狛江市買い物サポートマッチングサービス

～「ちょっと手伝ってほしい」と「ちょっと手伝いたい」をつなぐ、やさしいまちづくりの第一歩です～

■対象の方

Aさん：商品ラベルの字を読んでほしい、セルフレジの使い方がよくわからない
・・・でも、忙しい店舗スタッフに声がかけられない

Bさん：地域でできることを分かち合いたい、日常の中で身近な人に対して自分ができることをしたい

■サービス内容

Aさんが専用アプリでサポート依頼をすると、手助けすることが可能な近くにいるサポーター（Bさん）が店舗にかけつけてお手伝いをします

■対象店舗

狛江市内の対応店舗（トライアルから順次拡大）

①タイトル

狛江市買い物サポートマッチングサービス

～「ちょっと手伝ってほしい」と「ちょっと手伝いたい」をつなぐ、やさしいまちづくりの第一歩です～

②なぜその提案(できること・取り組みたいこと)を思いついたか

この提案の出発点は、近所のコンビニエンスストアでの一場面でした。全盲と思われる方が買い物をされる際、店舗スタッフが手の空くのを静かに待っていらっしゃる姿に接し、強く印象に残りました。近年、スーパーやコンビニなどの店舗では機械化が進展し、セルフレジの導入や人員の削減が進んでいます。

こうした変化は、視覚や認知、操作に不安のある方にとって、生きていくうえで不可欠な買い物を「ひとりでは難しい体験」にしてしまうことがあります。「少しだけ手伝ってほしい」と思っても、忙しそうな店員に声をかけることがためらわれて、サポートの機会を逃してしまうこともあると思います。　このような日常の困りごとに対して、「同じ空間にいる誰かが、自然に手を差し伸べられる仕組みがあれば」と考え、この提案に至りました。

また、マッチングアプリのヒントは、障がい者雇用に力を入れているある企業が、社員食堂でのサポート依頼の仕組みを導入していた事例から得ました。その企業では、障がいのある社員が、食堂でのメニュー選びやトレーの運搬などに不安を感じる場面がありました。そこで、同じ職場にいる社員が「サポート可能」とアプリ内で意思表示をし、必要なときに駆けつける仕組みを整えていました。この取り組みは、特別な支援者を配置するのではなく、日常の中で自然に助け合える関係性を築くことを目的としており、支援を受ける側・提供する側の双方にとって心理的な負担が少ない点が印象的でした。

③その提案を実践することで地域がどのようになればよいと思うか

このサービスは、支援する側・される側という一方向の関係ではなく、地域の中で「できることを分かち合う」関係性を育むことを目指しています。

障がいのある方や高齢者が安心して買い物できるようになること、地域の住民が日常の中で、誰かの安心につながる行動を自然に選び取ることができること、そして、その積み重ねがインクルーシブな風土として地域に根づいていくことを期待しています。