令和３年７月30日

浜田市議会議長　川神　裕司　様

中山間地域振興特別委員会

委員長　田畑　敬二

委員派遣報告書

下記のとおり、派遣しましたので、報告します。

記

1　期　間　　令和３年７月20日（火）　午後１時30分～３時15分

2　場所及び目的

鹿足郡津和野町　高齢者見守りサービス及び買い物支援システムについて

3　精算額　　１人当たり1,100円（現地への移動は公用車を手配）

4　派遣委員名

田畑 敬二㊞　布施 賢司㊞　川上 幾雄㊞　柳楽 真智子㊞

野藤　薫㊞　上野　茂㊞　飛野 弘二㊞　永見 利久㊞

5　調査の概要

別紙のとおり

中山間地域振興特別委員会視察報告書

鹿足郡津和野町

１　日時 ： 令和 3 年 7 月 20 日（火）　午後 1 時 30 分～3 時 15 分
　場所 ： 津和野役場本庁舎　第 5 会議室
（1）視察先対応者（5 名）

津和野町	下森 博之	町長
津和野町議会	岡田 克也	副議長
議会事務局	中田 紀子	事務局長
つわの暮らし推進課	宮内 秀和	課長
つわの暮らし推進課	村上 剛士	係長

２　調査項目
（1）高齢者見守り支援事業及び買い物支援事業の取組について
　津和野町が平成 30 年 11 月より行われている IT を活用した高齢者等見守り、買い物支援事業について説明を受け、質疑を行った。

３　視察内容
（1）高齢者見守り支援事業及び買い物支援事業について
ア　経緯
・平成 24 年度町民意識調査実施
・平成 26 年度移動販売の実証実験
・平成 27 年度シャープ(株)と連携し、総務省が推進する「地域おこし企業人交流プログラム」を活用し、高齢者等見守り・買い物支援事業実証実験開始。
・平成 30 年度 IT を活用した見守り・買い物支援事業開始

イ　事業概要について
（ア）高齢者等見守り支援事業
・高齢者宅等のテレビ電源 ON/OFF 情報を親族等へメール送信
・見守りメールを受信した親族等は、高齢者本人、もしくは地域住民に連絡
・連絡を受けた地域住民は連絡に基づき安否確認を実施
・見守りコンシェルジュが事業をサポート
（イ）買い物支援事業
・利用主体：高齢者等世帯 電話・FAX・テレビ電話・スマートフォンによる買い物受け付け

・事業主体：津和野町／(株)津和野開発、 配達日は各地区で週 2 回
・協力事業者・提携事業者：津和野町内の商店を中心に公募

4　質疑応答

(1) 高齢者等見守りについて

①　システムの構築にかかった費用は。

⇒　システム開発の構築にかかった費用は、2,500 万円位(機材とシステム)

②　支援員の雇用形態はどのようなものか。

⇒　週 4 日、月約 16 日、月額 166,000 円(基本給) 特別交付税から人件費、活動費も出ている。現在は国の財源で運用している。

③　4 名体制の集落支援員、見守りコンシェルジュは特別な研修を受けるのか。それとも電話対応ができればよいという感じなのか。

⇒　特別な研修はしていない。採用の面接時に詳しく説明した。高齢者と、電話やファクス、対面で接するので、利用者に不安を与えないような接遇をするようにという説明を行い、それが出来るということを確認して採用している。

④　総務省の関係でシャープとの連携になったのだと思うが、見守りに関して津和野町のケーブルテレビや、ほかのシステムを検討したことはあるか。

⇒　鹿足郡の事務組合がケーブルテレビを運営している。光回線はケーブルを利用しているが、他の細かいシステムについてケーブルとのやり取りはない。

⑤　初期投資がかなりあったようだが、ケーブルはほぼ全戸に行っているので、見守りシステムを入れるならケーブルを利用した方が構築しやすかったのでは。

⇒　ケーブルテレビの加入率は 90 パーセントを超えていたので、そういった意味では、利用者には安心感はあったかもしれないが、高齢者が使うツールとしては難易度が高かった。

(2) 買い物支援について

①　週 2 回のサービスを利用している方が 66 名、日ごとの利用率はどのくらいか。

⇒　月・火・木・金の配達で一日約 20 件(日原地区 2 日、津和野地区 2 日)。

②　支援員の車や、燃料代はどのようにしているのか。

⇒　保冷庫、冷蔵車の 2 台の車は、コロナ対策交付金で購入した。これは感染症対策として、なかなか買い物に行けない環境があったので、そういう理由で購入

した。燃料費は国の交付金の活動費を充てている。

③　お店と同じ値段で運んでいるなら儲けがないと思うが、何か考えはないのか。

⇒　儲けはない。商店(スーパー等)から商品の値段の 3 パーセントを手数料としていただいている。

④　自らお店に買いに行っても、買い物支援で運んでもらっても金額が一緒ということに苦情は出ないのか。

⇒　今のところ苦情は聞いたことはない。利用料の月額 500 円を上げた方がいいという声も聞くが、我々としては、利用者がほぼ年金生活者の方なので、ハードルをあげるより、集落支援制度を活用する以上利用者を増やし採算がとれるようにしたい。まずは会員数を増やし、買い物支援システムの利便性を体感していただくことを中心に考えている。

⑤　配食サービスのことを言われたが、社協との連携はしておられるのか。

⇒　社協さんと情報交換する要因となったのが、配食サービスや実際に介護サービスを利用される方で、ヘルパーさんが調理をされる時の材料を、買い物支援でできないかということなど、横の連携が取れつつある。

⑥　テレビ電話やスマホはなかなか利用が難しく、電話やファックスの利用が主というが、運営側からするとどちらが良いのか。

⇒　運営側としては、スマホやファックスなど履歴が残る方がやりやすい。電話だとメモを取ったり入力したりと何重にも手間がかかる。

5　所感

津和野町は県内でも人口減少率が高く、中山間地域を中心に独居の世帯、高齢者のみの世帯というのが非常に増え、見守り支援、買い物支援が重要な行政課題となっている。そうした中でシャープの ICT を使った見守り支援や買い物支援に取組まれた事はとても先進的である。しかし当時説明を受けたようには順調には進まなかったということで、そこには対象が高齢者であるということの難しさが垣間見えた。

町全体が高齢者を中心に買い物の不便者が増えている状況で、公設民営の方法をはじめ、様々な経営計画を立て検討され、徐々に利用者が増えているということなので、成功事例とは言えないと町長の言葉であったが、持ち帰る部分は大いにあったと感じる。

浜田市における中山間地域の高齢者の見守りと買い物支援については、各地域の組織で取組を検討されているが、津和野町のような民間企業のノウハウを活かした

高齢者等の見守りと買い物不便者への対策も検討すべきで、課題解決のためには行政が主導し各地域と協議して仕組みづくりをする必要があると感じた。

下森町長挨拶

視察会場

買い物支援センター