



夕食宅配サービスの弁当を手渡しする職員。

生協のサービスを通じた復興へのお役立ち

みやぎ生協

生協で行なっている、店舗事業、宅配事業の福祉サービスが、震災発生時や震災後の復興に大きく寄与した。

さまざまな取り組みの中から、みやぎ生協の「こ～ぷふれあい便」「個配メールサービス」「夕食宅配サービス」についてレポートする。

震災前からの取り組みが、被災地を支える仕組みにもなった

みやぎ生協では震災前から、高齢者や身体の不自由な方などを対象にした福祉サービスの充実に努めてきた。店舗での買い物代行サービスである「こ～ぷふれあい便」や、宅配商品お届け時の安否確認としての「個配メールサービス」もその例だ。

そうした、みやぎ生協の取り組みは、東日本大震災が起こった際、またその復興にあたって、被災した多くの人が支えることとなった。

店舗事業

「こ～ぷふれあい便」

会員の要望にこまめに応える

「現代版でご用聞き」

「こ～ぷふれあい便」は週に2回、専任スタッフが会員から注文を受け、店で商品を購入して配達する買い物代行サービスだ。1993年に福祉事業の一環としてスタートし、高齢者や子育て、家族の介護などで買い物が困難なメンバー（組合員）を中心に利用されてきた。

その会員の層が、東日本大震災で少し広がりを見せる。

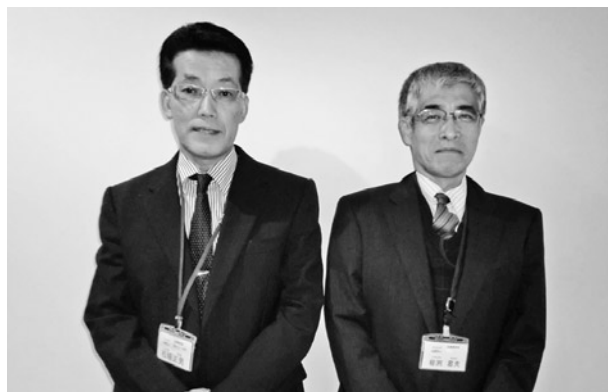
震災後、被災地では津波で車を流さ



れた人や店から遠い仮設住宅に移った人など、買い物困難者が増加した。みやぎ生協では、そういった人びとの支援のため、それまで仙台市内の10店舗で行なっていた「こ～ぷふれあい便」を、石巻市や塩釜市、名取市、亶理町など沿岸部にも広げ、15店舗での展開にした。みやぎ生協・店舗運営部運営グループの岩渕君夫いわはらきみおさんは、「現在、会員は305人いますが、一番（会員が多い）のが津波の被害が最も大きかった石巻エリアです。拠点の蛇田店へびたには5台の配達車両を置き、県北と石巻沿岸部をカバーしています」と話す。会員からは、「これだけが買い物手段。命綱なんです」という声も聞かれる。

また、会員層の変化に合わせて、運営体制も変更した。震災前までは、福

※ 「こ～ぷふれあい便」を利用する組合員のことをいう。



店舗運営部運営グループ統括 石垣正男さん（左）、店舗運営部運営グループの岩淵君夫さん。

社事業を担当する生活文化部単独で行なっていたが、震災後は、利用者へのサービスを強化するため、また、震災により閉店した店舗の職員の雇用を確保するため、店舗運営部と生活文化部が一体となって行なうようになった。会員には、商品選びの参考になるよう、毎月、「注文カタログ」が届けられているが、「大きな違いは、『こ〜ぶふれあい便』は現代版の『ご用聞き』ということ」（岩淵さん）

例えば、注文変更や追加注文にも応える。また、衣料品を持参し、手に取って選んでもらうこともあれば、配達当日の午前中に店で買って届ける仕組み



こ〜ぶふれあい便の配送車。

を生かし、「温かい弁当を持ってきてほしい」という注文にも応える。それぞれの要望に沿って、きめ細かく動いているのだ。店舗運営部運営グループ統括の石垣正男さんは、

「『こ〜ぶふれあい便』では、ご用聞きとして、会員さんの許しを得て台所に入り商品を冷蔵庫にしまったり、電球を交換することもあります。これが、個人宅配からさらに一歩踏み込んだサービスの提供ですね」と話す。こうしたやりとりの中から、会員との信頼関係が深まっていく。そして、この延長線上に「見守り活動」がある。

「配達時には『元気ですか』と意識して声掛けをしてきました。実際に配達の際、会員の異変に気付き、かかりつけの病院に連絡して事なきを得たこと

もありました」（岩淵さん）

また、買い物に困っている方はまだまだ大勢いる、と石垣さんは言う。「震災前は、ふれあい便は、口コミで広がっていましたが、買い物困難者が多くいらつしやる今、『こ〜ぶふれあい便』の良さをお知らせし、利用する会員を増やす活動にさらに力を入れながら、1人でも多くの方のお役に立ちたいと考えています」

宅配事業

個人宅配メールサービス

震災時は優先的な

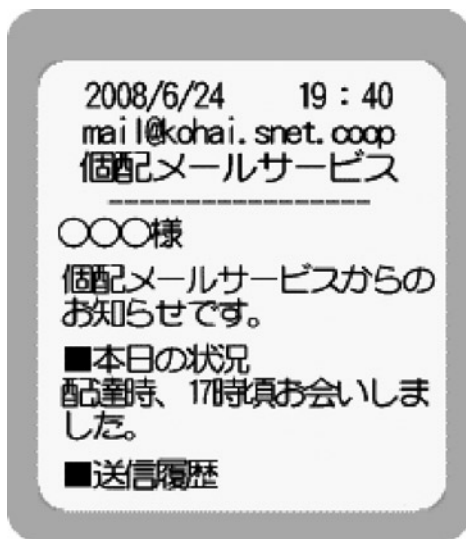
安否確認リストとして機能

2008年からサンネット事業連合で始まった「個人宅配メールサービス」（以下、個配メール）。配達者が配達時に、サービスに登録した組合員の無事を確認したら、その旨をメールでご家族宛てに配信するという取り組みだ。高齢の組合員とその家族に支持され広まってきた。

震災後、共同購入（宅配）でお見舞い活動を始めたとき、最重点対象者として真っ先に足を運んだのが「個配メール」を利用していただいている高齢の組合員だった。「優先的に安否確認を行ない、ご家族にとっても喜んでもらえました」と共同購入運営本部課長・トレーナーの柴崎系さんは話す。



共同購入運営本部課長・トレーナー 渡辺信也さん（左）、共同購入運営本部課長・トレーナー 柴崎系さん。



一方で被災による個配の脱退が相次ぎ、個配メール登録者数も一時は6割弱まで減少した。しかし、「登録無料の個配メールは、われわれの社会貢献の

個配メールサービスのメール送信画面のイメージ。

高齢者へのお声掛け、見守り活動を行っています

わたしたちは、行政の「高齢者の見守り活動」に協力しています



「高齢者見守り活動」のステッカーを張り、配送車は街を走る。



夕食宅配サービスのスタッフ。全員がみやぎ生協の直接雇用。今後、自立を促すための取り組みが大切となってくるなか、組合員との信頼関係を着実に作り上げていっている。



夕食宅配の配送車。

一つです。せっかくのサービスなのだからもっと広めようと、12年6月から9月まで、キャンペーンを行ないました」

登録者数は大幅に増加し、12年10月現在487人に。柴崎さんは「現場の視点が大きな成果につながった」と評価している。「個配メールは高齢者向きサービスというイメージがあります。が、担当者から『それだけじゃない』と、声があがりました。『高齢者でなく

ても、仮設住宅で別々に暮らしている家族もいる」と。実際にそういうご家族に声を掛け、登録していただきました。毎週配達に伺う私たちを「家族の次の家族」と思っていたら、ぜひ、間に立ってお役立ちできたらと強く思っています」（柴崎さん）

宅配事業

「夕食宅配サービス」 高齢者を心配する 家族の思いも含めて見守る

みやぎ生協では当初、「夕食宅配サービス」（配食事業）を11年4月から立ち上げる予定だった。そんな矢先に襲ったのが未曾有の震災だった。計画は一時中断。しかし震災後に「被災地で食事作りもままならない人を手助けしてほしい」との声があったことや、物資支援を通じて弁当を製造・供給する事業者との連携が深まったことから、あらためて計画を進めることになったという。

そして、11年11月、名取市や仙台市太白区などの被災地を抱える南支部を皮切りに、12年には多賀城市・七ヶ浜町などやはり被害の大きかった地区を持つ東支部、12年4月には富谷支部が供給を開始した。利用者の多くは75歳前後の高齢者。共同購入運営本部課長・トレーナーの渡辺信也さんは、「離

れて暮らす娘さんや息子さんから、『うちの親に』という依頼が結構あります。だからスタッフには、お弁当を届けることも大切だけど、ご高齢者を心配するご家族がいる、そのことを思い出しながら配達してくださいと話しています」

これまでは、山形の工場で製造された弁当を供給してきたが、今後、メーカーが宮城県内に新工場の建設を予定しており、供給量も増える見込みだ。

「これを機会に、さらに利用者を増やしていきたいですね。また、被災地に住む者として、一歩でも先に足を進めていかなければならないと思います。もちろん、震災を忘れたわけでも、そして、忘れることができるわけでもありません。しかし、これからは自立を含めた復興を目指すことが大事だと思います。被災された方の自立を促すには、どうしたらよいかを考えながら事業を行なっていきたいと思えます」と、渡辺さんは話す。

事業が、災害時、組合員への大きなお役立ちとなり、大きく広がっていった。この仕組みが、今後は、自立への一助となるだろう。12年10月17日には、宮城県と「高齢者見守り活動への協力」協定も結ばれた。さらなるお役立ちに向けて、ますますその取り組みに力が入る。（文 早坂恵美）