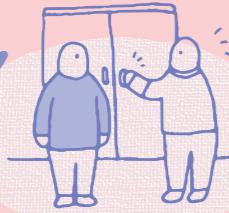


認知症の人への対応力向上のために

コンビニ 編

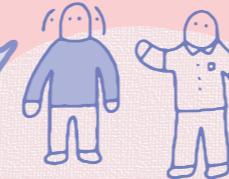


押しボタン式の自動ドアの前で立ちつくしている。



さりげなく押しボタンを押してドアを開ける。

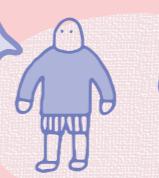
入口付近でうろうろしている。



ゆっくりと入店を促す声掛けをする。

×他客の邪魔になるので退くように言う。入店をせかす。

寝間着や下着姿での来店。ずぶ濡れでの来店。



店内での行動や様子をまずは見守る。声掛けで反応や様子を確認。必要があれば保護し、休んでもらった後に話を聞く。事故や行方不明の可能性があれば警察に通報する。

出入口

商品を預かっておき、財布を取ってきていただく。



ゆっくりと待つ。取り出すのが困難であれば、トレイに出してもらい、一緒に確認しながら必要な分を取らせてもらう。



◆後方の列を分散させ、時間を割いて対応できるように配慮。
×焦らせる。

口頭に加え文字で金額を示す。一緒に確認しながら不足分を示す。



レジ

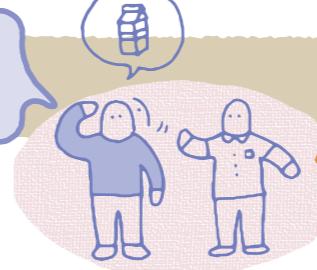
財布を持ってきていない。



支払いをしないで帰ろうとする。



商品がどこにあるか自分で探せない。



誘導する。
×口頭指示

価格などわかりやすいもので比較する。お勧めを伝える。

まだ支払いが済んでいないことを優しく声掛けする。

×周囲にわかるように呼び止める。

同種類の商品があるとどれを買うか決められない。



商品棚

コンビニの用件でない「尋ねごと」をしてくる。



「○○で聞いてみてください」と相談場所を具体的に示す。

飲物の冷蔵ドアを全開して商品を選んだ後、ドアを閉めない。



店員が気をつける。

ここがポイント!

前頭側頭型認知症の一部の方に、万引きを繰り返すほか、同じ商品を毎日購入といったこだわりの症状を見せる方もいらっしゃいます。

お客様、お支払いがまだかと思うのですが



こうした方は、個別にさりげなく買い物を見守りレジに誘導する、商品の購入状況を見守り、困っているようであれば、ご家族のことを尋ね、連絡をしたり、地域包括支援センターにこのような方がいらっしゃると情報提供するという対応がとられることもあります。

ただし、万引きが認知症によるものであるとして、コンビニと家族が、まとめて支払うなどのルールで対応するというケースは、あくまでも特殊な例と思われます。社会的ルールは守ることが原則で、支払いを忘れてしまうケースに対しては、通常通りの対応をとることが望ましいと思われます。

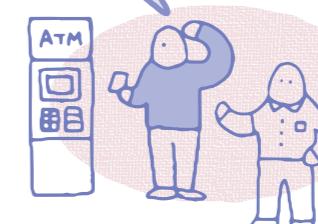
タッチパネルやATM・コピー・FAXなど機械の操作がわからない。

ATM
コピー機
など

優しく声を掛け、横についてゆっくりと一緒に操作する。
×口頭説明
プライドを傷つける。



ATMの前で困惑している。



横に立ち、見守る態度で一つ一つの作業を指示する。暗証番号など個人情報は、声を出して言わないこと、自分も画面を見ないことを伝える。

×口頭説明