



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

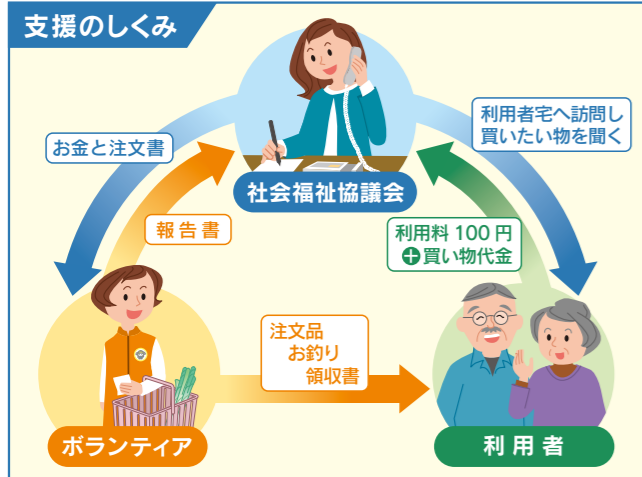
「初めての取組だったため、机上で考えた方法でうまくいか心配だった」と話すのは明和町社会福祉協議会係長代理・中島一佳さん。一連の流れに不備がないかを確かめるため、開始から3カ月間は、御用聞きから買い物、配達まですべて職員が行ったという。その結果、“こと細かに注文内容を聞くこと”、“ボランティアにしっかり伝達すること”が大事だということに気づいた。「牛乳と言っても、カルシウムが多いものもあれば、低脂肪乳もある。実際に買い物をしてみても、細かな部分まで聞くことが大事だとわかった」と話す。

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1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。





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、利用者ちょっとした変化に気を配れるようにするためだ。利用者から



社会福祉課 課長 須藤 智子 さん

は「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、地区ごとにみると偏在しているため、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たい。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 - m a i l ● 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行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 - m a i l ● 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イターを務める酒井繫夫さんに発注。コーディネイ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 繫夫さん

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など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

「「買物の不便が解消された」「配達料が掛からず利用できる」ので助かっている」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。



利用方法が一目で分かるカタログ

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。

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

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

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。



利用者も安心のシステム

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。

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。