

## コンビニエンスストアアンケート結果

回答数：3店舗（深沢地区1、腰越地区1、玉縄地区1）

### 【設問②】判断能力が十分でないお客様などに対してどのような対応をしていますか

- ・高齢者いきいき課に相談しています。
- ・何度も顔を合わせる内に、意思表示をしてくれたり、こちらも理解できる様になるので、可能な限り同じ従業員が対応したり申し送りをする様こころがけています。
- ・近所の交番までお連れするか、ご家族に電話をする。
- ・離れて住まわれているご家族の方と相談しながら対応しています。

### 【設問③】判断能力が十分でないお客様などへの支援策として、成年後見制度がありますが、 知っていますか

よく理解している・・・2店舗      理解していない・・・1店舗

### 【設問④】お客様に気になる方がいた場合、どの様な対応をしていますか。また、気になる ことはどんなことですか

- ・ご理解頂ける様お話をし、ご家族の方へ連絡しています。
- ・ご納得いただくまで説明を心がける。
- ・所持金不足なのに買い物をされる。
- ・現在は見られておりませんが、そういう方が現れた場合は警察に保護してもらうよう、対応を図っております。

### 【設問⑤】お客様に気になる方がいた場合、どこに相談していますか

警察・・・3店舗  
市役所、包括、お店のみで対応・・・1店舗

### 【設問⑥】コンビニエンスストアとしてはどの様な相談窓口があると望ましいですか

- ・市の方で高齢者に対する窓口の存在は承知していますが、被後見人の窓口を周知して頂きたい。
- ・24時間対応の通報相談窓口
- ・見守り協定の中で、もっと市と連携が必要であると考えます。

**【設問⑦】 足腰が弱りお店に来れないお客様の相談などございますか。相談があった場合、  
どの様な対応をしていますか**

- ・ タクシーを呼んでいます。
- ・ お食事配達サービスの会員登録をお勧めし、カタログで説明しています。
- ・ ご来店された場合も重い商品はお届けで賜ることもあります。
- ・ うちでは配達出来ない旨を伝え、配達出来る店舗を紹介している。

**【設問⑧】 地域共生社会を迎えるにあたり、コンビニエンスストアとして今後どの様な取組  
みが考えられますか**

- ・ ある程度の権限を頂ければもう少しご協力できると思います。
- ・ お食事配達サービスの際、お客様の様子がいつもと違う場合などの見守りが必要であると思  
います。
- ・ 人件費の高騰などで辛い面も多くあります。社会インフラとしての使命は個人経営には荷が重  
すぎ、サービス過剰で発展してきたが限界が近いように思われます。
- ・ 宅配サービスの強化が必要であるものの、店側の人不足により中々進められない現状もある。  
助成金などを出して頂ければ更にサービス強化を努めたい。

**【設問⑨】 ⑧を実現するためにはどこと連携すると出来ますか**

- ・ 講習会を開いて頂き認可制にして頂ければもっと連携出来ると思います。
- ・ 経済産業省でしょうか。
- ・ 市、県との連携が絶対に必要であると考えます。