

I know IBD(アイノウ アイビーディー)プロジェクト 協力企業様用 資料

2022年8月10日 更新

患者さん対応に関する Q&A

【本資料の位置づけ】

実際に患者さんにトイレをお貸しいただく際の留意点などを Q&A 形式でまとめたものです。

内容

店舗での患者さんの対応について.....	1
----------------------	---

店舗での患者さんの対応について

Q1. どのように IBD 患者さんであるか確認するのですか？

- IBD 患者さんであるかの確認は必要ありませんが、この I know IBD プロジェクトを認識されたうえで、トイレ利用を希望される方は IBD 患者さんを見なしてご対応いただけますようお願いいたします。

Q2. 患者さんが来店したときは、どう対応すればよいですか？

- この I know IBD プロジェクトを認識されたうえで、トイレ利用を希望される方は IBD 患者さんを見なし、ご対応ください。
- 患者さんから、「表の IBD のステッカーを見たので、トイレを借りたいです」、「IBD なのでトイレを貸してください」などとお申し出があった際には、トイレの場所をご案内ください。
- 患者さんからの申し出は、「IBD 患者です」という表現以外にも「クローン病(CD:シーディー)です※」、「潰瘍性大腸炎(UC:ユーシー)です※」、と病名をおっしゃる方もいらっしゃいます。どの場合でも、「ご遠慮なくどうぞ」「どうぞこちらです」というようにトイレへご案内ください。

※CD: クローン病(Crohn's disease; CD)、 UC: 潰瘍性大腸炎(Ulcerative Colitis)

Q3. 患者さんが来店したときに気を付けるべきことは何ですか？

- 症状や体調はひとり一人異なります。とてもつらそうにしているときや顔色が明らかに悪い場合などは、「トイレをご案内しましょうか？」とお声がけいただいたうえで、速やかにご案内をお願いします。
- 明らかに切迫感がある様子の場合も、「トイレをご案内しましょうか？」とお声がけいただいたうえで、トイレの場所をスムーズにご案内ください。
- 患者さんは10代～幅広い年齢層の方がいます。若い方は店舗の方にどのように声をかけていいかわからずに戸惑ってしまうこともあります。店頭入口あたりなどでお店やスタッフの方を伺っている場合にもまずは「何かお困りですか？」など、IBDという疾患名は出さずにお声がけください。

※疾患名はセンシティブな個人情報のため、店舗側からお伺いするのではなく、患者さんからのご申告をお待ちください。

Q4. トイレへの誘導・付き添いは必要ですか？

- 基本的に付き添いは不要です。トイレの場所をお伝えいただき、場所がわからない場合はトイレの場所までご案内をお願いします。
- トイレの場所が従業員エリアの場合は、付き添ってご案内ください。

Q5. 患者さんがトイレ使用中のとき、どのように対応したらいいですか？

- トイレの外で待機いただく必要はありません。ご案内いただいた後は、業務にお戻りください。
- 患者さんの症状や体調によって、トイレの使用時間が長くなることもあります。また、同じ方が複数回使用されることも想定されますが、ご理解いただければ幸いです。
- 30分を超えるなど長時間が経過した場合は、一度お声がけください。
- 外見からは病気とはわかりませんが、患者さんであることをご理解ください。（症状が悪化している時期であっても、外見からはわかりません。）

Q6. トイレ使用後の対応はどうしたらいいですか？

- IBDは感染する病気ではありません。通常どおりのご対応をお願いします。

Q7. トイレの貸し出し以外に何かお手伝いできることはありますか？

- 患者さん側から、ご相談がありましたら店舗側で対応できる範囲でご対応ください。

Q8. トイレを貸すことは、コロナ感染のリスクを高める心配はないですか？

- 不特定数の方が利用するという点ではリスクはゼロではありませんが、そのリスクはIBD患者さんか否かに関わらず想定されるものです。