# 事例8 運転ボランティアたんぽぽ & 御殿場市社会福祉協議会

- ■所在市町村 静岡県御殿場市 (194.6 km、人口88,268 人、高齢化率24.5% ※2019年10月)
- ■団体名 運転ボランティアたんぽぽ、(社福)御殿場市社会福祉協議会
- ■市町村担当課名 御殿場市長寿福祉課、社会福祉課

1996 (平成8) 年、御殿場市社会福祉協議会(以下「社協」)がライオンズクラブより福祉車両の寄贈を受けたことをきっかけに福祉車両の貸与事業を開始。当初は、運転者が必要な時は社協の職員が担当していたが、増加する需要に対応すべく、運転ボランティアの募集・紹介も行うようになった。2003 (平成15)年に社協のボランティア活動から独立して「運転ボランティアたんぽぽ」が発足。御殿場市社協内に事務局を置き、新規利用の受付や運転ボランティア育成の講座は社協が担い、日常のサービス調整や運送は、「たんぽぽ」のメンバーが実施する形で活動を継続している。活動頻度の高いボランティアの減少や役員の高齢化が課題になっているが、2019(令和元)年度から御殿場市が市内各所で課題になっている移動の問題に対して、住民主体の移動サービスの創出をめざして動き出したことで、「たんぽぽ」のノウハウや人材が活かされ、新たな展開を見せている。

〈運営・運行を担う組織や人の役割〉

#### ボランティア活動で持続可能な移動支援を ボランティア輸送で地域高齢者の自立を支援する 年間の総利用件数=約700件 運転ボランティアたんぽぽ 社協のボランティア活動 規利用者の相談 から独立して発足 域内 は包括支援に ボランティア輸送の実施 御殿場市社協 ①市内の移動困難高齢者への移動支援(無償、車いすの方以 外は基本的に自力乗降できる方を対象) ②交通手段のない高齢者の閉じこもり防止、自立支援、介護予防 ゼンター、ネジャー ・予約受付、配車業務(ドライバーの手配調整)、運転業務 · 事務局業務 · 運転者募集 (広報活動) ・担い手(運転者・コーディネーター)の育成⇒**サービスの継続** ·新規利用者登録 · 車両管理 ・福祉車両運転者講習の講師 紹 ・運転ボランティア同士の交流・親睦 福祉車両貸与 福祉車両運転者講習講師依頼 担い手の 高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画 育成・共有 福祉車両運転者講習の受託 御殿場市 ※市の予算で受講料は無料 ・たんぽぽの利用実績報告 ・移動サービス創出支援事業の運営 高齢者を支えるボランティア活動の支援 協働 目的 移動サービス創出支援事業 市から貸与された車両の管理 交通弱者への外出支援 玉穂買い物支援プロジェクト ・社協よりたんぽぽの利用実績報告を受ける 福祉車両貸与 北久原移動支援プロジェクト 福祉車両貸与、運転者講習の広報など側面支援 福祉車両運転者講習委託 公共交通担当課と介護福祉担当課の連携

### 運転者や運営・事務局担当者の属性、増減とその原因

### ①講座・講習で集まった運転者、事務局スタッフ全員が無償ボランティア

- 発足当初は運転ボランティア入門講座に、現役の病院職員、施設職員など 120 名を超える 受講者がいたが、時間が取れない人も多く、運転者として活動する方は 20 名程度だった。 現在は、一般市民が多く 52 名の運転者登録がある。安定的とは言えないが、運転者登録 が 50 名を超えれば何とかやっていける。ただし、実際活動しているのは 1/3 程度で、年 1・2 回の活動頻度の人もいる。供給が足りない部分は中心メンバーで補っている。
- 高齢で退会する人もいるので、運転ボランティア入門講座(現在は福祉車両運転者講習) などを通じて募集を継続している。運転ボランティア入門講座は年1回(発足当初は年2回)実施、講座の告知は社協の広報紙「ひだまり」、御殿場市報、ホームページ、地方新聞(無料で掲載)などの媒体を使って行っている。
- 運転者のマッチングを行うコーディネーターは現在 14 名、「たんぽぽ」の会員が月に1回程度交代で担当している。予約受付日は月・水・金の3日間で、1ヶ月前~1週間前までの予約を受け付けている。コーディネーターも運転者も無償ボランティアで、会長はじめ役員も業務を担当している。現在の早川会長は2代目で発足メンバー。
- 新規の利用者登録などの事務作業は社協が担当している。

# 利用状況の変化とその要因

### ①自立乗降が基本のサービスで、高齢化により利用者は減少した

- 利用者は車いすの利用者を除き、自分で乗降ができる方を対象としている。運転者は申し 出がない限り乗降介助等は行わない。利用者は一人暮らしの高齢者が多く、自宅からバス 停留所までの移動が困難な方、車いす利用の方などもいて、主に通院や買い物に利用して いる。
- 利用登録者は210名、約6割の方が実利用者で、利用頻度が異なる。地域のケアマネジャー、ヘルパーからの紹介依頼が多く、ピーク時は月に110件ほどの依頼をこなしていたが、ここ最近は月50件程度に減少している。利用登録者、運転者に送付している広報紙「たんぽぽだより」も約250件に発送して20件は宛所不明で戻ってきている。介護度が上がり施設入居された方や亡くなられた方が増えたのではないかと推測される。

# 財政状況の変化とその要因

#### ①サービス開始当初は謝礼を収受、御殿場市からの指摘で無料対応に

• 当初は、1 回につき 100 円の謝礼を利用者から収受していたが、市の社会福祉課より指摘

があり、1997(平成 9)年以降は無料で対応している。市外へ輸送時のガソリン代以外、利用者負担対価は発生しない。全員が無償ボランティアで、車両維持費は社協や車両を貸与している御殿場市が負担しているため、「たんぽぽ」としての支出はわずかしかない。発足以来、財政的に困難になった時期はない。

• 社協が年1回開催する「運転ボランティア入門講座」の講師として「たんぽぽ」の運転者 が講義をするので、その謝礼として5万円が支払われている。

# 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移動サービス創出支援事業のモデル市になったことで「たんぽぽ」との関係に変化

- 御殿場市社会福祉課が、2001(平成13)年より福祉車両を1台貸与、2019(令和元)年 10月に車両を更新している。貸与は、車椅子友の会など複数の団体から要望があって実現 したもの。
- 市とはそれ以外の関わりがなかったが、御殿場市(長寿福祉課)が、2019 年度に静岡県の移動サービス創出支援事業のモデル市になったことで、変化が訪れた。モデル事業の一環として、社協が運転ボランティア入門講座と並行して、活支援体制整備事業(御殿場市から社協に委託)の一環として福祉車両運転者講習(大臣認定講習)を開催することになった。社協と「たんぽぽ」で実施していた運転ボランティア養成講座の参加率が悪くなってきていたが、福祉車両運転者講習は、2020(令和2)年は応募人数に数日で達し、キャンセル待ちが出るほどだった。2021(令和3)年からは運転ボランティア入門講座を廃止して、福祉車両運転者講習に一本化する予定となっている。

#### ②担い手の確保と活動の評価、行政計画への位置づけが必要

• 長寿福祉課では「今後は二ーズに見合うだけの担い手を育成できるかが課題となる。運転 者講習を活用して、修了者に買い物支援プロジェクトや「たんぽぽ」の運転者になっても らうよう働きかけを行っていく」、「たんぽぽ」については、財政的な支援を行うことは難 しいが、何らかの形で市の評価、計画の位置づけが必要だと考えている。そうすることで 活動をより魅力的なもの、やりがいを感じるものにしていきたい」としている。

#### ③「たんぽぽ」の運営ノウハウが新しい移動支援プロジェクトを推進

• モデル事業のサービス創出においては、「たんぽぽ」の協力のもと、2019(令和元)年7月に玉穂地区中畑北にて「玉穂買い物支援プロジェクト」が始まり、2020(令和2)年9月には「たんぽぽ」の大窪副会長を中心に御殿場市北久原地区に新たな移動サービス事業「北久原移動支援プロジェクト ひまわり」がサービスを開始したという経緯もある。社会福祉法人十字の園が保有する福祉車両を、使用していない時間帯に借り受け、運転ボランティアがスーパーまで送迎する買い物支援を実施している。

- 2021(令和3)年度から始まる「御殿場市第9次高齢者福祉計画及び第8期介護保険事業計画」には「高齢者を支えるボランティア活動の支援」「交通弱者への外出支援」が明記される見通しであり、玉穂地区と北久原地区の買い物支援の取り組みが、ここに該当するものとなっている。
- また、長寿福祉課の管轄ではないが、御殿場市地域公共交通計画においても移動支援事業 (運転ボランティア)について取り上げることとなった。所管は企画部未来プロジェクト 課。公共交通担当部署とは、モデル事業がきっかけで、「公共交通でカバーできない部分は 福祉で補う。」という認識を共有していて、連携がとれている。

# ④乗り継ぎの悪いバスに比べ便利に使えるが、無料ゆえに利用を控える意識も…

【利用者の声(きっかけ、評価や期待など)】

• 社協のケアマネジャーからの紹介で利用を開始した。「たんぽぽ」は月に1回利用していたが、現在はコロナの影響で3ヶ月に1度の頻度で通院に利用している。病院まで路線バスを使って移動すると、バスを2台乗り継いで1時間半ほどかかる。「たんぽぽ」を利用すると5分程度で移動できるので大変助かっている。通院以外の外出では「たんぽぽ」の利用はしていない。デイケアセンターにはタクシーで、買い物は近所のショッピングセンター「エピ・スクエア」の宅配サービス(月2回)を利用している。「たんぽぽ」は大変便利だが、何度も利用するのは申し訳ない。

# ⑤「たんぽぽ」の活動を通して運転ボランティアを育成

【社協担当者の声(きっかけ、評価や期待など)】

- 「たんぽぽ」と協働の立場で新規利用者登録などの事務局業務、運転ボランティア入門講座の開催で、運転者募集、利用告知をしている。福祉車両貸出事業の一環として、ガソリン代、車検・点検整備費などの費用を負担している。(御殿場市から貸与されているキャラバンの車検・点検費用は御殿場市社会福祉課が負担)
- 今後も必要なサービス、高齢化に伴い需要も高まっていく見通しがある。社協で台数を増 車して拡充することについては、担い手(「たんぽぽ」の運転者)不足とコーディネーター の配車業務に負荷がかかるので、今の段階では考えていない。
- 運転ボランティアの人数維持については、2020(令和 2)年度以降は、まず「たんぽぽ」に入会してもらい、活動を通して運転者となってもらえるよう働きかけをしている。北久原地区に立ち上がった「北久原移動支援プロジェクト ひまわり」のように、「たんぽぽ」の運営ノウハウを生かして、住民主体で横展開していくのをサポートしていきたい。

# ⑥母がお世話になった「たんぽぽ」への恩返しで運転ボランティアへ

【運転者の声(きっかけ、評価や期待など)】

• 岳麓新聞(地方新聞)で福祉車両取り扱い入門講座の告知を見て、申し込んだ。講座終了

- 後、「たんぽぽ」の勧誘があったので、参加した。福祉車両取扱入門講座に参加したのは、 足が不自由な母のサポートを考えていたから。運転ボランティアとしての参加は、退職し て時間があったということもあるが、もともと在職中からボランティアサークルで活動し ていて、ボランティア活動に興味があった。
- ・ 母が参加していた在宅介護の会の定例会会場までの送迎を「たんぽぽ」が担当していたことが参加してからわかり、活動の幅の広さに驚いた。父と母が早川会長に送迎でお世話になっていたことを知り、恩返しがしたいと思った。行政区長や市議会議員の方も活動に参加されていて活動意義を再認識した。「たんぽぽ」に参加していなければこれだけ多くの人とつながることはなかった。
- 自分と同じ自衛隊出身者が何名かいたので、隊友会(自衛隊 OB の会)から後輩を誘って 活動に加わってもらった。





〈早川会長(左)、大窪副会長(中)、社協の長山さん(右)〉〈側面に寄付支援者の名前の入った車両〉

# 見どころ

### ①社協と無償ボランティアの協業で目指す持続可能な移動サービス

- 社協が事務局や車両維持費等を担い、ボランティアグループはサービス実施を担う形は、 全国各地で実施されているが、サービス調整のコーディネートもボランティアグループが 自律的に行う。
- 年1回の運転ボランティア入門講座や「たんぽぽだより」を社協が発行することで、知名度があがり、運転者の確保にも寄与してきた。2020(令和2)年はコロナ禍にあっても、7月に開催。定員15名に対して10名の応募があり、6名が運転ボランティアに登録した。
- 「たんぽぽ」の活動が軸となって、市が支援する買い物支援プロジェクトの運転者が集まるなど、市内で高齢者の移動の問題が顕在化してきた地区において、住民主体の移動支援の取り組みを創出する手助けになっている。これは、市の施策でもあり、「たんぽぽ」の取り組みが見直され評価されるきっかけになった。買い物支援の取り組みが始まった地区においては、今後、通院や個別送迎のニーズが顕在化してくることも予想される。社協とボランティアグループが実施してきた取り組みが、市の計画や予算、人材育成の施策によって推進されていく可能性がある。

### 課題

### ①運転ボランティア稼働日数アップの働きかけと高齢化対策

- 運転者、役員の高齢化が懸念事項で、運転者の稼働人数、日数が少ないため、会長・副会長が複数回の送迎をこなしている、年齢により安全運行に自信が持てないという理由で、対応してくれる運転者が少なくなってきている。活動頻度が少ないので、車いす利用者対応の機器操作などの対応に慣れている人が少なくなっている。1 件の予約に対して、対応可能な運転ボランティアをマッチングするのに 15 件近く電話で打診することもある。現在は会長をはじめ役員が担当することが多く「負担に感じていては続けられない」という高い意識で取り組んでいるが、この意識を代替わりしても継続できるか、運転者の稼働をどう上げていくかが課題。
- 現在 76 歳の早川会長の後継者もいない状況なので、現在からこの先数年間において、持続化の危機を迎える恐れがある。

# ■活動概要

団体名	運転ボラン	ティアたんぽほ				事業形態	ボランティアグループ	
開始年次	2003年	運送形態	許可・登録不要の運送					
予約	必要	利用者	御殿場市内					
乗客限定	あり	居住地域						
降車場所設定あり		あり	設定場所	所 生活、社会参加に必要な場所(利用申請時に社協が判断)				
居住地域と降車場所の関係			居住地域も降車場所も御殿場市内が中心。市外の場合もあり。					
車両情報 福祉車		福祉車両3	3 台(スロープ車 2 台、リ가車 1 台)					
運転者情報	合計	52 人	~64 歳	10 人	65-74 歳	32 人	75 歳~	10 人
	稼働人数(2020.3)		20 人	雇用形態	無償ボランティア			
	謝礼報酬	なし						
利用形態	介助者同乗		なし		複数乗車	時々実施	f々実施	
運送対価	市内無料、市外はガソリン 50 分を負担							
収支	主な収入源		助成金		収入総額(直近年度)		50,000円	
<b>運送実績(2020.6)</b> 稼働日数		25 日		利用者数		50 人		