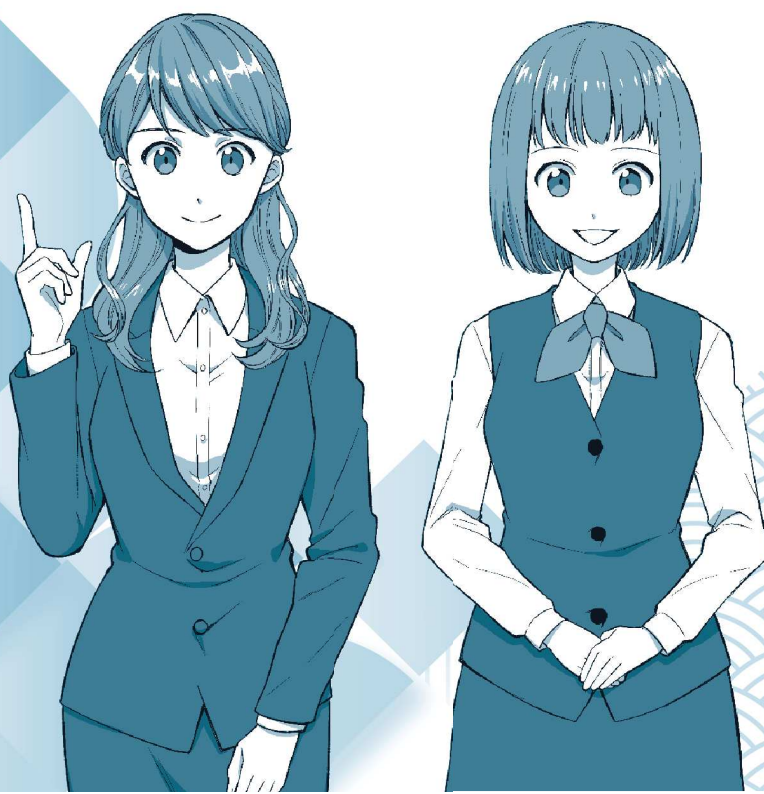


事例で学ぶ

認知症への 対応力が向上する コース



はじめに	001
------------	-----

第1章

認知症の高齢者対応に必要な基礎知識

第1節 高齢者の特性(加齢に伴い起こる変化)	006
------------------------------	-----

- ① 加齢による「運動機能」の変化
- ② 加齢による「感覚機能」の変化
- ③ 加齢による「精神的・心理的」な変化
- ④ 「生活環境」の変化
- ⑤ 高齢のお客様と接する際の心構え「尊厳ある対応を」
- ⑥ 怒りは二次感情

第2節 認知症とは	011
-----------------	-----

- ① 認知症とはどのような状態のこと？
- ② 中核症状
- ③ 行動・心理症状とその支援

第3節 認知症の方を支援するときの基本姿勢 ～心のバリアフリー～	020
--	-----

- ① 基本姿勢7つの対応
- ② 認知症の方のコミュニケーションの特徴

第4節 認知症介護をしているご家族の気持ち	024
-----------------------------	-----

- ① ご家族の気持ちの変化の4ステップ

第5節 認知症への備えとしての財産管理手段	026
-----------------------------	-----

- ① 成年後見制度
- ② その他の支援
- ③ 成年後見制度の前にできること

第6節 支援機関との連携	031
--------------------	-----

- ① 地域包括支援センター
- ② 社会福祉協議会
- ③ 警察

第2章 高齢のお客様への対応力の向上

第1節 コミュニケーションの3ステップ 034

- ① ステップ1：印象
- ② ステップ2：聴き方
- ③ ステップ3：話し方

第2節 高齢の方の心を開く8つのコツ 036

- ① 笑顔やアイコンタクトを意識し、あたたかく、安定感のある態度を示す
- ② ご本人に合わせた声の高さ、スピード、間、うなずき
- ③ はっきりと分かりやすく話す
- ④ 放物線を描くように、優しく語りかける
- ⑤ 気持ちや心に寄り添う質問をする
- ⑥ 矢継ぎ早に質問をしない
- ⑦ 思い込みや経験で決めつけない
- ⑧ 急かさず、ゆったり対応する

第3節 高齢の方の話を引き出すポイント 041

- ① 自己開示で気持ちをオープンにする
- ② 雑談も大切「木戸に立て(ち)かけし衣食住」
- ③ 認める・褒めるも効果的

第4節 ケーススタディ 047

- ① ケース1：高額現金払い取引 ～窓口編～
- ② ケース2：個人年金保険満期先フォロー ～訪問編～

第3章 ケーススタディ

■ 店内・渉外編 056

- ▷ 出入り口で挙動不審な行動をしているお客様
- ▷ A T M・発券機の前で操作できずに困っているお客様
- ▷ 何も用事はないが、一日中ロビーに滞在されるお客様
- ▷ 記入台で伝票の失敗が多く、時間がかかっているお客様
- ▷ 待っている最中に「順番はまだか」と何度も尋ねてくるお客様
- ▷ 尿漏れをしているお客様
- ▷ 怒鳴る、大きな声を出すお客様
- ▷ 窓口でお財布を出したが払えないお客様

- ▷ 渡したお金を「受け取っていない」と怒る(自分の行動を覚えていない)お客様
- ▷ 行職員が定期預金証書を盗んだと訴えるお客様
- ▷ 通帳に覚えのない出金記録があると訴えてくるお客様、再発行が多いお客様
- ▷ 理由もなく多額の払戻請求を行うお客様
- ▷ 使途不明な現金を引き出そうとしているお客様
- ▷ 順番を守らず列に割り込むお客様
- ▷ 最近、何度も事故を起こしているお客様
- ▷ 連日出金され預金残高が減っているにもかかわらず出金に応じざるをえないケース
- ▷ 1日に何度も電話をかけてくるお客様
- ▷ ネット取引をしているお客様が、何度も問い合わせをしてくるケース

■ 金融資産・事業資金編 115

- ▷ 「外貨建て保険なんて契約してない」と訴えるお客様
- ▷ 同じ金融商品を短期間に何度も購入しようとするお客様
- ▷ 認知症になることが心配で資産運用に悩まれているお客様
- ▷ 保険金の受取人だが契約者が認知症で手続きができないお客様
- ▷ 認知症のため生前対策が制限されてしまったケース
- ▷ 認知症のため遺産分割ができなかったケース
- ▷ 事業主が認知症になり経営・事業承継に問題が発生したケース
- ▷ 事業主が高齢となって資金管理ができず、決済預金が不足するケース

■ ご家族・関係団体編 143

- ▷ 成年後見制度の利用に難色を示すお客様
- ▷ 認知症のお客様対応でご家族と連携をするケース
- ▷ ご家族の同席を求めたが、ご家族から「同席できない」と言われたケース
- ▷ 本人は払戻しを希望するが、ご家族から応じないよう依頼があったケース
- ▷ 払戻しに関してご家族から苦情を受けたケース
- ▷ ご家族が認知症の方のお金を自由にしようとするケース
- ▷ 預金者のご家族から入院費等を理由に預金払戻請求があったケース
- ▷ 老人ホームの職員から預金払戻請求があったケース
- ▷ 地域包括支援センターとの連携の仕方を誤ってクレームになったケース
- ▷ 認知症のお客様対応で警察と連携をするケース

■ その他 178

- ▷ 一般企業(薬局)における認知症対応の事例

はじめに



高齢のお客様の対応で、困った経験はありませんか。「丁寧に説明をしても、なかなか理解をしてくれない」「何度も同じことをお尋ねになる」「急に怒り出される」「ATMの前で困惑されている」「後ろから話しかけたらパニックのようになられた」「対応時間が長くなり、同僚の目が気になる」などです。金融機関で研修を行っている、このような高齢の方へのお困りの声が全国各地から聞こえてきます。また、「今日は1日中65歳以上のお客様の対応だった」と振り返る人も多いです。このように、**窓口を訪れるお客様は高齢の方が多い**のです。こうした傾向は若いお客様におけるインターネットでの振込みやコンビニエンスストアなどのATMの利用が多いことなどが背景にあります。同時に、家計金融資産の約3分の2を60歳以上の世帯が保有するなど、資産の高齢化も進展している(令和2年「金融審議会 市場ワーキング・グループ報告書」)ことなどが理由といえます。今後、ますます高齢の方への対応が課題となります。

本コースでは、認知症を含めた高齢の方のコミュニケーションの傾向を知ること、**どのように対応をすればお客様の満足度が高まるサービスを提供できるのか**について紹介します。また、**高齢の方や認知症の方との接し方が分かり、業務のストレスも緩和される**と思います。

注意すべき点は、お客様によっては、立ち居振る舞いや話し方など、すぐに「認知症」と分からない方もいらっしゃいます。また、軽い認知症であれば、たくさんの方が問題なく生活をしていらっしゃいます。さらに付け加えると、高齢の方は、さまざまな生活環境の変化や心理状態によって、認知症でなくとも認知症のような振る舞いに見える時もあります。「認知症に違いない!」と決めつけてしまうと、クレームに発展し、信頼も失いかねません。そこで、認知症についての兆候を学ぶと同時に、高齢者全般の方に心地よいと感じていただけるコミュニケーションスキルを身につけて、「あなたにお願いしたい」という、選ばれる金融パーソンを目指しましょう。

(荒尾 千春)

認知症の人への対応力向上のために

金融機関(銀行・郵便局)編

- 認知症の人の想定される行動 ● 店側の工夫
× 望ましくない対応



出入口

きよさよ、
うろうろして
落ち着かない様子。

穏やかに具体的な用件を
例に挙げて尋ねる。

- ロビー係が高齢者に対して
配慮があることが望ましい。

発券機

番号札の前で
困惑している様子。

優しい態度で
用件を尋ね、
番号札を取るまで誘導。

書類記入の失敗が多い、
時間がかかる。



見守る態度で対応。
記入部分を一つ一つ指示する。
窓口対応に切り替える。

× 焦らせる。

記入台

待合

穏やかな態度でその都度対応し、
具体的な流れを説明し、
見通しを持てるようにする。

× その都度「まだです」と
言うばかり。

「自分の順番は
まだか」と
何度も尋ねる。



窓口

突然大声を
出したり暴言を吐く。



通帳・印鑑・証書・
カードの紛失が多く、
再発行を繰り返す。



今すぐに一千万円
いるんだ!

明らかに異常な
出金依頼がある。



暗証番号を
忘れたと訴える。



通帳を盗まれた
と訴える。



ATMの前で
困惑している。



ATM

× 口頭説明

機に立ち、見守る態度で
一つ一つの作業を指示する。
暗証番号など個人情報、
声を出して言わないこと、
自分も画面を見ないことを伝える。

通帳記載時にご本人が
不明と思われる出金記載が
あり、混乱される。



詳しく話を聞く。
金額によっては
家族に連絡する。

別対応で話を聞き、
本人の了解を得た上で、
警察への連絡の前に
地域包括支援センターへ
つなげる。



窓口で代替手段を提示。
通常の手續まで丁寧に
対応する。



訴えを傾聴。
詐欺等も想定されるため、
本人の了解を得て家族に確認、
または地域包括支援センターへの
支援につなげる。



通常の紛失のルールで対応。
本人の了解なく、
安易に地域包括支援センターに
連絡はしない。



別室に誘導。
怒りの感情を吐き出させ、
仕切り直す。



ここがポイント!

銀行は大切な財産を守る場ですので、通常より緊張されることもあると思います。
認知症の方の気持ちに共感しつつ、ルールはきちんと伝えたいという対応が望ましいと思います。

その盗られ妄想がある場合

認知症の方の主観では、「盗られた」ということが真実です。それに対して、盗られるというのではないと否定することは、力加がありませぬ。人前でいわれのないことで叱責を受けたと、怒りを覚えて興奮させることもあります。

共感「盗られた事実」ではなく、「心配している点」に示してください。「盗られた事実」に共感してしまうと、妄想を強めることにつながる可能性があります。

対応は、心配していることに共感をしつつも、例外を認めるのは困難であること、ご家族と一緒に解決しましょうと、ご家族に連絡をとることが良いのではないかと考えられます。

順番を守れないなど、ルール違反となる場合

認知症になると、ルールの理解が困難になることに加え、状況によっては、自分のことではないになり、他者への配慮がしにくくなることもあります。このような状況で、他の方への迷惑となつてしまっていることを説明しても、理解することが難しい場合があります。

対応は、後どれくらいでその方の順番が来るかの見通しをつけて、いねいにご説明ください。認知症であるからといって、順番を先にして、他のお客様にご負担をかけるより、気持ち良く待つだけのご対応をお考えください。

第 1 章

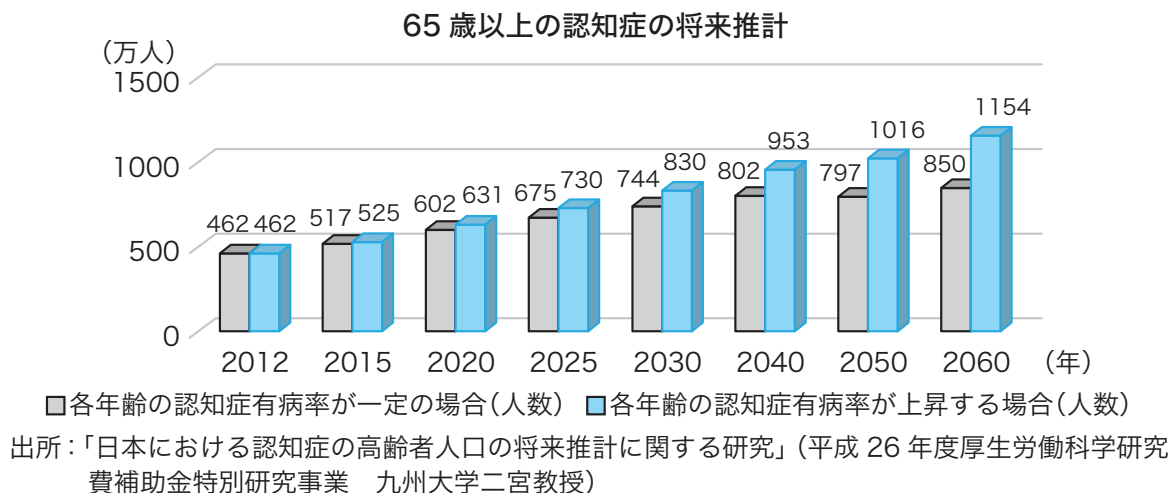
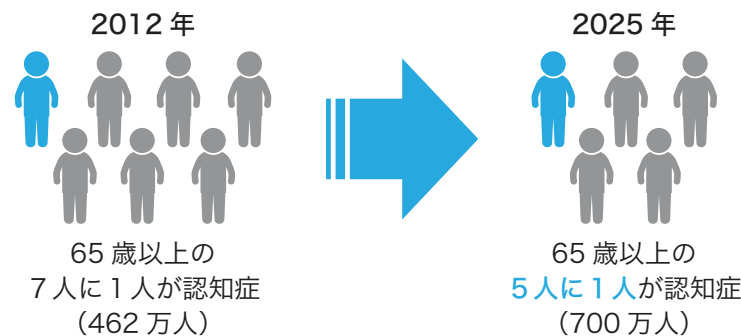
認知症の高齢者対応に 必要な基礎知識

- ① 高齢者の特性（加齢に伴い起こる変化）
- ② 認知症とは
- ③ 認知症の方を支援するときの基本姿勢
～心のバリアフリー～
- ④ 認知症介護をしているご家族の気持ち
- ⑤ 認知症への備えとしての財産管理手段
- ⑥ 支援機関との連携

次の章まで 29 ページ ▶

令和になり、超高齢社会に移行したといってもよいでしょう。総務省統計局(2020年)によると、日本の65歳以上の人口は3,608万人であり、全人口の28.7%を高齢者が占めています。また、「団塊の世代」といわれる方々がまもなく75歳以上の後期高齢者に突入します。約20年後の2045年頃には、その団塊の世代のジュニアが後期高齢者となります。少子化ということを踏まえると、これからは高齢者が高齢者を支える時代となります。

また、「日本における認知症の高齢者人口の将来推計に関する研究」(2014年)によると、認知症の人口は、2012年には65歳以上の7人に1人(462万人)だったものが、右肩上がりに増加し、2025年には65歳以上の5人に1人(700万人)が認知症になるのではないかとわれています。



高齢の方は、自身で資産形成・管理が困難になったり、預金の引出し等で店頭に本人が赴くことが困難になることが想定されます。また、こうした事態に備えて、認知判断能力が低下する前に、資産形成・管理の方針を決めておくことが重要な行動だと考えられます。金融ジェロントロジー(注)等の学問の見地も取り入れ、高齢の方の課題やニーズに対応することが求められます。

生活インフラでもある金融機関は、高齢の方にとって、一番身近な存在でもあります。そのため、認知症の方を含めた高齢の方を見守る役割も求められています。「いつもと比べて様子変だな」「何かお手伝いできることはないだろうか」「金融資産はお守りできているだろうか」など、見守りの姿勢で接するようにしていただきたいです。みなさんがいるおかげで、高齢の方は安心して暮らすことができます。高齢の方のご家族にとっても、大変心強い存在となります。

高齢の方に配慮しながらも、いつもとお変わらないか、などを観察しつつ見守りましょう。一人ひとりの高齢のお客様に合わせた“ONE TO ONE”の対応を心がけたいものです。

まずは、高齢の方の特性と認知症の方の兆候・症状について学びましょう。

(注) 「金融ジェロントロジー」とは、高齢者の経済活動、資産選択など、長寿・加齢によって発生する経済課題について、経済学を中心に関連する研究分野と連携して分析研究し、課題の解決策を見つけ出す新しい研究領域のことをいいます。(ファイナンシャル・ジェロントロジー研究センター)

高齢者の特性 (加齢に伴い起こる変化)

1 | 加齢による「運動機能」の変化

高齢のお客様で、用紙にお名前やご住所、電話番号などを書きとめるときに時間がかかったり何度も書き損じをする方、あるいは、お財布から小銭を取り出すときに、時間がかかる方がいらっしゃいます。これらは、何かの症状というわけではなく、加齢による変化によるものです。「動作がゆっくりで不安定になる」「反射反応が遅くなる」「筋力持久力が衰える」などの運動機能の変化が生じます。ですから、ペンで書きとめる際にうまく手に力が入らなかったり、指先が動かしづらくなったりするので、「何度も書き損じてしまって申し訳ない」と思われる方もいらっしゃいます。

このような場合は、「書きづらいですね。申し訳ございません。用紙はたくさんありますので」と、間違えたときに気楽になっていただく一言をかけるとよいでしょう。

また、高齢の方は、つまずきやすくなりますので、店舗では足元のマットなどを使用しないことや、慌てさせてしまうことのないようにしましょう。雨が降っている日などには、「お足元にお気をつけくださいませ」という一言がほしいですね。

2 | 加齢による「感覚機能」の変化

説明をしても、何度も聞き返される方がいらっしゃいます。加齢による変化によって、視力や聴力が低下します。見えにくいから、あるいは聞こえにくいから何度も聞き返されるのかもしれませんが、特に高齢の方は、高音域が聞き取りづらくなりますので、高めの声のトーンよりも落ち着いた声のトーンで伝える方が聞き取ってもらいやすいです。

高齢の方は聞き取りにくいと決めつけて、急に大きな声で話しかけたり、あるいは、話の最初から最後までをゆっくり話す人がいますが、「高齢者扱いをして!」と嫌

な思いをされる方もいらっしゃいますから、高齢の方の様子や理解度に合わせて、話すペースや声の大きさを変える心がけが必要です。

3 | 加齢による「精神的・心理的」な変化

お話をしたことをなかなか覚えてもらえなかったり、記憶があいまいでいらっしゃるなどの傾向も見受けられます。これは「学習効率や記憶力が低下する」という加齢による変化です。また、手続きに必要な用紙の変化、あるいは、担当者が変わり、説明に使う言葉や専門用語が異なるなどの変化により、戸惑われる方もいらっしゃいます。これは「環境に適応する能力が低下する」ことが原因です。

また、猜疑心が強くなるため、いろいろなことが不安定になりやすいという傾向があります。何度も高齢の方から確認されることで、金融機関の担当者は、「自分が信用されていないのではないか」と感じることもあるかもしれません。これは、みなさんを信用していないということではなく、さまざまな他者の言動に関して、あるいは、自分の行動も含めいろいろなことが心配になるのです。たとえば、高齢の方ご自身が、「金融機関の担当者の話をちゃんと聞き取れているだろうか」「理解できているだろうか」などと不安になったりします。また、自分がすべきことを誤解のないように聞き取ろうとするために何度も聞かれることもあります。

したがって、高齢の方の不安が解消されるように、その不安な気持ちに寄り添いながら、大事なところはメモで示し、ゆっくりと話したりすると、高齢の方も理解が進みやすいでしょう。

4 | 「生活環境」の変化

高齢の方は、仕組みやサービスの変更に戸惑われる方が多いです。金融機関のATMの前で操作に戸惑っていらっしゃる高齢の方を見かけることもあるでしょう。振込みをインターネットで行う人が増えるなど、金融機関の手続きも変化しています。生活のさまざまなシーンで、アナログからデジタル、オンラインへと進化し、高齢者でなくとも時代の流れについていくのが必死だという人もいらっしゃるかと思います。

第 3 章

ケーススタディ

- ① 店内・渉外編
- ② 金融資産・事業資金編
- ③ ご家族・関係団体編
- ④ その他

1. 出入口で挙動不審な行動をしているお客様

▶ Pick Up Case ◀

高齢の女性(湖池さん)が店内に入ってきましたが、しばらく立ち止まった後、出ていきました。しばらくすると、また入ってきましたが、また同じように出ていってしまいました。しかし、今度は、入口に立ち止まって、店内をのぞいている様子です。

窓口係が笑顔で近くに行き、「どうぞ、なかにお入りください」とお伝えし、ソファに座ってもらいました。湖池さんは、当店と預金の取引がありますが、「何をしにきたか忘れてしまった」ということでした。

対応ポイント

- 急に話しかけて驚かせないように笑顔で、お名前を呼び、視線を合わせ、専門用語を使わずに用件を聞く。
- 焦らずゆっくりと、安心できる場所に移動していただき、落ち着かせる。
- 「何か買い物のためにお金を下ろしにいらしたのですか？」などヒントをいくつか提示し、何をしたかったのか思い出してもらう。

どう対応する

私たちから見れば、出入口で立ち止まっていたり、出たり入ったりを繰り返す行動は挙動不審に思えるかもしれませんが、お客様にとっては、一つひとつ意味のある行動であるのかもしれません。今回は「金融機関に何かをしにきたのに、それが何なのか忘れてしまった。もしかしたら金融機関に来ようと思ったのではないかもしれない、という気もして、いったん外に出たものの、やはり用事があったと思い直し、知っている人はいないか店内をのぞいていた」と考えれば、合点がいきます。

ですから、お声をかける際、まずは**笑顔で視線を合わせ、優しい声で安心してもらいます。**「私はあなたを責めたりはしません。味方ですよ」ということを分かってもら

うのです。その際、身長の高いお客様であれば、腰をかがめて同じ目線にします。また、立ち話では落ち着かないので、ソファに移動して座っていただきます。

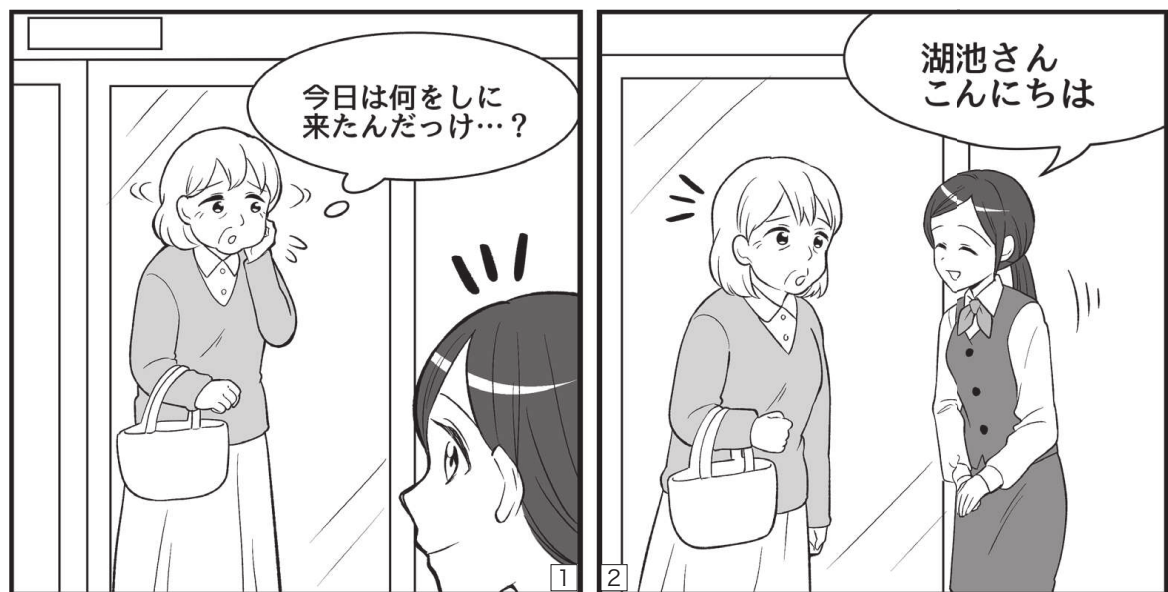
お客様が知っている方であれば、**お名前をお呼びしましょう**。それによって、お客様は「この人は私のことを知っている」という安心感を得ることができます。

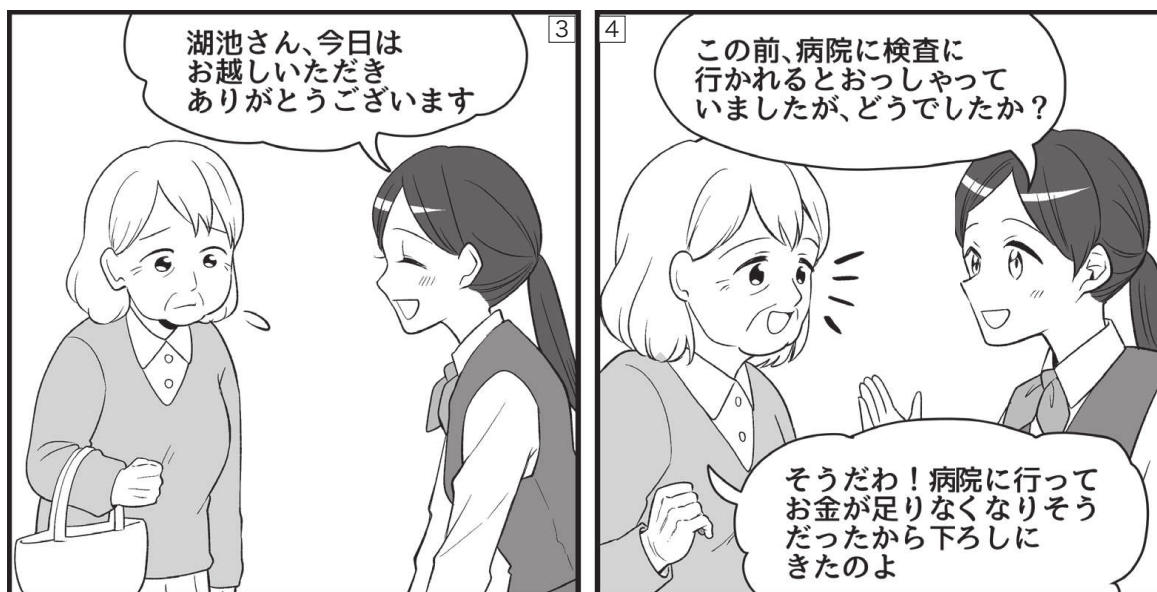
また、急かすのは厳禁なので、ゆったり、のんびりと、お客様の話を聞く姿勢を示すことが大切です。その際、「湖池さん、今日はお越しいただきありがとうございます」「いつも利用していただきありがとうございます」などと話しかけると、お客様は、自分は大切にされていると感じます。

もし、前回お会いした際に交わした会話等があれば、それを話題にするとよいでしょう。たとえば、「この間、足が痛いとおっしゃっていましたが、今は大丈夫ですか?」といった具合です。自分のことを知っていて、大切にしてくれる人だと感じてもらうことで、お客様は「時間をかけてもいいんだ」と思います。**お客様が考えているようであれば、沈黙をおそれず、会話を急かさずに待つとよいでしょう。**

そうしているうちに、「そうそう、今日は孫にランドセルを買ってあげるから、お金を下ろしにきたんだっけ」などと思い出してくれることも実際にあります。たとえば思い出してもらえなかったとしても、「湖池さん、お帰りになることはできますか?」「また、ぜひいらしてくださいね」などとお伝えしてお見送りをします。

このように、「**もしもこのお客様が自分の親だったら、こんな風に接してほしい**」と思われる行動を、自分がすればよいのです。





専門家の視点

▶ 認知症のチェックポイント

- ① 認知症の人は、過去のエピソード記憶を失うだけでなく「これからすること」を忘れたり覚えられなかったりすることがあります。計画が立てられず不安になっても誰かに尋ねるという判断ができず、ただウロウロするだけの場合もあります。「どうしましたか？」と声をかけるようにしましょう。
- ② 記憶障害で目の前の人が誰か分からず、不安が募っている時にかけてもらう「いつもお越しいただきありがとうございます」という言葉は、「ああ、私を知っていてくれる人だ」と安心感を抱かせます。自分の名前や自分にかかわる話を知っていることで、より安心感が高まります。
- ③ 認知症は「合わせ鏡」といわれます。不審だと思ってこちらがソワソワすると、それが相手に伝わり、相手もソワソワし始めることがあります。相手が不安そうな時はドーンと構えて包容力のある声かけをしましょう。

2. ATM・発券機の前で 操作できずに困っているお客様

▶ Pick Up Case ◀

高齢の女性が、ATMの前で立ち止まっています。キャッシュカードを手を持っていらっしゃいますので、現金を引き出そうとしていることは確かです。しかし、どうやら操作の仕方が分からなくなってしまったようです。後ろには、数人のお客様が並んで順番を待っています。窓口係は、その様子に気づきましたが、その日は給料日だったので、店内は大変混雑しており、とても手が離せる状況ではありませんでした。そこで、窓口係は事務長に合図を送り、ATMコーナーに行ってもらいました。

お客様は、タッチパネル上にキャッシュカードを置いたり、パネルのボタンを何度も押したりしています。事務長は、お客様のすぐ後ろに立つと、大きな声で「お客様！」と呼びかけました。お客様は驚いてしまい、そのはずみでATMに頭をぶつけてしまいました。振り向いたお客様は、「何をするんですか」と事務長に怖い顔を向けました。事務長が「お困りの様子だったので、お手伝いしようと思ってお声をかけさせてただいただけですよ。ATMの操作方法を忘れてしまったんですか？」と言ったところ、その高齢のお客様は「あなたは私を侮辱するんですか！」と大きな声をあげました。

対応ポイント

- 驚かせないように、後ろから大きな声をかけてはいけません。
- 話しかける時は、前か横に行き、視線を合わせてからソフトな声で。
- お客様を傷つけるような言葉は避ける。
- 振り込め詐欺等ではないか確認し、慎重に案内をする。

どう対応する

「ATMで現金を下ろす」という作業は、一般的には、「キャッシュカードをキャッシュカード受入口に入れる」⇒「通帳があれば通帳を左側の通帳受入口に入れる」⇒

「タッチパネルで暗証番号を押す」⇒「現金支払口から現金を受け取る」⇒「通帳があれば通帳とキャッシュカードを受け取る」という手順で行われます。私たちは意識せず、「自然と手が動く」といった感覚で操作をしていると思いますが、これだけ多くの手順が存在しているのです。このお客様は、「現金を下ろす」という作業を、**手順が分からないために実行できなくなっている**ことが推察され、認知症の「実行機能障害」の可能性が高いです。

この日は来店客が多く、窓口係は手を離すことができない状態でした。自分が対応できない時は、誰か代わりに対応してもらおうというのは的確な判断です。しかし、事務長が不適切な対応をしてしまいました。事務長に悪意はなかったのかもしれませんが、認知症のことを理解しておらず、言葉の選び方が極めて不適切です。

まず、お客様の後ろから大きな声で呼びかけている点です。お客様が事務長の姿を認知していない状態で、大声で呼びかけられたら、驚いてしまうのは無理のないことです。特に認知症の方の場合、「恐怖」を感じるといわれているので、**前か横に行って存在を認識してもらってから、目線を合わせて声かけをすべき**でした。その際、大きな声や強い口調はNGで、**適度な音量、ソフトな口調**を心がける必要があります。

次に、お客様に「何をするんですか」と言われて、「困っているようだったので声をかけただけ」と答えたり、「ATMの操作方法を忘れてしまったんですか」などと聞いたり、言葉の選び方が不適切な点です。お客様がむっとされたのは、事務長が後ろから大声で呼んだからです。ですから、ここは「申し訳ございません」と反応するべきでした。また、お客様がATMの操作をできないでいることは「事実」だと思いますが、それをそのまま口にしたら、お客様のプライドは傷つきます。その代わり、「現金を下ろされるのですか？ お手伝いさせていただいてもよろしいですか」といった言葉をかけてあげれば、お客様は安心します。そうすれば、「ありがとう。いつもはできるんだけど、今日に限って忘れてしまってね」などというように、お客様から「操作方法が分からなくて困っていた」という話を聞き出すことができます。そうすることによって、事務長は、「侮辱してくる敵」ではなく、「助けてくれる味方」として認知されますから、話を聞いてもらいやすくなります。

ちょっとしたことでお客様の感じ方は変わります。感じ方が変われば、行動も変わります。「**善意の人**」であったとしても、認知症について理解しておらず、**正しい対応の方法を知らない**と、**とんでもない結果になる**ことがあるのです。



話し方をイメージしよう！

NG例



(後ろから大きな声で)お客様！



ああ、びっくりした……。そんなに大きな声を出さなくてもいいじゃないですか?!



いえ、お困りの様子だったので、お声かけさせていただいたんですよ。大きな声でないと気づいてもらえないか、とも思ったものですからねえ。



失礼ですね。私は、こう見えても耳はいいんですよ。



別の日に……。

▶ Pick Up Case ◀

高齢の女性が来店されました。しかし、発券機の前で立ち往生しています。どうやら、発券機の使い方が分からない様子です。何回かお見受けしたことのあるお客様で、今までは発券機で番号を受け取って、ロビーで待っていてくれたのですが、今日はどうしてもできませんでした。そこで、お一人では発券ができそうにないことを察知した事務長が、お客様のところに行き、「お手伝いしましょうか？」と声をかけ

ました。

お客様は、「ええ、お願いします。この機械の使い方が分からなくて」と答えました。事務長は、発券機の使い方を丁寧に教え、「この券を受け取ってください」と「3」と書かれた券をお客様にとってもらいました。そして「3番と呼ばれましたら、窓口にいらしてください。それまで、ロビーでお待ちくださいね」と優しく伝えました。

対応ポイント

- 「今まで普通にできたことができない」というお客様の状態を理解し、寄り添う。
- 指示、命令するのではなく、お手伝いさせていただく。
- プライドを傷つけるのではなく、守ることを心がける。

どう対応する

今回も、段取りが分からなくなる「実行機能障害」の可能性が高いと考えられます。

発券機の操作は、「ボタンを押す」「順番の書かれた券を受け取る」という2つの手順に分解できます。このお客様は、「発券するには、どんな手順が必要だったか？」「体が覚えていたはずだったのに、体が動かない」という状態になっています。お客様にとって、これはショックです。

お客様がしてほしいのは、誰かの「助け(ヘルプ)」です。してほしくないのは、「そんなことも分からないのか」という非難の目を向けられることです。

そこで、お名前をお呼びして横に行き、「お手伝いさせてくださいね」と伝えます。「教える」のではなく、「指示する」でもありません。「お手伝いさせていただく」ということです。その際、担当者がどんどんやってしまうよりも、お客様にやっていただく方がよいでしょう。「このボタンを押してください」「券が出てきますよ」「受け取ってください」といった流れで1つずつ手順をお伝えして、やっていただくのです。そうすることによって、お客様は「私にもできた」と感じるができますし、途中でやり方を思い出すかもしれません。

「若い」ということは、「今までできなかったことができるようになる」ことですが、「年をとる」ということは、「今までできたことができなくなってくる」ということです。そのことを理解して、お客様のプライドを傷つけるのではなく、守ることが大切です。

また、「3番」と呼ばれて自分のことだと分からず気づかないことがあります。そもそも発券機が何のためのものなのか、来客の順番を決めるための機械だという意味そのものが分からなくなっている場合があるので、番号を呼ばれても気づかれない場合は、優しくそばに行って順番がきたことをお知らせして、窓口に誘導しましょう。



話し方をイメージしよう！

OK 例



(お客様の横に行き、視線を合わせて、やわらかい声で……)こんにちは。よろしければ、お手伝いしましょうか？



ええ。お願いします。この機械の使い方が分からなくて。



まず、このボタンを押してください。
券が出てきたら、引いて受け取ってください。



ボタンを押して……。はい。券を取りました。



番号は「3」ですね。「3番」と呼ばれたら、窓口にいらしてください。それまで、ロビーでお待ちくださいね。



ロビーに居ればいいんですね？
助かったわ。



▶ 認知症のチェックポイント

- ① 「道具の使い方が分からなくなる」「物を見てそれが何なのか分からない」というのも認知症の中核症状にあたります。実行機能障害とともに、教えて分かるものではないので、何か機械を操作する時は一緒に行うのが原則です。
- ② 認知症のある人は注意を分配することが難しく、周りの様子(混み合っている、自分が奇異の目で見られている等)を確認する余裕がありません。そんな時に突然大声で呼ばれると驚いてしまいますので、そっと近寄って視界に入ってから「どうしましたか？ お手伝いしましょうか？」と優しく静かに聞いて差しあげることが求められます。
- ③ 機械が使えなくなったことはとても恥ずかしいことだと思っているかもしれません。「最近の機械はややこしいですね。私も慣れるまで苦労しました」などと声をかけるとよいでしょう。