

コンビニエンスストアにおける 認知症の方への接遇に関する 現状と課題



一般社団法人
日本フランチャイズチェーン協会
Japan Franchise Association

セーフティステーション(SS)活動



コンビニエンスストア・セーフティステーション活動



セーフティステーション活動とは
コンビニエンスストア(CVS)がお客さまへの良質な商品・サービスの提供に加え、地域の皆さま・国・地方自治体のご協力のもと、社会的責任の一環として「安全・安心なまちづくり」並びに「青少年環境の健全化」へ取り組む自主的な活動です。



安全・安心なまちづくりに協力

(防犯・防災対策)

- ① 自主防犯(強盗・万引きなどの防止対策)体制の強化
- ② 緊急事態(災害・事件・事故・急病人など)に対する110番・119番通報

(安全対策)

- ① 女性・子どもなどの駆け込みへの対応
 - ② 高齢者・身体障がい者の方への買い物のお手伝いと連絡
 - ③ 認知症が疑われる方の保護と連絡
 - ④ 地域顧客への安全情報の発信、提供
- ※警察署・交番・地域包括支援センター・交通安全協会・消防署などとの連携



青少年環境の健全化への取り組み

- ① 20歳未満者への酒類・たばこの販売防止
 - ② 18歳未満者への成人向け雑誌の販売・閲覧防止
 - ③ 青少年非行化の防止
 - ・「近隣住民の迷惑となるたまり場化」
 - ・「営業の妨害となるたまり場化」
 - ④ 体験学習の受け入れ
- ※警察署・少年サポートセンター・青少年育成団体 学校・PTAなどとの連携

関連事項への取り組み

- ① 店舗周辺の清掃徹底
- ② 地域との交流・連携の強化

加盟店向けアンケート概要

【アンケート概要】

JFAではSS活動の更なる定着・深耕と具体的施策の推進を図るため、全国の加盟店（オーナー様・店長様）に毎年アンケート調査を実施しています。

2019年5月発行

2018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
アンケートリポート

アンケート対象期間：2018年1月～12月

【2018年度版アンケート】

1. 活動参加企業：JFAに加盟する
コンビニエンスストア8社
2. 回答店舗数：**56,746店**
(アンケート配付：57,173店 回答率：**99.3%**)
3. アンケート対象期間：
2018年1月1日～2018年12月31日
4. アンケート結果報告については
「SS活動リポート」としてまとめ、加盟店、
各行政機関に配付しています。



エスゾウくん

安全・安心なまちづくりに向けた
セーフティステーション活動の
アンケート結果です

エスゾウくんは
セーフティステーション活動の
イメージキャラクターです



一般社団法人
日本フランチャイズチェーン協会
Japan Franchise Association

コンビニエンスストア
セーフティステーション活動推進委員会

加盟店へのアンケート結果①

- 女性、子供の駆け込みと高齢者保護の状況

高齢者の保護が年々増加傾向

	女性の駆け込み	子供の駆け込み	高齢者の保護
店舗数	4,745店	2,459店	9,132店
件数	6,255回 以上	3,335回 以上	15,303回 以上

加盟店へのアンケート結果②



・ 高齢者を保護した理由

認知症が疑われる方の来店が増加

項目	徘徊	徘徊以外の認知症が疑われる問題行動	急病・ケガ	道に迷った	事故	家族や知人とはぐれた	暴力（DV含む）	その他
店舗数	4,322店	2,414店	2,404店	1,629店	244店	231店	59店	492店
割合	48.5%	27.1%	27.0%	18.3%	2.7%	2.6%	0.7%	5.5%

（複数回答、割合はnに占める回答の割合 n=全国：8,915）

加盟店へのアンケートの結果③



・ 保護した高齢者への対応

行政や家族に無事に引き渡すケースが多数

項目	110番通報	家族・知人などに連絡	売場・バックルームで保護	119番通報	自宅まで送った	入所施設などに連絡	その他
店舗数	5,773店	1,717店	1,641店	1,449店	701店	585店	350店
割合	66.0%	19.6%	18.8%	16.6%	8.0%	6.7%	4.0%

(複数回答、割合はnに占める回答の割合 n=全国：8,748)

認知症の方への接遇の課題

【事例】

認知症を患った72才男性が通っていた施設からいなくなりました。

男性は、コンビニエンスストアに立ち寄り、従業員に「家を探している」と伝えたが、従業員は接客に追われていたため、「少し待っていて下さい」と伝えたが、気づいた時には姿が見えなくなっていた。

後日、男性は河川敷で遺体となって発見された。



自治体

コンビニエンスストア従業員向けに実践に即した
内容へプログラムを改変

○2017年2月16日 (木) 14:00~15:30

【開催場所】 高知県立県民文化ホール 【参加者】 42名

○2017年11月25日 (木) 14:00~16:00

【開催場所】 名古屋市中村区住宅S C 【参加者】 38名

○2018年1月25日 (土) 18:00~20:00

【開催場所】 名古屋市名東区役所 【参加者】 44名

○2018年10月11日 (木) 14:00~16:30

【開催場所】 名古屋市西区役所 【参加者】 54名

○2019年4月19日 (金) 14:00~16:30

【開催場所】 各務原市総合福祉会館 【参加者】 49名



実施内容

【事例報告】

72才の実父が認知症による徘徊で行方不明となり亡くなられた女性の体験談を紹介

【VR認知症体験の様子】



【グループディスカッションの様子】



【認知症高齢者対応シートを配付】



目指せ!まちの
セーフティステーション



一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会
セーフティステーション活動推進委員会

「おや? 認知症かな?!」と思ったら、

- ・認知症が疑われる行動の例：季節に合わない服を着ている？
目的もなくうろろしている？
何度も同じ物を購入する？
今いる場所が分からない？など

帰り道が分からず徘徊して
いるかもしれない

①まず「どうされましたか?」と声かけしましょう

- ・正面からおだやかに、はっきりした滑舌で、
- ・ゆっくりと笑顔で声かけしましょう
- ・名前や自宅、連絡先を聞きましょう

②各務原市役所の高齢福祉課に連絡

月曜日～金曜日
(祝日、年末年始を除く)
8時30分～17時15分

左記以外
日直・宿直

058-383-1779

058-383-1111

③上記時間外で緊急の場合は110番

- ・命の危険がある場合
- ・自力で帰ることができないような場合など



あなたの「気づき⇒連絡」が高齢者を救います。