

GUNMA 買い物弱者 サポート事業

32 事例掲載

群馬県買い物弱者支援取組事例集



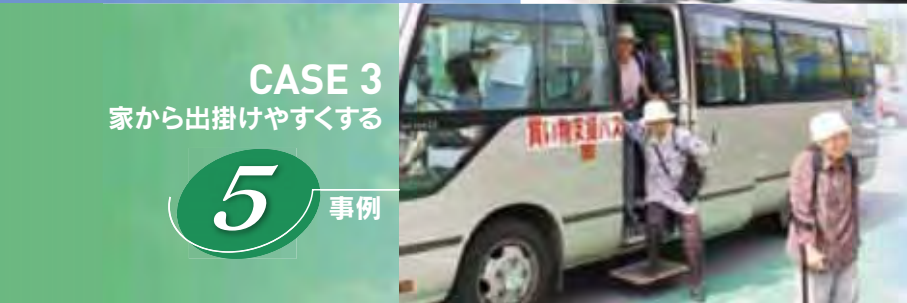
CASE 1
買い物の場をつくる
移動販売 出店・買い物市

15 事例



CASE 2
家まで商品を届ける
買い物代行 宅配

9 事例



CASE 3
家から出掛けやすくする

5 事例

特集 意見交換会

多角的な視点から語る

買い物弱者支援事業の
今、これから――。

群馬県内における
買い物弱者支援に取り組む事業者向けの制度

買い物弱者支援に関わる免許・許可



その他
独自の取組

3 事例

群馬県



ごあいさつ

近年、食品店やスーパーマーケットの撤退などにより、身近な買い物の場がなくなり、日常の買い物に支障をきたす、いわゆる「買い物弱者」の増加が本県においても大きな問題となっています。買い物弱者の増加は、空洞化が進んだ中心市街地や最寄りのスーパーマーケットが撤退した郊外住宅団地、過疎化が進む中山間地域と様々な地域での問題であり、対象となる人も高齢者や障がいのある人、妊婦、自動車を運転できない人など多岐にわたります。

こうした現状において、県内でも、商店街や住民団体、企業、自治体など様々な機関・団体が宅配サービスや移動販売などの買い物弱者支援に取り組んでいます。

この度、こうした県内における買い物弱者支援の取組の中から32事例を参考事例として取り上げ、取組の背景や事業内容、課題を紹介する「買い物弱者支援取組事例集」を作成する運びとなりました。

つきましては、本冊子を買物弱者問題の現状に対する理解や買い物弱者支援における課題解決に役立てていただければ幸いです。

平成26年10月 群馬県産業経済部商政課

Contents 目次

買い物弱者支援とは？	02
買い物弱者を支援する3つの方法	04
特集 意見交換会	
多角的な視点から語る 買い物弱者支援事業の今、これから	06
企業事例紹介	
CASE 1 買い物の場をつくる	
移動販売	
よろず屋寒春移動販売（社会福祉法人 上州水土舎）	10
ポツポ隊（NPO法人 わんだふる）	12
移動販売「フレッシュ便」・来店宅配（株式会社 フレッセイ）	14
まごころハート便（株式会社 セーブオン）	15
出張商店街・買い物代行「おなかま屋」（沼田市中の会商店街）	16
移動購買事業（JAにっただみどり）	17
出店・買い物市	
入恋横丁・福祉サポート事業（みなかみ町商工会）	18
いせさき軽トラ市（伊勢崎商工会議所）	20
まちなか土曜日（NPO法人 クラッセ太田）	21
八幡町野菜朝市（太田市八幡南町）	22
かごめ六斎市（かごめ通り商店街）	23
買い物支援・土曜日「ひだまりマルシェ」（NPO法人 Annakaひだまりマルシェ）	24
たまむら朝市（たまむら朝市会）	25
買い物弱者対策公設販売所「よつてけや」（神流町商工会）	26
永楽マルシェ（JA邑楽館林永楽支所）	27
CASE 2 家まで商品を届ける	
買い物代行	
買い物支援サービス事業（社会福祉法人 明和町社会福祉協議会）	28
ヘルパータクシー（有限会社 新和タクシー）	30
高齢者等買い物代行業（社会福祉法人 高崎市社会福祉協議会）	31
ちよこつと助け隊（公益社団法人 高崎市シルバー人材センター）	32
シルバーサポート隊（公益社団法人 伊勢崎市シルバー人材センター）	33
買い物代行サービス（東吾妻町商工会）	34
宅配	
お食事お届けサービス セブンミール （株式会社セブン-イレブン・ジャパン[前橋三俣3丁目店]）	35
新町宅配商店街（協同組合 新町商店連盟）	36
地域ステーション（生活協同組合 コープぐんま 沼田センター）	37
CASE 3 家から出掛けやすくする	
買い物支援・居場所づくり「ふれあいいきいきサロン」（大利根マロニエ会）	38
高齢者の付き添いサービス（一般社団法人 付き添いサービスえがお）	40
過疎地域高齢者買い物支援事業（NPO法人 スマイルパートナー）	41
おうかがい市バス（太田市 交通政策課）	42
買い物支援バス（中之条町 住民福祉課）	43
その他 独自の取組	
移動販売業者誘致・宅配マップ（館林市 商工課）	44
しんとう便利電話帳（社会福祉法人 榛東村社会福祉協議会）	46
下仁田べんり帳事業（下仁田町商工会）	47
群馬県内における買い物弱者支援に取り組む事業者向けの制度 買い物支援に関わる免許・許可	48

買い物弱者支援とは？

買い物弱者とは？

住んでいる地域で日常の買い物をするに困難を感じる人のことです。高齢者を中心に全国で約600万人いると推計(※)されています。他にも障がいのある人や妊娠中の人、子育て中の人など、買い物に不便を感じている人は多く存在しています。

※経済産業省資料より

近年、身近な商店やスーパーの閉店、撤退、また高齢のために自動車の運転が困難になった等の理由で買い物に不自由を感じている、いわゆる「買い物弱者」の増加が全国的に大きな問題となっています。このような状況を受けて、群馬県内の各所で買い物弱者問題の解決に向けた取組が積極的に行われています。商工団体やNPO法人、自治体によって、買い物の場をつくる、家まで商品を届ける、家から出掛けやすくする、といった代表的な方法をはじめ、宅配マップの制作など独自の方法でそれぞれの地域の特性を考慮した取組が行われています。

どんな所に多い？

農村部では以前より課題とされてきましたが、近年、都市部の住宅団地や中心市街地でも買い物弱者が増加してきました。

農村部

元々店舗数が少なく、それらの店舗も人口減少に伴い経営が厳しくなっています。その結果、商店がなくなる地域が出てきています。

都市部

高度経済成長期に郊外に作られた大規模な住宅団地や中心市街地で、住民の高齢化や人口減少などが進んでいます。それに伴い、商業施設が撤退したり、バス路線が廃止されたりしています。また高齢者の単身世帯も増加してきています。

このように特定の地域のみではなく、どこでも起こり得る全国的な問題として、買い物弱者問題は浮き彫りになってきているのが現状です。

買い物弱者を支援する3つの方法をご紹介します。



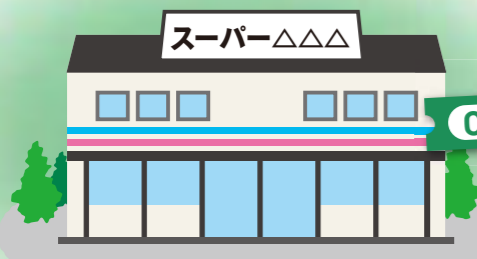
CASE 1 買い物の場をつくる

移動販売をしたり、出店や買い物市で、食料品・日用品を提供できる店を近くにつくる



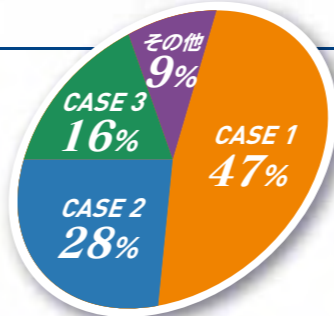
CASE 2 家まで商品を届ける

買い物代行や宅配で自宅まで商品を配達する



CASE 3 家から出掛けやすくする

コミュニティバスを運行したり、乗り合いタクシーなどで自宅と店舗の間を送迎したりする



※平成26年3月群馬県産業経済部 商政課調べによるものです。

買い物支援方法の割合

- CASE 1 買い物の場をつくる
- CASE 2 家まで商品を届ける
- CASE 3 家から出掛けやすくする
- その他 独自の取組

買い物弱者支援に 取り組むための体制づくり

「買い物」は日々の生活において欠かすことのできない重要なものです。買い物弱者支援は継続して取り組むことが求められています。

買い物弱者支援における課題点

- 継続させるために必要な「利益を出す事業」として取り組むことが難しい。
- 不便なのは買い物だけでないことも多い。
- 買い物弱者の全容把握が難しい。

以上のことから行政や民間企業だけでは対応が難しく、地域住民が自分たちの地域を住みやすくするために、自ら取り組むことも必要となります。買い物弱者支援は地域全体で取り組む必要があります。

買い物弱者支援対策に取り組むための体制づくりの《3ステップ》をご紹介します。

ステップ 1 有志による組織をつくる

地域に対する愛着や強い志を持った有志による組織をつくる必要があります。その心意気に加え、取組を継続させていくために経済的なバランスを考慮することも必要です。「地域を暮らしやすくする」という思い、それを実現・継続する資金面の両方を確認しなくてはなりません。

ステップ 2 地域住民の協力と参加意識を得る

地域に住む住民に、取組を「自分たちのもの」として認識してもらい、協力してもらうことが必要です。そのためには地域住民の理解と信頼、参加意識が大切です。地域住民の存在は、国や自治体からの補助や支援を受けようとする場合に大きな力になりますので、自治体、民生委員なども含めたネットワーク構築が重要になります。

地域住民から得られる協力例

- ボランティア
- 立ち上げの手伝い
- 口コミ
- 遊休施設
- 場所
- 資材
- 設備
- 商品の提供
- 積極的なサービスの利用
- 取組への出資

ステップ 3 企業や行政などと連携する

企業や行政との連携を模索することも重要です。単独の組織では活動に限界があり、事業継続や運営の充実をはかることに困難が生じる場合もあります。行政やNPO法人、民間企業などと連携を取りながら進めることで、持続可能で効果的な支援の実現を目指せます。

買い物弱者を支援する

3つの方法

CASE 1



買い物の「場をつくる」方法

移動販売 出店・買い物市

「商品を見て・選び・お金を支払う」といった、本来の買い物を楽めるのが特徴です。商品を積んだ車で特定の地区を回る「移動販売」、常設、または定期的に買い物の場を提供する「出店・買い物市」が主な方法です。店舗を拠点とした地域交流が生まれることで様々な波及効果を期待でき、商品の提供を通して地域の農家や商店の活性化も見込めます。



CASE 2



家まで「商品を届ける」方法

買い物代行 宅配

自宅にいながら商品を手入れできるのが特徴で、主に外出することに困難を感じている人、移動手段を持たない人などの助けになっています。方法としては、購入から配達までを行う「買い物代行」、商品を利用者の自宅まで届ける「宅配」があります。また、商品を届ける際の自宅訪問で利用者と接触することができるため、生活状況の確認や安否確認の役割も期待できます。



CASE 3



家から「出掛けやすくする」方法

車などの移動手段をもたない高齢者が、買い物を通して社会参加できるのがこの方法です。商店やスーパーマーケットだけではなく、医療機関や公共施設まで送迎しているケースもあります。乗り合わせでの利用が多いため、移動時間を利用して利用者同士がコミュニケーションを取ることも可能。また、健康状態のチェックや安否確認にも繋がります。

その他



「独自の取組」を紹介

上記以外にも独自の工夫をしている事業があります。代表的な例として、行政が民間事業者を誘致して実施する移動販売や、商店の配達情報が掲載されたマップや便利帳の作成などがあります。行政と民間が連携し、買い物支援と地域活性化に力を入れています。



特集

多角的な視点から語る

意見交換会

買い物弱者支援事業の今、これから――。

CASE 1

買い物の場をつくる

移動販売 出店・買い物市

15 事例

CASE 2

家まで商品を届ける

買い物代行 宅配

9 事例

CASE 3

家から出掛けやすくする

5 事例

その他

独自の取組を紹介

3 事例

買い物弱者支援事業の今、これから。

進行役に群馬大学社会情報学部情報行動学科の

小竹裕人准教授を迎え、

買い物弱者支援事業についての意見交換会を開催した。

異なる形態で買い物弱者支援を行う5組の事業者に、

それぞれの支援事業の現状と今後について語ってもらった。



—— 買い物弱者支援事業実施における問題および課題について

小竹 一括りに「買い物弱者支援」と言っても、「移動販売」「買い物市」「買い物代行」「宅配」など、形態はさまざまあります。また、生じる問題や課題も異なると思います。そこで、皆さんが事業を行う上で抱えている問題や課題を形態ごとに教えていただけますか。

まず「移動販売」ではいかがでしょうか。

堀 フレッセイでは現在、車両2台を使用して移動販売を実施しています。1号車は、介護事業者「エムダブルエス日高」様が運営するデイサービスセンターを中心に巡回しています。「エムダブルエス日高」様との共同事業のため、場所の確保や整備、利用者への周知など、職員の方にフォローし

ただ、大きな問題はなく順調に運行しています。2号車は前橋市の自治会の要望を受けて、高齢化が進行する地域を巡回しています。こちらは公民館や公園などを駐車場所にするため、場所の選定から当日のケアまで、十分に配慮しなければいけないのが課題ですね。事前に自治会の方と相談しながら進めていますが、利便性や安全性、地域との協調性など、

総合的に適した場所を見つけるのは難しいですね。安全で広い場所でも、近くに個人経営の商店がある場合、双方に有益ではありませんから。

荒井 館林市も同様で、移動販売の場所探しは非常に苦労します。当市の場合、青果と鮮魚の専門業者を誘致し、指定場所で移動販売を行っていただいています。場所の確保は当市で行うのですが、専門業者の方のアドバイスはとても参考になっています。道の広さや段差、交通量など、専門業者ならではの視点を注意してくれます。利用者は高齢者や足の悪い方が多いため、安全面はとても重要です。

栗原 提供する商品数にも気を付けています。館林市の移動販売は1日に3~4箇所を回りますが、ワゴン車の積載量を考えると妥当な箇所数と言えます。販売場所を増やしたい気持ちはありますが、場所ごとの利用者の満足度を考えると難しいのが現状です。

小竹 フレッセイでは販売する商品数などについて、どのように対処していますか。

堀 フレッセイ全店で導入しているポイントカードのデータを基に、シニア層の購入率が高い商品を割り出しています。利用者に喜んでいただくためにも、商品のセレクトは肝心ですね。店舗ごと移動できる訳ではないですから…。

小竹 次に、一定の場所にお店を開いて商品を提供する「買い物市」はいかがですか。

浦野 私たちは毎週日曜日の午前7時から8時まで、市営テニスコートの駐車場を無料で借用し、朝市を開催しています。雨天時は隣接の「八幡町会館」を利用しますが、農家7軒、果物、うどん、惣菜、鶏卵の店などが出店しているため、会館では不十分。スペースの足りなさが問題ですね。また、晴天時は1時間150人から200人が来場するのですが、雨天時はその約50~60%程度。雨の日でも、買い物を楽しめる工夫が必要だと感じています。

神戸 地域におけるセーフティネットの構築を目的としたNPO法人「Annakaひだまりマルシェ」を設立



し、「土曜日」と「買い物代行」を実施しています。また、日は浅いですが、地域の方に好評でたくさんの方に利用していただいています。そんな中、一番問題になっているのが採算面ですね。物品などの経費は県の補助金を活用して

いますが、人件費までは賄えず、スタッフの善意に頼ってしまっている状態です。

堀 当社では「地元への恩返し」を命題にしていますが、企業として赤字運営を続けるわけにはいきません。「移動販売」は、開始から2年が経ちますがまだ利益は出ていない状態です。また、「来店宅配」事業も行っています。3,000円以上の購入を条件にご自宅まで商品を無料で配達するもので、通常2,000円の客単価がこれを機に上がりました。その利益を「移動販売」の原資にしています。ちなみに、先月の「来店宅配」の利益はギリギリ赤字にならない金額でした。いずれにしても、採算面はどちらの皆さんも課題だと思います。

小竹 「宅配」においてはいかがでしょうか。

伊藤 私ども新町商店連盟では、生鮮食品や日用品、お弁当など、約40軒の店舗の取扱商品を掲載したカタログの作成から、注文の受付、配達までを行っております。収入は1回100円の配達料のみで、県や市からの補助金無くして継続は難しいですね。行政の理解と協力は不可欠だと思います。

実作業においては利用者と密にコミュニケーションを取ることが課題ですね。スタッフ1人が数軒回っているため、忙しい時間帯は利用者とのコミュニケーションが不足しがちになってしまいますので。



司会進行
Hiroto Kotake

1966年東京都生まれ。一橋大学経済学部卒業。97年に群馬大学社会情報学部専任講師に着任。2007年より同准教授となり現在に至る。公共政策論、政策評価、地域の合意形成と公共部門を専門とし、行政の委員なども歴任している。

群馬大学社会情報学部情報行動学科准教授
小竹 裕人 さん



Hiroyuki Hori

株式会社フレッセイ
【営業企画部長】
堀 宏之 さん



Minoru Urano

太田市八幡南町
【区 長】
浦野 稔 さん



Kojiro Ito

協同組合新町商店連盟
【理事長】
伊藤 宏次郎 さん



Rumi Kanbe

NPO法人Annakaひだまりマルシェ
【代表理事】
神戸 るみ さん



Yuuzo Arai

館林市 商工課
【商業係 係長】
荒井 裕三 さん



Yoko Kurihara

館林市 商工課
【商業係 係長代理】
栗原 容子 さん

—— 買い物弱者支援事業実施に
おける創意工夫について

小竹 そのような課題や問題を踏まえ、事業を継続させるための工夫がありましたら、教えてください。

浦野 収入源の確保と利用者同士の交流の場を提供するため、朝市の開催時に町内会でコミュニティカフェを出店しています。1杯100円で本格ドリップコーヒーを販売していますがとても盛況です。1日約40人から60人が購入しています。

また、朝市に来られない方への買い物支援と、精肉・鮮魚といった朝市では買えない商品の提供を目的に、ご自宅からショッピングモールまでの買い物送迎を平成25年4月から開始しました。利用者は独居世帯を中心に行っているため、安否確認にも繋がっています。また、スタッフや利用者同士の交流が生まれ、朝市への参加率が増えました。

神戸 私たちは「土曜日」や「買い物代行」に加え、幅広い世代が気軽に集まれる「ひだまりカフェ」や、子育ての助け合いをマッチングする「ファミリーサポート事業」なども行っています。さまざまな取組を合わせることで、セーフティネットの網の目を細かくできていると思っています。また、いずれも地域住民との信頼関係を構築するための貴重なコミュニケーション手段になっています。

堀 「移動販売」の他に、先ほどお話しした「来店宅配」を前橋市内の3店舗で実施しています。午前中の注文は午後1時から3時までに、午後3時までの

注文では午後6時までに商品をお届けしています。サービスカウンターがパソコンに注文内容を入力すると、「A店で注文が入りました。お届け先はB町です」といったように、ドライバーの携帯にメールが入ります。軽のワンボックスカー

1台で3店舗分の配達を行っているため、効率よく回ることが重要。そのため、業務用のカーナビゲーションを搭載しています。数箇所の目的地を登録すると、最適なルートが割り出してくれます。これによって、効率よく配達ができています。

荒井 それは利用者の在宅時に配達しているのですか？ それとも、玄関先に置いてきているのですか？

堀 基本的には在宅時に配達しています。申し込みの際に受け取り可能時間を記入していただいています。中には、お客様の急な用事や約束の時間を忘れてしまうなど、ご自宅にないケースもあります。その場合は、いったん店舗に持ち帰るようにしています。

荒井 やはり玄関先に置いておくのは様々なトラブルの元になりますよね。私たちが誘致している移動販売業者は、市からの依頼ではなく、善意で利用者のご自宅まで商品をお届けするようです。基本は移動販売のみですが、荷物が重くて家まで持って帰れない、足が悪いなど、利用者の状況を見ながら臨機応変に対応していただいています。柔軟な対応は、利用者の満足はもちろん、事業の継続には必要不可欠ですね。

神戸 利用者の状況に応じた臨機応変な対応は本当に大事だと思います。「買い物代行」で購入した商品をご自宅に届ける際、別の用事を頼まれることがよくあり



ます。「洗濯機の中に洗剤を入れてほしい」「ゴミ出しをしてほしい」「荷物を移動してほしい」など。生活の中のちょっとしたことで困っている人が多いことを実感します。買い物弱者支援が生活支援にも繋がるということですね。

伊藤 新町商店連盟では、買い物弱者支援はもちろん、商店の活性化も視野に入れています。そのため、カタログを利用して商品を購入された方には、購入金額に応じて「ふれあいスタンプ」をお渡ししています。所定の台紙にスタンプが貯まると500円分の金券となり、商店街の加盟店でのお買い物はもちろん、宅配時にも利用できる流れになっています。商店を衰退させないことも、買い物弱者支援の一環だと考えています。

小竹 みなさん、多角的な視点をもって買い物弱者支援に取り組まれているようですね。創意工夫をすることが事業の継続はもちろん、それ以外の効果を生んでいるように思います。

—— 今後の買い物弱者支援の在り方について

小竹 買い物弱者支援にはいろいろな側面があるというのを踏まえ、今後の在り方についてご意見をお聞かせください。ご自身が困っていること、行政に期待すること、何でも構いません。今後のヒントに繋がると思います。

浦野 朝市では「ここに来ると色んな

人に会える」「話しができて楽しい」といった利用者の声をよく耳にします。このことから、商品の提供はもちろん、コミュニティづくりも重要ではないかと思っています。

また、独居世帯の訪問ついでに安否確認や健康状態をチェックできることから、買い物送迎は見守り支援の可能性を多分に含んでいると思います。私たちは民生委員と連携して見守り支援に取り組んでいますが、NPO法人や見守り支援事業を行う企業との連携を取り、サポート体制を強化したいと思っています。

神戸 「買い物弱者支援事業」は、従来通りの収益、非収益という括りでは分けられない分野です。ですので、法整備も含めて、新たな仕組み作りが必要であり、NPOや市民がより活動しやすい形を作らなければ、急速に進む超高齢化には対処できません。この新たな仕組み作りをする良い機会こそ厚生労働省が取り組んでいる「地域包括ケアシステム」だと思います。この二つを関連させてのシステム構築が有効なのではないでしょうか。その構築段階からNPOや市民が関わり現場の意見を聞くことで、支援を必要とする人が求めるシステムを構築できる

のではないかと考えています。今後はより行政と市民が協力しなければならぬと思います。

また、買い物弱者支援事業には「福祉」と「商業」の2つの側面があると思います。当事業を行うにあたり交付された補助金は、1年目が介護高齢課、2年目が商政課でそれぞれ交付元が異なっていました。

小竹 補助金の交付元が異なるというのは、買い物弱者支援事業自体、いろいろな側面があるという証拠ですね。そのような現状を踏まえ、補助金をミックスさせる手立てを行政の役割として検討いただきたいですね。

堀 当社では、館林市の取組のように行政と民間が連携をとれると良いと思っています。行政の立場で移動販売の場所を探していただけると、事業をスムーズに進められると思います。

荒井 そうですね、一企業が移動販売の場所を探すというのは大変だと思います。ある程度の広い土地を見つけようと思うと、大抵は公共用地になります。例として、学校機関を移動販売の場所として検討した場合、事前に教育委員会の許可が必要になりますから。民間が使用許可の申請を出すのは簡単ではないと思います。

堀 公共施設の使用許可を申請する場合、営利目的と判断されてしまうこともあるんですよ。

小竹 行政の介入がキーワードといえそうですね。行政は中立的な立場でいなければいけないですが、あまりにも公平性を重視し過ぎてしまうことで、ソーシャルビジネスのチャンスが薄れてしまうこともあるかもしれませんね。

荒井 市民が喜ぶことが最優先。利便性の高い町づくりをするためにも、今後は益々行政の柔軟性が必要になるとみなさんのお話からも感じます。営利にはノータッチと言っていられないですね。

小竹 行政と民間との連携が継続の鍵と言えるのではないのでしょうか。線路等の基盤部分は行政に任せ、列車の運行は民間が行う、上毛電気鉄道の「上下分離方式」のように、ハードとソフトのマッチングを行政が行ってくれれば良いですね。

また、買い物弱者支援はコミュニケーションを抜いては語れない事業ではないでしょうか。事業者と利用者の信頼関係の構築が買い物弱者支援事業の重要なファクターになっていると考えられます。





よろず屋寒春移動販売

知的障がい者と地域の相互扶助を目指して

社会福祉法人 上州水土舎

実施エリア 前橋市と近郊

開始時期 平成24年5月

従事人員数 10名

DATA

代表者 ● 金谷 透 (かなや とおる)

所在地 ● 前橋市天川大島町1203-6

T E L ● 027-289-5420

F A X ● 027-289-5425

E-mail ● yorozu-ya@bay.wind.ne.jp

ホームページ ● http://www7.wind.ne.jp/suido



保冷機能を備えた移動販売車



スタッフによる惣菜の調理



ニーズに合わせた品揃え



野菜の種類も豊富に揃う



上州水土舎事務所

今後の発展および事業への提言

現在は高花台団地に加え、週1回、朝日町のデイサービスセンターでも移動販売を実施。他の団地や施設とも話し合いを持ち、既存業者との調整を図りながら、実施エリアの拡大を図っている。

将来的には、行政機関と連携を図り、一人暮らしの高齢者の安否確認を兼ねた、個人宅への戸別訪問販売サービスを展開したいと考えている。「若く元気なスタッフが訪問し、注文を取りながら他愛のない世間話をする。そうしたコミュニケーションの機会を提供することで、高齢者を始めとする社会的弱者の孤立化を防いでいきたい」と金谷理事長。

買い物弱者支援事業は単独事業としての採算性は決して高いとは言えず、支援する側にメリットがないと継続は難しい。障害者就労支援施設にとっては、これまで支援される側であった障がい者が地域に貢献できる、授産品の販路が獲得できる、障がい者の就労の場が増加するといった様々な効果が期待でき、事業に参画する意義は大きいと考えられる。



販売スタッフ

福祉の強みを活かした販売戦略

「よろず屋寒春・赤城高原ミート」は、社会福祉法人「上州水土舎」が障害者就労支援施設として平成22年に開設した、精肉・酒類・ハムソーセージ・農畜産物直売所。知的障がい者が豚・牛の精肉やコロッケなどの惣菜を調理・販売している。

施設の周辺に高齢化が進む大規模団地が点在し、買い物弱者の増加が問題となっていたことから、同法人では施設開設時より買い物弱者のための移動販売の計画を持っていた。平成23年、日本財団の助成を受けて保冷機能を備えた移動販売車を購入。競合する既存業者との調整で合意が得られない地域もあったが、前橋市北部に位置する高花台団地と話が進展し、平成24年5月より移動販売を開始した。

毎週金曜日にオルゴールを鳴らしながら移動販売車で旧Aコープ高花台跡地、団地西側駐車場、高花台中央集会室の3箇所を巡回。直売所で販売している精肉、惣菜、日用雑貨に加え、ニーズの高い鮮魚や野菜、豆腐・こんにゃくなどの冷蔵品も仕入れて提供。利用者の利便性に配慮すると共に、安定した集客を実現させるため、注文書を配布して電話やFAXでの事前注文も受け付けている。

移動販売1日の売上は約2万円程度だが、「民間と比べて利幅が少なくても運営が成り立つ福祉施設の強みを活かし、価格面で対抗したい」と理事長・金谷透さん。1個65円のコロッケのサイズを小さくし50円で販売するなど、工夫して低価格での提供に努めている。




人気のコロッケ

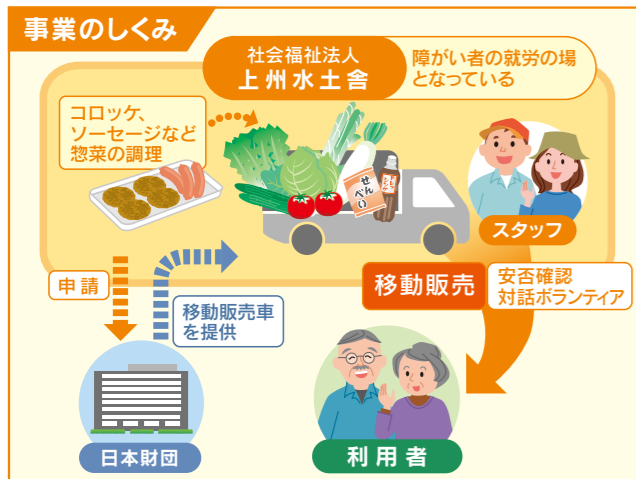
「民間と比べて利幅が少なくても運営が成り立つ福祉施設の強みを活かし、価格面で対抗したい」と理事長・金谷透さん。1個65円のコロッケのサイズを小さくし50円で販売するなど、工夫して低価格での提供に努めている。

現場 VOICE スタッフの声

湯浅 克也さん

職業指導員として障がい者に付き添い移動販売を行っています。移動販売の現場で感じるのは、買い物弱者の皆さんは「物」以上に、「人とのつながり」を求めているということ。「来てくれて助かる」「元気がもたらえた」など感謝の言葉のほかに、「お仕事、頑張ってるね」といった励ましをいただくこともあり、障がい者の働く意欲につながっています。







ポッポ隊

地域包括ケアシステムの一環となる移動販売

実施エリア	高崎市
開始時期	平成23年10月
従事人員数	3名

代表者 ● 赤羽 潤子 (あかばじゅんこ)
 所在地 ● 高崎市若松町5-18
 TEL ● 027-322-1188
 FAX ● 027-388-0303
 E-mail ● wandaful0901@aquaplala.or.jp
 ホームページ ● http://wandaful-takasaki.com



地域住民や行政との連携が大きな力となっている



利用者のニーズに合わせた品揃え

商品を選ぶのも楽しい



手に取って商品を見られる工夫をしている



NPO法人 わんだふる

今後の発展および事業への提言

同法人の運営を支えているのは、ボランティアによる支援と、個人および法人の会員による支援。平成26年6月現在、個人会員は80名、法人会員は9団体。会費は個人3,000円、法人10,000円となっている。同事業の継続に必要な財源を確保するためにも、活動内容に対する理解や周知を図り、会員数を増やしていかなければいけない。

移動販売においては、設備と品揃えの充実が課題。「毎回のコミュニケーションは大事。利用者のライフスタイルを理解することで、より良い商品を提供できると考えている。ただ欲しいものだけを提供するのはではなく、一週間で食べきる量・栄養が偏らないものを調整し、販売していきたい。一週間で食べること新鮮な食品を楽しめ、毎週買い物をすることが安否確認にも繋がる」と赤羽代表理事。

また、同法人では「地域活性化事業」「地域生活支援事業」「地域防災事業」といった3つの事業を柱に、コミュニティカフェの運営やカルチャー教室・バス旅行の開催、地域防災活動、コミュニティ型賃貸住宅の運営など、6つの取組を実施。各取組に力を入れることで、地域包括ケアシステムの構築を目指している。



利用者の声を大切に品揃えをしている

見守りを兼ねた移動販売

高齢者から子どもまで、世代を問わずに気軽に立ち寄れるサロンを提供する「NPO法人わんだふる」では、平成23年10月、「地域包括ケアシステム」の一環として移動販売「ポッポ隊」を開始した。

そのきっかけは、同年に起きた東日本大震災だったという。「地震の後、近くに住む高齢者が何人もサロンに逃げてきた。当時は食べ物がなく、みんなで分け合って食べていた。ただ、中には自分で歩いて出掛けられない高齢者もいる。その人たちはどうしているか？大丈夫なのか？と心配になり、見守りを兼ねた移動販売を始めようと思った」と特定非営利活動法人わんだふる代表理事・赤羽潤子さんは語る。

介護保険外での地域対応モデルケースとして高崎市の補助金を活用し、移動販売用の軽トラックを購入。週1回、童謡の「汽車ポッポ」を流しながら高崎市若松町を中心とした半径2km圏内を巡回している。野菜から加工品まで、利用者の要望を聞きながら生活に必要な食料品を中心に販売。1回あたりの利用者は25~30人。気になる高齢者宅には、直接玄関まで行き、声を掛けている。「商品の提供だけでなく、顔を見ておしゃべりをしたり、健康状態を確認したり、利用者とのコミュニケーションも大切にしている」と赤羽代表理事は話す。



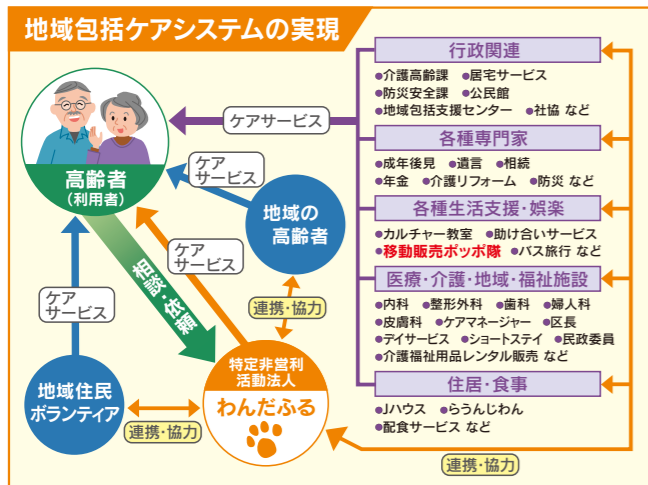
代表理事 赤羽 潤子 さん

気になる高齢者宅には、直接玄関まで行き、声を掛けている。「商品の提供だけでなく、顔を見ておしゃべりをしたり、健康状態を確認したり、利用者とのコミュニケーションも大切にしている」と赤羽代表理事は話す。

現場 VOICE スタッフの声

小暮 健一さん

利用者宅前の停車が基本ですが、路地など車が入っていけない場合は御用聞きをしています。近隣に商店がなく、しかも坂道が多いため、足の悪いお年寄りに喜ばれています。また、当事業は売上げではなく、精神的な支援に重点をおいています。安否や健康状態の確認に心がけています。今後はルートや日数を増やしていきたいですね。





移動販売「フレッシュー便」・来店宅配

移動販売・宅配が買い物の楽しさも提供



大事なコミュニケーションの場にもなっている



移動販売車・フレッシュー便

DATA
担当者 ● 堀 宏之 (ほり ひろゆき)
所在地 ● 前橋市丸町491-1 (本部)
TEL ● 027-265-7000
FAX ● 027-265-3457
ホームページ ● <http://www.fressay.co.jp>

買い物と福祉の両方を支援



豊富な品揃えが喜ばれている

群馬県を中心に49店舗(平成26年9月現在)のスーパーマーケットを運営する株式会社フレッシュー。同社では買い物弱者支援を目的とした移動販売車(フレッシュー便)の運行と来店宅配の2事業を行っている。

最初の取組は平成24年4月、居宅介護支援やデイサービスを展開する「エムダブルエス日高」との共同事業、フレッシュー1号車の運行だ。平日毎日、午前10時から午後4時半まで「エムダブルエス日高」が運営する介護施設5箇所と南陽台団地(計6箇所)を巡回。バスを改造して冷蔵・冷凍ケースを配置した店舗内に、生鮮食品や惣菜、菓子、雑貨など400アイテムを陳列し、商品を販売している。買い物に出掛けられない高齢者からは「自分で商品を選んで買うことができる」と好評だ。施設利用者や周辺住民の買い物支援に加え、高齢者の社会参加とリハビリ的な効果も期待されるなど福祉支援の要素も大きい。

今後の発展および事業への提言

利用者の拡大が今後の課題。自社のホームページと折込チラシの活用はもちろん、自治体の協力を得ながら、移動販売・来店宅配共に周知活動に力をいれていく方針だ。

また、来店宅配の発展形として、カタログ宅配(御用聞き販売)も視野に入れている。「買い物に出掛けるのが困難だとい

事業拡大で買い物の利便性を追及

フレッシュー2号車の運行開始は、約2年後の平成26年3月から。地域の少子高齢化や過疎化に悩む、前橋市の自治会から要望を受けてのこと。近隣にスーパーマーケットや商店のない地区を中心に、曜日毎(月曜日～土曜日)にエリアを変えて実施。商品数は1号車の8割程度で展開している。いずれも、母店である「フレッシュー大根店」の販売価格(特売品も同様)と同額で提供。

もう一方の事業である「来店宅配」は、「前橋プラザ店」・「片貝店」・「クラシード若宮」の3店舗で実施されており、店舗で購入した商品を自宅まで届けてくれるというもの。フレッシューカード会員を対象に、3,000円以上の購入で配達料は無料。車などの移動手段を持たない高齢者に好評だ。配達の受付は12時までの1便と午後3時までの2便を用意。



移動販売担当マネージャー 加藤 兼夫 さん

移動販売・来店宅配共に、利用者の数は年々増加しているが、利益を出すまでにはいたっていないという。

う方に、カタログ販売が出来たらよいと思う。注文した商品の配達を通して、安否確認などの見守り支援も同時に行える」と営業企画部移動販売担当マネージャー・加藤兼夫さんは話す。



まごころハート便

高品質と低価格で人気を集める移動販売車



販売車が来るのを毎週楽しみにしている



いまや生活に欠かせない存在に

DATA
担当者 ● 森永 勝久 (もりなが かつひさ)
所在地 ● 前橋市亀里町900 (本部)
TEL ● 027-210-0204
FAX ● 027-210-0230
E-mail ● so-info@saveon.co.jp
ホームページ ● <http://www.saveon.co.jp>

企業力を活かして新事業をスタート

約600店舗のコンビニエンスストアを運営するベシアグループの株式会社セーブオン。企業の総合力と充実した商品ラインナップを活かし、平成24年6月より移動販売を開始。

少子高齢化や小売店減少などの影響による買い物の不便さを解消するために、藤岡市・富岡市の両市に相談し、特に移動販売を必要としている地域はどこかなど、移動エリアの調整や広報活動の支援を受けながら準備を進めていった。

現在は、毎週水曜日に藤岡市三波川地区の6箇所を、毎週木曜日に富岡市額部地区の6箇所を移動。駐車場所はコミュニティセンターや病院、団地などが中心。1箇所1時間の買い物時間を設け、食料品から日用品まで約150品を販売する。企業の強みを活かし、安心・安全な商品を提供できることや、セーブオン店舗と同じ価格で買えることで、お客様(利用者)からは「便利だ」と好評。



移動販売担当 森永 勝久 さん

今後の発展および事業への提言

利用者のニーズに合わせた品揃えが必要である。販売車に載せられる商品数には限りがあるが、なるべく多くの利用者として話をし、利用者の必要としているものを漏れなく品揃えできるよう心掛けている。

「また、マンネリ化を防ぐため、季節性の高い雑貨など品揃え

利便性の向上が今後の課題

1日の利用者は50～60人。活動開始時期に比べ、その数は徐々に上がってきている。「最初の頃は移動販売に対して、近隣の方は警戒されていたが、今では打ち解けて世間話もはずみ、商品の要望なども言ってもらえるようになった」と、移動販売を担当する森永勝久さん。買い物弱者支援や地域貢献の手応えを十分に感じている。



会話も楽しみのひとつ

しかし、同事業はすべて自社負担のため採算面において課題はある。より必要とされている地域で販売が実施できるよう、検証し改善していく必要がある。これまでも、需要の少ない場所に関しては販売を中止し、自治会から紹介を受け、別の買い物困難地域に販売場所を見直している。地域に根差した活動であるため、引き続きこうした地域との連携が不可欠である。利便性を高め、より多くの方に利用頂けるようにすることが、今後の課題と言える。

の拡充にも力を入れていきたい。そのためには、在庫数を考えながら、商品内容を調整していく必要がある」と森永さんは語る。



出張商店街・買い物代行「おなかま屋」

商店街の底力で買い物弱者を救う



おなかま屋諸活動の拠点となる中の会商店街



おなかま屋の事務所・中島屋呉服店

DATA
 代表者 ● 中嶋 庸一 (なかしま よういち)
 所在地 ● 沼田市中町863
 T E L ● 0278-22-2005
 F A X ● 0278-22-2147

高齢者にやさしい商店街づくり

空洞化と高齢化が問題となっている沼田市中心市街地にある「中の会商店街」。平成22年7月、「商店街が団結し、これまで支えてくれた地域の



チラシを制作し配布している

ために恩返しを」と理事長・中嶋庸一さんを中心に有志が集まり、「高齢者にやさしい商店街づくり」をテーマに出張商店街や買い物代行を行う「おなかま屋」を立ち上げた。

出張商店街は、商店街会員3～5名が菓子、衣料品、CD、本などの商品を持って老人ホームに出向き販売。開始当初は市内4施設で月6回程度開催。現在は月2回のペースで開催している。訪問している老人ホームの入居者は50名ほどで、1回の売り上げは2～3万円と決して多くないが、利用者には「自分で商品を選ぶ楽しみが味わえる」と好評だ。「高齢者の方にも施設の職員の方にも喜んでもらっている。早急な利益にはならないが、商店街のイメージアップにつながっている」と中嶋理事長は話す。

高齢者のニーズを掴み、商店街活性化の糸口に

出張商店街の訪問先の老人ホームで「高齢者が楽しく集える場所が欲しい」との声が集まったことから、平成25年6月から街中で物産販売やカラオケ発表会などのイベントを行う「福幸市」を定期的に開催。高齢者を中心に多くの来場者で賑わう。

地域の高齢者と触れ合いの機会が増えたことで高齢者が何を求めているのかを正確に掴めるようになったこと、イベント開催を通して地域の連携が強化されたことは、取組の大きな収穫だという。

「買い物弱者を一人でも減らすと同時に、商店街活性化の糸口にしたい」。中嶋理事長は、中長期的な視点に立って活動を続けていくことが重要だと強調する。今後は高齢者が買い物に出掛けやすい環境を整えるため、商店街の中にデイサービスセンターや介護サービス付き住宅を作る構想もある。



理事長 中嶋 庸一 さん

今後の発展および事業への提言

高齢者世帯2万5,000軒を対象に始めた買い物代行(1回300円)は開始から半年で120件の利用があり、2年目からは電球交換や家具の移動などライフサポート全般にサービスを拡大。訪問時に資源ゴミを回収する試みは利用者に喜ばれ、約12万円の回収補助金は貴重な財源となった。しかし全国商店街振興組合連合会の「商

店街実践活動事業」の補助金の交付終了に伴い、人件費の捻出が難しくなり、平成24年から買い物代行業は休眠。「買い物代行を通して、高齢者は利便性だけでなく、人とのコミュニケーションを必要としていることを痛感した」と中嶋理事長。買い物代行業の復活を望む声は多く、ボランティアを募るなどして再開の道を探っている。



移動購買事業

山間部の買い物を支援する県内JA初の移動販売



続々集まってくる利用者



移動販売担当スタッフ

DATA
 担当者 ● 近藤 隆雄 (こんどう たかお)
 所在地 ● 桐生市新里町武井422
 T E L ● 0277-74-2777
 F A X ● 0277-74-2770
 E-mail ● mail@nittamidori.jagunma.net
 ホームページ ● http://www.jagunma.net/nittamidori

閉店に伴う買い物不便を解消



JAならではの新鮮な野菜や果物が豊富に揃う

JA「黒保根支店」と「勢多東支店」の統合に伴い、以前あったJAの購買店舗が閉店。地元住民に生じる買い物の不便を最小限に抑え、さらに高齢化や過疎化が進む地域のサービス網拡大を目的にスタートさせた。

黒保根地区の5箇所を巡るルートと、東地区の4箇所を巡るルートを用意。既存商店の近くを避け、集会所やバス停、駅など、店舗がほとんどない場所を選定した。黒保根地区ルートは毎週火曜日の午前11時40分から午後2時50分まで、東地区ルートは毎週金曜日の正午から午後3時まで。トラックの1t車を改造し、商品が陳列できる冷蔵庫と冷凍庫を搭載。JA直売所の野菜や果物、関連企業であるエコープの生鮮食品や菓子、日用品などを出発前に積み、巡回販売している。

今後の発展および事業への提言

利用者と直接対話しながら販売するため、要望に応じて商品を提供できるのが魅力のひとつ。「利用者の声を聞きながら、季節に合わせ、品揃えを充実させていきたい。また、巡回するルートや時間帯も利用者のニーズに合わせていきたい」と近藤次長は話す。総合JAの強みを活かしながら、サービスの

山間部に暮らす高齢者の生命線

同車が巡回する黒保根の古谷地区は、桐生市役所の黒保根支所から7kmほど離れた場所にある山に囲まれた集落。歩いていける範囲に生鮮食品を買える店舗がないのはもちろん、住宅は県道沿いに10軒ほど点在するのみ。70歳以上の夫婦で暮らしているケースが多いという。そのため、「車に乗れないから、本当に助かっている」「買い物が便利になった」と住民から喜ばれている。現在、1日あたり25～30人が利用。同事業は、山間部に暮らす、車に乗れない高齢者のライフラインを担っているといえる。

採算面においては、まだまだ改善が必要な状態だ。「生鮮食品や菓子、日用品など、商品の大半がエコープから借りている。販売ロスはないが、利益面は薄利だ。その分、移動にかかる経費が大きい」と経済事業本部生活部次長・近藤隆雄さんは話す。

事業を継続させていくためにも、収支の改善が今後の課題といえる。



エコープとの連携で多くの食品を揃える

拡充と同時に、収支の改善にも力を入れていく方針だ。

また、利用者の大半がリピーターで、顔馴染みの方が多いため、利用者とのコミュニケーションを通して、安否確認を行うなど、見守り支援にも力を入れていきたい。



入恋横丁・福祉サポート事業

地域性を活かした事業で買い物弱者と商店を支援

みなかみ町商工会

実施エリア	みなかみ町
開始時期	平成23年3月
従事人員数	2名

DATA

担当者 ● 林 政道 (はやしまさみち)
 所在地 ● 利根郡みなかみ町月夜野1744-1
 TEL ● 0278-62-1155
 FAX ● 0278-62-6264
 E-mail ● shokokai@minakami.or.jp
 ホームページ ● http://www.minakami.or.jp



食品だけでなく衣服なども人気があり身近な買い物が楽しめる入恋横丁



冷蔵設備も備えこだわりの商品も揃う

採れたて野菜が並び



地元ならではの山菜も豊富



入恋横丁を営む、温泉施設「遊神館」

今後の発展および事業への提言

「福祉サポート事業」においては、買い物代行の利用を強化。「当事業を開始するにあたり、広報誌のみでしか宣伝を行っていない。住民への周知が低いことも、買い物代行の利用に繋がらない理由ではないだろうか」と林振興課長。今後は、事業そのものの宣伝活動を行いながら、買い物代行の周知に力を入れていく方針だ。同時に、買い物代行を円滑に行うための体制整備も行っていく。

「入恋横丁」においては、利用者の要望に応じて送迎ルートの拡大を定期的に検討。また、季節感や利用者のニーズに対応した商品を提供することで、マンネリ化を防止。「ご近所同士で温泉に入り、入浴後の食事や休憩を楽しんだ後、日用品を買って帰宅するといった、高齢者同士が交流できる場所を目指したい。また、地域性を活かしたイベントを盛り込みながら、買い物だけではなくプラスαの楽しみも提供したい。地域のコミュニティの再生が、買い物弱者の支援を成功させる鍵になる」と深津館長。高齢者同士の交流に繋がるイベントやサービスの提供に今後も努めていく考えだ。



無料送迎バス

地域福祉の増進と商店振興が目的

経済産業省より「平成22年度 地域商業活性化事業」の採択を受け、平成23年3月、町営の日帰り温泉施設「遊神館」にミニスーパーマーケット「入恋横丁」を開設。開設にあたり、「入恋横丁小売組合」を設置。組合員の商店4軒が扱う、肉・魚・野菜の生鮮3品、調味料・豆腐・納豆・菓子類などの加工品、衣料品や日用品など、生活に必要な商品を提供。「遊神館」が委託販売を行う。また同事業では、ミニスーパーマーケットの営業と同時に、同館までの無料送迎も実施。毎週水曜日と金曜日の週2回、曜日毎に巡回ルートを変えて町内36箇所を巡回している。

みなかみ町商工会では、「入恋横丁」だけではなく、買い物弱

者支援と地域経済の活性化を目的とした「福祉サポート事業」にも取り組んでいる。こちらは、群馬県より「企画提案型地域経済活性化事業」の採択を受け、平成24年11月より実施。高齢者や障がい者などが抱える身の回りの困りごとを登録サポーターが支援するという制度。降雪時の簡単な除雪やゴミ出し、



商工会振興課長 林 政道 さん

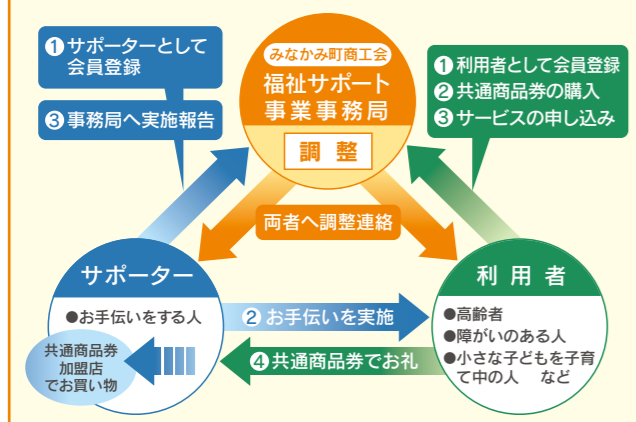
室内の掃除などの依頼を受け、商工会がサポーターを手配。作業終了後、利用者からサポーターへ謝礼として商工会発行の「共通商品券」を渡すという流れ。サポーター、利用者ともに事前の登録が必要となっている。

発想力と協力体制が継続の鍵

「福祉サポート事業」のサポーターは47名、利用者は32名。広報誌による宣伝活動や口コミで利用頻度は増加しているが、買い物代行はごく僅かだ。「買物を自分で楽しみたいという方が多い。送迎を出来ないことが利用に繋がらない理由のひとつでは」と商工会振興課長・林政道さんは話す。今後は、買い物代行の利便性を訴求し、利用に繋げていく方針だ。

「入恋横丁」では、みなかみ町社会福祉協議会との連携により、高齢者やボランティア等が集まって楽しむ活動「ふれあいいきいきサロン」の送迎や場所提供など、新たな取組にも力を入れている。サロンへの送迎に食事や入浴がセットになった格安のプラン(町内サロン1人1,000円・町外サロン1人1,600円)も用意。また、利用者の年齢層に配慮したイベントを定期的に企画するなど、買物を楽しめる工夫をしている。それにより、平成23年度の無料送迎利用者は323名/サロン利用者は351名、平成24年度は同785名/同504名、平成25年度は同1,005名/同1,005名と年々増加している。また、入恋横丁の収支も年々増加。運営方法は、商店が販売価格を設定し、その内の10~11%が共通経費(施設使用料、販売経理手数料、冷蔵庫電気料等)として遊神館に入る仕組みだ。「販売ロスを軽減するため、賞味期限が近づいた商品は遊神館で買い取り、館内の食堂の材料として使用しています。協力体制で無理のない経営を心がけている」と遊神館 館長・深津賢治さん。

共通商品券を利用した「福祉サポート事業」のしくみ



現場 VOICE スタッフの声
 遊神館 館長 深津 賢治さん

入恋横丁をオープンしてから、当館の利用者は年々増加しています。当初は何を、どうやっていくのが良いのか手探りでした。開設や継続できているのも、みなかみ町商工会をはじめ、みなかみ町社会福祉協議会、民生委員、地元商店など、地域の協力があってのこと。また、地域性や利用者のニーズに柔軟に対応することも大事です。

実施エリア 伊勢崎市中心市街地 開始時期 平成24年5月 従事人員数 19名



いせさき軽トラ市

県内初の軽トラ市で市街地の賑わいを創出



地域住民を中心に毎回多くの人を訪れる



DATA

担当課 ● 伊勢崎商工会議所 商業課
所在地 ● 伊勢崎市昭和町3919
TEL ● 0270-24-2211(代表)
FAX ● 0270-24-4362
E-mail ● info@isesaki-cci.or.jp
ホームページ ● http://www.isesaki-cci.or.jp

伊勢崎商工会議所

買い物支援を目的に県内初の事業に挑戦



様々な種類のお店が並ぶ

伊勢崎市の高齢化率は市内平均で約23%、中心市街地は約35%。高齢化と空洞化が進む中心市街地の現状を改善するため、伊勢崎商工会議所の地域振興委員会が考えたのが「いせさき軽トラ市」だった。県内では初の試みとなるため、先進地の長野県長野市篠ノ井地区「ながの軽トラ市in篠ノ井」を視察。体制などを検討し、平成24年10月、西友跡地で試験的にスタートさせた。多くの来場者が集まり、反響が良かったことから、平成25年5月より会場を「いせさき明治館通り」に変えて本格的にスタート。

平成25年度は5月・6月・9月・10月・11月の計5回、第3土曜日の午前8時半～11時半まで実施。1回の開催で約30台の軽トラックや軽ワゴンが出店。トラックの荷台やワゴン車の後部座席を店舗に見立て、地元で採れる新鮮な野菜や果物、加工品、工芸品などを販売した。

今後の発展および事業への提言

「野菜や果物、加工品といった食品だけでなく、地元のPRになるような商品の販売にも力をいれていきたい」と榛澤課長は話す。「自分の足で外出して買い物を楽しみたいという高齢者は多いはず。シニアカーの利用が買い物支援はもちろん、高齢者の外出支援にも繋がると思う」。また、今後は中心市街地

財源の確保を課題に継続を検討

回を重ねるごとに出演者や来場者は増加、事業として軌道に乗つつある。しかし、出演者の確保や交通規制に係わる許可の申請、財源の確保など、県内初ということもありスタート時は苦労が多かったという。

現在は認知が上がったことと同時に、野菜等の収穫時期を考慮して開催時期を設定することで出店数を確保。また、自主警備と「歩行者専用道路」看板を設置し、明治館通り前を全面通行止めにするなど、運営体制は整ってきている。しかし現在でも、課題になっているのが財源の確保だ。出演者から徴収する参加費1回2,000円と、25年度は「群馬県企画提案型地域活性化事業」の補助金を活用しているが、持ち出しも多いという。



商業課 課長 榛澤 宏平 さん

「警備スタッフの件費やチラシ2万枚の印刷・折込費など、補助金や出店料だけで賄うことは難しい。チラシ内に広告スペースを設けるなど、収入が出る仕組みを考えていきたい」と伊勢崎商工会議所商業課課長・榛澤宏平さんは話す。

の各商店に対して、軽トラ市への参加を強く呼びかけていく方針だ。「市街地全体で賑わいを創出し、高齢者が買い物を楽しめる、外出したくなる場所を提供したい。それが同時に地域の活性化にも繋がると考えている」と榛澤課長は話す。

実施エリア 太田市本町 開始時期 平成25年4月 従事人員数 6名



まちなか土曜日

買い物支援を通して街中の賑わいを創出



新鮮な食材が揃い地域住民の貴重な買い物の場となっている



DATA

代表者 ● 吉田 範彦(よしのりひこ)
所在地 ● 太田市本町14-1
TEL ● 0276-56-4433
E-mail ● classe_ota@nifty.com
ホームページ ● http://www.classe-ota.com

まちなか交流館くらっせ

補助金に頼らない事業計画

太田市中心市街地の「まちなか交流館くらっせ」を拠点に、まちづくり活動を推進している「NPO法人クラッセ太田」。平成25年4月20日より、毎週土曜日に地域住民の交流を目的とした「まちなか土曜日」を開催。毎回多くの高齢者も訪れ、およそ200人の利用客で賑わっている。

土曜市を始めるにあたり、最初の壁となったのが開催場所の確保だ。「街中にある空き店舗の借り入れも検討したが賃料がネックになった。会場費や人件費などの経費を補助金に頼ると、補助金の交付が終了すると事業を継続することが難しくなってしまう。補助金がなくても開催できる方向性を模索した」と理事長・吉田範彦さん。そんな折、太田市がアイオー信用金庫の跡地を買い取り、賑わいの拠点として多目的



交流の場にも

施設「まちなか交流館くらっせ」を設置。同法人がその管理運営の委託を受けたことで、開催場所の確保に成功した。

今後の発展および事業への提言

同法人では平成17年から平成22年までの毎週土曜日、産直野菜を販売する朝市を開催していた。「朝7時からと時間帯が早かったこともあり、利用客数も思ったほど伸びず、運営スタッフにも負担がかかった。運営側が無理をしないこと、開催時間や場所を決定する際は地域の声をきちんと聞いて決める

行政との連携に成功



理事長 吉田 範彦 さん

開催の周知に関しても、行政センターが発行している「太田まちなか通信」での告知や、区長を通してチラシを配布してもらったりなど、行政との連携に成功。「これまでのまちづくり活動を通し、区議会や老人会など様々な団体との繋がりができていたことが大きかった」と吉田理事長。

開催に際して地域住民の声を聞いたところ、野菜や魚など生鮮食品の充実が求められたため、太田地区総合地方卸売市場に協力を依頼。ボランティアの運営スタッフが焼きそばやコロケなどの惣菜を作って販売するほか、キムチ、しゅうまい、和菓子など地域の商店も出店している。

利用客からは「新鮮な食材が購入できて助かる」「買う楽しみが味わえる」といった声が上がっているほか、「何日かぶりに人と話をした」という高齢者もあり、コミュニティの場としての役割も痛感しているという。吉田理事長は「今後は高齢者だけでなく、三世代が集える場所にしていきたい」と話す。

ことが大切だと学んだ」と吉田理事長。また、はっきりとした目的をもって取り組むことが重要だという。「私たちの場合は、買い物弱者支援を通して、人と街を活性化させるという目的がある。土曜市は地域の住民と直接触れ合える重要な場であり、街づくりの一翼を担っている」と話す。

実施エリア 太田市八幡町および近隣町 開始時期 平成20年11月 従事人員数 20名



八幡町野菜朝市

朝市で買い物不便の解消とコミュニティづくり



お店の人との会話も朝市の楽しみになっている



毎回多くの来場者で賑わいをみせている

DATA
 担当者 ● 浦野 稔 (うらのみのる)
 所在地 ● 太田市八幡町8-15
 T E L ● 0276-22-3398
 F A X ● 0276-22-3398
 E-mail ● m-urano@otv.ne.jp

町内会の熱意で朝市を開催

高齢化率が40%に迫る太田市の八幡南区では、平成16年頃から半径1キロ圏内にスーパーマーケットがなくなり、買い物不便な状態になっていた。高齢者が買い物カートを押し、



コミュニティカフェで交流

1時間以上かけて買い物に行く姿を見た町内会役員が、「何かできないか」と朝市の開催を提案。町内会の合意を得るのに半年かかったが、平成20年11月、第1回の開催にこぎつけた。

会場は市営テニスコートの駐車場を無料で借用し、毎週日曜日の朝7時から8時まで開催。農家7軒、果物、うどん・そば、惣菜、鶏卵・蜂蜜の店などが出店している。町内役員と区民スタッフが、ポスターの作成や、会場準備・片付けを担当。希望があれば、自宅まで宅配も行う。事業費は「太田市1%まちづくり事業補助金」と町内会費で充当。資源物回収事業で年間約40万円の収入を得ているほか、町内会として朝市に出店しているコーヒー事業「コミュニティカフェ」が盛況で、貴重な収入源となっている。



八幡南区長 浦野 稔さん

今後の発展および事業への提言

現在の運営スタッフは65歳～70歳が中心になっており、事業を継続していくためには後継者の確保が課題だ。「朝市も買い物送迎も、ボランティアスタッフがいないと始まらない。現在町内には55歳～60歳の年齢層の人が少ないが、何とかして仲間に入れていきたい」と浦野区長。また平成26年内に近隣

「習慣化」「ワンコイン」が成功の鍵

平成25年12月までに計257回を開催。開催頻度を週1回日曜日とし習慣化させたこと、商品価格を基本100円に設定したこと、低農薬・新鮮さなどスーパーマーケットにはない売りを打ち出したことなどが奏功し、来場者数は回を重ねるごとに増加。平成25年は一日平均174.2人の来場者を集めた。「来場者が増えることで住民の交流の場としてより機能している。売り上げも上々で、出店者も喜んでくれている」と八幡南区長・浦野稔さん。

また、精肉や鮮魚の扱いが無いという朝市の弱点を補うため、平成25年4月より独居世帯を中心に希望者を募り、スーパーマーケットへの買い物送迎を始めた。利用は無料で、送迎スタッフには事業費から1回1,000円が支払われる。独居世帯の安否確認にもなり、利用者同士やスタッフとの交流によって、町内会のイベントへの参加率が増えた。「町内会への関心が高まり、地域力があがったことが一番の成果」と浦野区長は手ごたえを感じている。

現場 VOICE スタッフの声 笠原 亨さん

出店者や開催場所に恵まれたこともあがるが、何よりもボランティアスタッフの熱意と辛抱強さが朝市を成功に導いた。事業を続けている中で「町全体で高齢者を支えよう」という意識の高まりを感じている。

に大型スーパーマーケットの出店が予定されており、朝市の開催や買い物送迎を継続していくか、スタッフで協議している。区の定着行事である朝市は続けていく見込みだが、買い物送迎は病院や公共施設などへの送迎に形を変えることも検討している。

実施エリア 館林市本町 開始時期 平成18年10月 従事人員数 6名



かごめ六斎市

買い物市を軸に商店街の賑わいを創出



生鮮食品を中心に約100種類の商品が並び



かごめふれあい館

DATA
 代表者 ● 齊藤 進 (さいとうすすむ)
 所在地 ● 館林市本町1-3-30
 T E L ● 0276-75-5321
 F A X ● 0276-75-5321
 E-mail ● saitou.susumu@herb.ocn.ne.jp
 ホームページ ● http://www.374-map.jp

買い物の便利さと楽しさを提供

「かごめ通り商店街」は、館林市の中心市街地にある6つの商店街のひとつ。市街地にありながら、生鮮食品を扱う店が少なく、郊外のスーパーマーケットや近隣の商店街に出掛けられない高齢者のために商店主らが六斎市を企画。平成18年、「群馬県モデル商店街活性化事業」の認定を受け、同事業を開始した。

かごめ六斎市の会場となる「かごめふれあい館」は、助成金を活用し改修した商店街の空き店舗。毎月第2・4土曜の9時半から13時まで、生鮮食品を中心に約100種類の商品を販売している。



配達・御用聞き事業の告知チラシ

1回の利用者数は平均70人、多い時で100～120人。かごめ通り商店街会長・齊藤進さんは多くの人に訪れてもらう秘訣は「マンネリ化を防ぐこと」と話す。季節ごとに商品の種類や点数を増やしたり、館林市と連携し会場で催しもの開催したり、サービスを拡充したり、「便利で楽しい」をモットーにしている。

今後の発展および事業への提言

「かごめ六斎市」は仕入れから販売まで、「配達および御用聞き」は注文から配達まで、すべてを商店街会員がボランティアで行っているのが現状。「高齢者や地域の役に立ちたいという思いで、店主が協力しながら事業を継続してきた。しかしながら、店主自身も高齢になり、今後の協力体制と継続性が

多角的なサービスで住民と地域を支援

平成22年には「かごめ六斎市」の開催に加え、市で扱う生鮮食品や、商店街の店舗で扱う日用品、衣料品などを対象とした「配達・御用聞き事業」を新たにスタート。範囲は半径約500～



希望に応じバイクで配達

600メートルで、希望に応じて店主がバイクで配達してくれる。また同事業は、生活支援に繋がる「ポイント制度」を導入。1回の利用(500円以上のお買物)につき1ポイント、10ポイント貯まると電球・蛍光灯の交換、石油ストーブの灯油入れ、家具の移動など、日常の軽作業を店主が無料で行ってくれる。「当サービスが高齢者の見守りや子育て支援、地域活性化に繋がれば」と齊藤会長は話す。



商店街会長 齊藤 進さん

現在は、コミュニティの場として会場を活用することを検討中。会場の狭さや人員の確保などの課題を解決しながら、高齢者の定期的な健康相談や調理教室、高校生による茶会、子どもを一時的に預かる子育て支援等の準備を進めている。

心配」と齊藤会長は話す。運営費用を賄う財源の確保と同時に、アルバイト等による人材の確保、事業の拡大・継続のための体制整備が今後の課題である。



買い物支援・土曜日「ひだまりマルシェ」

カフェを拠点に地域住民の生活をサポート



老若男女で賑わう「ひだまりマルシェ・土曜日」

DATA

代表者 ● 神戸 るみ (かんべるみ)
 所在地 ● 安中市松井田町松井田564
 T E L ● 027-384-3131
 F A X ● 027-384-3130
 E-mail ● annaka-hidamari@kem.biglobe.ne.jp
 ホームページ ● http://www3.ocn.ne.jp/~makima

空き店舗を改装した「ひだまりカフェ」

「まちの縁側」を目指す

少子高齢化が顕著な安中市松井田地区で、地域におけるセーフティネットの構築を目的に設立されたNPO法人「Annakaひだまりマルシェ」。平成25年11月、松井田商店街の空き店舗を改装し、幅広い世代が気軽に集える「ひだまりカフェ」をオープン。店内に構えた事務所を拠点に、高齢者や子育て世代を対象とした生活サポート事業を展開している。

毎月最終土曜日に開催している「ひだまりマルシェ・土曜日」は、地域住民を中心に多くの人が集まる。地場産の減農薬野菜や宮城県沖の海産物、無添加パンなどを販売。月によって販売する天然酵母の石窯ピザは、高齢者には珍しさもあり好評だという。

設立して日が浅く地域住民との信頼関係構築が課題である同法人において、土曜日は住民との貴重なコミュニケーション手段の一つ。「地域の協力は必要不可欠。私たちの活動を知ってもらい、参加してもらえたら」と代表理事・神戸るみさんは話す。



代表理事 神戸 るみさん

買い物代行で地域のセーフティネットを強化



新鮮な野菜が店頭に並び

平成25年12月より高齢者の見守りを兼ねた買い物代行サービスも開始した。松井田商店街での買物を原則とし、代行料金は事務局からの距離で換算(500m以内500円〜)。これまでタクシーを利用して買い物に行っていたという高齢者や障がい者など、開始4カ月で25件の利用があった。同法人のFacebookでサービスを知った東京に住む方から「一人暮らしの親族を助けてほしい」との依頼もあったという。

依頼があるとまずは自宅に訪問し、利用者と打ち合わせを行う。「利用者さんの健康状態や好みを把握し、一人一人に合ったサービスができるようにしています」と神戸代表。常勤スタッフを置く人件費が捻出できないため、現在買い物代行は神戸代表一人に対応。サービスの発展を図り、サポーター(報酬1回500円)を募っている。「買い物代行サービスや、子育ての助け合いをマッチングするファミリーサポート事業など、様々な取組を合わせて、セーフティネットの網の目を細かくしていきたい」と神戸代表は話す。

今後の発展および事業への提言

県の「地域支え合い体制づくり事業」として物品費などの補助は受けたが、人件費の確保が事業を継続する上で一番の課題だ。「買い物代行は収益性の低い活動にもかかわらず、法人税上では収益事業となり課税対象となる。買い物支援は命をつなぐ事業。法整備も含め、地域のマンパワーを活かせるNPO法人が

参入しやすい体制を整えてほしい」と神戸代表。また、「今までの収益・非収益という括りだけの判断では立ち行かなくなる」という思いから、「私たちNPO法人が取り組むべきは、地域社会の課題解決に住民、NPO法人、企業などが協力しながらビジネスの手法を活用して取り組む“ソーシャルビジネス”の領域」と語る。



たまむら朝市

地元の魅力を再発見!民間主導の朝市会



地元業者が玉村町の特産品や採れたての野菜を販売

DATA

代表者 ● 浅川 直也 (あさかわ なおや)
 問合せ ● 玉村町商工会
 所在地 ● 佐波郡玉村町新田429-2
 T E L ● 0270-65-2954
 F A X ● 0270-65-5122
 E-mail ● ronpaper@po.wind.ne.jp

消費者と生産者の交流も盛ん

目的は買い物弱者救済と町の活性化

4市に隣接する玉村町は、大型ショッピングモールの郊外化が進むにつれ、買い物消費が町外へ流出。同町中心部の空洞化に拍車がかかり、車を所有しない高齢者の買物が困難になっている。

買い物弱者の救済と空洞化した商店街の活気を取り戻すことを目的に、地元の農商工業者が集結。玉村町・JA佐波伊勢崎・玉村町商工会の後援を受け、「たまむら朝市会」を平成23年5月から開始した。

「JA佐波伊勢崎 農産物直売所 たまむら店」の駐車場を会場(現在は玉村町役場南駐車場)に、奇数月の第3日曜日、午前7時~10時まで朝市を開催。地場産野菜をはじめ、和菓子



会長 浅川 直也さん

やドーナツ、豆腐などの地元グルメ、地元産の食材を使用したラーメンなどを販売。「特産物の魅力を発信することで、地元の良さを再認識してもらいたい」と、たまむら朝市会会長・浅川直也さんは話す。

モチベーションと独自性で来場に繋げる

同会の運営費は出店者から徴収する年間1万円の会費で賄っている。運営費は主に、販促用のチラシや来場者用の景品購入代として使用。現在の出店者数は11~12団体。



明るい接客も利用者に好評

一回の来場者は200~600人(平均300人)で、時期によって大きく変動する。朝市と同時に抽選会などのイベントを行う1月が、最も来場者が多いという。以前、来場者を対象に行ったアンケート調査によると、近隣で暮らす高齢者はもちろん、他市町村からの来場もあるという結果が出ており、このことから、当初の目的である買い物弱者の救済と商業の活性化に貢献できていることがわかった。

同会継続の秘訣を、浅川会長はこう話す。「季節感や希少価値といった、ここでしか手に入らない商品の提供に心がけている。マンネリ化を防ぐことも大切。出店している農商工業者の高いモチベーションが継続に繋がっていると思う。

今後の発展および事業への提言

活動開始から4年目を迎え、来場者や出店者の数は定着しているが、よりサービスを拡大、認知を高めるためには財源の確保が必要になってくる。「来場者の希望を考慮し、開催回数の増加や時間帯の延長も考えた。しかし、出店者にかかる負担を考えると難しい。出店者の負担が大きくなりすぎないよう、補

助金の申請も視野に入れて考えていきたい」と浅川会長。また、他市町村の活動団体と連携を取ることも前向きだ。「互いの特産品を共有し、提供商品を充実させたい。同時に認知を高め、他市町村からの集客も図りたい」と浅川会長は今後の展望を語る。

実施エリア 多野郡神流町西部地域 開始時期 平成26年3月 従事人員数 2名



買い物弱者対策公設販売所「よってけや」

過疎化の進む町で「店がある」安心を提供



町の倉庫を改装した店舗



奥に交流の場となる休憩スペースを設置

DATA
 担当者 ● 香西 信昭 (かさい のぶあき)
 所在地 ● 多野郡神流町大字万場78-2
 T E L ● 0274-57-2414
 F A X ● 0274-57-2869
 E - mail ● kanna-s@kannamachi.jp
 ホームページ ● http://www.kannamachi.jp/~kanna-s

委託販売で町内の既存商店と共存

平成26年6月現在、人口2,208人、高齢化率54.8%と、深刻な高齢化と過疎化の波にさらされている神流町。食品や日用品を販売する店も年々減少し、平成24年12月に神ヶ原以西の地域で唯一残っていた商店が廃業。住民から「買い物に困る」との声が商工会に寄せられた。

神流町役場と対応策を協議した結果、町の全面協力の下で商工会が事業者となり、食料品や日用品を販売するミニスーパーマーケットを設置することに。経済産業省の平成24年度補正予算事業「地域自立型買い物弱者対策支援事業」の採択を受けて、町が倉庫として所有していた建物を店舗に改装。宅配車も購入した。

商工会の性質上、店舗の設置にあたって大きな課題となったのが、商工会の会員でもある町内の既存商店との共存だった。



生活必需品が揃う店内

そこで、新店舗で扱う商品は、すべて町内の既存商店の商品を委託販売することを提案。3店から合意を得て、平成26年3月4日に「よってけや」をオープンした。

今後の発展および事業への提言

電話で注文を受け付け、自宅まで届ける宅配サービス(100円)も行っているが、利用者が少なく、利用促進が今後の課題だ。「宅配のニーズは高いと見込んでいたので、意外だった。事業の発案から補助金の申請までの期間が短く、見切り発車で始めてしまったところもある。周知の徹底を始め、利用方法など

休憩スペースが地域の新たなコミュニティに



商工会 香西 信昭 さん

対象商圏は約300世帯650人で、内65歳以上が350人。飲料、生活雑貨、菓子、レトルト食品など約200点を揃えるほか、地域住民の交流の場となるよう休憩スペースを設置した。オープン初月(3月4日~31日)は延べ360人の利用があり、売り上げは約28万円。「売り上げは思ったほど伸びなかったが、住民が“地域にお店がある”という安心感を得られたことは大きな成果」と同事業を担当する商工会の香西信昭さん。休憩スペースで高齢者が会話を楽しむ姿も見られ、地域のコミュニティとしても機能している。行政施設や診療所に近いことからバスなどの待合いに利用する人も多く、社会福祉協議会からも感謝の声が寄せられているという。

売り上げの1割を販売手数料として徴収しているが、売り上げが伸び悩む中、従業員2名の人件費などの運営費は、町からの補助金(約460万円)で賄っている。「黒字に少しでも近づきたい」と香西さん。今後は地場産の特産品を置き、観光客の呼び込みを図りたいとしている。

についても再検討したい」と香西さん。事業開始にあたっては、地域が何を必要としているかをきちんとリサーチする準備期間を設けることと、地域の様々なデータを所有する行政をうまく巻き込んでいくことが大切だと話す。

実施エリア 邑楽郡千代田町永楽地区 開始時期 平成24年6月 従事人員数 11名



永楽マルシェ

職員の協力体制とモチベーションを軸に定期市を開催



リピーターとなる利用者も多く毎回盛況



JA邑楽館林永楽支所

DATA
 担当者 ● 山崎 豊 (やまざき ゆたか)
 所在地 ● 邑楽郡千代田町赤岩193-5
 T E L ● 0276-86-3005
 F A X ● 0276-86-3488
 E - mail ● info@ja-ouratebayashi.or.jp
 ホームページ ● http://www.ja-ouratebayashi.or.jp

幅広い事業展開を活かし低コスト化を実現



新鮮な野菜や果物が豊富に並び選ぶのも楽しい

「商店やスーパーマーケットが撤退してしまい、日常の買い物が不便になってしまった。JAで何とかしてもらえないか」。JA邑楽館林永楽支所の

組合員から寄せられた声か、「永楽マルシェ」を開催するきっかけとなった。

何か出来ないかと、JA邑楽館林永楽支所職員でアイデアを出し合い、農協の直売所「ふれあい食彩館」と、農業資材を扱う「あぐり資材館」の両店長に相談。通常業務以外の新たな取組に不安はあったものの「みんなで協力しながら頑張ろう」という意志を共有。平成24年6月、発案から2カ月という短期間で「永楽マルシェ」を開催することができた。

販促用のチラシは職員が手作りで作成し、組合員を対象に配布。売れ残りによる商品ロスを軽減するため、食彩館と資材館で扱うものを中心に提供。幅広い事業を展開するJAの強みを活かし、低コストでの開催を実現した。

今後の発展および事業への提言

継続やサービスの拡充には職員の協力体制と高いモチベーションが不可欠。「反響や売り上げ結果などの実績報告を、その日のうちに行っている。職員間での情報共有が一体感を生み、やりがいに繋がっている。同時にマンネリ化を防止できると思う」と山崎支所長。

朝市を通して町の賑わいを創出

永楽マルシェの開催は同支所の構内を会場とし、隔月の第4金曜日、午前10時から午後1時まで。農産物や加工品、農業資材、草花の販売に加え、農機・自動車などの展示も行っている。さらに、生活事業に係わるJAの相談窓口も設置。「買い物支援から生活支援まで、高齢者の暮らしを支えていきたい」と支所長・山崎豊さん。いずれも、設営から来場者の対応まで、同支所の職員や食彩館、資材館のスタッフがすべてを担当している。

現在、1回あたりの来場者は200名前後で、近隣で暮らす高齢者が中心。10時の開始と同時に多くの人が来場。買い



支所長 山崎 豊 さん

物はもちろん、顔なじみの職員や近所さんと会話を楽んでいる光景が印象的だ。「来場者同士、その場でお茶を飲みながら団欒していることがよくある。この場所がコミュニティの役割も果たしている」と山崎支所長は話す。

利用者の声

来るたびに品数が増えている。季節に合わせた新鮮な食材を購入できるので助かっている。また、買い物だけではなく、人と会って話しが出来ることも楽しみのひとつ。月に1回開催してくれるとうれしいですね。

今後、体制とニーズのバランスを見ながら、開催回数の増加を検討中。地域の事業者や同様のサービスを行う団体などと連携を取りながら、周知活動やサービスの拡充に力を入れていく方針だ。「行政とのタイアップがあると連携が取りやすいのでは」と山崎支所長は考えている。



買い物支援サービス事業

ボランティアと協力し買い物を支援

実施エリア	明和町
開始時期	平成24年2月
従事人員数	25名

問合せ ● 明和町社会福祉協議会事務局
 所在地 ● 邑楽郡明和町新里311-3
 TEL ● 0276-84-4013
 FAX ● 0276-84-4904
 E-mail ● meiwa-syakyo@meiwa-syakyo.or.jp
 ホームページ ● http://www.meiwa-syakyo.or.jp



商品お届け時の会話も利用者の楽しみ



スタッフは必ず2名1組で確認しながら買い物を行う



細かく確認することで利用者との信頼関係も築ける



明和町老人福祉センター (明和町社会福祉協議会)

今後の発展および事業への提言

「登録ボランティアが増え、体制が整えば、週1回から週2回に買い物代行の回数を増やすことや、商品の質やサービスの向上についても、今後視野に入れていきたい。さらに、スーパーマーケットでの買い物だけでなく、農家と協力しながら、地元の農産物を提供するなど、買い物弱者支援を通して地場産業の活性化にも貢献していきたい」というのが明和町社会福祉協議会の今後の方針である。

また、経済産業省によると“買い物弱者”は全国で600万人程度と推計されているが、高齢化が進むにつれ、買い物弱者はさらに増加していく。今後も増加するであろう買い物弱者への対策として、社会福祉協議会にできることを真摯に考え、取り組んでいき、同時に在宅福祉の増進に繋がればと考えている。

理想は、買い物弱者支援に力を入れなくてもよい環境。行政や企業など、地域との連携を図りながら、高齢者が暮らしやすい環境づくりを考えていくことが今後の課題である。



注文表を確認しながら買い物

現場での経験を活かし支援の流れを構築

商業施設が少なく、車社会の明和町にとって買い物弱者への対策は長年の課題だった。そんな中、町内唯一のスーパーマーケットが撤退。状況が一層深刻になったため、平成24年2月、明和町社会福祉協議会は買い物支援サービス事業をスタートさせた。

職員が利用者宅を訪問し、注文書を作成。利用料金および買い物代金を預かる。ボランティアが注文書を基に買い物をし、利用者宅に商品とおつりを届けるという流れ。



利用者視点で商品を選ぶ

「初めての取組だったため、机上で考えた方法でうまくいか心配だった」と話すのは明和町社会福祉協議会係長代理・中島一佳さん。一連の流れに不備がないかを確かめるため、開始から3カ月間は、御用聞きから買い物、配達まですべて職員が行ったという。その結果、“こと細かに注文内容を聞くこと”、“ボランティアにしっかり伝達すること”が大事だということに気づいた。「牛乳と言っても、カルシウムが多いものもあれば、低脂肪乳もある。実際に買い物をしてみても、細かな部分まで聞くことが大事だとわかった」と話す。

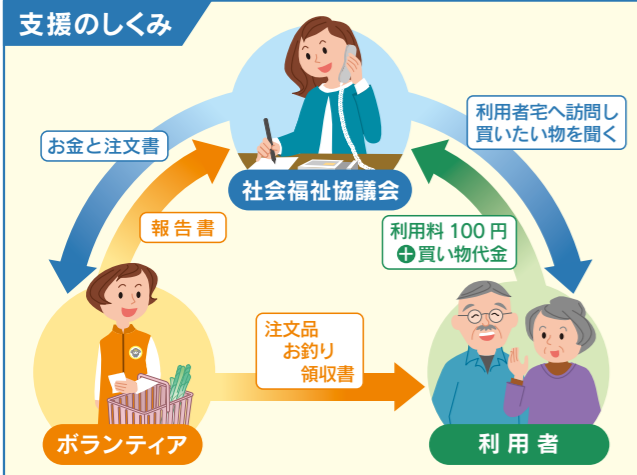
また、電話での注文は細かなニュアンスを伝えるのは難しいと判断。開始から2年経過した現在でも、職員が直接利用者宅へ訪問し、コミュニケーションを取りながら御用聞きを行っている。



利用者の声

約一年半前から利用しています。一人暮らしで、しかも運転が出来ないため、とても助かっています。毎回、1週間分の買い物をお願いしています。頻度も丁度良いと思う。家に居ながら欲しい商品が買えることはもちろん、週に1回、ボランティアさんに会えるのも楽しみのひとつ。笑顔を見るとほっとしますね。

支援のしくみ





ヘルパータクシー

24時間365日対応可能な買い物代行



タクシーの新たな社会的役割を提示する新和タクシー



新和タクシー本社

DATA
 担当者 ● 武田 恭直 (たけだ やすなお)
 所在地 ● 前橋市元総社町336-27
 T E L ● 0120-53-1115
 F A X ● 027-253-4331
 E-mail ● info@shinwa-taxi.co.jp
 ホームページ ● http://www.shinwa-taxi.co.jp

配車だけではない新しいサービス



手に取りやすいサイズでサービス周知に効果的なカード

買い物弱者や独居老人の増加といった社会問題に対し、救援事業を行うタクシー会社が増えている。新和タクシーが行う「ヘルパータクシー」もそのひとつ。群馬運輸支局に申し出を行い、救援事業の認可を取得。平成24年10月から本格的サービスを開始した。

請け負う業務は、買い物代行をはじめ、高齢者の安否確認、忘れ物の代理取得、病院の順番取り、バッテリーチャージなど。いずれも、基本料金は移動時間も含め30分2,500円、以降30分毎に2,200円が加算される。買い物代行は10,000円以内の立て替えが可能。

「時代のニーズに合わせた、タクシーの新しい使い方の可能性を感じた。運転手の多くが地域の情報に詳しい。地元ならではの視点でサービスを行いたい」と新和タクシー副社長・武田恭直さんは話す。24時間365日営業するタクシー会社ならではのメリットを活かしたサービスと言える。

今後の発展および事業への提言

同事業に対する認知度の低さが問題。高齢者や子育て世代などの買い物弱者に対し、独自にPRを行うが、規模やコスト的に限界がある。「1企業だけで負担を背負うのではなく、行政と協力し合える仕組みづくりを期待したい。補助金があると非常に助かる」と武田副社長は話す。

課題は認知度を上げること

同事業開始から約2年、買い物代行の利用者数は少ない。問い合わせは数件あるが、なかなか実施に繋がらないという。利用率が上がらない現状について武田副社長は、料金の高さが原因だと考えている。配達を無料で行うスーパーマーケットやコンビニエンスストアが多いため、有料に抵抗を感じてしまうのかもしれない。車や運転手を稼働させるため、料金を下げることは非常に難しいのが現状だが、行政からの支援や補助によって基盤を整えば料金を下げることができ、利用者増加にも繋がると考えている。

同社では利用率向上の解決策として、ホームページ上でのサービス紹介やチラシのポスティングなど、販促活動にも力を入れていく方針だ。「タクシー会社がこのようなサービスを行っている事が、一般的にはまだあまり知られていない。まずは認知度を上げる必要があり、その工夫を考えていきたい」と武田副社長は話す。

現場 VOICE スタッフの声 新和タクシー運転手
 買い物代行は利用者とのコミュニケーションが大切。電話で注文を受ける際、聞き間違いや認識の相違がないよう注意が必要です。また、このサービスは高齢者だけではなく、子育て世代にも活用してもらえそうです。

また、同様のサービスを行うタクシー会社と協力し、サービスの幅を広げられるよう、群馬県ハイヤー協会との連携を活用。買い物支援に加え、安否確認といった生活支援が行える、同事業ならではの強みを活かしていく方針だ。



高齢者等買い物代行業

住民による助け合いの買い物代行



人との繋がりを大切にしている(ボランティアスタッフ)



高崎市総合福祉センター

DATA
 担当者 ● 青山・高橋・斉藤 他
 所在地 ● 高崎市末広町115-1 高崎市総合福祉センター3階
 T E L ● 027-370-8855
 F A X ● 027-370-8856
 E-mail ● takasaki-shakyo@bd.wakwak.com
 ホームページ ● http://takasaki-shakyo.or.jp

市からの補助を受け買い物代行を開始



自転車での買い物代行

高崎市では「高崎市高齢者安心プラン」の重点施策のひとつとして「買い物弱者等への支援」を打ち出し、取組を進めてきたが、全市域に支援が広がっていかないという課題を抱えていた。そんな中、高崎市が民生委員を通じて、高齢者の実態調査を行ったところ、買い物支援が必要と思われる人が約500人いることが明らかに。そこで、ボランティアコーディネートや相談支援のノウハウを持つ高崎市社会福祉協議会(市社協)が、平成25年8月から、見守りを兼ねた買い物代行業を実施することになった。

同事業は、日常的な買い物に困難を抱えている高齢者等を対象に、登録ボランティアが買い物を代行する助け合いの取組。利用者とボランティアは市社協に登録。市社協が利用者とボランティアをマッチングし、利用者から現金を預かったボランティアが買い物を代行、商品とおつりを利用者宅まで届ける仕組みだ。

今後の発展および事業への提言

買い物代行業は、制度の狭間にある人を住民の力を借りて助け合うサービス。これまでは、市社協が地域に出向いていくシステムが不十分だったが、買い物代行業をひとつのきっかけとして、地域の中に積極的に出ていける仕組みづくりができた。「利用者の抱える真のニーズを見逃さないよう、職員

1対1の繋がりが見守りや孤立防止を実現

平成26年5月現在、登録ボランティア数は178名、登録利用者数は114名、代行稼働数は月平均60件。利用料は1回100円、ボランティアには1回の買い物代行につき400円が支払われる。

同事業の取組として、最も特徴的なのは買い物代行をボランティアが行うという点だ。住民同士の助け合いの精神を尊重し、可能な限り同じ地域内のマッチングに心がけている。1人のボランティアが継続して買い物代行をすることが基本。それは、同事業が見守りや孤立防止の目的もあり、利用者



社会福祉課 課長 須藤 智子 さん

「ボランティアが訪問することで人との繋がりができた」と喜ばれている。

しかし、多くのボランティア登録があるものの、地区ごとに偏在しているため、近隣同士でのマッチングが叶わない場合もある。登録ボランティア数を増やすため、周知活動を強化していくことが当面の課題だ。

体制を強化し、ボランティアとの連携を取ることで困りごとを抱える人の支援に繋がっていき。買い物に限らず、助け合いの地域づくりをどう進めていくかも今後の課題」と社会福祉課課長・須藤智子さんは話す。



ちょこっと助け隊

高齢者が暮らしの中の困り事をサポート



仕事の依頼を受けるスタッフ



高崎市高齢者能力活用センター(高崎市シルバー人材センター)

DATA
 担当者 ● 小田切 富男 (おだぎり とみお)
 所在地 ● 高崎市江木町1527-1
 T E L ● 027-322-0206
 F A X ● 027-325-9432
 E-mail ● takasaki-silver@sjc.ne.jp
 ホームページ ● http://www.takasaki-sc.or.jp

高齢者の手で生活全般を支援



ホームページで活動を紹介

高崎市から業務委託を受け、平成22年4月、「高崎市高齢者生活支援事業」の一部として暮らしの中のちょっとした困り事を手伝う「ちょこっと助け隊」をスタート。

市内在住の65歳以上だけの世帯および障がい者が同居する世帯が対象。1回の利用料金は1時間500円、2時間1,000円、3時間1,500円(買い物代金は利用者の実費精算)。利用回数は月2回まで、年間12回が限度。同センター会員1,550名の内、約17名がちょこっと助け隊のボランティアスタッフとして作業を実施している。

利用者は同センターに電話で作業を依頼し、内容の確認および日時を同センターが調整。その後、ボランティアスタッフに作業内容が連絡され、指定の日時に利用者宅へ向かい作業を実施するという流れ。食料品や日用品といった買い物代りのほか電球交換や家具の移動、屋内外の清掃等日常生活で生じる様々な作業にも対応している。

今後の発展および事業への提言

利用者の要望に対しての即応性が弱いのが現状の課題だ。ボランティアスタッフを待機させておくことが出来ないため、短時間での対応を要求される作業には応えることができないケースもあるという。

また、これまで依頼されたが断らざるを得なかった作業を分

ニーズへの対応力とボランティアスタッフのケアが大事

高齢者のちょっとした困り事を高齢者の手で支援しているため、利用者だけでなく民生委員やケアマネージャーなどから高い評価を得ている。全体の利用件数は1カ月15~20件、多い時で30件程。しかし、買い物代行の利用は年間4~5件と少ない。「地域性や年間12回という回数制限が原因ではないだろうか」と高崎市シルバー人材センター事務局長補佐・福田巖さんは考える。しかし、現状では、予算的な都合上、買い物代行のために利用回数を増やすことは難しい。一方で、「買い物に連れて行って欲しい」という要望も多く、中には、利用者がタクシーを手配し、ボランティアスタッフが買い物に同行したケースもあった。買い物代行のニーズに対する解決策を、今後検討していかなければいけない。



事務局長補佐 福田 巖さん

また、事業を継続させるには、ボランティアスタッフの精神的なケアも重要。「利用者ボランティアスタッフが程よい距離を保てるよう、窓口である当センターがしっかりコントロールしていきたい」と福田事務局長補佐は話す。

析し、専門的なスキルを持ったボランティアスタッフの増員を図りたい。さらに、必要な資格、技術などの研修を行い、ボランティアスタッフのスキルを上げ、対応できる作業内容を少しでも増やすことで、利用者数の増加に繋がりたいと福田事務局長補佐は考えている。



シルバーサポート隊

市との連携で高齢者・障がい者世帯の困り事を解決



利用者も安心、黄色いステッカーが目印



伊勢崎市高齢者活動センター(伊勢崎市シルバー人材センター)

DATA
 担当者 ● 小屋 民二 (こや たみじ)
 所在地 ● 伊勢崎市昭和町1720-1
 T E L ● 0270-24-7722
 F A X ● 0270-21-5135
 E-mail ● isesaki@sjc.ne.jp
 ホームページ ● http://www.sjc.ne.jp/isesaki

他市の事例を参考に事業を開始



総括 小屋 民二さん

伊勢崎市の声掛けにより、平成23年5月、伊勢崎市シルバー人材センターが「シルバーサポート隊」を発足。このサポート隊は、同センターの会員40名で構成されている。伊勢崎市内在住の65歳以上の高齢者世帯や障がい者世帯を対象に、日常生活の中の困り事をサポート隊のメンバーが解決してくれるというもの。既に同様の取組を行っていた桐生市シルバー人材センターを視察し、「業務の内容やシステムの仕組み等、参考にさせてもらった」と伊勢崎市シルバー人材センター総括・小屋民二さんは話す。

サポート隊が請け負う業務は、概ね30分程度で完了する「照明器具の取り付け」、「家具の移動」、「水道パッキンの交換」など。その中に「体調不良時の生活必需品の買い物代行」が含まれている。利用料金は30分以内500円、60分以内1,000円。買い物代行の場合、商品代金は利用者の実費負担になる。

今後の発展および事業への提言

メンバー数の都合上、同事業の利用は1カ月に1回程度を原則としている。そのため、より日常的な行為である買い物代行に対して、利用者のニーズに答えられていないのが現状。「毎週買い物に行ってほしい」「買い物に連れて行ってほしい」など、利用者からの要望は少なくない。現在、シルバー人材セン

伊勢崎市やメンバーの協力で事業を継続

現在までの実施件数は平成23年度88件、平成24年度187件、平成25年度293件。その内、買い物代行の利用は約10%だという。利用者が年々増加している理由を小屋総括は「1回500円や1,000円は安いと利用者に喜んでもらっている。また年2回(3月・9月)、回覧板にチラシを入れている。毎年3月と9月は利用者が増加するため広告効果は高い」と話す。

業務の流れは、対象となる利用者が同センターに電話で依頼し、同センターが報告書・発注書・領収書・利用者宅の地図を作成。メンバー兼コーディネーターを務める酒井繁夫さんに発注。コーディネーターが適任者に業務内容を伝達後、現地に向かい作業を行う。適材の手配、現場での金銭預かり、利用者に対するケアなど、メンバーがすべて行っている。事業の継続や利用者の増加にメンバーのボランティア精神は欠かせない。



現場 VOICE スタッフの声

酒井 繁夫さん

当サービスを利用する方の多くが色々なことに困っています。電球交換の依頼を受けると、交換するための電球も買って来てほしいなど、別の依頼が発生することが多い。現場での柔軟な対応が必要になってきます。

ターでは、こうした利用者のニーズに対してコープデリの民間専門業者を斡旋している。「より多くのニーズに答えられるよう、人材の確保が今後の課題」と小屋総括は話す。



買い物代行サービス

住民と地域の暮らしを守る買い物代行



事前の調査により開始された買い物代行サービス



DATA

担当者 ● 後藤 晃夫 (ごとう あきお)
所在地 ● 吾妻郡東吾妻町大字原町979-4
TEL ● 0279-68-2256
FAX ● 0279-68-3724
E-mail ● shoko-ha@xp.wind.jp
ホームページ ● http://www2.wind.ne.jp/agatumas

東吾妻町商工会館

事業運営の支えは地域の理解

人口の減少や高齢化率の増加、商店街の衰退が問題となる東吾妻町。同町商工会が町内在住の65歳以上にアンケートを実施したところ、1,223世帯中、26%が買い物に不便を感じ、270世帯が買い物代行サービスを希望しているという結果になった。群馬県産業経済部商



商工会事務局長 後藤 晃夫 さん

政課からの提案もあり、「買い物弱者支援商業モデル事業」として平成24年11月から買い物代行サービスを開始した。

商品を提供する登録加盟店は36店舗、登録利用者は21名。利用者は東吾妻町商工会に電話またはFAXで必要な商品を発注。同商工会員が加盟店に指定商品を発注し、配達員(シルバー人材センター登録スタッフ)が商品を回収し、利用者宅に配達する。

配達時に利用者から商品代金を預かり、同商工会で管理。1週間後、加盟店へ商品代金が支払われる。その際、運営費として代金の3%を徴収する仕組みとなっている。加盟店に掛かる負担が多いことから、加盟店の理解が必要不可欠と言える。

今後の発展および事業への提言

同商工会では平成26年度より、生活支援に関わる事業を追加。建物の修理や修繕、電気工事、造園、美容・理容など、関係する業者を斡旋するサービスを開始した。「利用者の満足度を上げることが、登録者数や利用回数の増加に繋がります。それは同時に、商店街の活性化にも影響します。住民と地域が共存で

福祉的サービスの導入が継続の鍵

「買い物の不便が解消された」「配達料が掛からず利用できるのも助かっている」等、利用者からは好評だ。しかしながら、地域的に需要が高まる傾向の同サービスを継続させていくためには、解決しなければいけない課題がある」と東吾妻町商工会事務局長・後藤晃夫さんは話す。「人件費だけでも捻出できるシステム作りを考えていかなければいけない。現在、収入は町補助金と加盟店から徴収している商品代金の3%のみで、県や町の補助金なしに運営していくのは難しい。配達料金を徴収することも考えたが、年金生活者からの徴収は心苦しい。買い物代行を通して安否確認を行うなど、福祉との複合事業を前提に継続的な補助金を考えていきたい」と課題について語る。

現在は独立事業としてコスト面で成立するか手探り状態。社会福祉協議会といった他機関と連携を取りながら、予算の確保、サービスの充実や拡大を図ることも視野に入れている。



専用配達車

きる仕組みづくりを考えていきたい」と後藤事務局長は話す。

買い物代行や生活支援を通して安心安全な暮らしを提供しつつ、地域を活性化させるバックアップも行っていくなど、今後の展開が期待される。



お食事お届けサービス セブンミール

安定と安心を届ける地域密着型の宅配



配達専用のコンパクト車両



DATA

問合せ ● 株式会社セブン-イレブン・ジャパン
所在地 ● 前橋市元総社町85-1(群馬支部)
TEL ● 027-253-0024
FAX ● 027-253-0245
ホームページ ● http://www.sej.co.jp

セブン-イレブン前橋三俣3丁目店

社会インフラに対応した多角的な展開

充実した店舗数や商品ラインナップといった、コンビニエンスストア「セブン-イレブン」の強みを活かし、少子高齢化や単身世帯の増加、小売店の減少といった状況の変化に対応するため展開しているのが、お弁当や惣菜、日用品などを自宅まで届ける「セブンミール」。平成26年6月現在、全国で約8割の店舗がこの事業に取り組んでいる。



オーナー 櫻井 光 さん

今回紹介する「セブン-イレブン前橋三俣3丁目店」が同事業を本格的にスタートしたのは、平成24年6月から。店頭・電話・インターネットのいずれかの方法で会員登録を行い、4週間毎に自宅に郵送される専用のカタログから希望の商品を



すっかり顔馴染みに

選び、注文するシステム。利用者の配達手数料は1回の注文が500円未満の場合は120円の配達料金がプラスされるが、500円以上の場合は無料。利用者の負担が少なく、システムが確立されているのが魅力だ。

今後の発展および事業への提言

事業自体の手応えは感じているものの、会員登録数としてはまだまだ十分ではないのが実情。TVCMや新聞折込チラシ、店舗での告知など、独自の広報活動は実施しているものの、民間事業のため高齢者に対する正確な情報伝達、個人情報取得するための信頼の獲得に苦労している。櫻井オーナーは

付加サービスで利用満足度を上げる

前橋三俣3丁目店の登録会員は約60名。その内、実際に利用しているのは約2割で70歳以上が中心。中でも人気なのが、月曜日から日曜日までの栄養バランスを考えて作られた、管理栄養士監修の「日替り弁当」。利用者本人はもちろん、離れて暮らす息子さんと娘さんが本人に代わって注文するケースも多い。買い物支援はもちろん、健康管理や安否確認の役目も担っているのが喜ばれる理由。

三俣3丁目店オーナー・櫻井光さんは「お弁当の配達はその日のことなので、利用者のちょっとした変化に気づきやすいですね。通常は玄関先で商品を渡すのですが、万が一の場合、入室の許可を事前にとっているのが迅速に対処できると思います。高齢化や独居が進む時代には必要な、可能性のある事業だと実感しています。ただ、セブン-イレブンが宅配をしているという認知は低いですね。もっと周知を図り、より多くの人に利用してもらいたいです」と話す。

利用者の声

今から一年半くらい前、TVCMでこのサービスを知り、すぐに申し込みました。身体に障がいがあり、普段の買い物に困っていたため、とても助かっています。馴染みの店員さんと毎日会えるのも、楽しみのひとつです。

「回覧板や広報誌での紹介、民生委員の情報提供など、行政機関のバックアップが不可欠だと思います」と話す。また、配達人員の都合上、配達を実施せず、取り置きのみという店舗もある。店舗自体の体制を整えることも、事業の拡大には必要と思われる。



新町宅配商店街

買い物弱者支援と商店街活性化を実現



専属スタッフが各家庭へ宅配



新町商工会館

DATA
 代表者 ● 伊藤 宏次郎 (いとう こうじろう)
 所在地 ● 高崎市新町2270-12
 T E L ● 0274-42-5300(代表)
 F A X ● 0274-42-5300
 ホームページ ● <http://www.shinmachi.or.jp/shoren>

地域の協力を活かし販促を強化

幹線道路が市街地の北と南を分断する新町。特有の立地が買い物を困難にさせ、同時に商店街の売れ行きを減退させている。その現状を打破したいと新町商店連盟が平成23年8月に宅配事業をスタート。

商店連盟の加盟店を中心に、生鮮食品や日用品、衣料品

など、商店約40軒の取扱商品などをカタログに掲載。利用者はカタログから欲しい商品を選び、指定の曜日に電話またはFAXにて注文を行う。注文した商品が指定の曜日に家まで届くというスタイル。

第一の課題は登録者数を集めること。新町商店連盟では認知度を高めるため、折込チラシ1万枚を実施した。しかしながら、思うような成果は得られず。そこで、新町にある10区の区長や民生委員、社会福祉協議会に広報活動の協力を依頼。それにより、登録者は約450名まで増え、現在でもその数を維持している。



利用方法が一目で分かるカタログ

継続の鍵は行政の理解とサポート

「3年間、事業を継続してこられたのは、群馬県や高崎市からの補助金があったおかげ」と話すのは新町商店連盟理事長・伊藤宏次郎さん。

同事業の収入は1回100円の配達料のみ。カタログの制作やチラシの折込、配達車両の手配、専門スタッフの人件費など、必要な経費を賄うことは極めて困難。平成23年度の総事業費は約165万円、県や市からの補助金が約107万円、平成24年度の総事業費は約154万円、県や市からの補助金が約97万円、平成25年度の総事業費は169万円、市からの補助金が93万円。約1/3を同事業で負担していることになる。

「利用者はもちろん、市でも当事業の必要性を強く感じてくれています。県からの支援が終了した3年目は、市が全面的に費用を負担してくれました。当事業を継続させなければいけないという使命感を感じています」と、伊藤理事長は強く語る。



理事長 伊藤 宏次郎 さん

今後の発展および事業への提言

高齢者はもちろん、子育て世代も視野に入れて利用者を増やすことに力を入れていきたい。そのためには、サービスの内容を理解してもらい、便利だということを知ってもらうこと。商店や民生委員と連携を取りながら、住民へのPR活動により力を入れていきたいと新町商店連盟では考えている。「当事業を軌

道に乗せるためには、販売促進の方法や経費の見直しが必要。それにより、買い物支援はもちろん、安否確認といった福祉的なケア、商店街の活性化を実現できると考えています。住民と地域が共存共栄できる町づくりをしていきたい」と伊藤理事長。



地域ステーション

地域の商店と協働し買い物弱者を支援



地域ステーションとなっているクリーニング店



コープぐんま 沼田センター

DATA
 担当者 ● 関口 武明 (せきぐち たけあき)
 所在地 ● 沼田市岡谷町698-1
 T E L ● 0278-20-1005
 F A X ● 0278-22-0010
 ホームページ ● <http://gunma.coopnet.or.jp>

共働き世帯を支える地域ステーション

県内に約28万世帯の組合員を抱える「生活協同組合コープぐんま」。週に1度、決まった曜日に自宅の玄関先まで商品を届ける宅配サービス「コープデリ」は、子育て世代を中心に高い支持を受けている。しかし、近年共働き世帯の増加に伴い、「配達時間に家にいることができない」、「留守中に商品を放置しておくことが不安」といった声が寄せられるようになった。

そんな不便を解消し、組合員の要望に応えようと考えられたのが、「地域ステーション制度」。酒店やクリーニング店など地域の個人商店と業務委託契約。宅配商品を店頭で保管してもらい、利用者が都合の良い時間に受け取りに行ける仕組みだ。契約店には利用者が購入した代金に応じて手数料が入るほか、来店客数の増加や引き取りの際の「ついで買い」などのメリットがある。平成20年の第1号店誕生以来、契約店舗数は増え続け、平成26年6月現在、県内185店舗。859名が利用している。



保冷等、商品を丁寧に管理

今後の発展および事業への提言

平成26年5月現在、利根沼田地域には28店舗の地域ステーションがある中で、注文書代筆・宅配サービスの契約を結んでいるのは2店のみであるが、今後契約店を増やしていく方向で対策はしっかり考えられている。

関口副センター長は「まずは地域ステーションが対応でき

注文書の代筆や宅配など高齢者をサポート

県内に8箇所ある宅配センターのうち、高齢化が顕著な利根・沼田地区を担当する「沼田センター」では、平成25年11月より、地域ステーションを拠点とした買い物弱者を支援する新たな取組を始めた。地域ステーションとして契約している店舗に、従来の商品の保管場所の提供に加え、カタログの文字が読みづらい、システムが理解しづらいといった高齢者を対象とした注文書の代筆や、ステーションまで引き取りに来られない利用者への宅配を依頼。その際、契約者の手数料を引き上げる。

コープデリ沼田センター副センター長・関口武明さんは「地域ステーションの店主が持っている地域のネットワークや配達サービスを利用しての支援を依頼している。よりきめ細かなサービスを提供することで、地域の困っている人の役に立てれば」と語る。また地域貢献に加え、今後増加するシニア層を取り込むことで、組合員の加入促進にも繋げたいと考えている。



利用者も安心のシステム

るエリアを拡大し、さらに広報にも力を入れていきたい」と話す。現在は沼田センターだけの取組だが、「コープぐんま」では将来的に群馬県内全域に広げていきたい構えだ。



買い物支援「ふれあい・いきいきサロン」

地域住民による支え合いで高齢者をサポート

大利根マロニエ会

実施エリア 前橋市
開始時期 平成23年7月
従事人員数 20名

代表者 ● 田中 興一 (たなか こういち)
所在地 ● 前橋市大利根町1-13-9
TEL ● 027-252-8751
FAX ● 027-252-8751

DATA



買い物を楽しんでいる



公民館での交流「ふれあい・いきいきサロン」



ボランティア スタッフ



大利根町公民館

今後の発展および事業への提言

活動開始から4年目を迎え、利用者もボランティアの人数も徐々に増加しているが、現在の財源となっている「買い物支援助成モデル事業助成金」の交付が受けられなくなった場合の運営費の確保が課題だ。「ボランティアや利用者の負担が大きくならないよう、新たな補助金の申請も視野に入れて対処法を考えていきたい」と田中会長。また現在は、介護予防の側面からできるだけ利用者に身体を動かしてもらいたいとの田中会長の思いから、拠点となる大利根町公民館まで歩いてくることを前提としているが、利用者が歩行困難になった場合にどう対処していくかを検討している。

活動の軸となる「ふれあい・いきいきサロン」は、お花見や紅葉狩りなど季節ごとのイベントを企画し、更なる活性化を目指している。大利根町公民館に隣接する公園では多くの母親が子どもを遊ばせており、「そういった子育て中の母親にも利用してもらえないかと考えている。世代間交流によって地域の活性化にもつながるし、小さい子どもがいてなかなか買い物に出かけられない母親の助けにもなるだろう」と田中会長は今後の展望を語る。



乗り合いで買い物へ

社会福祉協議会と連携し補助金を申請

高齢化率37.8% (大利根町一丁目34.4%、大利根町二丁目41.3%/平成26年5月現在)と、前橋市で最も高齢化率が高い大利根町。以前は町の中心部にスーパーマーケットを始め鮮魚店、精肉店、青果店など十数店が軒を連ねていたが、近隣の大型店出店に伴い相次いで撤退。車を運転できない高齢者は、買い物に困難をきたすようになった。

そんな状況を気にかけた元民生委員の田中和子さんが中心となり、高齢者の買い物を支援しようと立ち上げたボランティア団体が「大利根マロニエ会」だ。会長に就任したご主人の田中興一さんの呼びかけに、約20名が賛同。平成23年7月から、近隣のスーパーマーケットへの送迎サービスを開始した。

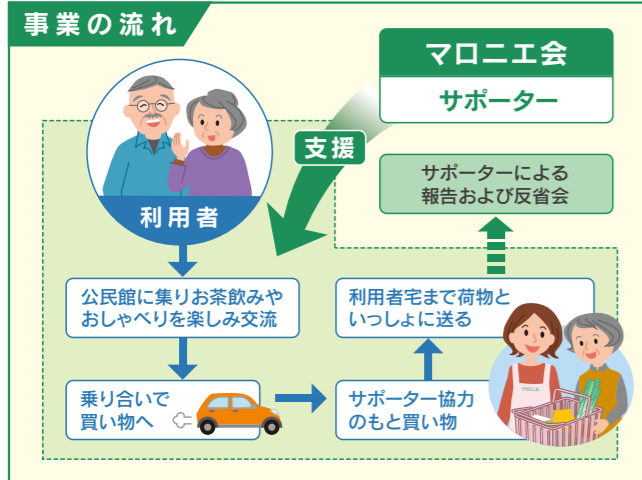
活動を行うにあたり、一番の課題となったのが運営費の確保だ。活動の拠点となる公民館の使用料(年間約6万円)に加え、チラシ等のコピー代、お茶代、活動中の事故で生じた傷病や損害を補償する「ボランティア保険」(年間約2万円)の掛け金が必要となる。当初はボランティアから募った寄付で賄っていたが、田中会長は、ボランティアに負担がかりすぎた場合は活動の継続は難しいとし、国の補助金の申請を検討。補助金の申請には法人格が必要とされるため、前橋市社会福祉協議会



利用者の声

現在87歳で身体が思うように動かない中、ボランティアの皆さんが親切にサポートしてくださり助かっています。活きの良いお刺身や出来立てのお惣菜を手に入れることができますし、自分の目で見て商品を選ぶことが何よりの喜び。買い物後は、自宅の玄関まで送り届けてくれるので、重いものも安心して購入できます。

に協力を依頼。前橋市の平成23年度「市街地支えあいづくり事業補助金」、前橋市の平成24・25年度「買い物支援助成モデル事業助成金」の交付を受け、運営費に充てている。また、1回100円の利用者からの参加費も貴重な運営費となっている。





高齢者の付き添いサービス

高齢者の心に寄り添う外出支援



利用者にあった支援で寄り添うことがモットー



外出が利用者の大きな喜びとなっている

DATA
 代表者 ● 吉田 八重子 (よしたやえこ)
 所在地 ● 富岡市七日市739-5
 T E L ● 027-343-8887

地域包括支援センターの協力で利用者獲得

介護福祉士の資格を持つ代表・吉田八重子さんが、「介護保険の枠に縛られず、高齢者の立場に立ったサービスを提供したい」と設立した「付き添いサービスえがお」。身近に頼れる親族がおらず、買い物などの外出に不便を感じている高齢者を対象に、様々な外出支援サービスを通して、生活の質の向上をサポートしている。

開業にあたっては、資本金が不要な一般社団法人を選択。利用可能な補助金が見つからなかったため、車両の購入などすべて自己資金で賄った。特に負担が大きかったのは広告費。当初はチラシのポスティングや新聞広告の掲載を行った



代表 吉田 八重子 さん

が資金面で限界があり、認知度の向上に苦戦を強いられた。そこで「高崎市地域包括支援センター」に相談に行き、付き添いサービスを必要としている高齢者への紹介を依頼することで、利用者を増やすことに成功した。

今後の発展および事業への提言

買い物に不自由を感じている高齢者のニーズは、食料品や日用品の購入に限らず、多岐に渡る。それに応えるためには、「行政・地域・事業者が連携して情報を共有し、買い物弱者が必要とするサービスを組み合わせるような仕組み作りが必要」と吉田代表。また「事業を継続させていくためには30人

介護士経験を活かした支援が好評

料金は1時間2,000円(延長30分ごとに800円)。利用者の自宅まで迎えに行き、スーパーマーケットや百貨店など、日常の買い物に付き添う。また、介護保険ではカバーできない病院内の付き添い、趣味、外食など幅広いニーズにも応えている。吉田代表は「介護保険内では望み通りのサービスが受けられないこともある。買い物をはじめとした外出もその一つ。なかには要介護認定を受けてはいないけれど、一人での外出を心細く感じている高齢者もいる」と話す。

事業を開始した平成25年9月から26年4月までに、延べ59名が利用。介護福祉士として働いていた経験を活かし、利用者一人ひとりの身体能力に合わせた丁寧なサポートが好評で、リピーターが多いという。「介護を必要とする人の買い物サポートはもちろん、外出意欲を向上させることで介護予防にもつなげたい」と吉田代表。利用者からは「外出意欲が湧き、元気になった」「楽しみができて、明るくなった」との声が寄せられている。

利用者の声

利用前は料金が高額に感じましたが、自分で買い物に行ける喜びと、心に寄り添ってくれる安心感は何ものにも代えがたく、今ではなくてはならない存在です。外出を積極的に楽しめるようになりました。

程度の固定利用者が欲しい」と話す。新規利用者の獲得が最大の課題だ。吉田代表は利用者層を広げるため、現在保有している介護福祉士の資格、普通自動車二種免許に加え、要介護者や身体障がい者の送迎を可能にする「福祉タクシー」許可の取得も進めており、平成26年11月に開始予定である。



過疎地域高齢者買い物支援事業

高齢者の安否確認も並行した買い物送迎



買い物支援と安否見守りで高齢者に寄り添う

DATA
 代表者 ● 渡部 哲也 (わたべ てつや)
 所在地 ● 高崎市岩鼻町357-4
 T E L ● 027-347-6545
 F A X ● 027-347-6545
 E-mail ● smile.partner@hotmail.co.jp



分かりやすい利用案内

高齢者の孤立化を防止

高齢者に関するトータルサポート事業を行う「特定非営利活動法人スマイルパートナー」。事業を展開していく中で、高齢者から「買い物や病院受診に行くことが大変」といった悩みが多く寄せられたことで買い物支援事業に着目。

平成24年4月、「独立行政法人福祉医療機構 社会福祉振興助成事業」に採択され、補助金を利用し買い物支援事業を開始した。当時の事業内容は、藤岡市鬼石町、日野地区、高崎市、伊勢崎市を対象に、週1回、自宅からスーパーマーケットやデパートまで送迎を実施(月会費2,000円)すること、次週の買い物有無を確認するため、毎週、スタッフが利用者へ電話連絡をするなどで、安否確認や体調確認を並行して行うことの2つだった。



理事長 渡部 哲也 さん

同法人では、買い物支援事業の開始に合わせ、検討委員会の設置や講習会の開催、市場調査、利用者へのアンケート調査など、事業をより効果的に実施するための活動にも力を注いだ。

今後の発展および事業への提言

助成事業終了後、宣伝広告費やガソリン代等といった経費を賄うのに月会費2,000円では難しいと判断。「利用者からは“少し高くなってでも継続してほしい”といった声は多かった。年金生活の方も多い中で1回の料金を高くすることにジレンマを感じつつ、事業継続のためには致し方なかった」とスマイ

行政との連携が新事業定着の鍵

助成事業として実施したのは平成24年4月～平成25年3月までの1年間。利用者の伸び悩みが当初の課題だった。その原因のひとつが「行政機関との連携不足」。買い物弱者の支援に積極的であった藤岡市役所の担当者が異動になってしまい、行政や民生委員との連携がスムーズに進まなかったのだ。そのため、対象地域において知名度も低く、信頼を得るのに時間がかかってしまった。しかし、行政機関や民生委員との連携は利用者への広い情報発信や安心感の提供に必要不可欠。藤岡市や高崎市、地域包括支援センターへ訪問活動を行い、関係性を構築していったという。

同時に、チラシを作成し、新聞への折込やポスティング、行政機関やスーパーマーケット、高齢者関連施設での設置など、宣伝活動に力を注いだ。その結果、利用者数も徐々に増え、スタート時は2名だった会員も、平成25年3月には11名まで増加した。

現場 VOICE スタッフの声 副理事長 松井 裕司さん

少子高齢化や過疎化が進むにつれ、当事業はますます必要になってきます。利用者からも「品物を手に取って、見て、選べるのがうれしい。これからもぜひ続けて欲しい」と喜ばれています。継続できる体制づくりを検討したいです。

ルパートナー理事長・渡部哲也さん。現在の利用料は1回2,000円。買い物に加え、病院受診の送迎も行っている。会員数が少なく、事業としての採算性は非常に厳しい。「買い物支援事業の継続と赤字を補填できるように、当法人の基盤事業で体制を整える必要がある」と渡部理事長は話す。



おうかがい市バス

市民の足となり社会参加を手助け



今や生活に欠かせない利用者も多くなっている



太田市役所

DATA
 担当課 ● 太田市 交通政策課
 所在地 ● 太田市浜町2-35
 T E L ● 0276-47-1111 (代表)
 F A X ● 0276-47-1888
 E-mail ● 010390@mx.city.ota.gunma.jp
 ホームページ ● <http://www.city.ota.gunma.jp>

利用者が激減した市営バスを有効活用



交通政策課係長代理 伊藤 伸之さん

市営バス利用者の減少が問題となり、11路線中9路線を平成21年度までで廃止。同時に、利便性を重視した乗合方式のデマンドバスに切り替え、平成22年4月より運行を開始した。

サービス開始時のスタイルは「ドアtoドア」。市に住居登録をしている75歳以上または特別な理由により市長が認めた人（※障害手帳を持っているなど）を対象に、自宅から希望する場所まで、無料で送迎するというものだった。市営バスで使用していた車両の再利用、「平成22・23年度 緊急雇用創出基金事業補助金」の交付などにより、交通政策課の予算内で運営できていたが、補助金の交付終了と乗降場所を自由にしたことによる運行効率（乗合率）の悪化などで、見直しが必要となった。そこで、平成24年4月より市内622箇所に停留所を限定する（※平成26年6月現在は699箇所）、対象年齢を65歳以上に引き下げ、乗降1回につき100円を徴収するなどの見直しを図り、現在のスタイルを構築した。

今後の発展および事業への提言

「利用者の増加に伴い、車両の増車やオペレーターの増員など、体制整備は随時考えていかなければいけない。同時に多くの方を乗せるための施策も検討したい」と、交通政策課係長代理・伊藤伸之さんは語る。また、同課ではデマンドバスの利用者増加を受け、平成26年4月より市営バス「市内循環線」の運行も

市民の声に耳を傾け体制を整備

平成24年4月より、バスの運行を民間業者に委託し、タクシー会社の配車システムを導入することで予約調整がスムーズになり乗合率が向上した。さらに、ドライバーの接遇研修などを行い、親切的な対応に努めたためサービスの質が向上。以前より利用者の負担が増えたにも関わらず、平成24年度で20,582回、平成25年度で25,969回と利用回数は年々増加。登録者も月40～50名の割合で増えている。

平成24年の見直し当初、交通政策課では別の運行方法を考えていた。市内を4区域に分け、区域内でバスを循環させるというもの。その場合乗車率は高まるが、利用者が居住する対象区域を超えて外出する際、区域内から区域外まで、バスを乗り継がなければいけない。これを公表したところ、市民から反対の声が多数寄せられた。その時の市民の声に耳を傾け、要望を反映したことが現在の利用者の増加に繋がっていると担当者は考えている。



利用者のことを考えステップを用意

開始した。デマンドバスで最も利用の多い医療機関や商店などを停留所に設定。デマンドバスの予約を取ることが難しくなっている点を補うとともに、出掛けやすくする新たな仕組みを考えることで、買い物弱者支援により力を入れていく方針だ。



買い物支援バス

高齢者や障がい者の外出支援を促す



コミュニケーションの場にもなっている買い物支援バス



中之条町役場

DATA
 担当課 ● 中之条町 住民福祉課
 所在地 ● 吾妻郡中之条町大字中之条町1091
 T E L ● 0279-75-8818
 F A X ● 0279-75-6562
 E-mail ● juuminfukushi@town.nakanojo.gunma.jp
 ホームページ ● <http://www.town.nakanojo.gunma.jp>

地域の将来を見据えた体制整備

町全体が山あいに位置する中之条町。小売店の廃業や高齢化率の増加に伴う運転免許証所有者の減少、路線バス廃止等の理由から、生鮮食品や日用品の買い物に苦慮している高齢者や障がい者の支援を目的に



ドライバー 田村 勝美さん

平成23年5月より「買い物支援バス」を運行。

同事業の管理を行う住民福祉課内でバス運行の話が本格化したのは開始の僅か2週間前。陸運局に相談し運行の条件を設定、当時から担当をしていた同課福祉係の大型自動車運転免許をもっている職員が自らバスを運転し、ルートや停留場所、時間など、詳細を確定させた。

運行は毎週水・木・金曜日の午前と午後。曜日と時間帯でエリアを変え、全6ルートを走行。停留所で利用者を乗せ、町内の商店まで送迎している。買い物以外の用途に使用せず、必ず往復で乗車するという条件に該当すれば、事前に登録するだけで誰でも無料で利用できる。

今後の発展および事業への提言

現在、中之条町の高齢化率は34%。「今後、ますます人口は減少し、高齢化が進んでいくでしょう。また、高齢者や障がい者に限らず、自家用車や運転免許を持っていなければ外出は非常に困難。当事業の継続は中之条町にとって必要不可欠だと考えます」と町担当者は語る。山間部へのルート拡大や、停車

買い物支援に加えコミュニケーションの場を提供

平成26年6月の登録者数は187名。1ルートあたり少ない時で5～6名、多い時で17～18名が利用している。バスは25名程度が乗れる町所有のものを使用。乗降をスムーズに行えるステップや商品を安全に持ち帰るための冷蔵庫など、利用者の目線に立った設備が用意されている。また、毎回のバス利用に際して予約は必要ない。利用登録時、あらかじめ利用する曜日と乗降する駐車場所を申請しておくだけ。それをもとにドライバーが乗車時に買い物先をチェックする。「バスの中は和気あいあいとしています。回を重ねる毎に利用者同士が親しくなり、「〇〇さんは今日は乗ってないね」「〇〇さんは体調崩して入院しているみたいよ」など、利用者同士を気遣う会話が聞こえてきます」と、ドライバーの田村さん。

同バスの運行は買い物支援だけでなく、コミュニケーションの場として利用者の社会参加の手助けにもなっている。



利用者の声

週1回から2週間に

1回のペースで利用しています。買い物

が楽になって本当に助かっています。また、

ドライバーの田村さんや近所の人たちと会えるのも楽しみのひとつです。これからも続けてほしいですね。

場所の細分化に加え、より多くの人に事業を周知させることが事業継続には必要だと考える。

また、同町では身体的・環境的な理由からバスを利用できない人に対し、商品や栄養食の宅配を行う事業者の経費（一部）を委託料として助成。宅配事業にも力を入れていく方針だ。



移動販売業者誘致・宅配マップ

2事業で幅広いエリアの買い物支援を実現

館林市 商工課

実施エリア 館林市

開始時期 平成24年4月(移動販売)
平成25年3月(宅配マップ)

従事人員数 4名(移動販売)
4名(宅配マップ)

DATA

担当課 ● 館林市 商工課
所在地 ● 館林市城町1-1
TEL ● 0276-72-4111
FAX ● 0276-72-9122
E-mail ● shoko@city.tatebayashi.gunma.jp
ホームページ ● <http://www.city.tatebayashi.gunma.jp>



館林市役所

今後の発展および事業への提言

移動販売においては、エリアによって利用者のバラつきが大きいことが課題。「リピーター率が高いことから分かるように、サービスとしては利用者から高い評価を得ている。利用者を増やすためには、まずは知ってもらうことが先決。一度利用してもらうことで、利便性は分かっていたはず」と栗原係長代理は話す。また、定期的に利用状況を調査しながら、場所の有効性を検証。効果的な支援を行うためにも、変更や追加を考えていかなければいけない。

宅配マップにおいては、掲載店舗から月に1回提供される利用実績を元に、1年間の利用状況を調査。今後の周知活動や紙面づくりに活かしていく考えた。「更新については、ホームページ等にも随時掲載し、見やすく、使いやすい工夫をしていきたい」と黒岩主事は話す。

2事業ともに周知活動に力を入れていくことが当面の課題と言える。同時に、買い物の不便を解消しながら、高齢者の社会参加や地域の活性化に繋げることも視野に入れている。



買い物支援「たてばやし宅配マップ」

福祉の強みを活かした販売戦略

大手スーパーマーケットの撤退や大型店の郊外化など、高齢者の買い物環境が不便になりつつあった。これを改善するため、館林市では移動販売業者の誘致と買い物マップ作成といった2つの支援事業を開始。

移動販売においては、専門業者(青果・鮮魚)の誘致、販売場所の確保、近隣住民への周知活動を行った。青果の販売は週3日(毎週火曜・木曜・金曜)、曜日毎に場所を変えて1日3~4箇所(述べ11箇所)。鮮魚の販売は週1回(毎週火曜)、1日2箇所を巡回している。いずれも、商品の仕入れから販売まで、業者に一任している。「販売場所を選ぶのに苦労した」と商工課係長代理・栗原容子さん。移動販売を必要としている地区を

的確に支援することはもちろん、高齢者が安心して買い物を楽しめる安全な場所にこだわった。長年移動販売を行う専門業者のアドバイスを受けながら、事前の調査を行い、場所を決めていった。

実際に移動販売を開始してみて「高齢化率が高いからといって、利用者が多いわけではない。移動販売の利用には地域性も大きく影響するということが分かった」と商工課主事・早川大貴さんは話す。効率の良い支援を行うために、場所の変更や追加は今後も行っていく方針だ。

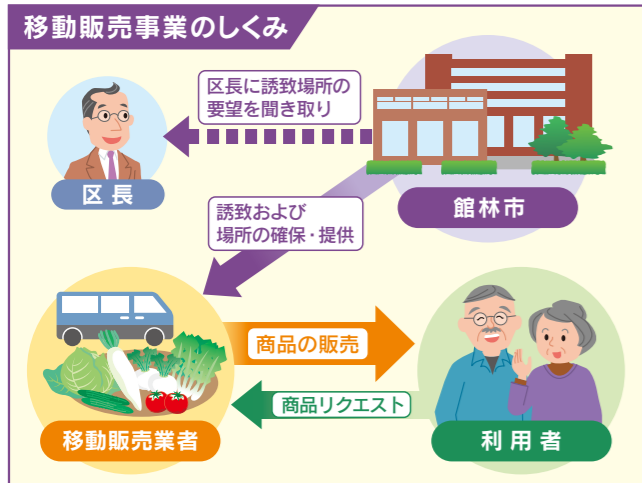


商工課主事 早川 大貴さん

実際に移動販売を開始してみて「高齢化率が高いからといって、利用者が多いわけではない。移動販売の利用には地域性も大きく影響するということが分かった」と商工課主事・早川大貴さんは話す。効率の良い支援を行うために、場所の変更や追加は今後も行っていく方針だ。

現場 VOICE スタッフの声
移動販売業者 中島 弘元さん

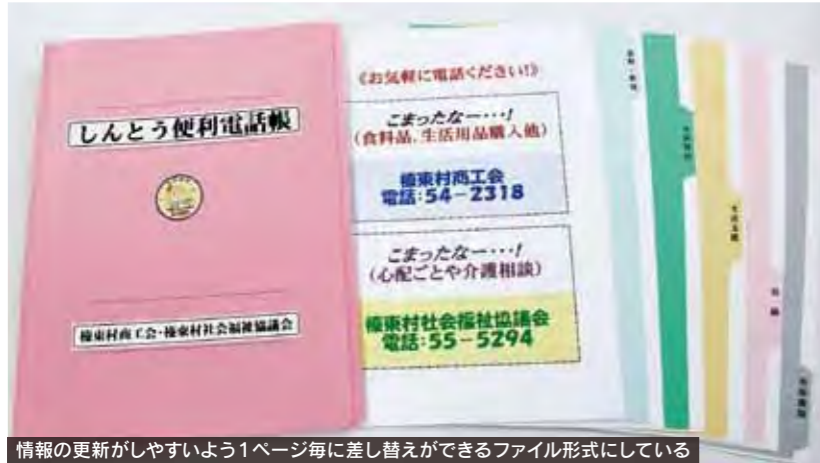
良いものを安く提供することで、利用者の方に喜ばれています。ワゴン車に商品を積んで3~4箇所を移動するため、徐々に品数は減っていきます。1箇所目でも、4箇所目でも、十分に買い物を楽しんでもらえるよう、品揃えに気を配っています。また、欲しい商品を可能な限り提供できるよう、都度、要望を聞いています。





しんとう便利電話帳

福祉と商工の観点で生活全般を支援



情報の更新がしやすいよう1ページ毎に差し替えができるファイル形式にしている

DATA

担当者 ● 岩田 恵 (いわた めぐみ)
 所在地 ● 北群馬郡榛東村新井507-3
 T E L ● 0279-55-5294
 F A X ● 0279-54-1127
 E-mail ● shinto-shakyo@ak.wakwak.com
 ホームページ ● http://www.shinto-shakyo.jp

榛東村社会福祉協議会(しんとう温泉ふれあい館)

これからの時代に必要なサービス

榛東村社会福祉協議会と榛東村商工会が共同で、買い物支援を目的とした「しんとう便利電話帳」を作成。民生委員の協力を得て、平成23年9月より村内の185世帯に配布を開始した。

食料品や日用品を配達できる商店や、電気・水道・大工といった生活支援や営繕が行える業者など、商工会加盟店66軒の情報を掲載。医療機関や公共施設等、日常生活において必要と思われる情報の掲載にも努めた。

同帳の制作を決めた経緯を榛東村社会福祉協議会事務局



配達時スタッフジャンパーを着用

局長・小野関芳美さんは「村内のとある商店に張られた“配達できません”の張り紙を見たのがきっかけだった。高齢化が進むこれからの時代には必要なサービス。認知を高め、定着させたいと思った」と話す。商工会に相談を持ちかけ、「お金をかけず知恵とマンパワーを活かして」をモットーに事業として動き出した。

今後の発展および事業への提言

榛東村社会福祉協議会では、「安心カード」の設置事業を平成22年から開始している。これは、緊急時や災害時に備え、住所、氏名、医療や薬の情報、緊急連絡先などを「安心カード」に記載し、専用容器に入れて高齢者宅の冷蔵庫内で保管してもらうという取組。設置者名簿は消防本部に登録されるため、緊急時に迅速な対応が可能になる。現在、「安心カード」を設置している高齢者宅は346世帯。「しんとう便利電話帳」や「安心カード」など、高齢者とのコミュニケーションツールを活用しながら、生活全般の支援に力を入れていく方針だ。

高齢者宅の訪問ツールとして

同便利帳は、利用者が掲載内容を確認し、商店へ直接電話またはFAXで商品を注文。注文した商品が利用者の自宅に配達されるという流れ。「自宅に居ながら、欲しい商品が買える」「見やすく、使いやすい」など、高齢者から喜ばれている。文字や写真を大きくし、破れないよう紙を厚くする、家の中で埋もれてしまわないよう、ファイルに紐を通してフックとセットにする等、高齢者が利用することを想定した様々な工夫が施されている。

また、冊子の形式にもこだわり、民生委員が高齢者宅への訪問ツールとして活用できるよう、1ページ毎に差し替えができるファイル形式にした。「情報の追加や更新が簡単にでき、更新を理由に民生委員が訪問できる」と制作に携わった事務局主事・岩田恵さんは話す。

この取組が高い評価を受け、平成26年3月、榛東村が中心となり電話帳の改訂版を発刊。榛東村の約5,000世帯すべてに配布された。

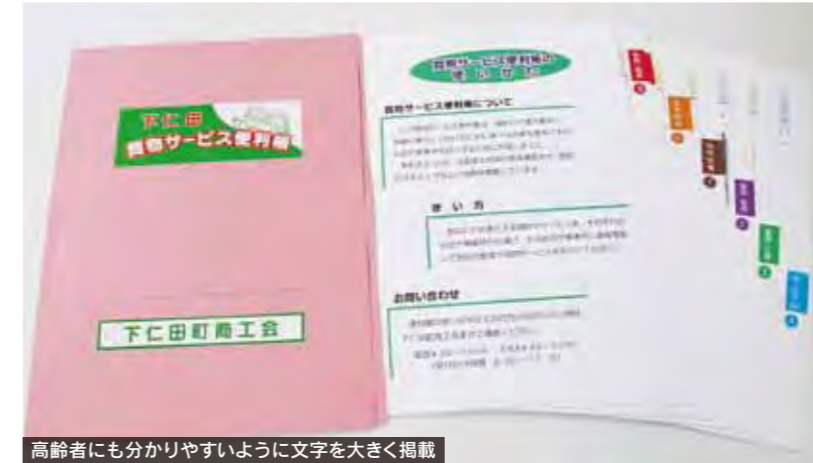


事務局主事 岩田 恵さん



下仁田べんり帳事業

高齢者の生活不便を便利帳が解消



高齢者にも分かりやすいように文字を大きく掲載

DATA

代表者 ● 茂木 清 (もてき きよし)
 所在地 ● 甘楽郡下仁田町大字下仁田353-6
 T E L ● 0274-82-3206(代表)
 F A X ● 0274-82-5595
 E-mail ● simonita@beige.ocn.ne.jp
 ホームページ ● http://www.shoko.shimonita.ne.jp

下仁田町商工会館

進行する過疎化・高齢化に一石を投じる

高齢化率が40%を超え、高齢者だけの世帯が多いという下仁田町。移手段を持たず、重い荷物を運ぶことが困難といった理由で、買い物に出られない高齢者が増えている。そんな状況を改善するために下仁田町商工会が、群馬県や下仁田町の補助を得て「買物サービス便利帳」を平成25年12月に発刊した。

生活に関わる73の事業所が参加協力(掲載料1事業所あたり3,000円)し、配達・訪問・送迎などサービス内容を掲載。民生委員の協力を得て、65歳以上の高齢者だけで暮らす1,050世帯に配布した。

この便利帳を作成するうえで参考にしたのが、榛東村社会福祉協議会と商工会が手掛けた「しんとう便利電話帳」だ。高齢者が使いやすいものを作るため、文字や写真を大きく掲載したり、時期に応じて掲載内容を更新できるよう1ページ毎に差し替えができるファイル形式にするなど創意工夫がされている。



商工会会長 茂木 清さん

今後の発展および事業への提言

「より多くの高齢者に当サービスを利用してもらえるよう、町の広報誌で事業のPRをしていく予定です。また、便利帳利用者に特典やサービスをつけるなど、利用率を上げるための方法も検討中。まずは知ってもらい、次に継続利用してもらいたい」と茂木会長。下仁田町商工会では、事業開始から1年

サービス拡充の要は関係団体との連携

高齢者からは「買い物に出掛けられず、困っていた。非常に助かっている」など、好評を得ている。買い物の利便性向上や地域の活性化の一翼を担っていると語る。

また、同便利帳には生活用品を扱う事業所だけでなく、医療機関や交通機関、公共施設、災害発生時の緊急通報先など、生活に役立つ情報も掲載。事業者が高齢者世帯に対して配達・訪問・送迎することにより安否確認を行うのはもちろん、買い物だけでなく生活全般のサポートにも力を入れていく考えだ。

「便利帳を制作するにあたり、高齢者・民生委員・事業所・商工会を繋ぐパイプを構築することができた。特に平成26年2月の大雪の際には、それを実感した。商工会が中心となり民生委員や事業所と連携を取りながら、高齢者宅に物資を配達するなど、状況に応じた生活支援を実施できた」と下仁田町商工会会長・茂木清さん。「今回のようなケースを踏まえ、地域の実情にあった支援が出来るよう、行政や商工団体、事業者が一体になれる仕組みづくりが望ましい」と語る。

を目的に便利帳の活用状況調査を予定している。調査の結果を踏まえ、活用してもらうための仕組みづくりを考えていく方針だ。便利帳の更新については、制作費用がかかるため、財源の確保が課題になっている。

群馬県内における 買い物弱者支援に取り組む事業者向けの制度

平成26年4月現在

地域	事業名	担当課	電話番号
群馬県	買い物弱者支援商業モデル事業(補助金)	産業経済部商政課	027-226-3342
	商店街活性化支援事業(補助金)		
	商店街活性化コンペ事業(補助金)		
前橋市	前橋市買い物弱者対策支援事業(補助金)	産業経済部にぎわい商業課	027-210-2273
高崎市	見守りを兼ねた移動販売事業(補助金)	福祉部長寿社会課	027-321-1248
桐生市	桐生市買い物弱者支援商業モデル事業(補助金)	産業経済部産業政策課	0277-46-1111 (内線 563)
館林市	買い物弱者対策事業(仲介・斡旋)	経済部商工課	0276-72-4111 (内線 207)
中之条町	買い物支援事業(助成金)	住民福祉課	0279-75-8818

※制度の具体的な内容については各市町村にお問い合わせください。

買い物弱者支援に関わる免許・許可

移動販売で肉、加工品を扱う

保健所(保健福祉事務所)の食品営業許可(食品衛生法)
※野菜は許可不要です。

店舗を設置して、そこで加工食品を販売する

保健所(保健福祉事務所)の食品営業許可(食品衛生法)

業として対価をもらって人を送迎する

道路運送法の許可

業として対価をもらって貨物を運送する

一般貨物自動車運送事業の許可

車両に広告等を記載する

屋外広告物条例の許可

種類	免許・許可	許認可権者
酒の販売	酒類販売業免許	税務署
タクシー業	一般乗用旅客自動車運送事業許可	群馬運輸支局
法人手続き	特定非営利活動法人(NPO法人)設立手続	群馬県NPO・多文化共生推進課



群馬県買い物弱者支援取組事例集

平成26年10月1日発行
 企画・編集／群馬県産業経済部商政課
 〒371-8570 群馬県前橋市大手町1-1-1
 TEL 027-226-3342 FAX 027-223-7875
 制作／株式会社 エス・プロモーション
 この事例集は、平成26年度緊急雇用創出基金事業で作成しました。



GUNMA 買い物弱者サポート事業

群馬県 買い物弱者支援取組事例集

<http://www.pref.gunma.jp>

平成26年10月1日発行

企画・編集／群馬県産業経済部商政課

〒371-8570 前橋市大手町1-1-1

TEL 027-226-3342 / FAX 027-223-7875