

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としているため、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しているため、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合わなければならないと思います。

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。

