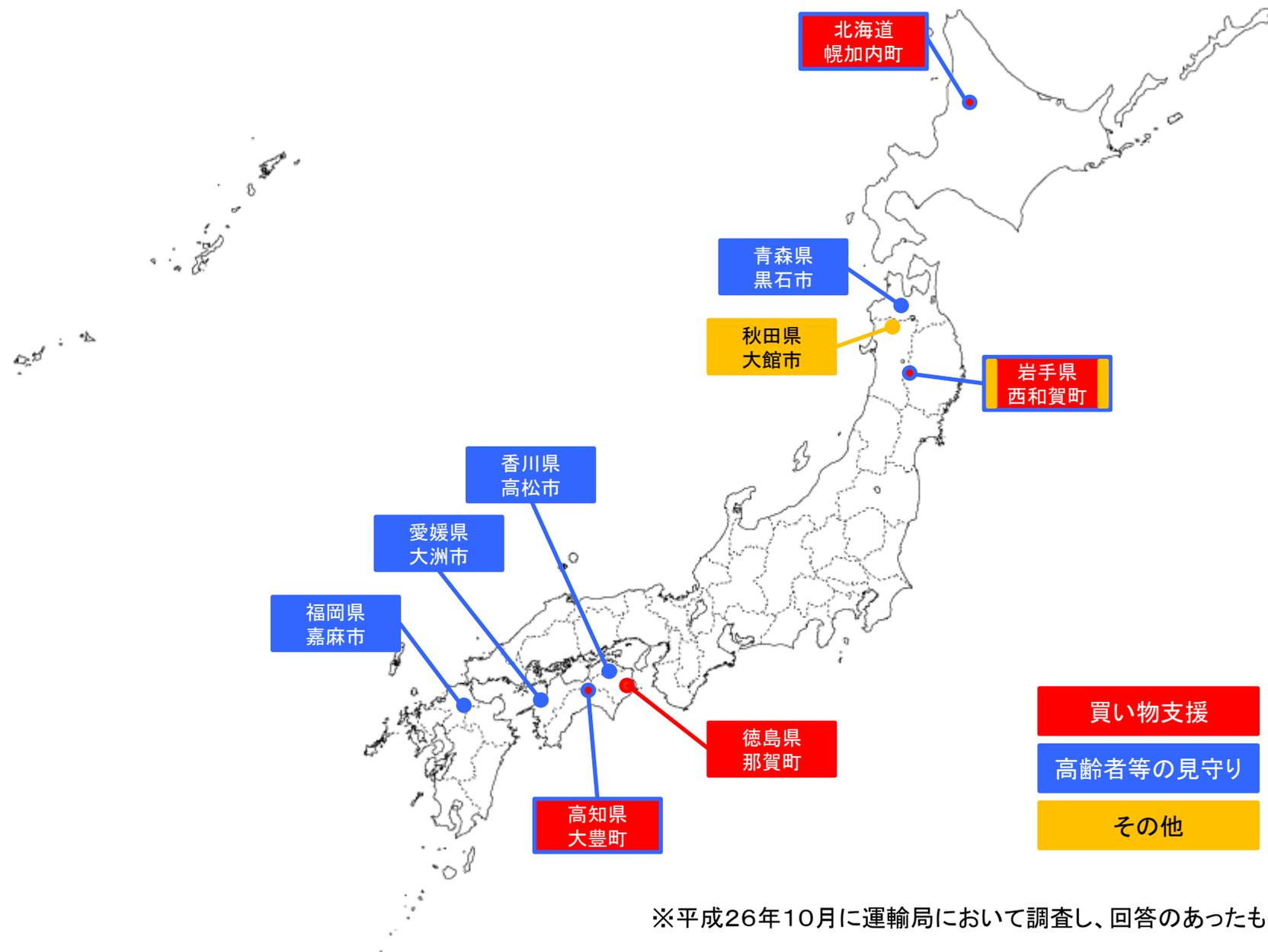


宅配に買い物支援や高齢者の見守り等を付加する事例に関する地方自治体へのアンケート結果(優良事例等)

※暫定版であり、今後引き続き事例等について、追加・修正を行う場合がある。

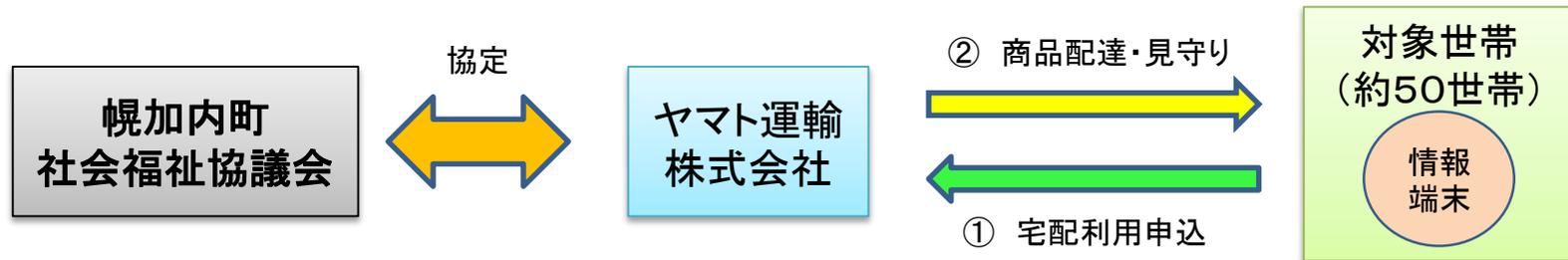


北海道幌加内町は、平成25年7月にヤマト運輸株式会社と協定を締結し、買い物支援及び高齢者見守り事業を行っている。

対象世帯(北部地区の65歳以上の世帯)には、情報端末と商品カタログが配布され、端末に入力すると翌日の夕方に宅配される。また、この端末には「人感センサー」が内蔵されており、人体の動きの有無を町・社協・ヤマト運輸のPCで確認できる仕様となっている。

なお、町からは財政的支援は行われていない。

【取組のフロー】



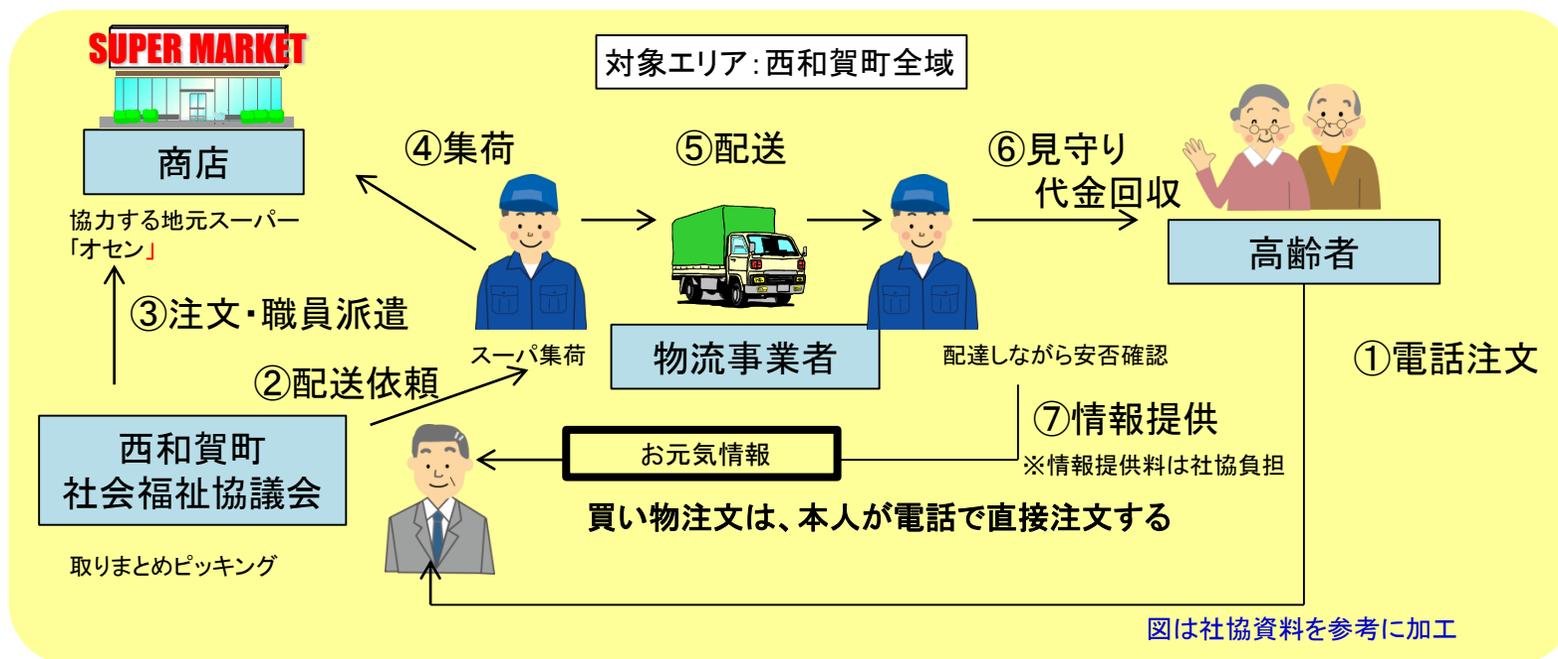
利用者の感想は大変好評であり、利用頻度も高い。将来的には対象世帯の拡大も検討している。

岩手県西和賀町(買い物支援、高齢者等の見守り)

岩手県西和賀町は高齢化率が40%を超え、広域的な地域に住民が点在することから、特に自己移動手段が十分でない過疎地の一人暮らしの高齢者は買い物不便を強いられ、住み慣れた地域で生活を維持することが極めて困難な状況になっていた。

このため、西和賀町社会福祉協議会では、平成21年度より国庫補助事業の指定を受け高齢者が直面する生活課題を把握しながら、支援づくりをすすめ、民間企業2社と協働し、平成21年9月から買い物支援サービス「まごころ宅急便」を西和賀町に住む65歳以上の独居高齢者を対象にスタートさせた。

【取組のフロー】



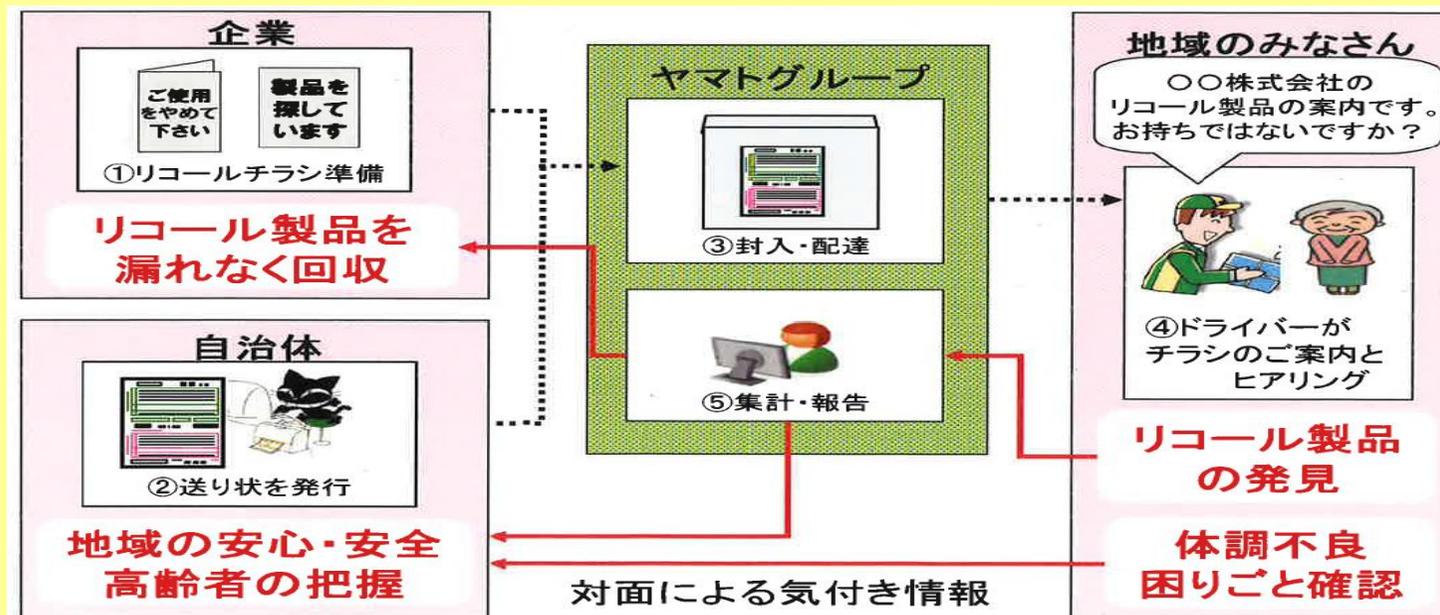
利用者からは「家まで商品が届き、便利で本当にありがたい。」などの評価を得ている。

今後の課題としては、自治体への水平展開、財源の問題(自治体負担ではなく、高齢者負担)などである。

ヤマト運輸が進めている「新しい生涯生活支援モデル」の一つとして、平成25年10月から「まごころリコール宅急便事業」を始めた。

事業内容は、リコール製品の回収事業に関わることにより「高齢者見守り事業」の行政の財源及びマンパワー不足、並びにリコールメーカーの回収率向上に対処するものである。

【取組のフロー】



図はヤマト運輸資料を参考に加工

西和賀町で実施した事業では、リコール品を6件発見、体調不良者1名を確認するなどの効果があった。(リコール製品の新聞広告によるレスポンスは0.006%,対面によるレスポンスは2.2%)

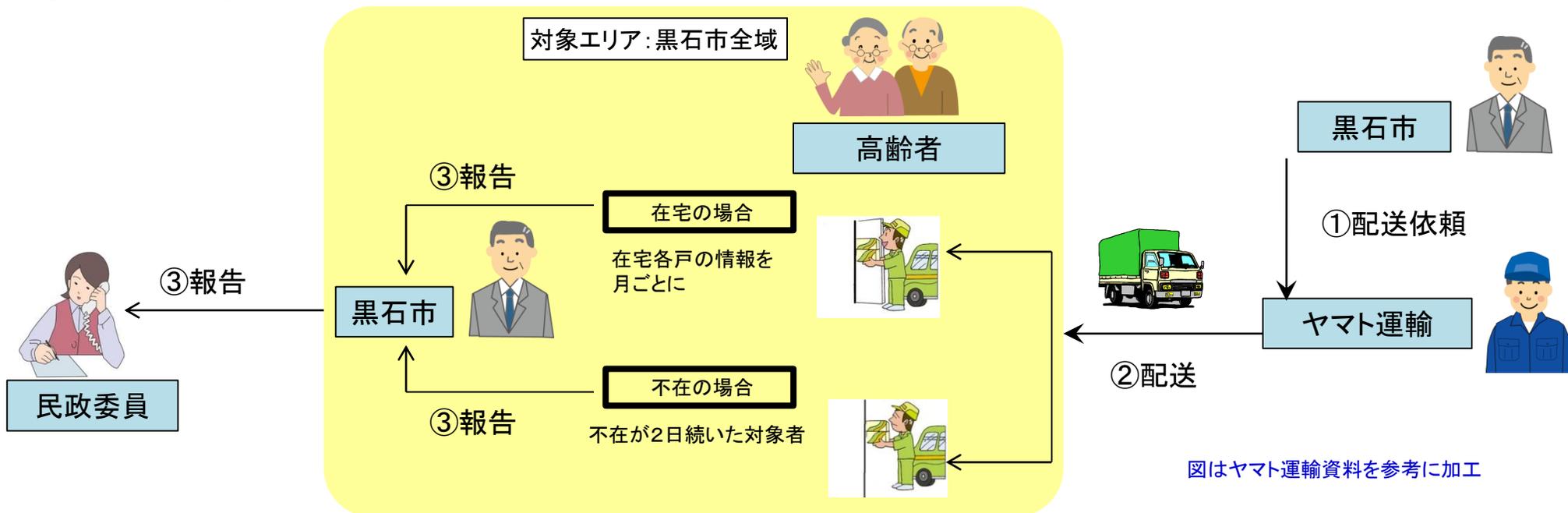
今後、県内に事業を拡大したい。また、隣県の秋田県でも年明け早々実施する予定である。

課題としては、自治体に一つ一つ提案、説明して回る必要があり、スピード展開できないこと。

青森県黒石市は、一人暮らしの高齢者の見守りと地域からの孤立及び孤立死を防ごうと、ヤマト運輸と協力して2013年4月から「高齢者見守り宅配便事業」を開始した。

市が発行する定期刊行物を、月1回独居高齢者宅にヤマト運輸が配達。ドライバーが受取人である高齢者に手渡し、近況を確認する。このとき、2日間続けて不在であれば市に報告することになっている。

【取組のフロー】



市内に住む65歳以上の独居高齢者900世帯を対象に配達し、情報提供同意者については完了並びにヒアリング情報を市へシステムを通し伝えている。

黒石市としては、全戸漏れなく安否確認ができ、「高齢者の孤立と孤独死防止」強化につなげたいとしている。

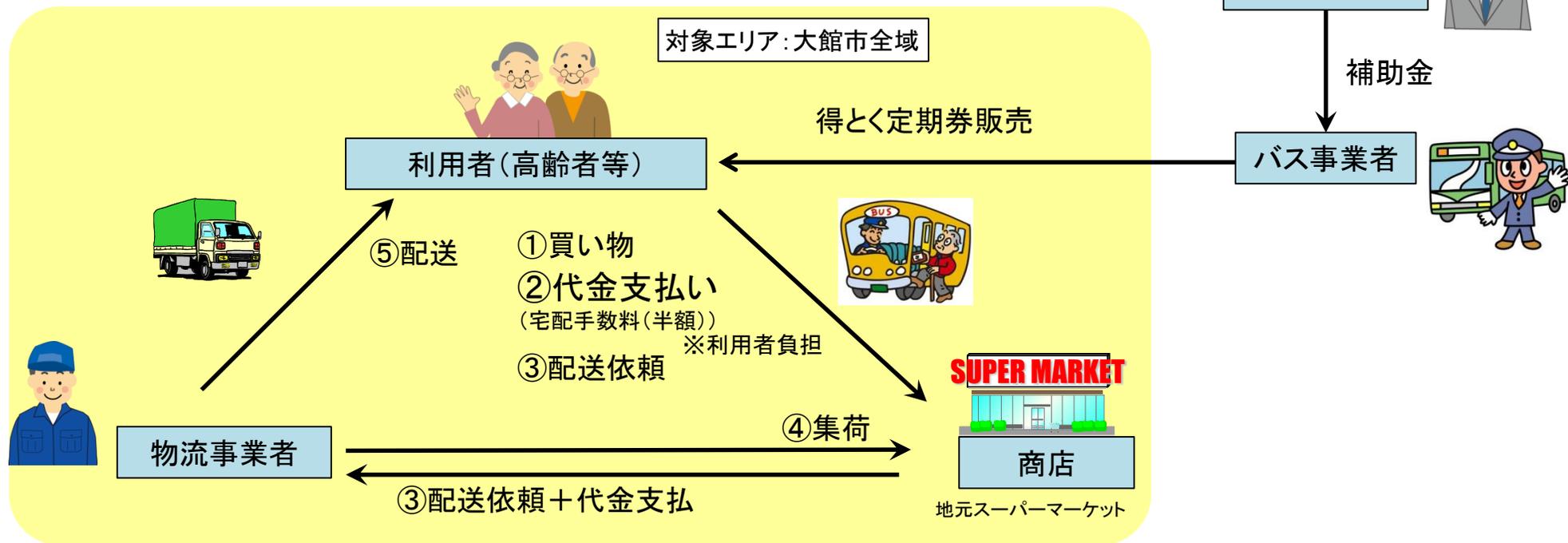
課題としては、将来的に運転者不足などの問題があることから、多方面との連携が必要と考える。

秋田県大館市(バス運送の活用)

秋田県大館市では、マイカーの普及などで利用者が年々減少しているため、路線バスの経営状況は厳しく路線の廃止や縮小が進んでいることから、①満65歳以上の市民、②身体障害者手帳・療育手帳・精神障害手帳を持つ市民を対象に平成23年から秋北バス(株)と共同で市内の路線バスを乗り降り自由で利用できる「大館市得とく定期券」を販売している。

得とく定期券の提示で地元スーパーマーケットの各店舗で買った商品の配達料金が半額となる等(309円→154円)利用特典がある。

【取組のフロー】



平成25年度の販売枚数は1,458枚(3月31日現在)で毎年増加している。6ヶ月券の割合が5割と最も多く、また年齢別では70歳代の割合が5割、男女別では女性が8割となっている。

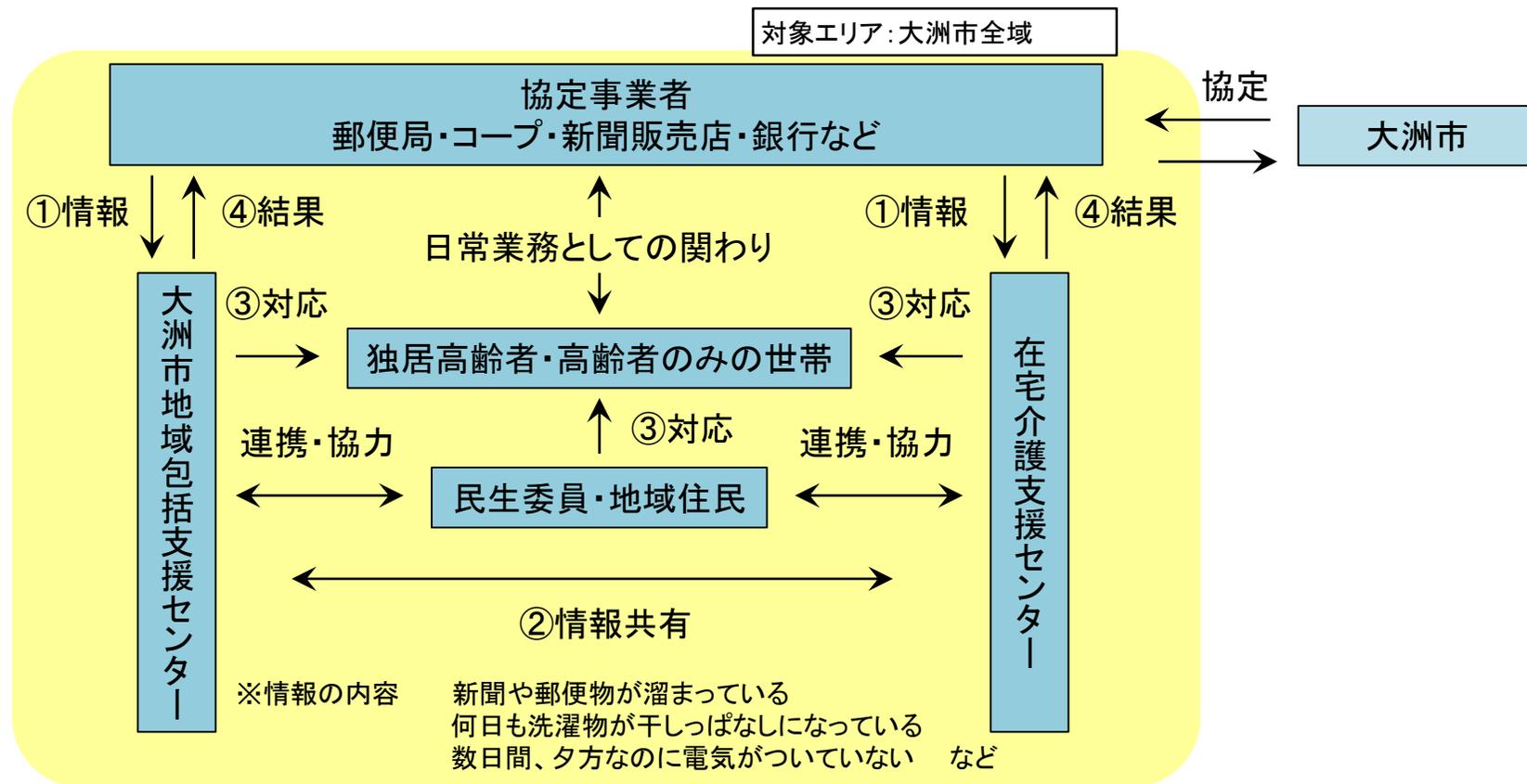
利用者からは行動範囲が広がったことや運賃支払いの手間がかからず利用しやすいといった評価を得ている。

バス利用者数を今後も増加できるように本制度を改善していくことが今後の課題である。

愛媛県大洲市(高齢者等の見守り)

近隣住民との付き合いが希薄化し、「孤立死」や「孤独死」が発生していることから、高齢者の自宅を訪問する民間事業者の見守りの輪を広げることにより高齢者の安全・安心の確保と安否の早期確認を目的として、愛媛県大洲市では独居高齢者や高齢者のみの世帯の方を「見守りを要する高齢者」として捉え、平成25年より協定事業者の協力により「大洲市高齢者見守りネットワーク」を構築。

【取組のフロー】

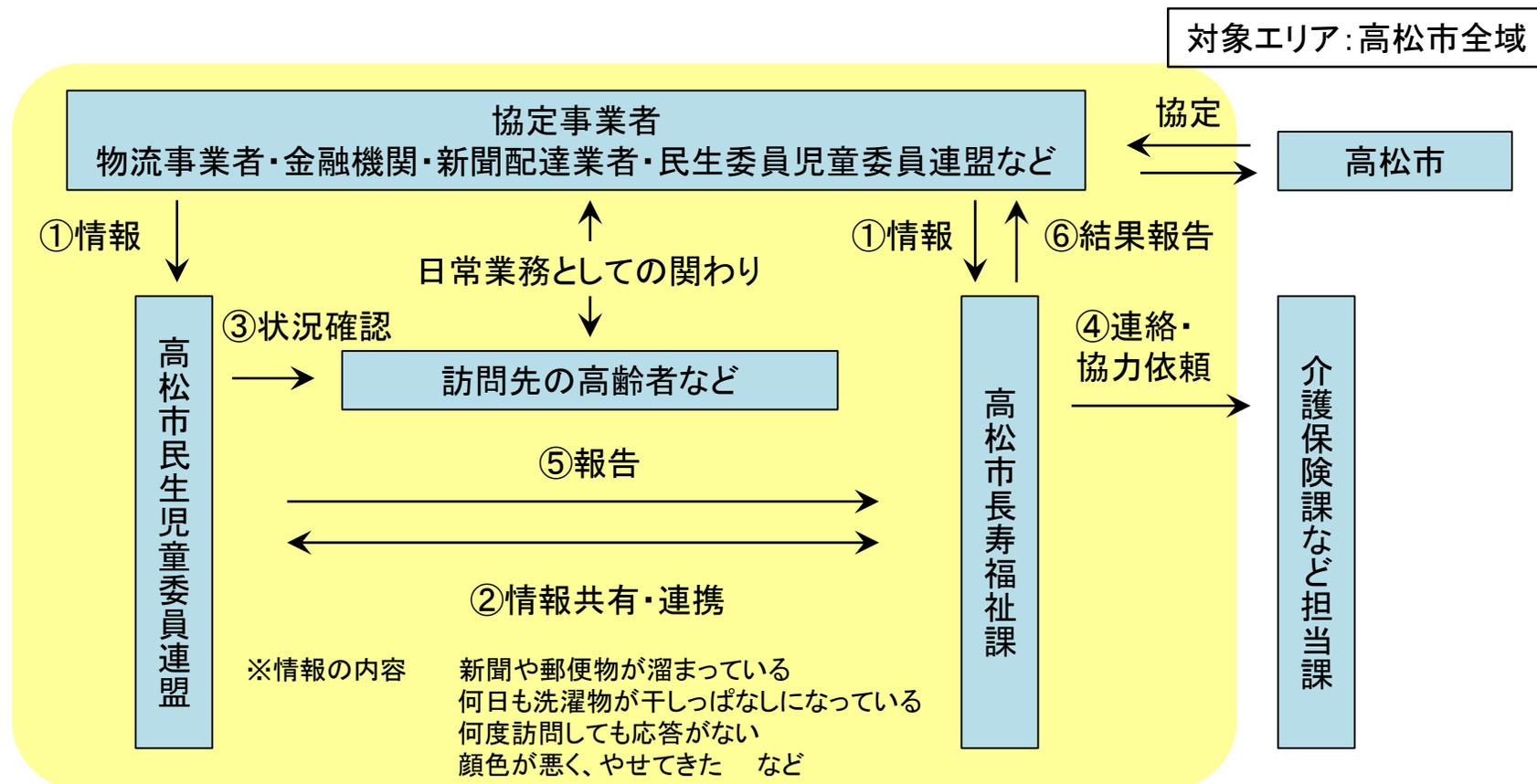


正式に連絡があり、地域包括センターが対応したのは1件であるが、連絡なく、協力事業者が対応したものもあり。今後の課題としては、あまり件数がないため、事業者が協定を結んでいることを忘れないようにすることが大切。確認のため定期的に文書等を発送し、連絡先や事業の確認をする必要がある。

香川県高松市(高齢者等の見守り)

高齢者等が住み慣れた地域で安心して生活することができる環境づくりを推進するため、香川県高松市は、高齢者等の社会的孤立を防ぐ取組として、民生委員児童委員による訪問や水道検針事業者による見守り活動に取り組んできたが、平成25年から物流事業者等多様な事業者と見守り活動に関する協定を締結し、それぞれの業務の中で見守りを実施する体制を整備した。

【取組のフロー】



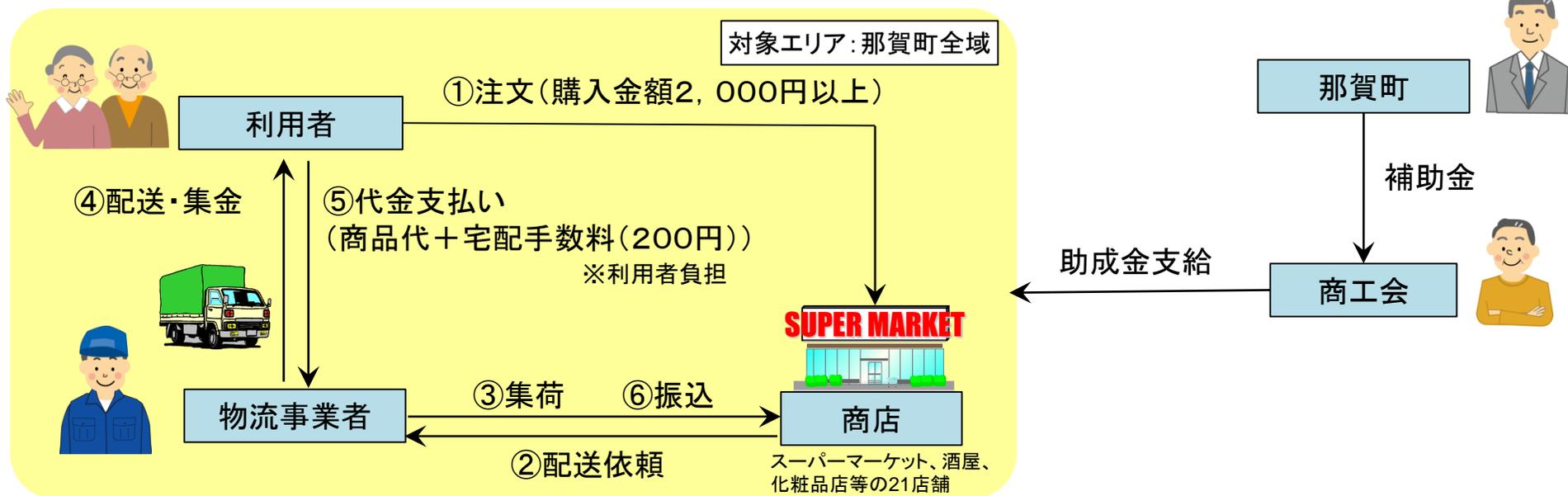
見守り協定に基づく最近の報告件数は平成25年4件(生存)、平成26年9月30日現在11件(8件生存、3件死亡確認)である。見守り事業は成果があり、必要性を感じている。

今後の課題としては協定事業者が高齢者等に気安く声をかける。異常を感じたら気がまえず、迷いなく報告できる体制の整備があげられる。

徳島県那賀町は、過疎化・高齢化が進む限界自治体(40%以上が65歳以上の高齢者)で、物流の効率が低下するとともに、買い物支援や見守りに対するニーズが高まっていた。

このため、地元商店、商工会、宅配事業者及び自治体の連携により、平成25年7月に「なか宅配サービス」が導入された。高齢者の見守りについては、この取組みとは別に福祉事業で以前から一部地域で行われている。

【取組のフロー】



利用者からは「高齢や遠距離のためたまにまとめ買いしていたが宅配サービスは便利で助かっている。」「生鮮品やお米など重い物は宅配を使うと便利」といった声が聞かれている。(利用実績約30件/月)

課題としては、アンケート調査を実施したところ「商品を見て買いたい。」「商品リストの配布や更新」などや買い物弱者は同時に情報弱者でもあり宅配サービスについても知られていないことがわかった。

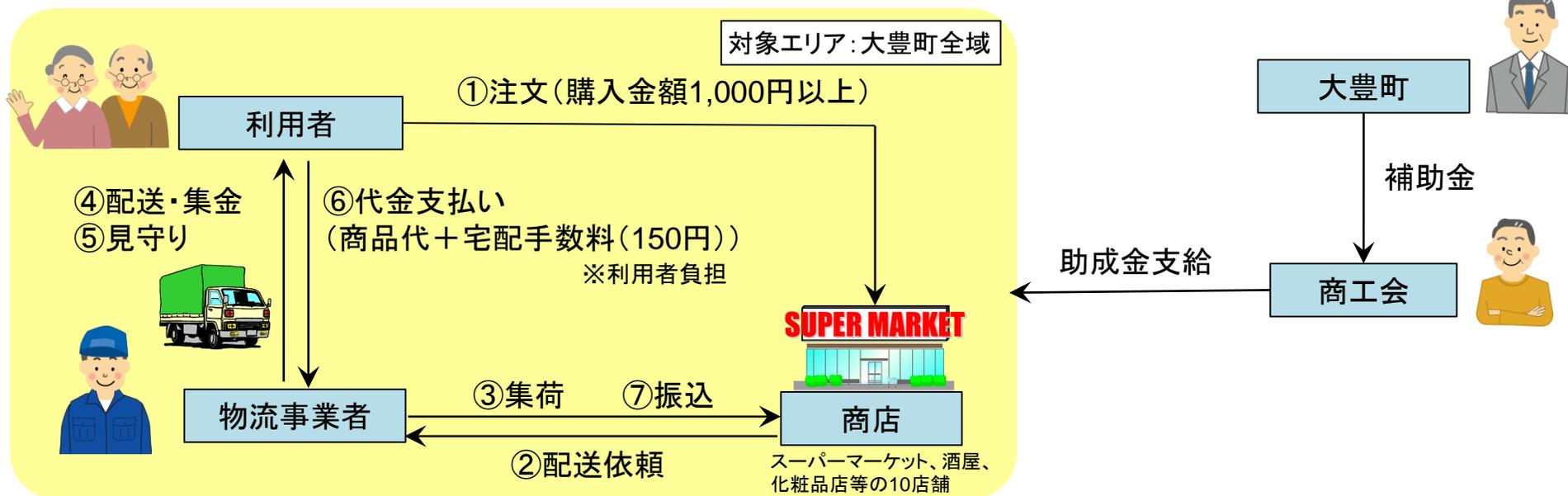
地道な広報活動が必要である

高知県大豊町(買い物支援、高齢者等の見守り)

高知県大豊町は、過疎化・高齢化が進む限界自治体(50%以上が65歳以上の高齢者)で、物流の効率が低下するとともに、買い物支援や見守りに対するニーズが高まっていた。

このため、地元商店、商工会、宅配事業者及び自治体の連携により、平成24年に高齢者の見守りも兼ねた買い物支援サービスが導入された。

【取組のフロー】



利用者からは「特に冬場は歩いて買い物に行きづらいので助かっている」「決まったドライバーが運んでくれるので、安心して利用できる」といった声が聞かれている。

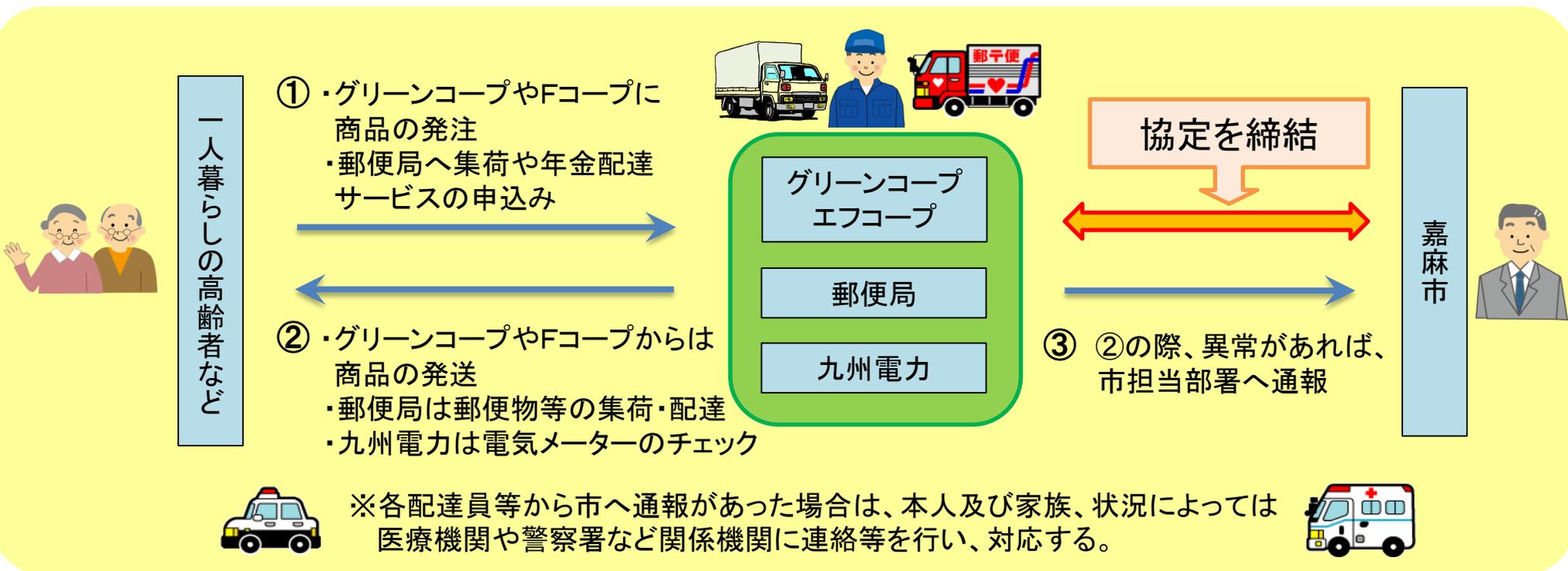
今後の課題としては、補助金が無くなった場合、事業を継続する運営資金の確保、注文できる商品ラインアップの拡充等が上げられる。

福岡県嘉麻市(高齢者等の見守り)

当市では平成26年10月1日時点の高齢化率が33.0%となっており、福岡県平均の24.5%と比較すると高齢化率が非常に高い。また全世帯に占める単身高齢者世帯の割合が23%、高齢者夫婦世帯が9.9%であり、これらを合わせた高齢者のみの世帯の割合は32.9%にもものぼり、高齢者の見守りサービスに対するニーズが非常に高い。

このような背景のもと、当市においては平成26年2月に嘉麻警察署と認知症高齢者の徘徊に対応する「高齢者対策ネットワーク協定」を結び、それと同時に、グリーンコープやFコープ、郵便局及び九州電力の4企業と、高齢者の見守り活動に関する協定を締結し、何らかの異常に気づいた際には市に情報を提供してもらう「高齢者の見守りサービス」を開始した。

【取組のフロー】 対象エリア: 嘉麻市全域



これまで重大事案の報告はないが、嘉麻警察署や郵便局から「気がかりな高齢者がいる」等の情報提供を受けた事例もあり、地域での見守りのネットワークが広がっていると実感している。今後、毎日必ず訪問する新聞販売店や、顔を合わせてコミュニケーションをとるヤクルト販売など、他の民間事業所とも同様の協定が締結できると、さらにネットワークが広がる。あわせて、緊急時連絡先やかかりつけ医療機関などの情報を記載して保管する「見守りグッズ」を、高齢者宅に配布するなどの取り組みと連動させると、見守りに係る体制の充実が期待できる。

【取組みの類型】

「買い物支援」と「高齢者等の見守り」がほとんどであり、農産物出荷といった地域経済の循環促進の観点から取り組んでいる事例やバス・タクシー・NPO運送等の多様な輸送モードを活用した事例は少ない。

【サービスへの評価、今後の取組み】

各地域の取組みは利用者の評価が高く、サービス内容や対象者等の拡充が検討されているものが多い。

【財源や担い手】

補助金を活用したり財源不足が課題として挙げられていたり、担い手不足が課題として挙げられている。しかしながら、継続的な取組みとするための輸送の効率化について検討されている事例は見られない。

【意見集約の場】

対象者への周知等を課題として挙げている地域がある一方で、関係者が網羅的に参加できる意見集約の場を設けている地域は少ない。