



株式会社マルシメ



地域と共に高年齢のお客様等の生活を支える

取組の目的・背景

①高年齢者の買い物困難

高年齢者のみの世帯が増加。家族と同居していても日中は一人で過ごす方も増え、公共交通機関を使いたくても、高年齢となり、自宅からバス停までの歩行にも不安を抱えている。

②交通手段のない方の増加

地域の商店の減少で、中心部まで出なければ買い物ができない方が増加。一方、バス路線減少・減便や運転免許の返納により、買い物に行きたくても行けない方も増加。

③日常生活の維持に関する困り事の増加

お風呂掃除、草刈り、冬囲いなどのために買い物して帰っても、買った物を使用して住宅や敷地をメンテナンスし、生活を維持することが高年齢に伴い困難というお客様が増加。

取組の内容

①「お買い物バス」の運行

2011年12月から、地域と店舗（スーパーモールラッキー、マルシメ七日町店）を結ぶ「お買い物バス」を運行している。14コース（横手市十文字町を中心に、隣接する東成瀬村・湯沢市の一部を含む）を日替わりで、平日の5日間、週に23便（4週目のみ24便）運行しており、これまでの乗車人数は延べ約15万2千人（直近5年間の月平均は1,349人）となっている。乗車時にマルシメの会員カードを見せると、誰でも無料で乗車することができる。コースは、商店のない地域など、買い物に困難を抱えているであろう地域の住民からお話を伺って設定。該当の各自治会に運行の了承をいただき、迎えの際の停留所の場所も相談して決定した。中には、共助組織と協定を結び、協力して運行する地域もある。

店舗からの帰りのバスでは、お買い物した商品で荷物が重くなっているお客様も多く、運転手が乗り降り時にお客様の荷物の積み下ろしを支援。時には、ご自宅の玄関まで荷物の運搬を手伝う。お客様同士で支え合う姿も見られ、バス車内や店舗はコミュニケーションや安否確認の場となっている。また、バスが運行するようになったことで「自分たちは取り残されているという意識が薄まってきた」と話す利用者もいる。

利用者はご高齢の方が多いため、乗車中・お買い物中に健康上のトラブルが発生することもあり、社会福祉協議会や市の保健師、包括支援センター、県地域振興局、医療機関との連携も欠かせない。弊社から関係者へ情報提供・相談を行い、解決が難しい場合にはケース検討会の開催を依頼。弊社も参加し、役割分担してお客様を支援している。地域住民が日常的に利用する店は、個人の変化やニーズに気付ける場所であるという認識を新たにした。

利用されているお客様は運行継続を願っている一方で、新たにバスを出してほしいという地域もある。現在利用しているバスは、弊社がかつて宴会施設を運営時に使用していた2台のみであり、これ以上のルート拡充は困難な状況にある。そこで、地域交通の問題を自社だけで解決するのではなく、横手市等へそのあり方について提案・相談を重ねているところである。将来的には地域交通を担える機関が協力関係を築き、弊社も地域の結接点（ハブ）の一つとなり、役割を果たしていきたい。

②生活の困り事を解決する「お客様サポートサービス」の実施

お買い物バスを利用されるお客様から、生活に必要なものを購入して家に帰っても、それを利用して住宅や敷地をメンテナンスし、生活を維持することが困難になっているというお話を聞いた。そこで、2015年から、お客様の生活の困り事を解決する「お客様サポートサービス」を実施している。生活の困り事をスーパーモールラッキーに相談すると、その解決につながるサービスを提供するものだ。

お買い上げ頂いた商品の取り付け・組み立てから、草刈り、雪囲い、家庭の清掃・ごみ処理、家の補修などの多様なニーズに対応するため、地元の中小企業に呼びかけ、「マルシメネットワーク」を設立。現在、工務店、燃料販売店、ハウスクリーニング業者、遺品整理業者など14業者社が加盟しており、お客様からマルシメに寄せられた困り事は、このネットワーク加盟企業に仕事として依頼し、解決を図っている。

様々な分野で大手企業が地方に進出してきており、地元で同様の商いを営んでいた中小企業の廃業が問題となっているが、「マルシメネットワーク」はこうした地元の中小企業に参加を呼びかけ、地域の仕事を地域で循環させ、共に生きる仕組みになることを目指している。お客様にとっても、馴染みのあるマルシメが窓口となってお困り事を伺うことにより、心配や不安を払拭し、安心して相談できる環境を作っている。

今後の展望

①お買い物バス

- ・運転手の確保、事故防止（運転状況をデジタル化で安全運転教育）に継続的に取り組む
- ・乗車率を高められるよう、店内周知に加え、利用者から地域の方へのお声かけや福祉機関と連携した広報等の協力を呼びかけていく
- ・運行ルートを定期的に見直し、より効果的にご利用いただけるように効率化する
- ・引き続き、自治体等への働きかけを行い、地域交通の問題を地域全体で考えていきたい

②お客様サポート事業

- ・未だ取組の認知度が低いため、周知により利用者を拡大する
- ・地域の中小企業に呼びかけ、「マルシメネットワーク」への加盟社数を増やす