

4. 運行管理業務講習会

(1) 検討のすすめ方

既存の資料等をもとにテキストを作成し、テキスト内容に準拠した講習会を企画する。講習会は、テキストに基づいたカリキュラム内容を評価してもらうための試行講習会であり、受講生はモニターとして講習会に参加する。講師からは、指導する立場からカリキュラム内容を評価してもらう。

試行講習会のカリキュラムを作成するにあたっては、『活動経験のない人が安全・安心な運行の提供に必要な基本的な知識を学べる』ことに留意した。

なお、今年度の国土交通省の業務の枠組みにおいて、別途運転協力者についても試行講習会を通じて標準的なカリキュラムのあり方を検討している。本書には合わせて運転協力者についても記載したので、必要に応じて< 3. 運転協力者講習会 >を参照されたい。

(2) 講習会テキストの作成

1) 作成体制

検討会委員を含めたテキスト作成検討ワーキングを開催し、テキスト内容を検討した。内容に応じて専門家を招き、アドバイスをいただいた。テキストの完成まで、10回のワーキングを開催した。

メンバーおよびアドバイスをいただいた専門家は、以下に示すとおりである。

<ワーキングメンバー>	
東京ボランティア・市民活動センター	藤原 孝公
移動・移送サービス地域ネットワーク団体連合会	伊藤 正章
NPO 法人 福祉交通支援センター	伊藤 みどり
<アドバイスをいただいた専門家>	
東京ボランティア・市民活動センター	安藤 雄太
NPO 法人 ワーカーズ・コレクティブケアびーくる	河崎 民子

敬称略

2) テキスト作成

団体の活動は、運行管理や相談受付、その他事務など、複数業務が組み合わさって成り立っており、業務全体を1人で受け持ったり複数人で分担したりするなど、団体の規模により業務態勢は様々である。このため、『リーダー等の行うコーディネート業務の講習会』として全てをリーダーという言葉でくくってしまうことは、受講生にとって内容をイメージしにくくなり、ガイドラインでは運行管理体制の明確化が求められていることから、本テキストは『安全・安心な運行を提供するために必要な内容』を主とし、運行管理業務に関連する内容と、それに付随して必要な項目を盛り込むこととした。

引用文献

東京ボランティア・市民活動センターによる『移送サービスコーディネーター研修体系プロジェクト』で作成中の『移送サービス・コーディネーターベーシックマニュアル』の未定稿原稿を引用文献とし、必要に応じて原稿の修正や新規執筆を行った。運転協力者講習会テキストと共通する部分については、運転協力者講習会テキストの原稿を活用した。

項目の検討

ワーキングメンバーより提案された運行管理業務講習会に必要なカリキュラムや、『移送サービスコーディネーターマニュアル 構成案（東京ボランティア・市民活動センター）』をもとに、日々の運行管理業務を振り返りながら項目の検討を行った。

なお、数回の講習会開催を経て内容を再検討しており、「*」の項目はその時に新たに追加された。

表 4-1 テキスト項目(1/3)

内容と主旨	備考
1. はじめに 主旨：研修の目的を理解する	
2. 移送サービス概論 主旨：自分たちの活動内容を知る	
1. 移送サービスとは	・運転協力者講習会テキストの原稿を活用
2. STS	
3. 日本における移送サービスの歴史と現状	
4. 移送サービスの意義と市民活動	
3. 移送サービスにおける運行管理について 主旨：移送サービス・コーディネーターと運行管理業務の役割、本テキストの主旨を知る <テキスト作成時の留意点> ・コーディネーター業務と、それに占める運行管理業務の部分を示し、本テキストでは主として運行管理業務に焦点を当てることを明記した	

表 4-2 テキスト項目 (2/3)

	内容と主旨	備考
4	<p>移動困難者とは</p> <p>主旨：利用者を知るとともにニーズ把握のポイントを知る</p> <p><テキスト作成時の留意点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・運転協力者を適切に配置したり、運転協力者に対して適切な接遇の指示を出せるよう、利用者のニーズを把握するポイントを明示した 	
	1. 移動困難者とは	・運転協力者講習会テキストの原稿を活用
	2. 利用者の理解とニーズの把握について	・運転協力者の適切な配置と運転協力者への適切な指示のため、利用者のニーズを把握する重要性を追加
	3. 肢体不自由	<ul style="list-style-type: none"> ・運転協力者講習会テキストの原稿を活用すると同時に、運行管理業務に必要とされるニーズ把握の視点を追加
	4. 視覚障害	
	5. 聴覚障害	
	6. 言語障害	
	7. 内部障害	
	8. 精神障害	
	9. 知的障害	
	10. てんかん	
	11. 高齢者	
5	<p>利用者への対応</p> <p>主旨：利用者とのやりとりにおけるポイントを知る</p>	
	1. 利用（入会）に至るまで	
	2. 利用者のニーズを把握するために	
	3. 自宅および自宅付近の状況を確認する	
*	4. 利用者からの意見や苦情への対応	・『苦情だけでなく意見も重要』との見解のもとに、途中で意見についても追加
6	<p>運転協力者への対応</p> <p>主旨：質の高い運転協力者の維持、適切な運転協力者の配置に必要な対応のポイントを知る</p>	
*	1. 募集	・『募集があって初めて運転協力者が応募し、運転経験を確認することができるのであり、経験を確認する前の段階が必要』との意見のもとに、途中で追加
	2. 運転経験を確認する	
	3. 健康管理	
	4. 高齢ドライバーへの対応	
	5. 運転協力者の積極的な協力を得るために	
	6. 導入時研修の実施	
	7. 研修計画の立案	
	8. 労務管理の基礎知識	
7	<p>運行管理</p> <p>主旨：安全・安心な運行管理のポイントを知る</p>	
	1. 安全運行のために	
	2. 利用予約	
	3. 運転協力者のコーディネート	
	4. 運行計画の作成	
	5. 運行経路の確認	

表 4-3 テキスト項目 (3/3)

	内容と主旨	備考
7. 運行管理 主旨：安全・安心な運行管理のポイントを知る		
*	6. 予約内容の再確認	・『予約を直前に変更されることもあるので、直前の確認は重要』との意見のもとに、途中で追加
	7. 運行指示と点呼	
	8. サービス終了時の確認事項	
	9. 記録	
*	10. マイカーを使用する場合の運行管理	・『運転協力者と同様、マイカーへの対応を盛り込むべき』との意見のもとに、途中で追加
8. 車両管理 主旨：適切な車両管理と利用者にあった車両の手配を知る		
	1. 福祉車両とは	・運転協力者講習会テキストの原稿を活用
	2. 車両点検	
	3. マイカーを使用する際の注意について	・運転協力者講習会テキストの原稿を活用
*	4. 安全運転管理者の選任	・『法律で定められている』との意見のもとに、途中で追加
9. リスクマネジメント 主旨：リスク防止とリスク対応を知る		
	1. リスクマネジメントとは	
	2. 車両の故障	
	3. キャンセル時の対応	
	4. 利用者の体調不良	
	5. 事故時の対応	
	6. 保険（手続き、保険会社との関係づくり）	・運転協力者講習会テキストの原稿を活用
	7. 感染症の予防	
10. 移送サービスに関する法律・制度を理解する 主旨：活動に関する法律・制度を知る		
	1. 関係道路運送法	・運転協力者講習会テキストの原稿を活用
	2. 関係道路交通法	
	3. 道路運送車両法	
	4. 有料道路通行料金の割引について	
	5. 福祉制度（税制優遇制度）	
	6. 最近の交通事故の状況	
11. より活動内容を深めるために 主旨：利用者を含む様々な関係者との連携による活動の深め方を知る		
	1. ネットワーキングをすすめる	
	2. 利用者の代弁者として	
	3. 活動を広報する	