

【ポスター発表】

**商業資源と地域福祉機関の連携****ースーパーマーケットチェーンに対する調査からの分析ー**

○ 明星大学 氏名 山井理恵 (会員番号 1719)

キーワード：地域包括ケア、認知症サポーター、地域貢献

**1. 研究目的**

本研究は、行政、地域包括ケアセンター、社会福祉協議会(以下、社協)等の地域福祉機関との連携活動を展開しているスーパーマーケットチェーンを対象に、商業省資源が地域福祉機関との連携を展開した経緯やその背景について明らかにすることを目的としている。

近年、高齢化の進展やそれにもなう認知症高齢者の増加、共生社会への関心の高まりにより、小売業や金融機関、住宅、鉄道会社などの商業資源が認知症サポーター研修や認知症キャラバンメイトの企業内育成を展開している。一方、地域福祉領域では、近年、地域福祉コーディネーターや生活支援コーディネーターなどが制度内にとどまらない社会資源の開発や動員を担うことが期待されている。このような状況の中、行政、地域包括支援センターや社協と商業資源が「オレンジカフェ(認知症カフェ)」を共同で開設する事例、あるいは高齢者等が地域で安全・安心に暮らすためのネットワーク事業を共同で実施する事例も見られている。地域に存在する商業資源が地域福祉にかかわる活動に参加することは、行政や社会福祉サービスにアクセスすることを望まない高齢者等を発見し、必要なサービスや支援につながるうえでも有効であると考えられる。しかしながら、商業資源側が社会福祉施設・機関と連携を進める背景や理由は、十分に明らかになっていない。

**2. 研究の視点および方法**

(1) 研究の視点：本研究では、ストレングス・パースペクティブの視点、ひいてはコミュニティソーシャルワークの視点から、地域の社会資源としてのスーパーマーケットの強みに焦点をあてて分析を行った。

(2) 研究の方法：本研究ではスーパーマーケットチェーン A 社を調査対象とする。同社を対象とした理由は、認知症サポーター養成研修を積極的に実施し、地域福祉機関との連携を積極的に行っているためである。同社の社会貢献部担当者へのヒアリング、ならびに同社のホームページ、報告書等を分析対象とした。

**3. 倫理的配慮**

本研究は明星大学研究倫理委員会の承認を受けている。調査の実施にあたっては、本研究の目的や個人情報の取り扱い、学会報告や論文発表について書面にて説明し了承を得た。

**4. 研究結果****(1) 社会福祉施設・機関と協力した活動の概要**

同社では、①安心・安全に暮らせる街づくりを目指し、地域包括支援センター、社協、

警察、障がい者施設等によるネットワークグループの形成、②福祉作業所や NPO の商品を販売する「障がい者作業所商品販売」、③地域包括支援センターや家族会との「オレンジカフェ(認知症カフェ)」開設、④地域包括支援センターによる「熱中症予防啓発活動」「見守りステーション周知活動」、社協の「出張相談会」が開催されている。2018年1月現在、約6000名の職員が認知症サポーター研修を修了した。

## (2) 活動を推進する背景

このような活動を推進する背景として、第一に配慮を必要とする顧客の増加がある。近年の高齢化の進展により、認知症の高齢の顧客が増加している。それにともない、商品の支払いをしないで店外に持ち出す現象がみられていた。このような現象は、単に利益の損失だけではなく、他の顧客からも気になることとして意見が寄せられていた。そのため、店舗や社全体でこのような認知症等の顧客に対応する必要性が出現した。さらに、顧客を含む地域全体で支援の必要な高齢者などを支える体制を整備することとなった。

また、地域貢献だけではなく、活動がもたらす成果もある。同社のいくつかの店舗では、高齢者向けのイベント（健康講座や認知症カフェなど）を開催している。イベントを行った店舗では、①イベント前後の時間の売上げが伸びた、②イベントに参加した顧客が職員と対話するようになった、③②を通して「購入を希望するが店にない商品」などの情報が店舗の職員に寄せられ、その情報をもとに売り場の展開をした結果収益が大幅に伸びた、④パート職員も生き生きと働くようになった、という成果がみられた。イベントにかかわった社協や地域包括支援センターなどの職員が昼食の弁当などを同店舗で購入するようになり、イベント運営を通して顔見知りになった店舗の職員とあいさつや情報交換をする機会をもたらしている。

## 5. 考察

本研究の結果から、地域福祉活動に参加することは地域貢献だけではなく、利益ももたらしていることが明らかになった。地域におけるスーパーマーケットチェーンの強みとしては、①食料や日用品を購入する目的のため、地域に住む誰もがアクセスしやすい、②地域住民、パート職員、社会福祉専門職等が集う場であることがある。パート職員の多くは当該地域に居住していることから、支援の必要な高齢者等を日常的に知っていることも多い。

一方、弱みとしては、職員が認知症やその他の障害への対応を学ぶ必要がある。この弱みへの対応については認知症サポーター研修の受講や継続研修が考えられる。営利企業であることから、顧客数の減少や売上げの減少などによる地域からの撤退の可能性はあることは否定できない。今後の課題として、地域包括支援センターや社協にも調査を行い、両者の視点からの成果と課題を分析していきたい。

\*本研究は平成28～30年度科学研究費基盤研究(C)「コミュニティソーシャルワークにおける商業資源との連携促進プログラム開発」(課題番号16K04201)による研究成果の一部である。