

## 7 支援策の整理

### 7-1 モデル8自治会の課題と支援策例

本報告書「6 ペルソナに対する支援策の協議」で検討したモデル8自治会の各ペルソナに対する支援策を踏まえ、各市町の実情を加味した上で、各自治会内で暮らす上での課題とその支援策例を次ページ以降に整理した。

なお、モデル8自治会ごとに整理した表では、支援策の実施主体及び実施期間を記した。実施期間の考え方と実施者を示す表中の記号は、次のとおり。

表 7-1 報告書に記載する支援策の実施時期の考え方

実施期間	期間	考え方
短期	1～2年	市町や自治会等の実施主体が既に実施している等の理由で、比較的容易に実施できると思われるもの
中期	3～4年	「短期」よりは長く、「長期」よりは短い準備期間で実施できると思われるもの
長期	5年以上	実施するためには、当該支援策の先進事例の調査・検討や関係者の調整などに比較的準備期間が必要だと思われるもの

<実施主体を表す記号>

- ★：自治会等の地域住民自治組織
- ：NPO等の地域で活動する非営利団体
- ：市町
- ☆：始良伊佐局

## 7-1-1 霧島市

### (1) 高千穂5区自治会

#### ① 移動困難

急速な高齢化の進展を背景に、運転免許の返納後における移動手段の確保が緊急の課題となっている。現状、運転可能な住民も一定数存在するものの、免許返納後の生活を考えると移動手段が限定され、不安要素となっていると推測される。

また、地域内におけるタクシーの台数不足や、タクシー利用に対する助成制度の周知不足が問題視されており、コミュニティバスに関しても、バス停までの距離や運行本数の不足が高齢者の利用を妨げている。

#### <支援策例>

- ・ コミュニティバスをデマンド交通に移行
- ・ 自家用有償旅客制度の整備と活用，周知
- ・ デイサービス送迎車等を活用した買物支援

#### ② 買物困難

日用品及び食料品の購入はできるが、近隣店舗は限られており、衣料品や薬品など多様なニーズへの対応が難しい。

移動販売車導入及びルートの最適化等が検討できる一方、空き家等の有効活用による地域内小売店の増設や自治会内での共同購入、宅配サービスの活用も検討課題としてあげられる。

#### <支援策例>

- ・ 移動販売の導入及び巡回ルートの最適化（店舗との連携を含む）
- ・ 地域内共同購入や宅配サービスの促進

#### ③ 情報不足

住民同士の交流不足が原因で、行政サービスに関する情報や有償ボランティア制度等の支援策が十分に住民へ伝わっていない状況が推測される。この情報の不均衡は、住民間の生活支援面で格差を生む一因となっている可能性がある。

#### <支援策例>

- ・ 地域内における情報共有の場（サロン，交流会等）の定期開催
- ・ 行政と住民との意見交換の場を設け，情報を届ける仕組みづくり
- ・ 有償ボランティア制度の認知向上施策の実施

④ 担い手不足

地域の相互扶助体制を強化するには、高齢者同士の助け合いに加え、若年層との連携の推進が不可欠となっている。しかし、現状ではボランティア活動を牽引するリーダーの不足が顕在化していることがうかがえる。

<支援策例>

- ・ 若年層が参加しやすい仕組みの導入（例：有償ボランティアに対する支援制度の周知等による参加促進）
- ・ ボランティア活動を推進するリーダーの育成
- ・ ボランティアの成功事例を広報することによる意識啓発

表 7-1-1-(1) 高千穂5区自治会内の困っている方の課題とそれに対する支援策

課題	支援策		
	短期	中期	長期
移動困難	○コミュニティバスをデマンド交通に移行	○☆デイサービス送迎車等を活用した買物支援	○☆自家用有償旅客制度の整備と活用，周知
買物困難	○☆移動販売の導入及び巡回ルートの最適化（店舗との連携を含む） ○宅配サービスの利用促進	★○宅配サービスを活用した共同購入制度の展開	
情報不足	★○情報共有の場（サロン，交流会等）の定期開催 ○行政と住民との意見交換の場の創出	○有償ボランティア制度の認知向上	
担い手不足	★○若年層が参加しやすい仕組みの導入 ○ボランティア成功事例の広報による意識啓発		★○ボランティア活動を推進するリーダーの育成

## (2) 菩提寺団地自治会

### ① 移動困難

公共交通の利用では、JRの駅やバス停は物理的には近いものの、高齢者や障害者にとって利用しにくい状況にある。例えば、コミュニティバスは、自宅から停留所までや停留所から目的地までの移動が必要であり、また、霧島市が運用する予約型乗合交通「きりしまMワゴン」の運行は行われていないため、高齢者や障害者は移動に負担を感じていると推測される。

個人間・家庭内での移動支援の課題としては、親族や隣人に車の乗り合いを頼むのも気を使う状況に加え、乗合タクシーは全員が揃うまで出発を待つため、時間的な不便が生じている。

団地建物内の階段問題も深刻で、階段の上り下りは高齢者にとって危険であり、買物帰りに重い荷物を運ぶ際の負担となっている。

#### <支援策例>

- ・ 乗合タクシーの予約方法を改善し、事前予約の徹底等で出発時刻の遅延を解消
- ・ 柔軟な移動支援ネットワークを構築

### ② 買物困難

団地建物内の階段が買物帰りの荷物運搬の大きな負担となっており、移動販売が来ても階段を下りる時間の問題から十分に利用できないケースが見受けられる。

#### <支援策例>

- ・ 同一階に住む住民同士での共同注文・分配が可能な宅配サービスの活用
- ・ 乗合タクシーの買物利用方法について住民への周知を強化
- ・ 公民館や病院前といったもともと住民が集まりやすく、利便性の高い場所への移動販売の誘致

### ③ 情報不足

住民間での横のつながりが希薄なため、情報伝達の不均衡が生じている可能性がある。

インターネットの利用に慣れていない住民が多く、行政サービスや福祉制度の詳細についての情報が十分に伝わっていない。

交流機会も減少しており、情報格差により、支援を受けられる機会に差が生じている。

#### <支援策例>

- ・ 住民同士の交流の場（サロンや交流会等）を定期的に設け、情報交換を促進
- ・ 行政や地域包括支援センターとの連携による行政サービスに関する情報提供の充実

- ・ ネット講習やスマホ講座など，IT 支援を含む情報提供の場を提供

#### ④ 地域の協力関係不足

介護保険や各種福祉サービスの詳細が住民に伝わっておらず，どこに相談すればよいか  
が不明な状態の住民の存在が推測される。

地域内で住民が気軽に集える交流の場が整備されていないため，支援の方法が住民間で  
共有されず，相互扶助が十分に機能しているとはいいがたい状況が推測される。

#### <支援策例>

- ・ 住民が気軽に集まれる「交流の場」の設置
- ・ ゴミステーションや病院など普段から住民が集まる場所を活用した情報交換の場を設  
置
- ・ 「交流の場」の運営を担う旗振り役の育成
- ・ 役場や包括支援センター，ケアマネージャーと連携を強化し，支援策の周知徹底
- ・ 高齢者が相談しやすい情報提供の場の設置

表 7-1-1-(2) 菩提寺団地自治会内の困っている方の課題とそれに対する支援策

課題	支援策		
	短期	中期	長期
移動困難	☆乗合タクシーの予約方法改善	○☆近隣住民との情報共有を強化し、柔軟な移動支援ネットワークを構築	
買物困難	○☆住民が集まりやすく、利便性の高い場所への移動販売の誘致 ☆乗合タクシーの買物利用方法を周知 ○宅配サービスの利用促進	★○宅配サービスを活用した共同購入制度の展開	
情報不足	★○交流の場を設け、住民同士の情報交換を促進 ○行政・地域包括支援センターとの連携を強化し、情報提供を充実	●○IT支援を含めた情報提供の場（ネット講習、スマホ講座など）の提供	
地域の協力関係不足	★○ゴミステーションや病院などを活用した情報交換の場づくり ○包括支援センター、ケアマネ等と連携を強化し、支援策の周知徹底	○住民が気軽に集まれる「交流の場」の設置 ★○高齢者が相談しやすい情報提供の場の設置	★○交流の場を継続する仕組み（旗振り役の育成）

## 7-1-2 伊佐市

### (1) 朝日町自治会

#### ① 買物困難

買物環境が十分に整っているとはいいがたい。

##### <支援策例>

- ・ 住民のニーズに応じた移動販売の拡充を図る。

#### ② 地域の協力関係不足

高齢者と若手世代の交流機会が少なく、近隣住民との関係が希薄で、地域内での連携や協力関係が十分に進んでいない状況がうかがえる。

併せて、行政や自治会の取り組みが十分に認知されているとは言い難い。

##### <支援策例>

- ・ サロンやイベントなど、異なる世代が自然に交流できる場の設置
- ・ 自治会主導型のコミュニティ食堂の運営
- ・ 世代を超えて近隣住民が参加しやすいボランティア活動の促進

#### ③ 情報不足

防災情報や自治会活動などの重要な情報が、住民に十分に伝わっていない可能性がある。情報共有の場として「いきいきサロン（高齢者サロン）」の活用が考えられるが、参加者の固定化などの問題や、高齢者以外の世代の関わりが少ない、「行きにくい」と感じる住民もいると推測される。

##### <支援策例>

- ・ 家庭用防災無線を利用した地域情報の発信
- ・ 子ども食堂との連携などによる多世代が参加しやすいサロン活動の企画
- ・ いきいきサロンへ初参加者を迎え入れるための仕組みづくり
- ・ カラオケ、囲碁・将棋など、住民の興味関心に合わせたいきいきサロンの展開

表 7-1-2-(1) 朝日町自治会内の困っている方の課題とそれに対する支援策

課題	支援策		
	短期	中期	長期
買物困難	○☆住民ニーズに応じた移動販売の拡充（品目の選定，注文販売とのすみ分け）		
地域の協力関係不足	★○サロンやイベントなど，異なる世代が自然に交流できる場の設置	★○世代を超えて近隣住民が参加しやすいボランティア活動の促進	★○自治会主導型のコミュニティ食堂の運営
情報不足	★○いきいきサロンへ初参加者を迎え入れるための仕組みづくり ★○住民の興味関心に合わせた高齢者サロンの展開	★○家庭用防災無線を利用した地域情報の発信 ●○子ども食堂との連携などによる多世代が参加しやすいサロン活動の企画	

## (2) 宮人自治会

### ① 買物困難

近くにコンビニエンスはあるものの、生鮮食品や魚などの取り扱いが少ない。スーパーマーケットまでの距離が遠いため高齢者には大きな負担となっていることがうかがえる。

また、遠方まで買物に行くための適切な交通手段が整っていない。

#### <支援策例>

- ・ 移動販売の導入と増加（巡回型の販売サービスの実施）
- ・ 宅配サービスの利用促進と共同購入制度の展開
- ・ 買物支援ボランティアの活用
- ・ タクシー助成の拡充や、移動販売実施のための行政による支援の強化

### ② 移動困難

バスは1日3往復程度と便数が少なく、運行曜日も限られるなど、公共交通の制約があり、住民が必要なときに利用しづらい状況にある。

タクシー利用は費用負担が大きい一方で、タクシー助成制度の利用者は多くはなく、登録していても実際に利用しない人も少なくない。

地域内で住民同士が乗り合う仕組みもまだ検討課題の段階となっている。

#### <支援策例>

- ・ バス便数の増加や運行ルートの見直しの検討
- ・ タクシー助成制度の利用促進と改善
- ・ 住民同士の乗り合いを促進
- ・ デイサービス車両の活用の可能性を検討

### ③ 情報不足

地域情報や行政情報が市報に掲載されている一方で、インターネット利用に不慣れな住民も多く、オンラインでの情報取得は難しい状況にある住民が少なくなく、その背景には、消費者トラブル等への懸念があり、オンライン活用が進みにくい状況があると推測される。

<支援策例>

- ・ 地域の社会資源をまとめた冊子の作成・配布
- ・ 「伊佐市の地域資源リスト」の活用強化
- ・ ネット利用相談窓口やスマホ講習などの IT 支援の場の設置

④ 地域の協力関係不足

住民間の助け合いの仕組みが不十分で、買物・移動支援のためのボランティア活動も限定的な状況がうかがえる。若い世代との連携が十分とは言えず、地域内外で活動する生活支援組織（お助け隊等）への依頼等も制約がある状況となっている。

<支援策例>

- ・ 地域交流イベント（サロン，交流会など）の定期開催
- ・ 高齢者と手助けを希望する若者をマッチングする制度の導入
- ・ 移動支援のボランティア活動の広報と参加促進
- ・ 生活支援組織（お助け隊等）への若い世代の参加を促進
- ・ タイミーやスキマバイトといった民間の仕組みの導入の検討

表 7-1-2-(2) 宮人自治会内の困っている方の課題とそれに対する支援策

課題	支援策		
	短期	中期	長期
買物困難	<ul style="list-style-type: none"> <li>○☆移動販売の導入（巡回型の販売サービスの実施）</li> <li>★○買物ボランティアの活用</li> <li>○宅配サービスの利用促進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○☆移動販売の増加</li> <li>★○宅配サービスを活用した共同購入制度の展開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○☆タクシー助成制度の拡充や移動販売実施のための支援の強化</li> </ul>
移動困難	<ul style="list-style-type: none"> <li>○バスの運行ルートの見直し</li> <li>○「日本版ライドシェア」の周知強化</li> <li>○タクシー助成制度の利用促進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●○住民同士の乗り合いを促進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○☆デイサービス車両の活用の可能性を検討</li> <li>○タクシー助成制度の改善</li> </ul>
情報不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>○「伊佐市の地域資源リスト」の活用強化</li> <li>○地域の社会資源をまとめた冊子の作成・配布</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○☆ネット利用相談窓口やスマホ講習などのIT支援の場の設置</li> </ul>	
地域の協力関係不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>★○地域交流イベント（サロン、交流会など）の定期開催</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>★○移動支援に関するボランティア活動の広報と参加の促進</li> <li>★○生活支援（お助け隊等）への若い世代の参加を促進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●○タイミーやスキマバイトなどの民間の仕組みの導入の検討</li> <li>●○高齢者と手助けをする若者をマッチングする制度の導入</li> </ul>

### 7-1-3 始良市

#### (1) 永瀬自治会

##### ① 移動困難

バスやタクシーの本数が少なく、利用可能な移動手段が限られている状況がある。耳が遠い、日程を忘れるなど高齢を理由にした身体的な理由で、公共交通機関の利用が難しい住民がいることも推測される。

##### <支援策例>

- ・ 人工知能（AI）を活用した乗合タクシーのルート最適化と効率的な運行の実現
- ・ 高校生を活用した予約支援やスマホ活用支援
- ・ 利用者ニーズに合わせたコミュニティバスの運行時刻の見直し

##### ② 福祉支援等の周知不足

訪問介護や入浴サービスの支援情報が十分に住民に伝わっていない可能性がある。他方で、近隣に温泉施設が存在するにもかかわらず、地域福祉としての活用が進んでおらず、交流人口の増加や入浴支援の充実に結びついていないとの指摘もある。

##### <支援策例>

- ・ 温泉施設への送迎バスの導入により、移動手段を確保しつつ、温泉施設を活用した地域交流や健康促進を図る
- ・ 入浴介助として「背中流し」の導入を検討し、認知症予防と住民間の交流を促進

##### ③ 地域の協力関係不足

有償ボランティアの担い手が少ないほか、住民間の自発的な助け合いの仕組みが十分に構築されていない可能性がある。高校生ボランティアとの連携や、老老ボランティアの活用を通じた若年層と高齢者の連携の強化が求められている。

##### <支援策例>

- ・ 困っている方向けの支援やサービスの予約システムの開発やネットスーパー支援のため若年層のボランティア活動に高校生の参加を呼び掛ける
- ・ 高齢者が高齢者同士で支えあう「老老ボランティア」の仕組みを構築し、高齢者同士の助け合いを促進
- ・ 高齢者と、手助けを希望する若者をマッチングする制度を導入

④ 情報不足

行政サービスの情報が届いていなかったり、デジタル活用が苦手なネットスーパーや予約が難しかったりと、情報が届かない若しくは活用できない住民がいるとみられる。

〈支援例〉

- ・ 高校生によるスマホ活用講座の開催
- ・ 地域情報の冊子の作成及び配布
- ・ フードドライブや物産館を活用した地域拠点の設置

表 7-1-3-(1) 永瀬自治会内の困っている方の課題とそれに対する支援策

課題	支援策		
	短期	中期	長期
移動困難	○コミュニティバスの運行時刻の見直し	○高校生を活用した予約支援やスマホ活用支援	○☆AIを活用した乗合タクシーのルート最適化と効率的な運行の実現
福祉支援等の周知不足		●○入浴介助としての「背中流し」の導入の検討	●○温泉施設への送迎バスの導入による移動手段の確保と、温泉施設を活用した地域交流や健康促進の推進
地域の協力関係不足	●○高校生へのボランティア活動（予約システム開発，ネットスーパー支援）への呼びかけ	★○「老老ボランティア」の仕組みの構築	●○高齢者と手助けをする若者をマッチングする制度の導入
情報不足	○地域情報の冊子の作成・配布	●○高校生によるスマホ活用講座の開催	●○フードドライブや物産館を活用した地域拠点の設置

## (2) 明神自治会

### ① 移動困難と買物困難

自治会の近くにスーパーマーケットがなく、移動手段の選択肢も限れるため、日常の買物が大きな負担となっているとみられる。

#### <支援策例>

- ・ 高齢者向け移動支援サービスの導入
- ・ 移動販売の拡充（スーパーと連携した宅配制度の整備）
- ・ 買物ボランティアの活用による同行支援

### ② 地域の協力関係不足

地域内に交流の場がなく、自治会活動が活発でないため、サロンやこども会が存在せず、一人暮らしの高齢者が孤立しがちになっている可能性がある。

#### <支援策例>

- ・ 買物支援ボランティアの活用（同行支援を通じた交流促進）
- ・ 移動販売の見直し（巡回頻度の改善による住民接点の増加）
- ・ 若者や子どもによる高齢者向けデジタル講座の開設で、世代間の交流促進
- ・ 子ども食堂の活用による、手伝いやイベント参加を通じた交流の機会創出

### ③ 情報不足

必要な行政や福祉サービスの情報が住民に届かず、デジタル活用支援も不足している状況で、必要な人に必要な情報が届いていない状況がうかがえる。

#### <支援策例>

- ・ 行政サービスの LINE 公式アカウント活用
- ・ 掲示板や回覧板といった地域向け情報共有ツールの活用強化

### ④ 有償ボランティアの非活用

始良市の介護人材確保ポイント事業（通称：いきいきサポーター「えーど」）制度の認知が不足している。活動内容が不明瞭で登録へ抵抗もあると推測される。

#### <支援策例>

- ・ いきいきサポーター制度の登録説明会を定期的に行う
- ・ いきいきサポーター制度を含めた有償ボランティアの情報を LINE や広報紙で周知

⑤ 地域の連携不足

自治会運営に携わる人材が少なく、また参加者自体も少ないため、単独での活動が成立しにくい状況がうかがえる。

<支援策例>

- ・ 近隣自治会（須崎地区、豊町地区）と協力し、合同サロンを開設
- ・ 小規模な集まりからスタートし、徐々に活動を拡大
- ・ 役場、社協、ボランティア団体と連携し、継続可能な支援体制を構築
- ・ 有償ボランティアへの参加促進による地域住民が支援活動に参加する仕組みの確立

表 7-1-3-(2) 明神自治会内の困っている方の課題とそれに対する支援策

課題	支援策		
	短期	中期	長期
移動困難 買物困難	○☆移動販売の拡充（スーパーと連携した宅配制度の整備）	★○買物ボランティアの活用による同行支援	○☆高齢者向け移動支援サービスの導入
地域の協力関係不足	○☆移動販売の見直し（巡回頻度の改善による住民接点の増加）	★○買物ボランティアの活用による同行支援 ●○高齢者向けデジタル講座の開設による世代間の交流促進 ★○子ども食堂の活用による手伝いやイベント参加を通じた交流の機会創出	
情報不足	○LINE公式アカウントの活用 ★○掲示板や回覧板などの地域向け情報共有ツールの活用強化		
有償ボランティアの非活用	○いきいきサポーター制度の登録説明会の定期開催 ○有償ボランティアの情報をLINEや広報紙で周知		
地域の連携不足	★○近隣自治会との合同サロンの開設	○☆行政、社協、ボランティア団体と連携した継続可能な支援体制の構築 ★○有償ボランティアへの参加促進による地域住民が支援活動に参加する仕組みの確立	

#### 7-1-4 湧水町

##### (1) 二渡自治会

###### ① 移動困難

免許返納後の移動手段に不安を感じる住民がいる一方で、タクシー会社が少なく、台数不足のため予約が取りづらいと感じる住民がいる。タクシー助成制度があるものの、周知が不十分と考える住民もあり、さらに地区外への利用が助成対象外となっており、不便と感じる住民の存在がうかがえる。

住民同士が乗り合うライドシェアはタクシー業との競合の可能性があるため、運行の仕組みを整備する必要があると考えられる。

また、JR肥薩線を活用しきれていない現状がある。

###### <支援策例>

- ・ タクシー助成の利用促進（申請手続きの簡略化）
- ・ JRと連携し、JR及び駅前の活性化を図り、買物や交流の場として活用
- ・ ライドシェア制度の導入と住民の協力促進
- ・ ドライブサロンの創設による移動手段の多様化

###### ② 買物困難

買物時の荷物運搬が大変と感じる住民がいる。

###### <支援策例>

- ・ 移動販売の導入
- ・ 宅配サービスの利用促進（共同購入などを通じた効率的な商品供給）

###### ③ 情報不足

行政情報の取得について、発信元が多く情報が混乱しがちと感じる住民がおり、必要な行政・福祉情報が住民に届いているか不透明な状況がある。

スマートフォンやインターネットの利用が苦手な住民がおり、デジタルを活用できる支援が求められている。

###### <支援策例>

- ・ インターネット活用講座の開催を通じ、住民のデジタルリテラシー向上を支援
- ・ 地域情報の一元化を図るための情報共有ツールの導入

④ 地域の協力関係不足

サロン活動などを活用した住民間の交流が十分に促進されておらず、助け合いの仕組みも整備されているとは言い難い状況が推測される。

<支援策例>

- ・ 住民同士の助け合い制度の構築
- ・ 交流イベントの定期開催による地域内の連帯感の強化
- ・ ボランティア活動の推進（移動支援や買物支援などの具体的な活動の促進）

表 7-1-4-(1) 二渡自治会内の困っている方の課題とそれに対する支援策

課題	支援策		
	短期	中期	長期
移動困難	○タクシー助成の利用促進 (申請手続の簡略化)	○ライドシェア制度の導入と住民の協力促進  ●○ドライブサロンの創設	○☆JRと連携し、JR及び駅前の活性化を図り、買物や交流の場として活用
買物困難	○☆移動販売の導入  ○宅配サービスの利用促進	★○宅配サービスを活用した共同購入制度の展開	
情報不足	●○ネット活用講座の開催	○地域情報の一元化を図るための情報共有ツールの導入	
地域の協力関係不足	★○交流イベントの定期開催による地域内の連帯感の強化	★○住民同士の助け合い制度の構築	★○ボランティア活動の推進

## (2) 麓自治会

### ① 移動困難と買物困難

一人での外出が困難で、配偶者が病気になった場合の移動手段が確保できない住民がいる可能性がある。通院や買物には自家用車が必須の住民がいるが、タクシー補助は上限が設けられており、町外での利用はできない。福祉タクシーも高額で利用しにくく、家族や友人に頼むのもためられる状況がある。

#### <支援策例>

- ・ タクシー補助の拡充（上限緩和や余剰分のシェア制度の導入）
- ・ 近隣住民の通勤時の同乗制度の構築
- ・ 地域住民がドライバーとして参加する移動支援の仕組みづくり
- ・ 移動販売の見直し（品揃えや巡回頻度の改善）
- ・ 宅配サービスの利用促進（共同購入などを通じた負担軽減）

### ② 地域の協力関係不足

高齢化や仕事の影響で、頼れる近隣住民や親族が限られており、人に頼りにくい環境が生じている。住民が集まる機会が少なく、助け合いも難しい状況がうかがえる。

#### <支援策例>

- ・ 買物支援ボランティアの活用（同行支援を通じた交流促進）

### ③ 福祉サービスの未活用

町の福祉タクシー（70%補助制度）など負担軽減のための支援策が存在するものの、周知不足のために十分活用されていない現状がある。町地域包括支援センターや、町社会福祉協議会が提供する「湧水わくわくサービス」などの利用も限定的な状況がある。

#### <支援策例>

- ・ 町役場やケアマネージャーによる情報提供を強化
- ・ 福祉タクシーの活用方法を周知徹底
- ・ 包括支援センターの利用促進を図るための広報活動を実施

### ④ 情報不足

必要な福祉サービスや買い物支援の情報が断片的にしか届かず、どの支援策が適しているのか判断が難しい状況がある。困ってる方向けの支援やサービスの情報が町の広報紙などで情報は発信されているものの、理解しづらいと感じる高齢者もいる。インターネットやデジタル機器を活用できない住民も少なくない。

<支援策例>

- ・ いきいきサロン（高齢者サロン）の開催で，横のつながりを強化
- ・ 自治会・民生委員・包括支援センター・ケアマネ等との連携を推進
- ・ 必要な情報を簡潔にまとめた回覧板の活用
- ・ 回覧板に個別の情報をそれぞれ整理したチラシを同封し，発信
- ・ いきいきサロン（高齢者サロン）でのネット・デジタル機器活用講座の実施
- ・ 町内放送に加え，文字情報を併用するなど複数の伝達手段を組み合わせる
- ・ スマートスピーカーなどの音声操作ツールの導入支援
- ・ チャットツールなど，双方向の情報共有が可能な手段の検討

表 7-1-4-(2) 麓自治会内の困っている方の課題とそれに対する支援策

課題	支援策		
	短期	中期	長期
移動困難 買物困難	<ul style="list-style-type: none"> <li>○☆移動販売の見直し（品揃えや巡回頻度の改善）</li> <li>○宅配サービスの利用促進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○☆地域住民がドライバーとして参加する移動支援の仕組みづくり</li> <li>○☆地域住民の通勤時の同乗制度の構築</li> <li>★○宅配サービスを活用した共同購入制度の展開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○タクシー助成の拡充（上限緩和や余剰分のシェア制度の導入）</li> </ul>
地域の協力関係不足		<ul style="list-style-type: none"> <li>★○買物ボランティアの活用による同行支援</li> </ul>	
福祉サービスの未活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>○町役場やケアマネージャーによる情報提供の強化</li> <li>○福祉タクシーの活用方法の周知強化</li> <li>○包括支援センターの利用促進を図るための広報活動の実施</li> </ul>		
情報不足	<ul style="list-style-type: none"> <li>★○高齢者サロンの開催による横のつながりの強化</li> <li>○自治会・民生委員・包括支援センター、ケアマネ等との連携の推進</li> <li>★○回覧板を活用した情報発信</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●○高齢者サロンでのネット・デジタル講座の実施</li> <li>○町内放送に加え文字情報を併用するなど、複数の伝達手段の組合せ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☆スマートスピーカーなどの音声操作ツールの導入支援</li> <li>☆チャットツールなど、双方向の情報共有が可能な手段の検討</li> </ul>

## 7-2 モデル8自治会の地域特性ごとに共通する課題と支援策例

本調査は、基礎自治体の行政庁舎の所在する地域を便宜的に市街地中心部とみなし、適宜分析と整理を行ってきた。本報告書「7-1 モデル8自治会の課題と支援策例」で整理したモデル8自治会の課題とその支援策例について、それぞれの自治会の区分ごとに共通する課題とその支援策例を次のとおり整理した。

ただし、表7-2の実施主体を表す記号は次の通り。

<実施主体を表す記号>

- ★：自治会等の地域住民自治組織
- ：NPO等の地域で活動する非営利団体
- ：市町
- ☆：始良伊佐局

### 7-2-1 市街地中心部

霧島市の菩提寺団地自治会と伊佐市の朝日町自治会について、市街地中心部に位置する地理的特性を踏まえた共通課題とその支援策例の整理は次のとおり。

#### ① 交通及び買物アクセスの「微妙な不便さ」

市街地中心部にあって、一見すると交通や買物へのアクセスが良さそうに見えるが、高齢者や障害者にとっては、身体的・心理的要因により、「実際の生活圏」（スーパーマーケット、病院、役所等）への公共交通機関の利用に負担を感じている可能性がある。

#### <支援策例>

- ・ 市街地中心部や生活圏を結ぶルートにおいて、予約型交通（デマンド交通・乗合タクシー）の導入と利便性の向上
- ・ 「ちょっとした移動」支援のため、住民同士によるボランティア送迎や短距離用コミュニティバスの運行
- ・ 市街地の利便性を生かし、スーパーやドラッグストア、地元商店と連携した「買物代行・宅配サービス」や「移動販売」の促進
- ・ 団地や集合住宅向けの共同注文・宅配サービスの導入（同一階住民同士での共同注文・分配が可能な宅配サービスの活用）
- ・ 公民館や病院前といったもともと住民が集まりやすく、利便性の高い場所など、住民のニーズに合った場所への移動販売の誘致

#### ② 地域コミュニティの希薄化

市街地中心部に位置し、転居等による人の出入りが比較的多い地域ゆえに、世代間を超えた交流の希薄化が考えられる。地域内の助け合いや相互扶助の仕組みが弱体化すれば、高齢者や新規居住者の孤立化を招く一因となる。

#### <支援策例>

- ・ 子ども食堂との連携などによる多世代交流型イベントやコミュニティ食堂の運営による世代を超えた交流の促進
- ・ 交流拠点（カフェ型サロン・談話室）を自治会施設や空き店舗に設置することによる、地域住民が気軽に立ち寄りやすい環境の整備
- ・ 地域内の交流・助け合い活動を推進する旗振り役の育成

### ③ 情報共有の課題

行政拠点に近い市街地中心部にあっても、高齢者を中心にデジタル機器を活用できる層とできない層との間で情報格差が生じている可能性がある。行政サービスや福祉支援制度の詳細が伝わりきっておらず、支援を受けられる機会を知らずに逃している住民が一定数存在すると推測される。

#### <支援策例>

- ・ デジタルデバイスの普及を前提にしない「アナログ型の情報提供」（回覧板・掲示板・防災無線）の継続
- ・ 市街地中心部にある利便性を生かして周辺の企業や団体など外部から講師や若年層を招いたスマホやタブレットの教室などIT支援の場の提供
- ・ 自治会や公民館，病院・診療所など普段から人が集まる場を活用した「福祉相談窓口」の定期的な開設
- ・ 地域包括支援センター，民生委員との連携強化による，地域巡回相談や定期的な個別訪問の推進

### ④ 考察

霧島市の菩提寺団地と伊佐市の朝日町の二つの自治会は，市街地中心部にあるため，「移動や買物等の生活に必要な各種サービスへの物理的なアクセスは，ほかの自治会と比べて容易」ではあるものの，心理的又は高齢等といった身体的要因により，「実質的に難しい」という課題が存在していることが推測される。これは，典型的な中山間地域と異なり，「完全にサービスがない」のではなく，「サービスが近いにもかかわらず，利用できない（近くて遠い）」ことが特徴と言える。

他方，世帯の出入りがあるため比較的若い世代も一定数存在するが，同時に地域コミュニティの希薄化も生じている。

したがって，市街地中心部の自治会の特徴から考えるべき「困っている方」向けの支援策は，「市街地で提供される既存のサービスと「困っている方」を繋ぐための手助けとその仕組みづくり」や「地域コミュニティの強化と情報取得を両立させる施策」が効果的であり，具体的には，世代を超えた交流拠点の整備やイベントの開催，支援やサービスの認知を高めるための情報提供の仕組みづくりといった「距離ではなく住民側の利用可能性を高める施策」が重要と考えられる。

## 7-2-2 市街地周辺部

始良市の明神自治会と湧水町の麓自治会について、市街地周辺部に位置する地理的特性を踏まえた共通課題とその支援策例の整理は次のとおり。

### ① 移動手段の不足による買物・生活の困難

市街地に近い立地とはいえ、市街地の周辺部に位置するため、公共交通網が十分に整っているとは言い難い状況が推測される。

買物施設や病院も徒歩圏内には少なく、自家用車がない場合には、日常生活に不便を感じている住民が一定数存在すると推測される。

#### <支援策例>

- ・ 予約型交通や乗合タクシーといった移動支援サービスの導入・利便性の向上
- ・ 地域住民が運転手となる自主送迎ボランティア制度の整備
- ・ 地域内の若年世代による買物ボランティア（同行支援）を通じた交流促進を兼ねた支援の導入
- ・ スーパーと連携した移動販売・宅配制度の拡充
- ・ 地域住民同士が共同で注文・受け取りを行える共同購入・宅配サービスの推進
- ・ タクシー助成の拡充（上限緩和や余剰分のシェア制度の導入）

### ② 住民間交流の希薄化と地域内協力の低下

市街地中心部と中山間地域の間であり、市街地中心部と同様に、若い世代の転居や入れ替わりがある一方で、中山間地域が抱える高齢化にも直面している可能性がある。

このため、住民の自治会活動への参加は限定的で、地域内の交流機会が多くはなく、住民同士が支えあう地域力が弱まっている状況が推測される。

#### <支援策例>

- ・ 世代を超えた交流を促す場（コミュニティ食堂、合同サロン、ボランティア活動）の開設
- ・ 交流促進を兼ねたボランティア（買物支援ボランティアの活用による同行支援）の展開
- ・ 自治会を中心とした、若年世代や子どもを巻き込んだイベントの定期的な開催
- ・ 有償ボランティア制度の周知と活用成功例の発信

### ③ 行政・地域情報の伝達不足（情報格差問題）

各種行政に係る情報が発信されていても、デジタル機器の活用が難しい高齢者を中心に情報を取得できていない住民が一定数存在し、行政サービスや福祉制度の有益な情報が必要な住民に十分には届いておらず、支援が活用されていない状況が推測される。

#### <支援策例>

- ・ 既存の情報手段（回覧板等）の効果的な活用と多様な媒体（防災無線等）との組合せによるマルチ手段による提供
- ・ スマホ教室やデジタル活用講座の実施，地域サロン等を通じた情報交換の促進
- ・ 行政や地域包括支援センターが自治会と連携した，定期的な巡回相談会の実施
- ・ 先進技術（スマートスピーカーなど）を活用した情報共有システムの構築

### ④ 考察

始良市の明神と湧水町の麓の二つの自治会は，市街地の中心部からそれほど離れていない「市街地周辺部」という位置にある。このような地域では，地理的には市街地に近く，「困っている方」向けに一定の支援やサービスの提供が期待されるが，高齢者や交通弱者を中心に，サービスや施設利用に対して，物理的及び心理的に「近くて遠い」現象が生じている可能性がある。

このような市街地周辺部の自治会は，典型的な山間部ほど物理的な距離は離れていないものの，市街地中心部とは違い，生活に必要なサービスへのアクセスは限定的になる可能性がある。このため，市街地周辺部の自治会では，生活に必要なサービスにアクセスできる市街地中心部との物理的及び心理的距離を近づけるための施策が必要となる。

物理的距離を埋めるための具体策としては，予約型交通や乗合タクシーの利便性向上と助成，地域住民同士が無償で乗り合って移動する自主送迎ボランティア等が有効な施策となると考えられる。

また，心理的距離を埋めるための具体策としては，行政や地域包括支援センターが自治会と連携し，定期的な困りごと相談会等を実施することが効果的と考えられる。

### 7-2-3 縁辺部（中山間地域）

霧島市の高千穂5区自治会，伊佐市の宮人自治会，始良市の永瀬自治会，湧水町の二渡自治会について，中山間地域に位置する地理的特性を踏まえた共通課題とその支援策例の整理は次のとおり。

#### ① 移動手段の著しい不足

複数の自治会で，市街地中心部と結ぶバスなどの公共交通機関が整備されていても，少ない便数や運行時間帯・ルート面からの不便などの問題に直面している。これは，住民にとって運転免許返納後の移動手段に限られる事態で，孤立への物理的及び心理的な不安が大きい。

加えて，予約型タクシー等の利用については，自治体によるタクシー助成制度の周知不足や助成上限額の設定が心理的に利用を妨げている可能性がある。

#### <支援策例>

- ・ コミュニティバス・乗合タクシーの運行ルートや頻度の見直しと利便性の向上
- ・ 自家用車を活用した「自家用有償旅客運送（ライドシェア）」制度の導入
- ・ タクシー助成の上限額上げや制度周知の強化
- ・ 既存のデイサービス送迎車等の有効活用
- ・ ドライブサロンの創設
- ・ JRとの連携によるJRや駅前の活性化
- ・ デマンド交通の導入

#### ② 買物環境の課題（買物弱者の発生）

高齢化・人口減少のあおりで，長年地域で営業してきた地域の小売店等が廃業又は将来的な営業休止等の影響により，身近な場所での生鮮食品や日用品の購入が困難な状況が生じ，買物に行くための移動手段の制限と合わせて，物理的・心理的負担が大きい。

たとえ，コンビニエンスストア等が近くにあっても品揃えの不足は否めない。

移動販売があっても，利用者数の少なさから頻度やルート等が住民のニーズと一致していないことも懸念される。

#### <支援策例>

- ・ 移動販売車の導入又はルート・頻度の住民ニーズに即した見直し・最適化
- ・ 宅配サービスやネットスーパーの周知・活用促進（住民間共同注文・共同受取の仕組みの導入）
- ・ 住民間の助け合いによる買物同行支援の推進
- ・ 有償ボランティアの活用を検討

### ③ 地域内の交流機会と助け合いの減少

高齢化と自治会活動に参加する人材の不足により、地域内での助け合いが限定的となっている状況が推測される。

#### <支援策例>

- ・ 定期的な地域サロンや交流会を設けることによる住民同士が定期的に顔を合わせる場の創出
- ・ 若い世代（高校生や若年層）の有償ボランティアや地域貢献活動への積極的参加を促す仕組みの導入（ポイント制度の導入検討）
- ・ 高齢者と、その手助けを希望する若年層とを結びつけるマッチングシステムの構築
- ・ ボランティア成功事例の広報による意識啓発
- ・ ボランティア活動を推進するリーダーの育成

### ④ 行政情報・福祉情報の伝達不足（情報格差）

高齢者の多くはインターネットやデジタル技術の活用が苦手で、行政サービスや福祉支援の情報を十分に取得できていない。

他方で、手元に届いた情報であっても、その種類が過多で、受け手側が適切に情報を処理できていない可能性も否定できない。

#### <共通する支援策例>

- ・ 回覧板や掲示板を活用したアナログ型情報提供の継続（届ける情報別にチラシを制作して折り込むなど情報の種類を整理）
- ・ 自治会による定期的な情報共有の場の整備（サロン、交流会、相談会等）
- ・ 行政、包括支援センター、ケアマネージャーと連携した福祉制度や支援制度を住民に直接伝える定期的な相談会・説明会の開催
- ・ 高校生や若年層によるスマホ・デジタル機器やインターネットの活用講座の整備
- ・ 地域の社会資源をまとめた冊子の作成・配布
- ・ フードドライブや物産館を活用した地域拠点の設置

### ⑤ 考察

霧島市の高千穂5区、伊佐市の宮人、始良市の永瀬、湧水町の二渡の4つの自治会が抱える共通課題は、典型的な中山間地域にみられる「移動・買物環境の困難さ」や「自治会の高齢化と担い手不足による助け合い体制の弱体化」と推測されるため、行政による積極的な介入が必要になると思慮される。

具体的には、移動手段の多様化（ライドシェアや有償ボランティア送迎）の促進や、移動販売・宅配サービス・訪問型各種支援サービスの導入支援等が必要となる。

また、市街地中心部からの物理的距離だけでなく、一般的に住居が点在しがちな中山間地域の自治会においては、自治会内における各世帯間の物理的距離も存在するため、高齢者等の孤立防止のための住民同士が交流する仕掛けのほか、行政や自治会代表者が生活に役立つ支援策等の情報を直接届けるため、アナログ媒体（回覧板）の充実や、「困っている方」自らがITで情報を取得できるようになるための講座等がより重要と思慮する。

表 7-2 地域特性ごとに共通する困っている方の課題とそれに対する支援策例

	課題	支援策			
		短期	中期	長期	
市街地	中心部	移動困難 買物困難	○☆地元商店等と連携した買物代行・宅配サービスや移動販売の促進 ○☆住民が集まりやすく、利便性の高い場所への移動販売の誘致	○予約型交通（デマンド交通・乗合タクシー）の導入と利便性の向上 ○☆住民同士によるボランティア送迎や短距離コミュニティバスの運行 ★○共同購入・宅配サービスの導入	
		地域の協力関係不足		★○自治会施設等を活用した地域住民が気軽に立ち寄りやすい環境の整備	★○地域活動を推進する旗振り役の育成 ★●○子ども食堂との連携などによる多世代交流型イベントやコミュニティ食堂の運営による世代間交流の促進
		情報不足	★○アナログ型の情報提供（回覧板・掲示板・防災無線）の継続 ○地域包括支援センターや民生委員との連携強化による、地域巡回相談や定期的な個別訪問の推進	●○外部講師等を招いたIT支援の場の提供 ★○普段から人が集まる場を活用した福祉相談窓口の定期的な開設	
	周辺部	移動困難 買物困難	○☆移動販売・宅配制度の拡充	○☆地域住民が運転手となる自主送迎ボランティア制度の整備 ★○買物ボランティアを通じた交流促進を兼ねた支援の導入 ★○共同購入・宅配サービスの導入	○移動支援サービス（予約型交通・乗合タクシー）の導入・利便性の向上 ○タクシー助成の拡充（上限緩和や余剰分のシェア制度の導入）
		地域の協力関係不足	○有償ボランティア制度の周知と活用成功例の発信	★○世代間交流を促す場（コミュニティ食堂や合同サロン等）の開設 ★○交流促進を兼ねたボランティア（買物ボランティアの活用による同行支援）の展開 ★○若年世代や子どもを巻き込んだイベントの定期的な開催	
		情報不足	★○既存の情報手段（回覧板等）の効果的な活用	★○既存の情報手段（回覧板等）と多様な媒体（情報無線等）との組合せによるマルチ手段による情報提供 ●○スマホ教室やデジタル活用講座の実施、地域サロン等を通じた情報交換の促進	☆先進技術（スマートスピーカー等）を活用した情報共有システムの構築
中山間地域	縁辺部	移動困難	○タクシー助成制度の周知強化 ○コミュニティバス・乗合タクシーの運行ルートや頻度の見直しと利便性の向上	○☆既存のデイサービス送迎車等の有効活用 ●○ドライブサロンの創設	○☆自家用有償旅客運送（ライドシェア）制度の導入 ○タクシー助成の上限額引き上げ ○☆JRとの連携によるJRや駅前の活性化 ○☆デマンド交通の導入
		買物困難	○☆移動販売の導入・見直し・最適化 ★○住民間の助け合いによる買物同行支援の推進 ★○有償ボランティアの活用の検討	★○共同購入・宅配サービスの導入	
	地域の協力関係不足	★○定期的な地域サロンや交流会の開催 ○ボランティア成功事例の広報による意識啓発	★○有償ボランティアや地域貢献活動への若い世代の積極的参加を促す仕組みの導入	●○高齢者と若年層を結びつけるマッチングシステムの構築 ★○ボランティア活動を推進するリーダーの育成	
	情報不足	★○アナログ型の情報提供（回覧板・掲示板）の継続 ★○自治会による定期的な情報提供の場の整備（サロン、交流会など） ★○行政・包括支援センター・ケアマネと連携した定期的な相談会・説明会の開催 ○地域の社会資源をまとめた冊子の作成・配布	●○高校生や若年層によるスマホ・デジタル機器活用講座の整備	●○フードドライブや物産館を活用した地域拠点の設置	