政務活動調査報告書

調査日	平成２９年５月１７日（水）
視察場所	東京都　練馬区
調査項目	コンビニと地域包括ケアの連携について
視察者名	畑尻宣長　野島さつき
区の概要	面積：48.08 ㎢　　人口：722,108 人　　人口密度：14,587.02 人/㎢ 世帯：344,023 世帯　経常収支比率：86.1%　実質公債費比率：▲2.0%

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
東京大学大学院　医学系研究科　健康科学・看護学専攻　五十嵐　歩　講師　による『地域高齢者を支えるコンビニエンスストア』の研究

＜背景＞

１、認知症高齢者や一人暮らしの虚弱高齢者であっても、出来る限り住み慣れた地域で生活を持続できるような地域包括ケアシステム構築が急務であり各種企業･商業施設の参加が重要である。

２、地域のコンビニエンスストアが地域包括ケアの重要な資源となり得る。

３、コンビニエンスストアと自治体・地域の関連機関が協働して地域高齢者を支える仕組みの必要性
（地域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を構築するためのプログラムを開発・実施し、その効果を評価すること）

＜地域包括ケアにおけるコンビニエンスストア＞

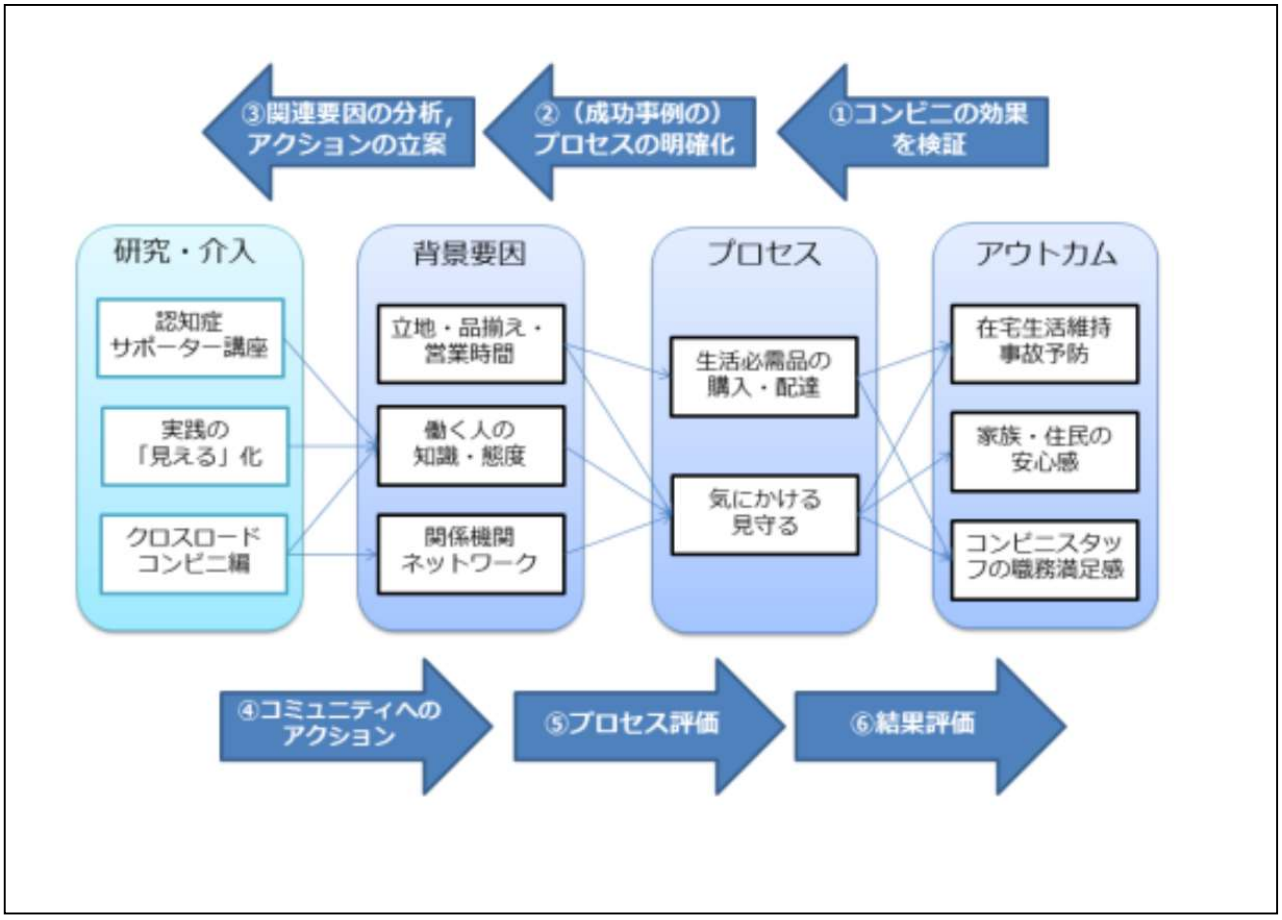
○現状

全国のコンビニエンスストアは、5 万店舗以上あるといわれています。そのコンビニから 300m 以内の距離に居住している高齢者は、高齢者人口の 38%、特に東京 23 区においては、85%以上を占めています。

○コンビニエンスストアによる高齢者支援の機能

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自分で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「街路灯」「困ったときの駆け込み先」的な機能を持ち得る。



＜介入プログラムの開発＞

○目的

１、　コンビニに対し、高齢者の特性（特に認知症）に関する基本的な知識を提供する
２、　コンビニと地域の医療・介護の専門職等とネットワークを構築すること
３、　コンビニによる高齢者の対応において生じる葛藤に対処する能力を醸成する

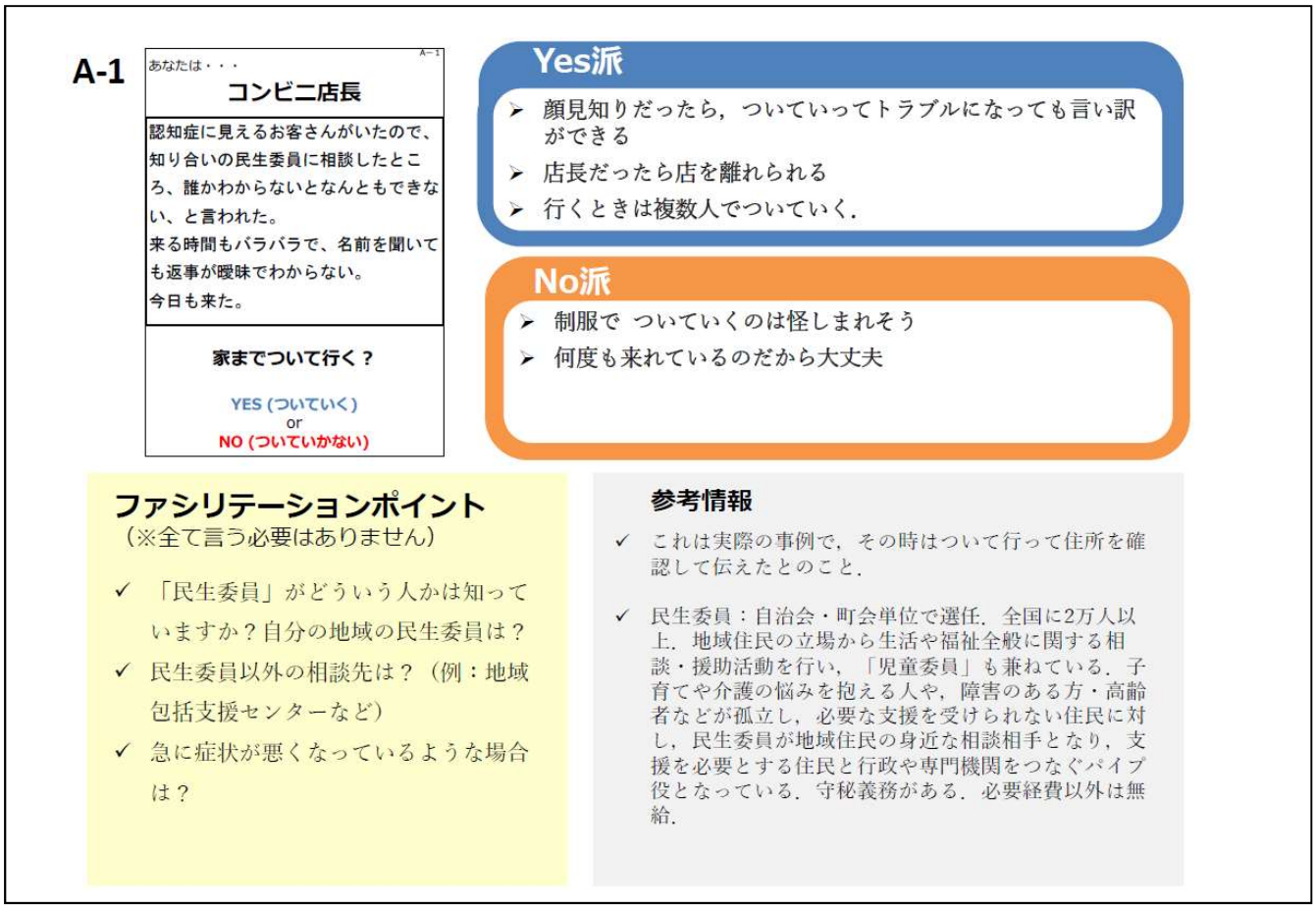
○プログラム内容

一、　認知症ミニ講座・・・約 20 分
一、　「クロスロード：高齢者を支えるコンビニ編」の実施・・・約 70 分
（「クロスロード TM」とは・・・京都大学矢守博士らが開発した防災ゲームです

今回、その思考、理論を利用し独自に開発しました。以後、カードゲームとしますが、基本理論は、クロスロードのことを指しています）

＜カードゲーム：高齢者を支えるコンビニ編が出来るまで＞

・これまで「コンビニ協働プロジェクト」チームは、実際に様々な場面で高齢者の生活を支えているコンビニエンスストア関係者や介護者への聞き取りを行ってきた。
・その結果、認知症の方への対応をはじめとして、コンビニにおいても災害時と同じようなジレンマが生じていることが見えてきた。
・そこで、聞き取ったエピソードをカードゲームの形にまとめることで、様々な状況に対応する力を身につけるためのツールとして活用することになりました。
・さらに、聞き取りの中では、認知症や高齢者支援に関する知識を得る機会や、地域の高齢者支援の専門機関（介護サービス事業所や地域包括支援センターなど）との連携する手段・ルートが限られており、そのことがコンビニの方たちの迷いや葛藤に繋がっていることも明らかになった。
・この点でも、カードゲーム（クロスロード）というゲーム形式を用いることで、初めて会う人同士でも立場の違いを超えて気軽に話し合える関係をつくることが出来るだろうと考えました。
・そういった経緯で作られたのが
カードゲーム（クロスロード）：高齢者を支えるコンビニ編です。



＜ワークショップの開催＞

・練馬に繋がるフェスタに出展「地域高齢者を支えるコンビニ編を体験」（2017 年 2 月）
・ワークショップの掲載記事が紹介される
・セブンイレブンの FC 加盟店向け研修でカードゲーム（クロスロード）を実施（2017 年 2 月）

＜所　感＞・・・畑尻宣長

練馬区と東京大学大学院講師の五十嵐歩さん、介護事業所の皆さんとの協働開発をされたカードゲーム（クロスロード）について学ばせて頂きました。現状、認知症を発症する方が増えています。さらに、全国では認知症の方による事故も起きており、さらに人数が増えるほど、その可能性は増えていく一方であると感じています。そんな中、東京大学大学院　医学系研究科健康科学・看護学専攻　五十嵐歩講師と介護事業者によりまして、クロスロードを利用したカードゲームが開発されました。

コンビニエンスストアに着目されたのは、全国に 5 万店舗以上あること、コンビニから 300m以内に居住している高齢者は高齢者人口の 38%（約 4 割）、東京 23 区内では 85%を占めていることから、様々な点で高齢者が地域社会での生活する上で重要な役割を果たしていることから考案されました。

また、コンビニ店内での徘徊・認知症が疑われる問題行動を理由とした高齢者保護や対応は、年間 5800 件以上もあるということです。

そうした現状を踏まえ、コンビニに対し、高齢者の特性（特に認知症）に関する基礎的な

知識を提供すること、コンビニとの地域の医療・介護の専門職等とのネットワークを構築する事、コンビニによる高齢者の対応において生じる葛藤に対処する能力を醸成することを目的に、プログラムが開発されました。ここで、強く感じたのは、五十嵐先生が、介護事業者の方と協働で作り上げられたことです。リサーチをかけて意見を吸い上げていくことは出来ますが、実際の現場で、認知症の方と向き合っている事業者の方たちの生の意見を吸い上げることで、このカードゲームの精度が上がっているんだと思いました。そして、クロスロードの良い点を利用していることも、私たちに受け入れやすい状況を作り出しています。これは、今後広がっていくという予感がする、コンビニ業界の人たちにも言えることではないかと思いました。

ワークショップや講習会では、認知症に関する基本的な知識を提供する「認知症ミニ講座」を行ってから、引き続き４人から８人のグループに分かれてカードゲームを行います。参加者は、問いに対しイエスかノーで答えて頂き、多数派がポイント獲得となります。１問ごとに参加者同士で「自分はこのような状況を想定してこのように選択した」とか「このような場合だったら別の選択をしているかもしれない」といった意見交換を行います。この意見交換が大事になります。

例えば、「皆さんは、コンビニの店長だと仮定」して、質問します。

「認知症に見えるお客さんがいたので、知り合いの民生委員に相談したところ、誰かわからないとなんともできない、と言われた。来る時間もバラバラで、名前を聞いても返事が曖昧でわからない。今日も来た。」

さぁ、あなたなら＜住所を確かめるために家までついて行く？＞

自分がコンビニの店長だと思って考えてみてください。

YES（ついていく）　or　NO（ついていかない）

イエス　ノー　のどちらかを判断してください。

そして、大事なのは、どうして、その答えにしたのかの意見交換です。

実際やってみたら、イエスの人の意見で多かったのは、「顔見知りだったら，ついていってトラブルになっても言い訳ができる」、また「 店長だったら店を離れられる」、「 行くときは複数人でついていく」などがあり、ノーの意見は、「制服で ついていくのは怪しまれそう」、「 何度も来ているのだから家に帰れるはずだから大丈夫」というような考えがありました。＜これは実際あった事例で、その時はついて行って住所を確認して民生委員に伝えたとのこと＞でありました。

疑似体験をすることにより、自分の意見と違った考えを学びながら、認知症への理解や対応能力が培われていきます。

こういった問いかけを 5 から 7 問行います。

参加者は、コンビニの店員に加え、地域包括支援センター、地域の関連機関の職員、一般住民等、様々な立場の人から構成されえることにより、このゲームを通して地域で高齢者支援にかかわる人たちの「顔の見える関係」の構築にも一役かっています。すでに一部のコンビニのエリアマネージャークラスから、店長クラスの方々に講習会に参加してもらっているそうです。

こういった取り組みが、身近にあるコンビニに広がれば広がるほど、安心して暮らせるまちづくりの一助になるのではないかと思いました。また、東京大学大学院　講師の五十嵐先生も説明に行きますと言って頂いておりますので、是非、本市でもお招きして進めていけるよう議会でも提案していきたいと考えています。
今後は、専門職、民生委員の方向けのカードゲームの作成も検討しているとの事でありましたので、さらなる展開にも注目していきたいと思います。最終目標は、市民みんなで見守っていくということが、大事であると思います。そういった社会風土に向かっていけるよう行政が先頭を走れるよう推進していきたいです。

＜所　感＞・・・野島さつき

政府が推進する「地域包括ケアシステム」においては、認知症の高齢者を地域で支えるまちづくりを提唱している。しかし、実際に認知症の高齢者やその家族に助力を求められたとき、即座に適切な行動をとることは、なかなか難しいことと思われる。今回視察をした練馬区では、地域住民が具体的な事例をゲームで疑似体験しながら、いざというときの対処法について考えを深める取り組みを始めている。

東京大学と練馬区内の介護事業所などが共同で、コンビニエンスストアの経営者や店員に認知症などの高齢者にどう対応すべきかを考えてもらうカードゲームを開発し、講習会を開催している。コンビニに着目したのは、現在わが国には、5万店舗以上あり、コンビニから300m以内の距離に居住している高齢者は、高齢者人口の38%、特に東京23区においては85%以上占めているなど、様々な点で、高齢者が地域社会での生活を継続する上で重要な役割を果たしていると考えられるためである。またコンビニ各社が加盟する日本フランチャイズチェーン協会では、2005年より地域社会への貢献を目的とする「セーフティステーション活動」を展開しており、2015年の調査によると、過去1年間に高齢者保護を経験した店舗は18%であり、保護の理由は徘徊が約半数、25%が徘徊以外の問題行動によるものであったという。

では、実際の講習会はどのように行われるのか。始めに認知症に関する基本的な知識を提供する「認知症ミニ講座」を行い、続いて4～8名のグループで「クロスロード：高齢者を支えるコンビニ編」を行う。私もコンビニ店員になったつもりでやってみた。コンビニの高齢者支援において起こりうる仮想的な状況に対し、「YES/NO」を選択し、参加者同士で「自分はこのような状況を想定して、このように選択した」といった意見交換を行う。コンビニの店員という想定は、誰にでも想像し易くわかり易い。参加者は、コンビニ従業員に加え、自治体や地域包括支援センター、地域の関連機関の職員、一般住民等、様々な立場の人から構成されることが望ましく、ゲームの中を通して地域で高齢者支援に関わる人々が「顔の見える関係」を構築し、高齢者支援において生じる葛藤への対処能力を培うことを目的としている。

コンビニを地域における高齢者支援の手立てとして活用することにより、高齢者が可能な限り地域で暮らすことができれば、「自助、共助、公助」を理念とする地域包括ケアシステムを体現するものとなる可能性はあると思われる。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、実際に自分で商品を手に取り金銭を使用できることは、日常生活機能維持に役立つ可能性もあり、コンビニが24時間営業していることも、地域社会を見守る「街路灯」「困ったときの駆け込み先」的な機能も持ち得ると思われる。
岡崎市においてもコンビニと協働して「見守り力」を育成し、地域高齢者の生活を支える仕組みづくりを考えていくべきであると思われ、是非考案者の東京大学大学院講師の五十嵐歩先生をお招きし、講演して頂くことを要望するものである。

以上