第3部

住民参加による移動サービス持続可能モデルを考える

第１節　住民参加による移動サービス 13 事例の特徴

※運転者について、各事例では「運転協力員」「運行協力者」「運転ボランティア」「ドライバー」等、それぞれの呼称がありますが、本稿では、一部を除き「運転者」に統一しています。

■掲載事例一覧

No.	市町村名	運送主体、運行団体 （　）は委託元	運送形態
1	山形県鶴岡市	コープくらしのたすけあいの会/生活協同組合共立社	福祉有償運送
2	山形県川西町	NPO 法人はーとサービス川西	福祉有償運送 許可・登録不要の運送
3	東京都武蔵野市	「レモンキャブ」（武蔵野市）	福祉有償運送
4	東京都杉並区	NPO 法人おでかけサービス杉並	福祉有償運送
5	神奈川県大和市	地域と市との協働「のりあい」 （大和市）	許可・登録不要の運送から 住民運営業者運行へ移行
6	長野県中川村	NPO 法人ふるさとづくり・やらまいか（中川村）	交通空白地有償運送
7	富山県氷見市	NPO 法人八代地域活性化協議会	交通空白地有償運送
8	静岡県御殿場市	運転ボランティアたんぽぽ	許可・登録不要の運送
9	愛知県一宮市	「ニコニコふれあいバス」（一宮市）	住民運営事業者運行
10	大阪府太子町	寿喜菜の会	許可・登録不要の運送
11	島根県美郷町	NPO 法人別府安心ネット	交通空白地有償運送 福祉有償運送
12	岡山県吉備中央町	通所付添サポーター協議会	許可・登録不要の運送
13	長崎県対馬市	「こんどろバス」（対馬市）	交通空白地有償運送

【安定した運営母体、法人による経営努力】

■コープくらしのたすけあいの会／生活協同組合共立社（山形県鶴岡市）

4 つの法人が運営委員会を組織し、それぞれに介護保険事業を実施していることで、地域における認知が高まり、専門職とも連携しながらサービス提供ができている。利用者・運転者ともに生活協同組合の組合員が多く、地域の高い組織率を活かして、他者に依存しない独自の互助コミュニティを形成している。運転者は、利用者の生活上の困りごとや健康状態についてもサービス提供を通じて把握し、地域包括支援センター等と情報共有する関係ができている。運営委員会については、4 法人それぞれから委員が選出され、一定の任期で交代している。これにより多くの人が活動を理解し、興味を持った人間は継続して活動に参加するという流れができている。

■NPO 法人はーとサービス川西（山形県川西町）

山間部・散居地域の過疎地有償運送事業者としてスタートした団体であったが、現在は町内唯一の福祉有償運送事業者として、障がい児者の通学通所支援を中心に行っており（障がい者の移動支援事業）、その収入で確保した運転者（約 10 名）が、通学通所支援の合間に、買い物や通院に困っている高齢者の送迎活動を無償運送（許可･登録不要の運送）の形態で実施している。利用者の家族がスタッフとして関わったり、ケアマネジャーや障がい者の相談支援専門員から日常的に相談や依頼を受けたりすることで、活動地域が町外にも広がっている。担当行政からの評価も高く、町内及び近隣地域での認知・需要が高まっている。

【行政との協働】

■NPO 法人八代地域活性化協議会（富山県氷見市）

バス路線のない地区で、NPO 法人が交通空白地有償運送としてバスを運行。運賃収入ではなく、地域住民の世帯単位の年会費を設定することで、地域全体でバスの運行を支える仕組みをとっている。バスは移動手段としてのみでなく、利用の有無が安否確認の機会になるとともに、地域では「走る公民館」などと言われるなど、住民同士のつながりを創出する場としても機能している。一方で、人口減少に加え、利用者は心身機能の低下がみられてから 3 年ほどで施設入所や死去などで利用しなくなるケースがみられるなど、NPO バスを支える住民・利用者の減少が、運営の継続に向けた課題となっている。

※市の補助金：地域での財源確保が、6：4 または 5：5 となっていて、地域にとっては財政的な負担が大きい。

■NPO 法人ふるさとづくり・やらまいか＆中川村（長野県中川村）

2004（平成 16）年の交通システムの再編の際に、村が村内の建設業者に交通の担い手となることを打診した。田島建設業者の社長と村の総務課が連携し、NPO 法人「ふるさとづくり・やらまいか」を設立し、同 NPO による市町村運営有償運送・交通空白輸送の委託運行（村営巡回バス「のっチャオ」）と、過疎地有償運送（現：公共交通空白地有償運送）（NPO タクシー「ぽかぽか」）を全国に先駆けて開始。NPO タクシーと村営巡回バスの両方の運行を一つの NPO 法人が担うため、経済的な持続性が高くなっている。村営巡回バスは、定時定路線で子どもたちの通学

送迎ニーズを細かく把握し、ニーズを反映した継続的な見直しを行っているほか、地域公共交通会議には運転者が出席し、会議を通じて利用者の生の声を届けることで、具体的な改善につなげている。

NPO タクシーの運転者は、同法人の運転者が専属で担っている（ドア・ツー・ドア）。村営巡回バスの運転者は、村出身で近隣の観光バスの運転手 OB 数名が口コミを通じて従事している。バス利用は微減の傾向で、今後は定時定路線のバスの利用が難しい高齢者が増えることが予想されるため、村としてはドア・ツー・ドアのサービスの向上やバスへの付き添いボランティアの同乗など、具体的な対応策について福祉部局とも協議を進めている。

■「こんどろバス」田ノ浜・樫滝間予約制ミニバス運行協議会＆対馬市（長崎県対馬市）

バス路線のない地区で、住民（8 地区自治会が構成する運行協議会）がワゴン車（ハイエース）を運行。前日までに利用希望者が予約の電話をするデマンド運行で定時定路線（路線バスとの乗り継ぎができないことがあったため、現在は不定時定路線に変更）。住民のニーズに応じて細やかなルート設定ができ、運転者もボランティアに近い形で運行されている一方、利用が進まず、運行可能日であっても稼働していない日が多いことが課題となっている。原因は、一度も利用したことがない人が少なくない（実際の利用者が限られている）、一人では気後れして申し込めないといったことが挙げられる。

■NPO 法人おでかけサービス杉並＆杉並区（東京都杉並区）

福祉有償運送（地域型 6 団体、施設型 2 団体）のほか、福祉限定タクシー（介護タクシー）を合わせて区内に 85 団体がサービス提供している。このうち、「おでかけサービス杉並」は、「外出支援相談センター・もび～る」を区から受託運営しており、移動・外出に困っている人からの幅広い相談に乗るとともに、事業者等の連絡会体制を構築して、地域包括支援センター等の専門職との情報共有を日頃から実施している。「おでかけサービス杉並」は家事支援サービスである「ネコの手サービス」や地域のサロンである「オープンリビングけやきの家」も、高齢者のさまざまな生活ニーズに応える形で実施。区は「すぎなみ地域大学」の講座の一つとして福祉有償運送運転者講習を開催することで人材育成と団体とのマッチングも行っている。

■「レモンキャブ」武蔵野市民社会福祉協議会＆武蔵野市（東京都武蔵野市）

20 年に渡り、コミュニティバスであるムーバスと、個別輸送（市町村福祉輸送）であるレモンキャブによって、高齢者の外出促進を図る施策を市が実施。レモンキャブは、地域公共交通網形成計画や長期計画に位置付けられつつも、住民参加を前提として実施されている。運行管理の担当ボランティアがサービス調整を行い、武蔵野市民社協が最初の利用希望（登録）の受付や、全体の課題把握や市への報告等を担当。利用者数も件数も年々増加しており、車両も 3 度にわたって増車してきた。レモン色の車体は広く市民に知られており、運転ボランティアも口コミで増え続けている。

■寿喜菜の会＆太子町社会福祉協議会＆太子町（大阪府太子町）

町が呼び掛けた見守り協力員のボランティアや、生活支援体制整備事業を活用した協議体、支え合いマップ作り（地域共生社会づくりの取り組み）などを通じて、地域住民が組織化され、交流サロン（一般介護予防事業）を拠点として生活支援を実施している。市内の交流サロン 8 カ所のうち 3 カ所は市社協と連携して月 1 回買い物支援も実施。その一つ「寿喜菜の会」は、要介護者と要支援者の両方を訪問型サービス D や B の補助を受けて実施。公用車を 2 台使用できることになったため、運転者が 5 名から 9 名へと増加した。町では、地域包括ケア検討会議と呼ばれる部局横断的な会議（部課長参加で保健福祉部長が座長）が開かれているほか、公共交通の再編に際し、生活支援体制整備事業の予算を充てて高齢介護課内に移動支援の相談担当者（嘱託職員）を配置するなど、一人ひとりの移動のニーズに応える施策も講じられている（地域公共交通会議で高齢介護課が提案）。第 1 層協議体「SASAE 愛太子」も住民が参加し、その意見を反映する形で補助金の仕組みが作られている。

■「ニコニコふれあいバス」萩原町連区交通協議会＆一宮市＆スイトトラベル（愛知県一宮市）

2006（平成 18）年に自治会をベースとして萩原町連区交通協議会を設置し、市がタクシー会社に委託する形で運行がスタートした。交通不便地域への対応として市が住民協働型でのバス運行を計画したもの。ルート・ダイヤ等は地域で考えている。介護予防などについての数字はないが、自動車を持たない人が外出できるようになったという声はある。スーパーへの買い物利用が多く、経済活動に影響している。運行経費の一部を地元企業の協賛により賄っている。バス運行をきっかけに地域でお祭りが行われるようになるなど、地域の活性化につながっている（今年度はコロナで祭りは中止）。

■地域と市との協働「のりあい」＆大和市＆相鉄バス（神奈川県大和市）

道路が狭くてコミュニティバスの走行は無理と市が応じなかったため、住民が発意してワゴン車の運行を登録不要の形態で開始。2010（平成 22）年から市との協働事業として車両は市がリースし、9 自治会や地域住民が資金援助を行った。添乗支援活動が特徴で、乗降補助や車内のコミュニケーション、見守りや誘い出しなどの役割を担っている。運転者、添乗者、事務局スタッフなど、すべてボランティアで成り立っている。定時定路線で、毎日 10～15 便運行。運転者の高齢化などから、市より運行継続が困難との指摘を受け、2019（平成 31）年より交通事業者へ運行を委託。現在も添乗支援活動は継続しており、地域交流会開催などを通じて地域コミュニティづくりにも貢献している。

【社会福祉協議会と住民ボランティアの協働】

■運転ボランティアたんぽぽ＆御殿場市社会福祉協議会（静岡県御殿場市）

3 台の福祉車両を活用し、自力での外出が困難な高齢者や障がい者を買い物や通院で送迎する取り組み。許可・登録不要の運送。運転ボランティア登録者数は約 50 名だが、稼働する運転者が 1/3 程度となり、送迎件数も減少傾向にある。団体の役員をはじめ、担い手の高齢化による若返りが課題。たんぽぽの協力のもと、御殿場市が 2019（令和元）年・2020（令和 2）年に移動

支援プロジェクトを開始。市も社協とたんぽぽの協働を評価しており、移動支援事業（運転ボランティア）に注力するきっかけにもなっている。移動支援事業の開始で、市の高齢・福祉担当部署と公共交通担当部署が「公共交通でカバーできない部分は福祉で補う。」という認識を共有し、連携している。

【行政との協働（介護予防効果）】

■NPO 法人別府安心ネット（島根県美郷町）

NPO 法人別府安心ネットは、移動サポート（交通空白地有償運送）、福祉有償運送、町営バス代行）、生活サポート（草刈りや生活弱者への支援）、軽度生活支援（介護保険認定外者への買い物・通院等の付き添い、清掃など）、6 次産業研究などを柱に活動している。別府安心ネットによる移動サービスは、交通空白地有償運送（町内のみ）、福祉有償運送（町外可）、介護予防・日常生活支援総合事業の訪問型サービス B・D を組み合わせて行っている。

特筆すべきは、別府安心ネットの取り組みを真似て、ほかの複数の連合自治会が町や県の補助金等を活用しながらはじめた各戸から診療所や公民館等を結ぶ地域内限定の公共交通空白地有償運送（現：交通空白地有償運送）や、ホームセンター等を経由するドア・ツー・ドアの登録不要の自治会輸送バスの取り組みと連携し、近隣市町村にある大学病院を含む町外エリアの通院や買い物等をサポートするという広域的な移動支援の仕組みをつくり上げている点である。

■吉備中央町通所付添サポーター協議会（岡山県吉備中央町）

2017（平成 29）年から一般介護予防事業の通いの場への送迎について、町が住民ボランティアを育成し「通所付添サポーター」として組織し、社会福祉法人や社会福祉協議会の車両を使用して実施。地区ごとに活動している通いの場は、日頃外出がままならない一人暮らし高齢者の貴重な交流となっている。介護予防体操を実施することでの機能回復が顕著で、通いの場に行く日を心待ちにしている参加者が多い。送迎時の車中の会話が楽しい（サロン化している）ことも特徴の一つ。

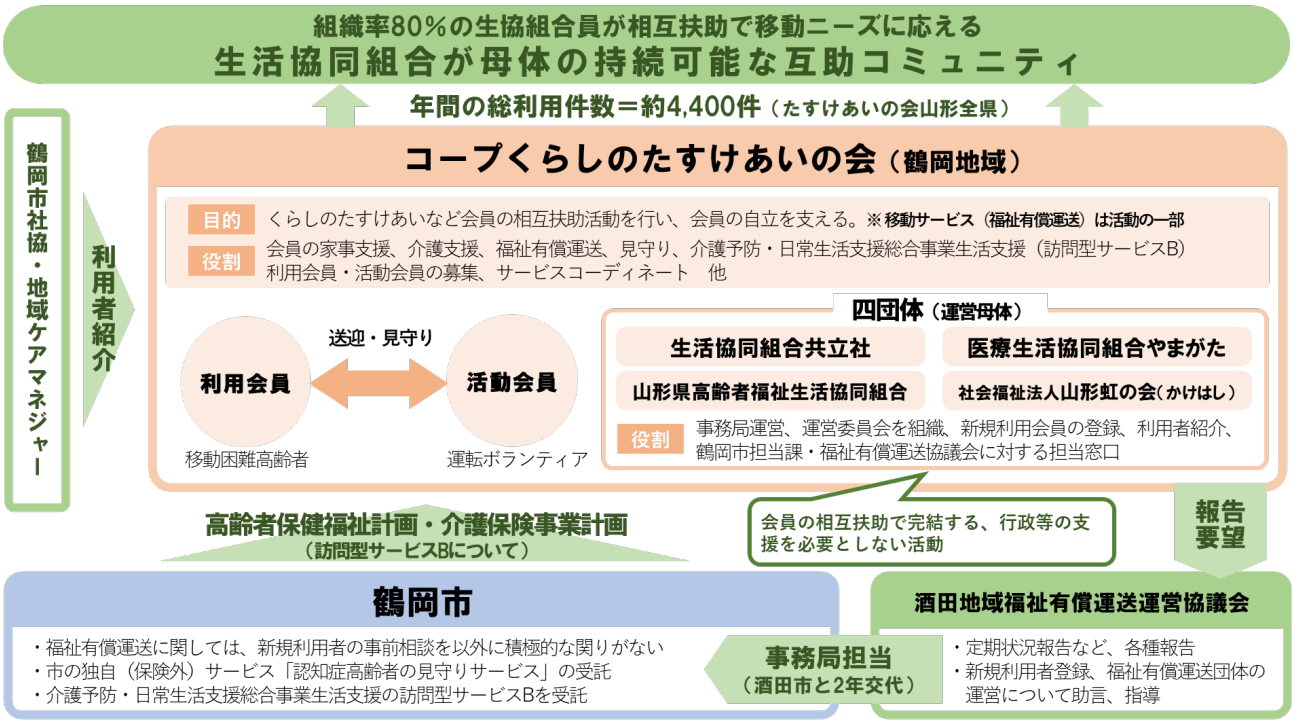
第２節　ヒアリング調査事例の紹介

事例１　コープくらしのたすけあいの会（生活協同組合共立社）

■所在市町村　山形県鶴岡市（1,312 ㎢、人口 124,697 人、高齢化率 34.82% ※2020 年３月）
■団体名　コープくらしのたすけあいの会（法人名　生活協同組合共立社）
■市町村担当課名　鶴岡市長寿介護課、鶴岡市福祉課

鶴岡地域で 1992（平成 4）年にコープくらしのたすけあいの会が発足した。四団体（生活協同組合共立社・医療生活協同組合やまがた・山形県高齢者福祉生活協同組合・社会福祉法人山形虹の会（かけはし）による運営で、地域生協の家事型の生活支援を中心にボランティア活動を展開し、2000（平成 12）年からもともとニーズの高かった移動サービスを提供し始めた。その後、コープくらしのたすけあいの会は 2005（平成 17）年村山地域、2006（平成 18）年酒田地域、2007（平成 19）年南陽地域、新庄・最上地域に拡大。2006 年に、福祉有償運送の制度創設に伴い、これら各地域の運営協議会においても登録申請した。当初は福祉車両（車いす乗車対応）を保有していたが、現在は一般乗用車両のみでサービスを実施している。

〈運営・運行を担う組織や人の役割〉



運転者や運営・事務局担当者の属性、増減とその原因

①会員および共同運営団体からの安定した人材確保

- 運転者はコープくらしのたすけあいの会（県内 5 地域）の活動会員で、主婦の方が中心。医療生活協同組合やまがたの元職員など、たすけあいの会を共同運営している関連団体（共立社を含む４団体）からの参加もある。
- 運転者数は 28 名（2020（令和 2）年 6 月現在、庄内地域のみ）、会員同士の口コミや活動説明会などで人員は安定的に確保できている。家事支援をしている主婦の皆さんが運転者講習を受けて運転者になってくれることが多い、そこからさらに口コミで運転者が増えることもある。

〈コープくらしのたすけあいの会（山形県）全体での活動実績〉

2. 活動状況（援助時間）

		家事型	介護型	子育て支援	有償運送	見守りS	訪問型サービスB	合　計	計　画
村山	回数累計	1217			1854			3071	
	時間累計	1889:50			1090:18			2980:08	4000:00
酒田	回数累計	848	171		626			1645	
	時間累計	1155:30	279:00		929:00			2363:30	2800:00
南陽	回数累計	327						327	
	時間累計	346:00						346:00	400:00
新庄	回数累計	401	16		373			790	
	時間累計	458:05	35:55		457:35			951:35	1000:00
鶴岡	回数累計	2707	720		1532	631	105	5695	
	時間累計	3295:50	1158:47		1727:04	690:00	105:00	6976:41	7000:00
合計	回数累計	5500	907	0	4385	631	105	11528	
	時間累計	7145:15	1473:42	0:00	4203:57	690:00	105:00	13617:54	15200:00

提供：生活協同組合共立社

②人件費の一部を運営母体の介護保険事業収益より充当

- 事務局コーディネーターを各地域（5 地域）に 1 名配置（法人の他の業務と兼務したりして）、利用者と活動会員の新規登録と登録情報の管理、活動調整、スケジュール調整などを担当している。人件費は共立社の介護保険事業（福祉用具貸与・販売）の収益より充当している。それと別に、地域コーディネーターを活動会員が担当、利用者と活動会員のスケジュール調整等を行っている。地域コーディネーターの人件費は入会金、運営協力費などから支給されている。

③運営４団体から持ち回りで事務局コーディネーターを選出

- 鶴岡地域のたすけあいの会の場合は、運営委員、事務局コーディネーターを運営４団体から選出。任期があり数年単位で入れ替わる。

- 四団体…たすけあいの会鶴岡地域 運営委員会を組織 ⇒ 意思決定・決裁
- 星氏…たすけあいの会（全県および鶴岡地域）　事務局員 ⇒ 資料・提案書作成、外部調整窓口
- 事務局コーディネーター＋地域コーディネーター ⇒ 会員管理、サービス調整、活動集計など

利用状況の変化とその要因

①全県に広がり利用登録者は 222 名、鶴岡地区は 13 年で 2 倍に

- 2006（平成 18）年に福祉有償運送事業として登録を受けた時点で利用登録者は 70 名（2 市 2 町）、現在に至るまで山形県内にサービス提供地域を拡大、2019（令和元）年の登録者は 222 名（10 市 7 町）となっている。拡大の背景として、山々に囲まれた地理的な理由からもともと移動のニーズが強かったということと、鶴岡地域の実績を知って、他地域のたすけあいの会からも移動サービスを始めたいという要望が出てきたことが考えられる。
- 鶴岡地域のみの実績は 2006 年の 70 名（2 市 2 町）、2019 年は 140 名（2 市 3 町）と 2 倍に増えている。鶴岡地域は運営団体に医療生協があることで、ケアマネジャーなど専門職からの紹介が多く、利用者は要介護者が多い。

財政状況の変化とその要因

①たすけあいの会の収支は黒字、福祉有償運送単体は赤字が続く

- 福祉有償運送のみを切り分けて計算すると赤字になるが、くらしのたすけあいの会全体の収支では黒字となる。主な収入にサービス利用料、年会費（1,000 円×393 名）と運営協力費などがある。支出のうち、事務局コーディネーターの人件費は共立社の介護保険事業（福祉用具貸与の利益から支払われるため、たすけあいの会の会計には計上されていない。
- 福祉有償運送の他に家事型、介護型などのたすけあいサービスがあるが、利用料金は一律 1 時間 650 円。移動サービスは、福祉有償運送事業をスタートする以前（2000 年～2005 年）の対価は 1 時間 350 円～600 円の範囲で変動していたが、福祉有償運送事業開始時より 650 円/時間＋ガソリン代 20 円/km で固定している。そのうち 50 円がたすけあいの会の運営協力費となる。

行政や社会福祉協議会等との関係、地域の反応とその要因

①行政は活動を評価、一方で運営協議会では交通事業者との調整に苦慮

- 鶴岡市福祉課は、福祉有償運送運営協議会の窓口となっている。支援や具体的な助言は行っていない。鶴岡市内で一般利用者登録を行っている福祉有償運送の団体、鶴岡市社会福祉協議会と共立社のみであり、幅広い活動を評価している。午前中に集中する通院ニーズに対応できるサービスが十分とは言えない状況にあると捉えており、運営協議会に対する共立社からの要望・提言にも理解を示しているが、交通事業者との調整に苦慮している。事務局が酒田市と鶴岡市で 2 年交代制となっていることや、運営協議会に予算措置がなく、構成員がボランティアで会議に参加している点も、問題解決に向けて積極的に動けない原因になっている。現在は、団体の報告業務が煩雑で負担になっていることから、諸課題を

協議会会長である庄内総合支庁と情報共有し、改善に向けた検討を行っている。

②訪問型サービス B をきっかけに行政と多様な連携が始まる

- 鶴岡市長寿福祉課とは、たすけあいの会が介護予防・日常生活支援総合事業の訪問型サービス B（以下「訪問 B」）の補助による生活支援を始めるまでは大きな接点がなかったが、その後「認知症高齢者の見守りサービス」の事業受託や災害時の協定などでもつながりができている。

  ※訪問 B の補助を活用した生活支援サービス：たすけあいの会の他に鶴岡市シルバー人材センターと、担い手研修を修了したメンバーで立ち上げた「いやさ会」の 3 団体。活動内容は家事支援で、掃除、買い物代行、ゴミ出し、薬の受け取りなど。

- たすけあいの会は医療生協との関係も深いので、地域包括ケアセンターと日常的なやり取りがあり、利用の受付がスムーズに行われていること、たすけあいの会は市内全域で、利用希望者の近くに担い手がいるためお願いしやすいといったことも評価している。

③交通・介護・福祉、関係部署を横断して高齢者の移動に取り組む

- 高齢者の移動については、介護認定者を対象としたものにとどまらず、免許返納高齢者の移動ニーズも考える必要があることから、庁内で公共交通等に係る関係課意見交換会を開催している。担当課は地域振興課になるが、長寿介護課、福祉課を含む関連部署を横断して情報共有しながら進めていく必要がある、としている。

④運営に携わって実感した移動サービスの価値と必要性

【ケアマネジャーの声（きっかけ、評価や期待など）】

- たすけあいの会の運営委員を担当したとき、はじめて移動支援の活動を知り、感銘を受けた。移動サービスが必要な方に積極的に勧めていこうと思った。介護認定を受けた方から認定前の方まで、必要な方を紹介している。介護認定のない方（障がいのある方や医師からの必要性のコメントがある方、難病患者など）でも福祉有償運送が利用できることを運営委員会で勉強して、対象者へ案内している。たすけあいの会の地域コーディネーターや活動会員（運転者）と連携して、情報共有ができている。運転者は専門職ではないが、もともとそれは知っていたので、お互いの役割を認識してお願いをすれば特に問題は起きない。運転者の気づきや見守りなどすばらしい活動をしている。以前、利用者（認知症＋糖尿病の女性）の血糖値が急激に上がり、体調が悪化したときに様子がおかしいことに気づいたのも運転者だった。確認したところ、3 ヶ月間処方薬を受け取っていなかったことが分かり、それ以降、処方箋の提出と薬の受け取りについて、関係各位で注意を行うようになった。運営委員として関わることがなければ、福祉有償運送をここまで活用できるようにならなかったかもしれない。利用者の健康を考えると、移動サービスを利用できなければ、閉じこもりによるうつ病やその他の病気の発症につながってしまう。都市部から離れた場所にお住まいの方には特に必要だと思う。外出は気持ちを上向きにして、QOL を高め

ると思うので、福祉有償運送は必要。

⑤対応した方からリピートがあるとやりがいを感じる

【運転者の声（きっかけ、評価や期待など）】

- 10 年くらい前、医療生協の交流会で、星さんがたすけあいの会の説明をしてくれた時、活動会員（運転者）が少ないと聞いたので、自分がやってみようと思い、会員になった。医療生協のデイサービスで送迎を行っていたので、業務について理解もあり、不安がなかった。担当ケアマネジャーと利用者の状況など気軽に話ができる環境が良い。個人的には現在 70 歳なので、利用者の安全を考えあと 5・6 年で運転ボランティアを引退しようと思っている。車内で会話することをできるだけ心がけているが、初めて担当する利用者の場合、その人の生い立ちや性格、気持ちが分かっていないので、対応が一番難しい。そうやって対応した方からリピートがあると、やっていて良かったな、とやりがいを感じる。

見どころ

①生活協同組合が中心の運営母体で完結する、持続可能な互助コミュニティ

- 共立社（購買生協）をはじめ、医療生協、高齢者生協、社会福祉法人の 4 団体による運営で、組織率 70～80%という共立社の組合員を中心に利用者、担い手が存在する、他者に依存しない自己完結型のサービスモデル。たすけあいの会を運営する四団体が、それぞれに開催イベントや勉強会などで、たすけあいの会の活動紹介を行い、会員（利用会員・活動会員）を募集。運転者の確保につながっている。
- 「鶴岡地域たすけあいの会を運営する四団体が中心となって発足した「庄内まちづくり協同組合虹（事業協同組合）」の理事会（現在 7 団体の代表が集まる会）で、たすけあいの会の状況及び課題について情報共有することで、たすけあいの会運営員会での方針決定を迅速に行うことができる。
- 団体内だけでなく専門職とも情報共有と緊密な連携がとれているので、利用者の健康状態など、細かな変化を察知し、対応することができる。

課題

①担い手の高齢化と世代交代、交通事業者との相互理解

- 会活動会員（運転者 他）の高齢化と人数の減少、統括事務局担当者の育成（たすけあいの会設立より担当している星氏が今年度で退職、事務作業が複雑な福祉有償運送部門にはアドバイザーとしてしばらく残る意向はあるが、全体を管理できる後任が育っていない。
- 福祉有償運送運営協議会では、構成員が地域の移動の問題を解決するという意識で課題と向き合えるようになっていない。交通事業者（タクシー会社）が福祉有償運送事業者を競合相手と捉えている状況を変えない限り団体数は増えない（連携対象としてとらえて、建設的な議論をしてほしい）。

■活動概要

<table>
<tr><td>団体名</td><td colspan="4">生活協同組合共立社(コープくらしのたすけあいの会)</td><td>事業形態</td><td colspan="3">生活協同組合</td></tr>
<tr><td>開始年次</td><td>2006 年</td><td>運送形態</td><td colspan="5">福祉有償</td></tr>
<tr><td>予約</td><td>必要</td><td rowspan="2">利用者
居住地域</td><td colspan="5" rowspan="2">山形市、上山市、天童市、山辺町、村山市、東根市、尾花沢市、大石田町、寒河江市、河北町、鶴岡市、酒田市、三川町、庄内町、遊佐町、新庄市及び周辺地域</td></tr>
<tr><td>乗客限定</td><td>あり</td></tr>
<tr><td colspan="2">降車場所設定</td><td>なし</td><td>設定場所</td><td colspan="4">なし</td></tr>
<tr><td colspan="3">居住地域と降車場所の関係</td><td colspan="5">居住地域に隣接する市町村、及びその先にも降車場所あり</td></tr>
<tr><td colspan="2">車両情報</td><td colspan="6">団体所有 1 台(軽)、運転者自家用 26 台(セダン普通 12、軽 14)　庄内地域</td></tr>
<tr><td rowspan="3">運転者情報</td><td>合計</td><td>65 人全県</td><td>～64 歳</td><td>18 人</td><td>65-74 歳</td><td>43 人</td><td>75 歳～</td><td>4 人</td></tr>
<tr><td>稼働人数(2020.3)</td><td>39 人全県</td><td>雇用形態</td><td colspan="4">有償ボランティア</td></tr>
<tr><td>謝礼報酬</td><td colspan="7">1 時間/600 円、1km/20 円(ガソリン代)</td></tr>
<tr><td>利用形態</td><td colspan="2">介助者同乗</td><td colspan="2">同乗することもあり</td><td>複数乗車</td><td colspan="2">なし</td></tr>
<tr><td>運送対価</td><td colspan="8">1 時間/650 円、1km/20 円(ガソリン代)　※左記のうち、50 円は団体の運営協力費</td></tr>
<tr><td>収支</td><td colspan="2">主な収入源</td><td colspan="2">運賃、会費</td><td>収入総額(直近年度)</td><td colspan="2">12,500,000 円
全県</td></tr>
<tr><td colspan="2">運送実績(2020.6)</td><td>稼働日数</td><td colspan="2">26 日全県</td><td>利用者数</td><td colspan="2">234 人全県</td></tr>
</table>

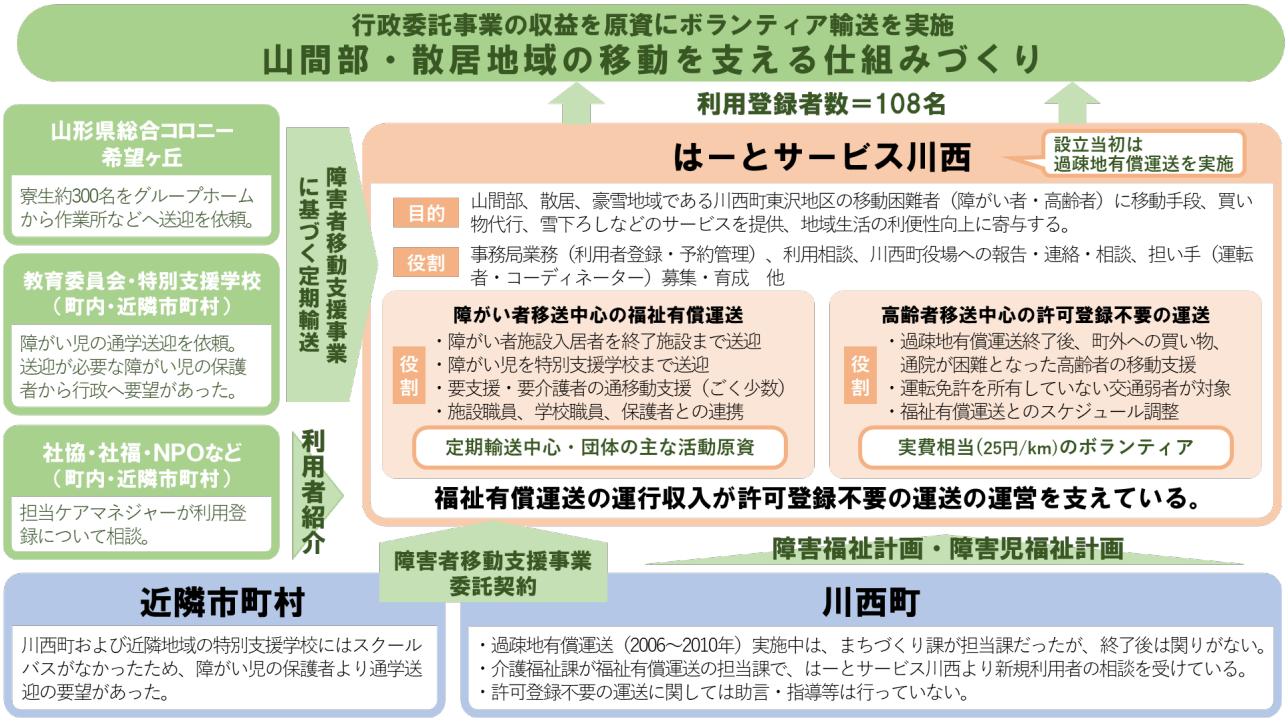
事例 2　NPO 法人はーとサービス川西

■所在市町村　山形県東置賜郡川西町（166.5 ㎢、人口 14,901 人、高齢化率 37.36% ※2020 年 3 月）
■団体名　NPO 法人はーとサービス川西
■市町村担当課名　川西町福祉介護課

川西町東沢地区は、町内 7 地区で最も高い高齢化率 43.73%、山間部の豪雪地帯で散居集落。買い物も川西町を始め、近隣の米沢市や長井市など、概ね片道 10～15 ㎞の場所まで移動する必要がある。NPO 法人はーとサービス川西は、2005（平成 17）年に、川西町社会福祉協議会東沢分会、住民ボランティア会が川西町東沢地区にて過疎地有償運送（現：交通空白地有償運送）の実証実験を実施したのが始まり。過疎地有償運送（現：交通空白地有償運送）を開始し、2007 年には福祉有償運送も開始したが、2010（平成 22）年に川西町がデマンドタクシーを導入したことにより、過疎地有償運送（現：交通空白地有償運送）の対象地域から除外され、事業の更新が認められなくなった。

それでも、福祉有償運送において一定の収入があったため、過疎地有償運送（現：交通空白地有償運送）をガソリン代実費のみの登録を要しない運送として実施することで、地域の高齢者の生活を支え続けている。二つの事業を組み合わせることで持続可能性を高めている点が特徴である。

〈運営・運行を担う組織や人の役割〉



運転者や運営・事務局担当者の属性、増減とその原因

①積極的な募集活動で運営に必要な人材を集める

- 過疎地有償運送（現：交通空白地有償運送）を開始した 2006（平成 18）年当初、運転者は 7 名だった。その後増減はあるが徐々に増えていき、2018（平成 30）年に 14 名体制となり、現在は 12 名。運転者全員が福祉有償運送、許可・登録不要の運送を担当している。高齢で引退する方がいる中で、山形新聞 5,000 世帯への新聞折込チラシや理事長による勧誘で 4 名の応募者を獲得した。うち 3 名を採用することができた。
- 事務局運営は 2016（平成 28）年まで理事長が担当していたが、事務作業量が多く苦労していた。2017（平成 29）年に利用者家族だった女性の事務員（運転者兼務）が加入したことで事務作業を分担できている。

利用状況の変化とその要因

①障がい者移動支援で利用者数、利用頻度が大幅にアップ

- 過疎地有償運送（2006～2010 年）は 21 名→26 名まで増えて終了。福祉有償運送（2007 年～現在）は福祉有償運送については高畠町の「NPO かたくりの会」からの斡旋で知的障害者コロニー（山形県総合コロニー希望が丘）から就労施設までの定期運送を始めたことがきっかけで、教育委員会や社会福祉協議会などからも紹介を受けている。川西町及び近隣地域の養護学校にはスクールバスがなかったため、各行政との移動支援事業委託契約を通学にも適用できた。知的障がい者を中心に 32 名→68 名と大幅に増えている。行政と障がい者の移動支援事業委託契約を交わしているので、障がい者は 1 割負担で移動サービスが利用できた。利用する障がい者の数が増えたことが増加の原因である。

②使いにくいデマンドタクシー、需要が高まる許可・登録不要の運送

- 2010（平成 22）年に過疎地有償運送（現：交通空白地有償運送）の対象地域から除外された際、移動制約者となった方を対象に始めた許可・登録不要の運送（2010 年～現在）については、開始当初 22 名の利用者から 38 名に増えている。高齢化が進み、移動が困難となった方が増えていることが理由であるが、川西町では要支援 1・2 の方は（福祉有償運送運営協議会の判断で）福祉有償運送を利用できない場合が多く、許可・登録不要の運送を利用している方も多い。町営のデマンドタクシーは利便性に乏しく、町外へ出る利用ができないため、長井市、米沢市などへの通院、買い物に関しては許可・登録不要の運送を利用する方が多い。

財政状況の変化とその要因

①福祉有償運送の収入を基盤に許可不要の運送サービスを展開

- 登録会員の会費、福祉有償運送の運送対価が収入の中心。福祉有償運送の殆どが、移動支援事業委託契約に基づく知的障がい者の定期運送となっている。福祉有償運送の利用者の増加に伴い、収入は増加している。
- 法人所有の車両が 1 台（1BOX）、残りの車両は運転者の自家用車を利用しているため、運転者の増減によって運行車両も増減するが、事業の継続に影響を及ぼす変化はこれまで起きていない。
- 知的障がい者の定期運送で安定した収入（運転者平均 10 万円）が確保できているので、実費程度の許可・登録不要の運送ができている。

行政や社会福祉協議会等との関係、地域の反応とその要因

①行政からは具体的な支援・助言はないが、情報共有に努めている

- 福祉有償運送の担当課である川西町福祉介護課には、新規利用希望者の相談（特に要介護者）を都度行っている。「川西町の障がい者福祉ガイドブック」の移動支援事業者として、はーとサービス川西が掲載されている。福祉有償運送を開始した当初は、その存在をあまり知られていなかったが、徐々に認知されていった。ただし、団体運営に対して具体的な支援・助言等は行っていない。
- 川西町まちづくり課は、過疎地有償運送の終了に伴い、許可・登録不要の運送を開始することを検討した際に、支援・助言が得られなかった。また町営のデマンドタクシーと競合することから関係が良好とは言えない。

②町の移動を支える団体として関係各所と連携を密に

- 教育委員会、特別支援学校は、通学利用者の紹介・相談、利用者の障がいの状態に合わせた移動サービスの連携を行っている。特別支援学校とはいつでも連絡を取って情報の共有ができる体制が整っている。社会福祉協議会、社会福祉法人、NPO 法人も同様に、利用者の紹介・相談を受ける等の連携関係にある。

③はーとサービス川西の活動内容を認識、町としては助かっている

【川西町福祉介護課の声】

- 町の施策はデマンドタクシーが中心で、担当課はまちづくり課。介護に関わる部分については、福祉介護課が個別対応しているのが現状。介護予防・日常生活支援総合事業における通所型サービス A で､町の委託によるものは送迎を町内のタクシー会社が担当している。その他の介護予防事業においても、送迎が必要な場合はタクシー会社へ委託している。
- はーとサービス川西の取り組みについて、デマンドタクシーでは行き届かない高齢者の移動ニーズに応えてもらっており、町としては助かっている。団体の工夫でサービスを維持していること、障害者移動支援事業を行っているからボランティア送迎が成り立っている

ことは認識している。

- 町の総合計画のほか、町内各地区の地域づくり計画が別にあり、地区によって内容も力の入れ方も異なる。川西町犬川地区に知的障がい者の支援施設「山形県総合コロニー希望が丘」があり、寮生 300 名が入所しているため、はーとサービス川西が町内外の送迎を担当しているが、地区の地域づくり計画には直結していない。
- 福祉有償運送について、（要支援 1 は受け入れ不可、2 は要検討という認識を、はーとサービス川西が持っているという説明に対して、）置賜地区福祉有償運送運営協議会では特に明確な基準を設けていない。新規登録者が利用できるか否かについては、はーとサービス川西からの連絡を受けて個別に対応している。ただし、地域の交通事業者との兼ね合いや、利用資格についての精査などで、積極的に利用対象者を広げていくことは困難な状況にある。
- 現在、町内に福祉有償運送事業者が 1 事業所のみという状況なので、他にいろいろな移動手段が出てくることで、選択肢が広がればよいと思うが、年々、高齢者給付・障害者給付の予算額が増えており、どこかで限界がやってくる。新しい取り組みを始めるには、既存のサービスも含めて選択していかねばならない。とはいえ、町内の移動手段が乏しいので、何らかの取り組みが必要だと考えている。

④雪深い地域でも毎朝迎えに来てくれる

【利用者の声（きっかけ、評価や期待など）】

- 免許証を返納したので、はーとサービス川西を利用するようになった。時間指定を守って迎えに来てくれるし、病院への送迎だけでなく、買い物なども親切に付き合ってくれる。
- 私の家は団体の事務所よりさらに雪深い地域だったが、森谷さん（当時の担当は森谷理事長だった）は雪の日でも苦にせず毎朝迎えに来てくれた。とてもありがたいと思った。
- 移動サービス以外でも気にかけていただき、生存確認してもらっている。

⑤規則正しい生活、仕事のやりがい、仲間との関りが心身の健康を保つ

【運転者の声（きっかけ、評価や期待など）】

- 利用者家族として、はーとサービス川西を知っていた。当時専業主婦だったが、団体の仕事に興味があり、息子の高校卒業を機に活動に参加した。
- はーとサービス川西を設立して過疎地有償運送を始める時、前理事長から誘われた。
- 定年退職と同時期にあった求人に応募。
- 家族も協力的、体を動かして働くことは良いことだと言われる。
- 運転業務のため、事故を心配される。
- （事務局として）運転者とサービスコーディネーターの掛け持ちはあまり苦にならない。

どちらの仕事にもやりがいを感じている。

- 現在無職なので、運転者として活動していなければ家でテレビを見るくらいしかなかったと思う。運転者として活動することで規則正しい生活が送れている。
- 退職後、あまり世間との関わりがなかったが、この活動を始めてから利用者や活動仲間との関りができて、いろいろな情報を聞くことができて良かった。免許返納の高齢者が利用してくれることに、やりがいを感じている。

⑥輸送対価と人員のバランスを考えると、担い手の増員は難しい

【知り合いやご友人をこの活動に誘うことについては？】

- 今の人数で人員を増やすほどではない。人を増やすとほかの運転者の仕事が少なくなってしまうから。
- 誘ったことがあり、その人が今も運転者として活動している。
- 誘ってもいいと思う。
- 対価が少ないので誘おうと思ったこともない。

〈事務局の神尾さん（左）と森谷理事長（右）　マイカーにマグネットを貼った福祉有償運送の車両〉

見どころ

①町内唯一の福祉有償運送事業者として、障がい者と高齢者の移動を支援

- 障がい者の定期運送を担当することで、運営の基盤となる収入を確保している。その基盤があることで、高齢移動制約者の通院、買い物の足として許可・登録不要の運送を運営できている。
- 町内唯一の福祉有償運送事業者として、障がい者施設、教育委員会、特別支援学校の関係者と利用者の情報を共有、連携している。

②需要がある限り、続けていくことが大切

- 2010（平成 22）年の過疎地有償運送終了時が大きな危機となった。代わりに許可・登録不要の運送を開始する際に、運転者が実費支払いのみの対価であっても、困った人の助けになるのであれば、と受け入れてくれたことが大きい。すでに福祉有償運送を始めていた

ことも団体の存続に大きく影響した。許可・登録不要の運送だけでは事業継続が困難だったと思う。

- はーとサービス川西は前身のボランティア会より地域に根差した活動を続けている。いかにして地域住民にとって相談しやすい環境を作るか、地域との密着度を上げていくかで持続可能性は上がっていくと考えている。
- 地域における存在感は年々増してきている。それだけに事業継続というかたちで要望に応えていかなければならない。需要がある限り続けることが大切だと考えている。そのために理事改選や組織改革を行う必要性がある。

課題

①サービスを持続・拡大するための収益確保と組織の若返り

- 許可・登録不要の運送の需要が増えてきているが、ボランティア送迎のため車両・人員を増やすと、運転者の収入が下がってしまう。需要に応えたいが、対応が難しい状況となっている。現在行っている通いの場への送迎などを総合事業の訪問型サービス D（以下「訪問 D」）として、介護保険財源からの支援を希望しているが、町の計画では訪問 D の実施予定はない。
- サービスを継続するために組織の若返りを目指しているが、世代交代が進まない。理事の報酬を見直すなどして、意欲のある方に引き継いでいきたい。

■活動概要

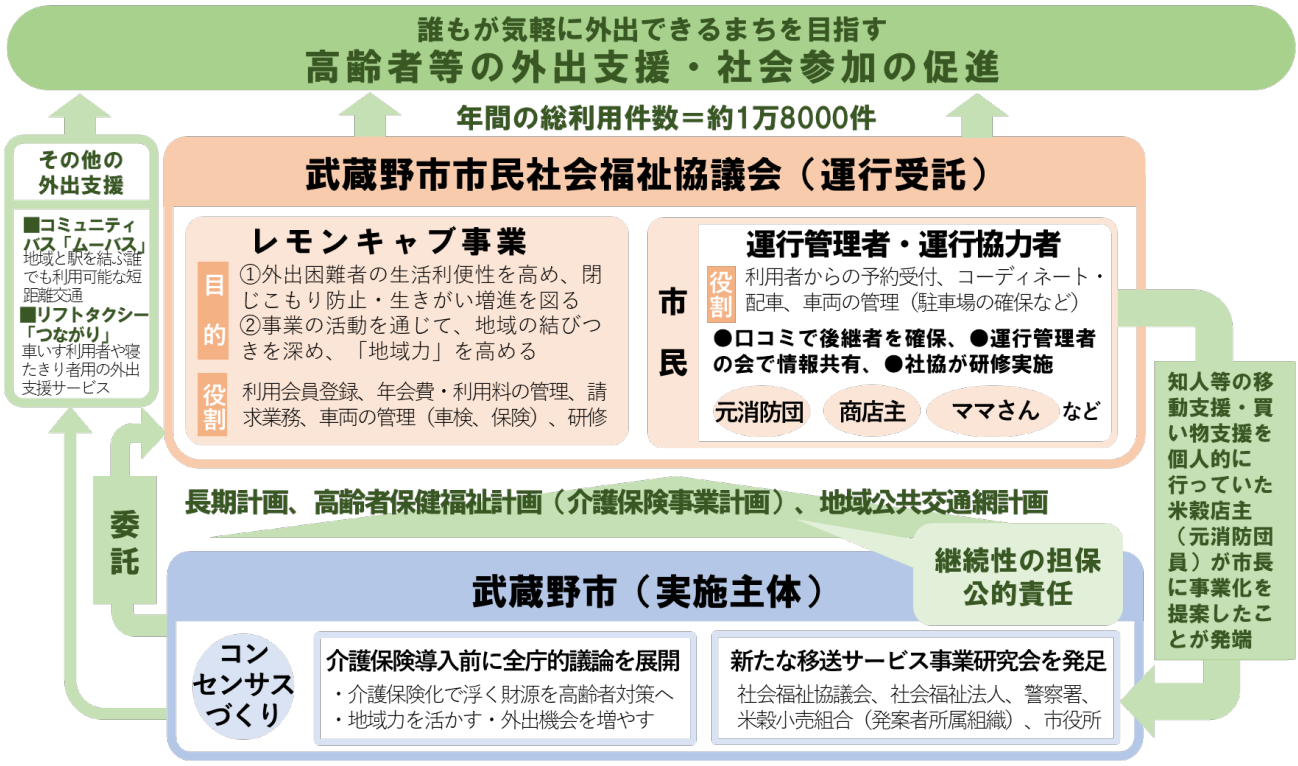
<table>
<tr><td>団体名</td><td colspan="5">NPO 法人はーとサービス川西</td><td>事業形態</td><td colspan="2">NPO 法人</td></tr>
<tr><td>開始年次</td><td>2006 年</td><td>運送形態</td><td colspan="5">過疎地有償（現在は実施なし）、福祉有償、許可･登録不要の運送</td></tr>
<tr><td>予約</td><td>必要</td><td rowspan="2">利用者
居住地域</td><td colspan="5" rowspan="2">長井市、西置賜郡（白鷹町･飯豊町）、南陽市、米沢市、東置賜郡（高畠町･川西町）</td></tr>
<tr><td>乗客限定</td><td>あり</td></tr>
<tr><td colspan="2">降車場所設定</td><td>なし</td><td>設定場所</td><td colspan="4">なし</td></tr>
<tr><td colspan="3">居住地域と降車場所の関係</td><td colspan="5">居住地域に隣接する市町村、及びその先にも降車場所あり</td></tr>
<tr><td colspan="3">車両情報</td><td colspan="5">団体所有 1 台（一般）、運転者自家用 12 台</td></tr>
<tr><td rowspan="3">運転者情報</td><td>合計</td><td>12 人</td><td>～64 歳</td><td>1 人</td><td>65-74 歳</td><td>10 人</td><td>75 歳～</td><td>2 人</td></tr>
<tr><td colspan="2">稼働人数（2020.3）</td><td>12 人</td><td>雇用形態</td><td colspan="4">有償ボランティア、無償ボランティア</td></tr>
<tr><td>謝礼報酬</td><td colspan="7">許可･登録不要の運送：実費程度、福祉有償運送：庸車料の 80%</td></tr>
<tr><td>利用形態</td><td colspan="2">介助者同乗</td><td colspan="2">なし</td><td>複数乗車</td><td colspan="2">常に実施</td></tr>
<tr><td>運送対価</td><td colspan="7">【福祉有償運送】 1 人乗車：初乗り 1.5km/300 円、以降 1km 毎/100 円
複数乗車：960 円/30 分、以後 30 分毎 960 円
【許可･登録不要の運送】 25 円/km</td></tr>
<tr><td>収支</td><td colspan="2">主な収入源</td><td colspan="2">委託費、運賃、会費</td><td>収入総額（直近年度）</td><td colspan="2">12,107,352 円</td></tr>
<tr><td colspan="2">運送実績（2020.6）</td><td>稼働日数</td><td colspan="2">30 日</td><td>利用者数</td><td colspan="2">延べ 1,150 人</td></tr>
</table>

事例 3　「レモンキャブ」武蔵野市民社会福祉協議会 ＆ 武蔵野市高齢者支援課

■所在市町村　東京都武蔵野市（10.98 ㎢、人口 147,662 人、高齢化率 22.2% ※2020 年 12 月）
■団体名　武蔵野市（直営）、武蔵野市民社会福祉協議会レモンキャブ事務局（受託先）
■市町村担当課名　武蔵野市健康福祉部高齢者支援課（実施主体）

1995（平成 7）年にバス停まで歩いて行けることが前提のコミュニティバスが稼働し、重度障がい者向けの移動サービスなどもすでに始まっていたが、なお外出困難な高齢者等が一定程度おり、違う形の移動サービスが求められていた。そうした中、知人等の移動支援や買い物支援を個人的に行っていたお米屋さんの発案を受け、市長が「誰もが気軽に外出できるまち」を目指すレモンキャブ（市町村福祉輸送）の実施を決定。2000（平成 12）年から本格運行がはじまった。実施主体は武蔵野市で、運営を社会福祉協議会（以下「社協」、事業開始当初は武蔵野市福祉公社）が受託し、運行管理は市民が担うという公設民営の取り組みである。レモンキャブは、①外出困難者の生活利便性を高め、閉じこもり防止・生きがい増進を図ることを目的とするとともに、②事業の活動を通じて、地域の結びつきを深め、「地域力」を高めることを事業の目的としており、後者がミソになっている。また、各種行政計画に明確に位置づけられ、当たり前の社会インフラとして公的に担保されている。

〈運営・運行を担う組織や人の役割〉



運転者や運営・事務局担当者の属性、増減とその原因

①チームで運行にあたる公設民営の仕組み

- 武蔵野市高齢者支援課が実施主体で、同課の直営事業である。利用者の会員登録や年会費、利用料の管理、請求業務、車検や保険を含む車両の維持管理などの運営は、社協に委託されており、専任的な担当職員も配置されている。
- 一方、利用者からの予約受付、「運行協力員（運転者）」（現在 45 名）のコーディネート、スケジュール調整、配車・車両管理といった実務は、地域住民が担う運転協力員の代表である「運行管理者」（9 名）が行う。運行協力員および運行管理者は、社協が面接を行い、決定する。運行管理者と副運行管理者が各地区の車両ごとに置かれ、その下に運行協力員がいる体制となっている。要するに、行政等と住民がチームで運行にあたる公設民営の仕組みである。

②運行協力員および運行管理者は口こみで確保、マインド高い元消防団員が多い

- 市長に進言してレモンキャブの実施に漕ぎつけたお米屋さんは、地域への帰属意識が高くとても気概のある人物。個人的に移動サービスを開始し、地域ニーズを踏まえ、必要性を市長に提案した。気心の知れた仲間に積極的に声をかけ、運行協力員や運行管理者を募り、自身も長年それらを務めた。現在、運行協力員と運行管理者は、地元を良く知る商店主などの自営業者が多く担っており、中には店を継いだ二代目が運行管理者を受け継いでいる例もある。
- 当初は、元消防団員が多く参加していたことから、運行協力員や運行管理者の多くが消防団 OB だった時期もあったが、新規希望者が減って一時、担い手不足に陥ったことがあり、市報で募集をしたことがあった。地域のために自身の生活や生業の時間を削って貢献する消防団員が担い手の中にいた点が取り組みの公共性、継続性を担保するのに大きな影響を与えている。
- しかし、パブリックマインドがあり、志がある人でないと謝金が必ずしも高くないこともあって長続きしないことがわかり、現在は、現任者の口こみで紹介された人物を社協が面接の上、運行協力員として採用することにしている。そうした人物は、運行管理者の長年のつきあいの中で人柄も熟知されているので、志もあり、活動が長続きするという。いわば、運行管理者と社協がサービスの質の管理を行っているような形である。また、親子で運行管理者を引き継いでいるケースもある。「親の姿を見てきて、引き継いでもいいよ、という感じで継いでいる親子もいる」（社協）という。
- なお、運行協力員と運行管理者の年齢の上限は、75 歳。健康管理の動機づけの意味も込め、健診を義務づけており、とくに 70 歳以上では年 2 回受診としているという。

③最近はママさんの運行管理者が増加、合間に家事や育児もできると好評

- 最近は、子育てママさんの運行協力員が増え、計 6 名（いずれも 40 歳前後）もいる。このうち一名は、二代目のお米屋さんのお客さんで、地域の福祉活動をしていたママさん。親の代からの知り合いでもあったため、担い手の打診を行い、快諾を得たという。移動サービスの仕事には空き時間が多く、その間に家事・育児などもこなせる利点があるとの理由で、ママさんたちにはとても好評なのだと言う。

④運行管理者の会議で利用者の対応方法等を共有、次世代の育成も重要な役割

- 運行管理者の会議が毎月開催されており、前月の利用実績や利用者の傾向や状況、事例の対応などの情報交換を行い、情報共有を図っており、「LGBT の利用者さんの対応や新型コロナの対応をどのように行ったかなど、運行上の課題などについて話し合っている」（社協）という。運行管理者は、運行協力員の経験者が担うことになっており、活動上のノウハウなどを教えながら、次世代の運行管理者を育成している。運行管理者の会議では、そうした次世代の候補についても議論している。
- また社協では、運行協力員、運行管理者の安全運転への意識向上や利用者の特性に関する知識の習得が重要と認識し、運転に関することや接遇の仕方、情報交換を目的とした研修を年に数回程度、実施している。

利用状況の変化とその要因

①利用者は 10～100 歳代と幅広い

- 運行時間は、祝日を除く月曜～土曜日の 8～18 時で、運行範囲は市内全域と隣接市区（発着地のいずれかが武蔵野市内であることが条件）となっている。
- 利用者は、バスやタクシーなどの公共交通の利用が困難な高齢者（重度の介護を要しない人）や障がい者。年齢は 10～100 歳代までおり、平均年齢は 83 歳。高齢者が圧倒的に多く、最近は認知症の利用者が増えている。20 年近く利用し続けている人もおり、「自分の状態像を把握してくれているので、タクシーより安心して利用できる」「外出できて気持ちがいい」といった声が多い。
- 利用内訳としては、通院や買い物が多く、デイサービスや駅、公共施設、知人宅などへの送迎が続く。

②利用料は 1 回 30 分まで 800 円、車両を増やし、利用が増加

- 利用料は 1 回の乗車につき、30 分まで 800 円（以降 30 分ごとに 800 円）である。
- 利用者は社協に登録後、2 日前までに住民が担う「運行管理者」に予約の連絡を入れる完全予約制である。利用者への請求書は社協から送付されるが、安否確認の意味もあり、利用料が 0 円でも送付されている。

- 車両は、高齢者・障がい者に適した軽の福祉車両を採用。5 台でモデル事業を開始し、本格稼働した 2000（平成 12）年度中に 2 台増え、計 7 台となり、2002（平成 14）年と 2004（平成 16）年にそれぞれ 1 台が追加されて現在、計 9 台が地区ごとに稼働している。

③年間総利用件数は 1 万 8,000 件、月平均 1,500 件前後で推移

- 本格稼働の翌年となる 2001（平成 13）年度は、利用会員 555 名、運行協力員 35 名、車両 7 台、総利用件数 1 万 1,733 件だったが、車両が 9 台となった 2004（平成 16）年度は、利用会員 748 名、運行協力員 43 名、車両 9 台、総利用件数 1 万 6,447 件となり、2010（平成 22）年度は、利用会員 860 名、運行協力員 43 名、車両 9 台、総利用件数 1 万 9,091 件と増加した。
- その後も、総利用件数は 1 万 7,000～1 万 8,000 件を推移しており、事業開始 19 年目にあたる 2019（令和元）年は利用会員 915 名、運行協力員 45 名、車両 9 台、運行日数 289 日、総利用件数 1 万 7,544 件となっている。
- 2020（令和 2）年は、新型コロナ感染症対策に伴う自粛で減っているが、それでも 1 か月あたりでは概ね 26 日程度運行し、1,176 名が利用している。
- 年間の運行回数や会員数は、スタート時から少しずつ増えており、今のところ車両は 9 台だが、今後の急速な高齢化の進展、それに伴う社会参加の重要度を考えると、若干の台数拡大の検討も必要、と社協は見ている。

財政状況の変化とその要因

①2019 年度の事業規模

- 2019（令和元）年度の事業規模は、市からの委託金 2,274 万円、レモンキャブ利用料 1,429 万円、レモンキャブ年会費 91 万円で、収入は計 3,796 万円ほど。一方、支出は、事業費（協力員研修、協力員謝礼、車両整備費、車両燃料費、車両修繕費）3,102 万円、人件費 642 万円、管理費 45 万円などで、計 3,790 万円ほどである。

行政や社会福祉協議会等との関係、地域の反応とその要因

①市高齢者支援課の直営事業、運営は社協に委託

- 武蔵野市高齢者支援課が予算を組み、車両を購入し、運営を社協に委託している事業である。社協の役割は、①利用者の登録・管理（年会費、利用料）、②運行管理者との連絡・調整、③運行協力員の教育、④広報・啓発などとなっている。社協は、運行管理者が集約する利用伝票を回収する際にも頻繁に活動状況等を把握するとともに情報交換を活発に行っている。
- 市の直営事業で運営を社協が受託する形ではあるが、社協が行政との間の調整を担ってお

り、運行管理者等の意見や考え方はかなり尊重されている。

- 「例えば、新型コロナ禍であっても、移動を望む人は多数いるので、休止にせず感染予防を徹底して継続すべき、といった意見が運行管理者さんたちから出てくる。そうした意見を大事にし、三者協働で防護の方法などを関係者で考え、予算措置をして、運行継続を実現させた」と社協は話す。
- 元消防団員をベースとした熱心な運行協力者・運行管理者（市民）と、高齢者対策を重視する行政の間に社協が入り、一緒になって解決策を適宜模索してきた歴史が、長期継続を担保していると言えそうだ。

②ケアマネジャーなどの高い認知度も利用件数を担保

- 市内における認知度も非常に高く、市が実施した福祉施策に関する調査結果では、レモンキャブ事業を「知っている」という市民は 61.4%に上り、施策として「重要」と認識する市民の割合も 80.3%に達していた。
- ケアマネジャー研修会等でも周知されてきたこともあって、ケアマネジャーやヘルパーなど支援者らのレモンキャブの認知度は高く、本人・家族はもちろん、ケアマネジャーや地域包括支援センターなどから利用申請が上がるケースも少なくない。支援者から利用申請が上がってくるということは、買い物や通院などが重要な社会参加であり、移動サービスがそのための重要なインフラとして認知されていることの証と言って良いのではないだろうか。
- 市役所の事業評価においても、マイナス評価もなく、異論も出ないという。この事業がなければ外出、社会参加の機会が減り、介護保険の給付が高騰してしまう、というコンセンサスが庁内で形成されており、当たり前のインフラと認識されているためである。

見どころ

①立ち上げ時に多様なセクターでコンセンサスを得たことが長期継続に寄与

- 武蔵野市役所では、介護保険制度の導入前夜にセクターを超えた熱心な議論が重ねられた経緯があり、その結果、要介護状態や認知症にならないように外出機会を増やそう、共助の力を活用しよう、措置制度だった介護が保険化されることで浮く予算を高齢者対策に回して充実させよう、という全庁的なコンセンサスが得られていた。
- そうした流れを受け、レモンキャブ事業の立ち上げ前にも市、社協、社会福祉法人、警察署、米穀小売組合（発案者のお米屋さん所属組織）などからなる「新たな移送サービス事業研究会」（1999 年）が設置され、具体的なフレームについて協議、考え方が関係機関で共有されるなどしており、公的なインフラを実現するという市としての強い意志が感じられる。

- 実際、「出だしでコンセプトを全庁的に共有していたことが奏功した。そのため、市の主体事業とし、委託という手法がとられたのだと思う」と市の担当者は話している。
- 一方、市交通部局が主催する地域公共交通会議においても、車両の拡大などに対する異論等は出ない。合意形成が図られているため、仕組みの骨格にも大きな変化はない。

②各種行政計画に位置づけられており、公共性、継続性が担保されている

- 市の長期計画、高齢者福祉計画（介護保険事業計画）、地域公共交通網形成計画などにも明確に位置づけられており、社会インフラを担保する“公的責任”が伺える。

③志ある運行協力員・運行管理者の品質管理を協働で実施し、担い手を確保

- 立ち上げ時に議論を重ねてコンセプトを共有し、すでに 20 年の実績がある中、高い認知度を誇っているため、運行管理者等の代替わりもスムーズに進んでいる。最近は、子育てママさんも参入するなど、担い手の基盤も安定している。

課題

①利用者の重度化が進み、業務が複雑化

- 活動の歴史が 20 年にもなるため、利用者が全体的に高齢化、重度化、多様化しており、最近とくに認知症患者、老人性うつ、精神障がい者などが増えて、移動サービスの業務が複雑化している、という点である。
- 利用問い合わせ時に、社協が利用の是非について判断しており、「かなりの重度者の場合、別の手段を勧めている。基本は運行協力員 1 名での対応なので、ヘルパーや家族を介助につけてもらう形にしている」（社協）。
- しかし、それでも長年の利用者が重度化してきたケースも少なくない。そのため、「迎えに行っても玄関まで出てきてくれないとか、いつもの運行協力員じゃないから嫌だ、という事例も増えている」と社協職員。対応の方法については、運行管理者の会議で共有し、解決を図っている。

②継続年数が長いために生じた運用上のバラツキのルール化も課題

- また、運行管理者の代替わりが進み、キャンセル料の考え方などについてバラツキが出ているため、それらを明文化し、混乱が生じないようにすることも継続のための課題である。

■活動概要

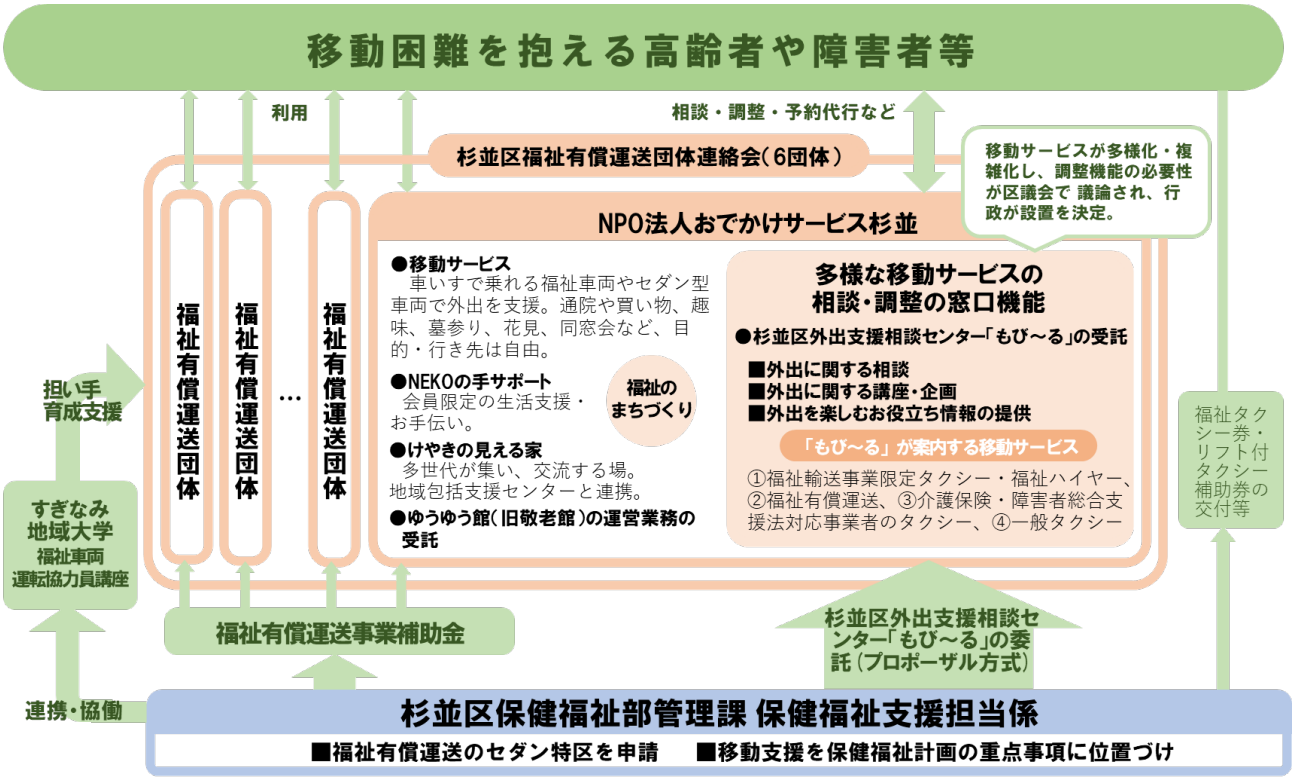
<table>
<tr><td>団体名</td><td colspan="3">武蔵野市「レモンキャブ」</td><td>実施体制</td><td colspan="4">武蔵野市民社会福祉協議会事業運営</td></tr>
<tr><td>開始年次</td><td></td><td>運送形態</td><td colspan="5">コミュニティバス</td></tr>
<tr><td>予約</td><td>あり</td><td rowspan="2">利用者
居住地域</td><td colspan="5" rowspan="2">武蔵野市</td></tr>
<tr><td>乗客限定</td><td>あり</td></tr>
<tr><td colspan="2">降車場所設定</td><td>なし</td><td>設定場所</td><td colspan="4">市内全域と隣接市区
（発着地のいずれかが武蔵野市内であることが条件）</td></tr>
<tr><td colspan="3">居住地域と降車場所の関係</td><td colspan="6">「居住エリア」の市町村に隣接する市町村やそれより先にも「降車場所」がある</td></tr>
<tr><td colspan="2">車両情報</td><td colspan="7">市が購入した福祉型の軽自動車 9 台</td></tr>
<tr><td rowspan="3">運転者
情報</td><td>合計</td><td>42 人</td><td>～64 歳</td><td>23 人</td><td>65-74 歳</td><td>19 人</td><td>75 歳～</td><td>0 人</td></tr>
<tr><td colspan="2">稼働人数（2020.3）</td><td>33 人</td><td>雇用形態</td><td colspan="4">有償ボランティア</td></tr>
<tr><td>謝礼報酬</td><td colspan="7">実費程度</td></tr>
<tr><td>利用形態</td><td colspan="2">介助者同乗</td><td colspan="2">乗車することもある</td><td>複数乗車</td><td colspan="2">なし</td></tr>
<tr><td>運送対価</td><td colspan="8">1 回の乗車 30 分ごとに 800 円</td></tr>
<tr><td>収支</td><td colspan="2">主な収入源</td><td colspan="2">委託費、運賃、会費</td><td>収入総額（直近年度）</td><td colspan="2">37,895,224 円</td></tr>
<tr><td colspan="2">運送実績（2020.6）</td><td>稼働日数</td><td colspan="2">26 日</td><td>利用者数</td><td colspan="2">1,176 人</td></tr>
</table>

事例４　NPO 法人おでかけサービス杉並　＆　杉並区保健福祉部管理課

■所在市町村　東京都杉並区（34.06 ㎢、人口 576,093 人、高齢化率 20.78% ※2020 年４月）
■団体名　NPO 法人おでかけサービス杉並
■市町村担当課名　杉並区保健福祉部管理課保健福祉支援担当係

NPO 法人おでかけサービス杉並は、2005（平成 17）年に開始した外出支援、2006（平成 18）年からはじめた福祉有償運送を中心に、生活支援や、地域包括支援センターや保健師等と連携した通いの場といったサービスを展開するとともに、杉並区からの委託で杉並区外出支援相談センター「もび～る」と呼ばれる外出・移動に関する相談窓口を開設している。外出支援活動の歴史が長い杉並区の福祉有償運送団体等の緩やかなネットワークと行政の二人三脚でつくり上げた杉並区の取り組みには、持続可能性を考える上で大切なエッセンスが溢れている。

〈運営・運行を担う組織や人の役割〉



運転者や運営・事務局担当者の属性、増減とその原因

①運転者、利用会員ともに増加

- 立ち上げ時の 2005（平成 17）年に運転者 6 名、利用会員 39 名だった「おでかけサービス杉並」の運転協力員（運転者）、利用会員はそれぞれ、2019（令和元）年度に 22 名、282 名へと増加している。

②ハードルを低くして「持ち込み車両」を積極的に増やしてきた

- 車両は、現在 20 台。うち 6 台が、福祉車両（2 台は法人所有、4 台は障がい者を抱える運転者の持ち込み車両）で、そのほかは、運転者のセダン型持ち込み車両である。
- 移動ニーズの高まりを想定して、積極的な広報等を行い、運転者と持ち込み車両を共に増やしてきた。「家族ができる程度のお手伝いをしてください、介助が必要になったら福祉輸送事業限定タクシー（以下「福祉限定タクシー」）にお願いします、と声をかけて増やしてきました」と言う。このようにハードルを下げた呼びかけができるのは、後述する「杉並区福祉有償運送団体連絡会」と杉並区外出支援相談センター「もび～る」の存在が大きく関わっているからと思われる。
- 今のところ、運転者と事務局のマンパワーに大きな不足感はない。運転者を辞める年齢は 72～73 歳くらいなので、辞めた分だけ補充できれば問題はない、と言う。

利用状況の変化とその要因

①利用件数は 1 か月当たり 500 件ほど

- 利用件数は 1 か月当たり 500 件ほどで、通院等（300 件）のほか、楽しみのための外出（54 件）もある。

②年会費 2,000 円、基本料金 1km まで 205 円、運行収入は増加

- 年会費は 2,000 円。基本料金は 1km まで 205 円（以降、1km ごとに 171 円）で、迎車料金 315 円、乗降介助料 210 円、また待機料金は 15 分ごとに 158 円、軽介助料金は 15 分ごとに 262 円となっている。
- 実利用における運行距離は、2005（平成 17）年度が 429km で 2019（令和元）年度は 3 万 4,882km と伸びており、年間の運行収入も、距離と同様、2005 年度は 1,224,626 円であったが、2019 年度は 9,532,894 円と増えている。
- 利用者が増えたのは、運転者と車両の増加が大きな要因である。

③利用件数が多く、収入が良いことが運転協力員確保にプラス

- 運転者には、運行料の 50%が入る。持ち込み車両の場合、さらに 25%が追加される。したがって、7 割（時給にして 700～800 円）ほどが運転者に入ることになる。

- 「月平均で 4～5 万円の収入となり、中には 10 万円を超える協力員もいる」と「おでかけサービス杉並」の事務局が話すように、利用の多さが収入面にプラスの影響を与え、それも運転者の確保にプラスに作用している。
- なお、持ち込み車両の増加には、行政の英断も作用している。それまで福祉有償運送に使用できる車両は、福祉車両に限定されていたのだが、杉並区は、移動ニーズの将来の増加を見据え、セダン型一般車両の使用を可能とする構造改革特区の申請を 2005（平成 17）年に行ったのだ。その普及に取り組んだことが、運転者と車両の確保に大きく関係している。

財政状況の変化とその要因

①立ち上げ時には福祉団体の参入促進のための補助金を活用

- 杉並区では、介護保険制度導入時に福祉団体の参入を促進するため、「地域福祉活動立ち上げ支援事業補助金」を創設。設立当初から“福祉のまちづくり”を展望し、誰もができるだけその人らしく住み慣れた地域で暮らせることをめざして活動してきた「おでかけサービス杉並」も、草創期にはそれを活用（1 年目 303 万円、2 年目 193 万円、3 年目 207 万円）し、運営基盤を整えた。

②さらに、公共施設の運営管理受託で財政安定化をはかる

- 設立の趣旨を踏まえて開始した移動サービスだったが、これだけでは成り立たないと考え、運営安定化の一環で、学びやふれあいを目的とした区施設「ゆうゆう館（旧敬老館）」2 か所の運営業務を受託している。
- その上で、設立趣旨の実現を目指して、生活支援サービス「NEKO の手サポート」や、個人宅を使った多世代交流の場「けやきの見える家」を地域包括支援センターと連携しながら提供するなど、活動を広げていった。
- 居場所と移動のツールを持って地域包括ケアを支えるという設立当初からの意気込みが、区の信頼獲得に繋がることになる。

行政や社会福祉協議会等との関係、地域の反応とその要因

①外出促進を重視する区の福祉有償運送団体への手厚い補助金を活用

- 杉並区は、QOL 向上や介護予防などの観点から、社会参加・外出を促進する外出支援を重視しており、福祉有償運送団体への補助金等が手厚い。具体的には、所有車両や持ち込み車両の整備費や自動車保険料、駐車場代、運行管理のための経費等が補助されており、各団体とも、これを活用している。

②杉並区外出支援相談センター「もび～る」を受託し、サービスの紹介・調整など担う

- 杉並区では、急速な高齢化の進行に備えて、区民の外出・移動を支援するための情報提供や相談機関の必要性が区議会で取り上げられ、杉並区外出支援相談センター「もび～る」（当時の名称は杉並区移動サービス情報センター）（以下、「もび～る」）が設置された。設置主体は、杉並区保健福祉部管理課である。
- 公募提案型のプロポーザル方式により、さまざまな企画提案を行った「おでかけサービス杉並」が受託することになり、その後、福祉有償運送団体としての地道な活動を継続しつつ、「もび～る」の事務局として、地域にあるすべての外出に関する社会資源を活用する視点で、より俯瞰的な活動を展開するようになる。
- 「もび～る」では、福祉限定タクシー、住民主体の福祉有償運送（現在 6 団体）、介護保険および障害者総合支援法対応のタクシー、ユニバーサルデザインタクシー等を持つ一般タクシー、福祉ハイヤーといった 5 つのタイプの協力事業者（88 社）の中から、相談者に適した移動手段を紹介するとともに、予約代行も行う。また、外出時の付き添いサービスの案内、福祉タクシー券といった各種制度等の情報提供を行うなど、利用者が使いやすい仕組みも磨き上げてきた。

〈秋山理事（左）、樋口理事長（中）、野口理事（右）〉

③地域包括支援センターやケアマネジャー協会などとも連携

- 「もび～る」では、このほか、杉並区からの要請もあり、高齢者の外出を支える介護系の支援者向けの講座を行うなどして、外出支援サービスの情報提供を行ってきた。
- こうしたアプローチは、必要な利用者に必要なサービスを結びつける近道にもなる。特に地域包括支援センターとは、積極的に連携し、そこを介した外出支援サービスの普及促進も図ることができた。また当初は、ケアマネジャー協議会にも頻繁に顔を出し、同じように移動サービスの周知を図るなどした。

④福祉有償運送団体同士の緩やかなネットワーク組織で底上げ

- 一方、「もび～る」の取り組み前から、杉並区では、福祉有償運送団体で構成する任意組織「福祉有償運送団体連絡会」が自主的に開催されており、現在、年 4 回の会合が行われている。ここでは、利用件数や利用者の推移や変化、対応方法などについての情報交換や、補助金の交渉に関する協議などを行っているという。また、杉並区保健福祉部管理課の職員も参加しており、「各団体の様子や福祉有償運送の現状が把握でき、貴重な機会」と職員は話している。
- 地域の福祉有償運送団体が組織の壁を越えて、このように緩やかなネットワークを構築しながら、地域の外出支援サービスの底上げを図ってきたことが、地域全体をカバーする俯瞰的な仕組みづくりの実現に間接的に作用してきたのではないだろうか。

見どころ

①行政施策を上手く、積極的に使いこなしている

- 外出支援サービスの運営の安定化のため、「もび～る」運営や「ゆうゆう館」の受託などを行い、財政基盤を確かなものにしている。

②地域の人材を育成する「すぎなみ地域大学」で福祉車両運転協力員講座を行い、人員確保

- 運転者の増加に貢献している取り組みの一つが、地域サービスを住民自らが担うために必要な知識・技術を学び、具体的なサービスの供給に結びつける生涯学習施策「すぎなみ地域大学」で行われる福祉車両運転協力員講座である。
- この講座は、住民主体の外出支援の主管課である保健福祉部管理課の後押しによって実現した。一団体が移動サービスの普及啓発や担い手・財源確保、サービス実施等をすべて担えれば良いのかもしれないが、そのような十分な体力がある団体は、そもそもそれほど多くはない。移動サービスをパブリックな社会基盤と捉えれば、公的な機関の関与は必須であり、公的な機関と活動団体とが役割を分担すれば、活動はより効率的になる。
- 「必ずしもすぐに運転協力員の登録につながるわけではないが、受講者が一定程度、地域にいれば、何年か経って登録につながることもあり、メリットは小さくない」と「おでかけサービス杉並」の事務局スタッフは、協働体制による利点を強調する。

③「もび～る」で PR と必要な高齢者への利用促進、移動サービス事業者のすみ分け

- 「もび～る」が、前述の事業者・団体間の緩やかなネットワークをベースとし、利用者や支援者に外出支援サービスに関する情報提供や予約代行などを行う中で、移動サービスが当たり前の社会インフラであるというアピールを行うとともに、住民主体の福祉有償運送団体や福祉限定タクシーなどの事業者・団体間の役割分担やすみ分け、機能分化を促進している側面がある。杉並区も「もび～るの受託先である
おでかけサービス杉並が利用方法などの説明を丁寧にしてくれるので、事業者・団体間のすみ分けができてきた」と評価している。

〈「もび～る」発行の２つのガイドブック〉

- そのような取り組みの結果、より利用者にマッチしたきめ細かい移動サービスが地域に育つことになる、と思われる。

④団体解散という危機にも活きた緩やかなネットワークを背景とした「もび～る」

- こうしたネットワーク基盤が存在したことが奏功した出来事があった。福祉有償運送団体の一つがやむなく解散する事態に、このネットワークが活きた。すなわち、その利用者 195

名と運転者をセットで、迅速に各団体に振り分けることができたのだ。

- 「代表者がお亡くなりになり、家族が受け継いだものの、団体が解散に至った際、「もび～る」の機能の想定外ではあったが、区にも報告を行いながら、団体間の調整を行って移籍を支援した」と担当者は振り返った。
- 団体同士の連携は、経営が必ずしも安定的でない外出支援サービスのこのような危機管理に際しても機能する重要な基盤なのである。

課題

①需要に見合う福祉有償運送の供給量をどのように確保するか

- 順調な経過をたどっているが、課題がないわけではない。
- その課題とは、2040 年をピークとした一層の高齢化と、それに伴い増加する移動困難者の拡大である。
- 杉並区によれば、2019（令和元）年度の移動困難者は 3 万 3,651 人（要介護認定者 2 万 2,312 人、身体障がい者 4,376 人、知的障がい者 2,636 人、精神障がい者 4,325 人。福祉車両必要者 7,922 人、セダン車可能者 2 万 5,729 人）。総人口に占める割合は 5.8%で、年々増加している。一方、同年度の移動サービス供給量（件）は、19 万 7,652 件で、これを移動困難者数で割り返すと、移動困難者一人当たりの移動サービスの年間利用回数は、約 5.9 回となる。1 回の外出には往復の利用が必要なので、年間の外出機会はわずか 3 回ということになる。
- そして、移動サービスの総供給量に占める割合は、福祉車両を中心とした個別輸送（福祉ハイヤー、福祉限定タクシー、訪問介護事業者）が 14.0%、福祉有償運送 15.3%、福祉タクシー券を利用した輸送 70.7%となっており、福祉タクシー券の利用が圧倒的だ。タクシー券は、手帳等級のみを支給要件とし 1 か月 5,300 円（燃料費助成との選択可）支給されており、その額は東京 23 区内でも高い。
- 杉並区では、超高齢化に伴う今後の移動困難者の増加に対応するには、タクシー会社や介護事業者等を含め、福祉有償運送によるサービスのさらなる供給の充実が必要となると見ている。そのため杉並区は、移動支援を区の重点事業として位置づけている。
- 需要に見合う移動サービス供給をどのように効率的に、また人とのつながりを重視しながら図れるかが、これからの避けられない重要な課題と言えるだろう。

■活動概要

<table>
<tr><td>団体名</td><td colspan="2">NPO 法人おでかけサービス杉並</td><td>実施体制</td><td colspan="4">行政との連携と多様な助け合い活動</td></tr>
<tr><td>開始年次</td><td>2005 年</td><td>運送形態</td><td colspan="5">福祉有償運送</td></tr>
<tr><td>予約</td><td>あり</td><td rowspan="2">利用者
居住地域</td><td colspan="5" rowspan="2">杉並区</td></tr>
<tr><td>乗客限定</td><td>あり</td></tr>
<tr><td colspan="2">降車場所設定</td><td>なし</td><td>設定場所</td><td colspan="4">区内全域と隣接市区
（発着地のいずれかが杉並区内であることが条件）</td></tr>
<tr><td colspan="3">居住地域と降車場所の関係</td><td colspan="5">「居住エリア」の市町村に隣接する市町村やそれより先にも「降車場所」がある</td></tr>
<tr><td colspan="2">車両情報</td><td colspan="6">法人所有：スロープ車：アトレー　1 台・バネット　1 台
運転者のマイカー：19 台（内スロープ 4 台）</td></tr>
<tr><td rowspan="3">運転者情報</td><td>合計</td><td>19 人</td><td>～64 歳</td><td>5 人</td><td>65-74 歳</td><td>13 人</td><td>75 歳～</td><td>1 人</td></tr>
<tr><td colspan="2">稼働人数（2020.3）</td><td>11 人</td><td>雇用形態</td><td colspan="4">有償ボランティア</td></tr>
<tr><td>謝礼報酬</td><td colspan="7">実費程度</td></tr>
<tr><td>利用形態</td><td colspan="2">介助者同乗</td><td colspan="2">乗車しない</td><td>複数乗車</td><td colspan="2">時々実施</td></tr>
<tr><td>運送対価</td><td colspan="7">会費収入</td></tr>
<tr><td>収支</td><td colspan="2">主な収入源</td><td colspan="2">委託費、運賃、会費、寄付金</td><td>収入総額（直近年度）</td><td colspan="2">46,201,186 円</td></tr>
<tr><td colspan="2">運送実績（2020.6）</td><td>稼働日数</td><td colspan="2">29 日</td><td>利用者数</td><td colspan="2">422 人</td></tr>
</table>

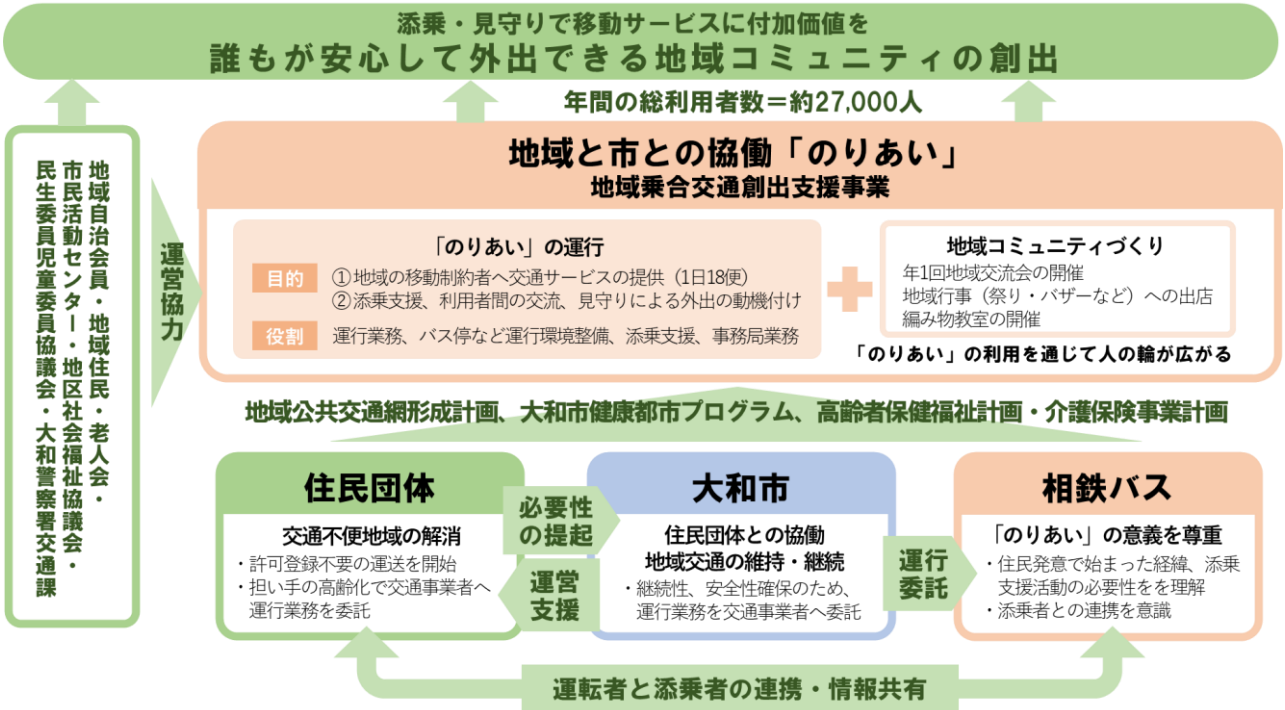
事例 5　地域と市との協働「のりあい」　＆ 大和市街づくり総務課　＆ 相鉄バス

■所在市町村　神奈川県大和市（27.06 ㎢、人口 240,853 人、高齢化率 23.91% ※2020 年 12 月）
■団体名　地域と市との協働「のりあい」
■市町村担当課名　大和市街づくり総務課

2007（平成 19）年、交通不便地域の解消に向け、西鶴間・上草柳地区の住民組織（7 自治会）が神奈川県の協働事業に応募・採用され、地域交通創出のワークショップを実施したのが始まり。2010（平成 22）年から大和市との協働事業として運転・添乗は地域住民、車両や維持費は市が負担する「のりあい」の運行を開始した。

その後、運行便数は 1 日 10 便から 18 便へ、参加する自治会は 9 自治会に増え、路線も一部変更した。乗り残しがあるほど利用が増えたが、2015（平成 27）年に、神奈川運輸支局より、許可・登録不要の運送として運行継続させることは困難であるという指摘を受けた。公共交通空白地有償運送（現：交通空白地有償運送）も検討したが、最終的に市からの提案により、運行を相鉄バス（株）へ委託することが決定した。市のコミュニティバスとなった「のりあい」ではあるが、地域づくりや高齢者見守り活動を続けたいという団体の強い要望により、添乗支援活動を継続し、さまざまな状態の利用者の移動を支えている。

〈運営・運行を担う組織や人の役割〉



運転者や運営・事務局担当者の属性、増減とその原因

①住民主体の運行から交通事業者へ

- 地域住民、福祉有償運送団体などへの呼びかけで、車の運転が好きな退職者男性を中心に 11 名が集まった。運行開始当初、運転は午前 2 名・午後 1 名のローテーションで運行し、増便に伴い人員も増加、運転ボランティアが終了する 2018（平成 30）年には 13 名の運転者が活動に参加していた。退職者男性・高齢者が中心で、2019（平成 31）年に相鉄バスに運行業務委託後は、ほとんどの方が「のりあい」の活動を引退した。
- 事業内容変更により、2019 年より運転は相鉄バス（株）の運転手が担当している。

②添乗支援活動は継続、コアメンバーはサービス開始から変わらない

- 添乗者は、のりあい運行委員会発足時 16 名、10 年間で増減はあったが、現在は 14 名体制で添乗支援活動を行っている。ほとんどが事務局員を兼務しており、乗降のお手伝い、車内での見守り、コミュニケーション、電話連絡（道路状況・乗り残しの確認）、バス停及び運行ルートの整備・環境美化などを担当している。家族の介護などを理由に数名が活動から引退しているが、新しいメンバーが加わっている。
- 会長は町内会長経験者で、準備段階から現在に至るまで職務を継続している。役員、事務局長をはじめ事務局担当者（添乗者）に若干の変更があったが、コアメンバーはサービス開始当初から変わっていない。

利用状況の変化とその要因

①高齢化と人口増で利用者は 9 年間で 2.8 倍に増加

- 乗合交通のため登録制をとっていない。サービス開始の 2010（平成 22）年は 8,672 名、直近の 2019（令和元）年はおよそ 2.8 倍の 26,849 名が利用している。1 便当たりの平均利用者数 4.6 人、利用者の 31.6%が杖や買い物カート、シルバーカー（押し車）を利用している高齢者。2015（平成 27）年を除くすべての年で利用者数が増加している。主な利用目的は通院と買い物。
- もともと移動に不便を感じていた地域住民に加え、大和市広報、複数のメディア紹介などで地域の移動制約者に認知され、利用者が集まった。利用者増の背景としては、人口の微増＋高齢化率の増加がある（2010 年 18.52%→2020 年 23.91% ※大和市全域）。

財政状況の変化とその要因

①行政、地域の支援と団体メンバーの努力で活動財源を確保

- 運営経費は大和市からの協業事業負担金、団体所属自治会員からの基礎支援金、利用者からのカンパ、地域の祭りやバザーの出店売上、個人・法人からの寄附金で賄っていた。利用者からのカンパは、サービス開始当初は 1 回 200 円を目安に乗車時に募っていたが、神奈川運輸支局より「運賃にあたる」と指摘を受け中止し、事務局員が利用者宅を訪問してカンパを募る方法に変更した。
- 現在は、相鉄バスへの運行委託費を含めた市の事業総予算が年間約 4,100 万円で、その中から、協働事業負担金（80 万円）が地域と市との協働「のりあい」に支払われている。その他、地域と市との協働「のりあい」 の活動に参加している 9 自治会では、1 世帯当たり年間 120 円を基礎支援金として、自治会費とともに徴収している。地域の祭りやバザーの出店売上、編み物教室の参加費、個人・法人などからの寄附金も活動財源となっている。

のりあい車両

滝沢会長（左）と入澤事務局長（右）

行政や社会福祉協議会等との関係、地域の反応とその要因

①行政から先行事例として評価されるも予算削減の働きかけが…

- 行政（街づくり総務課）とは計画段階から協力関係にあり、のりあい運行事業全般の管理、関係機関との連絡調整、事業予算の確保などを行ってきた。担当課職員も住民組織の会合に参加、市内他地域へ同じ事業モデルの展開を模索するなど、運行開始当初から事業に力を入れていたが、乗車カンパについて中止の指導や交通事業者への運行委託実施など、徐々に関係性が変化した。現在は事業予算削減を名目に添乗支援サービスの自立運営（市の予算を使わない）を求めている。

- とはいえ、地域公共交通網形成計画（網形成計画以前は「大和市総合交通政策」）、大和市健康都市プログラム、高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画にて、展開施策と一つとして搭載しており、2013（平成 25）年より運行開始したワゴン車両による市のコミュニティバス「やまとん GO」運行の先行事例としても評価している。

②住民が作り上げた交通として、現在も地域に根差した活動を続けている

- 「のりあい」事務局主催の地域交流会開催などが地域コミュニティづくりに貢献している、地域住民が当事者として関わり、関係者と顔の見える関係を作ってきたからこそそれが実現できた、運行の周辺環境（バス停環境の美化や走行に対する地域の理解等）について地域の協力があることは、地域に支えられる交通を実現していく上で重要である、という見解を示している。
- 相鉄バス株式会社は、市と運行の業務委託契約を交わしている関係であり、住民組織との契約はない。運営上の接点は添乗者と運転手による現場のコミュニケーションと、年１回開催している地域交流会（2018 年・2019 年開催時に参加、2020 年は新型コロナウイルスの影響で開催中止となった）。
- その他、準備段階から大和警察署が運行ルートや停留箇所の設定についての助言をおこなっており、運転者・添乗者・電話担当への交通安全教室を開催するなど、協力を得ている。

③人との出会いが外出意欲を高め、移動サービスに付加価値を与える

【利用者の声（きっかけ、評価や期待など）】

- 足が悪くなって駅まで徒歩で向かうことが困難になった。
- 夫が数年前に足をけがしてから夫婦で利用している。
- 家の近くで乗降できるのが一番ありがたい。外出が楽になって人と話せて楽しい。車内での出会いがきっかけで、カラオケやダンス、お茶の教室など一緒に通うようになった。
- 一人暮らしだと話す相手がいないから、「のりあい」でいろいろと話ができて嬉しい。
- ずっと継続して走ってもらわないと困る。
- この歳で親友ができた。
- 「のりあい」を利用できなかったら、ほとんど家にいて足が弱っていた。

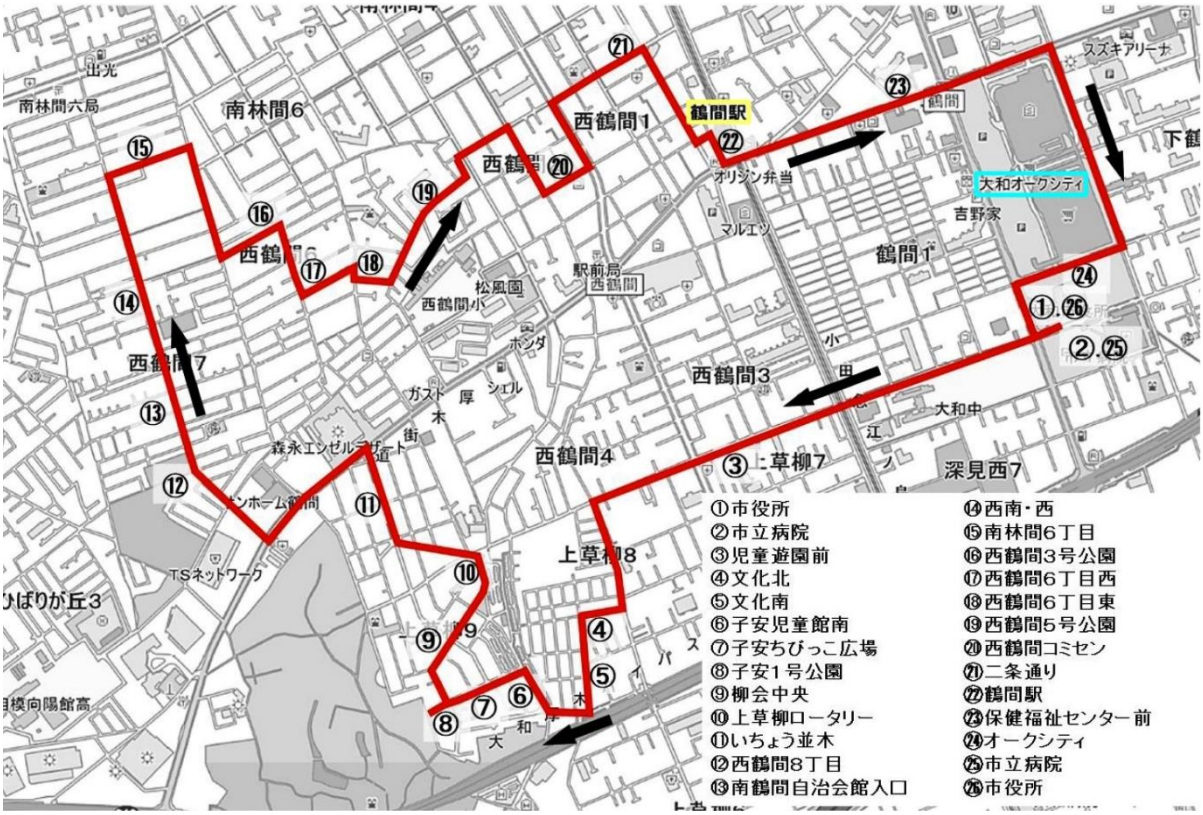
④添乗支援活動がもたらす、乗客同士や運転手との親近感

【運転者・添乗者の声（きっかけ、評価や期待など）】

- もともと地域の高齢者支援活動をしていた。乗合バス運行準備会発足前、最終３回目のワークショップに誘われて参加したことがきっかけ。（添乗者）
- 妻の後押しを受け運転者になった。会社員時代に先輩から退職後の地元づきあいの難しさを説かれていたが、活動で顔見知りになり、地域活動にすんなり入れた。（運転者）

- 働いていた時は朝会社に行き、夜家に帰る生活。地域の人と交流できればと思い始めた。将来自分もバスが必要になる。そのために今できることをしている。（添乗者）
- 妊婦さんが乗ってきた時、車内は大盛り上がり。乗客みんなで祝福！世代の違う人がすぐに打ち解けられるのも「のりあい」の特徴。（添乗者）
- 降りる場所がフッと分からなくなる方がたまにあり、家族や近所の方へ連絡が取れた方が良いと思い、地域の商店や民生委員との連絡体制を作った。（添乗者）
- この路線は大好き。利用者に「○○さんお久しぶり」と名前で呼ばれて驚いた。一般路線に比べ利用者との距離が近く、親近感がわく。乗客同士の会話が弾み、90 歳代の方もお一人で乗降されている。安全な乗降確保に一番気を配っているが、添乗員の存在がとても大きい。（相鉄バス運転手）
- 乗車人数と降車人数に差があるので、利用者一部はタクシーなど別の交通機関を利用している可能性が高い。「のりあい」は他の交通機関の利用促進にも貢献している。（添乗者）

〈のりあい運行ルート〉



出典：大和市ホームページ

見どころ

①地域乗合交通が安心して外出できる独自のコミュニティを創り出す

- 住民発意で企画・運営、行政の支援を受けて住民が運行を開始し、多くのニーズに応えたこと、その後、行政が交通事業者へ運行部分を委託する形で運行を継続したこと、添乗支

援部分は住民が継続することで住民ニーズに寄り添い、ニーズを喚起していることは、住民主体の移動サービスの創出・発展の一つのモデルと言える。

②添乗支援活動の必要性を訴え続ける住民団体

- 2015（平成 27）年に大和市を通じて神奈川運輸支局より、「のりあい」の当時の運営方法（乗車時にカンパを集めて許可・登録不要の運送を 1 日 18 便実施していること）について、継続させることが困難である、と改善を求められたことで、サービスは存続の危機を迎えた。しかしながら、住民ボランティアは、添乗して乗降補助、車内のコミュニケーションを促し、高齢者の見守りなどを行っており、地域に根差した温かみのある路線の支え手として活躍している。また、年 1 回開催される「のりあい」主催の地域交流会では、関係者を集めた事業報告、意見交換、地域の催し物で盛り上がり、添乗支援活動と合わせて地域のコミュニティづくりに貢献しており、下記のような課題にも住民目線で課題提起を続けている。

課題

①介護・福祉の視点を組み込んだ正当な活動評価に基づく行政の支援

- 一部の停留所で乗り残しが発生している。住民運行時代は運転者が待機して、乗り残った乗客を自家用車で目的地まで運んでいたが、現在は行っていない。相鉄バスも課題として認識しており、大和市へ増車の打診をしている。2021（令和 3）年 6 月までに市と相鉄バス、住民組織の 3 者で対策をまとめ、2022（令和 4）年の事業計画に盛り込む予定。
- 買い物カートやシルバーカーの利用者（現在乗客の約 30%以上）が増えたことで、車内スペースが圧迫されている。酸素ボンベを携帯して乗車する方もいるため、解決策が必要。
- 添乗支援活動について、必要性を感じ謝礼の増額など市に理解と支援を求めている団体に対して、自立運営を促す大和市担当課との間に考え方の相違がある。「添乗者に会いたくて「のりあい」を利用する人もいる。乗降のお手伝いや外出促進、車内のコミュニティづくり、見守りによって、今後の介護保険事業予算にどれほどの効果をもたらすかを、福祉の視点からも検証して欲しい」、「活動に参加する人の輪を広げるためにも行政の支援が必要」という声が上がっている。
- 参加自治会との合意形成が難しくなってきている。自治会役員が代替わりすると、1 世帯当たり年間 120 円の支援金に徴収についての反対意見も出てくる。「のりあい」の運行地域では、生活支援体制整備事業における第 2 層協議体の設置が大幅に遅れており、高齢化など地域の課題を話し合う場がない。

■活動概要

<table>
<tr><td>団体名</td><td colspan="4">地域と市との協働「のりあい」</td><td>事業形態</td><td colspan="2">市町村と地域住民（2018 年～バス会社が加わる）</td></tr>
<tr><td>開始年次</td><td>2010 年</td><td>運送形態</td><td colspan="5">一般乗合旅客自動車運送事業＋団体による添乗支援</td></tr>
<tr><td>予約</td><td>なし</td><td rowspan="2">利用者居住地域</td><td colspan="5" rowspan="2">大和市西鶴間、上草柳を中心に、鶴間、下鶴間、南林間などの周辺地域</td></tr>
<tr><td>乗客限定</td><td>なし</td></tr>
<tr><td colspan="2">降車場所設定</td><td>あり</td><td>設定場所</td><td colspan="4">定時定路線で大和市内の西鶴間、上草柳、鶴間、下鶴間、南林間地区を運行</td></tr>
<tr><td colspan="3">居住地域と降車場所の関係</td><td colspan="5">「居住エリア」の外にも「降車場所」があるが、「居住エリア」も「降車場所」も全て 1 つの市町村の中にある</td></tr>
<tr><td colspan="2">車両情報</td><td colspan="6">ハイエース（旅客定員 9 名）3 台（2 台稼働・1 台予備） ※大和市所有</td></tr>
<tr><td rowspan="3">運転者情報
一部添乗者情報あり</td><td>合計
※添乗者</td><td>14 人</td><td>～64 歳</td><td>－</td><td>65-74 歳</td><td>－</td><td>75 歳～</td><td>－</td></tr>
<tr><td colspan="2">稼働人数（2020.3）
※添乗者</td><td>不明</td><td>雇用形態</td><td colspan="4">運転者：大和市が運転業務を相鉄バス（株）に委託
添乗者：有償ボランティア</td></tr>
<tr><td>謝礼報酬</td><td colspan="6">運転者：業務委託費より相鉄バス（株）が給与支払
添乗者：1 便あたり 300 円</td></tr>
<tr><td>利用形態</td><td colspan="2">介助者同乗</td><td colspan="2">添乗者としてほとんどの便に乗車</td><td>複数乗車</td><td colspan="2">あり</td></tr>
<tr><td>運送対価</td><td colspan="7">150 円/回</td></tr>
<tr><td>収支</td><td colspan="2">主な収入源</td><td colspan="2">自治会費、寄付金・協賛金、負担金</td><td>収入総額（直近年度）</td><td colspan="2">1,538,087 円</td></tr>
<tr><td colspan="2">運送実績（2020.12）</td><td>稼働日数</td><td colspan="2">30 日</td><td>利用者数</td><td colspan="2">2,367 人</td></tr>
</table>

事例６　NPO 法人ふるさとづくりやらまいか　＆　中川村総務課

■所在市町村　長野県上伊那郡中川村（77.05 ㎢、人口 4,639 人、高齢化率 36.62% ※2020 年 10 月）
■団体名　NPO 法人ふるさとづくり・やらまいか
■市町村担当課名　中川村総務課総務係

バス路線･タクシー事業者の営業所の撤退後は、村が費用負担し代替路線の運行をしていたが、スクールバス・通院バスなどと目的別に整備された路線が 9 路線あり、利便性の向上が課題であった。

そのような中、地元建設業者 7 社（事務局は田島建設の中にある）が連携し、「NPO 法人ふるさとづくり・やらまいか」を設立（2004 年 3 月）。2004（平成 16）年に村が検討した新交通システムのうち、市町村運営有償運送・交通空白輸送の委託運行（バス）と、過疎地有償運送（現：交通空白地有償運送）（タクシー）を担うこととなった。交通空白地有償運送（タクシー）は、「NPO タクシー「ぽかぽか」」という愛称で運行されている。

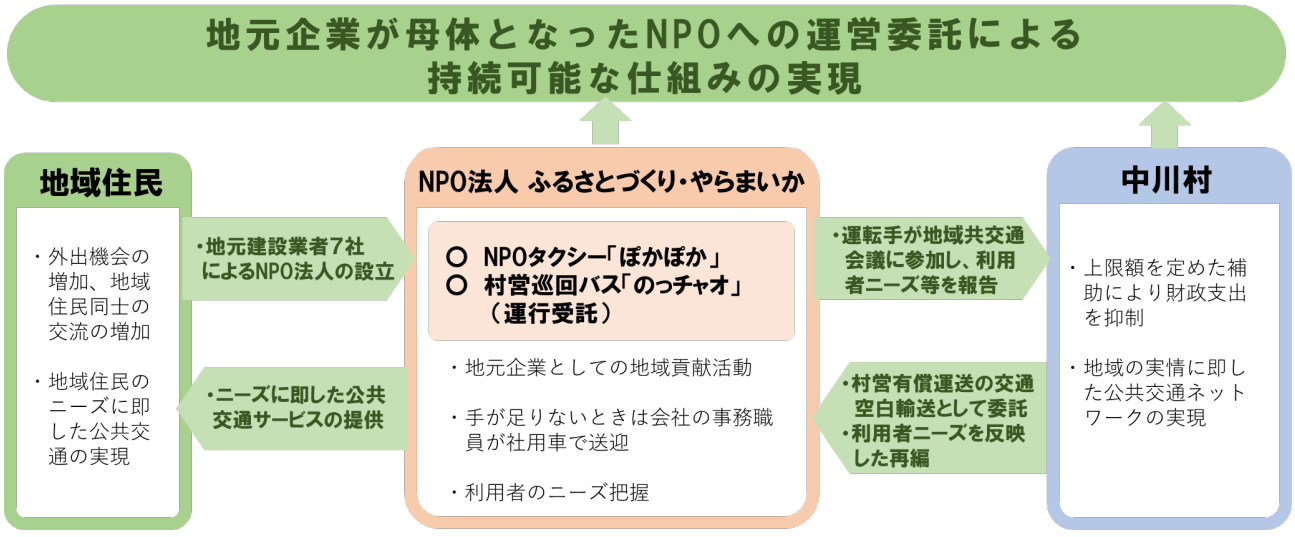
NPO タクシー「ぽかぽか」は、一対一の送迎で予約の時間が一緒になった場合は乗り合うこともあるが、多くの場合は一対一対応である。利用者の大半は高齢者であり、利用の目的は、買い物や病院・診療所への通院が主である。

行き先は大半が村内であるが、隣の町の大きな病院に行く人もいる。

利用者は高齢者には限定しておらず、稀に「（車を持っていない人が）職場に送ってほしい」といったことや、高校生の利用もある。

乗降に介助が必要な人はほとんどおらず、利用者の大半が一人で歩ける･外出できる人である。

〈運営・運行を担う組織や人の役割〉



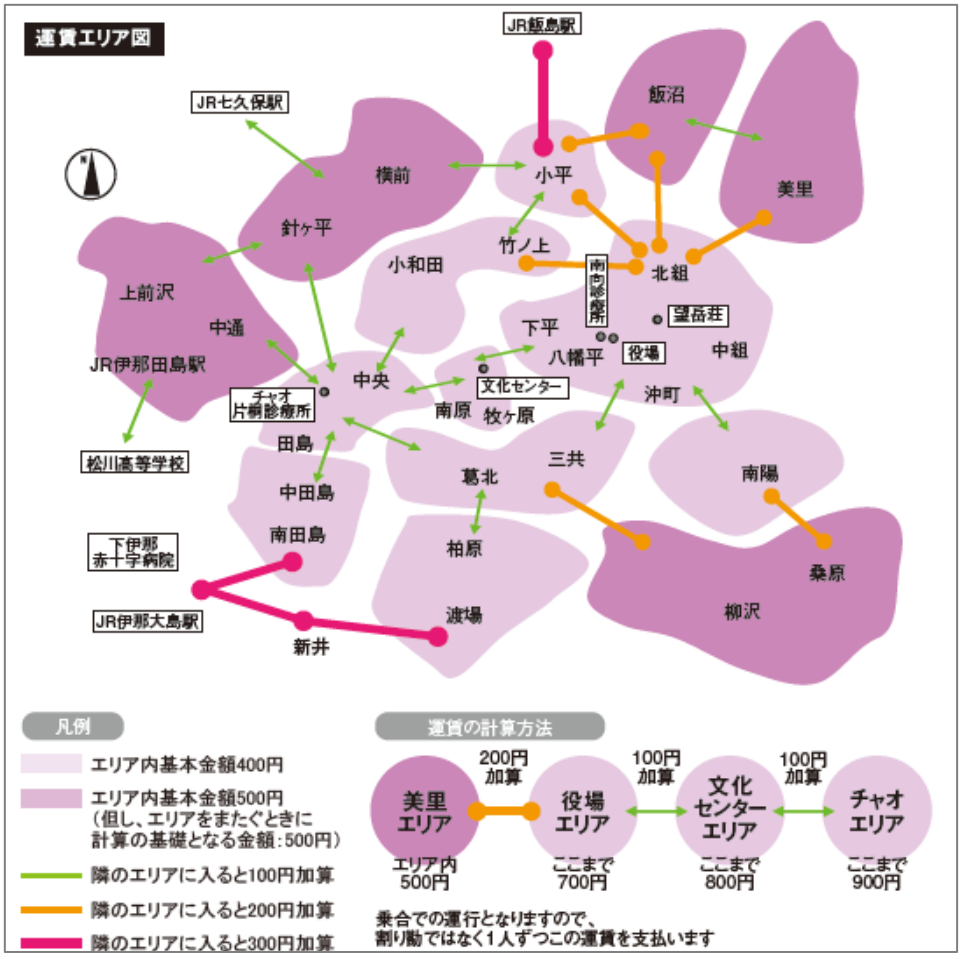
運転者や運営・事務局担当者の属性、増減とその原因

①地元建設業者 7 社が設立した NPO 法人が地域の足の担い手に

【NPO タクシー「ぽかぽか」】

- 1 名が専属で運転している。10 年前くらいまでは 3～4 名いたが、現在は主に運転しているのは 1 名（田島建設の社員ではない）であり、手が足りないときは、有償運送の講習を受けた会社の事務職員 4 名がサポートできる体制となっている。NPO タクシーに使用する車両として登録している社用車もあり、サポートする職員はその社用車を使用している。専属で運転をしている 1 名は、もともと飲食店を営んでいたが、店を辞めたこともあり、現在は専属で運転をしている。
- 多い日で 1 日に 5 件程度、少ない時は 1 日 1 件のときもあり、忙しすぎるということはない。
- NPO タクシーは村から補助金をもらって運営・運行しているが、別途、バスの運行を受託している（村営の「交通空白地有償運送」）ことで NPO タクシーを運営できているという側面もある。

〈NPO タクシー「ぽかぽか」運行エリア図〉



出典：中川村ホームページ

【村営巡回バス「のっチャオ」】

- バスの運転者は、NPO タクシーの運転者の紹介で、観光バスを運転していた経験者（50 歳代）の方に入っていただけた。現在は、運転者は 7 名いる。路線は 3 路線であるが、7 名いれば連続運転を避けることもできる。バスの運転については、時給である。高齢者は、担当時間を減らすなどの工夫をしている。5 名が主力で、2 名がサポートといった体制で回している。バス会社で運転をしていた経験者が多く、みんな出身が中川村で、顔なじみの方である。年齢層は、75 歳に近い方が 2 名、70 歳が 1 名、60 歳代後半が 2 名、60 歳代前半が 1 名、50 歳代半ばが 1 名。ただし、観光バスの運転者は、コロナ禍の影響で仕事がなくなったことが理由で来てもらえたという背景もあることから、今後も運転者を確保できるとは限らないと考えている。
- NPO タクシーは利用者が減少傾向であるが、バスの方は小学生と高校生を対象に、利用しやすい運行時間を調査して東西の路線の本数を増やすなど対応をし、利便性を高めている。4 月から子供たちに聞き取りして、便を増やしてほしいという声があり、走らせるようにしたら利用が増加している。バス運転手の代表として地域公共交通会議に出席しており、運転手が把握している利用者のニーズなどを地域公共交通会議の場に直接届けることができる。
- 車両は、マイクロ 3 台（ローザが 2 台と予備にもう 1 台）と、ハイエースが 1 台（14 人乗り 1 台）である。

【その他】

- 巡回バスを受託した当時は、建設業としての仕事が減少し、大型ダンプの運転手の仕事がないということで、そういった方々がバスの免許を取ってバスの運行を受注したという背景があった。現在は、専属の運転者が担当するという体制であり、運転のために建設会社の仕事に制約がでるということにはなっていない。
- 昔から継続して運行を担当しているということもあるが、地域づくりの一環として、お手伝いしているという感覚である。
- NPO 法人として収入のある事業としては、農産物加工施設の指定管理者の受託、木野駅プロジェクト（森林整備に関する事業）の事務局などがあるが、事業規模としてはバス・タクシーが最も大きい。

利用状況の変化とその要因

①利用は減少傾向。要因は「徐々に外出しなくなる・できなくなる」など

【NPO タクシー「ぽかぽか」】

- 2004（平成 16）年当時は、利用者は 2,000 人/年ほどであったが、2019（令和元）年度

は 1,880 人と徐々に利用者は減少傾向にある。なお、2020（令和 2）年度については 12 月末時点で 1,237 人の利用となっている。

- 利用者の減少の背景には人口減少もあるが、新しい層の利用が増えていないことが大きいように感じる。同じ人が継続して利用している中で、「徐々に外出しなくなる・できなくなる」といったことや、「家族の送迎のみになる」といったことで利用者数が減少しているように思われる。
- 体調が悪くなり、社会福祉協議会の福祉有償運送に切り替える人もいる。
- 利用者の掘り起こしは、広報に掲載するなど村が担当してやっている。ただし、免許の取得率が高く、ギリギリまで自分で運転する人が多く、切り替えるタイミングが難しいという声も聞く。自分で運転ができなくなったころには、NPO タクシーも利用できないということが少なくない。免許返納は、あまり進んでいない。
- NPO タクシーの使い方が、分からないという声を聞くこともある。

財政状況の変化とその要因

①委託費はバス事業全体では、年間 1,400～1,500 万円程度

- 巡回バス・NPO タクシーの委託費は、約 1,200～1,300 万円（うち、250～350 万円がフィーダー系統の補助）である。バス事業全体としては、維持費などを加えて、年間約 1,400～1,500 万円程度である。運賃収入は、年間定期券の購入によるものが、年間 150～180 万円程度である。
- 巡回バスの利用者数は、2019（令和元）年度は 22,045 人、今年度は 16,200 人（12 月末時点）である。

行政や社会福祉協議会等との関係、地域の反応とその要因

①NPO タクシーの運転者が、地域公共交通会議に利用者のニーズを直接伝える

- 2021（令和 3）年度に地域公共交通計画を策定する予定であり、村としては丁度今後の方針を検討しているところである。
- NPO タクシーについては、ドア・ツー・ドアのニーズ（もしくは、自家用車の運転を止めて NPO タクシーを利用した方が良いと思われる人）が増えてくるのではないかと考えている。一方で、ギリギリまで自分で運転をする方が多く、免許返納や NPO タクシーの利用が進まないという問題もある。高齢者の移動手段について、以下にスムーズに移行していくかということが課題である。
- 地域公共交通計画は、複数の課で検討をしている。巡回バスと NPO タクシーについては総

務課の所管であるが、交通政策・地域公共交通計画になると地域政策課が担当である。また、公共交通会議の事務局には地域政策課と保健福祉課、商工観光課も入っている。

- 村として、少子高齢化が進むということは共通認識であるが、保健福祉課では、まだ保健福祉課として移動支援を行うという認識は強くはない。福祉有償運送は、保健福祉課である。
- 現状では、「NPO タクシー」と「社協が担う福祉有償運送」の間のニーズを対象に、何かやる必要があるのではないかという問題提起はされている。そのためには、総務課と保健福祉課との連携が必要ではないかと感じている。
- 保健福祉課の事業で、タクシー券を扱っているが、一般のタクシー向けで NPO タクシーには利用できない。NPO タクシーに利用できるようになると、一般のタクシー利用者がいなくなるのではないかという懸念もある。
- 対象者は 65 歳以上で日中独居の方である。発行数は増えているが、利用数は増えてはいない。土日については、公共交通は全く動いていないので、一般のタクシーのみになってしまう。
- 検討の中で、他の NPO 法人（社会福祉法人など）にも NPO タクシーを担ってもらってはどうかという案は出ている。そこで、福祉有償運送まではいかないけれども、少し介助が必要な人の移動支援を行えないかと考えている。このような、如何に隙間を埋めるかという議論は、総務課と保健福祉課の間でなされている。
- 民間のバスが廃止されたことや、タクシー事業者の営業所が撤退したことなどを背景に、「NPO 法人ふるさとづくり・やらまいか」が巡回バスや NPO タクシーを担ってきたという経緯があることから、「NPO 法人ふるさとづくり・やらまいか」の移動サービスは、村の公共交通システムの一部として機能していると考えている。

見どころ

①NPO 法人が、市営と NPO 法人運営の 2 つの交通空白地有償運送を担う

- 路線バスの廃止、タクシー事業者の営業所の撤退等に伴い、地元建設業者 7 社が設立した NPO 法人が地域の足の担い手になった。社員が事務局を担うことで安定した運営（交代等）が可能になっている。また、バス運転手の OB、自営業者の参画など、は、バス路線の廃止、タクシー事業者の営業所の撤退後は、村が費用負担し代替路線の運行をしていたが、利便性の向上が課題であった。
- そのような中、地元建設業者 7 社が連携し、「NPO 法人ふるさとづくり・やらまいか」を設立（2004 年 3 月）。2004（平成 16）年に村が検討した新交通システムのうち、市町村運営有償運送・交通空白輸送の委託運行（巡回バス）と、過疎地有償運送（現：交通空白地有償運送）（NPO タクシー）を担うこととなった。

課題

①NPO タクシーと福祉輸送の狭間のニーズをどのように埋めていくのかが課題

- NPO タクシーについては、ドア・ツー・ドアのニーズ（もしくは、自家用車の運転を止めて NPO タクシーを利用した方が良いと思われる人）が増えてくるのではないかと考えている。一方で、ギリギリまで自分で運転をする方が多く、免許返納や NPO タクシーの利用が進まないという問題もある。高齢者の移動手段について、如何にスムーズに移行していくかということが課題である。
- 現状では、「NPO タクシー」と「社協が担う福祉有償運送」の間のニーズを対象に、何かやる必要があるのではないかという問題提起はされている。そのためには、総務課と保健福祉課との連携が必要ではないかと感じている。
- 検討の中で、他の NPO 法人（社会福祉法人など）にも NPO タクシーを担ってもらってはどうかという案は出ている。そこで、福祉有償運送まではいかないけれども、少し介助が必要な人の移動支援を行えないかと考えている。

■活動概要

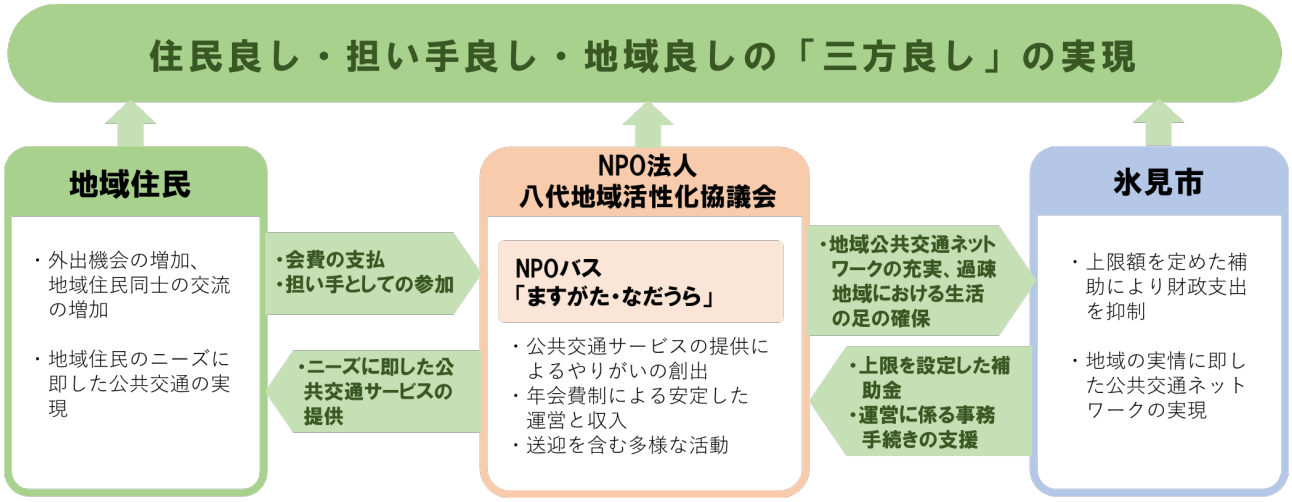
<table>
<tr><td>団体名</td><td colspan="5">NPO 法人ふるさとづくり･やらまいか</td><td>事業形態</td><td colspan="2">NPO 法人</td></tr>
<tr><td>開始年次</td><td>2005 年</td><td>運送形態</td><td colspan="5">交通空白地有償運送</td></tr>
<tr><td>予約</td><td>予約あり</td><td rowspan="2">利用者
居住地域</td><td colspan="5" rowspan="2">中川村に住所のある方のみ利用可能</td></tr>
<tr><td>乗客限定</td><td>あり</td></tr>
<tr><td colspan="2">降車場所設定</td><td>特定の地点に限定</td><td>設定場所</td><td colspan="4">病院･医療施設、駅･バス停、村内はどこでも乗降自由、村外は 6 箇所に限る</td></tr>
<tr><td colspan="3">居住地域と降車場所の関係</td><td colspan="5">「居住エリア」の市町村に隣接する市町村やそれより先にも「降車場所」がある</td></tr>
<tr><td colspan="3">車両情報</td><td colspan="5">ステップワゴン(中川村役場所有)、ポルテ(中川村役場所有)</td></tr>
<tr><td rowspan="3">運転者情報</td><td>合計</td><td>5 人</td><td>～64 歳</td><td>5 人</td><td>65-74 歳</td><td>0 人</td><td>75 歳～</td><td>0 人</td></tr>
<tr><td colspan="2">稼働人数(2020.3)</td><td>4 人</td><td>雇用形態</td><td colspan="3">雇用運転者</td></tr>
<tr><td>謝礼報酬</td><td colspan="7">1 か月 12～13 万円程度</td></tr>
<tr><td>利用形態</td><td colspan="2">介助者同乗</td><td>なし</td><td>複数乗車</td><td colspan="3">時々実施している</td></tr>
<tr><td>運送対価</td><td colspan="7">村巡回バスの定期乗車券を保有する会員のみ片道定額 200 円、その他会員はエリア料金制で片道 400 円～1,500 円</td></tr>
<tr><td>収支</td><td colspan="2">主な収入源</td><td colspan="2">委託費、運賃</td><td>収入総額(直近年度)</td><td colspan="2">17,818,826 円</td></tr>
<tr><td colspan="2">運送実績(2020.6)</td><td>稼働日数</td><td colspan="2">21 日</td><td>利用者数</td><td colspan="2">延べ 157 人</td></tr>
</table>

事例７　NPO 法人八代地域活性化協議会　＆　氷見市

■所在市町村　富山県氷見市（203.6 ㎢、人口 46,078 人、高齢化率 38.5% ※2020 年 10 月）
■団体名　NPO 法人八代地域活性化協議会
■市町村担当課名　氷見市地域振興課

氷見市には、民営の路線バスが廃止された後の代替バスを含めて、NPO 法人が運営する「NPO バス」に補助をする仕組みがあるが、いわゆる民間バス事業者へ委託する市営のコミュニティバスはない。現在、氷見市内には、「NPO 法人八代地域活性化協議会（2005 年～）」、「NPO 法人余川谷地域活性化協議会（2010 年～）」、「NPO 法人上庄谷地域協議会（2016 年～）」の 3 つの NPO 法人が NPO バスを運営している。この内の「NPO 法人八代地域活性化協議会」は、磯辺線「ますがた（5 便/日）」と灘浦線「なだうら（2 便/日）」の 2 路線（NPO バスとは別に委託のスクールバスが 1 路線）、「余川谷地域」は碁石線「やまびこ」の 1 路線、「上庄谷地域」は久目線「くめバス」、速川線「はやかわバス」と熊無線「くまなしバス」の 3 路線を運営している。これらの運営方法は、八代地域での方法を基本として他地域に横展開したものであるが、各地域の実情や NPO 法人の運営方針などに応じて、路線ごとに会費や仕組みや等の細部は異なる。

〈運営・運行を担う組織や人の役割〉



運転者や運営・事務局担当者の属性、増減とその原因

①3 つの NPO 法人が運営する「NPO バス」が過疎地の移動手段を担う

- 2001（平成 13）年より、地域のゴミ拾いや不法投棄の防止、定期的なパトロール、林道の草刈り業務などを行う「八代環境パトロール隊」（16 名）の活動が始まった。森杉理事長が行っていた活動に賛同する仲間が加わったもので、そのメンバーの一部が NPO 法人八代地域活性化協議会のメンバーとして現在も活動している。

- 磯辺線「ますがた」の運転者も、森杉理事長が、地域住民で見知った人に声をかけて有償運送運転者講習を受けてもらったもので、代替わりすることなく従事している（月 12 万円で雇用）。運転者は、あと 2～3 年で全員が 75 歳になるため、その後の運転者の確保は課題である。
- 運転者は、誰でも良いという訳ではなく、バスの発着地が各地域の中にあるので、その地域の方で運転してくれる人がいるのが一番良い。全然違う地域の人が運転者になっても、知っている人がいないので頼めない。
- 上庄谷地域は人口も多いこともあり、昨年に理事長は代わったが、八代地域活性化協議会の森杉理事長は、カリスマ性があるため、なかなか後継者が出てこない。
- 森杉理事長曰く「心配してはいますが、後継者は自ら手を挙げ、やりますと言ってくれる人であるべきと考えています、お願いして後継者になってもらうと、何か課題があるたびに、それを辞める口実にしてしまうでしょう」

利用状況の変化とその要因

①八代地域の利用者の減少要因は、高齢者の介護施設等への入所や死亡など

- 市の南部に位置する高岡市に近い地域では人口が増えている地域もあるが、八代地域は市の北部であり、人口減少の速度が速い。免許返納者が増えることで、利用者が増加するのではないかといった見込みも持っていたが、人口減少に合わせて利用者数も減少している。
- 免許を返納した場合はタクシー券か NPO バスが利用できる券を 2 万円配布しており、市全体で年間に 70 人程度が返納している。しかし、八代地域では、例えば、家から畑まで軽トラを乗るから免許を返納しないというような人が多くいるとのことである。
- 2018（平成 30）年度と 2019（令和元）年度の利用者数を比較すると、八代地域では、磯辺線（約 10,000 人→約 9,000 人　※なお、2015（平成 27）年度の利用者数は約 17,000 人）、灘浦線（約 4,400 人で変わらず）、余川谷（約 7,500 人→約 7,900 人）、上庄谷の久目線（約 15,000→約 16,000 人）となっており、八代地域の磯辺線の利用者の減少が目立っている。その他の地域では、利用者は増加している。
- 八代地域の利用者の減少要因の 1 つは、利用者である高齢者が介護施設に入所したり、亡くなったりすることで利用がなくなるケースが多いことにあるようだ。運転者に聞いてみると、バスの利用者が徐々に弱ってくるのが分かるとのことである。段々と身体機能が低下し、3 年くらい経つとバスに乗らなくなるということが多いようだ。
- NPO バスは、移動手段としてのみでなく、バス利用の有無が安否確認になっていたり、「走る公民館」などと言われており、とても良いものと評価している。これを維持できればと思っている（地域振興課）。

〈運行ルート〉

磯辺線「ますがた」

灘浦線「なだうら」

出典：氷見市提供資料

財政状況の変化とその要因

①利用者の減少に伴い会費を値上げすることで、NPO バスの運営を維持

- 2005（平成 17）年から「八代地域」が運営していた NPO バスの方式を他の地域にも展開したもので、いずれも運営費用を賄う収入は会費が基本となっている。仕組みや費用は地域や各法人の運営方針などによって異なり、八代地域は「年会費制」、余川谷地域は「1 か月定期券制」、上庄谷地域は「年会費・回数券併用制度」である。
- 「八代地域」はバス利用者から 5,000 円の法人会費と居住地によって異なる運送の対価を得ており、後発の「余川谷地域」と「上庄谷地域」は、法人会費は地域内の全世帯からそれぞれ 1,000 円、2,000 円ずつ集め、バス利用者から運送の対価を得る方法となっている。運賃体系は、地域ごとに運営しながら徐々に値上げをしている。

〈八代地域活性化協議会の会費の設定〉

八代地域活性化協議会	
磯辺線「ますがた」	灘浦線「なだうら」
■年会費制 (1)正会員(バス利用者) ①＋② ①法人会費 5,000 円 ②バス会費(住所地ごとに設定) 15,000 円、25,000 円、30,000 円 の 3 種 (2)賛助会員(事業賛同者) 5,000 円/口	**■年会費制** (1)正会員(バス利用者) ①＋② ①法人会費 5,000 円 ②バス会費(住所地ごとに設定) 5,000 円、10,000 円、15,000 円、20,000 円 の 4 種 (2)賛助会員(事業賛同者) 5,000 円/口

- 値上げの理由としては、氷見市が行っている、「氷見市 NPO 公共交通空白地バス路線支援事業費補助金」の仕組みがある。補助対象は「代替路線」と「生活路線」の 2 種類があり、前者は「廃止される企業路線バスの代替として必要な路線で、かつ、運行収入等が運行経費の 40%以上の路線」であり、後者は「地域住民の生活に必要な旅客自動車輸送の確保のために必要な路線で、かつ、運行収入が運行経費の 50%以上の路線」とされる。したがって、代替路線では 40%、生活路線では 60%以上を運行収入等で賄う必要があり、法人からは、この割合は負担が大きいと言われている。
- また、富山県には「富山県 NPO 公共交通空白地バス路線支援事業費補助金」があり、公共交通空白地有償運送（現：交通空白地有償運送）を行う NPO 等に対して、運送費を補助する市町村が補助対象となっている。富山県の補助対象も、通勤路線とその他路線に分かれており、市の補助制度はこの影響を受けている。
- このような仕組みであることから、運行費用が一定であれば、地域の人口が減少するにしたがって、会費を値上げする必要が生じることになる。
- 市内の 3 つの NPO 法人が運営する NPO バスを対象とした補助金は、約 3,000 万円/年であり、そのうち約 500 万円/年は県からの補助金である。

行政や社会福祉協議会等との関係、地域の反応とその要因

①補助金のみでなく、市は行政手続きなどの事務手続きを支援

- NPO バスの担当課は、かつてはコミュニティデザイン応援課にあったが、当該課がなくなったのちは都市計画課に移り、その後に地域振興課が所管するようになった。バスと鉄軌道は、地域振興課の所管である。
- 補助金のみでなく、役員を変更した際の行政手続きや免許の登録の変更の事務手続きなどは市が行うなど支援している。NPO バスと市で 2～3 か月に 1 回情報共有の場を持っていた（現在はコロナ禍で実施なし）。

- 路線によって運行距離や便数が異なるので、1 路線当たりの補助額には濃淡がある。補助額が最も多いのは、上庄谷地域の久目線である。

見どころ

①八代地域の方式を他の地域に展開。運営費用は会費と運送の対価が基本

- 路線バスが廃止された後の代替バスを含めて、3 つの NPO 法人が各々に運営する「NPO バス（交通空白地有償運送）」が過疎地の移動手段を担っていること。一番先に立ち上がった NPO 法人八代地域活性化協議会は 2005（平成 17）年に発足し、15 年間活動しており、2010（平成 22）年に「NPO 法人余川谷地域活性化協議会」、2016（平成 28）年に「NPO 法人上庄谷地域協議会」が発足した。
- NPO バスは、「八代地域」が運営していた方式を他の地域にも展開したもので、いずれも運営費用は会費と運送の対価を基本 として賄われている。地域住民がみんなでバスを守るという意識に支えられた仕組みである。

課題

①NPO バスを含めた、市の地域公共交通全体のビジョンの明確化が課題

- NPO バスがあるから、氷見市内には移動手段があると言えている現状であるが、利用者も減少し、担い手の減少も懸念される。
- NPO バスを対象とした市の補助制度は、運行費用が一定であれば、地域の人口が減少するにしたがって、会費を値上げする必要が生じることになる。「ますがた」は利用者が減少しており「高齢者の介護施設等への入所」や「死亡」などと考えられる。これに対して、現状は、会費の値上げなどで運営を維持しているが、法人としては限界があると考えている。
- NPO バスを含めた、市の地域公共交通全体の中長期的なビジョンの明確化が課題となっている。令和 4 年度に市単独で地域公共交通の計画を策定する予定であり、その中で移動手段のひとつとして NPO を取り上げ検討していく。
- NPO 法人からは、市に対して今後のビジョンを示して欲しいと言われるが、他の法人との運賃体系や法人運営の考え方の違いもあり、これらを整理していく必要がある。新しく NPO バスが走るというタイミングのときは、広報でも大きく取り上げられたが、それ以外の時は露出が少ない。
- 消防団等も人が足りず、どの地縁組織も世代交代ができない。防犯パトロール（安否確認等）を行っていると、自主防災組織から除雪の依頼が来る。自治会はあるけれど会議中心。生活を支える取り組みが必要だと思う。（八代地域活性化協議会）

■活動概要

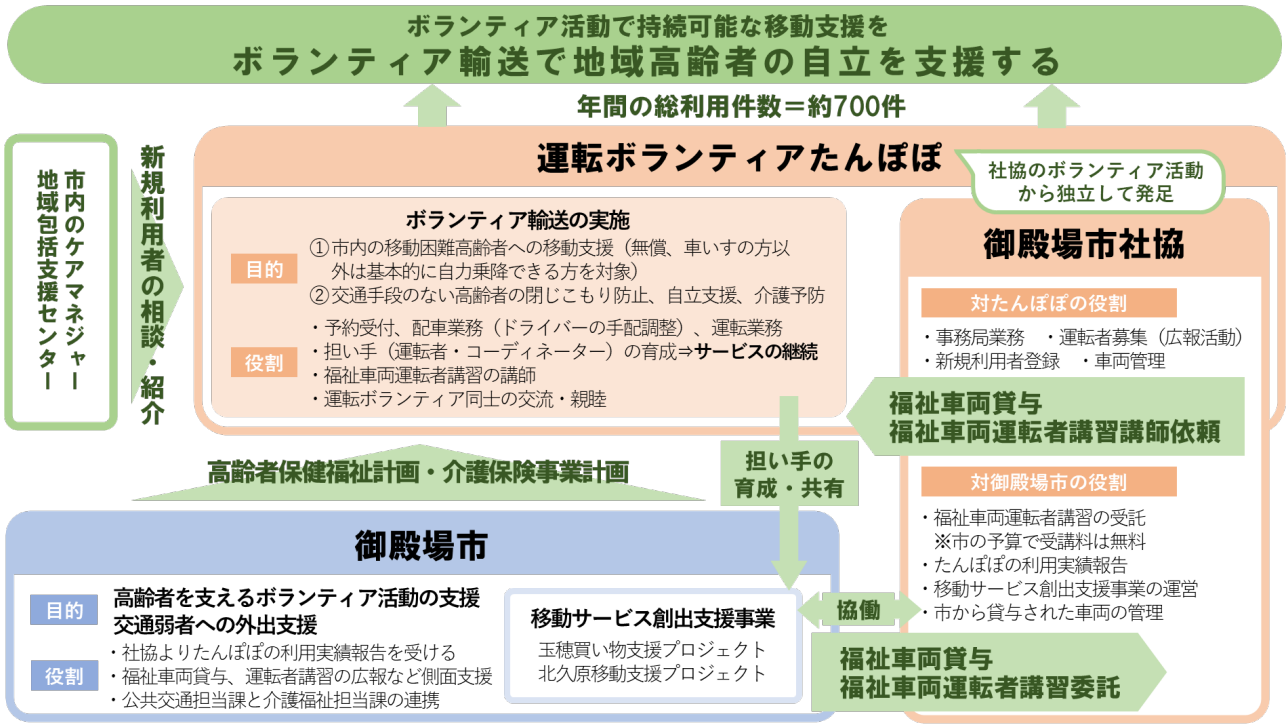
<table>
<tr><td>団体名</td><td colspan="3">NPO 法人八代地域活性化協議会</td><td>事業形態</td><td colspan="3">NPO 法人</td></tr>
<tr><td>開始年次</td><td>2005 年</td><td>運送形態</td><td colspan="4">交通空白地有償運送</td></tr>
<tr><td>予約</td><td>予約なし</td><td rowspan="2">利用者
居住地域</td><td colspan="4" rowspan="2">氷見市八代地域、灘浦地域、市街地</td></tr>
<tr><td>乗客限定</td><td>あり</td></tr>
<tr><td colspan="2">降車場所設定</td><td>なし</td><td>設定場所</td><td colspan="4">病院･医療施設、福祉施設、商業施設、学校、駅･バス停など。降車場所はバス停を一応指定してありますが、本人の希望により路線上自由。</td></tr>
<tr><td colspan="3">居住地域と降車場所の関係</td><td colspan="5">居住地域に隣接する市町村、及びその先にも降車場所あり</td></tr>
<tr><td colspan="2">車両情報</td><td colspan="6">トヨタ･ハイエース(14 人乗)3 台(持ち主:八代地域活性化協議会)
三菱･ローザ 1 台(持ち主:八代地域活性化協議会)海峰小学校･北部中学校スクールバス</td></tr>
<tr><td rowspan="3">運転者情報</td><td>合計</td><td>6 人</td><td>～64 歳</td><td>0 人</td><td>65-74 歳</td><td>6 人</td><td>75 歳～</td><td>0 人</td></tr>
<tr><td>稼働人数(2020.3)</td><td colspan="2">6 人</td><td>雇用形態</td><td colspan="4">有償ボランティア</td></tr>
<tr><td>謝礼報酬</td><td colspan="7">最低賃金程度(1 か月 12 万円または日給)</td></tr>
<tr><td>利用形態</td><td colspan="2">介助者同乗</td><td colspan="2">なし</td><td>複数乗車</td><td colspan="2">実施していない</td></tr>
<tr><td>運送対価</td><td colspan="7">年定額で 5,000 円、10,000 円、15,000 円、20,000 円、25,000 円または 30,000 円 （住所地による）</td></tr>
<tr><td>収支</td><td colspan="2">主な収入源</td><td colspan="2">運賃、会費、補助金、協賛金</td><td>収入総額(直近年度)</td><td colspan="2">10,992,664 円</td></tr>
<tr><td colspan="2">運送実績
(2019 年度)</td><td>稼働日数</td><td colspan="2">平日 5 回、土･祝日 3 回</td><td>利用者数</td><td colspan="2">延べ 13,507 人</td></tr>
</table>

事例８　運転ボランティアたんぽぽ　＆　御殿場市社会福祉協議会

■所在市町村　静岡県御殿場市（194.6 ㎢、人口 88,268 人、高齢化率 24.5% ※2019 年 10 月）
■団体名　運転ボランティアたんぽぽ、（社福）御殿場市社会福祉協議会
■市町村担当課名　御殿場市長寿福祉課、社会福祉課

1996（平成 8）年、御殿場市社会福祉協議会（以下「社協」）がライオンズクラブより福祉車両の寄贈を受けたことをきっかけに福祉車両の貸与事業を開始。当初は、運転者が必要な時は社協の職員が担当していたが、増加する需要に対応すべく、運転ボランティアの募集・紹介も行うようになった。2003（平成 15）年に社協のボランティア活動から独立して「運転ボランティアたんぽぽ」が発足。御殿場市社協内に事務局を置き、新規利用の受付や運転ボランティア育成の講座は社協が担い、日常のサービス調整や運送は、「たんぽぽ」のメンバーが実施する形で活動を継続している。活動頻度の高いボランティアの減少や役員の高齢化が課題になっているが、2019（令和元）年度から御殿場市が市内各所で課題になっている移動の問題に対して、住民主体の移動サービスの創出をめざして動き出したことで、「たんぽぽ」のノウハウや人材が活かされ、新たな展開を見せている。

〈運営・運行を担う組織や人の役割〉



運転者や運営・事務局担当者の属性、増減とその原因

①講座・講習で集まった運転者、事務局スタッフ全員が無償ボランティア

- 発足当初は運転ボランティア入門講座に、現役の病院職員、施設職員など 120 名を超える受講者がいたが、時間が取れない人も多く、運転者として活動する方は 20 名程度だった。現在は、一般市民が多く 52 名の運転者登録がある。安定的とは言えないが、運転者登録が 50 名を超えれば何とかやっていける。ただし、実際活動しているのは 1/3 程度で、年 1・2 回の活動頻度の人もいる。供給が足りない部分は中心メンバーで補っている。
- 高齢で退会する人もいるので、運転ボランティア入門講座（現在は福祉車両運転者講習）などを通じて募集を継続している。運転ボランティア入門講座は年 1 回（発足当初は年 2 回）実施、講座の告知は社協の広報紙「ひだまり」、御殿場市報、ホームページ、地方新聞（無料で掲載）などの媒体を使って行っている。
- 運転者のマッチングを行うコーディネーターは現在 14 名、「たんぽぽ」の会員が月に 1 回程度交代で担当している。予約受付日は月・水・金の 3 日間で、1 ヶ月前～1 週間前までの予約を受け付けている。コーディネーターも運転者も無償ボランティアで、会長はじめ役員も業務を担当している。現在の早川会長は 2 代目で発足メンバー。
- 新規の利用者登録などの事務作業は社協が担当している。

利用状況の変化とその要因

①自立乗降が基本のサービスで、高齢化により利用者は減少した

- 利用者は車いすの利用者を除き、自分で乗降ができる方を対象としている。運転者は申し出がない限り乗降介助等は行わない。利用者は一人暮らしの高齢者が多く、自宅からバス停留所までの移動が困難な方、車いす利用の方などもいて、主に通院や買い物に利用している。
- 利用登録者は 210 名、約 6 割の方が実利用者で、利用頻度が異なる。地域のケアマネジャー、ヘルパーからの紹介依頼が多く、ピーク時は月に 110 件ほどの依頼をこなしていたが、ここ最近は月 50 件程度に減少している。利用登録者、運転者に送付している広報紙「たんぽぽだより」も約 250 件に発送して 20 件は宛所不明で戻ってきている。介護度が上がり施設入居された方や亡くなられた方が増えたのではないかと推測される。

財政状況の変化とその要因

①サービス開始当初は謝礼を収受、御殿場市からの指摘で無料対応に

- 当初は、1 回につき 100 円の謝礼を利用者から収受していたが、市の社会福祉課より指摘

があり、1997（平成 9）年以降は無料で対応している。市外へ輸送時のガソリン代以外、利用者負担対価は発生しない。全員が無償ボランティアで、車両維持費は社協や車両を貸与している御殿場市が負担しているため、「たんぽぽ」としての支出はわずかしかない。発足以来、財政的に困難になった時期はない。

- 社協が年 1 回開催する「運転ボランティア入門講座」の講師として「たんぽぽ」の運転者が講義をするので、その謝礼として 5 万円が支払われている。

行政や社会福祉協議会等との関係、地域の反応とその要因

①移動サービス創出支援事業のモデル市になったことで「たんぽぽ」との関係に変化

- 御殿場市社会福祉課が、2001（平成 13）年より福祉車両を 1 台貸与、2019（令和元）年 10 月に車両を更新している。貸与は、車椅子友の会など複数の団体から要望があって実現したもの。
- 市とはそれ以外の関わりがなかったが、御殿場市（長寿福祉課）が、2019 年度に静岡県の移動サービス創出支援事業のモデル市になったことで、変化が訪れた。モデル事業の一環として、社協が運転ボランティア入門講座と並行して、活支援体制整備事業（御殿場市から社協に委託）の一環として福祉車両運転者講習（大臣認定講習）を開催することになった。社協と「たんぽぽ」で実施していた運転ボランティア養成講座の参加率が悪くなってきていたが、福祉車両運転者講習は、2020（令和 2）年は応募人数に数日で達し、キャンセル待ちが出るほどだった。2021（令和 3）年からは運転ボランティア入門講座を廃止して、福祉車両運転者講習に一本化する予定となっている。

②担い手の確保と活動の評価、行政計画への位置づけが必要

- 長寿福祉課では「今後はニーズに見合うだけの担い手を育成できるかが課題となる。運転者講習を活用して、修了者に買い物支援プロジェクトや「たんぽぽ」の運転者になってもらうよう働きかけを行っていく」、「たんぽぽ」については、財政的な支援を行うことは難しいが、何らかの形で市の評価、計画の位置づけが必要だと考えている。そうすることで活動をより魅力的なもの、やりがいを感じるものにしていきたい」としている。

③「たんぽぽ」の運営ノウハウが新しい移動支援プロジェクトを推進

- モデル事業のサービス創出においては、「たんぽぽ」の協力のもと、2019（令和元）年 7 月に玉穂地区中畑北にて「玉穂買い物支援プロジェクト」が始まり、2020（令和 2）年 9 月には「たんぽぽ」の大窪副会長を中心に御殿場市北久原地区に新たな移動サービス事業「北久原移動支援プロジェクト ひまわり」がサービスを開始したという経緯もある。社会福祉法人十字の園が保有する福祉車両を、使用していない時間帯に借り受け、運転ボランティアがスーパーまで送迎する買い物支援を実施している。

- 2021（令和 3）年度から始まる「御殿場市第 9 次高齢者福祉計画及び第 8 期介護保険事業計画」には「高齢者を支えるボランティア活動の支援」「交通弱者への外出支援」が明記される見通しであり、玉穂地区と北久原地区の買い物支援の取り組みが、ここに該当するものとなっている。
- また、長寿福祉課の管轄ではないが、御殿場市地域公共交通計画においても移動支援事業（運転ボランティア）について取り上げることとなった。所管は企画部未来プロジェクト課。公共交通担当部署とは、モデル事業がきっかけで、「公共交通でカバーできない部分は福祉で補う。」という認識を共有していて、連携がとれている。

④乗り継ぎの悪いバスに比べ便利に使えるが、無料ゆえに利用を控える意識も…

【利用者の声（きっかけ、評価や期待など）】

- 社協のケアマネジャーからの紹介で利用を開始した。「たんぽぽ」は月に 1 回利用していたが、現在はコロナの影響で 3 ヶ月に 1 度の頻度で通院に利用している。病院まで路線バスを使って移動すると、バスを 2 台乗り継いで 1 時間半ほどかかる。「たんぽぽ」を利用すると 5 分程度で移動できるので大変助かっている。通院以外の外出では「たんぽぽ」の利用はしていない。デイケアセンターにはタクシーで、買い物は近所のショッピングセンター「エピ・スクエア」の宅配サービス（月 2 回）を利用している。「たんぽぽ」は大変便利だが、何度も利用するのは申し訳ない。

⑤「たんぽぽ」の活動を通して運転ボランティアを育成

【社協担当者の声（きっかけ、評価や期待など）】

- 「たんぽぽ」と協働の立場で新規利用者登録などの事務局業務、運転ボランティア入門講座の開催で、運転者募集、利用告知をしている。福祉車両貸出事業の一環として、ガソリン代、車検・点検整備費などの費用を負担している。（御殿場市から貸与されているキャラバンの車検・点検費用は御殿場市社会福祉課が負担）
- 今後も必要なサービス、高齢化に伴い需要も高まっていく見通しがある。社協で台数を増車して拡充することについては、担い手（「たんぽぽ」の運転者）不足とコーディネーターの配車業務に負荷がかかるので、今の段階では考えていない。
- 運転ボランティアの人数維持については、2020（令和 2）年度以降は、まず「たんぽぽ」に入会してもらい、活動を通して運転者となってもらえるよう働きかけをしている。北久原地区に立ち上がった「北久原移動支援プロジェクト ひまわり」のように、「たんぽぽ」の運営ノウハウを生かして、住民主体で横展開していくのをサポートしていきたい。

⑥母がお世話になった「たんぽぽ」への恩返しで運転ボランティアへ

【運転者の声（きっかけ、評価や期待など）】

- 岳麓新聞（地方新聞）で福祉車両取り扱い入門講座の告知を見て、申し込んだ。講座終了

後、「たんぽぽ」の勧誘があったので、参加した。福祉車両取扱入門講座に参加したのは、足が不自由な母のサポートを考えていたから。運転ボランティアとしての参加は、退職して時間があったということもあるが、もともと在職中からボランティアサークルで活動していて、ボランティア活動に興味があった。

- 母が参加していた在宅介護の会の定例会会場までの送迎を「たんぽぽ」が担当していたことが参加してからわかり、活動の幅の広さに驚いた。父と母が早川会長に送迎でお世話になっていたことを知り、恩返しがしたいと思った。行政区長や市議会議員の方も活動に参加されていて活動意義を再認識した。「たんぽぽ」に参加していなければこれだけ多くの人とつながることはなかった。
- 自分と同じ自衛隊出身者が何名かいたので、隊友会（自衛隊 OB の会）から後輩を誘って活動に加わってもらった。

〈早川会長（左）、大窪副会長（中）、社協の長山さん（右）〉〈側面に寄付支援者の名前の入った車両〉

見どころ

①社協と無償ボランティアの協業で目指す持続可能な移動サービス

- 社協が事務局や車両維持費等を担い、ボランティアグループはサービス実施を担う形は、全国各地で実施されているが、サービス調整のコーディネートもボランティアグループが自律的に行う。
- 年 1 回の運転ボランティア入門講座や「たんぽぽだより」を社協が発行することで、知名度があがり、運転者の確保にも寄与してきた。2020（令和 2）年はコロナ禍にあっても、7 月に開催。定員 15 名に対して 10 名の応募があり、6 名が運転ボランティアに登録した。
- 「たんぽぽ」の活動が軸となって、市が支援する買い物支援プロジェクトの運転者が集まるなど、市内で高齢者の移動の問題が顕在化してきた地区において、住民主体の移動支援の取り組みを創出する手助けになっている。これは、市の施策でもあり、「たんぽぽ」の取り組みが見直され評価されるきっかけになった。買い物支援の取り組みが始まった地区においては、今後、通院や個別送迎のニーズが顕在化してくることも予想される。社協とボランティアグループが実施してきた取り組みが、市の計画や予算、人材育成の施策によって推進されていく可能性がある。

課題

①運転ボランティア稼働日数アップの働きかけと高齢化対策

- 運転者、役員の高齢化が懸念事項で、運転者の稼働人数、日数が少ないため、会長・副会長が複数回の送迎をこなしている、年齢により安全運行に自信が持てないという理由で、対応してくれる運転者が少なくなってきている。活動頻度が少ないので、車いす利用者対応の機器操作などの対応に慣れている人が少なくなっている。1 件の予約に対して、対応可能な運転ボランティアをマッチングするのに 15 件近く電話で打診することもある。現在は会長をはじめ役員が担当することが多く「負担に感じていては続けられない」という高い意識で取り組んでいるが、この意識を代替わりしても継続できるか、運転者の稼働をどう上げていくかが課題。
- 現在 76 歳の早川会長の後継者もいない状況なので、現在からこの先数年間において、持続化の危機を迎える恐れがある。

■活動概要

団体名	運転ボランティアたんぽぽ				事業形態	ボランティアグループ		
開始年次	2003 年	運送形態	許可･登録不要の運送					
予約	必要	利用者居住地域	御殿場市内					
乗客限定	あり							
降車場所設定		あり	設定場所	生活、社会参加に必要な場所（利用申請時に社協が判断）				
居住地域と降車場所の関係			居住地域も降車場所も御殿場市内が中心。市外の場合もあり。					
車両情報		福祉車両 3 台（スロープ車 2 台、リフト車 1 台）						
運転者情報	合計	52 人	～64 歳	10 人	65-74 歳	32 人	75 歳～	10 人
	稼働人数（2020.3）		20 人	雇用形態	無償ボランティア			
	謝礼報酬	なし						
利用形態	介助者同乗		なし		複数乗車	時々実施		
運送対価	市内無料、市外はガソリン 5ℓ 分を負担							
収支	主な収入源		助成金		収入総額（直近年度）	50,000 円		
運送実績（2020.6）		稼働日数	25 日		利用者数	50 人		

事例９　「ニコニコふれあいバス」
萩原町連区交通協議会　＆　愛知県一宮市交通政策課　＆　スイトトラベル

■所在市町村　愛知県一宮市（113.8 ㎢、人口 384,790 人、高齢化率 26.8% ※2020 年４月）
■団体名　萩原町連区交通協議会
■市町村担当課名　一宮市交通政策課

萩原町の東部地域では、路線バスが 2000（平成 12）年に廃線となり、公共交通手段の無い地域となったため、「子供からお年寄りまで暮らしやすい地域にしたい」という思いから、路線沿線の自治会を中心にバス導入を検討。2006（平成 18）年に「萩原町連区交通協議会」が発足し、バスの運行についての勉強会を経て、バス運行ルートやバス停の位置、運行ダイヤなどを地域住民の協議により決定した。2007（平成 19）年に市が交通事業者に委託運行する形で運行を開始。地域の企業からの協賛金を集めたり、アンケート調査で利便性について見直しを図ったり、地域の祭り行事などで PR したりしながら、地域住民と地域の企業が支えるバスとして運行を続けている。

運転者や運営・事務局担当者の属性（母集団等）、増減とその原因

①協議会は役員と町内会長から構成

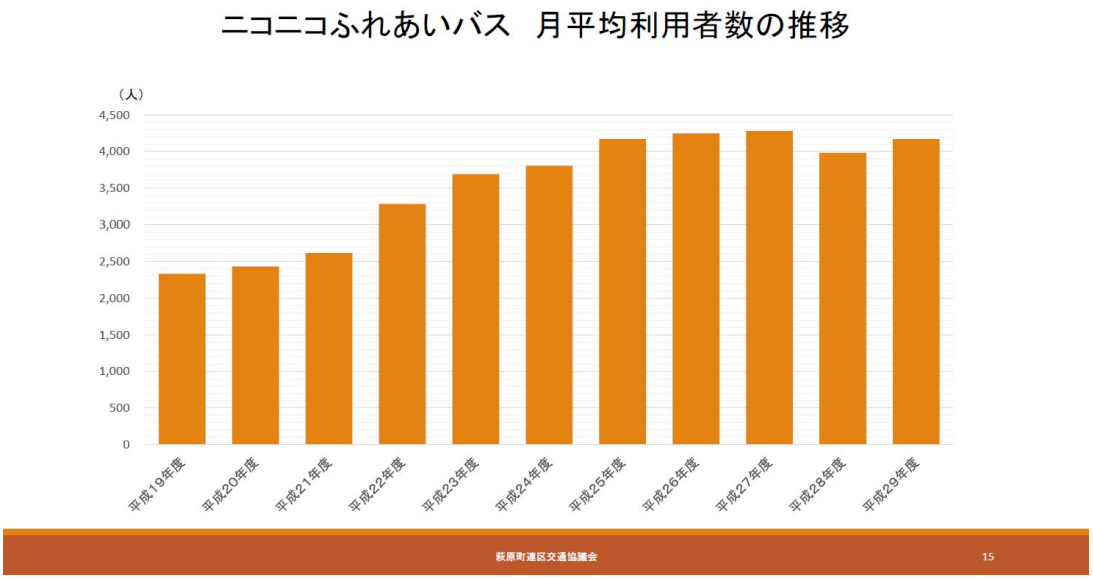
- 協議会は役員と町内会長から構成されており、役員 10 名ほどはバスの運行当初から関わっているメンバー、町内会長は 2 年任期の充て職である。町内会長の中にめぼしい人がいた場合、会長が指名して役員になってもらう仕組みとなっているが、あまり入れ替わりがなかったため、昨年から年に 2 名ずつ新たな役員を入れる形にしている。人数の増減はない。なお、協議会の人事について市役所から口出しは一切していない。
- 運転業務はスイトトラベルに委託しており、専門チームが担当している。

利用状況の変化（利用者の状態、利用者数）とその要因

①2007 年の運行開始以来順調に増加傾向

- 2007（平成 19）年の運行開始以来順調に増加傾向が続いている。2007 年度には月平均 2,300 人程度の利用であったが、近年は月平均 4,000 人程度になっている。
- 主な利用は通院と買い物であり、運行当初から変化はない。
- 利用のピークは 2015（平成 27）年度。当時の会長が利用促進に積極的に取り組み、史跡巡りをした結果である。
- 今年は新型コロナの影響で利用が落ち込んでおり、4～5 月に 6 割減となった。6 月以降は

回復しているが、通年で前年比 6～7 割程度の見込み。



出典：愛知県主催　平成 29 年度「エコ モビリティ ライフ推進表彰」表彰式　取り組み発表資料より

財政状況の変化とその要因

①運行経費は、運賃、沿線企業の協賛金、市の補助金

- 運行経費は、運賃、沿線企業の協賛金、市の補助金でまかなっており、変化はない。協賛金は協議会メンバーが地元企業を回って集めている。

行政や社会福祉協議会等との関係、地域の反応とその要因

①協議会の運営は自主的に

- 協議会の運営は自主的に行われており、市は助言する程度。

見どころ

①毎年、地域でお祭り（記念感謝デー）

- バスの出発式を行ったことがきっかけとなり、毎年、地域でお祭り（記念感謝デー）が行われるようになるなど、地域活動が行われるようになったことが最大の特徴。
- 10 周年の際には記念感謝デーにおいて、協賛企業や協力者を表彰したほか、10 周年記念誌を発行するなどの取り組みも行われている。
- 利用実態調査は毎年、協議会メンバーが車内に乗り込み、利用者のアンケート調査を行っている。

課題

①朝夕の増便や萩原駅への結節の要望

- ダイヤ・ルートは運行当初から変更がないが、朝夕の増便要望や、萩原駅への結節の要望はある。ただし、費用の関係から実施は困難である。

■活動概要

運行日：毎日（12 月 29 日～1 月 3 日までは運休）

運賃：1 乗車大人 200(※100 円)・小学生 100 円(※50 円)（小学校入学前は無料）

※（　）内は身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳をお持ちの方で、降車時に手帳を提示された方及び介添えのための付き添い者（介添えが必要な方 1 名に対して 1 名まで）の運賃

車両：車いす対応、1 台

回数券：100 円券で 11 枚つづりを 1,000 円で販売

運行事業者：スイトトラベル（株）

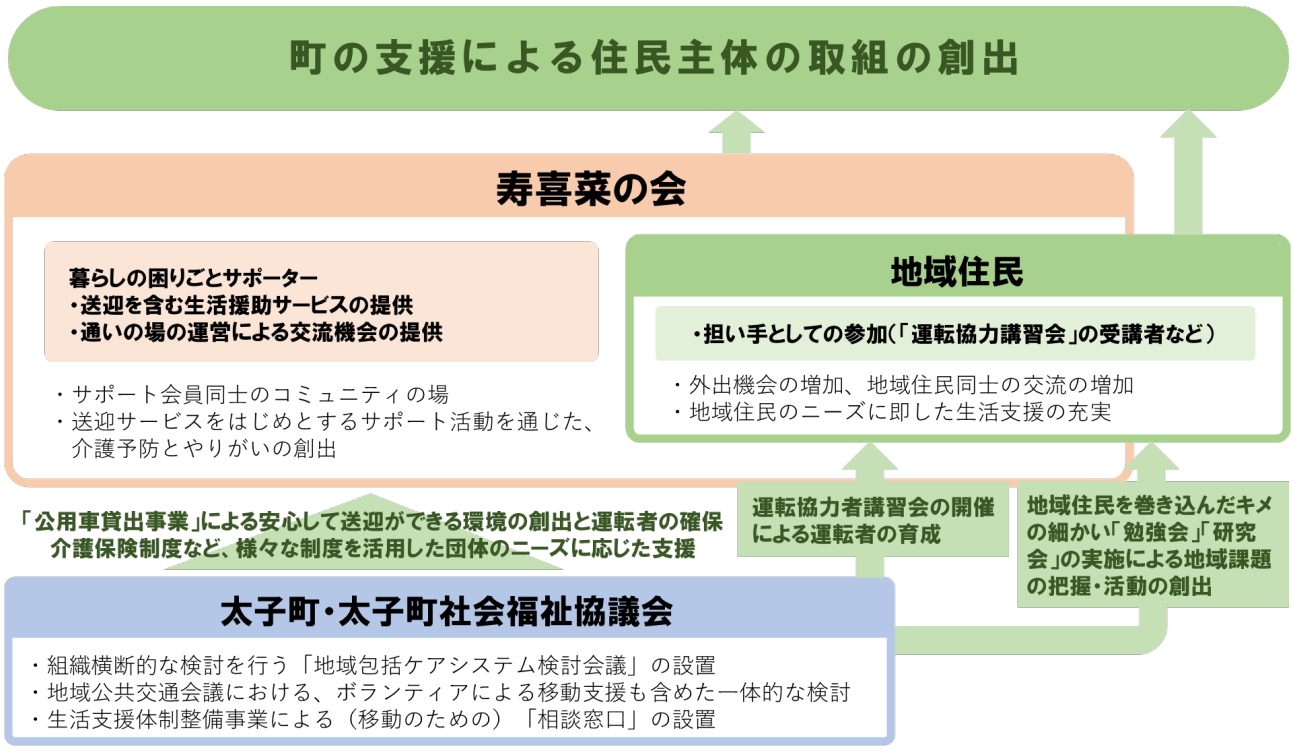
事例 10　寿喜菜の会 ＆ 太子町社会福祉協議会 ＆ 太子町高齢介護課

■所在市町村　大阪府南河内郡太子町（14.17 ㎢、人口 13,248 人、高齢化率 24.9% ※2020 年 11 月）
■団体名　寿喜菜の会
■市町村担当課名　太子町健康福祉部高齢介護課

太子町では、2009（平成 21）年に高齢者が安心して暮らせる地域社会の実現を目指して「安心太子見守りネットワーク事業」を開始、「見守り協力員（約 70 名）」が高齢者を対象に、郵便受けや雨戸、洗濯物の確認などの見守り活動を実施し、さらにそのうちの有志約 18 名が、日常のちょっとした困りごとの生活支援を行いたいと「寿喜菜の会」を 2012（平成 24）年に立ち上げた。

国の補助金事業である「地域支え合い体制づくり事業」へ応募。交付決定を受けて、2014（平成 26）年に事務所を開設し、翌年には、それまで無償で行っていた活動を有償ボランティアに切り替えた。太子町の生活支援体制整備事業に基づく第 1 層協議体の話し合いに参加したり、交流サロンを開設したり、訪問型サービス D（以下「訪問 D」）の補助による移動サービスを実施したりしている。これらの取り組みはいずれも、太子町や、町から生活支援体制整備事業を受託されている太子町社会福祉協議会（以下「社協」）との連携・協働を通じて創出されている。また、町役場内では公共交通の再編（網形成計画策定）や、地域包括ケアシステムの構築に向けた庁内の横断的な会議を通じて、関係各課の情報共有が図られている。

〈運営・運行を担う組織や人の役割〉



運転者や運営・事務局担当者の属性、増減とその原因

①寿喜菜の会のサポート会員は 36 名。活動が介護予防と生きがいにつながる

- 依頼を受けて生活支援するのがサポート会員であり、現在 36 名が登録している。男女比はほぼ同数で、平均年齢は 72.3 歳。今は 70 歳くらいまで仕事をする人が多く、65 歳で定年退職して暇という人は少ない。年齢が上がって引退をする人もいれば、新しく参加する人もいる。集まったメンバーは、もともと知り合いではなかった。地元の人ではなく新興住宅の人が多い。太子町の広報で募集をしているのでそれを見たり、知り合いの伝手を頼ったりしている。
- 活動を開始した当時は、基盤となる事務所もなく、受付窓口は役場であり、思うような活動がなかなかできない状況であった。「場」がないと、人が集まるのが難しい。寿喜菜の会はサポート会員同士のコミュニティの場であり、サポート活動を通して、介護予防とともに生きがいにもつながっている。
- 移動サービスについては、運転協力者講習会を太子町で実施しており、講習を受けた人が、ボランティアで送迎をしている。受講生には、町からいずれかの団体に所属して欲しいというお願いをしている。
- サポート会員のうち、運転をしているのは 9 名である。生活支援だけであればやりたいという人もいるが、太子町の公用車の貸出事業が始まったので、運転者が増えた。これまではマイカーを使っていたので、自分の車を使っても良いという 5 名だけであったが、公用車が利用できるようになり、運転者は 4 名増えた（土曜日は公用車が使えないので、マイカーを使用する）。
- サポート会員の平均年齢は 74 歳であるが、運転者でみると平均年齢はもう少し高い。一番高齢の運転者は、81 歳である。
- 役員は、役員の仕事、運転者、生活支援、事務所の当番をするということで負担は小さくない。世代交代が課題であるが、その点からも新しい人を探すのは難しい。
- コーディネーターは特定の人でなく、その時々の事務所の当番の人が対応している。寿喜菜の会の代表と副代表、事務局の幹事など役を持っている人は必ず当番にあたる。なお、コーディネーターとしての手当はない。当番をした人には、1 日 100 円を支払っている。当番は、多い人で月 6 回程度。少ない人で月 1 回程度である。1 か月で 24 名程度が当番になっている。

〈辻田副代表（左）、土井代表（中）、貴瀬事務局長（右）〉

利用状況の変化とその要因

①移動サービスの登録者は、17 名(18.5%)が要介護者、17 名(18.5%)が要支援者等

- 移動サービスの対象者は、手助けをすることで、ご自身で車に乗ることができる方を対象にしている。その他の生活支援は、誰でも対象である。
- 利用件数は、2019（令和元）年度で、件数の内訳としては、約 6 割が移動サービスである。移動サービスについては、行き先は医院・病院が最も多く 284 件、店舗が 76 件、交流サロンが 26 件となっている。
- 移動サービスを利用するには、別途「移動支援の利用申込」が必要であり、現状では利用会員 254 名中、92 名が移動サービスの申込をしている。
- 移動サービスの登録者のうち、17 名（18.5%）が要介護者、17 名（18.5%）が要支援者・基本チェックリスト該当者である。
- 利用会員として登録されている方は 254 名である。男女比は 3：7 程度であり、女性が多くなっている。70～80 歳代で全体の約 78%を占めている。平均年齢は 78.5 歳である。最高齢者は 97 歳の方である。平均年齢 72.3 歳のサポート会員が平均年齢 78.5 歳の方々のサポートを行っていることになる。

財政状況の変化とその要因

①利用料金は一人 1 時間 800 円。町からの補助がなければ活動の継続は困難

- 利用料金は、一人 1 時間 800 円とした。内訳は事務費として 200 円残りの 600 円はサポート会員への謝礼に充てている。移動サービスも 1 時間 800 円である。
- 家賃は、4 万円だったが、立上げ時の補助金がなくなったため、大家さんに交渉して 2 万円に値下げしてもらった。現在は町から交付されている「高齢者交流サロン」（一般介護予防事業）の補助金を充当している。年間 4 万 8,000 円（上限）＋家賃（24 万円）の補助で、2019（令和元）年度からは、健康増進加算を付けている。この補助金がなければ活動していくことは難しい。
- 「高齢者交流サロン」は、町内に 8 か所あり、体操をしているところもあれば、お茶を飲んで終わりというところもある。寿喜菜の会だけが常設。
- 2018（平成 30）年度に「高齢者生きがい活動促進事業」の補助金 83 万円をもらって、移動支援関係では、申し込み用の電話やタブレット、ドライブレコーダー、車両に貼るマグネット、ステップなどを購入した。
- 訪問 D の補助金は、1 回では 1,200 円であるが（行き帰りの乗降計 4 回支援の場合）、補助の対象者が少ない。月では 6,000 円くらいである。

- 訪問 D の補助金は少ないが、訪問型サービス B（以下「訪問 B」）の補助金はそれと比較すると多い。

〈収支の状況〉

寿 喜 菜 の 会　年 度 別 活 動 状 況						
		27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	2年度
サポート依頼件数		145	406	411	617	651	
いきいきクラブ開催日数		35	115	167	199	218	
いきいきクラブ参加者数		85	256	460	542	697	
利用会員登録者数		79	31(110)	45(155)	44(199)	30(229)	
収入	会費	53,000	39,500	40,500	39,500	36,000	
	受取寄付	135,460	28,750	26,982	16,102	11,666	
	補助金	174,800	288,000	288,000	1,172,200	379,400	
	サポート活動収益	392,400	738,800	849,474	1,087,450	1,082,512	
	その他の収益	26,081	146,547	136,167	170,080	235,342	
	利息	19	9		2	2	
収 入 合 計 額		781,760	1,241,606	1,341,123	2,485,334	1,744,922	
支出	人件費	270,100	567,200	650,450	847,675	925,450	
	光熱費	40,428	47,696	62,038	53,405	49,927	
	会費	5,000	10,000	14,500	16,000	14,000	
	消耗品費	56,581	76,388	137,611	230,924	209,420	
	地代家賃	240,000	240,000	240,000	240,000	324,000	
	通信運搬費	105,687	99,581	127,583	118,730	111,118	
	雑費	1,324		2,564	4,100	0	
	損害保険	31,500	31,500	31,500	62,010	73,500	
	生きがい活動促進事業				837,000	0	
支 出 合 計 額		750,620	1,072,365	1,266,246	2,409,844	1,707,415	

提供：寿喜菜の会

行政や社会福祉協議会等との関係、地域の反応とその要因

①丁寧な生活支援体制整備事業の取り組みにより、地域の移動サービスを具体化

- 太子町では、実施体制としては、行政内部や社協との規範的統合を目的とした「地域包括ケアシステム検討会議」や、町直営にて第 1 層協議体である「SASAE 愛 太子」や「円卓会議」、地域に出向いての「勉強会」等を行っている（日常生活圏域が一つであるため、第 1 層は第 2 層も兼ねている。）

②地域包括ケアシステムの構築に向けた庁内検討会議を設置

- 2016（平成 28）年に、地域包括ケアシステムの構築に向けた庁内検討会議「地域包括ケアシステム検討会議」が設置された。健康福祉部局のみでは地域包括ケアシステムの構築を実現することはできないため、組織横断的な会議メンバーとなっている。
- また、庁内のメンバーのみでなく、社協や社協に所属する第 1 層生活支援コーディネーターも参加することで、外部の組織の人であっても同じ立場で意見交換ができる体制となっている。
- 地域公共交通での検討内容や、ボランティアによる移動サービスの進捗などの内容も、こ

こで報告・共有される。部を超えた職員間の情報共有が円滑になった。

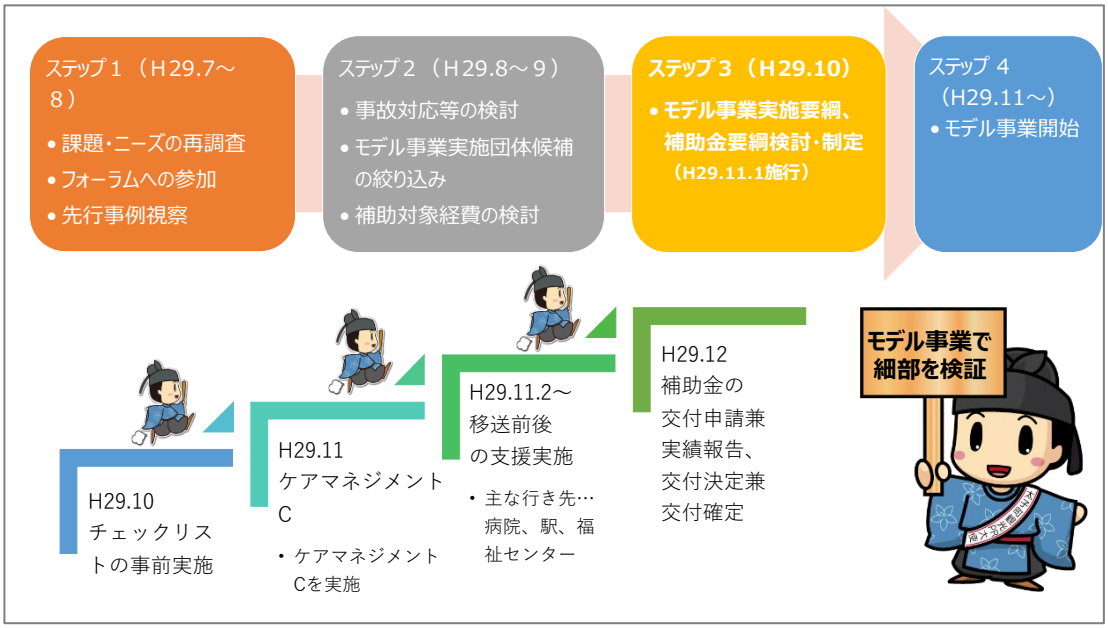
③「支え合い勉強会」から第 1 層協議体「SASAE 愛 太子」、「円卓会議」へ

- 2016（平成 28）年から「地域づくりからの支え合い勉強会」を実施。計 37 回、約 700 名が参加した。勉強会に参加した方から構成される研究会を 3 回開催し、その検討を通じて第 1 層協議体「SASAE 愛 太子」が設置された。勉強会や研究会では、「何がしたいか」、「何が必要か」を話し合った。このころから訪問 D の検討を始めた。「SASAE 愛 太子」では「移動手段」、「集いの場」、「買い物支援」、「町会自治会の活性化」を 4 大テーマに設定し、それらの課題について短期集中で検討するための「円卓会議」が設置された。円卓会議を経て、2017（平成 29）年からモデル事業実施。「事務が苦手」、「人材の確保が困難」、「採算が取れない」などの課題が出てきたため、「書類の簡素化、時間単位の一律料金の設定」、「生活支援体制整備事業による、運転協力者講習会の実施、勉強会を通じた担い手の発掘」、「生活支援との一体型」としてサービスをシンプルに」するなどの工夫を講じた。

④3 か月に 1 回、「高齢者交流サロン交流会」を開催（第 3 層協議体）

- 地域で「高齢者交流サロン（一般介護予防事業）」を行っている実施者を、第 3 層と見なしている。3 か月に 1 回、「高齢者交流サロン交流会」が開催されており、それぞれの場の情報交換等が行われている。
- 「交流会」に出席するメンバーの一部が、「SASAE 愛 太子（第 1 層協議体）」にも参画しており、「高齢者交流サロン」は、太子町における「生活支援体制整備」や「集いの場づくり」において非常に重要な役割を担っている。太子町の生活支援体制整備事業の取り組みのポイントは、交流サロンの実施主体を第 3 層コーディネーターとして第 1 層コーディネーターや協議体とつながっているところである

〈「移動支援・外出支援」についての円卓会議での検討のステップ〉



出典：太子町資料

⑤地域の公共交通の再編と福祉施策の連携

- 2018（平成 30）年に「地域公共交通網形成計画」と「地域公共交通再編実施計画」が策定され、その計画を反映する形で、2020（令和 2）年 6 月から新しい地域公共交通がスタートしている。2 路線だった路線バスに、3 路線を追加（合計 5 路線）、さらに町として新たにコミュニティバス 2 路線を運行することにより、計 7 路線となった。なお、再編の中では、高齢者外出支援として実施されていた「予約型乗合ワゴン」の運行を一時休止し、定時定路線の公共交通を充実させる方向で行われた。
- 一方で、それまで「予約型乗合ワゴン」を利用していた人（延べ 700 人/月）については、相談窓口を設置し、新しい交通や福祉有償運送、ボランティア輸送で、どのように出かければ良いかを「一人ひとりご案内する」など、きめの細かい対応を行っている。相談窓口は高齢介護課と社協にあり、生活支援体制整備事業で設置して対応している。相談件数は多くはないが、一人ひとりへの説明にかなりの時間を要する。

〈町から公用車の貸与を受け運転者が増加〉

- 2021（令和 3）年 6 月に、新しい公共交通システムの検証を行う予定であり、検証内容に合わせ、サロン送迎及び地域支え合い型の移動サービス等も含め、見直しが必要なものについては、見直しし検討を行う。

見どころ

①生活支援体制整備事業で（移動のための）「相談窓口」を設置

- 「勉強会」「研究会」、成果重視の「円卓会議」、有志の住民が参加する「第 1 層協議体」など、丁寧な生活支援体制整備事業の取り組みにより、地域の「移動支援」の活動を具体化した。「太子の町を良くしたいという意欲のある住民」の参加を得ることで、推進力のある会議体ができた。会議体から生まれる意見や、モデル事業を元に、補助制度を作っており、要綱の作成にも住民の意見を反映するなど、キメの細かいボトムアップでの取り組みを行っている。
- 「高齢者交流サロン（一般介護予防事業）」の交流会に参加するメンバーのうち何人かは、「SASAE 愛 太子（第 1 層協議体）」にも参画している。既にある交流サロンの実施主体を第 3 層コーディネーターとして、協議体等につなげているところもポイントである。地域の中に「もともとある活動」があり、そこで「困りごとを助け合う活動」があれば、人、車、補助金などの形でバックアップすることで、住民主体の移動サービスを実現することができるケースは多いと考えたこと、要綱についても、住民からの意見を反映して作成していることなど、住民発意を尊重する姿勢が特徴的である。

- 地域公共交通会議では、ボランティアによる移動サービスも含めて一体的に検討している。生活支援体制整備事業で（移動のための）「相談窓口」を設置。その他にも、「地域包括ケアシステム検討会議」を各課横断で設置するなど、役場内の風通しがよいことで福祉施策と交通施策が相互補完的に機能している。

課題

①運転者の平均年齢は 74 歳以上。負担も大きく、世代交代ができるかが課題

- 運転者（9 名）の平均年齢は 74 歳以上。役員、運転、サロンの当番を担当するなど負担が大きく、世代交代ができるかが課題。
- 移動サービスの需要はたくさんあるが、ボランティアが増えても車が増えないと対応できないこともあり対応には限界もある。また、サポート会員の平均年齢は 74 歳であるが、運転者でみると平均年齢はもう少し高い。一番高齢の運転者は 81 歳である。
- 役員の仕事、運転者、生活支援、事務所の当番をするということでサポート会員の負担は小さくない。世代交代が課題であるが、その点からも新しい人を探すのは難しい。
- 寿喜菜の会の知名度も上がっているが、知らない人もまだ多い。役場が紹介してくれることで、信用を得ることができる。役場からの紹介を通じて、人を集めていくのが効果的と考えている。

■活動概要

<table>
<tr><td>団体名</td><td colspan="5">暮らしの困りごとサポーター　寿喜菜の会</td><td>事業形態</td><td colspan="3">任意団体</td></tr>
<tr><td>開始年次</td><td>2018 年</td><td>運送形態</td><td colspan="6">許可･登録不要の運送</td></tr>
<tr><td>予約</td><td>予約あり</td><td rowspan="2">利用者
居住地域</td><td colspan="6" rowspan="2">南河内郡太子町</td></tr>
<tr><td>乗客限定</td><td>あり</td></tr>
<tr><td colspan="2">降車場所設定</td><td>限 定して
いない</td><td>設定場所</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="3">居住地域と降車場所の関係</td><td colspan="6">「居住エリア」の中に、全ての「降車場所」がある
「居住エリア」の市町村に隣接する市町村やそれより先にも「降車場所」がある</td></tr>
<tr><td colspan="2">車両情報</td><td colspan="7">運転者のマイカー　5 台、普通乗用車
公用車（太子町）　2 台　軽乗用車　（車いす収納　助手席転回）</td></tr>
<tr><td rowspan="3">運転者
情報</td><td>合計</td><td>9 人</td><td>～64 歳</td><td>1 人</td><td>65-74 歳</td><td>5 人</td><td>75 歳～</td><td>3 人</td></tr>
<tr><td colspan="2">稼働人数（2020.3）</td><td>5 人</td><td>雇用形態</td><td colspan="4">有償ボランティア</td></tr>
<tr><td>謝礼報酬</td><td colspan="7">最低賃金の半分程度の謝礼</td></tr>
<tr><td>利用形態</td><td colspan="2">介助者同乗</td><td colspan="2">なし</td><td>複数乗車</td><td colspan="3">時々実施している</td></tr>
<tr><td>運送対価</td><td colspan="8">･乗車 1 回につき 800 円（12 kmまで/1 時間以内）なお、6 kmまで/30 分以内の場合は 400 円
･駐車場代等は実費　待機料金は 15 分ごとに 200 円但し待機は 1 時間まで</td></tr>
<tr><td>収支</td><td colspan="2">主な収入源</td><td colspan="2">運賃、会費、補助金</td><td>収入総額（直近年度）</td><td colspan="3">1,744,000 円</td></tr>
<tr><td colspan="2">運送実績（2020.6）</td><td>稼働日数</td><td colspan="2">20 日</td><td>利用者数</td><td colspan="3">延べ 29 人</td></tr>
</table>

～住民参加による移動サービスの効果を示す事例～
事例 11　NPO 法人別府安心ネット　＆　島根県美郷町健康福祉課

■所在市町村　島根県相知郡美郷町（168.3 ㎢、人口 4,517 人、高齢化率は 47.4% ※2020 年 10 月）
■団体名　NPO 法人別府安心ネット
■市町村担当課名　島根県美郷町健康福祉課、企画推進課

NPO 法人別府安心ネットは、移動サポート（交通空白地有償運送）、福祉有償運送、町営バス代行）、生活サポート（草刈りや生活弱者への支援）、軽度生活支援（介護保険認定外者への買い物・通院等の付き添い、清掃など）、6 次産業研究などを柱に活動する組織で、2012（平成 24）年に町内 8 エリアのうち、人口密度が 12.8（全国平均 336.3）と低い過疎地域である別府地区の別府連合自治会の役員ら熱心な U ターン組によって設立された。

運転者や運営・事務局担当者の属性、増減とその原因

①別府連合自治会の全世帯を会員とする別府安心ネット

- 別府安心ネットの会員は、別府地域の連合自治会（8 自治会）の全 138 世帯、全 338 名。一方、移動サポート事業の運転協力員は、理事長を含む計 8 名。年齢は 67～78 歳で、平均年齢は 72 歳。この 8 名で、生活サポートを含め、すべてに対応。最近、予約受付やコーディネーター役、事務全般を担う公民館兼務のパートが 1 名加わり、人数は足りている。

②法人所有の車両は 4 台

- 車は、車いす仕様の福祉車両のほか、10 人乗り車両、5 人乗り普通車両など計 4 台で、マイカーボランティアはいない。

③運転協力員は当初の 5 名から 8 名へ増加

- 住民主体の取り組みは、生活支援などからはじまることが一般的だが、別府安心ネットは、移動サービスからスタートした。というのも、美郷町は、バス停まで 400m 以上離れている交通不便地域が 12 エリアも点在し、町内 13 の連合自治会の 5 つには商店もない上、診療所が 3 つしかなく、病院は隣接市町村まで出向くしかないためだ。また、高齢化率も非常に高く、5 割を占める独居世帯と高齢者のみ世帯への対応、軽度の家事ができない要介護認定外の高齢者の増加が深刻化しており、早くから「通院や買い物に困る」という声が上がっていた。
- そうした要請に応え、別府連合自治会活動の一環で 2010（平成 22）年から、役場による地域おこし協力隊の配置や補助金などの支援を受け、最寄りのバス停や診療所等までの移動支援（自治会等輸送事業）の取り組みを開始。地域おこし協力隊の任用期間終了を機に

「活動を継続させたい」という同連合自治会の役員が中心となり、役場の手厚い支援を受ける形で、別府安心ネットを発足させた。当初の運転協力員は 5 名ほどだった。

利用状況の変化とその要因

①移動サービスの利用人数は年間 850～900 人

- 年間利用者数は、別府連合自治会の頃の自治会等輸送事業で 609 人、NPO 化した 2012（平成 24）年は 892 人、現在は 850～900 人（実人数 332 人）と増加している。2019（令和元）年度の利用者の内訳は、空白地有償運送 146 人、福祉有償運送 732 人。年間 225 日とほぼ毎日運行しており、一日当たりの利用者数は 3.7 人で、一回当たりの運行距離は 14～15km ほどになる。町外の総合病院等への通院をはじめ、町外への移動支援が圧倒的に多くなっている。

②別府安心ネットがハブとなり、ネットワークによる広域移動サービスを実現

- 別府安心ネットでは現在、交通空白地有償運送（町内のみ）、福祉有償運送（町外可）、介護予防・日常生活支援総合事業（以下「総合事業」）の訪問型サービス B・D（以下「訪問 B」「訪問 D」）を組み合わせた移動サービスを行っている。
- 特筆すべきは、別府安心ネットの取り組みを真似て、ほかの複数の連合自治会が町や県の補助金等を活用しながらはじめた各戸から診療所や公民館等を結ぶ地域内限定の交通空白地有償運送や、ホームセンター等を経由するドア・ツー・ドアの登録不要の自治会輸送バスの取り組みと連携し、近隣市町村にある大学病院を含む町外エリアの通院や買い物等をサポートするという広域的な移動サービスの仕組みをつくり上げている点である。

③通院帰りの買い物付き添いなど外出の機会が拡大、サロン送迎も増加

- 総合病院への通院の際、会計やその帰りに寄る買い物の付き添いを要するケースが増加しており、外出付き添いが増えている。
- また最近は、サロン（週 1 回、10 人程度が参加）の運営をはじめたため、サロン送迎の件数も増加している。サロン送迎自体は、別府安心ネットは町外の輸送で手一杯となってしまい、サロンスタッフのマイカー送迎に最近は移行。サロン後、そこから役場の脳トレ教室や買い物に行く際に別府安心ネットが動く形で、役割分担をしている。サロンを開始したことで利用者が買い物をして帰るようになるなど、行動が拡大した。また、車中での利用者のおしゃべりも増加した。

財政状況の変化とその要因

①収入だけでは長期的な運営の維持が困難

- 事業報告によると収益は、生活サポート事業 115 万円ほど、移動サポート事業 248 万円

ほど、軽度生活支援事業 158 万円となっている。

- これらの収入だけでは長期的な運営の維持が困難なので、理事長は、週 3 日は役場財政推進課、健康福祉課、美郷くらし推進課等に足を運び、補助金の類いを探している。

行政や社会福祉協議会等との関係、地域の反応とその要因

①別府安心ネットを各連合自治会の取り組みのけん引役とし、財政支援など

- 美郷町は、専門職が少なく、社会資源が十分でないため、高齢者の生活を把握、理解している顔なじみの地域住民が身近な相談相手となり、移動支援や生活支援を支え合いの形で提供することが最もふさわしいと考え、その基盤となる連合自治会を支援し、さらにそこから派生した別府安心ネットを各連合自治会の取り組みのけん引役、モデル的存在として位置づけ、地域全体へ横展開する、という方針を持った。そこで、パブリックな役割を果たし得る NPO に「ともに公共を担う」というスタンスで手厚い支援を行うことにした。その一例が、地域課題の解決等に向け、住民の結束を結集した地域づくりを促進する「NPO 法人等活動支援事業」（上限 150 万円）で、別府安心ネットにも交付された。このような金銭的支援の期限が迫ると、さまざまな補助制度等の情報を適切なタイミングで提供するなど、途切れないようにも配慮してきた。

②2017 年度から総合事業に切り替え

- 別府安心ネットが活用してきた「NPO 法人等活動支援事業」補助金が 2016（平成 28）年度末に期限を迎え、別府連合自治会と定住推進課、健康福祉課などで議論を重ね、移動サービスについては、有償運送事業補助金を新たに創設し、2018（平成 30）年度から別府安心ネットに適用するとともに、それまでの生活支援などの取り組みについては、2017（平成 29）年度から総合事業に切り替えることにした。すなわち、住民主体の自主活動として生活援助等を提供する訪問 B、および移送前後の生活支援を提供する訪問 D の財源と理念にシフトさせ、コーディネーターの人件費を含む補助金を出すことにしたのである。

③車両を町で購入の上、無償貸与、メンテナンスも町で負担

- 有償運送事業補助金（5 年間）を前向きに見直した。従来は、送迎を行う連合自治会を対象とし、新規に車両を購入・更新する際に補助を適用してきたが、対象期間が最長で 5 年間で、以降は過疎債がもととなる事業であるため、車両のメンテナンスなどの経費に適用できず、地域団体には大きなネックとなっていた。そこで美郷町では、車両を町で購入の上、移動支援団体に無償で貸すこととし、メンテナンス費用も町で負担することとした。さらに、連合自治会が NPO を設立した場合には、引き続き、車両の無償貸与やメンテナンス費用等の補助金を適用できるようにもした。

見どころ

①過疎地ゆえの連合自治会への手厚い人的支援「集落支援員」で行政との連携強化

- 美郷町は、人的支援も非常に手厚い。いくつかの連合自治会を管轄する町内 8 つの公民館エリアに、地域・関係団体と役場が連携できるようアドバイザーあるいはコーディネートとして、元役場職員や元農協職員、会社勤務経験者などの「集落支援員」を 1 名、また連合自治会役員にも嘱託で 1 人配置する計 2 人体制の支援と、すべての連合自治会を複数の役場職員が分担して担当する「地区担当制」（平成の大合併後に県が導入）という二つの仕組みを整備している。これらの公的な人材は、ニーズ把握とともに、各種施策や補助金などに関する情報提供、補助金等の申請手続きや書類作成といったきめ細かな支援まで担っている。

②「地域コミュニティ計画」の制度化で活動の継続性を担保

- 美郷町の連合自治会では、各地域が目指す姿やそのための実践活動を明記する「地域コミュニティ計画」が地域単位で策定され、さらに行政が連携してその推進にあたることが町の長期総合計画に位置づけられている。つまり、連合自治会が計画に必要な取り組みを書き込めば、予算が出るという仕組みである。連合自治会の役員等が代わっても、町長や役所の担当者が代わっても、地域の取り組みが継続できるように担保されるわけである。実際、移動サービスの取り組みに使っている車両の経費は、この計画に書き込まれ、県の助成等の対象となった。これらは、島根県の中山間地域活性化基本条例に基づく取り組みで、前述の金銭的支援もこれに基づく。
- 「集落支援員」「地区担当制」「地域コミュニティ計画」は、パブリックな活動の継続性の担保といった点から、とても重要な仕組みと言える。

効果

①ほかの連合自治会に伝播し、サロンがはじまり、移動サービスも動き出した

- 別府安心ネットがモデルとなり、ほかの連合自治会でも、それを真似て、移動支援や生活支援のサービスが創出された。社会参加を促進する「通いの場」の必要性についても理解が深まり、いくつかの連合自治会では、一般介護予防事業を活用した「グループ支援事業」（町単独事業）で、空き家や集会所などの場を活用した「通いの場」「居場所」が立ち上がり、サロン活動がはじまった。移動支援活動がはじまっている地区では、自治会のバスでサロンへの移動支援がなされ、移動サービスがない地区でもタクシーを利用して足を運ぶ高齢者が増えてきたし、老人会が月 1 回、地域住民の買い物のオーダーを受けて買い出しをするようになったり、個人的な移動支援が行われるようになるなど、さまざまな試みが生まれて、上手く地域が動きはじめた。体制整備事業の協議体を活用した成果でもある。

②住民主体の移動サービスなどを通じ、地域の支え合いの気持ちが強化

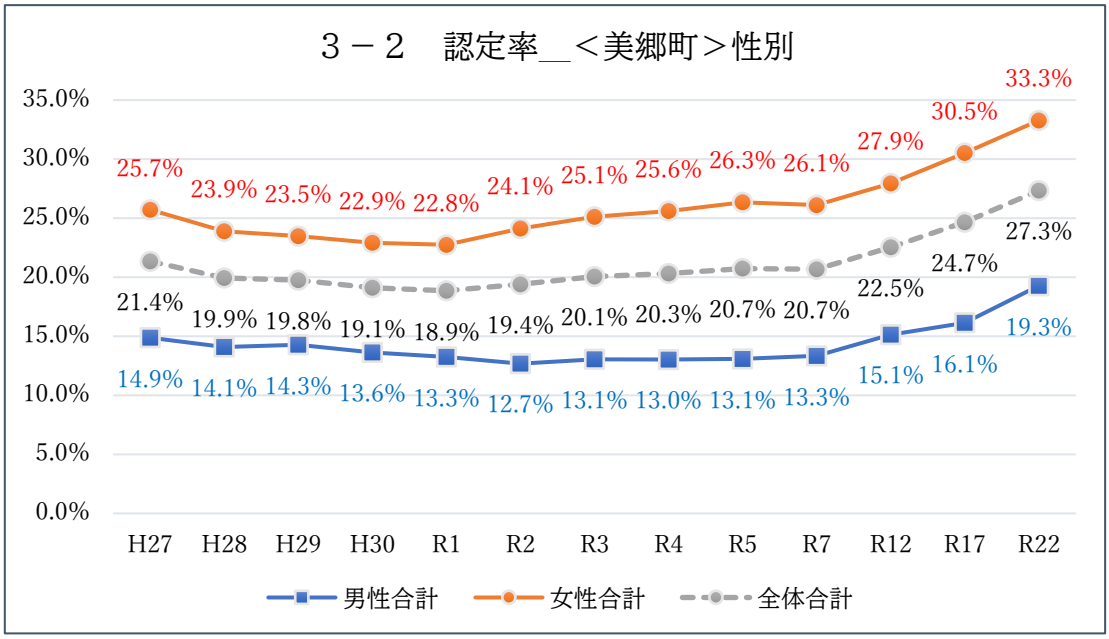
- 「生活機能が低下した高齢者がタクシーやバスを利用する際には、十分な介助がつかないので、不安を抱いてしまうけれど、住民主体でつくられた移動支援の活動では、付き添いがつくので、本人はもちろん安心だし、家族も安心して送り出せるようになった。また、地区の行事にも参加しやすくなったという声も聞かれる。買い物やサロン活動などと相まって、閉じこもり予防につながっている。その意味で、総合事業がめざすものが実現しつつあると感じる。また、別府安心ネットとその他の連合自治会の移動サービスが連携し、町外に出られる仕組みが整えられたことで地域が明るくなったと思う。こうした取り組みを通じ、豪雪時の雪かきなどの支え合い、地域的なまとまりも強くなってきた。防災活動にも影響を与えており、地域力も上がってきている」と町保健師は見ている。

③要介護認定率が下がるとともに、閉じこもりや認知機能低下も抑制

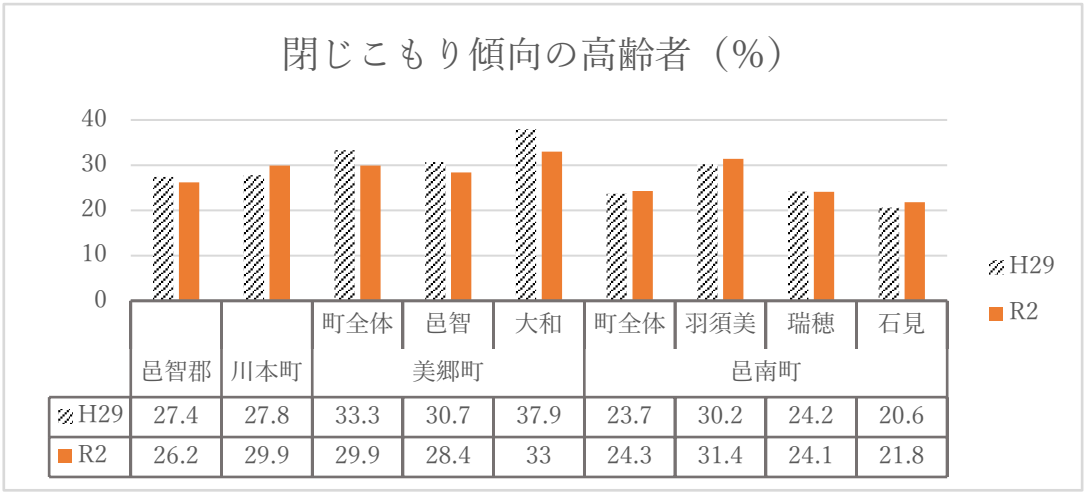
- 取り組みの結果、図のように要介護認定率が下がり、介護給付費も下がってきた。また、閉じこもり傾向の高齢者、認知機能が低下した高齢者が減ってきた。「サロンと移動サービスをセットで行わないと、外に出てこられないので、中山間地域では移動サービスは重要。顔見知りがサロンでできれば、さらに意欲が高まる。孤立しがちな高齢者がサロンに移動サービスを使って来るようになり、気持ちが前向きになったケースもある。行きたいと思えるサロンにすることが大事。それに向けて、補助金を出しながら介入していく。食事を出しながら話ができる、そんな楽しいサロンを地域と一緒につくっていく」と保健師は話している。こうした動きをさらに加速させるため、保健師の配置を地区担当制に変更した。

④周辺の動きも活発化

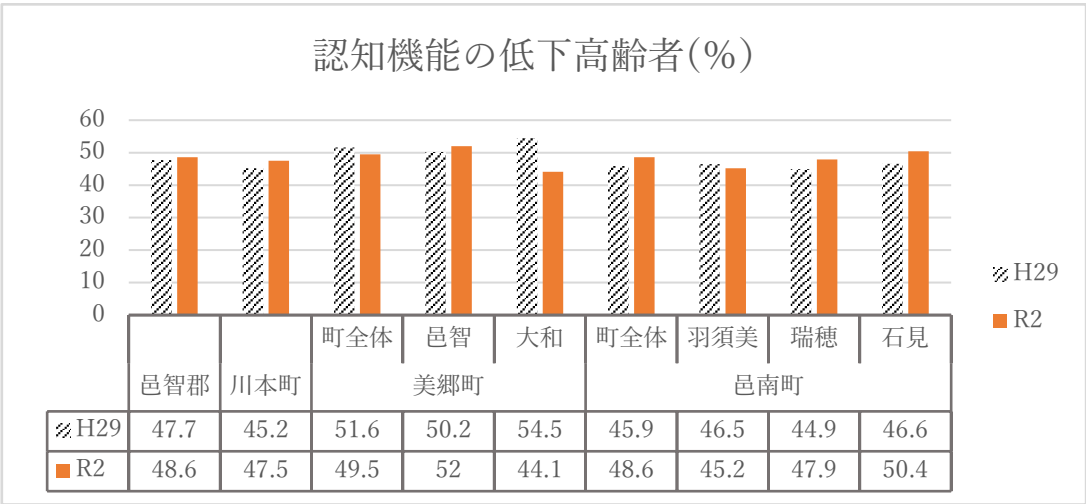
- 買い物困難な状況に対し、コープや移動販売のとくし丸がやる気を見せ、移動販売が実現できそう。また、町が整備を進める IP 端末の導入を活用し、タッチパネルで簡単に買い物の注文ができるシステムも導入し、ICT を活用した基盤をつくることになった。住民同士のコミュニケーションをはかるツールとしても活用する。



（実績は９月末（R2 は７月末）、推計は見える化システム推計ツールによる）



	邑智郡	川本町	美郷町 町全体	美郷町 邑智	美郷町 大和	邑南町 町全体	邑南町 羽須美	邑南町 瑞穂	邑南町 石見
H29	27.4	27.8	33.3	30.7	37.9	23.7	30.2	24.2	20.6
R2	26.2	29.9	29.9	28.4	33	24.3	31.4	24.1	21.8



	邑智郡	川本町	美郷町 町全体	美郷町 邑智	美郷町 大和	邑南町 町全体	邑南町 羽須美	邑南町 瑞穂	邑南町 石見
H29	47.7	45.2	51.6	50.2	54.5	45.9	46.5	44.9	46.6
R2	48.6	47.5	49.5	52	44.1	48.6	45.2	47.9	50.4

出典：美郷町「第８期高齢者福祉計画」

課題

①現時点では担い手に課題はないが…

- 一昨年は、利用件数が 1,000 件を超えた。担い手が不足してきた。時給 1,000 円を出しているが、オンデマンドなので、運転のない日があり、日中の仕事なので、若い人の成り手がない。年金生活者でないと時間的に担い手になれない。当面は、大丈夫だが、後期高齢者が増えてくると、マンパワー不足になるし、利用者が高齢化すれば、運転者がヘルパー的な介助をせざるを得ない状況となる。この辺りが課題となる。

②交通事業者の意識変容も課題

- タクシー事業者等の意識変容も課題だ。スクールバス事業の委託を受けている事業者は、付き添い介助付きのタクシー助成の委託を打診してもニーズが高い介護タクシー化に動いてくれない。また、買い物代行の事業をはじめても、別府安心ネットは利用が多いが、タクシー事業者は利用が少ない福祉車両の購入費助成をしようと働きかけても、ニーズが高い介護タクシー化に動いてくれない。また、買い物代行の事業をはじめても、別府安心ネットは反応してくれるものの、タクシー事業者はその委託には、あまり興味を示してくれないという。引き続き、タクシー事業者等には、少しずつメリットのある提案を行い、超高齢化に必要なイノベーションをはかってもらえるよう働きかけていくとしている。

③住民主体の移動サービスを地域公共交通計画に位置づけたものの、連携が課題

- 「移動サービスを使い出してから要介護認定が先送りされ、介護給付も抑えられています」と健康福祉課が話すように、介護予防に資するばかりか、地域の活性化にも寄与している。そのため、健康福祉課も交通を担当する企画推進課も、「住民主体の移動サービスの取り組みで制限のかけようがないし、町にとってのメリットも大きく、制限をかける考えなど一切持っていない」と口を揃える。その意気込みの強さは、「別府安心ネット」らの活動がタクシー事業、バス事業、予約型乗合バスなどと同列で地域公共交通計画に位置づけられていることからも伺える。
- タクシー事業者等は、住民主体の広域輸送が拡大していることに警戒感を示しており、地域交通会議で取り上げられる機会も増えているという。広がりつつある地域住民による移動サービスと、地域公共交通との共存、連携のあり方については今後の大きな課題である。

～住民参加による移動サービスの効果を示す事例～
事例 12　吉備中央町通所付添サポーター協議会 ＆ ももカフェ ＆ 吉備中央町福祉課

■所在市町村　岡山県加賀郡吉備中央町（268.7 ㎢、人口 10,971 人、高齢化率 40.8% ※2020 年 4 月）
■団体名　吉備中央町通所付添サポーター協議会
■市町村担当課名　吉備中央町福祉課（地域包括支援センター）、保健課

吉備中央町では、通いの場へのサロン送迎（通所付添）に特化した「岡山県通所付添サポート事業」を活用した 2 人 1 組の移動支援体制を整備し、「集いの場」「体操の場」といった通いの場への足を公的に確保した。そして、「吉備中央町通所付添サポーター」は、単に通いの場に利用者を運ぶだけにとどまらず、地域づくりへの想いを利用者との交流を通して高め、自立支援の担い手、さらには地域包括ケアシステムの担い手として、行政や地域包括支援センター、社会福祉協議会（以下「社協」）などと連携しながら大活躍している。さらに、外出先ができ、移動サービスの仕組みが整い、地域の高齢者が集まる場ができたことで、そこに移動販売車や移動図書館車なども立ち寄るようになり、社会参加の機会がこれまで以上に増加した。その結果、因果の検証はまだだが、要支援認定者の減少と予防給付などの費用の圧縮までが実現できた。

運転者や運営・事務局担当者の属性、増減とその原因

①「集いの場」8 か所、「体操の場」22 か所整備したけれど…

- 吉備中央町では、一般介護予防事業として、住民主体の「集いの場」や、はつらつ元気体操（100 歳体操）を行う「体操の場」づくりに力を入れ、町内 10 地区に前者を 8 か所、後者を 22 か所整備してきた。こうした環境を整える中で、出掛けたくても移動手段がないという利用希望者の声を受け、担い手たちの中から自主的に送迎を開始する人が現れるようになったのだが、善意だけで続けることはなかなか難しかった。

②「岡山県通所付添サポート事業」で、移動手段がない利用希望者の送迎体制を確立

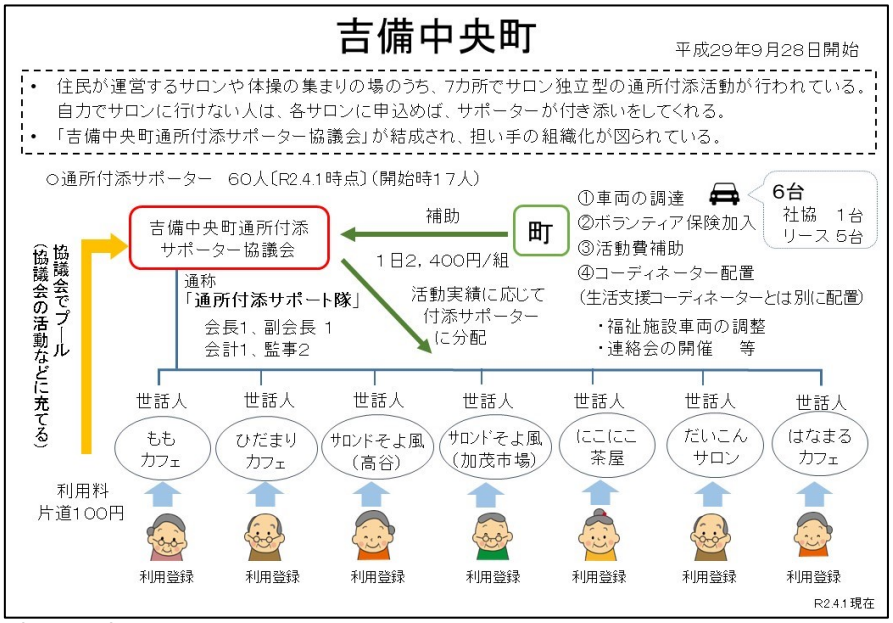
- 町は、介護予防・日常生活支援総合事業（以下「総合事業」）のスタートに向け、2016（平成 28）年度からワークショップを開催し、それらの課題を地域で共有した。一方、岡山県長寿福祉課からは、市町村では単独開催がむずかしい運転者講習等がパッケージ化された「岡山県通所付添サポート事業」の打診があった。渡りに船とばかりに、翌 2017（平成 29）年度から吉備中央町は、これを事業化。すでに稼働していた集いの場 5 か所の世話人が声をかけて集めた 16 名に、一般応募の 1 名を加え、「岡山県通所付添サポーター養成講座」を開催し、計 17 名の通所付添サポーターを確保し、実施に向けた会合を重ねて、組織的なサロン送迎をスタートさせた。

③「吉備中央町通所付添サポーター協議会」も発足、品質管理を担う

- サロン送迎の開始と同時に、地域の高齢者がたとえ足腰が弱ってもあきらめずに社会参加できるよう、相互交流を深め、学び、高め合いながら、支え合いの地域づくりに寄与することを目的とし、「吉備中央町通所付添サポーター協議会」を発足させた。以後、現場レベルでの通所付添に関する問題について、3 か月に一度開催するこの協議会で共有し、解決策を探っている。この事業により通所付添サポーターが通いの場に 2 人 1 組で付き添う体制が確立した。

④2017 年度のスタート時に 17 名だったサポーターは現在 73 名に増加

- 2 人 1 組になり、負担感が軽減された上、活動への手当ても公的に担保されたことで、担い手確保のハードルが一気に低くなった。その結果、2017（平成 29）年度のスタート時に 17 人だった「通所付添サポーター」の数は、73 名にまで増えた。60 歳代、70 歳代が圧倒的だが、20～40 歳代もそれぞれ数名ずつおり、運転と付き添いをペアで担う夫妻もいるという。
- 「集いの場」や「体操の場」のうち、単独で通所付添サポーターを有するサロンも、図の通り、計 7 か所へと拡大した。サロンの運転・付添者の都合がつかない場合、「協議会」のメンバーである別のサロンの担い手が助っ人に入るような一体感も醸成された。さらに、必要に応じ、「体操の場」への送迎までカバーできるようにもなった。



提供：吉備中央町

⑤事業化でマンパワーが確保され、負担感が解消

- 通所付添サポーター協議会の会長は、「自力で来られる利用者はシニアカーなどを使って一人で来るので、送迎のマンパワーは十分に足りています。養成講座を含む、通所付添サポート事業をきっかけにサポーターを増やせて、ありがたかった」と述懐。当初は、サロン開催日に何か別の用事が入ったらどうしようという不安もあったそうだが、そうした負担

感が事業化で解消されたことが、マンパワー確保に寄与したとみている。

⑥通所付添サポーターらがさまざまな機会を通じ、マンパワー確保の声掛け

- 「通所付添サポーター」は当該サロンに住む地元住民が担い、毎回同じサポーターが送迎を担当する。利用者が安心でき、そしてちょっとした体調の変化を察知できるようにという配慮からだ。いずれも、各世話人等が気配りのできる人などに一本釣りで声をかけ、スカウトしたものだ。
- 声掛けの方法について、通所付添サポーター協議会の前会長は、「公民館活動をしていたこともあって、パソコン教室や料理教室、ちぎり絵教室などの参加者に積極的に声をかけて歩きました。活動に興味を持ってくれる人は、地域に必ず存在しますので、声掛けは大事」と語る。当初は、このように世話人らが、目配りの利く人などを一本釣りで引っ張った。足腰が弱くなって、今はそのまま利用者となっている人もいる、と言う。
- 人のつながりを育て、支え合いの地域をつくろうという当時の世話人らの想いに感化され、現在の通所付添サポーターたちも、「誰か良い担い手はいないか、と常に頭の片隅で考えるようになりました」と話しており、マインドも伝播しているようである。
- 吉備中央町地域包括支援センター所長は、「集いの場単位で活動できるほうが良いだろうという判断で地元に声をかけてもらっています。地区ごとに顔の見える関係がつくられるというメリットが何より大きい。担い手にとってもいつもありがとうと言われるのがモチベーションになりますし、利用者も顔見知りで安心できますから」と話す。

利用状況の変化とその要因

①ハードルの低い「体操の場」から「集いの場」の拡張する流れ

- 「集いの場」の中心的なプログラムは、「体操＋食事＋おしゃべり」である。
- 町としては、これを全地区に設ける意向で、「まずはハードルの低い体操の場をつくってもらい、できそうだという感触を得たら、集いの場にしてもらう計画」と社協の担当者。そして、「そこで食事も提供していただく。そうなった段階で、一般介護予防事業の補助金を出す形です」（町福祉課）。通所付添サポーターがいる前述の 7 つの「集いの場」は、いずれも町から補助を受けている。

②実利用者の半数が「通所付添サポーター」を活用、「送迎付き」が大きな武器に

- これらのうち、2016（平成 28）年 10 月から活動しているのが「ももカフェ」（週 1 回。10～15 時。福祉センターの一部を改修）である。当初の利用者は 10 人だったが、現在の利用者数は、登録者 40 人、実人数 20～30 人ほどで、数十人も増加した。徒歩の利用者の中に足腰に痛みを持つ人が出たため、一時は自主的に送迎を行ったが、運転者等の調整が困難となり、行政等に相談。「通所付添サポート事業」の導入につながった側面もある。

送迎体制を整えたことが、利用者の増加、とくにハイリスクの利用者の増加にも直結している。

- 現在は、20～30 人ほどの利用者の半分以上にあたる 16～17 人が足腰に痛みがあるなどの理由から、通所付添サポーター4 人 2 組（送迎車両 2 台）の支援を受けている。大半が独居者で、カフェまでの距離は近い人で 500m、遠い人で 7～8km ほどだという。
- 「ももカフェ」での通所付添サポーターの活動は、拠点に 8：30 に来て、町提供のリース車両で利用者を迎えに行き、そして 10 時から体操、12 時から食事、午後はおしゃべりを中心に楽しみ、15 時に終了という流れである。なお食事については、カフェスタッフが別に 5 名（35～75 歳。うち 1 名は 60 歳代の男性議員）おり、自家栽培の野菜などを持ち込み、毎回 3 名でメニュー考案、調理、配膳・雑用を行い、一人 200 円で提供されている。
- 利用者は、口コミや通所付添サポーターらの声掛けで増やしてきた。「迷っている人に積極的に声をかけ、足腰が痛ければ、送迎がつくよと話しています」と、「ももカフェ」の世話人で、通所付添サポーター協議会の会長は話す。「送迎付き」というのは、やはり大きな売りになるようである。

財政状況の変化とその要因

①「通所付添サポーター協議会」の収入源は、利用料と補助金

- 「通所付添サポーター協議会」の主な収入源は 2 つあり、一つは利用者が支払う片道 100 円の利用料で、もう一つは送迎 1 組につき 1 日当たり 2,400 円という町からの補助金。前者は協議会でプールして活動費に充てており、後者は活動実績に応じて付添者に分配される。

行政や社会福祉協議会等との関係、地域の反応とその要因

①福祉課、地域包括支援センター、保健課との情報交換は緊密

- 町の福祉課、地域包括支援センター、保健課とは緊密に情報共有を図っている。
- 「足腰に痛みがあったり、認知症の利用者もいるので、気をつけるべき点は、地域包括支援センターなどと情報を共有し、状態を把握しています。とくに新規利用者は、既往などを含め、連絡を密にしています」と通所付添サポーター協議会の会長は、説明する。

②通所型サービス A の事業所にも送迎し、早期に利用者との関係性を構築する戦略

- 吉備中央町が実施している総合事業は、通所型サービス A（以下「通所 A」）のみで、特別養護老人ホーム等を運営する 3 つの法人に委託している。A だが、目標を設定し、6 か月で卒業するというユニークな手法で、その卒業生の受け皿を「集いの場」と位置づけている。そのため、通所付添サポーターは、これら通所 A の事業所にも送迎を行っているのだ

が、「いずれ集いの場に来るので、送迎を通じて早期に関係性をつくってしまおうというのが、その理由でもあります」（通所付添サポーター協議会の会長）。

- このような戦略の共有も、地域経営においては重要となろう。

③行政は車両の到達やボランティア保険の加入といった舞台設定に専念

- 吉備中央町ではこのほか、車の調達とボランティア保険の加入、さらに相談窓口としてコーディネーターの配置を行っている。
- 車の調達については、当初は町福祉課が町内の社会福祉法人と交渉し、法人所有車両を空き時間に貸してもらっていた時期があったが、使用時間が重複することが多いため、現在は、町福祉課でリースした車両 5 台と社協でリースした車両 1 台の計 6 台を確保。「総合事業をスタートさせたときに、従来型を残さず、特養等に委託する形で A 型のみ事業化して予算を圧縮できたので、その浮いたお金を介護予防のための活動で頑張っていただける住民のみなさんに使おうと考え、一般介護予防事業に回しました」と地域包括支援センター所長は、述懐する。
- 地域包括支援センターには、連携強化のため、看護職を配置した。介護保険サービスを利用するほどではないが、「集いの場」の利用が推奨される高齢者が地域に散見されており、民生委員等からも寄せられるそうした情報を、このコーディネーターが通所付添サポーターらと共有し、連携して「集いの場」などの利用を促すようにしている、と担当者は言う。通所付添サポーターは、単に移動が必要な高齢者を車で運ぶだけでなく、いわば地域包括ケアの一端を担っている、というわけである。
- 行政は活動に伴う事故等に備える保険の加入等に関する手続きも担当している。サポーター活動に家族が心配して反対するケースも少なくないので、保険がつくよと言えるのは大きいだろう。

④社協は、体操の効果を半年ごとに計測、モチベーション維持にも奏功

- 社協では、体操の効果を見るため、「集いの場」「体操の場」の利用者に対し、タッチ＆ゴーや歩幅、握力といった体力テストを半年ごとに実施している。それによると、9 割以上の利用者が維持・向上していた。結果は、利用者はもちろん、サポーター等の担い手にも還元されており、モチベーションの維持にもつなげている。

⑤揃いのベストと車両のロゴで地域における認知度もアップ

- 通所付添サポーターは、お揃いの赤いベストを着用して活動している。こうしたブランド経営も、体操の効果の広報などと相まって、地域での認知度を高めている。目立つ赤いベストは、例えば認知症の利用者のもとに迎えに行った際にも、一目で「今日はカフェの日だ」と認識される効果もあり、有効だと通所付添サポーター協議会の会長は話している。

見どころ

①サポーター協議会の会長が元看護師、前会長も特養勤務経験あり、マインドが高い

- 「集いの場」では、認知症患者や要介護者レベルの利用者が混じっていたり、その状態像はさまざま。そんな中、通所付添サポーター協議会の会長の元看護師の視点が有効に機能している。「認知症の利用者を迎えに行くと寝ていたりすることもあるので、声をかけて起こして準備を促してね」「ひざに痛みを抱えている利用者には玄関まで迎えに行ってあげてね」と具体的なアドバイスを送っている。初回の送迎時には同行して、地域包括支援センターなどから事前に得ている情報を伝えながら、対応をレクチャーしている。もともと医療法人でオレンジカフェ（認知症カフェ）を動かしてきた経験もあり、パブリックマインドも豊かと言える。また前会長も、特別養護老人ホームの職員経験があり、そのキャリアを地域に恩返ししたいと「集いの場」に関わった経緯があって、自身の拠点等でも同様のサジェスチョンを送っていたという。こういったパブリックマインドあふれるキーパーソンの存在も、サポーター活動の質の維持はもちろん、継続性の担保にも欠かせないのであろう。

②介護予防のための“付き添い”とした「岡山県通所付添サポート事業」の意義

- 送迎体制の整備、その持続可能性を担保する大きなターニングポイントとなったのが、前述の「通所付添サポート事業」であった。町の介護保険事業計画に掲載した介護者の不安のトップは「外出の付き添い、送迎など」で、介護者の 34.3%が不安を抱いていたが、なかなか町単独で移動サービスの取り組みに着手するのはハードルが高く、これがまさしく救世主となった側面がある。
- 「サポート事業」は、岡山県長寿社会課が市町村支援の一環で開始したもので、市町村が手を挙げると、活動の立ち上げに必要な経費等の補助を 300 万円を上限に受けられ、移動サービスに関わる中間支援組織のアドバイスや支援を準備段階から得られるというもの。岡山県内では、すでに 10 市町村がこれを活用し、サロン送迎をスタートさせている。通常、移動サービスのための運転者講習の講師を確保することなどは、市町村単独ではハードルが高いのだが、県がコーディネートしてくれる上、必要経費も面倒を見てくれるので、市町村にとっては非常にメリットが大きい。
- この事業では県庁長寿社会課が、公共交通事業者や当局等に対し、「通院等の送迎はしない。送迎ではなく、介護予防のための通いの場等への“付き添い”であり、法律上は一切問題ない」といった交渉を済ませているのが大きな特徴だ。町福祉課担当者も、「外出先を通いの場に絞ったことが良かった。通院や買い物などを入れていたら、交通事業者等との調整に時間を食い、今の形すら実現しなかったかもしれない」と振り返っている。

効果

【利用者への効果】

①サロン送迎で「体操、食事、おしゃべりが楽しく、天国のよう」と気持ちが前向きに

- 「通所付添サポーター」の体制が整備され、サロン送迎がある程度、確立できた結果、よりハイリスクな高齢者を「集いの場」につなげることが可能になり、これまで以上に要介護化をブロックできるようになった。
- 「みなさんとの体操やおしゃべりを楽しみにしている」と話す 70 歳代後半の女性は、「膝を痛めていたのだけれど、痛みが軽くなり、立ち上がるのが楽になりました」と笑顔を見せた。以前は自分で車を運転していたが、「今は迎えに来てくれるので、免許を返納しました。買い物は生協を使い、通院は病院の送迎バスがあり、「ももカフェ」で友だちもできて、楽しいので、全然困っていません。送迎時のサポーターや同乗者のとの賑やかなおしゃべりも楽しみ」と話してくれた。
- サポーターに誘われ、昨年 7 月から「ももカフェ」を利用するようになった女性は、「別の地区のサロンに月 1 回、送迎してもらっていましたが、「ももカフェ」にもお誘いいただきました。体操、食事、おしゃべりが楽しく、天国のよう。みなさんと会えるのが待ち遠しい」と言う。買い物は移動販売で済ませ、通院は娘さんに送迎してもらっており、不便はないそう。「お友だちの家は遠くて会えないけれど、ここで会えるので、気持ちが前向きになりました。自宅でも体操をやるようになり、健康状態が良くなりました。膝と腰に痛みがありますが、ここへ来れば、それも忘れてしまいます」とも話し、かけがいのない場所になっていることを明かしてくれた。

②通所付添サポーターの誘い出しで認知症患者が曜日感覚を取り戻す

- 通所付添サポーター協議会の会長は、「杖をついて来ていた利用者が杖なしで来られるくらい元気になられました。元気体操と食事、それから楽しい時間を共有できるのが良いようです。また、利用者の中には認知症患者もいるのですが、通所付添サポーターが揃いの赤いベストを着ていくので、今日はカフェの日だと理解できるようになり、楽しそうに過ごされています。体操で適度に疲れ、良く眠れるようになって、夜中の問題行動や徘徊などもなくなったと聞いています」と手応えを語る。
- 「集いの場」の 1 つ「ひだまりカフェ」の代表で、通所付添サポーター協議会の前会長も、サポーターによる通所付添と「集いの場」への通いが認知症患者の曜日感覚を呼び戻し、声掛けや交流がその表情を明るくしている、と評価している。実際、パジャマで来ていた利用者が毎回服を変えてくるようになったりもしている、と言う。

【担い手への効果】

①体調管理の意識の高まりと、地域への想いの強化

- 通所付添サポーターら担い手自身にも、大きな変化を与えている。
- 通所付添サポーター協議会の会長に骨密度検診の会場で声をかけられ、一緒に地域をつくるという思いに共感してサポーターになった 60 歳代前半の女性は、「6 人乗りワンボックスカーで週 1 回送迎していて、利用者が増えたので、2 便、3 便になることもありますが、夫婦で行っていることもあって、負担感は全然ありません。それどころか、車中でカフェがなかったら行くところがなかった、と話す利用者の感謝の言葉を聞く度に、やりがいを感じます。人を運んでいるだけじゃなく、地域で何かを育んでいる感じ。その大切さを実感しますし、顔なじみの利用者が休みだったりすると、どうしたんだろう、体調が悪いのかな、と気になります。今や情すら湧いています」と話し、移動支援の活動を通じた気持ちの変化に言及した。また、大切な利用者をきちんと送り届けられるよう、自身の体調管理にこれまで以上に気をつけるようにもなった、と話す。こうした気持ちが持てるようになるには、「活動を楽しむことだ」と言うのは、通所付添サポーター協議会の前会長。「戸惑いながらはじめた人も、利用者などとの時間やおしゃべりを楽しむようになってから、人や地域の役に立っていると実感できるようになったと言っています。体調管理をしながら楽しむこと、自分が楽しむことが大事」と話す。
- 利用者のための移動サービスが結果として、身体活動量を高め、コミュニケーションに伴い、認知的機能も高まれば、担い手自身の介護予防効果も期待できる。

【地域への効果】

①安否確認を含め、生活状況の把握も容易―地域包括ケアシステム構築の一助にも

- 移動サービスの仕組みとセットで「集いの場」が整備されたことで、ハイリスク者もカバーできるようになったため、「一人暮らしの高齢者の安否確認を含め、生活状況がかなり把握できるようになりました」と、町保健課の保健師は評価している。
- 通所付添サポーターや「集いの場」スタッフと地域包括支援センター等で数か月に 1 回程度、情報交換の場を持つようになったことで、さまざまな情報が早期に入るようになったのだ。「多くの情報が把握でき、困り事の実際も随分とわかるようになりました」と語る。そうした連携体制は、「集いの場」での利用者の個々の様子を関係者が共有するのを容易にした。「例えば、いつもより体調が思わしくなかったといった情報は、サポーターから地域包括支援センター、かかりつけ医療機関などにバトンされ、早期対応に結びつけられるし、必要があれば、生活支援サービスなどにもつなげたりもできます。場合によっては、離れて暮らすご家族に状況を伝えることができたりもします」（保健師）。文字通り、通所付添サポーターは地域包括ケアシステムの一端を担っている。

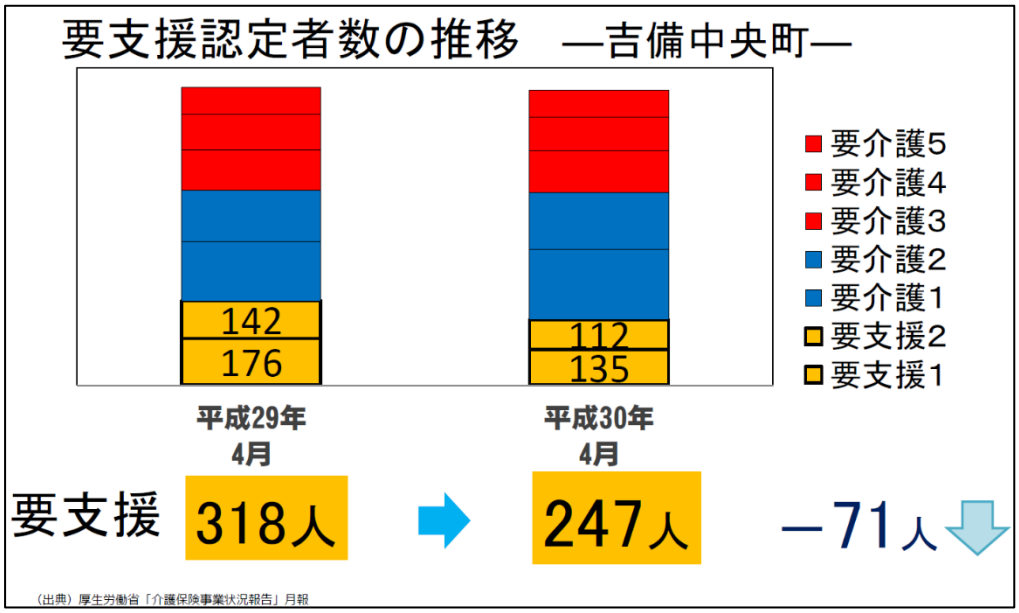
②移動販売車や移動図書館車なども立ち寄るようになり、副次的な効果も

- 「集いの場」に多くの高齢者が集まってくることから、移動販売車が寄るようになったり、ヤクルトの訪問販売員がパンや飲料等を販売しに来たり、さらには隔週で移動図書館車がやって来るようになったりした。
- 「サポーターの活動の中で買った物を車で本人と一緒に運ぶこともでき、買い物支援にもなっているのかなと思います」と保健師が説明するように、副次的な効果も見られるようになったという。

③因果は未検証も、要支援認定者数が減少傾向を示し、財政効果も

- 最大級の効果と言えば、図のように要介護認定者数が減少してきたことが挙げられるだろう。「通所付添サポート事業」が本格的にはじまった 2017（平成 29）年 4 月時点の吉備中央町の要支援 1 および 2 の認定者数は、それぞれ 176 人、142 人で計 318 人だったが、翌 2018（平成 30）年には、それぞれ 135 人、112 人で計 247 人と、71 人も減少した。2020（令和 2）年 4 月時点でも、それぞれ 126 人、116 人で計 242 人となり、さらに減少傾向が続いている。

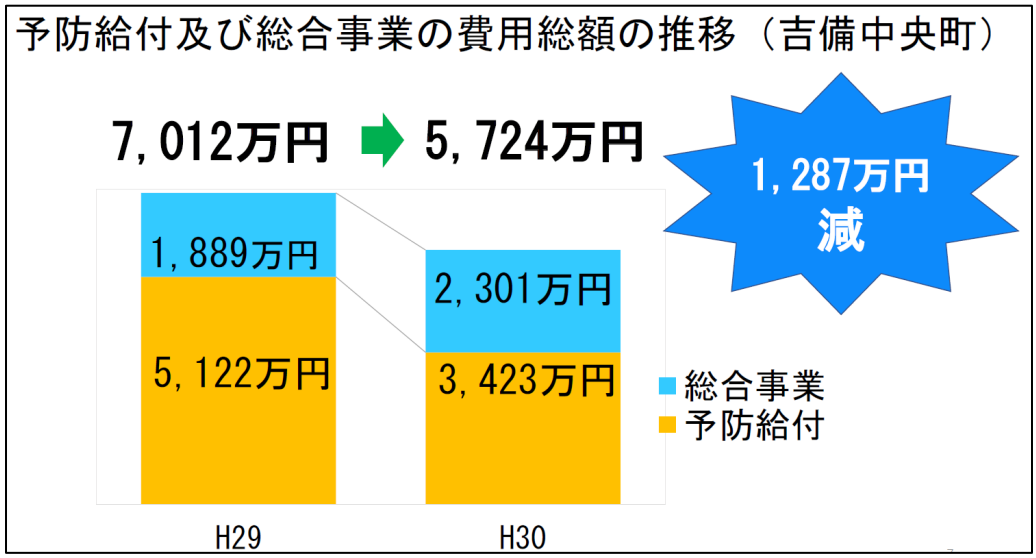
〈吉備中央町の要支援認定者数の推移〉



出典：「介護保険事業状況報告」月報（厚生労働省）

- 要介護認定者数の減少に伴う支出も図のように減っている。2017 年度の吉備中央町の予防給付および総合事業の総額は 7,012 万円だったが、翌 2018 年度には 5,724 万円と 1,287 万円も低くなった。

〈吉備中央町の予防給付及び総合事業の費用総額の推移〉



出典：「介護保険事業状況報告」月報（厚生労働省）

- 通いの場と移動サービスがセットで整備されたことで、より早期に体操や食事や交流などが提供され、適度な社会参加が確保されるようになり、またサポーターをはじめとしたソーシャルネットワークがより機能に機能するようになって、このような成果が生まれた、と言えるのではないだろうか。

課題

①総合事業とのすみ分け

- 現在、「集いの場」は前述の通り、一般介護予防事業で実施している。しかし、内容的には、総合事業の住民主体の通所型サービス B、移動サービスについても、移送前後の付き添いや生活支援を行う訪問型サービス D に相当するレベルで展開されている。そのため、福祉課では、「まだ走り出して軌道に乗りつつある段階なので、無理強いはしないが、遠くない段階で総合事業に移行したい」と考えており、これも課題であろう。

②「集いの場」への通所付添の空白地の克服

- 「集いの場」「体操の場」が拡大し、送迎の体制もできてきたが、町内にはまだその空白地域があるのも事実。その克服のため、介護保険事業計画には、その充実について記載し、「生活支援コーディネーターなどと、できることろから導入していく」としている。

③買い物や通院などへの移動支援の仕組みづくり

- 介護予防に資するサロン送迎については、介護保険事業計画に明記されている一方、通院や買い物の移動サービスに関しては、地域公共交通会議の中で折り合いがついておらず、いまだ大きな課題として残っている。商店などがさらに減ってくれば、離れた場所にある

道の駅か、岡山市辺りまで買い物のために遠出することが不可欠だ。しかし、今のところ、買い物などについては、町内のデマンドタクシーと委託バスで対応するしかない。

- 福祉課は、「通所付添サポート事業の導入に当たって、県庁がこの送迎はサロン送迎限定、すなわち介護予防のための付き添いが目的であって、通院や買い物などの支援ではない、と陸運局と交渉してくれたのは、大きかった。通いの場への付き添いという一点突破で、できるところから着手したのが功を奏した」と振り返ったが、今後は、交通事業者を含めた関係者に移動支援活動に伴う幅広い効果等について周知しながら、介護予防のため、社会参加のための移動支援についてのコンセンサスを得ることも重要な課題となると話している。
- タクシー・バスなどの公共交通業界からは当初、圧迫になるとして反発もあったようだが、介護予防のための付き添いの必要性と重要性は理解されている。だからこそ、介護保険事業計画に移動支援の充実が明記され、それにもとづいて予算づけもなされているわけなので、社会参加としての意味合いもある買い物や通院などのための住民主体の移動サービスの実現に向けて、業界に対しても必然性を訴え続けることは、やはり重要と言えるだろう。

④より幅広い層への周知

- 高齢化率の高まりを考えると、サロン送迎を含む、移動支援ニーズは今後、ますます高まると予想される。したがって、さらなる担い手の確保と、それを左右する地域における移動サービスの認知向上も、課題と言えば課題だろう。
- 通所付添サポーター協議会の前会長は、「サポーターとして活動する実人数が登録人数より少なくなってきているのが、心配。もう少し若い世代が定年退職後すぐに取り組んでくれれば、嬉しい。周囲の人がやっているから自分もやろう、というのが当たり前みたいな空気になればいい」と言う。そのためには、より幅広い層への活動の周知が大事になる。高齢者層への周知に関しては、「揃いの赤いベストに車両にも赤いロゴを入れ、目立つようにしているので、認知されている」一方、若い層にも積極的に周知し、さらに知名度を上げることも必要だと話している。

事例 13　「こんどろバス」
田ノ浜・樫滝間予約制ミニバス運行協議会 ＆ 対馬市政策企画課

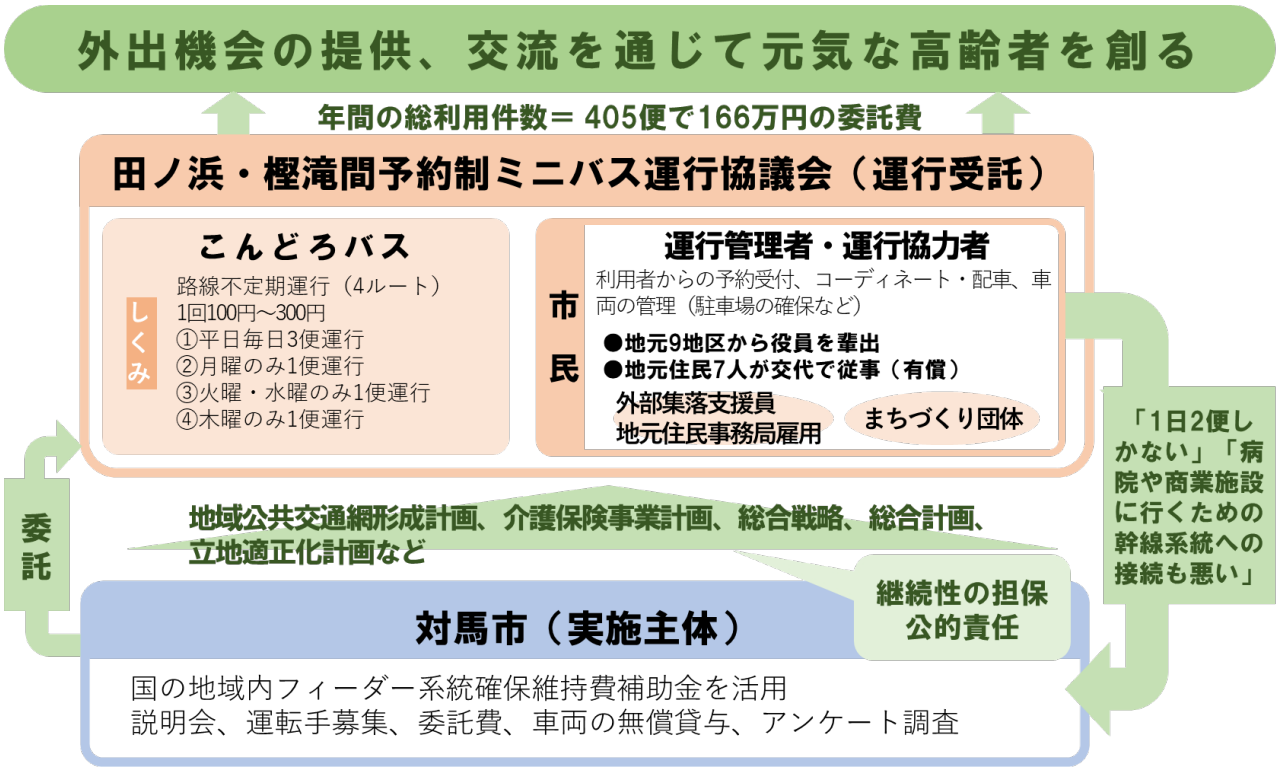
■所在市町村　長崎県対馬市（全市 708.6 ㎢、地区人口：733 名、高齢化率 40% ※2020 年４月）
■団体名　田ノ浜・樫滝間予約制ミニバス運行協議会
■市町村担当課名　対馬市政策企画課

長崎県対馬市は、市町村運営有償運送（路線不定期運行）の形態をとりつつ、市が 10 人乗りワゴン車を地元協議会に無償貸与し、運行を委託するというスキームをとっている。

2015（平成 27）年から検討を始め、2016（平成 28）年 11 月から予約制コミュニティバス「こんどろバス」の実証運行を開始し、2017（平成 29）年 10 月から本格運行。地元協議会とは、地元 9 地区の町内会から委員を出し合って運営される「田ノ浜・樫滝間予約制ミニバス運行協議会」である。

起点は常に田ノ浜ではあるが、終点や運行時刻は曜日によって異なる仕組みになっている。予約がない便は運行しないため、運行実績は時刻表の通りではなく、運行可能日数に対して 1 割程度しか運行していない便もあり、利用促進が課題になっている。

〈運営・運行を担う組織や人の役割〉



運転者や運営・事務局担当者の属性、増減とその原因

①運転者は少しずつ入れ替わるが、必要な人数は確保できている

- 運転登録者は 18 名で、実際の運転者は上記の 7 名。各運転者がシフトに基づき、その日 1 日すべての便を一名で担当する。ただし、（一社）対馬里山繋営塾から派遣される運転者については、内部で調整し、誰かが担当するという形になっている（実際には女性 2 名が月に 1 回ずつ担当）。男女比は 5：2。
- 2019（平成 31）年 4 月と比較すると、マイナス 3 名、プラス 2 名で、差し引きマイナス 1 名。74 歳の男性が腰痛のためリタイアし、里山繁営塾の女性が出産のためリタイアなど。U ターンで仕事を止めて帰ってきた人か、I ターンの方が多い。自営業など、時間を融通できる人でないと難しい。運転者の報酬は、田ノ浜・樫滝線および越高線が、1 往復 1,500 円で、田ノ浜・佐賀線が 1 往復 2,500 円。役割としては、運転のみで、介助は行わない。
- 事務局担当者は、運行開始前から、外部集落支援員であった女性が事務局を務めていた。運行開始 1 年目（2016 年）から志多留地区在住の大場さん（2014 年に志多留地区に移住した主婦）がバスの電話予約受け付けを担当する形で関わるようになり、2019 年 4 月から、大場さんが事務局長を引き継いだ。事務局は、2020（令和 2）年 4 月から大場さん一人となり、シフトの設定（前の月に設定）、予約（前日 18 時まで）、予約の有無の連絡、配車、支払い等、全ての事務を行っている。

【田ノ浜　⇒　佐賀方面】

No.	田ノ浜	志多留	伊　奈	越　高	御　園	犬ヶ浦	樫　滝	仁　田	仁田診療所	ハートランド	備　考
1	8:10	8:14	8:19	8:23	8:27	8:30	8:34	8:37	8:41	—	
2	13:10	13:14	13:19	13:23	13:27	13:30	13:34	13:37	13:41	—	
3	14:40	14:44	14:49	14:53	14:57	15:00	15:04	15:07	15:11	—	
4	9:25	9:29	9:34	9:38	9:42	9:45	9:49	9:52	9:56	10:16	月曜のみ運行
5	10:50	10:54	10:59	11:03	11:07	11:10	11:14	11:17	11:21	—	火・水曜のみ運行
6	10:50	10:54	10:59	11:03	—	—	—	—	—	—	木曜のみ運行

【佐賀　⇒　田ノ浜方面】

No.	ハートランド	仁田診療所	仁　田	樫　滝	犬ヶ浦	御　園	越　高	伊　奈	志多留	田ノ浜	備　考
1	—	8:47	8:51	8:52	8:56	9:00	9:04	9:07	9:11	9:18	
2	—	13:43	13:47	13:48	13:52	13:56	14:00	14:03	14:07	14:14	
3	—	15:15	15:19	15:20	15:24	15:28	15:32	15:35	15:39	15:46	
4	11:10	11:30	11:34	11:35	11:39	11:43	11:47	11:50	11:54	12:01	月曜のみ運行
5	—	11:25	11:29	11:30	11:34	11:38	11:42	11:45	11:49	11:56	火・水曜のみ運行
6	—	—	—	—	—	—	11:08	11:11	11:15	11:22	木曜のみ運行

※予約制のため、利用される場合は、前日までにご予約が必要となります。
（電話番号：0920-85-0808）

仁田診療所まで運行する便を「田ノ浜・樫滝線」、
ザラゴまで運行する便を「田ノ浜・佐賀線」、
越高まで運行する便を「田ノ浜・越高線」と呼ぶ。
料金は 100 円から 500 円まで 100 円刻みで設定。

提供：田ノ浜・樫滝間予約制ミニバス運行協議会

利用状況の変化とその要因

①利用者は減少している

- 75 歳以上の単身の女性が多く、多い月は 36、37 名程度の利用者（2019 年度）。地域内住民＋島外の方も利用可ではあるが（前日 18 時までに予約）、実際には、地元に住んでいる方が殆どで、家族で普段島外に住んでいる方がたまに利用することがあるくらい。
- 利用目的は、主として、①いづはら病院または上対馬病院からの帰りに、仁田（樫滝・窓口センター）から自宅まで、②仁田診療所または伊奈診療所への送迎、③ザラゴでの買い物（月曜日のみ）の送迎である。ただし、2020（令和 2）年に入ってからは、コロナ禍の影響からか、利用者が減少し（最も利用者が多かった月でも 26 名）、かつ、同じ人が月に何度も利用するパターンが減ってきている。
- 1 便（1 往復）当たりの利用者人数は、2019（令和元）年度の場合、樫滝線 1.7 人、越高線 2.8 人、佐賀線 3.7 人であった。
- 全体としては、利用者の入れ替わりはないが、当初と比べると利用者は減っている。運行開始 2 年目、3 年目までの増加傾向は、地域の方の認知度上昇によるもので、その後の減少は、現行の利用者が死亡、転出により減っていくのに、新しく加わる人がほとんどいないためだと思われる。中には、一度使って合わなくて利用をやめた人もいる（予約することが面倒な人。電話することが苦手な人。一人の人がほかの人の予約をまとめて電話してきたり、電話が嫌で直接家に来て予約をする方もいる。逆に、まとめて予約してくれる人がいれば、利用者が増えるかもしれない。）

財政状況の変化とその要因

①運行協議会は運行費用の負担ゼロ、市が国の補助を活用して全額を負担

- 毎年、市からの委託料は 230 万円程度（上限であり、余った額は返還）＋運賃収入 24 万円程度。決算ベースで言えば、2019（令和元）年度の場合、市の委託費は、185 万 8,466 円、運賃収入は、22 万 3,203 円。運賃収入や国からの補助金は全て市に納付している。労働保険や車両保険は協議会から支出しているが、これらも委託費に含まれている（労働保険 4,227 円、車両保険 43,610 円/2019 年度）。
- 車両は、10 人乗り 1 台で、市が地方創生推進交付金を活用して購入し、協議会へ貸出している。車庫は、市が域学連携等のために以前整備した駐車場であり、協議会としての支出は無し。
- 市は、こんどろバスに、市営バスの運行委託という形で支出している。国からの地域内フィーダー系統確保維持費補助金は、路線ごとの赤字の半額が入ってくるため、市の支出は 2019 年度の実績で 82 万 3,000 円ほどであった。

行政や社会福祉協議会等との関係、地域の反応とその要因

①行政計画に盛り込む予定で 1 地区を選定し、市と住民組織とが合意した

【計画段階】

- 総合計画、総合戦略の中で「小さな拠点」を推進しようとしていて、地域公共交通の部分で実施する地域がないかを探している中で、当該地域が良いのではないかという話になった。地元からは、1 日 2 便しかなく、病院や商業施設に行くための幹線系統への接続も悪いということで不満の声が出ていた。公共交通網計画もそのような方向で検討しており、両方の動きが合致した。まず「小さな拠点」として整備しようということになり、地元からは（「事前予約が面倒だ」などの声はあったものの）概ね好意的に受け入れてもらえた。
- 元々、目的としては、移動手段の確保、高齢者の配食サービスによる見守り、買い物支援を考えていたが、配食サービスについては大場さんたちのグループがやってくれるし、買い物支援についても、隣町の事業者が配達サービスをするということで、移動支援のみが目的となり、外出機会の提供、高齢者同士の交流による元気な高齢者を創り出すといったことがゴールとなった。

【行政計画への位置づけ】

- 市は、地域公共交通網計画、介護保険事業計画、総合戦略、総合計画、立地適正化計画などに位置づけている（もしくは位置づけられることになる予定）。説明会や運転者の募集（チラシ）、委託費の支出、車両の無償貸与、　実証運行前の講習受講費用も市が負担。アンケート調査（実証運行開始時に 1 回、今年度中に 2 回目）などを実施する予定。総会には課長以下、担当者が出席している。

【仕組みの見直し等】

- 協議会から、要望等があるときには、随時、市に出している。例としては、こんどろバスと路線バスが接続（乗り継ぎ）するようになっているものの、病院の診療が遅れた場合に、うまく乗り継げない、数時間待つことになる便数を増やすか何か対応をお願いしたいというのがあった。しかし、他の地区とのバランスで便数を増やすことはできなかった。「市全体を見ると…」といった公平性等の理由から却下されることは珍しくない。（協議会談）

見どころ

①市の委託事業を地区の住民組織が受けて、運営・運行している

- 対馬市では、「行政側にやってもらう」という意識が住民の中で根強いが、こんどろバスの活動を通じて、地域に自律的な意識が醸成されたという面は大きい。
- 地元住民が事務局を担っており、利用者の生の声を把握している、増減があっても利用者

と運転者との関係作り、①委託なので自己負担金が発生せず、②運転者や事務局にならなければ、役員も総会への出席程度で新たな負担は生じない、③従前よりも利便性が高まる、④「トリガー方式」をとる場合に、「乗らなければなくなる」と言われて「確約できない」などとして議論が進まなくなることもなく、スムーズに立ち上がった。

- 立ち上げの人材として外部集落支援員が尽力したこと。過疎地においては、地域おこし協力隊や集落支援員は立ち上げや仕組みづくりにおいて重要な役割を果たしている。
- まちづくりや観光を推進している法人（MIT、里山繁営塾などの一般社団法人）があり、移住者の協力を得られている。

課題

①赤字削減の効果なし!?役員交代、事務局員育成、利用促進が今後の課題

- 現状は大きな課題はないが、今後の課題としては、第 1 に、運行主体たる協議会の継続性の問題、第 2 に、事務局（1 名）に何かがあった場合の問題。第 3 に、利用者が続くかどうかが問題となる。
- 会長の交代をどういうタイミングで行っていくか。一人の人間があまり長く会長をすると、それ以外の人が、協議会の必要性を認識しにくくなる。委員・役員を 1 年間務めればおしまいだという認識を持っている人が多いのではないか。次の会長には副会長が就任しても、空席となった副会長を誰が務めるか。
- 事務局のスタッフ確保ができないために、他の地域で団体が増えない。集落支援員を活用するという方法も考えられるが、地元の方との面識が薄くなるので、利用者にとっても申し込みづらく、受け付ける方もどこの誰からの申し込みなのかが定かでなくなる。
- 車両については、サイズを小さくすると、経費が安くなり、運転者確保も容易になると考えられる。利用者にとっても、10 人乗りだと、「自分一人のために申し訳ない」ということになりやすいため、小さい方が良い。車のサイズが大きいと、特に女性の運転は難しく、運転者確保にとってもマイナスとなる。60 歳から 70 歳前半の女性で、免許を持っている人が増えてくる分、運転してもらえる期待も。
- 市としては、こんどろバスの地元協議会への委託によって赤字が削減されるという期待もあったが、そのようにはならなかった面がある。こんどろバスは、405 便運行で 230 万円（決算額：186 万円程度/2019 年度）であるのに対し、タクシー事業者への委託が高い路線でも往復 1,346 便運行で 207 万円くらいとなっており、1 便当たりの単価は、タクシーの方が安い（1,500 円 対 4,100 円くらい）。
- 運転者にとっては、市役所、協議会から懇願されて運転者を引き受けたが、始まってみれば、月に 1 回 1 人を乗せて運転しただけ、そんな状況が何度もあったようだ。（事務局談）。

- 母数（人口そのもの）が減るとはいえ、利用者も半数以上いるので、アンケート調査で満足度を検証するなど、声掛けをすることがポイントになる。また、利用目的を作ることで利用者を増やしていくことも大事である。新たな便として「やまねこ体操便」を作り、小学校の体育館、出張所の空いている会議室、公民館などで、健康体操をするというような取り組みは考えられる（＝福祉との連携）。一時期、対馬市の方から買い物委託（買い物サービス）も合わせてやってみてはどうかということで提案があり、検討したことがある。利用者が樫滝の小さなスーパーに電話して買いたいものを予め指定し、運転者がそれを受け取るというような仕組みが念頭に置かれていた。しかし、これは運転者同士の話し合いを通じて、「そこまではできない」という話になり、実現しなかった。

■活動概要

<table>
<tr><td>団体名</td><td colspan="4">田ノ浜･樫滝間予約制ミニバス運行協議会（9 地区での構成）</td><td>事業形態</td><td colspan="3">協議会</td></tr>
<tr><td>開始年次</td><td>2016 年</td><td>運送形態</td><td colspan="5">コミュニティバス（こんどろバス）</td></tr>
<tr><td>予約</td><td>予約制</td><td rowspan="2">利用者
居住地域</td><td colspan="5" rowspan="2">地元 9 地区（田ノ浜、志多留、伊奈、越高、御園、犬ケ浦、越ノ坂、樫滝、飼所）主に地域内住民が利用、島外の方も利用可</td></tr>
<tr><td>乗客限定</td><td>あり</td></tr>
<tr><td colspan="2">降車場所設定</td><td>あり</td><td>設定場所</td><td colspan="4">病院･医療施設、商業施設、バス停など</td></tr>
<tr><td colspan="3">居住地域と降車場所の関係</td><td colspan="5">居住地域も降車場所も 9 地区が中心</td></tr>
<tr><td colspan="2">車両情報</td><td colspan="6">10 人乗り
地方創生推進交付金を活用して市が購入し、協議会へ無償貸付</td></tr>
<tr><td rowspan="3">運転者情報</td><td>合計</td><td>9 人</td><td>～64 歳</td><td>5 人</td><td>65-74 歳</td><td>4 人</td><td>75 歳～</td><td>0 人</td></tr>
<tr><td colspan="2">稼働人数（2020.3）</td><td>9 人</td><td>雇用形態</td><td colspan="4">有償ボランティア</td></tr>
<tr><td>謝礼報酬</td><td colspan="7">田ノ浜･樫滝線および越高線が、1 往復 1500 円
田ノ浜･佐賀線が 1 往復 2500 円
運転のみで、介助は行わない。</td></tr>
<tr><td>利用形態</td><td colspan="2">介助者同乗</td><td colspan="2">なし</td><td>複数乗車</td><td colspan="2">実施していない</td></tr>
<tr><td>運送対価</td><td colspan="7">料金は 100 円から 500 円まで 100 円刻みで設定</td></tr>
<tr><td>収支</td><td colspan="2">主な収入源</td><td colspan="2">委託費、運賃、補助金</td><td>収入総額（直近年度）</td><td colspan="2">223,203 円</td></tr>
<tr><td colspan="2">運送実績
（2019 年度）</td><td>稼働日数</td><td colspan="2">平日 3 便、他 3 路線で
1. 2 便運行</td><td>利用者数</td><td colspan="2">多い月で 37 名程度</td></tr>
</table>