

pal*system



「ジャパン SDGsアワード」
第1回 受賞

パルシステム

高齢者が利用しやすい注文媒体提供 配達を通じた見守り



第20回 高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会
2024年10月16日(水)



pal*system

パルシステム生活協同組合連合会
渉外・広報室

パルシシステムグループ組織概要(2023年度実績)

JAPAN'S SDGS AWARD 2017



第1回「ジャパン SDGsアワード」受賞

設立 1990年2月9日
総事業高 2,541.0億円
組合員数 176.1万人
会員数 13会員(13都県)³利用会員込

■ 10会員生協が出資し、
統一宅配システムを利用

友だち
仲間

pal*system

制度
体制

個人の参加が大きな共同を作り出す



パルシステムグループ事業概要

共済・保険事業
助け合いの力で暮らしを保障

3生協は
福祉事業も



宅配事業
週1回個人宅へ商品を配送



電力供給事業
再生可能エネルギーを普及



産直と環境にこだわる
オリジナル商品は867品

※2024年3月末現在



暮らしに合わせた注文方法
で毎日の生活をサポート

カタログ本誌には
毎週約1,000品掲載



カタログいらずの注文アプリ
タベソダ
TABERU SODATERU



お子さまのいる暮らしに
コトコト
Cotokoto



大人だけの暮らしに
Kinari

専用の
注文用紙



パルシシステムグループ理念

心豊かなくらしと 共生の社会を創ります

■ 心豊かなくらし

物質的な豊かさだけでなく、心の豊かさや安らぎ、くらしの質、人と人との結びつきを大切な価値として求めるくらし

■ 共生の社会

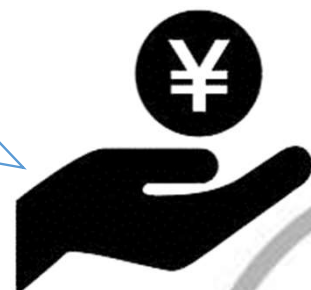
自然と人の共生、地域や属性を超えた人と人との共生、現在と未来との共生をめざし助け合う社会



組合員(消費者)の参加と参画で運営する生協

生協の利用者である組合員は、事業に出資して運営に参画することで自らの心豊かな暮らしを実現させ、持続可能な生産と消費に貢献できます

一人一口以上の出資金を基に事業を運営



出資

くらしの課題や商品・サービスのありたい姿を検討し経営陣に伝える

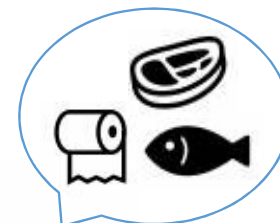
組合員の声を反映した商品とサービスを利用



利用

組合員

運営



パルシシステムへの願いの窓口

利用者の商品やサービスへの声を日々受け止めます。

パルシステム問合せセンター 983,122件
 商品情報ダイヤル 11,060件

※2023年度実績



うち具体的な
意見要望
20,346件

カタログとHPの
「ひとことメール」
9,405件



個別対応のみでなく、
いただいた声はデータ
化し事業運営に反映

ひとことメール

組合員のみなさん一人ひとりの声を、パレスシステムの商品・サービスの改善に活かしたり、生産者やメーカーへの励ましなどに届けます。どうぞ気軽にお寄せください。

※ひとことメールへの回答は行っておりません。サービスに関する疑問や困りごとは[こちらをご覧ください](#)。
※投稿フォームで、投稿内容を「匿名でもいいい」を選択していたりした場合、カテゴリーなどは回答やホームページなどから認識されていたことがあります。なお、投稿内容は、漏洩を極力ない状態で編集することがあります。

投稿フォームへ

「組合員の声をカタチに！」商品・サービスの改善

[illegible]

Webアンケートやモニター企画も随時実施



2022年1月25日

*「yumyum club」メンバー限定企画*10ポイントプレゼント・
「yumyumシリーズ」離乳食エピソード&思い出大募集！



2022年1月21日

パルシステムの買い物アンケート結果 12月4週&5週目



2022年1月17日

【回答で5ポイント】「リユースびん」について、ご意見をお聞かせください。

「買い物アンケート」
モニター登録者は
年間延べ6,400名

3件以上の改善要望
で商品見直しを検討



高齢者向けカタログ『きなりセレクト』

■ 注文の「困った」を解決するカタログの開発

2015年開始 2023年度登録1.3万人



本誌56Pを
24Pに凝縮

大きめ表示の
カタログに
直接数量記入

ここに
直接記入

カタログの文字が小さく
注文用紙で探すのも面倒...



よりすぐりをお届けします
きなりセレクト

高齢者の暮らしに寄り添う品揃え

2023年度受注実績12億円

材料を買っても
余らせる...

人数分の
お料理セット

食べきる前に
期限切れに...

少量規格も配置

火を使う調理
に不安が...

すぐ食べられる
弁当や総菜セット

343919 **エコ・新潟こしひかり(無洗米)**
5kg **2,448円**(税込2,644円) **特別価格**

天候の影響で白い米が入りますが、
食味に影響はありません。
JA新潟かがやき、JAえちご上越、JAえちご中越、謙信の郷より。環境にやさしい「エコ・チャレンジ」栽培米。

343927 **エコ・山形つや姫(無洗米)**
2kg **1,080円**(税込1,166円)

JA山形おきたま、JA庄内たがわ、庄内協同ファームより。甘みと粘りがあり、つややかな炊き上がりが特徴。

342351 **しっとりもちり食パン**
3枚 **118円**(税込127円)

パネトーネ種と湯ごねした生地を合わせたスライス食パンです。
小麦・乳・麦・豆・卵 159kcal
0.7g/1枚 ⑤お届け日含む3日間

342360 **国産小麦もちり食パン**
1斤6枚 **188円**(税込203円) **特別価格**

自社製湯種と発酵種を配合した、もちり食感のスライス食パン。国産小麦使用。
小麦・乳・麦・豆 160kcal
0.6g/1枚 ⑤お届け日含む3日間

パルシステムお料理セット
●下処理済みなので早く完成。
●専用たれで味付けもすぐに決まります。
●肉・野菜は国産を使用しています。

トレーは回収します。汚れた場合はよく洗って乾かしから新しいものに交換してください。紙製トレーの特性上、お皿が熱に若干のゆがみが発生する場合があります。

341045 **産直豚バラ肉の回鍋肉セット**
1セット **868円**(税込937円)
⑤肉: 811kcal ⑥豆: 3.9g/1セット ⑤お届け日 ⑥白

2〜3人分 **10円**

【セット内容】
産直豚バラ肉(170g)、野菜(280g) [キャベツ、ピーマン、人参]、回鍋肉の素

341051 **たっぷり野菜と香りの具沢山スープセット**
1セット **798円**(税込862円)
⑤肉: 284kcal ⑥豆: 355kcal ⑥6.4g/1セット ⑤お届け日 ⑥白

3〜4人分 **10円**

【セット内容】
豚ひき肉(80g)、野菜(155g) [白菜、もやし、人参、長ねぎ]、しょうゆ、香辛料(15g×2)、塩、ごま油
【ご家庭で用意するもの】
ごま油

すぐに食べられるお弁当やおかずセット。

冷凍弁当
365416 **鶏肉のみぞれ煮セット**
253g **448円**(税込484円)
⑤肉: 448kcal ⑥豆: 4.30g/1食 ⑤お届け日 ⑥白

鶏肉のみぞれ煮(キャベツ、もやし入)、揚げなす、いんげん、マッシュポテトのセット。

365432 **あさりおこわおかずセット(味噌焼き)**
200g **468円**(税込505円)
⑤肉: 284kcal ⑥豆: 2.3g/1食 ⑤お届け日 ⑥白

あさりおこわに味噌焼き、おくるのかつお節あえ、細切りごぼうと人参、たけのこ、人参のセット。

365459 **緑黄色野菜と白身魚の香味そぼろあんセット**
210g **458円**(税込495円)
⑤肉: 151kcal ⑥豆: 1.4g/1食 ⑤お届け日 ⑥白

白身魚と小松菜の山椒が香るみそ仕立てそぼろあん、コンソメ風味ポテト、いんげんの中華クリーム煮。

冷凍弁当
365424 **栗おこわと鶏肉の甘辛煮セット**
253g **448円**(税込484円)
⑤肉: 448kcal ⑥豆: 3.9g/1食 ⑤お届け日 ⑥白

栗おこわ、鶏肉と野菜(ごぼう、大根、人参)の煮物、いんげんと人参のごまあえのセット。

365441 **デミハンバーグセット**
200g **380円**(税込410円)
⑤肉: 270kcal ⑥豆: 1.8g/1食 ⑤お届け日 ⑥白

国産鶏肉のデミハンバーグ、副菜に国産人参サラダ、かぼちゃのクリームマヨネーズサラダのセット。

365467 **国産牛のすき焼きわっぱ飯**
1個 **498円**(税込538円)
⑤肉: 505kcal ⑥豆: 3.2g/1食 ⑤お届け日 ⑥白

国産牛のすき焼きと鶏肉、小松菜のひたし、かぼちゃなどのをせたわっぱ飯。容器直径約17cm。

365475 **サラダデリポテトサラダ**
138g **218円**(税込235円)
⑤肉: 269kcal ⑥豆: 1.1g/1食 ⑤お届け日 ⑥白

蒸したじゃがいもに人参、玉ねぎ、きゅうりを加えてポテトサラダにしました。国産野菜使用。

365483 **産直じゃがいもの肉じゃが**
1個 **298円**(税込322円)
⑤肉: 216kcal ⑥豆: 2.3g/1食 ⑤お届け日 ⑥白

産直産地のじゃがいもを大きめにカット。ほくほく食感を楽しめます。国産豚肉入り。約210g。

介護支援商品・視覚障がい者注文支援

■ 介護用チラシ「ケア・さぽーと」



咀嚼力に応じた介護食
栄養素強化食品など



大人用紙おむつ
など消耗品も充実



食べやすい乳幼児向け
開発品も適宜配置

■ 声のカタログ「リーディングサービス」

東京・神奈川で
先行開始

2015年全エリアサービス開始

視覚障がい者向けに
カタログを読み上げ録音



専用再生機で商品
を確認し電話注文



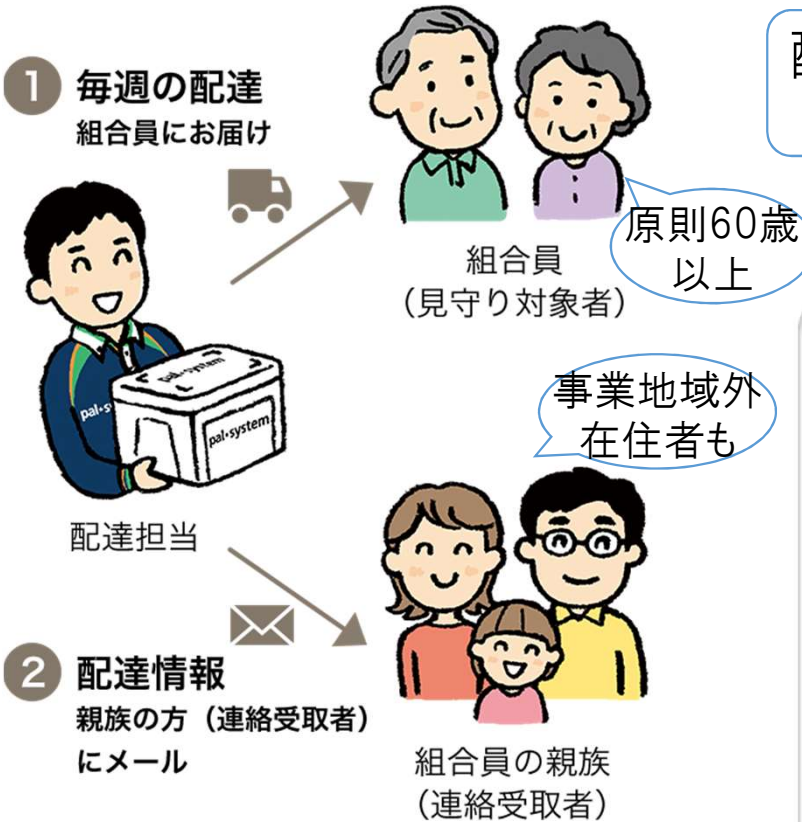
配達時の「見守り安心サービス」



毎週の担当職員による宅配の接点を活用

2016年開始登録約1,500人

■ 安心メールサービス



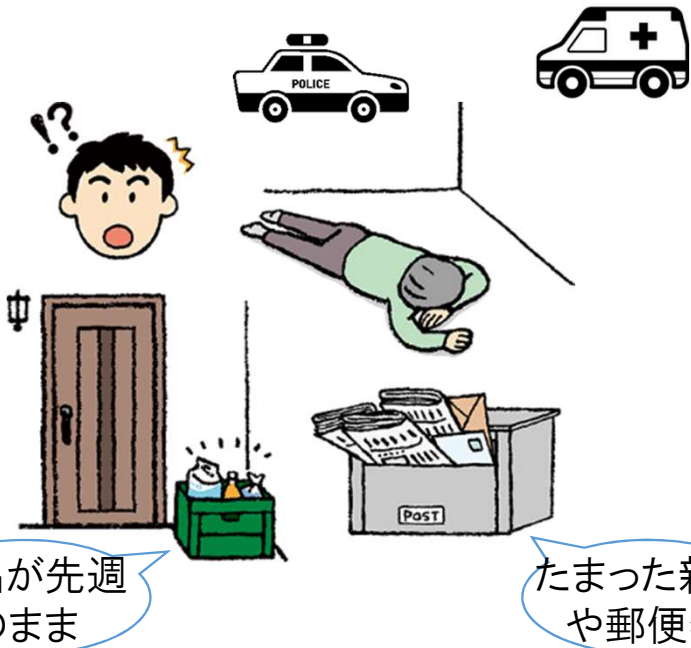
配達時間や在宅状況
注文の有無を送信

登録無料



■ 緊急通報サービス

有事には警察や救急隊
連絡受取者登録先に連絡



自治体との協定

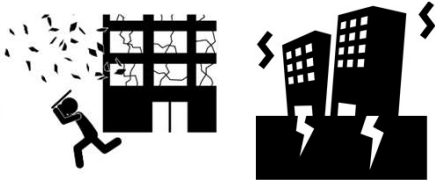
■ 地域見守り協定

配送中の地域内での異変や
緊急時には行政と連携し対応



■ 災害協定

災害時物資提供



災害時に近隣住民が利用で
きる配送センター設備なども

■ 防災・防犯協定なども



**11都県317件の
協定を締結**
※2024年3月末時点



日頃から欠かさぬ配送地域と住民への心配り

組合員の声

主人の具合が悪くなり、配達の方が救急車を呼んでくれた。おかげさまで無事でした。本当にありがとうございました。

配達担当のこころ

組合員を自分の家族同様に愛をもって接することを心がけています。自分の家族だったら…助けますよね。その行動が自然にできました。これも組合員を家族同様、愛をもち、寄り添った対応を大事にします。

パルシステム埼玉・蕨センター
(株)ロジカル
しょういちろう
長谷川 奨一郎さん



パルよか受賞

自宅内で転倒し、起き上がれない主人を椅子に座らせてくれた。子どもがいたが小学生のため介助が難しく、非常に助かりました。

配達担当のこころ

今回は、パルよか賞ありがとうございます。配達中の出来事で、自分の出来る範囲のことをただけです。今後も困っている方がいたら積極的に助けられるようにがんばっていきます。

パルシステム東京・狛江センター
高木 駿一さん



パルよか受賞

配達中、転倒したおばあちゃんを送り届けた先は休眠中の組合員宅。感謝の言葉をいただき、容態も腰の打撲とわかり、安心しました。

配達担当のこころ

ご自宅に着いたときは休眠中の組合員宅でびっくりしました。組合員であるご主人とも久しぶりにお会いでき、うれしくなりました。私のモットーは「困ったときはお互いさま」。当たり前のことをただけです。

パルシステム東京・府中センター
(株)ロジカル
佐竹 秀昭さん



組合員の声

配達の方と話しているとき、貧血で倒れてしまい、救急車を呼んでくれた。病院に運ばれましたが、無事に帰ってきました。ありがとう。

配達担当のこころ

目の前で倒れたときは驚きましたが、少しずつ冷静になり迅速に対応できました。幸いなことに貧血の軽症で大事に至らなかったのでも安心しました。組合員が無事だったのが何よりです。

パルシステム東京・三鷹センター
(株)パルライン
篠原 祐介さん



パルよか受賞

配達時、迅速な対応で人命救助をしてくれました。非常に素晴らしい行動をありがとうございました。

配達担当のこころ

組合員が目の前で倒れ、頭を打たれたので救急車を手配しました。その後、無事に回復されたことと連絡があり、安心しました。今後も、組合員に安全と安心を届けられる配達員をめざし、業務に励みます。

パルシステム東京・三鷹センター
(株)パルライン
篠原 祐介さん



相対中の体調不良
怪我・転倒…

障がいがある
利用者への配慮

配送地域内の
異変対応

相対できない
場合の配慮

「いつもの違い」
を放置しない

パルよか賞

歩行が不自由なアパート住民が外へ這って出てしまったところを部屋に連れ戻してくれました。大変、感謝しております。

配達担当のこころ

偶然にもその場に遭遇したのですが、気がついたからだと動いていた感じでした。自分ではとくにいいことをしたつもりもなかったので、こんなにも感謝され、とても光栄です。

パルシステム東京・足立センター
(株)流通サービス
阿部 浩平さん



組合員の声

義母が足を滑らせたとき、いろいろと手伝ってくれました。その後、配達が遅れたと思うので申し訳なかったですが、感謝しています。

配達担当のこころ

特別なことを行なったつもりはありません。ただ無事を祈りながら声をかけ続け、結果大事にはいतरなくてよかったと思っています。今後も遭遇した際は、安心を届けられるように努めてまいります。

パルシステム神奈川・湘南センター
たかつ 寿庸さん



組合員の声

目が不自由な私をいつも気づかい、手すりの邪魔にならないように商品を置いたり、声がけてくれたり。いつも助かっています。ありがとう。

配達担当のこころ

この度は、感謝のお言葉大変うれしく思っています！組合員にとっては、たったひとりの配達担当です。みなさん配達を楽しみに待っています。その貴重な時間を大切にして、これからもがんばりたいと思います！

パルシステム埼玉・白岡センター
渡邊 冬威さん



組合員の声

積雪の影響で、電線が垂れ下がっていました。NTTに連絡してくれたおかげで、すぐ修理してもらえ、とても感謝しております。

配達担当のこころ

トラックの駐車直前に切れた電線に気づき、びっくりしたのをよく覚えています。組合員や地域の方の安全に貢献できてうれしく思います。すぐにかけつけ対応いただいたNTTの方にも感謝の気持ちです。

パルシステム埼玉・大宮センター
(株)三協運輸サービス
吉川 健一さん



組合員の声

体調を崩し、会えなかったら、地域包括支援センターの人が来ました。だいぶ元気になりました。気にかけてくれて、ありがとう。

配達担当のこころ

ふだんお会いできる方だから不在を疑問に感じ、センターへ連携しました。無事を確認できたときは安心しました。少しでも気になれば、確認し、報告することを徹底しています。今後も初心を忘れずに配達を続けます。

パルシステム静岡・富士センター
(株)パルライン
高橋 雄哉さん



高齢利用者へのサービス拡充の検討

神奈川県
試験導入事例

■ 高齢者専用配送実証実験

相模原市約90世帯
専門職員が宅配



ぬくもり相模大野駅前
福祉事業所と連携



70歳以上の利用者宅訪問時に
体調変化や困りごとなど確認

介護保険サービス
基礎知識



認知症サポーター
養成講座

シニア世代
食事バランス講座



■ 訪問介護時商品お届け



ぬくもり藤が丘
訪問介護事業所

事業所に届いた商品を
スタッフが持参し訪問

訪問世帯で
商品と一緒に調理



パルシシステム2030ビジョン

「たべる」「つくる」「ささえあう」ともにいきる地域づくり

「たべる」ことの大切さを伝えあい
安心して心豊かな食を地域に広げます

一人ひとりの暮らしを「きりかえ」
多様な命を育む環境を広げます

「わかりあう」心を広めて
一人ひとりが大切にされる
共生と平和の社会をつくります

