

## 地域協働による買い物支援モデル事業について（報告） （平成 25～26 年度）

北九州市では、地域社会の協働による買い物支援の取組みを進めるため、各区にモデル地区（7か所）を選定し、地域住民等が主体となった体制のもと、買い物支援の企画から活動の立ち上げ・実践までを実際に行う実践型のモデル事業を実施しました。あわせて、地域住民と民間事業者をつなぐ新たな試みとして、平成 26 年 2 月に「買い物応援ネットワーク会議」を立ち上げ、多様な取組みの情報発信や、“地域づくり”に関する意識の共有に取組みました。

今後は、これらの成果を「たたき台」として、取組みの内容や支援の進め方などの工夫をさらに重ねながら、地域協働による買い物支援について、引き続き地域の皆様とともに検討を進めます。

### 1 取組みの概要

買い物支援については、まず高齢者の人口分布や徒歩での行動範囲、生鮮食料品を扱う商業施設の分布状況、民間サービスなどの情報を集約・分析し、平成 25 年 8 月に「買い物環境マップ」や「買い物環境に係る校區別分析（地域カルテ）」などにまとめて市内に公表した。

次に、これらの客観データだけでは読み取ることの難しい、高齢者の日々の買い物の状況や、買い物支援に関する意識・ニーズを把握し、地域社会の協働による買い物支援の推進を図るため、地域住民や民間事業者と協働して以下の取組みを行った。

- （1）モデル地区における買い物支援（計画づくり～社会実験の実施）
- （2）買い物応援ネットワーク会議の開催

### 2 モデル地区の取組みについて《資料 1、2》

各区にモデル地区（全 7 か所）を選定し、高齢者の実態調査やワークショップなどの取組みを経て買い物支援の地域活動計画をまとめ、実際に活動の立ち上げを行った。

#### (1) モデル地区の選定（平成25年8月～10月）

モデル地区は概ね小学校区を単位として市が候補地を選定し、地域住民代表の意向等を受けて順次決定した。

〔門 司〕柄杓田 〔小倉北〕南小倉 〔小倉南〕葛原 〔若 松〕藤ノ木  
〔八幡東〕枝 光 〔八幡西〕八枝・永犬丸 〔戸 畑〕天籟寺

#### (2) 高齢者実態調査の実施（平成25年9月～12月）

地域での検討に先立ち、モデル地区内に在住する高齢者を対象に、「店までの距離や移動手段」「買い物に不便を感じるか」「民間サービスの利用経験」「自治会等による買い物支援の取組みについて」など、アンケート形式による調査を行った。  
《→ 資料1》

#### (3) 地域活動計画の作成、活動の立ち上げ（平成26年1月～）

住民参加によるワークショップや検討委員会、事業者への聞き取り調査などを行い、地域の買い物環境やこれまでの地域活動の状況、地域と事業者との関わりなど、それぞれの地域の状況の細かな把握に努めた。こうした取組みを経て、買い物支援に関する地域活動の計画案を取りまとめた。

平成26年度には、多様な事業者、団体等の参画のもと、計画に基づいて買い物支援の試行（社会実験）を行い、地域協働による買い物支援の定着に向けた取組みを進めた。  
《→ 資料2》

#### (4) まちづくりコーディネーターの派遣等

モデル地区の計画づくりや活動の立ち上げを支援するため、本市の地域づくりに精通し、買い物支援の経験があるコーディネーター（1名）を市の担当者とペアで地域に派遣した。あわせて、PRチラシの作成・配布、一部消耗品の確保など、行政からの立ち上げ支援を行った。

### **3 買い物応援ネットワーク会議の開催《資料3》**

民間事業者と地域をつなぐ試みとして、市内で買い物支援に取り組む事業者や地域住民代表、地域福祉関係団体などが広く参加する会議を開催し、事例発表や意見交換、活動内容の展示や参加者の交流を行った。

- ・ 準備会（平成25年11月）… 事例発表7団体
- ・ 第1回（平成26年2月）… 事例発表3団体、出展8団体
- ・ 第2回（平成26年11月）… 事例発表3団体、出展6団体

## 4 取組み結果について

### 《1 基礎調査（買い物環境マップ等）、高齢者実態調査について》

- ◇ 買い物環境マップをはじめ、様々な基礎情報をまとめて発表することにより、買い物に関する地域ニーズが明らかになり、民間事業者等の買い物支援への参入意欲を高めることにつながった。
- ◇ また、様々な情報を集める中で、市内には宅配などの民間による買い物支援サービスが広がりつつあり、様々なサービスを合わせると、概ね市内全域をカバーしていることが確認できた。
- ◇ 次に、モデル地区の高齢者へのアンケート調査によると、買い物に不便を感じる高齢者は25.6%と「4人に1人」に達している。その理由については「歩いて買い物に行くのが大変」が55.9%と半数以上であった。
- ◇ 一方で、食料品の配達やインターネットでの宅配、生協などの買い物支援サービスについては81.5%が「利用していない」と回答している。  
この点について、ワークショップなどの場で参加者に尋ねたところ、生鮮品や身の回りのものについては、できるだけ自分の目で見て、手に取って選びたいという意見が非常に強かった。
- ◇ 自治会やまちづくり協議会などの地域団体が買い物支援を行うことについては「自分にとっても必要であり、行うべき」と「今の自分には必要ないが、行うべき」と、合わせて69.8%が「行うべき」と回答している。

### 《2 モデル地区の取組みについて》

- ◇ 検討に当たっては、行政やコーディネーターから計画案を示すのではなく、地域住民によるワークショップや話し合いの中で互いに意見を出し合いながら、地域コミュニティの現状に即した計画づくりを行った。  
また、地元の関係者への説明を地域代表と行政・コーディネーターが一緒に行うなど、企画調整の段階から地域と行政の“協働”による取組みを進めた。

- ◇ いずれの地区も、地域住民が主体となった体制のもとで検討を重ね、地元の事業者などと協力して「朝市（移動販売）の実施」や「買い物バスの運行」などの新たな支援を立ち上げることができた。
- ◇ 中にはモデル地区の調整途中での「辞退」や、地域代表の交代に伴う中途での計画見直しなどもあり、実践までには時間をかけた調整を必要とした。
- ◇ 活動の回数は月1回、週1回など様々であるが、定期的に行われる活動の場合、いずれも毎回数十名の高齢者が参加し、買い物と合わせて身近な見守りや交流の機会につながっている。また、活動の立ち上げや運営に多くの地域関係者がボランティアとして参加するなど、買い物支援の取組みが地域コミュニティの強化にもつながっている。
- ◇ 活動の実施にあたっては、個人商店や商店街、生協など商業関係者はもとより、社会福祉法人や葬儀社、生産者など多様な団体が支援の担い手として重要な役割を果たしている。これらの事業者は、いずれも主に地域関係者が自ら声をかけて参加に至ったもの。
- ◇ 計画の立案や活動の立ち上げに当たっては、まちづくりコーディネーターが「関係者のつなぎ役」「計画のまとめ役」及び具体的な活動の支援者として活躍した。ただし、その活動にあたっては、手続や判断の必要な場面など、行政のきめ細かなサポートが必須である。
- ◇ 活動の実践はすべての地区で行ったが、一方で活動の継続など今後の方針が決まっていない事例もあり、フォローアップに課題を残した結果となった。
- ◇ 利用者は販売される品物の値段や品揃えには大変敏感であり、朝市などの取組みを続けるには、内容の充実やPRなど、一般の商品販売と同様の創意工夫が必要となる。
- ◇ 地域協働による買い物支援は、高齢者の生活支援や地域コミュニティの強化に寄与する大変重要な取組みであるが、ひとつの取組みの中で、日々の買い物の必要をすべて満たすことは困難である。

このことから、今後は地域での取組みとあわせて、民間などの多様なサービスの活用策についても更に検討する必要がある。
- ◇ 現在のところ、民間の買い物支援サービスが高齢者に広く使われているとは言い難い現状があるが、その背景には、新しいサービスへの不安感、利用手続きへの負担感、これまでの生活スタイルを変えることへの抵抗感等があ

るものと推測される。

これらのことから、民間サービスの活用に当たっては、これらのサービスに対する負担感や不安を解消し、高齢者が安心してサービスを利用できる仕組みについて検討する必要がある。

### 《3 買い物応援ネットワーク会議について》

- ◇ これまで3回にわたるネットワーク会議を通して、地域活動の担い手や民間サービスの事業者など、多様な主体から多くの事例や意見・提案が寄せられた。
  - ◇ また、活動内容の展示・交流の場を合わせて設けることにより、「地域住民と事業者」「事業者と事業者」「地域と地域」など、多様な交流の機会を持つことができた。
  - ◇ 主な意見・提案として、民間事業者からは
    - ◆ 宅配サービスを通して、高齢者の見守りや支援につながった。
    - ◆ 地域住民との関係づくりや、場所の確保に苦労がある。
    - ◆ 商売である以上、利益があがらないと、続けていくことは難しい。
    - ◆ 私たちのサービスを、もっと地域の方に知ってほしい。
- などの意見があり、地域住民や出席団体からは
- ◆ 朝市を通して高齢者が外出するきっかけになり、交流が深まった。
  - ◆ 地域活動のノウハウを、他の地域にも伝えたい。
  - ◆ 買い物支援について、住民の自助、互助だけでは限界もある。
  - ◆ 活動の担い手も高齢化しており、次の担い手の確保が課題である。
  - ◆ 事業者の方も、まず地域と話し合いをして計画をつくると良い。
- などの意見が寄せられた。
- ◇ ネットワーク会議の情報をもとに、地域での朝市を他の地域が見学に向き、ノウハウを吸収して自ら活動の検討を行うなどの動きも見られる。
  - ◇ ネットワーク会議に参加できる人は限られており、今後はより地域に密着した情報発信の工夫が必要である。

## 5 今後の方向

買い物弱者の問題は、高齢化や都市化など地域社会の直面する様々な課題が複合して「買い物の困難」として表面化したものであり、その対応に当たっては、地域社会が一体となって連携・協働しながら、①民間サービス、②地域協働、③公共サービスの重層的な構造による生活支援機能の維持向上を図る必要がある。

とりわけ、高齢者が住み慣れた地域で安心して生活できる体制づくりを目指す「地域包括ケアシステム」の実現に当たっては、市民により身近なところで、買い物支援を含む多様な生活支援のサービスを切れ目なく包括的に提供できる仕組みが必要となる。

市では今後とも組織横断的な体制のもと、高齢者の在宅生活を支える地域の基盤づくりを進めるため、商業振興、地域振興、都市交通、保健・医療・福祉など様々な取り組みを進めていく。

### (1) 買い物支援PR事業の実施（一部着手済）

地域での買い物支援をPRするため、取り組みを実践している地域を対象に、シンボルマークを掲載したグッズの配布を進める。あわせて、コーディネーターを講師とする「出前講演」を行う。

このほか、様々な情報を集約し、支援者と地域、行政をつなぐウェブサイト을新たに立ち上げる。あわせてPRパンフレット等を作成・配布する。

### (2) 地域協働による買い物支援の推進

地域に密着した買い物支援の推進に当たっては、地域住民と事業者が身近なところで意識や情報を共有し、互いに支え合う関係づくりが重要である。

このことから、地域・事業者・行政などが参加した「買い物応援ネットワーク会議」の開催、地域住民が主体となった買い物支援などの取組みを通して、今後も地域住民と事業者、支援者をつなぐ体制の強化を図り、安心して買い物できる環境づくりを進める。

### (3) 民間サービスとの連携強化

高齢者などの日々の買い物ニーズにきめ細かく対応するため、地域協働による買い物支援の取組みの中で、民間などの多様なサービスを高齢者が安心して

利用できる仕組みについて、地域住民や事業者、支援者とともに検討を行う。

◇ 買い物応援ネットワーク（地域協働による買い物支援）実施体制（26年度）

