

第 4 章 参考事例の収集

4 - 1 参考事例調査の計画

第3章で整理した、多摩・島しょ地域におけるヒトとモノの移動支援対策と行政による支援の度合いの状況から、今後多摩・島しょ地域において参考となる事例を選定し、ヒアリングを実施する。

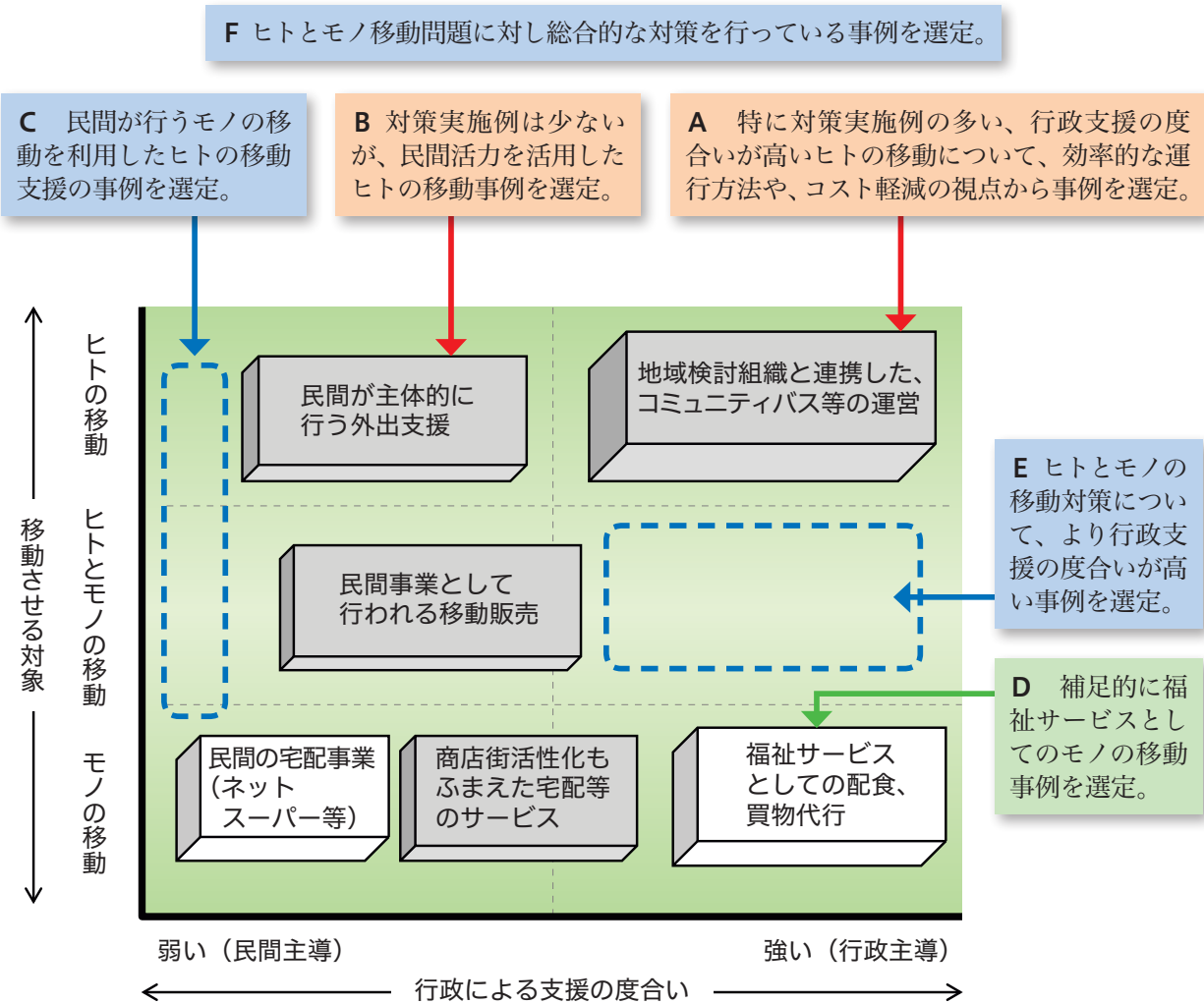


図 71 参考事例選定の考え方

図 71 において設定した参考事例について、以下の視点に基づき、対象地域等を選定した。

表 17 ヒアリング対象とする参考事例地域

区分	タイプ 記 号	視点	参考事例	
			事例番号	
ヒトの移動支援	A	効率的な運行方法、コスト軽減	① -1	新潟県三条市
			① -2	神奈川県大和市
			① -3	輪島商工会議所
	B	民間が行うヒトの移動	②	埼玉県飯能市
モノの移動支援	C	民間が行うモノの移動を利用したヒトの移動支援	③	ヤマト運輸
	D	福祉サービスとしての配食への行政の関わり方	④ -1	埼玉県所沢市
ヒトとモノの移動支援	E	商店街と行政との協力の状況 行政支援の度合いが高い移動販売	④ -2	埼玉県所沢市
			⑤	群馬県高崎市
総合的な対策	F	複数の対策を組み合わせた総合的なヒトとモノの移動対策	⑥	東京都練馬区

※番号対応は、図 71 の番号と対応。

※事例番号は、4-2（P90 以降）の参考事例の番号と対応

4 - 2 参考事例ヒアリング調査の結果

(1) 新潟県三条市（デマンド交通ひめさゆり）

参考事例：新潟県三条市

■地域概況

自治体	新潟県三条市	
人口・面積	約 10 万人・431.97km ²	
主要移動手段	鉄道：上越新幹線、信越本線、 弥彦線 路線バス：越後交通・新潟交通 観光バス コミュニティバス：市内循環バス 「ぐるっとさん」、高校生通学ライ ナーバス、三条市デマンド交通 「ひめさゆり」、井栗地区コミュニ ティバス	
地域概況	新潟県のほぼ中央に位置し、東は加茂市、五泉市、阿賀町、福島県只見町、西は、長岡市、見附市、北は新潟市、燕市、加茂市、南は魚沼市と接している。市の西側、信濃川、五十嵐川沿いに居住地域が広がり、東側は林野部であり、国道 289 号沿い等が居住地域となっている。平成の大合併により、旧三条市に、栄町、下田村を編入している。	

参考事例① -1：三条市「デマンド交通ひめさゆり」（P89 表 17 Aタイプ）

■取組の内容等

概要	運行エリア：市内全域、運行方式：時間・ルート非固定のデマンド運行（バス停⇔バス停） 運行日・運行時間帯：月曜日～金曜日、8～18 時（下田エリアは 7～18 時） 運賃：[1] 1 人乗車の場合：500 円～ 3,000 円 [2] 乗合乗車の場合：400 円または 800 円（いずれも小学生以下は半額） 利用者：誰でも（市民以外も利用可能）／登録不要 車両：タクシー車両（セダン中心、一部ワゴン車、運行中は「ひめさゆり」の表示を掲出、125 台程度） 予約・配車システム：なし（予約体制：タクシー会社の予約受付と同様） 委託先：4 社（エスタクシー、三条タクシー、中越交通、日の丸観光タクシー） ※どの事業者を利用するかには決まりがなく、利用者が自由に選択できる。 運行経費の負担状況：支出 4～5,000 万円程度（国の補助が赤字額の 50%に満たない程度） 根拠計画：地域公共交通総合連携計画
----	---

取組経緯	【背景と経緯】 ・平成 18 年 11 月に現市長が就任。それまでは路線バスへの補助や循環バスの運行を行ってきたが、それと同じ財政負担でより効率・効果的に移動手段を提供できるのではないか、という指示があったことをきっかけに、取組を開始。全国初となる「地域公共交通総合連携計画策定調査事業」を受け、平成 20 年 3 月に「地域公共交通総合連携計画」の策定を行った。 ・社会実験当初は、小型バスによる定時定路線での運行を行ったが、道幅の細い道路に入れないなど、効率が悪かったことから、運行方法を再検討し、タクシー車両（セダン車）を用い、ルートを設けない方式に変更した。さらに評価検証を加え、現在のエリア設定になっている。 ・元々は、夜の時間帯に多く使われ、日中は空きが多かったタクシー車両を活用するという発想から現在のスタイルになっている。車両を借り上げ、その借り上げ時間に応じて支出を行うことが一般的だが、利用者が多ければ多いほど事業者収入が増加する現在の仕組みを採用することとなった。
利用状況や成果	【主な利用者層】 ・実証実験第 1 期では 1 日 50 人程度、第 2 期では 150 人程度、第 3 期では 300 人程度と順調に利用者が増加し、現在も 1 日 300 人程度で推移している。 ・利用者登録を行っていないため、利用者属性情報は年 1 回程度のアンケート調査によって把握している。60 歳以上が 8 割を占め、うち 80 代が 2 割、70 代が 4 割、60 代が 2 割程度の比率となっている。 ・利用施設では、病院、商業施設、金融機関等が多くなっている。 ・市民の足として定着しているが、特に知人同士以外の乗合に対して抵抗感があり、複数乗車が 2 割程度にとどまっている現状がある。
課題・今後の展望	【課題】 ・利用者の増に比例して行政負担が増える仕組みとなっており、持続可能な公共交通とすべく、平成 26 年には運賃の改定を行っている。複数乗車が進めば、運行の効率化と費用の抑制を図ることができるが、複数乗車が進まないことが課題である。今後は、複数乗車の場合のみ使える定期券を発行するなどの、インセンティブ制度を検討したい。 ・事業者努力も結果に影響することから、事業者間でも差がみられる。
事例のポイント	【住民ニーズへの対応】 ・利用者ニーズに合わせ段階的に運行方法を改善。 【財政支出の軽減】 ・需要が少ない日中のタクシー車両を活用した低負担の交通システムを構築。 ・利用者数に応じた運行費を運行事業者に支払う仕組みとし、運行事業者のモチベーションの向上を図っている。

〈バス停①〉



〈バス停②〉



〈車両〉



〈デマンド運行中に掲出するステッカー〉



図 72 三条市デマンド交通ひめさゆり

(2) 神奈川県大和市（コミュニティバス運行事業等）

参考事例：神奈川県大和市

■ 地域概況

自治体	神奈川県大和市	
人口・面積	約 23 万人・27.06km ²	
主要移動手段	鉄道：東急田園都市線、小田急江ノ島線、相鉄本線 路線バス：神奈川中央交通、相鉄バス コミュニティバス：のろっと、やまとん GO、無料病院送迎バス「成和シャトルバス」、西鶴間・上草柳地域「のりあい」	
地域概況	神奈川県ほぼ中央部に位置し、東は横浜市、西は座間市、綾瀬市、南は藤沢市、北は町田市、相模原市と接している。縦に長い市域を持ち、その大部分は住宅地域となっている。	

参考事例 ① -2：コミュニティバス運行事業等（P89 表 17 Aタイプ）

概要	「ヒト」の移動に係る次の4事業を実施している。 (ア) コミュニティバス「のろっと」	
	項 目	内 容
	対策の目的	・ 現況の公共交通網を補完することにより、身近な移動手段を持たない市民の移動手段の確保と、市内における地域間移動の円滑化を図る。
	実施主体	・ 大和市（神奈川中央交通へ運行委託）
	経緯・背景・沿革	・ 平成12年度より調査開始。平成14年10月より実証運行を開始し、平成16年4月より北部、南部ルートの本格運行開始。その後、ルートやダイヤの見直しを図り現在に至る。
	運行区間・時間	【北部ルート】 ・ 中央林間駅～つきみ野駅～南林間駅～市役所～南林間駅～つきみ野駅～中央林間駅（A系統） ・ 中央林間駅～下鶴間～市役所～下鶴間～中央林間駅（B系統） ・ 7時台～20時台まで約90分間隔で運行 【南部ルート】 ・ 大和駅→桜ヶ丘駅西口→高座渋谷駅西口→ゆとりの森→高座渋谷駅西口→桜ヶ丘駅西口→大和駅（一方向循環） ・ 8時台～18時台まで約60分間隔で運行
	運賃	・ 小学生以上100円均一（現金及び回数券11枚1,000円）
	利用対象者	・ 制限なし
	行政の関与	・ 運行委託（神奈川中央交通）

概要	その他	・両ルートとも小型バス車両を使用
	写真	 
(イ) 乗合タクシー・コミュニティバス「やまとんGO」		
項 目	内 容	
対策の目的	・現況の公共交通網を補完することにより、身近な移動手段を持たない市民の移動手段の確保と、市内における地域間移動の円滑化を図る。	
実施主体	・大和市(神奈川中央交通(バス事業者)、海老名相中(タクシー事業者)へ運行委託)	
経緯・背景・沿革	・「のろっと」でのカバーしきれないエリアの交通を確保するため、平成25年10月より実証運行開始。平成26年度中に本格運行へ移行。	
運行区間・時間	【中央林間西側地域】 ・中央林間駅東口～りんかんモール～南林間駅東口～オイレ工業前～中央林間駅東口(左右回り循環) 【相模大塚地域】 ・相模大塚駅～泉の森～東名大和バス停～市役所～南林間駅東口(往復運行) 【深見地域】 ・大和駅～大和東高校～一ノ関～市役所(往復運行) 【桜ヶ丘地域】 ・桜ヶ丘駅東口～上和田中学校～大和南高校～高座渋谷駅東口～桜ヶ丘駅東口(左右回り循環) ※いずれの路線・方向も7時台～18時台まで30分間隔で22便運行	
運賃	・小学生以上150円均一(現金及び回数券11枚1,500円)	
利用対象者	・制限なし	
行政の関与	・運行委託(海老名相中、神奈川中央交通(相模大塚地域のみ))	
その他	・車両はワゴン車を使用	
写真	 	

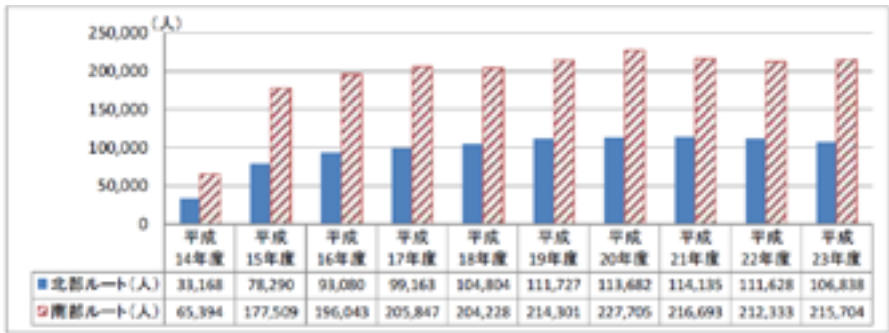
概要

(ウ) 無料病院送迎バス「成和シャトルバス」(高齢者お出かけ支援事業)

項 目	内 容
対策の目的	・民間事業者等が所有する送迎バスの空席を、利用登録を行った高齢者が利用できるようにし、駅から遠い地域に居住する高齢者の交通利便性を高めるため。
実施主体	・大和市
経緯・背景・沿革	・大和成和病院が通院者のために運行する送迎バスの空席を利用し、地域に住んでいる高齢者が無料で乗車できるようにする実証実験を平成 21 年度から開始。平成 23 年度より本格実施へ移行。
運行区間・時間	・大和成和病院(南林間 9 丁目)～南林間駅～鶴間駅～成和クリニック(西鶴間 5 丁目) ・外来のある月～土曜日(日・祝祭日、年末年始は休み)
運賃	・無料
利用対象者	・事前に市へ登録を行った満 65 歳以上の市民
行政の関与	・医療法人社団公仁会 大和成和病院と協定を結び実施
その他	・市が傷害保険料を負担
写真	

(エ) 西鶴間・上草柳地域「のりあい」(地域乗合交通創出支援事業)

項 目	内 容
対策の目的	・路線バスやコミュニティバスなどが導入できない地域において、地域住民が主体となって移動手段の創出に取り組み、外出機会の創出を通じた地域コミュニティの活性化を図られるような支援を行う。
実施主体	・西鶴間・上草柳地域の 9 自治会(約 2,400 世帯)
経緯・背景・沿革	・大和市内には、路線バスが導入できない地域が存在する。 ・こうした地域において、高齢者や子育て世代など、外出に不安や不便を感じている人たちの外出を支援するため、地域住民が主体となって運営する、住民のための移動手段創出の取組に対し、住民組織と市との協働事業の形で支援することとした。
運行区間・時間	・市役所→市立病院→上草柳ロータリー→西鶴間コミセン→鶴間駅→保健福祉センター→オークシティー→市立病院→市役所(一方向循環) ・平日のみ運行、1 日 18 便(午前 12 便、午後 6 便) ・乗降場所は 25 か所

概要	<table><tr><td>運賃</td><td>・無料（道路運送法上の登録や許可を要さない、ボランティアによる無償運送。自治会に属する各世帯からの協力金、個人による賛同支援金等、住民からの寄付を募る仕組み有り。）</td></tr><tr><td>利用対象者</td><td>・対象エリア在住の市民</td></tr><tr><td>行政の関与</td><td>・『地域と市との協働「のりあい」』への車両の貸与（傷害保険は車両に含まれる）、燃料 ・地域への広報協力（広報紙印刷等） ・運輸局、警察など関係機関との調整</td></tr><tr><td>写真</td><td></td></tr></table>	運賃	・無料（道路運送法上の登録や許可を要さない、ボランティアによる無償運送。自治会に属する各世帯からの協力金、個人による賛同支援金等、住民からの寄付を募る仕組み有り。）	利用対象者	・対象エリア在住の市民	行政の関与	・『地域と市との協働「のりあい」』への車両の貸与（傷害保険は車両に含まれる）、燃料 ・地域への広報協力（広報紙印刷等） ・運輸局、警察など関係機関との調整	写真																										
運賃	・無料（道路運送法上の登録や許可を要さない、ボランティアによる無償運送。自治会に属する各世帯からの協力金、個人による賛同支援金等、住民からの寄付を募る仕組み有り。）																																	
利用対象者	・対象エリア在住の市民																																	
行政の関与	・『地域と市との協働「のりあい」』への車両の貸与（傷害保険は車両に含まれる）、燃料 ・地域への広報協力（広報紙印刷等） ・運輸局、警察など関係機関との調整																																	
写真																																		
取組背景・経緯	- 平成 13 年度に「コミュニティバス検討準備会」（学識、市民、職員、関係機関）を設置。 - その後、高齢者おでかけ支援事業、のりあい（協働事業）を経て、平成 23 年度から大和市の総合的な交通施策の策定に着手するため、交通事業者、学識経験者、市民、道路管理者、警察等の 13 名の委員により構成された「大和市地域公共交通会議（現:大和市地域公共交通連絡協議会）」を設置し、検討を進めた。 - コミュニティバスの運行計画を策定するにあたっては、アンケート調査やパブリックコメントを実施し、市民の意見を反映させた。 【のろっと】 - 平成 12 年公布、平成 14 年施行の道路運送法改正により、需給調整規制が廃止（規制緩和）され、バス交通の新規参入が容易になる反面、不採算路線からの退出も容易になることから、市内の採算性の低いバス路線の廃止などに早期に対応する必要があったため、取組を実施した。 【高齢者おでかけ支援事業】 - 大和市・大和成和病院 高齢者おでかけ支援事業の協定を締結。 【のりあい】 - 公共交通不便地域の解消に向け、地元住民から声が上がリ、協働事業として採択。 【やまとんGO】 - 地元住民からの要望を受け、既存コミバスの運行ルート拡大のため。																																	
利用状況や成果	【のろっと】 年間利用者数は北部ルート 10 万人強、南部ルート 20 万人強で、近年は横ばいで推移している。 <table><thead><tr><th></th><th>平成 14年度</th><th>平成 15年度</th><th>平成 16年度</th><th>平成 17年度</th><th>平成 18年度</th><th>平成 19年度</th><th>平成 20年度</th><th>平成 21年度</th><th>平成 22年度</th><th>平成 23年度</th></tr></thead><tbody><tr><td>■北部ルート(人)</td><td>33,168</td><td>78,290</td><td>93,080</td><td>99,163</td><td>104,804</td><td>111,727</td><td>113,682</td><td>114,135</td><td>111,628</td><td>106,838</td></tr><tr><td>▨南部ルート(人)</td><td>65,394</td><td>177,509</td><td>196,043</td><td>205,847</td><td>204,228</td><td>214,301</td><td>227,705</td><td>216,693</td><td>212,333</td><td>215,704</td></tr></tbody></table> ※平成 14 年度は下半期でのデータ		平成 14年度	平成 15年度	平成 16年度	平成 17年度	平成 18年度	平成 19年度	平成 20年度	平成 21年度	平成 22年度	平成 23年度	■北部ルート(人)	33,168	78,290	93,080	99,163	104,804	111,727	113,682	114,135	111,628	106,838	▨南部ルート(人)	65,394	177,509	196,043	205,847	204,228	214,301	227,705	216,693	212,333	215,704
	平成 14年度	平成 15年度	平成 16年度	平成 17年度	平成 18年度	平成 19年度	平成 20年度	平成 21年度	平成 22年度	平成 23年度																								
■北部ルート(人)	33,168	78,290	93,080	99,163	104,804	111,727	113,682	114,135	111,628	106,838																								
▨南部ルート(人)	65,394	177,509	196,043	205,847	204,228	214,301	227,705	216,693	212,333	215,704																								

利用状況や成果	【やまとんGO】 ・1 便当たり利用者数は、最も少ない桜ヶ丘地域で 1.07 人、最も多い深見地域で 2.28 人となっている。					
	地域 ルート	中央林間西側 A ルート	相模大塚 B ルート	深見 C ルート	桜ヶ丘 D ルート	
		(H25/10 ～ H26/3)		(H26/1 ～ H26/6)		
	総利用者数 (人)	18,998	14,938	22,474	6,564	
	1 便当たり (人)	1.91	1.49	2.28	1.07	
	【成和シャトルバス】 ・利用者数は公表されていない。					
	【西鶴間・上草柳地域「のりあい」】 ・利用者数は一貫して増加傾向にある。					
	年度	H22	H23	H24	H25	H26
	総利用者数 (人)	8,672	11,516	15,903	16,297	17,547
	1 月当たり (人)	722	960	1,325	1,358	1,462
	【財政支出・補助金等】(H26 年度) ・コミュニティバス運行事業 (のろっと、やまとんGO) 歳出：約 328,000 千円 国庫補助金：約 126,000 千円 (社会資本整備総合交付金) ・のりあい 燃料費：約 1,060 千円 車両関係費：約 2,215 千円 (車両リース料～ H26.12 を含む) 保険料：約 132 千円 ・高齢者お出かけ支援事業 保険料：約 188 千円					
課題・今後の展望	・今後、各地域の利用状況や意見・要望等を精査して課題等を抽出し、利便性向上に図れる取組を検討していく。					
事例のポイント	【住民ニーズへの対応】 ・交通空白不便地区エリアの特性や住民ニーズを細かく分析し、地域に合った交通手段を提供することにより、市民の外出支援を幅広く行っている。 【財政支出の軽減】 ・市が直接運行主体となるコミュニティバスに加え、既存の送迎バスの空き座席活用や、地域が主体となった乗合交通への支援など多様な事業手法に取り組み、運営ノウハウを蓄積している。					

(3) 石川県 輪島商工会議所（エコカート）

参考事例：輪島商工会議所

■地域概況

自治体	石川県輪島市	
人口・面積	約 2.7 万人・426.32km ²	
主要移動手段	鉄道：－ 路線バス：北陸鉄道バス ふるさとタクシー（空港連絡バス） コミュニティバス：のらんけバス、 おでかけバス、愛のりバス 航空：能登空港 船舶：へぐら航路	
地域概況	石川県北部、能登半島の北西部に位置し、東を珠洲市、能登町、南を穴水町、志賀町に接している。市域の大部分は林野であり、国道 249 号沿いを中心に居住地域がある。平成 13 年に「のと鉄道七尾線（穴水～輪島間）」が廃止されたことにより、主な公共交通は、路線バスとコミュニティバスとなっている。	

参考事例 1-③：輪島市「次世代交通対策 エコカート」（P89 表 17 Aタイプ）

■取組の内容等

概要	運行エリア：輪島キリコ会館コース、輪島病院コースの 2 路線 運行本数・ダイヤ等：10:00 ～ 12:00、13:00 ～ 15:00、1 週約 20 分程度、1 日あたり 12 便ずつ 運行日・運行時間帯：月～金、祝日運休 ※雨天、降雪時は運休。冬場の運行は行っていなかったが、平成 27 年度の 12 月中は運行した。 運賃：無料、利用者の限定：なし 車両：エコカート 4 台（うち 2 台を運行） ※速度は 20km/h に抑えられており、シートベルトの着用は免除されている。（道路運送車両法第 3 章の規定に基づく道路運送車両の保安基準に適合させている。） ※電気自動車であり、1 回の運転で約 4 時間程度の運行が可能。午前と午後の運行の合間に充電を行っている。 運行体制：委託なし、商工会議所職員が運転 運行経費の負担状況： ・車両購入は日本商工会議所等の補助金を受けているが、運行費は補助を得ていない。 ・ランニングコストは、エコカートの充電費用のみで、補助は受けていない。充電に係る費用だけを数値として取り出すことができないため具体的な金額は不明。 ・その他、バス停は手作りのため、材料費程度の支出となっている。
----	---

取組経緯	【背景と経緯】 ・輪島商工会議所は、街の回遊性を高め、地域の活性化を図ることが重要であるという認識を持っていた。 ・ゴルフ場にあるような自動運転のゴルフカートを用いることで、高齢者等の移動を支援することができ、ビルやマンション内のエレベーターが縦の移動を支えるように、街の中の横の移動を支えることができるのではないか、という発想から本取組を開始するきっかけとなった。 【検討体制】 ・行政や商工業者、有識者からなる次世代交通対策協議会によって検討が進められた。 【取組実施上の課題や法規制への対応】 ・当初は構造改革特別区域計画認定の申請（特区申請）をすることにより公道を電磁誘導のエコカートで運行するという検討が行われたものの、通常のゴルフカートを改良することで軽自動車のナンバーの取得ができる見通しが立ったことにより、現行の方式による運行を行うこととなった。 ・並行して、平成 23 年頃から市内にあるマリンタウンの岸壁や千枚田等の公道以外の場所での社会実験などを行うことで実績を重ね、平成 25 年からは公道での試験走行も実施。平成 26 年度から社会実験として輪島キリコ会館コースの運行を開始した。また、平成 27 年 7 月からは、市民の利用を促進するために輪島病院コースを開設した。こうした実績を積み重ねていき、住民への周知と関係者の合意形成を図っていった。 ・無料で運転のため道路運送法上の許認可は不要となっている。また、道路使用許可を得てバス停を設置している。
利用状況や成果	【主な利用者層】 ・4 月～11 月の利用者は、約 1,200 人。観光のハイシーズンでは、各ルート 1 日 10 人程度の利用がある。 ・利用者は観光客が多く、6～7 割程度は観光利用である。公共交通機関を利用して来訪した観光客が中心であるが、自家用車での来訪者が、市街地の周遊に利用するケースもある。 ・輪島病院コースを設けたことにより市民の利用が増加傾向にある。また病院利用を行うために、2 コースを乗り継ぐ利用も見られる。ただし、路線バスからエコカートを乗り継ぐ利用はほとんど見られない。 ・観光客は、エコカートの存在を知らずに来訪し、街中を運行するエコカートを見て乗車するという利用が多いようである。
課題・今後の展望	【課題】 ・現在、商工会議所職員がシフトを組んで運転を行っているため、2 コースを維持するので精いっぱい状況となっている。今後、さらにサービス水準を高めるためには、ルートの拡充などが必要となるが、商工会議所内部での対応だけでは限界がある。
事例のポイント	【住民ニーズへの対応】 ・観光利用が中心となる輪島キリコ会館コースに加えて、通院や買い物がしやすい輪島病院コースを設定したことで住民利用を増加させている。 【財政支出の軽減】 ・イニシャルコストである車両購入は補助金により賄い、ランニングコストである運行費は職員の活用により抑えている。

〈車両（前側）〉



〈車両（左側面）〉



〈車内〉



〈ドライブレコーダー〉



〈バス停〉



〈走行風景〉



図 74 エコカート車両等

(4) 埼玉県飯能市（移送サービス「らくだ号」の運行）

参考事例：埼玉県飯能市

■ 地域概況

自治体	埼玉県飯能市	
人口・面積	約 8 万人・193.2km ²	
主要移動手段	鉄道：JR 八高線、西武池袋線、 西武秩父線 路線バス：国際興業バス、西武バス、イーグルバス、都営バス コミュニティバス：－	
地域概況	埼玉県の南西部に位置し、東は日高市、狭山市、入間市、西は横瀬町、秩父市、北はときがわ町、越生町、毛呂山町、南側は青梅市、奥多摩町と接している。居住地域は、市の東側に集中しており、西側の大部分は林野となっている。	

参考事例②：移送サービス「らくだ号」の運行（P89 表 17 Bタイプ）

概要	・ 吾野地域における高齢者の移動手段確保を目的とするもので、「買い物ツアー」「地域の居場所等への送迎」を実施。 ・ 実施主体は地域福祉推進組織「たすけあいあがの」移動交通部会。 ・ 利用対象者は、同部会が提示する同意書に同意し、利用証が発行された人。 ・ 利用料金は「買い物ツアー」は 100 円、「地域の居場所等への送迎」は無料。 ・ 行政は、検討段階から会議へ参加するとともに、取組を開始してからは補助金交付、情報提供、その他を実施している。 ・ 移送に使用するワゴン車を社会福祉協議会が地域福祉推進組織に貸与し、地域住民の運転ボランティアによって移送を行っている。
取組背景・経緯	・ 第 1 次はんのうふくしの森プラン（地域福祉計画及び地域福祉活動計画）策定のための地区別懇談会にて声があり、取り組みについて検討を開始した。 ・ 平成 22 年、地域福祉推進組織「たすけあいあがの」移動交通部会にて検討を開始し、平成 23 年 11 月より運行開始。 ・ 本取組は、第 2 次はんのうふくしの森プラン（地域福祉計画及び地域福祉活動計画）及び飯能市山間地域振興計画に位置づけられている。

利用状況や成果	- 平成26年度の実績は、運転ボランティア35名、同意書提出者256名(西川地区：75名、吾野地区：59名、南川地区：70名、北川地区：52名) - 延べ利用人員は次のとおり。							
	内容 地区	買い物ツアー		居場所送迎		その他		合計
		運行回数(回)	利用者数(名)	運行回数(回)	利用者数(名)	運行回数(回)	利用者数(名)	運行回数(回)利用者数(名)
	西川地区	39	183	11	81	13	81	63345
	吾野地区	13	34	12	70	2	18	27122
	北川地区	33	71	10	51	2	11	45133
	南川地区	25	116	11	64	2	22	38202
	合計	110	404	44	266	19	132	173802
	- 年間走行距離は6,997km - 平成26年度の収入は「買い物ツアー」利用者実費負担金：404名×100円＝40,400円。 - 補助金の内訳は次のとおり。 - 山間地域振興計画補助金 150,000円(飯能市より) - ふくしの地域づくり事業補助金 32,140円(社会福祉協議会より)							
課題・今後の展望	運転手の高齢化や人材不足が問題となっている。							
事例のポイント	【住民ニーズへの対応】 - 行政の財政支援のもと、地域住民と協働した取組により、ヒトの移動を確保している。 【財政支出の軽減】 「買い物ツアー」を有料、「地域の居場所等への送迎」を無料とすることにより、距離や目的に応じた費用負担の適正化を図っている。							

(5) ヤマト運輸株式会社（民間バスへの客貨混載）

参考事例：ヤマト運輸株式会社

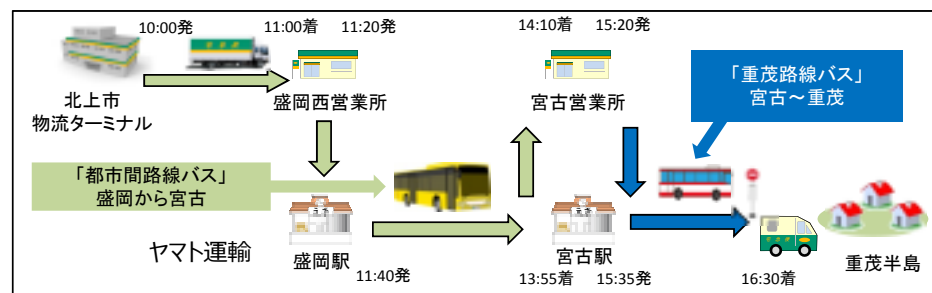
参考事例③：「民間バスへの客貨混載」（P89 表 17 Cタイプ）

■取組の内容等

概要

対象地域（ア）：岩手県盛岡市～宮古市（交通事業者：岩手県北バス）

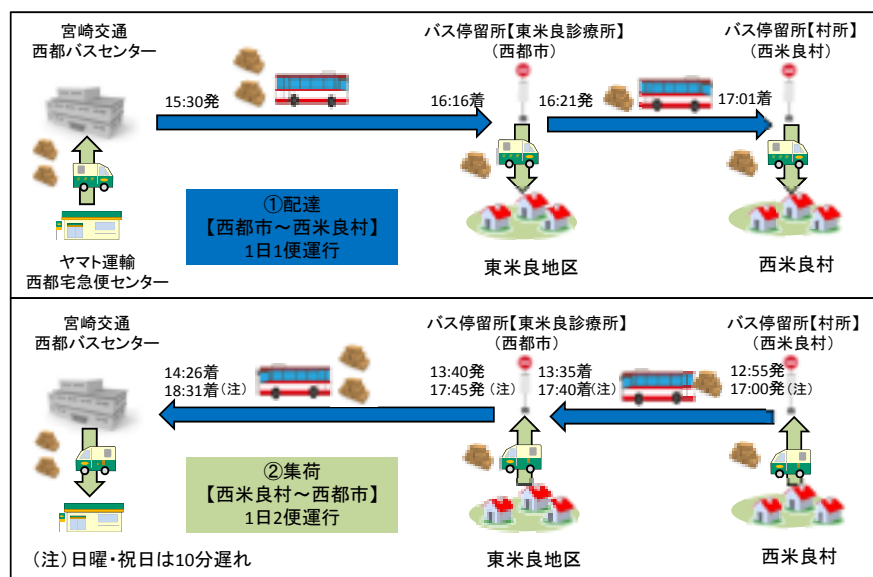
- ・これまで、ヤマト運輸は岩手県北上市の物流ターミナルから宮古営業所へ、大型トラックによって幹線輸送を行い、さらに宮古営業所から約 18 キロある重茂半島まで集配車両で輸送を行っていた。
- ・本事例においては、物流ターミナルから宮古営業所までの運行途中にある盛岡西営業所まで大型トラックで幹線輸送し、同営業所で県北バスの「都市間路線バス」に重茂半島行きの宅急便を積み替え、宮古営業所まで輸送する。さらに宮古営業所から重茂半島までを県北バスの「重茂路線バス」で輸送し、県北バスの「重茂車庫」でヤマト運輸のセールスドライバーに宅急便を引き渡している。なお、路線バスで輸送する時間帯以外は、セールスドライバーが宮古営業所で集荷・配送を行う。
- ・この輸送を 1 日 1 便（重茂半島方面行）行っている。



対象地域（イ）：宮崎県西都市・西米良村（交通事業者：宮崎交通バス）

- ・これまでヤマト運輸では、西都市東米良地区と西米良村に宅急便を配達する際、西都市にある西都宅急便センターから約 50km の道のりを約 1 時間半かけて集配車両で輸送していた。また、両地域から集荷した荷物は、西都宅急便センターに輸送するため、当日発送の集荷締め切り時間は 15 時ごろとなっていた。
- ・【配達】 ヤマト運輸のセールスドライバーが、両地域に配達する宅急便を西都宅急便センターから宮崎交通の西都バスセンターに輸送し、路線バスに積み込みを行う。西都バスセンターから路線バスで貨物を輸送し、東米良診療所（西都市）と村所（西米良村）のバス停でそれぞれの地域を担当するセールスドライバーに引き渡し、両地域での配達をおこなう。
- ・【集荷】 両地域で集荷した貨物を、村所（西米良村）と東米良診療所（西都市）のバス停で路線バスに積み込み、宮崎交通の西都バスセンターでヤマト運輸のセールスドライバーに引き渡している。

概要



【貨物の形態】

- ・貨物は、縦 1m× 幅 1.2m× 高 1m くらいの専用 BOX に収納し、輸送されている。路線バスの運転士は、貨物の搬出入を行うことができないため、必ずヤマト運輸のセールスドライバーが搬出入を行っている。なお、現状では、温度管理が必要な「クール宅急便」のサービスは試験的な導入段階である。

【輸送費用等】

- ・輸送に係る費用（ヤマト運輸がバス事業者に支払う費用）は、貨物量や輸送距離等の地域状況によって変動するものであり、定価は定まっていない。なお、貨物量は、季節変動や日によっての増減もあることから、貨物量や輸送距離による厳密な輸送費を設定するより、1 輸送あたりの費用とした方が運用上は手間が少ない可能性が高い。
- ・バス車両の造作費は基本的にはバス事業者の負担である。

取組経緯

【取組の経緯】

- ・ヤマト運輸では、「豊かな社会の実現」と、「一番身近で親しまれる企業になること」を目指し、地域住民の生活支援や地域産業支援を行う「プロジェクト G」を全国的に展開しており、路線バスによる客貨混載事業も、こうした地域振興の取組の一つとして推進されている。
- ・路線バスは、全国的に利用者が低迷、廃止や減便が進んでおり、当事例の両地域（岩手県・宮崎県）においても、路線の維持が課題となっている。こうした状況の中で、新たな収益を確保する方法を模索している状況にあり、県北バスにおいては、血液の運搬など少量の貨物輸送を行っている状況にあった。
- ・宅急便のネットワークを活用し地域住民の生活支援のプロジェクトを推進するヤマト運輸と、地域住民の移動手段を守るためバス路線を維持しなければならない岩手県北バスの方向性が一致したことにより、当事例の取組が開始されることとなった。

【行政等の支援状況】

- ・岩手県の事例については、地方自治体との連携は行っておらず、ヤマト運輸と岩手県北バスとの協力体制により、国土交通省東北運輸局岩手運輸支局の指導の元で仕組みづくりが行われた。
- ・宮崎県の事例については、ヤマト運輸と宮崎交通の協力に加え、行政（宮崎県、宮崎県西都市、宮崎県西米良村）と連携し、5 者共同で進めている。

【実施にあたっての課題】

- ・通常、路線バスによる貨物輸送は、「少量の郵便物、新聞紙その他の貨物」のみが認められており（道路運送法第 82 条）、大規模な貨物輸送は想定されていない。

取組経緯	・本事例の開始にあたり、「少量」の規定は軽貨物自動車運送事業法を参考に350kgと規定された。地場のトラック事業者等への影響を鑑み、地域の課題解決という観点で対象地を選定する必要がある。
利用状況や成果	【利用動向】 ・貨物運送は、年末のお歳暮などで、季節による変動がかなり多い。本事例はサービスを開始してから間もないため、具体的な利用データがまだ整理されていない状況である。 ・1 運送あたりの積載を専用 BOX2 個分としており、過疎地域での貨物量が上限を超えることはないが、特に都市間輸送においては輸送の効率化が図れるかを事前に検証する必要がある。 【利用者の不便発生状況】 ・岩手県の事例においては、盛岡～宮古までの都市間移動においては、ヤマト運輸の営業所でバスが荷物を引き取り、宮古営業所で下ろすため、利用者には時間的な影響はない。しかし宮古営業所から重茂半島への移動では停車時間を延長するなどの措置を行っている。 ・一方、宮崎県の事例では、途中のバス停（「東米良診療所」）において貨物の荷下ろしを行うため、5 分程度の停車時間を設けたことから、利用者の待ち時間が発生している。ただし、客貨混載を行っている便は、通勤・通学等において混雑する時間帯ではないことから、貨物によって乗客が乗りきれないなどの不便には繋がっていない。 【地域住民への影響】 ・これまで、ドライバーが営業所から貨物を運び、そのまま対象地域での配送や集荷を行っていたが、営業所から対象地域までの輸送を路線バスが担うことによって、ドライバーが地域内で活動できる時間が拡大された。これによって、集荷の締め切り時間や、翌日配送地域の拡大などの他、ドライバーが地域内に残る時間を活用して、見守り支援や買い物サポート等の生活支援サービスが新たに創造できることとなったため、地域住民にとってはサービスの向上に繋がっている。 【貨物輸送事業者のメリット】 ・物流拠点から当該地域への輸送をバスが担うことになるため、燃料費の削減を図ることができている。
課題・今後の展望	【課題】 ・課題としては「積載量の規定とダイヤの融通」「安全性の確保」「クール宅急便の扱い」「路線廃止等への対応」があげられる。 ・積載量の規定とダイヤの融通：現在 1 運行あたりの上限を専用 BOX2 個分としており、規定を超えない範囲での運用が可能な地域を選定し、かつバスのダイヤ・ヤマト運輸の集配スケジュールが合致する地域での実施となる。（利用者の利便性担保のため、スケジュールの大幅な変更を前提としない）。 ・安全性の確保：路線バスへの積み込みは、一部の座席を撤去し、ヤマト運輸の専用 BOX が固定できる状態で設置してある。また、積み下ろしは、バスの出入り口とトラックをレールで直結させ、ヤマト運輸側のスタッフが行うため、現段階では安全性は確保されている。しかし、当事例はサービス開始後間もないため、バスの揺れによる貨物へのダメージや、積み込む BOX を増やした場合の対応、貨物の盗難など、今後も継続的に安全性の確保に努める必要がある。 ・クール宅急便の扱い：現在クール宅急便の運送は試験的に実施している。本格的な夏場での実験を踏まえて、BOX の改造などを引き続き検証する。 ・路線廃止等への対応：現在、多くの路線バスが国や自治体からの補助対象路線となっており、今後も持続的に維持されていくのか不透明な状況となっている。客貨混載の仕組みによって、対象地域のサービス向上を図ることがで

課題・今後の展望	きているが、路線バスが廃止されると、サービスの低下を招くこととなるため、路線バスの廃止への対応については、新たな貨物輸送手段の確保等の検討が必要となっている。 【今後の展望等】 ・積載量に制限があり、バスのダイヤも調整しにくい状況があるため、例えば、各地域の「公共交通会議」や「公共交通活性化協議会」などにヤマト運輸が参画することにより、客貨混載をより導入しやすいようにバス路線体系を作るなど、協力の体制を強めることができるのではないか。
事例のポイント	【住民ニーズへの対応】 ・交通事業者は貨物輸送費をバス運行経費の一部に充てることができ、貨物事業者は燃料コストの軽減とサービスの向上を図ることができ、行政はバス運行に係る補助金の削減と、住民サービス向上のアウトソーシングを行うことができるという win-win の関係を構築している。 ・客貨混載により、対象地域の住民は、配送集荷の時間が伸び利便性が高まっている。 【財政支出の軽減】 ・本事例のバス路線は行政による補助対象路線となっており、運行経費の赤字額の一部は税金によって賄われているが、貨物輸送費が収入として入ることにより、結果として事業収支が改善され、財政支出の軽減に繋がる仕組みとなっている。 【その他】 ・バス事業者による貨物輸送は、法規制の範囲内で最大限の効果を出せるよう仕組みを構築している。

(6) 埼玉県所沢市（高齢者毎日型配食サービス事業・地域買い物支援事業）

参考事例：埼玉県所沢市

■ 地域概況

自治体	埼玉県所沢市	
人口・面積	約 34 万人・71.99km ²	
主要移動手段	鉄道：JR 武蔵野線、西武池袋線、西武新宿線、西武狭山線、西武山口線 路線バス：西武バス コミュニティバス：所沢市内循環バス「ところバス」	
地域概況	埼玉県の中央南部に位置し、東は三芳町、新座市、西は入間市、南は清瀬市、東村山市、東大和市、武蔵村山市、瑞穂町、北は狭山市、川越市と接している。市域の多くは居住地域及び農地である。南側に狭山丘陵がある。	

参考事例④-1：高齢者毎日配食サービス事業（P89 表 17 Dタイプ）

■ 取組の内容等

概要	・ 高齢者の食生活の改善、健康の増進及び介護予防及び高齢者の安否確認を目的に平成 17 年度から開始された事業。市が指定した事業者が、配食サービスを希望する高齢者に毎日の食事の配達を直接会って手渡しで行う。 ・ 市内在住の満 65 歳以上の市民が対象で、地域包括支援センターが窓口となり、配食サービスを実施する事業者の情報提供と配食の手配を行う。 ・ 行政の役割は主に情報提供で、配食サービスの実施主体は事業者である。補助は行っていないが、指定事業者との連携体制については、定期的に連絡調整会議を実施し、情報交換を行っている。 ・ パンフレットは老人援護対策費の印刷製本費として予算計上。また、地域包括支援センターが指定事業者を利用希望者に斡旋した場合、限度額はあるが加算金を市に請求することが可能（特別会計の介護予防事業費の訪問型介護予防事業から拠出）。
取組背景・経緯	・ 住み慣れた自宅や地域で暮らし続けるために在宅要介護者等に対する支援のひとつと位置づけている。 ・ 高齢化の進展、家族形態及び地域コミュニティの変化により家族・地域による支援を得られにくい高齢者が増大したことが背景にある。 ・ 従来、虚弱等一定の条件を満たす高齢者の栄養補給・安否確認を中心として、社会福祉協議会が「ふれあい配食」として週 3 回の昼食を提供していたが、本事業は対象を全高齢者とし、在宅介護支援センターの斡旋を受けた事業所の手渡しによる配食サービスを実施することで、高齢者の栄養状況の改善、安否確認、高齢者のみまもりネットワークの構築を目的としたものである。

利用状況や成果	・年間配食数は平成 26 年度に減少したが年度末登録者数は年々増加している。 ・栄養素やカロリーを調整した食事でも提供できる配食サービス事業者が新たに 1 社参入したことにより、利用者にとって選択の幅が広がった。 <table><tr><th>項目</th><th>単位</th><th>H25</th><th>H26</th><th>H27 見込</th><th>将来目標</th></tr><tr><td>配食サービス利用者数</td><td>人</td><td>1,809</td><td>2,059</td><td>2,100</td><td>2,200</td></tr><tr><td>単身高齢者数</td><td>人</td><td>9,916</td><td>10,669</td><td>11,000</td><td>12,000</td></tr><tr><td>延べ食数</td><td>食</td><td>507,845</td><td>442,339</td><td>470,000</td><td>500,000</td></tr></table>	項目	単位	H25	H26	H27 見込	将来目標	配食サービス利用者数	人	1,809	2,059	2,100	2,200	単身高齢者数	人	9,916	10,669	11,000	12,000	延べ食数	食	507,845	442,339	470,000	500,000
項目	単位	H25	H26	H27 見込	将来目標																				
配食サービス利用者数	人	1,809	2,059	2,100	2,200																				
単身高齢者数	人	9,916	10,669	11,000	12,000																				
延べ食数	食	507,845	442,339	470,000	500,000																				
課題・今後の展望	・利用者の指定事業者への選択肢の拡大を図るため、市側からコンビニ業者へアプローチしている。指定の条件の一つである、所沢市全域を配達区域とすることを満たしていないが、現在、実現に向け調整中。 ・パンフレットを作成し、配食サービスを周知する予定である。																								
事例のポイント	【住民ニーズへの対応】 ・高齢者の食生活の改善、健康の増進及び介護予防を行うと同時に、直接会って食事を手渡すことで、高齢者の見守りを行う「みまもりネットワーク」の機能を持たせている。 【財政支出の軽減】 ・事業そのものは指定の民間事業者が行うため、効率的でニーズに合った配食サービスの提供が可能。コンビニ業者の参入が図られれば、より地域に密着したネットワークの構築が期待される。																								

参考事例④-2:魅力ある商店街創出支援事業（地域買い物支援事業）（P89 表 17 Eタイプ）

■取組の内容等

概要	・買い物が不便な地域へ各商店の商品を持参し、出張販売を行う。 ・車両に積み重ねて運べる商品ケースを積んで現地に出向き、机や椅子を現地で設置し、机の上に商品を陳列して販売する。 ・和ヶ原商店街振興組合が実施主体である。 ・平成 26 年度総事業費（うち国庫補助対象経費）4,209,000 円（2,667,237 円） 国庫補助金（補助率 2/3）1,778,000 円 市補助金（補助率 1/2）1,215,000 円 商店街負担 1,216,000 円。
取組背景・経緯	・スーパーマーケットが撤退し、買い物が不便になった地域を支援するため。 ・第 5 次所沢市総合計画（平成 23 年度～平成 30 年度）に位置付けられている。
利用状況や成果	・客数は天候に左右されることは特になく、毎回同程度の人数を維持している（平均人数約 86 人）。 ・利用者の声としては「商品がほぼここで全て揃うので満足している」とのこと。
課題・今後の展望	・利用者ニーズを可能な限り検討し、商品に反映することで売上を伸ばしていく。また、市内他地区への出店も、ニーズがあれば検討していく方針。 ・隣接する狭山市からの視察があったが、今のところ連携等の予定はない。 ・初期投資として車両購入を含めた必要な備品・物品、マンパワーについて、国や県の支援が必要である。
事例のポイント	【財政支出の軽減】 ・このサービスは個別宅配型ではなく、仮設店舗による出張販売型であるため、最小限のマンパワーで多くの利用者へのサービスを可能としている。 【その他】 ・販売する商品は商店街から持参するため、商店街の振興が図られている。

(7) 群馬県高崎市（高齢者の見守りを兼ねた移動販売事業）

参考事例：群馬県高崎市

■地域概況

自治体	群馬県高崎市	
人口・面積	約 37 万人・459.16km ²	
主要移動手段	鉄道：上越新幹線、北陸新幹線、高崎線、八高線、上越線、信越本線、上信電鉄 路線バス：群馬バス、関越交通、群馬中央バス、上信電鉄、日本中央バス コミュニティバス：市内循環バス「ぐるりん」、はるバス、よしいバス、代替バス：高崎駅～南陽台線	
地域概況	群馬県の中央より南西部に位置し、東は榛東村、前橋市、玉村町、埼玉県上里町、西は長野原町、長野県軽井沢町、安中市、富岡市、南は甘楽町、藤岡市、北は東吾妻町、渋川市と接している。市の東側に居住地域が広がっており、林野が広がっている西側は国道 406 号沿い、南側は国道 254 号沿い等に居住地域がある。平成の大合併により倉渕村、箕郷町、群馬町、新町、榛名町、吉井町を編入している。	

参考事例⑤：高齢者の見守りを兼ねた移動販売事業（P89 表 17 E タイプ）

■取組の内容等

概要	仕組み：一定条件（商工会への加盟、週に 1 回以上高崎市内で定期的な移動販売を行うこと）を満たす事業者に対して、市が事業運営費の一部を補助している。 対象者：市内で移動販売を行う NPO 法人または商工会会員 対応エリア：高崎市全域（事業者の事業エリア） 実施日：各事業者による 補助金：単費（①運営費補助月額 1 万円、②車両（購入）維持費補助月額上限 2 万円（4 年を限度）） ※平成 27 年度からは、車両購入費に加え、車両・設備更新費に関しても補助（消費税を除く車両本体及び設備設置に係る費用の 1/2 で、上限は 100 万円） ・見守り活動は、個別に訪問や声掛けをしているわけではなく、買い物に来る利用者や、利用者から得られる情報をもとに、市（地域包括支援センター）に情報提供を行う。また月に 1 回、月報の提出を義務付けており、その中で見守り声掛け実績、市への連絡・情報提供事項を記載している。 ・事業を実施する申請者には、高崎商工会議所への加入を求めている、商工会の会員同士情報交換をし合い、エリアの重複等が起こらないよう円滑に調整を図ることができる体制としている。 ・申請事業者には「安心見守り中」ステッカーを車に貼付してもらっている。 ・車両の費用は、大型の車両で 7～800 万円、小型の車両だと 500 万円程度。
----	---

取組経緯	・「高崎市高齢者安心プラン（以下、「高齢者プラン」）（平成 24 年度～平成 26 年度）」の策定において、15 箇所の日常生活圏域ごとに地域の課題の洗い出しを実施した。その結果、買い物に困っている高齢者が多く存在することが浮き彫りとなった。 ・こうした状況を踏まえ、市では「高齢者の見守りを兼ねた移動販売事業（平成 24 年 4 月 1 日開始）」「倉渚地域高齢者買い物支援事業（平成 24 年 11 月 16 日開始）」「高齢者等買物代行事業（平成 25 年 8 月 15 日開始）」「高齢者向け買い物支援タクシーチケット交付事業（平成 25 年 12 月 16 日開始）」を実施することとなった。 ・日常生活圏域ごとに、地域の課題の洗い出しを行い、その後、庁内で制度設計を行った。高齢者プランの策定においては介護保険運営協議会で協議しており、施策の一つとして承認を得ている。 ・庁内の他部署とは、高齢者プランの進捗管理において庁内組織を設置しており、そうした中で調整を図っている。市内の地域住民のコミュニティとは、15 箇所の日常生活圏域ごとに地域の中で課題の洗い出しを行うなどしている。他の地域コミュニティとの連携は行っていない。
利用状況や成果	【主な利用者層】 ・現在、12 事業者が補助事業を活用している。 ・多くの事業者は、元々高崎市内において移動販売を営んでいた事業者であるため、商工会等を通じて同制度の周知することで申請者を集めた。 ・元々配食サービスを行っていた NPO 法人が、新たに移動販売を開始するなど、新たな事業に参入する事業者も出てきている。 ・移動販売の主な利用者は、高齢の女性。公民館の駐車場など大きめのスペースがある場合は、スペースに待機して販売することができるが、中山間地域の集落のように、移動販売の利用者が集まることのできる場所がない場合は、個別の訪問販売を行うことも多い。
課題・今後の展望	【課題】 ・以前、市内の剣崎地区に有機野菜を扱う移動販売事業者も参入していたが、住民ニーズと合わずに撤退してしまった。単に商業施設の空白地域を埋めるのではなく、住民ニーズに合った営業を行うことが必要である。 ・小型の移動販売車でも 500 万円程度の費用がかかる。最大 100 万円までの補助制度となっているが、車両更新にあたっては、事業者の負担が大きいと、継続性を保つことが課題となっている。 ・公共交通と移動販売が異なる部署で行われていることから、買い物手段の確保等、高齢者の買い物環境の維持について、将来的にはより緊密に連携を図りながら、全体として課題解決を図ることが重要である。
事例のポイント	【住民ニーズへの対応】 ・住民ニーズに合わせ、一般のスーパーマーケットにはない商品展開を行うなど、消費者ニーズに合わせた事業展開を行っている。 【財政支出の軽減】 ・移動販売事業者は、高齢者の見守り活動と商業環境の提供という二つの役割を担っており、それに対して、行政は設備費と燃料費相当を補助している。 ・行政は、「高齢者の見守り」というキーワードを用いることで、商工施策ではなく福祉施策として移動販売の持続性を支援している。 【その他】 ・市内の古い住宅街である剣崎地区では、地区内の高齢化や少子化などの居住状況を把握している民生委員が中心となって、商業施設の空白地域である地区に新たな移動販売の誘致を市に働きかけた。行政は、市の高齢者対策の事業に基づき、地域の課題を把握した民生委員と移動販売を実施する事業者の橋渡し役を演じた。

○移動販売を通じた見守りへの期待

- ・利用者のほとんどが、移動手段のない高齢者
→何らかの見守りや支援が必要な高齢者が集まってくれる？
- ・毎週、顔を合わせており、顔馴染みの関係、信頼関係がある。
→体調や様子の変化に最も気付きやすいのが移動販売の店主さん？

～見守りネットワークの一員としての役割を担ってもらう～



高崎市



『情報提供』

・地域包括支援センター(相談窓口)のリーフレット配布

『不安解消』

・福祉的な意図を持った、見守りや声かけによる対応

『早期発見』

・普段と様子が異なる場合には、地域包括支援センターへ情報提供(安否確認)

『早期対応』

・介護保険サービス利用へつなぐ
・民生委員との連携した見守り
・権利擁護等

出典：高崎市長寿社会課資料

図 75 高齢者の見守りを兼ねた移動販売事業への期待

〈販売風景〉



〈移動販売車〉



〈事業活用事業者が掲出するステッカー〉



〈商品〉



図 76 移動販売

(8) 東京都練馬区（平成 24 年度練馬区買い物支援等推進支援事業）

参考事例：東京都練馬区

■地域概況

自治体	東京都練馬区	
人口・面積	約 71 万人・48.16km ²	
主要移動手段	鉄道：西武池袋線、西武豊島線、西武新宿線、西武有楽町線、東武東上線、地下鉄有楽町線、地下鉄副都心線、都営大江戸線 路線バス：都営バス、西武バス、京王バス、国際興業バス、関東バス コミュニティバス：みどりバス	
地域概況	東京都の中央東寄り、東京 23 区の北西部に位置し、東は板橋区、豊島区、西は西東京市、武蔵野市、南は中野区、杉並区、北は埼玉県朝霞市、和光市、新座市と接している。市域の大部分は居住地域である。	

参考事例⑥：平成24年度練馬区買い物支援等推進支援事業（P89 表 17 Fタイプ）

■取組の内容等

概要	・ 買い物支援の対象や手法を整理し、ニーズ調査や先進事例調査などをもとに、次の 4 つのモデル事業を構築・実施した。 (ア) 手ぶらで帰宅できるサービス ・ 利用者自らが 3 商店街で買い物した商品を、カーゴサイクルで利用者の自宅に届けるサービス。	
	運営主体	NPO 法人みんなのいちば
	サービス実施日・配達時間	サービス実施日：月曜日、水曜日、土曜日 配達時間：12 時 30 分～13 時 30 分、16 時 30 分～17 時 30 分 ※利用状況を踏まえ、適宜検討する。
	サービスエリア	北町 1 丁目から北町 8 丁目、錦 1 丁目～2 丁目、徳丸 1 丁目～2 丁目
	利用料金	300 円／1 回 ※利用状況を踏まえ適宜検討する。
	取扱商品	サービス参加店舗の食品や雑貨など なお、冷凍食品のほか、貴金属品や精密機器等、高額な商品や宅配により障害が発生する可能性のあるものについては対象外とする。
	車輛	カーゴサイクル（荷台付き電動アシスト付 3 輪自転車）を使用。
	冷蔵商品の扱い	発泡スチロール容器、保冷剤による対応 幅 47cm × 奥行 33cm × 高さ 25cm 実容量：約 18.2 ℓ
	協賛店舗目印の表示	参加店であることを周知するために利用者にわかりやすい表示をする。

概要

(イ) 移動販売サービス

・商店街までの距離が遠い地域で、地場野菜や商店街商品を販売する。

運営主体	NPO 法人みんなのいちば
販売	サービス実施日：水曜日、土曜日 販売時間・場所 10 時 30 分～12 時 00 分（錦デイサービスセンター玄関前） 14 時 30 分～16 時 00 分（区営北町 5 丁目第二アパート内公園および集会所前） ※サービス実施日・販売時間については、利用状況を踏まえ、適宜検討する。
取扱商品	練馬野菜等を中心に販売するほか、商店街商品も扱う。また、商店街イベント等のチラシや、個店の PR チラシ・パンフレットなどを移動販売時に配布する。

(ウ) 送迎サービス

・商店街まで買い物に来ることが大変な利用者などを、商店街周辺から商店街まで、また商店街から利用者の自宅近くまで、お客様とお買い物した商品を送迎するサービス。

運営主体	一般社団法人ふれあい・シクロ
運行時間・経路	サービス実施日：月曜日～土曜日 運行時間：9 時～18 時 ◇流し型 経路 ・南コース：北一商店街（振）から錦 1 丁目・2 丁目～平和台 1、2 丁目を運行 ・西コース：北一商店街（振）から北町 3 丁目・5 丁目・8 丁目を運行 ※一定のコースを流し運行しながら、利用客の運行要望に応える ◇送迎型 電話対応により、商店街から自宅、または自宅から商店街などへの送迎を実施
利用料金	初乗り 500 メートル 300 円。以降 100 メートル毎に 50 円。 ※2 人まで乗車可（子ども運賃は設けない） ※要介護者は介助者の同乗が必要
料金の支払方法	回数券（50 円の 10 枚つづりを予定）の使用と現金の取り扱いが可能。
車輛	シクロポリタン（電動アシスト付 3 輪自転車タクシー）を使用。

(エ) 買い物代行サービス

・周りに商店が少ない下石神井地域でコミュニティショップを設置し、商店街の商品等をショップで買えるようにするサービス

運営主体	NPO 法人 NPO 福祉サロン
店名	コミュニティショップ ウエルカム ～石神井公園商店街と下石神井商店街のお店～
所在地・広さ	練馬区下石神井 1－18－21 小泉マンション 105 号 11.25 坪（37.1㎡）
サービス実施日時・開店時間	サービス実施日：月曜日～土曜日（日曜定休） 開店時間：11 時～18 時

概要	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="419 194 635 633">商品仕入れ先</td><td data-bbox="635 194 1402 633"> 生鮮を中心に 2 商店街商品を店頭販売、注文販売する。 ◇ 生鮮 石神井公園商店街（振）の魚屋、肉屋の 2 店舗と、下石神井商店街（振）の魚屋、八百屋、肉屋の 3 店舗から仕入れる予定。 ◇ 日用品・その他 利用頻度の高い一部商品は店頭で商品置いて販売するが、それ以外は注文を受け付け、翌日以降に店頭での販売を基本とする。 将来的にはサービス業等の取次窓口等も担い、商店街まで行かなくても、商店街内のサービスが同様に得られるようにする。 </td></tr> <tr> <td data-bbox="419 633 635 1500">商品販売以外のサービス</td><td data-bbox="635 633 1402 1500"> ◇ 相談事業 NPO 法人がすでに実施している相談事業のノウハウを活かし、地域の身近な高齢者の相談を受ける。相談を通して地域住民と関わり、生活状況や身体状況の変化を把握することで、その方の状況にあった食料品や加工品、日用品など、細かな支援を行う。（無料） ◇ 猫の手サービス 近隣住民の日常のちょっとしたお困りごとに対応することで、日ごろから地域との関係を構築し、買い物に対するニーズを把握するとともに、ショップ運営の安定化を図る。（有料） ◇ 会食会・講座 店頭の食材を利用した高齢者向けの調理講座や、みんなで作る会食会などを実施するなど、コミュニティショップに付加価値をつけることで、より足を運びたくなる場として地域への定着を図る。（有料） ◇ 配達サービス コミュニティショップへ買い物に来られない方に対して、電話にて注文を受け、自宅へ配達する。（有料） ◇ 商店街事業や個店の PR 商品仕入れ先の店主の顔を店頭で紹介したり、飲食店やサービス業の店舗 PR や割引チケットなどの紹介や配布をすることで、商店街のお店の周知につなげる。ほか、商店街のイベント事業などの PR を行う。 </td></tr> </table>	商品仕入れ先	生鮮を中心に 2 商店街商品を店頭販売、注文販売する。 ◇ 生鮮 石神井公園商店街（振）の魚屋、肉屋の 2 店舗と、下石神井商店街（振）の魚屋、八百屋、肉屋の 3 店舗から仕入れる予定。 ◇ 日用品・その他 利用頻度の高い一部商品は店頭で商品置いて販売するが、それ以外は注文を受け付け、翌日以降に店頭での販売を基本とする。 将来的にはサービス業等の取次窓口等も担い、商店街まで行かなくても、商店街内のサービスが同様に得られるようにする。	商品販売以外のサービス	◇ 相談事業 NPO 法人がすでに実施している相談事業のノウハウを活かし、地域の身近な高齢者の相談を受ける。相談を通して地域住民と関わり、生活状況や身体状況の変化を把握することで、その方の状況にあった食料品や加工品、日用品など、細かな支援を行う。（無料） ◇ 猫の手サービス 近隣住民の日常のちょっとしたお困りごとに対応することで、日ごろから地域との関係を構築し、買い物に対するニーズを把握するとともに、ショップ運営の安定化を図る。（有料） ◇ 会食会・講座 店頭の食材を利用した高齢者向けの調理講座や、みんなで作る会食会などを実施するなど、コミュニティショップに付加価値をつけることで、より足を運びたくなる場として地域への定着を図る。（有料） ◇ 配達サービス コミュニティショップへ買い物に来られない方に対して、電話にて注文を受け、自宅へ配達する。（有料） ◇ 商店街事業や個店の PR 商品仕入れ先の店主の顔を店頭で紹介したり、飲食店やサービス業の店舗 PR や割引チケットなどの紹介や配布をすることで、商店街のお店の周知につなげる。ほか、商店街のイベント事業などの PR を行う。
商品仕入れ先	生鮮を中心に 2 商店街商品を店頭販売、注文販売する。 ◇ 生鮮 石神井公園商店街（振）の魚屋、肉屋の 2 店舗と、下石神井商店街（振）の魚屋、八百屋、肉屋の 3 店舗から仕入れる予定。 ◇ 日用品・その他 利用頻度の高い一部商品は店頭で商品置いて販売するが、それ以外は注文を受け付け、翌日以降に店頭での販売を基本とする。 将来的にはサービス業等の取次窓口等も担い、商店街まで行かなくても、商店街内のサービスが同様に得られるようにする。				
商品販売以外のサービス	◇ 相談事業 NPO 法人がすでに実施している相談事業のノウハウを活かし、地域の身近な高齢者の相談を受ける。相談を通して地域住民と関わり、生活状況や身体状況の変化を把握することで、その方の状況にあった食料品や加工品、日用品など、細かな支援を行う。（無料） ◇ 猫の手サービス 近隣住民の日常のちょっとしたお困りごとに対応することで、日ごろから地域との関係を構築し、買い物に対するニーズを把握するとともに、ショップ運営の安定化を図る。（有料） ◇ 会食会・講座 店頭の食材を利用した高齢者向けの調理講座や、みんなで作る会食会などを実施するなど、コミュニティショップに付加価値をつけることで、より足を運びたくなる場として地域への定着を図る。（有料） ◇ 配達サービス コミュニティショップへ買い物に来られない方に対して、電話にて注文を受け、自宅へ配達する。（有料） ◇ 商店街事業や個店の PR 商品仕入れ先の店主の顔を店頭で紹介したり、飲食店やサービス業の店舗 PR や割引チケットなどの紹介や配布をすることで、商店街のお店の周知につなげる。ほか、商店街のイベント事業などの PR を行う。				
取組背景・経緯	【背景と経緯】 ・高齢化や商店街の空洞化などを背景として、高齢者や子育て世帯などを中心に、日常の買い物に困る地域が発生してきた。 ・平成 22 年度に「練馬区商工業振興計画（平成 23 年度～平成 26 年度）」を策定し、地域に根差した商店街づくりの取組のひとつとして、買い物弱者を支援する「買い物支援事業」に取り組んでいくこととした。 ・平成 23 年度に検討会議を設置して事業スキームを検討・決定、平成 24～25 年度にモデル事業を実施し、事業評価のうえ、事業の継続性を検証したのち、平成 25 年度より本格実施へ向けた準備を実施した。				

課題・今後の展望	・「手ぶらで帰宅サービス」の利用者は1人に止まった。主な理由はPR不足、サービス実施日や時間の制約、利用料金（1回300円）の高さなど。 ・事前のアンケート調査では、65歳以上の3割、子育て世帯の3割強が買い物に不便を感じていると推定されたが、実際の利用者はその一部にとどまることが検証された。 ・事業として継続していくための最大の課題は採算性の確保で、サービス対象者の範囲を「買い物弱者」以外にも広げていく必要がある。 ・利便性やサービス内容のわかりやすさの向上、担い手である商店会やNPO法人等との連携強化、共存する類似サービスの統合や差別化、地域コミュニティ形成機能の活用なども課題とされた。 ・モデル事業を通じ、一定のニーズがあることは確認できたことから、サービス内容の充実、類似サービスの整理・統合、サービス提供者間の連携強化などを進め、商店街振興という目的に加え、福祉や地域コミュニティの視点も取り入れた事業運営を行っていくことが望ましい。 ・地域の実情に合わせ、ヒトの移動とモノの移動に係る4つのモデル事業を総合的に試行・評価し、課題を抽出した。 ・事業の運営に当たっては、サービス提供者と利用者を結びつけるコミュニティビジネスの視点が必要であること、事業の継続性を保つためには、サービスの付加価値を高め、サービス対象者の範囲を広げるなどの工夫が必要であることなどが明らかとなった。
事例のポイント	【住民ニーズへの対応】 ・評価検証によって、サービス提供者と利用者を結びつけるコミュニティビジネスの視点が必要であること、事業の継続性を保つためには、サービスの付加価値を高め、サービス対象者の範囲を広げるなどの工夫が必要であることなどを明らかとした。 【財政支出の軽減】 ・評価検証によって、事業として継続していくための最大の課題は採算性の確保で、サービス対象者の範囲を「買い物弱者」以外にも広げていく必要があることなどを明らかとした。

出典：練馬区「平成24年度練馬区買い物支援等事業推進支援事業報告書」（平成25年）

4 - 3 参考事例調査におけるポイント

以上の参考事例調査におけるポイントを以下の通り整理した。

表 18 地域内事例及び参考事例におけるポイントの整理

対象	住民ニーズへの対応	財政支出の軽減
多摩・島しょ地域内事例		
1. 武蔵村山市： 無料自転車送迎 まいど〜宅配	・高齢化に伴い発生した、団地内の非常に狭い範囲内における近距離移動サービスを提供することで、住民は外出がしやすく、商店街は売り上げを向上させるというwin-winの関係を構築している。	・実施主体である村山中央団地商店会の中心人物が自ら汗をかき、ボランティアを活用、行政からの支援を得ることで、維持コストを抑えている。 ・行政は、表立った活動はしていないものの、地域の要望に合わせて補助金の活用方法を柔軟に運用するなど、本事例の実現に向けた側面的な支援を行っている。
2. 武蔵村山市： むらタク	・デマンドタクシーの導入には、市民、交通事業者、関連する行政機関、学識経験者等からなる「武蔵村山市地域公共交通会議」において検討されており、地域住民の実態に即した運行方法を採用している。	・定時定路線でバス車両を用いていたこれまでの運行方法を、移動需要を見定めた上で、ワゴンタイプの車両によるデマンド運行に変更している。市内循環バスとむらタクの双方を地域公共交通として総合的に見た時に、地域住民の利便性の向上が図られ、更には財政負担の軽減につながるよう努めている。
3. 檜原村： やまびこ	・グループインタビューにより住民の移動ニーズを把握しながら地域にあったデマンド運行方式を確立した。 ・細街路に対応しつつ、乗合行為への拒否反応に考慮したワゴン車による運行している。	・利用者がいなければ運行しない方式とすることで、費用の抑制を行っている。
4. 檜原村： 福祉モノレール	・極めて急峻な地形で、対策方法が限定される中で、最低限の移動性を確保するための手法を採用し、対象住民の生活を守っている。 ・費用さえ捻出できれば、新たに敷設することも可能なため、他自治体でも取り入れることが可能である。	—
5. 新島村： ふれあいバス	・自家用車中心の移動が行われる中で、自家用車が使えない住民の移動を担保するバスを運行している。 ・式根島との連絡船「にしき」と接続することで、村内の移動利便性を高めている。	—
6. 京王電鉄： 移動販売	・一般のスーパーマーケットと同じ価格帯での販売、利用者の要望を商品展開に反映させるなど、競争が少ない移動販売という事業形態に安住せずに、消費者ニーズに合わせた事業展開を行っている。	・行政は販売場所の提供や、共同イベントの実施による広報等を支援することで、事業者が自立的に行う事業の継続性を側面から支えている。

対象	住民ニーズへの対応	財政支出の軽減
参考事例		
①-1 新潟県三条市	・利用者ニーズに合わせ段階的に運行方法を改善。 ・利用者数に応じた運行費を運行事業者に支払う仕組みとし、運行事業者のモチベーションの向上を図っている。	・需要が少ない日中のタクシー車両を活用した低負担の交通システムを構築。
①-2 神奈川県大和市	・交通空白不便地区エリアの特性や住民ニーズを細かく分析し、地域に合った交通手段を提供することにより、市民の外出支援を幅広く行っている。	・市が直接運行主体となるコミュニティバスに加え、既存の送迎バスの空き座席活用や、地域が主体となった乗合交通への支援など多様な事業手法に取り組み、運営ノウハウを蓄積している。
②-1 埼玉県飯能市	・行政の財政支援のもと、地域住民どうしが協働した取組により、ヒトの移動を確保している。	・「買い物ツアー」を有料、「地域の居場所等への送迎」を無料とすることにより、距離や目的に応じた費用負担の適正化を図っている。
③ヤマト運輸	・交通事業者は貨物輸送費をバス運行経費の一部に充てることができ、貨物事業者は燃料コストの軽減とサービスの向上を図ることができ、行政はバス運行に係る補助金の削減と、住民サービス向上のアウトソーシングを行うことができるという win-win の関係を構築している。 ・客貨混載により、対象地域の住民は、配送集荷の時間が伸び利便性が高まっている。	・本事例のバス路線は行政による補助対象路線となっており、運行経費の赤字額の一部は税金によって賄われているが、貨物輸送費が収入として入ることにより、結果として事業収支が改善され、財政支出の軽減に繋がる仕組みとなっている。
④埼玉県所沢市	・高齢者の食生活の改善、健康の増進及び介護予防を行うと同時に、直接会って食事を手渡すことで、みまもりネットワークの機能を持たせている。	・事業そのものは指定の民間事業者が行うため、効率的でニーズに合ったサービスの提供が可能。コンビニ業者の参入が図られれば、より地域に密着したネットワークの構築が期待される。
⑤群馬県高崎市	・住民ニーズに合わせ、一般のスーパーマーケットにはない商品展開を行うなど、消費者ニーズに合わせた事業展開を行っている。	・移動販売事業者は、高齢者の見守り活動と商業環境の提供という二つの役割を担っており、それに対して、行政は設備費と燃料費を補助している。 ・行政は、「高齢者の見守り」というキーワードを用いることで、商工施策ではなく福祉施策として移動販売の持続性を支援している。
⑥東京都練馬区	・評価検証によって、サービス提供者と利用者を結びつけるコミュニティビジネスの視点が必要であること、事業の継続性を保つためには、サービスの付加価値を高め、サービス対象者の範囲を広げるなどの工夫が必要であることなどを明らかとした。	・評価検証によって、事業として継続していくための最大の課題は採算性の確保で、サービス対象者の範囲を「買い物弱者」以外にも広げていくことが必要であることなどを明らかとした。