

ケース別 来店時・手続き時に こんな挙動が見られたら こう対応しよう

高齢のお客様の「不安」な様子を受け、どう対応すべきかを解説します。

佐々木 城尋 信金中央金庫 信用金庫部 首席審議役

ケース1

杖や手押し車を使っている
歩行や移動に難がありそう...



加

齢に伴う筋力などの衰えによって歩行が困難になり、杖や手押し車などの歩行補助器具（以下、「器具」）の利用に至るとは珍しくありません。2013年の学術調査では、65歳以上の要介護認定を受けていない一般高齢者のうち、「杖の利用者」は男性で5・7%、女性で9・2%に達すると報告されています。

わが国は07年時点で、65歳以上の人口比率が全体の21%を超える超高齢社会に到達しています。25年には約30%に達するとも予測されており、器具の利用率もさらに高まっていくでしょう。

こうした一方で、「自身の力で歩行・移動していること」に自尊心を持つ高齢者は少なくありません。たとえよかれと思っても、事前の説明や了解なしの補助行為に

対しては、同情されたこと自体に困惑・立腹する可能性があります。

誤解を怖れずにいえば「加齢によって頑固になる」人も多いため、「親切心をもって接すればわかってもらえる」ということばかりではないと留意してください。

マットが逆に手押し車に絡まってしまふようなことも

とはいえ、来店したお客様の事故は例外なく防止・抑止しなければなりません。まず注意すべきは、降雨・降雪時の対応です。

通常、店舗の床面には難溶性素材が敷かれています。床面が濡れると途端に滑りやすくなります。特に杖先は滑りやすく、その分杖の利用者は歩きにくくなります。また、降雨・降雪時には足拭きマットなどが手押し車の車輪へ



ケース2

呼出しへの反応が鈍い・
会話の返事があいまい
など 聴覚に
難がありそう...

加

齢に伴い聴力が低下する事象は珍しくない一方で、高齢者に医療機関などでの聴力検査が義務づけられているわけではありません。こうした中で、声や音が聴きにくくなっても、補聴器の利用を避けたり拒んだりする高齢者は珍しくありません。

また、補聴器の着用時に、ボリュームを必要最小限に絞っている利用者も少なくありません。補聴器には「人の声」だけを完全に選別・抽出するほどの機能がなく、

「ボリュームを上げると周囲の音すべてが大きく聞こえてしまう」のを嫌っての行動です。

さらに、聴力が低下した高齢者の多くには、小さく聴こえるようとして識別する能力が低下する「感音性難聴」が認められるようです。接客時には、こうした点にも注意が必要となります。

加えて、聴力の低下症状を自覚しつつも、「聞こえない」ことを他人に知られる・悟られることに恥ずかしさを感じる人が多いことなどが、「返事の曖昧さ」をもたらす一因にもなっています。

補聴器のボリューム調整を直接的にお願いする必要も

したがって、「聴覚に難がある可能性のある高齢のお客様」を見かけた際には、「ロビー内の有人窓口からできるだけ近く・出入口から近い席」へ誘導することが有効です。呼出しの声だけでなく、テラーなどの表情・目線からも「順番が回ってきた」旨を伝えら

れるようにするためです。

誘導にあたっては、ロビーに出て他のお客様にも声かけを行いなから、対象者に「順にお呼びしますので、こちらにおかけになってお待ちください」などと伝えるとよいでしょう。

また、「補聴器を装着しているのに声かけに反応してくれない」お客様については、必要に応じてボリュームを調節してもらわなければなりません。「店内が騒々しくなっておりますので、大変申し訳ないのですが、補聴器の音量を少しだけ上げていただいたほうがよろしいかもしれません」などの口上での依頼が、一案となるでしょう。

さらに、実際にお客様と面談を行う際にも「表情を注視しながら音量を調整する」「早口を避ける」「文節を短く区切る」「周囲の音と声を区別・判断させる時間を与えるため、文節同士の間隔を空ける」などが有効です。実務上では、「聞こえなかった」ことに起因する水掛け論に発

絡まることもあります。

したがって、日頃から利用者目線での出入口やロビー等を検証し、障害物等をできるだけ取り除いたうえで、取り除けない箇所の周辺には注意喚起用のポップなどを掲示しておきましょう。合わせて、荒天時には手押し車利用者用の通行動線を確保し、床の雨水等をモップなどで拭きつつ、注意の声をかけを行うとよいでしょう。

このように対応してみよう



- ・日頃から利用者目線で出入口やロビーの障害物を取り除いておく
- ・荒天時には動線確保、雨水の拭き取り、注意喚起を行う

このように対応してみよう



- ・窓口から近い席に案内しておき、呼出し時に気付いてもらいやすくする
- ・面談時には早口を避ける・文節を短く区切るなどの話し方が有効となる

展させないよう留意する必要もあります。通知が必要な内容がある場合には、口頭による説明だけでなく、文書等を呈示して「言っただけ／言ったはず」とならないようにしておくことが有効です。

ペーパレスの流れには逆行しますが、必要に応じて、タブレット画面等の呈示のみならず、重要な箇所をマスキングした文書などを交付することも一案となります。