

平成 24年 3月 31日

島根県知事 殿

ごようきき三河屋プロジェクト協議会

会長 野津 積 印

新しい公共支援事業に関する報告について

新しい公共支援事業について、以下のとおり支援の成果及び自己評価等を報告する。

1. 報告者の位置づけ（該当する□にチェック）

- 支援対象者（活動基盤整備支援、寄附募集支援、融資円滑化支援）
- 支援対象者（つなぎ融資への利子補給）
- 事業実施主体（新しい公共の場づくりのためのモデル事業）
- 事業実施主体（社会イノベーション推進のためのモデル事業）
- 都道府県から業務を受託した中間支援組織等

2. 新しい公共支援事業に係る成果

- ① 支援対象者（活動基盤整備支援、寄附募集支援、融資円滑化支援分）の場合、様式4-1を参照。
- ② 支援対象者（つなぎ融資への利子補給分）の場合、様式4-2を参照。
- ③ 事業実施主体（新しい公共の場づくりのためのモデル事業分）の場合、様式4-3を参照。
- ④ 事業実施主体（社会イノベーション推進のためのモデル事業分）の場合、様式4-4を参照。
- ⑤ 都道府県から業務を受託した中間支援組織等の場合、様式4-5を参照。

3. 添付書類

- (1) 上記2. において参照する様式及び別紙
- (2) その他参考となる書類

様式4-3 (新しい公共支援事業実施要領第4の8関係)

新しい公共支援事業の成果等報告
(新しい公共の場づくりのためのモデル事業分)

1. 成果等報告

モデル事業名	共同受注・共同配送による買い物弱者支援事業
分類	<input checked="" type="checkbox"/> 一般枠 <input type="checkbox"/> NPO支援重点化枠 <input type="checkbox"/> 震災対応枠 (該当項目にチェック) <input checked="" type="checkbox"/>
事業実施主体名	ごようきき三河屋プロジェクト協議会
実施期間	前期) 平成23年7月15日～平成24年3月31日 後期) 平成24年4月1日～平成25年3月31日
支援額等 (注釈参照)	事業に要した経費 3,935,000円 支援額 ¥3,935,000円 ※詳細については、別紙「収支決算報告書」に記載してください。
マルチステークホルダー(会議体)の取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・NPO まちづくりネットワーク島根 (会議体事務局、本事業の会計、事務局としての対外交渉、チラシ作成企画、チラシ配布、協力会社の募集契約) ・NPO プロジェクトゆうあい(視覚障害者向け音声カタログをはじめ、障がい者等からのサービス受付方法やサービス内容の意見調査、利用者への広報と説明) ・モルツウェル株式会社(コールセンター運営、集配場所、配達、広報及び商品パンフレット等) ・株式会社みしまや(集配場所、配達、広報等) ・株式会社メディアスコープ(電子決済調査、電子カタログ調査、ホームページカタログ調査、IT関連による効率化提案) ・松江市役所市民部市民生活相談課(地域、市民、行政からの要望のとりまとめと、行政・法律解釈等の協働の窓口)
事業概要	<p>※ 事業の概要が分かるように、100～150字程度で簡潔にまとめて記載してください。</p> <p>買い物弱者をはじめとする、生活弱者支援を目的とし、御用聞きコールセンター(プラットフォーム)を起点に、在宅高齢者配食サービス網等を活用し、各種卸売小売事業者、介護事業者、行政との連携による相互利益型、継続可能な取り組みを実施する。</p>
事業内容	<p>※ 1) 事業内容、実施事項、実施方法、実施の分担(直接、委託、助成を含めて)等について記載してください。</p> <p>※ 2) 委託・助成した団体等がある場合、当該団体名等について記載してください。</p> <p>【事業内容】既存の「安否確認付き在宅高齢者配食サービス」のコールセンター《現年中無休・8時間対応》をベースに12時間受付へ強化し、各種サービスの受付業務および集荷・配達指示コントロール機能を付加しプラットフォーム化し、これをモデル地区(雑賀地区公民館エリア2,600世帯へ変更)24時間体制への採算性を検証します。</p> <p>《24時間受付体制と配達時間帯の採算性の検証》モデル地区以外も可能なエリアから採算性と効率性から進めていきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の状況に合わせ、ウェブサイトでの受付、電話/FAXでの受付、訪問での対面受付(将来の構想として、デイジー形式音声パンフレット、電子パンフレットで、選んでもらい、電子マネーで決済等)を行うことで、合理的かつ柔軟性の高いサービスを行い

ます。《商品選択時、注文時、決済時、言葉がわかり難い、商品ではない頼みごとなどの検討事項あり》

- ・各種卸売小売業者、各種サービス業者との連携では、必要に応じて仲介手数料を徴収することで相互利益を確保し、事業の継続的發展を目指します。《配達の委託料の決定と担当エリアの割振りなど、距離・時間帯・重さなどの検討事項あり》
- ・介護サービス業者、行政サービスとの連携では、安否確認や見守りなどへの協力を中心に、情報共有を積極的に行うことで、緊急時における利用者に直結する安心・安全なサービスに繋がります。《行政との情報共有では個人情報取扱いの検討事項あり》

【実施事項、実施方法、実施の分担】

①協議会運営事務局（NPO まちネット）「委託」

（総会、会計、決算、事業報告書作成、協議会の開催、販売団体会議3ヶ月毎、配達団体会議3ヶ月毎、契約書作成、全体フロー作成、各協力団体の募集・説明・契約業務広告、広報に関する印刷物、各構成員の援助、地元との協議）

②受付センター設置及び運営（モルツウエル株）「委託」

（受付人員体制の充実と教育、受付フロー・集配配達フロー作成、顧客データ収集、集計、）

③集荷・配達業務の委託（モルツウエル株・株みしまや）「委託」

契約協力団体へ委託（集配、配達、戸別訪問、リサーチ調査・報告書作成）

④調査業務（NPO プロジェクトゆうあい・株メディアスコープ）「委託」

顧客名簿（買い物履歴、安否確認、決済確認、健康確認、緊急時）連絡先等の作成と調査検討《訪問等による対面式基本調査の実施をしながら、必要項目の充実作業。行政との情報交流と活動協力を模索する》その他、本プロジェクトの事業の採算性と公共性を高め、モデルとしての利用価値を見出す為のダイジー形式音声パンフレット、電子パンフレット、電子マネー決済などの調査研究を専門家等と協議しながら進める。

⑤地域、市民、行政からの要望のとりまとめと、行政・法律解釈等の協働の窓口（松江市役所市民部市民生活相談課）

※モデル地区（雑賀町公民館エリアへ変更）への自治会等への事前説明、協力要請等の後、利用者候補である、独居高齢者、高齢者世帯、日中独居高齢者世帯、障がい者世帯、子育て世帯に告知（2,600世帯全戸、資料配布）。《モデル地区サービス開始後に、周辺地域もサービスを開始する》

<p>得られた成果及び自己評価</p>	<p>※支援の成果、波及効果、今後の展望等のアウトカムとともに、自己評価を記載してください。</p> <p>事業期間（前期）中途のため評価として、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの中心たる自治会、公民館からは、「買い物支援は実施方法を誤ると、地域破壊につながる（＝商品供給業者が地域外からとなれば、地域小売業者の淘汰につながる）」との意見をいただいた。地域を形成する団体、個人とも、それぞれの立場というものを有していることから、これらを深く理解しながらその順序、取組方法等を考慮しながら進めることとした。 ・モデル地区内協力業者のサービス内容、連絡先等を記載した壁貼り保存版ポスター（出前・配達・往診・タクシー地域業者掲載）を作成中。 ・商品パンフレットの品揃え・価格等の地域との調整及び作成中。 ・地域の仕入れ体制、配達体制・契約書について協議中。 <p>地域との協力要請の確立が出来た。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・雑賀地区自治会長、雑賀公民館長への趣旨説明、協力要請。 ・雑賀地区社会福祉協議会会長、福祉推進員リーダーへの趣旨説明、協力要請。 ・雑賀地区民生児童委員リーダーへの趣旨説明、協力要請。 <p>次年度（後期）からいよいよ受注が始まり、地区自治会・公民館・社会福祉協議会・民生児童委員などと情報共有を進めることが、本来の協働による成果と考え進めていきます。</p>
<p>評価ランク</p>	<p>□S：特に優れた成果が得られた <input checked="" type="checkbox"/>A：優れた成果が得られた □B：一定の成果が得られた □C：限定的であるが成果が得られた □D：成果が得られなかった（該当する評価に <input checked="" type="checkbox"/> を付けてください。）</p>

(注) 当該支援額により取得し、又は効用の増加した価格が50万円以上の機械及び器具等がある場合、別葉にて、機械等の名称、価格、管理者及び耐用年数等を明記すること。

2. 添付書類

その他参考となる書類