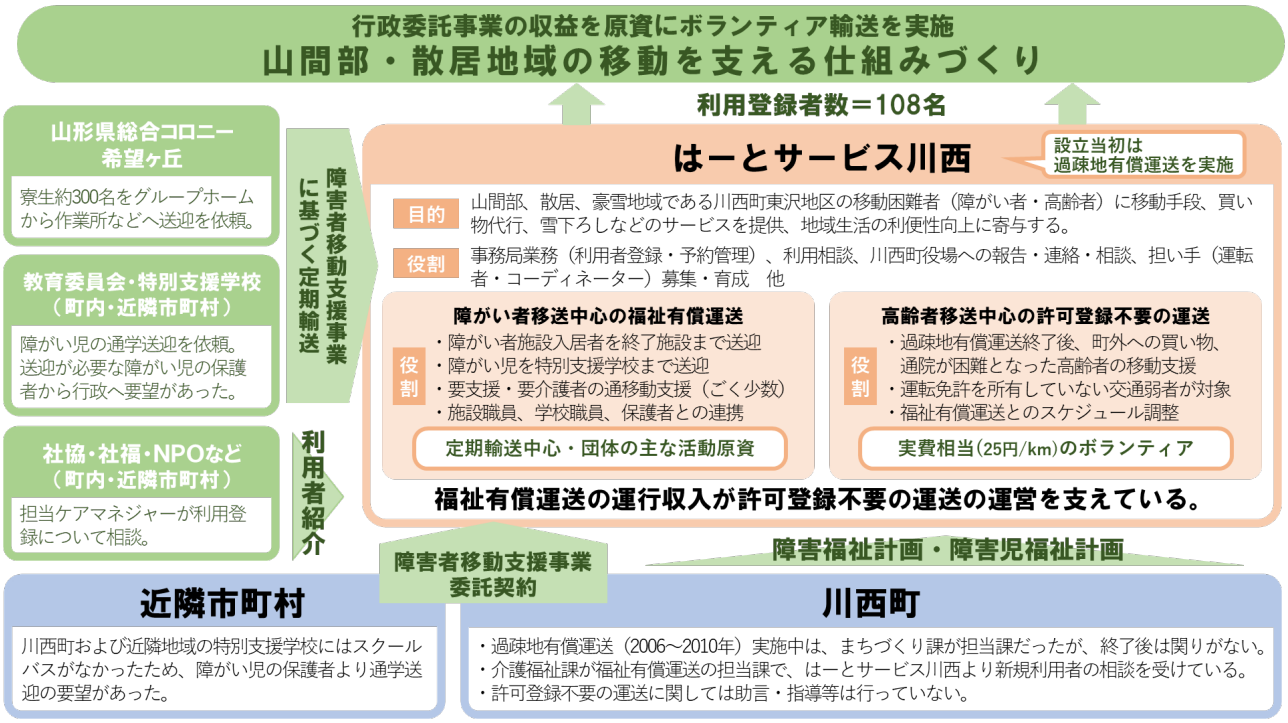
事例 2　NPO 法人はーとサービス川西

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

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

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

〈運営・運行を担う組織や人の役割〉



運転者や運営・事務局担当者の属性、増減とその原因

①積極的な募集活動で運営に必要な人材を集める

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

利用状況の変化とその要因

①障がい者移動支援で利用者数、利用頻度が大幅にアップ

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

②使いにくいデマンドタクシー、需要が高まる許可・登録不要の運送

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

財政状況の変化とその要因

①福祉有償運送の収入を基盤に許可不要の運送サービスを展開

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

行政や社会福祉協議会等との関係、地域の反応とその要因

①行政からは具体的な支援・助言はないが、情報共有に努めている

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

②町の移動を支える団体として関係各所と連携を密に

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

③はーとサービス川西の活動内容を認識、町としては助かっている

【川西町福祉介護課の声】

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

ことは認識している。

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

④雪深い地域でも毎朝迎えに来てくれる

【利用者の声（きっかけ、評価や期待など）】

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

⑤規則正しい生活、仕事のやりがい、仲間との関りが心身の健康を保つ

【運転者の声（きっかけ、評価や期待など）】

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

どちらの仕事にもやりがいを感じている。

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

⑥輸送対価と人員のバランスを考えると、担い手の増員は難しい

【知り合いやご友人をこの活動に誘うことについては？】

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

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

見どころ

①町内唯一の福祉有償運送事業者として、障がい者と高齢者の移動を支援

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

②需要がある限り、続けていくことが大切

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

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

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

課題

①サービスを持続・拡大するための収益確保と組織の若返り

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

■活動概要

<table>
<tr><td>団体名</td><td colspan="5">NPO 法人はーとサービス川西</td><td>事業形態</td><td colspan="2">NPO 法人</td></tr>
<tr><td>開始年次</td><td>2006 年</td><td>運送形態</td><td colspan="6">過疎地有償（現在は実施なし）、福祉有償、許可・登録不要の運送</td></tr>
<tr><td>予約</td><td>必要</td><td rowspan="2">利用者
居住地域</td><td colspan="6" rowspan="2">長井市、西置賜郡（白鷹町・飯豊町）、南陽市、米沢市、東置賜郡（高畠町・川西町）</td></tr>
<tr><td>乗客限定</td><td>あり</td></tr>
<tr><td colspan="2">降車場所設定</td><td>なし</td><td>設定場所</td><td colspan="5">なし</td></tr>
<tr><td colspan="3">居住地域と降車場所の関係</td><td colspan="6">居住地域に隣接する市町村、及びその先にも降車場所あり</td></tr>
<tr><td colspan="3">車両情報</td><td colspan="6">団体所有 1 台（一般）、運転者自家用 12 台</td></tr>
<tr><td rowspan="3">運転者
情報</td><td>合計</td><td>12 人</td><td>～64 歳</td><td>1 人</td><td>65-74 歳</td><td>10 人</td><td>75 歳～</td><td>2 人</td></tr>
<tr><td colspan="2">稼働人数（2020.3）</td><td>12 人</td><td>雇用形態</td><td colspan="4">有償ボランティア、無償ボランティア</td></tr>
<tr><td>謝礼報酬</td><td colspan="7">許可・登録不要の運送：実費程度、福祉有償運送：庸車料の 80%</td></tr>
<tr><td>利用形態</td><td colspan="2">介助者同乗</td><td colspan="2">なし</td><td>複数乗車</td><td colspan="3">常に実施</td></tr>
<tr><td>運送対価</td><td colspan="7">【福祉有償運送】 1 人乗車：初乗り 1.5km/300 円、以降 1km 毎/100 円
複数乗車：960 円/30 分、以後 30 分毎 960 円
【許可・登録不要の運送】 25 円/km</td></tr>
<tr><td>収支</td><td colspan="2">主な収入源</td><td colspan="2">委託費、運賃、会費</td><td>収入総額（直近年度）</td><td colspan="2">12,107,352 円</td></tr>
<tr><td colspan="2">運送実績（2020.6）</td><td>稼働日数</td><td>30 日</td><td>利用者数</td><td colspan="3">延べ 1,150 人</td></tr>
</table>