

地方都市（熊野町）における高齢者のための生活交通計画

高井 広行

Study on the Traffic Planning for the Elderly People to Live a Daily Life Comfortably in a Local Town (Kumano Town)

Hiroyuki TAKAI*

synopsis

In Kumano-Cho, the Hiroshima Dentetsu Bus which is an only public transportation system considered abolition of old bus lines and the management aggravation lines at the time of revision of the transporting Law in 2007. As the result, the route of the Kotei-Heights was abolished. Aging rate in Kumano-Cho is 27% now. The ratio is higher compared with another neighborhood areas. And the existence of hills in the surroundings has been the obstacle of a residents' movement. Then, the Kumano-Cho tried planning of life transport planning focusing on the townsmen's consciousness by the workshop which took part in the planning itself.

keywords: Bus Planning, Elderly People, Residents' Workshop

1. はじめに

地方都市においては高齢化の進行が速く、生活するための移動手段に不満を有する人口も多くなり、健康・福祉や生活困難に陥る人が増加する傾向にある。よって、これらの人々の生活のための移動手段を確保することは緊急の課題でもある。熊野町では、平成 18 年に町内唯一の公共交通機関である広島電鉄のバスが、経営悪化のため一部路線を廃止する検討をしていた。そこで、住民の署名運動や運営資金の一部を広島市と熊野町が補助するということで、廃止ではなく大幅な減便が決定され、また、1つの団地の路線が廃止となった。

そこで、本町における移動困難者のための生活交通計

画についてワークショップ(WS)を開催し、そこで計画案を検討し、できるだけ住民の意見を反映した交通計画の策定を試みた結果について述べる。さらに、平成 24 年 7 月 2 日より半年の期間実証運行を行い、その利用状況および要望・意見を収集し今後の運行のための基礎資料とするために、途中分析を行った結果についても触れることにする。

2. 対象地区の概要と生活交通計画の前提条件

本町は平成 24 年総合計画¹⁾の策定のため、住民アンケート調査(平成 21 年 7 月 24 日～8 月 17 日)²⁾を実施し以下のこと(交通に関する項目)がわかった。「住みたく

*近畿大学工学部建築学科

Department of Architecture

Faculty of Engineering, Kinki University

ない」の理由では「道路、交通の便が悪いから」(81%) 11 項目中 1 位、施策に対する満足度では「路線バスの利便性」が 37 項目中 30 位、重要度で 9 位と改善の要望が強い項目である。

将来に対する不安では「バス等移動交通手段」(48%) が 12 項目中第 4 位であった。上位項目には、第 1 位「老後の暮らし」(61%)、第 2 位「あなたや家族の介護」(51%)、第 3 位「あなたや家族の健康」(50%) であった。将来どのようなまちであれば良いと思うかでは 14 項目のうち第 1 位に「道路や交通機関が整備された交通の便利の良いまち」(58%)、2 位「保険・医療・福祉が充実した健康長寿のまち」(56%)、3 位「犯罪が少なく、災害や地震に強い安全なまち」(49%) という結果であった。以上のことから、本町における生活交通計画の重要性がわかる。また、地域懇談会(平成 21 年 10 月～平成 22 年 2 月)でも交通に関する意見が多く、生活交通の必要性が求められている。

熊野町の人口は表 1 に示すように約 25,000 人であり、高齢化率が 27%と高く、谷合に町があるため町内の坂の存在が住民の生活の障害となっている。そのため、バスの減便は住民に不自由を強いるようになった。そこで、住民の声を反映した生活交通を確保するための計画を考えることとなった。そこで、その計画をワークショップ(WS)で議論し、下記の前提条件を考慮して策定する。

表 1 人口推移³⁾

	平成 7 年	平成 12 年	平成 17 年	平成 22 年
総人口	24,953	25,392	25,103	24,533
65 歳以上	3,222	3,924	5,041	6,534
高齢化率	12.9%	15.5%	20.1%	26.6%

資料：国勢調査

まず、生活交通計画を考える上での前提条件は交通弱者が現在抱えている生活交通上(移動手段)の課題や問題点を把握すること。将来、それらの問題を解決するための生活交通(無料バス)に関してどのような取り組みを進めれば、交通弱者にとって有効な移動手段の確保となり、地域が活性化につながるかを考える必要がある。そこで、無料バス(ジャンボタクシー定員 9 名を利用)

をうまく活用し、交通弱者の方々の社会参加を進めていくために効果的な生活交通を確保し、新しいまちづくり、いきがいくりにつなげていく必要がある。さらに、熊野町としては、効果的な生活交通を運用することにより、少しでも交通難民の数を減少させ、地域の活性化に繋げていく必要がある。そこで、生活交通計画策定の前提条件と考え方を以下に示す。

- 1 既存の路線バスは維持・存続させる。
- 2 新たに運行する生活交通は有償としない。
- 3 新たに運行する生活交通の対象は、主として高齢者、障がい者の方々等の交通弱者とする。
- 4 デマンド運行は考えない。
- 5 新たな生活交通の運行は実証運行を行い、その結果によりその後の実施を判断する。

3. ワークショップの概要と討議結果⁴⁾

3-1 ワークショップの概要

地域を 3 地区(東部、中央、西部)に分け、各地区 4 つの班(1 班 6～8 人)でワークショップを開催した。それぞれの班にはテーブルマスター(町職員)と補佐役(研究室ゼミ生)を設け、生活交通のあり方を検討するために 3 回のワークショップを行った。各回 2 つのサブテーマを決め討論していただいた。第 1 回目のテーマは①交通の移動・足で困ったこと、②行きたい場所・時間・頻度(地区の問題点)。第 2 回目のテーマは①このように走ってほしい・行ってほしい、②ここではバスを停められます。第 3 回目は①地区の特性を生かしたバス路線・停留所計画、②このバスシステムをどのように活用すればもっと便利な、元気のよいまちになれるか(地区の活性化)である。いま、本ワークショップの流れを図 1 に示す。開催日については表 2 に示す。

第 2 回ワークショップが終わった後に路線計画及び停留所案を作成し、その数日後、海田警察署と広島電鉄の方々を交えてその計画案について議論した。そこでの意見を反映させ、さらに効率的、現実的と思われる交通計画を立案した。その修正案に対して、第 3 回ワークショップにおいて住民の方々に議論していただいた。

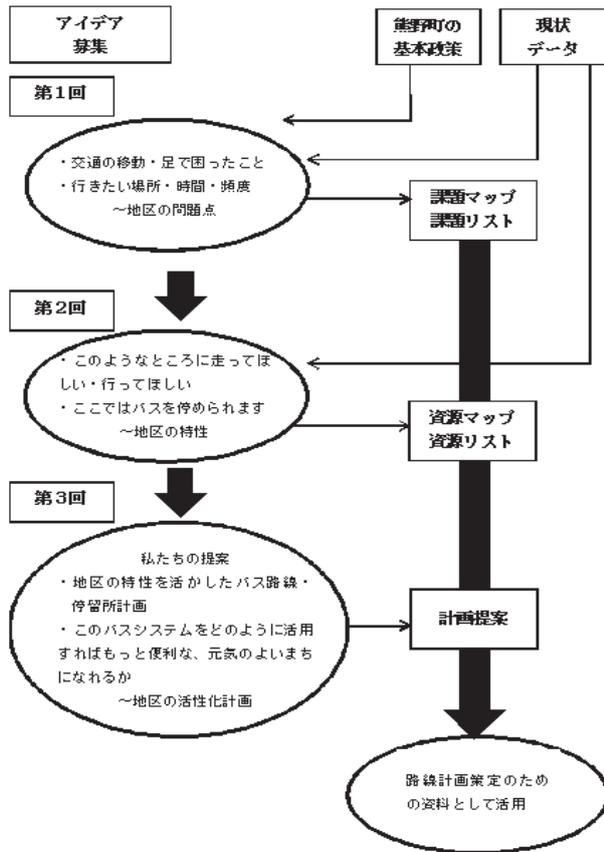


図1 ワークショップの流れ

表2 ワークショップ開催日

対象地区	第1回 WS	第2回 WS	第3回 WS
東部地区	9月17日(土)	11月5日(土)	12月3日(土)
東部地域健康センター	15:00~17:30	14:00~16:00	14:00~16:30
中央地区	9月18日(日)	11月6日(日)	12月4日(日)
熊野町役場	9:00~11:30	9:00~11:30	9:00~11:30
西部地区	9月18日(日)	11月6日(日)	12月4日(日)
熊野町役場	14:00~16:00	14:00~16:00	9:00~11:30

3-2 ワークショップでの意見

本WSに参加していただいた町民の方々のごほとんどは65歳以上の高齢者の方々であった。第1回WSテーマ1「生活の移動・足で困ったこと」で話し合われた全体意見数を表3に示す。地区別では東部地区で意見が最も多く、次いで中央地区、最も少ないのが西部地区である。多い意見を見ると広電バスに対する意見が最も多く、ついで、日常生活の移動、目的地までの移動手段・距離等に困っていることがわかる。テーマ2「行きたい場所」について話し合われた結果を表4に示す。最も要望の多いのは「買物」であり、全ての地区で1位となっている。次いで多いのが「病院」である。



写真1 ワークショップの風景

表3 第1回WSテーマ1

		地区			計
意見		東部	中央	西部	
日常生活	移動	26	26	20	72
	買物	10	16	10	36
	病院	7	12	5	24
	将来の不安	3	2	4	9
道路	環境	29	21	8	58
	交通状況	11	9	6	26
政策		5	9	5	19
広電バス		45	28	8	81
その他(テーマ外)		6	10	10	26

表4 第1回WSテーマ2

		地区				計
意見		東部	中央	西部		
公共機関	役場	6	6	11	23	
	図書館	3	4	6	13	
	公民館・町民館・自治会館	5	8	12	25	
	地域健康センター	4	4	0	8	
	町民グラウンド・体育館	3	1	4	8	
金融	農協(JA)	1	2	2	5	
	郵便局	1	3	4	8	
	金融機関	5	11	4	20	
買物		18	26	15	59	
健康	病院	14	26	15	55	
	老人ホーム・介護施設	3	4	3	10	
	筆の里工房	7	2	7	16	
娯楽	お寺	4	0	1	5	
	飲食店・娯楽(遊戯)	3	0	2	5	
	理容院・美容院	3	2	0	5	
	学校(小中高)・幼稚園・保育所	4	0	1	5	
その他	広電バスセンター(営業所)	1	4	0	5	
	墓参り	6	1	1	8	
	町外	7	8	3	18	
	テーマ外	23	3	3	29	

第2回WSテーマ1では「このようなところを走ってほしい」に関して、東部地区では北部農道・深原・県道ではない山沿いの道・空地・そして各団地内を走行するルート、中央地区では熊野町東部地区全域、西部地区平谷を除く全ての地域が網目状の道路が対象となった。西部地区では、北は筆の里工房、東はフジ・ジュンテンドー、

西と南は全域を網羅するルートとなった。テーマ2「ここではバスを止められます」では、各地区ともに、公共施設・商店・病院等第1回目で話し合われたときの行きたい場所と一致する。さらに、目印になる企業・建物の比較的広い前面道路が対象となった。

第3回WSテーマ1「地区の特性を活かしたバス路線・停留所計画」では作成した路線や停留所案を示し意見をいただいた。東部地区で、空地・浄水場と新宮苑団地はUターンではなく転回、松ヶ丘団地内ではなく、深原方面を回って東部健康センターへ行くルートの修正が提案された。中央地区では中央北ルートは深原、城之堀、中央南ルートは出来庭及び川角、貴船を回ってほしいとの意見がでた。西部地区ではゆうあいホーム前道路及び、萩原・フジ・ジュンテンドーまで追加の意見がでた。停留所は第2回WSでの意見とほぼ一致した。テーマ2「このバスシステムをどのように育て利用すれば元気な街・人ができるのか」では、公共施設の活用を図る等の意見が出された。

4. 生活交通計画の策定およびこれからの運用

4-1 生活交通計画の策定

全3回のWS終了後、これまで議論した事柄及び意見調整で注意点等を考慮し、図2に示す生活交通計画のルートを提案した。停留所計画では、各地域にある公共施設を重点的に利用することをはじめ、各商店や病院等の利用があげられた。そこで、ルート及び停留所予定地点が運行上問題ないか現地調査を行った(写真2)。その結果、提案された停留所の、何ヶ所かが停留危険と判断された。

1) 東部地区 停留可能地点・希望地点は全部で34ヶ所挙げられた。その内訳は団地内6ヶ所・商店6ヶ所・医療介護施設2ヶ所・民家前道路15ヶ所・公共施設5ヶ所である。ルートに関しては、松ヶ丘団地を通らずに深原方面を回ってほしい。空地は奥でUターンするのではなく、浄水場まで行き転回した方がいい。新宮苑団地内のUターンではなく、転回した方がいい。などの意見があげられた。



写真2 現地調査

2) 中央地区 停留可能地点・希望地点は全部で61ヶ所挙げられた。その内訳は、団地内9ヶ所・商店12ヶ所・医療介護施設3ヶ所・民家前道路26ヶ所・公共施設11ヶ所である。ルートに関しては、北部農道を追加し、筆の里工房・誠和園・城之堀方面の意見があげられた。また、深原のルートを希望する意見もあがった。

3) 西部地区 停留可能地点・希望地点は全部で36ヶ所挙げられた。その内訳は団地内7ヶ所・商店7ヶ所・医療介護施設3ヶ所・民家前道路9ヶ所・公共施設10ヶ所である。また、西部地区より東側に集中している病院・商店に行きたいとする要望が多くあるため、そこまでの希望ルートが追加した。

そこで、最も現実的なルートおよび停留所位置案を設定し、現地の住民に協力をお願いし決定した。さらに、全てのルートについて実際に走行し、それらの所要時間を計測し、実際の運用のための計画の資料とした。運行時間は、東部地区「月・水・土の午前」中央地区「火・金」西部地区「木・土の午後」を計画した。各一回の運行時間は一時間内で回れるよう考慮し、各運行は時計方向および反時計方向の交互とした。各地区の周回平均時間は乗降時間を考慮し実測した結果、東部39分45秒・中央地区北28分30秒・中央南22分30秒・中央合計51分・西部36分40秒となった。最終的な運行時間計画では午前3回・午後3回となった。

4-2 これからの運用計画

本計画は今年度7月から12月の半年間、町の福祉基金

地方都市（熊野町）における高齢者のための生活交通計画

を用いて社会実験を行う。1ヶ月ごとに利用状況を把握し、各ルートの利用人数・評価・改善点の検討等の検証を行う。その結果を分析し、今後の運用計画を考える材料とする。存続可能基準として現在、1回の運行平均乗客者数を5人程度と考えている。その基準をクリアできれば本格運用となる可能性がある。

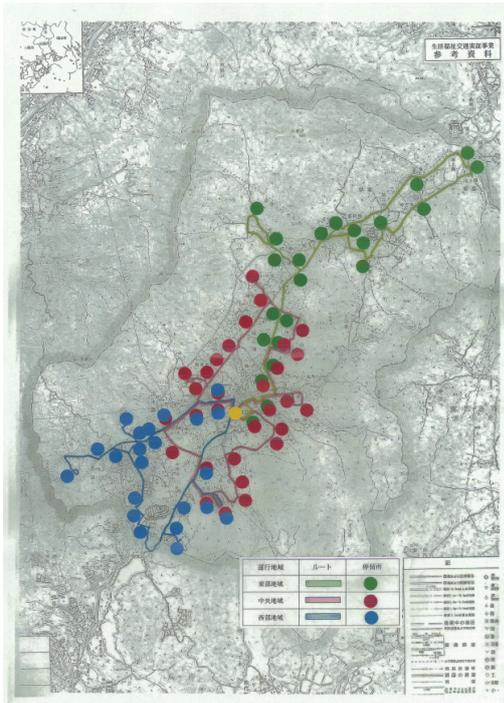


図2 路線計画と停留所案

5. 実証運行について

5-1 実証運行のための準備

平成24年7月から12月の半年間において実証運行を行っている（おでかけ号）。ここではその運行内容と利用実態について述べる。

まず、実証運行を行うための準備段階として5月に停留所設置のための町民の方々と交渉、6月熊野町議会で説明、町広報6月号とホームページに運用等を掲載。自治会連合会に運行内容について説明。ワークショップ参加者に運行内容について説明。タクシー事業者と委託契約の締結。時刻表・ルート図を新聞折込にて各戸に配布。停留所設置完了（66箇所）。7月2日おでかけ号出発式（運行開始）。8月町再度広報8月号に運行計画等を掲載。また、下記に示すA3版で、時刻表および停留書の位置を

示すリーフレットを作成し、新聞の折り込みとして配布、

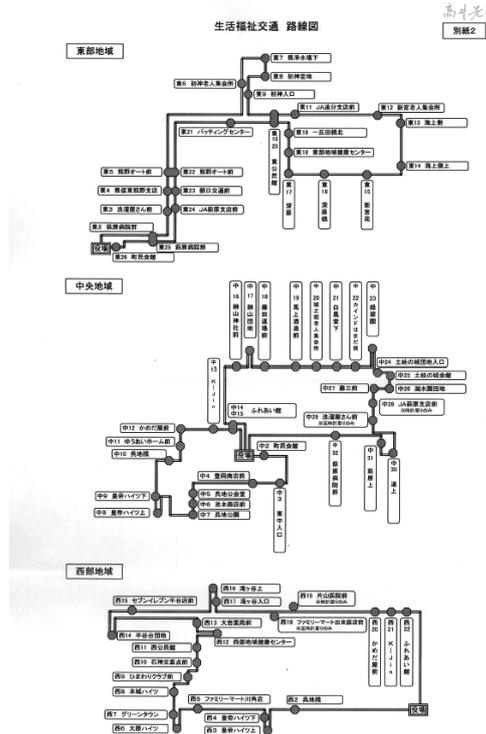


図3 停留所表示



図4 熊野町広報誌「くまの6月号 (2012年)」

主要な施設及び店舗に留め置いた。このような準備を行い7月2日運行へ至った。運行便数は一日9:00から5時までで全6便である。



図5 おでかけ号時刻表・ルート図

5-2 実証運行の利用状況

いま、実証運行の7月および8月の2ヶ月間の利用状況について表6に示す。まず、7月の利用者合計は537人(25日)であり、1便当たり3.6人/便であった。8月では利用者合計は600人(27日)であり、1便当たり3.7

地方都市（熊野町）における高齢者のための生活交通計画

人/便であった。9月では利用者合計は615人（23日）であり、1便当たり4.5人/便であった。この3ヶ月間合計で全利用者は1,752人と1,500人を超えている。また、一日6便での1便平均では3.9人と比較的多くの人々が利用している。地区別で東部地区（全人口2623人）は全人口の7月4.7%、8月は5.1%、9月は6.6%、中央地区（同14,245人）は7月1.8%、8月2.0%、9月は1.7%、西部地区（同8,252人）で7月2.1%、8月2.2%、9月は2.4%、割合的には当初の期待通り東部の利用者割合が他地区に比べて多くなっている。詳細に見るとこの3ヶ月で乗車数が1便当たり20名を超えている便は各月とも月末の中央地区の第1便である。さらに、10人以上の利用者を見ると7月7便、8月11便、9月15便である。とくに、第1便での利用がほとんどである。午前と午後を比べると午前の便の利用者は全体の3分2となり、午後の2倍程度となっている。

5-3 利用者のアンケート結果

この試行期間に利用者の方々に利用アンケートに答えただいた。アンケート項目は「個人属性（性別、年

齢）」「利用の目的」「乗車場所及び降車場所」「これまでの外出時の移動手段」「現在の運行ルートの満足度」「停留所場所の満足度」「運行の頻度（便数）」の7項目である。アンケートは8月下旬から約2週間の予定で実施した。総回収数は68票である。利用目的をみると全体の34%が買い物であり、病院が24%と買い物目的がやや多くなっている。満足度ではルートについては74%、停留所79%、運行頻度63%が満足（満足+やや満足）と答えており、比較的満足度が高いように思える。また、自由意見にも感謝されている声が多くあり、今後も存続を希望するという意見が多い。また、要望としては便数を増やして欲しい、運行や時刻表を老人にもわかりやすくして欲しい等多くの要望が寄せられている。

このように、この実施した結果を見ると良好な結果が得られているといえよう。また、認知度も徐々に高くなってきており、利用者数も増加してきている。運転者に対するヒアリングにおいてもリピータが近所の方を連れて利用したり、口コミでの利用者増もあるとの意見も聞かれた。

表5 7月の利用状況

地域・コース	7月																														
	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	
第1便	2	3	9	1	13	3		2	7	5	5	7	0			12	9	3	9	2			1	10	17	7	22	3		8	12
第2便	4	6	13	2	9	...		1	6	3	6	5	...			12	10	2	8	0			1	9	4	4	11	...	1	8	
第3便	2	0	4	1	2	...		1	1	4	3	0	...			3	6	1	0	0			4	4	4	2	3	...	7	0	
第4便	0	2	1	2	1	...		0	5	8	0	0	...			1	4	2	0	2			1	2	4	2	2	...	1	3	
第5便	0	2	0	1	2	...		0	3	9	1	2	...			3	3	0	2	2			1	2	2	1	2	...	1	7	
第6便	1	4	3	3	6	...		0	2	3	3	2	...			1	1	0	2	3			0	2	3	1	1	...	0	11	
合計	9	17	30	10	33	7 西部10		4	24	32	18	16	2 西部13			32	33	8	21	2 西部7			8	29	34	17	41	7 西部14		18	41

表6 8月の利用状況

地域・コース	8月																															
	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	31日	
第1便	11	5	13	4		7	15	15	7	13	...		1	2	6	1	12	8		2	16	11	4	20	4		1	12	9	5	14	
第2便	3	5	8	0		4	14	2	1	6	...		0	1	7	2	6	...		5	13	3	3	7	...		4	7	6	2	8	
第3便	12	2	7	0		4	1	4	4	14	...		0	2	4	1	4	...		2	2	4	1	1	...		2	6	2	3	1	
第4便	3	1	1	...		1	0	12	1	2	...		1	0	0	0	6	4		2	0	1	1	6	...		3	2	3	1	1	
第5便	3	0	1	...		2	3	3	1	4	...		1	0	4	0	0	8	...		1	2	2	0	2	...		0	3	4	0	1
第6便	3	2	1	...		0	8	3	0	3	...		1	3	2	0	4	...		0	3	2	1	1	...		1	3	4	1	1	
合計	35	15	31	4 西部5		18	41	39	14	42	8 西部8		4	8	23	4	32	14 西部15		12	36	23	10	37	7 西部5		11	33	28	12	26	

表7 9月の利用状況

	9月																													
	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日
地域・コース	東部 土	西部 日	東部 月	中央 火	西部 水	東部 木	中央 金	東部 土	西部 日	東部 月	中央 火	西部 水	東部 木	中央 金	東部 土	西部 日	東部 月	中央 火	西部 水	東部 木	中央 金	東部 土	西部 日	東部 月	中央 火	西部 水	東部 木	中央 金	東部 土	西部 日
第1便 運行日	東部 3	西部 5	東部 8	中央 10	西部 12	東部 14	中央 16	東部 18	西部 20	東部 22	中央 24	西部 26	東部 28	中央 30	東部 31	西部 31	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31
第2便 運行日	東部 3	西部 5	東部 8	中央 10	西部 12	東部 14	中央 16	東部 18	西部 20	東部 22	中央 24	西部 26	東部 28	中央 30	東部 31	西部 31	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31
第3便 運行日	東部 3	西部 5	東部 8	中央 10	西部 12	東部 14	中央 16	東部 18	西部 20	東部 22	中央 24	西部 26	東部 28	中央 30	東部 31	西部 31	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31
第4便 運行日	東部 2	西部 3	東部 5	中央 7	西部 9	東部 11	中央 13	東部 15	西部 17	東部 19	中央 21	西部 23	東部 25	中央 27	東部 29	西部 31	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31
第5便 運行日	東部 1	西部 2	東部 4	中央 6	西部 8	東部 10	中央 12	東部 14	西部 16	東部 18	中央 20	西部 22	東部 24	中央 26	東部 28	西部 30	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31
第6便 運行日	東部 1	西部 2	東部 4	中央 6	西部 8	東部 10	中央 12	東部 14	西部 16	東部 18	中央 20	西部 22	東部 24	中央 26	東部 28	西部 30	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31	西部 31	東部 31	中央 31
合計	東部 11 西部 4	東部 10	東部 21	東部 39	東部 15	東部 28	東部 14 西部 15	東部 28	東部 30	東部 48	東部 19	東部 34	東部 15 西部 16	東部 0	東部 34	東部 33	東部 19	東部 29	東部 16	東部 35	東部 34	東部 15	東部 37	東部 10 西部 4						

表8 地域別利用状況

	利用者数	運行日数	1日あたりの 平均利用者数	1便あたりの 平均利用者数
東部地	415	30	13.8	2.3
中央地	788	26	30.3	5.1
西部地	549	19	28.9	4.8
合計	1,752	75	23.4	3.9

表9 出発便別利用状況

	利用者数	1便あたりの 平均利用者数
第1便	610	8.1
第2便	382	5.1
第3便	227	3.0
第4便	195	2.6
第5便	177	2.4
第6便	161	2.1
合計	1752	23.4

6. 今後の課題

本生活交通計画は町民主体で作成されてものであり、また、ここで設置した停留所空間の提供協力等住民の方々との協働で実施しているものである。実証運行においても利用者数も増加傾向にあり、積極的に自らの移動手段の一つとして選択されつつある。今後、本生活交通計画が熊野町にどのような影響を与えるのか、町民にとって有効な交通手段になるのか、最良の福祉的生活交通手段となるのかなど検証していく必要がある。とくに、社会実験の結果を生活交通実証のPDCAサイクルで評価する必要もある。本計画を町民の生活を支える計画とするためにも、定期的に利用者や住民の方に対するアンケート調査を行い、そこで出された問題や要望に対して、

どのように答えていくのかを考案し、最も有効なものへと改善していくことが重要であり、熊野町独自の特色ある生活交通計画に発展させる必要がある。

町中で人が動けばそれだけ町ににぎわいができ、まちの印象というものも良好となる。生活交通バスを使うことにより、普段より遠くへ移動することができる。そのため、今まで住んでいても知らない熊野の一面を垣間見えることもでき、さらに町に愛着を抱き、地区コミュニティも充実したものになる可能性が高い。このシステムを大きく育てるのは利用者である。小さくして廃止にするのも利用者の意思である。しかし、今回は生活交通において「以前よりも過ごしやすくなった。」と感じて頂けるかどうかを検証しようとする計画である。

最後に紙面をお借りして本ワークショップに協力していただいた皆様、高井ゼミの平成23年度卒業生諸君、熊野町役場の職員の皆様に感謝の意を表します。また、本研究は平成23年・24年度、熊野町役場総務部企画財政課との共同で実施しているものである。

参考文献

- 1) 熊野町：第5次熊野町総合計画2011-2020
- 2) 熊野町新総合計画策定に係る住民アンケート調査報告書（平成21年度）
- 3) 平成7年-22年国勢調査結果
- 4) 社団法人日本都市計画学会中国四国支部：市民による地区別まちづくり構想検討・作成支援業務の記録、平成21年10月