

コープさっぽろの高齢者 や買い物難民対策

生活協同組合コープさっぽろ

コープさっぽろは、昨年から移動販売事業や配食サービスを始めた。高齢化や過疎化によって店舗へ足を運べなかったり、毎日食事をつくるのが困難な組合員へのニーズに応えるためである。

コープさっぽろの組合員は北海道の全世帯の半分を占めており、北海道が抱える問題は取りも直さずコープ組合員が抱える問題でもあり、逆に言えば、生協が取り組む地域貢献事業は北海道の問題解決に直接結びつく。地域にとって生協の果たす役割や期待は想像以上に大きく、組合員に対する責任は重い。

「地域貢献事業は、単なる哲学や理念を超えた科学として実践して、はじめて事業として継続していくことが可能になるのです」。常務理事を務める中島さんは、「コープさっぽろが持っている店舗と物流インフラを活かし、来年度には移動販売事業も配食サービスもサービスを拡充しながら採算性も確保していきたい」と語ってくれました。



生活協同組合コープさっぽろ
常務理事中島則裕さん

健康な人から弱者まで細かくフォロー

コープさっぽろの社会貢献事業は、環境、子育て支援、地域貢献の3分野に分類できます。地域貢献の分野では、買い物難民地域の移動販売「おまかせ便」や高齢者対策としての配食サービス、さらに、地域の問題の個別対応として赤平や札幌川沿地域での買い物バス事業があります。

わかりやすく説明すると、店が全部で107店舗あります。元気な人はお店に来て買い物して下さいよという話です。重たいものを持つのが大変な高齢者、子育てや仕事で店に来られない人には、宅配システム「トドック」で個別配送します。それでも、シートに書いて注文するのが大変な人や店が近くにはないという人に対しては、移動販売車を走らせました。さらに、毎回料理をつくるのが大変だという高齢者に対しては、配食サービスを始めました。

28万世帯への訪問と見守り

従来、共同購入と呼んでいましたからご存じの方も多いと思いますが、その共同購入と当時から行っていた個別配送を、6年前にコープ宅配システム「トドック」という名称で宅配一本に統合しました。毎週、28万世帯に商品を届けています。道民の264万世帯の11～12%の人が利用しています。組合員140万人の平均年齢は40代後半で、50代、60代の人結構多く、組合員の高齢化も進んでいます。

「高齢者見守り協定」は、トドックの高齢者宅の訪問時に異変などがあった場合には関係機関に連絡するというものです。2010年に小樽市でスタートして、現在21市町で協定に基づいた見守りを行っています。

配達員がチャイムを鳴らしたら、ドアの向こうから「怪我をして動けない」という声があって、管理人さんから警察、消防に連絡して2階から救出したり、トイレの鍵が壊れて1週間近く閉じ込められたままの老人を救出したこともありました。玄関先で倒れていて救急車を呼んだり、その後確認したら脳梗塞こうそくだったというようなことは数例ありました。新聞受けに何日分



もの新聞が入ったままだったりすると、何か異変があったのではないかと必ず安否を確認するようにしています。

見守り協定を結ぶことによって、配達員などが組合員さんに一歩踏み込んで近づく姿勢ができ、組織的な対応がきちんとできるよう

になりました。ただ、配達員はお届け時間は守らなければならないし、高齢者に何か問題があれば対応もしなければいけないので大変です。しかし、配達員のモラルはあがりました。自分たちが地域を見守っているという自覚の向上にもなり、それが働きがいに結びついていると思います。

コープさっぽろとしては、そういうことをやるのがミッション(使命)だと思っています。わざわざやっているのではなく、それをやるのが使命なのです。おかげで、事業レベルでも効果が現れはじめており、2011年度の宅配率は対前年度比106.4%と伸びました。

移動販売車で買い物難民28万世帯の7割をカバー

移動販売事業^{※1}は、近くに買い物できる店がなくなったり、交通の便が悪くなって店に通えなくなった地域に移動販売車が出かけるサービスです。

北海道では700m圏内^{※2}に店がないところに住んで



※1 移動販売事業

1997(平成9)年から夕張市の店舗のない地域に住む組合員の買い物をサポートする移動販売を行っていて、それを昨年2011年から、移動販売「おまかせ便」の名称で事業として立ち上げ、地方を中心に食料品など生活必需品をお届けする移動スーパーとして実施している。

いる人々が28万世帯います。北海道全体では約10%の世帯数になるのですが、生協の各店舗から移動販売車を1時間走らせた場合にはその約7割の世帯に物を届けることができることがわかりました。

そこで、移動販売車を2011年度は23台走らせました。12年度は50台走らせ、13年度には100台まで持つことが私たちの構想です。100台になれば、7割くらいカバーできるのではないかと思います。

社会貢献事業といっても、事業として利益を上げ、採算性、持続性も考えなければいけません。移動販売車は実は思いのほか採算が成り立つのです。1日1台8万円くらいの売り上げが損益分岐点ですが、利用者が多いと見込んで車で回ってみると案外と利用者が少なかったり、一方で、赤平市のように1台では足りなくて、2台走らせても、1日10万円くらいの売り上げがあるところもあります。移動販売車は売れるところに車を回すことができるのが特徴で、柔軟な戦略を立てやすいので採算ベースに乗せやすいのです。

移動販売車を運転する人は、単なる車の運転手ではなく、移動スーパーの店長です。商品にも熟知して、レジの操作もできなければいけません。生協の看板を背負っていくわけですから、基本的な接客ができなければいけないわけです。そこで、最初は定年退職の再雇用者を配置していました。台数が増えるに連れて、優秀な人材を確保していくことに少し苦労しています。

弁当ではない料理を提供、配食サービス

自分で毎回、食事を作るのが困難な高齢者に、せめて夕食だけでもおいしい食事を届けようというのが「コープ配食サービス」です。2010年10月から始めました。そもそも、この事業は高齢者の在宅支援や安否確認を目的に開始したもので、宅配システムトドックと同様、各自治体と「高齢者・見守り協定」を結んで、高齢者の見守り、安否確認を実施しています。現在、函館、札幌、苫小牧、旭川などで配達していて、登録件数は1万件弱で、実際の利用が4,000件~4,500件くらいです。

※2 700m圏内

徒歩生活圏で、徒歩10分以内。日々の商品やサービスを利用する商圏。



当初は工場でお弁当を作って配ろうと考えていました。コープはデリカとっていろいろな惣菜を作る自前の工場を持っていますので、その工場で作りはじめたのです。事業を始めるにあたって、私たちは毎日そのお弁当を食べてみました。そうしたら、飽きるということがわかりました。お弁当は駄目だ、食事にしないといけないという結論を得たのです。お弁当は揚げ物が多くて、汁物がないのです。そこで、ホテルの料理長が献立した食事をつくることにしました。

おいしくて新鮮なものを届けるためには、配達のエリアを1時間以内に収めて、それが可能なところに工場の拠点を置いて、手作り感があって汁物も出せるようにしました。工場といっても100坪から150坪くらいで大きくはないのですが、配食サービスのために、わざわざ工場を建てたのです。そうした取り組みが功を奏して、利用数と定着率は着実に上がってきました。将来は2万食くらいまでもっていき、サービスの拠点を全道7カ所くらいにしたいと思っています。

今年からは、幼稚園から要望があって、給食サービスがスタートしました。その幼稚園では、東日本大震災の原発問題があったために、納入していた業者に「給食の産地はどこですか」と聞いたのですが、答えられなかったそうです。そこで、コープで給食を始めたと聞いて、今回の要請になったらしいのです。4月からスタートし、現在4つの幼稚園に届けています。

移動販売車も配食事業も昨年度からスタートしたばかりですが、全道に広げていきながら、採算性も確保していくことが今年、来年の課題です。

北海道の元気をつくりたい!

今年は生協としても、「北海道の美味しい食を創造する」をテーマに、各事業を展開しています。

ただ、「おいしい」と言うからフランス料理を食べようということではなくて、自分たちの地域で作った食材を使って自分たちで加工調理し、自分たちの食卓で食べようということです。最近、イタリアのトスカナ州やピエモンテ州などに食をテーマに勉強に出かけてきましたが、地元の何代も続いた農家のチーズを使った料理や地域のワインなど、食材から料理まで地域や家庭に根ざした食の暮らしがあって、それで経済が回っていることがよくわかりました。私は黒松内町出身で、母方の家が酪農をやっていましたが、イタリアの農村や農家では昔ながらの田舎の光景をほうふつとさせてくれました。家族が週に一度はレストランのテラスで朝食をとったりする光景もよく見ましたが、暮らしの中で食を楽しんでいる姿がとても生き生きしています。

北海道に帰ってきて思ったことは、実は北海道も、全く遜色ない食の宝庫なのだと思います。コンビニエンスストアのお弁当で忙しく食事を済ませたり、忙しいからといってサプリメントで栄養を補ったりする人が私の周りでも多くなりました。そんな時代だからこそ、北海道の食材を活かして、おいしい食と食生活を提案していく。そのために、私は生産者や消費者を結びつけ、料理人が参加しておいしい料理を提案し、学者、行政などの知恵や力も連携させて、地域産業や経済にも結びつけるプラットフォームの役割を果たしていきたいと思っています。

食がおいしく楽しくなれば、人々は元気になれるし、地域経済も元気になっていけるのではないのでしょうか。