買い物で広がる　ささえあいと笑顔の輪
～買い物支援事例集～

発行：令和3年3月
編集：社会福祉法人 福岡市社会福祉協議会
〒810-0062 福岡市中央区荒戸3-3-39 福岡市市民福祉プラザ内
TEL 092-791-6339 FAX 092-713-0778

この事例集は、福岡市「地域との協働による買い物等支援推進事業」の委託により制作しています。

福岡100 人生100年時代へのチャレンジ　FUKUOKA NEXT アジアのリーダー都市へ

買い物で広がる　ささえあいと笑顔の輪
～買い物支援事例集～

福岡市　福岡市社会福祉協議会

Contents 目次

●美和台校区（東区）　移動販売車 …… P3～6
坂の多い町で笑顔あふれる移動販売！

●城浜校区（東区）　移動販売車 …… P7～10
見守りにつながる！団地で移動販売

●下月隈団地（博多区）　臨時販売所の開設 …… P11～14
地域と事業者で魅力ある臨時販売所を！

●東花畑校区（南区）　買い物先への送迎 …… P15～18
高齢者の心に寄り添う買い物送迎

●能古校区（西区）　買い物先への送迎 …… P19～22
海を越えて買い物ツアー

●協力事業者の声 …… P23

●買い物支援 福岡100PARTNERSのご紹介 …… P24

●お役立ち資料 …… P25～30

●買い物支援の手引き …… P31～32

●おわりに …… P33

●市区社協連絡先 …… P34

語句の紹介

【自治協議会】
おおむね小学校区を単位として、防犯・防災、子ども、環境、福祉などさまざまな事柄について話し合いながら、校区を運営する自治組織。

【校区社会福祉協議会】
小学校区を単位として、ふれあいネットワーク活動などの地域福祉活動に取り組み、福祉のまちづくりを推進している組織。

【ふれあいネットワーク】
地域ボランティアや地域団体、関係機関が連携し、支援を必要とする高齢者や障がい者・子育て家庭などを対象に、見守りや声かけ、定期訪問などを行い、支え合う活動。

【ふれあいサロン】
孤立防止や介護予防、生きがいと健康づくりなどを目的として、高齢者・障がい者などと地域ボランティアが公民館や集会所に定期的に集まって、交流・ふれあいの場を広げる活動。

※本冊子に掲載している人口・世帯数・高齢化率は令和2年9月末現在のものです。
※各事例の「買い物支援の概要」は令和2年12月末現在のものです。

はじめに

事例集をご覧のみなさまへ

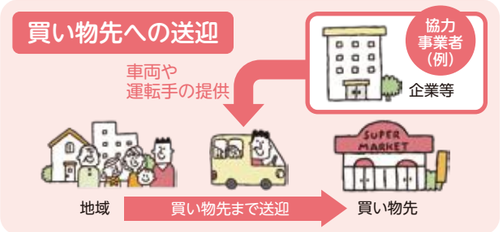
高齢化や世帯の単身化が進む中、日常生活において支援を要する高齢者が増加することが見込まれ、特に生活に欠かせない買い物への支援の必要性が高まっています。また、買い物先や交通の状況、地理的特性に加え、各々の身体的状況等によって、買い物が日常的な問題になり、あらゆる場所で買い物支援のニーズは生じうると考えられます。

このため、福岡市では、地域に応じた多様で持続可能な買い物支援の仕組みづくりのため、買い物支援推進員を福岡市社会福祉協議会に置き、協力事業者等の社会資源の開発を進め、地域と事業者の橋渡しを行うモデル事業を実施しました。本事業では、買い物支援推進員の支援のもと、５つの地域が主体となり、地域のささえあいと民間の力を活かした買い物支援に取り組みました。

この事例集では、モデル地域での取組みを紹介し、買い物支援の工夫点や実施までの手順などをまとめています。本冊子が、みなさまの地域に応じた買い物支援の一助となれば幸いです。

買い物支援の4類型

福岡市内においても、様々な買い物支援の取組みが行われていますが、その取組みは大きく4種類に分けられます。



地域が主体の買い物支援の留意点

買い物は個人の行動であり、販売は事業者が行うことですが、地域の実情に応じた持続可能な買い物支援とするためには、地域の関わりは重要です。モデル地域では、地域が主体的に取り組むにあたって以下の4点に留意しました。

●**利用者との関係**
ニーズを把握し、満足度を高める。

●**地域団体**
広報等できる範囲のことを行う。

●**事業者との関係**
採算性を意識し、Win-Winの関係を築く。

●**近隣商店等との関係**
商圏や商品と重ならないように工夫する。

東区 美和台校区

送迎　移動販売車　臨時販売所

坂の多い町で笑顔あふれる移動販売！

地域の特徴

- 人　　口：15,593人（65歳以上：4,383人）
- 世 帯 数：7,028世帯
- 高齢化率：28.1％
- 地域特性：坂が多い住宅街

美和台校区は東区の北側に位置し、新宮町に隣接している、昭和40年代から開発がすすめられた戸建て中心の住宅地で、校区全体が丘陵地となっています。高齢化率が高い一方で新しく転居してきた子育て世代も多く、また地域活動が盛んで、ひとり暮らしの方へのふれあいランチや高齢者サロン、子育てサロン、地域カフェの運営等に力を入れています。

買い物先の環境

校区内に鉄道やバス路線はあるものの、標高差が大きく、駅やバス停までの行き来が大変と感じる方が多いようです。買い物先については、校区の西側の三苫駅近く、東側の福工大前駅近く、南側の病院の近くにスーパーマーケットがあります。しかし、いずれも標高の低い位置にあり、長い坂道が続くため、距離が近くても実際に歩いて行くことは大変という声が聞かれます。標高差の大きい地域を中心に、買い物に困っている人が多いと想定される校区です。

買い物支援の概要

- 実施主体　美和台校区自治協議会
- 協力事業者　①筑前はかたや　②大輝
- 実施曜日・時間　①毎週木曜　10:30～15:30
  ②毎週金曜　12:00～14:30
- 取扱品目　①青果、菓子など
  ②青果、精肉、鮮魚、日用品など
- 実施場所　①校区内10カ所　②校区内5カ所
- 新型コロナ対策　消毒液設置、マスク着用、対人距離の確保

お家の近くにお店が！

新鮮な野菜がたくさん♪

地域のボランティアも立ち会います

豊富な品ぞろえ

取組みの経緯

1 事業者向け説明会の実施

買い物支援を始めるにあたり、より多くの事業者に協力してもらうため、福岡市に登録している買い物支援の協力事業者（福岡100PARTNERS ※P24参照）や、普段から地域とつながりのある近隣の事業者のうち、移動販売事業者や送迎車両を持つ事業者などに案内し、説明会を行いました。当日は6社が参加し、各事業者のできることを聞き取って、地域と事業者が協働した買い物支援のイメージを共有しました。その結果、筑前はかたやと大輝の協力を得て、移動販売を行うことになりました。

説明会の様子

＜工夫点＞
- 普段から地域とつながりのある事業者にも声をかけ、説明会を開催した。
- 各事業者のできることを聞き取り、地域と事業者の協働のイメージを考えた。

2 各町内に停車場所の候補地をヒアリング→停車場所を下見

移動販売を行うために、停車場所を決める必要があります。そこで、特に買い物に困っていると思われる町内の町内会長や民生委員などにヒアリングを行いました。地図を見ながら、「あの辺りは困っている人が多いよ」「ここは道が狭いから車を停められないね」と意見交換を行い、停車場所の候補を絞っていきました。

その後、地域が事業者に同行して、道案内を行いながらヒアリングで選定した候補地の下見を行いました。地域と事業者で「この場所は停めやすいね」「ここは対向車が通れないから無理だよ」などと意見を交わしあいながら、停車場所を決定していきました。

下見の様子

また、個人宅の駐車場やその前の道路、民間の駐車場を停車場所とする場合は、地域が住人や管理者と交渉し、了承を得ました。さらに、停車場所間の移動にかかる時間も確認し、ルートを確定していきました。

様々な停車場所のうち、特に道路上に停車する際に注意したことを下記にまとめています。

≪道路上に停車する際の注意事項≫
- 交通法規を遵守し、停車禁止の場所には停めないこと
- 車両の通行の妨げにならないこと（移動販売車は横に屋根を広げる場合があるため、それも考慮）
- 利用者の安全が確保できること

＜工夫点＞
- 町内の住民の普段の買い物状況や地理を把握している町内会長や民生委員に、地図を見ながら停車場所候補のヒアリングを行った。
- 地域と事業者で下見を行い、停車場所の確認を行った。
- 個人宅の駐車場やその前の道路、民間の駐車場を利用する場合は、地域が交渉し了承を得た。

3 実施日時・頻度の決定、広報

決定したルートをもとに、移動販売の実施日時を決めました。1カ所あたりの販売時間に20分程度、片付けや移動に10分程度かかると想定し、停車場所ごとに30分の時間配分を行いました。販売時間の周知にあたっては、「○○時頃」と幅を持たせ、利用者数の状況に応じて臨機応変に対応しやすくしました。実施頻度は事業者と話し合い、2事業者とも週1回としました。

広報は、校区内全ての販売場所や時間を記載したチラシ（校区社協だより臨時号※P25参照）の全戸配布に加え、販売場所がある町内には、その町内のみの販売場所と時間を記載した町内専用のチラシ（右記参照）を配布しました。また、自治協だよりへの掲載や、地域の各会議の場でも周知を行いました。その他、各停車場所に販売時間と業者名を記載したチラシをラミネートし、掲示しました。個人宅前が停車場所のところは、住人へ了承を得て、道路に面した柵などに掲示させていただきました。

＜工夫点＞
- 販売時間に幅を持たせ周知することで、柔軟な対応が可能になった。
- 地域全体向けや停車場所周辺向けなど様々なチラシの配布・掲示に加え、地域の広報紙への掲載、地域内の各会議での周知など、重層的に広報を行った。

移動販売実施マップ

5 集会所前

7 個人宅前の道路上

4 個人宅の駐車場

4 取組み開始、見守りや交流の場への展開

開始直後は事業者がまだ完全にルートを覚えていないため、地域団体役員が移動販売車に同乗し案内しました。また、安心して利用してもらうため、各停車場所に地域団体役員や民生委員等が立ち会い、利用者への見守りや声かけを行いました。販売場所では「野菜が新鮮やね～！」「あんた元気やったね!?」「久しぶり！」など、利用者やボランティア同士での交流が生まれ、終始笑顔あふれる移動販売となっていました。

会話がはずみます

また、各停車場所の利用者数の推移や売上げ状況等に応じて、場所を変更したこともありました。その際は、それまでの利用者が変更後も利用できるように、できるだけ同じ町内の中から選ぶようにしました。坂の頂上と中腹、麓など、場所によって利用者数や売上げが変動することもあり、試行錯誤しましたが、地域と事業者で話し合い、改善しました。利用者へは変更の都度、周知を行いました。

＜工夫点＞
- 地域団体役員が移動販売車に同乗し、ルートを案内した。
- 地域の顔なじみの方が立ち会い、声をかけることで、安心して利用でき、停車場所が見守りや交流の場にもなった。
- 利用者数や売上げの推移を把握し、停車場所の変更など改善につなげた。
- 停車場所を変更する際は、なるべく近くから選び、変更の都度、利用者へ周知した。

美和台校区に学ぶ!移動販売車の取組みのポイント

POINT

1. 地域と事業者で、買い物支援のイメージを十分に話し合い、共有しましょう。
2. 停車場所を選ぶ際は、地域の状況を把握している町内会長や民生委員等の意見を聞き、交通法規の遵守や車両の往来、利用者の安全に気を付けて選びましょう。
3. 地域の方も立ち会い、声をかけることで、安心して利用でき、見守りや交流につながります。
4. チラシ等で「販売場所」「時間」を分かりやすく周知しましょう。

関係者の声

美和台中に楽しい買い物を広めていきます

美和台校区は免許を返上した家庭も多く、高低差20m以上の町内が大半の地域です。歩いての買い物が難しいご家庭を支えるため、買い物支援の活動を2事業者の協力を得て始め、利用者の反応も良く順調にスタートしました。解決すべき課題も多くありますが、馴染みのお友達との会話も弾む中で、楽しみな買い物の風景が美和台中に広がるよう、自治協が先頭に立って取り組みます。

美和台校区自治協議会 会長
山下 喜久男さん

東区 城浜校区

送迎　移動販売車　臨時販売所

見守りにつながる! 団地で移動販売

地域の特徴

- 人　　口：2,961人(65歳以上:1,635人)
- 世 帯 数：2,030世帯
- 高齢化率：55.2%
- 地域特性：集合住宅(市営・県営住宅)が中心

地域のほとんどが市営と県営の集合住宅である城浜団地で形成された校区です。校区の東側に都市高速道路が走り、南側の一部は海に面しています。面積は東区で最も狭く、高齢化率は市内で最も高くなっています。また、建物の老朽化に伴い、住宅の建て替え事業も順次行われています。外国人居住者も多く、多様な文化交流を取り入れたまちづくり活動が行われています。

買い物先の環境

校区東側の道路を渡ったところにスーパーマーケットがあります。道路を渡ってすぐの場所ではありますが、行きは徒歩、帰りはタクシーを利用して、荷物を自宅まで運んでもらっている高齢者も見受けられます。また、団地内にあった店舗の閉店を契機に、買い物支援の取組みを始めましたが、令和2年9月、その跡地に新たにスーパーマーケットが開店しています。しかし、単身高齢者や高齢者のみの世帯が多く、身体状況によっては、近くの買い物先にも行くことが難しい方もいるようです。

買い物支援の概要

- 実施主体　　城浜校区自治協議会
- 協力事業者　　大輝
- 実施曜日・時間　　第2・4土曜　11:30～13:00
- 取扱品目　　青果、精肉、鮮魚、日用品など
- 実施場所　　校区内３カ所
- 感染症対策　　消毒液設置、マスク着用、対人距離の確保

移動販売前のミーティング

ささえあいのお買い物

たくさんの方でにぎわっています

のぼりでお知らせ!!

取組みの経緯

1 臨時販売所の開設の試行実施

身近な買い物先だった校区内のスーパーマーケットが閉店し、買い物に困ったとの声が聞かれ始めました。そこで、地域は、福岡市に登録している協力事業者の中から、住民が必要としていると思われる生鮮品や日用品等、幅広い商品を取り扱う大輝に買い物支援の協力を依頼しました。取組みにあたり、まず臨時販売所の開設の試行実施を行い、利用者にアンケートを取って、地域のニーズを確認することにしました。試行実施の会場は、地域にとって身近な施設である校区内の保育園に相談し、広い駐車場を借りることができました。チラシを配布したり、のぼり旗を立てるなど、地域としても積極的に広報を行った結果、試行実施当日は約150名が利用され、大盛況のうちに終了しました。アンケート結果は9割以上が「再度利用したい」という回答であり、希望する商品は「野菜」「果物」「魚」の順に多く、それらを取り扱う大輝は、地域のニーズにマッチしていることがわかりました。

試行実施の様子

＜工夫点＞
- 住民が必要としているものを想定して協力事業者を選定し、試行実施時のアンケートにより利用者のニーズを確認した。
- 試行実施の際、住民に身近な場所を会場としたり、チラシの掲示やのぼり旗の掲出など重層的な広報を行うことで、利用者の確保につながった。

2 臨時販売所の開設の本格実施

定期的な臨時販売所の開設に向けて、会場や頻度などを検討しました。会場については、団地内の閉店した店舗の近くの7区と、道路を渡った東側のスーパーマーケットから遠い16区を特に買い物に困っているエリアと想定し、両エリアとも、住民に身近な場所である集会所前を会場としました。実施頻度は、アンケート結果で回答が多かった週1回とし、1カ所あたり1時間の開催としました。会場レイアウトについては、地域と事業者で現場の下見をして検討し、特に夏場は熱中症対策のために、テントの設置のほか、集会所の軒先に日よけを結びつけるなど、既存の環境も最大限活用して設営することとしました。迎えた本格実施の初日は、2カ所合計で約130名の利用がありましたが、高齢化率が非常に高い城浜校区において、地域ボランティアが週1回２カ所で設営や片付けを行うことは負担が大きいものとなっていました。そこで、持続可能な買い物支援の形を再度検討した結果、週1回1カ所ずつの開催とし、7区と16区で交互に行うこととしました。

何を買おうかしら!

＜工夫点＞
- 住民に身近な場所である集会所前を会場に選ぶことで、利用者の確保につながった。
- 熱中症対策のため、テントの設置のほか、集会所の軒先などの既存の環境を最大限活用した。
- 地域の負担の大きさを考慮し、開催頻度を柔軟に変更した。

3 移動販売車方式への転換

週1回、1カ所ずつの開催としたものの、それでは頻度が低く、十分に住民ニーズに応えられていないことが分かってきました。そこで、地域と事業者で話し合い、これまでの臨時販売所方式から、設営や片付けの負担が小さい移動販売車方式に転換し、より多くの場所で実施できるようにしました。停車場所は、16区集会所前と、住民に身近で団地の奥にある公民館前の2カ所としました。7区集会所前については、近くに新しくスーパーマーケットが開店したため、停車場所とはしませんでした。地域・事業者の拘束時間を変えずに、複数の停車場所を回れるよう、実施時間は1カ所あたり20分程度としました。移動販売車方式に転換した結果、利用者数に大きな変化はなく、かつ地域の負担の軽減を図ることができました。その後、ニーズがあると分かった11区の広場も停車場所に追加し、売上額が増加して、事業者の採算性の向上にもつながっています。また、地域団体役員が立ち会い、利用者に声をかけることで、安心して利用でき、停車場所が見守りや交流の場にもなっています。事業者としても、当たりくじイベントを実施するなど、楽しみの要素を加えた工夫を行っており、移動販売がさらに活気を見せています。

＜工夫点＞

- 移動販売車方式へと柔軟に手法を転換し、地域負担の軽減を図った。
- 地域・事業者の拘束時間を変えずに、複数の停車場所を回れるよう、１カ所あたりの実施時間を短くした。
- 停車場所を増やすことで、事業者の採算性が向上した。
- 地域団体役員が立ち会い、利用者に声をかけることで、安心して利用でき、見守りや交流にもつながっている。

移動販売実施マップ

②16区集会所前

③11区広場

①公民館前

4 その他の工夫

●中村学園大学の学生との協働

中村学園大学でマーケティングを学ぶ学生がボランティアとして買い物支援に参加し、住民のニーズや事業者の工夫、地域の取組みについて学びました。事業者と連携して、売り場のポップ広告を作成するなど、学生の目線で気づいたことを取組みにつなげる活動が進んでいます。

●事業所ネットワークとの協働

日常生活圏域にある医療・介護・福祉事業所等から構成され、普段から地域と協働している「事業所ネットワーク」の協力を得て、買い物の荷物が重い方の持ち帰り支援をしました。買い物支援の取組みが、地域と事業者の交流の場にもなっており、今後も連携が続いていきます。

学生が活躍しています

学生の手作りポップ

福祉施設職員が自宅まで米を持って帰ります

城浜校区に学ぶ!移動販売車の取組みのポイント

POINT

1. 実施頻度や負担などを考慮し、どの販売方法が地域に適しているかを検討しましょう。
2. 実施場所は、地域特性を考慮し、住民にとって分かりやすい場所を選定しましょう。
3. チラシの掲示やのぼり旗の掲出など、さまざまな方法で重層的に広報しましょう。
4. 実施場所の数と売上額は比例しますが、時間や労力とのバランスを考慮して、販売場所の数を決めましょう。

関係者の声

地域でのささえあいを大切にして取り組んでいます!

城浜校区では高齢化が進み、日常生活の買い物が大きな課題になっています。団地内にスーパーが開店しましたが、そこまでも歩いて行くことが難しい方がたくさんいます。足が不自由な方や高齢者の方がカートを押して移動販売に来られると、買い物支援が地域に必要だと実感します。今後も高齢化は進みますが、事業者と協働し、地域でささえあいながら買い物支援を継続したいと思っています。

左:城浜校区自治協議会会長　井上 裕美子さん
中央:16区自治会長　末吉 フミヨさん
右:城浜校区社会福祉協議会会長　竹崎 壽郎さん

博多区 下月隈団地

送迎　移動販売車　臨時販売所

地域と事業者で魅力ある臨時販売所を！

地域の特徴

- 人　　口：2,162人（65歳以上：889人）
- 世 帯 数：983世帯
- 高齢化率：41.1％
- 地域特性：坂が多い住宅街

博多区の南東部に位置し、東側は糟屋郡志免町に、北側は東平尾公園に隣接している丘陵地で、昭和40年代に開発された戸建中心の住宅街で形成されています。地域の南側と北側の標高差は20mあり、階段状の道もあります。現在、歩道の街路樹撤去やフラット化をすすめていますが、現時点では歩道に凹凸が多く、買い物カートを引いて歩くことができず、やむをえず車道を歩く人も見受けられます。

買い物先の環境

地域の南側にスーパーマーケットがあり、他に組合員向けの生活協同組合の販売所もあります。また、地域の特別養護老人ホームが、月に2回、買い物に困っている方を対象にスーパーマーケットまでの送迎を実施してきました（新型コロナの影響により現在は休止中）。公共交通機関として地域の南端を路線バスが走っていますが、住宅街の中は通っていません。坂が多く、買った物の持ち帰りが困難な高齢者もいるようです。

買い物支援の概要

- 実施主体　下月隈団地自治会
- 協力事業者　大輝
- 実施曜日・時間　第2・4木曜 12:00～13:00（ふれあいサロン終了後）
- 取扱品目　青果、精肉、鮮魚、日用品など
- 実施場所　下月隈中央公園（雨天時等は下月隈団地集会所）
- 感染症対策　消毒液設置、マスク着用、対人距離の確保

日よけに公園の藤棚を活用

朝どれ大根！レシピも紹介。

何にしようかしら♪

雨の日は集会所で

取組みの経緯

1 臨時販売所の開設の試行実施

●事業者選定とアンケート実施

買い物支援に取り組むにあたり、福岡市に登録している協力事業者の中から、特に地域住民が必要とすると思われる生鮮品や日用品等、幅広い商品を取り扱う大輝に協力依頼をしました。これと並行して、地域の全世帯を対象に、希望商品など臨時販売所のニーズについてアンケート調査を行いました。その結果、青果や鮮魚、精肉のニーズが高く、先々の健康や車の運転への不安から、将来的に自身で買い物ができなくなると心配している方が多いということが分かりました。これらのアンケート結果を踏まえ、臨時販売所の開設の具体的な検討を始めました。

●日時の決定

下月隈団地集会所では、毎月第2・4木曜日に約70名の高齢者が参加するふれあいサロンが開催されており、サロン参加者の中には普段の買い物に不便を感じる方も多くいました。そこで、臨時販売所を開設する日時をサロンの終了後に設定し、「サロン×臨時販売所」という利便性の向上と確実な集客につなげる仕組みを作りました。

●場所の決定

販売場所の検討にあたり、町内にある資源を見渡したところ、「下月隈団地集会所」と「下月隈中央公園」がありました。臨時販売所を開設する上で両会場のメリット・デメリットを整理すると右上の表の通りとなり、地域と事業者で協議した結果、基本的に公園を会場とし、雨天時等は集会所を使用することにしました。

公園の様子

	集会所	公園
メリット	●サロンと会場が同じで、移動する必要がない。 ●天候に左右されにくい。	●サロン時間中に陳列や準備が念入りにできる。
デメリット	●サロンと会場が同じで、設営がしにくい。	●集会所から50mほど離れており、移動する必要がある。 ●天候に左右されやすい。

●試行実施

試行実施に向けて、当日のレイアウトやボランティアの役割分担を決め、チラシの全戸配布や町内放送、のぼりの掲出など積極的に広報を行いました。試行実施当日は、サロンの開催時間中に、地域と事業者で協力して公園内にテーブルを並べ、その上に生鮮品や日用品など様々な商品を陳列するなどの準備を行いました。天候にも恵まれ、約80名が来場し、好評のうちに終えることができました。

賑っています

＜工夫点＞

- アンケートで把握したニーズを踏まえて、試行実施を行った。
- 持続可能な買い物支援に向けて、サロンと臨時販売所の連携により、利便性の向上と確実な集客につなげた。
- 販売場所の候補が複数あったため、それぞれのメリット・デメリットを整理して、地域と事業者で協議の上、決定した。
- 地域と事業者で協力して、商品の陳列等の設営を行った。

2 本格実施におけるさまざまな工夫

試行実施を踏まえ、地域と事業者で様々な工夫を凝らしながら、本格的に取組みを開始しました。

●レイアウト・設営

より商品を見てもらいやすくするため、一番の目玉商品である野菜を入り口近くに配置するなど、地域と事業者で何度もレイアウトの検討を行いました。検討の際にはホワイトボードを用いて可視化し、共有しました。

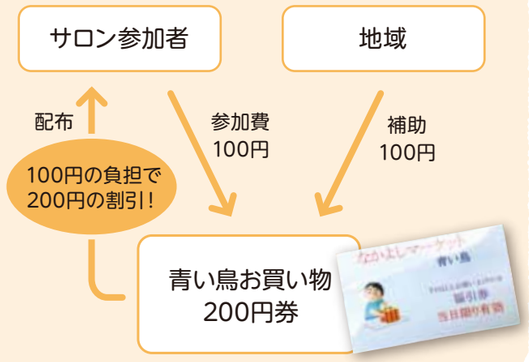
開催当日は、試行実施時と同様、多くの地域ボランティアが活躍し、テントの設営や、トラックから商品を搬出し会場に並べる手伝いを行いました。また、雨の日に集会所で開催する際は、土足で会場に入れるようブルーシートを張るなど、利用者目線を大切にした工夫もしました。さらに、夏場は日除け代わりに公園にある藤棚の日陰を活用するなど、既存の資源を有効に活用しました。

ボランティアで設営の手伝い

●ふれあいサロン「青い鳥お買い物200円券」

サロンと臨時販売所の連携の一つとして、買い物で200円分の割引券として利用できる「青い鳥お買い物200円券」をサロン参加者に配布しています。この割引券の財源はサロンの参加費100円と地域からの補助100円で賄われており、サロン参加者は100円の負担で200円の割引を受けることができます。地域としても、持続可能な買い物支援に向けて、割引分の半額を負担し、臨時販売所の利用とサロン参加の促進を図っています。

■青い鳥お買い物200円券の仕組み



●イベント開催

事業者としても、広い場所で販売を行う臨時販売所の特性を活かして、「バナナのたたき売り」や「当たりくじ」、「みかんの詰め放題」といったイベントを企画したり、野菜を使ったレシピを紹介するなど、地域と話し合いながら、楽しく買い物できる工夫をしています。お互いの協力体制の構築が、持続可能な買い物支援の取組みを支えています。

みかんの詰め放題

＜工夫点＞

- ●レイアウトを可視化するため、ホワイトボードを用いて検討した。
- ●藤棚の活用など、地域にある資源を最大限活用した。
- ●サロン参加者への割引券の配布により、サロンの参加と臨時販売所の利用促進を図った。
- ●広い場所で販売を行うという臨時販売所の特性を活かして、イベントを実施することにより、買い物支援+αの楽しみを利用者に提供し、売上げの確保につなげた。

3 インターネット中継を活用した買い物支援

一般社団法人Eまちラボの協力により、サロン会場である集会所と、臨時販売所の会場である公園を、インターネットを用いて生中継でつなぐ取組みを行っています。事業者から今日のおすすめ商品や値段、産地などの説明をしてもらうことで、商品の配置の確認や、購買意欲の向上を図っています。

●インターネットを活用した買い物イベント

サロンと大川市にある酢製造会社を生中継でつなぎ、集会所にいながら遠くにある工房の様子や商品へのこだわりを知ってもらい、酢の販売を行うという取組みも行いました。

■インターネットによる双方向生中継

サロン(集会所)

臨時販売所(公園)

下月隈団地に学ぶ!臨時販売所の取組みのポイント

POINT

1. サロンと臨時販売所を連携させると、利用者の確保につながり、持続可能な買い物支援につながりやすいです。
2. 地域と事業者で事前にレイアウトを共有しておくと、設営がスムーズになります。
3. サロン参加者への割引券配布の取組みのような、利用者がお得感を感じる仕組みを作ったり、イベントを組み合わせることで、楽しみがプラスされ、魅力的な買い物支援につながります。

関係者の声

利用者に魅力的な買い物支援を心がけています!

月2回のふれあいサロン終了後、臨時販売所を実施しています。これはサロン参加者が総じて買い物支援が必要であることと、サロンボランティアの方の応援を得やすいためです。今後、販売業者の協力を得て、高齢者の希望に添った品揃え等を考慮し、様々なイベントも企画しながら、より魅力的な買い物支援の実施に努めたいと思います。行政、市社協とも協働して高齢者の生活の質が保てるよう活動していきます。

下月隈団地自治会 会長
松下 征雄さん

南 区　東花畑校区

送迎　移動販売車　臨時販売所

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

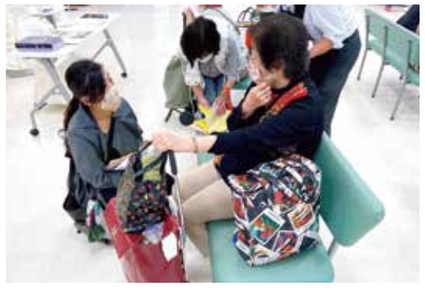
東花畑校区は、南区のほぼ中央に位置する閑静な住宅地です。戸建て住宅の割合が高い校区で、道幅が狭く入り組んでおり、坂が多い地形となっています。校区では、自治協議会や校区社会福祉協議会、各種団体、学校、住民、事業者等が協力して校区全体のまちづくりを推進しています。高齢化率は南区で上位ですが、「ふれあいネット5愛推進会」を組織して、町内会毎に日頃の見守りや災害時の助け合い活動を行うなど、地域活動が活発な校区です。

27名乗りの送迎バス

乗り降りを支えます

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。



利用者の目線に合わせて

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

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。

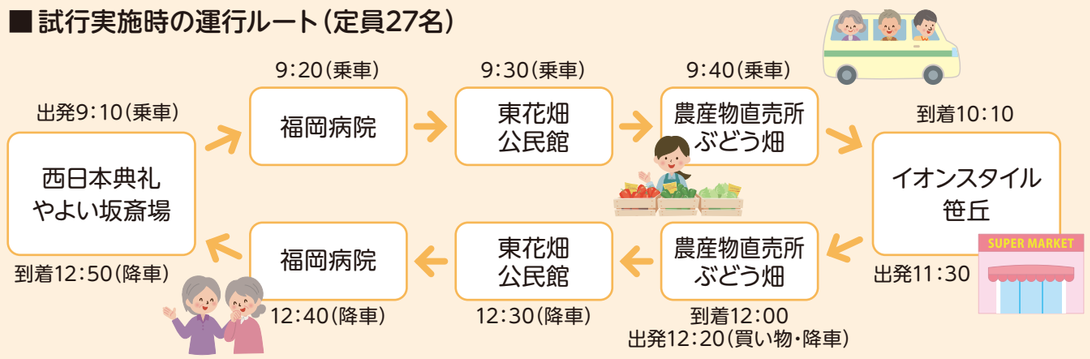
買い物先については、閉店した校区内のスーパーマーケットと同様に生鮮品や日用品、衣類などがそろう「イオンスタイル笹丘」を選びました。また、道が狭い校区内で、個人宅までの送迎は難しいため、買い物先への道中で「西日本典礼」「福岡病院」「公民館」「農産物直売所ぶどう畑」に停車し、利用者を送迎することにしました。長年地域で愛されている「ぶどう畑」では、復路に買い物の時間を取り、地域商店のさらなる活性化につなげています。

さらに、試行実施に向けて、利用者の募集・登録や停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・停車場所の提供)
  - ★福岡病院(停車場所の提供)
  - ★ぶどう畑(停車場所の提供、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車両や停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。

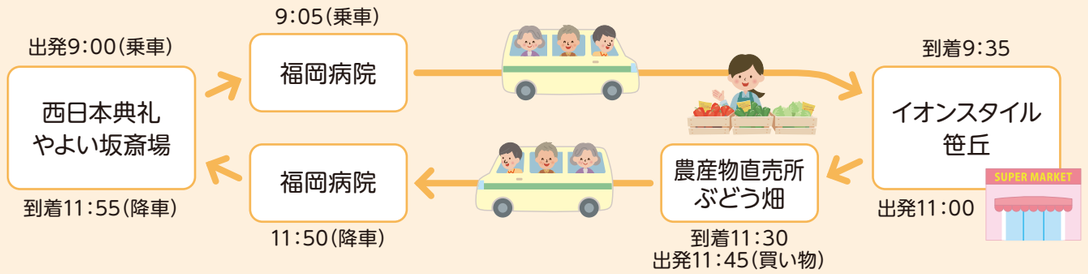
出発式の様子

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

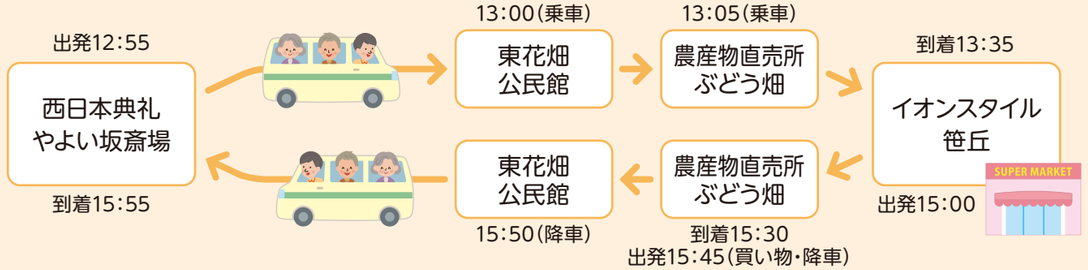
３回の試行実施後、利用者にアンケートを取ったところ、満足の声が多かった一方で、「乗車時間が長い」「買い物時間が短い」という意見も多くありました。また、この頃、新型コロナウイルス感染症が市内でも拡大しており、利用者間の距離の確保等の対策が必要な状況にありました。そこで、１便あたりの乗車定員を半減させ、午前と午後の２便を運行することとし、それぞれ２カ所の停車場所を回るルートに変更しました。このことにより、１日に乗車可能な人数を変えずに、乗車時間の短縮と買い物時間の延長を図ることができました。

■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、利用者は個人情報を気にせ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

POINT

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停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

西 区　能古校区

送迎　移動販売車　臨時販売所

海を越えて買い物ツアー

地域の特徴

- 人　　口：679人（65歳以上：290人）
- 世 帯 数：355世帯
- 高齢化率：42.7%
- 地域特性：島

姪浜港から市営渡船で約10分の場所に位置する能古島は、菜の花やコスモスの名所として知られる周囲12kmの島です。行楽シーズンには、島外からの観光客が多数訪れます。島内は5町内で構成されており、各町内でふれあいネットワークやふれあいサロン、会食会をはじめ、各種団体が協力して、夏祭りや体育祭、成人式等、三世代が交流する地域活動が盛んに行われており、地縁の結びつきが強い地域です。また、高齢化率は西区で2番目に高く、独居世帯が増加しています。毎年開かれる高齢者支援会議では島内の福祉施設も参加し、健康や災害、生活支援などについて議論を重ねています。

買い物先の環境

島内で日用品・食料品を扱っていた商店が閉店したため、島民の日常の買い物は、島外への買い物や生協の利用などが主な方法となっています。しかし、フェリーで島外まで買い物に行けない高齢者も多く、買い物に困っているという声が多く聞かれています。

買い物支援の概要

●実施主体	能古校区自治協議会
●協力事業者	サングリン、 特別養護老人ホーム能古清和園
●実施曜日・時間	毎週水曜・金曜　13:00～15:00ごろ
●買い物先	サングリン
●車両、運転手提供	サングリン、 特別養護老人ホーム能古清和園
●感染症対策	消毒液設置、マスク着用、検温、 対人距離の確保

能古清和園の送迎車で渡船場へ

フェリーで海を渡ります

姪浜港へ到着

ボランティアが乗り降りを手伝います

取組みの経緯

1　サングリンの協力による体験ツアーの実施

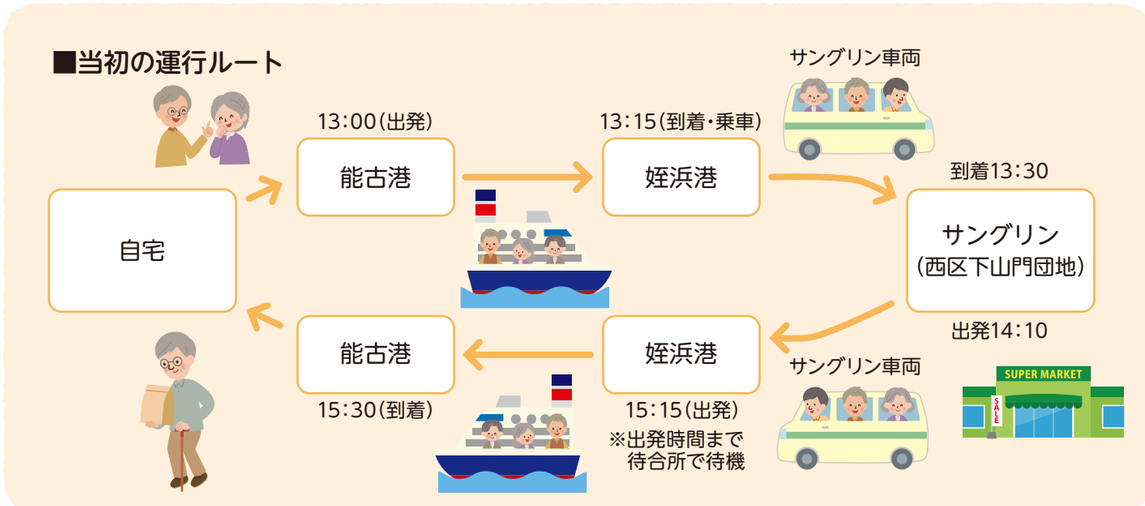
●サングリンへの協力依頼

能古校区では以前から、コンビニエンスストアが島内の福祉施設や農産物出荷倉庫で移動販売を行っており賑わっていましたが、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となってしまいました。そこで、地域として、かねてから買い物客への無料送迎を行っている西区下山門団地のスーパーマーケット「サングリン」に、能古島からのフェリーが着く姪浜港と、サングリン間の送迎の協力をお願いしたところ、快諾を得られ、取組みの検討が始まっていきました。

●サングリン体験ツアー

地域と事業者で協議を行い、まず、下記運行ルートで、地域団体役員や民生委員、ふれあいネットワーク班長などが実際に買い物に行ってみる「サングリン体験ツアー」を実施することにしました。実際に送迎車に乗って買い物をすることで、車内や買い物先の雰囲気、商品の種類などがよくわかり、島民へのお知らせをしやすくなりました。また、体験ツアーにより、右記の2つの課題が浮かび上がりました。

＜体験ツアーで浮かんだ課題＞
- 自宅と能古港間の移動手段
- 利用者の取りまとめ方法



＜工夫点＞
- 事業者がこれまで行っていた無料送迎の取組みの延長として協力依頼を行うことで、無理なく協力を得られた。
- 地域団体役員等による体験ツアーを行うことで、具体的な取組みのイメージがつかめ、島民へのお知らせや課題の抽出に役立った。

出発時の記念写真

2 高齢者支援会議での検討・課題の解決

体験ツアーを踏まえ、地域団体や民生委員、島内の福祉施設などが参加する高齢者支援会議において、課題である「自宅と能古港間の移動手段」と「利用者の取りまとめ方法」について検討し、右記の通り改善しました。改善後の新運行ルートは下記の通りです。

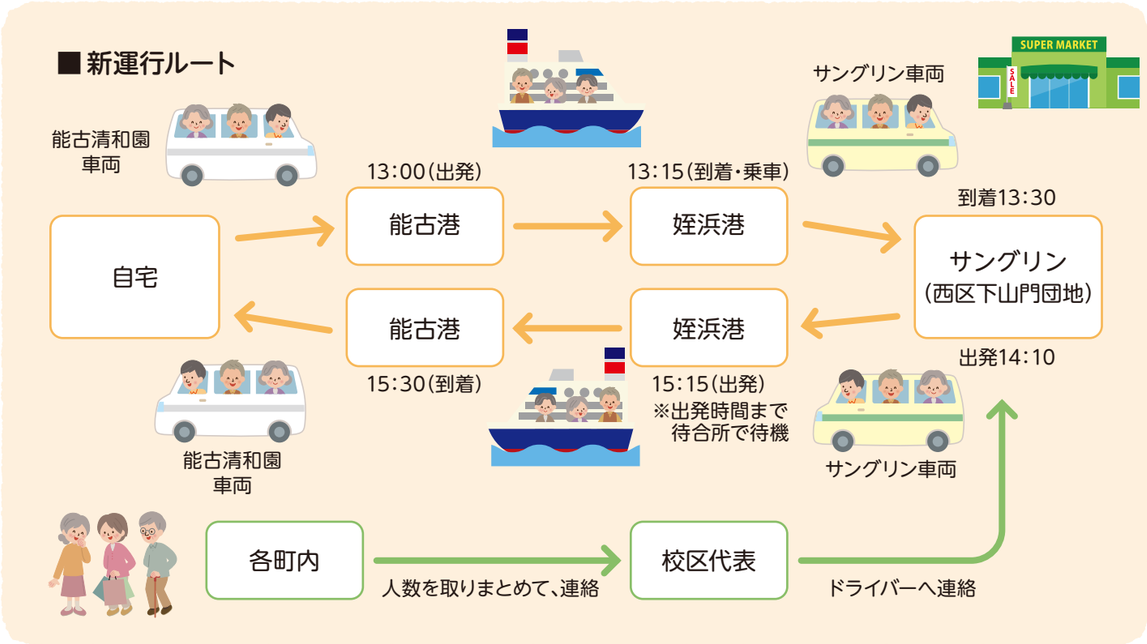
≪改善点≫

●自宅と能古港間の移動手段

島内の特別養護老人ホーム能古清和園に車両・運転手の協力を依頼。各町内で車両の停車場所を決め、利用者に集合してもらう。

●利用者の取りまとめ方法

各町内に曜日を振り分けて取りまとめを行い、校区代表へ連絡。校区代表からサングリンの運転手へ乗車人数を連絡する。



高齢者支援会議の様子

能古清和園職員が手伝います

＜工夫点＞

●地域の様々な主体が参加する高齢者支援会議を活用したことで、関係者全員で買い物支援について協議でき、島内の送迎に協力してくれる福祉施設との連携にもつながるなど、課題の解決につながった。

3 取組みの開始・利用者の声

高齢者支援会議で協議した結果を踏まえ、町内ごとに買い物に困っている高齢者に利用してもらうことになりました。その際は、町内会長や民生委員が付き添って、簡単な買い物のお手伝いをしながら、利用者を見守ることにしました。利用者からは、「買い物に久しぶりに行けてうれしい」「町内の人はだいたい知り合いだから気兼ねなく行ける」「自分の目で見て選ぶと楽しいし、野菜が安くて助かった」などの好評の声が多く聞かれ、買い物支援が楽しみとなっているようでした。今後も改善を重ねながら、地域と事業者でより持続可能な買い物支援となるよう取り組んでいきます。

＜工夫点＞

●町内ごとに実施日を割り振ることで、普段から顔なじみの方同士で参加でき、交流が深まった。

●買い物に町内会長や民生委員が付き添い、簡単な買い物のお手伝いをしながら、利用者の見守りを行った。

買い物はささえあって

両手いっぱいに買いました

能古校区に学ぶ!買い物先への送迎の取組みのポイント

POINT

1. 事業者がこれまで行っている取組みに注目し、無理のない範囲で協力依頼を行いましょう。
2. 高齢者支援会議など、地域全体で話し合える会議をうまく活用し、さまざまな意見を取り入れながら地域に合った仕組みを考えていきましょう。
3. 地域団体役員等が先に取組みを体験すると、本格実施に向けた課題の抽出や住民へのお知らせの際に役立ちます。

関係者の声

みなさまに喜んでもらえることが一番です。

島内で唯一の食品店がなくなり、多くの高齢者が買い物困難となりました。新規商店の設立や移動販売も試みましたが、いずれも売上が見込めず撤退しています。現在は買い物支援を推進しているサングリン・能古清和園様と提携し、送迎での買い物支援を実施しています。友人と楽しみながら買い物で過ごす時間はとても大切なものです。月に数度の買い物でも喜んでくれて、私たちもうれしくなります。

能古校区自治協議会 会長
福田 唯夫さん

協力事業者の声

モデル地域の協力事業者から、「買い物支援に取り組んでのコメント」を頂戴しています！

❶ 株式会社 大輝

福岡県古賀市新原43-4 TEL 092-410-0369

地域のみなさまが喜ぶ買い物支援を目指します

自社で作っている野菜や、市場で仕入れた鮮魚、精肉、日用品など幅広い商品を移動販売や臨時販売所という形で販売し、買い物支援・地域貢献を行っています。「地域の方が母にしてくれた優しさへの恩返しをしたい」という思いがきっかけで始めており、みなさまの喜ぶ顔を思い浮かべながら準備や販売をしています。色々なお楽しみイベントも組み合わせながら、今後も地域と協力して買い物支援を行いたいと思っております。

❷ 筑前はかたや

福岡市中央区清川1-10-1 TEL 092-523-1016

お客様とのコミュニケーションを大切にしています

朝倉で仕入れた野菜や果物を中心に移動販売をしています。買い物をしてもらって喜んでもらうことに加え、お客様とのコミュニケーションを大切にし、信頼いただける販売を目指しています。美和台では地域のみなさまとルートを決めたり、広報の協力をしてもらっており、よりニーズを満たせるような移動販売ができていると思います。今後もお客様に喜んでもらえる、楽しい移動販売ができるよう努めていきたいと思います。

❸ 一般社団法人Eまちラボ／ EまちICT株式会社

福岡市中央区大名2-10-8-409 TEL 070-1394-1096

インターネット生中継で、もっと買い物が楽しくなるといいな!

ICTの進展により、買い物分野でもネット通販や仮想店舗など様々な手法が活用されています。私たちは自社のネットワーク環境を活かし、集会所や高齢者施設等で開催されるサロン等と商店などを生中継で結び、買い物や販売促進活動の支援を行っています。参加者からは、安心して必要な買い物をするだけでなく、生中継を通じて販売者や地域の仲間との会話に花が咲き、買い物自体が楽しくなったと喜んで頂いています。

❹ 総合葬祭 西日本典礼やよい坂斎場

福岡市南区鶴田4-1-4 TEL 092-567-8413

買い物困難者の笑顔のため、車両と運転手を提供しています

地域で買い物に困っている方のお役に立ちたいと思い、東花畑校区と協働し、社内の空き車両を活用して送迎支援を行っております。27名乗りの弊社の車両での活動を通して、みなさまの生活を支えるため様々な工夫を行い運行しています。他にも日用品やお花を売るマルシェの開催や、他の校区様とも協働して取組みを行っております。今後も様々な取組みを継続し、地域に一番近い企業となれるよう努めていきます。

❺ 株式会社 サングリン

福岡市西区下山門団地40-2 TEL 092-891-4305

ご利用者様の満足のため、送迎支援を行っています

平成26年度から買い物困難者を支援するため、お客様用の無料送迎支援を行ってきました。「自分で買い物に行けて、目で見て選べるようになってうれしい」など、お客様からは満足のお声を頂戴しています。この度能古の皆様と連携した買い物支援をご相談いただき、週２便を調整し姪浜港とスーパーを往復しています。今後も買い物の課題に一役買えるよう、お買い物に不自由をされている皆様を支えていきたいと思います。

❻ 社会福祉法人小石原福祉会 特別養護老人ホーム 能古清和園

福岡市西区能古777-1 TEL 092-891-8778

送迎を通してあたたかみのある支援を目指しています

能古清和園は入所・通所事業等を行っていますが、普段からお世話になっている能古のみなさまのお役に立てる地域貢献をしたいと思い、今回の取組みに至りました。コロナウイルスの影響はありますが、島内での送迎支援を通して、買い物課題解決に資するとともに、みなさまとのあたたかい交流が生まれるといいなと思っております。今後も能古清和園の強みを生かしながら、地域に貢献できるよう努めてまいります。

買い物支援 福岡100PARTNERSのご紹介

■ 福岡100PARTNERSとは

●「健康づくり」や「社会参加」、「生涯学習」など、市民一人ひとりによる人生100年時代に向けた実践を支えるサービスの提供や環境整備を進める企業・大学等を対象とした登録制度です。

●福岡100PARTNERSの中でも、特に買い物支援や買い物サービスに取り組む意思がある企業等を「買い物支援に係る『福岡100PARTNERS』」として登録しています。

【買い物支援に係る『福岡100PARTNERS』登録のメリット】

○買い物支援を希望する地域とのマッチングを支援します。
○福岡市社会福祉協議会のHP内の「ふくおか買い物支援ガイド」に掲載します。
○市政だよりなど市の発行物や、市のHP等で広報します。
○市民向けイベント、展示会等で広報します。

■ 登録の要件

次のいずれかの支援やサービスを実施している，または実施する意思があること。

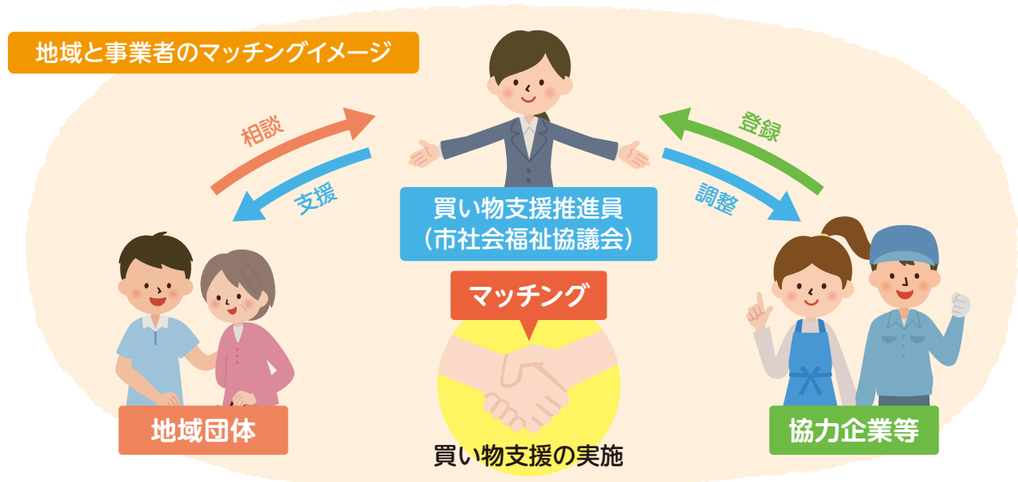
(1) 買い物支援自動車の車両の無償提供
(2) 買い物支援自動車の運転ボランティアの無償提供
(3) 買い物支援自動車の付添ボランティアの無償提供
(4) 買い物支援の場所の無償提供
(5) 食料品・日用品の移動販売
(6) 食料品・日用品の宅配
(7) 食料品・日用品の買い物代行
(8) その他の地域に対する買い物支援や買い物サービスを実施

■ 登録の手続き

まずは福岡市社会福祉協議会地域福祉課へお気軽にご相談ください。その後、福岡市社会福祉協議会のHP内にある、『「福岡100PARTNERS」登録申込書』と『買い物支援に係る「福岡100PARTNERS」登録兼変更申請書』に必要事項をご記入のうえご提出ください。

【お問い合わせ先】　福岡市社会福祉協議会　TEL 092-791-6339
メール：chiiki@fukuoka-shakyo.or.jp

検索　買い物支援PARTNERS



お役立ち資料

モデル地域で活用した買い物支援に役立つ資料などをまとめました。ぜひ参考にしてください。

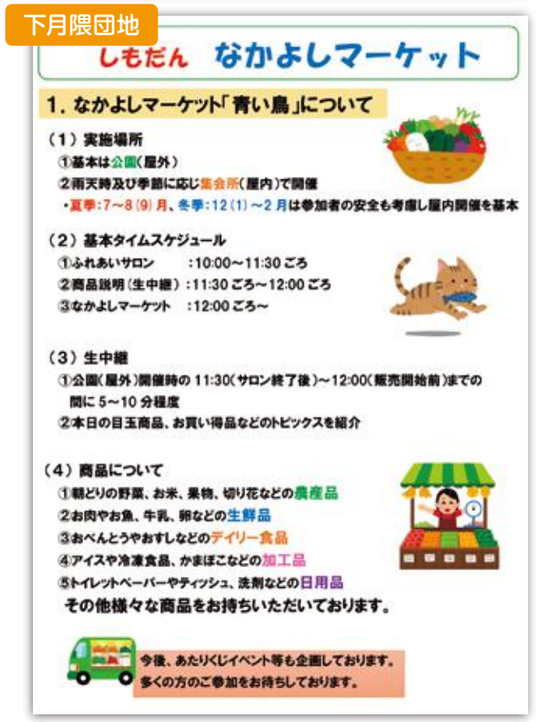
（1）モデル地域で活用したチラシ

買い物支援の取り組みを地域のみなさまへ周知するため作成したチラシです。

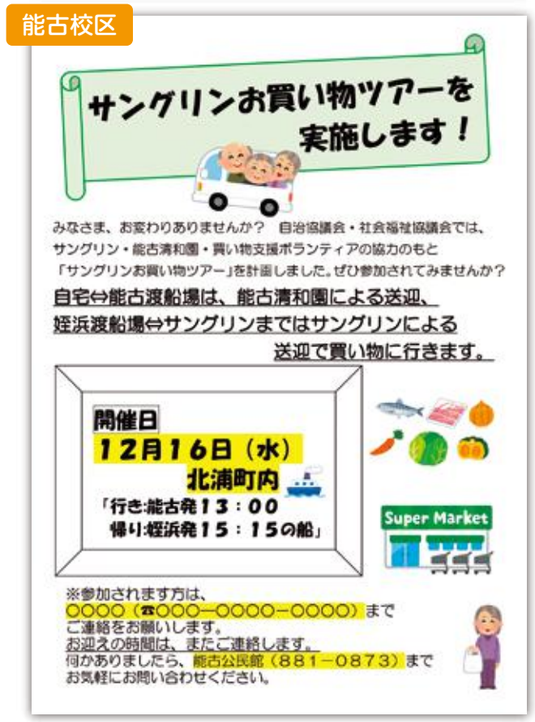
美和台校区（筑前はかたや）

城浜校区

下月隈団地



能古校区



（2）買い物先への送迎支援実施マニュアル（東花畑校区）

東花畑校区で買い物先への送迎を実施する際に、地域のボランティアで共有した実施マニュアルです。

東花畑校区における買い物先への送迎支援実施マニュアル

【実施内容】

1．実施主体
　東花畑校区自治協議会

2．協力事業者
　西日本典礼やよい坂斎場

3．実施日時
　毎月第３木曜日　午前便：９：００～１１：５５
　　午後便：１３：００～１５：５０

4．乗降場所
　西日本典礼やよい坂斎場（福岡市南区鶴田4-1-4）
　国立病院機構 福岡病院（福岡市南区屋形原4-39-1）
　東花畑公民館（福岡市南区屋形原2-8-3）
　農産物直売所 ぶどう畑（福岡市南区中尾2-1-1）
　※原則として，上記以外の場所での乗降はできない。

5．買い物先
　イオンスタイル笹丘（福岡市中央区笹丘1-28-74）
　農産物直売所 ぶどう畑（福岡市南区中尾2-1-1）

6．運行経路

午前便

９：００	⇒	９：０５	⇒	９：３５	⇒	１１：００	⇒	１１：３０
典礼発		福岡病院発		イオン着		イオン発		ぶどう畑着
⇒１１：４５		⇒１１：５０		⇒　１１：５５				
ぶどう畑発		福岡病院着		典礼着				

午後便

１２：５５	⇒	１３：００	⇒	１３：０５	⇒	１３：３５		
典礼発		公民館発		ぶどう畑着		イオン着		
⇒１５：００		⇒１５：３０		⇒　１５：４５		⇒　１５：５０		
イオン発		ぶどう畑着		ぶどう畑発		公民館着		

※各集合場所へは１０分前を目安に集合する。またイオン出発の１０分前には所定の場所に集合する。

7．車両
　西日本典礼やよい坂斎場所有車（27名乗りバス）

8．運転者
西日本典礼やよい坂斎場運転手
9．利用対象者
東花畑校区在住者のうち，食料品や生活用品等の買い物が困難な高齢者等で，原則一人で乗車場所への集合や車の乗り降り，スーパーマーケット等での買い物ができる方。
10.利用手続き
利用希望者は，申請書を初回利用希望月の前月末までに東花畑校区自治協議会事務局（東花畑校区自治協議会会長宛）に提出するものとする。買い物先への送迎支援の利用の必要性があると判断したときには，利用者として登録する。

【各主体の役割】
1．事務局の役割
・各グループ長より当日の利用者の報告を受け，買い物支援バス登録者利用日チェック一覧（以下，「チェック一覧」という）を作成する。チェック一覧と利用者の名札をグループ長に渡す。
・運行記録の管理を行う。
・事前連絡なく欠席した利用者がいる場合の対応を行う。
・緊急時の対応を行う。
2．グループ長の役割
・各グループ長は運行日の５日前までに出欠をとり，事務局に伝える。
・事務局からチェック一覧と利用者の名札を受け取り，添乗スタッフに渡す。
・やむを得ず運行を変更・中止する場合に，利用者へ連絡する。
3．支援スタッフの役割
・（当日）出発時間の１０分前までに乗車場所に到着する。
・西日本典礼・公民館の支援スタッフは，添乗スタッフと協力し，利用者の乗車前に車内の消毒を行う。
・添乗スタッフと協力して，利用者の出欠確認と検温を行う。
・利用者の乗降見守りを行う。
・欠席者がいる場合は，出発時間から10分間停車場所で待機する。利用予定者が，出発時間から10分間経過しても乗車場所に来ない場合は，事務局にその旨連絡する。
4．添乗スタッフの役割
・（当日）出発時間の１０分前までに乗車場所に到着する。
・西日本典礼の添乗スタッフは，支援スタッフと協力し，利用者の乗車前に車内の消毒を行う。
・グループ長からチェック一覧を受け取り，支援スタッフと協力して，利用者の出欠確認と検温を行う。
・利用者の乗降見守りを行う。
・シートベルトの装着および手指消毒の手伝いを行う。
・イオン，ぶどう畑での待機，点呼を行う。

・買い物終了後の集合場所，時間の確認を行う。
・公民館の添乗スタッフは，利用者の降車後に車内の消毒を行う。
・チェック一覧に実施事項のチェック，当日の運行状況を記載の上，事務局に提出する。

【事前連絡なく欠席した利用者がいる場合の対応】
支援スタッフが，当該利用者に電話連絡を行う。当該利用者に連絡が取れず，出発時間から10分間経過しても乗車場所に来ない場合は，事務局にその旨連絡する。

【事故発生時の対応】
実施中にトラブル（事故等）が発生した場合は，「事故対応フローチャート」に沿って行動する。添乗スタッフは事務局に連絡する。

【損害保険】
西日本典礼やよい坂斎場の車両保険と福岡市市民活動保険の範囲内で対応する。

(3) 買い物先への送迎実施要綱（東花畑校区）

東花畑校区で買い物先への送迎を実施する際に、地域のボランティアや西日本典礼と共有した実施要綱です。

東花畑校区における買い物先への送迎支援実施要綱

（目的）

第１条　本支援は、食料品や生活用品等の買い物が困難な高齢者等に対して、東花畑校区自治協議会（以下、「地域団体」という。）が西日本典礼やよい坂斎場（以下、「協力事業者」という。）の協力を得て、買い物先への送迎支援を実施することにより、高齢者等が住み慣れた地域で安心して暮らせる環境づくりを行うことを目的とする。

（各主体の役割）

第２条　地域団体は、本支援の実施主体として、運行ルートの決定、利用者及び地域ボランティアの募集・登録，連絡調整等を行うものとする。

２　協力事業者は、車両及び運転手を無償で提供し、利用者を乗降場所から店舗まで送迎するものとする。

（実施内容）

第３条　本支援における利用者の乗降場所は、西日本典礼やよい坂斎場（福岡市南区鶴田4-1-4）、国立病院機構 福岡病院（福岡市南区屋形原4-39-1）、東花畑公民館（福岡市南区屋形原2-8-3）、農産物直売所 ぶどう畑（福岡市南区中尾2-1-1）とする。

２　本支援における買い物先は、イオンスタイル笹丘（福岡市中央区笹丘1-28-74）及び農産物直売所 ぶどう畑（福岡市南区中尾2-1-1）とする。

３　本支援は、原則として毎月第３木曜日に実施するものとする。実施時間帯は、午前にあっては、概ね９時から１１時５５分まで、午後にあっては、概ね１３時から１５時５０分までとする。

（利用対象者）

第４条　買い物先への送迎支援の利用対象者は、東花畑校区在住者のうち、食料品や生活用品等の買い物が困難な高齢者等で、原則一人で乗車場所への集合や車の乗り降り、スーパーマーケット等での買い物ができる者とする。

（利用者の負担）

第５条　買い物先への送迎支援の利用者負担は、無料とする。

（利用手続）

第６条　買い物先への送迎支援の利用を希望する者（以下、申請者という）は、買い物先への送迎支援利用申請書（様式第１号）を初回利用希望月の前月末までに東花畑校区自治協議会会長（以下、会長という）に提出するものとする。

２　会長は、前項の買い物先への送迎支援利用申請書（様式第１号）を受理したときは、申請者の世帯状況等を総合的に勘案し、買い物先への送迎支援の利用の必要性があると判断したときには、利用者として登録するものとする。

（事故発生時の対応）

第７条　事故発生時は、「事故対応フローチャート」に従い対応し、地域団体と協力事業者で協議の上、処理するものとする。

２　買い物先への送迎支援の実施にあたり、損害が生じた場合は、西日本典礼やよい坂斎場の車両保険と福岡市市民活動保険の範囲内で対応するものとする。

（秘密保持）

第８条　地域団体及び協力事業者は、本支援の実施にあたり収集した個人情報等知り得た情報を、本支援以外の事業で使用したり、第三者に漏洩してはならない。

（その他）

第９条　この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、会長が定める。

附則　この要綱は、令和２年１０月１日から施行する。

買い物支援の手引き

ここでは、モデル地域の取組みをもとに、買い物支援を実施するまでにどのようなステップが必要か、整理しています。地域で買い物支援を行う際の参考にしてください。

買い物支援の実施までのステップ

STEP 1 取組みの方向性の検討

- 買い物支援の実施主体（自治協議会、校区社協など）を検討します。
- どのような買い物支援にしたいか、プランを考えます。

STEP 2 事業者の選定・依頼

- 手法やニーズに合わせて事業者へ協力を依頼します。その際、事業者と地域の役割を確認します。

STEP 3 内容検討と実施準備

- 手法に合わせて実施頻度や、ボランティアの募集、役割分担などを検討し、実施に向けて準備を行います。

STEP 4 試行実施

- まずは試行実施をしてみます。利用者へのヒアリングなどを通し、課題を整理していきます。

STEP 5 本格実施

- いよいよ本格実施です。利用者の感想などを踏まえ、持続可能な買い物支援を目指しましょう。

買い物支援の手法ごとの長所・短所、STEP3「内容検討と実施準備」の詳細は次の通りです。

移動販売車

商店等が商品を車両に積み込み、地域に出向いて、移動しながら販売する方法（基本的に車両から直接販売）

長　所

- 実際の商品を見て、手に取ることができ、選ぶ楽しさがある。
- 参加できる人数に制限がない。
- より身近な場所での参加者間の交流が生まれ、安否確認につながる。
- 自宅そばに停車できるため、購入品の持ち帰りが比較的容易である。

短　所

- 実店舗に比べて商品の選択肢が少なく、価格が高い傾向がある。
- 協力事業者によっては、限定した商品しか取り扱っていない場合がある。
- 集客が少なく、協力事業者の採算ラインを下回ると、継続が困難となる。
- 特に最後の停車場所は商品数が不足する可能性がある。

内容検討と実施準備の詳細

- 実施頻度と開始時期の検討
- 運行ルート、販売時間、スケジュールの検討
- 停車場所の選定（交通法規に抵触しておらず、交通の妨げにならないか等の確認）
- ボランティアの募集（立会い等）、広報
- 事業者の採算ラインの確認

臨時販売所の開設

商店等が住民の集まる場所に出向いて、商品を陳列して販売する方法

長　所

- 実際の商品を見て、手に取ることができ、選ぶ楽しさがある。
- 広い会場に商品を並べるため、陳列場所が分かりやすい。
- 参加できる人数に制限がない。
- 多くの人数が会場に集まり、参加者同士で交流しやすく、安否確認もできる。
- 集客のためのイベントを行いやすい。

短　所

- 実店舗に比べて商品の選択肢が少なく、価格が店舗より高い傾向がある。
- 販売場所と自宅間は、参加者自身で移動することが必要である。
- 協力事業者によっては限定した商品しか取り扱っていない場合がある。
- 集客が少なく、協力事業者の採算ラインを下回ると、継続が困難となる。
- 設営や片付けに一定数の人手がかかる。

内容検討と実施準備の詳細

- 実施頻度と開始時期の検討
- 販売時間の検討
- 会場の選定（地域の集いの場との相性が良い）
- 会場レイアウトの検討
- 開催日の調整（サロン開催日等なるべく集客が期待できる日時で設定する）
- ボランティアの募集（会場設営、広報、販売立会い等）
- 広報
- 事業者の採算ラインの確認
- 地域での準備物品（テーブル等）の確認

買い物先への送迎

事業者等が車両や運転手を提供し、住民を買い物先まで送迎する方法

長　所

- 実際の商品を見て、手に取ることができ、選ぶ楽しさがある。
- 買い物先によっては、商品の選択肢が多く、安価な価格で買い物ができる。
- 参加者間の車内や店内での交流が生まれ、安否確認にもつながる。

短　所

- 車両の定員により参加できる人数が限られる。
- ドアツードアではない場合、乗降場所と自宅間は参加者自身で移動することが必要。

内容検討と実施準備の詳細

- 実施頻度と開始時期の検討
- 利用対象者、登録方法、利用方法の検討、募集
- 買い物先の検討、受け入れや駐車場確保の相談
- 停車場所、運行ルート、スケジュールの検討
- 車両、利用者、ボランティアの各種保険の加入検討
- ボランティアの募集（付添い等）
- 必要に応じて、実施マニュアル等の整備
- 広報

※利用料を徴収する場合は、実費相当の金額の設定、徴収方法の検討。

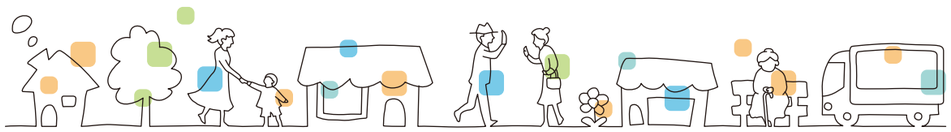
おわりに

この冊子でご紹介した5つのモデル地域では、自分たちが暮らす地域でも買い物に困っている方の声を多く聞くようになり、「何か地域でできることはないか」という思いから、買い物支援に取り組んできました。

各地域での取組みの中で、どのようにすれば困っている方へ支援が行き届くのか、持続可能な買い物支援の仕組みができるのかを、地域と事業者が何度も話し合い、試行錯誤しながら工夫を重ねてきました。移動販売の取組みでは、なるべく買い物に困っている方のお宅の近くに停車できるように停車場所を選び、各停車場所に地域の役員や民生委員などが立ち会って声かけをしながら見守りを行いました。臨時販売所の取組みでは、ふれあいサロンと連携することで、買い物に困っている方がサロンのついでに買い物できるようにしたり、イベントを企画してより魅力的な買い物支援になるように工夫しました。買い物先への送迎の取組みでは、地域の各種団体から募ったボランティアが車両の乗り降りや帰りの荷物の持ち帰りなどを支え、利用者・ボランティアともに、笑顔でふれあい、楽しみながら買い物をしていました。こういった工夫により、「移動販売に行けばあの人に会える」「あの人もバスに誘おうかね」というように買い物支援の日を心待ちにし、交流を楽しむ利用者の姿と、それを温かく見守る地域ボランティア、事業者の姿が見られました。

このように、どの取組みにおいても、食料品や日用品など生活に必要な物を入手できるようになることに加えて、見守りや交流といった福祉的なかかわりが自然と生まれています。これは、宅配などの事業者と個人だけで完結する形態とは異なり、住民主体の地域福祉活動として取り組むからこそ生まれる効果だと言えます。コミュニティ型とも呼ぶべき住民主体の買い物支援は、地域としても立会い等の役割を担うため、実施内容と地域の負担のバランスを取る必要があり、すべての人の買い物ニーズに応えることは難しい面もありますが、買い物に困っている方への支援であることはもとより、ささえあいによって地域全体が結びつき、地域住民の暮らしの安心感につながる取組みになっています。

本冊子に掲載したモデル地域の事例は、買い物支援の取組みが人と人をつなぎ、笑顔を生む活動であるということを伝えてくれています。この事例集をきっかけに、みなさまの地域に買い物支援を通じたささえあいと笑顔の輪が広がり、高齢になっても安心して住み続けられるまちになっていくことを心から願っています。



「買い物支援をしてみたい」「どんなふうに始めたらいいのかな」など、関心のある方は下記窓口へお気軽にご相談ください。

地域の方向け相談窓口

●東区社協事務所　〒812-0053 福岡市東区箱崎2-54-27 東保健所1階
TEL 092-643-8922　FAX 092-643-8923

●博多区社協事務所　〒812-8514 福岡市博多区博多駅前2-19-24 保健福祉センター 3階
TEL 092-436-3651　FAX 092-436-3652

●中央区社協事務所　〒810-8622 福岡市中央区大名2-5-31 中央区役所1階
TEL 092-737-6280　FAX 092-737-6285

●南区社協事務所　〒815-8501 福岡市南区塩原3-25-1 南区役所別館1階
TEL 092-554-1039　FAX 092-557-4068

●城南区社協事務所　〒814-0103 福岡市城南区鳥飼5-2-25 城南保健所1階
TEL 092-832-6427　FAX 092-832-6428

●早良区社協事務所　〒814-0006 福岡市早良区百道1-1-1 UMIBE B.L.D.1階
TEL 092-832-7383　FAX 092-832-7382

●西区社協事務所　〒819-0005 福岡市西区内浜1-7-1 北山興産ビル1階
TEL 092-895-3110　FAX 092-895-3109

企業の方向け相談窓口・事業に関するお問い合わせ

●社会福祉法人 福岡市社会福祉協議会 地域福祉課
〒810-0062 福岡市中央区荒戸3-3-39 福岡市市民福祉プラザ内
TEL 092-791-6339　FAX 092-713-0778