

特集 格差社会と生協

01

座 談 会

～組合員・職員と考える～
格差社会の組合員とくらし

【出席者】(敬称略)

橋本 博子・井上 陽子・湊田 瑞希(京都生協組合員)

今田 貴宏(コープしが高島センター長)

高木 忠政(ならコープ西奈良支所地域責任者)

伊藤 晋也(京都生協コープパリティ店長)

和田 典子(おおさかパルコープ商品企画責任者)

荒井 力(おおさかパルコープ常務理事)

【コーディネータ】 杉本 貴志(関西大学教授・『くらしと協同』編集長)

【杉本】自分が子どもの頃は、「日本の社会はすごく平等で、アメリカのように貧富の差の大きな社会や、ヨーロッパのように身分格差の大きな社会とは違います」と習いました。しかし客観的な数字で見ると、いまや日本は先進国のなかでもかなり不平等が大きい国だと言われています。たとえば相対的貧困率で測ると、いまの日本は約17%、子どもの6人に1人ぐらいが貧困家庭の子どもということになります。これはつまり学校のクラスのなかで5人ぐらいは貧困に分類される子どもたちがいるということです。ほかの先進国に比べると、ダントツに大きな数字です。

昔は生協組合員の世帯収入は日本国民の平均年収よりも高く、学歴も少し上でした。安心・安全な食を求める消費者が集まってきたのが生協ですから、そういうことを考える余裕のある方々というのは、収入や学歴が少し高い方が中心だったのです。ところがいま、夫婦合わせた年収が200万円未満という組合員が約10%、400万円未満が

約30%を占めていて、400万円未満の家庭が4割です。とくに20代は、年収200万円以下がたくさんいます。「若いうちは貧乏で当たり前だ」と言えばそうかもしれませんが、それに生協は対応できているでしょうか。

みなさんもお聞きになっていると思いますが、現在、全国の生協組合員の平均年齢は50代前半から半ばぐらいになっていて、若い人たちには生協は「高くて、とてもわれわれが利用できるような組織ではない」「ちょっとリッチなおばさまたちの買い物場所だ」というイメージを与えているようです。

きょうは組合員と職員のみなさんに集まっていたいて、実際のところ、どう感じてもらっているのかということをお聴きしたいと考えています。まずは自己紹介からお願いいたします。

自己紹介

【淵田】 わたしは大山崎町に住む京都生協の組合員で、小学校6年生と4歳の子供がいます。このような場は初めてですが、よろしく願いいたします。

【橋本】 京都生協で40年近く組合員をしています。以前は働いていまして、当時は個配がなかったので、ご近所の方に受け取ってもらって、買い物に行けない分を助けていただきました。定年退職した現在は、逆にわたしが受け取ってお届けするみたいな感じになっています。子どもは巣立って、夫婦2人なので、生協で商品を買う金額は減ってきました。その代わりに、福祉や、つながりをつくれるような場など、いろいろなサービスに利用対象が変わってきています。

【井上】 亀岡の京都生協組合員で、子どもが3人います。生協さんの共同購入を利用して10年ぐらいになります。その他に、エリア会のメンバーとして活動しています。先日は総代さんの集まりがあって、いろいろなことを学習させていただきました。よろしく願いします。

【伊藤】 京都生協コープパリティの店長で、職員歴は、13年ほど配達関係で仕事をした後、店舗に異動して11年ですから、今年で24年ぐらい経ちます。店長の仕事は、パリティが2店目で、今年で4年目です。コープパリティは、西京極にあるお店で、1年前にリニューアルしました。非常に競争の激しい地域で、単身者が多く、マンション住まいの方が半数近くおられて、高所得者が集まっている地域でもないの、コープのお店としてはかなり厳しい状態です。

このような場に参加できて、何かヒントがつかめたらと思っています。

【高木】 私は奈良県の中西部に位置する大和高田市に住んでおり、ならコープの西奈良支所で働いています。仕事としては、配達のグループメンバーが10人いまして、そのグループ運営を行うエリアの責任者です。西奈良支所は、ならコープで最大の100億円規模の支所で、奈良市全域と生駒市全域を管轄しています。私が担当しているのは、薬師寺や唐招提寺のお膝元の西の京、西大寺、伏見の3つのエリアです。生協に入って19年目で、入協したときから吉野町全域に伺っており、桜の有名な吉野山にも配達に伺っておりました。3年前に今の支所に異動して、地域責任者という立場になって2年目です。

【和田】 私はおおさかパルコープの商品部に所属していて、カタログを制作する部署にいます。生協歴は、支所に2年ぐらいたのを除いて、あとはほとんど商品部関係で、その間に5～6年はお店に配属されてきました。最初の頃は「地域差なんて、ほとんどないから、買い物も大差がないのでは」と考えていましたが、実際にお店で勤務すると、枚方など京都寄りの地域と大阪市内では、お客さんの雰囲気も全然違うし、買う量も全然違ったりするので、「地域ごとの買い物に合うようなことをしなければいけない」ということで進めています。

【荒井】 きょうは和田の付き添いで参加させていただきました（笑）。おおさかパルコープで商品部の責任者（常務理事）をしています。パルコープは、大阪市内と、京都生協さんの南側の枚方から大阪市内寄りの守口辺りまでをエリアとしています。

きょうはいろいろヒントを学ばせていただくと思っています。

【今田】 コープしがで高島センター長をつとめています。私が担当している高島エリアは、滋賀県のなかでも湖北エリアで、マキノや今津など雪がけっこう降るところです。コープしがは組合員が増えていますが、私のいる高島は高齢化が進んでいて、組合員さんも減りつつある唯一の支所となっています。規模としては、9センターあるうち最も小さいセンターでして、配達に回っている職員は委託職員を含め16人です。生協歴は今年で19年目です。入協時は店舗に配属され、その後配送に戻って、いまは高島にいます。高齢化がすごく進んでいる地域で、先日も台風があって、昨日辺りまで停電していたエリアもありました。そういうなかで生協がどうあるべきなのかを考えるヒントになればと思います。

職員から見た組合員の変化

【杉本】 ありがとうございます。いまのお話にありましたように、職員さんのなかには、共同購入や個配といった無店舗事業を担当されている方、店舗の方、商品企画の方がいらっしゃいますので、組合員の方々はぜひこの機会に組合員として言いたいことはどんどん言っていただければと思います(笑)。

まず職員のみなさんにお伺いしたいのですが、生協の組合員は昔と比べて変わっているという実感をお仕事のなかで持たれることはありますか。たとえば利用量が減っている・増えているとか、買い物の中身が変わっているとか、家族構成が変わったとか、いろいろあると思いますが。

【今田】 コープしがの場合、利用される金額は徐々に減っていますが、昔と比べてもすごく落ちているというほどまでにはひどくはない状況です。ただ、高島エリアは高齢化が進んできて、この間まで元気しておられたおばあさんが亡くなられたり施設に入られたりするということなどは、現実に直面している問題です。

【高木】 わたしも奈良県下いろいろなところに行ってきましたが、山間地で多かった昔ながらの5～13人班は減り、いまは2人班も多くなっています。昔と特に違うのは、組合員さんが完全に「お客さん」になっているというか、わたしたちが商品や生協の説明などがうまくできていないところもあるのでしょうか、個配も進んで、その辺の関係性がかなり希薄になってきて、「生協さん」というよりは「お届け屋さん」みたいなのところも出てきているかなと思います。

【杉本】 班がなくなったり、班の人数が減ったりしたことが、その大きな要因だと感じられますか。

【高木】 そうですね。ならコープでいえば、「生協」というよりは「配達してくれるのが便利だから入ります」という方が増えています。だから、生協と業者の違いもちゃんと説明しないと、なかなかわかっていただけないと感じています。

【杉本】 店舗の場合は、昔から「スーパーとどこが違うのか」ということが常に言われてきたと思いますが、最近、何か変わってきたところがありますか。

【伊藤】 コープパリティはオープンして25年経ちましたが、最初の頃から利用されて

いる方のご家族の世帯人数が減っていますね。2人家族が増えているので、先々1人になってしまうのかなと思ったりします。それと、コープ商品の優位性が見えにくくなってきているのかなと思っていて、そういう状況のなかで近くにスーパーがどんどんできて、「前は生協のお店だけでまかなっていたけれども、いまは他も買い回っている」というような、買い回りの傾向が強くなって、結局、お店の事業としては厳しくなっています。

買い物先をどう選ぶのか

【杉本】 組合員からすると、生協は食生活の中心を支える存在なのですか。それとも、いくつかある買い物先のひとつなのですか。各家庭によって違うと思いますが、みなさんの場合はどうですか。

【橋本】 私の場合は、何十年もずっと生協でお願いしているので、お気に入りのものもありますし、メインも生協の宅配で、宅配で足りない分や少し変わったものが欲しいときに近くへ行くというパターンです。週1回の配送が食生活の基礎的な中心部分になっています。

【澁田】 自宅からいちばん近いのが生協のお店なので、普段はそこにしか行きません。下の子どもも慣れているし、職員さんも下の子に慣れているので、そのお店に行けば子どもが自分でカートを持っていくし、私も「ちょっと目を離していても、職員さんもわかってくれるし…」みたいな感じで安心なので。

少し前までパートタイマーをしていて、個配を利用していたのですが、仕事に出た

日に受け取ることができなくなって、個配だと手数料がもったいないので、ちょっとお休みしている状態です。友だちなんかは卵や牛乳がおいしいのはわかっているけど、やっぱり他のお店より高いと言っています。車で5分ぐらい走ればスーパーが4つぐらいあるので、「生協さんに行くのは火曜日の卵の日と水曜日の牛乳」とか「このスーパーでは〇〇を買う」というふうに、車で一度出て、回っている人が多いです。

どこのスーパーに買い物に行っているとか、ママ友とけっこう話したりしますが、「うちは生協だけ」と言うと、みんな「生協って高くない？」と絶対に言いますね。「でも、おいしいよ」と言うのですが、主婦はそんな感じで買い回っています。

【井上】 安全な商品や近くのスーパーにない商品があるので生協に入りました。近くにはイオン、フレスコ、マツモトなどがいっぱいありますが、みなさんは「生協の店舗がない」という理由で生協の宅配をしているという感じです。

入った当初は、子どものおもちゃでも離乳食でも食べものでも、「珍しいし、これ買おう」という感じで、他には売っていないような、生協ならではの特化したものを買っていました。その後エリア会などでいろいろな学習をさせてもらって、とくに「さくらこめたまご」の学習をしたら、「たしかに高いけど、それには理由があるんだ」ということがわかって、最近はそれを理解したうえで買うようになっています。

話をよくする友だちには、「こんなことを勉強したよ」とか「生協で、こんな福祉のことをやってるよ」という話をしながら、「こんな商品があるよ」とチラッと云ったりしています。

「生協は高い」のか

【杉本】 やっぱり「生協は高い」というイメージが拭い難くあるんですね。それに対して、安くしてほしいという意見もあるのですが、なぜ高いのかをもっと説明してほしいという意見もあるのでしょうか。

【井上】 子どものおむつが高いということ、総代懇談会で隣に座った方がおっしゃっていました。いちばんよく利用するのはコープ御所南だけど、宅配をされていて、「ちょっと高いかな。だけど、宅配で得なのは家まで届けてくれはるところなので、もう少し安くなればいいんだけど」と。

【杉本】 個配の手数料は 200 円ぐらいですか。

【淵田】 2 歳までの子どもがいると少し安くなりますが、100 円ぐらいなんですね。100 円で届けてくださるのは、すごくありがたいのですが、その 100 円が自分の怠りみたいに思ってしまうんです。「100 円あれば子どものおやつを 1 個買ってあげられるのに、私が頑張ればいいのに、それを怠って…」という感覚になってしまって、「手数料、もったいないなあ…」と思ってしまうんですね。

ネットスーパーは、1 回 5000 円買えば無料になるところもけっこう多かったりして、そうすると「この服、一緒に買ったなら無料で届く」と思ったりします。

【橋本】 うちも、年をとった人が多くなって疲れてきたので、個配にしようかなと思ったのですが、班の人と相談してみたら、手数料が 198 円ぐらいで、月にしたら 800 円ぐらいになるし、それを入れると 1 年で

1 万円、出費が増える。その 1 万円が惜しいというので、しんどくても共同購入を続けようということになりました (笑)。

【杉本】 ということで、「生協は高い」そうですが、商品企画としてはどうお考えになりますか。

【和田】 見せ方が悪い部分もあるかと思います。お米も、スーパーでは 10 キロで安く売られていたりするので、同じぐらいの価格で始めたのですが、そういう商品が「ある」ということ自体が伝わらないこともあって、総代懇談会で「生協は高いから買にくい」という声をたくさんいただきます。その際、「10 キロのお米、だいたいこれぐらいの値段で置いているのですが、どうですか」と言うと、「そうなん？安いのも置いてるんやね」と言われたりしますので、昔から「生協は高いから」というイメージがあって、一つひとつの商品をお知らせできていないケースが増えているのかなと思います。

それと、やっぱり実際に高い商品もあるかと思うので、そこは近づけていくしかない。ただ、原料などにこだわっていると、それなりの値段になります。本当は個配で全部まかないたいと思って生協に入ってきてくださっていても、結局、スーパーに他のものを買に行ってしまう。もし、同じような商品が生協にあれば、全部、生協で買っていただけるので、それに取り組んでいる途中です。

【杉本】 おそらく比較されるのはチラシの目玉商品ですので、そういうことは生協にはできないということがあると思いますが、店長さんから見ても、そんなに「高い」ですか。

【伊藤】 店にいても、「高い」とよく言われますね。お話していると、うちが「定価を表示する店」のようになっていて、それと比べて他の店が安いと、「ああ、やっぱり安い」となります。努力もして、日配やドライ商品など、部分的には他の店と遜色ないような値段にもなっているのに、それでも「高い」と言われるのは、自分の欲しいものが安くないと「安い」と思ってもらえないということかと思えます。

【淵田】 週末にイオンなどに行くと、子どもが欲しいお菓子が安かったりします。生協に比べて20円も安いとか…。他のスーパーで袋菓子やトイレットペーパーがすごく安かったりして、生協とは値段が全然違うとなると、「なんか生協、高いなあ」と感じる場所があるなあと思いました。他方でお肉が100グラム何円かなんて、ほとんど見ていないし、そういうところでは感じないですね。

小学校の子どもも、社会見学のおやつをみんなで買いに行くときに、「生協さんは高いから、みんなで万代に行く」と言っていたので、「子どももそう言うのね」と思いました（笑）。

【井上】 私も生協が高いと感じることがありますが、「どうして他はそんなに安くできるのか」と思いますね。

西友でも、すごく安くて、「もし他の店が西友より安かったら、チラシを持ってきてください。安くします。同じ値段にします」と言っています。そこまでどんどん安くすると、そこに携わっている人もいるのだから、その背景まで見てしまって、安すぎるのはかえって怖いなと思います。

【橋本】 地産地消や「さくらこめたまご」（休

耕地の復活や食料自給率の向上をめざして、飼料米を餌にした国産品種の「さくら」というニワトリが生む卵。1個につき1円を上乗せして販売し、生産者支援に充てている）のように、「生協としての理念を持って開発した商品ですよ」と言われたら高くても納得して買いますが、同じ商品となると安いほうに走りますね。

コープ商品と学習活動

【杉本】 ナショナルブランドのまったく同じ商品で、コンビニで128円のものが生協で148円となると、たしかに印象として「高い」というのが出てくると思います。それを克服すべきものがコープ商品であって、生協のオリジナルで他には売っていないという、納得していただけるコンセプトがあったわけですが、みなさんには「コープ商品を中心に買う」という意識はありますか。

【橋本】 まずコープ商品をチェックして、値段的にあまり変わらなければコープ商品にします。ただ、少しぐらいの差だったらコープ商品にしようかなと思うけど、かなり違うと「やっぱりちょっと…」と思いますね。

でも、味噌や醤油のコープ商品は、品質がよく、価格も安くて、お得だなと思うものもあります。地産地消や「さくらこめたまご」のように、きちんと説明できるコープ商品もあるし、一般商品と比べても「コープ商品のほうが値段も安く、品質もちゃんとしているな」と思うものもありますので、やはりそこは自分の好みと判断力かなと思います。

【杉本】 店舗では、どのようなお考えで提供されているのでしょうか。「コープ商品を買ってほしい」という意識は強くあるのでしょうか。

【伊藤】 「おすすめしなければいけない」という、どちらかといえば義務感はありますね。今年は 100 個販売という取り組みをやっていますが、「一所懸命おすすめして、コープ商品を買っていただく。そうしないと他のスーパーとの差別化ができない。生協にしかないものを大事にし続ける意識を持っていないと負けてしまう」ということで、取り組みを進めています。

ただ、売れるものは少し違うかなと思います。最近ではミカンが出始めて、10 個入りが、普通は 298 円ですが、生協では 398 円で売っています。「産直マークがついているけれど、これは売れないかなあ」と思いながら、やっぱり売れなくて残念な思いをしています。

やっぱり中身を学習などでちゃんと伝えなければいけない。売り場そのものが学習できるような場になったらいいなという気持ちを持っています。

【杉本】 「さくらこめたまご」は、かなり詳しい説明がどの店舗にもあるので、なぜ 1 個あたり 1 円、1 パック 10 円高いのかということが納得できますが、産直マークや COOP マークがあっても、ごく普通の組合員にはそれほど意味は伝わらないのではないのでしょうか。共同購入や個配のカタログでも、COOP のマークは付いているかもしれませんが、それ以外の詳細な情報はほとんど提供していないように思います。他の小規模生協に取材に行くと、カタログに「これは減農薬」とか「これは無農薬」とか、栽培方法やその他のことについても

のすごく細かくマークを付けている生協もあります。人によってこだわりが違って、「私は遺伝子組み換えは絶対いやだけど、安全な農薬ならいい」など、いろいろな考え方があっていいでしょう。商品のパッケージには法改正もあってそれなりに表示が徹底されつつありますが、売り場の表示やカタログの表示でもう少し生協らしくできないかと思ったりします。

【高木】 個配では 1 カ所あたり 6 分ピッチ、1 時間で 10 カ所回らないといけないということがあります。1 世帯あたり話している時間は 1 分あるかどうかぐらいです。委託職員も増えてきて、生協の職員教育も難しい。配達している職員も、コープとは何かがわからずやっているように感じます。

とくに今年はエシカル消費を進めていますが、職員はエシカル消費と言っても実感がないので、「メーカーさんを見に行き、そこから学んでいこう」と進めています。とくに 20 代の若い担当は「生協ならではの商品」について語る力がない。昔からの組合員さんからはよく言われるけれども、若い担当は答えられないので、コミュニケーションを端折ってしまうこともあります。

【今田】 コープしがでも、若い職員の知識は足りていないと思います。今年から、商品学習を事業所でちゃんとやっていこうということで、「産直こめ育ちさくらたまご」や大山の牛乳など、京都生協と同じかたちでやっているのを学習して、「担当からもしっかりと良さを伝えよう」としていますが、そうするとやっぱり利用も伸びてきます。何も言わなければ利用量も減りますが、「いつも来る担当のお兄ちゃんが必死になって伝えてくれるから、ええもんなん

やなあ。買ってみようかな」という感じで利用して下さることがあるので、良さを伝えることはとても大切だと思います。

超高齢社会の生協

【杉本】 先ほど高齢化しているという問題も出ていましたが、生協の具体的な仕事や組合員との接し方は、どう変わってきたのでしょうか。

【今田】 若い方でしたら、配達でも「これはこの商品です。ありがとうございます」と言って、スイスイと渡すことができますが、お年を召していらっしゃる方は受け取っていただくにも時間がかかります。それに対して機械的にパッパッと渡すのではなく、お話ししたい方や、生協につながりになっている方がおられますので、そういう方々に対応していくことが大切だなと思っています。

いまは生協以外でも安全で安心なものがたくさんあると思います。私は、70年代と比べたら、いまや安全・安心は生協だけの取り柄ではないと思っています。では次に何が取り柄になるのかというと、やはり担当が組合員さんと毎週接していけるといところに価値を見いだしていかないと厳しいかなと思います。

とくに若い方がおられるところを回っているときはそれほど感じなかったのですが、お年寄りが多い高島では、そういうことを説明していかないと生きていけないというのが正直な実感としてあります。

【杉本】 生協には見回り機能も期待されていると思いますが、実際問題として、配送に行かれてもお留守のお宅が相当多いので

はないでしょうか。

【高木】 半分は留守ですね。今田さんもおっしゃったように、地域差はありますが、私が去年まで担当していた奈良市の中心街のマンションでは高齢化が進んでいます。地域イベントのときに社協の方と話していると「高齢者は買い物が大変。なんとかしてほしい、歩いて行けない」ということです。私たちは「何百メートルなら歩いて行ける」と思ったりしますが、それも無理だというわけです。都会なので、いくらでも買い物に行けると思っていたのですが、じつはそうではない。

それで、公民館で社協と共に夕食宅配の試食会をやると、80人ぐらい来ていただきました。社協が、見回りで訪問した時に「コープでこういうのがあるから、試食してみようね」と呼びかけてくださったんです。社協としては見回りのひとつとして、コープやヤクルトなどいろいろなところと連携して地域を見守っていきたくて考えておられるので、子ども食堂もされていて、そこにもコープが関わったりしました。

都会のと真ん中だからこそ、貧困層も含めていろいろな子どもさんがいて、いろいろな職業のお母さんがおられて、一人親家庭のお母さんも多い。朝ごはんも食べられないし、身なりもきれいでない子どもさんもいるという実態は、そこで教えてもらいました。

社協や民生児童委員さんなど、地域のことを気にしている方が、生協に「なんとかしてほしい」と言ってきてくださるような関係性ができてきました。私たちも地域のイベントに出て行って、「なにかコープでお役に立てませんか」と呼びかけていったら、社協とも少しずつ連携できるようになりました。

【伊藤】 組合員さんが高齢化するなかで、「ずっとお気に入りの店でありたいな」と思っています。店のメンバー内で裏スローガンですが「嫌われないようにしましょう」と言っています(笑)。高齢の方は、ずっと利用なさっている方が多いので、とくにそこを意識しています。

店内も、せっかく来てくださるのだからと、他のお店と比べて座り心地のよい椅子を中古家具屋で買って、レストコーナーに置きました。そうすると、やっぱり集ってもらえるんですね。高齢の方は話がしたいので、コミュニティ機能を少しでも持たせたいという思いで、改装を進めてきました。

最近、店内の奥にちょっとした黄色いベンチを置いてみたりしています。ちょうどそこはインスタアのお肉屋さんの前なので、お肉屋さんが商品を用意するのを待っている間に座ったりしてもらっています。来てくださった方を少しでもいたわるような配慮ができる店になればと思っています。

【淵田】 私はいつも長岡京のお店に行きますが、カゴを運んでくれたり荷物を持ってくれたりして、すごく優しいですね。

長岡京のお店だけではないかもしれませんが、すごいなと思ったのは京都生協の「お買い物サポートカー」といって、家の近くまで車で迎えに行き、お年寄りを乗せて買い物をするというサービスです。

私が住む大山崎町の端っこのほうで、突然、あるスーパーが閉鎖して、買い物難民地域になりました。そのとき、生協さんがいち早く移動販売車を出して、週1回、車に商品をたくさん積んでやって来ます。そういうことがあって、みんな、「生協さんはすごい」と言います。そういうふうにある続けたらいいのではないかと思いますね。

【杉本】 商品企画としては、超高齢社会に入ることについて、どう考えてらっしゃいますか。もう若い人は無理だから、むしろ高齢者に焦点をしばって、いままでの組合員を大切にしようということを、主に考えてらっしゃるのですか。

【和田】 利用動向的には、子育てを終えた50代後半以上の利用はそれほど落ちていません。当初の生協をつくり支えてくれた方々なので、その子ども世代の分は減るかと思いますが、70代以上の方はそれこそ伸びるような勢いだったりします。どちらかといえば、いまは子育て世代の落ち方が大きいので、そこをなんとかしたいというのがあります。

【杉本】 私が高齢の方からよく聞くのは、「子育て関連の商品はたくさん載っているけれども、紙のむだじゃないか。もう少し私たちのニーズにしばったものにしてくれないか」ということです。いままでの生協はすべての組合員を対象にして、ひとつのカタログで「みんなに役立つ生協」を謳ってきました。そういう方向しかあり得ないのですか。

【和田】 「必要なところに必要なカタログを」ということで、コープきんき7生協統一でカタログをつくっているかと思っています。食料品本体のカタログを基本として、デパ地下やお取り寄せで買いたい方も多いので「よりすぐり」カタログもあります。パルコープ独自では、「安く買えたらうれしい」という主に子育て世代の組合員に向けた安い「ファミリーカタログ」があります。「必要なところに必要なカタログを」ですから、今年から子育て・赤ちゃん用の「にこにこほっぺ」という冊子を季刊発行でつくります。

した。狭まっていけばいくほど、要らないカタログは止められるようにするなどの工夫をしています。

夕食宅配をめぐる

【杉本】 夕食宅配も、非常に期待されていて、生協が頑張っている場面だと思いますが、自治体によっては夕食宅配に対して1件あたり数百円程度補助する制度があるようです。生協の夕食宅配は500～600円でやっているの、それだけの補助金をもらえれば悠々できるのではないかとも思いますが、民間業者を含めて、なぜその制度を十分活用していないかという、行政の方針は安全第一なので、必ず手渡しでなければいけないそうです。そうすると、生協の夕食宅配でも3～5割はお留守なのに、ここに置いてきますということができない。

留守のときには置いていくというのは生協独特の文化で、生協外の人にはすごくびっくりされます。クロネコヤマトや佐川急便は再配達の問題で悩んでいますね。私は生協のことを勉強しているので「生協では再配達の問題はどうしているのですか」とよく聞かれるのですが、「そんなもの、玄関前に置いておくだけですよ」と言うと、「ええっ、そんなこと、あり得るんですか?!」と驚かれます(笑)。

【高木】 夕食宅配は、私も代走で急に行くことがあります、「この仕組みだからこそ行ける」と実感することがあります。玄関まで這って来られる方や歩けない方がおられて、「ピンポン押して、来たことだけわかったらいいから、置いといてね。出るまで5分～10分かかるから無理やわ」と。留守置きできるからこそ、本当に体が不自

由で、食べるものもないという方にはいいのかなと思います。玄関に出てこられる方に限定したら、たぶん無理だということを、その件で実感しました。

【杉本】 行政は、そういう現場がわからないので、安全第一ということで基準をつくるのでしょうか。

【淵田】 実家の母が突然、入院してしまって、父は調理ができないから、私が夕食宅配を注文して、「夕食に食べてね」と言っていたら、「お昼の1時ぐらいに持って来はるから、お昼に食べてしまった」ということで、結局、私が夕食をつくることになったりしました。そんな早い時間から持ってきて、置いておいたら、夏は大丈夫なのだろうかと思ったり、3週間ぐらいで本人が飽きてきたので自炊を頑張るようになりました。元気なときでも毎日外食となると飽きるのと同じかなと思いましたね。

【伊藤】 高齢になると食べる量が少なくなるので、お店ではもっと少量企画の品ぞろえをしていかなければいけないと思っています。いま私は配達やカタログから離れています。配送のほうが課題としては難しいのではないかと思います。

それと、安いのも大事ですが、時間もコ



ストだから、食材は簡単に料理ができるようになっていて、料理の手間を省くことはすごく大事だろうと思います。買い物の手間を省くことも大事で、買い物がササッとできるようにすることと、できればお店は 1カ所で済むようにして、あちこち買い回る手間を省く。これをしっかりかなえたら、生協のお店でも近所の人にはより支持してもらえるかなと思います。

高齢者への食の提供

【杉本】 店舗で、たとえば夕食の食材を全部組み合わせ、「これでこういう献立ができます」というようなセットは売られているのですか。

【伊藤】 そういう完成形のようなレベルには到達していませんね。

【杉本】 それはなぜですか。無店舗ではされていますね。

【伊藤】 メニュー提案はしていても、それに合致した食材があるかということ…。メニュー提案しているのだから、本当は食材もないといけないのですが、「この量では売ってない」みたいなことがまだまだあります。

【橋本】 無店舗は対象者が多いから一定数は集められますが、店舗はその周りの人しか来ないので、お店で「きょうのおすすめ、私は嫌い」と思ったら、もう買わない。利用する絶対数が少ないのではないのでしょうか。

【伊藤】 献立としての完成形の提案は、たぶんまだ難しいと思っていますが、そう

やって時間短縮にお金と同じぐらいの価値を持たせていくというのはありだと思います。深夜でも開いているコンビニは高くても利用されます。利便性はお金になるのだなと思います。ですから、お店でかなえられることは必死で考えて、利便性、便利さを追求して、利用する人の時間を生み出すようなことをしていけば支持してもらえるかなと思っています。

その時、商品開発の中身もポイントになると思います。生協の安心・安全の考え方がある食材セットがつかれるかどうかだと思います。

【杉本】 高齢になられて軟らかいものをお好みになる方のために、レトルトや冷凍食品でも、そういう方に向けたような商品を開発していこうという話はあるのですか。

【荒井】 今年から夕食宅配で、軟らか食・ムース食と流動食というコースも増やしました。おせち料理には、「軟らかおせち」を品ぞろえしています。

【杉本】 生協の夕食宅配のごはんは、3段階ぐらいそろえるところが多いですね。それを意識した商品開発は、一般的に売っているコープ商品ではできないのでしょうか。

【荒井】 求められるとは思いますが、それをつくるメーカーも少ないのです。現在はそれほどシェアが見込めないで、「軟らかおせち」も特別につくっていただきました。ただ、将来はシェアを広げられる可能性はあると思っています。

【橋本】 「きらきらステップ」という、離乳食より少し上の幼児向けの軟らかいシリーズができたので、お母さんたちに試食して

いただきました。そうすると、「おいしいですね。私でも好きです」「これ、どこで売ってますか」というような感想をいただいて、「残念ですが、まだお店では売っていないんです」と説明しました。そういう商品は、べつに幼児向けに限定しなくても、高齢者向けにもして、お店にも置けば、利用されると思います。

高齢化とつながりづくり

【橋本】 先日の総代懇談会で「高齢化に向けて何をしてほしいですか」という話があったのですが、高齢化してくると「あれもこれも欲しい」というよりは「人とのつながりがほしい。お店だったら、イトインがあって、コーヒーを飲んで、お買い物もササツとして、みんなでゆっくり集える場所があれば」というような声がかかなり強く出ていました。

【伊藤】 新しい量販店ではゲストコーナーがいちばん目立つところに置いてあります。

【井上】 生協は社協や自治体と連携を進めておられるということを知ったのですが、そういうところに生協さんが行かれたときに、単に自治体の取り組みを聞くだけではなくて、「いま生協としてこんなことをやっています。広げていこうとしているのはこういうことです」というのを話すのにはいい機会ではないかなと、昨日、総代懇談会で話しました。

たくさんの方に知ってもらう場はなかなかなくて、ポストに「500円、ワンコインで、これだけお試しできますよ」というチラシを入れるだけでは、なかなか魅力にはつながらないのではないかと思います。

そういうみなさんが集まる場として、生協さんと地域の方がつなぐと、「こういうことに困っておられますよ」ということで、それこそ「夕食サポート」にもつながってくるし、お買い物サポートカーにもつながってくるし、問題点がクリアに生協さんにも伝わってくるのではないかと思います。

【今田】 高島市の場合は、市と社協が生協に対してすごく友好的で、簡単に協定を結ぶことができました。うちの配達担当者が、いつも出てこられるおばあちゃんが、きょうは出てこれないので、いったん別の配達に行って、夕方もう一度行くとお留守で、近所の方に聞いたのです。そうすると、ベッドから落ちておられたことが2日後にわかって、「生協さんが声をかけてくれはったから、亡くなる寸前で助かった」と言われました。

その辺は自治体との兼ね合いがあって、それぞれの自治体があるので、それをひとつにまとめていくのはなかなか難しいことなのかなと思ったりします。

天津市の高齢のおじいちゃん・おばあちゃんが多いところで連携していくと、何かあったときに言うべき窓口がない。高島であれば、高島社協なり福祉課が聞いているので、担当者が「どうしましょうか?」と電話してきます。そうになると、こちらでも「ちょっと言うてみるわ」ということで、連携が取れます。同じ組合員さんなのに、自治体をまたいでいるので、対応が全然違ってくるとというのが歯がゆいですね。

子育てとつながりづくり

【杉本】 つながりを求めているというのは、高齢者はもちろんだと思いますが、若い層

でも、子育てについてはつながりを求めているのではないかということがかなり強く感じられます。

【橋本】 京都生協で子育て広場を月 1 回やっています。初めは各ブロックに 1 カ所と言っていたのが、1 年以内に 2 カ所目ができるとか、そういう要求があって、一緒にやりましょうということで、1 年の間に 2 カ所もできていますね。

西京区の場合は、パリティのお店の 2 階の集会室みたいなところで、来る方は組合員に限らず、「いつでも来てもらっていいです」というかたちでやっています。就園前ぐらいをメインターゲットにしていますが、そうすると、京都市から委託を受けている子育て支援センターから「場所がないので、こちらを使わせてください」という申し入れがあって、パリティでは月 2 回できることになりました。だから、そういう要求はすごく大きいのだなと思いました。

【橋本】 あるブロックは、近くの場所を借りて、生協の主催でやっています。子育て広場として、どこかの支援センターのお部屋を借りて、少し離れたところで。

【淵田】 1 人目だと、日中、子どもと 2 人だけでいるのはしんどいという気持ちもあるし、生協さんのお店の上にあるので、マットを敷いて、おもちゃが置かれていて、お茶も用意して下さって、お茶を飲めるスペースがあったりしたら、買い物ついでにちょっと上がって、そこで仲良くなられた方もいますし、女性って、誰とでもスツと話せるでしょ？ とくに子どもを介した場合は、全然知らないママさんとでも話せるので、そこでちょっとお話しして、買い物もして帰ることができるというので、すごく

需要が多くて、利用者も軒並み増えています。私も、「自分のときに近くにこんな人があったら、すごくよかったのになあ」と思うので、そういうのはすごくいいですね。

【橋本】 去年から、「0 歳児からの音楽会」が始まりました。小さな子どもを音楽会に連れていける音楽会で、京都市内だけでなく、府北部でもやることになったということで、そういうことに対する要望はものすごく強いようです。

【井上】 気心の知れたお友だちもいなくて、ひとりで家に閉じこもったりする人もおられたりするし、とくに 1 人目の子どものときは「この子を抱えて、私、どうしよう」と、まるで社会から取り残されたような感覚になったりします。2 人目とか 3 人目になると、もうある程度の関係ができたり、「あそこに行けば誰かに会える」というつながりができてくるので、ちょっと余裕も出てきますが、1 人目のときは「取り残されている」という孤独感・孤立感がすごくありました。で、主人が「忘年会に行く」と聞くと「私にも忘年会が欲しい」とか、シュンとなったりするので、どんどん外に出ていきたいという気持ちはありますね。

【淵田】 そうそう、あります。働いていて産休中でも、社会とのつながりがパタッとなくなったみたいな、孤独感みたいなものをすごく感じますね。私もありました。

【井上】 過ぎてしまうと、そんなこともあったなと過去のことになりますが、そのときにはトンネルに入ったみたいな感じで、「どうやったらそこから脱けだせるのか」とか「誰かとちょっとしゃべろう」ということがありましたね。「きょう 1 日、誰とも話

さなかった」など。

【橋本】 京都生協ではエリア会というのがあって、そこで生協のことを勉強したり、自分たちで企画したりするのですが、1歳以上だと、そういう会議をするための託児が保障されています。そうすると、「自分たちが勉強できて、社会ともつながることができて、うれしい。だから来てます」という人もいますね。

【高木】 先日も、たまたま地域でのイベントの時に友達に連れてきてもらった子育て中の方が、保育もあったので、とても喜ばれて、それをきっかけに生協に入ってくださいました。「こういう場も欲しい。つながりも欲しい」ということです。それなら助け合いの会や有償ボランティアなど、いろいろなつながりもあるし、子育て広場もいろいろな地域にあって、そこに行けば、お母さんが集まれる場がある。お母さんたちは、偏食など、いろいろな悩みを持っておられるから、そこを少しでも解決できたらと思っています。

たしかに行政はなかなか動いてくれません。行政に頼っているとなかなかできないことがあっても、昔から組合員さんと一緒にいろいろやってきましたから、そういうことを知っている方は「コープはこういうことやってないの？」と言われます。全部はできませんが、地域に入って行って、「何かあったらコープ」と言ってもらえたらと思っています。

地域できっかけをつくる

【杉本】 京都生協のように地域に店舗があったり、昔の生協のように各地域に班がしっ

かり組織されたりしている場合は、そのきっかけもつくりやすいと思いますが、店舗が少ない生協や班が主流ではなくなった生協では、どのようにきっかけをつくれればいいのでしょうか。おおさかパルコープには、組合員活動会館というすごいものが大阪のあちこちにありますが、どのように利用されていますか。

【荒井】 組合員さんの活動ということで、子育て中のお母さんたちは「パルちゃん広場ぽかぽか」に自主的に集まって、子育てなどの交流をしています。またご高齢の方は一緒に「いきいき昼食会」なども自主的にみなさんでやっています。

【杉本】 コープしがの場合は、どのように地域に入っていこうとされていますか。

【今田】 年に1回、「ぱくぱくパーティー」をやっています。要は「商品用意しますので、ご近所さんや友達、ご家族と色々なお話をしてくださいね。いま、どんなことに興味を持っておられたり困っておられたりしているか、教えてくださいね」というもので、以前は「参加者は家族の方以外」としていましたが、いまは「家族の方でも3人以上集まってもらえればOK」というかたちになっています。これで、「近所の気になる人に声をかけてあげようかな」ということになったりします。「ちょっとお茶菓子食べよう」ぐらいの軽い感じでやります。もう9年ほど実施してきました。現在のコープしがのなかでは組合員さんの声を聴くいちばん大きな活動になっています。組合員でなくても全然関係なく参加してもらってもいいですよというかたちです。

若年層へのアプローチ

【杉本】 そういう努力をされている生協ですが、「生協は高いから無理よ」と鼻から受け付けない若い消費者に対して、どうすれば手を差しのべることができるのでしょうか。この格差社会のなかで、高齢の方も困ってらっしゃるけれども、最大の問題は、若年層の多くが非正規雇用という身分に閉じ込められ、階層が固定化されるという状況が来ていることだと思います。その人たちに生協が役立つことはできるのでしょうか。

【井上】 難しいですね。パーセンテージで見ても、20代の方の生協利用率は3.3%で、30代でも少し上がる程度で、ほとんどがシニア世代の方です。非正規の雇用形態が半数ということを見ると、20～30代の方がいちばん求めているのは食の品質よりもまず自分の生活だと思います。結婚しなかったり、かといって生協で婚活をやるのかといえば、それも違うような気がしますし、いかに20～30代の方が生協を利用するようになるか、その方法を見いだすのは本当に難しいという話が、昨日の総代の集まりでも出ていました。

自分の若いときを考えても、仕事のことがいちばん切実だったし、結婚するのが30代半ばぐらいで、20代で結婚する人は少ないなかで、夜中に帰ってきたり、3部交代で働いていたりして、9時から5時までの仕事ではない人が多いなかで、何ができるのでしょうかね。

【橋本】 そういう状態だから、食生活に気をつけるところまで気が回らないですね。百均に行っても本当にびっくりしたのです

が、食品売り場がどんどん増えています。私も利用はするけれど、「百均で食べものを買うの?!」と思います。でも、子ども連れのお母さんにとってありがたいことにおやつとか、食料も全部、100円です。そういう人たちに生協をすすめるにあたっては、それ以前の問題があるような気がして、ちょっとわからないですね。

【井上】 いまから思うと、母親にどんな育てられ方をしたかということにすごく影響を受けているなというのがあって、私は実家が滋賀です。琵琶湖があるので洗剤については学校でもすごく教えられたし、親からも粉せっけんの大切さや合成洗剤に香りが付いていることの意味などを教わりました。そのときは「なんで、そんなこと教えられるのかな」と軽く考えていましたが、ずいぶん経ってからその良さがわかってくるので、とくに母親が子どもに食のことや身の回りの安全のことや防災も含めてどのように教えるかがすごく重要なと思います。

【淵田】 自分自身が食の安心・安全をすごく意識するようになったのは妊娠中や自分の子どもに食べさせるときで、そのときから無農薬などをすごく意識するようになりました。いま私の身の回りに20代のお母さんがいなくて、結婚年齢が遅くなっているというのもありますし、小学校では食育ということで学校給食や授業で習ったりしていますが、京都では、中学校になった途端、給食が終わってしまって、コンビニ利用も含めてお弁当を用意しなければならなくなります。

せっかく小学校で培ってきた食育が、そこで突然なくなって、中学から高校、大学と進んで、大学には大学生協がありました

が、大学生協でとくに何かを学んだことはなくて、「学内にある、ただの便利なお店」みたいな認識でした。もし大学生協や学食などで、おいしいものや体にいいものなどを学ぶ機会があったら、大学生活だけでなく社会人になってからも、「食べものって大事なんだ」という意識を持ち続けることができたのかなと思います。

【杉本】 若い人たちの食生活を全部トータルで、生協でまかなうようにするのは、少なくともいまは非現実的ですが、「ここだけは譲れないということはないですか」とか、「そこはちょっと考えたらどうですか」という提案はできるかもしれない。たしかに百均で買っているものは安いかもしれないけれども、若い忙しい人たちの消費生活を見ていると、必ずしも安く合理的に過ごしているわけではありません。時間がないがゆえ、あるいは知識がないがゆえ、仕方がないことではありますが、傍から見ると、あまり良くもない割高なものを買ったりして、とても非合理的な行動をとっています。「そんな高いお金を出さなくても、ほんの少し工夫したら、これ、できるのに」とか、そういうところから何かできないのかなと思うのですが…。

安心・安全は徹底したうえで「手軽に」というところから始めないと、たぶん若い人はついてこないのでは、何もかも手づくりを期待するのは無理だし、「すべて生協にきなさい」ということも無理だと思いますが、もう少し入りやすい道を用意していただければと思うのですが。

【高木】 そうですね。だから、まずお母さんとの接点ですね。生協があることによって、「あっ、コープもあるんやね」と。そのなかで何かできたら、「コープでこんな

商品買おうかな」というのもひとつでしょう。

バブル世代の子どもが20歳そこそこになってきて、価値観が変わっていると思います。「物は満たされている。車は要らない。でも、こだわりは持っていて、ほくはこうしたい」と。だから「エシカル消費－誰かの笑顔につながるお買い物」という価値が重要だと思います。安心・安全とつながる部分をちゃんとしていけば、高齢化と貧困層のところをうまくつなげられるかなと思っています。

生協のこれからにひとこと

【杉本】 それでは最後にみなさまからひと言ずつ、お願いします。

【今田】 最初にテーマを聞いたときに、「格差社会は難しいな」と思いましたが、きょうは、それだけではなく組合員さんの声も聴くことができました。生協はその地域にしかないもので、たとえば京都生協の組合員さんの話を聴くことはなかなかできないので、とても新鮮で楽しかったです。こういう機会があれば、また参加したいなと思います。ありがとうございました。

【和田】 高齢の方や子育て層への商品政策で、支持をもらえていない部分も含めて、どこに関心を持って何に困っているかということに近づいていかなければいけないと思いました。500円のお試しのご案内はうちでもやっていますが、昔からの通りいっぺんの事ではなくて、もっと率直に近づいていけるものを探っていかなければいけないのかなと思いました。

【伊藤】 非常に貴重な意見等々を聴かせていただいて、ありがとうございました。お店という場がありますので、その活用についてはすごくいろいろ考えました。ひとつは、せっかく子育てのサークルやクラブがありますので、そうやって集まった場面でどんな情報提供をしていくのがすごく大事なのだろうなと思いました。生協ができることはたくさんあるのですが、高齢の方も若い方もお金を他のところに使っていたりするので、生協を通じて情報をきちんと伝えていく場を大事にする、そのひとつの大きな場としてお店があるということ強く認識しました。本当にありがとうございました。

【荒井】 色々なヒントをいただきまして、ありがとうございました。パルコープは、先週に地域別総代会を行いました。そこでも組合員さんの生の声をいろいろいただきました。いただいた声については、基本的には実現していこうと思っています。

きょう言われたように、いままでの生協は、70～80年代につくってくださった組合員さんのおかげでここまで大きくなれたと思っています。ただ、これからの生協を担っていただく若い層の組合員さんに生協はどのように役立つかが問われていると思います。商品、福祉、子育てなど、何で生協は役立つことができるのか。まずは組合員さんがいまお困りになっていることを一つずつ改善して行って、信頼されるように、「生協があってよかったな」と言っていただけるようにしていかなければいけないなど、あらためて思いました。どうもありがとうございました。

【高木】 ならコープとして地域の方にどのようにお役に立てるのかと言われたら、「な

らコープグループの事業を通じて組合員の暮らしに貢献し続けますよ」と私は答えます。その貢献とは何かといえば、喜んでもらうことだと思います。そのためには、いまコープで何ができるのかということ、職員がわかって、それを伝えなければなりません。伝えるのは難しい。相手に伝わらなければ、伝えたことにならないので、こちらは言ったつもりでも、それは自己満足にすぎないかもしれません。だから、「それを意識しながら動こう。声を聴こう」と思っています。

この場に参加させていただいて、いろいろな声をいただくことができ、こういうつながりをいろいろなところでもっと強めていければ、今後、いろいろな未来が広がるのかな、今後も努力を続けたいと思います。きょうはありがとうございました。

【井上】 私は宅配を利用していますが、「0歳児からの音楽会」など、宅配以外のいろいろな活動をもっと広めていっていただきたいなと思います。広めるためには、「0歳児からの音楽会」であれば、「開いてほしい」「あったら聴きたい」という要望があると思うので、それを受けとめるフットワークというか、窓口を、ぜひつくっていただければと思います。声を届けたくても、どこに届けたらいいのかがわからなかったりするので、受けとめてくださるような場所があればなと思います。

【橋本】 ある程度の年齢になりますと、商品を買うことは量的にも少なくなります。生活協同組合だから生活全体を包み込むということで、高齢者向けの楽しい企画や、さらに高齢に向かっていく組合員に役立つ情報や健康・福祉など、商品以外のところにも広がっていただけたら（いまもやってく

ださっていますが) もっとうれしいなと思います。

【瀧田】 生協さんは、声を出したらすぐにそれに応えてくださるということで、みんな、いろいろな意見を言いますし、私も「これだけは」ということで別の場所でも話したこともあります。いままでどおり高齢者など社会的弱者と呼ばれる方たちに寄り添ってほしいです。

子どもの親からすると、子どものために

は自分が我慢してもいくらでもお金をかけることができるというのがあるから、子どもが「生協さん好き」と言うようになってくれたらうれしいかなと思います。社会見学のおやつを買いに行くときに、スーパーに行くのではなく「生協さんに行こう」とか「生協さんに行ったら、おいしいものがある」というふうになってほしい。子どもの喜ぶような何かが生協にあればいいかなと思います。

