令和元年度
超高齢社会調査特別委員会行政視察報告書

超高齢社会調査特別委員長　麻生　紀雄

【視察日程】　令和2年1月24日（金）

【視察委員】

委員長	麻生　紀雄
副委員長	桜井　秀夫
委　員	川合　隆史、向後　保雄、川村　博章、川岸　俊洋、石井　茂隆
	森　　茂樹、米持　克彦、三瓶　輝枝、野本　信正
随行員	鈴木　智史、明平　愛美

【視察地及び調査事項】

1　柏市（1月24日）

（1）認知症にやさしいまちづくりに向けた各種取り組みについて

（2）予約型相乗りタクシー、デマンド交通の取り組みについて

【柏市役所入口】

【会場（柏市議会委員会室)】

【視察報告】

柏市　（1）認知症にやさしいまちづくりに向けた各種取り組みについて

<table>
<tr><td>調査目的</td><td>本市では、認知症高齢者の増加が見込まれる中、国の認知症施策推進総合戦略（新オレンジプラン）に掲げる『認知症高齢者等にやさしい地域づくりの推進』を目指し、「認知症への理解を深めるための普及啓発」、「容態に応じた適時・適切な医療・介護等の提供」、「認知症の人の介護者への支援」、及び「認知症及びその家族の意向の尊重の配慮」に関する取り組みを進めている。
柏市は、認知症のかたがいつまでも住み慣れた地域で生活し、安心して暮らせるまちづくりを推進するため、認知症のかたやそのご家族が安心してご利用できる認知症のかたとそのご家族にやさしい事業所・店舗・団体の普及を進めており、認知症サポーター養成講座を受講した認知症サポーターがいる事業所には、目印として「カシワニオレンジステッカー」を掲示している。また、認知症の方が行方不明になってしまった時に、電子メール等による情報提供を受けて早期に発見するための活動である「かしわオレンジSOSネットワーク」や、徘徊のおそれのある高齢者等の衣類や持ち物に個別のID番号とフリーダイヤルが記載された「みまもりステッカー」を用い、家族等の連絡先に直接連絡することができる「はいかい高齢者等みまもりシステム」や、行方不明になった方の早期発見・保護のための捜索支援無料アプリ「みまもりあい」の普及啓発、さらには民間企業と連携し、患者・要介護者一人ひとりについて、地方自治体や医師、歯科医師、薬剤師、訪問看護職員、ケアマネジャー、介護職員など多職種・他法人が、パソコンやタブレット、スマートフォンなどの端末を使って、それぞれの業務に必要な情報をリアルタイムで共有できるプラットフォーム「カナミッククラウドサービス」を導入するなど、認知症にやさしいまちづくりに向け、様々な施策に取り組まれている。
ついては、柏市における認知症にやさしいまちづくりに向けた各種取り組みについて視察を行い、本市の施策推進の参考とする。</td></tr>
<tr><td>視察概要</td><td>はじめに、柏市議会事務局　渡邊　議事課長よりご挨拶を頂戴した後、
当委員会　麻生紀雄　委員長より挨拶を申し上げた。

【柏市議会事務局　渡邊議事課長　ご挨拶】　【当委員会　麻生紀雄委員長　挨拶】</td></tr>
</table>

１　視察項目

（１）認知症にやさしいまちづくりに向けた各種取り組みについて

説明者　保健福祉部　地域包括支援課　長谷部　氏　、　高木　氏

２　主な質疑応答（□：質疑、■：答弁）

□　情報共有システムの内容及びどのような方々で共有されているのか。情報共有のプラットフォーム、カナミッククラウドサービスを導入したとのことだが、どういった内容か、具体的にはどのように使われ、どのような効果があったか。

【プロジェクターを用いて説明】

■　地域包括支援課及び在宅医療介護の連携といったところで、主に地域医療推進課が担当しており、まず在宅医療介護連携の中で、カナミッククラウドサービスを導入している。システム会社のものを利用し、例えば、あるAさんというケースに対して、関わる様々な職種のかた、主治医であったり、介護サービス事業所であったり、ケアマネージャーであったり、あるいは医療機関の様々な事業所の方々など、在宅医療あるいは認知症のかたは刻々と状況が変わっていくため、例えば今日訪問して、こういったことが起きていた、そのシステムを通じて、訪問の記録などを掲載する。それを見た多職種連携の方々は、次に訪問するのでその課題を踏まえて、こういった支援をするといったコメントを上げたり、あるいはこういったサービスが必要だと思うけれどもどうだろうかといった提案があった中で、主治医からはまだ、状態が不安定なので、まずは医療の安定を目指した方が良いなど、そういった様々な関係職種がタイムリーにコメントを挙げるということで支援をより円滑に進めるというシステムになっている。

　支援者というのは診療であったり、訪問活動であったり、外に出ていることが多いので、電話といってもタイムリーさに欠ける、やはりシステムを通して、掲示板のようなものと思っていただければよいが、掲示板に各職種がコメントを挙げることで、皆が各々都合の良いときに見て、それに対してタイムリーにコメントを返すといった、より円滑な支援を目指すものである。

【説明聴取の様子】

　柏市としては、在宅医療介護連携で先にカナミッククラウドサービスを導入

し、初期集中支援チームの事業は後からスタートしたため、すでにあるカナミックククラウドサービスに乗っかる形で、改めて初期集中の部屋といったものを設けて、そこでケースの様々な情報交換であったり、会議の招集をかけたりといったことを行っている。

□　福岡市が類似のプラットフォームを作って、地域包括ケアシステムという形で取り組んでいるかと思う。柏市のシステムはいつ頃から導入し、このシステムを作ったのはどこの会社か。

【委員より質問】

■　導入時期については、在宅医療連携がスタートしたころのため、初期集中支援チームが平成29年1月からのため、おそらくその1、2年前程度からスタートしているものと思う。

　柏市のシステム会社は「カナミックシステム株式会社」のシステムを活用している。

□　個人情報の問題で、1人の患者・ケースの方のことを多職種のいろいろな方が、なんらかの鍵がかかるような形になっているのか、多くの人が見られるような形になっているのか。

■　個人情報が非常に大事であるため、そのケースに関わる職種の方だけを招待する、一人一人のケースの部屋を掲示板に作り、そこに関係者だけを招待する形で、関係者だけが情報を共有する形になっている。

　例えばケースが亡くなられる、あるいは初期集中は6か月間と期間が定められているので、その支援期間を終えたらその部屋を終了するなど、いつまでもその部屋を開いているという状況にはならないようにしている。

□　地域の見守りというものの中で、SOSネットワークの事業として衣類や持ち物にIDタグをつけたりなど、それについてはどの程度の予算がかかって、またご本人やご家族の負担経費はどのくらいになるのか。また先ほど認知症の方は1万人と伺ったが、利用者は全体の何割くらいか、普及率は。

【委員より質問】

■　SOS ネットワークに事前登録されている方は約200名いらっしゃり、実際に

SOS ネットワークに登録されている方は介護サービスを使っていらしたり、ネットワークを登録していただくことで関係機関に周知も行えるところがあり、登録していただくことで抑止力になるなど、徘徊される方が減少するといった傾向がある。平成31年から、警察署により行方不明高齢者の情報提供が千葉県で行われており、SOS ネットワークとは別に、警察から情報提供をいただくことが非常に増えており、おそらく千葉市も同様かもしれないが、柏市でも140名弱が徘徊して、警察で保護されたが、これからは行方不明高齢者の徘徊・保護は増えており、非常に課題になってくるかと思う。

□　オレンジステッカーの普及啓発ということで、地域の見守りということで、店舗に協力してもらい、地域の密接な関係の中で、店舗のほうでも講座を受けていただいているなど、目新しいかと思うのだが、その利用率や効果はどうか。

【委員より質問】

■　平成29年7月から事業をスタートしたところであり、セルフネットリンケージというところとステッカーを開発したところだが、実はあまり利用率が伸びなかったという背景があり、補助事業を打ち切ったという経緯がある。もちろん、広報や報道や関係機関等への説明などを行ったところであったが、ステッカーに至るまでがなかなか市民に分かりにくい、つながらなかったという、結局は2年の間でステッカーの補助を受けられた方は8名であり、利用率が伸びずに事業を打ち切ることとなった。その補助に当たってはステッカーの初期費用2,000円を柏市として補助し、維持費として月3,600円かかるが、そこは毎月市民の方が負担するという制度設計であったが、ランニングコストがかかるということもあり普及しなかった。

□　SOSネットワークを使うことによって、徘徊者が少なくなるとのことだが、具体的にどういった理由になるのか。

■　まず登録に当たっては地域包括支援センターが支援に入るため、そこで例えば適切な介護サービスにつなげたり、ご家族の方の認知症に対する意識が深まったりなど、そういったことで抑止的に働いている。

【質問応答の様子】

	□ かしわ認知症オレンジ構想やいろいろな事業をやられている中で、どのくらいの方々がこの事業に参加、事業で把握してお手伝いして、その数はどのくらいなど、認知症全体の数に対して、この事業で実際に恩恵を受けてきた人たちの数と、オレンジステッカーの配付状況で74か所の事業所へ配付済となっているがこれは柏市としては多いのか少ないのか。認知症全体の数と、柏市の施策でお世話している人の数など。 【説明聴取の様子】 ■ 具体的な数については抑えられていない。オレンジステッカーについては認知症サポーター養成講座を受講いただいたほとんどの事業所、およそ90％程度の事業所がこのステッカーの掲載にご賛同いただいており、このステッカー事業にご賛同いただいた事業については SOS ネットワーク事業の協力事業所としてもご賛同いただく企業が増えており、そちらとの連携も行っているところである。講座を受講していただいた企業のほとんどが見守りという形でステッカーの配布や協力事業所として、業務に支障の無い範囲で徘徊高齢者の捜索にご協力をいただいている。また柏市としては配付事業所数の目標数をプランに定めており、全て目標値を上回る形で配付できていると考えている。
主な 委員所感	○地域包括ケアセンターの対人口比設置状況は千葉市と大差ない印象だが、かしわフレンズへの年1回の市によるフォローアップ研修を実施したり、かしわオレンジ介護者交流会を開催したり、包括支援センターごとに年1回の徘徊模擬訓練の実施など、きめ細かい取り組みが学べた。今後の課題として、サポーターによる支援をつなぐ仕組みづくりが重要であることは示唆的だった。 ○体系的に組織の構築がなされていると感じられた。在宅にての認知症の方の医療介護など、多職種の連携に努められ、利用されているシステムであるカナミッククラウドサービスは興味深いものであった。このシステムの運用の詳細をもっと知る必要があると感じた。 ○柏市では平成27年度から令和6年までの10年間でかしわ認知症オレンジ構想を作成し、「認知症にやさしいまち柏」を目指し、施策を実施している。具体的な施策の5本の柱のうち、普及啓発では、サポートをしてくれるオレンジフレンズの育成により408人が登録されている。認知症カフェを実施する2団体に対して、運営補助を出しており、社会参加と出会いの場を作っている。また、早期発見早

	期対応と早期の診断と医療ケアについては認知症サポート医師とその他の専門職の初期集中支援チームにより対応している。居場所づくりが少ないとのアンケートがあったとのことで、今後は拡充するとのこと。多職種連携システムはすばらしく、参考になると感じた。 ○平成27年度からの「認知症施策推進総合戦略～認知症高齢者等にやさしい地域づくりに向けて～（新オレンジプラン）」を受けて、柏市として「かしわ認知症オレンジ構想を策定され推進されていて、「柏市認知症にやさしいまちづくり会議」を立ち上げられ、関係機関と連携強化を図っていることが参考になった。 ○カナミッククラウドサービスの導入について、地域包括ケアシステムの構築に置いては、大変重要なシステムと考えられる。平成28年ころより導入されているとのことでさらに研究したいと感じた。 ○認知症の理解体制に努めている姿勢を感じる。答えや結果が出ないことに市としてよく取り組んでいた。家族の深刻な悩み、プライバシー等、様々なことに対応していくためにも、市全体として、「誰にも、どこでも起こりうる事」としてみんなで理解していることが大切と感じる。 ○かしわ認知症オレンジ構想のもとで、認知症サポーター養成講座、かしわオレンジフレンズ、かしわ認知症オレンジパス、カシワニオレンジステッカー、かしわオレンジSOSネットワーク、カナミッククラウドサービスの導入等に関する取り組みを行っている。今後は認知症本人、家族も参加できる居場所づくり、認知症の方の見守り体制の構築等が課題である。 ○認知症にやさしい対応が一番の効果ある取り組みであることを認識した。一気に否定するするのではなく、やさしく寄り添い、まず話を聞き、少しずつあるべき状態に戻していくことが大切だということを学んだ。 ○地域の見守りSOSネットワークの衣類や持ち物にID番号やフリーダイヤルを入れていると事前情報があり、どの程度の認知症の方が利用されているのかなど質問した。200名程の方が利用されているとのことだが、同時に、この方々には地域包括支援センターが介入しているので、認知症の対策を講じることがあり、徘徊は少なくなっているとのことであった。また、警察からの連絡があり認知症の方々への対応件数も増加しているとのことであった。

柏市　（2）予約型相乗りタクシー、デマンド交通の取り組みについて

<table>
<tr><td>調査目的</td><td>　本市では、地域公共交通の現状・問題点、課題の整理を踏まえて、公共交通ネットワーク全体を一体的に形づくり、持続させることを目的とする「（仮称）千葉市地域公共交通網形成計画」の策定にあたり、千葉市地域公共交通活性化協議会を設置し、本市の公共交通のあり方について検討するとともに、高齢者の外出時における環境整備として、「千葉市歩行空間のベンチ設置計画」を策定するなど、高齢者の外出支援策について、各種施策に取り組んでいる。
　柏市では、平成28年度から令和7年度を計画期間とした「柏市第五次総合計画」において、将来都市像である「未来へつづく先進住環境都市・柏　～笑顔と元気が輪となり広がる交流拠点～」の実現方策のひとつとして、都市機能や居住の適切な立地の誘導に取り組むこととするなど、「いつまでも、いきいきと暮らせるまちづくり」の実現に向け、立地適正化計画と連携しながら柏市内の公共交通を再編すべく、新たに「柏市地域公共交通網形成計画」を策定。今後の超高齢社会に対応したまちづくりを目指し、五つの基本方針「地域状況に応じたバス路線への再構築」「交通モード間の円滑化の推進」「高齢者等に配慮した交通環境の構築」「中心市街地活性化に向けた公共交通と自動車の共存」「公共交通の利用促進」を定めており、具現化に向けた取組みを進めている。また、公共交通空白・不便地域を解消し、地域の方々の買物や通院などの日常生活あるいはレクリエーションや観光など、沼南地域の移動手段として、かしわ乗合ジャンボタクシーや予約制の相乗りタクシーを運行するなど、交通不便地対策に取り組んでいる。
　ついては、柏市のデマンド交通等に関する取り組みについて視察を行い、本市における高齢者の外出支援策をはじめ、超高齢社会に向けた交通不便地対策に係る施策推進への参考とする。</td></tr>
<tr><td>視察概要</td><td>1　視察項目
　（1）予約型相乗りタクシー、デマンド交通の取り組みについて
　　説明者　土木部　交通政策課　坂齊課長　、石堀　氏、清塚　氏

2　主な質疑応答（□：質疑、■：答弁）
　□　かしわ乗合ジャンボタクシー、予約型乗合タクシー「カシワニクル」について、柏市の市費負担額と、オンデマンド交通の料金体系について。
　■　カシワニクルの市費負担額については、システム等全てを含めて、1,042万円を支出している。ジャンボタクシーについては補助金として約2,300万

【担当者よりご説明】</td></tr>
</table>

円を支出しており、これらがカシワニクルとジャンボタクシーのそれぞれの費用となっている。１人当たり800円として委託料を支出しているが、実際のタクシーの価格との比較などについては、タクシーの初乗り価格は2kmで740円のため、あとは距離制加算となっている。カシワニクルの場合はそこが最低300円になる。沼南地域は東西約10km程度となり、実際にタクシーに乗ると3,500円から4,000円かかるところが、カシワニクルを使うと、A 区域から B 区域への移動なので500円となってくる。800円というのは市からタクシー業者に１人載せた場合に支払う委託料支出額となる。利用者からは同一区域内は300円、区域をまたぐ場合は500円を支払っていただいている。

【説明動画を視聴】

※質問中に時間が12時を回ってしまったため、視察は終了とし、質問等は後日、事務局を通じて別途連絡・対応することとなった。

【柏市議会議場にて】

主な 委員所感	○地域ごとの高齢化率の見込みに基づいて、平成18年のバス計画を平成22年に事業仕分けしたのが分岐点だと感じた。このように収支率で踏み込んで判断できるか、興味深かったのは余裕時間を運行計画の自助生成で活かしている点だと感じた。 ○予約性相乗りタクシー（カシワニクル）の運行を開始したその背景には「生活交通の廃止」があり、柏市の予算上限として1日35人を上限としている。利用者1人あたり800円（運行当初は1000円）を支払うインセンティブ制による委託方式を採用するなど、今後の運用が楽しみだと感じた。 ○合併前の沼南町のエリアを対象とした交通不便地域対策で鉄道の駅から離れた地域が対象とのことであり、本市でも若葉区、緑区に同様に駅から離れたエリアもあり、そうしたところでの交通不便対策の一つになるのではないかと感じた。 ○交通不便地域におけるオンデマンド交通の可能性について、詳細に柏市の状況を伺った。商業施設やコミュニティ施設、病院等での利用が多いようであり、本市における交通不便地域における利活用について、一つの選択肢としてオンデマンド交通を要検討と考える。 ○公共交通空白不便地域の解消を目指してセダン型タクシー２台による予約・相乗運行委託方式で個人負担を軽減したカシワニクルと、会員登録制予約相乗り方式でのデマンド交通の取り組みでコミュニティバス運行時より経費の削減ができる上に、買い物や通院といった日常生活の手助けができているものと感じた。 ○限りなくドアトゥドアを目標にするにはコンパクトシティーの発想が必要だと感じた。デマンド交通の取り組みについても基本的にはコンパクトシティーの構築の必要性を感じた。 ○予約型相乗りタクシー「カシワニクル」について、家々が集中していない分散郊外型には最適ではないかと感じた。これは千葉市に導入すべく、モデルケースや実証実験をする価値は大いにあり、可能性を感じた。 ○オンデマンド交通（カシワニクル）について、交通不便地域の解消を目指し、市民への要求とタクシー会社の新たな事務展開の要求が重なって実行。ドライバーのやる気向上、収入増加もあり、行政側支出額が削減したことも含めて成功例と言えると感じた。