

2020年11月24日

いきいきらいふ新卒10期生

太田啓互

大森友暁

乙戸美生

松本菜摘

水原潤

ビッグプロジェクト最終報告書

報告書記載内容

1. ビッグプロジェクトの目的と期待する効果
2. ビッグプロジェクト概要
3. ビッグプロジェクト実施内容
4. 目的の達成を測る効果測定に関して
5. 結果
6. 改善点、課題点
7. 所感

1. ビッグプロジェクトの目的と期待する効果

■目的

ビッグプロジェクトの最終ゴール(戦時中の話)をコミュニケーションツール(会話のダシ)として、お客様と信頼関係を築く会話をできるようになる。

■期待する効果

- ・お客様の立場に寄り添う姿勢を示すことができ、お客様と信頼関係を築ける。
- ・ビッグプロジェクトをコミュニケーションツールとすることで、お客様同士も会話が弾む。(昔は大変だったわね、等の話題で近くの席のお客様同士で会話が促され、「また来週!」と声を掛け合う仲になることが理想。欠席防止にもなる)
- ・ケアマネさんに「いきいきらいふはこんな取り組みしているんだ」と知って頂くツールとなる
- ・会社の宣伝材料となる。

2. ビッグプロジェクト概要

お客様とお話をする中で「あなた達は知らないと思うけど昔は～」という会話が多いことに気が付く。10期生の所属する各店舗でその様な事例が多くあり、少しでもお客様の昔について自分たちも知って語る事ができる様にする為に「食」をテーマとしたビッグプロジェクトを行うことを決意。下記の目的とゴールを定め、期間内に決行した。戦時中ビッグプロジェクト前一週間は芋をメインとした食生活(芋生活)を行った。当日はお客様から聞いた情報や自分達で調べた情報を頼りに食事作りを行い、昔の方々の追体験を行った。本プロジェクトはそこで終了ではなく、その後お客様から聞き取り調査を行い、1の目的で挙げたコミュニケーションツールとして信頼関係を築く会話ができただどうかを確認してビッグプロジェクトの締めくくりとする。

3. ビッグプロジェクト実施内容

■目的

戦時中の食をテーマにした追体験を行う。

■ゴール

戦時中の食事に対して更に学びたくなる。

■参加者

日下部竜太殿、伊藤卓志殿、正木裕也殿、田中葵殿、対馬弘人殿、10期生

■芋生活

- ・期間：9月21日～9月28日の朝

- ・内容:下記参照(本プロジェクトのしおりより抜粋)。

1週間食事「芋類」生活

<内容>

ビッグプロジェクト実施期間中に一部食事制限をさせていただく。

【食事について】

- ・1日の食事は芋類のみとします。(数量の制限はございません)
- ※野菜は健康状態を維持するため150gまでとさせていただきます。
- ・調理する際は、砂糖、甘味料を使用してはいけません。

【飲料について】

- ・砂糖、甘味料が入っているもののみ禁止
(茶系やノンシュガー飲料が有効)

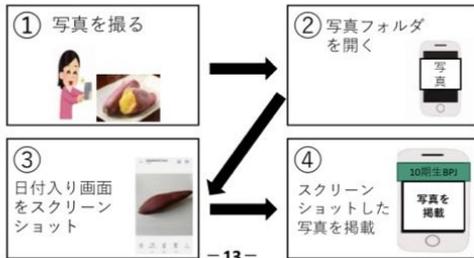
<ルール>

食べた芋類を写真に残し、一日の終わりにLINEWORKS「10期生BPJ」グループの各個人のフォルダに載せる。

- ※ルールを破った場合はその人が所属するチーム(当日発表)の配給が減ります。

<写真の掲載方法について>

食事の写真を載せる際に、下記の方法を参考にしてください。



-13-

<健康チェックリスト>

LINEWORKS「10期生BPJ」グループにて全体に共有する。
万が一体調を崩してしまった場合は直ちに中止し、連絡をお願い致します。

【連絡方法】

- ①10期生大森に健康状態を報告する。
—大森が参加メンバーの健康状態をまとめる—
- ②LINEWORKS「10期生BPJ」グループのノート投稿にて全体に共有させる。

健康管理第一優先でお願い致します!!
実施期間中は睡眠、休息を十分にとり
自己管理の徹底をお願い致します。

<参考資料>

芋を食べ続けるとカルシウムと鉄分が不足します。
生活習慣や食べる量によって個人差があると思いますが、ご参照ください。

1回に食べる量に含まれるカルシウム含有量
※1内は1回量の目安

野菜等	カルシウム含有量
小松菜	130mg
ほうれん草	130mg
水菜	120mg
春菊	90mg
アスパラガス	80mg
大根	70mg
ゆずの葉	70mg

鉄分の多い野菜一覧

小松菜 (1束・300g)8.4mg
ほうれん草 (1束・300g)6.0mg
水菜 (1束・200g)4.2mg
春菊 (1束・200g)3.4mg
枝豆 (10さや・30g)0.8mg
そら豆 (10粒・50g)1.2mg

-14-

今回規定違反をした者はいなかった。

■戦時中の食の追体験当日

- ・内容:下記参照(本プロジェクトのしおりより抜粋)

9/28(1日目)スケジュール

9:00	下山口駅集合 ※しおり12ページ参照
9:20	①中氷川神社到着 (配給を受け取る)
10:00	古民家Corot到着
10:30	②薪割り・米つき 米つき・薪割り
11:45	火起こし
12:00	昼食準備
13:00	③昼食
	楠公飯仕込み
13:45	夕食作り
17:00	③夕食
22:00	入浴
24:00	就寝

- 9 -

9/28(1日目)活動内容

①中氷川神社にて

<家族決め> 担当:太田

- ・クジ引きにて行います。(1家族5人構成)

※戦時中は近所で助け合って生活されていました。
ビッグプロジェクト中も助け合いましょう。

<配給> 担当:伊藤SV

- ・配給される食材や量は当日に渡されます。

②薪割り・米突き

<薪割り> 担当:乙戸

- ・薪割りは全員が行って頂きます。
- また、一度に行える人数が限られていますのでその間に米突きを行って頂きます。

<米突き>

- ・ビンに入れた玄米を棒で突くことで精米します。
- 玄米から取れた糠も調理で使用して頂きます。

③食事について

- ・当日はレシピをお渡ししますので、手順に沿って調理してください。
- ・食べ物は全て使い切ってください。
- ・食事は必ず完食してください。

- 10 -

配給として当日の昼と夜ごはん、翌日の朝、昼ごはん分の食材を受け取る。

corot にチェックインを済ませ、家族ごとに分かれて昼ごはんの準備として、30分毎に薪割りと精米を行った。薪割りに関しては10期生乙戸が経験者の為、乙戸指導の下行った。

火起こしは片方の家族は囲炉裏、もう片方はかまどで行った。

9/29(2日目)スケジュール

5:00	起床
5:30	朝食づくり・昼食作り
7:30	朝食(楠公飯)
8:30	掃除
9:00	古民家Corot出発
	①防空壕まで歩く
11:00	②昼食(おにぎり)
12:00	フィードバック・振り返り
15:00	解散

9/29(2日目)活動内容

①防空壕について

防空壕史跡がある所沢航空記念公園へ移動します。移動手段は徒歩となります。

※ケータイによるマップ検索や地図を確認する行為を禁止とします。

②食事について(再)

- ・当日はレシピをお渡ししますので、手順に沿って調理してください。
- ・食べ物は全て使い切ってください。
- ・食事は必ず完食してください。

corot をチェックアウトし、所沢航空記念公園へ向かう時に道に迷い、予定より1時間少々かかった。振り返りは家族ごと、全体で行った。

・食事内容

仮の名前としてA家族とB家族に分類する。

A家族

1日目昼ご飯

ふかし芋、めざし

1日目夜ご飯

雑炊、たくあん、そば粉のすいとん

2日目朝ご飯

楠公飯、たくあん

2日目昼ご飯

玄米のおにぎり、茶殻のふりかけ

B家族

1日目昼ご飯

すいとん、小松菜のおひたし

1 日目夜ご飯

さつまいもご飯、アジの干物、小麦粉の焼き物、あら汁

2 日目朝ご飯

楠公飯、たくあん

2 日目昼ご飯

玄米のおにぎり

■聞き取り調査

【食事】

☆楠公飯について

[反応]

- ・男性→「なんこうめし」ってなに？(DS 馬喰町)

☆芋について

[反応]

- ・男性→当時の芋と現代とでは味が全然違う(DS 馬喰町)
- ・男性→当時は芋ばっか食べてたよ、食べるのが嫌になったね。今は食べられるようになったけど。

【調理】

☆調理の際にかまどや囲炉裏を使っていたのか

[反応]

- ・女性→毎日行っていたが、時間なんて気にせずただただ早く済ませなければいけなかった。(DS 馬喰町)
- ・男性→ちょっと行ってはいたが、女性の仕事としていた。(DS 馬喰町)

☆薪割りにについて

[反応]

- ・男性→田舎の方で暮らしてたからムキムキになったよ(SPA 住吉)
- ・女性→若ければ誰でもできるよ！大丈夫！(DS 馬喰町)

【暮らし】

☆当時どのような体験をしたか

[反応]

- ・女性→空襲によって皮膚が火傷でドロドロになってしまっている人が沢山積まれていた。(SPA 駒込、SPA 住吉)

☆当時の住まい環境と現在とではどのように変化していったのか

[反応]

- ・女性→当時はこの辺りに川が流れていたが、今ではビルが立ち並んでしまった。(SPA 西大井、DS 馬喰町)

4. 目的の達成を計る効果測定に関して

実施期間：2020年9月30日～10月28日

上記期間内に、10期生が所属している各店舗で本プロジェクトについての聞き取り調査を行う。調査方法として、業務時間内でのフロアや送迎車、入浴の際にお客様と会話を交わす中で聞き取りを行う。

■聞き取り調査結果

店舗名	SPA 駒込 乙戸	SPA 住吉 水原	SPA 西大井 松本	SPA 西大井 太田	DS 馬喰町 大森	全店総数
お客様 所属人数	79名	76名	93名	51名	51名	299名
意思疎通 可能人数	76名	73名	78名	44名	44名	271名
ヒアリング した人数	69名 (87%)	69名 (91%)	74名 (80%)	0名 (0%)	39名 (76%)	251名 (84%)
効果が あった人数	71名 (93%)	44名 (60%)	52名 (67%)	6名 (8%)	36名 (82%)	203名 (75%)

※お客様所属人数&意思疎通可能人数の効果測定時、太田は馬喰町所属。

※ヒアリングした人数&効果があった人数の効果測定時、太田は西大井所属。

【効果があった人数】

- ・ヒアリングした人数→合計251名

ヒアリングした人数：追体験を行う上で、お客様から昔の食生活についてお聞きした人数。

- ・効果があった人数→合計203名

効果があった人数（達成基準）：追体験当日終了後約一か月で体験した内容をお話し、その後コミュニケーションをとる上で信頼関係を構築する効果があった人数。具体的には日常生活での悩みを打ち明けてくれるようになった。会話の回数が増えた。昔の食事について新たに情報を得た。周りのお客様同士の中が良くなり顔を合わせるとお話しする状態。

(効果があったお客様から得た情報の個数)

店舗名	個数
SPA 駒込 乙戸	39 個
SPA 住吉 水原	22 個
SPA 西大井 松本	27 個
SPA 西大井 太田	5 個
DS 馬喰町 大森	33 個
得た情報の総数	126 個

10 期生が期間内、一週間毎にお客様から聞き取りをした事については別紙報告書参照。

【聞き取り調査をしての所見】

自分たちであらかじめ聞き取りをしてプログラムを立てたが、終わってから聞き取りをした所、違う点や様々な意見を聞くことができた。例えば、楠公飯は水に一晩寝かせずに梅と塩と砂糖を入れて一晩寝かせる事や、当然ではあるが裕福な家庭では今回のプロジェクト内容とは違い、砂糖や米の貯蓄もあり、ガスコンロで火をつけていた、という事例もあった。

戦時中、というテーマもあり戦争自体についての意見を沢山頂く事があった。

5. 結果

期間内に本プロジェクトをツールとして、お客様との信頼関係を築くことが 75%達成できた。結果、目的は概ね達成できた。

6. 改善点、課題点

【達成率が 75%にとどまった理由】

- ・シフトの関係などで全員に話すことができなかった
- ・昔の話をしてほしくないお客様がいた、そもそもそのレベルの会話ができる関係にまだなっていなかった。
- ・コミュニケーションに消極的なお客様がいた

【どうしたらお客様全員と関係性が深まるのか？】

- ・調査期間を伸ばす
- ・なぜ昔の話をしたくないのか？を探れるコミュニケーションをとる。昔のことを話せる仲になってから聞き取りを行う。
- ・お話したくないお客様も、どんな話題だったらせめて興味を持ってくださるか工夫をする。(例：実際に使った道具を用意するなど)

7. 所感

1 太田

ビッグプロジェクトの当日に食べたものについてお客様にお話をしたところ、確かにそのようなものを食べていたという反応をいただくことができ、お客様と、当時感じていたことなどの、踏み込んだ話もできるようになった。

また、現代に生きる私たちが感じていたことと、当時の人々の感じ方の違いについても、確認をすることが出来た。

これを今回で終わらせずにより精度を高めるため、ヒアリングや調査を続けていきたい。

2 大森

BPJを通して、お客様が戦時中に行われていた食事、調理等を実際に体験したことで、難しさや調理でのコツなども教えて頂くことでお客様と会話内容や頻度が増えるようになった。また、デイでは食事も行っている為、お客様の好き嫌いがなにかを尋ねて知り、お客様同士での会話へと繋げていくことで、普段口数の少ないお客様も自然と話せるようになった。

3 乙戸

ビッグプロジェクトを終えたことで、お客様から昔の話を伺った際に思い浮かべることができる景色の彩度が上がったような感覚がある。こちらが具体的な例を挙げると、お客様の記憶が呼び起こされ、更に詳しいお話を伺えた印象を受けた。

4 松本

ビッグプロジェクトを行い、お客様とコミュニケーションを取った上で1番感じたのは食に関するレシピの幅が広いこと。また、地域や住んでいた場所によっても違いがありそれを含め周りのお客様を巻き込んで話すことができた。コミュニケーションツールとしたのは「食」だったが現在の食生活に始まり、自身の病気のこと、不安なことなどをそれ機に話してくだるようになった。

5 水原

今回、自身の体験やヒアリングによって戦争前後の生活を知ることができた。ほんの一部でしかない事は承知だが実際に経験できた事で少しでもお客様に寄り添えた様に感じた。本当に芋生活はお腹が空いて大変だった。今を生きてはいるが、今までの人生に目を向けていくことの大切さを感じ、よりお客様とコミュニケーションをとったり、「昔は～だったんだよ。」という事は何らかの形で経験してみたい。