

地域づくり表彰

ミーツ株式会社
(北海道厚真町)

共助型困りごと解決サービス「ミーツ」

ミーツ株式会社

代表取締役

なりた ともや
成田 智哉



1. 厚真町の概要

厚真町は、北海道の南西部に位置し、南北に細長く、太平洋に面した農村地帯です。車で新千歳空港から約35分、札幌市から約90分。フェリーターミナルもあり陸・海・空すべての交通アクセスに恵まれています。また、サーフスポットとして有名な浜厚真海岸もあり、道内外から多くのサーファーが訪れています。

豊かな森と海、黄金色に輝く田園が広がる厚真町は、食料とエネルギーと環境が絶妙なバランスで整っており、さまざまな挑戦を育むポテンシャルを有しています。

平成30年北海道胆振東部地震を乗り越えて、本町の将来像「あつまる つながる まとまる 大いなる田園のまちあつま」の実現に向け新しいまちづくりを進めています。



黄金色に輝く田園

2. 活動開始の背景・経緯

大学卒業後、大手自動車メーカーに入社し海外勤務を経験しました。海外駐在時に北海道胆振東部地震が発生。震災に負けず前向きに作業に取り組む厚真町行政職員の姿に魅力を感じたため、実際に来町して「地域で何か（お手伝いが）できないか」と課題意識を持ったことをきっかけに、厚真町での起業を決意しました。それまでの経験を活かして、モビリティとコミュニティを軸にした住民が抱える諸課題解決など、地域全般にわたる事業展開を模索したなかで、住民が主体とな

った「共助型困りごと解決サービス」によるまちづくりの仕組みの推進に至りました。

3. 活動の内容

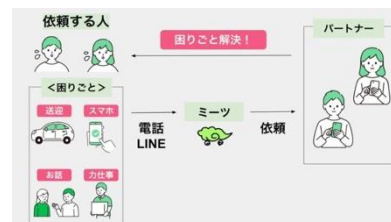
高齢化・過疎化していく地方では、交通インフラが衰退していくなかで、買い物・通院などの人々の移動手段は否応なく必要になると考え、「モビリティ事業へのトライ」をテーマに、最新のIT技術を活用し、自動車やバスなど最低限のリソースを最大限に生かすことで問題解決に結び付けよう取り組みました。時間が許す限り直接出向くなど地域住民との関係を築き、住民による共助サービスを提供しながら、住民や地域の活性化を生み出そうと考えました。取り組みを進める中で、住民の困りごとは、移動だけでなく、それ以外にも力仕事や雪かき、スマホの使い方を教えて欲しいなど、かつては住民共助でできていたものができなくなっていることがわかり、単なるMaaS「Mobility as a Service」とは異なり、あえて「まちづくり as a Service」と銘打ち、発想を広げることにしました。



ミーツでのお助け場面

そして、令和3年7月に「ミーツ株式会社」を設立し、サービス構築に向け本格稼働しました。利用者・協力者とも事前に登録してもらい、利用者は電話かLINE（高齢者の利用割合が高く電話の利用者が7割）で「困りごと」の内容を依頼します。寄せられた「困

りごと」をデジタル化して協力者に配信し、対応可能な人とマッチングします。令和4年から、実装のための実証実験をスタートさせて、令和5年から本格的に事業をスタートしました。



ミーツ利用までの流れ



ミーツ公式LINE アプリ

4. 活動のひろがり

本格的に事業をスタートしてから、利用者の評判は口コミで広がり、令和6年9月末現在の登録利用者数は180人強（うち65歳以上は83人）で、厚真町の総人口（4,246人）の4.2%、65歳以上（1,622人）の5.1%にあたります。また、1カ月平均約30件の依頼が寄せられるようになりました。



本格始動したミーツ

「困りごと」の依頼内容はさまざまです。中でも、病院などに通院するための移動手段の協力依頼が最も多く、厚真町から小一時間かかる苫小牧市までの移動が多く見受けられます。そのほか、「普段は移動販売車で買い物をしているが、月に1度は商品を手に取って買い物したいので、スーパーまで出かけたがたい」や「家の草刈りのお手伝いをお願いしたい」、「暖房用の薪運びを手伝って欲しい」など多岐にわたります。利用者の年齢では、80歳代が中心です。一人暮らしの利用者もいますが、家族との同居者の中には「(家族は)忙しいから、自分で何とかしなければ」という思いから、依頼を受けるケースも散見されます。

困り事を解決してくれた方に「おたより」を投稿してもらい「今回出会ったきっかけ」「盛り上がった話の内容」「最近の体調や困っていること」などを、個人情報への配慮の仕掛けを作りながら協力者から報告してもらうことで、「地域の困りごと」の可視化にも成功しました。

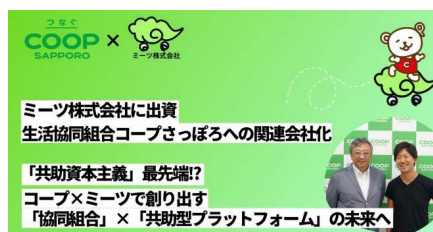


おたより投稿

5. 生活協同組合コープさっぽろへの関連会社化

令和5年7月、「ミーツ株式会社」は、北海道世帯カバー率が8割を超えるコープさっぽろの関連会社となりました。背景には、日常生活における通院や買い物等の移動手段や、草刈り・雪かきなど、地域の困りごとを住民同士で解決するプラットフォームを運営することが、共助の理念で一致した点にありました。同組合からは、「社会性と事業性をともに兼ね備えながら、北海道で暮らす一人ひとりの

幸せのために、ミーツ株式会社と連携していくことで、若年層ネットワーク拡大やデジタルについてもさらなる推進が期待できる」とコメントを受けました。これにより、厚真町に限らず道内における買い物難民や宅配や配食利用者データ活用の可能性ができました。



生活協同組合コープさっぽろへの関連会社化

また、道内外の他の自治体からも、ミーツ株式会社の取り組みに賛同して「共助型困りごと解決サービス」の運用の有用性を評価する声をいただいています。今後は各地の自治体や地域に根ざしたプレイヤーと手を組みながら、それぞれの地域の課題に合わせた解決策を提供していくことを検討しています。

6. 取得困難な情報のデータ化

サービスを提供するにあたり、最も意識した点はデジタルとアナログの融合です。素晴らしいサービスを作っても、誰にも利用されないアプリを多数見てきており、現地で利用者のニーズを、解像度を高めて把握するために必要な手段はなんなのかを徹底的に考えながら実装しました。また、ミーツの世界観を創るうえで若年層や移住者の存在も重視しました。メイン利用者となる高齢層を支えるためには、協力者となる若年層の取り込みが不可欠で、そのためにはサービスの「アプリ化」が必要と考えました。デジタルの知識・技術に秀でた人材に、積極的にアプローチしてCTOとして採用しました。サービスの利用が進めば進むほど、「誰が」「どこにいて」「どのようなことに困っているか」が、アプリ内にデータ蓄積されていく仕組みを構築しました。



利用結果データ※一部抜粋

ミーツで蓄積されるデータは、住民の困りごとに関するリアルな情報であり、行政(厚真町)と連携しながらまちづくりに生かせるという強みがあります。単なるデータの利用だけではなく、さまざまな場面に対応するための仕組み作りにも派生させることが可能です。例えば、ご高齢の方の外出機会の増減やニーズも把握できるので、医療費へのインパクト評価などへの活用も期待され、困りごとからコミュニティに、そしてまちづくりに繋げていくチャレンジを行なっています。

7. 課題と展望

地域住民が抱える不安や課題は千差万別で、一過性ではない、今後も需要が高まる重要なテーマととらえています。また、活動を続けるためには、依頼者のニーズに柔軟に対応できるパートナー(協力者)の確保が課題です。困りごとのマッチング率は月平均9割以上で、行政の手の行き届かない様々な困りごとに対して、助け合いによる解決ができていますが、現在、登録していただいている協力者数は約60人で、時間の制約などから柔軟な機動力という意味ではまだ未完成です。このため、協力者を増やすことが課題の一つです。今後は、説明会やSNSなどを通じて事業をPRしながら協力者の拡大を図っていきます。



ミーツを訪ねた町民と記念撮影