

ねりまコンビニ協働プロジェクト

# N-impro 完成発表会

1. 開発の経緯
2. N-improとは？
3. 活用例
4. これまでの取り組みと今後の事業展開



N-impro

# N-impro 開発の経緯



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

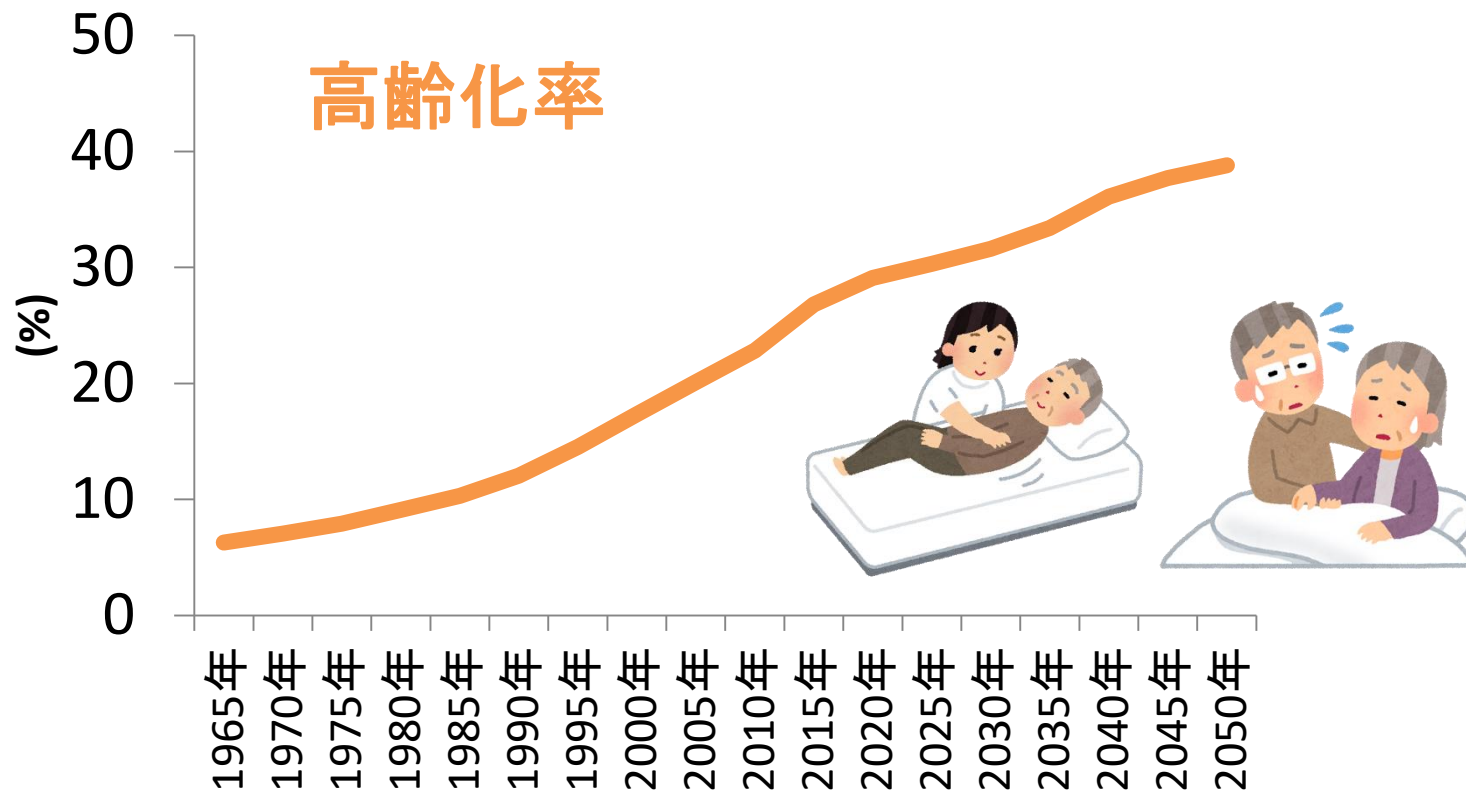
- ◆ 区内コンビニオーナーがメンバーに参加
- ◆ N-improの原型となるゲーム形式の研修ツールを開発

## 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

# 地域包括ケアシステム

- 団塊の世代が75歳以上となる2025年を目途に、重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、**住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される地域包括ケアシステムの構築を実現していきます。**
- 今後、認知症高齢者の増加が見込まれることから、認知症高齢者の地域での生活を支えるためにも、地域包括ケアシステムの構築が重要です。
- 人口が横ばいで75歳以上人口が急増する大都市部、75歳以上人口の増加は緩やかだが人口は減少する町村部等、**高齢化の進展状況には大きな地域差が生じています。**

地域包括ケアシステムは、**保険者である市町村や都道府県が、地域の自主性や主体性に基づき、地域の特性に応じて作り上げていくことが必要です。**

## 地域包括ケアシステムの姿





## 認知症施策推進総合戦略(新オレンジプラン) 資料1 ～認知症高齢者等にやさしい地域づくりに向けて～の概要

- ・ 高齢者の約4人に1人が認知症の人又はその予備群。高齢化の進展に伴い、認知症の人はさらに増加 2012(平成24)年 462万人(約7人に1人) ⇒ **新** 2025(平成37)年 約700万人(約5人に1人)
- ・ 認知症の人を単に支えられる側と考えるのではなく、認知症の人が認知症とともによりよく生きていくことができるような環境整備が必要。

### 新オレンジプランの基本的考え方

認知症の人の意思が尊重され、できる限り住み慣れた地域のよい環境で自分らしく暮らし続けることができる社会の実現を目指す。

- ・ 厚生労働省が関係府省庁(内閣官房、内閣府、警察庁、金融庁、消費者庁、総務省、法務省、文部科学省、農林水産省、経済産業省、国土交通省)と共同して策定
- ・ 新プランの対象期間は団塊の世代が75歳以上となる2025(平成37)年だが、数値目標は介護保険に合わせて2017(平成29)年度末等
- ・ 策定に当たり認知症の人やその家族など様々な関係者から幅広く意見を聴取

### 七つの柱

- ① 認知症への理解を深めるための普及・啓発の推進
- ② 認知症の容態に応じた適時・適切な医療・介護等の提供
- ③ 若年性認知症施策の強化
- ④ 認知症の人の介護者への支援
- ⑤ 認知症の人を含む高齢者にやさしい地域づくりの推進
- ⑥ 認知症の予防法、診断法、治療法、リハビリテーションモデル、介護モデル等の研究開発及びその成果の普及の推進
- ⑦ 認知症の人やその家族の視点の重視

# 認知症施策推進総合戦略～認知症高齢者等にやさしい地域づくりに向けて～

## 1 認知症への理解を深めるための普及・啓発の推進

### (2) 認知症サポーターの養成と活動の支援

- 地域や職域で認知症サポーターの養成を進めるとともに、活動の任意性は維持しつつ、養成された認知症サポーターが認知症高齢者等にやさしい地域づくりを加速するために様々な場面で活躍してもらえるようにする。【厚生労働省】

#### (認知症サポーター)

- 認知症に関する正しい知識と理解を持ち、地域や職域で認知症の人や家族に対してできる範囲での手助けをする人

#### ○キャラバンメイト養成研修

実施主体：都道府県、市町村、全国的な職域団体等

目的：地域、職域における「認知症サポーター養成講座」の講師役である「キャラバンメイト」を養成

内容：認知症の基礎知識等のほか、サポーター養成講座の展開方法、対象別の企画手法、カリキュラム等をグループワークで学ぶ。

#### ○認知症サポーター養成講座

実施主体：都道府県、市町村、職域団体等

対象者：

〈住民〉自治会、老人クラブ、民生委員、家族会、防災・防犯組織等

〈職域〉企業、銀行等金融機関、消防、警察、スーパーマーケット  
コンビニエンスストア、宅配業、公共交通機関等

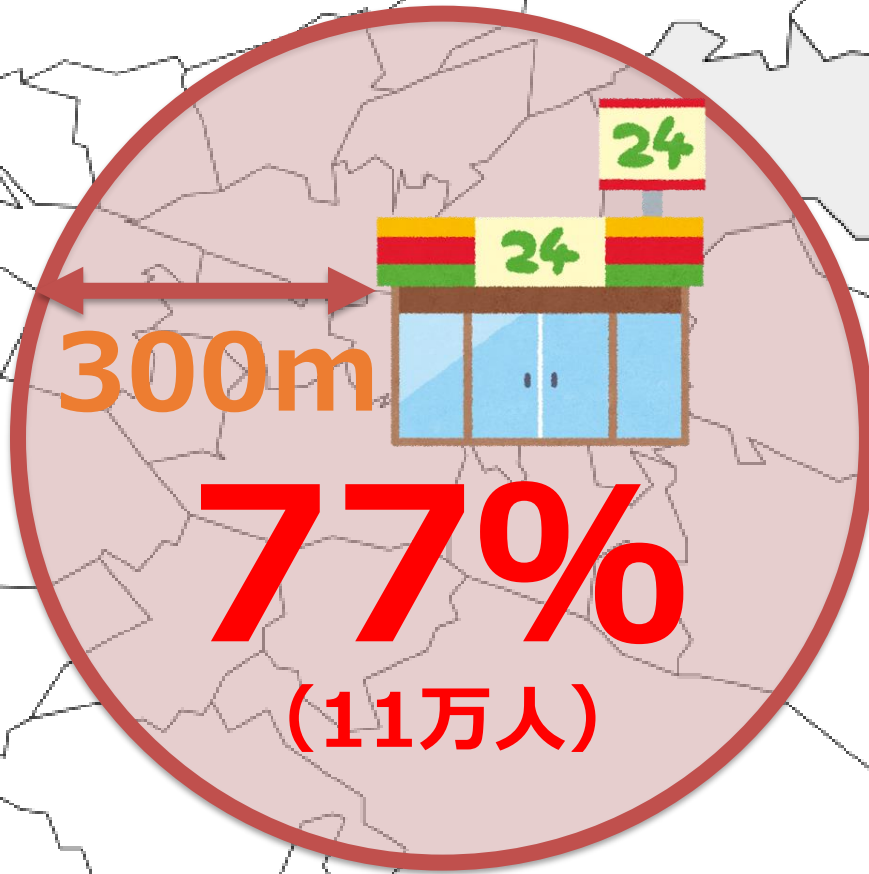
〈学校〉小中高等学校、教職員、PTA等



#### 【実績と目標値】

サポーター人数：2014(平成26)年9月末実績 545万人⇒ 2017(平成29)年度末 800万人

※ さらに、平成27年度にサポーター養成講座を修了した者が復習も兼ねて学習する手法の見本を検討するとともに、平成28年度以降、地域や職域の実情に応じた取組を推進

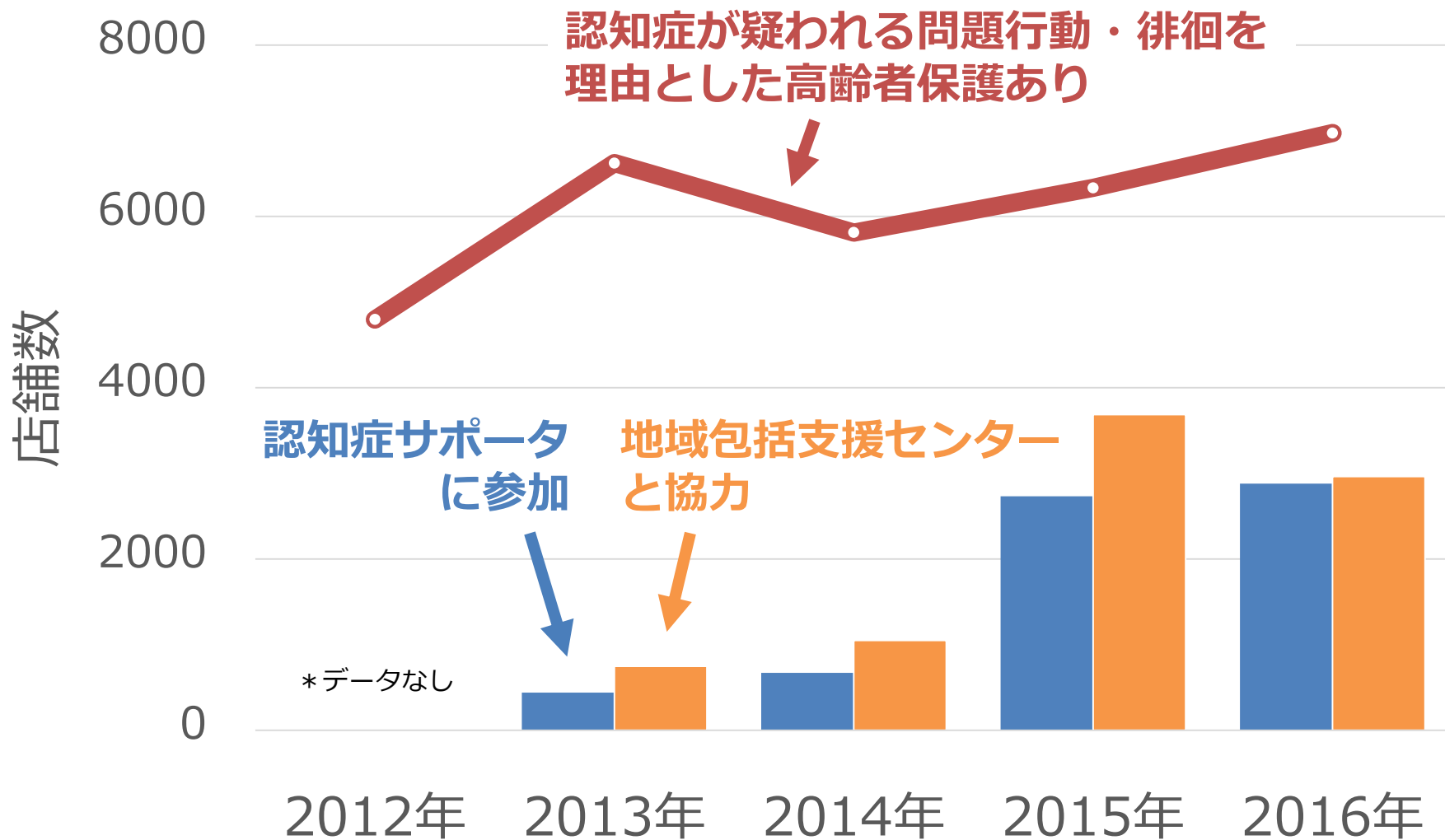


練馬区の高齢者の  
77%は  
コンビニから  
300m以内に居住  
(全国平均：38%)



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。

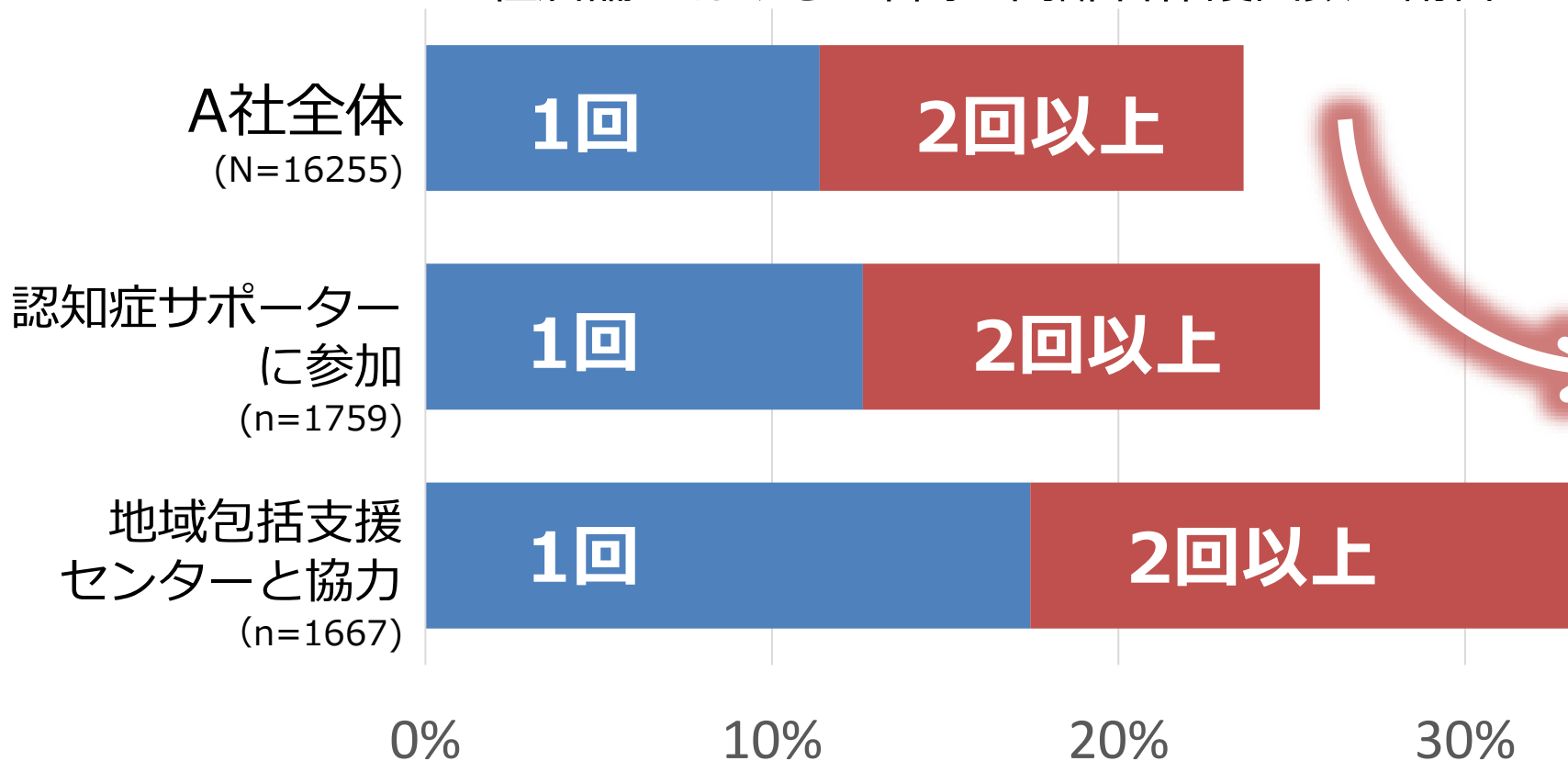
# コンビニの高齢者支援への貢献



- 保護対応は年々増加し、昨年は年間約7000件
- 高齢者に優しい地域づくりへの参画が進んでいる

# コンビニの高齢者支援への貢献

A社店舗における1年間の高齢者保護回数の割合



「平成28年度版コンビニエンスストア・セーフティステーション活動レポート」

- 約25%の店舗で高齢者の保護経験がある
- 地域と協力関係にある店舗は保護・対応の件数が多い
- 「認知症サポーター」だけでは効果が不十分

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？



N-impro

# セット内容





官民，組織を超えて  
多様な参加者が集まると  
効果が最大化





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



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

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

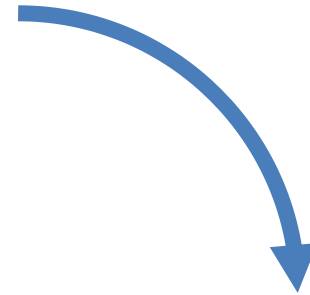
約束する

No

約束しない

# ゲームのルール

カードを裏返して提出



**OPEN!**

# 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

特別 特別 特別



# ゲームのルール






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。

❓ 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。

## WINNER!



5点



6点



8点



3点



4点



「大根カード」と  
「おでんカード」  
それぞれの勝者



# N-improの活用方法



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







共催・同時開催で更に効果UP

# これまでの取り組みと 今後の事業展開



N-impro

# 目指したいゴール

## 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

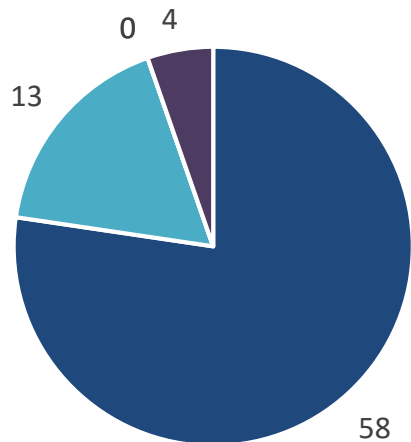
子ども・障害者・生活困窮者

多様な社会福祉関連事業への応用

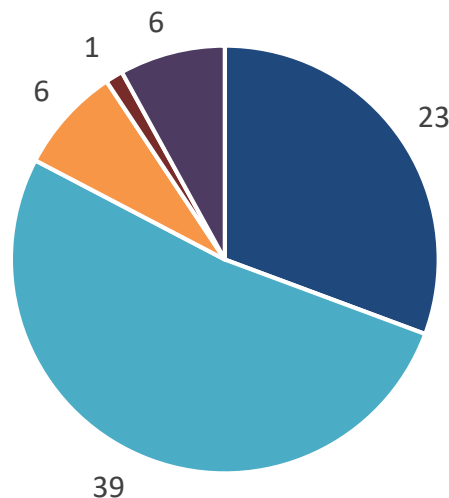
# ワークショップの評価

(2017年2月までの参加者75名)

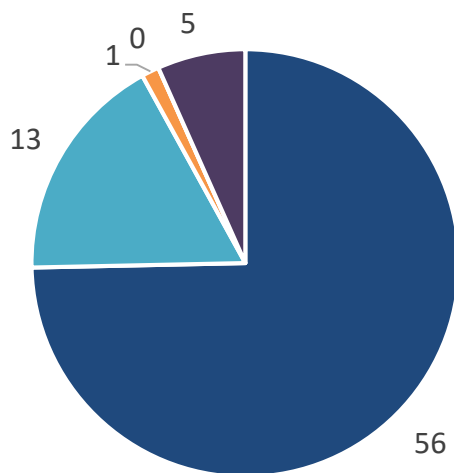
## 勉強になった



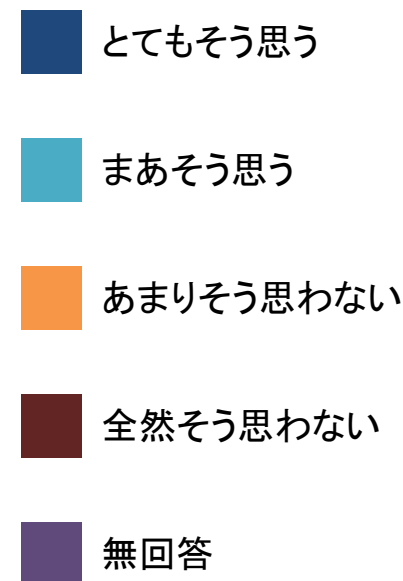
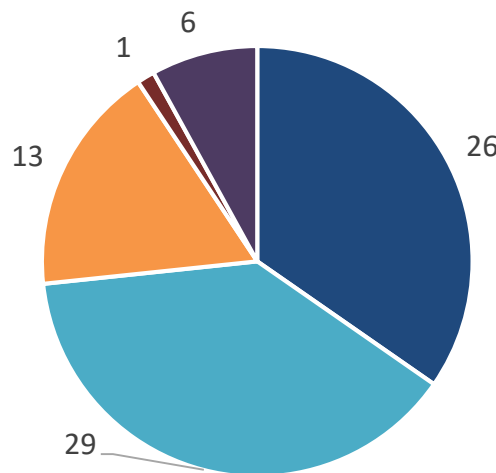
## 親しくなった



## 面白かった

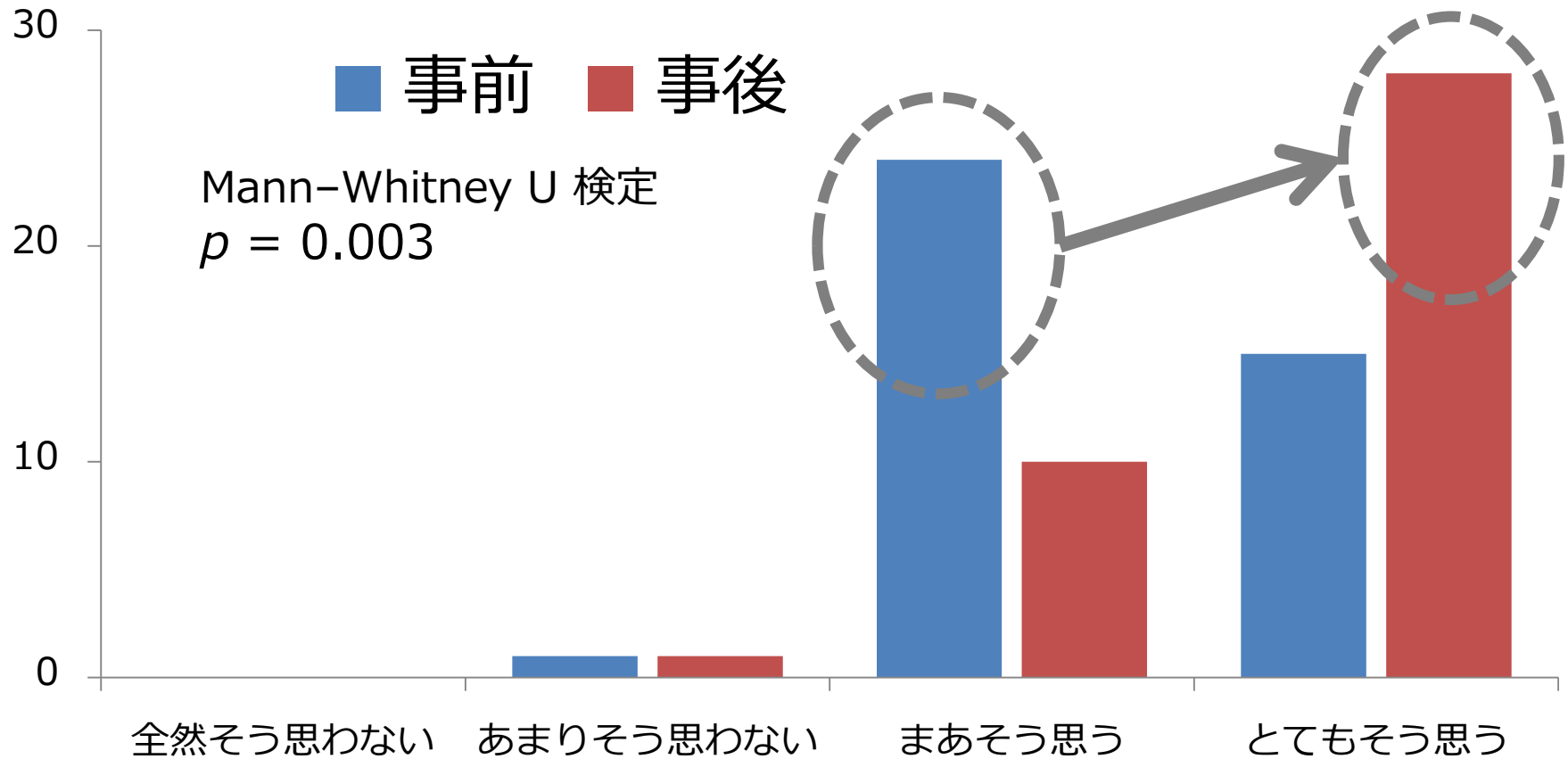


## 相談できた



# ワークショップ参加による役割認識の変化 (コンビニ従業員40名)

## コンビニエンスストアが地域高齢者の支えになっている



→プログラム参加によって、自分たちが高齢者を支えているという自覚を持つようになった

## 2018年4月～

### N-improのカード一式を無料配布

- 高齢者相談センター（全本所・支所に郵送）
- コンビニ店舗（希望店舗に郵送）
- 介護事業所（希望事業所に郵送）

### N-impro出前講座の実施

- 店舗・施設・団体での研修・イベントの企画～実施にあたり、無償でプロジェクトメンバーが支援します。（内容については事前にご相談ください。）
- 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

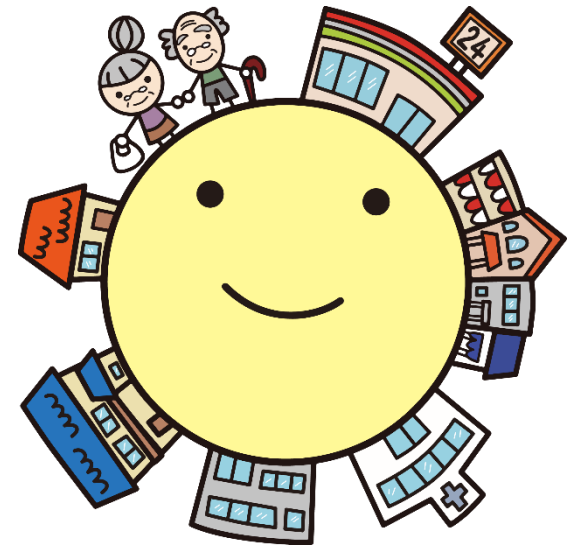
## 活用実績のある事業所への聞き取り調査

- N-improカード内容の改善・更新
- プログラム内容の検討

**ご協力をお願いいたします**

コンビニ、介護、大学、行政の視点を複合し、  
**N-improゲーム**を中心としたプログラムを  
展開しながら、  
「高齢者に優しいコンビニ」づくりを  
進めていきます

WEB: <http://cvs4community.tumblr.com>  
MAIL: [cvs4community-office@umin.ac.jp](mailto:cvs4community-office@umin.ac.jp)



# 参考



N-impro

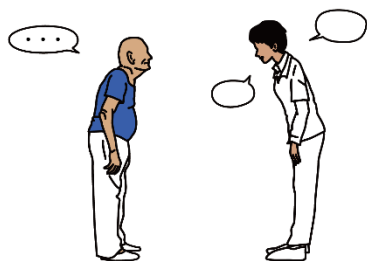


N-impro

- Nerima (練馬) + improvisation (即興劇) = N-impro
- ロゴ：地域をつなぐ「土台」となるイメージ

## あなたは コンビニ店長

01



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。

**Q** 住所を確かめるために、家までついて行く？

**Yes** ついて行く

**No** ついて行かない

## あなたは 高齢の親の子

11



遠方に一人で暮らす親は毎日お昼にお弁当の配達をコンビニに頼んでいる。ある日、店長から電話があり、「配達したが出てきません。家の中の電気はついていました。警察を呼びますか？」との連絡。自分から電話しても出ない。

**Q** 警察を呼んでもらう？

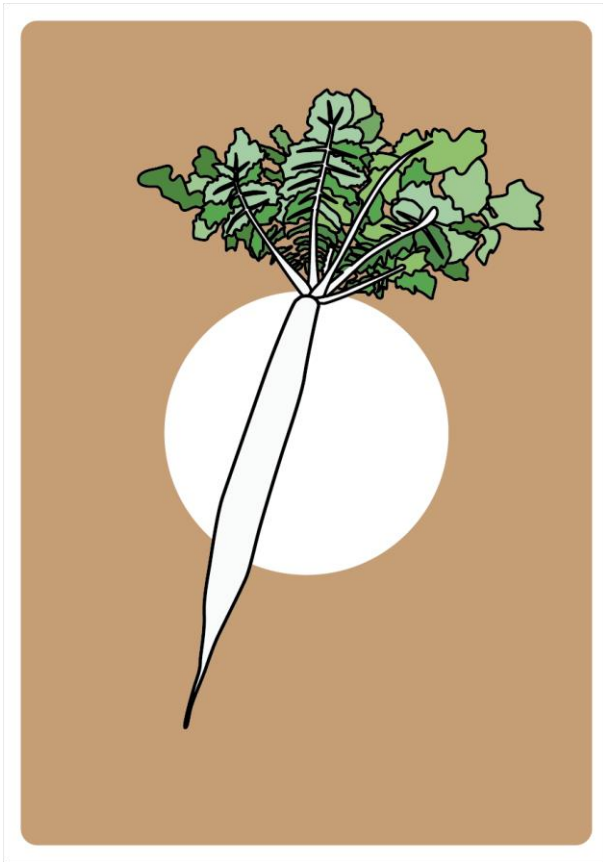
**Yes** 呼んでもらう

**No** もう少し待つ

➤ 短い時間で状況をイメージしやすいイラスト付き



通常得点



特別得点



- 練馬区とコンビニをモチーフにした得点カード

# N-improのルール

## 進め方

### 準備

- ・ 参加者：4～8人（奇数人を推奨）+司会者
- ・ YES/NOカードを1組ずつ参加者に配る

1 状況カードを読み上げる  
カードの選択は司会者/参加者のどちらが行ってもよい

2 参加者はYES/NOを決定し、カードを裏返して出す

3 司会者の合図で一斉にオープン

4 結果に応じて司会者が座布団カードを分配する

- YES/NOの多数派の勝利→「大根カード」を獲得
- 少数派が1人だけの場合は1人の勝利→「おでんカード」を獲得
- 同数ずつ/全員同じ場合→分配なし

5 YES/NOそれぞれから、なぜその選択をしたのか、どのような状況を想定したか、他にどのような選択肢が考えられるか、などを話し合う  
司会者は適宜クロスノートを見て過去の意見を紹介する

6 次の状況カードへ

7 カード8枚/40分程度で終了

### セット内容

- ・ 状況カード：13枚
- ・ YES/NOカード：8組
- ・ 得点カード：50枚
- ・ マニュアル：1冊

ポイント！