



松江市を対象に買い物代行サービスを展開

新たな 地方のいぶき!!

人口減少、高齢化の急角度な進展は、従来から問題にされてきた中山間地域ばかりでなく、都市の中でも買い物弱者を増加させている。さらに、買い物ばかりか、食事の用意も難しくなってきた。このような事態に対し、各地で移動販売、買い物代行、バス、タクシーなどによ

島根県松江市

弁当屋から買い物弱者の食生活を応援へ

故郷の活性化を目指す社会企業家〈モルツウエル〉

明星大学経済学部教授

関 満博

る出迎えなどの取り組みが開始されている。ただし、これらは民間的な事業ベースに乗りこんで、新たな枠組みの形成が求められている。島根県松江市、ここにも人口減少、高齢化、そして買い物弱者が生まれてきた。地元出身の若手企業家が、地域の課題解決に向けて次々に新た

な事業領域を切り開きつつある。野津積氏（1967年生まれ）は出雲市出身、大学卒業後、法務省公安調査庁に入り、公安調査官として情報収集分析技術を学ぶ。幼少の頃から起業を志

**介護580施設へ
年間250万食を納入**



出発前の三河屋号

し、優れたホテルマンであった父の影響を受け、ホテル経営を夢見ていた。92年には地元島根の代表的なホテルであるホテル一畑に入り料飲部セールス課に勤める。96年にはホテル一畑を

退職、ほっかほっか亭のフランチャイジーとなり本格起業した。当時のほっかほっか亭は弁当のテイクアウトのみの事業であったが、独自に宅配に踏み出し、創業2年目には18坪の店で月商1300万円を上げ、ほっかほっか亭全国3400店舗の中で売上額第1位となった。

その後、ほっかほっか亭の既存店の買収再生を重ね、7店舗、従業員数200人を超えた、同時に競合するコンビニ、スーパーの拡大などを受けて、新たな事業機会は高齢者市場と受け止め、店舗は創業店のみを残して意欲的な従業員に譲り渡し、弁当店で培った惣菜製造ノウハウを活かして高齢者向け食材事業に転じていく。

当初はクックチル調理法であったが、その後、「真空調理法」に転換、介護施設向け真空パック再加熱システムによる食事提供事業に展開、現在では全国38都道府県、580施設へ島根の食材を盛り込んだ調理製造商品を年間250万食納入している。この真空調理法は、カット野菜を組み合わせてそのまま袋に入れ、調味料を加え真空パックし、加熱調理する。競合も多いが、モルツウエルの場合には介護施設の厨房コストを5分の1に低減させるシステムを構築、リヒートウォーターマーカービネット



積み込まれた食事と買い物



午前9時から10時半までの受付は当日午後宅配



(RWC)を一体的に提供。

通常、介護施設の調理場では早朝から調理済みの惣菜を温め、配膳していく。RWCでは、前日夕食の時に格納しておけば、翌朝の必要な時間には加熱されている。それを取り出して配膳する。そして、入居者の朝食中に昼食用の惣菜を格納しておく。

在宅高齢者向けに 配食・買い物代行サービス

この事業に加え、2004年には松江市内の在宅高齢者を意識した「配食サービス」を開始した。100食からスタートし、現在は400食に拡大している。ほっかほっか亭の厨房を使って生産している。そして、配食サービスを重ねるうちに、買い物代行等の必要性を痛感、11年6月には買い物弱者支援事業「ごようきき三河屋プロジェクト協議会」を結成、その会長に任じている。この協議会の主要メンバーは、モルツウェル、地元スー

パーの「みしまや」、IT企業のメディアスコープ、松江市市民部、まちづくり関係のNPOまちづくりネットワーク島根などが参加している。

松江市内の世帯数は8万4000軒。半年ほど基礎調査と関係各部門との調整を重ね、12年4月に雑賀公民館区2600世帯を対象に事業を開始する。その後、サービス提供エリアを拡大、13年4月には松江市全域を対象にし始めた。事業の特徴としては、まず、従来からの「安

X、御用聞き受注などからなる。午前9時～10時30分までの受付は当日午後宅配、15時～17時の受付は翌日午前便以降宅配となる。

宅配車両は7台、スタッフ数12人、コールセンター3人であり、現在の登録顧客数は680人であった。

3分100円お手伝いサービスとは、電球の取り替え、草刈りなどで、1日最大15分を限度としていた。また、モルツクラブとしては、客の栄養指導を伴走型で行うものであり、顧客の体調変化の情報などを医療機関、行政等に提供したり、バランスのとれた食事の指導、新たなニーズの掘り起こしなどを行っている。

注文を受けた品物については、基本は地元スーパーの「みしまや」がピッキングする。揃わないものはその他の協賛店から調達する。配食サービスと買い物代行は一緒に行い、午前、午後の2回配達するが、1回は約30軒としていた。

軽自動車に同乗し、松江市街地中心から15分ほどの住宅街に

向かった。1軒目は平日の昼毎日の配達であり、糖尿病食が提供されていた。いずれも立派な住宅であるが、独居が多いようであった。松江は市町村合併により面積573平方キロという広大な面積になっているが、客は相対的には都市部に多い。都市部ではコミュニティが希薄になっ

ているのに対し、旧町村部はそれが維持されているのかもしれない。あるいは、このような新たなサービスを受け入れるまでに、町村部はもう少し時間がかかるのかもしれない。

買い物代行の「ごようきき三河屋サービス」はまだ4年と経験は浅いが、野津氏は「配食サービス、食品、生活用品の買い物代行だけではなく、クリーニング、出張美容、リフォーム、ガス・電気の検針など、何でも対応できる体制を築きたい」という。全国の介護施設への惣菜供給により地域外から所得(外貨)を獲得、高齢社会に向けた新たな事業を地元で起こしている。人口減少、高齢化が際立つ島根の地で、興味深い取り組みが重ねられているのであった。



野津積氏

野津積氏は、モルツクラブ(管理栄養士による無料栄養相談)を組み合わせている。受付方法はコールセンター、FA