

速いが正解、ではない。インクルーシブな社会はこうして実現。

広まる「スローショッピング」



「チッ、はやくしてくれないか!」「なにもたまたして
るんだよ」

混雑するスーパーのレジで決済に手間取る前の客を見て、恨めしそうにこうつぶやいたことはないだろうか。声に出さなくても、そう思ったことがある人は少なくないだろう。

その対象となるのは、高齢者であることが多い。

日本のレジのスマート化は、 レジの混雑を解消しているのか

この数年のコロナ禍で一気に進んだものの1つにキャッシュレス化がある。いまやスーパーやコンビニをはじめ、飲食店でも「〇〇Pay」といったQR決済・バーコード決済や「クレジットカード決済」、「Suica」「ICOCA」といった鉄道系プリペイド決済など、多種多彩な決済ができるのは当たり前風景になっている。

急速なキャッシュレス化浸透の大きな背景には、新型コロナウイルスに対する予防としての非接触化と、もう1つ、決済のデジタル化、スマート化による決済の時短とデータ活用だ。決済のキャッシュレス化については、日本は海外と比べてもかなり遅れていた。そこに「非接触」を御旗にしたキャッシュレスシステムがさまざまな業界で進んでいった。

ただ果たしてスーパーやコンビニのレジまわりの混雑がキャッシュレス化でどこまで解消されたのか。トータルの時間では減っているかもしれないが、期待されるほどの効果を上げているかという疑問は残る。

というのも、あまりにも決済システムが多様化し、導入する店側も客側も手間取ることがあるからだ。とくにスーパーでは、現金を主流としているところも多い上、さらに独自の割引カードやクーポン、商品券などを受け入れる。しかもスーパーでは特売品やタイムサービス、閉店間際の割引、メーカーのキャンペーンなどにも対応しなければならない。客はクレジットのポイントや店側のオリジナルポイントを計算しながら、クレジットを出そうかスマホで決済するかを悩んでしまう。

クレジット決済やタッチ決済は一旦使えるようになると確かに便利だ。その速さを知ってしまうと後には戻れない。だが誰もが一樣にそのスピード決済を求めるわけではないし、スピードに乗れない人もいる。買い物弱者と言われる人々である。

宅配便の発達によって、ネットのECサイトから注文すれば、どんな山奥でも商品が届くようになった。しかし地方の高齢者にとっては、商品の購買先はECサイトではなく、最寄りのスーパーや小売店が多い。

スローショッピングは 店員のやりがいやモチベーションを引き上げる

高齢者にとって、とくに女性にとって買い物は数少ない楽しみの1つとなっている。馴染みの店で好みの商品を選ぶという楽しみもあるが、店員やなじみ客との会話の楽しみも大きい。

レジはその会話の楽しみを提供するポイントだ。しかし「レジ決済のスピード化」という、いわば同調圧力が

高まる現代にあっては、スーパーや大型小売店から高齢者の買い物の楽しみが奪われつつあるようだ。とくに深刻なのは認知症の人たちだ。

岩手県の脳神経科医の紺野敏昭さんによれば、長年家事をやっていた女性が認知症で買い物ができなくなることは、その長年の役割を奪われる喪失感があり、症状の進行にも影響を与えるとする。

こうしたなか、認知症や高齢者に買い物を提供する動きが広がりつつある。

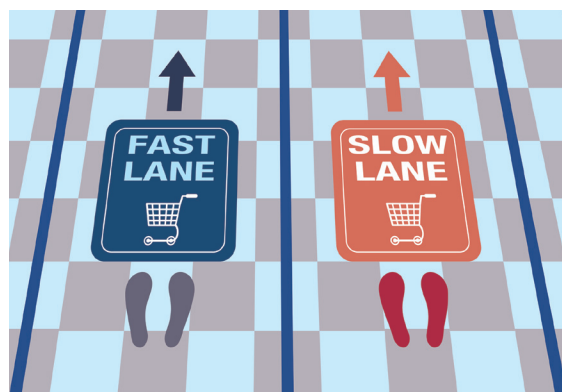
「スローショッピング」と言われる取り組みがそれである。スローショッピングとは、認知症などの人たちに、焦ることなくゆっくり楽しんでもらうショッピング方法で、店がそのための仕組みや支援を取り入れて実現する。

岩手県滝沢市にあるスーパー「マイヤ滝沢店」は、このスローショッピングの嚆矢として知られる。取り組みの開始は、新型コロナウイルス感染症のパンデミック前の2019年から。上述した医師の紺野敏明さんが、運営会社株式会社マイヤの社長に働きかけ、滝沢市社会福祉協議会、医師会などと協議を重ね、2019年の7月、マイヤ滝沢店で実現した。

当初、対象者は認知症の人だったが、マイヤ滝沢店では「認知症の方の不便は高齢者の不便」との認識に立ち、スローショッピングの整備を進めた。

スローショッピングができる日は毎週木曜。時間帯は午後1時から3時と比較的混雑しない時間帯に設定。目線が下に向きがちな高齢者を考慮し、陳列棚の前の床に商品ジャンルを大きく文字で表示、またゆっくり会計ができる優先レジ、「スローレジ」も設置した。

導入にあたっては認知症者のショッピングをサポート



する「パートナー」と呼ぶボランティアも公募した。パートナーは認知症者に付き添いながら、商品の選択やレジでの決済、袋詰などを支援する。同店では買い物後に高齢者が家族やボランティアと談笑できる「くつろぎサロン」を新たに設置している。

同店へのスローショッピング導入提案者で多くの認知症患者を診てきた紺野医師によれば、買い物を楽しみにしている女性が多いが、認知症になってから家族から「迷惑がかかるから行かないで」と言われたり、レジで後ろの人から急かされたりしたことから、次第に買い物から遠ざかるようになるという。



しかし、「スローショッピングで本人の生きがいとなる能力を使うことで、認知症の進行を遅らせることができる」と言われている」と紺野医師。

スローショッピングの先進国イギリスでは認知症者が約85万人おり、その1割が買い物好きとされ、そのうちの4分の1が買い物を諦めているといわれている。

スローショッピングはこうした認知症の人たちだけでなく、店側にも大きなメリットをもたらす。1つは来客数の増加。もう1つは店員の仕事に対する積極的な就業態度である。店員はスローショッピングを通じて「感謝される」「人の役に立つことを感じる」ようになり、仕事のやりがいや、店員の定着率にもつながるとされる。

こうしたスローショッピングは、全国にじわりじわりと広がりつつある。

マイヤでは陸前高田市にあるマイヤ高田店が、高田店が入る複合施設「アパッセ高田」の専門店とともに2021年7月から展開している。

また中国地方や九州地方にショッピングセンターを展開する「イズミ」は、64店にスローレジを設置。北陸では福井県の「福井県民生協」が全10店で「ゆっくりレジ」を導入している。

このほか、セブン-イレブン「京都山科百々町（やましなどちょう）店」では、認知症の人が来店したときは、声がけをしながら他の客を待たせないように空きスペースに誘導し、手持ち型レジで決済を行っている。

一方、東京・有楽町の「有楽町マルイ」では、車椅子でも入れる「みんなのフィッティングルーム」を設置している。目的は認知症を患っている人に向けたスローショッピングではないものの、そのネーミングが表すように、車椅子の方とその介助者が一緒に商品の試着をすることができる。

スローショッピング導入に必要なこと

もともとスローショッピングは数年前イギリスで始まった活動で、スローショッピングの提唱者であり、同名の団体運営者であるキャサリン・ベーンさんが、スーパーマーケットSainsbury'sに提案して実現した。

ベーンさんは母親が認知症になってしまった経験を持つ。買い物好きだった母親をベーンさんはしばらくはスーパーに連れていっていたが、認知症の悪化に伴い、連れて行くことを諦めざるをえなくなった。

スローショッピングが店に受け入れられた理由には、ベーンさんの思いに店側が共感したことが大きい。改装などの大きな負担がかからないこともあったようだ。

店の環境整備例としては、買い物スペースのなかに休憩できる椅子を置くことや玄関においた黒いマットを外す（認知症の人にとって穴に見えることがある）。店のスタッフは見守る姿勢に徹して、アイコンタクトを送りながら必要に応じてサポートする。レジでは待ちの姿勢を貫き、レジの音を最小限にするなどだ。



ただし、店員の理解教育、買い物支援のサポーター、福祉関係者との連携は必要となる。

先のマイヤ滝沢店では、スローショッピングの導入にあたって、事前に店員に認知症サポーター養成講座を受講させているほか、スローショッピング当日には、サロンで社会福祉協議会などの関係者に待機してもらい、サポートや相談対応を行う体制を整えている。

また場合によっては、案内サインをより視認性の高いものに一新したり、買い物後の休憩スペースやサロンの設置などの投資も必要になる。

マイヤ滝沢店ではサインを一新したが、やり直しを8回も行っている。サインは、店のコーポレートカラーをベースにすることが多いが、認知症の人に分かりやすいサインとなると、色が合わなくなるためだ。マイヤでは最終的にコーポレートカラーを使わないことで決着した。

高齢化社会を考えると、スローショッピングの取り組みがもう少し広がっていいと思われるが、意外なハードルがあるようだ。それは店側の心理である。先に紹介したマイヤではスローショッピングを導入していることを積極的には周知していないという。「福祉を食べ物にしている」「商売上のアピールではないか」という声がかかることを懸念しているからだ。

高齢化が進む人類にとって、認知症問題は避けて通れない。認知症にならずとも加齢に伴い体力や気力、判断力は衰えていく。混雑するレジの先頭でおっとりと会計をする高齢者に舌打ちをしてしまう人にも、いずれそういう時期が訪れる。

誰もがふつうにショッピングを楽しめるインクルーシブな買い物環境をつくっていく上でも、スローショッピングはもっと普及してもよいのではないだろうか。■

【参考】

●東京新聞 ●朝日新聞デジタル ●滝沢市公式サイト ●NHK福祉情報サイト・ハートネットサイト ●岩手県長寿社会課「ちいぎで包む」 ●経済産業省サイト ●株式会社マイヤ公式サイト ●テレビ岩手公式チャンネル ほか