

守りと攻めでシニアを取り込め！

企業における

ジェロントロジーの活用

第4回

高齢者とのコミュニケーション

高齢社会において、日常生活のさまざまなシーンで高齢者とのコミュニケーションの頻度が、これまで以上に増えていくことが予想されます。加齢による身体の変化を理解し、適切な対応策を講じることで、より効果のある満足度の高いコミュニケーションが取れるようになります。

五感が重要！

高齢者コミュニケーション

●聴覚と視覚が中心

高齢者とコミュニケーションを図る際のロケーションは、インフォーマルな場からフォーマルな場までさまざまです。

また、TPO（時・場所・場面）や相手の身体の高齢変化などの状況にあわせることが大切です（図1）。

当たり前のことですが、コミュニケーションには、五感（聴覚・視覚・触覚・嗅覚・味覚）が重要な役割を果たします。

シニアアクセス
代表

上田 博司

URL <http://www.senior-access.com>E-mail ueda@senior-access.com

五感は、それぞれが異なる方法

で情報を受け取り、相互に補完し合いながらコミュニケーションを豊かにします。中でも、聴覚と視覚が情報の受け取りや理解においては中心的な役割を担います。

そして、加齢にともない五感の低下が顕著に見られるようになります。

注意点！ 高齢者の「聴覚」

●聴覚の衰えは早い

聴覚の衰えは、早い人では30～40代から始まり、高齢者には顕著

に見られます。

聞こえの低下…高周波音域から聞き取りが困難になり、小さい音は聞こえにくく感じてきます。

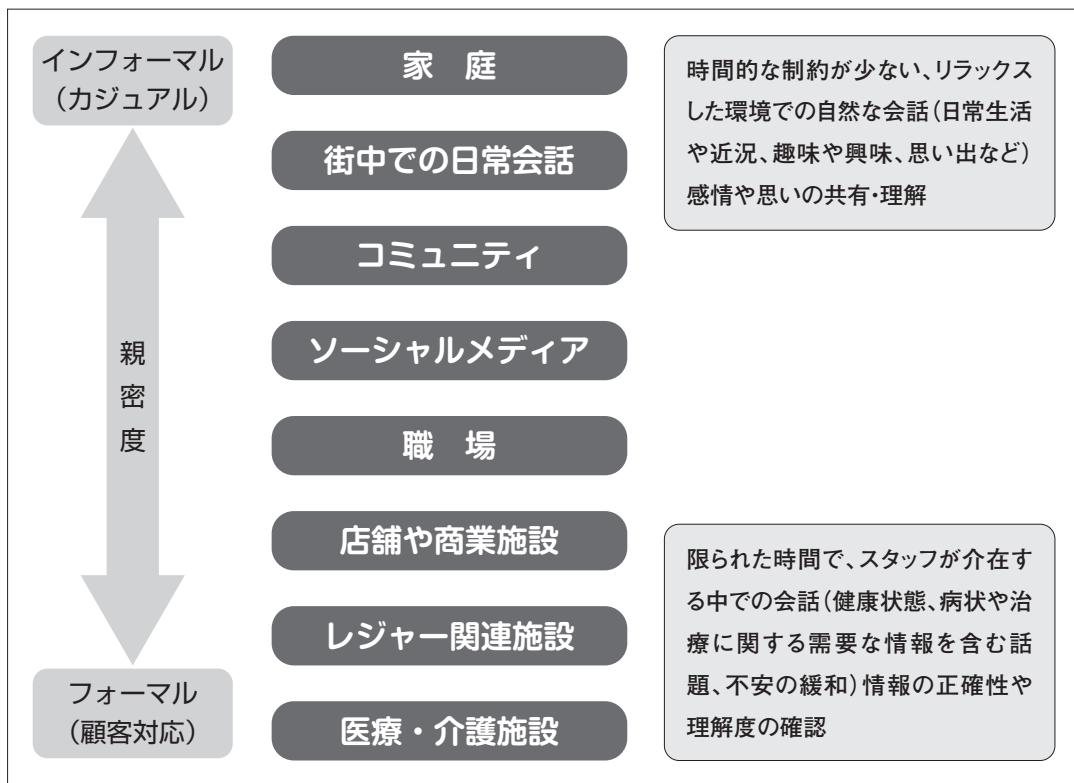
加齢性難聴…年齢とともに進行する一般的な難聴で、耳の内部構造の変化による音や振動の捉え方の変化、蝸牛の音を察知する有毛細胞の減少、耳垢の増加などが原因です。

聴力の不均衡…耳の両側で聴力に差異が生じることがあります。片方の耳が聞こえにくくなると、音を立体的に感じにくくなります。

雑音下の判別能力の低下…耳の中の毛細血管や神経細胞の老化により、雑音がある中での会話や音の聞き分けが難しくなります。

不快音の感受性…音の歪みや音質の変化を感じやすくなり、鋭い音や不快な音、大きな声への感受性が増します。

図 1 高齢者とコミュニケーションを取る場（例）



聴覚とコミュニケーション

高齢者の聴覚低下がコミュニケーションに与える影響はいくつかあります。

会話の聞き取りにくさ…相手の話す声や音が聞き取りにくくなる…とがあります。特に騒音の多い環境や複数人との会話においては、会話内容を理解するのが困難になることがあります。

誤解や不明確さ…相手の話を正確に理解できず、誤解や不明確な伝わりが起きることがあります。特に重要な情報や指示が含まれる場合は、予定や手順の誤解が深刻な影響を及ぼす可能性があります。

参加に消極的…聞こえにくさが原因で自分から話すことに、消極的になる可能性があります。これが孤立感につながることがあります。ストレスや疲労の増加…聞こえにくい状況、長時間の会話、複雑な

内容に対応する際は、集中力を必要とするため疲れやストレスが増すことがあります。

注意！ 高齢者の「視覚」

● 正確さが欠如してくる

高齢者の視覚変化には老眼や乾燥眼のように一般的なものから、

- ・白内障
- ・緑内障
- ・糖尿病網膜症
- ・加齢黄斑変性
- ・視神経の退行性変化

など病的なものがあります。視覚変化の進行の速度や影響の度合いは個人によって異なります。

視覚の変化がもたらす問題

高齢者にとって視覚変化が、情報の理解や正確なコミュニケーションを取る際に困難をきたすことがあります。

高齢者コミュニケーション 注意すべき基本事項

文字などの見えにくさ…老眼や眼の黄斑部の変性により、小さな文字の文書などを読むのが難しくなります。

色の感じ方…色の識別能力の低下は青と紫の色の区別を難しくします。また、色の濃淡の区別が難しくなることがあります。

さらに、眼の水晶体の加齢変化により、色がやや黄ばんだり淡く見えたりすることがあります。

視覚情報の理解の遅れ…視覚変化が情報処理能力を遅らせることがあり、視覚情報が複雑になると話のペースや流れについていけなくなります。

目の疲れとストレス…長時間目を使うと疲れやストレスが増し、集中力や忍耐力が低下する可能性があります。

誤解や不明確さ…視覚的情報の不足や誤解で意図が伝わらず、内容が不明確になることがあります。

●基本は相手の立場で

気を付けるべきポイントがいくつかあります。

ゆっくりと話す…急いで話さずにゆっくりと聞き取りやすい速度や適度な間を入れることで、聞き取る相手が話の内容を理解しやすくなります。

明確で簡潔な言葉…相手が理解しにくい専門用語や複雑な言い回しを避け、わかりやすい言葉で伝えるようにします。

明確な意思疎通…意思疎通が円滑になるよう、自分の意図がきちんと伝わっているか相手の理解を確認したり、誤解を避けたりするようによにします。

表情や声のトーン…笑顔や声のトーンで、親しみや温かさを伝えることが大切です。

親しみやすく接する…敬語を使うのは大切ですが、堅苦しい言葉ではなく親しみやすい言葉で接することで、相手との距離感が近くなります。コミュニケーションが円滑になります。

興味ある対話…相手の興味や関心がある話題を探っていくことで対話が深まります。高齢者は豊富な経験を積んできており、その経験に基づいた話題に興味を持つことが多いです。

時間の余裕…限られた時間で多くのことを話すと、理解できないことやストレスを感じることがあります。

高齢者は話すスピードが遅くなることがあるので、ゆっくりとしたペースで話を進めることが大切です。

適度な休憩や体調確認…長時間の会話の際には、座ったり休憩を挟んだりすることで相手が心地よく会話できます。

相手の意見や話に耳を傾ける…相手の話に真剣に耳を傾け、理解を示すことは大切です。

敬意を示す…年齢や経験を尊重し敬意を持って接することで相手も安心感を得ることが出来ます。これにより、円滑で積極的な会話を保つことが出来ます。

マスクの使用…話し相手がマスクをつけていると口元や顔の表情が隠れてしまい、発する言葉も不明瞭になります。その場合は、身振り手振りなどを交えてみると役立ちます。

身体的配慮…聴力や視力に不安がある場合は、適切な環境で話すことが重要です。

例えば、騒々しい場所や暗い場所での会話は避け、相手が話を聞き取りやすい環境を整えることが大切です。

ユニバーサルデザインフォント…近年では印刷物に、より多くの入

図2 高齢者と電話で話すときの注意点



- 穏やかではっきりとした言葉遣い
- ゆっくりとした会話ペース
- シンプルかつ明確な指示や質問
- 重要な情報の繰り返し
- 背景音や雑音の最小化
- 真摯な対応、敬意
- 会話終了の確認



に読みやすく視認性が高いユニバーサルデザインフォント（UDフォント）を使用するケースが増えています。これにより、視覚の衰えからくるストレスを軽減することができま

高齢者と電話で話すとき

高齢者と電話でコミュニケーションを取る際は聴覚のみに頼ることになるため、以下のことに注意する必要があります（図2）。

はっきりとした言葉遣い…聞こえやすいようにはっきり、丁寧な口調で急がず話します。

シンプルかつ明確…複雑な質問や長文を読むような指示は避け、簡潔で明確な言葉で伝えます。

重要事項の反復…記憶力の低下に配慮して、重要な情報や指示は適宜繰り返し確認します。要点をまとめて伝えることで理解しやすくなります。

背景音の排除…話の内容に集中してもらうため、背景音や雑音が少ない静かな場所で電話をかけるようにします。

会話終了の確認…話が終わったこ

とを確認し、話の内容によっては感謝の言葉を最後に述べて終了します。

「コミュニケーションと記憶

●直近会話の記憶が弱い

コミュニケーションの取り方に加えて、会話の内容を記憶してもらうための配慮も大切です。記憶力には個人差がありますが、一般的に高齢者の場合は、直近会話の記憶が弱まりやすい傾向があります。

以下に、具体的なポイントを挙げます。

簡潔で明確な情報の提供…必要な情報をシンプルかつ明瞭に伝達できるように心がけます。

情報の反復と確認…重要な情報は適宜反復して伝えることで相手の記憶に残りやすく、また、相手を理解しているかどうかを確認するため、質問を通じて理解度を確認

することが有効です。

結びつきの利用…馴染みのある場所や人物との会話や活動、過去の思い出や体験についての話題で記憶を促すことができます。

尊重と忍耐…記憶力が低下している高齢者から、同じ話題や情報を繰り返し聞くことがあるかもしれませんが、尊重と忍耐を持って対応することが重要です。

ビジネスシーンにおいて注意すべきポイント！

●品質ヒヤリハット

高齢社員に限られたことではありませんが、職場においてコミュニケーションで得た大事な情報を忘れないようにすることは大切です。

前号で「安全に関するヒヤリハット」について述べましたが、それと同様に、コミュニケーションで得た記憶内容は職場において製品やサービスの品質管理における

「品質ヒヤリハット」に密接に関連しています。

メモや記録…重要な情報や指示を受けた際に忘れずメモや記録を取っておくと、後々参照できて効果的です。

情報確認と反復…必要な情報については適宜、反復確認を行い、理解を深めながら自分の記憶に定着するように努めます。

積極的質問…理解不足や忘れたことがあれば遠慮せずに質問することが大切であり、他の人とのコミュニケーションを通じて確認と補完ができます。

情報の整理…多くの情報を整理しながら優先順位を付けていくことで、作業が効率的に行えます。

ストレス管理…適度な休憩を取りながら体調やメンタルの状態を整えることが、記憶力の向上につながります。

情報取り扱いの事例

製造業のT社（大阪府）は、社員の週間予定業務を部署単位で一覧表として共有し、他の社員の業務予定を把握するようにしています。各社員は、出社後すぐにその日の業務内容の確認を行い、グループ作業について担当者が事前に口頭ならびに印刷物の配布で説明を行い、メモ書きを含めて重要事項の確認を行ってから業務を開始しています。

建設業（リフォーム事業）のN社（兵庫県）は、各社員が毎日の朝礼時に、当日の作業予定と安全対策を所属部署のメンバーに伝えています。また、高齢スタッフに対しては、個別に作業の注意点などのアドバイスを実施して安全対策を全員に周知しています。

コミュニケーションを支援する多様なツール

聴覚や視覚が低下している方は、補聴器や老眼鏡などを使うこ

とが多いですが、近年では聴覚や視覚が低下している人向けの支援を行っているケースが多く見られるようになりました。

聴覚の支援…金融機関、市役所の健康福祉課、市民課、高齢介護課の窓口などでは、加齢性難聴の高齢者向けに、耳を塞がず頭蓋骨を通じて聴覚神経に音声を伝える骨伝導会話システムを導入するところが増えてきています。

視覚の支援…官公庁、病院、金融機関、航空会社、ホテル、娯楽施設、お店の受付窓口・サービスカウンターなどでは、老眼鏡を備品として設置しているところが多く見られます。

その他、高齢者コミュニケーションを支援するツールとして、

- ・音響デバイス等の聴覚補助機器
- ・文字サイズや明度、コントラストが調整できる視覚補助ツール
- ・カレンダーやリマインダー機能を持つデジタルデバイス

などがあります。

これらは、高齢者が日常生活でコミュニケーションを円滑に行うために役立ちます。技術の進歩により、現在ではさまざまなニーズに対応した製品が開発されており、その選択肢も増えてきています。

まとめ

加齢にともなう五感の変化には個人差があり、進行の速さや影響の度合いも異なります。また、これらの変化によってコミュニケーションがどのような影響を受けるかは、具体的な状況や環境で大きく異なります。したがって、相手にあわせた対応方法を柔軟に調整していくことが重要です。

今回お伝えしたのは、高齢者とのコミュニケーションを、より有意義で心地よいものにするための基本的アプローチです。相手を理解し、尊重と気配りを持って接することで、より良いコミュニケーションと成果が期待できます。