
さいかいウェルビーイングネットワーク協議会 地域移動支援の実装に向けたガイドライン

～住民・行政・事業者がともにつくる「西海モデル」の手引き～

令和8年2月

さいかいウェルビーイングネットワーク協議会
地域移動支援の実装に向けたガイドライン
～住民・行政・事業者がともにつくる「西海モデル」の手引き～

CONTENTS

内容

I. 目的と基本姿勢	3
II. 地域移動支援の実態と全国動向	4
1. 現在の日本の移動課題	4
2. 西海市の特性と目指すべき姿	4
III. 地域移動支援に関する法体系	5
1. 「許可・登録が不要な活動」の明確化	5
2. 徴収可能な費用	6
3. 安全面と責任の整理	7
IV. 考えられるモデルの特徴と選び方	9
V. 西海市・住民WSから見える地域特性	11
1. 共通のニーズと不安	11
2. 地区別の方向性	11
3. 住民・各種団体のかかわり方のバリエーション	12
4. 行政のかかわり方のアイデア	13
VI. 各モデルを進めるうえでの「安心制度設計」	14
1. 最小限必要なルール	14
2. 作成すべき書式（一部についてひな形添付）	14
VII. 取組みのロードマップ	15
1. 短期（～1年）：最初の一步	15
2. 中期（1～3年）：仕組みの安定化	15
3. 長期（3～5年）：西海版生活交通ネットワークの形成	15
VIII. おわりに	16
IX 付録	17
1. 移動支援約款	17
2. 協力運転者規約	21
3. 事故時対応フロー	23
4. 利用申込書（兼 同意書）	24

I.目的と基本姿勢

西海市は、美しい半島や島々、豊かな自然に恵まれる一方で、厳しい地形条件や道路等の公共インフラ及び公共交通の脆弱さ、急速な少子高齢化という大きな課題に直面しています。今、私たちの地域で求められているのは、単なる「輸送」ではなく、買い物に行ける、病院に行ける、誰かと会えるといった「当たり前」の生活を支える移動」です。

本ガイドラインは、西海市の実態（地形・交通・人口構成・半離島性）を踏まえ、住民・行政・事業者が三位一体となって、自分たちの手で移動の仕組みを実現するための「共通言語」として策定されました。

- **支え（横糸）**：住民が安心して「助け合い」の最初の一步を踏み出せるための制度的な支え。
- **土台（縦糸）**：地域に古くからある信頼関係や支え合いの精神を活かす仕組み。

本ガイドラインは完成形ではありません。地域での実践と対話を積み重ねながら、西海市の風土に合わせて育てていく「生きたガイドライン」です。

II. 地域移動支援の実態と全国動向

1.現在の日本の移動課題

- **担い手の激減**：高齢化と家族機能の低下により、かつて家族が担っていた「ちょっとした送迎」が困難になっています。
- **社会的損失**：外出困難は、単なる不便に留まらず、社会的孤立、フレイル（健康悪化）、地域経済の縮小を招く深刻な問題です。
- **互助の急増**：コミュニティによる生活基盤としての移動支援は、この10年で約20倍に増加しており、もはや「特別な活動」ではなく「地域のインフラ」へと進化しています。

2.西海市の特性と目指すべき姿

西海市は、全国的な成功事例（地域の一部地区を対象としたり、一部の高齢者のみを対象としたりした先行モデル等）とは一線を画します。それは下記のような特徴を有するためです。

- **移動支援が全世代の課題であること**：高齢者だけでなく、免許を持たない子どもや現役世代にとっても移動が死活問題となっています。
- **小規模な資源の分散**：広汎な地域に住民、行政、民間事業者、福祉事業者が点在しており、大きな規模の存在がないことから、自家用車、社協のスマイルワゴン、地域企業の送迎車、既存の公共交通など、既存の資源をいかに「組み合わせるか」が鍵となります。
- **地域に都市部がない**：近隣に都市部がないため、都市部から周辺部へという先行モデルとは異なり、支援の手が届きにくい地理的特性があります。

III. 地域移動支援に関する法体系

「法律は活動を縛るものではなく、住民の善意を守るための盾である」という視点が重要です。

1. 「許可・登録が不要な活動」の明確化

2024年3月の国（国土交通省）のガイドライン（令和6年3月1日国自旅第359号「道路運送法における許可又は登録を要しない運送に関するガイドラインについて」）により、**有償ボランティアによる移動支援**が制度的に明確に位置づけられました。

ガイドラインで整理された移動支援の態様の概要は以下のようになります。

①謝礼や実費のみを収受する運送

- 社会通念上の謝礼：運送の対価ではなく、ボランティアや共助に対するお礼の気持ち程度の金銭等を収受する場合。
- 実費の収受：燃料代（ガソリン代）、道路通行料、駐車場料金、特定の保険料、レンタカー代などの「実費」のみを受け取る場合。
- ガソリン代の概算：頻繁に運送を行う場合に、1kmあたりの単価を決めて概算で実費を収受することも容認されています。

②他のサービスに付随する運送

- 宿泊施設による送迎：ホテルや旅館が駅・空港等との間や、近隣の観光スポット等へ宿泊客を無償で送迎する場合。
- 施設利用者への送迎：介護施設や学校等の運営者が、施設利用に付随して利用者を送迎する場合。
- 生活支援サービスとの一体運送：通院・買い物への同行支援や子供の見守り支援において、サービス自体が有料であっても運送自体に特定した対価がない場合。
- ツアー等への付随：ダイビングやサイクリングツアー等の事業者が、参加者を集合場所や実施場所まで無償で運送する場合。
- 観光ガイドとの一体運送：有資格の観光ガイドがガイド業務の一環として人を運送し、運送に特定した対価を得ない場合。

③利用料に差を設けるが実費の範囲内である場合

- 公平性のための料金差：宿泊施設や介護施設、幼稚園等において、送迎利用の有無で料金に差を設ける場合、その差額が車両維持費（償却費・車検料等）を含む実費の範囲内であれば許可は不要です。

④第三者からの給付（補助金等）による運営

- 自治体等からの補助金：運送主体が国や地方公共団体から、運転者の人件費や団体運営費としての補助金を受けて無償運送を行う場合。
- 寄付金・協賛金：個々の運送行為と紐付かない形で、第三者から団体運営への支援金を受ける場合。

⑤介護保険・障害者福祉関連の運送

- 訪問介護等の運送：運送自体を介護報酬の対象外とし、利用者から運送の対価を収受しない場合。
- 介護予防・日常生活支援総合事業：本事業の一環として行われる運送で、実費やボランティアポイント、奨励金などが支払われる場合。

⑥役務提供や仲介に関する形態

- 運転役務の提供：利用者や企業の所有する車両を運転する業務を委託され、その運転報酬のみを受け取る場合。
- 仲介手数料の受領：運送の仲介者が利用者や提供者から仲介に関する報酬を受け取る場合（運送自体が無償である場合）。
- NPO法人等による職員への報酬：NPO等が利用者から謝礼や実費のみを収受し、一方で運転を担当した職員やボランティアに対して報酬を支払う場合。

⑦地縁団体による活動

- 自治会等による会員向けサービス：自治会や町内会、まちづくり協議会等が、会員の会費を原資として車両調達や運転者への報酬を賄い、会員向けに運送を行う場合。

- 以上の整理を踏まえると、例えば、生活支援（見守り、荷物運び等）と一体となった移動支援は、許可不要な「謝金制」として運用可能です（例：30分250円程度）。

2.徴収可能な費用

通達で整理されたところにより、以下の実費については、利用者から収受しても「有償運送（許可が必要な事業）」とはみなされません。

①基本的な「実費」として認められるもの

運送行為そのものは無償であっても、以下の直接的な経費を収受することは許可・登録が不要な範囲として認められています。

- **ガソリン代等の燃料代**：運送に伴う走行分だけでなく、前後の回送（車両の迎えや戻り）に必要な燃料代も含まれます。

- **道路通行料**：高速道路料金など。
- **駐車場料金**。
- **保険料**：以下の特定の保険に関する費用が対象です。
 - ボランティア団体やNPO等が、無償運送行為を対象に加入する保険（1回あたり、1日あたり、または年間契約など）。
 - レンタカー利用時に加入する一時的な保険（免責補償制度(CDW)や休業補償(NOC)）。
- **車両借料**：当該運送を行うために発生したレンタカー代などの車両の借り受け費用。

②施設送迎などで「利用料の差額」として認められる場合の実費

介護施設、宿泊施設、幼稚園・学校等において、送迎の利用有無によって料金に差を設ける場合、その差額が以下の範囲内であれば実費とみなされます。

- **上記①の各費用（燃料代、通行料、駐車場代、保険料、車両借料）**。
- **車両償却費**：主として送迎利用者のために車両を購入している場合に認められます。
- **車両維持費**：車検料や、車両自体に掛けられている自賠責・任意保険料など。

なお、ガソリン代については、走行距離と燃費、ガソリン単価から算出するほか、頻繁に行われる場合は「1kmあたり〇円」といった概算で設定することも簡易な方法として容認されています。

以上から、西海市における事例では下記が特に関連すると考えられます。

- ガソリン代、高速道路料金、駐車場代
- 車両保険料、車両借用費

3.安全面と責任の整理

なお、助け合いの趣旨の移動支援であっても、その移動に伴って支援対象者に怪我等の損害が生じた場合には、その損害を生じさせた原因である移動を支援した者に損害賠償責任が生じる可能性があります。

この責任は端的には、移動で交通事故が起きた場合ですが、どこまでを支援する制度にしているかによっては移動だけではなく、その前後の支援内容にも責任が生じることがあります。

-
- **見守りの重要性**：事故は降車時や乗車前後にも発生します。運転だけでなく「付き添い」を含めた支援も制度の内容に含めることはできるため、そのような制度設計を採用すれば、それは西海モデルのむしろ強みとなるでしょう。もっとも、乗車前後の事故は一般的な自動車保険ではカバーされない可能性が高いため、モデルの選択において注意すべきでしょう。
 - **保険の標準化**：移動支援が含まれる以上、どのようなモデルを選択しても、自動車保険（任意保険）の加入は当然必要です。生活支援も行う場合には制度設計の中にボランティア専用保険（ボランティア保険）の活用など、万が一の際の対応フローをあらかじめ整備すれば、担い手の心理的負担を軽減することができます。なお、利用者から徴収できる保険料相当分は、制限があるためその点にも注意が必要です（上記参照）。
 - **移動支援に関連する保険の概要**：自動車保険（任意保険）のカバーする範囲は、乗車から降車までとなります。移動支援に加えて、乗車前後も支援をする場合（生活支援等）には、ボランティア保険の活用が考えられます。ボランティア保険は社協を通じて加入することが一般的であるなどの特徴があります。

IV. 考えられるモデルの特徴と選び方

西海市は地区ごとに向いている制度が異なると考えられるため、以下の「6類型モデル」を、地域の成熟度や資源に合わせて組み合わせて活用することを提示します。

①住民×住民 助け合い送迎：	原点となる「支え合い」モデル。
②地域マッチング機関型：	自治会やまち協が窓口となり「頼みにくさ」を解消する。
③社協・NPOマッチング型：	より公的な安心感を担保し、広域的に支える。
④生活支援一体型：	移動支援に付随して生活支援を行う、またはヘルパー等が生活支援の付帯サービスとして移動支援を行う（謝金制）。
⑤地域事業者の送迎：	企業車両の空き時間を活用する「西海ならではの」の補完。
⑥公共交通の補完活用：	スマイルワゴン等とのシームレスな接続。

【モデルの解説】

- ①は、利用者と運転者の間に立つ機関がないモデルです。人数が少ない地域には適合すると考えられます。
- ②は、①にマッチング機関が挟まるモデルです。利用者と運転者がそれなりの広がりがある場合には、間にマッチング機関がないとうまく機能しないと考えられます。この場合、マッチング機関の役割と責任を明確にして利用者、運転者双方に正しく理解をしてもらう必要があります。
- ③は、②のアレンジバージョンでマッチング機関を新設するのではなく、既存の社協やNPOなどある程度組織があり信頼がある機関がマッチングを担うというものです。

-
- ④は、移動支援だけではなく、その前後についても支援を行うというものです。責任範囲が広がることに注意が必要です。乗車前後の事故は自動車保険（任意保険）ではカバーされないため、それらにはボランティア保険などで対応する必要があります。
 - ⑤は、社協、社福、民間企業の車両を活用するモデルです。運転について協力運転者に委託することも理論的には可能です。その場合、保険の問題があります。
 - ⑥は、上記とは異なり、公共的な担い手を創出することなどなり、実現するハードルが高いものの、できた場合安定的な運用が可能になるメリットがあります。

V. 西海市・住民WSから見える地域特性

住民ワークショップでは、「典型的な特性が見えやすいモデル地区」である4地区を材料に議論し、検討の方法についての実践を行いました。4地区以外の地区においても今回の結果である下記を参照して、各地区に適合したモデルの検討を進めてほしいと考えます。

住民ワークショップの結果、4地区が自地区の検討に活かすことを通じて、4地区のリアルなニーズと課題が浮き彫りになりました。

1. 共通のニーズと不安

移動支援のニーズが、地区の住民全体に存在しているため、ニーズ、不安については非常に広範な内容になっているのが特徴です。

- **ニーズ**：「買い物（エレナ等）」「通院」「役所・金融機関」「子どもの習い事・部活」。
- **不安**：「担い手不足」「(特に高齢者への)頼みにくさ」「事故時の責任」「デジタル予約への抵抗感」。
- **資源**：近所の送迎文化、自治会、社協、地域企業、スマイルワゴン。

2. 地区別の方向性

上記1に加えて、浮き彫りになった各地区の特性に応じ、以下のモデルを組み合わせる展開することが考えられます。あくまで可能性のあるうちの一つであり、他の可能性も多分にあるほか、情勢の変化などによって、本ガイドラインに記載した様々なモデルを参照して、柔軟に変更していくことが重要です。

- **黒口地区 (①+③)**：
 - 特徴：半離島性、1日仕事の移動。
 - 方向性：集金日等の**アナログな繋がり**を活かした「住民同士の助け合い」を、社協が窓口となって登録制で支える。
- **横瀬地区 (②+①)**：
 - 特徴：公共交通の乗継課題、高い移動ニーズ。
 - 資源：まちづくり協議会の活動（検討・計画の蓄積）
 - 方向性：**まちづくり協議会**がマッチング機能を担い、住民同士の送迎を組織化する。

- **七釜地区 (㊷) :**
 - 特徴：厳しい地勢（坂道・暗い道）、運転者の高齢化。
 - 資源：地縁組織の胎動（動き出しの兆し）。
 - 方向性：地域の資源だけでは不足する見通しがあり、ボランティア団体による**組織的な助け合い**により、個人の負担を軽減する。
- **崎戸地区 (㊶+㊷+㊸) :**
 - 特徴：交通事業者不足、タクシー不足。
 - 資源：住民・まちづくり協議会の中に「ボランティア団体」が入る構造の可能性。
 - 方向性：住民、まちづくり協議会に加え、**地域企業の車両活用**も視野に入れた多様なメニューを用意する。

3.住民・各種団体のかかわり方のバリエーション

このガイドラインが目指すのは、「全員が同じ役割を担う」ことではなく、それぞれのライフスタイルや状況に合わせて、無理のない範囲で関わる「多層的な参加」です。

- **利用者**
 - 自らの運転が困難、あるいは公共交通での移動が不便な住民。
 - 「お互い様」の精神で実費や利用料を負担し、協力者への感謝を伝えながら仕組みを利用する。
- **利用者 + 時々協力者（ハイブリッド型）**
 - 普段は利用者として支援を受けるが、特定のタイミング（例：自分が買い物に行くついで、体調が良い日など）で近所の人を誘って一緒に乗せていく。
 - 「支えられる側」と「支える側」が固定されないことで、地域の助け合いのハードルを下げる。
- **協力運転者**
 - 自家用車と自身の運転技術を提供し、利用者を目的地まで送迎する。
 - 「できる時、できる範囲で」の原則のもと、地域の社会貢献として参加する。
- **マッチング機関の運営等事務協力者**
 - 運転はしないが、電話での予約受付、運転者とのマッチング、記録の集計などの事務を担う。
 - 住民同士の「頼みにくさ」を解消するクッション役として、地域の相談窓口機能を果たす。

- **企業・団体協力者**

- 地元のスーパー、タクシー会社、建設会社、介護事業所などの民間企業。
- 自社車両の空き時間の提供、自社敷地内への乗降場所の設置、活動への協賛金や広告掲出など、多角的なリソース提供で地域を支える。

4.行政のかかわり方のアイデア

行政は直接的な運営を住民に委ねつつも、制度的な「安心の横糸」を整備し、活動の継続性を担保する役割を担います。

- **行政の事業として行い地域の住民や団体に委託する**

- 内容：市が移動支援を「公的な事業」として位置づけ、実際の運営をまちづくり協議会やNPO法人等に委託する。
- メリット：運営資金が安定し、市全体の交通政策（スマイルワゴン等）との整合性が取りやすくなる。

- **地域の住民や団体の活動に補助を出す**

- 内容：住民が主導する自発的な活動に対し、その運営費（ガソリン代実費、保険料、車両維持費等）の一部を補助する。
- メリット：地域の主体性を尊重でき、それぞれの地区の特性（半離島性や坂道の多さ等）に合わせた柔軟な運用が可能になる。

- **公的な「安全・安心のプラットフォーム」の提供**

- 内容：協力運転者向けの安全運転講習の実施や、ボランティア保険への一括加入の支援を行う。
- メリット：個人の運転者が抱く「事故時の責任」への不安を、行政が制度面でバックアップすることで、担い手の確保が容易になる。

- **情報発信・広報による「お墨付き」の付与**

- 内容：市の広報誌やウェブサイト、公式SNS等を通じて活動を紹介し、利用者と協力者を募る。
- メリット：活動の信頼性が高まり、初めて利用する住民の心理的障壁や、協力者が感じる「白タク」と誤解される不安を払拭できる。

- **公共施設・車両のリソース開放**

- 内容：市の公用車（空き時間）や公共施設の駐車場を、移動支援の拠点や車両の待機場所として提供する。
- メリット：住民側で新たに大きな資産を持つ必要がなくなり、ゼロからの立ち上げコストを抑制できる。

行政のかかわり方については、事故時の責任にも影響を与える可能性があるため注意を払うべきでしょう。

VI. 各モデルを進めるうえでの「安心制度設計」

活動を持続させるための「影の支え」を整備します。

1. 最小限必要なルール

- **利用ルール**：対象者、運行範囲、費用（謝礼・実費）、予約方法の明確化。
- **保険の整備**：自動車保険（弁護士特約付）に加え、ボランティア行事保険等の検討。
- **事故時フロー**：「まずどこに連絡するか」を記したカードの車内備え付け。

2. 作成すべき書式（一部についてひな形添付）

- 西海市版「移動支援約款（簡易版）」
- 利用申込書・同意書
- 活動記録簿・謝金精算書
- 安全運転マニュアル・緊急時連絡フロー図

VII. 取り組みのロードマップ

1.短期（～1年）：最初の一步

- 地区ごとの「モデル案」の具体化とスモールスタート（曜日限定の試行など）。
- アナログとデジタルを融合させた「連絡窓口」の設置。
- この時点での「モデル」は最終決定ではなく、試行していく中で柔軟に修正していく。また、アナログで行っている部分を積み重ねていく中で、デジタル化に向く機能についてあぶり出しを行う。

2.中期（1～3年）：仕組みの安定化

- モデル案の試行結果に応じて、修正したモデルを、デジタル化や仕組み化を強めて、本格施行する。
- マッチング機関（まち協・社協）の本格稼働。
- 地域企業（社福、医療機関、スーパー等）との具体的な車両連携の調整。
- 活動実績データの蓄積と、ルールの見直し。
- デジタル化による省力化ができる部分について順次、実施していく。

3.長期（3～5年）：西海版生活交通ネットワークの形成

- 地区間の横のつながりの強化。
- 「西海市全域で、どこにいても移動に困らない」包括的なインフラ化。
- 地域ごとに試行している制度が異なることが予想されることから、横のつながりの強化、地域間の制度の接続には相応の工夫が必要と考えられる。

VIII. おわりに

西海市には、古くからの「信頼の助け合い」と、それを支えようとする「熱意ある人々」という、全国でも稀有な資源が揃っています。このガイドラインは、その善意を形にし、次世代へ繋ぐための羅針盤です。

「できる人が、できる時に、できる範囲で」。

そんな等身大の活動が、西海市の未来を創ります。住民・行政・事業者が一丸となって、このガイドラインを育てていきましょう。

IX 付録

1. 移動支援約款

IVで掲げたモデルのうちの一部についてのひな形案です。

①住民×住民助け合い送迎 (①)

西海市 地域移動支援 実施基本規約 (案)

第1条 (目的)

本規約は、西海市の地形的特性や公共交通の状況を鑑み、住民・行政・事業者が協働して「住民の生活を支える移動」を実現することを目的とします。

1. 地域の信頼関係を基盤とした「助け合い」を仕組み化し、外出困難による孤立や健康悪化を防ぎます。
2. 本活動は、道路運送法における許可又は登録を要しない「無償運送」の範囲内で行われるボランティア活動です。

第2条 (活動の内容)

利用者の日常生活に不可欠な移動を支援の対象とします。

- 主な利用目的は、買い物、医療機関への受診、役所・金融機関での手続き、地域行事への参加等とします。
- 【オプション】単なる目的地への運送だけでなく、必要に応じて乗降時の見守りや荷物運び等の生活支援を一体的に行います。
※このオプションをつけることで④になります。自動車保険（任意保険）は自動車降車後の事故はカバーしないため、このオプションを選択する際にはご注意ください。

第3条 (会員登録)

本活動を安全に運営するため、利用および運転にあたっては事前の登録を必要とします。

- 利用者：本活動の趣旨に賛同し、自ら利用を申し込んだ地域住民とします。
- 協力運転者：有効な運転免許を保有し、安全運転を遵守できる地域住民（ボランティア）とします。

第4条 (利用のルール)

1. 利用を希望する場合は、原則として○日前までに事務局（地区ごとに設けることを想定）へ依頼するものとします。
2. 協力運転者の都合等により、希望に沿えない場合があることを利用者はあらかじめ了承するものとします。

第5条（費用の負担）

本活動は無償ボランティアですが、運行にかかる実費を利用者が負担するものとします。

- 徴収できる費用は、ガソリン代、道路通行料、駐車場料金、活動のための保険料、車両借料（レンタカー代等）の実費の範囲内とします。
- 【オプション】ガソリン代は、走行距離に応じた簡易な計算（例：1kmあたり〇円）により算出することを妨げません。
- 【オプション】利用者から自発的に支払われる社会通念上常識的な範囲内の謝礼は、運送の対価（運賃）とはみなさず、受け取ることができます。

第6条（安全管理と事故時の対応）

1. 協力運転者は、交通法規を遵守し、車両の日常点検を行う義務を負います。
2. 万が一事故が発生した場合は、あらかじめ定められた「事故時対応フロー」に従い、直ちに負傷者の救護、警察への通報、および事務局への報告を行います。

第7条（損害賠償と保険）

1. 活動中の事故による損害を填補するため、協力運転者は自動車保険（任意保険）に加入します。
2. 利用者は、活動中に事故に遭い被害を受けた場合、活動が住民同士の善意に基づくものであることを理解して、賠償を求めることとします。

第8条（個人情報の保護）

1. 協力運転者および事務局は、活動を通じて知り得た利用者の個人情報を正当な理由なく第三者に漏らしてはなりません。
2. この守秘義務は、活動を退いた後も継続するものとします。

第9条（規約の改定）

1. 本規約は、地域での実践を通じた課題や住民の声を反映し、必要に応じて適宜見直しを行う「生きたガイドライン」として運用します。

②地域マッチング機関型 (②③)

※地域マッチング機関のところを直せば、社協、NPOマッチング型になります。

西海市 地域移動支援 実施基本規約 (地域マッチング機関導入版)

第1条 (目的)

- 本規約は、西海市における住民の移動困難を解消するため、地域マッチング機関 (以下「マッチング機関」という) が、移動を希望する住民と移動を支援する住民を仲介する仕組みについて定めるものです。本活動は、地域の互助精神に基づき、道路運送法上の許可・登録を要しない「無償運送」の範囲内で行われるボランティア活動です。

第2条 (活動の内容)

利用者の日常生活に不可欠な移動を支援の対象とします。

- 主な利用目的は、買い物、医療機関への受診、役所・金融機関での手続き、地域行事への参加等とします。
- 【オプション】単なる目的地への運送だけでなく、必要に応じて乗降時の見守りや荷物運び等の生活支援を一体的に行います。ただし、協力運転者によっては、生活支援に対応していないことにご留意ください。
※このオプションをつけると④になります。

第3条 (マッチングの提供と優先順位)

1. マッチング機関は、利用者からの依頼に基づき、協力運転者への情報提供および紹介 (以下「マッチング」という) を行います。
2. マッチング機関はマッチングの成立に向けて最善を尽くしますが、協力運転者の手配ができなかった場合、マッチング機関はそれ以上の責任 (代替手段の提供等) を負わないものとします。
3. 協力運転者の数より利用依頼の数が多い場合は、マッチング機関が別途定める「緊急度に基づいた優先順位 (例：透析等の緊急性の高い通院を優先)」に従ってマッチングを行います。

第4条 (マッチング機関の利用料と返還)

1. 利用者は、マッチング機関の運営維持のため、1回のマッチングにつき〇〇円の利用料 (事務手数料) を支払うものとします。
2. マッチング機関が協力運転者を手配できなかった場合、当該依頼にかかる利用料は発生しません。
3. マッチング成立後、利用者の都合により依頼をキャンセルした場合、既に支払われた (または支払うべき) 利用料は返還しないものとします。

第5条（協力運転者の要件確認と免責）

1. マッチング機関は、協力運転者の登録にあたり、運転免許証、車検証、任意保険証券等の提示を受け、要件を満たしていることの確認を行います。
2. 前項の確認は、提出された書類の形式的な確認に限られるものであり、マッチング機関は運転者の実際の運転技能、車両の安全性、または提出書類の真偽等について、それ以上の責任を負うものではありません。

第6条（事故およびトラブルに関する免責）

1. 移動支援の実施中に発生した事故、車両の損傷、利用者と運転者間の紛争、その他一切のトラブルについて、マッチング機関はその理由の如何を問わず、一切の賠償責任および解決の責任を負わないものとします。
2. 万が一事故が発生した場合に備え、協力運転者は加入する任意保険（および事務局が手配するボランティア保険）に加入することとします。

第7条（移動にかかる実費の負担）

1. 移動支援にかかる実費（ガソリン代、道路通行料、駐車場代等）は、利用者が協力運転者に対し直接支払うものとします。
2. 実費の算定は、走行距離等に基づきあらかじめ定められた基準（例：1kmあたり〇〇円）に従うものとします。

※第2条で生活支援も目的に含めて④とした場合、生活支援に対する報酬を受領することも可能です。もっとも、制度検討の余地が幅広く様々なパターンがありうるため、条文案は含めておりません。

第8条（反社会的勢力の排除）

1. 利用者および協力運転者は、自らが暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、その他これらに準ずる反社会的勢力に該当しないこと、および将来にわたっても該当しないことを表明し、保証します。
2. マッチング機関は、登録者が前項に違反していることが判明した場合、何らの催告を要せず、直ちに登録を抹消できるものとします。

第9条（個人情報の保護と守秘義務）

1. 利用者および協力運転者は、活動を通じて知り得た相手方の個人情報を第三者に漏らしてはなりません。
2. マッチング機関は、収集した個人情報を本活動の運営および緊急時の対応目的以外には使用しません。

2.協力運転者規約

①～④の各モデルに共通です。

西海市地域移動支援 協力運転者遵守事項（案）

第1条（基本姿勢）

協力運転者は、本活動が地域の信頼関係に基づく「助け合い」であることを理解し、利用者に対して誠実かつ親切に接するものとします。また、本活動が地域の生活基盤を支える重要な役割を担っていることを自覚し、安全運行に最善を尽くします。

第2条（運転者の要件）

協力運転者は、以下の要件をすべて満たしている必要があります。

- 有効な普通自動車運転免許を保有していること。
- 心身ともに健康であり、安全な運転に支障がないこと。
- 事務局が実施する安全運転講習や研修を定期的に受講すること。
- （オプション）生活支援も行う場合には、できる生活支援について事務局に明らかにしてそれを実現できる能力を保持すること。
※④を選択した場合には、協力運転者が生活支援も担当すると表明してくれた場合に、その方ができる生活支援について、やってもらうこととする仕組みにすることが考えられます。

第3条（車両の管理と保険）

- 使用する車両は、法令に定める定期点検および日常点検が適切に行われている自家用自動車に限ります。
- 車内は清潔に保ち、利用者が安全かつ快適に乗降できるよう配慮します。
- 対人・対物賠償が無制限の任意保険に加入している車両を使用するものとします。

第4条（安全運転の徹底）

協力運転者は、以下の事項を厳守しなければなりません。

- 道路交通法等の関係法令を遵守し、常にゆとりを持った安全運転を心がけること。
- 活動前および活動中の飲酒は一切禁止します。
- 運転中の携帯電話の使用や、脇見運転、速度超過を厳禁します。
- 利用者の乗降時には、完全に車両が停止したことを確認し、必要に応じて足元やドアの開閉のサポート（見守り）を行います。

第5条（実費の収受）

- 1.利用者から収受する費用は、ガソリン代等の実費の範囲内とし、事務局が定めた規定額を超えて請求してはなりません。
- 2.利用者から「運賃」としての対価を要求することは、道路運送法に抵触するため固く禁じます。

第6条（守秘義務）

- 1.活動を通じて知り得た利用者やその家族の氏名、住所、健康状態、生活状況などの個人情報を、第三者に漏らしてはなりません。
- 2.活動を離脱した後も、この守秘義務は継続します。

第7条（緊急時の対応）

- 万が一、事故や利用者の体調急変が発生した場合は、あらかじめ配布された「事故時対応フロー」に従い、直ちに必要な措置を講じ、事務局へ報告しなければなりません。



☑ 運用上のポイント：運転者セルフチェックリスト

運転を開始する前に、協力運転者自身が確認できる「運行前チェックシート」を車内に用意しておくことが有効です。

1. **体調チェック**：睡眠不足や薬の服用はないか？
2. **車両チェック**：タイヤの空気圧やライトの点灯は正常か？
3. **携行品チェック**：運転免許証、事故時対応カード、緊急連絡先リストは持っているか？

3.事故時対応フロー

西海市地域移動支援「緊急時対応カード」デザイン案



【表面：最優先事項と緊急連絡先】

パニック時でもすぐに目に入るよう、大きな文字と色分けで構成します。

西海市 地域移動支援 運転者用カード【事故発生！まず落ち着いて】

1. 負傷者の救護・安全確保

- 意識はあるか？出血はないか？
- 車を安全な場所へ移動し、二次被害を防ぐ。

2. 救急・警察へ通報（119 / 110）

- 迷わずすぐに通報する。

【緊急連絡先】

- 運営事務局：0959-XX-XXXX（〇〇地区まち協/社協）
- 利用者家族：（利用申込書を確認）
- 保険会社：0120-XXX-XXX（証券番号：XXXXXXXXX）

【裏面：現場対応フローと心得】

具体的な行動手順と、トラブル防止のためのアドバイスを記載します。

【現場での心得】

- 示談の約束は厳禁：その場で「修理代はすべて払います」等の個人間の約束は絶対にしなないでください。
- 状況の記録：可能であればスマホで現場や車の損傷個所を撮影してください。
- 相手方の確認：相手の氏名・電話番号・車のナンバーを控えてください。

【事務局への報告事項】

- 発生日時・場所
- けが人の有無と状況
- 事故の形態（自損・対人・対物）

4.利用申込書（兼 同意書）

※各モデル共通です。

西海市地域移動支援 利用申込書 兼 同意書

【申込日： 20XX年 月 日】

1. 利用者情報

- 氏名（フリガナ）：
- 住所：西海市
- 生年月日： 年 月 日
- 電話番号：（自宅） （携帯）
- 緊急連絡先（ご家族等）：
氏名： （続柄： ） 電話：

2. お体の状況（該当するものにチェック）

- 自力で歩行できる
- 杖や歩行器を使用している
- 介助があれば歩行できる
- その他（ ）

3. 同意事項（必ずお読みください）

本活動の趣旨に賛同し、以下の事項に同意のうえ利用を申し込みます。

1. 助け合い活動の理解：本活動は地域住民の善意による「助け合い」であり、プロのタクシー事業者による運行ではないことを理解します。
2. 実費の負担：ガソリン代、道路通行料等の「実費」を、定められたルールに従い支払います。
3. 事故時の免責：万が一の事故の際の補償にあたっては、上記1の趣旨に鑑み、協力運転者【および事務局】が加入する保険の範囲内での請求にとどめるように留意します。
4. 活動の中止・変更：協力運転者の急病や悪天候等により、運行が中止または変更になる場合があることを了承します。
5. 個人情報の取り扱い：申込書に記載された情報は、本活動の運営および緊急時の対応目的以外には使用しません。

【利用者署名】 私は、上記の事項をすべて確認し、同意いたします。

氏名（自署）：

さいかいウェルビーイングネットワーク協議会
地域移動支援の実装に向けたガイドライン

作成 荒川仁雄
荒川・荒木法律事務所 弁護士
一般社団法人介護人材政策研究会 監事