

高齢者とのコミュニケーション

～老年心理学の視点から～

第46回人権・同和問題啓発講演会

2019年2月22日

慶成会老年学研究所

宮本典子

自己紹介

職種：臨床心理士

こころのケアの専門家

特に、「高齢者」の心理が専門

仕事： 認知症のスクリーニング検査

高齢者のカウンセリング

認知症高齢者の心理療法グループ

介護家族のカウンセリング

地域やクリニック、研究所やカウンセリングオフィス等で行っている



本日の流れ

- 日本の高齢社会
- 年をとるってどういうこと？
- 高齢者とのコミュニケーション
- 認知症とは？

▪ 最後に

講座の目標

- 1 高齢者の行動の背景を理解する
- 2 高齢者に対する
コミュニケーション・スキルを学ぶ



「ハウツー」「攻略法」を超えて

高齢者（高齢のお客様）と信頼関係を築くためには、

無難に・効率的に対処するためのテクニックを駆使するのではなく、

高齢者の行動・気持ちを適切に理解した上で対応することが必要である、と、
考えます。



高齡先進国 日本



KEISEIKAI

Institute of Gerontology

みんなで
1億2711
万人

日本の高齢化率は
世界で **ダントツ**
1位

高齢者の割合

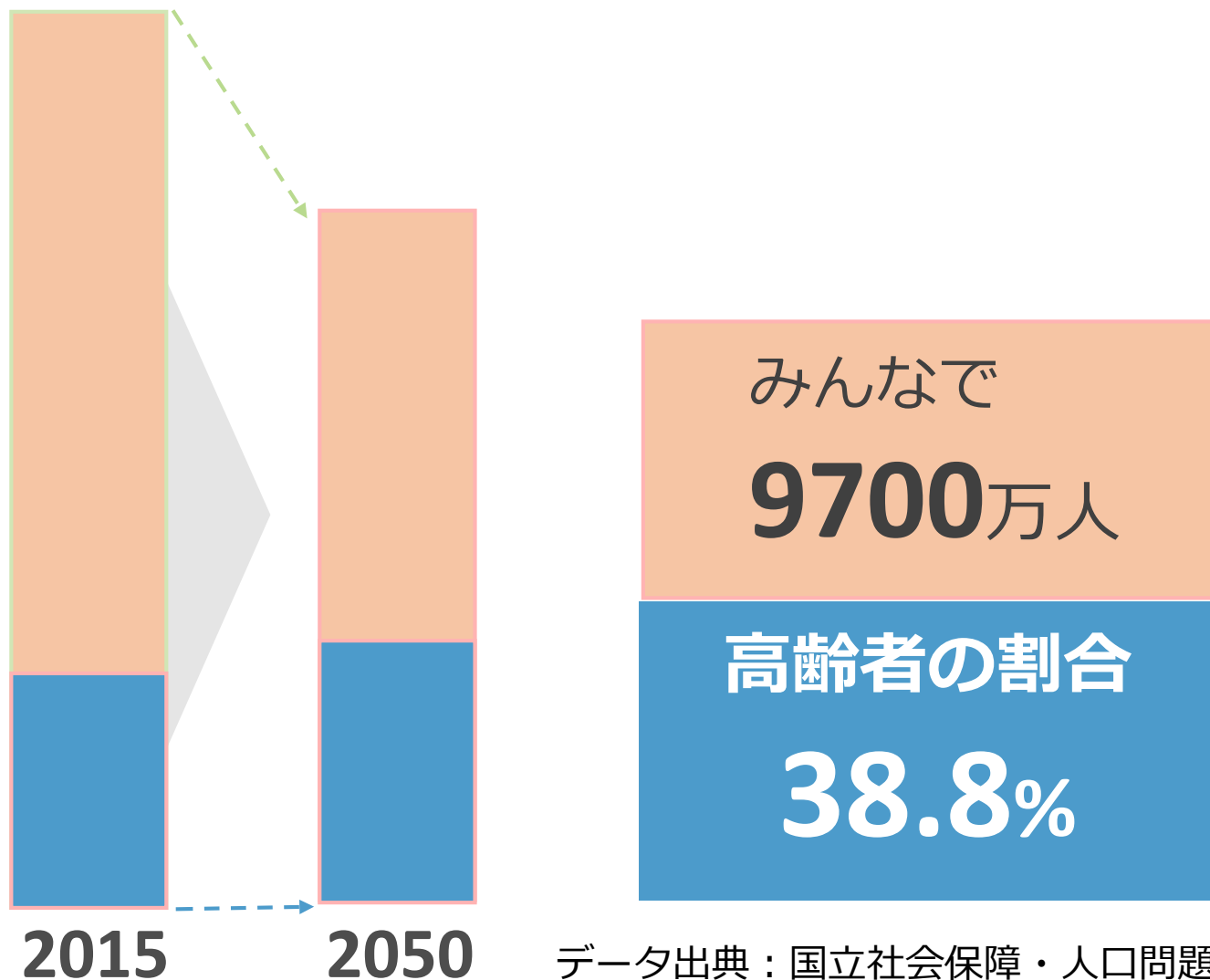
26.7%

2015

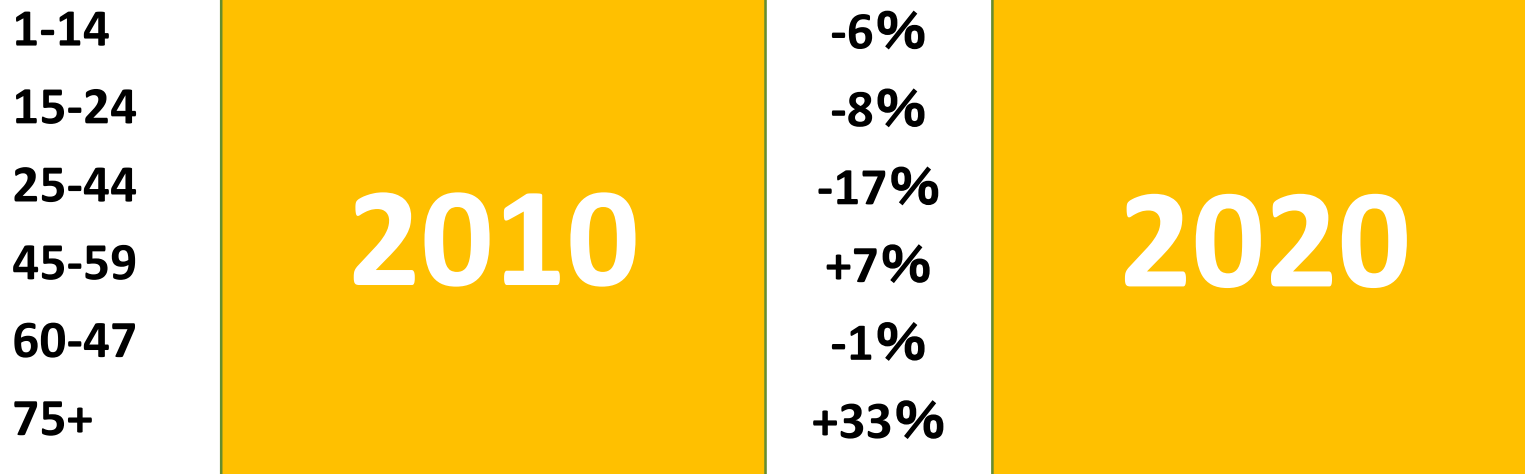
データ出典：2015年国勢調査より

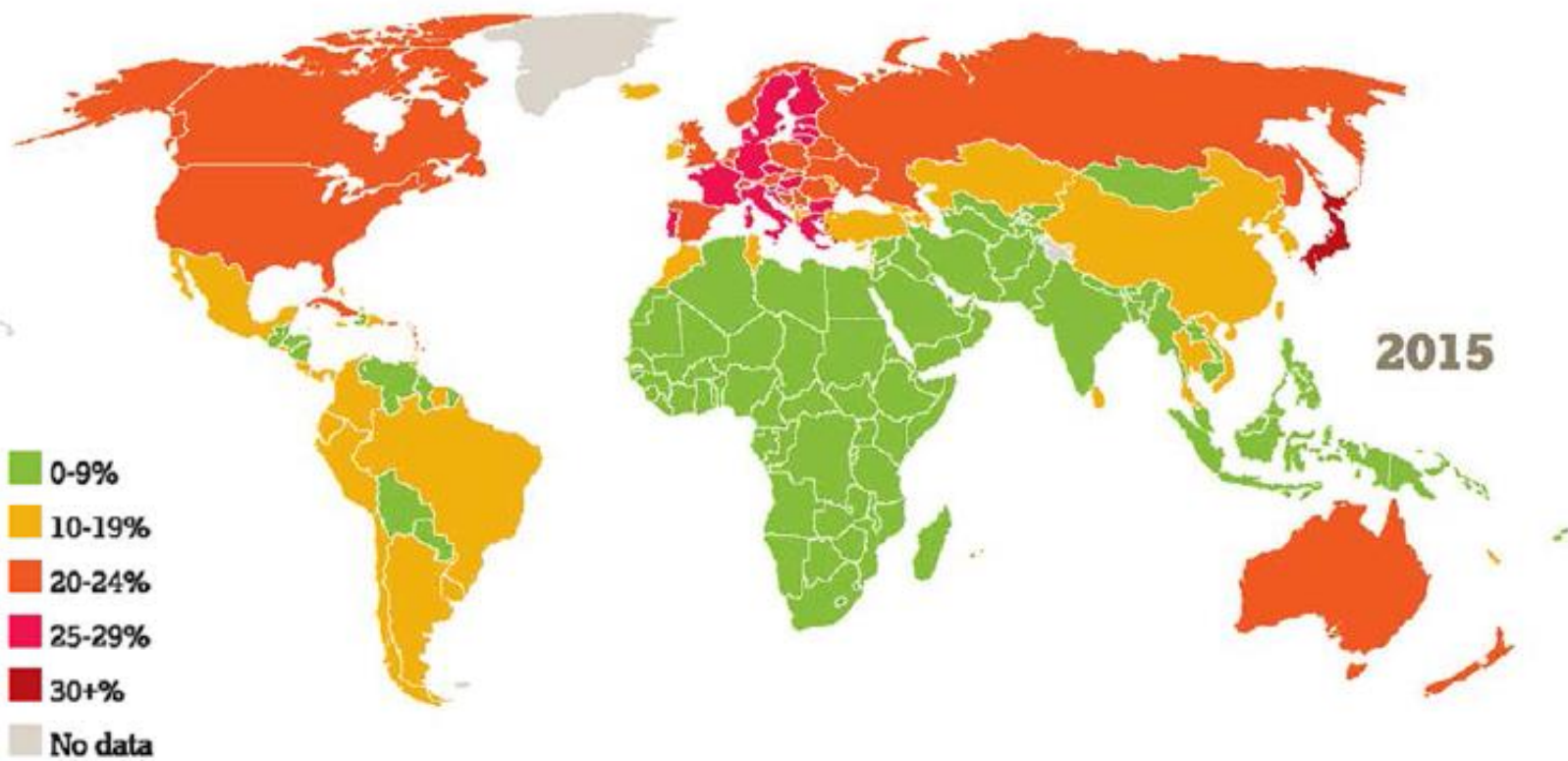


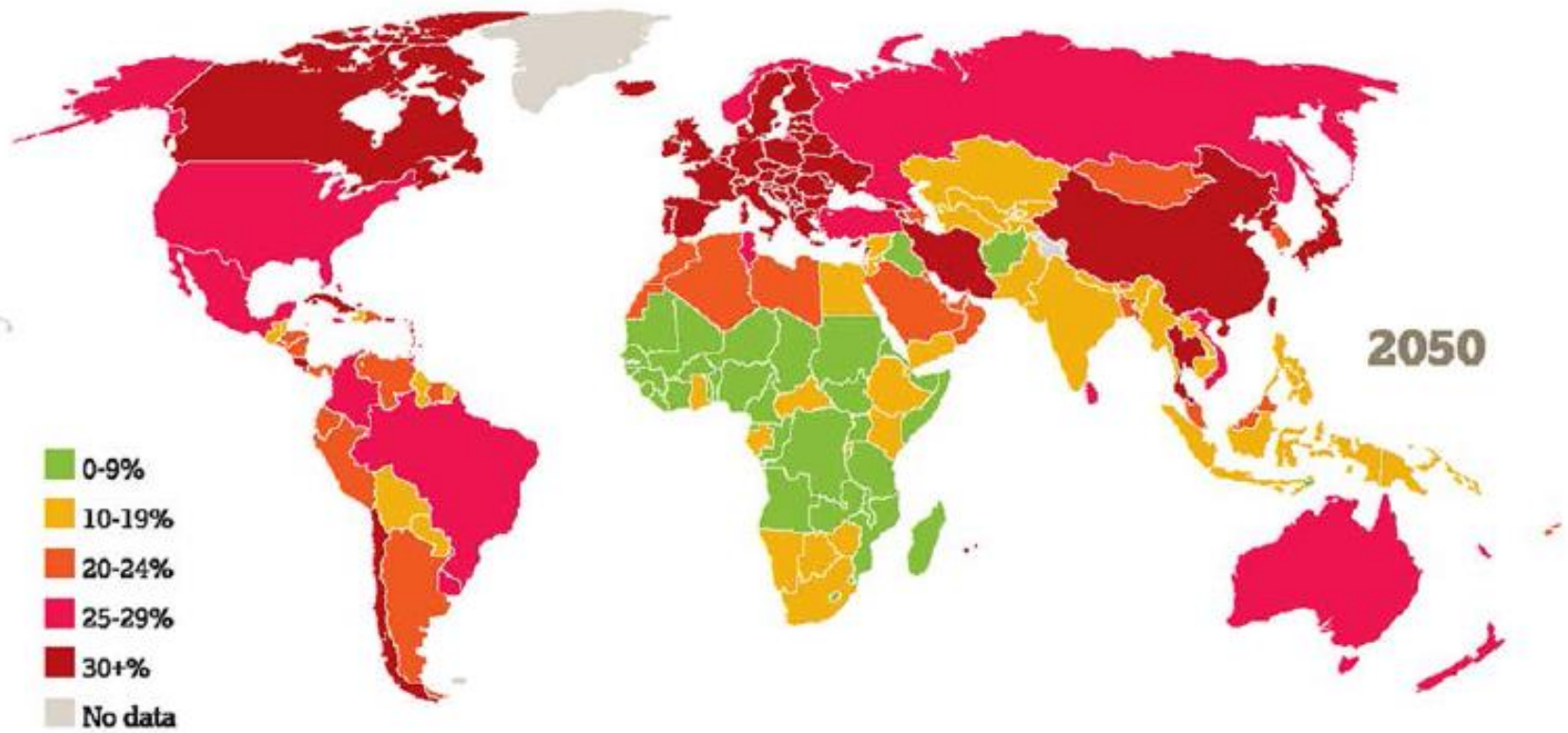
人口減・高齢者増の現状なので、 高齢者の割合は増加する



日本における年齢層の変化







～皆様への質問～

「高齢社会・高齢者」と聞いて
浮かぶ言葉・イメージは？



日本の高齢社会（長寿）の背景

- 医療が良い
- 栄養状態が良い
- 衛生管理が良い
- 教育が良い

良いことの積み重ねで
世界一の高齢社会となった



高齢者にイラっとしたり、ムカッとすることはありますか？



金融機関の困りごと(複数回答)

第1位:

尋ねられたことを何度説明しても理解してくれない

第2位: 通帳紛失

第3位: 預金を盗まれた

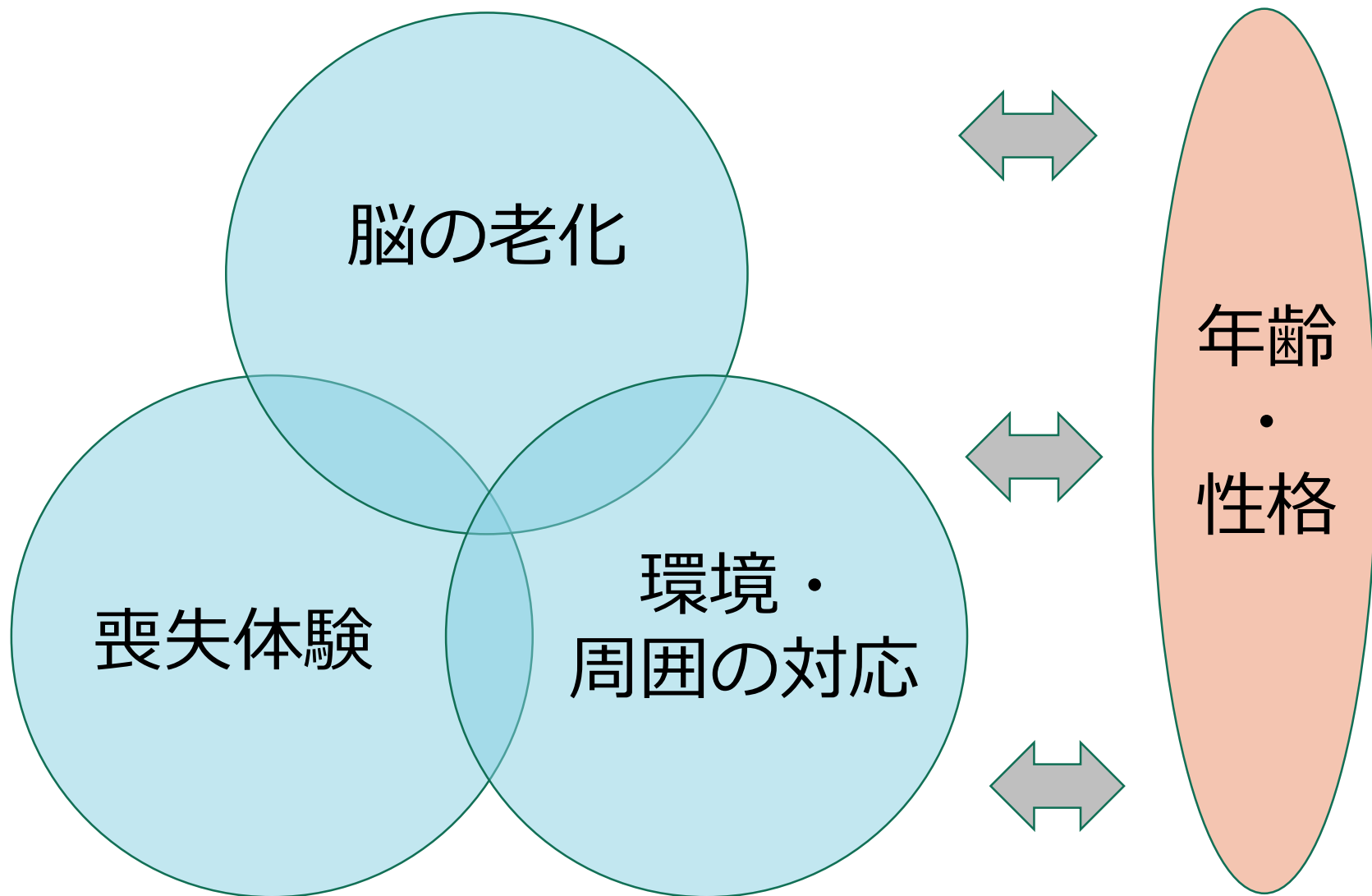
第4位: 説明している最中に突然怒り出すことがある



「歳をとる」ってどういうこと？
～高齢者の行動とその背景～



高齢者の行動の背景にあるもの



脳の変化

年齢とともに脳は器質的に変化する
(例：脳梗塞、萎縮)

- ・ 認知機能（記憶・注意など）の低下
- ・ 感情表出の変化



喪失体験

高齢者は「獲得」より「喪失」
する体験の頻度が大きい

- ・ 仕事（役割）からの引退
- ・ 配偶者の死
- ・ 健康を失う



環境・周囲の対応

高齢者は孤立しやすい

- ・一人暮らし
- ・「老いの自覚」への抵抗感
- ・「戸惑う」周囲の不用意なことば



高齢者とのコミュニケーション



コミュニケーション・スキルを 身につけるために必要なのは

- ・相手のことを理解すること
- ・自分の伝え方を振り返ること



「サイザーエスケーチラスカー」



聴覚

- 1) 聴力の低下は年齢とともに加速する
- 2) 難聴者の割合
(65歳以上の4分の1が難聴)
- 3) 雑音が多い中、聴く、話すのが困難、
億劫になる
- 4) 高音が聞き取りにくい



- 聞こえていなくても、
聞き返すことがはずかしい。
- 聞こえていなくても、頷いてしまう。
- 聞こえないと、悪口を言われていると
勘違いし被害的になる。
- 大勢の人の中で話をしたり聞くのが
面倒になる。



聴力低下についての対応

- 大きな声でゆっくりと、文節を区切って話す
- 視界に入り、名前を呼び、こちらに注意を向けてから話す。
- 補聴器をつけているか確認する。つけていれば、そちら側からお話する。
- 話をする環境を整える。



KEISEIKAI

Institute of Gerontology

視力

1) 視力の低下

「顔がよくみえない」「値札がみえない」
「説明書を読むことができない」「宛先等
を書く欄が見えず、記入できない」

2) 動体視力の低下

「道で、車や人の動きについていかれず
疲れる」「販売員の動きに、ついていけず
イライラする」「身ぶり手ぶりが、邪魔に
なる」



3) 視野狭窄

視界に入る範囲が小さくなる

4) 視覚性認知の障害

色・模様などが分かりにくくなる。

「似たような商品の見わけがつかない」

「コントラストの不明瞭なものが

見えづらい」

“透明のガラスのコップに水”

“壁と同じ色のドア”



視力低下への対応

- 字を大きく 太く
- 余白、行間があること
- 目の前で、手やからだを動かし過ぎない
- 説明書、重要なポイントを目立つように表示
- コントラストの明確なデザイン・表示



注意力・理解力

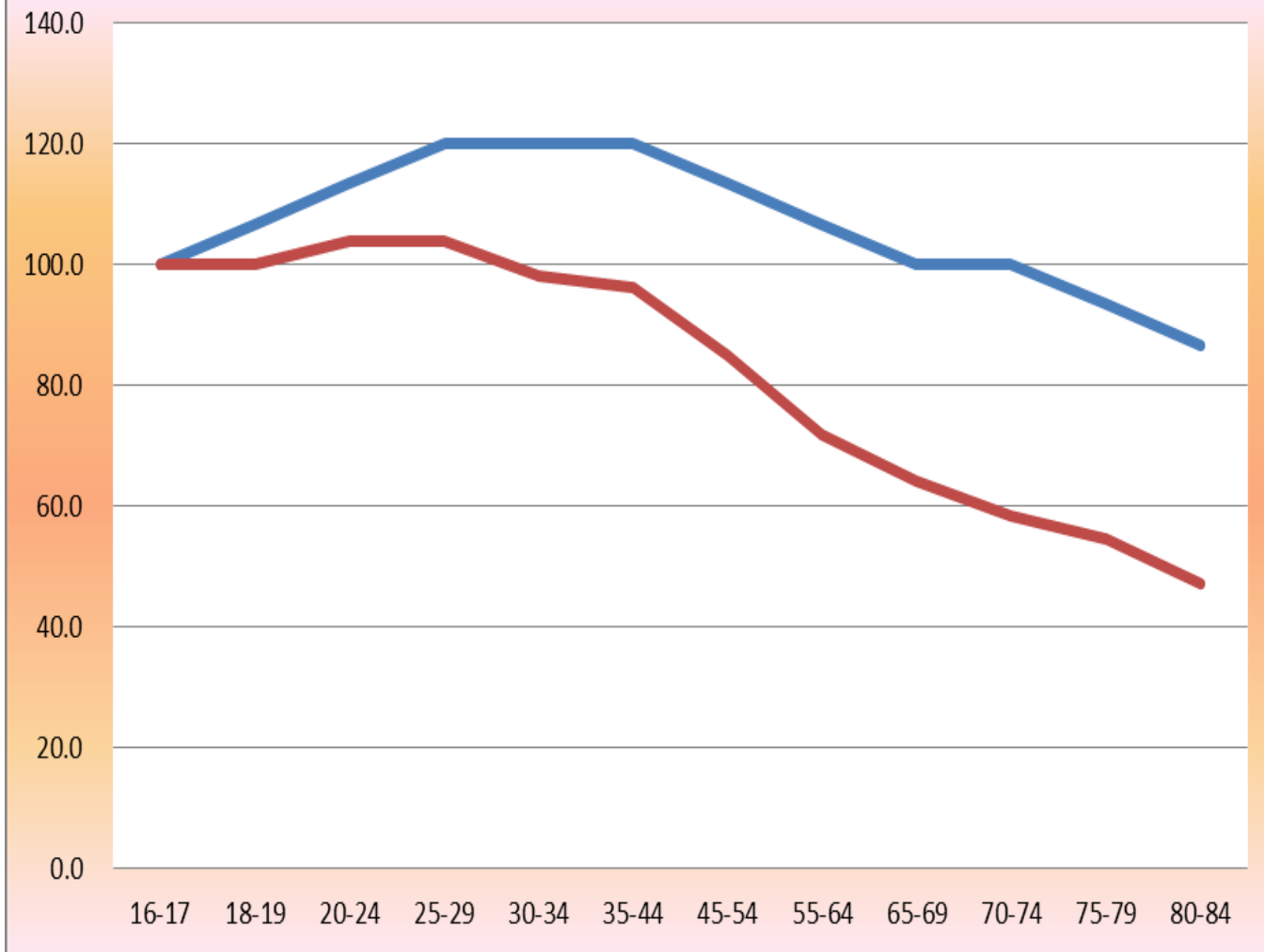
- 1) 加齢とともに、頭の中で処理できる情報量は減少する（注意力の低下）。
- 2) 注意力の低下は、聞き漏らし・見落としを引き起こしやすい。
- 3) また、一度に多くのことを言われても、十分に理解できず、頭の中が混乱しやすくなる（理解力の低下）。

注意力の低下は自覚しづらい



知能の加齢変化

言語性知能(青)、動作性知能(赤)



16-17歳を基準に二種類の知能を比較すると、動作性知能の低下が明らかに速く大きいことがわかる。

判断力

- 1) 言語性知能（知識や経験の集積が反映される）の低下は、高齢になっても緩やか。
- 2) 動作性知能（新しい状況へ適応する柔軟性が反映される）は40歳代から急速に低下。
- 3) その結果、知識や経験に基づく判断に偏りがちで、現在の新しい状況を踏まえた判断は苦手。思い込みにつながりやすい。
- 4) 知識と経験から説明しようとするので、「話が長く」なりやすい。



知能の変化の影響

- 経験と知識(言語性知能)に頼って物事を考える傾向
- 「思い込みが強い」「聞く耳を持たない」
- 「自分の理屈を通そうとする」と思われがち

- 新しい状況への適応(動作性知能)が低下
- 「こちらの話の筋道を理解してもらえない」「理解しようとする気がないように思える」



注意力・理解力・判断力低下への対応

- ・ 一度にたくさんのことを伝えない
(ひとつずつ、確認しながら伝える)
- ・ 伝えたいことはシンプルに表現する。
 詳しさ、厳密さ、丁寧さよりも簡潔さが求められることも多い。
- ・ 正確に伝えたいとき、情報量が多いとき
 には、紙に書いて渡す
(聞きながらのメモ書きは要注意)
- ・ 理解できているかどうか、はい、いいえでなく
 本人の言葉で説明をしていただく



喪失感

- 1) 老年期には喪失をともなうライフイベントが多い。
- 2) 喪失感は、怒り・自責（自分への怒り）、無気力といった状態を引き起こしやすく、こころのバランスが崩れやすい。
- 3) 想定外の喪失体験はより大きなダメージになりやすい。



喪失感への対応

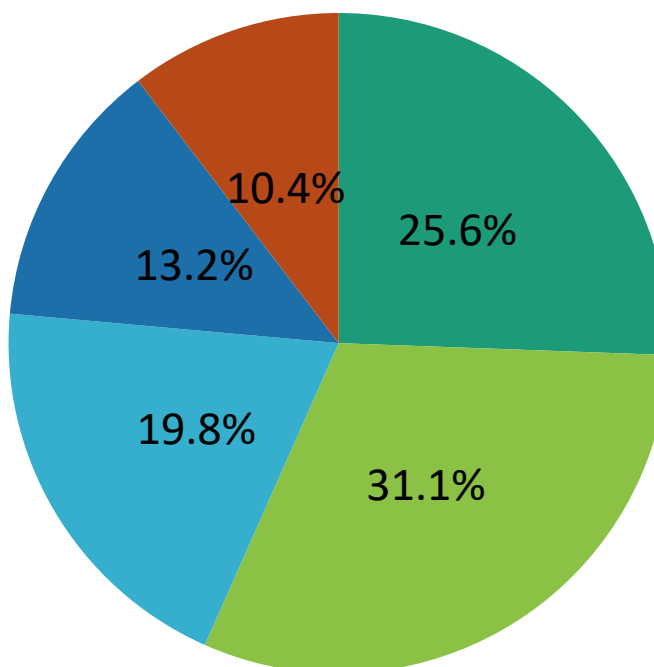
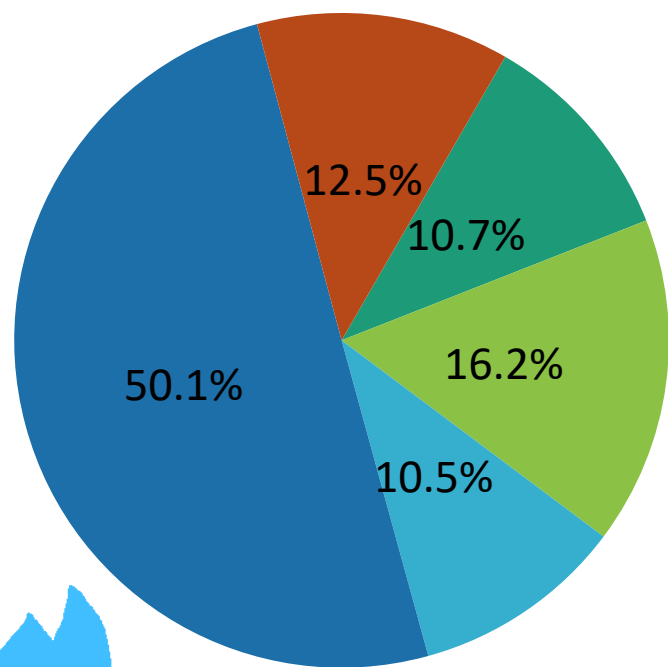
- 最近、その人が喪失を体験していないかどうか、普段の会話の中で気に留めておく。
- 喪失を体験していることが分かっているとしても、その話を引き出そうとはせず、普段通りの内容の会話を、少し多めにするよう心掛ける。
- 相手が喪失にまつわる話をした時には、
自分にできる範囲で傾聴する。



65歳以上の者のいる世帯数及び構成割合 (世帯構造別)

昭和55年
(1980)

平成25年
(2013)



- 単独世帯
- 夫婦のみの世帯
- 親と未婚の子のみの世帯
- 三世帯世帯
- その他の世帯

(出典: 平成27年版高齢社会白書)



孤立・孤独感

- 1) 高齢者のいる世帯のうち、半数以上は高齢者だけの世帯（老夫婦もしくは独居）
- 2) 地域とのつながりの減少。80歳以上では12%が、「近所との付き合いがほとんどない」と答えている。
- 3) 別居する若い世代の家族との交流も多いとは言えない。同居している場合でも、日中は一人、という場合も多い。

他者とのかかわりを求めている高齢者は多い

孤立感・孤独感への対応

- 短い時間でもしっかりとお話しを伺う
- 長い時間お話しを聞けない理由をきちんとお伝えして、話を切る。
- 「今忙しいから・・・」という言葉より、次のお客様があちらに待っているから、〇〇の仕事の時間になったので、等具体的に伝える方が良い。



電話対応

- 1) 高齢者にとって電話でのコミュニケーションは、こちらが想像している以上に難しい場合がある
- 2) 聞きながらメモを取ることは難しい。
(マルチタスクが困難になってくる)
- 3) メモを取っていただく場合は、なるべく文節を短く、正しくメモしているか確認をしてから次へ進む。
- 4) 必要不可欠な情報を選択して伝える



まとめ

コミュニケーションのポイント

ポイント1

話す場所の環境に配慮する
(騒音、部屋の明るさ、人の出入り)

ポイント2

話す声の大きさや書く文字の大きさに気をつける
(メガネや補聴器の必要性の確認)

ポイント3

一文を短く区切ってはなす。専門用語の多用は控え、平易で簡単な言葉を選ぶ。

そして、安心して話せる、信頼して話せる



認知症とは？



<クイズ 1>

認知症の人は、
自分の記憶障害を自覚していない



<クイズ 2>

認知症は治療ができない病気である



<クイズ 3>

熱心に予防に取り組んでいれば
認知症は防げる病気である



認知症とは、

病気やけがによって、
脳の神経細胞が正常に機能しなくなり、
記憶、見当識、理解力や判断力、計算力、
言葉を操る能力など 様々な認知機能が低下し、
その結果、それまでの家庭生活、社会生活が送れなく
なる事を言います。



認知症の原因となる病気

- アルツハイマー型認知症
- レビー小体型認知症
- 前頭側頭型認知症
- 血管性認知症
- 脳腫瘍
- 甲状腺機能低下症・ビタミン欠乏
- アルコール・薬剤性

など



加齢による(正常範囲内の)物忘れ と 認知症の物忘れは 違います

ただし、初期の段階では
なかなかわかりにくいことがあります



認知症の初期におこってくる社会生活、日常生活上の支障

- 物忘れ、新しいことを覚えることができない
- 一度にいくつものことを処理できない
- 場所や時間がわかりにくくなる
- 計画を立て適当に案配することが難しい
- 今までできていた複雑なことができなくなる



金融機関における認知症の 気づきのポイント

- ① 暗証番号を忘れる
- ② 出金等の伝票に日付が書けなくなる
- ③ 書類が届いたことを忘れたり、なくしたりする
- ④ ATMの操作ができなくなる
- ⑤ 出金等の伝票のどこに何を書けば良いか分からなくなる
- ⑥ 必要な書類の作成や、返送ができなくなる



電話の際の認知症の 気づきのポイント

- ① 同じ事を同じ言い回しで繰り返していないか
- ② 短時間に同じ事を数回繰り返していないか
- ③ 同じ内容の電話が繰り返しかかかってこないか

「その事は先ほど伺いました」などと言わずに少しだまって相談者の話を聞いてみる



何か変だな？と気づいたら

早期に介入が望ましい

金融機関での気づきを、家族や関係者と共有し、

できるだけ早く医療機関につなげることで、詐欺などの被害の防止になる

連携をとる

地域包括支援センター、福祉事務所、家族病院、警察等様々な専門分野と連携していくことが必要



英国アルツハイマー協会

認知症の人に優しい金融サービス憲章

Dementia-friendly financial services Charter
(2014)



- 高齢者のために
- 共に働く仲間のために
- 自分や家族の未来のため



TO MY CHILDREN:

**NEVER MAKE FUN OF ME FOR
HAVING TO HELP ME WITH
COMPUTER STUFF.**

**I TAUGHT YOU HOW TO USE A
SPOON.**

#PositiveAging

子どもたちへ

私にパソコンの使い方を
教えることを

笑わないでください

あなたにスプーンの

使い方を教えたのは私
です



KEISEIKAI

Institute of Gerontology



ありがとうございました

参考文献

- 認知症の人にやさしい金融ガイド
成本迅 編著 クリエイツかもがわ
- 「認知症のお客様」対応マニュアル
田中元 著 ぱる出版
- シニアの接客ルール
山岸和実 著 アスカ
- 高齢者の理解と接客対応マニュアル
公開経営指導協会 ユニバーサルサービス推進室 著
近代セールス社

