

Uber Eats と連携した買い物支援共同事業

<共同事業者> Uber Eats Japan 合同会社



事業概要

背景・目的

福岡市では、少子高齢化による社会の変化を見据え、既存の移動販売や店舗による配達等に併せ、多様な地域の実情、市民ニーズに対応し、様々な買い物サービスが利用できる「重層的」な支援体制の構築を目指している。また、比較的店舗はあるものの、店舗にまで行くことが困難な高齢者が点在している都市部での支援等、これまで福岡市が取り組んできた移動販売や臨時販売、買い物先への送迎等の買い物支援を補完・拡充する取組み、買い物に困難を感じている高齢者等に対し、より個別のニーズに焦点を当てた支援体制の検討が必要である。

そこで、この課題解決につながる提案を募集したところ、Uber Eats Japan 合同会社より、買い物に困っている方に対し、直接、食料品や日用品などを届ける支援を強化していくことを目的として、オンラインによる民間の宅配サービスの普及および利用促進に向けた課題分析をおこなう事業の提案があり、共同実施した。

事業内容

- ・フードデリバリーサービスを活用した、オンラインによる買い物困難者への食料品及び日用品等の配達
- ・オンラインによる食料品等供給体制強化に向けた、割引クーポンの配布や無料のスマートフォン使い方講座、買い物が困難な方への情報提供等、利用促進に係る取組み
- ・利用者へのアンケート調査の実施
- ・効果検証

参加対象者

- ・高齢、障がい、子育てや介護等のケア、急な病気やケガで買い物に困っている方、またはその家族
- ・免許返納など、将来の買い物に不安を感じている55歳以上の方

実施期間

令和5年6月1日～令和6年3月31日
令和6年6月1日～令和7年5月31日

※令和5年度実証事業の結果、買い物困難者の実情など、が明らかになった一方で、利用者が希望するサポートに関係者の協力のもと引き続き検証するため令和6年度も継続して実施

結果

ネットによる食料品・日用品の注文の普及・利用促進

モニター参加者：1,785人（R5：1523人 R6：262人）
モニター向け使い方講座：42回開催 288人（R5：30回 249人 R6：12回 39人）
介護施設・団地向け使い方講座（R6年度のみ）：5回開催 20人
コールセンター対応件数（R6年度のみ）292件

アンケート、分析結果

参加者アンケートでは、オンラインデリバリーサービスは必要だという回答が多く、改めてオンラインによる宅配はニーズがあることがわかった。高齢者のオンラインデリバリー利用にはサポートが必要なものの、一定の習熟が可能であることが確認された。重くてかさばる商品の即配や注文条件の柔軟さが評価され、既存利用者の購買額は増加傾向にある。

今後の展開

オンラインでの注文方法など不安を抱えている方が多く、使い方を覚えれば使いやすいという声の一方で、情報量が多く見づらい、指先が思わぬ商品をタッチしてしまう、トラブル時の対処方法がわからないなどの声もあり、使い方講座の開催のほか、参加後のフォローアップ体制やサポート環境の整備が必要であることがわかった。引き続き、暮らしの中の選択肢として活用が進むようアプリ等による買い物講座の実施の他、多様な地域の実情、市民ニーズに対応し、様々な買い物サービスが利用できる「重層的」な支援体制の構築を目指す。

