

特定非営利活動法人 移動支援Rera

## 2024年度 事業報告書

2025年6月

## 移動支援Reraの目指す社会

移動手段を持たず外出できない住民が、送迎支援や助け合い、公共交通など、それぞれに適した方法で外出手段を得ることにより、心身の健康維持や生きがいづくりなどにつながり、健全で心豊かな生活を送ることができる社会

### 【2024年度 事業総括】

移動困難な住民への送迎活動を中断することなく、2023年度から取り組んできた活動・運営を持続するための改革を実践に移すとともに、「組織診断」に取り組み、「組織基盤強化」に向かう足場を作った1年であった。

現場スタッフは、7月～9月にかけて職員・ボランティア合わせて6名（全体の約半数）が離脱。それを引き継ぐ形で、9月以降より新規職員3名、ボランティア4名が活動に参加、前年度よりリモートワーク中心に復職中の村島代表が9月より事務局通勤開始など、人員体制が大きく変化した。

引き継ぎの時期には新規メンバー定着のための丁寧なOJTを意識して行い、年度の後半は、新旧の意欲的なメンバーとともに前向きなスタートを切ることができた。

2

2022年度より協議の遅延が目立っていた『福祉有償運送』の宮城県への登録については、県の要請により、2024年度末に申請を一度取り下げることとなった。

本件に関し、2024度は、代表会議と理事会による意見交換を重ね、これを機に当団体の送迎形態全体を見直し、宮城県ではなく石巻市への福祉有償運送登録を検討するなど、『福祉有償運送』『助け合い送迎』を活用する新形態を活用した“最適化”を進めている途上にある。

新しい運営体制と、地域との連携の強化を進め、持続可能な活動形態を目指し、誰もが外出手段を失うことなく暮らせる地域社会の創出に向けて、今後も組織として力を合わせていく。



# 【2024年度 事業報告】

## 1. 移動困難な住民の送迎

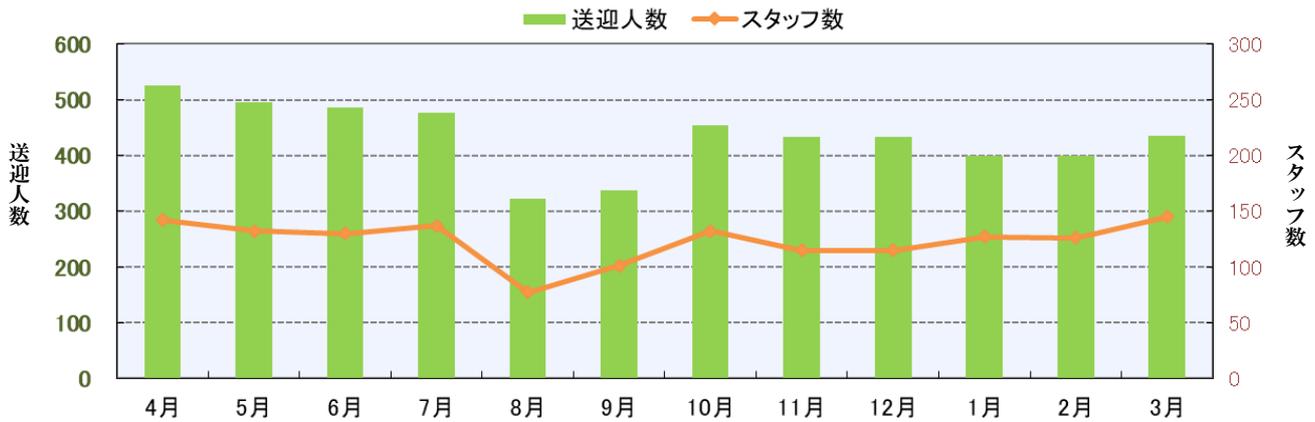
### 【取組み内容と結果・成果】

◇移動困難な方々の通院や買い物、各種機関への外出の支援を行った。

稼働287日、送迎回数 4,559回、送迎人数 5,199名（延べ人数）

総走行距離 74,212km（6台の送迎車両の合計）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
送迎人数	526	495	486	477	322	337	454	434	433	399	400	436	5,199
送迎回数	454	435	423	417	262	297	408	381	394	365	354	369	4,559
スタッフ数	142	132	130	137	77	101	132	115	115	127	126	145	1,479



※スタッフ数とは現場職員・ボランティアを合わせた延べ人数のこと。送迎以外の業務スタッフや短時間スタッフも1名でカウントした。

- ・安心・安全な運転に徹し、送迎前後のドライバー点呼の仕組みを向上させた。  
(アルコールチェッカーや免許証の目視等を管理者の責任において徹底確認)
- ・大きな事故もなく、おおむね安全に送迎を提供する事が出来た。
- ・送迎人数・回数は、前年度から3割ほど減少した。  
8月以降のスタッフ大幅入れ替えが影響しているものと推測される。
- ・ここ3年間ほど、新規の利用相談をほとんど断ってきたため、登録利用者数がかつての半数近くに減少していることを課題とし、年度の後半より改善を行ってきた。  
→新規利用者登録の仕組みを明確化、書類整備、登録面談の仕組みを整え、2024年12月以降、9名を会員登録した。今後も支援機関等との連携を進め、受け入れを進める。

### 送迎車両一覧

- ◆車両の老朽化は進んでおり、故障、修理は増加した。  
稼働にも影響は出た。

- ・Cセレナ エンジン交換、センサー交換など 約35万円
- ・セレナ ハブ交換、コイル交換など 約13万円  
(シートにも重大な故障、修理待ち)
- ほか

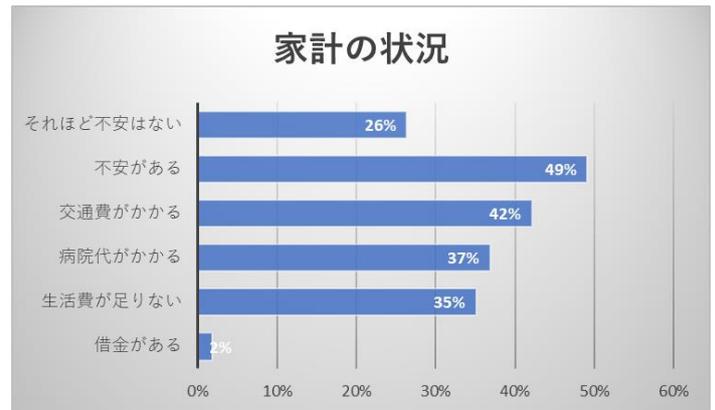
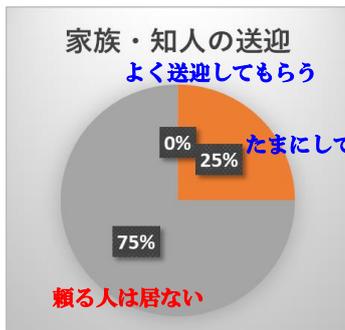
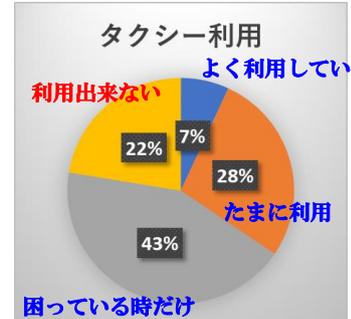
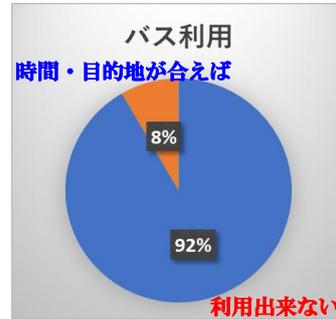
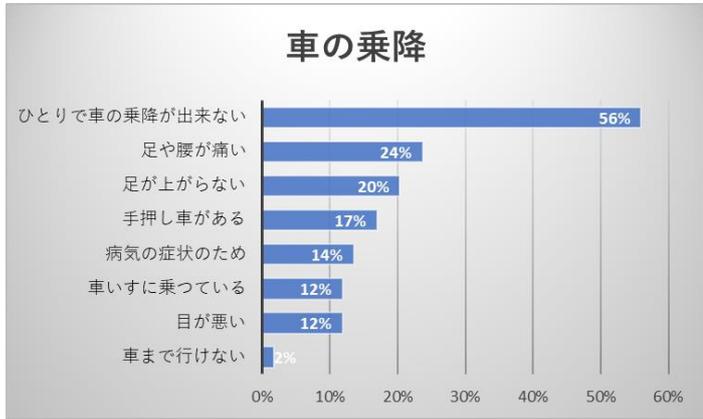
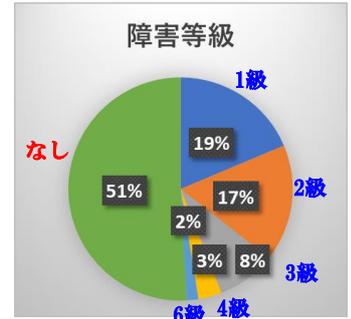
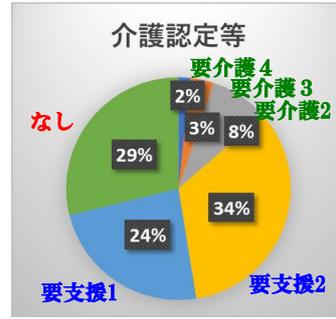
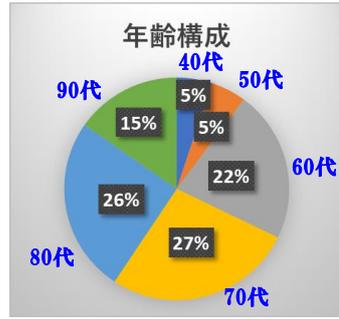
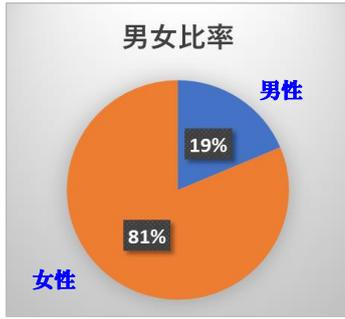
愛称	走行距離	登録年度	走行年数
セレナ	31 万km	2013年	12年
Cセレナ	30 万km	2014年	11年
Lキャラバン	24 万km	2013年	12年
キューブ	20 万km	2015年	10年
エブリー	18 万km	2013年	12年
ワゴン*	19 万km	2009年	16年

\*:リース車両

## 【移動支援Rera 利用者の状況】

「2024年 利用状況申告書」より抜粋

(回答回収 59名 2024年11月時点)



## 【利用者さんの声】

25年1月 送迎受益者アンケートより (回答者36名)



レラの人達が一生懸命活動している姿を見るとありがたく思う。若さももらえる。いつまでも持続して行ってほしい。ありがとう

これからも少しでも長くお願いします。

私、足が悪いので車に乗ったり降りたりするのが大変ですが、手を差し伸べてくれて本当に親切です。ありがとうございます。



このような活動がもっともっと増えますよう、よろしくお願いします。

移動支援Reraは今利用している私どもの生きる大事な支援です。職員の方々に親切にいただき感謝でいっぱいです。いつまでも続きますことを祈るばかりです。

## 2. 福祉有償運送

### 【取組み内容と結果・状況】

(2023年11月～12月)

- ・宮城県の運営協議会に「貧困や交通不便等による移動困難者は登録対象外である」等の理由で登録申請が受理されずにいたところに加え、県事務局より「事業者を利用者の個人情報を開示する合意文書を添付する」等の独自の書類添付を求められた。  
→当団体は国土交通省等の関係者とも相談の上、以下の対応を伝えた。
- ・独自書類は個人情報を守られず人権侵害となる恐れがあるため、受け入れを拒否する。
- ・当団体が提出していた名簿を一度引き取り、「福祉有償運送の登録対象外の者」を除いた名簿を作成し再提出する。

【2024年6月】

宮城県事務局、宮城運輸支局と打合せ実施。

- ・福祉有償運送の登録は、「貧困」「交通不便」等が理由の者は対象外となるということで、名簿の見直しを行っている現状を報告。
- ・合わせて、運賃形態等、提出済みの書類全体の見直しも行き、再提出を行うという旨を伝えた。

【レラ事務局内作業】

2024年度事業計画としていた『二つの送迎』（福祉有償運送+登録不要の送迎）に準じて、レラ送迎利用者の名簿整理に着手。

- ・真壁さおり氏（社会福祉士）と相談～相談事業者による「インテーク」「アセスメント」の流れを参考に、『送迎状況確認書』（利用者記入）、『利用者情報シート』（レラ事務局記入）の2種類を作成した。
- ・『送迎状況確認書』は、半年に一度のレラメイト更新に合わせて配布し、更新した利用者の大半に記入してもらった。
- ・それをもとに事務局で作成する『利用者情報シート』を整理する段階で、事務局側で難航する。

【事業計画における『二つの送迎』の見直し】

伊藤、村島両代表ともに『利用者情報シート』作成が捗らない。

→代表会議にて状況分析

- ①「福祉送迎に当てはまる人（福祉有償運送）」「それ以外の理由による移動困難者（助け合い送迎）」だけでなく、「両方に当てはまる人」の存在が非常に多い。
- ②「福祉送迎」「助け合い送迎」の“利用者にとってのメリット・デメリット”が曖昧なままである。

→理事会にて相談

- ・送迎は2種類だが、対象となる利用者には大きく3種類のパターンがある。  
（例：障害等級が高く、福祉有償運送の対象になるが、経済的にも余裕のない状況）
- ・3つのパターンにどう対応するのかを整理する。  
（貧困状態にあっても、福祉有償運送の対象者は提出名簿に記入し、実際の送迎はバウチャーを発行する等の工夫が必要）

【2025年3月】

宮城県運営協議会事務局より、申請を一旦取り下げる依頼の連絡が来た。

→当団体はそれに応じ、県より送られた書式にて、申請の取り下げを行った。

→“後退”というよりは“最適化”のイメージ。宮城県ではなく石巻市への運営協議会申請に変更を検討。

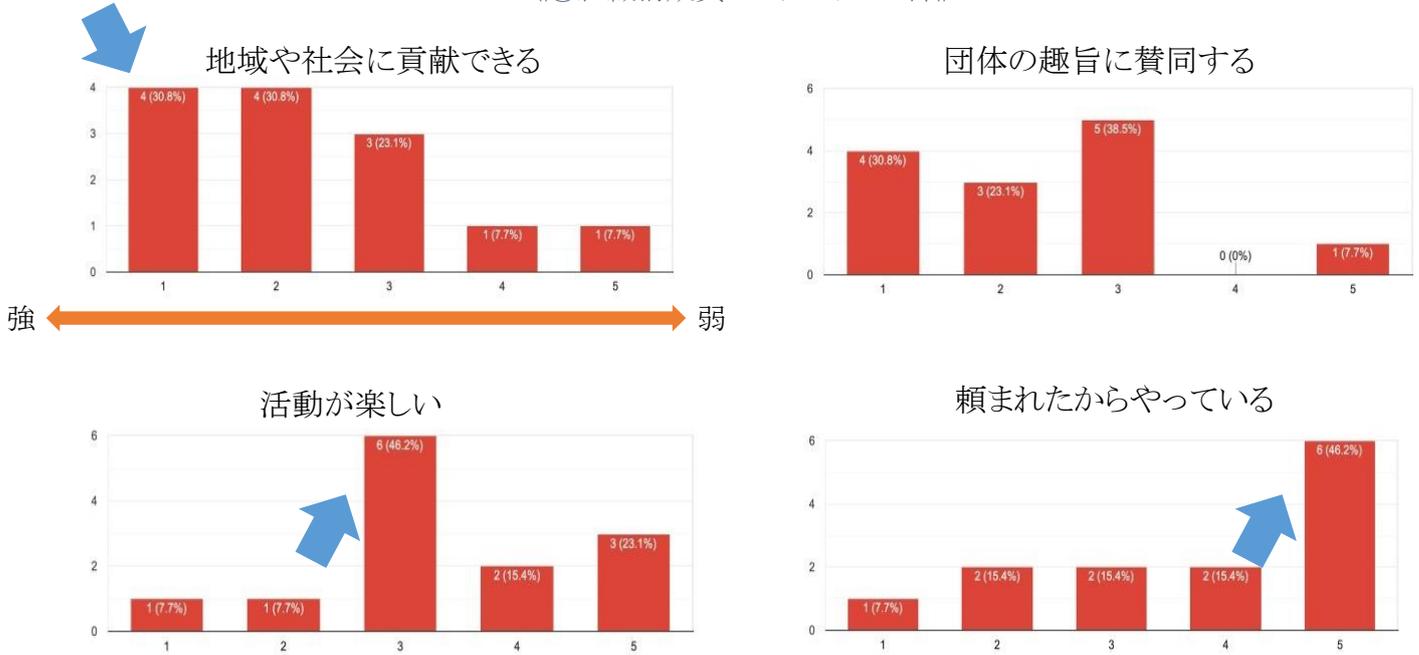


### 3. 情報収集・調査・情報発信事業

#### (1) 組織診断に基づく基盤強化、多様なステークホルダーとの連携強化

- ・『Panasonic NPO/NGOサポートファンド for SDGs』の助成等を活用し、外部専門家としてNPO法人地星社の布田氏の参画を得て、組織診断を実施した。
- ▶取り組み① 団体職員及び有償ボランティア全員（2024年4月時点）へのアンケート調査、ならびに個別ヒアリングの実施
- ▶取り組み② 石巻圏域の全12地域包括支援センターに向けたアンケート調査の実施
- ▶③上記組織診断および代表2名との話し合い等を経て、布田氏より報告・提言

《①組織構成員アンケートの一部》



「社会貢献」意識は高い一方、団体の趣旨への賛同の強さはバラバラ。「活動が楽しい」と答えた者は非常に少ないが、「頼まれたから」という回答は少ない。（当時の）構成員の葛藤が垣間見える。

《②地域包括アンケートの一部》

#### 地域の移動手段への問題意識

問題意識	割合
とても問題である	12.5%
やや問題である	87.5%
どちらとも言えない	0%
あまり問題ではない	0%
まったく問題でない	0%

- ・金銭的余裕がない方をお願いした。対応も良くしてくれている。
- ・安価であったので良かった。
- ・利用者は満足している。引き続き長く対応していただきたい。
- ・バスが減便となり、通院や買い物の移動が課題となっている。そのような地域の移動支援をしていただけると助かる。
- ・レラさんの送迎でないと、住民に任せた送迎支援は難しいと思う。
- ・対応地域ではなく利用できないと言われた。
- ・なぜ環境の整っている地域ばかり対象とするのか。
- ・新規利用者を拡大してほしい。
- ・対象地域であることを知らなかった。

#### 移動支援Reraに相談したことがある

相談状況	割合
ある	50%
ない	50%

- 移動手段への問題意識高い
- 半数はレラへ相談したことがない
- 相談している地域は満足度が高い
- 「対象地域でない」「新規お断り」と言われたケースもあった

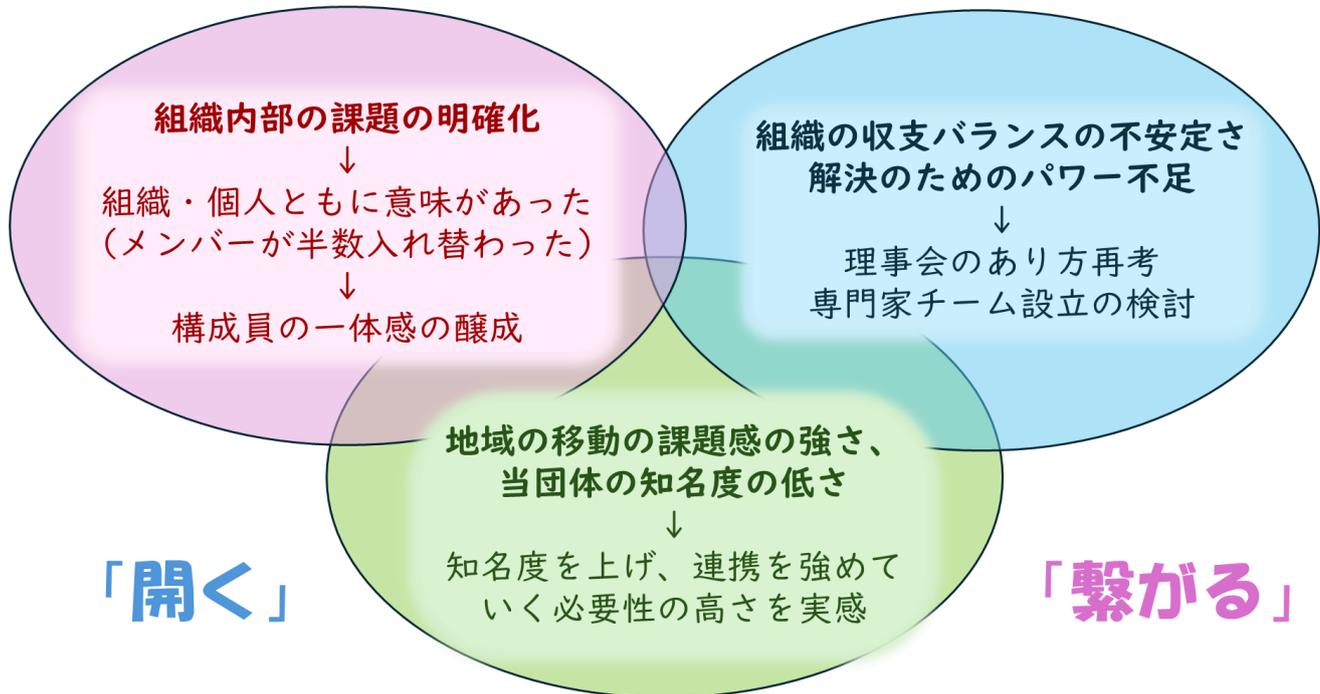
・取り組みの中から以下のような成果を得られた。

- ・組織内部の現状や問題点を洗い出し、言語化できた。
- ・外部へのアンケート調査から、当団体の「移動の課題」と「地域の中での立ち位置」が見えてきた。
- ・持続可能性を高める経営形態に向けた課題提起、助言を受けることができた。
- ・提起された課題への取組みを具現化し、2025年度の組織基盤強化策へつなげる

=組織診断&布田氏の提言より得られた課題=

- ・復興支援系の助成金・補助金と寄付の収入が減っていく事に対し、福祉有償運送や事業受託を踏まえた収支予測は不十分。  
→経営数字を含めた事業モデルを構築するため、理事会の他、福祉事業等の専門家にも参画してもらったチーム作りを提案された
- ・地域包括支援センターへのアンケート結果などからも、地域連携強化の余地はかなりある。  
→地域の関係者と「地域課題解決の同志」としての検討を進める
- ・現場スタッフと役員の関係性に距離がある  
→メンバー入れ替わり後、風通しの良い風土が醸成出来つつあり、対話の機会を設けていく

## 組織診断から見えてきた「Reraのあり方」



### (2) 地域の助け合い送迎の担い手育成

- ・移動サービスネットワークみやぎの運転講習会で講師、開催事務局を担い、計8回の講習会を通して、移動サービスへの理解を深めるための活動が出来た
- ・石巻地域における送迎講習会開催企画  
2024年度は開催出来ず。2025年度に開催する
- ・他団体向け送迎研修  
職業体験の一環で3名の受け入れを実施した。



(3) 交通検索サイト運営・石巻交通検索サイトの重点広報実施

- ・石巻地域の路線バスダイヤ改正に即し、サイト制作会社・青い森ウェブ工房にて「石巻交通検索」サイトの情報更新をタイムリーに実施していただいた。
- ・石巻NPO支援オフィスにお願いし、交通案内ウェブサイトの案内チラシを施設に置かせていただいたほか、新聞のNPOコーナーに掲載いただいた。

(4) 住民主体の助け合い送迎ノウハウ共有、活動紹介

- ・地域住民が地域のために行っている活動のひとつとして活動紹介を行い、地域で暮らす人々が住み慣れた地域で暮らし続けるための支援について、一緒に考える機会を創出した。

石巻赤十字看護専門学校 「地域・在宅看護論」 4回  
 みやぎシゴトサポートセンター 「企業・業界紹介セミナー」 ボランティア照会2件  
 東北労働金庫 フォーラム 「喜びをもって共生できる社会の実現を目指して」  
 栃木県大田原市社協 視察受入れ  
 石巻市NPO留学 市職員受入れ

(5) 広報活動

- ・「かぜのたより」 4回発行
- ・ボランティア募集webサイト活用 →応募・照会 5件
- ・ボランティア募集チラシを、施設、コンビニ、ドラッグストアなど、約30か所に配布し、掲示していただいた。  
→新規ボラ参加 1名、照会 数件
- ・「お出かけ送迎」などのイベントごとに、写真や動画をYouTubeにアップ。  
Facebookや新設のInstagramにもイベント報告や日々の様子などを載せた。  
→担当が2名しかおらず、多忙な時に掲載が疎かになってしまいがち。改善課題。
- ・『赤い羽根みやぎチャレンジプロジェクト』エントリー期間中の広報活動に力を入れた。  
その一環として、「現在の被災地の状況」「移動支援Reraの活動の生の様子」「レラと同じように活動しているNPOについて」等をリアルに知ってもらいたい、という目的のもと、YouTube生配信を行った(全3回)。



移動支援 Rera 赤い羽根 みやぎチャレンジプロジェクト

**ライブ配信スケジュール**

第1回 1月26日(日) 10:30～11:30  
**中継！お出かけ送迎**  
 利用者さんと「ポッチャ」「おにぎりバイキング」

第2回 2月8日(土) 10:30～11:30  
**集合！石巻の仲間たち**  
 震災後に定住して活動が続いている団体の仲間とともにそれぞれの活動や石巻の現状を語り合います！

第3回 2月22日(土) 10:30～11:30  
**対談！レラメンバー 送迎リアルトーク**  
 移動支援Reraの現場メンバーが、それぞれの視点で石巻の活動や思いをお伝えします！

YouTube Reraちゃんねる <https://www.youtube.com/@rera311>



## 4. 住民同士の交流・親睦の事業

### ◇お出かけイベントの実施

- ・生活や健康維持のための必要最低限な外出だけではなく、新たな場所や人とのつながりを目的とした、健やかな精神や心をもたらす「お出かけ」の機会を提供した。  
月に1回程度のペースで、お花見、買い物やお墓参りの付き添い、ドライブ、音楽や体操教室等のレクリエーション等を企画・開催した。
- ・特に後半は、Rera利用者のみを対象とせず、地域のお茶っこ団体、地域包括支援センターや市社協CSC等とも連携し、普段の送迎利用者のみではなく、様々な住民の交流の場を創出することができた。
- ・日常の送迎は難しくても「お出かけ送迎」には参加する、というボランティアも増えてきており、地域住民の様々な形での参加の機会創出にもなっている。

日付	内容	行先・会場	利用者	スタッフ	内お手伝いボラ	計
2024年4月14日	お花見ドライブ	登米 南方・千本桜、平筒沼	9	6	4	15
2024年5月26日	新緑ドライブ	雄勝ローズファクトリーガーデン	8	6	3	14
2024年6月23日	お買い物	イトーヨーカドー	2	4	2	6
2024年9月22日	お墓参り	墓所4か所	5	6	4	11
2024年11月3日	女川ドライブ	女川・シーパルピア	10	4	2	14
2024年11月23日	芋煮会	牡鹿・おらほの家 *共催	16	12	5	28
2024年12月15日	お茶っこ&お楽しみ会	うめばたけ	7	12	6	19
2025年1月26日	ポッチャ&おにぎり	うめばたけ	9	9	3	18
2025年2月23日	東松島お買い物	道の駅・東松島、フレスコキクチ	11	11	4	22
2025年3月16日	お墓参り	各墓所	7	7	2	14
			84	77	内(34)	161



## 5. その他の事業

- ・2024年度活動は行わなかった。

### ◇ 組織運営に関する事

#### (1) 研修を活用した運営体制強化

##### 【取組み内容と結果・成果】

- ・2024年12月に「全員研修会」を開催。  
新人職員や新規参加ボランティアを含め、スタッフ、役員、正会員参加で、外部講師を招聘し、「福祉について学ぶ」をテーマに研修会を開催した。  
福祉の学びに加え、本音に近い語り合い、立場の違うレラ構成員の距離を縮める有意義な機会となった。

#### (2) 持続可能な運営形態へ向けての取り組みと検討

- ・2023年度から検討を進めてきた送迎の仕組み最適化のための見直しの一部を実行した。

##### ①送迎形態

- ・ボランティアが送迎に多様な関わり方が出来るよう、活動形態等のハードルを下げる  
午前7時一斉ミーティングを廃止し、送迎予定に合わせて個別に点呼・活動開始

##### ②有償ボランティア謝金の改訂

- ・災害救援時に定めた高額な謝金を、現状に合わせた見直しを行った。

##### ③送迎利用対象者の決定方法の明確化

###### 《すでに利用している方》

- ・個別の『利用者状況確認書』を作成し、利用者それぞれの移動困難状況を確認した。
- ・利用者提出の『状況確認書』と、必要に応じて個別の聞き取りを行い、利用者が「福祉有償運送」「助け合い送迎」あるいは「対象外(公共交通の情報提供など)」のどこに当てはまるかを事務局が整理するための『利用者情報シート』を作成した。現在、作成・整理中。

###### 《新規相談の方》

- ・新規の送迎利用相談は、これまでは電話受付スタッフが対応したり代表が判断したりと、あやふやな状況であったが、受け入れの過程を明確化。2024年度後半より実施している。
- ・受付スタッフが相談を受けた際は、「相談シート」に記入の上で、担当代表(伊藤)に提出。
- ・担当代表は地域包括支援センターなど支援者、市役所保護課などにも連絡し、連携体制を取る。
- ・これまでは電話での相談のみで判断し、利用者の自己申告シートだけを集めていたが、連携機関の職員等と共に希望者宅を訪問して確認するようになった。

#### (3) 運営に関する報告

##### 【会員数】

- ・正会員 23名 (前年から1名増2名減)  
※上記に加え、2025年度よりの新規加入者が数名入会済み
- ・賛助会員 8名  
※10年近くにわたり、賛助会員の継続確認が不十分な状況が続いていたため、改めてお詫びと継続のお願いを申し入れた(対象者:64名)

##### 【寄付】

- ・2024年度 寄付件数 98件 (みやぎチャレンジプロジェクト寄付件数を除く)
- ・2024年度受取寄附金 1,362,285円 (チズホホワイト財団様寄付、宮城共同募金会寄付を除いた額)  
大阪阿倍野ライオンズクラブ様、千葉ネオライオンズクラブ様、他
- ・デリック&チズホホワイトチャリティ基金様よりの寄付(2024年度分)  
7,337,842円 (手数料を差し引き後)
- ・寄付型助成 みやぎチャレンジプロジェクト  
2024年度寄付 124件 1,573,213円 (2025年度事業の助成として交付)