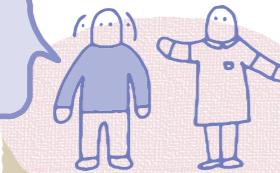


## 薬局 編



### 出入口

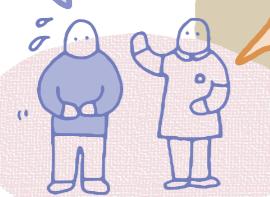
入り口付近でうろうろしている。



落ち着かせるようにゆっくりと、入店を促す声掛けをする。

✗ 他の客の邪魔になるので退くように、と言う。

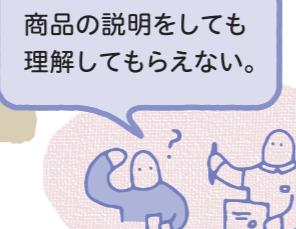
症状を説明されるが、話の内容がわかりにくく、商品を提供できない。



体の部位、腹痛など具体的な症状を呈示して確認する。

### 商品棚

商品の説明をしても理解してもらえない。



紙に書く、図やイラストを用いるなどわかりやすく、シンプルな説明を心掛ける。

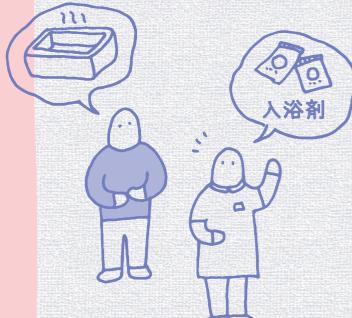
✗ 周囲にわかるように呼び止める。

### ここがポイント!

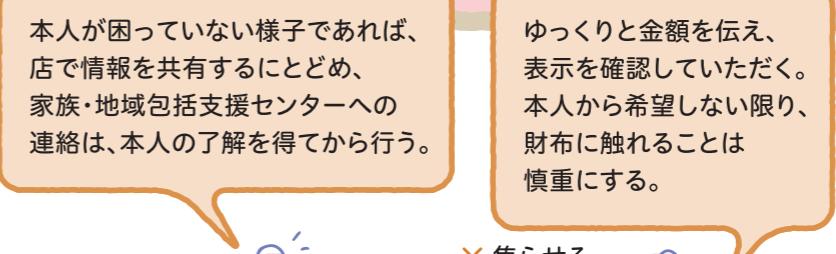
初期アルツハイマー型認知症で、言葉を思い出すことが難しく、要点をしぶって伝えることが難しくなってきてる方がいます。

**事例** 以前に使っていた入浴剤を探してドラッグストアに行きました。店内に入ってすぐに店員さんに声をかけて、昔、ここで買った商品であると、容器の大きさや色を説明し始めました。店員さんもまた話を聞こうとしてくださって、「風呂に入れるやつ」というキーワードで入浴剤ということがわかり、売り場に案内してくれました。店員さんは認知症があるかないかなど気にされる様子はなく、探している商品が見あたらぬと言うと、売り場に詳しい者を呼んできますと対応してくださいました。

このドラッグストアは高齢者のご利用が多い店でもあり、認知症があるなしでなく、お客様の探す物を探そうと、話を丁寧に聞くという対応をされています。この店の店員が認知症の知識があるかどうかは、わかりませんが、ご本人は満足して利用されています。買い物の立場に立てることが、認知症の知識以前に大切なのだと思います。



本人が困っていない様子であれば、店で情報を共有するにとどめ、家族・地域包括支援センターへの連絡は、本人の了解を得てから行う。



ゆっくりと金額を伝え、表示を確認していただく。本人から希望しない限り、財布に触ることは慎重にする。

✗ 焦らせる。

落ち着いた口調で不足分を伝える。支払額の見本を見せて同じものを出してもらう。



### レジ

ひんぱんに同じ薬を買っていく。

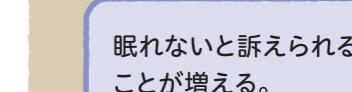
お薬手帳をたくさん持っておられる。

一冊にまとめるなど管理を手伝う。

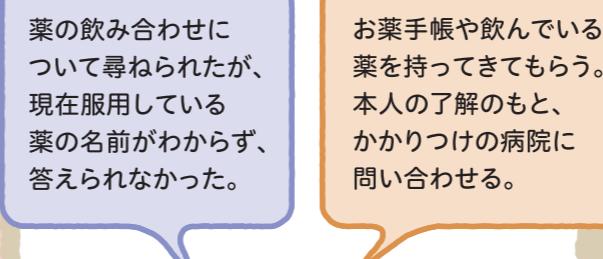
支払いでもたつき、時間がかかる。

支払金額を間違えている。

訴えをしっかり聞く。医師への相談を促す。長くなるような場合は、他客の対応とのバランスで可能な範囲で対応。



薬の飲み合わせについて尋ねられたが、現在服用している薬の名前がわからず、答えられなかった。



お薬手帳や飲んでいる薬を持ってきてもらう。本人の了解のもと、かかりつけの病院に問い合わせる。

処方箋を持ってこられ、うちでは扱っていない旨説明したが、なかなか理解していただけない。

どこに行けばいいのかを具体的に示す。本人が希望すれば、かかりつけ病院と連携し、定期薬お届けサービスなどを活用する。

✗ うちでは扱っていないとつぶねる。

### 処方箋

