

地域と市との協働「のりあい」 & 大和市

- 所在市町村名 神奈川県大和市
- 実施組織名 地域と市との協働「のりあい」
- 市町村担当課 大和市街づくり総務課
- 特徴

運転者や運営・事務局担当者の属性、増減とその要因

現在は交通事業者へ運行委託、添乗支援のボランティア活動は継続している

- ・ 運転者は住民運行から交通事業者への業務委託に変更となったため、現在は相鉄バス（株）の乗務員が担当、添乗支援活動（有償ボランティア）は、サービス開始当初から現在も継続している。
- ・ 添乗者は事務局員を兼務している地域の女性が中心で、家族の介護などを理由に数名が活動から引退しているが、新しいメンバーが加わっている。
- ・ 団体の会長は町内会長経験者で、準備段階から現在に至るまで職務を継続している（今年度末で引退）。役員、事務局長をはじめ事務局担当者（添乗者）に若干の変更があったが、コアメンバーはサービス開始当初から変わっていない。

利用状況の変化とその要因

利用者数の増加に伴い、増便を実施しているが、現在でも乗車しきれない「乗り残し」が発生することがある

- ・ サービス開始の2010年は8,672名、直近の2019年はおよそ2.8倍の26,849名が利用している。2015年を除くすべての都市で利用者数が増加、おもな利用目的は通院と買い物。
- ・ もともと一部の停留所で乗り残しが発生する状況であったが、2012年・2015年・2019年に増便しているため、輸送力がアップしている。

財政状況の変化とその要因

利用時のカンパは「運賃」にあたりと指摘を受けるなど、運営資金確保に試行錯誤

- ・ 運営経費は大和市からの協業事業負担金、団体所属自治会員からの基礎支援金、利用者からのカンパ、地域の祭りやバザーの出店売上、個人・法人からの寄附金で賄っている。
- ・ 利用者からのカンパについては、サービス開始当初は1回200円を目安に乗車時に募っていたが、神奈川運輸支局より「運賃にあたる」と指摘を受け中止し、事務局員が利用者宅を訪問してカンパを募る方法に変更した。

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

行政からは予算圧縮を示唆、団体は添乗支援活動の継続について、行政に理解を求めている

- ・ 市からの提案で2019年より住民運行の許可・登録不要の運送から、運行を相鉄バスに委託することになった。現在も継続している添乗支援活動についてはサービス開始当初、前向きな理解があったものの、現在は自立的な（市の予算に依存しない）運営を促されている。

見どころと課題

添乗・見守りで移動サービスに付加価値を提供

- ・ 住民発意で企画・運営、行政の支援を受けて運行を開始。後に行政が交通事業者へ運行部分を委託（添乗支援部分は住民で継続）した事業モデル。
- ・ 住民ボランティアが添乗して乗降補助、車内のコミュニケーションを促し、高齢者の見守りなどを行っており、地域に根差した温かみのある路線として活躍している。
- ・ 年1回開催される「のりあい」主催の地域交流会では、関係者を集めた事業報告、意見交換、地域の催し物で盛り上がり、添乗支援活動と合わせて地域のコミュニティづくりに貢献している。

乗り残し対策と添乗支援活動継続のための予算確保

- ・ 一部の停留所で乗り残しが発生している。住民運行時代は運転者が待機して、乗り残った乗客を自家用車で目的地まで運んでいたが、現在は行っていない。2019年度は362名の乗り残しがあった。増車・増便など対策が求められているが、予算の関係で市は難色を示している。
- ・ 添乗支援活動について、必要性を感じ謝礼の増額など市に理解と支援を求めている団体に対して、自立運営を促す大和市担当課との間に考え方の相違がある。添乗支援活動を継続させるためにどのような施策が必要か考える必要がある。
- ・ 団体の役員、事務局員の高齢化で代替わりが円滑に進んでいない。今年度で引退する会長の後任も取材当時は決まっていなかった。

調査概要

団体名	地域と市との協働「のりあい」		事業形態	市町村と地域住民（2018年～バス会社が加わる）				
開始年次	2010年	運送形態	一般乗合旅客自動車運送事業+団体による添乗支援					
予約	なし	利用者 居住地域	大和市西鶴間、上草柳を中心に、鶴間、下鶴間、南林間などの周辺地域					
乗客限定	なし							
降車場所設定	あり	設定場所	定時定路線で大和市内の西鶴間、上草柳、鶴間、下鶴間、南林間地区を運行					
居住地域と降車場所の関係		「居住エリア」の外にも「降車場所」があるが、「居住エリア」も「降車場所」も全て1つの市町村の中にある						
運行車両情報		ハイエース（旅客定員9名）3台（2台稼働・1台予備） ※大和市所有						
運転者 情報 一部添乗者 情報あり	合計 ※添乗者	14人	～64歳	-	65-74歳	-	75歳～	-
	稼働人数（2020.3） ※添乗者	不明	雇用形態		運転者：大和市が運転業務を相鉄バス（株）に委託 添乗者：有償ボランティア			
	謝礼報酬	運転者：業務委託費より相鉄バス（株）が給与支払 添乗者：1便あたり300円						
利用形態	介助者同乗	添乗者としてほとんどの便に乗車			複数乗車	あり		
運送対価	150円/回							
収入状況	運送対価	交通事業者へ支払		会費収入	なし			
	補助金・助成金	なし		業務委託費	なし			
	自治体からの補助助成	なし		寄付金・協賛金	あり（3位・バザー出店）			
	町内自治会費	あり（2位）		自己負担金	なし			
	その他収入	あり（1位）		収入総額（直近年度）	1,538,087円			
運送実績 （2020.12）	稼働日数		30日	利用者数	2,367人			

運転者 求人 添乗者含む	実施した施策	運転者ボランティアで実施していた時は、添乗者が必ず同乗することを条件に、地域の住民・知人からの口コミで募る(のりあいNEWSで報告)。
	効果があった施策	添乗者が全便同乗することで、広範囲での広報、知人からの口コミ等、求人効果があった。
収支改善	実施した施策	なし
	効果があった施策	なし

【特記事項】

- ・ 「のりあい」は、地域内の狭い道路も通行できるワンボックス車を採用、住宅街と鶴間駅、大型商業施設「大和オークシティ」、市役所、市立病院など生活に必要な場所を結ぶ乗合交通で、多くの地域住民が利用している。
- ・ 本格運行開始は2010年だが、2007年から住民の動きがあり、2009年に準備委員会を立ち上げている。運転者は市が委託している運行会社(相鉄バス)の乗務員が担当しているため、詳細データは不明。
- ・ のりあいの運行は、大和市と地域の協働事業として1期3年の協定を結んでいる。取材当時は4期目の2年目。
- ・ 添乗者への謝礼報酬は市から団体に支払われる協働事業負担金(表中の「その他収入」)を中心に、自治会支援金などから充てられている、支払の名目は添乗支援活動に対してではなく、バス停の清掃など環境整備活動に対して支払われている。

調査対象団体の沿革

2010年 のりあい運行開始 (乗合バス運行準備会→のりあい運行委員会)

2007年、交通不便地域の解消に向け、地域住民から提起があったことを受け、2008年に神奈川県とNPO かながわ福祉移動サービスネットワークが、神奈川県の協働事業に応募、採用され、西鶴間・上草柳地区を対象に地域交通創出のワークショップを実施。川崎市宮前区の「野川南台コミュニティバス『みらい』」の視察など、ワークショップを経て地域住民によるバス運行を目指す「乗合バス運行準備会」を発足。その後ルートの再確認、地域への広報を兼ね、1週間・1ヶ月・1ヶ月と検証を行い、3期に渡る試験運行と協議を重ね、2010年に大和市との協働事業として「のりあい」の運行を開始(運転・添乗は地域住民、車両や維持費は市が負担)、団体を「のりあい運行委員会」に改組した。

2012年 参加自治体の拡大、増便、増車を実施(のりあい運行委員会→地域と市との協働「のりあい」)

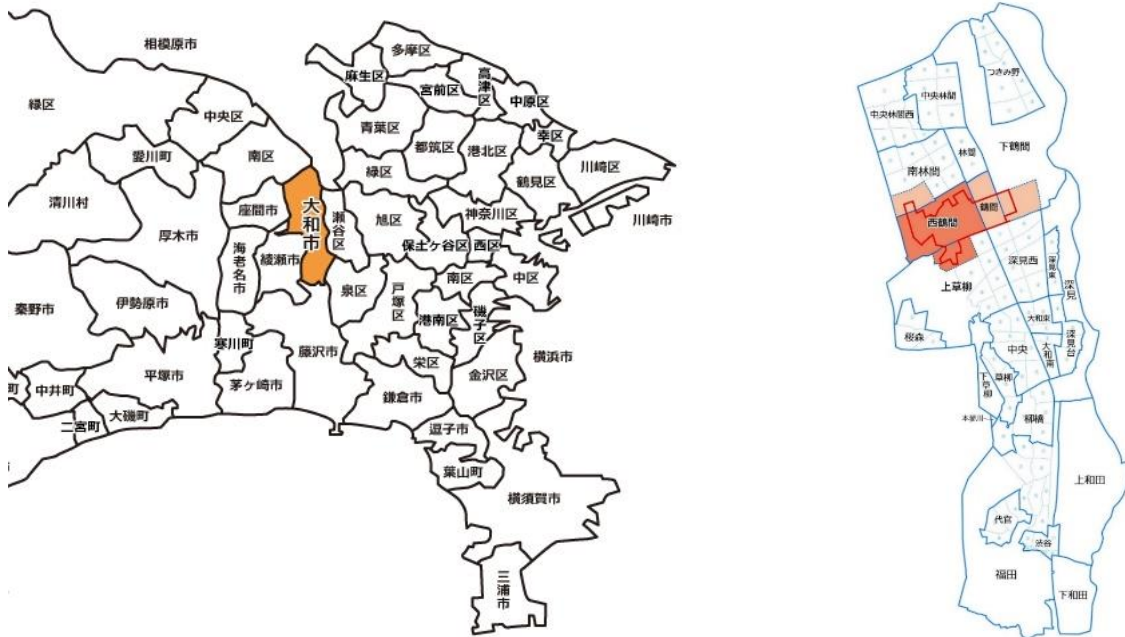
運行開始から3年、団体を「地域と市との協働「のりあい」」に改組し、活動をさらに拡大。新たに2自治会が活動に参加し(7自治会→9自治会)、運行便数を1日10便から15便に増便、路線も一部変更した。乗り残し対応としてボランティアがマイカーで待機する体制をつくと同時に市へ要望を続け、運行車両台数を1台から2台へ増車。

2019年～ 交通事業者による運行委託に移行

★サービス維持の危機

月～金曜にかけて毎日18便を運行していた2015年、神奈川運輸支局より大和市へ、「のりあいの」運行形態を許可・登録不要の運送として継続させることは困難であるという指摘があり、交通空白地有償運送も検討したが、市から交通事業者を使って運行を継続する提案を受ける。半年にわたる協議の結果、運行を相鉄バス(株)へ委託することが決定。地域住民が参加するバス運行終了の危機を迎

えたが、地域づくりや高齢者見守り活動は続けたいという団体の強い要望で、これまで行っていた添乗支援活動については、今後も継続するということで大和市と合意、現在に至る。相鉄バスは、のりあいの特徴を生かして、コミュニケーション能力の高い運転手を付けるよう努力してくれている。



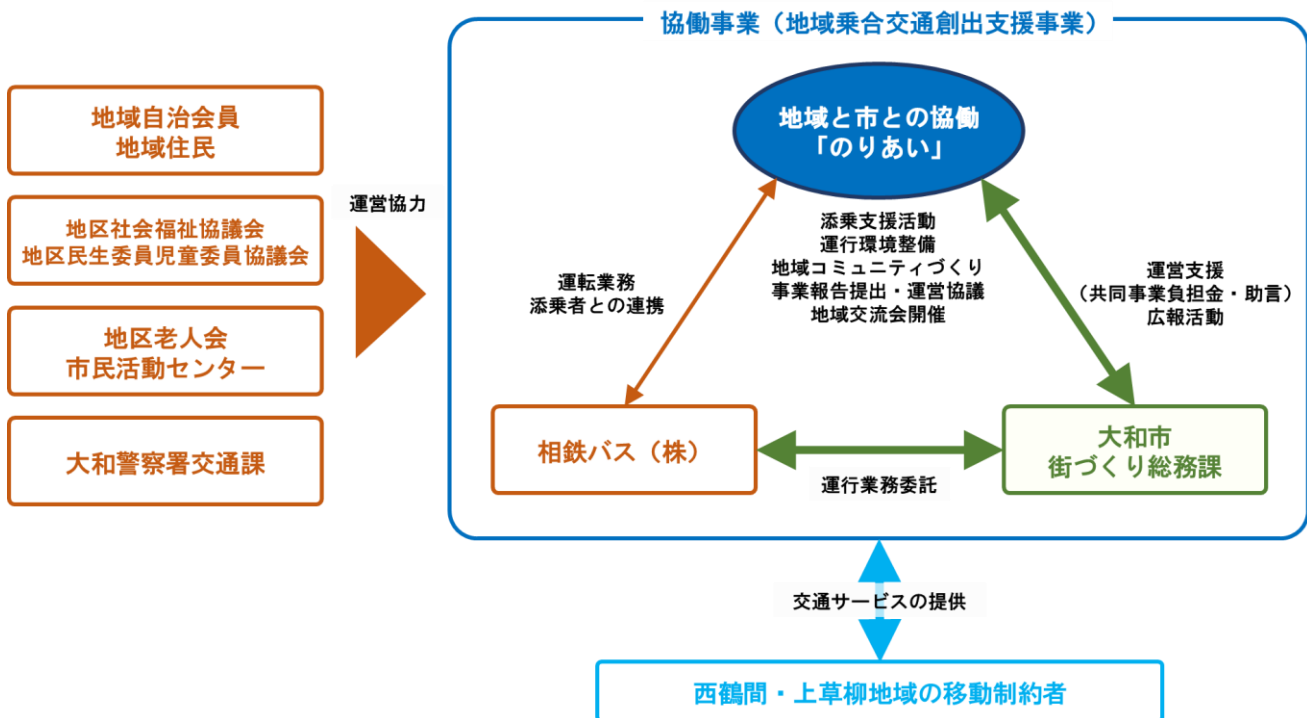
大和市の立地と「のりあい」運行エリア

「のりあい」運行ルート



「のりあい」運行ルート

調査対象団体の相関図



ヒアリング内容

対象者	滝沢 誠 様（地域と市との協働「のりあい」 代表） 入澤 牧子 様（地域と市との協働「のりあい」 事務局長） 箱崎 淳 様（大和市街づくり総務課街づくり調査係） ※書面による回答
ヒアリング担当	河崎、滝口

1. 運営または運行団体へのヒアリング 【滝沢会長 入澤事務局長】

滝沢会長、入澤事務局長はのりあい運行準備会からのコアメンバー。当時滝沢会長は南鶴間自治会会長、入澤事務局長は、のりあい運行委員会発足時は事務局次長として会の運営に携わる。

(1) 住民発意～住民主体の運営でスタートした「のりあい」は、サービス開始当初から全国でもめずらしい添乗支援を行っていた。

① 運転者、添乗者、事務局員は移動サービスが必要と感じていた設立メンバーから地域住民への呼びかけで集まった

- ・ 地域住民、福祉有償運送団体などへの呼びかけで、車の運転が好きな退職者男性を中心に 11 名集まった。運行開始当初、運転は午前 2 名・午後 1 名のローテーションで行っていた。事業内容変更により、2019 年より運転は相鉄バス（株）の乗務員が担当している。
- ・ 添乗者は、ほとんどが事務局員を兼務しており、住民発意のメンバー（おもに地域の女性）が担当している。役割は乗降のお手伝い、車内での見守り、コミュニケーション、電話連絡（道路状況・乗り残しの確認）、バス停及び運行ルートの整備・環境美化など。

- ・ 事務局は交通不便地域（市の定義：駅から 700m、バス停から 500m の地域）の解消を求めた住民発意のメンバー（おもに地域の女性）で構成。事務局担当は運転者、添乗者、電話担当のシフト作成（現在は添乗者・電話担当のみ）、会計、輸送実績の集計・分析、添乗支援活動の推進管理、広報活動、連絡調整等を行う。
- ・ 地域と市との協働「のりあい」は、大きく以下の役割で運営されている。
 - 役員会（18 名）⇒ 意思決定・決裁（役員・事務局員で構成）
 - 運営会議（13 名）⇒ 「のりあい」運営の重要基本事項を協議（役員・事務局員で構成）
 - 担当者会議 ⇒ 実務を中心に課題共有、意見交換（事務局員・住民ボランティアなどで構成）
 - 三社連絡調整会議 ⇒ 地域（住民組織）と大和市（まちづくり総務課）、交通事業者（相鉄バス）による実務協議



のりあい車両



滝沢会長（左）と入澤事務局長（右）

② 利用者は年間約 27,000 人、大和市の広報やメディア紹介で運行を周知した

- ・ 利用者は、もともと移動に不便を感じていた地域住民に加え、大和市広報、複数のメディア紹介などで地域の移動制約者に認知されて集まった。乗合交通のため登録制をとっておらず、発足当初は許可・登録不要の運送として運行していた。（現在は一般乗合旅客自動車運送）
- ・ 利用者は年間で延べ 26,849 人（2019 年度実績）、1 便当たりの平均利用者数 4.6 人、利用者の 31.6%が杖や買い物カート、シルバーカー（押し車）を利用している高齢者。

(2) 利用者増による路線拡大・増車・増便…その後運行を交通事業者に委託。運営の全てを住民で行うことはできなくなったが、添乗支援活動は継続している。

① 利用者数は 9 年間で 2.8 倍、運転者（住民運行当時）、添乗員ともに人員の確保ができていた

- ・ 運行開始の 2010 年度は利用者数延べ 8,672 人。その後利用者は年々増加、直近の 2019 年度は、およそ 2.8 倍の延べ 26,849 人が利用した。
- ・ 利用者増の背景としては、人口の微増＋高齢化率の増加（2010 年 18.52%→2020 年 23.91% ※大和市全域）が考えられる。また、2012 年度に 2 自治会が「のりあい」に参加、増便、増車、ルート変更の実施、2015 年度にはさらに増便、ルートの拡大、2019 年にはこれまで平日 18 便運行のみだった運行に土日休 12 便を追加した。増え続ける需要に対応して利用者が増えてきている。
- ・ 運転者については、のりあい運行委員会発足時は 11 名の運転ボランティアが活動に参加していた。その後増便に伴い人員も増加、運転ボランティアが終了する 2018 年には 13 名体制になった。

退職者男性高齢ドライバーが中心で、2019年に相鉄バスに運行業務委託後は、ほとんどの方が「のりあい」の活動を引退した。

- ・ 添乗者に関しては、のりあい運行委員会発足時16名、10年間で増減はあったが、現在は14名体制で添乗支援活動を行っている。添乗者に関しては高齢化が進み、家族の介護等で多忙になり引退する者も出てきた。若返りが課題のなかで、30代女性が新たに添乗者として参加するなど、徐々にではあるが世代交代ができてきている。

② コアメンバーは準備段階からほとんど変動がなく、地域に根差した活動を継続できている

- ・ 滝沢会長は準備段階から運営にかかわっており、現在に至るまで代替わりは起っていない。現在事務局長の入澤さんは、のりあい運行委員会発足当時は事務局次長だった。発足から現在に至るまで、団体のコアメンバーに大きな変更はない。
- ・ 運行開始時の住民組織は7自治会で構成されていたが、近隣自治会から参加の要望があり、協働事業開始3年目の2012年度に2自治会増えて9自治会での運営体制となった。
- ・ 2010年から2018年までは住民組織の中に運転ボランティア、運行車両管理が含まれていたが、2019年以降は大和市が運行部分を相鉄バスに委託したことで、組織変更があった。
- ・ 運行開始より年1回の開催を継続している地域交流会に加え、2013年度より地域自治会、団体の祭り、バザー等に参加、地域のコミュニティに関わることで、のりあいの認知向上と事業収益の一部を賄うことができている。また、2014年度より「編み物教室、ホッと！な集い」を月1～2回定例で開催、地域のコミュニティづくりに貢献している。

③ 車内カンパは「運賃に相当」と指摘があり、事務局が利用者宅を回りカンパを募り始めたことで「地域の見守り」という効果が生まれた

- ・ 2009年度実施の試験運行ではレンタカーを使用、運行開始の2010年からは大和市の「のりあい」専用車両を使用している。2012年度からは専用車両を1台追加して2台体制で運行していた。2019年度より相鉄バスが車両運行を担当、2台の稼働車両に1台の予備車を追加、車内設備も路線バスと同様の架装を施した専用車両の3台体制で運行している。
- ・ 運行便数が需要とともに平日10便（2010～2011年度）、平日15便（2012～2014年度）、平日18便（2015～2018年度）、平日18便＋土日休日12便（2019年度～）と段階的に増加した。
- ・ 運行開始当初は許可・登録不要の運送であったため、運賃としてではなく任意で1回の利用当たり200円のカンパをお願いしていたが、2015年に大和市を通じて神奈川運輸支局より「運送対価に相当する」という指摘があり、車内での徴収を中止した。
- ・ 2011年度から2018年度まで、バス停で乗り切れなかった「乗り残し」への対策として、運転者の自家用車を使用して、乗り残し利用者を目的地まで運ぶ輸送補完を行っていたが、2019年度より相鉄バスに運行委託を開始したことに伴い、対応を終了している。
- ・ 活動資金の中心は大和市より支給される協働事業負担金（80万円）で、その他に地域と市との協働「のりあい」の活動に参加している9自治会で、1世帯当たり年間120円を基礎支援金として、自治会費とともに徴収している。相鉄バスへの運行委託費を含めた市の事業総予算は年間約4,100万円、協働事業負担金はその中から支払われている。
- ・ 地域の祭りやバザーの出店売上、編み物教室の参加費、個人・法人などからの寄附金も活動財源となっている。2015年に市担当課より中止の指導を受けた、乗車時に利用者から支援してもらっていた1回200円のカンパについては、事務局スタッフが毎月利用者宅（850世帯）を回り、個

別にカンパをお願いしていた。それが個々人の実情を知ることになり、見守り活動につながっていった。

④ 添乗支援活動について、市の予算に依存しない自立的な運用を求めている大和市

大和市街づくり総務課

計画段階から協力関係にある。のりあい運行事業全般の管理、関係機関との連絡調整、事業予算の確保などを行う。担当課職員も住民組織の会合に参加、市内他地域へ同じ事業モデルの展開を模索するなど、運行開始当初から事業に力を入れていたが、乗車カンパについて中止の指導や交通事業者への運行委託実施など、徐々に関係性が変化する。現在は事業予算削減を名目に添乗支援活動の自立的な（市の予算を使わない）運用を求めている。

相鉄バス株式会社

2019年度の運行業務委託からの関係。住民組織との契約ではなく、大和市が相鉄バスと業務委託契約を交わしている。運営上の接点は添乗者と乗務員による現場のコミュニケーションと、年1回開催している地域交流会（2018年・2019年開催時に参加、2020年は新型コロナウイルスの影響で開催中止となった）。

その他

準備段階から大和警察署が運行ルートや停留箇所の設定についての助言をおこない、運転者・添乗者・電話担当への交通安全教室を開催するなど、協力関係にある。

⑤ 添乗支援活動や交流会など、移動サービスを通じて独自のコミュニティを創出できたことが持続可能性を高めた

- ・ 運行当初から行っている添乗支援活動を継続することで、組織の活動意欲を維持することができている。添乗支援活動があることで、運行業務が交通事業者へ移管された後も「地域住民参加型」の交通として持続できている。
- ・ 年に1回開催される「のりあい」の地域交流会は、市長を含むのりあい関係者、地域住民が集まる地域交流の場となっている。地域学校の部活動やサークル活動の発表など、参加者が楽しめるイベントも催されるなど、「のりあい」が地域に根差した活動を継続していくために必要な行事となっている。

⑥ 住民主体の運行ができなくなった時がサービス存続の危機だった

- ・ 2015年に大和市を通じて神奈川運輸支局より、「のりあい」の当時の運営方法（乗車時にカンパを集めて許可・登録不要の運送を1日18便実施していること）について、継続させることが困難である、と改善を要求された時がサービス存続の危機だった。
- ・ 2016年には大和市、神奈川運輸支局、交通事業者、かながわ移動ネットなどと「のりあい」今後に関する検討会を3回実施、議論を重ね、大和市より「のりあい」に交通事業者を加えて持続するという提案があり滝沢会長はじめ「のりあい」のメンバーは、住民による運営が何とか継続できないものか検討し、これまで過疎地を対象としていた過疎地有償運送が、2015年4月より都市部でも地域で合意があれば実施できるように改正された「公共交通空白地有償運送（現：交通空白地有償運送）」について、「のりあい」運行地域が適用となるかを模索、調査したが、適用が難しいということが分かり、運行を交通事業者に委託する市の提案を受け入れることとなった。
- ・ 協議の結果、2019年4月から「のりあい」の事業主体は大和市が担い、相鉄バスが運行部分を担

当することとなったが、「のりあい」の住民組織は、これまで通り市との協働事業（地域乗合交通創出支援事業）として、添乗支援活動などの運営部分を引き続き担当することとなった。

(3) 添乗支援活動の継続と乗り残し対策、参加自治体の合意形成など課題は多いが、10年・10年後の自分自身を考えて移動サービスの持続化に取り組んでもらいたい。

① 添乗支援活動の意義と効果を検証して今後も継続できるよう、行政に適切な支援をして欲しい

- ・ 乗車が集中する停留所での乗り残し解消。2019年度は362名の乗り残しがあった。住民運行を行っていた時は、乗り残しに対して運転者の自家用車を使った即対応を行っていたが、相鉄バスに運行委託を開始してからは対応していない。相鉄バスも課題として認識しており、大和市へ増車の打診をしている。2021年6月までに市と相鉄バス、住民組織の3者で対策をまとめ、2022年の事業計画に盛り込む予定。
- ・ 大和市にもっと添乗支援活動の意義を分かって欲しい。添乗者に会いたくて「のりあい」を利用する人もいる。乗降のお手伝いや外出促進、車内のコミュニティづくり、見守りによって、今後の介護保険事業予算にどれほどの効果をもたらすかを、福祉の視点からも検証して欲しい。
- ・ 添乗支援活動に行政の予算を付けてほしい。現状、市からの協働事業負担金（80万円）は「のりあい」のルートおよび停留所の環境整備費用の名目で支払われていて、添乗支援活動に対してではない。現在は1便300円の謝礼だが、適正な対価を提示できれば活動に参加する人の輪を広げることができる。私たちは乗り物に係る活動をしているが、乗り物としての対価を受け取ることができない。だからこそ行政の支援が必要。

② 自治会からの支援金徴収について理解を求めると同時に、移動支援を地域共通の課題として認識してもらうことが必要

- ・ 参加自治会との合意形成が難しくなっている。自治会役員が代替わりすると、1世帯当たり年間120円の支援金に徴収についての反対意見も出てくる。「のりあい」の必要性を地域住民に理解してもらえないと事業継続は難しい。
- ・ 現在、「のりあい」運行地域（西鶴間・上草柳地区）には生活支援体制整備事業における第2層協議体の設置が大幅に遅れており、高齢化など地域の課題を話し合う場がない。
- ・ 買い物カートやシルバーカーの利用者（現在乗客の約30%以上）が増えたことで、車内スペースが圧迫されている。酸素ポンペを携帯して乗車する方もいるため、解決策が必要。
- ・ 「のりあい」が現在の運営形態でなく、単なる行政運営のコミュニティバスとなったとしても、地域に必要な交通が存在し続けなければならない。添乗支援活動の効果など、住民参加であることの効果は大きいですが、最も必要なのは移動の足の確保継続であって、手段や手法はその後のこと。
- ・ 現在の運営形態は、意欲のある地域住民と、住民主体の交通コミュニティづくりの重要性について理解のある行政が同じ方向を向いて進んでいくことで継続できていると思っている。また、役員、事務局員、添乗者の高齢化についての若返りが課題。

③ 滝沢会長、入澤事務局長より後発の移動支援団体と中間支援組織に向けたメッセージ

- ・ これから移動サービスを立ち上げる団体には、行政や地域に住民主体の移動サービスの必要性を知ってもらい、考え方を改めてもらうための活動が大切。いま必要ではない方であっても、10年後・20年後を考えて活動を継続して欲しい。

- ・ 中間支援組織のNPO法人かながわ福祉移動サービスネットワークとは準備段階から深い関りがあり、現在も「のりあい」の顧問に就いてもらっている。今後も継続してご指導いただきたい。

2. 運営団体とのかかわりの深い支援者、利用者、利用家族等 【メディア掲載記事 他より】

該当者のヒアリングができなかったため、団体の広報「のりあいNEWS」、講演会資料、メディア掲載記事などから該当箇所を抜粋している。

① 生活に密着した、人と人の新しい結びつきを作る移動サービス

移動サービスを利用するようになったきっかけは？

- ・ 足が悪くなって駅まで徒歩で向かうことが困難になった。
- ・ 夫が数年前に足をけがしてから夫婦で利用している。

どのように利用しているのか？

- ・ 食事と買い物に利用している。
- ・ 通院や買い物でほぼ毎日利用している。
- ・ 買い物と通院で週に2・3回利用している。

運行団体に対する評価、希望や期待、問題意識や不満、今後の方向性に関するご意見

- ・ 家の近くで乗降できるのが一番ありがたい。外出が楽になって人と話せて楽しい。車内での出会いがきっかけで、カラオケやダンス、お茶の教室など一緒に通うようになった。
- ・ 一人暮らしだと話す相手がないから、「のりあい」でいろいろと話ができて嬉しい。
- ・ ずっと継続して走ってもらわないと困る。
- ・ この歳で親友ができた。

利用していることによる効果、変化、利用できなかったらどうか

- ・ ほとんど家にいて足が弱っていた。
- ・ もう歩けなくなっていたと思う。

3. 運転者（2018年までの運転者・添乗者・相鉄バス乗務員）

【入澤様（添乗者）・メディア掲載記事 他より】

事務局長の入澤さんは添乗ボランティアとしても活動している。その他、メディア掲載記事などから運転ボランティア（当時）、運行業務委託先の相鉄バスの乗務員のコメントを抜粋している。

① 住民で作り上げた「のりあい」の価値と、継続させる意義を感じている

移動サービスにかかわるようになったきっかけは？

- ・ もともと地域の高齢者支援活動をしていた。乗合バス運行準備会発足前、最終3回目のワークショップに誘われて参加したことがきっかけ。（入澤様）
- ・ 妻の後押しを受け、運転者になった。会社員時代に先輩から退職後の地元づきあいの難しさを説かれていたが、活動で顔見知りになり、地域活動にすんなり入れた。（運転者）
- ・ 働いていた時は朝会社に行き、夜家に帰る生活。地域の人と交流できればと思い始めた。将来自分もバスが必要になる。そのために今できることをしている。（添乗者）

運行団体に対する評価、希望や期待、問題意識や不満、今後の方向性に関するご意見

- ・ 妊婦さんが乗ってきた時、車内は大盛り上がり。乗客みんなで祝福！世代の違う人がすぐに打ち解けられるのも「のりあい」の特徴。（添乗者）

- ・ 降りる場所がフッと分からなくなる方がたまにあり、家族や近所の方へ連絡が取れた方が良いと思ひ、地域の商店や民生委員との連絡体制を作った。(添乗者)
- ・ この路線は大好き。利用者に「〇〇さんお久しぶり」と名前と呼ばれて驚いた。一般路線に比べ利用者との距離が近く、親近感がわく。乗客同士の会話が弾み、90歳代の方も一人で乗降される。安全な乗降確保に一番気を配っているが、添乗員の存在がとても大きい。(相鉄バス乗務員)
- ・ 乗車人数と降車人数に差があるので、「のりあい」を利用した方の一部はタクシーなど別の交通機関を利用している可能性が高い。「のりあい」は他の交通機関の利用促進にも貢献していると思う。(入澤様)
- ・ (添乗支援活動の)謝礼をもっと手厚くして、若い人も安定的に参加できるようになってほしい。(入澤様)

4. 運行団体とかかわりの深い行政関係者

【箱崎様(大和市役所 街づくり総務課 街づくり調査係)】

① 「のりあい」運行地域は交通サービスが不足するエリアだった

- ・ 大和市の人口、高齢者数、高齢化率、要介護認定率、要介護の状況は以下の通り
 全市(人口:240,853、高齢者数:57,593、高齢化率:23.91%、要介護認定者数:10,079、要介護認定率:16.98%)
 西鶴間地区(人口:22,419、高齢者数:5,982、高齢化率:26.68%、要介護認定者数:1,048)
 上草柳地区(人口:15,344、高齢者数:3,284、高齢化率:21.40%、要介護認定者数:641)
 南林間地区(人口:29,110、高齢者数:7,181、高齢化率:24.67%、要介護認定者数:1,304)
- ・ 西鶴間・上草柳地域は、路線バスやコミュニティバス(小型バス「のろっと」)の運行エリア外であり、交通サービスが不足するエリアだった。

② 交通不便地域の解消に向け協働事業として「のりあい」の運行を開始、行政計画に位置づけ

- ・ 2008年頃より、地域住民が主体となった地域交通運行に向けた検討が始まり、2010年に地域の住民組織と市との協働事業として「のりあい」の運行を開始。
- ・ 運行開始の経緯は2008年、神奈川県とNPO(かながわ福祉移動サービスネットワーク)の協働事業により、西鶴間・上草柳地域でワークショップを3回実施。西鶴間・上草柳地域は交通不便地域であるという認識があり、不便解消のための交通サービスが必要と考えた、鶴間駅西側の自治会区域の住民が中心となって組織する「地域と市との協働「のりあい」(旧「のりあい運行委員会」)」が主体となり、10人乗りのワゴン車で地域と鉄道駅・商業施設を結ぶ交通手段の提供を開始した。
- ・ 協働事業開始当初は道路運送法上の許可や登録を要さない、ボランティアによる無償運送。現在は運行委託先の相鉄バス(株)による一般乗合旅客自動車運送事業(道路運送法第4条許可)。
- ・ 住民組織と市の協働事業(大和市地域乗合交通創出支援事業)として協定を締結。ゴールは交通不便地域の解消。
- ・ サービスの概要は市役所を起点・終点到7.58km、26停留所を1周37分で循環、平日18便、土休日は12便で運行。車両は旅客定員9名のワゴン車、相鉄バス(株)に運行委託している。添乗員が同乗し、乗降補助や車内でのコミュニケーションを行う。
- ・ 行政計画への位置づけとしては、地域公共交通網形成計画(網形成計画以前は「大和市総合交通政策」)、大和市健康都市プログラム、高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画にて、展開施策と

一つとして搭載している。許可・登録不要の運送を行っていた時期は、車両の確保（ハイエース2台）、管理と広報活動。（市報・HP など）を行っていた。交通事業者への委託後は、委託契約と広報活動を担当している。

③ 運行の安全を最優先に交通事業者へ委託

- ・ 地域団体メンバーの高齢化が進み、事業の継続性に対する懸念が顕在化したことが取り組みの転換点になった。当該地域における乗合交通の必要性を再確認するとともに、他地域でのワゴン車両によるコミュニティバス運行の事例を踏まえ、当該地域に対しても市として交通サービスの提供が必要と判断し、安全性を確保する観点から、運行を住民から市の役割に変更、交通事業者へ委託する方針を決定した。添乗については、地域の役割として事業継続することを地域団体と共有している。

④ 後発のコミュニティバス運行に関わる先行事例として評価、添乗については市の予算に依存しない自立的な運営への移行を期待

- ・ 「のりあい」の運行実績は、2013年より運行開始したワゴン車両による市のコミュニティバス「やまとんGO」運行の先行事例として評価された。また、地域と市との協働「のりあい」事務局主催の地域交流会開催など、地域コミュニティづくりに貢献していることも評価している。これは地域住民が当事者として関わり、関係者と顔の見える関係を作ってきたからこそ実現してきたものだと認識している。
- ・ 運行にあたっての周辺環境（バス停環境の美化や走行に対する地域の理解等）について、地域の協力があることは、地域に支えられる交通を実現していく上で評価している。
- ・ 今後、協働事業として地域と市との役割分担・費用負担の在り方について、継続的に地域と検討していく必要がある。また添乗については、地域の役割としてより自立的な運営に移行することを期待している。これからも、地域団体と協働のもと、地域に愛される交通サービスとして継続していきたい。
- ・ （「のりあい」と同様の交通サービスを、他地域で展開する可能性について）定時定路線運行に関しては、（住民主体で）企画・運営を行うには相当な労力が必要であり、取り組む意欲のある地域は想定できないが、その他の移動サービスについては、地域包括ケアシステム構築を目指す生活支援等に向けた活動にあっては、買い物支援のための互助による移動など、より小規模な取り組みが生じつつある。