

◎見守りサービスの構築と利用者のネットワーク化、その活用による新規事業の構築に向けた支援により、地域ブランドの育成にも貢献

No.7	山口市阿東地福地域拠点づくり協議会		
事務局	一般社団法人 ソーシャルデザイン協会	実施エリア	山口市阿東地福地域

事業名
山口市阿東地福地域における見守りサービスを活用した 新たな拠点ネットワーク化に対する中間支援活動（※多役多業）

事業の概要
地域でスーパーを運営する NPO 法人に対し、移動スーパーと同時に行う高齢者の見守り等サービスの実施、そのサービスを通じた高齢者のご子息とのネットワーク構築、そのネットワークを活用した地元産品の販売や地元への貢献活動を推進する新たなビジネスモデル構築に向けて、専門的なアドバイスをを行うとともに、地域住民との調整や資金環境構築などの支援を行うことにより、地域の課題解決や阿東地福地域における地域ブランドの育成につなげる。

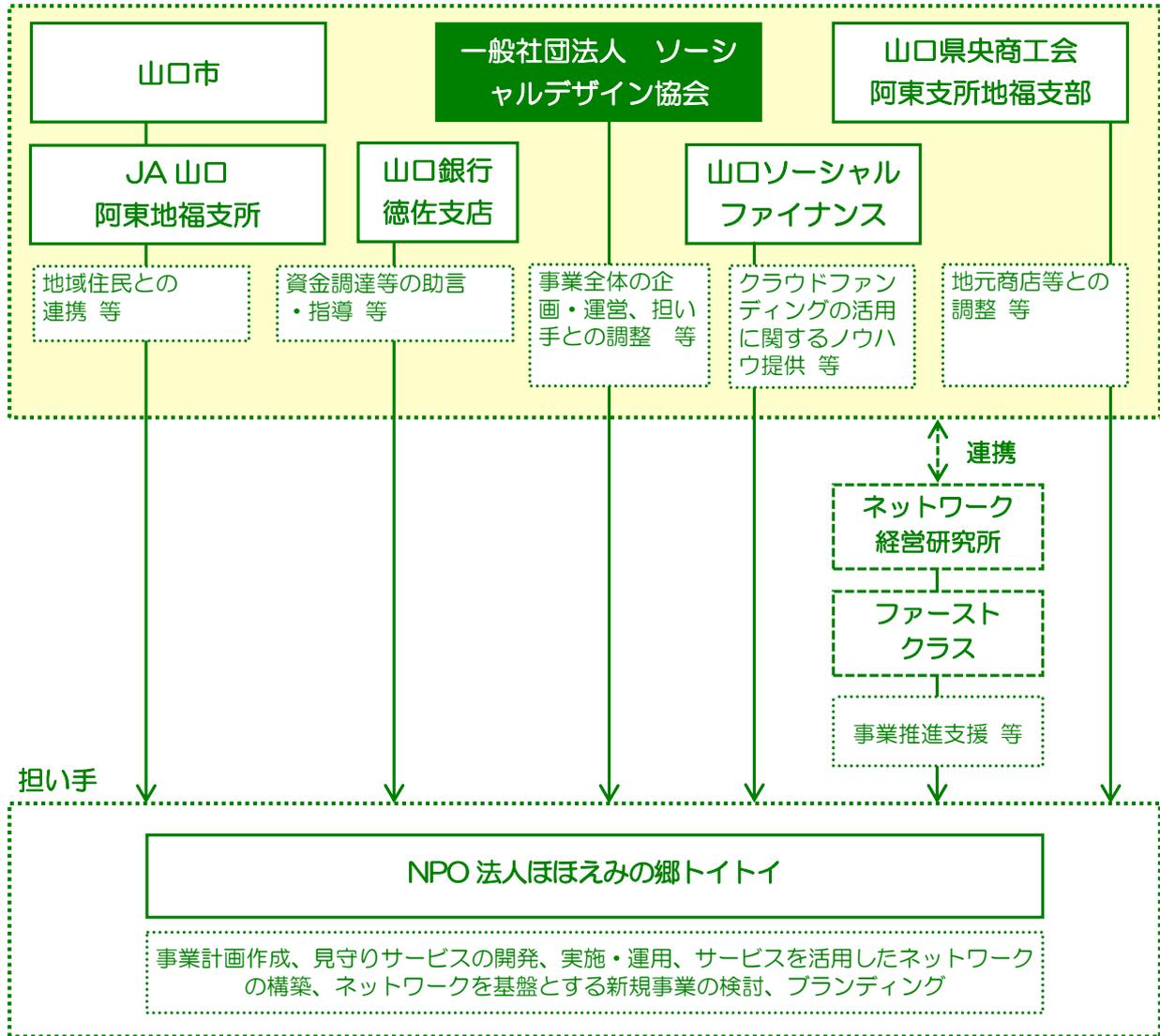
中間支援の概要
地域の見守りサービスの構築を目指す NPO 法人に対して、見守りサービスの企画・開発支援、ワークショップによる啓蒙活動や広報支援、サービスを活用したネットワークの構築支援、ネットワークを基盤とする新規事業の構築等の支援を行う。

主な構成主体	中間支援の内容
①一般社団法人 ソーシャルデザイン協会	新規事業企画について担い手との意見調整、専門家等との調整を支援。新規サービス開発について、専門家及び IT 事業者との調整、システム運用テスト実施等支援。 広報ツールの作成について専門家及び事業者との調整を支援。 事務局として事業進捗管理及び各構成主体との調整を実施しノウハウの蓄積について支援。
②山口県中央商工会阿東支所地福支部	地域内の商工業者との意見調整、地域内消費者のニーズ把握を行い、地域課題の解決策について、助言及び支援を実施。新規サービス開発において、モニター広報、価格設定等について助言及び協力を実施。
③山口市	事業実施において行政各機関との調整、情報提供について支援を実施。地域住民への広報、地域ブランド構築について助言及び支援を実施。
④山口銀行徳佐支店	活動資金調達について、事業計画及び資金計画作成支援を実施。地域課題である高齢者の生活資金管理について助言及び情報提供を実施。
⑤JA 山口阿東地福支所	地域内の農業における現状把握、組合員である農家との意見調整を行い、新規事業企画について支援を実施。 特産品開発において、地域産品の活用等における支援を実施。
⑥山口ソーシャルファイナンス	クラウドファンディング等の活用について情報提供による支援

支援対象	地域づくり活動の内容
①NPO 法人ほほえみの郷トイトイ	宅配時の見守りサービスの実施、サービスを活用したネットワークの構築、新規事業開発

実施体制

山口市阿東地福地域拠点づくり協議会



取組内容

取組①プランニング

地域の現状把握及び情報共有を行い、担い手の取り組みに新たなサービスを加えることで、地域課題の解決につながる新しいビジネスモデルの構築を実現するための事業計画等の作成を支援した。

取組②見守りサービス開発・実施

新しい見守りサービスについての企画開発とシステム開発を行い、モニター試験運用による実施検証と課題の整理を実施し、地域ビジネスとしての可能性の検証の支援を実施した。

取組③ネットワーク構築・ブランディング

見守りサービス実施による地域拠点と高齢者及び地域外居住家族のネットワークを構築することで、そのネットワークを活用した新商品開発や販路拡大など地域ビジネスを検討した。また、担い手であるほほえみの郷トイトイの活動理念をベースにした新商品開発を行い、地域の取り組みをブランディングすることで新たな価値の創造を目指した。

1 中間支援の活動プロセスにおける課題と対応

プロセス	支援対象	中間支援	成果・効果
取組の背景・動機	<ul style="list-style-type: none"> ・地域内の高齢化が進み、独居若しくは夫婦のみの高齢者世帯が増加する中、平成 22 年 2 月には地区内唯一のスーパーが撤退するなど、高齢者を中心に買い物環境への不安が高まり、地福地域で生活するための生活条件の確保が地域課題として浮き彫りとなった。 ・地福地域づくり協議会を中心に地域住民主体の課題解決へ取り組みをスタートし、平成 23 年 12 月には地域の将来構想である地福ほほえみの郷構想の推進体制として地福ほほえみの郷運営協議会を設立し地域内の自治会を通じて各世帯に開設支援金を募り地域拠点開設の取り組みを行う。平成 24 年 4 月、地域の交流拠点としてミニスーパー機能を備えた「ほほえみの郷トイトイ」をオープンし運営している。 ・地域内の女性が惣菜加工グループ「トイトイ工房」を立ち上げ、スーパーで販売を行っている。 ・平成 25 年に、移手段を持たない高齢者の買い物支援として、移動販売車による販売をスタートした。 ・移動販売を通じて、地域に住む高齢者の生活ニーズや生活課題の把握を行ってきた。 ・地域の高齢化が進み人口が減少する中で、移動販売事業の果たす役割は重要であり、継続に向けた工夫として従来の業務に新たな付加サービスを加えることで、収益の確保を図る多役多業に取り組むことが課題である。 ・買い物支援だけでなく生活支援サービスの実施や見守りによる安心の提供など、地域で安心して暮らし続けられる地域の仕組みづくりも課題となっている。 		
体制構築のきっかけ	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 26 年 4 月に地福ほほえみの郷運営協議会は特定非営利活動法人ほほえみの郷トイトイへと法人格の取得を行い、地域拠点を核とした地域住民主体の地域づくりの仕組みを推進する取り組みの充実を図っている。 ・拠点運営に必要な経費や地域づくり活動に取り組む費用の捻出が必要である。 ・ミニスーパー及び移動販売の顧客数の大幅な増加は見込みにくく、地域住民の高齢化による生活支援ニーズをサービスとして事業化することで多役多業による収益性の向上につなげることが課題となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・これまでは緩やかな連携として協議会の枠があったが、本事業をきっかけとして体制を組織した。 ・山口市阿東地福地域拠点づくり協議会は、中山間地域における地域活性化、地域の課題解決及び産業や生活サービス機能維持のために、業種の枠を超えた多役多業型の事業者、人材の育成及び地域における各種経済活動の包括的支援をはじめ、地域内の様々な主体が連携した中間支援活動に取り組むことを目的に構成された。 ・人口減少の進む中山間地域において取り組まれる地域づくり活動を、多業種から構成される協議会が中間支援を行うことで推進するとともに、地域づくり活動のノウハウを蓄積し地域での課題可決力を高める役割を担う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地福ほほえみの郷運営協議会の枠組み及び活動が下地としてあったことから、体制の構築に至った。
支援対象の選定			
商品企画・開発	<ul style="list-style-type: none"> ●プランニング ・地域ニーズ等調査のためのアンケート調査を実施。 ●見守りサービス開発・実施 ・移動販売事業の多役多業化について、取り組む必要性を感じながらも、様々な理由により取り組むことが出来ずにいた。 	<ul style="list-style-type: none"> ●プランニング ・専門家を派遣し、担い手の現状について分析し地域ビジネスの観点から助言を行うとともに、移動販売事業について多役多業での収益増を検討。 ・地域ニーズ等調査のため、ネットワーク経営研究所)に委託しアンケート調査を実施。 ・専門家の指導のもと、各構成主体で事業計画実施のノウハウを共有し事業企画書について検討。 ・商工会と JA は、団体構成員からのニーズ反映、取り組みについての周知、山口市は関係各所への周知、山口銀行と一社)、ソーシャルデザイン協会は資金計画等について、融資融資のための事業計画書作成を支援した。 ●見守りサービス開発・実施 ・見守りサービスのモニター実施について、募集方法や運用方法等の支援を実施した。 ・モニター募集のためのチラシ作成について、事業者へ依頼し作成を支援し、山口市の協力を得て周知を行った。 ・運用試験について、IT 事業者(有限会社ファーストクラス)と連携し、システムを使用する上での課題の抽出を行い、システム改善を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ●プランニング ・各構成主体が多面的に意見集約を行い、具体的な取り組みとしての事業計画作成を実施することが出来た。 ・移動販売事業の多役多業化に対して、地域内の多方面からの視点で協議がなされ買い物支援や高齢者支援という福祉的な側面と、運営継続のための収益性アップというビジネス的な視点をあわせもつプランニングが実現可能となった。 ●見守りサービス開発・実施 ・担い手のこれまでの取り組みにより蓄積された地域ニーズと各構成主体の視点からの意見を集約した形で、IT 事業者との連携が図られ、担い手にも運用可能な形でシステムが構築された。

	<ul style="list-style-type: none"> ●ネットワーク構築・ブランディング ・見守りサービスで構築されたネットワークを活用し、地域の味を地域外居住者にお届けすることを視野にいたした新商品開発を検討していた。 ・事業者の取り組む「置き惣菜サービス」と連携することで移動販売にもうひとつの多役多業を加えること、トイトイ工房の味を再現した真空パックの商品を開発し追加することに取り組んだ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・専門家とともに、サービス価格の設定や運用ルールの構築など多役多業による地域ビジネス構築の面から支援を実施した。 ・担い手のスタッフが多役多業として運用にあたるうえで、本業の移動販売のサービス低下を招かないようなるべく負担をかけない運用ルールについて検討し、担い手の業務実態をふまえ可能なかたちで実施可能なルールづくりを行った。 ●ネットワーク構築・ブランディング ・惣菜加工事業者と担い手を調整し企画開発に関する支援を実施した。 ・惣菜加工事業者で試食サンプルを制作し、トイトイ工房のメンバーで試食後意見を反映し、配布用試食サンプルを作り、啓発用のラッピングをし地域住民に配布し、意見集約を実施した。 ・担い手の取り組みコンセプトを共有し、コンセプトに沿った商品企画への助言と材料となる農産物の産地や消費者ニーズについての情報収集と助言を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ●ネットワーク構築・ブランディング ・担い手は、活動理念にもとづき今後の地域づくり活動を継続する上での明確なコンセプトと地域ニーズを地域ビジネスにつなげるノウハウを学び、体制は中間支援組織として構成主体がそれぞれ所有する情報やノウハウを生かしながら、担い手の活動を支援するプロセスを蓄積できた。
デザイン	—	<ul style="list-style-type: none"> ・デザインの専門家を派遣し、ブランドロゴの作成についての考え方や取り扱いの注意点をはじめブランディングに関する知識について指導を実施し、ブランドロゴ作成とロゴマークの入った新商品「チキンチキンごぼう」の開発支援を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の未来へ向けた取組をイメージするロゴマークを作成することができた。
販路開拓	—	<ul style="list-style-type: none"> ・専門事業者に依頼し、新商品チキンチキンごぼうの販売について、地域外居住の出身者をはじめとする地域外への販路開拓や、今後開発を検討している地域の特産品である阿東和牛を使った惣菜についてレシピ案の提案や首都圏への販売についてマーケティングの考え方など支援を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・拠点を中心に地域内居住高齢者と地域外居住家族をつなぎ、地域の取組や新商品開発などの情報を地域外居住家族に配信することで商品モニターとして参画するしくみを構築し、その中で得られる意見や提案をホームページやSNSなどを活用し共有することで地域外に居住している出身者のネットワーク化について進めていくプロセスとなった。
広報・プロモーション	—	<ul style="list-style-type: none"> ・広報用パンフレット作成とイメージロゴの作成について、専門家による助言のもと、専門事業者に委託し実施した。 ・山口市は、作成された将来構想をもとに役所内関係各所への情報提供を行い、山口銀行は事業プラン実施のための資金調達について情報提供を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地福の将来構想「地福の夢プラン」とその取り組みから開発された見守りサービスを紹介するパンフレットが作成できた。
モチベーションの維持・向上	—	<ul style="list-style-type: none"> ・各構成主体間での情報共有と意見集約に時間がかかり、事業進捗が当初より遅れた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・体制間での協議を重ねることにより、各構成主体が役割を理解するとともに、担い手が描く地域の将来像と目指すべき活動理念が、協議会を通じて地域内の各構成主体に共有された。

2 中間支援のポイント（取組の中で見られた工夫・取組が上手く進んだポイント等）

①全ての取組が一体となった地域ブランディング

今回の取組は、これまで担い手が行ってきた移動販売に加え、今回開発した見守りサービスや新商品等を含め、担い手が描く地域づくり活動の将来構想と、地域拠点を核とした地域課題解決の取組を、地域の価値を創造するトイトイブランドとしてブランディングする一体的な取組となっている。地域内の高齢者の食に対する課題を解消する一助となるとともに、地域外居住の家族の地域への関心や安心感を高めることにもつながっており、それぞれの取組が相互に関連し合うことで高い効果を生み出すものとなっている。

体制において、情報共有と意見集約に時間がかかった面はあったが、各構成主体が有してきた地域活性化のノウハウを共有し、議論したことにより、構成主体それぞれの役割・活動が地域ブランディングの構築に大きく寄与することができた。

②利用者のニーズを踏まえたサービス・商品のブラッシュアップ

見守りサービスにおいて、モニターによる試行を実施し、試行により抽出された課題に対し体制間で改善に向けた協議を行ったり、新商品の開発においては、地域住民へ試食サンプルを配布し意見把握を行ったりするなど、利用者の意向を踏まえ、利用者のニーズに対応したサービス・商品の開発を行った。

3 支援対象の成果

見守りサービスモニター参加者数については、当初目標の 30 名を確保することができた。見守りサービス加入者数についても、当初目標の 10 名を達成することができた。トイトイブランドによる新商品開発は、真空パック惣菜「チキンチキンごぼう」の 1 商品の開発に至った。

表 成果目標の達成状況

成果指標	事業開始当初	目標	達成状況
①見守りサービスモニター参加者数	0名	30名	30名
②見守りサービス加入者数	0名	10名	10名
③トイトイブランドによる新商品開発数	0件	1件	1件



地域スーパー「トイトイ」



移動販売の様子

◎多役多業型の地域づくり活動への着手

これまで、移動販売事業の多役多業化に取り組む必要性を感じながらも、様々な理由により取り組むことができずにいた担い手に対し、体制が支援することにより、移動販売事業に加え見守りサービスという多役多業の取組に着手できたことが大きな成果と言える。また、見守りサービスの価格の決定や契約者の確保、開発した商品の販売など、収益につながるしくみが整いつつあり、多役多業型の地域づくり活動の拡大に向けた枠組みが整備された。

5 地域づくり活動支援体制としての今後の展望

◎新たな担い手に対する支援

太陽光発電による収益を活用した地域活性化に取り組む NPO げんき嘉年に対して、地域の意見集約や既存組織との調整などを円滑にするための体制の整備に向けて、仕組みづくりを支援する予定である。

◎継続的な事業展開と活動エリアの拡大

補助事業や行政からの事業受託による活動費の確保及び今年度支援を実施した NPO ほほえみの郷トイトイより、イメージロゴの入った商品の売上額の一部を体制の活動費として計上することを予定しており、これらにより継続的な事業を展開する予定である。

また、体制の活動エリアを地福地域から阿東地域全域に拡大し、今回の担い手である NPO ほほえみの郷トイトイの体制への参加及び地域内からの構成主体への参加を予定している。

平成 29 年度以降は、平成 28 年度の支援先である NPO 法人げんき嘉年に対して、体制整備に引き続き、地域ニーズをもとにした地域づくり活動について支援を実施する予定である。また、阿東地域における中間支援組織のあり方について、発展的見直しを図るとともに、活動費の面も含め持続可能な体制整備に取り組む予定としている。