

《特別掲載》

第1回「エイジズム」が引き起こす クライアントクレームと解決策

株式会社自分楽 代表取締役
一般社団法人日本産業ジェロントロジー協会

代表理事 崎山 みゆき 氏



はじめに

皆さんは「エイジズム」という言葉をご存じでしょうか。「年齢差別」を意味します。このエイジズムが引き起こしているのが、高齢者に対する幼児扱い。親しみ表現のつもりで使っている方もいるでしょうが、中には「子供のように話さないと、理解できない」と勘違いをしている方もいます。この勘違いが「馬鹿にされた」と受け止められると、年齢差別となり、クレームに発展してしまいます。今回は、このような問題を解決するためのヒントをお伝えします。

(1) 現場で起きている、困ったコミュニケーション事例

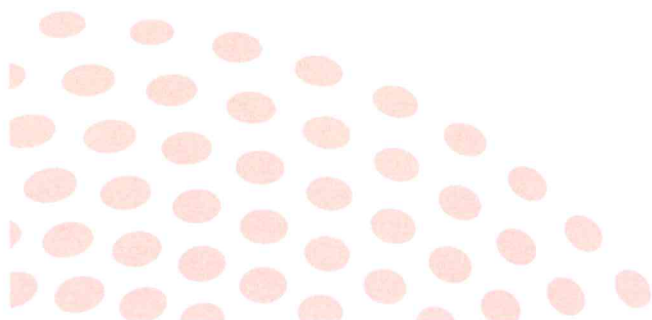
「お注射ちまちょうね。痛くないでしゅよお〜。はい、よく我慢しましたあ」若い看護師の間延びした声掛け。幼児がいるのかとふと振り返ると、80代前半の男性患者が「やれやれ…」という顔つきをしています。私が義母を入院させていた時にも、こんなことがありました。看護助手が部屋に来て食器を下げつつ、こう言いました。

「あらあ、えらいえらい。ご飯、ちゃんと食べた!こぼさなかったしね」義母は78歳の一人暮らし。買い物、料理も自分一人でこなし、近所づきあいが活発で自立しています。

私は、ついこう言ってしまいました。「幼稚園児ではありません。きちんと、大人として扱ってください。」看護助手の回答は…「は?」何が悪いのか理解できないという顔でした。高齢者に対する、幼児扱い。皆さんの職場でも、同じようなことが起きていませんか?

(2) 「エイジズム」による高齢者差別

この背景には、年齢に基づく差別や偏見「エイジズム(Ageism)」があります。1969年にアメリカの老年医学者ロバート・バトラーによって使われ始めたこの言葉は、以下のように定義されています。「老人であるということを理由によって、人々を体系的に類型化し、差別することを指す」



エイジズムには制度的なもの、偏見の二つのタイプがあります。医療現場でクライアントクレームになりがちなのが、後者です。例えば、日常生活で、ついつい使いがちこんな言葉。

「若い人みたいなカッコして、恥ずかしい」「もう、年なんだから」年をとっても若々しい流行の服装は似合います。能力に関しても、昨今の老年学研究では、知識・経験に基づく「結晶性知能」は、高齢期になっても伸びることが知られています。

(3) エイジズムチェックをしてみましょう!

三つ以上「はい」であれば、要注意です。

- ① 高齢者は、華やかよりも、地味な服装の方がいいと思う。
- ② 「入院のご案内」などをする時、高齢者は理解できないとみなしてしまう。
- ③ 高齢者と対話をする時に、語尾が「～でしゅ」「～よお」と幼児語になる
- ④ 本人ができるかできないか考えずに、手を貸してしまう。
- ⑤ 「いい年なんだから」という言葉を使うことに、違和感がない。

(4) エイジズムが引き起こす問題と解決策

慣習だからと、放置すると二つの大問題がおこります。一つ目は、クライアントクレーム。馬鹿にされた、対応が悪いという意見が、投書箱だけでなく、インターネットの「口コミ」にまで書かれ、独り歩きます。二つ目が高齢者クライアント自身のメンタルヘルスに対するダメージ。「馬鹿にされた」「自分は、価値がない」というメッセージは、心を大きく傷つけます。



この解決策として、今からすぐできることを二つ、ご紹介します。一つ目が、「でしゅ」「語尾伸ばし」禁止。二つ目が、高齢者をクライアントではなく、人生の先輩としてみる。自分よりも長生きしてきたのだなあ…と視点を変えるだけで話し方が変わります。

次回も、皆様とともに、旧きを見直してみたいと考えています。よろしくお付き合いください。

株式会社自分楽 代表取締役
一般社団法人日本産業ジェロントロジー協会
代表理事 崎山 みゆき 氏

桜美林大学国際学研究科修士
サンフランシスコ州立大学学術博士

産業ジェロントロジー(加齢額・老年学)の第一人者。
大学院時代からのジェロントロジー研究に基づいた「中年になったも伸びる「結晶性知能」の伸ばし方、ならびに「シニア顧客に対する話し方・聴き方・配慮の仕方」ほ自治体・企業などで指導している。