



高齢者の心に寄り添う買い物送迎

地域の特徴

- 人口：9,216人(65歳以上:3,046人)
- 世帯数：4,338世帯
- 高齢化率：33.1%
- 地域特性：坂が多い住宅街

東花畑校区は、南区のほぼ中央に位置する閑静な住宅地です。戸建て住宅の割合が高い校区で、道幅が狭く入り組んでおり、坂が多い地形となっています。校区では、自治協議会や校区社会福祉協議会、各種団体、学校、住民、事業者等が協力して校区全体のまちづくりを推進しています。高齢化率は南区で上位ですが、「ふれあいネット5愛推進会」を組織して、町内会毎に日頃の見守りや災害時の助け合い活動を行うなど、地域活動が活発な校区です。

買い物先の環境

校区内には農産物直売所ぶどう畑があり、隣接する校区にスーパーマーケットが3カ所あります。しかし、外環状道路より南側の地域など、その校区外のスーパーマーケットまで高齢者が徒歩で行くには遠いエリアも目立ちます。以前は校区内にもスーパーマーケットがありましたが、再出店の目途が立っていません。そのスーパーマーケットでは衣類や日用品も取り扱っていたため、それらの購入にも困っているという声が聞かれます。

買い物支援の概要

- 実施主体 東花畑校区自治協議会
- 協力事業者 西日本典礼やよい坂斎場、福岡病院、ぶどう畑、イオンスタイル笹丘店
- 実施曜日・時間 第3木曜 午前便 9:00~12:00頃 午後便 13:00~16:00頃
- 買い物先 イオンスタイル笹丘店
- 車両、運転手提供 西日本典礼やよい坂斎場(27名乗り)
- 感染症対策 消毒液設置、マスク着用、検温、対人距離の確保、乗車人数の制限



27名乗りの送迎バス



乗り降りを支えます



利用者の目線に合わせて

取組みの経緯

1 買い物先への送迎の試行実施

校区内のスーパーマーケットの閉店により身近な買い物先がなくなった地域は、葬儀会社と協働した近隣校区の買い物支援を参考にし、普段からつながりのある西日本典礼やよい坂斎場に買い物先への送迎への協力を依頼しました。送迎に取り組むにあたり、地域団体役員が他校区を視察し、そこから学んだノウハウを活かして実施内容を検討しました。

買い物先については、閉店した校区内のスーパーマーケットと同様に生鮮品や日用品、衣類などがそろった「イオンスタイル笹丘」を選びました。また、道が狭い校区内で、個人宅までの送迎は難しいため、買い物先への道中で「西日本典礼」「福岡病院」「公民館」「農産物直売所ぶどう畑」に停車し、利用者を送迎することにしました。長年地域で愛されている「ぶどう畑」では、復路に買い物の時間を取り、

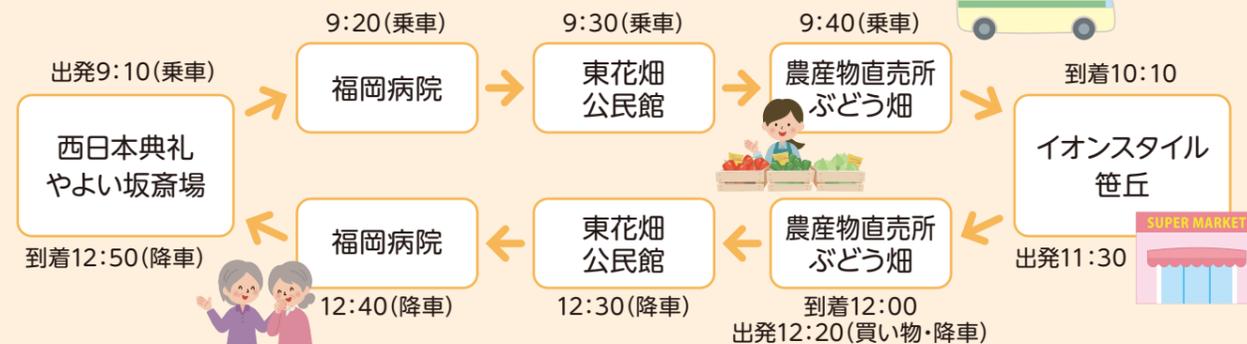
地域商店のさらなる活性化につなげています。

さらに、試行実施に向けて、利用者の募集・登録や駐車場所ごとのボランティアの配置等を行いました。初回は20名の方が利用され、往復の車内や買い物先で楽しそうに交流する姿が見られました。

<<試行実施概要>>

- 実施頻度：毎月第3木曜日 9:00~13:00頃
- 試行回数：3回
- 協力企業
 - ★西日本典礼やよい坂斎場 (車両・運転手・駐車場所の提供)
 - ★福岡病院 (駐車場所の提供)
 - ★ぶどう畑 (駐車場所の提供、買い物先)
 - ★イオンスタイル笹丘店 (買い物先)

■ 試行実施時の運行ルート(定員27名)



<工夫点>

- 普段から地域とつながりのある事業者にも車両や駐車場所の提供等の協力を依頼した。
- 住民ニーズに合わせた買い物先を選定するとともに、地域商店の活性化のため、校区内の農産物直売所も買い物先とした。



出発式の様子

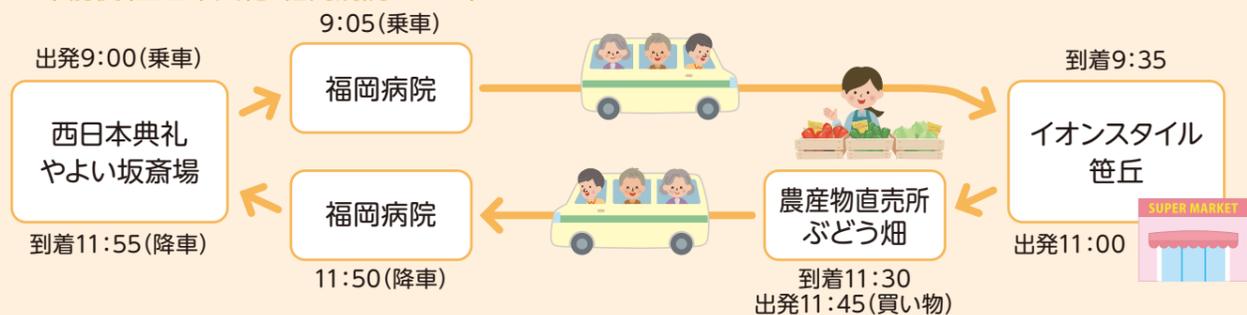
2 アンケート結果を踏まえた運行ルート等の再調整→本格実施

3回の試行実施後、利用者にアンケートを取ったところ、満足の声が多かった一方で、「乗車時間が長い」「買い物時間が短い」という意見も多くありました。また、この頃、新型コロナウイルス感染症が市内でも拡大しており、利用者間の距離の確保等の対策が必要な状況にありました。そこで、1便あ

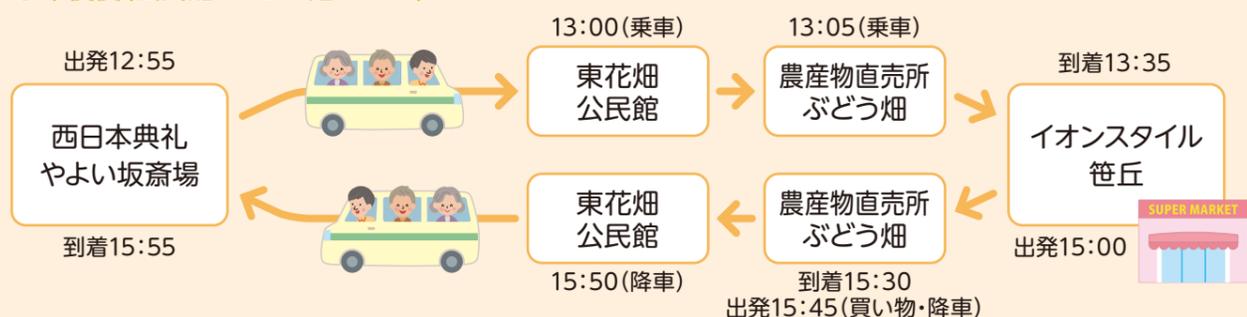
たりの乗車定員を半減させ、午前と午後の2便を運行することとし、それぞれ2カ所の停車場所を回るルートに変更しました。このことにより、1日に乗車可能な人数を変えずに、乗車時間の短縮と買い物時間の延長を図ることができました。

■ 本格実施時の運行ルート(定員13~14名ずつ)

● 午前便(西日本典礼・福岡病院コース)



● 午後便(公民館・ぶどう畑コース)



車内で取組みの趣旨を説明



イオン店内でフロアのアナウンス



消毒もしっかり!

<工夫点>

- 試行実施後のアンケートで感想やニーズを把握し、ルートの変更に反映した。
- 運行時には、地域団体役員も付き添い、車内で取組みの趣旨を説明したり、買い物先では利用者が迷わないようフロアマップで売り場の説明も行った。

3 その他の工夫

● 地域内の買い物支援の検討体制の整備

民生委員児童委員協議会やふれあいネット5愛推進会など各地域団体の代表で構成され、地域の様々な買い物に係る課題を検討する「買い物支援推進委員会」や、買い物先への送迎のボランティアからなる「ボランティアスタッフ会議」を設置し、地域全体で買い物支援を協議する機会を作りました。

● ボランティアスタッフの役割を4つに分担し、負担を分散

★事務局(全体の統括)

当日利用者の名簿の作成、運行記録の管理、緊急時の対応を行います。

★グループ長(各停車場所の取りまとめ)

事前の出欠確認、運行中止時の利用者への連絡などを行います。

★支援スタッフ(当日のバス乗車までの支援)

当日の出欠確認、利用者の乗降見守り、車内の消毒や検温を行います。

また、出発時間後10分間停車場所で待機し、利用予定者で集合時間に来ていない方へのフォ

ローも行っています。

★添乗スタッフ(車内、店内での支援)

車両への同乗、シートベルト装着の声かけ、買い物先での見守りや点呼、運行記録の作成などを行います。

● ワッペンを名札に

利用者に名札を付けてもらいますが、店内で名札を下げて買い物をすることに抵抗を感じる人は少なくありません。そこで、地域でバス型の手作りワッペンを作り、名札の上にかぶせることで、利用者は個人情報に気にならずに名札を付けることができ、ボランティアも利用者の把握がしやすくなるよう工夫しました。



● マニュアル・実施要綱の策定

地域団体役員やボランティアが代わっても取組みを継続できるように、マニュアルや実施要綱を策定しました。※P26~30参照。

東花畑校区に学ぶ! 買い物先への送迎の取組みのポイント

- 1 自宅と店舗をドアツードアで結ぶ方式や、東花畑校区のように駐車場所に集合し店舗まで送迎する方式があるので、地域にあった手法を選択しましょう。
- 2 ボランティアの役割を分担することで、一部の人に負担がかかりすぎることを防げます。
- 3 買い物先やルートを決める際は、乗車時間や買い物時間も含めて考えることが大切です。
- 4 マニュアルや実施要綱を作成すると、地域や事業者の役割が分かりやすくなります。

関係者の声

満足度の高い買い物支援を目指します

コロナのため中断を余儀なくされた買い物支援バスを令和2年9月より再開しました。再開にあたっては、利用者・支援者へのアンケートをもとに要望を反映し現在に至っています。当校区は南区でも高齢化率が特に高く、また道が狭く坂も多いため、買い物困難者が今後も確実に増えることから、買い物支援へ大きな期待が寄せられています。今後は移動販売なども検討し、皆様のご支援に繋がれば幸いです。



東花畑校区自治協議会 会長
村上 修治さん