

地域が変わる

地域活性化の現場



瀬田

©瀬田商工会 絆づくりビジネスネットワーク ▶ <http://www.setacai.com/>

産民学が地域の「買い物弱者」支援で連携を実現 地元企業の強みを生かしたサービスで地域活性化を目指す。



地域住民が集まる移動販売車。その日の朝に市場から仕入れた野菜や魚などの食品が並び

高齢者などの「買い物弱者」を支援するため、瀬田商工会が、地元自治会の協力を得て取り組んでいる「めんどうみ（御用聞き）サービス」「移動販売^{せいのいち}」「勢多市」などの取り組み。きめ細やかなサービスを提供する「非効率経営」をモデルとした、小規模事業者を支援する新しい試みとしても注目を集めている。

高齢者の困り事サポートは 商工会、自治会の共通課題

1990年代、大規模小売店舗法の緩和とともに大型量販店の出店が加速し、各地で商店街や個人経営の店舗の衰退が目立つようになった。その結果、身近な小売店が消え、移動手段がなく、独居のため家族の助けを借りることも難しい「買い物弱者」と呼ばれる人々が、高齢者を中心に増加してきた。

瀬田地域でも高齢化が進み、この問

題が顕著に表れるようになった。危機感を抱いた瀬田学区自治連合会と民生委員児童委員協議会は、地域で買い物に関する意識調査を実施するなどの取り組みを検討していた。

その一方で、地域で唯一の経済団体である瀬田商工会は、大型店進出の影響で会員が減少する中、小規模事業者の存在意義を高める方策を模索していた。当時の商工会会長は大規模事業者による効率的な経営の対局をいく「非効率経営」に着目。電球1個

の交換でも自宅に伺うなど、ニーズに細かく対応し、顧客との接点を増やすことで確かな関係を築くことが生き残りにつながると考えた。

気軽に利用できる店が減って困っている自治連合会と、会員と住民の接点を増やしたい商工会は、それぞれの課題を共通の課題として取り組むことにした。2011年7月、瀬田商工会内に「絆づくり経営検討委員会」を設置。自治連合会会長らとともに、龍谷大学社会学部の築地達郎准教授も委員として名を

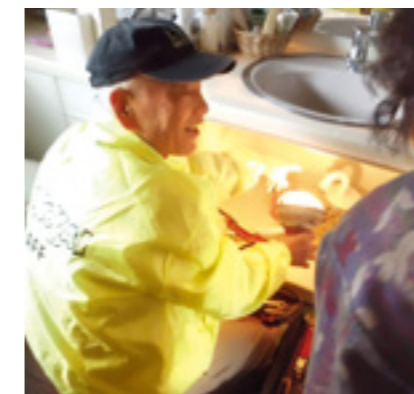
連ね、地域の新たな仕組みづくりに向けて産民学の連携が実現した。

小さな依頼にも出張対応 消費者との信頼関係を築く

11年末、大津市自治連合会東部6学区の協力のもと、瀬田に住む65歳以上の高齢者全世帯を対象に、どのようなサービスを求めているかを探るアンケート調査を行った。その結果から、買い物だけでなく、住居や家電の修理・修繕のニーズが高いことがわかった。

これを受け、12年7月には生活の困り事に対応するメンバー企業を募集し、工務店、電気店、弁当屋など幅広い業種にわたる26社が参画する「絆づくりビジネスネットワーク」が結成された。こうしてスタートしたのが、さまざまな要望に電話一本で応える出張サービス「めんどうみ（御用聞き）サービス」だ。

「『手が届かない所の電球を交換してほしい』『トイレに携帯電話を落とした』など、ちょっとした身の回りの不便を解消したいという依頼が多いですね。費用面に関しては、大型量販店だと出張費等が加算されて高額になることも少なくありませんが、私たちの場合は地元企業が対応にあたるため、その心配もありません。基本的には事前に見積りをお渡ししますし、商工会が行っているということで、安心感が大きいようです」と話すのは、絆づくりビジネスネットワークのリーダーを務める濱田康弘さん。



「めんどうみ（御用聞き）サービス」の水道修理

「儲けがほとんど出ないケースも多いですが、これをきっかけに新しいお客さまと良い関係を築き、商売につなげていければいいと考えています。簡単な作業でも喜んでいただけることが多く、一人暮らしの高齢者の話し相手になることもできます。ビジネスだけではない意義を感じますね」。運営開始から約2年、今年2月までに約100件の利用があり、メンバーも44社に増えた。地道な広報活動が実を結び、年を追うごとに申込件数は増えてきているという。

地域をつなぐ 「勢多市」や移動販売

同ネットワークでは「めんどうみ（御用聞き）サービス」以外にも、地域活性化に向けた取り組みを行っている。その一つが、建部大社の参道で開いている「唐橋しじみ市 with 勢多市」だ。毎回20~30店が参加し、旬の食材や特産品を軽トラックに載せて販売するもので、7~9月を除いて毎月開催してきた。

この「勢多市」は、地元の「唐橋まちづくりの会」が以前から買い物弱者支援の目的で、唐橋商店街で続けてきた「唐橋しじみ市」と合同で実施している。地域の団体同士が協力することで、規模の拡大と運営の安定をはかる狙いがあったためだ。「勢多市」となっただけで、5カ所の市民センターと会場を結ぶ無料シャトルバスを運行するなどの工夫をこらし、来場者が2,000人に達する月もあった。



多くの人でにぎわう「勢多市」



移動販売ではカイロプラクティックの無料体験サービスも

さらに、昨年12月からは移動販売も開始した。食料品の販売を中心に、自転車のパンク修理、カイロプラクティックの無料体験、牛乳販売店による骨年齢測定など、毎週水曜日に市内の3カ所を巡回して行っている。

「当初は2カ所のみで運営を行っていましたが、自治会から要望を受けて3カ所で行うことになりました。場所によっては多くの住民が集まり、コミュニケーションをとる場にもなっています。互いの安否を確認できる機会にもなり、福祉関係の行政や団体からも注目されています」と、瀬田商工会で事務局を務める川瀬成行^{しげゆき}さんは話す。

まちづくりの活力になる 小規模事業者の活性化

「絆づくり経営検討委員会」発足から約3年。絆づくりビジネスネットワークの取り組みは、少しずつ地域に認知されてきた。「ようやく浸透してきたこのサービスを今後も発展させていくために、今以上に利用しやすいシステムを確立していきたいですね。メンバーの意識向上も課題です。それぞれがリビートにつなげることができるようきめ細かな対応を心がけて、大型店にはないサービスが提供できることを、より多くの住民に知ってもらいたいと考えています。小規模事業者が元気になることが、地域活性化につながるでしょう」と川瀬さんは語る。