

# ケーススタディ 高齢のお客様の こんなときどう対応する!?

高齢のお客様が来店した際にどんな配慮が必要か、対応時の留意点を解説します。

地域金融アナリスト & コンサルタント 伊藤 玲

## CASE 1

店舗の出入口の階段で手すりを  
使用していたお客様が来店した

### 加

齢等に伴い、筋力などの衰えによって歩行が困難になることはごく一般的なため、店舗出入口の階段などを歩く際に、手すりを使用して上る高齢者等を見にするのは珍しくありません。一方で、こうした姿が傍目にはつらそうに映っても、「杖や車いすを利用せずに自身の身体だけで歩行・移動すること」に自尊心を持つ高齢者も多数います。

こうした高齢者に接する場合、当事者の心証を慮る必要があります。たとえ良かれと思っても、説明や了解なしの補助行為を行うと、同情されたこと自体に立腹したり、困惑したりすることもあります。加齢に従ってより頑固になる高齢者も少なくないため、「親切心をもって接すれば相手にも伝わる・分かり合える」とは限りません。

2016年4月に施行された障害者差別解消法でも、「障害の有

無によって分け隔てられることなく」(第1条)、「年齢および障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をする」(第8条2項)対応が求められています。よって、足元が覚束ない高齢者にも、過度な同情やへりくだった態度は慎むべきです。

### 協力の前のひと声を徹底

ロビーの床面に歩行時の障害物

### ▼このように対応しよう



が認められる場合などに、「段差がございますのでお気をつけください」「コードを敷いておりますのでご留意ください」といったさり気ない声かけを行うとよいでしょう。

くれぐれも、いきなり身体に触れたり荷物を持つとうとしたりはしないことが肝要です。最悪の場合、補助行為を契機にバランスを崩して転倒し、大けがに至る可能性もあります。何か協力するにしても、必ずその前に「ひと声」をかけることを徹底するようにしましょう。