令和５年度　移動サービス事例報告会

【事例報告】生活支援と一体となった事例

地域たすけあい事業（長野市）

令和6年2月6日（火）

長野市地域包括ケア推進課　中西 則行
長野市社会福祉協議会　藤澤 政彦

DECADE OF ACTION
1 貧困をなくそう
3 すべての人に健康と福祉を
16 平和と公正をすべての人に
11 住み続けられるまちづくりを
12 つくる責任つかう責任
17 パートナーシップで目標を達成しよう

幸せ実感都市『ながの』
～"オールながの"で未来を創造しよう～

長野市の概要

- 人口　365，505人（令和6年1月1日）
  - ・年少人口　割合　11.5%（最小：2.4%　～最大：13.5%）
  - ・生産年齢人口　割合　57.8%（最小：34.8%　～最大：63.4%）
  - ・老齢人口　割合　30.7%（最小：23.8%　～最大：61.9%）
    （高齢化率）

- 面積　834．81㎢
  - ・市街地や中山間地域など多様な地域から構成

- 都市内分権
  - ・市民と行政の協働によるまちづくりを推進するため、市内32地区に住民自治組織の住民自治協議会を設置（H22年度に全地区設置）

地域たすけあい事業のあゆみ

➢ 昭和63年頃～　地域住民参加型有償在宅福祉サービス開始

・市内１地区で、地区社協を中心に家庭内(家事)の助け合いを想定した事業を実施
・地区社協にて福祉車両の寄贈を受け、独自の移送援助を開始
・周辺地区でも同様の事業を開始

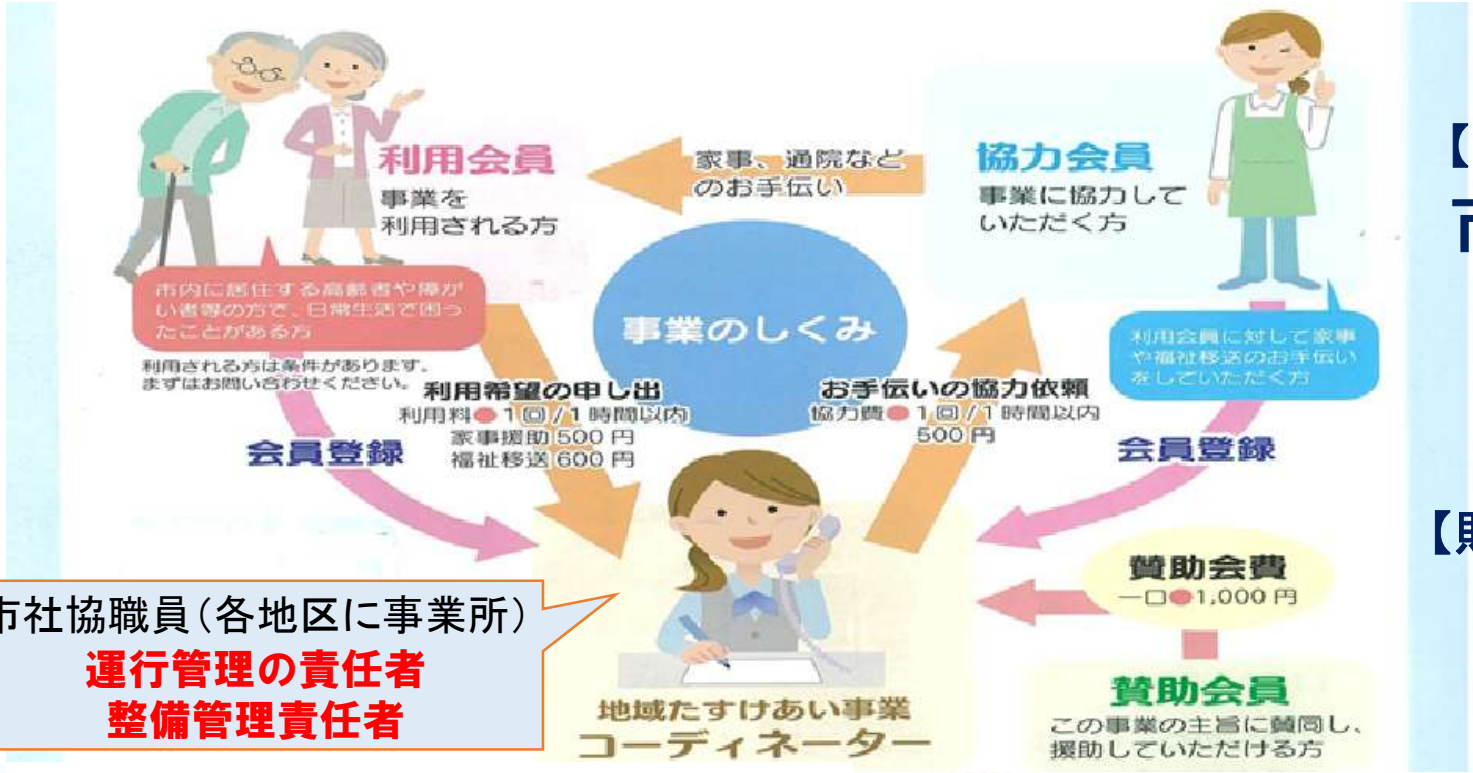
➢ 平成３年～　全地区に拡大

・市社協で全エリアを対象にテスト事業的な福祉移送を開始
・平成８年に「市福祉自動車購入補助金交付要綱」を制定
・福祉車両購入に補助金交付を開始し、他地区でも事業展開

➢ 平成18年～　道路運送法改正に伴う対応

・自家用有償旅客運送(福祉移送)として位置づけ(法79条の登録)
・道路運送法で法人格を有する特定団体のみの制約から市社協が登録し、各地区にコーディネーターを配置した「地域たすけあい事業」として全市一律の要綱により家事援助・福祉移送で事業展開

【従来】地域たすけあい事業の概要



市社協職員（各地区に事業所）
運行管理の責任者
整備管理責任者

【事業主体】
市社協

【財政的支援】
市

家事援助　身の回りの家事に関するお手伝いをします

●食事づくり　●衣類の洗濯　●住居等の掃除
●生活必需品の買い物　など

お困りのことや、ご希望などをお聞きしながら、具体的な内容や時間について決めます。

利用上の注意点
①介護保険制度によるホームヘルプサービス等の資格を有する方のサービスとは異なります。
②身体介助は行っておりません。

サービスの有無内容は地区ごと

福祉移送　歩行困難な方の通院のお手伝いをします

福祉有償運送

●自宅から医療機関等への通院や入退院

福祉移送のご利用については条件があります。
利用を希望される方の身体の状況等について確認した上で判断します。

利用上の注意点
①福祉移送（福祉自動車による送迎）は、専門業者が運行している福祉タクシーとは異なり、営利を目的としたものではありません。
②急なご利用、行き先の変更や途中下車（ご自宅～目的地の間の下車）等ご遠慮頂いてます。
③身体介助は行っておりません。乗降時や受診時にお手伝い（介助）が必要な場合は、介助を行う方を別途手配して頂きます。

「地域たすけあい事業」　Ｒ２年度時点の課題

- 有償ボランティアの担い手（協力会員）の確保が難しい
  （例）　定年後も働く時代となり、家事援助・福祉移送ともに担い手となる会員の確保が困難
- 活動を支える住民自治協議会・協力会員の負担感が大きい
  （例）　住民自治協議会長の責任の重さ、事故への不安
- 家事援助は、全地区（32地区）一律の手法で地域のニーズに対応できない面がある
  （例）　コーディネーター不在時の、早朝のゴミ出しに対応できない
- 公共交通機関や福祉移送では、サロンへの参加、買い物などのニーズに対応できない面がある
- 様々な住民同士の支え合い活動があったが、支援や保証がなく、持続に不安がある
- 主な財源である基金の枯渇見込により、持続困難が現実的に

▼個人の生活ニーズ
▼地域の課題
▼支え合い活動の支援

対応できず

地区の“ニーズ”や“地区の実態”に応じ、生活支援体制整備を意識した見直しが必要

【拡充】地域たすけあい事業の立ち上げ ①

※長野市生活支援体制整備推進協議会（第一層協議会）にて協議の上

1）事前検討【移行・拡充】　（R1年度中に構想　～R2.7月）

□　従来事業を土台に、家事支援の対応範囲の拡充、
マイカー移動支援に対する保険適応などの導入を検討

□　従来事業の利用登録者を分析し、介護予防・日常生活支援
総合事業に位置付け、移行することが可能かどうか検討

□　地域特性に合わせた地区ごとの仕組みづくりを企図し、拡充を
希望する住民自治協議会を募集し、モデル地区を設置

2）各モデル地区との検討　（R2.10月以降）

□　住民自治協議会と相談し、モデル地区で「検討会」※1を立ち上げ

※1　検討会の主な参加者

住民自治協議会、民生児童委員、地区のボランティア団体、住民有志、
(従来)地域たすけあい事業の協力員、地域たすけあい事業ｺｰﾃﾞｨﾈｰﾀｰ、
生活支援ｺｰﾃﾞｨﾈｰﾀｰ（市独自：地域福祉ワーカー）、地域包括支援センター
市社協、支所、地域包括ケア推進課

□　生活支援ニーズ把握
□　住民に対応可能な範囲の確認
□　新たな生活支援の仕組みの検討

各地区の特色に対応できる、柔軟な

新事業の枠組みを決定

【拡充】地域たすけあい事業の立ち上げ ②

【各地区での検討の詳細 】

▼ 生活支援ニーズの把握方法を検討　～実施

・住民へのアンケート調査（配布／役員による聞き取り）
・地域包括支援センター、民生児童委員が把握している
　虚弱な高齢者の生活支援ニーズに関する聞き取り

→ 必要な支援内容の洗い出し

▼ 生活支援に関する地域資源の確認　～役割分担の検討

・利用可能な民間サービス
・ボランティア団体
・既にある「住民同士の支え合い活動」

→ どんな生活支援が足りないのか
住民が担える範囲はどこまでか
⇒　コーディネイトの指針

▼ 支援する範囲、料金設定などを検討　～決定

・支援内容／対象者／料金設定／事務手続きの流れ
・地区独自の愛称（事業名）を決定　　例：**お互助っ人**（おたすけっと）

→ 持続可能な仕組みづくり

3）モデル地区での事業開始　（R3.7月～ 順次）

□　住民説明会 ＋ ボランティア登録 ＋ 安全運転講習会
□　地域包括支援センターと連携したケアプラン作成（事業利用を記載）

【拡充】地域たすけあい事業の立ち上げ ③

４）各地区住民自治協議会へモデル事業の報告　（R3.7月～８月）

□　各住民自治協議会へ(拡充)地域たすけあい事業について報告

全地区での総合事業への移行を決定し、R4年12月までに手続きを完了

更に中山間地域の２地区が検討を実施し、事業を拡充

【R6.2.6現在 】
- 全３２地区（２５事業所）のうち、６地区（６事業所）が地区ごとに事業を拡充し、移動サービスを立ち上げ
- 一部地区では、立ち上げ後の再検討を実施
- 各地域で、移動支援の必要性が挙げられ、現在も事業拡充の立ち上げ支援を継続している

モデル地区・住民との協議で感じた難しさ

○ 地区役員が単年度で変わる中、協議の場を設けることの難しさ

○ 地域特性（資源・意識）の大違い　**○「お互いさま」の意識づけの難しさ**

○「お互いさま」が必要と理解しても、誰かに負担が偏りやすい現実

幸せ実感都市『ながの』
～"オールながの"で未来を創造しよう～

各地区へお伝えした 持続可能なまちづくりのイメージ

新事業（地域たすけあい事業の再編）イメージ　～ 住民同士の様々な活動支援を幅広く支える、新たな事業へ ～

生活支援

◇ 家事支援

ゴミ捨て、片付け、掃除、買い物代行、調理　など

◇ その他

草取り、雪かき、電球交換、衣替え、
話し相手（傾聴）、見守り　など

【支援】
活動保険
有償化
コーディネイト

移動支援

◇ 運転ボランティア

通　院＝ 地区の福祉自動車
買 い 物＝ マイカー（自家用車）、地区の共用車
社会参加＝ マイカーや共用車で、通い・集いの場へ
（サロン活動、体操、趣味活動への参加支援）

◇ 外出時の付き添い
他）相乗りタクシーの活用

【支援】
移動専用保険
有償化
コーディネイト

住み慣れた地域で、誰もが長く暮らし続けるために

お互いに支えあう まちづくり

通い・集い

◇ 誰かと会えて、元気になれる場所

誰もが、好きな・やりたい活動で参加・交流できるよう、
お互いに協力して、様々な「通い・集いの場」を作ろう。

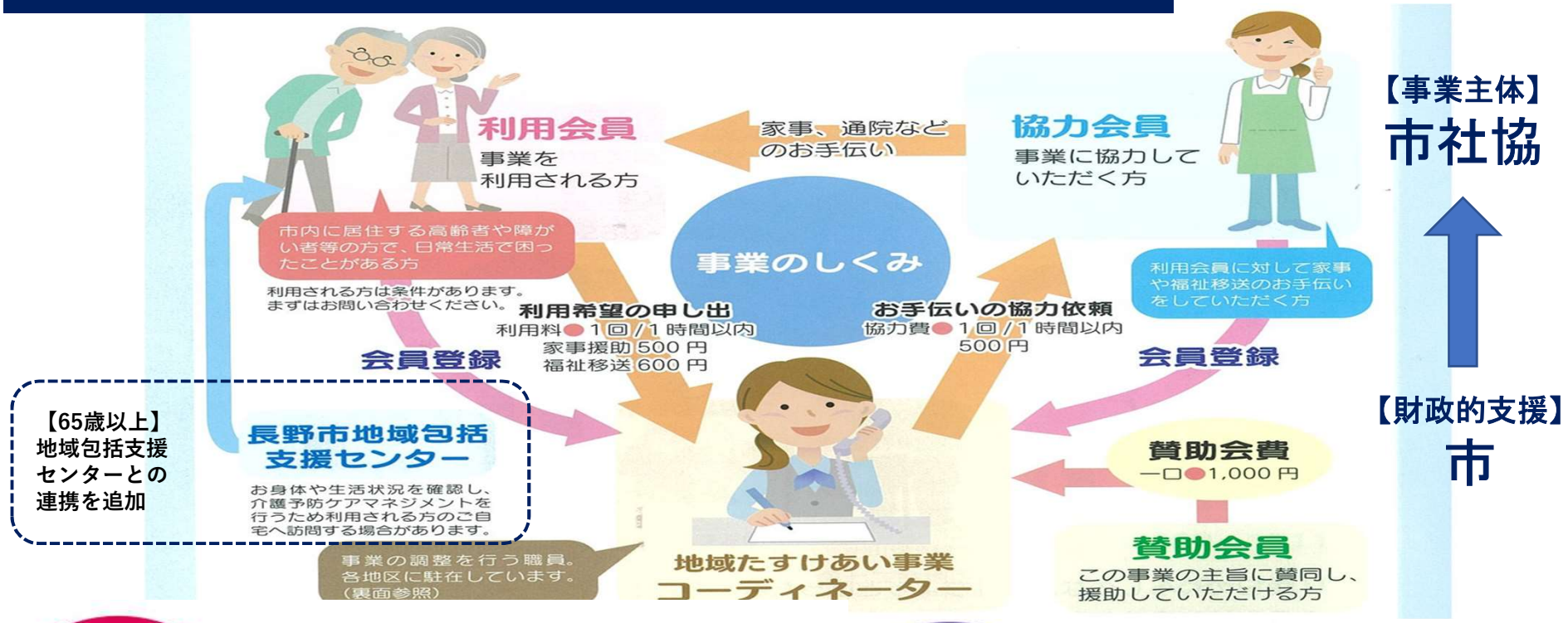
○サロン活動、まちの縁側
○体操・運動クラブ
○趣味活動
○ボランティア活動
○仕事・作業を通じた交流

居場所づくり

自分に「できる範囲」で、
友人や、ご近所さん等の
地域のつながりの中で、
生活を支え合う ○○地区 へ

支え合い活動にご参加ください

しくみと特徴
【拡充】地域たすけあい事業の概要



家事援助　身の回りの家事に関するお手伝いをします

「付随した移動支援」を追加可能

●食事づくり　●衣類の洗濯　●住居等の掃除
●生活必需品の買い物　など

お困りのことや、ご希望などをお聞きしながら、具体的な内容や時間について決めます。

利用上の注意点
①介護保険制度によるホームヘルプサービス資格を有する方のサービスとは異なります。
②身体介助は行っておりません。

地区ごと支援追加
・支援内容/範囲
・料金体系
を設定可能

福祉移送　歩行困難な方の通院のお手伝い

市内一律変更なし

福祉有償運送

●自宅から医療機関等への通院や入退院

福祉移送のご利用については条件があります。
利用を希望される方の身体の状況等について確認した上で判断します。

利用上の注意点
①福祉移送（福祉自動車による送迎）は、専門業者が運行している福祉タクシーとは異なり、営利を目的としたものではありません。
②急なご利用、行き先の変更や途中下車（ご自宅～目的地の間の下車）等ご遠慮頂いてます。
③身体介助は行っておりません。乗降時や受診時にお手伝い（介助）が必要な場合は、介助を行う方を別途手配して頂きます。

しくみと特徴　各地区①

小田切地区

人口：752人　高齢化率：58.9%（R6.1.1現在）

【検討時の状況】

・地域たすけあい事業で、家事援助・福祉移送を実施

・地区独自で「家事援助たすけ合い事業」を実施。草刈りや電球交換から、専門的な内容（室内の電気修理、軽微な土木作業）まで、住民ができる範囲で幅広く対応。
＊住民との関係づくりを兼ね、利用料の現金収受を住自協ｺｰﾃﾞｨﾈｰﾀｰが仲介

・サロン活動の場への送迎は、中山間地域乗合タクシー「かつら号」と地区住民のマイカーで実施

・買い物等に困っている高齢者等を地域住民のマイカーにて移送

【移行の特徴】

・地区独自の事業と「地域たすけあい事業」を統合し、現金収受を継続
専門的な支援内容(移動支援含まず)は別枠として、２段階の料金設定

機械使用料の意図で設定

・生活支援に付随した移動支援(有償)として「許可登録を要しない」運送を追加

・サロン活動への送迎は「無償」とすることを選択

【現在の検討事項】

・中山間地域乗合タクシー「かつら号」の利用の促進を検討

しくみと特徴　各地区②

七二会地区

人口：1,313人　高齢化率：54.6%（R6.1.1現在）

【検討時の状況】

・地域たすけあい事業で、家事援助・福祉移送を実施

・七二会地区独自の「七二会たすけあい事業」で、草刈り・畑の耕運を実施

・地域の通いの場などに、住民同士でマイカーによる無償送迎を実施

【移行の特徴】

・民生児童委員の協力を得て、訪問活動の対象者のうち高齢者・高齢者世帯の方を対象に、生活支援ニーズのアンケートを聞き取りで実施

・乗合タクシー「新じんば号」、福祉移送の利用者に同様のアンケートを実施

・アンケート結果を踏まえ、地区独自の事業と「地域たすけあい事業」を統合し、支援の内容・範囲を検討し追加した

・支援者が道具（自動車を含まず）を持ち込んだ場合の持ち込み料を設定

・生活支援に付随した移動支援（有償）として「許可登録を要しない」運送を追加

・サロン活動への送迎は「無償」とすることを選択

しくみと特徴　各地区③

戸隠地区

人口：3,047人　高齢化率：51.6%（R6.1.1現在）

【検討時の状況】

・地域たすけあい事業で、家事援助・福祉移送を実施

・通いの場（3カ所）への移送支援が既にあった
　＊住民自治協議会の負担で、会員によるマイカー送迎に対し
　　活動保険と協力金の支援がある２団体
　＊会場であるＮＰＯ法人の送迎車両を利用することが出来ている１団体

【移行の特徴】

・通いの場（3カ所）への移動支援があり、他にサロン活動などへの移動支援ニーズが少なかったため、マイカーを活用した移動支援は選択せず

・地域の共用車を活用した、買い物のための移動支援を検討

・市街地までの移動支援として、タクシー協会と「定額タクシー」導入を検討

・通いの場への移動支援の補助として、市が地域介護予防活動支援事業による「生きいき通いの場補助金」を拡充し、燃料費を補助へ

しくみと特徴　各地区④

中条地区

人口：1,462人　高齢化率：57.8%（R6.1.1現在）

【検討時の状況】

・地域たすけあい事業で福祉移送のみを実施

・主に草刈りを行うボランティア団体「なかちゃん」があり、他に家事援助サービスも実施

・住民同士で買い物やサロン活動への送迎を無償で実施

【移行の特徴】

・新事業に統合されるのではなく、ボランティア団体として残したいとの希望があり、窓口・コーディネイトのみ統合し、支援内容によって役割分担する仕組みとした。

・生活支援に付随した移動支援は、買い物先の大半が地区外のため自分が行くついでの移動支援（講座参加やサロン活動等）は「無償」相手のために手間や車を使う、地区外への移動支援は「有償」　と設定

【移行後の再検討】

・通いの場への「無償運送」が多かったが、バス路線の見直し（ｵﾝﾃﾞﾏﾝﾄﾞ化）に合わせ、公共交通と住民の役割分担を再検討している

しくみと特徴　各地区⑤

鬼無里地区

人口：1,108人　高齢化率：60.0%（R6.1.1現在）

【検討時の状況】

・地域たすけあい事業で家事援助・福祉移送を実施

・鬼無里地区ボランティア団体「手をつなごう会」が草刈りを実施

・「鬼無里の湯ふれあいサロン」事業で、送迎付きの通いの場を実施

【移行の特徴】

・草刈りボランティアを協力会員に登録し、地域たすけあい事業の家事援助サービスと統合することで地域の仕組みを簡素化

・草刈りボランティアの「やりがい」を守るため、「手をつなごう会」自体は存続し、同様の活動を継続

・移動支援のニーズを検討した結果、市街地での買い物への移動支援が不足していると想定し、地区の共用車を使用した「買い物バス」を選択

・支援活動の継続性を保つため、有償を基本とすることを確認

【移行後の課題】

・買い物バスの利用実績はないが、現在は支援不要と確認できた。仕組みはあるので、支援が必要な方を把握できるネットワークの維持が大切

＊一部地域では移動販売車の撤退もあったが、買い物に困る方が出なかった

しくみと特徴　各地区⑥

信更地区

人口：1,705人　高齢化率：55.0%（R6.1.1現在）

【検討時の状況】

・地域たすけあい事業で、福祉移送のみ実施

・地区独自でボランティアセンターに人材を登録し、地域たすけあい事業より高い料金設定で、家事援助を含む様々な生活支援に有償ボランティアを紹介

・通いの場にマイカーで同乗している参加者の実態

【移行の特徴】

・５年・10年先を見据えた「移動支援」に関するアンケートを実施

・地区独自の有償ボランティアの紹介を、地域たすけあい事業に統合し、支援内容や料金設定については、地区独自の仕組みを踏襲

・地区内の通いの場、サロン活動への移動支援は「無償」を選択

・買い物支援としては、地域の社会資源である「移動販売車」の継続性を考慮して、自宅から移動販売車までの移動支援に限定することを選択

しくみと特徴　各地区のまとめ

各地区の支援内容・料金等（一覧）

地区	小田切	七二会	戸隠	中条	鬼無里	信更
再編時期	令和３年７月	令和３年12月	令和４年１月	令和４年１月	令和４年12月	令和５年６月
地区の特徴	地区独自の活動も一部加えて、料金も２段階に設定	地区独自の活動を加えて。農機具使用する場合、追加料金あり	住自協所有の共用車を使用。農機具使用する場合、追加料金あり	「なかちゃん」支援団体と役割分担	農機具使用する場合、追加料金あり「手をつなごう会」草刈り隊	地域の資源を活用した移動販売車までの移動支援
家事・生活支援	料金：30分500円 専門的作業30分1000円（現金）	料金：30分500円 農機具使用時は1回500円（チケット制）	料金：30分500円 農機具使用時は1回500円（チケット制）	料金：30分500円（チケット制）	料金：30分500円 農機具使用時は1回500円（チケット制）	料金：30分500円（チケット制）
家事に付随した移動支援	マイカーを利用した買い物等の移動支援 料金：30分500円	マイカーを利用した買い物等の移動支援 料金：30分500円	共用車を利用した買い物等の移動支援 料金：30分500円	マイカーを利用した買い物等の移動支援 料金：30分500円	マイカーを利用した買い物等の移動支援 料金：30分500円	マイカーを利用した買い物等の移動支援 料金：30分500円
無償の移動支援	マイカーを利用したサロン送迎 料金：無料	マイカーを利用したサロン送迎 料金：無料		マイカーを利用したサロン送迎 料金：無料		マイカーを利用したサロン送迎 料金：無料

福祉有償運送	利用先：自宅から医療機関等への送迎 対象者：単独で公共交通機関（バス・タクシー）の利用ができない方 料　金：片道６０分以内６００円（チケット制）

※道路運送法の許可・登録を市社協が一括で受けており、地区ごとの変更不可

実績① （拡充）地域たすけあい事業 より抜粋

戸隠は
未選択

【コーディネイト件数】 生活支援に付随した移動支援サービスの実績

地区名	小田切		七二会		中条		鬼無里	信更	
導入時期	令和３年 ７月		令和３年 12月		令和４年 １月		令和４年 12月	令和５年 ６月	
種別	有償移動支援	無償移動支援	有償移動支援	無償移動支援	有償移動支援	無償移動支援	有償移動支援	有償移動支援	無償移動支援
３年度	4	30	0	23	3	0			
４年度	1	33	0	73	31	277	0		
５年度12月末	0	21	2	41	33	189	0	0	37

実績② （拡充）地域たすけあい事業 より抜粋

戸隠は
未選択

【マイカー稼働台数】 生活支援に付随した移動支援サービスの実績

地区名	小田切		七二会		中条		鬼無里	信更	
導入時期	令和３年 ７月		令和３年 12月		令和４年 １月		令和４年 12月	令和５年 ６月	
種別	有償移動支援	無償移動支援	有償移動支援	無償移動支援	有償移動支援	無償移動支援	有償移動支援	有償移動支援	無償移動支援
３年度	3	15	0	12	3	0			
４年度	1	17	0	39	29	128	0		
５年度12月末	0	12	2	29	31	100	0	0	36

行政による支援策

地域包括ケア推進課として

導入前　○全国移動サービスネットワークとの協議を仲介・参画
○県や運輸支局との協議を仲介・参画
○県タクシー協会（支部）との協議を仲介・参画
○庁内調整（交通政策課、介護保険課、障害福祉課など）

検討時　○各圏域の地域包括支援センターとの連携支援
○地域介護予防活動支援事業による補助金を拡充（燃料費）

導入時　○たすけあい事業ｺｰﾃﾞｨﾈｰﾀｰと地域包括の連携票を整備
○ケアマネジメント作成に関するＱ＆Ａ作成
○居宅介護支援事業所への周知、協力依頼
○介護予防手帳の活用（ケアマネジメントⅢの転記用）

生活支援コーディネーター（第一層）として

■各地区の第二層生活支援コーディネーター（※）を支援
※各住民自治協議会へ配置された地域福祉ワーカー（市独自）
□住民ニーズの調査・把握を支援
□住民参加の検討会の開催を支援

■必要に応じ、第一層協議体メンバーの派遣支援
■各地区とタクシー協会（支部）との協議を仲介

令和6年2月6日（火）

プチ送迎ボランティア事業

松本市新村地区の移動支援事業

プチ送迎ボランティア
事務局長　原田　裕

新村地区の概要

1　場所位置　　松本市のほぼ中央　約4.59平方キロメートルの農村地帯
2　人口　　３，０９８人
3　世帯数　　１，３１４世帯
4　高齢化率　　３５.９％　（市内で９番目）
5　地区の現状　スーパーマーケットや雑貨店ゼロ

プチ送迎事業取り組みの動機

１　平成１９年松本大学学生のチームから町会長会、
　　民生委員に高齢者の福祉（足確保）について検討依頼あり

２　平成２０年松本大学生と町会長会が地区内全家庭にアンケート

・上高地線（鉄道）があるが、500メートル圏内の家庭は約３０％

・買い物の荷物は重くて持ち帰れない

・家族の応援は休日しか依頼できない

・家族が近くにいないため近くの人にお願いする

以上から高齢者の「足確保」を研究課題として取り組む

プチ送迎ボランティア事業開始

１　平成２０年　町会連合会（14町会）、松本大学考房「ゆめ」、民生委員児童委員などで「新村福祉システムネットワーク」を発足

２　平成２１年　コミュニティバス運行開始に合わせて乗車率向上策に取り組む

・バス停まで遠い（500メートル以上離れており荷物運搬が無理）

・バス運行ルートの総合病院ではなく近間のかかりつけの医療機関への移動手段を希望

・**自宅と目的地を直接結ぶ送迎事業を作る**

プチ送迎ボランティア運行開始

1　範囲は地区内、および近郊、対象は地区内在住者
2　自動車は個人から借用し専用車とする
3　スタートは地区内医院（一般医院・整形外科医院）
　　半年後買い物ルート開設
4　会費は車両維持費、ガソリン代等のため一人2000円
5　会費は利用者、運転者、賛同者とも一律で年間2000円

平成24年９月総会・11月運行開始

互助共助による地域の足
プチ送迎ボランティア　（長野県松本市）

プチ送迎ボランティア運行内容

1　現在の活動内容

・第１，２，４火曜日
　地区外（梓川地区）スーパー、医院（ルートにあるため）

・第1，2，3，4木曜日
　地区内整形外科医院

・第３火曜日　　地区内医院

・第３水曜日　　地区内医院

・第２，４金曜日　　地区外（山形村）デパート

＊年末年始、大型連休、祝日、お盆は運休

プチ送迎ボランティア運営（１）

１　会員（平成２４年度）

会員数１６名（利用者2人、運転者１２人、賛同者２人）

２　運営内容

・運転者には4ケ月分のスケジュール配布

（平均4か月に3回午前中のみ運行）

（都合悪いと相互に調整する）

・利用者は1週間前に担当窓口に連絡

３　自前の車購入

・町会連合会、松本市「地域力アップ提案事業」等から

・平成26年自前の車購入

プチ送迎ボランティア運営（２）

１　運営資金

会費以外町会、町つくり協議会、松本市から援助

２　地域つくりセンターの協力

運営全体はボランティアが主体で取り組むが

運行スケジュール、利用申し込み受付は地区生活支援員に依頼

３　運行実績

・平成２８年８月　運行　　５００回　１，６６１人　　会員８０名

・令和元年　７月　運行１，０００回　２，５００人　　会員８８名

・令和６年　２月　運行１，５００回　３，８２１人（見込み）会員７４名

継続での課題

1　運営も１１年を迎え以下の課題がある

・会員確保　現在は７４名（過去最大１００名）と減少

・特に運転手確保　現在１６名（過去最大２０名）

＊内７５歳以上者が数名

2　課題解決に向けて

・あたらしの郷協議会（まちづくり協議会）の事業に組み込み地区全体の事業に位置付ける（令和３年から）

・各種団体に参加依頼を要請