

第5回

親しき仲にも礼儀あり ～ご利用者への呼称～

◇対象者が認知症であること

認知症の方は主に記憶障害があり、新しい記憶から忘れるという特徴があります。

〈リボアの法則〉

例えば、結婚して姓が変わった方は、新しい苗字から忘れていく傾向にあります。

ご利用者の「今」を支える介護の専門職である私たちは、あえて「苗字」でお呼びし、その方の記憶に働きかける必要があります。

〈現実強化〉

◇年を重ねた大先輩であること

ご利用者と親しい人（ご家族、知人）なら名前や愛称で呼びかけるのもいいでしょう。しかし、スタッフはサービスの提供者であり、苗字でお呼びするのが社会常識です。

ご利用者をお呼びすることは、対応の第一歩です。その一歩を深く考えず、名前や愛称で呼んでしまうと、言葉遣いや態度までが**友達感覚**になってしまいかねません。

こちらが親しみを込めたつもりでも、どう受け取るかは相手次第です。常識ある丁寧な呼びかけや言葉遣いが、後にクレーム等の問題を引き起こさない一線になります。

また、高齢者を「おじいちゃん、おばあちゃん」と呼ぶことがありますが、これは「総称」です。見当識障害が重度化すると、自分のことすらわからなくなってしまいます。

総称で呼ぶということは、その人を特定する「個」から遠ざけてしまうことになるので、これも専門職として、ふさわしい呼び方ではありません。



◇ヒエラルキーの逆転

人生の先輩であるご利用者の中には、スタッフの世話になることだけでも抵抗を感じる方がいます。

なれなれしい言動や上から目線の対応は、ご利用者の階級層（ヒエラルキー）を逆転させることになり、年長者としての誇りや、居場所を奪ってしまう場合があります。

また、時にヒエラルキーの逆転は、認知症のBPSD（帰宅欲求や妄想・徘徊）を引き起こす原因ともなりえます。

介護の専門職として、ご利用者への呼びかけ一つでも、ご利用者に及ぼす影響を解っておかなくてはなりません。

文責：施設長 山本 忠弘（認知症介護指導者・介護福祉士・介護支援専門員）

フェイスブックもご覧
ください！

三喜会のグループホーム・
デイサービスセンターの
日頃の様子を紹介。
あわせてご覧下さい。



医療法人社団 三喜会
グループホーム・デイサービスセンター青葉台

〒227-0054 横浜市青葉区しらとり台3-9

TEL: 045(981)6900 〈グループホーム〉

045(982)3200 〈デイサービスセンター〉