

高齢者にやさしいお買物代行サービス事業

風連町商工会

機関名	風連町商工会			
所在地	北海道上川郡風連町仲町72			
電話番号	0 1 6 5 5 - 3 - 2 0 7 7			
地域概要	(1)管内人口	5千人	(2)管内商店街数	1商店街
事業の対象となる商店街の概要	(1)商店街数	1商店街	(2)会員数	33商店
	(3)空店舗率	6.3%	(4)大型店空き店舗数	0店
商店街の種類	1.超広域型商店街 2.広域型商店街 3.地域型商店街 4.近隣型商店街			

【事業名と実施年度】

平成14年度 活性化対策事業

TEL、FAXを利用し、高齢者や身障者に対し商品の受注・配送を行うと共に、地域に密着した生活支援サービスを実施

総事業費

4,032千円

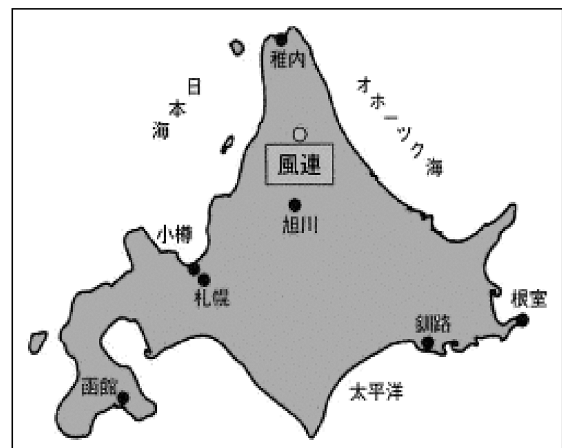
【事業実施内容】

1. 背景

風連町は、南は士別市、北は名寄市に挟まれ、それぞれに郊外に大型スーパー等の進出が見られるのと併せて、交通体系の整備に伴う購買層の町外流出に加え後継者不在などを背景とした空き店舗・空き地の増加が顕著となってきた。

町の中心市街地区を機能別に大別すると、国道40号線と道道朱鞠内風連線沿いに広がる商業ゾーンを中心として、公営住宅団地や一般住宅地からなる住宅ゾーン、特別養護老人ホーム及び軽費老人ホームを核とする福祉ゾーン、中学校や高校、体育館、プール等の文教・体育ゾーンなどから構成されており、周辺には、田畑や公園、民家が点在している。

本事業では、高齢者社会の進展に視点を置いた商店街の活性化を図るため、高齢者と商店が連携し交流を深め、触れ合いのできる新しい小売市場の開拓と、新しい商業サービスの方法を開発することを目的とした。



風連町の位置（風連町役場HPより）

2. 事業内容

事業の名称は「風連町地域生活サービス事業」とし、消費者からの生活用品の注文を受け、町内参加商店より商品を引き受け、顧客に配送、再注文を受け消費者の定着化を図ることを目指した。

(1) 事業概要

①事業推進組織：

- ・風連町商店街活性化先進事業委員会 20名
- ・風連町商店街活性化先進事業作業部会 8名
- ・風連町商店街活性化先進事業加盟店会議 33店

②内容：地域の消費者から商品を受注し、事業参加者から商品を引き受けて受注者宅へ無料配達を行う。

③事業所名：風連町はーとふるサポートセンター

④開催時期：期間 平成14年7月1日～平成15年3月31日
毎週 6日間（日曜日を除く毎日）

⑤加盟店：33店

⑥対象世帯：高齢者・独居老人、身障者世帯等買物代行宅配を希望する住民

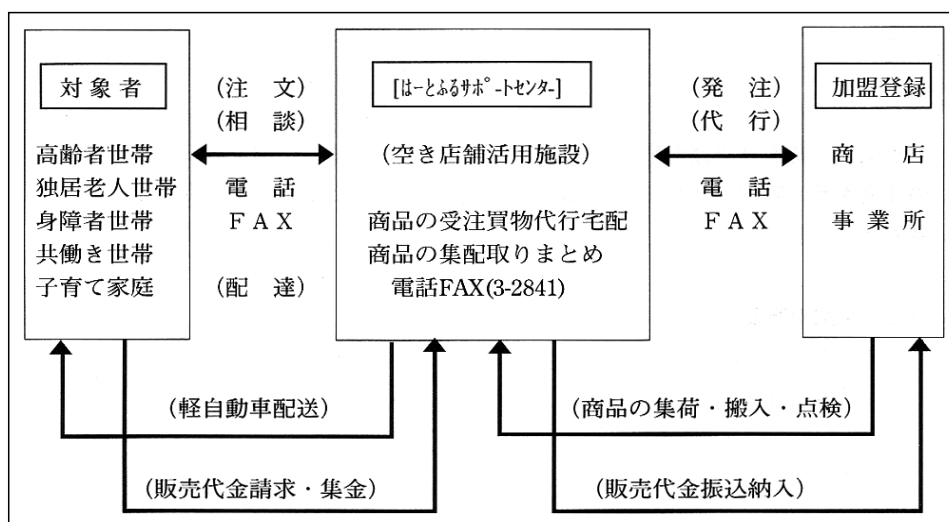
⑦職員体制：臨時職員（パート）1人

⑧配送地域：風連町全域

⑨配送手段：専用軽自動車1台

(2) 事業の仕組み

1) 事業の基本的システム



2) 買物代行・宅配サービスの仕組み

- ①町民より「はーとふるサポートセンター」（以下センター）に電話・FAXにて注文を受ける。
- ②センターは受注商品別により加盟店にFAXで発注する。但し、注文客がお店を指定した場合には該当商店に発注する。
- ③受注した加盟店は、納品書・請求書・領収書を添付しセンターに商品を納入するか、または、加盟店に直接センターの職員が取りに行く。

風連町商工会

④センターは、商品と納品書・請求書・領収書を依頼宅に配達し、その場で代金を受け取り、即日、加盟店へ代金の支払をする。

⑤センターは、月末に取り扱い手数料を加盟店から集金する。

※お客が、加盟店で直接買物した商品をセンターへ宅配の依頼をする場合もある。また、加盟店が、お客から直接商品の注文を受けて宅配をセンターに依頼する場合もある。

3) 事業計画時の期待効果

- ・消費者の町外流出減少
- ・顧客離れの防止とUターン
- ・小売大型店サービスとの価格是正
- ・新顧客の開拓とネットワーク化
- ・商店街新サービスの開発
- ・空き店舗利活用気運の啓発
- ・商店街機能の評価向上
- ・商店街の活性化促進



はとふるサポートセンター

(3) 加盟店業種（取扱い状況）

加盟店業種区分	加盟店数	取扱件数
食品・種類販売店	4	37
薬・化粧品店	2	12
呉服衣料品店	3	1
菓子・もち店	2	109
スポーツ用具店	1	—
自転車・暖房器具店	2	—
時計貴金属・写真展	1	2
燃料・灯油販売店	1	1
書籍・事務用品店	1	11
お米・肥料店	2	0
家庭電器具店	1	1
日用雑貨金物店	2	4
弁当・料理店	1	3
生花・花束店	1	1
印刷所	2	4
農産物加工所	3	3
建築工務作業所	4	1
計	33	190

【効 果】

先進的な実践事例の少ない事業だけに、様々な問題解決の方法がわからないまま展開してきた

が、「活気のない疲弊した商店街をなんとかしなければ駄目だ」という商店主や関係者の熱意により実施したことにより、高齢者の生活や商店街に活力を生み出す事業として高く評価されている。

- (1) 新たな顧客（高齢者）の発掘と地元商店街に対する消費活動の安心・安全・信頼性を持たれるようになってきた。
- (2) 空き店舗の活用により、中心市街地商店街に賑わいと明るさ・活気が感じられようになってきた。
- (3) 過疎化・超高齢化地域における商店経営のあり方やサービス方法の変革の必要性が商業者に理解された。
- (4) 消費者として的高齢者に対する新たな商店経営のあり方とサービスの工夫改善の動きが現れてきた。
- (5) 直接高齢者の住居宅へ商店街情報（PR用チラシ等）が配付提供されたことにより、地元商店との信頼関係が一層深まってきた。
- (6) 個店における販売体制の充実強化に事業成果があらわれた。
加盟店が町内福祉施設や関係機関・団体等との連携が本事業を通じて図られるようになってきている。
- (7) 本事業に対する高齢者からの期待が多大であり、将来の消費生活に抱いている不安の解消に役立てている。
- (8) 高齢化社会の地域商店街としての役割や商業サービスの工夫改善を行うことへの認識を新たに培われている。新しい意味での商店街改革が進められてきている。

「はーとふるサポートセンター」利用実績

月	利用件数	取扱金額(円)
平成14年7月	4	204,768
平成14年8月	7	637,975
平成14年9月	6	630,390
平成14年10月	9	861,411
平成14年11月	52	527,371
平成14年12月	80	541,417
平成15年1月	26	148,172
平成15年2月	28	173,640
平成15年3月	28	244,677

(注) 取扱い件数 190件 (加盟店数33店)

【課題・反省点】

平成15年度においては商工会事業として継続した。一般消費者からは月2・3件の受注が現実ではあるが、町内社会福祉協議会と連携し同協議会の配食サービス事業を引受けており、3ヶ月に1度ほど200食前後の配送実績をあげている。今後は、運営主体を商店街組合に移管し、組合事業としての実施に向け調整中である。

- (1) 事業実施上の課題と今後のあり方
 - ・加盟店における商品構成の充実を図ること。

風連町商工会

- ・加盟店における特質品・特売品等の情報提供の拡充を図ること。
- ・受発注の仕組みの工夫を図ること。
- ・業種別加盟店構成の充実を図ること。
- ・受注希望商品の無い場合の処置方法の検討。
- ・高齢者介護関連事業との連携を図ること。
- ・利用者の固定化・登録制等について検討すること。
- ・「はーとふるサポートセンター」独自（オリジナル）の商品開発を図ること。
- ・加盟店による付加価値の開発とプラスサービス手法の工夫を図ること。
- ・将来に向けインターネットによる注文商品の選択肢の増加を図る。
- ・事業経費の確保、特にPR活動の確保。
- ・加盟店主の高齢化に伴う脱会現象による欠落業種の補充方法の検討。

(2) 事業展開に対す主な意見・要望

①利用者の声

- ・一人暮らしのため食料品の量が沢山であり買いづらい。少量にしてほしい
- ・老人や障害を持つ人には助かる事業であると思うが、商品を確認できる情報がないと宅配事業には無理がある。
- ・自分で買物にいける間は自分で行きたい。運動のためにも。
- ・僅かな買物で申し訳ない。
- ・無料での配達は気の毒。

②加盟店の意見

- ・事業PR用チラシや商品の特売用チラシ作りの工夫が必要。特に、高齢者向けに文字を大きくすることやイラスト・写真を入れる。
- ・PR用チラシの裏面などに注文用文書やFAX用紙などに利用できるようにしてはどうか。
- ・加盟店の紹介をユニークな内容でPRしてはどうか。
- ・加盟店数の拡大（不足業種の参入を図る工夫）や町内の農協ストアー等との協同展開を検討すること。

③事業者（商工会）の意見


- ・加盟店における商品取扱い計画の充実と商品メニューの提示化（商品の質・量・種目などに特色をもたせること）。
- ・PR情報提供の充実を図ること。

【教 訓】

- (1) 先導的な事業として継続して取り組むためには、加盟店が主体となった組織の運営体制が重要である。
- (2) 加盟店会議の開催を定期化し、加盟店が本事業を運営して行くことが望ましいと考えられる。
- (3) 商工会等機関団体の役割として、事業展開の手法や人材・資金等の支援が可能なバックアップ体制を整備することが大切である。

【関連URL】

風連町商工会 http://www.do-shokoren.com/kaido/jp_n/fuuren.htm
<http://www5.ocn.ne.jp/~seinenbu/index.html>

お知らせ！ 
風連町商工会

安心 簡単 便利 真心でサービス

お買物代行サービス

～一品でも宅配します(配送料無料)～

7月25日 スタート!

◎安心～商工会が商品、サービス等すべての責任をもって提供致します。
◎簡単～電話、ファックス1本でご注文の品を自宅迄お届け致します。
◎便利～近くても、遠くてもお届け致します。
★宅配範囲 風連町全域
★宅配日 月・火・水・木・金・土曜日

業 務 内 容	①お買物の代行
	②注文品のお届け代行
	③冠婚葬祭事・各種会合時の物品の受発注代行
	④地場特産品の展示即売
	⑤住宅のバリアフリー化・修繕等の相談窓口

★詳しい内容は近日中にお知らせ致します。

風連町商工会・「はーとふる・サポートセンター」
風連町本町 ☎・FAX3-2814