

認知症の人への対応力向上のために

宅配業者編

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



財布を持ってきていない。

支払いが必要であることを丁寧に伝え、財布を取りに帰ってもらう。または着払いを提案する。

同じものを頻繁に送る。

利用に関して感謝を伝え、必要に応じて本人に了解を得て、家族に伝える。

支払金額を間違えている。支払でもたつく。

急がせることなく対応。口頭だけではなく、紙に金額を書いて示すとわかりやすい。

♦並んでいる人がいると焦る気持ちが出るため、他客は別のスタッフが対応するなど工夫をする。

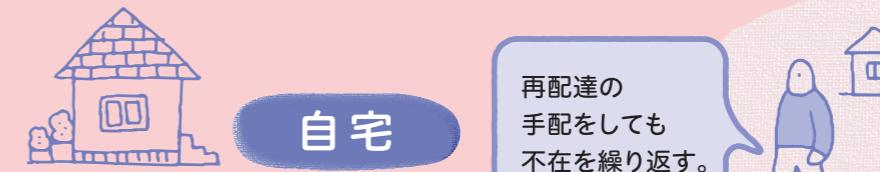
伝票を書く際、住所を忘れたと話される。

手がかりとなるものを所持していないかを尋ね、それを見て書いてもらう。品物とともに伝票を持ち帰ってもらう。本人の了解を得て、ご家族等に協力を依頼する場合にはメモを添える。

ここがポイント!

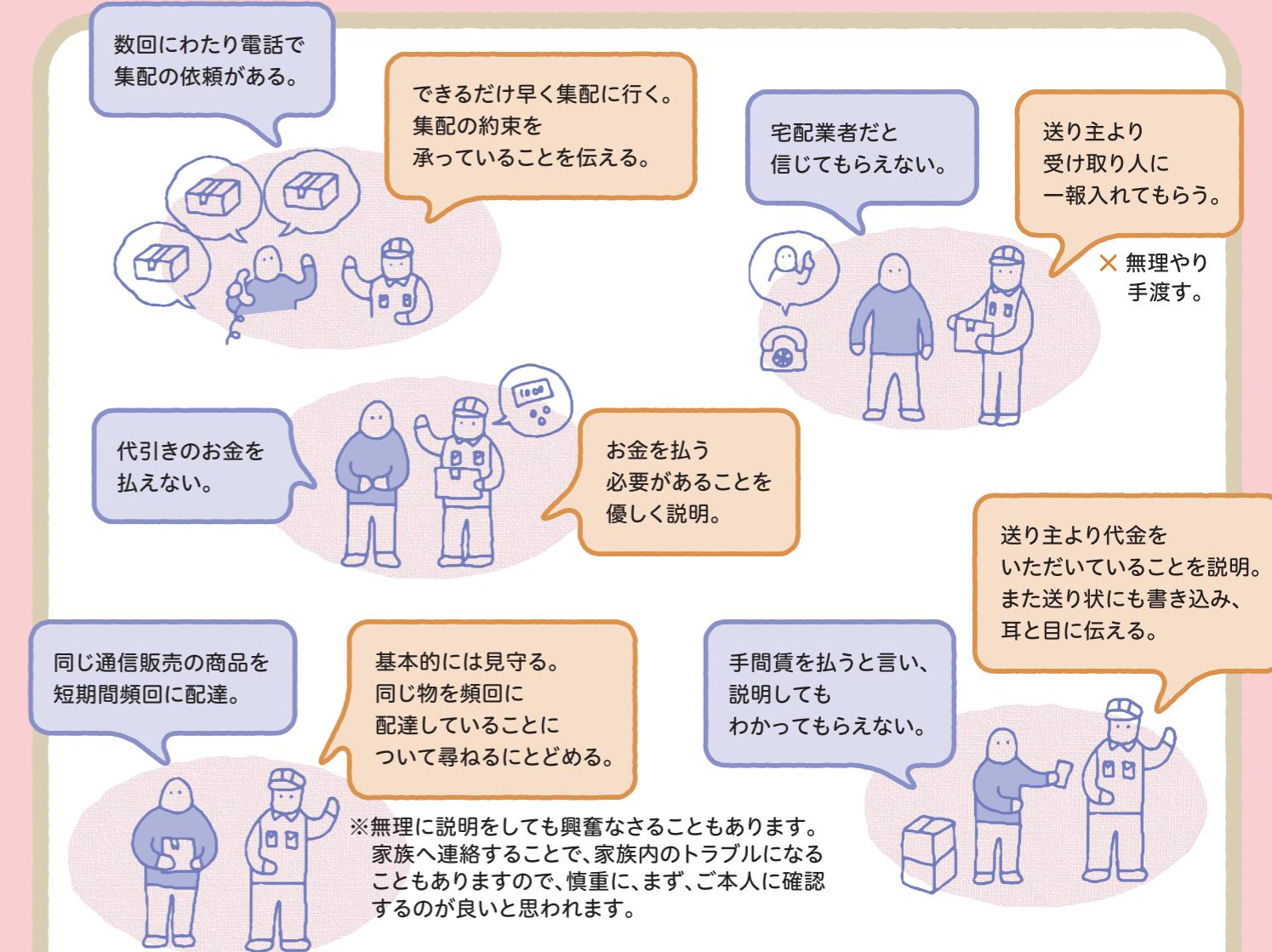
ご理解いただけない場合があるとしても、相手を独立した社会人として、正規のルールをきちんと伝えるということが基本と思います。通信販売の利用、受け取りの際の言動で認知症であることに気づくこともあると思われますが、本人の了解なく、家族や地域包括支援センターへ伝えることは慎重に。基本的には見守る対応がのぞましく思われます。家族に連絡をすることで、家庭内のトラブルになることもあります。

電話をかけることが難しくなっていらっしゃる方も多くおられます。不在票を見て電話をかけること、音声ガイダンスに従って操作をすることが難しく、結果として放置され、受け取りができないという問題が出てきています。アナログの対応も残していただけると、ありがとうございます。



再配達の手配をしても不在を繰り返す。

連絡時に、日時を大きくメモするように伝える。連絡する時間帯が同じであるなら、その時間に合わせて配達する。



※無理に説明をしても興奮なさることもあります。家族へ連絡することで、家族内のトラブルになることもありますので、慎重に、まず、ご本人に確認するのが良いと思われます。

届けた商品の受け取りを拒否される。

ご本人の宛先を見せて丁寧に説明する。納得されない場合は、本人の了解を得て、送り主に戻す。

✖ 無理やり手渡す。