



『ユニバーサルマナー』 ～高齢者編～

高齢者の方に対しては、すぐにサポートを押し付けるのではなく、危険なときや困っているときにいつでも手助けができるように見守ることが大切です。

聞き取りがしづらい方と話すときは、相手の耳元で話すより、正面側から話す方が、表情や口の動き、ジェスチャーなどが見やすいため、伝わりやすい場合が多いです。大きな声を出すよりも、大きく口を開けて、やや低めの声でゆっくり・はっきり話すのも、伝わりやすいポイントです。自己紹介をするときは、名前を名のりながら名札を見せるとわかりやすいですね。お金の受け渡しをするときは、受け取るお金やおつりに間違いがないように、金額を声に出して紙幣や小銭が見えるようにしながら確認をしましょう。

書類の作成にも気を配ります。なるべく文字は大きくし「ゴシック体」や、誰もが読みやすい「メイリオ」という字体を選ぶのもおすすめです。

何かお手伝いできることはありますか？



ユニバーサルマナー
マーク



『高齢者疑似体験』セミナーを受講してみませんか？

『うらしま太郎』（公益社団法人 長寿社会文化協会 高齢者疑似体験セット）という体験用具を装着し、高齢者の

疑似体験をしていただくセミナーです。

小銭の出し入れやペットボトルの開栓、書類の記入など日常の動作をしてみることで、加齢に伴う身体の変化を体感でき、高齢者の気持ちや状態がわかります。それらの体験を踏まえて、より良い接遇対応について考えます。



また、実際の院内・店内での具体的な対応や、掲示物・動線を見直す機会にもなります。普段、見たり聞いたりする高齢者の言動は「こんな理由があったんだ」といった、気づきの多いセミナーです。ぜひ、ご依頼ください。



SNS始めました！



次回は1月発行予定です お楽しみに♪