

暮らし日本一  
PROJECT

KURASHI  
NIPPONICHI  
PROJECT

／ 助け合いから始まる元気な暮らし ／

# ビタズミン

マニュアルブック

*Vitamin*

わたしは今、  
元気です。



共助交通を通じた地域人材育成事業

 鳥取県 ×  日本 THE NIPPON  
財団 FOUNDATION

【ビタミン 特別対談】

地域の人びと × 共助交通 …………… 2

1 はじめに …………… 11

1 なぜ共助交通が必要なのか …………… 12  
2 本書が想定する読者と使い方 …………… 16

2 基本の考え方を学ぶ …………… 17

1 地域づくり活動の構造 …………… 18  
2 仕組みの作り方 …………… 18  
3 よいチームの作り方 …………… 21  
4 住民の巻き込み方 …………… 22  
5 行動変容ステージモデル …………… 23  
6 多様な住民と関わる（6眼モデル） …………… 27

3 共助交通の仕組みを作る …………… 31

1 仮説を立てて仕組みを作る …………… 33  
2 仕組みを実験してデータを集める …………… 35

4

共助交通に関する法令とシステム …………… 51

1 共助交通を始める前に …………… 52  
2 保険 …………… 53  
3 法令（道路運送法） …………… 54  
4 許可を得た交通を使用する …………… 55  
5 運転者に運送の対価を支払わない …………… 60  
6 利用者が運送の対価を負担しない …………… 62  
7 代行運転を行う …………… 64  
8 こんな場合は白タクに注意！ …………… 66

おわりに …………… 68

3 データを検証して学びを得る …………… 38  
4 新たな仮説を立てて繰り返し …………… 40  
5 具体的な仮設設定のアイデア …………… 42  
6 拡大する・継続する・定着させる …………… 46



「ビタミン 特別対談」

# 地域の人びと

# 共助交通

市営コミュニティバスを活用した「小篠津の買い物ツアー」

**原田** はじめに、小篠津町では、買い物ツアーを始められたそうですね。

**志賀** はい。境港市の小篠津町という地区で、市内を走る「はまるーぶバス」という市営のコミュニティバスを活用して、買い物ツアーを始めました。初回が19名でしたが、2回目は更に数名追加し、20名以上参加されました。

**原田** 好評ですね。20名規模で集まるということは、地域に潜在的なニーズがあったということでしょうか。

**志賀** 初めは、バスに乗る遠足の気分でした。みんなで一緒に行ってみよう、買

## 出席者プロフィール

社会福祉法人  
境港市社会福祉協議会  
生活支援コーディネーター  
**志賀 智子**

永江ささえ愛  
カーシェアクラブ  
副代表  
**松本 喜男**

鳥取県西部総合事務所  
地域振興局  
中山間地域振興チーム  
**鈴木 陽子**

米子市尚徳地域  
包括支援センター  
所長  
**伊藤 道美**

永江ささえ愛  
カーシェアクラブ  
幹事  
**松本 千代**

インタビュアー  
株式会社イミカ  
**原田 博一**

共助交通を通じた  
人材育成の普及協議会  
事務局  
**山本 博美**

鳥取県地域づくり推進部  
県民参画協働課  
共生社会プロジェクト推進室  
**岩田 朗**

い物に困っているから行くのではなく、みんなと一緒に出掛けるとって楽しいよね、と。

**松本・妻** 買い物はどんなところに行かれたんですか？

**志賀** バスで10分程のところにある、「PLANT5」というスーパーに行きました。とても広くて、店内を回るだけで運動になります。店内には高齢者向けのサロンサービスがあつて、そこにみんなで行くのも一つの楽しみになるんです。

実際に行ってみると、自分の目で見えてお買い物するって、とっても楽しいんですよ。困らないから買い物に行かな



い、ではなく、これまで家族に支えてもらっていたけれど、自分で買い物するってやっぱり楽しい、その気持ちがあまく引き出せたと思います。楽しみを増やすことができました。

**岩田** 既存の公共交通を活用して、買い物や移動の問題解決に取り組んだのですね。

**原田** 困りごとの解決よりも、みんながちよつと出かけるという楽しみの方が先に来ている、よいですね。

## 使いかた次第の

### 「永江のコミュニティ」

#### カーシェアリング

**原田** ところで、松本さん夫妻はお二人とも、米子市永江地区で買い物ツアーをされていますね。同じ買い物という文脈で、何かお感じになることはありますか。

**松本・夫** 永江では、コミュニティ・カーシェアリング\*に取り組んでいます。先日、会員さん数名と一緒に買い物に行ってみようかという話になり、近くのスーパーまで送りました。もう車降りるまでワイワイと、楽しくてしょうがない

て。さらには、「今度は天満屋（米子市内の百貨店）に連れて行って」と。ランチがおいしいお店があるので、ついでにランチして帰ろう、という話になっていきます。

※一般社団法人日本カーシェアリング協会が開発した共助交通の仕組み。活動の主旨に賛同した住民同士でサークルを立ち上げ、その会員が一台の軽自動車を共同で柔軟に利用する。車を使った人が都度、サークル活動の積立金を支払うことで、ガソリン代など日々の運営費用を賄う。積立金をもとに定期的に経費実費を精算し、利益を出さない仕組み。

**松本・妻** 永江の活動はもともと、買い物支援のほずだったんですが、始めてみると、通院でたくさんの方が困っていることが分かりました。免許返納したら一番困るのは通院です。通院は昼間なので、子どもと同居していても送迎してもらいにくい。永江地区は日中のバスの本数が少ないので、時間も費用もかかって大変、使わせてもらってすごく助かりました、と言われています。

**松本・夫** ただ実際に始める前は、軽自動車を1台だけ借りたところで3人しか乗れないし、果たして採算が合うのかな、という不安がありました。ところが取り組みの発祥である石巻に研修に行つて、みんなが集まって、食べて話して、楽し

く1台の車を使っている様子を見て、そうか!と。これまで送迎だけを考えていたけれども、それだけではなく、この取り組み自体がみんなを明るくするし、元氣を取り戻せる。この町に住んで安心だという気持ちも、1台の車を通じて出てくるかもしれない。これはやってみないといけない、と思いました。

**原田** 伊藤さんは、シヨップングリハビリという活動をされていますね。ここまでの話を聞いて、どんなことをお感じになりますか。

## 健康づくりが目的の

### 「米子市のシヨップングリハビリ」

**伊藤** 私は、地域包括支援センターで仕事を11年目になりますが、当初から課題として挙がっていたのが移動の問題です。通院ももちろんですが、地域のサロンに参加するにも歩いていけない距離がある。そのための移動手段の確保という点では、随分と前から潜在的な課題としてありました。そんななか、3年ほど前から、米子市で「シヨップングリハビリ」という事業が始まりました。みんな

で集まって、体操などの軽い運動をしてから近くのスーパーへ買い物に行く活動を支援するものです。

行政側は免許返納を推奨していますが、住民からは、受け皿がないのになぜ返せと言うの?という声が増えていきます。それで、永江のコミュニティ・カーシェアリングのようなものがあつたらいい



いなという声は、他の地区でも聞きます。シヨップングリハビリはおそらく、いずれは住民の皆さんが主体でやってください、という方向に進まないといけない時期が来ると思います。行政の制度のため、参加人数や、体操とセットにするなどの制約もありますし。

**原田** 行政的には、買い物支援ではなく、健康づくりの事業なので。だからセットでないと実施できない。そこに多少の利用者不便を伴ってしまう。永江は住民主体なので、車の使いかた次第でいろいろな支援ができる。それぞれに特徴がありますね。

## 公共交通機関を

### 維持し続けることの難しさ

**岩田** 住民の皆さんはもともと自分で運転していたので、いざ運転免許を返納すると、それまでの生活にバスという選択肢がなかったため、バスの乗り方が分からない、ダイヤに縛られたくない、といった声があるようです。

**伊藤** 免許返納したら路線バスを使えないと言われますが、結局、そのバス停

まで行けないんですよ。

**岩田** 行政や事業者も、できるだけ住民の皆さんが暮らしやすいよう、最大限努力してバス路線やダイヤを作っています。ただ一方で、最近はバスやタクシーのドライバーが減っているという現実があります。ドライバーが確保できずバス



事業者が運行を引き受けられない状況が発生しています。つまり、行政が税金を投入すれば解決できる問題ではなくなっている。そうになると、どうしても公共交通だけではカバーしきれない地域も出てきて、そこでは地域住民が参画して、移動の問題に取り組んでいくことが必要になってくるのかなど。こんなことを行政側が言うのもなんですから、現実問題として。

## 口コミで広がりやすい

### 共助交通の取り組み

**原田** 小篠津では、買い物ツアーをされる以前から、地域でサロンをしたり、防災マップを作ったりされていますね。これらを通じて、地域にどんな変化が起きていますか。

**志賀** 買い物ツアーでは、サロン活動に参加していない人にも声をかけようといった動きがあります。今日は来ていないけどあの人を誘いたい、とか。私たちが、これどうですか？って言わなくても、参加した人が、自分はずごくメリットがあるということを友達に発信しています

ね。「あんたも行かいかや（行きましようよ！）」と。

**原田** 永江ではコミュニティ・カーシェアリングが利用者の口コミで広がっていますよね。そして小篠津では、買い物ツアーに友達を誘っている。共助交通の広がりには、メリットを感じた利用者の口コミがカギになりそうですね。ショッピングリハビリではどうでしょうか。

**伊藤** ショッピングリハビリも、利用者の口コミで広がっています。ただ1つハードルがあって、地域包括支援センターがこの事業に関与していることです。参加したいけど、地域包括支援センターのお世話になってまでは、という印象を持たれて、参加されない方もおられます。この点は、住民が行うコミュニティ・カーシェアリングとは違って、公的な組織が関わる活動のデメリットだと思います。

**原田** なるほど、行政による福祉サービスの一環という色が見えることで、逆に参加しにくくなることもある。公的支援の限界みたいなものを感じますね。

**伊藤** はい。ですので、いずれは住民主体の活動に移行できたらいいな、と思います。

すべてはちよつとした

## 「きっかけ」から

鈴木 これまで地域の支援をしてきましたが、永江や小篠津が特別な地域ではないと思うんです。じゃあ、何が違うのかなと思うと、「きっかけ」があるんです。どの地域にも、困っている人がいるのが分かっていて、助けてあげたい、という志のある方がいます。でも、どうしよう、つて様子を見ているんです。

原田 山本さんは今回の事業ではカメラマンや司会など、現地の様子を俯瞰的に見る立場が多いと思います。また、プライベートでも地域づくりの活動に積極的と伺いました。ここまでで、何か感じることはありますか。

山本 どっぴり地域の中にいる人たちは、割と見えていなかったりしますね。何とかしたい、しなきゃいけない、つて思うんだけど、何をどうしていいか分からないし、気付けない。例えば、地域の人を「土」とすれば、行政や、私たちのような存在は「風」だと思えます。地域で少しだけ、きっかけとなる風を吹かせる。土と風の関係で、うまく追い風が吹かせると、そうだと、いろんな気

付きが生まれる感覚があります。

原田 土と風の、よい相互補完関係ですね。

## 自分の応援団をつくる

原田 今回、皆さんにとっての「きっかけの風」は、どんなことだったでしょうか。志賀 小篠津は、「支え愛マップ」を作つて、地域の要支援者を把握できたことだと思います。目の前に困つた人がいたことで、地域が動き出しました。要支援者を地域で見守るために、みんなで集まれるサロン活動が始まりました。このサロン活動からはまるーぶバスを使った買い物ツアアの開催という、移動支援の活動につながっていききました。

皆さん、住み慣れた地域の中で最後まで生活していききたい、という目標があります。ただそれだけでは何か足りない。そこに、お互い様の気持ちで見守りをするとか、困つたときの助け合いが必要ですよ。それを、若い人が一方的に助けるのではなく、元気な高齢者もいるはずですよ。高齢者の方々も支える側に回ること自分も元気になれる、介護予防につながる



といったことがあります。

それから、遠慮をなくす。ちよつと手伝つて欲しいと声を出せる、そんな地域づくりをしましょうと言つてきました。あと、自治会の役員会で誰かが何かをやりたいと提案してもなかなか決まらない。けれどもやりたいという気持ちがあるなら、それに共感してくれる人たちを集めて自分の応援団をつくつてくださ



い、と言いました。

**原田** とても大事なことだと思えます。自治会など全体で意思決定しようとするのが難しいので、応援団方式でやった方がいいという考え方は、私たちの活動にも通じますね。地域は、極端に言えば、たまたまそこに住んでる人たちの集まりであって、そんな中で意思決定することの難しさは、多くの人が感じているのではないのでしょうか。

### 共助とは、楽しく支え合うこと

**松本・夫** 私はこれまで、自治会の総務部長を6年間やってきたんですけれども、そこでは今話されたように、自分たちで新しい活動を考えるのではなく、やらなければいけない仕事があるから、やらの間の予定をどうこなすかに集中していました。そのために、みんなに頼むことを押しつけていた感じで、何かおかしいな、っていう気はしてたんですよ。

そうするうちに、みんなが歳をとってきて、役員はやめてよっていう方が増えだした。役員のなり手がいなくなれば、このままでは自治会は潰れていくなあ、





という感じがしました。コミュニティ・カーシェアリングの目的じゃないけれども、せっかくみんなが集ってきてここに住んだのだから、自治会ももうちょっと気軽に楽しくやっていけたら、支え合っていけたらなって思います。

年を取って独居になろうと、それは個人の責任だからあまり手を出さない方がいいとか、今の社会ではそういった言われ方が多くなってきたりしますが、それは、何でもここに一緒に住んでいるのかという意味が消えてしまう。そこを何とかしたいなと思って6年間やってきたんですけどね。

先ほどの「きっかけ」って、自分はどこだろうなと思うと、やっぱり石巻の視察かな。石巻の人たちは、人に言われてやるんじゃない、自分たちで作ってやろう、という意識があった。自分たちがその1台の車をどう使おうとか、人生楽しく過ごすためにみんなで集まる、そういう場を作っておられた。自治会って本来、こういった機会を作らないといけないのに、実際はそうじゃなくなっていて、なんかちよつと違うなあ、と思いました。

**松本・妻**（夫が）石巻から帰ってきて、よかったなあ、お茶飲み会をして、おばちゃん達が元気だったよ、と聞きました。それがベースが違くと私は最初に感じました。石巻は津波で家や車を失って、生活環境が大きく変わったので、自ずと皆が集まって話し合いをしたり、車を共有したりしないといけない状況だったのだらうけれども、永江はみんなが個人の車を持っているし、果たしてここに、それだけのニーズがあるんだらうかと。

最初やりだした時は、個人と個人の間での対応だったので、あれ、これだと利用しているおばちゃん達の横のつながりってあまりないな、これで大丈夫なんだろうかと、思いました。そこで一軒一

軒、声掛けをして回りました。先日、会員さん10人くらいが集まったのですが、「あら、お久しぶりね」とか、「次、一緒に行きましょう」とか、横のつながりに発展しているんです。石巻とはベースが違うから、とただ眺めていたら、それで終わってしまいますが、働きかけをする



と違ってくるな、というのは、実際にやってみて感じましたね。

作り込み過ぎず、

融通を利かせて、発展させる

**原田** 私は、鳥取県×日本財団共同プロジェクトのアドバイザーとして県内の地域に関わり始めたころから、メンバーと「予防自治」という言葉を使ってきました。予防医療など、最近は予防に重点が置かれますが、予防自治が難しいのは、自分1人では完結できず、地域の住民と



関わらないとできないところにあります。住民との関わり合いが必要になった途端、行動のハードルが上がる。今回は、共助交通というテーマで、このハードルをどうやって超えてきたか、というエピソードをお話頂いていると感じました。

そして予防自治も、ちょっとした「きっかけ」から始まるのだと思いました。永江は、買い物ツアーの実験から始まり、参加者の声から通院の送迎を始めて、地道な声掛けから横のつながりができて、参加者から日帰りツアーが生まれるまでになった。これが計画的なものではなく、きっかけから試行錯誤して生まれた地域之力であり、予防自治活動そのものだと思います。

**岩田** 永江は最初、うまくいかないのでは？と思っていました。支える側と支えられる側という、仕事みたいな感じだった。それが、自分たちも楽しみながら、自分ごととしてやるという形に変わってきた。地域の活動は仕事ではないし、役割や負担が前面に出てくるよりも、喜んで人がいるとか、そこから始まっていかないと。

**松本・妻** よかったわ、楽しかったわ、という話を聞くと、自分も嬉しい。そう

いったおばちゃん達の楽しいお話を聞くと、自分も楽しくなる。そういう意味では、心も健康になるというか。お互い健康になれば、いいことだなと思います。

**松本・夫** 永江は男性主導で始めたんですよ。男性は、他人の話をあまり聞きたがらない(笑)。これをやるんだ、という意気込みが強いと、本来は会員さん主体の活動なのに、やりたいことからはみ出されたら困る気持ちもあって、一応、規約のような型を作る。もちろん自分も、ある程度、そういったものは作った上でやらないといけないという気持ちはありました。ただそれが強すぎると、会員さんはただ乗せてもらうだけの人になってしまう。

**松本・妻** 最初の買い物ツアーの企画って、水曜と土曜で、30分毎の出発時間を決めていたんですが、それで誰が行くんか、って思いました(笑)。通院も9時からでないといけない、って。その辺の融通を利かせてあげれば、利用者さんからのありがたうという気持ちも出てくる。それを、「(規約なので)行けません」って、はね付けてしまったら成り立たない、杓子定規でやったら絶対ダメ。

**岩田** そうしたことを、石巻から帰って

きてから、「いいよ、いいよ」と、柔軟に受け付けるように変わったのが大きいと思います。他のメンバーもその様子を見て、「ああやったら喜んでもらえるのか」と変わった印象がありました。

きっかけを創る人と、それを発展させる人が、地域を変える

**伊藤** 地域包括センターの一つの役割として、地域づくりがあります。地区で協力して下さる方を見つけて取り組むものの、そこからなかなか次に発展しないんです。「きっかけ」のところまで止まってしまふ、それ以外の協力が得られない、何でも話せるようなところまでいけません。コミュニティ・カーシェアリングの話も、皆さんすごく興味はあるんですけど、でも、そこから先に進まないのは、永江だからできるんじゃないの、住宅が密集してるからできるんじゃないか、という反応もあって。でも今日は、たくさんいい話を聴くことができ、やっぱりこういう生の声を、他の地域にも届けて欲しいな、と思いました。

**原田** 永江地区連合自治会長の松井さんのように、地域に「きっかけ」を創り出す人と、松本さんご夫妻のように、その「きっかけ」をうまく発展させていく人がいて、地域は変わっていく。これと同じことが、「デレク・シヴァーズ」社会運動はどうやって起こすか（TED 2010）\*で語られています。これは共助交通に限らず、地域づくりに共通するポイントかもしれませんね。最後に、みんなでこの映像を見て、今回の対談を終わりにしましょうか。本日は大変貴重なお話をありがとうございました。



※QRコードより「デレク・シヴァーズ」社会運動はどうやって起こすか（TED 2010）の動画がご覧になれます。



# 1 はじめに

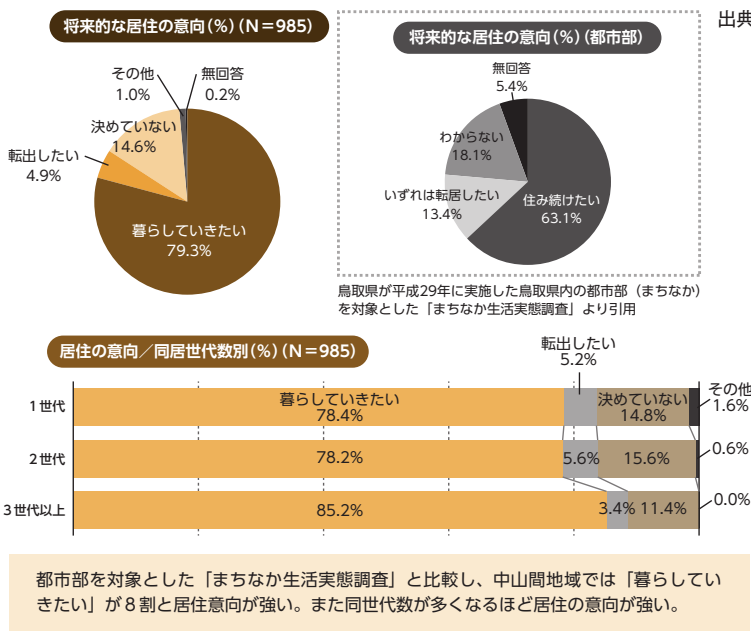


# 1-1 なぜ共助交通が必要なのか

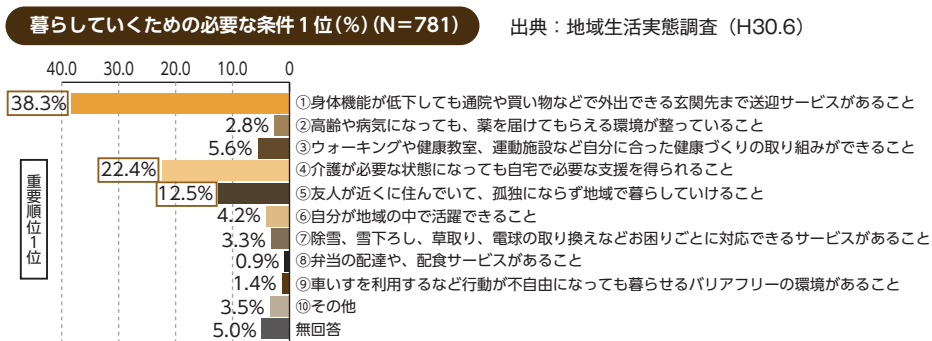
## ① 将来的な住居の意向

日本財団と鳥取県は、みんなでつくる「暮らし日本一」を目指し、地域住民が元気に暮らし、誇りを持てる社会づくりのための共同プロジェクトを実施することとで合意し、平成27年11月18日（水）に協定を締結しました。これは、日本の人口が減少し、高齢化が加速していく中で、全国的にも深刻になっていく社会保障費負担を軽減させていくことを見据え、主に高齢者や障害者の方の生活を民間レベルで支えていく「地方創生のモデル」づくりを目指す5カ年のプロジェクトです。

この「鳥取県×日本財団共同プロジェクト」では、平成30年6月に鳥取県民を対象とした地域生活実態調査を実施しました。その結果、多くの住民が住み慣れた地域で安心して暮らし続けることを希望し、そのために必要な条件として、送迎サービスが一番にあげられています。（図1・図2）



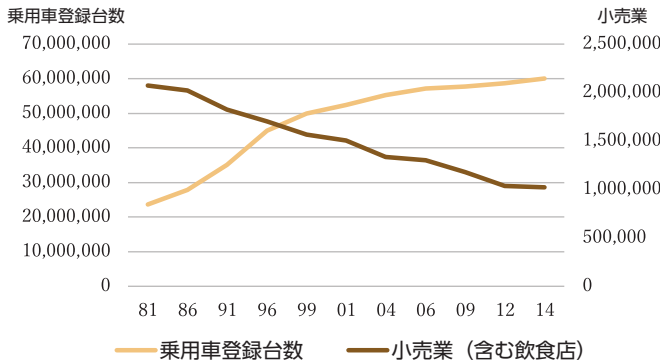
【図1】 中山間地域における将来的な住居の意向



【図2】 住み慣れた地域で暮らし続けるために必要な条件

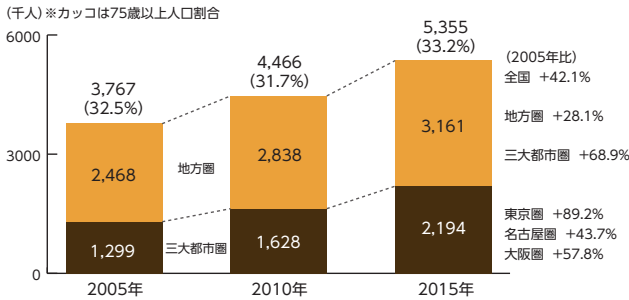
② 生活様式の変化とその要因

かつては各集落の中に商店や診療所があり、徒歩圏内で日常生活が営まれていました。3世代同居の世帯数も多いことから、高齢者の比率も低く、家族や近所で助け合って暮らす生活がありました。しかし、自動車の普及による生活圏の拡大とともに、郊外に大規模商業施設が建設され、集落の商店は廃業・減少が進み、車を使わないと買い物に行けなくなりま



出典：H28 中小企業白書、一般社団法人自動車検査登録情報協会過去の自動車保有台数

【図3】自動車普及台数と小売店の数の推移



出典：農林水産政策研究所

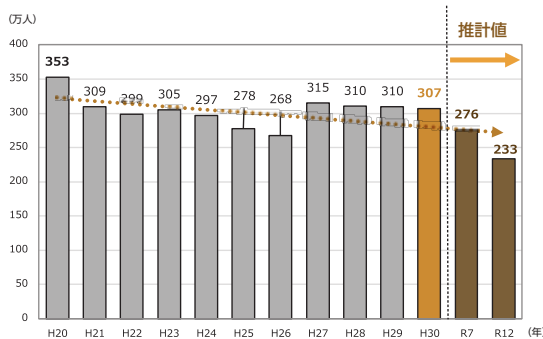
【図4】75歳以上の食料品アクセス困難人口

した。(図3) また、核家族化の進行や近所つきあいの希薄化により、家族間で送迎を完結させることや、近所同士の相乗りも困難になりました。(II 互助の困難)

このように、高齢化や核家族化、モーターシフト(人や貨物の輸送手段の転換)などによる生活様式の変化によって、これまで誰も体験したことのない「車が運転できないと生活が立ち行かない」社会構造へと変化し、自助、互助の助け合いだけで暮らしていけなくなっています。(図4)

③ 公共交通が抱える問題

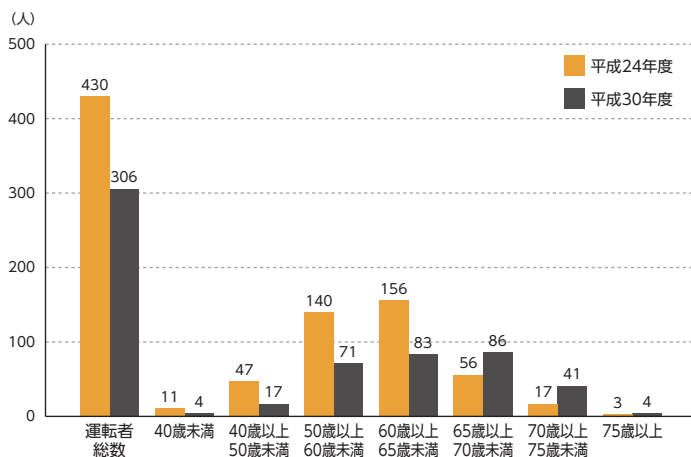
一方、鳥取市の生活交通創生ビジョン素案(令和2年2月公表)から分かるように、公共交通の年間利用者は減少傾向にあります。加えて昨今は、公共交通の運転者不足と高齢化が問題となっており、つまり、これまでのように行政機関が公共交通を維持しようとしても、公共交通の運行を担う事業者の人材不足によるバス路線の縮小・廃止、タクシーの撤退などにより、公共交通を維持するのが困難な状況に陥ることが予想されます。(公助の困難)(図5・図6)



出典：鳥取市市政要覧 (H20 から H30 まで)

※ H27年は鳥取環境大学の通学対応便の新設により利用者が増加  
※ R2年およびR12年はH20年からH30年までの利用者減少率を基に推計

【図5】路線バス(生活路線)年間利用者の推移



出典：鳥取県ハイヤータクシー協会提供資料

	平成21年	令和元年度
運転者数	185人	176人
運転者の平均年齢	51.1歳	55.0歳

出典：交通事業者提供資料

【図6】路線バスの運転者数と運転者の平均年齢の変化

#### ④ 自動運転の実現まで待てるか？

最近では自動運転に関するニュースを耳にする機会が増えつつありますが、自動運転が地域交通の問題を解決するには、おおよそ2030年代頃までの時間がかかると言われていています。

自動運転は、誰がどの操作を行うかの違いにより、レベル0から5までの6段階に分かれています。これは、あらゆる乗り物に関する標準化機構であるアメリカの非営利団体 Society of Automotive Engineers International が定義したものです。このうち、機械（システム）が運転に関わる全ての操作を行う「自動運転」は、レベル3から5に該当しますが、運転者が不要となるのはレベル4と5であり、特にレベル5は走行エリアの制限がない環境下での自動運転を提供することから、「完全自動運転」とも呼ばれます。

ひるがえって、地域交通の問題ではなく、運転者の人手や係る費用の不足が挙げられます。つまり、これを自動運転で解決しようとする、レベル4または5の自動運転車が地域の中を走る必要があります。

国土交通省が平成30年9月に策定した「自動運転車の安全技術ガイドライン」

では、令和2年までにレベル4の自動運転車を地域限定で部分的に導入することを目指しています。そして、令和7年を目途に、レベル4の自動運転車が高速道路で走行できるようにする目標を定めています。実際、令和元年時点で、レベル4の機能を搭載した車は市販されておらず、イベント会場など限定された場所でのデモやテスト走行に留まっています。令和7年までに市販車開発を目指す自動車メーカーがある状況です。

レベル5の自動運転車については、セキュリティや通信網、道路情報、国際規定など、車の技術開発以外の周辺環境整備も必要なため、その実現を予測するのは困難です。例えばEUでは、2030年代頃に実現するという見通し（ロードマップ）が示されています。さらには、ハンドルを右に切っても左に切っても交通事故が避けられない状況で、自動運転車はどのような選択をすべきか、という倫理的な問題も提起・議論されており、完全自動運転の実現の難しさが伺えます。（技術の困難）

### ⑤ 移動の問題解決には共助が必要

自助、互助、公助、技術どれでも難しい中で、唯一可能性が残っているのが、共助です。

本来の助け合いは、自助、互助、共助、公助のバランスで成り立っていくもので、一つだけで支えていくものではありません。しかし、移動の問題に関しては、自助と公助の間を埋める互助、共助の仕組みが地域に不足している事が大きな課題と言えます。

自家用車を手放し、自動車運転免許を返納した途端に、地域にある公助の仕組み（公共交通）が不足している現状に愕然とし、自宅に引きこもってしまうとの声も聞かれます。公共交通だけが唯一の移動手段となった途端、自ら運転していた時は好きな時間、好きな場所に移動できた利便性が失われ、大きな制約を受けます。そのため、地方においては自主的な免許返納がなかなか進まない状況があります。

住み慣れた地域で安心して暮らし続けるには、地域にある課題を共有し、公共交通の隙間を埋める共助交通の取り組みが必要となります。（図7）

種類	内容	移動の例	現状
自助	自分で自分の問題を解決する	自分で自家用車を運転して買い物や通院をする	高齢化の進展により運転できない住民が増える
互助	家族や知人など個人的な関係性で問題解決する	同居家族が高校生の子どもを駅まで自家用車で送迎する	核家族化の進展により送迎の負担が増える
共助	問題を共有する集団が仕組みの下で問題解決する	任意参加の住民グループで共助交通を運営する	取り組みが進んでいない
公助	公的機関が税を使って法や制度の下で問題解決する	自治体が補助金を交付してバス路線を維持する	交通事業者への補助金交付だけでは維持できない

【図7】4つの助け合いにみる移動の現状

### ⑥ ボランティア活動としての共助は続かないは本当か？

実際に地域で話し合いを進めていると、住民から「共助交通はボランティアでは続かない」という意見が出る可能性があります。また、利用者から運賃を取る

ことを前提とした公共交通空白地有償運送の実現を求める意見も寄せられます。

しかし実際には、米子市永江や境港市小篠津の取り組みなど、まずはボランティアとして活動を始め、それがうまくいっている地域もあります（冒頭対談を参照）。そこでは、「運転の対価はもらえないが、利用者が嬉しそうな顔で感謝してくれる」、「将来、自分が免許返納しても地域に暮らし続けられる仕組みになっている」、「地域のために活動する元気な人が増えて地域コミュニティが活性化している」など、必ずしも運転の対価に拘らない、地域での生活における複合的な価値を感じて住民が活動に参加しています。

総務省が行う社会生活基本調査（平成28年）においては、過去1年間にボランティア活動を実際に行った10歳以上の方の割合は全国平均で26・0%、鳥取県では32・2%と約3人に1人の割合で取り組んでおり、活動の種類も、まちづくりのための活動を筆頭に、子どもを対象とした活動、安全な生活のための活動と続きます。この結果から、鳥取県では実際にはボランティアで取り組んでもいいと



考える住民の方が皆さんの周りにも多くいるはず。ほんの少しの勇気を出して、周りの方に声をかけてみてはいかがでしょう。

この共助交通の取り組みは、まだ始まったばかりです。交通は地域特性の影響を受けやすく、他地域の成功事例をそのまま真似ても上手くいくとは限りません。自分たちが暮らす地域の中で交通の課題や取り組みの必要性は感じていてもどう取り組んでいいかわからず、戸惑っている方が多い状況にあります。本ガイドブックは、こうして戸惑っている方に寄り添って、自ら少しずつ行動を起こせるように支援することを目指しています。

## 1-2 本書が想定する読者と使い方

この冊子は、自分の地域の交通をどうにかしなければならぬという意志を持った人が、実際に行動を起こすことができるようなヒントを掲載しています。また、市町村職員、NPOのメンバーのみならず、自分の身の周りの人が困って

いるのを見ていられないと思う一般の方にも、地域づくりの方法が学べる一冊となっています。

地域づくりが難しいのは、主に「解決すべき課題が多い・大きい」、「地域内での合意形成が難しい」という2点です。従来のモデルケースを紹介する冊子では、いかに地域の力を高め、時間をかけて合意形成をして、大きな課題を変革していったかという、地域の中で大きな困難を乗り越えた事例を扱ってきたものが多いです。

しかし、必ずしも全員が大きな困難を乗り越えられるわけではありません。そのため、この冊子は逆の発想をして、「できる限り課題を細切れにして少なく・小さくする」、「合意できる仲間の中だけで始める」という、地域づくりの方法を簡単にして、誰でもできるようにしようというテクニックを用います。難しい問題を解くには、皆の大きな協力が必要だけれども、大きな協力を求めると反発も生まれます。反対に、できることから、小さく楽しいことから始めれば、成果は出やすいのです。

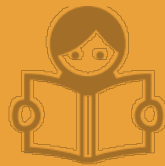
地域ごとに求められている交通の形は

様々です。既存の公共交通の活用で解決できる地域もあります。住民が主体的に共助交通を運行する地域もあります。重要なことは、共感してくれる仲間を巻き込み、自分たちの地域に必要な共助交通の形を明らかにして、小さく楽しく始めることです。

本冊子は、基本的な考え方、実際の仕組みづくりの進め方、注意すべき法令を3つの章に分けています。できる限り、全ての章を読んでいたいただきたいのですが、長いと思う方は、まず実際の仕組みづくりの進め方(3章)から読み進めて下さい。

# 2

## 基本の 考え方を 学ぶ



共助交通の仕組みを作るうえで大切なことは、「自分たち」でできる範囲で取り組みながら、少しずつ仕組みを育てていく」考え方を持つことです。なぜなら、共助交通は地域住民の助け合いに基づく活動であり、高度な専用設備や専門能力に基づくプロ（事業者）のサービスではないからです。路線バスやタクシーといった公共交通機関の維持が困難になる中、地域住民がプロに代わって同等のサービスを提供するのは無理があります。つまり、「抜け漏れなく、作り込まれた仕組みか？」よりもむしろ、「助け合いの精神のもと、無理なく続けられる仕組みか？」という視点（価値観）で仕組みづくりに取り組むことが必要です。

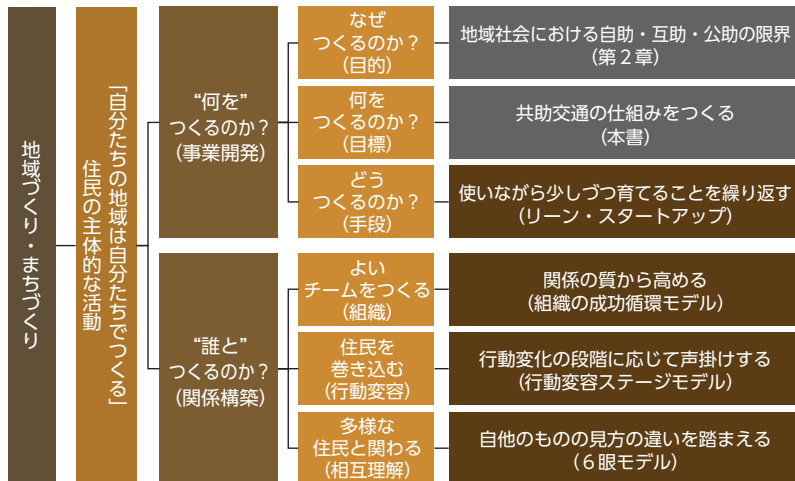
本章では、共助交通の仕組みを作るうえで基本となる考え方を説明します。まず、「地域づくり活動の構造」で全体像を示したのち、「仕組みの作り方」、「組織の作り方」、「住民の巻き込み方」の3つの要素に分けて説明します。

## 2-1

地域づくり活動の  
構造

「地域づくり・まちづくり」は、解釈の幅が広い言葉です。本書でいう「地域づくり」とは、その地域に暮らす住民が、「自分たちの地域は自分たちでつくる」という意識のもと、主体的に活動することを指します。ここで、「自分たちでつくる」を、「何をつくるのか? (事業開発)」と、「誰とつくるのか? (関係構築)」の2つに分けます。(図1)

このうち事業開発における「なぜつくるのか?」は、第1章で述べたとおりです。そして、「何をつくるのか?」は、共助交通の仕組みを作る、すなわち、本書の内容全体になります。以降では、関係構築を含む残りの4つについて説明します。



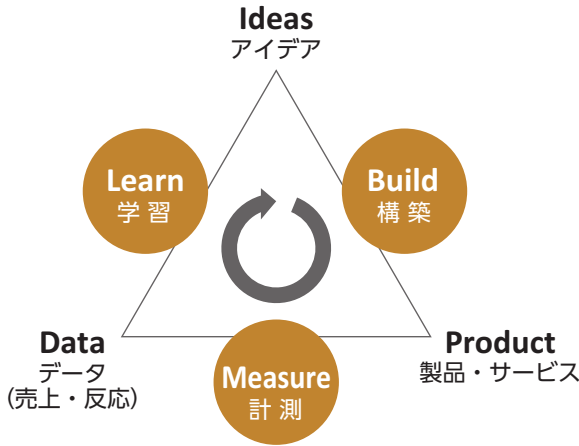
【図1】地域づくり活動の構造と考え方

## 2-2

## 仕組みの作り方

共助交通の仕組みを「どうつくるのか? (手段)」においては、「リーン・スタートアップ (lean startup)」の考え方が有効です。リーン・スタートアップは、起業の方法論の一つです。リーン (lean) とは、「無駄がなく細い・やせた・薄い」という意味で、スタートアップ (startup) とは、「動き始める・創業当初の」という意味です。つまり、リーン・スタートアップとは、「無駄なく新規事業を創っていく方法」のことです。具体的には、構築 (build)、計測 (measure)、学習 (learn) の3つのプロセス (工程) を、短期間に繰り返しします。言い換えれば、「できる範囲で作ったものを、使いながら少しずつ育てることを、何度も繰り返す」やり方です。(図2)

構築 (build) では、仮説を立ててアイデアを出し、なるべくコストを掛けずに実用最小限の製品・サービスを作ります。ここで重要なのは、「実際に動かして使える状態のものを作る」ことです。そのため、「必要最小限」ではなく、敢



【図2】リーン・スタートアップのプロセス

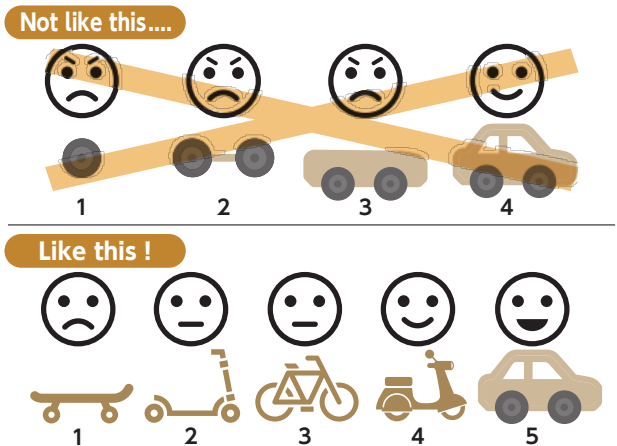
えて「『実用』『最小限』という言葉を使います。」

計測 (measure) では、新しい物事に興味・関心が強く協力的な人に、作ったものを提供し、印象や感想、要望をもらいます。具体的には、回数や頻度などの数値データや、利用者アンケートを集めることに該当します。

学習 (learn) では、それらをもとに、よりよいものにするための学びを得て、次に何をすべきか考えます。このとき、

最初に立てた仮説そのものを見直して、方向転換する（振り出しに戻る）ことも含みます。これを、次の構築に反映します。こうして、構築→計測→学習のサイクルを短期間に何度も繰り返しながら、事業を創り上げていきます。

例えば、ひとりの人が乗れる車を作るとします。このとき、始めから自動車を目指して設計し↓必要な部品を調達し↓自動車を組み立て↓設計通りにできているか検査し↓自動車が完成する、という手順で作ると、最後に自動車が完成するまでの間、人は車に乗ることができません。つまり、作った車が自分の求めるものかどうかを判断するには時間がかかります。一方、リーン・スタートアップは、それが車と呼ぶにはほど遠いものであっても、始めから「ひとりの人が乗れる車」を作り、実際に乗ってみて、そこで気付いたことや学んだことを反映しながら、少しずつよりよい車を作ることを繰り返します。こうすることで、人（車の利用者）が本当に求める車を、無駄なく、効率的に作るができます。（図3）



【図3】リーン・スタートアップにおける構築の考え方

地域の移動に関する問題は複合的で、そのまま一括りには解決できません。一言で「高齢者の移動手段がなく困る」といっても、実際には買い物や通院、銀行や携帯ショップや役所での手続き、趣味の外出など、その内容は多岐に渡ります。これらを最初からすべて解決しようとするれば、仕組み（ドライバーや車両の確保・運営）は複雑になり、構築にも時間がかかります。先の例でいえば、始めから自動車を作ろうとすることと同じです。

つまり、最初からすべての問題が解決した、「高齢者が生活の足で困らない」という理想的な状態を目指すのではなく、「車の運転ができない一人暮らしの高齢者が週に一回、住民同士で乗り合って、近くのスーパーマーケットに買い物に行ける」といったように、理想の状態からはほど遠くても、まず実際に使える（移動に困った住民が、多少なりとも移動について改善した生活を送れる）状態を作り、利用者の反応を得ながら、利用者にとって使いやすい仕組みを、少しずつ育てていくことが重要です。このことから、「無駄なく新規事業を創っていく方法（リーン・スタートアップ）」に適した考え方と言えます。

コラム

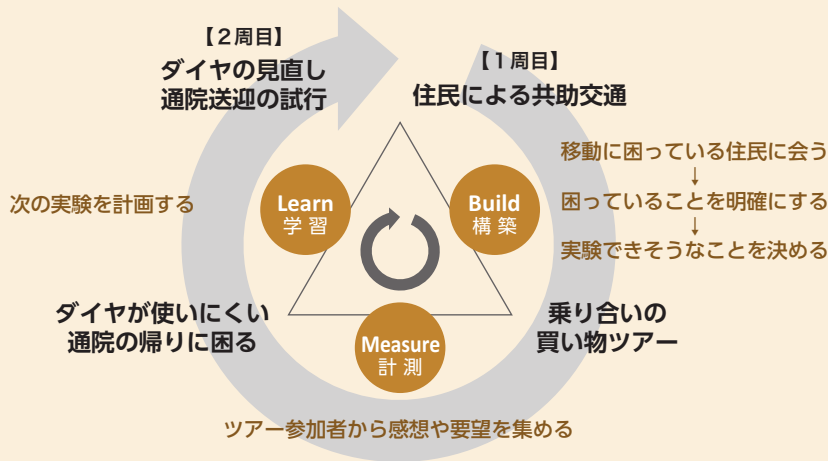
米子市永江団地の取り組み

「リーンスタートアップ」から見た

取り組み内容の改善

永江団地は、米子市の中心市街地から車で10分ほどの高台にある住宅団地です。供用から40年が経過し、住民の少子高齢化が進んでいます。団地内にあった

スーパーマーケットは閉店しており、住民ボランティアがサロンを兼ねた商店を運営しています。今後の更なる高齢化に伴い、住民の移動不便がより深刻化することが懸念されていました。そこで有志の住民が集まり、住民共助による移動支援の仕組みを検討する活動が始まりました。実際に移動に困っている住民の話を聞くなどして、困っていることの具体的な理解に努めました。その中から、すぐに実験できることとして、乗り合いの買い物ツアーの実験を行うことにしました。一方、個別対応が中心となる通院送迎は、すぐには体制が整えられないことを懸念して、実験を見送りました。買い物ツアーは、住民ボランティアドライバー（と自家用車）が、予め設定した運行時間（ダイヤ）に沿って、片道3キロほどのスーパーマーケットに住民を無料送迎しました。実験の結果、全体として大変好評だったものの、参加者からは、運行ダイヤの使いにくさ（スーパーの特売日にも行きたい！）や、買い物よりも通院で困っていること（特に終わりの時間が読めない帰りが不便）などが寄せられました。これらを踏まえて、買い物ツ



アーの運行ダイヤの見直しと、一部のボランティアドライバーによる通院送迎の実験（できる範囲で送迎してみる）に取り組むことになりました。（図4）

【図4】リーン・スタートアップから見た永江団地の取り組み

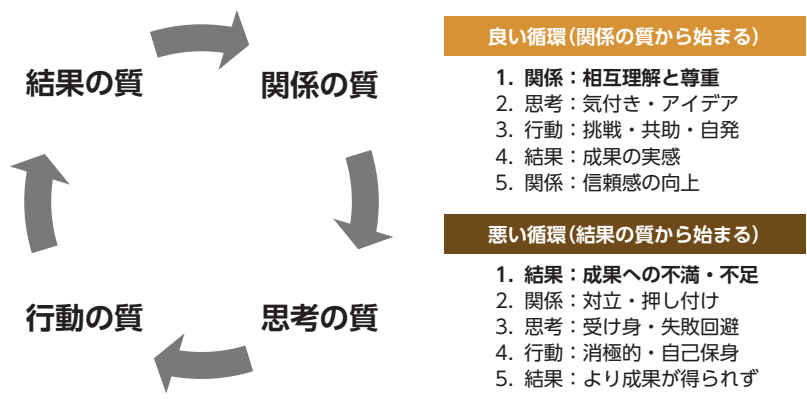
2-3 よいチームの  
つくり方

共助交通の仕組みを「誰とつくるのか？（関係構築）」は、その地域に暮らす住民主体であることはいうまでもありません。ただし、地域によって集落、地区、自治会、校区、任意団体といったように、活動の範囲は異なります。いずれにせよ、複数名によるグループ（集団）で活動することは共通しています。ここで大切なのは、共助交通の仕組みづくりに取り組むグループが、「よいチーム（目的を共有したグループが、目的の達成に向けた成果を出し続けられている状態）」であることです。

この「よいチーム」の状態を実現し維持するための考え方に、「組織の成功循環モデル」があります。

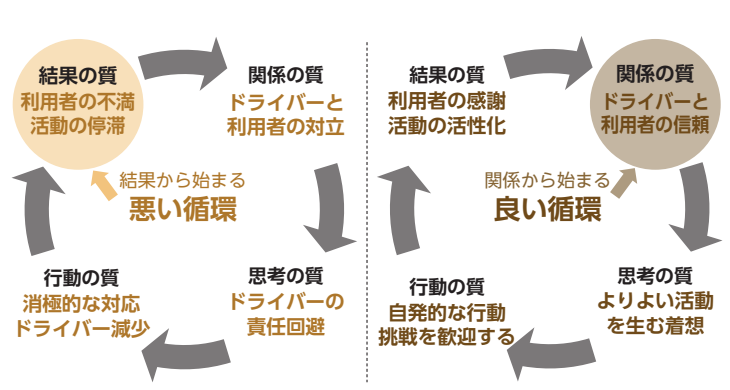
組織の成功循環モデルは、関係の質、思考の質、行動の質、結果の質、の4つの質が循環する構造で組織の活動を表します。ポイントは、成果を持続的に出せる組織をつくるためには、いきなり結果の質を求める（＝悪い循環）のではなく、まず関係の質を高める（＝良い循環）こ

とが大切である、という視点を示していることです。（図5）



【図5】組織の成功循環モデル

例えばこのモデルに、住民による、ボランティアドライバーと利用者からなる共助交通の活動を当てはめてみます。（図6）



【図6】組織の成功循環モデルに見る共助交通活動の悪循環と良循環

悪い循環では、利用者から「予約の電話に出なかった／運行時間帯が短くて朝夕の外出がしにくい」といった不満や不足の声がドライバーに寄せられます（＝結果の質の悪化）。ドライバーは、共助の精神によるボランティアにも関わらずそうした状況に置かれることでストレスを感じ、利用者に対する不信任や、ドラ

イバー同士の責任の押し付け合いが生じます（Ⅱ関係の質の悪化）。ドライバーは、「もし運転中に予約の電話が掛かってきたら即応できない、また不満の声が上がるのではないか、そんなことになって自分が責められるくらいなら、自分は電話を受けたくない、誰かが受け付けた予約にだけ対応しよう」といった受け身の姿勢や消極的な行動を取るようになります（Ⅱ思考・行動の質の悪化）。徐々にドライバーの担い手が減り、特定のドライバーに負荷が集中し、予約の電話にも対応できない場合が増え、利用者はより一層使いにくさを感じて利用しなくなり、活動の全体が停滞していきます（Ⅱ結果の質の更なる悪化）。

## ② 良い循環

良い循環では、ドライバーと利用者の双方が参加するサロン活動などが定期的開催され、ドライバーの地域貢献の想いや利用者の生活困難状況など、相互理解と信頼関係の醸成が行われます（Ⅱ関係の質の向上）。そうした顔の見える関係性のもと、送迎中の会話などから、「朝夕の通院送迎をもっと利用しやすく

できないか？」といった、よりよい共助交通の仕組みにするための気付きやアイデアが生まれやすくなります（Ⅱ思考の質の向上）。気付いたドライバーは、「正式な仕組みにする前に、まずは自分だけで朝夕の通院送迎をやってみよう、声を掛けて実際に協力してくれるドライバーを募ってみよう」といった、自発的な行動を取りやすくなります（Ⅱ行動の質の向上）。利用者は、「何気ない車中の会話から気持ちを取り戻してきてくれて有難い、これからも引き続き利用したい、他の住民にも利用を薦めたい」など、利用の頻度や人数が増えていきます（Ⅱ結果の質の向上）。ドライバーは自分の気付きや行動がよい成果をもたらしたことに自信を深め、利用者はよき相談相手にもなってくれるドライバーへの信頼を高めます（Ⅱ関係の質の更なる向上）。

## ③ 結果を急がない

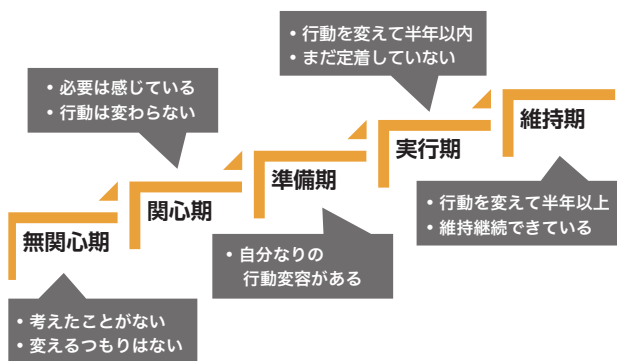
共助交通は、買い物や通院の不便など、目下の困っている状況を解決するために始めることが多いため、つい、結果を急ぎがちです。一方、共助交通の活動は、無理なく継続していくことが重要です。

組織の成功循環モデルは、共助交通の活動で継続的に成果を出し続けたければ、まず、関係の質を高めることが大切であることに気付かせてくれます。

## 2-4

### 住民の巻き込み方

前節では、共助交通の仕組みづくりに取り組む「よいチーム」を作るためには、関係の質を高めることが大切であることを述べました。これは、チームメンバー間の結束や信頼感を高めるためには有効ですが、チームを大きくしていく、すなわち、共助交通の活動に地域住民を巻き込む（参加してもらう）にはコミュニケーションを通じて相互理解が必要です。そこで次節以降では、人の心境の変化を踏まえたコミュニケーションの方法として「行動変容ステージモデル」を、人のものの見方のクセを踏まえたコミュニケーションの方法として「6眼モデル」を紹介します。



【図7】行動変容ステージモデル

## 2-5 行動変容 ステージモデル

行動変容ステージモデルは、人が行動（生活習慣）を変える過程を、5つの段階で表します。具体的には、人が行動を変える場合、無関心期→関心期→準備期→実行期→維持期の5つの段階（ステージ）を経ると考えます。つまり、人の行動を変えるためには、その人がどのステージにいるかを把握し、それに応じた働きか

けを行うことが効果的です。（図7）

例えば、自治会など地域活動では、「住民向け説明会」など、全住民に対して共通の情報提供を行う場合が一般的です。対してこの行動変容ステージモデルは、住民の一人ひとりに目を向け、その状態に合わせた個別対応（声掛け）のポイントを示してくれます。

ここから、このモデルの各段階を、任意の住民参加による共助交通の活動に当てはめて説明します。ここでいう共助交通の活動とは、買い物や通院など、移動手段がなく困っている住民を、ボランティアの住民ドライバーが送迎支援し、乗り合いで買い物に行ったり、定期的な通院に行ったりしている状況を想定します。

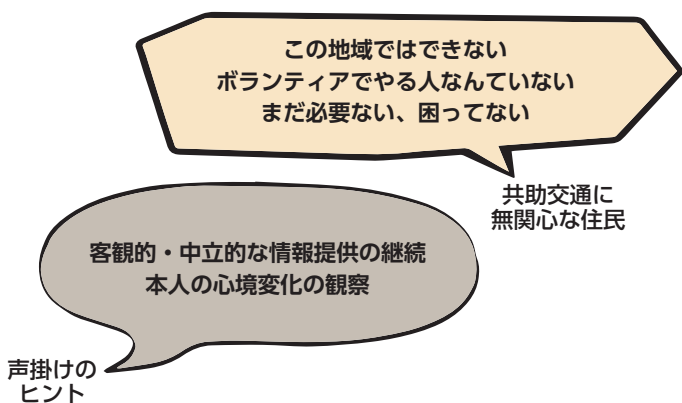
### ① 無関心期の対応

#### ↳ 様々な選択肢による

#### 継続的な情報提供

無関心期にある住民は、これまで共助交通について考えたことがなく、いまの生活パターン（一人一台の車で移動して生活するのが当たり前）を変えるつもりはありません。この住民を共助交通の活動に誘うと、「ほかの地域ではできて

この地域ではできない、ボランティアでやる人なんていない」といった、共助交通の活動そのものを否定的に捉える、「自分（やこの地域）に共助交通はまだ必要ない、苦勞していない」といった、本人のなかで活動に関わる優先順位が低いことを表明します。このような住民に対しては、まず共助交通のメリットを知ってもらい、本人の中での優先順位を上げるための関わり方が有効です。具体的には、共助交通に関する情報提供を継続的に



【図8】無関心期にある住民への声掛け



い、それによる本人の心境変化を観察します。ただし、ここで提供する情報の内容は、できるだけ中立的に伝えます。具体的には、良いことも悪いこともそのまま伝える、ひとつに限定せず様々な選択肢があることを伝えます。なぜなら、共助交通を否定的に見ている人に向けて、肯定的な情報ばかりを提供することは、あたかも「あなたの共助交通に対する見方は間違っている」と、本人の解釈や理解を否定して説得しようとする意味合いも含まれかねず、その場合、本人の否定的な態度を硬化してしまう可能性があるからです。(図8)

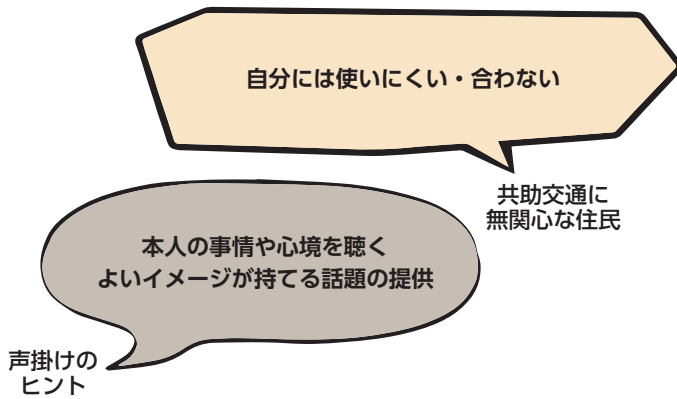
## ② 関心期の対応

↳ 本人の意思を尊重し

ポジティブなイメージを伝える

関心期にある住民は、共助交通の必要性は理解しているものの、「自分の生活パターンでは」使いにくい・合わない」など、できない理由をつけるなどして、活動への参加には至っていません。いわば、「頭では分かっているけれどまだ体が動いていない」状態です。このような住民に対しては、行動に至らない理由を

把握しつつ、活動に参加している自分が、本人にとつて好ましい姿(ポジティブ)としてイメージできるように関わる事が有効です。具体的には、本人から参加に至らない事情や考えを丁寧に聴くことや、既に活動に参加している住民の感謝の気持ちや喜びの声、元氣を取り戻した様子など、活動への参加で生じる具体的な成果(よい結果)を伝えます。こ



【図9】関心期にある住民への声掛け

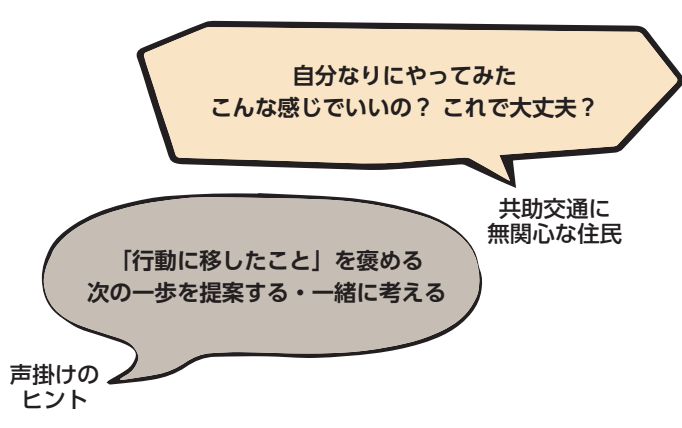
のとき、なかなか行動に移せない本人の背中を少し押しあげたいという想いからついで、「活動に参加しましょうよ!」と、直接的に本人の行動を促す提案をしてしまいがちです。これは、本人の気持ちの整理がつかない状態で行動を急かされることにもなり、初めの一步を踏み出すことをためらってしまうことにもなりかねません。あくまでも、本人の意思で行動に移すことを目指して関わることが重要です。(図9)

## ③ 準備期の対応

↳ 行動や変化を評価する

準備期にある住民は、自分なりにできることから少しずつ行動を変えつつあります。「普段は(自分の車で)一人で買い物に行っているけれど、いつかは自分も運転できなくなるだろうし、今後の練習のつもりで、たまには乗り合いの買い物ツアーに参加してみようか」といった変化です。ただし、まだ手探り状態であり、自分の行動には自信が持てていません。このような住民に対しては、なによりもまず、「行動に移したことを褒めて認め、本人が「これでいいんだ」とい

う気持ちになり、自信をつけていくきつかけを作ることが有効です。具体的には、「すごいですね」「頑張りましたね」「素晴らしい心がけですね」「貴重な第一歩ですね、どうでしたか？」といった直接的な称賛のほか、「次の予定はありますか？」「もしよければ、〇〇もやってみてはどうですか？」といった、次の一歩につながる緩やかな目標設定を促します。大切なのは、行動に移したという「変化そのものを直接的に褒める」ことです。経験豊富で慣れている人はつい、「それでもいいけれど」もつとこうすればいいよ」といった助言だけをする場合があります。「みんなで行く」と買物が終わるまでの待ち時間があるから、あまり冷たいものは買わない方がいい」といったことです。これでは、本人の初めの一歩が自信につながりにくく、むしろ、「やっぱりダメだ、不慣れで苦手なことなんて、軽い気持ちでやるもんじゃない」と、行動を止める気持ちを強化する可能性があります。「次の一歩を提案する」ことは、セットで伝えることを意識します。(図10)



【図10】準備期にある住民への声掛け

④ 実行期の対応

急激な負荷を避けつつ

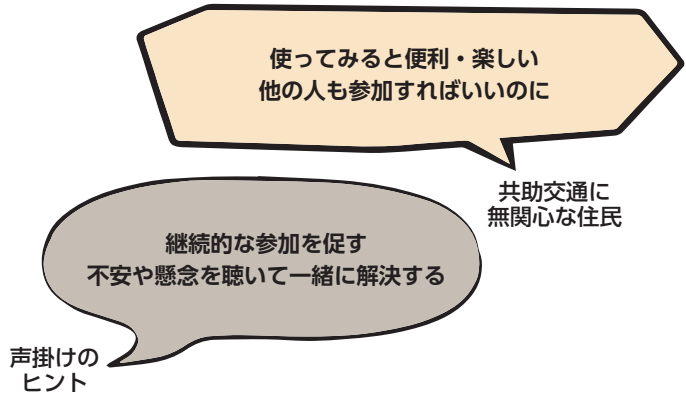
行動の日常化を図る

実行期にある住民は、行動を変えており、その行動には自信を持っています。そのため、「みんなで買物すると思いのほか楽しい、他の人も参加すればいいのに」といった、よい評判（ポジティブな評価）を周囲に伝えることができま

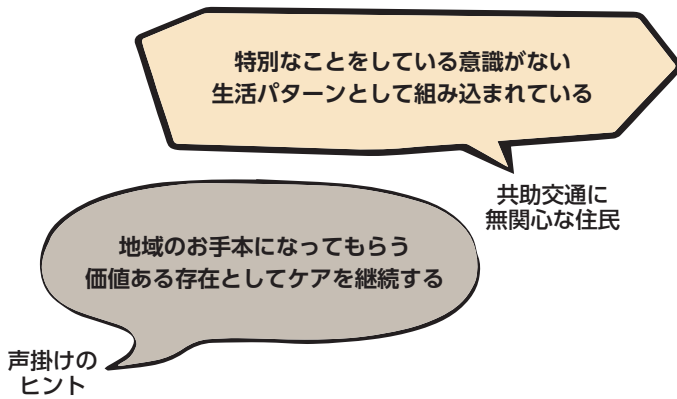
す。一方で、行動を変えてからの期間が短く（概ね半年以内）、本人のなかでは特別な行動として捉えられています。このような住民に対しては、行動を継続し、生活パターンとして定着することを促す関わり方が有効です。具体的には、「あれからまたみんなで買物に行きましたか？」「また一緒に買物に行きましようね」といった、対象となる行動に意識を向ける会話をするほか、「引き続きみんなで買物に行くとしたら、何か気がかりなことはありませんか？ 手伝えることはありますか？」といった、行動を定着させるうえでの問題点を共有して一緒に解決します。このとき、「もつと頻度を上げて参加しましょう」「これからは最低でも月に2回は参加してください」など、急激な負荷を掛けることは避けます。なぜなら人は、自分が負担を感じることを自らすすんで行動に移すことはなく、むしろできれば避けたいと考えるからです。人が生活パターンを変えるのには時間がかかります。本人のテンポやペースに合わせたうえで、定着を目指します。(図11)

**⑤ 維持期の対応**  
 ↳ 価値ある存在と認識し、仲間として一緒に取り組む

維持期にある住民は、行動を変えており、新たな生活パターンとして定着しています。なおかつ、行動を変えてから時間が経っているため（概ね半年以上）、本人は特別な行動をしている意識がない、いわば、「（無意識的にできる）



【図11】実行期にある住民への声掛け



【図12】維持期にある住民への声掛け

当たり前のこと」として捉えられています。このような住民に対しては、地域のお手本（ロールモデル）になってもらうことが有効です。具体的には、「みんなで買い物に行くと、どんな良いことがありますか？」「みんなで買い物に行くと、心がけておくとよいことはありませんか？」「これから参加しようと考えている人に何かアドバイスするとしたら、ど

**⑥ 個々のステージを見極める**  
 ↳ ステージに見合ったコミュニケーションを

子どもと同居、夫婦二人暮らし、妻は免許なし、夫は介護施設に入居など、地域住民はそれぞれに様々な家庭環境のもとで暮らしています。そんな状況のなか、住民が集まって地域の移動や共助交通について議論すると、いますぐにでも活動を始めたい人もいれば、必要性が全く理解できない人もいます。行動変容ステー

んなことを伝えたいですか？」といった、活動への参加や、変えた行動を定着させるためのポイントやコツを引き出し、先人の知恵として今後の活動に役立てます。このとき、「この人はできています（共助交通を使った生活パターンが定着している）から、もう何もしなくて大丈夫」と、個別対応の対象から外すことは避けます。「あなたにはもはや当たり前のことかもしれないけれど、他の住民にとってはまだまだ難しいと思われることができています。あなたは、地域にとってお手本となる、価値ある存在である」という意識で関わるのが大切です。（図12）

ステージ	みられる言動	目指す状態	声掛けのヒント
無関心期	否定的な発言が多い 優先順位が低い	メリットに気付いて 優先順位が上がる	○：情報提供、気持ちの変化の観察 ×：説得、知識の押し売り、拒否の無視
関心期	やらない言い訳が多い	行動する自分を ポジティブに イメージする	○：相手の現状を聴く、成功事例の紹介 ×：「~しましょう」という押し付け提案
準備期	行動に自信がない	自分の行動に自信を 持ってもらう	○：称賛、目標設定、ポジティブチェンジ ×：すでに取り組んでいることを褒めない
実行期	行動に自信がある	日常生活として 定着する	○：中断しない対策を一緒に考える ×：定着する前にさらに負荷をかける
維持期	特に意識していない	お手本になってもらう	○：継続のコツを訊く ×：できているから、と何も聞かない

【図13】行動変容ステージモデルに基づく声掛けのヒント

ジモデルで言えば、地域住民が全員同じステージに集中していることはなく、常に分散した状態です。これを、「地域にはいろいろな人がいるから、人それぞれだから、いろいろな意見が出てくるのは当然」で片付けるのではなく、この人は

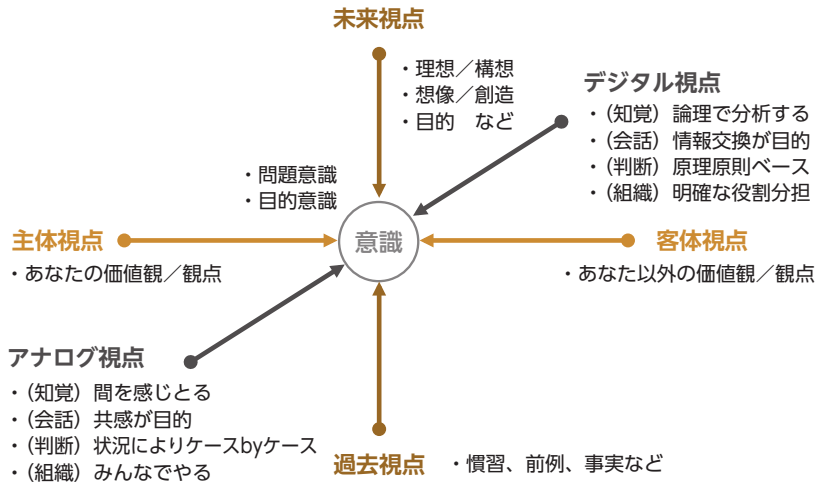
いま、どのステージにいるのか？という意識をもって関わり、ステージに見合ったコミュニケーションを取ることで、地域としての合意形成や、住民の巻き込みをよりスムーズに進めることができます。(図13)

2-6 多様な住民と関わる (6眼モデル)

6眼モデルは、人間の意識モデルであり、6つの視点(3つの軸)で構成されています。こうしたモデルを知ることで自分のコミュニケーションの特徴や癖が分かるようになり、対人コミュニケーションにおいても相手の思考の特徴を理解することができます。(図14)

人は相手に何かを伝えるとき、相手も自分と同じものの方や考え方を持っていることを前提としがちです。それゆえ、どれだけ説明しても理解してもらえない、伝わらないという状況がしばしば起こります。このとき、より分かりやすく伝えようと(一方的に努力)するのでなく、相手が物事を捉えて理解する傾

いま、どのステージにいるのか？という意識をもって関わり、ステージに見合ったコミュニケーションを取ることで、地域としての合意形成や、住民の巻き込みをよりスムーズに進めることができます。(図13)



【図14】6眼モデル

向を把握したうえで、相手にとって分かりやすく伝える工夫が必要です。目的や志を共有し、近い価値観を持った人々が集まりやすい会社組織とは異なり、地域住民は同じ場所に暮らしているとはいえ、その経緯や愛着、生活に

おける価値観は多種多様です。このような地域社会において、住民の理解や共感を得ながら活動を行うことは容易ではありません。6眼モデルは、住民一人一人の違いを踏まえた、適切なコミュニケーションの取り方を考える土台になります。

ここから、このモデルの詳細を、任意の住民参加による共助交通の活動に当てはめて説明します。ここでいう共助交通の活動とは、これからも地域で暮らし続けるために、移動に関する問題の把握や将来像、問題解決の方法について、住民が定期的に集まって話し合いを重ねている状況を想定します。

① 何を問題と感ずるか

↳ 過去視点と未来視点

過去視点—未来視点の軸は、何かの行動をするとき、どこに起点を置くかが人によって異なることを表します。この軸では、「その人が何を問題と感ずるか（問題意識）」の違いが表れやすくなります。過去視点の強い人は、これまでに続けてきた慣習、既に行われた前例、決められたルールや制度に従って行動します。そ

のため、「これまで行ってきたこととは違う行動をする」ことを問題と感ずます。一方、未来視点の強い人は、自身の中に理想とする状態（ゴールイメージ）があり、それを実現するために行動します。そのため、「理想とする未来の実現に向けて行動していない」ことを問題と感ずます。端的に言えば、過去視点の強い人は変化を嫌い、未来視点の強い人は変化を好む傾向があります。

例えば、住民が集まって議論しているとき、過去視点の強い人は、「これまでに誰もやったことがない」、「今の制度では認められないはず」、「事故があったらどうするんだ」など、経験や制度、リスクを根拠に、変化に対して否定的な発言をします。一方、未来視点の強い人は、「どんな地域を目指すのか、まずビジョンを決めるべきだ」、「できる方法を考えよう」、「ルールは時代の変化に合わせて後から付いてくるものだ」など、あるべき姿の実現を前提に、変化に対して肯定的な発言をします。（図15）

② 何に従って判断するか

↳ 主体視点と客体視点

主体視点—客体視点の軸は、何かの意思決定をするとき、何を優先するかが人によって異なることを表します。この軸では、「その人が何に従って判断するか（意思決定）」の違いが表れやすくなります。主体視点の強い人は、自分自身の意思を優先します。そのため、「誰が何を

過去視点		未来視点
未来はおのずと表れる	考え方	未来は自ら実現する
変化を避ける	態度	変化をいとわない
前例がない 制度上認められない リスクがゼロでない	言動	あるべき将来像を描く できる方法を考える ルールは変化する

【図15】過去視点と未来視点

主体視点		客体視点
個人の意思を優先する	考え方	集団の雰囲気優先する
明確に意思表示する	態度	空気を読む・状況に合わせる
私は～したい・したくない 自分(ひとり)でやってみる それぞれでやればよい	言動	集団では極力無言・無反応 全体に影響のない状況で発言 みんながいいならそれでいい

【図16】主体視点と客体視点

言おうが自分の考えで「意思決定します」。  
一方、客体視点の強い人は、自分が所属する集団や組織の意思（状況）を優先します。そのため、「たとえ自分が違う意思を持っていたとしても」その場の雰囲気」意思決定します。端的に言えば、主体視点の強い人は空気を読まず、客体

視点の強い人は空気を読む傾向があります。

例えば、住民が集まって議論しているとき、主体視点の強い人は、「私はやるべきだと思う」、「自分で少しやってみる」、「それぞれに考えていることをすればよい」など、個人の意思を尊重し、状況を問わずはっきりと自分の意見を述べます。一方、客体視点の強い人は、集まって議論をしている最中は無言・無反応で、参加者がひとしきり発言した後や休憩時間、解散後など、会合全体の流れに極力影響を与えない状況で自分の意見を述べます。（図16）

③ 物事の捉え方

↳ デジタル視点とアナログ視点

デジタル視点—アナログ視点の軸は、何かを見るとき、どのように捉えるかが人によって異なることを表します。この軸では、「物事の捉え方（認識）」の違いが表れやすくなります。デジタル視点の強い人は、物事を構成要素に分けて捉えます。そのため、「物事を論理的、機能的な要素で分析」して認識します。一方、アナログ視点の強い人は、物事を全体と

デジタル視点		アナログ視点
分析的・論理的	考え方	包括的・感覚的・情緒的
構造化する・具体化する	態度	間や関係を見る・抽象化する
どこ?・どれ?を明確にする なぜ?～?～だからの構造重視 数字をもって根拠を示す	言動	～な感じ・～っぽいで伝える 要するに～で全体を表現 例え・置き換えで説明する

【図17】デジタル視点とアナログ視点

して捉えます。そのため、「物事の要素と関係性の全体を包括」して認識します。端的に言えば、デジタル視点の強い人は論理的で、アナログ視点の強い人は感覚的な傾向があります。

例えば、住民が集まって議論しているとき、デジタル視点の強い人は、「安心

して暮らすとは、具体的に何を指しているのか」、「言葉じゃなく、数字で示してほしい」、「なぜ？ その根拠は？」など、分析的・論理的な発言で議論に参加します。一方、アナログ視点の強い人は、「話し合いのテーマはつながっているので分けられない」、「優先順位は決められない」、「要するに、一言でいうとどんな感じ？」など、全体的・感覚的な発言で議論に参加します。(図17)

#### ④相手の視点に立ったコミュニケーション

自治会の集まりなどで同じ内容の資料や議論を「共有」していても、人はそれぞれに違った受け止め方をしています。加えて、人は、自分とは違う受け止め方をしている他人のことを想像して理解することが苦手です。例えば、住民同士の調和や総意を重視する住民が、自分のやりたいことを一人で始めてしまう住民のことを、自分勝手に困った人(問題児)だとみなします。6眼モデルで言えば、客体視点の人が、主体視点の人を理解できない状態です。

人はそれぞれ異なる文化(視点の組み合わせ)を持っているので、視点が対立

相手の視点	相手と同じ視点に立つ(合わせる)コミュニケーション
過去	ルールや制度、慣習、過去の経験を踏まえる、成り行きに任せる
未来	やりたいことや理想を実現するためにはどうするかを一緒に考える
主体	一人一人の考えや意思を尊重する、個人的な発言を歓迎する
客体	合意形成のプロセスを踏む、関係者にも話を通す
デジタル	論理的に説明する、明確に役割分担する、計画的に順序立てて進める
アナログ	関連や関係性を考える、共感を重視する、臨機応変に対応する

【図18】相手の視点に立ったコミュニケーション

することは避けられません。大切なことは、自分とは異なる視点を持つ人のことを頭ごなしに否定したり、感情的・生理的に嫌ったりする(さらにその評価を周囲に広める)のではなく、まず、「自分

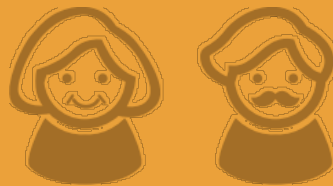
とは違う視点を持った人がいる」という状態(関係性)として捉え、視点の違いを前提としたコミュニケーションを取ることです。相手の視点に合わせた会話ができれば、相手は、「自分のことを分かってくれている・自分の話を聞いてくれている」と感じます。コミュニケーションを通じた相互理解は、住民の協力関係や信頼関係の構築に不可欠です。(図18)

#### 【参考文献】

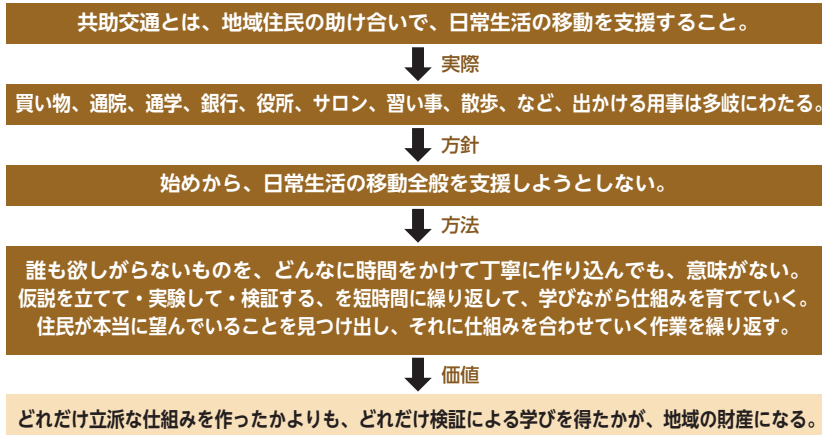
- ・エリック・リース著、井口耕二訳  
『リン・スタートアップ』日経BP、2012年
- ・Daniel Kim  
『WHAT IS YOUR ORGANIZATION'S CORE THEORY OF SUCCESS?』The SYSTEMS THINKER (https://thesystemsthinker.com/what-is-your-organizations-core-theory-of-success/)
- ・厚生労働省  
『行動変容ステージモデル』e-ヘルスネット  
(https://www.e-healthnet.mhlw.go.jp/information/exercise/s-07-001.html)
- ・林吉郎著  
『異文化インターフェイス経営―国際化と日本的経営』日経、1994年
- ・林吉郎、八木龍平著  
『本当の自分がわかる6眼心理テスト』創元社、2011年

# 3

共助交通の  
仕組みを作る







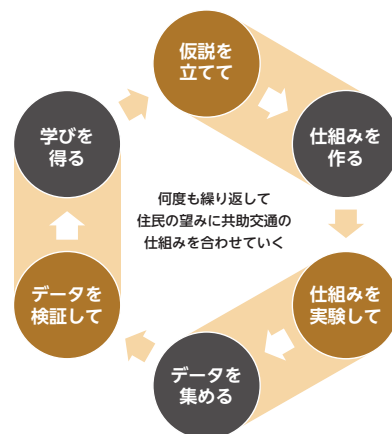
【図1】共助交通を作る考え方

本章では、共助交通の仕組みを作るための手順を説明します。ここでいう共助交通とは、「地域住民の助け合いを基本とした、日常生活における移動支援の仕組み」と考えます。具体的には、買い物、通院、通学、銀行・役所・携帯シヨップ

等への手続き、地域のサロン活動への参加、習い事、散歩を兼ねた外出（お出かけ）などを行う際、すでに自動車運転免許を返納した一人暮らしの高齢者や、まだ自動車運転免許を持たない高校生など、自力での移動手段がなく困っている住民を、都合のつく住民がドライバー役となつて移動を支援する活動の全般を指しています。

まず、共助交通の仕組みを作るうえで基本となる考え方を説明します。（図1）次に、その考え方に沿つて手順を説明します。

共助交通では、日常生活の移動全般が対象になり得るため、自ずとその支援内容は多岐にわたります。これに対して本書では、「始めから日常生活の移動全般を支援する仕組みを作ろうとせず、少しずつ支援できることを増やしていく」方針を取ります。そしてこの方針のもと、必要最小限の支援を短時間で作つて実験・検証することを何度も繰り返す方法を取ります。具体的には、(1)仮説を立てて仕組みを作る、(2)仕組みを実験してデータを集める、(3)データを検証して学びを得る、という3つの作業を繰り返します。（図2）



【図2】共助交通を作る「3つの作業」の繰り返し

なぜなら、地域の限られた資源や経験のなかで、初めから地域の移動に関するあらゆる問題を一挙に解決できる仕組みは到底作りえないからです。特に、住民の共助交通に関する経験が少ない状態では、経験から学び成長していく進め方が有効です。

この方法の元になっているのは、「リン・スタートアップ」という起業の方法の一つです。詳細については、2-2(P18)を参照してください。

## 3-1 仮説を立てて 仕組みを作る

仮説を立てて、実験するための仕組みを作ります。「仕組みを作り込み過ぎず」、「利用者に約束し過ぎない」ようにするための方法を学びます。

### 【ポイント】

- 誰を利用者として、どんな問題を解決するのかを明確にする。
- 利用者とは問題は、できるだけ具体的に設定する。「高齢者の買い物不便」ではダメ。
- 利用者を理解するときは、問題だけを探そうとせず、本人や生活全体を捉える。

### ① 対象となる利用者を設定する

まず始めに、「誰のための共助交通をこれから作るのか」、つまり、共助交通の利用者を設定します。利用者は、過去に実施した住民アンケートの結果や普段の住民との関わり合いの中で見聞きした経験、ニーズや要望を寄せてきた住民、実験データを検証して得た学びなどの情報をもとに設定します。

このとき、地域の実態や問題を把握することを目的に、地域住民を対象としたアンケートを実施することがありますが、アンケートは手段の一つであり、必須ではありません。ここで行う作業は、3つの作業を「何度も繰り返す（周回する）」うちの一つであり、今後、繰り返すたびに戻ってくるので、都度、利用者を設定するための情報は変わります。

ここで設定する利用者は、できるだけ具体的な方が望ましいです。例えば、「独居高齢者」ならば、「〇〇地区に住む、自分で車を運転してスーパーに買い物に行っている、75歳以上の独居の女性」とします。この具体化には、いくつかの視点（切り口）があります。

- 地理…町、地区、集落、河川沿岸部、国道沿い、など
  - 人口統計…年齢、性別、家族構成、未婚、職業、所得、など
  - 心理…ライフスタイル（志向）、趣味、性格
  - 行動…利用状態、利用回数、利用頻度、利用金額、認知の有無など
- 目的や状況に応じて複数の視点を組み合わせることで利用者を設定します。利用者を

具体的に設定することで、利用者の理解がしやすくなります。

### ② 利用者を理解する

設定した利用者を理解し、移動に関する問題や不安を把握します。このとき、「移動に関すること」や、「問題だと思っ不安に思っていること」など、自分が知りたいことだけを質問するのではなく、利用者（人）の全体を理解することが重要です。移動は手段であり、もし移動に関する問題があるなら、そこには移動する目的があります。言い換えれば、まず利用者の生活における様々な「目的」が把握できれば、それらに対する「移動の問題」を探ることができます。

例えば、次の視点を通して会話をすることで、利用者の全体を把握しやすくなります。（図3）

- 日常の行動
  - 気になること
  - 持っている意見
- 会話（インタビュー）を通じて利用者を理解するほかに、利用者の生活の様子をそばで観察する方法（フィールドワーク）があります。例えば、平日の日中、

理解の視点	質問の例	主な回答
日常の行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>平日日中の過ごし方</li> <li>定期的な外出の用事</li> <li>地域との関わり</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>買い物や通院</li> <li>運動</li> </ul>
気になること	<ul style="list-style-type: none"> <li>家族</li> <li>地域</li> <li>食事</li> <li>健康</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ファッション</li> <li>教養</li> <li>スポーツ</li> </ul>
持っている意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>自分の人生</li> <li>認知症や免許返納などの高齢社会関連</li> <li>自動運転やAIなど未来技術関連</li> <li>まちづくり活動やコミュニティ活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の将来</li> <li>高齢社会関連</li> </ul>

【図3】利用者の全体を理解する

自分の車を運転して最寄りのスーパーに生鮮食品を買い物に行く外出に同行して観察します。運転中、駐車場、買い物、レジ支払い、袋詰め、といったように、それぞれの場面で「何が起きているか(出来事)」を把握します。このとき、「移動に関する問題を見つげよう」という視点

で観察するのではなく、出来事を印象とともに把握します。(図4) そうすることで、事後、本人や家族、関係者などと当時の様子を振り返って、様々な視点で問題がないかを考えることができます。

疑問に思ったこと	驚いたこと
共感したこと	ひらめいたこと

【図4】利用者の行動を観察する

### ③ 仮説を立てる

本書でいう仮説とは、「これから作る

うとする共助交通の仕組みの内容」のことです。例えば、(今の) 仮説が、「乗合の買い物ツアー」だとします。実験の結果、利用者からは通院支援の要望が多く寄せられました。そこで、新しい仮説として、「個別の送迎支援」を追加する(新しい支援の仕組みを作る)、といった具合です。先に述べた、共助交通を作る3つの作業を「何度も繰り返し(周回する)」「もので、一周目が「乗合の買い物ツアー」で、二周目が「個別の通院送迎の追加」となります。

ここでも、対象となる利用者の設定と同様に、できるだけ具体的に記述することが重要です。例えば、「乗合の買い物ツアー」であれば、「自力で集合場所まで歩いてこれる住民を対象に、4人乗りの軽自動車1台を使って、運行ダイヤを決めて、乗合で最寄りのスーパーに行く買い物ツアー」というように、より具体的に記述することが望ましいです。

具体的にすることで、少しずつ経験を積み重ねて学び、前向きに成長していく実感が伴う活動にすることができます。「まずは最寄りのスーパーまで乗合で行けるようになる(それができたら次の行

き先を増やそう」といったように、妥協の産物ではない、意図した選択であるという自覚のもとで活動することが大切です。

#### ④ 仕組みを作る

共助交通の仕組みには、おおよそ次の要素があります。全てを整える必要はありません。初期の実験段階ではひとまず利用規約と案内チラシは作らずに進める、といったように、活動の規模や状況に応じて必要性を判断します。

#### 【人】

- 利用者：移動の支援を希望している人。  
仮説で設定した、「誰」に相当する人。
  - 運転者：車を運転して、利用者の移動を支援する人。
  - 予約係：利用者の連絡に応じて、運転者の調整と手配をする人。運転者が担う場合もある。
  - 企画係：乗合の買い物ツアーなどを実施する際、日程調整や参加者の取りまとめを行う人。
- 【物】
- 車：利用する車。お金のやり取りがある場合、車の所有者と運転者の関係性

に注意。

- 駐車場：運用コスト削減のため、できるだけ無料で利用できる場所が望ましい。

#### 【金】

- 自動車保険・任意保険。運転者など、特定の人に不利益が集中しないように注意。
- 燃料代：日々の運行に必要なため、会費や実費の徴収などによる手元資金の調達が必要。

#### 【情報】

- 利用規約：活動の主旨、会員・会費の有無、利用ルール、個人情報取り扱いなど。
- 名簿：利用者と運転者の一覧。運転者は自動車運転免許証のコピーを取っておく。
- 運行記録：運転者が都度記録する。日時・行き先・運転者・利用者・走行距離計など。
- 案内チラシ：地域に活動の存在を周知したり、参加者を募ったりするための道具。
- 連絡先：予約の受付や活動への問い合わせを受ける。電話やSNSのメッ

ページ機能など。

地域に共助交通の仕組みを作ることには、新しい公共交通機関を作ることではありません。共助交通の仕組みは、公共交通機関の運賃体系のように、不特定多数の人が利用することを想定した厳密な仕組み（制度）作りを行うのではなく、最低限、想定する利用者が使える程度の支援内容を、手元にある資源の範囲内で少しずつ作っていきます。このとき、次の点を意識することが大切です。

- 最低限、どの程度の支援内容であれば、利用してもらえるのかを考える
  - どのような支援内容であれば、また利用したいと思いい、他の人にも薦めようとするかを考える
- 共助交通を作るうえで大切なことは、始めから「仕組みを作り込み過ぎない」ことと、「利用者に支援を約束し過ぎないこと」です。

### 3-2

## 仕組みを実験して データを集める

仮説を元に作った仕組みを実験しま

す。「とにかくやってみる」という姿勢は大事ですが、それが場当たりのにならないようにするための方法を学びます。

### 【ポイント】

- 実験する前に、実験結果を検証する指標を立てておく。
- 実験の参加者は、未完成であることを前提に評価してくれる人を選ぶ。
- 実験では、数字だけではなく、その場の様子（発言や反応等）もデータとなる。
- 参加者の不足や不満の反応には、「利用者にとって何が重要か」が含まれている。

### ① 検証する指標を立てる

実験は、仮説を検証するために行います。つまり、実験する前に、「立てた仮説をどういった指標で検証するのか」を考えておくことが重要です。ただ闇雲に、「とりあえずやってみよう」という姿勢で臨むと、実験中にどんなデータを集めればよいか、どこに注目して観察すればよいか分からないままに終わってしまい、貴重な機会を逃します。検証する指

標を立てることは、活動を場当たりのしないための、大切な作業です。

指標は、「価値があるのか」と、「継続性があるのか」の視点で考えます。なぜなら、共助交通の目的は、日常生活の移動を支えることであり、その支援内容は、一過性の結果よりも、継続的に利用される内容であることが求められるからです。

具体的な指標を使った検証の例は、3-3-①（P38）を参照してください。

### ② 実験の参加者を集める

実験は多くの場合、目指す完成形と比べて、十分な準備が整っていない状態で行われます。例えば、ひとまず運転者が所有する自家用車を使って送迎してみよう（最終的には共助交通専用の車を用意するつもりだけでも、現時点では無理だから）、といった具合です。

多くの住民は、慎重で、懐疑的で、保守的です。<sup>1</sup> 条件が整わず、情報も不足するなかで、広く住民に呼び掛けて実験の協力を得ようとすると、地域は拒否反応を示します。これを繰り返ししていると、活動の存続すら危ぶまれる状況になりか

住民のタイプ	行動の傾向
好奇心旺盛な人	新しいものに価値を見出して積極的に取り入れる
流行に敏感な人	自ら情報収集して拡散する、少ない情報でも判断する
慎重な人	流行に関心がある、先行する人の様子や意見で判断する
懐疑的な人	世間の様子を見ながらマネをする、多数派を選択する
保守的な人	世間の動きに関心が薄い、無難なものや定番を選択する

未完成（少しずつ作っていく過程）であっても、それを前提として価値判断（評価）し、その評価を周囲に伝えて（拡散して）くれる住民を、実験の参加者にする。

【図5】実験の参加者の選び方

ねません。

そこで、実験の参加者は、流行に敏感なタイプの住民を見つけて、個別に声を掛けていく方法を推奨します。（図5）このタイプの住民は、たとえ未完成なものであっても、それを前提として評価

し、周囲の人に伝えてくれる力を持っており、実験の参加者としては最適です。逆に言えば、こうした流行に敏感なタイプの住民の様子や意見を、地域の影響力として活用することで、広く住民を巻き込めるようになります。

## コラム

### 流行に敏感なタイプの人を見つける

ある地域で開かれた住民ワークショップで、「高齢になると、交通量が多く流れが速い国道を運転するのが怖くなり、国道沿いのスーパーに行く機会が減った」という声がありました。そこで、住民の自家用車を使って、「乗合で国道沿いのスーパーに買い物に行くツアー」の実験をすることにしました。数名に声掛けしてみたところ、参加の意向を示す住民がいたため、主催者側は、何名かの参加者があることを想定していました。

実験当日、サロンに集まった住民に、今回の実験の主旨と内容を伝えて、参加者を募りました。ところが、誰も手を挙げることはなく、結局、実験は失敗（参加者ゼロ）に終わりました。

事後、住民に個別で声を掛けてみると、「実験に参加してもよかったですけれど、みんなが集まっている状況では率先して手を挙げにくかった」という意見が寄せられました。

地域には少なからず流行に敏感で、新しいことに協力的な住民がいます。しかし、声の掛け方ひとつで、その反応（結果）は、大きく変われることを、この事例は教えてくれます。

ちなみにこのケースでは、事前の声掛けを通じて必要最小限の参加者を確定させたうえで、残りの座席について広く参加を募る、という進め方がよかったのかもしれない。こうしたことで、主催者側も気が付いていない「流行に敏感な住民」を、新たに見つけられる可能性があります。

### ④ 実験する

実験では、以下のデータを収集します。必要に応じて、参加者アンケートを実施します。

- 参加者の属性：年齢、性別、居住地区、家族構成、移動手段、など
- 数字で表せる結果：回数、人数、時間

帯、距離、金額、など

- 数字で表せない結果：様子（写真や動画）、発言、反応、評価、印象、など
- 実験は、地域にとって学びのプロセスです。特に本書では、実験を通じて繰り返し仮説を検証しながら共助交通の仕組みの精度を高めていくことを前提としています。

このとき重要なことは、じっくりと時間をかけて完璧なものを作ることではなく、時間を掛けずに気付きや学びが得られる程度のものでいいことです。支援内容が不足していても、運営に不備があっても、持続性が担保されていなくても構いません。

ただこのとき、少しずつ作っていく進め方によって起きる問題もあります。（図6）いずれも、繰り返し途中で起こり得ることとして想定しておきましょう。

実験では、至らない点も多いため、参加者から不足や不満を寄せられることがあります。見方を変えれば、ここで寄せられた声（指摘事項）が、利用者にとって重要な部分であり、この部分に重点的に取り組むことが、より良い支援の実現に効果的かつ効率的です。

3-3

データを検証して  
学びを得る

実験から得たデータを検証し、気付きや学びを得ます。ここでの学びは、新たな仮説を立てる（次の周回に進む）ため

問題の種類	例	考えられる対策
法的な問題	気付かぬうちに白タク相当の仕組みを作っていた	法令について学ぶ（→4章）
合意形成の問題	自治会の会合でそんな話は聞いてないと言われた	自治会と切り離れた時限活動にする 自治会に実験の承認を諮らない
評判の問題	へんなことをやっているらしいという噂がたった	活動への力添えを依頼する（誘うのではなく助けを求める）
意欲の問題	発展途上と分かっているにもかかわらず否定されるとやる気が下がる	予め繰り返す回数を決める（次に進むことを意識する）

【図6】 少しずつ作っていくことによって起こる問題

の材料となります。

【ポイント】

- 指標（数値）を使って、価値と継続性の視点で検証する。
- 一人ひとりの異なる価値観で検証するために、KPTフレームワークを使う。
- 印象をそのまま検証することで、当時の状況を関係者に事後共有しやすくなる。
- 実験を検証するために視察に行く方が、より効果的で効率的な学びが得られる。

① 指標で検証する

3-2①（P36）で設定した指標で実験した内容の価値と継続性の有無を検証します。例えば、乗合の買い物ツアーに、対象となる住民のうち半数が参加したら、「価値がある」とみなし、さらにその半数が次回以降も参加（リピート）したら、「継続性がある」と判断するなど、運営側で一定の評価・判断基準を設定して検証します。（図7）

② 評価で検証する

物事の評価は人それぞれに異なります。

実験を検証する観点		指標	
その支援に価値があるか？	その支援に継続性があるか？	対象となる住民の半数が参加する	参加者のうち半数が再参加する

項目	数値
対象となる住民	40人
支援に価値があるとみなす人数	20人以上
支援に継続性があるとみなす人数	10人以上

	参加者数		価値	継続性
	一回目	二回目		
参加者数	18	20	ない	—
再参加者数	0	13	ある	ある

徐々に参加者が増えてリピート率が高い → 価値も継続性も「ある」とみなせる

【図7】 指標で実験を振り返る

す。これは実験においても同様です。電話予約の対応が丁寧にできたか、運転者間の調整はスムーズにできたか、新規参加者に対して運営の仕組みを分かりやすく説明できたか、といった、数字では表しにくい結果は、関係者一人ひとりの価値観（物事のよし悪しを決める物差し）によって判断され、言葉

で表現され、それらが評判や口コミ、噂話となって地域に伝わります。

一人ひとりの異なる価値観で実験を検証し、次の行動に活かす考え方として、「KPT (Keep, Problem, Try)」の枠組み<sup>2</sup>があります。(図8)

- Keep: 実験結果のうち、よかったと思うこと
  - Problem: 実験結果のうち、問題だと思つこと
  - Try (Keep): よいことを続ける、さらに拡大するためにやること／やってみたいこと
  - Try (Problem): 問題を解決する、改善するためにやること／やってみたいこと
- 使い方には、各自で記入した内容を共有する方法と、複数名で会話しながら書き下していく方法があります。前者は個々の評価を把握しやすいですが、全体方針としてまとめるのが難しくなります。後者は関係者の意識を統一しやすいですが、一部の発言者の評価が全体の評価に大きく影響する(偏る・引きずられる)場合があります。検証を行うために集まった人数や関係性、

振り返り結果の用途など考慮して方法を選択します。



【図8】KPTフレームワーク

③ 印象で検証する

実験に立ち会ったときの印象を、評価せず、そのまま検証します。実験に立ち会えなかった人を含む複数名で検証を行うとき、当時の状況を共有するのに役立ちます。詳細は3-1-②(P33)を参照してください。

④ 比較して検証する

過去の実験結果(数字や担当者の経験)を参照する、同様の仕組みを導入している他の地域を視察するなど、他のデータと比較することで気付きや学びを得ます。厳密に言えば、同じ条件で実験した結果でなければ比較はできませんが、運営のコツや利用者とのコミュニケーションなど、ノウハウを効率的に見つける効果が期待できる方法です。

例えば、コミュニティ・カーシェアリングを運営している米子市永江地区は、試験導入の期間中、先行する石巻市内の導入地域を視察しました。そこで、この仕組みが支える側・支えられる側という一方的な関係に基づく支援制度ではなく、みんなで楽しみながらまちづくり活動をする中で移動問題の解決があることに気付き、より柔軟な運営形態へと方針転換しました。<sup>3</sup>

コラム

立場の違いによる評価のズレ

永江団地のコミュニティ・カーシェアリングでは、乗合の買い物ツアーを実施



しています。当初は運転者を中心とした支援者側で仕組みの構築をしていました。

「運行ダイヤを30分間隔に設定するのは適切だろうか？45分とか60分間隔の方が、ゆっくりと買い物ができる、利用者には喜ばれるのではないか？」などと、利用者にとっての価値は「買い物時間」で決まる、という前提に立つて考えていました。

ところが、参加者から得られた反応は、「そもそも運行ダイヤ方式であることが使にくい」、「週一回の特売日にも行きたい」といったものでした。

この事例は、共助交通の仕組みを作る人（開発者）と、それを利用する人（利用者）という立場の違いが、実験の評価を違ったものにするということを教えてください。

### 3-4

## 新たな仮説を立てて 繰り返す

データを検証して得た学びをもとに、新たな仮説を立てて次のサイクル(周回)

へと進む、重要な作業を行います。まず大まかな方向性に基づく新たな仮説の立て方について説明し、次に、より詳細な立て方について説明します。

### 【ポイント】

- 新たな仮説を立てる方法は、継続、改善、見直し、中止に大別される。
- 詳細な方法を学ぶことで、各周回でのより適切な判断と新しい仮説立てができる。
- 経験から学び成長する方法では、結果よりもその過程（プロセス）が地域の財産になる。

### ① 継続する

仮説を変えずに実験を継続します。(図9) これによって、実験のデータ（利用者数や感想）が増える、実験の時期（季節など）による影響が減る、といった効果が得られます。

### ② 改善する

仮説は変えず、内容の一部を変更して実験を継続します。(図10) 利用者にとってより利用しやすくする、協力してもらいやすくする、などの対策がこれに

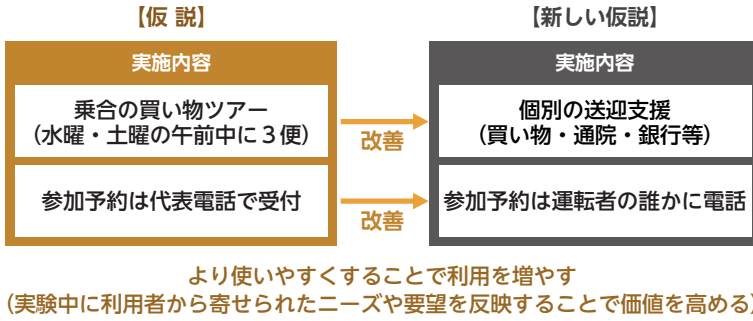


同じ条件下でのデータを増やして実験の精度を高める  
(繁忙・閑散期や季節などの影響を減らす)

【図9】 実験を継続する

あたりです。例えば、利用者に電話番号入りの名刺を渡して次回の予約を取りやすくする、利用者から寄せられたニーズや要望を採用する、といった変更を行います。

変更を行う際、以下の点に注意します。  
● 他の変更点も含めて、変更を行う時期



【図10】改善する

や期間を決める。

- 少数のモニター役の住民を決めて実施し、うまくいったら全体に変更を反映する。

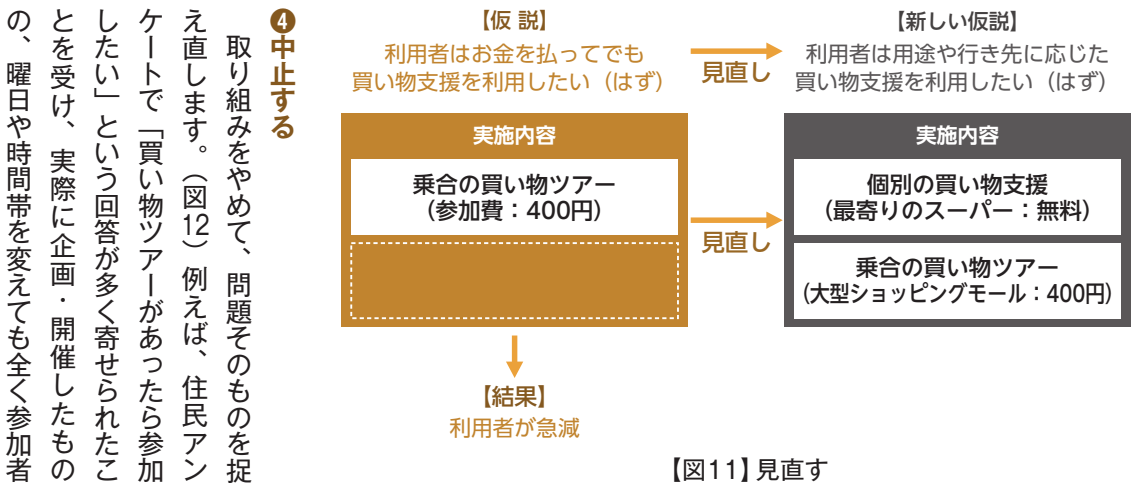
また、変更を行うことによって、新たな問題が発生することがあります。次の対処について検討し、適宜、事前に準備

**③ 見直す**

仮説を立て直します。具体的には、「誰の・何を」を解決するのかを設定し直します。(図11)例えば、コミュニティ・カーシェアリング(4-7②(P65)を参照)を運営する中で、乗合の買い物ツアーを有料化(参加費を徴収)したら、参加者が急減したとします。このとき利用者は、有料化を否定しているのではなく、「少し離れたところにある大型ショッピングモールに行くなら有料でもよいが、近所のスーパーに行くのは無料でない」と日常的に利用がしにくい」といったように、行き先と参加費の関係性で買い物ツアーの価値を判断しているかもしれません。利用者の状況やニーズを把握し直すなどして、新たな仮説を立てます。

しておきます。

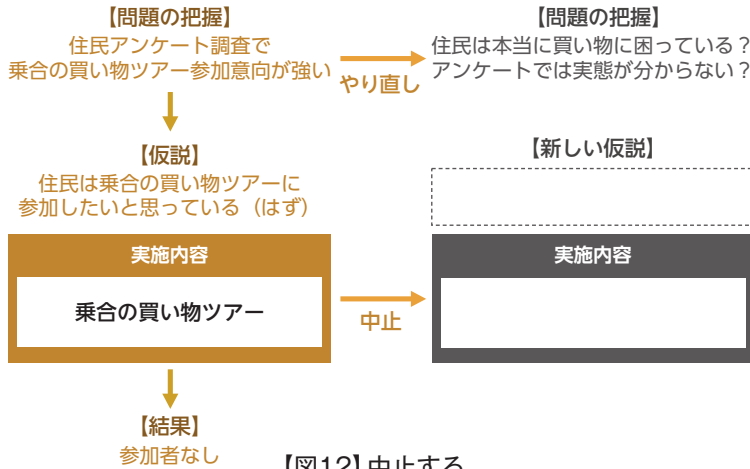
- 変更による問題発生を関係者にすぐに共有するための手順を用意する。
- 変更をすぐに元に戻すための手順を用意する。
- 変更による問題を更なる変更で対処しないよう関係者に伝える。



【図11】見直す

**④ 中止する**

取り組みをやめて、問題そのものを捉え直します。(図12)例えば、住民アンケートで「買い物ツアーがあったら参加したい」という回答が多く寄せられたことを受け、実際に企画・開催したものの、曜日や時間帯を変えても全く参加者



が集まらなかったとします。このとき住民は、ウソの回答をしたのではなく、「今の自分には必要ないけれども、他の住民は必要としているかもしれない。自分にとつても、ないよりはあった方がよい。自分もいつかは利用したくなるかもしれない」などと考えて回答したのかもしれない

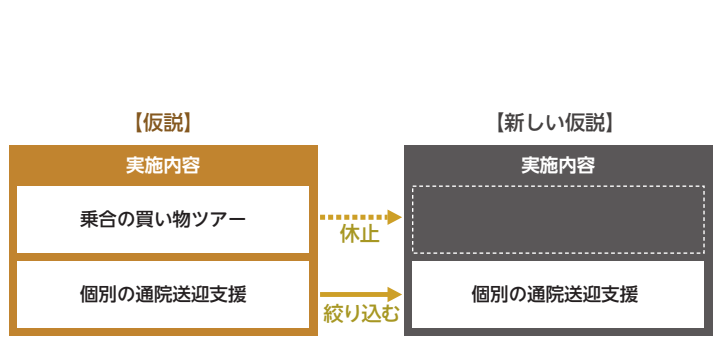
### 3-5 具体的な仮説設定のアイデア

ここまで、大まかな方向性に基づく新たな仮説の立て方について説明しました。ここでは、より詳細な仮説の立て方を説明します。なお、ここに書かれた全ての方法を実施しなければ次の周回に進めないということではありません。様々な方法を「思考の引き出し」として身に付けておくことで、状況に応じたより適切な選択が行えるようになります。

#### ① 支援内容を絞り込む

これまでの仮説の一部を絞り込んで、新たな仮説にします。例えば、乗合の買い物ツアーと個別の通院送迎支援を実施

ません。だとすると、「そもそも住民は、本当に買い物に困っているのだろうか？ アンケート調査以外の方法で調査すべきではないか？」という、問題の内容や定義の方法に疑問がわいてきます。このような場合には、一旦取り組みをやめて、問題を定義し直します。



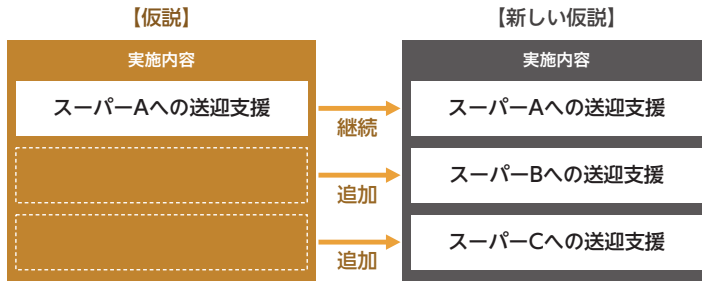
【図13】支援内容を絞り込む

したものの、後者の通院送迎に利用が集中したため、一旦乗り合いの買い物ツアーを休止し、個別の通院送迎支援のみを実施します。（図13）

#### ② より広範囲の支援を実施する

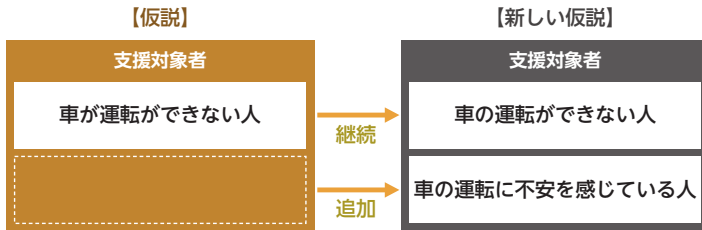
これまでの仮説で取り扱ってきた内容を拡張して、新たな仮説にします。例えば、最寄りのスーパー（A）への送迎支

**③ 対象とする利用者を変える**  
 これまでの仮説で対象としてきた利用者を変更して、新たな仮説にします。例



【図14】より広範囲の支援を実施する

援を実施したところ、利用者から近隣にある他のスーパー（BやC）へも送迎してほしい、との要望が多く寄せられたため、送迎先のスーパーを追加します（A〜C）。（図14）



【図15】対象とする利用者を変える

例えば、自動車運転免許証を持っていない人（返納者を含む）を対象とした送迎サービスを提供したところ、免許を持っているものの、加齢に伴って運転に不安を感じている高齢者から、自分も行き先によっては利用したい、との要望が寄せられたため、利用対象者を、「車が運転できない人や、運転に不安を感じている人」に変更します。（図15）

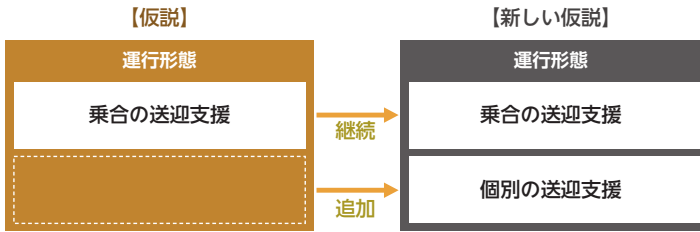


【図16】対象とするニーズや問題を変える

**④ 対象とするニーズや問題を変える**  
 これまでの仮説で対象としてきたニーズや問題を変更して、新たな仮説にします。例えば、主に高齢者の生活不便の解消を考えようと住民ワークショップを実施したところ、高校生の通学不便の解消への強い要望が寄せられたことを受けて、解くべき問題を変更します。（図16）

### ⑤ 運行形態を変える

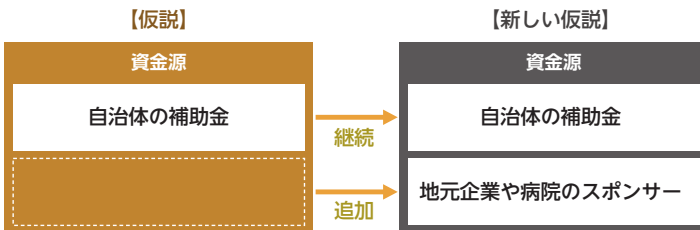
これまでの仮説で採用してきた運行形態を変更して、新たな仮説にします。例えば、乗合の送迎サービスを提供していたものの、利用が進まず、むしろ個別の送迎サービスの要望が多く寄せられたことを受けて、運転者が都合のつく範囲内で個別の送迎サービスを追加提供します。(図17)



【図17】運行形態を変える

### ⑥ 資金源を変える

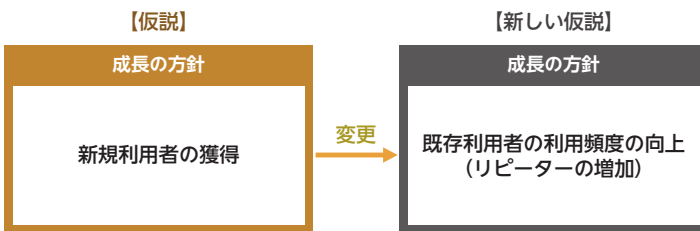
これまでの仮説で前提としていた活動の資金源を変更して、新たな仮説にします。例えば、行政の補助金を使って送迎サービスを提供していたものの、より安定的な運営環境とするために、新たに地元企業や病院からのスポンサーも募ることとします。(図18)



【図18】資金源を変える

### ⑦ 成長の方針を変える

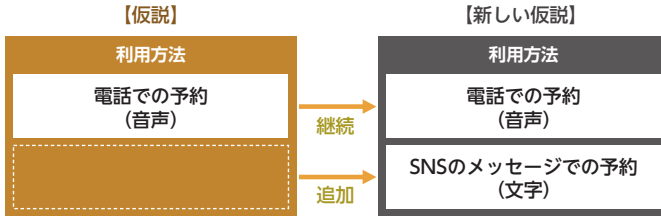
これまでの仮説で取ってきた成長の方針を変更し、新たな仮説にします。例えば、これまでは新規利用者の獲得に力を入れてきたものの、既存利用者の利用頻度が低い状況を受けて、次年度からはリピーターの増加に力を入れる方針とします。(図19)



【図19】成長の方針を変える

⑧ 利用方法を変える

これまでの仮説で採用してきた取り組みの提供方法を変更して、新たな仮説にします。例えば、送迎サービスの予約を電話のみで受け付けてきたものの、スマートフォンを持ち、LINEやFacebookで家族とコミュニケーションを取っている利用者が多い状況を受けて、同様のインスタントメッセージサービス（アプリ）でも予約ができるようにします。（図20） 大山町大山地区



【図20】利用方法を変える

では実際にこの方法で子どもの通学送迎を行っています。

⑨ 運営／運用形態を変える

これまでの仮説で前提としてきた組織の運営や資源の運用の形態を変更して、新たな仮説にします。例えば、送迎サービスの提供時間を9時～16時に設定し、それ以外の対応は断っていたものの、総合病院の受付時間が始まる8時半までには到着した



【図21】運営／運用形態を変える

い、との要望が寄せられたことから、運転者の都合が付けば、提供時間外でも柔軟に対応する運営にします。（図21）

⑩ 地域全体の成長のために

実際の活動では、様々な判断や試行錯誤を繰り返した先に、その地域の特性や状況に見合った共助交通の仕組みが作られますが、公開資料やニュース記事などでは、最終的に出来上がった仕組みが好事例として紹介され、途中の判断や方針変更のプロセスは共有されないのが一般的です。

しかしこのプロセスは、経験から学び、成長していく人の姿そのものであり、共助交通に限らず、住民主体のまちづくりを行ううえで、とても貴重な財産（地域資源）です。

よって、結果だけを報告するのではなく、本節で行うような判断や試行錯誤のプロセスを、できるだけありのまま住民や関係者に共有していくことが重要であり、こうした地道な取り組みの積み重ねが、地域全体の成長につながります。

## 3-6

## 拡大する・継続する・ 定着させる

共助交通の仕組みを持続可能にするために必要な、拡大・継続・定着の方法について学びます。

### 【ポイント】

- 常連がいて、口コミで利用者が増え、日常風景の一つになっている状態を目指す。
- 支える側と支えられる側の関係ではなく、共に仕組みを作る仲間の関係性にする。
- 行政機関の補助金や助成金だけでなく、企業との連携も含めて運営コストを下げる。
- 自律的な運営組織となるためには、問題解決と理想実現の両視点で考えることが重要。

### ① 持続可能な共助交通の状態

共助交通は、日常生活の移動を支援する仕組みです。よって、その仕組みが持続可能な状態を目指す必要があることは言うまでもありません。しかし、何をもち

て「持続可能」とするかが分からなければ、具体的な活動には至りません。そこで本書では、「持続可能な共助交通」を、大きく四つの条件を満たしている状態と考えます。

- 利用し続ける人がいる
  - 既存利用者のなかに、定期的な通院などで利用する「常連」がいる。
- 利用することが広報になっている
  - 日常的に運行している様子（口コミマーク等が付いた車が走っている姿）を見かける。
- 利用者を増やすためのコストが低い
  - 既存利用者の口コミによって、新規利用者が増えている。
  - 新規利用者の募集活動（説明会や相談会等）が、運営の一部に組み込まれている。

- 共助の精神で運営されている
  - 気軽に断れる・止められる・責められない等、無理なく続ける意識が共有されている。

— 運営者、運転者、利用者が一体となって仕組み作りや運営改善に取り組んでいる。

— 運転者など、特定の個人に過度な負

担や不利益が集中しない運営がされている。

上記を満たす状態の実現には、外部資源の活用や連携強化、組織の運営力強化などが必要です。以降では、仕組みの拡大・継続・定着の視点から、具体的な方法について説明します。

### ② 拡大・満足と拡大の好循環を生み出す

共助交通の仕組みを立ち上げるのは、少数の住民の熱意と努力、共感と賛同があれば実現できますが、その仕組みの利用者を増やしていくのは容易ではありません。このとき、既存の利用者を資源にすることが重要です。具体的には、既存の利用者の満足度が上がると、その様子を見て、新たな利用者が集まります。このように、満足と拡大が連鎖的に起きる好循環を生み出すために、以下のような取り組みが考えられます。

- 定期的に利用者満足度調査と住民実態調査を実施して、既存利用者の満足度の把握と、新規利用者の見通しを立てる。

● 運営者と利用者という関係性を見なおし、既存利用者を「共に仕組みを育てる仲間（同志）」と位置付けて一緒に

考える機会（座談会、アイデアワークショップ等）を設定する。<sup>4</sup>

- 利用者の家に共助交通への参加を示すロゴマーク入りのステッカーを貼ったり、説明パンフレットを置かせてもらったりして、知人や近隣住民に対する簡易的な広報役を担ってもらおう。<sup>5</sup>
- 利用者向けの運営会議を、住民の誰も参加できるサロンとして、家に引きこもりがちな住民を誘い、新規利用者の掘り起こしを図る。<sup>6</sup>

## コラム

### 永江団地のロコミによる利用の拡大

米子市永江団地では、コミュニティカーシェアリング（４ー７②（P.65）を参照）の仕組みを運営しています。当初は乗合の買い物ツアーだけを実施していましたが、利用者から通院送迎の要望が寄せられるようになりました。そこで、まずは要望してきた本人を対象として通院送迎の実験を始めました（他の利用者には知らせずに小さく始めた）。好評だったため、運転者が対応できる範囲で個別の通院送迎も行うことになりました。す

ると、利用者のロコミによってその評判が広がり、依頼が急増しました。いまだは通院送迎が最も多い割合を占めていますが、

永江団地では当初から通院送迎支援についての検討がなされていましたが、個別送迎に対応できるだけの運転者の体制が整えられない懸念から導入を見送っていました。しかし、利用者の要望から小さく始めて徐々に対応規模を拡大していく方法によって、現状に見合った運行体



制を整えることができました。始めからしっかりと仕組みを作り込まないこと、利用者のロコミで満足と拡大の好循環が回り始めた好例です。

### ③ 継続…運営コストを下げる

車の維持費や予約係の電話代、定例会議の会場使用料など、共助交通の仕組みを運営するためには必要最低限の費用が発生します。これは利用回数に関わらず一定なので（固定費）、活動を維持していくうえで常に負担となります。こうした負担を軽減し、運営コストを下げるために、以下のような取り組みが考えられます。

- 行政機関が実施する助成金や補助金制度の利用を検討する。<sup>7</sup>
- 行政機関と一緒に共助交通の運営コストに寄与する助成金や補助金制度を新規に創設する。
- 地域包括支援センターや社会福祉協議会、社会福祉法人など、社会福祉系団体と協力関係を構築し、車の臨時借用や、高齢者サロン事業との連携などを行う。



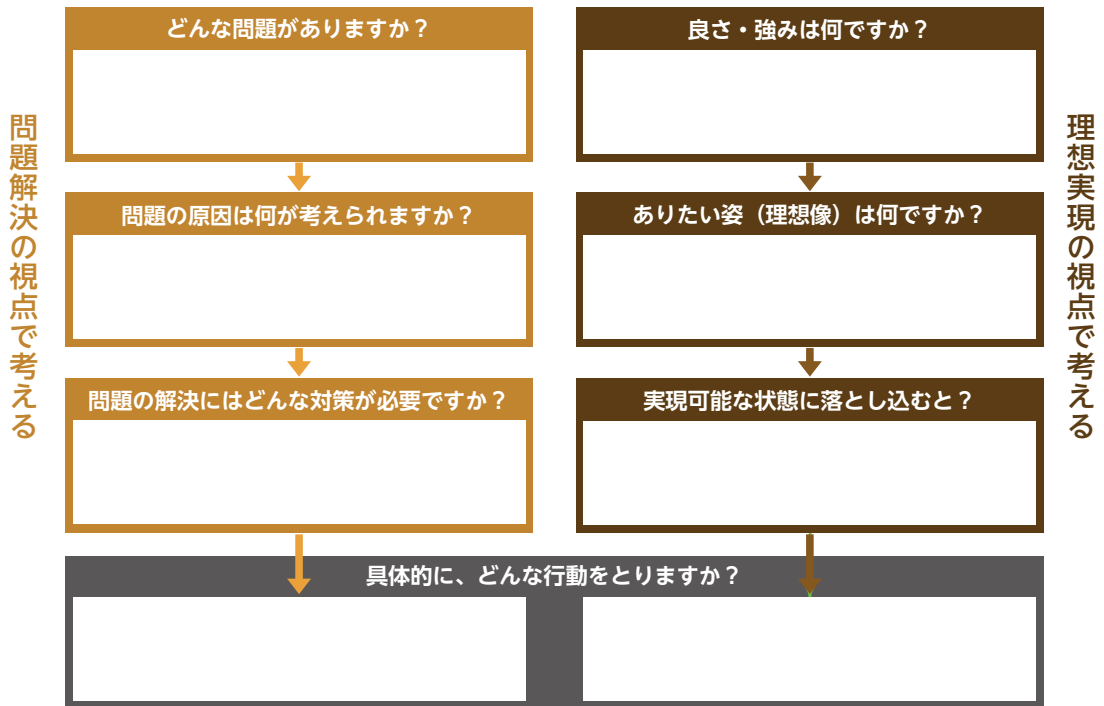
● 企業のCSR活動の一環として応援対象団体になる、スポンサーになってもいい、車やチラシに支援企業としてロゴマーク等の掲載や、商品・サービスのチラシを配布する。

**④ 継続・組織の自律性を高める**

本章で示した共助交通の仕組みの作り方は、実現可能な範囲で小さな開発を繰り返すことで、少しずつ望ましい状態へと近づけていこうとする考え方に基づいています。この、「少しずつ良くしていく」という活動は、ともすれば課題の発見とその対策（改善活動）が中心になりがちです。

ところが、実際の活動では課題ばかりではなく、上手くいっていることも起きています。しかし、上手くいっていることは「できて当たり前のこと」として扱われ、課題に比べて相対的に評価が低くなっていることがあります。

共助交通の運営組織が、生活環境の変化に合わせて自ら考えて対応していく（組織の自律性を高める）ためには、問題発見や課題解決だけではなく、上手くいっていることや強み、潜在的な可能性



【図22】 自律性を高めるための考え方

(ポテンシャル)にも注目し、それらを伸ばしていく方法を身に付けることが重要です。

「褒めて育てる (Praise and raise)」という言葉があるように、物事の成長には「良い面を伸ばす・引き上げる」という側面があります。これを意識して、共助交通の仕組みを育てていくことで、望ましい状態へとより近づきやすくなるでしょう。

具体的には、組織の現状を把握し、今後の方向性について議論・検討するような場面で、問題解決と理想実現の二つの視点をもつて考えます。問題解決の視点では、問題を発見し、原因を分析し、対策を検討し、行動を計画します。理想実現の視点では、良さ・強みを洗い出し、ありたい姿を描き、実現可能な状態に落とし込み、未来創造の行動を計画します。

## コラム

### 運転者を確保するために

ボランティアを中心として運営する共助交通において、運転者の担い手不足が問題となることがあります。運転者(候

補)は、「なんとなく」大変そう、「シフト制など、もう仕事をするようには動けない」、「自分も高齢になり運転に不安がある」、「地域の住民を乗せているとき、万が一事故を起こしてしまったら、地域に任せなくなる」、「もし自分の車以外を運転するなら、慣れない車を運転して他人を乗せるのは怖い」など、様々な懸念を持っています。また、住民同士の話し合いやアンケートでは、「ボランティアではモチベーションが続かない」という声もあります。では、もし運転者が送迎の見返りとして対価(お金)を貰えたら、それだけで先に挙げた様々な懸念は全て払拭されるでしょうか？

このように、運転者確保の問題については、運転のリスクと対価の視点で議論がなされ、結局、引き続き地道に声掛けしていく、といった結論になりがちです。では少し視点を変えて、三朝温泉への日帰り温泉ツアーなど、誰もが楽しめるイベントを開催し、「参加者」の一人として、たまたま運転者をお願いされたとしたら？

共助交通は、お互いに支え合う活動が基本であり、対価に基づくサービスでは

ありません。支える側(利用者)、支えられる側(運転者)という関係性ではなく、同じ「参加者」の一人として運転者をとらえると、住民の反応や協力度合いも変わってくるかもしれません。

### ⑤ 定着…有償化を検討する

行政機関や交通事業者との協議と合意、道路運送法に基づく登録(自家用有償旅客運送)を経ることで、有償(実費の範囲)での運行が可能になります。これにより、経済的な自立性を確保しやすくなり、活動を継続しやすくなります。具体的には、次のような特徴があります。詳細は4-4-2(P56)を参照してください。

- 一種免許で運転でき、自家用車が活用可能
- 路線を定めた運行や、区域を定めた運行を選択可能
- 有償(実費の範囲)での運行が可能など

しかし、共助交通の有償化は、運賃を取るといった意味合いにおいて、バスやタクシーといった既存の公共交通事業者と

同じ立場になります。そのため、事業者間の調整によっては、運行区域や時間、対象者などが制限される場合があります。結果、法令に則った仕組み作りが優先され、利用者にとってはニーズとかけ離れた使いにくい移動手段となる場合があります。

よって、共助交通の有償化については、次の点に留意し、導入を検討することをおすすめします。

- 最初から有償化を考えず、まず無償の共助交通の仕組みを作る。
- 無償の共助交通を通して、利用者のニーズに沿った地域の移動の形を作る。
- 助成金や寄付などをもってしても運営コストが賄えない場合に有償化を検討する。

#### 【注釈】

- 1 慎重な人、懐疑的な人、保守的な人を合計した割合は全体の84%とされています。
- 2 他には、やったこと、分かったこと、次にやること、の頭文字をとって、「YWT」が使われることもあります。
- 3 冒頭対談を参照
- 4 インクルーシブデザイン（社会課題を解決する参加型デザイン手法）と呼ばれます。
- 5 宮城県石巻市の一般社団法人日本カーシェアリング協会が提供するコミュニティ・カーシェアリングに取り組んでいる石巻市吉野町では、主旨に賛同する会員の玄関ドアにステッカーを貼ることで、興味関心を持った近所の人が気軽に利用者の声を集められる環境を作っています。
- 6 鳥取県米子市永江地区のコミュニティ・カーシェアリングの会員向け会合で始まった運営の工夫です。
- 7 一般的には単年度助成など短期間のものが多いため、長期的な運営コスト削減の対策としては不向きです。

#### 【参考文献】

- ・ デイヴィット・コルブ、ケイ・ピーターソン著、中野真由美訳『最強の経験学習』辰巳出版、2018年
- ・ エリック・リース著、井口耕二訳『リン・スタートアップ』日経BP、2012年
- ・ エベレット・ロジャーズ著、三藤利雄訳『イノベーションの普及』翔泳社、2007年
- ・ マーティン・セリグマン著、宇野カオリ訳『ポジティブ心理学の挑戦「幸福」から「持続的幸福」へ』ディスカヴァー・トゥエンティワン、2014年

# 4

## 共助交通に関する 法令とシステム



## 4-1 共助交通を始める前に

日本の地域交通は、国土交通省の許可を得た交通事業者が行う公共交通機関の利用を基本とし、鉄道やバス、タクシー、デマンド型交通（利用者の事前予約に応じて運行する地域公共交通）の優先的な利用が推奨されています。

一方、戦後の高度経済成長期の後半（昭和40年～昭和45年頃）には各家庭への自家用車の普及が急速に進み、車での移動を中心とした生活様式へと変化しました。<sup>1</sup>そして昨今の高齢化は、公共交通機関を利用し慣れていない（あまり利用してこなかった）高齢者の増加をもたらしました。さらには人口減少とともに利用者や運転者も減少し、公共交通機関の維持も困難な状況を迎えています（自助と公助の限界）。<sup>2</sup>

また、お互い様の精神（互助）による無料送迎で助け合いながら生活している中山間地域もありますが、個人的な関係性に依るため、お互いが高齢となり助け合えなくなるなど、その継続性は高くありません（互助の限界）。

分類	運送料	利用者	法令上の呼び方	道路運送法
公共交通	有償	誰でも	一般乗合旅客自動車運送事業	第4条許可
		地域限定	自家用有償旅客運送	市町村運営交通空地輸送
		利用者限定		市町村運営福祉運送
				福祉有償運送
共助交通	無償	誰でも	公共交通空地有償運送	許可・登録不要
			(特になし)	

共助交通は登録が必要で利用者限定の有償交通と、登録が不要で誰でも乗れる無償交通に大別される

【図1】公共交通と共助交通の分類

分類	運送料	許可・登録	方針	参照章節	方法
公共交通	有償	必要	許可・登録済みを使う	4-4①	公共交通機関の活用
			新たに登録する	4-4②	自家用有償旅客運送
共助交通	無償	不要	運転者に運送の対価を与えない	4-5①	実費の弁済
				4-5②	換金性の低いもの
				4-5③	任意の謝礼（自発的な謝礼）
			利用者が運送の対価を負担しない	4-6①	会費や施設使用料で運営
			運転代行を行う	4-7①	共同所有車の運転代行
			4-7②	コミュニティ・カーシェアリング	

【図2】許可・登録の必要性からみる共助交通の方針と方法

よって、住民が移動に困ることなく住み続けられる地域をつくるためには、自家用車による自助・互助と、公共交通機関による公助の間を埋める、住民主体で取り組む共助による移動の仕組み（共助

交通)づくりが必要です。

ここでいう「共助交通」とは、地域住民のボランティアによる無償運送で、道路運送法による許可・登録が不要のものを指しますが、一部、特例として認められた自家用有償旅客運送(公共交通空白地有償運送)も含みます。(図1)

国土交通省を含む多くの行政機関は、共助交通の最終形態について、利用者から料金を徴収して移動サービスを提供する、「自家用有償旅客運送」を想定する傾向があります。しかし、地域は様々な事情や状況下にあるため、必ずしも自家用有償旅客運送が向いているとは限りません。

自家用有償旅客運送は、利用者から実費の範囲内で送迎の対価を徴収できるため活動を継続しやすいですが、道路運送法に基づく登録を行うには、行政機関や地域住民、交通事業者等の関係者からなる協議組織(地域公共交通会議等)での合意が必要であり、時間と手間がかかります。加えて、利用者や運行区域が限定されるなど、結果的に利用者の移動ニーズに合わないサービスになる場合もあります。

一方、許可・登録が不要の共助交通は、事業収益性にこだわらない移動サービスのため、公共交通機関ではカバーしきれない地域の細かなニーズにも柔軟に対応できます。またニーズに対応する体制を整えば、明日からでも始められます。ただし、運賃を取ることができないため、活動を継続していくためには工夫が必要です。

本章では、地域の特性や住民のニーズに見合った方法が選択できるよう、メリット・デメリットを含めて解説します。併せて、共助交通を考えるうえで重要な保険と白タクについても説明します。

## 4-2

### 保険

共助交通では、運転者が所有する車を使用することがあります。万が一自動車事故を起こした場合、運転者自身が契約している自動車保険を使用することとなり、翌年度には自動車保険の等級が下がって保険金が増えるため、運転者の金銭的負担が増えてしまいます。また、送

迎活動中にケガをする・させた場合の補償は、個人の保険契約に依ります。こうした懸念が、住民の中からの運転者確保や、住民の共助交通への参加促進において障壁となります。

そこで、次のような保険を活用するこ

提供者	名称	内容
損害保険ジャパン日本興亜株式会社	移動支援サービス専用自動車保険	共助交通のために無償で車を貸し出している最中の自動車事故を補償
あいおいニッセイ同和損害保険株式会社	NPO活動総合保険	NPO活動中の会員が被った傷害や第三者への賠償責任を補償
	NPO活動総合保険自動車保険料等級ダウン補償特約	NPO会員が活動中に自動車事故を起こし自動車保険の等級が下がった場合に見舞金を支払う
社会福祉法人全国社会福祉協議会	福祉サービス総合補償	福祉サービス活動中のケガや第三者への賠償責任を補償
	ボランティア活動保険	ボランティア活動中のケガや第三者への賠償責任を補償
	送迎サービス補償	送迎・移送サービス中の自動車事故などによるケガを補償

【図3】共助交通に関連する保険の例

とで、共助交通の運転者や活動に不利益が及ばないよう備えることができます。  
345678 (図3)

4-3

### 法令 (道路運送法)

タクシーは、国から営業許可を得て、緑色のナンバーをつけた車両で運送サービスを提供しています。一方、「白タク」は、営業許可を得ずに白色のナンバーの車両で二種免許を持たずに運送サービスを提供するもので、道路運送法において禁止されています(法令違反)。違反すると、「3年以下の懲役若しくは300万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する」の罰則が科されます。

道路運送法を所管する国土交通省は、次の①～⑤の要件全てに該当し、許可を受けない場合を違法としています。

道路運送法第2条第3項において、①他人の需要に応じ、②有償で、③自動車を使用して、④旅客を運送する、⑤事業を旅客自動車運送事業であると規定しており、①～⑤の要件全てに該当する場合は同法に基

違法となる条件	取り組みの方針	参照章節	具体的な手段
無許可で	許可・登録を得た交通を利用する	4-4①	公共交通機関
		4-4②	自家用有償旅客運送
お金を取って	運転者に運送の対価を支払わない	4-5①	実費の弁済
		4-5②	換金性の低いもの
		4-5③	任意の謝礼(自発的な謝礼)
		4-5③1	CREW
		4-6①	会費や施設使用料で運営
他人を運送する	代行運転を行う	4-7①	共同所有車両の代行運転
		4-7②	コミュニティ・カーシェアリング

【図4】違法となる条件からみる共助交通の方針と方法

づく許可を受ける必要があります。<sup>9</sup>

分かりやすく表現すると、次の3つの条件をすべて満たす運送サービスは違法となります。

① 無許可で

② お金を取って

③ 他人の需要に応じ他人を運送する

図4に、違法となる条件と、合法的に行うための方針及び手段を整理します。

### コラム

#### 日本国内におけるUber

米Uber・テクノロジーズ社が行う「Uber(ウーバー)」は、ウェブサイトやスマートフォンアプリを介して自動車の配車ができるサービスです。運転者と利用者をマッチングし、運賃から手数料を取る事業を行っており、世界70カ国・地域の450都市以上で展開しています。

このサービスは、(a)タクシーの配車に加えて、(b)一般人が自家用車を使って他人を運ぶ仕組みを持っていますが、(b)についてはタクシー業界からの反発も多く、各国での対応が分かれています。

例えば、「日本」で違法となる3つの条件「(b)を当てはめると、全ての条件に該当するため違法となり、認められていません。そのため日本国内では、タクシー事業者などと提携し、15の都市・地

域で(a)のタクシー配車サービスを提供しています。

〈違法となる3つの条件からみるUberが持つ(b)の仕組み〉

- 無許可で ↓ 営業許可を得ていない白ナンバーの車を使用して
- お金を取って ↓ あらかじめ設定された料金(運送の対価)を取って
- 他人の需要に応じて他人を運送する  
↓ 一般の人が運転者となって他人を運送する

例外として、京都府京丹後市のNPO「気張るーふるさと丹後町」が、公共交通空白地有償運送の配車手段としてUberを利用しています。

## 4-4 許可を得た交通を使用する

### ① 公共交通機関

#### 【ポイント】

既存の公共交通機関を活用した課題の解決方法を考えます。みんなで乗り合わせるのお出かけや、公共交通機関の使い方を学ぶイベントの企画などを行います。

す。

#### 【メリット・デメリット】

＋すであるものを利用するので、仕組み作りと運営の間隔がかからない。  
＋利用を増やすことで、よりよい公共交通機関の実現に向けた住民側の発言力が高まる。

－最寄りのバス停や運行ダイヤなど、目的・用途に見合った利用環境が必要。

地域交通の基本は、公共交通機関(バスや鉄道、タクシー等)を利用することです。ただし、住んでいる場所によっては、自宅からバス停までの距離や高低差があるため高齢者には利用しづらい、朝晩の時間帯に運行本数が少ないため通勤・通学(部活動や学習塾等)にバスを利用できない、デマンドバスの予約方法が分かりにくいといった利用が進まない、といった場合があります。このとき、地域住民や利用者の立場から、市町村や交通事業者に地域のニーズを伝えて、公共交通網の改善を働きかけることが必要です。

一方で、極端に利用者が少ないバス路線に対して、ただ「廃止しないでほしい」とだけ要望しても、そこに十分な説得力

があるとは言えません。(もちろん、公共サービスは民間のそれとは異なり、利益だけで価値判断されるべきものではありませんが、実際のところ、維持困難な状況にあるのは先に述べたとおりです。)そのためにも、地域住民が日頃から公共交通をできるだけ利用するなど、バス路線を維持するよう努めることが重要です。

例えば、「コミュニティバスに乗り合っていく」「お買い物ツアー」を企画し、地域として公共交通機関の利用に慣れる機会をつくる活動などを行います。

## コラム

### 小篠津町のコミュニティバスを使った 買い物ツアー

境港市小篠津町では、助け合う地域づくりの一環として、市営コミュニティバスを使った買い物ツアーを行っていています。一回100円の循環バス「はまるーぷバス」に乗り合って、片道10分程の大型スーパー「PLANT5」へ買い物に行きます。

当初、小篠津町では、「支え愛マップ」



を作成しました。住民の生活状況を把握し、災害時の避難やその支援がスムーズに行えるよう準備するための活動です。長期的には、防災活動に留まらない地域住民の関係強化や共助促進を目指していました。

そこで、はまるーぷバスを利用した、乗り合いで行く買い物ツアーを企画・実施しました。すると、一人で買い物に行くより楽しい、という好意的な反応が多く、人気企画となりました。

自分の知らない商品の魅力を教えるもらったり、手の届きにくい場所にある商品の取り出しやレジでの精算を助け合えたり、道中の車内でおしゃべりしたり。この企画は、単に「自力で買い物に行けない人の生活を助ける」という意味を超えた、元気になるレクリエーションでした。

参加した人はこの価値に気づき、それが住民に口コミで広がり、リピーターが新規参加者を呼び込むようになりまし。そこで、この活動が地域に継続・定着するよう、店舗（PLANT5）に協力を相談しました。その結果、来店してポイントが貯まると粗品がもらえる買い

物ツアーオリジナルのスタンプカードが新設され、楽しみながら何度も参加したくなる仕組みが実現しました。

小篠津町の買い物ツアーは、既にある地域資源（バスやスーパー）を組み合わせることで、地域住民の関係強化や共助促進、健康増進につながる活動ができることを示す好例といえます。



## ② 自家用有償旅客運送<sup>10</sup> 【ポイント】

バスやタクシー等が運行されていない過疎地域等において、住民の日常生活における移動手段を確保するため、国土交通大臣の登録を受けた市町村、NPO等が自家用車を用いて有償で運送する仕組みで、タクシーやバスのような運行が可能です。<sup>11</sup> ただし、市町村長又は都道府県知事が主宰する協議組織（地域公共交通会議等<sup>12</sup>）で合意し、国土交通大臣の登録を受ける必要があるため、時間と手間がかかります。また、運営中に運賃の値上げや迎車回送料金の追加設定などを行いたい場合も同様の手続きが必要となるため、試験運行をするなどして、事前に地域のニーズを出来る限り把握することが重要です。地域によっては既存交通事業者への配慮から運送の区域などが限定され、住民にとって使いにくい移動手段となる場合があります。

### 【メリット・デメリット】

十道路運送法に基づく登録を行うため、輸送の安全性や旅客の利便性が一定程度確保される。

十利用者から運賃（運送の対価）をドラ

イバーの給与を含め実費の範囲内で収受できるため、運営を継続しやすい。

一 国が定めるガイドラインでは、最長6ヶ月の協議で実施可能となっているが、国のガイドラインを採用しない市町村では、協議が難航する地域もある。

一 利用者や運送の区域が限定される。

一 運営中に料金体系や運送の区域を変更する場合でも同様の手続きが必要となる。

一 運転者は二種運転免許の保有又は運送の種類に応じた有料の講習を受講する必要がある。

一 団体が5台以上の車両、または、乗車定員11人以上のバス車両を用いる場合は、運行管理の責任者を選任する必要がある。

### 1 道路運送法上の手続き

制度を使うには、地域住民や交通事業者、有識者、行政機関等の関係者からなる協議組織（地域公共交通会議等）において、実施に対する関係者の合意を得たうえで、地域を管轄する運輸支局等に申請し、道路運送法に基づく（国土交通大臣の）登録を受ける必要がある。

#### ①地域における関係者の合意

##### 地域公共交通会議又は運営協議会

- ・自家用有償旅客運送の必要性、旅客から収受する対価に関する事項
- ・その他自家用有償旅客運送に関し必要となる事項

#### ②道路運送法に基づく登録

##### 【登録申請先】

- ・当該地域を管轄する運輸支局等  
(市町村又は都道府県に権限が移譲されている場合は、当該市町村又は都道府県)

※登録の有効期間は2年  
(重大事故を引き起こしていない等の一定要件を満たす場合の更新登録の有効期間は3年)

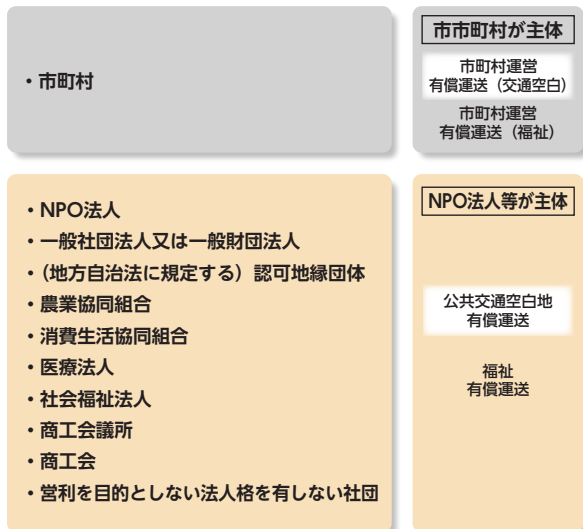
【図5】自家用有償旅客運送の登録の流れ

ります。(図5)

ところが、市町村やNPO等からの協議申請に対して、適切な協議がなされていないとの指摘を受け、国土交通省は、地域交通の検討プロセスに関するガイドラインを策定しました。<sup>13</sup>

ガイドラインでは、市町村・NPO等からの具体的な提案に対して、最長4ヶ月協議を行い、合意に至らない場合や、最長2ヶ月間で交通事業者側から具体的な対策が提案されなかった場合には、協議がととのったものとみなす検討プロセス

#### 自家用有償旅客運送の種類



【図6】自家用有償旅客運送の実施主体と種類

### 2 実施主体

市町村運営有償運送の実施主体は、市町村です。公共交通空白地有償運送・福祉有償運送の実施主体は、NPO、一般社団法人又は一般財団法人、認可地縁団

スが表示されていますが、これまでに合意したケースはありません。

そもそも、地域公共交通会議等でガイドラインに沿った協議を行う旨を議決する必要があるため、ガイドライン自体が活用されにくいのが現状です。

体、農業協同組合、消費生活共同組合、医療法人、社会福祉法人、商工会議所、商工会及び権利能力なき社団のいずれかです。(図6)

なお、「権利能力なき社団」とは、営利を目的とせず、法人格がある社団と同等の活動をしているが、法人登記をしていないため、団体名義での銀行取引や契約ができないといった、権利能力を持たない社団のことをいいます。<sup>14</sup>

### 3 運行管理、整備管理の体制

運行管理、車両整備、事故対応、苦情処理の体制づくりが必要です。

特に運行管理について、いつ、誰が、どこに運転するかを管理する運行管理の責任者の選任は重要です。運行開始時に運転者から連絡を受け、体調不良や飲酒をしていないことを確認します。このとき、団体で5台以上の車両、または、乗車定員11人以上のバス車両を用いる場合は、運行管理者等の有資格者を選任する必要がありますが、体制整備の条件が複雑になるため、車両は4台以下での運用が望ましいです。<sup>15</sup>

車両整備については、道路運送車両法に

名称	所在地	講習の種類	電話番号
学校法人東雲学園 イナバ自動車学校	鳥取市里仁97-1	市町村運営有償運送等運転者講習 福祉有償運送運転者講習 セダン等運転者講習	0857-31-2111
とっとり 移動支援ネットワーク	米子市道笑町 2丁目126	福祉有償運送運転者講習 セダン等運転者講習	0859-37-2225
学校法人柳心学園 米子自動車学校	米子市旗ヶ崎 2丁目15番1号	市町村運営有償運送等運転者講習 福祉有償運送運転者講習 セダン等運転者講習	0859-33-1231

【図7】鳥取県内の大臣認定講習実施機関

基づいて定められた、整備管理者制度に則った人員を配置する必要があります。<sup>16</sup>

### 4 運転者

二種免許を持たない運転者は、登録申請までに国土交通大臣認定講習の受講が

必要です。鳥取県内では3箇所を受講できます。(図7)

### 5 運行ルート・区域

公共交通空白地では、バス型(決まったルートを決まった時刻表で走る運行)とタクシー型(時刻表のない自由な場所で乗降できる運行)の両方の運行が可能で、運行区域を定めることが必要です。公共交通空白地とは、バスやタクシーが存在しない地域ではなく、住民が実質的に利用する地域を決められますが、前述の地域公共交通会議等での合意が必要となります。

タクシー型の場合は、出発地点が目的地のどちらかが申請した運行区域の中に含まれないといけません。例えば、地域(区域内)から隣の病院(区域外)への往復は認められますが、隣の病院からその隣の病院といった、区域外と区域外を結ぶ運行は認められません。

### 6 運送の対価

利用者から收受可能な運賃(運送の対価)には一定の制限があります。旅客運送に要する燃料費やその他の費用を勘案して、実費の範囲内であると地域公共交通会議等で認められることが必要です。

具体的には、タクシー型の場合、タクシー運賃の概ね半額が目安とされています。ただし、燃料費の高騰や乗客の減少による赤字などを理由に料金変更を行いたい場合、都度、地域公共交通会議等の合意が必要です。

## コラム

### 日南町多里地区の公共交通空白地有償運送

日南町多里地区では、平成21年4月にNPO法人多里まちづくりサポートセンターを設立し、市町村運営有償運送の町営デマンドバス(町からの運行委託)と、公共交通空白地有償運送の運行を行っています。

運行経路はどちらも多里地区〜生山駅間で、町から無償貸与されたワゴン車を使用して平日3往復しています。ただし、運賃には違いがあり、町営デマンドバスは一回200円、公共交通空白地有償運送は一回500円です。加えて、利用対象者にも違いがあり、町営デマンドバスは誰でも利用できますが、公共交通空白地有償運送は利用登録を行った多里地区の住民(会員)のみが利用できます。

運行形態は、生山駅への行きが町営デマンドバス、多里地区への帰りが公共交通空白地有償運送と混在しており、帰りの便は会員以外が利用できない、会員でも行きと帰りで運賃が異なる、といった分かりにくさがあります。

平成30年度には、地域の任意団体が日本財団の支援を受けて購入した軽自動車の運行委託を受け、高齢者等の生活支援が始まりました。こちらは運行ダイヤの制約がなく、住民の細かなニーズに対応できるようにりましたが、運行区域は多里地区に限定されています。

会員制をやめて利用者負担にする、運賃を町営デマンドバスと同じ200円に統一する、運行ダイヤの隙間の時間帯に軽自動車を使って生山駅まで送迎するなど、より使いやすい仕組みへの改善が考えられますが、運営の変更については運営協議会での合意が必要となるため、機動的な対応が難しい状況です。

NPO等による自家用有償旅客運送(公共交通空白地有償運送)は、利用者から運賃を徴収できるため、経済的には活動が継続しやすい一方、利用者や運行区域が限定されることによる使いにくさ

や、住民のニーズや要望、改善策などの運営への反映のしにくさなどがあります。

多里地区のように、地域づくり全般に関わるNPOが共助交通に取り組む場合、経済性と機動性の優先順位を考慮して方針や方法を選択するといでしょう。



日本財団車両での送迎

4-5 運転者に運送の対価を支払わない

道路運送法では、許可・登録のない有償運送は禁止されています。また、運転の対価を「カンパ」や「会費」など、別の名目にして徴収することも禁止されています。

ただし、次の3点については運転の対価に該当せず、受け取ることが可能と認められています。

- 実費の弁済
- 換金性の低いもの
- 任意の謝礼（自発的な謝礼）

① 実費の弁済

運送に要した実費として、運転者に対してガソリン代、有料道路使用料及び駐車場代を支払うことは有償とはみなされず、許可・登録が不要です。一方で、「買い物支援」や「通訳支援」などの名目で手数料を実費に乗せして徴収しようとする場合、運送の対価とみなされ許可が必要となる可能性があるため、運輸支局等に相談するなど慎重に導入を検討してください。

このうち、ガソリン代は左記の計算式に当てはめて計算することが求められます。(図8)

ガソリン代の計算式
$\text{走行距離 (km)} \div \text{燃費 (km/\ell)} \times 1 \ell \text{ あたりのガソリン価格 (円/\ell)}$
計算例
$\begin{aligned} \text{ガソリン代: } & 10 \text{ (km)} \div 20 \text{ (km/\ell)} \\ & \times 148 \text{ (円/\ell)} \\ & = 74 \text{ 円 (7.4円/km)} \end{aligned}$

② 換金性の低いもの

現金のほか商品券、図書カードなど換金性が高いものでの支払は、有償とみなされ許可・登録が必要となります。運送の対価として、自宅でとれた野菜など、換金性の低いものを渡すことは許可・登録を要しません。例えば、日頃の送迎の御礼として、利用者が食品や手作りのものを運転者にお礼として渡しても一般的には問題ありません。(図9)

実際の運送に要するガソリン代、有料道路使用料、駐車場代のみを受受する場合は許可等を要しません。



**ガソリン代の算出にあたって**

登録又は許可が不要として認められるのは、実際の運行に要するガソリン代(乗車中のみ)より、乗降場所と車庫等の回送区間に係るものを含む。)であり、ガソリン代相当額ではありません。ガソリン代の算出方法は例えば以下の方法によることが可能です。

【走行距離(km) ÷ 燃費(km/ℓ) × 1ℓあたりのガソリン価格(円/ℓ)】  
(それぞれの数値の算出根拠の例)

- ・走行距離 : 地図情報サイトで計測した距離
- ・燃費 : 自動車情報サイトで車種ごとに公表されている燃費
- ・ガソリン価格: ガソリン価格調査機関が公表する価格

出典：国土交通省資料

【図8】実費の弁済

## サービスの提供を受けた者からの給付が、金銭的な価値の換算が困難な財物や流通性の乏しい財物などによりなされる場合は許可等を要しません。

○日頃の移送の御礼として、自宅で採れた野菜を定期的に手渡す場合は有償とはみなされず、許可等を要しません。



○地域通貨の一種として、ボランティアなサービスを相互に提供しあう場であって、例えば、運送の協力者に対して1時間1点として点数化して積立て、将来自分が支えられる側になった際には、積立てておいた点数を用いて運送等のサービスを利用できる仕組み等、組織内部におけるボランティアサービスの提供を行う場合も有償とはみなさず、許可等を要しません。



ただし、以下の場合は有償とみなされ許可等を要することとなります。

流通性、換金性が高い財産的価値を有する金券や、希少価値を有する財物等の収受は有償とみなされ、許可等が必要です。



サービスの交換にとどまる場合については原則として許可等は不要であるものの、有料で点数を購入して貰うなどの場合や、地域通貨といってもその対象サービス内容、流通範囲、交換可能な財・サービス内容に応じ、許可等が必要となるケースがあります。



出典：国土交通省資料

【図9】換金性の低いもの

### ③ 任意の謝礼（自発的な謝礼）

利用者が自発的に謝礼の趣旨で運転者にお金を払って、受け取っても問題ありません。任意とは、利用者が自発的にお礼としてお金を払いたいと申し出ることであり、運転者がこれを求めることはできません。また、「任意」と謳いながら、事実上強制的に謝礼を支払わなければならない圧力を感じるような仕組みがある場合は違法とみなされます。例えば、車内にカンパの箱が設置されていて、支払わないと居心地が悪くなる、目安の料金表が掲示されている、運転者が「他の人は支払ってますよ」などと言つと、それは任意の謝礼とはみなされません。（図10）

この、「任意の謝礼」の仕組みを地域内で適切に運用することは困難が予想されます。なぜなら、同じ地域に暮らす住民として日頃から顔を合わせるなかで、払わなくてもよい（強制でない）という雰囲気を作りにくいからです。そこで、実費の支払いに加えて、任意の謝礼の支払いをシステムを介してスムーズに行えるサービスとして、「CREW（クルー）」があります。

## サービスの提供を受けた者からの給付が、「好意に対する任意の謝礼」と認められる場合は許可等を要しません。

運送行為の実施者の側から対価の支払いを求めた、事前に対価の支払いが合意されていた、などの事実がなく、あくまでも自発的に、謝礼の趣旨で金銭等が支払われた場合は有償とは観念されないことから許可等は不要です。



出典：国土交通省資料

【図10】好意に対する任意の謝礼

### ④ CREW（クルー）

#### 【ポイント】

スマートフォンアプリで、乗りたい人（利用者）と乗せたい人（運転者）をマッチングする、自家用車を活用したドライブシェア（相乗り）の仕組みです。<sup>18</sup>

（図11）利用者は運賃（運送の対価）を支払わず、ガソリン代等の実費とアプリ利用料を支払います。このとき、任意の謝礼を併せて支払う事ができます。あくまでも任意の謝礼なので、金額の決定は利用者の意思に委ねられています。

なおこの仕組みは、運転者と利用者が地域内に一定数いないとマッチングできません。またアプリは現在、使用できる地域が限定されているため、導入したい場合は、システム（プラットフォーム）運営者との調整が必要です。

#### 【メリット・デメリット】

- ＋スマートフォンアプリでマッチングから決済まで完了する。
- ＋プラットフォーム利用は、会費不要。
- ＋通達に沿って、ガソリン代が受け取れるため、運転者の負担が少ない。
- －プラットフォーム利用時間に応じ、手

数料が発生する。（従量課金制）  
スマートフォンとクレジットカードが必要。

### 4-6 利用者が運送の対価を負担しない

利用者が運送の対価を負担せず、会費や施設使用料等で運送にかかる経費を負担します。例えば、ホテルの宿泊者向け無料シャトルバスや自動車学校の通学者向け送迎バスがこれにあたります。いずれも、送迎の有無に関わらず価格や提供されるサービスの内容が変わらないため、有償とはみなされず、許可・登録が不要です。

ただし、こうした無料送迎サービスの利用者に対してガソリン代等と称して実費を請求した場合、「コストの二重取り」が運賃とみなされ、許可・登録が必要となります。

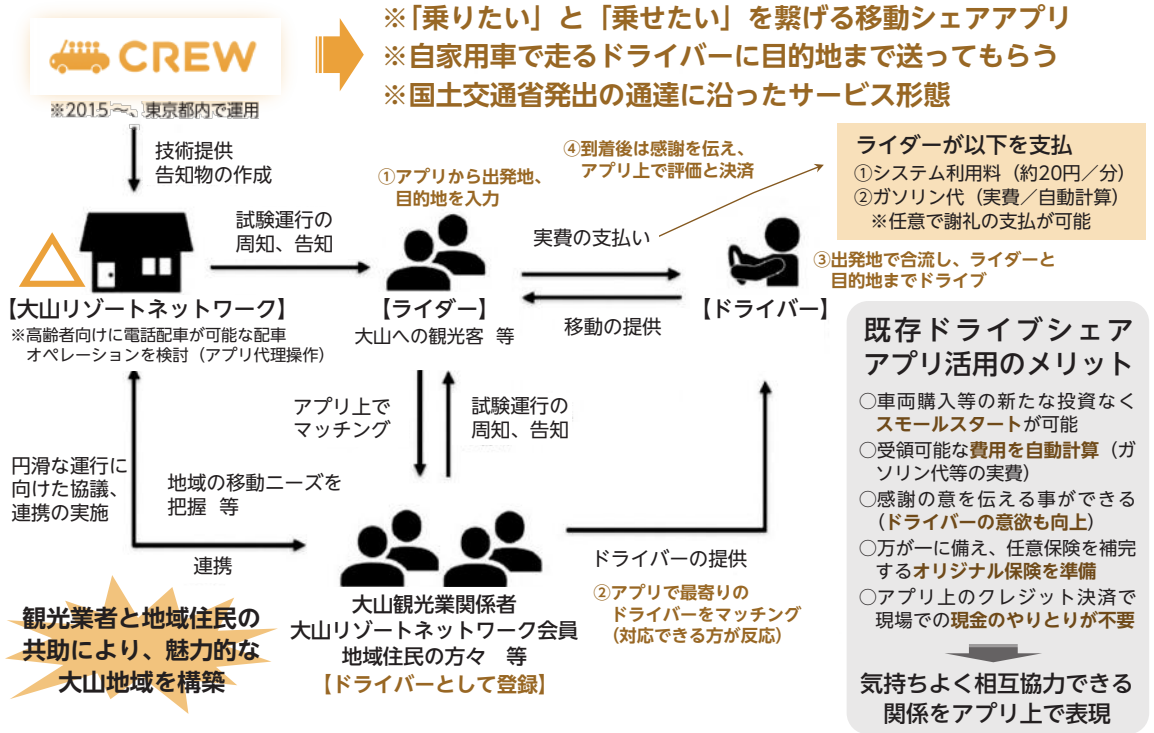
#### ① 会費や施設使用料で運営

#### 【ポイント】

家事援助やサロン等のサービス提供者

# 大山エリアでの相乗りサービスの試験運用

※相乗りを効率的に行うため、既存のドライブシェアアプリを双方ニーズのマッチングツールとして活用



【図11】CREWのしくみ

【メリット・デメリット】

＋許可・登録が不要で、手軽に始められる。  
－無料送迎を利用する人とならない人で不公平感が生じる。  
－家事援助やサロンなどの本来の業務を設定して運営する必要がある。  
－家事支援全般、買い物付添、サロンの開催等の運送ではないサービスに対して利用者から料金や会費を徴収し、そこに送迎サービスを付随する方法です。送迎はサービス内容に含まれるため、送迎の有無や回数、距離、頻度等に依りてサービスの利用料金を変えることはできません。

例えば、会費制のサロンを開催した際、会場に徒歩や自転車、自家用車で来る人と、主催者の車による送迎で来る人がいたとします。このとき、送迎の有無に関わらず、参加者から徴収する会費は同じでなければいけません。

や、デイサービス施設等の経営者が、利用者のために無料送迎を行うことができます。ただし、送迎の有無によってサービスの内容を変えたり、会費や施設使用料とは別にガソリン代等の実費を請求したりすることはできません。(図12)



## 4-7

## 代行運転を行う

代行運転の考え方をを用いて、地域で自動車を共同所有し、他人に有償で運転を依頼したり、利用者同士が無償で運転し合ったりする仕組みです。(図13)

道路運送法における「運送」とは、他人の需要により車両と運転をセットで(一体的に)提供するサービスのことで、一方、利用者が所有する車を使って運転行為だけを行う「代行運転」は、他人の車の運転を任せただけであり、車両と運転がセットではないため、運転者に対価が支払われたとしても運送の対価とはなりません。

例えば、地域の高齢者Bさんが所有する車を、近所の住民Aさんが代わりに運転してBさんの通院を支援した場合、BさんからAさんに対価が支払われても違法にはなりません。

## ① 共同所有車両の代行運転

## 【ポイント】

送迎を必要とする人同士で車を共同所有し、他人に有償で運転を依頼する仕組み

○デイサービス、授産施設、障害者のための作業所等を経営する者が、自己の施設の利用を目的とする通所、送迎を行う場合であって、送迎に係るコスト(ガソリン代等の実費も含む。)を利用者個々から収受しない場合にあっては、当該送迎は自己の生業と密接不可分な輸送と解され、許可等は要しません。



○子供の預かりや家事・身辺援助の提供が中心となるサービスを提供するものであって、運送に対する固有の対価(ガソリン代等の実費も含む。)の負担を求めないものである場合は、当該送迎サービスの提供は有償の運送とは解せず、許可等は要しません。



出典：国土交通省資料

【図12】会費や施設使用料で運営

○利用者の所有する自動車を使用して送迎を行う場合は、単に他人の自動車の運転を任せただけであり、運転者に対して対価が支払われたとしても、それらは運転役務の提供に対する報酬であって運送の対価とはなりません。よって、許可等は要しません。



出典：国土交通省資料

【図13】代行運転

みです。車両と運転がセットではないため運送にはあたらず、許可・登録を行うことなく運転者に対価を支払うことができます。

考え方や仕組みは単純ですが、住民主体の共助交通では具体的利用状況に応じた役割分担や助け合いが起きやすく、車両と運転を厳密に分離した運営を維持するところに難しさがあります。

### 【メリット・デメリット】

＋運送にはあたらぬため、許可・登録を行うことなく運転者是对価を受け取れる。

－車両と運転を厳密に分離し、一体的に運営されないような仕組みを作る必要がある。そのため専門知識が必要となる。

－作った仕組みの法的な妥当性について、運輸支局等への確認が必要。

－仕組みが複雑になりがちで、関係者が適切に理解し運営することが難しい。

車は、「実際に管理している人」が使用者とみなされます。例えば、前述の高齢者Bさんが所有する車を近所の住民Aさんが代行運転するケースでは、Aさん

がBさんの車の整備を行ったり、頻繁に出向くのが面倒だからとBさんの車をAさんの家に駐車したり、AさんがBさんの許可なく車を勝手に使ったりすると、事実上、その車の使用者はAさんとみなされます。すると、Aさんが車両と運転を一体的に提供する状態となり、代行運転ではなく運送にあたるため、許可・登録が必要となります。

以上のことから、次のどちらかの仕組みを厳密に作って運営する必要があります。

●運転者が車両の管理に関与しない（車両と運転の分離）。

●車両の管理に関与した人が運転をしたとき対価を受け取らない（運送の対価を受け取らない）。

### ②コミュニティ・カーシェアリング<sup>19</sup>【ポイント】

支え合う地域づくりを目的としたサークル活動です。運転できる人とできない人を含むコミュニティ（任意団体）で車を共同利用し、サロンとお出かけ、移動支援を一体的に行います。車の維持費、燃料代、駐車場代、役員手当等の必要経

費を会員が利用に応じて分担し、定期的に精算する仕組みです。

運転者はボランティアであり運転の対価を受け取らないこと、共同利用車の代行運転であること、会員で経費を精算し事業性がないこと（利益を上げない）の三点で活動の合法性を確保しています。

### 【メリット・デメリット】

＋合法性を確認済みの型がある。マニュアルどおりに運営すれば違法にならない。

＋任意参加のサークル活動なので、賛同するメンバーで気軽に始められる。

＋サロンやお出かけなど楽しみながら移動の問題を解決するので活動が続けやすい。

－お茶飲み会（サロン）を定期的で開催し運営についても話し合える関係性が必要。

－車に関する固定費がかかるため、稼働が少ないと利用者の負担が大きくなる。

コミュニティ・カーシェアリングは、平成23年に発生した東日本大震災による津波で車を流された被災者に、全国から

集めた寄付車を貸し出して生活再建を支援する活動が、仮設・復興住宅でのコミュニティ再構築支援とともに発展した共助交通の仕組みです。

不特定多数の会員で車を共同利用するカーシェアリングとは異なり、活動の主旨に賛同する地域住民で立ち上げたコミュニティ（「カーシェア会」と呼ばれる任意団体）で車を共同利用することから、コミュニティ・カーシェアリングと呼ばれます。宮城県石巻市の一般社団法人日本カーシェアリング協会（以下、JCSA）が導入や運営の支援事業を行っています。

コミュニティ・カーシェアリングは、支え合う地域づくりを目的としたサークル活動であり、サロンやお出かけ、移動支援を一体的に行います。そのため、困りごとの解決だけではなく、楽しい活動が含まれるため、継続しやすい特長があります。

具体的には、カーシェア会の会員で車を共同利用し、乗り合いの買い物ツアーやお出かけ、通院の送迎や個人での利用など、柔軟に運用します。車の維持費、燃料代、駐車場代、役員手当等の必要経

費を会員が利用に応じて平等に分担し、定期的に精算します。日々の運行には燃料代等の現金が必要なため、会員は利用の都度、「経費の積立金」を支払います。

車の使い方や積立金のルール決め、日々の利用状況の確認や対策、定期的な経費の精算などを、サロンの一環として会員で話し合いながら運営します。運営の工夫や精算のツールなど、必要な支援をJCSAが提供します。

#### 4-8

### こんな場合は 白タクに注意！

次の行為は白タク（違法）になるので絶対にやめましょう。判断がつかない場合は最寄りの運輸支局等に問い合わせましょう。

●無許可でお金をもらう

ガソリン代、有料道路使用料、駐車場代の支払いを除いたお金のやり取りがあると違法です。運転者が利用者に支払うように要請する、圧力をかける行為も違法です。

●任意の謝礼と言っておきながら実質は

強制

会費などの別の名目であっても違法です。カンパ箱を置く、料金の目安表を作るなど利用者が圧力を感じる仕組みも違法です。

●換金性の高いものをお礼にする

図書券や商品券などで支払いをすることや、換金性の高いポイント等を渡すことは違法です。

●運送行為に対する反対給付

運転者に対し、運送の対価に相当する決まった謝金を渡すことは、名目を変えた場合においても運送行為に対する反対給付の形が成り立つ（運送の対価の支払いに相当することが特定される）と違法です。

【参考文献・出典】

- 1 トヨタ自動車75年史 文章で読む75年の歩み  
([https://www.toyota.co.jp/jpn/company/history/75years/text/entering\\_the\\_automotive\\_business/chapter1/section2/item1.html](https://www.toyota.co.jp/jpn/company/history/75years/text/entering_the_automotive_business/chapter1/section2/item1.html))
- 2 国土交通省 近畿運輸局 地域公共交通確保・維持・改善に向けた取組マニュアル  
(<http://www.tb.mlit.go.jp/kinki/content/000010186.pdf>)
- 3 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 2019年6月19日付プレスリリース  
([https://www.sjnk.co.jp/~media/SJNK/files/news/2019/20190619\\_1.pdf](https://www.sjnk.co.jp/~media/SJNK/files/news/2019/20190619_1.pdf))
- 4 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 2019年11月21日付プレスリリース  
([https://www.sjnk.co.jp/~media/SJNK/files/news/2019/20191121\\_1.pdf](https://www.sjnk.co.jp/~media/SJNK/files/news/2019/20191121_1.pdf))
- 5 あおぞら損害保険株式会社 NPO活動総合保険  
(<http://hokenbu.air-nifty.com/NPOhoken.pdf>)
- 6 全国社会福祉協議会 福祉サービス総合補償  
([https://www.fukushihoken.co.jp/fukushi/front/council/welfare\\_service.html](https://www.fukushihoken.co.jp/fukushi/front/council/welfare_service.html))
- 7 全国社会福祉協議会 ボランティア活動保険  
([https://www.fukushihoken.co.jp/fukushi/front/council/volunteer\\_activities.html](https://www.fukushihoken.co.jp/fukushi/front/council/volunteer_activities.html))
- 8 全国社会福祉協議会 送迎サービス補償  
([https://www.fukushihoken.co.jp/fukushi/front/council/transportation\\_service.html](https://www.fukushihoken.co.jp/fukushi/front/council/transportation_service.html))
- 9 国土交通省 平成30年3月30日付通達 道路運送法における許可又は登録を要しない運送の態様について  
(<http://www.mlit.go.jp/common/001231103.pdf>)
- 10 国土交通省 自家用有償旅客運送ボランティア  
(<https://www.mlit.go.jp/jidosha/content/001321704.pdf>)
- 11 国土交通省 自動車局旅客課 自家用有償旅客運送事務実施マニュアル  
(<http://www.tb.mlit.go.jp/kyushu/content/000015732.pdf>)
- 12 中部運輸局 愛知運輸支局 地域公共交通会議等運営マニュアル  
([http://www.tb.mlit.go.jp/hokkaido/bunyahetsu/titikoukyoukoujissu/3hinaranru/09koujissukaigmanyanu\\_1yubup.pdf](http://www.tb.mlit.go.jp/hokkaido/bunyahetsu/titikoukyoukoujissu/3hinaranru/09koujissukaigmanyanu_1yubup.pdf))
- 13 国土交通省 地域交通の検討プロセスに関するガイドライン  
(<https://www.mlit.go.jp/jidosha/content/001316304.pdf>)
- 14 三井住友トラスト不動産 不動産用語集 権利能力なき社団  
(<https://smtrc.jp/useful/glossary/detail/n/172>)
- 15 国土交通省 自動車総合安全情報 運行管理者について  
(<https://www.mlit.go.jp/jidosha/anzen/03safety/dispatcher.html>)
- 16 国土交通省 整備管理者制度の概要  
(<https://www.tb.mlit.go.jp/hokkaido/bunyahetsu/jidouyara/hoan/seibikanri/seibikannriseido.pdf>)
- 17 国土交通省 道路運送法における許可又は登録を要しない運送の態様について イラスト版  
(<http://www.mlit.go.jp/jidosha/content/001322024.pdf>)
- 18 CREW  
(<https://crewcrew.jp/>)
- 19 日本カーシェアリング協会 ロイヤリティ・カーシェアリング  
(<https://www.japan-csa.org/action/carshare.php>)

## 共助交通のこれから

「誰でも住み慣れた地域で最後まで暮らしたい。そのためには、何が一番必要なのでしょうか？」

——こう問いかけると、多くの方が「送迎サービス」と答えます。

でも、家の前にバス停があり、好きな時に乗れて、買い物にも病院にも気軽に行けるようなら、それだけで幸せでしょうか？ 料金を払って一言も交わさずバスに乗り、受診して、薬をもらって、家に帰ってくる。そして、テレビの前に座り、誰からも声をかけられることなく、またかけることもない生活を。薬を飲み忘れても、ご飯を食べなくても個人の責任。ただ、窓の外の景色が移ろっていくだけ……。

私たちは「共助交通を通じた地域人材育成事業」を通じて、鳥取県内の様々な地域に入り、地域の方々と一緒に悩みながら活動してきました。その中で、移動・交通の問題を解決するだけでは、住み慣れた地域で最後まで暮らせないことを学びました。

地域は、たまたまそこに住んでいる人たちの集まりです。冒頭対談で語っていた永江の松本さんは「年をとって一人暮らしになろうと個人の責任だから、手を出さない方がいい」と今の社会では言われる人が多いが、それでは一緒に住んでいる意味が消えてしまう」と言って、コミュニティ・カーシェアリングに取り組まれています。実際に永江では、閉じこもりがちだった高齢者がこの活動を通じて外に出て、地域の人と話をするようになってきています。月1回のサロンを楽しみにして、たくさんの手作り籠をお土産に持ってきてくれる笑顔が素敵な

おばあちゃんがあります。きっと私たちは、地域で支え合う仕組みがないと暮らしていけないのです。

世の中には多くのマニュアル本があり、成功事例がたくさん紹介されています。しかし、皆さんが暮らす地域ごとに環境条件も住んでいる人々も全く違います。特に交通は地域特性の影響を受けやすく、そのため、ほかの地域の成功事例を真似するだけではうまくいきません。だから、この『ピタミン』では、地域にあったやり方ができるように、そして、困ったときに開けば解決のヒントを得ることができる本を目指しました。

しかし、『ピタミン』を読めば、それで地域づくりができるわけではありません。地域づくりの主役は皆さんです。地域に「きっかけ」を作り出すリーダーと、その「きっかけ」を協力してうまく発展させていく応援団みたいな人がいて、はじめて地域が

変わっていきます。ただ、リーダーは孤独になりがちです。でも、どうか諦めないで下さい。あなたの思いを周りの人に伝えて、仲間を見つけて下さい。その仲間たちと小さく始めて、やりながら改善していく——それが成功の秘訣です。そんな地域づくりを、私たちはこれからも応援していきます。

最後に、このプロジェクトのアドバイザーとして、たくさんのご支援をいただいた株式会社イミカの原田博一様に心より感謝を申し上げます。また、多くの関係者や地域の皆様の協力なしでは、この『ピタミン』をつくりあげることができませんでした。ありがとうございます。

あなたにとっての「元気の素」となれるような地域を目指して。

令和2年3月

### 【問い合わせ先】

担当地域	問い合わせ先	電話番号
東部 (鳥取市・岩美郡及び八頭郡)	東部地域振興事務所 中山間地域振興チーム	0857-20-3663
中部 (倉吉市及び東伯郡)	中部総合事務所地域振興局 中山間地域振興チーム	0858-23-3298
西部 (米子市・境港市・日吉津村及び 西伯郡)	西部総合事務所地域振興局 中山間地域振興チーム	0859-31-9679
日野郡 (日南町・日野町・江府町)	日野振興センター日野振興局 地域振興課 中山間地域連携担当	0859-72-2080
鳥取県内	地域づくり推進部 中山間・地域交通局 中山間地域政策課 中山間・まちなか振興担当	0857-26-7129
	公益財団法人 とっとり県民活動活性化センター	0858-24-6460

2020年3月26日 発行

著 者：株式会社 イミカ 原田 博一

編集協力：鳥取県 地域づくり推進部 県民参画協働課共生社会プロジェクト推進室  
岩田 朗

鳥取県 西部総合事務所 地域振興局 中山間地域振興チーム  
鈴木 陽子

発 行：共助交通を通じた地域人材育成の普及協議会

印 刷：今井印刷株式会社

# 自分たちの地域は 自分たちで元気にする

私たちの取り組みは、あくまでも「共助」の支援です。

あなたがお住まいの地域の中にある課題を  
私たちと共に見つけ、考え、取り組み、改善していく。

交通手段のみではなく、  
買い物の代行や通院、銀行や役所への手続き、  
家の修繕、世代間交流、交流サロンなど。

出来ることから少しずつ取り組んでいきませんか。

共に助け合うことで課題を解決し、  
明るく元気な地域へと  
自分たちの手で変えていきませんか。

