

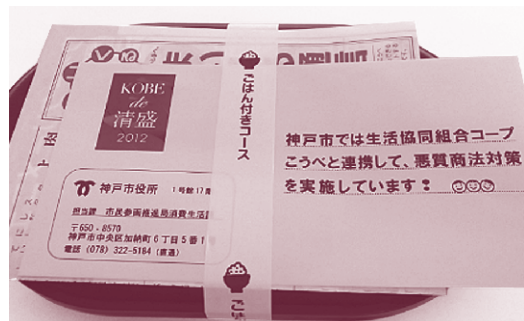
不安の少ない社会づくりに向けて 「コープこうべ」の挑戦

生活協同組合コープこうべ
企画政策部 拠点づくり統括
前田 裕保 (まえだ・ひろやす)

2012年、超高齢社会を迎えるにあたり、コープこうべは不足する活動や事業の調査を始めた。ひとつの試みとして、宅配センターに「くらしの案内係」を配置。訪問活動をしながら相談や依頼に対応する取り組みを開始。寄せられた依頼は、高齢者世帯からのものがほとんど。内容は、電球の交換や家電製品の設定など些細な依頼が主で、重くて運ばない家電や家具の廃棄依頼も多く見られた。

これら取り組みをまとめると、高齢者が健康、孤立、消費生活に對して不安を抱えていることも明らかになった。

体力や筋力の低下などにより、ペットトボトルの蓋を開けることにすら困難を感じる方も多い。少し



でも役に立てればと「何かあれば電話を」と電話番号を渡しても、操作の難しさや聞き取りづらさから電話そのものを敬遠する人も少なくなかった。

これらことから、家族以外には頼れないような些細な問題を解消できず不便や不安を抱えている孤立した高齢者の姿が浮き彫りになった。

高齢者のニーズに寄り添う活動

「不安の少ない社会づくり」。コープこうべの取り組みべき方向性は見えてきた。同時に、従来の事業や活動の延長線上では解決できない課題が多いということも見えた。高齢者のニーズを整理し、それに対する具体的な解決策を模索し始めた。

まず、さまざまな困りごとについて「相談先がわからない」という不安に対して、店舗へも「くらしの案内係」を配置。コープガイドブックを配布したり、店舗に窓口を配置したりして相談先を明確化し、また、コープこうべでは解

決できないものに関しては、信頼のおける外部の事業所等へ取り次いだりもした。取次先のひとつではこんなことが起こった。リフォームを手掛けるコープ住宅の本社電話の受電件数が約5倍に跳ね上がったのだ。ひとつひとつの依頼内容は雨どいや門扉の修理といった小規模なものが多いと、ただたにかかわらず、供給高も飛躍的に伸びた。

この他、健康や消費生活への不安に対しては、店舗集會室などを活用して、専門家による無料健康相談会や、相続、介護保険などに関する講座を定期的に開催し対応。

世間を騒がす消費者トラブルについては、「私も狙われているのでは」「知らない人を玄関に入れたくない」という、より多くの不安が見て取れたことから、講座に加え、月に二度、毎日お届けしている夕食向け宅配弁当に消費者トラブル防止のための啓発チラシを同封し、見守り活動を行っている。

宅配弁当は、2011年にスタートしたコープこうべの高齢者向け夕食宅配サービスであり、現在

1日あたり8800食を各家庭にお届けしている。利用者の大半は高齢者であり、かつ、単身世帯も多いことから、2012年5月、神戸市と「高齢消費者に対する啓発活動」(写真)の協定を締結。高齢者に気付きの機会を増やすことで消費者被害防止につながるよう定期で配布している。(現在、兵庫県、その他6市とも同様の協定を締結)。

これらの取り組みは、一部は事業としての売上につながることも見えてきたものの、効率的であるとはいえない。それでもコープこうべでは、無理をすることなく、取り組みを続けていく。そこにあるのは「組合員が、住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができる。そこには顔の見える、あたたかいつながりの場が作られている」というビジョンだ。

『今日1日幸せだった』『明日が来るのが楽しみ』と思えるような毎日を、誰もが送れるような地域になるのが理想だ。

コープこうべは、間もなく創立100周年を迎える。移りゆく時代の中で、常に組合員に寄り添い、「自分たちができることは何か」を追求してきた。これまでにないほど激しい高齢化の波が今後押し寄せてくる中で、コープこうべの挑戦は続く。