の現れ方にムラがあるため、まだら認知症と呼ばれることもある。

○ 中核症状と行動・心理症状(BPSD)

脳の細胞が壊れ、正常に働かなくなることで直接起こる症状を「中核症状」と呼び、中核症状が生じた状態で現実の生活に適しようとしたときに引き起こされる症状を「行動・心理症状(BPSD)」と呼ぶ。行動・心理症状には本人の性格や環境・人間関係などの様々な要因が影響する。介護者の対応や環境の整備などで、行動・心理症状は治る可能性がある。



2 プライバシーの保護

○プライバシー・個人情報とは

・プライバシー…個人の私生活に関する事柄

・個人情報…氏名や生年月日、住所、電話番号など複数の情報を組み合わせることで、特定の個人を識別できるもの。身体的特徴や病歴、財産、身分なども含まれる。

○介護現場におけるプライバシーの保護

・記録など、個人の情報が記載された書類を第三者の目に触れる環境に置かない

・業務上知りえた個人情報(要介護者やその家族の情報も含む)を、不必要に話題にしない

・申し送り等、私的な事柄や個人情報をやり取りすることが業務上必要な場合は、周囲の環境に気を配り、ご家族や他の利用者の耳に届かないよう配慮する

3 マナー・接遇

○接遇とは

接遇という言葉には「態度」「言葉遣い」「もてなし」を含む、広い意味での待遇という意味がある。

○接遇マナー5原則

①**表情**: 第一印象を最も左右するのは『見た目』。自分の笑顔が相手に与える印象をチェックし、笑顔が苦手な場合は練習を。

②**態度**: 腕組みや足組みなどは否定的な姿勢。背筋を伸ばし、正しい姿勢を心がける。

③**身だしなみ**: 『おしゃれ』は自分のため。『身だしなみ』は相手のため。相手に不快感を与えない「清潔感」、仕事がしやすい「機能性」、状況に合わせた「調和」を意識する。

④**言葉遣い**: 基本は「敬語」。「尊敬語」「謙譲語」「丁寧語」などを場面に合わせて使い分ける。また、『恐れ入りますが』『失礼しますが』などの「クッション言葉」を使うのも効果的。

⑤**挨拶**: 相手に好印象を与えるほか、相手の存在を認め、緊張感をほぐす効果がある。また、挨拶が行き交う場所は人の目が行き届いているという印象を与えるため、防犯効果にも。

○お辞儀の種類

挨拶に付随して行うのが「お辞儀」。お辞儀にも角度によって3種類あり、それぞれの目的や意味が異なる。

①会釈(角度15度)



上体を腰から15度くらい前に傾ける。視線はつま先の3mほど先。相手を認め、敬意を表すものなので、朝夕の挨拶の時や、すでに挨拶を済ませた相手と再び顔を合わせた時、通路ですれ違うだけの時などにも繰り返し行う。

②敬礼(角度30度)



背筋を伸ばして腰から30度上体を折り、足下の少し前方に視線を落とす。目上の人やお客様に対して敬意を示すときのお辞儀。出迎えの時などに行う。

③最敬礼(角度45度)



背筋を伸ばして腰から上体を深く折り曲げ、真下よりやや前方に視線を落とすのが基本。頭を下げる角度は45度～90度くらいと深めで、下げている時間も敬礼より長い。お詫びのとき、感謝の気持ちを強く表したいとき、目上の人に対して使う。90度を超えて頭を下げてしまうと芝居がかった印象を与えてしまうため注意。