

浜松市生活支援体制づくり協議体（第1層、市域） 第2回会議 議事録

開催日時	令和5年1月31日（火）10時から12時まで
参加者	委員：7人(欠席2名) 事務局：2人 その他：4人（高齢者福祉課）第2層生活支援コーディネーター：11人(オブザーバー)
場所	浜松市役所 8階 第5委員会室
内容 (抜粋)	<p>※以下、生活支援コーディネーターを「SC」と表記する。</p> <p>■前回の振り返り</p> <p>(1) 令和4年度 第1層協議体 議事録(第1回)について</p> <p>配布資料に基づき、第1層SCから前回の協議体の状況等の説明を行った。</p> <p>【意見・質問など】</p> <p>特になし。</p> <p>■情報提供・協議事項</p> <p>(1) 浜松市における移動スーパーの実施状況について</p> <p>配布資料に基づき、株式会社遠鉄ストア(以下、「遠鉄」)・杏林堂薬局(以下、「杏林堂」)の担当者より、移動スーパーの実施状況について情報提供された。またそれに基づき協議を行った。</p> <p>【意見・質問など】</p> <p>質問： 移動スーパーは生活支援体制づくりの一役を担うサービスとして、今や不可欠なものに発展してきていると感じる。その中で、利用者の確保と、販売パートナー(ドライバー)の確保が主な課題として挙げられていると思われる。なお、販売パートナーは基本的に個人事業主として契約しているが、初期投資としてどのくらいの資金が必要か教えていただきたい。</p> <p>回答： 〈杏林堂〉備品や諸経費など全て含め300-400万程だが、車両リースにすれば200万程になる。</p> <p>回答： 〈遠鉄〉車両はリース契約とする。開業にあたっての初期投資は車両代となる。</p> <p>質問： 〈第1層SC〉販売パートナーの採用について、年齢層や経歴など応募者はどのような方が多いか、また採用にあたり重視している点があれば教えていただきたい。</p> <p>回答： 〈杏林堂〉全体的に男性の応募者が多い。また、最近新規採用した方は乳幼児を育てている30代女性の方だが、全体としては60代男性が多い。採用にあたり重視している点は、どういう想いでこの事業を始めるかという点である。やはり想いがないとこの事業は続かないと考える。お金儲けをする、社長になりたいという気持ちではどうしても難しい。その意味で、面接では想いを引き出すようにしている。例えば、「大病を患ったが回復した、これからは誰かを助けたい。」とか「高齢者が買い物をしていて大変そうなのを目の当たりにして、こういう人のために何かしたい。」というような想いである。このような、人を助けたい、人のために何かしたいという想いのある方を採用したいと考えている。また、大変な</p>

ことは少なくなく、商品の準備・調整や気候の変化にも対応しなくてはならないので、そういう対応ができるかも確認している。

回答：〈遠鉄〉想いは重視している。販売パートナーには趣旨を踏まえて長く続けてもらいたいので最低5年はやってくださいと伝えている。そのような意志を確認するためにも面接の回数も多く取っている。また、想いも重要であるが、作業的には肉体労働のため高年齢等で難しい場合だとお断りすることもある。

質問：販売パートナーの募集はどのように行っているか教えていただきたい。

回答：〈遠鉄〉店舗や遠鉄グループの事業所にポスター掲示するとともに、ホームページに掲載している。

回答：〈杏林堂〉同様である。

意見：気概のある若い人材が出てきてくれれば良いと感じる。

質問：私が担当する圏域では、大変ホスピタリティを持った方が販売パートナーを務めてくれている。一方で、採算が合わないと来てもらえなくなるのではないかと心配する声も多く聞く。採算は、どのくらいで取れるものなのか教えていただきたい。

回答：〈杏林堂〉大まかではあるが、個別訪問では週1回で1軒3,000-5,000円程、拠点巡回だと1回1か所につき5-6人で15,000-20,000円程の売上が必要になる。

質問：例えば、子どもも含めて20人程で20,000円くらいだと継続は難しいか教えていただきたい。

回答：〈杏林堂〉その中に数人でも切実に困っている方がいるのであれば、継続したいと考える。

回答：〈遠鉄〉当社は移動販売を始めて1年半程であり、まだそのような基準はない。ただ、購入金額が少ない方については、切実に困っていないのではないかと判断し、週2回を1回に減らすなどの対応は考えられる。

なお、当社では見守りの役割も重視していて、拠点巡回でも代表者の名前と電話番号を把握して、台風等の警報発令時や販売パートナーが体調不良等の時に連絡できるようにしている。

質問：車に載せる商品の選択は、どのようにしているか教えていただきたい。

回答：〈杏林堂〉利用者の好みに応じて商品を選択し、食料品に限らず生活用品等も載せている。

回答：〈遠鉄〉利用者から要望があった商品や、購入が見込まれる商品を選択している。その意味で、販売パートナーによって選択する商品は異なる。

回答：〈杏林堂〉ティッシュやトイレットペーパーなど生活全般を補えるのが当社の特長でもある。

回答：〈遠鉄〉当社の店舗で扱っている商品なら対応可能である。

意見：以前、団地などで移動販売をしていた個人商店は、毎回次回の要望を聞いて回っていた。今は免許返納などで辞めてしまった様子である。こうした移動販売に

ついて、地域であり知られていない印象だが、食料品だけでなく生活用品も揃っているのは良いと思われる。

質問：移動スーパーに関しての、今後の見通しについて教えていただきたい。

回答：〈杏林堂〉拠点と実働車両を増やし、一人でも多くのお客様の要望に対応できるようにしたい。具体的には年間2台実働車両を増やしていきたいと考えている。

回答：〈遠鉄〉店舗の商品を積載したうえで移動するため、エリアは県西部と豊橋市、豊川市になる。このエリア内で販売パートナーを採用し、対応地域を増やしていきたいと考えている。

質問：実施エリアは、利用者の要望に基づいて選択しているか教えていただきたい。

回答：〈杏林堂〉：基本的に要望に基づき選択している。ただし、拠点の店舗から遠い場合もあるため、場合によって、要望のあった利用者の住所の最寄りの店舗で対応している。

回答：〈遠鉄〉当社でも、基本的に要望に基づき対応している。

質問：新しい販売エリアで実施する際には、拠点店舗から片道どのくらいの距離なら対応できるか教えていただきたい。

回答：〈杏林堂〉基本的に30分程が理想である。ただ、佐久間など30分以上かかっても全ての利用者の対応ができる場合などは実施することも可能である。その意味で、状況に応じて検討したいと考える。

回答：〈遠鉄〉現状は30分程のエリアを対応している。

質問：〈第1層SC〉今後の実施エリアの考え方として、特定のエリアを狙って実施していくというより、まずは販売パートナーの有無が重要な要素であり、販売パートナーの有無と要望があった地域の組み合わせで、実施エリアが決まるという捉え方で問題ないか。

また、販売パートナーの周知についても、特定の層への周知というより、多くの人に周知して、その中で面接して想いを確認しながら採用していくという考え方で問題ないか教えていただきたい。

回答：〈遠鉄・杏林堂〉問題ない。

質問：買い物支援は、生活支援体制づくりにあたり重要なテーマである。当協議体は、関係機関・団体で生活支援体制づくりの推進に向けて必要な事柄を協議する役割があるが、事業者として今後移動スーパーを実施するにあたり、関係機関・団体に対して求めることはあるか。

例えば、市街地だと駐車場所が確保しづらいため、自治会や社会福祉施設、行政などが管理する場所を一時利用したい、移動スーパーの周知にあたり第3者的な立場から認証をしてほしいなど、求めるものがあれば教えていただきたい。

回答：〈杏林堂〉拠点巡回の場合、自治会の協力の影響は大きいと考える。ある自治会では、どこに困っている人がいるかを把握しており、実施にあたっての協議が進めやすかった。その意味で、協力や場所の提供(一時利用の許可)についてはありがたいと感じる。

回答： 〈遠鉄〉場所の提供はありがたいと感じる。また、販売パートナーと販売ルートが決まって自治会長に挨拶に行くと、会議の際にチラシを配ったり、回覧版を回してもらえたりすることがあり、非常にありがたいと感じる。

意見： 周知するには、回覧版を回すのが有効だと思われる。

質問： 実施する時間帯について教えていただきたい。

回答： 〈杏林堂〉10時30分-16時30分くらいの時間帯に実施し、1件当たり15-20分滞在することが多い。

回答： 〈遠鉄〉10時ごろ出発して、戻りは17時前後になることが多い。

質問： 〈第1層SC〉(地域包括支援センターや介護サービス事業者連絡会に関わる委員に対し)地域包括支援センターや社会福祉施設等において、移動スーパーの周知、場所の提供についての協力依頼ができるものなのか、またそもそもそういう要望は見られるのか教えていただきたい。

回答： ある地区では、サービス付き高齢者向け住宅が月1回利用していた。ある会議の時に、施設利用者以外の地域住民は移動スーパーについて知らないか、知っているても施設利用者のみ利用できると思っていたことが判明した。そのため、周知のため回覧版を回すと、利用してくれるようになった。初回5-6人が利用し、2回目にはさらに5-6人が利用と、少しずつ口コミで広がっていった。

同様に、施設利用者のみが対象と認識されているケースが多いと思われる。自治会などの関係機関・団体が協力することで、施設利用者だけが対象ではないことが広まっていくのが望ましいと思われる。

回答： 当法人の施設でも利用しているが、経緯として施設利用者向けに実施したこともあり、地域住民に広く発信して利用を促すことまではできていない。ただ、デイサービスや地域包括支援センター等の駐車場などを提供して実施するというのは可能だと思われる。場所を提供して、そこを地域と繋がっていく拠点にしていくというのは、求められる仕組みだと思われる。

質問： 〈第1層SC〉その意味では、施設利用者からの要望ではなくても、その地域で買い物を求めている人が一定数いるのであれば、社会福祉施設の駐車場を提供してもらうことも可能だと捉えて問題ないか。

回答： 当法人がある圏域では、移動スーパーの駐車場所の提供によるトラブルは聞かないので、可能と思われる。

関連して、地域のサロンの日に合わせて来てもらえないかという相談が多くある。スケジュール調整が難しい場合も多いと思われるが、地域住民からの要望は多いと思われる。その意味で、サロンやシニアクラブ等でも実施できれば、拠点が増えて柔軟な対応が可能となり、買い物の利便性が上がると思われる。

意見： 身近にあるパイプを繋いでいき、そのような繋がりを増やしながら実施するのが望ましいと感じる。

質問： 生活支援体制づくりに関わる私たちがパイプになって繋いでいくという思いが重要だと思われる。すでに稼働しているルートの中で、利用者の増加に向けた方

法を協議していくというのは可能か教えていただきたい。

回答：〈遠鉄〉もちろん協議は可能だが、既に稼働しているルートについては新たな訪問場所を組み込む余裕がないため、調整には時間がかかると思われる。

回答：〈杏林堂〉当社も同様である。より切実に困っている方を優先的に対応しているが、とにかく今は枠がないのが第一の課題である。そのため販売パートナーを確保し、稼働車両を増やしていきたいと考える。移動スーパーや、販売パートナーの募集について浜松市全体に周知してもらえるとありがたいと感じる。

質問：ルート開拓にあたって困っていることはないか教えていただきたい。

回答：〈杏林堂〉切実に困っている人や場所の情報が得られないため困っている。情報提供を得られるような地域との関係性があるとありがたい。ただ、要望があった際にコースに組み込める場合もあるが、組み込めない場合もある。

質問：自治会や社会福祉施設等からの要望があれば、ルートがうまく埋まっていくというような場合もあるか教えていただきたい。

回答：〈杏林堂〉あると思われる。

回答：〈遠鉄〉要望があっても、先ほどの販売パートナーの関係で対応できていない状況である。そのため、新たにルート開拓するというよりも、今ある要望に対応することを優先していきたいと考える。

意見：何よりもまず販売パートナーの確保が優先課題と理解した。

意見：〈第2層 SC〉天竜区では、マックスバリュ東海が熊・佐久間・春野地区で移動スーパーを実施している。販売場所が細かく設けられている反面、滞在時間が短くゆっくり買えないとか、次に持ってきてほしい商品を頼みづらいという声を聴く。

また、杏林堂薬局の移動スーパーは、地域包括支援センターと綿密に連携を取り、各利用者宅に訪問している。その意味では、買い物に困っている方が少なくなってきたと感じる。

以前、遠鉄ストアや杏林堂薬局、地元商店、マックスバリュ東海の4社と、複数の自治会が集まりマッチング会を実施したが、今の自治会長が移動販売の調整役をすとしても、後任の自治会長によっては負担が非常に大きくなってしまいうという声も聞いた。

移動スーパーについては、広報はままつや社協だよりに掲載するなどして、市全体に周知していく必要があると思われる。

意見：〈第2層 SC〉南区では現在、杏林堂薬局の移動スーパーの実施に向けルートを調整しているところである。地域住民によっては、一つの企業に肩入れするのはどうなのかという声も聞くが、何社かを提案する方法なら問題ないと思われる。

関連して、事業者が増え移動スーパーの選択肢が多くなるとともに、利益が分散してしまい、移動スーパーが共倒れしてしまうのではないかと心配がある。

現状は、「杏林堂薬局とくし丸」エリアと「ビオあつみとくし丸」エリアに分け

てルート化しているが、杏林堂薬局は生活用品全般を購入できるが、ビオあつみは高級スーパーということで、地域には生活困窮者も多く、選択肢が限られていることに不満の声を聞く。

質問：〈第1層SC〉磐田市で移動スーパーの実施事業者の連絡会があったと聞いた。事業者と関係機関・団体間での情報交換や意見交換のための連絡会を浜松市でも実施するのはどう思われるか教えていただきたい。

回答：〈遠鉄・杏林堂〉：情報交換の場であれば、必要だと思われる。

質問：直近では(株)バローが移動スーパーを実施すると聞いたが、事業者が新たに移動スーパーに参入してくる場合、既存の実施事業者に対して事前に連絡は入るものか教えていただきたい。

回答：〈遠鉄・杏林堂〉特に連絡があるわけではない。

【遠鉄、杏林堂はここで退出】

意見：改めて、買い物支援は生活支援体制づくりにあたり重要なテーマであるが、協議体や関係機関・団体である程度支援・協力していかないと今後展開が難しいのではないかと考える。

一つの企業に対してどこまで支援するかは課題ではあるが、それでも行政や社協等が移動スーパーを実施できるわけではない。そこをどのように考えてうまく支援・協力していけるか検討していくことが重要ではないかと考える。先ほど話に挙げた連絡会も含めて検討し、何らかの方向性を出していくのが望ましいのではないかと考える。

意見：移動スーパーに多くの事業者が参入してきたとしても、どうしても取りこぼされる地域が出てくると思われる。そこをいかにまとめて繋げていくか、支援していくかという仕組みづくりを同時に検討していく必要があるのではないかと考える。関連して、今の利用状況を把握しておかないと、移動スーパーのマッチングはうまくいかないと思われる。そのため、まずは状況把握に取り組むべきではないかと考える。

意見：〈第1層SC〉買い物支援について考える際には、移動スーパーだけでなく、ネットスーパーの活用など様々な手段を含めて、大きな枠組みで検討していく必要があると思われる。

意見：地域住民目線で考えれば、移動スーパーの選択肢が増えることは望ましいとは思われるが、一方で、未実施エリアの把握は確かに必要だと思われる。

意見：移動スーパーの周知とニーズの把握は、多くの協議体で取り組むべき課題ではないかと考える。

(2) その他：特になし。

■報告・連絡事項：〈質問・意見〉特になし。

(1) 令和4年度 第2層協議体の事業状況について

配布資料に基づき、第1層SCから第2層協議体の状況について報告した。

	<p>(2) 令和4年度 生活支援フォーラムについて</p> <p>配布資料に基づき、第1層 SC から新規層の事業参加を促すための企画の実施について報告した。</p> <p>(3) 令和4年度 生活支援ボランティア入門講座について</p> <p>配布資料に基づき、第1層 SC から生活支援ボランティア確保のための企画の実施について報告した。</p> <p>(4) その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 令和4年度 浜松市生活支援体制づくり第1層協議体（第3回）の日程について 日時：令和5年3月24日(金)10:00-11:30 場所：浜松市福祉交流センター 3階 特別会議室
<p>今後の見通し等</p>	<p>前回の協議体の中で、地域課題として「移動・外出」と「買い物」というキーワードがほとんどの圏域で挙げられていることが分かった。また、この間の協議において、担い手確保など買い物支援に限らずではあるが、民間企業等との連携、第1層から第3層の各層における相互の連携の重要性についても挙げられている。</p> <p>それらを踏まえて、今回は生活支援サービスとも関係の深い、買い物支援に関わるサービスを展開する民間企業の方々から、その実態についてご報告いただき、当事業との連携や各層での取り組みについて検討する機会としたいと考え、テーマ設定した。</p> <p>今回の情報提供を踏まえて、引き続き買い物支援を充実していくための取り組みについて協議を深めていきたい。</p>