

博士論文

コミュニティ公共施策における  
インセンティブシステム活用に関する研究  
－ 有償ボランティア・ドライバーによる紀北町  
「あいのり運送」実証事業をとおして －

Study on Utilization of Incentive Systems  
for Community Public Measures  
Through the Social Experiment of Rideshare in Kihoku-town Using  
Compensated Volunteer Drivers

2021年3月

三重大学大学院地域イノベーション学研究科  
博士後期課程 地域イノベーション学専攻

618D002 泉谷 和昭

# 目次

第1章	はじめに	1
1.1.	課題提示	1
1.2.	研究目的	4
1.3.	本論の構成	4
第2章	インセンティブと有償ボランティア	6
2.1.	インセンティブとは	6
2.1.1.	動因とインセンティブ	6
2.2.	インセンティブと公共施策に関わる先行研究	7
2.2.1.	インセンティブに対する行政の認識	7
2.2.2.	農業・農村体験活動におけるインセンティブに対する認識	9
2.3.	ボランティアへの参加動機に関する先行研究	9
2.3.1.	ボランティア参加動機構造の分析と継続要因	10
2.3.2.	経済学視点から見るボランティア動機	11
2.4.	協力者に対するインセンティブとしての有償ボランティア	13
2.5.	小括	14
第3章	ライドシェア型公共交通手段の先行事例『ささえ合い交通』	16
3.1.	ライドシェア型の公共交通手段とは	16
3.2.	『ささえ合い交通』	18
3.3.	小括	20
第4章	有償ボランティア・ドライバーによる紀北町「あいのり運送」実証事業	21
4.1.	紀北町「あいのり運送」実証事業とは	21
4.2.	紀北町について	22
4.2.1.	地理と人口構成	23
4.2.2.	紀北町内の公共交通事情	25
4.2.3.	町内の商業施設と医療機関の状況	26
4.3.	「あいのり運送」実証事業の運営システム	27
4.4.	調査方法と分析手法（SCAT）	34
4.5.	小括	35
第5章	結果と分析	36
5.1.	「あいのり運送」実証事業の結果	36
5.2.	各ドライバーの年齢と運行状況	36
5.3.	アンケートから見るドライバーの変化	37
5.3.1.	ドライバーの実証事業に対する評価の変化	37
5.3.2.	運行毎の経費補助（謝礼）額に対する評価	39

5.3.3.	ボランティア・ドライバーの再参加意向	40
5.3.4.	導き出したストーリー・ライン	40
5.4.	分析	45
5.4.1.	ストーリー・ラインに関して	45
5.4.2.	プロ意識重視と自発性重視からの視点	47
5.4.3.	ドライバーと利用者の関係から	48
5.5.	小括	49
第6章	結論	50
6.1.	まとめとして	50
6.2.	本論における限界	50
6.3.	今後の課題と展望	51
付論	地域通貨とコミュニティポイントサービス	53
付1.	地域通貨	53
付2.	ポイントサービスシステム	55
付3.	小括	58
	謝辞	60
	参考文献	61

## 第1章 はじめに

### 1.1. 課題提示

コミュニティの活性化を目指して様々な公共施策を実行し定着させるためには、事業遂行に必要な基本要素を確実に揃えたと共に、対象となるコミュニティメンバーや関係する人々の自発的な参加・協力が欠かせない。

当然、施策が目指す目的や理念が適切で、そのコミュニティに適合しているのかという根本的な条件が充足していることが大前提ではあるが、実行面では資金調達、人材確保などの基本要素に加え、多くの関係者に周知し、関心を抱かせ、参加への意思決定を促し、継続的な参画を実現させるという全般的な合意形成が重要な要件となる。

全般的な合意形成はコミュニティメンバーの意思決定に関わる問題であり、人に関わる課題である。人は単に経済合理的に動く存在ではない。近年、行動経済学という学問分野は、経済的な存在である「経済人」としてのみ人を捉えないという基本的な視点から、多くの意思決定特性に関わる知見を明らかにしている。 [1] [2]

コミュニティメンバーの意思決定を考える場合も上述の様に理念的、経済的、経緯的と様々な要因が複雑に関係し、さらに各々のコミュニティには、それぞれ独自の特性があるなど、統一的に取り扱うことを難しくしている。

本論では、これら意思決定に関わる要素の内、理念的なものと経済的なものとの関係において、より実践的な解決策を模索する試みとして、上述した基本要素の確保と全般的な合意形成を同時に達成し得る手法として有償性というインセンティブ要素を持つ「有償ボランティア」の活用を取り上げる。

ボランティアという行為は、初期の篤志家の慈善行為から、福祉分野での重要な担い手を経て、近年では災害ボランティアやスポーツ・ボランティア等が注目を集める状況にある。ボランティア (Volunteer) の語源は自由意思を意味するラテン語「voluntas」に求められるとされ、自発的な行動が「ボランティア」であり、報酬との交換を主目的とした行動ではない。

近年、自然災害の増加で注目される災害ボランティアは、1995年1月17日未明に、野

島断層を震源地とし最大震度7を記録した兵庫県南部地震により引き起こされ現代的大都市である神戸に災禍をもたらした阪神淡路大震災の復旧・復興支援に対し自発的に集まった個人やグループのボランティア活動が一つの起点として注目され始めたものである。その後、この1995年が災害ボランティアについての「ボランティア元年」とよばれることになる。[3][4]

被災地における、初動的復旧支援活動を中核とした緊急対応に力を示す活動であり、組織的な報酬提供やお礼を目的とするものではない。

一方、近年のボランティアの持つ意味合いはより幅広い定義を包含してきている。事実、商業マーケティングの一手法という役割も得ており、当初2020年に開催予定であった第32回オリンピック競技大会（2020/東京）及び、東京2020パラリンピック競技大会に於いては、オリンピック史上最多となる8万人の大会ボランティアを募集し、約20万人もの多くの人々が応募した。[5]

オリンピックへのボランティア参加希望者にとって、その「オリンピック」は一生に一度あるかないかというような、いわゆる「歴史的ビッグイベント」であり、酷暑の下、長期に渡っての拘束という「コスト」を超える自発的参加への魅力が感じられるものである。

ところが、予定されていた第32回オリンピック競技大会（2020/東京）のボランティアに対しては、確かに日当や宿泊費等は支給されないが、経費補助的な意味合いで近郊交通費相当として1日千円のプリペイドカードと食事の提供がなされる。また、ボランティア期間中使用するシャツなどのオリジナルデザイン・ユニフォーム一式は記念品として持ち帰ることができる。これら組織的に提供される特典は明らかに報酬ではないが、全くの無償であるという訳でもない。即ち、現代における日本のボランティア活動では内在的な有償性を認めている。

振り返ると、日本における有償ボランティアの起源は1980年代の介護分野における「支え合い」活動に求められると言われている。その後ボランティア活動における有償性に対する多様な議論を引き起こすことになったのである。上述のオリンピックの例でも明らかであるが、現在では対象に応じた、ある一定程度の有償性と理念としてのボランティア活動としての認知は両立すると考えられる。

即ち、有償性を持った要素の導入はボランティア性を損なわず、これらの有償性がコミュニティにおける活動へのインセンティブ（誘因）として活用できると考えられる。

一方、コミュニティ、特に過疎地域における地域活性化を目指す施策には様々な取り組みがあるが、中でも、地域の公共交通手段に関する取り組みが注目されている。[6]

地域活性化における重要目標には地域経済の活性化があるが、経済的活性化を目指すためには地域の交通環境の整備が基本要素のひとつとなる。ところが、地域の公共交通を支えていたバス運送は利用客数の減少により路線の維持がますます困難になってきている。これは、過疎地域における交通手段が主として自家用車に依存している実情があり、根本的な人口減少と相まってバス路線の維持は困難となっている。ところが相対的に増加する高齢者や自ら運転はしない生徒、児童の通学需要を含めた交通困難者に対する対策は必須である。また、当該地域を訪れる観光客や商用客にとっても、公共交通手段の有無がその地域の魅力評価に影響を与えることになる。したがって、地域活性化の具体的な施策の一つとして、総合的な公共交通課題への対策が求められることになる。

この過疎地における公共交通課題の解決には、情報通信技術（ICT: Information and Communication Technology）を活用した新たな手段に対する期待もある。例えば、ライドシェアは有力な候補の一つとなる。ライドシェアは近年、世界的に都市部を中心に急速に普及しているドア・ツー・ドア型の交通サービスであるが、日本に於いては既存のタクシー産業との関係や労務上の課題、法的課題などから本来の形では運営できていない。[7]ところが、この様なライドシェアの考え方が、タクシー事業者が撤退してしまった様な過疎地域での交通課題の解決策として注目されることとなる。[8] [6]

もともと、人口の密集した都市部における非常に大きな需要（利用者）と非常に大きな供給（自家用車を提供する運転者）を ICT 技術が動的、効率的にマッチングさせるというライドシェアの基本的な思想に比べ、過疎地域では、まず運転者になる人の確保が課題となる。

もとより、タクシー事業者も撤退した地域では純粋に商業的な経営は困難であり、何らかの公的支援や互助的、共助的な仕組みによる運営が必要となってくる。ところが、予算的な制約や人材的な制約がこれらの施策の実行を阻む要因となる場合も多い。特に施策実行に関わる人材の確保に就いては、持続的な地域活性の視点に立って、先ず地域での人材育成や組織組成が行われ、それらの活動の成果を踏まえて施策実行されることが理想である。

ところが、目前にある現実課題の解決に迫られ、予算的な制約もあるならば、先ずは速攻性があり、その上で地域人材の育成も促す契機となる様な仕組みが望まれることになる。

一般に金銭的な報酬を求めないボランティア人材は事業運営経費の軽減という点からも有力な地域公共施策の担い手となる可能性があるが、そもそも地域内で適切な人材が居るのかという点に加え、交通サービスの様な経常的な役務提供が望まれる事業に対しては、人材確保の安定性という要件も重要となる。

交通課題の様に、コミュニティにおける経常的な取り組みに対して、基本要素と経常的に事業が続けられる包括的な合意を共に得るための手段として、地域におけるボランティアの活用が考えられ、その様な課題にたいするボランティア活動への参加動促進と維持継続という狙いから、何らかの金銭的、あるいはその他の形式の補償がインセンティブとして与えられる「有償ボランティア」という仕組みに注目することとなる。

## 1.2. 研究目的

本論では、コミュニティにおける公共施策を実施する際に、コミュニティメンバー、特に施策運営に協力するメンバーに作用する有効なインセンティブ手段の一つとして、有償ボランティアを取り上げる。実証事例として、三重県紀北町で実施された有償ボランティア・ドライバーが参加するライドシェア型の地域公共交通に関する検証である『紀北町「あいのり運送」実証事業』をとおして、過疎地域において有償ボランティアという仕組みを活用する有意性を示し、その特質を論じて事業への参画及び継続に作用する参加者にたいするインセンティブ設計の視点を明らかにする。

特に、過疎地域において退職者及び準退職者がより高齢な地域住民に対して役務提供を実施する有償ボランティア・ドライバーに対して、インセンティブ設計を行う場合に注意すべき意識軸として「プロ意識重視⇔自発性重視」の存在を明らかにし、性質の異なる動因に配慮する複合的なインセンティブ設計の重要性を示す。

## 1.3. 本論の構成

本節では、論を進めるにあたり、論文全体の構成を示す。

前半、第2章、第3章において、基本となる定義や課題の背景、及び先行研究を取り扱う。

まず、第2章でインセンティブの定義を明確化した上で、インセンティブ利用に関する行政側の重要性認識に関わる先行研究などを示す。そして、ボランティアが持つ無償性と反対概念である有償性がいかに結びつき、有償ボランティアという考えが定着したかを示していく。つづく第3章においては、ライドシェア型公共交通手段の先行事例となる『ささえ合い交通』について紹介し、本論において有償ボランティアを活用する対象となる地域公共交通という課題について説明する。

第4章では本研究で取り上げた実証である有償ボランティア・ドライバーによる紀北町「あいのり運送」実証事業について詳細を示し、調査の手法と分析手法を示す。つづく5章においては結果の提示と分析を通して総合的に考察を加え、第6章を結論として締めくくる。

加えて、付論としてコミュニティの活性化に資する他の手段である、地域通貨とポイントサービスシステムについて、その概観を添える。

第1章はじめに	問題意識と研究目的の明示
第2章 インセンティブと有償ボランティア 第3章 ライドシェア型公共交通手段の先行事例『ささえ合い交通』	前提・背景と先行研究・事例の提示
第4章 有償ボランティア・ドライバーによる紀北町「あいのり運送」実証事業	社会実験となる実証事業を説明 調査方法・分析手法を明示
第5章 結果と分析	考察を実施
第6章 結論	とりまとめ
付論 地域通貨と コミュニティポイントサービス	
謝辞 参考文献	

図1 本論の構成



## 第2章 インセンティブと有償ボランティア

まずインセンティブとは何かという定義について明確にしておく。

### 2.1. インセンティブとは

インセンティブについての考え方、定義を整理し、関連する用語との関係を明らかにする際、インセンティブの対象を明確にしておく必要がある。例えば村野(2013)らは地域公共交通における路線維持に対して、自治体と事業者の相互関係からインセンティブ補助制度を論じているが、これは合理的な主体である自治体と事業者の合理的な経営判断に関わる問題を取り扱っている。[9]

本論では合理的施策実行主体が、その運営に協力する個人（協力者）の行動及び意思決定を促す施策として実施するインセンティブを取り扱う。従って、対象が人間（個人）となり、限定合理的な対象を取り扱うところになる。<sup>1</sup>

#### 2.1.1. 動因とインセンティブ

個人の動機やインセンティブについては、一般的なマネジメントを遂行する上での重要な対象であると共に、各種の心理学分野において、一連の過程として「動機付け」という考えで取り扱われる重要な対象である。ただし、これらの用語使用については取り扱われる分野が広く、考え方には一般に幅がある。

個人に対するインセンティブが最も明確に使われるのは経営学における人事管理上のインセンティブであると考えられる。また、この場合、インセンティブは組織が個人に対して与えるものという位置づけとなり、個人の内発的な動機はモチベーションとして区分さ

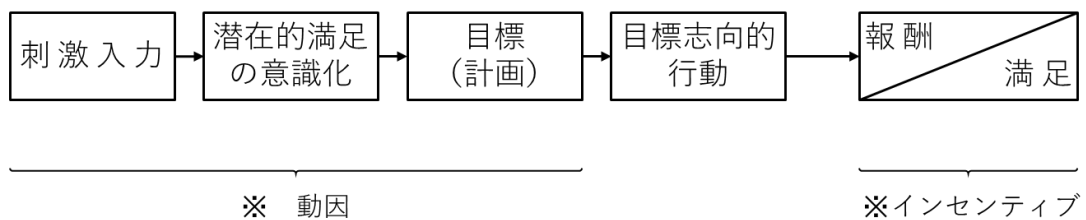
---

<sup>1</sup> 限定合理：人の認識能力の限界から、人は限られた合理性しか得られないこと。人間の情報処理能力には限界があり、そのシステムの限界の中でしか合理性を評価できないとする。Herbert Alexander Simon によって提唱された。(1947)

れる。[10] 心理学においては『行動が生起するために必要な内的状態が動因、外的条件が誘因である。行動の生起に両者はともに必要であり、総称して「動機」という。』（有斐閣 心理学辞典 1999）とされている。

これらを踏まえ、本論では、実践的な目的でインセンティブ設計を考察することを前提として、動因を「対象者が内的に抱く目標設定とその達成を意識化するそれぞれの過程」とし、インセンティブを「対象者に外的に提供される誘因を指し、報酬としては金銭的、非金銭的を含む」として捉え、論を進めることとする。

模式的には図 2 に示す「行動にたいする認知論的アプローチ」[11] の前半部分を個々の動因として、後半をインセンティブと定義する。



出典：Edward L. Deci, 安藤延男・石田梅男 訳, 1980  
p. 109の図版をもとに再構成、※は筆者による加筆

図 2 行動にたいする認知論的アプローチ [11]

## 2.2. インセンティブと公共施策に関わる先行研究

如何なる施策がインセンティブとして機能するかは、対象者の動因に対して応えられているかということになる。即ち、対象者の動因分析をもとに、その動因に対して結果として潜在的な満足感を意識できる報酬が与えられる必要がある。[10] [12]

### 2.2.1. インセンティブに対する行政の認識

行政側の視点から公共施策に対するインセンティブの必要性と分析を行った先行研究として、伊藤（2017）らは、都市公園の管理業務に関連して、ボランティア的な住民参加型

の維持管理活動を進める際、参加住民に対する行政からのインセンティブ付与について考察を加えた研究を行っている。[13] この事例では都市公園の管理という地域課題解決に対して、多様な主体の参画、コミュニティの再生、共助的社会構成等が求められているとする背景を踏まえ、住民のボランティア的な参画を期待したものである。

取り上げられているような住民参加による維持管理活動には、当然行政コストの低減という目論見があり、住民参加を促す目的で、支援・サポートが実施されることになる。基本的な支援策となる「安全管理」に必要な保険などの提供に加えて、参加住民の活動を刺激し、活発化させる目的での援助提供がおこなわれ、インセンティブの範疇と捉えられている。

伊藤（2017）らは、全国 502 ケ所の都市公園に関連する「住民参加型の維持管理活動の管理状況」について、行政に対してアンケート調査を実施し回答を得ている。そして、各種のインセンティブ付与の有無を説明変数(独立変数)とし、住民参加型の維持活動による効果の有無を目的変数(従属変数)として、数量化 2 類を用いた計量分析を行った。

調査結果として、対象である行政部門の 79%において参加住民へのインセンティブ付与が実施されており、その内容を戦略的に使い分ける必要があるとの行政側の認識が示されている。計量分析の結果からは、例えば、維持活動に必要な「物品の提供」は基本的に必要なことではあるが、インセンティブ付与としての効果は比較的 low、一方、「地域への波及効果」を考えると「イベントの企画・開催」、「WS（ワークショップ）の企画・開催」等が大きな効果を持つと認識されていることが示されている。

これらの考察は行政の視点から、具体的な対象である都市公園維持活動において、参加住民へのインセンティブ付与についての個別・具体的な支援及び援助に関して、分析・考察しており、全国的な状況把握や個別施策の効果に就いての知見が得られている。現実には多くの行政により同種のインセンティブ提供が行われており、この種の公共施策の実施に際してはインセンティブの設定が有効な手段であることが示されている。

一方、協力者・参加者であるボランティア側のインセンティブに対する受け止めや動因については調査の対象ではないため、検討は加えられていないが、インセンティブ付与の有意性を行政側が認識している事実が明らかにされている。

### 2.2.2. 農業・農村体験活動におけるインセンティブに対する認識

唐崎（2009）らは、都市近郊農業地域における3種の関与者（農業体験活動を運営する者（運営者）、参加する者（来訪者）、協力する者（協力者））のモチベーション<sup>2</sup>（動因）とインセンティブについて、同地域における3つの組織形態実例について分析している。  
[14]

対象3組織は、任意団体、農産物直売所を運営する組合、個人経営の農園である。3種の関与者と3つの組織形態でクロス的に分析している。手法としては、各々の関与者に対する参与観察とアンケートの分析を用い、報酬、社会関係、実現の場という要素から、関係者間の関係性を強めるインセンティブの重要性を指摘し、参加モチベーションを高めるためには、インセンティブ提供が推奨されている。

これら対象の位置づけから、運営者には事業性とボランティア性が、また、協力者にはボランティア性が観察され、来訪者にとっては農業ボランティアとしての一面と純粋な娯楽が共存しているとしている。

各モチベーションの分類に当たっては(I)個人的・利己的欲求、(P)公益的・利他的欲求の2分類に、インセンティブの分類に当たっては(R)報酬(金銭相当、物品・役務獲得)、(S)社会関係、(O)実現の場の3分類を理解モデルの要素としている。

動機の要素としては、個人的・利己的モチベーション（動因）と公益的・利他的モチベーション（動因）の2要素を設定して、現象のモデル理解を進めており、インセンティブ設定の有効性と各関係者間の関係性を強めるインセンティブ創出が重要であると指摘している。

想定可能ではあるが、運営側の者にとっては一定の事業性があることが重要な要素と成っている。特に活動の維持・継続には欠くことのできない要素と成り得る。

### 2.3. ボランティアへの参加動機に関する先行研究

---

<sup>2</sup> 唐崎らの論文では、「モチベーション」として特定されている概念に、本論内では用語の統一を目的として「動因」を併記する。

### 2.3.1. ボランティア参加動機構造の分析と継続要因

桜井（2002）（2007）は、ボランティア活動に参加している人々を対象としたアンケート調査をもとにボランティアの活動参加動機として以下の7つの因子を抽出している。[15] [16] この場合の「動機」とは、本論での理解では、「動因」と「インセンティブ」を総称したものと理解できる。

- (1) 「自分探し」動機
- (2) 「利他心」動機
- (3) 「理念の実現」動機
- (4) 「自己成長と技術習得・発揮」動機
- (5) 「リクリエーション」動機
- (6) 「社会適応」動機
- (7) 「テーマや対象への共感」動機

これらの参加動機に対する考察を試みるアプローチとして、最も伝統的な利他主義アプローチ、その対立的位置づけの利己主義アプローチに加え、複数次元での説明を試みる「複数動機アプローチ」の3つがあるとされ、7つの因子は「複数動機」アプローチを基本として分析抽出されたものである。桜井の7つの因子を分類するなら、利他的の典型として(2)、利己的として(1)、両者配分は別として併せ持つものとして(3) (4) (5) (6) (7)と出来ると考えられ、複数のアプローチに属する動機が示されている。これら参加動機は、対象者が何故ボランティア活動を行なおうと目標設定をしたかの要因を明らかにすることであったが、ボランティア活動全体をとらえれば、活動への参加以上に活動の維持・継続という課題がある。桜井（2005）は、ボランティア活動の維持・継続という課題について、個人的要因（性別、年齢等）、参加動機要因（上述の7因子）、状況への態度要因と若年層（30歳未満）、壮年層（30歳以上60歳未満）、高齢層（60歳以上）の年齢層ごとに関係性を重回帰分析により考察している。[16] [17]

これはボランティアが現在属する年齢層から、今後ボランティアを続けていく要因は何かを見る試みである。若い人と、高齢者それぞれのボランティアにとって、今後ボランティアを継続するか否かを決定する動機（動因とインセンティブ）がどの様になっているかを明らかにする試みである。参加動機要因との関係について、高齢者層において「利他心」に対して負のやや強い関係が、「自己成長と技術習得・発揮」要因に対して正の弱い関係がそれぞれ認められた。（若年層、壮年層では参加動機要因との関係は認められず。）

以上、一連の研究により、ボランティア動機および継続要因に対する知見の蓄積を経て、桜井はボランティア活動に対するマネジメント戦略に論を進めていく。

一方、実践的なインセンティブ設計を考える場合は、個別の施策が持つ特性への適合性に配慮しつつ、動機（動因とインセンティブ）の分類をもとに、インセンティブ側から見た設計に対する検討が必要であると考えられる。上述の例でいうなら「自己成長と技術習得・発揮」動機要因を動因とインセンティブに分離し、動因とインセンティブの相互作用のなかで、具体的インセンティブを設計する際の視座を明らかにする必要性があることになる。

なお、桜井の視点は無償のボランティアという考え方が基本であり、謝礼や感謝の印という形で報酬的なものが提供される場合に就いては取り扱われていない。有償性が与える影響については、別の検討が必要となる。

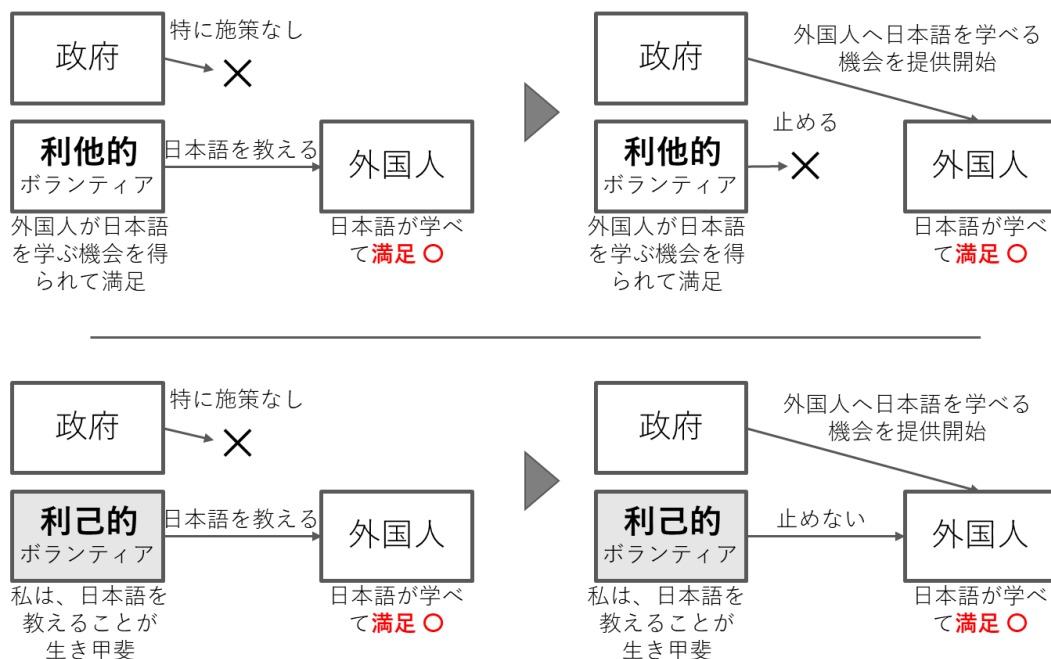
### 2.3.2. 経済学視点から見るボランティア動機

小野・山内（2002）は、経済学理論による「利他的」、「利己的」、及び「消費的」、「投資的」の4つの動機モデルについて、先行研究を紹介し論じている。[18] [19]

利他的な動機による主体Aのボランティア行動は、行動の対象となる者Bが得られる「効用」の達成が行動の目的であり、ボランティア実行者である主体A自身の「効用」は考慮されない。したがって、Aとは異なる主体Cから対象者Bが同種の「効用」を得られてしまえば、Aはもはやボランティア行動を続ける必要を認めないことになる。一方、利己的な動機によるボランティア行動は、たとえ別主体Cにより対象者Bに対して「効用」が提供されても、主体Aはボランティア行動をやめる理由にはならない。何故ならこの場合、主体Aはボランティア行動によってBの状況に関わらず自分自身が「効用」を得ているからである。（達成感等）このAとCの関係は、ボランティア人材（A）と政府政策（C）との関係において重要であるとされている。

小野・山内はこれらの解説に外国人に日本語を教えるというボランティアを事例として挙げ、明瞭に説明している。利他的な日本語を外国人に教えるボランティアは、第三者である政府が外国人に日本語を学べるプログラムを提供した場合、ボランティアが敢えて教え続ける積極的な意味がなくなり、教えることを止めてしまう。何故なら、外国人にとっ

ては日本語を学ぶ機会には是非欲しいが、その提供者は経済的な条件が同じなら、誰から提供してもらっても構わないからである。一方、利己的な動機によるボランティアは第三者が同じ機会を提供しても、自らの活動を止める理由にはならない。



利他的か利己的かによって第三者の影響が加わると行動に差がでる。いずれも外国人は満足

出典：小野・山内（2002） [18]，小野（2005） [19]をもとに筆者構成

図 3 利他的動機と利己的動機による振る舞いの差

さらに、利己的な動機の内、消費的な動機はボランティア活動がある種のレジャー等と同じ「効用」を持つ消費財としてボランティアAが受け止めるというもので、現時点での「効用」が議論の対象になる。また、投資的な動機はボランティアAが将来の、入学試験、就職、転職等で有利な経歴を作っておくという目的でボランティア活動をするというものである。消費的動機や投機的動機は、特にNPOにおける人材管理において重要な視点とされている。確かに、ボランティア団体の参加者募集に関わるQ&A等には「ボランティア参加証明書は発行されますか？」という質問を見つけることができる。

もっとも、小野・山内も指摘する様に、現実世界における意思決定ではこれらの分類が明瞭に区別されるわけではなく、あいまいに混在するものと推定できる。

この様な経済学視点で一般化した利他的動機、利己的動機、及び消費的動機、投資的動機に対して作用する複合的インセンティブ設計を考えることが境界のあいまいさからも重

要であると思われるが、コミュニティにおける現実的な課題解決において、ボランティアを活用する場合は、利己的動機、消費的動機、投機的動機に注目した仕組みでの活用が望まれることになる。

何故なら、行政の直接的な事業として取り組まず、中間組織を介して継続可能な事業施策を考える場合ならば、ボランティアの参加喚起と継続維持が重要な要素になるからであり、その為に経済学視点から見ると、利己的、及び、消費的、投機的な要因に注目する必要があるのである。有償性に対する認識は、決してそれ自体が目的ではないことは明らかであるが、特に継続し続ける環境を作り出すという観点から重要な要素と成り得、そのために有償ボランティアの形態がインセンティブとして機能する理由に成り得ると考えられる。

勿論、これらはインセンティブの設計上の視点であり、具体的な設計内容については適用する施策の特性やコミュニティメンバーの特性を実践的に考慮したものとする必要がある。

#### 2.4. 協力者に対するインセンティブとしての有償ボランティア

ボランティアの定義には、様々な考え方があがるが、厚生労働省社会・援護局地域福祉課(2007)の記述によれば『一般的には「自発的な意志に基づき他人や社会に貢献する行為」を指してボランティア活動と言われており、活動の性格として、「自主性(主体性)」、「社会性(連帯性)」、「無償性(無給性)」等があげられる。』とある。[20]

このうち、無償性に関する考え方には対極となる金銭的利益を目指す一般労働との間に連続的な状態が存在する。仁平は、『月間ボランティア』1985年12月号記載記事で示されていたボランティアの在り得る形態としての6段階分類を自著にて紹介している。[21](p. 349)

- ① 全額自己弁償
- ② 交通費のみ支給
- ③ 交通費・食費のみ支給
- ④ 交通費・食費・お茶代支給
- ⑤ 低額な報酬の支給(献身的)
- ⑥ 平均的報酬の支給(献身的)



「全額自己弁償」による完全無償性から一般的な労働に対して（献身的）であるという条件を付けてボランティア性を持たせたものまでの6段階である。これらの連続性のなかに、「有償ボランティア」の位置を如何に定めるかは当該記事の論旨ではなかったが、本論第4章における紀北町の事例では、⑤が最も近い立場となる。

日本における有償ボランティアの起源は1980年代の介護分野における「支え合い」活動に求められとされているが、以来、無償性を強く意識する立場から、ある種の「現実性」をもって有償性を支持する立場まで様々な考えから議論がなされることになる。[22]

渋谷（1990）は「お金をもらうのは本意ではないが、しかしそれがなければ活動を続けることは現実には難しい」というボランティアの葛藤の現れを「世田谷ふれあい公社」を対象とした調査から示し、小野（2005）もこれを引用している。[23] [19]

この様な役務提供側の状況に加えて、当初介護分野において「支え合い」として有償システムが導入された理由には、役務受益側が抱く無償の援助を受け続けることに対する心理的抵抗を除き、両者の関係を対等なものとするという視点があつた。[24]

この様に、無償性を前提としたボランティアは、単純な対価ではないが何らかの金銭的なやり取りを伴う有償性を持つボランティアを産み、またそのことが現実的な継続性へのインセンティブとして機能することに成っている。

## 2.5. 小括

本章に於いては、議論の対象となるインセンティブの定義付けについて次の様に定めた。その上で動因に作用するインセンティブという視座設定を行った。

動 因           : 対象者が内的に抱く目標設定とその達成を意識化するそれぞれの過程  
インセンティブ: 対象者に外的に提供される誘因を指し、  
                  報酬としては金銭的、非金銭的を含む

続いて、公共的な施策におけるインセンティブに対する理解や肯定的な評価についての先行研究を確認し、個人のボランティアに対する参加動機の分類について確認した。また、経済学的視点からは利他的、利己的、及び消費的、投資的な動機がボランティアの行

動に与える影響とボランティアを管理する際に重要な視点であることを確認し、その後、有償ボランティアについて論じた。

ボランティアに関連する無償の理念と現実の実態は時代や状況によって大きく異なっている。「有償ボランティア」は撞着語法的な命名からも類推できるが、何がしかの金銭的な呪縛から心理的に逃れることは出来ない。本論の範疇を超えるが、この有償性を持つ金銭的な呪縛を軽減する手段の候補として、ある種のポイントサービスシステムの活用などが位置付けられる可能性がある。ポイントサービスシステムについては付論に示す。

### 第3章 ライドシェア型公共交通手段の先行事例『ささえ合い交通』

#### 3.1. ライドシェア型の公共交通手段とは

基本的な「ライドシェア」の考え方は、個人が保有している遊休資産を多くの人で活用して経済効果を生み出そうというシェアリングエコノミーと言われる考え方の一つである。

知人に自分の車が空いている時に貸してあげ、ちょっとした謝礼を受け取るという通常のコミュニティでの人付き合いを、より大規模に系統的に実施し、見知らぬ人同士の間で同様な経済活動を作り上げるものになる。近年の情報通信技術（ICT）の進展で可能になったマッチングビジネスの一つであり、このマッチングの機会を提供する企業はプラットフォームと言われる。

車を保有して貸し出すレンタカー会社やカーシェアサービス会社とは異なり、社会的、労務的な問題を一旦置くとすれば、基本となる考え方は仲介事業であるという立場となる。ところが、実質的に既にあるタクシー事業のマーケットを奪うことになり、日本に於いては、ライドシェアのプラットフォームが本来目論んでいた形での運営は法的にも実施できていない。 [7]

ところが、タクシー会社が経営的に成立しなくなったような地方や、過疎地においては、この「ライドシェア」の仕組みが車を運転しなくなった高齢者などが利用できるドア・ツー・ドアの公共交通として注目されることになる。もとよりタクシー会社が事業として成立し得なかった地域であるため、何らかの互助、共助的な意識が無ければ成立しない仕組みである。そこで、政府は「自家用有償旅客運送」の枠組みを規定して、都市部では許されないライドシェア的運行を、地域を限って認め、コミュニティの自己活性化能力を活用しようと考えたのである。 [6] [8]

#### ・自家用有償旅客運送：

必要な安全上の措置をとった上で、市町村やNPO法人等が、自家用車を用いて提供する運送サービス。安全・安心を確保するための措置として、①安全確保（2種免許または1種免許+講習、運行管理の責任者の選任等）、②利用者保護（対価掲示）が求められる。 [6] (p. 5より引用)

有償であるため、運賃基準が示唆されており、その水準はおおむね、仮にタクシーを利用出来たとした場合の運賃の半額程度となっている。当然、事業性はなく、人的、資金的に市町村（政府資金）やNPO法人の協力が大前提となる仕組みになっている。

ところが、本来のライドシェア事業にはない課題が生まれる。元々、マーケットサイズが大きい都市部において、自家用車を利用した旅客運送をしてみたいと思う非常に多数のドライバーという「供給」と便利に、安価にドア・ツー・ドアの移動がしたい非常に多数の利用者という「需要」を、情報通信技術（ICT）を利用して、タイムリーに、かつ効率的にマッチングして、両者を出合わせ運送を成立させるところにその神髄があったライドシェアであるが、人口密度の小さい地方や過疎地域では「確かに必須の需要は少数だがある。しかし、果たして「供給」が確保できるのか？」とう状況になってしまう。

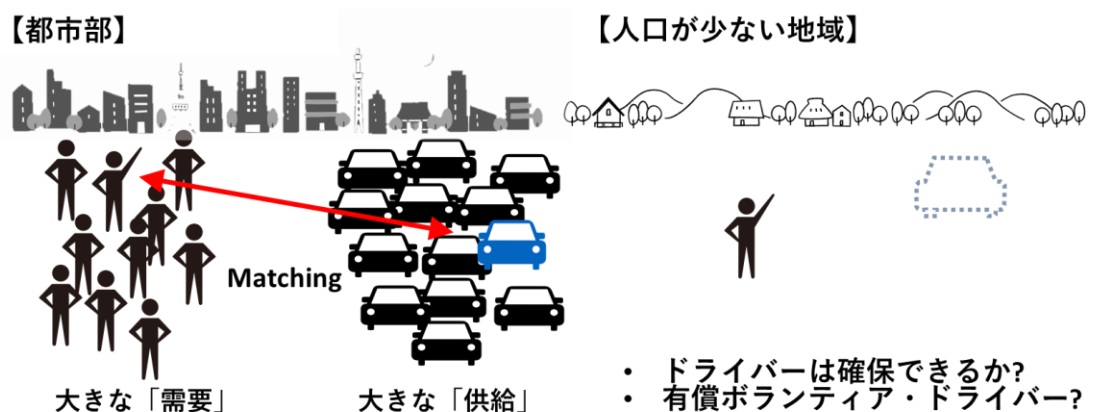


図 4 都市部と人口が少ない地域での差

そこに市町村やNPO法人の役割があるわけではあるが、供給者となるドライバーを安定的に確保することは大きな課題となる。地域の意識を高め、しっかりとした支援組織となるNPOを作り上げたうえで運営することが理想ではあるが、組織および人材を育みつつ平行して取り掛かれる施策も望まれることになる。そこに、有償性を明示したボランティア・ドライバーという形式の活用可能性がある。

### 3.2. 『ささえ合い交通』

京都府京丹後市丹後町で実施されている『ささえ合い交通』は、道路運送法にもとづく「公共交通空白地有償運送」<sup>3</sup>に則り、地元のNPO法人「気張る！ふるさと丹後町」が運行主体となり運営されている事例である。[25] 住民がボランティア・ドライバーとしてボランティア自身の自家用車で運送サービスを提供する。2018年の段階でNPO法人は20名で構成されており、ボランティア・ドライバーは18名となっている。[8]

他にも多くの事例を挙げることができるが、『ささえ合い交通』の特筆すべき点は車両配車をつかさどるシステムとして米国大手のライドシェア企業であるウーバー・テクノロジーズ社(Uber社)<sup>4</sup>が提供しているアプリをカスタマイズして利用していることにある。先端的な情報通信技術(ICT)が活用された公共交通空白地有償運送の事例と言える。

京丹後市は平成16年(2004)4月丹後町を含む近隣6町が合併して誕生した基礎自治体である。『ささえ合い交通』の運行範囲は、この京丹後市内である丹後町内でのみ乗車でき、降車は京丹後市全域で可能となっている。



出典：[8]記載の図面を筆者にて再構成

図5 ささえ合い交通の利用可能範囲

<sup>3</sup> NPO法人などが主体となって実施する自家用有償旅客運送の一形態(2018年当時)

<sup>4</sup> 2009年に設立された米国カリフォルニア州サンフランシスコに本拠を置く配車フラットフォーマー、いわゆるライドシェア事業を営む上場企業(ニューヨーク証券取引所)。米国における最大手で、Lyft社と共にライドシェア事業の米国における大手2強を構成する。

例えば、丹後町内の自宅前から乗車して、丹後町以外だが京丹後市内にある病院などで降車した場合、自宅への復路はバスやタクシーなど他の交通手段を利用する必要がある。運賃は初乗り 1.5km キロが 480 円で、以遠は 1 km ごとに 120 円が加算される。ほぼタクシーの半額程度となっている。[8] (図 5 ささえ合い交通の利用可能範囲 参照)

運行主体である NOP 法人「気張る！ふるさと丹後町」は、近隣町の合併を契機に、地域の課題解決と活性化を目指す「丹後町地域まちづくり協議会」を結成後、その成果のひとつとして同協議会メンバーにより平成 21 年 (2009) 4 月に設立された。

同 NPO 法人の地域公共交通への取り組みは平成 21 年 (2009) に京丹後市が委託した市営「デマンドバス」の運行に始まる。デマンドバスは電話で乗車時刻を指定して予約する形のコミュニティバスである。「バス」であるため、町内に 2 路線、それぞれ 24 個所と 21 個所、合計 45 個所の停留所が設定されされているが、国道などの除外部分を除き、定められている路線に沿ってならフリーに乗降が可能である。各々の路線で週 3 日、午前 8 時から午後 5 時まで運行している (日曜、祝日及び年末年始 (12/31~1/3) は運休、冬期間 (12/1~3/15) には天候等による運休あり、2019 年度報告運行日数 190 日)。<sup>5</sup> [26]

この「デマンドバス」の運行はボランティア・ドライバーにより行われており、その運行を通して様々な運営上のノウハウを蓄積していたことが、タクシーと同様のドア・ツー・ドア運送が提供できる『ささえ合い交通』を円滑に立ち上げられた要因であるとされている。[8]

丹後町のこれら公共交通に対する取り組みにおいても、ドライバーはボランティアが担っている。このボランティアの位置づけは「ボランティアは経費の支払いを受けているがガソリン代程度の金額」とされており、有償性を打ち出すよりもボランティア性を強調する位置づけとなっている。[27] (p. 86)

この丹後町の事例では、合併を契機に地域における意識の高まりを取り纏め、時間をかけて行政を補完できる NPO 組織を立ち上げているという点が重要である。組織が出来上がることはその組織を構成する人材が確実に存在し、既に育成されていることである。そのような努力を基盤として、具体的な取り組み事例である「オンデマンドバス」で経験を積み、『ささえ合い交通』に挑戦し成果を上げているのである。

---

<sup>5</sup> 京丹後市市営バス案内チラシより  
<https://www.city.kyotango.lg.jp/material/files/group/4/202010tango-timetable.pdf>  
2021 年 1 月 16 日最終閲覧

理想的な組織組成が出来ていると考えられるが、このような環境が簡単には実現できない地域が大半ではないであろうか。また速成できるものでもない。ボランティア・ドライバーの確保に当たっては、しっかりとした組織構築を通して、育成確保することが当然取るべき手段ではあるが、それら取り組みと平行してより迅速にドライバーを確保し継続させる手段として、有償性をより押し出した有償ボランティアの考え方を活用していく可能性があると考えられる。

### 3.3. 小括

本章に於いては、ライドシェア型公共交通手段を概観した上で、コミュニティにおける公共交通課題を地域の力で解決しようとする好事例として京丹後市丹後町で実施されている『ささえ合い交通』を取り上げた。

丹後町での取り組みは、基盤となるマッチングシステムが先端的であることもあるが、なにより長年、市営の「デマンドバス」の運行を受託すると共に、『ささえ合い交通』の運行主体となっている NPO 法人「気張る！ふるさと丹後町」が地域活性化に貢献してきた長年の積み重ねが事業推進の基礎的な力と成っていることを示した。基盤となり得る組織とその組織を通しての人材育成が成功している事例と言える。ところが成功例であるが故に、すぐさま他の地域での導入が容易に可能かという点、克服しなければならないことも多い。

NPO 法人「気張る！ふるさと丹後町」は先立つ「丹後町地域まちづくり協議会」からの積み重ねの結果と言える。これらの先達の努力に学び、成果を導入しつつ、足下の課題を解決するために、まずは取り掛かるための方法論も求められると考えられる。より有償性を意識したボランティア・ドライバー（有償ボランティア）の考え方は、このような必要性に対する候補であり、検証事項であると考えられる。

## 第4章 有償ボランティア・ドライバーによる紀北町「あいのり運送」実証事業

コミュニティの公共施策に対して運営協力者として住民の力を借りる実例として、過疎地域におけるドア・ツー・ドアの公共交通手段を住民有志が有償ボランティア・ドライバーとして運営に参画するライドシェア型を取り上げる。

本章は三重県紀北町において実施された「あいのり運送」の導入可能性を検証する実証事業に筆者が参画し、実証的に分析したものに基づく。有償ボランティアの有意性と、このような状況下でボランティアに対して効果のあるインセンティブ設計に関する要点について、実証事業に付随して行う調査に基づき考察し、その要点を明らかにする。[28]

紀北町は人口減少が続く過疎地域である。<sup>6</sup> 自動車免許を返上した高齢者をはじめ、自ら自動車を運転しない、あるいはできない人々にとって地域の公共交通サービスを適切に提供することは重要課題のひとつとなっている。これに関して、紀北町は様々な施策を検討、実施しているが、その一環としてドア・ツー・ドアの公共交通手段としてライドシェア型の「あいのり運送」の可能性について着目したのである。

### 4.1. 紀北町「あいのり運送」実証事業とは

紀北町「あいのり運送」実証事業は総務省平成30年度（2018年度）シェアリングエコノミー活用推進事業に採択され、紀北町における公共交通課題の解決手段を探る一環として実施された。利用可能な公共交通手段の有無は、地域全体の活力や地域人口の維持にとって重要な要素であり、特にタクシーが提供しているドア・ツー・ドア運送の重要性は高齢者にとって高いものとなる。この実証事業では「シェアリングエコノミー」思考の活用注目し、紀北町における公共交通課題の解決に向けた可能性を実証しようとするものであった。[29]

---

<sup>6</sup> 過疎地域自立促進特別措置法にいう「過疎地域」



総務省の「シェアリングエコノミー」活用推進事業の位置づけは、地域力の創造・地方の再生という目的のために設定された一つの施策であり、次の様に要約できる。<sup>7</sup>

- ・ 個人等が保有する現在何かに使われているという訳ではない、技術や時間など、無形のものを含む提供可能（遊休）資産の有効活用が目的
- ・ 情報通信技術（ICT）の普及・高度化に伴って、これらの資産の供給と需要を効率的にマッチングさせることが可能となった状況を活用する
- ・ 提供される資産事例として、空き部屋、会議室、駐車スペース、衣服、家事代行提供、育児代行提供、イラスト作成能力などの資産があげられる
- ・ 「シェアリングエコノミー」はこの様な供給と需要を結び付け、経済的な効果を生み出すことを目的としている
- ・ 「シェアリングエコノミー」活用推進事業は、「シェアリングエコノミー」の仕組みを、都市部中心の一般経済市場での活用のみならず、地域の課題解決や地域経済の活性化を図る目的で、取り入れていこうとする地方公共団体を支援することを目的としている

採択されたモデル事業に対しては、国がその運営経費を負担して推進する仕組みと成っている。平成30年度（2018年度）に最初の15事業が採択され、その後、令和元年度（2019年度）5事業、令和2年度（2020年度）3事業がモデル事業として採択推進された。紀北町は平成30年度（2018年度）に採択された15事業の一つである。<sup>8</sup>

事業形式は、交通空白地運送を行うことを目的とした自家用有償旅客運送の内、NPO法人などが主体となる「公共交通空白地有償運送」の枠組みで実施された。[30]

#### 4.2. 紀北町について

紀北町は三重県南部に位置し、いわゆる「平成の合併」により2005年（平成17年）、旧紀伊長島町と旧海山町が合併して誕生した水産業、林業などを産業とする町である。同地

<sup>7</sup> 総務省 Web ページ [https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/jichi\\_gyousei/c-gyousei/sharing\\_economy.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/c-gyousei/sharing_economy.html) 2021年1月6日最終閲覧

<sup>8</sup> 紀北町のシェアリングエコノミー活用推進事業として採択されたこの事業は「相乗り運送事業」として事業費の全額を委託料として総務省から交付されている。

域は古くは志摩国に、戦国期以降は紀伊の国に属していた。

#### 4.2.1. 地理と人口構成

紀伊半島の東側、三重県南部に位置し、東は熊野灘に面し、西は日本有数の原生林がある多雨で有名な大台山系がある。雨が多く、海に面しているため夏は涼しく、冬は温暖な自然に恵まれた地域である。(年間降水量：3,202.0mm、平均気温：16.7℃)<sup>9</sup> 例年、台風シーズンになると台風進路情報などで耳にする、尾鷲市（特別地域観測所）は紀北町の南に接している。紀北町の面積は256.53km<sup>2</sup>である。

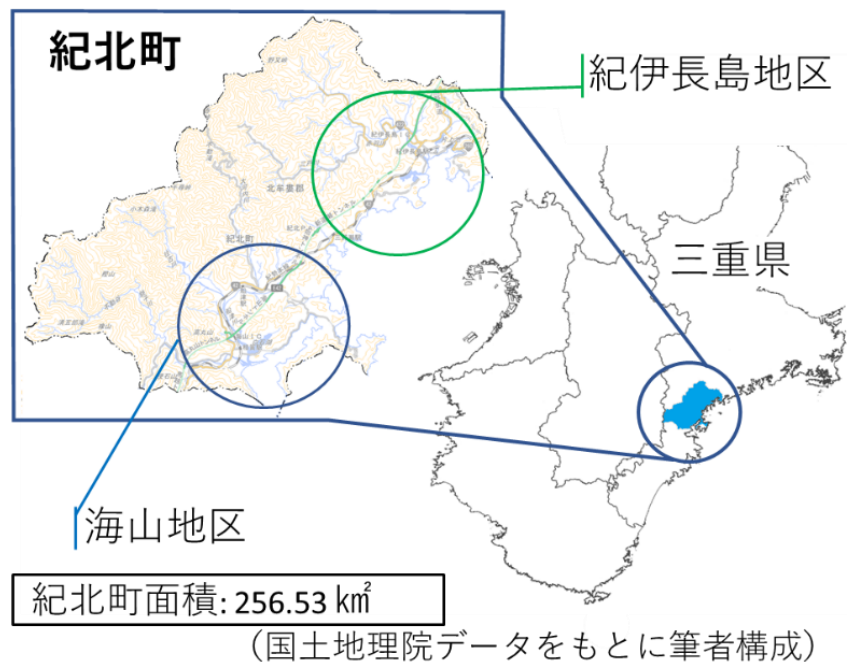


図 6 紀北町の位置

合併時、総人口は2万人を数えたが、以来、人口減少が続き、実証事業が実施された2018年には15,888人(2018年9月30日)まで、約20%強減少した過疎地域である。

また、高齢化率<sup>10</sup>は43.4%と非常に高率で同時期の全国値(約28%)を大きく上回る地域

<sup>9</sup> 気象庁調べ 2019年 紀北町ホームページより、2021年1月16日最終閲覧  
[https://www.town.mie-kihoku.lg.jp/kakuka/kikaku/kikakukakari/2\\_1/890.html](https://www.town.mie-kihoku.lg.jp/kakuka/kikaku/kikakukakari/2_1/890.html)

<sup>10</sup> 全住民人口に対する65歳以上人口の割合

である。多くの一般的な過疎地域が抱える人口構成上の課題を持っているといえる。

旧紀伊長島町と旧海山町は地理的にひと峠、隔てられており統一された中核市街は形成されていない。また、海山地区は隣接する尾鷲市との経済的な繋がりががあるとされる。

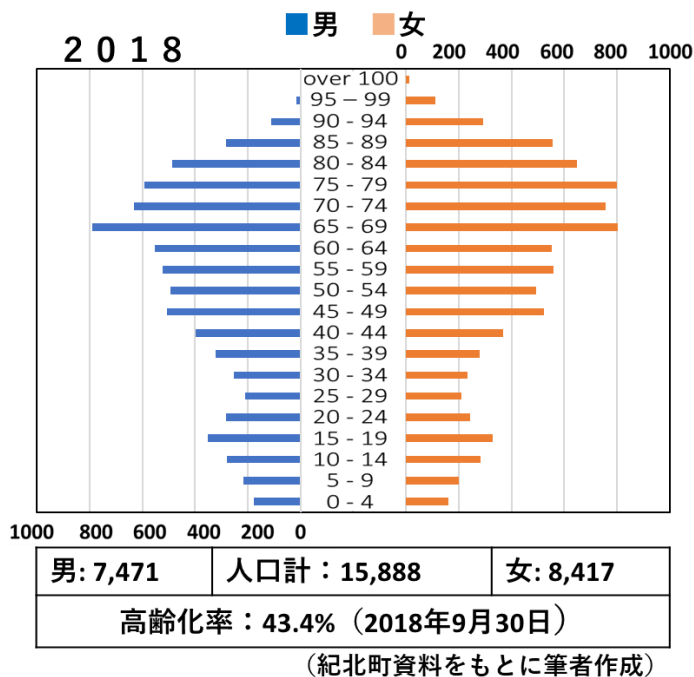


図 7 人口ピラミッド

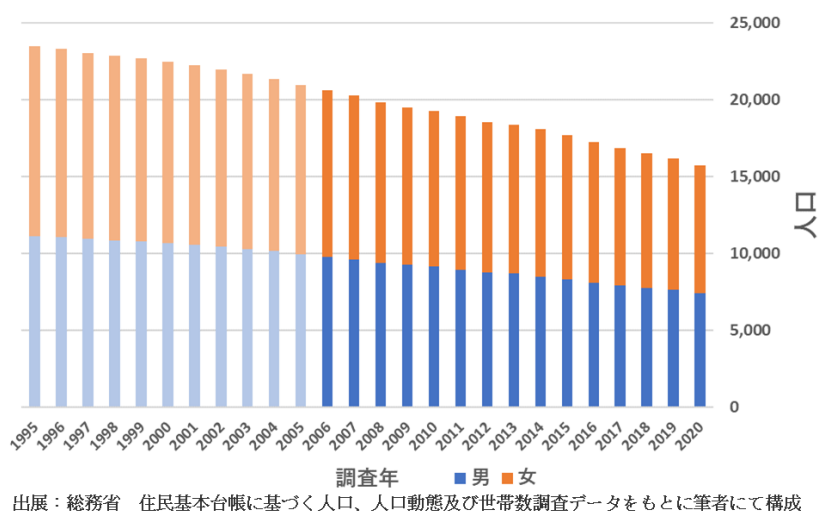


図 8 紀北町 (旧紀伊長島町、旧海山町) の人口推移

#### 4.2.2. 紀北町内の公共交通事情<sup>11</sup>

広域移動目的の交通手段として、紀北町が熊野灘に面した海岸線沿いに位置することより JR 東海紀勢本線と国道 42 号線が海岸に沿って走っている。また、高速道路である紀勢自動車道（近畿自動車道尾鷲多気線）が山間部にあり、北は三重県多気郡多気町の紀勢多気ジャンクションで伊勢自動車道に接続し、南は隣接する尾鷲市まで接続されている。県庁所在地である津市や名古屋などの中部経済圏への交通手段は、これら高速道路と高速バスに加え、国道と紀勢本線が担っていることになる。紀勢本線の特急停車駅として町内に紀伊長島駅があり約 2 時間強で名古屋駅と結んでいる。（特急利用、平日運行、2018 年時点）また、東京／埼玉方面に夜行高速バスである高速南紀大宮線がある。

一方、隣接地域を含む地域公共交通に関しては、JR 紀勢本線と三重交通のバス（地域間幹線）が担うことになる。JR の駅は、紀伊長島駅の他に町内には 3 駅（三野瀬駅、船津駅、相賀駅）がある。バス路線としては国道 42 号線を JR と並走する尾鷲長島線（地域間幹線）、海山地区の半島部を走る島勝線（地域間幹線）が町内及び隣接地を走る。また、紀北町民が利用する病院などの施設がある松阪市へは国道 42 号線を利用するバス路線である松阪熊野線（地域間幹線）がある。松阪市は県庁所在地である津市の南に隣接する人口約 16 万人（2015 年）の三重県第四の都市となる。バスの終点は近鉄や JR の松阪駅となる。この様に、国道沿いのバス路線はあるものの、町内を面的にカバーする様な公共交通サービスは期待できない状況にある。

加えて、町内のタクシー事業者が 2016 年 12 月に廃業しており、自家用車を運転しない高齢者などにとってはドア・ツー・ドアで移動できる公共交通手段が失われている状態である。紀北町でタクシーを呼ぶ場合は隣接する尾鷲市のタクシー業者を呼ぶことになり、呼び出しの為の費用を考慮すると手軽に利用できるものではない。以上の状況から、結果、多くの公共交通空白地を抱える町となっている。

町は、町営バス（廃止代替路線およびコミュニティバス）などにより、地域住民、特に高齢者の交通確保に取り組んでいる。廃止代替路線として河合線が、紀伊長島駅から山間部の河合まで赤羽川沿いの道を日に 3 往復運行しているが、赤羽川に流れる込む沢沿いにある集落の住民にとっては、バス道までは徒歩による移動となる。コミュニティバスとし

<sup>11</sup> 「あいのり運送」実証事業実施時点（2018 年）における状況

て、海山地区をサービスする便の山線、長島地区をサービスする海野線を設定して週2日、それぞれの曜日に2.5往復させている。各々の地区内にある行政施設やスーパーマーケットなどに停車する運行を実施して交通課題解決に取り組んでいる。便の山線では一部の停留所について電話予約があった場合のみ通常運行便の運転範囲を調整する仕組みを導入するなど、需要に応じて運行する工夫をしているが、絶対的な運行数の少なさから利便性という意味での限界が考えられる。

本論で取り上げるシェアリングエコノミー活用推進事業として取り組んだ相乗り運送実証事業は、上述の公共交通課題に対する取り組みにつながる町内公共交通対策を模索する一環であった。

なお、公共交通機関という範疇からはやや外れるが、高齢者の方が利用する交通手段という意味では、町内に福祉タクシー事業者が3事業者、介護タクシー事業者が4事業者存在する。なお、紀北町をサービス範囲とする介護タクシー事業者としては別に町外の4事業者がある。

#### 4.2.3. 町内の商業施設と医療機関の状況

海山地区、紀伊長島地区とも、中核地域を中心に商業施設が存在する。以下に、比較的規模のある店舗を示す。

##### 海山地区

- スーパーチェーン店 2店舗
- 地域食品スーパー 1店舗
- ホームセンターチェーン店 1店舗
- ドラッグストアチェーン店 1店舗

##### 紀伊長島地区

- スーパーチェーン店 2店舗
- 地域食品スーパー 1店舗
- ホームセンターチェーン店 1店舗
- ドラッグストアチェーン店 2店舗

これらの店舗は各々の地区の中核地域、及び国道沿いの店舗となる。ある意味、日常生

活に必要な食料品や雑貨、医薬品などの入手は交通手段があれば地域内で十分に賄える状況である。その意味でも、交通困難な住民が利用可能な公共交通手段の提供価値が高いと考えられる。町内各地区の医療機関としては次にあげるものがある。

#### 海山地区

病院、医院など 7 施設

歯科医 3 施設

#### 紀伊長島地区

病院、医院など 7 施設

歯科医 5 施設

内科や歯科などの医療機関はあるものの、眼科に就いては、近い所でも尾鷲市まで行かなければならない。眼科は高齢者の需要が高い。また、総合病院への受診となると、隣接の尾鷲市あるいは、約 60Km 北東の松阪市か伊勢市に存在する総合病院を利用することになる。

### 4.3. 「あいのり運送」実証事業の運営システム

同事業の運行主体となった紀北町相乗り運送運営協議会は、紀北町、三重交通株式会社、三重大学の参画により構成された。[31]

主として紀北町にて事業の基本的方向づけを行い、住民関連の各種行政上の課題処理を実施した。三重交通株式会社は「あいのり運送」の実運行に関連する各種業務を実行し、三重大学は運行関連および情報収集に関わるシステムを提案、構築し、実務的情報収集を行うと共に、分析検証を実施した。なお、筆者は三重大学所属の要員として同実証事業に実務参画している。各参加組織による分担を表 1 に示す。[32]

表 1 各主体の役割分担

主体名	役割
紀北町	事業実施主体、空白地区との調整、事業説明会等の開催、利用者の受付及び管理、各主体との連絡調整等
三重交通株式会社	利用受付及び配車、運行管理、安全運転管理、事故・苦情処理、運行記録等の整備及び報告等
三重大学	運行システムの提案と構築、利用者及び運転手への聞き取りと検証、事業の分析と検証等

[32]をもとに、筆者にて再構成

実証事業は小規模なタクシー会社を模擬的に構成する形となり、特定地域におけるドア・ツー・ドアの有償（タクシー運賃の半額程度）運送を提供するものである。

まず、サービスを提供する対象は調整の結果、抽出された特定の地域を対象として高齢者を中心とした交通困難者または困難が予想される住民（年齢制限はない）に対して説明会などを通して参加を呼びかけ、希望者を募り、協力意思を確認の上、登録を済ませた者に限定した。対象となった地域は既存の公共交通機関との関係から公共交通空白地域を中心に設定されている。提供されるサービスは、買い物や医療機関への送迎という意味合いから、これらの施設が集中する中核エリアへの送迎と、近隣各地区をグループ化したエリア相互、及び各エリア内の移動に限られている。図 9 に紀伊長島地区の、図 10 に海山地区のエリア構成と運賃表を示す。紀伊長島地区では、商業施設、医療機関および町役場はエリア④に集中している。従って、主な運行は各エリアからエリア④への送迎という形になると考えられた。運賃表にある様に運行は設定された各エリア間の移動とエリア内の移動が提供され、乗車と降車はエリア①～⑥の中であればタクシーの様に任意に行うことが出来る。また、紀伊長島地区での運行は紀伊長島地区内のみ、海山地区での運行は海山地区内のみで、かつ地区内でもエリア設定がなされていない場所へは行くことが出来ない設計になっていた。紀北町を構成する紀伊長島地区と海山地区間相互の移動は今回の実証事業では提供されていない。この様な、サービス対象地域の限定は、公共交通空白地との関係や、システムの簡便化など推進上の制約で設定されたものである。

運賃はエリア間運賃として各エリアの代表地点間距離に応じて定められた。（300 円～

1,300円または1,500円) 例えば、エリア⑥の片上から紀北町役場のあるエリア④へ移動する場合は500円かかることになる。この金額はタクシーによる運賃の半額程度となっている。この利用者が支払う運賃がボランティア・ドライバーへの経費補助(謝礼)の原資となる。

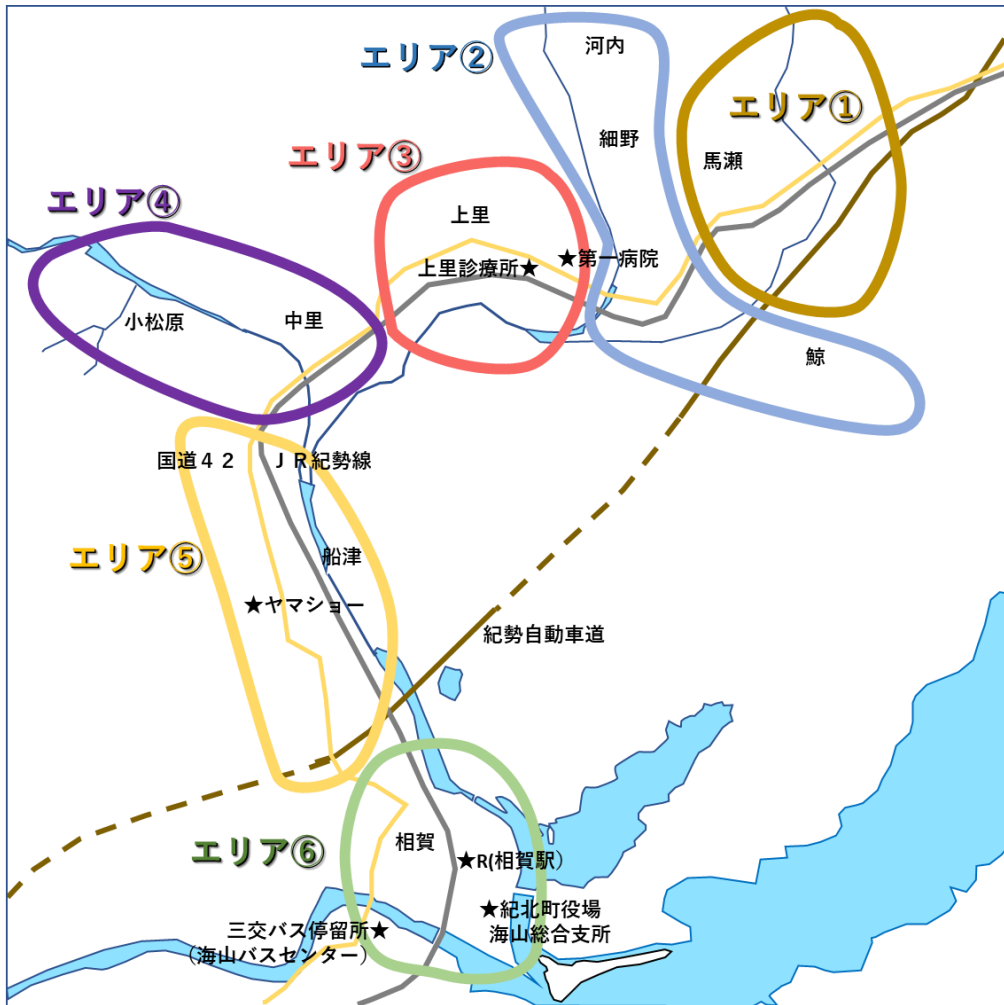


エリア 内移動				エリア ⑥	
300			エリア ⑤	400	
		エリア ④	400	500	
	エリア ③	500	700	800	
	エリア ②	400	600	800	900
エリア ①	600	800	1,000	1,200	1,300

出典： [31]記載図面を筆者にて再構成

図 9 紀伊長島地区のエリア分割と運賃





エリア 内移動					エリア ⑥
300				エリア ⑤	500
			エリア ④	500	900
		エリア ③	500	600	1,000
	エリア ②	400	800	900	1,300
エリア ①	700	600	1,000	1,100	1,500

出典： [31]記載図面を筆者にて再構成

図 10 海山地区のエリア分割と運賃

サービスの提供者となるボランティア・ドライバーは地域住民で70歳未満の希望者8名が登録された。ドライバーの募集は公募ではなく、紹介・勧誘にて集められている。

各ボランティア・ドライバーは自らが保有する自家用車を利用して運送サービスに当たることになる。利用者が支払う運賃は、「あいのり運送」運営協議会が取り纏め、管理した後、月末に協議会より各ボランティア・ドライバーに経費補助（謝礼）という形で各々の運行に応じて全額ドライバーに支払われる。経費補助には、ガソリン代、車両減耗、保険料の一部などに充てることが想定されているが余剰も発生する。これらの支払が実証事業でのドライバーを「有償ボランティア」にしている根拠となる。

加えて、利用者およびドライバー双方に支払った運賃の概ね2%分の熊野古道カードポイントという非金銭的なインセンティブが付与される。

- ・利用者へ「ご利用ありがとうポイント」として
- ・ドライバーに「貢献ありがとうポイント」として

熊野古道カードポイントは、紀北町と三重県御浜町の商工会である「みえ熊野古道商工会」と関連する「熊野古道カードサービス」が運営する地域ポイントシステムで、紀北町の商工会加盟店などを中心に販売促進のインセンティブとして使われているものである。100円購入ごとに1ポイントを付与し、顧客は1ポイントを1円相当で支払いに利用できる。今回は、地域活性化に資する公共交通課題に対する取り組みとして、買い物をより容易にするという意味合いも併せて賛同の上、ポイントが提供されたものである。ポイントは実証事業終了後に一括して利用者とドライバーに付与された。



図 11 熊野古道カードの加盟店看板とポイントカードのサンプル

安定運行を目指して、ボランティア・ドライバー各自の事情を考慮した当番スケジュールが運行主体にて作成され、各ドライバーに当番日が割り当てられた。海山地区、紀伊長島地区それぞれに、一日当たり2名のドライバーが当番についた。協議会を構成する三重交通が運行管理者となって、ドライバーの点呼など必要な管理業務を実行し、配車業務も三重交通にておこなわれた。登録利用者よりの電話または専用の呼出器（GPS トラッカー）からの配車要求に対して、派遣するドライバーを決定し、電話にてドライバーに対して配車指示を行う。

運賃の収受は、現金取り扱いを出来るだけ少なくして不透明感を排除するとともに、データ記録を確実にする目的で、専用の IC カード「あいのりカード」を利用者に配布し、電子決済システムを構築して処理した。利用者は目的地に到着後チャージされている IC カードをドライバーに手渡すと、ドライバーは車内にて通信回線で接続された電子決済システムを利用して運賃の引き落としを実施し、レシートを渡すという形となった。チャージに就いては利便性から車内でも行えるが、入金は3,000円単位でのみとして簡便化を図っている。

尚、同実証事業では、利用者が初めて利用する際のハードルを下げ、利用を促進させる目的で、2,000円分の利用権を「お試し用」として事前に「あいのりカード」にチャージして無償で提供した。

運行は、海山地区と紀伊長島地区の開始時期を約半月ずらせて、各地区約3カ月間、事業全体として約3カ月半の間実施された。

海山地区： 2018年9月18日（火）～12月16日（日）

紀伊長島地区：2018年10月1日（月）～12月28日（金）

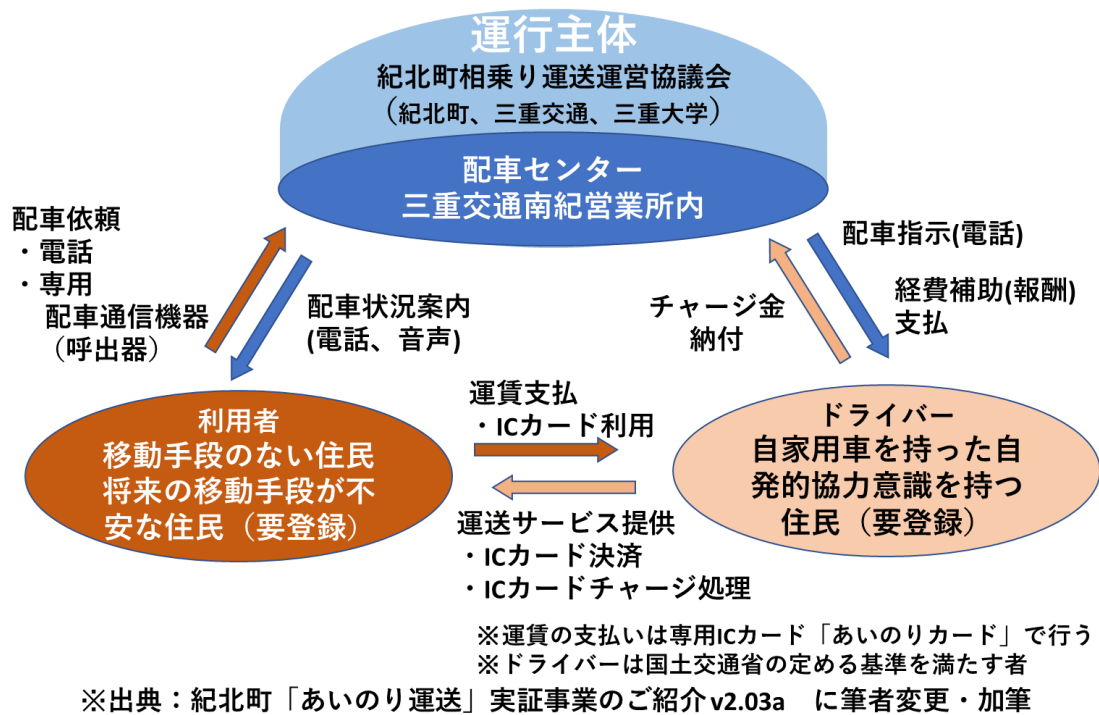


図 12 運営システム



※出典：紀北町「あいのり運送」実証事業のご紹介v2.03a に筆者変更・加筆

図 13 ICカードによる決済システムに関連する機器

#### 4.4. 調査方法と分析手法（SCAT）

地域での公共施策におけるインセンティブ付与の実現形として、有償ボランティアが有意に機能し課題となる要点を考察する目的で、参加した有償ボランティア・ドライバー8名に対して事業前後にアンケートを採ると共に、事業後アンケートの記入時に平行して聞き取り調査を行った。また、一部は追加聞き取りを実施した。延べ聞き取り時間は7時間となった（2019年1月～3月）。この聞き取りは同意の上、録音され、原文テキストを書き起こした。尚、聞き取りは構造化されたアンケートへの記入と並行して、自由回答を口述する形で行われた、したがって、回答者はアンケートの質問内容を認識している。また、アンケート、聞き取り共に、実施目的・結果利用に対する自筆同意書を得ている。

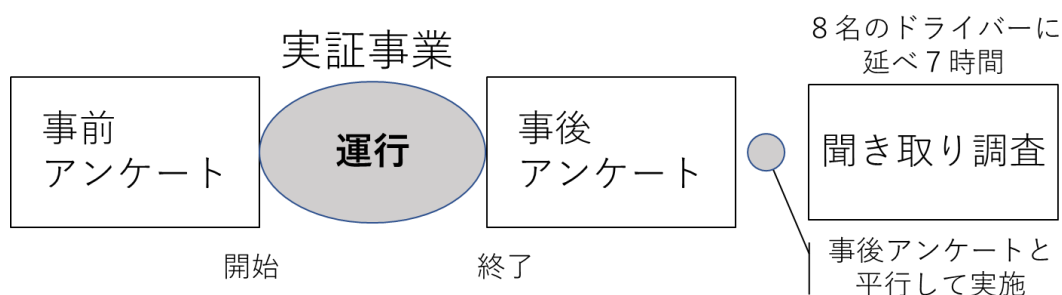


図 14 2回のアンケートと聞き取り調査を実施

これらの取得情報を分析、考察する手法として「質的研究」の視点から SCAT (Steps for Coding and Theorization) を利用し、ストーリー・ラインを導出した。SCATは、聞き取り調査による原文データから一定の手続きを通して、ストーリー・ラインを得るもので、小規模なデータやアンケートの自由記述欄などでも、また既に採取されたデータでも利用が可能とされている。質問に対する回答としての会話や、会話が脱線しつつもドライバーの心情を表現する生の聞き取りデータから、重要なポイントに着目し、概念を作り上げていく過程を定められた手続に従って実行することによって、恣意性の排除に努力して客観性を得ようとする手法である。 [33] [34] [35]

SCATの抽出プロセスは大きく4段階となる。原文データから<1>データの中の着目すべき語句、<2>それを言い換えるためデータ外の語句、<3>それを説明するための語句、<4>そこから浮き上がるテーマ・構成概念。これらのステップを通して全体として

のストーリー・ラインを抽出する。また、<5>として、疑問・課題を抽出することもある。表 2 に実施した SCAT 分析のプロセスを部分的に例示する。ドライバーが自由に話した内容をデータとして書き起こした原文データから<1>、<2>、<3>、<4>のステップを踏んでストーリー・ラインを組み上げていく。この事例では（拘束感）が代表要素となるドライバーの思いが抽出されている。

表 2 実施した SCAT 分析の部分例

	<1>	<2>	<3>	<4>
ドライバーの原文データ (部分例)	データの中の着目すべき 語句	それを言い換 えるための データ外の語 句	それを説明す るための語句	そこから浮き 上がるテー マ・構成概念 (前後や全体 の文脈を考慮 して)
やっぱり拘束されるんで、 今日は天気ええのに。 ちょっとしたこう作業す るのに、草刈りとか、 色々こうしたい時に、今 日は天気ええでしたいの に、こりゃできやん。もし、 したらさ、着替えし たりしてな、あの、その 時間間に間に合わんし。  ※匿名性確保のため、原 文を一部変更	・拘束される んで、今日は 天気ええのに  ・色々こう、 したい時に、 こりゃできや ん	・当番の日は 拘束されてい る  ・自分がした いことがあっ ても、当番の 日は待機と思 うので、出来 ない	→  ・当番日に拘 束感を持つ  (拘束感)	→  天気の良い当 番日等は、結 局拘束され、 何時呼び出さ れるか分から ない為、外で の他の作業が 出来ないので 非常に残念

#### 4.5. 小括

紀北町の状況をいくつかの角度から示すことで、当地が一般的な過疎地域として公共交通手段の課題を抱えている現状と背景を確認した。また、注目する有償ボランティア・ドライバーが活動した「あいのり運送」の運営環境を詳述して、その仕組みと各ドライバーとの関係が明瞭となる様にした。

加えて、アンケート、聞き取りという調査方法について明示し、取得データの分析手法として、それらデータ特性から質的研究の一つである SCAT (Steps for Coding and Theorization) を利用することを示した。

## 第5章 結果と分析

### 5.1. 「あいのり運送」実証事業の結果

「あいのり運送」実証事業の運行結果を表 3 に示す。結果として登録利用者の 5 割強～6 割弱が利用し、総運行回数は合計 244 回となった。

表 3 運行結果

	海山地区	紀伊長島地区	備考
運行期間	2018年9月18日(火)～ 12月16日(日)	2018年10月1日(月) ～12月28日(金)	
運行日数	90日	89日	
運行件数	28 運行	216 運行	合計：244
登録者数	26 名	101 名	
延べ運送人数	53 人	317 人	
(登録者当たり)	(2.0回)	(3.1回)	
運賃合計	23,300円	120,000円	ドライバーへ
実利用者	15 名	55 名	
(実利用者率)	(57.7%)	(54.5%)	対登録者数
平均運賃	832円	556円	
最頻運賃	900円	500円	

※運行件数：車両の出動回数、同乗者があるため、運送人数とは一致しない  
出典：紀北町「あいのり運送」実証事業のご紹介 v2.03a に筆者加筆

### 5.2. 各ドライバーの年齢と運行状況

ドライバーは海山地区、紀伊長島地区それぞれの登録利用者数の差を考慮して、海山地区 3 名、紀伊長島地区 5 名の配分となっている。従って、実際の需要に応じて経費補助（謝礼）額に差がみられるが、個々のドライバーへの配車については、特別な配慮は行われていない。紹介、勧誘という方法でドライバー募集を行い、あくまでボランティア活動であることが基本であったため、仕事などとの兼ね合いから自営業者や準退職者が中心で、年齢分布も 60 代が大半となっている。

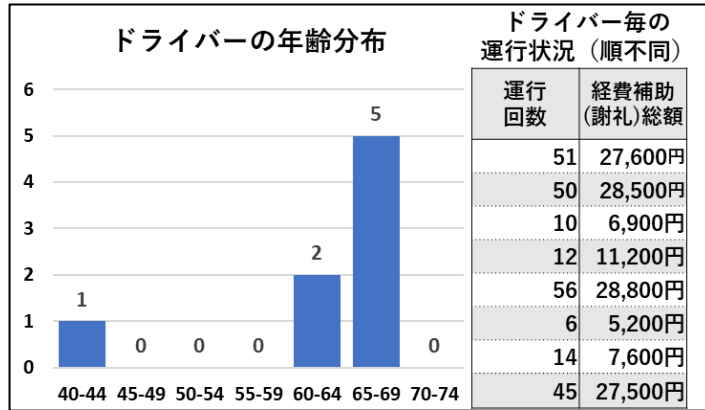


図 15 ドライバーに関する情報

### 5.3. アンケートから見るドライバーの変化

ドライバー数は8名であり、これらの対象が示した現象を安易に一般化することは当然無意味である。しかし、個別の事象から一定の示唆を引き出すことは、現実課題に対峙する際に参考になると考えている。

#### 5.3.1. ドライバーの実証事業に対する評価の変化

ドライバーに、事業の前後で「あいのり運送」実証事業に対する価値評価を尋ねている。

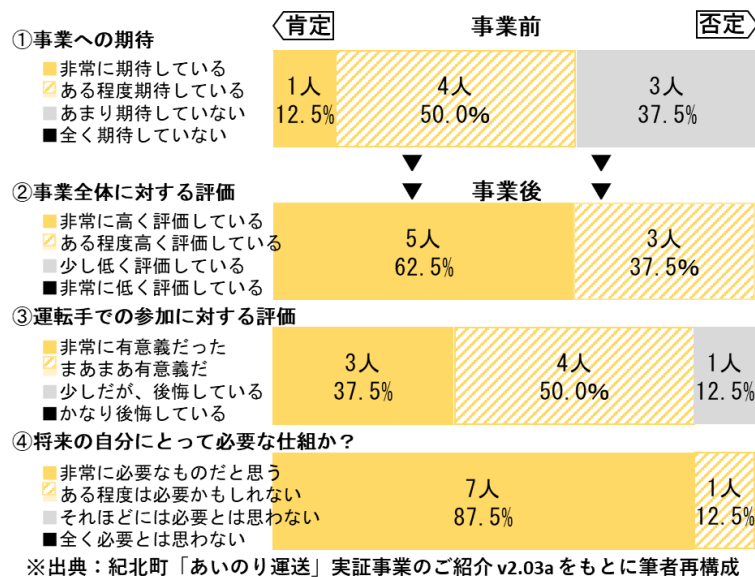


図 16 ドライバーの評価変化



比較的新しい形態であるライドシェア型の公共交通実験への参加は、全ての参加ドライバーにとって初めての経験である。また、募集は紹介、勧誘で行われたこともあり、「①事業への期待」は肯定的な回答（非常に期待している 及びある程度期待している）率が否定的な回答よりも上回っているものの、「あまり期待していない」を選択したドライバーが3名（4割弱）存在することが重要な点である。地域課題に対する問題意識はあるものの、今回の様な取り組みが上手く行くか、或いは本当に地域に対して求められているものであるのかという点に対する疑念は当然、肯定的な評価を下した約6割のドライバーにも存在していたと思われる。ちなみに、同種のアンケートを「あいのり運送」の登録利用者に対して行った結果は事業前アンケートで 92.8%(n=111)が事業に対して肯定的な回答であった。（非常に期待する、及びある程度期待する）

目前の交通課題に直面している利用者にとっては、解決策への模索自体が期待を寄せる対象となる。また、この様な仕組みを使う必要に迫られている希望者のみが登録するわけであり、高率の期待が示されたのは妥当な反応と言える。

事業後のアンケートでドライバーの意識がどう変わったかを見てみると、②事業全体に対する評価、③運転手での参加に対する評価、④将来の自分にとって必要な仕組みか？の各問に対して③の運転手での参加に対する評価「少しだが、後悔している」の1名を除き、すべて肯定的な評価をするように変化している。これは、自らが実際に活動したことにより、自己肯定から「あいのり運送」への肯定感が増したと言えると共に、特に「④将来の自分にとって必要な仕組みか？」で8名中7名が「非常に必要なものだと思う」と回答していることから、実体験により目にした事実を将来の自分に置き換え、我が事として評価した結果と考えられる。

いずれにしても、これら8名のドライバーは、総論としてボランティア・ドライバーが運行する「あいのり運送」事業を肯定的に受け入れる様になったと考えられる。

一方、利用者は事業前に高い期待度を示していたが、事業後の満足度は肯定的（非常に満足している、及びある程度満足している）合計で 74.2%と、事業前の期待に比較して厳しく評価されている。ただ、事業後に「あいのり運送」の様な仕組みの必要性を問う質問には、97.2%が肯定的（非常に必要、及びある程度必要）と事前の期待を超える肯定率で回答している。これは、たしかに実際の運行では改善すべき課題、あるいは不満に感じる点もあったが、仕組み自体の根本的な必要性は体験してより強く認識されたものと推察される。

### 5.3.2. 運行毎の経費補助（謝礼）額に対する評価

ドライバーには利用者が支払う運賃が経費補助（謝礼）として、担当した1運行毎に支払われる。（支払いは月末締の振り込み）個々の金額は運行距離を基準とした利用者が支払うゾーン間運賃と同額である。ドライバーが持つ、この1運行の支払額に対する印象を運行期間の前後で尋ねている。

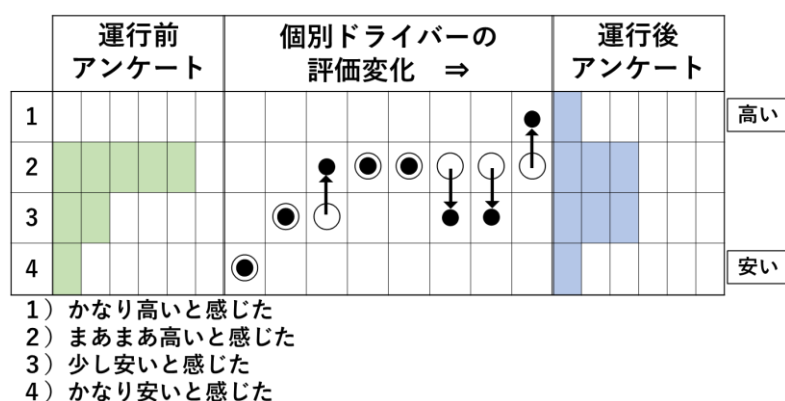


図 17 経費補助（謝礼）額に対する評価の変化

図 17 にその変化を示す。事業前アンケートによる分布は経費補助（謝礼）が「2）まあまあ高いと感じた」に偏った回答となっていた。これは、実質的には評価を保留した者が含まれていたのではとの解釈が示唆される。実際に運行を経験した後の、事業後アンケートではこの保留者を中心に「高い」、「安い」に移動した形となった。図 15 にあるように、多い人でも総額 3 万円に満たず、平均 1 運行当たり 600 円未満という金額での評価であるが、比較的幅をもった分布となった。

これは、実際にボランティアとして「業務」に就いてみた結果として、その経費補助（謝礼）額を評価すると、被験者であるドライバーは経済的な尺度での確に評価していると考えられる。即ち、高いと感じる人、低いと感じる人、そこそこ妥当と考える人が自然な分布に回帰したと考えられる。それは、ボランティア・ドライバーは的確な経済判断を時間と共に実施したと考えられるのではないだろうか。

### 5.3.3. ボランティア・ドライバーの再参加意向

事業後、もし、経常的な本サービスが開始された場合、ドライバーとして参加するかを尋ねた。しかし、質問時点において本サービスの内容は全く未定という前提で問いかけており、質問時にその点を明確に告げている。

75%のドライバーは再参加に肯定的な姿勢を示したが、「是非参加したい」を選択した者はいない。(図 18) 質問では、整うべき条件も併せて尋ねており、自由な口頭回答でそれぞれの思いを述べてもらっている。

尚、ドライバーにとって改善されるべき点や個別の事情などに関する聞き取りは、この設問への回答時だけではなく、アンケート全般への記入に平行して自由な会話の中でも実施されている。

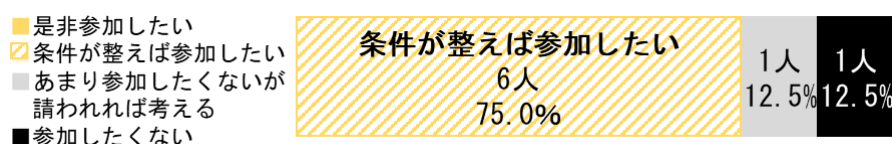


図 18 再参加意向

### 5.3.4. 導き出したストーリー・ライン

以下に、SCAT を利用して導き出したストーリー・ラインを示す。(順不同) また、< 3 > における説明要点を示す語句を (語)、「句」として各文末に示す。

実際の聞き取り内容は、地域社会の話題から運送サービスの内容、利用客に関する話題、ドライバー自身のトピックなど、非常に多岐にわたる。本稿で示すストーリー・ラインの抽出に当たっては、ボランティア・ドライバーとしての参加を決めた動機や基本的な思い、ドライバー確保に対する施策アイデア (自身、及び潜在的な他者に対して) に関する部分を対象とした。 [36]

尚、アンケートへの記載内容と自由発言の内容が整合する様に聞き取り者がガイドすることはない。

## ストーリー・ライン ①

◆ボランティア経験なし。地域社会での人間関係を構築したいという動機付けを持っており、地域活動に、積極的に参加していた。

- ・ ボランティア・ドライバーに参加したのは、地域の信頼できる人からの強い勧めもあり、これら地域活動の一環という位置づけであった。(紹介者)
- ・ 利用者からの感謝の言葉を聞くことに大きな価値を見出し、経費補助(謝礼)には関心がない。「感謝・交流」
- ・ 逆に利用者がドライバーに不満を持たれる様なことが起き、悪い評判が立たないかが心配だった。(社会的評価)
- ・ 実証事業への参加自体はボランティア性が強く、当番日に対する被拘束感も少ない。「拘束感なし」
- ・ 今回は総運行数が少なかったため、結果として自身の日常生活に強く影響を与えることは無かった。「拘束感なし」
- ・ ボランティアとしての自発性を重視する参加であったが故に、実質的な運行負荷が増え、自身の自由時間が侵されるようになることは全く望んでいない。  
(自発性)

ボランティア意識があり、経費補助(謝礼)には関心が薄い。自発的な参加以上の負荷で、自らの自由な時間が損なわれることは望まない。

## ストーリー・ライン ②

◆ボランティア活動経験なし。

- ・ 多くの運行を担う機会があったわけでは無かったこともあり、トータル金額が高くない為、一運行に支払われる経費補助(謝礼)額も少ないと感じた。(謝礼金額)
- ・ 実際、当番日は全日ある程度拘束される為、この拘束に対しては一定額の謝礼あるいは補償があることがドライバー確保に向けて、良い策だと感じている。  
(拘束感)(最低補償)

運行は少ないが、当番日は全日拘束される為、一定額の謝礼/補償が必要であると考えている。

### ストーリー・ライン ③

◆ボランティア活動経験なし。地域活動への参加経験がある。

- ・ ドライバーを引き受けた動機の中には、もちろん純粋な「ボランティア」という意識があったが、同時に、少し「お小遣いになる」という考えもあった。「有償性への印象」
- ・ 当番日に運行の呼出を受けるまでの待ち時間（拘束時間）は非常に精神的な負担を感じる。（拘束感）
- ・ それを補償する為に、当番日に対する一定額の補償があればと思っており、ドライバー確保に対して重要な要素になると考えている。（※原資は運賃ではない）  
（最低補償）
- ・ 一方、個別運行の運賃で賄われる一回当たりの経費補助（謝礼）額に就いては十分と感じている。（謝礼金額）

経費補助（謝礼）に対しても関心を寄せるとともに、当番日の拘束時間が心理的な負担として、一定額の補償があればドライバーの確保に資すると考えている。

### ストーリー・ライン ④

◆ボランティア活動経験なし

- ・ 天気の良い当番日などは、結局拘束され、何時呼び出されるか分からない為、外での他の作業が出来ないので非常に残念に思っていた。（拘束感）
- ・ 結局、運行が全く無くても、一日拘束され、心理的重圧もある。これを補償する仕組み、例えば定額支払いの様な金銭的な補償が必要になるのではと考えている。（拘束感）（最低補償）
- ・ 地域の顔見知り親切にできたことが何よりで、特に昔の知人を運んだ際、懐かしく交流できたことが、この事業に参加して一番嬉しかったことだった。  
「感謝・交流」
- ・ 拘束時間を含め、時間的な課題が一番重要な要素であると感じている。（拘束感）
- ・ 実際の活動に参加していない近しい者からは「割に合わない活動」として理解が得られなかった。「周囲の反応」

当番日には、他の仕事ができず拘束されてしまうことが、効率面でも心理面でも負担であり、定額の補償などの必要性を感じている。本人は内的充足感を十分感じているが、周囲の理解は得られていない。

### ストーリー・ライン ⑤

◆本格的なボランティア活動経験あり。ボランティア活動への積極的な参加の意欲を持っている。

- ・ 当番制であることから、比較的多くの日数を取られることが一つの課題と感じている。(自発性)
- ・ 一運行毎に支払われる経費補助(謝礼)は「まあまあ高い」(十分)と感じている。(謝礼金額)
- ・ ボランティアでドライバーとして参加することには積極的だが、同時に自発的な自分のペース(自分の予定や日々の日課)は守りたいと思っており、なにかしらの強制感は好ましいとは思わない。(自発性)

ボランティアへの参加意識が高く、経費補助(謝礼)への関心よりも、自発的で自分のペースを守れることの方に価値を置いている。

### ストーリー・ライン ⑥

◆ボランティア活動経験あり。

- ・ 今回の経費補助(謝礼)の仕組みや水準では、実経費に見合わないし、拘束時間も長いため、事業的/職業的な観点からは続かないと考えている。(拘束感)
- ・ 知り合いだが、普段交流が無い人たちと、乗客-ドライバーの関係で、久振りに会話ができ、新たな親交の切掛けとなったことが非常に有意義だった。「感謝・交流」
- ・ 本来は助け合いだが、利用者は次第に要求水準を上げてくる危険性がある。利用者が、サービスの内容や質を他のドライバーと比較して話し出すなど、商業的なサービス業者に接する様な対応をする事例があった。(利用者課題)
- ・ ドライバーを確保するなら、最低限の経費補助(謝礼)が運行毎ではなく安定的に見込める仕組み(最低補償)が必要と考えており、これが見込めるなら、他の人に

参加を勧めるポイントになると考えている。(最低補償)

有償運行であるがゆえに、利用者とドライバーの関係が商業的な一面を持つ危険性を示す。事業として続けていく為には、拘束時間を考慮した最低限の金銭的な補償がドライバー確保には必要と考えている。

### ストーリー・ライン ⑦

◆ボランティア活動経験なし。

- ・ ドライバーとしての参加は、意識としてはボランティア（無償）なので、謝礼（報酬）、は無くてもいい。「自身のボランティア感」
- ・ 運行毎に支払われる経費補助（謝礼）は、それだけをみれば高いと思うが、拘束される時間を考えれば全く割が合わない。“仕事”（職業）と考えることは出来ない。（拘束感）（謝礼金額）
- ・ 拘束時間の長さとは時呼び出されるかという、精神的な負担が一番の課題だ。（拘束感）
- ・ 選択的に時間単位で自由に参加できないものか？（拘束感）
- ・ いずれにしても、拘束時間が長いので、いまの仕事との兼ね合いで続けることは困難だと思っている。「今後の判断」

ボランティアとして自発性からの参加は可能だが、自身の仕事との兼ね合いから時間確保は困難と考えている。

### ストーリー・ライン ⑧

◆ボランティア活動経験あり。地域社会に対して積極的に人間関係を構築する必要がある動機付けを持っている。

- ・ ドライバーが受け取る、運行毎の経費補助（謝礼）は高く、今回の半分で良いのではないかと考えている。（謝礼金額）
- ・ ドライバーとして参加できたことを高く評価して満足しているが、今後のボランティア参加（他のものも含めて）については、仕事との兼ね合いなど、自分の状況が許すことが大前提である。（自発性）

- ・ 自発的な参加意識が強いので、今回の様な当番制でも、待ち時間への拘束感を感じておらず、運行においても効率性への関心や業務感を感じていない。(自発性)
- ・ また、運行サービスの品質(利用者への接し方、便益提供)に就いては基準というよりも個人として、してあげたいと思う気持ちによる判断を大切にしたい。(自発性)  
「感謝・交流」
- ・ 何よりも、ドライバーとして参加する時間選択における柔軟性(参加したい時に参加する)が出来れば、重要な要素になると考えている。(自発性)
- ・ 一方、年金生活など、限られた収入のドライバー候補も多くいると理解しており、金銭による動機付けが有効な手段であると肯定的に認識している。「他ボランティアへの理解」

自発性のある判断や行動に価値を置いている。経費補助(謝礼)という金銭手段の必要性も認識するが、自身はまずは自分の時間との兼ね合いを重視している。

## 5.4. 分析

### 5.4.1. ストーリー・ラインに関して

8名と言う限定された人数であるが、今回の有償ボランティア・ドライバーという活動に対する彼らの特徴的な受け止め方の差異として、「プロ意識を重視する」か、或いは「自発性を重視するか」が考えられる。これらの特徴的な差異はSCATにてストーリー・ラインを抽出する過程<3>で認められた各々の「それを説明する語句」をもととする代表要素にワード法による階層的クラスター分析を施し、クラスター間の関係を整理することで認められた。



クラスター	ストーリー・ライン	要素							
		ボランティア活動あり	地域活動への参加あり	地域関係構築が必要	待時間に拘束感を持つ	最低補償等の必要性	自発性/マイペース重視	感謝の言葉/交流重視	1回の謝礼金額は十分
Cluster d	①		✓	✓			✓	✓	
	⑧	✓	✓	✓			✓	✓	✓
Cluster c	⑤	✓					✓		✓
Cluster b	③		✓		✓	✓			✓
	⑦				✓				✓
Cluster a	②				✓	✓			
	④				✓	✓		✓	
	⑥	✓			✓	✓		✓	

図 19 ストーリー・ラインの代表要素

要素の取捨は、＜3＞における語句の内、有償ボランティアを前提とした内容で、複数のドライバーにおいて認められたものを採用している。また、距離は各ストーリー・ライン間で各要素が一致する割合である一致計数から、“距離” = 1 - “一致計数” とした。

表 4 クラスター間の距離

		①⑧	⑤	③⑦	②④⑥
Cluster d	①⑧	0.00	0.58	1.25	1.62
Cluster c	⑤	0.58	0.00	0.58	0.92
Cluster b	③⑦	1.25	0.58	0.00	0.62
Cluster a	②④⑥	1.62	0.92	0.62	0.00

結果、表 4 に示す様に相互間の距離が4つのクラスターにまとめられた。この距離関係から最も離れている Cluster a (②④⑥) と Cluster d (①⑧) を両端とした場合、並びの組み合わせは、d, c, b, a と d, b, c, a の2組しかなく、表 4 の並びである、Cluster d, c, b, a の順は距離の関係を維持した並びとなる。結果として、Cluster a が最も「プロ意識重視」であり、Cluster d が最も「自発性重視」となる。

利他的か、利己的か、消費的か、投資的かの4つの分類は、抽出したストーリー・ラインにも、認めることができる。「自発性/マイペース重視」は、利他的であり利己的でもある。「地域関係の構築が必要」はある意味、投資的であり、「感謝の言葉/交流重視」は消費的な動機に連なると考えられる。効果的なインセンティブ設計を指向する場合、これらの動機の動因特性を考慮しながら、期待に応えるインセンティブを設計する必要がある。

[12]

今回の様な事業特性では、(拘束感)、(最低補償)、(自発性)という説明語句を中心に、上述の4つの一般的な動機が作る2次元平面上での検討に加え、別の存在としての一軸になる「プロ意識重視」⇔「自発性重視」というものの導入が有償ボランティア・ドライバーに働くインセンティブ設計を考える視点として有用であると考えられる。

#### 5.4.2. プロ意識重視と自発性重視からの視点

金銭的インセンティブは、利己的で消費的な動機に作用する非常に強力なものである。しかし、自発的な意思決定を重視する人材（自発性/マイペース重視）を対象とする場合、比較的少額の金銭支払いで、彼らがボランティア活動に参加するために投じるコストを補償することは不可能である。彼らは誰か他者の役に立ちたいという強い意志と意欲を持っているが、その活動を行う為に日常生活のスタイルや他の活動とのバランスなどを変えるには自発的な決定が必要で、少額の金銭では動かされないことを意味する。有償ボランティアの有償性を強調しても効果的ではない。彼らには、自発的な意思決定が重視されたという感覚が意識されるインセンティブ構造を提供する必要がある。たとえば、当番制などは採用せずに、参加時間を自由化することが考えられるが、運営側にとっては安定的な運営を阻害する要因になる。

一方、有償のボランティアであるが為に、ある種の「プロ意識」を持つドライバーの一群がいる。これは、彼らが有償ボランティアを一種の「業務」として理解しているという意味ではない。年配の社会人である彼らは既に様々な分野で十二分にキャリアを積んだ成熟した職業人で、それぞれの分野で業務遂行に対するプロ意識を十分に確立しているからである。年配の社会人を対象とする時は、その中に確立されたある種の「プロ意識」が当番日の拘束感覚を生んでいる可能性がある。

また、有償ボランティアという考え方は行為と金銭との対価関係を認めるものではないが、有償であるが故に心理的に「出動待機」することが規範としての「業務感」に連なり、その為に拘束感が生まれ、結果「最低補償」などの金銭的インセンティブの必要性認識へと連なると考えられる。

「プロ意識を重視」するか「自発性を重視」するかは、潜在的なドライバーに対する募集や継続を考慮する際に重要な検討軸（プロ意識重視⇔自発性重視軸）を与えると考えられる。例えば、安定した有償ボランティアを確保する目的で、参加当番日のある参加制度の選択者には謝礼の最低補償制度を適用し、当番日のない自由参加制度の選択者には適用しないという様な選択幅のあるインセンティブ設計はこのプロ意識重視⇔自発性重視軸に沿った設計指針と言える。

また、実際の「あいのり運送」サービスを行ってれば、利用者が持ち込む荷物の運搬などに関して、追加的な手助けを提供したくなる場合がある。その際、運行サービス全体での標準化を重視して、定めにある範囲で制限を掛けようとするのか、それとも、そのような外部規範よりも心の問題として自らの内部規範に従って提供可否を決定しようとするのかという異なったふたつの立場が存在する。まさに、プロ意識重視⇔自発性重視軸に沿った判断であり、その両端を出来るだけ受け入れられる基準を設定しておくことが、一つ一つの決定項目はそれほど重要な事柄ではなくとも、運行システムの経常的な運営・経営という立場において重要な事前考慮事項となる。 [37]

それらの事前考慮がより幅の広い潜在的ボランティア参加者への非金銭的なインセンティブとなる。このように、有償ボランティアはプロ意識重視の人材も自発性重視の人材もボランティアの協力者として募集対象とすることが出来る枠組みとすることが出来る。元来、有償とボランティア（無償）という二つの概念が撞着語法的に組み合わせられた名付けであるが、そのことがより包括的な人材を対象と出来る有意性と柔軟性を持つことになったと言える。

#### 5.4.3. ドライバーと利用者の関係から

有償ボランティアというシステムは、確かに柔軟な仕組みであると考えられるが、一方ボランティア・ドライバーと利用者との関係においてインセンティブ上の課題を生む。有

料サービスとして「あいのり運送」を利用する登録利用者は比較低価な運賃を支払うが、その運賃は最終的にドライバーに対する経費補助（謝礼）という形でドライバーに支払われる。利用者もそのことを知っている。この事実には、元来ボランティア活動を基本とする、感謝の気持ちを基礎とするドライバーと利用者との関係を破壊するリスクを孕むことになる。

ストーリー・ライン⑥にある様に、商業サービスの関係が現れる危険性があることになる。感謝の言葉を聞きたいという利己的で消費的なドライバーの気持ちは、ドライバー確保にとって非常に重要な要素である。確かに、1980年代当時、介護系のボランティア活動で有償化する根拠の一つにはサービス受益者の尊厳確保という意味合いがあった。しかし、有料サービスでありかつ有償ボランティアである様なシステムでは、ドライバーが感謝の言葉を受けられるというインセンティブが、受けられない、あるいはその程度が低下する危険性が生まれることになる。運用側は、ドライバーへの直接的なインセンティブに注意するだけでなく、利用者がドライバーに示す間接的なインセンティブにも十分考慮する必要がある。有償ボランティアの枠組みは運営協力者であるボランティアに対する有償性の呪縛を軽減させているが、運営受益者である利用者に対して有償性を意識させることになる。運営側は利用者に対してボランティア・ドライバーにどのように接するかについて説明会などを通して、婉曲でありながら確実に誘導していく必要がある。

## 5.5. 小括

一つの理想は、ボランティアが自然発生的に集まり、しっかりとした組織を構成した上で、地域の活性化に向けて活動することである。しかし、行政などが主導して足下の課題解決のために急いで施策に取り組む場合などは、早急に人材を集めることが必要になる。その際、ボランティアを募集することは有力な手段であり、そのボランティア候補へのインセンティブ提示は非常に重要である。有償ボランティア形態は有意な手段ではあるが、万能ではない。ボランティア人材を広く確保するには、彼らの幅広い動因をカバーする複合インセンティブセットを提示・提供することが重要である。

そのインセンティブセットを設計する際の視座としてプロ意識重視⇔自発性重視軸は注目すべき意識軸であり、特に、経常的なサービスを安定的に提供する様な施策の設計において、安定性と自由度を意識するものとして活用できると考えられる。

## 第6章 結論

### 6.1. まとめとして

コミュニティにおける公共施策を実施する際の人材確保や参加奨励の手段として、有償ボランティアの活用は適切なインセンティブを提供し、有意な手段となり得ることが具体的な事例の分析結果から示唆された。

そのインセンティブの内容を設計するには個別対象事業や対象となる住民セグメントが持つ施策への参加決定要因、動因に適切に対応したインセンティブの構築が望まれる。

その際、効果的なインセンティブの設計には複数のインセンティブを複合化する複合インセンティブセットが重要であることが示唆された。

退職者や準退職者が経常的にボランティア協力するケースにおいて認められる「プロ意識重視⇔自発性重視」という意識軸は、効果的なインセンティブの設計を検討する際の一つの視座を与えることが、実証におけるアンケートやインタビューの分析から導出された。

本論で示した有償ボランティアの枠組みと複合インセンティブセットに関する知見は、コミュニティにおける公共施策を円滑、効果的に推進するために有意に機能することが期待できる。特に、経常的に便益を提供しつづける様な地域社会やコミュニティの多様な面を活性化させる施策を設計・推進する際に有意に機能すると考えられる。

### 6.2. 本論における限界

本論は、三重県紀北町で実施された「あいのり運送」実証事業を通して得られた有償ボランティア・ドライバーに対するアンケートと聞き取り調査のデータを分析・考察の基礎としている。被験者であるドライバー数も8名と少数である。従って、抽出された「プロ意識重視⇔自発性重視」という意識軸の適用に関しては、安易な一般化は困難であると考えられる。

しかしながら、若者の域外流出と共に、人口減少が続く日本の過疎地域においては、特に高齢者に対する施策について、比較的年齢の若い退職者や準退職者が活動の担い手とな

らざるを得ない場合がある。その様な構造に於いては、既に多くの社会経験を積んでいる人々の協力を得ることになるため、抽出された「プロ意識重視⇔自発性重視」という意識軸は制度設計時に注目すべき視座、あるいは視点ということが示唆される。

確かに、都市部における未だ社会に出ていない学生等をボランティア人員とする様なケースの場合は、彼らの職業人としての経験不足から既にプロ意識が醸成されているとは言えないため「プロ意識重視⇔自発性重視」を有意な視座として適用することは困難となることが想定できる。これは対象となる地域やコミュニティが持つ複雑な経緯や環境を考慮する必要があることを示しているともいえる。

そして、本研究ではこの様な経緯や環境状況を少ない被験者数に対して質的研究の立場から聞き取り調査を入念に行うことで浮き上がらせ、被験者とのコミュニケーションの課程をとおして、手続きを明瞭化して抽出するという手法をとった。

第1章においても論じているが、本論における視座・視点は単純な一般化は困難であるが、地域のコミュニティが持つ複雑な経緯や環境を考慮するならば施策実施対象に対する深い理解は制度設計上の必須要件であり、その条件に配慮しつつ制度設計を行う際に有意に機能すると考えられる。

### 6.3. 今後の課題と展望

本論では、施策に対する運営サイドの参加者に対するインセンティブとして有償性に注目し、ボランティア性という理念と有償性という経済性との間に作り出されるある種の合理化による機能に着目したと言える。有償ボランティアはインセンティブの一つの形態である。ところが、理念性と経済性のバランスは結局、参加者の持つ価値意識との関係となり、その位置認識の意識軸として「プロ意識重視⇔自発性重視」の利用に注目し、実際の制度設計において、これらの軸上のより広い範囲をカバーする様に複数のインセンティブ構造を組み合わせる必要があることを示した。

個別施策における参加条件等の要素はそのインセンティブの一つになり得るが、有償性の様な汎用性には欠ける。ここでの有償性は結局、金銭に直結した形をとっているが、その形態に対するバリエーションがあれば、より使い勝手が良く理念性との相性がよいインセンティブの形態として利用できるともいえる。

本論の一つの発展方向としては、金銭に直結した有償性というインセンティブ手段に加えて、金銭的価値を間接的に伴う形のインセンティブの活用が挙げられる。

付論として、地域通貨やポイントサービスシステムの一つであるコミュニティポイントシステムについて言及している。これらには既に多くの利用事例があるが、金銭に直結した有償を代替する、あるいは組み合わせることで、制度設計上の柔軟性が得られる可能性がある。

また、これらの応用特性を利用した制度設計に対する視座、視点を、個別の地域事例に留まらず、より広い範囲での一般性を意識して理論化に取り組むことが地域やコミュニティの活性化に資する知見を得るための課題であり一つの展望となる。

## 付論 地域通貨とコミュニティポイントサービス

当付論において、コミュニティの活性化を促すために活用されるインセンティブ機能をもつ他の手段として「地域通貨」と「コミュニティポイントサービス」を取り上げ概観する。ボランティアやコミュニティメンバーの自発的な活動を促進するインセンティブとして検討し、実践的な課題解決の道具とする際の参考とすることを目的とした。[38] [39]

### 付1. 地域通貨

元来、地域通貨は、法定通貨不足を補いある地域の経済活動を円滑に進める目的で発行されたものであるが、当付論において検討の対象とする地域通貨は、本題の問題意識に照らし、主として日本において1990年代後半から導入され始め、コミュニティの活性化手段としても注目された一群の『地域通貨』を取り上げる。

#### 付1.1. 地域通貨の基本概念

西部(2018)は基礎的な地域通貨の定義としての次の3要素を示している。[40](p. 59)

- (1) 人々や団体による自由発行と運営コストの共有
- (2) 限定的流通圏と国家通貨への換金不可
- (3) 無利子(負の利子)

(1)は自主設計・自主運営であり、(2)地域限定で、(3)は資本市場的でないと理解できる。また、西部は地域通貨というシステムを人々との関係を作りあげるメディアとして位置づけ、通貨(経済メディア)と言語(社会・文化メディア)という両義性を示し、その性格付けを行っている。それは地域通貨の目的が「地域経済」活性化に限られるのではなく、「地域交流・コミュニケーション」活性化にも等しく置かれているという定義づけであり、



統合型コミュニケーション・メディアと位置付けている。 [41] [42]

また、地域通貨をその目的や狙いという観点から次の3分類に纏めている。 [40]

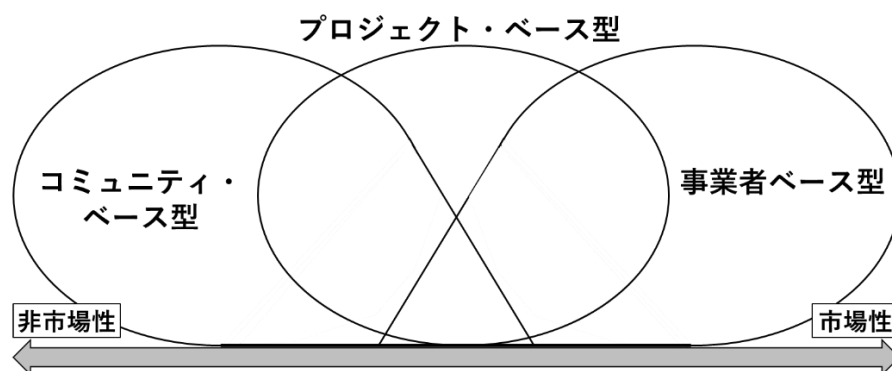
- ・コミュニティ・ベース型
- ・プロジェクト・ベース型
- ・事業者ベース型

コミュニティ・ベース型はコミュニティにおけるインフォーマルで非商業的な取引を中心としてコミュニティの助け合いを活発にするものとされ、代表的な事例としてタイムダラーやエコマネーが挙げられている。

プロジェクト・ベース型は地域通貨がコミュニティ支援活動などを通して地域の活性化に資する様、地域の商店や企業の活動を取り込んでいく形態をさす。地域の商店会が運営するポイントシステムとの連携や大手企業の地域貢献活動との連携などが事例になる。

事業者ベースは企業・商店などの事業者が地域通貨の流通主体となるもので、経済活動による付加価値を域内に留め置くという経済的目的がある。

当然、個別の実現形での分類は相重なる部分が多くあると共に、その境界にもあいまいさが伴う。実践的な観点からは各々の要素は地域の個別事情との兼ね合いでのバランスが重要となるが、市場性という軸で理解すれば図 20 様な考え方も可能である。



[40]をもとに筆者により解釈、構成

図 20 地域通貨の目的別分類と市場との関わり

名称からも明らかであるが、地域通貨は通貨としての基本的な機能を(価値尺度)、(交換・決済手段)、(価値貯蔵手段)を具備しながら、社会・文化メディアを特長づけるそれぞれの

理念性が、法定通貨には望めない特質として期待されるし、またその理念性の維持・浸透あるいは期待度合がその継続存在を決めるとも考えられる。

## 付2. ポイントサービスシステム

### 付2.1. 商業ポイントサービスの源流と進化

ポイントサービスシステムの原型は、小売り店において実施されていたトレーディング・スタンプにあると言える。英国のブルー・トレーディング・スタンプ社(The Blue Trading Stamp company) (1880年発足)は世界で最初の組織的なトレーディング・スタンプ専業会社とされ、いわゆる切手型のスタンプを台紙(ブック)に貼り付けて蒐集し、特典商品あるいは現金と交換するとう形態を開発したとされている。

その後、米国で最大のトレーディング・スタンプ会社となりトレーディング・スタンプ事業の基礎システムを確立したとされるS&Hグリーンスタンプ社の前身となるマーチャント・サプライ社が1896年に設立されている。

この様に、現在におけるポイントサービスシステムの源流ともいえるトレーディング・スタンプという商業マーケティング施策は19世紀から存在し、米国では1960年代にその最盛期を迎えることになる。[43]

日本においては戦後1950年代中葉から、幾つかのプライベートスタンプ(個別商店が独自に発行するトレーディング・スタンプ)が登場するが、組織的な共通システムを提供する組織として、1960年代に入ってブルーチップスタンプ社(1962年)、グリーンスタンプ社(1963年,創業は1961年)が設立されている。これらのトレーディング・スタンプ事業は物理的な切手(スタンプ)の蒐集が顧客の活動であり、顧客情報に関する処理は極めて限定的にならざるを得なかった。そこに、情報通信技術(ICT)の進展とともに、様々な技術導入が試みられ個別顧客の情報管理が行える仕組みが導入されることになる。その原型(近代エアライン型)を確立し、成功させたのはアメリカンエアライン社が(1981年)に導入したフリークエント・フライヤーズ・プログラム「AAdvantage」である。<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> 日本で言うマイレージ・プログラム

自社の航空券を特典として顧客を管理し、他業界の各社を集客・送客目的でポイント付与者として参加させることで、企業通貨と呼ばれるほどのシステムを作りあげた。その後、インターネットの一般化に伴って、情報通信技術（ICT）が前提の電気的コマースの劇的な発展を受け、電子的なポイントをネット上で共通に管理・運営するインフラを提供するというマーケティング指向の事業形態へと変容していく。いわゆる「共通ポイント」<sup>13</sup>である。さらに電子的な決済事業がそれらと連携しながら普及していくことになる。

表 5 日本における商業的ポイントサービスシステムの推移

分類名称	電子決済				
	共通ポイント				
	近代的エアライン型				
	共通スタンプ				
プライベートスタンプ					
概年代	??, 1950s~	1960s~	1980s~	2000s~	2010s~
店舗の費用負担費目	販促費	販促費	親：販促費 子：販促費	手数料	手数料（競争激化で期間限定無料も）
店舗の動機付け	売り上げ増 顧客管理	売り上げ増	親：上顧客作り 子：売り上げ増	売り上げ増 横並び競争	決済経費の削減 顧客嗜好適合
インフラ側の収益の中心		手数料	(固定費の活用) 手数料	手数料 マーケティング情報料	手数料 マーケティング情報料 グループ内の販促費？
目指すビジネス	自身の販促	インフラとしての ビジネス	自身の販促と インフラビジネス	情報流通、コンサル インフラビジネス	情報流通、コンサル、 インフラ、総合金融事業
利用者の期待	特典	特典	特典 (無料航空券)	少額値引き	少額値引き 支払いの利便性、融資
利用者の心理	上得意としての 取り扱い	特典に対する魅力	他者との差別化 上得意としての取り扱い	経済的動機付 節約の達成感？	経済的動機付
蒐集する達成感	○	○	○	△	×

筆者により取り纏め作成

原初的なポイントシステムの目的は、作用対象（顧客）に対してその行動レベル（購入単価）の引き上げと行動頻度（来店頻度）の向上をはかり、上位主体（上顧客）とすることであり、ある意味特別を作り出すことであったが、上述の様な、共通ポイント化や電子決済の普及という状況の中で、一般性を持った補助的な決済機能を担う通貨化現象が顕著となってくる。[44] [45]

しかし、クレジットカードなどの後払い、あるいはプリペイドカードなどの前払いを問わず、いわゆる電子マネーとポイントとの間には決定的な心理的境界が存在する。ポイントそれ自体を法定通貨で購入できるサービスも存在するが、ポイントの起源は購入行為による「おまけ」／「謝礼」であり、直接的な値引き行為とは別の行為として発行された“ことに成っている”。このことが、法定通貨への換算性に心理的な区別をもたらし、たとえ1ポイントは1円の価値という理解があったとしても、「これはお金で、これはポイント」という心理会計的な利用主体の認知を誘発することになる。[46]

<sup>13</sup> Tポイント、dポイント、Ponta、楽天スーパーポイントなど、異なった店舗をまたがって共通に利用可能な仕組

地域活性化において何らかの金銭的補助や汎金銭的インセンティブを設計する場合、以上の様なポイントサービスシステムが持つ特性が、理念的な動機付けを強調するわけでも阻害するわけでもなく、かといって経済的動機付けのみに全面的に訴えかけるわけでもない状況を作り出せる仕組みを具備していると考えられ、コミュニティにおけるツールとして機能し得る可能性がある。

地域通貨の目的別分類ではプロジェクト・ベース型において、地域の商店街や企業との連携で地域通貨を発行するコミュニティ・ウェイの事例となり、地域の商店街が発行する商業的ポイントとの連携が、結果としてコミュニティポイントシステムの実現形となる。西部(2006)は地域通貨の非商業的な流通である小さな三角形を地域商店などの作る市場取引に伴う大きな三角形が包み込む「ダブル・トライアングル型」を提唱した。[41]

## 付.2.2. コミュニティポイントサービスとは

地域活性化を目的とするコミュニティポイントとは、結局、歴史ある商業的なポイントサービスを地域の公共的な施策推進手段として利用しようとするもので、事業への協力要請、参加勧誘の為のインセンティブ手段の一つということになる。

地域通貨同様、地域限定で制限はあるものの基本的な通貨機能を持ち金銭による報酬とは軸の異なる位置づけを期待されるものとなる。即ち、「カネ」とは異なる別の心理会計を指向するものとなる。ただ、最終的には商品または法定通貨をはじめとした他の通貨的な存在へ交換可能で、実利性に重きがあるということになる。

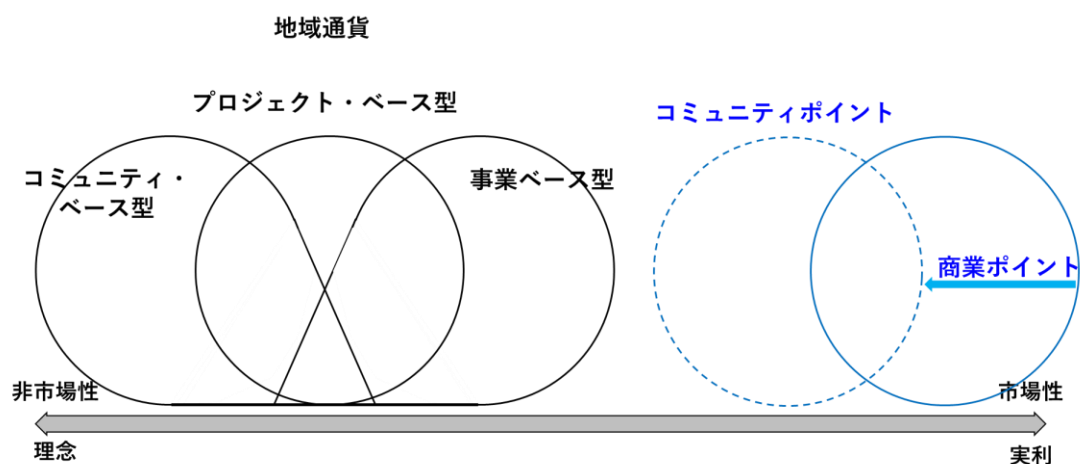


図 21 地域通貨とコミュニティポイントの市場性軸から見た関係

### 付. 2. 3. インセンティブ手段を支える技術基盤

元より商業的ポイントサービスシステムは利益確保という強い動機付けのもと、常に時の技術革新を積極的に取り入れてきたと言える。確かに当初は紙によるスタンプ（切手）がそのポイント発行の証とされた。これは、そのスタンプ自体に対する価値認識であったが、サービス提供者側の本来の関心事はスタンプによる価値あるいは貸借証明よりも、そのスタンプを保有する客の情報であり、行動様式であった。ただし、紙と鉛筆による管理手法では不特定多数の個別顧客を管理することは経済的に妥当な目標とはならなかった。

そこに、予約システムと搭乗者管理という必要性から顧客管理の情報化、デジタル化を進める条件が整っていた航空業界が大きな変革の先鞭をつけたと言える。搭乗管理において本人確認を必要とする国や地域は多くあり、顧客の特定という意味でも条件が整っていたと言える。一般事業分野ではクレジットカードなどの磁気ストライプ付きプラスチックカードの普及が他の小売業態において顧客管理のデジタル化・情報化を進める有効な手段として注目された。日本においては、大手家電量販店ヨドバシカメラが 1985 年に値引手段としてのポイントカードを導入して以降、急速に普及していった。 [47]

かつての地域通貨ブーム時は、紙券型通貨が多く、発行経費負担が継続性を阻害したとの分析も見られたが、ネットワーク化、スマートフォン普及と電子決済技術の進展が技術基盤を変化させ、近年、暗号通貨（仮想通貨）への注目も含め、地域通貨にも新たな展開の可能性が訪れているとする見方がある。 [48]

### 付 3. 小括

インセンティブ手段の実現形として、有償ボランティア以外に次の 2 種類を取り上げ、その歴史と特徴について概観した。

- ・ 地域通貨
- ・ ポイントサービスシステム（コミュニティポイントサービス）

本付論で取り上げた、交流・対話に基礎を置く地域コミュニティの活性化を理念的に目

的とする地域通貨の場合、現実として、その存続運営には厳しいものがあることが認められている。[38]

また、「有償ボランティア」においても「地域通貨」においても、金銭的な意味合への想起を断ち切ることはできない。これに反してポイントサービスシステムには情動的に金銭との関係を分離できる「心理会計」に連なる仕組みが内包されていると言える。したがって、ポイントサービスシステムは、健康ポイント、自治体ポイントなどの分野に対して、直接的な金銭的イメージを回避したインセンティブ手段として利用されており、幅広く発展する可能性がある。

## 謝辞

本研究におけるデータ取得・調査に当たり、ご協力を頂いた紀北町の皆様をはじめ紀北町相乗り運送運営協議会、紀北町役場、三重交通、みえ熊野古道商工会、紀北カードサービス並びに関連する皆様に深くお礼申し上げます。

また、常に様々な角度から貴重なご助言を頂いた三重大学大学院地域イノベーション学研究科 西村訓弘教授をはじめ、研究室の皆様、本調査に対する参画の機会を与えていただいた三重大学地域創生戦略企画室 黒岩副部門長ならびに企画室メンバーの皆様に心より感謝申し上げます。

加えて、指導R&D教員としてご指導いただいた、地域イノベーション学研究科長 三宅秀人教授、指導PM教員として導いていただいた八神寿徳准教授に深く感謝申し上げます。

最後に、研究活動を支えてくれた妻、香織と愛犬、ほたる に感謝いたします。

## 参考文献

- [1] 依田高典, 行動経済学 感情に揺れる経済心理, 中公新書, 242p, 2010.
- [2] D. Kahneman・村井章子訳, ファースト&スロー 上, 下, 早川書房, 370p, 350p, 2012.
- [3] 朝日ソノラマ編, ボランティア元年—阪神大震災 12 人の手記, 朝日ソノラマ, 242p, 1995.
- [4] 菅磨志保, 山下祐介, 渥美公秀, 災害ボランティア論入門, 弘文堂, 263p, 2008.
- [5] 井上洋一・仁平典宏・石坂友司・浜田雄介, 〈報告〉第6回 奈良女子大学 オリンピック・公開シンポジウム採録「オリンピックとスポーツ・ボランティア」, 奈良女子大学スポーツ科学研究, Vol. 21 No. 1, pp. 30-77, 2019.
- [6] 日本経済再生総合事務局, モビリティに関する参考資料 1, 未来投資会議(首相官邸), 第24回, 2019.
- [7] 吉田賢司, 運輸分野における個人の材・サービスの仲介ビジネスに係る国際的な動向・問題点等に関する調査研究, 国土交通政策研究, 第148号, 2018.
- [8] 東恒好, ICTを活用しマイカーを使った公共交通空白地有償運送=『ささえ合い交通』の運行, 交通科学, Vol. 47 No. 2, pp. 27-35, 2016.
- [9] 村野祐太郎・ZOU Wenqian・溝上章志, 需要変動を内生化した地域公共交通に対するインセンティブ補助の理論とその適用, 土木学会論文集 D3(土木計画学), Vol. 69, No. 5(土木計画学研究・論文集第30巻), I\_649-I\_658, 2013.
- [10] 伊丹敬之・加護野忠男, ゼミナール 経営学入門 ゼミナールシリーズ; 第3版, 日本経済新聞出版, 604p, 2003.
- [11] Edward L. Deci, 安藤延男・石田梅男訳, 内発的動機づけ:実験社会心理学的アプローチ, 誠信書房, 374p, 1980.
- [12] M. Phillips, Motivation and Expectation in Successful Volunteerism, Journal of Voluntary Action Research, Vol. 11, pp. 118-125, 1982.
- [13] 伊藤大志・市村恒士, 都市公園における住民参加型の維持管理活動に対する行政のインセンティブ付与の現状, ランドスケープ研究, Vol. 80 No. 5, pp. 509-514, 2017.
- [14] 唐崎卓也・安中誠司・木下勇, 農業・農村体験活動関係者の参加モチベーションとインセンティブ, ランドスケープ研究, Vol. 72 No. 5, pp. 835-840, 2009.
- [15] 桜井政成, 複数動機アプローチによるボランティア参加動機構造の分析, ノン



- プロフィット・レビュー, Vol.2 No.2, pp.111-122, 2002.
- [16] 桜井政成, ボランティアマネジメント—自発的行為の組織化戦略—, ミネルヴァ書房, 229p, 2007.
- [17] 桜井政成, ライフサイクルからみたボランティア活動継続要因の差異, ノンプロフィット・レビュー, Vol.5 No.2, pp.103-113, 2005.
- [18] 小野晶子・山内直人, 経済学からみたボランティア, ボランティア活動研究, 第11号, pp.67-77, 2002.
- [19] 小野晶子, 「有償ボランティア」という働き方—その考え方と実態—, 労働政策レポート, Vol.3, 2005.
- [20] 厚生労働省社会・援護局地域福祉課, ボランティアについて, 厚生労働省 第5回これからの地域福祉のあり方に関する研究会配布資料, 2007.
- [21] 仁平典宏, 「ボランティア」の誕生と終焉, 名古屋大学出版会, 562p, 2011.
- [22] 東根ちよ, 「有償ボランティア」をめぐる先行研究の動向, 同志社大学 政策科学院生論集, Vol.4, pp.39-53, 2015.
- [23] 渋谷敦司, 在宅福祉ボランティア活動と女性労働問題, 賃金と社会保障, No.1036, 1990.
- [24] 堀田力, 流山訴訟が社会に問いかけたもの—ボランティア認知法の提言, 月刊自治研, Vol.47, No.546, pp.18-26, 2005.
- [25] NPO 法人 気張る!ふるさと丹後町, <http://kibaru-furusato-tango.org/>, ホームページ, 2021年1月16日最終閲覧.
- [26] NPO 法人 気張る!ふるさと丹後町, 令和元年度事業報告書, 内閣府 NPO ホームページ, <https://www.npo-homepage.go.jp/npoportal/detail/026000384>, 2020.
- [27] 宝島社編, 田舎暮らしの本 2018年2月号, 宝島社, 第27巻第2号通巻311号, 2018.
- [28] 泉谷和昭, 有償ボランティアへのインセンティブ設計に関する考察 ~三重県紀北町あいのり運送実証事業から~, 地域活性研究, Vol.12, pp.65-74, 2020.
- [29] 内閣官房シェアリングエコノミー促進室, シェア・ニッポン 100 平成30年度版, 内閣官房, 2019, pp.114-115.
- [30] 国土交通省自動車局旅客課, 自家用有償旅客運送ハンドブック, 国土交通省, 2018.
- [31] 紀北町相乗り運送運営協議会, 三重県紀北町「あいのり運送」実証事業のご紹介 v2.03a, 2019.
- [32] 総務省地域力創造グループ地域政策課, 平成30年度 シェアリングエコノミー

活用推進事業報告書概要版, 2019.

- [33] 大谷尚, SCAT: Steps for Coding and Theorization - 明示的手続きで着手しやすく小規模データに適用可能な質的データ分析手法 -, 感性工学, Vol.10 No.3, pp. 155-160, 2011.
- [34] 大谷尚, 質的研究の考え方 -研究方法論から SCAT による分析まで-, 名古屋大学出版会, 416p, 2019.
- [35] 小林重人・山田広明, 地域の居場所におけるスタッフの協力行動の形成と拡大に関する研究, 「地域活性学会」第9回研究大会要旨集, pp.262-265, 2017.
- [36] 泉谷和昭, 公共施策における有償ボランティアへのインセンティブ ~ 三重県紀北町あいのり運送実証事業から ~, 「地域活性学会」第11回研究大会要旨集, pp. 281-284, 2019.
- [37] K. Izutani, Consideration of Incentives for Compensated Volunteer Drivers, Through the social experiment of Rideshare in Kihoku-town in Mie Pref. Japan, Proc. of Int. Workshop on Regional Innovation Studies (IWRIS2019), Tsu, Mie, Japan, pp.19-22, 2019.
- [38] 泉谷和昭, 地域通貨とコミュニティポイントシステムとの関係について, 「地域活性学会」第12回研究大会要旨集, 2020.
- [39] K. Izutani, Community Currency and Community Loyalty Programs as a tool to promote Local Economy and Community Power, Proc. of Int. Workshop on Regional Innovation Studies (IWRIS2020), Tsu, Mie, Japan, pp.61-64, 2020.
- [40] 西部忠、他, 地域通貨によるコミュニティ・ドック, 専修大学出版局, 302p, 2018.
- [41] 西部忠, 地域通貨を活用する地域ドックー苫前町地域通貨の流通実験報告から, 地域政策研究, No. 34, pp.40-56, 2006.
- [42] 西部忠, 地域通貨: 統合型コミュニケーション・メディア, 都市問題, Vol.97, No.7, pp.40-49, 2006.
- [43] 木村立夫, 日本およびアメリカのトレーディング・スタンプ業の現状と課題(1), 日経広告研究所報, Vol.15, No.6, pp.14-18, 1981.
- [44] 泉谷和昭, 共通ポイントサービスがもたらすもの, 社会経営ジャーナル Social Governance Journal, ISSN 2188-1073, No.5, pp.3-10, 2017.
- [45] 翁百合, ポイント経済化について - マクロ経済や金融システムへのインプリケーションを探る -, 日本総研 Research Report, No.2019-010, 2019.
- [46] 泉谷和昭, ポイントサービスシステムと行動経済学, 社会経営ジャーナル Social Governance Journal, ISSN 2188-1073, Vol. 1, pp.2-11, 2013.

- [47] 小本恵照, 進化するポイントカードとその将来性, ニッセイ基礎研究所 Report, No. 119, 2007.
- [48] 保田隆明, 自治体トークン、地域通貨、ICO による地域活性化についての検討, 地域活性学会 第 10 回研究大会要旨集, pp. 166-169, 2018.