

# 食料品の買い物における不便や苦勞を解消するための先進事例

先進事例に学ぶ食料品アクセス問題の解決に資する効果的な取組

平成23年8月2日

農林水産省



## 先進事例

### 店舗販売

#### 最寄り店舗の新設

- 中小食品小売店チェーンによる食料品へのアクセス改善事例 ……2
- 福井県池田町における食料品小売店の運営 ……4

#### コンビニエンスストアにおける生鮮食料品の販売

- JAと山崎製パンによる過疎地等での店舗運営 ……6
- セイコーマートによるローコスト店舗運営 ……8

#### 朝市

- 団地自治区会運営の「ふれあい朝市」 ……10
- NOPお互いさまねっと公団町団地による「あおぞら市」の開催 ……12

#### 移動手段の提供

- 地方自治体による移動手段確保の取組事例 ……14
- 生活協同組合コープさっぽろによる買い物バスの運行 ……16
- コミュニティバス・キララちゃんバス ……18
- 商店街の運行する買い物バス ……20

### 食品宅配

#### 生活協同組合宅配

- 高齢化社会における生協宅配の役割 ……22

#### 料理・弁当の宅配

- (株)すかいらーくによる食事提供サービス ……24
- (株)ペリカセブンの配食・食材提供サービス ……26

## 食 品 宅 配

### 有機野菜宅配

- らでいっしゅぼーや(株)による有機野菜宅配 ……28

### ネットスーパー

- 社会構造変化への食品スーパーマーケットの取組 ……30

### 御用聞き

- 阪急キッチンエールによる食料品宅配サービス ……32  
○婆一ちやるショップ高島家による御用聞き商品配達 ……34

### 買い物代行

- 「楽ちんクラブ」による買い物代行サービス ……36  
○鹿島商工会議所による買い物代行サービス ……38

## 移 動 販 売

### 移動スーパー

- 有限会社安達商事による移動販売 ……40  
○(有)北海道移動販売マルニ佐藤による食品移動販売 ……42

### 訪問販売

- にかほ市商工会による出前商店街 ……44  
○株式会社イトーヨーカ堂による訪問販売サービス ……46

## 共 食 ・ 会 食

- NPO法人支え合う会みのりの共食活動 ……48

# 先進事例

# 最寄り店舗の新設

## 中小食品小売店チェーンによる食料品へのアクセス改善事例 ～「小商圈スーパー」の持続可能性戦略～

### 1 概要

全日本食品株式会社(以下「全日食本部」という。)は、加盟店の経営持続のための戦略のひとつとして、徒歩圏である300m商圈を基準とした「小商圈スーパー」を展開している。

### 2 背景ときっかけ

近年、商圈の人口が減る中で、通常下がるはずの売上を逆に伸ばしている店舗の例(つくば市の郊外の100坪程度の店舗)がある。理由は、60歳以上の売上が伸びており、徒歩の範囲での買い物の場所がシフトしていることがわかった。

こうした実態を踏まえ、社会の変化に適応する新しいビジネスモデルである、「小商圈スーパー」を展開を始めた。

### 3 取組の内容

#### 1. 「小商圈スーパー」の商圈の範囲及び取り扱う商品の内容等について

対象地域: 店舗中心に徒歩300mの範囲を想定(最大1km圏内)  
(近隣の競合店の商圈1kmとの重複がない地域)

販売商品: 食料品(同種の品数を増やすのではなく、売れ筋商品を陳列)

品揃え数: 売れ筋商品の600アイテム中心  
(合計で3,000アイテム)

店舗規模: ミニマムサイズとして100坪  
(売上規模に見合った運営体制と店舗規模を考慮)

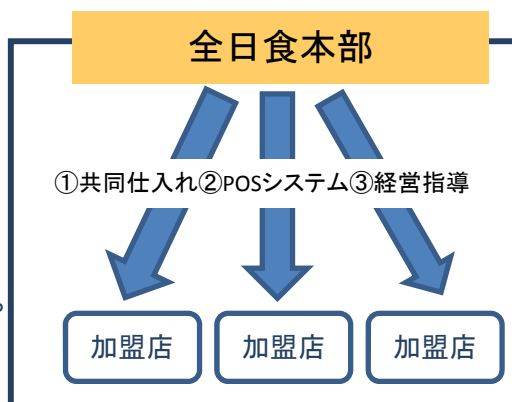
#### 2. 全日食本部が提供する内容について

- ・食品小売のボランティアチェーンとして北海道から沖縄までの零細な加盟店(小売店)に供給する卸売機能とともに、加盟店の経営指導等を行っている。
- ・商品一括共配を行うことにより、手間と時間のコストを大幅に削減。
- ・販売時点情報管理(POSシステム)により、消費者の個々のニーズを把握し、固定客づくり、販促に活用。
- ・加盟店に対し、商品、店舗運営に関する経営指導を行う。

#### 3. 行政との係わりについて

「小商圈スーパー」の取組に関しては、行政との係わりは特になく、民主導で行っている。

#### ■事業イメージ



## 4 取組の効果

○これまで店舗がなかった場所に店舗を出店することで、店舗まで歩いて買い物に行けるようになった。(買い物の場の提供)

○多様な食料品を取り揃える店舗が近隣にできることで、食料品の選択の幅が広がり食生活の改善が可能。

## 5 取組上の工夫

○小商圏食品スーパーは、特別な物を売るのではなく、「普段の物」の売れ筋商品の品揃えと本部一括仕入れによって商品を低価格で販売。

○商圏規模に見合った店舗規模と運営体制を確立するため、IT技術(自動発注システム等)を活用。

○人件費(労務費)、地代家賃、賃借料、光熱水費などの経費圧縮。

(例)バックヤード作業の共同化(生鮮加工センターの設置)を図ることで人件費等の経費を圧縮。

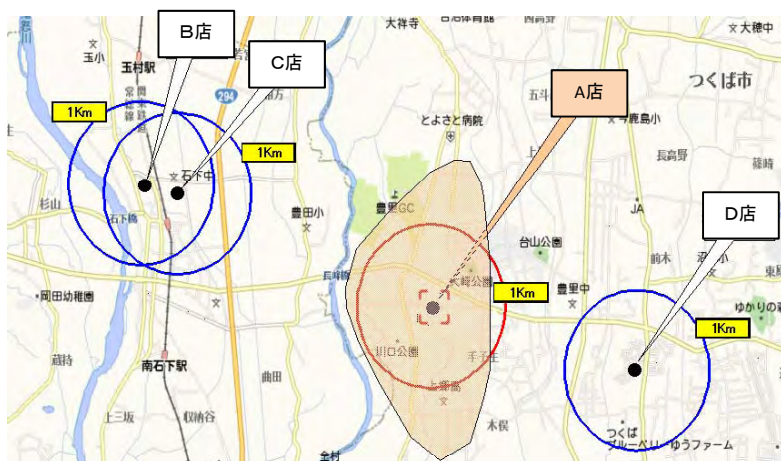
## 6 今後の展望

○食品小売店が周辺住民への円滑な食品供給が持続するには、生鮮食品の調達機能強化、ビジネスモデルの仮説と検証、ITインフラ投資の更なる継続が必要。

○当該地域の人口、世帯数などの状況が、リアルタイムで把握できる地図検索システムが必要。

## 7 参 考

○ 小商圏食品スーパーの立地例 (A店の例)



○A店対象商圏内世帯数 1,800世帯

対象商圏内消費高 10,800万円

シェア『31%』

月商 3,300万円

※ 競合スーパーマーケットまで約3km



【問い合わせ先】 全日本食品株式会社  
住所: 東京都足立区入谷6-2-2 電話: 03-5691-2111

# 最寄り店舗の新設

## 福井県池田町における食料品小売店の運営

～ 役場・商工会・農協との連携による買い物不便の解消～

### 1 概要

福井県池田町(以下「池田町」)では、地域内の小売店舗の減少により地域住民の買い物に苦労があるという状況を踏まえ、平成21年9月から役場、商工会、農業協同組合の3団体の連携により、「ゆいまーと」プロジェクトを立ち上げて、買い物不便の解消に資するため、新たに最寄り店舗を設置して事業を展開してた。

### 2 背景ときっかけ

池田町は、人口が約3,000人、高齢化率38.9%という中過疎化が進展している。また、町内の中型スーパー2店舗、農業協同組合(以下「農協」)が運営する購買店舗3ヶ所が閉鎖する状況となり、交通手段をもっていない地域住民は買い物に苦労している。このような状況を背景として、役場、商工会、農業協同組合の3団体の連携体制により、「ゆいまーと」店舗を設置し、とりわけ役場が関与した「ビジネス」として実証事業を実施した。

### 3 取組の内容

#### 1. 「ゆいまーと」の運営について

運 営 時 間: 8時30分から20時00分(12月31日、1月1日～4日は休業)

取 扱 商 品: 生鮮食料品、惣菜、卵、牛乳などの日配品

飲料カップ麺、パン、菓子類

池田町の農産物、特産物(餅類、惣菜など)

店舗内の取組: 年末年始キャンペーン、バレンタインデーなどをテーマとして特設

コーナーを設置して「買い物」を楽しんでもらっていた。



#### 2. 行政との関係について

「ゆいまーと」プロジェクトは、池田町が事業の主体となり、体制として池田町農協、池田町商工会が協議会の構成員となって事業を展開していた。また、当該プロジェクトは、総務省の「過疎地域等自立活性化推進調査事業」を活用していた。

## 4 取組の効果

○顧客からは、「何でもある」「上等」「池田町のものが買えて良い」などの声があり、最寄り店舗の設置による買い物の不便が解消された。

○子育て中の主婦からは、「子供が自分で買い物ができる店」としての教育効果も評価された。

○店舗がコンビニ的な便利さに加え、店員が顧客に対して親切にしてくれるため、特に高齢者の交流の場として、地域コミュニティの形成に繋がっている。

○土、日曜日にも営業していることや、ちょっとした買い漏らしにも対応できる営業時間の長さが地域住民から評価されている。

## 5 取組上の工夫

○店舗スタッフも地元の主婦であり、顧客も顔見知りであることから、「前向きな接遇」「あたたかい対応」ができており、顧客からの要望(新商品の注文や配達希望)にも、できる限りの対応に努めている。

○季節の行事(節分など)に併せ、店舗でイベントのための特設コーナーを設置し、顧客に対する買い物の満足度を上げている。

## 6 今後の展望

○平成23年3月で「ゆいまーと」の取組みは終了している。現在、観光部分を中心とした「まちの市場 こってこていけだ」の実験店としてリニューアルし、地域資源を活かした地域製品の販売を中心とした観光交流拠点として展開している。

## 7 参 考

### 人口等の概要

#### 今立郡池田町

|           |          |
|-----------|----------|
| ○人口       | 3,091 人  |
| ○世帯数      | 1,009 世帯 |
| ○高齢化率     | 38.9%    |
| ○飲食品小売店の数 | 14 事業所   |

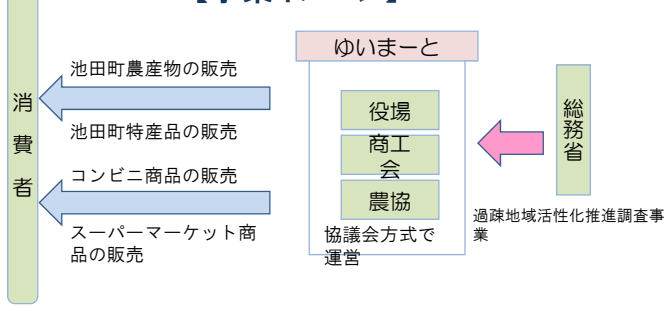


【店舗外観】



【売り場の様子】

### 【事業イメージ】



### 【問い合わせ先】

福井県池田町役場

住所: 福井県今立郡池田町稲荷35-4

電話: 0778-44-8004

## コンビニエンスストアにおける 生鮮食料品の販売

### JAと山崎製パンによる過疎地等での店舗運営

～ 企業間連携によるお互いの強みを活かした運営手法～

#### 1 概要

JA広島ゆたかと山崎製パン(株)は、広島県呉市の瀬戸内海に浮かぶ豊島で、JA広島ゆたかの支所購買店を山崎製パンのボランタリーチェーンである「ヤマザキショップ」に改装して運営している。「ヤマザキショップ」では、JAの支所購買店の機能を残しつつ、新たに山崎製パンから商品調達や経営指導機能を受け効率的に運営を行っている。

#### 2 背景ときっかけ

JAと山崎製パンが共同で取組を始めた端緒は、高齢化・過疎化が進んだ地域での小規模店舗の効率的な店舗運営を求めていたJAと、山崎製パンは自社の物流網や店舗運営のノウハウを役立てたいとの思いが合致し取組みを開始した。またJA広島ゆたかの「JAの地域における使命はJAの支所や店舗を維持し組合員の生活を守ること」の強い思いが、この連携した取組みを後押ししている。

#### 3 取組の内容

##### 1. 「ヤマザキショップゆたか山崎」の販売事例

対象地域：ヤマザキショップの周辺の約200世帯

販売商品：生鮮三品、牛乳、パン、弁当、総菜、雑誌、日用品など

営業時間：8時～18時 ※店舗によって営業時間などの運営内容は異なる

##### 2. 商品供給などの共同運営体制について

###### (1) 商品供給体制について

米、野菜、果実等のJAの強みが生きる商品はJAから供給し、パン、弁当、乳製品、菓子、飲料、雑貨などのコンビニ商品は山崎製パンから供給している。

###### (2) 店舗運営体制について

定期巡回：山崎製パンの運営担当者が商品情報の提供や運営指導を実施

販売促進：販売企画の提案やチラシの提供を行い販売を支援

研修会開催：販売方法や店舗運営方法などの研修を実施

情報提供：店舗活動計画、商品情報、他店販売状況などの運営に必要な情報を提供

## 4 取組の効果

- 生鮮品や日用品などの品揃えが充実し、地域住民へ円滑な食料品などの提供が行われている。
- 季節品や限定予約品などの新たな商品提供を行い、買い物の楽しさを提供している。
- JAの店舗を維持することでの生鮮品の提供機能や金融機能、ガソリン供給などの生活インフラ機能が維持されている。

## 5 取組上の工夫

- 商品供給面や店舗機能面などで、JA広島ゆたかと山崎製パンそれぞれの強みを活かした店舗運営をしている。
- 商品仕入体制の一本化(取引業者25社→5社程度)や発注先の統一による作業効率を改善しコスト削減に努めている。

## 6 今後の展望

- JAと山崎製パンと連携した取組を他県でも広げ、燃料供給や金融機能インフラをもったJA購買店舗を維持すると共に買い物への支援を行っていく予定である。
- 地域によっては、買い物支援のバスの運行やタッチパネル式の端末や電話を使用した宅配等も検討し、買い物の支援を行っていく予定である。

## 7 参 考

### JAと山崎製パンが事業を展開している地域の概要

広島県呉市（出所：平成17年国勢調査）

- 人口 251,003 人
- 高齢者人口 64,140 人(25.5%)
- 世帯数 99,378 世帯
- 高齢夫婦世帯 14,036 世帯(14.1%)

### 【JAと連携した店舗】



【店舗外観】

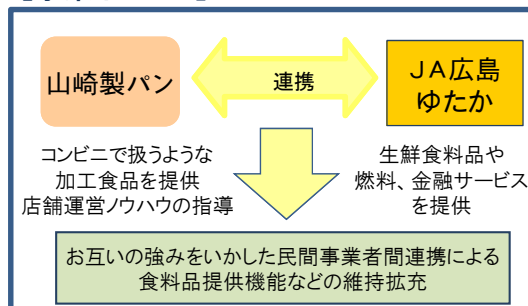


【生鮮品の売り場】



【コンビニエンス商品の売り場】

### 【事業イメージ】



【問合先】 山崎製パン(株)市場開発営業部 日高 塚田  
住所：東京都千代田区岩本町3丁目10番1号 電話：03-3864-3279

## コンビニエンスストアにおける 生鮮食料品の販売

### セイコーマートによるローコスト店舗運営

～ 地域に密着した新たなビジネスモデルの構築 ～

#### 1 概要

株式会社セイコーマートは、地域に密着した地元企業として、離島などを含めた全道にわたり食料品や日用品などを供給するために、サプライチェーンマネジメントや独自の物流網の活用などで商品供給の効率化を図る取組や店舗運営の効率化を図り、ローコストで運営できるコンビニエンスを展開している。

※サプライチェーンマネジメント…原材料や部品の調達から製造、流通、販売という、全体最適を目指す戦略的な経営手法

#### 2 背景ときっかけ

北海道においてコンビニエンスと食料品スーパーの食料品販売比率は約8割を占めており(※セイコーマート調べ)、食料品の供給の上で重要なインフラとなっている。コンビニエンスチェーン事業を行う同社は、このような状況で、離島等の過疎地にも食料品などの安定供給を行うために、独自のノウハウを活用し効率的な店舗運営や宅配事業などのサービスを行っている。

#### 3 取組の内容

##### (1) コンビニエンス事業

取 扱 商 品: 生鮮品3品、生鮮加工食品、加工食品など

展 開 エリア: 離島も含め全道にわたり展開

##### (2) 宅配事業

開 始 時 期: 2007年11月から開始

取 扱 商 品: 日配食品、酒類、煙草など

配 送 料 金: 無料 下限金額はなし

注 文 方 法: 電話注文を受け翌々日配送

決 済 方 法: 現金、クレジットカードも可能

##### (3) 施設等への移動販売事業

取 組 概 要: 倶治安町、ニセコ町などの老人保健施設への移動販売

取 扱 商 品: 日配品、菓子、果物など、事前注文も行っている

##### (4) 日用品や買い回り品の提供サービス

取 組 概 要: セイコーマートクラブ会員向けに、日用品などを提供

取 扱 商 品: キッチン用品、家電、衣類など

購 入 方 法: 買い物をする则貯まるポイントと交換か現金で購入

## 4 取組の効果

- 独自の物流網を活用し、離島などの過疎地での食料品提供が実施されている。
- 供給体制の効率化により、生鮮品3品などの多様な食料品の購入ができる。
- セイコーマートクラブ会員には食品以外にもキッチン用品、家電、衣類なども提供される。

## 5 取組上の工夫

- 一部商品では、原材料の生産から加工、販売までを担い効率化を図っている。
- 地域に密着した店舗運営を行うため店舗を起点とした宅配を実施している
- 店舗の売上拡大と高齢者の買い物支援のため老人保健施設に商品を持ち込み販売をしている。

## 6 今後の展望

- 地域での暮らしに必要なものが揃い安心して買い物ができる店舗運営を行っていく。
- 人口減少が進んだ地域でも運営ができるよう自動販売機や、公共施設を活用した無人店舗での販売など、今後も安定した食料品提供機能を維持できるよう取り組んでいく。

## 7 参 考

【セイコーマートのサプライチェーンマネジメントのイメージ】



### セイコーマートグループ店舗



【セイコーマート】



【スパ-】



【ハセガワストア】

【問い合わせ先】株式会社セイコーマート

住所：札幌市中央区南9条西5丁目421番地

電話：011-330-2627

# 朝 市

## 団地自治区会運営の「ふれあい朝市」 ～ 車を運転しない高齢者の買い物を地域住民が支える ～

### 1 概 要

北九州市八幡西区の茶屋の原団地自治区会(地域住民)が、毎週火曜の午前9時から元スーパーの軒先や駐車場を利用して「ふれあい朝市」を開催。(開始時期:平成21年4月)

### 2 背景ときっかけ

- ・茶屋の原団地は1960～70年代の建設、「ついのすみか」として人気を集めた。現在高齢化率約40%となっている。
- ・団地内にあったスーパーは、2004年に郊外にオープンした大型商業施設に客を奪われ閉店。現在は、最も近いスーパーでも1km程度離れている。
- ・こうした現状で車を持たない高齢者にとっては日々の買い物に苦勞する状況にあったことから、自治区会自ら立ち上がり、「ふれあい朝市」を開始。

### 3 取組の内容

#### 1. 「ふれあい朝市」で対象地域及び取り扱う商品の内容等について

対 象 地 域: 茶屋の原団地内

開 催 場 所: 団地内にあった元スーパーの協力を得て、元スーパーの軒先を便宜供与

販 売 商 品: 野菜(地元住民約20人が栽培)、鮮魚(仕入れ値程度)、果物、惣菜(市価の2～3割安)  
販売者の場所代が無料のため、その分価格が安価に

販 売 頻 度: 毎週火曜日午前9時から午前10時まで開催

#### 2. 事業の展開等について(茶屋の原団地の「ふれあい朝市」の特徴)

- ・自治区会(地域住民)あげての協力体制→商品を載せる販売台など会場設営からチラシの作成・配布、後片付けまで自治区会あげて取組む。朝市開催日の早朝には地元老人会のメンバーが宣伝カーで団地をまわりPR。
- ・販売者も地域住民が中心→地域住民(20人)が近所の休耕地を借りて野菜を作って販売。
- ・販売価格が安い→出店者には場所代を無料にするかわりに価格の引き下げを協力依頼。
- ・元スーパーも協力→朝市の販売場として、元のスーパーのピロティ(軒先)を便宜供与。

#### 3. 行政との関係について

北九州市の行う「まちづくりステップアップ事業」の助成対象事業(事業名称:ふれあい朝市等高齢者対策事業)を活用(2年目)。「朝市」に対する直接支援ではないが、高齢者対策の一環として行っている。

## 4 取組の効果

- 1回の開催あたり、平均260人程度来場。本年4月の「ふれあい朝市」2周年を迎え、2年間の来場者数が2万6千人に達した。
- 地域の行事に誘っても出てこられない高齢者も、朝市には笑顔で出られる。  
高齢者の引きこもり解消に効果。
- 朝市の買物の後、おしゃべりできる交流の場として活用される。

## 5 取組上の工夫

- 出店者には場所代を無料にするかわりに価格の引き下げを要請。
- 朝市開催日の早朝には地元老人会のメンバーが宣伝カーで団地をまわりPR。
- 地域住民の健康づくりとして、(朝市開催のあと)新たなスポーツ(ペタンク)の実施や来場者や出店者の健康管理もあわせて実施。

## 6 今後の展望

- 今後、朝市の後の「おしゃべり」を定例化し、高齢者サロンを設置。(H22)
- 朝市を地域住民交流の場として活性化していく。

## 7 参 考

### ■(茶屋の原団地)

- ・人口約1,300人 ・世帯数約500世帯
- ・高齢化率:40%超

茶屋の原団地住民



買物

ふれあい朝市

- 元スーパー  
→元スーパーの軒先や駐車場を朝市の開催場所として提供
- 出店者  
→場所代がかからないため、安価で食料品を提供
- 地元老人会  
→当日朝に宣伝カーでPR
- 団地自治区会  
→会場設営、チラシ配布、後片付けなど裏方を全て担当

### ■北九州市八幡西区の概要(H23.3現在)

- ・人口:257,818人 ・世帯数:107,591世帯
- ・面積:83.04km<sup>2</sup> ・高齢化率:23.5%



ふれあい朝市(八幡西区)

【問い合わせ先】 茶屋の原団地自治区会  
北九州市八幡西区茶屋の原4-17-17  
(朝市開催場所)

北九州市八幡西区役所総務企画課  
電話:093-642-1441(内線263)

# 朝 市

## NPOお互いさまねっと公田町団地による「あおぞら市」の開催

～ 団地内のスーパー跡地を活用した青空市場 ～

### 1 概 要

「NPOお互いさまねっと公田町団地」のメンバーが、団地外のスーパーや直売所で仕入れてきた野菜や食品、トイレトペーパーなどの日用品を販売する「あおぞら市」を毎週火曜日に団地内の空き店舗前の広場で開催（平成20年10月～）。

### 2 背景ときっかけ

昭和39年に入居が始まった横浜市郊外の栄区の高台にあるUR都市再生機構の公田町団地では、少子高齢化が進み、一人暮らし高齢者や高齢者世帯が増加。そうした中、団地内のスーパーマーケット等が撤退し、高齢者にとっては日常の買い物に困るとともに、誰にも看取られない孤独死が発生するようになった。

このため、平成20年6月に栄区役所と団地自治会が協働して「お互いさまねっと公田町団地」を発足し、孤独死の予防を目的に見守りネットワークづくりを進め、毎週「あおぞら市」を開いて買い物支援等を行ってきた。

### 3 取組の内容

#### 1. 「NPOお互いさまねっと公田町団地」が実施する「あおぞら市」について

対 象 地 域：公田町団地（団地の空き店舗前の広場及び多目的交流拠点「いこい」で開催）

販 売 商 品：生鮮三品、牛乳、日用品（→ NPOのメンバーが事前に購入し、販売）

総菜、弁当等（→ 配食業者が販売）

販 売 頻 度：毎週火曜日（※ 希望者には自宅まで配達）

#### 2. 事業の展開等について

「あおぞら市」での物販では、若干の利益を乗せて販売。売上を積み立て活動費に充当している。（例えば、食品特売日に購入して、その価格の端数を切り上げる程度でごくわずかであるが、運営費に充当している。）

「あおぞら市」の運営費を補填する継続的な財源がなく、安定的な財源確保が難しいが、NPOのメンバーやボランティアの方々が活動を支えている。（「あおぞら市」には国等からの補助金等はない。）

#### 3. 行政との関係について

「お互いさまネット公田町団体」は、厚生労働省の地域介護・福祉空間整備等交付金「安心生活創造事業」を受けた横浜市の「一人暮らし世帯等安心生活支援モデル事業」を委託され、拠点となる多目的交流拠点「いこい」を開設（平成22年3月）。これにより、エリア内の要援護者を把握するとともに、①地域の身近な相談窓口、②緊急時の安否確認、③生活情報のお届けと定期訪問、④仲間づくりのお手伝いという4つの機能を担う。

また、国土交通省の「高齢者居住安定化モデル事業」を受け、住民安否確認のセンサーを設置する予定としている。地域住民主体のNPOが行政やUR都市再生機構と協働で基盤支援を実施。

## 4 取組の効果

- 外出することがほとんど無かった一人暮らしの高齢者が働きかけにより、行政支援で団地内に設けられた多目的交流拠点「いこい」に顔を出してくれるようになった。
- 地域コミュニティによる、見守りの体制ができた。
- 団地内の人たちが自然に顔見知りになり、会話を楽しめるようになった。

## 5 取組上の工夫

- 以前からあった自治会の福祉基金を「お互いさまねっと」が困った時にも拠出できるよう臨時総会で承認（活動費の確保）。
- あおぞら市の傍らにはテーブル、イス、お茶を用意し、あおぞら市で買ったお弁当などを食べることができるようにした。これにより、住民同士の気兼ねない会話が生まれ、安否を気遣う情報交換等が行われるようになった。

## 6 今後の展望

- 今後、多目的交流拠点「いこい」を活動の拠点にし、地域に根ざした見守りや支え合い活動の展開を考えている。（※多目的交流拠点「いこい」においては、高齢者等の孤立予防・孤独死予防を考慮した生活支援（安心センターの運営）、あおぞら市の継続、サロン、生活サポート、介護予防事業などの取組を行う。）

## 7 参 考

### 人口等の概要

公田町団地 （平成21年9月）

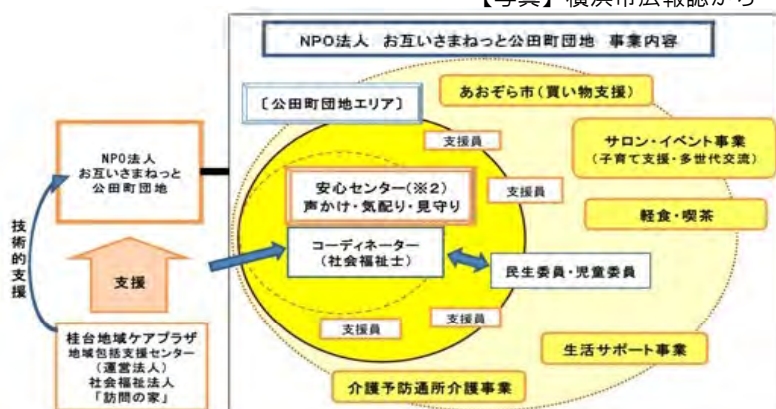
33棟(全1,160戸)

すべてエレベーターなし 築50年あまりの建物

- 人口 2,055 人
- 世帯数 1,100 世帯
- 高齢化率 27.5 %
- 高齢一人暮らし世帯 183 世帯



【写真】横浜市広報誌から



【出典】厚労省ホームページ等から抜粋

【問い合わせ先】 NPOお互いさまねっと公田町団地  
住所：横浜市栄区公田町740番地

横浜市栄区役所高齢支援課  
電話：045-894-8415

# 移動手段の提供

## 地方自治体による移動手段確保の取組事例

～ 日立市中里地区での移動手段確保策について ～

### 1 概要

地域住民が乗合タクシーの運行主体となるNPO法人「助け合いなかさと」を設立し、平成21年7月からワゴン車2台で住民が買い物に出かける等の際、送迎する乗合タクシーを開始。

### 2 背景ときっかけ

日立市中里地区(山間地域)では、日常生活における買い物などの足の確保が問題となっていた。運転免許の無い地域住民は、買い物に出かける際に近所の方に送迎をお願いしていたが、送迎する方もされる方も高齢化が進み、送迎中の交通事故等の問題が発生していた。

平成19年度から日立市と地域住民が、その解決策について協議を開始し乗合タクシー事業を開始したのがきっかけである。

### 3 取組の内容

#### 1. 取組内容、利用条件等について

対 象 地 域: 茨城県日立市中里地区(山間地域)  
運 行 体 制: ワゴン車2台、デマンド(予約制)運行  
利 用 運 賃: 300円/1外出



#### 2. 事業の仕組み等について

- ・ 地域が乗合タクシーを運行するためのNPO法人「助け合いなかさと」を設立。
- ・ 全住民から会費(1,500円/年・世帯)を徴収して運営。(日立市から補助あり)  
会費で運営経費が不足する場合は、更に協賛金として全住民から徴収。
- ・ オペレーターと運転員も地域住民が担っている。

#### 3. 行政との関係について

世帯から集めた経費で不足する部分については、上限を7割として市が補助。  
(日立市からの補助金予算として年間450万円計上している)

## 4 取組の効果

- 年間利用者 6,064人(H21年7月～H22年6月末)。(一人当たり換算で4.1回／年)
- 小売店や農協等への買い物利用が伸びており、地域の足として定着しつつある。
- 「新しい公共」の担い手となるNPO法人が地域に設立された。
- 乗合タクシーの運行による「交通の活性化」が、地域住民の買い物等に出かけることを促進し「地域の活性化」に繋がった。
- 利用者からは、「過疎化が進んだ山間地であるが、乗合タクシーが通っているお陰で市街地より住みやすい」との声もある。
- 地域の様々な課題問題を地域自ら解決する体制できた。

## 5 取組上の工夫

- 電話を受けるオペレーターは、地域に住み、かつ、郵便局を退職した方で、地域内の方が予約すると場所がすぐに分かる人をお願いしているため、効率的な運行ルートを選定、決定することができる。
- 世帯負担金は、その地域全世帯から集めている。乗合タクシー利用者に限ると利用者が確保できず運営が難しくなるため、全世帯で負担していただくことで地域の財産としての意識付けとなり利用が促進されている。

## 6 今後の展望

- 乗合タクシーの運行エリアは地区内に限定されているが、住民はエリアの拡大を要望している。エリア拡大が今後の検討課題。
- (※ 住民の買い物等に行きたい場所は様々で、エリアの拡大に見合う事業費の確保やバス、タクシーなどの関係事業者等との調整を行っていく必要がある。)

## 7 参 考

### ○事業実施地域の人口等の概要

#### 【茨城県日立市】

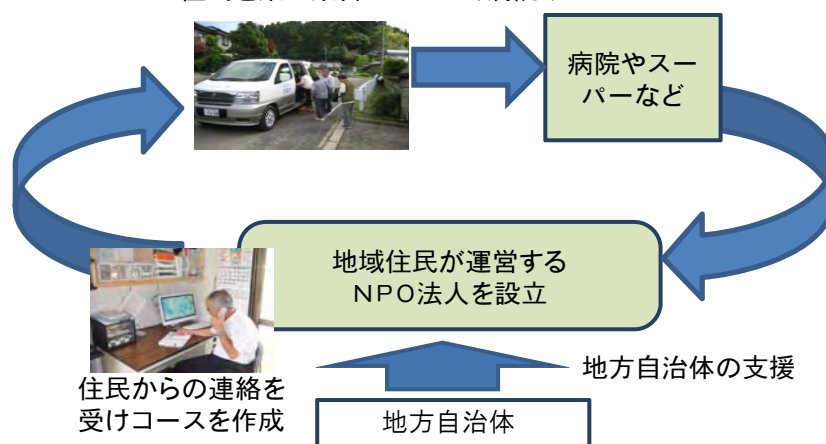
人 口： 19万6,329人  
世 帯 数： 8万2,073世帯  
高齢化率： 24.7%

#### 【茨城県日立市中里地区】

人 口： 1,480人  
世 帯 数： 637世帯  
高齢化率： 39.1%  
(H22.4.1現在 住民基本台帳)

### ■事業イメージ

住民を乗せ乗合タクシーで病院やスーパーへ



【問い合わせ先】 茨城県日立市都市政策課公共交通対策室  
電話:0294-22-3111

## 移動手段の提供

### 生活協同組合コープさっぽろによる買い物バスの運行

～ あかびら店の展開と買い物バスの運行について～

#### 1 概要

コープさっぽろは、高齢化が進む北海道赤平市において、「地域の再活性化を生協は支えられるのか」というソーシャルビジネスの実験事業として、市街中心地に出店し、併せて店舗への移動手段の提供として買い物バスを運行している。

#### 2 背景ときっかけ

北海道では、以前は炭坑町として栄えた地域の多くで過疎化が進んでおり、赤平市もその一つである。そのような状況ではあるが、出店コストは低く抑えられ、また、地域の唯一の店舗として集中していけば経営は成り立つという考えから、地域の再活性化を支えるソーシャルビジネス的な実験として事業を開始した。

#### 3 取組の内容

##### 1. あかびら店の概要について

店舗立地：赤平市市街中心地（市立病院向かい）

地域組合員数：約5,000人（赤平市の世帯数の約7割）

経営状況：売上高は年間約15億円あり、設立3年で黒字化を達成予定

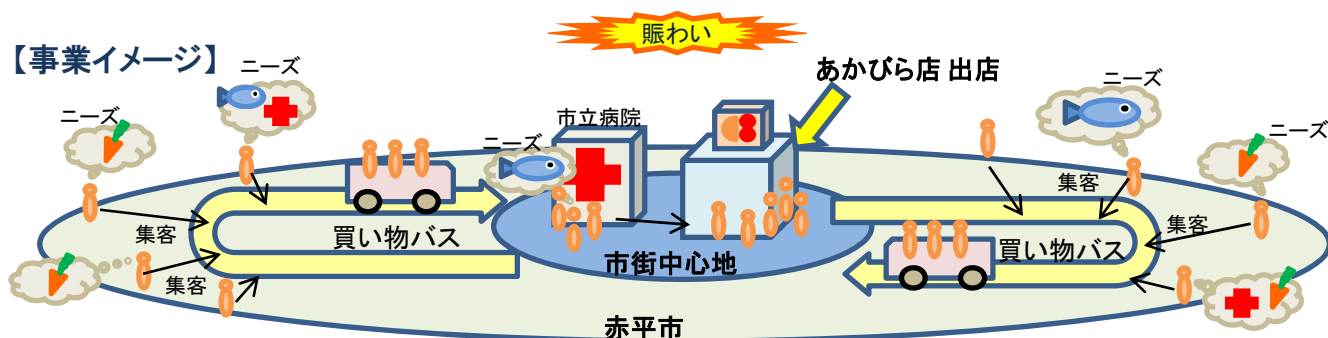
買い物バス：店舗を中心に2コース、1日計7往復を運行、料金は無料（組合員証の提示が必要）

店舗利用に関わらず乗車でき、週1,000人程度が利用

##### 2. 行政との関係について

店舗出店、運営に関する補助は受けていないが、赤平市、小樽商科大学及び北翔大学と、産学官で高齢者の健康増進（歩いて店舗まで来られるように）の取組みを推進しており、店舗での広報や買い物バスの活用など地域と一体となった活動を行っている。

##### 【事業イメージ】



## 4 取組の効果

- 市街中心地への出店と買い物バスの運行により、遠くの店舗に乗合バスで買い物に出かけるという不便が解消されている。
- 買い物バスの車中は、古くからの知人に再会するなど楽しい交流の場となっている。
- あかびら店が人の集まる場所となり、市街中心地に賑わいが戻ってきた。
- 買い物バスで来店して、帰りはタクシーを利用する人も多く、地域の交通産業の活性化につながっている。

## 5 取組上の工夫

- 一人暮らしの高齢者に配慮して、食べきりサイズの少量小分け商品を多く陳列。
- 市立病院の受付開始に合わせて、店舗開店の30分前には到着するバス便を設定し、集客効果が上がっている。
- バスは到着後10分間は停車するルールにしており、高齢者でも、店舗の待合室でバスの到着を確認後、ゆとりを持って乗車できるようにしている。

## 6 今後の展望

- 北海道の他の地域でも買い物バスの運行を計画しており、札幌市南区、釧路市では運行を始めている。事業的に成り立つ地域については、買い物バスと合わせての出店を検討していく。
- 地域の高齢化、過疎化の進行を食い止めるには、若者の雇用機会を作るだけでなく、都会的な生活の保障も大切であり、土地用途の自由な変更や地元の国有地・道有地を貸し出す仕組みを作り、一定規模の店舗を誘致しやすくする策が考えられる。

## 7 参 考

### 事業を実施している地域の人口等概要

#### 赤平市

- 人口 14,401人
- 世帯数 6,202世帯
- 高齢者人口 4,988人(34.6%)
- 飲食品小売店数 45事業所

※人口、世帯数及び高齢者人口は平成17年国勢調査、飲食品小売店は平成19年商業統計調査の結果による。

【問い合わせ先】 生活協同組合コープさっぽろ  
住所：札幌市西区発寒11条5丁目10-1 電話：011-671-5710



【買い物バス】



【あかびら店外観】

# 移動手段の提供

## コミュニティバス・キララちゃんバス ～ 地域通貨キララの活用と商業者の連携 ～

### 1 概要

茨城県土浦市で運行しているコミュニティバス「キララちゃん」は、NPO法人「まちづくり活性化土浦」が関東鉄道及びタクシー協同組合に委託・運営している乗合バス、乗合タクシーで土浦市の市街地、公共施設等を循環する3路線を運行している。

### 2 背景ときっかけ

土浦市は、かつて商圏50万とも言われる商業都市だったが、市街地の郊外化・モータリゼーションの発達により衰退化が加速。中心市街地に人が集まらなくなった。そこで、一般市民の有志が立ち上がり、市内の様々な団体と中心市街地活性化について話し合いをもった中で、土浦の魅力を知ってもらうため、また中心市街地に来てもらうためにその手段としてまずバスの運行を始めた。

平成17年3月から約2年間の予定で運行開始し、平成19年4月から本格運行に移行。

### 3 取組の内容

#### 1. コミュニティバス「キララちゃん」の運行内容について

対象地域：茨城県土浦市

取組内容：循環3路線 中心市街地、公共施設等を循環 1路線はジャンボタクシー  
残り2路線は小型バスを使用 料金は1回100円(小学生50円)、1日乗車券300円  
運行時間は8:30～20:00頃

運営形態：NPO法人「まちづくり活性化土浦」が関東鉄道及びタクシー会社に運営委託

#### 2. 事業の仕組み等について

- ・ NPO法人まちづくり活性化土浦は、地域通貨の発行も実施。協賛店(約200店)で1000円以上の買い物すると、当日乗車証明券と引き換えに、100円分の地域通貨「キララ」がもらえ、乗車1回分の通貨として使える。
- ・ NPO法人まちづくり活性化土浦や土浦商工会の商業関係者が主体となり、企画、ルート選定、運営主体の設立、試験運行及び本格運行を実施している。

#### 3. 行政との関係について

土浦市は補助金2,600万円弱(運営経費の65%)を支出。

※ この他の運営経費は、運賃収入(30%)、広告収入(5%)で賄っている。

## 4 取組の効果

- 利用客数は、1日平均約322人(1便あたり平均約8.1人)。
- 利用者の約7割が60歳以上の高齢者となっており、高齢者への買い物機会の提供になっている。
- 消費者からは、200m～300m置きにバス停が設置されて、バスが利用しやすいとの声がある。

## 5 取組上の工夫

- 協賛店で1,000円以上の買い物をすると、「キララ」という地域通貨がもらえ、それを使うと1回無料でバスに乗車することができ、地域活性化の一端も担っている。
- バスの運営に関して、「キララ」という地域通貨の購入や地域商業者の寄付などの協賛を得て運営している。また、土浦市が事業支援者でもあり、商店街等とも連携し、地域一体での取組ができている。

## 6 今後の展望

- 今後もバスに乗ってもらうのではなく、バスに乗りたくなる、そして街に住みたくなるようなまちづくりを、地域全体で取り組んでいきたい。(地域活性化や地域通貨の活用を考えていきたい。)
- 現在はバスを3台(3ルート)で運行しているが、住民からはルートの拡充、運行回数(45分に1回の割合)の増加等の要望が出されており、利用や収入の増加策を検討していく。

## 7 参 考

### 土浦市の概要

- 人 口: 144,161人
  - 世 帯 数: 56,996世帯
  - 面 積: 113.82m<sup>2</sup>
  - 高齢化率: 22%
- (平成22年8月現在)

### ■体制図



【問い合わせ先】 NPO法人まちづくり活性化土浦  
住所: 茨城県土浦市中央2丁目2番16号 電話: 029-826-1771

# 移動手段の提供

## 商店街の運行する買い物バス

～ 補助金に頼らないコミュニティビジネス ～

### 1 概要

長崎県五島市(旧福江市・離島)で運行されている買い物バスは、NPO法人「市民バスネットワーク五島」と「ふくえTMO」が運営している乗合バスで、4路線あり1日15便巡回している。運行は地域のタクシー会社4社に委託している。

### 2 背景ときっかけ

長崎県五島市では、若年層の島外流出で過疎化・高齢化が進んできたことに加え、島外近隣の大手資本による相次ぐ出店や中央病院の移転により、中心市街地の空洞化が進み、商店街を取り巻く環境は厳しい状況になった。そこで、旧福江市が平成12年に中心市街地の活性化策の一つとして巡回バス事業を計画したのがきっかけとなっている。その後、平成15年8月から試験運転を経て、「福江商店街巡回バス事業」がスタートした。

### 3 取組の内容

#### 1. 買い物バスの運行内容について

対 象 地 域: 長崎県五島市(旧福江市)

取 組 概 要: 運行ルートは4コース、1コース約20分で1日合計15便が巡回  
バス停は設けずにコースのどこでも自由に乗降可能(料金は大人200円、小人100円)

運 営 形 態: 地域のタクシー会社全4社と提携し、月ごとの交代制



#### 2. 事業の経緯等について

- 平成12年合併前の旧福江市が、中心市街地活性化をマネジメントする組織「ふくえTMO」(商工会議所内の委員会組織の1つ)が補助金主体の「100円乗り合いタクシー事業」を準備するも、既存バス事業者と競合しない運行ルートを設定すること等の制約があり、断念。

- 平成15年に事業主体を「福江商店街連盟」に移し、町内会、老人会、婦人会も巻き込んで「福江中心商店街巡回バス運行協議会」を編成し、コミュニティバス事業をスタート。

- 平成20年4月に「NPO法人市民バスネットワーク五島」としてNPO法人化。タクシー会社との契約・資金のやり取りは「ふくえTMO」が行っている。

- 「ビジネスとして成立させること」を目標し、事業初年度は約1,200万円規模の事業を翌年度には総予算を半分に縮減。これに伴い、1日の運行便数を20便から15便へと25%減便したにもかかわらず、乗降客は20%アップを実現。

#### 3. 行政との関係について

事業初年度は市から補助金240万円。行政依存の事業とならないよう「ビジネスとして成立させること」を目標とし、商店主ならではの知恵は、利用客の獲得を図るための様々な「企画」を検討、実行中。

## 4 取組の効果

- 巡回バスの利用者は順調に増加し、年間延べ約2万人。運行開始後3年で延べ約5万人に達した。旧福江市の人口が約2万7千人であることを考えると地域にとって無くてはならない存在となっている。
- 定期的実施しているアンケートでも「気楽に街中での買い物を楽しめることが嬉しい」といった声が多い。
- 福江商店街を巡回することで商店街の活性化にも繋がっている。
- 巡回バスは、生活の利便性を向上させるだけでなく、高齢者の活力をもたらす役割となっている。

## 5 取組上の工夫

- 巡回バスのコース設定にあたり、協議会や参加するタクシー会社が試運転を何回も繰り返し、利用対象者の居住区域と商店街、公共施設、病院などの行き先をきめ細かく調査し、利用者にとって最適なコースを設定し、効率的に運行している。
- 利用客獲得のため、商店街と連動して様々な「企画」を実施。  
(日曜利用者に卵1パックプレゼント、夜市、商店街発行の駐車場券で乗降可能など)

## 6 今後の展望

- 利用客獲得のため、商店街と連動して様々な「企画」を実施しつつ、単なる「移動手段」としてのバスではなく、商店街と一体感を出すことで親近感や親しみを持たせていく。
- 平成18年からは防犯活動として「子ども駆け込みバス」も開始し、今後は、巡回バス利用者に「生ゴミ処理機」の利用を促進してもらう「エコプロジェクト」も検討していきたい。

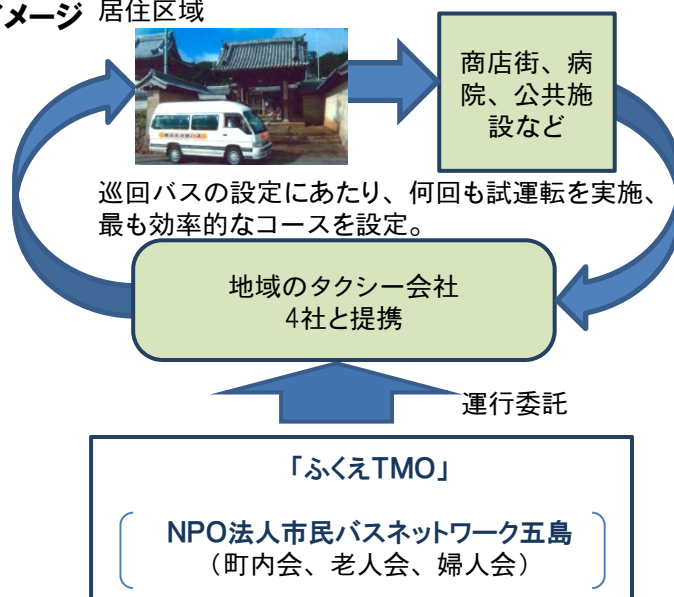
## 7 参 考

### 五島市福江地区の概要

- 人 口： 26,311人
- 世 帯 数： 11,131世帯
- 面 積： 158.45m<sup>2</sup>
- 高齢化率： 27.1% （平成17年度現在）

※ 旧福江市：長崎県五島列島西部の福江島  
福江商店街連盟：11の商店街、  
約270店舗から形成

### ■事業イメージ 居住区域



【問い合わせ先】 NPO法人市民バスネットワーク五島  
住所：長崎県五島市中央町6番地16 電話：0959-72-3145

# 生協宅配

## 高齢化社会における生協宅配の役割

～ コープネットの宅配事業 ～

### 1 概要

コープネット事業連合は、茨城県、栃木県、群馬県、千葉県、埼玉県、東京都、長野県、新潟県の地域生協連合であり1992年に設立され、主な事業は宅配事業と店舗事業である。宅配事業は、拠点となる宅配センターを123ヶ所設置して「コープデリ」として事業ブランドを確立して宅配事業を推進している。特に高齢者向けについては 少量パックや配送料の半額など多様なサービスを展開している。

### 2 背景ときっかけ

生活協同組合(以下「生協」)は、消費者の願いを協同して助け合いながら実現していく消費者の組織であり、出資金により運営に参加していくことが基本である。

生協は、販売事業ではなく、購入いただいたものを届ける購買事業を基本として宅配が行われている。こうした背景のもとに、宅配事業を展開するとともに高齢化の進展を踏まえ、高齢者組合員向けのサービスや2008年の改正生活協同組合法を踏まえ、高齢者等が中心となっている介護施設、福祉施設などの宅配も展開している。

### 3 取組の内容

#### 1. 宅配事業について

対象地域：茨城県、栃木県、群馬県、千葉県、埼玉県、東京都、長野県、新潟県

取扱金額：3,200億円(2009年度:宅配事業)

取扱商品：約3,000アイテム(生鮮食料品から日用品)

商品の発注：組合員から配送員に注文書を手渡しするか、  
インターネットからの注文もできる

受取方法：個人宅配、グループ単位、職場、地域ステーション  
(スーパー跡地利用等)で受取ができる

個配手数料：1回約200円、加入者の世帯主もしくは夫婦のどちらかが65歳または70歳、75歳以上であれば高齢者割引の適用になる



## 4 取組の効果

- 組合員であれば地域に関係なく宅配サービスが受けられる。
- かさばる商品や小分け・個包装などの宅配は、高齢者に好評で指示されている。
- グループ単位などで商品を受け取る配達では、地域コミュニティの維持に繋がる。

## 5 取組上の工夫

- 隣接する地域の生協と連携し、商品の共同仕入れ、開発、情報システム、物流統合を通じて事業の効率化を図っている。
- 高齢者に対して、配送割引(シルバー割引)や小分け・個包装などのサービスを実施している。
- 高齢者に対するニーズを踏まえ、介護施設、福祉施設に対して食材の宅配を実施している。

## 6 今後の展望

- 弁当宅配などの新サービスなどを展開し新規顧客の獲得を図る。
- 介護施設など法人施設に対する配達を図る。
- スーパー撤退地域に対する買い物困難者に対する対応として、移動店舗や団地ステーション事業の展開を図る。

## 7 参 考

### 【事業イメージ】



【弁当宅配サービス】



【宅配に使用する配送車】



【問い合わせ先】 コープネット事業連合  
住所: 埼玉県さいたま市南区根岸1丁目4番13号  
電話: 048-839-1371

# 料理・弁当宅配

## (株)すかいらーくによる食事提供サービス

～ 新 た な 料 理 宅 配 サ ー ビ ス ヘ の 取 組 み ～

### 1 概 要

株式会社すかいらーくグループは、ファミリーレストランでの食事の提供のほか、店舗を起点とした料理の宅配事業を開始している。また、宅配便で冷凍した料理を提供するなど宅配事業を充実する取組も開始している。

### 2 背景ときっかけ

株式会社すかいらーくは、ファミリーレストランを展開し消費者への食事の提供をしているが、女性の社会進出、単身世帯増、少子高齢化などの社会構造が変化していく中で、食の利用動機の多様化などが進み、料理の宅配という新たな食事サービスを開始した。

### 3 取組の内容

#### 1. 料理宅配事業について

実 施 店 舗: 全国のすかいらーくグループの約 800店

注 文 方 法: 電話、インターネット

宅 配 地 域: すかいらーくグループ店舗周辺地域

宅 配 料 金: 無料

販 売 商 品: 店舗系列に合わせた宅配専用の弁当類

#### 2. 冷凍ディッシュ事業について

事 業 概 要: 1食16品目以上の食材を使用し、カロリー、塩分など栄養バランスを考えた5メニュー1セットの冷凍料理を複数ラインナップし、注文から通常3日で配達

対 象 地 域: 宅配便で全国に提供

宅 配 料 金: 店舗配達エリアの場合は無料。宅配便エリアは全国一律650円

販 売 商 品: 独自の技術で冷凍加工された料理。家庭の冷凍庫で保存ができる

#### 3. 行政との係わりについて

行政からの補助金などは特に受けていない。

#### 4 取組の効果

- 高齢者や食事の準備ができない人が調理済みの料理を手軽に購入できる。
- カロリー、栄養バランスを考慮した料理も提供しており、利用者の健康管理につながっている。

#### 5 取組上の工夫

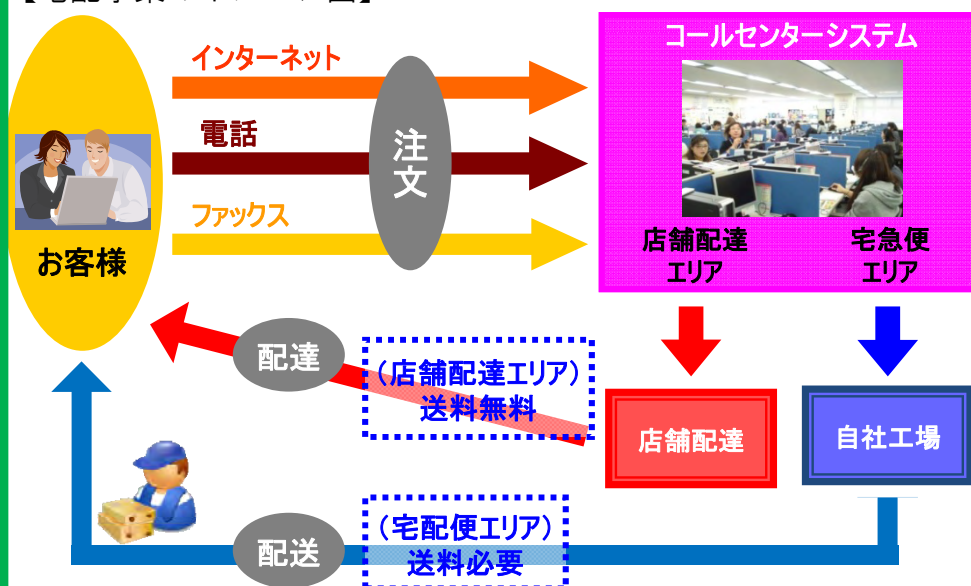
- 利用者にできたての料理を提供するため、注文を受けてから調理し、その後、約15分で届けている。
- 冷凍ディッシュには特殊なパッキングを施しており、レンジ加熱の際に、加熱ムラをなくす工夫がされている。

#### 6 今後の展望

- 高齢者向けの小量目やカットを工夫した商品メニューの開発を行い、サービス利用を促進していく。
- 高齢者向けや健康に配慮した冷凍ディッシュの商品開発を行い幅広い世代にサービスを提供していく。
- コールセンターの充実などを行い宅配サービスを拡大していく。

#### 7 参 考

【宅配事業のイメージ図】



【冷凍ディッシュ イメージ】

【問い合わせ先】株式会社すかいらく

住所：東京都武蔵野市西久保1-25-8

電話：0422-51-8111

## 料理・弁当宅配

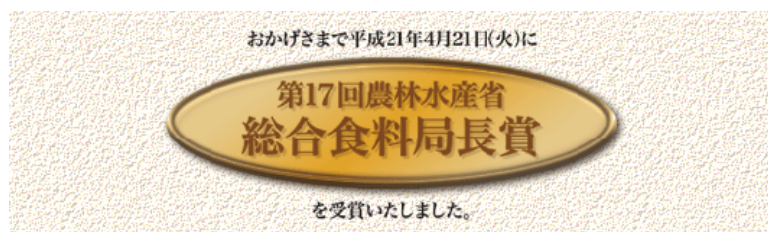
### (株)ペリカセブンの配食・食材提供サービス

～ 地方自治体の事業と連携したサービス展開 ～

#### 1 概要

(株)ペリカセブン(以下「ペリカセブン」)は、前身である株式会社ナカイとして昭和48年9月に設立、昭和56年にペリカセブンに変更して、家庭用総菜宅配事業を実施してきている。

当該社は、地域の企業、福祉施設に給食、弁当などの販売を通じて、「地域密着型営業」として事業を展開している。特に、神戸市の配食サービス指定業者に認定されており、神戸市内の高齢者向けの昼食配達サービスを実施しており、高齢者の安否確認も併行している。



#### 2 背景ときっかけ

当該社は、設立から地域の企業、福祉施設などに対して、給食、弁当などの販売を実施してきているが、とりわけ平成13年から神戸市の配食サービス事業者として認定を端緒として、高齢者等向けのニーズにあった配食サービスを展開している。

#### 3 取組の内容

##### 1. 神戸市と連携した高齢者向けに対する配食サービスの取組について

- 対象地域 : 神戸市内  
(東灘区、灘区、須磨区、西区及び垂水区の行政区)
- 配食サービス対象者 : 神戸市内に居住する65以上の単身世帯、高齢者のみの世帯など
- 配食サービス日及び時間 : 年末(12月31日)・年始(1月1日～3日)、日曜日などを除く毎日の昼食で、利用者の希望する時間で個別配達を行う
- 配食価格 : 450円～600円

## 2. 1以外の配食サービスの取組について

- 各家庭に夕食材料を主とした週間献立表を配布し、希望に応じて食材を各家庭に配達している。
- 会社の管理栄養士の管理に基づき、健康食(糖尿病食、腎臓病食、透析食)の各家庭に対し販売サービスを実施している。
- 病院との連携により、退院後の食事提供サービスなどを実施している。

## 4 行政との関係

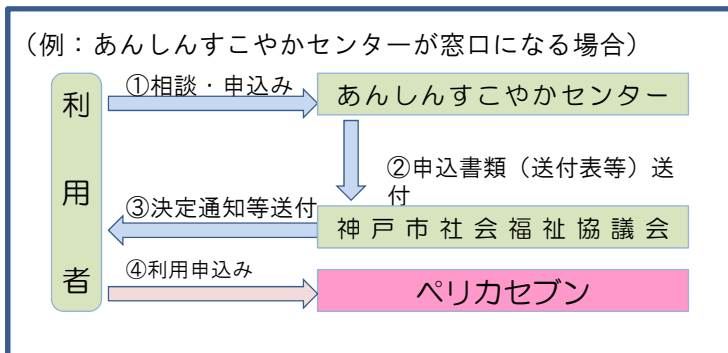
- 平成13年に神戸市の配食サービス指定業者に認定されており、神戸市内の高齢者向けの昼食配達サービスや安否確認などを実施しており、行政と連携した取組である。運営費に対し、神戸市からの補助により事業を展開している。
- 神戸市及び周辺自治体の了解の上、「福祉課に健康食のリーフレット」を配布するサービスを実施している。

## 5 今後の展望

- 高齢化等の進展を踏まえて、近畿圏内の配達エリア拡大に向けて当該地方公共団体と協議をすることとしている。
- 地域の薬局と連携して健康食の提案を行うことを検討している。

## 6 参 考

### 【事業イメージ】



【拠点営業所】



【配食される弁当】



【ペリカセブン本社】

【問い合わせ先】 (株)ペリカセブン  
住所: 神戸市東灘区深江浜町142番地 電話: 078-412-0077

# 有機野菜宅配

## らでいっしゅぼーや(株)による有機野菜宅配

～ 有機野菜宅配業者による ～

### 1 概要

「らでいっしゅぼーや」は有機低農薬野菜と無添加食品等の会員制宅配会社として、全国105,000世帯の会員に年間8,000アイテムの商品を提供している。供給商品としては、有機、低農薬野菜、畜産品、水産品、加工食品、日用品などである。また軽トラックを改装した移送販売車で野菜などの販売も行っている。

### 2 背景ときっかけ

「らでいっしゅぼーや」は、誰でも手軽に安全な野菜を入手できる宅配サービスを提供するため事業を開始した。その後畜産品や水産品などの取扱いも開始している。最近では、過疎地だけでなく都心部でも買い物に困っている消費者はいることから、そのように困っている人に安全な野菜などを提供したいとの思いから実験的に移動販売を開始している。

### 3 取組の内容

#### 1. 事業内容について

##### (1) 有機・低農薬野菜等の宅配

対象地域: 全国

販売商品: 「ぱれっと」とよばれる有機・低農薬野菜のセットボックス

購入家庭の人数に合わせて大きさは39種類

無添加食品、環境に配慮した日用品などは約8,000品目

配送料金: らでいっしゅぼーや専用車地域は無料 ヤマト運輸配送地域は有料

##### (2) 移動販売事業

対象地域: 神奈川県横浜市周辺

販売商品: 野菜、大豆製品、ハム・ソーセージなどの冷蔵品が中心

移動販売車数: 1台

販売頻度: 現在は移動販売の認知度を上げるためほぼ毎日同じエリアで販売

#### 2. 物流体制について

農産物は全国5か所(北海道、東京、神奈川、愛知、大阪)の配送センターに集められる。葉物などについては夕方までに収穫されたものが当日の夜には配送センターに集荷され翌日には配送される仕組みになっている。

#### 3. 行政との関係について

行政からの補助金などは特に受けていない。

## 4 取組の効果

- 農家との直接契約により年間80～140種類の旬の野菜の提供を受けることができる。
- 子育て中の主婦などの利用が多くこれらの世代の安心できるものを食べたいというニーズと、買い物の不便さを解消している。
- 移動販売では、地域の高齢者などから買い物が便利になったとの声をいただいている。

## 5 取組上の工夫

- 食にこだわる消費者向けに、野菜だけでなく無添加食品なども取りそろえることでワンストップショッピングが可能になっている。
- 注文等を受けるコールセンターでは会員からの食品アレルギーやメニュー相談などを受け利用者の利便性を高めている。
- 注文を受け1週間後に配送する形をとっているため余分な在庫を持たず効率化を図っている。
- 自社で制定した環境保全型基準「RADX」に則り生産者、メーカーが生産・製造しているため、商品に対して信頼感・安心感が醸成されている。

## 6 今後の展望

- 物流センターを需要が見込まれる地域に新設し宅配サービスを更に拡大する。
- 非会員でも購入できるインターネット販売の「eらでいっしゅ」など手軽に野菜などを購入できる仕組みを展開していく。
- 都市部の買い物に不便を感じている人などに食料品を提供する移動販売事業を促進する。

## 7 参 考

「らでいっしゅぼーや」が移動販売を展開している地域の概要

神奈川県横浜市青葉区（出所：平成17年国勢調査）

- 人口 295,603人
- 高齢者人口 36,502人(12.3%)
- 世帯数 110,130世帯
- 高齢夫婦世帯 8,090世帯(7.3%)

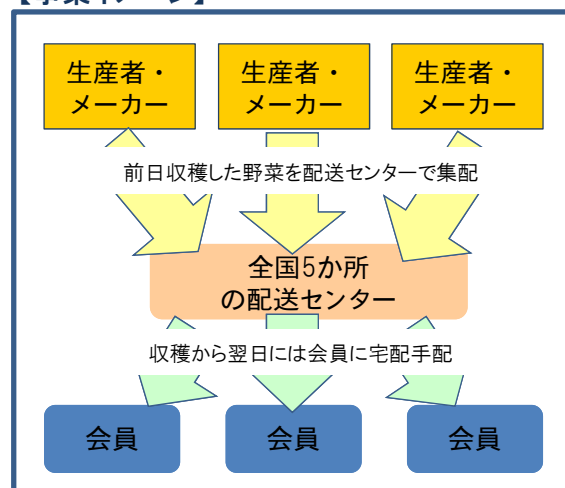


【「ばれっと」の一例】



【移動販売車】

【事業イメージ】



【問い合わせ先】

らでいっしゅぼーや株式会社

住所：東京都港区芝公園3丁目1番13号アーバン芝公園

電話：03-5777-8631(広報窓口)

# ネットスーパー

## 社会構造変化への食品スーパーマーケットの取組

～ センター出荷型ネットスーパーの実施 ～

### 1 概要

サミット株式会社では、2009年10月に店舗出荷型のネットスーパー事業を親会社である住友商事株式会社が設立した住商ネットスーパーに譲渡、新たに商品供給等で業務提携を開始した。住商ネットスーパー株式会社は現在2か所のセンター（世田谷区、練馬区）を出荷拠点としたセンター出荷型ネットスーパー（サービス名：サミットネットスーパー）を展開している。

### 2 背景ときっかけ

サミット株式会社は、お客様からの買い物における利便性を高めるため、配達サービス（店舗で購入頂いた商品をご自宅にお届け）を展開している。（店舗送迎サービスは2009年5月にサービス終了）

このようなサービスの一環として、2003年2月から「電話やFAX受注の宅配サービス」を開始、2007年4月からは店舗出荷型ネットスーパーを開始したが、規模拡大、商品在庫管理、配送効率化、多様の付加サービス提供などに対応するため、ネットスーパー事業を住商ネットスーパー株式会社に事業譲渡し、2009年10月からサミット株式会社との連携により、住商ネットスーパー株式会社がセンター出荷型ネットスーパーの運営を開始した。

### 3 取組の内容

#### 1. ネットスーパーの実施内容について

取 扱 商 品：店舗の取扱商品約3,500アイテム、ネットスーパー専用商品約500アイテム

会 費 等：無料（2011年6月より、商品価格が割引になる任意加入の有料サービスも開始）

注 文 方 法：(1)インターネット(2)携帯サイト(3)スマートフォン(4)電話（紙カタログを含め別途315円/月が必要）

配 送 料 金：(1)お徳便 5,000円以上無料、3,000円以上105円・未満315円

(2)通常便 5,000円以上105円・未満315円

(3)ナイト便 5,000円以上420円・未満630円

支 払 方 法：(1)クレジットカード (2)口座振替 (3)代金引換（手数料210円）

#### 2. ネットスーパーのサービスについて

電話注文サービス：インターネットは苦手、環境が整っていないなどの状況に対応するため、電話での受注、また注文に際しては別途カタログを配布

レシピからのお買い物：カロリー計算されたレシピを参考に食材を買い物できる仕組み

## 4 取組の効果

- 高齢者だけでなく、30代～40代の主婦層の買い物不便を解消している。
- 20時～22時に配送するナイト便により利用者の食料品購入機会を増やしている。

## 5 取組上の工夫

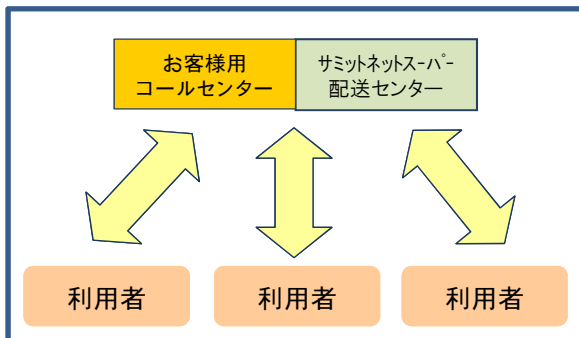
- 店舗出荷型ネットスーパーでは、①規模の限界、②欠品率の上昇、③商品・価格の制約、④配送効率化、等に限界があったため、専門の出荷センターから配送。
- 電話対応サービスを行うことでインターネットなどの端末を所有しない、使えない利用者への対応を図っている。
- 500種類以上のカロリー計算されたレシピから食料品の購入ができ調理などの補助を行っている。

## 6 今後の展望

- 付加サービスのコストをいかに吸収し事業の採算を確保するか。

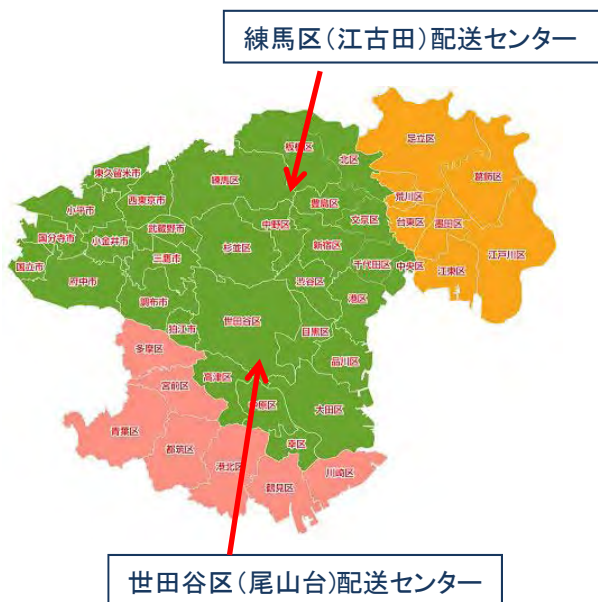
## 7 参 考

### 【事業イメージ】



【宅配に使用する配送車】

### 【配送エリアと配送センター】(2011年7月現在)



【問い合わせ先】 サミット株式会社 ・住商ネットスーパー株式会社

# 御 用 聞 き

## 阪急キッチンエールによる食料品宅配サービス

～「世界一やさしい地域に根ざした愛情ある御用聞きビジネスのオンリーワン企業」を目指す～

### 1 概 要

「(株)阪急キッチンエール関西」が、平成14年9月から京阪神地域をサービスエリアとする食料品の宅配サービスを行っている。本取組では、特に70歳以上の高齢者を対象とした「御用聞き電話サービス」(決められた曜日・時刻に阪急キッチンエールから御用聞きの電話をするサービス)を行っている。

### 2 背景ときっかけ

高齢化や共働き世帯の増加など社会構造の変化で買い物に不便を感じる人がでてきており、これらの人へサービスを提供することを目的として会員制による食料品・日用雑貨品の個別宅配事業を開始した。また、御用聞き電話サービスでは、高齢者の親族の方への「安否確認メールサービス」も行っている。

### 3 取組の内容

#### 1. 食料品宅配サービスの対象地域及び取り扱う商品の内容等について

対 象 地 域:京阪神地域

会 員 数:約3万8,000名

販 売 商 品:生鮮三品を含む飲食料品から日用雑貨

お 届 け 方 法:原則直接手渡し(従来は玄関先に配送していたが留置に不安の会員の要望に対応して「手渡し」に変更している)冷凍・冷蔵・常温の3温度帯でお届け

宅 配 時 間:注文の翌日配達(年中無休)(前日の24時までに注文すれば翌日の17時までに配達)

注 文 方 法:携帯、インターネット、電話(自動音声)、オペレーターTEL

会 費 な ど:入会金1,050円、月会費500円

配 送 料:210円(3,000円以上で送料無料)

客 単 価:1注文あたり5,000円超(1世帯当たり平均客単価約20,000円/月)

#### 2. 食料品宅配サービスの主な付加サービスについて

①時間帯指定サービス:4つの時間帯の希望時間に配達(サービス料315円/回)

②当日エクスプレス便:15時までに注文すれば当日の21時までに配達(当日便840円/回)

③「いきいき70+会員」対象の電話サービス:月会費永年半額、70歳以上の会員が対象  
口頭注文、御用聞き電話サービス(安否確認メール)を選択できる(210円/月)

④カロリーバランスクラブ:管理栄養士による電話相談サービス(会員対象)

⑤離乳食クラブ:管理栄養士による育児相談電話サービス(育児世帯の会員対象)

※2011年秋よりサービススタート予定

## 4 取組の効果

- オペレーターを介した「御用聞き電話サービス」は、高齢者の話相手になることもあり、会話を楽しむ機会を提供している。
- 共働きや子育てで忙しい主婦、時間の節約や利便性を重要視する人や高齢者世帯などの利用者から、管理栄養士が行うカロリー相談や離乳食・育児相談ができて助かる、時間が有効に使える、安否確認サービスがあって便利等と声をいただいている。

## 5 取組上の工夫

- 年中無休でお届けが可能で、いつでも必要な時に商品を手入れしたいという利用者ニーズに対応した、きめ細かいサービスを進化させている。
- 利用者からの扱って欲しい商品の要望を一つ一つ丁寧に対応し、取り扱う商品を増やしている。
- 産地やメーカーから納入された商品は、商品ごとの鮮度維持に最適な温度管理をしており、出荷のための箱詰めを行った後も箱内は夜8時まで適温を保ち続けるよう設計している。

## 6 今後の展望

- 一般家庭だけでなく、宅配ニーズを持つ高齢者施設などにもサービスの提供を図っていく。
- 都市部だけでなく、地方や山間部での宅配サービスの展開を検討していく。
- 会員獲得活動として、DM・新聞折込チラシ・インターネットホームページのほか、地域イベントへの参画・出店により実施していく。

## 7 参 考

### 【宅配事業の流れ】



【参考：配達エリア】京阪神地区  
(阪急キッチンエールHPより抜粋)



本部配送センター  
(大阪府吹田市)

いよいよ2011年  
秋に首都圏で  
サービススタート  
(予定)

【問い合わせ先】 株式会社阪急キッチンエール関西

住所：大阪府吹田市江坂町4-16-1

電話：0120-890-581

# 御 用 聞 き

## 婆一ちゃんショップ高島家による御用聞き商品配達

～ 離島“高島”の住民の生活支援のあり方 ～

### 1 概 要

婆一ちゃんショップ高島家とは、NPO法人かさおか島づくり高島支社（以下「島づくり海社」という。）が運営する、「御用聞き商品配達」のサービスを行うバーチャル店舗。（開始時期：平成22年2月）

### 2 背景ときっかけ

平成20年10月頃、高島（離島）の最後の小売店が閉店。それにより笠岡まで船で買い物に行く必要があり、不便であった。そこで島づくり海社高島支社が地元商店街に連携を呼びかけ、御用聞き商品配達サービスが実現。

### 3 取組の内容

#### 1. 御用聞きの対象地域及び取り扱う商品の内容等について

対 象 地 域：岡山県笠岡市高島（笠岡諸島7島のひとつ）

販 売 商 品：ニュー大仙通り商店街（23店舗）に発注

生鮮品、牛乳、パン、豆腐など食品や日用品が特に希望が多い

特に商店街にない商品でも取り寄せが可能

販 売 頻 度：月3回（住民の注文を取りまとめて発注）

（定期市10日、20日、30日）

#### 【御用聞きの仕組み】

島づくり海社の担当スタッフが、離島である高島の各地区ごとに巡回し、住民の注文をとりまとめ、月3回、笠岡駅前の商店街に発注。商店街は、加盟店に注文を伝え商品を集め、商品を船で島まで運び、港の広場で販売する取組である。

（代金の5%を配送費として上乗せしている）

#### 2. 事業の展開等について

笠岡駅前のニュー大仙通り商店街と連携することで、商店街活性化・地域活性化にもつながる取組に。

#### 3. 行政との関係について

（行政による支援はない）独自事業として開始。

## 4 取組の効果

- 笠岡駅前の大仙通り商店街と連携することで、商店街活性化・地域活性化につながる取組に。
- これまでの船賃で買物ができるというお得感をお客さんに与えることに成功。

## 5 取組上の工夫

- 笠岡諸島それぞれにある島づくり海社(本社は北木島)の支社を置き、各支社が島づくりの事業を計画。事業が決定されると島づくり海社本社が事業費を支給する。

原則、支社は支給を受けた事業費の3割を5年間で海社本社に返済する仕組みとなっており、収益事業を行い自立していく動機付けとなっている。

(本事業については、本社からの事業費の立ち上げ経費の一部は支給されているが、これについては返済はしないものとなっている。高島支社の独立事業。)

## 6 今後の展望

- 今の島にとって、広い範囲での事業をして、とりあえずサービスがある状態に持っていくことが大切と考えている。
- この取組を維持していくためには、みんなで支える体制づくり(島に住む人と人との交流、協力)が重要。島に住む人たちとの日常的なかかわりを維持していくこと大切であるとする。

## 7 参 考

### ■ 笠岡市高島の概要(H17現在)

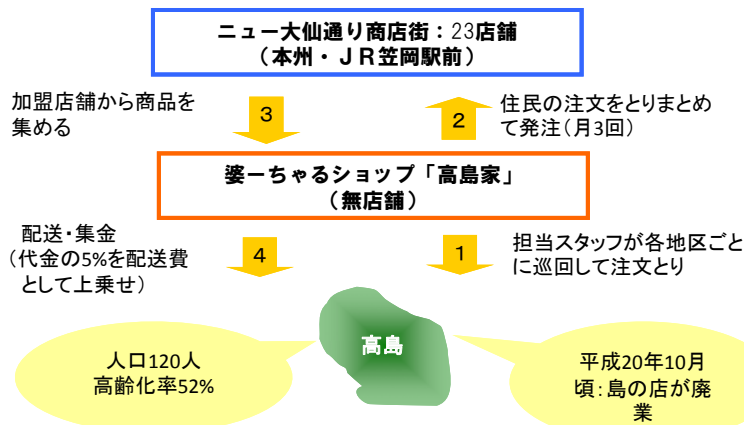
人口：129人

世帯数：64世帯

面積：2km<sup>2</sup>

高齢化率：56.6%

■御用聞きの仕組み



### 【問い合わせ先】

NPO法人かさおか島づくり海社

住所：岡山県笠岡市北木島町3802-53

電話：0865-68-3741

# 買 物 代 行

## 「楽ちんクラブ」による買い物代行サービス

～ 買 物 の 不 便 解 消 と 地 域 小 売 業 の 活 性 化 の 推 進 ～

### 1 概 要

「楽ちんクラブ」は、(株)ラックスが「買い物代行サービス(宅配サービス)」として平成21年3月16日より開始した事業である。「楽ちんクラブ」は、まず消費者に会員登録してもらい、その会員に対してカタログ等で商品情報を提供。会員は欲しい商品を電話等で注文。(株)ラックスが代行して注文品を購入し、会員宅へ配達する仕組みとなっている。

### 2 背景ときっかけ

(株)ラックスは、高齢化や飲食料品店の減少が進む富山市旧婦中町で、買い物の不便解消と地域小売業の活性化を図るには、商店街の安定的な経営等にもつながる「買い物代行サービス」が有効と考え、「楽ちんクラブ」を発足。その際、富山県の「宅配サービスによる商店街活性化モデル事業」(ふるさと雇用再生基金事業)を活用し、車両の購入費用などの補助を受けている。

### 3 取組の内容

#### 1. 買い物代行の対象地域及び取り扱う商品の内容等について

対 象 地 域: 婦中ショッピングセンター内にある買い物代行サービス拠点を中心とした半径4km圏内

注 文 方 法: 電話、FAX、インターネットで注文

宅 配 方 法: 軽自動車2台で宅配

当日14時までの注文は、14時以降いつでも配達可能

14時以降の注文は、17時から19時30分まで配達可能

販 売 商 品: 婦中ショッピングセンター内の買い物代行サービス事業に登録している店舗において販売されている食料品や日用品など

営 業 時 間: 火曜日から土曜日の8:00～20:00

利 用 料 等: (利用者)入会金無し、配送料200円/回(商品と引換えに現金で精算)  
(加盟店)加盟金無し、手数料: 売上金の5%

客 単 価: 平均2,000円～3,000円

#### 2. 行政との関係について

富山県の「宅配サービスによる商店街活性化モデル事業」(ふるさと雇用再生基金事業)として富山県商工労働部商業まちづくり課により委託を受けて実施。



## 4 取組の効果

- 高齢者や子育て中の主婦などの利用者が多く、これらの層の買い物不便の解消につながっている。
- 地域の商店と連携した事業にしているため、買い物の不便解消だけでなく地域商店の活性化にもつながっている。
- 商品を宅配する時にスタッフが巡回・配送することで、地域の見守りとしての効果となっている。

## 5 取組上の工夫

- 営業時間を朝8時から20時までとすることで、高齢者だけでなく、共働き世帯や働く若い女性や独身のサラリーマンが残業等で帰宅時間が遅くなっても注文ができるようにしている。
- 類似事業者が扱っていない手作り食品を生産している農家や店舗に買物代行事業の加盟を依頼し、体にやさしい食品の配達を行っている。

## 6 今後の展望

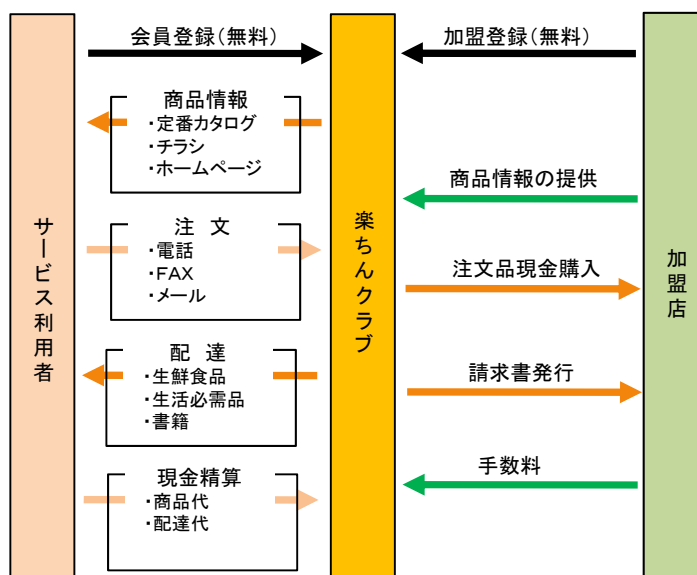
- 事業の採算性を高めるため、楽ちんクラブで生産者から直接仕入れできる物品(米、惣菜、加工食品など)や楽ちんクラブ自身が製造する商品(弁当など)を販売して行く。
- 買い物代行のサービス拠点を増やし利用者を確保していくことで事業の効率化を図っていく。

## 7 参 考

### 【旧婦中町の概要】

|       |           |
|-------|-----------|
| 人口    | 40, 121人  |
| 世帯数   | 13, 277世帯 |
| 高齢者人口 | 7, 693人   |
| 高齢化率  | 19. 2%    |

(平成22年12月末現在 富山市統計表より)



【問い合わせ先】 株式会社 ラックス  
 住所: 富山県富山市婦中町速星1070-1オレンジマートパピ店内  
 電話: 076-422-7478

# 買い物代行

## 鹿島商工会議所による買い物代行サービス

～ 商店街の活性化と買い物不便の解消 ～

### 1 概要

平成21年5月から、鹿島商工会議所は、商店街の活性化などを目的とし、市内の一部地域を対象に、電話で注文を受け商店街で販売されている品物を購入し、配達する「買い物代行サービス」をモデル的に実施している。このほか店頭で購入した品物を宅配するサービスも行っている。

### 2 背景ときっかけ

商店街の近隣には丘陵があり、高齢などで買い物に不便を感じている人が多くおり、このような人を支援し、商店街の売上も伸ばす試みとして、市内の一部地域を対象に商店街での購入品を配達する「買い物代行サービス」をモデル的に実施することとなった。

### 3 取組の内容

#### 1. 「買い物代行サービス」で対象地域及び取り扱う商品の内容等について

対 象 地 域: 佐賀県鹿島市内全域

配 達 商 品: 商店街での購入品

注 文 方 法: 電話での買い物代行、店頭での買い物をした品物の配達依頼

注 文 時 間: 午前10時～午後4時まで(日曜日、祝日を除く)

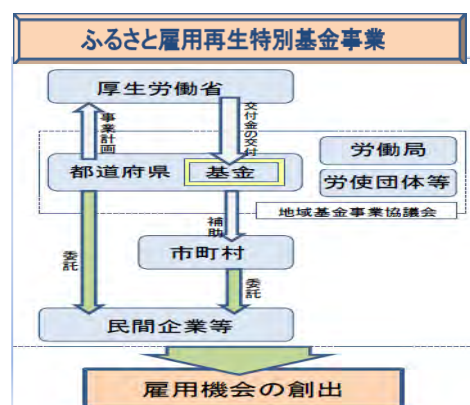
配 達 時 間: 午前11時～午後6時まで指定可能

配 達 料 : 1回100円。ただし、1,000円以上の買い物なら無料

加 盟 店 舗: 鮮魚、米穀店、クリーニング店など28店舗が加盟

#### 2. 行政との関係について

厚生労働省が交付する基金、「ふるさと雇用再生特別対策事業」の助成を受けて実施。中心商店街のイベント実施や個店への講習会、買い物代行サービスを通じ商店街や個店の魅力向上を図り、空洞化しつつある中心街の再活性化を図っている。



## 4 取組の効果

- 丘陵地区の高齢者などの買い物支援につながっている。
- 利用者は月に100件程度あり事業開始から口コミなどで広がっている。
- 仕事などで食事の準備ができない人に、商店街から食料品の提供ができる。

## 5 取組上の工夫

- 事業を始める前に住民にアンケートをとりサービスを利用しやすい価格について調査を行い要望金額よりも、更に利用しやすい低めの価格設定で実施している。
- 買い物代行の利用者を増やすために折り込みチラシを行うなどしている。

## 6 今後の展望

- 買い物する品物を自分で見て買いたいという要望があり、移動販売も検討している
- 事業を継続していくために今後買い物代行サービスを行う加盟店から負担をもらうが、利用の頻度により差があり負担割合を検討している。
- 鹿島市は高齢化が進んでおり、買い物代行サービスの需要も考えられるが採算ベースには乗らないため、補助がある場合は活用していきたい。

## 7 参 考

鹿島市の概要 (出所:平成17年国勢調査)

- 人口 32,117 人
- 高齢者人口 7,781 人(24.2%)
- 世帯数 9,945 世帯
- 高齢夫婦世帯 970世帯(9.8%)

【事業イメージ】



【宅配かしま(配送業者)】



【雇用の拡大(新規雇用者数4名)】



【買い物代サービス説明会の様子】

### 【問い合わせ先】

鹿島商工会議所  
住所:佐賀県鹿島市大字高津原4296-41  
電話:0954-68-0003

# 移動スーパー

## 有限会社安達商事による移動販売

～ ローカルスーパーの中山間地商業への挑戦 ～

### 1 概要

(有)安達商事は、固定店舗でスーパー、コンビニを経営するほか、中山間地域を対象とした移動販売を実施。販売している品目は、生鮮3品やおにぎりやサンドイッチ等のコンビニ商品など利用者からの要望をもとに品揃えしている。

### 2 背景ときっかけ

移動販売の端緒は、大型スーパーの出店で客数が減少した際に「ならば、こちらから販売に行けばよい」と考えたことにある。過疎化の進展等で大型スーパーは撤退したが、安達商事は「地域の生活を守りたい」という思いの下で、逆にJAの閉鎖店舗の引き受けや、大型移動販売車の導入などで事業を拡大している。

### 3 取組の内容

#### 1. 移動販売車の事業概要について

対 象 地 域: 鳥取県日野郡日野町、江府町及び西伯郡伯耆町の約70ヶ所

販 売 商 品: 生鮮3品、牛乳、総菜、弁当、日用品

移動販売車数: 5台(冷蔵・冷凍ショーケースを完備)

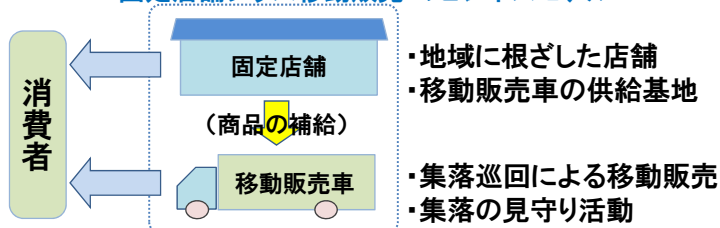
販 売 頻 度: 上記地域の70ヶ所で週2回の巡回販売

#### 2. 行政との関係について

江府町から移動販売車の燃料、車検、定期点検に係る費用の1/3の補助を受けている他、鳥取県等と協定を締結(H20年8月)し、中山間集落見守り活動支援事業に参画している。日々地域を巡回する事業特性を活かして、地域住民の見守り活動に取り組んでいる。

【事業イメージ】

固定店舗プラス移動販売 のビジネスモデル



#### ※移動販売車の商品の供給について

移動販売車から在庫状況の連絡を受け、固定店舗で供給商品をピックアップし、ワゴン車により巡回中の移動販売へ商品補充する。



【移動販売車と地域住民】

## 4 取組の効果

- 移動手段を持たない過疎地域の高齢者に、買い物機会の提供はもちろんのこと、そこでの会話を楽しみに来店しており、集落のコミュニケーションの場となっている。
- 生鮮品をはじめ、コンビニのおにぎりや弁当など多様な食料品の他、日用品までを積んだ移動販売車が巡回しており、中山間地域でもワンストップサービスを楽しんでいる。

## 5 取組上の工夫

- 移動販売を行うに当たっては、地域住民との結びつきを深めるため、地元の人を雇用し販売活動を実施している。
- 移動販売車までも出て行くことが困難な高齢者には、商品を玄関先まで持ち込み対応している。
- 事前注文にも対応。（御用聞きをしながら集落の見守り）
- (株)ローソンとのFC契約で店舗開設し、移動販売車でのコンビニ商品販売を実現。
- 固定店舗と移動販売車を結びつけることで、品切れのない移動販売を実現し、顧客ニーズに応えている。

## 6 今後の展望

- 地域の活性化には若者の地域定住が必要と考えており、地元高校から新卒採用するなど、地域の雇用確保にも積極的に取り組む。
- 移動販売車に病院の看護師が同乗して、高齢者の健康を見守る活動を行うことを実施（平成23年7月6日より毎月1回実施）。
- 地元住民が自家消費などで生産している野菜について、余剰の野菜を買い付けるシステムを構築することを検討。

## 7 参 考

### 事業を展開している地域の人口等の概要

#### 日野郡江府町

- 人口 3,643人
- 世帯数 1,099世帯
- 高齢者人口 1,347人(37.0%)
- 飲食品小売店数 14事業所

#### 日野郡日野町

- 人口 4,185人
- 世帯数 1,459世帯
- 高齢者人口 1,602人(38.3%)
- 飲食品小売店数 19 事業所

#### 西伯郡伯耆町

- 人口 12,343人
- 世帯数 3,652世帯
- 高齢者人口 3,662人(29.7%)
- 飲食品小売店数 23事業所

※人口、世帯数及び高齢者人口は平成17年国勢調査、飲食品小売店は平成19年商業統計調査の結果による。

【問い合わせ先】(有)安達商事

住所：鳥取県日野郡日野町根雨630 電話：0859-72-0175

# 移動スーパー

## (有) 北海道移動販売マルニ佐藤 による食品移動販売

～創業31年、道北に展開する顧客重視の対面販売～

### 1 概要

マルニ佐藤は、4台の移動販売車で、道北各地を回る移動販売事業を実施。当日仕入れ、当日販売をモットーに、顧客との関係を大切にしたいサービスを行っている。

### 2 背景ときっかけ

もともとは、牛乳製造メーカーから商品供給を受けて移動販売※を行っていたが、卵や豆腐など牛乳以外の食料品も販売して欲しいという利用者の要望を取り入れながら取扱商品を増やしていき、現在の移動販売スタイルが作られた。

※玄関先へ配達する方法だと、夏場の温度管理や冬場には凍ってしまう等の問題があり、音楽をかけて巡回して、手渡しで販売する方法をとっていた。

### 3 取組の内容

#### 1. 移動販売の概要について

○北海道旭川市を拠点に、北は名寄市、西は増毛町、南は占冠村まで、広範囲にわたり移動販売車による食料品販売を実施。

○4台の移動販売車で、車別・曜日別に販売ルートを決め、月曜～土曜日に営業。

○販売担当者、惣菜等の調理場担当、支度要員等の組織体制を構成。

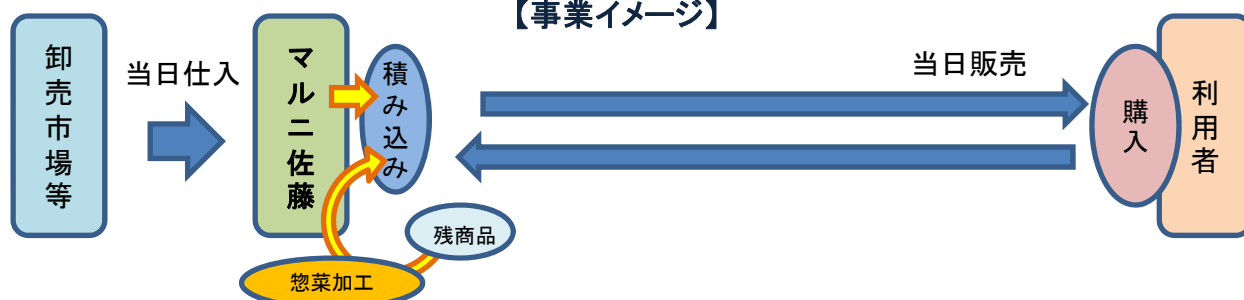
#### 2. 事業の展開等について

○生鮮品は毎朝7:00頃から卸売市場で仕入れ、日配品や加工食品は専門業者から仕入れる。

○商品の積み込み後、11:00頃には出発するが、販売を終えて戻り、一日の業務が終わるのは22:00を過ぎてしまう。

○当日仕入れの商品の鮮度(高鮮度)と、移動販売の利便性の良さを売りにしているため、価格帯はスーパーよりも2～3割割高である。

#### 【事業イメージ】



#### 4 取組の効果

- 長年、同じ地域をまわっていると、昔からの利用者が来ていないと分かるので、近所の人に様子を見てもらうなど、安否確認の役割も果たしている。
- 移動販売車へ買い物に出てくることが、ご近所付き合いの機会となっており、会話の場となっている。

#### 5 取組上の工夫

- 当日仕入、当日販売を行っているため、どうしても売れ残りが出るが、それらを自社で惣菜に加工し、極力ロスを減らすとともに、翌日、付加価値を高めて販売している。
- 移動販売は担当者毎の請負にしており、売上成果を個人の手取りに反映することで、個々の販売力を高めている。
- 移動販売車まで出てこれない人には、家まで商品を持ち込んで販売も行う。

#### 6 今後の展望

- 移動販売の要望は多いが、移動販売車の台数や拠点である旭川市からの距離などの問題から、対応しきれない状況である。
- 昔と比べて初めての業者に対する敬遠度が高く、新しい地域で新規顧客を獲得するのは難しい。
- 昔からの利用者もあり、商品を購入してもらうことで会社が支えられてきたので、これからも可能な限り暮らしに役立つ移動販売事業を続けていきたいと考えている。

#### 7 参 考

##### 事業を実施している地域の人口等概要

##### ①名寄市

- 人口 26,590人
- 世帯数 11,241世帯
- 高齢者人口 6,206人(23.3%)
- 飲食料品小売店 100事業所

##### ②増毛町

- 人口 5,708人
- 世帯数 2,389世帯
- 高齢者人口 2,011人(35.2%)
- 飲食料品小売店 32事業所

##### ③占冠村

- 人口 1,819人
- 世帯数 1,051世帯
- 高齢者人口 315人(17.3%)
- 飲食料品小売店 7事業所

※人口、世帯数及び高齢者人口は平成17年国勢調査、飲食料品小売店は平成19年商業統計調査の結果による。

【問い合わせ先】 有限会社 北海道移動販売マルニ佐藤  
住所：北海道旭川市春光台4条3丁目6-27 電話：0166-53-4141

# 訪 問 販 売

## にかほ市商工会による出前商店街

～ 商 工 会 に よ る 過 疎 地 で の 買 い 物 提 供 ～

### 1 概 要

にかほ市商工会の加盟店30店舗が過疎化などにより周辺に商店が無くなり買い物が不便になった地域を中心に買い物の場を提供している。公共施設等に商店街の各商店が移動出店する形態で、出前商店街「おらほのふれあいべんり市」と銘打ち開催している。会場まで遠いお客さん向けにはシャトルバスの運行もしている。

### 2 背景ときっかけ

過疎化、少子高齢化が進展する中で、市内の各所で高齢者を中心とした買物弱者が生じることとなり、その支援のためと、事業者の新たなビジネスモデルとして実施することとなった。

### 3 取組の内容

#### 1. 出前商店街で取り扱う商品の内容等について

販 売 商 品：生鮮3品など食料品、衣料品、種苗、花きなど

開 催 時 間：午前10時～午後1時の3時間

開 催 頻 度：月間2回程度

#### 2. 出前商店街開催までの経緯について

出前商店街の開催に際しては、登録している加盟店の中から出店する店を募集し、1開催あたり15店程度の店が参加する。出店する店舗は物品の販売の店だけでなく、キッチン用品の修理や、食事を提供する店舗などもある。

#### 3. 行政との関係について

事業を始めるにあたり、秋田県とにかほ市から補助金を受けている。

## 4 取組の効果

- 地域の高齢者等に買い物の場を提供するとともにコミュニティの場も提供。
- 開催場所は多くの人が集まるため情報交換の場となっている。
- 買い物に行けない高齢者等に新鮮な野菜などを提供している。

## 5 取組上の工夫

- 物品販売のほか、食堂の開設、廃食用油の回収や、警察署による高齢者の交通安全対策の普及などにも取り組んでいる。
- 野菜や魚などの生鮮品は保冷設備のある移動販売車を使用して販売を行っている。
- 会場まで遠い利用者には、シャトルバスを運行して送迎を行っている。

## 6 今後の展望

- 開催頻度を増やすことについて商店街内で検討をしている。
- 開催内容を加盟店で話し合いよりお客様に満足いただける内容にしていく。

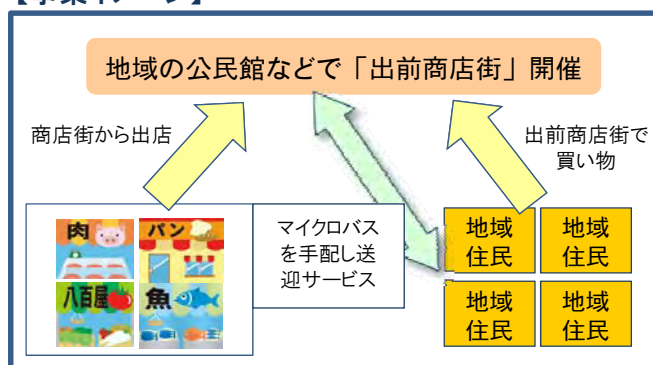
## 7 参 考

### 「出前商店街」を開催している地域の概要

にかほ市(出所:平成17年国勢調査)

- 人口 28,972 人
- 高齢者人口 7,707 人(26.6%)
- 世帯数 9,606 世帯
- 高齢夫婦世帯 895世帯(9.8%)

### 【事業イメージ】



【会場前の様子】



【送迎用のマイクロバス】



【開催時の様子】

### 【問い合わせ先】

にかほ市商工会

住所:秋田県にかほ市金浦字十二林158-9

電話:0184-38-3350

# 訪 問 販 売

## 株式会社イトーヨーカ堂による訪問販売サービス

～ 小 売 業 に よ る 新 た な 販 売 サ ー ビ ス の 展 開 ～

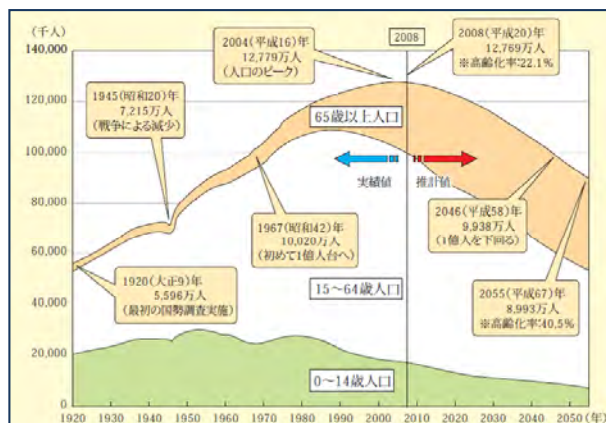
### 1 概 要

(株)イトーヨーカ堂では、老人介護施設を訪問し、施設内の食堂やホールなどに“イトーヨーカドーの売場”を設けて施設内の方に買い物を楽しんでもらう「ふれあいショッピング」を実施している。販売する商品は、イトーヨーカドーの店舗で取り扱っている商品(生鮮食品、お酒、たばこなどを除く)を用意し、当日の店頭価格と同じ値段で販売している。開催頻度としては、衣料品を中心に販売する場合は年に3回～4回、食品を中心に販売する場合は月1回程度実施している。

### 2 背景ときっかけ

イトーヨーカドーは老人介護施設などに入居している方々に買い物をする機会を提供するために、「ふれあいショッピング」を2004年3月から開始した。「ふれあいショッピング」は施設のオーナーや介護スタッフの方から「ご入居者に『自分で商品を見て、欲しいものを選ぶ』というお買い物の楽しさを味わってもらいたい」という要望に基づき、施設内に“イトーヨーカドーの売り場”を設置する販売形態としている。2009年は78店舗が、260カ所の老人介護施設で、延べ1,036回の「ふれあいショッピング」を実施している。

#### ■我が国の人口の推移と見通し



資料：少子化社会白書(H21年版)

注1：実績値(1920～2008年)は総務省「国勢調査」、「人口推計(各年10月1日現在推計人口)」  
推計値(2009～2055年)は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(平成18年12月推計)」  
の中間推計による。

注2：1941～1943年は、1940年と1944年の年齢3区分別人口を中間補間した。1946～1971年は沖縄県を含まない

### 3 取組の内容

実施地区：全国のイトーヨーカドー店舗の近隣地区

販売商品：生鮮食品(肉や魚など)、お酒、タバコを除く店舗で扱っている商品

販売商品は事前に要望を聞いて選択

開催頻度：衣料品を中心に販売する場合は年3～4回

食品を中心に販売する場合は月1回程度の開催

## 4 取組の効果

- 自分で商品を見て手に取り選べるという買い物の楽しさを提供している。
- 入居中の買い物という楽しみが増えて施設内の活性化につながった。
- 施設の外に出ることがないので安心して買い物を楽しめている。
- 入居者だけでなく、介護スタッフが行う買い物の回数が減り不便を解消している。

## 5 取組上の工夫

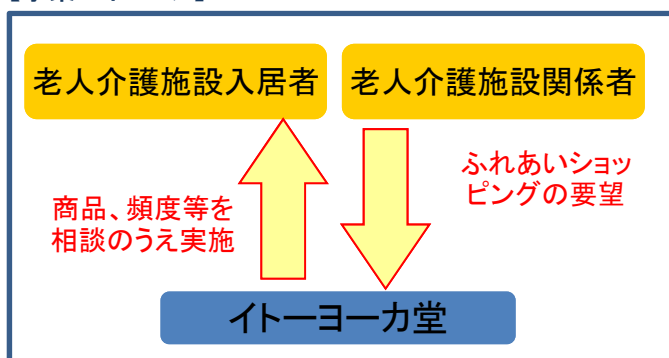
- 実施店舗の拡大、実施回数の増加、施設の入居者の方の声をもとにした商品の入れ替えなどに積極的に取組み、売上を増加させるよう努めている。
- 一部の店では、月1回の「ふれあいショッピング」に加え、週1回程度食品を中心に買い物代行サービスも実施している。

## 6 今後の展望

- 実施店舗数や対象施設数、実施頻度を見直しながら社会貢献と経済性の両立を図っていく。
- 入居者の方の声をもとにした商品の入れ替えなどを行い、喜んで頂ける取組を継続していく。

## 7 参 考

### 【事業のイメージ】



### 【セブン&アイHLDGS社会・文化貢献活動基本方針】

社会・文化貢献活動基本方針  
(株)セブン&アイ・ホールディングス、その事業会社及び関係会社は、企業行動指針の精神にそって、地域社会、国際社会との連携と協調を図り、良好な関係を維持することにより、地域社会、国際社会の一員として、社会・文化貢献活動を社会的責任の一つとして捉え、積極的に平和で豊かな生活環境作りを支援していきます。

社会・文化貢献活動行動指針  
(株)セブン&アイ・ホールディングス、その事業会社及び関係会社は、「社会・文化貢献活動の基本方針」にそって、社会・文化貢献活動の重点領域及び活動方針を定め、社会的な課題の解決に向けて、積極的に持続可能な社会づくりを支援します。

#### 重点領域

- |                              |                      |
|------------------------------|----------------------|
| 1. 未来の社会をつくる子どもたちや青少年の支援     | 4. 文化芸術・スポーツ振興の継承と発展 |
| 2. 誰もが暮らしやすい安全で安心な地域社会づくりの支援 | 5. 国際的な貧困の撲滅         |
| 3. 地域環境・地球環境の保全              | 6. 国際交流・協力           |
|                              | 7. 災害支援              |



【ふれあいショッピング開催様子】

### 【問い合わせ先】

株式会社イトーヨーカ堂  
住所: 東京都千代田区二番町8番地8  
電話: 03-6238-2111(代表)

# 供 食 ・ 会 食

## NPO法人支え合う会みのりの共食活動

～ NPO 法人が中心となった地域住民の支え合い～

### 1 概 要

東京都稲城市を中心とした地域で、9つの公共施設を利用しながらの会食会サービス、(4月から新しい会食会を立ち上げた。)また月曜日から金曜日まで食事の用意に困っている高齢者などを対象とした夕食の配食サービスを実施している。その他、情報交換や様々な世代の交流につながるミニデイサービスの運営をしている。

※共食・・・食を共にする、共に楽しく食する行為  
会食・・・拠点に集まり一同で食事をする行為

### 2 背景ときっかけ

会食会の活動を始めるきっかけになったのは、老後を考える勉強会を行っており、その中から、何かアクションを起こそうと考えたことである。その後、会食会に来られない人に対しての配食サービスや、地域住民の交流を図るためのミニデイサービスの活動を開始した。

### 3 取組の内容

#### 1. 会食会サービスについて

開 催 場 所: 稲城市内の9つの公共施設を利用して実施

開 催 頻 度: 月に12回程度開催

提供する料理: 各会食場所にてボランティアが調理し参加者が配膳の手伝いもする

#### 2. 配食サービスについて

対 象 地 域: 稲城市内全域

配 食 数 : 月曜日から金曜日の夕食に約120食

配 食 料 金: 600円/食 のほか年会費2,000円

配 達 方 法: 4台の専用配達車にて配達

#### 3. ミニデイサービスについて

開 催 場 所: 会の拠点で

開 催 頻 度: 月に15回程度開催

実 施 内 容: 会食中心に世代間交流、麻雀、朗読、配食ご利用者に向けてなど

#### 4. 行政との係わりについて

配食サービスを開始するときの起ち上げ費用の補助、定期的に行政との話し合い、会主催の全体事業への参加、稲城市の委託事業も実施している。

## 4 取組の効果

- 会食会や配食の料理には、栄養の面から野菜や肉、魚など多品目を考慮した調理で、利用者は低栄養予防になりバランスのよい多様性の食事をとることができる。
- 会食会は、食事をするだけでなく、コミュニケーションや情報交換の場となっている。
- 地域住民が会食会や配食の活動に取り組むことで地域コミュニティの形成と、利用者に生活の安心感を与え、地域の見守りにつながっている。
- 配食サービスは、減塩、お粥、魚の骨を取り除くなどの個別要望に応じているため、健康状態に対応した食事の提供となっている。

## 5 取組上の工夫

- 会食会の開催場所は、多くの人に参加してもらうため、歩行が不自由な人などが集まりやすい場所にするなど工夫をしている。
- ボランティアに長く活動してもらうために、研修活動や旅行などボランティア自身も活動中にスキルアップや楽しめるような催しを行うようにしている。
- 地方自治体からの補助や企業からの助成金を有効的に活用して運営している。
- 毎月1回 各部署のリーダーによるリーダーミーティングを行い情報の共有化を図っている。
- 災害時の対応(消防署による災害時の対応、緊急時対策会議)

## 6 今後の展望

- 配食サービスの夕食をつくる調理場の整備を行い配食サービスを拡充していく。
- 高齢者の外出の機会を作るため各地域毎の会食会場を増やしていく。
- 買い物に困っている高齢者に買い物を代行するサービスを検討していく。【事業イメージ】

## 7 参 考

支え合う会みのりが活動している地域の概要

稲城市（出所：平成17年国勢調査）

- 人口 76,492人
- 高齢者人口 10,888人(14.2%)
- 世帯数 30,348世帯
- 高齢夫婦世帯 2,143世帯(7.1%)



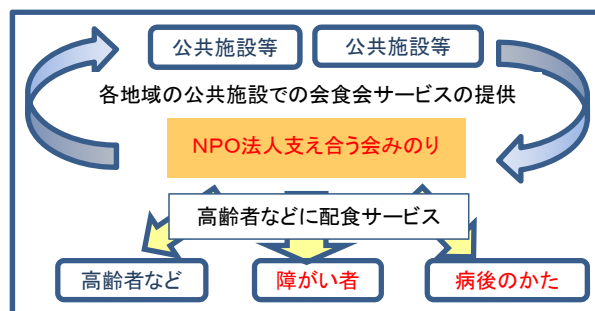
【会食会の様子】



【配食準備の様子】



【みのり旅行】



【問い合わせ先】 特定非営利活動法人 支え合う会 ものり  
住所：東京都稲城市矢野口364-3 電話：042-378-8757