

浜松市生活支援体制づくり協議体（第1層、市域） 第1回会議 議事録

開催日時	令和5年12月1日（金）10時から11時30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：2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>※「生活支援コーディネーター」を以下、「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 議事録等について 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】 特になし。</p> <p>■協議事項</p> <p>①浜松市における住民主体の外出支援サービスの協議事項について 配布資料に基づき、協議を行った。</p> <p>【意見・質問など】 意見：〈第2層SC〉改めて、第2層協議体において以下の声が挙げられた。</p> <p>① この間、様々な会議で当テーマについて話し合いが行われるが、事故のリスクがあり難しいというところから話が進展していかない傾向が見られる。</p> <p>② 外出支援のニーズはあるが、1番の課題として事故のリスクや、それに伴う事故を起こしたボランティア(運転手)の精神面のフォロー、利用者家族への対応のハードルである。事故が起きた場合、ボランティアの善意が仇となる。外出支援について取り組みたい意欲はあるものの、そのようなリスクから踏み出せない現状について市や市社協にも理解していただきたい。</p> <p>③ 可能であれば、住民主体サービスだけでなく公共交通機関の充実なども視野に、市や市社協が対応を検討するのが望ましい。</p> <p>一方で、行政や市社協に一任にするのではなく、事故のリスクを想定しつつ、住民主体による外出支援サービスの展開に向けて地区社協内に検討委員会を設けて検討を行うことも重要だと思われる。</p> <p>上記の意見を踏まえ、第2層SCが実施主体である地区社協の役員会にて説明を行った際には以下の声が挙げられた。なお、説明にあたって役員の方は事前に広く情報収集しており、この外出支援サービスに対して熱意を持って検討している様子が見られた。</p> <p>① 外出支援サービスのニーズは理解しているし、取り組みたい気持ちはある。ただやはり1番の課題として事故のリスクや、それに伴う事故を起こしたボランティア(運転手)の精神面のフォロー、利用者家族への対応のハードルである。</p>

② 行政や市社協が、地区社協が外出支援サービスに取り組みやすい仕組みを検討してもらえれば、展開に向けてより協議が進むと思われる。現在、市や市社協からは補助金といった財政的な支援はあるが、事故があった際の責任は地区社協が負うことになる。市や市社協で車両を用意する、運転手を手配するなど、ここまではやるから困っている人たちのために一緒にやりましょうという姿勢を見せてほしい。その意味で、現時点では地区社協が負うリスクが高く負担が大きいと感じる。

③ 他市では、市が車両を用意したり、運転手の手配をしたりしている。同じことはできないかもしれないが、外出支援サービスを実施するにあたり、どのような方法であれば実施できるのか協議体で検討し、市や第1層協議体へ提案することが望ましいと思われる。

これらを踏まえて、市や市社協の取組みを待っているのではなく、どのような方法であれば外出支援サービスができるのか引き続き第2層協議体でも協議していく。今後は他市の事例も参考にしつつ案を作成し、市や第1層協議体に提案していく。

意見： 〈第1層 SC〉 第2層 SCとも協議しながら、この間の地域の声や支援状況を踏まえ問題点や課題、展開を整理した。配布資料に基づき、本日は①課題に対する今後の取組、②優先順位、③その他考えられる問題点・課題を中心にご意見いただきたい。

意見： 外出支援サービスについて協議していくにあたり、一言で外出支援サービスといっても、近所から他区までの様々なレベルの外出がある。他区への外出などは運転時間や距離の長さ、慣れていない道の運転であることを踏まえ事故のリスクや不安感が高まると考えられる。そのあたり、リスクや不安感の要因に留意する必要があるかと思われる。

また、外出にあたっては、一般的に全てが車ではなく、公共交通機関も活用することも考えられる。例えば、浜北から浜松駅まで移動するにあたって、最寄りの駅まで移送して、そこからは電車を用いて付添い支援を行うことも考えられる。このように、移動距離に応じて交通手段や支援を使い分けていくことは考えられるため、そのような視点で検討することも重要だと思われる。

意見： 〈第2層 SC〉 北浜中地区社協が実施する外出支援サービスの利用実績については、約7割から8割が通院である。その際、基本的に2時間以内で対応ができれば、北浜中地区以外の医療機関であっても対応している。そのあたり、各地域で支援内容を検討していくのが望ましいと思われる。

意見： 事故に対する不安感、運転手の慣れていない道を運転する際に生じるのではないかと思われる。

地区社協エリアで対応する外出支援と、地区社協エリアをまたぐような広域で対応する外出支援は、別建てで考え、それらの支援を連動させていく仕組みを検討することが重要だと考える。やはり一つの地域や一つの仕組みで、あらゆる移動に対応しようとするハードルが高く、横展開もしていかないとされるため、そのあたりうまく切り分けて検討していく方が、組立てがしやすいのではないかと考える。

意見： 〈第1層 SC〉 浜北区に限らず外出支援サービスを検討するにあたっては、様々な移動手段がある中で、各地域の状況や社会資源を踏まえ、外出の目的や頻度、エリアなどによって最適な方法が変わってくると思われる。そのため、各地域で求められている外出の目的や頻度、エリアなどを整理していくことは重要だと思われる。

意見： 訪問介護における有償サービス(介護保険外サービス)で外出支援が実施されている。それを利用する場合、家を出発して病院を受診し帰宅するまで半日ほどかかることもある。家から病院に行くまでの部分に他の支援を利用できれば、有償サービスの利用は病院の付添いの部分だけにできる。全てを1つのサービス、例えば介護保険外サービスで担うと負担が大きくなるため、支援を切り分けて様々なサービスを組み合わせることも重要だと思われる。なお、訪問介護事業所でも有償サービスの方法を再構築する流れもある。

意見： 高齢者にとって買い物や通院は身体への負担が大きい。住民主体の外出支援サービスは、タクシーよりも金額が安い場合が多く当然利用者は喜ぶ。ただし、事故の際に誰が責任を取るかというのは難しい課題だと思われる。

意見： 目的としてニーズがあるのは、主に買い物や通院だと思われる。通院の場合は、地区社協エリア外に行くことも十分考えられる。買い物の場合は、移動スーパーはあるものの、買い物に対するあらゆるニーズに応えられるわけではないため、その時に外出支援サービスが利用されるのだと思われる。

意見： 今まで当たり前のようにタクシーを利用できていた。しかし、最近は30分待っても利用できないこともあるため、近所の人にお金を出して乗せてもらっているという声を聞いたことがある。街中でも交通手段が充足しているわけではないところもある。地域によって状況は異なるが、公共交通機関の利用も組み合わせることも重要だと思われる。

意見： この間、公共交通機関の路線が廃止になっているのを見ると、今まで車を主な移動手段としていて、公共交通機関を利用していなかった方は、免許返納をした際には公共交通機関を利用するより、費用はかかるもののタクシーの方が使い勝手が良いと感じるのではないかとと思われる。

また、高齢者が生活のために運転を続けようとしても、家族からの心配や世間体を気にして返納するということもあるかと思われる。

意見： 事故の際の責任といっても、住民主体サービスについては、あくまで助け合い支え合いの一環であり、道路運送法上の制限が多くある中、ボランティアで行われている。そのあたり配慮する必要はあるかと思われる。

意見： 先ほど挙げられたように目的や移動範囲を切り分けて検討するのが重要だと思われる。その際、リスクを想定しながらも、どうしたらできるかという視点で検討することが重要だと思われる。

また、民間企業の展開する路線バス等が減少している中で、長距離の外出支援サービスを検討する場合は、新しい方法も含め公共交通機関で対応する部分もあるかと思われる。

例えば、地域を巡回するようなバスを走らせる場合には、市に限らず病院に依頼することも考えられる。その働き掛けを市や市社協が行うことも重要だと思われる。地域住民同士の助け合い支え合いも重要だが、市や病院等が運転手を手配する方が安心感はあるのではないかと思われる。

質問： 人工透析等での病院の送迎費用は、医療保険と病院の自主サービスのいずれで実施しているか。

回答： 〈地域包括支援センター〉少し前の情報ではあるが、ガソリン代等の実費を徴収しているかは別として、基本的に病院が移送費を徴収することなく自主サービスで行っている。浜松市では、総合病院が最寄り駅までの移送を実施している場合が見られる。

回答： 〈浜松市役所〉正確な情報は掴んでいないが移送費を徴収するのは道路運送法制度に違反すると思われる。

意見： 地区社協エリアをまたぐような移動については、病院や民間企業に依頼をするなどの広域な仕組み、地区社協エリア内での移動については、住民主体サービスに依頼するなど付添い等の支援を含めたきめ細やかな仕組みを切り分け、両者を連動させていくことが重要だと思われる。第1層協議体としては、第2層協議体や第2層SCの状況を分析して広域な仕組みを協議していくと、第2層協議体とも連携が図りやすいと思われる。

意見： 広域な仕組みだけではなく、平行して地区社協エリアなどでどのようにしたら展開できるか協議していくことも重要だと思われる。

意見： その場合、冒頭で挙げられたように事故のリスクをどう補っていくかが重要になるとと思われる。

意見： 運転手や運転手の家族に対し、事故のリスクへの不安をどう解消するかが重要な課題だと思われる。それにあたり、インフォームドコンセントを徹底し、皆が納得してサービスを使う制度を整えることが重要であると感じる。

仕組みや制度を整え外出支援サービスの実施を依頼するよりも、運転手や運転手の家族、利用者、場合によっては利用者の家族に対する、サービスを行う際の確認事項や了解を得方などのインフォームドコンセントのルールや規約を市や市社協で整えて、徹底していくことが重要だと思われる。

そのあたり、今後ニーズの分析や不安要素について協議を深めていく中で明らかになっていくと思われる。

意見： 〈第1層 SC〉 この間、外出支援の展開にあたっては、まず地区社協など住民主体サービスでの実施を中心に協議が進められてきた。その中で、今回事故のリスク、まさに住民主体サービスならではのリスクから展開の難しさが見られるようになってきたと思われる。一方で、利用者減少等の財源不足や担い手不足などから公共交通の拡充も難しさが見られるようになってきている。

その意味で、今後は目的や頻度、エリアなどをよりきめ細やかに明らかにしたうえで、市や地域住民、民間企業、社会福祉法人など多様な主体を視野にどの部分の移動を誰が担っていくことができるか、住民主体サービスで担う場合には、どういった支援が必要なのかという協議になると感じている。

意見： 外出支援サービスを展開していくには、事故のリスクを想定し、ボランティアが安心して運転ができるようにすることが重要だと思われる。その意味では、先ほど挙げたようにルールづくりも含めて整備するなど、どうやったらできるのかという視点で協議していく必要があると思われる。そのあたり、腹を括ってこういう場で協議していくことが重要だと思われる。

なお、事故のリスクを考える際には、家族内での助け合い支え合いも重要であるため、利用者の家族が運転したボランティアを責めるのは納得いかない気持ちもある。

意見： 〈第1層 SC〉 そのあたり、冒頭に挙げた通り、目的や移動距離などを踏まえて、取組みを検討していくこととも通じるとと思われる。

意見： この間、医者不足となる地域も増えていると聞く。その意味では、今後通院にあたって移動距離が伸びていくことは考えられる。その際には、住民主体サービスで対応していくことが適切なのかという視点で協議していくことも重要だと思われる。

意見： 外出支援サービス専用の保険に対する補助金の話が出たが、例えばボランティア登録をしたうえで、その保険料を市が負担するような仕組みを構築し、その登録者に運転手を依頼するという方法を行った場合、外出支援サービスに市も深く関与しているという実感に繋がるのではないかとと思われる。

意見： 外出支援にあたって、財源をどう確保するかというのは非常に難しい課題だと思われる。

意見： 市内にはNPOが外出支援サービスを行っている地域がある。そのNPOは地域住民で構成されているが、構成員自身はその仕組みを利用したことがなく、実際に利用者も少ないとのことであった。ニーズや仕組みがあっても、自家用車のような利便性を求めている方は利用しないように感じた。

また、そのNPOは他の事業の収益を用いて外出支援サービスの費用を拠出している。収益が出るものではないため、補助金というのは重要な要素になるかとと思われる。

	<p>質問： 〈第1層 SC〉 挙げられた意見を踏まえ、今後は第2層協議体でも継続して協議を深めてもらう中で、引き続き情報共有しながら第1層協議体でも課題の分析や取組について協議を行っていく。またその際には、目的や移動距離、エリアなどを具体化していき、特に広域の仕組みときめ細やかな地域の仕組み、支援方法や交通手段の組み合わせなどに留意しながら、どうやったら外出支援が展開できるのかという視点で取組みを広く検討していくという流れで問題ないか。〈特に意見なし〉</p> <p>意見： 〈第1層 SC〉 この間、第2層協議体等で意見を聞く中で、公共交通にも色々な事情があって拡充が難しいのは分かっているものの、財政難だから難しいという一言で片づけないで欲しいという声が印象的であった。</p> <p>協議にあたっては、住民主体サービスの力も重要ではあるものの全ての移動を担えるわけでもなく、一方で公共交通が全ての移動を担えるわけでもない中で、対応を押し付け合うような議論にならないよう注意する必要があると思われる。</p> <p>最近では、藤枝市が交通空白地域ではないところで、タクシー事業者とも連携した取組みを展開していた。また、この間に出席した外出支援をめぐるシンポジウム等で、ライドシェアの議論がさかんになっているものの、安全面や安定した供給が確保されるかを踏まえて、ニーズにどこまで応えられるか不透明であると挙げられていた。</p> <p>やはり100点満点の交通手段や交通網はない中で、各地域に必要な外出支援とは何かを明確にし、慎重に協議していく必要があるかと思われる。その意味で、今回挙げられた意見に基づき状況を整理しつつ具体的な協議に繋がるように努めていきたい。</p> <p>②その他：特になし。</p> <p>■報告事項・連絡事項</p> <p>①令和5年度 第2層協議体の事業状況について</p> <p>②令和5年度 生活支援フォーラムについて</p> <p>③令和5年度 生活支援ボランティア養成講座について</p> <p>④令和5年度 CSW と SC の合同研修について</p> <p>配布資料に基づき、第1層 SC から報告した。</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>この間、第1層協議体で協議を行うにあたって、浜松市は広域で多様な地域性があり、同じテーマでも地域によっての実情が異なることから、協議の難しさを感じる場面も見られた。それを踏まえ、今回は第2層 SC も同席のうえ、第2層圏域等のより細かなエリアで、先進事例や課題を分析して、多くの地域での生活支援サービス展開に向けた協議を行う方法を試行したところ、より具体的で実践的な協議ができたと感じる。</p> <p>外出支援サービスの展開という難しいテーマであるものの、引き続き第2層 SC や第2層協議体と情報共有を図り、協議を深めていきたい。</p>

