

高崎市・我孫子市行政視察報告

2018年2月13日～15日

【調査項目】

高崎市 「買い物弱者支援事業等について」

我孫子市 「AR機能付きあびこガイドブック ABI ROADについて」

「ふれあい収集について」

市民連合

菅原 明

山下 隆夫

濱岡 歳生

酒本 哲也

【高崎市出席者】

高崎市議会	副議長	白石 隆夫
	議事課長補佐	小見 一秀

「買い物弱者支援事業等について」

福祉部長寿社会課	課長	志田 登
	係長	冨所 秀仁
	主任主事	野口 洋

【担当部局の説明要旨】

1. 高齢者買い物支援施策について

(1) 導入経緯

- ① 高崎市では現在、高齢者買い物弱者支援施策として、「高齢者の見守りを兼ねた移動販売事業」「倉淵地域高齢者買い物支援事業」「高齢者等買物代行事業」「高齢者向け買い物タクシーチケット交付事業」の4つの事業を展開している。
- ② 高崎市では、どこの自治体でも作られている老人福祉法に基づく、高齢者福祉計画、老人福祉計画、介護保険法に基づく介護保険事業、この二つの計画を一体計画として「高崎市高齢者安心プラン」を策定しており、平成24年の第5期計画を策定する際に、市内の15か所の日常生活圏域で、各区の区長、民生委員、社会福祉協議会等が参加しました会議を開催して、その地域課題の洗い出し作業を行い、郊外型の大型のスーパーなどの進出により、身近な商店が減少していることや、ひとり暮らしの高齢者、高齢者のみの世帯が年々増加している現状において、お店までの移動手段が無いとか、重い荷物を持って帰れないとかの買物に困っている高齢者が農村部だけでなく、まち中や住宅街でも多くなっているということが分かった。
- ③ 買い物弱者への支援策として、次の3つの方法でアプローチしていくことが有効であるとされている。①家まで商品を届けよう、こちらは配達の充実が考えられる。最近、インターネットを利用して商品を購入される方も多くなっていますが、外出せず購入できることから利便性はとても高いが、全く外とのつながりがないということで、社会参加という部分では低くなってくる。②身近な場所に店を作ろう、これは移動販売の充実が考えられると思う。移動販売車が自宅の近くまで商品を売りにくことから、利便性は中で、そこに出かけて買物をするので、近所の方などと顔を合わせ、話をする機会等ができるので、社会参加としても中程度の効果があると考えられている。③家から出やすくしよう、こちらは移動手段の確保が必要になる。公共交通機関を利用して買物に行かなければならないことから、利便性としては低いですが、お店まで自分で行くことになるので、社会参加としては高い効果があると考えられている。

- ④ 2番と3番については、自分で買い物が出来る環境を提供することで、高齢者の社会参加、生きがいつくり、介護予防という観点からも大変有効であると考えられている。
- ⑤ 自動車検査登録情報協会が発表している昨年度末時点のデータでは、高崎市の1世帯当たりの自動車保有数の平均値が1.062台。群馬県が1.643台と全国第4位と高く、群馬県は車中心の生活になっているので、高齢者の買い物支援として、公共交通政策としてバスなどの路線増等をするということが費用対効果を考えるとちょっと難しい現状での、高齢者買い物支援4事業に取り組むことになった。

(2) 高齢者の見守りを兼ねた移動販売事業について

- ① この事業は、身近な場所にお店を作ろうというキーワードの事業で、今年度の予算額は4,860千円。
- ② 事業対象者は、市内で移動販売を行うNPO法人又は商工会の会員さんで、運営費補助として、ガソリン代相当程度の月額1万円を補助している。
- ③ 補助要件は、買物困難地域で1週間に1回、概ね10人以上の高齢者の方に対して、見守りを兼ねながら日常生活に必要な物資全般の移動販売を行う場合としている。
- ④ 車両購入費補助として、車体や設備の設置に係る対象経費の2分の1、上限100万円を一括補助している。
- ⑤ また、見守り活動として、地域の状況又は高齢者等の日常生活で異変を感じた時は、市役所や地域包括センターなどに連絡して頂いています。
- ⑥ 事業者の方には、オレンジ色の「安心見守り中」という、縦30、横40、大体A3サイズのステッカーを車両の両側に付けて頂いており、このステッカーが付いていると安心して買い物に来てもらえ有り難いと、お店側、事業者側からの声を頂いている。
- ⑦ 利用者のほとんどが移動手段のない高齢者で、何らかの見守りや支援が必要な高齢者が集まってくることが予想されることから、毎週定期的に利用者顔と顔を合わせる機会もでき、顔なじみとなって信頼関係も出来てくることから、体調の変化などを早く気付いていただける機会になっていると思っている。
- ⑧ 事業者には、情報提供や不安解消、早期発見といった見守りのネットワークの一員としての役割を担ってもらっている。高崎市では、中核市では2番目に多い、28カ所の安心センター（包括支援センター）を設置している。市長方針の出向く福祉に基づき、安心センターは高齢者を待つのでは無く、情報を得たら自分たちから出かけて行くという施策を展開している。何かあった際には、総合相談を利用するよう事業者から紹介して頂いている。
- ⑨ 移動販売のメリットは、販売時に声を掛けて頂くなど、利用者とお話をすることで、ちょっとした不安解消にも一役かって頂いており、地域の見守りにもつながっているかなと思っている。
- ⑩ 早期発見という面でも、毎週利用者顔と顔を合わせることで、普段と様子が違う

など、そういったことを感じた時には、市や安心センターに情報提供して頂くという対応もして頂いている。今年度もいくつか情報提供を頂いており、買物中に倒れてしまった利用者があると市や安心センターに連絡を頂いた例もある。また、お客さんではないが、移動販売途中で、徘徊しているのではないかと思われる高齢者を見かけられた事業者が、安心センターにつないで無事保護できたという案件もあった。

- ⑪ 寄せられた情報を市としても介護保険のサービスや保険外のサービスなどの必要なサービスに結び付けたり、民生委員と連携しながら、更なる見守り、早期発見に対応していきたく考えている。
- ⑫ 移動販売事業者は本年4月1日現在で12事業者があり、毎月、何か所回って何人くらいの利用者があったか、変わったことの有無等を記載した報告書を提出してもらっている。平成28年度の利用実績は約27,000人にご利用頂いた。
- ⑬ 移動販売の誘致は、民生委員に地元の区長や販売の場所となる地権者との調整をして頂き、市が移動販売をする事業者を紹介するプロセスとなっている。町内と調整するのは、地元の小さい商店等への影響も考えられるからで、区長や地元商店の方と事前によく相談し理解を得ておく必要がある。これを怠って移動販売事業者を誘致すると地元商店との競合が起こり、地元の商店が閉店してしまうことも考えられ、逆に多くの買い物弱者が発生してしまう恐れがあることから、その辺注の注意が必要です。これらが解決されたら、市が販売可能な事業者と調整をする。地域には、移動販売の車両が停車出来る町内の公民館とか、空きスペース等を確保して頂くとともに、周辺の高齢者へ周知して頂いている。

(3) 倉渕地域高齢者買物支援事業について

- ① 平成8年に合併した高崎市の北西部にある倉渕地域のみで実施している事業で、倉渕地域は85.5%が山林の中山間地域で、平成29年の4月1日現在の高齢化率が43.6%と特出して高く高齢化が進んでいる地域。
- ② 今年度の予算額は710千円。事業の実施主体は、高崎市社会福祉協議会の倉渕支部で運営して頂いており、車両の維持費に対して補助している。
- ③ 事業内容は、ボランティアが運転する車で、利用者宅と地域内の商店や最寄のバス停まで送迎する事業で、平成28年度から利用範囲を拡大して医療機関や公共施設等への利用も可能とした。
- ④ 対象者は、倉渕地区在住の65歳以上の高齢者で会員登録した方。
- ⑤ 運行区域は倉渕地区内限定で、運行日は月曜から金曜日までで、事前の予約が必要となっている。利用料金は、往復200円、片道の場合は100円で片道の利用も可能としている。
- ⑥ 本事業は、道路運送法に規定される「公共交通空白地有償運送」を活用して実施していることから、運輸支局、バス協会、地元区長等で構成する「公共交通空白地有償運送協議会」を開催して運行状況の確認を行っている。

- ⑦ 事業開始当初、利用が低調だったということもあり、段階的に運行形態を変更しながら利用できる範囲を拡大してきており、これらの変更により利便性向上が図られた結果、平成26年度の運行回数26回、延べ26人だったものが、平成28年度には運行回数158回、延べ利用人数203人と8倍の増加となっている。

(4) 高齢者等買物代行事業について

- ① この事業のキーワードは、家まで商品を届けようということになり、今年度の事業予算は4,000千円で、事業の実施主体は高崎市社会福祉協議会となっており、地域を絞った事業ではない。
- ② 補助内容は、運営費、報償費、事務費等に対して補助しており、事業内容としては、買物代行ボランティアが、買物に困っている高齢者の依頼を受け、変わりに買物をしてくる事業となっている。
- ③ ボランティアと利用者を社会福祉協議会がマッチングして、ボランティアの事業の内容などを説明して頂いている。
- ④ 対象者は、市内に在住で日常的な買物に困難を抱えている人で、利用料が1回100円となっている。
- ⑤ ボランティアには、買物代行1回につき400円が謝礼として支払われるので、月に1回、活動実績や高齢者の様子などを社会福祉協議会に報告して頂いている。また、見守りの観点から利用者の健康状態とか、気になることがあったら、その都度、社会福祉協議会や安心センターに連絡するという対応も行っている。
- ⑥ 利用に至るプロセスは、利用者から依頼を受けた社会福祉協議会の職員が、利用者のお宅を訪問して調査等を行い、事前に登録頂いているボランティアの中から、その方を担当できるボランティアをマッチングして、買物代行が始まる。また、ボランティアの方には買物代行における注意点などについて2時間程度の研修を活動開始前に受けていただくことになっている。
- ⑦ 社協の職員からは、結局買物に困っていて家から出づらいような方々が依頼をしてくるので、職員がお伺いした時点で、ごみ屋敷だとか、違う問題を発見されることも多いとお伺いしている。
- ⑧ この買物代行事業はチケット制で、利用者が事前に社会福祉協議会から1枚100円のチケットを購入して頂いている。利用毎にチケットを1枚ボランティア渡して頂いて、ボランティアは毎月、活動報告書にチケットを添付して社会福祉協議会提出して頂き、回数に応じて1回400円の報酬が社会福祉協議会から支払われる仕組みになっている。
- ⑨ 報酬は、利用者負担100円と、残りの300円を社会福祉協議会に対し市が補助金として出している。
- ⑩ 買物代行の手順は、利用者とボランティアのマッチングが出来たら、利用者宅に訪問していただきます。初回のみ社会福祉協議会の職員も同行している。利用者から買ってきて欲しい商品を細かく聞き取りしていただき、近くのス

ーパーまで買物に行っていただき、この際に、支払いに不足しない程度の金額をあずかっている。支払いを分けていただければ、ボランティア自身の買物も一緒にして頂いて構わないとことにしている。買物が終わったら、利用者宅に商品をお届けして、商品とおつりの確認をして買物代行が終了ということになる。

- ⑪ 同じ利用者に同じボランティアということで、関係性も生まれるので、買物ボランティアだけでなく、日常生活で気にかけていただけるなって、台風だとか災害が心配されるような時には、声掛けをして頂くような関係性も生まれているとお伺いしている。
- ⑫ また、同じ物を頼まれることが多いというような、ちょっと認知症の疑いがあるのかなというような、早期発見にもつながってきているとも伺っている。
- ⑬ 利用登録者は、28年度末の利用登録者が144人で、前年度から29人増加している。男性が30人、全体の21%、女性が114人、79%となっている。
- ⑭ 年齢別では、80歳代が最も多く、合計で81人、全体の57%と半数以上の割合を占めている。利用者の中には、障害をお持ちの方や特定疾病のある方なども含まれている。
- ⑮ ボランティア登録者は206人で、前年度に比べ7人増えている。男性47人で23%、女性159人で77%となっている。年齢別内訳では、70代が最も多くて89人、43%。続いて60代が77人で37%と、60代、70代で8割を占めている状況。80代のボランティアも何人かいらっしゃいますが、運転が心配になってくるので、マッチングのところで難しい部分もある。
- ⑯ 事業の実績・効果は、25年度の事業開始から年々増加しており、28年度には延べ2,871回の代行回数になっている。
- ⑰ この事業の課題・問題点は、ひとつには地区によって登録ボランティアの偏りがあり、事業の継続が難しいという現状がある。また、利用者とボランティアの相性の見極めも重要で、利用者の希望や意図した商品と違うものを購入してトラブルになったケースもあり、価値観の違いによってトラブルになると、ボランティアを交代しなければならず、マッチングに時間が掛かってしまうということも生じている。このような課題等から、ボランティアの確保が急務となっており、平成27年度からは、市の長寿会や婦人会に事業に協力して頂けないかという声掛けをして、ボランティアの確保を図っている。長寿会や婦人会には、そこで活動して頂ければ、地域の会の方に補助が出るようにして、会の活性化につなげるという別事業も実施している。

(5) 高齢者向け買物支援タクシーチケット交付事業について

- ① この事業のキーワードは、家から出やすくしようということで、今年度の予算は1,400千円となっている。実施主体は町内会ということになっており、平成26年度までは、ある一地域をモデル事業としてやってきた事業。

- ② 事業内容は、日常生活の必要物資全般が購入困難な地域で、親族等から支援が得られないようなひとり暮らし高齢者等を対象に、タクシーを利用した買物支援を行うという、町内会に対してタクシーチケットを交付する事業。
- ③ 利用者の利用料金は、1回100円を付き添いのボランティアの方に謝礼として支払うということになっている。例えば、タクシー1台に3人の利用者が同乗した場合は、3人からそれぞれ100円づつボランティアの方に謝礼をお支払いするので、300円の謝礼がボランティアの方に入ることになっている。
- ④ 利用条件は、町内会の区域の辺縁部から概ね1kmの範囲内に生鮮食品を中心とした生活物資を購入することができる小売店等がなく、公共交通機関の利用が困難な地域であることにさせて頂いている。また、運行の際には、買い物や荷物の運搬などの補助を行っていただく、付き添いのボランティアが必ず同行することになっている。
- ⑤ この条件を満たした町内会の代表の方から相談があれば、事前に利用者とボランティア名簿を添付した申請書を出していただき、登録されている利用者人数に応じて、タクシーには4人まで乗れるので、利用者3人、ボランティア1名であれば1台で可能と考えられるので、3人以下であれば一月あたり24枚のチケットをお渡ししている。4人以上であれば1カ月辺り48枚とで、タクシーが1台でいけるのか、2台なのか3台なのかという状況に合わせて、タクシーチケットの交付枚数を変えている。
- ⑥ タクシーチケットの利用上限として1枚500円で、1回の利用に複数枚使用することが出来、片道利用が概ね2,000円前後なので、1回当たり4～5枚を使用している状況です。
- ⑦ 月に24枚のチケット交付というのは、片道1,500円かかるとして往復で3,000円。これを週1回で計算すると1台で24枚が最低必要になってくるということで24枚出している。
- ⑧ 高崎地区のタクシー協議会と覚書を締結しており、事業にご協力頂いている。現在、10社のタクシー会社を利用することが可能となっている。
- ⑨ ボランティアの方等に対して、ボランティア保険に市の方で加入している。
- ⑩ 平成28年度の状況は、6つの町内会が実施しており、319回、延べ利用人数が782人となっている。
- ⑪ この事業は、当初はモデル事業ということで実施していたけれども、27年度からモデル地域という制限を撤廃して、市内全域で利用可能に拡大した。利用者からは大変好評頂いており、一緒に行かれる利用者同士で会話も弾んでいるということもお聞きしている。また、地域の付き添いボランティアの方に同行して頂くので、地域による支えあい活動にもつながっている。
- ⑫ この事業の課題としては、ボランティア確保だとか、町内会に全て運営して頂いていることから、町内会の負担が大きくなってきているところが課題として考えられる。

(6) 主な質疑

(①全般に渡って)

Q：地域課題の洗い出し作業についてのご説明で、「アンケート調査を行いました」ということでしたが、地域課題の洗い出し作業においてアンケート調査以外に実施したのがありますか。

A：安心プランを作る時に、日常生活のニーズ調査をしています。今回7期計画を作っているところですが、それに当たりましても地域毎に、国から示された設問もありますけれど、そういったものを無作為に選んでアンケートを行っています。第6期計画を作る時にもそういった調査を実施してニーズを把握しています。

Q：アンケート調査が主なものということですね。

A：そうです。

Q：高崎市さんの場合は、福祉部門が買い物支援に取り組まれていますね。私どもの市では、買い物弱者対策は商工振興が行っていきまして、福祉部門については介護保険制度の範疇での取り組みです。高崎市が福祉部門として買い物弱者支援に取り組んだ経緯と、商工部門はどのような取り組みをされているのですか。また、福祉部門と商工部門との連携はどのようにされているのかお伺いします。

A：群馬県では商工部門が行っていますが、高崎市は高齢者に特化した形で、福祉部門でやっている部分もありますが、商工振興課と長寿社会課が連携・連絡は取り合っています。高崎市の買い物支援とかの全市的な調査的なものは商工振興の方でしています。その調査結果については、長寿社会課の方にも連絡がきて認識を共有しています。また、商工の方でも商店街とかといった全体的な買い物という部分はやっていますが、あくまで福祉の方では高齢者に特化したところで事業展開しています。ただし連携はとっています。

(②高齢者の見守りを兼ねた移動販売事業について)

Q：見守りの方法等についてご説明頂きましたが、それ以外にされていることはありますか。

A：必ずこれをやって下さいというのはございません。月に1度の報告書で、今月はこんなことがありましたというようなことを報告して頂いたり、随時必要な時には連絡がくるようになっていきます。

Q：今後の展開として、事業拡大していくとかという部分についてのお考えは。

A：スーパーの無い地域が結構あるので、そういった所を全市的に網羅できるのが理想かなとは思っています。しかし、移動販売で生計を立てていくのは非常に大変なところがあるので、移動販売事業者の方が生きていけるようにということで車両の購入補助などをさせて頂いているところです。新規で入っていただける方がいれば、今入れていない地域、空白になっている地域に来て頂きたいなとは思っています。現在は、増えたり減ったりというところで事業者数も大体12事業者くらいで一律になっている状況であり増えないのが課題です。

Q：町内のコンセンサスについて、特に移動販売を導入したいけれども出来なかったという事例はございますか。

A：出来なかったところまではないですけど、何を売るかだと思います。商店で何をメインに売っているかということもありますし、後は移動販売の方も、元々は魚屋さんだったりとか、そういう強みがあったりして、最近では若手の方は有機野菜なんかの特化して販売されたりしています。そういった部分で、商品の差別化を上手くやりながらというところはあります。

Q：私の地元も高齢者が結構多くて困っており、移動販売をはじめたのですが、中々人がついてきてくれない。移動販売車まで来てくれないという問題があるのですが、それに関してどのような工夫をされていますか。

A：ステッカーを貼ることによって、市が応援しているという安心感があるので、来てもらえているのではと思っています。移動販売の場合、説明でもありましたが、公民館とかどこか場所を決めて出てきて貰うというのが一番いいのではと思いますけれど、そこすら出て来れないという方もいらっしゃるので、倉渕地域とかは1軒1軒離れているので、そこに行くまでが大変なので、そういう地域なんかは戸別訪問をしてくださっている事業者もいらっしゃいます。市の方に利用したいという話があれば、そこに回って貰えませんかと連絡してルートに入れて貰えないですかとか、そういった形で話をしたりだとか、安心センターでも対応しています。

Q：呼び込みの方法とかは。豆腐屋さんのようなこととか？

A：大体、曜日を決めて行かれていますので。

Q：大体の時間を決めて行っているのですか。

A：そうですね、この場所には何曜日の何時という形で回られているので、大体週に1回ないし2回という感じで。

Q：待つ福祉から出向く福祉という言葉がすごく印象的だったのですが、これは市長が考えられたのですか。

A：そうです。通常ですと窓口数を増やすために、地域包括センターの数を増やすと思うのですが、9箇所だった包括支援センターを26に増やして、いま28になっていますけれど、26に増やす時に地域に出向くために箇所数を増やしたという形です。増やして待っているのでは無く、出かけるためにはそれぞれの地域に無くてはならないということで増やしました。また、名称も高齢者安心センターと分かりやすくして、包括支援センターがしなければならない業務以上のことをやっています。

Q：移動販売事業の車両購入費の上限100万円というのがありますが、何年間は必ず実施しなければならないという基準はありますか。

A：最低4年です。事業開始当初は、運営費1万円に車両代として2万円を上乗せして年間24万円を払っていました。4年間払っていたので約100万円になります。今は、初期投資が掛かるので一括で払っています。

Q：もし万が一、4年間持たなかった場合はどうするのですか。

A：ご自分の都合で辞めた人がいました。その方は残り月数分を戻してもらい

ました。

Q：事前アンケートは高崎市全体で行ったものですね。

A：そうです。

Q：この時の高齢化率はどれくらいでしたか。ちなみに今はどれくらいですか。

A：29年4月時点で26.8%です。2005年では19.8%です。

Q：事業者同士のテリトリーはどうしていますか。

A：元々行っている事業者は競合していませんが、新しく算入する事業者には、他がこういう所を回っていますという情報を提供して、それを踏まえて競合しないようにしています。もし同じコースになるようだったら、曜日を変えとかの調整をしています。

Q：採算制の問題があると思いますので、どうしても取り残される地域がでるのでは？

A：全市を全部網羅するのはどうしても難しいです。相談を受けた時に行って貰えますかという話はしますが、行くか行かないかは業者が判断しています。

Q：対象が市内の移動販売事業を行うNPOまたは商工会委員ということですが、全体を取りまとめるのはどこですか。例えば、利用者からの要望・意見に関する取りまとめ役は誰がしていますか。

A：移動販売の事業が利用者を登録して実施しているものではなく、移動販売事業者に補助を出すという制度です。利用者にアンケートを取るということも考えられますが、あくまでも移動販売をしている事業者を応援する事業であり、合わせて高齢者の見守りをして頂くということでの事業なので特にそのようなことはしていません。

Q：週に1回というのは少ないような気がします。

A：週に1回ないし2回のところもあるんですけど、土日は家族の方が買物をしてくれます。全部移動販売で済んでしまったら、家族とのつながりが無くなってしまうということもあります。なので移動販売では週の間で足りないものを買うという状況です。大きいものを買うような買い方ではないようです。足りなくなったものを平日に買うという状況です。

(◎倉渕地域高齢者買物支援事業について)

Q：他の2つの事業はボランティア数のご説明がありましたが、この事業におけるボランティア数は？

A：これは社会福祉協議会が実施しており、いまは7人くらいだったと思います。社協の人も含めて7人です。ボランティアの方が順番でやって頂いています。ボランティアが出来ない時は社協の職員がやっています。

Q：利用できる範囲を拡大して、医療機関や公共施設等への送迎も可能としたということですが、平成26年度と平成28年度の利用者を比べると10倍くらいになっていますので、拡大した部分の利用者が多いのかなと思います。利用目的別の利用状況は分かりますか。

A：利用目的別ではカウントしていませんが、やはり医療機関を入れたとい

うのが大きいです。医療機関が遠い為、喜ばれています。この地域は、買物より病院に行く方が多いです。

Q：運行回数と利用者数がほぼ一緒ということは大体1回に1人しか乗られないのですね。

A：そうですね。余り乗り合わせというのが無かったんですが、今はここにきて一緒に病院に行くとかになっています。

Q：71万円の予算の根拠は？

A：車両自体は補助を受けて市が購入しています。予算は71万円ですが、支払いは実績払いとなっています。71万円より少なければ返還してもらっていますし、足らなければ追加で支払っています。

Q：実績支払いとは？

A：運行実績でガソリン代とか経費はどれくらい掛かっているとかによって、回数が増えれば経費も多く掛かるということで。これまでは71万円を超えたことはありませんでしたが、今年は超えそうです。

Q：算定方法はどのような方法ですか。

A：買物に行かれると報酬が1,000円です。お医者さんの場合は時間が長くなりますので1回1,500円です。その積み上げと、後はガソリン代です。

Q：ガソリン代の算定方法は？

A：今日はその資料を持ってきていないのですが、距離は大体200km～300kmくらい乗られている状態です。

Q：一度に病院と買物の利用はできるのですか。

A：一度に両方の利用はできません。

Q：制度に詳しくないのですが、この事業を行う場合は認可が必要なんですか。

A：車両の登録とかが必要です。後は、市の方で協議会を立ち上げて、関係者を集めて報告をしなければいけません。今までは出来る事業所が限定されていたので、社協にやって頂いています。これが公共交通空白地と名前が変わって、過疎地域で無くても空白地であれば出来るようになってきていますので、ちょっとハードルが下がっています。

Q：延べ人数では無く、実利用人数はどれくらいですか。

A：10人から20人くらいが毎月。同じ方が定期的に利用されています。

(④高齢者買物代行事業について)

Q：マッチングが課題と言われていましたが、具体的にマッチングをどのようにしているのですか。

A：同じ生活圏域の方を優先的にマッチングしています。

Q：ボランティアの方に謝金が出ますが、税制上の問題は起きていませんか。

A：今年ちょっとあって、申告に書くことが必要みたいなんですよね。しかし、多分、皆さん申告はされていないと思います。ボランティアの方も、大体週に1回くらいが多いので、400円頂いても月に1,600円くらいなので。

Q：雑所得で申告しとかないとね。

A：厳密に言えばしておかなければならないので、聞かれればしてくださいと言わざるを得ない。今年確認したところなので。

Q：取り合えずトラブルは無いのですか。

A：若いボランティアの方で、保育園に入る時、これはどうなのかということが内部的にはありましたが。税務署の方からは今の所ありません。

Q：税務的な問題になるとボランティアの成り手が無くなりますよね。

A：そうするとやり方も変えなくてはいけないかもしれません。有償ボランティアにして継続的にということがあります。無償でいいよと言われる方も結構いらっしゃいますが、継続性ということで、少しお礼という程度の金額を設定しています。

Q：制度の周知方法は？

A：主には市報で。それをする事によってボランティアさんも増えています。広報以外では、高崎市のラジオ番組に出て話をしたり、社協だよりも定期的に載せてもらっています。ボランティアの方を確保しなければならないので、そこの所をメインにしているということもあります。合わせて、長寿会の会員が段々減ってきているという現状もあり、長寿会の活性化というのもあって、出来る人は協力して下さいとお願いしたりしています。

Q：想定の買物弱者に対する登録者数は？

A：そこまでの調査はしていません。あくまでも3つのキーワードに基づいて実施しています。

Q：本当に困っている人が使われているのが現状ということでしょうか。

A：重たいものだけお願いしたいという人もあって、そういう方は月に1回とか、男性のボランティアの方がそういう時は行って、重たいもの、大きいものを買ってくるということもあります。

Q：利用が多い人で週にどれくらい利用されていますか。

A：多い人でも週に2回くらいです。土日は家族の方がいるので。チラシが入る人かありますが、その日にそれを見てこれを買ってきてというのが多いみたいです。

Q：この事業は、市が社協に協力してよとお願いしたんですか。

A：元々、社協の方がやりたいということで、市の方が支援しようということになった。買い物に困っている人がいるので、社協と連携する中で、市が補助しながらやりましょう。市の事業としてやりましょうということになりました。

(⑤高齢者向け買い物支援タクシーチケット交付事業について)

Q：買物弱者を定義する時に、省庁によって違いがあり、商店までの距離が一番少ないのは周辺500mの範囲としているところがあります。高崎市では、1kmとしています。その理由はなんですか。

A：特別に1kmに拘った理由はありません。モデル地区というのもあったのですが、あまり広げ過ぎてしまうと、地域の理解が得られないということもあり、また、タクシーは難しい所があって、なので27年度から全市的に該当す

るところがあればいいですよとしたのですが、中々増えないのが現状です。

Q：対象となる町内会の数は？

A：どこが対象地区という調査はしていません。相談があったら、その地域が対象になるのかという調査をすることになっています。純粹に調べれば結構あると思います。大手スーパーなども移動販売をしており、市の事業と民間の事業を組み合わせることで、買い物弱者支援を充実させている。

【我孫子市出席者】

「AR機能付きあびこガイドブック「ABI ROAD」について」

対応者：総務部秘書広報課	室長	深田 和彦
	課長補佐	小池 博幸
	主任	山田 孝介

「ふれあい収集について」

対応者：環境経済部参事兼クリーンセンター	課長	増田浩四郎
環境経済部クリーンセンター	主査長	萩谷 清春
	指導担当	中村 議一
		豊嶋 光一

1. AR機能付きあびこガイドブック「ABI ROAD」について

【担当部局の説明要旨】

(1) 「ABI ROAD」の基本情報&導入経緯

- ① 日本版5000冊、英語・中国語・韓国語を、それぞれ2000冊の合計11,000冊を作成。これでも1年間で少し余るくらいの観光客という状況。
- ② AR機能の観光ガイドブックは、千葉県内では2誌目。東葛六市エリアでは初の取り組み。
- ③ 「ABI ROAD」は、観光課ではなく広報室で作成している。また、一昨年までは外国語版が無かったので、まず英語版と中国語版を作成した。
- ④ 今回、さらにグレードアップすることと、手賀沼のほとりに水の館があり、そこに農産物直売所と農家レストランなどの集客施設が出来たことから、これを紹介することと、その他の施設についても、これを読んだだけではイメージが少しつかみ難いところがあったので、AR機能付きのものを作った。

(2) 予算について

- ① 11,000冊を205万円で作っている。一般的にはAR機能付きのガイ

ドブックを制作する時は、動画も合わせて制作しなければならないが、その場合は、予算は10倍くらい必要になる。

- ② しかし、205万円の予算で制作することが出来たのは、一昨年から地元の千葉テレビ放送で、毎月第二金曜日の朝に「シャキット」という情報番組をやっており、この番組の中で、我孫子市のイベントや施設を紹介している映像を使わせて頂く事が可能になったことと、我孫子市の花火大会をJCOMが放送しており、それをネット中継で配信するとともに、配信後にはユーチューブで配信している。この動画も使っているということになったことから、新しい動画を制作する必要が無かったためである。千葉テレビで放送したもののについては、VTRの時間が長めで、イベント情報が後半に入っていたので、市の職員が少しカットして利用している。

(3) AR機能付きガイドブックの使い方

- ① COCOAR2というAR機能を使うためのアプリをダウンロードする。
- ② アプリをダウンロード後、COCOAR2を立ち上げ、右上に小さい赤いマークが付いている写真(14か所)を、スキャンすると動画を観ることが出来る。写真と文章だけではイメージすることが出来なかった施設やイベントの臨場感を感じることが出来る。
- ③ アプリをダウンロードしてしまえば、操作は簡単なので容易に動画を観ることが可能である。

(4) 「ABI ROAD」の配置場所

- ① ホテル・マークワンの客室、東京駅前の東京中央郵便局KITTE(東京中央郵便局)ビルの地下1階と1階にある東京シティアイ、三井アウトレットパーク木更津内の千葉県の観光発信施設、千葉市のオークラホテル千葉等に常備している。
- ② 市内では、市役所や行政施設に置いている。

(5) 導入効果

- ① 利用者からは、動画を写真や文章以外で見られ、画期的だという好評を得て

いる。否定的な意見としては、アプリをダウンロードすることにちょっとハードルがある。しかし、慣れてしまえば外のアプリと同じである。

- ② 施設からは、我孫子がこの解説ブックでよく分かりましたというお声を頂戴している。否定的な意見として、高齢者とかスマホを持っていない方は、残念ながらARは使えないので、そういう方からはちょっとご不満の声を頂いている。しかし、現在では、20歳代では9割以上が、また、50代、60代でも殆どスマホに切り替えている方が多いので、これからはこのARでも十分、こういった声も段々少なくなっていくのかなと考えている。また、発行部数が少なかったことから、もう少し配ったらという声も頂戴している。
- ③ その他、このエリアではじめての導入だったので、新聞も結構大きく扱って頂き、予算以上に皆様に知って頂く事になり、今回、下関市から視察があったことから、PR効果は思っていた以上にあったと考えている。

(6) AR機能の多様な活用方法

- ① ARには色んな機能が付いており、地図を出して道案内をしたり、クーポンを発行したり、マスコットキャラクターのフォトフレームを作って、一緒に記念写真を撮ることなどが出来る。
- ② 我孫子市では、次に作成する際には、これらの機能を付加することを考えている。

(7) 質疑の概要

Q：まだ発行されて間もないので、結果が出るのはもう少し先になりますね。

A：逆にみなさん情報収集が早いなどびっくりしています。

Q：動画の関係ですけれども、千葉テレビさんとどのような交渉をされたのですか。

A：現在、第二金曜日の朝に5分ほどの、あびこナビというコーナーをやらせていただき、市のイベントや様々な観光施設のご紹介をはじめ、3年目に入っています。これを引き続きやりたいと思っており、千葉テレビさんも是非ということがあって、本来的には別契約で契約料が掛かると思いますが、今回は、ガイドブックに映像協力というのを入れるという条件で使わせて頂くということ

になりました。ただ、千葉テレビさんが番組を打ち切るということになれば、このまま使えるかどうかは分かりません。

Q：5分の番組の市も持ち出しはいくらですか。

A：年14回で450万円です。

Q：その映像を使わせて頂くという話しですよ。

A：最初に作ったときには、AR機能のガイドブックは無かったので、そこまでの話しはしてなかったんですが、ユーチューブの動画で段々下にいくというのがあって、毎月放送すると大分動画が増えてきたので、何とかこの動画を有効に活用できないだろうかというのがまずあり、それでご相談させて頂いた時に、ARの形でやられるのであれば、そこについては無料でいいですよと仰っていただいた。

Q：下関市も15分くらいの番組を山口放送でしていますので、我孫子市さんのように交渉次第で使用が可能となるでしょうか。

A：番組契約の時に、二次利用について、場合によってはというか、恐らく契約料が少し高くなるかもしれませんが、契約に入れることが出来れば可能になるのかなと思います。一から作ったらとんでもない金額になると思いますし、日数も掛かります。動画をご覧頂いて分かると思いますが、テレビで放送しているものなので、テロップも含めて非常に分かり易くできています。また、動画だけで発注すると結構手間が掛かり、発注する側の負担にもなります。

Q：JCOMさんも使っていますよね。

A：JCOMさんも千葉テレビさんと同じ話をさせて頂き、内々ですが、来年度も勿論やらせて頂きますということも言わせてもらった上で交渉しました。

Q：我孫子市では、シティプロモーション専用のサイトはありますか。

A：シティプロモーション専用のサイトはないです。市のサイトの中で我孫子の魅力というのを作っています。他市でよくあるようなサイトではないので、アクセシビリティがすごく制限掛かっており、出来ないことが多々あります。シティプロモーション専用サイトでは、トップページから動画を流したりすることが出来ると思うんですが、ちょっとその辺が出来なくて、将来的には外部サイトにいくというのはあるのかなと思います。

Q：下関の場合は、専用のサイトを作っているの、そのサイトの中で色んな

動画を作って放映しているので、それを活用すれば費用は節約できますよね。

A：最初の契約の時にしっかり入れておけば問題無いと思います。

Q：動画ですが、ずっと同じ動画が流れるのですか。

A：それはこれからの課題です。2年とか3年したら動画をチェンジすることも可能です。写真が同じで動画をチェンジすることも出来ます。また、スタンプだとか、地図に誘導するだとか、それはアプリの先の方でチェンジすることになるので、色んなことが可能になります。それと、今後の課題ですけど、一応、英語版、中国語版、韓国語版を用意していますが、残念ながら動画は全部同じものです。写真として認識しているので、下関市さんの場合は、インバウンドがかなり来ていますから、それが必須だと思いますが、動画をもう一回制作するとかなりの費用が掛かるだろうということで、今回は断念しました。翻訳して広く載せるだけでも結構大変だと思います。

Q：インターネットで調べると地元にも動画を作る会社があって、10万円くらいだと宣伝していますが。

A：それはクオリティだと思います。私が元々テレビの世界にいたからかも知れませんが、山口放送さんとかで放送として流れる番組のクオリティと、そうでない場合のクオリティは若干違うのかなと、同じようなレベルにしようとする結構大変なんじゃないかなというふうに私は思います。普通の動画だけ制作しているところに同じにやれといっても酷かも知れません。

Q：折角制作してもクオリティが低ければ逆効果になりますよね。

A：なるべく短い中にコンパクトに入れないと、一番長い動画でも4分50秒。花火の場合は6分くらいありますが、花火の場合はナレーションも何もついていないので、途中で止めてもらってもいいのですけれど、基本的には全部3分以内で、本当は当初は1分くらいにしようかと思っていたのですが、テレビで放送しているものが大体3分くらいだったので、それはそのまま使うということでやらせていただきました。

Q：確かに見ていて長いなという気はしました。

A：1分位が一番いいと思います。プラスアルファで外国語版ができるといいと思いますが、外国語版にしようとする、写真も外国語版用に作らなければなりません。写真を認識していますので、そうすると4冊に4枚分の写真を撮

って作らないといけませんので、これはかなり制作はめんどろになるかなと思います。まずは日本人の方に感心を持ってもらうのが肝心だと考えています。

Q：マークの色を変えるだけでは駄目ですか。

A：そこは業者さんと詰めてはいないので、もしかしたら可能かも知れません。

Q：費用の問題ですが、11,000冊を印刷するのに205万円ですか。

A：印刷と翻訳です。改訂する前にも英語版、中国語版はありましたので、新しく翻訳して作ったのは韓国語版だけになります。日本語版についても写真も説明文も7割は同じものを使っているのであまり改定費用が掛かっていません。それで安くなっていると思います。まるっきり新しくするとこの金額では出来なかったと思います。これは、特別だと思うので、金額的には参考にならないかも知れません。

Q：既存のものを活用してAR機能を持たすことが可能ですか。

A：パンフレットを作った業者がサーバーを持っており、そこに動画のデータがある。そこに飛ぶようになっているので、下関市さんで導入する場合は、それを持っている会社か、若しくは別契約でできるのであればですが、複数社で作ったガイドブックをひとつの所のサーバーで出すというのはハードルが高いかも知れません。

Q：新規で作り直した方が安いということですか。

A：色んな考え方があって、例えば著作権を完全に市の方が持っていれば、AR機能をそこに付けるという事で発注できるかどうかどうかを契約で整理すればいい話で、それが可能であればいけるのかなと思います。ある程度、画像であるとかそういうデータとか、版權自体が作った事業者の方にあるということであれば、また、そこは難しい話になるのかなと思います。著作権の話です。

Q：今あるものを活用することが可能であれば、予算少なくてできるのでは。

A：そうですね、恐らく、それぞれの印刷を作ったところが、AR機能を出来るのであれば可能と思います。205万円の中には、サーバー使用料が入っていません。一般的にはAR動画対応のものを作ればサーバー使用料が掛かります。これは、年間なのか月極なのか分かりませんが、今回の印刷業者さんがAR機能というものをアピールしたいという思いもあって、特別にサーバー使用料という、高額なものをこちらに見積もりの段階から請求されていません。

Q：一般的にサーバー使用料はどれくらいなのですか。

A：使用料までは分かりません。普通のネット用のサーバーだと月々2,000円から3,000円とかからありますが、セキュリティを高めれば1万円単位になります。年間数万あれば契約できます。

Q：普通のホームページを作る時のものですか。

A：それと同じようなサーバーです。

A：ただ動画をどれ位の量アップされるかという問題です。

Q：この1冊分でどれ位の容量があるものですか。

A：全部で動画が14本あるので結構多いと思います。AR機能対応といっても、動画が4本位しか上がっていないものも結構普通なので、たまたま動画があったのと、特に使用料について請求が無かったので14本上げさせて頂いているのですけれど、そこは結構費用が掛かるのではと思います。特に下関市さんでは、観光ガイドブックだけでも結構な種類が、日本語版だけでも結構な種類が出ていますものね。それを全部対応させようとする結構な費用になるのかなと思います。

Q：広報紙にも使ったらいいなと思っているのですが、ひとつの施策を紹介するのにそんなに経費は掛かりませんか。市長が説明している動画を撮ればいいので。

A：それは比較的簡単にできます。28年度に広報紙の事業者選定のプロポーザルを実施して、5社の提案があったのですが、その内1社はARの提案がありました。ただ結果はそこが採択されなかったのですけれども。実際やって見せてくれましたが、中々いいものでした。

Q：問題は著作権の問題ですよね。一旦導入すると同じ業者さんに依頼しなければならないということになるのですか。また、契約の時に、全ての権利は市に属するという契約をすることは可能ですか。

A：それは可能だと思います。ただAR機能に対応できる印刷屋さんにはそんなに多くはないのではと思います。結構先進的な所でサーバーを持っていらっしゃる所は出来ると思いますが。

Q：印刷屋さんがサーバーを持っていないければだめなのですか。市がサーバーを準備してこれを使ってやって下さいといえれば出来ますか。

A：場合によっては市のサーバーを使うという考え方もあります。動画をどこに残しておくかという話ですから。

Q：利用して頂く方にどのように伝えていくかという課題があると思いますが。

A：まずは、テレビでアピールして頂いたということと、それ以外では、主にはニュースですね。後は、アイジャンプとは時事通信がしている行政情報の全国ネットがあり、そこに自前で情報発信したのと、スマホアプリでスマートニュースとかがあるのですけれど、そこも自前で情報を書くことができるので、書かせて頂いて情報発信しています。

Q：どれ位の人が観たという事を確認出来ますか。

A：サーバーの方でカウントしていれば可能だと思います。

2. ふれあい収集について

【担当部局の説明要旨】

(1) 制度の概要及び開始に至る経緯について

- ① 川崎市が新規事業として平成12年4月から制度導入されたことから、平成12年9月の定例議会で我孫子市でも高齢者や身体の不自由な方に配慮した市民サービスが出来ないかという質問を契機に検討をはじめた。
- ② 検討の結果、平成15年2月に「高齢者等ごみ出し支援ふれあい収集事業」を開始。平成20年4月1日に収集業務を委託とした。

(2) 募集方法や基準について

- ① 募集方法については、ホームページのWEBサイト、電子メールに加え、居宅介護支援事業所のケアマネージャーさんを通じて申し込まれている。申し込みの殆どがケアマネ経由である。
- ② 認定基準については、まず対象になる方は、自らごみを出すことが困難で、外に協力を得ることが出来ない方で、次のいずれかに該当する方である。
- ③ ①介護保険法で要支援、要介護と認定された、概ね65歳以上のひとり暮らしの方、あるいは、65歳以上の者のみで構成された世帯。②ひとり暮らしの障害者又は障害者のみで構成されている世帯。③その他市長が必要であると認められた方となっている。

(3) 民生委員や自治会などの地域との関係について

- ① 民生委員は、利用者が申し込みする際に利用者に説明するとともに、申請は民生委員からして頂いている。
- ② 自治会や地域との関係については、我孫子市では、7種類くらいの分別袋があるので、自治会内で資源当番を持ち回りしていることから、ふれあい収集の該当世帯になれば当番を免除して頂いている。

(4) 受け付ける窓口の部局、利用を判断する部局について

- ① 受付窓口は、高齢者支援課、障害者福祉支援課、クリーンセンターとなっている。
- ② 利用を判断するのは、クリーンセンターの指導担当が行っている。

(5) 利用状況及び実績

- ① 平成28年度は、面談世帯数36世帯、却下11世帯、決定25世帯、決定率69%。平成27年度は、面談世帯数63世帯、却下19世帯、決定44世帯、決定率69%となっている。
- ② 平成28年度の利用世帯は202世帯となっており、制度導入後200世帯から220世帯を前後している。
- ③ 平成28年度は月平均でそれぞれ、作業日数21日、延べ作業人員43人、トラック稼働台数23回、延べ走行1,184kmとなっている。

(6) 予算及び組織体制

- ① 平成29年度は、13,038万円。平成28年度は入札で、306.1万円の減額となっているので、実質的には収集だけだと約700万円である。

(7) 連携するその他の施策

- ① ふれあい収集事業の面接で却下になった世帯については、高齢者支援課の方で所管している地域ボランティアがいくつかあるので、そちらの方を利用するようにクリーンセンターから情報提供している

(8) 今後の課題や問題点

- ① ケアマネージャーを利用していないケースで、ヘルパーさんがいない状態で申請される方は、本当に本人でゴミが出せるのか出せないのかを判断するのが難しいこと。
- ② ふれあい収集事業において、安否確認も合わせて行っており、ゴミが出ていない場合、呼び出しをしても応答が無い場合、クリーンセンターから連絡を利用者にするが、連絡が付かない方とか、緊急連絡先にも連絡が付かない方もいること。
- ③ ふれあい収集の対象世帯になっているのもかかわらず、畑仕事に行っていたり、自治会の旅行に行っていたりするケースもあるので、面談の際は大変慎重にやらなければならないこと。

(9) その他

- ① 回収の際に業者がゴミを取りに行った際、高齢世帯で家の中に入ってゴミを持っていってくれないかと言われたりすることがあるが、お金の盗難や家具を傷つける等の問題があるので、業者には一切家の中に入らないよう指導している。
- ② 難病や精神障害の方も対象になるが、クリーンセンターでは、本当にゴミを出せないのかということに重点をおき、精神障害を持っていても外出される方についてはご遠慮頂いている。

(10) 質疑の概要

Q：導入にあたってアンケート調査をしています。アンケートの中身はわかりますか。

A：アンケートの中身は、ちょっといま用意してこなかったもので、後でご連絡でもよろしいでしょうか。議会事務局の方に送っておきます。

Q：結果の集計もいま分らないですね。

A：それも含めて送ります。

Q：対象者に、その他市長が必要であると認めた者というのがありますが、どのようなケースが考えられますか。また、この項目を実際適用したケースはあ

りますか。

A：私が担当になって二年になりますが、これを適用したことはありません。決定とそれ以外で課題になるのは、周りから、あの人は歩けるよとか、買い物に行っていますよとかの通報が入る場合があります。そういう場合には、きちんと面談をして、5年に一度再面談ということになっているんですが、そこで却下をしています。一番困るのは、一人暮らしの高齢者の方は、市の職員が行くと頑張ってしまう。お茶を持ってきたり、どうぞ上がってくださいとか、おばあちゃん動けるじゃないという話をするんですけど、そういうのもあるので、ケアマネージャーさんと連携を取りながら対応しています。基本的には福祉部門の考え方が本来多い事業と思っています。そうは言っても、日々収集に行っているのはクリーンセンターの方になるので、そういう点では、いついつはいいですよとか、いつ来て下さいとか、そういう密なやり取りを利用者とするしかありませんので、福祉部門だけでやるのは難しいかなとも考えています。

Q：申し込まれる方の殆どは、ケアマネージャーさんを通じての申込ということになりますかね。

A：そうですね。

Q：ケアマネージャーさんを通じているのであれば、先ほどの事例は考えにくいのではと思いますが。

A：年間で1～2件あるという状況です。

Q：トラブルがあるのは1～2件で、99%の方はこの制度が必要な方が利用されているということですね。

A：そういう意味では、利用者から大変喜ばれている制度だと考えています。

Q：事前に調べてくれば良かったんですけど、我孫子市さんの世帯数は何世帯ですか。

A：人口からいいますと、1月1日現在で、132,388人です。世帯数は、58,384世帯です。我孫子市の場合は市域が非常に狭く43.15㎢で、下関市さんの6%くらいしかありません。そういう面では、収集もある程度容易に出来るのかなと考えています。市域が広いと当然委託料も時間も掛かりますので。我孫子市は、市を二つに分けて、月曜木曜コースと火曜金曜コース、そして水曜に粗大ごみの収集を隔週でやっています。

Q：戸別収集の頻度について、例えばひとり暮らしの場合、毎週行かなくても週に1回とか、2週間に1回で大丈夫だというケースはありますか。

A：可燃ごみの収集が週2回あります。それを1回にしてくれというケースが以前はありましたが、現在は安否確認も兼ねているので、週に多くて3回の基本収集と同じようにさせて頂いています。

Q：燃えるごみの日は燃えるごみだけを収集しているということですか。

A：そうです。ごみが無くても安否確認のために行っています。

Q：ふれあい収集専用袋が152円と事例集の17ページに書いてありますが、ふれあい収集の場合は一般のごみ袋と金額が違うのですか。

A：将来的には有料化ということも考えていますが、現在は無料です。この袋の値段というのは、単純に作った枚数を割り戻したということです。経費として152円掛かったということだけで、相手の方に負担して頂いているというものではありません。ふれあい収集世帯が増えれば1枚あたりの単価は少なくなってきます。

Q：下関の場合は有料になっています。

A：千葉県では、有料にしているところは少ないです。有料化はデメリットとして、レジ袋に入れたものをまた有料ごみ袋に入れることになるので、ごみが増えるということになる。また、不法投棄が増えるということが考えられます。隣の柏市は指定袋を導入していますが、利益が上がるかという点、そこまではなっていないのが現状です。

Q：ふれあい収集だけ有料化すれば、先ほどの不適切な利用者はなくなるのではと思いますが。

A：我孫子市は、ごみ収集を無料でやっているという前提があるので、ふれあい収集の200世帯のために新しく基準を設け有料化するというより、一般市民が有料化になった時点で考えるしかないかなと思っています。12月議会でボランティアにやって貰ったという質問がありましたが、毎週のことなので、確実にやって貰えるかという問題がある。今日は行けません、明日は行けませんとなった時に、別の収集体制を作らなければいけませんので、逆に経費が割高になってしまうことが考えられます。結局、収集に行く人員と車両は、必ず用意しておく必要がありますので、これに掛かる経費は必要になってきます。

Q：ごみ袋は大きさがあるのですか。

A：麻袋をイメージして頂ければ、それを使い回しています。ふれあい収集用の袋として提供して、そこにレジ袋に入れてそこにに入れて頂く。玄関前にレジ袋のままごみを置くのもちょっと見栄えが悪いし、環境衛生上もよくありませんので。

Q：少し認知が入っていたり、超高齢の方で分別自体出来ないという方がいると思いますが、そういう方についてはどのように対応しているのですか。

A：そういう方にはある程度、ヘルパーさんが付いているので、ヘルパーさんに玄関先まで出してもらえば解決すると思います。しかし、ヘルパーさんも付いていなくて分別も出来ないということになると、有料の業者さんを紹介するしかないですね。

Q：ヘルパーさんが対応している事例はありますか。

A：あると思います。収集時間の問題がありますので、ヘルパーさんも全ての方には対応できないことから、ふれあい収集制度があります。

Q：議会でボランティアの方と言う意見があったということですが、実際にボランティアの方が対応している事例はありますか。

A：あると思います。実際に団体名簿は貰っています。こちらは福祉の方になっていますので、具体的には担当課の方に聞かなければ実態は分かりません。

Q：家の中には入らないという指導をしていると言われていましたが、そうはいつでも、どうにか入ってくれと言われた場合の対応はどうしていますか。

A：業者さんには絶対に入らないでくれと言っています。利用者さんの方には、電話連絡でこういう事情で中に入れませんとお断りしています。

Q：事前に面接で説明しておけば、そういうケースは少ないですか。

A：結構あります。出来れば中にまでという方がいますが、最低でも玄関までということで、対応しています。業者さんには何かあった場合は、クリーンセンターに連絡してもらって、利用者と三角関係で対応しています。

Q：認定のあり方ですけれど、一般的にこの制度を導入しているところは、認定は福祉でしているという事例が多いと思いますが。クリーンセンターで面接している経緯はどういうところからですか。

A：スタートがクリーンセンター発信だからです。環境経済部の方からはじめ

たので。はじめる時に、介護支援課や障害福祉支援課と協議して、環境経済の方ではじめたという経緯があります。認定に関しては、その際に一応こちらの3つの要件にあるように、介護保険課が出した介護認定に基づいて、我々が面接しています。

Q：問題はその後の、同等と認められるというところの判断ですが、福祉を専門にしている方であれば判断がし易いと思いますが、クリーンセンターの皆さんが判断する時に、この部分での悩みはありませんか。

A：おおむね同様のという部分に関しては、我々の方で線引きを作りまして、介護認定を受けていないが、現在申請中の方からのお申し込みがあります。その際に、認定されるかどうか分からないといった場合に、介護保険制度では第一次判定と第二次判定があるので、第一次判定を越えた方で、我々が見て、この方はひとりでごみ出しが出来ないと判断した方に決定を出しています。第一次判定をクリアした方が、我々の中での線引きラインです。

Q：住んでいる場所の地理的条件によって、同じような身体条件だけど、許可する場合としない場合がありますか。

A：ごみ集積場の場所や階段や坂道などの住居条件によってはそういう場合もあります。

Q：毎月何件くらいの申込がありますか。

A：大体2件から3件です。

Q：包括支援センターを介して申し込まれた場合、面接の際に包括支援センターの方は同席されるのですか。

A：面接の場合は必ず、親族の方とかケアマネージャーの方に立会いをお願いしています。

Q：ふれあい収集を実施している業者は、何台で何人で対応されていますか。

A：1台で2人で対応しています。

Q：これで200世帯を対応しているのですか。

A：大体、90世帯と110世帯に分けて対応しています。

Q：時間的にはどれ位掛かっていますか。収集時間は。

A：8時半からはじめて、大体2時から3時には終わっています。