

浜松市生活支援体制づくり協議体（第1層、市域） 第3回会議 議事録

開催日時	令和5年3月24日（金）10時から11時45分まで
参加者	委員：9人 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	浜松市福祉交流センター 3階 特別会議室
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2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>■協議事項</p> <p>(1) 浜松市における買い物支援の展開について</p> <p>配布資料に基づき協議を行った。</p> <p>【意見・質問など】</p> <p>周知： 〈第1層 SC〉 今後の取組みとして、事業周知や場所の確保など切り口はいくつかあると思われる。まずは、各地域の移動スーパーの参入状況を明確にすることができれば、買い物支援について検討する地域の見立てや、有効な取組みについて協議しやすくなるのではないかと考える。</p> <p>市社協としては第2層 SC と連携しながら、配布資料を用いてよりきめ細やかに各地域の移動スーパーの参入エリアを把握していきたいと考える。そのうえで、各地域の状況に合わせ、例えば未参入地域についてはその理由、ニーズの有無なども含めて有効な取組について協議を深めることに活用していきたい。その結果から、地域を絞ってモデル的な事業を検討し、それを他地域に広げていくといった手法が有効ではないかと考える。</p> <p>意見： 移動スーパーの参入状況よりも、まずはニーズの有無の調査が優先ではないかと思われる。その際に、移動スーパーについて利用の意向を確認するのが有効だと思われる。企業としては、ニーズがあるから参入するため、移動スーパーを前提に協議するのは望ましくないと思われる。</p> <p>浜松市は周辺部に大型スーパーが多い。今まで身近にあった商店が無くなったから、高齢者も車で移動して利用していると思われるが、そのあたりの買い物の実情を踏まえて移動スーパーの活用を検討していく必要があると思われる。</p> <p>意見： 〈第1層 SC〉 まず移動スーパーの参入状況の切り口から調査するものの、例えば移動スーパーの未参入地域があれば、日ごろどのように買い物しているのかをはじめ、最終的にニーズを調査することは想定している。</p> <p>意見： 移動スーパーの参入状況と併せてニーズ調査をするのはどうか。確かに参入状況を把握していない地域もあるため、特に未参入地域を把握するのは有効だと思われる。そのうえで、買い物する場所の有無など環境面も見ながら買い物支援に向けた協議を</p>

する必要があると思われる。

また、移動スーパーもここまで急増した中で、情報を十分に把握していない地域も考えられ、未参入地域については情報提供等の働きかけが重要になると思われる。

意見： 回覧版等で既存の活動をしっかり周知していくことも重要だと思われる。

意見： 近くに買い物する場所がない地域があれば、移動スーパーの情報提供をしていくのは重要だと思われる。

意見： 〈第1層 SC〉 前回の第2層 SC からも意見があったが、移動スーパーにも扱う商品や価格帯など色々種類があり、移動スーパーが参入しているからとあって、ニーズが解消しているとは言い難いと思われる。関連して、移動スーパーが参入していても、身体面などから巡回拠点に行けない人がいることも十分考えられる。移動スーパーの参入状況、特にどの事業者か把握することも買い物支援を検討するきっかけとして重要になると思われる。

また、既存の移動スーパーは店舗で販売しているものをプラス 10 円-20 円で販売していることが多い。ただ、移動販売スーパーによっては、事業者が商品を買取る仕組みであるため、価格設定が自由に行える。そのため、高齢者の購入量に合わせて大袋の食品も小分けにしてばら売りができる。また、台風で利用者宅の網戸が壊れれば、事業者が網戸をインターネットなどで購入し適切な価格で販売するなど、サービスの差別化を図っている。その意味でも、どの地域にどのような事業者が参入しているかは重要な情報になると感じている。

質問： シニアクラブの会員から買い物に困っている声を聞くか。

意見： 免許証を返納した人は通院や買い物に行く交通手段がない。特に、高所や団地などの高階に住む人は大変困っている。個人商店が移動販売を行っていたが、事業者も高齢化して撤退した地域もある。もちろん地域の活動団体が支援している地域もあるが、ない地域の方が多いと思われる。

また、免許返納の風潮から、高齢者にとって事故のリスクを考えると、移動スーパーは良い取り組みだと思われる。移送サービスを検討する際に運転手は誰でも良いというわけではなく、事故のリスクは十分に検討する必要があると思われる。

意見： 調査する際には、シニアクラブにも協力いただけると有効な調査になるのではないかと考える。

意見： 〈シニアクラブ〉 ぜひ調査いただきたい。

意見： 買い物支援にあたって、地域資源の調査をする際には移動スーパーに限らず、移動スーパーを含め買い物全般の地域資源を調査するのが有効だと思われる。

また、ニーズの有無も重要だと思われるが、その際にはひとり暮らし高齢者や高齢者世帯、居住場所、要支援・要介護度、自家用車の有無などによって、ニーズはかなり細分化されてくる。地域包括支援センターや地区民児協などで聞き取り調査を行うのも有効だと思われる。その意味で、大掛かりな調査をやらなくても情報を得られると思われる。いずれにしてもどの層に焦点を当てるかを明確にする必要があるのではないかと考える。

企業が参入するにあたっては当然収益を踏まえたサービスの継続性も問題になり、特に移動スーパーではドライバーも必要になる。拠点巡回の場合は、利用者の拠点までのアクセスが問題になり、移動支援が必要な場合もある。また、高所に住む人は荷物を運ぶだけでも大変で、付添い支援が必要な場合もある。そのうえで、付添い支援であれば地区社協等との連携を検討する必要があると思われる。移動スーパーであれば収益を考慮し、今までネットスーパー等を利用していた層も含め利用者のすそ野を広げていく取組みを検討する必要があると思われる。

その意味で、まずは買い物支援のターゲット層を明確にする必要があるのではないかと考える。ターゲット層によって検討事項は異なるので、関係団体や関係機関と協議しながら丁寧に整理していき、展開していくのが有効だと思われる。

意見： 各地域の移動スーパーの参入状況の調査も重要だと思われる。それを分析することで、企業の参入地域の傾向も把握できる可能性があり、今後の連携に向けた重要な情報になると思われる。

なお、企業は収益が極めて重要と思われる。その意味では、ニーズを把握することも最終的に重要になると思われる。自分の親の例にはなるが、近隣にスーパーがあっても、重い荷物が運べないため買い物に苦労している。どんな環境であっても、移動スーパーやネットスーパーの検討の余地はあると思われる。

意見： 〈第1層SC〉移動スーパーの利用者にインタビューした際、様々な人が利用していた。例えば、足腰が弱いため自宅の近くに訪問してくれるから利用している、土日に息子に行ってもらっているが生鮮食品だけ買うために利用しているなど、動機や利用方法もさまざまである。前回の協議体では、事業者は切実に困っている人を把握したいと言っていた。なお、確かにターゲット層をどこにするのか、どこの切り口から調査するかは、議論が分かれるところではあると思われる。

意見： 先行して展開されている移動スーパーの参入状況を把握することは重要だと思われる。確かに、移動スーパーの参入状況については地域ごとに状況が異なる。導入の経緯を踏まえ買い物支援として有効に機能しているのか、利用者数は問題ないかなどの把握も重要になると思われる。自身の圏域でも、軌道に乗っている地域、継続が危ぶまれる地域、導入後にやはり利用者は少ないと判断した地域もある。ニーズがあるとして実施しても機能していないのであれば、他の手段を検討する必要があると思われる。その意味で、ニーズを把握して深く協議することが重要だと思われる。

また、他の委員が挙げているように、買い物の付添い支援が必要な場合、課題としては担い手の問題が出てくる。そのように視野を広く取組み検討していく必要があると思われる。

意見： 買い物支援にあたって、荷物の運搬のような付添い支援を行う地区社協は少ないのではないかと感じる。その理由を確認していくことも重要だと思われる。

意見： 買い物支援について、長年様々な意見や取組みがあったと思われる。以前、バスを出してくれていたスーパーもある。良い取組みだと思われるが、半年しないうちにバスの利用者が減少し、長く維持することが出来なかったと思われる。

なお、買い物支援にあたっては、高齢者の徒歩圏域にも留意する必要があると思われる。実際、近隣にスーパーはあってもネットスーパーを利用している場合もある。また、ターゲット層を考える際には、高齢者というような年齢層ではなく、生活状況による買い物パターンにも留意する必要があると思われる。

今回は、買い物に自力で行けない方についての協議だと思われるが、移動スーパーがあっても、必要な物が揃うとは限らないと思われる。その意味で、様々な方法を視野に検討する必要があるかと思われる。

意見： ネットスーパーを利用できたり、家族に頼むことができたりして、ある程度の買い物が可能である人の優先度は高くないと思われる。それらが難しい人がいるという前提で、どんな取組みができるかの協議が重要だと思われる。QOLの向上を考えれば取組みの選択肢は多い方が望ましいが、本当に買い物に困っている人のための取組みを検討していく必要があると思われる。

意見： 調査等を行うときに買い物支援のためのサービスの情報を記載できると、買い物支援に繋がるとと思われる。

意見： 地元の店舗にタブレットを置いて、その端末で注文すると自宅に届く仕組みを検討している地域もあると聞いた。民間企業との連携方法も視野を広げて検討していく必要があると思われる。

意見： 移動スーパーが参入することによって、地元の個人商店などが圧迫される可能性も考えられる。地元の商店へのアクセスを支援することで買い物支援を行うことも検討するなど、既存の地域資源をどう活用していくかということも重要だと思われる。

意見： 移動スーパーは、あくまでも買い物支援の1つの手段であると思われる。移動スーパーだけ先行してしまうのは検討する余地があると思われる。自分で歩いて買い物に行けないが付添いや送迎があれば行ける、移動販売が近所に来てくれれば買えるなど、人によってニーズは様々なので、あくまで移動スーパーで支援できる人のニーズ調査と、そこからこぼれてしまう人、またその人が日ごろどのように買い物しているのかを踏まえ、必要な社会資源を検討していくべきだと思われる。

もちろん移動スーパーの切り口から調査することに問題があるわけではないが、その先の落としどころを慎重に協議し、移動スーパーだけが先行しないように注意する必要があると思われる。

意見： つい最近、移動スーパーによって地元のスーパーの売上げが減ったという声を聞いた。また、移動スーパーを利用することで、家族間の助け合い支え合いがなくなることも考えられる。確かに、買い物支援の手段は移動スーパーだけではないと思われる。

意見： 第2層協議体でも、地域によって状況が異なる。重要なのは、買い物と本人をどう繋ぐかということであり、色々な買い物支援の手段を周知していくことが重要だと思われる。移動スーパーだけに限るのは確かに問題があると思われる。

その意味で、移動スーパーをはじめ特定の主体を前提に取組みを検討するのではなく、様々な手段を踏まえて、その地域の状況を踏まえて何が有効なのか検討していくことが重要だと思われる。

意見： 最終的には、各地域や利用者の状況によると思われる。今回重要なのは、市社協の提案した調査で、移動スーパーを切り口にどこに未参入地域があるのか一回確認した方が良いのではないかとということだと思われる。未参入地域が把握できた時に、その先の取組みは、地域や利用者の状況によって異なってくると思われる。まずは一回調査して分析したらどうかと思われる。

意見： 〈第1層 SC〉今挙げられたように、まずはどこを切り口に調査するかということである。そのうえで、今回の調査で未参入地域を把握した際には、そこに移動スーパーを展開していくという意味ではなく、そこに対してどのような買い物支援が有効なのか検討する際の、一つのきっかけになるのではないかと考えている。移動スーパーの参入状況を調べるにしても、最終的には、ターゲット層を明確にして様々な選択肢から取組みを協議していきたいと考える。

意見： 趣旨や意義は理解できる。ただ買い物支援を検討するにあたり、せっかく調査をするなら移動スーパーに限らずもっと多角的に調査した方が良いのではないかとと思われる。

意見： 天竜区では地域の個人商店だけではなく、移動スーパーの参入によってバスが無くなってしまわないか心配する声もある。移動スーパーも、色々な地域を巡回するようになって、1ヶ所あたりの滞在時間が短くなり、ゆっくり買物ができないという声も聞いている。移動スーパーによっては、買った物を家まで運ぶことや、見守りを重視して積載商品への要望もきめ細かく対応すると宣伝している。ただ、滞在時間が短くなり、運転手も一人で品出しから会計もやっていると、多くの地域を巡回すればするほど、きめ細かいサービスが難しいのではないかと感じている。移動スーパーが参入しているからといって、確かにその地域のニーズが解消できているかは検討する余地があるかと思われる。

意見： 〈第2層 SC〉南区では一つの圏域で買い物支援に取り組んできた。買い物支援は第2層圏域で出来ることが多く、ニーズ調査も「移動スーパー来たなら利用したいか」などをサロンや元気はつらつ教室の利用者に聞き取りした。また、地区民児協でも聞き取りして、買い物に特化したものではなく地域の一人暮らし高齢者とか高齢者のみ世帯がどんな困り事を抱えているか、買い物はどうしているのかというニーズ調査を昨年度に実施した。その結果、買い物のニーズが一番高かった地域で買い物支援に今年度取り組んだ。もう一つの圏域は買い物のニーズが一番高くなかったので、取り組んでいないという状況である。

周知の面でも、民児協や地区社協に第2層 SC が訪問し、他地域について事例提供などの働きかけをしている。また、事業者にも移動スーパーについて説明してもらうことで地域に広がり、依頼に繋がった地域も見られた。

第2層で取組みをしてみても、仕組みを作り上げても「いつかなくなってしまうのではないか」という不安が地域で見られる。実際移動スーパーを導入したものの、利用者が少なくて呼ぶのをやめた地域もあった。

意見： 〈第1層 SC〉改めて、今回買い物支援というテーマを設定したのは、第1層と第2

層、第2層と実質第3層的な機能を果たす地区社協、各層でそれぞれ出来ることがあるテーマであり、この間に第1層協議体で重視してきた多様な主体の参加促進等に関わるということが挙げられる。引き続き、各層で出来ることと難しいことを踏まえ、取組みを協議していくのが望ましいと思われる。

それを踏まえて、今回挙げられた調査方法やターゲット層、第2層協議体も含めた関係団体・関係機関との連携等に留意し、調査をはじめ取組みについては再度検討する必要があると思われる。

今年度、第1層協議体ではこの間の協議を踏襲しながらも、一つのテーマについて腰据えて協議することを重視して進めてきたが、次年度のテーマ設定についてはどう思われるか。

意見： 第2層の取組みを踏まえ、第2層だけでは難しいことを把握したうえで、第1層として取組むべきことは何か、改めて整理していただきたいと考える。例えば、移動支援については以前協議したかどのようにしていくか。

回答： 今回は先ほどの経緯を踏まえて買い物支援をテーマに設定した。その意味で、今後移動支援を扱わないというわけではないと考える。

意見： 第2層でも協議体内外で買い物支援を取上げて協議しているところもあるし、ニーズとして挙がっているながらも居場所など他のテーマを扱っている協議体がある。引き続き第2層と情報交換しながらテーマ設定を進めていくのが望ましいと思われる。

(2) その他：特になし。

■報告・連絡事項：

(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。

【意見・質問など】

特になし。

(2) 令和4年度 生活支援フォーラムについて

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結果について報告した。

【意見・質問など】

特になし。

(3) 令和4年度 生活支援ボランティア入門講座について

配布資料に基づき、講座の実施結果について第1層 SC から報告した。

【意見・質問など】

意見： 人口80万人の浜松市の規模を考えると、この参加人数は少ないと感じる。第1層と第2層等の連携も含めて今後の実施方法について検討していく必要があると思われる。

意見： 生活支援サービスの展開に関連して、コロナ禍によって各地域の活動が停滞したと思われる。そのあたり市社協は、地域住民が作り上げてきた活動を改めて活性化するための取組みを重点的に実施していくことが重要だと思われる。その土台があつての

	<p>買い物支援、交流の場の確保等の展開があり、当事業にも影響すると思われる。それを踏まえてボランティアを集めて、活動に繋げていく必要があるのではないかとと思われる。</p> <p>意見： 〈第1層 SC〉 ご意見をいただいた参加人数については、今回多くの層に周知できるように、「広報はままつ」や「市社協だより」など大々的な広報媒体を用いたが、そのような媒体だからこそ掲載スペースが限られてしまった。また、参加者のうち60歳未満の方は仕事を休んで参加していたこともあり、周知方法やターゲット層を絞ることも重要になると感じた。</p> <p>第2層との連携にあたっては、配布資料の通り、生活ボランティア養成講座という既存の仕組みを活用して、確実な活動参加に繋がられるように、また第2層 SC や地区社協と連携する内容で、再構築して実施した。そういった意味では、今年度試験的に行った部分もあるため、引き続き有効な実施方法を模索していきたいと考える。</p> <p>意見： ターゲットの年齢層を下げるのも有効ではないかとと思われる。</p> <p>意見： 福祉教育の観点からは重要になるとと思われるが、学生が地域で期待するような担い手になるかは慎重に協議する必要があると思われる。学生の参加を促すにあたっては、受け皿となる活動を整備していくことも重要になるとと思われる。また、学生といっても参加できる時間等の制約はあり、地域で実施している活動に気軽に参加できるわけではないと思われる。</p> <p>周知にあたっては、チラシを用意して、具体的な活動内容を基にボランティアセンターなども活用していくことが有効だと思われる。そのうえで学生は、参加できそうな内容か、自身の学生生活に影響しないかなどを踏まえて検討すると思われる。活動内容が具体的であるほど検討しやすく、また学生を含め多く参加を促していくなら土日開催などの工夫も必要だと思われる。</p> <p>意見： 〈第1層 SC〉 担い手の確保については、地域の実情や、ターゲット層、実施する主体によって取組みは異なると思われる。まず今回報告したのは、既存の養成講座の枠組みを活用した取組みになるため、今挙げられた問題提起を踏まえて、有効な実施方法を模索していきたいと考える。</p> <p>(4) その他：区再編に伴う地域包括支援センター圏域設定について</p> <p>浜松市役所高齢者福祉課より口頭で報告された。</p> <p>【意見・質問など】</p> <p>特になし。</p>
<p>今後の見通し等</p>	<p>市域での買い物支援としては、今回挙げられた調査方法やターゲット層、第2層協議体も含めた関係団体・関係機関との連携等に留意し、調査をはじめ取組みについては再度検討する必要があると思われる。</p> <p>今後のテーマとしては、この間の協議内容に留意しながらも、次年度も引き続き、第2層 SC との情報交換を図り、第1層として取組むべきことは何か、改めて整理していただきたいと考える。</p>