

2019年10月23日

【第3回 認知症バリアフリーWG 資料】

# 生活協同組合事業活動現場での 現状と課題と目指すべき方向

日本生活協同組合連合会  
事業支援本部 事業支援部  
店舗事業支援G

中村 秀樹

# 1. 生活協同組合の現状と取り組み状況

## ● 生協とは

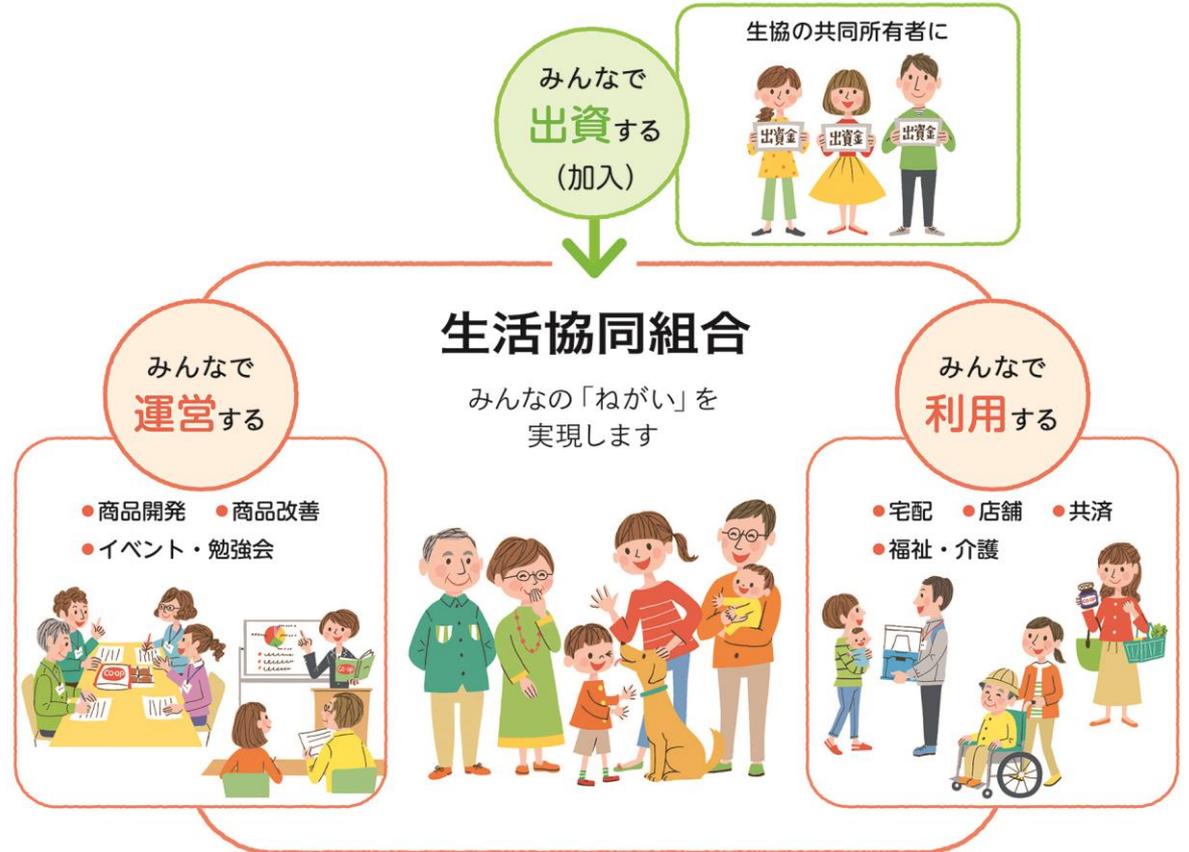
「消費生活協同組合法(略称 生協法)」に基づいて設立される協同組合のひとつで、利用者である組合員自身が出資し、意思決定や運営に参画しています。

## ● 事業種類は

宅配や店舗での商品供給、共済、医療・福祉事業などを行っています。

## ● 組合員組織として

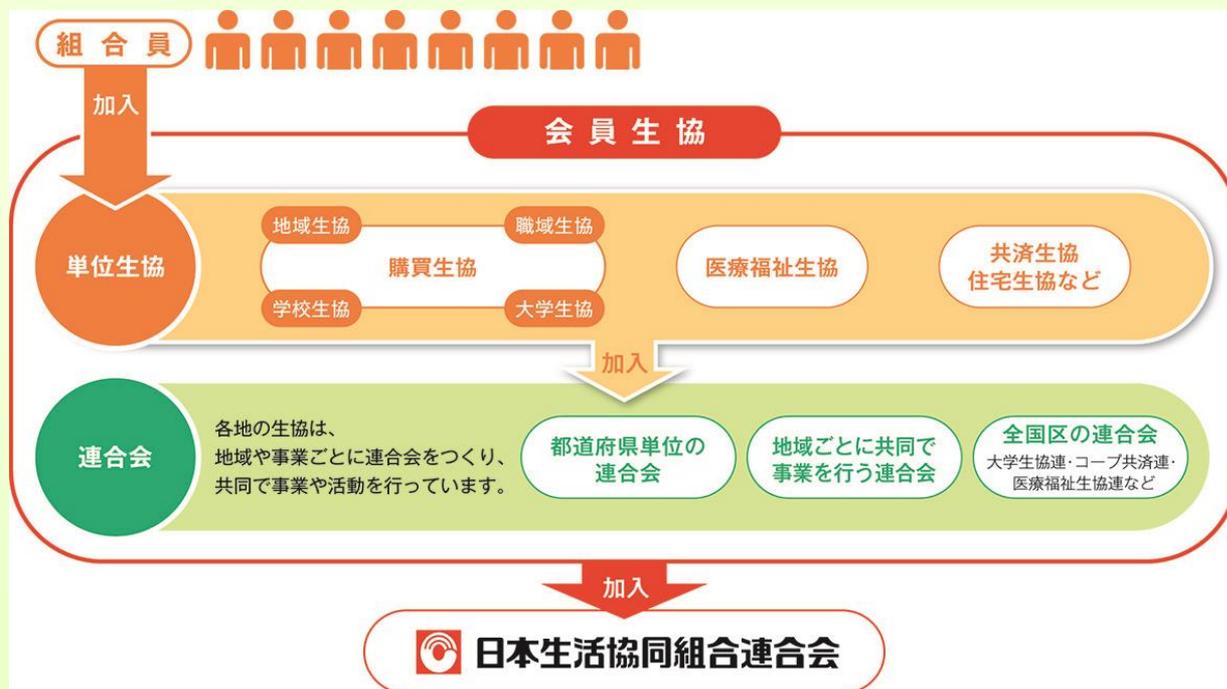
組合員同士の助け合い活動や暮らしに関わる学習活動など、各地域で幅広い活動に取り組んでいます。



# 全国の会員生協の事業概況（2018年度）

組合員数 2,924万人（前年比101.8%）

総事業高 3兆5,350億円（前年比100.8%）



## 地域生協の事業概況（2018年度）

事業高 2兆8,757億円（前年比100.9%）、経常剰余率1.3%

宅配 1兆8,130億円（前年比101.2%）うち個配1兆2,937億円（前年比102.6%）、店舗 9,027億円（前年比99.5%）

### 宅配

組合員から注文を受け、毎週同じ曜日の同じ時間に配達。グループ単位に配達＝班配、個人宅に配達＝個配。

### 店舗

全国で965店舗。大型店から小型店まで「ふだんの暮らし」を支える。

### 共済

ケガや病気、災害など、暮らしの「もしも」を保障。

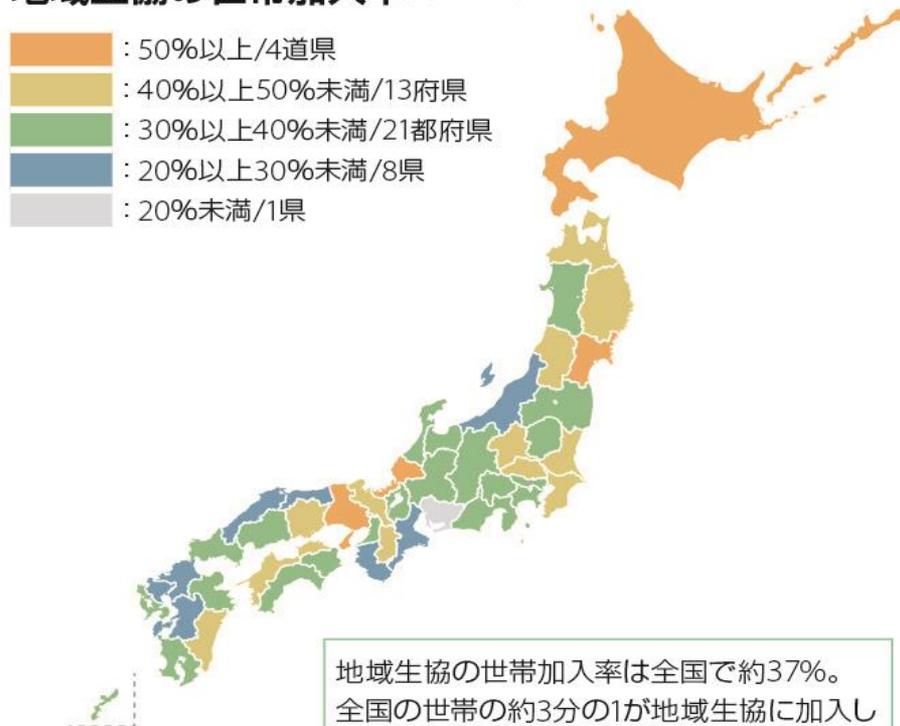
### 福祉

介護保険事業を中心に、訪問介護やデイサービスなどを展開。

## 地域生協の組合員数は前年比40万人増加

地域生協組合員数 **2,227**万人、世帯加入率 **38.1%**  
 (前年比101.8%) (2018年度)

地域生協の世帯加入率 (2017年度)



地域生協の世帯加入率は全国で約37%。  
 全国の世帯の約3分の1が地域生協に加入しています。

### 世帯加入率

- 50%超・・・宮城県  
 兵庫県  
 北海道  
 福井県
- 45%超・・・宮崎県  
 奈良県  
 岩手県  
 香川県  
 京都府  
 愛媛県

## ふだんの暮らしを支えるインフラとして、地域社会に貢献

1. 宅配事業所数	約700カ所
2. 宅配配送車台数	約2万5千台
3. 一日当りお届け件数	約115万カ所
4. 一日当りお届け点数	約17百万点
5. 店舗数	965店舗

✓ 山間部、離島等を含め広域で食材を配達。買い物不便な地区の住民のライフラインにも



車の入れない山腹の家庭にもお届け



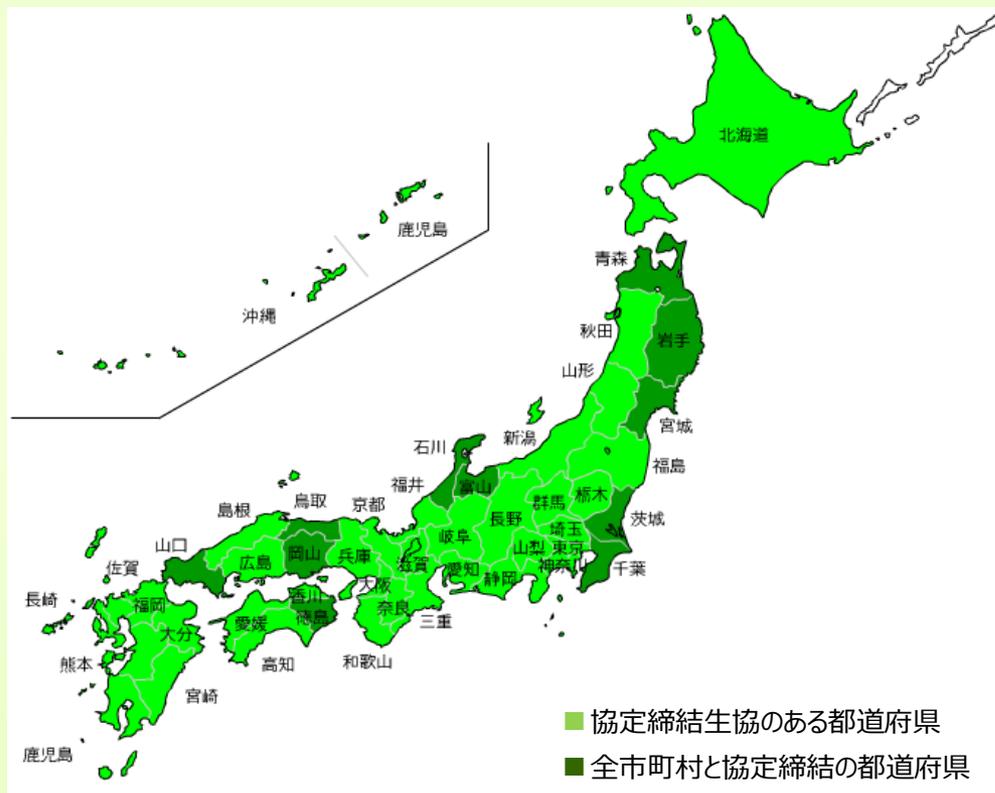
152の離島（全有人島の36.4%）の組合員1万7千人以上（24生協）が毎週ご利用（※2014年9月現在）

## 宅配事業のインフラを活用した「地域見守り活動」で協定を締結

- ✓ 全国99生協が、全47都道府県の1,079市区町村と協定を締結
- ✓ 全市区町村（1,741）の**62.0%**、人口カバー率で**76.3%**
- ✓ 職員の認知症サポーターは、全国で**44,047名（現在までの受講者）**



県内全市町村と締結したのは、青森県、岩手県、宮城県、茨城県、千葉県、富山県、石川県、岡山県、鳥取県、山口県、徳島県の計**11県**。福祉や子育て、まちづくりなど、様々な分野を含めた包括的な連携協定を締結する事例も増えています。



## 2. 生活協同組合事業活動現場における現状と課題

### 全国の会員生協さんではこんなことが！

先週の注文を忘れてしまい「頼んでいない」の一点張。  
OCRイメージを見せても理解してもらえない。



お弁当を配達して、ご自身で食べているのに、次の日に届いていないと連絡があった。届けたことを説明しても理解してもらえなかった。



受注トラブルなどで対応すると「偽名を使っている」「近所のものが意地悪して勝手に注文用紙を書いている。」など被害妄想的な状況になってしまう。



# 生協のお店でもこんなことが！

商品を手にしてレジを通らないで外に出ようとしたので声をかけると「支払いはした」と言われる。



レジでお金を払ったのに「おつりが少ない」と言われる。いくら説明しても「お金をごまかした」と怒られる。



店内の商品を開封したり、その場で食べたりしてしまう。



## 生協職員の基本応対は？

1. ご家族との連携を図ります。
2. 民生委員やケアマネ、ヘルパーさんとの連携を図ります。
3. 働く職員を守る意味でも、警察、地域包括センターと連携を図ります。

**※連携を図る以前の問題として「認知症サポーター 養成講座」で学んだ応対ができるようにしていきます。**

## 課題は？

働く職員です。

配達している職員には委託職員もいます。

お店で働く職員の多くはパート職員です。

⇒定着率を上げて、いかに意識を高めていけるかが重要です。

2016年8月



# 行動指針ニュース

発行：コープネット人材開発部 組織開発

## 認知症と思われる方への対応

### コープデリ上越センター 佐藤百里さんの事例紹介

#### 配達中に道を聞かれて

コープデリ上越センターで働くパート職員の佐藤百里さんは、配達中にご年配の女性に「〇〇はどこかね？」と道を聞かれました。「ゴミを捨てにきたら迷子になってしまった。」と手には住所の書かれた盤を持っていました。住所を見ると配達に行っているアパートだったため、「この道をまっすぐですよ。」とお教えしました。

しばらく配達を続けていると、先ほど道を教えた方が、教えた方向から歩いてきたので「あれ？」と思いました。

その方は、電柱や家の番地を見ながら「この電柱には見覚えがある・・・。」と言いつつ、道路の真ん中を歩いていたり交差点の真ん中で立ち止まったりしていました。

#### センター幹部が不在中での対応

センターに報告のために電話をいれましたが、センター長、副センター長、リーダーとともに研修や会議などで不在でした。このままにしておけないと感じた佐藤さんは、事務係の小山さんと相談し、警察に連絡をすることにしました。警察を待っているあいだも、「あっちへ行ってみよう。」「こっちかな？」とすぐ動こうとしてしまいます。

佐藤さんは、警察と言うと嫌がるかもしれないと思い、ナビアプリを開いて「道が分かる人が来るから一緒に待ちましょうね。」と話しをしながら警察が来るのを待ちました。しばらくすると少し離れたところにバトカーが止まり、それを見つくと「バトカーが来たね。警察なら分かるね。」と嫌がるそぶりも見せなかったため、一緒に行き警察の方にお任せし配達に戻りました。

#### 認知症サポーター養成講座をうけて

コープにいがたの人事総務課の、重点方針として、日常業務で高齢者と接する担当者が認知症サポーターとしての知識や対応を身につけられるように、1月から2月にかけて、各事業所で認知症サポーター研修を開催しました。

佐藤さんは言います。「ちょうど認知症サポーター養成講座を受講したあとだったので、気づくのが早かったのだと思います。この対応をされていて、配達時間が遅れてしまったのですが、組合員さんに話したら、それはだいへんだったねえとご理解いただきました。そういえば、加入のお声かけをした方が、オレンジリングつけていてくれて嬉しいと加入してくださったこともあるんですよ。」



←オレンジリングは認知症サポーターであることを示します。

#### ひょっとしたら認知症かも？

心配になってその方のところに駆け寄り「家わかりましたか？」と声をかけました。道をうろろうと歩いている様子が危なかったため「トラックの近くに行きましよう。」と連れてきて、よく見ると靴がちゅんと履きにくい状態でした。行動の不自然さもあわせて違和感を感じ「ひょっとしたら認知症かも？」と認知症を疑いました。ちょうど、先日、センターで『認知症サポーター養成講座』を受けたばかりでした。

↑「この辺を歩いていたんです。」と実際の配達現場で話す佐藤百里さん

## ある生協職員の見守り事例

### 地域での見守り活動

高齢化が進む中で、事業の場面で高齢者などの異変に出会うことが増えてきました。地域に根差して事業を行なう者として、行政や地域包括支援センター、新聞配達など他の事業者とともに、地域での見守り活動を進めています。

### 定期的に届ける宅配の価値

自宅に引きこもりがちになる高齢者の見守りで重要なのが夕食宅配、コープデリ宅配です。いつもの担当者が、定期的に食材を届ける中で、組合員を気遣い、信頼関係を築くことで、「冷蔵庫の中まで納品している」様な事例も生まれています。コープデリ宅配の利用者からは「私は一人暮らしだから、生協さんみたいに毎週来てくれる人がいると、本当に安心するんだよ」という声をいただいています。

### 自治体と連携して見守り活動に協力

コープみらいでは、地域の見守りのネットワークを更に広げるために、自治体との協定や見守りネットワークへの参加を積極的に広げています。こうした協定やネットワークへの参加は2014年度は40自治体増えて、111自治体に広がりました。自治体が行う締結団体の連絡会にも参加し、地域の状況の共有も進めています。

日本生協連では各単協と連携を図り、認知症サポーターを養成するように「目標」を決めて取り組んでいます。

**目的**：職場で認知症についての正しい理解を広げる

**目標**：職場を認知症サポーターの証、オレンジリングで埋め尽くす！

- ①貴団体内で「認知症サポーター養成講座」を開催。  
サポーターの目標人数を決めましょう！
- ②研修窓口を設置、研修の義務化を検討しましょう！

# そして未来...



既に訪れている高齢化社会

さらに進化していく高齢化社会

事業を進める上で困りごとは増えていきますが

生活協同組合の事業と活動の存在意義を発揮

することができればと思います。

ご清聴ありがとうございました