

ねりまコンビニ協働プロジェクト

地域共生社会の高齢者支援における コンビニエンスストアとの協働モデルの構築

 2018/5/30

N-impro

N-impro 開発の経緯



2018/5/30

N-impro

2013年

- ◆ 大学研究者が日本フランチャイズチェーン協会を通して、コンビニでの高齢者支援の先進事例を調査

2014年～2015年

- ◆ 区内介護事業所がメンバーに参加
- ◆ 区内のコンビニ、区職員と意見交換

2016年

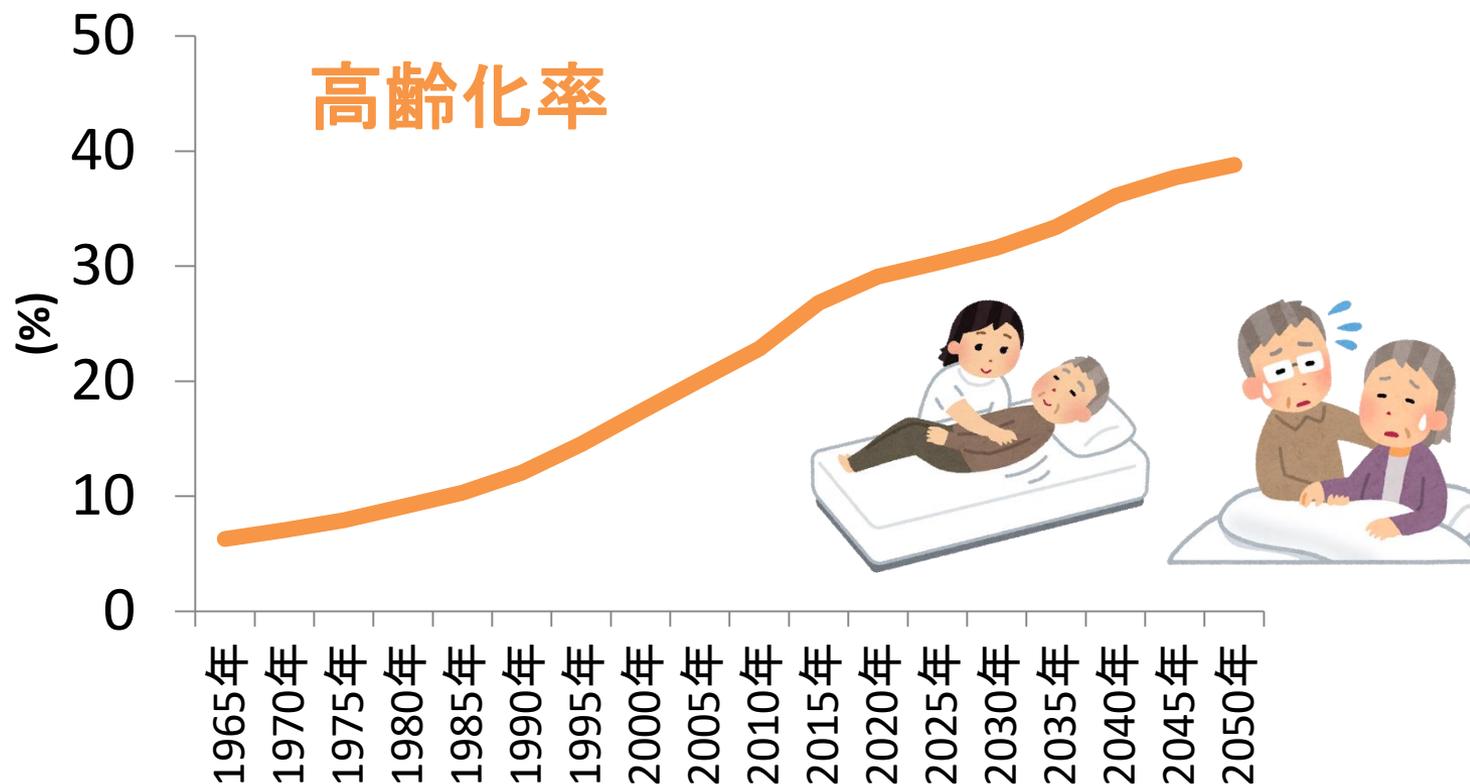
- ◆ 区内コンビニオーナーがメンバーに参加
- ◆ N-improの原型となるゲーム形式の研修ツールを開発

2017年

- ◆ 高齢者相談センターと協力し、ワークショップを実施
- ◆ 練馬区地域おこしプロジェクトに選定
「ねりまコンビニ協働プロジェクト」発足

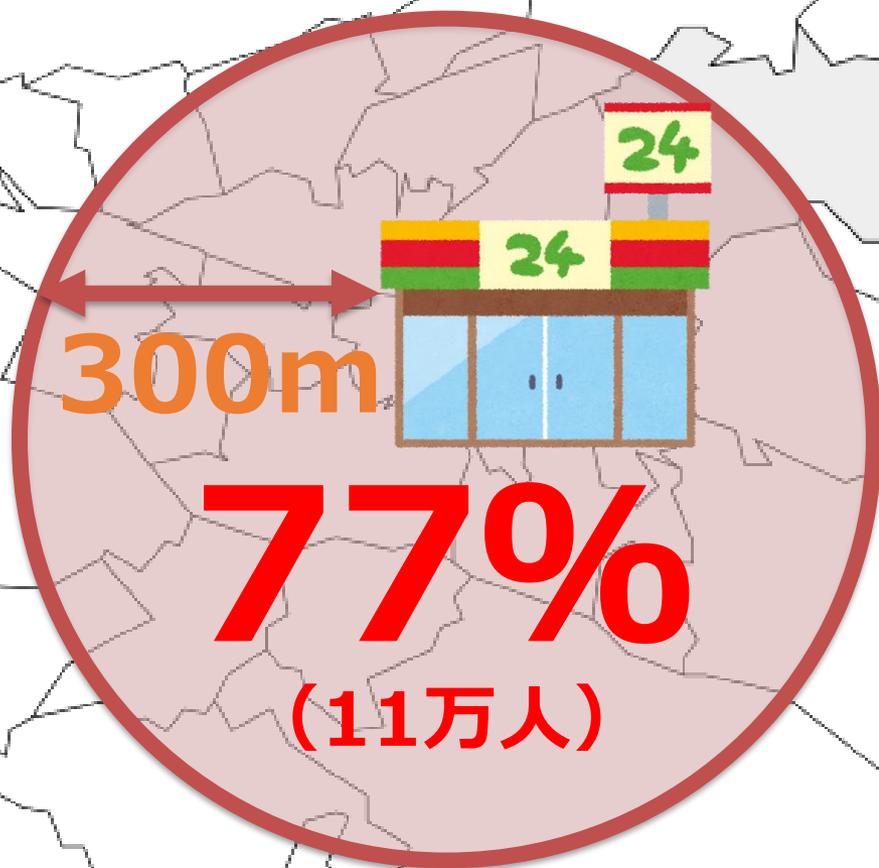
⇒**本格展開へ**

超高齢化社会の到来



➤高齢化率が上昇する中で、医療・介護職や家族の力だけで高齢者の生活を支えることは困難に

➤最期まで安心して住み続けられる地域づくり（地域共生社会）のために、地域のあらゆるメンバー（企業・商業施設を含む）の協力が重要



練馬区の高齢者の
77%は
コンビニから
300m以内に居住
(全国平均：38%)

1. 食品を取り扱っており、**栄養**という生きる上で不可欠な要素に関わる。
2. 「**買い物**」という人が生活する上での活動に関わる。大きなスーパーマーケットを歩く体力がない高齢者にとって、徒歩で来店でき、適当な店舗規模であるコンビニで実際に商品を手に取り金銭を使用できることにより、**日常生活機能維持**に役立つ可能性がある。
3. 弁当等の宅配は、定期的な訪問者と会話を交わすという自然な**見守り機能**を有している。
4. 24時間営業しており、地域社会を見守る「**街頭路**」**「困った時の駆け込み先**」的な機能を持ち得る。

コンビニ店舗への聞き取りを進める中で、

認知症のお客様に
どう対応したらいい
んだろう？



気になるお客様が
いるときに
誰に相談すれば？

顧客の中に高齢者も増える中、
接客対応に悩む場面も多い

高齢者の特徴（特に認知症）を
学ぶことができる

困ったときに相談できる
窓口・専門職を知っている

未知の状況に遭遇したときに、
対応方法を考えることが出来る

- 認知症サポーター養成講座
- 「参加したくなる」ような、
楽しめるプログラムを
- 地域包括支援センターや
地域の介護事業所との共催
- 「顔の見える」関係づくり
- 「ゲーム」の仮想性
- 地域ごとに異なる解決方法



研修プログラムに活用できる
カードゲームとして**N-impro**
を開発

N-improとは？



2018/5/30

N-impro

セット内容







司会者

06

あなたは コンビニ店長



常連のお客様が家族と来店。家族に「父は認知症です。今度から父が購入しにきても、商品を買わないでください。糖尿病があるので食事制限をしています。」と言われた。

Q 売らないことを約束する？

Yes 約束する No 約束しない



状況カード・・・
コンビニ、地域包括支援センター、介護事業所のスタッフへのインタビューを行い、「実際にあった事例」を基にして構成。全11枚。

あなたは コンビニ店長

Q 売らないことを約束する？

Yes 約束する

No 約束しない



常連のお客様が家族と来店。家族に「父は認知症です。今度から父が購入しにきても、商品を買らないでください。糖尿病があるので食事制限をしています。」と言われた。

カードを裏返して提出



ゲームのルール



ゲームのルール

多数

YES YES YES

少数

NO NO

「正解」はない

多数へ得点カード配布

ゲームのルール

多数

YES YES YES Y

1名

NO

他の参加者の回答を予想

一人のみの少数派には特別カード配布

ディスカッション



あなたは コンビニ店長 06

あなたは コンビニ店長



常連のお客様が家族と来店。家族に「父は認知症です。今度から父が購入しにきても、商品を買らないでください。糖尿病があるので食事制限をしています。」と言われた。

Q 売らないことを約束する？

Yes 約束する No 約束しない

Yes派

- 相手が少ないなら、出来るだけ親身な対応をしたい
- 認知症の人でも調子がよく、理解してくれるときがある

No派

- 頼まれても売らないわけにはいかない
- 家族と一緒に買いに来てほしいと説得する
- 全シフトの店員に周知することが難しい

本日の体験会での意見も反映し、改訂中

ファシリテーションポイント

(※全て言う必要はありません)

- ✓ 自分が家族の立場だったらコンビニに頼みにいくだろうか？するとしたら、どのように対応してもらえると嬉しいか？
- ✓ 医療職・福祉職として、高齢者（特に認知症を有する人）の食事療法に関してはどうのようなことに困難を感じるか？

参考情報

- ✓ 糖尿病で治療を受けている患者数は約300万人。
- ✓ 糖尿病そのものが原因で死に至るケースは多くないが、糖尿病の悪化が腎臓・眼などに深刻な合併もたらしたり、心臓病などのリスクを高めたりする。
- ✓ 糖尿病食の配食サービスを行っている企業も増えてきている。

ゲームのルール



N-improの活用方法

 2018/5/30

N-impro



- 若いスタッフを雇い入れたが、あまり高齢者と接したことが無い様子で、どう接したらいいか戸惑っている…
- 以前、店内で高齢者を保護したことがあったが、そのときの対応が大変だった。マニュアルだけでなく、実際の対応を話し合っておきたい。

→コンビニ店舗での社員研修として

- 昔ながらの商店とは関係ができてきたが、コンビニはなかなか店長にも会えず、接触しづらい…
- 利用者が家に帰れなくなりコンビニで保護されていた。今後もありそうだ…

→地域ミニケア会議・
認知症サポーター養成講座のサブツールとして



- 利用者がよくコンビニを使っており，顔見知りになっておけば融通がきくかも…
- 地域住民の方とつながるイベントを行っているが，やや内容がマンネリ化してきた…

→地域密着イベントのツールとして
研修の一部として



- コンビニ以外でも、地元の商店では高齢のお客さんとのやり取りで困ったことがあるという声が多い…
- 自分や家族もコンビニのサービスをよく利用している。将来に向けて、コンビニがどんなことをしているのか知っておきたい…

→勉強会のツールとして



これまでの取り組みと 今後の事業展開



2018/5/30

N-impro

N-impro

直接的効果

発展的効果・ 地域への波及効果

民間事業者・地域住民

高齢者支援スキルの向上

高齢者

安心して
買い物できる店が増える

地域

地域ネットワーク
の構築

要介護・要支援高齢者

ケアプランにコンビニを活用し
支援体制の重層化

地域

ソーシャル・キャピタルの醸成
地域全体で高齢者を支える地域社会の基盤形成

全国

練馬発・N-improの全国展開

子ども・障害者・生活困窮者

多様な社会福祉関連事業への応用

2018年4月～

N-improファシリテーターの派遣

- 店舗・施設・団体での研修・イベント実施にあたり、無償でプロジェクトメンバーがうかがいます。
(要事前相談)
- 原則として、事前・事後のアンケート実施が条件となります。

N-improファシリテーター養成講座の開催

- N-improゲームをより効果的に活用していただくための、ファシリテーターの養成を行います。

N-impro活用を促進するPR活動、ツール開発

- コンビニ店舗の販促に結びつくようなツール開発
- N-impro以外の問題解決ツール開発
- コンビニ店舗でのイベント開催

アンケート調査

- 対象：区内高齢者相談センターとコンビニ店舗
- 時期：毎年1月頃（既に第1回を実施）
- 調査内容：地域の連携状況、認知症に対する意識、高齢者対応に関する自己評価
- 区内・外、N-impro活用の有無で比較
→評価結果をもとに、区内外でさらなる普及

活用実績のある事業所への聞き取り調査

- N-improカード内容の改善・更新
- プログラム内容の検討