令和３年度老人保健事業推進費等補助金　老人保健健康増進等事業

地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査研究事業

報　告　書

令和４（2022）年　３月

株式会社　富士通総研

目 次

第 1 章　本調査研究の背景と目的 1
1.　本調査研究の背景 1
2.　本調査研究の目的と概要 7
第 2 章　市町村向けアンケート調査 13
1.　調査概要 13
2.　調査結果の概要 15
第 3 章　事例調査 29
1.　協同労働びしゃもん台絆くらぶ（広島県広島市安佐南区） 31
2.　車扶の会（山口県防府市） 39
3.　琴浦町（鳥取県東伯郡琴浦町） 45
第 4 章　プロセス調査 53
1.　菅浦手助す一隊（島根県松江市） 55
第 5 章　調査結果の考察 69
1.　市町村向けアンケート調査結果から 69
2.　事例調査・プロセス調査結果から 71
第 6 章　手引きの作成 73
1.　住民向け手引き 73
2.　自治体向け手引き 74
第 7 章　研究成果の報告と今後の課題 75
1.　報告会の開催 75
2.　参加者の状況 78
3.　本調査研究での検討の成果と今後の課題 81
第 8 章　地域の移動手段確保に向けて 85
資料　住民向け手引き・自治体向け手引き等 87

本調査研究の報告書や手引きは、以下に掲載されています。

令和 3 年度老人保健事業推進費等補助金　老人保健健康増進等事業
「地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査研究事業」

URL：https://www.fujitsu.com/jp/group/fri/report/elderly-health/2021regionalpolicy1a.html

第1章 本調査研究の背景と目的

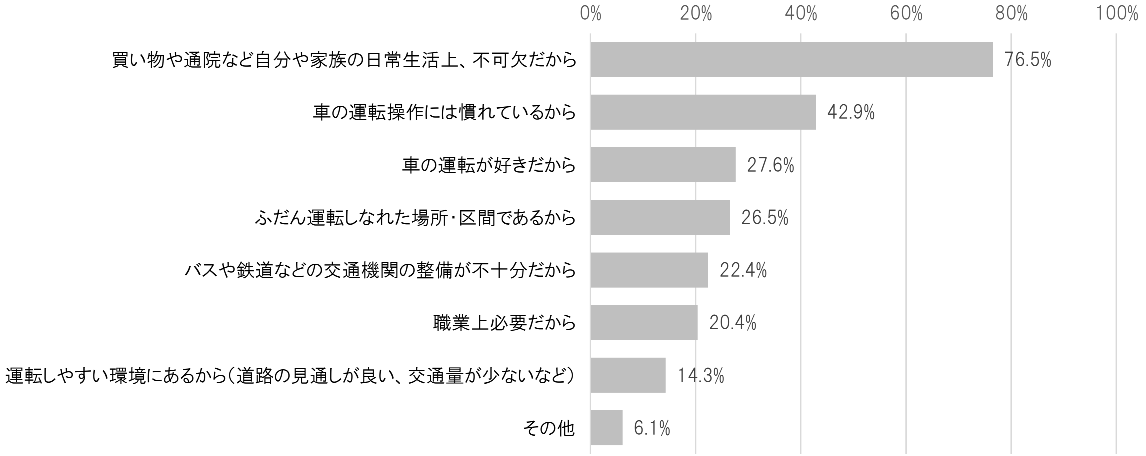
1. 本調査研究の背景

(1) 地域包括ケアシステムの推進に向けた移動手段確保の必要性

地域包括ケアシステムの推進に伴い、在宅で生活する高齢者の日常生活を如何に継続するかが課題となっている。日常生活を営むうえで高齢期の移動手段の確保は不可欠である。内閣府の「高齢者の住宅と生活環境に関する調査」の結果によると、高齢者が外出する際に利用する手段として、自分で車を運転する割合が、65歳以上は約7割となっている。そして、今後の運転意向は、一定の年齢となった際や視力の低下など運転の支障を感じた際にやめると考えている高齢者が約8割を占める一方で、年齢や身体的な支障の有無に関わらず車の運転を続ける意向を持つ高齢者もみられており、その理由として買い物や通院等の日常生活で不可欠であることが最も多い。このことからは、高齢者の移動手段は車による移動に依存し、日常生活を営むうえで車の運転が不可欠となっている状況が見受けられる。

図表－1 高齢者(65 歳以上)が年齢や身体的な支障の有無に関らず車の運転を続けようと思う理由

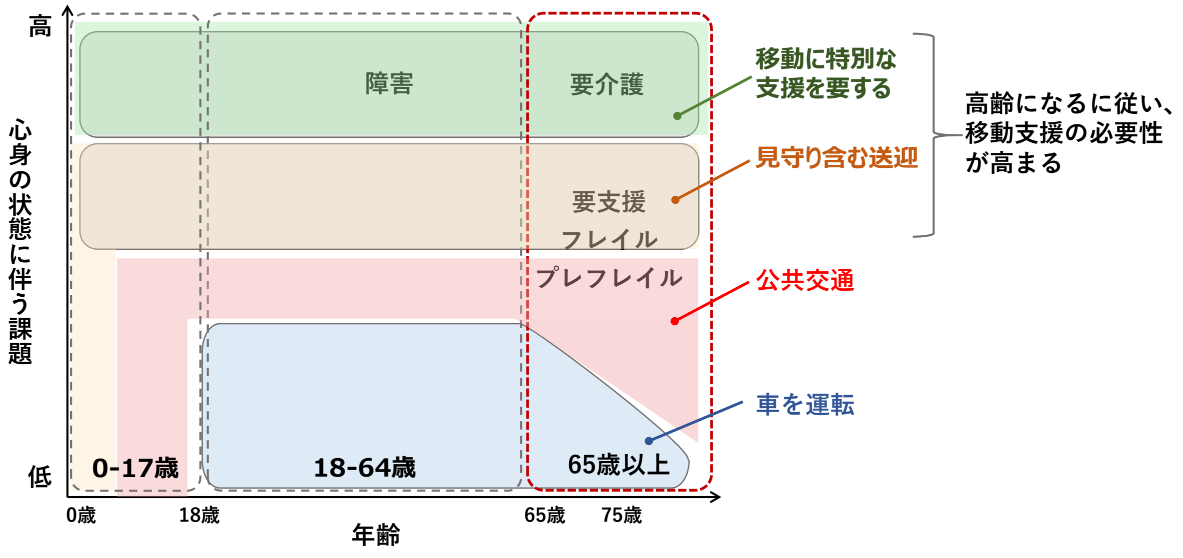
(回答者数:122)



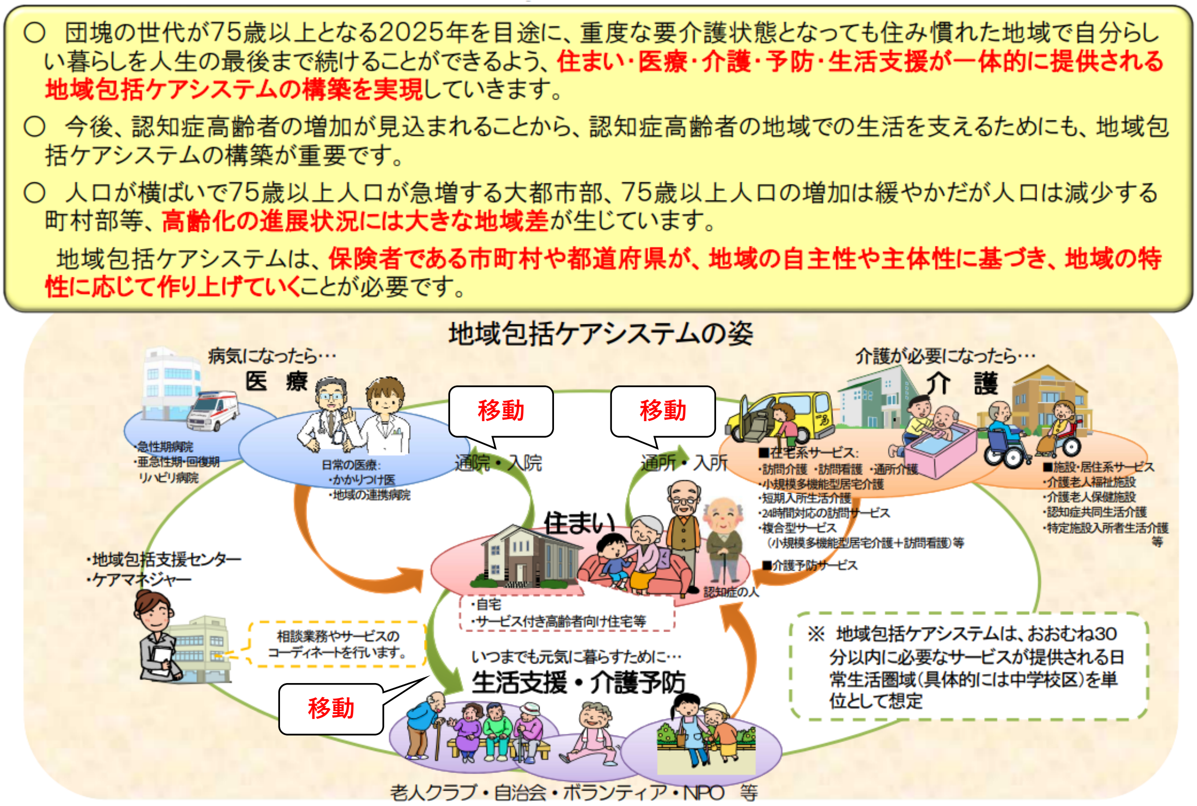
出典:内閣府「平成30年度 高齢者の住宅と生活環境に関する調査結果」

移動支援の必要性は、心身の状態に伴う課題の有無と車の運転状況によって生じ、特に高齢になるほどその必要性は増すと考えられる。そして、高齢者が日常生活を営むために必要となる買い物、通院、社会的交流等を行おうとする際に移動手段の確保は必要不可欠であり、それは、住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される地域包括ケアシステムの推進の観点からも重要である。

図表－２　高齢者等の移動手段の状況



図表－３　地域包括ケアシステムの推進に向けた移動手段確保の必要性



⇒生活支援・介護予防・医療・介護など日常生活での様々な場面で移動が必要

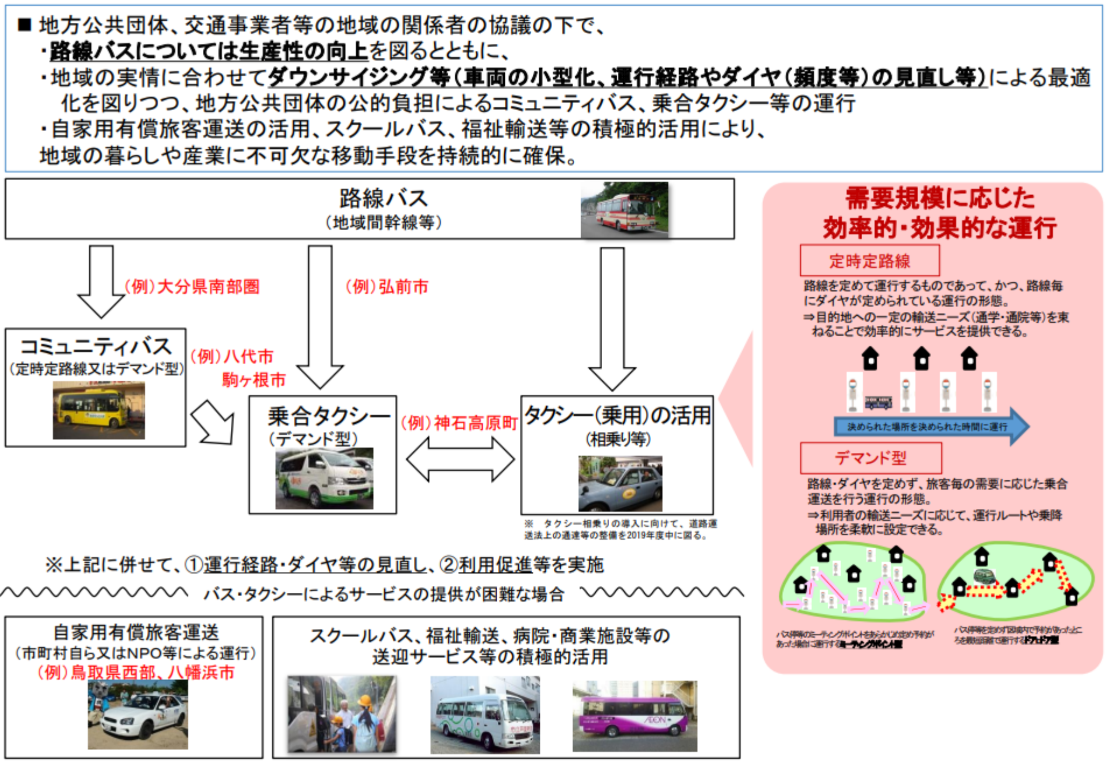
出典：厚生労働省「介護予防･日常生活支援総合事業の基本的な考え方」を富士通総研にて一部加筆

(2) 地域の移動を取りまく状況

地域での移動手段としては、公共交通があり、鉄道、路線バス、コミュニティバス、デマンドバス、タクシーがある。しかし、モータリゼーションの進展に伴い、人々の移動が車中心になるとともに、人口減少・少子高齢化の進行によって、経年的な輸送人員は減少し、その傾向は特に本調査研究の対象となる中国四国厚生局管内の中国5県（鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県の5県、以下「中国5県」という。）のように少子高齢化が進む地方部において顕著である。

この状況の改善にあたり、令和2年11月には、「地域公共交通の活性化及び再生に関する法律」及び「道路運送法」が改正され、従来の公共交通に加えて、地域の多様な輸送資源（自家用有償旅客運送、福祉輸送、スクールバス等）を活用し、地域の実情にあわせて交通手段を見直す方針が示された。今後、各地域では、輸送資源を総動員して人々の暮らしを支える移動手段を確保することが増々重要となる。

図表－ 4　地域の実情に合わせた交通手段の見直しのイメージ



出典：国土交通省「地域公共交通の活性化及び再生に関する法律等の一部を改正する法律について」

(3) 住民互助による移動支援サービスの動向

本調査研究で取り上げる「住民互助による移動支援サービス（以下、「サービス」という。）」は、公共交通による移動の対応が難しい場合に、地域の住民を中心とする団体（自治会、NPO団体等）が主体となって住民同士の支え合いで外出を支援するための無償の送迎サービスを指す。道路運送法上の許可・登録を要しない運送（以下、「許可・登録を要しない運送」という。）、すなわち道路運送法の対象外として実施される。利用者からは車での送迎による対価を受け取ることはできず、無償での実施となるが、その場合でも、実際の運送に要するガソリン代、有料道路通行料、駐車場代に限っては受領可能とされている。

本サービスに関する動向として、平成18年に、「道路運送法における登録又は許可を要しない運送の態様について」の通達がなされ、ボランティアや地域の助け合いによる移動支援の活動について整理がなされた。また、平成27年には、介護保険制度改定に伴い介護予防・日常生活支援総合事業（以下、「総合事業」という。）が見直され、訪問型サービスBに準ずる住民主体による移動支援として「訪問型サービスD」が創設された。これにより、介護予防・生活支援サービス事業と連動した移動支援がサービスとして位置付けられた。

図表－５　介護予防･生活支援サービス事業の類型（訪問型サービス）

基準	現行の訪問介護相当	多様なサービス			
サービス種別	①訪問介護	②訪問型サービスA （緩和した基準によるサービス）	③訪問型サービスB （住民主体による支援）	④訪問型サービスC （短期集中予防サービス）	⑤訪問型サービスD （移動支援）
サービス内容	訪問介護員による身体介護、生活援助	生活援助等	住民主体の自主活動として行う生活援助等	保健師等による居宅での相談指導等	移送前後の生活支援
対象者とサービス提供の考え方	○既にサービスを利用しているケースで、サービスの利用の継続が必要なケース ○以下のような訪問介護員によるサービスが必要なケース （例） ・認知機能の低下により日常生活に支障がある症状・行動を伴う者 ・退院直後で状態が変化しやすく、専門的サービスが特に必要な者　等 ※状態等を踏まえながら、多様なサービスの利用を促進していくことが重要。	○状態等を踏まえながら、住民主体による支援等「多様なサービス」の利用を促進		・体力の改善に向けた支援が必要なケース ・ADL・IADLの改善に向けた支援が必要なケース ※3～6ケ月の短期間で行う	訪問型サービスBに準じる
実施方法	事業者指定	事業者指定／委託	補助（助成）	直接実施／委託	
基準	予防給付の基準を基本	人員等を緩和した基準	個人情報の保護等の最低限の基準	内容に応じた独自の基準	
サービス提供者(例)	訪問介護員（訪問介護事業者）	主に雇用労働者	ボランティア主体	保健・医療の専門職（市町村）	1

出典：厚生労働省「介護予防･日常生活支援総合事業の基本的な考え方」

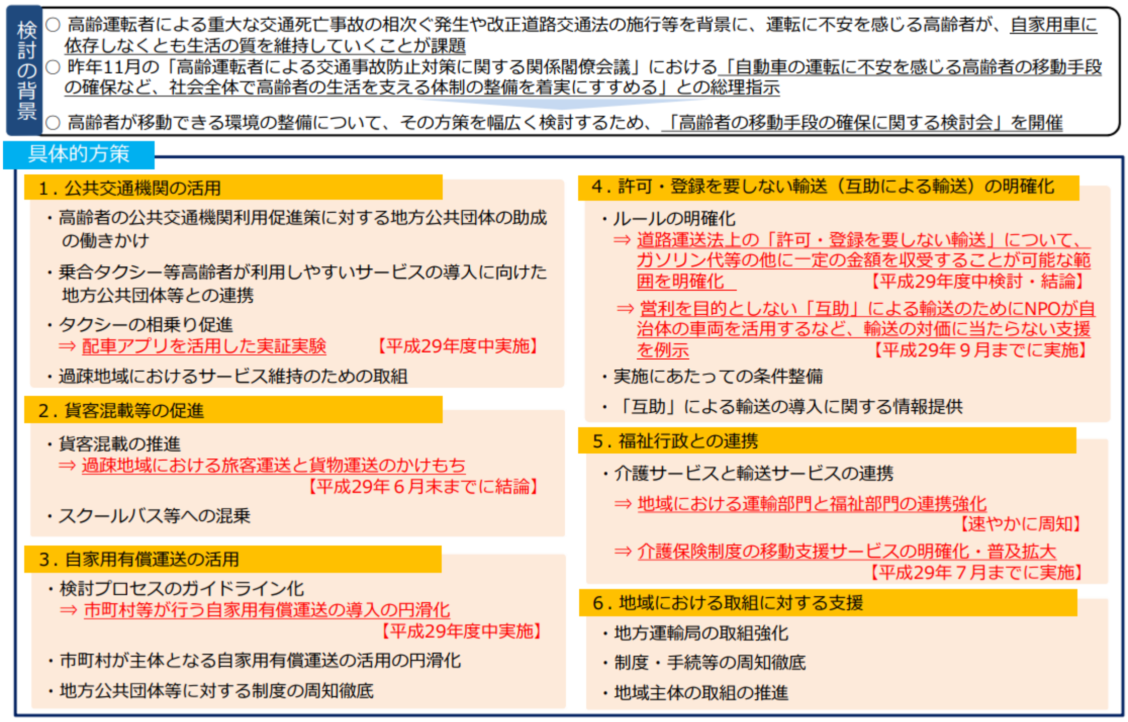
その後、平成29年に、国土交通省では、高齢者が安心して移動できる環境整備の方策を検討するため、「高齢者の移動手段確保に関する検討会」を開催して、平成29年6月に中間とりまとめを公表した。この中間とりまとめにおいては、「高齢者の移動ニーズに対応するためには、地域における助け合いも今後重要性が増すものと考えられ、介護・福祉分野においても、こうした活動に一定の役割が期待されている」として、「許可・登録を要しない輸送の明確化（ルールの明確化、実施にあたっての条件整備、「互助」による輸送の導入に関する情報提供）」が方策としてあげられた。また、「介護保険制度等によって

行われる輸送サービスについて、高齢者の移動手段として活用できるよう、環境整備を図るとともに、交通事業者、介護事業者等の相互の理解を促進する必要がある」として、「福祉行政との連携（地域における分野横断的連携、介護サービスと輸送サービスの連携）」も方策として提示された。

さらに、平成30年には、高齢者の移動手段を確保するうえで交通関連制度に馴染みの薄い福祉関係者や市町村の介護保険・高齢者担当部局担当者、また、移動手段を提供できる車両・人員やノウハウを有するが介護保険制度に知見の少ない交通事業者や地方公共団体の交通部局の担当者に向けて、それぞれの制度や代表的な事業モデルについて情報提供することを目的として、パンフレット「『交通』と『福祉』が重なる現場の方々へ ～高齢者支援サービスの提供に際しての交通・福祉制度及び事業モデルの整理と解説」が公表[1]された。本パンフレットにおいて、許可・登録を要しない運送による移動手段の確保や、介護保険制度との連携について示された。

このように、住民互助による移動支援サービスは、高齢者等の移動手段確保において、福祉と交通が重なる領域の取組として、環境整備が進められている。

図表－６　高齢者の移動手段の確保に関する検討会　中間とりまとめ概要



出典：国土交通省「高齢者の移動手段の確保に関する検討会　中間とりまとめ概要」

[1] 地域が地域の交通を自らデザインすることを目途に「地域公共交通の活性化及び再生に関する法律」（地域公共交通活性化再生法）の改正がなされたことから、改訂版が令和４（2022）年３月に公表された。
「交通」と「福祉」が重なる現場の方々へ　高齢者支援サービスの提供に際しての交通・福祉制度及び事業モデルの整理と解説
https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/content/001474492.pdf

(4)　住民互助による移動支援サービスに取り組むうえでの課題認識

前項までの背景のとおり、住民互助による移動支援サービスは、地域包括ケアシステムと地域公共交通の双方の観点から必要な取組であり、重要性は今後も高まると考えられる。一方、取り組むうえで以下のような課題がある。

○　住民互助による移動支援サービスの実態が把握できていない

住民互助による移動支援サービスの必要性は高まっていると考えられるが、その実施状況は十分に把握されていない。また、市町村における位置づけも明確にはなっていない状況がうかがわれる。

○　福祉と交通に関わるサービスとしての考え方が整理されていない

住民互助による移動支援サービスに取り組む際には、福祉と交通の両分野の考え方・制度の把握が必要となる。また、実施を想定する地域の公共交通との関係の整理も必要になる。ただ、その考え方は十分に整理されておらず、これは、取り組もうとする住民、自治体双方にとって難しい問題となっている。

○　どのように住民互助による移動支援サービスを立ち上げれば良いかわからない

情報の把握や考え方の整理が十分になされていないことから、住民らは住民互助による移動支援サービスをどのように立ち上げれば良いのか、市町村等は住民の検討や活動をどのように支援すれば良いのかがわからない状況にある。

2.本調査研究の目的と概要

(1) 目的

前節までの背景と課題認識をもとに、本調査研究では、住民互助による移動支援サービスについて、交通分野との関係性も踏まえた実態をもとに、その考え方や取組方法等を明らかにする。それにより、住民互助による移動支援サービスに取り組もうとする住民らや、それを支援しようとする市町村等自治体や地域の支援者が、サービスを円滑に立ち上げることができ、地域における高齢者の移動手段を柔軟かつ早期に確保できる環境づくりを目指す。

上記を目的として、具体的には以下の事項に取り組む。

① 住民互助による移動支援サービスの実態を把握する

住民互助による移動支援サービスは、その必要性が高まっていると考えられる一方で、実態は課題も含めて十分には捉えられていない。そこで、本調査研究では、中国5県を対象としてその実態を把握する。具体的には、中国5県内の市町村にアンケート調査を実施し、市町村内での取組や支援の状況を把握する。そのうえで、住民互助による移動支援サービスを実施している中国5県内の団体や自治体等を対象とした事例調査等を実施して取組状況や実施内容を把握する。

② 地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの考え方を整理する

住民互助による移動支援サービスは、高齢者等が日常生活に必要な活動を行うための移動の一旦を担うことで地域包括ケアシステムの推進に寄与するものである。一方で、「人を送迎する」という点においては、公共交通も住民互助による移動支援サービスも行為は同じであることから、その関係性の整理が不可欠になる。そこで、本調査研究では、住民互助による移動支援サービスを実施している住民の団体や地方自治体等を対象とする事例調査等を通じて、地域公共交通の活性化との連携も含めた住民互助による移動支援サービスの考え方を整理する。

③ 住民互助による移動支援サービスに取り組むうえでの方法やポイントを整理する

住民互助による移動支援サービスは、実施するうえで立ち上げや運営方法、環境整備について、十分に情報・知見等が蓄積できている状況とは言い難い。特に、住民互助による移動支援サービスを立ち上げるにあたっての進め方に関する情報は、今後サービス実施を検討する住民や自治体等にとって重要である。そこで、本調査研究では、既に住民互助による移動支援サービスを実施している団体等を対象に立ち上げ時のプロセスの調査を実施し、その方法やポイントを整理する。

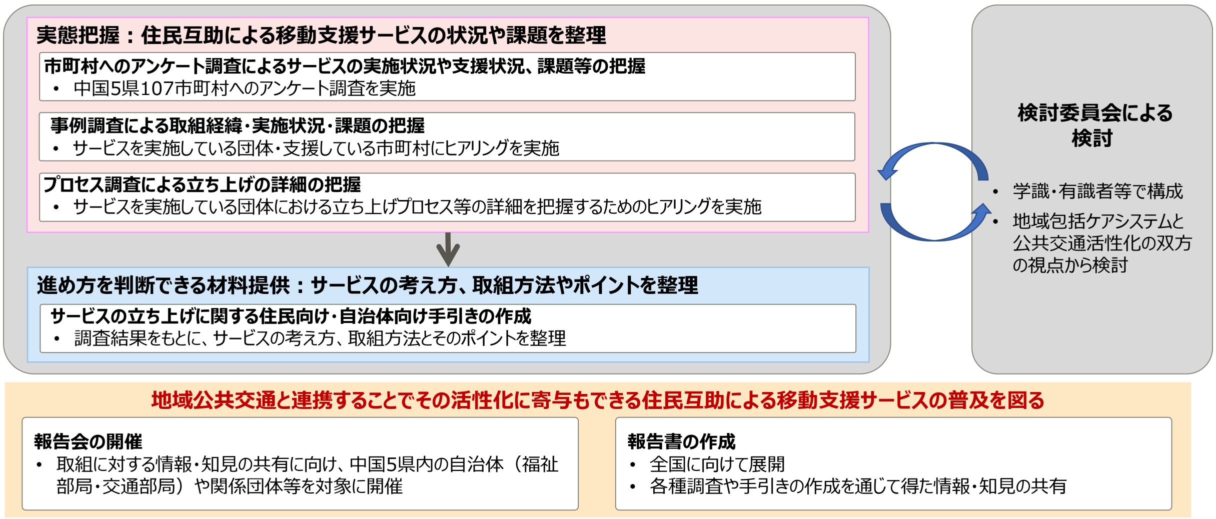
④ 取組を実施・支援する人々の理解・知識習得を促す

住民互助による移動支援サービスの取組を実施するにあたっては、取り組もうとする住民やその支援にあたる自治体等が、サービスに関する理解を深め、知識を習得したうえで取組の必要性を判断して、円滑に実施できることが期待される。そこで、本調査研究の結果をもとに、サービスの考え方や取組方法とそのポイントを整理して手引きを作成することで、取り組もうとする住民や支援する自治体等の理解・知識習得を促す。また、自治体等の取組を支援する人々を対象とした報告会を開催して、本調査研究の成果等の共有と、それを通じて理解・知識の獲得を促す。

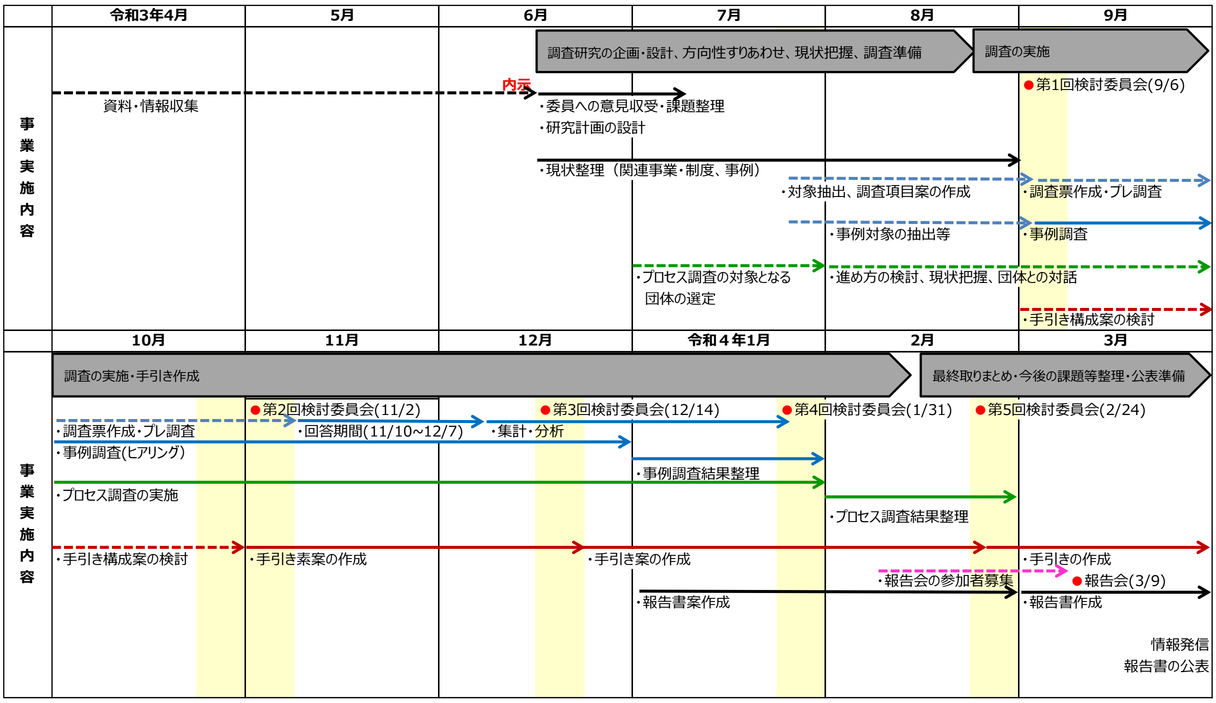
(2) 本調査研究の概要

本調査研究は、中国5県内の市町村を対象として、実態把握のための調査を実施したうえで、学識者・有識者らを委員とする検討委員会で協議しながら、住民互助による移動支援サービスの方策として住民向け・自治体向けの手引きを取りまとめた。また、本調査研究に対する理解・知識の獲得を促すための報告会を開催した。

図表－ 7 本調査研究の内容



図表－ 8 本調査研究の工程



本調査研究では、福祉・公共交通・地域づくりに関わる学識者・有識者らを委員とする「地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査検討委員会（以下、検討委員会）」を設置し、計5回におよぶ検討委員会を開催して調査研究を進めた。本調査研究は高齢者等の移動について住民互助による移動支援サービスを福祉の観点から読み解こうとするものであるが、地域内の移動手段の確保、公共交通の活性化とも連動する内容であり、福祉・交通の両分野にまたがる内容である。また、本調査研究で得られた内容については、今後の市町村支援に活用していただくことも本調査研究の目的のひとつである。よって、検討委員会の開催に際しては、中国四国厚生局、中国運輸局、中国5県（鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県の地域包括ケアシステム担当部局担当者及び公共交通部局担当者）、交通関係者にオブザーバーとして参加いただいた。検討委員会の開催にあたっては、新型コロナウイルス予防の観点から会場及びweb会議ツールを併用して実施した。

地域公共交通の活性化とも連携した

住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査検討委員会

（敬称略、五十音順）

＜委員＞

	えんどう　じゅんじ 遠藤　準司	特定非営利活動法人全国移動サービスネットワーク　理事
	おさかだ　みのる 小坂田　稔	美作大学　生活科学部社会福祉学科　教授
	たかはら　のぶゆき 高原　伸幸	社会福祉法人広島県社会福祉協議会　地域福祉課 （地域共生社会推進担当）
◎	はしもと　せいじ 橋本　成仁	岡山大学　学術研究院環境生命科学学域　教授
	まつむら　のぶひこ 松村　暢彦	愛媛大学　社会共創学部環境デザイン学科　教授
	よこやま　かずひろ 横山　和廣	特定非営利活動法人移動ネットおかやま　理事長

◎ 委員長

＜オブザーバー(交通関係者)＞

あかぎ　やすひで 赤木　康秀	中国バス協会　専務理事
とみた　なおや 冨田　直也	中国ハイヤー・タクシー連合会　専務理事

＜オブザーバー(中国 5 県)＞

わかばら まさとし 若原 正俊	鳥取県 福祉保健部ささえあい福祉局長寿社会課 課長補佐
のざか あきまさ 野坂 明正	鳥取県 地域づくり推進部中山間・地域交通局地域交通政策課 課長補佐
よしだ きょうこ 吉田 恭子	島根県 健康福祉部高齢者福祉課 地域包括ケア推進室 室長
わたなべ だいすけ 渡部 大輔	島根県 地域振興部交通対策課 企画幹
まつい やすかず 松井 泰和	岡山県 保健福祉部長寿社会課 介護保険推進班 総括参事
わたなべ さとし 渡邊 聡志	岡山県 県民生活部県民生活交通課 交通政策班 総括参事
ますひろ のりこ 増廣 典子	広島県 健康福祉局地域共生社会推進課 課長
ふじい ごう 藤井 剛	広島県 地域政策局交通政策担当課 課長
くずはら よしき 葛原 良樹	山口県 健康福祉部長寿社会課 地域包括ケア推進班 主幹(班長)
うめもと やすのり 梅本 保則	山口県 観光スポーツ文化部交通政策課 地域交通班 主査

＜オブザーバー(国土交通省)＞

おおばやし まさあき 大林 正明	国土交通省 中国運輸局 交通政策部交通企画課 課長補佐
こばやかわ ゆうじ 小早川 雄二	国土交通省中国運輸局自動車交通部旅客第一課 課長
よしだ なみ 吉田 奈美	国土交通省中国運輸局自動車交通部旅客第一課 課長補佐
おにむら さかえ 鬼村 栄	国土交通省中国運輸局自動車交通部旅客第二課 課長
やまさき しんぺい 山崎 慎平	国土交通省 中国運輸局 自動車交通部旅客第二課 監理係長

＜オブザーバー(厚生労働省)＞

齋藤（さいとう）　良雄（よしお）	厚生労働省　中国四国厚生局　健康福祉部 地域包括ケア推進課長
岸（きし）　英二（えいじ）	厚生労働省　中国四国厚生局　健康福祉部 地域包括ケア推進課　地域包括ケア推進官
丸尾（まるお）　勇治（ゆうじ）	厚生労働省　中国四国厚生局　健康福祉部 地域包括ケア推進課　地域支援事業係長
木村（きむら）　真由（まゆ）	厚生労働省　中国四国厚生局　健康福祉部 地域包括ケア推進課

＜事務局＞

名取（なとり）　直美（なおみ）	株式会社富士通総研　行政経営グループ チーフシニアコンサルタント
竹内（たけうち）　幹太郎（かんたろう）	株式会社富士通総研　行政経営グループ チーフシニアコンサルタント
羽田野（はたの）　京（きょう）	株式会社富士通総研　行政経営グループ コンサルタント

図表- 9　検討委員会の開催記録

開催回	内容等	場所･日程
各委員との 意見交換	・ 事業概要の説明 ・ 住民互助による移動支援サービスに関する課題	令和3年7月 Web会議
第1回検討委員会	・ 本調査研究について ・ 課題整理と検討のポイント ・ 各種調査の概要	令和3年9月6日(月)10時-12時 Web会議
第2回検討委員会	・ 手引きの構成とその内容について ・ 市町村向けアンケート調査の進捗状況について	令和3年11月2日(火)17時-19時30分 岡山市(Web会議併用)
第3回検討委員会	・ 住民互助による移動支援サービスの手引き(住民向け･自治体向け)について ・ 報告会について	令和3年12月14日(火)18時-20時 広島市(Web会議併用)
第4回検討委員会	・ 市町村アンケート調査について ・ 住民互助による移動支援サービスの手引き(住民向け･自治体向け)について ・ 報告会について	令和4年1月31日(月)17時-19時30分 Web会議
第5回検討委員会	・ 住民互助による移動支援サービスの手引き(住民向け･自治体向け)について ・ 報告書について	令和4年2月24日(木)18時-20時 Web会議

第2章 市町村向けアンケート調査

1.調査概要

住民互助による移動支援サービスについて、中国5県の市町村における考え方や位置づけ、支援状況等に関する情報を収集することで、各市町村の実態・課題を把握することを目的として調査を実施した。中国5県管内の107市町村を対象に調査票を送付した。

(1) アンケート調査実施概要

① アンケート調査名

地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査研究事業　市町村向けアンケート調査

② 調査期間

令和3年11月10日(水)～令和3年12月7日(火)

③ 調査フロー

調査票については、中国四国厚生局より中国5県の地域包括ケアシステムの担当課へ送付した後、中国5県の担当課から各市町村担当課へ配布していただいた。

調査票の回収については、市町村が回答したExcelの調査票を事務局へ直接送付いただき、集計を行った。

④ 回収状況

回収状況は、次のとおりである。

図表- 10 アンケート調査票の回収数

	回収数(市町村数)	対象市町村数	回収率(%)
全体	78	107	72.9%
鳥取県	10	19	52.6%
島根県	12	19	63.2%
岡山県	22	27	81.5%
広島県	20	23	87.0%
山口県	14	19	73.7%

(2) アンケート調査項目

主な調査項目は以下のとおりである。

①	市町村内における住民互助による移動支援サービスの実施状況
②	市町村における住民互助による移動支援サービスの位置づけ
③	住民互助による移動支援サービスを行う団体や取り組もうとする人々への市町村での支援状況
④	住民互助による移動支援サービスを行う団体や取り組もうとする人々への関係団体等による支援状況
⑤	市町村における高齢者の移動手段確保に関する庁内での検討体制
⑥	住民互助による移動支援サービスの普及に関して市町村が期待する支援
⑦	住民互助による移動支援サービスに関する代表的な取組の有無

アンケート調査内容の集計結果は以下を参照されたい。

「地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査研究事業　市町村向けアンケート調査　報告書」

https://www.fujitsu.com/jp/group/fri/report/elderlyhealth/2021regionalpolicy1a.html

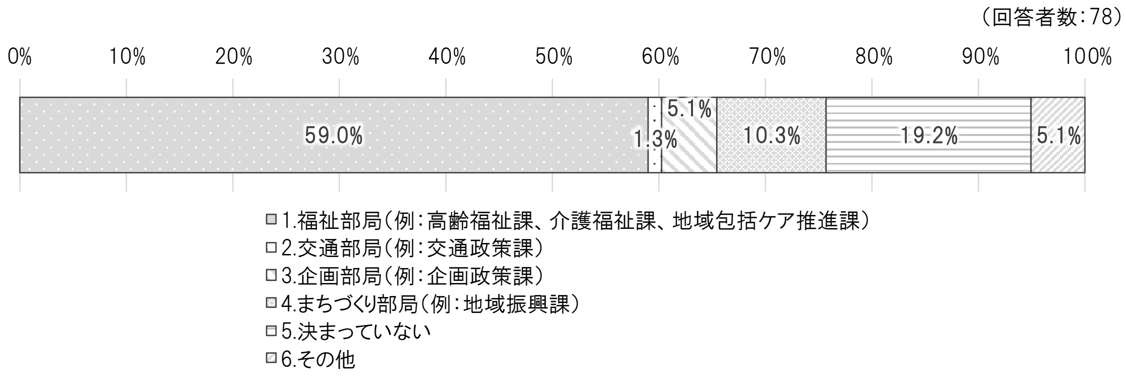
2.調査結果の概要

(1) 回答者基本情報

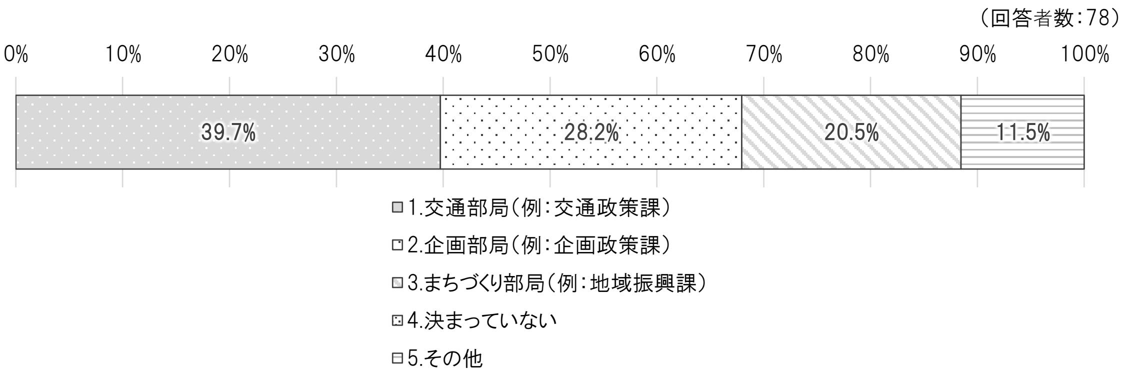
- 住民互助による移動支援サービスを担当している市町村の部局は、「福祉部局」が59.0%、「決まっていない」が19.2%、「まちづくり部局」が10.3%であり、「交通部局」は1.3%に留まる。一方で、公共交通を担当している市町村の部局は、「交通部局」が39.7%、「企画部局」が28.2%、「まちづくり部局」が20.5%である。

・ **住民互助による移動支援サービスを担当している部局は、6 割程度が福祉部局であり、交通部局は 1 割にも満たない。公共交通を担当している部局は 4 割程度が交通部局で、3 割程度が企画部局である。**

図表- 11 住民互助による移動支援サービスを担当している市町村の部局



図表- 12 公共交通を担当している市町村の部局



(2) 実施状況･計画での位置付け

【市町村内でのサービスの実施状況、実施している場合の内容】（問1、問1-1、問1-2、問1-3）

- 市町村内での住民互助による移動支援サービスの実施状況は「実施されている」が55.1％である。なお、実施されていない市町村に、今後のサービスの必要性について尋ねたところ「既に必要である」は32.4％、「今後必要になると思う」は50.0％であった。
- 実施されている場合のサービスの対象は「自立して行動できるが、移動する際に交通手段がない高齢者」が80.5％、「ある程度自立して行動できるが、移動の際に適宜付き添いや見守りが必要になる高齢者」が75.6％であり、サービスでの送迎先は「スーパー・店舗（70.7％）」、「病院・診療所（65.9％）」、「通いの場等のサロン（56.1％）」となっている。

・ 5割の市町村で住民互助による移動支援サービスが実施されており、実施されていない市町村でも必要を感じている割合は8割を占める。 **・ サービスを実施している場合には、自立した高齢者･適宜付き添いや見守りが必要な高齢者を対象に日常生活で必要になる外出（買い物、通院）を支援している。**

- なお、本調査の結果では、市町村内で住民互助による移動支援サービスが実施されている割合は5割となっているが、アンケートに回答した市町村は全体の約7割であり、実施している場合ほど回答していると考えられるため、その点は留意が必要となる。

【市町村の公共交通に関する計画でのサービスの位置付け、バス･タクシーとの連携の必要性の認識】（問2、問2-1、問3）

- 住民互助による移動支援サービスの公共交通に関する計画（地域公共交通計画、地域公共交通網形成計画等）への位置付けの有無は、「位置付けられている」が23.1％である。計画に位置付けられていない理由は、「公共交通に関する計画に位置付ける移動手段とは考えていないため」と「未検討である」がそれぞれ31.0％となっている。
- 住民互助による移動支援サービスを実施する場合のバスやタクシー等の公共交通との連携の必要性は「必要だと思う」が67.9％、「やや必要だと思う」が23.1％である。

・ 住民互助による移動支援サービスを公共交通に関する計画に位置づけている市町村は2割程度に留まる。 **・ 一方で、9割以上の市町村がサービス実施にあたってバス･タクシー等の公共交通機関との連携は必要と認識している。**

(3) 支援状況

【市町村におけるサービスに取り組む団体等への支援の実施状況】(問4、問7、問7－1)

- 住民互助による移動支援サービスを行う団体や取り組もうとする人々を支援する市町村による取組の実施状況は、「実施している」が51.3%である。
- 市町村以外の者による支援は「行われている」が29.5%であり、行っている団体等は、「生活支援コーディネーター(69.6%)」、「市町村社会福祉協議会(60.9%)」が多い。

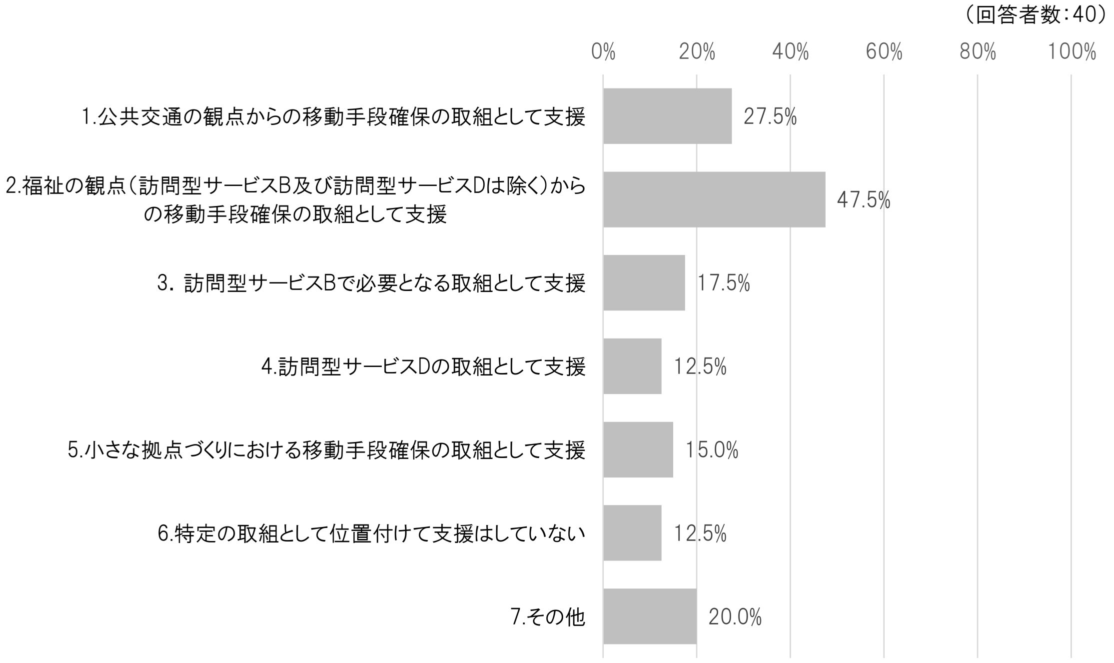
> ・ **住民互助による移動支援サービスに取り組む団体等に対し、市町村自身による支援が５割、市町村以外での支援が３割程度実施されている。**
> ・ **市町村以外による支援の主体としては、市町村社会福祉協議会や生活支援コーディネーターが６割を超える。**

【市町村によるサービスに取り組む団体等への支援の位置づけ】(問4-1)

- 市町村が住民互助による移動支援サービスに取り組む団体等への支援を実施している場合の支援の位置付けは、「福祉の観点からの移動手段確保の取組としての支援(47.5%)」、「公共交通の観点からの移動手段確保の取組として支援(27.5%)」、「訪問型サービスBで必要となる取組として支援(17.5%)」が多い。

> ・ **市町村による支援の位置づけは、福祉の観点からの取組としての支援が５割程度、公共交通の観点からの取組としての支援が３割程度である。**

図表－ 13　市町村によるサービスに取り組む団体等への支援の位置づけ



【訪問型サービスBに関わる取組としての支援状況】(問4-1、問4-2)

- 市町村によるサービスに取り組む団体等への支援のうち、「訪問型サービスBで必要となる取組として支援」している市町村は17.5%である。
- 訪問型サービスBで必要となる取組として支援していない理由は、「訪問型サービスBにあわせた移動手段確保の必要性について地域でのニーズを把握できていない(36.8%)」、「訪問型サービスB自体を実施していない(36.8%)」、「その他の事業で代替できる(21.1%)」、「サービスを実施できる住民や地域団体などがいないため(21.1%)」が多い。

・　**訪問型サービス B に関する取組として支援を実施している市町村は 2 割程度に留まる。** ・　**実施していない理由としては、ニーズを把握できていない場合や、訪問型サービス B 自体に取り組んでいない場合がそれぞれ 3 割を超える。**

【訪問型サービスDに関わる取組としての支援状況】(問4-1、問4-4)

- 市町村による住民互助による移動支援サービスに取り組む団体等への支援のうち、「訪問型サービスDの取組として支援」している市町村は12.5%である。
- 訪問型サービスDの取組として支援していない理由は、「訪問型サービスDに対する地域でのニーズを把握できていない(40.0%)」、「サービスを実施できる住民や地域団体などがいないため(30.0%)」、「事業を企画・実施するためのノウハウが不足している(25.0%)」が多い。

・　**訪問型サービス D に関する取組として支援を実施している市町村は 1 割程度に留まる。** ・　**実施していない理由として、ニーズを把握できていない場合が 4 割程度である。**

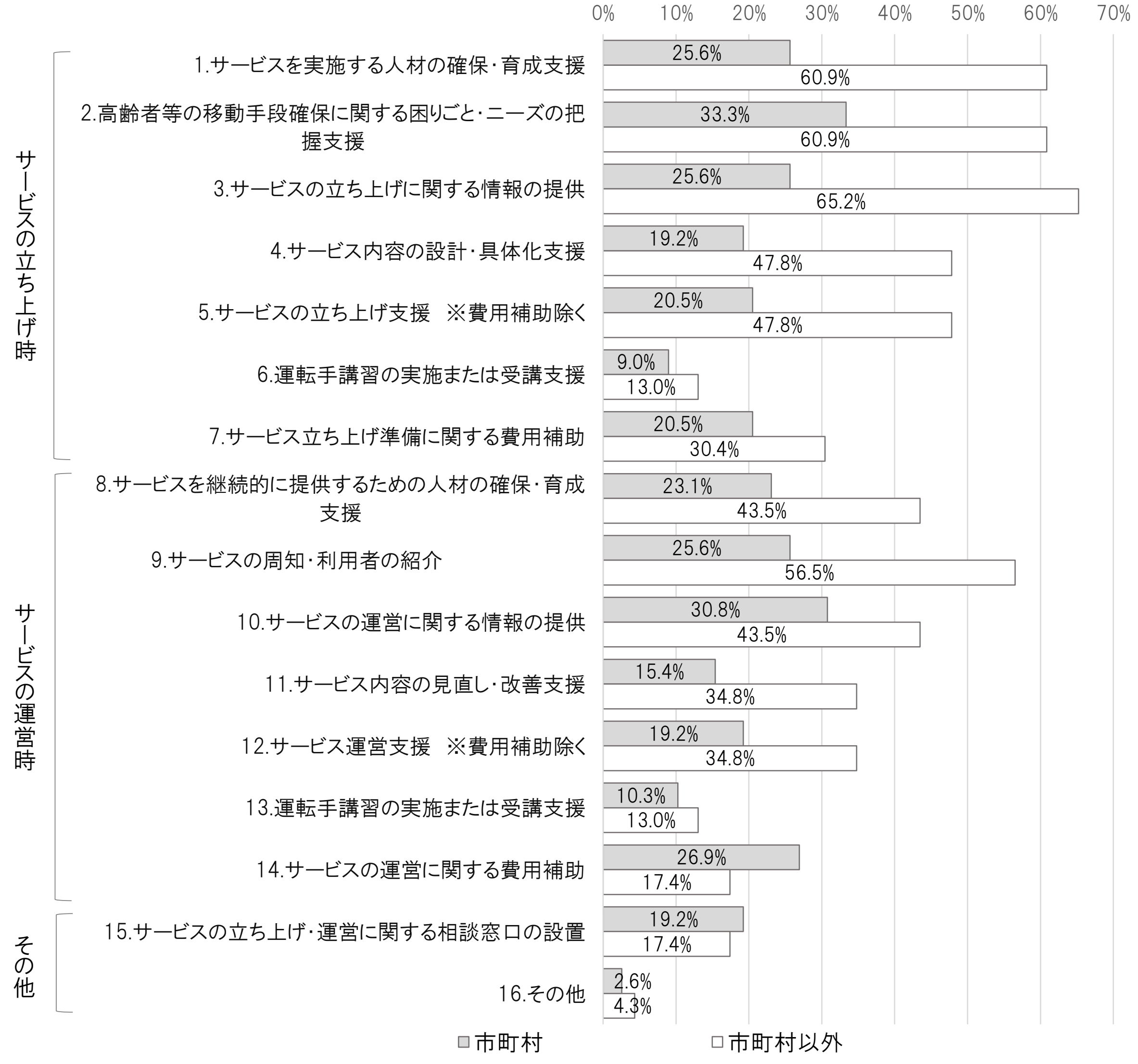
【サービスに取り組む団体等に実施されている支援内容】(問5(1)、問7-2)

- 住民互助による移動支援サービスに取り組む団体等に市町村が実施している支援内容は、「高齢者等の移動手段確保に関する困りごと・ニーズの把握支援(33.3%)」、「サービスの運営に関する情報の提供(30.8%)」、「サービスの運営に関する費用補助(26.9%)」が多い。
- 市町村以外の団体が実施している支援内容は、「サービスの立ち上げに関する情報の提供(65.2%)」、「サービスを実施する人材の確保・育成支援(60.9%)」、「高齢者等の移動手段確保に関する困りごと・ニーズの把握支援(60.9%)」が多い。

・ 市町村では困りごと・ニーズ把握支援、運営に関わる情報提供や費用補助に取り組んでいる。
・ 市町村以外では立ち上げに関する情報提供、実施する人材の確保・育成支援、ニーズ把握に取り組んでいる。

図表- 14 サービスに取り組む団体等に実施されている支援内容

(回答者数:市町村=40、市町村以外の団体=23)

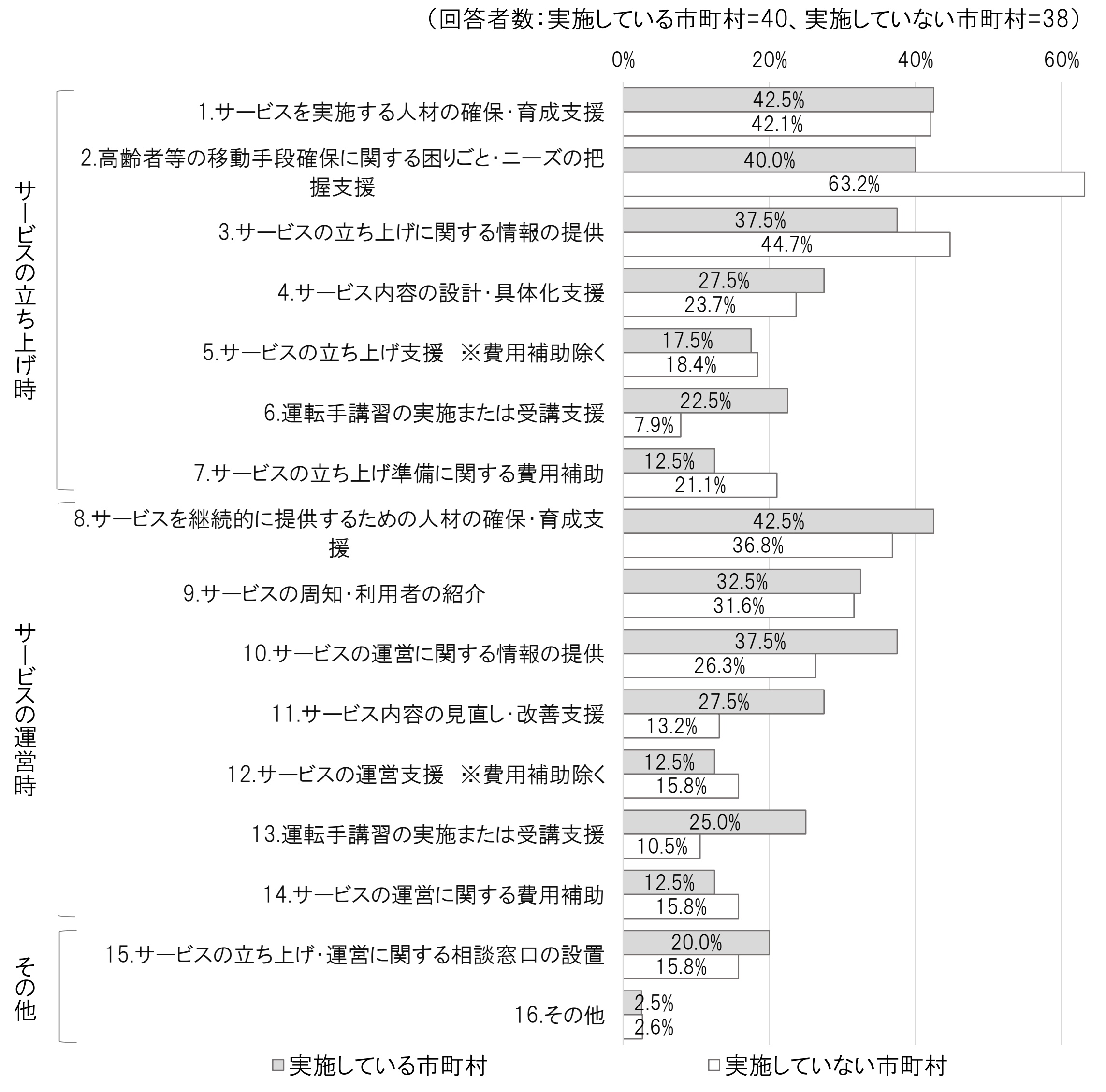


【市町村が今後実施・充実したい支援内容】(問5(2))

- 市町村が支援を実施している場合で今後実施・充実したい支援内容は、「サービスを実施する人材の確保・育成支援(42.5%)」、「サービスを継続的に提供するための人材の確保・育成支援(42.5%)」、「高齢者等の移動手段確保に関する困りごと・ニーズの把握支援(40.0%)」が多い。
- 市町村が支援を実施していない場合で、今後実施したい支援内容は、「高齢者等の移動手段確保に関する困りごと・ニーズの把握支援(63.2%)」、「サービスの立ち上げに関する情報の提供(44.7%)」、「サービスを実施する人材の確保・育成支援(42.1%)」が多い。

> ・ **支援を実施している市町村では人材の確保・育成支援が 4 割以上である。**
> ・ **支援を実施していない市町村では困りごと・ニーズ把握支援や立ち上げに関する情報提供等である。**

図表- 15 市町村が今後実施・充実したい支援内容

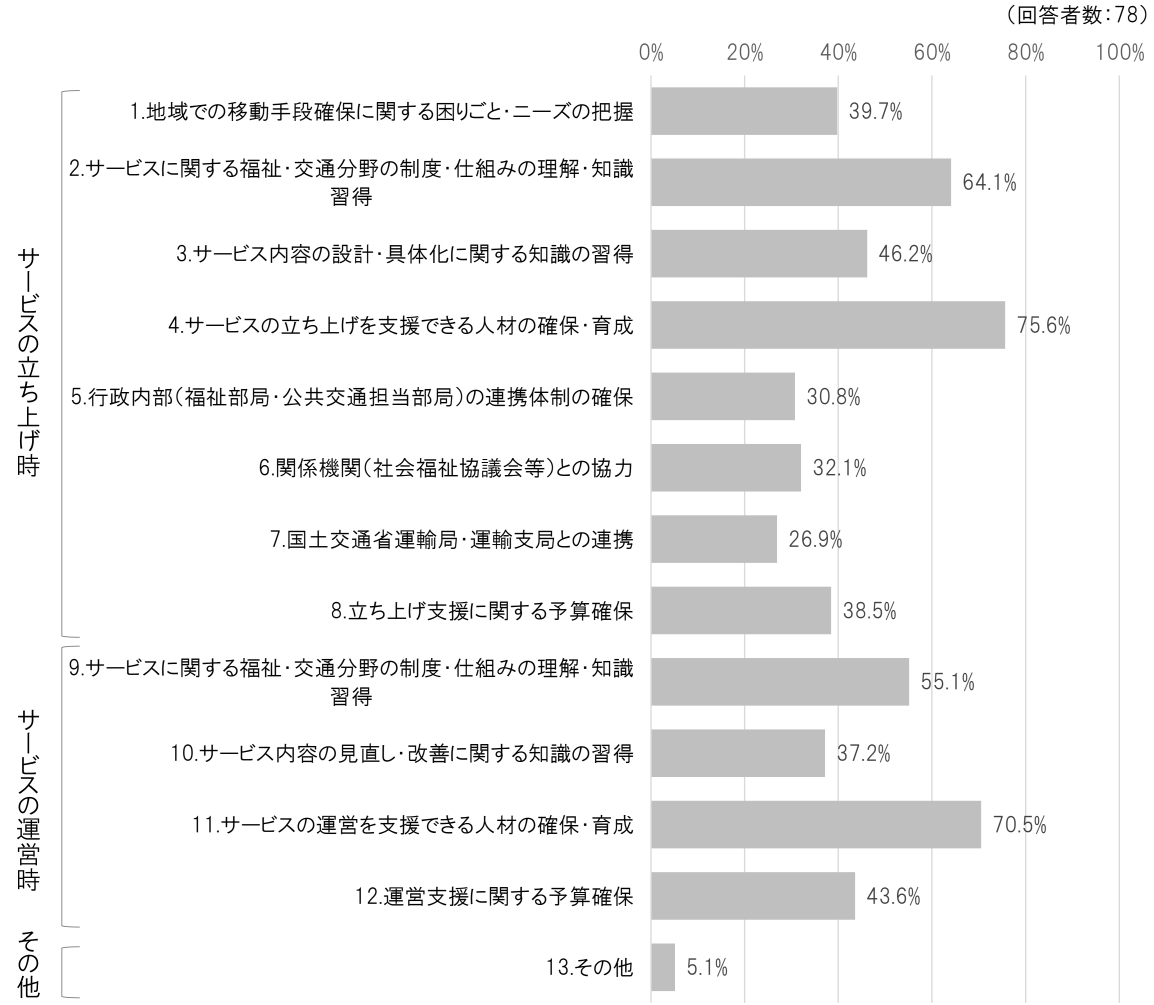


【市町村がサービスに取り組む団体等を支援するうえでの課題】(問6)

- 市町村が住民互助による移動支援サービスに取り組む団体等を支援する際の課題は、「サービスの立ち上げを支援できる人材の確保・育成(75.6%)」、「サービスの運営を支援できる人材の確保・育成(70.5%)」、サービスの立ち上げ時の「サービスに関する福祉・交通分野の制度・仕組みの理解・知識習得(64.1%)」が多い。

・ **市町村が住民互助による移動支援サービスに取り組もうとする団体等への支援を実施する際の課題は、立ち上げ・運営を支援できる人材の確保・育成が 7 割以上を占める。**

図表- 16 市町村がサービスに取り組む団体等を支援するうえでの課題



(4) 庁内の連携状況

【福祉及び公共交通担当部局による互いの会議への参加状況】(問8①、問8②、問8③、問9①)

(交通に関する会議への福祉部局の参加状況)

- 法定協議会[2]では「参加していない（50.0%）」、地域公共交通会議[3]では「参加していない（53.8%）」、運営協議会[4]では「協議会自体が設置されていない（35.9%）」が最も多い。

(地域包括ケアシステムに関する会議への公共交通担当部局の参加状況)

- 福祉分野の協議会[5]に「参加していない」が79.5%となっている。

(相互の参加)

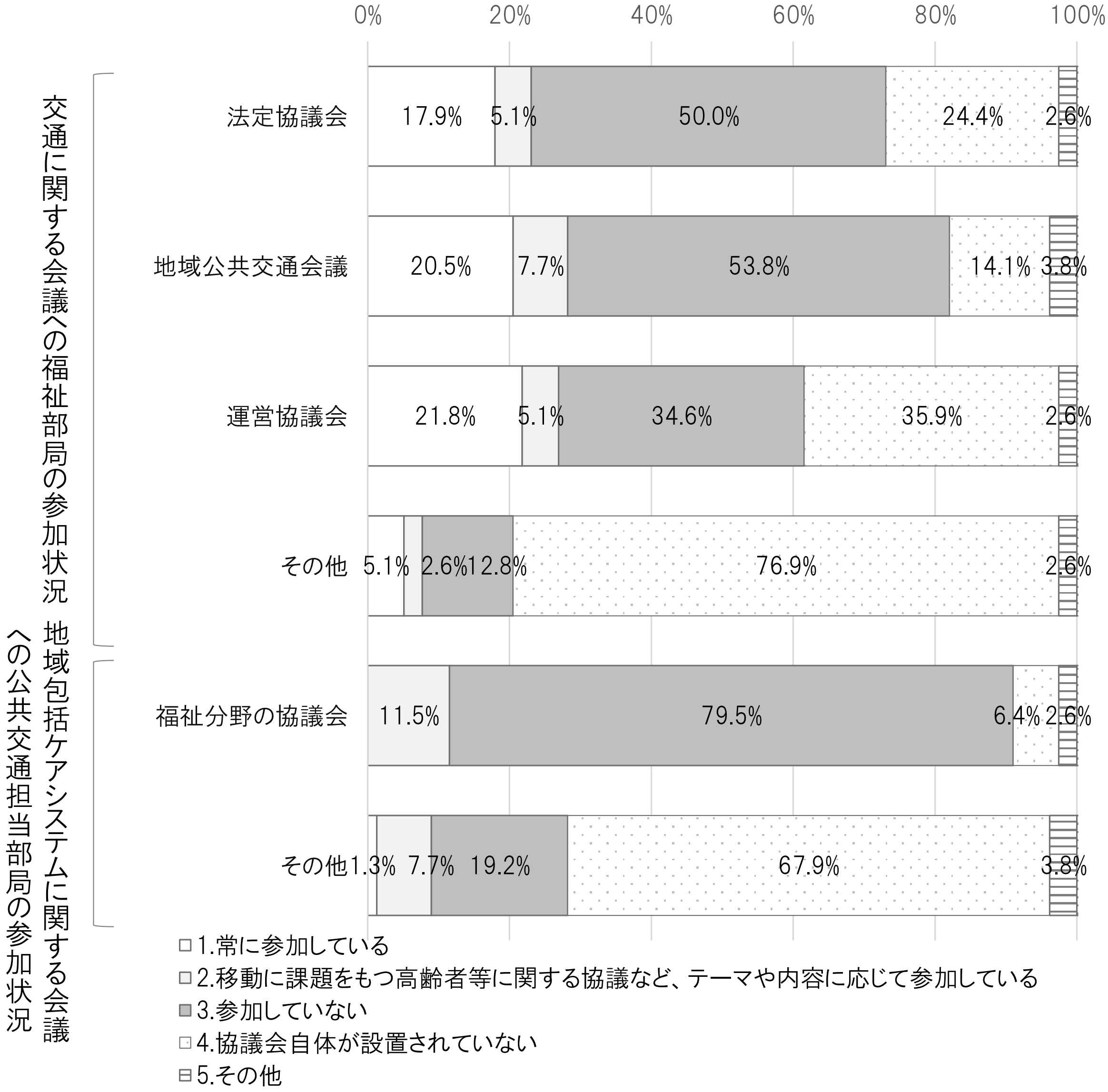
- 法定協議会・地域公共交通会議・運営協議会の全てに福祉部局が「常に参加している」場合は10.2%（8団体）、「テーマや内容に応じて参加している」場合は2.6%（2団体）である。一方、これらの10団体の公共交通担当部局による地域包括ケアシステムに関する会議への参加状況は、2団体が「テーマや内容に応じて参加」、8団体は「参加していない」となっている。

---

[2] 地域公共交通の活性化及び再生に関する法律に基づき、バス・タクシー・鉄道等全ての交通を協議の対象とした協議会。
[3] 道路運送法に基づき、乗合バスやタクシー等旅客事業者運送事業等を協議の対象とした協議会。
[4] 道路運送法に基づき、自家用有償旅客運送を協議の対象とした協議会。
[5] 高齢者保健福祉計画、介護保険事業計画の策定委員会等。

図表－ 17 福祉及び公共交通担当部局による互いの会議への参加状況

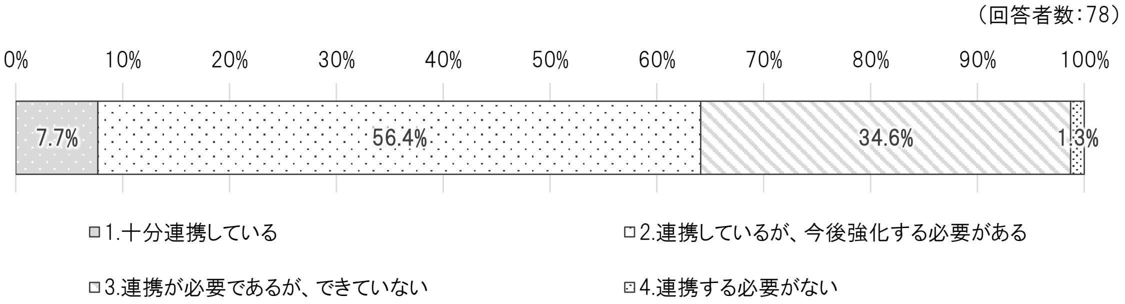
（回答者数：78）



【福祉部局と公共交通担当部局の連携状況】(問11)

- 福祉部局と公共交通担当部局の連携状況は、「連携しているが、今後強化する必要がある」が56.4%、「連携が必要であるが、できていない」が34.6%である。

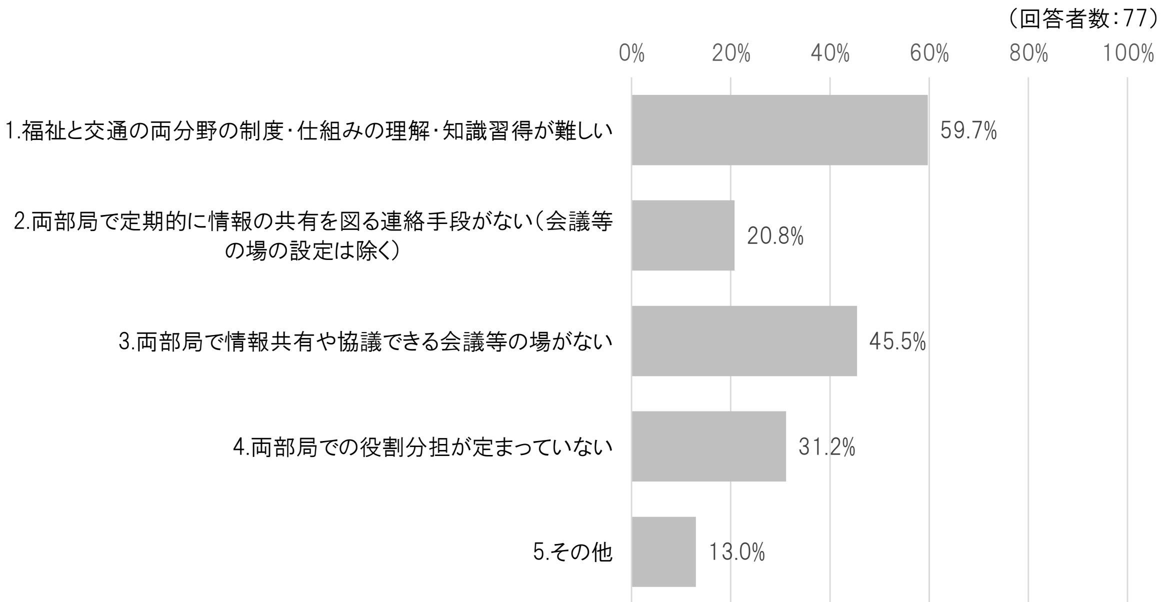
図表- 18 福祉部局と公共交通担当部局の連携状況



【福祉部局と公共交通担当部局が連携するうえでの課題】(問11-1)

- 福祉部局と公共交通担当部局が連携するうえでの課題は、「福祉と交通の両分野の制度・仕組みの理解・知識習得が難しい(59.7%)」、「両部局で情報共有や協議できる会議等の場がない(45.5%)」、「両部局での役割分担が定まっていない(31.2%)」が多い。

図表- 19 福祉部局と公共交通担当部局が連携するうえでの課題



- **「連携しているが今後強化する必要がある」、「連携が必要であるができていない」など、連携について必要性を感じている市町村は全体の9割を超える。**
- **連携するうえでの課題は、「両分野の制度・仕組みの理解・知識習得」や「協議できる会議等の場」が多い。**

【交通に関する会議への福祉部局の参加状況と連携状況の関係】

(問8①、問8②、問8③、問9①、問11)

- 交通に関する会議への福祉部局の参加が確認できる計10団体を連携の素地がある市町村とみなし、それ以外の68団体の回答と10ポイント以上の差があるものをみてみると、交通に関する会議への福祉部局の参加が確認できる10団体では「連携しているが、今後強化する必要がある」が15.6ポイント高く、それ以外の68団体では「連携が必要であるが、できていない」が16.8ポイント高い。

> ・ **「連携が必要であるが、できていない」の回答は、参加状況が確認できる 10 団体よりそれ以外の団体の方が 16.8 ポイント高い。**

図表－ 20　交通に関する会議への福祉部局の参加状況と連携状況の関係

	全体 （計78団体）	参加状況が確認できる団体 （10団体）	それ以外の団体 （68団体）
1.十分連携している	7.7%	1団体 （10.0%）	5団体 （7.4%）
2.連携しているが、今後強化する必要がある	56.4%	7団体 （70.0%）	37団体 （54.4%）
3.連携が必要であるが、できていない	34.6%	2団体 （20.0%）	25団体 （36.8%）
4.連携する必要がない	1.3%	0団体 （0.0%）	1団体 （1.5%）

【交通に関する会議への福祉部局の参加状況と連携するうえでの課題との関係】
(問8①、問8②、問8③、問9①、問11-1)

- 交通に関する会議への福祉部局の参加が確認できる計10団体を連携の素地がある市町村とみなし、それ以外の68団体と課題の差異をみると、10ポイント以上の差があるものをみてみると、交通に関する会議への福祉部局の参加が確認できる10団体で「福祉と交通の両分野の制度・仕組みの理解・知識習得が難しい」が12.6ポイント、「両部局での役割分担が定まっていない」が10.6ポイント高くなっている。
- 「その他」では、「公共交通と住民互助の共存が困難、課の立ち位置が異なる」等の回答があった。

図表－21　交通に関する会議への福祉部局の参加状況と連携するうえでの課題との関係

	全体 (計78団体)	参加状況が確認できる団体 (10団体)	それ以外の団体 (68団体)
1.福祉と交通の両分野の制度・仕組みの理解・知識習得が難しい	59.7%	7団体 (70.0%)	39団体 (57.4%)
2.両部局で定期的に情報の共有を図る連絡手段がない(会議の場の設定は除く)	20.8%	2団体 (20.0%)	14団体 (20.6%)
3.両部局で情報共有や協議できる会議等の場がない	45.5%	5団体 (50.0%)	30団体 (44.1%)
4.両部局での役割分担が定まっていない	31.2%	4団体 (40.0%)	20団体 (29.4%)
5.その他	13.0%	1団体 (10.0%)	9団体 (13.2%)

- **福祉部局と公共交通担当部局とも互いの分野の会議への参加は進んでいない。**
- **福祉部局と公共交通担当部局の連携について、必要と考える市町村は 9 割だが、交通に関する会議に福祉部局が参加し連携の素地がうかがえる団体は 10 団体（12.8%）に留まる。**
- **連携するうえでの課題は、福祉と交通の両分野の理解・知識習得が 6 割程度、情報共有や協議できる会議の場がないことが 4 割を超える。一方、連携の素地がうかがえる 10 団体とそれ以外との差異をみると、連絡手段がないことや会議の場がないについては大きく変わらないが、福祉と交通の両分野の理解・知識習得、両部局での役割分担で、連携の素地がうかがえる 10 団体の方が 10 ポイント以上高くなっている。**

(5) 国･県に期待する支援

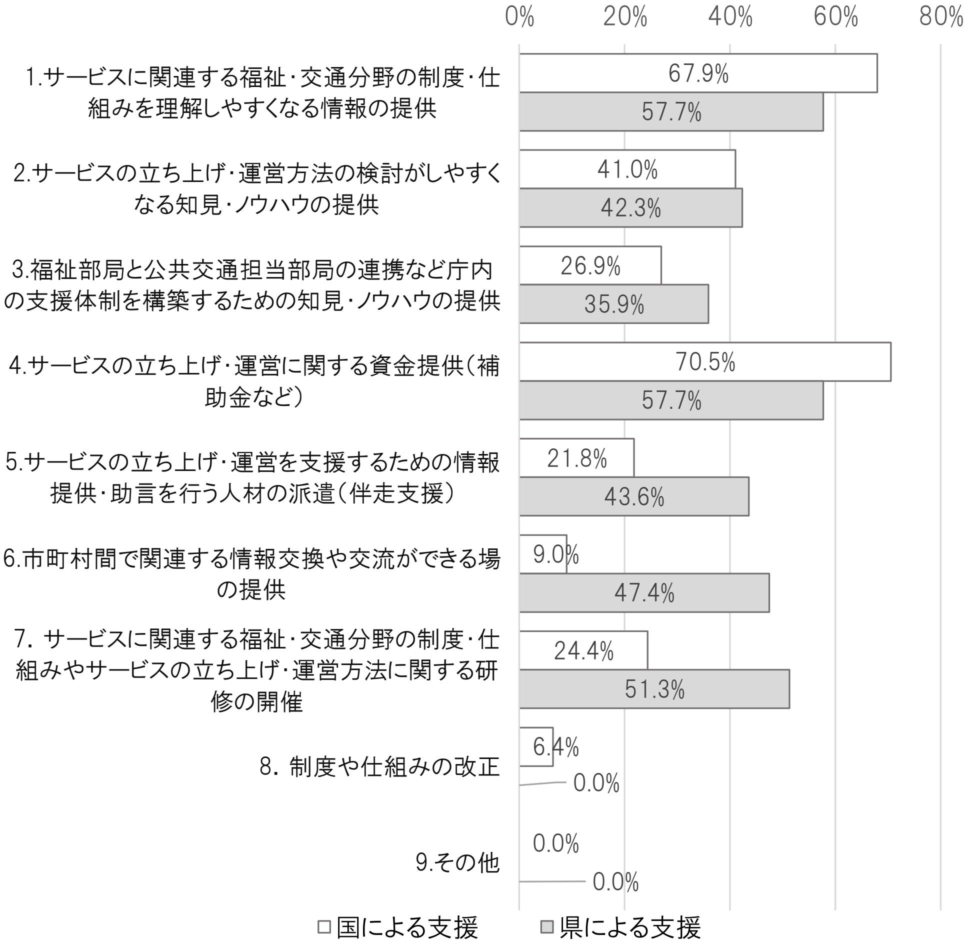
【サービスの普及に関して市町村が国･県に期待する支援】（問12）

- 住民互助による移動支援サービスの普及に関して市町村が国に期待する支援は、「サービスの立ち上げ・運営に関する資金提供(70.5%)」、「サービスに関連する福祉・交通分野の制度･仕組みを理解しやすくなる情報の提供(67.9%)」、「サービスの立ち上げ・運営方法の検討がしやすくなる知見・ノウハウの提供(41.0%)」が多い。
- 県には、「サービスに関連する福祉・交通分野の制度・仕組みを理解しやすくなる情報の提供(57.7%)」、「サービスの立ち上げ・運営に関する資金提供(57.7%)」、「サービスに関連する福祉・交通分野の制度・仕組みやサービスの立ち上げ・運営方法に関する研修の開催（51.3%）」が多い。

> ・ **国･県で比較して 10 ポイント以上の差があるのは、次のとおりである。**
> **国が高い：サービスの立ち上げ･運営に関する資金提供、サービスに関連する福祉･交通分野の制度･仕組みを理解しやすくなる情報の提供**
> **県が高い：サービスの立ち上げ･運営を支援するための情報提供･助言を行う人材の派遣、市町村間で関連する情報交換や交流ができる場の提供、サービスに関連する福祉･交通分野の制度･仕組みやサービスの立ち上げ･運営方法に関する研修の開催**

図表- 22 サービスの普及に関して国･県に期待する支援

（回答者数：国=78、県=78）



第3章 事例調査

住民互助による移動支援サービスについて、サービスとしての考え方や取組方法・ポイントの整理等に資する情報を収集するため、事例調査を行った。具体的には、以下の 3 事例を対象にヒアリングを実施した。

「協働労働びしゃもん台絆くらぶ」及び「車扶の会」は、共に既に住民互助による移動支援サービスを実施している団体であるが、地域特性や組織形態、サービスの提供方法が異なるため、それぞれの実施背景やサービス内容、立ち上げプロセス等から、住民互助による移動支援サービスに取り組む際に必要となる視点や方法等を把握するために選定した。

「琴浦町」は自治体として住民互助による移動支援サービスの実施支援を行っているため、支援の実施背景や内容から、自治体における住民互助による移動支援サービスの考え方、取組を支援する際に必要となる視点や内容等を把握するために選定した。

図表- 23 事例調査に関する対象の概要

対象	取組状況	選定理由
【団体】 協働労働びしゃもん台絆くらぶ 広島県広島市 安佐南区毘沙門台	・学区社会福祉協議会で立ち上げた住民主体の協同労働実施団体。（任意団体、非営利） ・郊外住宅団地の毘沙門台団地内の「ふれあいセンター絆」内に拠点を設置し、住民互助による移動支援サービスを実施。	・地域特性や組織形態、サービス提供方法が異なる各団体において、住民互助による移動支援サービスの実施背景や、サービス内容、立ち上げプロセス等から、住民互助による移動支援サービスに取り組む際に必要となる視点や方法等を把握する。
【団体】 車扶の会 （牟礼大内自治会） 山口県防府市 牟礼地区	・地域に通院困難の高齢者が増えてきたことから、自治会で立ち上げた高齢者の移動支援を実施する会。 ・高齢者を中心に移動に困っている自治会内の住民を対象に、住民互助による移動支援サービスを実施。	
【自治体】 琴浦町 鳥取県東伯郡 琴浦町	・高齢者の買い物や通院等生活に必要な移動を地域住民で確保するため、住民互助による移動支援サービスを実施する際の支援を実施。（公用車貸出、自動車保険料助成等）	・支援の実施背景や内容から、自治体における住民互助による移動支援サービスの考え方、取組を支援する際に必要となる視点や内容等を把握する。

図表－24 事例調査の実施記録

協働労働 びしゃもん台絆くらぶ

調査日	令和3年10月13日(水)	
調査対象者	協同労働 びしゃもん台 絆くらぶ 代表 （毘沙門台学区社会福祉協議会会長） 毘沙門台学区社会福祉協議会 事務局長 特定非営利活動法人 ワーカーズコープ コーディネーター	林 裕氏 横平 和美氏 山内 美穂氏
調査方法	Web会議ツールでのヒアリング	

調査日	令和3年12月15日(水)	
調査対象者	毘沙門台学区社会福祉協議会 事務局長	横平 和美氏
調査方法	現地でのヒアリング(視察含む)	

車扶の会

調査日	令和3年10月15日(金)	
調査対象者	車扶の会 事務局長	澄田 幸雄氏
調査方法	電話でのヒアリング	

琴浦町

調査日	令和3年12月17日(金)	
調査対象者	琴浦町 企画政策課	黒松 直人氏
調査方法	Web会議ツールでのヒアリング	

1.協同労働びしゃもん台絆くらぶ（広島県広島市安佐南区）

(1) 広島市の基本情報

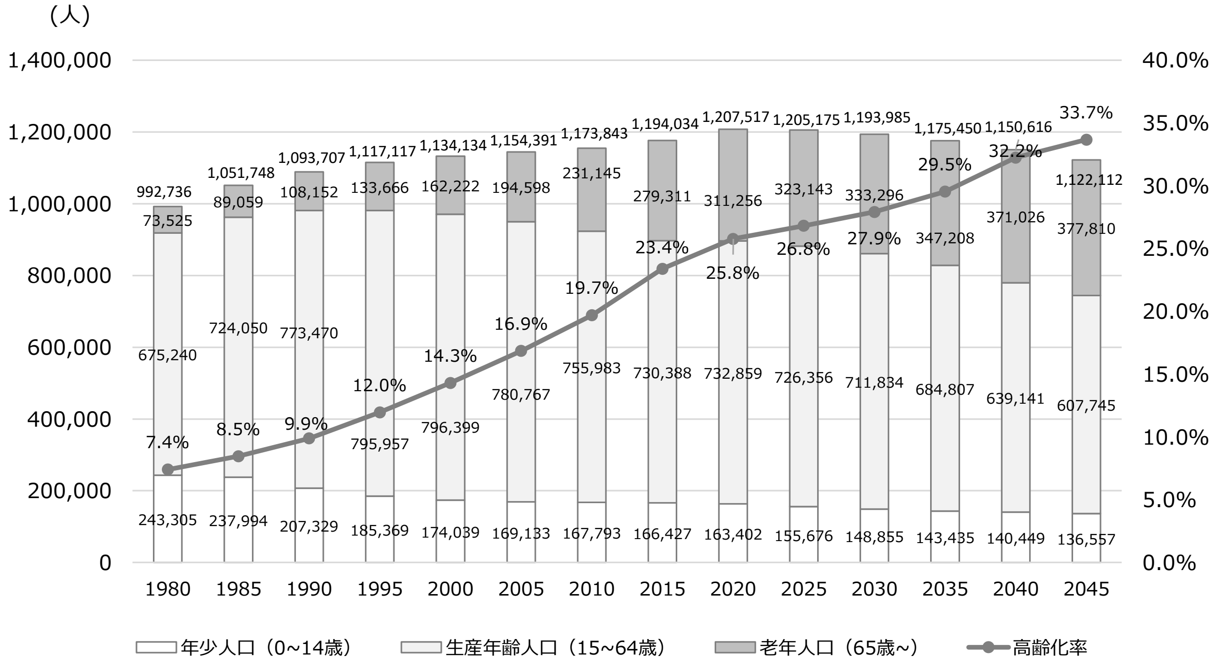
- 広島市は広島県西部の安芸地方に位置し、令和4年1月末時点の住民基本台帳では人口約120万人、高齢化率25.9％である。2045年の将来推計については、国立社会保障・人口問題研究所によると2025年には総人口が減少に転じ、2040年には高齢化率が30％以上となることが予測されている。
- 広島市では、平成29年4月から介護予防・日常生活支援総合事業を実施しており、このうち訪問型サービスBに該当する「住民主体型生活支援訪問サービス」を実施している。本サービスでは、地域団体等が、簡易な生活支援があれば、居宅で自立した生活を送ることが可能な要支援者等の自宅を訪問し、生活支援を行う。

図表- 25 広島市の人口･世帯数（令和 4 年 1 月末現在）

人口	1,188,440 人
65 歳以上人口	307,591 人
高齢化率	25.9%
世帯数	574,883 世帯

出典：住民基本台帳

図表- 26 広島市における人口の推移及び将来人口推計

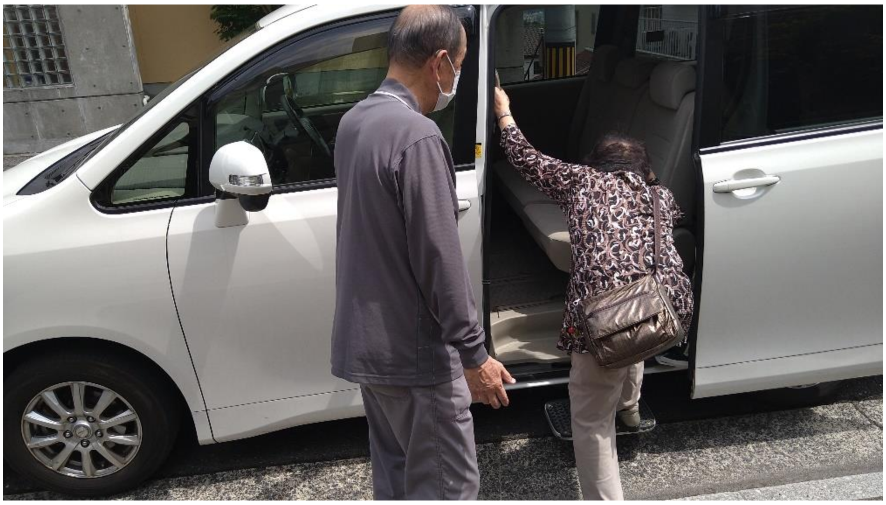


出典：総務省「国勢調査」、国立社会保障･人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口」
注：2020 年以降は「国立社会保障･人口問題研究所」のデータに基づく推計値。

(2) 取組概要

- 毘沙門台団地は広島市中心部から北東部に約12km離れた権現山の中腹に位置し、人口[6]は令和4年1月末現在で6,918人である。
- 毘沙門台町内会エリアは昭和49年、第2毘沙門台町内会エリアは昭和54年、毘沙門台東町内会エリアは平成7年に開発された郊外型団地であり、開発当初に入居した世代の高齢化が急速に進んでいる。
- 毘沙門台団地は新交通システム「広島高速交通広島新交通１号線（通称：アストラムライン）」の駅が最寄り駅である。駅から団地内へはバス路線が通っているものの、山中腹に位置することから急勾配も多く、バスの運行ルートからはずれる場所については徒歩による移動が大変な状況にある。
- 協同労働びしゃもん台絆くらぶ(以下、「びしゃもん台絆くらぶ」という。)は、毘沙門台団地中央に位置する「ふれあいセンター絆」を拠点に生活支援・環境支援・生きがい就労支援等に取り組む団体である。このうち、生活支援については、広島市の介護予防・日常生活支援総合事業で訪問型サービスBに該当する「住民主体型生活支援訪問サービス」の補助を受けながら生活支援サービスを実施している。
- びしゃもん台絆くらぶでは、生活支援サービス等の取組を通じて移動支援の必要性を把握し、高齢者を目的地に送迎する付添送迎サービス（住民互助による移動支援サービス）を令和2年10月から試験運行し、令和3年1月より本格的に開始した。

図表- 27 付添送迎サービス実施の様子



[6]毘沙門台１丁目～4 丁目、毘沙門台東１丁目～2 丁目の人口

(3) 協同労働びしゃもん台絆くらぶの設立経緯と事業内容

- 毘沙門台では、毘沙門台学区社会福祉協議会が平成21年に「福祉のまちづくり」を策定し、その内容に基づいてボランティアバンクによる活動を実施してきた。しかし、平成30年に「第二次福祉のまちづくり」を策定する中で、ボランティアによる無償の活動に対し、「無償では気兼ねして依頼しにくい」、「ボランティア活動を行う人も達成感が乏しい」などの課題があがったことから、有償ボランティアを行うこととした。実施にあたっては、3年に渡って活動する組織の検討を行い、会計・費用面等を考慮した結果、任意団体である協同労働組織の形態で団体を立ち上げることとした。
- 協同労働は、働く人全員が出資・経営・労働を行う仕組みである。広島市が協同労働モデル事業として立ち上げ支援（専門のコーディネーターによる支援、立ち上げ経費の補助）を行っていたことから、同事業を活用して、平成31年1月にびしゃもん台絆くらぶを設立した。
- びしゃもん台絆くらぶでは、「生活支援」、「環境支援」、「生きがい就労支援」、「イベント」に関する事業を実施している。支援を依頼したい場合、利用者は、びしゃもん台絆くらぶに直接、もしくは町内会等を通じて依頼し、有償ボランティアである担い手が作業する仕組みとなっている。「生活支援」は広島市の訪問型サービスBである住民主体型生活支援訪問サービスとして30分500円で実施している。また、住民主体型生活支援訪問サービスの補助として、広島市より年間10万円の運営費と1日1,000円のコーディネーター費を受けている。

図表− 28 協同労働びしゃもん台絆くらぶの事業内容

生活支援	① 暮らしサポート（網戸の張替え、庭木の簡易剪定、家具の移動等）と高齢者向け生活支援（買い物、掃除全般等） ② 伝統文化の継承（小学生、高校生への門松づくりの実習等） ③ 移動困難者の付添送迎サービス
環境支援	団地内の緑化活動
生きがい就労支援	住民が保有している資格者の活用（リフォーム・電気工事・水道工事・空調修理等）
イベント	① とんど祭りの企画・設営 ② 町内会催事の支援

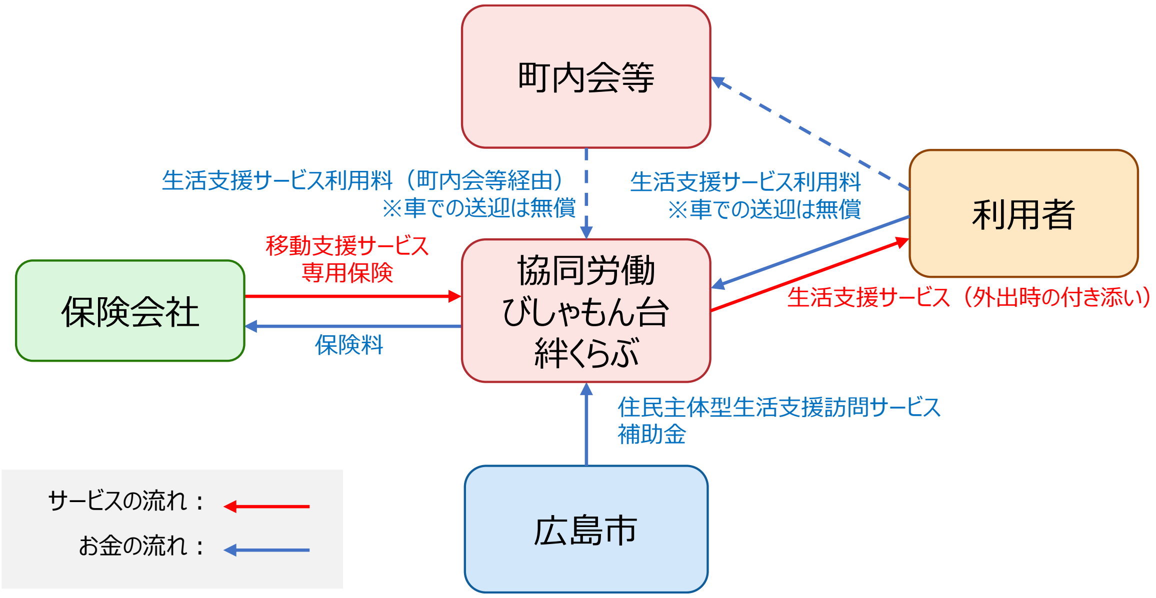
(4) 実施している住民互助による移動支援サービスの内容

- びしゃもん台絆くらぶは、提供する生活支援サービスのうち、外出の付き添いを行う際に車での送迎を無償で実施しており、これを「付添送迎サービス」と称している。付添送迎サービスでは、1人で買い物や通院をすることができず、移動の際に補助が必要な毘沙門台学区の住民を対象に実施している。利用の中心は高齢者であるが、年齢制限は設けていない。また、要介護認定者が利用する場合には、利用者側で介助者を伴うことを条件としている。
- 付添送迎サービスでは、利用者の自宅から、医療機関や店舗への付添送迎を実施している。送迎先は8割程度が医療機関、2割程度が店舗である。対象範囲は、原則として毘沙門台団地周辺2～3kmとしているが、片道15分程度の送迎が多い。基本的には利用の3日前まで予約を受け付けている。
- 車両は、車いすを積載することができる福祉車両を住民から借用している。保険について、対人賠償は保険会社の移動支援サービス専用自動車保険、対物保険は所有者の加入する保険で対応する。
- 生活支援サービスに取り組んでいる担い手15～20名のうち、数名がドライバーを担っている。
- 送迎のみに関する運営費はないが、生活支援サービス全体に対し、広島市の訪問型サービスBの住民主体型訪問支援サービスの補助金として、年間10万円の運営費と1日1,000円のコーディネーター費を受けている。

図表-29 協同労働びしゃもん台絆くらぶが実施する住民互助による移動支援サービスの設定内容

項目	設定内容
1. 利用者の設定 どこに住む誰を対象とするか	•毘沙門台学区住民
2. 目的地の設定 何をすることを支援するか (どこに送迎するか)	•医療機関 •店舗
3. 運行範囲の設定 どの範囲を運行するか	•基本的に毘沙門台学区から2～3kmの範囲
4. 車両の確保・保険の適用 何の車両を使うか 保険は何で対応するか	•住民より借用。 •対人賠償は、移動支援サービス専用自動車保険、対物保険は所有者の加入する保険で対応。
5. 運行体制の確保 誰がドライバー(運行)とコーディネーター(運行管理)を担うか	•ドライバー:生活支援サービスの担い手数名 •コーディネーター:1名
6. 費用負担の設定 利用者に負担してもらうか	•送迎は無償。(外出の付き添い支援は、生活支援サービスとして、30分500円の利用料を負担)
7. 運営費の確保 運営費の確保が必要か	•送迎のみに対する運営費はなし。(生活支援サービス全体に対し、運営費年間10万円とコーディネーター費1日あたり1,000円を、広島市の住民主体型訪問型支援サービスの補助金で補助)

図表－30　協同労働びしゃもん台絆くらぶのサービスモデル



(5) 住民互助による移動支援サービスの立ち上げプロセス

① 高齢者の移動に関する困りごととニーズ量の把握

- びしゃもん台絆くらぶでは、従前からの活動を通じて、高齢者の免許返納者が増えて通院や買い物等の移動困難者が増加していることや、びしゃもん台絆くらぶの活動拠点である「ふれあいセンター絆」に自力で訪れることが難しい住民がいることを把握していた。
- そこで、びしゃもん台絆くらぶのメンバーは、統計データから地域内の高齢化率や、要支援者の割合等を求め、毘沙門台学区における移動支援サービスのニーズの概算値を算出した。具体的には広島市全体の要支援1・2対象者の割合を参考に団地内の人口構成を勘案して算出した。そして、一定数のニーズがあることを把握したうえで、付添送迎サービス実施の検討を開始した。

> ・ **地域での活動を通じて地域の高齢者の移動の課題を把握した。**
> ・ **移動の課題をもつ対象者がエリア内にどの程度いるのか、統計データをもとにニーズ量を算出したうえで住民互助による移動支援サービスの実施検討を行った。**

② サービス内容の具体化

- 平成31年3月より1年にわたり、4名程度のメンバーで付添送迎サービスの実施に向けた検討を行った。検討にあたっては、国土交通省が公開している資料や、NPO法人全国移動サービスネットワークの資料をもとに、7つ程度の実施パターンを作成し、実施パターンごとに、利用者負担・車両・運転者・運転の対価・補助金の有無等について比較検討を行った。どのようなサービスにするのかの組み立てやパターンの選定には時間・労力を要した。
- 検討当初は、付添送迎サービスに特化した組合の立ち上げや、自家用有償旅客運送での実施も検討したが、びしゃもん台絆くらぶの体制では対応が難しいとの判断に至った。そして、検討の結果、びしゃもん台絆くらぶが実施している生活支援サービスの一環として、付添送迎サービスを行うこととした。なお、付添送迎サービスは心身に課題のある方を目的地へ送迎し、目的地で実際に買い物をする付き添い等の支援を行うものであること、利用料は生活支援サービスにおける外出時の付き添いに対して発生するものであり、車での送迎は無償であることから、車での送迎の有無によって利用料は変わらないことをサービスの考え方として整理した。

> ・ **情報を集めて住民互助による移動支援サービスの実施方法のパターンを整理して、より良い方法の比較検討を行った。**
> ・ **実施していた生活支援サービスの取組の一環として住民互助による移動支援サービスを設計した。**

③ 関係者との協議・調整

- 付添送迎サービスの実施に向けて、安佐南区役所市民部の地域おこし推進課や安佐南区社会福祉協議会に相談を行い、安佐南区社会福祉協議会からは取組事例に関する情報提供を受けた。
- サービス内容の検討時に相談していたNPO法人全国移動サービスネットワークから助言を受け、付添送迎サービスの実施について運輸支局に説明を行うこととした。運輸支局に対してサービス内容を説明したところ、許可・登録を要しない運送であるとの回答を受けた。

・　**住民互助による移動支援サービス実施の検討にあたり、自治体等に報告・相談して事例等の情報提供を受けた。** ・　**支援団体の助言で、運輸支局にサービス内容の説明を行い、許可・登録を要しないとの回答を受けた。**

④ サービス実施に向けた準備～サービス開始

- 付添送迎サービスの実施準備にあたり、車両を探していたが使用できる車両が見つからなかった。そのため、ドライバーの自家用車を使用することを想定していたが、住民から福祉車両を貸してもらえることとなり、サービスの実施日に借用して運行することとなった。その後、令和2年10月からの付添送迎サービスの試験運行期間を経て、令和3年1月より本格的にサービスを開始した。
- 付添送迎サービスを実施する際には、訪問した家庭の様子や依頼者の様子等が把握できる。そこで、サービス実施時にドライバー等が心配や懸念を抱いた場合には、利用者に適切なサポートができるように地域包括支援センターに連絡し、相談することとした。また、利用者の引きこもりを防ぐため、利用時に「ふれあいセンター絆」の各種サロンを紹介する取組を始めた。
- 新型コロナウイルス感染症のワクチン接種が開始された際には、自力で接種予約を行うことが困難な高齢者がいる状況が把握した。そのため、医療機関と連携して1時間あたり3人までの接種枠を確保し、利用者に代わって予約調整を行い、送迎とワクチン接種の付き添いを行った。

・　**住民の福祉車両を借用して住民互助による移動支援サービスで使用する車両を確保した。** ・　**住民互助による移動支援サービスの試験運行を実施したうえでサービスを開始した。** ・　**住民互助による移動支援サービスを通じて利用者の状況を把握し、必要な生活支援につなげた。**

(6) 取組のポイント

前項までの結果を踏まえて、びしゃもん台絆くらぶの住民互助による移動支援サービスの立ち上げから把握できた取組のポイントは以下のとおりである。

① 地域のニーズを踏まえて活動を段階的に発展させている

- びしゃもん台絆くらぶは、毘沙門台学区社会福祉協議会が平成21年に「福祉のまちづくり」を策定して以降のボランティア活動が基礎となっており、その後、平成30年の「第二次福祉のまちづくり」の策定を契機に有償ボランティアによる活動へ発展させるために設立されている。そして、広島市の訪問型サービスBである「住民主体型生活支援訪問サービス」の補助を受けながら生活支援サービスを実施するなど、地域の高齢者等の日常生活を支える活動を段階的に発展させており、住民互助による移動支援サービスの立ち上げもその一環である。

② 生活支援の一環として住民互助による移動支援サービスの位置付けを整理している

- 生活支援サービスを実施する中で住民互助による移動支援サービスの必要性を把握しており、車での送迎は、日常の生活行為についての付き添いを行う際のひとつの手段として位置付けている。これは、「人を移動させる」ことを目的とするのではなく、「通院や買い物等の日常の生活行為の付き添いの一環として、移動を行うための外出に付き添って支援する」という観点からのサービスであるという考え方で整理されている。

③ 複合的に活動を展開して継続性を確保している

- びしゃもん台絆くらぶでは、付添送迎サービスを含む「生活支援」以外にも、「環境支援」、「生きがい就労支援」、「イベント」に関する活動を実施している。これらの活動からも利用料等の収益を得ており、複合的に活動を展開することで団体としての継続性を確保している。

2.車扶の会（山口県防府市）

(1) 防府市の基本情報

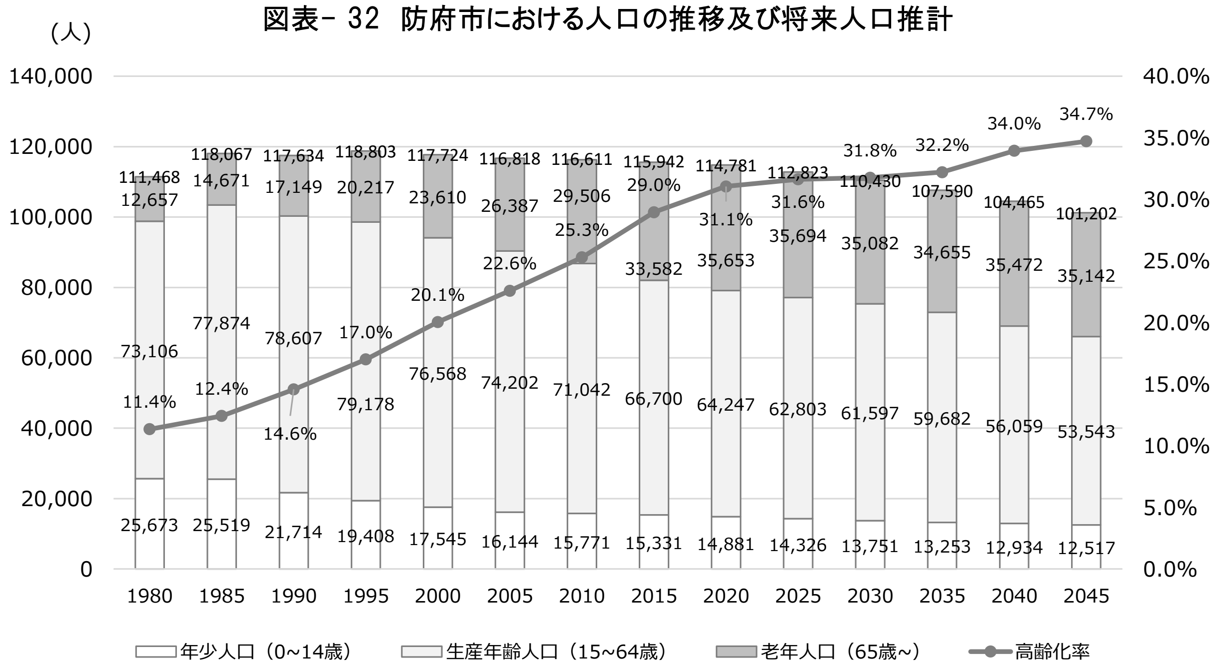
- 防府市は山口県の中央に位置し、山口市と周南市に接している。
- 令和4年1月末時点の住民基本台帳では人口約11万人、高齢化率31.1％であり、2045年の将来推計については、国立社会保障・人口問題研究所によると、人口が約10万人まで減少し、高齢化率が約35％となることが予測されている。
- 防府市では、住民互助による移動支援サービスに関連する取組として、平成29年4月から介護予防・日常生活支援総合事業を実施している。その中では、主に要支援者を対象に介護予防と買物支援を一体的に提供するため、訪問型サービスDを組み合わせた防府市独自のサービスとして「幸せます健康くらぶ」等を実施している。

図表- 31 防府市の人口･世帯数（令和 4 年 1 月末現在）

人口	114,332 人
65 歳以上人口	35,545 人
高齢化率	31.1%
世帯数	91,193 世帯

出典：住民基本台帳

図表- 32 防府市における人口の推移及び将来人口推計



出典：総務省「国勢調査」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口」
注：2020 年以降は「国立社会保障・人口問題研究所」のデータに基づく推計値。

(2) 取組概要

- 車扶の会は、山口県防府市の西部に位置する牟礼地区大内自治会内で設立された住民互助による移動支援サービスを実施する団体である。牟礼地区は、令和4年1月末現在で人口が15,787人、高齢化率が33.6%と高齢化が進行している。
- 牟礼地区には路線バスが運行しているが、便数は限られている。そのような中、当時の牟礼大内自治会長（現・車扶の会 事務局長）が自治会活動を通じて、車がなく通院や買い物等の日常的な移動に困っている高齢者の存在を把握し、移動支援の必要性を感じたことから、平成22年から住民互助による移動支援サービスの実施に関する検討が開始された。
- その後、平成27年には自治会内の組織として「車扶の会」を設立し、高齢者等を対象とした住民互助による移動支援サービスを開始した。
- 地域では、大内手助け隊「余楽」が訪問型サービスBで生活の困りごと（ゴミの分別、資源ゴミの搬出、自宅の草刈り等）の支援を利用料30分300円、1時間500円で実施している。自治会内の住民には車扶の会によるサービスと余楽による生活の困りごとの支援をあわせて周知し、生活を支援している。

図表- 33 車扶の会で使用する車両

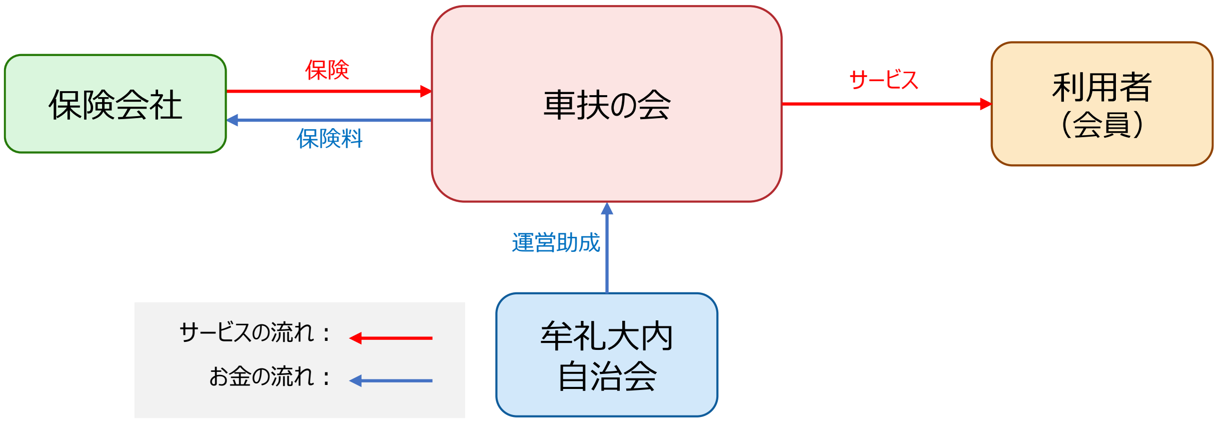
(3)　実施している住民互助による移動支援サービスの内容

- 車扶の会が実施する住民互助による移動支援サービスは、車がなく移動に困っている自治会の住民で、利用登録した方を対象として無償で実施している。高齢者が利用の中心であるが、特に年齢制限は設けていない。現在会員は5名である。
- 利用者の自宅から目的地のドア・ツー・ドアで、医療機関や店舗、金融機関への送迎を実施している。運行範囲は市内であるが、要望に応じて市外への送迎にも対応している。
- 運行日は年中無休で時間指定は行わず、基本的には医療機関が受付をしている平日に実施している。医療機関の診察には時間がかかり、同じ日に複数人の送迎に対応すると送迎を待つ利用者が生じるため、1日1名の利用に限定し、予約が重複した場合には別の日時を照会して調整している。
- 使用する車両は、自治会から補助を受けて購入した。保険は同乗者の保険を含めて車両に適用している。事故時の保険の補償範囲を明確化して利用者から了承を得ているため、保険に関する誓約書を会員に提出してもらうようにしている。
- ドライバーは6名、コーディネーターは1名である。
- 運営にあたり、車検・保険等の費用として、年間20万円を自治会が助成している。

図表- 34　車扶の会が実施する住民互助による移動支援サービスの設定内容

項目	設定内容
1. 利用者の設定 どこに住む誰を対象とするか	•車がなく移動に困っている自治会内の住民で、利用登録をした方
2. 目的地の設定 何をすることを支援するか （どこに送迎するか）	•医療機関 •店舗、金融機関（医療機関での診察帰りに立ち寄り）
3. 運行範囲の設定 どの範囲を運行するか	•市内（要望に応じて市外へ送迎）
4. 車両の確保･保険の適用 何の車両を使うか 保険は何で対応するか	•自治会から補助を受けて車両を購入。車両は車扶の会代表名義で登録。 •保険は同乗者保険含めて車両に適用。 •事故時の保険補償範囲を明確化して利用者から了承を得るため、保険に関する誓約書を会員に提出してもらうようにした。
5. 運行体制の確保 誰がドライバー（運行）とコーディネーター（運行管理）を担うか	•ドライバー：6名 •コーディネーター：1名
6. 費用負担の設定 利用者に負担してもらうか	•無償
7. 運営費の確保 運営費の確保が必要か	•車検･保険等の費用として年間20万円を自治会が助成。

図表－35　車扶の会のサービスモデル



(4) 住民互助による移動支援サービスの立ち上げプロセス

① 高齢者の移動に関する困りごとの把握～市町村等への報告・相談

- 牟礼大内自治会長（平成31年3月まで、現・車扶の会 事務局長）は、自治会活動を通じて、車がなく、通院や買い物等の日常的な移動に高齢者が困っていることを問題に感じていた。
- そのため、平成22年から、住民互助による移動支援サービスの実施に向けた検討を開始し、山口県、防府市、防府市社会福祉協議会にそれぞれ問題意識や取組の意向を伝え、支援を受けた。
- 平成25年には、山口県から県内で住民互助による移動支援サービスを実施している事例を紹介してもらい、視察をして実施方法を検討する際の参考とした。また、同年に防府市にサービスの実施について相談したところ、移動に関わる対価を受け取らない場合には道路運送法上の許可・登録を要しない運送であることを聞き、無償でサービスを実施することとした。

・ **自治会での活動を通じて地域の高齢者の移動の課題を把握した。**
・ **住民互助による移動支援サービス実施の検討にあたり、自治体等に報告・相談して視察先や実施方法に関する情報提供を受けた。**

② 実施メンバーの確保～サービス内容の具体化

- ドライバーを確保するために、平成26年から当時の牟礼大内自治会長は自治会内の知人を中心に声掛けを行った。仕事をしながら継続的に活動をすることは難しいため、仕事を退職した人を中心に声掛けをして、実施メンバーを確保した。
- その後、実施メンバーと住民互助による移動支援サービスの内容の具体化を行う中で、「サービスを実施するにあたっては、事故に対する不安が利用者の家族や地域住民等から出てくるのではないか」という意見があがった。そのことから、送迎時における事故の保険の補償範囲について利用者から了承を得るために誓約書を提出してもらうこととした。
- サービスの対象者については、検討の当初は独居の高齢者としていたが、家族がいても日中独居の高齢者もいることから、独居に限らないこととした。

・ **自治会内で仕事を退職した住民を中心にメンバーを確保した。**
・ **サービス内容設計時に対象者の条件や事故時の対応等を整理した。**

③ サービス実施に向けた準備～サービス開始

- 自治会では定期的に役員が交代することから、自治会が住民互助による移動支援サービスの実施主体となった場合、サービスの実施に影響が出る可能性が考えられた。そのため、自治会の下部組織として、サービスの実施を担うメンバーで構成する新たな組織を設立することとし、自治会の役員からの承認を得て、平成27年に「車扶の会」を設立した。
- その後、自治会の助成を受けて車両を購入して、サービスを開始した。

・ **自治会の下部組織として「車扶の会」を、サービスの実施を担うメンバーで設立した。**

(5) 取組のポイント

前項までの結果を踏まえて、車扶の会での住民互助による移動支援サービスの立ち上げから把握できた取組のポイントは以下のとおりである。

① 自治会活動の一環としてサービスを実施している

- 車扶の会は、牟礼大内自治会の元会長が高齢者の移動手段について課題意識をもち、周囲に働きかけて課題を共有し、住民互助による移動支援サービスを実施している。
- 住民互助による移動支援サービスの実施にあたっては、自治会の下部組織として車扶の会を設立しており、その後、自治会から車両購入の助成を受けるとともに、運営にあたり、車検・保険等の費用として、年間20万円の助成を受けている。
- 自治会活動を通じた地域との関わりもあるため、自治会元会長が問題に気づいてからサービス実施の検討、立ち上げにはつながりやすかった。また、自治会はサービスを通じて高齢者等の日常生活における課題を把握し、自治会活動に反映することができる。

② サービス立ち上げの検討段階で自治体等に考えを伝えて支援を受けている

- 住民互助による移動支援サービスの実施にあたっては、検討する段階で自治会元会長が山口県、防府市、防府市市社会福祉協議会に説明をしている。
- そのことにより、山口県から事例を紹介してもらうとともに、防府市にはサービスの実施方法についての情報提供を受けており、立ち上げの検討段階に自治体等へ考えを伝えることで、情報収集や関係者との調整が円滑に実施できたと考えられる。

3.琴浦町（鳥取県東伯郡琴浦町）

(1) 琴浦町の基本情報

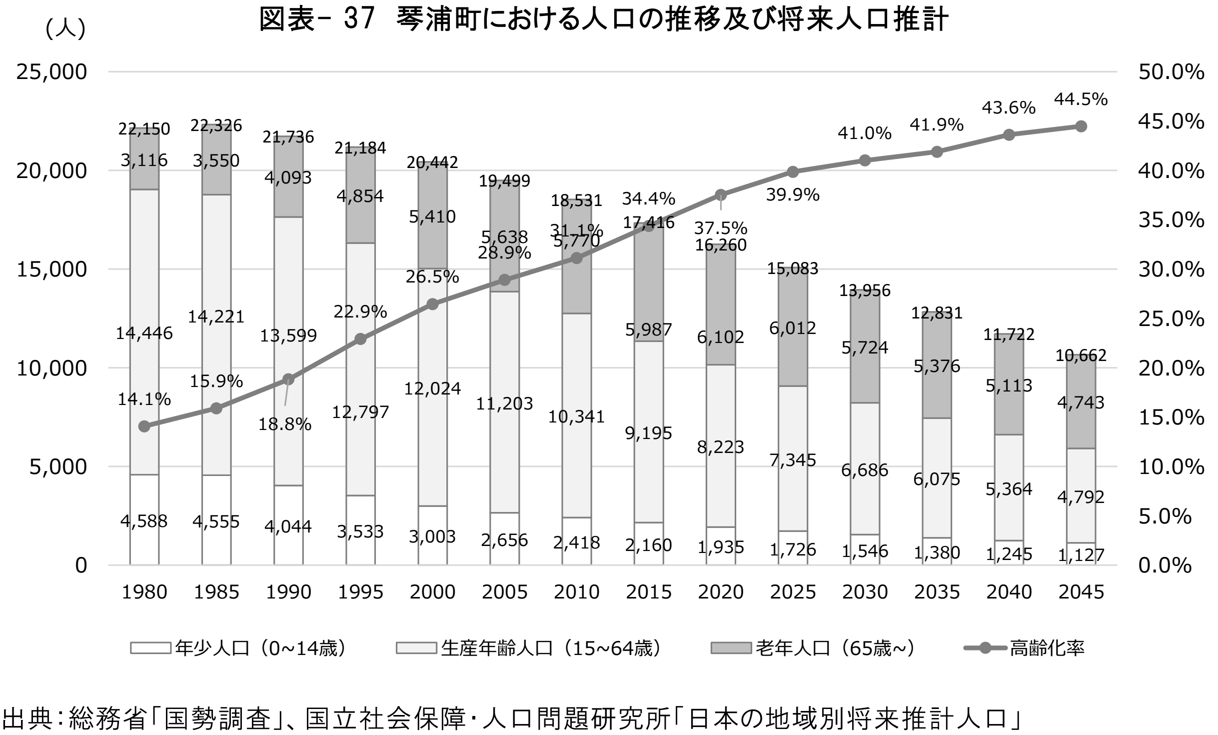
- 琴浦町は鳥取県の中央に位置し、北栄町と大山町に接している。
- 令和4年1月末時点の住民基本台帳では人口約1万6千人、高齢化率37.5%となっている。2045年の将来推計については、国立社会保障・人口問題研究所によると人口が約1万人まで減少し、高齢化率が約45%となることが予測されている。
- 琴浦町では、令和3年3月に第8期介護保険事業計画・高齢者福祉計画（令和3～5年度）を策定している。施策のひとつである「地域づくりと地域ケア会議・生活支援体制整備」の一環として、日常生活に不安や困難を感じている65歳以上の高齢者と地域住民が共に地域での生きがい活動に参加することにより、お互いの介護予防や支え合い活動を推進する「介護予防サークル活動支援事業」等を実施している。

図表- 36 琴浦町の人口･世帯数（令和 4 年 1 月末現在）

人口	16,680 人
65 歳以上人口	6,247 人
高齢化率	37.5%
世帯数	6,446 世帯

出典：住民基本台帳

図表- 37 琴浦町における人口の推移及び将来人口推計



出典：総務省「国勢調査」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口」
注：2020 年以降は「国立社会保障・人口問題研究所」のデータに基づく推計値。

(2) 取組概要

- 琴浦町の公共交通の状況としては、民間のバス運行がなく、町営バスが町全域を運行している。また、タクシーが運行しているが、ドライバー不足等の理由から台数が減少している。このような状況から、公共交通は運行しているものの、町内の細部までカバーしきれていない状況にある。
- 地域包括支援センターの生活支援コーディネーターが自治会の有志団体への聞き取りを行う中で、「皆で買い物に行ける移動支援を行いたい」という声があがっていた。これらを受け、生活支援コーディネーターから「自治会の有志団体で移動支援に取り組みたい」と公共交通を担当する企画政策課に相談があった。
- 企画政策課は公共交通だけではなく、地域づくりを担当する所管として地域内でのコミュニティづくりに取り組んでおり、住民互助による移動支援サービスの実施が仲間づくりや高齢者の生きがいづくりにつながれば良いと考えて、「琴浦町助け合い交通支援事業」を創設した。
- 住民互助による移動支援サービスを実施したいと考えている住民に聞き取りをする中で、車両の確保が課題にあがったことから、「公用車貸出事業」を始めた。その後、取組を進めていく中で、使い慣れている自分の車を使いたいが、自分の保険を適用することが気になるという声が住民からあがった。そのため、保険会社の移動支援サービス専用自動車保険の保険料と申込経費を補助する事業として「移動支援自動車保険料補助事業」を創設した。現在は2団体で本事業を活用した取組が実施されている。

図表- 38 琴浦町助け合い交通支援事業

琴浦町助け合い交通支援事業

「乗りたい人」×「乗せてもいい人」＝新しい交通

琴浦町は、地域交通の新しい仕組みづくりを応援します

○ 公用車貸出事業
○ 移動支援自動車保険料補助事業

対象となる団体（以下のすべてに該当）

✓ 助け合い交通（高齢者等の通院や買い物等の移動支援）に取り組む団体
✓ 団体としての規約を有し、登録会員数が５以上
✓ 道路運送法の一般旅客自動車運送事業又は自家用有償旅客運送ではない

公用車貸出事業	
貸出車両	事前に希望を聞き取りの上、町長が指定
移動範囲	町内（必要に応じて町外も認める）
貸出時間	閉庁日の午前8時30分～午後5時
貸出手続	7日前までに使用許可申請が必要です。
必要書類	団体規約および会員数が分かる書類 運転手の免許証の写し
事故対応	事故における損害賠償は、町の加入する自動車任意保険（全国自治協自動車損害共済）での対応になります。 保険で対応できない部分は使用者の負担になります。 保険内容は、車両により異なりますので貸出の際にご確認ください。
その他	公用車返却の際は、使用者で点検、清掃を行ってください。 災害など公用車を緊急に使用する場合があります。

移動支援自動車保険料補助事業	
補助金の対象	移動支援に使用する車両に係る自動車任意保険料、申込み経費
補助率	10/10
補助金額	10万円まで
申請手続	補助金交付申請書の事前提出が必要です。
必要書類	自動車任意保険の契約書または申込書、契約金額が分かる書類
その他	補助金は概算払いが可能です。

【問合せ先】琴浦町企画政策課 ☎0858-52-1708 FAX0858-49-0000

出典：琴浦町ホームページ

(3) 支援内容

① 助け合い交通支援事業（公用車貸出事業、移動支援自動車保険料補助事業）

- 対象とする団体の条件は、保険会社の移動支援サービス専用自動車保険に加入できる団体の条件に則って設定している。各団体が住民互助による移動支援サービスを実施するにあたり、公用車を利用するか、自分の車を使用するかを状況に合わせて選択できるように支援メニューを準備している。
- 公用車貸出事業について、公用車は土日等の閉庁日に使用でき、事故における損害賠償は、琴浦町が加入する自動車任意保険で対応することとなっている。
- 移動支援自動車保険料補助事業では、実施団体が自分の車で移動支援を実施する際の保険料を補助している。

図表- 39 公用車貸出事業

内容	対象団体に対して、公用車の無償貸出を実施
貸出車両	事前に希望を聞き取りの上、町長が指定
移動範囲	町内(必要に応じて町外も認める)
貸出時間	閉庁日の午前 8 時 30 分～午後 5 時
貸出手続	7 日前までに使用許可申請が必要
必要書類	団体規約及び会員数が分かる書類、運転免許証の写し
事故対応	事故における損害賠償は、町の加入する自動車任意保険で対応

図表- 40 移動支援自動車保険料補助事業

内容	地域で移動支援に使用する車両の任意保険料を補助
補助金対象	移動支援に使用する車両にかかる自動車任意保険料、申し込み経費
補助率	10 分の 10
補助金額	10 万円まで
申請手続	補助金交付申請書の事前提出が必要
必要書類	自動車任意保険の契約書又は申込書 契約金額が分かる書類
その他	補助金は概算払いが可能

● 現在は以下の2団体が住民互助による移動支援サービスを実施している。

図表- 41 助け合い交通支援事業活用団体

徳万たすけあいトクトク会 (徳万)	運行体制:ドライバー5名 運行日時:隔週木曜日 運行範囲、目的地:近くのスーパー、医療機関、公民館 利用者:登録者20名 利用者の費用負担:ガソリン代実費 ● 住民相互の助け合い有志団体における活動の一環として、移動支援を実施。 ● 団体の役員がドライバーを担当。 ● 移動支援自動車保険料補助事業を利用。事故時の対応にあたり、利用者に事故時の対応と保険の適用に関する承諾書を記入してもらっている。 ● イベント等で複数人の移動を支援する際に公用車を利用。
岩本いきいきクラブ(岩本)	運行体制:ドライバー1名 運行日時:週1回(金曜日) 運行範囲、目的地:近くのスーパー、医療機関、銀行 利用者:登録者16名 利用者の費用負担:ガソリン代実費 ● 住民同士の助け合いの活動を通じて地域コミュニティの強化と活性化を図ることを目的に実施。 ● 移動支援自動車保険料補助事業を利用。

図表- 42 助け合い交通支援事業を活用した住民互助による移動支援サービス実施の様子

＜徳万たすけあいトクトク会＞

＜岩本いきいきクラブ＞

② 福祉と交通が連携した町によるサービスの立ち上げ支援（伴走支援）

- 団体が実際に住民互助による移動支援サービスに取り組む際に、企画政策課が公民館等で琴浦町の公共交通の現状を説明し、取組の重要性等を伝えている。
- また、企画政策課が生活支援コーディネーターと連携しながら、団体がサービスを実施するにあたっての内容の整理支援（運行範囲、利用料、車両等）や、運輸支局への確認、タクシー会社への説明等を担っている。地域包括支援センターの生活支援コーディネーターは、利用者のガソリン代実費金額について計算するExcelシートを作成しており、取り組む団体はシートを用いて計算して、利用者からガソリン代実費分の費用を徴収している。

図表- 43 サービスの立ち上げに関する伴走支援内容

サービスの説明	● 琴浦町の公共交通等の現状を説明。
サービス内容の整理支援	● サービスを実施する際の運行範囲、利用料、車両等の内容の整理を支援。
関係者との協議・調整	● 運輸支局への確認、タクシー会社への説明。
ガソリン代実費の精算支援	● 利用者のガソリン代実費金額について計算するExcelシートを作成して提供。

(4)　自治体による住民互助による移動支援サービスの考え方

公共交通を担当する企画政策課では、住民互助による移動支援サービスについて以下のように考えている。

①　地域におけるコミュニティづくりの取組の一環として捉えている

- 住民互助による移動支援サービスは、公共交通として捉えるのではなく、あくまでも地域内のコミュニティづくりのための取組であると考えている。住民互助による移動支援サービスは、独居高齢者の見守りや、利用する高齢者やドライバーの生きがいづくりにもなる。

②　公共交通と住民互助による移動支援サービスの区分けを明確にしている

- 住民互助による移動支援サービスが、公共交通であるバスやタクシーの運行に影響を与えないようにする必要があるため、公共交通と住民互助による移動支援サービスは分けて考えている。具体的には、住民互助による移動支援サービスは、中山間地域から特定の目的地までの送迎という条件にしており、実施者や利用者にはこのような条件があることを説明している。また、住民互助による移動支援サービスを実施したいという相談があった際には、運行範囲や実施方法を決める場に企画政策課が参加して調整している。
- 中山間地域はタクシーも送迎しづらいため、ある拠点までは住民互助による移動支援サービスで送り、そこからは公共交通を利用してもらう仕組みを作ることがタクシーやバスの運行の効率化にもつながると考えている。

(5) 取組のポイント

前項までの結果を踏まえて、琴浦町による住民互助による移動支援サービスの立ち上げ支援に関する取組のポイントは以下のとおりである。

① 地域のコミュニティづくりの目的も含めて取組を支援している

- 琴浦町では、コミュニティづくりの一環として助け合い活動を行う有志団体から「皆で買い物に行ける移動支援を行いたい」という声を地域づくりにつながるものとしてキャッチし、住民互助による移動支援サービスの取組支援を開始している。庁内の担当課である企画政策課は、公共交通を担当する所管であると同時に、地域づくり、コミュニティづくりを担当する所管でもあることから、地域の移動手段確保の目的だけではなく、高齢者の見守りや、利用する高齢者やドライバーの生きがいづくりの目的も含めた支援と捉えた取組として意識することにつながっている。

② 取組の支援にあたり、福祉部局と公共交通担当部局が連携している

- 地域での課題等の把握に取り組む地域包括支援センターの生活支援コーディネーターが住民の声を把握し、その後、取組を支援するにあたり、公共交通を担当する企画政策課に庁内で相談をし、支援を開始している。つまり、地域包括支援センター側で把握したニーズを公共交通担当部局につなぐことで具体的な支援となったと考えられる。結果、立ち上げにあたっての伴走支援は生活支援コーディネーターと企画政策課で密に連携しながら取り組み、円滑な支援が実施されている。

③ 運行範囲の設定や交通関係者との調整を公共交通担当部局が担っている

- 企画政策課では、公共交通と住民互助による移動支援サービスの区分けを明確するなど、考え方を整理したうえでサービスの実施を支援している。バスやタクシーの運行に影響が生じないよう、サービス内容の整理支援や、運輸支局・タクシー事業者などの交通関係者との協議・調整を行っており、そのことが円滑な実施につながっている。

第4章 プロセス調査

住民互助による移動支援サービスの立ち上げに関して、市町村等による支援の方法やその際のポイント等も含めてより詳細に把握するためにプロセス調査を行った。

具体的には、島根県松江市美保関地区の菅浦手助す一隊を対象として関係者へのヒアリングを実施した。菅浦手助す一隊は、令和３年４月より住民互助による移動支援サービスが開始しているが、住民自身が課題を認識し、住民発意での検討が行われた結果、着実に取組が進んでおり、そのプロセスも基本的な事項を踏まえたものとなっている。さらに、取組が進んだ背景には、松江市や松江市社会福祉協議会等による支援と並行して取組に向けた環境づくりが行われていることからプロセス調査の対象として選定した。

図表－ 44 プロセス調査に関する対象の概要

対象	取組状況	選定理由
【団体】 菅浦手助す一隊 （菅浦区自治会） 島根県松江市 美保関地区	**【サービス立ち上げ済】** ・ 住民による課題認識から、自治会内の有志によって令和 3 年 4 月より運行開始。 ・ 立ち上げや運営について松江市や松江市社会福祉協議会、公民館等が支援。	・ 課題認識に基づく住民発意で検討が行われた後、着実に取組が進んでいる。 ・ 取組が進んだ背景には松江市、松江市社会福祉協議会等による支援と並行して取組に向けた環境づくりが行われている。

図表- 45 菅浦手助す一隊に関するプロセス調査の実施記録

調査日	令和 3 年 9 月 28 日(火)	
調査対象者	菅浦手助す一隊 代表(菅浦区自治会 区長) 美保関公民館 館長 (美保関地区社会福祉協議会 事務局長) 美保関公民館 主事 (美保関地区社会福祉協議会 事務局) 松江市社会福祉協議会 地域福祉課地域福祉係 係長 松江市社会福祉協議会 地域福祉課地域福祉係 コミュニティソーシャルワーカー	小林 邦彦氏 友森 勉氏 岩本 真侑氏 栂 澄子氏 今村 佳徳氏
調査方法	Web 会議ツールでのヒアリング	

調査日	令和 3 年 10 月 18 日(月)	
調査対象者	菅浦手助す一隊 代表(菅浦区自治会 区長) 美保関公民館 館長 (美保関地区社会福祉協議会 事務局長) 美保関公民館 主事 (美保関地区社会福祉協議会 事務局) 松江市社会福祉協議会 地域福祉課地域福祉係 係長 松江市社会福祉協議会 地域福祉課地域福祉係 コミュニティソーシャルワーカー	小林 邦彦氏 友森 勉氏 岩本 真侑氏 栂 澄子氏 今村 佳徳氏
調査方法	Web 会議ツールでのヒアリング	

調査日	令和 3 年 11 月 17 日(水)	
調査対象者	松江市 歴史まちづくり部交通政策課 課長 松江市 歴史まちづくり部交通政策課交通企画係 副主任	斉間 康浩氏 小谷 竜也氏
調査方法	対面でのヒアリング	

1.菅浦手助す一隊（島根県松江市）

(1)　松江市の基本情報

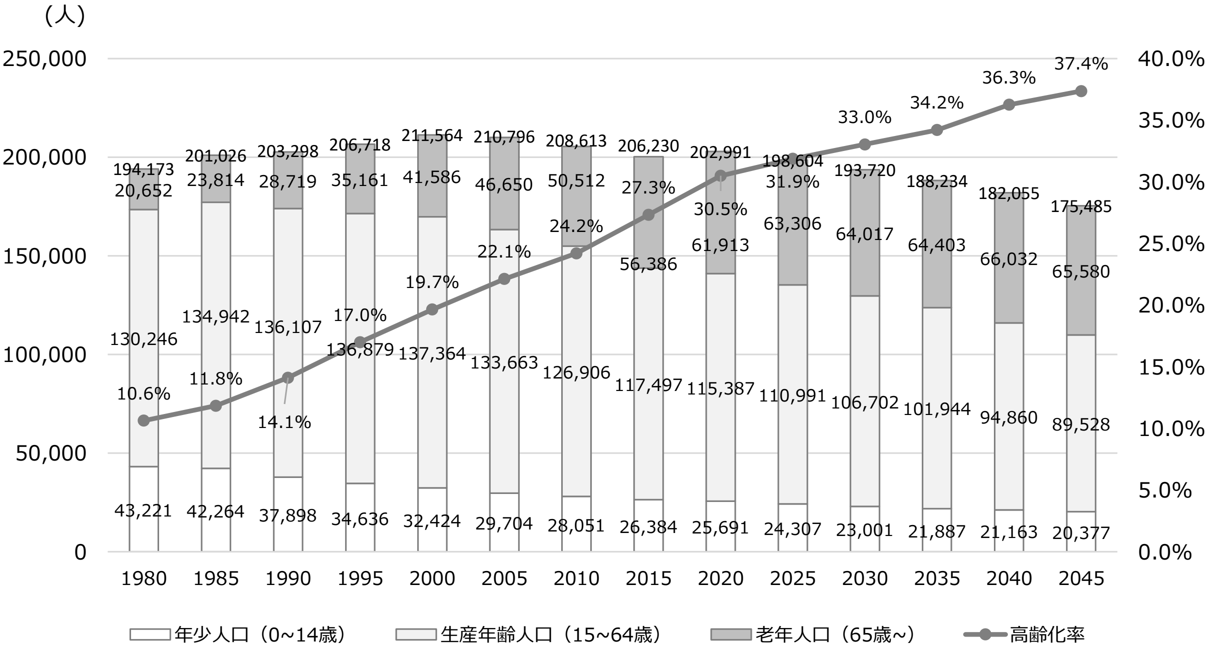
- 松江市は島根県の出雲地方に位置する県庁所在地であり、出雲市・安来市・鳥取県境港市に隣接している。
- 令和4年1月末時点の住民基本台帳では人口約20万人、高齢化率30.0%である。2045年の将来推計については、国立社会保障・人口問題研究所によると、人口が約17万人まで減少し、高齢化率が約37%となることが予測されている。
- 松江市では、令和2年3月に第5次松江市地域福祉計画・地域福祉活動計画を策定しており、「基本目標5 安心して住み続けられるまちづくりをめざす」の進めるべき方策として「移動手段の確保」を掲げている。本方策では、「福祉的支援を要する市民への移動支援」として公共交通機関等があっても、利用できない（福祉的支援を要する）人々への通院や買い物の支援、さらには社会参加を可能とする移送支援を検討することとしている。

図表- 46　松江市の人口･世帯数（令和 4 年 1 月末現在）

人口	199,236 人
65 歳以上人口	59,847 人
高齢化率	30.0%
世帯数	91,193 世帯

出典：住民基本台帳

図表- 47　松江市における人口の推移及び将来人口推計



出典：総務省「国勢調査」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口」
注：2020 年以降は「国立社会保障・人口問題研究所」のデータに基づく推計値。

(2) 取組概要

- 菅浦手助すー隊[7]（すげうらてごすーたい）は、島根県松江市の西部に位置する美保関地区の菅浦区自治会で設立された住民互助による移動支援サービスを実施する団体である。
- 美保関地区は、令和4年1月末現在で人口が4,659人、うち65歳以上人口が2,189人、高齢化率が47.0％と高齢化が進行している。
- 美保関地区では店舗が減少しており、買い物は地区外の松江市や境港市等に行かねばならない。地区内の医療機関も、歯科・内科が各1施設のみである。公共交通は、コミュニティバスが運行しているが、菅浦区のバス停は限られており、歩いていくことが難しい状況がある。また、タクシー事業者は地区内から撤退しているため、地区外の松江市から利用すると料金が高くなり、恒常的な利用は困難である。
- このような中、平成31年度に美保関地区社会福祉協議会では、第5次美保関地区地域福祉活動計画を策定した。策定前の実態把握として、美保関地区社会福祉協議会は美保関地区の住民に対して地域の困りごとについてアンケート調査を実施し、美保関地区における買い物や通院のための移動に関する課題が浮き彫りになった。そのため、菅浦地区自治会区長兼美保関地区社会福祉協議会ボランティア部会部長が中心となりながらサービスの実施の検討を行い、菅浦区自治会内の組織として「菅浦手助すー隊」を設立し、令和3年4月から、住民互助による移動支援サービスを実施している。

図表- 48 菅浦手助すー隊による買い物支援の様子

7 手助すー（てごすー）：山陰地方で、手助（てご）する、手伝うの意

(3) 実施している住民互助による移動支援サービスの内容

- 菅浦手助すー隊の住民互助による移動支援サービスは、自治会住民で公共交通機関の利用や車の移動が困難な65歳以上の高齢者及び障害者の「見守り対象者」を対象に実施している。利用に際しては会員制を採用しており、現在の会員は21名である。
- 利用負担については、月500円の会費をガソリン代実費分としてサービス利用の有無に関わらず徴収している。なお、会費制の導入にあたっては、本格運行前に試験運行を実施しており、その結果を算出根拠として設定している。
- 運行形態は利用者の自宅から目的地のドア・ツー・ドアで、買い物や通院等の送迎を実施している。運行範囲は原則として市内であるが、菅浦区自治会は、松江市に隣接する境港市も日常的な生活圏域であることから、境港市内までも必要に応じて運行することとしている。運行日は年末年始・盆・祝日を除く月～金曜日、運行時間は8時～17時である。（買い物の支援は毎週水曜日のみ実施）
- 車両については、菅浦手助すー隊の隊員が所有する車両を使用し、保険は移動支援サービス専用自動車保険と全国社会福祉協議会の送迎サービス補償を適用している。
- 菅浦手助すー隊の活動に取り組む者は、隊員と称している。ドライバーは9名、コーディネーターは1名であり、いずれも菅浦区自治会の住民である。
- 運営にあたり、保険料、備品購入費（初年度のみ）、消耗品購入費、コーディネート費（1回あたり450円）の費用について、松江市が運営費として年間35万円補助している。

図表－ 49 菅浦手助すー隊が実施する住民互助による移動支援サービスの設定内容

項目	設定内容
1. 利用者の設定 どこに住む誰を対象とするか	• 菅浦自治会住民の65歳以上の高齢者と障害者で、①②に該当し、事前に利用申込書に利用登録した方（見守り対象者） ①公共交通機関の利用が困難で、かつ車の運転の出来ない方 ②自宅から目的地までの（往復）介護等が必要のない方
2. 目的地の設定 何をすることを支援するか （どこに送迎するか）	•通所 •買物（通院）
3. 運行範囲の設定 どの範囲を運行するか	•原則として松江市内、隣接の境港市内までの範囲
4. 車両の確保･保険の適用 何の車両を使うか 保険は何で対応するか	•ドライバーの個人所有車を使用。 •保険は保険会社の移動支援サービス専用自動車保険と全国社会福祉協議会の送迎サービス補償を適用。
5. 運行体制の確保 誰がドライバー（運行）とコーディネーター（運行管理）を担うか	•ドライバー：9名 •コーディネーター：1名
6. 費用負担の設定 利用者に負担してもらうか	•利用の有無に関わらず、会費として月500円（試験運行時の運行実績に基づき設定したガソリン代）を会員から徴収。
7. 運営費の確保 運営費の確保が必要か	•松江市からのサービスの運営補助金あり。（松江市高齢者移送活動支援補助金）

① 利用者の設定

- 菅浦手助す一隊では、住民互助による移動支援サービスの実施を検討する当初より、主たる利用者は「見守り対象者」であるという考えを持っていた。約150人の自治会加入者のうち、見守りの対象者は45人程度であり、65歳以上でも自分で自立的に生活できる人、見守り対象者でもコミュニティバスを利用できる人は、利用者に含まない。サービスの利用対象となる住民は、事前に調査をして見極めている。

② 目的地の設定

- 利用者に何を目的として住民互助による移動支援サービスを利用したいかを調査した結果、買い物・通院が多くあげられた。次いで金融機関が多かった。
- 買い物支援の利用者が複数人の場合には、当日の利用者で行先を話し合ってもらうこととしている。サービスの利用者が5人までの場合は車1台で運行しているが、5人以上の場合は車が2台になるため、それぞれ目的地を松江市・境港市で変えている。

③ 運行範囲

- 菅浦区は、松江市・境港市の両方が生活範囲であるため、両市内を範囲としている。交通事業者が松江市と境港市で異なることから、住民互助による移動支援サービスの開始にあたっては、松江市交通政策課から境港市を通じて説明をしてもらっている。
- 松江市・境港市以外の目的地への送迎の依頼は断っている。規約にも運行範囲を記載しており、運行範囲外の場合はタクシー等を利用してもらうこととしている。

④ 車両の確保・保険の適用

- 手助す一隊隊員の自家用車を使用しており、保険会社の移動支援サービス事業専用自動車保険と、全国社会福祉協議会送迎サービス補償に加入している。費用は松江市の補助金である「松江市高齢者移送活動支援補助金」を充てている。

⑤ 運行体制の確保

- ドライバーは、60～75歳の仕事を退職した住民が担っており、定年退職後のやりがいのひとつになっている。買い物支援の際にはドライバーは店内で待機し、荷物が持てない人の支援をしている。買い物支援では複数の利用者の支援に対応できるよう、ドライバーとは別に補助者が同行している。
- コーディネーターは、住民互助による移動支援サービスを実施するうえで必須となる運行管理(予約受付、配車、利用者への連絡、運転記録表の集計、諸事務等)を担っている。運行状況は、Excelシートで管理しており、担当者・使用時間・走行距離（キロ数）・運行記録からわかる問題点等を記録している。

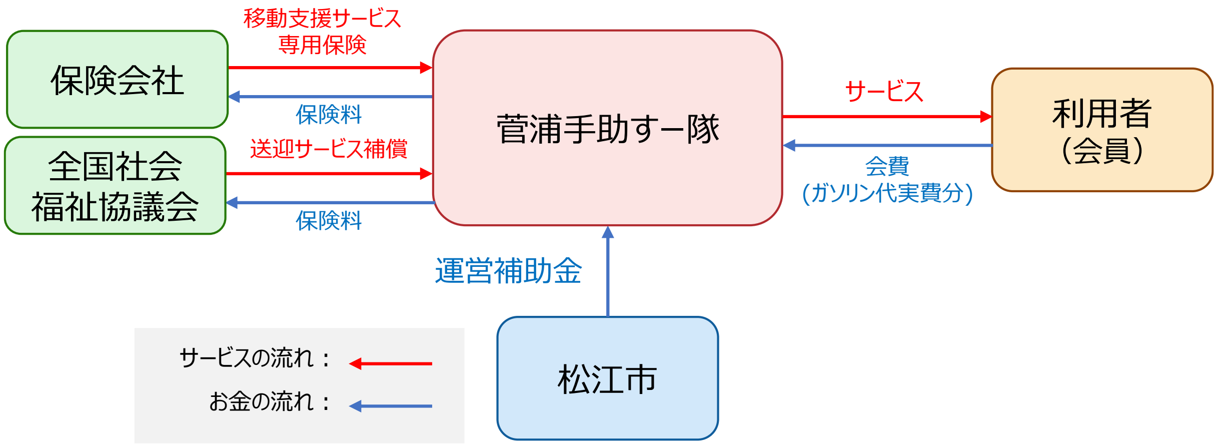
⑥ 利用料の設定

- 令和2年12月から4か月間実施した試験運行の結果を踏まえて、令和3年4月の本格運行からは、ガソリン代の実費分を会費500円として利用者に負担してもらっている。1台に複数人が乗車することから「ガソリン代実費を支払うにあたり、乗る人数によって金額も異なるため不公平感がある、また、毎回ガソリン代を支払うことが手間である」ことを理由に月500円の会費制を導入した。利用状況に関わらず会費は500円であり、会員でガソリン代の実費分を賄うという考え方である。なお、会費が余った場合は繰越すこととしている。

⑦ 運営費の確保

- 令和2年度の試験運行期間は、松江市社会福祉協議会の「住民主体型移送サービス補助金（年間上限20万円）」、令和3年度からは松江市の「高齢者移送活動支援補助金（年間上限35万円）」を運営費として充てている。

図表- 50 菅浦手助す一隊のサービスモデル



(4) 住民互助による移動支援サービスの立ち上げプロセス

① 高齢者の移動に関わる困りごとの把握

- 美保関地区社会福祉協議会では、第5次美保関地区地域福祉活動計画の策定にあたり、平成30年度に美保関地区の住民に対して地域の困りごとについてアンケート調査を実施し、買い物や通院のための移動に関する課題が浮き彫りになった。美保関地区では、第5次美保関地区地域福祉活動計画の策定を通じて、自治会連合会・まちづくり協議会・地区社会福祉協議会、公民館運営協議会が一体的に取り組む環境づくりが行われている。
- コミュニティバスの利用促進をはじめ、地域の移動手段確保のための協議を行っていた菅浦区自治会では、アンケート調査の結果も踏まえて移送支援の検討を始めるにあたり、令和元年4月の菅浦区自治会の総会で移送支援のプロジェクトチームの立ち上げについて決議した。

・ **第 5 次美保関地区地域福祉活動計画の策定に向けたアンケート調査で高齢者の移動に関する課題を把握した。** ・ **アンケート調査の結果を踏まえて、菅浦区自治会で移送支援のプロジェクトチームを立ち上げた。**

② サービスの実施検討

- 菅浦区自治会による移送支援プロジェクトの立ち上げ時期と同じくして、松江市社会福祉協議会では、松江市内29地区の各地区社会福祉協議会で第5次地区地域福祉活動計画を策定するために実施されたアンケート・座談会等より多くの地区で移動手段の確保に困っている状況を把握していた。そのため、住民互助による移動支援サービスの立ち上げを支援するための手引き「地域の皆さんとつくる移送支援の手引き」を令和2年4月に策定し、サービスの立ち上げを支援するための補助金（住民主体型移送サービス補助金）の交付を行うこととした。
- 令和2年7月には、松江市社会福祉協議会が自治会連合会長、地区社会福祉協議会会長、地区社会福祉協議会ボランティア部長、コミュニティバス利用促進協議会会長、民生児童委員協議会会長を対象に、移動支援の立ち上げを支援するための補助金交付について説明を行った。その後、松江市社会福祉協議会から、旧小学校区毎にある6か所の自治会の区長に対し、同様の説明を行った。
- 菅浦区自治会では移送支援のプロジェクトを令和2年4月に立ち上げており、今後の進め方を検討している状況であったため、「良い機会であり、自治会で取り組もう」と意見がまとまり、補助金を申請した。
- 菅浦区自治会区長兼美保関地区社会福祉協議会ボランティア部長には「移送支援ではコミュニティバスとの兼ね合いが必ず課題になる。移送支援を実施した結果、コミュニティバスに撤退されてしまっては困る」という心配があった。そのため、美保関地区社

会福祉協議会から松江市へ依頼し、令和2年9月に、コミュニティバスの勉強会を開催した。勉強会には、松江市歴史まちづくり部交通政策課課長（以下、「松江市交通政策課長」という。）が参加し、コミュニティバスの現状について説明をしたうえで、コミュニティバスの改善や地域での移動支援の実施等について意見交換を行った。そして、菅浦区自治会では、既存の公共交通ではカバーできない移動を支援することとし、松江市は公共交通との整合性等の調整について支援を行うこととなった。

- **高齢者の移動に関する課題を把握した松江市社会福祉協議会が、地域での住民互助による移動支援サービスの立ち上げを支援するために、手引きの作成と立ち上げに関する費用補助を実施した。**
- **松江市社会福祉協議会の支援を受けながら、菅浦区自治会で住民互助による移動支援サービスの実施を検討した。**
- **菅浦区自治会でサービスを検討する中で、既存の公共交通であるコミュニティバスへの影響を懸念して、松江市とコミュニティバスについて意見交換を行った。**

③ サービス内容の具体化

- 令和2年9月、菅浦区自治会では、地域で見守りが必要な高齢者40名程度を対象に、住民互助による移動支援サービスに対する要望・利用意向を把握するためのアンケート調査を行った。
- 松江市社会福祉協議会から保険会社を紹介してもらい、保険商品の説明を受けた。また、住民互助による移動支援サービスの実施にあたり、車の安全運転に関する知識等を習得するため、NPO法人移動ネットおかやまによるドライバー講習を受講した。
- その後、菅浦区自治会で住民互助による移動支援サービスに取り組む団体を「菅浦手助す一隊」と名付けた。そして、松江市社会福祉協議会が作成した「地域の皆さんとつくる移送支援の手引き」の情報やNPO法人移動ネットおかやまの助言等を参考にしながら、運行規約・利用手順・運行ルール・運行記録表・事故時の対応マニュアルを作成した。作成後は、公民館や松江市社会福祉協議会、松江市にも説明を行い、助言等を受けながら内容を精査した。

- **住民互助による移動支援サービスの内容の具体化にあたり、対象者へのアンケート調査、保険商品に関する情報収集、ドライバー講習の受講を実施した。**
- **松江市社会福祉協議会が作成した立ち上げに関する手引きや支援団体による助言を参考にして、松江市等の地域の関係者への情報共有を図りながら、運行の規約・手順・ルール等を作成した。**

④ 関係者との協議・調整

- 菅浦区には、週に1回移動販売が来るため、買い物支援を行う菅浦手助す一隊と移動販売事業者とですり合わせを行い、買い物支援は移動販売がある日以外に実施することとした。
- 交通関係者との協議・調整は、事前に松江市交通政策課長がコミュニティバス・タクシーの交通事業者、近隣自治体である境港市、運輸支局と協議・調整を行った。
- コミュニティバスについては、松江市の第三セクター「株式会社サンライズ美保関」が菅浦区を運行していたが、松江市交通政策課長が説明をすることで同意を得られた。その際に、菅浦手助す一隊のサービスを利用する対象者について2つの条件を設定し、その条件に該当する人のみ利用可能することになった。2つの条件は、次のとおりである。

・公共交通機関の利用が困難で、かつ車の運転の出来ない方 ・自宅から目的地までの（往復）介護等が必要のない方

- タクシーについては、美保関地区内に事業者がいないため、松江市交通政策課長から一般社団法人島根旅客自動車協会に事前説明を実施した。また、菅浦手助す一隊の運行範囲には境港市も含まれており、境港市にはタクシー事業者がいることから、境港市に連絡を行い、境港市から各事業者への説明を依頼した。
- 境港市と松江市は交通に関して連携する関係性にあり、コミュニティバスでは美保関地区から境港市まで越境して運行している。さらに、八束町から境港市の駅まで定期で運行している。そのような状況から関係者との調整は円滑に進んだ。そして、運輸支局に事前説明を実施して了承を得た。
- 以上の松江市による交通関係者との事前協議・調整を経て、菅浦手助す一隊は、松江市社会福祉協議会同行のもと、島根運輸支局及び一般社団法人島根旅客自動車協会に運行規約・利用手順等の説明を行い、了承を得た。

・ **サービスの実施に向けて地域の事業者（移動販売事業者）と協議・調整した。** ・ **交通関係者への説明は、松江市の公共交通担当部局の支援（松江市による関係者との事前の協議・調整）を受けながら実施した。**

⑤ 運行準備

- 住民互助による移動支援サービスの本格実施に向けて、菅浦手助す一隊が試験運行を行うにあたり、令和2年11月に利用対象と想定される住民を対象に案内状を送付し、説明会を開催した。説明会後には11名が会員登録を行った。その後、松江市社会福祉協議会の補助金交付を受けて、保険会社の移動支援サービス専用自動車保険への加入や備品の購入等の準備をし、令和2年12月1日より試験運行を開始した。
- 試験運行期間は、利用者会議を開催し、利用者に集まってもらって意見を聞いた。その結果、通院先への移動支援の要望があがった、試験運行開始当初は買い物支援のみを実施していたが、令和3年1月からは通院も試験運行内容に追加した。

・ **住民互助による移動支援サービス開始の前に試験運行を実施し、利用者の要望を確認しながらサービス内容を調整した。**

⑥ サービス内容の調整～サービス開始

- 試験運行の結果、ガソリン代実費を利用者に負担してもらう場合に、「乗る人数によって金額も異なるため不公平感がある、また、毎回ガソリン代を支払うことが手間である」ことから、月500円の会費制を導入することとした。令和3年3月に規約を変更し、松江市交通政策課長に相談を行い、令和3年度予算書の作成、運輸支局との調整等の支援を受けて、運輸支局と調整した。
- その後、令和3年4月1日から住民互助による移動支援サービスを開始した。サービスを開始してからは、松江市から運営費に関する費用の補助（松江市高齢者移送活動支援補助金）を受けている。

・ **試験運行での結果を踏まえて、利用者が費用を負担するガソリン代実費分の支払いについて会費制を導入した。** ・ **会費制の導入にあたり、松江市の支援（情報の整理、運輸支局への説明）を受けて運輸支局と調整した。**

図表－51 菅浦手助す一隊での住民互助による移動支援サービス立ち上げプロセスの一覧図

段階	時期	菅浦手助す一隊 (菅浦区自治会)	美保関公民館 美保関地区社会福祉協議会	松江市社会福祉協議会	松江市	交通関係者
現状把握	令和2年1月以前		平成30年度 地域の困りごとについてのアンケート調査実施 平成31年度末 第5次美保関地区地域福祉活動計画策定			
現状把握	令和2年2月		令和2年度 美保関地区26全自治会長へのアンケート調査実施			
現状把握	令和2年3月			第5次松江市地域福祉計画・地域福祉活動計画策定	第5次松江市地域福祉計画・地域福祉活動計画策定	
サービス実施検討～サービス内容設計	令和2年4月	移送支援プロジェクトチーム立ち上げ		「地域の皆さんとつくる移送支援の手引き」の作成		
サービス実施検討～サービス内容設計	令和2年5月		美保関地区カルテ作成			
サービス実施検討～サービス内容設計	令和2年6月	体制整理				
サービス実施検討～サービス内容設計	令和2年7月	体制整理		移動支援ボランティアの募集・住民主体型移送サービス補助金交付の説明		
サービス実施検討～サービス内容設計	令和2年8月	体制整理		移動支援ボランティアの募集・住民主体型移送サービス補助金交付の説明		
サービス実施検討～サービス内容設計	令和2年9月	サービス内容設計 市社協の補助金確認・申請(←松江市社会福祉協議会の説明より) コミュニティバスの勉強会	コミュニティバスの勉強会	移動支援ボランティアの募集・住民主体型移送サービス補助金交付の説明(→菅浦手助す一隊) コミュニティバスの勉強会	コミュニティバスの勉強会	
サービス実施検討～サービス内容設計	令和2年10月	規約・手順・運行ルール作成 保険会社説明確認 認定ドライバー講習				
関係者との協議・調整～運行準備～サービス内容の調整	令和2年11月	移動運転販売事業者との調整 運輸支局・交通事業者説明(→交通関係者) 利用者説明会 保険加入・備品購入	出発式の企画・案内先助言	運輸支局・交通事業者説明同行	運輸支局・交通事業者事前説明(→交通関係者)	運輸支局・交通事業者確認
関係者との協議・調整～運行準備～サービス内容の調整	令和2年12月	12/1 出発式・試験運行開始 (買い物支援のみ) 利用者会議後に利用者の要望を受けて通院支援追加	出発式	出発式	出発式	
関係者との協議・調整～運行準備～サービス内容の調整	令和3年1月	(12/1 出発式・試験運行開始 継続)				
関係者との協議・調整～運行準備～サービス内容の調整	令和3年2月	(12/1 出発式・試験運行開始 継続)				
関係者との協議・調整～運行準備～サービス内容の調整	令和3年3月	運輸支局と会費制導入説明(→交通関係者)		運輸支局と会費制導入説明同行	運輸支局と会費制導入調整(↔交通関係者)	運輸支局 会費制導入確認
開始	令和3年4月	4/1 サービス開始				

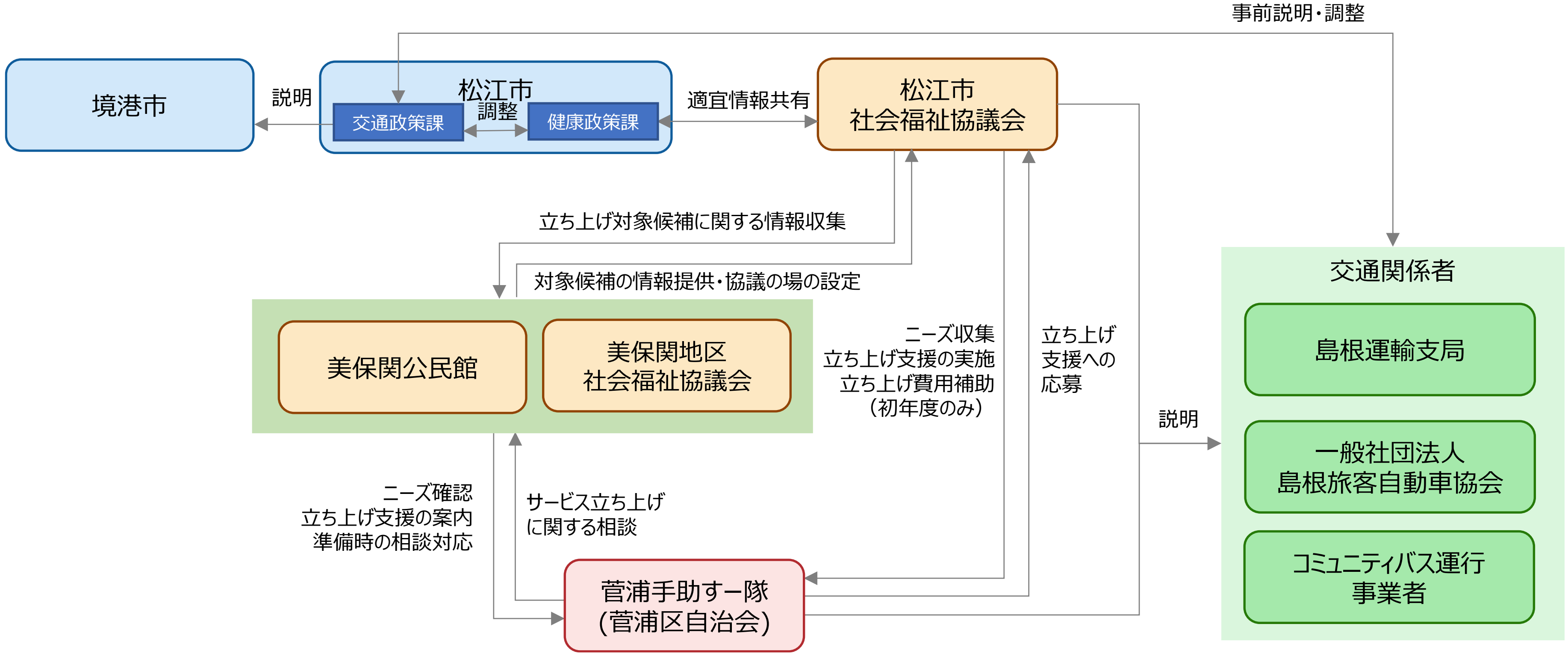
(5) 支援内容・体制

- 菅浦手助す一隊が住民互助による移動支援サービスを立ち上げるにあたっては、松江市社会福祉協議会からサービスの立ち上げに関する情報提供や立ち上げ準備に関する費用補助が行われている。また、松江市社会福祉協議会に所属するコミュニティソーシャルワーカーや美保関公民館、美保関地区社会福祉協議会からも伴走支援（関係者との協議・調整、出発式の企画・案内等）が行われた。
- サービス内容の設計や、運輸支局・交通事業者等との協議・調整については、松江市の交通政策課が支援しており、健康政策課ではサービスの運行に関する費用補助を行っている。

図表- 52 菅浦手助す一隊での住民互助による移動支援サービス立ち上げ･運営に対する支援内容

<table>
<tr><th></th><th>支援</th><th>概要</th></tr>
<tr><td rowspan="4">松江市社会福祉協議会</td><td>「地域の皆さんとつくる
移送支援の手引き」の作成</td><td>・ 「許可･登録を要しない運送」での住民互助による移動支援サービスの立ち上げ方法を整理。
・ 手引きには「手順」、「サービス内容」、「利用手引きの雛形」を掲載。</td></tr>
<tr><td>サービス立ち上げの伴走支援</td><td>・ コミュニティソーシャルワーカーと地域包括支援センターが、先進地の情報提供や地域での話し合いへの参加等を実施して、サービスの立ち上げを支援。</td></tr>
<tr><td>サービスの立ち上げ費用･運営補助金
（住民主体型移送サービス補助金）
※令和 2 年度のみ</td><td>・ 立ち上げ費用や運営補助費として、最大 20 万円を補助。
・ 補助対象は、「消耗器具備品費」、「保険料」、「通信運搬費」、「印刷製本費」、「広報費」、「賃借料」、「諸謝金(コーディネータ費用)」。</td></tr>
<tr><td>地域支え合い型認定ドライバー講習の受講支援</td><td>・ 住民互助による移動支援サービスを実施するドライバーによる「地域支え合い型認定ドライバー講習」の受講費用を負担。</td></tr>
<tr><td>美保関地区社会福祉協議会･
公民館</td><td>サービス立ち上げの伴走支援</td><td>・ 地域での話し合いへの参加や関係者との協議･調整、出発式の企画･案内等を実施して、サービスの立ち上げを支援。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">松江市</td><td>サービス内容設計の助言
【交通政策課】</td><td>・ ガソリン代実費の会費による徴収や運営費の充当に関する情報整理を支援。</td></tr>
<tr><td>交通関係者との協議･調整
【交通政策課】</td><td>・ 運輸支局、一般社団法人島根旅客自動車協会、境港市とのサービス実施にあたっての協議･調整を支援。</td></tr>
<tr><td>サービスの運営補助金
（松江市高齢者移送活動支援補助金）
※令和 3 年度から
【健康政策課･交通政策課】</td><td>・ 1団体年間 35 万円を上限に費用を補助。
<table>
<tr><td>補助対象団体
（全て満たす団体）</td><td>町内会･自治会･地区社会福祉協議会及びその組織内の団体
3 人以上で構成され、65 歳以上の者を含む
※移送で使用する車両は個人所有の車両</td></tr>
<tr><td>移送対象者</td><td>65 歳以上の高齢者で公共交通機関の利用が難しく車の運転ができない方</td></tr>
<tr><td>目的地</td><td>買い物、通いの場</td></tr>
<tr><td>補助金</td><td>保険料、備品（初年度のみ）、消耗品、コーディネート費（1 回当たり 450 円）</td></tr>
<tr><td>留意事項</td><td>コミュニティバス･地域のタクシー･移動販売事業者への影響を地域で検討
許可･登録を要しない運送に該当するか交通政策課へ事前に確認が必要</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

図表- 53　菅浦手助す一隊の住民互助による移動支援サービス立ち上げに関する支援体制



(6) 自治体による住民互助による移動支援サービスの考え方

菅浦手助す一隊での住民互助による移動支援サービスの立ち上げにあたっては、交通関係者との協議・調整を、松江市の公共交通担当部局である交通政策課が支援しており、住民互助による移動支援サービスについては、以下のように考えている。

① 移動手段確保は旅客運送事業として実施することを基本として、そのうえで要望にあわせて対応する

- 地域の移動手段を確保するにあたっては、基本的には旅客運送事業として実施すべきであり、市としてはそのために必要な改善に取り組むべきであると考えている。松江市では民間事業者による運行が難しい範囲をコミュニティバスで運行しているが、道路幅が狭い場所では細部まで乗り入れることが難しく、バス停が遠くなり、高齢者等が歩くことが難しい場合がある。そのため、車両の小型化やバス停の再配置等で対応することが考えられている。そのうえで、住民の生活の中で移動に関する課題がある場合には、要望にあわせて必要な対応を行うことになる。
- 公共交通での運行範囲が狭いほど、住民主体で運行するサービスの運行距離が長くなることが想定され、負担をかけることになる。そのため、できるだけ住民主体の運行に負担にならないように車両の小型化等を進め、公共交通の範囲を拡げたいと考えている。
- 住民互助による移動支援サービスに関する対応を行ううえで、最も大事なことは、自治体が移動手段の確保についての基本的な考え方・方針を持っていることであると考えている。

② 公共交通担当部局において、関係者との協議・調整を図ることが必要である

- 住民互助による移動支援サービスを実施するうえでの一番の課題は、「既存の交通事業者との棲み分けをどのように考えるか」である。
- 福祉の視点から住民互助による移動支援サービスを実施しようとした場合でも、運行する地域がどのような地域かを把握し、その地域でサービスを実施できるかを交通の視点から見極める必要がある。適した地域の選定とプレイヤーの有無、交通の視点での調整ができるかの3点がそろわないと取組を進めることは難しいと考えている。
- 運輸支局・交通事業者との協議・調整については、道路運送法等の制度の理解や交通関係者との関係性が求められることから、公共交通担当部局で対応する必要があると考えている。

(7) 取組のポイント

前項までの結果を踏まえて、菅浦手助す―隊での住民互助による移動支援サービスの立ち上げから把握できた取組のポイントは以下のとおりである。

① サービスを検討するきっかけとなる、課題に関する共通理解や地域で一体的に取り組む機運の醸成がなされた

- 第5次美保関地区地域福祉活動計画の策定を契機として、地域の課題に関する調査が行われ、高齢者の日常生活における移動の課題が浮き彫りになった。このことが、菅浦区自治会や松江市社会福祉協議会等の移動支援に関する取組のきっかけとなっている。つまり、計画策定に伴う地域課題に関する調査を通じて、各主体・関係者が地域の課題に対して共通理解を持つことになったと考えられる。
- また、第5次美保関地区地域福祉活動計画は、自治会連合会、まちづくり協議会、地区社会協議会、公民館運営協議会、等が一体的に取り組む活動計画となっており、計画の策定を通じて地域の主体が「皆で取り組もう」という機運が醸成されている。このことが、菅浦区自治会における住民互助による移動支援サービスの立ち上げにつながったと考えられる。

② それぞれの役割にもとづく支援体制が形成された

- 松江市社会福祉協議会では、第5次地区地域福祉活動計画が各地区で作成される中で、多くの地区で移動手段の確保に課題を抱えている状況を把握して、福祉的観点から住民互助の力で解決していくことを支援する取組を実施しており、これが、菅浦区自治会での住民互助による移動支援サービス立ち上げの後押しにつながったと考えられる。
- また、立ち上げを進めるにあたっては、松江市社会福祉協議会に所属するコミュニティソーシャルワーカーをはじめ、美保関公民館や美保関地区社会福祉協議会のメンバーが伴走支援を実施しており、第5次美保関地区地域福祉活動計画に掲げられているように一体的な取組が行われている。
- そして、松江市は、菅浦区自治会による検討が進む中で、道路運送法等の移動手段確保に関する制度上の助言・支援を行うとともに、運輸支局や交通事業者等との協議・調整支援、運営のための費用の補助等、住民互助による移動支援サービスを実施するための調整や、運営するための資金確保の支援を担っている。

③ 自治体公共交通担当部局と公共交通との関係を整理した

- 住民互助による移動支援サービスと公共交通であるコミュニティバスとの関係性を理解するため、菅浦区自治会では松江市交通政策課長が説明を行う勉強会の開催を依頼し、住民互助による移動支援サービスと公共交通の関係性について考え方を整理している。その後、松江市への支援を依頼しながら、運輸支局や交通事業者等との協議・調整を図っており、サービスの実現につながった要因のひとつであると考えられる。

第5章 調査結果の考察

市町村向けアンケート調査、事例調査、プロセス調査の結果を踏まえて、中国5県における住民互助による移動支援サービスの取組状況、サービスの考え方、取り組むうえでのポイントや課題等を考察する。

1.市町村向けアンケート調査結果から

(1) 住民互助による移動支援サービスの実施状況

- 住民互助による移動支援サービスは約5割の市町村で実施され、未実施の市町村でも必要性を感じている割合は8割を占めている。このため、住民互助による移動支援サービスは今後さらに中国5県の各市町村で実施される・実施を検討される可能性が高いと考えられる。

(2) 住民互助による移動支援サービスの位置付け・公共交通との関係

- 住民互助による移動支援サービスを公共交通に関する計画に位置付けている市町村は約2割に留まる。位置付けていない場合、「公共交通に関する計画に位置付ける移動手段とは考えていない」、「未検討である」が主な理由である。
- 住民互助による移動支援サービスに取り組む団体等を支援している場合には、福祉の観点から支援していることが多く、今後も福祉分野からの後押しによって取組が進む可能性が高いと考えられる。一方で、9割以上の市町村が住民互助による移動支援サービスの実施にあたり、バス・タクシー等の公共交通機関との連携が必要だと認識しており、公共交通との連携は住民互助による移動支援サービスを実施するうえでの重要事項であると考えられる。

(3) サービスに取り組む団体等への支援

- サービスに対し市町村が既に実施している支援の上位3つは、「困りごと・ニーズ把握支援」、「サービスの運営に関する情報の提供」、「サービスの運営に関する費用補助」であり、いわば取組の導入に向けた支援とインセンティブの提供である。一方、今後実施・充実したい支援の上位3つは、サービス実施の有無に関わらず共通して「サービスを実施する人材の確保・育成支援」、「困りごと・ニーズ把握支援」だが、残り１つについて、未実施の市町村では「サービスの立ち上げに関する情報の提供」があがっており、これから取り組む市町村では、住民互助による移動支援サービスの立ち上げに資する情報・知見が必要になると考えられる。
- 市町村の支援時の課題では「サービスの立ち上げを支援できる人材の確保・育成」、「サービスの運営を支援できる人材の確保・育成」、「福祉・交通分野の制度・仕組みの理解・知識習得」の回答が多い。市町村では、サービス立ち上げ・運営のノウハウがなく、福祉・交通の相互理解や双方の知識も不足しているとの認識がうかがえるため、

サービスの実施を福祉・交通双方から支えるため情報・知見が必要になると考えられる。

- 市町村が国・県に期待する支援について、国には「資金の提供」や「情報の提供」、県には実際に支援にあたる「人材の派遣」、「情報交換や交流ができる場の提供」、「研修の開催」についての期待が高く、身近な県には実施に向けた具体的な支援を期待していることがうかがえる。

(4) 市町村における庁内体制

- 福祉部局と公共交通担当部局による互いの会議への参加については、半数以上が「参加していない」又は「協議会自体設置されていない」という状況である。福祉部局・交通部局の連携について、「十分に連携できている」と回答した市町村は全体の１割にも満たず、多くの市町村が連携や連携強化が必要だと感じている。このことから、多くの市町村において福祉・交通の庁内における連携はまだ十分には進んでおらず市町村としての考え方や方向性、住民への働きかけ等が定まっていない場合が多いと考えられる。
- 連携するうえでの課題としては、「福祉・交通の両分野の制度・仕組みなどの理解・知識習得が難しい」、「両部局で情報共有や協議できる会議等の場がない」などがあげられている。また、福祉部局と公共交通担当部局の連携の素地があると考えられる10団体とそれ以外を比較してみると、「両部局で定期的に情報の共有を図る連絡手段がない」や「両部局で情報共有や協議できる会議等の場がない」について大きな差はないが、「福祉と交通の両分野の制度・仕組みの理解・知識の習得が難しい」、「両部局での役割分担が定まっていない」は連携の素地があると考えられる10団体の方が10ポイント以上高い。これは、実際に連携に取り組むことにより、単なる場や機会の設定だけではなく、両分野の相互理解の促進、具体の役割分担等、連携上の課題が明確に認識されてきていることがうかがわれる。

2.事例調査・プロセス調査結果から

(1) 住民互助による移動支援サービス実施の経緯・体制

- 協同労働びしゃもん台絆くらぶ、車扶の会、菅浦手助す―隊のいずれについても、地域の住民が地域の活動等を通じて高齢者等の状況を把握し、移動に関する問題があると認識して取組の検討を開始している。つまり、自らが取り組む必要があると考えて取り組む住民発意の活動として行われている。
- サービスの実施にあたっては、それぞれ共通する問題意識を持つ人々が団体等の組織を作って取り組んでいる。組織的に取り組む理由としては、以下の3点があげられる。
  - サービス実施にはドライバーとコーディネーターによる運行体制が必要となる。
  - 隣人による送迎のような個人的な支え合い活動は公共性の担保が難しく、自治体は支援しにくい。
  - 保険会社による移動支援サービス専用保険は団体を対象としている。
- 以上から、住民互助による移動支援サービスは地域で設立された団体等の組織が担うことが、持続性を確保するうえで望ましいと考えられる。

(2) 住民互助による移動支援サービスを立ち上げるうえでの課題

- 事例として取り上げた各団体は、地域の課題解決を志して住民発意で取り組んでおり、十分な情報・知見がない中でも模索しながら検討を行った。特に検討するうえでは、車両の確保、安全対策、費用負担や補助金の取扱いについて、実施可能な事項と不可能な事項がわかりづらく、課題になる傾向にある。結果として住民互助による移動支援サービスの立ち上げに関する相談・支援を受けながら、サービス内容の検討を進め、実施に至っている。
- このことから、住民互助による移動支援サービスを立ち上げる際に生じる課題としては、サービスの手順や内容の設計に関する情報収集や相談・支援を受けられる機会の確保があげられる。サービスの検討手順、実施可能な事項と不可能な事項等の疑問点が解消でき、相談や支援を受けられる環境があることで、サービスには取り組みやすくなると考えられる。

(3) サービスの立ち上げを支援する市町村等の体制

- 住民互助による移動支援サービスは、高齢者等の移動手段確保の問題が地域で生じることから、住民と日常的な関わりをもつ福祉分野の関係者が支援することから始まる場合が多いが、「人を送迎する」という公共交通にも関連する側面をもつ住民互助による移動支援サービスの特性から、自治体の公共交通担当部局の担当者がもつ公共交通に関する情報・知見や関係者とのネットワークを活かして支援することが重要となる。そのため、住民互助による移動支援サービスを支援するにあたっては、福祉と交通の両分野の関係者の連携が不可欠となる。
- 支援側の体制は各事例で異なるものの、地域の関係団体、市町村それぞれが住民を支援

しながら住民互助による移動支援サービスの立ち上げに至っている。「地域の関係団体」では生活支援コーディネーターや市町村社会福祉協議会等が立ち上げを志向する住民等の伴走支援を行い、「市町村」では実施方法に対する助言や地域の交通関係者との協議・調整、立ち上げ費や運営費補助等の後方支援が実施されている。住民互助による移動支援サービスの立ち上げを支援するには、このような環境を地域の関係者と連携して整備していくことが効果的である。

- そして、地域の課題や住民の動きを把握できる仕組みや、相談・支援できる体制をつくることが、住民の自発的な取組の芽を守り・育てることにつながると考えられる。

(4) 地域公共交通との関係

- 菅浦手助す一隊の事例のように、公共交通も含めた地域の移動手段確保について、住民、自治体、地域の関係団体で話し合いをして、方針を決めていくことにより、公共交通との関係を踏まえながら、住民互助による移動支援サービスを実施することが可能になると考えられる。その際には自治体としての考え方を持つ必要がある。
- 住民互助による移動支援サービスに対する自治体の捉え方としては、地域のコミュニティづくりの一環、公共交通では難しい個別の課題への対応等様々ではある。しかし、自治体として住民互助による移動支援サービスに対する考え方や方針が明確である点は共通している。そして、基本的な考え方や方針を明確にすることは、取り組もうとする住民等への支援や、交通関係者との調整が行いやすくなることにつながると考えられる。

第6章 手引きの作成

前章までの各種調査結果及び考察をもとに、検討委員会での協議を経ながら、住民互助による移動支援サービスの立ち上げに関する住民向け・自治体向け手引きについて、作成にあたっての考え方を整理して、それをもとに構成をまとめて手引きを作成した。

1.住民向け手引き

(1) 作成にあたっての考え方

住民においては、住民互助による移動支援サービスの実施に関するある程度の手順や基準等が示されることで検討は可能となる。一方、実際にサービスに取り組む等の具体化に向けては組織化や各種協議も生じる。地域で住民互助による移動支援サービスを開始した際には、その安定性や継続性も問われる。よって、極力良好な状態で取組が進むことを目指す必要がある。

そこで、住民向け手引きでは、まずは地域の移動についての問題を捉えた住民が検討に着手し、そして、実際に組織として住民互助による移動支援サービスの立ち上げができるよう、具体的な手順等を示すものとした。

(2) 手引きの構成

住民向け手引きは以下の内容で構成されている。手引きは本編とあわせて、立ち上げ方法の全体像及びポイントの把握や、取組の周知啓発の観点から利活用が可能な媒体として、概要版（リーフレット）も作成した。

作成した手引きは資料の「地域でつくる移動支援サービス　住民互助による移動支援サービスの立ち上げに関する住民向け手引き（本編・概要版）」を参照されたい。

図表- 54 住民向け手引きの構成

手引きの目的	手引きの目的と記載。
住民互助による移動支援サービスとは	サービスの定義や位置付けを記載。
取り組む意義と期待される効果	サービス実施による期待される効果等を記載。
サービスの立ち上げ方法	サービスを立ち上げる手順とそのポイントを記載。
サービス内容設定	サービス内容を設定する際の考え方や方法を記載。
サービスモデル例	サービスとお金の流れの代表例を記載。
サービスの継続に向けて	サービスの継続性を高めるための視点を記載。
資料	サービス立ち上げに活用できる資料（住民向けアンケート調査票（例）、サービス設計シート、規約（例））を掲載。
参考資料･問合せ先	サービスを検討する際の情報･相談窓口を記載。

2.自治体向け手引き

(1) 作成にあたっての考え方

市町村では、住民互助による移動支援サービスの必要性は感じながらも、検討や協議が進んでいない状況がうかがえる。サービスを考える際には、公共交通との関係も並行して考える必要がある。また、福祉と交通だけではなく、地域づくりやまちの活性化等も踏まえて考えていくことが求められる。いわば分野横断的な検討を行わねば進まないものでもあるが、それを進めるためには自治体における考え方の整理が必要である。住民が取り組む活動を支援するという観点から、想定される取組や具体的な手順等を検討することも必要である。

また、地域での住民の活動を伴走支援する者の存在も重要である。よって、その伴走支援を行う者についても、手順や基準等を理解し、さらには市町村とも連携しながら住民発意の取組を支援していくことが望まれる。

以上から、自治体向け手引きでは、まずは住民互助による移動支援サービスを自治体でどう捉えるか・考えるかの検討を行うことが重要であり、その考え方も示したうえで、具体の支援等について示すものとした。その際には、福祉部局を主対象とした実務的な手引きとしながらも、交通、地域づくり、まちの活性化等の横断的な検討を促すことを意図して作成した。また、伴走支援を行う者が、住民の取組を支援するにあたり、住民向け手手引きとあわせて活用できるように支援内容等を整理した。

(2) 手引きの構成

自治体向け手引きは以下の内容で構成されている。作成した手引きは資料の「地域でつくる移動支援サービス　住民互助による移動支援サービスの立ち上げに関する自治体向け手引き（本編）」を参照されたい。

図表- 55 自治体向け手引きの構成

手引きの目的	手引きの目的を記載。
住民互助による移動支援サービス	サービスが検討される背景やサービスの定義について福祉と交通の両分野からの解説を記載。サービスの実施による期待される効果を記載。
さまざまな観点から住民互助による移動支援サービスを考える	福祉･交通･地域づくり･まちの活性化の観点からの住民互助による移動支援サービスの考え方を記載。
わがまちにおける住民互助による移動支援サービスを考える	自治体における住民互助による移動支援サービスの考え方や実施体制等整理の手順等を記載。
実施内容の検討	自治体として事業に位置付ける場合の方法として実施要綱･補助金交付要綱の例を記載。
住民の取組を支援する	住民によるサービス立ち上げを支援する手順と支援内容例を記載。
参考資料･問合せ先	サービスを検討する際の情報･相談窓口を記載。

第7章 研究成果の報告と今後の課題

1.報告会の開催

住民互助による移動支援サービスが実施されるには、取り組もうとする住民による理解を深め、必要となる情報・知見の提供を支援し、その思いを大事に受け止め、活動を促すような支援があることが重要である。住民自らが取り組む互助の活動は地域づくりに不可欠であり、市町村としてはその動きを応援していくことが、今後の持続性のある地域づくり・自治体づくりにもつながっていく。よって、住民の気づきを地域全体の力につなげていくような方法を市町村や地域の関係団体も学ぶ必要がある。住民自身が地域における課題に自ら気づく機会の設定、気づいた後に自ら考えるための情報・知見、自ら取り組もうと考えた時の行動の後押しとなるような支援は不可欠である。そして、いわゆる「立ち上げ」がなされた後も、それらを契機にさらに取組が拡大・波及するよう支援を進めていくことで、地域が自律的に成長する動きへと結びつけていくよう後押しすることが市町村や地域の関係団体には求められる。

一方、住民互助による移動支援サービスは、福祉のみならず交通とも深く関わる。よって、取組を支援する市町村、地域の関係団体、市町村を支援する都道府県は、自らその関係を理解して解きほぐしておくことが活動を支援するうえでも必須である。

そこで、取組を支援する自治体等を対象に、本調査研究での各種調査結果や作成した手引きをもとに情報・知見を普及・展開することを目的として報告会を開催した。報告会の開催にあたっては、上記の考え方に基づき、開催目的・対象者、現状・課題、今回の目標を設定したうえで、プログラム等を企画した。今回の報告会の目標は、手引きにおいて取りまとめた、「サービスの考え方として、福祉・交通をはじめとする複合的な観点が求められることを理解すること」、そのうえで、「支援に向けて、自治体庁内や関係団体と連携しながら支援できる体制・環境づくりが必要であること」を参加者が理解することとした。

図表－ 56　報告会の目的・目標の設定

開催目的	調査研究結果から得た知見の普及・展開により、住民互助による移動支援サービスに取り組むことを可能とするための理解・環境を醸成。	
現状・課題 ・目的に対し現在の状態はどうか ・この機会で解決できそうな課題は何か	住民互助による移動支援サービスに取り組もうとする住民に対する支援方法がわからない。 ・　サービスに対する知識の不足・説明できない。 ・　取り組もうとする住民等に対する情報提供ができない・策が無い。（→住民向け手引き） ・　取組の段階に沿った支援方法がわからない。支援するうえでの環境や体制が整っていない。（→自治体向け手引き）	
目標の設定 (1)報告会終了時に想定する能力（どのような状態なのか）	サービスの考え方（福祉・交通をはじめとする複合的な視点）がわかり、それに取り組もうとする住民等に対する支援に向けて何をすることが必要を知っている。（庁内や地域の関係団体と連携しながら支援できる体制・環境づくり等）	
(2)研修後に想定する行動（どのような行動をとる・とろうとするのか）	**【自治体】** Level-1.福祉部局・交通部局が連携して検討・協議を行う。 Level-2.関係団体とも協力しながら、取組への明確な意思を持つ住民らを支援している。 Level-3.関係団体とも協力し、移動に関わる潜在的な課題を感じている住民らへの支援を行う。	**【関係団体】** Level-1.支援者が所属する団体等で取組体制をつくる。 Level-2.自治体とも協力しながら、取組について明確な意思を持つ住民らを支援している。 Level-3.自治体とも協力し、移動に関わる潜在的な課題を感じている住民らへの支援を行う。

報告会では、本調査研究の成果報告をはじめ、調査対象とした事例の発表や、実践者・有識者・学識者によるパネルディスカッションを実施した。Zoomウェビナーで開催し、93人が参加した。作成した開催案内は資料の「地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査研究事業　報告会開催案内」を参照されたい。

図表- 57 報告会の概要

日程	令和 4 年 3 月 9 日(水)11 時～17 時
開催形式	ZOOM ビデオウェビナー
対象者	･中国 5 県の地方自治体における福祉部局や公共交通担当部局の担当者 ･中国 5 県の住民･地域の取組に関する支援者
内容	成果報告や事例発表を通じた情報･知見の獲得
プログラム	**【挨拶】** ・　小森雅一(厚生労働省　中国四国厚生局局長) **【政策動向】** **住民互助による移動支援サービスに関連する福祉･交通分野における政策動向について** ・　岸英二(厚生労働省　中国四国厚生局　健康福祉部　地域包括ケア推進課　地域包括ケア推進官) ・　大林正明(国土交通省　中国運輸局　交通政策部　交通企画課　課長補佐) **【成果報告】** **本調査研究で整理した住民互助による移動支援サービスの考え方、立ち上げ･運営のポイント、推進体制について** ・　橋本成仁(岡山大学　学術研究院環境生命科学学域　教授/本調査研究検討委員会委員長) **【事例発表】** **実施団体及び市町村での取組事例について** ・　小林邦彦(菅浦手助すー隊　代表) ・　斉間康浩(松江市　歴史まちづくり部　交通政策課　課長) ・　横平和美(毘沙門台学区社会福祉協議会　事務局長) **【パネルディスカッション】** **地域の活性化まで見据えた住民互助による移動支援サービスの役割･期待** (コーディネーター) ・　橋本成仁(岡山大学　学術研究院環境生命科学学域　教授/本調査研究検討委員会委員長) (パネリスト) ・　高橋正貴(北上市 都市整備部 道路環境課 課長補佐) ・　小坂田稔(美作大学 生活科学部 社会福祉学科 教授/本調査研究検討委員会 副委員長) ・　遠藤準司(特定非営利活動法人全国移動サービスネットワーク 理事/本調査研究検討委員会　委員)
参加者	93 人(本調査研究検討委員会委員等含む)

2.参加者の状況

自治体及び地域の関係団体の参加者に対して、アンケート協力を依頼し、市町村19名、関係団体41名の計60名から回答を得た。参加者の状況は以下のとおりである。

(1) 自治体

Q1 ご所属の区分を教えてください。(ひとつを選択)

	回答数	%
1.県	8	42.1%
2.市町村	11	57.9%
全体	19	100.0%

Q2 ご所属の分野を教えてください。(ひとつを選択)

	回答数	%
1.福祉関連分野	14	73.7%
2.交通関連分野	4	21.1%
3.両方該当する	0	0.0%
4.その他	1	5.3%
全体	19	100.0%

その他

- 中山間地域振興分野

Q3 住民互助による移動支援サービスを担当する所管は決まっていますか。(ひとつを選択)

	回答数	%
1.自部局で担当している	7	36.8%
2.他部局が担当している	3	15.8%
3.決まっていない	8	42.1%
4.その他	1	5.3%
全体	19	100.0%

他部局

- 地域振興課
- 地域活動支援課
- 企画課

その他

- 活動するにあたっての道路運送法に係る相談･･･交通部局　その他･･･福祉部局

Q4 住民互助による移動支援サービスの実施を支援していますか。(ひとつを選択)

	回答数	%
1.支援している	9	47.4%
2.支援予定である	2	10.5%
3.支援は検討中である	3	15.8%
4.支援していない	5	26.3%
全体	19	100.0%

Q5 高齢者の移動手段確保について庁内の福祉部局と公共交通担当部局で協議・連携する機会はありますか。（ひとつを選択）

	回答数	%
1.協議の場がある	5	26.3%
2.個別に協議・連携している	6	31.6%
3.協議・連携していない	8	42.1%
全体	19	100.0%

Q6 高齢者の移動手段確保について地域の関係団体（市社協・SC 等）と協議・連携する機会はありますか。（ひとつを選択）

	回答数	%
1.協議の場がある	6	31.6%
2.個別に協議・連携している	8	42.1%
3.協議・連携していない	5	26.3%
全体	19	100.0%

（2） 関係団体

Q1 ご所属の区分を教えてください。（ひとつを選択）

	回答数	%
1.県社会福祉協議会	2	4.9%
2.市町村社会福祉協議会	13	31.7%
3.生活支援コーディネーター	5	12.2%
4.移動支援に関する活動団体	3	7.3%
5.まちづくり協議会等の地域活動・まちづくりに関する活動団体	1	2.4%
6.その他	17	41.5%
全体	41	100.0%

その他

- 地域包括支援センター
- 企業
- まちづくり等に関する支援団体(NPO)

Q2 ご所属の分野を教えてください。（ひとつを選択）

	回答数	%
1.福祉関連分野	30	73.2%
2.交通関連分野	3	7.3%
3.両方該当する	4	9.8%
4.その他	4	9.8%
全体	41	100.0%

その他

- コンサルティング
- 防災
- 生きがい就労、まちづくり等
- 地域包括支援センター

Q3 住民互助による移動支援サービスを担当する所管は決まっていますか。（ひとつを選択）

	回答数	%
1.自部局で担当している	15	36.6%
2.他部局が担当している	5	12.2%
3.決まっていない	17	41.5%
4.その他	4	9.8%
全体	41	100.0%

他部局

- 役場企画課
- 市　高齢者支援課

その他

- 生活支援コーディネーター
- 移動支援サービスを行っていない

Q4 住民互助による移動支援サービスの実施を支援していますか。（ひとつを選択）

	回答数	%
1.支援している	22	53.7%
2.支援予定である	0	0.0%
3.支援は検討中である	6	14.6%
4.支援していない	13	31.7%
全体	41	100.0%

Q5 高齢者の移動手段確保について市町村と協議・連携する機会はありますか。（ひとつを選択）

	回答数	%
1.協議の場がある	17	41.5%
2.個別に協議・連携している	15	36.6%
3.協議・連携していない	9	22.0%
全体	41	100.0%

3.本調査研究での検討の成果と今後の課題

参加者には、報告会参加後の住民互助による移動支援サービスに対する意向を確認すべく、報告会の目標に関する事項の理解を確認するためのアンケートを実施して、状況を把握した。

(1) 自治体

住民互助による移動支援サービスを考える際に、福祉・交通・地域づくり等の複合的な観点の必要性があるかという問については、すべての回答者が「とても思う」と回答しており、庁内での連携や地域の関係団体との連携の重要性も8割以上の回答者が「とても思う」と回答している。これらのことから、本調査研究から得た住民互助による移動支援サービスを実施する際にポイントとなる考え方について、理解が得られたと思われる。一方で、取組の支援にあたり、庁内の関係所管や地域の関係団体と話し合う場を持ちたいと思うかという問については、「とても思う」が約6割と、考え方に対する理解と比較して若干低くなっている。自由回答では、連携する難しさについての意見があげられており、実際に行動することに対する難しさを感じている状況がみられる。こうした連携を進めていくための方法等については、本調査研究で作成した手引きにおいても示しているが、自治体自身の検討のきっかけとなるような機会や、自治体への働きかけ等の支援も必要と考えられる。

Q7 ①～⑤について、報告会参加後のお考えとして該当するものを選んでください。
（該当するものをそれぞれひとつ選択）

（回答者数：19）

	1.とても思う	2.やや思う	3.あまり思わない	4.全く思わない
①住民互助による移動支援サービスは「福祉だけ」「交通だけ」の観点だけではなく、福祉・交通・地域づくりなど複合的な観点から考える必要があると思う。	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
②サービスを支援するうえでは庁内の「福祉部局」と「公共交通担当部局」の担当者が連携することが重要になると思う。	84.2%	5.3%	10.5%	0.0%
③住民互助による移動支援サービスの取組を支援するにあたり、今後庁内の関係所管と話し合う場を持ちたいと思う。（既に話し合っている場合には、今日の話を踏まえて連携できるように話し合いたい。）	57.9%	31.6%	10.5%	0.0%
④サービスを支援するうえで地域の関係団体との連携が重要になると思う。	84.2%	15.8%	0.0%	0.0%
⑤住民互助による移動支援サービスの取組を支援するにあたり、地域の関係団体と話し合う場を持ちたいと思う。（既に話し合っている場合には、今日の話を踏まえて連携できるように話し合いたい。）	57.9%	36.8%	5.3%	0.0%

Q8 今回の報告会を聞いて、今後取り組むうえでの課題・難しさとして感じることがあれば教えてください。

- 庁内連携が仕組みで整っておらず、人事異動などあると難しいと思う。
- 交通事業者との連携。
- 地域でのキーパーソンを見つけ出すこと。
- 交通弱者の声を拾う場として、地域ケア会議・生活支援体制協議体が考えられるが、個別の課題から政策形成にはいたらず、また地域住民からの任意団体立上げの声が上がらない。無人移動車などのスマートモビリティ社会の実現が待たれる。
- 庁内連携の大切さを再度確認するとともに、住民のやる気、機運醸成を妨げる支援にならないよう、部局を横断し自部署以外の中でどのような事をしているのか興味を持つことから始めたいと思いました。
- まずは庁内連携からが必要だと感じました。どうアクションを起こしていくかが難しそうです。

(2) 関係団体

住民互助による移動支援サービスを考える際に福祉・交通・地域づくり等の複合的な観点の必要性があるかという問については、9割以上の回答者が「とても思う」と回答している。また、福祉分野と公共交通担当分野の関係者との連携や市町村との連携は重要かという問についても、9割以上の回答者が「とても思う」と回答している。これらのことから、自治体の参加者と同様に、本調査研究から得た住民互助による移動支援サービスを実施する際にポイントとなる考え方について理解が得られたといえる。また、取組の支援にあたり、市町村と話し合う場を持ちたいと思うかという問については、7割以上が「とても思う」と回答している。一方で、自由回答では、市町村との連携に対する難しさを述べる回答がみられる。また、実際にサービスを実施するうえでの担い手の確保等について難しさを感じている状況がみられ、住民が取組を実施していくうえでの課題となっているものと考えられる。

Q6 ①～④について、報告会参加後のお考えとして該当するものを選んでください。
（該当するものをそれぞれひとつ選択）

（回答者数：41）

	1.とても思う	2.やや思う	3.あまり思わない	4.全く思わない
①住民互助による移動支援サービスは「福祉だけ」「交通だけ」の観点だけではなく、福祉・交通・地域づくりなど複合的な観点から考える必要があると思う。	97.6%	2.4%	0.0%	0.0%
②住民互助による移動支援サービスを支援するうえでは「福祉分野」と「公共交通担当分野」の関係者が連携することが重要になると思う。	95.1%	4.9%	0.0%	0.0%
③サービスを支援するうえで市町村との連携が重要になると思う。	90.2%	9.8%	0.0%	0.0%
④住民互助による移動支援サービスの取組を支援するにあたり、市町村と話し合う場を持ちたいと思う。（既に話し合っている場合には、今日の話を踏まえて連携できるように話し合いたい。）	75.6%	22.0%	0.0%	2.4%

Q7 今回の報告会を聞いて、今後取り組むうえでの課題・難しさとして感じることがあれば教えてください。

- 住民互助によるすべての活動に共通するが、住民互助の活動を行政の政策を補完するものであるという考え方は改める必要がある。行政の施策は、地域を基盤があってこそ成り立つものであり、その反対（行政施策を住民が支える）であってはならない。
- 次世代に対する継承の重要性を実施団体、支援者に理解いただくための働きかけが難しいと感じています。
- 担い手の確保。
- 新規事業として立ち上げる時、住民側の負担感をどこまで軽減できるのか？キーパーソン、それを

支える、賛同するメンバー、協力者をどう見つけていくか。

- 代表者の交代で話が進みにくい。
- ボランティアの方や自治体、各関係機関との連携。また担い手の高齢化に伴う事故のリスク軽減等課題がある。
- 総合事業の訪問型B、Dの取り組みが少ない。なぜかここを再検証しなければと考える。
- 私の市では、バスやタクシー、船など様々な公共交通機関があるが、地域によっては、バスなどがない地域もある。ない地域には、予約型の乗合タクシーもあるが、不便という声もあり、利用が少ないと聞く。
- 移動に関しての声は聞くが、公共交通機関が、これだけある中で、移動支援をすることが、いいことなのか考えています。
- 今日の事を参考にこれから、行政や住民と協議していきたいと思います。
- 行政担当者や、首長の考え方に大きく影響を受けるのを強く感じた。
- やはり行政の自立的な前を見据えた参加が大事です。
- 居住地の条件にもよるが、30分以内の訪問看護、介護体制の充実こそ急務と思います。併せて、支援が必要な人を見逃すことなく制度につなぎ、安心して暮らせる地域の充実に注力したい。
- 各自治体の圏域での話はまだしやすそうでが、圏域を越えてというか、その圏域以外の方たちも混在していると話が難しくなりそう。
- 町が保守的（新しい事に取り組まない、検討もしない）ため、こちらが連携を望んでもなびかない、アプローチの仕方が難しい。
- 市から委託を受けた地域包括支援センターであるため、連携してほしいと要請するが、なかなか思うように連携が取れておらずそこまでに至らない。地域からは「移動の問題、移送の問題」が必ずニーズ調査等で出てくるし、声も上がる。どうにかしていきたいと思うが、市側の問題が大きいと感じる。
- 県社協は、市町村社協の後方支援的な関わりが多く、移動支援サービスのみならず、地域福祉の推進全般に関する支援を行う観点から、移動支援は課題の一つとして認識しています。
- 地域に現状を伝えていく所から進めていく難しさ。

第8章 地域の移動手段確保に向けて

【持続性のある地域づくりのための移動手段を確保する】

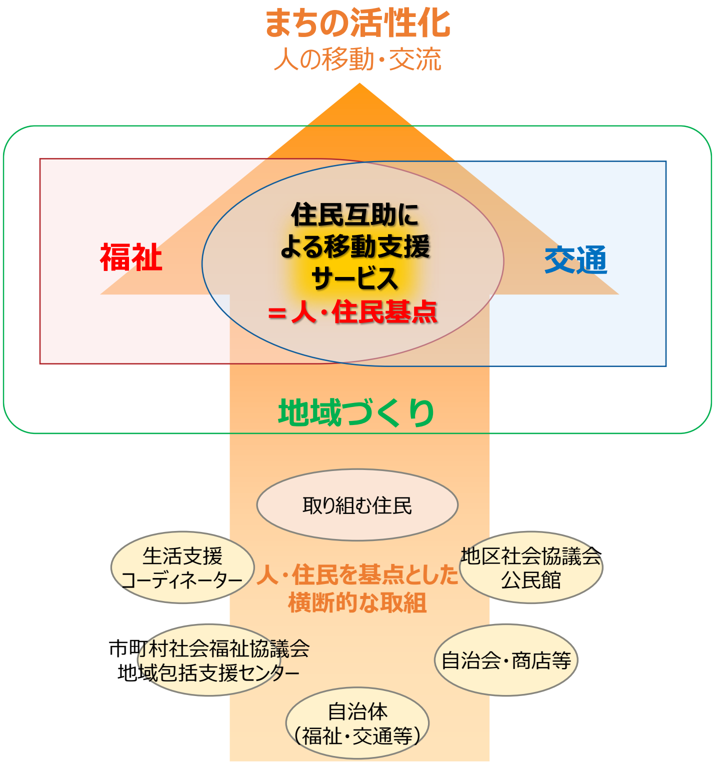
人々は日常生活の中で移動することによって、人とふれあうことや、買い物を楽しんだり、自然や街並みを眺めたりする機会を得ることができる。そして、それは高齢者の生きがいや楽しみにつながり、健康維持や安否確認・見守りにも寄与すると考えられる。

また、地域における人の移動は、人通りの増加やそれに伴う経済活動の増加等、産業振興やまちの活性化にも寄与することが期待できる。つまり、人にとっても地域にとっても、「外出を伴う活動を維持・継続」することは、地域が成長していくための好循環を生み出すために不可欠である。そのため、地域では、個人の心身的な事情や生活する環境に関らず、不自由なく「移動できる環境がある」ことが重要となる。

住民互助による移動支援サービスは、このような考え方に基づき検討すべきであり、単なる人を送迎する手段としてではなく、「人・住民を基点として多角的にその必要性や役割を捉える」ことが求められる。そして、福祉・交通等の分野の枠組みを越えて「人・住民を基点とした横断的な取組」を、取り組む住民等をはじめ、それを支援する自治体等の関係者が一体となって推進することが重要となる。

移動手段の確保は社会参加の機会の確保でもあり、個々の人々においては日常生活を継続し健康を維持するうえで、地域においては安心して住み続けられる地域づくりのためにも不可欠である。そして、交流や行動が活発になることで、地域は活性化が図られていく。以上は、地域包括ケアシステムを推進し、持続性のある地域づくりを進めていくためにも不可欠であると考える。

図表－58 人･地域の移動手段確保に向けて



【住民らが住民互助による移動支援サービスに取り組みやすい環境を整える】

住民互助による移動支援サービスは、持続性のある地域づくりのための移動手段確保に向けて、移動に関する課題をもつ高齢者等を支える大切な取組のひとつになる。そのため、取り組もうとする住民の気持ちを大事にしながら、小さな取組でも人々の暮らしを支える貴重な取組として育てていくことが望まれる。そのため、車両の確保や安全対策、費用負担と補助金の取扱いなど、サービスを実施するうえで障壁となりやすい事項について解決しやすくなるための市町村等の支援が求められる。特に、安全対策は、住民らが住民互助による移動支援サービスを安全に実施して、利用者にも安心してサービスを利用してもらううえで重要となる。そのため、例えば、安全対策について、複数の活動と連携して取り組むことや事業者と連携しながら取り組むことなど、ひとつの実施団体だけではない連携体制を構築することも考えられる。このような工夫を行いながら、住民互助による移動支援サービスに取り組みやすい環境を整えることが期待される。

【地域が自律的に成長し続けるための重層的な支援体制をつくる】

地域の移動手段を考えるということは、その地域の人々が、自分たちの地域のあり方を考え、地域づくりに取り組んでいくきっかけでもある。地域づくりは誰かに言われて取り組むようなものではなく、そこに住む者、関わる者が気づき、取り組んでいくものである。そして、地域づくりに共通するのは「地域のことは地域で決める」という大原則である。

地域は多様である。よって、地域包括ケアシステム、地域共生社会の構築・推進においてもみられるように、地域のありようはそれぞれの地域の実情に即して考えられねばならない。その時、地域の人々自身が気づき、自分たちで考え、取り組むことができる環境づくり、そのための支援は不可欠である。

よって、住民の気づきを大事にし、地域全体の力につなげていくことへの意識、そのために行う支援については、住民や地域の力をエンパワーメントすることで自律的な動きに進むよう後押しするような方法で行うことを、市町村や地域を支援する者は重視する必要がある。これは地域の移動手段に関わらず、これからの地域包括ケアシステム、地域共生社会下にある市町村等の基本姿勢である。そして、支援を行う市町村等に対しては、都道府県が情報提供、情報交換や意識共有の場づくり等を行うことで、市町村における支援力の強化を図ることが必要である。また、地方厚生局は、管内の状況を踏まえつつ国の動向とあわせて都道府県を支援することが可能である。

今回の調査研究は地域の移動手段に着目したものであるが、以上は地域包括ケアシステム・地域共生社会下における地域の自発的な取組全てに共通する。よって、地域自らが考え・取り組むことができること、その自律的な成長を図ることは全国すべての地域・市町村・都道府県にとっての命題であり、今後はさらにこうした重層的な支援体制の強化を進めていくことが重要である。

資料　住民向け手引き・自治体向け手引き等

- 地域でつくる移動支援サービス　住民互助による移動支援サービスの立ち上げに関する住民向け手引き（本編・概要版）

- 地域でつくる移動支援サービス　住民互助による移動支援サービスの立ち上げに関する自治体向け手引き（本編）

- 地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査研究事業　報告会開催案内

住民互助による移動支援サービスの立ち上げに関する住民向け手引き

本 編

移動できることは、日常生活で必要な買い物や通院等を行うためだけに必要なのではありません。人とふれあう・交流を深めるための外出をするためにも必要であり、外出ができることは人が生きるうえでの活力のひとつでもあります。「住民互助による移動支援サービス」は、自ら移動することが難しい高齢者等の外出を住民同士の支え合いで実現しようとする取組です。

この手引きでは、「住民互助による移動支援サービス」に関心を持った方のために立ち上げ方等の方法をご紹介します。

令和３年度老人保健事業推進費等補助金　老人保健健康増進等事業
地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査研究事業　株式会社富士通総研

令和３年度老人保健事業推進費等補助金　老人保健健康増進等事業
地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査研究事業

地域でつくる移動支援サービス

住民互助による移動支援サービスの立ち上げに関する**住民向け**手引き

令和４（2022）年３月

はじめに

少子高齢化に伴い、在宅で生活する高齢者の日常生活を如何に継続するかが課題となっています。特に虚弱な高齢者が日常生活を営むために必要となる買い物、通院、社会的交流等を行おうとする際の移動手段については、地域包括ケアシステムの推進の観点からも確保が求められます。一方で、公共交通には利用者の減少や運転手の人材不足等が生じており、人口減少・少子高齢化の進行が著しい地域では維持が困難な状況であり、どのように移動手段を確保するかが課題となっています。

高齢者をはじめ、日常生活での移動に困っている人々を支える移動手段のひとつとして、地域の支え合いの取組として行われる「住民互助による移動支援サービス」への関心が高まっています。しかし、住民互助による移動支援サービスは、地域の困りごとをなんとかしたいと考える住民の方々によって検討されるものの、「進め方がわからない」という状況がみられます。また、相談を受ける市町村等においても、「その位置づけや考え方が整理されていない」、「相談対応・支援を取り組む場合に体制等の環境が整っていない」などの状況がみられます。

株式会社富士通総研が実施した、「地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査研究事業」（令和３年度老人保健事業推進費等補助金　老人保健健康増進等事業）では、中国５県管内の市町村を対象に、住民互助による移動支援サービスに関する実態把握を進めるとともに、福祉・交通の学識者・有識者から成る「地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査検討委員会」で検討を行い、住民互助による移動支援サービスに取り組もうとする住民の方々向け・その活動を支える自治体向けの手引きを作成しました。

本手引きは、「住民向け」として、地域の移動支援に互助で取り組もうとする住民の方々が、どのように住民互助による移動支援サービスを立ち上げると良いのかがわかるように、その方法等を記載しています。本手引きが地域の移動に関わる困りごとを解決しようとする方々の一助になれば幸いです。

令和４（2022）年３月

株式会社富士通総研

目次

1.　手引きの目的 1
2.　住民互助による移動支援サービスとは 1
3.　取り組む意義と期待される効果 2
4.　サービスの立ち上げ方法 3
(1)　高齢者等の移動に関わる困りごとに気づく・見つける・相談する 4
(2)　移動に関する課題を把握する・検討メンバーを集める 5
(3)　住民互助による移動支援サービスを具体化する 7
(4)　関係者と協議・調整する 10
(5)　サービス実施に向けた準備をする 11
5.　サービス内容設定 12
(1)　利用者の設定 12
(2)　目的地の設定 12
(3)　運行範囲の設定 12
(4)　車両の確保・保険の適用 13
(5)　運行体制の確保 14
(6)　費用負担の設定 14
(7)　運営費の確保 15
6.　サービスモデル例 16
(1)　サービスモデル例 1（利用者負担なし） 17
(2)　サービスモデル例 2（ガソリン代実費の利用者負担あり） 18
(3)　サービスモデル例 3（生活支援費の利用者負担あり） 19
(4)　サービスモデル例ごとの運営費の充当項目一覧 20
7.　サービスの継続に向けて 21
(1)　地域づくり・生活支援の観点から活動に取り組む 21
(2)　有償での移動支援サービスを実施する 23
8.　資料 24
(1)　住民向けアンケート調査票（例） 24
(2)　サービス設計シート 25
(3)　規約（例）※65 歳以上高齢者で通院・買い物等の移動支援を対象とする場合 26
参考資料・問合せ先 28
(1)　参考資料 28
(2)　問合せ先 28

本調査研究の報告書や自治体向け手引き、本手引き及び概要版は、以下に掲載されています。

令和 3 年度老人保健事業推進費等補助金　老人保健健康増進等事業
地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査研究事業
URL：https://www.fujitsu.com/jp/group/fri/report/elderly-health/2021regionalpolicy1a.html

1. 手引きの目的

中山間地域など地方部では、移動手段の必要性が高齢者を中心に高まっています。高齢になると、体力の低下等に伴い車の運転ができなくなってきます。また、買い物や通院等の日常生活に必要な行動をする際に徒歩による移動が困難な方も多くいます。

車以外で移動する際には、バスやタクシー等の公共交通の利用が主な手段です。しかし、地域によっては、公共交通が運行していない場合や不足している場合もあります。

そのような場所では、**地域の方々で支え合いながら日々の暮らしに必要な移動手段を確保する方法として「住民互助による移動支援サービス」**があります。

本手引きは、住民互助による移動支援サービスについて知っていただくことで、取り組みたいと思う方々に必要な情報を提供することを目的とします。

2. 住民互助による移動支援サービスとは

住民互助による移動支援サービスとは、公共交通による移動の対応が難しい場合に、**地域の住民中心の団体（自治会、NPO 団体等）が主体**となって**住民同士の支え合いで外出を支援するための無償（車での送迎による対価をもらわない）の送迎サービス**を指します。

住民互助による移動支援サービスは、**道路運送法上の許可・登録を要しない運送**に該当します。無償の送迎サービスであるため、車での送迎による対価を利用者から受け取れません。ただし、実際の運送に要する実費（ガソリン代、有料道路使用料、駐車場代）に限っては受領可能です。

なお、住民同士の助け合いによる移動支援は、個人が隣人を送迎するなども想定されますが、複数人の高齢者等の移動を支援する場合には、ドライバーの確保やサービスの予約・シフト調整等を行う運行管理、保険加入等の安全対策、自治体等からの支援等が必要となり、少人数でも団体として取り組むことが望まれます。

そこで、本手引きは、**地域の取組の一環として、「住民の方々が団体として住民互助による移動支援サービスを実施」する場合を対象**として、立ち上げ等の方法について取りまとめます。

3. 取り組む意義と期待される効果

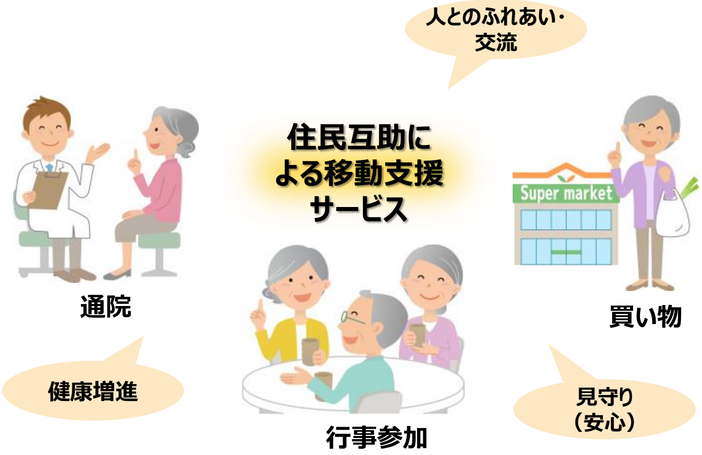
高齢期には、心身の衰えをきっかけに車の運転が困難になる状況がみられます。自分で自由に外出することの難しさは、買い物や通院、行事への参加等にも影響し、<u>**閉じこもりの原因**</u>となります。その結果、<u>**フレイル（虚弱）が進行**</u>し、心身の状態が悪化することが様々な研究から明らかになっています。

【高齢者の心身の状態と移動の課題】

心身の状態	健康	プレフレイル（前虚弱）	フレイル（虚弱）
移動の状況	自分で歩く・車の運転が可能	遠距離の移動が困難	外出に付き添い、見守り等が必要

障害等により、日常生活で移動に関わる困りごとを抱えている人は高齢者以外にもいます。移動に関わる困りごとを抱える高齢者等の人々を対象に住民互助による移動支援サービスが行われることは、その人々の日々の移動手段を確保するとともに、<u>**外出の促進による健康増進や見守りをはじめ、人とのふれあいや交流**</u>等につながり、高齢者の場合は<u>**フレイルの進行の予防**</u>にもなります。こうしたことは、<u>**自ら移動することが難しくなっても安心して生き生きと暮らすことのできる地域づくり**</u>のひとつであり、地域に暮らす人すべての安心につながります。

【期待される効果】



安全確保に向けて

道路運送法上の許可・登録を要しない運送は、法律に基づく安全確保は求められません。よって、安全確保に意識的に取り組むことが、実施者・利用者にとっての安心感につながります。

以下の点を踏まえて、安全対策に取り組みましょう。

- 大臣認定のドライバー講習を受講し、安全運転に関する知識を習得する。
- 事故時に対応できる自動車保険に加入し、事故の際の対応について利用者に説明する。
- サービス実施時の運行管理（ドライバーの体調確認、運行記録の管理等）を行う。

4. サービスの立ち上げ方法

住民互助による移動支援サービスの立ち上げには、高齢者等の移動に関わる困りごとに気づき、見つけ、市町村等に相談して協力を得ながら、「課題把握と検討メンバー集め」、「サービスの具体化」、「関係者との協議・調整」、「サービス実施準備」に取り組むことが大事です。

この順序で立ち上げなければならないわけではありませんが、立ち上げを検討する際の参考にしてください。

(1)高齢者等の移動に関わる困りごとに気づく・見つける・相談する

↓

(2)移動に関する課題を把握する・検討メンバーを集める

↓

(3)住民互助による移動支援サービスを具体化する

↓

(4)関係者と協議・調整する

↓

(5)サービス実施に向けた準備をする

↓

住民互助による移動支援サービスを開始

（1）高齢者等の移動に関わる困りごとに気づく・見つける・相談する

住民互助による移動支援サービスの検討は、地域の高齢者等の移動に関する困りごとに気づくことから始まります。

例えば…

自分で車を運転して外出している姿を見なくなった。

家族や知人に送迎してもらっている姿をよく見るようになった。

外出する姿をあまり見なくなった。　等

ご自身が感じたことは、地域の他の方も感じていることかもしれません。また、話題に出してみることで、地域の他の方も「確かにそのようなことになっている」と気づくかもしれません。地域の方々と集まる場や機会で話し合ってみましょう。

そして、住民互助による移動支援サービスが必要だと感じたら、**お住まいの市町村等に相談してみましょう。**

地域では、市町村福祉部局、市町村社会福祉協議会、地域包括支援センター、生活支援コーディネーター等が、地域の高齢者等の生活を支えるための取組を実施しています。そのため、住民互助による移動支援サービスの実施に向けては、市町村等へ「地域の高齢者等の移動について困りごとが生じており、住民互助による移動支援サービスの実施を考えたい」と伝えて、取組方法の助言や支援メニューがあるか確認しましょう。

【高齢者等の移動に関わる困りごとの主な相談先例】

市町村福祉部局	市町村では、高齢福祉課、介護福祉課、地域包括ケア推進課等の福祉部局で高齢者等の生活を支援するための取組（支援事業、費用補助等）を実施しています。
市町村社会福祉協議会	市町村社会福祉協議会では、高齢者等を支援するために、福祉サービスや地域のボランティアと協力した福祉のまちづくりのための活動等を実施しています。
地域包括支援センター	地域包括支援センターでは、地域の高齢者の総合相談、地域の支援体制づくり、介護予防の援助等を行い、高齢者の保健医療の向上と福祉の増進を包括的に支援しています。
生活支援コーディネーター	別名「地域支え合い推進員」と言います。高齢者の生活支援・介護予防の基盤整備の推進を目的に、地域で生活支援や介護予防サービスの提供体制の構築に取り組んでいます。

（2） 移動に関する課題を把握する・検討メンバーを集める

① 移動に関する課題の把握

住民互助による移動支援サービスの実施を検討するにあたっては、「困っている人はどのくらいいるのか」、「それはどのような人なのか」、「どのようなことに困っているのか」など、実態と課題を把握します。

実施のポイント

実態と課題の把握方法の例　～どのように実態と課題を把握する？～

◆住民にアンケートを実施する

- 地域（自治会内や団地内等）で住民互助による移動支援サービスを利用する可能性のある住民にアンケートを実施することで具体的な課題を把握することができます。「8.(1)住民向けアンケート調査票（例）」も参考にしてください。

【アンケート調査の対象・内容例】

調査対象	地域（自治会内や団地内等）の高齢者等の利用の可能性のある住民
調査内容	日常生活での外出頻度、外出する際の目的、主な移動手段、移動に関わる困りごと、住民互助による移動支援サービスの利用意向　等

- 実施には、自治会や地区社会福祉協議会、市町村等に協力してもらいながら、調査票の配布・回収や各戸訪問を行うことで回答を得やすくなります。

◆地域の関係団体にヒアリングを実施する

- 自治会の会長や地区社会福祉協議会のメンバー、市町村社会福祉協議会のコミュニティソーシャルワーカー（CSW）等、地域の状況を把握している人に、上記のアンケートの調査内容に関する地域の状況を直接聞くことで、住民の課題を把握することができます。

◆既存の調査・資料を確認する

- 住民や地域の関係者へのアンケート・ヒアリングが難しい場合、市町村や市町村社会福祉協議会の既存の調査・資料を確認することが考えられます。
- 市町村や市町村社会福祉協議会は、介護・福祉に関する計画を策定する際に、地域の抱える課題を把握するための調査を実施します。例えば、介護予防・日常生活圏域ニーズ調査では以下のような項目に関して高齢者を対象に調査している可能性があります。（市町村によって異なります）

【既存調査例：介護予防・日常生活圏域ニーズ調査の場合】

調査対象例	高齢者
調査項目例	週に１回以上は外出しますか/昨年と比べて外出の回数が減っていますか/外出は控えていますか/外出を控えている理由は何ですか/外出する際の移動手段は何ですか/バスや電車を使って１人で外出できますか/自分で食品・日用品の買物をしていますか

- これらの調査結果は公開されている場合もありますので、インターネットでの検索や問合せで情報を収集することも有効です。

② 検討メンバーの確保

住民互助による移動支援サービスの実施には、車の運転を行う「ドライバー」と、サービス利用の予約受付・送迎時間とドライバーのシフト調整・連絡等の運行管理を行う「コーディネーター」によって運行体制を確保する必要があります。（詳細は「5.(5)運行体制の確保」参照）利用者が少なく、運行時間も短ければ一人で運行や運行管理を実施できる可能性もありますが、一定数の利用者や安定的な実施を考えるのであれば運行体制の確保は重要です。また、住民互助による移動支援サービス実施時に適用される保険に加入する際に運行体制を求められる場合もあります。そのため、サービスを一緒に検討するメンバーを集めましょう。

実施のポイント

検討メンバーを呼び込む方法例　～仲間をどのように集める？～

◆課題把握や視察・講習に一緒に取り組む

- 住民互助による移動支援サービスを検討するメンバーを呼び込むには、地域の課題を一緒に把握したり、結果を共有したりすることが有効です。一緒に地域の実態や住民互助による移動支援サービスの必要性、取り組む意義を知ることで、取組に参加する意識が高まります。
- 実施団体への視察やドライバー講習の受講等にメンバーの候補者と取り組むことで、具体的なイメージが湧きやすく、「取り組もう」という機運が高まります。

◆【既存団体による取組の場合】プロジェクト・ワーキングチームを立ち上げる

- 住民互助による移動支援サービスを、自治会や NPO 団体等の既存団体で実施することを想定している場合には、団体内に新たなプロジェクトやワーキングチームとして協議・検討する場を設定することで、興味・関心や問題意識をもつ人を呼び込みやすくなります。

(3) 住民互助による移動支援サービスを具体化する

① サービスの検討

まずは、住民互助による移動支援サービスについて、実施する目的や必要性等について整理しておくことが重要です。そのため、「なぜ必要なのか」、「どのようなことをすべきなのか」などについて、地域の住民の方々としっかり話し合いましょう。

そのうえで、住民互助による移動支援サービスの実施を検討するには、「どのようなサービスを想定するのか」、「どのようなサービスであれば実施できそうか」のイメージをもつ必要があります。そのため、住民互助による移動支援サービスに関する情報収集や知識習得をしながら、メンバーと話し合いましょう。具体的には、市町村等にも相談しながら、実際にサービスを実施している団体の視察や、ドライバー講習の受講を通じて、住民互助による移動支援サービスに関する理解や知識を深めます。

実施のポイント

サービスの検討方法例 ～どうやって検討する？～

◆実施している団体を視察する

- 実施している団体の取組を視察することで、サービスのイメージが湧きやすく、メンバー間でも考えや想いを共有しやすくなります。視察では以下のような視点で現地の確認やヒアリング、意見交換を行うことで、自分たちで住民互助による移動支援サービスを考える際の情報を収集できます。

【視察をする際の視点】

実施経緯	サービスの実施に至った経緯、立ち上げで工夫したこと、苦労したこと 等
サービス内容	利用者、目的地、運行範囲、車両、運行体制、費用負担、運営費 等
実施状況	利用者の状況、利用者からの声、実施するうえで工夫していること 等

- 視察先は、市町村担当課や、中国５県の移動支援サービスについて支援を行う「中国地区移動サービスネットワーク交流会」（28 ページ参照）に問い合わせることで情報を収集することができます。

◆ドライバー講習を受講する

- 住民が住民互助による移動支援サービスのドライバーを担当する際には、安全な運行が不可欠です。必要な知識や技術を習得するにあたり、大臣認定のドライバー講習を受講することが望まれます。以下のようなカリキュラムを受講することで、サービスと安全に対する理解や知識を深めます。

【ドライバー講習のカリキュラム例】

関係法令等に関する講義/安全・安心な運行と緊急時の対応に関する講義/運転方法に関する講義/運転方法に関する演習 等

- 講習実施機関は国土交通省ホームページに公表されていますので、直接問い合わせることが可能です。また、「中国地区移動サービスネットワーク交流会」に問い合わせて情報を収集することができます。

◎大臣認定講習実施機関一覧（国土交通省ホームページ） http://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_tk3_000012.html

サービスの検討方法例　～どうやって検討する？～（続き）

◆地域の公共交通の状況を把握・理解する

・　地域の公共交通は、移動手段として重要な役割を担っており、地域としては公共交通を維持することが自分たちの移動手段を守ることにもつながります。そのため、住民互助による移動支援サービスに取り組む際には、「その地域のバスやタクシー等の公共交通がどのような状況にあるのか」など、地域の移動手段の状況を十分に把握し・理解することが重要です。場所や状況によっては、住民互助による移動支援サービスを実施するのではなく、公共交通を利用することが望ましい場合もあります。そのうえで、既存の公共交通ではできていない高齢者等の移動課題に応えられるようにサービスを実施することは、公共交通の活性化ともつながるような取組になることも期待できます。

・　地域の公共交通の状況を把握し・理解するには、以下のような方法があります。必要に応じて適した方法を活用しましょう。

【地域公共交通の状況を把握・理解する方法例】

地域の公共交通の状況を調べる	・　多くの市町村では、公共交通に関する計画（公共交通計画、公共交通網形成計画等）を策定しており、計画書には地域の公共交通の運行状況や利用状況が整理されている場合があります。そこから住民互助による移動支援サービスを実施したい地域の状況を確認してみましょう。 ・　なお、国土交通省では、令和 2 年 12 月に「地域交通の把握に関するマニュアル」を公表しており、チェックリストで地域交通の状況を確認することができます。 ◎地域交通の把握に関するマニュアル （国土交通省ホームページ） https://www.mlit.go.jp/common/001380854.pdf
公共交通の方向性を調べる	・　公共交通に関する計画（公共交通計画、公共交通網形成計画等）で、地域の公共交通の位置付け・考え方や今後の取組等が掲載されています。そこから、サービスを実施したい地域での今後の公共交通の方向性を確認しましょう。
市町村担当課に考え方を確認する	・　地域公共交通の状況や今後の取組について、具体的な情報を収集するには、市町村の担当課へヒアリングして、地域での公共交通の課題、今後の取組、住民互助による移動支援サービスの考え方等を確認しましょう。

② サービス内容の設計

実施している団体への視察やドライバー講習の受講等で収集した情報を参考にしながら、具体的にどのような住民互助による移動支援サービスを実施するかメンバーと話し合って内容を決めましょう。

実施のポイント

サービス内容の設計方法例　～どうやって内容を考える？～

以下の内容に基づき、サービス内容とサービスモデルを、「8.(2)サービス設計シート」を活用してまとめましょう。そして、その内容をもとに、「8.(3)規約（例）」を参考に規約を作成しましょう。

◆サービス内容を設計する

・　サービス内容は以下の項目で構成されます。それぞれの内容の考え方は「5.サービス内容設定」を参考にしてください。

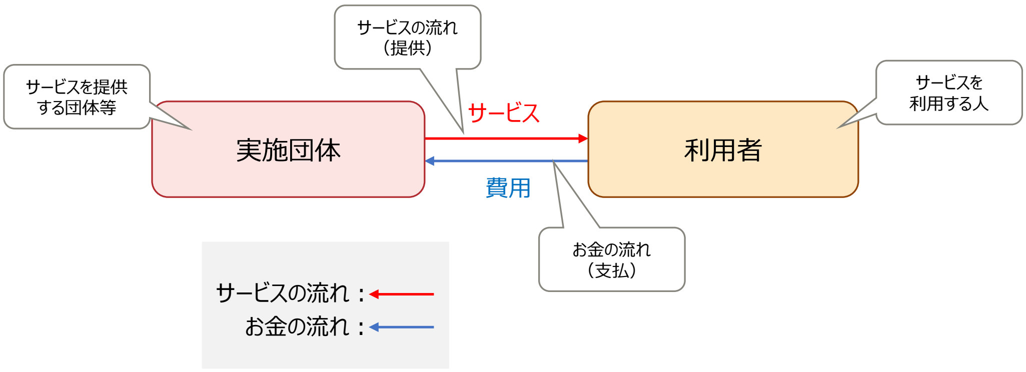
【サービス内容】

利用者の設定	どこに住む誰を対象とする？
目的地の設定	何をすることを支援する？（どこに送迎する？）
運行範囲の設定	どの範囲を運行する？
車両の確保・保険の適用	何の車両を使う？保険は何で対応する？
運行体制の確保	誰がドライバー（運行）とコーディネーター（運行管理）を担う？
費用負担の設定	利用者に費用を負担してもらう？
運営費の確保	運営費は必要？

◆サービスモデル（サービスとお金の流れ）を整理する

・　サービス内容の設計と合わせて、以下のようにサービスとお金の流れ（サービスモデル）を整理します。考え方は「5.(6)費用負担の設定・(7)運営費の確保」と「6.サービスモデル例」を参考にしてください。

【サービスモデルの説明図】



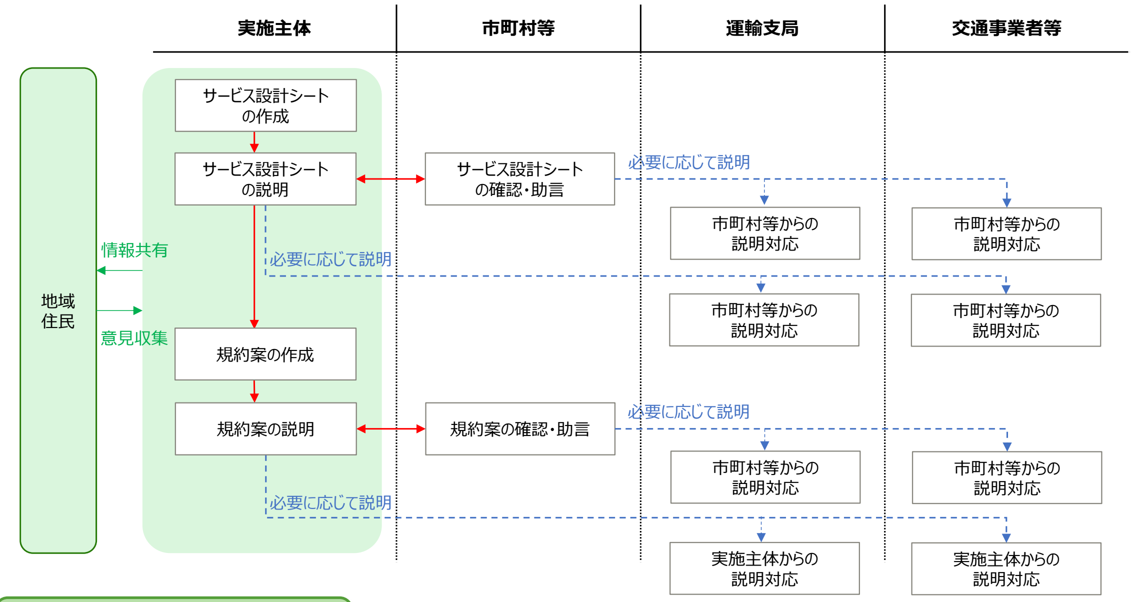
(4) 関係者と協議・調整する

① どのような内容で住民互助による移動支援サービスを実施したいかが整理できたら、以下の流れで関係者に説明しましょう。なお、関係者との協議・調整の状況は、適宜、地域住民の方々にも情報を共有し、意見を収集するなどしてコミュニケーションをとっておくことが、地域のサービスとして実施するうえで重要です。サービス設計シートを作成した段階で、市町村等の公共交通担当部局に「住民互助による移動支援サービスの実施について相談したい」と問い合わせて訪問し、実施を検討した背景や課題、サービス設計シートを説明します。

② 市町村等からの助言を受けたうえで、必要に応じて運輸支局や交通事業者等へ説明します。運輸支局に説明する際には「住民互助による移動支援サービスの実施について相談したい」と問い合わせを入れ、運輸支局に訪問して説明をします。なお、運輸支局や交通事業者等に説明をする場合には市町村等に相談して支援してもらいましょう。

③ 説明結果を踏まえて規約案を作成して、同様の流れで説明をします。

【市町村等・運輸支局・交通事業者等への説明の流れ】



実施のポイント

市町村等へ説明する理由 ～なぜ説明する？～

- 住民互助による移動支援サービスは無償の送迎サービスですが、実施したい範囲をバスやタクシー等の公共交通が運行している場合もあるため、サービスの位置付け・役割を市町村等と整理・確認しておくことが円滑な実施につながります。
- そのため、市町村等の公共交通担当部局に実施したい理由や内容を説明したうえで、運輸支局・交通事業者等へ説明が必要か、必要な場合にはどのように説明するかなどを相談しましょう。

運輸支局・交通事業者等へ説明が必要になる場合 ～どのような時に説明が必要なの？～

- 住民互助による移動支援サービスは無償の送迎サービスのため、道路運送法上の許可・登録は必要ありませんが、利用者から費用を受け取る場合や、運営費の補助を受ける場合、送迎の範囲が広範な場合等から、市町村等が必要と判断した場合に説明します。
- なお、運輸支局や交通事業者等への説明にあたっては、市町村等の公共交通担当部局から事前に説明をしてもらうなど支援をお願いしましょう。

(5) サービス実施に向けた準備をする

① サービス実施団体の設立

住民互助による移動支援サービスの開始にあたって、サービスを実施できる団体が存在しない場合には、団体を設立します。地域で無償の送迎サービスを実施する団体であるため、特に法人格を持たない任意団体での実施も想定されますが、目的や実施内容に応じた形態で団体を設立します。自治会や NPO 団体等の既存団体が住民互助による移動支援サービスを実施する場合には、既存団体の下部組織として団体を設立し、サービスを実施することも考えられます。

団体設立の検討とあわせて、誰がドライバーやコーディネーターを担うのか、サービスの運行体制もメンバーと話し合って決めましょう。

② 車両準備・保険の加入

利用する車両の準備や保険の加入を行います。車両や保険の考え方については「5.(4)車両の確保・保険の適用」を参考にしてください。保険の加入は事故時の対応等、運行の安全性や安心感を確保するうえで非常に重要です。

③ 試験運行

住民互助による移動支援サービスの開始前に、利用者候補となる人々を対象に試験運行を行いましょう。

実施のポイント

試験運行を実施するメリット　～なぜ試験運行を実施する？～

- 試験運行で実際に住民互助による移動支援サービスを利用してもらい、目的地や時間帯に関する要望を確認することで、よりニーズにあったサービスを実施することができます。
- 「ガソリン代等の費用を利用者に会費で負担してもらう場合には、試験運行での実績をもとに金額を算出する」など、試験運行での実績はサービス内容の根拠となります。

④ サービス内容の調整・見直し

試験運行を実施した結果を踏まえて、必要に応じて住民互助による移動支援サービスの内容の調整・見直しを行います。目的地や運行範囲、費用等が変更になる場合には、市町村公共交通担当部局に報告したうえで、必要に応じて運輸支局・交通事業者等へ説明しましょう。

5. サービス内容設定

「4.(3)②サービス内容の設計」について、各項目の考え方は以下のとおりです。参考にしながら「8.資料(2)サービス設計シート」に記入してサービス内容を具体的に設定しましょう。

(1) 利用者の設定

住民互助による移動支援サービスを実施するには、「どこに住む人々を対象とするのか」、「どのような状況・状態の人を対象とするのか」など、誰を対象としているのかを明確にしておく必要があります。バスやタクシー等地域の公共交通との関係を明確にするうえでも、対象となる利用者像を示すことが重要です。以下の視点を参考に設定しましょう。

居住範囲

- 住民互助による移動支援サービスは、住民互助による取組であるため、自治会内や団地内の住民等、特定のエリア内に居住する人が利用者となるように設定することが望まれます。

移動手段の有無

- 「車を運転できない人で、公共交通機関を利用できない人」等、既存の公共交通では十分に移動手段を確保できず、日常生活の移動に困っている人であるとわかるように設定しましょう。

(2) 目的地の設定

行き先である目的地については、日常生活で必要となる買い物や通院等、利用者の移動の目的を特定して送迎を行う場合の他、駅やバス停等の地域の公共交通が利用できる場所への送迎を行う場合等が考えられます。どのようなニーズに基づいて実施するサービスなのかを考え、目的地を設定しましょう。

(3) 運行範囲の設定

どのような範囲を運行するかを明確にすることは、バスやタクシー等の地域の公共交通の運行範囲との関係性を整理するうえでも重要となります。以下の視点を参考に運行範囲を設定しましょう。

利用者の日常の生活圏

- 高齢者等が日常生活で必要となる施設等の場所を踏まえて運行範囲を設定します。
- 日常生活の生活圏は、自治会内、団地内等特定の範囲の場合や、市町村内など広域になる場合、他市町村まで越境する場合等、地域の状況によって様々です。そのため、運行範囲の設定にあたっては、市町村に相談のうえで、必要に応じて地域の関係者と合意を図る必要があります。

（4） 車両の確保・保険の適用

どの車両を利用するのかを決めましょう。そのうえで、事故等の万が一の時にも対応できるように保険に加入しましょう。以下の情報を参考に設定してください。

車両の種類

・ 住民互助による移動支援サービスに利用する車両は「専用車」、「借用車」、「個人所有車」の 3 種類があります。

【車両の種類】

専用車	・ 住民互助による移動支援サービスを実施するための専用の車両です。サービスの実施にあたり購入した車等が該当します。
借用車	・ 市町村の公用車や市町村社会福祉協議会、社会福祉法人・医療法人、企業等の所有車を借用します。施設等の送迎に使われている車の場合には、送迎がない時間帯に借りられる可能性もあります。 ・ また、住民互助による移動支援サービスに賛同した地域の住民が所有車を貸してくれる場合もあります。
個人所有車	・ ドライバーの個人所有車を使用します。

保険の種類について

・ 保険の考え方としては、「車両に適用されている保険を利用する」もしくは「住民互助による移動支援サービス実施時に適用される専用の保険を利用する」の 2 種類があります。このうち、住民互助による移動支援サービス実施時に適用される専用の保険は主に以下の保険があります。

【住民互助による移動支援サービス実施時に適用される保険】

保険会社の移動支援サービス専用自動車保険	・ ドライバーの個人所有車を使用して送迎していた時の事故について適用される自動車保険です。ドライバーの個人所有車の自動車保険を使用する必要がありません。
全国社会福祉協議会の送迎サービス補償	・ 住民互助による移動支援サービス実施中に利用者が事故で怪我をした場合に適用される補償です。

車両別の保険の適用例

・ 使用する車両にあわせて、以下のとおり保険を適用することが考えられます。

【車両別の保険の適用例】

専用車	・ 一般的な自動車保険を適用します。
借用車	・ 方法１ ：借用した車で契約している自動車保険を適用します。 ・ 方法２ ：上の「住民互助による移動支援サービス実施時に適用される保険」に記載されている保険会社の移動支援サービス専用自動車保険や全国社会福祉協議会の送迎サービス補償を適用します。 ※ 方法 1 は事故があった際に車両を貸した団体・住民等にも影響が生じるため、留意が必要です。
個人所有車	・ 保険会社の移動支援サービス専用自動車保険や全国社会福祉協議会の送迎サービス補償を適用します。

（5） 運行体制の確保

住民互助による移動支援サービスを実施するメンバーで運行体制を決めましょう。サービスを実施するには車の運転を行う「ドライバー」と運行管理を行う「コーディネーター」の役割を担うメンバーが必要であり、それによって運行体制が確保されます。以下の情報を参考に運行体制を整えましょう。

運行体制

・ ドライバーとコーディネーターの主な役割は以下のとおりです。

【ドライバーとコーディネーターの主な役割】

ドライバー（運行）	・ 送迎の際の車の運転を担当します。担当するにあたっては、ドライバー講習を受講しましょう。
コーディネーター（運行管理）	・ サービス利用の予約受付、送迎時間とドライバーのシフトの調整・連絡、ドライバーの体調確認、運行記録の管理等を担当します。

（6） 費用負担の設定

利用者の費用負担を設定するかをメンバーで話し合って決めましょう。利用者に負担してもらう費用の考え方は、以下を参考にしてください。

費用の考え方

・ 住民互助による移動支援サービスは、無償の送迎サービスであるため、利用者から車での送迎に対する料金（対価）を受けることはできません。そのうえで、以下の費用は受けとることができます。

【受け取ることのできる費用】

実際の運送に要する実費（ガソリン代、有料道路使用料、駐車場代）	・ 実際の運送に要するガソリン代、有料道路使用料、駐車場代のみ受け取ることができます。 （試験運行等で算定根拠となる運行実績がある場合に、定額の会費を設定して受け取る方法も可能です。）
生活支援費（外出の付き添い等）に対する対価	・ 会員登録を行った利用者への生活支援サービス（日常生活を営むうえで必要な家事、掃除、ゴミ出し、買い物等のサービス）の一環として、外出の付き添いを行う場合に支払われる対価は受け取ることができます。 （車での送迎は無償になりますので、車での送迎の有無で金額を変えることはできません。）

（7） 運営費の確保

住民互助による移動支援サービスの実施や継続にあたり、運営費が必要な場合に、どのように確保するかメンバーと話し合って決めましょう。運営費を確保する方法は、以下を参考にしてください。

運営費の種類

・ 運営費の種類は、以下の 2 種類が想定されます。

【運営費の種類】

実施団体の余剰金や別事業での収益を充てる	・ 実施団体に住民互助による移動支援サービスとは別の活動による余剰金や別事業の収益がある場合には、その資金を住民互助による移動支援サービスの運営費に充てることができます。
自治体等からの運営補助金を充てる	・ 住民互助による移動支援サービスの実施にあたり、自治体等からの補助を受けられる場合があります。 ・ 例えば、サービスを高齢者の介護予防のために実施される「訪問型サービス B」、「訪問型サービス D」に基づいて実施し、補助を受けることも考えられますが、その実施状況は市町村で異なります。

訪問型サービス B・訪問型サービス D

・ 平成 27 年に高齢者の介護予防や生活支援を行う「介護予防・日常生活支援総合事業（以下、「総合事業」といいます。）」が創設されました。

・ 本事業には、「一般介護予防事業」と「介護予防・生活支援サービス事業」の 2 種類があります。

・ このうち、介護予防・生活支援サービス事業には、住民ボランティアが主体となって要支援者等の生活支援を行うサービスを補助する「訪問型サービス B」、「訪問型サービス D」の仕組みがあります。住民互助による移動支援サービスを実施する際には、この補助を運営費に充てることも考えられます。

・ 補助の有無は市町村によって異なるため、詳細は市町村担当課にお問合せください。

【訪問型サービス B・訪問型サービス D の概要】

	訪問型サービス B	訪問型サービス D
サービス対象者	・ 基本チェックリスト該当者…65 歳以上の高齢者の健康状態等を確認するための「基本チェックリスト」での基準に該当する人 ・ 要支援 1・2…日常生活を送るうえで支援が必要な人	
サービス実施団体	・ 住民ボランティア	
サービス内容	・ ボランティアが日常生活に対する支援を行うサービスです。 ・ サービス例として、ゴミ出し、掃除、買い物代行、調理、電球の交換、外出の付き添い等を行います。	・ 介護予防・生活支援サービス事業と一体的に移動支援や移送前後の生活支援を行うサービスです。 ・ 買い物、通院等外出時の支援を行います。

6. サービスモデル例

住民互助による移動支援サービスは、利用者に費用負担をさせない方法の他、費用の対象を明確にして利用者に負担してもらう方法も考えられます。その際に、運営費として補助金等を充当できる項目が異なるため、次の 3 つのサービスモデル例で解説します。参考にしながら「8.(2)サービス設計シート」に記入して、サービスモデルを整理しましょう。

【サービスモデル例の概要】

例	概要
サービスモデル例 1 利用者負担なし	住民互助による移動支援サービスを利用する際に、利用者の費用負担が発生しない場合のサービスモデルです。
サービスモデル例 2 ガソリン代実費の利用者負担あり	住民互助による移動支援サービスを利用する際に、ガソリン代実費分を利用者が負担する場合のサービスモデルです。
サービスモデル例 3 生活支援費の利用者負担あり	生活支援サービスの一環として実施する外出のための付き添いに対する対価を利用者が負担する場合のサービスモデルです。

(1)サービスモデル例 1（利用者負担なし）

- サービスモデル例 1 では、利用者の費用負担は「なし」で実施します。
- 運営費が必要な場合は、「実施団体の余剰金や別事業での収益を充てる」、「自治体等からの運営補助金を充てる」のいずれかで対応します。

【サービスの設定内容（想定例）】

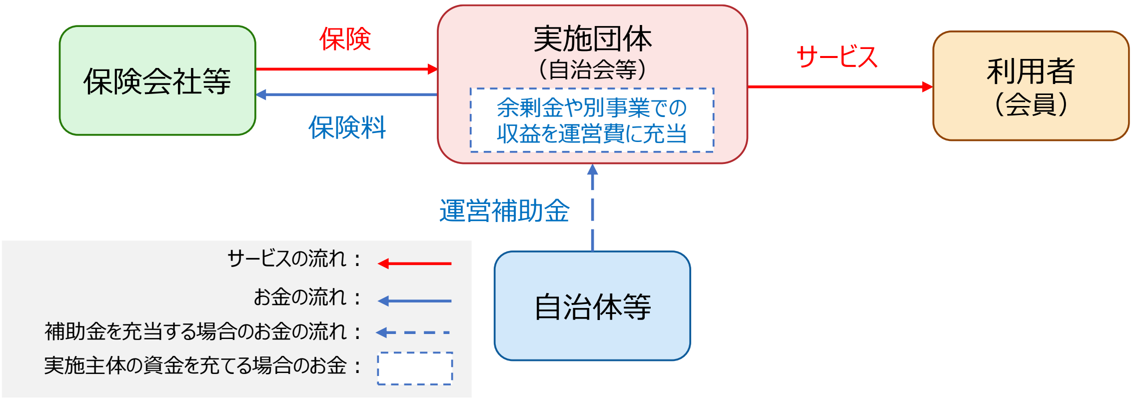
実施団体	・　自治会、NPO 団体、任意団体等
利用者	・　車を運転できない・公共交通機関が利用できない、かつ、会員登録を行った人
目的地	・　通いの場、サロン、通院、買い物
運行範囲	・　市町村内等の利用者の生活範囲
車両	・　「ドライバーの個人所有車」又は「実施団体としての所有車」
保険	・　保険会社の移動支援サービス専用自動車保険
運営体制	・　実施団体に所属する住民ボランティアのドライバー・コーディネーター
費用負担	・　なし
運営費	・　「実施団体の余剰金や別事業での収益」又は「自治体等からの運営補助金」

～サービスモデル解説～

- 利用者の負担は「なし」のため、道路運送法上の許可・登録は不要です。
- 「実施団体の余剰金や別事業での収益を充てる」場合は、運営費のうち、実際の運送に要する実費（ガソリン代、有料道路使用料、駐車場代）、保険料、実施団体が所有する車両の購入費・整備費、サービスの予約・シフト調整等のコーディネート費、生活支援（外出付き添い等）費に充てることができます。（ドライバーの人件費・報酬は「6.(4) サービスモデル例ごとの運営費の充当項目一覧」をご確認ください。）
- 「自治体等からの運営補助金を充てる」場合は、運営費のうち、実際の運送に要する実費（ガソリン代、有料道路使用料、駐車場代）、保険料、実施団体が所有する車両の購入費・整備費、サービスの予約・シフト調整等のコーディネート費、生活支援（外出付き添い等）費に充てることができます。ただし、ドライバーの人件費・報酬は除きます。

※　実施団体の余剰金・収益や自治体等からの補助金を上の運営費以外の項目に充てる場合、許可・登録が必要になる場合があります。

【サービスモデル図】



(2)サービスモデル例 2（ガソリン代実費の利用者負担あり）

- サービスモデル例 2 では、会員登録を行った利用者が、「ガソリン代実費を負担」します。
- 運営費が必要な場合は、「実施団体の余剰金や別事業での収益を充てる」、「自治体等からの運営補助金を充てる」のいずれかで対応します。

【サービスの設定内容（想定例）】

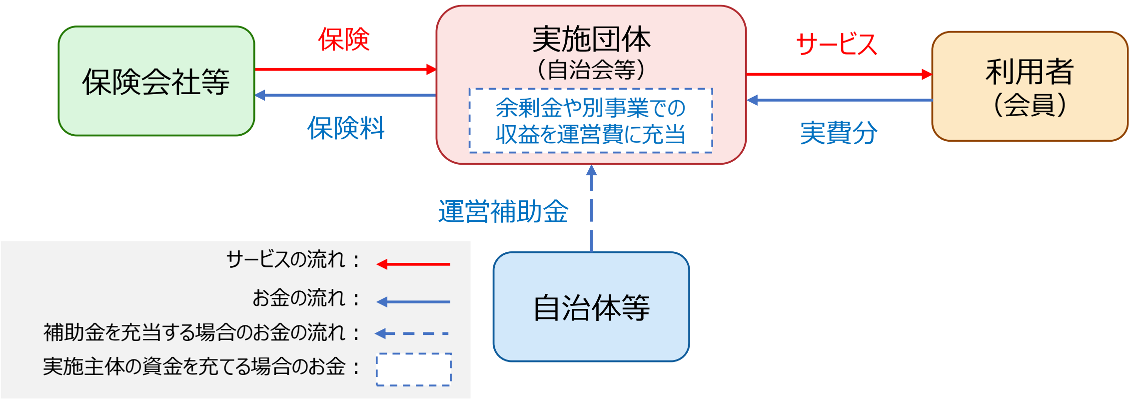
実施団体	・ 自治会、NPO 団体、任意団体等
利用者	・ 車を運転できない・公共交通機関が利用できない、かつ、会員登録を行った人
目的地	・ 通いの場、サロン、通院、買い物
運行範囲	・ 市町村内等の利用者の生活範囲
車両	・ 「ドライバーの個人所有車」又は「実施団体としての所有車」
保険	・ 保険会社の移動支援サービス専用自動車保険
運営体制	・ 実施団体に所属する住民ボランティアのドライバー・コーディネーター
費用負担	・ ガソリン代実費
運営費	・ 「実施団体の余剰金や別事業での収益」又は「自治体等からの運営補助金」

～サービスモデル解説～

- 利用者の費用負担は、ガソリン代実費分であるため、道路運送法上の許可・登録は不要です。なお、ガソリン代実費は試験運行による算出根拠があり、会員制の会費であれば、定額で利用者から受け取ることも可能です。
- 「実施団体の余剰金や別事業での収益を充てる」場合は、運営費のうち、ガソリン代以外の実際の運送に要する実費（有料道路使用料、駐車場代）、保険料、実施団体が所有する車両の購入費・整備費、サービスの予約・シフト調整等のコーディネート費、生活支援（外出付き添い等）費に充てることができます。（ドライバーの人件費・報酬は「6.(4)サービスモデル例ごとの運営費の充当項目一覧」をご確認ください。）
- 「自治体等からの運営補助金を充てる」場合は、運営費のうち、ガソリン代以外の実際の運送に要する実費（有料道路使用料、駐車場代）、保険料、実施団体が所有する車両の購入費・整備費、サービスの予約・シフト調整等のコーディネート費、生活支援（外出付き添い等）費に充てることができます。ただし、ドライバーの人件費・報酬は除きます。

※ 実施団体の余剰金・収益や自治体等からの補助金を上の運営費以外の項目に充てる場合、許可・登録が必要になる場合があります。

【サービスモデル図】



(3)サービスモデル例 3（生活支援費の利用者負担あり）

- サービスモデル例 3 では、会員登録を行った利用者への生活支援サービス（家事、掃除、ゴミ出し等）の一環として外出の付き添いを行い、利用者は通院や買い物のための外出の付き添いに対しての「生活支援費」を負担します。（外出に伴う車での送迎は無償であり、含まれない）
- 運営費が必要な場合は、「実施団体の余剰金や別事業での収益を充てる」、「自治体等からの運営補助金を充てる」のいずれかで対応します。

【サービスの設定内容（想定例）】

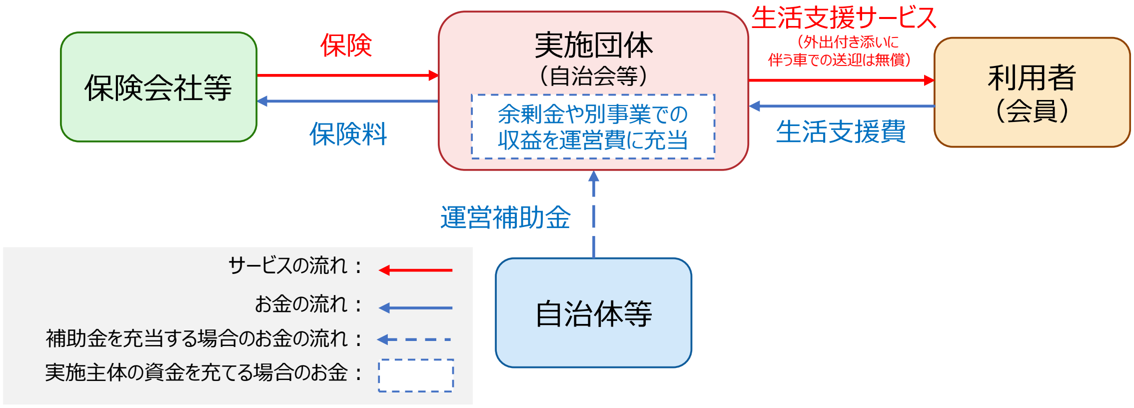
実施団体	・　自治会、NPO 団体、任意団体等
利用者	・　車を運転できない・公共交通機関が利用できない、かつ、会員登録を行った人
目的地	・　通いの場、サロン、通院、買い物
運行範囲	・　市町村内等の利用者の生活範囲
車両	・　「生活支援者の個人所有車」又は「実施団体としての所有車」
保険	・　保険会社の移動支援サービス専用自動車保険
運営体制	・　実施団体に所属する住民ボランティアの生活支援者・コーディネーター
費用負担	・　生活支援費
運営費	・　「実施団体の余剰金や別事業での収益」又は「自治体等からの運営補助金」

～サービスモデル解説～

- 利用者の費用負担は、外出の付き添いを含む生活支援費（外出に伴う車での送迎は無償）であるため、道路運送法上の許可・登録は不要です。ただし、加えて、実際の運行に要したガソリン代・有料道路使用料・駐車場代を受け取る場合には、道路運送法上の許可・登録が必要です。
- 「実施団体の余剰金や別事業での収益を充てる」場合は、運営費のうち、実際の運送に要する実費（ガソリン代、有料道路使用料、駐車場代）、保険料、実施団体が所有する車両の購入費・整備費、生活支援の予約・シフト調整等のコーディネート費、生活支援（外出付き添い等）費等に充てることができます。（ドライバーの人件費・報酬は「6.(4)サービスモデル例ごとの運営費の充当項目一覧」をご確認ください。）
- 「自治体等からの運営補助金を充てる」場合は、運営費のうち、実際の運送に要する実費（ガソリン代、有料道路使用料、駐車場代）、保険料、実施団体が所有する車両の購入費・整備費、生活支援の予約・シフト調整等のコーディネート費、生活支援（外出付き添い等）費に充てることができます。ただし、ドライバーの人件費・報酬は除きます。

※　実施団体の余剰金・収益や自治体等からの補助金を上の運営費以外の項目に充てる場合、許可・登録が必要になる場合があります。

【サービスモデル図】



(4)サービスモデル例ごとの運営費の充当項目一覧

- 各サービスモデル例で「実施団体の余剰金や別事業での収益」や「自治体等からの運営補助金」を充当できる運営費の項目は以下のとおりです。詳細については市町村担当課や運輸支局にご相談ください。

【サービスモデル例による充当可能な運営費の項目一覧】

項目	サービスモデル例1 利用者負担なし		サービスモデル例2 ガソリン代実費の 利用者負担あり		サービスモデル例3 生活支援費の 利用者負担あり	
	実施団体の余剰金や別事業での収益	自治体等からの運営補助金	実施団体の余剰金や別事業での収益	自治体等からの運営補助金	実施団体の余剰金や別事業での収益	自治体等からの運営補助金
実際の運送に要する実費 (ガソリン代、有料道路使用料、駐車場代)	○	○	△ ※1	△ ※1	○	○
保険料	○	○	○	○	○	○
実施団体が所有する車両の購入費・整備費	○	○	○	○	○	○
サービスの予約・シフト調整等の コーディネート費	○	○	○	○	○	○
生活支援(外出付き添い等)費	○	○	○	○	○	○
ドライバー人件費・報酬	△ ※2	×	△ ※2	×	△ ※2	×

※1　サービスモデル例2では、ガソリン代実費を利用者が負担するため、充当する場合にはガソリン代以外の実費が対象となります。
※2　ドライバーの人件費・報酬を実施団体が支払った場合、実施団体と運転者の間で「有償での運送行為」が成立することとなり得るため、道路運送法上の許可・登録が必要な場合があります。(運転者が実施団体の職員として、その管理監督や責任の下にある場合を除く。)
注）上記は令和４年３月29日時点の内容になります。

- 「実施団体の余剰金や別事業での収益を充てる」場合としては、自治会が実施団体となり実施する場合の「自治会費」等も該当します。また、「自治体等からの運営補助金を充てる」場合としては、「協賛金」、「募金」、「カンパ」等も想定されます。
- 運送とは直接関係のない名目で利用者等から収受する金銭であっても、それらの収受が運送行為に対する対価であると考えられる場合には道路運送法上の許可・登録が必要となります。また、既に利用者から負担してもらっている・補助を受けているなど二重で金銭を収受していると考えられると、許可・登録が必要な場合があります。
- サービスモデルは、具体的に実施内容を整理する中で許可・登録が必要との判断になる場合もあるため、市町村担当課や運輸支局に相談することが大切です。

7. サービスの継続に向けて

地域において必要な取組として住民互助による移動支援サービスを開始し、人々に利用されるようになれば、継続性を意識して取り組むことが大事です。その際に、以下の視点から住民互助による移動支援サービスを展開するという方法もあります。

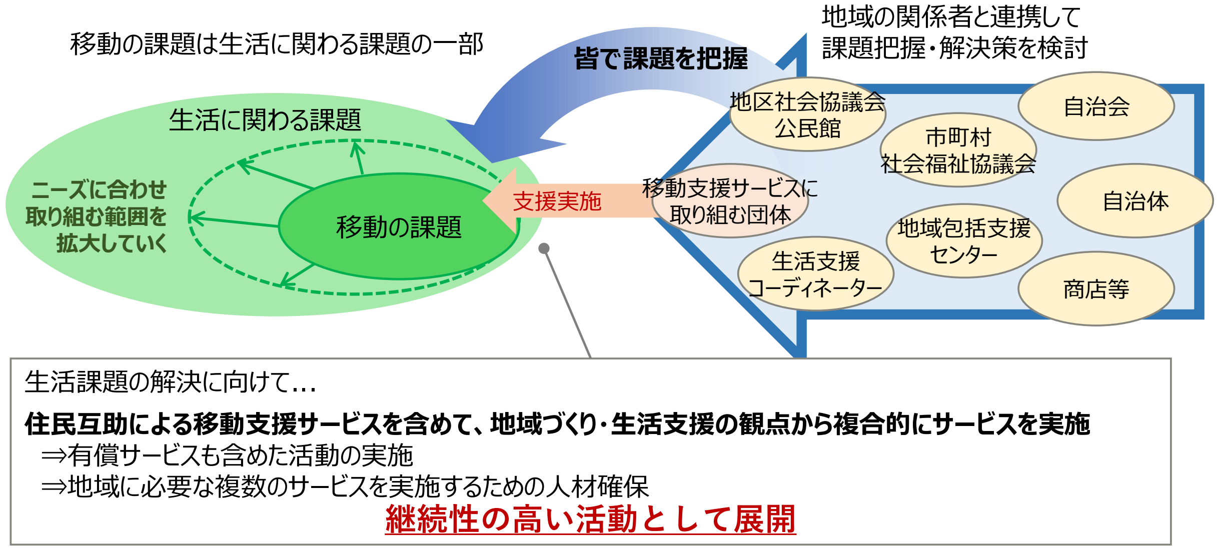
(1) 地域づくり・生活支援の観点から活動に取り組む

住民互助による移動支援サービスは、地域での移動課題の解決に取り組むものですが、移動は日常生活における困りごとのひとつであると考えられます。また、住民互助による移動支援サービスの継続には人材や運営費の確保が不可欠になりますが、住民互助による移動支援サービスだけでそれらを確保することは難しい可能性があります。

地域全体の日常生活上の課題解決や継続的な活動を考えた場合、課題の把握・解決策について地域の関係者と取り組み、検討することで、住民互助による移動支援サービスに限らず、地域づくり・生活支援の観点から複合的にサービスを実施することも考えられます。地域に必要な複数のサービスを実施することで人材確保の枠を拡げ、有償のサービスによる運営費の確保を図ることが可能となり、継続的な活動として展開することができます。

地域づくり・生活支援の観点からの活動例と、活動を具体化するための進め方の例は次のページを参考にしてください。

【地域づくり・生活支援の観点からの活動】



地域づくり・生活支援の観点からの活動例

生活の困りごと支援	家事、買い物、庭木等剪定、ゴミ出し等の困りごとの手伝い　等
交流サロンの実施	集いの場、活動の場の管理運営、サロンイベントの開催　等
商品販売	日常の食料品、日用品、総菜の販売　等
農産物栽培・販売	野菜等の栽培、収穫物の販売（マルシェ等）　等
環境保全	資源ごみの分別、森林・竹林整備　等

地域づくり・生活支援の観点からの活動の進め方例

①　検討の場を設置する	・　高齢者等への生活支援等の取組を実施しようとするメンバーで検討できる場（検討会）を設置します。 ・　市町村や市町村社会福祉協議会等、地域の状況を把握しており、実施にあたり連携・支援が必要な対象にも参加を依頼します。
②　地域の現状・課題を把握する	・　検討会の参加者で高齢者等への日常生活に関する現状・課題等を把握します。 ・　高齢者等の他、地域住民、状況に応じて商店や様々な機関に対しアンケート・ヒアリング等の調査やワークショップ等を実施し、情報収集や課題把握を行います。
③　地域づくりの目標・方針・取組を決める	・　把握した状況や課題をもとに、検討会のメンバーで組織として実現したい目標や方針・取組を計画書としてまとめます。
④　取組を実施する体制をつくる	・　取組を実施するためのメンバーの確保や役割分担について話し合います。 ・　取組を実施するうえで、団体（任意団体、NPO 団体等）が必要な場合には適宜設置します。
⑤　取組を実施する	・　「地域の高齢者等のニーズが多い」、「住民互助による移動支援サービスとあわせて効率的に実施できる」等の観点から検討を行い、取組を選定して実施します。
⑥　取組を見直す	・　実施した取組の利用状況や利用者の意見等を踏まえながら、定期的に取組内容の見直しを実施します。

(2) 有償での移動支援サービスを実施する

利用者から車での送迎による対価を受け取らずに移動支援サービスを行う場合は、道路運送法上の許可・登録は不要ですが、運営費の確保やサービス継続の点で課題が生じる場合もあります。その場合、移動支援サービスを有償で実施し、車での送迎による対価を受け取る方法に切り替えていくことも考えられます。送迎による対価を利用者から受け取るには、「自家用有償旅客運送」として登録を行うことで実施することができます。

自家用有償旅客運送

- 自家用有償旅客運送には「福祉有償運送」と「交通空白地有償運送」があります。それぞれ内容や条件が異なることから、取り組みたい内容にあわせて導入を検討しましょう。

福祉有償運送	単独で公共交通機関を利用できない身体障害者等を対象に、原則、ドア・ツー・ドアの個別輸送を行うもの
交通空白地有償運送	交通空白地において、当該地域の住民、観光旅客その他の当該地域を来訪する者の運送を行うもの

自家用有償旅客運送の導入条件（概要）

	福祉有償運送	交通空白地有償運送
利用者の設定	・介助なしでの移動が困難、かつ単独で公共交通機関を利用することが困難な者等	・地域住民 ・観光旅客その他の当該地域を来訪する者
目的地の設定	・ドア・ツー・ドアの個別輸送（合意があれば複数人の輸送も可）	
運行範囲の設定	・実施する自家用有償旅客運送の種類に応じて、運行する「路線」又は「区域」を設定。	
車両の確保	・乗車定員 11 人未満の以下の自動車 ⇒寝台車、車いす車、兼用車、回転シート車、セダン等	
運行体制の確保	・ドライバーは「2 種運転免許保有」又は「1 種運転免許保有＋自家用有償旅客運送の種類に応じた大臣認定講習の受講」が必要 ・運行管理・整備管理の責任者が選任で必要	・ドライバーは「2 種運転免許保有」又は「1 種運転免許保有＋自家用有償旅客運送の種類に応じた大臣認定講習の受講」が必要 ・運行管理・整備管理の責任者が選任で必要
費用負担の設定	・運送に対するガソリン代や人件費等の実費の範囲内であると認められること ・合理的な方法により定められ、かつ、旅客にとって明確であること ※距離制、時間制、定額制等で収受する対価を設定	

出典：国土交通省「自家用有償旅客運送ハンドブック」掲載情報をもとに富士通総研にて作成

- 自家用有償旅客運送の導入に向けた協議・登録等手続きについては、国土交通省のホームページでハンドブックが提供されています。

◎自家用有償旅客運送ハンドブック（国土交通省ホームページ）

https://www.mlit.go.jp/common/001374819.pdf

8. 資料

(1) 住民向けアンケート調査票(例)

日常の外出に関するアンケート調査

今回のアンケート調査は【●●地区】での皆様の日頃の外出に関する困りごとを把握することを目的に実施します。地域での移動手段確保に関する取組の参考にさせていただきますので、アンケートの趣旨をご理解いただき、何卒ご協力くださいますようお願い申し上げます。

問 1. 普段どの程度外出しますか。日常的な外出頻度を教えください。(1つに○)

1.ほぼ毎日　2.週に3～5日程度　3.週に1～2日程度
4.月に1～3日程度　5.半年に2～5日程度　6.年に1～3日程度　7.ほとんど外出しない

問 2. 外出する際の目的を教えてください。(すべてに○)

1.通院　2.買い物　3.趣味・交流　4.飲食・娯楽　5.就労　6.その他(　　　　　　)

問 3. 日常的な外出時の主な移動手段を教えてください。(1つに○)

1.徒歩　2.自転車　3.自家用車(自分で運転)　4.家族の送迎　5.鉄道
6.路線バス　7.デマンドタクシー　8.タクシー　9.その他(　　　　　　)

問 4. 日常的な移動に関する困りごとを教えてください。(すべてに○)

1. 自家用車を運転する以外の移動手段が少ない・ない
2. 家族や知人等に送迎をお願いしづらい・できない
3. バスを利用する際に停留所まで歩けない・一人では乗れない
4. タクシーを利用する際に費用の負担が大きい
5. タクシーを利用する際に一人では乗れない
6. 移動に困ってはいない
7. その他(　　　　　　)

(問 4 で「6.移動に困っていない」と選択した方以外にご質問です。)

問 5. 移動に困ることで、日常生活で不便に感じていることを教えてください。(すべてに○)

1.通院　2.買い物　3.趣味・交流　4.飲食・娯楽　5.就労　6.その他(　　　　　　)

問 6. 住民同士で外出の際の送迎支援を行うサービスがあれば利用したいですか。(1 つに○)

1.思う　2.やや思う　3.あまり思わない　4.思わない

(問 6.で「1.思う」「2.やや思う」と回答した方に質問です。)

問 7. 希望する送迎先を教えてください。(自由記述)

地区内:　　　　　　地区外:

F1 性別	1.男性　2.女性
F2 年齢	1.65-70 歳　2.71-75 歳　3.76-80 歳　4.81-85 歳　5.86 歳以上
F3 家族構成	1.ひとり暮らし(単身)　2.夫婦のみ　3.2世代同居(親と子) 4.3世代同居(親と子と孫)　5.その他(　　　　)
F4 居住地	

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

(2) サービス設計シート

住民互助による移動支援サービス　サービス設計シート

住民互助による移動支援サービスを具体化するにあたって、サービスの内容とサービスモデル（サービスとお金の流れ）を整理しましょう。

1．サービス内容を整理しましょう

利用者の設定 どこに住む誰を対象とする？	
目的地の設定 何をすることを支援する？ （どこに送迎する？）	
運行範囲の設定 どの範囲を運行する？	
車両の確保・保険の適用 何の車両を使う？ 保険は何で対応する？	
運行体制の確保 誰がドライバー（運行）とコーディネーター（運行管理）を担う？	
費用負担の設定 利用者に費用を負担してもらう？	
運営費の確保 運営費は必要？	

2．サービスモデル（サービスとお金の流れ）を整理しましょう

整理方法は「4.(3)② サービス内容の設計」の「サービスモデル（サービスとお金の流れ）を整理する」や「6.サービスモデル例」を参照

(3) 規約(例)※65 歳以上高齢者で通院・買い物等の移動支援を対象とする場合

住民互助による移動支援サービス　実施規約

(趣旨)

第1条　この規約は、【団体名】が、住民ボランティア等が主体となった移動支援(以下、「住民互助による移動支援サービス」という。)を実施するうえでの必要事項を定める。

(目的)

第2条　住民互助による移動支援サービスは、高齢者等の日常生活における外出を支援して、生活環境の向上や社会参画の促進に資することを目的とする。

(対象者)

第3条　【地域名】に在住の 65 歳以上の高齢者であり、車を運転できない人、かつ、公共交通機関を利用できない人を対象とする。

(運行時間)

第4条　運行時間は、●曜日～●曜日の●時～●時とする。

(運行範囲)

第5条　運行範囲は、【地域名や市町村名】内において、対象者が通院・買い物等の日常生活で必要となる目的地を含めた範囲とする。なお、対象者が日常生活において必要な場合には【地域内や市町村名】外への運行を含む場合がある。

(利用料金)

第6条　利用料金は、実際の運行に要する実費として、利用者からガソリン代を受け取る。

(車両)

第7条　車両は、【団体名】のボランティアドライバーの自家用車を使用する。

(ドライバー)

第8条　ドライバーは、【団体名】に所属するボランティアスタッフが担当する。担当にあたっては、大臣認定の講習を受講する。

(運行管理)

第9条　運行管理にあたり、以下の事項を実施する。

(1) 会員の登録・変更及び名簿の管理
(2) 利用申込の受付・ドライバーの手配
(3) 運行記録表の管理
(4) 利用料の精算
(5) その他サービスの実施にあたり生じる事務

（衛生管理）

第10条　運行にあたり、ボランティアスタッフの清潔保持及び健康状態の管理に努めるとともに、感染予防には十分に配慮する。

（安全配慮）

第11条　運行にあたり、運行管理者の管理のもと、以下の安全配慮を行う。

(1) 事故が発生する恐れがある場合に適切な措置を講じる。

(2) 事故に備えて、損害賠償保険・人身傷害保険に加入する。

（事故発生時の対応）

第12条　住民互助による移動支援サービス実施中に事故が発生した場合には、以下の対応を行う。

(1) 必要な措置を講じ、利用者の家族及び【市町村名】担当課に連絡を行う。

(2) 事故の状況及び事故に際してとった処理について記録する。

(3) 住民互助による移動支援サービス中における事故の補償は、【団体名】がサービス実施にあたり加入する保険の適用範囲で行う。そのため、利用者はサービスの利用にあたっては、補償範囲について承諾したうえで利用することとする。

（利用方法）

第13条　利用方法は以下の利用登録及び予約を行う。

(1) 利用者は、住民互助による移動支援サービス内容に承諾のうえで利用者登録を行う。

(2) 利用する場合には●日前まで電話で乗車時刻・場所・目的地の予約を行う。

(3) 毎月月末に利用料の精算を行う。

参考資料・問合せ先

(1) 参考資料

◎高齢者の移動手段を確保するための制度・事業モデルパンフレット
高齢者の移動手段を確保するために必要となる福祉や交通の制度、事業モデルを解説したパンフレット
https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/content/001474492.pdf

◎大臣認定講習実施機関一覧
大臣認定のドライバー講習を実施する機関の一覧
http://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_tk3_000012.html

◎地域交通の把握に関するマニュアル
チェックリスト等で地域交通の状況を確認することができるマニュアル
https://www.mlit.go.jp/common/001380854.pdf

◎自家用有償旅客運送ハンドブック
自家用有償旅客運送の制度、関係者協議、登録手続き等について解説したハンドブック
https://www.mlit.go.jp/common/001374819.pdf

(2) 問合せ先

① 住民互助による移動支援サービスの実施に向けた相談等

問合せ先	電話番号
（記入欄）	（記入欄）

※ 住民互助による移動支援サービスの立ち上げを支援する市町村等の担当者の方々は上記の問合せ先に記入して、サービスを立ち上げたいと考えている住民の方々への周知等にご活用ください。

② 道路運送法上の許可・登録の要否に関わる相談等

運輸支局 中国 5 県内での取組の場合には以下まで問合せください。

支局名	電話番号
鳥取運輸支局 輸送・監査担当	0857-22-4120
島根運輸支局 輸送・監査担当	0852-37-1311
岡山運輸支局 輸送・監査担当	086-286-8122
広島運輸支局 輸送・監査担当	082-233-9167
山口運輸支局 輸送・監査担当	083-922-5336

③ 視察先・ドライバー講習等の紹介、住民互助による移動支援サービス立ち上げの助言等

中国地区移動サービスネットワーク交流会 中国 5 県内での取組の場合には以下まで問合せください。

団体名	電話番号
とっとり移動支援ネットワーク（鳥取県）	0859-34-4012
NPO 法人たすけあい平田（島根県）	0853-62-0257
NPO 法人移動ネットおかやま（岡山県）	0867-94-2143
NPO 法人陽だまり（広島県）	082-422-4115
NPO 法人移動ネット山口（山口県）	083-932-1200

全国移動ネット

NPO 法人全国移動サービスネットワーク	TEL: 03-3706-0626 mail：info@zenkoku-ido.net

地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査研究事業
（令和 3 年度老人保健事業推進費等補助金　老人保健健康増進等事業）

地域でつくる移動支援サービス
住民互助による移動支援サービスの立ち上げに関する住民向け手引き

発行月　　令和 4(2022)年 3 月
発行者　　株式会社富士通総研
〒144-8588 東京都大田区新蒲田一丁目 17 番 25 号
富士通ソリューションスクエア
tel. 03(6424)6752 fax. 03(3730)6800
https://www.fujitsu.com/jp/group/fri/
禁　無断転載

住民互助による移動支援サービスの立ち上げ時によくある質問

Q1 サービスを実施するための車両は何を使うの？

主に3つのパターンがあります。状況に応じて最も適したものを選びましょう。

専用車…サービスを実施するために車を購入する
借用車…市町村の公用車、市町村社会福祉協議会・社会福祉法人・医療法人、企業等の所有車を借りる
個人所有車…ドライバーの個人所有車を利用する

Q2 事故などの安全対策はどうするの？

以下のような対策に取り組むことが、
ドライバーと利用者それぞれの安心感につながります。

- 大臣認定のドライバー講習を受講する
- 事故をカバーできる保険へ加入し、事故の時の対応を利用者へ説明する
- サービス実施時の運行を管理する（ドライバーの体調確認、運行記録の管理など）

Q3 お金の流れ（費用負担や補助金など）はどうなるの？

利用者に費用を負担してもらう場合、「ガソリン代等の実費を受け取る」、「生活支援の一環として実施する外出の付き添いに対する対価を受け取る（車での送迎は無償）」などがあります。
運営費としては、「実施団体の余剰金や別事業での収益を充てる」、「自治体等からの補助金を充てる」があります。

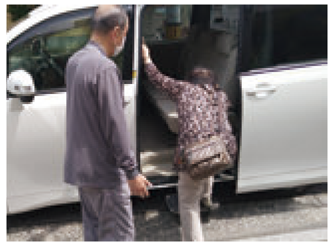
（補助金の有無は市町村等にご確認ください。）
なお、費用負担の状況によって充当できる内容も異なります。

※詳細は手引きの本編をご確認ください。

いろいろな地域で実施されています。

住民互助による移動支援サービスは、
高齢者等の移動手段を公共交通で確保することが
難しい地域などで実施されています。

島根県松江市美保関地区
菅浦手助す一隊



広島県広島市安佐南区毘沙門台
協働労働 びしゃもん台絆くらぶ

まずは相談しましょう

地域の移動についての困りごとに気づいた、住民互助による移動支援サービスの取組に関心を持ったならば、
お住まいの市町村等に相談してみましょう。

問合せ先	電話番号
（記入欄）	（記入欄）

住民互助による移動支援サービスの立ち上げを支援する市町村等の担当者の方々は上記の問合せ先に記入して、サービスを立ち上げたいと考えている住民の方々への周知等にご活用ください。

手引き本編をご活用ください

本パンフレットの本編は以下の URL にアクセスしてご覧ください。
株式会社富士通総研ホームページ「国の医療・福祉分野の調査」
令和３年度（2021年度） 厚生労働省 老人保健健康増進等事業（国庫補助事業）
「地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査研究事業」
URL：https://www.fujitsu.com/jp/group/fri/report/elderly-health/2021regionalpolicy1a.html

支え合いながら暮らすために…

地域でつくる移動支援サービス

住民互助による移動支援サービスの立ち上げに関する住民向け手引き

概要版

移動できることは、日常生活で必要な買い物や通院等を行うためだけに必要なのではありません。人とふれあう・交流を深めるための外出をするためにも必要であり、外出ができることは人が生きるうえでの活力のひとつでもあります。「住民互助による移動支援サービス」は、自ら移動することが難しい高齢者等の外出を住民同士の支え合いで実現しようとする取組です。

この手引きでは、「住民互助による移動支援サービス」に関心を持った方のために立ち上げ方等の方法をご紹介します。

令和３年度老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業
地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査研究事業 株式会社富士通総研

住民互助による移動支援サービスの立ち上げ方法

- 高齢者等の移動に関する困りごとに気づき･見つけた時、自分で、地域で、できることがあるかもしれません。
  まずは市町村等※に相談してみてください。
  ※市町村の福祉部局、市町村社会福祉協議会、地域包括支援センター、生活支援コーディネーター等
- お住まいの地域では、同じようなことを感じている方もいるかもしれません。どのようなことが課題なのか、ここに何が必要なのかを話してみましょう。そして、どのような住民互助による移動支援サービスがあると良いか、考えてみましょう。
- 実際に住民互助による移動支援サービスに取り組むを際には、関係者との協議・調整も必要です。その際には、市町村の担当者にも説明し、協力をしてもらいましょう。

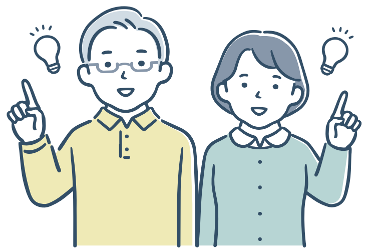
住民互助による移動支援サービスとは

公共交通による移動の対応が難しい場合に、地域の住民が中心の団体（自治会、NPO 団体など）が主体となって住民同士の支え合いで外出を支援するための無償（車での送迎による対価をもらわない※）の送迎サービスを指します。

制度上では、「道路運送法上の許可・登録を要しない運送」に該当します。

※車での送迎による対価について
車を運転して送迎することによる対価を利用者から受け取れません。
実際の運送に要する実費（ガソリン代、有料道路使用料、駐車場代）は受け取ることができます。

1 気づく・見つける



移動に関する困りごとに気づく・見つける・相談する

- 高齢者等の移動に関する困りごとに気づき・見つけることが始まりです。

例えば ...

- 自分で車を運転している姿を見なくなった。
- 家族や知人によく送迎してもらうようになった。
- 外出する姿をあまり見なくなった。

住民互助による移動支援サービスが必要かも？
感じたら、**市町村等に相談**してみましょう。

2 メンバーを集める

移動に関する課題を把握する検討メンバーを集める

- 実際の移動に関する課題を把握しましょう。
- 一緒に考えるメンバーを集めましょう。

実施のポイント

課題を把握する方法には、アンケートやヒアリング、資料確認などがあります。

課題の把握や実際の取組の視察、運転講習の受講などに**メンバーの候補と一緒に取り組む**ことで、イメージが湧き、「取り組もう」という機運が高まります。

3 話し合う

住民互助による移動支援サービスを具体化する

- サービスの具体的な内容をメンバーと話し合って決めましょう。

実施のポイント

①～⑦のサービスの内容を整理します。

① 利用者	⑤ 運行体制
② 目的地	⑥ 費用負担
③ 運行範囲	⑦ 運営費
④ 車両・保険	

4 協議・調整する

関係者と協議・調整する

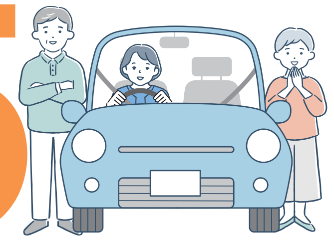
- 実施内容が具体的になったら、市町村の担当者に説明をしましょう。
- 必要に応じて運輸支局や交通事業者に説明します。

実施のポイント

住民互助による移動支援サービスを実施したい範囲を公共交通が運行している場合もあるため、**市町村に確認しておくことがスムーズなスタート**につながります。

運輸支局や交通事業者への説明は、市町村の公共交通担当部局から**説明してもらうなど支援をお願い**しましょう。

5 準備をする



サービス実施に向けた準備をする

- 実施に向け、車両準備・保険加入、試験運行などを実施しましょう。

実施のポイント

試験運行で利用者に使ってもらうことで、**ニーズにあったサービスを実施することが可能**になります。

ガソリン代などの実費を利用者に会費で負担してもらう場合には、**試験運行での実績を根拠**にすることができます。

お住まいの市町村等に相談してみましょう！

受けられる情報提供や支援は、それぞれの市町村等にお問合せください。

支え合いながら暮らすために…

地域でつくる移動支援サービス

住民互助による移動支援サービスの立ち上げに関する自治体向け手引き

本 編

移動できることは、日常生活で必要な買い物や通院等を行うためだけに必要なのではありません。人とふれあう・交流を深めるための外出をするためにも必要であり、外出ができることは人が生きるうえでの活力のひとつでもあります。「住民互助による移動支援サービス」は、自ら移動することが難しい高齢者等の外出を住民同士の支え合いで実現しようとする取組です。

この手引きは、「住民互助による移動支援サービス」に関心を持った方を支援するための考え方や方法をご紹介します。

令和３年度老人保健事業推進費等補助金　老人保健健康増進等事業
地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査研究事業　株式会社富士通総研

令和３年度老人保健事業推進費等補助金　老人保健健康増進等事業
地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査研究事業

地域でつくる移動支援サービス

住民互助による移動支援サービスの立ち上げに関する**自治体向け**手引き

令和４（2022）年３月

はじめに

少子高齢化に伴い、在宅で生活する高齢者の日常生活を如何に継続するかが課題となっています。特に虚弱な高齢者が日常生活を営むために必要となる買い物、通院、社会的交流等を行おうとする際の移動手段については、地域包括ケアシステムの推進の観点からも確保が求められます。一方で、公共交通には利用者の減少や運転手の人材不足等が生じており、人口減少・少子高齢化の進行が著しい地域では維持が困難な状況であり、どのように移動手段を確保するかが課題となっています。

高齢者をはじめ、日常生活での移動に困っている人々を支える移動手段のひとつとして、地域の支え合いの取組として行われる「住民互助による移動支援サービス」への関心が高まっています。しかし、住民互助による移動支援サービスは、地域の困りごとをなんとかしたいと考える住民の方々によって検討されるものの、「進め方がわからない」という状況がみられます。また、相談を受ける自治体等においても、「その位置づけや考え方が整理されていない」、「相談対応・支援を取り組む場合に体制等の環境が整っていない」などの状況がみられます。

株式会社富士通総研が実施した、「地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査研究事業」（令和 3 年度老人保健事業推進費等補助金　老人保健健康増進等事業）では、中国 5 県管内の市町村を対象に、住民互助による移動支援サービスに関する実態把握を進め、福祉・交通の学識者・有識者から成る「地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査検討委員会」で検討を行い、住民互助による移動支援サービスに取り組もうとする住民の方々向け・その活動を支える自治体の方々向けの手引きを作成しました。

本手引きは、「自治体向け」として、住民互助による移動支援サービスについての検討を行う福祉・交通の部局をはじめとする自治体の方々が、自治体として住民互助による移動支援サービスをどのように考えるか、どのような支援を行うかなどを検討できるように、その方法等を掲載しています。また、住民や地域の活動に伴走支援を行う市町村社会福祉協議会や地域包括支援センター、生活支援コーディネーター等も対象に想定し、同時に作成する「住民向け手引き」も併用することで、地域の住民自らが取り組もうとする互助活動を後押しできるような情報を掲載しています。

本手引きが、地域の移動に関わる困りごとを解決しようとする方々の一助になれば幸いです。

令和 4（2022）年 3 月

株式会社富士通総研

目次

1.　本手引きの目的 1
2.　住民互助による移動支援サービス 2
(1)　住民互助による移動支援サービスが検討される背景 2
(2)　住民互助による移動支援サービスとは 4
(3)　住民互助による移動支援サービスで期待される効果 5
3.　さまざまな観点から住民互助による移動支援サービスを考える 6
(1)　福祉の観点から 6
(2)　交通の観点から 9
(3)　地域づくりの観点から 13
(4)　まちの活性化の観点から 14
4.　わがまちにおける住民互助による移動支援サービスを考える 15
(1)　課題をキャッチする 16
(2)　検討の場をつくる 17
(3)　実態と課題を把握する 18
(4)　考え方をまとめる 22
(5)　庁内での実施体制をつくる 23
5.　実施内容の検討 24
6.　住民の取組を支援する 26
(1)　住民等によるサービス立ち上げの流れと市町村等による支援 26
(2)　関係者との連携について 34
(3)　自治体による支援のいろいろ 35
参考資料・問合せ 36
(1)　参考資料 36
(2)　問合せ先 36

本調査研究の報告書や本手引き、住民向け手引き及び概要版は、以下に掲載されています。

令和 3 年度老人保健事業推進費等補助金　老人保健健康増進等事業
地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査研究事業
URL：https://www.fujitsu.com/jp/group/fri/report/elderly-health/2021regionalpolicy1a.html

1. 本手引きの目的

住み慣れた地域で、自分らしい暮らしを人生の最期まで続けることができるようにするための地域包括ケアシステムの推進が全国で進んでいます。可能な限り自立した生活を営むには、日常的な生活や社会参加をし続けることが大事であり、その際には移動手段の問題があります。

公共交通は地域の交通インフラであり、住民の移動手段としての重要な役割を担っています。しかし、利用人口の減少・運転手の人材不足等から、その維持が困難な地域も生じています。そうした地域では既に高齢者等の移動手段の確保に関する課題が顕在化しており、地域の住民自らが互助で移動支援サービスに取り組もうとする例がみられます。

取組は、実際に高齢者等が移動手段の確保に困っているという地域の課題を認識し、自らがやらねばならないと考えて住民が取り組んでいる状況がみられます。よって、住民互助による移動支援サービスは、高齢者等への福祉の観点、地域づくりの観点から住民自らが主体となって取り組む住民互助の活動として捉えられ、介護保険法の「介護予防・日常生活支援総合事業」(以下、「総合事業」という。)でも「住民主体の取組」を促す仕組みとして訪問型サービスＤが位置付けられました。

「人を送迎する」という点において、公共交通と住民互助による移動支援サービスの行為は同じです。よって、自治体が住民互助による移動支援サービスを考える場合、公共交通の持続を念頭に置きながら、地域で生じている課題やニーズをどのように解決するのか、その時の公共交通と住民互助による移動支援サービスの関係はどう考えるべきか、実施する際の範囲や内容等はどうするのかなどを、福祉と交通の部局が連携して検討する必要があります。さらに、移動は、人が「行きたいところ」や「したいこと」ができる場や人との交流等を求めた時に行われるものであり、その対象となるような「出かけたくなる場」、「人と会える場」、「魅力的なまち」があることが大事です。よって、まちづくりや地域活性化の観点からも捉えておく必要があり、それらに関する部局も交えて考えることが重要です。

このように、住民互助による移動支援サービスは、福祉の観点からのみ捉えられるものではなく、交通、地域づくり、まちの活性化という点からも捉える必要があります。よって、市町村では福祉・交通をはじめとする複数分野で予め横断的に検討しておく必要がありますが、このことが市町村にとって取り組むことの難しさにつながっています。その結果、検討は進まず、地域の課題や高齢者等のニーズを感じた住民自らが活動を考えた場合にもうまくサポートすることができていない状況にあると考えられます。

本手引きでは、住民互助による移動支援サービスについての検討を行う福祉・交通の部局をはじめとする自治体を主対象に、自治体における住民互助による移動支援サービスの考え方や検討方法、実施の際の支援策等の情報を提供し、各自治体それぞれの実情に応じた議論や検討が進み、高齢者等の移動手段という福祉的な観点のみならず、地域の公共交通、移動によるまちの活性化の観点からの議論が進むことを目指します。また、住民や地域の活動に伴走支援を行う、市町村社会福祉協議会や地域包括支援センター、生活支援コーディネーター等も対象に想定し、同時に作成する「住民向け手引き」も併用することで、地域の住民自らが取り組もうとする互助活動を後押しし、地域づくりが進むことも目指します。

2. 住民互助による移動支援サービス

(1)住民互助による移動支援サービスが検討される背景

全国で少子高齢化が進む中、高齢者の移動手段確保が各所で課題となっています。高齢期を迎え、心身が弱ってきた際に、自分で歩く・運転するなどのように、自ら移動を行うことが困難になれば、移動手段はバス・タクシー等の公共交通利用に重きをおかざるを得なくなります。その際、「必要な時に応じて利用できるだけの運行便数がない」、「バス停や駅等までの移動距離が遠い」などの公共交通に関わる課題の他、「心身の虚弱化に伴って生じる乗り物の乗降や目的である買い物や通院等の行為自体への付き添いの必要がある」等の支援に関わる課題が生じます。

図表－１　高齢者の心身の状態と移動の課題

心身の状態	健康	プレフレイル（前虚弱）	フレイル（虚弱）
移動の状況	自分で歩く・車の運転が可能	遠距離の移動が困難	外出に付き添い、見守り等が必要

移動のための手段としては、まず公共交通があげられます。公共交通は、鉄道、路線バス、コミュニティバス、デマンドバス、タクシー等が含まれます。

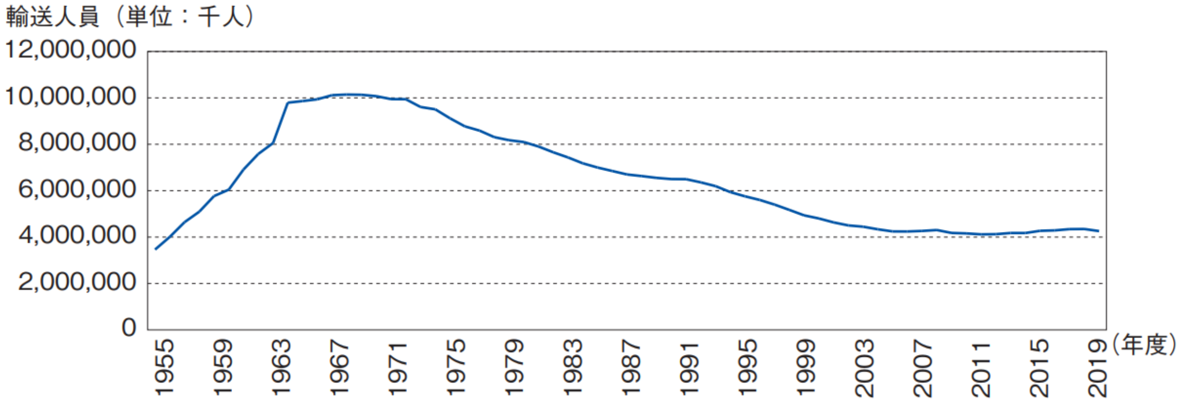
図表－２　地域の移動を担う交通手段についての整理

種類		内容
バス	路線バス	路線やバス停、運行時刻を定めて定時・定路線で運行するバス。通勤・通学、通院等地域住民の生活に欠かせない公共交通機関。
	コミュニティバス	路線バスで対応しきれないニーズに応えるため、市町村が主体的に計画し、定時・定路線で運行するバス。
	デマンドバス	区域を定めて、利用者の要望に応じて、機動的に最短ルートを運行したり、利用希望のある地点まで送迎したりするバス。
タクシー	タクシー	子どもからお年寄りまで幅広い利用者の日常生活における多様な移動ニーズに応える、ドア・ツー・ドアのきめ細かいサービスを提供する公共交通機関。
	乗合タクシー	地域の生活交通を維持するため、タクシー事業者が自治体と連携して提供する乗合の運送サービス。定時・定路線からデマンドまで地域のニーズに応じて多様な形態で運行。
自家用有償旅客運送		バス・タクシーによる移動サービスが十分に提供されない場合であって、地域における移動手段の確保が必要な場合に、必要な安全上の措置をとった上で、市町村や NPO 法人等が、自家用車を用いて提供する運送サービス。
道路運送法上の許可・登録を要しない運送（住民互助による移動支援サービス）		地域の移動手段の確保のため、道路運送法上の許可又は登録を要しない助け合いによる運送。（収受可能な範囲は、運転者が実際の運送に要するガソリン代、有料道路使用料、駐車場代）

出典：国土交通省「地域交通の把握に関するマニュアル」掲載情報をもとに富士通総研にて一部加筆

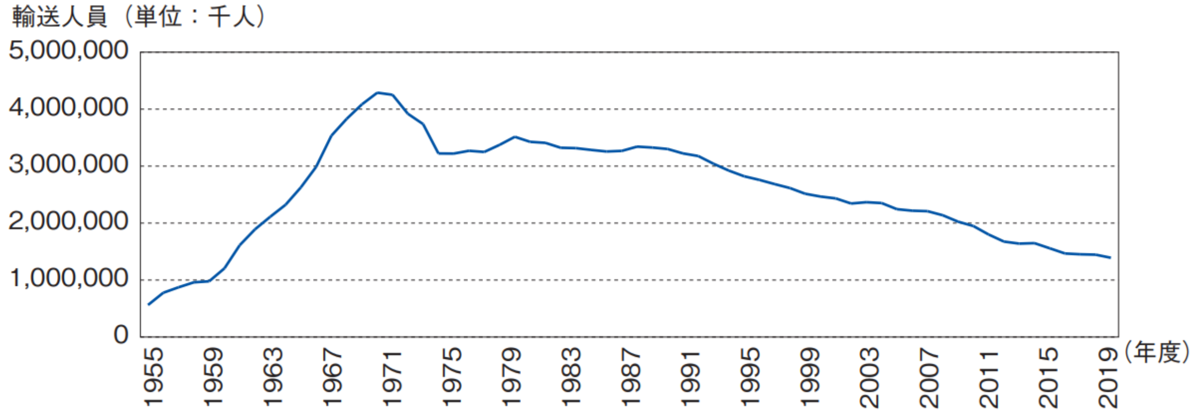
公共交通の確保や充実はどの地域においても重要ですが、経年的な利用者数の減少によって公共交通の維持・継続も難しくなり、その傾向は特に少子高齢化が進む地方部において顕著になっています。そこに路線の廃止、運行の間引き等が生じれば、公共交通利用のハードルはあがることになり、さらに公共交通においても運営の難しさが生じるなどのデフレスパイラルの発生が懸念されます。

図表- 3　一般路線バス輸送人員の推移



出典：国土交通省「令和3年版交通政策白書」

図表- 4　タクシーの輸送人員の推移



出典：国土交通省「令和3年版交通政策白書」

この状況の改善にあたり、令和 2 年 11 月には、「地域公共交通の活性化及び再生に関する法律」及び「道路運送法」が改正され、従来の公共交通に加えて、地域の多様な輸送資源（自家用有償旅客運送、福祉輸送、スクールバス等）を活用して、地域の移動ニーズにきめ細やかに対応する方針が示されました。

このことから、移動手段確保に関する課題解決の方向性として、①公共交通の活用、②公共交通を補完する交通サービスとしての自家用有償旅客運送等の活用が考えられます。この時、その実施量が問題となりますが、①や②による実施量が十分ではない場合以外にも、高齢者等の心身の状態と照らし合わせた結果、公共交通を利用する場所までの移動や、移動の際の乗降の補助や移動先での付き添いの必要等のニーズへの対応が課題となる可能性があります。その課題解決を住民自らが図ろうとして、住民互助による移動支援サービスの実施が検討されている状況がみられます。

(2)住民互助による移動支援サービスとは

「住民互助による移動支援サービス」は、公共交通による移動の対応が難しい場合に、地域の住民が中心の団体(自治会、NPO 団体等)が主体となって、ボランティアや地域の支え合い活動により、外出のための移動を支援する送迎サービスを指します。

住民互助による移動支援サービスは、地域の困りごとや課題を踏まえ、地域の住民らによる地域づくり、高齢者等の生活を支援することを目途にボランティアや地域の支え合い活動として実施され、道路運送法上の許可・登録を要しない運送(以下、「許可・登録を要しない運送」という。)、すなわち道路運送法の対象外として実施されます。利用者からは車での送迎による対価を受け取ることはできず、無償での実施となりますが、その場合でも、実際の運送に要するガソリン代、有料道路使用料、駐車場代に限っては受領可能とされています。

図表- 5　許可・登録を要しない運送

旅客自動車運送事業の定義		
①他人の需要に応じるものであること **②有償であること** ③自動車を使用したものであること ④旅客を輸送するものであること	無償 →	**道路運送法上の許可・登録を要しない運送** ※実際の運送に要するガソリン代、有料道路使用料、駐車場代のみは収受可

住民互助による移動支援サービスは、介護保険法の「総合事業」に位置付けられた訪問型サービス D として、高齢者福祉、地域包括ケアシステムの推進に資する活動として行われている場合もあります。

図表- 6　介護予防・生活支援サービス事業の類型(訪問型サービス)

基準	現行の訪問介護相当	多様なサービス			
サービス種別	①訪問介護	②訪問型サービスA (緩和した基準によるサービス)	③訪問型サービスB (住民主体による支援)	④訪問型サービスC (短期集中予防サービス)	⑤訪問型サービスD (移動支援)
サービス内容	訪問介護員による身体介護、生活援助	生活援助等	住民主体の自主活動として行う生活援助等	保健師等による居宅での相談指導等	移送前後の生活支援
対象者とサービス提供の考え方	○既にサービスを利用しているケースで、サービスの利用の継続が必要なケース ○以下のような訪問介護員によるサービスが必要なケース (例) ・認知機能の低下により日常生活に支障がある症状・行動を伴う者 ・退院直後で状態が変化しやすく、専門的サービスが特に必要な者　等 ※状態等を踏まえながら、多様なサービスの利用を促進していくことが重要。	○状態等を踏まえながら、住民主体による支援等「多様なサービス」の利用を促進		・体力の改善に向けた支援が必要なケース ・ADL・IADLの改善に向けた支援が必要なケース ※3～6ケ月の短期間で行う	訪問型サービスB に準じる
実施方法	事業者指定	事業者指定／委託	補助(助成)	直接実施／委託	
基準	予防給付の基準を基本	人員等を緩和した基準	個人情報の保護等の最低限の基準	内容に応じた独自の基準	
サービス提供者(例)	訪問介護員(訪問介護事業者)	主に雇用労働者	ボランティア主体	保健・医療の専門職(市町村)	1

出典:厚生労働省「介護予防・日常生活支援総合事業の基本的な考え方」

(3) 住民互助による移動支援サービスで期待される効果

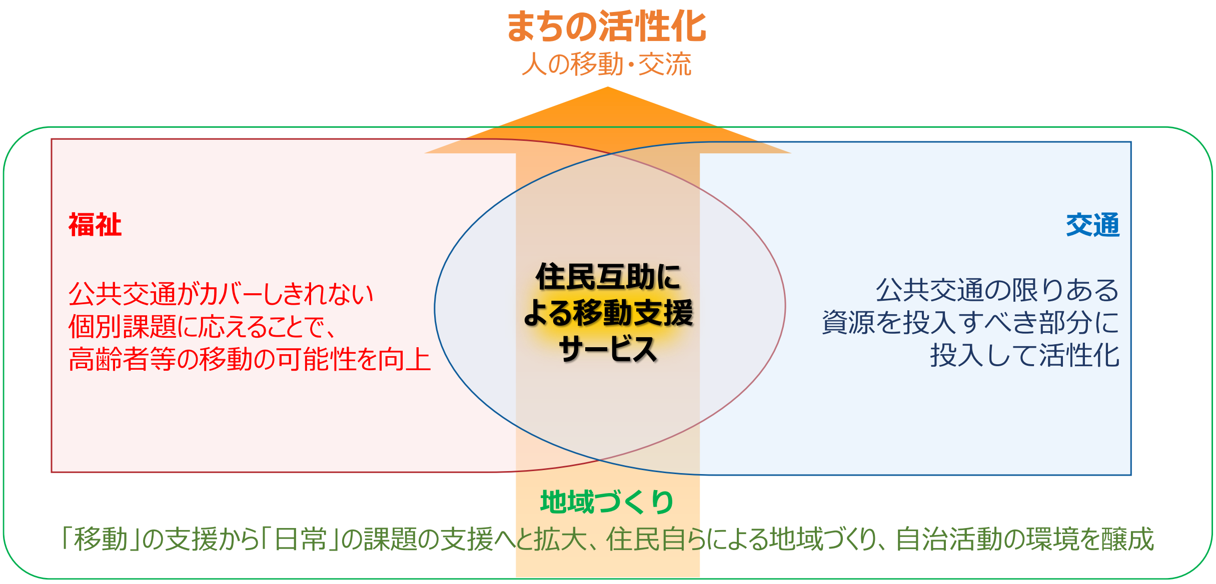
住民互助による移動支援サービスは、移動に課題を持つ人への地域福祉的な対応、ボランティアや地域の支え合いとして活動の検討が始まっている様子がみられます。しかし、その活動は「人を移動させる」サービスの一面を持つことから、交通の観点からの検討や確認が求められることになります。

公共交通は地域における貴重なインフラです。そのため、住民主体の活動であっても、地域で起きている課題やニーズを把握したうえで、公共交通及び公共交通を補完するものとして設定されている自家用有償旅客運送等の状況、今後の交通のあり方も踏まえたまちづくりの方向性をみながら、住民互助による移動支援サービスの位置づけを考える必要があります。

住民互助による移動支援サービスは、住民自身による高齢者等の日常生活への支援という観点から検討が行われます。その場合、具体的には、高齢者等の居場所から公共交通が利用できる場所までの移動、乗降や買い物等の付き添い等が想定されます。こうした高齢者等の日常生活に関わる多様なニーズに即したきめ細かなサービスは少子高齢化が進む社会下では不可欠と考えられますが、公共交通によるカバーには限界も考えられます。しかし、これらの課題を住民互助による移動支援サービスが支えることができた場合、高齢者等の地域における移動の可能性の向上が期待できます。そして、公共交通においても限りある資源を投入すべき部分に投入できるようになることで、その活性化に寄与できる可能性があります。

出かける目的・楽しみがあることによって「移動」は行われます。出かける目的は、単に生活上必要なものの調達や生活行為等だけではなく、出かけた先での交流等も含みます。高齢者の移動のしやすさを考えることは、障害者や子ども等の移動のしやすさを考えることにもつながり、それによって生まれる人の移動や交流はまちの賑わいや活性化にも大きく影響します。これらのことから、住民互助の移動支援サービスを考えるということは、福祉や交通、地域づくり、まちの活性化とも連動した検討を行い、横断的に地域の持続性を検討する好機でもあると考えられます。

図表-7　住民互助による移動支援サービスで期待される効果



3. さまざまな観点から住民互助による移動支援サービスを考える

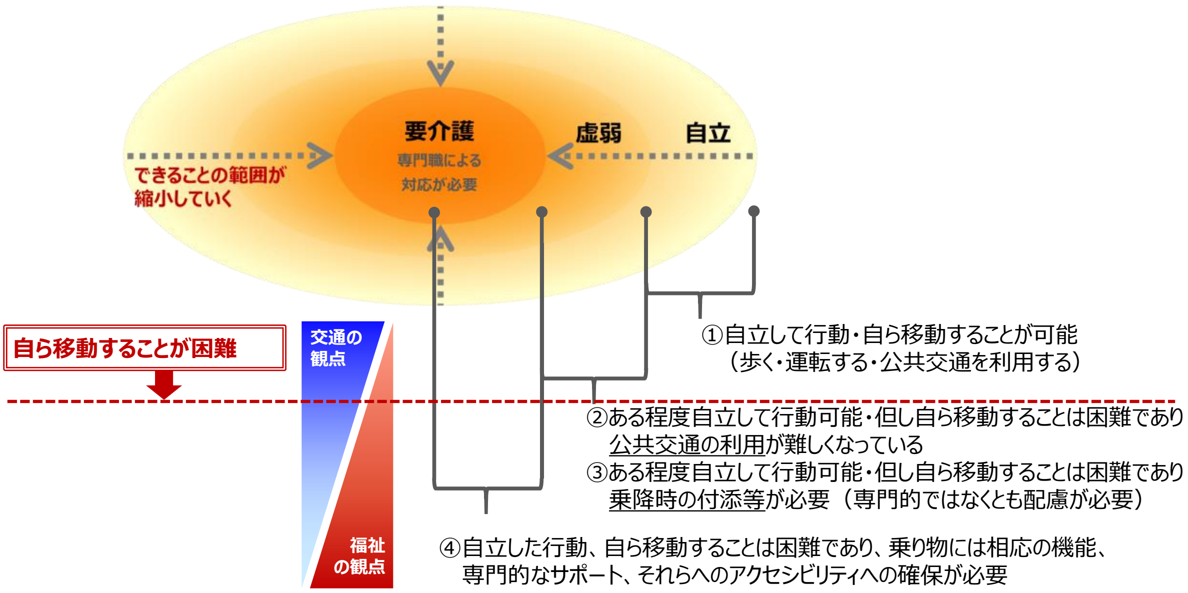
(1)福祉の観点から

① 高齢者の日常生活・社会参加を継続させる

加齢に伴い心身が虚弱になることで、高齢者が自ら行うことができることの範囲は縮小していきます。それに伴い、それまで自分で歩く・運転する等で自ら移動を行っていた人たちには、日常生活で必要となる買い物や通院等を行うことの問題が生じます。

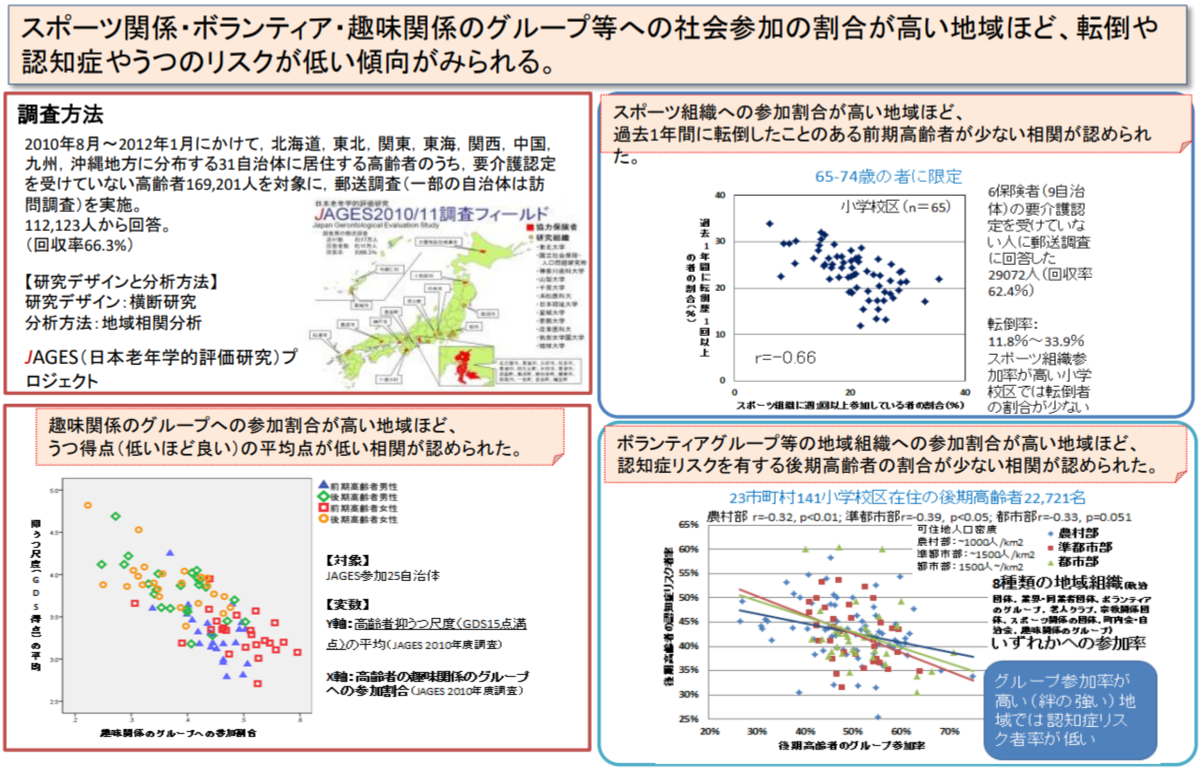
この場合、特に課題となるのは、ある程度は自立した行動は可能であるものの、自ら移動することについての難しさが生じている高齢者です(以下、図の②③)。具体的にいえば、運転が困難になった高齢者や免許を持たない高齢者であり、家族送迎等も期待できない人々が該当します。

図表－8　高齢者と移動の関係



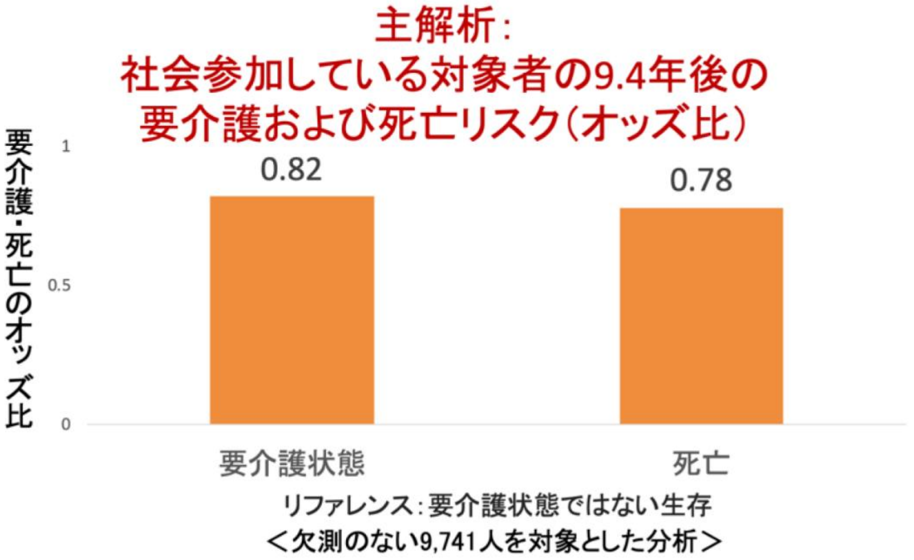
高齢者の移動が困難であるということは、日常生活を営むうえで必要な買い物や通院等ができないという問題にとどまらず、社会参加の機会自体を失うことにもつながります。介護予防における社会参加の効果は各種調査結果でも確認されており、その機会を失うことで、高齢者の虚弱化に拍車をかけることが懸念されます。そのため、高齢者の移動手段の確保は介護予防や悪化防止に向けた命題といえます。

図表- 9　社会参加と介護予防の関係について



出典：厚生労働省社会保障審議会介護保険部会（第 47 回）配布資料

図表- 10　社会参加する高齢者は 9 年後の要介護リスク 0.8 倍、死亡リスクも 0.8 倍



出典：京都大学　報道発表 Press Release No: 202-19-36
https://www.jages.net/library/pressrelease/?action=cabinet_action_main_download&block_id=2652&room_id=549&cabinet_id=174&file_id=7145&upload_id=8263

② 総合事業における移動支援サービス

移動に課題を持つ高齢者への支援のひとつとして、総合事業の「介護予防・生活支援サービス」の「訪問型サービス」に「訪問型サービスD」が位置付けられています。介護予防・生活支援サービス事業は要支援認定者と基本チェックリスト該当者を対象とするサービスであり、訪問型サービスDは介護予防・生活支援サービス事業と一体的に行われる移動支援や移送前後の生活支援です。

また、住民主体で生活援助を行う「訪問型サービス B」の中で、商店での買い物のように移動を伴う支援が行われる際に車両等を利用した送迎が行われる場合があります。この場合も道路運送法上の許可・登録を要しない運送となるため、利用者からは車での送迎による対価を受け取ることはできず、無償での実施となります。ただし、実際の運送に要するガソリン代、有料道路使用料、駐車場代に限っては受領可能です。

訪問型サービスD、訪問型サービスBのいずれも、あらかじめ自治体において実施の要否の判断、実施時には要綱への位置づけが必要であり、実施要件、補助要件の設定も必要です。

図表- 11　介護予防・生活支援サービス事業の類型（訪問型サービス）（再掲）

基準	現行の訪問介護相当	多様なサービス			
サービス種別	①訪問介護	②訪問型サービスA（緩和した基準によるサービス）	③訪問型サービスB（住民主体による支援）	④訪問型サービスC（短期集中予防サービス）	⑤訪問型サービスD（移動支援）
サービス内容	訪問介護員による身体介護、生活援助	生活援助等	住民主体の自主活動として行う生活援助等	保健師等による居宅での相談指導等	移送前後の生活支援
対象者とサービス提供の考え方	○既にサービスを利用しているケースで、サービスの利用の継続が必要なケース ○以下のような訪問介護員によるサービスが必要なケース （例） ・認知機能の低下により日常生活に支障がある症状・行動を伴う者 ・退院直後で状態が変化しやすく、専門的サービスが特に必要な者　等 ※状態等を踏まえながら、多様なサービスの利用を促進していくことが重要。	○状態等を踏まえながら、住民主体による支援等「多様なサービス」の利用を促進		・体力の改善に向けた支援が必要なケース ・ADL・IADLの改善に向けた支援が必要なケース ※3～6ケ月の短期間で行う	訪問型サービスBに準じる
実施方法	事業者指定	事業者指定／委託	補助（助成）	直接実施／委託	
基準	予防給付の基準を基本	人員等を緩和した基準	個人情報の保護等の最低限の基準	内容に応じた独自の基準	
サービス提供者(例)	訪問介護員（訪問介護事業者）	主に雇用労働者	ボランティア主体	保健・医療の専門職（市町村）	1

出典：厚生労働省「介護予防・日常生活支援総合事業の基本的な考え方」

図表- 12　訪問型サービス B・訪問型サービス D における移動支援サービス

	訪問型サービス B	訪問型サービス D
サービス対象者	・ 基本チェックリスト該当者…65 歳以上の高齢者の健康状態等を確認するための「基本チェックリスト」での基準に該当する人 ・ 要支援 1・2…日常生活を送るうえで支援が必要な人	
サービス実施主体	・ 住民ボランティア	
サービス内容	・ ボランティアが日常生活に対する支援を行うサービス ・ サービス例として、ゴミ出し、掃除、買い物代行、調理、電球の交換、外出の付き添い等を行う	・ 介護予防・生活支援サービス事業と一体的に移動支援や移送前後の生活支援を行うサービス ・ あらかじめ市町村が設定した行き先（買い物、通院等）を対象とする

(2)交通の観点から

①コンパクト・プラス・ネットワークにおける公共交通ネットワークとの関わり

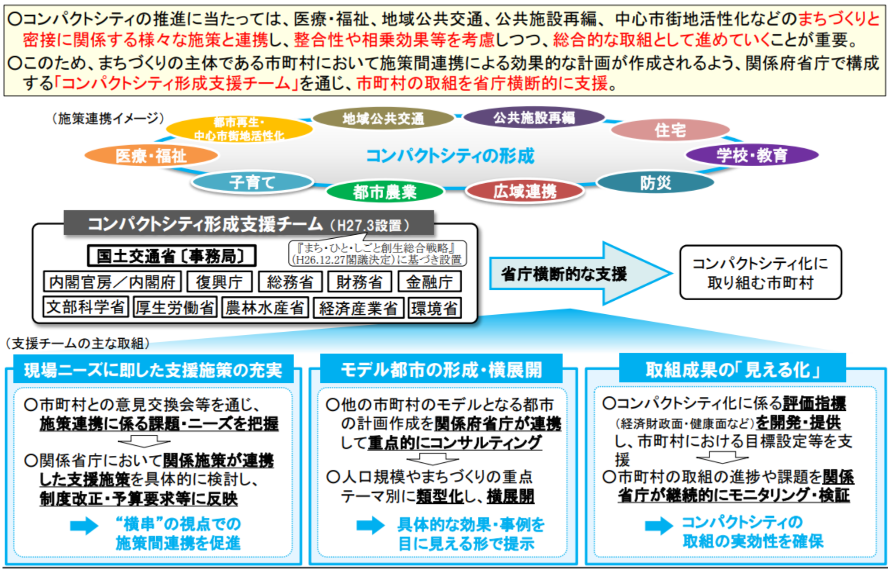
地域の移動を担うのは公共交通であり、その確保は自治体の責務です。既に公共交通の維持が困難となっている地域は、人口減少・少子高齢化が進む地域で散見され、自治体にはその地域の継続に向けた対応も求められています。したがって、自治体では公共交通の再構築を地域づくり・まちづくりと合わせて行わねばならず、その際の推進策として国が示しているのは、「コンパクト・プラス・ネットワーク」(国土交通省「国土のグランドデザイン 2050」)です。

コンパクト・プラス・ネットワークは、コンパクトシティ(生活サービス機能と居住を集約・誘導し、人口を集積)とネットワーク(まちづくりと連動した公共交通ネットワークの構築)により、人口減少下において生活の利便性の維持・向上、地域経済の活性化、行政コストの削減等の具体的な目的を実現するための政策手段です。都市政策、住宅政策、福祉政策、交通政策等の連動により、子どもから高齢者まで生き生きと暮らせるコミュニティの再構築を図り、各地域はそれぞれの実情に応じた多様性や強みを生かして持続性あるまちづくりを図ることになります。

図表－ 13　コンパクト・プラス・ネットワークにおける地域(集落)のイメージ

出典:国土交通省「国土のグランドデザイン 2050」

図表－ 14　コンパクトシティ形成支援チームによる省庁横断的な支援



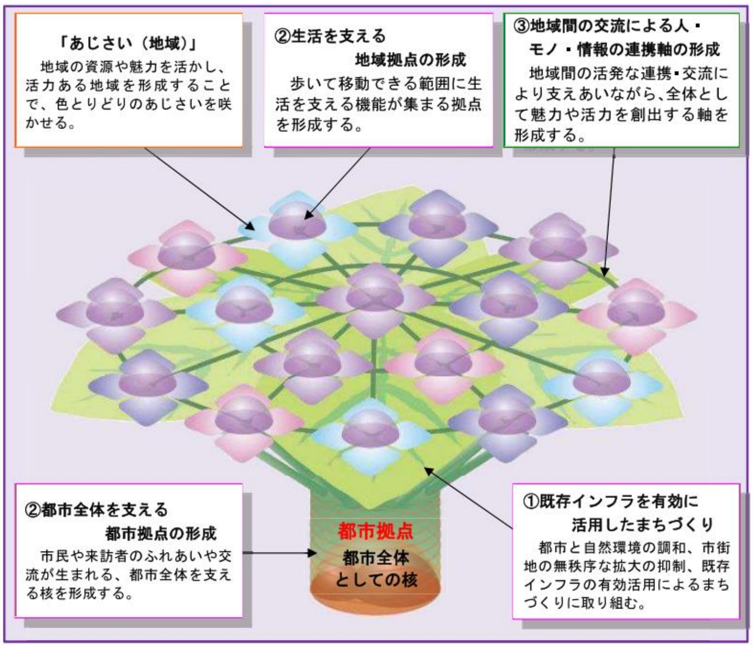
出典:国土交通省「コンパクト・プラス・ネットワーク　コンパクトシティ形成支援チーム」

以上は、多様性、強みを活かすことによって地域社会の持続性を図ろうとする考えに基づくものであり、地域の実情に応じて構築する地域包括ケアシステムの考え方と根底で同じと考えられます。自治体はこの検討過程において、公共交通を地域間の移動（ネットワーク）と地域内の移動（コンパクト）に焦点をあて、交通の全体像を考えることが求められます。その時、以下の岩手県北上市の事例のように、住民互助による移動支援サービスが、新たに公共交通の補完に寄与する手段となる可能性も十分に考えられます。

図表－ 15　都市機能の集約と地域連携による持続可能な都市「あじさい都市きたかみ」の例（北上市）

＜北上市都市計画マスタープラン＞

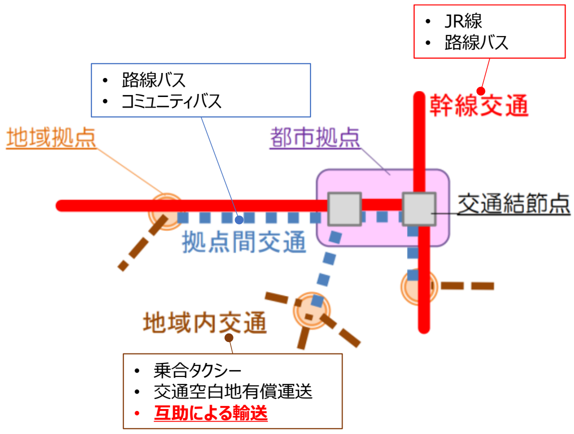
北上市の 16 の地域がそれぞれに守り育んできた自然や文化、コミュニティの絆を活かした自立したまちづくりに取り組み、さらにこれらの地域が都市全体を支える核と結びつくことにより、北上市全体の魅力と活力の創出を目指す。



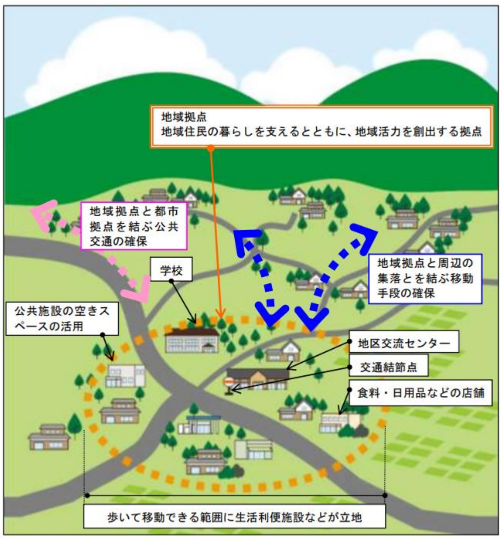
＜北上市地域公共交通計画＞

公共交通はさまざまな分野で地域を支えており、持続可能なまちづくりの根幹である。
住み慣れた地域でのくらしを支える公共交通ネットワークを、これからも確保していくことを目指す。

ー目指すべきまちの姿ー
都市機能の集約と地域の連携による持続可能なまち
ー目指すべき地域公共交通ネットワークの姿ー
10 年後もくらしに寄り添う持続可能な
公共交通ネットワーク



地域拠点と拠点間を公共交通ネットワーク



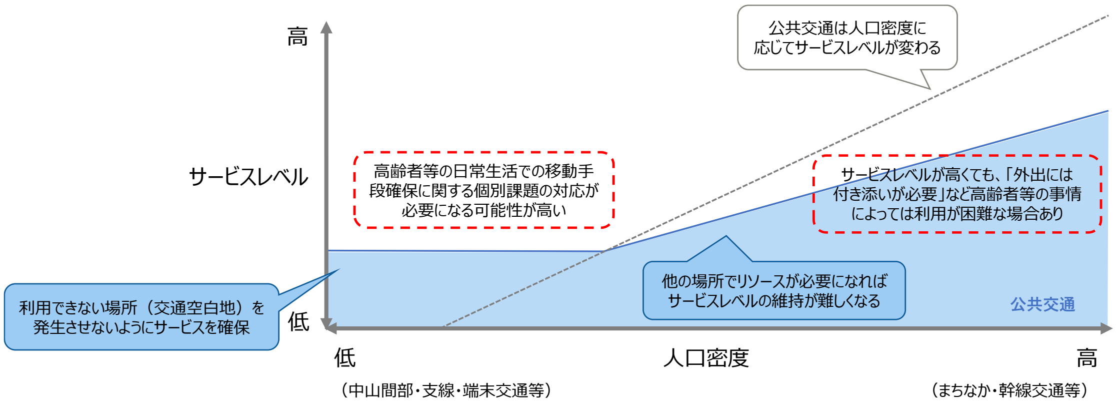
出典：北上市「北上市地域公共交通計画」掲載情報をもとに一部富士通総研にて加筆

② 交通資源が少ない際のサービスレベル維持

地域内の移動手段は、バス・タクシー等の公共交通が暮らしを支えるインフラとして役割を担っています。公共交通は事業者や自治体が運行しますが、人口密度によって提供可能となるサービスのレベルが変わります。インフラである公共交通は、地域で利用できない場所（交通空白地）を発生させないようサービスの確保が求められますが、資源（資金・人員等）には限界があるため、人口減少・超高齢社会下で全体のサービスレベルを維持し続けることは難しい状況にあります。

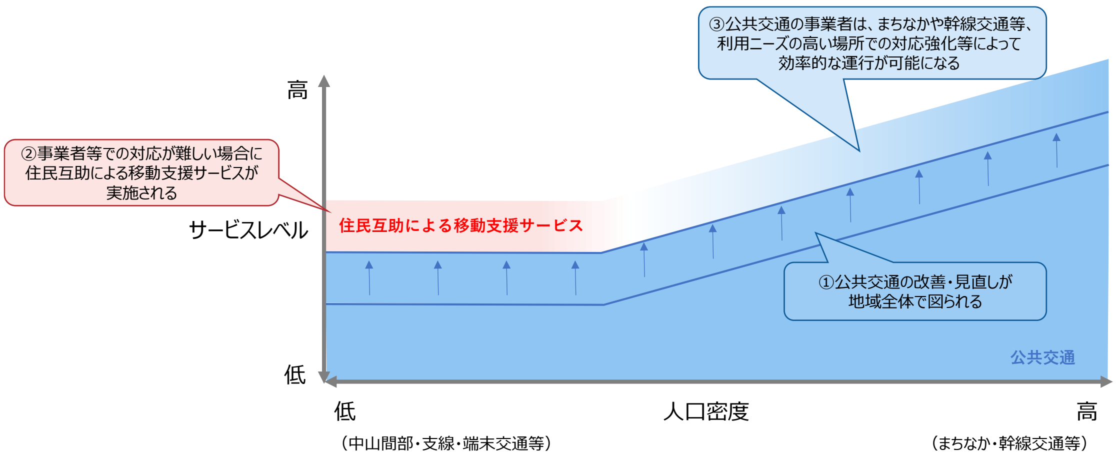
これらのことから、移動手段の利用しやすさは、地域によって差が生じます。利用しやすさが十分に確保できていない地域では、「通院等の外出が必要な時間に運行していない」、「公共交通の乗り場まで歩くことができない」などの移動課題を抱える高齢者等があらわれ、その対応が必要となる可能性が高くなります。また、サービスレベルが高い場合も、「外出に付き添いを要する」等、心身の状態による高齢者等の個別の事情により、公共交通の利用が困難となる場合があります。

図表- 16　人口密度と公共交通のサービスレベルの関係



以上の解決に向けては、公共交通の改善・見直しを図ったうえで、事業者等で十分な対応が難しい個別の移動課題への対応策のひとつとして、住民互助による移動支援サービスを捉えることが考えられます。その場合、事業者等は、まちなかや幹線交通等利用ニーズの高い場所での対応を強化し、効率的な運行を実施する可能性を高めることが可能になります。

図表- 17　地域で住民互助による移動支援サービスが実施された場合のイメージ



公共交通と住民互助による移動支援サービスとの連携例としては、次のような場合が想定されます。これらに限らず、「高齢者等の移動に関する課題があるが、公共交通が提供されていない場所」や、「事業者側の資源（資金・人員等）不足や利用者側の需要（利用者数）不足により、交通事業としてサービスを現状以上に提供することが難しい場所」等で、住民互助による移動支援サービスを付加することが考えられます。

- **公共交通のアクセスポイントまで移動することが難しい**

  住民互助による移動支援サービスでバス停やタクシーの営業所等に移動する。

- **居場所から移動する手段が無い**

  バスの便がない時間帯・タクシーを呼びにくい場所に居場所があるなどの場合に、住民互助による移動支援サービスで行きの移動を行い、帰りは出先からバスやタクシーを利用する。

- **公共交通で利用者の個別の事情をカバーしきれない部分がある**

  バスやタクシーにひとりで乗れない人等の場合、住民互助による移動支援サービスで乗降の支援等も含み移動する。

(3)地域づくりの観点から

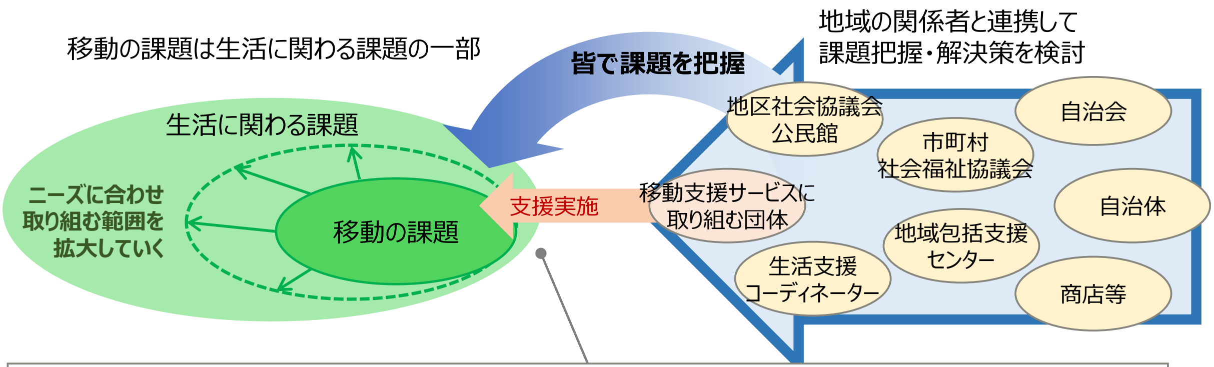
利用する高齢者等にとって、住民互助による移動支援サービスが安定して利用できることは大事です。また、地域資源のひとつとして住民互助による移動支援サービスを捉えた場合、その活動を安定かつ継続的に実施されることが期待されます。そのためには人材や運営費の確保が不可欠ですが、住民互助による移動支援サービスでは、車での送迎による対価を受け取ることはできず、無償での実施となるため、住民互助による移動支援サービスのみによる確保は難しい可能性があります。

住民互助による移動支援サービスは、住民自らが地域での移動に関わる課題の解決を図るものですが、高齢者等の生活に関わる課題は移動手段の確保によって全て解決するわけではなく、移動は日常生活における困りごとのひとつに過ぎません。

したがって、活動範囲を日常生活の課題への支援にまで拡大し、地域に必要なサービスを総合事業や有償サービスで行う等して収入の確保を進め、安定的な運営の継続を図ることが考えられます。その場合は、移動支援サービスに取り組む者だけではなく、地域の関係者と話し合い、必要なものは何か・一緒にできるものはないかなども検討して進めることになります。

こうした住民互助による活動は、住民自らによる地域づくり、自治活動の環境醸成にもつながります。そして、住民自らによる地域活動に対し自治体が後押しを行っていくことで、それぞれの地域の実情に応じた地域づくりが進むことになります。

図表- 18　生活を支える観点から活動を拡げる



生活課題の解決に向けて…

住民互助による移動支援サービスを含めて、地域づくり・生活支援の観点から複合的にサービスを実施
⇒有償サービスも含めた活動の実施
⇒地域に必要な複数のサービスを実施するための人材確保

<u>継続性の高い活動として展開</u>

図表- 19　生活を支える活動の例

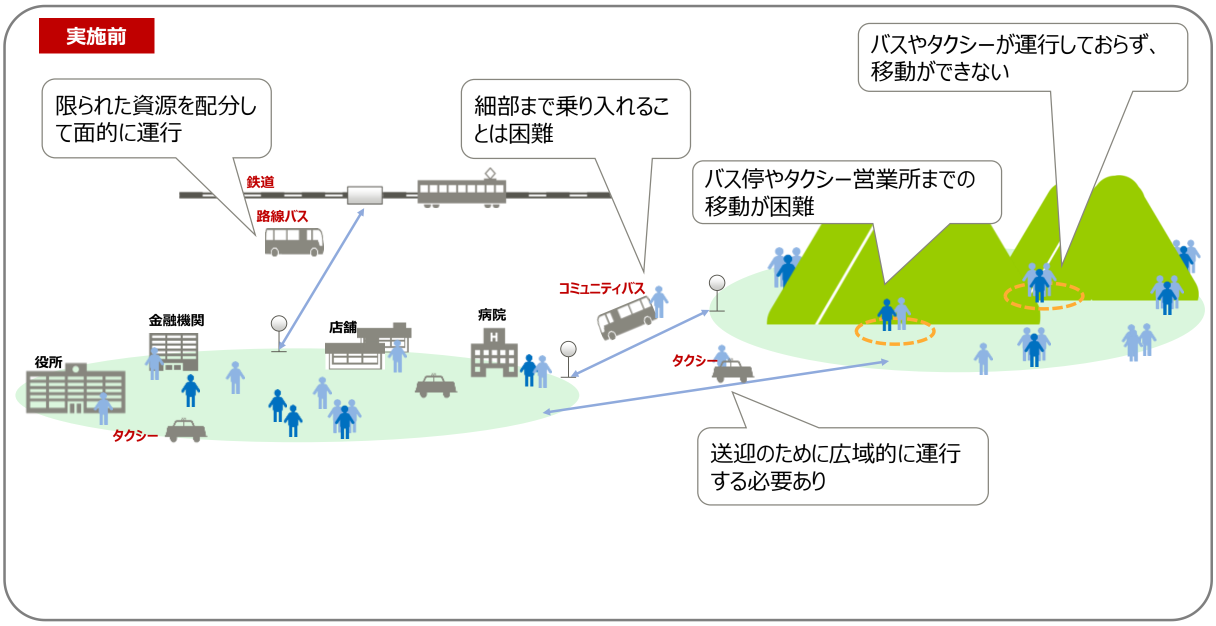
生活の困りごとへの対応	家事、買い物、庭木等剪定、ゴミ出し等の困りごとの手伝い　等
交流サロン	集いの場、活動の場の管理運営、サロンイベントの開催　等
商品販売	日常の食料品、日用品、総菜の販売　等
農産物栽培・販売	野菜等の栽培、収穫物の販売（マルシェ等）　等
環境保全	資源ごみの分別、森林・竹林整備　等

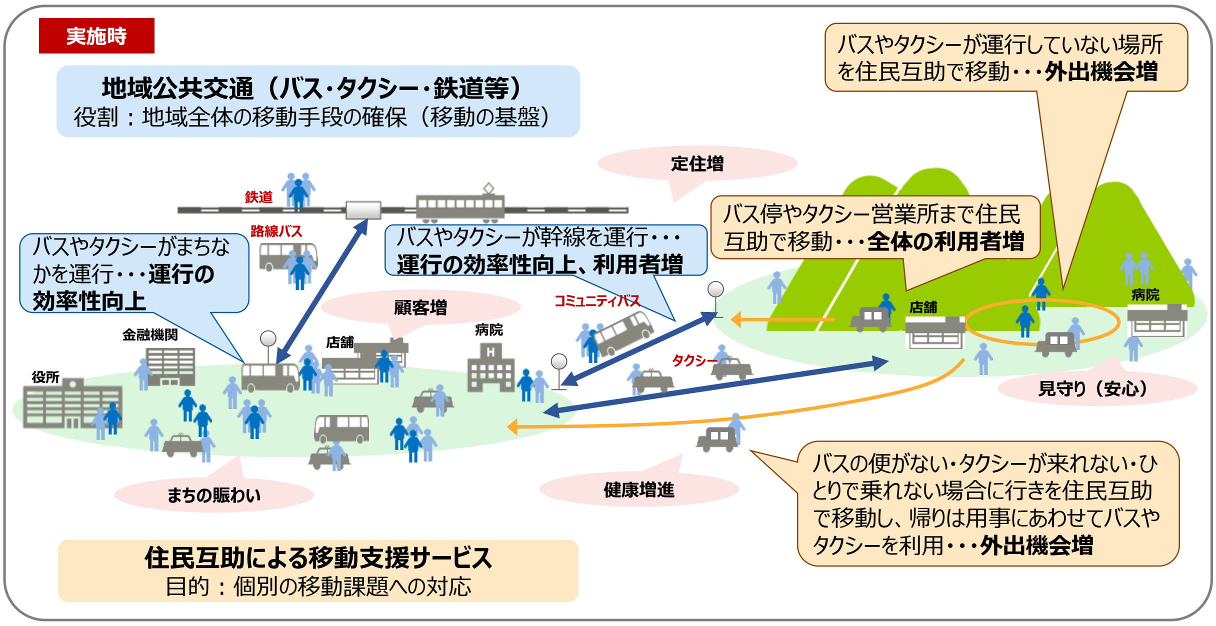
(4)まちの活性化の観点から

住民互助による移動支援サービスは、高齢化に伴って顕在化する移動の課題に対し、日常生活を支援する、社会参加を図るという観点から取り組むことになります。そして、公共交通では担うことが難しかったところを実施するなどして公共交通との連携を図り、その活性化に寄与することも想定します。

その結果、課題を抱える高齢者等でも移動できる環境が作られれば、外出意欲の向上・外出機会の増加にも好影響を与えます。そして、公共交通の利用機会の増加、外出先である商業等も含むまちの活性化が図られるなど、地域での好循環が創出されることになります。

図表- 20 住民互助による移動支援サービスの実施によるまちの活性化

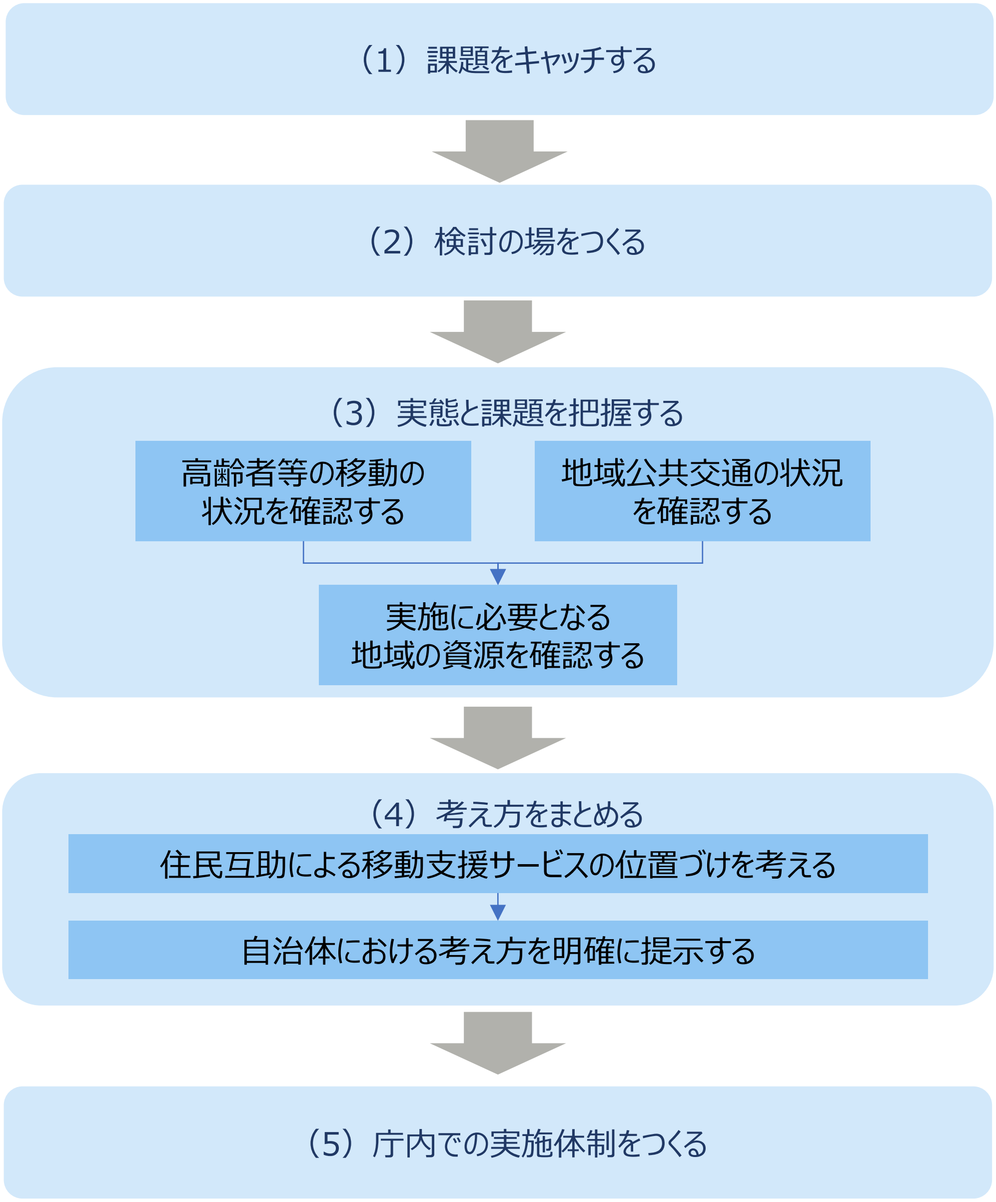




4. わがまちにおける住民互助による移動支援サービスを考える

本章では、自治体における住民互助による移動支援サービスを福祉部局・交通部局をはじめとする関係部局で議論できるよう、「課題をキャッチする」、「検討の場をつくる」、「実態と課題を把握する」、「考え方をまとめる」、「庁内での実施体制をつくる」のステップで整理します。

図表- 21 自治体における住民互助による移動支援サービスの考え方の整理の流れ



(1)課題をキャッチする

高齢期には、心身の衰えをきっかけに車の運転が困難になる状況がみられます。自分で自由に外出することの難しさは、買い物や通院、行事への参加等にもつながり、閉じこもりの原因となります。その結果、フレイル（虚弱）が進行し、心身の状態が悪化することが様々な研究から明らかになっています。そして、障害等により、日常生活で移動に関わる困りごとを抱えている人は高齢者以外にもいます。

日々の移動手段が確保されているということは、日常生活を営んでいくうえで不可欠です。また、移動手段の確保は、外出を通じて人とのふれあいや交流等にも深く関わるものであり、社会参加の機会の確保にもつながります。こうした日常生活を営むうえでの支援、社会参加の機会の確保はあらゆる人にとって必要であり、高齢者の場合はフレイル予防・介護予防にもなります。よって、自治体において「移動手段がない」という直接的な課題として捉えられていない場合でも、外出機会が減っている、通いの場の参加率が悪い、買い物問題が起きているなどとして地域ケア会議の中であがっている、地域包括支援センターがそうした実態を把握している場合があります。

以上のような状況は、移動手段の確保という課題から生じた一例と考えられます。交通部局において移動手段の確保に関する課題を把握するだけではなく、福祉部局においても地域の状況を把握するよう務め、「そうした状況は何を契機に生じているのか」を考えて移動に関わる課題をキャッチしていく必要があります。

(2)検討の場をつくる

住民互助による移動支援サービスは、福祉と交通が交わる内容ともいえます。よって、住民が取組を検討した際に、制度の理解が難しい・手続きがわからないなどの声が聞かれます。また、現在はそうした課題が顕在化しておらず、住民の動きがみられない場合でも、人口減少・少子高齢化の進行に伴い、住民においてこうした検討が行われる可能性は高く、その場合には同様の課題が生じるものと考えられます。

住民からの相談や活動の支援に対応する自治体にとっては、福祉部局・交通部局にまたがる問題であり、今後のまちづくり・地域づくりにも関わる問題でもあります。よって、現時点で住民からの相談の有無等に関わらず、「わがまちにおける住民互助による移動支援サービスの基本的な考え方」について、あらかじめ庁内の関係者が連携して検討や整理を行う必要があります。

検討の結果、実際に取組が進むことになれば、高齢者福祉や地域福祉等に関わる計画への記載のみならず、地域公共交通計画、都市計画マスタープラン、総合計画等にも記載される可能性が考えられます。よって、新たに検討の場をつくるのではなく、既にある検討の場を活かしてワーキンググループ、作業部会、又は共同部会等として設定することが、その後の施策への反映という点からも有効です。また、住民互助による移動支援サービスの必要性や位置づけを検討する際には、住民と意見交換・協議しながら、地域の実情にあった整理を行う必要があるため、住民も検討の場に参加する機会を確保できるようにすることが望まれます。

また、令和 3 年 4 月 1 日に社会福祉法が改正され、地域生活課題の解決に資する包括的な支援体制を整備するため「重層的支援体制整備事業」が創設されました。本事業では、市町村において、既存の相談支援等の取組を活かしつつ、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を構築するため、①相談支援、②参加支援、③地域づくりに向けた支援を一体的に実施します。このような動きの中で検討の場をつくり、取組につなげていくことも考えられます。

図表- 22　想定される既存の検討の場

分野	想定される既存の検討の場
福祉	地域包括ケアシステムに関わる協議会・委員会 地域福祉計画に関わる協議会・委員会　等
交通	地域公共交通計画に関わる協議会　等

検討の場への参加が想定される関係者は次のとおりです。まずは福祉部局と交通部局で検討を開始し、その進み具合にあわせて検討の場への参加者を増やしていくことも考えられます。

図表- 23　検討の場への参加が想定される部局の例

分野	想定される部局
福祉	高齢者福祉、地域福祉を担当する部局　等
交通	公共交通を担当する部局　等
地域づくり	市民活動推進を担当する部局　等
まちづくり	企画、都市計画を担当する部局　等
商業	地域振興、産業振興を担当する部局　等

(3)実態と課題を把握する

高齢者等が日常生活を送るうえでの移動に関わる課題が生じていないか、生じている場合にはどのような課題なのかを確認すべく、自治体において実態を把握します。

① 実態把握と課題整理の視点

課題解決のためには、課題の原因を考える必要があります。原因は、いくつかの要因が複合化して発生している場合が多いですが、高齢者等の移動に関わる課題の要因については、大きく2つに分類されるものと考えられます。

図表- 24　2 つの要因

- 加齢に伴う心身の虚弱により、自ら移動を行うことが困難となる
  （内的要因･･･個人に起因）･･･福祉や医療に関わるもの
- 高齢者等の課題に即した対策が整っていない
  （外的要因･･･社会や環境等に起因）･･･交通に関わるもの

内的要因に関わる課題は福祉部局、外的要因に関わる課題は交通部局で確認可能と考えられます。よって、各々で情報を収集した後、持ち寄って検討します。

その際には、次のような観点で整理することが考えられます。大事なのは、高齢者等のニーズを起点に「どのような人たちに･どのような課題が･どのあたりで･どの程度生じているのか／生じそうなのか」を考えて共有することです。

図表- 25　要因の整理

外的要因 （交通） ↕ 内的要因 （福祉）	● 行きたい場所へのアクセスや、行きたい時間帯でのアクセスに課題がある（利便性に乏しい） ● バス停や駅までのアクセスに課題がある （アクセスポイントまでの移動が難しい） ● 一人での乗り降りや移動、移動先での受診や買い物等の目的を果たすことが難しい （一人での行動が難しい）	そうした人々は 〇どのような人か 〇どこにいるのか （全市か地域か） 〇今、どの位いるのか 〇将来はどうか

② 情報を集める

-1. 高齢者等の移動の状況を確認する

課題は、既に顕在化している課題と、潜在的な課題、将来的に生じる可能性がある課題とで整理する必要があります。

顕在化している課題であれば、既に住民や地域からの訴えが生じている、地域ケア会議での協議や報告にあがっていることが考えられます。また、高齢者福祉の計画に関わる調査、地域公共交通計画に関わる調査等の既存調査でも把握できる場合もあるため、まずはそれらの確認が必要です。また、総合事業の訪問型サービスD（訪問型サービスBの生活支援の過程で行われる場合も含む）が行われている場合はその実施状況報告書等も確認します。

図表- 26　高齢者等の移動の状況を把握する調査例

高齢者福祉の計画に関わる調査	在宅高齢者生活実態調査	移動の実態（頻度・方法・実施しやすさ等） 通院の実態（頻度・付き添いの要否等） 外出の実態（外出先・頻度・付き添いの要否等） 社会参加の状況（活動状況）
	介護予防・日常生活圏域ニーズ調査	外出の状況（頻度） 外出数の増減（昨年度との比較） 外出への意向や理由（控えているか・理由） 外出時の移動手段 単独での外出時の公共交通利用の可能性 日常品の買物の状況
地域公共交通計画に関わる調査	アンケート調査等による実態調査	公共交通の利用状況 免許の保有状況 外出回数・外出先 不便さ 改善策
訪問型サービスD及びBの状況	実施状況報告書	実利用者数 年間従事者数 年間利用回数 主な行先 ※利用者増等もわかれば確認

※調査等の名称は自治体によって異なります

問題が生じていても、それを地域の課題だと人々が認識できていない場合や、高齢者等の個々人の課題として捉えられてしまう場合があります。また、情報が埋もれてしまっている場合もあります。こうした潜在的な課題を把握するには、自治会やまちづくり協議会、地区社会福祉協議会等の住民主体の組織等のほか、地域を支援する生活支援コーディネーター、市町村社会福祉協議会、地域包括支援センターや福祉事業者に対して意見収集や懇談会の機会を設け、問題が埋もれていないかを把握することが考えられます。

各地域で開催されている地域ケア会議の場を活用し、直接、実態の聞き取りや意見交換を行うことも有効です。また、高齢者等に対し、移動に焦点をあてた調査を実施することや、他調査の実施時に設問を追加して確認することも考えられます。

図表- 27　高齢者等の移動の状況に関する意見収集や懇談会開催の対象例

自治会・町内会等 自治協議会	町又は字の区域その他市町村内の一定の区域に住所を有する者の地縁に基づいて形成された団体であり、区域の住民相互の連絡、環境の整備、集会施設の維持管理等、良好な地域社会の維持及び形成に資する地域的な共同活動を行う。
まちづくり協議会	協議に基づき地域の課題は地域で解決する住民主体の自治組織であり、自治会や自治連合会を含めた複数の各種団体、地域の事業者や個人等多様な主体を包括した当該地域を代表する組織。
地区社会福祉協議会	地域の福祉課題に対し、地域のつながりを活かして取り組む住民主体の組織。
生活支援コーディネーター （地域支え合い推進員）	地域の生活支援・介護予防の基盤整備の推進を目的に、地域で生活支援・介護予防サービスの提供体制の構築に向けたコーディネート機能を果たす者。
市町村社会福祉協議会	社会福祉活動の推進を目的とした営利を目的としない民間組織（社会福祉法人）であり、地域住民のほか、民生委員・児童委員、社会福祉に関わる事業者等の参加・協力のもと、福祉のまちづくりの実現をめざした様々な活動を実施。
地域包括支援センター	地域の高齢者等の総合相談、権利擁護や地域の支援体制づくり、介護予防に必要な援助等を行い、高齢者等の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的とし、地域包括ケア実現に向けた中核的な機関として市町村が設置。

-2. 地域公共交通の状況を確認する

公共交通は地域における貴重なインフラです。そのため、住民主体の活動であっても、地域で起きている課題やニーズを把握したうえで、公共交通及び公共交通を補完するものとして設定されている自家用有償旅客運送等の状況、今後の交通のあり方も踏まえたまちづくりの方向性をみながら、住民互助による移動支援サービスの位置づけを考える必要があります。

そのためには、まず交通部局にて公共交通の資源量、公共交通の実施状況を確認し、あげられた課題に対して何らか手立てが可能かを考えることになります。

特に課題となるのが駅やバス停等の乗降場所までの移動や、当該公共交通の運行時間・運行便数等の提供量であることから、それらが地域公共交通の活性化等の観点からも課題が生じていないかも確認します。

図表- 28　地域公共交通の状況把握例

公共交通の資源量	鉄道、バス、タクシー、自家用有償旅客運送等、地域の公共交通の種類を整理。
公共交通の実施状況	鉄道やバスの路線や運行時間・運行便数、乗降場所の位置、タクシーの運行範囲・営業時間等を地図やグラフを用いて整理。特に駅やバス停までの距離や運行時間・運行便数等を地図やグラフで整理。
今後の見込み	鉄道、バス、タクシー等の利用者数の推移等を表やグラフで整理したうえで、その結果も踏まえて今後の見込み等を整理。

-3. 実施に必要となる地域の資源を確認する

課題解決に向け、活用可能と考えられる地域の資源の確認を行います。具体的には、以下のとおり、既存の交通事業者による事業拡大･充実の意向の他、福祉タクシー等の施策やその利用状況、自家用有償旅客運送の実施状況等についても確認します。

住民互助による移動支援サービスを実施できる可能性のある住民組織等、活動実施に向けた動きやそれらに取り組むことができそうな場の有無を確認します。また、活動を支援するような団体や組織等の存在についても確認します。

図表- 29 活用可能と考えられる地域の資源例

従前からの事業者による事業	● 既存の交通事業者による事業拡大･充実の意向 ● 福祉タクシー等の施策やその利用状況 ● 自家用有償旅客運送の実施状況
住民互助による移動支援サービスの担い手	● 住民互助による移動支援サービスを実施できる可能性のある住民組織 ● 活動実施に向けた動きの有無 ● それらに取り組むことができそうな場（ボランティア組織やサークル等）
活動の支援者	● 市町村社会福祉協議会、地域包括支援センター、生活支援コーディネーター等、住民の活動を支援する対象やその活動状況

(4)考え方をまとめる

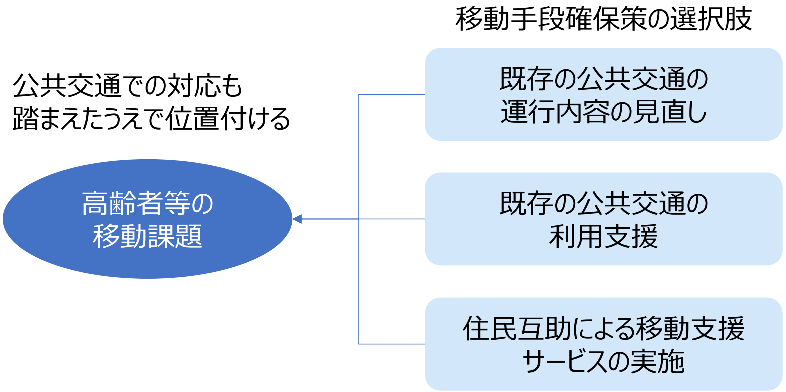
① 住民互助による移動支援サービスの位置づけを考える

一連の検討を踏まえたうえで、自治体における住民互助による移動支援サービスの基本的な位置づけについて、福祉・交通の部局で検討します。その際には、自治体内の福祉・交通の部局に加え、商業・まちづくりの部局も含み検討することが望まれます。

既存の公共交通の運行内容の見直しや、利用支援(補助)等を行うことで地域の移動手段確保に対応する選択肢等も踏まえたうえ、住民互助による移動支援サービスを位置付けることが重要です。

検討の結果、住民互助による移動支援サービスの実施を図ることとなった場合、自治体の計画の中にどのように位置づけるかの整理が必要です。自治体が住民互助による移動支援サービスの必要性を認識し、その活動を後押ししようと考えた場合、①総合事業の訪問型サービスD、もしくは訪問型サービスBで実施しようとするのか、それとも②一般財源の活用、都道府県や国の補助金・基金等を活用して実施しようとするのかを考えることも大事です。その際には、実施要綱、補助金交付要綱を定めることが必要です。

図表- 30 住民互助による移動支援サービスの位置付けの考え方



② 自治体における考え方を明確に提示する

自治体における考え方を取りまとめて明確にします。その際には、公共交通の重要性を踏まえたうえで住民互助の移動支援サービスの必要性やその理由を延べておくことが大事です。そして、各部局は、それぞれの計画に反映し、PDCA サイクルに則って施策の展開を図ります。

図表- 31 住民互助による移動支援サービスに関する事項の反映が想定される各種計画例

- 地域包括ケアシステムに関わる計画
- 地域公共交通計画
- 都市計画マスタープラン
- 総合計画　　　等

住民互助による移動支援サービスの考え方を提示する対象としては、次のように考えられます。

図表- 32 住民互助による移動支援サービスの考え方を提示する対象例

住民	住民には「利用が想定される者」と「取組を行おうとする者」の双方がいることから、双方に対し、広報、説明会等を通じて、サービスの実施や利用が進むよう周知する。
市町村社会福祉協議会、地域包括支援センター等 地域の支援者	利用が想定される者、取組を行おうとする者の両方に接点を持つことから、説明会の他、展開に向けた意見交換会等も設定する。
保健・医療・福祉の事業者等	特に医療機関については送迎先のひとつと想定されることから、事業への理解を促す。
通いの場	送迎先のひとつとして想定されることから、事業への理解を促す。
商業施設	送迎先のひとつとして想定されることから、事業への理解を促す。
管轄の運輸支局	担当課確認のうえで情報提供、説明を行い、理解を深めておくことで、住民互助による移動支援サービスに関わる問い合わせ等への対応に協力を得られるよう図っておく。

(5)庁内での実施体制をつくる

実施に向けては継続的な協議や確認が必要となることから、庁内関係部局で情報共有や検討を行う場を設置することが望まれます。

図表- 33 庁内関係部局での情報共有・検討の場(会議体)の設定事項

位置付け	会議体の位置づけ(計画の作業部会等)
参加する関係部局	参加する部局・それぞれの役割等 ※市町村社会福祉協議会、地域包括支援センター等の参加も有効
開催頻度	開催する回数・時期等
実施事項	住民からの相談等の情報共有、実施内容・方法の検討等 ※地域ケア会議、地域包括支援センター等からの情報も重要

また、住民からの相談対応やサービスの取組支援について、庁内関係部局の役割分担を明確にします。

図表- 34 相談対応・実施支援のための庁内関係部局での役割分担

相談対応	住民からの相談に対応する担当課を窓口として設定。
サービス内容の確認・助言	住民が検討する住民互助による移動支援サービスの内容について法制度を踏まえた確認・助言を行う。
関係者との調整	運輸支局や交通事業者等との調整、目的地となる通いの場や商業施設の関係者への協力依頼等を行う。
情報提供・調査支援	住民が住民互助による移動支援サービスを検討・実施する際に必要な情報の提供や調査の支援を行う。
費用補助	住民が住民互助による移動支援サービスを実施する際に必要となる費用の補助を行う。

5. 実施内容の検討

住民互助による移動支援サービスの実施にあたり、自治体として事業に位置付ける方法として、実施要綱・補助金交付要綱を制定することが考えられます。訪問型サービス D 又は一般財源で実施する場合には、主に以下の事項を記載します。

なお、住民が住民互助による移動支援サービスを実施する際には、より詳細なサービス内容を設定する必要があります。住民向け手引きの「5.サービス内容設定」の事項も参考にしてください。

図表- 35 実施要綱の内容の例（訪問型サービス D）

定義・事業内容	介護予防・生活支援サービス事業と一体的に実施する移動支援事業であることを記載。
実施団体	補助対象とする実施団体を記載。 例：訪問型サービスを行う団体等
対象者	サービスの対象者を記載。 例：基本チェックリストで介護予防・日常生活支援総合事業の対象者に該当する人、サービスの提供にあたり必要と認められる人等
目的地	対象者の外出を支援するものとして目的地を記載。
利用制限	対象者 1 人あたりの週又は月単位での利用回数の上限を記載。介護予防ケアマネジメントにおいて必要な場合にはこの限りではない旨を記載することも可能。 例：対象者 1 人あたり週 1 回を上限とする。ただし、介護予防ケアマネジメントにおいて必要な場合にはこの限りではない。等
研修会の実施	訪問型サービス D によるサービスを実施するボランティアに対し、大臣認定のドライバー講習等を受講させるなど、交通事故及び移動支援業務の事故防止に関する知識の習得に努めさせなければならない旨を記載。
衛生管理	実施団体は、訪問型サービス D によるサービスを実施するボランティアの清潔保持及び健康状態の管理に努めるとともに、感染予防には十分に配慮しなければならない旨を記載。
安全配慮	実施団体は、安全管理の配慮として、損害賠償保険や人身傷害保険等に加入するものとする旨を記載。
事故発生時の対応	サービス提供時に事故が発生した場合には、必要な措置を講じて、対象者の家族や市町村担当課等への連絡、事故の状況及び事故の際にとった処理の記録、賠償すべき事故が発生した場合の損害賠償等を行う旨を記載。

図表- 36　補助金交付要綱の内容の例(訪問型サービスD)

補助金交付対象者	補助金の交付対象者(実施要綱の実施団体が該当)を記載。
補助対象経費	補助対象となる経費及び補助金額を記載。 例:人件費、報償費、需用費(燃料費、消耗品費、印刷費、高熱水費) 役務費(保険料、通信費)、使用料、賃借料、備品購入費(事務用品等) 研修費、その他首長が必要と認めた経費
交付申請	補助金の交付申請を受ける場合の申請書を必要書類(収支予算書、事業計画書等)とあわせて提出する旨を記載。
実績報告	事業年度が完了した時の実績報告書を必要書類(収支決算書、事業報告書、領収書等の支払額がわかる書類)とあわせて提出する旨を記載。

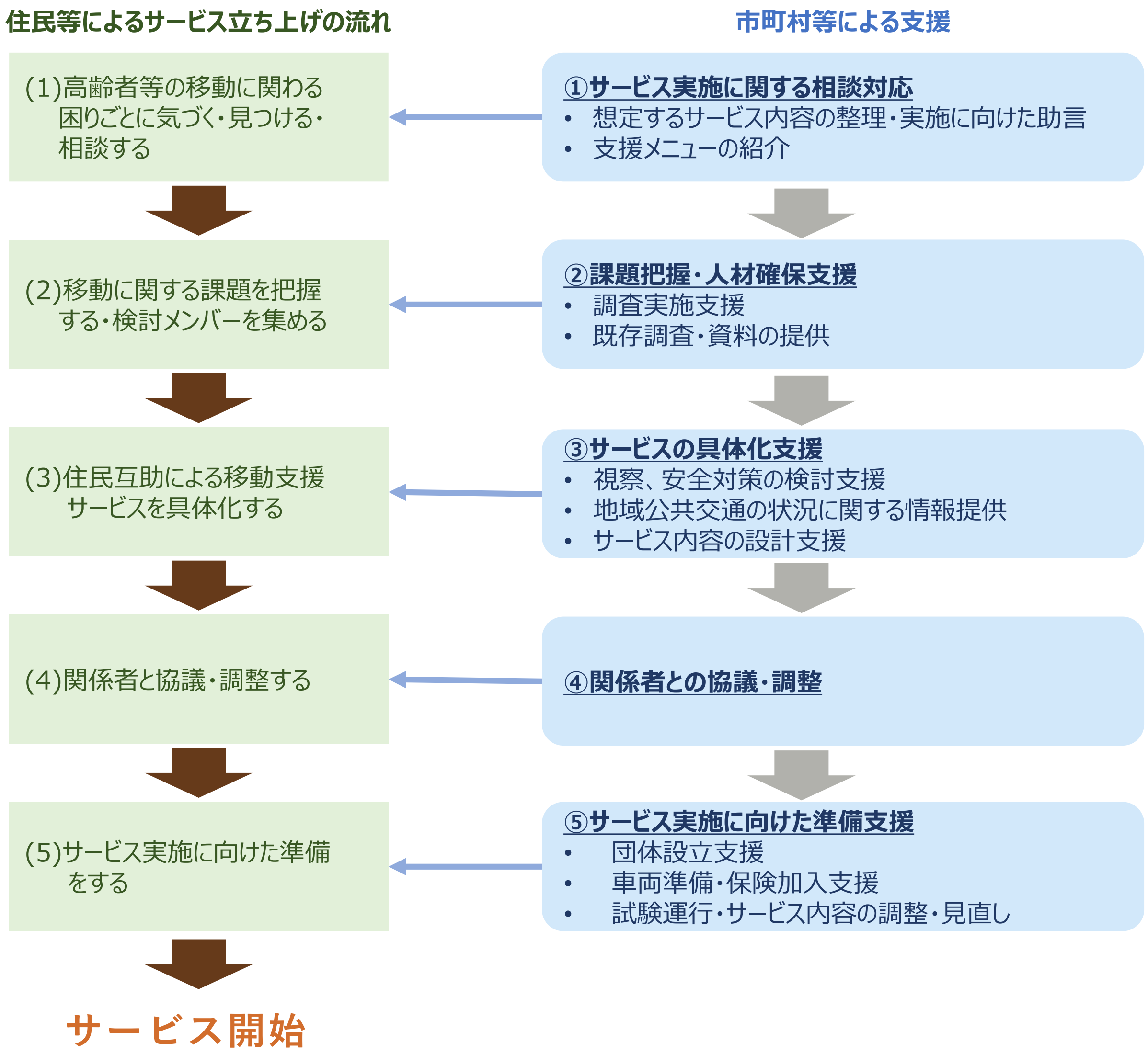
6. 住民の取組を支援する

(1)住民等によるサービス立ち上げの流れと市町村等による支援

住民等が住民互助による移動支援サービスを立ち上げる場合には、住民向け手引きに示すように、「課題把握と検討メンバー集め」、「サービスの具体化」、「関係者との協議・調整」、「サービス実施準備」に取り組むことが考えられ、その過程において、以下のような支援を実施することが想定されます。

立ち上げを支援するうえで、特に重要となる点として、「(1)高齢者等の移動に関わる困りごとに気づく・見つける・相談する」の段階において、住民側の相談を受け付け、どのようなサービスを実施したいと考えているのかを把握し、支援につなげていくことが考えられます。その後、サービス実施に向けて準備する中では、住民側で対応することに難しさがある、「(4)関係者と協議・調整する」の段階において、市町村等が先導的に支援することも、実施に向けて重要となります。

図表- 37　住民等によるサービス立ち上げの流れと市町村等による支援



① サービス実施に関する相談対応

高齢者等の移動に関する困りごとを把握した地域の住民らや、住民から相談を受けた市町村社会福祉協議会や地域包括支援センター、生活支援コーディネーター等から、住民互助による移動支援サービスの実施について、担当窓口は相談を受けることになり、以下の視点からサービス内容を確認することになります。

住民らが直接相談に来る場合、内容の整理が出来ていないことや、うまく説明ができないこともあるかもしれません。しかし、地域の課題に住民自身が気づき、取り組もうとすることは、今後の地域づくりのためにも非常に重要な機会でもあり、その気持ちも大事にしなければなりません。また、話の中には、自治体自身が気づいていない課題や課題解決のヒントが隠されている場合もあります。相談を受けた場合には、しっかりと耳を傾け、話を聞き取りましょう。

図表－ 38　サービス内容（再掲）

利用者の設定	どこに住む誰を対象とする？
目的地の設定	何をすることを支援する？（どこに送迎する？）
運行範囲の設定	どの範囲を運行する？
車両の確保・保険の適用	何の車両を使う？保険は何で対応する？
運行体制の確保	誰がドライバー（運行）とコーディネーター（運行管理）を担う？
費用負担の設定	利用者に費用を負担してもらう？
運営費の確保	運営費は必要？

相談を受けた後、想定されているサービスの内容について、実施するうえで課題等がないか、公共交通を担当する部局で確認をします。公共交通との関係から、想定しているサービス内容の実施が難しい場合には、実施が可能となるための条件提示や変更点等の助言、別の方法での移動手段の確保の提案等、どのようにすれば移動に関する困りごとを解決できるかの検討を行います。その際には、住民や地域の関係者との検討の場を設けて意見交換や協議を行うことが重要です。

住民互助による移動支援サービスの立ち上げに進む場合には、支援メニュー等が自治体や関係団体にある場合には紹介します。

サービスを実施したいと考えている住民らのニーズ等を早期に把握して、状況に適した対応策を提案することが重要になります。

② 移動に関する課題把握・検討メンバー確保の支援

住民互助による移動支援サービスの実施を検討するにあたり、地域の移動に関する課題の把握や検討メンバーの確保等に取り組む場合には、その支援を行います。

-1. 調査実施支援

取り組みたいと考えている住民らが、住民互助による移動支援サービスを検討するために「困っている人はどのくらいいるのか」、「それはどのような人なのか」、「どのようなことに困っているのか」などを把握する際には、アンケートやヒアリングの実施支援（実施方法の助言、関係者への周知）や、既存の調査・資料の提供等を行います。

アンケートについては、以下のような内容で実施することで具体的な課題を把握することができます。住民向け手引きの「8.資料」には住民向けアンケート調査票（例）を掲載していますので、参考にしてください。

図表- 39　アンケート調査の対象・内容例

調査対象	地域の 65 歳以上の高齢者等利用の可能性のある住民
調査内容	日常生活での外出頻度、外出する際の目的、主な移動手段、移動に関わる困りごとや要望、住民互助による移動支援サービスの利用意向　等

既存の調査・資料を確認する場合には、高齢者福祉に関する計画を策定する際に行われた実態調査の結果等を提供することを考えられます。

図表- 40　高齢者等の移動に関する状況を把握する調査例（一部再掲）

高齢者福祉の計画に関わる調査	在宅高齢者生活実態調査	移動の実態（頻度・方法・実施しやすさ等） 通院の実態（頻度・付き添いの要否等） 外出の実態（外出先・頻度・付き添いの要否等） 社会参加の状況（活動状況）
	介護予防・日常生活圏域ニーズ調査	外出の状況（頻度） 外出数の増減（昨年度との比較） 外出への意向や理由（控えているか・理由） 外出時の移動手段 単独での外出時の公共交通利用の可能性日常品の買物の状況
訪問型サービス D 及び B の状況	実施状況報告書	実利用者数 年間従事者数 年間利用回数 主な運行先 ※利用者増等もわかれば確認

-2. メンバーの確保支援

住民互助による移動支援サービスを実施するうえで、メンバーを確保する必要がある場合には、住民への周知やマッチング、市町村社会福祉協議会や地域包括支援センター、生活支援コーディネーター等を通じた人材の紹介等の支援を行います。

③ 住民互助による移動支援サービスの具体化支援

住民らが住民互助による移動支援サービスを具体化するにあたっては、実際にサービスを実施している団体の視察や、ドライバーの講習受講を通じて、住民互助による移動支援サービスに関する理解や知識を深め、サービスを具体的に設計していく必要があることから、そのための支援を行うことが考えられます。

-1. 実施している団体の視察支援

実施している団体を視察することで、サービスのイメージが湧きやすく、検討メンバー間でも考えや想いを共有しやすくなります。視察の際には以下のような視点で現地の確認やヒアリングの実施を促すことで、自分たちで住民互助による移動支援サービス実施を検討するうえでの情報収集を支援します。

図表- 41 視察をする際の視点

実施経緯	サービスの実施に至った経緯、立ち上げで工夫したこと、苦労したこと 等
サービス内容	利用者、目的地、運行範囲、車両、運行体制、費用負担、運営費 等
実施状況	利用者の状況、利用者からの声、実施するうえで工夫していること 等

-2. 安全対策の検討支援

住民らが住民互助による移動支援サービスを実施するにあたっては安全確保が不可欠です。以下の点を踏まえて、安全対策に取り組むことを周知しましょう。

- 大臣認定のドライバー講習を受講し、安全運転に関する知識を習得する。
- 事故時に対応できる自動車保険に加入し、事故の際の対応について利用者に説明する。
- サービス実施時の運行管理(ドライバーの体調確認、運行記録の管理等)を行う。

大臣認定のドライバー講習の受講にあたっては、講習の紹介や受講料の補助等を行い、支援することが考えられます。

講習実施機関は国土交通省ホームページに公表されているため、住民に紹介することや、直接問い合わせることが可能です。

◎大臣認定講習実施機関一覧(国土交通省ホームページ)
http://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_tk3_000012.html

自家用有償旅客運送では、輸送の安全確保のため、安全対策及び事故防止の徹底が図られるように運行・整備に関する要件が定められています。許可・登録を要しない運送においては要件がないものの安全対策の検討において情報提供を行うなど参考にすることを望まれます。

図表- 42 自家用有償旅客運送者の運行・整備に関する要件（主な事項の抜粋）

運転者の要件	・ 「2 種運転免許保有」又は「1 種運転免許保有＋自家用有償旅客運送の種類に応じた大臣認定講習の受講」が必要。
運行管理の責任者の選任	・ 運行管理の責任者の選任が必要。（20 台ごとに 1 人選任。運行管理者の資格を有する者を選任する場合は 40 台ごと） ・ 次のいずれかの場合には、事務所ごとに、以下に掲げる a.～ c. のうち、いずれかの要件を満たす運行管理の責任者を選任。 乗車定員 11 人以上の自動車（1台以上）の運行管理を行う事務所 乗車定員 11 人未満の自動車（5 台以上）の運行管理を行う事務所 a. 運行管理者資格者証の交付を受けている者 b. 運行管理者試験の受験資格を有する者 c. 安全運転管理者の要件を備える者
整備管理の責任者の選任	・ 整備管理の責任者の選任が必要。 ・ 乗車定員 11 人以上の自動車（1台以上）の運行管理を行う事務所の場合には、道路運送車両法施行規則 31 条の 4 に定める整備管理者の資格を満たす整備管理の責任者を選任。
安全な運転のための確認	・ 運行管理の責任者は、乗務しようとする運転者に対して、疾病、疲労、飲酒その他の理由により安全な運転をすることができないおそれの有無を確認し、運行の安全を確保するために必要な指示を与え、運転者ごとに確認を行った旨及び指示の内容を記録。

出典：国土交通省「自家用有償旅客運送ハンドブック」掲載情報をもとに富士通総研にて作成

-3. 地域公共交通の状況に関する情報提供

住民らが住民互助による移動支援サービスを実施するにあたっては、「バスやタクシー等の公共交通がどのような状況にあるのか」など、地域の移動手段の状況を十分に把握・理解してもらうことが重要です。そのため、地域の移動手段確保に関する自治体としての考え方や今後の取組について説明や情報提供をします。

図表- 43　住民への地域公共交通の状況に関する情報提供例

公共交通に関連する計画の紹介・説明	公共交通に関する計画（公共交通計画、公共交通網形成計画等）で、対象とする地域の公共交通の位置付け・考え方や今後の取組等を説明する。
公共交通の運行状況の紹介・説明	対象とする地域における公共交通の運行状況を説明する。なお、国土交通省では、令和２年12月に「地域交通の把握に関するマニュアル」を公表しており、チェックリストで特定の地域における地域交通の状況を確認することができる。 ◎地域交通の把握に関するマニュアル （国土交通省ホームページ） https://www.mlit.go.jp/common/001380854.pdf
公共交通関係部局での取組等の紹介・説明	対象とする地域において、自治体として認識している課題、今後の取組、住民互助による移動支援サービスの考え方等を説明する。

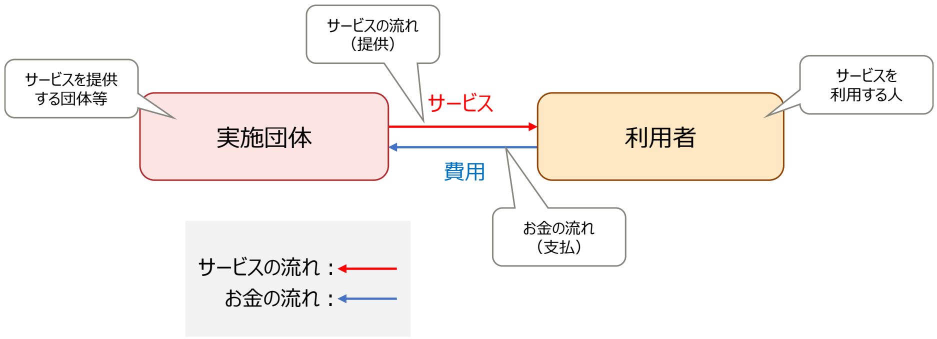
-4. サービス内容の設計支援

住民が「誰を対象にどこの範囲の移動を支援するサービスなのか」、「サービスとお金の流れがどうなっているのか」などサービス内容を設計する際の支援を行います。具体的には、以下の項目について住民がサービスを設計する際や、サービスとお金の流れを整理する際に、住民向け手引きの「5.サービス内容設定」に基づく確認・助言、「8.(2)サービス設計シート」の作成を支援します。そして、その内容をもとに、「8.(3)規約（例）」を参考に規約の作成を支援します。

図表- 44　サービス内容（再掲）

利用者の設定	どこに住む誰を対象とする？
目的地の設定	何をすることを支援する？（どこに送迎する？）
運行範囲の設定	どの範囲を運行する？
車両の確保・保険の適用	何の車両を使う？保険は何で対応する？
運行体制の確保	誰がドライバー（運行）とコーディネーター（運行管理）を担う？
費用負担の設定	利用者に費用を負担してもらう？
運営費の確保	運営費は必要？

図表－ 45　サービスモデルの説明図

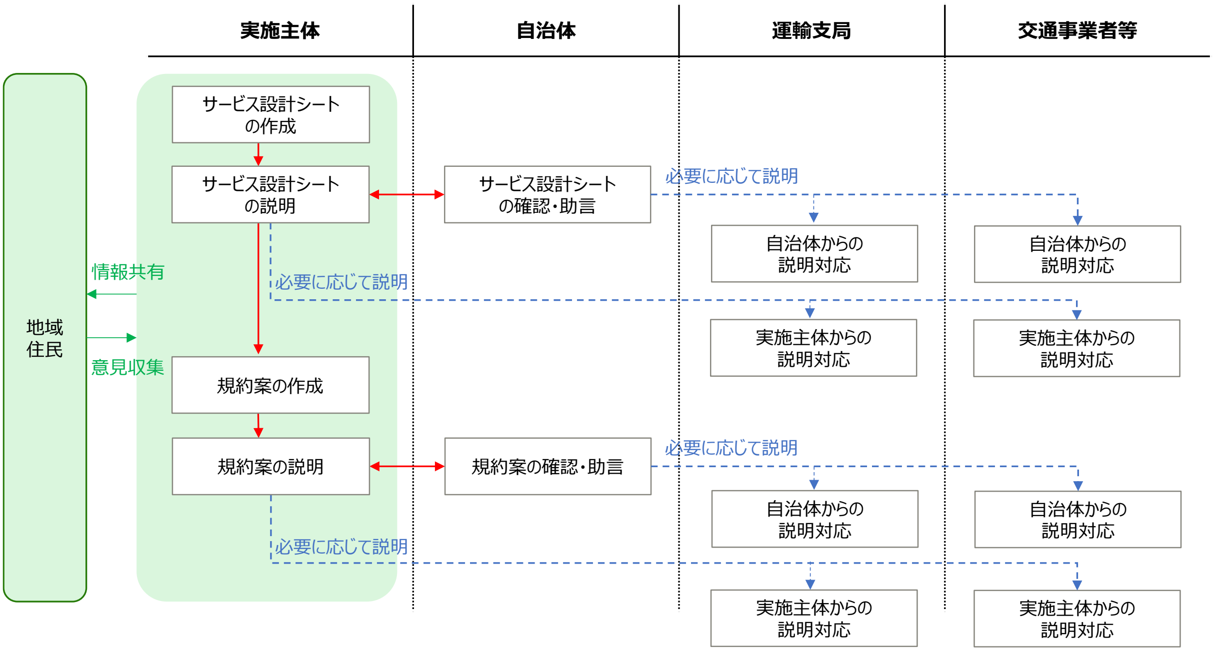


④ 関係者との協議・調整

住民らがサービスの内容の整理を行った段階、及びサービスの規約案を作成した段階で、必要に応じて運輸支局や交通事業者等に説明や実施についての協議・調整を行います。住民が運輸支局や交通事業者等と直接協議・調整を図ることは難しいため、交通部局が中心となって自治体が事前に説明したり、説明に同行したりするなど、円滑に進められるように支援することが重要になります。

関係者には、住民互助による移動支援サービスが実施される前の極力早い段階で、自治体としての考えや位置づけ等についての説明や情報提供、実際に住民が運輸支局に相談を行う場合に想定される相談事項や説明事項等についての協議を行い、理解を深めるための働きかけを行っておくことで、より円滑に協議・調整することが可能となります。また、住民が直接運輸支局に相談に行く場合も考えられることから、運輸支局の住民互助による移動支援サービスの担当窓口とは適宜情報が把握できるように関係づくりを進めておくことが望まれます。

図表－ 46　運輸支局・交通事業者等への説明の流れ例



⑤ サービス実施に向けた準備支援

住民互助による移動支援サービスの実施に向けて、団体設立等の実施体制づくりや、車両準備・保険加入・試験運行等の運行準備を支援します。

-1. サービス実施団体の設立支援

住民互助による移動支援サービスの実施にあたって、団体を設立する場合に、必要に応じて、設立方法に関する情報提供や助言、専門コーディネーターの派遣、備品・消耗品等の立ち上げ費用補助等の支援を行います。

-2. 車両準備・保険加入支援

車両の準備にあたっては、必要に応じて公用車の貸し出しや、車両購入費の補助等の支援を行い、保険加入にあたっては、保険料補助等の支援を行います。

-3. 試験運行・サービス内容の調整・見直し支援

試験運行を実施する場合には、住民や関係者への周知・出発式の準備・会場確保等の支援を行います。そして、試験運行を実施した結果を踏まえて、サービスの目的地や運行範囲、費用等が変更になる場合には、必要に応じて、運輸支局・交通事業者等との協議・調整等を支援します。

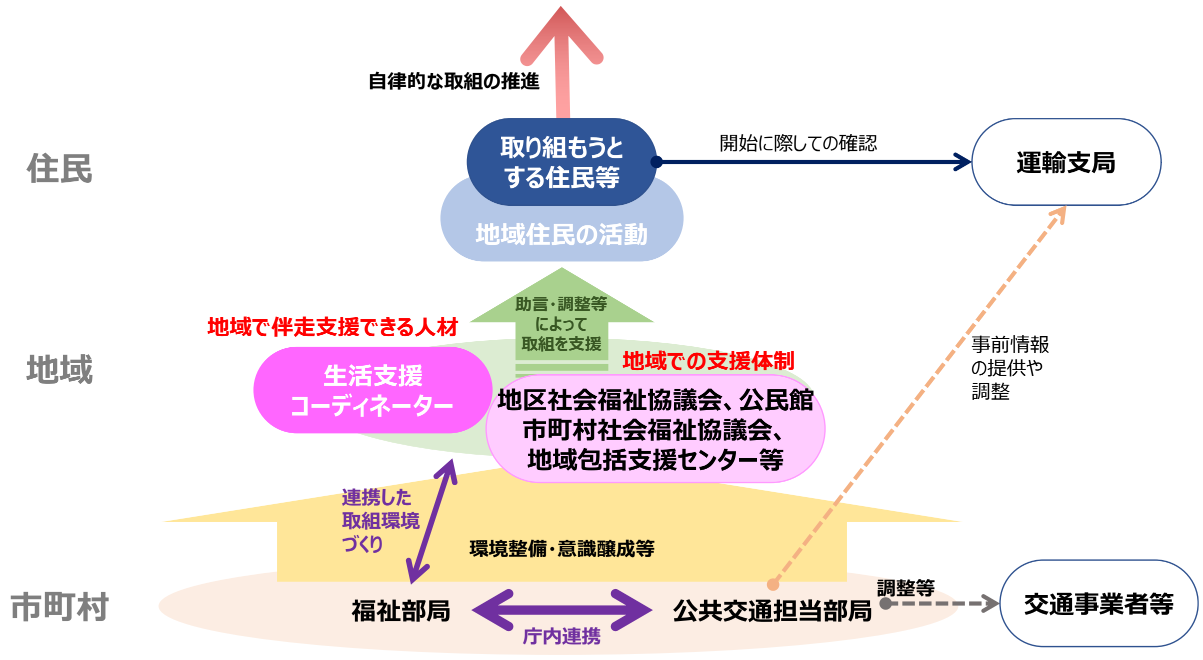
(2)関係者との連携について

住民の気づきから始まる取組を支援し、自律的な推進へと進めていくには、市町村のみならず、地区社会協議会や公民館、生活支援コーディネーター、市町村社会福祉協議会、地域包括支援センターなど、地域の活動に伴走し、高齢者等の生活を支援する関係者との連携を図り、それぞれの役割を担いながら住民が主体となって地域づくりに取り組めるような環境づくりを行うことが重要となります。

図表- 47　連携を図る地域の関係者と支援内容例

地区社会福祉協議会、公民館	・　地域の移動に関する困りごと、サービス実施ニーズの把握 ・　住民による調査支援 ・　サービスの立ち上げ･運営に関する相談対応(伴走支援)
生活支援コーディネーター	・　地域の移動に関する困りごと、サービス実施ニーズの把握 ・　住民による調査支援 ・　サービスの立ち上げ･運営に関する相談対応(伴走支援)
市町村社会福祉協議会、 地域包括支援センター	・　地域の移動に関する困りごと、サービス実施ニーズの把握 ・　住民による調査支援 ・　サービスの立ち上げ･運営や制度に関する情報提供･助言 ・　講習受講支援

図表- 48　地域の関係者と連携した環境づくり例



(3) 自治体による支援のいろいろ

① 取り組む機会の充実

住民互助による移動支援サービスは住民発意の活動であり、住民自身がその必要性に気づくことが第一歩です。そのため、地域でのワークショップや会議、勉強会等に生活支援コーディネーター等の地域の支援者と共に参加し、地域を知る･一緒に考える･働きかけることができるような取り組み機会の充実を図ります。

② 情報提供

住民互助による移動支援サービスの立ち上げに関する手引きの周知や、実施に関する説明会の開催等を通じて、住民がサービスを具体化するうえで必要となる情報の提供を行います。

住民互助による移動支援サービスの実施にあたっては、団体の設立や書類の作成、申請手続き等が必要になる場合があるため、弁護士、司法書士、税理士等の士業による講座や相談会等のサポートを通じて情報提供を行うことが考えられます。

③ 住民への周知等

住民互助による移動支援サービスを実施するにあたっては、サービスを地域の住民に知ってもらい、利用してもらうことが大切になります。高齢者等は、新しいサービスを利用する際に「利用方法がわからない」、「利用して良いかわからない」などの理由から利用をためらう場合があります。そのため、生活支援コーディネーター等の高齢者等との関わりのある人々がサービスを周知し、利用を促すことが重要です。

④ サービスの継続に向けて

住民互助による移動支援サービスを開始した団体等に向けては、サービスの継続･充実に向けて、以下のような支援を行うことも大切です。

図表- 49　サービスの継続･充実に向けた支援

相談支援	・ 自治体による相談窓口を設置。 ・ 士業による講座や相談会を実施。
モニタリング	・ 実施報告書等によって定期的に実施状況を把握し、改善ポイント等について助言。
情報提供	・ 同種の取組を実施している団体等を集めて情報交換の機会を設定。 ・ サービスに関する研修会や勉強会を開催。 ・ 地域ケア会議参加者らとの意見交換の機会を設定。
安全確保	・ドライバーの継続教育（受講支援）を実施。

参考資料・問合せ

(1) 参考資料

◎高齢者の移動手段を確保するための制度・事業モデルパンフレット

高齢者の移動手段を確保するために必要となる福祉や交通の制度、事業モデルを解説したパンフレット

https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/content/001474492.pdf

◎大臣認定講習実施機関一覧

大臣認定のドライバー講習を実施する機関の一覧

http://www.mlit.go.jp/jidosha/jidosha_tk3_000012.html

◎地域交通の把握に関するマニュアル

チェックリスト等で地域交通の状況を確認することができるマニュアル

https://www.mlit.go.jp/common/001380854.pdf

◎自家用有償旅客運送ハンドブック

自家用有償旅客運送の制度、関係者協議、登録手続き等について解説したハンドブック

https://www.mlit.go.jp/common/001374819.pdf

(2) 問合せ先

運輸支局 中国 5 県内での取組の場合には以下の各支局まで問合せください。

交通政策に関する相談、道路運送法上の許可・登録の要否に関わる相談等

支局名	電話番号
鳥取運輸支局　輸送・監査担当	0857-22-4120
島根運輸支局　輸送・監査担当	0852-37-1311
岡山運輸支局　輸送・監査担当	086-286-8122
広島運輸支局　輸送・監査担当	082-233-9167
山口運輸支局　輸送・監査担当	083-922-5336

地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査研究事業
（令和 3 年度老人保健事業推進費等補助金　老人保健健康増進等事業）

地域でつくる移動支援サービス
住民互助による移動支援サービスの立ち上げに関する自治体向け手引き

発行月　令和 4(2022)年 3 月
発行者　株式会社富士通総研
〒144-8588 東京都大田区新蒲田一丁目 17 番 25 号
富士通ソリューションスクエア
tel. 03(6424)6752　fax. 03(3730)6800
https://www.fujitsu.com/jp/group/fri/
禁　無断転載

主催　富士通総研　　協力　厚生労働省 中国四国厚生局　国土交通省 中国運輸局

令和3年度厚生労働省老人保健健康増進等事業

地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査研究事業 報告会の開催

少子高齢化に伴い、在宅で生活する高齢者の日常生活を如何に継続するかが課題となっています。特に虚弱な高齢者が日常生活を営むために必要となる買い物、通院、社会的交流等を行おうとする際の移動手段については、地域包括ケアシステム構築の観点からも確保が求められます。一方で、公共交通には利用者の減少や運転手の人材不足などが生じており、人口減少・少子高齢化の進行が著しい地域では維持が困難な状況であり、どのように移動手段を確保するかが課題となっています。

高齢者等の移動手段の一つとして、地域の支え合いの取り組みとして行われる「住民互助による移動支援サービス」への関心が高まっています。しかし、**住民互助による移動支援サービスは、地域の困りごとをなんとかしたいと考える住民の方々によって検討されるものの、「進め方がわからない」という状況がみられます。また、相談を受ける自治体等においても、「その位置づけや考え方が整理されていない」、「相談対応・支援を取り組む場合に体制等の環境が整っていない」などの状況がみられます。**

株式会社富士通総研が実施する「地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの普及方策に関する調査研究事業」（令和3年度厚生労働省老人保健健康増進等事業）では、中国５県管内の市町村を対象に実態把握を進め、福祉・交通の学識者・有識者から成る検討委員会で検討を行い、取り組もうとする住民向け・その活動を支える自治体向けの手引きを作成しました。

今回、以上の報告とあわせ、**住民互助による移動支援サービスの必要性や効果などの考え方、具体的に取り組むための支援の方法やポイントなどを知っていただく**ことを目的として、取組を支援する自治体職員や地域の支援者の方々を対象とした報告会を開催します。

本報告会で取り上げる「住民互助による移動支援サービス」は、
　自治会・NPO団体・協議会などの「地域の団体」が「主に高齢者等を対象」として移動を支援する、「道路運送法の許可・登録を要しない運送」が該当します。

●　目的

本報告会では、本調査研究の成果報告や取組事例の紹介などを通じて、住民互助による移動支援サービスの考え方や取り組むうえでのポイントの共有などを行うことで、住民互助による移動支援サービスに関する理解・知識の習得につなげていただくことを目的とします。

●　開催形式

・本報告会の開催概要は以下のとおりです。

内容	成果報告や事例発表を通じた情報・知見の獲得
日程	2022年3月9日（水）11時～17時
対象者	• 中国5県の地方自治体における福祉部局や公共交通担当部局の担当者 • 中国5県の住民・地域の取組に関する支援者
開催形式	ZOOMビデオウェビナー
参加費	無料
参加方法	①　以下URLのフォームからお申し込みください。 **（※2月9日(水)13時より受付開始　2月28日(月)17時受付締切）** **URL　https://www.fujitsu.com/jp/group/fri/report/elderly-health/2021regionalpolicy1a.html** **※URLへのアクセスは2月9日（水）13時以降可能となりますのでご注意ください。** ②　後日、ご連絡先のメールアドレスに ZOOMビデオウェビナーの開催URL及び資料ダウンロード用URLをお送りいたします。

「住民互助による移動支援サービス」は、福祉のみならず、公共交通の観点からも重要となる取組です。福祉・公共交通の両御担当者様の積極的なご参加をお待ちしております。

● プログラム（概要）

報告会（2022年3月9日）

項 目		内 容
Ⅰ.政策動向	厚生労働省 中国四国厚生局 健康福祉部 地域包括ケア推進課 国土交通省 中国運輸局 交通政策部 交通企画課	● 住民互助による移動支援サービスに関連する福祉・交通分野における政策動向について
Ⅱ.成果報告	岡山大学 学術研究院 環境生命科学学域 教授 橋本成仁氏 （本調査研究検討委員会委員長）	● 本調査研究で整理した住民互助による移動支援サービスの考え方、立ち上げ・運営のポイント、推進体制について
Ⅲ.事例発表	＜事例１＞ 菅浦手助すー隊（島根県松江市） 【発表者】 菅浦手助すー隊 代表 小林邦彦氏 松江市（島根県） 【発表者】 松江市 歴史まちづくり部 交通政策課 課長 斉間康浩氏 ＜事例２＞ 協同労働 びしゃもん台絆くらぶ （広島県広島市） 【発表者】 毘沙門台学区 社会福祉協議会 事務局長 横平和美氏	● 実施団体及び市町村での取組事例について 実際に住民互助による移動支援サービスを実施している２団体から、取り組むうえでの考え方やポイント、実施効果などについて発表いただきます。 また、菅浦手助すー隊の取組支援を行った松江市より、その実施内容、住民互助による移動支援サービスの考え方などについて発表いただきます。
Ⅳ.パネル ディスカッション 地域の活性化まで見据えた住民互助による移動支援サービスの役割・期待	【コーディネーター】 岡山大学 学術研究院 環境生命科学学域 教授　橋本成仁氏 （本調査研究検討委員会委員長） 【パネリスト】 北上市（岩手県） 都市整備部 道路環境課 課長補佐 高橋正貴氏 美作大学 生活科学部 社会福祉学科 教授 小坂田稔氏 （本調査研究検討委員会副委員長） 特定非営利活動法人全国移動サービスネットワーク 理事 遠藤準司氏 （本調査研究検討委員会委員）	● 地域の活性化まで見据えた住民互助による移動支援サービスの役割・期待 移動支援サービスを考えることは、単なる移動手段の確保、高齢者の困りごとや社会参加への対応のみならず、地域づくりや地域の活性化を考えることにもつながります。 本ディスカッションでは、小さな拠点をつないで活性化を図る「『あじさい都市』きたかみ」によるまちづくりで有名な北上市をパネリストに迎え、地域の状況に応じた移動の考え方を学び、地域の実情にあわせた分野横断的な取組について考えます。

お問い合わせ　：株式会社 富士通総研 行政経営グループ　担当：羽田野・竹内・名取
E-mail　　　　：fri-regionalpolicy@cs.jp.fujitsu.com

令和３年度
　地域公共交通の活性化とも連携した住民互助による移動支援サービスの
　普及方策に関する調査研究事業
　（令和３年度老人保健事業推進費等補助金　老人保健健康増進等事業）

発行月　令和４(2022)年３月
発行者　株式会社富士通総研
　　　　〒144-8588 東京都大田区新蒲田一丁目17番25号
　　　　富士通ソリューションスクエア
　　　　tel. 03(6424)6752　　　　fax. 03(3730)6800
　　　　https://www.fujitsu.com/jp/group/fri/
禁　無断転載