


第3回「当事者参加型開発モデル」の構築に向けた
買物・小売分野に関するワークショップ

宇治市認知症当事者研究チームからの情報提供



2022年3月3日
平尾和之(京都文教大学)



認知症にやさしいまち・うじ宣言 (2015)

認知症の人にやさしいまち・うじ宣言

全国の自治体として初めて
「認知症の人に
やさしいまち・うじ」の
実現を目指すことを宣言

認知症の人の思いやその人らしさを尊重し、思いやりをもって行動します。

認知症を正しく理解し、世代や立場を超えてつながり、まち全体で支えます。

認知症の人が人生の道程まで安心して暮らせるまちをつくりたいです。

認知症になっても、希望や生きがいを持って認知症と向き合っています。


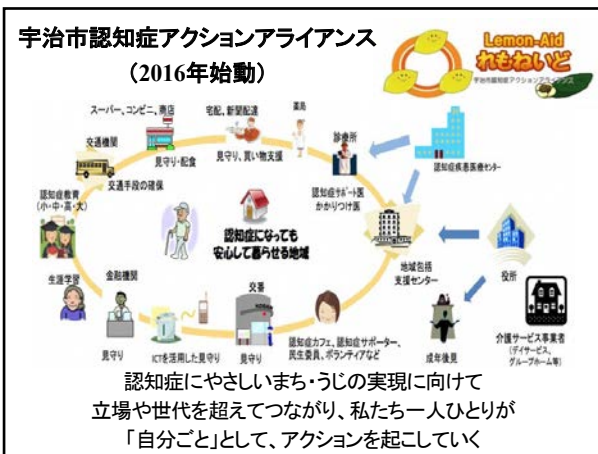
認知症の本人や家族が、どのような世界を生活しているかを理解する。

認知症の本人と家族のニーズを
明らかにする。

認知症とともに生きる知恵や技術を明らかにする。

認知症の本人と家族の声を聞き取り
活動や施策立案・評価に生かす

平成27年3月21日
宇治市長 山本 正

当事者研究の目的

認知症の本人や家族が
どのような世界を生活しているかを理解する。

認知症の本人と家族のニーズを
明らかにする。

認知症とともに生きる知恵や技術を明らかにする。

認知症の本人と家族の声を聞き取り
活動や施策立案・評価に生かす





買い物支援についてのアイデア

認知症ご本人がお一人で、あるいはご家族と買い物をするとき、
(どんな困りごとがあり)どんな支援ができるでしょうか？

	小カテゴリ	大カテゴリ
伊藤さんグループ	探しているものがある場所を探す	自分で
	予防、対策を立てる	
	メモを持ち歩く	
	並んでいるレジに入るのがプレッシャー	不安
	レジを通り忘れてしまわないか	
	ゆっくりできるレジ	対応
	バッジを付ける“なんでも聞いて下さい”とか	
	マニュアル的な支援になってしまわないように	
	声をかけて断られても様子伺う(遠くからでも)	
	積極的に声をかける(うろうろしてる人を見たら)	
尋ねていいよという雰囲気		
最初から支援しようとしてしまうより、本当に困っている人に対しての支援		



**「認知症の人やご家族・らじ」に向けて
認知症になっても安心してお買い物ができる!**

検証事業

いつものお店でお買物をするとき、どこでどんな「つまずき」が起きるのか、安心してお買物をしていただくために、周りのみんなで支えられることはどんなことか、こいっしょに考えていきます。

- ご自分でも参加していただけます。下記日時にご参加ください。
- アンケートがごいっしょに回答をお願いします。
- アンケートにご協力をお願いします。

京都生活協同組合 **コープ宇治神明** 営業時間 午前9時30分～午後5時

11月	12月
8日(火) 9:30～11:30	7日(水) 13:00～15:00
24日(木) 13:00～15:00	14日(水) 9:30～11:30
29日(火) 9:30～11:30	22日(木) 9:30～11:30

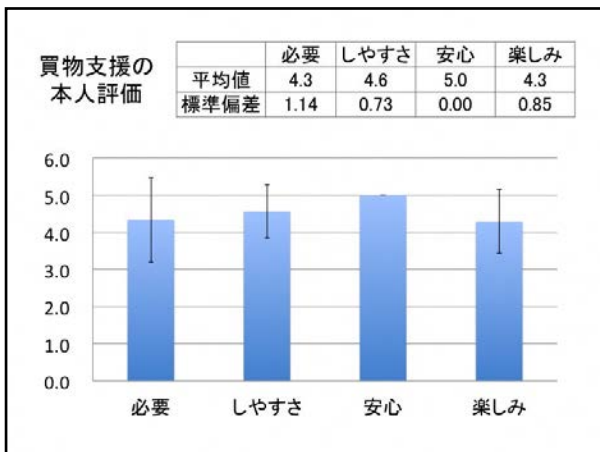
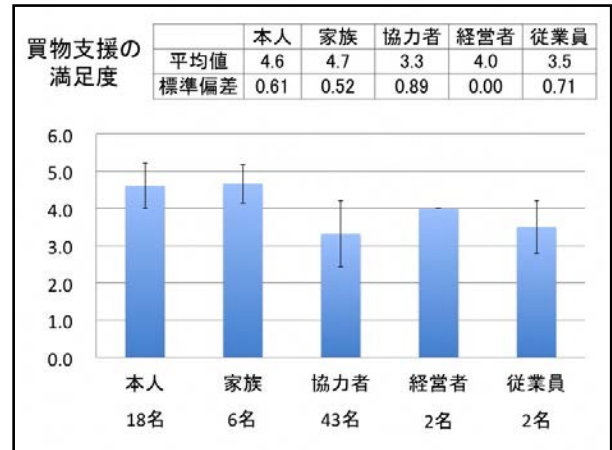
〒611-0025 宇治市神明石段5番地710 0774-44-0117



れもねいど評価票

れもねいどサービス後に、
良かった点
悪かった点(改善点)
満足度
を評価

→ 共通フォーマットで
データベース化



良かった点

買い物のしやすさ

上の方のものをとってもらえた。
高い所とかとる時、助かる。
新しいもの探せないがすぐ探してくれた。
横で手伝ってもらったので商品選びがしやすかった。
良い食材選んでくれた。
賞味期限見てくれるとか助かる。
かごを持ってもらえてよかった。
ふくろつめもたすかった。
きゅうりもビニールに入れてくれたり。
こまかいもの色々やってもらった。

良かった点

買い物のしやすさ

スペース的にも気持ちよく 探しながら買えた。
品物の配置・陳列はわかりやすく、探しやすかった。
お客さんが少なく歩きやすく、品物を見つけやすかった。

1人だとお店まで来られない。
送迎があった。
重い物が買える。
自分で買い物できて良かった。
こんな機会があるとうれしい。またお願いしたい。

良かった点

安心

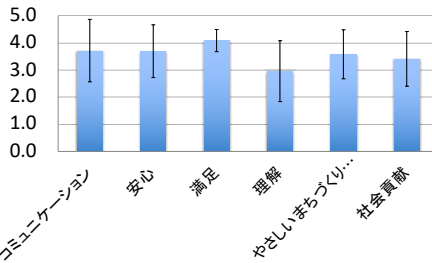
安心して買い物出来ました。
安心して買い物できる。
1人じゃない安心感があつた。
ボランティアの方がずっと一緒についておられて安心して買い物できた。
不明な点は聞ける人が近くに居ることで、落ち着いて買い物できた
サポーターとの距離が適慮されていた
そっと見守ってくれていた事

楽しみ

お母さんと買い物してるような感じで楽しかった。
うれしかった。
買い物は目的であり、楽しく思うことはない。

買い物支援の協力者評価

	コミュニケーション	安心	満足	理解	やさしいまちづくりへの参加	社会貢献
平均値	3.7	3.7	4.1	3.0	3.6	3.4
標準偏差	1.15	0.97	0.41	1.12	0.90	1.01



悪かった点(改善点)

声かけの難しさ

「認知症」に対する忌避感

来店される方は概ね自立しておられ、支援が必要な方は限られる

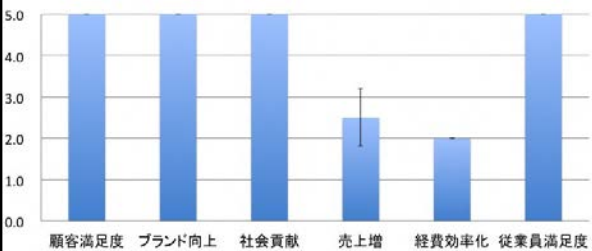
普段お一人では買い物に難しい方への支援をより考える必要がある

送迎サービス、配達サービス

デイサービス等高齢者施設との連携

買物支援の経営者評価

	顧客満足度	ブランド向上	社会貢献	売上増	経費効率化	従業員満足度
平均値	5.0	5.0	5.0	2.5	2.0	5.0
標準偏差	0.00	0.00	0.00	0.71	0.00	0.00



地域好感度(評判)

顧客満足度

声をかけられて嬉しそうの方々を見かけました。良かった。全てではないが、喜ばれる方の笑顔にほっとされる。短期的ではなく、長期的な視点で見える必要あり。

ブランド向上

生協の活動理念と合致しており、生協らしい取り組みの具体的な実践の一つとして認識している。地域の方々になくてはならないお店に近づければと感じました。

社会貢献

生活としての社会的責任(CSR)として、具体的な行動の一つとして、実践スタートできたこと地域組合員からの期待に応えられている。今後の取り組みへの期待の声がありました。

業績

売上増(客単価・来店頻度)

客単価UPについては期待はありますが、まだなんとも言えません。このことが直接事業の向上につながってはいない。店に来てもらう手段も含めて整えないと先細りに。

経費効率化

応対(サービス)にかかる時間をどう見るかです…。人事をどこまでかけるのかで、サービスレベルに差が出てしまう。効率化は今後の課題。

従業員満足度向上

自身のことについて受けとめてくれる職員も多い。家族に高齢者をもつ職員も多く、他人事ではない思い。生協で働くことのロイヤリティUPにも繋がっている。長く続けていくことが大事だと感じました。





認知症当事者と企業のコラボレーション アイデア	
銀行	銀行利用 当事者は不安 オレンジリングをつけている人がいたら安心感がある
	行員は察しても、認知症かどうかわからず、サポートしにくい 目印として希望者にはれもんマークのシールを通帳に貼ったら 障害者に対してはすでにシールを採用している→すぐに検討
	農福連携で認知症の方々の橋渡しができれば 専業農家の不足に伴い、認知症の方に仕事を手伝っていただけないか 収穫から販売までを当事者がする 働いて報酬を 働ける環境を整備する れもんわいデー(ボランティアと一緒に お茶摘みの経験 農業を通じて活動や就労の場を提供していきたい 企業は他企業とも提携して、プロジェクトとして進めていく

交通	認知症になっても運転できる車をつくってほしい 運転できないけどしたい→自動運転 車のナビで自分の場所と家が見えるように 運転ができない→認知症の人が呼びやすい、使いやすいタクシー タクシー(公共交通機関も)の利用などでの気遣いがより必要
薬局	薬の管理 飲み方など、薬局での説明の工夫 自宅に直接行って確認
福祉	心託サービス 業務の中で認知症の方々を対象に デイケア・デイサービスでの就労 SOSネットワーク 消防、警察、企業との連携
SOS・見守り	コンビニエンスストアでのサポートや橋渡し 缶バッチ、携帯、ネックレス(名前や連絡先)
広報	公表しやすい状況・地域づくり 新聞に取り上げる
情報	気軽に情報入手したい→インターネットではなく対面で 企業同士の連携 一つの窓口から様々な情報を得られる 業務の中で情報提供→チラシ作成

2019年度 れもんわいどグループミーティング
—認知症当事者と企業のコラボレーション—

れもんわいど加盟企業にご参加いただき、
「認知症にやさしいまち・うじ」をつくるために、
どのようなアクションと連携ができるかを話し合った。

前年10月と合わせ、計6回のグループミーティング
参加企業(25団体・延べ60名)
銀行、農業、買物、交通、医療、福祉、マスメディア

→ 詳細は別紙





2021年度 れもねいどグループミーティング



認知症にやさしいまち・うじの実現に向けて

