
「高齢者にやさしい店」事業について

平成 21 年度、左京区役所では左京区地域ケア連絡協議会と連携し、区内の商店等を対象に、認知症の症状やその対応などについて理解を深めていただき、高齢者にやさしい環境づくりを推奨する「高齢者にやさしい店」事業を展開しました。以下に事業の概要を示します。

目 的

左京区内の商店等が「高齢者にやさしい店」として店づくりに取り組んでいただくことにより、高齢者がいつまでも住み慣れた地域で生活し、認知症になっても安心して暮らせるまちづくりの推進を目指します。

事業の流れ

a アンケート調査

お店に対する要望等を明らかにする為、店先等で高齢者の方に対するアンケート調査を実施しました。(詳しくはP. 1 - 3の参考①資料をご参照ください)

- ① 街頭アンケート調査 18店舗, ボランティア 51名, 回答 472人。
- ② ヘルパー事業所 2ヶ所, デイサービスセンター及びデイケアセンター 31ヶ所施設の職員の協力により, 252人から回答を頂きました。

b 宣言文作成

アンケート調査を基に、「高齢者にやさしい店」として求められる項目を分類・整理し、作成しました。その内容を「登録申請書」の中に反映させ、登録希望のお店に該当する項目を選択してもらえるようにしました。(詳しくはP. 1 - 3の参考資料②をご参照ください)

c ステッカー作成

「高齢者にやさしい店」登録店であることがわかりやすいよう、ステッカーを作成しました。ステッカー図案を、平成 21 年 9 月から募集し、合計 22 点のご応募をいただきました。

左京区地域ケア連絡協議会において審査した結果、最優秀作品を決定しました。

最優秀作品作者 左京区在住 角野恵美氏
作者の製作意図

「お年寄りを二本のステッキで支え、重なりがハートにつながれば安心してお年寄りも来てくれるお店になるのではとの思いを込めて作成しました。」

d 『認知症あんしんサポーター』養成講座の開催

従来、地域住民を対象に開催してきた『認知症サポーター養成講座(詳しくはP. 1 - 4の参考資料③をご参照ください)』を、店舗対象とした講座の進め

方を考案。左京区役所で4回、出張型として、店舗、商店街集会所、福祉施設、地域役員自宅等にて、7回、合計11回開催しました。

a 登録申請受付とステッカー・宣言文の配布

登録申請されたお店に対し、平成22年1月8日からステッカー・宣言文の配布を開始しました。

b 冊子作成

当事業と登録店舗を広く知っていただく為、冊子を作成しました。登録店舗に配布するとともに地域包括支援センター、デイサービスセンター等、左京区地域ケア連絡協議会参加の団体に配布しました。

左京区役所ホームページでも閲覧できるようにしました。

今後の事業展開

事業趣旨に賛同する商店等に対して平成22年度は区役所にて年2回、認知症あんしんサポーター養成講座を開催し、登録店を増やすことによって事業の拡大を図っていきます。

地域での講座開催を希望される場合は、通常 of 講座開催と同じように支援課または地域包括支援センターへ問い合わせ下さい。

また、登録を希望される商店等の方は、左京区役所福祉部支援課またはお近くの地域包括支援センターまで御連絡ください（詳しくはP. 5-1の参考資料をご参照してください）。

連絡先 左京区役所福祉部支援課（電話：702-1145）

◆ 参考資料① <アンケート概要>

期間：5/13～6/24（街頭調査），5/13～7月末（福祉サービス利用者）

場所：左京区内スーパー前での街頭調査，デイサービスなどの福祉サービスを利用して

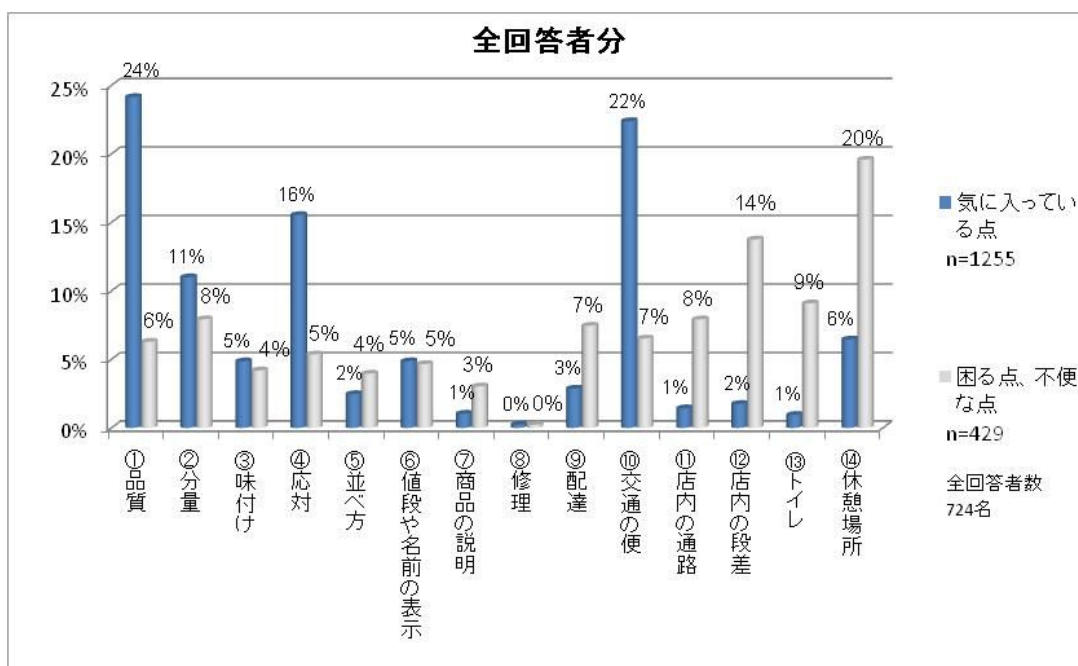
されている方への個別調査

調査対象：主に60代以上の高齢者の方々

調査対象人数：724名（街頭アンケート472名，デイサービス利用者218名，ヘルパー事業所の利用者34名）

調査内容：よく行くお店と，そのお店について，気に入っている点，改善して欲しい点について調査しました。

集まった意見を以下に示します。



◆ 参考資料② <宣言文>

宣言文は以下の通りとし，1～4は必須とし，それに続く小項目について，各店舗で当てはまるサービス・施設がある場合に選択していただきました。選択された項目を抜粋してまとめ，宣言文として作成したのち，各店舗に掲載いただきました。

1. <店員の対応> しっかりとお話を伺い，親切・丁寧に対応します。
2. <店舗作り> 快適に気持ちよく利用していただける店舗作りを目指します。
3. <商品構成> 喜んでいただける商品の提供を心がけます。
4. <サービス> 暮らしを支える多様なサービスを実施します。

1. <店員の対応> についての詳細

- ・明るく，元気に挨拶します。
- ・ゆっくり，はっきり話します。
- ・笑顔で，やさしく声かけします。

- ・お客様のペースに合わせて対応します。
- ・商品の内容や調理方法など、不明な点は、ていねいに説明します。
- ・お求めの商品を探します。

2. <店舗づくり>についての詳細

- ・お客様がお使いいただけるトイレを設置しています。
- ・シルバー・カーなどが通りやすい通路を確保します。
- ・段差解消に努めます。
- ・休憩場所を設置しています。 <高齢者のサロンとして開放します。>
- ・店舗周辺の通路も安全確保に努めます。

3. <商品構成>についての詳細

- ・安全な品質のものを提供します。
- ・新鮮な商品を提供します。
- ・商品は見やすく、手に取りやすく配列します。
- ・商品の値段や産地など、大きな文字で表示します。
- ・少量でも販売します。
- ・料理しやすいように切るなどのサービスもします。

4. <サービス>についての詳細

- ・お買い上げ商品のカウンターへの上げ下ろしをお手伝いします。
- ・お金の計算など支払時のお手伝いをします。
- ・レジでの袋詰めの手伝いをします。
- ・分かりやすく、読みやすいチラシを配布します。
- ・配達も可能です
- ・他の店との共同配達も可能です。
- ・車イスの貸し出しをします。
- ・使いやすい買物用手押し車を用意しています。
- ・故障の場合など、出張して修理・交換するサービスをします。
- ・使用方法の説明など自宅へのお出張も可能です。

◆ 参考資料③ <認知症サポーター養成講座>

『認知症あんしんサポーター養成講座』では、認知症の知識と、認知症の方への対応を学ぶことで、日常の暮らしのなかで認知症の方を見守り支える『認知症あんしんサポーター』を育成し、認知症の方やその家族の方を支援、誰もが安心して暮らしていける地域づくりを目指しています。

この取り組みは、平成15年から厚生労働省により提案されてスタートし、平成21年度末には全国で140万人を突破しました。京都市では、21,619名、左京区では、4,477名の方がサポーターとなっています。

※ 高齢化の進展に伴い、近い将来、認知症患者は200万人を突破すると推測され、85歳以上の高齢者では3～4人に一人が認知症の症状があるとも言われています。