

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

本編

移動できることは、日常生活に必要な買い物や通院等を行うためだけに必要なものではありません。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

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、体力の低下に伴い車の運転ができなくなってきました。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、**地域の方々に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。

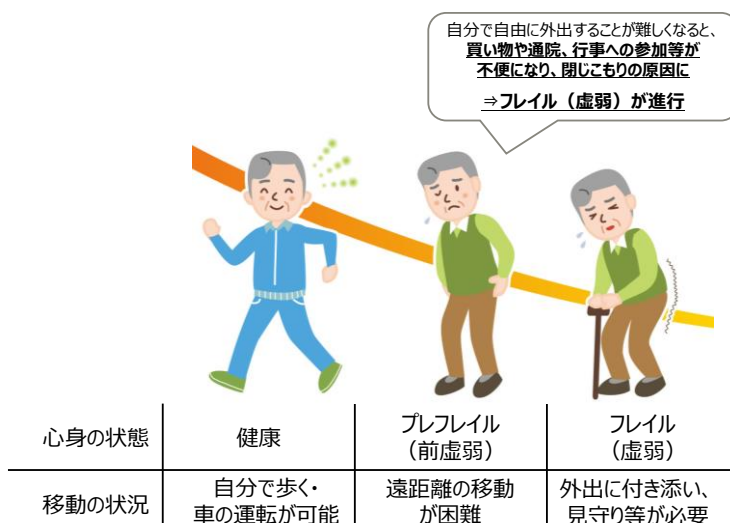
そこで、本手引きは、**地域の取組の一環として、「住民の方々が団体として住民互助による移動支援サービスを実施」する場合を対象**として、立ち上げ等の方法について取りまとめます。

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、**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。

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、**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**等につながり、高齢者の場合は**フレイルの進行の予防**にもなります。こうしたことは、**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**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。

【高齢者の心身の状態と移動の課題】



【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よう。**

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とす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・講習と一緒に取り組む

- ・ 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、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しましょう。

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、メンバーと話し合しましょう。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」に問い合わせることで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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>◎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</p> </div>
公共交通の方向性を調べる	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。

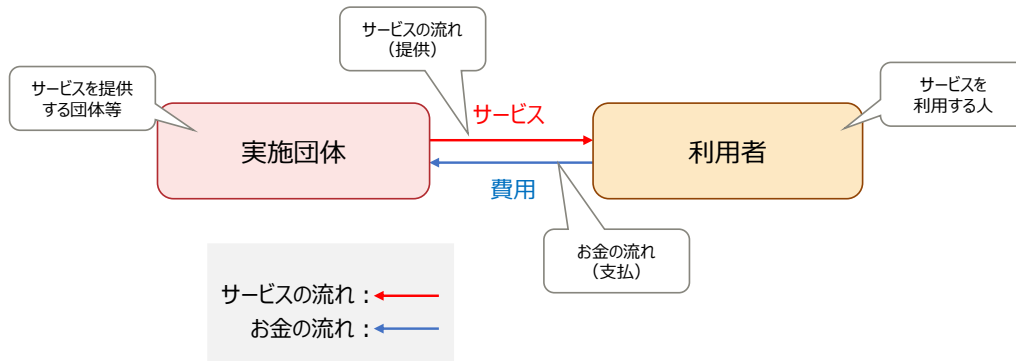
【サービス内容】

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。

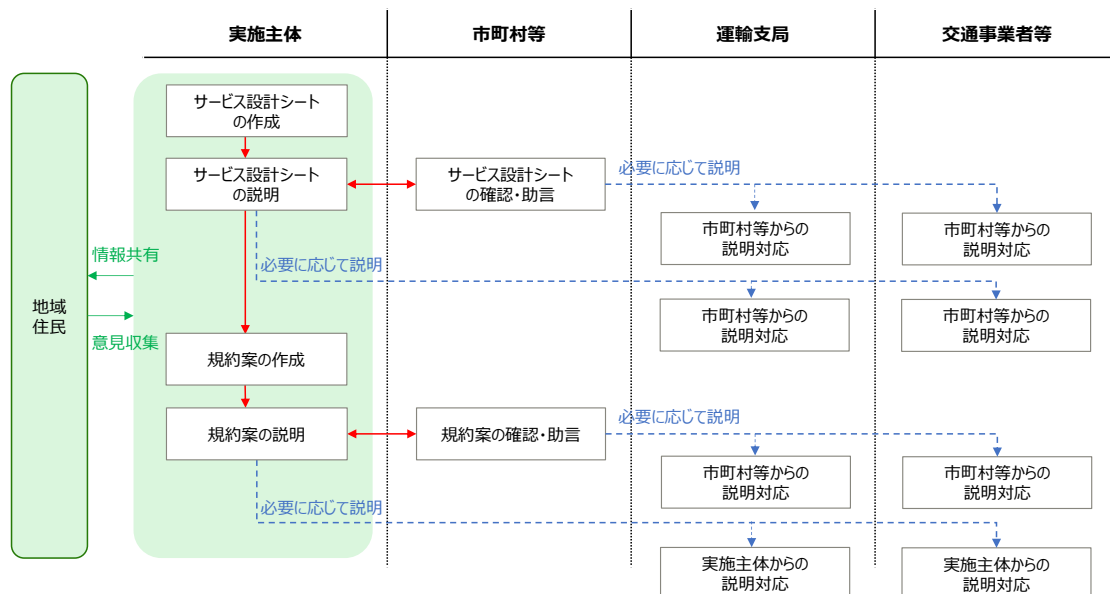
【サービスモデルの説明図】



(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」と問い合わせを訪問し、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いうえで、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決めてみましょう。

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おう場合には、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	
<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	
<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	
<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 一般的な自動車保険を適用します。
借用車	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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決めてみましょう。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決めてみましょう。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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民ボランティア 	
サービス内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。

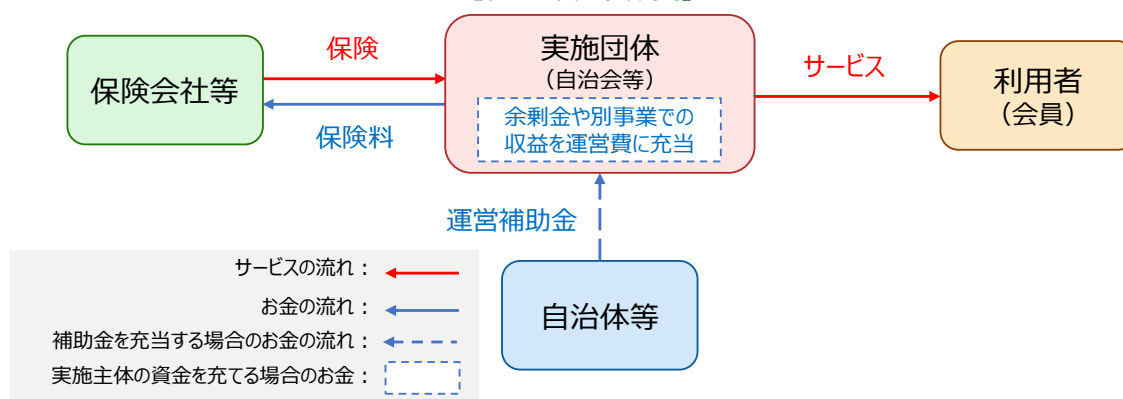
【サービスの設定内容（想定例）】

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。

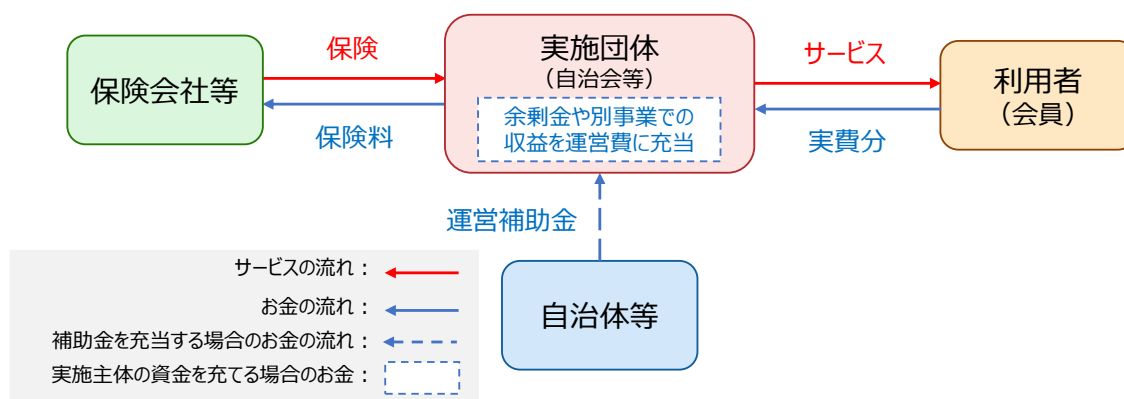
【サービスの設定内容（想定例）】

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。

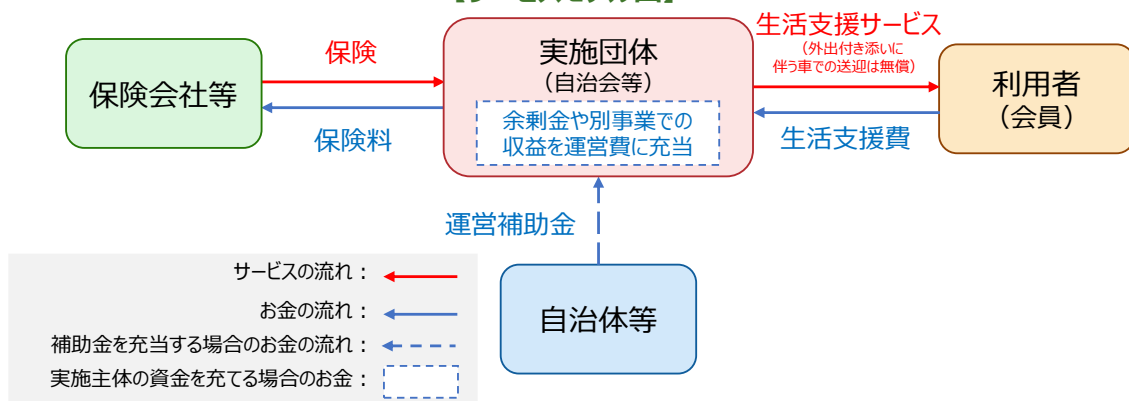
【サービスの設定内容（想定例）】

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

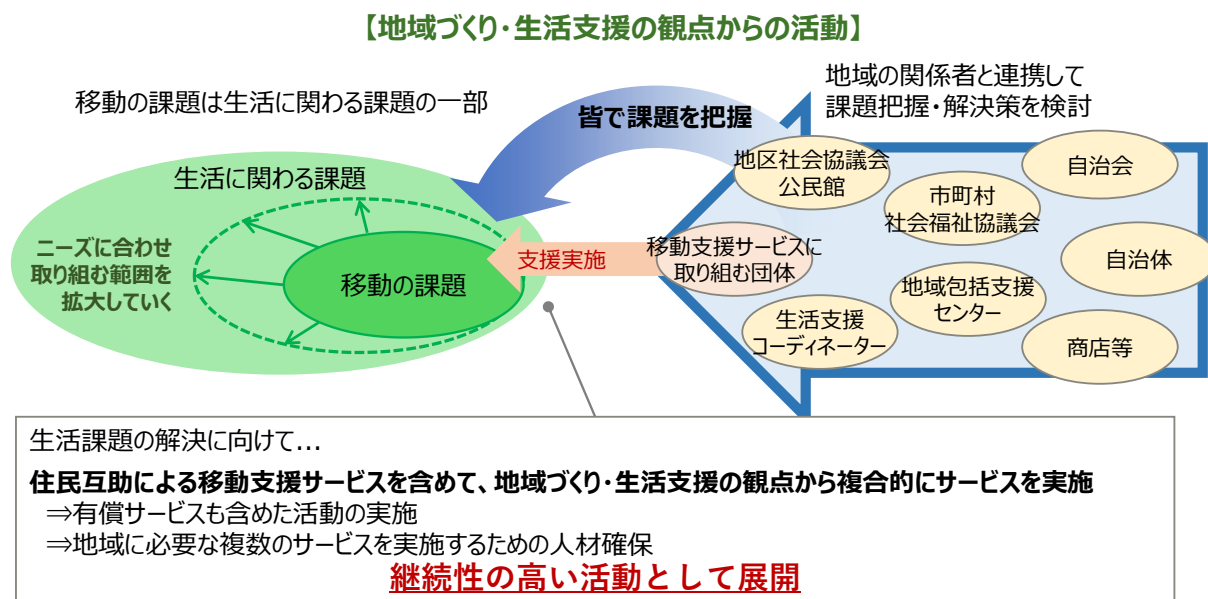
地域において必要な取組として住民互助による移動支援サービスを開始し、人々に利用されるようになれば、継続性を意識して取り組むことが大事です。その際に、以下の視点から住民互助による移動支援サービスを展開するという方法もあります。

(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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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、定期的に取り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が必要	・ 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が必要
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>

(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