

株式会社セブン-イレブン・ジャパン 八幡地区(福岡県北九州市)

(構成：八幡地区(八幡西区、八幡東区、小倉北区、小倉南区))

《活動主体の概要》(平成27年4月1日現在)

総人口：971,795人

高齢者数：273,946人

世帯数：473,282世帯

産業構造：

第一次産業：0.1%、第二次産業：27.0%、第三次産業：72.9%(平成22年度) 1901年の官営八幡製鉄所の操業を機に、四大工業地帯のひとつとして、わが国の近代化を牽引してきた北九州市の産業も、全国平均と同様に、市内総生産額に占める第二次産業が減少し、第三次産業が増加するといった産業構造の転換が進展している。また、製造業に着目すると、本市の特徴である鉄鋼や化学といった基礎素材型産業が構成比において未だ2/3を占めており、全国平均(1/3)を大きく上回っている一方で、近年、自動車や半導体といった加工組立型産業が北部九州を中心に立地してきていることもあって、当分野のウエイトが増加傾向を示している。

地理的構造：

瀬戸内海から関門海峡を通じて日本海へと広がる豊かな海や、みどり深い山々に囲まれている。また、アジアに近く、その玄関口として発展し、筑豊の石炭などの資源を背景に重要な工業生産の場のひとつとなって、日本の近代化に大きく貢献してきた。

高齢化率：28.2%(高齢化率は政令指定都市の中で最も高い。)

活動のきっかけ

- ・エリア内の大きな環境変化に伴い、高齢者比率が年々高くなっている状況。店舗を取り巻く人口構成も変化しており、来店客や商品をお届けするお客様の客層も大きく変化している。
- ・このような環境の変化に伴い、株式会社セブン-イレブン・ジャパンとしても「地域に根ざした商売」を目指している中で、接する機会が増えつつある高齢者に対し、何らかの地域貢献をすべきであると認識。
- ・当時は、高齢者の異変に気付いても、どこに相談してよいか判断つかない状況であり、加盟店舗から本部への相談が少なくない状況であった。ほとんどのケースが警察への通報が中心であり、軽度の案件についての対応方法が不透明の状況であった。
- ・北九州市いのちをつなぐネットワーク推進課より依頼のあった高齢者見守り活動への協力が今回の活動の大きなきっかけとなっている。

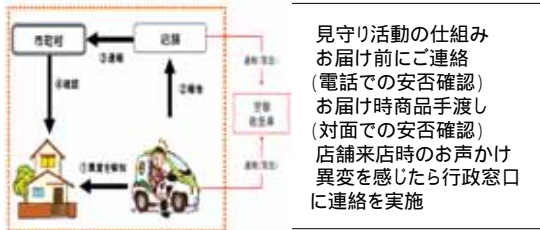
活動方法

セブンミールサービス「商品お届け時」の対応方法

- ・配達する商品が店舗に納品された後、該当するお客様に今から配達する旨のご連絡を実施。その際店舗から電話での安否確認を実施する。
- ・電話での安否確認と同時に、配達商品(主にお弁当やお惣菜)の他に店舗にある商品で必要な物をお聞きする(例：牛乳、食パン、卵、お米、等)。必要なものがあれば、お届け時に一緒にお持ちするという「買い物支援策」も同時に実施している。
- ・商品の配達時には、原則「手渡し」がセブンミールサービスのルールであり、商品を手渡しすることで、対面での安否確認を実施している。
- ・商品手渡し時、お客様の異変(服が一緒、会話がなし、元気がない、等)普段と様子が違うとき、対処の判断がつかないときは、各該当行政窓口に通報相談するようにしている。

・緊急を要する場合には、救急車・警察への通報の対応を指示している。

セブンミールサービスを通じた見守り活動  2014年10月 北九州2.0



見守り活動の仕組み
お届け前にご連絡
(電話での安否確認)
お届け時商品手渡し
(対面での安否確認)
店舗来店時のお声かけ
異変を感じたら行政窓口
に連絡を実施

セブンミールサービスを通じ、直接ご本人に商品を手渡しでお届けすることで、「対面による見守り活動」を実施。また商品配達時に生活必需品といった商品も一緒にお届けする対応を実施しております。

工夫点

- ・特に高齢者宅への配達時にはなるべく「会話をする」ようにしている。お客様と会話することで、体調や不安を話してくれるケースもある。
- ・普段からの「会話」を通してお客様との信頼関係を結ぶことが、孤独死防止や引きこもり防止策につながると考えている。
- ・お届け先のお客様の中には認知症の方もおられるが、過去そのような方への正しい対応方法(接し方)については知識がなかった状況であった。
- ・「認知症サポーター養成講座」の存在を北九州市社会福祉協議会が窓口である事を知り、社員・店舗従業員向けに講座を開催した。(平成28年1月末、168名が受講)

成果

- ・商品お届け時の対応による成果
週5日配達している高齢者宅にて、着衣が変わらないことやいつも玄関先まで受け取りに出て来られる方だったが、居間まで持って来て欲しいなどの要望が増えてきたことに対し、お客様の様子が普段と違うことに気付き病院に行くよう促し、救急車対応を実施した。入院後、無事回復するという事例あり。
- ・認知症サポーター養成講座受講後の効果
まず本部社員全員が受講し、講座の重要性を認識・理解させる。その後、店舗従業員へ受講を促し、従業員の受講拡大を実施してきた。実際に、講座を受講した、八幡

東区店舗の店長(奥さん)さんが勤務中に店内で普段とは違う様子のお客様に遭遇、講座で聞いた話を思い出し、お客様への接し方を変え、「正面を向き、目線を下げ、ゆっくりとした口調」で対応。会話を続ける中で「帰る自宅がわからない」ことが判明し、交番に保護要請を行い近隣の老人介護施設の方であることが判明し無事保護された。

セブンミールサービスを通じた見守り活動  2014年10月 北九州2.0

事例: 店舗で心がけていること



配達従業員: 竹下さん
ご自宅にお伺いの際、最低5分はお客様と日常会話を実施(特に体調面)

・特に病気・悩みに関する話が多いですね
でもお互いに頑張るうって励ましあってます
・配達だけが私の仕事ではないと思ってます
お客様と日常会話を通じて体調を気遣う
ことが、私の役目だと思っています。

商品をお届けするだけでなく、お客様と会話を通じて体調を気にかけて、悩みなどを聞く対応を実施。毎日配達のお客様も多く、日々見守り活動を実施しております。

課題

- ・認知症の方への対応の仕方について
世間において「認知症」に関する、知識・接し方について十分な理解がされていない状況であり、今後の高齢化社会加速と同時にこのような徘徊者保護ケースは増加してくることが予測される。啓蒙活動を向上させ、住民全員で「見守る」風土を作り上げることが必要である。
- ・「見守り活動」「買い物支援策」について
民間が実施している「配達」や「見守り活動」がまだ周知されていない環境である行政と民間が連携し、高齢者が求めているサービスを周知させていくことが必要である。

代表者、事業者等の声

- ・行政と民間企業との連携をもっと向上させていくべきであると考え。民間企業の「利益追従」は避けて通れないことであり、「配達の拠点」を増やすことで、行政側が求める「見守りの拠点」が増えると考え。
- ・普段からの情報交換を行い、事故が起こってからの発見ではなく、普段からの会話を通じた見守り活動をすることが必要になってくると思う。