

株式会社マイヤ
認知症になってもやさしいスーパー・プロジェクト
(報告書別紙)

地元の仲間とおしゃべりや休憩しながら
自分で選んでお買い物

スローショッピングに来てみませんか!!

経済産業省 令和2年度
認知症共生に向けた製品・サービスの効果検証事業

「認知症になってもやさしいスーパー」
プロジェクト

2021.9.30

オレンジブック

—スローショッピング&パートナーシップ—

私たちの目標は、
「認知症の人を支援すること」
ではありません

私たちは、
「認知症の人に寄り添い、
一緒にお買い物を楽しむこと」
を大切にします

・・・何も買わなくても「買い物」は楽しい・・・
・・・スーパーで色々見ながら選びたい・・・

・・・今日の夕飯は何を食べようかしら・・・
・・・このお惣菜、美味しそう・・・
・・・これはお買い得！欲しい！・・・

・・・認知症になってもいままでのように
一人で買い物をしたい。
それってワガママなのかな？・・・

ゆっくり・ゆったり・ときどき休憩
パートナーと一緒に買い物をしませんか？

内容

1. 理念編

- 「認知症になってもやさしいスーパー」プロジェクトの取組全容 p1・2
- 診療現場での認知症の気づきと生活モデルの実践 p3・4
- スローショッピングとサロンの有用性 p5・6
- 当事者の様子の変化 p7・8
- 当事者の声／展望と課題 p9・10
- 地域資源map－役割と効果 p11・12

2. 立上げ編

- プロジェクトの進め方とマイルストーン p13・14
- 認知症になってもやさしいまちづくり講座 p15・16
- 事前準備と当日のオペレーション p17・18

3. 運営編

- スローショッピングの様子 p19・20
- 基本的な接客態度とコミュニケーションスキル p21・22
- スローショッピングの流れ p23・24
- お買い物時のパートナーの心得 p25・26
- くつろぎサロン p27・28
- 困った時には（対応例） p29・30
- 困った時には（番外編） p31・32

あとがき

p33

現状

- 高齢化、核家族化の進展
- 認知症の人の増加と生活困難さの増大
- 地域における社会課題の発生

目標

- スローショッピングの深化と多店舗展開
- 認知症の人や家族の心身の状態の変化
- 高齢や認知症になっても一人で買い物が続けられる地域の環境づくり

目指す姿

- 認知症の人や家族の生活の質の向上
- 認知症の人自身の存在意義の再確認
- 認知症ケアの生活モデルの実証と社会実装（認知症サポーターの活動の場）

活動実績

令和元年（2019年）

- ▼2月：プロジェクト提案
 - －紺野医師（滝沢市医師会）より、(株)マイヤにプロジェクト提案
- ▼3月：キックオフミーティング
 - －紺野医師・(株)マイヤ・包括・社協
- ▼5月：認知症の人と家族の会に説明
 - －プロジェクト参加依頼
- ▼5月～7月：「認知症になってもやさしいまちづくり講座」&ハンディキャップ体験実施
 - －認知法サポーター養成講座等実施
- ▼7月：スローショッピングスタート
 - －マイヤ滝沢店にて開始
- ▼12月：第3回NHK厚生文化事業団ハートフォーラム
 - －ニューウェーブ賞受賞

令和二年（2020年）

- ▼4月～：スローショッピング一部休止
 - －新型コロナ対応のためパートナー配置を一時停止
- ▼8月：経済産業省「サービス産業強化事業費補助金」事業採択
 - －認知症共生社会に向けた製品サービス効果検証事業
- ▼11月：プロジェクトWG開始
 - －合同WG開催、3つのWGに分かれて活動中

取組方針

スローガン **－スローショッピング&パートナーシップ－**

- フラットな関係による地域ネットワークの形成**
 - －本人と関わる人（自治体・企業・住民）・プロジェクト参加者すべてが幸せになる
- 能動的・主体的な取組み**
 - －プロジェクトへの参加者は、受け身ではなく能動的な意識を持って関わる
- スローな取組み**
 - －プロジェクト参加者は、無理せず・楽しく・長く続ける

取組内容

開催日：毎週木曜日午後1時～3時まで

- ①**パートナーの配置（認知症高齢者のお買い物のお手伝い）**
 パートナー＝認知症高齢者と一緒にお買い物をする地元住民のボランティア
 認知症高齢者がお買い物をするときは、パートナーがお手伝い（家族や社協職員も帯同）
 パートナーの確保育成・管理は、地域包括支援センターが担当
- ②**優先レジの設置（周囲を気にせずゆっくりお会計）**
 お買い物が済んだら、優先レジでお会計
 優先レジ専用の店員を配置し、認知症高齢者に対応
 支払方法は、現金の他、各種カード・電子マネーなどに対応
- ③**くつろぎサロンの設置（認知症高齢者や家族・パートナーが休憩）**
 スーパーのイトインコーナーを「サロン」として活用
 認知症高齢者や家族・パートナーは、買い物の前後で利用可能
 認知症高齢者だけでなく、家族が専門職に相談する場としても機能

普段の診療での聞き取りにおける気づき

- 認知症に理解がない家族は、本人に買い物をさせたがらない。
- たとえ理解のある家族でもスーパー、デパートへ買い物に連れて行くものの、家族が主導権を握り、本人はただそばについているだけのことが多い。
- 「自分で買い物をしてみたいですか？」
➡ 遠慮やためらいを見せながらも「してみたい」と言う。

買い物に行かなくなった理由を聞くと…

- ➡ レジで後ろからせつつかれたり、レジの人の冷たい視線を感じて嫌になった。
- ➡ 必要な商品がどこにあるのか探せない。
- ➡ 商品が多すぎる。
- ➡ 商品を選びきれない。
- ➡ レジで手間取っていた時、レジの人が親切そうに私の財布から小銭をカウンターの上に広げて、必要な金額だけを取って返された。すごく傷ついた。行くのが嫌になった

生活モデルに立脚したまちづくり
社会的処方を受け皿としての地域資源

- 講演、行政との合同研修会などを通して認知症に対する偏見の払拭
- 認知症の人の尊厳、人権の尊重

社会モデル

医療モデル

- 診断と治療、行政、介護との連携
- ネットワークの基礎作り

生活モデル

- 認知症にやさしい社会
- 認知症とともに生きる社会
- 医師会、行政、住民、家族の会、当事者、企業を巻き込む総力戦

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

＜当初決定事項＞

- 認知症の人のための優先レジ（スローレーン）を設置して列の後ろからせかされることがない対面での支払いとする。
- マイヤテラスを開催の時間帯に当事者、家族、プロジェクトメンバー、ボランティア（パートナー）が集える場として使用させていただく。「くつろぎサロン」と呼ぶことにする。
- 一般の利用者も同時に利用できるようにすることで、私達のプロジェクトを市民に知っていただく機会とする。
- 当事者の買い物を支援するボランティアは、スローショッピング活動に賛同する地域住民で、認知症サポーター、キャラバンメイトと登録している人から募集する。ボランティアを「パートナー」と呼ぶことにする。
- プロジェクトメンバー、パートナー、スーパーのスタッフはオレンジのスクarfを身に付けてわかりやすいようにする。
- 当事者には、希望があればヘルプカードを付けていただいてわかりやすいようにする。
- 首から下げる、肩から下げるのに抵抗がある場合にはカートに付ける。
- 「スローショッピング」と命名する
- パートナー、スーパーのスタッフにはキックオフまでに認知症になってもやさしいまちづくり講座を受けていただき、パートナーの在り方の意識の共有をめざす。
- 「スローショッピング」の開催は、まずはスーパーの負担の少ない木曜日の午後2時から午後4時までの2時間とし、週1回の開催とする。
- パートナー希望者、スーパーのスタッフのために「認知症になってもやさしいまちづくり講座」～認知症サポーター養成講座 & キャップハンディ体験～を4回ワンセットを2回、計8回開催する
①令和元年5/16・23・30、6/6 ②6/13・20・27、7/4
- 令和1年7月11日をキックオフとする。

スローショッピングの有用性

スーパーで買い物する意義を再考する

- 単に必要な物を手に入れるなら宅配で十分。
- スーパーマーケットに出かけることの意味は何かを見つめ直すことにつながる。

買い物の喜びを体験する

- ショッピングでは、いろいろな商品を手に取って悩みながら、自分で選んで、自分で決めて、自分で支払う。それが買い物の喜びを体験できる。

運動になる・役割を取り戻す

- 広い店内を歩くことで運動（リハビリ）にもなる。
- 大切な家事の一つである買い物という主婦の役割を取り戻すことで、自分の存在意義を再確認することができる

サロンの有用性

当事者同士の交流の場

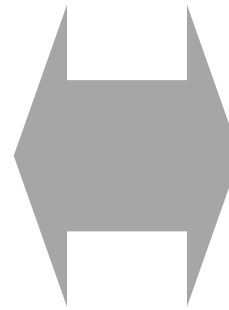
- 介護をする家族同士で、おしゃべりや話し合い、悩みを打ち明けたり、よろず相談ができる。
- 認知症の人と家族の会、地域包括支援センター、社会福祉協議会、医療スタッフにも困りごとを相談できる。

家族の交流と一人で買い物の両立

- 家族がサロンで休憩したりおしゃべりする間、ご本人は、パートナーと一緒にショッピングを楽しむ。
- 家族は、家族同士で井戸端会議をしたり、おしゃべりをしてストレスを発散することができる。

認知症カフェの役割

- 買い物に来た一般のお客様もサロンを利用できる。
- 地元住民への活動の周知や啓発に一役買う。



〇〇歳女性 グループホーム入所中の女性

- 毎回買い物リストを手にとって参加するうちに、自分から商品を品定めするようになった。表情が生き生きとしてきた。
- また歩行もしっかりしてきた。
- 不完全ながらも、レジで会計をできるようになった。

〇〇歳、女性 発症歴〇〇年の変化

- ショッピングする前は、認知症カフェに参加しても、すぐ帰ると言い出して中座することがほとんどであったが、それを言わなくなった。
- カフェでも最後まで居るようになった。
- カフェなどでも、頻回にトイレに行くといった言動がなくなった。
- 前はご主人が洗濯物を干すために庭に出ても、顔が見えなくなると不安げに探し回りパニックになっていたが、それがなくなった。
- 30～60分くらいなら、一人でおとなしく留守番できるようになった。
- 食器の片づけもしてもらえるようになった。

〇〇歳女性

- ショッピング中はパートナーと会話を楽しみ、特に手にした食材で得意な料理の作り方をパートナーに教えるのが楽しみとなった。
- パートナーも教わるのが楽しみと言う。

〇〇歳、男性 発症歴〇〇年のPDD※の変化

- デイサービスで、人との会話、コミュニケーションをしなかったが、スローショッピングに行くようになってから、生き生きするようになり、デイサービスでも積極的に話すようになった
- デイサービスで、家に帰ると言わなくなった
- 何か気に入らないことがあると、食事を拒否して、説得しても応じないことがあったが、全くそういう反応を示すことがなくなった。
- まず最初に目にし、変化したことは、普段は家では見られない夫の笑顔、コミュニケーション能力（抜群だと思った）。
- その様子を目にして私も笑顔、癒されたり。
- 介護する人と、される人は合わせ鏡かも・・・

※PDD=パーキンソン病認知症

本人・家族・マイヤの言葉

本人の言葉

「外に出て、人に出て話することで以前よりも楽しくなった（コミュニケーション能力が上がった）。いろいろな情報を聞けるのが良い」

「買い物時、唯一自分で自由にお金の出し入れができる。この体験、経験が自信につながった（いつの間にか、妻が大蔵大臣になって、お金の管理者が変更になってしまっで不満も少々ある）」

「食材を見て、選ぶことにより食生活、特に持病（糖尿病）で血糖をコントロール良く保つため努力するようになった」

「スローショッピングに行くようになってから、離れて暮らしている2人の娘から、『今日はどうだった？』とメールが来る。父と娘のコミュニケーション、安否確認になっている」

家族の言葉

「介護をされていて、時々自分の時間がなかなかなくて、社会とのつながりが減ってしまい、老々介護になっていた。ストレスが溜まって自分の精神が持つだろうか不安な日々」

「悪いとは思いつながら、時々夫に不満をぶつけたりして。」

「そんな時、スローショッピングへのお誘いを受け、参加した」

「スタッフの方々からのやさしい声掛け、アドバイス、他の介護者、家族の会との交流、出会いに触れて考えを変えることができた」

「夫への接し方、お互いの気持ちが通じ合えるようになった。ゆっくりと時間をかけて、周囲に以前よりも自分の思いを正直に話せるようになり、他の人の力を借りられるようになった」

マイヤの言葉

「接客そのものを見直す良いきっかけになる」

「認知症の人への対応というより、我々の基本姿勢を問い直すことができた。こうした活動を広めていきたい」

展望と課題

今後の展望

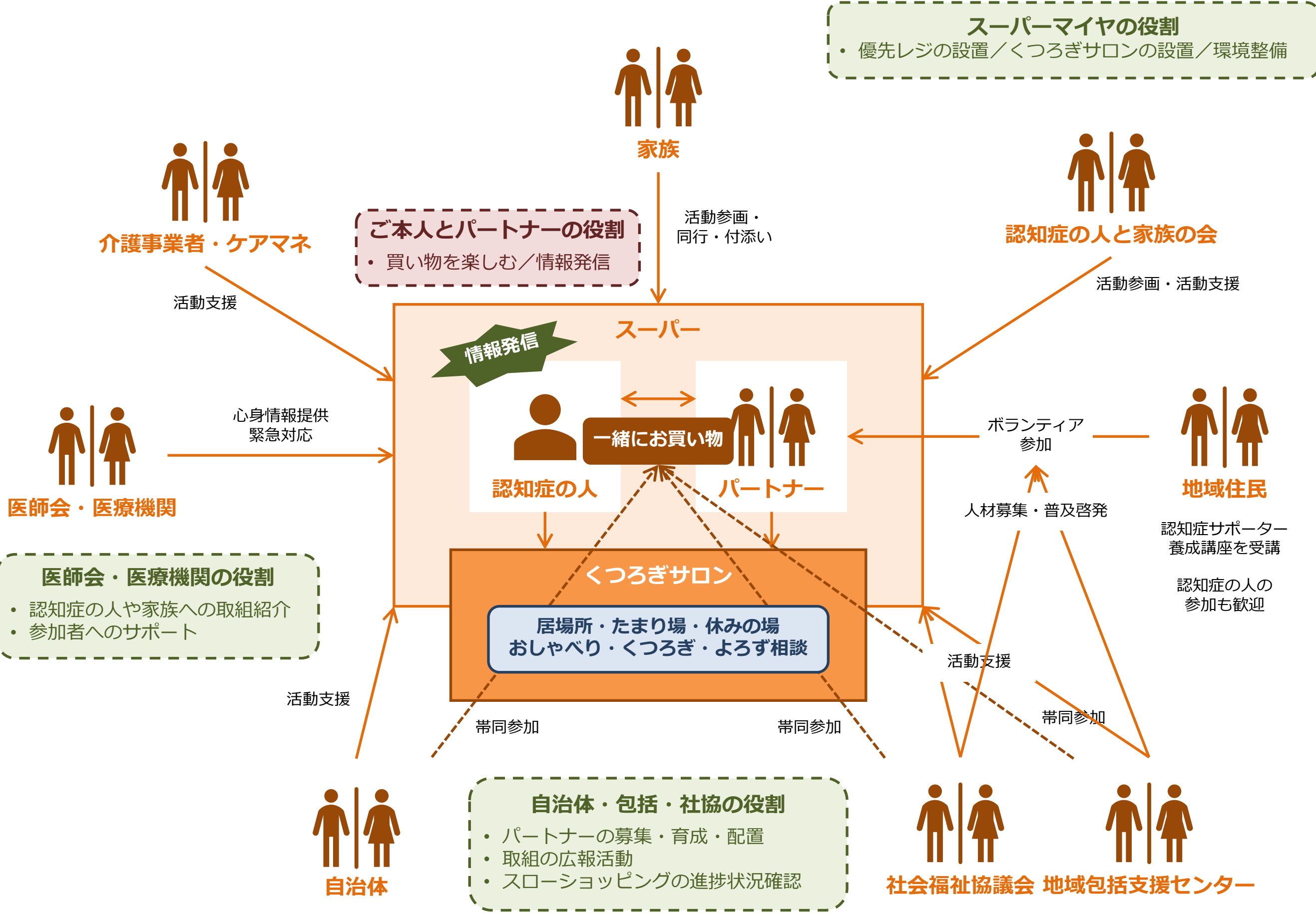
- **滝沢店以外の他店舗への拡大**
 - ・ スーパーマイヤとしては、滝沢店だけでなく、他の店舗も含めた全18店舗でスローショッピングに取り組んでいきたい。
- **他のスーパー・企業・地域への展開**
 - ・ スーパーマイヤだけでなく、他のスーパーマーケットや小売店、サービス業者、滝沢市以外の地域にも広げていきたい。
- **活動機会（場）の提供・社会的資源としての育成**
 - ・ 活動の主体となる認知症サポーターの活動の場としていきたい。スローショッピングを社会的資源の一つとして育てていきたい。



発展に向けた課題

- **外出の機会の確保**
 - ・ 家族と同居していても、日中は一人であることが多く、スローショッピングに行けない。
- **移動手段の確保**
 - ・ 公共交通機関がなく、自分で移動手段を持たない人は、スローショッピングに行くことができない。

スーパーマイヤの役割
 ・優先レジの設置／くつろぎサロンの設置／環境整備



4ヶ月～6ヶ月

1年

1年

事業継続性のポイント

- 開始当初から、事業主体として自治体、地域包括支援センター、社会福祉協議会が参画する
- 参加者の意欲の持続の観点から約半年で準備をせずは小さく立ち上げる
- 基本理念をしっかりと共有した上で活動を実施しながら展開する。

ステップアップ

時間・店舗の拡大
新たな取組み

ステップアップ

プロジェクトの実行
仮説と検証

フィードバック

ステップアップ

メンバーの役割分担
パートナーの確保育成

フィードバック

新たな挑戦

- イベント開催などサロンの積極的な活用

仲間集め・声掛け
参加者の学び・勉強会

フィードバック

住民向け広報・普及啓発・相談窓口の設置・手引書の作成 ネットワークの拡充（地域資源の参加拡大）



認知症になってもやさしいまちづくり講座

～認知症サポーター養成講座&キャップハンディ体験～



認知症について理解を深め、高齢者や障害者にもやさしいまちにしたい！その第一歩として、スーパーマイヤ滝沢店を会場にシリーズで講座を開催します。

世代や病気に関係なく、誰もが安心して暮らせる住みやすい地域にするために、一緒に参加して考えてみませんか。



会場 スーパーマイヤ滝沢店 「マイヤテラス」にて
どなたでもご参加いただけます。当日会場までお越しください。

対象者 ※ シリーズ4回すべて受講された方には、認知症サポーターの証であるオレンジリングを差し上げます。

日程	1回目	5月16日 (木)	13時30分 ～14時	講話「認知症を理解する」 (このの神経内科・脳神経外科 クリニック 紺野敏昭医師)
2回目	5月23日 (木)	「認知症の人と接する時の心構え」 (市地域包括支援センター)		
3回目	5月30日 (木)	「認知症サポーターとは」 (市地域包括支援センター)		
4回目	6月6日 (木)	13時30分 ～14時30分	キャップハンディ体験会 (市社会福祉協議会)	

※ いずれの回も開始10分前より受付を致します。

受講料 無料

主催：岩手西北医師会認知症支援地域ネットワーク
協力：株式会社マイヤ、認知症の人と家族の会岩手県支部、滝沢市社会福祉協議会、滝沢市

【お問い合わせ】
滝沢市地域包括支援センター《滝沢市役所1階7番窓口》 担当：熊谷、森
電話：019-656-6523 (直通) FAX：019-687-4318

認知症になってもやさしいまちづくり講座の概要

Q. 認知症サポーター養成講座とは？

厚生労働省の認知症に関する事業の一つで、市町村が地域や職域団体等で開催する住民向け講座、ミニ学習会です。

地域住民、金融機関やスーパーマーケットの従業員、小、中、高等学校の生徒などが受講しています。2020年度末には全国で1,200万人、うち企業や職域での受講は400万人です。

Q. 認知症サポーターは何をするの？

講座の受講により認知症に対する正しい知識と理解を持ち、地域で認知症の人やその家族に対してできる範囲で声かけや手助けをします。

Q. スローショッピングとパートナー活動とどのような関係があるの？

スローショッピングのパートナー、スーパーの店舗の従業員は、認知症サポーター養成講座を受講しています。

1回30分なので、お買い物の際にどなたでも気軽に参加できます。見学も自由です。

事前準備検討項目

スタッフ（ヒト）

- 店舗スタッフの教育・養成（スローレジの担当）
- 地域資源（自治体・社協・包括等）との連携
- パートナーとなる地域のボランティアの確保・養成

備品（モノ）

- くつろぎサロンで使用するテーブル・椅子等
- プロジェクトのお手製のオリジナルグッズ、消耗品等
- （今後の希望）パソコン、プロジェクター、モニター等

費用（カネ）

- 備品購入費用
- 認知症サポーター養成講座の開催費用
- マイヤ従業員、ボランティアの手当・交通費

開催当日の留意事項・オペレーション

- プロジェクトの名称、キャラクター・マスコット（やまぼうし人形）を作成、オレンジのバンダナ等、目印となるものを決める。
- 開催時間中、パートナーが不在とならないように、事前にスケジュール調整を行う。
- 開催日の記録（内容、人数等）を作成しておく。
- 店舗従業員は開催前に感染症対策として清掃・消毒を行う。

- マイヤ各店舗の既存のイートインコーナーを利用するので、店舗の改装等は不要。飲食のための椅子、テーブル、水道、電子レンジも設置済みのため新規購入は不要。
- 「くつろぎサロン」を開催中であることを示す看板、活動を紹介するポスター（壁やボードに貼る）。
- 利用者（希望される場合）、ヘルプカードを首からかけていただくストラップ。
- 消耗品（文房具、使い捨ての紙皿、紙コップ、箸・フォークスプーン、マスク、手袋等）。
- 認知症サポーター養成講座開催時、パソコン、プロジェクター、モニター等があると良いが現状は設置できていない。

- マイヤ従業員の給与等は通常業務のため追加費用はなし。会議出席等の交通費も通常業務のためなし。
- ボランティアの手当・交通費等の支給はなし。
- オリジナルグッズ・ポスター作成材料費、消耗品費
- 認知症サポーター養成講座開催は地域包括支援センター主催。

情報交換・講習
受講



認知症になってもやさしいまちづくり講座



当事者体験



認知症サポーター養成講座等

来店時



スローショッピング開始



マイヤテラスでの休憩、交流、買い物準備



利用者、パートナーのマーク(任意)

買い物
中



店舗内での買い物



会計・持ち帰り準備・サポート



基本的な接し方

認知症の人も、スーパーを利用するお客様の一人です

- 認知症の人にお買い物をしていただくうえで、最も大切なことは、認知症の人とよい人間関係を築くことです。
- スーパーの従業員やパートナーは、認知症で困っている人に対応するという一方的な関係ではなく、「一緒に」楽しくお買い物をするという対等な関係にあります。

認知症の人は、同じ地域住民の一人です

- スーパーの従業員もパートナーも、お買い物に来る認知症の人も、同じ地域に住んでいる地元の住民です。
- 職場を離れたらみんな同じ、困ったときはお互いさまという意識で、認知症の人が希望するお買い物を実現させましょう。

認知症の人とのコミュニケーションには 認知症の人に伝わる特別なスキルが必要です

- 多くの方は、認知症の人に対しては、優しく丁寧に対応しよう、誠実で親切な対応を心がけようと考えます。しかし、認知症の人にその気持ちを伝えるためには、認知症の人に確実に伝わる方法で届けなければなりません。
- 症状の出方は、その人や状態によって異なりますが、認知症の特性を踏まえたスキルを使うことによって、認知症の人とのコミュニケーションを実現させることができます。

認知症の人が不快に感じること（一例）

- 急かされる
- 後ろから声をかけられる
- いきなり腕をつかまれる・身体を触られる
- 長々と説明される・大きな声で話し続けられる
- 何もできない人として子ども扱いされる など

特別なスキル

優しいまなざしで愛情を伝えます

- 認知症の人は視野が狭くなっていることから、こちらの存在に気付いてもらうために、相手の前から近づきます。
- 相手の正面から、優しいまなざしで、しっかり見つめます。水平に、近い距離で、長く見つめることで、誠実と信頼、お互いに対等で平等であるというメッセージとなります。

低めのトーンで穏やかに話しましょう

- 説明しても相手が理解できないと、感情的になったり、早口になります。ネガティブな感情のときは、少し間をおいて、「ありがとう」などのポジティブな言葉を使ってみましょう。
- やや低めのトーンで、穏やかに抑揚をつけ、前向きな言葉や内容で話すことで、心地よさと安心感を与え、相手から認められているというメッセージとなります。

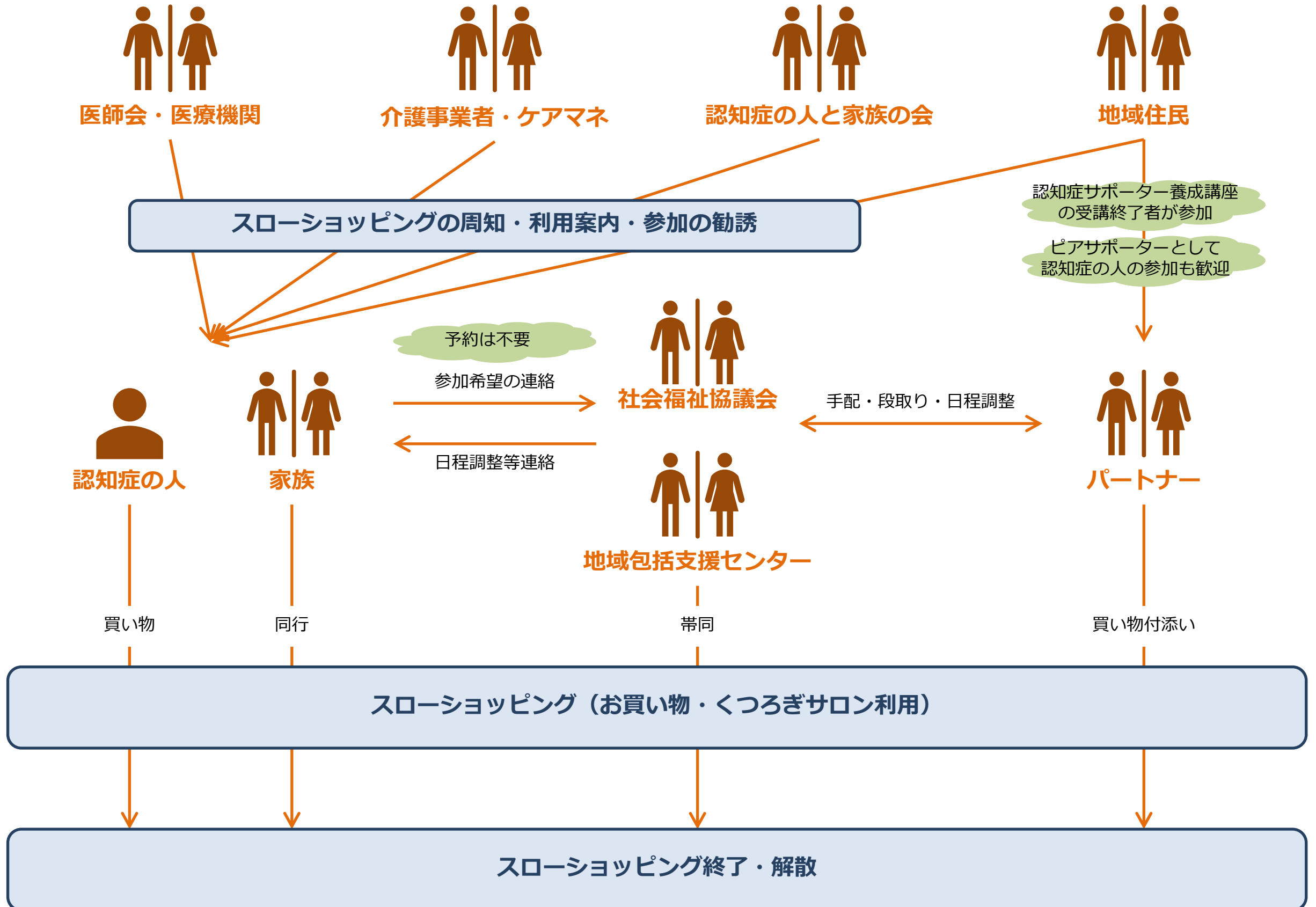
自己決定を尊重しましょう

- パートナーの役割は、認知症の人と「一緒に」買い物を楽しむことです。用意してきた買い物メモを取り上げたりせず、本人が選択に迷うときは、一緒に迷ってあげましょう。
- 本人の知識や経験を引き出す会話も本人にとって喜びとなります。食材を見ながら、どんな調理方法をするのか、話題を膨らませてみましょう。

このような接し方をしてみましょう

- 反応がなくても数秒間待ちましょう
- 正面から目を合わせて声をかけましょう
- 触れるときは、手のひら全体で包み込むようにしましょう
- 内容を短く区切って伝えましょう
- やや低めのトーンで穏やかに話しましょう

スローショッピングの流れ



シーン

声掛けの一例

当事者の声

来店時

出会いの準備
お店で待ち合わせ

今日は、天気がよくて買い物日和ですね～。
またお会いできましたね～。
顔色がよくて、お元気そうですね～。
今日は、一緒に楽しくお買い物しましょうね～。

買い物に行くときはショッピングリストを作っている。

買い物
開始時

買物の準備
品物の内容確認

私がいつでもお手伝いできますよ～。
今日の買い物は決まっているんですね～。安心です。
買い物かごはこちらですよ～。重いようでしたら私が持てますからね～。

ショッピングリストを店員さんなどに確認して欲しい。

買い物
中

買い物のお手伝い
店内の誘導

大きいのと小さいのがありますね～。大きいのもいいですね～。
肉じゃがを作るんですね～。お好きなんですね～。美味しそうですね～。
次の商品は食パンですね～。このまままっすぐ行きましょう…右側に曲がりますよ…さあ食パンのコーナーに着きました！

商品の配置場所を変えないで欲しい。高い位置の商品は目に張入らない。
種類がありすぎるとまごつく。
商品を買おうとしているときに止められるとストレスになる。
わからないときは、店員に相談したい。

買い物
終了時

買物の振り返り
優先レジでお会計

お買い物が全部済んでよかったですね～！
お金はゆっくり出せばいいですよ～。お釣りもちゃんと受け取れましたね～。お会計が終わってよかったですね～！
いい買い物ができましたね～。嬉しいですね～。

急かされたくない。
店員さんと相談しながらお会計したい。
セルフレジはお釣りを忘れないか心配。

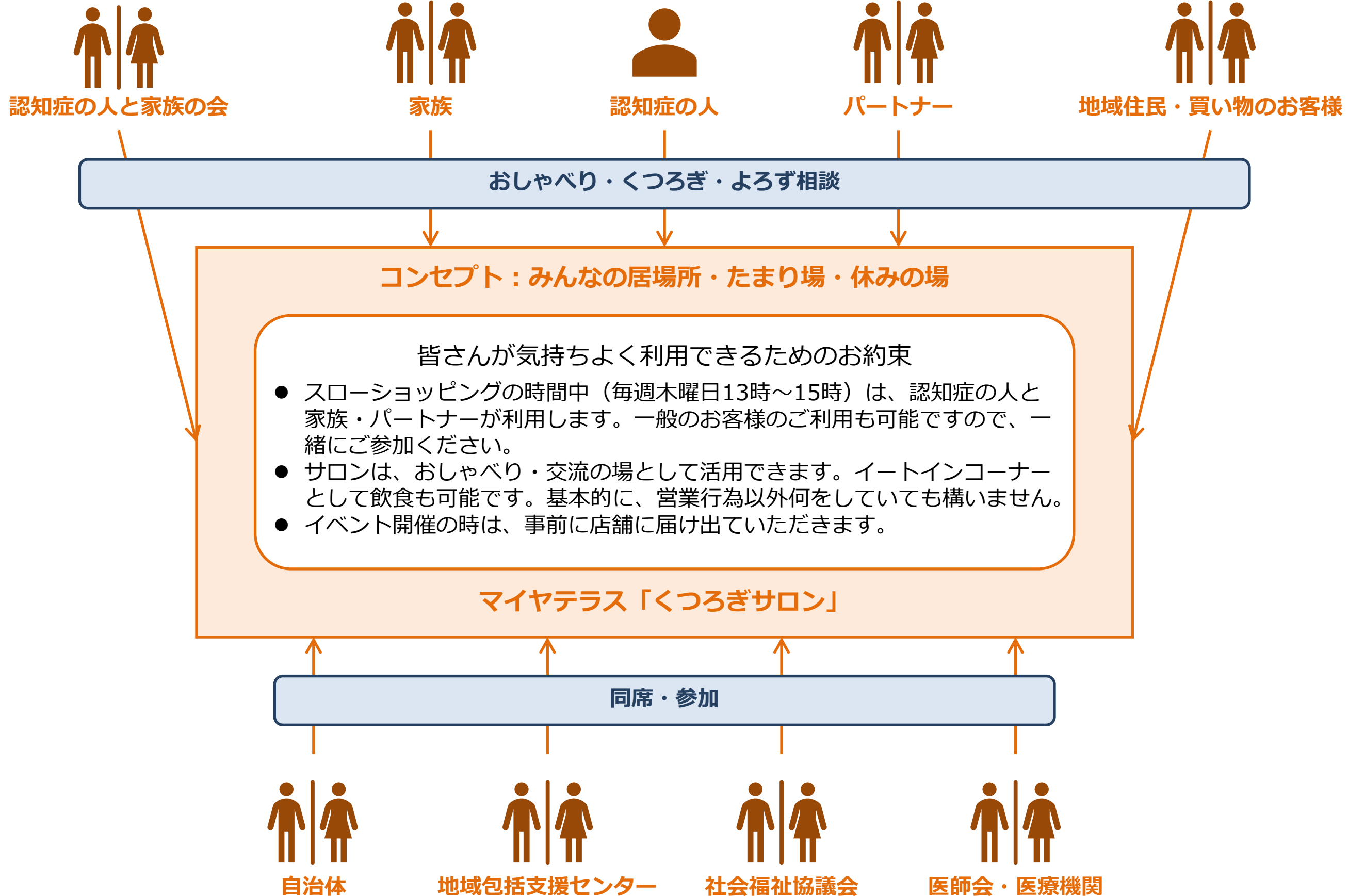
お見送り

お見送り
再会の約束

今日は一緒にお買い物ができて楽しかったですね～。
また会いましょうね～。また来てくださいね～。
次は、〇曜日にお買い物ですね～。お待ちしておりますよ～！

自宅に帰って、買った物を見たら、家族に怒られないか心配。
家族に確認して、返品しやすくしてほしい。

くつろぎサロン



シーン

困りごと

（太字の困りごとへの）対応の一例

来店時

どこに来たのかを忘れて、帰ると言い出す

いつも買い物に来てくださっている馴染みの方として、お会いしましょう。数メートル離れた距離から相手の瞳を見据えて、ゆっくりと大きな笑顔で出迎えます。目と目が合ったら瞳をそらさずに楽しくお買い物をしましょうと話しかけましょう。

買い物開始時

パートナーがわからなくて、あなたは嫌だと言う
動かなくなってしまう
頷くばかりで行動できない

長々と自己紹介するのはやめましょう。「いつも会っているのに」とがっかりしたり、説得をすることはやめましょう。友人として会えて嬉しい、一緒にお買い物をしたいと申し出てみましょう。この時も瞳を合わせたまま正面から声をかけます。どうしても嫌というときはパートナーを変えましょう。

買い物中

総菜を食べ始める／支払いをせずに店外に出てしまう
ウロウロして落ち着かない
あれこれ触って散らかす

いきなり叱ったり、制止することは止めましょう。正面から瞳を合わせるようにして見つめ、笑顔で「美味しそうですね！」と好きなものを食べるのができたことをまず認めましょう。そして食べるのを見守ります。お会計が必要になることをはっきりと伝えましょう。

買い物終了時

財布がないと言い出す
お金を取り出せない（小銭の見分けがつかない、計算が難しいなど）
この商品は買ったはずがないと言う

「お金がないはずはないですよ」と訂正することはやめましょう。一緒に探した方が良くお聞きしましょう。混乱して不安が強くなるように、常に瞳を見てゆっくりと低めのトーンで話しかけ続けて真摯に探しましょう。見つけることができれば、一緒にオーバーなくらいに喜びましょう。

お見送り

まだ帰らないと言う
買った品物を忘れる

お店を出る時も「良い買い物の時間でしたね」「思ったような買い物ができましたね」「一緒に買い物ができましたね」と認め合うように話しましょう。「また会いましょうね」「また来て欲しいです」と約束して、はっきりと「さよなら」を言いましょう。買った品を忘れていた時は、「買われた●●、おいしそうですね。持って帰って召し上がってください。」などと声をかけましょう。

Q : お客様が、トイレが間に合わず、失禁してしまいました。



A : 基本的に2人で対応するとよいでしょう。

- 慌てず、責めずに穏やかに対応するとよいでしょう。二人同時に話しかけないことがコツです。
- 一人は、ご本人の対応をする係になります。ご本人と瞳を合わせながら、笑顔で「お手伝いしますよ。さっぱりしましょうね」と提案し、トイレや個室に誘導しましょう。
- もう一人は、黙々と周囲の対応をする係になります。例えば、周囲の目をそらしたり、床を拭いたり、着替えの準備をします。
- 着替えのお手伝いをするときも、2人で対応しましょう。
- 一人は、黙々と着替えの手伝いをします。ご本人が自分でできるようなら、体の動かし方を短い言葉で伝えて誘導します。
- もう一人は、片方が着替えの手伝いをしている間中、ご本人の瞳を見ながら、話しかけ続けることで、安心感を与えます。
- 汚れた衣類や下着等はビニール袋に密封してお返しします。

Q : お客様が、大声を出したり、手を上げそうになったり、暴れだしています。



A : 基本的に2人で対応するとよいでしょう

- 慌てず、穏やかに対応するとよいでしょう。二人同時に話しかけないことがコツです。
- 一人は、相手の正面から、大きな身振りで、笑顔で近づきます。腕一本分くらい離れた距離のところまで止まり、しっかり瞳を見つめましょう。「お困りのようですね！」と相手の大変さや不安な気持ちを認める言葉をかけましょう。その後、瞳を見つめたまま、静かな場所へ穏やかに誘導します。
- もう一人は、周囲に対して騒がしくしないよう対応します。
- お一人でいたいようなら、離れることを伝えて「また来ますね～」と言ってから離れましょう（必ず会いに行きます）。再度様子を見に行く時は、ノックしたり、大きな笑顔で「会いたかった」というメッセージを伝えましょう。「さっきはどうしたのですか」とは聞かずに、買い物のお帰りの続きをするか、お帰りになるかお聞きしましょう。

あとがき

「スローショッピングとパートナー活動」は、長年にわたり、岩手西北医師会の認知症支援地域ネットワークで認知症の患者、家族を診てきた紺野敏昭先生が、認知症の患者さんの声を受けて、2019年に提唱したことにかから始まりました。

岩手県滝沢市（地域包括支援センター、社会福祉協議会）、パートナー（ボランティア）、スーパーマーケットの(株)マイヤ、岩手西北医師会の協力により活動が実現しました。

新型コロナウイルス感染症に対応し、新しい生活様式を模索しながら、現在も「スローショッピングとパートナー活動」を継続しています。

本書は、マイヤ滝沢店での活動の立ち上げの経緯と概要をまとめたものであり、今後他の地域における活動を展開する際の参考とすることを目的として作成しました。

地域でともに生きる仲間として、一緒に会話を楽しみながら買い物をする。そうした取り組みが広がっていくことを願っています。

経済産業省 令和2年度
認知症共生に向けた製品・サービスの効果検証事業
「認知症になってもやさしいスーパー」プロジェクト
スローショッピングとパートナー活動普及検討ワーキンググループ

オレンジブック ースローショッピング&パートナーシップー 発行 2021年9月

【制作】

経済産業省 令和2年度 認知症共生に向けた製品・サービスの効果検証事業

「認知症になってもやさしいスーパー」プロジェクト
スローショッピングとパートナー活動 普及検討ワーキンググループ

メンバー：

紺野敏昭 このの神経内科・脳神経外科クリニック（監修、執筆）

尾川宏豪 一般社団法人全国地域生活支援機構 理事、株式会社エクサウィザーズ、品川区社会福祉協議会（執筆）

事務局：

株式会社マイヤ 販売部 統括マネージャー 辻野晃寛
みずほりサーチ&テクノロジーズ(株) 社会政策コンサルティング部
山本眞理、羽田圭子、齊堂美由季

※製作者に許可なく無断で転載、利用することを禁じます。

問合せ先（電話）

株式会社マイヤ 0192-27-2165

みずほりサーチ&テクノロジーズ(株) 03-5281-5277

A large, empty rounded rectangular box with an orange border, occupying most of the page area for taking notes.A large, empty rounded rectangular box with an orange border, occupying most of the page area for taking notes.