

京都府“認知症にやさしい”異業種連携協議会

「当事者参画型開発モデル」構築に向けた
買物・小売分野に関するワークショップのご紹介

2022.3.24

株式会社日本総合研究所

「買物・小売」をテーマにしたワークショップの開催

- 今年度、京都府、経済産業省、日本総合研究所の共催で、「買物・小売」にテーマしたワークショップを実施した。
 ※「店舗での買い物」の場面に限らず、準備段階や「交通」、「金融」等の「買物・小売」に関連する一連のカスタマージャーニーに関わる企業にもご参画いただいた。
- 認知症にやさしい異業種連携共同宣言の「多様な認知症の方々の声を聴きます」に沿って、一連の取組みを通じて、**多様な認知症の方々の声を聴き、製品・サービス開発に「参画」いただくこと**を目指して実施した。

ワークショップの内容・スケジュール		
日程	内容	ご参加いただいた当事者
R3 年度	12月9日 ・第1回ワークショップ開催 場所：京都府医師会館 会議室 「買物」をテーマに認知症当事者の方の生活課題や困りごとについて学び、具体的なソリューション開発に向けて企業が連携してできることを考える。	・ 若年性認知症当事者 1名 及び 若年性認知症支援コーディネーター
	1月25日 ・第2回ワークショップ開催 場所：高齢者福祉施設西院（西院デイサービス） ※オンライン開催 実施内容：デイサービスに訪問し、当事者との座談会を開催	・ 西院デイサービスの利用者 のうち、 認知症の方及びそのご家族
	3月3日 ・第3回ワークショップ開催 場所：京都認知症総合センターカフェほうおう ※オンライン開催 実施内容：認知症カフェに訪問し、当事者との座談会を開催	・ カフェほうおうを利用している認知症の方 及びそのご家族
R4 年度	～下半期 ・具体的な製品・サービスの開発に向けて、検討・取組を進める。	

第一回WSについて

第一回WSの概要

- 第一回WSの概要は以下の通り。

○開催概要

日時	令和3年12月9日(木) 14:00~17:00
会場	京都府医師会館 会議室
主旨・目的	「買い物・小売」をテーマに認知症当事者の方の生活課題や困りごとについて学び、具体的なソリューション開発に向けて企業が連携してできることを考える。
参加対象	<ul style="list-style-type: none"> 京都高齢者あんしんサポート企業、認知症にやさしい異業種連携協議会参画企業等 ※小売業に限らず、金融、ITなど「買い物」に関わる幅広い業種の方にご参加いただいた ※認知症当事者、医療・介護関係者、行政関係者等にもご参加いただいた

○当日の実施内容

時間	内容
14:00~14:05	開会・趣旨説明
14:05~14:15	令和3年度 経済産業省 認知症イノベーションアライアンスWG「当事者参加型開発モデル」の紹介
14:15~14:45	認知症未来共創ハブからのナレッジの共有
14:45~15:35	若年性認知症の当事者のお話
15:35~15:45	休憩
15:45~16:55	グループワーク・発表「『買い物・小売』に関する生活課題・困りごとに関する、参加企業等同士の意見交換」
16:55~17:00	事務連絡

【参考】若年性認知症の当事者のお話（移動に関する課題・ニーズ・工夫）

- 若年性認知症当事者のお話の概要は以下の通り。

若年性認知症当事者T様



- 若年性認知症当事者
- 空間認知障害が主な症状。記憶障害はあまり無い。
- 中学生の二女と二人暮らしをしており、現在でも家事全般を担当している。
- 障がい者の就労支援の施設に週3回バスで通っている。

移動に関する課題・ニーズ・工夫 ※抜粋

- 認知症の症状で**道に迷いやすい**。初めて行く場所は、場所、電車等の時間、駅やホーム、待ち合わせ場所を事前にメール等で支援者に聞いておく。加えて、ハプニングがあり得るので、当日電話で対応できるように支援者をお願いしている。
- 文字の記入が難しくなっている。**自分の書いた文字の判別が難しい**。**行き先・経路等を記入してもらったメールの画面をプリント**している。

- 自宅から駅までもバスで移動している。ICOCAと障がい者手帳は、家から握りしめている。**鞆等に入れていると乗降車する時に探すのが難しい**。焦ってしまう。

- バスの整理券は場所が分かりづらい**。基本ICカードを使う。残高が無かった時、焦ったことがある。現金決済の時は、乗車する時から小銭を握りしめている。
- ICOCAの**チャージ**は特定の駅でしかない。**駅によって機器の操作がことなり難しい**。

解決の方向性例 （事務局の一案）

音声入力やアイコン選択等により目的地入力可能な道案内サービス、アプリ、等



視認性が良いように、ポケット等の配色のコントラストを大きくした鞆、等



声案内の充実、デザインの工夫等



【参考】若年性認知症の当事者のお話（買物に関する課題・ニーズ・工夫）

- 若年性認知症当事者のお話の概要は以下の通り。

若年性認知症当事者T様



- 若年性認知症当事者
- 空間認知障害が主な症状。記憶障害はあまり無い。
- 中学生の二女と二人暮らしをしており、現在でも家事全般を担当している。
- 障がい者の就労支援の施設に週3回バスで通っている。

買物に関する課題・ニーズ・工夫 ※抜粋

- 就労支援施設に週3回行っている。その帰りにバス停付近のスーパーで買物している。
- 生協で重たいもの（お米、牛乳）や食品を買い、足りないものをスーパーで買う。
- 賃貸の集合住宅の2階に住んでおり、大きいものはなるべく玄関まで配達してもらう方が良い。
- ネットでも買物している。Amazon等。トイレットペーパーや液体洗剤など。
- 空間認知障害があり、**金額を間違えると大変なため、ネットショッピングで購入する時には念入りに確認する。スクリーンショットを取って画面を拡大する。**初めて買うものは特に注意深く確認する。

- セルフレジは店によって使い方が異なって難しい。**使いやすいものもあるが、店によって機体が異なることが多く、対応が難しい。**基本は店員がいるレジを利用する。**

解決の方向性例 （事務局の一案）

音声読み上げ機能や、
文章の読み取りをサポート
するような
webツール・アプリ等



- スローショッピング、
スローレジの導入
- セルフレジにおける音声
案内の充実、デザイン上
の工夫等



【参考】グループワーク・発表

- グループワークでは、例えば下記のようなアイデアが出された。※一部抜粋



精肉店

- **割りばし、弁当の箱の改良**（白色の袋に入った割りばしは使いにくいのか、弁当の箱は同色の物が多いが分かりづらくないか）
- **当事者に安心して来店できるような店としての準備、バリアフリー**
- **宅配**の強化、WEBを利用しない方法（FAX、TEL、定期、等）

- タクシー会社等と連携し、**特定の時間に買い物に来てもらったらサポートできる従業員**を配置



コンビニ



IT

- （券売機等の）**デバイス側が手順をナビゲート**する
- 画像認識でレシートを読み込む、カードの利用履歴等から次回以降にアラートを出す
- **スマートグラス**を使って機器の操作をナビゲート

- **スローレジ、スローレーン**の導入
- **自動運転型ショッピングカート**（タッチパネルで書いたものを選ぶと自動で商品エリアを案内してくれる）
- 電子マネー利用履歴を分析して**買い過ぎを防止**
- タクシー、銀行、小売間の**情報連携**
- 分かりやすく、取り出しやすい財布
- **消費期限がわかる冷蔵庫**
- トイレの位置、仕様の工夫、等



その他

第二回WSについて

第二回WSの概要

- 第二回WSの概要は以下の通り。

○開催概要

日時	令和4年1月25日（火） 13:30～16:00
会場	西院デイサービス ※新型コロナウイルス対策のため、企業はオンライン参加
主旨・目的	・ 認知症当事者の生活の場（デイサービス）に訪問し 、「買い物・小売」をテーマに認知症当事者の方の生活課題や困りごとについて学び、具体的なソリューション開発に向けて企業が連携してできることを考える。
参加対象	・ 京都高齢者あんしんサポート企業、認知症にやさしい異業種連携協議会参画企業等 ※小売業に限らず、金融、ITなど「買い物」に関わる幅広い業種の方にご参加いただいた。 ※認知症当事者、医療・介護関係者、行政関係者等にもご参加いただいた。

○当日の実施内容

時間	内容
13:30～13:35 （5分）	開会・趣旨説明
第一部（13:35～15:00）	
13:35～14:15 （40分）	当事者と職員による、当事者の困り事・希望・工夫の共有
14:15～15:00 （45分）	当事者と企業の間での座談会・質疑応答
第二部（15:10～16:00）	
15:10～15:45 （35分）	グループワーク『買い物・小売』に関する生活課題・困りごとに関する、参加企業等同志の意見交換」
15:45～15:55 （10分）	発表
15:55～16:00 （5分）	事務連絡

ご参加いただいた当事者のプロフィール

- 西院デイサービスの利用者のうち、下記の方々にご参加いただき、企業との座談会を実施した。

Aさん夫妻



- 夫：70代後半,要介護 1,認知症について診断は受けていないが、疑いあり(西院デイ判断)
- 妻：70代前半,要介護 1,老年期認知症（アルツハイマー型認知症）（主治医意見書より）
- 夫婦で2人暮らし。
- 半年～1年前までは買い物に行っていたが、現在は行っていない。以前は、期限切れのおにぎりなどが家にあることがある。
- デイサービスは、週1回。それ以外の介護サービスは、ヘルパー（週5回）、配食弁当を利用。

Bさん夫妻



- 夫：80代後半,要支援 1,認知機能低下なし
- 妻：80代前半,要介護 1,アルツハイマー型認知症（主治医意見書より）
- 夫婦で2人暮らし。2人で買い物に行っている。
- デイサービスは、夫が1回/週、妻が3回/週。その他の介護サービスの利用はなし。

Cさん



- 70代後半,要介護 2,アルツハイマー型認知症（主治医意見書より）
- 夫婦で2人暮らし。
- 現在、買い物は妻が行っている。コロナ禍前は、一人でバスに乗ってイオンに行っていた。
- デイサービスは、週1回利用。

※次頁以降の「当事者のお話」について、認知症の症状の影響もあり、必ずしも現在の買物に関する実態とは異なる場合があるため、ご注意ください。

【参考】認知症当事者のお話（買物に関する実態、課題・ニーズ・工夫）

- 当事者のお話の概要は以下の通り。

Q. 買い物には行くか。

Bさん夫



- 83歳で買い物と料理をするようになった。最初はスーパーに行っても、どこに何が売っているのかわからなくて、倍近くの時間がかかった。

ソリューション例
(事務局の一案)

- スローショッピングの導入



Q. 買い物に行く際に工夫していることはあるか。

Bさん夫



- 紙に買いたいものを書いておき、それを見ながら店の中をまわる。

Cさん



- 妻に、買うものリストを作ってもらう。

- 買物リスト作成、及び家族との共有を助けるアプリ・サービス



Q. 毎日必ず食べるものはあるか。食材を選ぶ際の工夫はあるか。

Aさん妻



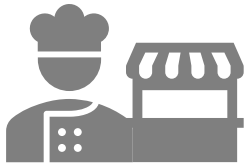
- やわらかい肉を買うようにしている。

- 高齢者でも、認知症でも食べやすい、かつおいしいお弁当



【参考】グループワーク・発表

- グループワークでは、例えば下記のようなアイデアが出された。※一部抜粋



精肉店

- 今回の参加当事者について、自立度が高く、健康志向の方が多いと感じた。自立度が高く健康志向が高い方も含めて、嗜好に合わせた食事・お弁当の形態を準備したい。
- 介護度が上がるにつれて、外に出ることへの不安、ストレスがある。保険外も含めて、買い物代行が身近になることが重要。ヘルパーは介護保険制度の制約がある（嗜好品を買えないなど、）

- スローショッピング、スローレジを実施している。認知症の方含め、高齢者の買い物をマンツーマンでサポートしている。入店時から退店時まで、会話しながらサポートしている。買い物カートも設置している。今後もバリアフリーの取り組みを進めたい。
- タクシー会社等と連携し、特定の時間に買い物に来てもらったらサポートできる従業員を配置する等を検討したい。
- 移動もままならない方が、酒・たばこを買いに来る方もいる。その方にとっては必需品、重要なものである。そういった本人の生きがいをどう実現するか。



コンビニ



IT

- 認知機能が低下してくると、現金の買い物は難しくなる。
- プリペイドカードを使ったサービスを提供している。家族と連携してチャージができるようなサービスも実装している。

- 異常な買い物があっても福祉職だと止めることが難しい。利用者の情報を持っている人が、異常な消費行動を止められる仕組み作りも検討が必要ではないか。



その他

第三回WSについて

第3回WSの概要

- 第3回WSの概要は以下の通り。

○開催概要

日時	令和4年3月3日（木） 13:30～16:00
会場	カフェほうおう ※新型コロナウイルス対策のため、オンラインに変更
主旨・目的	<ul style="list-style-type: none"> 認知症当事者の生活の場（認知症カフェ）に訪問し、「買い物・小売」をテーマに認知症当事者の方の生活課題や困りごとについて学び、具体的なソリューション開発に向けて企業が連携してできることを考える。
参加対象	<ul style="list-style-type: none"> 京都高齢者あんしんサポート企業、認知症にやさしい異業種連携協議会参画企業等 ※小売業に限らず、金融、ITなど「買い物」に関わる幅広い業種の方にご参加いただいた。 ※認知症当事者、医療・介護関係者、行政関係者等にもご参加いただいた。

○当日の実施内容

時間	内容
13:30～13:35（5分）	開会・趣旨説明
第一部（13:35～14:30）	
13:35～13:45（10分）	参加者自己紹介
13:45～14:00（15分）	宇治市認知症当事者研究チーム代表からの情報提供 京都文教大学 平尾和之教授
14:00～14:30（30分）	当事者とカフェ職員による、当事者の困り事・希望・工夫の共有
第二部（14:40～16:00）	
14:40～15:20（35分）	当事者と企業間の座談会・質疑応答
15:20～15:50（30分）	グループワーク『買い物・小売』に関する生活課題・困りごとに関する、参加企業等同士の意見交換」
15:50～15:55（5分）	発表
15:55～16:00（5分）	事務連絡

ご参加いただいた当事者のプロフィール

- カフェほうおうの利用者のうち、下記の方々にご参加いただき、企業との座談会を実施した。

Nさん夫妻



- 妻が当事者

Iさん夫妻



- 夫が当事者
- 宇治市認知症アクションアライアンス（れもねいど）のグループミーティング参加経験有

Fさん夫妻



- 夫が当事者
- 宇治市認知症アクションアライアンス（れもねいど）のグループミーティング参加経験有

【参考】認知症当事者のお話（買物に関する実態、課題・ニーズ・工夫）

- 当事者のお話の概要は以下の通り。

Q. もしも、『ものすごく便利なネットスーパー』があったら、利用するか。

Nさん夫



- 自分の目で品物を確かめられる仕組みがあれば、活用するかもしれない。
- 生鮮食料品は、実際に見てみないと品質がわからない。自分の目で確かめたいので、歩いて買物に行けるうちは、実店舗へ買い物に行きたい。

ソリューション例
 （事務局の一案）

- ビデオ通話等を活用した、実店舗とオンラインショップの融合



Q. その他、買い物に関する当事者の課題

Iさん妻



- 2016年に、コープ宇治神明店の「買い物支援」の検証に参加。
- 「お店までのアクセスの確保」「荷物の運搬支援」「独居の方へのさりげない見守り」について、特に支援が必要だと感じた。

- バス会社・タクシー会社との連携
- 来店確認、見守りサポートのための仕組み



Q. 住宅関連の困りごとについて

Nさん夫



- 家のカギをかけたかどうか、不安になることがある。対応する住宅改修があると良い。
- 自動車では、中にカギを置き忘れるとアラームが鳴る機能がある。住宅でも同様の仕組みができるのではないか。

- 施錠忘れ防止アラーム
- 外出時に施錠状況が把握できるサービス



【参考】グループワーク・発表

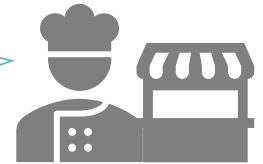
- グループワークでは、例えば下記のようなアイデアが出された。※一部抜粋



IT (キャッシュレス)

- 買物をした際の払い忘れに注目した。
- 払い忘れを防ぐために、キャッシュレス事業者として単体で動くだけではなく、小売店との連携も重要になると感じた。**

- 当事者がネットスーパーを利用しているのは意外だった。**ネットスーパーと実店舗の良さをつなげることができないか**検討してみたい。たとえば、**テレビ電話でその場で商品を見せる**などができればと思った。



小売



医療福祉

- 認知症に限らず、だれでも社会で生きづらさを感じることもあると思う。人とのつながりを作る場が大切だと感じた。

- 認知症サポーターやタクシー会社との連携**ができないかと考えている。
- 当店のお客様は、独居の方やサポートが十分行き届いていない方が非常に多い。そのような方々の実態を探っていくことも必要だと感じた。



小売



医療福祉

- 今回のようなイベントに来られる当事者は、ほんの一部。見えないところに多様な当事者がいることも忘れないでいきたい。

今後の取組み内容(案)について

今後の取組み内容（案）

- 今回のWSにご参加いただいた企業とともに、具体的なソリューション開発に向けた取組みを検討中です。
- 例えば、下記のような取組みを進める想定です。

※下記は、WSご参加時の事後アンケートにて「具体的な取組を進める予定」と記載いただいた企業の一部であり、あくまで今後の取組みの一例です。具体的なソリューション開発に向けたご相談等がございましたら、異業種連携協議会事務局まで随時ご連絡ください。

今後の取組み内容（案）

ミートショップヒロ様	<ul style="list-style-type: none"> • 高齢者（特に認知症の方）にとっても、おいしい・食べやすい、お肉を使ったお弁当の開発を検討。 ▶ デイサービスや施設等と連携し、認知症当事者や職員に参加いただき、「試食会」を開催することも検討。 • また、店舗における接客や掲示物等も含めて、店舗全体で認知症にやさしい取組みを検討。
セブンイレブン 京都山科百々町店様	<ul style="list-style-type: none"> • 既に実施しているスローショッピング・スローレジの取組をより推進するため、異業種との連携を検討。 ▶ 例えば、タクシー会社と情報連携し、スローレジ・ショッピングの実施日、その日の認知症サポーターの有無等を情報連携するなど。
京都福祉サービス協会様	<ul style="list-style-type: none"> • 各企業が、当事者と協働した取組みを実施する際に、当事者の紹介やフィールドを提供。 ▶ 特に、企業横断的な取組が必要なテーマ（買物等）において、各企業を繋ぎ合わせることを検討する。
KAERU様	<ul style="list-style-type: none"> • 2022年3月以降に公開予定の、スマホアプリとプリペイドカードを組み合わせたサービスについて、当事者へのインタビューを通じてサービスをブラッシュアップする。 • 施設（デイサービス等）とも連携し、高齢者向けのサービス展開に向けた実証を実施することも検討。