

# ～『高齢者にやさしいサービス』を強みに～

スタッフ研修に高齢者疑似体験を活用してみませんか？



現在、日本の65歳以上の人口は、3,461万人(2016年9月現在)で、総人口に対する割合は27.3%と主要国の中で最も高齢化が進んでいます。今後も高齢者の人口割合は増え続け、高齢者向けサービスや製品、施設等に対するニーズはより一層高くなっています。

私共、公益社団法人長寿社会文化協会は、1993年に日本ではじめて80歳くらいのお年寄りの心身の疑似体験ができる「高齢者疑似体験プログラム」を開発し、企業・行政・学校などに対して研修を行ってきました。

貴社におかれましても、高齢のお客様への対応にいろいろと工夫されていらっしゃるかと思いますが、高齢者疑似体験を活用した研修を取り入れ、接遇や掲示物、印刷物のバリアフリー化をチェックしてみませんか？



## 高齢者疑似体験プログラム「うらしま太郎」とは

- ・ 白内障体験メガネ、サポーター、重りなど身につけることにより、80～90歳くらいの高齢者の身体の状態を体験できます。
- ・ 施設やサービスを利用する時の一連の行動における不便さ、不自由さを体験することにより、高齢者の思い、気持ちを感じ、それに対してどうすればよいのか、考えるきっかけとなります。
- ・ 高齢者に対する接遇の向上、高齢者が利用しやすい斎場の造作の検討、高齢者にわかりやすいチラシや案内の作成、などに役立ちます。

### ❖ 研修の進め方

- ・ どういう体験をしたいかを事前にご相談しながら、私共で体験プログラムを作成します。
- ・ 当日は 30 分前にそちらに伺い、研修の準備をします。
- ・ 研修のはじめに、使用するセットの説明と高齢者の身体の変化、心の変化の特徴を簡単にレクチャーします。
- ・ インストラクターの補助の下、ひとり 15 分程度の体験をしていただきます。
- ・ 全員の体験が終了すると、感想を話し合ってもらい、体験の共有化を図ります。
- ・ 体験したことの解説をインストラクターが行い、研修のクロージングをします。



## ❖費用

【例】参加者 5 名、研修時間 2 時間の場合  
インストラクター1 名 セット 1 セット使用

研修費 20,000 円  
消耗品 1,250 円  
送料 5,000 円  
交通費 実費  
(消費税別途)

※ 参加人数と研修の時間をお伺いして費用をお見積りします。  
※ 研修が 18 時以降になる場合、別途料金が追加となります。

お年寄りの気持ちが実感できる疑似体験セットです

### うらしま太郎

愛称の「うらしま太郎」は浦島太郎が  
竜宮城から持ち帰った玉手箱にちなん  
でいます。  
セットのカバンを開けて用具を装着  
するとたちまち高齢者(75歳~80歳)  
に変身してしまうことから、この名前を  
つけました。



### つくし君

小学生向け高齢者疑似体験学習教材ス  
クールバック「つくし君」は、高齢社会を迎  
えて小学 1~6年生を対象とし、高齢を擬  
似的に体験することを通して高齢者を理  
解し、コミュニケーションの取り方や関わり  
方を体験的に学ぶための教育教材です。  
※高学年の体格の良い生徒さんには  
「うらしま太郎」をお勧めしております。

**耳栓**  
高音域を聞きづらくした  
目栓をつけることで、  
老人性難聴に特有な聞  
きにくさを再現します

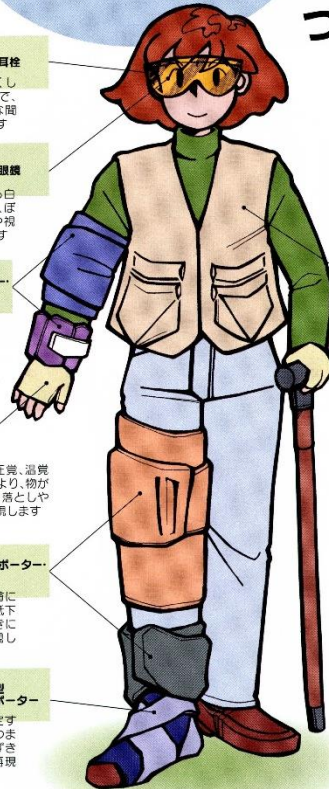
**目栓**  
加齢によって生じる白  
内障による色覚変化、ぼ  
やけて見える状態や視  
野の狭さを再現します

**肘サポーター  
重り**  
関節を固定して、  
手首に重りをつ  
けることで、筋  
力の衰えによっ  
ておこる肘関節  
の疼痛な動きを  
再現します

**手袋・  
手サポーター**  
手指の腫脹、圧覚、温覚  
などの低下により、物が  
つかみにくく、落とすや  
すい状態を再現します

**膝サポーター  
重り**  
膝にサポーター、定重に  
重りをつけ、筋力の低下  
に伴い、膝関節が動きに  
くくなる状態を再現し  
ます

**靴型  
サポーター**  
足首の関節を半固定す  
ることで、歩く時につま  
先が上がらず、つまずき  
やすくなる状態を再現  
します



**荷重  
チョッキ**  
体験者の体重に  
対比させた重り  
を入れたチョッ  
キをつけて、加齢  
に伴う前かがみの  
姿勢を再現し  
ます



## 研修を受講したスタッフの声

- ・ 高齢のお客様の行動を実際に体験し、どのような動きがしづらいのか、どこが使いにくいのかがよくわかった。早速、改善したい。
- ・ 今まで高齢者によくわかるようにとおこなっていたご案内が理解しづらいと気付いた。高齢者のお客様の立場にたった、より気遣いの行き届いた接遇を心掛けたい。
- ・ 記帳する際などのお声掛けや、会場内でのご案内など、高齢者の方に対しては、とくに積極的に行いたいと思います。（東京都・葬儀場職員）
- ・ クリニック内の患者さんの動線を確認できてとてもよかった。椅子の配置を変えたり、受付台に杖ホルダー付けたり等、すぐに出来る事はさっそく手を入れたい。
- ・ 患者さんへの説明文の文字を大きくし、配色も読みやすいものに工夫したいと思う。（千葉・眼科クリニック）
- ・ 日頃、声掛けには配慮していたつもりだったが、聞こえにくかったりわかりにくかったりすることがあったかもと改めて反省した。
- ・ 問診票の記入や、受付会計時のお金の扱いなど、ささいなことが難しいというところがわかり、今後対応には気をつけていきたい。（静岡・内科クリニック）

\*\*\* お問い合わせ先 \*\*\*

公益社団法人長寿社会文化協会  
研修・教育事業部 うらしま担当  
〒105-0011  
東京都港区芝公園 2-6-8 日本女子会館 1 館  
Tel 03-5405-1501 Fax 03-5405-1502  
URL : <http://www.wac.or.jp/>

