

群馬県 渋川市

利用者・タクシー事業者・店舗の WIN-WIN の関係を実現、 タクシーに相乗りして買い物へ行く事業「あいのり」

#地方都市、#委託、#体制(社協事務局+交通事業者)、#行先(買い物)、#市町村全域、#乗合、
#利用者(一般高齢者含む)、#活動頻度(月3回以下)

(基礎データ:人口:74,581人 高齢化率:35.5% 面積:240.3k㎡ 人口密度:310.4人/k㎡)

(介護予防・日常生活支援総合事業)

類型①(訪問D1)		類型②(訪問D2)	
類型③(通所B)		類型③(一般介護)	
類型④(訪問B)		類型⑤(一般介護)	

(その他の事業)

保健福祉事業	
一般会計事業(※保険者機能強化推進交付金の活用)	
その他単独事業	●

※ ●:補助・助成、★:委託

(道路運送法)

許可・登録不要		福祉有償		交通空白地有償		4条許可	●
---------	--	------	--	---------	--	------	---



(渋川市社協資料)

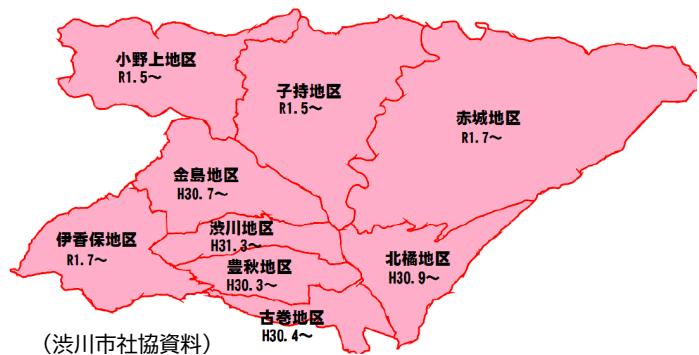
【概要】

- 渋川市では、買い物が困難な状況にある高齢者が、タクシーに相乗りして買い物に行く事業である、ささえあい買い物事業「あいのり」が渋川市社協により実施されている(平成30年3月より)。
- 一般乗用旅客自動車運送事業(ハイヤー・タクシー事業)は、1つの契約に基づき1回の運送を行うものであり、複数の契約が発生する相乗りは法律で禁止をされていますが、渋川市社協がタクシー事業者と契約、利用調整等を行うことで、タクシー事業者による地域住民の相乗りを実現している。
- 料金は、通常のタクシー料金となるが、利用者一人ひとりが距離に応じた支払いをするとともに、足りない差額を渋川市社協が事業費として負担をすることで、住民が個々にタクシーを利用した場合と比較して負担額を低く抑えることができている。
- さらに、「あいのり」を利用して買い物に訪れる店舗についても集客効果が得られるため、店舗からは本事業への協賛金が支払われている。このように、社協が事務局となり、地域住民・タクシー事業者・店舗の3者がWIN-WINとなるような仕組みを構築することに成功している。
- 「あいのり」を利用する地域住民には、買い物という生活支援のみでなく、買い物をすることによる「考えながら動く」という動作により介護予防の効果が期待されるとともに、安否確認や一緒に買い物に出かける高齢者同士の交流などにもつながっている。
- 「あいのり」にかかる経費には事業費のほか、人件費2名分が計上されているが、これには協賛金の他、渋川市社協の介護事業の利益が充てられており、行政からの補助金等はない。社協の事業費負担は、年間延べ利用者数が1,000人で約100万円、2,000人で約150万円と見込まれる。

■ 背景・プロセス

- ▶ 渋川市社協では、平成 24 年度に市民同士で地区の困りごとを話し合う「地区別懇談会」を開催しましたが、その中で最も多く挙げられた地域課題は「高齢者の移動」でした。
- ▶ 買い物支援の方法として「移動販売車」や「店舗の設置」、「巡回バスの運行」、「商品宅配サービス」などの手段を検討しましたが、「移動販売車」は「わざわざ来てもらったら買わないと申し訳ない」という利用者心理があり、「店舗の設置」も実際に設置をしましたが市内各所に設置することは困難、「巡回バス」については「そもそも停留所まで行けない」という問題があり、「商品宅配サービス」は「注文方法が複雑で分からない」といった課題を抱えていました。
- ▶ そのような中、当事者一人ひとりの家を訪問して話を聞いて分かったことは「外に出たい。手に取って商品を選びたい」というニーズがあることでした。
- ▶ しかしながら、社協がドア to ドアの送迎を行うことを想定した場合、車両や運転手の確保、タクシー事業者からの反発、道路運送法の許可・登録などが課題となることから、タクシー事業者との協働による方法がないかを模索することにしました。
- ▶ 群馬運輸支局との協議の結果、乗用タクシーの相乗りが違法にならないポイントとして「社協とタクシー事業者が契約し、月額をまとめて支払うこと」、「タクシー運行ルートを社協からタクシー事業者に指示すること」、「利用料金がタクシー料金を上回らないこと」などが挙げられました(その他には、「タクシー料金の割引は不可」、「迎車料金の免除は不可」、「スーパーでの待機料金の免除は不可」、「利用者宅停車中のメーター停止は不可」など)。

<事業開始から1年4か月で全市展開>



- ▶ 市内にタクシー事業者は3社ありますが、車両を10台以上保有しているという条件に当てはまる2社と契約をすることになりました。タクシー事業者としては、社協がお客さんを集めてくれるのであれば、是非お願いしたいという姿勢であったため、直ぐに協力を得ることができました。

<協賛店を増やすために実施した買い物調査の内容>

調査内容	協賛店
渋川市社協独自の高齢者買い物額調査: 3,989円/週	1店舗
試験運行モニターの平均商品購入額: 4,286円/人	3店舗
事業開始後の利用者平均商品購入額: 5,747円/人	7店舗

● スーパーの食品における利益率 20～25%
100円払っても十分利益は出る！

● 社会貢献しながら顧客単価も上がる。
最近では100円以上の協賛金をくださる店舗も現れ始める！

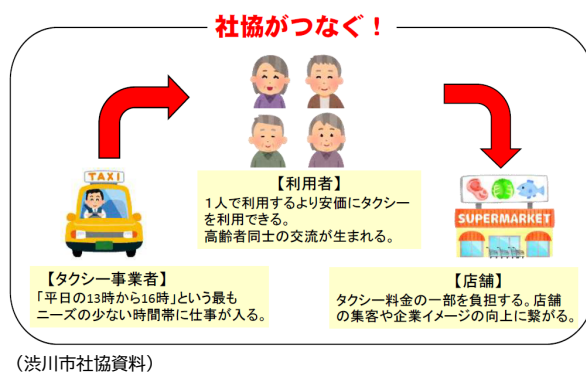
(渋川市社協資料)

- ▶ 一方で、買い物先となる店舗には、「延べ利用者1人あたり100円以上の協賛金を負担」してもらおうという考えであったため、最初は多くの店舗から難色を示されました。しかしながら、高齢者が1回あたりの買い物で使う額などのデータを示すことで、徐々に協賛店を増やすことに成功しました。
- ▶ 事業を開始した平成 30 年3月時点では、市内9地区のうち豊秋地区のみで実施をしましたが、事業開始から1年4か月で全市展開となるとともに、令和4年現在で協賛店舗は8店舗となっています。

■ 主体ごとの役割分担

- タクシーの相乗りは、利用者にとっては1人で利用するよりも安価にタクシーを利用することができるとともに、見守りや高齢者同士の交流にもつながります。
- また、タクシー事業者にとっては「平日の13時から16時」という最もニーズの少ない時間に仕事が入ることになります。そして、店舗は協賛金を拠出しますが、「あいのり」を利用して来店する高齢者がそれ以上に買い物をしてくれることで売り上げのアップや企業イメージの向上につながることを期待できます。
- 社協は、前日に利用者に電話をして出欠確認をするとともに、利用者の安否確認をしています。買い物に悩みを抱えている人は生活に不安のある人が多いことから、社協にとっては本事業を実施することで、生活に不安を抱えている人の情報収集や見守り体制の強化などにつながることができています。
- なお、利用者やルートについては、社協が事前にタクシー事業者に指示をしています。

<利用者・タクシー事業者・店舗がWIN-WINとなる仕組み>



■ 具体的な取組

- 「あいのり」の対象になるのは、「75歳以上で買い物に困っている市民」であり、タクシーに一人で乗降できることが条件です。荷物を持って100m歩くことができない高齢者もおり、自宅から店舗までの距離などは要件になっていません。
- 「あいのり」を利用できるのは、地区ごとに「月2回」となっており、各地区で決められた店舗まで送迎します。買い物時間はタクシー会社とスーパーのお客さんが最も少ない平日の午後(買い物時間:14時~15時、送迎を含むと13時~16時)としています。月2回とした理由は、「家族と買い物に行くなど、既存の絆を壊さない」ことや、「地元の商店や公共交通など、すべての顧客を奪わないこと」、「宅配サービスや移動販売なども含む、買い物手段を複数確保すること」、「飽きを防ぐこと」などですが、アンケート調査の結果一番希望が多かった頻度でもあります。
- 利用料金は、店舗までの片道距離が「2.0km未満の場合は、往復500円」、「以降は、500mごとに+100円」となっています。利用料金が2,000円を超える人もいますが、1人でタクシーを利用した場合は10,000円を超えるなど、負担の軽減につながっています。
- 利用者には、契約と同時に専用の買い物かごを渡しており、この買い物かごが利用登録証代わりになっています。買った品物は、この買い物かごに入れたままタクシーのトランクに積み、自宅まで持ち帰ることができます。専用の買い物かごがあることにより、「荷物の取り違えを防止する」、「利用者と一般客の見分けがつく」、「買いすぎを予防する」といった効果があります。

<買い物の様子>



(渋川市社協資料)

■ 委託・補助等の概要

- ▶ 渋川市社協がタクシー会社に支払う金額は、通常のタクシー料金と利用者が負担した利用料金の差額ですが、これについて行政からの補助金等はありません。
- ▶ ささえあい買い物事業「あいのり」にかかる経費には、事業費のほか、人件費2名分が計上されていますが、これには協賛金のほか、渋川市社協の介護事業における利益が充てられています。
- ▶ なお、年間延べ利用者数が2,000人の場合は、事業費は約310万円になりますが、利用料金と協賛金の収入が約160万円となり、社協の負担額は約150万円となる見込みです(延べ利用者数が1,000人の場合の社協の負担額は約100万円)。
- ▶ なお、「あいのり」は、1回の送迎で相乗りする人数が多くなれば利用者一人あたりにかかる費用が減少することから、利用者の増加とともに費用対効果が高くなるという特徴があります。

<2019年度実績(3/15~3/31新型コロナウイルスの影響により事業休止)>

項目	値	備考
利用契約者数	106人	男性20人、女性86人
平均年齢	83.1歳	最高齢93歳
自宅から店舗までの平均距離	2.68km	最短250m、最長10.4km
平均利用料金	593.7円	最低300円、最高2,100円
延べ利用者数	1,049人	平成30年度実績:532人

(渋川市社協資料)

■ 取組のポイント

<利用者・タクシー事業者・店舗にとってWIN-WINとなる仕組みを構築>

- ▶ タクシーの相乗りにより、利用者にとっては安価にタクシーを利用できるとともに、タクシー事業者や店舗にとっては集客の機会となることから、売り上げのアップを期待することができます。
- ▶ 買い物弱者の困りごとを解決するのみでなく、地域経済の活性化につながる仕組みであるといえます。

<データを使って、具体的なメリットを示すことで協力者を増やす>

- ▶ 「あいのり」では、行先の店舗から協賛金を得ていますが、これには「あいのり」を利用した高齢者等が一人当たりどの程度の金額を買い物に使っているといったデータを具体的に調べ、店舗にとってメリットがあることを具体的に示したことが成功につながっています。

<買い物に困っている人を訪問し、一人ひとりの声を聞き具体的なニーズを把握>

- ▶ 実際に買い物に困っている人を一人ひとり訪問し、「タクシーを安価に利用できるなら利用したい」、「大きなスーパーは疲れる。服などは余っている」、「月2回程度利用したい」といった具体的なニーズを聞き取ったことで、ニーズにあったサービスを創出することに成功しています。

<移動のみでなく、複数の買い物手段を組み合わせる実施>

- ▶ 「あいのり」による店舗へ送迎することによる買い物のみでなく、宅配サービス支援「あいのりプラス」(利用者と宅配業者の間に社協が入り、宅配業者への食材の注文などを代行するサービス。月2回まで利用可能(無料))も行っています。
- ▶ 家族と買い物する機会や移動販売車など、複数の買い物手段を確保できる環境を整えています。

<生活支援のみでなく、介護予防や住民同士の交流促進の効果も>

- ▶ 「あいのり」を利用する地域住民には、買い物という生活支援のみでなく、買い物をすることによる「考えながら動く」という動作により介護予防の効果が期待されるとともに、安否確認や一緒に買い物に出かける高齢者同士の交流などにもつながっています。

■ 取組概要

項 目	内 容
1. 実施団体・対象地区の概要	
実施団体などの名称	渋川市社会福祉協議会 ささえあい買い物事業「あいのり」
対象となる地区の名称	市全域
対象となる地区の人口・高齢化率	人口:74,448人 高齢化率:35.7% ※R4.3
移動支援の活動の開始時期	H30
2. 利用者と活動者の実績	
利用対象者	75歳以上で買い物に困っている市民
延べ利用者数(年間)	1,049人 ※R1(新型コロナの影響で3/15~3/31休止)
実利用者数(利用登録者数など)	106人 ※R1
登録運転者数	渋川市社協がタクシー会社に委託
車両台数&所有者と種類	同上
車両の所有者	同上
3. サービス内容	
目的地	買い物施設
運行方法	玄関前から地区ごとに決められた店舗
運行頻度	地区ごとに月2回
予約方法など	社協が前日に利用契約者に電話をして出欠確認をする
4. 財源・利用料金など	
補助・委託の額 (財源)	社協負担額:約100万円 (タクシー料金と、利用料金+協賛金の差額を社協が負担。財源は社協の介護事業の利益など。行政からの補助はなし)
利用料金	利用料金は、店舗までの片道距離が「2.0km未満の場合は、往復500円」、「以降は、500mごとに+100円」 その他、行き先の店舗は、「延べ利用者1人あたり100円以上の協賛金」を負担
活動者が受け取る額	タクシー事業者がタクシー料金を受け取る