

ひとにやさしい商店街を目指して、高齢者向けサービスの充実を追及

花泉町商工会

機関名	花泉町商工会			
所在地	岩手県西磐井郡花泉町涌津字一ノ町36番地 1			
電話番号	0 1 9 1 - 8 2 - 3 1 3 0			
地域概要	(1)管内人口	1万6千人	(2)管内商店街数	5 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	4 1 商店
	(3)空店舗率	5 %	(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	コミュニティ施設活用商店街活性化事業	・ 高齢者等サービスステーションの実施 ・ 宅配サービスセンター機能 ・ 荷物預かり所、休憩施設 ・ 高齢者優待サービスの提供等
	総事業費	4,640千円

【事業実施内容】

1. 背景

岩手県花泉町は、町域126.83 k m²、人口16,127人、世帯数4,381世帯であり、岩手県の最南端に位置し、冬でも比較的温暖な気候に恵まれた町である。

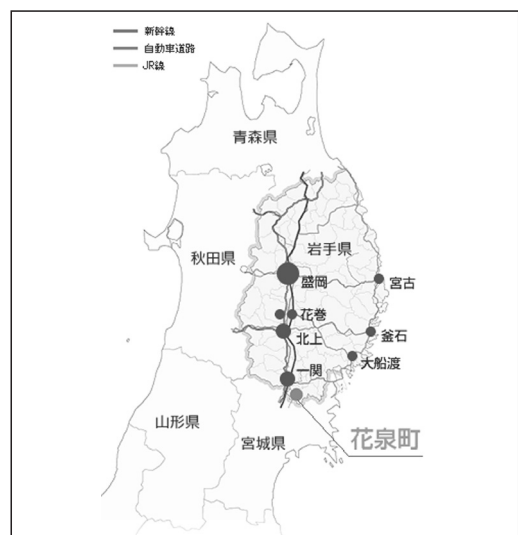
購買力の流出が続いて弱体化しつつある商店街が抱える「客数の減少」や「空き店舗の増加」に歯止めをかけることを目的に、「人にやさしく、ふれあいのある商店街づくり」をテーマとした各種システムの構築を目指して、「ふれあい商店街づくり」推進事業を実施した。

2. 事業内容

事業実施期間 平成14年 7月1日～平成15年
3月20日

(1) 一時預かり所、休憩所、情報掲示板等の設置

花泉中央振興商店街内の空き店舗を活用して、高齢者や障害者等の交通弱者が気軽に立ち寄って利用できるスペースを設置し、「人に優しい商店街」としての機能の充実を図ることを目的に、平成14年7月20日に休憩サービスセンター「あばいん茶屋」をオープンさせた。



岩手県花泉町の位置

また、同施設には、一時預かり所機能や情報掲示板等を設置した単なる休憩施設ではなく、「注文引き受け・宅配集荷センター」として宅配システムのセンターの機能も担っている。

- ①同施設には、常勤のアルバイトを設置し、来場者の利便性向上を図った。
- ②休憩機能を高めるための椅子・テーブルなどの設備のほか、テレビなどの娯楽施設、扇風機や自動給茶機などを設置し、利用環境の整備を図った。
- ③さらに、一時預かり機能の設置、シルバーカート無料貸出などを行うほか、地域住民の趣味の発表会ができる展示コーナーなども配置し、休憩以外の機能の充実にも配慮した。
- ④平成14年9月からは、身障者による手作りパンの臨時販売を開始し、一層のふれあい機能を充実させた。
- ⑤運営にあたっては、お客様の声を聞いて、積極的に要望を取り入れるなどして、集える場としていくことを基本方針とした展開を行った。



オープニングちらし（左）と、あばいん茶屋（右）

(2) 注文引受けサービスセンターの設置と宅配システムの構築

高齢者世帯や共稼ぎ世帯など、日常的に買物に出かけづらい地域生活者に呼びかけ、商品の無料配達や出張修理等の受注システムを構築し、会員登録制度に移行しながら特売品の情報提供や、御用聞きサービス等の充実を図ることを目的として実施した。

- ・対象者：会員登録した方（年齢等不問、新規の方も即日登録する）
- ・宅配地域：花泉町全域、及び、藤沢町黄海地区、金成町有壁
- ・宅配日：地域を3分割して配達日を指定（週2回程度）
- ・受注方法:原則として各商店が受付窓口となり、販売した商品を宅配する
- ・手数料等：消費者の利用は無料

(3) 特別優待会員制度の構築

1) 目的・内容

優待カードシステムは、「ふれあいの商店街」づくりを目指す事業の中で、ソフト面で大きな役割を果たすものと位置づけられる。

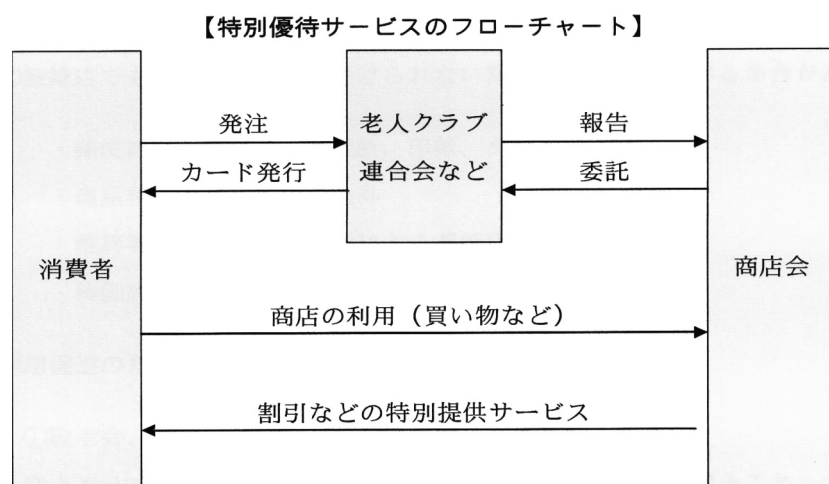
「お買物は地元から」の合言葉で、いたわりとふれあいを大事にする買物誘致活動の一環とし、声かけ運動等の交流と優待サービスを通じて、お店と消費者の結びつきや顔なじみをつくることで、高齢者等の来街頻度を高め、集客効果を高めていくことを目的としたものである。

平成14年度はカードシステムの構築とカード配布を実施し、実際の優待サービス平成15年度からとなる。

- ①高齢者等の対象者へあらかじめ優待カードを配布し、カード持参のお客様に対して、商店街や商店街各店舗を利用の際に様々なサービスを提供する。
- ②優待協賛登録店は、優待カード発行対象である本人が、物品を購入したりサービスの提供を受ける際に、独自で工夫した金銭的あるいは物品進呈等のサービスを提供する。ただし、原則費用負担は各店舗となるため、各店舗で無理のない範囲で実施する。
- ③登録店に関する追加、変更等については年2回程度見直しを行い、関係機関を通じてカードの所有者に周知する。
- ④カードの作成費及び同時に配布する登録店名簿とサービス内容を掲載した「チラシ」印刷費は、すべてふれあい商店街づくり推進事業より支出する。

2) 諸団体との連携

買物スタンプやポイントカード方式のサービス制度は、従来から馴染みがあるものの、高齢者を対象とした制度は周辺地域でもあまり前例が無い。よって、老人クラブ連合会及び各単会との連携、協調が前提となるため、地域サービスの強化の視点から諸団体と連携した取り組みを行なった。



特別優待サービスのフローチャート図

3) 優待カードの配布対象

価格サービスや景品サービスを伴うため、対象者を次の方に限定して実施した。

- ①高齢者：老人クラブ会員（60歳以上の加入希望者）約2,300人
- ②身障者福祉協議会、母子・寡婦協議会、手をつなぐ会（精薄見親の会）会員
- ③その他：自分では買物に出られない方（病気その他の事由）

ふれあい商店街づくり推進事業

宅配 サービス 開始!!

中央賑興商店街でお買い上げいただいた商品を
無料宅配サービス
いたします!

●受付時間: 毎日午前9時～午後2時
●配達時間: 当日午後3時以降
(受付時間終了後は翌日の配達となりますのでご了承ください。)
ご希望の方は、お買上げのお店又は
あばいん茶屋へお申し出下さい。
(TEL 82-5062)

**町内どこへでも
即日宅配いたします。**

※会員登録された方には、定期的に案内冊子やチラシの送付いたします。
また商品カタログによる電話、FAXでの注文も受け付けています。

お休み処

あばいん茶屋

無料休憩所

待ち合わせやお買物帰りにお気軽にお立ち寄り下さい!

■ 時間: 午前9時～午後5時まで開放中
■ 場所: 一閑信用金庫花泉支店向かい

●手荷物の一時預かり
●シルバークート無料貸し出し

●お茶のサービスコーナー
●趣味作品展示コーナー

■ 連絡先: あばいん茶屋 電話 82-5062 (FAX専用)

手づくりパン工房 さくらんぼ

焼き立てパン即売

毎週火曜日昼12時30分～2時まで、あばいん茶屋で販売いたします。

花泉ふれあい商店街づくり推進事業

特別優待カード

所属団体名	氏名
地区名	生年月日
	年 月 日生

発行：花泉町商工会

特別優待カード

宅配事業のチラシ

【効 果】

- (1) 平成14年に設立された事業協同組合の創立1年目の事業の核として、本事業が組合員の共通の目標となり推進できた。また、活動を通して組合員相互の結束が高まった。
- (2) これからの商店街や個々の店舗の運営を考える上で、商店街の内部からではなく、お客様の視点から自店や商店街を再検討する機会ができた。
- (3) 宅配サービスや無料休憩所の運営等の具体的・実践的な取り組みを行なったことにより、これらの運営ノウハウを習得し、また今後の課題が明らかになった。

【課 題 ・ 反 省 点】

事業の趣旨はPRが浸透したものの遠慮がちな地域性もあり、積極的に利活用しようとする姿勢に乏しいようである。事業の合意形成のためにも協同組合の設立と並行して事業に着手したが、積極的な賛同を得るまでに時間がかかったことも否定できない。専従職員でなく臨時職員での対応だったため、管理体制が万全とは言えない部分もあったと思われる。

事業実施の企画については先進地事例等も参考にしたが、宅配事業の成功事例が少なく、試行錯誤の部分が非常に多かった。事業費については補助事業の範囲内で適当な配分が可能だったた

めスムーズに進行できたが、継続実施となると組合員の理解を得ながらの事業継続には困難が予想される。今後更なる経営者の抜本的な意識改革も必要である。

(1) 一時預かり所、休憩所、情報提供所運営事業（あばいん茶屋）

①専属の職員が不在となることへの必要性

平成15年度からは事業協同組合の独自事業となるため予算的な問題から無人で運営することになる。その際、安全対策などの配慮が必要である。

②運営費などの予算確保の必要性

あばいん茶屋の施設は賃借であるため、今後の運営継続のためには家賃や水道光熱費等の負担が発生する。他方、基本的には無料休憩所であり、収益施設ではないため、運営費用を組合などで負担せざるを得ないことになる。

継続事業としていくためには、新たな会員登録の促進や組合の活動拠点づくりなども必要である。

③新しい活用方法の検討

休憩機能が中心であるが、展示コーナーやパンの販売などは今回大変好評であった。「ふれあい商店街の各施設」として、消費者の利便性や満足度を高め、来街促進に貢献するのであれば、スペースの新たな活用方法を検討していくことも必要である。

(2) 宅配サービス等運営事業

①注文受付・配達機能がなくなることへの対応

これまで「注文受付・宅配サービス事業」のセンター機能および配達機能は、あばいん茶屋の職員が果たしてきたが、平成15年度からは人件費が捻出できず無人化されるため、これらの機能が維持できなくなる。人間的に余力のない店舗も少なくないことから、有志だけでも連携してサービスを継続できるようにしたい。

②サービスメニューの再検討

業務フロー、商品・サービスメニュー、電話注文メニュー、加盟店のカバー率の再検討を行う必要がある。

③事業収支と費用負担への配慮

宅配事業は、有料でも良いというお客様の声もあるが、収益的に見合うだけの量は確保できる見込みが無く、経費の捻出は困難である。受益者負担の考え方から、商品を販売した店舗が費用を補填するという意見や、組合費から負担するなどの意見もあったが、他の商店街の事例を見てもボランティア的な運営となっている。今後は、せっかくの実験を無駄にしないための対応策が求められる。

(3) 特別優待サービス事業

①優待の内容の早期決定と広報

②サービス内容の統一、商店街としての統一活動の実施

平成15年度から本格的に、各店舗の独自サービスとして開始されるが、効果をあげていくためには商店街の売り出しやお祭りなどのイベントと連携して実施することが有効である。

【教 訓】

(1) 問題解決のためには「事業の趣旨は何か」に立ち返ること

今回の事業の取り組みの目的は、「ふれあい商店街」として、地域生活者の皆さんに喜んでいただける街づくりを行うことにあった。サービスの向上は、お客様のわがままをどれだけ取り入れられるかということに尽きるといっても過言ではない。

他方、商店街は「ボランティア組織」ではなく、収益性も重要な課題である。どんなにお客様に喜んでいただけても、持ち出しが多くて各店舗の負担が大きすぎれば長期的にサービスを継続していくことができない。

二律背反の課題に取り組むようにも思えるが、「本当の目的は何か」ということを判断基準において検討することが重要である。

(2) 無料休憩所の開設や情報提供の場としてのスペース開放

今後の商店街の活動において、基本的に重要な要素であり消費者へのイメージアップに大いにつながると思われるが、立地条件と気軽さに配慮が必要である。

(3) 宅配サービス事業

宅配事業は、軌道に乗るまでは赤字でもやむを得ないという判断で、事業を進めてきたが、今回の事業の結果として「軌道に乗っても収益をあげられない」ことが明らかとなった。人件費捻出のための有料制の導入も当地の消費者になじまないと思われる。

また、各店舗の商品をまとめて宅配することと、注文内容を第三者の対応に任せることが困難であるため、総合食品・雑貨等の販売をする規模の大きな店舗に対抗できないことを実感した。

(4) 特別優待会員制度

老人クラブや身障者等からは大変大きな評価を得たが、優待する加盟店側も積極的に会員向けのサービスを働きかける意識がないと浸透していかないと考えられるため、商店経営者の意識改革に重点をおくべきである。

【関 連 U R L】

花泉町商工会 <http://www.echna.ne.jp/~hanasho/>