

買い物利便性向上業務委託

(H23 商店街等における買い物利便性向上モデル事業)

～ 買い物環境改善モデルの構築 ～

I 業務委託の背景及び目的

少子高齢化や過疎化等の社会情勢の大きな変化に伴い、買い物の場所や移動手段などの日常生活に不可欠な機能が弱体化することなどによるいわゆる「買い物弱者」の問題が顕在化してきており、買い物環境改善への取組が急務となっている。こうした社会的背景を踏まえ、平成23年度商店街等における買い物利便性向上モデル事業において、商店街が関わった形の買い物利便性を向上させる事業モデルを構築するため「買い物利便性向上業務委託」を実施（緊急雇用創出事業臨時特例基金を活用）することとしたもので、委託事業者、事業モデルについては、企画提案競技方式により選定することとした。

II 業務委託先の選定、契約及び業務内容

1 企画提案競技方式

募集期間 6/27～9/2

提案者数 3

選定委員会 9/8

2 委託先 (有)メディアネット

3 委託期間 9/29～3/31

4 委託料 3,816,036円

5 業務内容

○会員制商品宅配事業

会員数

利用会員 78 (新郷地区 71、五戸地区 7)

商店会員 14 (新郷地区 7、五戸地区 7)

事業スタッフ数

会員勧誘時 5～6名

商品宅配時 2～5名 (配達ルート 3ルート)

主な使用機材

配送用車両 2台 (うち1台はスタッフ車両を借上げ)

事務所借上げ、事務用品 1式

Ⅲ 事業モデルの概要、ねらい

○採用事業モデル

【会員制商品宅配】

地元商店街からの調達による商品について、事業者スタッフが利用者と直接対面で受注・配達を行う。なお、商品を供給する商店、購入する利用者について事前に会員として募集。

※1 事業者、会員の間でのルール理解不足による過度な要求等のトラブルが生じないよう、利用者には事業目的を十分説明し、事前に理解を得て参加いただくため会員制とした。

※2 安心して住み続けることのできる地域社会の一助となるよう、お年寄りの話し相手、見守りの面を持つ、直接対面での受注・配達を採用した。

※3 事業の趣旨である地元商店街活性化のため、商品は宅配対象地域近隣の商店から調達するものとした。

○商品宅配までの手順、日程

- 1) 商店会員、利用会員募集
- 2) 商店会員が取り扱い可能な商品、価格の一覧を作成（商品リスト）
- 3) 商品リストをファイリングし、利用会員へ事前に配布
- 4) 利用会員は商品リストから欲しい商品を選定
- 5) 利用会員宅を訪問し、商品の注文を受ける（御用聞き）
訪問日 月曜日、火曜日
- 6) 注文を集約し、各商店会員に発注
- 7) 集荷、宅配、代金徴収
配達日 当初は水、木曜日、要望を受け、木、金曜日に変更

○宅配対象地域

新郷村全域及び五戸町の内国道4号以西（旧倉石村、旧浅田地区）

※ 買い物弱者となる高齢者が多い地区（新郷村等）と考えられ、これに隣接したまとまった商店街（五戸町）が存在することから選定した。

○利用会員

78名

※ 各家庭（主に高齢者宅）を戸別訪問し、事業の趣旨を理解してもらいながら勧誘を行った。

※ 子どもが休日等に大量の生活物資を供給している世帯が少なからずあり、事業の必要性をなかなか理解してもらえないこともあった。

※ 「子どもらが用意してくれるものもいいが、自分で食べたいもの、欲しいものを自分で注文し、手に入れたい」という気持ちを持っている方を中心に会員数が増えていった。

○商店会員

14名

業種内訳

肉屋1、食品5、酒2、生活雑貨2、衣料品2、書籍・文具1
薬品1、洋服直し1、修理サービス1

※1店舗で2業種営業の場合があるため合計は14とならない。

IV 事業の結果

月	御用聞き回数	月別売上
1月	2回	約 50,000円
2月	4回	約 120,000円
3月	4回	約 80,000円

※ 利用会員から「ありがたい」、「助かる」などの感謝の声が極めて多くよせられている。

※ 新郷村地域見守り隊へ参加。

※ 商店会員の中には、この事業を通じて売り上げを伸ばそうとする意識の芽生えが見てとれる。

V アンケート結果、現在の状況ならびに今後の展望

○アンケート結果および考察

別表「買い物利便性向上業務委託アンケート結果表」

【アンケート結果の考察】

利用会員のうち8割以上の会員が本事業を役立っていると感じており、事業の継続を希望している。また、将来有料化された場合でも事業の継続を望む会員が3割を超えている。

商店会員についても9割近くが事業の継続を希望しており、有料化についても手数料が商品価格の10%程度以下であれば許容されうると思われるが、その理由がこの事業により売上が伸びているからということではないため、手数料の設定には慎重を要するものと考えられる。なお、3割以上の会員が「リストの商品を増やし販促したい」と回答しており今後の前向きな取組が期待できる。

○現在の状況（H24.10）

新郷村、五戸町両町村による業務委託という形で事業が引き継がれており、本事業と同様のモデルにより実施中である（・利用会員95名（新郷72、五戸23）、・商店会員16名）。

また、7月から有料化（・利用会員：15kmまで100円／回、15km超150円／回　・商店会員：売上の10%）に踏み切っており、他の事業（規格外やさいの集荷・販売）との組み合わせによる事業の採算性向上の取組も行われている。

○今後の展望

事業の採算性についての事業者による検討によれば、現在と同様のモデル地区において、利用会員100名、商店会員手数料を売上の10%、利用会員手数料を300円／回とした場合に、スタッフの人件費がやっと捻出できる程度であり、その他必要な事務経費として年間120万円程度が必要と推定されている。

こうしたことから、宅配単独ではなく御用聞き・配達ルート上で実施可能な、他の事業と複合的に組み合わせた形での展開や、高齢者の見守り効果を期待した今回のモデルのような取組に対してのある程度の公の継続した支援の検討が必要となるものと考えられる。

本事業や、他の先進事例を参考として、買い物弱者問題に代表されるような少子高齢社会、人口減少社会へ対応していくために必要となる対策を契機とした商店街活性化に向けた取組の拡大が期待される。