

買い物代行等の“市民同士の共助サービス”の構築

市町・自治体・団体



加西市
政策部情報課

課題解決事業者



株式会社ALLX

取り組んだ課題



“クルマ社会”である加西市において、高齢者等の交通弱者の市民に対して、市民同士の共助・助け合いの仕組みを構築したい。

解決してない理由は？



生活に必要な買い物等に交通手段がなければアクセスできない環境。
人口密度が低く都市のようなサービスが成り立たない。

求める解決策

地方型クイックコマースの仕組みを実現し、交通弱者の買い物を支援する。



実証概要

買い物代行サービス実証実験

目的

将来的な「買い物に行きたいけれど行けない」方を地域等の助け合いで支援する仕組みの構築を目指して、ニーズや運用上の課題を把握する。

ターゲット

高齢者、障がい者、妊婦、子育て中の方など、店舗への移動が困難なご本人、またはそのご家族

事業者のアセット

- ・テストサイトの構築
- ・買い物代行サービスの実施
- ・ヒアリングの実施
- ・実証結果の検証

市町のアセット

- ・実証事業参加者の募集
- ・公式アプリ等からサービスへリンク
- ・広報活動
- ・参加者向け説明会の開催

実証①

高齢者向けの買い物代行協助サービスの有用性

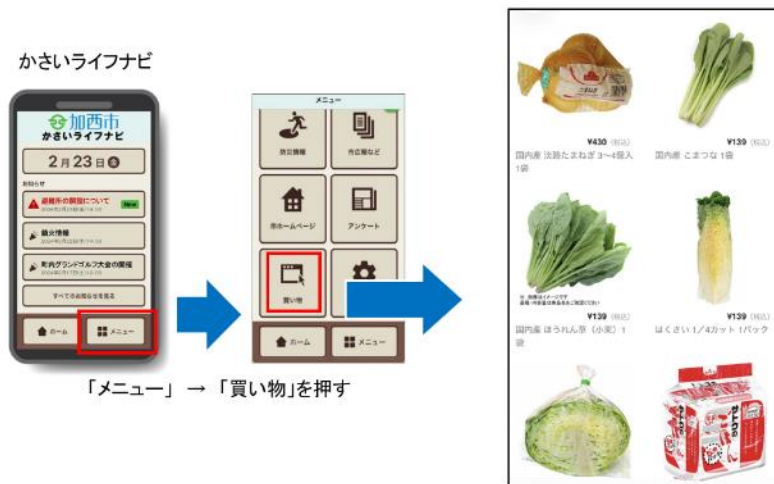


定量
結果

実証実験参加者数20名
合計実証回数24回

定性
結果

プロトタイプを利用して頂いた
感想や改善要望を収集



当初予定していた20件程度の実証実験の
中から課題収集が完了

買い物代行サービス実証実験 成果報告 ～利用者アンケート結果要約～

| | | |
|---|---|---|
| <p>高的利便性と将来への期待</p> <ul style="list-style-type: none"> ・‘便利’‘ありがたい’と肯定的な声が多数 ・高齢者の家族からも歓迎 125 ・将来（免許返納後、病氣時、天候不良時）に必要という認識 ・‘翌日配達のスปีド感’を評価 [source: 40] | <p>かさばる・重い商品のニーズ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・重い/かさばるもの：ペーパー類、洗剤、飲料（水、牛乳、お酒）、バナナ、水 ・大容量・まとめ買い：2L水、箱入り、セット販売 ・多様性：種類、サイズ、特定製品（低脂肪乳、尿漏れパット）、野菜・魚 ・日用品・ごみ袋：電池、電球、ごみ袋（加西市専用）、食パン・菓子パン | <p>デジタル端末操作への不安</p> <ul style="list-style-type: none"> ・‘スマホやタブレットで注文’できる人もいるが、不安も大きい ・課題：画面が小さい、見にくい ・パニック、誤注文 ・アカウント登録が不安 ・高齢者には難しい ・要望：わかりやすい表示、チラシをクリックするようなUI、家族に頼む |
| <p>配達手数料の評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・‘高い’と感じる意見が多い ・COOP（約200円）と比較 ・少ない注文では勿体ない ・‘妥当’と感じる意見もある（時間、手間、タクシー代を考慮、重いもの） ・要望：買い物料金の%、リア別エリア別設定、クーポン | <p>生活支援ニーズ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・送迎：病院送迎、買い物への連れて行き（グループで） ・家事/雑用：電球交換、ゴミ出し（遠いゴミステーション）、庭掃除・剪定、灯油配達 ・見守り：安否確認、転倒時の助け合い | <p>将来のサービス向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・システム上の金額と実際の金額の差、現金以外の決済（5, 200） ・配達時間選択肢、土日祝対応、お店の比較機能 ・‘ローンチが待ち遠しい’ ・複数回利用するユーザーの存在 |

実際のアプリ開発に向けた機能面、商品ラインナップ等の改善案の収集が完了した

総括

買い物に行けない高齢者や障害者の方にとって本当に必要な商品とは何か、また実際の利用シーンに沿ったシステムのあり方やUIの改善案について確認する事ができた



期待される効果

買い物に行きたくても行けない人と隙間時間を有効に使いたい配達者双方の協働サービスとして双方のニーズがマッチしていると考えられる

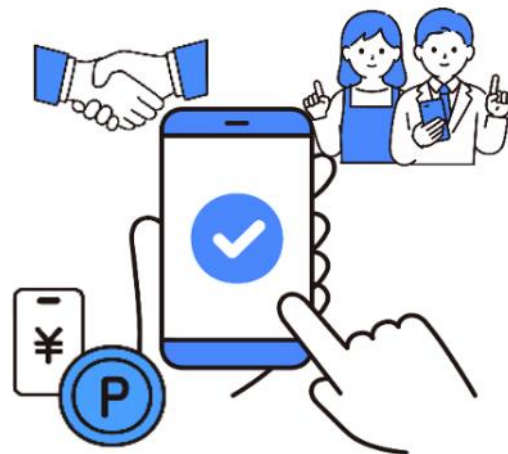
改善点

- ・商品ラインナップが少ない
- ・スマホ版のUIが見辛い
- ・配達者側にとっての法律の壁

今年度の結果



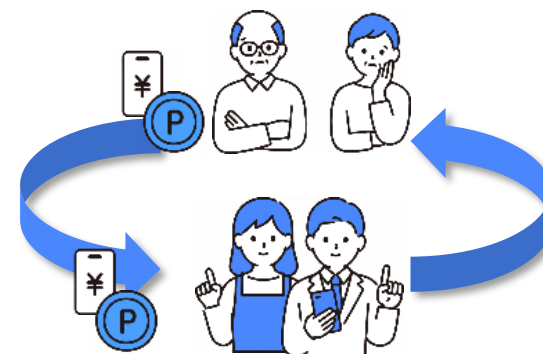
- ・ サービスローンチに向けた実証実験から利用者にとってのメリットがしっかりとあるという事を確認する事ができた

次のアクション
(2026年度)

- ・ 課題点の整理
- ・ 望ましいサービスを継続検討
- ・ 必要に応じて実証を実施

実証継続

ゴールイメージ



- ・ ビジネスモデルとして確立
- ・ 同様の課題を抱える他地域への横展開

物流とITの横断的な課題解決方法を提案します



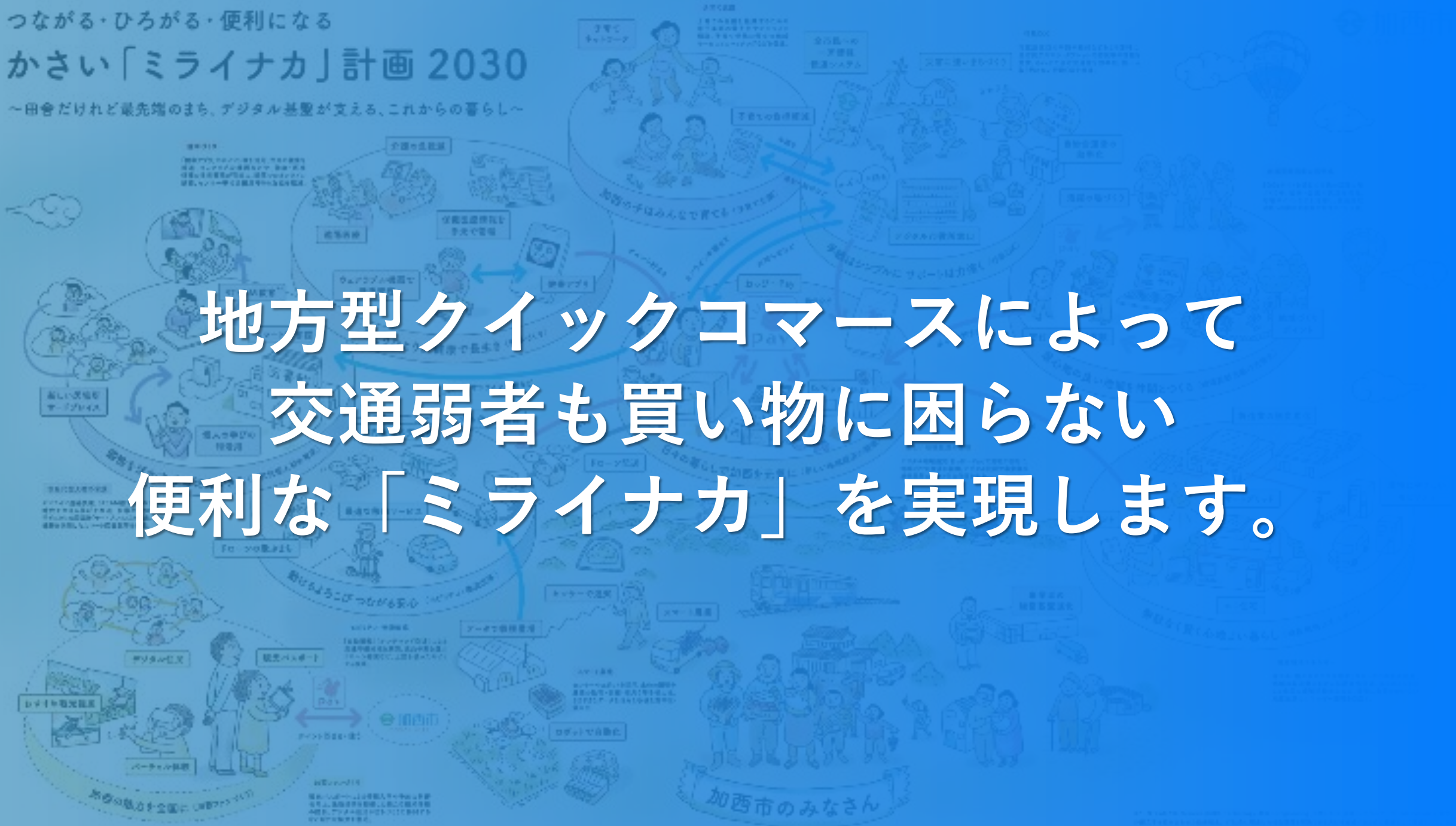
こんな人と話したい

- ・生産/物流/ITをうまく連動させたい事業者様
- ・ITの力で課題解決をはかりたい自治体の担当者様

つながる・ひろがる・便利になる

かさい「ミライナカ」計画 2030

～田舎だけれど最先端のまち、デジタル基盤が支える、これからの暮らし～



地方型クイックコマースによって
交通弱者も買い物に困らない
便利な「ミライナカ」を実現します。

加西市のみなさん