

【第3部 パネルディスカッション】

発寒北商店街（北海道・札幌市）土屋日出男理事長への質問と回答

【Q1】 商店主の賛同を得るために、意見調整や協力を得るために工夫したところは

【A1】 商店街のための活動ではなく、地域のための活動であることを説明し、結局商店街の存在価値に結びつくことを説明しています。

【Q2】 当該事業を実施しようとしたら、最低限どれくらいの規模（店舗数）が必要か。

【A2】 暮らしの安心窓口は、核になる事業所が3社あれば、関連する業種が10にはなると思います。（例えば 水道事業をしているところには、大工・土木・塗装・内装等と関連があります。ただし、暮らしの安心窓口の趣旨を十分知ってもらい、関連業種にも広げていただくことが重要となります。）

【Q3】 お客様に対する安全・安心の確保で一番心がけていることは何か

【A3】 暮らしの安心窓口は、お客様に対する安全・安心の確保を求めて生まれた事業です。商店街の相談窓口（電話での斡旋・相談）では、即時に対応するなど心がけています。また、子供たちや高齢者には、通学や通行の時などの声掛けをしています。

【Q4】 空き店舗に対して、商店街が特に希望する業種とは

【A4】 地域の人々が望まれる業種です。そのため、商店街は住民の方々の要望を知ることが大切です。

【Q5】 駅前ビルなど建物内の店舗（商店街）での活性化事例や情報があれば教えてほしい。

【A5】 私どもは、路面店商店街なので（そういった事例は）ありません。しかし私達の商店街の空き店舗対策には若い不動産屋さんが、地域情報（オーナーさんや出店者希望者の情報）を集めました。1年間は、ほとんど情報集めでした。結果20店舗ほどシャッターが開きました。

村山団地中央商店街（東京都・武蔵村山市）比留間誠一会長への質問と回答

【Q1】送迎の際の事故、保障はどのように対応しているか？

【A1】毎年保険契約を結んでいます。

＜契約内容＞

第三者に対する賠償責任保険	(支払保険料1台あたり9,650円)
対人・対物賠償とも1事故につき	1億円
傷害保険(就業中の運転手)	(支払保険料1名あたり7,820円)
死亡、後遺障害保険金	1名あたり500万円
入院保険金 日額	1名あたり5,000円
通院保険金 日額	1名あたり3,000円

現在6年半を経過していますが、幸い事故はありません。

【Q2】自転車の管理場所はどこか？

【A2】補助金が出ていますので、空店舗を利用した「おかねづかステーション」(約20坪の広さ)に保管しています。

※「おかねづかステーション」はボランティア管理人が電話を受けたり、送迎自転車の利用客の待合所になっていて、ここで地方物産や地場野菜の販売もしています。また、商店街の会議場・視察やセミナーの会場・福引会場としても使用しています。

【Q3】送迎は無料だが、運賃をとったり、会員制にすることは考えなかったのか？

【A3】これからの課題になるかもしれませんが、基本的に商店街がお客様サービスのために実施するものと考えています。気軽に乗っていただければ利用頻度もあがり、商店街の集客と売上に貢献すると考えました。運賃をいただく場合はビジネスになりますので、ビジネスとしての研究も必要です。現状ではサービスで実施している方が、商店側も利用客とコミュニケーションを取りやすいのは確実です。運営費についてはフォーラムでもちょっと話しましたが、スポンサーを探す方向で考えています。お客様の中には「お金を払いたい」と言っていた方がいますので、募金箱をステーションに設置するのもいいのではないかと検討中です。

【Q4】「NPO法人ベロタクシージャパン」との接触はあるのか？

【A4】高齢者の送迎を念頭に置いていますので、ベロタクシーで使用されている車の形状は、向いていません。よってベロタクシー関係の方々との接触はありません。

【Q5】送迎自転車の価格は？

【A5】平成28年度に新しいややコンパクトな送迎自転車を製作しますが、1台80万円(税別)で制作する予定です。ライトなどの飾りをオプションで付けると1台100万円(税別)になると考えています。

【Q6】 自転車の二人乗りになるように思われるが、法的に問題はないのか？

【A6】 送迎自転車（三輪）は「軽車両」として扱われます。公道を走るように指導を受けていますので法的には問題ありません。送迎自転車の大きさに関しては巾1m長さ4m以内にするよう指導を受けています（東京都の場合）。

【Q7】 商店主の賛同を得るために、意見調整や協力を得るために工夫したところは？

【A7】 商店街の役員会でいろいろ検討します。そして、先に立つ者が一生懸命に汗をかきます。送迎自転車事業だけでなく宅配事業・福引セール・テントバザール等でも役員に協力をしていただきますが、以前からみなさん協力を惜しまずがんばっていただいています。

但し、最終的に各店にメリットがなければ協力していただけないと思います。よって、なるべく各協力店舗に利益が生まれるように配慮しています。例えば 補助事業の福引大会の景品などは頑張っていただいている店の商品を使用するとか、商店街にあるNPO法人には広告のポスティングを依頼するとか、一般の店舗に関しては広告の紙面をたまにサービスで使っていただくというような配慮をしています。「送迎自転車事業」に関しては、宅配に向かない理容・美容・医院・歯科医院・郵便局・ガス事業所・青果店・（荷物が）嵩張る雑貨店などの顧客も送迎しますから、みなさん好意的に考えていただいています。

【Q8】 事業を実施しようとしたら、最低限どのくらいの規模（店舗数）が必要か？

【A8】 ある程度は毎日の生活に必要な商店の集積地（であること）が必要だと思います。生鮮三品・惣菜を扱う店を中心に衣料・酒と食品雑貨・米・電気・自転車などの店舗があれば理想と思いますが、このような中で動ける店主がいる店が3店舗くらいあれば十分でしょう。送迎自転車運行に関して言えば、店主が2人・ボランティア運転手が2人・電話受けは店舗か専任ボランティアが1人いれば運営できます。あとは送迎自転車とその保管場所があれば実施できます。

【Q9】 お客様に対する安全・安心の確保で一番心掛けていることは何か？

【A9】 とにかく慌てないで送迎することを心掛けています。スピードも出しません。送迎中はなるべく利用客と話をします。コミュニケーションをとることで、その人が商店街の固定客になっていただけます。送迎も接客の一部ですので、荷物がたくさんときは玄関先まで荷物をお持ちします。このような流れの中で心配な顧客がいたら、市の包括支援センターへ連絡します。

【Q10】 空店舗に対して、商店街が特に希望する業種とは？

【A10】 現在はそれなりに業種が揃っていますが、欲を言えば「おいしい惣菜の専門店」「おいしい食堂」や現在欠けている「クリーニング店」「食事や惣菜をみんなで作り、作ったものを販売できるような食品衛生の許可を得たスペース」「花屋」（高齢化のため仏様にあげる人が多い）「防音されたカラオケスペース」「学生さんが運営する店」などです。理想か

ら言えば、中堅スーパーが4～5店舗分くらい（のスペースを）使って商店街の中にあるといいのですが、業種によって影響も大きいので（誘致に向けて）積極的に動くことが出来ません。（同商店街会長の個人的見解です）

宮之阪中央商店街（大阪府・枚方市） 永瀆旭副理事長への質問と回答

【Q1】 みやさぽ（※1）への依頼に対して、各サポーターとのコーディネートは誰がしているのか？

【A1】 現状はまだ、登録サポーターさんの身近な方のご依頼が中心ですので担い手と受け手がお知り合いの場合が多いため、困っている住民がサポーターに直接ご依頼されるケースが多いです。基本的には『みやさぽ』に電話もしくは直接連絡があり、ちょっとしたお困り事の場合はサポーター、専門的なことは地域包括や社会福祉協議会にお繋ぎします。インフォーマルサービスをされている専門業者さんと違いますのでお繋ぎするまでが主体です。

【Q2】 商店街の全員が賛成していないと思うが、商店主の賛同を得るために、意見調整や協力を得るために工夫したところは？

【A2】 商店街の会員数が170近いので全てに対しての意見調整は不可能です。但し、進捗状況や要請事項は随時書面にて全会員に連絡しています。工夫として商店街の店舗を班分けして細かい事項は班長が直接店舗を回ります。

【Q3】 事業を実施しようとしたら、最低限どれくらいの規模（店舗数）が必要か？

【A3】 店舗数は商店街規模にもよりますが宮之阪の場合は、スタート時点で約3分の1の53店舗がサポーター加盟店になっています。事業を進めながら商店街内の理解を深めていく予定です。あと最重要なのが、商店街だけでなく、周りを巻き込むことです。宮之阪の場合、地域住民はもとより枚方市・社会福祉協議会・地域包括支援センター・民生委員・校区コミュニティーなど様々な団体と会議を行いました。そういったソフトの面を先にクリアしてから、協力体制や理解を求めることが商店街をまとめる事より大事です。【Q2】にも繋がりますが、地域住民の方々が喜ぶことや感謝されることを商店主が否定するはずがないです。

【Q4】 お客様に対する安全・安心の確保で一番心がけている何か？

【A4】 サポーター、宮ノサポ（※2）、チケットなど利用・使用の全てに対し規約を作っています。規約に同意の上で利用・使用を行っています。保険もボランティア保険、施設保険をかけています。ついでですが、宮ノサポの隣の商店街事務所にAED（他2カ所）が、また、商店街には多数の防犯カメラが設置されています。

※1 みやさぽ：宮之阪中央商店街が、2016年2月から始動させた「宮之阪サポーター制度」の略。地域住民、ボランティア、NPO法人、老人会や自治会、学生等が「サポーター」として登録し、地元で困っている人たちの「お手伝い」をするもので、商店街が窓口になって両者をつなぎ、サポーターへの謝礼は商店街で使用できるチケットを配付し、商店街活性化にもつなげるもの。

※2 宮ノサポ：宮之阪商店街振興組合事務所横にオープンした地域コミュニティー活動の拠点「チカラのみせ処 宮ノサポ」の略称。

以上