

2 事業者における買物弱者対策に資する取組の実態

実 態	説明図表番号
<p>今回、調査対象とした都道府県の区域において、平成 23 年度から 27 年度までの間に買物弱者対策に資する取組を実施している事業者を任意に把握して調査協力を依頼し（注）、協力を得られた 183 事業者が実施した延べ 264 取組の内容、開始した経緯、現状や課題等について調査したところ、以下のとおり、取組の継続には、行政の積極的な支援や買物弱者の実態把握が重要であると考えられる状況がみられた。</p> <p>（注） 事業者による買物弱者対策については、その全体像が把握されていないため、調査対象事業者を選定する際に、無作為な抽出を行うことはできなかった。このため、調査対象事業者の選定は、有意抽出法により行うこととし、買物弱者が存在すると考えられる地域を中心に調査対象市町村を選定し、当該市町村ごとに当該市町村の区域内で取組を実施している一定数の事業者を選定した。具体的な事業者の選定に利用した資料は、国又は地方公共団体が実施している買物弱者対策に資する補助事業の採択事業者リストや、インターネット情報等である。</p>	
<p>（調査した事業者の内訳）</p> <p>調査した 183 事業者の内訳は、企業等 75 事業者、商店街振興組合や商工会等の商店主による組織 25 事業者、社会福祉法人 23 事業者、自治会や有志による任意団体等の地域住民による組織 24 事業者、特定非営利活動法人（NPO）20 事業者、生協又は農協等 12 事業者及びその他（一般社団法人等）4 事業者である。</p>	図表 2-①
<p>社会福祉法人やNPO等が実施している取組の中には、地域の関係者と連携して、買物弱者対策だけにとどまらず、高齢者の生活支援全般に取り組んでいるもの、高齢者の見守り等を併せて行っているもの、障害者の就労支援にも役立っているもの等もみられた。</p>	図表 2-②
<p>（調査した取組の内訳）</p> <p>調査した 264 取組の内訳は、店舗開設 46 取組、宅配 28 取組、移動販売 47 取組、買物代行 38 取組、配食 19 取組、交通 52 取組及びその他 34 取組であり、1 事業者が複数の取組を実施している場合もある。このうち、調査時点で継続しているものは 233 取組、平成 27 年度末までに終了していたものは 31 取組である。</p>	図表 2-③
<p>（調査した取組の収支状況）</p> <p>調査時点で継続している 233 取組のうち、平成 27 年度又は調査時点の当該取組に係る収支が「赤字」であるものは 106 取組（収支状況についての回答を得られなかった、又は当該取組に限った収支状況が不明であるとの回答であった 40 取組を除いた 193 取組の 54.9%）であり、「黒字又は均衡」であるものは 87 取組（同 45.1%）である。</p> <p>しかし、収支が「黒字又は均衡」である 87 取組の中には、地方公共団体との契約や補助金等により赤字を補填されているため収支が「黒字又は均衡」となっているものが 30 取組あり、これらを実質的な「赤字」と整理すると、収支が「黒字又は均衡」である取組は 57 取組（同 29.5%）となる。</p>	図表 2-④

<p>ア 収支が「黒字又は均衡」である取組</p> <p>収支が「黒字又は均衡」である取組について、その理由を調査したところ、在庫や商品ロスを減少させる取組の実施、地域住民以外の利用者の確保、ボランティアの活用等、様々な理由が聴かれた。これらの取組には、国や地方公共団体の補助事業等を活用して取組を開始し、補助期間が終了した後も様々な工夫等により取組を継続しているもの、補助事業は活用せず取組を継続しているもの、行政からの補助等を継続的に受けて運営費用等に充て、取組を継続しているもの等があるが、それぞれ、地域の状況に応じて様々な工夫を講じ、取組の継続・黒字化に努力している状況がみられた。</p>	<p>図表 2-⑤</p> <p>図表 2-⑥</p>
<p>イ 収支が「赤字」である取組及び終了した取組</p> <p>収支が「赤字」である取組について、今後の見通し、赤字であっても当該取組を継続している理由等を調査したところ、地域住民の買物環境の確保のため、収支が赤字となることは想定しつつ他の事業の収益等により赤字を補填することで取組を継続しているものや、取組主体による運営費用の借入れや個人負担により取組を継続しているものがみられた。これらの取組の中には、補助事業等を活用して取組を開始したが、補助期間の終了等により運営費の確保等に苦慮しているもの、補助事業は活用せず取組を継続しているが、赤字が続く取組の継続が懸念されるもの等があり、それぞれ、様々な工夫を講じているものの、人口減少・高齢化の進展等により利用者数や売上げが伸び悩む中、行政による支援がないと取組の継続が懸念される状況がみられた。</p>	<p>図表 2-⑦</p> <p>図表 2-⑧</p>
<p>また、終了した取組の中には、補助期間が終了し、自前で運営費や設備更新費が確保できなかったもの、事前のニーズ把握や過去の取組の分析が十分でなかったため利用が低調となったもの等がみられた。</p>	<p>図表 2-⑨</p>
<p>調査した事業者からは、人口の少ない地域で高齢者等を対象に取組を実施している事業者を中心に、取組を継続するための人件費や運営費（車両の燃料費等）、車両更新費用などの補助を求める意見や、新規に取組を始めようとする事業者だけでなく既に取組を実施している事業者への補助を求める意見等が聴かれた。また、経営支援・技術的助言の提供、行政や自治会・商工会・他の事業者の関係者間の仲立ち（コーディネート）、実施している取組の地域住民に対する周知活動への協力、移動販売場所等の確保への協力、顧客となる買物弱者の所在等について行政が持つ情報の提供、買物弱者対策に資する取組の推奨事例や失敗事例等の提供等を求める意見等も聴かれた。</p>	<p>図表 2-⑩</p>
<p>このように、調査した事業者においては、地域住民の買物環境の確保のため、様々な工夫を講じて買物弱者対策に資する取組を実施している一方で、中山間地域や過疎地域を中心に、人口減少・高齢化の進展等により利</p>	

用者数や売上げが伸び悩む中、行政による支援がないと取組の継続が懸念される状況もみられた。このため、今後、買物弱者対策に資する取組の継続を図り、買物弱者対策を推進していくためには、事業者の工夫・努力に期待するだけでなく、行政による積極的な支援が重要であると考えられる。

また、調査した取組が継続している要因や継続していくための課題は、取組内容、地域の状況、地域住民のニーズ等により、様々であることから、買物弱者対策に取り組む事業者に対する具体的な支援は、基本的には地方公共団体が担っていくべきものと考えられる。地方公共団体が事業者に対して効果的な支援を行い、買物弱者対策を推進していくためには、地方公共団体が、買物弱者対策に取り組む事業者の実態や事業者が求める支援内容、行政への意見・要望等を的確に把握することが重要であると考えられる。

図表 2-① 調査対象とした事業者の内訳

(単位：事業者、取組)

分類	事業者数	実施している取組数
株式会社等の企業（複数企業による組織体も含む。）	75	108
商店街振興組合、商工会等の商店主による組織	25	36
自治会や有志による任意団体等の地域住民による組織	24	35
社会福祉法人	23	36
特定非営利活動法人	20	27
生活協同組合、農業協同組合及びこれらの子会社	12	18
その他（一般社団法人、公益財団法人等）	4	4
計	183	264

- (注) 1 当省の調査結果による。
- 2 1事業者が複数の買物弱者対策に資する取組を実施している場合がある。
- 3 図表 2-②以降においては、上記分類の呼称について、それぞれ次のとおりとする。
- ・ 株式会社等の企業（複数企業による組織体も含む。）：企業
 - ・ 商店街振興組合、商工会等の商店主による組織：商工会
 - ・ 自治会や有志による任意団体等の地域住民による組織：地域団体
 - ・ 社会福祉法人：社会福祉法人
 - ・ 特定非営利活動法人：NPO
 - ・ 生活協同組合、農業協同組合及びこれらの子会社等：生協又は農協等
 - ・ その他（一般社団法人、公益財団法人等）：一般社団法人又は公益財団法人等

図表 2-② 買物弱者対策だけにとどまらない取組の例

分類	内容等
<p>地域団体が、買物代行を含む高齢者等の生活支援に取り組んでいる例</p>	<p>A市のa地区、b地区及びcニュータウンは、いずれも丘陵地帯に宅地開発された坂が多い地区であるが、高齢化の進行により、一人暮らしの高齢者等を中心に生活支援が必要な者が増えてきていた。</p> <p>このため、各地区の町内会、民生委員、地域住民有志などが、生活支援の在り方について検討を進め、地域の課題を解決するため、団体（3団体）を組織し、地域住民から依頼された買物代行を含む生活支援を有償で提供する取組を実施することとした。</p> <p>なお、活動開始の翌年度以降1年から3年の間は、A市の補助金の交付を受け、生活支援活動に必要な備品やコーディネーターの携帯電話使用料等に充当していたが、現在は補助金等の交付を受けていない。</p> <p>地域の住民が団体を組織し、地域の課題を解決するために自ら活動内容を決めて生活支援の活動を行っていることも、現在まで活動が継続している理由と考えられる。</p>
<p>社会福祉協議会が、企業と連携して、買物代行の取組を行うとともに、高齢者の見守りを行っている例</p>	<p>平成22年当時、a社会福祉協議会では、高齢者世帯に係る課題として、①雪かきの支援、②通院の際の移動手段の確保、③買物の支援、④緊急通報・連絡体制の構築、⑤身の回りの日常生活の支援の5点を認識していた。これらのうち、①及び⑤についてはボランティアを活用する取組を進めることとし、また、②については、町営の患者送迎バス事業があることや、地元タクシー事業者の理解を得るための事務的な負担が大きいことから、社会福祉協議会が取り組むことを見送った。その上で、③及び④について、社会福祉協議会として取組を講ずる必要があると判断し、補助事業等を活用できないかA町に相談したところ、10割補助であり、また事業内容としても合致する厚生労働省の安心生活創造事業を活用して、町内全域の一人暮らし高齢者、高齢者のみで生活している世帯等の買物を代行するとともに、専用システム（人感センサーが設置されている）を通じ、安否確認を行う取組を実施することとなった。</p> <p>社会福祉法人、地元スーパーマーケット及び宅配事業者が連携して買物を代行しており、①社会福祉法人（a社会福祉協議会）が、会員登録した者から電話等や専用システム（高齢者世帯に配布された通報スイッチ）により食料品等の買物の注文を受け付け、②法人職員が地域のスーパーマーケットで商品を購入して宅配事業者に引き渡し、③宅配事業者が注文者に配達して代金を徴収するとともに、安否確認をするという仕組みとなっている。</p>
<p>障害者福祉施設の利用者（障害者）が、移動販売の取組を担っている例</p>	<p>a法人（社会福祉法人）が運営する障害者就労支援事業所では、施設内でパンやお菓子、惣菜を作り、施設の前で販売していたが、特定の顧客しか来ないため、利用者が増えず販路を拡大する必要があるとともに、作りたてのパンなどを施設から離れた所に住む市民にも届けることができる方策を検討していた。</p> <p>一方、A市が実施した市民の困りごとに関する調査では、「買物が不便と感じている」とする回答が、交通が不便とする回答の次に多くあり、実際に、市内で買物ができる施設が少なくなっており、近所に買物に行ける場所が無いため困っている高齢者が多数いた。また、a法人が運営する事業所では、当時障害者の工賃を向上させるための取組が課題の一つとなっていた。</p> <p>このため、障害者就労支援に取り組むB都道府県の専門家やA市の障害福祉担当等に相談し、これらの課題（地域に住む高齢者等の買物支援、障害者の工賃向上と</p>

障害者への理解促進) をマッチングする事業として、障害者自らが行う移動販売事業に取り組むこととした。

具体的には、A市内の山間部等買物困難地域と思われる地域において、a 法人が運営している障害者福祉施設の利用者(障害者)及び職員が、施設内で作ったパン、惣菜等や市販の食料品・日用品等を移動販売車により販売している。

市内の販売ルートと販売箇所は、各地域からの要望を受け年々増加している。平成 26 年度の途中からは、市の社会福祉協議会が運営する通所介護施設に出向き、通所高齢者のレクリエーションとして買物の機会を提供している。

あわせて、移動販売の地域で、農家の顧客が収穫した農産物や山菜を買い取り、a 法人が運営する喫茶店においてその食材を使ったメニューを提供したり、他地域の移動販売の商品とするなど、実際の取引数量はそれほど多くないものの、移動販売と喫茶店と地域の間を人やモノが循環する「地産地消」の取組として、市内特産物のPRにも寄与している。

当該取組は、都道府県及びA市の障害者対策と高齢者福祉施策を併せ持った取組でもあることから、開始当初数年間はA市との協働の取組として実施し、定着すればその後は法人が補助を受けながら運営することとしていた。このため、平成 23 年度に、A市が、B都道府県の補助事業を活用して受給した補助金をa法人に助成しているほか、24年度から26年度までの間はA市との協働提案事業を、27年度は同市の別の移動販売事業向け補助金を活用している。また、障害者福祉等の関係団体から移動販売車両の一部助成金等を受けている。

a法人は、「障害者が売手となり、その就労訓練、就労支援が主たる目的であるほか、社会福祉法人の役割として、障害者との触れ合いを通じて障害を市民に理解してもらうことや地域のコミュニケーション作りなどに貢献している。一方で、運営面では効率的なものとなっていない側面があり、障害者が販売の担い手となるため、どうしても動作の速さ、販売スキル等に劣る面があること、施設から遠方にある対象人口の少ない過疎地域を販売エリアにしていることから、採算性を求めた効率的な運営は難しい側面がある。このため、市からの補助金を受けてもなお、移動販売事業として利益を出すことが難しく、国等からの訓練給付金等の財源も含めた法人全体として事業運営が行えている状況である。」としている。

(注) 当省の調査結果による。

図表 2-③ 調査対象とした取組の内訳

(単位：取組)

分類	計	調査時点で継続している取組	
		調査時点で継続している取組	平成 27 年度までに終了した取組
配食	19	17	2
買物代行	38	30	8
宅配	28	24	4
移動販売	47	44	3
店舗開設	46	40	6
うち常設店舗	27	24	3
うち臨時店舗	19	16	3
交通	52	46	6
うちコミュニティバス等	22	20	2
うち買物バス等	30	26	4
その他	34	32	2
配達	18	16	2
買物付添い	12	12	0
買物ツアー	4	4	0
計	264	233	31

- (注) 1 当省の調査結果による。
 2 1 事業者が複数の買物弱者対策に資する取組を実施している場合がある。

図表 2-④ 調査時点で継続中の取組における収支状況

(単位：取組)

計	収支状況について回答があった取組				回答なし・不明	合計	
	「赤字」と回答 (①)	「黒字又は均衡」と回答 (②)	うち、委託料・補助金があるため「黒字又は均衡」となっている取組 (③)	実質赤字 (①+③)			実質黒字 (②-③)
193 (100%)	106 (54.9%)	87 (45.1%)	30	136 (70.5%)	57 (29.5%)	40	233

- (注) 1 当省の調査結果による。
 2 () 内は、収支状況について回答があった 193 取組に占める割合を示す。

図表 2-⑤ 収支が「黒字又は均衡」である理由（主な回答）

分類	理由
補助金等による行政からの支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地方公共団体から委託を受けて実施している取組であり、受託費の範囲内で営業している、又は赤字分は地方公共団体から補助金等により補填される。 ・ 地方公共団体から補助金の交付を受けている。
ボランティアの活用	<ul style="list-style-type: none"> ・ 運営を担う者（バスや移動販売車の運転手、販売員、買物代行を行う者など）にボランティアを活用しており、人件費支出を抑制している。
在庫や商品ロス減少のための努力	<ul style="list-style-type: none"> ・ 移動販売で売れ残った商品を店舗（事業者が経営する店舗、提携先スーパーマーケット等）で引き取って販売するため、商品ロスが少ない。 ・ 移動販売の売れ残り品を飲食店に販売する等、商品ロス減少のための工夫をしている。 ・ 他企業と提携を結び、少量での商品仕入れ等を可能とするなどの支援を受けているため、生活店舗で無駄な在庫を抱えることがない。
寄付金等収入	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地元自治会や社会福祉協議会等からの寄付金がある。 ・ バスの利用者やバス路線沿線の企業からの寄付金がある。
顧客確保の努力	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住宅地図を基に戸別訪問して移動販売の利用者を開拓するなど、地道にニーズを把握する活動を実施し、顧客を確保している。 ・ 要望があれば、宅配時に併せて生活支援サービス（電球の交換、重い商品の2階への運搬等）も行うことで、顧客の囲い込みを行っている。 ・ スーパーマーケットが閉店した地区の自治会に働きかけを行ったり、行政からニーズ情報の提供を受けたりする等の活動により、積極的に移動販売地域の拡大を行っている。 ・ 地域住民が買物に困った際、すぐに相談できるよう、サービス専用電話を開設するとともに、これをPRするため、自治会の協力を得て自治会加入者にPRチラシを配布したり、地域住民が多数集まるお祭り等の場で説明するなど、地域住民に移動販売の取組を知ってもらうための広報活動を積極的に実施している。
自治会等の協力	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地元自治会等から、移動販売の取組を継続するための買い支えの協力（購入の呼び掛け等）が得られている。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 移動販売車1台につき運転手と販売員の2人体制が一般的であるが、運転手が販売員を兼ねることで人件費を削減している。 ・ 商品販売の要望があった老人福祉施設の規模（施設の入所者数や来所者数、建物の広さ等）に応じて出張販売所の開設と事前に注文を受けた上での宅配の二つの取組を使い分けることで、採算を確保している。 ・ 閉店予定の又は閉店したスーパーマーケット等の建物に居抜きで出店することで、初期費用を大幅に抑制している。 ・ 生活店舗において、食料品や日用品等の販売だけでなく、地元果物の販売、郵便切手類の販売やゆうパックの取扱いなど、多様な業務を行うことで収益を上げている。 ・ スーパーマーケットへの無料送迎バス利用者は客単価が高く、利用者自体も増加しているため、費用をカバーできている。

(注) 当省の調査結果による。

図表 2-⑥ 収支が「黒字又は均衡」の取組の例

取組	内容等
<p>行政からの補助等を継続的に受けて運営費用等に充て、取組を継続している例 (配食)</p>	<p>【取組の概要】 a 法人（社会福祉法人）では、A市からの委託を受け、市がサービス利用を決定した者（市内の食の確保が困難な者で、65歳以上の単身世帯又は高齢者のみの世帯等）に、毎日、昼食と夕食を配達するとともに、安否確認を行っている。</p> <p>【取組を開始した経緯等】 配食・見守りサービスを行えば、①配達の際、日常的に在宅の高齢者に接するため、知名度向上につながること、②施設に入所せざるを得ない状態となる前の高齢者の在宅での状況（栄養状態、親族との関わり、生活上困っていること等）を把握でき、何かあればA市や地域包括支援センターに高齢者の情報を伝えることにより、a 法人が実施している介護サービス、介護予防サービスの利用につなげられる可能性があることから、市の事業を受託した。</p> <p>【補助事業等の活用等】 A市からの委託事業であり、委託費を受領している。</p> <p>【取組の現状、継続していく上での工夫・課題等】 A市からの委託事業であることから赤字にはならず、委託期間中は継続していく予定である。</p>
<p>同上 (店舗開設)</p>	<p>【取組の概要】 平成 25 年から、近隣に買物ができる場所が少ないA市南部の旧保育園敷地内において、a 団体（地域団体）が、週 1 回、生鮮品や日用品等を購入できる青空市を開催している。また、平成 28 年 6 月からは、足湯や囲炉裏等が設置されている地域共生型福祉施設での開催やイベントの開催等により、地域住民の買物の場としてだけでなく、地域住民の交流の場、まちなにぎわいを創出する場としても活用している。</p> <p>【取組を開始した経緯等】 平成 17 年 3 月に a 団体を立ち上げ、地域のまちづくりのための取組を実施してきたが、高齢者から、店舗までの距離が遠い、店舗までの坂道がづらい、介護等により買物が困難である、配食等の既存の行政サービスでは商品を選ぶ楽しみがない等の意見が聴かれた。また、小さい子どもを持つ世帯からも、ベビーカーを押しながら坂道を買物に行くことがづらい、交通安全上の理由から買物が困難である等の意見が聴かれた。さらに、高齢者から、買物は息子や娘に行ってもらうためほとんど外出しないとの意見や、小さい子どもを持つ世帯から、インターネットでしか買物しないためほとんど外出しないとの意見が聴かれた。</p> <p>また、A市が、平成 22 年度から、一人暮らしの高齢者世帯を対象としたニーズ調査を毎年度実施しているが、その結果、A市南部において買物支援を必要とする一人暮らしの高齢者世帯が存在することや、生鮮食料品を販売する小売店がない地域があることを把握したため、a 団体から、買物弱者対策の実施を市に呼び掛けた。</p> <p>【補助事業等の活用等】 平成 26 年度から、青空市を含む a 団体の取組に対してA市からの補助金を受けている。</p>

	<p>【取組の現状、取組を継続していく上での工夫・課題等】</p> <p>A市社会福祉協議会から無償で開催場所が貸与されていること、商品の仕入れ・販売に係るコストは参加事業者等の自己負担であること、青空市の運営はa団体の無償ボランティアが行っていることにより、ほとんど経費を要しない。また、僅かに要する消耗品等の経費についても、A市から補助金が交付されているため、赤字が生じない。</p>
<p>同上 (店舗開設)</p>	<p>【取組の概要】</p> <p>a社(企業)では、老人福祉施設等の施設において、施設の入所・来所人数など施設の規模に応じて、①施設規模がおおむね50人以上の場合は「訪問販売」、②施設規模がおおむね50人未満の場合は「御用聞き販売」を実施している。</p> <p>訪問販売では、施設利用者に買物を楽しんでもらうため、食堂やホールなどに簡易な売場を設置し、商品を販売している。販売する商品は、施設職員との打合せや施設利用者からの聞き取りで選定しており、冷凍食品、酒及びたばこを除き、常設店舗で扱っているものであれば対応している。</p> <p>御用聞き販売は、施設の入所・来所者から商品配達の1週間程前に注文を受け、常設店舗の販売促進部門担当者が商品を配達している。注文を受ける前に、事務机1台分のスペースに販売する商品サンプルを展示し、できるだけ実物の商品を見て注文できるよう工夫している。</p> <p>どちらも、施設と相談の上で開催回数を決めているため、施設ごとに異なるが、おおむね月1回程度開催している。</p> <p>【取組を開始した経緯等】</p> <p>a社は、A市のスーパーマーケットであるが、平成18年頃にA市の老人福祉施設から訪問販売の実施に関する要望が寄せられたことから、取組を開始した。</p> <p>【補助事業等の活用等】</p> <p>a社では、平成26年度に、A市からの働きかけを受けて、同市の「買い物利便性向上対策モデル事業」を活用し、同市から提案を受けた3町内会で訪問販売を実施し、補助金を受給している。実施に当たっては、A市が、小売店が自宅近くになく、日常の買物に不便を感じていると思われる地区の町内会長を対象にアンケートを実施し、その結果、世帯数が多く、訪問販売の効果が見込まれる3町内会を選定した。</p> <p>また、平成27年度も、同モデル事業を活用し、A市から提案を受けた2施設で計3回の訪問販売を実施している。</p> <p>【取組の現状、取組を継続していく上での工夫・課題等】</p> <p>a社では、老人福祉施設から要望があった場合に訪問販売等を実施している。施設職員との打合せにおいて、①施設の入所・来所人数や建物の広さなど施設の規模、②希望する商品など利用者のニーズの把握を行っており、その結果から、施設の規模により収支の損益分岐点が異なることを把握し、施設の規模に応じて、訪問販売と御用聞き販売を使い分けている。これに加え、販売担当者や施設の職員のノウハウが蓄積されてきたこと、利用者のニーズに合った商品を提供できるようになってきたことなどから、最近では取組の収支が黒字となることが多く、平成27年度の収支は黒字である(人件費を加えると、収支は均衡)。</p>

<p>同上 (交通)</p>	<p>【取組の概要】 a 団体（NPO）では、A市のb地域において、鉄道の駅や病院、スーパーマーケット等を巡回するバスを運行している。バスの運賃設定や時刻・路線の管理等に関する運営についてはa 団体が行っているが、バスの車体や運転手の管理等は、a 団体がバス事業者に委託している。</p> <p>【取組を開始した経緯等】 平成14年に、b地域の路線バスが赤字のため廃止されることとなった。地域の自治会が住民を対象にアンケートを実施したところ、買物・通院のための交通手段がなくなるのは困るという意見が多数あった。このため、A市に対してバス路線の存続又はこれに代わる措置を要望したが、A市からは、市の全額負担によるバス路線の整備は予算の制約上難しい旨の回答があると同時に、地域に所在する企業から協賛金を得て運行する住民主体型のバスの運行方法について提案があった。このため、自治会が運営協議会を立ち上げ、バス路線沿線の協賛企業からの協賛金で運行経費を賄う形で無料の試験運行を開始し、平成15年度から、a 団体を設立し、本格運行を開始した。</p> <p>【補助事業等の活用等】 平成16年度から継続して、A市からの補助金を受給している。</p> <p>【取組の現状、継続していく上での工夫・課題等】 収支は毎年度赤字であったが、平成26年度に、ガソリン代の高騰を踏まえA市からの補助金の上限額が引き上げられたことから、黒字となった。しかし、平成27年度は、全てのバスの停留所を更新し、それに係る費用を計上したことから少額ながら赤字となった。</p> <p>利用者数については、年度により増減はみられるものの、減少傾向にある。減少の理由については、主な利用者が高齢者であると思われることから、その死亡等による減少の影響があると考えている。また、バス路線の沿線以外にも近隣でコンビニエンスストアやスーパーマーケット等が建てられたことから、徒歩で買物等に行く人が増えているのではないかと考えている。</p> <p>今後は、企業からの協賛金を集めていく取組を広げていくほか、継続してバスを利用してもらっている者以外の新規利用者を確保するための取組を実施していくことが課題と考えている。</p> <p>運行の開始準備の際には、バスの運行に関する知識がなく、また、当時は住民主体型のバスの運行についての取組は全国的にも例が少なかったことから、主に大学教授に助言等をしてもらいながら運行計画等を検討していった。他の地域の状況やバス路線の経路設定等、有識者の助言は大変参考となったので、今後住民主体型のバス運行等を検討する際には、行政が有識者と住民団体とのマッチングを行うことで、検討がスムーズに進むのではないかとと思われる。</p> <p>また、NPOによる自主運行バスは、仕事を定年で退職したような時間等に余裕がある人で、地域で中心となって活動を継続できる人がいなければ実施は難しいと思うので、いろいろな地域で住民主体の自主運行バスを広めていくためにも、行政はそういった人を育てる取組を強化してほしい。</p>
--------------------	--

<p>行政からの補助等を受けて取組を開始し、現在は補助を受けずに様々な工夫等により取組を継続している例（移動販売）</p>	<p>【取組の概要】 a 社（企業）が、A市の高台の住宅地である b 地区等において、移動販売車による移動販売を実施している。</p> <p>【取組を開始した経緯等】 a 社は、もともと b 地区でスーパーマーケットを運営している企業である。b 地区は、その大半が高台の住宅地である上、車を持たない高齢者の割合が年々増加する等により、店舗まで買物に行くことが困難と思われる住民が増加したため、店舗周辺の自治会から同社に対して、宅配等の強い要望があった。 これを受け、a 社では、これらの買物弱者に満足してもらえるビジネスモデルを検討してきたところ、経済産業省の移動販売車両に対する補助金の受給申請ができることになり、移動販売事業を開始するための準備を整え、平成 27 年 11 月から取組を開始した。</p> <p>【補助事業等の活用等】 経済産業省の「中心市街地再生事業費補助金（買物環境整備促進事業）」を活用して移動販売車を購入したが、その後の運営費用に対する補助金は受給していない。</p> <p>【取組の現状、取組を継続していく上での工夫・課題等】 a 社は、フランチャイズ形式で全国的に移動販売事業を実施している c に加盟しており、c から示されたノウハウにより、対象地区の住宅地図を基に各戸を戸別訪問し、移動販売の内容を説明した上で、買物を希望する世帯を個別に把握している。その際に、「日常の買物における不満や要望」や「移動販売での買物の希望の有無」などを確認し、身内の支援の有無などを聞き取り、その結果を基に、ニーズのある地域に移動販売のルートを設定する等の工夫を行っている結果、収支は黒字となっている。 また、a 社、A 市、A 市社会福祉協議会及び A 市民生委員児童委員協議会連合会との間で、地域住民の異変を察知した際には、速やかに関係機関に連絡すること等を内容とする協定を締結し、ニーズ調査により把握した移動販売希望者のリストを基に、高齢者等の見守りも行っている。</p>
<p>同上 （店舗開設）</p>	<p>【取組の概要等】 a 団体（地域団体）が、梨やぶどうの生産者で造る観光農園に隣接した場所に店舗を開設し、食料品や日用品を販売している。</p> <p>【取組を開始した経緯等】 A 市 b 地区は、平成 22 年国勢調査によると、人口は 400 人強、高齢化率は 60% を超えている中山間地域である。a 団体による店舗の開設以前には、同地区には、酒類のみを扱う酒屋 1 軒しか店舗がなく、近隣のスーパーマーケットまで片道 10km 以上離れており、また、農産物等の直売所を開設していた農協支所が将来的には撤退する話があるなど（実際、平成 20 年 2 月に撤退）、買物に不便な地域であった。 そのため、b 地区内に食料品や日用品を購入できる施設の整備を求める声が地域住民から上がったことから、生活店舗の開設について検討が進められた。 その後、平成 19 年 4 月に同地区の地域住民で構成する a 団体を設立し、B 都道府県及び A 市の補助事業による補助を受けて、同年 8 月に店舗を開設した。</p>

	<p>【補助事業等の活用等】 開設時にB都道府県及びA市の補助事業を活用し、補助金を受給したが、その後の運営費用に対する補助金は受給していない。</p> <p>【取組の現状、取組を継続していく上での工夫・課題等】 b地区には、特産品である梨やぶどうの観光農園があるため、食料品等を買求める近隣住民だけでなく、遠方から来る観光客が同店を利用することとなり、売上げが確保できている。また、梨・ぶどうのカタログ販売、郵便切手類等の販売、ゆうパックの取扱いや酒・たばこの販売など、食料品や日用品等の販売以外にも多様な業務を行うことで収益を確保している。さらに、繁忙期以外はパートタイム従業員1人で店舗を管理・運営することで人件費を抑制し、収支の向上を図っている。これらのことから、収支はおおむね均衡し、補助金等に頼らず運営を続けられている。</p> <p>特産品である梨やぶどうは7月中旬から10月頃までしか取り扱っていないため、更なる利用客数の増加を図るには、新たな特産品を作ることが課題である。</p>
<p>同上 (店舗開設)</p>	<p>【取組の概要】 a団体(地域団体)では、A市の中山間地域において、補助事業を活用して生活店舗を開設し、地域の女性が交代で店員を務め、毎日午前9時から午後3時まで食料品や日用品等を販売している。</p> <p>【取組を開始した経緯等】 A市b地域は、平成27年11月時点の人口が350人程度の集落であり、地域内に高齢者が経営する酒屋が1軒あるが、食料品・日用品が購入できる店舗までは片道6kmほどの距離がある。路線バスが通っているが、朝晩の通学に合わせたバス時刻となっており、買物のためにはほとんど使われていない。地域住民は、通常、自家用車で買物に出向くが、現在の高齢化率が40%前後であり、5年後には自家用車を持たない世帯が大幅に増加することが予想されたことから、地域住民が継続的に地域内で生活するためには、地域内に食料品・日用品が購入できる店舗が求められていた。</p> <p>a団体では、従来から、地域を訪れる観光客を対象とした直売所を設置してきたほか、加工所を設置し山菜等の加工食品の開発を行うなど収入源づくりにも取り組んできたが、地域内に食料品・日用品が購入できる店舗がないという課題に対し、この直売所を改修し、地域を訪れる観光客に加え、地域住民のためのミニショップを設置することとした。</p> <p>その後、地域の町内会で話し合いを重ねた上で、既存の直売所に店舗施設を増設し、平成28年3月に店舗を開設した。</p> <p>【補助事業等の活用等】 B都道府県が内閣府の「地域住民生活等緊急支援のための交付金(地方創生先行型)」を活用して創設した補助事業を活用し、補助金を受給して既存直売所の施設の改修(店舗スペースの増設)、備品購入、各種許可取得などの運営準備を行ったが、その後の運営費用に対する補助金は受給していない。</p>

	<p>【取組の現状、取組を継続していく上での工夫・課題等】</p> <p>地域の農協の関連会社と協定を締結し、取扱商品の仕入れや運営のための支援を受けており、少量の仕入れが可能となっているため、無駄な在庫を抱えることが少ないことから、収支は黒字となっている。</p> <p>当初、日用品等のほか、牛乳、アイスクリーム等を販売する予定であったため、乳類販売業の許可を取得するための営業施設基準について事前に保健所に照会したところ、保健所から、B都道府県の食品衛生法施行条例に基づき、手洗設備を設置するよう指導された。このため、店舗に手洗設備を設置し、排水については土地改良区が管理する排水路に流すことにし、当該土地改良区の下承も得た。しかし、店舗の建築確認申請時に、A市の建築確認担当部局から、公共的な建物で手洗設備を設置する場合には、排水は公共下水道に接続するよう指導された。土地改良区の排水路であれば、店舗からの距離が短く、経費も少なく済むが、公共下水道に接続するとなると距離が長くなり、経費も多額となることから、結果的に、手洗設備の設置については断念し、牛乳、アイスクリーム等の販売についても断念した。</p> <p>(注) 当省が、乳類販売業に係る営業施設基準についてA市保健所に照会したところ、包装されたアイスクリームの販売だけであれば、手洗設備は必要としないが、牛乳を販売する場合は、手洗設備は必要とのことであった。</p>
<p>同上 (交通)</p>	<p>【取組の概要】</p> <p>a 団体（地域団体）が、A市b地区内の交通手段を持たない高齢者等を会員（約200人）として、駅や買物施設等20か所程度の停留所を循環するワゴンバスを運行している。</p> <p>会員は年会費を支払うが、毎回の利用（乗車）料金は無料である。</p> <p>バスは、週2回、1日3便定期運行しており、複数のスーパーマーケット前などを停留所としている。また、平日には、事前予約により、A市内の他地区にあるショッピングセンターや病院までのデマンド運行も実施している。</p> <p>【取組を開始した経緯等】</p> <p>平成18年に、b地区内を走るバス会社2社がいずれも赤字を理由に撤退したため、地区内を走るバス路線がなくなった。このため、自家用車などの交通手段を持っていない高齢者や障害者等が、買物や通院で鉄道駅やスーパーマーケットに出かけるための移動手段がなくなってしまった。同地区は、急峻な坂道が多くあるため、交通弱者にとっては外出も困難となったが、A市がコミュニティバス等を運行する計画も特に無かった。</p> <p>そこで、地域住民の有志が、地区内住民に対して、路線バスに関する調査を行い、一定のニーズがあることを把握したことから、a団体を立ち上げ、地区内の駅やスーパーマーケット等を巡回するワゴンバスやデマンド車を自主運行することとした。</p> <p>【補助事業等の活用等】</p> <p>平成24年度の1年間のみ、B都道府県の補助事業を活用して補助金を受給し、運転手の手当等に充てたが、その後は補助金は受給していない。</p> <p>【取組の現状、取組を継続していく上での工夫・課題等】</p> <p>地域住民の移動手段を自ら確保すること、及び地域コミュニティの形成を図ることを目的とした活動であるため、事業運営（事務局、運転手等）の従事者は全てボランティアによっている。このため、人件費がかかっていないことから結果として</p>

	<p>経費が抑えられている。また、バスの運行運賃は無料であるが、利用者からの心付けや地域住民の交通手段としての貢献を認めた地域自治会や社会福祉協議会からの寄附を主な収入としており、これによりガソリン代、駐車料金、車検代金等を賄っていることから、収支は毎年度黒字となっており、その積立てにより、平成 28 年度には、バスの車両（大型の新車）を購入している。</p> <p>また、地区住民がバスに乗り合わせることで住民間のコミュニケーションが広がるなど、地域を活性化させる取組として地域住民から感謝と今後の運行への期待を受けていること、外部から表彰を受ける等、第三者からも事業内容を認められたことが事業継続のモチベーション維持につながっている。</p>
<p>同上 (買物ツアー)</p>	<p>【取組の概要】 a 法人（NPO）が、月に 1 回のペースで、地域の高齢者等に対し買物ツアーを開催している。</p> <p>【取組を開始した経緯等】 a 法人に対し、高齢者等から「買物をするための機会を作ってほしい」との要望があったこと等から、地域の自治会・老人会、送迎をする地元企業、受け入れる商店街及びボランティア間の調整を図り、平成 27 年 6 月から「買物ツアー」を開始した。その際、A 市の補助事業を活用して買物ツアーを受け入れる商店街の中にある倉庫スペースを改修し、買物ツアーの拠点施設として活用している。</p> <p>【取組の現状、取組を継続していく上での工夫・課題等】 買物ツアーに使用する送迎車両は、運転手も併せて地元の企業から無償で提供を受けており、a 法人には金銭的な負担は生じていない。 この取組は、高齢者の買物支援といった福祉活動のみではなく、商店街振興にも該当するため、今後の高齢社会も見据え、市の内部で連携した上で、商工部局にも積極的に関わってほしいと考えている。</p>
<p>行政からの補助等は受けずに独自の工夫等により取組を継続している例 (買物代行)</p>	<p>【取組の概要等】 a 団体（NPO）では、会員となった住民に対し、買物代行サービスを提供している。具体的には、会員が、電話又はファックスで a 団体に商品を注文し、a 団体のボランティアがスーパーマーケットで買物し、会員の自宅まで配送している。</p> <p>【取組を開始した経緯等】 地区のスーパーマーケットの社長が、自分で買物に来ることが困難な高齢者のために、ボランティアで買物代行をしてくれる人を探していたことから、地域住民が平成 18 年に NPO を立ち上げてサービスを実施することにした。</p> <p>【取組の現状、取組を継続していく上での工夫・課題等】 NPO を立ち上げた時に会員になった者が、高齢化により認知症などで料理ができなくなったことや入院した等の理由から、買物代行を利用しなくなってきており、新しい会員もいるが、利用単価は昔からの会員の方が高いことから、売上げは減ってきている。 このため、新規開拓をしていく必要があるが、高齢者がどこにいるのか承知していないので、近隣の地域包括支援センターや有料老人ホームにチラシを置いて利用を呼び掛けている。</p>

	<p>収支は、設立当初の平成 18 年から 2 年間は明らかに赤字であったが、その間は地区のスーパーマーケットが赤字分を補填してくれていた。平成 24 年度以降は収支は均衡している。</p>
<p>同上 (移動販売)</p>	<p>【取組の概要等】 a 社（企業）が、A 市、B 市及び C 市の区域において、移動販売を実施している。</p> <p>【取組を開始した経緯等】 a 社は、D 都道府県南部にスーパーマーケットを複数店舗展開している企業であるが、フランチャイズ形式で全国的に移動販売事業を実施している c に加盟し、c から示されたノウハウにより、移動販売の取組を開始した。 利用者である地域の高齢者は、元々スーパーマーケットの顧客であり、足腰が弱り、移動手段も持たない。このような、店舗に来店できなくなっている者への恩返しの意味も込めた社会貢献として取組を開始した。</p> <p>【取組の現状、取組を継続していく上での工夫・課題等】 a 社では、移動販売車を運行しようとする地域において、約 3 か月をかけて戸別訪問してニーズを把握するなど、綿密かつ徹底したマーケティング調査を行っている。戸別訪問した結果に基づき、買物に対する困り度を厳密にチェックし、顧客となりうると判断した世帯を地図上にプロットして効率的な移動販売ルートを決定しており、その後は、新規顧客の取込みを行いながら、随時、移動販売ルートの見直しを行っているため、無駄のない安定した売上げにつながっている。 また、車両（軽トラック）1 台に食料品から日用品まで約 300 品目 1,000 点を積載しており、同一品目でも複数の商品が並ぶため、利用者には選択の幅が広がっていることから好評を得ている。さらに、通常の移動販売の場合、日持ちのしない商品の売れ残りはそのまま赤字となるどころ、消費期限内であれば店舗に持ち帰って販売するため、売れ残りを心配する必要がなく、商品に無駄が出ない仕組みとなっている。 このほか、a 社では、移動販売地域の一部の警察署と覚書を締結し、地域の見守りの役割も担っている。この結果、移動販売車で買物中の高齢者が熱中症のため倒れ、移動販売店員の通報により救急車で病院搬送された例や、大みそかに一人暮らし高齢者宅に届けた商品が正月まで玄関先に手付かずのまま放置されていることに販売員が気付き、家の中を覗いたところ倒れていたため通報し、病院搬送され一命を取り留めた例などの実績を上げている。</p>
<p>同上 (移動販売)</p>	<p>【取組の概要等】 a（生協）では、A 都道府県下の 7 市町村との間で買物困難者の買物支援を目的とした委託契約を締結し、3 台の移動販売車により、移動販売を実施している。 移動販売の停留所数は 137 か所であり、平日の 11 時から 16 時に、週 1 回を基本に各停留所を巡回している。平成 28 年 5 月の利用者数は約 860 人（1 停留所当たりの来店者数 6.3 人）となっている。また、取扱商品は、生鮮食品等の生活必需品約 1,000 品目である。 なお、生協組合員以外の住民が移動販売を利用できるよう市町村との間で覚書（移動販売の委託契約）を締結している。</p>

【取組を開始した経緯等】

平成 23 年 11 月、B 市内の商工業者・団体、住民団体、社会福祉協議会等の 12 事業者・団体を参集し「B 市における買物困難者支援のための意見交流会」を開催した B 市から、買物困難者に対する支援方策を検討してほしいとの協力依頼があった。この意見交流会では、住民団体から、商品を身近で見て購入できる移動販売への要望が多く出たため、参加メンバーであった a が、他の生協が実施している移動販売事業の視察等を行った後、平成 24 年 6 月から A 市及び B 村の 2 市村において、移動販売が事業として成立するかどうかの実証実験を行った。

その結果、事業として成り立つ見込みがあると判断し、上記 2 市村以外の市町への販路拡大を図ることとした。

【取組の現状、取組を継続していく上での工夫・課題等】

a では、取組の実施に際し、次のような工夫を講じている。

- ① 生協の宅配事業に従事していた退職者を移動販売車の乗務員として再雇用することにより、人件費を節減している。
- ② 移動販売車に積んだ商品の温度管理を徹底しており、売れ残った肉や乳製品等は店舗（母店）に戻して販売している。また、店舗に戻すことができない刺身や惣菜等は値引き販売により完売している。
- ③ 停留所の設定に当たっては、市町村（高齢者福祉関係部署）、社会福祉協議会及び地域包括支援センターから高齢者等の現状等の情報収集に努めており、その結果を参考に、買物が困難な者の存在が見込まれる地域の a の組合員からも情報収集の上、地域組織の代表者（区長、自治会長、町会長など）との間で、地域として本当に移動販売の利用を必要としているのかを協議している。
- ④ ③の地域組織の代表者との協議において、a が設定した 1 日・1 停留所当たりの利用目安を提示し、地域住民が移動販売車を積極的に利用することによって将来に向けた事業継続を支えてくれるよう、協力を要請している。

このような工夫の結果、平成 27 年度は、3 台の移動販売車のうち 2 台は黒字となっている（3 台目については、稼働日数が週 3 日のため赤字）。

また、移動販売車の利用者からは、「車に乗れないので買物が不便で困っていた、本当に助かっている」、「以前はバスに乗って買物に行っていたが、移動販売車で新鮮なお造りやアイスクリームが買えるので嬉しい」、「米などの重量のある商品を扱っているので、助かっている」等の意見が寄せられている。

ただし、店舗（母店）からの支援を受けることにより事業として成立できており、移動販売を単独事業として展開することは困難である。また、上記の事業運営上の努力・工夫や、地域住民の理解と協力が不可欠である。

（注） 当省の調査結果による。

図表 2-⑦ 収支が「赤字」であるが、取組を継続している理由等（主な回答）

分類	理由等 ※（ ）は、事業者の実施している取組
補助金等による支援により継続しているもの	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市からの補助金を受給しているが、ガソリン代、車両維持費等をカバーできない。また、他の地域の事業者が撤退し、市から配食の委託を受ける地域が拡大しているため、さらに配送コストが増大し、赤字が拡大している。今後補助金の増額がないと継続は困難である。（配食） ・ 運転手の人件費が必要であることに加え、既存店舗の周辺では販売を行わないこととしているため、売上げが伸びない。地方公共団体に運営費の助成を要請した結果、平成 25 年度から運営費への補助が行われるようになり、収支は改善したが、それでも赤字であって負担が大きいことから取組を中止したい。しかし、地方公共団体や利用者からの継続要望があることから、継続している。（移動販売） ・ 収支は赤字であるが、地方公共団体からの運営委託料があるため継続できている。運営委託料がなければ継続していくことは困難である。（店舗開設） ・ バス停留所の見直し等、運営方法を工夫しているものの、他企業等による移動販売が行われるようになってから買物をこれらで済ます住民も多くなり、買物のための利用が減少しているが、市からの補助金を受けて継続している。（交通）
他の事業の収益や自己負担による補填により継続しているもの	<p>【他の事業の収益等により赤字を補填することで取組を継続しているもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域で食料品を購入できる店舗が減る中、店舗が地域のライフラインであるとの認識から、採算は度外視している。（宅配） ・ 客単価が安く売上げが伸びない一方、移動販売車の燃料費がかさむこと、取り扱う商品全般の知識を持ち、かつ、安全に自動車を運転できる者を確保するため人件費を抑制できないことから、赤字となっている。他の事業による収益があるので継続しているが、会社の経営状態が悪化した場合には継続できるかわからない。（移動販売） ・ 売上目標を達成できず、車両費、車両の燃料費、人件費の合計が粗利益を上回っているが、地域生活の利便性確保に資する事業を継続していく使命があると考えている。（移動販売） ・ 片道約 100km、所要時間約 2 時間の遠距離まで販売エリアとしており、燃料費や、長時間稼働し続けなければならない冷蔵設備の修繕費が大きな負担となっている。過疎地の高齢化は深刻で、赤字であっても生鮮食料品の供給を継続しなければならないという使命感から継続している。（移動販売） ・ 遠く離れた中山間部を販売エリアとしているため、燃料費や人件費がかさみ、赤字である。運営する障害者施設に対して国等から交付される訓練等給付金等の財源も含め、法人全体として運営できているのが現状である。障害者の就労支援や市民理解の促進などに効果があるため、継続している。（移動販売） ・ 集客のため価格を抑えたり割引販売等を行っているほか、団地内商店会との間で、自動販売機を設置しないこと、他の商店と同じメーカーの商品を販売しないこと等の取決めをしているため、利益率の高い自動販売機の設置や、集客に寄与すると考えられる酒類・たばこの販売ができず、売上げが伸びない。しかし、併設しているデイサービス施設の利益で赤字を補填して継続している。（店舗開設） ・ 日常の買物は、生協宅配の利用や、自家用車を利用しての買い出し等で済ませる住民が多く、売上げが伸びない。併設するガソリンスタンドの売上げにより継続しているが、灯油・ガソリンの販売量も年々減少しており、経営的には非常に厳しい。（店舗開設） ・ 生活店舗で販売する商品は、地域住民からの注文や要望を受けて、他のスーパーマーケット等で購入しているため、仕入原価が高く利益が出ない。他の事業による

	<p>収益を充当することで継続している。(店舗開設)</p> <ul style="list-style-type: none"> 買物バス利用者から利用料を徴収しておらず、利用者による店舗での売上げにより送迎バス運行に要する経費(運転手給与、燃料費等)をカバーできていない。長年、店舗で買物をしてくれた地域住民への恩返しのため継続している。(交通) 地元企業として地域の人々の暮らしを守るという使命感から継続しており、取組開始以降、利用者の要望に基づき買物バス運行路線を増やしているが、地域の人口自体は減少しており、また、更新時期を迎える車両(マイクロバス)の購入経費等を考えると、今後継続できるかどうか分からない。(交通) <p>【取組主体や従事者の負担により取組を継続しているもの】</p> <ul style="list-style-type: none"> 豪雪地帯であり冬季の売上げが見込めないこと、販売商品をスーパーマーケット等から一般市価で仕入れているため利幅が薄いこと等から、一定の利用者・売上げは確保しているものの、黒字化は困難で、法人の基本財産の取崩し等法人全体で赤字を補填している。このままの状態では取組の継続が困難であるため、赤字を地方公共団体に補填してもらえよう、運営を地域団体に移管することを検討している。(移動販売) 福祉有償運送の利用料金の設定が低額であるとともに、遠方の利用者であっても送迎料金を徴収していないため、運営費用を賄えない。運転手の賃金を最低賃金レベルに抑えることや、他の事業による収入の補填により継続している。(交通) 利用料では運営費用を賄えないが、地域のため、地方公共団体からの補助金、事業者からの協賛金及び自己負担等で補填している。補助金額は年々減額されていく予定なので、今後の活動維持が厳しい。(買物代行) 近隣の高齢者等の買物の場を確保するため、毎月の赤字(約1万5,000円)を店長が個人負担している。また、店長及び副店長は1時間400円の謝金を受ける有償ボランティアとなっている。(店舗開設) 地域の人口が少ない上、自家用車やデマンド交通を利用して地区外の大規模店舗へ買物に行く人が多いため、売上げが伸びない。地区で唯一の店舗であり、なくなると住民の生活が不便になるため、赤字を覚悟して開始した取組であるので、運転資金の借入れ等により継続している。(店舗開設) 地域の高齢化等により利用者が減少しており、売上げが減少している。店舗運営の担当者は年金生活者であることから事実上ボランティアとして携わっていること、店舗施設が個人所有のため家賃負担を軽減できること等により、かろうじて営業を継続している。(店舗開設) 移動時間の割に売上げが伸びず、車両の燃料費もかさんで赤字であるが、商店街全体の活性化を図るために必要な取組と考えており、会員の自己負担で赤字を補填している。(移動販売)
<p>(今後の収支改善の見込みがあるため継続しているもの)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 現時点では赤字であるが、取組が定着し、地域住民との信頼・協力関係がある程度築けたことから、今後、利用者に対し、継続に必要なコストの負担(商品価格の値上げ)をお願いする予定であり、収支改善が見込める。(移動販売) 利用者への定期的なアンケートによるニーズ把握や販売ルートの見直し等により、売上高、利用者数、売上単価などが伸びてきており、採算ベースに乗せることを目標として継続している。(移動販売)

(注) 当省の調査結果による。

図表 2-⑧ 収支が「赤字」の取組の例

取組	内容等
<p>行政からの補助等を継続的に受けている例 (移動販売)</p>	<p>【取組の概要】 a 社（企業）が、A 市 b 地区の 72 か所を週 1 日ずつ移動販売車で巡回し、生鮮食品、食品加工品、日用品雑貨等を販売している。</p> <p>【取組を開始した経緯等】 A 市 b 地区の商工会が、どうしたら中心部の商店に買物客を呼び込めるかという観点から、平成 23 年度に、同地区の全世帯における 65 歳以上、かつ一番買物をする者を対象にアンケート調査を実施したところ、車を運転しない（できない）、又は店舗までの距離が遠いため買物に不便を感じている高齢者が多くみられた。また、買物を便利にするために重要と思うこととして、「移動販売・移動スーパー」という回答が多かった。このため、商工会がスーパーマーケットを運営する a 社に声をかけて、移動販売を実施することとなった。</p> <p>【補助事業等の活用等】 経済産業省の「地域自立型買い物弱者対策支援事業」を活用して取組を開始し、その後、A 市の補助事業を活用し、運営費用等に対する補助金を受給している。</p> <p>【取組の現状、取組を継続していく上での工夫・課題等】 i) 移動販売の対象地域は小規模な集落が広範囲に点在しており運搬コストがかかること、ii) 移動販売は労働環境が厳しい上、接客技術や商品知識も必要であり、業界未経験のパート労働者等に任せられず、人件費を削減できないこと、iii) 地域住民に利益目的でないことを理解してもらい、信頼・協力関係を構築するために、店舗と同じ価格で販売していること等から、収支は赤字である。しかし、直近の売上げは増加傾向にあるとともに、移動販売が地域に定着し、地域住民との信頼・協力関係がある程度築けたことから、今後、事業継続に必要なコストの負担（商品価格の値上げ）について、地域住民の理解・協力を求めていく予定にしており、更なる収支の改善を見込んでいる。 取組の継続に当たっては、地元の商工会が、移動販売の取組に活用可能な補助事業を把握するとともに、a 社に代わって申請書類を作成したり、地元住民を対象として開催する事前説明会に同行し、取組が a 社の利益目的ではなく、買物弱者対策として地域貢献のために実施するものであることや、継続のために買い支え等の協力が必要であることを説明する等、積極的に協力している。これにより、地域住民の理解・協力を得やすくなっている。</p>
<p>同上 (移動販売)</p>	<p>【取組の概要】 a 法人（一般財団法人）が、中山間地域において、移動販売を実施している。</p> <p>【取組を開始した経緯等】 A 市 b 地区は、平成 27 年 4 月時点の人口が約 3,400 人、高齢化率が 35%を超える中山間地域である。同地区には、食料品を取り扱う商店のほか、3 集落に農協の販売店があり、食料品や日用品の買物ができる環境にあったが、その後、過疎化や高齢化が急速に進み、これらの店舗が次々に閉店していった。また、スーパーマーケットがある地区へ向かう路線バスはあったものの、運賃が高い上、運行本数も少なく、また、購入した荷物の持ち帰りが負担となることもあり、日常の買物に不便さや困難さを感じる高齢者が多く出てきた。その後、さらに過疎化が進み、b 地区</p>

には小さな個人商店が2店舗あるだけの状態となったため、住民から、移動販売を実施してほしいとの要望が聴かれるようになった。

そこで、地域社会づくりに取り組んでいるa法人が、地域の各自治会に移動販売の実施についてアンケートを行い、ニーズの有無について確認したところ、ほとんどの自治会から実施してほしいとの回答があったため、移動販売を実施すれば利用のニーズは相当あるものと判断した。このため、a法人では、平成25年4月から、試験的に、同法人所有の自家用車（ワゴン車）に冷蔵が不要な野菜等を積載して各集落で販売する移動販売を、隔週で実施した。この取組が好評を博し、毎週実施してほしいとの要望も出てきたことから、国の補助金を活用して新たに移動販売専用車を購入し、同年10月から冷蔵や冷凍食品等もそろえた本格的な移動販売を開始し、現在に至っている。

【補助事業等の活用等】

これまでに、経済産業省の「買い物弱者支援事業補助事業」及びB都道府県の補助事業を活用し、補助金を受給した。また、現在も、A市の補助事業を活用して、補助金を受給している。

【取組の現状、取組を継続していく上での工夫・課題等】

事前に把握した顧客ニーズや道路事情等を踏まえ、販売ルートや時間、地区の巡回順序を変更したり、利用者の求める商品を調達して次回訪問時に販売するなど、運営面で工夫を凝らしている。また、通常の移動販売以外でも、休日に行われる祭り等のイベントにも露店として参加し、売上げの増加を図っている。さらに、顧客と相対でのやり取りで得られる情報を利用することで、購入促進につなげていく工夫をしている。

なお、平成28年度からは、見守りとニーズ把握、利用者台帳作成のため、利用客にアンケートを実施し、家族構成や緊急連絡先、移動販売を利用している理由、意見・要望などを把握している。

しかし、収支については、販売員の人件費や移動販売車のガソリン代、保険代等経費の全額を、移動販売の利益と補助金によって賄うことはできず、基本財産の取崩し等により法人全体で賄っている。気候の安定している季節は多くの売上げが見込めるが、豪雪地帯でもあり冬は売上げが少ない傾向にあるため、売上額がこれ以上増えることは考えにくい。大手流通業者のように、自社で生産する自主品牌製品があれば採算がある程度取れると思うが、販売商品をスーパーマーケット等から一般市価で仕入れているため、利益は僅かしか出すことができない。採算を考慮すれば仕入れの倍以上の価格設定にする必要があるが、現実的にそのような設定は難しく、市価での仕入れを行っている限り、それだけで採算を取るとは難しい。

人口減少・過疎地域では移動販売を採算に合う事業とするのは難しく、民間事業者の参入は期待できないため、財団法人が担っていく必要があると考えているが、収支が赤字のため、法人の運用財産は全て取り崩してしまい、また、基本財産も減少している。このため、今後も自立して継続することは難しいと判断し、平成28年度中に法人を解散し、運用財産をA市の過疎基金の中に組み入れた上で、A市が地域団体に資金を交付して移動販売を実施する委託事業として継続していく予定である。

同上
(交通)

【取組の概要】

a 団体（地域団体）が、A市b地区の住民に対し、スーパーマーケット等までの

送迎サービスを実施している。

【取組を開始した経緯等】

A市b地区は、平成27年度末の人口が700人強、高齢化率が40%弱の地区である。同地区の住民により組織されたa団体では、平成23年頃から、地区内有志で地区の活性化方法について協議しており、その中で、地区内の全世帯に対して福祉関係全般についてのアンケート調査を実施したところ、地区内に買物ができる店舗を作してほしい、買物支援の取組を行ってほしいなどの要望が10数人から寄せられた。

その頃、A市から、総務省の「過疎地域等自立活性化推進交付金（過疎集落等自立再生緊急対策事業）」の紹介があったことから、これを活用し、地区の活性化事業の一つとして買物弱者支援事業に取り組みこととし、平成26年3月から、民生委員の安否確認の訪問対象である75歳以上の一人暮らし高齢者を対象に、買物代行サービスを実施するとともに、日用雑貨等を販売する店舗を開設した。

買物代行サービスについては、平成25年度の利用が延べ2人とどまったため、26年7月からは対象を60歳以上に引き下げた。しかし、60歳代の住民は自ら自動車を運転する住民も多く、平成26年度の利用も4人であった。その後、平成27年8月からは対象を75歳以上に戻し、買物代行ではなく、住民が自ら品物を選んで買物できるよう、スーパーマーケット等までの送迎サービスに変更したが、27年度の利用も2人とどまったため、28年6月からは、利用者の年齢制限を廃止した。

【補助事業等の活用等】

取組の開始時に、総務省の「過疎地域等自立活性化推進交付金（過疎集落等自立再生緊急対策事業）」を活用したA市からの補助を受け、生活支援車（4人乗りの軽自動車）、冷蔵冷凍ショーケース・陳列棚等を購入している。

また、A市が、市内各地域のコミュニティ協議会の活動に対して行っている補助を、送迎サービス用の車の維持費（ガソリン代、自動車保険代等）に充てている。

【取組の現状、取組を継続していく上での工夫・課題等】

本取組の運営はボランティアによっており、人件費はかかっていないため、サービスの利用者から利用料は徴収していない。

i) b地区内ではデマンド型乗合タクシーが週3回・1日3便、路線バスが1日7便運行されており、公共交通手段が確保されていること、また、自動車等を自ら運転する高齢者も多いこと、ii) サービスを運営している民生委員やボランティアもb地区内の住民であり、依頼する高齢者に「申し訳ない」という意識が働くため、親族が訪問した際に買物を頼んでいる場合が多いとみられること、iii) 高齢者にとって、この取組を頻繁に利用するようになると、これまで買物支援のために訪問していた親族を遠ざけてしまうとの懸念もあるのではないかと考えられること等から、高齢者世帯へのチラシ配布や地区コミュニティだよりにより、取組の広報は行っているものの、対象年齢やサービス内容を見直してもサービスの利用が低調である。

また、生活支援車には、運転手の民生委員、買物サポートを担うボランティアを含めて4人までしか乗車できないため、1回に2人までしか高齢者が乗車できないこと、サービスを運営している民生委員やボランティアも自らの本業との調整を

	<p>図る必要があり、常に利用要望に応えられるとは限らないことから、余り利用者が増えすぎても対応が困難になる。</p>
<p>行政からの補助等を受けて取組を開始したが、現在は補助を受けておらず、取組の継続に苦慮している例 (買物代行)</p>	<p>【取組の概要】 a 団体（地域団体）が、A市のb・c地区の65歳以上の高齢者及び身体障害者を対象に、週1回、ファックス等で注文を受け、地元スーパーマーケットで買物を代行し、利用者の自宅まで届けている。 あわせて、ボランティア安否確認、草刈等庭園作業、家屋修理等も行っている。現在、登録されているボランティアとサービス利用者は、それぞれ約100人である。</p> <p>【取組を開始した経緯等】 外出が困難な高齢者の増加が著しくなっており、町内会として何らかのサポートの必要性を感じていたところ、補助制度があることを知り、これを活用して支援活動に取り組むこととした。</p> <p>【補助事業等の活用等】 取組開始（平成23年6月）から平成27年度まで、A市の補助事業により補助金を受給し、運営費に充てていたが、同年度で補助期間が終了した。</p> <p>【取組の現状、取組を継続していく上での工夫・課題等】 利用者等から徴収した利用料は僅かであり、平成27年度の収入のうち約3割がA市からの補助金、約1割が事業者からの広告協賛金で、残り約6割はa団体会長の拠出金（個人負担）である。地域にサービスを必要とする高齢者がいるため取組を継続していくつもりであるが、会員も高齢化し、協力を得ることが難しくなっており、運営の担い手を募集しているが、なり手がいない。</p>
<p>同上 (店舗開設)</p>	<p>【取組の概要】 a 団体（地域団体）が、A市b地区において、野菜や食品等を取り扱う店舗を運営するとともに（肉や魚は取り扱っていない。）、店舗近くに居住する特定の障害者の買物付添い、特定の高齢者への配達サービスを行っている。</p> <p>【取組を開始した経緯等】 A市b地区には商店がなく、独居老人等が近くで買物できる場所がないこと、近隣地区の野菜の地産地消を促進することを目的に、有志でガレージを借りて改装し、平成23年7月に店舗を開店した。</p> <p>【補助事業等の活用等】 店舗の改装費用等として、平成23年度及び24年度にA市からの補助金を受給したが、その後、補助金は受給していない。</p> <p>【取組の現状、取組を継続していく上での工夫・課題等】 店舗開設当初は、宅配、買物代行、高齢者の話し相手や草刈りなども行っていたが、有志の減少（病気や施設入居による離脱）、近隣スーパーマーケットによる同種サービスの取組開始、野菜等の仕入先の変更（通年供給のため卸売業者からの仕入れに変更）などの要因もあり、現在は店舗近辺の高齢者等に限定してサービスを提供している。</p>

	<p>売上高は天候に左右され、冬期は利用者減等により目標の6割程度となっている。店員は有償ボランティアとして働いており、また、毎月の赤字（ガレージ借用の家賃相当）は有志代表が個人的に負担している。</p>
<p>同上 (店舗開設)</p>	<p>【取組の概要】</p> <p>a 団体（地域団体）が、A市のb地区において、食料品、日用品等を取り扱う店舗及びガソリンスタンド（GS）を運営している。</p> <p>店舗の取扱商品は、食料品（生鮮品を含む。）、日用品、酒、たばこ、衣料、農機具等である。</p> <p>【取組を開始した経緯等】</p> <p>A市のb地区は、平成28年4月の人口が450人強、高齢化率が45%を超える中山間地域である。平成11年には、同地区にあった農協支所の統廃合により、農協直営の店舗及びGSが撤退することとなった。同地区内には他に店舗及びGSがなかったことから、地域住民の生活上の利便確保のため、a団体が店舗及びGSを引き継いで、平成12年から運営を開始した（灯油、軽油の配送サービスも併せて開始。）。</p> <p>運営するに当たり、b地区の住民に自分たちの店舗等であることを意識してもらう趣旨で、同地区の全世帯から出資を得て、店舗及びGSの運営組織を設立し、独立採算で運営することとした。</p> <p>【補助事業等の活用等】</p> <p>店舗の運営については、これまでに補助金を受給したことはない。</p> <p>なお、店舗まで買物に来ることが困難な高齢者等の利便を図るため、平成24年度及び25年度に農林水産省の「食と地域の交流促進対策交付金」を活用して、移動販売車（リース車両）による店舗の取扱商品等の移動販売を実施した。平成26年度には当該リース車両を買い取り、現在も移動販売を継続している。</p> <p>【取組の現状、取組を継続していく上での工夫・課題等】</p> <p>b地区の人口減の他に、平成21年から同地区において市町村運営有償運送が運行されるようになり、これにより高齢者等の地区外（A市の中心部等）への移動が便利になったため、地区外の店舗で買物をする人が増えたことが大きく、店舗及びGSの売上げは減少しており、収支は赤字となっている。</p> <p>b地区から店舗及びGSがなくなると、車が運転できない高齢者等が地区内で食料品、日用品、灯油等が買えなくなり、生活の利便性が著しく低下することから、運転費用の借入れを続けながら現在まで運営を継続している。</p> <p>また、運営開始の際、b地区の全世帯から出資してもらうことにより、住民に自分たちの店舗であることを意識させるとともに、店舗を継続させるため、地区の住民が集まる機会を通じて、店舗の利用促進について周知等を図ってきたこと等により、平成12年から現在まで運営を継続できている。</p>
<p>同上 (交通)</p>	<p>【取組の概要】</p> <p>a社（企業）が、A市の丘陵地帯であるb地区を中心とする高齢者等からの希望を受け、利用者を自宅近くからa社が経営するスーパーマーケットまで無償で輸送し、1時間弱の生鮮食品等の買物の後、自宅へ輸送する「買物送迎バス」を運行している。</p>

	<p>なお、開始当初は市内の 2 地区のみの運行だったが、既存スーパーマーケットの閉店に伴い買物が不便になった他の自治会や、介護サービス付き高齢者向け住宅の住民からも要望を受け、送迎サービスの対象地区を拡大している。</p> <p>【取組を開始した経緯等】</p> <p>A市b地区は、丘陵地に開発された住宅団地で、いずれも昭和40年代の開発当初に入居した住民が高齢化していた。また、最も身近なスーパーマーケットから約1km離れており、かつ、最寄りのバス路線も廃止が噂されていたことから、地域住民の生活物資の調達が今後更に不便になることが予測された。また、店舗利用者から、丘陵地の団地からスーパーマーケットまでの坂道の往復に苦労しているとの声が聴かれ、地元の自治会協議会からも買物バス運行についての要望があった。このため、社会貢献すべきとのa社社長のリーダーシップもあって、買物送迎バスの運行を開始した。</p> <p>【補助事業等の活用等】</p> <p>経済産業省の「地域自立型買い物弱者対策支援事業」（平成24年度）を活用し、送迎用車両を購入したが、運営費等について補助金は受給していない。</p> <p>【取組の現状、取組を継続していく上での工夫・課題等】</p> <p>無料送迎であり、利用者がスーパーマーケットで購入した金額とバス運行経費を比較しても赤字であるが、他店との競合の中で、売上増に貢献しているため、継続している。</p>
<p>行政からの補助等は受けずに取組を継続している例 (買物代行)</p>	<p>【取組の概要】</p> <p>a社(企業)が、利用者から電話による注文を受けたタクシー運転手が、タクシー利用者がいない時間を利用し、利用者の希望する店舗で希望する商品(食料品等)を購入し、利用者宅に配達する取組を実施している。</p> <p>また、あわせて、利用者の希望に応じ、病院の受付代行や公共料金の支払い、忘れ物や緊急書類の配達、幼稚園の送迎、タイヤ交換や自家用車のけん引等の困りごと対応、独居老人の見回り等の介助サービス等も実施している。</p> <p>【取組を開始した経緯等】</p> <p>高齢化社会の到来に向けて、タクシー会社として何か役に立てたらという思いがあったこと、新規需要を掘り起こすことでタクシー事業の活性化を図りたいと考えたことから、独自のサービスとして開始した。</p> <p>【補助事業等の活用等】</p> <p>これまでに補助金を受給したことはない。</p> <p>【取組の現状、赤字でも取組を継続している理由、今後の課題等】</p> <p>買物代行だけでみれば収支的に赤字であり、a社のタクシー事業全体で赤字分を吸収している状況となっている。しかし、「タクシーにお客を乗せるか荷物を載せるかの違いしかなく、買物代行もタクシー事業の一部」と考えており、ニーズがあること、新規顧客を開拓することができること、タクシーの効率的な運用が可能になること等から、取組を継続している。</p> <p>取組の周知が課題であり、「タクシーがこんなに利用しやすい」という周知が進めば、利用者が増えていくのではないかと考えている。</p>

<p>同上 (店舗開設)</p>	<p>【取組の概要】 a 団体（NPO）が、農協の事業所跡の建物を改装し、地域で唯一の生活用品を販売する店舗を開設している。販売商品は、地域住民の要望に応じて適宜仕入れており、缶詰やカップ麺、菓子や調味料等の食料品を始め、洗剤、紙おむつ、文房具等の日用品、洋服等の衣料品、野菜の種まで取り扱っているが、肉や魚などの生鮮食品は、移動販売業者との共存のため、取り扱っていない。</p> <p>【取組を開始した経緯等】 A市b地区では、農業資材や生活用品を販売していた農協の事業所が広域合併のため、平成15年に閉店した。これにより、地域から店舗がなくなり、買物に困っている住民がいることを知った住民有志が、地域住民を会員とするa団体を設立し、農協事業所跡の建物を買い取り、店舗を開設した。</p> <p>【補助事業等の活用等】 これまでに補助金を受給したことはない。</p> <p>【取組の現状、赤字でも取組を継続している理由、今後の課題等】 開設当初は利用者も多く、地域活性化の取組の推奨事例として報道で取り上げられたり、買物弱者対策の推奨事例として経済産業省の作成した「買い物弱者応援マニュアル」にも取り上げられていたが、地区住民の高齢化のため、現在は利用者が減少し、売上げが大きく減少しており、収支は赤字である。店舗の運営担当者が年金生活者であることからボランティアに近い状態で勤務していること、店舗はa団体の事務局長の個人所有であり、家賃負担も融通が利くことから、かろうじて営業を継続できている状況である。 また、運営担当者（商品の仕入れから販売、経理まで全てを担当）が高齢のため、店舗の営業日も当初の平日週5日から、週3日に短縮しており、運営の後継者がいないことも課題である。</p>
<p>同上 (交通)</p>	<p>【取組の概要】 aニュータウン内の商業施設運営会社であるb社（企業）が、商業施設が集積するセンター地区への循環バス（有料）を運行している。</p> <p>【取組を開始した経緯等】 aニュータウンは、昭和43年の入居開始以来40年余りが経過し、高齢化が急速に進展していた。また、丘陵地形であるaニュータウン内には、センター地区以外に商業店舗がほとんどなく、自家用車等がないと高齢者等は移動が困難な状況であった。このため、地元住民から、b社に対し、商業施設が集積するセンター地区への循環バスの運行の要望があったことから、循環バスの運行を開始した。</p> <p>【補助事業等の活用等】 これまでに補助金を受給したことはない。</p> <p>【取組の現状、赤字でも取組を継続している理由、今後の課題等】 買物のための移動手段のない高齢者等と商業施設双方にメリットがあり、住民アンケートにおいても継続要望が非常に強いことから、現状のルート、便数を維持していく予定である。</p>

しかし、バスの運行に必要な事業費に対し、バス利用者からの運賃収入は大きく下回っており、その差額はバスの広告収入のほか、b社及びaニュータウン内の商業施設が負担している。

今後、バスの広告収入の減少や事業費が上昇し、また、利用者が減少すると、運営が厳しくなるため、イベントの開催などによりセンター地区の魅力を高めて集客を強化することや、ルートの見直しを行うなど、利用者数を増加させる対策を講じているほか、将来的に料金の改定も選択肢として考えている。

(注) 当省の調査結果による。

図表 2-⑨ 終了した取組の例

取組	内容等
<p>行政からの補助等を受けて取組を開始したが、終了した例 (配食)</p>	<p>【取組実施時期】 平成 21 年～25 年 6 月、26 年 10 月～27 年 3 月</p> <p>【取組を開始した経緯、取組の内容、終了に至った経緯等】 A 市 a 地区では、農協の撤退、個人商店の廃業等により地域における生活機能が低下していた。このため、平成 21 年に、同地区の自治会が住民に寄附を募った上で、旧農協の土地及び施設を買い取り、生活の機能を守るための地域拠点施設を開設した。同施設には、産地直売所、高齢者向け配食事業施設、レストランがあり、そのほか、学童保育所、民俗芸能の道場が併設されている。平成 24 年 5 月に b 団体（NPO）が設立され、同年 7 月から同施設の運営団体となっている。</p> <p>b 団体は、法人発足時に、自治会が実施していた弁当の宅配（配食）サービスを引き継いだ。同サービスは、利用件数は多かったものの、配達エリアが a 地区外にまで広がっていたこと等により人件費等の負担が大きく、収支は赤字の状態であった。このため、b 団体では、平成 25 年 6 月に配食サービスを中止した。</p> <p>その後、b 団体は、平成 25 年度に、国土交通省のモデル調査事業（集落地域における「小さな拠点」形成推進に関する調査（「小さな拠点」づくりモニター調査））を活用したが、その中で、今後取り組む事業として、在宅高齢者への弁当配達（既存の食堂施設活用）等を再検討することとし、平成 26 年度に、総務省の「過疎集落等自立再生対策事業」を活用し、同年 10 月から、地域内の高齢者向けの配食サービスを再開した。</p> <p>しかし、再開した配食サービスも利用者数が少なかったため採算がとれず、平成 27 年 3 月に中止された。</p> <p>なお、上記モニター調査において、過去に配食サービスが中止となった原因の検証等が行われたかどうかは不明である。</p>
<p>同上 (買物代行)</p>	<p>【取組実施時期】 平成 23 年 11 月～25 年 11 月</p> <p>【取組を開始した経緯、取組の内容、終了に至った経緯等】 A 市の a 地区は、平成 22 年国勢調査による人口が 6,600 人強、高齢化率が 45% 強の中山間地域である。b 社（企業）では、同地区の独居世帯の高齢者等が日常の買物に窮している状況を踏まえ、買物代行サービスを実施しようと企画していた。</p> <p>このため、b 社は、地元の商工会に相談し、都道府県商工会連合会等の支援を受けながら、A 市の補助金を活用し、配達車両等の購入、チラシの作成等を行い、平成 23 年 11 月から買物代行サービスを開始した。</p> <p>この取組は、a 地区及び同地区に隣接する c 地区の住民を対象に、地区にあるスーパーマーケットが取り扱う食料品や日用品について、あらかじめ利用登録した住民から、ファックスなどで注文を受け、利用者に商品を配達するものであった。商品の配達は、各地区週 2 回、軽自動車で行い、利用者から配達料として一律 300 円の手数料を徴収するとともに、スーパーマーケットから買物価格の 10% の手数料を徴収していた。</p> <p>しかし、取組 1 年目の平成 23 年 10 月から 24 年 3 月までの半年間の売上高は目標の 2.5% にとどまり、その後も売上げは伸びず、目標と大きくかい離したままとなっていた。</p>

	<p>また、平成 24 年秋頃から、利用者から注文のあった商品を事前にスーパーマーケットに発注していても、配達当日に商品が一度にそろわない日が続くようになり、その後、25 年 11 月末に当該スーパーマーケットが閉店してしまつたため、取組を終了することとなつた。</p> <p>なお、買物代行サービスで用いた車両は、b 社が引き続き実施している「暮らしのお手伝いサービス」（庭の手入れ、家屋の修理・掃除、お墓の掃除等の代行サービス）に引き継がれている。</p> <p>b 社では、買物代行サービスの利用が低調であつた理由等について、次の点を挙げている。</p> <p>① 事前登録した住民が利用できる仕組みとしていたが、高齢者は事前登録を避けたがる傾向にある。買物代行サービスの説明をすると、いい反応を示す人でも、事前登録を求めると、必要になつたときをお願いすると言つて避けられることもあつた。</p> <p>② 商品は、カタログを見て注文する方法にしていたが、日常の食料品などは実物を見て購入したいと言う人が非常に多かつた。</p> <p>③ 買物に困っているという声は多くあるようにみえるが、実際には、同居していない子ども夫婦から宅急便で食料品を送ってもらつたり、顔見知りの近所の人に頼んでいたりするなど、多くの人は何とか対応している。例えば、90 歳近い高齢者の一人暮らしの方のように本当に困っている人がいることは確かであり、そういう人には喜ばれたが、人数も限られるので、そういった方を主な対象として取組を自立させていくことは困難であると考える。</p>
<p>同上 （宅配）</p>	<p>【取組実施時期】 平成 23 年 4 月～24 年 3 月</p> <p>【取組を開始した経緯、取組の内容、終了に至つた経緯等】</p> <p>A 市は、近年、高齢化が進み、特に山間地域等では、高齢世帯や独居老人世帯の増加が顕著で、店舗の廃業、バス路線の廃止に伴い、買物をする手段がないに等しい状況にあつた。このような状況を踏まえ、a 社（企業）は、地域の購買ニーズに応えようと、食品・生活必需品の宅配、移動販売に取り組むこととした。</p> <p>なお、取組の実施に際し、a 社では、経済産業省の「地域商業活性化補助金（買い物弱者対策支援事業）」を活用し、移動販売車両を購入した。</p> <p>しかし、経済産業省に提出した事業計画書に記載した平成 23 年度の数値目標（売上高約 1,000 万円、利用客数約 1,000 人、配達件数約 2,000 件）に対し、取組開始後の実績はいずれも 30%前後と低調（売上高約 350 万円、利用客数約 300 人、配達件数約 600 件）であり、収支の赤字が大きかつたため、a 社は、このまま取組を継続しても利益が出る見込みがないと判断し、平成 24 年 3 月末をもって取組の継続を断念した。</p> <p>なお、補助金の受給要件（継続期間）を満たせなかつたため、既に受給していた補助金は国に全額返還した。</p> <p>a 社では、売上、客数及び配達件数の実績が目標値の 30%前後になつた理由について、「A 市内に潜在的に買い物弱者はいると思われるが、そのような人がどこに住んでいるのか把握できなかつたため、移動販売車を各地域で走らせその存在を探し、一部の買い物弱者の方へのニーズに応えていたが、事業を成立させるためのコストに見合うだけの売上げを上げることができなかつた。」としている。</p>

<p>行政から運営費用等の補助等を受けていたが、補助期間の終了後、運営費用等を自前で確保できず、取組が終了した例 (買物代行)</p>	<p>【取組実施時期】 平成 23 年 8 月～24 年 9 月</p> <p>【取組を開始した経緯、取組の内容、終了に至った経緯等】 a 団体（商工会議所）は、厚生労働省の「ふるさと雇用再生特別交付金」により造成した基金を活用した A 都道府県の「ふるさと雇用再生特別基金活用事業」により、平成 23 年度に A 都道府県と委託契約を締結し、B 市に居住する、自由に買物に行くことが困難な高齢者世帯等を対象に、買物代行の取組を開始した。</p> <p>この取組では、a 団体の職員が市内の個人宅を回り、利用希望者の登録を行うとともに、登録者から必要な物品の注文の聞き取り（御用聞き）を行い、受け付けた注文をあらかじめ登録した商店に連絡し、当該商店から個人宅へ商品を配達することとしていた。</p> <p>本取組の実施に当たっては、2 人の職員が雇用され、当該職員が新規の高齢者への訪問（利用登録の新規勧誘）や、利用登録者への御用聞きを実施した。1 日当たりの訪問世帯数の目標は職員 1 人当たり 10 件（勧誘及び御用聞きの合計）と設定し、実績はこれを上回っていたが、利用登録者数に比べ実際に利用した者が少なく（約 12%）、さらに、多数回利用する者がいた一方、1 回のみ利用者が半数以上という状況であった。</p> <p>登録者に比べ利用者が少なかった理由について、a 団体では、①注文に際し、価格の分かるチラシやカタログが欲しいというニーズに対応できなかった、②介護ヘルパーがスーパーマーケットで買物を代行していたケースが多かったと分析しており、また、複数回利用する者が少なかった理由について、①食料品については、短いサイクルで御用聞きに来てほしいというニーズが強いが、そのサイクルでの訪問ができなかった、②登録者の求める商品の種類が多く、また少量のため、効率の面で個々の商店の対応が難しかったと分析している。</p> <p>また、a 団体では、取組の対象者と想定する独居老人等の名簿の提供を B 市の福祉担当部局に依頼したが、個人情報であることを理由に断られたことから、登録者の新規開拓が困難であった。</p> <p>さらに、本取組は、平成 23 年度は A 都道府県による委託事業として実施した後、24 年度は a 団体の自主財源で実施されることとなったが、利用者や商店から手数料を徴収しなかったため、a 団体の費用のみが発生することとなった。</p> <p>これらの結果、また、a 団体における自主財源が半年分しか確保できなかったこともあり、平成 24 年 9 月末をもって取組を終了し、その後利用者から商店へ直接注文をしてもらうこととした。</p> <p>a 団体では、「継続した事業実施のためには、事業開始時から手数料を徴収するといった、あらかじめ自立的に運営できる仕組みとしておく必要があった」としている。</p>
<p>同上 (買物代行等)</p>	<p>【取組実施時期】 平成 26 年 6 月～27 年 3 月</p> <p>【取組を開始した経緯、取組の内容、終了に至った経緯等】 A 市 b 地区は、地域の商業の中心として栄えてきたが、駅の廃止や A 市役所の移転等により、買物をする者の流れが他の地区に移ってしまった。そのため、c 団体（商店街振興組合）では、商店街の活性化を図るため、商店街活性化事業計画を作成し、その事業の一つである「買い物客の優待及び会員ネットワーク整備事業」として、平成 26 年 6 月から、買物代行及び宅配のサービスを開始した。</p>

	<p>このサービスは、商店街の近隣地域の高齢者及び自動車を持っていない顧客に対し、c 団体の会員 30 店が参加して、週 2 回、買物代行及び宅配を行うもので、商品の買付けや仕分けはアルバイトを雇用して対応し、配送は業者に業務委託をしていた。</p> <p>収支については、参加店から手数料を徴収していなかったため収入がなかった一方、買付けや仕分けを行う人件費や宅配業務の委託費を要したため、赤字であった。</p> <p>取組開始に当たっては、経済産業省の「地域商業自立促進事業」及びA市の商店街活性化事業を活用し、補助金を受給したが、これらの補助金は単年度の補助であったため、平成 27 年度以降は、商店街全体で補助金によらずに取組を継続することを検討した。しかし、人手や経営面の問題から各店舗の負担が大きく、取組の継続は困難であったことから、商店街振興組合としての取組は終了することとし、平成 27 年度以降は、商店街の会員 30 店舗のうち 6 店舗が自主的に宅配サービスを実施している。</p>
<p>同上 (店舗開設)</p>	<p>【取組実施時期】 平成 23 年 11 月～28 年 1 月</p> <p>【取組を開始した経緯、取組の内容、終了に至った経緯等】</p> <p>a 団体（商店街振興組合）の周辺地域は、新幹線駅の開設に伴い、近年急激に開発が進んでいる地域であり、周辺には郊外型大型店舗が複数存在している。開発に伴い、商店街近辺で営業していたスーパーマーケットが撤退し、近年、商店街近辺には生鮮三品を取り扱う店舗がない状況が続いていた。また、a 団体では、平成 15 年度から近隣住民をターゲットにした惣菜店を開設していたが、利用客等から「生鮮三品の買物ができる店がほしい」といった要望を受けていた。</p> <p>a 団体が、周辺住民等を対象に独自にアンケート調査を実施したところ、回答者の 63%から「買物支援が必要」、21%から「近隣の商店で買物をする」、45%から「週 3 日以上買物をする」、40%から「移動手段がない若しくは不便を感じる」との回答を得た。また、試験的に販売会も実施したところ、多数の入店待ちができ、その際に実施したアンケートでも生鮮食品を販売する店舗を要望する声が大半を占める等、地域住民の期待の大きさがうかがわれた。</p> <p>このため、a 団体では、経済産業省、県及び市の補助事業を活用し、平成 23 年 11 月に、生鮮三品をそろえた小規模店舗を開設するとともに、①会員登録した者からの電話注文を受け、店舗での取扱商品を自宅まで配達する宅配の取組、②店舗での取扱いのない商品を商店街や近隣の大型スーパーマーケット等で購入し、配達する買物代行の取組を開始した。</p> <p>しかし、①店舗利用者の客単価が低かったこと、②生鮮食品を取り扱うことによる商品ロスの影響が大きかったこと、③品揃えに限界があり、かつ、小規模店舗のため大量仕入れができず、仕入単価が高く、大型スーパーマーケット等との差別化が図れなかったこと等から、結果的には利用が進まず、平成 28 年 1 月から店舗を休業し、買物代行サービスだけを継続している。</p> <p>事前に実施したアンケート調査の結果とは異なる結果となったことについて、a 団体では、『買物支援が必要か』と聞かれれば、通常は『必要である』と回答するし、『買物支援サービスが必要か』と聞かれれば、やはり『必要である』と回答するだろうと思われるので、アンケート調査の設問に配慮が足らなかった」としている。</p>

<p>同上 (店舗開設)</p>	<p>【取組実施時期】 平成 23 年 4 月～26 年 3 月</p> <p>【取組を開始した経緯、取組の内容、終了に至った経緯等】 A市の a 商店街では、近郊に郊外型の大型店舗が次々に開店したこと等から、来街者数が減少し、各店舗の売上げも減少していったこと、また、後継者難により閉鎖する店舗が相次ぎ、商店街の衰退が加速していたことから、その活性化方策が課題となっていた。さらに、同商店街の中に生鮮三品や惣菜を取り扱う店舗がなくなり、車を持っていない地区内の高齢者等が日常の買物に困っているという状況もみられるようになった。</p> <p>このため、b 団体（商店街振興組合）の理事長が、商店街の活性化対策として、試験的に自ら空き店舗を借りて野菜市を開催したところ、多くの買物客があったため、商店街の事業として実施しても採算がとれると判断し、平成 23 年 4 月に、b 団体が、B 都道府県及び A 市の補助金を活用して、商店街の空き店舗を改装し、生鮮野菜、惣菜等を販売する店舗を開設するとともに、注文を受けて商店街店舗で扱う商品を宅配する取組を開始した。</p> <p>B 都道府県及び A 市の補助金の支給は最長 3 年間という期限付きであり、補助期間の終了時点で取組を継続するか否かを判断することとなっていた。b 団体では、農協や農家に直接出向き、新鮮な野菜等を買付け、それらを低価格で販売していたこと等もあり、店舗では当初想定していた程度の売上げは確保でき、期間中は若干の利益が出る等、収支は赤字にはなっていなかった。しかし、補助金を販売員の人件費や店舗改装費、家賃の支払い、広報活動費等に充当していたことから、補助金が無ければ取組継続は難しいと判断し、補助期間が終了した平成 26 年 3 月に取組を終了した。</p> <p>なお、b 団体としての取組は終了したが、地区住民から、野菜の販売を継続してほしい等の要望があったため、現在は、b 団体の理事長が経営する店舗に販売スペースを設置し、同理事長が自ら市場や農家等から野菜を仕入れ、販売している。</p>
<p>同上 (交通)</p>	<p>【取組実施時期】 平成 23 年 9 月～24 年 3 月</p> <p>【取組を開始した経緯、取組の内容、終了に至った経緯等】 a 法人（社会福祉法人）が運営する施設が所在する A 市 b 地区では、高齢・過疎化により市の中心部への買物や食事等で外出することが困難な者が増えていた。これを踏まえ、同法人では、所有する車両を活用して地域の高齢者等を市の中心部まで送迎することで、孤立しがちな高齢者同士のコミュニケーションの機会を創出するとともに、買物支援を行うこととし、B 都道府県の補助事業を活用し、平成 23 年 9 月に外出支援サービスの取組を開始した。</p> <p>a 法人では、補助事業に採択された後の平成 23 年 9 月から同年 10 月中旬までの約 1 か月半の期間に、地域の高齢者等にサービスを無料で体験してもらい、有料化した場合の希望乗車料金や希望運行時間、希望乗車場所、乗車した感想等を把握するためのアンケート調査を行った。その後、会員登録を募ったが、登録会員は 24 人ととどまり、平成 23 年 10 月から 24 年 3 月までの 6 か月間の利用も延べ 80 人と低調であった。</p> <p>a 法人では、補助期間終了後の平成 24 年 4 月以降も 6 か月間は取組を継続して実施したが、利用実績は向上せず、24 年 7 月から 9 月までの 3 か月間は利用者が皆無であったため、やむなく事業を終了した。</p>

<p>行政からの補助等は受けずに独自の工夫等により取組を実施していたが、終了した例 (店舗開設)</p>	<p>【取組実施時期】 平成 20 年 10 月～27 年 3 月</p> <p>【取組を開始した経緯、取組の内容、終了に至った経緯等】 A 市 a 地区は、古くからの市街地・住宅街であり、かつては商店街があって自動車に頼らずとも生活できたため、運転免許を持っていない高齢者が多い地区であるが、昭和 40 年代にスーパーマーケットが多数出店し、古くからの商店街は数店舗を残して消滅してしまった。その後、スーパーマーケットの撤退が相次ぎ、最後に残ったスーパーマーケットも平成 20 年 7 月に撤退してしまったことから、高齢者はやむなく宅配に頼ったり、タクシーで買物に出かけたり、知人や家族に買物を頼んだりする、買物が困難な状況に陥っていた。また、買物の場で人と会って話をするという機会がなくなり、高齢者の孤立化という問題意識が町内会有志の中で話題となっていた。</p> <p>このため、b 団体（地域団体）が、平成 20 年 10 月から、地域の駐車場スペースに幾つかの商店が週 1 回臨時出店する、いわゆる青空市を開催することとした。</p> <p>青空市への出店事業者からは水道光熱費を徴収していたが、運営者である b 団体には特段の費用が発生していなかったこと、また、毎回、近隣住民が集まることで地域の憩いの場としても機能していたこと等から、取組を継続していたが、取組開始時に中古品を譲り受けていた鮮魚・精肉等の販売に不可欠である冷蔵庫の機能が低下し、代替品の入手が費用面から困難であったため、平成 27 年 3 月、やむを得ず取組を終了した。</p> <p>なお、b 団体では、青空市の取組終了後の買物弱者対策として、移動販売業者に a 地区への参入を働きかけているが、調査時点では目途が立っていない。</p>
--	---

(注) 当省の調査結果による。

図表 2-⑩ 事業者の主な意見・要望等

分類	主な意見・要望等
補助事業等以外の支援	<p>【コンサルティング、地域住民や関係者間の橋渡し・調整、人材についての支援を求めるもの】</p> <p>(コンサルティング、技術支援等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 取組の開始当初、買物代行を希望する者の募集方法や広報活動の方法など、具体的に事業を実施するノウハウが不足していたことから苦慮した。そのため、事業の開始前及び実施中に専門的なアドバイスを受けたい。(買物代行) ・ 買物弱者対策に対する支援は、補助金の交付だけでなく、取組を継続させるための技術的支援が必要ではないか。(店舗開設) ・ 地区の自治会が運営主体であり、行政の手続や契約書の作成等についての知識がないことから、それらに関する助言等のサポートを継続してほしい。(交通) <p>(関係者間の橋渡し・調整、人材派遣等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今後取組を継続していくためにも、地元の大学等の有識者とのつながりを生かし、学生等の若い人にもボランティア経験を積んでもらい、地域のボランティア活動を行う人材を育成していく必要があると思われる。このため、行政には、有識者とボランティア活動等を行っている団体等との橋渡しの役割を果たしてほしい。(交通) ・ 今後、高齢者の増加等を背景として、買物に支障を来す人が増えることが予想される中で、当社を含め、様々な企業・団体の取組が各地で講じられている状況だと思う。しかし、それぞれの取組が単独で持続していくことは容易ではない面もある。そこで、行政や商工会議所などが、そうした各地に点在する各種の取組が相互に連携できるよう支援してくれることを期待したい。例えば、買物弱者対策に取り組む企業・団体に対して、そのニーズのある地域や団体を紹介・あっせんしたり、他の企業・団体と協働して商品の配送等が行えるような仕組みを検討したりすることなどを期待したい。(宅配) ・ 移動販売を行うに当たって、事業者単独で地域の住民に協力を求めても、なかなか信用・理解してもらえないが、当社の取組においては、市場調査やヒアリングによる詳細なニーズ把握、取組に対する住民説明などは、地方公共団体主導で行われており、住民に安心感を与えるとともにスムーズな対応が可能となっている。また、市が住民とのパイプ役を果たすことにより、利用者からの信頼と認知が進み、利用者に取組を応援したい気持ちが生まれていることが感じられる。(移動販売) ・ 取組の開始準備時、バスの運行に関する知識がなく、当時は住民主体型のバスの運行についての取組は全国的にも例が少なかったことから、主に地元大学の教授に助言をもらいながら準備を進めた。他の地域の状況やバス路線の経路設定等、有識者の助言は大変参考となったので、今後、住民主体型のバス運行等を検討する際には、行政が有識者と住民団体とのマッチングを行うことで、検討がスムーズに進むのではないかとと思われる。(交通) ・ 町内会との連携が必要であるが、協力を得ることが困難であるので、行政が間に入ってもらいたい。(買物代行) ・ 民間事業者が単独で地域住民に説明しても、なかなか信用・理解してもらえないため、社会福祉協議会や自治会などとタイアップして取組を開始している。公の機関の後押しがないと、取組を開始することが難しいと痛感している。買物弱者対策の取組は、国や地方公共団体などが旗振り役になれば利用者也安心して、事業

者としても対応しやすい。金銭的な支援ではなく、行政や地域が参加するような形で、民間の活動を後押しするような施策が必要であると考えます。(店舗開設等)

- ・ 地域振興等については複数の省庁が様々な事業を実施しているが、事業を紹介・調整するコーディネーターのような役割の人材を地域に配置してほしい。(店舗開設)

- ・ 地域に買物弱者対策をけん引するリーダーが必要である。また、国等において、地域のリーダーを育成する対策を講じてほしい。(買物代行)

【取組内容の周知についての支援を求めるもの】

- ・ 買物バスの運行時間について、民生児童委員などの地域に精通した人に対する周知や、公共施設での掲示をしてほしい。(交通)

- ・ 高齢者世帯が多くなると新聞も講読しなくなり、ますます情報が入りづらくなる。回覧板による広報等の方法により、もっと買物弱者対策に関する宣伝周知をしてほしい。(移動販売)

- ・ 高齢者や子育て世代で買物に困っている方への情報提供をしてほしい。例えば、民生委員の集まる会議等、買物弱者の存在を承知しているような者が集まる場において、事業者自ら取組をPRできる機会を設けるよう調整してほしい。(宅配)

- ・ 広報用のチラシを作成し、A市役所にチラシを置いてほしい旨依頼したが、一民間事業者の広報活動に行政機関が協力することはできないとして断られた。一方、B市では、市の広報誌に掲載してもらう等、広報活動に協力してもらっている。純粋な営利目的ではなく公共性もある取組であるのだから、広報活動に協力してほしい。(移動販売)

【移動販売の場所の確保等についての支援を求めるもの】

- ・ 積雪の多い地域であるため、冬季は移動販売車を停車させる場所に苦勞する。積雪の無い時期に停める場所は、冬場は雪寄せ場とされ停車させることができず苦勞するので、除排雪に関する行政の支援をお願いしたい。(移動販売)

- ・ 市内に移動販売事業者が数多く参入し、販売場所が重複する事態が起こったため、自社の販売場所を他の事業者に譲っていた時期があるが、その事業者が販売に来なくなってしまったので、当該地域の住民から再度移動販売の要望を受け付けたことがあった。行政には、事業者の規模や実績、補助金受給の有無等を勘案して販売場所を割り当てる等の調整の役割を担ってほしい。(移動販売)

- ・ 販売場所が道路上の場合、警察署の占用許可が必要となるが、この手続に非常に手間と時間を要している。例えば、地方公共団体の推薦書等により手続が簡略化されるような措置を講じてもらいたい。(移動販売)

- ・ 活動地域の自治会長と話し合い、出張販売の場所の確保、利用者の紹介等をお願いしている。今後は地方公共団体等の協力により、公共施設内の販売場所等を活用できればありがたい。(店舗開設等)

- ・ 中山間地のように空き地が多くある場所であれば移動販売の場所を確保することも容易だが、中心市街地のような地域では、場所を確保するのも難しい。また、スピーカーで音楽を流して集客していると苦情を受ける場合があるので、行政から住民に対して理解を求めるよう働きかけてほしい。(移動販売)

【買物弱者の所在情報等の提供を求めるもの】

- ・ そもそも買物弱者がどこに存在しているか分からないし、探そうにも個人情報保護の観点から簡単に情報が引き出せない。(宅配)

- ・ サービスを開始するに当たり、ニーズを把握する足掛かりとして、市の福祉課に対し、地域の介護世帯や一人暮らし高齢者世帯の情報提供を依頼したが、個人情報

	<p>であり、また、一事業者を応援することはできないと断られた。(買物代行)</p> <ul style="list-style-type: none"> 取組を周知するため地域を回り、住宅の外観等から高齢者宅ではないかとの見当を付けて戸別訪問している。確実な方法ではないので、支援が必要な高齢者がどこに住んでいるのかという情報が欲しい。(買物代行) 買物弱者対策として公益的な側面がある取組を行う者に対しては、地方公共団体が保有している情報(独居老人世帯の名簿等)を提供してほしい。情報の取扱いについて地方公共団体と事業者が協定を結ぶなどの対策を行った上で提供すれば問題ないのではないか。(買物代行) 潜在的な需要を掘り起こすとともに、現状以上に利用者ニーズに対応したサービスの提供を行うことが、移動販売を継続していくためにも重要であると考えている。このため、民生委員等の福祉に携わる者が保有している地域住民に関する情報(買物に困っている人の所在等)が提供されるよう要望する。(移動販売) 販売場所の提供を依頼するため、地域の公民館長や区長と交渉する必要があり、市にその氏名を照会したが、個人情報保護を理由に情報提供を受けられなかった。公民館長等は公的な立場であるので、情報を提供してほしい。(移動販売) <p>【買物弱者対策に資する取組の推奨事例等情報の提供を求めるもの】</p> <p>項目 3 (図表 3-(3)-㉑) 参照</p> <p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> 配達時に利用者の異変を発見した場合、明らかに事件や事故と判断できない場合は、警察や消防に通報することはできないので、地方公共団体の福祉部局に連絡するが、一般的に 17 時を過ぎると勤務時間が終了しており、福祉担当職員と連絡できない場合がある。高齢者の見守り協定を締結しているので、その実効性を高めるためにも、地方公共団体における体制の整備を要望する。(配食) 支援する会員(運転手)が高齢化していることもあり、万が一の自動車事故を懸念している。ボランティア団体に適用される自動車保険に加入し、利用者にも事故時の対応について一筆記載した書面を提出してもらうなどの対応を進めているが、事故の発生時の対応についての情報を提供してほしい。(交通) 農村部に出店する際、敷地を探していると、多くの場合、農用地区域に設定されており、その除外に係る手続きが煩さであることに加え、除外までに 2 か月から 3 か月の期間を要する。企業としてはスピード感が大事であるので、もう少し迅速に除外の手続きを講じてもらいたい。(店舗開設) 自動車税の減免は、条例により、災害被災者、身体障害者、生活交通路線バス等の一般乗合旅客自動車運送事業者などに限り認められている。地域での自主的な取組に対しては、地域への貢献度を勘案した上で、自動車税や車検代などの必要経費について何らかの減免等の措置を講じてほしい。(交通)
<p>補助事業等による支援</p>	<p>【事業者等が活用できる補助事業等の周知等を求めるもの】</p> <p>項目 3 (図表 3-(3)-㉑) 参照</p> <p>【補助事業等の申請手続の簡素化、要件等の緩和等を求めるもの】 (申請書類、報告書類等)</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 26 年度の「商店街まちづくり事業費補助金」(経済産業省)は、申請書類の内容や添付書類の種類が多く、申請書類の作成に相当な労力が必要であった。また、申請後の審査等についても時間を要しすぎたり、途中で担当者が交代した場合に追加で説明や資料を求められたりしたので何とかしてほしい(平成 26 年 7 月から 8 月にかけて電話等で 5 回程の書類の差し替え、追加依頼があった。)(移動販売)

(要件等)

- ・ 市との配食支援事業の委託契約において、事業の再委託を禁止されているため、自前で弁当の配送まで請け負っているが、当社の本業は、福祉施設での給食事業や仕出し弁当事業など食に関するものであり、配送に関しては事業として実施していくためのノウハウが乏しい状況にある。配送だけでも別の事業者にも再委託できるようにしてもらいたい。(配食)
- ・ 国からの補助金を受給して移動販売車を購入した。その後の国の実地調査の際、移動販売が赤字であることから、「現在の移動販売車を処分し、より利益が出て高齢者のためにもなるバスによる自社店舗までの送迎に切り替えたい」との希望を伝えたところ、「事業開始後5年未満で車両を処分すると、補助金を返還してもらうことになる」と言われた。5年間は長すぎるので、もっと短期間で柔軟な対応ができるようにしてほしい。(移動販売)
- ・ 買物代行の注文システムを導入するに当たり、町が国からの交付金で設置したブロードバンド回線を使用しようと検討したが、施設の目的外利用に当たるとはならないかの疑義があり、事業の進捗が遅れたことがあった。買物弱者対策として国の交付金等を活用して整備した通信設備を使用する際には、柔軟な取扱いを認めてほしい。(買物代行)

(公募期間)

- ・ 平成24年度の「地域自立型買い物弱者対策支援事業」(経済産業省)の申請書には、膨大な添付資料を用意する必要があり、その上、地方公共団体の推薦状が必要であったが、募集期間が3週間ほどと短期間であったため、結局応募を見送った。申請書に添付する資料については、自社で用意するので何とかなるが、地方公共団体の推薦状は準備にどれだけ時間を要するか分からなかった。補助金の公募期間は、もう少し余裕を持ったスケジュールとしてほしい。(店舗開設)
- ・ 平成24年度の「地域自立型買い物弱者対策支援事業」(経済産業省)を活用した際、添付資料である「要望書」について、本当に利用者があるのかどうか、チラシの配布枚数や店舗建設の際の各数値の見積りについて厳しく指摘されたが、公募開始から申請締切りまでの期間が短期であり、見積りの数値がおろそかになってしまった。補助事業の情報については、申請の提出締切りまでに余裕をもった時期に周知するようにしてほしい。(店舗開設)

(その他)

- ・ 不採択だった場合でも、その理由や改善が必要な点を説明してほしい。(移動販売)

【補助事業等の拡充・整備を求めるもの】

(補助事業全般)

- ・ 補助金なしで経営・運営することは困難であると思うが、地方公共団体によって補助事業の取組について相当の温度差がある。(移動販売)
- ・ 本来経営が成り立たなくなった場所における買物の不便を解消するために実施しているものであり、利益を上げることは難しい。(店舗開設)
- ・ 民間事業者が買い物弱者対策に取り組んでいるから行政は何もせずに民間事業者任せというスタンスではなく、民間の取組を継続させるためには、行政が民間事業者と連携して役割分担するとともに必要な助成等を行うべきである。(移動販売)

(燃料費、人件費等のランニングコストへの補助等)

- ・ 新規の取組に対する補助制度はあっても、その取組を維持していくための補助制度がない。当社が店舗を開業している地区はそもそも人口が少ない上、地理的に外部からの人の流れも期待できず、今以上に利用人数が増えることは想定できないので、自助努力だけではこの先も取組を継続していくことは難しい。過疎地域での自主的な取組が長く持続していけるように、運営費用に対しても助成するような補助メニューを創設してほしい。(店舗開設)
- ・ 現在、ガソリン代等自動車の維持費の一部を市からの補助金で賄っている。いかに自立して事業運営できるかが課題であると認識しているが、取組の実施地域には、市の中心部から90分以上かかる山村地域もあり、おそらく一般には採算の取れない事業であるので、補助を継続してほしい。(移動販売)
- ・ 赤字となっている交通路線バスに対し、交通の利便性確保のため、国が赤字額を補填するなど支援していることを考えると、買物の利便性を確保する観点から、買物弱者対策に資する取組を実施している事業者に対して、燃料費の一部を補助する仕組みがあってもよいのではないかと。(宅配)
- ・ 移動販売車の燃料費や自動車保険料等の負担について助成を検討してほしい。事業者が複数存在するなどして事業者への助成が難しいのであれば、利用者である高齢者に買物券を配布することも考えられるのではないかと。(移動販売)

(車両更新費用等の継続のためのコストへの補助等)

- ・ 人口減少、高齢化の進行等により年々売上げは減少しているが、住民のためにスーパーマーケットへの無料送迎バスの運行は継続したい。しかし、数年ごとのバス車両の更新経費は大きな負担になっているため、そのような費用に対する補助制度を創設してほしい。(交通)
- ・ 取組に使用している車両が老朽化している。今後も取組を継続するとなれば買換えが必要であるが、現在の利用状況、厳しい収支状況から自主財源で購入することは難しく、取組を継続するかどうか再検討する必要性が生じている。車両の更新に係る補助等があれば活用したい。(交通)
- ・ 既存の店舗の建て替えや冷蔵ケースの更新などを補助対象としてほしい。(店舗開設)

(取組を継続している事業者等への補助等)

- ・ 国や地方公共団体は、新規事業者に対する移動販売車の新規購入経費を補助しているが、新規に取り組む事業者だけでなく、移動販売を継続していることを評価する仕組みを考えてほしい。国や地方公共団体が赤字路線バスに対して補助金を交付していることを考えると、過疎集落や限界集落で取組を継続している移動販売事業者に対する一部補助があっても良いのではないかと。(移動販売)
- ・ 補助対象が事業開始時の投資に限定されている事業が多いが、補助金なしに軌道に乗り始めている取組を長続きさせるために設備を増強する場合も、補助対象としてほしい。(移動販売)

(継続的な補助等)

- ・ 買物弱者対策の取組は、ボランティア事業に等しいものである。設備投資、人件費、車両の燃料費等の運営経費について手厚い支援策が必要とされる。しかも単年度で終了しては全く意味がない。継続することによって効果が出てくるものであ

	<p>る。(移動販売)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 移動販売は担当者の負担が大きいので、処遇を良くしないと人材が集まらない。また、広範囲に集落が点在している地区で営業するため、販売時の走行距離が長く、商品の仕入先も遠隔地になるので、ガソリン代が高額になる。さらに、取組の開始時だけでなく、随時、地域内各戸へ商品カタログ等の配布が必要になる。このため、人件費、燃料費、広告費等に継続的な補助をしてほしい。(移動販売) <p>(行政の代行的な取組への補助等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 宅配時に、利用者の安否確認や見守りなど、行政が担うべき業務を代行している面もあるので、その部分は行政の委託事業とし、委託料を支給してほしい。(宅配) ・ 買物のためのバスを運行している民間企業が直接活用できる補助事業が少ないと思う。地域住民からの要望が強く、本来は行政が対応すべき取組を行政に代わって民間が担うこともありうることから、交通の分野にも、民間事業者が直接受けられる何らかの補助事業があっても良いのではないか。(交通) <p>(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地方公共団体が買物サービスチケットを配布して、生活支援サービス団体として認可された団体で利用できるような支援制度や、商店街から配達できるような商店への支援制度、デパートやスーパーマーケット内での付添いや買物サービスを利用できるシステムづくりなどを実施してほしい。(その他(買物付添い等)) ・ 単に買物支援の取組ではなく、高齢者の生きがいづくり、支え合いという視点から、国等が補助金を交付することができないか。ボランティアに生きがいを感じて取り組んでいる高齢者も、自分がしたことに対価があるとやる気も起きる。高齢者の有償ボランティアに限り補助金が交付されれば、買物弱者対策にも活用しやすい。(店舗開設等) ・ 買物弱者は中山間地に限らず、街中や介護施設等の入居者にも存在し、今後ますますその傾向は増えると思われるので、補助対象の取組の活動地域を中山間地域に限定しない補助金を設けてほしい。(移動販売) ・ 小売業者ではないため、移動販売の商品は地元のスーパーマーケットなどから直接買い付けて販売している。少しでも経費負担を少なくできないかと考え、各店舗に業務提携について相談したこともあるが、いずれも協力は難しいとの返答であった。店舗側には協力することによるメリットもないため当然とも考えられるが、仕入価格を低くできなければ継続していくことは難しい。そこで、例えば、業務提携などにより販売側は仕入コストが抑えられ、かつ、スーパーマーケット等の協力店の方にもメリットがあるような施策や補助制度を創設してもらいたい。(移動販売) ・ 配達車両の駐車場所の確保が、特に都市部で困難であり、現在コインパーキングを利用しているが、経費がかさんでいるので、何らかの支援(場所の確保や駐車料金の無料化等)をしてほしい。(買物代行等)
<p>国及び地方公共団体の買物弱者対策のための体制整備等</p>	<p>項目 3 (図表 3-(3)-⑳) 参照</p>

関連する規制
の見直し

【移動販売営業の許可】

- ・ 移動販売で鮮魚、精肉及び乳類の販売を行う場合は、保健所ごとに食品衛生法（昭和 22 年法律第 233 号）関係法令・条例に基づく各種の販売許可を得ることが必要になっている。A 都道府県の場合、A 都道府県、B 市、C 市、D 市及び E 市が設置している保健所から許可を得る必要がある。これらの許可を得るに当たり、それぞれの保健所が定めている許可基準等に違いはないと思われるが、それぞれに許可手数料を納める必要があり費用負担が大きい。このため、どこかの保健所で販売許可を得ている場合には、都道府県内全域における販売許可が得られているものとみなすよう、規制を緩和してほしい。
- ・ 通常、F 都道府県で営業しているが、被災地への応援のため増車予定の移動販売車 1 台を G 県で使用する手続を進めている。その際、営業許可を G 県で改めて取得しなければならないため、手続に苦慮している。現在利用している車両は、F 県で営業許可を受けている車両であり、一定の基準は満たしているはずである。災害時については、特例的に許可手続を不要にする、又は簡素化して、他県でも速やかに移動販売車の利用ができるようにしてほしい。
- ・ 移動販売車に係る自動車検査や故障修理の際、当該移動販売車の代車として、他の移動販売車を使用している。この場合、自動車検査や修理の必要が発生した移動販売車に係る各種の販売許可を得ている保健所と、代車に係る各種の販売許可を得ている保健所が異なる場合は、代車を使用する期間が僅かであっても、自動車検査や修理の必要が発生した移動販売車に係る各種の販売許可を得ている保健所に対し、改めて許可を申請する必要があり、許可手数料も発生している。代車も他の保健所から必要な各種の販売許可を得ているので、このような場合は、移動販売の期間を限定した届出等で移動販売が可能となるよう、規制を緩和してほしい。
- ・ 移動販売を行うに当たり、食品衛生法・条例に基づく各種販売許可は、移動販売車 1 台ごとに必要となっている。同一の法人が所有し、同一規格の移動販売車なのであるから、一定の条件を満たす場合は、購入時期が異なっていたとしても、一つの販売許可で販売を認める、許可手数料を減免する等の負担軽減策の検討を要望する。

【移動販売車の設備基準】

- ・ 保健所から指示があったため、移動販売車に手洗設備用の貯水槽を設置しているが、目的が分からず、タンクの衛生管理も大変である（2 トントラックに 50 リットル、軽トラックに 40 リットルのタンクを設置）。手の洗浄が必要であれば、アルコール消毒で代替可能とも考えられるので、目的を明確にした上で、より簡便な内容に見直してほしい。
- ・ 移動販売車に貯水槽付きの流水式手洗設備を設置しているが、取り扱う商品は包装されており、設置しなくても衛生上の問題はなく、実際ほとんど使用されていない。小さな車両なので、手洗設備分のスペースがなければもっと商品を積むことができる。不要な規制ではないかと思う。
- ・ 食品衛生法の営業許可を受けるに当たって、保健所を設置する自治体ごとに通達等の解釈について相違があると感じることもある。例えば、1 台目の移動販売車を購入した際は、H 市保健所の指導により、移動販売車の出入口に内扉を取り付けたが、H 市以外では内扉を取り付けていなくても営業許可がなされているところがある。また、内扉が衛生面から本当に必要なものであるのかも疑問である。このようなことから、移動販売事業の営業許可に当たり、移動販売車両として最低限必

要な設備等について、国の統一的な見解及び移動販売車両の基本モデルとなる図面等を示してほしい。

【移動販売等による酒及びたばこの取扱い】

- ・ 過疎地域に居住している高齢者から、酒及びたばこの販売要望が多く寄せられている。しかし、酒については、全国的に、移動販売車による販売は許可されておらず、たばこについては、定価に移動販売により増加する費用分を転嫁して販売するよう税務署から指導を受けており、利用者の理解を得ることが困難と想定されるため販売していない。移動販売の利用者の買物需要に対応するため、過疎地域における移動販売の場合には、規制緩和を要望する。

【移動販売時の道路の使用許可等】

- ・ 移動販売時の道路の使用許可に関して、幹線道路での移動販売ができないのは理解できるが、山間部の人通りも少ない県道・町道でも販売許可が下りないことがある。一律に許可しないという取扱いを変更してもらいたい。
- ・ 移動販売車両が来たことを拡声器で放送するに当たり、放送を行うための道路使用許可を毎月警察署に申請しなければならないが、通年で実施していることなので、年1回まとめて申請することを可能とするなどの改善をしてほしい。

【自家用旅客運送】

- ・ ボランティア団体が営利を目的としないで実施する旅客運送に対しては、道路運送法に関連した規制（自家用有償旅客運送事業の許可取得）をもう少し弾力的に運用してほしい。
- ・ 何の公共交通機関もない山間部においては、バス会社が撤退し、市町村も予算の都合でコミュニティバスの運行ができない場合には、公共の移動手段が完全になくなってしまう。人を輸送（送迎）する場合、事業許可を受けていなければ利用運賃を徴収できないとする道路運送法の規定は、タクシー等多くの事業者が存在する都市部では必要な規制であると考えられるが、このような交通機関が無く生活に支障を来すような地域においては、何らかの特例措置（規制緩和）を検討してほしい。

(注) 1 当省の調査結果による。

2 文末の（ ）内は、当該事業者が実施している取組である。