

低コストかつ効果大!

新サービスの
ご提案

送迎から
店内イベント開催まで

自治体との協働で シニア層の集客力アップを 目指しませんか?

スーパーマーケットが
高齢者を元気にする!



「シニアデー開催」で
集客&地域貢献

スローレジ

介護予防
教室

コンシェルジュ
サービス

高齢者向け
特売

いきいきライフ
相談員

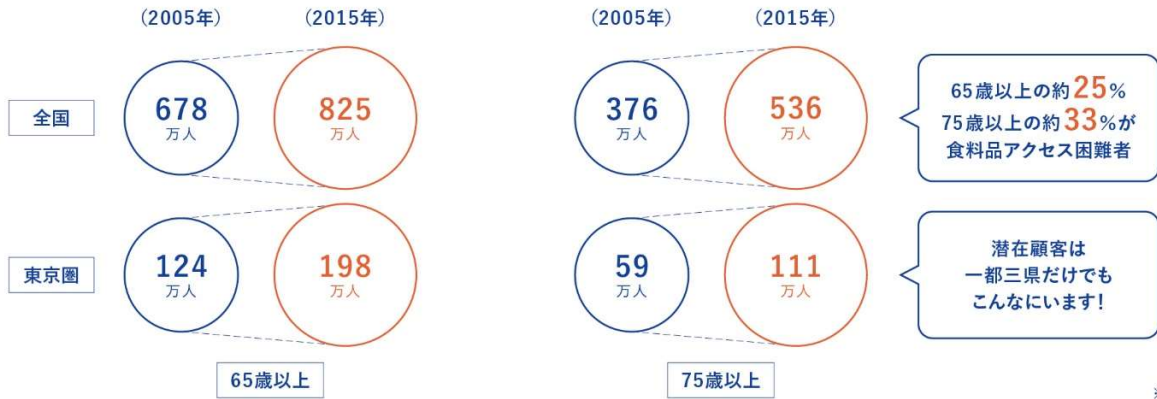
DATAで見る 買物弱者の現状

全国の買物弱者は
約**700**万人

「流通機能や交通網の弱体化とともに、食料品等の日常の買物が困難な状況に置かれている人々」——
経済産業省はこういった人々を「買物弱者」と呼び、60歳以上だけで全国に約700万人いると試算。
今後は農村・山間部だけでなく、都市部でも買物弱者問題が顕在化すると予測しています。

「食料品アクセス困難人口」の推移

こちらは「店舗まで500メートル以上かつ自動車利用困難な65歳以上高齢者」を「食料品アクセス困難人口」と定義し、2005年と2015年で比較したデータです。全国、東京圏*とともに、この10年だけでも大幅に増加しているのがわかります。(*東京、埼玉、千葉、神奈川)



※出典①

「買物弱者」対策 5つのアプローチ

1 流通からのアプローチ

- 共同購入
- 移動販売
- ネットスーパー
- 御用聞き
- 買い物代行

2 交通からのアプローチ

- 買い物バス

3 来店者の自宅への配達

- 購入商品の配達
- タクシーの活用
- 宅配業者による受託

4 小売業者からの「歩み寄り」

- 小規模=小商圏 店舗の出店
- 中山間地域への出店

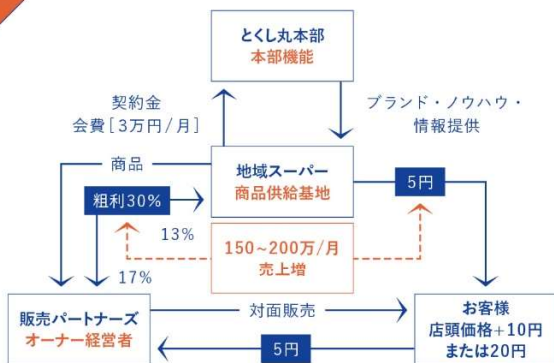
5 消費者からの「歩み寄り」

- 共同店
- 共食

※出典②

事例 1

移動スーパー とくし丸



高齢者に合わせた選りすぐりの食料品や生活雑貨、約400品目・1,200~1,500点を軽トラックに積み込み、買物弱者に届ける移動スーパー。株式会社とくし丸が提供するサービスで、同社ウェブサイトによると稼働台数は2021年12月現在905台を数えます。対面販売の楽しさ、便利さに加え、各地域の地方自治体などと協定を結び、地域の高齢者の見守り役も果たしています。

※出典③

事例 2

買い物代行・無料配達 ふれあい便

- お買い物代行便** 午前中に注文を受け、午後配達する。
- お買い上げ配達便** 店頭で購入したものを配達する。

「ふれあい便」利用者数の推移



「ふつうに暮らせるしあわせ」をコンセプトに地域づくりに取り組む愛知県豊明市が、生活共同組合コープあいちに呼びかけ官民一体となって誕生させた新たなサービス。コープとよあけ店で買い物をし、カウンターに預けると、その日のうちに宅配してもらえるので、荷物を持つ力の衰えた高齢者でもまとめて買い物でき好評です(ふれあい便誕生の経緯は5ページ参照)。

※出典④

買物弱者を「店舗に送迎」する仕組みづくり 買い物支援を“シェアリング”

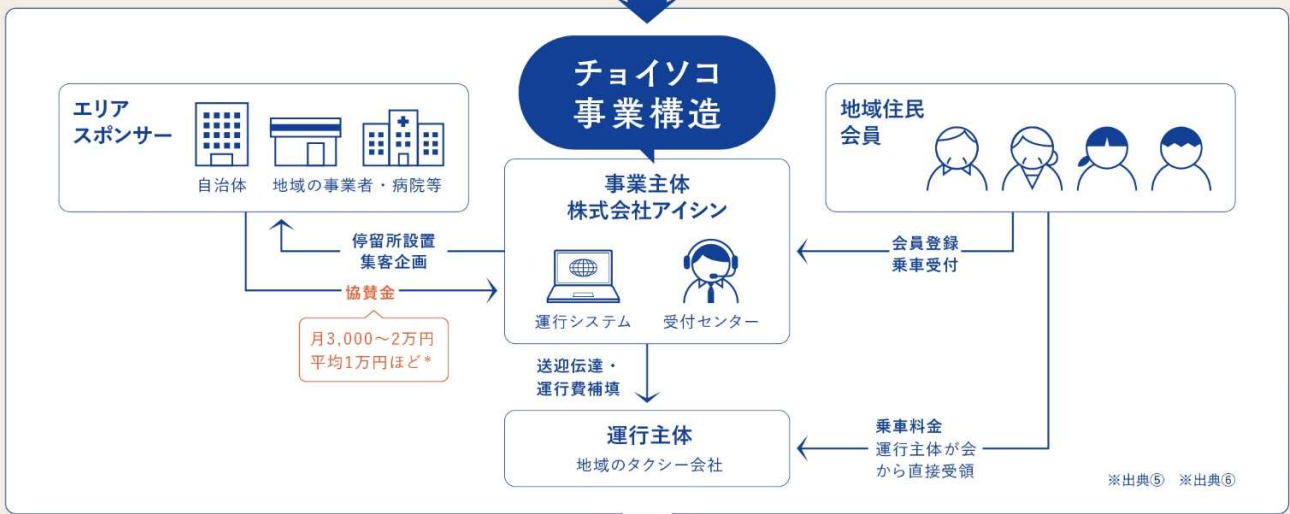
運転免許を返上した、路線バスが撤退してしまったなど、さまざまな理由で外出が制限されてしまった人々に、送迎によって外出の機会を提供するサービスが各地で生まれています。高齢者にとって外出は、運動や楽しみの意味でもとても重要。店舗に高齢者を送迎することは、「スーパーマーケットの売上アップ」と「高齢者の健康増進」を両立させる、WIN-WINの事業として注目されています。

健康増進のための乗り合い送迎サービス



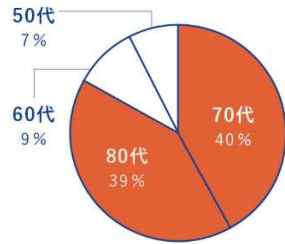
事例紹介

- 愛知県豊明市で誕生した健康増進のための乗り合い送迎サービス
- 地域の交通不便を解消し、主に高齢者の外出促進に貢献するデマンド型交通（予約に応じて乗降場所や経路を変更可能な交通システム）
- スーパーマーケットをはじめとした民間企業がエアリアスポンサーとなり採算性を向上



Choyiso 会員・利用の状況

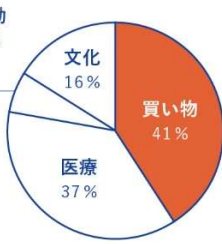
登録会員の年代別内訳



70代・80代が8割

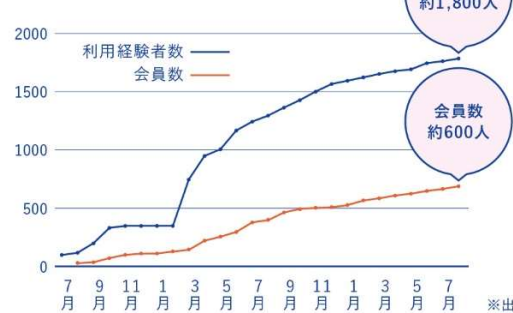
※90代が徐々に増えている

利用回数の目的別内訳



買物が4割を占める

会員数・利用経験者数



Choyiso導入で集客&地域貢献

導入のメリット

- 「買い物支援」に留まらず、MaaS*としても機能
- 支援を“シェアリング”するため、負担・リスクが少ない
- エリアスポンサーとして協賛金、月額3000~2万円を支払う代わりに、停留所設置や集客企画をアイシンが行ってくれるため売上増が期待できる
- エリアスポンサーが増えれば増えるほどChoyiso利用者は増加し、それに伴う相乗効果によってさらなる売上増が期待できる

▶ CSV経営の実践にもつながります

経済産業省の

「買物弱者応援マニュアル・ver3.0」

食品など日常の買い物に困難を抱える人々の支援に取り組む22の先進事例を紹介。事業立ち上げへのヒントをコンパクトにまとめています。



* MaaS：(マース：Mobility as a Service) の略。地域住民や旅行者一人ひとりのトリップ単位での移動コースに対応し、複数の公共交通やそれ以外の移動サービスを最適に組み合わせて検索・予約・決済を一括で行うサービス。観光や医療等の目的地における交通以外のサービス等との連携により、移動の利便性向上や地域の課題解決にも資する重要な手段となります。

高齢者支援の専門家が指南！ スーパーマーケットに こんなサービス・商品

あったらいいな！

高齢者の日常生活の支援と社会参加を一体的に進めるべく、「生活支援体制整備事業」がスタートしたのは2015年。その推進役を果たすのが生活支援コーディネーター(SC)です。ILC-Japanではこのほど、全国のSCを対象に、スーパーマーケットに求めるサービスについてアンケート調査を実施。主なニーズとその対応例をまとめました。

SCがスーパーマーケットに求める主なニーズ (表中の数字は下記対応例に連動)

通販	電話やFAXの対応 ^①	カタログは商品が多すぎるので、高齢者向けがあっても良い	
商品	高齢者向けの商品 独居高齢者や男性向け	わかりやすいラベル、小分けの総菜や生鮮品、総菜の味付け、電子レンジで温めるだけの商品 ^③	
店内	コンシェルジュ	無料送迎 ^④	買ったものを届けるサービス ^④
その他	移動販売車 ^②	スローレジなど高齢者にやさしいレジ	トイレの場所をわかりやすく、使いやすく
	コミュニティスペースの設置	歩行が不安定な高齢者はカートによりかかるので、頑丈なカートが良い	足元の案内を増やしてほしい。高齢者が買いそうな商品をわかりやすい場所に

高齢者や子どもなど気になる人がいたら、ためらわずに役所や包括へ連絡してほしい。SCも活用してほしい
 認知症サポーター養成講座を従業員に受けてほしい。全員が難しければ管理者が受け、情報を共有する等していただけると相互の戸惑いや誤解によるトラブルも回避できると思う

SCアンケートの詳細は



商品と店内サービス



通販と移動支援



その他のサービス

上記ニーズへの対応例

①電話やFAX

社会福祉協議会(以下、社協)、運送会社とスーパーが連携し、カタログ販売の電話を社協が受け付け、配送した運送会社からは見守り情報を社協に連絡する取組みなど

③商品の工夫

「高齢者対象弁当企画」を介した食生活支援活動や、高齢者の求める「おかずセット」「おさしみ少量パック」「少人数用の調理済みの魚」等の供給体制の整備

②移動販売等

地域のスーパーが閉店し買物が不便になることから、有志が大手スーパーの協力を得て商品を仕入れ、自宅を店舗として地域の買い物を支援

④送迎・宅配など

無料送迎や乗り合い移動、買ったものを届けるサービスは各地に点在



ただし、一方的に要望を突き付けられても

「そうは簡単にはできません」がスーパー側の本音では？

- 実施する意義を感じない？
- 情報はすでに収集済みだが実施の仕方がわからない？
- 実施したいがきっかけがつかめない？

ならば

福祉関係者や自治体と
協働してみませんか？

地域におけるスーパーマーケットの重要性を 住民・支援者・店舗で 共有しましょう

高齢者の健康維持・
増進にも貢献

町が高齢化していくことで売上が落ち、スーパーや商店が撤退すると、いままで自分で買い物をしていた人も買い物ができなくなります。これを介護保険だけで賄うには限界があり、いずれは町から高齢者が減り、町はさらに縮小していくでしょう。いつまでも高齢者が自分で買い物をできるような環境を用意しておけば、高齢者は住み慣れた場所で自分らしい生活が続けられるし、スーパーも撤退することなく、市の産業も維持できるのです。

データで見る 買い物と高齢者の健康との関係

近隣の食料品店の数が

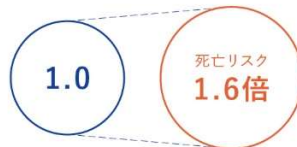
※出典⑧



「たくさんある」 「まったくない」

近隣に野菜や果物が手に入る店が

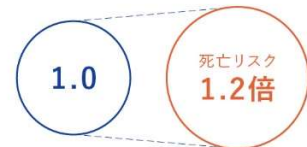
※出典⑨



「たくさんある」 「あまりない」または
「まったくない」

近隣に食料品店が

※出典⑩



「たくさんある」 「あまりない」
「ある程度ある」 「まったくない」

外出・買い物・料理・園芸・スポーツ

※出典⑪



「する」 「しない」

食料品店はほどよく身近にあってこそ 高齢者の社会参加を増加させる

食料品店の施設密度は高齢者の社会活動への参加増加率に関係しており、「10haに2.2施設ある地域」が最も大きいと判明。研究者は、「買い物弱者対策として宅配や移動販売に加えて、買い物に伴う交流にも目を向ける必要がある」と指摘しています。

注目
データ

※出典⑫

スーパーと地域が協働する意義はある！

スーパーと自治体が連携した好事例

愛知県豊明市

買った商品を無料配送するスーパー 生活協同組合コープあいち

スーパーマーケットと自治体が連携することで買い物弱者のニーズに応え、成果をあげている好事例が、P.02でも紹介した、愛知県豊明市の「ふれあい便」です。「ふれあい便」の経緯を右に示します。ニーズ把握から企業探し、情報提供まで全体をコーディネートしたのが、生活支援コーディネーター（SC）、地域資源を発掘し結ぶ人材です。



ニーズの抽出

豊明市北部地域「豊明団地」でのモデル事業「団地プロジェクト」で、「買い物は自分の目で見て選びたいが、買った商品を持って階段を昇ることが難しく、一度にたくさん購入できない」というニーズを把握

地域企業へのアプローチ

駅前に店舗を構えるコープに市からプロジェクト会議への参加を依頼。従来の個人宅配の使いにくさ等、高齢者のニーズを共に検討、新たなサービスの検討を重ねる

情報の提供

店舗で購入した商品を無料でその日のうちに配達する「ふれあい便」をスタート。その後、電話注文にも対応。サービスを使った買物方法を市がケアマネジャーや住民に周知し利用を促した

効果

2016年4月の事業開始後、2018年1月には利用者数3.2倍、客単価21%増を達成

※出典⑬

生活支援コーディネーター(SC)からの提案 高齢者のライフラインである店舗を さらに進化させませんか

自治体と協働して

食品など生活必需品の買い出しは、日常生活を維持するうえで欠かすことのできないものです。そんな大事な買い物を支援しつつ“プラスαのサービス”を提供することで、高齢者のライフラインであるスーパーマーケットを進化させてみませんか？たとえば週に1回程度、高齢者のニーズにまとめて応える「シニアデー」を設定してみてもいかがでしょうか。店舗が比較的すいている曜日や時間を利用することが可能ですし、人材として地域の生活支援コーディネーター(SC)を活用すれば人件費はかかりません。低コストにして高効果が期待できる「シニアデーの開催」を提案します。

SCほか高齢者支援の現場の声

スーパーマーケットの中に
高齢者のちょっとした困りごとの
案内所があるとうれしい

地域の介護予防教室のチラシを
掲示したり、スーパーの空きスペースを
活用して介護予防の取組を行ったり……

スーパーマーケットにもコンシェルジュの
ような方がいれば、高齢者がお一人でも
安心して買い物ができるのでは？

地域のライフラインである
スーパーマーケットの進化を目指して
福祉の専門職と協働しませんか

スーパーマーケット側の声

認知症かな？ と心配になるお客様が
いらっしゃるけど、どうしたらよい？

どんな商品を置けば……どんな陳列や
案内をすれば喜ばれるかな？

地域貢献の場がないかな？



生活支援コーディネーター(SC)とは

高齢者の日常生活支援と社会参加を促す推進役です。地域にある様々な資源を活用して、高齢者の生活全般を支えることができる地域づくりを目指して活動しています。

人件費を使わず高齢者支援の窓口を創出する

シニアデー開催のための人材確保の方法

案1 地域のSCに活動場所を開放する方法

- おおむね高齢者人口8000人の圏域に1名配置されているSCに、「シニアデー」のみ一定のスペースを提供し、右ページのような活動を行う。

案2 従業員がSCを受託する方法

- スーパーマーケットの従業員が、週1回(または2回)・1日数時間、SCを自治体から受託し、その人件費で活動を行う。
- 地域のSCから活動支援を受ける。

地域の高齢者のニーズに合わせた取り組みやサービスを生み出す

シニアデーの商品配達、シニアデーの送迎サービスなど

こうした
取り組みの
継続の中で

「シニアデー」を開催！

店舗を高齢者の生活支援の 拠点とする取り組みを効率的に実施

SCとの協働を！

SCの持つ生活支援ニーズをマーケティングに活かすとともに、
SCのネットワークでサービスのプロモーションを行っていきましょう

シニアデーのイメージ 週1回3時間程度開催



スローレジの実施

ゆっくりマイペースで精算できる
特設レジを設置

気になる高齢者に声かけ

店内で困っている高齢者を見かけ
たら声をかけてみる

従業員に対する 認知症対応の勉強会

認知症に関する知識を持ち、地域
や職域で認知症の人や家族を手
助けする「認知症サポーター」養成
講座などを従業員向けに実施

空きスペースでの 介護予防教室開催

栄養講座、体操など健康づくりの
ためのミニ講座

いきいきライフ相談員

ちょっとした困りごと 相談担当者の配置

SCを店舗内に配置（地域包括支
援センター*のプランチ的役割）し
て、暮らしの中での困りごとの相談
を受けたり、気になる高齢客への
声かけを実施

コンシェルジュサービス

入り口などわかりやすい場所に店
舗の総合案内係を配置

※いきいきライフ相談員がコンシェルジュを
兼務する形も考えられます。

単身高齢者向け 商品の特売

薄味の惣菜や少量パックなどを特
設コーナーで販売

店舗に対する商品選びなど のアドバイス

高齢者がほしががる商品、高齢者に
売れている商品などについての情
報を提供

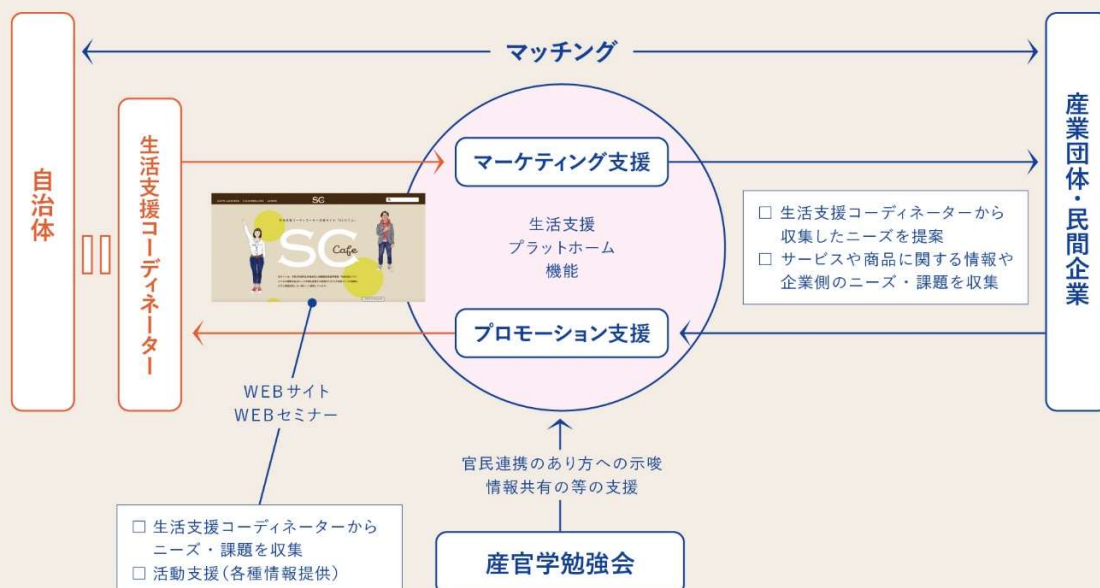


必要に応じて地域包括支援センター*につなぎましょう

*高齢者の暮らしを地域でサポートするためにつくられた事業所で、ケアマネジャー、
社会福祉士、保健師などが在籍し、主に保健福祉に関する相談に応えています。

このパンフレットは、「令和3年度老人保健事業推進費等補助金 地域包括ケアシステムの構築を起点にした多様な産業との連携がもたらす地域づくりの展開に向けた調査研究」における「高齢者の生活支援に関するプラットフォーム創出」の一環として作成しました。

同事業では、地域の高齢者の生活支援ニーズを持っている生活支援コーディネーター（SC）の意見を集約し、それを民間企業に伝えることで、マーケティング支援を行います。それらを積極的に活用しながら高齢者の生活を支援することは、企業にとってはプロモーションの支援になるのではないかと考えます。こうした民間企業と福祉の現場を効果的につなぐ仕組みづくりを目指しています。



生活支援コーディネーターの情報は「SCカフェ」をご覧ください

<https://ilc-japan.org/sccafe/>



ご相談はILC-Japan国際長寿センターまで

〒105-8446 東京都港区西新橋3-3-1
 KDX 西新橋ビル6F
 TEL / 03-5470-6767
 FAX / 03-5470-6763
 URL / <https://www.ilc-japan.org/>
 E-mail / ilc-japan@mba.sphere.ne.jp



出典一覧

- ① 農林水産政策研究所
- ② 高橋愛典・竹田育広・大内秀二郎 「移動販売事業を捉える二つの視点」商経学叢 第58巻第3号(2012年3月)
- ③ “コロナ禍で脚光集まる「移動スーパー」とは?とくし丸、カスミ等を参考に解説”。リテールガイド.2021/03/23.
- ④ 豊明市 健康福祉部 健康長寿課, 「ふつうに暮らせるしあわせをどう支えるか」地域資源の発掘と新しい価値観の創造を目指して 地域包括ケア「豊明モデル」けやきいききプロジェクト, 20180921 第136回市町村職員を対象とするセミナー「総合事業の実施状況を踏まえた課題と対応事例」p.62
- ⑤ 株式会社アイシン精機, 取り組みのご案内, p.8
- ⑥ 元田 光一, 第13回 愛知県豊明市:自治体と民間の連携によるオンデマンド交通システム「エアースポンスー」モデルで運賃以外の収入を確保, 新公民連携最前線PPPまちづくり, 2020.06.18
- ⑦ 株式会社アイシン精機, 取り組みのご案内, p.16
- ⑧ 谷 友香子(東京医科歯科大学)近隣に食料品店が少ないと認知症リスク1.5倍. JAGES Press Release NO: 170-19-4
- ⑨ 谷 友香子(東京医科歯科大学)近隣に食料品店が少ないと死亡リスク1.6倍. JAGES Press Release NO: 160-18-23
- ⑩ 百崎良(帝京大学)近隣に食料品店がないと要介護になるリスクが1.2倍高い. JAGES Press Release NO: 196-19-30
- ⑪ 竹田徳則(星城大学)外出・買い物・料理・園芸・スポーツしないと認知症リスクが約2倍. 日本福祉大学健康社会研究センタープレスリリース
- ⑫ キムホンジク(東京大学)食料品店が10haに2.2施設ある地域で高齢者の社会活動への参加増加率が最も大きい. JAGES Press Release NO: 197-19-31
- ⑬ 豊明市 健康福祉部 高齢者福祉課の資料