

特集
3-1

運送事業者との連携で リコール製品による事故を防ぐ！ —宮崎県日南市の取り組み—

楠原 優一 Kusahara Yuichi 日南市健康福祉部長寿課 高齢者支援係
1993年、日南市に入庁。2016年より現在の部署にて高齢者保健福祉計画の策定・進捗管理ほか高齢者福祉業務の総括を担当。

日南市の高齢化の状況

本市では、近年都市部への人口流出などによる人口減少が続いています。

また、高齢化のスピードが全国平均を大きく上回っており、2019年4月1日現在の高齢化率は38.4%と、市民3人に1人以上が高齢者という状況にあります。

さらに、「団塊の世代」がすべて75歳以上となる2025年には、高齢化率が40%に達する見込みで、認知症高齢者対策の重要性も高まっています。

運送事業者との連携協定

本市は、「日本一組みやすい行政」をめざし、多くの民間企業等と連携しています。地元特産品である^{おび}飴肥杉を使った雑貨のPR活動や、農水産物のブランド化に取り組み、雇用の創出などを推進しています。

このような取り組みが注目され、企業側からの提案により、2016年2月18日、本市とヤマ

トグループのヤマト運輸株式会社(以下、YTC)、ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社(以下、YMM)の3者で「高齢者の見守り支援」と「高齢者世帯向けリコール製品回収の取り組み」

写真 連携協定調印式

に関する連携協定を締結しました(写真)。



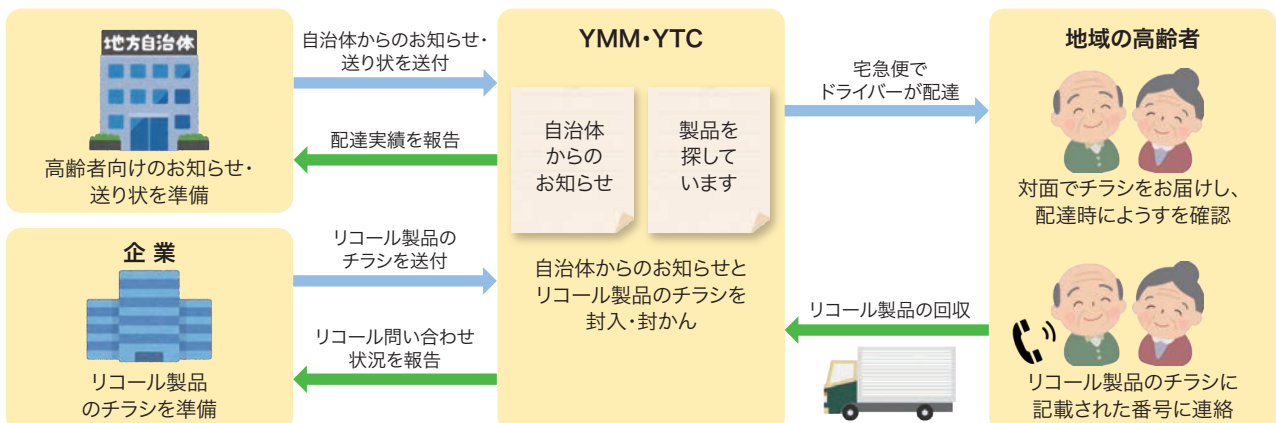
協定に基づく連携事項

協定書第2条において「地域の安心・安全に関すること」「高齢者・障がい者支援に関すること」「メーカーから出されたリコール品の告知及び情報報告に関すること」を連携事項として定めています。これに基づいてYMM・YTCが行うサービス概要(図)は、次のとおりです。

①配達時の見守りサービス

- ・配達先の高齢者が長期間不在や体調不良などの異変があった場合、市に連絡

図 サービス概要図



②リコール製品の回収支援サービス

- ・リコール製品の情報を、市からのお知らせ等と一緒に高齢者の自宅に宅急便で配達
- ・告知によりリコール製品が見つかった場合には、迅速に商品の回収を実施

◆連携協定のメリット

運送事業者との連携によるメリットを紹介します。

①地域の高齢者

- ・リコール製品のチラシを対面で受け取ることのできる必要情報を簡単に得ることができる
- ・自宅からリコール対象製品が見つかった場合、チラシに記載の番号(コールセンター)に電話するだけで、迅速に回収され、安心・安全な生活を送ることができる

②自治体(市)

- ・高齢者見守りの充実が図られる
- ・高齢者の長期不在や体調不良などの情報をもとに、市職員や地域包括支援センター職員などが直接訪問し、速やかに対応することで、住民サービスの向上につながる
- ・ゼロ予算で高齢者向けのお知らせを周知することが可能になる
- ・市からの情報がより分かりやすく手元に届く

③企業(リコール実施事業者)

- ・新聞やテレビなどの媒体に加え、高齢者に対するリコール製品の情報をより効果的に伝達することができ、回収率の向上が期待できる

④ヤマトグループ

- ・高齢者の「安心」「安全」をサポートすることにより、「地域で一番身近で愛される企業」というイメージアップが図れる
- ・宅急便の取り扱いの増加が期待できる

◆取り組み実績

①実施時期(配達に要した期間)

2016年2月末から3月末まで(約1カ月間)

②対象者

市内の一人暮らし高齢者約5,700人

③配達物

- ・悪質商法に関する注意喚起パンフレット
- ・地域包括支援センターパンフレット
- ・リコール製品パンフレット

④結果

- ・リコール製品7件が発見され、重大な事故を未然に防止することができた
- ・高齢者に関する28件の情報提供を受け、地域包括支援センターと連携を図りながら、個々の状況に応じて必要な支援につなげる等、迅速に対応することができた

⑤実施に当たっての留意点

- ・基本的にはリコール告知があることが実施要件となっており、リコール告知チラシと市からのお知らせ等をセットで配達するもの
- ・配達運賃等は、リコール実施事業者とヤマトグループとの間で精算し、市は負担しない

◆その他の企業との高齢者に係る連携協定

①(株)セブン-イレブン・ジャパン

(2016年3月10日締結)

- ・市内のセブン-イレブン各店は、日常の業務において、「お届けサービス」を通じて地域の高齢者に対し、「さりげない見守り」を行い、異変を発見した場合には市に連絡

②第一生命保険(株)

(2017年10月16日締結)

- ・保険外交員の高齢者宅訪問時の見守りおよび異変発見時の市への連絡
- ・高齢者世帯に対して認知症関連のチラシ等を配布

◆今後について

地域の課題解決に向けた企業との連携による取り組みは、大変大きなメリットがあります。

本市は、今後も企業との新たな連携を積極的に推進していきます。