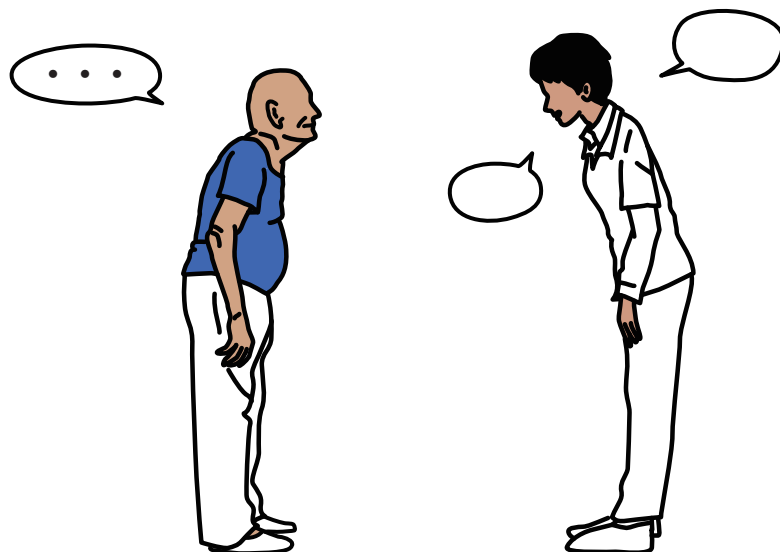


あなたは コンビニ店長



認知症に見えるお客さんがいたので、知り合いの民生委員に相談したところ、誰かわからないとなんともできない、と言われた。

来る時間もバラバラで、名前を聞いても返事が曖昧でわからない。今日も来た。

Q 住所を確かめるために、家までついて行く？

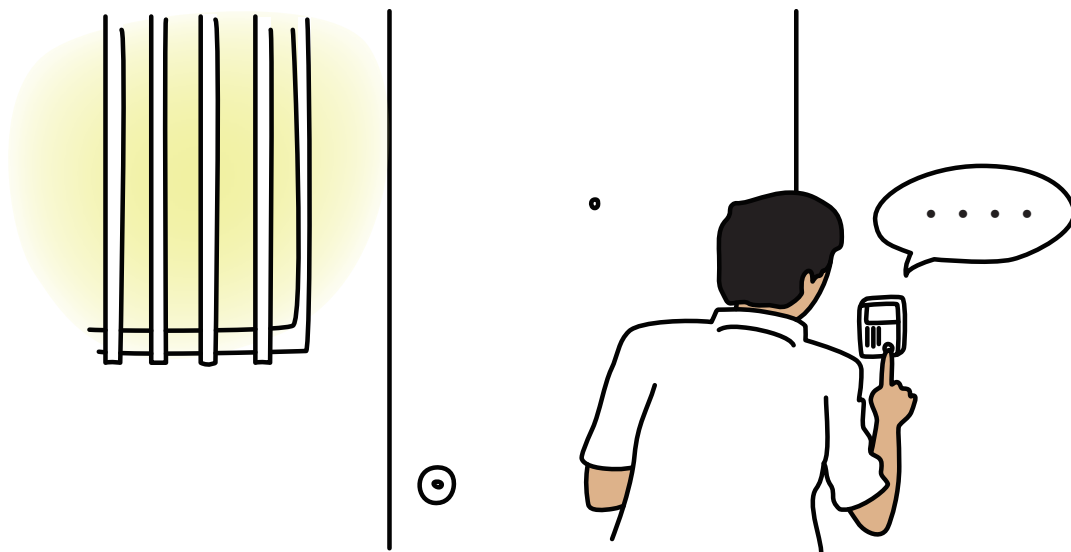
Yes

ついて行く

No

ついて行かない

あなたは コンビニアルバイト



配食している独居高齢者のお宅。いつもはすぐ出てきてくれるが、今日はチャイムを3回も鳴らしても全く反応がない。

家の電気は点いていて、鍵も開いているようだ。

Q 声をかけるためにドアを開ける？

Yes

開ける

No

開けない

ファシリテーターがすること

ファシリテーターとは

「参加者同士の話し合いを促進する人」です

無理に議論をまとめなくてだいじょうぶ

さまざまな意見が出て参加者が「もやもや」した状態で終了してOKです。
(終わった後も続けて考えたり話し合ったりすることが、このゲームのねらいの一つです)

高齢者を支援する立場になくてもだいじょうぶ

むしろさまざまな立場の参加者から教えてもらうような気持ちで、気楽に臨みましょう。

ゲームの前に

状況カードを選ぶ

- 事前にどの状況カードを使うかを決めておき、各カードの解説を読んでおくとスムーズに進められます。自分が実際に経験したことのある状況や、他の人の意見を聞いてみたい状況カードを選ぶのも1つの方法です。

場づくりをする

- 1グループ5～7人程度のグループを作ります。意見が同数にならない奇数のグループのほうが盛り上がりやすい。
- さまざまな意見が聞けるように、グループに立場の異なる参加者が混ざるようにします。
- グループの参加者同士、お互いの顔が見えるように、座席を工夫します。

自己紹介を促す

- 参加者同士の簡単な自己紹介をします。ネームカードなどがあると名前を覚えやすくなります。
- ファシリテーターは、できるだけ参加者の名前呼びかけて、発言を促すようにしましょう。

ルール説明をする

- ファシリテーターがルールを説明します。公式マニュアル2 p2～3の「進行用声かけサンプル」を使ってみましょう。
- 複数のグループで行う場合は全体で説明を行っても構いません。
- 一通り説明し終わったら、1枚目の状況カードを使って、「実際にやってみた方がわかりやすいので、練習で1枚やってみましょう」というように、デモンストレーションを行います。

ゲームの開始

状況カードを読む

- 紙芝居のように、状況カードを見せながら、裏面の文章を読み上げます。
- 上段の「あなたは……」のところから省かずにすべて読み上げます。「あなたは……」の部分は参加者の方が忘れやすいポイントなので、最後にもう一度読み上げるとよいでしょう。

YES/NOカードを選んでもらう

- 参加者がなかなかYES/NOカードを選べないことがあります。その場合は時間を区切るなどして、思い切って選んでもらいます。
- カードの選択を促すために、「このゲームには正解はありません」「実際には〇〇の立場ではないので難しいのは当然ですが、仮に〇〇なら、と考えて」と伝えましょう。

YES / NO カードをオープンしたら

順番にカードを出した理由を聞く

- 基本は順番に、なぜそのカードを出したのか聞いていきます。「ではまずYESの人から、〇〇さん、なぜそのカードを選んだか教えてもらえますか?」
- 聞き方に以下のような工夫をすると、状況カードに対する見方の違いが際立ちます。
コンビニの人の後に介護事業所の人を指名
新人スタッフの後にベテランスタッフを指名
カードをすぐに出した人の後に、出すのに迷っていた人を指名
おでんカードを獲得した少数派の人をはじめに指名
- 毎回全員に話をしてもらう必要はありません。ゲーム全体を通して各参加者が同じくらい発言ができるのが望ましいでしょう。

参加者同士の対話を促す

- 「〇〇さんはこう言っていましたが、△△さんはどうですか?」と投げかけ、参加者同士の会話を生み出すようにします。
- うまくいくと、参加者がファシリテーターではなく、他の参加者を見て話しはじめます。参加者間で議論が進む場合は、ファシリテーターが話に入ったり、参加者を指名しなくても構いません。
- ファシリテーター自身も一参加者として意見を言ってもOK。ただし、それが「正解」と認識されないように配慮しましょう。

次のカードに進む

- 一通り意見が出揃ったら「ありがとうございます」などと締めて、次のカードに移ります。
- 状況カードの内容と参加者の相性によっては、どうしても意見が出にくいときもあります。そのときは早めに次のカードに移っても大丈夫です。

状況カード解説

各状況カードの解説です。ファシリテーションの参考にしてください。

YES 派・NO 派

- これまでに出た主要な意見をまとめています。話し合いが進まないときに、「今まではこういう意見もあったようです」などと紹介してもよいでしょう。

ファシリテーション・ヒント

- カードごとにファシリテーションの投げかけを例示しています。順番に指名するだけだと話し合いが単調になってしまうときは、適宜、この投げかけを使ってみましょう。

参考情報

- 状況カードに関する情報をまとめています。参加者から質問が出たときや、ファシリテーター自身が気になった点について、適宜、情報提供します。
- さまざまな情報を持っている参加者がいれば、解説してもらってもよいでしょう。


キーワード

- 関連するキーワードについて解説します。
- ほかの状況カードのファシリテーションでも活用できます。

01 YES 派

- 顔見知りだったら、ついていってトラブルになっても言い訳ができる
- 店長だったら店を離れられる

あなたは コンビニ店長 01



認知症に見えるお客さんがいたので、知り合いの民生委員に相談したところ、誰かわからないとなんともできない、と言われた。来る時間もバラバラで、名前を聞いても返事が曖昧でわからない。今日も来た。

① 住所を確かめるために、家までついて行く？

Yes ついて行く No ついて行かない

NO 派

- 制服についていくのは怪しまれそう
- 何度も来ることができているのだから、生活は問題ない

ファシリテーション・ヒント

- 「民生委員」がどんな人が知っている？（参加者に民生委員がいる場合は、本人に説明してもらう）
- 自分の地域の民生委員は？
- そのお客さんが、最近急に認知症状や体調が悪化しているのではと感じた場合はどう対応する？

キーワード

- **民生委員**：自治会・町会単位で選任され、全国に20万人以上存在する。地域住民の立場から生活や福祉全般に関する相談・援助活動を行っている。子育てや介護の悩みを抱える人、孤立しがちな高齢者、障害のある方、必要な支援を受けられない住民に対し、民生委員が地域住民の身近な相談相手となり、支援を必要とする住民と行政や専門機関をつなぐパイプ役となっている。

ポイント

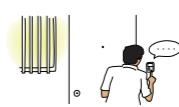
- 様子が心配なら、すぐに地域包括支援センターに相談する？
- 自分の地域ではどんなタイミングで地域包括支援センターに相談できる？

02

YES 派

- 電話や入浴の最中というだけかもしれないので、とりあえず状況を探る
- 声をかけながら入れば大丈夫
- 同じような事例で実際に救命につながったことがある

あなたは コンビニアルバイト 02



配食している独居高齢者のお宅。いつもはすぐ出てきてくれるが、今日はチャイムを3回も鳴らしても全く反応がない。家の電気は点いていて、鍵も開いているようだ。

① 声をかけるためにドアを開ける？

Yes 開ける No 開けない

NO 派

- アルバイトの立場だと責任がとれない
- 不法侵入とみなされるかもしれない
- 倒れている場面に遭遇しても困る

ファシリテーション・ヒント

- 敷地内に入ってドアを開けた場合、どのようなリスクがあるか？ そのリスクを避けるためにどうすればいいか？
- 自治体と会社が「高齢者見守り協定」を締結していたら対応は変わるか？ 締結しているかどうか知っているか？

参考情報

- 全国のコンビニの約30%は配達・御用聞きなどを行っている。そのうち10%以上の店が、1年間に1回以上配達時に緊急事態に遭遇している（2018年）。

ポイント


- 地域の高齢者見守り協定では、このような時にどう対応することになっているか？

03

YES 派

- 人違いでも、謝ればすむ話なので
- 本資料はサンプルです。

あなたは コンビニアルバイト 03



NO 派

- “それらしき男性”というだけでは声はかけられない

N-impro 公式マニュアル
2021年3月 初版第1刷発行

[カード制作] 松本博成

[編集・発行] 東京大学大学院医学系研究科高齢者在

宅長期ケア看護学分野

[協力] 練馬区高齢施策担当部高齢者支援課

禁無断転載