

ささえあい買い物事業

あいのり

社協と民間企業で
買い物に困っている高齢者を
支える事業です

(令和4年8月5日「第5回生活支援コーディネーターカフェ」資料)

社会福祉法人 渋川市社会福祉協議会

1

1 事業開始のきっかけ

2012年度に地区別懇談会を開催。市民同士で地区の「困りごと」を話し合っ
てもらう。→ 最も多くあげられた地域課題は「**高齢者の移動**」

生活に最も密接に関係する「**買い物支援**」から取り組もう！

行政の取り組み状況を調べるが**調査・研究段階**
※当時は買い物弱者を担当する省庁がなかった



手段がないのなら作ろう!



2

2 調査・研究 ～自分たちでやってみた～

店舗の設置「小野上福祉売店」

- ・施設の空きスペースを活用
- ・市内各所に設置するのは不可能
- ・仕入れ値がスーパーの売価を上回る



2017年8月オープン

巡回バスの運行「福祉のあし」

- ・社協運営施設を巡る巡回バス
- ・運行ルートが限られる
- ・「そもそもバス停まで行けない」という声



2016年10月運行開始

食品を届ける事業も検討したが当事者達の声聞いて分かったのは
「外に出たい。手に取って商品を選びたい。」というニーズ

3

最終的にこだわったのは…

高齢者が出かけられる事業

& ドアtoドア（玄関から店舗まで）

しかし！

社協で高齢者のドアtoドア送迎をやった場合…

- 課題1 車の確保、運転手の確保
- 課題2 タクシー会社からの反発
- 課題3 道路運送法という高い壁

それなら！

いっそタクシーを使った方がいいのでは？

- ★ 車と運転手を確保する経費と労力がいらぬ
- ★ タクシー会社が味方に！
- ★ 道路運送法という高い壁を超えることができた！

4

3 「あいのり」の概要

2018年3月
事業開始!

買い物が困難な状況にある高齢者が、**タクシーに相乗りして**買い物に行く事業です。

距離に応じた利用料金をお支払いいただきますが、タクシー料金の一部は店舗と社協でも負担するので**通常のタクシー料金より大幅に安い**料金で買い物に行くことができます。

乗用タクシーの相乗りは法律で禁止されているため非常に珍しい事業!



乗用タクシーの相乗りが違法にならないポイント

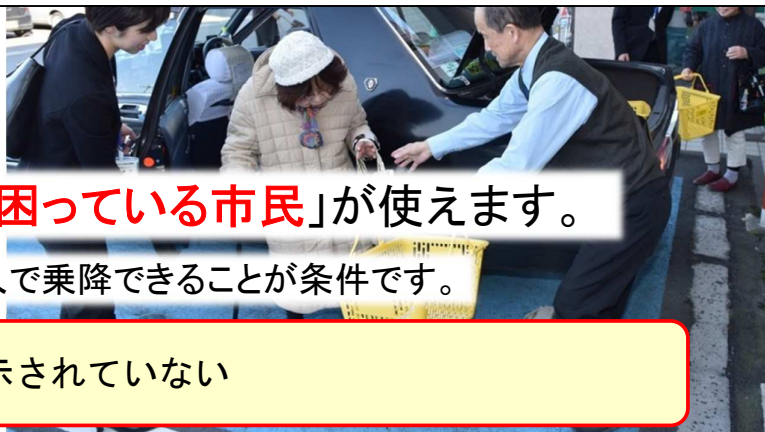
- 社協とタクシー事業者が契約し、月額をまとめて支払うこと
- タクシー運行ルートを社協からタクシー事業者に指示すること
- 利用料金がタクシー料金を上回らないこと

平成29年11月22日 群馬運輸支局からの回答

これまでに行った群馬運輸支局に対する質問と回答

- タクシー料金の割引 → できない
- 迎車料金の免除 → できない
- スーパーでの待機料金免除 → できない
- 利用者宅停車中のメーター停止 → できない
- 利用料金の内訳を「タクシー料金300円＋事業利用料金200円」に分ける → 旅行業に当たるため許可できない

だれが使えるの？



「75歳以上で買い物に困っている市民」が使えます。

※ タクシーに一人で乗降できることが条件です。

買い物弱者の定義は、国の法令で明示されていない

福祉課題が多様化する中で「買い物に困る理由」というのは実に様々。「家族には頼みづらい」「近所に頼める人がいない」「同居する家族が引きこもっている」など

自宅から店舗までの距離は参考にならない。荷物を持って100m歩けない高齢者はたくさんいる。

定義が難しいのであれば、全員救える定義にしよう！

→ **困っていれば対象者**

7

いつ買い物に行けるの？

月に2回、自宅から最も近い店舗に買い物に行きます。

地区名	買い物日	買い物時間
とりせん渋川店	毎週 火曜日	午後2時～3時
とりせん子持店	第2、第4 水曜日	
フレッセイ阿久津店	第1、第3 水曜日	
フレッセイ有馬店	第1、第3 火曜日	
Aコープ北橘店	第1、第3 木曜日	
ベルク渋川店	第2、第4 木曜日	
すーぱーこいけ敷島店	第1、第3 金曜日	
西友入沢店	第2、第4 金曜日	

買い物時間は、タクシー会社とスーパーの客が最も少ない平日の午後とした。

地域経済の
活性化

8

なぜ月2回？

★ 既存の絆を壊さない

「娘や孫がたまに買い物に連れて行ってくれる」という声。

★ 全ての顧客を奪わない

地元の商店利用やバスによる買い物などを積極的に提案。
地域力を損なわない配慮は重要。

★ 買い物手段は複数必要

ひとつの買い物方法だけに頼るのはハイリスク。
宅配サービス業者や移動販売業者なども紹介。

★ 「飽き」を防ぐ

異なる買い物方法が交互に続くことで買い物弱者支援事業にありがちな「飽き」を防ぐ。

9

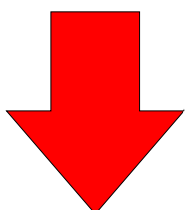
目指したのは「ささえあい」

あいのりルール！

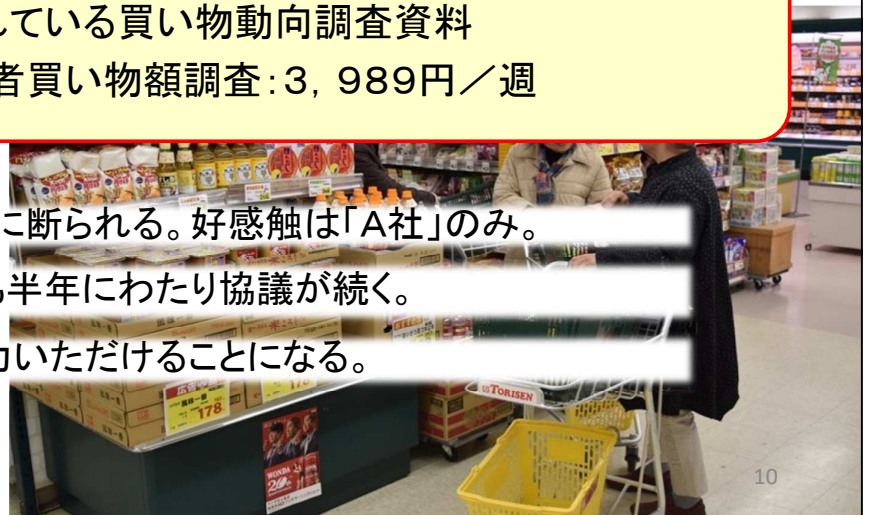
店舗は延べ利用者1人あたり100円以上の協賛金を負担

バックデータをそろえ店舗との交渉に臨んだ

- ◆ 各種研究機関から出されている買い物動向調査資料
- ◆ 渋川市社協独自の高齢者買い物額調査：3,989円／週



1. 大半の店舗に断られる。好感触は「A社」のみ。
2. A社内部でも半年にわたり協議が続く。
3. なんとか協力いただけることになる。



10

A社協力のもと、さらに詳細なデータを集めた

調査内容	協賛店
渋川市社協独自の高齢者買い物額調査: 3,989円/週	1店舗
試験運行モニターの平均商品購入額: 4,286円/人	3店舗
事業開始後の利用者平均商品購入額: 5,747円/人	7店舗

- スーパーの食品における利益率20～25%
100円払っても十分利益は出る！
- 社会貢献しながら顧客単価も上がる。
最近では100円以上の協賛金をくださる店舗も現れ始める！

11

利用料金は？

店舗までの片道距離	利用料金
2.0km未満	往復500円
以降、500mごとに	+100円

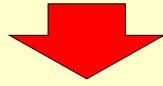
一定の利用者負担は必要

- 利用者負担があることで、対象者は「本当に買い物が必要な人」に限られる。店舗から協賛金を貰う以上、「ひやかし利用者」は困る。
- あまりに安価であると、地域の公共交通に与える影響が大きい。
- 膨大な事業費がかかる事業を作るとは未来に誇れるのか？

12

とはいえもっと安くしたい！

企業や個人から集める**一般協賛金**を作りました。
一般協賛金は1口2万円で、協賛者の氏名を本会ホームページや事業パンフレットなどに掲載しています。
集まった協賛金に応じて利用料金を減額！



店舗までの片道距離	本来の料金	2021年10月～翌年9月 (1年間)の料金
2.0km未満	往復 500円	往復 400円
以降、500mごとに	+100円	+100円

13

4 事業の効果

- ① 社会的に孤立しがちな高齢者同士が、タクシーに相乗りすることで、高齢者間の交流が生まれます。

同じ境遇にある高齢者同士、必然的に仲良くなります。



14

② 高齢者にタクシーという移動手段を身近に感じてもらうことで、高齢者の移動手段が広がります。

高齢者がタクシーを使わない理由（地域住民の声）

- ◆ 「ぜいたく」。自宅にタクシーが来たら近所に「なにごとか」と驚かれる。
- ◆ 呼び方が分からない。
- ◆ 近所の人にお金を払って連れて行ってもらう。5000円くらい払う。
※ 一方で連れて行く側の住民からは『金目当てで高齢者を送迎している』と思われそうで困る」という声あり
- ◆ 自治会長が連れて行ってくれる。
※ 一方で自治会長からは「自治会長が連れて行くことが慣例になっている人がいるが事故があったとき困る」という声あり
- ◆ スーパー前にタクシーを乗り付けたら金持ちだと思われて狙われるような気がする。

**高齢者がもっと気軽にタクシーを使えば
外出の選択肢はもっと増えるはず！**

15

③ 買い物の「考えながら動く」という動作が、高齢者の介護予防に繋がります。

頭の中で献立を考えながら歩き回る。
何を買おうとしていたか思い出しながら歩き回る。

「やらされている運動」ではなく

「いつの間にか動いている」

歩く、考える、話す、会計する…
全ての動作が介護予防に繋がる！

歩きやすい

気温も安定

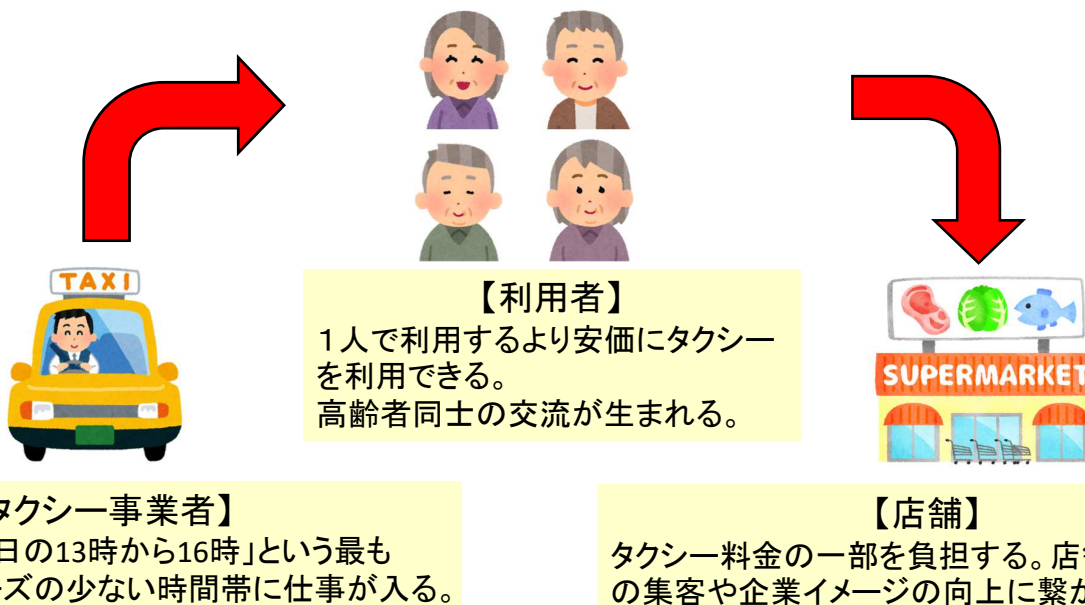
前夜に
イメトレ

おしゃれを
する



④ タクシー事業者や店舗の潜在的な利用者が発掘されることで、地域経済の活性化に繋がります。

社協がつなぐ！



17

5 ご利用までの流れ



電話でお申し込みいただくと、相談員がご自宅にうかがい、事業の説明をします。
※聞き取り調査の中で、買い物以外の生活課題も探ります。

職員は動く相談室



利用契約と同時に、専用の買い物かごを渡します。この買い物かごが**利用登録証代わり**になります。

利用者の
見つけやすさ

荷物の取り
違え防止

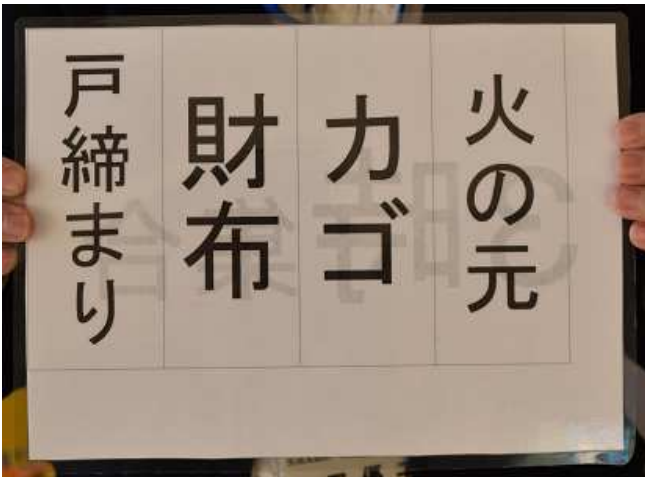
買いすぎ
予防

18



社協で利用者の相乗りを調整し、タクシーを配車します。

※タクシー会社が自ら相乗りの調整をすると違法になります。



タクシーはご自宅前まで迎えに行きます。

乗車の際は、運転手さんが専用のボードで忘れ物等の確認をしてくれます。

店舗到着！お店の入口前で下車します



買い物時間は1時間。



ゆっくり買い物を楽しめます。

問題発生

- 早い人は15分で買い物が終わり、遅い人は50分を超える。
- 座って待てる場所がないスーパーではどうする？

買い物が終わったグループからタクシーを呼ぶ？

人を待たせてゆっくり買い物なんてできないよね

タクシー内で待ってもらおう？

待機料金かかっちゃうよ

結局待たなくちゃだよね

交流の時間は削りたくない!

地域の力で解決!



買い物が早く終わった人は、近くの喫茶店などで待機♪

高齢者の待機場所として、スーパーの**近隣店舗にも協力を依頼!**

ただ買い物を済ませるだけの事業ではない。
高齢者同士の交流を生むことにも意義があり、社協が実施する意味がある。



タクシーの運転手さんは、名前を確認し、トランクに買い物かごを積んでくれます。



買い物かごは、タクシーの運転手さんが、自宅の玄関まで運んでくれます。



6 事業費について

年間の延べ利用者数が2,000人まで増えた場合、事業費は約310万円かかりますが、利用料金と協賛金の収入が160万円ほど見込まれるので社協の負担額は**150万円**ほどで済みませす。乗用タクシーを使った事業は、数千万円～数億円規模の事業費がかかる事業が多く、これらと比較すると非常に低コストであると言えます。

また、この事業の特徴としてなるべく近い範囲で4人組を成立させた方が事業効率が良いという点があり、利用者が増えれば増えるほど、より近い範囲で利用者の相乗りが可能となることによりタクシー運賃が下がり、利用者一人あたりにかかる費用が減少します。結果的に**費用対効果が高くなる**というメリットがあります。

23

7 財源について

事業にかかる経費には、事業費のほか、人件費2名分が計上されています。

財源は、渋川市社協の**介護事業における利益**を充てており、行政からの補助金等は受けておりません。

- 社会福祉法人として利益を住民に還元する明確な形を示したいという思い。
- 「民間と民間で地域の買い物弱者を支える事業」という位置づけとなり、結果として、民間企業の協力が得やすい。
- 福祉課題の多様化により「行政だけが頑張る福祉」には限界がある。それぞれの機関が自分達の枠を超え、できることをやらないと住民は救えない。

24

移動できる人とできない人の意見は違う

～ 利用料金について ～

移動できる人に多い意見

1回の買い物に400円以上かかるなんて高い！

移動にお金をかけることに慣れてない。マイカーでの移動にはお金がかかっていないように感じている。



「毎月床屋にはタクシー代2500円かけて行ってるよ」なんて人もいます

移動できない人に多い意見

この料金でタクシーに乗れるなんて嘘のよう！

移動にお金がかかることを知っている。どの移動手段を選んでもこの事業より安く買い物に行くことができない。

25

移動できる人とできない人の意見は違う

～ お店の規模について ～

移動できる人に多い意見

小さいスーパーじゃ物足りない。服も売ってる大型スーパーに連れて行ってあげて！

現在の価値観やライフスタイルに当てはめて考えがち。免許返納後の価値観は想像できない。

ファッションツアーも検討したけど行きたがる人が少なかった…



移動できない人に多い意見

大きなスーパーは物を探すだけで疲れちゃう。服なんて余ってる。

体力的な問題から元気に歩き回れる距離は限られている。「終活しなくちゃ」など、衣料品に対する関心は薄い傾向。

26

私たちの役割は**住民とともに**地域福祉を進めることです。
住民、行政、企業、関係機関、みんなで力を合わせて
ともに進んでいきましょう。



ご静聴ありがとうございました 27