

大型スーパー 編

■ 認知症の人の想定される行動 ● 店側の工夫 ◆ 他の客への配慮
■ どんな手助けが必要か ✕ 望ましくない対応



出入口

長い間ぼんやり立っている。



用件をさりげなく尋ね、目的の場所まで案内する。

- 店内での見守り支援のスタッフ配置。
- ✕ 他の客の邪魔になるので退くように、と言う。

商品の場所を尋ねるが、話が的を得ず、何のことかわからない。

食べ物・雑貨など種類を絞ったり、どのような使用方法のかなど尋ねる。

✕ イライラした様子を見せる。

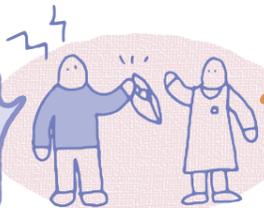


商品棚

家への帰り方がわからないと言う。



開封したもの、賞味期限が切れたものを返品する。



一緒に商品を確認し、返品できないことを伝える。

◆ ルールはルールとして特別扱いはしない。

落ち着く場所に移動し、ゆっくり情報を聞き出す。様子によっては保護の支援が必要。

支払いをしないで帰ろうとする。



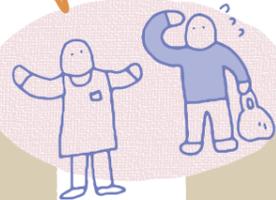
まだ支払いが済んでいないことを優しく声掛けする。

- 繰り返す方は、個別にさりげなく買い物を見守り、レジへ誘導する。
- ✕ 周囲にわかるように呼び止める。

穏やかな態度で誘導する。

出口がわからないと尋ねられる。

✕ 口頭の指示



商品を忘れていく。



認知症でない場合も不注意で忘れる人もいるため、高齢者一般に配慮しておく。

袋詰めをスタッフが手伝う。

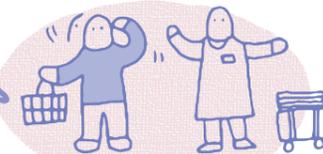
要領よく袋詰めすることが難しくなる人も多くいます。
 ◆ 他客には認知症の疑いは伝えない。迷惑を及ぼしたことを謝罪する。

袋詰め

隣の人の商品を自分の袋に入れてしまう。



カートやカゴをどこに戻せばいいのかわからない。



きよろきよろしていたら、声を掛け、さりげなく手伝う。

✕ 声高に指示をする。

レジ

支払いでもたつき、時間がかかる。



トレイにお金を出してもらい、一緒に確認しながら必要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。

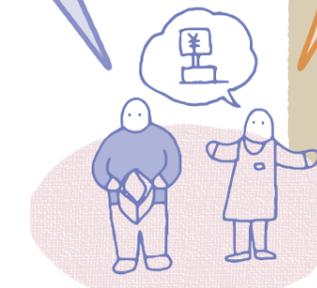
ここがポイント!



認知症の方もお客様として、気持ち良くお買い物をしていただきたいと考えているお店が多いと思います。商品をやたらと触って買わない、購入しない商品を元に戻さない、長時間店内をさまよう、レジなどの支払いにもたつき時間がかかるということで、対応に困られることも多いようです。

他のお客様への影響、小売業としての利益も考えて、許容できる範囲をご検討いただきたいと思います。時には、穏やかに、声掛けせざるを得ないこともあるかと思いますが、ただし、小売店ですので、対価を支払って、商品を購入するという社会的ルールに関しては守ってもらうことは基本だと思います。

会計前に開封する。



レジへ誘導。

✕ 周囲にわかるようにとがめる。

商品棚

「買った商品が入っていない」と苦情を言い、繰り返し来店する。



共感は示すが、レシートと商品を両方呈示していただく必要があることを伝える。

- 従業員間でお客様の把握をし、そのお客様が来店された際は、袋入れに店員が寄り添いレシートの確認をする。
- ◆ ルールはルールとして特別扱いはしない。