

# 高齢のお客様

## 特集

# に応じた 配慮&サポート

来店者に安心感を与える

対応のポイント



高齢者の特性を理解したうえで  
お客様に応じた配慮を実践しよう

**高** 齢者は、加齢に伴い視覚や聴覚の機能、筋力やバランス能力等の運動機能が著しく低下する傾向があります。例えば、筋力の低下によりつま先が思うように上がらなくなり、わずかな段差やマットのめくれなどでつまづき転倒しやすくなります。

また、記憶力や計算力、判断力などが衰えることもあり、最近のことでもすぐに忘れて、例えば通帳をどこに置いたか分からなくなってしまうケースもあります。一方で、これまでと性格が大きく変化し、怒りっぽく頑固になったり、逆に穏やかになったりする傾向があります。社会との接触が少なくなり、不安感や無気力なども加わって他人に依存しやすくなることも珍しくありません。

高齢者に対応するには、こうした心身機能の変化を十分に理解

しておくことが重要になります。

**タイミングよく声をかける**

皆さんは「高齢者＝支えが必要の人」と思っていますか。高齢者といっても、加齢による心身機能の変化は1人ひとり異なることを理解しておくことも大切です。元気な高齢者も多く、良かれと思った対応も「老人扱い」と不快に感じるお客様も少なくありません。

高齢者の「自分のことは自分身で行いたい」という希望にも添えるように、金融機関はハード（設備）とソフト（人による対応など）の両面からサポートを行うことが求められます。

ハード面では、高齢者が来店した際に、店舗内や周辺で障壁となるものはないか、設備が十分に機能しているかなどを事前にチェック

ればタイミングを逃さず「お手伝いしましょうか？」などと声をかけを行います。その際には、声の大きさやトーン、話すスピードにも気を配るなど、お客様に適した配慮や対応が重要になります。

**周囲に協力を求めることも**

高齢者の場合、認知症の疑いがあるなど対応に迷うケースもあるでしょう。そのような場合は、自分1人で判断せず役員者等に相談します。役員者の同席や複数の行職員での対応といった自庫のルールが定められていることもあり、それに則した対応は欠かせません。

お客様単独での取引が難しいと判断された場合には、家族に連絡したり社会福祉協議会に相談したりして、周囲に協力を求めることも必要です。

本特集では、高齢者対応に向けた設備の事前チェックや、声かけ・サポートについて解説します。ポイントをつかみ、今日から実践してみてください。

クすることが欠かせません。例えば、多くの金融機関で用意している介助用の車いすについて、定期的にタイヤの空気圧などのメンテナンスを行うことも、行職員が取扱方法を理解しておくことも重要でしょう。

ソフト面では、普段から高齢者の様子に目を配り、やさしい姿勢で見守ることが大切です。何かあ