

# 孤立・孤独を防ぐ生協のとりくみ ～高齢者を中心に～

2021年10月15日

第8回孤独・孤立に関するフォーラム

日本生活協同組合連合会

発表者：常務理事 二村 睦子

# 生協としてのかかわりの特徴

## 対象について

- 全体としては、生協の組合員層である中間層を中心としたアプローチで、特定の困難を抱えた人へのサポートというよりは、地域全体のつながりづくりや中間層のたすけあいによる予防的な側面が強い。
- 近年では生協組合員やその周辺層でも困難・孤立に陥る傾向もあり、そうした層へのアプローチへと活動対象が広がってきている。
- 地域で活動するNPOや社協等との連携によって、間接的に困難層へのアプローチが行われるようになってきている。

## 機能や役割の発揮について

- 社会参加意識のある市民層としての組合員の支持と参加によって行われる。実際の担い手は組合員の場合、職員の場合の両方がある。
- 地域貢献・社会貢献意識のある職員集団としての役割発揮の側面も大きい（宅配事業における見守り活動など）。
- 生協のもつ様々なリソースを、地域のインフラやリソースとしての活用する方向性が広がってきている。特にリソース面では、地域の市民活動の中間支援的な機能を生協が補完するような事例も出てきている。

# 貢献のパターン

1. 孤立・孤独を防ぐことを目的にした活動
2. 事業インフラを地域インフラとして活用するケース
3. 活動インフラを地域インフラとして活用するケース
4. 生協の活動が間接的に機能を果たすケース

# 1. 孤立・孤独を防ぐことを目的にした活動

## たすけあい・おたがいさま

- 地域でくらし続けるための支えとなることを目指す家事援助活動。組合員どうしの活動として始まっているが、地域全体への広がりを見せている事例もある。

## 高齢者の居場所づくり

- 食事会、体操教室などのコンテンツをもちながら、おしゃべりの場として開催。地域の自主グループが主催して生協施設で行うことが多い。簡易な調理設備を持っている会場も多く、飲食を伴うことで緩やかなつながりの場ともなっている。活動に対する助成制度を持っている生協もある。

## 2. 事業インフラを地域インフラとして活用するケース

### 見守り協定

- 「地域や家庭を巡回する」という宅配事業の特徴を生かし、市町村・社協等と協定を結んでいる。異変発見時の手順・ルールを定めること、職員への教育がポイントになる。
- 対応事例の共有や職員への教育を重視している。

### お買い物支援

- 地域との話し合いの中でユニークな事例が各地で生まれている。
- 「買い物」という行為自体が、人とのふれあい・社会とのつながりの場面になる。

## 3. 活動インフラを地域インフラとして活用するケース

### 地域ネットワーク・中間支援組織へのかかわり

- フードバンク協議会や子ども食堂連絡会等、地域のプラットフォームへのリソース支援を行うケースが生まれてきている。地域との関係、生協自身の方針や歴史的経過などがあり一様ではないが、それぞれの地域で独自の役割発揮につなげている。
- 支援のタイプとしては、中間支援組織への人的支援、事務所の提供、事務局機能の提供等がある。

## 4. 生協の活動が間接的に機能を果たすケース

### 組合員の多様な活動

- 生協の組合員活動そのものが社会参加の場となっている。特に、アクティブシニアと子育て層の参加が多く、それぞれのニーズに対応した学習の場や活動の場が作られている。

### アクティブ・シニアの社会参加促進

- 近年では、アクティブ・シニア向けの社会参加の入り口となるようなものに特化した学びの場・プログラムを試行する事例も出てきている。

# 「お買い物支援」のいろいろ

## 宅配

- 家まで届けてもらえる利便性～受け取り・収納を支援する活動も
- あえてグループ利用とすることで、交流の場づくりにつなげる事例も

## 店舗

- 配送サービス・店舗への移動を支援するサービスなどでお買い物を支援
- 店舗で買い物をすること自体が、人とのふれあいを生み出す

## 移動店舗

- 巡回スポットが地域の拠点に～事業的な成立の要件でもある
- お買い物を通して近所の人どうしのふれあいの場ができる



P.7 青森県民生協

〔特集〕

# 店舗・宅配の現場で取り組む 高齢者のくらしサポート

組合員の高齢化や地方での過疎化が進む中、  
生協は宅配や店舗、配食など事業のインフラを有効に生かしながら、  
シニア層のくらしの支援を展開しています。

「買い物支援」「くらしの困り事解決」「見守り」などに取り組み、  
組合員が住み慣れた地域でくらし続けるためのサポートを行う事例を紹介します。



P.10 大阪よどがわ市民生協

高齢の組合員の困り事を解消する  
「組合員のくらしサポート担当」



P.12

パルシステム連合会

毎週お届けする宅配の  
仕組みを生かした  
「見守り安心サービス」

# 店舗を拠点とした複合的なサービスで 高齢者の買い物を支援

宅配事業は行わず、青森市内に11店舗、上北郡おいらせ町に1店舗を運営する青森県民生協。東日本大震災後、地域貢献をさらに進めていくことを運営方針に掲げ、高齢者を中心に増え続ける買い物困難者への支援に力を入れている。店舗を拠点にした、さまざまな買い物支援サービスについて伺った。



軽自動車で五所川原市七和地区などを回る、移動販売車スマイル便ミニ。

## 地域の小売店が減り続け 冬季の積雪も買い物を困難に

青森県の高齢化率（65歳以上の比率）は32・6%（2018年）。2045年には、秋田県に次ぎ全国で二番目に高くなる（46・8%）と予測されており、高齢化が急速に進んでいる県の一つだ。

高齢化や過疎化により、地域の小売店が経営難や担い手不足で閉店し、買い物困難地域が増えてきている。さらに青森県は、積雪の多さも、高齢者にとって買い物が不便になる理由の一つである。

青森市内を中心に店舗を運営する青森県民生協は、東日本大震災での経験から、地域貢献をさらに進めていくことを運営方針として掲げた。地域の課題として待ったなしだったのが、高齢者の買い物問題への対応だった。

「私たちは宅配事業を行っていないため、店舗運営の枠組みでできることとして、20年以上前から買い物バスを運行しています。しかし、バスで店舗に来ることさえも難しいという高齢者もたくさんいます。そこで、店舗から地域の拠点やご自宅に商品をお届けするサービスも複合的に行うことにしました」。新規事業開発課 課長の山本やまもとのりおさんはそう話す。

## 高齢者の利便性を考慮した 7種のサービスを展開

組合員が店舗で買った商品を自宅に届ける配達サービスを12年から本格運営し、10年から始めたネットスーパーでは、パソコンやスマートフォンを使えない高齢者のために電話での注文も受け付けている。

「高齢者にはいろいろな方がいます。直接対話して丁寧に要望を聞き取ることで、より多くの方に商品をお届けすることを目指しています」（山本課長）

13年には夕食お弁当宅配もスタート。当時は県内に配食事業を行う企業がなく、新聞に折り込みチラシを入れたところ、2週間で200を超す予約があった。「食事の支度が難しく、困っていた人がたくさんいたことを実感しました」（山本課長）



ネットスーパーの注文を受け、商品を準備する。



夕食お弁当宅配のスタッフは、「認知症サポーター養成講座」を受講し、見守りのための知識を得ている。

夕食お弁当宅配では、「御用聞きサービス」も行っている。配達担当者が希望を聞き取り（電話注文も可能）、店舗にある商品をお弁当と一緒に届けるもので、配達拠点が店舗であるからこそできるサービスだ。

「対話のスキルで注文の量が変わりま  
すから、配達担当者には御用聞きサー  
ビスの供給金額に応じた歩合を付けて  
います。担当者のモチベーションを向  
上させ、より多くの受注を目指しても  
らいたい。高齢者を支えるさまざまな  
サービスに取り組んでいます。継続  
してこそ貢献ですから、黒字にする  
仕組みも大切です」（山本課長）

14年に始めた移動販売では、車への  
商品の積み込みを店舗の各部門の職員  
が行い、時間短縮を図っている。ま

た、積み込む商品は利用者の希望も取  
り入れつつ剰余率を考慮して厳選し、  
利用者の利便性を考え停留ポイントを増  
やすなどの努力を重ね、損益分岐点  
（1日1台10万円）を超える安定した  
供給高につなげている。

商品や夕食お弁当宅配などの配達  
は、まとめて青森市内の運送会社に  
委託し、複数のサービスの商品を一  
緒に配達することが可能に。ネット  
スーパーの配達料金が競合他社より  
かなり安いのも、この効率化による  
ものだ。

**店舗の職員の参加により  
複数のサービスを実現**

青森県は広範囲に買い物困難エリア  
があり、津軽半島北部へ運行する買い



全11コースを無料で運行する買い物バス。

物バスは往復100km超、移動販売は  
往復130km超のコースもある。運転  
の大変さに加え、移動販売では常連客  
の注文を受けて品揃えをすることも多  
く、商品知識とコミュニケーション力  
も必要だ。

「高齢者に寄り添って行動できること  
が第一です。買い物バスはシルバー人  
材センターにドライバーを依頼してお  
り、10年以上続けてくださっている人  
もいます。利用者が『生協の買い物バ  
スの運転手さんがとても優しい』と新  
聞に投稿してくださったこともあるん  
ですよ」（山本課長）

店舗発でさまざまなサービスを運営



新規事業開発課  
課長 山本則夫さん

することの利点は、「夕食お弁当宅配  
&御用聞き」のように利用者とし協と  
もに一石二鳥の仕組みをつくれるこ  
と。さらに、移動販売の商品の積み込  
みを店舗の各部門の職員が行い、組  
員配達サービスの受付をチェッカー部  
門の職員が担当するなど、店舗の職員  
がそれぞれ役割を發揮している。

「多くの職員が参加してくれているか  
らこそ、複数のサービスを構築できて  
います。高齢化が加速する今後は、福  
祉の領域に関する支援についても考え  
ていきたい。移動販売などは黒字化で  
きていますが、地域貢献として取り組  
んだ場合、どうしても剰余を出せない  
サービスがあります。それをどう捉え  
いかに取り組むか、生協としての考え  
方も議論していく必要があると思いま  
す」（山本課長）

くらしの根底となる買い物場を提  
供し、誰一人取り残さずサポートして  
いくために、青森県民生協のサービス  
は今後も広がっていきそうだ。

青森県民生協が展開する買い物支援サービス (※2019年度の実績数値はすべて合計値)

	サービスの内容	概要や特徴	
買い物バス	<p>青森市内の5店舗で運行する店舗への送迎バス。利用は無料。</p> <p>交通が不便な地域、生鮮食品の販売店舗がない地域を中心に各店1~4コースを設定。コースにより、週2日~毎日運行・1日2~8往復。ドライバーはシルバー人材センターに依頼。</p>	<p><b>はまなす館</b> (最多4コース) : 最も遠い三厩(みんなまや)コースは20年以上前から運行し、津軽半島の北部まで片道50kmを超える。</p> <p><b>八重田店</b> 店の近くに県立病院があり、病院の帰りに利用する人も多い。</p> <p><b>新城店</b> 店舗が坂の上に移転し、「歩いて行けなくなった」という声を受け運行を開始。</p> <p><b>ひまわり館</b> 他社のスーパーが閉店し、組合員からの要望で運行を開始。</p> <p><b>あじさい館</b> 青森市の中心部にある店舗だが、公共交通が不便なエリアで運行。</p> <p>※2019年度の利用者: 7万7,646人</p>	
組合員配達サービス	<p>組合員が店舗で購入した商品を自宅まで届けるサービス。(全12店舗で実施)</p>	<p><b>来店での利用</b> 青森市内1回115円+税(専用箱3箱まで・12時までの受注で当日配達)</p> <p><b>電話・FAXでの注文利用</b> (高齢者施設などからの注文を受けて配達) 1回143円+税(購入金額1,500円以上が対象)</p> <p><b>高齢者まごころ料金</b> (70歳以上) 1回77円+税</p> <p><b>赤ちゃんサポート料金</b> (産前8週間前~子どもが満1歳まで) 1回77円+税</p> <p>※2019年度の利用件数: 4万7,478件</p> 	
ネットスーパー	<p>インターネットで注文された商品を自宅まで届けるサービス。(コスモス館、おいらせ店で実施)</p>	<p>3,000円(税込)以上で配達料無料、2,000円(税込)以上で154円、2,000円(税込)未満258円。</p> <p>※2019年度の供給高・利用件数: 6,486万円・1万1,986件</p> 	
あつたか便 電話ネット	<p>ネットスーパーの配達システムを利用して、電話で注文を受けた商品を自宅まで届けるサービス。(コスモス館、おいらせ店で実施)</p>	<p>配達料はネットスーパーと同様。</p> <p>※2019年度の供給高・利用件数: 728万円・1,327件</p> <p style="text-align: right;">注文受付の様子。</p>	
夕食お弁当宅配	<p>栄養バランスのとれたお弁当を配達するサービス。(青森市内限定)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● かむ力が弱ってきた方に向けた「やわらか食」、嚥下機能に支障がある方に向けた「そふと食」などの介護食にも対応。</li> <li>● 土日セット(金曜夜に配達し、冷蔵で日曜夜まで持つメニュー)もある。</li> </ul> <p>※2019年度の配達数: 7万8,826個</p> 	<p>夕食お弁当宅配利用者より受注し、店舗にある商品を翌日または翌々日にお弁当と一緒に届けるサービス。(配達料は無料)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 夕食お弁当宅配の配達拠点が店舗であるため可能なサービス。店舗にあるものなら何でも注文が可能。配達担当者が受注してきた商品のピックアップは、配達と併任のアルバイト1人が行う。</li> </ul> <p>※2019年度の利用件数: 122件</p>	<p>店舗の商品を冷蔵ケース完備の車両「コープスマイル便」に積み込み、買い物が必要な地域に出向いて販売するサービス。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>コープスマイル便</b> 2t車2台で運行。 夏泊半島の平内町コース(週6日) 津軽半島北部の今別町・外ヶ浜町コース(週6日)</li> <li>● <b>スマイル便ミニ</b> 軽自動車1台で運行。 五所川原市七和地区コース他(週6日)</li> </ul> <p>※2019年度の供給高: 7,821万円 ※2019年度の供給高: 1,737万円</p>

# 高齢の組合員の困り事を解消する 「組合員のくらしサポート担当」

大阪よどがわ市民生協では、高齢者のくらしの困り事を聞き取る「組合員のくらしサポート担当」を専任として1人、第1支所に配属している。2年前より実験的に開始したこの取り組みで、地域の高齢者のさまざまな生活上の困難が見えてきたという。

## 社会に貢献しながら 事業の改善にも役立てる

高齢の組合員宅に電話をかけ、生協の利用についてやくらしの困り事を聞き取る國重さん。難聴の方も多いため、ゆっくりと大きな声で話すことを心掛けている。

(写真左) 大阪よどがわ市民生協 第1支所。

「組合員のくらしサポート担当」を配属したきっかけは、2年前に行った、声を事業方針に生かすための全組合員へのアンケートだ。第1支所 支所長の栗津裕<sup>あわづひろ</sup>さんは次のように話す。

「アンケートでは、『将来の生活に不安があるので、生協が行政

などと連携してもっと安心できるくらしを提供してほしい』という高齢者からの意見が多くありました。一方で、最近では生協に加入しても、各世代30%以上の組合員が2年以内で脱退や利用休止する現状があります。利用継続を妨げる要因を把握して事業の改善につなげ、また高齢者の生活の不安を把握するために、組合員への聞き取りを実験的に始めることになったのです」

担当として任命されたのは、支所長も務めた経験豊富な國重隆<sup>くにしげ たか</sup>さん。1人で全世代へのアプローチは難しいため、高齢の組合員に絞ることにした。高齢者は普段の生活で何かと困り事を抱えている可能性が高い。同時に、大阪よどがわ市民生協では60代女性が最も宅配の利用金額が高く、脱退・休止率が低い。ロイヤル・カスタマーである層を大事にするための取り組みでもある。

## 組合員に電話をかけて 困り事を聞き取る

2018年9月から、「組合員のくらしサポート担当」の取り組みがスタートした。担当エリアは第1支所と同じ、吹田市中部以南と大阪市東淀川区。





配送担当者からも、注文内容から認知症の初期症状が疑われるような組合員の情報を受け取るなどの連携が行われている。



國重さんと粟津支所長の打ち合わせの様子。



組合員のくらしサポート担当  
國重 隆さん

國重さんの日課は、宅配の配送担当者が組合員から集める「声カード」に目を通すこと。基本的には商品についての質問をやりとりするものだが、紙のカードに書くため、高齢者からの困り事が発信されることが多くあるのだ。さらに、60歳以上の組合員に電話をかけて、直接聞き取りをしていく（コロナ禍の前は訪問も行っていた）。「高齢者の困り事で、最も多いのは買物の不便さです。大阪府は全国でも運転免許証の返納率が高く、返納をきっかけに生協を利用する方も多くいます。宅配に関しては、『カタログが多すぎる』『字が小さくて読めない』『注文書が書きにくい』などの声が多いですね。しかし、高齢の組合員はアナログな紙だからこそ注文できている側面もあり、難しい課題です」

そこで國重さんは、カタログや注文書が読みにくいという組合員に、「100円のルーペ」「数千円のルーペ」「1万円超の高級ルーペ」の3種を同

時に1週間貸し出し、見え方を比較してもらった。高価なルーペは試せる場が販売店しかないため、購入を考える際の参考にしてもらうためだ。その結果、高価なものほど長時間見ている疲れにくいという声が多く聞かれた。

家の中の電球交換、電化製品が故障したときなどの雑事の困り事や、「信頼できる業者を教えてください」という声も多い。住宅関連であればコープ住宅サービス株式会社へ、支援内容などが合致すれば組合員が活動するくらしの助け合いの会や、社会福祉協議会のボランティアなどを紹介している。

宅配の商品を必要以上に注文するなど、認知症の症状が疑われる組合員について配送担当者から報告を受け、行政や家族につなぐこともあり、支所内での連携も行われている。

### 組合員のくらしに目を向け 配送担当者の意識が変わる

「組合員のくらしサポート担当」の業務から派生し、19年から全4支所で「組合員さんのことを考える週」を四半期に1回実施している。商品やCOP共済など事業に関係する話は一切せず、配送担当者が組合員に「何か困ったことはないですか」と伺う週だ。実際にあった高齢の組合員の困り事を基に、「開かない瓶のふたがあれば開けますよ」などと具体的な声掛けを設定することもある。

「事業に関する対話だけでは、職員も組合員もお互い負担になります。この取り組みは、『気に掛けてくれてありがとうございます』と組合員に感謝されることが多く、普段あまり詳細なことまで報告をしてこない職員が、わざわざそのことを言いに来たりします。協同組合の存在意義を感じることができたと話す職員も出てきました。

この2年間の聞き取りで、思った以上に困っている方が地域にいることが分かりました。まだ手探りで事例を積み上げていく段階ですが、内部での周知にも力を入れて、いずれは全支所に『組合員のくらしサポート担当』を配置できるといいですね（粟津支所長）

高齢者のくらしを支えるこの取り組みが広がることで、職員一人ひとりの働く意識にも大きな影響を与えていくことだろう。

（文 野口武）



第1支所 支所長  
粟津 裕さん

# 毎週お届けする宅配の仕組みを生かした 「見守り安心サービス」

パルシステム連合会（東京都）では、2016年から、原則60歳以上の組合員を対象に「見守り安心サービス」を実施している。宅配の配達時に、在宅・不在の状況や注文の有無などを親族に毎週配信したり、見守り対象者に緊急事態が発生もしくは異変を察知した際に通報したりする、組合員を見守る仕組みを取材した。

pal system 2020年7月5日

## パルシステムの 見守り安心 サービス 無料 です

週に一度、商品お届け時にご家族を見守るサービスです。

新型コロナウイルス感染症の予防のため、「新たな生活様式」が求められていますが、以前よりも人との直接的な関わりが少なくなっているのが現状ではないでしょうか。

そのようななかでも、毎週のお届けの際、組合員の皆さんと顔を含わせている配達担当だからこそ、ちょっとした異変にも気づくことがあります。

パルシステムの「見守り安心サービス」では、離れて暮らすご家族に、安心をお届けしています。

### ① 安心メールサービス

毎週の商品お届け時に、見守り対象者の在宅・不在などの情報をご指定の連絡受取者の方にメールでお知らせします。

配達情報  
配達した連絡受取者にメール

スマホでメールを受け取れるからなかなか連絡ができないときも安心。

離れて暮らしている両親が心配。忙しくて連絡できないときも多いし、

お届け時の状況を毎週メールでお知らせします。

見守りたい側のご家族（連絡受取者は、日本全国どこに住んでいてもOK）  
連絡受取者は、パルシステムの組合員でなくてもOK

毎週の配達担当者に挨拶

「見守り安心サービス」利用者  
満足度88.2%！

※2019年度アンケート調査結果より。

- ▶一人暮らしで住所の方にも異変を気付いてくれるかどうか分からない状況で、たとえ週に一度でも様子を確認して万が一の時に対応して下さると思うと、安心です。
- ▶一人暮らしの母と離れているが、今日も元気で9kgの商品を受け取ったかどうか分かる事は本当に助かり、毎週ホッとできます。無料でサービスが受けられる事も助かります。ありがとうございます。
- ▶母が電話にもメールにも気付かず連絡が取れなくて心配していた日があったものの配達時、「在宅でした」というメールを貰って心からホッとすることがあります。
- ▶詐欺電話に注意していても何気なくかかってくる迷惑電話が多すぎて、通話がつらくなって、「注文履歴を受け取りました」とのメッセージが届くと安心でき、とても助かっている。

「見守り安心サービス」に登録しておく  
緊急事態のときに、家族の方への連絡や行政との連携がスムーズになります。

誕生日特典として、パルシステムポイントを毎年最大200ポイントプレゼントします。

※誕生日特典として毎年200ポイントプレゼント。見守り対象者の誕生日にも連絡受取者（組合員）の誕生日にも、両者にそれぞれ100ポイントずつ付与します。

◎費用はかかりません。  
◎見守り対象者は、年齢60歳以上のパルシステム組合員であることが条件となります。

詳しくはこちらから

パルシステム 見守り 検索

※ご希望の方は、問合せセンターや配達担当へお声がけください。

サービスの内容を分かりやすく解説したチラシを、年2回～3回全組合員に配付している。

## 二つのサービスからなる 「見守り安心サービス」

パルシステム連合会<sup>※1</sup>は、2012年に高齢者事業プロジェクトを立ち上げた。加速する超高齢社会を見据えながら、すべての事業活動において福祉の視点を貫く運営を推進するものだ。

その取り組みの一つとして、16年6月に「見守り安心サービス」を開始。これは60歳以上の組合員を対象にした無料のサービスで、宅配の配達時に在宅状況や注文の有無を親族に伝える「安心メールサービス」と、配達先の組合員が倒れているような緊急時や、前回注文の商品が放置されたままなどの異変を察知した際に通報する「緊急通報サービス」からなる。

## 配達担当に負荷を掛けない 「安心メールサービス」

広報本部 企画・広報部 利用推進課 主任の<sup>しもじのぶちか</sup>下地伸知さんは、こう振り返る。「見守りのサービスを構築する際、必須条件がありました。それは配達担当に負担を掛けないことです。この条件

※1 パルシステム連合会の会員生協は、1都11県（宮城、福島、茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、東京、神奈川、新潟、山梨、静岡）で事業を行なっている（宮城県のみ見守り安心サービスは実施していない）。



配達トラックに貼っている「見守り安心サービス」のステッカー。

送信されるメールのイメージ。連絡受取者は、見守り対象の組合員について①在宅／不在、②お届け商品の有無、③次回注文の有無の情報を毎週の配達後に受け取れる(①～③のうち必要な情報だけを登録して受け取る)。



の中でできることを模索しました」  
着目したのは、配達担当が普段行っている配達完了の報告だ。パルシステムグループの配達担当は、組合員宅へ商品を届けることに、①在宅／不在、②お届け商品の有無、③次回注文の有無などをスマートフォンに入力してい

る。この一軒ごとの完了報告により、配達の進捗状況をセンターや組合員が随時把握できるようになっている。

「このシステムを利用して、組合員の親族に安否を知らせる『安心メールサービス』の仕組みを構築しました。配達完了情報の一部を、『連絡受取者

(原則として親族。最大3人まで)』に

自動配信するだけなので、配達担当の負担はまったくなく、コストも最小で済みました」(下地主任)

親族が非組合員でも、パルシステムグループが事業を展開するエリア以外の場所に住んでいても、サービスを受けられる。親族からは「注文した商品の内容も知りたい」との声もあるが、プライバシーの問題も考慮し、現段階では最低限の情報提供(前述①)にとどめている。

### ③ 異変を察知して通報する「緊急通報サービス」

「見守り安心サービス」には、組合員に異変があったとき配達担当が通報する「緊急通報サービス」も組み込まれている。前週に届けた商品が玄関先に置かれたままの状態や、異変を感じた場合、行政や親族に連絡し、緊急時には消防や警察への通報を行うものだ。倒れていた組合員を発見して救急車を



広報本部  
企画・広報部 利用推進課  
主任 下地伸知さん

呼ぶなどの事例も発生している。

「この『緊急通報サービス』は、毎週お会いする組合員との関係の中で、配達担当が自然に果たしてきた行動です。ですから新たにルールを設けることはせず、緊急通報をするか否かの判断基準は配達担当・各センターに委ねています」と下地主任は言う。生協ならではの、組合員と配達担当の信頼関係があるからこそ実現するサービスなのだ。

緊急通報については、スマートフォン端末に「緊急ボタン」を設置し、押すだけでセンター長など責任者に緊急事態発生が通知される仕組みをつくった。交通事故発生時なども含め、混乱による情報伝達のミスや遅延を軽減する目的だ。

### チラシの配付で組合員に周知を続ける

高齢者やその家族のくらしの安心につながる「見守り安心サービス」を多くの組合員に知ってもらうため、特に

開始から3年間は継続的に周知に力を入れてきた。

年1回、キャンペーンを実施。お盆や年末年始など家族が集まる時期にチラシを配付し、同時に配達担当から組合員へ直接の案内も行う。これは職員への意識付けという意味も大きい。

サービスの利用特典として誕生日に最大200ポイント(見守る側・見守られる側(組合員の場合のみ)に各100ポイントずつ)を付与。家族の絆を意識できるポイント制度にしている。

サービスを利用する親族からは、「一人暮らしの母が、元気にパルシステムの商品を受け取っていると分かり、毎週ホッとできます」といった感想が多く聞かれる。また、「不在の連絡が来たら電話をかけるようになり、話す機会が増えた」という声も多い。

登録者数は1,107人(20年8月現在)。毎年200人ほど増えている。「このサービスの利用をきっかけに、親族が組合員になるケースや、利用継続につながるなど二次的な効果もあります」(下地主任)

パルシステム連合会では、今後も当サービスを広く組合員に知らせながら利用者を増やし、「誰もが安心して暮らせる地域づくり」への貢献を続けていく。(文 野口武)

※2 インターネット注文のオンラインパルサービスに登録することで、組合員が商品の配達状況を確認できる。

## 特集

# 「買い物支援」で地域のくらしに貢献

過疎化や高齢化により地域の小売店が閉店し、買い物困難地域が全国的に増えています。都市部においても、古くからある大規模団地などで買い物がしづらくなっている現状もあります。

また、運転免許を返納して交通手段を持たない高齢者や、乳幼児を抱える子育て中の人などが食品の調達に苦勞する事例も多く聞かれます。

生協が地域と連携したり、事業のインフラを生かしたりしながら、買い物に不便を感じている人びとを支援するさまざまな取り組みを紹介します。



## P.6 生協コープかごしま

「地域訪問ふれあい便」



## P.10 ならコープ

「ならコープ下市ステーション」



約1,000品目を掲載する電話注文の専用カタログ。

## P.8 コープみらい

「コープの店舗お届けサービス」

## 買い物困難者数増加の背景には……

- 住民の高齢化
- 地元小売業の廃業
- 中心市街地の衰退
- 公共交通機関の廃止などによるアクセス条件の低下

などがあります。

## 買い物困難者(買い物弱者)とは……

高齢者などを中心に、食料品の購入や飲食に不便や苦勞を感じている人。農林水産省農林水産政策研究所では、国勢調査および商業統計により、「自宅から生鮮食料品販売店舗までの直線距離が500m以上」かつ「自動車を保有しない」人口が2010年時点で850万人程度(うち、65歳以上が380万人程度)と推計しています。

# 生協が実施する買い物支援の例

## 買い物代行サービス

電話・ファクシミリなどで注文を受け、店舗で供給している商品をお届けします：全国で13生協が導入。



コープみらいの「店舗お届けサービス」(P.8参照)。

## ネットスーパー

インターネットにより注文を受け、店舗で供給している商品をお届けします：全国で5生協(青森県民生協、コープみらい、トヨタ生協、ならコープ、コープこうべ)が導入。



ネットスーパーを紹介するコープこうべのYouTube動画。

## 買い物送迎

店舗発着の送迎車両を定期的に運行しています：全国で約20生協が導入。



青森市内の5店舗で買い物送迎バスを運行する青森県民生協。現在4コースで送迎車を運行する、はまなす館では、20年以上前から送迎サービスを行っており、津軽半島北部まで片道50kmを超えるコースもあります。

## 移動販売

店舗の商品を、冷蔵や冷凍設備を備えた車両に積んで販売します：全国で32生協が導入し216台が運行。(2021年3月末現在)



全国の生協で最も多い台数を運行するコープさっぽろの移動販売車「おまかせカケル」。高齢者施設専用コースを含め、全道134市町村を94台で運行しています(2021年7月現在)。

※ 集計期日の記載がないものはすべて、2020年6月現在のデータです。



# 買い物が困難な地域に出向いて 商品を販売する 「地域訪問ふれあい便」

生協コープかごしまのコープ国分店とコープしぶし店では、買い物が困難な高齢者が多いエリアで、公民館などを利用した買い物支援を行っている。「地域訪問ふれあい便」として、地域住民と協力しながら商品を販売し、コミュニティづくりの場にもなっている取り組みを取材した。

## 買い物困難地域への貢献 として生協ができること

「地域訪問ふれあい便」が始まったきっかけは、コープしぶし店の店長が、「地域の個人商店が閉店し、買い物に困っている高齢者がいる」と志布志市社会福祉協議会 夏井地区でサロン活動を行うメンバーから相談を受けたことだった。夏井地区は高齢化率が高く、車の運転が難しくなった高齢者も多いため、地域の小売店がなくなっただことで日々の買い物不自由となっていた。

支援のヒントとなったのが、コープ国分店の取り組みだ。事業ネットワーク部 組合員利用推進課の松元丈秋さんは次のように話す。

「2016年から、霧島市の山間部にある高齢者福祉施設の入所者にお買い物の楽しみを味わってもらうため、

コープ国分店から商品を車で持ち込んで販売していました。夏井地区でも公民館などを使って同じようにできれば、生協として買い物支援ができるのではと考えました」

17年2月から夏井地区の公民館で「地域訪問ふれあい便」として実施し、19年には同じ志布志市の上門地区と安楽地区でも同様の取り組みを始めた。

## 集いの場となり コミュニティの維持にも

訪問は毎週水曜日の午後。3地区の公民館を巡回し、軽ワンボックス車で運んだ商品を並べる。野菜や果物、乳製品、惣菜、冷凍食品、菓子、パン、日用品など約230品目を扱い、生活に必要な物は、冷蔵の精肉や鮮魚以外揃えることができる。20年度には延べ1、106人が利用した（利用額総計

168万円）。「買い物を楽しむというのはもちろんですが、週に1回地域の人たち同士で顔を合わせ、語らう場にもなっています。そういった意味では地域コミュニティの維持にもつながっている活動です」（松元さん）

滞在時間は1カ所約30分程度。短い時間で、商品の搬入から販売、片付け、車への積み込みまでを行わなければならない。その作業を、社会福祉協議会のメンバーを中心とした地域の人たちがボランティアで手伝ってくれる仕組みが自然発生的に生まれた。

安楽地区の有志8人でつくる「安楽しあわせ手伝い隊」がそれだ。訪問の日には公民館前にのほりを立て、車が到着すると職員と共に商品を並べ、片付けまでを手伝ってくれる。買い物に訪れる人の多くがシルバーカーを押しながら徒歩でやって来る高齢者である



旬の農産物が並び、惣菜もニーズが高い。肉は冷凍のみ。商品の搬入は軽ワンボックス車で行う。「積める量が限られるため、喜ばれる商品を厳選することが、苦勞でありこの仕事の醍醐味でもあります」（松元さん）



事業ネットワーク部 組合員利用推進課の松元丈秋さん。  
会場には、安楽しあわせ手伝い隊ののぼりが立つ。



レジを持ち込んで会計を行う。皆さん、おしゃべりしながら楽しそうに買い物をしていた。  
各地区10人ほどが定期的に利用しており、ほとんどが車の運転が困難な高齢者。

ため、買い物中のサポートなどさまざまな面で販売を助けてくれる心強い存在だ。

「生協が地域のために来てくれるんだから」と、結成してくださった手伝い隊です。こういった活動はマンパワーが必要で、どれだけの方々とつながって運営できるかが課題ですが、地域の人たちと連携する理想的な形が出来上がっています」

松元さんはそう話す。こうした住民ボランティアとの連携は、夏井地区や上門地区でも行われている。

### 地域のニーズに応えた 買い物支援を目指す

生協コープかごしまでは、以前からコープ川内店せんないが薩摩川内市さつませんないと連携し、月曜日から土曜日まで移動販売車を運行している。地域訪問ふれあい便も当初は移動販売車を検討したが、車両を増やすなどの課題があり、実現は難しかったという。しかし、地域訪問ふれあい便を続けていく上で、移動販売車の導入も視野に入れていきたいと松元さんは話す。

「他の地域からも要請が来ていますが、人力的にもどのような形で対応していくかが課題です。また、品揃えの点で刺し身や精肉などの生鮮品の要望

も多く、それらを解決するため、移動販売車導入の可能性も含め地域の人たちに喜んでもらえるような形をつくっていききたい。ただ、それは生協だけの力では実現できません。行政と連携しながら生活インフラとしてしっかりと構築していくことが、買い物支援のありべき姿ではないかと考えています」

今後さらには高齢化が進むことで、地域訪問ふれあい便の利用者が増えることが予想される。誰一人取り残さないための買い物支援、地域貢献の形を、今後も生協コープかごしまは模索していく。

(文 筑波君枝)

## 生き生きとおしゃべりしながら 買い物ができる場です

### 安楽しあわせ手伝い隊

にしきかみつこ  
西坂光子さん(右写真 前列中央)

安楽しあわせ手伝い隊は、志布志市社会福祉協議会のサロン活動のメンバーを中心に、私たちにできることがあれば協力しようと声を掛け合って結成されました。地域訪問ふれあい便が運行する地域は、どれも高齢化が進んでいます。移手段を持たない一人暮らしの方も多く、小売店が廃業した後、買い物困難の問題は本当に深刻でした。ですから、この取り組みは本当にありがたいですし、毎週水曜日を皆さんとても楽しみにしています。当日は、地域の防災ラジオで「今日は生協が来る日です」と流してくれるんですよ。皆さん、ここに来て生き生きとおしゃべりしながら、うれしそうに買い物をし、満足げな顔で帰っていきます。その姿を見ることが私たちの喜びでもあり、お手伝いできて良かったなと思う瞬間です。



安楽しあわせ手伝い隊の皆さんと松元さん。

## コープみらい「コープの店舗お届けサービス」

※配送料金はすべて税込/1回の買い物当たり  
 ※実施店舗の2km～5km圏内で利用可能(サービスにより異なる)

サービスの内容	概要
【ネットスーパー】 インターネットで注文された商品を自宅まで届ける(4店舗で実施)	配送は12時以降2時間ごとの1日5便帯から選べる(注文締め切りは配送時間の3～4時間前) ●配送料(店舗によって異なる) 買い物金額(税抜)4,000円以上:110円～220円 買い物金額(税抜)4,000円未満:220円～330円
【お買物代行】 電話で注文された商品を自宅まで届ける(12店舗で実施)	注文翌日の12時以降に配送(時間指定不可) ●配送料 買い物金額(税抜)2,000円以上:550円 買い物金額(税抜)2,000円未満:770円
【店内お買い上げ配達】 組合員が店舗で購入した商品を自宅まで届ける(22店舗で実施)	●配送料 買い物金額にかかわらず一律330円 ※条件により別途手数料あり

コープみらい

# 店舗の商品をさまざまな形でお届けする 「コープの店舗お届けサービス」

コープみらい(本部:さいたま市)では、ネットスーパー、店内お買い上げ配達、電話で受注するお買物代行の三つのサービスを、「コープの店舗お届けサービス」として一部の店舗で展開している。組合員の買い物方法の選択肢を増やし、高齢層や子育て中の家庭も含め、暮らしを支える取り組みは、着々と進化中だ。

### 三つのサービスを セットにして買い物支援

コープみらいの店舗で買い物支援が開始されたのは、2001年。旧さいたまコープ<sup>※1</sup>の狭山台店で近隣の古い団地の居住者に向け、電話注文を受けて商品をお届けする「お買物代行」を始め、当時は福祉的な位置付けの施策だったという。

同様のサービスは他の店舗にも広がり、電話受注をコールセンターに集約し、効率化を図ってきた。併せて「店内お買い上げ配達」も開始し、複数店舗をエリアとした配車にするなどの対応をしながら、店舗を増やしてきた。

ネットスーパーは10年からコープ武蔵浦和店でスタートし、11年からコープ浦和東店、19年からコープひばりが丘店で始まった。当初は利用

が少なく、配送委託費などの固定費を賄うほどの供給高が得られず苦戦したが、20年度は3店舗の供給高が前年比143・5% (配達件数・同135・8%)と好調で、21年6月よりコープ市川店でもスタートした。

前述の3店は、三つのサービス(表参照)を行っている。その仕組みについて、コープデリ連合会<sup>※2</sup>店舗運営企画部<sup>※3</sup>店舗配送サービス次長の森美香<sup>みか</sup>さんは次のように話す。

「お買物代行の注文はコールセンターで受注し、管理しています。各店舗の担当スタッフは管理画面で注文を確認し、店内で商品のピッキングから梱包まで行います。店内お買い上げ配達は店舗サービスカウンターで受注し、ネットスーパー部門が梱包を担当します」

三つのサービスで受けた商品を1

台の車にまとめて積み込み、お届けすることで結果的に効率的な仕組みを生んでいる。

「利用者の多様な買い物形態に応じて、利便性の高い配送サービスが可能となりました。利用が伸びたことでコスト面での比重が一番重い配送委託費を吸収でき、店舗からの配達サービスの新しい事業モデルができました。これまでネットスーパーは実験的な位置付けでしたが、ようやく店舗事業の中で役割を發揮できるところまでたどり着いた実感があります」(森次長)

### さまざまな世代が より利用しやすいサービスに

三つのサービスは、主な利用者層に違いが見られる。ネットスーパーは、食べ盛りの子を持つ共働き家庭や、乳幼児がいて外出しづらいなど



コープデリ連合会 店舗運営企画部  
店舗配送サービス  
次長 森 美香さん

※1 2013年に、ちばコープ、さいたまコープ、コープとうきょうの3生協が組織合同しコープみらいとなった。

※2 2019年10月にコープひばりが丘店でサービスを開始。

※3 コープデリ連合会(本部:さいたま市)の会員生協は、コープみらい、いばらきコープ、とちぎコープ、コープぐんま、コープながの、コープいいがた、コープクルコ(新潟県)。



店舗でピックアップした商品を、購入者別に仕分ける。



一つひとつの商品の賞味期限をしっかりとチェックして選ぶ。利用者からは「プロが選んでくれるから鮮度の良い食材が届き、ありがたい」といった声も寄せられている。

の若い子育て世代が中心だ。店内お買い上げ配達は、高齢者やエレベーターがない団地などに住む人が多い。お買物代行の利用者は70代以上がほとんどだ。買い物に出られなくなつた高齢者や、車の免許返納をきっかけに始める人が多い。インターネットを使えない世代にとっては「電話注文」という選択肢があることで手軽に利用できる。「テレビで見た丸いアイスがほしい」などと漠然とした注文もあり、電話受注ならではの苦勞もあると森次長は言う。

「1人の注文に平均約20分かかります。大変ですけれども、困っている人の役に立つ仕事なので、オペレーターはやりがいを持って対応してくれています。その分、このサービスの対価は決して高くないため、持続可能なサービスとしていくためには今後利用者負担もやむを得ないと考えます」

電話受注の専用カタログ（P.4写真参照）を作るなどの工夫もし、こうした細やかな対応も喜ばれている。

**選択肢を増やすことが  
くらしのお役に立ち**

各サービスの実施店を増やしていくための課題は、作業場の確保だ。

## 店舗お届けサービスのスタッフに聞きました！

コープひばりが丘店 パート職員  
磯川洋子さん、高橋美紀さん、  
浦上弘子さん（写真右から）



商品を選ぶ際は鮮度に気を使います。野菜は特に見極めが難しいので、袋に入っていて中が見づらいものなどは、農産部門の職員に新しいものを出してもらったりもします。コロナ禍で注文が増え、大変ではありますが、お届けする商品を褒めていただいたり、感謝のお手紙をいただいたりすることもあり、お役に立てている実感があります。



配送を受託するビー・カーゴワークス株式会社  
ドライバー 井野川雅之さん

高齢の組合員さんは特に、「重たいものは自分で運ぶのが大変だから、いつも本当に助かってるわ」などと感謝を言葉に表してくださることが多いです。さまざまな世代の方にお届けして喜んでいただき、感謝の言葉をいただき、本当にやりがいを感じられる仕事だと思っています。

商品をバックヤードで梱包するため、温度管理できる設備などを含め、ある程度の広さの作業場が必要となる。大型店でもそうした場所の確保は難しく、今後この課題をクリアしていかなければならない。

森次長は、事業としてコープの店舗お届けサービスの強化を図る理由をこう話す。

「これらのサービスが広がることで、店舗を利用できなくなった人でも継続してコープの商品を買って、忙し

い人も都合のよい時間にネットスーパーで気軽に買い物ができます。また、週1回の宅配では対応しきれないものをお届けすることも可能です。選択肢が増えることは、くらしのお役に立ちにつながります。世代を問わずいつまでもコープの商品を使い続けていただき、また新たにコープファンになっていただくようお願い物チャネルの一つとして、今後も力を入れていく予定です」

（文 筑波君枝）



下市ステーション外観。開所式には、下市町公式キャラクターのどんたくんと、ならコープのキャラクターならっぴ(左)も来場。



# くらしを支える事業を複合的に運営し 地域の拠点をつくる「ならコープ下市ステーション」

2021年4月、ならコープは吉野郡下市町に「ならコープ下市ステーション」を開設した。無店舗事業の配達拠点として稼働しながら、地域のためのさまざまな共生機能も持つこの施設は、地元企業と行政との連携により生まれたものだ。過疎化が深刻な地域で、生協が「くらしの安心」を提供するための新たな挑戦について伺った。

## 過疎化の課題に 三者連携で取り組み

ならコープ下市ステーション（以下、下市ステーション）は、2020年に統合移転した株式会社南都銀行旧下市支店の建物を利用して開設された。支所（配達センター）、無店舗事業の受け取りハウス、食料品や日用品の販売、移動販売車の停留所としての機能を有している。さらに、小規模の集まりが可能な会議室、地域住民が気軽に立ち寄れるコミュニティスペースが設けられ、地域活動や災害時の避難所などにも利用される多機能な場だ。

配達エリアである下市町、黒滝村、天川村は高齢化が進む地域だ。下市町には日用雑貨店とAコープ以外に食品を扱う個人商店やコンビニエンスストアはない。車の運転ができない高齢者は買い物をする場所がなく、企業や個人運営の複数の移動販売車が来ることで何とか生活ができていた状況だという。

奈良県の人口は、21年6月現在で131万6,000人だが、それが45年には99万8,000人にまで減少すると予測されている。中でも前述の3町村はいずれも人口減少率が全国の自治体中ワースト20に入るなど過疎化が深刻だ。

「人口減少が進む中でも住民が安心して暮らしていくためには、地域の核となる買い物や交流の拠点が必要だ」という話は以前からありました。取引のある南都銀行から話をいただいたことをきっかけに、下市町と南都銀行、ならコープの三者で『地方創生にかかる包



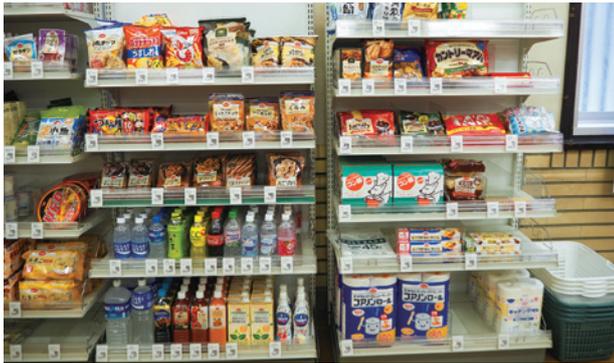
開所式でのテープカット。左から、下市町 川岸達夫区長連合会長、下市町 杵本龍昭町長、ならコープ 中野素子理事長(当時)、(株)南都銀行 橋本隆史頭取。

括連携協力に関する協定』を締結し、くらしを支える場をつくることにしたのです。下市ステーション責任者の上田広志さんはそう話す。

**買い物支援や地域交流  
防災拠点にもなる場**

建物は1939（昭和14）年に建設された鉄筋コンクリートの2階建て。1階には支所機能を整備し、銀行の待

※ 国立社会保障・人口問題研究所調べ(2015年を基準とする減少率。福島県を除く)。



食品や日用品を販売するスペース(営業は月曜～金曜の10時～17時)。  
すぐ横にあるATMは毎日100人程度が利用する。



コープあったか便移動店舗は毎週30人ほどが利用する。町にはベーカリー店がないため、  
店舗のインスタベーカリーで作ったパンも人気。

合室だった場所には5本の棚を設置し、販売用の食品や日用品など約200品目を揃えた。南都銀行のATMはそのまま残された。毎週水曜日には、大和高田市のコープなんごうから生鮮品などを積んだコープあったか便移動店舗の車がやって来る。

「高齢者のニーズや困り事に対応し、町の今後を見据えた施設にするために、下市町をはじめ各方面の方々から多くのアドバイスを受けました。下市町からは、『まず、買い物困難者を支えてほしい』という要望をいただき、何とかスタートすることができました」(上田さん)

コロナ禍が収束すれば、2階の会議室を地域住民の交流の場として開放する予定だ。そのためにも、下市ステーションという居場所ができたことを、組合員でない地域の方々に周知を図っていく必要がある。災害時には避難所として活用し、下市町の防災拠点にもなる予定だ。

また、屋上には40枚のソーラーパネルが設置された。つくられた電気は建物内やE.V商用車に利用し、余剰分は売電する。建物全体を有効に活用しながら、生協の事業所としての機能だけではなく、住民の暮らしを広く支えるための施設になっているのだ。

### 小さな拠点の強みを 生かした見守りを

下市町、黒滝村、天川村では、計800人程度の組合員が無店舗事業(個配・共同購入など)を利用して、これまで桜井支所(桜井市)から片道40分かけて配達に来ていたが、下市ステーションができたことで、配達やコミュニケーションにあてる時間が増え、CO<sub>2</sub>の削減にもつながった。

無店舗事業と夕食宅配(利用者30人)のお届けは、4人の職員が担っている。施設での商品販売や事務を担っているのは3人。そのうち2人は下市町民なので、地域の高齢者の様子などにも詳しい。見知った顔の住民が勤務していることで、安心して下市ステーションを利用する人もいるという。

山間部に住む高齢者の一人暮らしも多いこの地域で、配達時にどのように見守りを行っていくかも、重要な課題だと上田さんは言う。

「下市ステーションのような地域密着型だからその強みや役割があると思います。高齢者一人ひとりが何に困っているか、できる限り丁寧に声を聞き取っていく。そして、いち早く相手の変化に気付くことができる関係性をつくっていかねばと考えています」



下市ステーションの職員の写真。写真左から小西寛人さん、森本光昭さん、吉本明美さん、坂口真規子さん、責任者の上田広志さん。



地元のテレビ局に紹介され、オープン日の来場者は100人を超えた。オープン時のみ特別に衣類も販売し、大盛況であった。

待ったなしで過疎化が進む地域で、高齢化していく組合員の暮らしをどう支えるか——。人口減少社会での課題解決に向けた、新しい試みが動き出した。  
(文 筑波君枝)