

SC

リレートーク

取材編#09

事務局が現地取材した内容をお伝えする
取材編、第9号です。
今回は、大館市SCの皆さんと北秋田ハッ
ピーデリバリー様を訪ね、外出支援につ
いて教えていただいた視察の模様をご報告し
ます。

\今回の取材内容／

外出支援継続の工夫（北秋田ハッピーデリバリー様）

【視察報告】

少ない人数で続ける工夫

通院

外出支援

「小さく始めて、大きく育てる外出支援」

—北秋田ハッピーデリバリーに学ぶ“続く仕組み”のつくり方



大館市社協 戸澤SC（1層SC）

市内で、外出支援の立ち上げを支援しているが、高齢化が進む地域では、担い手
が限られるので、どうやって仕組みを作るか悩んでいる。
「申込→受付→支援」の流れをできるだけ簡略化して、続く仕組みにしたい。長く
外出支援をしている北秋田ハッピーデリバリーの活動についてお聞きしたい。

大館市の1層SC戸澤さんから、外出支援についてのご相談
を受け、北秋田市で10年近く外出支援サービスを運営してい
るNPO法人北秋田ハッピーデリバリーへ、視察の調整を行
いました。

当日は、ご多忙の中、理事長の佐藤義継様に、説明・質疑応
答・記念撮影まで、大変丁寧にご対応いただきました。事前
にお送りした質問リストにもお答えいただき、中身の濃いお話
をお聞きすることができました。

▲ 佐藤理事長のお話を熱心に聞く
大館市SCの皆さん

北秋田ハッピーデリバリーの外出支援 概要

内容	通院や買い物のための外出支援
対象者	・ 要介護認定がなく、自宅での生活は問題なくできる市内在住者 ・ 会員であること
料金	入会金3,000円 年会費3,000円 ※外出にかかる費用（燃料費や駐車料金等）は別途利用者負担
利用方法	電話予約（原則2日前までに）
車輛	リース車 1台、中古自動車 2台
運転手	NPO法人の職員 3名
対応時間帯	平日 午前8:00～午後5:00 ※やむを得ない場合（緊急時など）は、休日対応する場合もあり その場合は追加料金（+1,000円）を徴収

運営方法と工夫

◆利用契約と料金体系

- ・ 利用開始時に契約を交わす方式。
- ・ 入会金3,000円・年会費3,000円。利用ごとに距離に応じた燃料費を徴収。
- ・ ほか、緊急で休日対応した場合などは、追加料金をいただいている。
- ・ 行き先は県内であれば柔軟に対応しており、大館市立病院や秋田市の病院に行くこともある。

◆予約と当日の運行管理

- ・ 通院利用が多いので、次回予約を毎回その場で確認する工夫。
- ・ ドライバーは3名のスタッフでギリギリ回している状態。
- ・ Bluetoothイヤホンで運転中もスタッフ間で連絡を取り合い、効率的に支援。
- ・ 前日の夕方に翌日のシフトを全員で編成し、状況に応じて柔軟に対応。
(当日連絡にも、待たせる可能性を伝えた上で、できるだけ対応。)
- ・ 車両ごとに、業務日誌をつけている。
(記録しているのは、乗せた人、売上、運転手、勤務時間など。)

◆苦勞する点やトラブル対応

- ・ 「言った言わない」や、待ち時間が生じた際のクレームなど、現場ならではの苦勞も多いとのこと。
- ・ 事故はないが、契約時に保険内容は必ず説明し、利用者に安心してもらうよう徹底している。
- ・ 内規を作成しているほか、契約時に念書を交わしている。その際に、利用者の病氣や通院機関、身元引受人を確認させてもらっている。

◆周知方法

- ・ 特別な広報は行っていないが、ロコミ・行政窓口・地域包括支援センター・ケアマネの紹介で新規利用が継続して入る状況。

SCの参考になるポイント

- ✓ 少人数でも運営できるよう仕組みを工夫していること
- ✓ 予約・連絡体制をシンプルに保ちながらも柔軟に対応していること
- ✓ 利用者の不安に向き合い、寄り添う姿勢を大切にしていること
- ✓ ロコミでサービスが広がっていく実例であること



今回、特に印象的だったのは、理事長の
「最初は規模を小さく始めるといい」
という言葉でした。



以前、ほかの外出支援サービス取材した際も、
「まずは小さく・ハードル低く・実績づくりを大事に」
という声を複数の方から聞きました。

移動支援のニーズが高まる地域では、完璧な仕組みを作る前に、
「まず動いてみる」ことが鍵であることを改めて実感しました。

視察・研修の調整いたします

視察先の紹介や日程調整も
行っています。

「他市の取り組みを見てみたい」「同じ課題を抱える
地域の事例を知りたい」など、
気軽にご相談ください。