

第4章 地域におけるコミュニケーション構築の ための支援方策の提言

第4章 地域におけるコミュニケーション構築のための支援方策の提言

1. 調査結果の考察

(1) アンケート調査結果の考察にあたって

今回のアンケートに回答いただいた方は、全体の85%を高齢者が占め、その70%は、移動、聴力あるいは視覚に「支障ない」との回答をいただいた。また、障害者については、その58%が移動に「支障ない」あるいは「歩行は問題ないが階段の昇降は困難が伴う」との回答をいただいた。すなわち、回答いただいた方は、高齢者は比較のお元気な方、また障害者についても自力で移動が可能な方からの回答が比較的多かったことを念頭に置く必要がある。

(2) 高齢者・障害者が商店街・商業施設に求めるもの

① 高齢者・障害者の声

比較のお元気な高齢者や外出を楽しむことができる障害者の方からの回答が多かったこともあるが、高齢者・障害者が商店街・商業施設に望むことは、気持ちよく買い物ができる挨拶や会話であり、この様な配慮が足りないと、不快感や不便を感じるというものであった。すなわち、気持ちの良い挨拶やほんの些細なお店の人との会話がお客様である高齢者・障害者の気持ちを和ませ、買い物や外出を楽しみやすい気分にするのが、アンケートの集計結果から伺える。

② 商店街・商業施設の声

他方で、商店街・商業施設もこれは十分認識されており、アンケート結果でも、接客に当たって特に配慮していることとして、「笑顔で接し、話しかけやすい雰囲気をつくる」「お客様の話によく耳を傾け、きちんと答える」が上位を占めている。

また、商店街・商業施設やその他のサービスを提供する側の団体・組織にヒアリングをさせていただいた際にも、「接客が大事、笑顔が売り」、「お年寄りには全てにおいてゆっくり、それに合わせる事が大切」、「ハードよりも従業

員がうまくコミュニケーションをとり、うまく対応していくことの方が喜ばれている」との話しがあり、こうしたことの大切さが十分に認識されている。

③ 考察

アンケート結果では、高齢者・障害者が日用品の買い物において不満に感じることは、「笑顔で接してもらえない・話しかけにくい」ことや「話しかけてもきちんと答えてもらえない」ことが上位を占めている。商店街・商業施設も大切と考え日頃努めているちょっとした挨拶や会話が適切に高齢者・障害者の心に届かないと、敏感に不満に直結する。

このように、ごく平凡で当たり前の日常的な挨拶や会話が、相互のコミュニケーション円滑化の端緒になり得ると思われるとともに、高齢者・障害者の心身の状況を適切に理解し対応することの大切さをアンケート結果は示唆している。

(3) 相手の身体状況に応じた対応の重要性

① 比較のお元気な高齢者への対応

商店街・商業施設が高齢者・障害者のために実施しているサービスとして、「商品選び・支払い・搬送の手伝い」や「お客様に合った商品選びの支援」が比較的上位にあるが、高齢者がこれらを望む割合はさほど高くない。また、商店街・商業施設の接客について、「ゆっくり買い物ができる雰囲気づくり」を望む高齢者が多い。

こうしたアンケート結果から、比較のお元気な高齢者は、普段はあまり構わないで欲しいが、困ったときには声をかけて欲しいと考えており、付かず離れずの接客を望んでいることが見て取れる。

② 移動、聴力、視力に支障のある方への対応

障害者は、「商品選び・支払い・搬送の手伝い」「大きめの表示（商品・価格等）」「自分に合ったものを選んでくれる」等のサービスを求める割合が比較的高い。また、「自分が分かるように、ゆっくり、大きめの声で話してもらえ

ない」と、早口で理解できないことへの不満は、障害のある方だけではなく、高齢者からの声でもある。

③ 外見では捉えられない身体状況への対応

視覚障害や肢体不自由など外見から分かる障害もあれば、聴覚障害や内部障害、認知症など外見からは分かりにくい障害もある。こうした外見では分からない、あるいは分かりにくい身体状況への対応は、まずはそうした身体状況に「気づく」ことが重要である。いち早く「気づく」ためには、そうした身体状況を十分に理解し、適切な対応方法を知ることが必要となる。特に、認知症については、自分の意思を適切に相手に伝えられないことから、不要なものを繰り返し買ったり、何を買っていいか分からないという場面も想定され、「気づき」がより重要となる。

④ 考察

このように、高齢者あるいは障害者といっても、各々の身体状況は様々であり、それに応じたきめの細かい対応が求められており、その為には、まずは、相手の身体状況を的確に把握することが大切となる。今後、認知症の方に一見何も問題ないと思って接した結果、問題を起こしてしまうことも増えてくるのではないかと懸念され、こうした点からも、高齢者・障害者に関する正しい知識を持ち、相手の身体状況を適切に把握することが最重要である。

(4) 学ぶ機会の必要性

① 苦労した経験

アンケートに回答をいただいた商店街・商業施設の半数近くは、高齢あるいは身体の不自由なお客様の援助で困ったり苦労した経験がある。そして、その場面は、商品の説明、会計、トイレの利用、階段の昇降、車椅子の取扱い等々、実にさまざまな場面に及ぶ。商店街・商業施設としても、こうした事態は、めったに起きないとしても、起きたら大変であり、そういう場合にも動揺することなく適切な対応をしたいとの思いがあるのではないかとと思われる。

② 接客の満足度

アンケート結果では、高齢者の80%近くが日用品の買い物をする先の接客に満足していると回答されているが、障害者の34%は「ときどき不満を感じることもある」と回答されている。他方、商店街・商業施設の35%が「ときどき不満を感じさせることがあると思う」あるいは「いつも不満を感じさせていると思う」と回答されている。また、そう思う原因としては、「人手不足で丁寧な対応ができていない」が最も多く、店舗タイプ別には、商業施設では「人手不足」が80%近くで最も多く、商店街・個人商店では「接し方がよく分からない」が「人手不足」「意識」と同程度の割合で並んでいる。

③ 考察

このように、人手不足の中、高齢あるいは身体の不自由なお客様への接客に当たって、緊急時にもあわてることなく適切に援助するため、また、これらのお客様に満足いただける対応をするためには、すでに述べた「相手の身体状況に応じた対応の重要性」をも合わせて考えると、経験だけに基づいた対応だけでは必ずしも十分とは言えず、高齢者・障害者について、その身体状況を正しく把握し（気づき）、それへの適切な対処方法を学ぶことも必要である。

(5) 交流の場としての商店街・商業施設

① 高齢者・障害者の思い

高齢者・障害者へのアンケート結果からは、「コンビニエンスストアでの会話・店員との会話は楽しい一瞬です」などの声はあったが、全体としては、商店街・商業施設を地域資源の一つとして、例えば、お店の人との会話を楽しむ場、あるいは友人・知人と会って話し情報を交換する場として活用したいとの要望・期待はさほど色濃くはみられなかった。

② 商店街・商業施設の思いと取り組み

他方で、商店街・商業施設へのアンケート結果からは、商店街・商業施設、中でも商店街は、お年寄りの交流の場としての商店街を強く意識されている

ところが多いことが伺える。また、都内の商店街連合会へのヒアリングにおいて、商店街がまちおこしのキーワードとの言葉もあり、そこでは、商店街で高齢者の球団を持ったり、商店街周辺の高齢者の身の回りの世話を周辺のボランティアが有償で引き受ける事業を行なう等、地域住民との融和・地域の活性化に積極的に取り組んでいるとのことであった。

③ 考察

今回のアンケート結果では、高齢者・障害者が日頃よく外出する場所としては商店街・商業施設が最も多かった。高齢者・障害者にとって、地域の人と関わりを持つということは、社会の一員と自覚でき、世代の違う人々との接触で刺激を受け、自らを元気にしていくことでもあると思われる。

他方で、地域に根ざした商店街・商業施設だからこそ、そこに住む高齢者・障害者が求めるニーズも把握しやすく、より密着したサービスが提供できるのではないだろうか。また、個々の商店では人的にも限界がある。商店街・商業施設ならではの特性として、協力し合い、協働することで支え合えるのではないだろうか。

少子高齢化が進む中、老夫婦世帯、独居世帯が増えている。地域に根ざし、且つ高齢者・障害者が外出して最も触れ合う機会の多い商店街・商業施設が、高齢者・障害者の外出を楽しもうとする気持ちを促す活動をすることは、高齢者・障害者の引きこもりを予防し、生活にメリハリを持たせ、生活の質を高めることにもなる。様々な取り組みにより、商店街・商業施設が地域において、お店の人あるいは友人・知人とのコミュニケーションの場となることを期待したい。

2. コミュニケーション円滑化のための方策

(1) 総論

以上述べた考察の結果から、本事業の目的であるコミュニケーション円滑化のための方策としては、高齢者・障害者を知り、適切に対応することが、高齢者・障害者とのコミュニケーション円滑化の端緒になるとの考えから、商店街・商業施設の人を対象とした高齢者・障害者に対する接遇をテーマとした研修機会を提供することが有効であると考えられる。「商店の人は接客のプロ、長い経験がある」とはいえ、これまで気づかなかったことに気づいてもらえる機会になることもあるのではないかと考える。

(2) 研修の必要性・有効性

高齢あるいは身体の不自由なお客様への接客に当たって、緊急時にもあわてることなく適切に援助をする、これらのお客様に満足いただける対応をする、また、相手の身体状況に応じた対応をすることなどについて、研修の必要性・有効性は次の通りと考えられる。

- a) ちょっとした挨拶や会話が敏感に利用者の不満解消に直結することから、高齢者・障害者を理解し、ちょっとした声かけが相手に安心感を与えることに気づくことによって、積極的な対応が進むと思われる。
- b) 商店街・商業施設の人が、顧客の身体状況を的確に把握する必要があることから、研修を通じて高齢者・障害者の身体機能を知ること、個々の顧客の身体状況についても、ある程度は把握することができるようになるのではないかとと思われる。

尚、認知症については、国が中心となって、認知症の人と家族への応援者である認知症サポーターを全国で 100 万人養成し、認知症になっても安心して暮らせるまちを目指す取り組み（「認知症サポーター100 万人キャラバン」）が推進されている。認知症サポーターになるには、「認知症サポーター養成講座」を受ける必要があるが、地域で支えあって暮らす認知症の方も増えており、地域住民と触れ合う機会の多い商店街・商業施設の方にも是非受けて頂きたい研修の 1 つである。（「認知症サポータ

一養成講座」に関する資料（「認知症サポーター養成講座基準」及び「認知症サポーター養成講座 基本カリキュラム」）を末尾の資料Ⅳに掲載）

- c) 「大きめの表示（商品・価格等）」、「取りやすい商品の陳列」について、高齢者・障害者が何を望んでいるかを知るためには、高齢者・障害者の身体機能を理解していれば、配慮すべきところ・サービスに気づくことができるのではないか。
- d) 高齢者・障害者が、実際に商店街・商業施設で、不自由なことあるいはその商店街・商業施設の良い点を個別具体的に話すなどの研修機会を設ければ、商店街・商業施設にとっても参考になるのではないか。
- e) コミュニケーション円滑化のための先進的な取り組み事例を商店街・商業施設の人から話すなどの研修機会を設ければ、商店街・商業施設にとっても身近なものとして参考になるのではないか。

3. 研修実施にあたっての留意事項

研修の実施にあたっては、次に掲げる事項に留意する必要がある。

- a) 研修は、外見では捉えられない身体状況に対する「気づき」を促すこと及び高齢者・障害者の身体機能の理解（どんなところが若者や障害のない人と異なるのか）並びにそれぞれへの最適な対応方法の修得に資する内容とすること。
- b) 商店街・商業施設の方に、短時間の内に、高齢者・障害者の接客に当たっての必要なポイントを広く学んでもらえるような研修とすること。
- c) 認知症への対応を織り込むこと。また、「認知症サポーター養成講座」（本章、2 (2) b) 参照）への参加を推奨すること。
- d) 商店街・商業施設の店頭で、高齢者・障害者自ら、よい点・不便な点をあげてもらえるなど、極力一般論に終始しない個別具体的な内容を織り込むこと。
- e) 研修は半日コースを基本とし、商店街・商業施設のニーズに応じて、1日コース、3日コースなど、柔軟に対応できるように、研修内容・項目を工夫すること。
- f) 研修修了者には、認定証の交付など、広く一般に認知される工夫をこらすこと。

4. 研修カリキュラム案

以上に述べた研修について、カリキュラム案（「人にやさしいまちづくりセミナー（仮称）」）を次に示す。

人にやさしいまちづくりセミナー（仮称）

【高齢者編 半日版】

時間	テーマ	内容
	はじめに	●オリエンテーション
30分	高齢者・障害者を取り巻く社会の現状と援助するための基礎知識	●高齢者・障害者を取り巻く社会の現状 ・高齢者の状況と福祉政策 ・障害者の状況と福祉政策 ・今求められているもの「心のバリアフリー」 ・安全な暮らしを確保するために
2時間	高齢者とのコミュニケーション方法	●高齢者を理解する ・加齢に伴う「こころ」と「からだ」の変化について ・認知症高齢者について ●高齢者とのコミュニケーションの基本 ・「声かけ」の重要性 ・安全で安心できる援助・相手の思いを尊重した姿勢 ・高齢者のペースに合わせた援助・機能低下や障害の状況に応じた援助 ・緊急時の対応 ●疑似体験を通じてコミュニケーション方法を考える (立ち座り・狭い通路・階段の移動・書類の記入 トイレの対応・販売機・飲食等)
1時間 30分	取組事例の紹介と意見交換	●先進的な取組み事例の発表（2事例） ●高齢者とのコミュニケーション（振返り・気づき） ・高齢者への対応について ・これから取り組めること
	まとめ	●まとめ・アンケート
計4時間		

人にやさしいまちづくりセミナー（仮称）

【障害者編 半日版】

時間	テーマ	内容
	はじめに	●オリエンテーション
1 時間 30 分	車椅子利用者との コミュニケーション 方法	<ul style="list-style-type: none"> ●車椅子利用者を理解する <ul style="list-style-type: none"> ・肢体不自由の原因と症状 ●車椅子利用者とのコミュニケーションの基本 <ul style="list-style-type: none"> ・困っている時は声かけを・話すときは目線を合わせる ・移動動作の声かけ ・外出時に車椅子の障害となる場面 ・車椅子の安全な操作方法 ●実技体験を通じてコミュニケーション方法を考える (車椅子の操作方法・車椅子への移乗方法・移動方法・段差やでこぼこのある道・階段など援助体験)
1 時間	視覚障害者との コミュニケーション 方法	<ul style="list-style-type: none"> ●視覚障害者を理解する <ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害の原因と症状 ・白杖・盲導犬・点字・誘導用ブロック ●視覚障害者とのコミュニケーションの基本 <ul style="list-style-type: none"> ・声かけ・誘導歩行の基本・歩く早さ・階段の昇降 ・エスカレータ・トイレ・飲食・金銭授受など ●実技体験を通じてコミュニケーション方法を考える ・見えない怖さ、不便さを体験
1 時間	聴覚障害者との コミュニケーション 方法	<ul style="list-style-type: none"> ●聴覚障害者を理解する <ul style="list-style-type: none"> ・聴覚障害の原因と症状 ・聴覚障害の分類と聞こえにくさの種類 ●聴覚障害者とのコミュニケーションの基本 <ul style="list-style-type: none"> ・相手に呼びかける時・援助者の役割 ・口話法・筆談法・手話
30 分	意見交換	<ul style="list-style-type: none"> ● 障害者とのコミュニケーション (振返り・気づき) <ul style="list-style-type: none"> ・障害者への対応について ・これから取り組めること
	まとめ	●まとめ・アンケート
計 4 時間		