

じぶんできめる応援団 第10回

顔を見てコミュニケーションできる そんな商売を大切にしたいですね

井上清行さん／米と酒の井上屋 代表

金森大席さん／NPO 法人知多地域権利擁護支援センター（CKC）

高齢者や障害者など、生活に困りごとを多く抱えがちな人たちを地域で支えることの大切さが、ますます広く伝えられるようになってきました。

多くの人にとって一番身近な「地域の人」は、福祉の専門職でも、役所の人でもなく、いつも買い物に行くお店の人なのかもしれません。

今回は、常滑市で知多半島の美味しいお米や地酒を扱うお店「井上屋」の井上清行さんに、CKCの金森がお話をうかがいました。



作り手とお客様のつなぎ役に

井上：祖父が米屋を始めてから、当店は私で三代目になります。父の代の頃はどの家にも通い帳があって、米は米屋から買うのが当たり前でした。時代が進むにつれて、お米はスーパーやドラッグストアで買うものになりました。しかも、広い売場で何種類ものお米が選べる上、値段も安かったりする。ですから、今はお客様にどうしたらこのお店を選んでもらえるか、ここで買いたいと思っていただけるかを常に考えています。米屋にしかできないことや、井上屋だからこそできることをやっつけていこう、と。

金森：たとえば、どんなことでしょうか？



井上：うちは米と地酒を扱っていますが、農家さんと蔵元と直接のお付き合いがあります。

同じ銘柄や産地のお米でも、育てる人によって味が違うものです。いいお米を作る農家さんは土づくりから考えて、育ち具合をまめに見て肥料を入れて……とすごくこだわっています。こうした生産者の思いや背景を大切に消費者であるお客様に伝えてい

きたいと考えています。お酒なら、杜氏を招いて試飲会をしたり、酒蔵までのバスツアーを企画してお客様を案内したりしています。

何気ない会話がうれしい

金森：井上さんは僕たちが関わっている被後見人さんのうち、何名かの方のお宅までお米を配達してくださっているんです。

お米は重たいですから、高齢の方や車を持っていない方にとっては持って帰るだけでもひと苦勞ということも。中には「お店にたくさん並んでいるお米から、どれを選んでいいかわからない。」という方も。配達していただけてとても助かっています。

井上：配達に行くと「待つとったんだわ！」「久しぶりだね！」と声をかけてくださるんですよ。こんなに喜んでいただけるなんて、なかなかないことですよね。

金森：皆さん（被後見人）は他にもいろいろな宅配サービスを使われていますが、井上さんが来られることを特に楽しみにされているようですよ。

僕たちも訪問しますが、福祉職が訪ねて行くのと一般の方とお話するのでは被後見人さんたちの様子が違う。「支援してもらっている。」という気持ちではなく、人とフラットに関わりを持てるのが楽しいのだと思います。

井上：この方はお一人暮らしなのかなとか、普段はどう過ごされているのだろうか自分もふと気になったりするんですよ。でも親しき仲にも礼儀ありというか、慣れた関係でもずかずか入るのではなく、きちんと挨拶をして家に入れていただくことを心がけています。当たり前のことですけどね。でも、それくらいの距離感がよかったのかな。

金森：障害や認知症があるために、何気ない会話や人付き合いの機会が少なくなっている人は少なくありません。人間関係に傷ついた経験があったりすると、人と話すこと自体に不安を抱えてしまうことも。皆さん（被後見人）がそれほど親しく話してくれるということは、井上さんのことを「自分のことを気にかけてくれる人」と認識して、信頼されている証だと思いますよ。

井上：「字を書くのが苦手で……。」と言いながらも一生懸命受け取りのサインをしてくださったり、「今日は寒いね。」とか話したり。ただ届けるだけではなくて、何気ないコミュニケーションができるのは、私にとってうれしいことです。

最初は自分も「どんな人なんだろう」と少し心配しながら訪ねていました。何度もお会いしているとだんだん笑顔を見せていただけるようになるんですね。少しずつ人との繋がりができてくると、いいなあと思います。



自分たちが無理なくできることを

金森：井上屋さんには保存食にもなる『米（まい）クランチ』というユニークな商品も開発されていますよね。発売されたときに常滑市の社会福祉協議会さんと CKC に寄付してくださって。被後見人さんたちにお分けしたのですが、物価高で節約されている方や、お米が不足してお店でなかなか買えなかった時期にも重宝したと好評です。



井上：常滑産のコシヒカリを使った、お菓子感覚で手軽に食べられる商品です。農家さんたちと一緒に地元の農産物を PR することができたらと考えて1年ほど前から作り始めました。ちょうど発売が米不足の時と重なったんです。少しでもお役に立てたのなら良かったです。

金森：今年は米不足で店頭からお米がほとんどなくなってしまった時期もありましたが、井上さんはその時も配達してくださるお米の価格を据え置いてくださいましたよね。

井上：それは、できる範囲でね。これからの状況次第では今まで通りの価格ではできなくなってしまうこともあるかもしれませんが……。

だけど、高齢者だとか障害のある方だからといって特別なことをしているわけではないですよ。お客様に対してできる限りのことをしているだけです。配達だって「この日の何時までに必ず」と言われると難しい時もあるけれど、CKC さんは「この2～3日間の間に届けてもらえれば」と言っただけなので、それなら確実にできると考えて引き受けさせていただいた面もありますね。

金森：障害のある人に接するとき「合理的配慮」が必要だ、と言われますが、井上さんの接客ぶりを見ていると、ナチュラルにそれを実践されているように見えるんですよ。

井上：そうですね？でも、言われてみれば数年前にオープンしたおにぎり店でも「盲導犬と一緒にでもいいですか？」とか「施設のパンフレットを置いてもらえますか？」なんて言われることが多いなと感じていたところなんです。自分というより、お店のパートさんたちが安心してできる雰囲気です。自分というより、お店のパートさんたちが安心してできる雰囲気です。

いつもお金を握りしめて一人で来て、おにぎりを一個だけ買われる方がいらっしやいます。多くはお話しできないから詳しいことは分かりませんが、おそらく障害がある方かな、と。するとある日、手紙を書いて持ってきてくださったのです。うちのおにぎりが好きで、これからも食べたい、という気持ちが伝わって……。みんな感激してしまって、今でも店の壁に貼って毎日眺めています。商売は大変なこともあります、お客さんとこういうふれあいができるとやっつけて良かったなと感じますよね。

でも、本当に当たり前のことをやっているだけなんです。「困っている人がいたら、誰でも助けます。」なんてとても無理ですし、金森さんたちのように毎日誰かのケアをすることも私たちにはできない。

でも、月に1回とか週に1回の配達ならできる。私たちのような店は地域の皆さんあつての商売ですから。できるだけ顔を合わせて、コミュニケーションしながら売り買いする、昔からの商売のしかたを大切にしていきたいですからね。