

第5章 島根県中西部における同一フィールド集中実施箇所におけるモデル適用

5-1 モデル適用実証実験の概要

(1)目的

中山間地域の集落における将来的な生活サービスの確保のあり方について、具体地域を対象とした実証実験を実施し、中国圏の中山間地域における生活圈モデルの検証を行う。

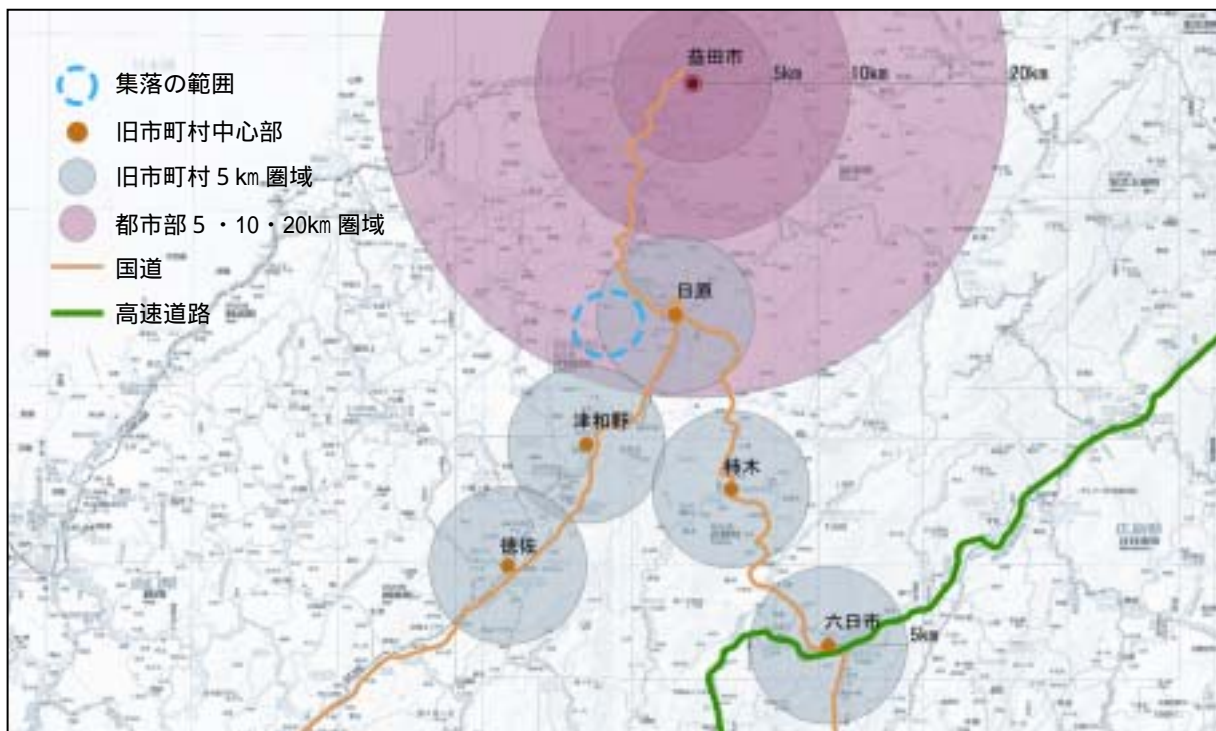
(2)対象地域

島根県津和野町の4集落（程彼・宿の谷・柳・商人）

地域概要

- ・津和野町の中心地（日原）より北側（益田市街地方面）の集落で、日原中心部から国道9号を通り、約7～10kmの距離にある集落である。
- ・地区の中央に、県道（地区内は概ね2車線）が通過しているが、集落住民以外利用する人は少ない。県道から国道9号を通り、益田方面や津和野町の中心市街地（日原、津和野）に出ることができる。
- ・地区内には、町営バスが朝・昼各1便、合計2便が運行されている。

図5-1（対象地域の位置図）



人口・世帯数・高齢化率

- ・人口 247 人、世帯数 86 世帯、平均世帯人員は 2.87 人であり、宿の谷集落の高齢化率が最も高く 57.6%、最も低いのが柳集落で 31.8%となっている。

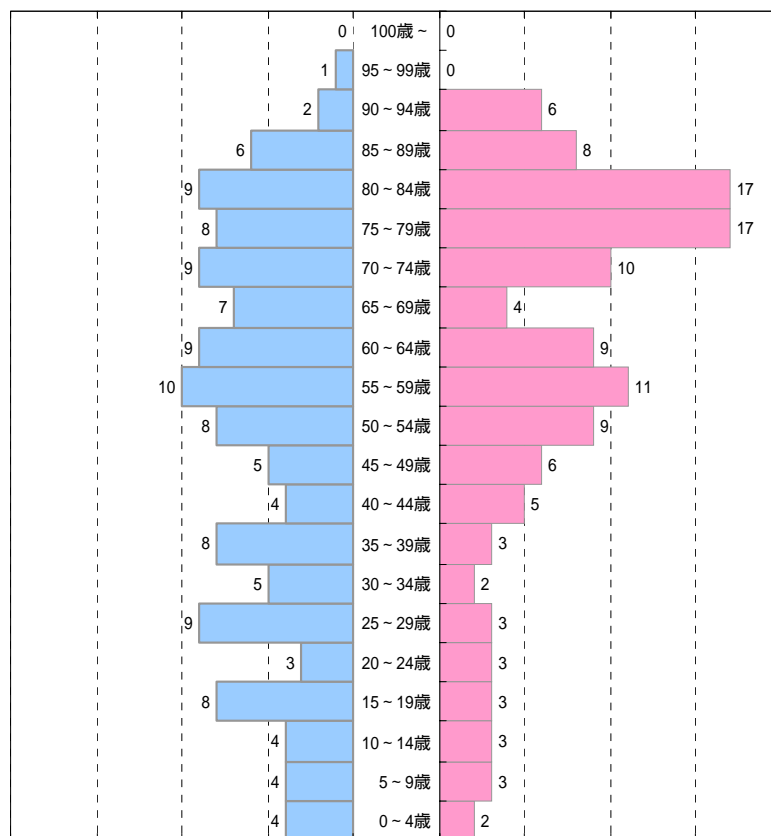
< 集落別の人口・世帯数・高齢化率 >

集落名	人口	世帯数	高齢化率
程 彼 (ほどがん)	66 人	26 世帯	48.5%
柳 (やなぎ)	85 人	25 世帯	31.8%
宿の谷 (しゅくのたに)	33 人	17 世帯	57.6%
商人下 (あきんどしも)	63 人	18 世帯	41.3%
合 計	247 人	86 世帯	(平均世帯人員 2.87 人)

住民基本台帳 平成 20 年 11 月現在

- ・ 4 集落の年齢別・性別人口合計を見てみると、75 歳以上の高齢者において女性の方が男性よりも多い。女性の高齢者は比較的車の運転ができない人が多く、本地域において、公共交通等による日常生活での移動の需要が高いことが予測される。

図 5-2 (4 集落の年齢別人口グラフ)



(3)実証実験の目的

第4章のモデル分析で、中山間地域の生活サービス機能を確保する方策として、ワンストップサービスに加えて、集落において、各種日常生活サービスを「トータルでサポート」することが、地域運営上必要であると仮定した。

特に、集落住民の多くが、将来的に車の運転ができなくなった場合に、その必要性が深刻になると考えており、現時点において、将来的に車の運転ができなくなった場合、または母都市などへの移動手段が日常的に確保できなくなった場合を想定して、いかなる生活サービスをいかなる形で提供することが望まれるか、また継続的な運営のためにいかなる条件が必要となるかについて検証することを、本実験の目的とする。

<参考>

第4章のモデル分析では、ワンストップサービスの必要性を挙げている。ここでワンストップサービスが担う規模として、1小学校区単位、人口規模で1,000人規模が想定される。

したがって、サービス提供の規模を検討する上で、小学校区を一つの指標として捉えることができるため、以下に津和野町内の小学校区別の人口を示す。

なお、実証実験を行う4集落のうち、程彼・宿の谷・商人の3集落は「日原小学校」、柳集落は「青原小学校」の校区に含まれる。

図5-3 (小学校の位置図と校区別人口)



5-2 対象地域における日常生活の実態調査

(1) 実施概要

- ・対象地域：旧日原町内4集落（程彼・柳・宿の谷・商人下）
- ・対象者：各自治会長の紹介により各集落から4～7名の方を対象とした。
- ・実施方法：聞き取り調査は調査員が対象者宅を訪問し、1件当たり45分から1時間程度、質問形式で実施した。

<アンケート対象者一覧 属性等>

対象記号	性別	家族構成 世帯/人数	血縁者の状況	自動車の所有・運転			調査日
				免許	利用	世帯台数	
A	女性	本人・息子夫婦 2世代/3人	孫 大阪・福山	有	息子夫婦	3	12/17
B	女性	本人一人 1世代/1人	娘 日原 息子 愛知	無			12/17
C	男性	本人夫婦・息子 夫婦・母親 3世代/5人	娘 神戸	有	本人夫婦 息子夫婦	4	12/17
D	男性	本人夫婦、長男 夫婦、孫 3世代/5人	娘 千葉	有	本人夫婦 息子夫婦	4	12/17
E	男性	本人夫婦、息子夫 婦、孫3人 3世代/7人	娘 阿東	有	本人夫婦 長男夫婦	4	12/16
F	男性	本人、三男 2世代/2人	長男 益田 次男 益田	有	本人 三男	2	12/16
G	夫婦	本人夫婦 1世代/2人	長男 横浜 娘 益田	有	本人	2	12/17
H	男性	本人夫婦、母 2世代/3人	息子(故) 益田 娘 益田	有	本人	2	12/17
I	男性	本人夫婦、両親、 次男 3世代/5人		有	本人夫婦	3	12/16
J	男性	本人夫婦、母、 子供3人 3世代/6人		有	本人夫婦	2	12/16
K	男性	本人夫婦、次男 2世代/3人	長男 周南	有	本人夫婦 次男	3	12/16

対象記号	性別	家族構成 世帯/人数	血縁者の状況	自動車の所有・運転			調査日
				免許	利用	世帯台数	
L	女性	本人一人 1世代/1人	息子 益田	有	本人	1	12/16
M	女性	本人一人 1世代/1人	長男(故) 益田 娘 青原	無			12/16
N	男性	本人夫婦 1世代/2人	長男 広島	有	本人	1	12/16
O	女性	本人夫婦、息子、孫 3世代/4人		有	本人 息子	2	12/16
P	男性	本人夫婦 1世代/2人	次男 近辺居住	有	本人夫婦	2	12/16
Q	男性	本人夫婦、母、 子供2人 3世代/5人	長男 鳥取	有	本人夫婦	2	12/27
R	男性	本人夫婦 1世代/2人	長男 益田 孫 益田	有	本人	2	12/27
S	男性	本人夫婦 1世代/2人	長女 津和野 次女 出雲 長男 益田	有	本人	1	12/27
T	男性	本人夫婦、息子 夫婦、孫2人 3世代/6人	孫 鳥取	有	本人夫婦 息子夫婦	4	12/28
U	女性	本人一人 1世代/1人	息子 日原 娘 名古屋	有	本人	1	12/28
V	男性	本人夫婦、長男 2世代/3人	次男 広島	有	本人	2	12/28

(2)ヒアリング調査結果

ヒアリング調査の結果を日常生活の分野ごとに整理する。

< 主な質問内容 >

分野	設問の視点				
回答者の属性					
購買について	主に出かける人(確保する人)	主に出かける場所等	利用する頻度	交通手段	満足度
飲食について					
病院について					
社会福祉について					
金融・情報について					
その他日常生活について					
車に乗れなくなったときについて	必要なサービス	どうしてほしいか	対価の支払いについて	担い手について	その他
自由意見等					

(3)ヒアリング調査結果まとめ

回答者の属性

家族構成	<p>程彼集落では、高齢化率が50%弱、平均世帯人員は2.5人であり、独居世帯から3世代の住宅まで満遍なくみられ、4集落では平均的な集落である。</p> <p>宿の谷集落では、高齢化の進行が著しく、高齢独居世帯、高齢夫婦世帯の割合が高い。</p> <p>柳集落では、平均世帯人員が3.4人と、他の集落に比べて高く、3世代の住宅も多く見られる。したがって、高齢化率も他の集落に比べて低い。</p> <p>商人下集落では、高齢化率が40%強、平均世帯人員は3.5人である。</p> <p>ヒアリング調査実施の家族構成は、</p> <p>高齢独居：4世帯</p> <p>高齢夫婦：3世帯</p> <p>高齢夫婦、息子：2世帯</p> <p>高齢夫婦、息子夫婦：4世帯</p> <p>高齢夫婦、息子夫婦、孫：8世帯</p> <p style="text-align: right;">合計 22世帯</p>
------	---

<p>近隣の血縁者</p>	<p>高齢独居の世帯について、近年、ヒアリング対象者の親がなくなったこと、配偶者がなくなったことで、独り暮らしとなった世帯が多い。</p> <p>高齢独居、高齢夫婦の世帯について、益田市や津和野町内（日原）に息子、娘が住む場合が多く、週に1回から月に1～2回程度、ヒアリング対象者の家に訪れている。</p> <p>その他、息子・娘として、近隣では山口・広島、遠くでは、大阪・神戸・横浜への居住者が多く、また、これら血縁者は、盆の時期を中心に、子供(孫)を連れて帰ってきている。(正月は雪や渋滞等の影響からあまり戻ってきていない。)</p>
<p>車の所有状況</p>	<p>高齢独居世帯3世帯の内の2世帯は、車を所有していない。</p> <p>高齢夫婦世帯は、概ね2台の車を所有（軽トラック、軽自家用車）している。</p> <p>息子夫婦との同居世帯は、個人個人で自家用車を所有するため、1世帯あたり3～4台の車を所有している。</p>
<p>その他</p>	<p>高齢独居3世帯はいずれも女性。家の周りの畑仕事を中心に日常生活を送っているが、所有する田畑については、耕作が困難なため、他人に貸すか、草刈などの管理のみ実施している。</p> <p>ヒアリング対象者の職業として、退職して農業のみをされている方（年金生活）土木業（大工）に携わっている方が多い。</p> <p>同居する息子夫婦については、概ね息子、嫁ともに、津和野町内、もしくは益田市や近隣の市町村に働きに出かけている。</p> <p>息子夫婦の職業は、農協職員、看護師、保育士など。その他の職業としては、土木業のほか、近隣で職に就くことが難しい現状が見られる。</p>

購買について

<p>食料品の購入（食料品店、コンビニエンスストア等）</p>	<p>車所有者では、益田市横田にあるスーパーマーケットを利用している人が多い。買物をする人は、車運転者で、頻度としては週に1～2日、多くの人は、益田方面に用事（仕事）がある場合に、その帰りに寄っている。</p> <p>次に、津和野町役場が位置する日原のスーパーマーケットに買物に行く。こちらへは、車所有者のみならず、町バスで町に出かける人（非運転者）も利用している。頻度としては週に1回程度。</p> <p>その他、各集落から国道9号に出るところに、道の駅（シルクウェイにちはら）があり、道の駅の直売所やコンビニエンスストアを利用している。</p> <p>多くの家庭では、家で保有米の生産や野菜栽培を行っており、これら食料品については、あまり購入していない。（野菜においては、サル・イノシシによる獣被害が多く、被害を受けた場合には野菜等を購入する。）</p> <p>週2回（火・金）移動購買車が当該地区に来る。しかし、金額が高いこと、品数が限られていること、及び品質があまりよくないことから、車所有の家庭では、ほとんど利用されていない。車を所有していない家庭や、平日昼間に車を運転できるものがない家庭では、移動購買車で、肉、魚、豆腐などを購入している。</p>
<p>スーパーマーケット</p>	<p>多くの家庭では、上述した益田市横田のスーパーマーケット、もしくは日原のスーパーマーケットを利用している。</p>
<p>デパート、ショッピングセンター</p>	<p>利用しているデパートとして、益田中心市街地にあるショッピングセンターと益田市高瀬（益田市のやや郊外）にある2つのショッピングセンターの3箇所が概ね利用されている。</p> <p>いずれの場所も車でしか行くことが困難なため、車所有の家庭では、1ヶ月～2ヶ月に1回程度利用している。利用者は、用事で訪問する場合を除き、家族全員や、夫婦で出かけている。</p> <p>車を所有していない家庭では、近隣の血縁者に連れて行ってもらうことがあるが、頻度としては高くない。（半年～1年に1回程度）</p>
<p>その他各種小売店や専門店</p>	<p>ほとんどが、上記のスーパーマーケットやショッピングセンター等での購入で済んでいるため、特定の小売店などを利用しているケースはほとんど見られない。</p> <p>専門店の利用としては、作業服や農業用肥料の購入の場合に、益田市高瀬にあるホームセンター、もしくは農協を利用している。頻度もそれぞれで、月1回程度から年に数回程度まで。</p> <p>買物に行く人及び移動手段は、作業の従事者（大工・農家）が車で目的地まで行く</p>

薬の購入	<p>病院でもらう薬以外は、服用しない家庭がほとんどを占める。</p> <p>ドラッグストアを利用する人の多くは、益田市高瀬（ショッピングセンター）に行く際に利用する。</p> <p>その他、農協の置き薬が、年に2回行商に来るが、かぜ薬以外は利用しない。</p>
電化製品等の購入	<p>電化製品等は益田市のショッピングセンターなどに入っている家電量販店で購入する。</p>
燃料（ガソリン、灯油）	<p>ガソリンスタンドとしては、日原中心地のGSの利用が最も多い。次いで、益田方面（国道9号沿いなど）での購入が多い。</p> <p>灯油は、日原中心地のGSの利用が最も多い。灯油の場合、GS営業者が、配送する場合は最も多い。（手数料が必要であるが、金額は未確認）</p>

飲食について

外食	<p>高齢独居世帯、高齢夫婦世帯では、外食はほとんど行かない家庭が多い。理由として、「外で食べることが嫌い」だからが最も多い。</p> <p>外食をする場合に、よく利用する場所として、「道の駅シルクウェイにちはら」施設内の食堂や、益田市横田の店（ラーメン屋、うどん屋、すし屋）が挙げられるが、頻度としては、多くても月に1回程度。</p> <p>その他、「道の駅津和野温泉なごみの里」「多田温泉」「匹見温泉」など温泉を利用する際に、食事をとる場合が見られる。</p>
居酒屋、スナックなど	<p>お酒を飲まれる方は多いが、定職時は日原の中心地の居酒屋等に行っていたが、退職後はほとんど利用していない。</p> <p>利用しない理由として、退職してから金銭面等で行かなくなったが最も多く、次いで、場所が家から遠いため（交通手段がないため）が挙げられる。</p>
弁当の宅配等	<p>弁当の注文・宅配は、法事等による仕出し以外では利用しない世帯が多い。</p> <p>ほとんどの方が持参で行っており、外での弁当の購入も行っていない（弁当は、病院に行く際、仕事に行く際などに持っていく）。理由として、弁当の場合は1食500円程度が掛かり、家から持っていった場合（200円程度）に比べて割高になるため。</p> <p>最近は、法事等における仕出しも少なくなってきている。法事のみを家で作り、その後の食事は、食事場に移動して行う場合が増えてきている。</p>
配食サービス	<p>民生委員及び社会福祉協議会から、独居世帯、高齢世帯を対象とした配食サービスがそれぞれ年に1回ずつある。</p> <p>配食ではないが、以前は農協による食材配達サービスを利用していた人が少なからず存在した。また、津和野町社会福祉協議会が取り組んでいる配食サービスを利用する人がいる。</p>

病院について

<p>診療所 (かかりつけ医)</p>	<p>多くの方が日原の診療所を2週間に1回から1ヶ月～2ヶ月に1回利用している。一部の人(車の運転ができる方)は、益田市内の医院を利用している人も見られる。</p> <p>歯医者は、日原、益田市横田の医院を利用している人が多い。</p> <p>日原診療所には眼科がない。そのため、津和野町の開業医が、週に2回程日原の診療所での診察をしてくれるため、予約制であるが、月1回程度利用している人も多い。(車を利用される方は、直接津和野町の眼科まで行かれる方が多い)</p> <p>2週間に1回程度利用する人の目的は、薬の受け取りがほとんどである。</p> <p>車の運転ができない方は、概ね朝10時前後発の町バスを利用して、15時くらいに日原を出発し16時前に戻ってくる町バスを利用する。</p>
<p>一般的な総合病院</p>	<p>津和野に統合された共存病院を利用する人は多くない。利用する場合は年に1回程度。</p> <p>利用する場合は、日原駅から津和野駅を結ぶシャトルバス(無料)に乗っていくが、家から町バスを利用しての津和野駅までの移動は、町バスとシャトルバスとの接続が悪く、利用できていない。</p>
<p>高度の診療を有する総合病院</p>	<p>手術、入院等の場合で、利用する病院として、「益田日赤病院」等がある。</p> <p>以前は、診察に利用していたが、「益田日赤病院」が救急指定されたことで、利用できなくなった。そのため、日赤病院から周辺の病院を紹介され、通われている方もいらっしゃる。</p>
<p>療術院の利用</p>	<p>全員が利用されていない。はり等に関しては不安感が強いのが利用されない理由である。</p> <p>マッサージ等も普段は利用されていない。ただし、温泉施設に保養に行かれる方も多く見られ、その場合、マッサージ等を行う場合がある。頻度としては年に1～4回程度。</p>
<p>保健センター、保健所(健康診断、健康相談)</p>	<p>健康診断として、がん検診は日原の役場で年に1回あり、活用している。</p> <p>また、集落をまわる巡回診断も年に1回あり、活用している方も多い。</p> <p>各病院で、一日人間ドック等を活用し、町の健康診断を利用しない方も、比較的若い人の中で見られる。</p>

社会福祉について

老人福祉センター、老人介護支援センター	相談に行く、健康増進のために利用するというよりも、福祉センターで催される講座に話を聞きに行くことがある程度。
老人デイサービスセンター等	日原にある介護老人保健施設を週2回デイケア利用されている世帯が見られる。利用者は、ヒアリング対象者のお母さんや障害を抱えていらっしゃる方など。週2回の場合は、行き帰りともに送迎バスが出る。週3回以上利用する場合の送迎は自家用車により家の人で運んでいる。
訪問介護、訪問看護拠点	以前は、お医者さんが訪問で来てくれていたが、最近はなくなった。
子育て支援施設（託児所、保育所等）	息子夫婦が共働きで、小さい子供がいる場合、津野和町立青原保育園を利用している。その場合、送り迎えはないため、行きは、例えば奥さんなどが通勤の際に、一緒に連れて行くが、帰り（6時までしか保育園で見ることができない）は、おじいさんやおばあさんが迎えに行かなくてはならない。（結構大変であるとのこと）
その他	地域の社会福祉協議会で、月に1回の割合で老人会（食事、ゲームなどを行う）を開催している。老人会は3地区（程彼、宿の谷、商人）の高齢者を対象とし、加入者は50人程度いる。そのため、老人会を催す場合、高齢者を集める移動が大変で、車が確保できない場合は、レンタカーを借りて運転している。

金融・情報について

<p>利用する 金融機関</p>	<p>年金受給を、農協（日原）で利用している方が最も多い。頻度は月に1回程度（年金の受給は2ヶ月に1回であるが、月1回、日原に病院等で訪れる際に利用している）。移動手段は自家用車か、町バスを利用している。 その他、郵便局（日原）、山陰合同銀行（日原出張所もしくは西益田支店）、島根銀行（益田支店）などを利用している。</p>
<p>新聞</p>	<p>新聞は、取られていない家庭も一部見られるが、多くの家庭で取っている。種類としては、朝日、読売、毎日、山陰中央、スポニチなど。その他農業新聞（週に3回郵送）を取られている家庭もある。 全国紙の新聞は、朝4時30分から5時くらいに毎日配達される。夕刊なし。配達者は、地区内に住む方が、朝3時に日原の配達所に行き、配達しているらしい。なお、配達者は、各種新聞を同じ人が運んでいるらしい。</p>
<p>郵便</p>	<p>地区内のポストに、徒歩もしくは車で手紙を出しに行く人が多い。地区内といっても、広域のため徒歩でポストに投函するにしても、距離があり、車を所有していない人は不便を感じている。 家のポストに、出したい手紙を置いておくと、郵便局員が手紙を届けに来る際に、一緒に持って行ってくれる場合が多い。 急ぎの場合は、道の駅のポストか、日原の郵便局まで出しに行く。</p>
<p>地域の情報の入手</p>	<p>町の広報は月に1度配布される。 すべての家で日原ケーブルテレビ（さんねっと日原）に加入しており、11chで、地域の情報が流れる。その番組で、町の情報（病院、診療所の情報）や地域の葬儀の情報などを入手する。多くの方が、1日1回は見ている。</p>

その他日常生活について

<p>理髪店・ 美容院</p>	<p>日原に6箇所程度、美容院や理容院が立地する。日原の美容院や理容院を月に1回～2・3月に1回利用する人が多い。利用する店は、家族の個人個人で異なる。現地までは車での移動が主。また、車の利用が主となるが、青原駅付近の散髪に家族で行く人もあり。金額は2,800円くらい。 町バスを利用して美容院や理容院に行く場合、帰りの町バスの時間に間に合うようにするには、他の用事（病院、買物）と一緒にすることは難しい。 複数で居住されている家では、自宅で散髪する人もいる。 益田方面に、仕事などで用事がある人は、月に1回程度益田で散髪をする人もいる。また、1,000円カットなどを利用する場合に、益田方面に出かける人もいる。いずれも車を利用。</p>
---------------------	---

クリーニング	<p>多くの家庭では、礼服などのクリーニングを除き利用していない。したがって、利用頻度は年に数回程度。</p> <p>主に利用するクリーニング屋は日原。益田方面に、仕事などで用事がある人は、ついでに益田市横田のクリーニングに持っていく場合もある。</p> <p>昔は、クリーニング屋が服の配送をしていたが、最近はしていない。そのため、クリーニング屋まで車で移動するのが主。</p>
庭手入れ、田畑の草刈り	<p>息子夫婦と同居している家庭であっても、息子夫婦は共働きで出ていることが多いため、昼間に家にいる人（高齢者）がほとんど行っている。</p> <p>概ねの庭の手入れは、昼間に家にいる人（高齢者）が行っているが、高木などの高いところの手入れや、家裏のがけ地の手入れなどの危険な箇所については、個人では対応できない状況にある。</p> <p>個人での対応が難しい場合は、津和野町のシルバー人材センターを活用している。シルバー人材センターでは、津和野町全体で130人が登録しており、庭木の剪定や襖・障子張り、大工、除草(草刈)など、個人の専門技術を生かした活動が実施されている。当該地区では、庭木の剪定と草刈での活用がほとんどである。</p> <p>ボランティアやその他個人に手伝ってもらいたいとも考えているが、作業が危険なため依頼することが難しい。その点、シルバー人材センターでは、作業に必要な機材を所有している人が作業を実施するとともに、また保険に入っているため、安心してお願いすることができる。</p> <p>独り暮らしの家などでは、耕作ができないところも出てきている。各集落では、耕作が難しくでも管理だけはしておかないと荒れてしまうため、所有者本人、もしくはシルバー人材センターを活用して、草刈などを実施しているため、荒れている田畑は少ない。</p> <p>また、耕作ができない田畑については、集落の人が共同で耕作を行うなどをして、管理を行っている。</p> <p>息子夫婦が農作業を行うことはほとんどない。ただし、機械作業や田植え、稲刈りなどの時期は、休みを取って作業を手伝ってくれる。</p>
家屋の掃除	<p>息子夫婦と同居している家庭であっても、息子夫婦は共働きで出ていることが多いため、昼間に家にいる人（高齢者）がほとんど行っている。</p>
雪下ろし	<p>近年は、雪があまり降らない（積もっても20～30cmくらい）ため、雪下ろしや雪かきはさほど苦にならず、また必要性も低い。</p>

<p>家屋の修理（屋根の補修、電球の取替え、排水管工事など）</p>	<p>集落内には大工が多いため、多くの家では個人で家屋の補修を行っている。独り暮らしの家では、今後家にだれも戻ってくる予定がないため、軽微な補修以外は行わない家も出てきている。</p> <p>排水管工事などの専門は、地域内の専門業者（建設業者）に依頼している。手が届かない電球の取替えは、主に息子夫婦や、盆などに規制する息子などが行っている例が見られる。しかし、概ねは日原の電気屋に依頼すると、電気屋が取替え作業を行いに来てくれる。</p>
<p>ゴミ処理</p>	<p>生ゴミは、週1回（水曜日）、町のごみ収集に日にゴミ集積場に、徒歩もしくは車でもっていく。</p> <p>プラスチックやペットボトルなどは集落センター（集落ごとに設置）や、スーパーマーケットに設置されているリサイクルコーナーまで持っていく。</p> <p>生ゴミ処理機を購入したり、コンポストによって、生ゴミを肥料に利用する家庭も見られる。</p> <p>家の付近にゴミ集積場がないところもあり、集積場まで1km くらい車で運ぶ家も見られる。</p>
<p>行政窓口</p>	<p>介護等の手続きで年に1～2回程度行かれる人がいる。</p> <p>町バス券をもらうために役場に行く。この場合、診療所から診察印をもらう必要がある。（町バス券は、買物などの目的に利用する場合は活用できない。病院利用のときのみ活用可能）。町バス券をもらうためには、町バスを利用する本人（運転ができない高齢者）が役場に行っている。</p>
<p>趣味・余暇</p>	<p>日原で集会などに参加する人がいるが、午前中に催される場合、町バスを利用すると時間に間に合わない。そのため、近所の人に町まで乗せてもらうことがある。</p> <p>絵手紙の習い事を3集落合同（程彼、宿の谷、商人）で行っている。月1回の開催で、集会場所は、各集落を廻って行っているが、車を運転できない人が多い。その場合、片道は町バスを利用して集会場所まで行っているが、帰りは車を運転する人に乗せてもらうか、タクシーを利用している。</p> <p>健康増進として、道の駅に隣接する町有地を利用して、グランドゴルフを行っている。週1回の練習日には、車で現地に赴く。会員数は47人で、年間2千円の会員費を取っている。</p> <p>老人クラブで、集落センター敷地でゲートボール等も行われているが、いずれも現地までの移動手段がない場合、移動が大変である。また、老人クラブではカーブミラーの掃除（年1回）や神社の掃除を行っている。</p> <p>その他、趣味として、イノシシ狩や鮎取をしている男性の方がいる。主に個人で活動。</p>

集落での集まり	集落ごとに、1～2月に1回定例会があり、各家庭、いずれかの人が参加している。(仕事をしている息子などが参加することは少ない)
図書館の利用	日原には図書館がない。(公民館に一部ある) 図書館を利用している方はいない。

それぞれのサービスを受けるにあたって、自家用車(車)が使えなくなることを想定した場合に、最も現状で困っていること、及び提供を受けるために行ってほしいことは何か？

1	(バスの本数・時間について) <ul style="list-style-type: none"> ・町バスが地区内には1日2便しかない。 ・午前10時前後に各集落を出て、日原には10時30分くらいに到着する。帰りは15時くらいに日原を出て、15時30分前後に地区に各集落に到着する。 ・日原で病院や買物を利用する場合は、上記の町バスで十分であるが、津和野駅方面の病院や美容院などに行く場合は、時間の都合が悪い。(津和野駅 - 日原駅を結ぶシャトルバスと町バスとの接続の時間が悪く、利用できない。)
2	(公共交通について) <ul style="list-style-type: none"> ・高齢(80歳代、90歳代)になっても車を運転している中、現状では、町バスを利用しているのが、車を運転できない高齢者のみで、利用率がかなり低い。 ・このままであると、財政面からも町バスの減少が見られるおそれがある。 ・現在のバスは24人乗り程度であるが、今後はデマンドタクシー、デマンドバスによる小型化が望まれるのではないか。 ・交通の拠点は、近隣の道の駅となるため、電話での予約などで対応できるのではないか。
3	(移動手段について) <ul style="list-style-type: none"> ・朝一番に日原などの町の中心部に行く場合の交通手段がない。以前は、朝のスクールバスに乗れたが、最近は乗ることができなくなった。 ・また、集会や趣味の集まりなどに移動手段がないと、行くことができない。そのために近所の人にさせて行ってもらおうこともあるが、気兼ねしてしまう。近所の人にお礼を支払おうとしても、近所の人がかねてからの付き合いから気兼ねしてしまう。 ヘルパーさんなどが車で集落に来ている場合もあり、その帰りなどに有償でもよいので送ってもらえたらありがたい。

4	<p>(病院について)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町村合併によって、日原病院は、津和野共存病院と統合して、診療所に格下げになった。 ・また、公設民営化の津和野共存病院の医師不足や経営上の問題など、今後、地域内に病院が確保されるかの見通しがたたないことについて不安がある。
5	<p>(草刈、家の管理について)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・独居老人の家では、草刈りの担い手などが不足している。今は、集落のみんなで草刈りを手伝っている。(集落を荒らさないように！が合言葉となっている) ・草刈りなどができない家庭では、有償でも他の人に管理をお願いしたいと思っている。しかし、高所の庭木の剪定などは、危険を伴うことが多いため、一般の人に頼みにくい。
6	<p>(共同作業の実施について)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・道路などの手入れなどを以前は、集落の皆が協力して行っていたが、仕事などの面から手伝うことができない家が出てきた。そこで、労力を出せない家は、お金を拠出することで解決しようとしたが、皆がお金でできるのならそちらがよいということになり、コミュニティがギクシャクしてしまった。共同作業については、お金で解決する方法は、コミュニティの崩壊につながってしまう。
7	<p>(定住について)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・息子など、集落から都市へ出て行った者の中でも帰ってきたいと思っている人はあるが、町では、農業のみで暮していくことはできず、また基幹産業である土木業も公共事業の減少から、厳しい状況にある。仕事がないことが戻ってこない、また定住できない一番の理由である。 ・集落にいる息子夫婦は共働きが主で、職場も農協や、病院などの公的機関が多い。また、農協などに勤めている場合でも、近くで働くことができず、浜田などに通勤している人も多い。そのため、平日昼間は若い人が集落にいない状況が見られる。(2世帯、3世帯住宅は多いものの、平常時に集落にいない場合が多い)
8	<p>(地域の文化の保存について)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・柳地区では、県の無形文化財指定を受けている柳神楽があり、これら文化を残していくことが必要である。津和野町では4つの神楽があり、柳を除く3つでは観光神楽を実施している。柳の場合、観光の視点がないため、いかにして残していくのかを考えていくことも必要。
9	<p>(相談相手)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デイサービスの利用や、介護保険、障害者認定などの手続きや情報が、集落の個人では収集できない。色々なことを相談できる人が集落(地区)にいてくれば非常に助かる。

(4) 本地区における生活サービスのあり方

4 集落の住民ヒアリング調査を通して、本地区においては以下のサービスが必要と考えられる。

<必要と思われる生活サービス>

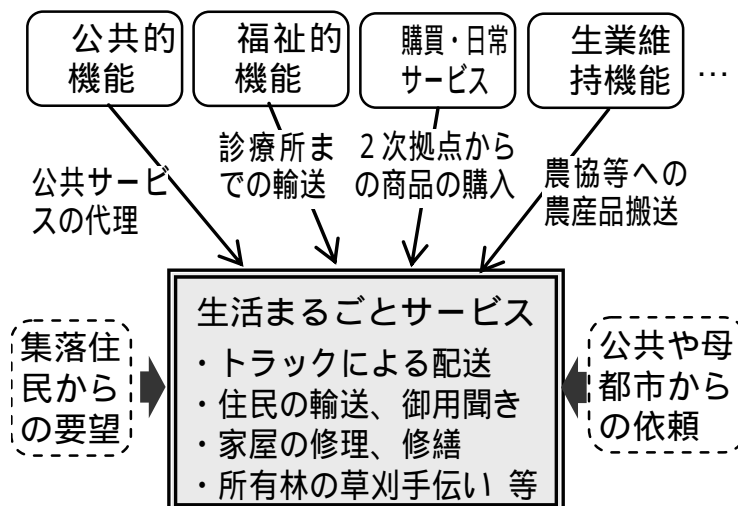
集落で必要な生活サービス	具体的なサービス内容
人の送迎 <送迎サービス>	<ul style="list-style-type: none"> ・病院（診療所）、商店、会場場所などへの送迎 ・保育園への児童の送迎、子供の下校時の送迎、塾からの帰宅への送迎
物の搬送 <出荷サービス>	<ul style="list-style-type: none"> ・地場産品の農協までの搬送 ・農作物の農協（道の駅）までの搬送
買い物の代行 <代行サービス>	<ul style="list-style-type: none"> ・食料品等の買い物 ・農作業に必要な品物の買い物
各種サービスの集落内での提供 <出張サービス>	<ul style="list-style-type: none"> ・散髪の提供（美容院などの出張サービス提供支援） ・草刈り、庭木剪定、家屋の軽修繕、掃除、障子の張り替えなどの実施
相談窓口、連絡サービス <サービスをつなぐ>	<ul style="list-style-type: none"> ・草刈り、庭木剪定、家屋の軽修繕、掃除、障子の張り替えなどのうち、技術的な内容を有するサービスを実施するシルバー人材センターとの橋渡し。 ・福祉・介護や行政窓口等に関する相談者
運営支援	<ul style="list-style-type: none"> ・葬儀、祭り（神楽）

(5) 生活サービスの確保を図る上での現状の課題とまるごとサービス実証実験の提案

車が運転できない世帯において、また、将来的に車の運転が困難となった場合を想定し、上記のような生活サービス提供を受ける上での課題として、以下の点が挙げられる。

課題1	現状において、上記サービスの提供は、家族や近隣の血縁者が担っているケースが多いが、継続的なサービス維持が過度となり、より、サービスの提供を受けやすい都市部へと人が移動している状況がみられる。
課題2	以前は、送迎などにおいて、集落内の住民の善意によって成り立っていたが、集落の人口減少、高齢化が進む中で、集落内での確保・維持が困難となっている。 また、集落内の住民の助け合いだからこそ、サービスを受けたい者にとって、負担が生じるサービスの依頼が難しくなっており、また、サービスを善意で提供していたものも、サービスへの対価の享受が受けにくいといった、お互い気兼ねする関係が生じている。
課題3	中山間の集落への単独のサービスの提供のみでは、サービス提供者としてもビジネスとして成立しなくなっている。そのため、以前は移動購買や宅配などがあったが、これらサービスが減りつつある。合わせて、単独の集落のみを対象としたサービスの提供は困難化している。

上記のような課題を踏まえ、中山間地域の集落で生活サービスの維持・確保を図るために、以下のようなサービスを提供するモデルが考えられる。



住民からの依頼への対応（窓口代行など）、福祉活動、日常生活の支援（食料品や日用品の買い物の代行、散髪）、家屋の修理や草刈、雪下ろしなどの支援、また生業支援などを、トータルに対応できる、民間やNPOが行う「生活まるごとサービス」を地域におけるサービス『業』として展開する。

図：日常サービスの提供のイメージ

5-3 実証実験の実施

(1) 実証実験の目的

ヒアリング調査及び対象地域でのワークショップをもとに、今後の中山間地域に必要と思われる生活サービス機能を設定し、そのニーズの把握と新たな事業としての可能性の検証を目的とする。

(2) ワークショップ

実証実験を実施するにあたって、事前に地域住民とのワークショップを行った。実証実験で行う予定のサービス各種において地域住民からどのサービスをいつどのように運行するか、具体的に話し合った。

意見等のまとめ

< 提供を受けたい生活サービス >

- ・ 買い物代行
- ・ 会場場所までの移動
- ・ 農作物の出荷
- ・ 散髪の出張サービス
- ・ 行政などの相談窓口



写真：ワークショップの様子

< どの日常生活をいつ行っているか >

日常生活の内容		いつ	どの程度（頻度）
食料品などの買い物	スーパーなどへの買い物	仕事の帰り（夕） 通院の帰り（昼）など	平均概ね週2回
	移動購買車	日中（地区によって誤差あり）	週2回程度
会合（会議）・集会		夕方～夜間	月1回～4回
病院（診療所） ・・・眼科、内科、整形外科		朝～昼過ぎ（町営バスの時間に左右される方あり）	週1回～月1回程度
農作物の出荷等		早朝・朝	毎日～週1回程度
銀行（金融機関）		朝～昼過ぎ	週1回～月1回
理髪店、美容院		朝～昼過ぎ	月1回～2ヶ月に1回
ゴミ捨て		朝	週2回程度
行政窓口		朝～昼過ぎ	週1回～2ヶ月に1回

5-4 実証実験の実施結果

(1) 実証実験実施内容

実施内容

4集落の住民の方へのヒアリングとワークショップの結果を踏まえ、地域で必要とされている生活サービスを以下の3つに絞って実証実験を行う。

・人の送迎、物の搬送サービス、買い物代行のまるごとサービス

<住民の意見・要望>

朝一番の日原での会合や、日原診療所への診療に間に合うような交通手段がほしい！
地域での集まりに利用できる交通手段があればいいのに！
朝に町に出て、昼間に集落に戻って来られればいいのに！
農協まで、榊や農作物を運んでもらいたい！
買い物をして、商品を運んでもらいたい！

住民の要望を一手に引き受けるサービスのご提供（実験）

実施の流れ

町営バスの運行時間を補完する時間帯での運行を実験する。

朝：4集落を回り、榊や農作物の搬送と合わせて、病院や会場場所（日原）までの人の送迎を行う。

（午前中に、搬送した人が病院や買い物を行っている間、運転者が注文を受けた食料品等の買い物代行を行う。）

昼：代行によって買い物をした商品及び人を乗せて、4集落を回る。（買い物の商品は、決められた場所まで運ぶ）

人や物の搬送料金、及び買い物代行サービスへの手数料などの支払いによって、サービス提供者がビジネスとして、継続できるような仕組みを検討する。

榊や農作物、及び人の搬送、買い物代行への住民からの依頼は、デマンド方式（予約制）とする。

図5-4 (人・物の搬送サービスの実証実験のイメージ)

(前日まで)

- ① 集落から町まで移動したい人、また搬送したい物（農作物など）の予約を取ります。
- ② 集落住民から、買い物代行に関する、商品の注文を受けます。
- ※①、②の予約、注文は、実証実験実施者（ランドブレイン株式会社）が行います。

(当日の流れ)

- ③ 集落の指定された場所に、車で向かい、集落から町まで移動したい人、また搬送したい物（農作物など）を乗せ、町まで搬送します。
- ※必要な車両の手配、実施に当たっての保険等については、実証実験実施者（ランドブレイン株式会社）が行います。

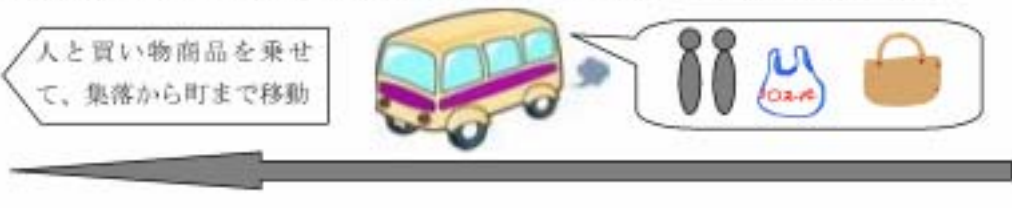


- ④ 町の中心部（役場、病院など）で人を下ろし、また、所定の場所（農協等）で農作物を配送します。
- ※住民を下ろす際に、帰りの時間の指定、予約を行います。

- ⑤ 帰りの時間までの空き時間を使って、あらかじめ商店に注文がなされてあった買い物商品を商店から受け取り、車への詰め込みを行います。



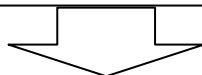
- ⑥ 町から集落まで移動したい人、及び買い物袋を乗せ、集落まで搬送します。集落の指定された場所で、人及び買い物袋を渡し、料金を徴収します。
- ※今回の実証実験では、料金の徴収は行いません。（買い物商品代金は受け取ります）



・散髪出張サービス

<住民の意見・要望>

車で、日原や青原駅のところに散髪に行っているけど、車が運転できなくなったら、
どうするかなあ？
あまり、動けなくなった場合に、散髪はどのようにすればよいのかなあ？
今は、車で、益田にある安いカットを利用しているよ！



集落の近くで、散髪ができる！「出張散髪サービス」の提供（実験）

実施の流れ

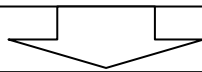
月に1度など日時を決めて、集落内（各集落の集落センターなど）で、散髪出張サービスを行う。

予約制で、ある程度の予約が集まった段階で、出張散髪サービスを実施する。

・相談窓口サービス

<住民の意見・要望>

急に病気になった（動けなくなった）時などに、相談ができる人が少なくなった！
庭木の手入れや、福祉サービスなど、誰に相談すればよいかわからない！
昼間に、若い人が集落にいないので、誰にもお願いできない！



あらゆる相談を受ける窓口を設置（実験）

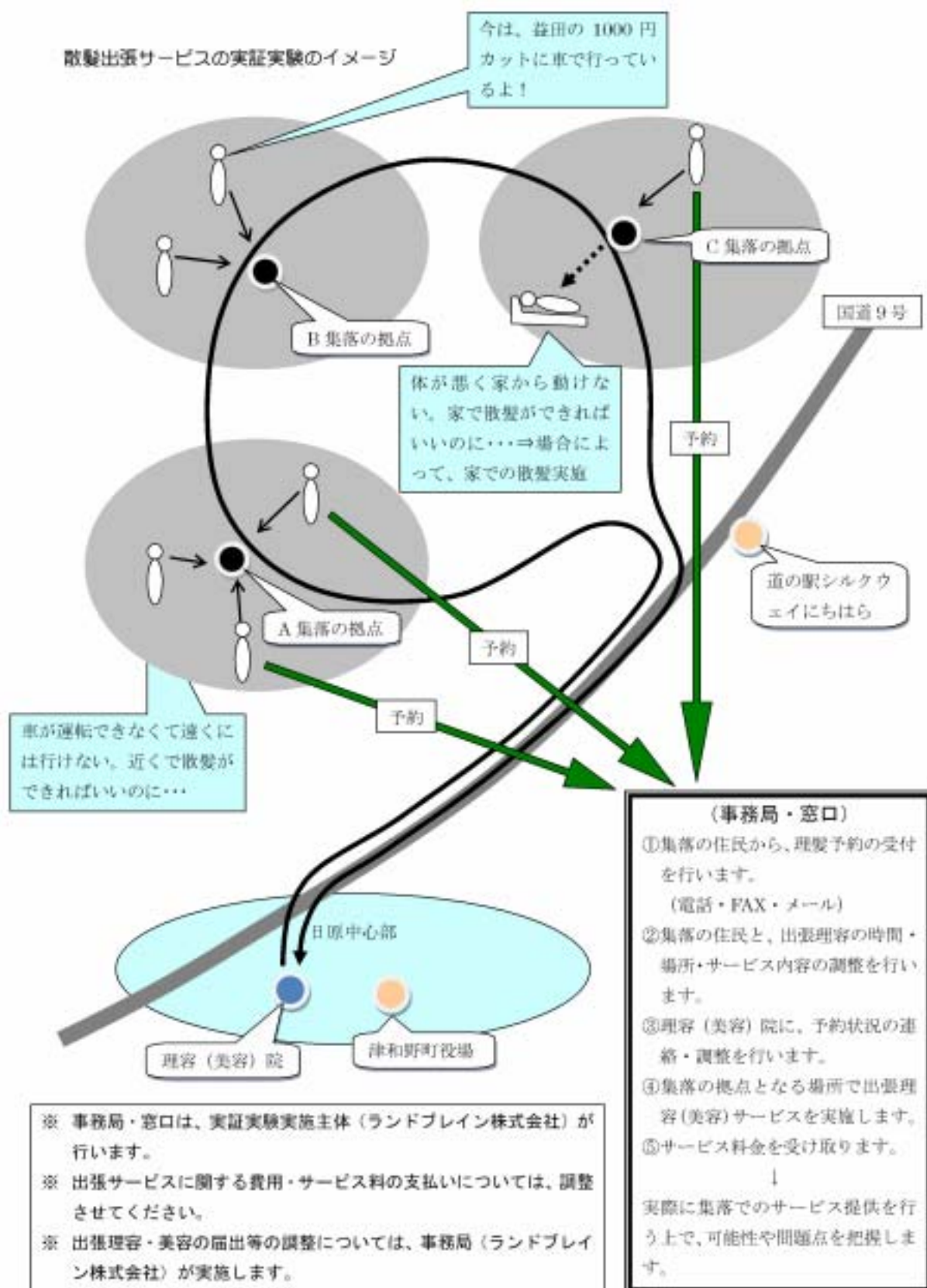
実施の流れ

日常生活に関するあらゆる相談を一括してお聞きする相談窓口を設置します。

また、役場やシルバー人材センター、社会福祉協議会等との連携によって、地域内で提供可能なサービスメニューの把握、また人材バンクの構築を行います。

集落内のニーズ把握と、シルバー人材等との橋渡しを行います。

図 5-5 (散髪出張サービスのイメージ)



生活サービス実証実験工程表

	曜日・主な用事	6時	7時	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時	20時
2月	25日 水曜日		スクリーン 運転の開始・日閉	★ スクリーン 運行	町高ノ宮 道の駅・日閉			スクリーン 運行		町高ノ宮 道の駅・日閉		スクリーン 運転の開始・日閉				
	26日 木曜日															
	27日 金曜日		スクリーン 運転の開始・日閉	スクリーン 運行	町高ノ宮 道の駅・日閉			スクリーン 運行 買物代行		町高ノ宮 道の駅・日閉		スクリーン 運転の開始・日閉				スクリーン 運行
	28日 土曜日															
3月	1日 日曜日															
	2日 月曜日		スクリーン 運転の開始・日閉	スクリーン 運行	町高ノ宮 道の駅・日閉			スクリーン 運行 買物代行		町高ノ宮 道の駅・日閉		スクリーン 運転の開始・日閉				
	3日 火曜日															
	4日 水曜日		スクリーン 運転の開始・日閉	スクリーン 運行	町高ノ宮 道の駅・日閉			スクリーン 運行		町高ノ宮 道の駅・日閉		スクリーン 運転の開始・日閉				
	5日 木曜日															
	6日 金曜日		スクリーン 運転の開始・日閉	スクリーン 運行	町高ノ宮 道の駅・日閉			スクリーン 運行 買物代行		町高ノ宮 道の駅・日閉		スクリーン 運転の開始・日閉				スクリーン 運行

放射出張サービス（田原理香館）

放射出張サービス（ヘアサロンおとの座）

周知用チラシの作成・配布

本実験を行うに当たって、対象地域の住民に各サービス試験運行のお知らせとしてチラシを配布した。

送迎・搬送サービスします

生活サービスを利用するための実験として郡村、高人下、檜旗、道の駅の近くの集落と道の中心市街地の間に乗り合いタクシーを運行します！
お近くの停留ポイントまでお迎えに上がり、お好きな停留ポイントまでお送りいたします。運行ダイヤと停留ポイントの位置については別紙の「乗り合いタクシー運行マップ」をご覧ください。

料金は無料！是非ご利用ください！
※一部の車両で運行するため、定員が少いため、予約の1週間以上前にはご予約のお願いをさせていただきます。

★サービス内容

内容：人物の移送とモノの搬送
※モノと一緒、JA や道の駅へ納品する農作物等に限りさせていただきます。

日時：2月25日(水) 7:30～9:30 / 12:00～14:00
2月27日(金) 7:30～9:30 / 12:00～14:00 / 19:00～21:00
3月2日(月) 7:30～9:30 / 12:00～14:00
3月4日(水) 7:30～9:30 / 12:00～14:00
3月6日(金) 7:30～9:30 / 12:00～14:00 / 19:00～21:00

場所：別紙のルートマップをご覧ください。

★予約方法★
下記の番号にお電話いただくか、ファクスにてお名前、住所、連絡先、希望の予約日時、場所をお知らせください。
[ランドアライン]生活サービス受付係
電話番号：080-5510-2681
ファクス：090-4729-9315
送迎・搬送サービスの予約についてはお問い合わせください。
※ご予約は希望日の前日までにお申し込みください。

★お問い合わせ★
ご利用の「お問い合わせ」欄に、アンケートのご協力をお願いします！

※このサービス実験は中道市長官舎が事業主体、ランドアライン(株)が実施主体となり、運行開始後、とまね町民会上長、道の駅ラワン集落のみなさまとご協力させていただきます。

散髪出張サービスします

生活サービスを利用するための実験として郡村、高人下、檜旗、道の駅の近くの集落に道の駅柳屋、美容師さんが皆さんの家まで出張出張サービスを行います！
散髪料金は無料(実験のため)！是非ご利用ください！

★出張予約

日時：3月2日(月)
9:00～16:00
※計画の時間に見ては、予約時に調整してご連絡いただけます。
サービス内容：散髪、顔そり
場所：やむぎ会館
高人センター
檜旗集落センター
道の駅集会所

★ヘアサロンでの実施

日時：3月5日(木)
10:00～17:00
※計画の時間に見ては、予約時に調整してご連絡いただけます。
サービス内容：散髪、顔そり
場所：ご自宅(お申し込みの旨優先)
やむぎ会館
高人センター
檜旗集落センター
道の駅集会所

★予約方法★
下記の番号にお電話いただくか、ファクスにてお名前、住所、連絡先、希望の予約日時をお知らせください。
[ランドアライン]生活サービス受付係
電話番号：080-5510-2681
ファクス：090-4729-9315
「散髪の出張サービス」の予約についてはお問い合わせください。
※ご予約は2月27日(金)までにお申し込みいただけます。定員オーバーの場合はお断りさせていただきます。

★お問い合わせ★
ご利用の「お問い合わせ」欄に、アンケートのご協力をお願いします！

※このサービス実験は中道市長官舎が事業主体、ランドアライン(株)が実施主体となり、運行開始後、とまね町民会上長とのご協力させていただきます。

**郡・檜旗・高人・道の駅
生活サービス実験実施
乗り合いタクシー運行マップ**

乗り合いタクシーの運行は、ルートを示した地図です。
● 停留ポイント
※乗客の乗降は、停留ポイントで行われます。運行ルート上には停留ポイントとしません。

日	郡	高人下	檜旗	道の駅	郡	高人下	檜旗	道の駅	郡	高人下	檜旗	道の駅
2月25日	郡	高人下	檜旗	道の駅	郡	高人下	檜旗	道の駅	郡	高人下	檜旗	道の駅
2月27日	郡	高人下	檜旗	道の駅	郡	高人下	檜旗	道の駅	郡	高人下	檜旗	道の駅
3月2日	郡	高人下	檜旗	道の駅	郡	高人下	檜旗	道の駅	郡	高人下	檜旗	道の駅
3月4日	郡	高人下	檜旗	道の駅	郡	高人下	檜旗	道の駅	郡	高人下	檜旗	道の駅
3月6日	郡	高人下	檜旗	道の駅	郡	高人下	檜旗	道の駅	郡	高人下	檜旗	道の駅

買い物代行サービスします

生活サービスを便利にするための実験として柳村、商人下、程彼、宿の谷の四つの集落の方の買い物を代行に行きます！！

商品リストから買いたいものを選んで注文していただくと、私たちがお近くの受け渡し場所までお届けに参ります。(受け渡し場所は、基本的に別紙の「乗合いタクシー運行マップ」の停留ポイントとなります。)

配達料金は無料！是非ご利用ください！

サービス内容

内容: 買い物の代行

日時: 2月27日(金)

3月2日(月)

3月6日(金)

▶ 配達乗合いタクシーの量便にて行きます

お店: 日原の商店さんから買い付けてきます。

料金: 配達料金はいただきませんが、商品そのものの代金はいただきます。

商品: 本紙見開きの商品リストからお選びください。

万が一品切れの場合もありますので、ご了承ください。

予約方法

下記の番号にお電話いただくか、ファックスにてお名前、住所、連絡先、希望の配達日時をお伝えください。

[ランドブレイン(株)生活サービス受付係]

電話番号: 080-5510-2681

ファックス: 090-4729-9315

ご予約は希望日の前日のお昼までお願いいたします。

お願い

ご利用いただいた際にはアンケートのご協力をお願いいたします！

このサービス実験は中国地方整備局が事業主体、ランドブレイン(株)が事務局窓口となり、津和野町役場と津和野町商工会、日原の5つの商店の協力のもとに行っております。



ご利用上の注意

<商品の受け渡しについて、ご不在の場合>

ご注文いただいた商品は、ご希望の停留所(もしくはその付近)でお渡しいたしますが、万が一お客様がいらっしゃらなかった場合は、一旦当方で引き取らせていただき、後ほどご連絡差し上げますのでご了承ください。

<アンケートご協力をお願い>

本サービスでは、配達そのものの料金は無料です。(ただし、商品の代金はお支払い願います。)その代わりにご利用いただいたお客様に商品を受け渡す際、簡単なアンケートをお配りしますのでご協力お願いいたします。お配りしたアンケートの回収は、配達日の夕方頃、ご自宅まで回収に参ります

<代金の受け渡しについて>

お届けいたしました商品の代金については、配達日の夕方頃、アンケートをご自宅まで回収する際に、頂戴いたしますのでよろしくお願いいたします。

<商品に対するお問い合わせについて>

サービス全般に関して、よくわからないことや商品に対する苦情等のお問い合わせがございましたら、全て以下の問合せ先にご連絡ください。

[ランドブレイン(株)生活サービス受付係] 担当: 後藤、田中、宮脇]

電話番号: 080-5510-2681

ファックス: 090-4729-9315

買い物代行サービス対象商品

日用品・調味料

商品番号	商品名	単価	商品番号	商品名	単価
A-01	本庄米(平)2kg(1kg)	298円	A-06	朝顔漬(1kg)	158円
A-02	朝顔漬(1kg)	298円	A-07	味噌(アサダ)	298円
A-03	味噌(アサダ)	198円	A-08	高圧圧搾(1kg)	198円
A-04	江口(1kg)	358円	A-09	ハチマキ(1kg)	498円
A-05	赤だし(1kg)	198円			

肉類・調味料類

商品番号	商品名	単価	商品番号	商品名	単価
A-10	キユーピー(1kg)	298円	A-13	とんかつ(1kg)	198円
A-11	醤油(1kg)	338円	A-14	味噌(アサダ)	298円
A-12	味噌(アサダ)	298円	C-00	高圧圧搾(1kg)	1,240円

肉類

商品番号	商品名	単価	商品番号	商品名	単価
B-01	豚肉(1kg)	580円	B-08	豚肉(1kg)	298円
B-02	豚肉(1kg)	980円	B-09	豚肉(1kg)	298円
B-03	豚肉(1kg)	298円	B-10	豚肉(1kg)	298円
B-04	豚肉(1kg)	298円	B-11	豚肉(1kg)	298円
B-05	豚肉(1kg)	298円	B-12	豚肉(1kg)	198円
B-06	豚肉(1kg)	298円	B-13	豚肉(1kg)	298円
B-07	豚肉(1kg)	298円	B-14	豚肉(1kg)	298円

飲料・調味料

商品番号	商品名	単価	商品番号	商品名	単価
D-15	缶コーヒー(1kg)	298円	D-09	味噌(アサダ)	1,980円
D-02	味噌(アサダ)	298円	D-10	味噌(アサダ)	1,980円
D-03	味噌(アサダ)	1,980円	D-11	味噌(アサダ)	998円
D-04	味噌(アサダ)	1,980円	D-12	味噌(アサダ)	1,980円
D-05	味噌(アサダ)	998円	D-13	味噌(アサダ)	998円
D-06	味噌(アサダ)	1,980円	D-14	味噌(アサダ)	298円
D-07	味噌(アサダ)	1,240円	D-15	味噌(アサダ)	1,240円
D-08	味噌(アサダ)	1,980円	D-16	味噌(アサダ)	620円

※ 価格(1kg)に対して希望日の仕入れによって価格が変動する。

商品番号	商品名	単価	商品番号	商品名	単価
E-01	味噌(アサダ)	1,980円	E-02	味噌(アサダ)	1,980円
E-03	味噌(アサダ)	1,980円	E-04	味噌(アサダ)	1,980円
E-05	味噌(アサダ)	1,980円	E-06	味噌(アサダ)	1,980円
E-07	味噌(アサダ)	1,980円	E-08	味噌(アサダ)	1,980円

肉類・調味料

商品番号	商品名	単価	商品番号	商品名	単価
F-04	豚肉(1kg)	580円	F-11	豚肉(1kg)	200円
F-05	豚肉(1kg)	580円	F-12	豚肉(1kg)	200円
F-06	豚肉(1kg)	580円	F-13	豚肉(1kg)	200円
F-07	豚肉(1kg)	450円	F-14	豚肉(1kg)	200円
F-08	豚肉(1kg)	200円	F-15	豚肉(1kg)	1500円
F-09	豚肉(1kg)	150円			
F-10	豚肉(1kg)	200円			

※ 商品の価格は、仕入れ価格の変動により変動する場合があります。
 ● 1kg単位 ● 500g単位 ● 100g単位 ● 50g単位 ● 25g単位
 ※ 価格(1kg)に対して希望日の仕入れによって価格が変動する。
 ※ 価格(1kg)に対して希望日の仕入れによって価格が変動する。
 ※ 価格(1kg)に対して希望日の仕入れによって価格が変動する。

(2) 実施結果

利用者数（延べ件数）

- ・送迎サービス：14件（6名）
- ・搬送サービス：8件（6名）
- ・買い物代行サービス：7件（5名）
- ・散髪出張サービス：12件（12名）

利用状況

		送迎サービス	搬送サービス	買い物代行サービス	散髪出張サービス
2/25 (水)	朝		5件：榊の搬送 商人 日原 JA		
	昼				
2/27 (金)	朝		1件：山菜の搬送 商人 日原 JA		
	昼				
3/2 (月)	朝	2名	1件：山菜の搬送 商人 日原 JA		
	昼	2名		2件	5件 商人：3件 宿の谷：2件
3/4 (水)	朝	4名	1件：山菜の搬送 商人 日原 JA		
	昼	4名		1件	
3/5 (木)	朝				3件
	昼				4件
3/6 (金)	朝	1名	1件：山菜の搬送 商人 日原 JA		
	昼	1名(雨天により 5名キャンセル)		4件	
	夕	(雨天により5 名キャンセル)			

実証実験の様子

2月25日(水)

朝便で榊の搬送5件、うち3件(4箱)を商人センター、2件(2箱)をカンネオ(バス停の名前)にて積み入れる。天候が悪く、荷物の置き場所が懸念されたが、各場所屋根の下に保管しており、特に問題はなかった。より良いサービスの実現に向けては、荷物の置き場所の設備等を工夫すべきである。



榊の搬送

2月27日(金)

朝便で山菜(タラノメ)の搬送1件、送迎の予約もなく荷物の量も少なかったため座席シートに積む。荷崩れ等に注意を払い運搬する。

榊と同じく農協へ搬入する。生産者でなくとも農協への搬入は問題ない。



山菜の搬送

3月2日(月)

朝便で宿の谷下の先で独居の女性高齢者、程彼の下で独居の女性高齢者が乗車。榊地蔵前より少し先の農家さんの山菜を搬送。車内に人が増えると活気付く。それぞれ増野医院、病院前で降車。昼は病院前で同じ二人が乗車。買物代行サービス2件。それぞれ宿の谷上、榊地蔵前の奥に届ける。程彼あたりの乗車客にとって朝便は問題ないが、昼便では最後になるため乗車時間が長い。買物代行で弁当を注文する方にとって、午後1時前くらいの到着は少し遅い。昼飯時に届くことがより良いとのこと。また、買物代行は時間に余裕があったためその場で清算を済ませた。利用者が準備をしていれば時間通りの運行時でもその場での清算に問題ないようだ。

一方で午後は散髪サービスを実施した。商人センターで3名、宿の谷集会所で2名。ほぼ時間通りにサービスを提供できた。サービス提供中は集まった利用者や同伴者を交えて団欒が生まれ、雰囲気の良い交流の場となった。



送迎サービス 1



送迎サービス 2



散髪出張サービス 1



散髪出張サービス 2

3月4日(水)

朝便で5名、昼便で4名の方が送迎サービスを利用。近所の友達同士で時間を合わせて日原方面へ出かけ、昼ごろに帰宅というケース。3月2日の利用者が声をかけてくださった。車内は女性高齢者たちの世間話で盛り上がる。朝便では山菜も搬送。昼便で買物代行の注文が2件あり、1件は椋井谷、もう1件は宿の谷上。時間に余裕があったため自宅まで届ける。



送迎サービス 3



送迎サービス 4



買い物代行サービス 1



買い物代行サービス 2

3月5日(木)

散髪7件、全予約の場所が違うため、タイトなスケジュール。スタッフが2名(理容師と補助)だったため、迅速にサービスを実施できた。宿の谷の予約からは、利用者が早く来ていたこともあり、予定時間を少し早めての実施となった。

外へ出られない方、出ることができても移動(世話人同伴)が困難かつ床屋のいすに合わせられない方などが住んでおり、自宅でのサービスの需要は高かった。移動時間がかかるため、1日に1つ、多くても2つの集落で注文をまとめてサービスを実施することが望ましい。



散髪出張サービス 3



散髪出張サービス 4

3月6日(金)

朝便で送迎サービスが一件、宿の谷上で乗車し病院前で降車。当日の送迎サービスは計6名の予約があったが、そのうち5名はゲートボールの参加者であり天候不良のためキャンセルとなった。また、買い物代行サービスの予約が4件あり、宿の谷と商人で2件ずつであった。4件ともなると自宅までの配達には運行時間に影響を与える。



送迎サービス 5



買い物代行サービス 3

(3) アンケート調査結果

配布状況

利用者全員に各サービス用アンケートを直接配布。

回収結果（利用者数）

送迎サービス：4票（利用者数6人）

搬送サービス：5票（利用者数5人）

買い物代行サービス：5票（利用者数5人）

散髪出張サービス：8票（利用者数12人）

結果概要

<送迎サービス>

回答者全員が自分で車を運転しない方である。

回答者全員が通院を本サービス利用の目的としている。

回答者全員が予約の取り方に特に問題はないと感じている。

運行ルートについては逆のルートを希望する回答者が2名、1名が別のところ（津和野病院）へ行ければよいとしている（1名は無回答）

回答者全員が運行時間帯について、スクールバス・町営バスが走っていない時間帯に利用できるためちょうど良いと感じている。

サービスの料金については3名が町営バスと同額の200円、1名が500円までを利用の範疇と考えている。

事業の担い手として適切だと考えられる団体は

- ・津和野町役場：2票
- ・役場以外の公的な組織（社会福祉協議会など）：3票
- ・本事業専門の新たな民間会社：2票
- ・消防団など地域の自治組織：1票
- ・農業協同組合：1票

である（複数回答設問）

事業者に求めるものとしては、知っている人であること（信頼があること）安価なこと、いつでも利用できることが挙げられている。

<搬送サービス>

回答者全員が自分で車を所有（運転）している。

ほとんどの回答者（5人中4名）が予約の締め切りについて特に問題ないと感じている。

運行の時間帯について、「急な運行で対応にとまどっている」という意見があった。

搬送する対象物に対する意見においては、「農作物と人（を運ぶべき）」という意見がある一方で「この地区は農産物の出荷量が少ないので専門で搬送サービスが成り立つかが疑問に思われる」という意見もあった

サービスの料金については4名が日原までの片道料金を200円としており、1名は搬送物の重さや大きさ、搬送場所によって別々の料金を徴収する方法が適していると考えている。自分自身におけるサービス利用の今後の意向については全員が、「今は必要ないが、将来的には利用したい」と考えており、その時期を「自分自身が運転できなくなったとき」としている。

事業の担い手として適切だと考えられる団体は

- ・津和野町役場：2票
- ・役場以外の公的な組織（社会福祉協議会など）：1票
- ・本事業専門の新たな民間会社：1票
- ・地元の民間会社：1票

である

事業者を求めるものとしては、知っている人であること（信頼があること）、確実に荷物を搬送してくれることが挙げられる。

<買い物代行サービス>

回答者のほとんど（5人中4名）が自分で車を所有（運転）している。

回答者のほとんど（5人中4名）が「日原の商店」、「益田や津和野のスーパー」、「移動購買車」を利用して買い物をしている（複数回答）。

回答者全員が予約の取り方については特に問題ないとしているが、商品の数がより多ければよいという回答もあった。

品揃えについては、果物・卵・豆腐・牛乳などの保存期間が短く日常的に消費する食品を希望する回答があった。

配達する時間帯については、弁当を注文する方などに正午までの到着便が望まれている。

サービスの頻度については週に1回（1票）または、週に2回（3票）が主な要望とされており、中には「夏季には毎日が望ましい」という意見もある。

サービスの料金については、1回の配達につき料金を支払うという方が2票（100円、200円）となっている。

事業の担い手として適切だと考えられる団体は

- ・津和野町役場：2票
- ・消防団など地域の自治組織：1票（地域のことは地域で守るべき）
- ・農業協同組合：1票
- ・地元の民間会社：2票（地元が存在している商店）

となっている。

回答者の全員が事業者を求めるものとして「提供される品物の品質が良いこと、品数が豊富

なこと、商品の入れ替えがなされること」を望んでいる。

自由意見

- ・一日3回の定期便に戸惑いを感じるため、氏名、期限付きの乗合いタクシー券を発行し、利用者の都合にあわせて、利用できる仕組みとしてはどうか。
- ・町、農協、その他町に関わる組織・団体それぞれが連携して無駄の無いサービスを望む。
- ・基本的に安価で安心・安全な品物を取り扱うべき。

<散髪出張サービス>

回答者のほとんど(8人中6人)が自分で車(バイク)を所有(運転)している。

日頃の散髪について、益田市などの遠方で済ませている、自宅で済ませている方が3票ずつ、日原や青原の理髪店(美容院)を利用している回答者は2名であった。

回答者全員のほとんど(8人中7人)がサービス内容は十分だと感じている。

回答者の多く(8人中6人)がサービスを行う場所として自治会のセンターや集会所で十分だと感じている。

回答者の多く(8人中5人)がサービスを行う日時はあらかじめ決められていた方が利用しやすいとしている。

サービスの対価として、通常の散髪料金に加えて利用可能な金額は、以下の集計状況であった。

- ・通常以下：1名
- ・200円：1名
- ・500円：3名
- ・1000円：1名

回答者の多く(8人中5人)が、散髪出張サービスの行われる頻度として2ヶ月に1回と考えており、その他1ヶ月に1回(2人)、2週間に1回(1人)という意見もある。

自由意見(抜粋)

- ・今後も料金は出してでも来てもらえればと思う。
- ・人それぞれにスタイル、好み等あり。理容師を選択できれば料金等も加算しても良いと思う。さらに、地域に商業設備等も計画、準備も一考と思う。
- ・散髪に必要な資材を設置した移動散髪車のようなものがあればよいと思う。
- ・要支援状態にある方の健康・体力であったら今回の試験のようなやり方でよいのではないかと。人間老いても身だしなみは必要願望であると思う。
- ・設備の無いところで、色々大変だったと思われるが、次回もあればお願いしたい。
- ・散髪は家族でできるけど、なかなか髭剃りはできないので良かった。またあれば続けてやってほしい。

(4) 実証実験に関する意見交換会

生活サービス実証実験に関する意見交換会を行った。

実施概要

日時	3月13日 19:00～	
場所	程彼集落センター	
参加者	集落住民	12名
	津和野町商工観光課	2名(うち1名は集落住民)
	中国地方整備局	1名
	ランドブレイン(株)	2名

これまでの経緯の説明

自治体アンケート等の事前調査をもとに以下について説明する。

- ・中山間地域の現状と課題
- ・どのような生活サービスが必要とされているか
- ・生活サービスの確保を図る上での現状の課題

実証実験の報告

実証実験における利用者の声やヒアリング、アンケートからまとめた意向やニーズを報告する。

生活サービスのありかたに関する意見交換

1) サービス内容に対する意見交換

木材チップの運送などエコの視点からの生活サービスも可能性があるのではないか
CATVを活用して、随時買い物代行商品の情報等を発信し、それを見た人がインターネットや電話等で簡単に注文できる仕組みがあると良いのではないか。
榊を1ケースだけの出荷など小規模な作物の出荷は生産者にとって負担となるため、搬送サービスは助かる。またこのようなサービスを行うことで、家庭菜園程度の作物も道の駅などに出荷しやすくなり活発化するのではないか。
アルコール類の買い物代行が売れるのではないか
地域通貨など、買い物代行サービスに特典を盛り込むと効果的ではないか。
買い物代行においては、実際に商品を見ないと買うことが難しいという意見もあるが、どこの店のどの商品が良いかを知ってしまえば、見なくても注文をする気になる。利便性や値段も大事だが、安心して購入できる信頼できる地域の商店との関係を築くことが大事である。

2) 集落側が劣する負担の必要性の確認

各集落の小组単位で、外へ出られない方、自宅に居ない方への生活サービスを動ける方が補うのが良いのではないか。

このサービスが定着すれば、地元の売上にも貢献するため、利用者のみではなく商店や理容室などの売る側も事業に対価を支払うべきではないか。買う側・売る側の相互の協力が重要である。

3) 担い手の検討

考えられる選択肢

- ・地域（集落）の人材 担い手・人材不足
- ・外部の組織：商店、NPO、企業、都市部の血縁者等
- ・UIJ ターン者 定住移住施策との連携

この地域は自治会がしっかりしており、地域のことは極力自分たちで協力して行っている。そのため、このような事業が実現に向けて動くためにも自分たちが協力し、積極的に関わっていくことが重要である。

顔見知りが生生活サービスを行うことが望ましいという声もあるが、集落の人間数人が交替で運転手を務める方法が良いのではないか。また、その運行と同時に御用聞きも兼務すればより地域のための事業として成立するだろう。

今後の生活サービスの確保に向けて

実証実験やワークショップで得られた知見や危機意識、取組意識を今後も継続していくために、どのような方法で具体的に行動していくかを議論する。

官・民がやれることとやれないことを補完しあって支えあうべきである

将来絶対にこのようなサービスが必要となるときが来るから、引き続き議論していくことが重要である。また、少しずつでも行動に移していくべきである。

生活サービスが地域の新たな産業になることが望ましい。

5-5 実証実験のとりまとめ（考察）

（1）集落における移動型・配達型の複合サービスに対する意向

実証実験における利用者の声（ヒアリング）やアンケート調査、実験後の意見交換会より集落住民のほとんどが生活サービスの必要性を感じている。また、住民のみならず、本実験に協力していただいた日原中心部の商店主や理容（美容）師等もこのような機能の確保に同意している。

相談サービスについて

草刈り、庭木剪定、家屋の軽修繕、障子の張り替えなど技術的な内容を有するサービスについて相談を受け、実施可能な組織（シルバー人材センター等）や個人との橋渡しを行う「相談サービス」については、本実験において利用者がなかったが、事前ヒアリングや利用者の意見からもこれらサービスの必要性が確認された。

（2）生活サービスのあり方に対する意向

中山間地域への生活機能をワンストップの拠点を設けた「まるごとサービス」によって確保するにも、無償での運営や集落の隅々までのサービスの提供は困難である。

そのためこのサービスは集会所や町営バスの停留所等の場所を集落内の一次拠点とみなし、利用者が一定以上の対価を支払うことで、運営側の収入と効率性が確保できることを目的としている。したがって、集落側がある程度の負担・労力を費やすことが、中山間地域における生活サービス機能を確保する仕組みに必要となる。

サービス水準について

効率性の確保

前述の通り、中山間地域における日常生活サービスの効率性を上げるため、買い物代行の商品の受け取りや農作物搬送の引渡しなどにおいては、集落内に設定した一次拠点としての停留所で行うものとし、自宅から出られない方、自宅に居ない方の手続きは近隣地縁者が代行するといった方法が考えられる。

本実験においては、運行時間に余裕があったなどの要因から「近隣地縁者の代行」という対応は必要とされなかったが、停留所における乗降、集荷、商品の引渡しについては、サービス内容の細かい課題はあるものの、集落内一時拠点でのサービスとして成立した。

サービスの内容

実験で行った各種サービスに対しては、利用者の声やアンケート、意見交換会を通して、概ね賛成の傾向にあった。配達時間変更や、商品の数等の細かい意見については、運営側の工夫と利用者側の労力など、互いの支え合いにより改善していくことが望ましい。

低廉価格の維持

実証実験で行った各種サービスに、支払ってもよいという対価は利用者によってそれぞれであったが、送迎・搬送・買い物代行は概ね町営バスと同様の200円、散髪出張は通常の上乗せ500円が一つの水準とされている。これをもとに本事業を実施した際に得られる収入を概算し対価の検証を行う。

サービス料金から得られる収入の概算

実証実験をもとに1地域（本実験における対象地域程度の規模）において以下のように算定する。

送迎サービス

片道 円、一日2回、一回の運行で平均利用者数4人、週2日とすると
 $4(\text{人}) \times 2(\text{回/日}) \times (\text{円}) \times 2(\text{日/週}) \times 4(\text{週/月}) = 64 (\text{円/月})$

搬送サービス

片道 円、一日2回、一回の運行で平均利用件数4件、週2日とすると
 $4(\text{件}) \times 2(\text{回/日}) \times B(\text{円}) \times 2(\text{日/週}) \times 4(\text{週/月}) = 64B (\text{円/月})$

買い物代行サービス

一回C円、一日1回、一回の運行で平均利用件数4件、週2日とすると
 $4(\text{件}) \times 1(\text{回/日}) \times C(\text{円}) \times 2(\text{日/週}) \times 4(\text{週/月}) = 32C (\text{円/月})$

散髪出張サービス

一回D円（通常料金の上乗せ額）、月に2回、利用件数6件とすると
 $6D \times 2 = 12D (\text{円/月})$

3地域をひとつの担い手が回すとして $3 \times (64A + 64B + 32C + 12D)$

アンケート等をもとに各種サービス料金を、

$A = 200 \text{円}$ $B = 200 \text{円}$ $C = 200 \text{円}$ $D = 500 \text{円}$

と設定すると、この場合の収入は **114,000円/月**となる。

上記の料金設定では担い手側の業として成立することは難しく、そのための解決策として以下のような方法が考えられる。

- 1) 兼業：本事業とは別にある程度時間の自由な職業を兼務する
(過去に、地域の農業従事者がスクールバス運転を兼務した実績が有る)
- 2) 会員制：上記の料金設定に加え、利用者（もしくは集落全体）に会員登録を義務付け、その会費によって不足する部分を補う
- 3) 法人制：集落住民全員出資の法人を立ち上げ、個人の業としてでなく、地域で協力して運営する
- 4) 公的支援：事業費として不足する部分は町が助成する
- 5) 相互支援：利用者のみが対価を支払うのではなく、本事業が商店や理容(美容)室などの売り上げにも貢献する仕組みとなることで、それら売り手側も対価を支払う

担い手の検討：誰がするのか

これまでの調査内容を踏まえ、以下のような担い手が考えられる

- 1) 地域（集落）の人材 担い手・人材不足の現状
- 2) 外部の組織 商店等、NPO、地元企業、都市部の血縁者
- 3) UIJ ターン者 行政における定住移住施策との連携

アンケートにおいては適正だと思われる担い手にばらつきがあったが、意見交換会において「地域のことは地域でやる」といった意見が強く、また「顔が見える」「信用のある」担い手が望まれていることから、地域の人材・組織や地元の商店、商工会などが望ましいと考えられる。

(3) 一定のエリア内での支え合いによる生活サービスの確保

- ・生活サービスの確保に関する津和野モデルの提示と他地域への反映の可能性に関する検討
現状では、買い物や散髪等を益田で行っている方が多い中で、地域の商店などを利用することによる相互支援の重要性を把握
- ・必ずしも地域内で完結する地域運営のシステムではなく、例えば、高度なサービスの提供を受けたい場合（二次・三次拠点への外出など）への対応やこれら二次・三次拠点のバランスを踏まえたモデルを検討する必要がある。

(4) 今後の生活サービスの確保に向けて

実証実験やワークショップで得られた知見や危機意識、取組意識を今後も継続していくための方策として、関係者（住民・役場・地元商店(商工会)等）が一体となった生活サービス機能の確保の取組（＝津和野モデル）への発展と、地域活性化の可能性を検討することが必要と考えられる。