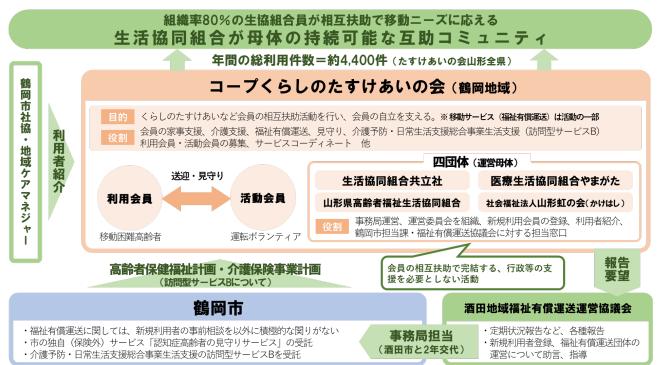
第2節 ヒアリング調査事例の紹介

事例 1 コープくらしのたすけあいの会(生活協同組合共立社)

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

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

〈運営・運行を担う組織や人の役割〉



運転者や運営・事務局担当者の属性、増減とその原因

①会員および共同運営団体からの安定した人材確保

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

〈コープくらしのたすけあいの会(山形県)全体での活動実績〉

2. 活動状況(援助時間)

	The state of the s										
		家事型	介護型	子育て支援	有價運送	見守りS	訪問型 サービスB	合計	計画		
村山	回数累計	1217			1854			3071			
	時間累計	1889:50			1090:18			2980:08	4000:00		
酒	回数累計	848	171		626			1645			
⊞	時間累計	1155:30	279:00		929:00			2363:30	2800:00		
南陽	回数累計	327						327			
	時間累計	346:00						346:00	400:00		
新	回数累計	401	16		373			790			
庄	時間累計	458:05	35:55		457:35			951:35	1000:00		
25	回数索計	2707	720		1532	631	105	5695			
爾爾	時間累計	3295:50	1158:47		1727:04	690:00	105:00	6976:41	7000:00		
合	回数累計	5500	907	0	4385	631	105	11528			
合計	時間累計	7145:15	1473:42	0:00	4203:57	690:00	105:00	13617:54	15200:00		

提供:生活協同組合共立社

②人件費の一部を運営母体の介護保険事業収益より充当

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

③運営4団体から持ち回りで事務局コーディネーターを選出

- 鶴岡地域のたすけあいの会の場合は、運営委員、事務局コーディネーターを運営4団体から選出。任期があり数年単位で入れ替わる。
 - 四団体…たすけあいの会鶴岡地域 運営委員会を組織 ⇒ 意思決定・決裁
 - 星氏…たすけあいの会(全県および鶴岡地域) 事務局員 ⇒ 資料・提案書作成、外部調整窓口
 - 事務局コーディネーター+地域コーディネーター ⇒ 会員管理、サービス調整、活動集計など

利用状況の変化とその要因

①全県に広がり利用登録者は222名、鶴岡地区は13年で2倍に

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

財政状況の変化とその要因

①たすけあいの会の収支は黒字、福祉有償運送単体は赤字が続く

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

行政や社会福祉協議会等との関係、地域の反応とその要因

①行政は活動を評価、一方で運営協議会では交通事業者との調整に苦慮

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

協議会会長である庄内総合支庁と情報共有し、改善に向けた検討を行っている。

②訪問型サービス B をきっかけに行政と多様な連携が始まる

- 鶴岡市長寿福祉課とは、たすけあいの会が介護予防・日常生活支援総合事業の訪問型サービス B(以下「訪問 BJ)の補助による生活支援を始めるまでは大きな接点がなかったが、その後「認知症高齢者の見守りサービス」の事業受託や災害時の協定などでもつながりができている。
 - ※訪問 B の補助を活用した生活支援サービス: たすけあいの会の他に鶴岡市シルバー人材 センターと、担い手研修を修了したメンバーで立ち上げた「いやさ会」の 3 団体。活動 内容は家事支援で、掃除、買い物代行、ゴミ出し、薬の受け取りなど。
- たすけあいの会は医療生協との関係も深いので、地域包括ケアセンターと日常的なやり取りがあり、利用の受付がスムーズに行われていること、たすけあいの会は市内全域で、利用希望者の近くに担い手がいるためお願いしやすいといったことも評価している。

③交通・介護・福祉、関係部署を横断して高齢者の移動に取り組む

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

④運営に携わって実感した移動サービスの価値と必要性

【ケアマネジャーの声(きっかけ、評価や期待など)】

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

ると思うので、福祉有償運送は必要。

⑤対応した方からリピートがあるとやりがいを感じる

【運転者の声(きっかけ、評価や期待など)】

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

見どころ

①生活協同組合が中心の運営母体で完結する、持続可能な互助コミュニティ

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

課題

①担い手の高齢化と世代交代、交通事業者との相互理解

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

■活動概要

団体名	生活協同組]合共立社(=	ープくらしのた	さけあいの会	(2	事業形態 生活協同組合				
開始年次	2006年	運送形態	福祉有償							
予約	必要	利用者	山形市、上山市、天童市、山辺町、村山市、東根市、尾花沢市、大石田							
乗客限定	あり	居住地域	│ 町、寒河江市、河北町、鶴岡市、酒田市、三川町、庄内町、遊佐町、新庄 │ 市及び周辺地域							
降車場所設	定	なし	設定場所	ま なし なし						
居住地域と	降車場所の関	 関係	居住地域に隣接する市町村、及びその先にも降車場所あり							
車両情報		団体所有 1 台(軽)、運転者自家用 26 台(セダン普通 12、軽 14) 庄内地域								
	合計	65 人全県	~64 歳	18 人	65-74 歳	43 人	75 歳~	4 人		
運転者 情報	稼働人数(2020.3)		39 人全県	雇用形態	有償ボラン ⁻	賞ボランティア				
113 116	謝礼報酬	村礼報酬 1 時間/600 円、1km/20 円(ガソリン代)								
利用形態	介助者同乗		同乗することもあり		複数乗車	なし				
運送対価	1 時間/650円、1km/20円(ガソリン代) ※左記のうち、50円は団体の運営協力費									
収支	主な収入源		運賃、会費		収入総額(直近年度)		12,500,000円			
運送実績(2	2020.6) 稼働日数		26 日全県		利用者数		234 人全県			