

=こんな時、どうしよう?? = こんなお客さんが気になったことはありませんか? お客さんも店員さんも安心して利用するための対応のヒント

ケース① レジでの支払いがうまくいかない

なぜ?

- ・お金の計算ができない
- ・焦って適切な対応ができない

対応のポイント

- ・大きめの声でゆっくりと
- ・視覚的に示すことも有効
- ・余裕があればトレイにお金をだして、一緒に数えるのも Good!

不安・焦りが軽減!!



ケース③ 店内を長時間歩き回る

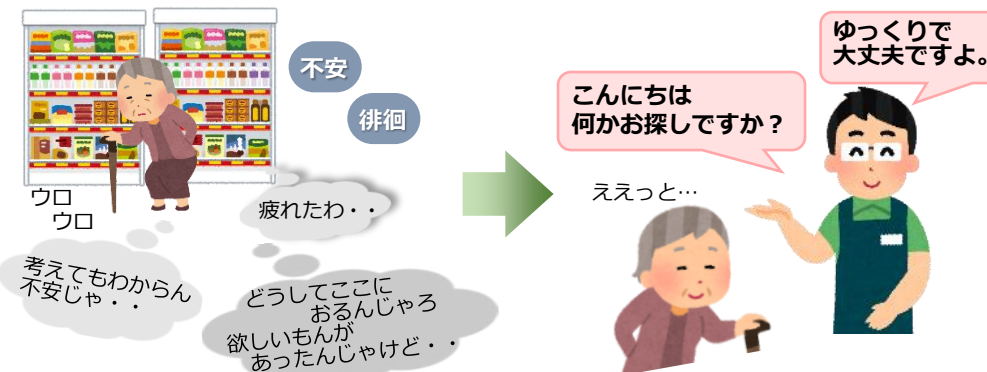
なぜ?

- ・買いたいものを忘れる
- ・場所が分からない

対応のポイント

- ・視界に入ってから目線を合わせて
- ・質問は一つずつ、ペースを合わせて
- ・不安な気持ちに寄り添って

徘徊・不安が軽減!!



ケース② 同じものを何度も購入する

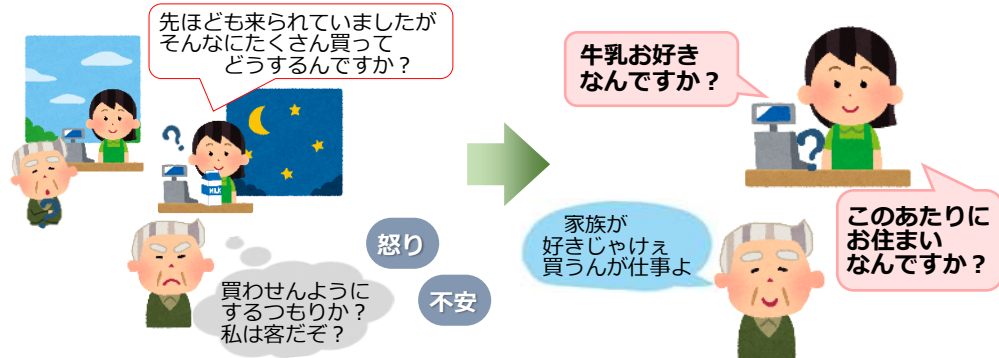
なぜ?

- ・購入した事実を忘れる
- ・必要な量が判断できない
- ・いつ来店したか忘れる
- ・時間の感覚がわからない

対応のポイント

- ・否定せず、忘れたことを指摘しない
- ・気になる方については相談機関へ(名前や住所が確認できるとスムーズ)

不安・怒りが軽減!!



ケース④ セルフレジ操作に戸惑う

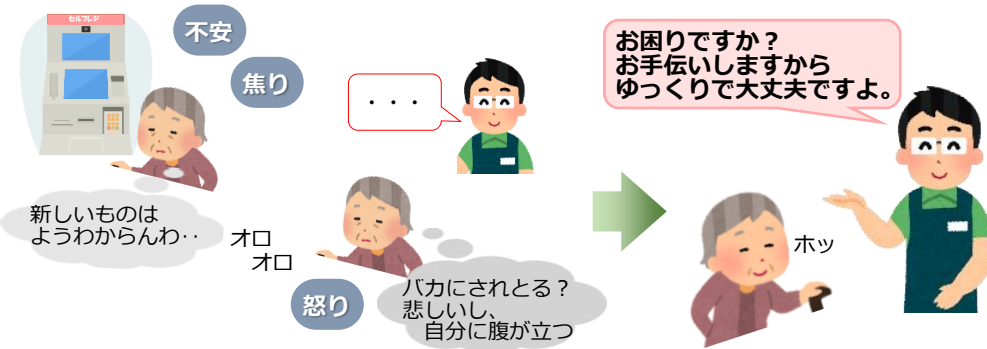
なぜ?

- ・新しいことが覚えられない
- ・機械操作の手順が思い出せない
- ・画面や文字盤を理解できない
- ・店員の説明が理解できない

対応のポイント

- ・手順を伝えるなど、できることを提案する
- ・できないことは指摘せず、プライドを傷つけない

不安・焦り 怒りが軽減!!



認知症とは・・・？

認知症の原因

脳細胞の死滅



脳血管の障害

認知症の主な症状

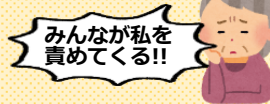
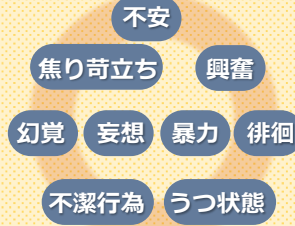
- **記憶障害**
体験した出来事などの記憶が抜け落ちる
- **見当識障害**
時間や季節、今いる場所、人物が分からなくなる
- **理解力や判断力の障害**
物の良し悪しが分からなくなる
物事の理解に時間がかかる
- **実行機能障害**
作業手順が思い出せない、覚えられない
- **その他の症状**
物事がうまくこなせない
ものを正しく認識できない
計算ができない
思いがうまく表現できない

周囲の困惑や不適切な対応でプライドが傷つけられ、疎外感や不安が生じると・・・



行動・心理症状の出現

適切な対応で予防・改善することがあります



受講・登録のご案内

認知症の方にも優しい地域づくりにご協力ください。

認知症サポーター養成講座

全国で展開中!

認知症サポーターって？
→認知症について正しく理解し、認知症の方や家族を温かく見守る応援者です。

受講するとお店に認定ステッカーを差し上げています。



認知症ミニ出前講座

「ゆっくり時間は取れないけど」、「認知症について知りたい」、「どう対応したらいいのか聞きたい」という店員さん向けの講座です。

申込先：地域包括支援センター

認知症ひとり歩きSOSネットワーク

メール等で行方不明情報を知り、早期発見につなげる「協力者」の登録を推進しています。また、「協力店」の登録もお願いします。

協力者登録用 QR コード

<メール>



<LINE>



問合せ・登録先

長寿支援課 (69-2313)
または地域包括支援センター

お店で働く方へのお願い

高齢者は手の使い方が不器用になったり、耳の聴こえが悪くなったりします。認知症の方はそれに加え、考えてもわからない不安や居心地の悪さ、疲労を日々感じています。

あなたの優しい態度や笑顔が、本人の自尊心を高めることにつながります。やり取りした内容を忘れても、親切に対応され安心したという思いは残り続けます。

認知症の方が、穏やかに楽しく買い物ができますよう、どうぞこれからも地域の一員として、よろしく願いいたします。



= 相談先 =

- 高齢者等で心配・気になる方がいる場合

地域包括支援センター ☎62-6662

窓口時間 (月～金) 8:30～17:15

笠岡市地域包括ケア推進室 ☎69-1033

窓口時間 (月～金) 8:30～17:15

- 今すぐ対応が必要な場合

ご本人と会話ができる状況ではない、暴れている、道に迷っているなど

笠岡警察署 (生活安全課) 代表 ☎63-0110

笠岡市版店舗用リーフレット

認知症ガイド

認知症の人が、穏やかに楽しく買い物ができるために



認知症とは、だれもがかかるかもしれない「脳の病気」です。

身近な家族や友人、自分自身が認知症になっても今までどおり住み慣れた地域で、安心して暮らせるよう、認知症について正しく理解し、認知症の人と家族を温かく見守り、支援していただけたら幸いです。

発行：笠岡市 令和5年3月

資料提供：横浜市西区役所 高齢・障害支援課作成
「お店版 認知症ガイド」