



# 住民互助による移動支援サービス（生活支援 コーディネーター参加によるサービス創設） の検討から現在まで

2023年1月24日

山口県 光市 三島地区  
三島おたすけネット  
第2層生活支援コーディネーター 山本 光男

## ここでいう移動支援サービスとは

三島地域のボランティアが車を運転して買物に行くことができない高齢者を対象に 光市より貸与の車で 自宅と店舗間の送迎を行うこと



# 発表内容

1. 三島地区の概要
2. 住みやすい地域づくりへの活動
3. 移動支援サービス立上げまでの経緯
4. 運行の方法、手順と実績
5. このサービスへの反響
6. 今後の計画と課題
7. このサービスに付帯する作業
8. 住民主体サービス立上げに重要なこと & 支援



# 1. 三島地区の概要



三島地区（三井地区 + 上島田地区）：  
島田川を挟んで北西と南東に位置



## 三島地区の人口構成等

(2022年12月末現在)

項目	三井地区	上島田地区	地区全体
世帯数	1,923	1,072	2,995
人口	4,275	2,117	6,392
高齢者率 (%) (65歳以上)	35.6	40.4	37.3

# 三島地区の生活環境

(2022年12月末現在)

種類	施設数
小売り店舗数	4：スーパー 1店舗 コンビニ 2店舗 JA直売所 1店舗
病院・医院	2：内科 1 歯科 1
郵便局	1
金融機関	2：JA ゆうちょ銀行
市役所出張所	1
小学校	2
中学校・高校	0

交通機関	
山陽本線	島田駅
防長バス	2路線
ぐるりんバス	1路線
タクシー乗場	島田駅前

大多数の住民は移動手段に自家用車を利用。

## 2. 住みやすい地域づくりへの活動

活動の中心：三島コミュニティ協議会

目的：住みやすい地域づくりを住民が考え、実現する

構成メンバー：三井地区連合自治会、上島田地区連合自治会、  
三井社会福祉協議会、上島田社会福祉協議会等

平成29年（2017年）三島コミュニティプラン策定  
テーマ：『優しさと楽しさあふれるふれあいのまち三島』



三島コミュニティプランの柱の一つ：

**車の運転ができない人の移動手段を確保する**

### 3. 移動支援サービス立上げまでの経緯

#### 移動支援のニーズを把握するためにアンケート実施

◆ 令和元年（2019年）10月～11月に実施

	三井地区	上島田地区	地区全体
A. 配布世帯数	1,516	820	2,336
B. 回答数	448	333	781
C. 日常生活で交通手段がなくて困っているとの回答数	28	52	80
D. 困っている割合 (C/B) *100 (%)	6.3	15.6	10.2

このアンケートでは高齢者の困っている具体的な情報が掴めなかった。



## 第2回目のアンケート実施

### ◆ 令和2年（2020年）10月に実施

ニーズをより詳細かつ正確に把握するために民生委員さんの協力を得て高齢者を対象に、目的を買い物、通院、金融、公共施設に分けるなど工夫して実施した。



具体的なニーズが判明



サービスの実現に向け **作業グループ「三島おたすけネット（11名）」**を発足。  
（三島コミュニティ協議会関係者、三島地区社協関係者、民生委員、生活支援コーディネーター等）

# 運行方針についての検討

原則：営利を目的としない

利用者さんは一定の利用料を支払う

◆ いくつかの運行方針を検討：

- 車両と運転手さんのすべてをボランティアに依存する
- 光市のコミュニティ交通事業を利用して車両の貸与を受け、運転手はボランティアに依存する
- その他

◆ 決定した当初の方針：

- 車両と運転手さんのすべてをボランティアに依存する  
理由：運転手の年齢、運行範囲、運行目的に自由度がある  
理想を求めた。

## 当初の方針の問題点



交通事故に備える保険の財源？



- 利用者負担では利用料が高額になる
- ボランティアさんに負担のお願いは言えない  
言えばボランティア応募がないであろう
- 三島コミュニティ協議会にも財源はない

# 光市コミュニティ交通事業の利用へ方針変更

- ◆ 問題点に解決策が見つからないため、**光市コミュニティ交通事業**を利用することに方針変更

## 光市コミュニティ交通事業

利点：保険と車検を光市が負担する車両の無償貸与あり

条件：運行範囲、運行目的、運転手の年齢条件（70歳未満）、利用者の条件、利用希望者数（概ね10名以上）、運行日誌を毎月光市へ提出

- 移動手段を提供することを最優先
- 当初は欲張らず目的を買い物に限定

## 運転手さん、庶務担当者さんの募集

### ◆ 募集方法と募集時期

- 三島コミュニティ誌に募集広告を掲載
- 申し込み用紙を各戸に配布
- 2021年9月から10月に募集

### ◆ 募集結果

- 運転手さん：4名
- 庶務担当者さん：1名 — 予約受付け等の業務

これまで三島地区の自治会等の活動に積極的に参加されていた人が応募。



このサービス実現の条件の1つを満足

## 利用希望者さんの募集

### ◆ 募集方法と募集時期

- 三島コミュニティ誌に募集広告を掲載
- 申し込み用紙を各戸に配布
- 2021年11月から12月に募集

### ◆ 募集結果

16名の応募



このサービスの実現条件の全てを満足 ➡ 移動支援サービスの実施を決定

### 条件：

- 高齢者
- 自分、家族に車での移動手段がない。
- 利用料：300円／回。
- 4店舗での買い物限定。

## 移動支援サービスの実施決定から運行開始まで

- 光市へ光市コミュニティ交通事業制度に基づき車両貸与申請  
— 2022年1月末
- 予約受付けから送迎終了までの手順を決定
- 利用希望者さんへ運行開始日と予約方法を通知
- 利用希望者さん宅へのアクセス地図作成 — 車両内に常備
- 利用希望者さん宅へのアクセス下見 — 2022年2月末
- この移動支援サービスについての規約を制定

## 4. 運行の方法、手順と実績

2022年3月19日から運行開始

### 運行方法：

- ◆ 利用者 : 利用希望の登録をした方のみ
- ◆ 運行日 : 毎週土曜日の 09:00 ~ 12:00
- ◆ 予約受付 : 毎週火曜日の10:00 ~ 12:00、電話で受付
- ◆ 行先 : 三島地区内の4店舗
- ◆ 利用料 : 300円/回

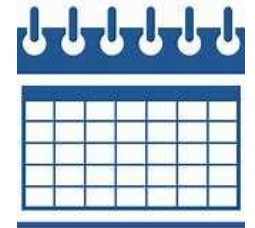
利用者さん宅 ⇄ 希望店舗間の往復

※ 利用料は車の燃料代に充当。



# 運行手順

- ◆ 予約を受付け後、運行予定表をプリント出力  
(日付、予約者さんの名前、住所、電話番号、希望店舗名  
記載)
- ◆ 運転手さんは運行予定表を受け取る



- ◆ 運行終了後、運転手さんは運行予定表に下記を記入
  - 集金した利用料、運行後の走行距離メーター値
  - 連絡事項 (利用者さんの声、運転手さんの気付き等)
- ※ 運行予定表に記入すれば、運行記録表となる。  
パソコン内に保存すると共に原紙も保存。

## 運行実績

- ◆ 2022年3月19日 ~ 12月24日まで
  - 運行回数：41回
  - のべ利用者数：136名
- ◆ 利用者さんがほぼ固定している
- ◆ 現在の利用希望登録者数：30名
- ◆ 運転手さん：5名



## 5. このサービスへの反響

	内 容
利用者さん	<ul style="list-style-type: none"><li>• 刺身が買えてうれしい。</li><li>• 毎週楽しみにしている。</li><li>• とても感謝している。ありがたい。</li><li>• ドラッグストアに行っていたかと助かる。</li></ul>
運転手さん	<ul style="list-style-type: none"><li>• 週1回の運行だと苦にならない。</li><li>• 他地区の住民から「三島地区は良い制度があるね」との声があった。</li><li>• 利用者さんの笑顔が嬉しく、地域への恩返しをしたい。</li><li>• 人に感謝されることに喜びを感じる。</li></ul>

## 6. 今後の計画と課題

今後の計画：

- ◆ 現在の運行を継続・維持
- ◆ 運転手さん、庶務担当者さん、利用者さんの継続的募集
  - ・三島コミュニティ誌に募集広告を掲載、買物店舗等にポスター掲示
- ◆ 運転手さんが増員できれば店舗、運行回数の増加を実現させたい

課題：

- ◆ ボランティアの運転手さんの継続的確保



運行の継続・維持、発展はひとえに **運転手さん**にかかっている

## 7. このサービスに付帯する作業

- ◆ 運行日誌を作成（毎月、市へ提出）  
※ 運行日、利用者数、行先、収入、走行距離を記入
- ◆ 経理帳簿の作成・維持
- ◆ 車の維持管理記録
- ◆ 利用希望者さんの登録・取消し
- ◆ 運転手さん、庶務担当さんの登録・取消し



パソコンでこれらの作業を行う

# 移動支援サービスに付帯する作業をするPC画面

三島おたすけネットツール\_2022\_09\_01 - Excel

山本 光男

ファイル ホーム 挿入 ページレイアウト 数式 データ 校閲 表示 開発 ヘルプ 何処しますか

T6

1 F:\80. 三島おたすけネット\三島おたすけネットツール

2

3 三島おたすけネットデータ.xlsm

4

5 このツールで作成、修正するデータは

6 下記のファイルに存在する。

7 「三島おたすけネットデータ.xlsm」

8 Ver. 2022\_09\_01

9

10 利用希望者登録 利用日予約受付 運行記録作成 自動車点検・整備記録

11

12 運転手・庶務担当登録 会計帳簿記帳 運行日誌作成

13

14

15

16

17 「利用者」一覧表示 「運行記録」一覧表示 データ保存

18

19 「予約」一覧表示 「点検・整備」一覧表示 関係書類 (Word版)

20

21 「会計」一覧表示 「運行日誌」表示 データファイルを閉じる

22

23

24

25 「運転手」一覧表示

26 「庶務担当」一覧表示 終了 (これを閉じる)

27

28

29

30

31

32

33

トップページ 予備

準備完了 アクセシビリティ: 検討が必要です

## 8. 住民主体サービス立上げに重要なこと & 支援

住民主体でサービスを立ち上げる際に重要なこと	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ ニーズを具体的に把握。</li><li>◆ サービスを実現するには住んでいる地域の活動に積極的に参加している、いた人の存在が重要。</li></ul>
あると有難い支援	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 住民の能力を超える部分。</li><li>◆ サービスに関係する情報提供および情報共有の仕組み造り。 私どもの場合：光市、光市社会福祉協議会から光市の制度や他地域の移動支援サービスの情報提供、アドバイス等をいただいた。</li></ul>

ご清聴ありがとうございました。

三島おたすけネット