

第46回人権・同和問題啓発講演会  
(平成31年2月22日午後2時30分～4時)

高齢者とのコミュニケーション  
～老年心理学の視点から～

慶成会老年学研究所  
臨床心理士 宮本 典子 氏

## 高齢者とのコミュニケーション

～老年心理学の視点から～

慶成会老年学研究所\*

臨床心理士 宮本典子 先生

\*肩書については、講演当時のもの

### ■自己紹介

#### **(臨床心理士の仕事)**

私の職種は臨床心理士である。最近では、「大きな災害が起きた後の心のケアの一環として、臨床心理士が派遣された」という内容の記事が新聞に掲載されていることもあり、知っている方も多くなっている。しかし、中には「何をしている人？」と聞かれることが多い。臨床心理士とは、簡単に言えば、「心のケアの専門家」である。身体を診るのではなく、何か心に問題を抱えている方の回復のお手伝いをするのが私の仕事である。

主に私の専門は高齢者の心理で、これまで二十数年間仕事をしてきた。その他に学校や企業、病院等、様々な領域でカウンセリングをさせていただく中の一つに、全国銀行協会の相談業務も関わらせていただいている。普段の仕事ではどのようなことをしているか簡単にご紹介したい。1つは、クリニックなどで「認知症かもしれない」と診断される前の方の認知症のスクリーニング検査を依頼される。皆様も最近によく聞かれることがあると思うが、例えば、「犬、サル、電車」という3つの単語があり、「今、言ったことを覚えておいてください」と言って、この講演が終わったところに、「さっき私は三つの単語を言いましたが、なんと言いましたでしょうか」というような、その方の記憶力の検査をするような仕事の一つがある。ただこの検査は、「この人が認知症である」「認知症ではない」という診断をするためのものではない。診断の補助をするための検査である。あとは高齢者や認知症の方、高齢期の鬱の方等心に様々な問題を抱えている方のカウンセリングもしている。その他、認知症や高齢者の方の心理療法を専門としているグループの一員として、認知症を患っている方に対して心理的なサポートを行なっている。

#### **(介護家族へのカウンセリング)**

また、「介護家族のカウンセリング」も行っている。「介護鬱」という言葉が最近いろいろなところで聞かれるようになったが、介護者の心のケアが非常に重要だと言われるようになってきた。高齢者や認知症の方ご本人の心のケアも大事だが、実際には、行政などでも、「介護者の心のケアをしてください」ということで、区役所などに行って、介護をしている方の心理相談の窓口なども担当している。高齢者領域では主にカウンセリングや心のケ

アを専門にし、地域やクリニックや所属する研究所やカウンセリングオフィスなどで行なっているのが私の仕事である。

#### ■本日の流れ

今日の講演では、最初に日本の高齢社会について、そして、「歳をとる」とはどういうことか、一緒に考えてみたい。その後、今日の講演の本題である高齢者とのコミュニケーションについて、そして認知症についてお話をさせていただきたい。高齢者とコミュニケーションをとる上で正しい知識を知るということは非常に大切である。

#### ■講座の目標

今日の講演の目標は、「なぜ高齢者は、このようなことをするのだろう」「なぜ高齢者はこのようなことを急に言い出すのだろう」と私たちが普段不思議に思っている高齢者の行動の背景をきちんと理解することが目標である。皆様も社会や仕事の中で高齢者とコミュニケーションをする際、急に怒り出されたり、何度も同じことを聞かれて困っているというような経験もあるのではないかと思う。ただ、困るというだけではなく、その背後にどんなことが起きているのかをまずは理解していただきたい。そして高齢者に対するコミュニケーションスキルを学ぶというのが今日の講座の大きな目標である。

#### ■「ハウツー」「攻略法」を超えて

##### **(まずは高齢者の行動や気持ちを理解する)**

私がお話をさせていただくうえでとても大事にしたいことは、高齢者との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、高齢者の行動や気持ちを適切に理解したうえで対応することが必要だということだ。コミュニケーションスキルを学ぶというと、私のイメージとしては、ハウツーやテクニックなどの対処方法を学んで、日々の生活に活かすということが多いように思う。しかしその背後にはやはり相手側の気持ちや行動をきちんと理解することが大事ではないかと思っている。本日、講演会の前に開催された第32回人権啓発標語表彰式で、受賞された作品の中に「相手から見える景色を知ってみよう」という言葉を伺って、本当にそのとおりで感じた。相手側の立場に立って、相手から見える景色や相手の気持ち、そして相手の行動の背後にある現実をきちんと理解することが、相手を知る第一歩になるのだということを皆さまと一緒に共有できたらと考えている。

#### ■高齢先進国 日本

日本は超高齢社会である。日本の高齢化率は世界第一位である。そして今後、高齢化はますます増加すると言われている。現段階では2050年には、高齢者の割合は38.8%になっていくと言われている。

#### ■日本における年齢層の変化

スライド9枚目の図はアメリカの『Age-Friendly Business』という本の中にあったものである。年齢層の変化は、来年の2020年には、75歳以上の方が10年前と比べて33%高く、一方で、25歳から44歳は、マイナス17%減と言われている。このような現状を無視してまだ社会ではこの25歳から44歳を中心に、いろいろなことが動いているのではないかと思う。まだまだ現実が遅れているのではないかと感じる。

#### ■世界の高齢化率

次にスライド10枚目の地図は、世界の高齢化率を色別に示したものである。2015年の段階では、濃い赤い色の部分が高齢化率30%以上のところだと言われている。地図をみると日本だけが一番高いところになっている。そして、2050年には先進国のほぼすべてが高齢社会、超高齢社会を迎えると推測されている。要するに、日本は、高齢社会において先進国ということである。今までの日本は、経済先進国であったり、技術面での先進国であったが、高齢先進国でもある。日本の高齢社会がどのように変化していくのか、どう対応していくのか、世界が注目しているのである。日本の高齢社会を良い方向へ向かわせていくということ、今、ここにいる皆さまそれぞれがそのことに貢献できる人材であるということ、これを是非認識していただきたい。

#### ■～皆様への質問～

皆様への質問だが、「高齢社会・高齢者」と聞いて浮かぶイメージや言葉はあるだろうか。今私が「高齢社会・高齢者」と聞いて浮かぶ言葉・イメージを聞いたときに、ほぼ全員が「ネガティブなイメージが浮かぶ」ことが多いと思う。実際に皆さまに伺って、ポジティブなイメージが浮かぶ割合が多かったことは今までにない。多くの方が「高齢社会・高齢者」という言葉を聞くと、ネガティブなイメージが湧いてしまうのだと思う。それは、新聞や雑誌、テレビで高齢化のことを取り上げるときは、「高齢化問題」「高齢社会問題」というように、「高齢化」という言葉の後に「問題」という言葉を必ず付けて語られているからだ。もちろん多くの課題はあると思うが、すべてが問題ではないのにと私は老年心理学の立場から思っている。

#### ■日本の高齢社会（長寿）の背景

### **（長生きは悪いことか）**

なぜ日本が超高齢社会を迎えたのか。日本の高齢社会（長寿）の背景には、日本の医療の技術が非常に進歩したこと、食糧難などがなく、栄養状態がとても良いこと、衛生教育がまんべんなく行き届いて衛生管理状態が良いこと、教育レベルが高いことなどが挙げられる。そしてここには書いていないが、何より長い間戦争がないことも背景の一つにある。これらすべての良いことが積み重なった結果、日本は世界一の高齢社会国となった。

しかし、なぜメディア等でネガティブなことばかりが取り上げられて、ネガティブな印象だけが私たちに植え付けられているのだろうか。長生きは悪いことなのだろうか、この高齢社会は問題だらけなのだろうか、今一度考えなければならぬ。これからますます超高齢社会になっていく中で、私たちはきちんと向き合って、「自分は何ができるか」ということを考えていかなければいけないのではないか。

私は、一臨床心理士の立場なので、社会を変えたり国家を変えたりという大きな志があるわけではない。だが、日々のニュースを見ていると、なぜこうやってネガティブなことだけが取り上げられてしまうのだろうかと思う。自分にできることは何だろうか考える。今、社会を動かす皆さまが貢献できることはたくさんあるので、是非今日取り入れた知識を日常の業務で使っていただきたいと思う。

### **■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？**

#### **（イラッ、ムカッの理由はなにか）**

実際に高齢者にイラっとしたり、ムカッとしたりするようなことが日々の仕事の中、また、社会の中であるのではないかと予測される。

この講演の依頼を頂いていくつか調べた中に、高齢者の対処に関する金融機関の困りごとの上位を記してある冊子があった。第1位は、「尋ねられたことを何度説明しても理解してくれない」そして、第2位に「通帳の紛失」、第3位にはご自分で使われたであろう預金を、自分で引き落とした後に「盗まれた、誰かの犯罪だ」と判断され、預金が盗まれたと思われる事例、そして第4位に様々な説明をしている最中に突然怒り出すことが挙げられていた。

主に病院等で病気の高齢者と関わる仕事をしている私がなぜこういう講演のご依頼を頂いてお話をさせていただくようになったか経緯をお話させていただきたい。あるとき、研究所にNHKの「あさいち」という朝の情報番組のプロデューサーの方から電話があった。30代ぐらいの男性から『高齢者にイラっとしたりムカッとする若者たち』というタイトルで番組を作りたいという依頼だった。私はその電話と番組タイトルにイラっとして、「高齢者の心理を研究している老年学研究所にそのタイトルの番組のお手伝いをしろとおっしゃ

るのですか」と言った。そうしたら、「ちゃんとお話を、説明をさせていただきたいので、一度お時間をください」と言って、その方が研究所に見えた。その方がおっしゃるには、日々の仕事に追われている中で、時々高齢者との対応でもイラっとしたりムカッとしたりすることがたくさんあるという。例えば、急いで電車やバスに乗ろうとしているときに、前にいるお婆さんが小さなお財布から小銭を一個ずつゆっくりと出す動作を見て、「早くしてほしい」と思ったり、何か聞かれたときに答えていると、全く理解しようとしていないのに「もう一度話してほしい」と言われる場面がある。これは、いったい何なのだろうと日常の中でいらいらすることが多いそうだ。あるとき、「なぜこのようなことを繰り返すのだろう」と思い、自分なりにいろいろな本を読んだり調べたりしてみたという。高齢者にとって、小さなお財布から小銭を出すという動作は、高齢化により指先の巧緻性が失われていることから難しい。特に100円玉、1円玉といった同じような色の小銭を判別することも難しい。このように歳をとったことによる身体の変化が原因で出来なくなってくるものがあるのだ。誰も悪いわけではなく、そういったいろいろな変化によって出来なくなることが僕たちとのディスコミュニケーションを生んでいると考えるようになったという。

世の中では核家族化が進んでいる。昔はひいおじいちゃんとひいおばあちゃん、おじいさんとおばあちゃん等、三、四世代と一緒に暮らし、日常の中に異世代とのコミュニケーションがあった。高齢者との会話の中で、何度言っても聞こえない、同じことを質問してくるといった体験を生活の中でたくさんしていた。しかし、世代が分かれて過ごすことが多くなった現在、なかなか世代を超えての交流が少ないので、自然に知ることが僕たちにはなかった。そのことが理解できると、自分はずいぶんイライラすることや、ムカッとすることがなくなった。「待てばいいんだ」「もう一回話せばいいんだ」「聞こえてないかもしれない」と考えるようになり僕のイライラやむかつきが減った。このようなきっかけもあり、番組を作りたいと思うと彼は説明した。

### **(高齢について知り、理解することの大切さ)**

そこでもう一つ、面白いエピソードがある。研究所で親しくしている高齢の男性の方(80代の男性)にNHKの方からインタビューの依頼が来ているが協力してくれるかと申しあげたら、「いいよ、言いたいことたくさんあるから言ってあげるよ」とおっしゃった。でも私は、「高齢者にイラっとしたりムカッとしたりする若者たち」というタイトルで、発言を求められてテレビに出るといってもいいですかと聞いたら了解してくださった。私なりに丁寧に説明したつもりだったが、当日NHKのプロデューサーが来て、「さあお話ししましょう」となったときに彼は「最近本当に若いやつにはイラっとしたりムカッとしたりすることが

多いんだよね」と発した。そのときに「その反対のテーマですと電話で申しあげましたよね」と言ったのだが、私が説明したことを聞いていなかったわけではないと思うが、やはり注意力が落ちているので、自分のいいように理解して思い込んでしまっていた。そのNHKのプロデューサーは、「こういうふうにお互いの理解がうまく通じないということがあるんですね」と言った。私は「やっぱりこういうことは相手の立場を配慮して傷つけないようにインタビューをしなければいけないので、準備がすごく要る」と言ったが、毎朝放送している番組なので、その準備を待ってられるほど世の中は悠長にはしてられない。だから、十分に私たちはその番組のお手伝いをするのができなかった。やはり世の中のスピードが本当に速すぎる。皆さまはその渦中でお仕事をしていらっしゃるの、そのスピードが当たり前になっているかもしれないが、やはり高齢者にとって「スピードについていく」というのは本当に大変なことなのではないかと感じた。そのNHKのお話があったころから、本当に時を同じくして、様々な企業の方から、特に、接客中心の小売業の企業や、航空会社から、「高齢者に対する対応について、コミュニケーションの理解について話をしてください」という依頼が臨床心理の専門の私たちに来るようになった。私たちが日ごろ当たり前だと思っていること、皆さまもご存知なのだろうと、意外とよく知られていない。高齢について知ることによって、理解することによって、うまくコミュニケーションができたり問題が解決したりすることがあるのではないかということから、このような講義のお手伝いをさせていただくようになった次第である。

## ■「歳をとる」ってどういうこと？ ～高齢者の行動とその背景

### （年齢と脳の変化）

「歳をとる」とはどういうことなのか、高齢者の行動とその背景について見ていきたい。高齢者の行動の背景にあるもの、起きている行動は「歳のせいだから」「あの人の性格のせいだから」ということだけではない。やはり脳の老化や喪失体験、環境、周囲の対応が入り交ざって起きてくることだということを理解していかなければいけない。脳は年齢と共に気質的に変化してくる。何か障害を負わなくても、歳をとれば脳は徐々に委縮してくる。認知機能も年齢とともに低下してくる。そして、感情の表出が上手にコントロールできなくなることがある。

### （「喪失」、「孤立」、「自覚への抵抗」）

高齢者は「獲得」するよりも「喪失」する体験の頻度が大きい。成長していくときはさまざまなことを獲得していくが、これからは仕事や健康、家族等失っていくことが多い。

様々な喪失の中で生きていかなければいけないという現実がある。

それから環境や周囲の対応によって、高齢者は孤立しやすくなる。今、高齢者の一人暮らしが非常に増えており、これからもますます増えていくと言われている。また、老いの自覚への抵抗感がある。「歳をとったな」と自分は思っている、人にそれを指摘されると急に「何を言うのか」という抵抗が出てくる。それが人の心というものである。なかなか老いを自覚するという事は、そう簡単なことではない。電車の中で高齢の方に席を譲って怒られたことがあるという若い方はいらっしゃるかと思う。席を譲る側としては善意で高齢の方に席を譲ったとしても、高齢者の側としては「自分は歳をとってると思われたのかな」と思い、ものすごく落ち込んだ結果、それが怒りになって態度に出ることがある。人の心は、すごく傷ついたり悲しかったり落ち込むと、素直に落ち込むというかたちだけではなく、それが怒りとなって表出するという場合がある。せっかく席を譲ったのに怒られて、「文句を言われてもう二度と席を譲りたくない」と思ってしまう若い人たちが多く最近聞いて、私は高齢の方にお話をするチャンスがあると、「自分は席を譲ってもらったほど歳を取っていない」と思っている、若い世代が席を譲ってくれたら若い世代を育てると思って、「ありがとう」と言って座ってくださいね、それがこれからの社会を良い方向へ変えていくことにつながります」とお伝えしている。老いの自覚への抵抗感、老いへの戸惑い、それに対する周囲の不用意な言葉に対する傷つき、高齢者の行動の背景には、このような思いがある。

## ■ 高齢者とのコミュニケーション

### （まずは相手方を理解）

高齢者とのより良いコミュニケーションスキルを身につけるうえで非常に大事なことは、まず相手のことを理解することである。相手がどういう状況であるのか、そのことをきちんと理解することが必要になる。そしてもう一つ大切なことは、自分の伝え方である。自分の伝え方が相手にきちんと届いているか、それを振り返ることも大事である。いつものように話していて、家族とは全く問題なくコミュニケーションがとれていると思われても、「伝わっている」と思っていることが意外と伝わっていなかったりすることがある。自分の伝え方をきちんと振り返ることも大事である。

## ■ 「サイザーエスメーチラスカー」

「サイザーエスメーチラスカー」と書いてあるが、これは何と言っていると思うだろうか。これは、本の中に書いてあった言葉である。高齢者の方がコーヒーを買いにお店に入り、店員さんがこのように言ったという。「この人は日本人じゃないのかなと思って見たら、ど

うやら日本人で、訳が分からなくなってしまった。」と、本に書いてあった。これは「サイズはS・M・Lのどちらですか」という言葉なのだそうである。店員さんはきっといつものように、そのお客様に対して「サイズはS・M・Lのどちらですか」と聞いたのだと思う。だけど、それがものすごく高齢の方にとっては早口で、「サイザーエスメーチラスカー」と聞こえて、「何語?」と思ったというエピソードが載っていた。「おかしいな」と私は思わず思ったのだが、ここまで行かなくても、私はコーヒーを買うときはドキドキする。ここにいらっしゃる皆さまは若い方もいらっしゃるので、コーヒーショップでいちいちドキドキしたりはなさらないだろうが、お店ごとによって、コーヒーの大きさの呼び方が「S・M・L」だったり、「トール・グランデ」だったりと違う。また、飲み物の種類も「カフェラテ」だったり「マキアート」だったりと異なる。最近私は、なかなかそのような言葉の使い方についていけなくなっている。さらに高齢になればなおさらで、いつも行っているところだったらいいが、初めて行ったところで「コーヒーが飲みたい」という場合、苦戦するという。私の患者さんは「本当に昔の喫茶店は良かった、座って『ホット』と言えばコーヒーが出てきたのに、今は飲み物の種類や豆乳に変更するかどうか等いろいろ聞かれて、本当に訳が分からなくて、コーヒーも落ち着いて飲めない」とおっしゃっていた。

## ■聴覚

### (聞く話すということ)

お店の店員さんにとっては、普通に言っているつもりだが、高齢者にとってはなかなか聞き取りづらい。それは聴覚の問題だが、聴力の低下は年齢と共に加速し、難聴度の割合は65歳以上の4分の1が難聴と言われている。

高齢になると、雑音が多い中、聞く・話すということが非常に困難になる。講演会のように静かな中で私一人が話しているという状況であれば問題ないが、銀行のようにたくさんの人が周りにいて、いろいろな会話がされている中で話を聞くことや、デパートのようにBGMや館内放送が聞こえてくる中で目の前の人と話をするのは、聴力の低下がある人にとっては非常に難しい。

あとは高音が聞き取りにくいという症状がある。高音が聞き取りにくいというのは、若い人ほど高い音を取り込め、歳をとってくると高い音を取り込めない。ある自治体は夜の公園で、若者が毎晩集まって大騒ぎをするので、高い高音の低周波の音を公園の周りに流したら、若い人たちはそこにいるとキーンという高い音がするのでそこにいられなくて出て行ったという実験をしたそうである。私はテレビでこの音を聞いていたが、私は聞こえず息子たちは聞こえた。高い音は高齢者には聞き取りにくく、なるべく低い声が聞き取りやすいと言われている。

### （聞こえないことのつらさ）

先ほど「老いの自覚への抵抗感がある」と申しあげたが、聞こえていなくても、聞き返すことが恥ずかしいと思ってしまうことがあるようだ。店員さんや銀行員の方が何かおっしゃって、聞こえていなかった場合でも、ここで「聞こえない」と言えないし、自分でも恥ずかしいので、ついつい、わかったように頷いてしまう。

あとは、聞こえていないと悪口を言われてしまうのではないかと被害的になってしまう。具体的には、最近いろいろなことができなくなった、仕事を定年退職したというような自信を失うようなエピソードが日常で重なっていると、聞こえなかった向こうでのやり取りが、なんだか自分のことを悪く言っているのではないかと言って、勘ぐって被害的になることがある。

また、大勢の人の中で話をしたりすることが面倒になる。一対一だと話ができるが、家族みんなでご飯を食べに行き、レストランでにぎやかなところで話をするのは、誰が何を言っているかわからないし、なんとなく自分が阻害感を感じるから行きたくなくなるという。私の祖父も、人と会ったり話をするのがとても好きな人だったが、晩年はレストランで家族と食事をすることが嫌だと言っていた。最初はなぜかわからなかったが、もしかしたら聴覚の低下がきっかけだったかもしれない。お誕生日だから外でご飯ということではなく、うちで静かにみんなで話をいろいろしましょうと言ったら喜んで、「それなら参加する」と言っていた。自分から大勢の中では聞こえないから嫌なんだ、孤立するような感じがするから嫌なんだというふうには、最後まで私たちには言わなかったが、もしかしたらその背景にはそういう思いがあって嫌だったのではないかと思う。

### ■聴力低下についての対応

#### （相手の視界に入り、大きな声で、文節を区切って話す）

聴力の低下へ対応方法として、大きな声でゆっくりと、文節を区切って話すことが大切である。長く続けて話さず、なるべく一文節一文節を区切って話すことが大事である。大きな声で話すことが大事だと申しあげると、皆さま耳の傍に来て「〇〇さん、今日はお元気ですか」と大きな声で話すが、このように高齢者といって一括りにするのが一番大きな問題である。高齢者の中にも、最後まで耳のとてもよく聞こえる方もいらっしゃるし、比較的若い方でも耳が聞こえていない方もいらっしゃる。1人1人に合わせて、この方はどれぐらいの音量で話すと聞きやすいのかを見分けて、適音で話すことが大事だと思う。一般的には、小さな声でぼそぼそと話すよりも、大きな声で話す方が声が行き届く。また、視界に入り、名前を呼び、こちらに注意を向けてからお話することも大切である。これも意外と知られていないかもしれないが、「聞く」ということと「見る」ということは両方合

わさることにより相乗効果がある。後ろから声を掛けたり、横から声を掛けたりしても、なかなか伝わらないことが、ちゃんとその方の視界に、前に入って、「〇〇さん」と言ってお声を掛けると注意がこちらに向く。日常の挨拶ではそのようなことをする必要はないが、例えば契約上の大事なことであったりすれば、きちんと視界に入り、相手のお名前を呼び、注意をこちらに向け、それからお話を始めることが大事だろう。

### **（相手の状況を確認すること）**

その他に補聴器をつけているか確認をすることもポイントである。補聴器をつけている耳に向かって大きな声で話したら、騒音で相手に非常に不快な思いをさせるので、つけているかを確認することが必要だ。つけているほうからお話をする 것도大事である。これは、眼鏡や補聴器を作っている会社でレクチャーをしたときに、眼鏡や補聴器の会社の方から私が学んだことなのだが、お話をしている「ん？」と耳の聞こえない方、聞きにくい方は、聞こえる方を必ず傾けますよ、と言っていた。余談になるが、それを行内や同じ職場で共有することも非常に大事なことである。ふっと傾けている方がいた場合は、「あ、こちらの耳のほうが聞こえるんだな」と思って、聞き取りやすい耳の側から適音でお話をするとうまい。それから、話をする環境を整えることも大事になってくる。

## **■視力**

### **（動体視力低下、視野狭窄、視覚性認知の障害）**

視力の低下の問題も出てくる。視力の低下があると、まず顔がよく見えない。その他、売っている値札が見えない、説明書を読むことができない、宛先などを書く欄が見えず記入ができない等さまざまな問題が出てくる。

動体視力というのは、動いているものを見る視力である。走っている電車やバスの行き先を、若い人たちは走っていても、パッと見えるのだが、やはり高齢になってくれば、動いているものを見る力がなくなっていく。道や車や人の動きについていけず疲れることがある。それから販売員の動きについていけず、イライラしてしまう。身ぶり手ぶりが大事なときもあるが、過剰な身ぶり手ぶりをすると、その動作自体が見えていて疲れてしまう。身ぶり手ぶりが邪魔になって何が言いたかったかがわからなくなるといったこともあるようである。

視野狭窄は、視界に入る範囲がどんどん小さくなっていく現象である。視野狭窄を調べる方法は眼医者さんに行ってみてやられたことがあると思うが、自分の前に指を1本当てて、どこまで指が見えるかという方法で調べることができる。スポーツ選手なんかは、自分の横から後ろに行っても見えるという方がいるそうだが、その範囲が高齢になるとやっぱり幅

が狭くなってくる。

あとは視覚性認知の障害がある。色や模様などがわかりにくくなる。似たような商品の見分けがつかなくなったり、コントラストの不明瞭なものが見えづらかったりする。透明なガラスのコップに水が入っているのがわからなくてこぼしてしまったり、壁と同じ色のドアがわからなくてぶつかってしまったりすることがある。なので、働いている環境を整えるうえでも、例えば高齢者に見やすい壁の色をしつらえるということは非常に大事である。

## ■視力低下への対応

### (字は大きく、太く、やさしさと思いやりからの配慮を)

まず、字を大きく太く書くことが大切である。余白や行間があることが望ましいが、現実にはなかなか難しい。特に私は銀行へ行ったり銀行で何か契約をしたりするときのパンフレットを頂くと、重要事項が余りにたくさんで、余白や行間を取っているものすごい量になってしまうのだろうと感じた。なかなか難しいとは思いますが、高齢の方にとっては、細かい文字がたくさんあるパンフレットは読みづらい。また、身ぶり手ぶりをして目の前で動きすぎると注意が散漫になり肝心なものが見にくくなる。説明書などは、なるべく重要なポイントが目立つように表示してもらいたいと思う。あとコントラストの明確なデザイン・表示が必要である。

外部向けの印刷物ひとつをとっても、ここは自分たちに配慮してくれているのか、考慮してくれているのか、やさしい思いやりをもって接してくれているのかということが、すぐに表されるひとつではないかと思う。

余談だが、小売業の企業でこのようなお話をしたら、値札を変えたという事例がある。今まで店頭に出ているお菓子の値札が見にくいと言われていた。値札が見にくくても皆さん意外と「いくらですか」と聞きづらかったりしないだろうか。なので、仕方がないから買ってしまおうと、思わず違う値段で「え？」と思うが、引込められずに買わなくてはいけないという気持ちになる。なので、その企業は研修を受けた後に、社内で話し合っ値札表示を見やすいように文字を大きく変更したそうである。実際に店舗に伺ったら、とても見やすい値札になっていて、私たちも大変嬉しかった。その直後に、同じビルの違うお店の好きな洋服屋さんに入って洋服を見ていた。素敵なセーターがあったので「買いたいな」と思って値札を見たら小さくて見えず、いくらかわからなかった。眼鏡を出してまで見るのは恥ずかしいので、見えないから「もういいや」と思った。「セーターいくらですか」と言えなくて、聞くのもなんとなく格好悪いと思い、「もういいや」と買わないで帰ってきた。そのときに何を思ったか。たまたましっかりと値段を大きく見やすく書いている店舗の後にいったからかもしれないが、なんとなくそのお店が不誠実だと感じた。お店の人は、そ

のような配慮を考えたりはしていないのだろう。おしゃれのために金額を大きく書かないようにしているだけで、デザインの問題だとは思っただが、何か不誠実な感じがして、「金額をよく見えないようにして買わせちゃおう」と思っているのかなと思った。こういうことを企業の方たちと一緒に考えるようになってから、私も臨床心理士でありながら違う視点を持って買い物をするようになった。

## ■ 注意力・理解力

### （自覚しにくい注意力、理解力の低下）

注意力・理解力の低下に対する理解も大事なことである。加齢とともに頭の中で処理できる情報は減少していき、注意力は低下していく。振り込め詐欺の事例で、自分の息子が電車の中で痴漢をしてしまって、示談金を今すぐ、1日以内に払わなければいけないという電話が家にかかってきたという例がある。「示談金さえ払えば息子さんは無罪だから」と言われたという例である。その他、自分の孫が痴漢をしてしまって、今すぐ払わないと訴えられて、孫が罪に問われてしまうという話を聞いたおばあさんがもう **upset** してしまって、ついお金を払ってしまうという例もある。とにかくこの金額を早く振り込もう、という情報が頭の中に入ってしまうのである。今、銀行へ行くと、これでもかというぐらい「その振込は間違いではないか、怪しくないか」という情報が銀行の入口、ATMの前等たくさん書いてある。それでも、注意力が低下してきているので、特にショッキングなエピソードが頭の中にポンと入ってしまうと、後からいろんな情報がいくら入っても、情報を受け入れられない。「見たんじゃないの」、「言われたんじゃないの」、「読んだんじゃないの」と、家族は疑問に思うかもしれないが、「見えていない」「聞こえていない」「頭の中に入っていない」ということが起きる。

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。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。注意しなければいけないのは、注意力の低下というのは自覚しづらいということがある。視力や聴力は、「自分の耳が聞こえなくなってきたな」「目がちょっと危ないな」と意外と皆さん口にするが、注意力の低下は、なかなか自覚していないというような状況があるので、問題を見過ごしてしまうことがある。

## ■ 知能の加齢変化

知能の加齢変化のグラフを見ていきたい。言語性知能と動作性知能というのがある。言語性知能は、なかなか40歳を過ぎても落ちない。低下が緩やかである。だが動作性知能は非常に急速に落ちている。

## ■判断力

判断力には、この言語性知能、動作性知能が判断力に非常に影響してくる。言語性の知能というのは、知識や経験の集積から反映されるもので、その低下はとても緩やかだが、動作性（新しい状況へ適応する柔軟性）知能は、40歳代から急速に落ちていく。その結果、知識や経験に基づく判断にこだわりが偏りがちで、現在の新しい状況を踏まえた判断が苦手になり、思い込みにつながりやすい。例えば銀行のいろいろなシステムやルールが変わったとする。その説明をしても、「いやいや昔はこうだったしこうだから、こうに違いない」と思いこんでしまう。これはいくら説明しても、昔の経験や知識に偏ってしまっただけを変えろということなかなか難しい。ご本人もそうだし、自分の思いを相手に伝える際に話が長くなってしまいがちである。

## ■知能の変化の影響

高齢者は、経験と知識に頼って物事を考える傾向や、思い込みが強く、また相手の話に聞く耳を持たない、自分の理屈を通そうと思われがちである。これらは新しい状況への適応力が低下することが影響している。話している側からすると、こちらの話の筋道を理解してもらえなかったり、理解しようとする気がないように思えてしまう。銀行の窓口等で質問をされるので丁寧に話をしているのだが、何度も同じことを繰り返し聞かれたり、説明しても「この人、理解しようとしているのかな」「わかってないんじゃないかな」というような状況があるのは、知能の変化によるものである。

## ■注意力・理解力・判断力低下への対応

### （シンプルな表現）

注意力や理解力・判断力低下への対応は、まずは一度にたくさんを伝えないこと、ひとつずつ確認をしながら伝えることが大切である。

また、伝えたいことはシンプルに表現をすると良い。詳しさや、厳密さや、丁寧さよりも簡潔さが求められることが多い。やはりお客様に対してなので、敬語を使わなければならないし、丁寧にお話をしなければいけないというのは理解できるのだが、それを重んじる余りに本当に大事なことが伝わらなくなってしまう。なるべくシンプルにという伝え方が大事である。

### （ときには紙を）

正確に伝えたいとき、情報量が多いときには、紙に書いて渡すのが良い。よく話しているときに相手が紙に書いているから大丈夫だろうと思われることもある。自分の話している

ことをメモにしていらっしゃるから「これはわかっているな」と思われる方もいると思うが、高齢の方にとって聞きながらメモを取るとするのは、非常に難しいことである。意外とそのメモが、あとで読み返すと意味をなさないことがある。それは私自身もいろいろな学会やレクチャーを受けてメモを取っていると、10年前のメモと今のメモでは圧倒的に情報量が違う。聞いていることと書くことの速度が追いついていかない。メモが非常に雑になっている。高齢になるとそのようなことがさらに起きてくる。メモ書きが本当に書けているかどうかというのは、見せてくださいというわけにはいかないが、「こういうことをお話しましたがご理解できましたか」と聞いて「はい」とおっしゃったから大丈夫だというよりも、もう一度その方の言葉で話していただくと確認できる。特に大切な契約のようなときには、そういう工夫が必要になってくる。

## ■喪失感

コミュニケーションに喪失感がどれぐらい影響するかというのは、心理の立場からすると非常に大事な視点である。先ほど申しあげたように、老年期には喪失を伴うライフイベントが多い。喪失感というのは、怒りや自責、無気力といった状態を引き起こしやすく、心のバランスを崩しやすい。想定外の喪失体験というのは、より大きなダメージになりやすいと言われている。

## ■喪失感への対応

### （自分でできる範囲できちんとお話を伺う）

別の小売の企業さんでのエピソードで、とても象徴的なエピソードがある。毎回たくさんのお菓子をお中元やお歳暮に買って自分の経営している会社から出していた男性が退職をされた。引退された年にまた同じように年末にそのお菓子屋さんに見えたそうである。たった一つの菓子折りを、「この箱を一つください」とその方がおっしゃったので、その会社ではマニュアルで、2箱買われたら「2箱ですね」、4つ買われたら「4箱ですね」と繰り返しお伝えするルールになっていたので、「このお箱をお一つですね」というふうに、いつものように若い店員さんが対応した。すると、その方がいきなり「1箱で何が悪い」といきなり店先でものすごい勢いで怒鳴られて、その若い店員さんは号泣してしまって、対応をどうしていいか困ってしまったというお話を伺ったことがある。もしこの講座を聞いていれば、もしかしたら、お仕事を辞められて、「それまで本当にたくさんやり取りをしていたのに、今回は1箱しか買えなくて悪いかな。だけどやっぱりこのお菓子屋さんのこのお菓子が好きだからな」と買いに来ていたかもしれない。自分で「なんとなく申し訳ないな」と思っていたところに「1箱ですね」の一言が相手の自尊心を傷つけることにつな

があった可能性がある」と相手の心の内を想像することができたかもしれない。高齢者の心理を理解していたからといってトラブルが解決できたかとか避けられたかどうかはわからないが、その後レクチャーを聞いた店長が号泣していた店員さんに「あのときのあのトラブルはこういうことだったかもしれないわね」という話をしたことで、その店員さんは、「自分がすごく悪かったわけではないかもしれない」と思い直し、高齢者の対応がすごく恐怖になっていたが、少し回復できたという話があった。

最近、その人が喪失体験をしていないかどうか普段の会話の中で気に留めておいたりすることは重要である。もしそのようなことがわかっている、無理矢理その話をしないで、普段どおりの会話をするということ、それから相手が話したいと思っていらっしゃるときは、自分でできる範囲できちんとお話を伺うということも対応としては大事なのではないかと思う。

#### ■ 65 歳以上の者のいる世帯数および構成割合

スライド 37 枚目のグラフは 65 歳以上の人がある世帯数の構成割合のグラフである。単身世帯（高齢者だけで住んでいる世帯）、高齢者のご夫婦の世帯が圧倒的に増えていて、この割合はますます増えていくことになる。

#### ■ 孤立・孤独感

このような現状は、孤独な高齢者が多く、もう少し誰かと話をしたいと思っている高齢者が非常に多くなっている。銀行ではわからないが、窓口で用事がないのに来て、延々とお話をされていて、こちらがとても忙しいのに帰っていただけないという高齢の方が最近多い。小売のお仕事をしている方は、売り場を買うわけでもないのに高齢の方が来たときに、お客様なので無下にもできないし、どのようにしたらよいか悩んでいるとよく伺う。やはり話す相手がないことがきっかけである。何か困ったこと、例えば銀行や金融のことがあっても、家族に若い世代がいらないから聞けない、聞けないと結局銀行へ行ってみるしかないという状況を抱えている高齢者は、これからどんどん増えてくるだろう。私は、金融のことや銀行のことはまだまだ不勉強でわからないことが多いが、どの銀行へ行っても、行員の方が待ち合いに何人か立っていらっしゃる姿を見て、あの方たちの果たす役割は非常に大きいのではないかと思う。高齢の方に対して、あの方たちが高齢者のコミュニケーションや、認知症のことや認知機能の変化の理解などをしていただけると、大きなサポートに繋がる。「ただお話がしたくて銀行に行く」という方も、もしかしたらこれから増えてくるかもしれない。

## ■孤立感・孤独感への対応

### （「今忙しいんです」は、言わないほうが良い）

短い時間でもしっかり話を伺うことが大事というふうにお話をしているが、どうしても仕事に関わらない、ただ銀行にふらっと訪れた人が、忙しい中話を始めると、最初から「もう早く帰ってくれないかな」という気持ちで「早く話を終わらせたい」と思って聞いてしまうときがある。すると、向こうはそういうこちらの気持ちを意外と敏感に察知するので話がさらに長引く。なので、短くてもいいので「聞こう」と思ってしっかり聞くと、意外と早く話が終わったりすることが多い。

あとは、話が長くて止まらないなと思うときは、聞けない理由をはっきりとお伝えして切るということも大事かもしれない。そのときに「今忙しいんです」という一言は、やはり高齢者の方を非常に傷つけるし、不愉快にもさせてしまうので、「今は忙しいから」というよりも、具体的に「次のお客様がこちらで待っていて、その対応を自分がしなければいけない」、「この業務がこの時間から始まるので、今このお話はここまでしか聞けないんです」というように、具体的に簡潔に説明をすることが大事である。

## ■電話対応

電話のことも少し付け加えておきたい。電話というのは、相手の顔が見えないので、高齢者の方にとって、こちらが想像している以上に難しいコミュニケーションである。「聞きながらメモを取ってください」と言っても、先ほど申しあげたように、マルチタスクが難しくなってくる高齢者にとって聞きながらメモを取るというのは難しい。メモを取っていただく場合は、繰り返しになるが、なるべく文節を短く、正しくメモをしているか確認をしてから、なるべく必要不可欠な情報のみ選択して伝えることが大事かと思う。

## ■まとめ コミュニケーションのポイント

### ①話す場所

コミュニケーションのポイント1としては、話す場所の環境に配慮することである。話しているときの騒音、ときに空調の音ですら会話の邪魔になる。また、部屋の明るさ、人の出入りも関わってくる。周りに人が出入りしていると、目に入り注意力が低下するので、そういった環境に配慮することも大切である。

### ②声、字の大きさ

それから、ポイント2として、話す声の大きさや書く文字の大きさに気をつけることが挙げられる。「眼鏡は必要ですか」「補聴器は必要ですか」というように、使っていらっしゃるか確認も行うと良い。

### ③一文を区切る

それからポイント3として、一つの文を短く区切って話すことである。専門用語の対応は控え、平易で簡単な言葉を選ぶようにする。私たちの世界も、臨床心理士の人しかわからない専門用語がいっぱいある。銀行でもそうだと思うが、自分たちが当たり前のように使っている言葉が相手には伝わる言葉なのか、一度考えると良い。余り専門的な用語を多用すると相手は混乱するので、なるべくわかりやすい言葉を心掛けるのが大事である。

そして何よりも、安心して話せる、信頼できる相手に自分になるということが重要なのではないかと思う。

#### ■認知症とは？

次に、「認知症」という病気についても皆様に少し理解をしていただきたいと思います。

最初に戻るが、高齢者、障がい者、子供、外国人に限らず相手の人と良いコミュニケーションを取ろうと思ったら相手のことをよく理解することが必要である。認知症の方とコミュニケーションを取るときには、まず認知症というのはどういう病気なのか、どういう障害が起きてくるのかということを理解することが大事だと思っている。

意外と私たちが知っているようで知らないことがたくさんあるのだということ、まず認識する必要があるのではないかと思い、まずはクイズを試みたい。

#### ■<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。

1番、認知症の人は自分の記憶障害を自覚していない。回答は、多くの認知症の人は自分の記憶障害を自覚している。ただ、認知症症状がさらに進んで重症化してくると、記憶障害を自覚できなくなってくる。特に初期の段階の方は、「これは単なる物忘れではないな、ちょっと違うな」と自覚しているのだが、その状況を認められないので、自分は「物忘れではない、大丈夫、他人がそう言ってるだけだ」と思いこむようになる。これを心理学的に「否認」という。記憶障害の自分を認めたくないで、自覚していないかのように見えるが、本当は自覚しているという方がほとんどだろう。

皆さん最近物忘れはあるだろうか。物忘れが心配と思えるのは、それは正常な老化による物忘れだからである。自分の物忘れをきちんと自覚できていると言える人は、認知症ではないからだ。やはり本当に「病気かな」と思ったら、なかなかその物忘れの自覚を外に言えないのではないだろうか。なので、自覚をしていないというのは大きな誤りで、自覚はして気がついてはいるけれど、認められない、認めたくないという想いがある。だから家族とぶつかってしまったり、社会の中でいろいろなトラブルの原因になってしまう。「介護

者の相談をしている」と申しあげたが、家族の方で「もしお父さんが物忘れを自覚してくれたら、自分が認知症だと認めてくれたら、私たちはやさしく介護してあげるのに、抵抗するからできないんだ」とおっしゃる方がいる。「それは違うと思っているからではないんですよ」、「人の心はものすごく複雑なのですよ」ということをお伝えしている。

#### ■＜クイズ 2＞ 認知症は治療ができない病気である

認知症は治療ができない病気であるこれは厳密に言うと、認知症は「治療ができる病気」と「治療ができない病気」があるというのが正確な答えである。それに加えて言うならば、認知症というのは、病名ではない。いくつかの病気によって引き起こされる症状名を認知症という。皆様が「認知症」というと「アルツハイマー型の認知症」を思い浮かべるが、今のところ治療方法は見つかっていない。私の研究所のボスが同じような講演で認知症の話をしたときに、どなたかが手を挙げて、「認知症の治療薬がもうできているという話を聞いたのだが、もうすぐできますか」というのをそのボスに質問した。そうしたら、その研究所の所長が、その方に対して、「認知症の治療薬はできますか」という質問は、私には死なない薬はいつできますかという質問と同じように聞こえます」と答えていた。やはり人は歳をとっていき、必ず死ぬ。その前提を、私たちはきちんと叩き込んでおかなければいけない。もちろん、治る病気が治っていくというのは大事なことではあるが、むしろ認知症になっても、住みやすい、生きやすい環境をどう作っていくのかということ私たちは考えたい。

#### ■＜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

3番目、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。これは×が正しい。絶対に認知症にならないという方策は今のところない。ただ「これをやっていたら絶対に認知症にならない」という方策はないが、老化に伴う認知機能の低下をなるべく遅らせるような方法は今たくさん編み出されている。例えば、今一番言われているのは、「運動」「栄養」「社会的交流」の三つである。デュアルタスクと言って、しゃべりながら、また数字を数えながら運動する。そういう二つのことをいっぺんにする運動などは認知機能の低下を遅らせるのに効果があるという研究結果が出ている。ただ「それをしていれば認知症にならない」ということは、まだ言えないのが現状である。健康に歳をとるために今言われている予防策は無駄ではもちろんないし大事なのだが、それでも認知症になることはある。それが今の段階での現状である。

#### ■認知症とは

認知症というの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ことを言う。なので、病気やけがをしても、「あなたはアルツハイマー病ですよ」と診断されても、医学的な定義では、家庭生活や社会生活が送れていれば認知症とは言わない。

#### ■認知症の原因となる病気

認知症の原因となる病気は、アルツハイマー型、レビー小体型、前頭側頭型、血管性認知症、脳腫瘍や甲状腺機能低下が挙げられる。また、アルコールなどでも認知症は引き起こされる。認知症の中には、治療可能な病気もある。例えば、甲状腺機能やビタミン欠乏は、その治療をすれば治る。脳腫瘍も、手術をすれば認知症が治る。交通事故による頭部外傷で認知症を引き起こすこともあるが、それも治療をすれば治る。歳をとって「どうやら認知症は治らないから病院に行ってもしょうがない」というよりも、やはり専門医に早くに受診をして、認知症の治療が可能か可能でないかを見ていただくことが非常に大事なことである。

#### ■加齢による（正常範囲内の）物忘れと認知症の物忘れは違う

加齢による物忘れと認知症の物忘れは違う。ただし、初期の段階ではなかなかわかりにくいことがある。よく言われるのが、お昼に何を食べたか、皆さん思い出せるだろうか。「あれ、何だろう」と少し不安になる方や、「え？」とドキッとしている方がいらっしゃるかもしれない。お昼に何を食べたか忘れてしまうことは自然である。しかし、お昼を食べたことを忘れてしまうという心配である。先週の火曜日に何を食べたかと言われてもなかなか思い出せないだろう。ここで思い出せる人がいたらすごいと思う。それが思い出せなくても、決して認知症ということではない。だが、その事柄自体、事実全部を忘れてしまうのであれば、少し危ない。しかし、考え方も1つではないので、それだけで決めてしまうことはない。

#### ■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

##### （初期は物忘れ）

認知症の初期に起こってくる社会生活、日常生活への支障は、まずは物忘れである。新しいことを覚えることができないというのが一番顕著に出てくることである。今まで入っている記憶は意外と残っているものだが、新しく何か記憶するということが、認知症になるとできなくなる。認知症になっても、毎週、銀行の窓口に来て、同じ手続きをして、同じ

行員さんといつものように楽しい話をして帰るといふようなことは、できる方がたくさんいらっしゃる。しかし、あるとき、いつものお得意様だし、預金がたまっているし、いつも普通にお話をしているから「こういう利用方法がありますよ」と言って新たな何かを出してみたら、全然それが理解できなかつたり、頓珍漢な答えをされたりして、「あれ？」と、そこで気がつくことがある。

### **（多くのことが一度にできない）**

2つ目に挙げられるのは一度にいくつものことを処理できないということである。これは繰り返しになるが、マルチタスクが高齢になると難しくなるし、認知症になるとより難しくなる。クリニックに来ている患者で、心理療法に入る前に、若い大学の研修生が「〇〇さん、あそこにあるコート掛けにコートをかけて、持っていらっしゃるバッグはあちらの荷物置きに置いて、そしてその席にお座りください」といふように言った。するといきなりその男性がものすごい剣幕で怒り、「なんて失礼な奴なんだ、俺はこんなところには来ない、帰る」と言って帰ってしまった。その大学院生は「自分は、コート掛けにコートをかけてバックを置いてその席にお座りくださいと言っただけなのに、なぜこの人はあんなに怒っちゃったんだろう」と驚いていたが、先ほどからお話しているように一度にいくつものことを言われてしまうと何が何だか分からなくなってしまう。だけど、若い女の子に「わからなくなっちゃったから、もう一回言って。僕はちょっと記憶がおかしいから、もう一回ゆっくり言って」なんて、沽券に関わるので絶対に言えない。そう思うと、相手に対する怒りというかたちで表出するしかないので、「失礼だ」と言って、怒鳴るといふかたちになってしまう。その方は、記憶の障害があり、そのことを忘れていてくださったので次の週もいらしてくださった。一度、「コートをかけてください」とお願いして、コートを掛け終わったのを見てから、「そのバックはこちらに置いてください」と伝える。バックを置いたら、「その席にお座りください」と言う。一つひとつ話したらスムーズに行つて、その1時間を楽しく過ごされたということがあった。

### **（時間や場所がわかりにくい）**

3つ目に場所や時間がわかりにくくなるというのが挙げられる。見当識の障害といふものになる。具体的には待ち合わせの時間に遅れてくることがしばしばある。それから、打合せをする際に、12時からの打ち合わせなのに9時から来ているという方も時々いらっしゃる。それは「自分が何だか最近おかしいぞ、時間とか約束事を忘れちゃう」と言って、先に早く行つていなきゃと思うあまりに非常に早い時間に行つてしまうことがある。

### **（計画が立てられない）**

4 つ目に計画を立てて適当に案配することが難しい。代表的な例として料理が挙げられるが、料理というのは非常に高度な認知機能を一度に使う作業である。女性のほうが比較的早めに認知症の初期に気づくのは、やはり料理をしていらっしゃるからである。「最近どうも外食ばかりしたがるな」、「味が変だな」、「同じメニューばかり出てくるな」というときに「あれ？」と家族が気づかれることが多い。最近の男性は違うが、十数年前、私がこの仕事を始めたころの男性は、リタイヤされるとお家では、「おい」「あれ」「それ」「これ」と言っているだけで全部奥様がやってくさるような状況になると、認知機能が低下してもなかなか気づかれないことがある。朝起きて、「えーと」というと、奥様が新聞を出してお茶が出てきてというような状況になっていると、なかなかその低下に気づけなくて、かなり進んでから認知症に気づいたということがあった。

その他、旅行の計画を立てて適当に案配するということが難しい。行き先のことを考えて日数分の洋服や必要な物を詰めるという作業が認知症になると非常に難しいことである。今までできていた複雑なことができなくなってきてしまう。

### **■金融機関における認知症の気づきのポイント**

#### **（気づきは身近なところに）**

銀行などの金融機関において認知症は、どういうときに気づけるか。例えば、暗証番号を忘れましたとおっしゃる方がいる。暗証番号をふっと忘れてしまうことは私たちでもあると思うが、また後で思い出せる場合が多い。しかし、認知症になるとそれを繰り返し忘れてたり、一回忘れたものを思い出すことができなくなってくる。

それから、必要な書類の作成や返送ができなくなる。例えば、「今日は何年何月何日」ということが入っていないので、出金などの伝票に日付を書くことができなくなる。その他、書類を提供しているのに、「頂いてませんよ」と言ったり、「持ってきてください」と言ったのに、持ってこれなくなるということが起こる。

その他、ATM の操作ができなくなってしまうという場合もある。普段ならすんなりできていたことが、一回つまづくともうどうしていいかわからなくて混乱してしまう。

これらの事例が金融機関では「あれ？」と思う気づきのポイントなのではないかと思う。

### **■電話の際の認知症の気づきのポイント**

#### **（同じことを繰り返すいう）**

電話対応の場面では、電話の相手が同じことを同じ言い回しで繰り返していないかがポイントになる。それから、短時間にさっき言ったことと同じことをすぐに言っていないかを

確認する必要がある。高齢の方は比較的同じことを話して、また最初から同じことを話すということはあるのだが、認知症になると短い期間に同じ言葉で同じことを繰り返すことが多い。

電話を切った後、3秒後にまた同じ人から「もしもし」と電話がかかってきて、同じ質問をして、先ほどお話をしたということを覚えていらっしやらないような方は、おかしいと思ってもよい。

その際、すぐに切らずに、少し長いセンテンスでお話を聞くと、同じ言い回しを使って繰り返していないか、短時間で同じことを言っていないかということがわかるのではないかと思う。

#### ■何か変だな？と気づいたら

##### **（銀行と医療機関や、地域包括センターへとの連携）**

ここで何か変だなと気づいたら、やはり早期に介入することが望ましい。金融機関での気づきを家族や関係者と共有して、出来るだけ早く医療機関につなげることで、先ほどの被害の防止にもなるので、できるだけ早期の介入が望ましい。その方法・介入の仕方というのは、やはり各銀行によって違うだろうし、そのシステムを作っていくことが必要なのだろうと思う。

連携をとるといいのは、地域包括支援センターである。地域包括支援センターは、高齢者のための生活をサポートしている場所で、各自治体に設置されている。介護予防に関わっているセンターが各地域にある。皆様の銀行の地域にも必ず設置されている。例えば、センターの方と連携を取って、「最近、この方が毎朝銀行に来て、座って何時間もいて帰らないし、お声をかけてもボーッとしていらっしゃるし、ちょっと様子がおかしいけど」というようなことを地域包括支援センターでお話になるというのも方法の1つである。何度も何度も通帳の再発行の依頼に来るということに対してご本人にお話することは非常に難しいとは思いますが、「ご家族にご連絡をしてもいいですか」というようなことを聞いてご家族に連絡をする等一人で関わらずに、なるべくたくさんの職種と連携を取って話を進めていくことが大事である。

介護者相談をしていると、「銀行の方から連絡を頂いて、母のこういう現状がわかった」という事例がとても多い。また、銀行の方から「ちょっとお母様の様子がおかしいよ」「お父様の様子がおかしいよ」と言われ、「離れて暮らしていたので、気がつかないんだけど」というような事例が非常に増えてきている。

#### ■英国アルツハイマー協会

英国アルツハイマー協会は、『「認知症の人に優しい金融サービス」憲章』というのを出している。これは、金融サービスの人たちが、金融に関わる様々な手続きの中で、認知症の人にとって困っていることを聞いてこのような憲章を作ったと出ている。大事なことは、「この人が認知症であるかないか」ということを私たちが診断する立場ではなく、その方たちが被害に遭わないようにするためにどうしたらいいかという知識をきちんと身につけておくということが大事なのではないかと思う。

■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

高齢者に対する知識や理解を深めるということは、高齢者自身のためにももちろんなる。しかし、これからますます高齢化が進んでいけば、共に働く仲間が高齢者であるという機会が増えてくる。共に働く仲間のためにも、コミュニケーションのスキルを磨くことが大事である。高齢者のことを考えたりすることは、遠い別の世界の別の人のことを学んでいるわけではなく、皆さまたちや皆さまの家族の未来をより良くするために必要なことなのだと思っていただきたい。人は、死なない限り、全員歳をとる。やはり今、このことに私たちが真摯に向き合って社会を変えていくことは、自分の未来を良くすることにつながると思う。

## ■質疑応答

質問者 ①高齢のお客さまへの対応の見極めや対策について

最初の方では、一般的な歳をとることによって起こる注意力や理解力が落ちてきて、物忘れが発生するというお話、そして、後半のほうは認知症の特徴やポイントについてお話をいただいたが、銀行や私どもの相談員にしても、電話や面談をしていてパッと老化なのか認知症かどうか分からない。「お年寄りだから丁寧に應對しよう」ということでゆっくり話したり、一つひとつ、先生がおっしゃるとおりセンテンスを切って、「わかってますか」と一生懸命頑張るが、そうは言っても理解をしていただけずに、苦慮しているというのが実情である。そういった中で、應對する側で、結局やることの限界もあると思う。「ここまでお話ししても、やっぱり無理だった」という見極めが、日ごろの業務において皆困っているようである。時間に余裕があれば、ずっと丁寧に続けることが良いのかもしれないが、時間で区切ったり、「同じことの繰り返しなのでいったん切らせていただきます」というのが本当にいいことなのか、應對する側でコミュニケーションの「ここまでならいい」というそのあたりの感触や見極めみたいなものを教えていただけないだろうか。

宮本 私たちがこういうレクチャーをするたびに返ってくる言葉の中の一つには「すごく良い話を聞いて良かったけれど、現実に仕事をしている中で、このような対応は非常に厳しい」、「自分たちもやらなければいけないことがある。高齢者のことを大切にすることはもちろんだが、でもそれ以上にこちらも疲弊してしまうんですよ。どうしたらいいですか」ということは非常によく聞かれる。私たちも、「絶対に最後まできちんと聞きなさい」と申しあげたいわけではない。どこまで聞けばいいのかというのは、私が「1時間聞いてください」とか「2時間聞いてください」とか決められることではない。その現場ごとで皆さままで決めていくことではあると思うが、一つは、やはり一人で対応せず、複数で関わるのが大切である。「この方はちょっとトラブルになりそうだな」「認知症かもしれないな」「どういうことかな」というような方がいらして、話を聞かなければいけなくなったときには、一人だけで対応せずに複数で対応することと、連携を取れる地域包括支援センターや福祉事務所というバックグラウンドを着地点に持ち、銀行でできることの限界が見えてきたら、そちらに回すことが重要である。「ここまではやってください」という見極めはなかなか決めかねるが、「一人で対応しない」ということが大事だと思う。

質問者 ②高齢者とのコミュニケーションの難しさについて

先生の専門からずれるお話になってしまうのかもしれないが、コミュニケーションがうま

くいかなくて、高齢のお客様が怒り出してしまうというようなときに、一方で管理職にとって怒られている私たち、あるいは若い従業員は、やはり守らなければいけない相手だと思ふ。高齢者のお客様に限らず、お客様からのパワーハラスメントやセクハラというのも、我々にとって一つの課題である。そこで、怒り出したときに、「お客様、あなたのほうが悪いんですよ」というのを、お一人で見えているときに言ってもよいものなのだろうか。高齢者のことも理解したい気持ちもあるが、なぜ自分が怒鳴られたのかわからないで泣き出してしまう若い社員をどうフォローしようかというところで悩んでいる。何か解決方法のようなものをお持ちだったら教えていただければと思う。

宮本 先ほど「お菓子1箱ください」と言って怒鳴られた若いスタッフは、自分は悪いことをしなくて、マニュアルどおりに、精一杯、「1箱」と言われたときには「1箱」と復唱するものとして対応したにも関わらず、非常に怒鳴られて、同じように号泣してしまい、もう二度と店頭には立ちたくないという話をした。やはり「なぜそういうことが起きたか」、「あなたが悪いのではなくて、高齢者がこういう状況だったかもしれない、こういうことが理解できるかもしれない」という高齢者の行動の背景をこちら側がわかっていて、その人に説明してあげれば、もちろんその傷はなかなか癒えないにしても、少しは良いと思う。まずこういうことをきちんと理解して、説明をしてあげることが大切だと思うのだが、そこで今度は、その人を守るために、相手側の高齢の方を責めるというのはなかなか難しい。でも、やはり「なぜ怒られたのか」というようなことがわかるのとわからないのでは、また、ただ「自分が悪かった」と思うのと思わないのでは違うし、そうやって理解してくださる上司の方がいて、サポートしてもらえるとというのは、その若い行員の方にとっては、「次に頑張ってみよう」と思うきっかけになると思う。この間、小売の接客業の窓口で売店に立っている方たちとみんなで座談会をした。それこそ本当に怒鳴られたり怒られたりといろんなことをしている店員の方たちがいたが、非常に印象に残っていることは「この仕事を辞めたいと思うのも高齢者のお客様だし、この仕事を一生続けたいと思うのも高齢者のお客様とのやり取りがきっかけなんです。両方あるんですよ」とおっしゃっていた。やはり実際はとても大変な思いをしていらっしゃるのだろう。具体的にどう変えていくか、どう対応するかということは、もうちょっと私たちもノウハウを積み重ねていかなければいけないと思っている。

### 質問者 ③ 介護職職員への対応

今の話に関連するのだが、このようにお話される機会がある中で、入居されている方が怒り出すとか、暴力を振るうとかという話が多いのだと思う。特に外国人の方々の介護職員

がいる環境の中で、もっと言葉が通じなくて怒られてしまうというような話も聞く。もし先生が、そういった介護職員とのお話し合いの機会において、介護職員が高齢者から怒られてしまうような事態が生じた場合、入居されている方に対して何かするわけではなくて、職員に対して説明をして、納得してもらおうというような、そういった対応を取られているようなところがあれば、ご経験を踏まえてのお話を聞かせていただければと思う。

宮本 直接そういったことということではないかもしれないが、介護者施設の介護職員の方たちに対してレクチャーをする機会はある。介護職の方が抱えているストレスや、いろいろな利用者さんから受けるハラスメントのようなことも実際にはいろんな問題や課題がある。そのことをきちんと共有して、自分たちがどういうストレスを抱えて、どういうことで困っているかということ話す場がないというのはよく聞かれることである。日々忙しい中大変だが、それを我慢したり飲み込んだりして、結果的に離職につながってしまうというケースが多い。やはりまずはそういう事例や、抱えているストレスについて話す場を設ける、同じ思いをしている人たちが共有をする、そのストレスの軽減をするための場を持つ、そういうことが大事だと思う。