

# **NPO等が行うボランティア輸送における運転協力者のための代替講習**

## **参 考 資 料**

**平成 19 年5月**

**国土交通省自動車交通局旅客課**



# 目 次

第1章 講習の目的 .....	1
第2章 法律・制度 .....	3
2.1 道路運送法 .....	3
2.1.1 改正法による自家用有償旅客運送 .....	3
2.1.2 自家用有償旅客運送の登録 .....	3
2.1.3 運転協力者の講習の認定要領 .....	3
2.2 道路交通法 .....	7
第3章 移送・移動サービスでの安全・安心な運転のために .....	11
3.1 安全な運転のために .....	11
3.1.1 危険予知の重要性 .....	11
3.1.2 危険要因 .....	12
3.1.3 危険予知対策 .....	22
3.1.4 危険予知訓練 .....	25
3.2 その他の運転上の注意 .....	34
3.2.1 高齢者の運転 .....	34
3.2.2 悪天候時の運転 .....	36
3.2.3 エコドライブの奨励 .....	37
第4章 利用者理解、接遇介助 .....	39
4.1 利用者理解 .....	39
4.1.1 障害者の心理、行動 .....	39
4.1.2 高齢者の心理、行動 .....	40
4.2 接遇・介助の事例 .....	42
4.2.1 基本的な心構え .....	42
4.2.2 望ましい接遇・介助の事例 .....	42
4.2.3 送迎中のマナー向上 .....	45

4.3 介助中のヒヤリハット、事故事例からみる危険要因 .....	46
4.4 運転協力者の健康管理 .....	53
4.4.1 身体 of 健康管理 .....	53
4.4.2 心の健康管理 .....	53
<b>第5章 リスク回避のためのグループディスカッション .....</b>	<b>55</b>
5.1 想定されるリスク .....	55
5.2 リスク対応のポイント .....	55
5.3 グループディスカッション .....	56
5.3.1 グループディスカッションの進め方 .....	56
5.3.2 グループディスカッションのテーマ .....	57
<b>参考資料 .....</b>	<b>59</b>
参考1. 移送・移動サービスに役立つ最新情報 .....	59
参考2. 道路交通法に関するよくある質問 .....	61
参考3. ドライブレコーダーがとらえた事故の瞬間 .....	62
参考4. 危険予知トレーニングシート集 .....	64
参考5. 危険予知(事故回避トレーニング) .....	66
参考6. 事故発生時の対応 .....	68
参考7. 基本的なリスク対応 .....	70
参考8. 座位姿勢のとり方・修正の仕方 .....	73
参考9. コミュニケーション支援ボード .....	76

# 第1章 講習の目的

---

## ■ 教材の利用について講師の方へ

本書は、利用者ニーズの多様化、高度化に的確に対応し、安全・安心なサービスの確実な提供がなされるよう、自家用有償旅客運送（移送・移動サービス）に一定期間従事した運転協力者、運行管理の責任者の方に更なるレベルアップを図っていただくための構成になっています。

このため、各々の団体における利用者の状況やサービス内容、地理や気候条件、運転協力者の経験年数などを踏まえ、講習を企画し、団体内で目標を明確にした上で実施します。

各団体の教材がある場合は、本書を補助教材として使用する等、実際の講習内容は、この講師用解説書を参考にしながら、あらかじめ団体内で話し合うようにしてください。

## ■ 本講習の目的

本講習は、次の目的を達成するために実施します。

- ・最新情報の提供
- ・慣れの運転の気付き、防止
- ・高齢者の運転の留意点
- ・リスクの回避
- ・地域交通の担い手としての意識の醸成

## ■ 講習の内容、進めかた

この講習は、運転協力者として自家用有償旅客運送（移送・移動サービス）に一定期間従事した人を対象としています。

第2章では、移送・移動サービスを行う上で必要な道路運送法等の法律・制度について学びます。

第3章では、安全・安心な運転のために重要な危険予知の能力を高める方法について学びます。

第4章では、利用者の立場に立ったサービスが提供できるよう、利用者一人一人の障害、生活環境を理解した接遇・介助について学びます。

第5章では、リスクを回避するための訓練として、想定されるリスクについて学ぶとともに、グループディスカッションによりリスク回避の対応について議論しながら学んでいきます。

なお、参考資料として、高齢者・障害者福祉に関する制度、事故統計、運転中の危

## 1. 講習の目的

険予知に関する情報等、各団体の講習で活用していただける情報源を整理しています。

## 参考文献（第1章）：

国土交通省自動車交通局旅客課『NPO等が行うボランティア輸送における運転協力者に対する人材育成のための教育体制の整備 報告書』平成18年3月

## 第2章 法律・制度

---

### 2.1 道路運送法

自家用有償旅客運送を登録制度に位置づけた、平成18年5月に公布された道路運送法等の一部を改正する法律(平成18年法律第40号)が平成18年10月1日から施行されました。

#### 2.1.1 改正法による自家用有償旅客運送

市町村、NPO等(NPO、社会福祉法人、公益法人、農協、生協、等)が、市町村等の住民等、移動制約者を自家用自動車を使用して有償で運送を行うものです(詳細は次ページを参照)。

#### 2.1.2 自家用有償旅客運送の登録

地域住民の生活に必要な旅客輸送を確保するため一般旅客自動車運送事業者によることが困難であり、地域の関係者が必要であると合意した場合に、一定の要件を満たした市町村や特定非営利活動法人等による自家用自動車を使用した有償旅客運送を可能とする登録制度で、輸送の安全及び旅客の利便の確保を図ること等を目的としています。

#### 2.1.3 運転協力者の講習の認定要領

自家用有償旅客運送者が安全で安心したサービスの提供ができるよう、運転協力者に対して行う講習について、その講習内容、カリキュラム、講習時間数、講師の人材等について、一定の基準に基づき講習の認定を行うこととしています。

認定要領の構成は次のとおりです(詳細は p.80 の参考 10 を参照)。

- |                  |              |
|------------------|--------------|
| ①講習の対象           | ⑦講習の実施に関する報告 |
| ②講習の種類           | ⑧実施状況調査等     |
| ・市町村運営有償運送等運転者講習 | ⑨講習の内容等の変更   |
| ・福祉有償運送運転者講習     | ⑩認定の取消し      |
| ・セダン等運転者講習       | ⑪講習の廃止       |
| ③認定の申請           | ⑫附則          |
| ④認定              |              |
| ⑤認定基準            |              |
| ⑥修了証の交付          |              |

## 改正法による自家用自動車の有償運送（法第78条）

### 1. 災害のため緊急を要するとき（法第78条第1号）

### 2. 自家用有償旅客運送（法第78条第2号）

市町村、NPO等（NPO、社会福祉法人、公益法人、農協、生協、等）が、市町村等の住民、移動制約者等を自家用自動車を使用して有償で運送を行うもの。

#### （1）市町村運営有償運送

##### ア. 交通空白輸送

過疎地域等において当該地域の住民に対する旅客輸送を市町村自らが行う場合

##### イ. 市町村福祉輸送（旧金沢方式）

市町村の住民のうち身体障害者等の移動制約者に対するドア・ツー・ドアの個別輸送を行うもの

#### （2）過疎地有償運送

過疎地域特別措置法に定める過疎地、その他これに類する地域において、バス、タクシー等の公共交通機関によっては、住民に対する十分な輸送サービスが確保できない場合に、NPO等が実費の範囲内であり、営利とは認められない範囲の対価によって自家用自動車を使用して、当該法人等の会員に対して行う輸送サービス。

#### （3）福祉有償運送

タクシー等の公共交通機関によっては要介護者、身体障害者等の移動制約者に対する十分な輸送サービスが確保できないと認められる場合において、NPO等が実費の範囲内であり、営利とは認められない範囲の対価によって乗車定員11人未満の自家用自動車を使用して当該法人等の会員に対して行う原則としてドア・ツー・ドアの個別輸送サービス。

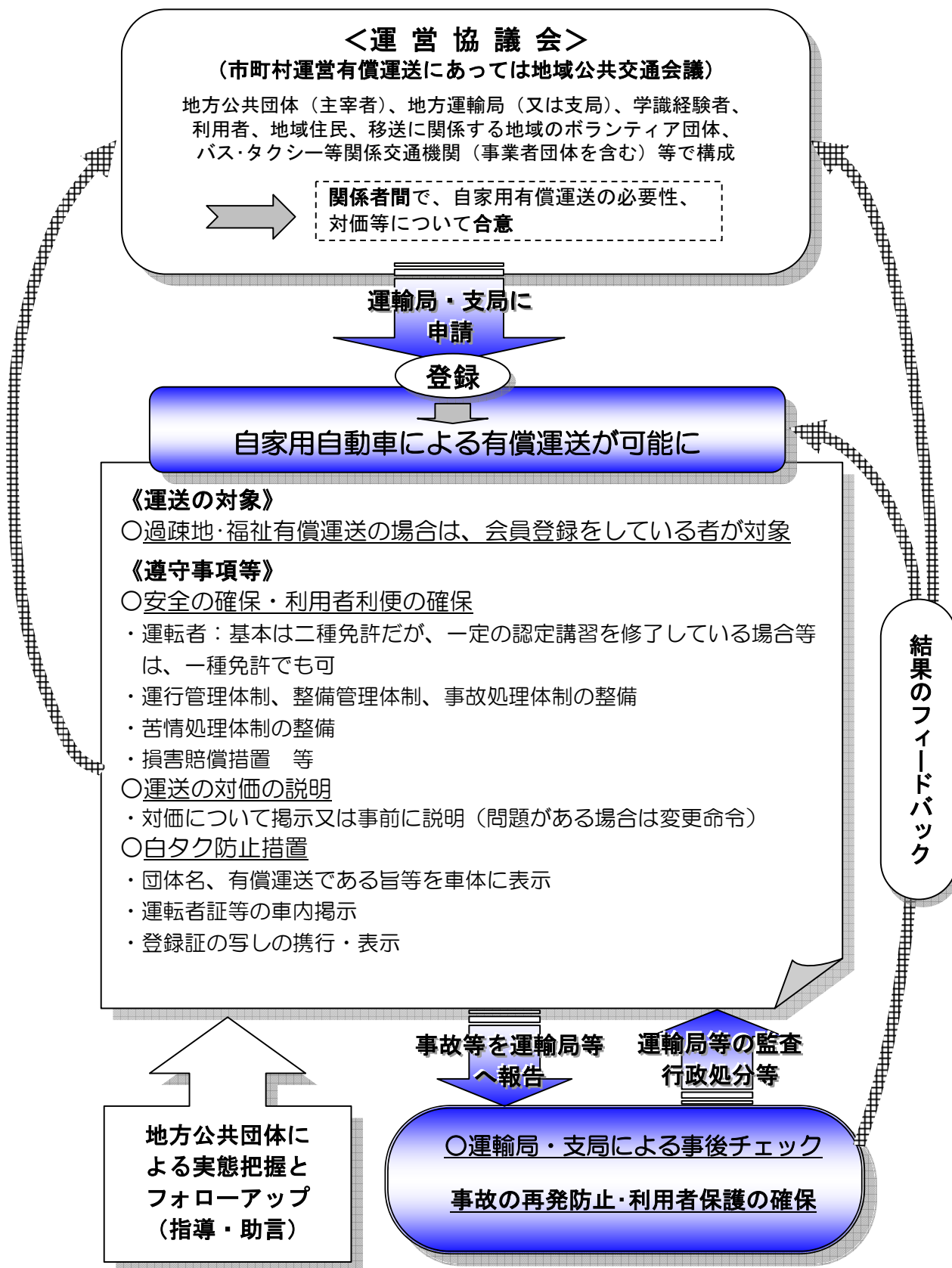
### 3. 公共の福祉を確保するためやむを得ない場合 （法第78条第3号）

〔地域又は期間を限定して行う輸送〕

- 幼稚園、学校等のスクールバスの運行
- 訪問介護事業所等の指定を受けた一般乗用旅客自動車運送事業者（特定旅客自動車運送事業者を含む）との契約に基づき訪問介護員等が行う要介護者等の運送



**自家用有償旅客運送の概要**  
 (改正道路運送法〔平成18年10月1日施行〕によるもの)



## ※関係法令等

### ①法令

- 道路運送法(昭和26年6月1日法律第183号)
- 道路運送法施行令(昭和26年6月30日政令第250号)
- 道路運送法施行規則(昭和26年8月18日運輸省令第75号)
- 自動車事故報告規則(昭和26年12月20日運輸省令第104号)
- 旅客自動車運送事業等報告規則(昭和39年3月31日運輸省令第21号)

### ②告示

- 道路運送法施行規則第51条の16第5項の規定に基づき国土交通大臣に提出する申請書に添付する書類に記載する事項を定める告示(平成18年9月29日国土交通省告示第1170号)
- 自家用有償旅客運送者が自家用有償旅客運送自動車の運行により生じた旅客その他の者の生命、身体又は財産の損害を賠償するために講じておくべき措置の基準を定める告示(平成18年9月29日国土交通省告示第1171号)

### ③通達

- 市町村運営有償運送の登録に関する処理方針について(平成18年9月15日国自旅第141号)
- 過疎地有償運送の登録に関する処理方針について(平成18年9月15日国自旅第142号)
- 福祉有償運送の登録に関する処理方針について(平成18年9月15日国自旅第143号)
- 自家用有償旅客運送者が利用者から收受する対価の取扱いについて(平成18年9月15日国自旅第144号)
- 運営協議会に関する国土交通省としての考え方について(平成18年9月15日国自旅第145号)
- 地域公共交通会議に関する国土交通省としての考え方について(平成18年9月15日国自旅第161号)
- 一般乗用旅客自動車運送事業(福祉輸送事業限定)の許可等の取扱いについて(平成18年9月25日国自旅第169号)
- 福祉輸送サービスを行う一般乗用旅客自動車運送事業の運賃及び料金について(平成18年9月25日国自旅第170号)
- 訪問介護事業所等の指定を受けた一般乗用旅客自動車運送事業者(特定旅客自動車運送事業者を含む。)が遵守すべき運行管理業務について(平成18年9月25日国自旅第171号)
- NPO等による過疎地有償運送及び福祉有償運送の取扱いに係る留意点について(平成18年9月29日国自旅第185号)
- 自家用有償旅客運送自動車の運転者に対して道路運送法施行規則第51条の16第4項の基準に適合すると認められる者が行う講習の認定要領等について(平成18年9月29日国自旅第186号)

### ④事務連絡

- 道路運送法における登録又は許可を要しない運送の態様について(平成18年9月29日事務連絡)

### ⑤その他

- 介護輸送に係る法的取扱いについて(平成18年9月)

## 2.2 道路交通法

### (1) 駐停車について

乗降時の駐停車の際、駐停車禁止区域への駐停車はしないように注意してください。道路交通法第44条では、駐停車禁止区域および駐車禁止区域について定めています。平成18年6月1日から短時間の放置駐車も取り締まる等、駐車違反の取締りが変わりました。

ただし、駐車禁止の除外を受けている場合はこの限りではありません。駐車禁止の除外を受ける場合は、都道府県公安委員会が発行する「駐車禁止除外指定車」標章の交付を受ける必要があります。標章の交付後、駐車禁止場所において駐車する場合は、車両前面の見やすい箇所に標章を掲示します。

#### ※駐車禁止除外について

警察庁は、歩行困難な身体障害者（児）等が運転または乗車する車両を、駐車禁止除外の対象にする緩和策を盛り込んだ「駐車規制及び駐車許可制度の運用の見直し」をまとめ、パブリックコメント募集をはじめた。今後、寄せられた意見を参考に各警察本部に運用見直しを指示し、平成19年6月までの実施を目指す。

見直し案の中では、これまで、障害者本人または家族の「所有車両」に標章交付してきたことを改め、「障害者本人」に標章交付することとし、介護・福祉タクシー、NPO等が行うボランティア輸送でも標章掲示のある車両は禁止除外とした。有効期間3年以内。利便のため、夜間休日の申請受理窓口の開設も求める。本人以外の目的外使用チェックを強化し、不正事例は積極的に検挙する。

平成18年6月の駐車禁止取締まり強化を機に、身体障害者の乗車する福祉輸送などにも対象拡大を求める声が多く寄せられており、これらの要望を考慮した。

### (2) 運転中の携帯電話の使用禁止

運行中、運転者が携帯電話を使用することは法律で（道路交通法第71条）禁止されています。

平成16年11月1日からは、携帯電話等を走行中に使用していると、違反として取り締まりの対象となりました。表示された画像を注視することも含まれます。

団体に連絡用に携帯電話等を車両に搭載している場合は、運転中はドライブ（マナー）モードや留守番電話機能を利用し、事務所と連絡の必要がある場合は、必ず停車してから使用します。個人の携帯電話を連絡用として使用している場合も同様です。

### (3) 中型免許の新設

貨物自動車の死亡事故件数が著しく増えていることから、これらの事故防止を図るため、自動車の種類として普通自動車と大型自動車の区分の間に、中型自動車を新設し、これに対応する免許の種類として、「中型免許」、「中型第二種免許」及び「中型仮免許」が新設されます。

- 普通自動車＝普通免許  
車両総重量 5 トン未満、最大積載量 3 トン未満、乗車定員 10 人以下
- 中型自動車＝中型免許  
車両総重量 5 トン以上 11 トン未満、最大積載量 3 トン以上 6.5 トン未満、乗車定員 11 人以上 29 人以下
- 大型自動車＝大型免許  
車両総重量 11 トン以上、最大積載量 6.5 トン以上、乗車定員 30 人以上

### (4) 高齢者講習

高齢者のうち 70 歳以上の人は、免許を更新する前に各都道府県の公安委員会の高齢者講習を受講しなければなりません。高齢者講習では、高齢運転者の運転特性や交通事故実態についての重点的な講義を行うほか、運転適性検査器材を活用して身体機能の変化を自覚してもらい、その結果に基づいた安全運転の指導を行うとともに、危険回避等の実車訓練を実施しています。

75 歳以上の高齢運転者の免許更新時においては、認知機能検査の導入が予定されています。警察庁が導入を検討している認知機能の検査は、イラストなどを使って記憶力や時間の感覚などを確認するものです。

### (5) 高齢運転者標識

「年齢が 75 歳以上の者は、普通自動車の前面及び後面に高齢者マークを付けないで、普通自動車を運転してはならない。」ことが、道路交通法の一部を改正する法律案（平成 19 年 3 月）に盛り込まれ、今後の導入が予定されています（平成 19 年 3 月現在）。

75 歳未満の人（特に 70 歳以上、75 歳未満の人には努力義務あり）においても、加齢に伴って生ずる身体機能の低下が自動車の運転に影響を及ぼすおそれがあると運転者自身が判断する場合には、表示するように努めてください。



高齢運転者標識  
(高齢者マーク)

## 参考. 道路交通法の一部を改正する法律案（平成 19 年 3 月現在）

警察庁のまとめた「道路交通法の一部を改正する法律案」が、平成 19 年 3 月に閣議にあげられ、現在衆議院で審議中です。悪質・危険運転者対策として、酒酔い運転を 5 年以下の懲役又は 100 万円以下の罰金、酒気帯び運転を 3 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に引き上げるなど、飲酒運転に対する罰則を強化するほか、高齢運転者対策として、75 歳以上の高齢運転者の免許更新時における認知機能検査の導入、被害者軽減対策として、後部座席シートベルトの着用義務付けなどが盛り込まれています。

道路交通法の一部を改正する法律案（抜粋）※

	現行	改正案
酒酔い運転	3 年以下の懲役または 50 万円以下の罰金	5 年以下の懲役または 100 万円以下の罰金
酒気帯び運転	1 年以下の懲役または 30 万円以下の罰金	3 年以下の懲役または 50 万円以下の罰金
酒酔い運転の 車に同乗	ほう助罪を適用	3 年以下の懲役または 50 万円以下の罰金
酒気帯び運転の 車に同乗	ほう助罪を適用	2 年以下の懲役または 30 万円以下の罰金
運転手に酒をすすめ 酒酔い運転に	教唆、ほう助罪を適用	3 年以下の懲役または 50 万円以下の罰金
運転手に酒をすすめ 酒気帯び運転に	教唆、ほう助罪を適用	2 年以下の懲役または 30 万円以下の罰金
後席乗員の シートベルト	努力義務 (違反点数なし)	非着用の場合、運転手に 違反点数を付ける

※警察庁は平成 18 年末に道交法改正試案を発表し、平成 19 年 1 月に市民からの意見を募集した。

## 参考文献（第 2 章）：

国土交通省自動車交通局旅客課『NPO 等が行うボランティア輸送における運転協力者に対する人材育成のための教育体制の整備 報告書』平成 18 年 3 月

## 2. 法律·制度

## 第3章 移送・移動サービスでの安全・安心な運転のために

### 3.1 安全な運転のために

移送・移動サービスにおいては、乗車されている利用者にとって安全かつ安心であることを第一に、急がつく運転は避ける、速さより安全が優先、十分な減速をする、声をかけ準備してもらい、利用者の状態を見守るなどの心構えで安全運転に努めていることと思います。

しかし、十分に気を付けているつもりでも、運転協力者が人である限り、絶対の保証はなく、錯覚、不注意などにより交通事故を起こす危険性はあります。

したがって、安全を先取りしていくことが重要であり、危険予知の能力を高めていくことが必要です。

#### 3.1.1 危険予知の重要性

自動車の運転のみならず、現代の事故の原因はそのほとんどが人間によるミス、即ち、ヒューマンエラーによるものとなっています。

しかし、ヒューマンエラーの要因である錯覚（錯誤）や不注意などは人間の特性であり、誰にでも起こりえることなのです。したがって、不注意を招いたことの原因を究明して、「間違いに気付く」ための危険予知の能力を高めていくことが必要なのです。

- 「自動車事故の80%は人間に責任がある。道路環境などインフラ整備の責任は10数%、自動車自体の欠陥によるものは3%程度にすぎない」（1987年/欧州運輸大臣会議での報告）
- 「人の心」に対する対策、即ち、ヒューマンエラー対策を実施することが必要不可欠。
- 人間はもともと心理学的には欠陥だらけの動物で、錯覚（錯誤）、不注意（うっかり、ぼんやり）などの人間の行動特性を「人間特性」といい、人間特性によって引き起こされるエラーを「ヒューマンエラー」という。
- 不注意は災害原因ではなく、結果なのである。不注意を招いた原因を究明して対策を立てることが安全先取りのためには重要である。
- 近道（反応）や省略（行為）の心理的な要因がヒューマンエラーに結びつき、事故や災害の原因になることが多い。人間はとかく近道したり、省略したりしがちである。

### 3.1.2 危険要因

#### (1) 危険要因の整理

ヒューマンエラーによる交通事故の危険要因は、運転者の心理に存在します。人間の不安全行動、とりわけ、誤認知、誤判断、誤操作などを引き起こす、「錯覚(錯誤)」「不注意」などによるものです。

○危険要因は道路環境やそこに存在する車や人ではなく、運転者の心理に存在する。

○危険予知においては、人間特性を前提に、安全衛生対策を立てていくことが必要である。

	運転者による危険要因
錯覚(錯誤)による	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 見えない危険要因の存在を予知できない、だろろ運転。</li><li>・ 対向車や歩行者の動きを注意深く読み取らない運転。</li></ul>
不注意による	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 運転操作が遅れたり、誤ったりして必要な情報が捉えられない運転。</li><li>・ 道路環境の状況を読み取れない漫然とした運転。</li></ul>

#### ■ハインリッヒの法則

アメリカの技師ハーバート・ウィリアム・ハインリッヒ(1886~1962)が発表した法則で、労働災害の事例の統計を分析した結果、導き出されたものです。数字の意味は、重大災害を1とすると、軽傷の事故が29、そして無傷災害は300になるというもので、これをもとに「1件の重大災害(死亡・重傷)が発生する背景に、29件の軽傷事故と300件のヒヤリ・ハットがある。」という警告として、よく安全活動の中で出てくる言葉です。日常、ヒヤリ・ハットの状態にまでいかないが(もしくは自覚しない)、実は非常に不安全な状態や行為となると、相当な件数になるはずで、いつもやっていることだから、今までも平気だったので……、という不安全行為が、いつヒヤリ・ハットを飛び越え一気に重大災害になるかも知れません。「1:29:300」で言い表されている比率は、よく考えれば非常に高い確率で重大事故を招くことを示唆しています。いつやって来るか分からない災害を未然に防ぐには、不安全な状態や行為を認識し、ヒヤリ・ハットの段階で地道に対策を考え、実行(よい習慣として身につける)していくことが重要です。

(参考:「職長安全手帳(建設業)2007:清文社」他)



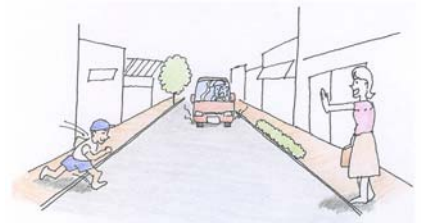
(2) 事故事例・ヒヤリハット事例

事故を引き起こす要因の多くは、運転時における運転者の錯覚(錯誤)や不注意ですが、このような運転者の状態の背景として、運転者のそれまでの行動や運行管理の状況などにも要因の発端が見られる場合があります。

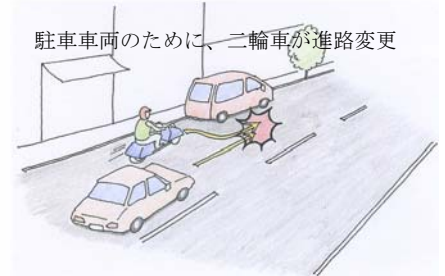
ここでは、移送・移動サービスやその他の運転者の事故やヒヤリハットの事例を紹介します。事例の発生状況、事故の要因分析などを自分の運転と照らし合わせて、危険予知に役立ててください。

また、事故の起こった背景についても整理してありますので、これらについても参考にして、日頃の運転にあたっての心構えを再度確認してください。

母親の姿を見て子供が横断



駐車車両のために、二輪車が進路変更



① 事故事例

■ 交差点における事故事例

交差点では、対向車、歩行者など注意すべき要素が多く集まっていることから、特に注意が必要です。ここでは、交差点における事故事例を紹介します。

事例① 交差点出会い頭の衝突-1 (対向車の行動に対する情報察知の不足)

平成 17 年 11 月、K 市の市道交差点で乗用車とデイサービスセンターの軽ワゴン車が出会い頭衝突した。軽ワゴン車の後部座席に乗っていた施設利用者の 92 歳男性が出血性ショックで、90 歳女性が肺挫傷で死亡した。軽ワゴン車を運転していた女性介護職員と助手席の女性利用者 79 歳も肩や胸の打撲などの軽症を負った。

現場は信号機や一時停止標識のない交差点で、センターラインのある優先道路を走っていた軽ワゴン車の左側面に乗用車が衝突した。乗用車のわき見運転と見られている。

運転者（運転協力者）の対応策

→信号機のない交差点では、優先道路であっても、十分に減速して周囲に注意して走行することが必要です。

**事例② 交差点出会い頭の衝突-2 (見通しの悪い交差点での情報察知不足)**

平成 17 年 11 月、A 市の市道交差点で軽トラックと宅老所の軽ワゴン車が出会い頭衝突した。軽ワゴン車の後部座席に乗っていた施設利用者の 86 歳女性が全身を強く打ち、約 5 時間後に内臓損傷などで死亡した。軽ワゴン車を運転していた女性介護職員も胸の骨などを折り重症、軽トラックの運転者も首に軽い怪我をした。

現場は信号機のない交差点で、道幅が狭く、民家の塀に囲まれていて見通しが悪い。軽ワゴン車の側に一時停止の標識があった。

**運転者（運転協力者）の対応策**

→見通しが悪く、信号機のない交差点では、必ず一時停止し、周囲に注意しながらゆっくりと走行することが必要です。

**事例③ 交差点左折時の左折車追従時の思い込みによる追突事故**

交差点左折時に先行車に続いて左折した時、「先行車は左折し続ける」と思い込んで漫然と追従していたところ、横断歩行者がいて、先行車が急停止をしたため、追突してしまった。

**運転者（運転協力者）の対応策**

→右左折時には、横断歩行者がいることを想定し、先行車に追従する場合においても、減速、停車を行うことが必要です。

**事例④ 交差点右折時におけるバイクの見落とし事故**

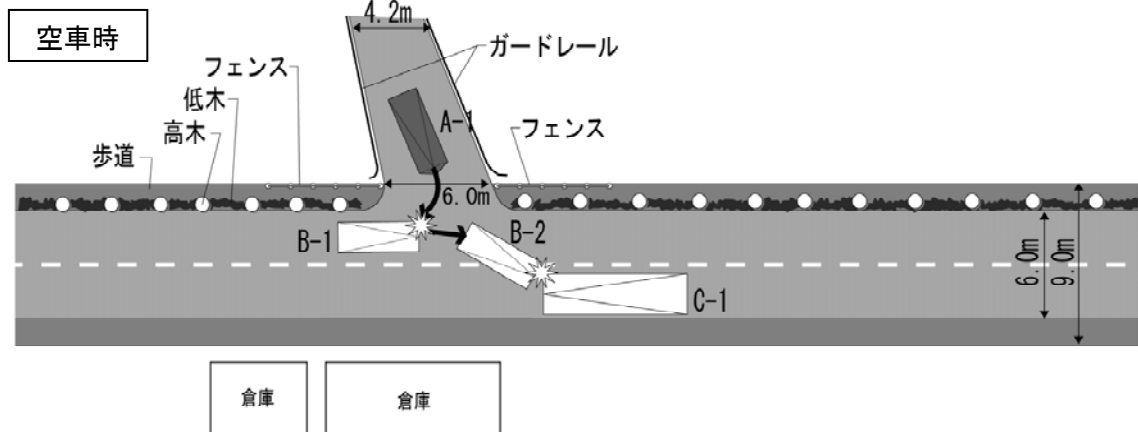
交差点付近が渋滞しており、対向車が停車していたため右折したところ、停車している対向車の脇からバイクが直進してきたことを見落とし、衝突してしまった。

**運転者（運転協力者）の対応策**

→バイクは他の自動車の死角となって見落としがちであり、特に右折時にはバイクが直進してくることも想定して、十分に減速して右折を行うことが必要です。

**事例⑤ T字路交差点を右折時、右方より直進中の車両と衝突、その後、相手車両が前方より直進中の車両と衝突**

当該運転者は、タクシーの営業所へ入社後、10時20分に点呼を受け、10時30分に出庫した。第3車（C：普通トラック）は、当該車両のいる道路に進入するため、当該車両が本線に出るのを本線に停車し待っていた。当該車両が本線に、右折進入しようとした瞬間、本線右方向から直進してきた第2車（B：乗用車）と衝突した。第2車は衝突のはずみで第3車に衝突した。これにより第2車を運転していた当該被害者が重傷を負った。



**運転者（運転協力者）の対応策**

問題点	対応策
<p>①右方向の安全確認を怠った。当該車両が市道に出ないと、市道左方向から来ている普通トラックが、当該車両のいた道路に入れないため、「早く出てあげないと」という意識もその一因である。</p> <p>②当該運転者は、約1ヶ月前に前方不注意により追突事故を起こしており、「もっと緊張感をもって運転するように、車間距離を保持する。あわてず心にゆとりを持って運転するように」と指導されていたが、認識不足だった。</p>	<p>①T字路や交差点では、事故が起こりやすいことから、特に「安全確保」を第一に考える態度で運転する。左方向に停車しているトラックだけでなく、左右に注意をはらい、両方の安全を確認した上で右折する。</p> <p>②運転者は、指導された事や適性診断の結果を真摯に受けとめ、事故再発防止をはかる。運転者は、適性診断から感情が不安定になることが時々あると診断されているため、例えば他の車に「急な割り込み」をされカットなりそうな時でも、相手の行動を「善意に解釈」するように心掛け、冷静な運転をするように心掛ける。また、疲れ気味の時は、感情が高ぶりやすいので、無理せずに早めの休憩を心掛ける。</p>

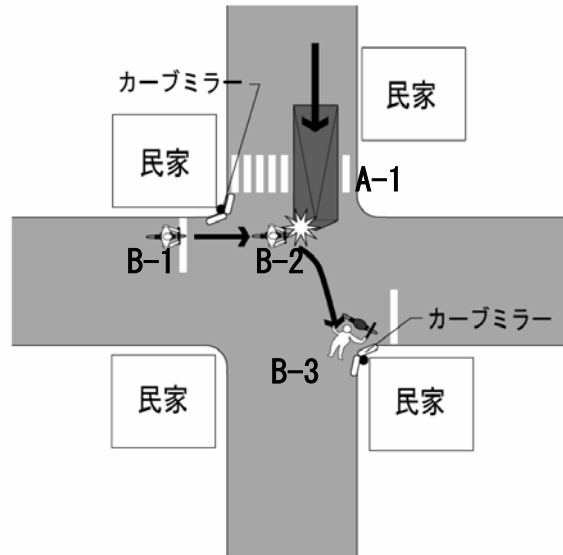
**運行管理責任者（運行管理の責任者）の対応策**

問題点	対応策
<p>・運転者への教育計画を作成していない。また運転者への指導は、個別に不定期で実施されている。</p>	<p>・運転者の教育計画を立て、定期的に指導すると共に、再発防止のために、過去の事故事例の対応策を検討して全運転者に紹介する。また、運行管理責任者や運転者同士で営業所付近の危険箇所を確認する場を提供する事も有効である。事故発生危険箇所は地図に落として、運転者が見やすい場所に掲示し注意を喚起する。</p> <p>・運転者が自らの特性を確実に理解して運転行動を改善するよう、運転時にいらいらず疲れている時は早めに休憩をとる等の指導をする。</p>

出典：国土交通省自動車交通局「自動車運送事業に係る交通事故要因分析報告書（平成18年度）」

事例⑥ 信号機のない交差点進入時、右方から飛び出してきた自転車と衝突

当該運転者は、7時30分頃に出社し、車両点検を実施後、7時40分に運行管理者代務者の点呼を受け、7時45分に出庫した。2回目の配車で客を迎えに行くため、県道を走行し、信号機のない当該交差点に差し掛かったところ、右前方より当該被害者が第2車（B：自転車）で進行しているのを発見し、急ブレーキをかけて減速措置を行ったが、間に合わず、第2車と衝突した。



運転者（運転協力者）の対応策

問題点	対応策
<p>①事故後の適性診断結果において、「動作の正確さ」が「1」で気分が不安定になる傾向があり、「判断・動作のタイミング」が「2」で早とちりになりやすいと評価されている。さらに、この2つの項目は、前回の適性診断結果に比較すると評価が大幅に下がっている。この他には、「感情の安定性」「気持ちのおおらかさ」「安全態度」の診断結果が「2」であった。</p> <p>②当該運転者は優先道路を走行していたことから、左方向から交差点に進入する車両への危険認識が不足していた。また、当該運転者は「全く危険を感じていなかった」（アンケート）と答えている。</p>	<p>①日々の自分の運転を振り返る機会を持ち、安全運転をするように心がける。例えば、次の点に注意する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>危険箇所や事故多発地点等については、他の運転者から聞く等前もって調べ、その地点において特に慎重に運転するようにする。</li> <li>周囲の様子を十分に確かめた上で行動をとるよう平素から心掛けるように注意する。</li> <li>急ブレーキや急カーブを減速しないで曲がる、又は急なハンドル操作等の危険な運転、無理な運転をしない。</li> <li>年齢が60歳を過ぎているので、平素からの健康維持にも心を配る。視力が衰えたと感じたら、眼科で診断の上、眼鏡をかける等自らも安全運転出来る様に努力する。</li> </ul> <p>②優先道路を走行している場合でも、交差点では、左右の安全が確認できるように必ず減速して進入する様にする</p>

運行管理責任者（運行管理の責任者）の対応策

問題点	対応策
<p>・1ヵ月前に同じ事業者の他運転者が、前方不注意のため、交差点で出会い頭の衝突事故を起こしているにもかかわらず、過去の事故の教訓を生かした適切な運転者指導が十分でなかったと思われる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>過去の事故の原因を明らかにし、事故原因を資料や直接口頭で全運転者に説明して、周知してもらい、事故の再発防止をはかる。</li> <li>運転者が自らの特性を確実に理解して、運転行動を改善していくよう、きめの細かい指導をし、事故を未然に防ぐことが必要である。</li> </ul>

出典：国土交通省自動車交通局「自動車運送事業に係る交通事故要因分析報告書（平成18年度）」

## ■ 錯覚・不注意による事故事例

運転者の錯覚・不注意などのヒューマンエラーが事故を引き起こします。ここでは、錯覚・不注意などによる事故事例を紹介します。

### 事例⑦ 先行タクシーに追突

前を走行しているタクシーが急ブレーキを踏み、減速が間に合わず、追突した事故。



3車線道路を走行中



タクシーに追従



タクシーの急ブレーキに気付かず追突

#### 運転者（運転協力者）の対応策

→タクシーに追従する際には、どこでお客さんを乗車させるために停車するかが予測できないため、タクシーのブレーキに対する注意を十分に払うとともに、十分な車間距離をとって走行することが必要です。

### 事例⑧ 狭いカーブでの衝突(道路幅員に対する感覚のズレ)

平成18年11月、N市の国道で路線バスと特別養護老人ホームの送迎用ワゴン車が正面衝突し、ワゴン車に乗っていた91歳女性が約3時間半後に死亡した。このほか、双方の車に乗っていた計18人が手や足などに怪我を負った。

現場は坂道の緩やかなカーブで幅員5m。中央線はなく、車2台がすれ違うのがやっとの狭小な幅員であった。

#### 運転者（運転協力者）の対応策

→道路幅員に対する感覚は常に意識することが必要であり、また、カーブにおいては対向車とのすれ違いにも注意が必要です。

### 事例⑨ カーブミラーに頼りすぎたことによる対向車の見落とし事故

見通しの悪い一時停止のある交差点で一時停止し、カーブミラーにて車両の有無を確認しつつ、交差点に進入したところ、カーブミラーが汚れていたため、確認に手間取り、右方からの車を見落とし、衝突した。

#### 運転者（運転協力者）の対応策

→カーブミラーは常にきれいとは限りません。最終的には自分の目での確認が必要です。また、見通しの悪い交差点では何が起こるかかわからないので、十分な減速が必要です。

**事例⑩ 利用者の行動に気を取られ、前車のブレーキに気付かず追突**

運転中に、利用者がシートベルトの固定の具合が気になると訴えてきたため、運転しながらミラーで確認していたところ、前車がブレーキをかけたことに気付かず、追突した。

**運転者（運転協力者）の対応策**

→利用者に対して、また車線変更など自分の行動に対して気を取られていると、前方不注意などの状態を起こすこととなります。

利用者に対応する場合は、停車してから行う必要があります。また、車線変更などにおいては、十分な車間距離をとることが必要です。

**事例⑪ いねむり運転で対向車線にはみ出し**

運転者がいねむり運転をしていたため、ハンドル操作を誤り、対向車線にはみ出して接触事故を起こしてしまった。

**運転者（運転協力者）の対応策**

→運転協力者は、健康状態を良好に保つとともに、運転にあたっては十分な睡眠をとり、万全の状態ですべてに望むことが必要です。また、運行管理の責任者も安全運転のための確認・指示の際には運転協力者の状態を十分に把握し、適切な配車を行うことが必要です。

**■車線変更時における事故事例**

車線変更時においては、前方の確認、変更する車線の確認など複数の条件が重なることから、十分な余裕を持って行うことが必要です。ここでは、車線変更時における事故事例を紹介します。

**事例⑫ 車線変更時におけるバイクへの接触事故-1**

前車が右側車線に車線変更しようとしたため、左によけたところ、左側を走っていたバイクに接触する事故を起こした。

**運転者（運転協力者）の対応策**

→前車の行動に気を取られていると、自車の左右後方への確認を怠りがちです。十分な車間距離をとることが必要であるとともに、左右後方の確認も合わせて行うことが必要です。

**事例⑬ 車線変更時におけるバイクへの接触事故-2**

ブレーキを踏んだ直後に左車線に車線変更しようとしたところ、左側を走っていたバイクに接触する事故を起こした。

**運転者（運転協力者）の対応策**

→自車がブレーキを踏んだ場合、周囲の車は自車の行動が減速または停止する行動であると理解します。直後に違う行動をとると、接触や衝突を起こす危険性があります。ブレーキを踏んだ時には、次の行動を十分に余裕を持って行うことが必要です。

## ■周辺要因への注意不足による事故事例

運転者自身が運転に注意を払っていても、周囲には事故を引き起こす要因が多くあります。ここでは、周辺要因への注意不足による事故事例を紹介します。

### 事例⑭ 子どもの飛び出し

路上駐車車両の死角となり、子どもが飛び出してくるのに気付かず、接触事故を起こした。



比較的狭い道路を走行中



路上駐車車両あり



路上駐車車の影から子どもが飛び出す

#### 運転者（運転協力者）の対応策

→路上駐車車両など、死角があり、危険要因が潜んでいる道路では、安全な措置が取れるよう、ゆっくりと走行することが必要です。

### 事例⑮ 先行車の荷崩れ

前を走行している多くの荷物を積載していた大型車が荷崩れを起こし、荷物が散乱した。



3車線道路を走行中



荷物を積載した大型車が車線変更してくる



荷物が崩れ落ちて散乱

#### 運転者（運転協力者）の対応策

→危険要因が多いと考えられる荷物を多く積載した大型車などには追従しないように心がけ、また十分な車間距離を持つことが必要です。

### 事例⑩ バイクの転倒

前方から左折してきたバイクが、交差点直前に路上駐車していたトラックをよけきれず転倒し、接触事故となった。



交差点へと走行中



前方から左折したバイクが走行



バイクが転倒、接触

#### 運転者（運転協力者）の対応策

→路上駐車が危険要因となるのは、自車ばかりでなく、周辺の車両も同様であり、こうした危険要因から、事故が発生することを予測して、十分な減速を行っていくことが必要です。

### 事例⑪ 後続車の追突事故

十分な余裕を持って運転し、前方信号が黄色となったため、ゆっくりと減速していたところ、スピードを出して追従してきた後続車のブレーキが間に合わず追突された。

#### 運転者（運転協力者）の対応策

→後続車に対する配慮も必要です。追突の危険を感じた場合には避けるなどの行動をとるとともに、ハザードランプによる注意喚起を行うなどが必要です。

## ■その他の事故事例

### 事例⑫ 運転中に心疾患、意識を失い追突事故（運転者の健康に対する過信・不注意）

平成 18 年 4 月、N 市の市道で特別養護老人ホームの送迎ワゴン車が路上駐車していた乗用車に追突する事故がおきた。ワゴン車を運転していた 68 歳男性は近くの病院に収容されたが約 2 時間後死亡した。男性は事故を起こす直前に「意識が朦朧とする」などと同乗者に告げており、運転中に意識を失った可能性が高いという。

ワゴン車は交差点を右折した直後、道路左側に路上駐車していた乗用車に追突。乗用車はワゴン車に押し出されるようにして動き、そのまま道路に隣接するビルの 1 階に飛び込み、ガラスなどを破壊している。

#### 運転者（運転協力者）の対応策

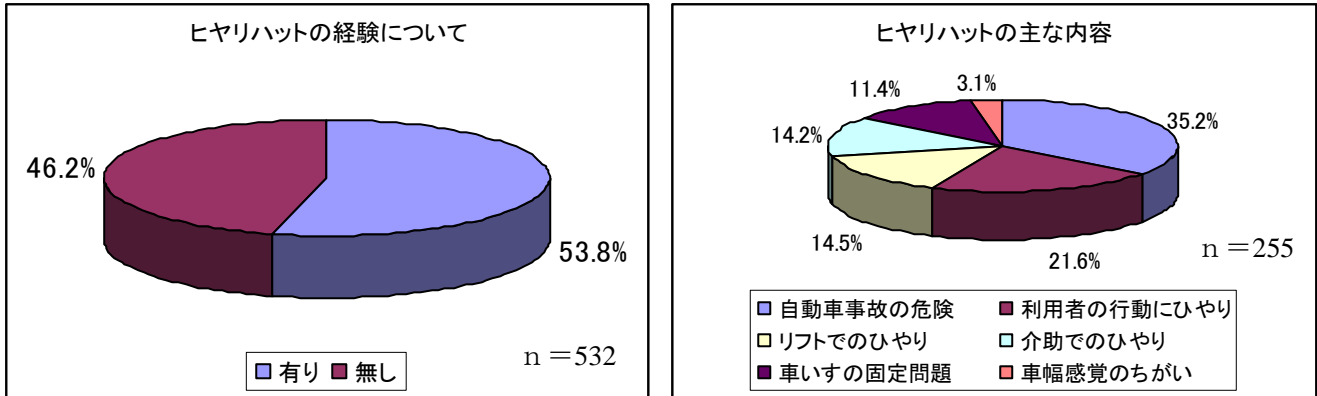
→普段からの健康面での自己管理を怠らないとともに、運行管理の責任者や所属団体も健康診断の徹底を行うことが必要です。



② ヒヤリハット事例

「移動・送迎サービスの事故とリスクマネジメントに関する調査」(H.17.11～18.1 実施／NPO 法人移動送迎支援活動情報センター)におけるアンケート調査結果では、移送・移動サービスにおけるヒヤリハットの経験・内容について、以下のような結果を得ています。

ヒヤリハットした経験を半数以上の運転協力者が経験しており、内容としては、自動車事故の危険が最も多くなっています。



■ヒヤリハットの内容(運転に関わるものを抽出)

- ・ 車幅感覚のズレ
- ・ 急ブレーキによって利用者が倒れそうに
- ・ 人が飛び出してきたので、急ブレーキを踏んだところ、利用者が車いすごと倒れそうになった
- ・ 急カーブで速度を出しすぎ、車いすの傾きが大きくなった
- ・ 凸凹した地面で車のはね、利用者が天井に頭を打ちそうになった
- ・ 利用者が体に触れ、運転の妨げとなった
- ・ 後方のドアを開けたまま走行した
- ・ せまい道路での飛び出しによる急ブレーキ
- ・ 右折する際、単車が車の影から飛び出してきた
- ・ 自転車の飛び出し

出典：NPO 法人移動送迎支援活動情報センター「移動・送迎サービスの事故とリスクマネジメントに関する調査」平成 18 年 4 月

※131 団体・法人から回答があり、1 団体あたり最大 5 名のドライバーが回答している。

### 3.1.3 危険予知対策

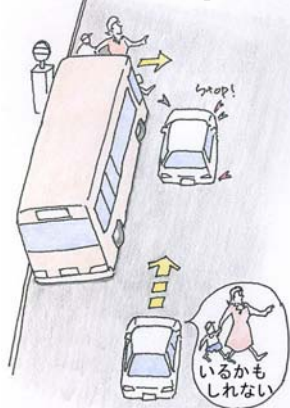
事故やヒヤリハットを起こさないためにも、事故を生み出す危険要因を予知していくことが必要です。危険予知のためには、次のような運転を心がけましょう。

#### 「かもしれない」を心がけましょう

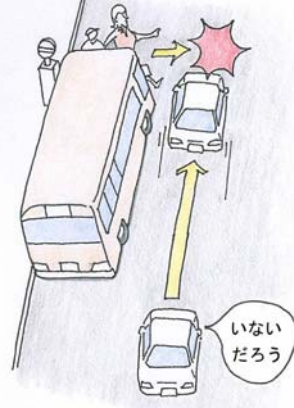
見えないことは存在しないことではありません。見えない危険を予知する「…かもしれない」を心がけ、安全な措置を取れるような運転をしましょう。

- ・ 見えない危険要因を予測し、自分に厳しい予測を立てて準備する。
- ・ 危険要因に出くわしても安全な措置が取れるような運転をする。
- ・ 運転に必要な情報を絶えず的確にキャッチする。
- ・ 危険要因の手がかりを探り、存在を察知できるようにする。
- ・ 対向車や歩行者などの相手の動きについて、「何をしようとしているか」「自分の車に気付いているか」を読み取り、予測する。

自分にきびしい予測を立てて準備するのが「かもしれない」運転



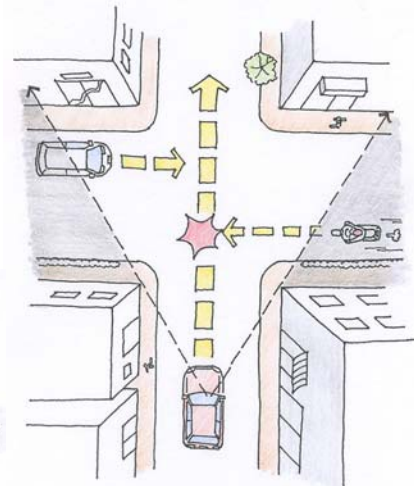
自分に都合のよい予測をするのが「だろう」運転

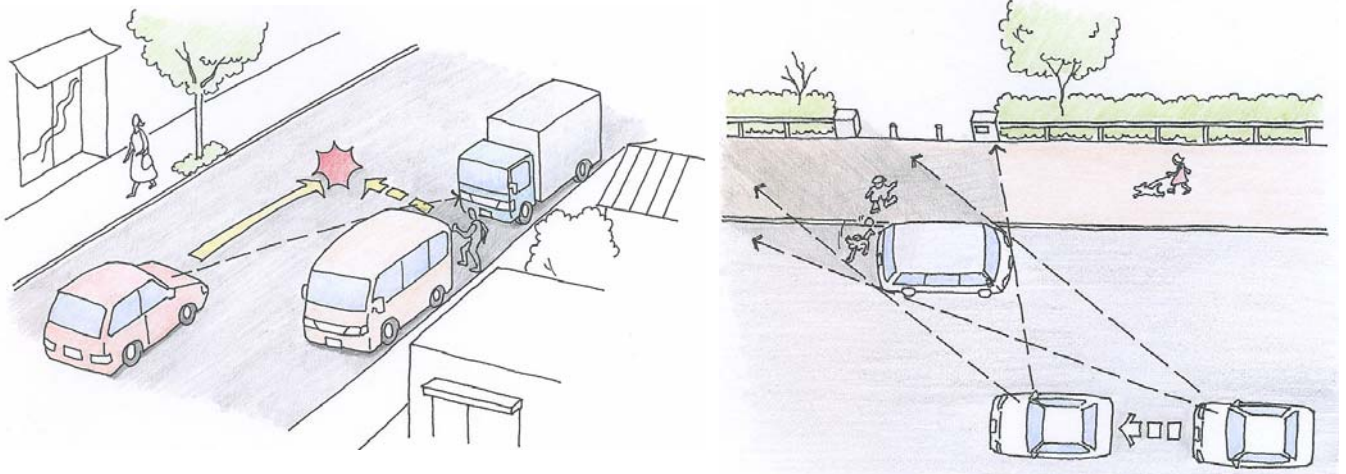


#### 死角を認識しましょう

道路には死角になっているところが数多くあります。死角となっているところに、どのような危険があるのかを予知し、安全な措置が取れるような運転をしましょう。

- ・ 駐停車車両の死角に対する注意
- ・ 小さいもの(幼児など)に対する注意
- ・ 交差点における死角に対する注意
- ・ 建物などによる死角に対する注意
- ・ カーブなど道路線形による死角に対する注意

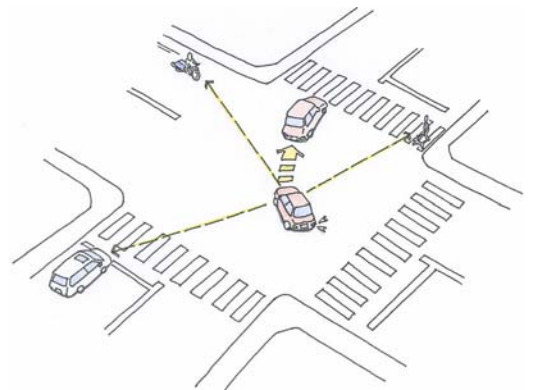




### 情報を的確に察知しましょう

運転中は、絶えず前後左右の状況に注意しながら、運転に必要な情報を目や耳で的確に察知し、運転操作が遅れたり、誤ったりすることのないようにしましょう。

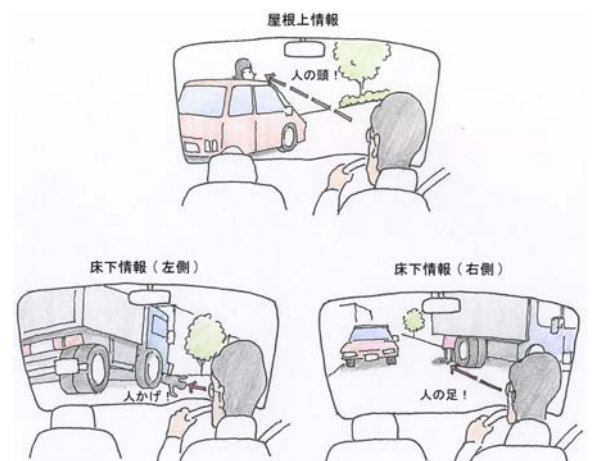
- ・対向車の状況、歩道における歩行者の状況など、前後左右の状況に対する注意
- ・ミラーなどによる目からの情報の察知
- ・周辺における音の状況による耳からの情報察知



### 隠れている存在を察知しましょう

何かのかげとなって見え隠れしている存在もあり、そうした危険要因をすばやく察知していく必要があります。

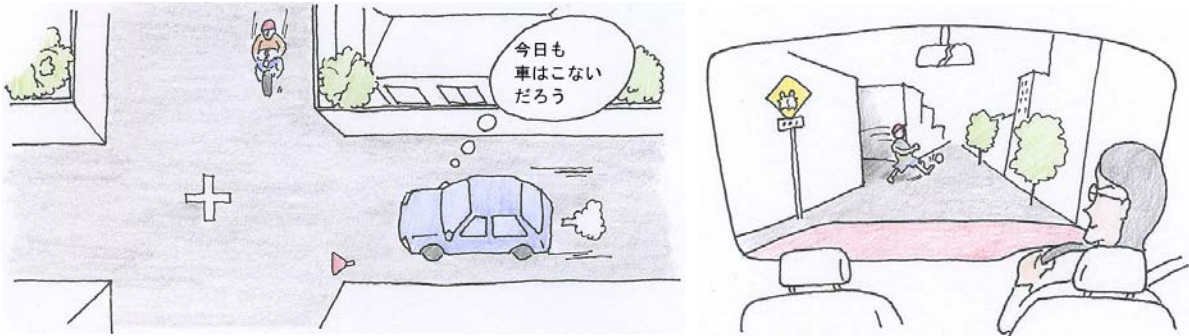
- ・屋根の上に見え隠れする、床の下に見え隠れするなどの情報から存在を察知する。
- ・察知した情報から、どのような危険が潜んでいるかを予測する。



### だるう運転に陥らないようにしましょう

運転に対する「慣れ」が、プラスに働く場合、危険予知が経験から容易にできるなどの効果がありますが、マイナスに働く場合、「…だるう」と安易に考え、基本的な誤りをおこしがちです。

- ・「…今日もこの交差点では車が少ないだろう」などの状況に対する慣れの「だるう運転」
- ・道路環境の変化により、車や歩行者の行動は異なるものであり、漫然と「だるう運転」をするのは危険。特に生活道路の場合、歩行者に気を付けなければいけない。



### ※運行管理の責任者の危険予知対策

運行管理の責任者においても危険予知対策を行っていくことが必要です。運転協力者と運行管理の責任者がよくコミュニケーションを図ってともに危険予知を行っていきましょう。

### 運行管理の責任者による日頃のチェック体制の徹底

事故を防止するためには、日頃のチェック体制を徹底することが必要です。車両点検を徹底するとともに、ヒューマンエラーを回避できるよう運行管理の責任者は、運転に対する心構えについても日頃振り返ってチェックできる体制をつくりましょう。

- 車両の故障による事故を回避できるよう、運行前の点検を運行点検表によって項目をもらすことなくチェックできる体制をつくる。
- 運転の「慣れ」を振り返ることができるよう、標語の暗唱や点検表の常備・徹底など、運転協力者の管理や訓練を日頃も行っていくことが必要。
- 運転協力者が日頃の自分の運転を振り返るためにも、団体内における自主訓練活動(実車訓練やグループディスカッションなど)を積極的に行うことが必要。

### 運行管理の責任者によるリスク回避対策

事故のリスクを少しでも軽減するために、運行管理の責任者は、事故時における対策マニュアルの作成や保険への加入などを徹底しましょう。

- 万が一、事故が発生した場合においても、リスクを最小限に抑えるためには、事故発生時にどのような対応をするべきかを徹底するマニュアルを作成することが必要。
- 事故時における負傷者、利用者、車両などに対する保険加入を徹底することが必要。

## 3.1.4 危険予知訓練

## (1) 「交通KYT基礎4ラウンド法」(中央労働災害防止協会)による訓練のすすめ

「交通KYT基礎4ラウンド法」は、運転中に起こる危険について整理し、これを基に、何が要因となったのか、どのような対応をするのか、その対応が適切であるかを、グループディスカッションを通して、「気付かせる」訓練方法です。

このような訓練を通して、危険予知を的確にできる運転を目指しましょう。


- ・「交通KYT基礎4ラウンド法」は、イラストシートに描かれた運転場面に「どんな危険が潜んでいるか」をメンバーの本音の話し合いで進めていく訓練方法である。
- ・各メンバーがリーダー、書記、レポート係などの役割を担い、体験学習を行う。

## 「交通KYT基礎4ラウンド法」(中央労働災害防止協会)の進め方

ラウンド	内 容
導入	KYTをはじめる前のリーダーの挨拶、健康確認など
第1ラウンド (現状把握)	「どんな危険がひそんでいるか」 …イラストシートをもとに状況を確認し、危険に関する現状把握の話し合いを行う。
第2ラウンド (本質追究)	「これが危険のポイントだ」 …第1ラウンドで出た意見を見ながら、発見した危険要因の掘り下げと、危険の内容の整理を行う。
第3ラウンド (対策樹立)	「あなたならどうする？」 …第2ラウンドで整理した危険要因(ポイント)に対して、話し合いで対策を出し合う。
第4ラウンド (目標設定)	「私たちはこうする」 …第3ラウンドで出された具体策の中で、「実施する必要のあること、どうしてもやらなければならないこと」となる質の高い項目に絞り込んで合意する。


3. 移送・移動サービスでの安全・安心な運転のために

(2) 運転のための危険予知訓練


訓練事例①		
<p>①どんな危険が ひそんでいるか</p>	<p>あなたは、前車を避けて車線変更しようとしています。前を走っているワンボックスがファミリーレストランに入ろうとしています。</p>	
<p>②危険のポイント はなにか？</p>	<p>自分がどのような運転をするのか</p>	
	<p>相手がどのような行動に出るのか</p>	
	<p>どんな現象が起こるのか</p>	
<p>③あなたなら どうするのか？</p>	<p>行動①</p>	
	<p>行動②</p>	
	<p>行動③</p>	
<p>④私たちは こうする</p>		

訓練事例②		
<p>①どんな危険が ひそんでいるか</p>	<p>あなたは、片側2車線の道をほかの車と並んで走っています。タクシーや乗用車が併走しています。</p>	
<p>②危険のポイントは はなにか？</p>	<p>自分がどのような運転をするのか</p>	
	<p>相手がどのような行動に出るのか</p>	
	<p>どんな現象が起こるのか</p>	
<p>③あなたなら どうするのか？</p>	<p>行動①</p>	
	<p>行動②</p>	
	<p>行動③</p>	
<p>④私たちは こうする</p>		


3. 移送・移動サービスでの安全・安心な運転のために


訓練事例③		
<p>①どんな危険が ひそんでいるか</p>	<p>あなたは、片側1車線の歩道のない道を走っています。右にはコンビニエンスストアがあり、左側には歩行者がいます。</p>	
<p>②危険のポイントは はなにか？</p>	<p>自分がどのような運転をするのか</p>	
	<p>相手がどのような行動に出るのか</p>	
	<p>どんな現象が起こるのか</p>	
<p>③あなたなら どうするのか？</p>	<p>行動①</p>	
	<p>行動②</p>	
	<p>行動③</p>	
<p>④私たちは こうする</p>		




訓練事例④		
<p>①どんな危険が ひそんでいるか</p>	<p>あなたは、交差点で右折しようとしています。雨が降っており、対向車線は渋滞しています。右折待ちをしていると、タクシーが停車しました。</p>	
<p>②危険のポイントは はなにか？</p>	<p>自分がどのような運転をするのか</p>	
	<p>相手がどのような行動に出るのか</p>	
	<p>どんな現象が起こるのか</p>	
<p>③あなたなら どうするのか？</p>	<p>行動①</p>	
	<p>行動②</p>	
	<p>行動③</p>	
<p>④私たちは こうする</p>		


3. 移送・移動サービスでの安全・安心な運転のために

訓練事例⑤		
<p>①どんな危険が ひそんでいるか</p>	<p>あなたは、駐車車両のある団地内の道路を走っています。センターラインがなく、左側は公園、右側の歩道には親子連れが歩いています。また、道の先は右側にカーブしています。</p>	
<p>②危険のポイント はなにか？</p>	<p>自分がどのような運転をするのか</p>	
	<p>相手がどのような行動に出るのか</p>	
	<p>どんな現象が起こるのか</p>	
<p>③あなたなら どうするのか？</p>	<p>行動①</p>	
	<p>行動②</p>	
	<p>行動③</p>	
<p>④私たちは こうする</p>		

訓練事例⑥		
<p>①どんな危険が ひそんでいるか</p>	<p>あなたは、片側1車線のカーブを走っています。対向車線には車が止まっていて、人が乗り込もうとしています。前方にはバイクが走っています。</p>	
<p>②危険のポイントは はなにか？</p>	<p>自分がどのような運転をするのか</p>	
	<p>相手がどのような行動に出るのか</p>	
	<p>どんな現象が起こるのか</p>	
<p>③あなたなら どうするのか？</p>	<p>行動①</p>	
	<p>行動②</p>	
	<p>行動③</p>	
<p>④私たちは こうする</p>		

3. 移送・移動サービスでの安全・安心な運転のために

訓練事例⑦		
<p>①どんな危険が ひそんでいるか</p>	<p>あなたは、夕暮れ時、片側2車線ある道を走っています。先の交差点で右折するため、右のドアミラーを見ています。右のドアミラーには白い車が1台、さらに離れた位置にもう1台車が見えます。</p>	
<p>②危険のポイント はなにか？</p>	<p>自分がどのような運転をするのか</p>	
	<p>相手がどのような行動に出るのか</p>	
	<p>どんな現象が起こるのか</p>	
<p>③あなたなら どうするのか？</p>	<p>行動①</p>	
	<p>行動②</p>	
	<p>行動③</p>	
<p>④私たちは こうする</p>		

訓練事例⑧		
<p>①どんな危険が ひそんでいるか</p>	<p>あなたは、夜間、交差点で右折待ちを しています。対向車が3台続けてきて います。</p>	
<p>②危険のポイント はなにか？</p>	<p>自分がどのような運転をするのか</p>	
	<p>相手がどのような行動に出るのか</p>	
	<p>どんな現象が起こるのか</p>	
<p>③あなたなら どうするのか？</p>	<p>行動①</p>	
	<p>行動②</p>	
	<p>行動③</p>	
<p>④私たちは こうする</p>		

## 3.2 その他の運転上の注意

### 3.2.1 高齢者の運転

#### (1) 高齢ドライバーの一般的特性

高齢ドライバーは、安全を守ろうとする強い気持ちや豊富な経験を持っていますが、反面、心身機能の変化から、最近では自動車の運転中に加害者となるケースが増えています。

運転協力者が高齢者である場合、高齢者であることを自覚するとともに、高齢ドライバーの特性を十分に把握し、運転に注意しなければなりません。

#### 高齢者の運転特性

- 疲労時の回復力が低下している
- 注意力の配分や集中力が低下している
- 柔軟そして瞬発的な判断力が低下している
- 過去の経験に捉われる傾向がある

#### 高齢者の“危険な”運転特性

- 左右の確認をしない傾向があり、後期高齢者(75歳以上)になるほどその傾向が強い
- 見通しの悪い交差点で減速しない
- 右折時の一時停止率が低い
- 高齢ドライバーの運転行動に対する指導員の評価は、高齢になる程著しい低下を示し、特に「確認」「合図」「ポジショニング」の項目で評価が低い。
- 高齢ドライバーの運転行動に対する高齢者自身の評価は、年齢を重ねてもそれほど変化せず、指導員評価との差異が加齢とともに大きくなる。
- 危険予知能力は、加齢とともに低下し、行動からの危険(前方に見える人のこれからとる行動がもたらす危険)や潜在的危険(現在目に見えていない通行者や物が存在している可能性がある場所や地点での危険)を予測する力が低下する。

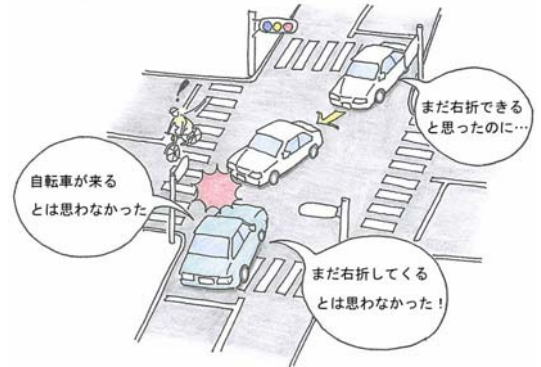
※国際交通安全学会 H.14 年度調査研究報告書より

(2) 高齢ドライバーに多い事故

高齢ドライバーは、注意力の配分や集中力の低下などが起因して、見落としや安全不確認などによる事故が多くなっています。

○交差点での出会い頭と右折時の事故の割合が高い

危険予知が遅れたり、一時停止を怠るなど、高齢ドライバーになる程、交差点における出会い頭や右折時の事故の割合が高くなっています。



○一時停止、優先通行違反などの事故

高齢ドライバーになる程、信号無視、一時不停止、優先通行違反などによる事故が多くなっています。高齢者特有の「過信」や「うっかり」などのミスに起因するものと考えられます。

○相手を見落としたことによる事故

「歩行者が出てくると思わなかった」など、危険予知ができず、また、相手を見落とすなどの事故が多くなっています。

- 事故の要因
- ・「相手が止まってくれるだろう」という判断の甘さ
  - ・相手を早く発見しても、判断ミスで対応が遅れる
  - ・スピードは控えめでも減速のタイミングが遅れる
  - ・遠くで相手を発見しておきながら、途中で相手から目を離す
  - ・危険に直面してもアクセルから足を離すのが遅れる
  - ・相手を発見しておきながら、ブレーキを踏まない

(3) 高齢者の運転で気をつけること

運転する際に守るべきことは高齢期に入っても変わりません。しかし、高齢ドライバーは、特に自分の身体機能や判断力の低下を認識し、それぞれの体の状況に応じた独自の工夫で安全運転を心がけてください。

- ・速度は抑え気味に。また、見落としに気をつけ脇見はしない。
- ・ブレーキ反応の遅れがないように、カーブや交差点では必ず減速する。
- ・うっかり・ぼんやり事故を防ぐために、目で状況を確認したら、必ず口で「〇〇よし」などと自己確認を試みる。
- ・その他、外の音を聞きやすくするため、運転席の窓を少し下げしておく。



### 3.2.2 悪天候時の運転

強風、濃霧、大雨、降雪、凍結などの悪天候時には、余裕をもってゆっくりと運転することを心がけ、また無理な運転は避けるようにしましょう。

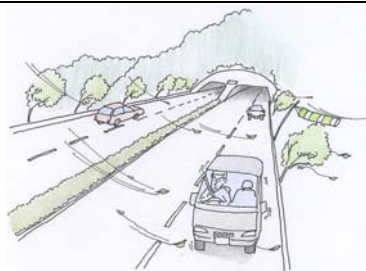

#### (1) 悪天候時の危険要因

悪天候時には、道路環境が悪条件となることが予想されます。

悪天候	危険要因
強風	・トンネルの出口などでは強い横風を受ける
濃霧	・前方の視界が遮られる ・後続車から認識されにくくなる
大雨	・ <sup>わだち</sup> 轍に水溜りができ、ハイドロプレーニング現象などが生じる ・大型車の水はねで視界を奪われる
降雪・凍結	・路面が滑りやすくなる ・歩道や停止線の位置がわかりにくい

#### (2) 悪天候時の運転で気を付けること

悪天候にあったときには、次のことに留意してゆっくりと運転しましょう。

強風	<ul style="list-style-type: none"> <li>・驚かず、あわてず、アクセルからゆっくりと足を離し、速度を落とす。</li> <li>・横風に流されても、落ち着いて緩やかなハンドルさばきをする。</li> </ul>	
濃霧	<ul style="list-style-type: none"> <li>・霧灯(フォグランプ)をつけるか、前照灯を下向きにし、ゆっくりと運転する。</li> <li>・近くのパーキングエリアなどに退避する。</li> </ul>	
大雨	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スピードをゆっくりにする。</li> <li>・水の溜まりやすい<sup>わだち</sup>轍を避けるように、左(右)に寄って走る。</li> <li>・ブレーキドラムに水が入り、一時的にブレーキが利かなくなることがあるので、ブレーキを軽く数回踏むなどしてブレーキシューを乾かす。</li> </ul>	
積雪	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッドレスタイヤへの交換を早めにしておく。</li> <li>・道路標識や情報板に注意して交通規制を守る。</li> <li>・ゆっくりと運転し、急ハンドル、急ブレーキを絶対にしない。</li> <li>・車間距離を十分にとる。</li> </ul>	



### 3.2.3 エコドライブの奨励

わが国における二酸化炭素排出量のうち運輸部門は 21.0%を占めており、そのうち 87.7%は自動車からの排出となっています（2002 年度）。アイドリングストップをはじめとする「エコドライブ（環境に配慮した自動車の使用）」は運転協力者それぞれのちょっとした努力で、燃料消費量の削減、すなわち二酸化炭素排出量の削減につながります。

地球温暖化は、世界的に深刻な問題となっています。地球温暖化とは、「温暖化ガス（二酸化炭素（CO<sub>2</sub>）など）が大気中に増えることによって、地球の平均気温が上昇する現象です。温暖化ガスは光を通すが熱を蓄える性質を持っているため、温暖化ガスが増えることは、地球が大きな温室の中に入れられたような状態になることを意味しています。温暖化ガスを排出する自動車は環境負荷の要素として大きく、燃料消費量の削減を迫られています。

各ドライバーがアイドリングストップなど「エコドライブ」を行うことで大きな削減が期待できることから、移送・移動サービスにおいても、エコドライブを心がけていくことが必要です。

#### ■エコドライブ 10 のすすめ

##### ○ふんわりアクセル やさしい発進を心がける

移送・移動サービスでは基本となっていますが、エコドライブとしては、普通の発進より少し緩やかに発進する（最初の 5 秒で時速 20 キロが目安です）だけで 11%程度燃費が改善します。やさしいアクセル操作は安全運転にもつながります。時間に余裕を持って、ゆったりした気分で運転しましょう。

##### ○加減速の少ない運転

車間距離に余裕をもつことが大切です。車間距離を詰めたり、速度にムラのある走り方をすると、加減速の機会も多くなり、その分市街地で 2%程度、郊外で 6%程度燃費が悪化します。また、同じ速度であれば、高めのギアで走行する方が燃費がよくなります。交通の状況に応じ、できるだけ速度変化の少ない安全な運転をしましょう。

##### ○早めのアクセルオフ

エンジンプレーキを使うと、燃料の供給が停止される（燃料カット）ので、2%程度燃費が改善されます。停止位置が分かったら、早めにアクセルから足を離して、エンジンプレーキで減速しましょう。また減速したり、坂道を下る時にはエンジンプレーキを活用しましょう。

##### ○エアコンの使用を控えめに

気象条件に応じて、こまめに温度・風量の調整を行いましょう。特に夏場に設定温度を下げすぎないことがポイントです（利用者の体調に合わせた温度設定が基本です）。外気温 25℃の時に、エアコンを使用すると、12%程度燃費が悪化します。

##### ○無用なアイドリングをやめる

10 分間のアイドリング（ニュートラルレンジ、エアコン OFF の場合）で、130cc 程度の燃

### 3. 移送・移動サービスでの安全・安心な運転のために

料を浪費します。待ち合わせや荷物の積み下ろしのための駐停車の際にはアイドリングを止めましょう。

#### ○暖機運転は適切に エンジンがかけたらすぐ出発

現在販売されているガソリン乗用車においては暖機不要です。寒冷地など特別な状況を除き、走りながら暖めるウォームアップ走行で充分です。暖機することにより走行時の燃費は改善しますが、5分間暖機すると160cc程度の燃料を浪費しますので、全体の燃料消費量は増加します。

#### ○道路交通情報の活用

1時間の運転で、道に迷って10分余計に走行すると14%程度の燃費悪化に相当します。地図やカーナビなどを利用して、行き先及び走行ルートをあらかじめ計画・準備しましょう。また道路交通情報をチェックして渋滞を避ければ燃料と時間の節約になります。カーナビなどで道路交通情報をチェックして活用しましょう。

#### ○タイヤの空気圧のこまめなチェック

タイヤの空気圧が適正値より50kPa(0.5kg/cm<sup>2</sup>)不足した場合、市街地で2%程度、郊外で4%程度、それぞれ燃費が悪化します。また、安全運転のためにも定期的な点検は必要です。

#### ○不要な荷物は積まずに走行

100kgの不要な荷物を載せて走ると、3%程度燃費が悪化します。車の燃費は荷物の重さに敏感です。運ぶ必要のない荷物は、車から下ろしましょう。

#### ○駐車場所に注意渋滞などを招く違法駐車はやめましょう

交通の妨げになる場所での駐車は交通渋滞をもたらす余分な排出ガスを出させる原因となります。平均車速が時速40kmから時速20kmに落ちると、31%程度の燃費悪化に相当すると言われています。

#### 参考文献（第3章）：

国土交通省自動車交通局旅客課『NPO等が行うボランティア輸送における運転協力者に対する人材育成のための教育体制の整備 報告書』平成18年3月

清文社『職長安全手帳(建設業)2007』

国土交通省自動車交通局『自動車運送事業に係る交通事故要因分析報告書（平成18年度）』平成19年3月

NPO法人移動送迎支援活動情報センター『移動・送迎サービスの事故とリスクマネジメントに関する調査』平成18年4月

国際交通安全学会『平成14年度 調査研究報告書』

## 第4章 利用者理解、接遇介助

### 4.1 利用者理解

車いす使用者等利用者一人一人の障害、生活環境を理解した接遇・介助が重要なことは、運転協力者の方々には十分理解していただいていることと思います。しかし、利用者一人一人と心からうちとける、利用者の行動体系を十分に理解するためには、次のことを心がけることが重要です。

- 利用者の立場に立ったサービスが提供できるようにする
- 障害者が社会で生活していく上での困難な点を理解する
  - ・常に介助者がついてる人が多い
  - ・他者との交渉で遠慮する人が多い
  - ・幼年期からの生活における健常者との違い
  - ・中途障害者が直面するストレス など

ここでは、利用者のことを十分理解するための接遇・介助事例、事前に利用者、家族に聞いておくべき情報などについて学びます。

#### 4.1.1 障害者の心理、行動

障害者が健常者に比べて社会生活における対人関係上のストレスが非常に大きいことは、改めて説明するまでもありません。

障害者の心理には、自分のもっている欲求を、意識の表面にのぼらないよう無意識に抑えつける抑圧（逃避機制）があり、「お願いします」の一言が言えない人もいます。

- 幼児期において友達同士で遊ぶ時、ふざけて相手を押し倒してしまったり、言葉で相手の心を傷つけてしまったりすることがあります。子どもたちは遊びのなかで、相手に対してどの程度自己主張して良いか、どの程度力を加えても大丈夫かなどのさじ加減、相手との交渉術を身につけていきます。
- しかし、肢体不自由者などの障害者は、相手との関係、距離、程度などがわかりにくいいため、腹を割った友達関係が成立しにくい傾向にあります。
- 肢体不自由者のうち車いす使用者は、児童期までは常に介助者がついてることが多く、自分自身で物事を決定していく力（自己決定力）が弱い傾向にあります。つまり、「できないことに関して素直にお願いします」と言えないなど、人に何かを頼むことが非常に困難で、言い出しにくい障害者が多いことは事実です。

#### 4. 利用者理解、接遇介助

○中途障害者は、「お願いします」「すみません」のひとことが言えない人が多く、例えば、会社員などの社会人であった人が交通事故で車いす使用者になると、介助をお願いするなどの交渉ができないこともあります。

中途障害の原因は、事故による脊髄損傷、脳外傷などや、中・高年者では病気による脳血管障害などが多くみられ、彼らはいずれも障害者となったことで、それまでの自分の人生が根底から覆されたような心の痛手を受けています。高齢になってからの中途障害においては不安、焦り、絶望感等の気持ちの傾向は強くなります。

個人差はありますが、心の立ち直りの過程は「障害受容」と呼ばれ、次のような過程をたどるといわれています。

ショック期 →回復への期待期 →悲嘆期 →適応への努力期 →受容

障害者が外出しようと思ったとき、家族や介助者ではなく、初めて運転協力者の介助を受けるのは不安や抵抗があります。中途障害者は健常者から「かわいそうに」と言われたのが一番嫌だったと言っています。また、運転協力者が障害者のことを良くわかっていないのにわかったふりをする、先回りして言われてしまうと、障害者自身は何も言えなくなってしまう。障害者が望んでいるのは、同情ではなく、理解して対等に接してほしいということです。

#### ■精神障害者の主な特徴

- ・精神障害の症状については、病気の種類、薬の服用状況によって表れ方が異なります。ストレスに弱く、疲れやすく、頭痛のある人、幻聴、幻覚の現れる人もいます。
- ・「統合失調症」の方は、きちんと治療を受け、服薬を継続していれば、もの静かで几帳面で、非常に繊細な人たちが多くといわれています。
- ・自分の病気のことを、人に知られたくないと思っている人が多いので、尊厳をもって対応します。
- ・一人旅をする時や、新しいことを経験するときは、非常に緊張し、不安を感じる傾向にあります。

出典：国土交通省 総合政策局交通消費者行政課「知的障害、精神障害のお客様への対応」平成15年3月

#### 4.1.2 高齢者の心理、行動

高齢者は、加齢にともない、筋力の低下、機敏性の低下、順応性の低下等が顕著になり、視力や聴力も低下するのが一般的です。筋力の低下に伴い、からだ全体のバランス能力も低下しています。疾病等により、様々な複合障害がある場合もあります。

高齢期は、離職やそれに伴う経済状況の変化、家族の死や親子関係の変化などにより社会との接点や家庭での役割が縮小し、心理的な変化が起こる時期でもあります。

- 人によっては、同じ話を繰り返すことがあります。こうした場合でも途中でさえぎらず、ゆっくりと話を聞くことも大切です。
- 老化や病気、障害などにより思うように体を動かさないことや、自分で出来ていたことが少しずつ出来なくなることへの不安と焦りがあります。
- もし、お迎えの際に利用者の準備ができていなくても、あわてさせないようにします。お年寄りのペースでゆっくりと対応できる気持ちが大切です。
- 一般的に高齢者は、加齢にともない、本人の自覚以上に動作が緩慢になり、瞬発力や敏捷性が低下しており、転倒しやすく、身をかばうことが難しくなっています。骨が弱くなっていますので、転倒防止への配慮が特に必要です。また、急がせたり、あわてさせたりせず、ご本人のペースで動いてもらうことが重要です。運転協力者は高齢者ご本人のペースでゆっくりと対応できる気持ちが大切です。
- 健康への不安や、親しい人々を失くすことなど様々な喪失感から寂しが増します。
- 歩行可能な人でも、転倒したり、つまづきやすくなり、骨が脆くなっているのです。大きなけがにつながる可能性があります。

#### 参考. うつ、認知症の高齢者への対応例

##### うつ状態

高齢者のうつ症状の特徴は、心氣的愁訴（倦怠感、頭痛、心悸亢進、便秘、不眠等種々の身体症状が心気性を帯びて繰り返し訴える）が多く、不安、焦燥感が強い。落ちつきがなく表情も苦悶様となる。罪業、貧困、被害などの妄想が認められる。また、自殺企図がみられやすく、「首を絞めてくれ」と迫ったり、壁に頭を打ちつけたりすることもあるが訴えが依存的、誇張的な印象を与えることが少なくないため、家族や周囲の者は真剣に取り合わないこととなり、自殺に結びつく危険性があるので十分注意を要する。対応は受容的態度で接し、治療（抗うつ剤、精神療法）にて必ず治ることを説明する。むやみに励ましたりすることはさける。

##### 認知症高齢者への対応

認知症高齢者の介護は、日常生活動作（ADL）の介助、身近な社会生活行為の援助といえる。その暮らしの中で生じる行動障害、問題言動へはメンタルケアが大切であり、これには、よいコミュニケーションを築くことから始まり、非言語的な心づかいのある交流態度と高齢者の言動や心を受容し理解して共感的対応（微笑・うなずき）をすることが必要である。また、信頼して依存できる「なじみ」の人間関係づくりが大切である。対応の必須は日常生活のよい生き方（QOL）を援助する人間的な対応である。

出典：藤田綾子、村井潤一、小山正「老人・障害者の心理」新・セミナー介護福祉（三訂版）、平成19年2月、ミネルヴァ書房

## 4.2 接遇・介助の事例

### 4.2.1 基本的な心構え

利用者のことを十分に理解しないと、利用者と心からうちとけることはできません。利用者に対して介助で注意すべき点、配慮すべき点について、事前に正確な情報を運行管理の責任者から入手することが望まれます。また、安全な運転の妨げにならないように注意して、利用者とのコミュニケーションを取ることは重要です。

- 利用者に対して介助で注意すべき点、配慮すべき点について、事前に正確な情報を運行管理の責任者から入手することが望まれます。かかりつけの医師、ケアマネジャーなどの連絡先は、緊急時における迅速、かつ正しい対応に役立ちます。
- （団体毎の利用時間によりますが）夜にお酒を飲んでから乗車する利用者があることも普通のことです。
- 一方、「なるべく外出しましょう」など、利用者の行動に関して一方的な押し付けをすることは避けましょう。高齢者・障害者の行動の志向は、健常者と同じで様々です。

### 4.2.2 望ましい接遇・介助の事例

望ましい接遇・介助の事例を紹介します。

#### 事例1 利用者が安心する介助のペース

スウェーデンのフレックス・ルートでは、どんなに急いでいても、道路が渋滞していても、（ミーティングポイントで）次の予約が入っていても、いつもと同じペースで乗降介助を行うように心がけています。

注) フレックス・ルートは、フレキシブルなサービス・ルートの呼称である。通常の STS とは別に運行されている。利用する場合は、乗車及び降車するミーティングポイント（MP）の番号を告げて予約を入れる。MP には番号が付されており利用者が認識しやすい。MP には、そこで乗降する利用者の予約が入っていない限りバスが経路することは無い。フレックス・ルートは、終点までの乗降の予約状況により、バスの運行時間が変化する。

#### 事例2 空調（冷・暖房）の調整

事故などで頸椎損傷を負い四肢麻痺がある重度障害者は、麻痺している部位からは汗をかけないので、車内の温度が高すぎると顔だけ汗びっしょりで、体温は急上昇します。このため、利用者にとって適切な空調（冷・暖房）の調整は非常に重要です。

**事例3** 知的障害者への対応

初めての場所では迷うことが多い傾向にあり、移動、コミュニケーションに時間がかかる利用者が多いので、やさしくゆとりを持って対応します。急がせたりすると混乱し、思わぬ事故につながります。慌てさせないことが大切です。

例えば、「どこへ行かれるのですか？」というように、ゆっくり、目線を合わせて、簡単、明瞭に、次に何をしたいのかを直接的に聞きます。「待っていてください」という言葉は、時間の観念のない人には苦痛です。実際に時計を見せるなどして、予定されている時刻を知らせることも有効です。

## ※知的障害者の主な特徴

知的障害とは、人間の発達時期（概ね18歳頃まで）において、脳に何らかの障害が生じたために、「考えたり、理解したり、感情をコントロールしたり、話したり」するなど知的な能力やコミュニケーションに障害が生じることです。物事の意味や抽象的な概念が分かりにくい障害です。

- ・知的障害は一見したところ外見からはわかりにくい障害です。
- ・態度や言葉づかいに敏感で、相手の言動がとても気になります。また、自分の病気のことを、人に知られたくないと思っている人もいます。
- ・一度にたくさんのことを言われると混乱する傾向にあります。
- ・コミュニケーションに障害のある人は、困ったことが起きても、うまく自分から人に助けを伝えることができない人もいます。

出典：国土交通省 総合政策局交通消費者行政課「知的障害、精神障害のお客様への対応」平成15年3月

**事例4** コミュニケーション支援ボードの活用

知的障害者など、言葉によるコミュニケーションに困難のある障害児・者が地域で生活する上でコミュニケーションのバリアをフリーにしていくことを目指して作成されました（巻末：参考9）。

絵を指さししてもらいますが、指さしすることが困難な人には、こちらから指さします。



出典：全国知的障害養護学校長会・財団法人明治安田こころの健康財団「わたしの伝えたいこと」平成15年

**事例5** てんかんの発作が起きた場合

■ てんかんとは

脳の中で嵐がおこり、それが発作となってあらわれる病気です。出産時の傷や交通事故によるものなどいろいろな原因がありますが多くの場合はよくわかりません。

わが国では100万人の人々がてんかんに悩んでいます。いろいろな発作がありますが、命を失うことなどは、めったにありません。今では、薬によって8割の人は発作もとまり、ふつうの人とかわらない生活をしているのです。

■ 発作の救急処置

- ・ 冷静に！こわがったり、騒いだりしない。身体をゆすったり、口にはしなどを押し込んだりしない。発作の起きている間は、薬や水などを飲ませない。
- ・ あわてて救急車を呼ばない。①意識が戻らないうちに次の発作がおきたり、②10分以上続いた場合は病院へ。
- ・ 小さい発作の場合、見守るだけで何もしなくてよい。
- ・ 大きな発作の場合、安静にし、安全な場所に置いておく。頭の下に柔らかいものをあて、顔を横に向ける。ベルトやネクタイなどをゆるめる。発作が終わり意識が回復するまで必ず誰かがそばにつき見守ってあげる。

○大きな発作の場合の顔を横に向ける方法



下あごに手をあてて、しっかりと上方におしあげる。この時、舌が歯の間にはさまっていないかを確認する。



けいれんが終了したら、下あごをおし上げたまま、顔を片側にむける。

(社) 日本てんかん協会  
機関紙「波」1978年  
6月号—石原修—より



## 4.2.3 送迎中のマナー向上

移送・移動サービスでは、利用者である会員の皆様に気持ちよく利用していただくために、利用者への気配り、時間の厳守、車内清掃など、運転マナー向上に努めていることと思います。

今後、質の高いサービスを維持していくためにも、運転マナー向上の訓練を行っていくことが必要です。運転マナー向上のポイントは、次の点が挙げられます。

- 運転中のコミュニケーション
- サービスの流れにおけるマナー
- 車内環境における利用者への配慮

運転マナーのチェックの方法としては、チェックシートを受講者に記入させ、セルフチェックを行います。

## ○チェックシート作成の手順

## ①チェック項目リストの作成

- 運転中のコミュニケーション
  - ・利用者の人格を尊重した挨拶、心配り、言葉遣いを徹底している。
  - ・体調の変化など心身の状態に配慮すべきことを利用者やご家族に十分相談している。
  - ・誠意をもった態度、言葉遣いを心がけている。
- サービスの流れにおけるマナー
  - ・迎えの時間の厳守を徹底している。
  - ・地味すぎず、派手過ぎない服装を心がけている。
  - ・爪の手入れをきちんとし、装飾品などをつけていかない。
- 車内環境
  - ・サービスの前後に車内の状況について確認、再確認を行っている。

## ②受講者のセルフチェック

## ③なぜ実行できていなかったか

## ④介助中の事故防止、リスク管理をどのようにすべきか

### 4.3 介助中のヒヤリハット、事故事例からみる危険要因

介助中の事故が発生する要因は、次の3つに大別できます。

- (1) 基本的な介助の確認を怠ったなど運転協力者の不注意による場合
- (2) 利用者の体調が急変した場合
- (3) 予見しにくいヒヤリハット

#### (1) 基本的な介助の確認を怠ったなど運転協力者の不注意による場合

##### ①ヘッドレストの装着

- ・乗車前の車いす使用者のヘッドレスト装着を忘れ、急制動時に車いす使用者がむちうちとなった。

対応策⇒車いす側にヘッドレストがついている場合は良いが、通常はついていません。

そのため、車いすの背当てにあるハンドグリップに取り付けられるヘッドレストはリフトに乗車する前に必ず装着することが必要です。

##### ②車いすの固定

- ・車いすのブレーキをかけ忘れる、転落防止板（フラッパー）をセットしない、車いすを固定または手で保持しないなどにより、利用者が車いすごと転落した。

対応策⇒リフトを操作する際には、安全手順をきちんと履行する。プラットホーム上に車いすを固定する場合は、必ず地上で固定の着脱を行う。

※後述する「車いす使用者の乗降手順 (p.51)」で、車いすのブレーキ、車いす転落防止板のセットなどについて解説しています。



#### ←固定装置の例

前後各2本、合計4本のフック付ワイヤーを床から引き出して車いすに掛け、手動油圧で引っ張ることにより車いすを固定する。

注) 電動車いすのなかには、フックをかける位置がわかりにくい、まれにフックがかけられないタイプがあります。また、福祉車両のなかには、乗車後に車いすを固定するタイプもあります。

## ③リフト操作中

- ・リフト操作時に利用者に気をとられリモコンコードを挟み込み、リフト付近の障害物等を巻き込んでしまう。

**対応策**⇒リフト操作前にリフトの可動域に荷物などの障害物がないか確認する。

- ・降車中に利用者が車いすのブレーキを解除してしまい倒れそうになった。

**対応策**⇒リフトを操作する際には、安全手順をきちんと履行する。リフト昇降中は、必ず車いすを片手で押えるようにする。



## ←リフトの操作

車いす転落防止装置のセットを確認。片方の手で車いすを押さえ、利用者の頭や足元などに充分注意。

ヒヤリハット事例 片麻痺側の利用者の手をリフト乗降中に挟みそうになった	
事例の概要	利用者の麻痺側の手が車いすの肘掛けからはずれて垂れ下がった状態のまま車いす使用車両のリフトに乗せた。リフトが上がりきったところで状態に気づいたが、そのまま乗車していたら麻痺の手にケガをさせるところだった。
利用者	脳出血の後遺症で片麻痺。
従事者側要因	リフト操作に気をとられ、利用者の状態確認が不十分であった。
事故に至らなかった要因	見送りの第三者が状態に気づいたため、乗車前に麻痺側の手が車いすから出ないように、体に寄せて健側（病気のない正常な側）の手で膝に押さえてもらった。

出典：社団法人シルバーサービス振興会／編集「平成17年7月改訂 ケア輸送サービス従事者研修用テキスト」平成17年8月、中央法規出版

## ④リフト、スロープでの乗降中

- ・姿勢保持が必要で首を曲げることができない車いす使用者の頭がリアドア開口部の上部にぶつかった。

**対応策**⇒車いす使用者の頭頂部と車両開口部高さを事前に頭に入れておく、乗降中に開口部への接触がないか確認する等の注意を行う。

⑤シートベルトの装着

- ・シートベルトの装着をしなかったため、利用者が投げ出された。
- ・腰ベルトが腹部付近に当たっていたため、利用者が腰ベルトの下に潜り込んだ。

**対応策⇒**腰ベルトはアームレストの下部を通して、しっかりと腰部を支えます。ここでもアームレストの構造が問題となります。アームレストのスカートガード部が邪魔していないか事前に確認することが必要です。体幹を支える斜めのベルトは、首に当たらないように配置します。

**事事故事例**

K市で平成15年5月、車いすを使用したまま乗車できる軽乗用車が事故を起こし、車いす使用者が死亡した。腰に巻く2点式シートベルトで胸や腹を圧迫されたのが死因だった。同様の事故は他の地域でも発生している。

⑥走行中に配慮すること

大事な人を後ろに乗せているという意識をもって、運転中もバックミラーなどを使って利用者の様子を時折見て、心配なときは声をかけたり、車を止めたりして確認しましょう。利用者によって最適な運転・車内の環境が異なり、また乗車中に容態が変わることもあります。ある利用者にとっては許容できる揺れや温度でも、他の利用者にとっては許容できないかもしれません。急に気分が悪くなるかもしれません。もちろん、送迎中にやむをえない急ブレーキをかけ、利用者の体が前のめりになった場合などは、利用者の体調を十分に確認します。

事事故事例 透析患者が送迎中に血糖値低下、心臓機能低下	
事例の概要	定期的にサービス提供をしている利用者を介助して透析終了後に自宅まで走行中、ガタと音がしたので停車して確認したところ、利用者が肘掛けに倒れ込んでいた。従事者が体を抱きかかえ声をかけたら、3回目に「大丈夫」と返事があった。
利用者	空腹状態での透析後に生じた血糖値の低下、心臓機能低下（78歳、女性）。
従事者側要因	透析終了後の利用者の観察が十分でなく、休憩の提案ができなかった。
事故の対応・今後の対応	管理者に連絡・指示を受け、自宅近くの主治医のいる医院に運び受診、利用者を休憩させてから、主治医の了解後に乗車させ帰宅した。

出典：社団法人シルバーサービス振興会／編集「平成17年7月改訂 ケア輸送サービス従事者研修用テキスト」平成17年8月、中央法規出版

### ⑦セダン車両への移乗

- ・車に乗りやすい位置まで座席に車いすを十分に近づけなかったため、利用者が移乗中に転倒した。

**対応策**⇒利用者自ら乗降できない場合は原則として福祉車両を使用する。運行管理の責任者はサービス提供前に運転協力者がセダン移乗をできるかについて確認する。

### ■セダン車両への乗車—利用者自ら乗降できる場合—

- ① 助手席を前にずらし、その背もたれを前に倒す。また車のドアをできるだけ開けておく。次に、利用者が乗車している車いすを斜めにつけて、乗車するドアのやや後ろになるよう移動し、ブレーキをかける。片麻痺の場合は、手足の動く側がドアに近い側となるようにする。
- ② 利用者の足をフットプレートから下ろし、立ち上がりやすいように浅く腰かけなおしてもらい、頭に気をつけて車に乗り移ってもらう。援助が必要な場合は、腰の部分を支える。
- ③ 利用者が乗り移る際、万が一バランスを崩した時に、その身体を支えられるようにしておく。
- ④ 必要に応じて足を車内に誘導する。下肢の麻痺がある場合には、足を最後に入れる。
- ⑤ 乗降口が狭いなど、利用者自ら行うことが難しそうな場合には、利用者を確認した上でその援助を行う。
- ⑥ 車いすをトランクに収納する。車いすについている荷物やクッションなどは、利用者を確認してから座席に移す。



車いすを持ち上げる時は、腰を落として両足を開き、レッグパイプと、外側の車輪のスポークをつかみます。腰への負担を減らすために足の屈伸を利用して持ち上げます。

- ※ 降車時は乗車時と同じ要領で、車いすを広げてブレーキをかけ、降車ドア近くに置き、移乗してもらいます。

### ■トランスファーボードを使用した乗降介助

介助者の負担を軽減するために、トランスファーボード（スライディングボード）を使う方法もあります。



■セダン車両への乗車—利用者自ら乗降できない場合—

- ① 助手席を前にずらし、その背もたれを前に倒す。また車のドアをできるだけ開けておく。次に、利用者が乗車している車いすを斜めにつけて、乗車するドアのやや後ろになるよう移動し、ブレーキをかける。片麻痺の場合は、手足の動く側がドアに近い側となるようにする。
- ② 利用者の足をフットプレートから下ろし、立ち上がりやすいように浅く腰かけなおしてもらい、頭に気をつけて車に乗り移ってもらう。援助が必要な場合は、腰の部分を支える。
- ③ 声をかけながらゆっくり立ち上がってもらう。運転協力者は、可能な限り中腰のまま後方に移動し、その後、左足を中心に車側に回転して、利用者の臀部が車の座席の端になるようにする。続いて、利用者の臀部を車の座席に完全に乗せるように、運転協力者の両手で引き上げる。
- ④ 片麻痺の場合、動く方の手を車のシートにつけてもらい、ゆっくり車側へ近づいてもらう。
- ⑤ 介助者は、相手のお尻を車のシートへ移し、完全に、座席に座ることができるかを確認したうえで、運転協力者の右手を利用者のベルトから背中に回し、身体が後方に傾き、頭などを天井などにぶつけないようにバランスを保つ。その後足を車に乗せる。
- ⑥ 最後に、シートベルトをして、利用者の一番バランスのとりやすい姿勢を聞きながら、姿勢を整える。
- ⑦ 車いすをトランクに収納する。車いすについている荷物やクッションなどは、利用者に確認してから座席に移す。



## 車いす使用者の乗降手順

## ●車いすの取り扱いについて

- ・介助の方法及び触れたり、力がかかっても構わない部位等を確認します。利用者によっては、介助の仕方により、痛みを感じたり、姿勢が崩れて危険な場合があります。必ず事前に介助方法を確認します。
- ・車いすには、可動部分や取り外し可能な部分があります。介助時に外れないかあらかじめ確認します。

## ●車いすに固定フックをかける位置について

## 運転実技講習で行う乗降介助

## ■リフトによる乗車の例



「では、リフトに乗りますよ。」と声をかけてから利用者をプラットフォームに乗せる。



「車いすを固定します。」と声をかけてから、確実に車いすを固定。ヘッドレストを装着。



車いす転落防止装置のセットを確認。片方の手で車いすを押さえ、利用者の頭や足元などに充分注意。



車いすのブレーキをかける。



・リヤドアを静かに閉める

車内に乗り込み、利用者にシートベルトを着用。

## ■スロープによる乗車の例



車体がニールダウンするタイプでは、エンジンをかけたままか、切るのかは、マニュアルに従う。



車いすに後退防止ベルトをかける。(車内で前部固定ベルトとなる)



スロープを出す。



利用者の頭やつま先があたらないように注意しながら車内に入る。

(2) 利用者の体調が急変した場合

○事例① 運転中に利用者が突然呼吸困難になった

対応策⇒救急車を呼び、救急処置を行う。

○事例② 定期的な通院をする利用者を迎えにいったところ、いつもは外出の支度をして玄関で待っている利用者が、具合が悪そうにベッドで寝ていた。

対応策⇒運行管理の責任者に連絡し、送迎を中止、又はかかりつけ医の判断で病院へ移送。

○事例③ 2・3日前に病院に連れて行った利用者が、結核にかかっていたと判明した。

対応策⇒運転協力者が感染の恐れのある場合には医師の診察を受けてもらう。車両内部の消毒、清掃等も行う。

(3) 予見しにくいヒヤリハット

基本的な接遇・介助を行っていても、利用者の障害の内容等により、次のような予見できない事態となることもあり、初めて送迎する利用者に関する接遇・介助の留意点を、運行管理の責任者に聞いておくことが重要である（運行管理の責任者は運転協力者に情報提供する）。

- ・精神障害者でスピードに極端に弱い人を送迎した
- ・知的障害者が送迎中に予想できない行動をとった



## 4.4 運転協力者の健康管理

安全、安心な移動・移送サービスを提供するためには、運転協力者が心身ともに健康であることが基本です。

### 4.4.1 身体健康管理

運転協力者は、次のような身体健康管理に留意しなければなりません。

- ① 十分な睡眠など規則正しい生活を送る
- ② 運転する8時間前以降の飲酒はしない
- ③ 風邪、腰痛など体調の不良は運行管理の責任者に申告する
- ④ 年1回は定期健康診断を受診する

運行管理の責任者は、運転協力者に対して、乗車前、乗車後に安全運転のための確認・指示を実施し、運転協力者の疲労、健康状態の確認を行います。具体的には、運行経路確認時やキー渡し時に「十分な睡眠がとれたか」「疲労感はないか」などの質問を行います。口頭での確認だけではなく、顔色や姿勢なども見て異常はないかを確認します。

#### グループ討議テーマの例

運転協力者が運行をする当日、朝起きたら風邪気味だった。

### 4.4.2 心の健康管理

運転協力者は、自分のストレスに気づき、セルフケアしていくことが望まれます。

利用者とのトラブルなど、自分ひとりで解決しようとしなくて、運行管理の責任者に相談することも必要です。

#### 参考. 運行管理の責任者が日常、運転協力者を管理する事項

(例)

- ・ 始業（運転前）や終業（運転後）などの出退勤管理
- ・ 運行に関する指示、調整
- ・ 適正な労働時間内での運転協力（休日・休息期間、休憩時間など）
- ・ 運転協力者の健康衛生管理

#### 4. 利用者理解、接遇介助

##### 参考文献（第4章）：

国土交通省自動車交通局旅客課『NPO等が行うボランティア輸送における運転協力者に対する人材育成のための教育体制の整備 報告書』平成18年3月

国土交通省 総合政策局交通消費者行政課「知的障害、精神障害のお客様への対応」平成15年3月

藤田綾子・村井潤一・小山正編『老人・障害者の心理 新・セミナー介護福祉（三訂版）』平成19年2月、ミネルヴァ書房

全国知的障害養護学校長会・財団法人明治安田こころの健康財団「わたしの伝えたいこと」平成15年  
社団法人シルバーサービス振興会／編集「平成17年7月改訂 ケア輸送サービス従事者研修用テキスト」平成17年8月、中央法規出版

ガイドヘルパー技術研究会『三訂 ガイドヘルパー養成研修テキスト 全身性障害者移動介護従業者養成研修課程』平成17年10月、中央法規出版

## 第5章 リスク回避のためのグループディスカッション

移送・移動サービスの運転中・介助中においては、車両の故障、交通事故、乗車されている利用者の体調が急変するなどの事態が生じることもあります。

このようなリスクに直面した際、利用者の安全を最優先して対応にあたっていることと思いますが、さらなるサービス向上を目指して、リスク対応について考えます。

### 5.1 想定されるリスク

サービス提供中においては、運転協力者、車両、交通環境、利用者などに起因するリスクが想定されます。

乗降中に想定されるリスク	・ 介助中の事故（乗降装置操作中など） ・ 乗降装置などの車両故障
運転中に想定されるリスク	・ 自動車乗車中の他車との事故 ・ 車両の故障
利用者の急変	・ 意識障害      ・ 呼吸困難      ・ 脱水症状      ・ 熱中症 など

### 5.2 リスク対応のポイント

車両を運行する移送・移動サービスにおいては、活動のリスクは小さくありません。しかし、日常的に運転協力者や運行管理の責任者が備えることによって、リスクを最小限に抑えることは可能です。

#### ○事故を回避するための備えとして、日常の点検・訓練などを行う

- ・ 車両故障を回避できるよう、車両運行前の点検漏れがないよう、点検表などを作成して、確実に車両点検ができるような体制をつくる。
- ・ 安全運転に対するチェックとして、実車による訓練などを団体で定期的に行うことが望ましい。
- ・ 運転者の健康状態を心身ともにチェックできるよう、安全運転のための確認・指示を徹底するとともに、運行管理の責任者と運転者のコミュニケーションを良くするよう工夫する。
- ・ 運行管理の責任者は、点検表などを作成して運転者が自己点検できるようにしたり、運転者が心構えを暗唱したりするような体制をつくる。
- ・ 利用者の急変時、事故発生時の救護などを迅速に行うために、実車による訓練などを団体で定期的に行うことが望ましい。

○事故時において最小限のリスクに抑えられる体制をつくる

- ・事故が発生してしまった場合においても、リスクを最小限に留められるよう、事故時の対応や利用者の急変時の対応マニュアルを作成しておくことが必要である。
- ・事故を発生させてしまった場合の対応のために、保険への加入は必須である。

5.3 グループディスカッション

リスク対応については、所属する団体の対応方針や運転協力者の経験、年齢などによって様々な方法があります。ここでは、グループディスカッションを通じて、リスク対応について議論の中で最善策を導き出すとともに、参加者各自の対応について考えていく場とします。

5.3.1 グループディスカッションの進め方

危険予知訓練と同様、リスクに直面するシチュエーションを設定し、発生するリスクは何か、どのような対応をするのかについて議論を進める。

グループディスカッションの進め方

ステップ①	シチュエーションの設定→「発生するリスクは何か」 リスク発生のシチュエーション設定から、発生するリスクは何が考えられるのかを見出す。
ステップ②	「リスクの要因は何か」 リスクが発生する要因は何かを、運転協力者の立場、利用者の立場、車両機器の状態など多面的な方向から見出していく。
ステップ③	「あなたならどのように対処するのか？」 発生するリスクに対する対応のあり方を議論する。(対応に対する評価をお互いに話しあう)
ステップ④	「リスク回避のためにやるべきことは何か」 リスクを回避するために、運転協力者として心がけること、準備することなどについて議論する。

### 5.3.2 グループディスカッションのテーマ

グループディスカッションのテーマとなる、リスクに直面するシチュエーションの例としては以下のようなテーマが考えられます。

#### テーマ例

- 車いす使用者を迎えに行き、リフトに乗せようとしたらリフトが動かない
- 駐車時に、隣に駐車している車との接触事故を起こしてしまった
- 運転中に利用者が具合が悪いと言い出した
- 留置カテーテル（膀胱から尿を取る管）がはずれて、車内が水びたしになった
- 運転中に利用者が突然呼吸困難になった
- 病院からの送迎の帰り道、利用者が買物をしたいと言い出した
- 褥瘡（とこずれ）の予防はどうすれば良いか質問された（感覚障害あり）
- 右半身まひの利用者に左側から話しかけた
- 知的障害者を施設から自宅まで送迎中、足で腕などを蹴ってきた
- 送迎中に利用者（筋ジストロフィー・単独乗車）からトイレに行きたくなったとの申し出があった
- 送迎中、利用者から大幅なルート変更の申し出があった

#### グループディスカッションを進める上での留意点

- グループディスカッションは、ファシリテーター(※)の司会進行が重要であり、会議の進め方、誘導のポイントなどについてのマニュアルを添付する。
- 議論が拡散すると、「何が正解であるのか」が見えなくなる恐れもあり、講師用の模範解答を用意しておく。
- 議論の過程を受講者に印象付けるよう、書き出して整理する方法を取り入れていくことが望ましい。

※ファシリテーター…ファシリテーター(促進者)とは、会議の進行を参加者の心の動きや状況などを見ながら、プログラムを進行・誘導していく人のことを言います。

ファシリテーターの媒介によって、参加者の本来的な学びが促進されると共に、体験したことを次のステップに結び付けていく姿勢を引き出していく役割を果たします。

#### 参考文献（第5章）：

国土交通省自動車交通局旅客課『NPO等が行うボランティア輸送における運転協力者に対する人材育成のための教育体制の整備 報告書』平成18年3月



# 参 考 资 料





## 参考 1. 移送・移動サービスに役立つ最新情報

移送・移動サービスを取巻く環境は日々変化しており、利用者にとってよりよいサービスを提供していくためには、最新の情報を確認しておくことが必要です。

ここでは、各分野での最新の情報を確認するための情報源について紹介します。

項目	情報の提供	
	機関窓口	ホームページ
法律関係	国土交通省	道路運送法、道路交通法など法令等一覧 <a href="http://www.mlit.go.jp/hourei/index.html">http://www.mlit.go.jp/hourei/index.html</a> <a href="http://www.mlit.go.jp/jidosha/sesaku/jigyo/jikayouyushoryokaku/index.htm">http://www.mlit.go.jp/jidosha/sesaku/jigyo/jikayouyushoryokaku/index.htm</a>
	e-Gov	道路運送法、道路交通法、障害者自立支援法、介護保険法等 <a href="http://www.e-gov.go.jp/">http://www.e-gov.go.jp/</a>
	厚生労働省	障害者自立支援法、介護保険法等 <a href="http://www.mhlw.go.jp/">http://www.mhlw.go.jp/</a>
事故実態	国土交通省	深刻化する交通事故の現状 <a href="http://www.mlit.go.jp/jidosha/anzen/index.html">http://www.mlit.go.jp/jidosha/anzen/index.html</a>
	警察庁	事故統計 <a href="http://www.npa.go.jp/toukei/index.htm">http://www.npa.go.jp/toukei/index.htm</a>
安全運転	国土交通省	自動車総合安全情報（P.62 参考 3） <a href="http://www.mlit.go.jp/jidosha/anzen/index.html">http://www.mlit.go.jp/jidosha/anzen/index.html</a>
	警察庁・国土交通省作成	交通安全マップ <a href="http://www.kotsu-anzen.jp/index.html">http://www.kotsu-anzen.jp/index.html</a>
	独立行政法人自動車事故対策機構	危険予知トレーニング、運転者適性診断など <a href="http://www.nasva.go.jp/index.html">http://www.nasva.go.jp/index.html</a>
	社団法人日本自動車連盟	事故回避トレーニング、企業に座学講師を派遣など <a href="http://www.jaf.or.jp/index.htm">http://www.jaf.or.jp/index.htm</a>
	社団法人日本自動車工業会	安全運転講座 <a href="http://www.anzen-untan.com/home/index.html">http://www.anzen-untan.com/home/index.html</a>
	その他	高齢者の交通事故を防止する安全運転ガイド <a href="http://koureisya.11joho.biz/">http://koureisya.11joho.biz/</a>
福祉車両	社団法人日本自動車工業会	福祉車両について <a href="http://www.jama.or.jp/welfare/">http://www.jama.or.jp/welfare/</a>

項目	情報の提供	
	機関窓口	ホームページ
道路標識、 道路標示	社団法人全国 道路標識・標 示業協会	道路標識・標示図集等 <a href="http://www.zenhyokyo.or.jp/seibi/index.html">http://www.zenhyokyo.or.jp/seibi/index.html</a>
道路通行 料金割引	どらナビ（高 速道路会社）	障害者割引制度について <a href="http://www.nexco.ne.jp/discount_info/handicapped/">http://www.nexco.ne.jp/discount_info/handicapped/</a>
	品川区障害者 福祉課（例示）	有料道路通行料金の障害者割引 <a href="http://www.city.shinagawa.tokyo.jp/jigyo/02/syougai/02/07/060.html">http://www.city.shinagawa.tokyo.jp/jigyo/02/syougai/02/07/060.html</a>
	ETC 総合情 報ポータル サイト	ETC を利用した障害者割引 <a href="http://www.go-etc.jp/waribiki/waribiki.html">http://www.go-etc.jp/waribiki/waribiki.html</a> (市町村福祉事務所等へ申請し、ETC 利用対象者証明書の発行が必要)
福祉車両 に関する 税制優遇	社団法人日本 自動車工業会	福祉車両に関する優遇税制制度 <a href="http://www.jama.or.jp/welfare/support/support_01.html">http://www.jama.or.jp/welfare/support/support_01.html</a>
	東京都福祉保 健局（例示）	自動車税・軽自動車税・自動車取得税（精神障害者1級の場合） <a href="http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/seisinho/tetyou.htm">http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/seisinho/tetyou.htm</a>
救急救命 講習	財団法人東京 救急協会（例 示）	普通救命講習等 <a href="http://www.teate.jp/k_kousyu/futsu_joukyu.htm">http://www.teate.jp/k_kousyu/futsu_joukyu.htm</a>
介助、接 遇・マナー	東京都心身障 害者福祉セン ター	障害のある方への接遇マニュアルなど <a href="http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shinsho/index.html">http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shinsho/index.html</a>
障害者施 策	内閣府	障害者白書 <a href="http://www8.cao.go.jp/shougai/whitepaper/index-w.html">http://www8.cao.go.jp/shougai/whitepaper/index-w.html</a>
高齢者・障 害者福祉	財団法人福祉 医療機構	福祉・保健・医療の総合サイト <a href="http://www.wam.go.jp/">http://www.wam.go.jp/</a>
コミュニ ケーショ ン支援絵 記号	財団法人明治 安田こころの 健康財団	コミュニケーション支援ボード <a href="http://www.my-kokoro.jp/index.shtml">http://www.my-kokoro.jp/index.shtml</a>
	財団法人共用 品推進機構	コミュニケーション支援用絵記号 <a href="http://www.kyoyohin.org/">http://www.kyoyohin.org/</a>
その他	首相官邸	個人情報保護法 <a href="http://www.kantei.go.jp/jp/it/privacy/houseika/hourituan/">http://www.kantei.go.jp/jp/it/privacy/houseika/hourituan/</a>
	内閣府	個人情報保護法 <a href="http://www5.cao.go.jp/seikatsu/kojin/index.html">http://www5.cao.go.jp/seikatsu/kojin/index.html</a>
	環境省	エコドライブ <a href="http://www.env.go.jp/air/car/ecodrive/index.html">http://www.env.go.jp/air/car/ecodrive/index.html</a>

## 参考 2. 道路交通法に関するよくある質問 (Q&amp;A) 出典：警察庁ホームページ

問 1 違法駐車対策の使用者責任を拡充するのはなぜですか。

[答え] 違法駐車は、都市部を中心に常態化し、交通事故や交通渋滞を引き起こすなど、国民生活に著しい弊害をもたらしており、国民の取締り要望も多数に上っています。

しかしながら、運転者が車両を離れており直ちに運転することができない状態にある放置車両の取締りについては、違反行為を現認していないため、違反者の特定が困難であるという根源的な問題があります。(途中略)

このように、放置駐車違反を抑止する社会的要請が強いにもかかわらず、運転者、特に悪質な運転者の責任追及が十分に行い得ない状況があることから、平成 18 年の改正（6 月 1 日施行）によって、車両の使用によって大きな社会的便益を得、車両の運行を管理している使用者の責任を強化して、放置違反金制度を導入し、違法駐車を抑止を図ることとされました。

問 2 運転中に手で保持して通話のために使用した場合に罰則が科される無線通話装置とはどのようなものですか。

[答え] 自動車等の運転中に携帯電話等を手で持って通話のために使用したり、携帯電話等を手で持って電子メールの送受信等のために画面に表示された画像を注視することについては、

- 片手運転となり、運転操作が不安定となる
- 会話に気がとられたり、画像を注視することにより、運転に必要な周囲の状況に対する注意を払うことが困難となる

という点で特に危険な行為であるとの認識に基づき設けられています。

法規制の対象となる無線通話装置については、個々具体的に判断される必要がありますが、上記の趣旨にかんがみ、一般的には、その形状や本来的な使用方法において、手で保持しなければ送信、受信のいずれをも行うことができないものが該当します。

典型例としては、携帯電話や自動車電話がこれに当たりますが、ハンズフリー装置を併用している携帯電話、据え置き型や車載型のタクシー無線等については一般的には規制の対象とならないものと考えられます。

なお、規制の対象に当たらない無線通話装置を使用した場合であっても、これにより交通の危険を生じさせた場合には、安全運転義務違反（第 70 条）が成立し、3 月以下の懲役又は 5 万円以下の罰金が科されることとなりますので、運転中はできるだけ無線通話装置の使用を控えるよう、御理解と御協力をお願いいたします。

### 参考3. ドライブレコーダーがとらえた事故の瞬間



#### ドラレコ・デジタコを活用しよう

ドラレコの概要
デジタコの概要
ドラレコがとらえた事故の瞬間

#### ドラレコがとらえた事故の瞬間

ドラレコは、様々な状況下で起こる事故の一部始終を目撃しています。下記では、ドラレコが撮影した事故の瞬間の動画をご紹介します。

事故の恐ろしさを認識すると同時に、どのようにして事故が起こったのか、どうすれば事故が防げたのかを考えてみてください。



動画を再生するためには、Windows Media Playerが必要です。お持ちでない方は、上記ボタンをクリックしてMicrosoftのサイトよりダウンロードしてください。



#### クルマの陰から子どもが飛び出し！

一方通行の道路を走行中、路肩に停車していたクルマの陰から子どもが飛び出してきたために触車してしまった事例です。

この事故の要因、また事故を回避するためにはどのような運転を心掛けたらいいのかを考えてみましょう。



※事故発生事業者の特定を避けるため、ボンネット部分にモザイクを入れています

▲このページの先頭へ



#### カーブの死角からバイクが出現！

ゆるやかなカーブの死角から、バイクが突然現れたため、あわや衝突！となりそうになった事例です。

この事故の要因、また事故を回避するためにはどのような運転を心掛けたらいいのかを考えてみましょう。



※事故発生事業者の特定を避けるため、ボンネット部分にモザイクを入れています

▲このページの先頭へ



#### ETCのバーに接触！

ETCの料金所を通過しようと速度を上げたところ、バーが開かずに接触してしまった事例です。

この事故の要因、また事故を回避するためにはどのような運転を心掛けたらいいのかを考えてみましょう。



※事故発生事業者の特定を避けるため、ボンネット部分にモザイクを入れています

▲このページの先頭へ



### 先行タクシーに追突！

ブレーキのタイミングを逸してしまったために、先行のタクシーに追突してしまった事例です。

この事故の要因、また事故を回避するためにはどのような運転を心掛けたらいいのかを考えてみましょう。

※事故発生事業者の特定を避けるため、ボンネット部分にモザイクを入れています

▲このページの先頭へ



### 先行車に追突！

上記の事例と同様、ブレーキのタイミングを逸してしまったために、先行車に追突してしまった事例です。

この事故の要因、また事故を回避するためにはどのような運転を心掛けたらいいのかを考えてみましょう。

※事故発生事業者の特定を避けるため、ボンネット部分にモザイクを入れています

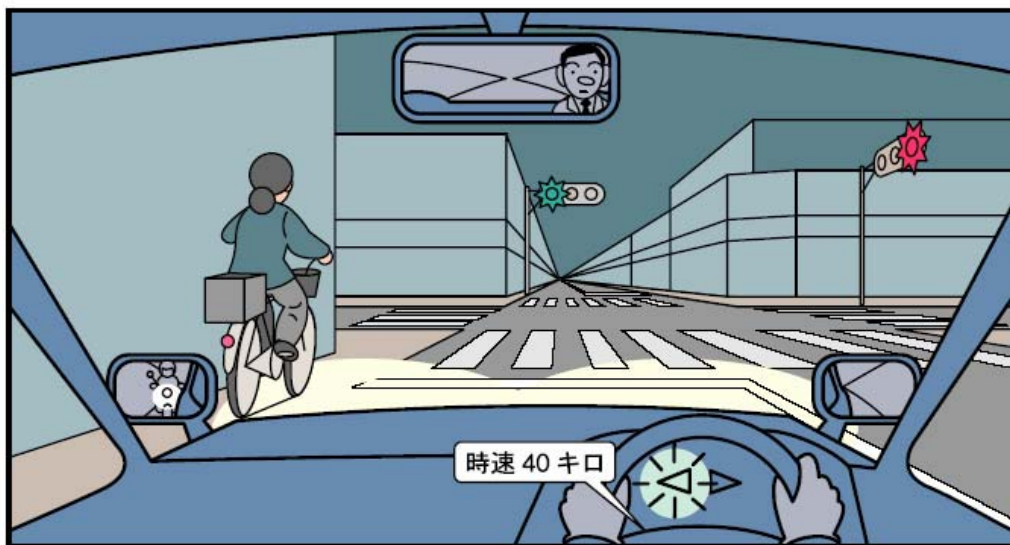
▲このページの先頭へ

参考4. 危険予知トレーニングシート集 ((独) 自動車事故対策機構)



## 〔タクシー1〕 夜間の交差点を左折

交通場面の状況等	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・前方の信号が青の交差点に接近し、左折しようとしている。</li> <li>・前方を自転車が走行している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・制限速度：時速50キロ</li> <li>・路面：乾燥</li> <li>・天候：晴</li> <li>・乗客：1名</li> <li>・運転者：年齢51歳</li> <li>・運転経験：10年</li> </ul>



どのような危険が潜んでいるか	どのような運転をすればよいか

参考5. 危険予知（事故回避トレーニング）（(社)日本自動車連盟）

http://www.jaf.or.jp - 危険予知 - Microsoft Internet Explorer

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(T) ヘルプ(H) リンク >>

Accident Prevention Training Accident Prevention Training Accident Prevention Training

**Accident  
Prevention  
Training**  
危険予知  
事故回避トレーニング

~~~~~

**あなたの危険予知度は？**

交通事故にあわないドライバーは、  
危険を事前に察知し、  
避けながら運転できるドライバーです

上の絵のテーマをクリックすると問題写真が出ます。あなたが運転中に最も注意するものを、写真の中から選んでクリックしてください(ただしカーソルが指のマークにならない所は対象外です)。あなたの危険予知度と注意点が判定されます。

解答の中に「VOICE」のアイコンがある場合、クリックすれば声のアドバイスも聞けます。

インターネット

スタート 3 Internet Explorer 2 Microsoft Office... Adobe Acrobat Pro... [新アカウント] 郵... 参考資料 11:44



http://www.jaf.or.jp - 危険予知 - Microsoft Internet Explorer

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(T) ヘルプ(H) リンク >>

Accident Prevention Training Accident Prevention Training Accident Prevention Training






あなたは片側3車線の道路を走っています。写真は運転席から見たものです。右側を走る車とともに交差点に差し掛かると、対向車線で右折待ちをしていた車が2台縦けて曲がり始めました。この時、あなたは何かに注意して運転しますか？

どこに注意を配りますか？  
写真上から選んでクリックしてください。



危険予知目次へ

ページが表示されました

スタート | 3 Internet Explorer | 2 Microsoft Office... | Adobe Acrobat Pro... | [新規アカウント] 郵... | 参考資料 | A般 | CASE KONG | 11:45

## 参考6. 事故発生時の対応

出典：国土交通省自動車交通局旅客課「NPO等が行うボランティア輸送における運転協力者に対する人材育成のための教育体制の整備（平成17年度報告書）」

移送・移動サービスを実施する際、日頃から十分に検討をしておく必要のあることが、事故の防止と事故発生時の対応です。事故は日頃の注意と訓練などによってある程度防止することができます。しかし、100%防ぐことはできません。万一事故が発生した場合には、現場での適切な処置とその後の対応が重要です。

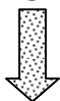
ここでは、特にサービス提供中の事故について説明します。利用者に対して実施団体が責任を負うのは、利用者がその団体の管理下に置かれている間です。ここでいう「管理下」とは、わかりやすくいえば、「こんにちは」（利用者に会った時）から「さようなら」（利用者とは別れる時）までの間になります。状況的には、車両に乗るまでの玄関またはベッドから車両に乗るまでの間の事故、自動車乗車中に起きる事故、目的地で自動車を降りた後の事故とに分けられます。

### 1) 自動車乗車中に起きた事故

「自動車乗車中」とは、乗降中を含めた「車両にふれている状態」とされています。もちろん車いす利用者がリフトを使用して乗降している時も乗車中と見なされます。

この場合は、自動車事故となりますので、事故が発生した場合の手順は次（図）のようになります。

#### ① 負傷者の救助



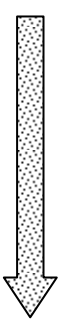
利用者や事故の相手と負傷者がいる場合には、救助を行います。また、応急処置をできるだけ行います。

#### ② 2次災害の防止



後続車両に事故がわかるように標示をしたり、事故車やケガ人を路肩に退避させたりして、さらに事故が拡大することを防ぎます。

#### ③ 警察、救急への通報



負傷はケガなど出血をとまなう場合だけでなく、ムチ打ちや打撲なども含まれますので、外傷がない場合でも、利用者や事故の相手が、痛みや違和感などを訴えた場合には、必ず病院で診てもらってください。また運転者自身も、痛みなどを感じた場合、事故の処理が済み次第、病院に行くようにしてください。利用者の持病や通院状況など、治療上必要な情報がある場合は、救急機関に伝えます。わからない場合は運行管理の責任者へ確認をします。物損事故の場合は警察への通報のみになります。

#### ④ 運行管理の責任者への連絡



運行管理の責任者へ速やかに連絡します。

#### ⑤ 利用者の家族や関係者への連絡

#### ※ 修理工場、保険会社への連絡

迎車・回送中で引き続き運行予定がある場合、以後の利用者などには、運行管理の責任者から連絡してもらいます。また利用者が乗車中の場合は、運行管理の責任

者に判断を仰ぎます。修理工場、保険会社への連絡も運行管理の責任者が行います。

どんな事故の場合でも必ず警察に届け出を行った上で、運行管理の責任者に連絡をします。その場の判断で安易に示談をすすめることは、運転者個人のみならず、団体の信用を失いかねません。

活動中の事故は、特に運転協力者の不注意などによる原因の場合、基本的には、事故を起こした責任は運転協力者にかかります。

この場合の責任とは、

- 1) 刑事上の責任——懲役、禁固、罰金、過料（反則金）
- 2) 行政上の責任——運転免許の取消や停止
- 3) 民事上の責任——損害賠償

があります。1) と 2) については、運転者に直接かかりますが、3) の民事上の責任は団体（任意団体の場合は代表者）と連帯して負うこととなります。

## 2) 自動車乗車中以外の事故

自動車乗車中以外の事故については、たとえば利用者の家で家財道具を壊した、利用者を介助中に車いすが転倒して利用者がケガをした、介助中に車いすを第三者のものにぶつけて壊したなどが考えられます。

事故が起きた場合の一般的な対応は、次（図）の手順で行います。

### ①負傷者の救助



ケガがある場合は応急手当を行います。外傷がない場合でも、痛みなどを訴えた場合は、必ず診察を受けてもらうようにします。

### ②二次災害の防止



壊れたものなどで、他の人がケガをしないように注意します。

### ③救急への通報



ケガがある場合（または疑われる場合）などで急を要する場合には、その場の判断で通報します。

### ④運行管理の責任者への連絡



運行管理の責任者へ速やかに連絡します。

### ⑤利用者の家族や関係者への連絡

## ※ 保険会社への連絡

どのような場合でも、利用者などにケガを負わせた場合や物品に損害を与えた場合は、必ず運行管理の責任者へ報告をしましょう。その場の判断で安易に示談をすすめることは、運転者個人のみならず、団体の信用を失いかねません。

各団体では、利用者に提供するサービスの範囲を決めていますが、実際の現場では利用者からいろいろと頼まれることが多く、善意で引き受けてしまうことがあると思います。しかし、団体が加入している保険で保障できる範囲は、原則として団体が決めたサービスの範囲です。決められたサービス以外の事故では、個人として責任を負う場合もありますので、十分注意しましょう。

この場合の責任としては

- 1) 刑事上の責任——懲役、禁固、罰金、過料
- 2) 民事上の責任——損害賠償

が考えられます。それぞれ運転者（介助者）と団体（任意団体の場合は代表者）にかかります。

## 参考7. 基本的なリスク対応

出典：国土交通省自動車交通局旅客課「NPO等が行うボランティア輸送における運転協力者に対する人材育成のための教育体制の整備（平成17年度報告書）」

利用者の体調が急変した場合、運転中の場合には速やかに安全な場所に車両を止め、声かけをしつつ利用者の様子を見ます。

### (1) 利用者の体調不良時（体調が急変した時）

- 1) 声をかけながら、意識の有無や、呼吸の状態を確認します。
- 2) 本人の意識がなく、容態が不明の場合は、救急車の要請をします。
- 3) 会話が可能な場合、どのような症状か、どのように対応すればいいかを聞きます。また、ベルトを緩めるなどして楽な体勢にします。  
このような状態でも、救急車の出動要請を利用者が希望するようであれば、救急機関に連絡します。判断に悩む場合には、躊躇せず救急車を呼びましょう。
- 4) 救急隊員が到着するまで、離れずに様子を見ます。  
救急隊員の到着後、体調の急変の状況や、救急隊員が到着するまで間の様子の変化を的確に伝えます。
- 5) 運行管理の責任者に連絡し、利用者の家族や関係者へ状況を伝えてもらうとともに今後の対応について指示を受けます。  
※ 明らかに救急車が必要ないと思われる場合は、しばらく様子を見るとともに、落ち着き次第、本人の希望や運行管理の責任者の指示に従って、近くの病院やかかりつけの病院へ連れて行くか、利用者の自宅に帰ります。

### ❗ 車内で体調不良を起さないために

車内は密閉された空間であるため、思わぬ原因で利用者が体調を崩すことがあります。おもな原因として、窓からの直射日光や、冷暖房の効き過ぎ、走行にともなう振動、排気ガスなどの臭いが考えられます。

起こりうる症状としては、熱中症や熱射病、低体温症などさまざまですが、最悪の場合、意識障害や呼吸困難、脱水症状が引き起こされることも考えられます。

また、最近の車両は、運転席部分と車いすスペースなどの後席部分の冷暖房管理が別々になっている場合も多いため、運転席が快適な状態であっても利用者が同じ状態とは限りません。そのため後席部分の車内環境の管理には注意を払うことが必要です。

### ❗ 応急救護について

事故などで、利用者や第三者が負傷した場合、できる限りの応急処置を行います。応急処置の基本は、薬などを使わず、現状より容態を悪化させないことです。

心肺停止など生命に危険がある場合、一刻も早い適切な処置が必要であることから、躊躇せず救急機関に協力を要請しましょう。

移送・移動サービスの利用者は、からだ（内部）の障害や高齢にともなう疾病をもつ人が少なくありません。容態によっては、特に専門的な応急処置が必要な場合もありますので、運行管理の責任者をとおして確認しておきます。利用者が緊急連絡先カードを携行している場合もあります。

## ■おもな症状に対する知識

### 1) 意識障害

意識障害とは、覚醒の程度、すなわち、周囲のことがわかる状態や外界の刺激に対する反応が低下もしくは消失した状態をさします。

#### ■対処法

意識障害の場合、呼吸の有無と、脈拍を確認して、こちらの問いかけや刺激への反応の程度を見ます。問いかけに応じないなど、意識が戻らない場合、救急車を手配し、運行管理の責任者の指示を仰ぎます。

#### ■意識障害のおもな原因

- 脳に原因がある場合（中枢神経疾患）  
脳血管障害、脳腫瘍脳炎、髄膜炎、脳腫瘍、てんかん発作など
- 脳以外に原因がある場合  
内分泌・代謝疾患：糖尿病、低血糖、尿毒症など  
循環器疾患：心筋梗塞、心不全、貧血など  
呼吸器疾患：低酸素症など

### 2) 呼吸困難

呼吸困難とは、「呼吸ができない・しにくい」「息がつまる」「ぜいぜいする」などの自覚的な症状をさします。動悸・息切れ・胸部の圧迫感や痛み・不快感などとして訴えることもあります。

#### ■対処法

呼吸困難の場合、車内では、温度や湿度を適切にしながら、室内の換気に配慮し、衣服やベルトなどによる緊張や圧迫を緩めて姿勢を楽にします。

#### ■呼吸困難のおもな原因

- 肺や気管支に原因がある場合（肺疾患の場合）  
肺炎、気管支炎、肺気腫、気管や気管支に痰がつまる場合など
- 心臓に原因がある場合（心疾患の場合）  
高血圧、心筋梗塞、心筋症、心臓弁膜症など

### 3) 脱水症状

汗をたくさんかいた時や、発熱や下痢、嘔吐をした時には、水分が不足しがちです。脱水症状とは、体内の水分の減少によって体調が変調する状態をさします。

#### ■対処法

脱水症状の場合、水をゆっくりと、かむように飲ませます。市販のスポーツ飲料にはミネラルや糖分が含まれており、水よりも早くからだに吸収されるので、本人が希望するようであれば利用します。

### 4) 熱中症

気温の高い環境にいることで、体温が上昇して体調をくずすことを熱中症といいます。原因によって日射病や熱射病とも呼ばれます。車内では、窓から差し込む日差しによる温室効果が起きやすいので注意します。この場合カーテンやサンシェードの利用が有効です。

エアコンは、運転席と後席部分では効き方が違ったり、吹き出し口のそばに利用者がいると、からだの一部が冷えたり、暖まりすぎたりしますので注意してください。脊髄損傷や頸椎損傷の障害では、汗をかくことによる体温調整が難しいので、特に注意してください。

#### ■対処法

風通しがよく、比較的涼しい場所で、衣服を緩め、水平か上半身をやや高めに寝かせます。意識があれば水などを飲ませたり、頭を冷やしたりします。

また、障害の種類によっては、ケガや病気でなくても体調の調整が必要になる場合もあります。

## 参考8. 座位姿勢のとり方・修正の仕方

出典：ガイドヘルパー技術研究会「ガイドヘルパー養成研修テキスト」平成15年、中央法規出版

自力で身体を支えて座ることが困難であったり、長時間安定して座れない人の姿勢保持は、障害の特性や程度に応じた座位保持装置を使用したり、車いすの工夫、また、クッションやマット等を当てて改善する等して、良好な姿勢を保持するようにします。

そのためには、専門家（リハビリテーション専門医、理学療法士、作業療法士など）による適切な評価と処方、指導を得ておくことが大切です。また、座位姿勢のとり方・修正の仕方については、以下の点について基礎的知識として押さえ、配慮することが必要です。

- 1) 原疾患の特性について  
進行性か、非進行性か、変動性か。起こりやすい合併症があるかどうか。
- 2) 医学的リスクについて  
誤嚥、痙攣、窒息、呼吸障害、褥瘡などへの配慮はどうか。

### (1) 座位姿勢のとり方

車いす等に座位姿勢をとる場合は、利用者が不安を感じないように、利用者の様々な身体状況に合わせて安全・安楽に座位保持することが大切です。また、それに応じた工夫は、利用者や家族に聞いて、慣れた方法で実施し、不安を少なくします。

- 1) まず、確認することは、車いすのブレーキがかかっているかどうかです。この確認は、安全面で忘れてはならないことです。
- 2) 車いすの座面、背面のシートがしっかり張ってあるかどうか、この確認も良好な姿勢を保持するうえで大切です。
- 3) 座位姿勢のとり方は、
  - ① 車いすの座面に対して頭部を垂直に保持し、頭が十分に高い位置にあるように座ります。重力に抗して身体を起こします。
  - ② 車いすの背もたれ部と座面に隙間のないよう、骨盤後傾とならないように座位し、フットレストに足底を付けます。
  - ③ 骨盤は座面に対して水平に保持することが大切です。骨盤の安定を図ることは、座位保持の原則です。左右の座骨に体重が均等に加重されれば、頭部と体幹の均衡が図れます。骨盤・下肢・腰部・胸部・頭部の順に、座面に対して垂直に保持されているかどうか確認します。
  - ④ 股関節を十分に開いて外転し、座面との接触面積を大きくして安定を図ります。
  - ⑤ 重度の脳性まひにおいては、脊柱変形や四肢の拘縮、筋緊張の異常などにより、不安定な座位姿勢になります。腰部から体側への支持、下肢を開くための股パット等で安定させ、体幹のコントロールを図ります。
  - ⑥ 筋ジストロフィー症のような進行性疾患においては、特に、デュシェンヌ型進行性筋ジストロフィーの場合、よい姿勢をとることは、体幹変形の進行を遅延させるうえで大切です。しっかりした座面と背面シートにより骨盤の安定化を図って座位し、腰椎前わん位を保持

します。側方支持部により側わんの矯正及び体幹の支持を図ることで安定します。

ただし、あまりしっかりと固定すると日常生活の妨げとなり、また、呼吸に悪影響を与えるので、注意が必要です。

- ⑦ 関節リウマチにおいては、身体各部の関節に痛み、変形、拘縮、機能障害があり、安楽な姿勢での座位保持となります。背面シートを頭部まで支持できるようにした、リクライニングの車いすで座位の角度を調整します。また、立ち上がりやすいように座面を高めにします。

## (2) 座位姿勢の修正の仕方

座位姿勢の修正は、良好な姿勢を保持するうえで、また、座位保持の目的を達成するために重要です。車いすの工夫に加え、身体状況に十分配慮された座位保持装置によって修正することで、安楽、快適な座位となり、変形の予防、日常生活の中での障害の軽減が図られることとなります。介護の負担も軽減されます。

座位姿勢の修正の仕方は、

- ① 重度の脳性まひにおいては、首の座りが不安定で前に折れ曲がってしまったり、顔を上に向けたままにした状態が定まった状態の場合、リクライニングできて座面と背面が一体化して動く、振り子式モールド型、モジュール型、バケットシート型の座位保持装置に座らせ、肩からと胸からベルトで支持し、股から腰部にもベルトで支持し、姿勢を整えて車いすに移動させます。
- ② 重度脳性まひで痙直型四肢まひにおいては、全身が硬く緊張するので、骨盤が後傾し、下肢が突っ張るように伸展し、腰が浮いてしまうような場合、また円背、肩の緊張から前かがみになり首が肩に寄るような姿勢では、骨盤・腰椎の位置関係を整えることが重要です。股関節を外転させて座面を後ろに下げて、骨盤を起こします。
- ③ 重度脳性まひでアテトーゼ型においては、下肢より上肢機能に問題のあることが多く、非対称性緊張性頸部反射のため両手を前に出すことができないので、車いす等に工夫を加え、握り棒などを握らせ、上肢を前に出し、姿勢の安定を図ります。

円背の強い脊柱側わんの場合、体幹を対称的に伸ばします。

側わんがある場合は、変形して弓なりに出た部分の中央から下の方を抑え、反対側凹側の上下を抑え、骨盤で均衡を図ります。

- ④ デュシェンヌ型進行性筋ジストロフィーにおいては、
- 伸展型：体幹の前傾姿勢が保持しやすいように、体幹前面に軟性コルセット、車いすへの固定装置を用いています。
  - 側わん型：体幹の側方と、側わんしている側の座骨部分に痛みを生じやすいので、骨盤を安定させるための側方パットを用います。  
ポリプロピレン製の側方支持部、矯正用ベルトで調整します。
  - 後わん型：仙骨部と背部に痛みが生じやすく、体が前に倒れやすいので、体幹前面に軟性コルセット、側方からポリプロピレン製の板で支えます。車いすの固定用ベルトで安定を図ります。



### (3) 姿勢保持の留意点

姿勢保持がなぜ必要なのか、それによって何が得られるのか、ということを押さえて関わることが大切です。

車いすに座位保持し、外出することは、大変な不安と緊張を伴います。運転協力者は、車いす走行中の利用者の座位の安定感や、痛みが生じていないか、窮屈なところはないか等、時々声をかけて確認し、利用者の心身のリラックスにも配慮し、訴えには適切に対応します。また、言語表現が困難な場合、意思の疎通が図れないような場合には、利用者の細かい表情の変化や動き等に留意し、障害に応じた配慮が必要です。

座位姿勢の崩れがあると安全・安楽が確保できません。

注意することは、

- ① 両下肢が車いすのフットレストからずれてはいないか
- ② 両上肢がアームレストからずれてはいないか
- ③ 背部や腰部がずれて深く沈み込んではいないか
- ④ 体幹が左右いずれかに傾斜しすぎてはいないか
- ⑤ 頭部が深く前倒しすぎてはいないか
- ⑥ 姿勢保持のための矯正ベルトやパット、クッション等が窮屈そうではないか

このような状態が見られれば、運転協力者は、利用者に声をかけ、確認してそれぞれの修正を行い、良好な姿勢にします。利用者への声かけは、車いすのストッパーを必ずかけて、運転協力者は、利用者と目の高さを同じにして対面し、些細なことでも安心して話せるような雰囲気づくりを意識して対応します。

車いすには、個々の障害に応じた工夫があります。事前に操作方法を把握しておきます。

参考9. コミュニケーション支援ボード

(出典：全国知的障害養護学校長会・財団法人明治安田こころの健康財団)

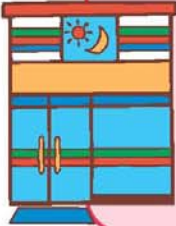
コミュニケーション支援ボード  
Communication support board

# つた わたしの伝えたいこと


What I want to communicate

|                                                                                                                            |                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>トイレ</p>  <p>Restroom</p>               |  <p>いたい</p> <p>Pain</p>                     |
| <p>のみたい</p>  <p>I am thirsty</p>         |  <p>たべたい</p> <p>I am hungry</p>            |
| <p>はい</p>  <p>Yes</p>                   |  <p>いいえ</p> <p>No</p>                     |
| <p>ほしい</p>  <p>I want it</p>            |  <p>やめて</p> <p>Please stop</p>            |
| <p>わからない</p>  <p>I don't understand</p> |  <p>でんわ<br/>してください</p> <p>Please call</p> |


**おみせ**  
**お店**  
Shop




**レジ**  
A cash register



**どこに?**  
Where?



**案内所**  
Information desk



**レストラン**  
Restaurant



**メニュー**  
Menu




**お水をください**  
Can I have water?




**いくら?**  
How much?




**えき**  
**駅**  
Station




**きっぷ**  
Ticket




**のりば**  
Platform




**でくち**  
Exit




**やくしよ**  
**役所**  
Government office




**うけつけ**  
Reception desk




**ふくしか**  
Welfare department




**けいさつ**  
警察  
Police station






みち  
道をおしえて  
Please show me the way





おとした  
I lost something




たすけて  
Help

**びょういん**  
病院  
Hospital






いたい  
Pain




からだ  
(どこ?)  
Which body part ?




くすり  
薬はどこ?  
Where is the medicine ?

What is your \_\_\_\_\_ ?


**あなたの？**



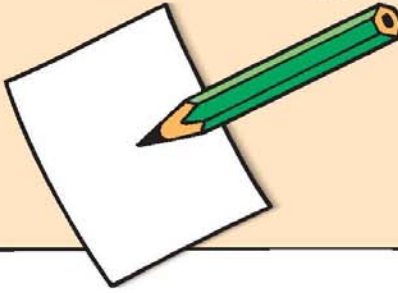
なまえ  
名前  
Name



じゅうしょ  
住所  
Address



でんわ  
電話  
Telephone number



\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



日本工業規格JISでは、「コミュニケーション支援用絵記号デザイン原則」(JIS T 0103)を2005年に制定しました。このコミュニケーション支援ボード「わたしの伝えたいこと」は、日本工業規格JISで「コミュニケーション支援用絵記号デザイン原則」を検討している時にこれらの絵記号(例示)をもとに作成されたものです。コミュニケーション支援用絵記号(例示)とともに、広い分野で活用されることを期待しています。

企画・製作：東京IEP研究会

イラスト：桜田 耕司

主 催：全国知的障害養護学校長会・財団法人明治安田こころの健康財団  
 共 催：全国特殊学校長会・全国特別支援教育推進連盟  
 全国知的障害養護学校PTA連合会  
 後 援：文部科学省・経済産業省・全国特殊学級設置学校長協会  
 東京都教育委員会・社会福祉法人全国社会福祉協議会  
 社会福祉法人全日本手をつなぐ育成会・社団法人日本自閉症協会  
 特別後援：読売新聞社  
 推 薦：厚生労働省  
 協 力：警視庁  
 協 賛：明治安田生命保険相互会社  
 財団法人みずほ福祉助成財団・財団法人ヤマト福祉財団  
 事 務 局：財団法人明治安田こころの健康財団「コミュニケーション支援ボード」係  
 FAX：03-3590-7705 E-mail：soudan@my-kokoro.jp  
 ホームページ：<http://www.my-kokoro.jp>

★ダウンロードして自由にご利用いただけます。