



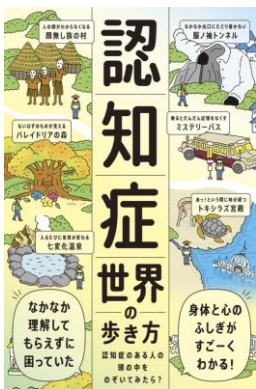
第 3 1 号
令和4年1月27日
岩手県長寿社会課

新年特大号 全国に広がる「やさしいお買い物」
101回目の「スローショッピング」の巻

令和元年7月、滝沢市のスーパー「マイヤ滝沢店」で始まった「スローショッピング」。買い物好きなのに、品物探しやお会計に悩む認知症の高齢者に、ボランティアが付き添って一緒に品物を選び、優先レジであせらずに会計ができる…。この仕組みが注目され、県外にも広がりつつあります。今回は、スローショッピングの様子と今後の展開を、現地で「ゆっくり、あせらず」探ってみましょう。

お買い物好きな認知症高齢者の悩み

前回の「ちいきで包む」第30号では、お店を立ち上げた地域団体を取り上げ、過疎地での高齢者の買い物支援について考えてみました。では、お店があちこちに揃っている都市部では、何も問題はないのでしょうか。



最近、書店に「認知症世界の歩き方」(ライツ社/2,090円)という本が並んでいます。認知症の人を「旅人」に例え、その視点で世の中を眺めると、どんな異様な世界に見えるかを、旅行記風に分かりやすく示した興味深い本です。そのスポットの一つが「会計」…。

——認知症世界には、お会計というゴールにたどり着くまでに、数々のトラップが潜む「カイケイの壁」がそびえ立っている——

混んでいるスーパーで、しばらく並んでやっときた自分の順番。ところが、金額を言われてもいくらか忘れてしまう、計算が難しい、硬貨の区別がつかない、お金をうまく組み合わせて出せない etc. オロオロしているうちに、後ろには長蛇の列が。「何やってんだよー」という無言のイライラの圧はすごく、中には舌打ちする人も…。店員さんが見かねて、お財布から必要なお金を取り出してくれたけど、なんだかショック…。

認知症の人も待っている他のお客さんも店員さんも、誰もシアワセになっていないこんな光景は、あちこちのスーパーで見られるのではないのでしょうか？

もともと買い物は楽しいものなのに、本当は買物を自分でしてみたいと思っているのに、認知症の人が買い物に行かなくなってしまう。あるいは、家族がその機会を取り上げてしまう。

普段、認知症の診療に取り組む一人の医師が、こうした実態に心を痛め、地元スーパーのトップに相談を持ちかけたのが、滝沢市の「スローショッピング」の始まりでした。

その取組は次第に注目され、県内だけでなく全国各地に広がりつつあります。

今回は、認知症の人に「も」やさしい「スローショッピング」の今に迫ります。

「スローショッピング」とは？

「スローショッピング」とは、お店が認知症の人のための優先レジを設置し、列の後ろから急かされることなく支払いができるようにする取組です。「スローレジ」（ゆめタウン）、「ゆっくりレーン」（福井県民生協）、「ゆっくりレジ」（コープ宇治神明）などの名称を用いるお店もありますが、基本的なコンセプトはほぼ一緒です。

認知症サポーター養成講座を受講した店員が接客に当たるほか、希望により、品物選びにボランティアが付き添う場合もあります。

この取組は、平成28年に英国の大手スーパーが、認知症の人などにゆっくり買い物を楽しんでもらうコンセプトで開始したのが起源とされています。国内でも平成29年7月から、京都府宇治市の「コープ宇治神明」が、「れもねいど」との協働により、平日の午前中にレジ4台のうち1台を「ゆっくりレジ」とした事例があります。

地域ぐるみのスローショッピング

滝沢市では、令和元年7月から「マイヤ滝沢店」でスローショッピングの取組が開始されました。この取組は店舗単独のものではなく、企画段階から「認知症になってもやさしいスーパープロジェクト」（当時）として、スーパーを運営する株式会社マイヤ（本社：大船渡市）と、医師会、行政、社協、家族会などの関係団体が連携し、打合せを重ねて進めたことが大きな特徴です。



認知症になってもやさしいスーパープロジェクト 作業メンバー

- 岩手西北医師会認知症支援地域ネットワーク（[やまぼうしネットワーク](#)）
- 滝沢市地域包括支援センター
- 滝沢市社会福祉協議会
- 認知症の人と家族の会
- 株式会社マイヤ

増え続ける認知症患者の早期発見・治療と、関係者の連携強化などを目的に、H25.12に管内の認知症サポート医などが中心となって結成。「やまぼうし」は集合して咲く花であり「認知症の人に寄り添い笑顔の花を咲かせたい」願いを込め命名。

この取組の中心となったのが、滝沢市内で「この神経内科・脳神経外科クリニック」を開業し、認知症患者の治療と支援に積極的に当たってきた紺野敏昭先生です。

紺野先生はかねてから、認知症患者の積極的な診断・治療や、早期からの介護サービス利用の推進、認知症の正しい知識の普及などに取り組まれ、「やまぼうしネットワーク」の中核的存在として活躍されています。

先生が日常の診療の中で、認知症患者がかなり早い段階から買い物に行かなくなること、本人に聞いてみると（買い物を）「してみたい」と答えること、行かなくなった背景に「カイケイの壁」があることに気づいたことが、取組のきっかけだといいます。

それでは早速、現地の様子をのぞいてみましょう。

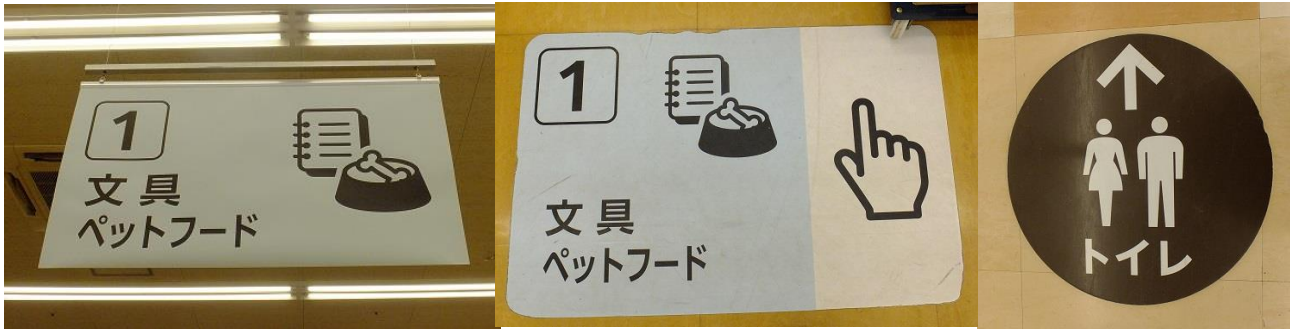
スローショッピングに潜入！

令和3年12月9日（木）、滝沢ニュータウンの一角にある「マイヤ滝沢店」に、スローショッピングの取材のためお邪魔しました。この日は見事な快晴で、岩手山がきれいに雪化粧をしています。



入口には、独自デザインの「認知症サポーターがいます」の表示が目立つように掲げられ、お店として認知症の人へのサポートに力を入れていることがよく分かります。

店内の売場やトイレの案内も、スローショッピングの実施を契機に、高齢者にも分かりやすいように改善しているとのこと。



日光のさんさんと降り注ぐこの場所が、「くつろぎサロン」の会場「マイヤテラス」。普段はイートインスペースとして使われています。

サロンはスローショッピングの開催日に合わせて開催されますが、本来のイートインにも使えるよう、特に一般客の出入りは制限していません。むしろ、一般の方にも中の様子を見ていただき、認知症のことをもっと知ってほしいとの意図が込められています。



101 回の地道な積み重ね

お昼の間は無人に近かったマイヤテラスに、13時近くになると次々と人が集まってきました。スローショッピングに付き添う「パートナー」の証であるオレンジのスカーフや、オレンジリングを身に付けた方、

「やまぼうしネットワーク」のロゴ入りユニフォームをまとった運営側の方、車椅子に乗った認知症の方やその家族など、多くの人で一気に賑わいます。





毎週木曜日の昼下がり、通常は13～15時の2時間開催されるスローショッピングは、コロナ禍のため、当面の間1時間に短縮しています。それでも、**楽しみな買い物にきた高齢者の笑顔と、支えようとするスタッフたちの心意気は変わりません。**

まずは、参加者のその日の体調を確認したり、何をかうかの相談をしたりして、予定の参加者が集まるのを待ちます。



「パートナー」の代表を務めるのが、**浅沼英美さん**。元県職員で、土木系の分野を中心に活躍されてきました。同級生である紺野先生の「**自分が認知症になっても利用できる地域資源を、今のうちに自分たちの手で作ろう**」との思いに共感し、スローショッピングに協力しているとのこと。

91	9月30日	3	3	3	3	6	2	3	11	11	
92	10月7日	3	3	3	3	4	2	3	12	12	
93	10月14日	3	3	3	4	4	1	2	12	11	
94	10月21日	3	3	3	4	4	1	2	11	11	
95	10月28日	3	12	3	12	6	17	2	8	14	49
96	11月4日	3	3	3	5	5	2	2	13	13	
97	11月11日	2	2	2	5	5	3	3	12	12	
98	11月18日	6	6	6	9	9	5	5	26	26	
99	11月25日	3	14	3	14	5	24	2	12	13	64
100	12月2日	4	4	4	6	6	2	2	16	16	
計		300	203	681	357	1541					

参加者内訳は、左から「ヘルプさん」「家族・施設職員など」「パートナー」「スタッフ他」「合計」

浅沼さんによると、地道に積み重ねてきた活動は**今回が101回目**。新型コロナの影響により、一時期休止した日もありますが、これまで100回で**延べ300人**の認知症高齢者の買い物を支え、スタッフや見学者も含めた総参加者数は、**延べ1,541人**に上ります。101回目の今回は、認知症の方4名を含む**27名**が集まり、いつもに増して賑やかとのこと。この日は、取材班以外の見学者や朝日新聞盛岡総局の取材も入り、まるで**今回が100回記念かのような活気**に包まれています。

案内図を見てお買い物に出発

予定している参加者が集まったところで、準備の整った方から順次、パートナーに付き添われてお買い物に出発していきます。

スローショッピング用に5台用意されたカートには、**店内の案内図**が取り付けられ、どこに何が売っているか、一目ですぐわかる工夫がされています。

こういった細やかな心配りは、毎回開催後に実施する**反省会で提案**されており、回を重ねるごとにアップデートが図られています。



自分で買う品を選べるよろこび

広い売り場を、パートナーに付き添われた高齢者がゆっくり回っていきます。ヘルプマークを付けた人もいます。小さなかごを抱え、何をかうかを選ぶのは御本人。その表情は、真剣とも楽しんでいるとも見えますが、いずれも穏やかです。



写真は参加者のお一人、櫻野さん(モデルさんではありません)。このにこやかなお顔を見れば、些末な説明はなくても、スローショッピングの「効能」がよく分かるのでは？



パートナーは、迷うときは相談に乗りますが、率先して手出しはしない、これがスローショッピングのオキテです。

サロンでは家族の相談も

一方、くつろぎサロンでは紺野先生が到着し、スタッフと打合せを始めています。サロンには、クリニックの看護師や市包括、市社協の職員が交替で待機しています。

高齢者が買い物に回っている間、家族はサロンに残り、一息つきます。専門職を前に、日頃の悩みや愚痴を話し、体調や制度について相談することもでき、家族介護支援の相談窓口の役割も担っています。



「カイケイの壁」で差し伸べられる救いの手

店内を一周して最後に立ち足かかる関門が、「カイケイの壁」レジでの支払いです。多くの高齢者が焦りを感じてきたであろうこの場所に、スローショッピングの時間帯には、専用の「スローレジ」が1列設置されます。

レジの担当者は、事前に認知症サポーター養成講座を受講しており、お客のスピードに合わせ、お客が自分でできるときは見守り、できないときはさりげなく手を差し伸べる、ありがたい存在です。





スローレジでの実際の会計の様子を見てみましょう。横にはパートナーが付き添っていますが、レジ係は高齢者本人に話しかけ、ときには身を乗り出してコミュニケーションを取っています。

お金の支払いやお釣りの受取りだけでなく、ポイントカードのやりとりなどの手順が伴いますが、ゆっくりではあるものの、**至ってスムーズ**です。



レジ係の経験もある、副店長の**大橋場尚代さん**に、スローショッピングの対応の心がけについて伺いました。

——「特に**すごく気を付ける**、というほどではないですね。**通路幅を確保すること**、**入りやすく、商品を取りやすく**するようにしています。また、**レジ係がお客様を焦ら**



せないで、ゆっくり相手のスピードに合わせることや、**自分でお金を出そうとするときは見守り**、無理そうなときは**さりげなく声を掛ける**、といったことを心がけています。」

気になる**お客様の反応**については…？

——「**最初の頃は、お客様からは「何をしているの？」という問合せ**がありました。現在は**定着して何も**ないですね。認知症の方も、最初は**表情がこわばって**いましたが、次第に慣れて打ち解けた様子を見せています。同行する家族の方も、**陰でそっと見守っている**ようですね。」



会計が終わると、くつろぎサロンに「**どうだった？**」と迎えられて一休み。Sさんや他の高齢者の方々も、**歓談の後はそれぞれの家族と家路**につきます。コロナ禍前は、ここで**歌を歌ったり、お菓子を**食べたりという**お楽しみ**もありましたが、**当分はお預け**のようです。

反省会で次に向けた課題を抽出

開催後、浅沼さんの司会で**反省会**が始まりました。早速スタッフから**手が拳がり**、**専用カート**についての**改善意見**が出されました。



1つは、5台ある**案内図付きのカート**が、**開催日以外**は**使われず奥に押し込ま**れてしまうので、**取り出しにくくな**っていること。もう1つは、**案内図が白黒**で**分かりにくい**ことです。こうした意見は**日誌に記録**され、**次回以降の改善**に**生かされる**こととなります。

ねほい
はほい

インタビュー

その1



今号のインタビューも、ワイドな二部構成です。
まず、取組の発案者である**紺野敏昭先生**（写真左）と、マイヤ側の実務担当者である**辻野晃寛販売部統括マネージャー**（写真右）に、取組の経緯や苦労話、今後の展開などを「ねほいはほい」伺いました。今はあちこちで紹介される「スローショッピング」の取組ですが、功労者である**お二人への同時インタビューはたぶん本邦初**です。

——開始から2年を経過しました。お店としては、これまでの取組をどのように受け止めていますか？

【辻野】参加者が喜んでいるならそれでいい。良い取組ができていると考えています。本当は、もっと複数の店舗に広げたかったのですが、今はまだ滝沢と高田の2店舗にとどまっています。新型コロナの影響で思うようにいかず、盛岡市の2店舗での実施予定が遅れています。

これは、店舗単独の問題というわけではなく、行政との調整の中で、サポーター養成講座を開く場所がない、開けないといった問題が大きいものです。店舗単独であれば、いかようにも進められますが、**地域の皆さんとともに、認知症サポーターの活躍の場を作る事業**ですので、単独で一気に広げるのは難しいです。

——最初に紺野先生から打診があった際、会社として前例のない取組を受け入れた理由は何でしょうか？

【辻野】高齢化社会の中でスーパーが生き残るには、お客の求めに応じていく必要があります。スーパーは、高度成長期の消費モデルで成り立ってきた業種です。今後のビジネスモデルをどう構築するかが課題ですが、この取組は**ビジネスモデルとして優**

れていると考えています。

今後、高齢者のお客様の割合がますます増えることは明白ですが、スーパーはお客様とのコミュニケーションが密にとれませんので、この活動を通して、**高齢者や認知症の方が求めるものを知り、求められるものに伝えていく場**として重要だと考えています。単なる地域貢献で成り立つものではありません。

——担当者として、最初にこの取組について聞いたときはどう思われましたか？

【辻野】最初に先生からお話を伺ったときは、正直、そこまで大変なものだと難しく考えていませんでしたね。ところが、いざ取りかかってみるとうまくイメージが湧かず、何が必要かもわからない手探り状態でした。打合せを重ねながら作り上げていきましたので、かなり大変でしたね。

個々の店舗では、従業員の負担の増加はそこまで大きくなく、場所を提供するということだけです。レジ係は少し大変だったかもしれません。

それでも、認知症サポーター養成講座を無料で受けられるなど、**従業員が知識を得ることができ、恩恵のほう大きい**と考えています。

——実施するお店を増やす場合、事前にどのような準備が必要となるのでしょうか？また、その費用はどのようなものがありますか？

【辻野】ハード面では、約 1,600 万円の投資を行っています。うち半分は、経産省の助成金を活用しています。

売り場や床のサインを、商品の場所をわかりやすく示すように色分けし、また、トイレの案内を改善するのに 1 店舗 100 万円。カートにアクリル板を取り付けて、売り場案内図を取り付けるのに、1 店舗 5 台で 10 万円です。

ある程度の投資は覚悟しています。今後新しく店舗を構える場合は、最初からサインの設置などを構想に加えられるので、その点ではやりやすいかもしれません。

【紺野】提案するに当たって、人的・物的にお店の負担が生じることが心配だったので、3 年間案を温めてきました。

ただ、マイヤさんに話を持ち込む前のアイデアは、まだ生煮えでした。他のスーパーに、「昭和のお店」のようなコーナーを設けて、高齢者に特化した品揃えにしては、という案を持ち込みましたが、難色を示されたこともあります。

——実施日・時間帯が「木曜日の午後 1 時から 3 時までの 2 時間」に決まった理由を教えてください。

【辻野】お客様が多いとプレッシャーがかかりますので、比較のお客様の少ない月・水・木のいずれかから選ぶこととしました。月・水は店員がお休みをいただくことが多いので、木曜に決めました。

時間帯は、昼前はお客が多く、逆に遅い時間帯では高齢者が来店しにくいので、外に出やすい日中に設定しています。お客様と店舗の双方に都合のいい時間帯ということで決めたものです。

——今後、実施時間帯や曜日を拡大するお考えはありますか？拡大が難しいとすれば、ネックとなる事情は何でしょうか？

【辻野】人手の確保やお店の混雑を考えると、実施時間帯のこれ以上の拡大は難しいと思います。より長く継続できるように、店舗の負担を緩くすることがコンセプトですので、時間帯を限定するほうが取り組みやすいです。一応、時間帯は区切っていますが、その時間以外は対応できないわけではありません。滝沢店には認知症サポーターのスタッフが 30 名おり、どの時間でも、また認知症の方に限らず、困っている方に対応する体制は、当然整えています。

——現在は滝沢、高田など一部店舗での取組ですが、今後どう拡大していきますか？

【辻野】盛岡市内の 2 店舗（仙北・青山）は、サインなどハード面の準備は終わっています。新型コロナの影響で、認知症サポーター養成講座の開催が遅れていますので、現時点では仙北店が 2 月上旬、青山店が 3 月上旬の開始を予定しています。青山店については、薬局など近隣店舗の方も、講座を受講予定です。

このほか、開始時期は未定ですが、沿岸部のいくつかの地域包括支援センターと話をしている段階です。沿岸はマイヤのお膝元で、店舗数が多くシェアが大きいので、逆に調整が難しい面があります。

——実施するお店を増やすのも、なかなか難しいのです。特にネックとなる事情にはどのようなものがありますか？

【辻野】行政からお話をいただく中で「どうしたらいいでしょうか？」という問いをいただくことがあります。こちらは「では行政としてはどうしたいのでしょうか？」を問い返すのですが、こうしたやり取りに時間がかかるケースが多いように思います。

また、「アバッセたかた」（陸前高田市）のような複合施設の場合は、テナントの複数店舗間での調整が大変です。アバッセの場合は、最低各店舗1名のサポーターを設置するよう調整しましたが、高齢者がどれくらい来るお店なのかという客層の違いもあって、一概には難しいところです。

あとはスペースの問題があります。青山店では、サロンを置くイートインスペースがあまり大きくありません。滝沢店くらいのスペースがあるといいのですが。

そして、取組について紺野先生のように相談に乗ってくれる専門医や専門職が、その地域にいるかも大きな課題です。専門職に後押しいただけるかどうかは、非常に重要なことです。

一番の課題と考えているのは、利用者を増やしていく意味で、店までのアクセス、足の確保が、滝沢を含めた共通の課題となっています。

タクシーを利用するにも、普通のタクシーでいいのか。家から連れ出して送り届ける役割を考えると、介護タクシー等、ある程度技術を持った方をお願いしなくてはなりません。どこまで店側が利用料を負担できるのかが課題です。県や市の補助があ

れば大変助かりますが、実際は「マイヤに行くため」の補助が難しいのは理解しています。

協力してくれる企業が増えれば、1企業当たりの負担が少なくて済みますが、それでも利益を考えると1企業1人当たり200円くらいが限界でしょうか。一回に認知症の方が買い物する金額も、決して高くはありません。

愛知県などで、アイシンやスギ薬局などがタイアップして実施する乗合送迎サービス「チョイソコ」がありますが、この岩手版のようなものがあるといいと思います。

——実施してみて、トラブルのようなものはありましたか？

【辻野】最初の頃、いくつか質問や、イートインスペースが使えないなどの苦情が寄せられたことがありますが、その後は特に、否定的な意見やトラブルなどはありません。一般のお客様に定着するまでは、スローレジに並んでいる方を一般用レジに誘導する係が必要でしたが、最近は必要なくなっています。参加される方には、表情がだんだんと柔らかくなっていく変化が見られます。

——実施日以外に認知症の方が来店した場合、どう対応されますか？

【辻野】普段から、認知症の人のほか、妊婦や障がい者など何らかの不自由を抱えている人には、適切に対応できるようにしています。

【紺野】軽いめまいのする高齢者をサロンに案内して休ませ、その後に付き添って買い物したり、会計後に袋詰めを手間取っている人をパートナーが支援したり、買い物が多過ぎて荷物の持てない高齢者を手伝っ

たりしています。

——この取組は、障がい者など認知症の方以外の買い物支援にも大いに有効と思われませんが、対象となりますか？

【辻野】大いに有効だと思っており、日頃、困っている方には対応しておりますが、店舗側としてあえてアピールはしていません。「誰でも対応可能」ということがオープンになると、お客様に過大な期待を持たせてしまうことにつながります。

障がいなどにもさまざまな特性があります。店員はキャップハンディ体験なども受講しておりますが、店員に各分野の特性について、詳細な知識を全て持たせるのは、現実的に難しいところです。

【紺野】この点は、取組内容を考える際に最初に議論したところです。名称に「認知症」とはっきり入れると、他の障がいなどの方が入りにくくなるので、間口を広めにしようと、あえて「認知症」や「高齢者」の文言を外した「スローショッピング」としています。広げすぎても絞りすぎても難しいところです。

——サインのデザインが洗練されていますが、どのように作られたのでしょうか？

【辻野】サインは8回ほどやり直してようやく完成したものです。誰でも見分けのつきやすい色のパターンを使うことを意識しています。隣接する他のサインと同系色にならないよう、区別するのも難しかったところです。

デザイン会社は、マイヤの店舗のカラーを前提にトータルでデザインするので、サインが埋もれてしまいます。「店舗のイメージは無視してよい」とオーダーして、やっと今のサインが完成したものです。

11月上旬には、日本工業大学の伊藤大輔先生に、高齢者の色の見え方について調査をお願いし、アドバイスをいただきました。（※右写真は旧デザイン）。

また、店舗内のアナウンスやBGMなど、店内の音響についても、11月中旬に調査を行っています。これまでも、音がうるさいとの苦情はありましたが、BGMやアナウンス、テレビなどの店内音が重複するところでは、認知症高齢者でなくとも内容が聞こえにくいということがわかりました。

——会社として今後、スローショッピングについてどのような展開をお考えですか？

【辻野】「スローショッピング」とは何なのかという説明が難しいです。実は、マイヤとしては、この取組を社外には積極的に周知していません。

スーパーにとってPRするのはどうなのか？という迷いがあります。福祉を食い物にするのか、商売上のアピールではないかとの否定的な意見が出るのを懸念しています。

ただ、最近はスローショッピングに関心を持つお店や自治体が増えており、質問を受けることが多くなっています。

そのため、2～3月頃に、概要だけのシヨート版と、質問を受けた際に用いるロング版の動画を撮影し、マイヤのHPで公開しようかと、紺野先生と相談しているところです。



——スローショッピングに関心を持ち、取り組んでみようとする関係者の皆様に向けて、メッセージをお願いします。

【辻野】経産省の実証事業の採択を受けておりますので、取組を理解し御協力いただいた自治体には、**情報をきちんと公開**していきたいと思っています。

これまで、多くの課題に直面しながら改善、検討を進めてきましたので、ぜひ参考にしていただき、**スーパーに限らず多くの企業に取り組んでいただければ**と考えています。おそらく、会計を伴う業界は全て、同じ問題を抱えていると思いますので。

——次に、紺野先生にお伺いします。先生は以前から、地域の認知症施策に強い関心を持ち、多大な協力をしてこられました。認知症の方への支援に強く関心を抱いたきっかけはどのようなことでしょうか？

【紺野】特に、強い使命感のようなものがあって取り組んだわけではありません。高齢化が進み、認知症がありふれた病気になる中で、治療薬ができてある程度治療できるようになったことが、認知症に関心を持つきっかけとなりました。

ただ、治療といっても単に薬を出して終わりではなく、患者さんの日常生活が大事です。これからの医師には、**外に目を向けるアウトリーチが大切**だと昔から思ってきました。患者の日常生活を知るには、さまざまな**専門職との連携**が必要で、病院だけでは無理なことです。これまでの思いと認知症の治療がマッチして、ある意味のめり込んでいったような気がしています。

——西北医師会として、認知症支援のため「やまぼうしネットワーク」を立ち上げて特によくなった点を教えてください。

【紺野】以前は中等度以上の症状が出てから受診する人が多く、家庭がめっちゃくちゃになり家族が疲れていました。最近は、MCIなど軽度の段階から受診する人が多くなりましたし、他の医師からも月に20人くらいの紹介があります。**早期発見・早期対応**が進んでいると感じています。

——「認知症高齢者の買い物」に着目したのはなぜでしょうか？

【紺野】認知症になると、買い物に行かなくなったり、家族が買い物をさせなくなったりします。でも、実は「買い物に行ってみたい」という回答が多いのです。**長年家事をしてきた人が、その役割を奪われる喪失感は大い**いわけで、その役割を取り戻そうと、スーパーでの取組を長年考えてきました。他には、社会参加として農福連携や生きがいづくりの事業できないか、いろいろ悩んできたところでした。

——先ほど、スローショッピングの構想を3年温めていた、とのお話がありましたが、そのわけは何でしょうか？

【紺野】中途半端にスーパーに話を持ち込んで、申し訳ないという気持ちがありました。

どこに声を掛けるかや、受ける側の店舗に大きな費用負担がかかることも気がかりでした。他業種の方にいきなり話を持ち込むのはハードルが高かったので、ずっと悩んでおりました。

——数多くのスーパーがある中、特にマイヤさんに相談されたのはなぜでしょうか？

【紺野】いくつかの店に声を掛けましたが、アイデアが生煮えだったり、興味を示しても内部調整が進まなかったりして、断られることが多かったです。私は住田町の出身で、マイヤの会長さんには面識がりましたが、直接電話するのはかなりの勇気がいりましたね。

マイヤには漠然と「認知症の人の生きがいを取り戻してあげたいので、ゆっくり買い物ができる場を一緒に作ってみたい」という内容でお伝えし、最初の面会のときは、会長さんのほか、社長さんと辻野さんに対応していただきました。

この取組には行政の協力が必要と考え、滝沢市包括と市社協にも、面会の数日前に同席をお願いしました。

その場で、会長さんから「やりましょう」とお返事をいただき、取組が進むことになりました。

【辻野】会長は、基本的に断るという考えはなく、あまり深刻に考えずに了承したと思います。どうすればできるかを考える人なので、お客様に迷惑がかからなければそれでいい、というシンプルな発想で。

【滝沢包括 森】会長との面会后、翌週には初回の打合せが始まりました。辻野さんから、×切を決める方がうまくいくとの話があり、それが前に進めるのに功を奏したと思います。

当時、市包括では銀行などを回ってサポーター養成講座を勧めておりましたが、なかなかうまくいかない時期でしたので、よいお話をいただいたと思います。

——「くつろぎサロン」の活動とその効用について教えてください。

【紺野】準備の打合せの際に、単にショッピングをするだけでなく、当事者や家族同士のつながりの場や相談の場を設けようということになり、イトインコーナーをスローショッピングの時間に使わせてもらえることになりました。他の利用者を排除するのではなく、一緒に見て知ってもらおうとの発想です。

当日は、今日の買い物のことなどを参加者の皆さんが話し合った後、認知症の方はパートナーと買い物に向かい、その間家族はサロンに残って、関係者と相談をしたりしています。

やってみて半年くらいで見えてきたのは、参加者は単に買い物を楽しむだけでなく、なじみの顔ぶれと会話することも大きな楽しみということです。サロンというつながりの場を設置するのが、このプロジェクトでは特に重要と考えています。

——今後、認知症の方への支援について、どのような展開をお考えでしょうか？

【紺野】認知症の人の生きがいを取り戻すための地域資源、認知症サポーターの活動の場づくりなどを考えています。



また、スローショッピングのネックになっている移動手段の問題について、何かできないかと思っています。これらは、今後のチームオレンジの活動にも大きく関連するものと思います。

——スローショッピングに関心を持ち、取り組んでみようとする関係者の皆様に向けて、メッセージをお願いします。

【紺野】認知症の取組は待ったなしです。誰でもなり得る病気なので、**自分がなっ**たときに利用できる**地域資源を、今のうちに自分たちの手で**作りましょう。

このことは、いろいろなスキルを持つ団塊の世代に、特に訴えてきたところ です。県職員 OB の同年代のパートナーが、力が大きくなり支えてくれています。



一方で、他の実施地区ではそういった人材がまだ育っておらず、地域包括支援センターの担当者の負担になっているかもしれません。

スローショッピングは、**形を最初から固めてしまうと、逆になかなかできない**ので、考えながら進むのがいいと思います。あまり準備に時間を掛けずに、パートナーが集まったら**まず始めてみる**。このことで、いろいろな問題が見えてきます。細部までマニュアルを作ると、逆に足かせになるかもしれません。

——お二人には、長い時間にわたり、前向きなお話をたくさん聞かせていただき、本当にありがとうございました。



「チームオレンジサミットときざわ」の展示。
右写真は、各自が認知症支援のためにできることを書いて貼り付けた「やまぼうしツリー」

各地に広がるスローショッピング

滝沢市の取組は、令和元年度の「第3回認知症とともに生きるまち大賞」(NHK厚生文化事業団) ニューウェーブ賞(特別賞) 受賞、令和2年度「サービス産業強化事業費補助金(認知症共生社会に向けた製品・サービスの効果検証事業)」(経済産業省)の採択などを通じて、次第に全国に知られるようになりました。

最近では、関心のある市町村や団体からの問合せや講演依頼が、紺野先生や辻野統括、滝沢市包括のそれぞれに、多く寄せられているとのこと。

例を挙げると、福岡県のNPO「たすけ愛京築」(行橋市)が、滝沢市の取組を参考に提案した「スローレジ」(ゆめタウン南行橋店 R2.7~)の取組は、その後中国地方や九州地方を中心に展開する「ゆめタウン」に広がりつつあるとのこと。

このほか、福井県民生生活協同組合からも取り組みたいとの連絡があり、昨年夏(R3.7~)に「ゆっくりレーン」が開始されたそうです。

岩手県内では、マイヤ高田店も入居する陸前高田市の「アバッセたかた」が、今夏(R3.7.29~)から実施中。盛岡市内のマイヤ仙北店で令和4年2月上旬、青山店で3月上旬の開始に向けて準備が進められるなど、今後も実施店舗の拡大が予定されています。

陸前高田市でスローショッピングを担当する、地域包括支援センターの蒲生紋子保健師から、実施状況についてコメントをいただきました。

——はじめに、陸前高田市でのスローショッピングを開始するに当たり、滝沢市のこの神経内科・脳神経外科クリニック 紺野先生をはじめ、滝沢市のスローショッピングの運営に携わる多くの皆様、株式会社マイヤ様に御支援いただき、当市で開催できることになりましたことにこの場を借りて感謝申し上げます。

さて、当市では令和3年7月に取組を開始し、サロン参加者を含めると、延べ50名を超える皆様に参加をいただいています。また、買い物に同行するボランティアは10名の登録があり、これまで延べ70名ほどがサポートをしています。

利用者さんは、いらしたときには下を向き、表情もどこか緊張しているようでしたが、お帰りになる頃には、しっかり前を向いて笑顔で帰っていく姿に、スローショッピングを始めてよかったなと感じます。利用者さんから「**また来たい。とっても楽しかった。いいばりいっそ(いいことばかりだった)**。」という感想をいただいています。

このようなお声をいただきますと、もっと多くの方に参加いただきたいと思います。必要な方にスローショッピングを利用いただけていないことが課題と感じています。

利用のきっかけがない、交通手段がないなどのお声もいただいていますので、スローショッピングを必要とする方に利用いただけるよう、パートナーと相談していきたく思います。これからも細くても長く続けていけるようにがんばります！！

また、取材日にスローショッピングを見学した、岩手県立大学社会福祉学部の**柏葉英美教授**、一戸町地域包括支援センターの**小野寺弘子主任介護支援専門員兼看護師**からも、見学の感想を寄せていただきました。

——**(柏葉教授)** 2017年から、一戸町を基点として認知症カフェ(おれんじカフェさくらの会)を開設し、「**認知症になっても、自分らしく暮らせる地域**」を目指して、「**認知症フレンドリー事業**」を町地域包括支援センターや町社会福祉協議会とともに展開しています。

2022年は、「**認知症になっても社会とのつながりを持ち、自分らしく生活できる**」ことを目指したいと考え、滝沢市で行っているスローショッピングを見学させていただきました。スローショッピングの実際の見学および説明により、多くの学びを得ることができました。

これまで、いわて保健福祉基金の助成を受けて、認知症セミナー、ケアニン映画上映会、VR認知症体験研修会の開催など、「**地域住民の認知症の理解**」を目的に実施してきました。この3年間の取組を活かし、2021年には、**高齢者見守り声かけ訓練**を包括・社協とともに実施し、「**認知症になっても安心して暮らせる地域づくり**」に向け、ステップを進めてきました。

今後、認知症の方だけではなく、高齢者や障がいのある方などが買い物を楽しめるよう、スローショッピングの実施に向けて取り組んでいきたいと考えています。

——**(小野寺さん)** 笑顔で楽しく買い物している様子はとてもいきいきしており、安心して買い物できる場を用意していただいている**お店の理解と協力**が大きく、とても重要だと感じました。また、御本人の意思を尊重し寄り添い、**同じ目線で一緒に買い物**している姿がすばらしいと思いました。

認知症の方にやさしい町づくりは、妊婦さんやお子さんほか、誰もが住みやすい町になると感じています。その一つの取組として、一戸町でもスローショッピングを進めていきたいと思います。

導入への課題も見えてきた

「スローショッピング」は、これまで御紹介した各地の事例やインタビューから、単なる「時間帯限定の高齢者優先レジ」を置くだけの取組ではないことがよくわかります。

お店全体、あるいは地域で、認知症の人をどう支えていくかという「**まちづくり**」の**一環**として、関係者が連携して進める一つのシステムだといえます。

その土台として最も重要なのは、「**認知症への正しい理解**」だと思われます。優先レジを用意しても、人によるサポートの手薄さや、認知症の特性を理解しない対応があれば、せっかくの取組が意味をなさなくなります。認知症サポーター養成講座を活用し、対応する従業員の理解を深めつつ、その負担をできるだけ軽くする工夫が必要でしょう。

滝沢市や「マイヤ滝沢店」の取組は、

- ① 内容や時間帯を分け、店員の負担にならない形で、認知症サポーター養成講座を受講してもらい理解を深めたこと
- ② スローショッピングの実施日には、「くつろぎサロン」に市包括や社協の関係者が待機し、サポートや相談対応を行っていること
- ③ 認知症の方への付き添いは、店員でなくパートナーが行うこと
- ④ 当初のスタイルにこだわらず、各自の意見を踏まえ柔軟にやり方を見直すこと

などの工夫を重ね、店舗だけでなく関係団体も含め、人的な負担を分かち合う仕組みを整えています。これは、普段からの行政や関係団体の連携のたまものといえます。

一方で、スローショッピングは認知症高齢者だけでなく、障がい者など他の属性を持つ方にも有効な取組といえますが、どこまでを対象として位置づけるかは、広く捉えたい行政側と、最低限の心得は持ちつつも、責任ある対応のため絞り込みたい店舗側との思惑の違いもみられます。

店舗として、どこまで取組を外部にアピールするかも悩ましい問題。これまで実施している全国の事例をみても、スローショッピングの取組をSNSなどにそっと載せている程度で、ホームページなどで大きく紹介したものはあまり見当たりません。

店舗によっては、サイン類をより見やすいものに更新するなど、受入れのためある程度の投資を行う場合があります。サロンを併設する場合は、ある程度の広さを持つスペースの確保が必要になります。

そして、最大の課題として挙げられたのが、店舗までの移動手段の問題です。現在は、週1回の開催で、利用者も限られており、店舗までの移動は家族の送迎で対応しています。ところが、対象者や実施日が増えると、独居の方や、家族の都合で送迎が難しい方がいることが想定されます。

買い物や通院などの移動支援は、一部の地域において、買い物ツアーや住民間の助け合いによるもの、デマンドタクシーなど、地域事情に応じた多様な手段が提供されています。移動支援については、いずれ別の特集として触れることができればと思います。

課題をクリアし、前に進むために

滝沢市の実践の中で見えてきた「スローショッピング」の課題を改めて並べてみると、一見すごく難しいもののように思われるかもしれませんが。これまで報じられた記事は、「素晴らしい取組が始まった」的なものばかり。本号のインタビューでは、見えない苦労や課題を掘り下げ、初めて気づくことも多くありました。

ところが、実際のインタビューでは、こうした苦労も笑い話のようになっています。前例がほとんどない中、走りながら考えることは大変だったでしょうが、関係者に悲壮感はありません。

その秘訣は、紺野先生のリーダーシップの下、各関係者が何度も打合せを重ね、それぞれが最小の負担でできることを、一つの場に持ち寄ったことにあると思われます。まさに「やまぼうしツリー」(P13 参照)が育つ過程をたどった結果、お店や行政が単独で行うのが難しいことでも、こうして実を結んでいるのではないのでしょうか。

そして、取組の根底には、各関係者の「認知症の人が希望をもって暮らし続けていくには、何が必要か」を真剣に考え続ける「強い思い」があると感じました。

マイヤでは、この事業を社会貢献ではなく、高齢化社会の中でスーパーが生き残るためのビジネスモデルとして、前向きに受け止めているようでした。企業にもメリットのある形で協力関係を持つことも重要でしょう。

この先、課題の一つであるサイン類の見直しや運営のノウハウは、マイヤ滝沢店の事例が広く共有されることで、導入のハードルが下がることが期待されます。

辻野さんは、今後取組が各地に広がるには、紺野先生のような専門医からのアドバイスや後押しが受けられる環境が必要、と話していました。各圏域に設置された認知症疾患医療センターと、地域連携の一環として協力関係ができるのが望ましいところです。

「認知症になってもやさしいスーパープロジェクト」は、現在「認知症になっても住みよいまちづくりプロジェクト」に名称を変え、令和3年12月のチームオレンジの結成を期に、次のステップに進もうとしています。今後の展開がますます楽しみです。

ねほい はほい その2 インタビュー

スローショッピングの取組は、医師会とお店、そして行政の密接な連携で成り立っています。滝沢市地域包括支援センターの森智美総括主査と中山紘子認知症地域支援推進員から、スローショッピングの評価、市の認知症施策の課題と今後の取組について伺いました。



—まず、滝沢市の認知症施策で特に力を入れている点を教えてください。

第8期介護保険事業計画では、認知症地域支援の充実を重点事項としています。特に、認知症になっても安心できる地域づくりに向け、活動意欲のある認知症サポーターとともに認知症の人と家族を支える「チームオレンジたきざわ」を立ち上げ、活動を推進していくことにしています。

—今回の取組の母体となった「認知症になっても住みよいまちづくりプロジェクト」の概要について教えてください。

平成31年3月、医師会、認知症の人と家族の会、社会福祉協議会、企業、市が連携して、「認知症になってもやさしいスーパープロジェクト」として、まず店内でスーパーの従業員と地域住民に向け、認知症サポーター養成講座を開催しました。

その後、それぞれの思いやイメージをすり合わせ具現化するために、3～6月にかけて7回以上の打合せを重ね、スローショッピングの実現に至りました。

令和2年からは、スーパー以外にも活動が広がることを目指して、プロジェクトの名称を「認知症になっても住みよいまちづくりプロジェクト」に変更しています。

——「スローショッピング」の名称は、どのように決まったのでしょうか？

発案者の紺野先生の案です。打合せではさまざまな案が出ましたが、認知症・高齢者という言葉はあえて外しています。

市では最初、高齢者全体を対象としたかったんです。「認知症にやさしい」は「高齢者にやさしい」ということで。実施に向けてテーマを絞り込む調整に時間がかかりました。認知症高齢者以外の方は、ヘルプカードを下げてもらえば対応可能です。

——実施に先立ち「認知症になってもやさしいまちづくり講座」を開催していますが、通常の認知症サポーター養成講座との違いは何でしょうか？

通常の認知症サポーター養成講座の内容に加え、実際の売り場で、車椅子での買い物などキャップハンディ体験を組み込んだ内容にしました。

また、認知症サポーター養成講座は通常90分程度ですが、店員さんが勤務時間内に負担なく参加いただけるよう、30分間の講座を4回に分け、店内のイートインスペースで2クール実施しました。

講話の聲が届くよう、店内放送の音楽を低くしていただくなど店舗の協力もいただき、私たちも、店舗を利用する一般のお客

様の使用をさえぎらない工夫が必要と学びました。

——対象の方（認知症高齢者）には、どのように周知されていますか？

病院、包括での相談支援時、ケアマネや介護事業所などが集まる地域ネットワーク会議など、あらゆる場面で周知しています。家族会の会員にも情報共有をお願いしています。

——市では、スローショッピングの開催にどのような支援を行っていますか？

人的支援が中心です。開始当初は、準備、声掛け誘導、パートナーとのマッチング、その日の活動の振り返りや支援方法の反省会などに、包括と社協、紺野医師や看護師が参加していました。

その後、比較的すぐにパートナーさんたちが主体的に活動できるようになり、現在は包括と社協の生活支援コーディネーターが交互に参加し、くつろぎサロンでの相談対応や日誌の管理、情報共有を行っています。日々の改善点も、日誌を通して共有しています。

——実施日には、ボランティアは何人くらい対応していますか？

平均で6人くらいです。コロナ前は8～10人くらいですが、人数制限をして少し減っています。

——市として、スローショッピングの取組をどう評価されていますか？

認知症の人と家族への支援を、専門職だけではなくスーパーや近隣住民などのさまざまな関係者とともに進められたことは、大きな成果だと思います。

スーパーという身近な環境での活動は、認知症の人が身近にいない方にも、我が事と捉えてもらえるきっかけになると思われます。

また、暮らしの中で行われる買い物という当たり前の活動について、認知症の方が、家族による全面介助や全面干渉を受けずに自分らしくできることにも、重要な意味があると考えています。

——市としては、実施してみて課題はどのようなものとお考えですか？

認知症サポーター養成講座を、勤務時間内、営業時間内に実施してもらえる企業の理解と、スローレーンを開設する時間・人員の確保に協力いただければ、実現しない活動であると感じています。

当事者や支援者のニーズにこたえ、マイヤ滝沢店以外でも活動が広がってきています。近い将来、今より多くの認知症の方や支援を必要とする人が、地域で生活を継続できなければならないとき、我が事として、いろいろな業種でも「スロー」で「サポーター」な対応ができるようになることが必要だと思います。

より身近な地域で、認知症の見守りやネットワークの体制作りへの波及を目指していきたいと思っています。

スローショッピングについては、「やまぼうしネットワーク」の事業に協力するスタンスです。

市としては、今のやり方を大きく変えることは考えておらず、日々の反省会の積上げで、パートナーさん方が改善を図る様子を見守っています。

——そのために、今後市としてはどのように取り組んでいきたいですか？

「認知症になっても住みよいまちづくりプロジェクト」をはじめ、さまざまな取組と認知症サポーターの活動をつなげていきます。

また、チームオレンジとしての具体的な支援や見守りのネットワークを構築していく中で、認知症に関する啓発を進め、「サポーター」な地域となり「認知症を公表してもいいと思える滝沢市」を目指していきたいと考えています。

12/22 発足の「チームオレンジたきざわ」は、認知症の人や家族の早期支援ができる仕組みの構築を目指しています。「認知症サポーターステップアップ講座」を修了した市民が中心の活動により、認知症になっても希望をもって生活できる地域づくりを推進していきます。

具体的には、認知症サポーターや企業を含めた地域ぐるみで、認知症の人やその家族を見守り支援できるようなネットワークづくりや、認知症の人や家族が同じ気持ちを分かち合える場、当事者同士での語らいの場としての認知症カフェの開催を進めていきたいと思っています。他の取組をどうするかは、週に数回集まって議論しているところです。

——他の自治体から、照会などはありましたか？

これまで、外部に対し、スローショッピングの事務局や中心がどこかを公表してきませんでした。そのため、紺野先生、マイヤの辻野さん、市包括、市社協のそれぞれに、関係する団体で興味を持ったところから、さまざまな問合せが来ています。

市包括にも、同じような取組を考えている自治体からの問合せや見学依頼があります。今年度だけで、県内外7か所から、電話やメールでの照会がありました。

—スローショッピングに関心を持ち、取り組んでみようとする関係者の皆様に向けて、メッセージをお願いします。

スローショッピングに取り組むことで、認知症の人や家族を中心とした、認知症を理解した店舗従業員の皆さん、パートナー、講師役のキャラバン・メイトとの顔の見える関係ができました。

高齢になっても、認知症があってもなくても、住みやすい優しい地域を目指し、活動の広がりを期待しています。

—お忙しいところ、ありがとうございます。



「チームオレンジサミットたきざわ」 開催

認知症の人や家族の支援を行う「**チームオレンジたきざわ**」の結成を記念し、結成式や講演会、認知症に関する各種体験等のイベント「**チームオレンジサミットたきざわ**」が、令和3年12月22日、**ビッグルーフ滝沢**で開催されました。



当日は、午前の第1部でDVDの上演、認知症VR体験や認知症カフェなど、認知症を知るための多彩なイベントが行われました。

大ホール前では、スローショッピングをはじめ、認知症カフェなど、市内の認知症に関する取組紹介などもあり、文化祭のような賑わいをみせていました。



午後の第2部では、チームオレンジの**結成式**が行われ、会場となった大ホールは、予定の席を埋め尽くすほど多くの参加者で埋まりました。

主賓了滝沢市長から、認知症高齢者を含む19名（当日出席13名）のメンバーに対し、任命書とチームオレンジバッジが手渡されました。





続いて、リーダー・副リーダーによる**決意表明**があり、リーダーとなった南館勇雄さんは「自分のできることから取り組んでいきたい」「一人で悩まず、気軽に相談してほしい」と呼びかけていました。

チームオレンジたきざわは、

活動理念を「**認知症であることを公表してもいいと思える地域づくり**」とし、

活動目標を「**認知症を個性と捉えて、個性を受け入れる**」「**認知症でもそうでなくても声を掛け合える**」

として、認知症地域支援推進員のサポートの下、リーダー1名と各圏域の副リーダー3名が中心となって活動していくこととしています。



結成式の後、紺野敏昭先生の講演（チームオレンジの活動やその背景、スローショッピングの紹介）やパネルディスカッションが行われ、支援者や家族などの立場から、活発な意見交換が行われました。

紺野先生は「赤道直下のある国では、認知症になったら皆でお祝いし、後は我々に任せて心置きなく生きてほしいという。滝沢市でも、認知症になったら金一封を出せば、国内外から注目されますよ」というお話をされ、会場は大きな拍手で包まれていました。



チームオレンジたきざわは、今後、認知症カフェの開催、普及啓発、地域での見守り支援などで活躍することになっています。



～編集後記～

年末から年始にかけ、2号にわたって全くタイプの異なる「買い物支援」の姿を特集しました。一言で「買い物支援」といっても、往復の移動、商品の選択、会計など、さまざまな局面があります。端から見れば一見簡単そうなことでも、人によってタイヘンな点はまちまち。それをどう見極めて、やり過ぎない程度にサポートするのか、ここに地域の「介護力」が問われているように思います。

今回は**新年特大号**。編集のボリュームと労力は「**包む**」**史上最大**かもしれません。話題についていけるよう、大量の資料を読み込み、スローショッピングの起源から書き下ろし、功労者の「濃い」お話を伺い…気がつけばこんなボリュームに。私自身も大いに学ばせていただきました。いっそ、今号が**各地の「スローショッピング」の参考書**となる、という野望をもって、今号を世に送り出したいと思います。（取材班 ふう）

取材班の「た」です。編集後記を書くのは今年度2度目になります。今回、初めてスローショッピングにお邪魔しました。店舗の中でまず目に入ったのは、どこにどんな商品が置いてあるか**一目でわかるサイン**でした。色彩に注意するなど、とにかく区別がつきやすいように配慮しているとのこと。「**認知症の人にもやさしい**」ということは、**来店される多くのお客さんにとっても、やさしいお店である**ともいえます。「困っているお客様にはどなたにも丁寧に対応する」お店の基本的な接客の延長線上として、ゆるく続けていくことを大切にされていたことが印象的でした。

記事を作成する中で、チームオレンジサミットの御案内もいただき、参加しました。当日いらっしゃったチームオレンジの中心メンバーの中には、スローショッピングに参加されていたパートナーや御本人の姿もちらほら。**活動が次の活動を生み、支援の輪が広がっている**様子を垣間見ることができました。

考え込みすぎず、とりあえず始めてみるといった姿勢も大切。ゆるく、永く、こうした活動が広がっていくために、今号がお役に立てば大変嬉しく思います。

（取材班 た）

あなたの街の楽しい取組、教えてください！

「**ちいきで包む**」編集部では、地域の高齢者を支える楽しく一生懸命な取組を、もっともっと紹介したいと思います。面白い取組がありましたら、ぜひ下記までお寄せください。

「**ちいきで包む**」は、岩手県内市町村の高齢者に優しいまちづくりを支援するため、各地の特色ある取組や、関係する情報を発信する情報紙です。

企画・発行（問合せ先）

岩手県保健福祉部長寿社会課（本号担当：藤原・田中） 令和4年1月27日発行

TEL:019-629-5436 FAX:019-629-5439 E-mail:AD0005@pref.iwate.jp