

表（運行管理業務3）利用者への対応

内容	時間 (分)	オプション (資料・パワーポイント・実技)
ニーズ把握の重要性を知る	50	・使用書類の見本（映像もしくは手元資料） 等
<ul style="list-style-type: none"> ・入会までの流れ >>申込希望の背景と団体の受け入れ条件を照会することの重要性、入会時の説明事項等を理解する。 ・ニーズ把握のコツ >>利用者に最適なサービスを提供するための、必要最低限の情報収集のポイント等を理解する。 ・適切な運行のための情報収集 >>運転協力者に送迎時の適切な対応を指示するため、利用者の自宅付近の状況等の情報収集のポイント等を理解する。 ・利用者からの意見や苦情への対応 >>苦情や意見が発生する背景や発生した場合の対応、活動への生かし方等を理解する。 		

表（運行管理業務4）運転協力者への対応

内容	時間 (分)	オプション (資料・パワーポイント・実技)
運転協力者との連携を知る	50	・使用書類の見本（映像もしくは手元資料） 等
<ul style="list-style-type: none"> ・活動の方針を理解してもらう >>団体の活動にあった運転協力者を確保するための、募集段階で活動内容を説明することの重要性を理解する。 ・運転経験の確認 >>移送サービスに関連する運転経験のみならず、普段の運転頻度や介護・運転に関する資格等についても確認する必要があることを理解する。 ・普段の健康管理 >>運転協力者との限られた接点の中で健康管理を確認するタイミングや、睡眠・飲酒・疲れ等確認するポイント等を理解する。 ・高齢者ドライバーへの対応 >>意欲と身体機能状態に応じた対応のポイント等を理解する。 ・モチベーションの高め方 >>貴重な人材を継続的に確保するため、活動を賞賛すること等、定期的に意欲を高めるポイント等を理解する。 ・研修計画 >>知識や技能を学ばせる導入時研修と、普段の活動を振り返る機会の一つとなる現任研修を計画するポイント等を理解する。 ・労務管理の基礎知識 >>運転協力者と団体が雇用関係にある場合の管理事項等を理解する。 		

表（運行管理業務5） 運行管理

内容	時間 (分)	オプション (資料・ポイント・実技)
<p style="text-align: center;">運行管理のポイントを知る</p> <ul style="list-style-type: none"> ・移送サービスと運行管理の流れ >>移送サービス全体の流れと運行管理業務の占める役割を理解する。 ・安全運行のためのポイント >>安全で安心な運行を提供するために運行管理業務における役割と業務の流れを理解する。 ・利用予約と予約の再確認 >>利用者氏名、利用日、目的地、目的地への到着希望時間、乗車地点及び出発時間、介助の有無、同乗者の有無、荷物の有無等を確認する等、予約の受け方を理解する。 ・運転協力者のコーディネーター >>運転協力者のスケジュール調整方法や、調整時の留意点等を理解する。 ・運行計画の作成 >>運行経路や所要時間を元に、出発、運行、帰庫までの運行計画の立て方法等を理解する。 ・運行経路の確認 >>運行経路上の目印の確認、交通情報の収集等、運転協力者へ適切な指示を与えるための情報収集のポイントを理解する。 ・運行指示と点呼 >>運転協力者への指示、確認について >>睡眠、飲酒、体調等運転協力者の健康状態についての確認等、必要な事柄を理解する。 ・サービス終了時の確認事項 >>利用者及び運転協力者への確認事項について理解する。 ・記録 >>記録の必要性を理解し、主な記録様式（利用相談記録、利用者状況調査記録、予約受付票、運行計画書、運行日報、運転協力者登録等）及びその保存方法を理解する。 ・マイカーを使用する場合の運行管理 >>サービス内容の確認・報告や運転協力者の健康状態等を確認することの重要性を理解する。 	120	<ul style="list-style-type: none"> ・使用書類の見本（映像もしくは手元資料） 等

表（運行管理業務6）車両管理

内容	時間 (分)	オプション (資料・ポイント・実技)
<p>車両選択と管理のポイントを知る</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉車両の種類と利用者に合わせた選択のポイント >>リフトタイプ、スロープタイプ等主要な車両の特徴とどのような利用者に適しているか等、車両選択時のポイント等を理解する。 ・車両点検 >>運転協力者とコーディネーターそれぞれが実施する点検内容、定期点検、福祉車両特有の福祉機器の点検実施方法等を理解する。 ・マイカーを使用する際の管理上の注意点 >>マイカーならではの団体との取り決めや連絡体制、運転協力者に対する点検の指示等を理解する。 	60	<ul style="list-style-type: none"> ・実演時に用意できない車種については写真で代替 ・乗降操作 ・主要な車両の仕様リスト ・各種装置や点検の実演等

表（運行管理業務7）リスクマネジメント

内容	時間 (分)	オプション (資料・ポイント・実技)
<p>リスクの予防と削減、発生時の対応を知る</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リスクマネジメントとは >>活動に潜んでいる各種リスクを知る。 ・リスク対応 <ul style="list-style-type: none"> -利用者の体調不良時 >>体調不良時の対応と、体調不良防止、車内での主な体調不良等について理解する。 -車両故障時 >>車両故障時の対応等を理解する。 -事故時 >>事故時の利用者安全確保、コーディネーターとの連絡事項等を理解する。 ・リスク防止 <ul style="list-style-type: none"> -感染症の予防 >>感染症予防のための車内清掃のポイント、消毒薬の種類等を理解する。 -活動に関わる保険 >>移送サービス活動に係る保険の対象等を理解する。 	50	<ul style="list-style-type: none"> ・保険に関する問い合わせ窓口リスト 等

表（運行管理業務 8） 法律・制度

内容	時間 (分)	オプション (資料・パワーポイント・実技)
活動に関する法律・制度を知る	50	-
<ul style="list-style-type: none"> ・関係道路交通法/関係道路運送法 >>駐車禁止や罰則の対象になる行為等、普段の活動に関する内容を理解する。 >>安全運転管理者の選任が必要となるケースを理解する。 >>道路運送法 80 条やガイドラインの概要を理解する。 ・移送サービスに関する制度 >>有料道路通行料金割引、福祉制度（税制優遇制度）等を理解する。 		

表（運行管理業務 9） 活動内容を深める

内容	時間 (分)	オプション (資料・パワーポイント・実技)
関係者との連携の重要性を知る	50	<ul style="list-style-type: none"> ・団体の広報用パンフレットやチラシ ・団体リスト ・自治体等の問い合わせ窓口リスト ・利用者アンケートの結果 ・交流時間の設定（自由座談の時間） 等
<ul style="list-style-type: none"> ・ネットワーキング >>近隣団体、NPO センター、タクシー事業者、行政、関係機関との連携・協力の必要性について理解する。 ・利用者からの積極的な意見収集 >>利用者の意見を反映させる必要性を理解し、効果的な意見収集の方法について理解する。 ・活動広報 >>活動を広報する相手先や広報物件作成のポイント、目的に応じた広報のポイント等を理解する。 		

表（運行管理業務 10） まとめ

内容	時間 (分)	オプション (資料・パワーポイント・実技)
交流の機会を大事にする	-	-
<ul style="list-style-type: none"> ・受講生の自己紹介 ・質疑応答や、受講生同士の意見交換 >>今後の活動に生かせるよう、情報交換の場所を確保する。 		

[その他]

- ・受講生が最初にお互いの顔を知ることができるよう、『まとめ』の自己紹介は講習会の冒頭にもってきて効果的である。
- ・運行管理業務と内容が重複する『移送サービス概論』は、運行管理業務と合同で行ってもよい。

- 1) 時間を確保できる場合に追加すると効果的な講義
 時間の関係もあって標準カリキュラムの扱いにはならないが、時間を確保できる際には、実施すると効果的である。

表（運行管理業務11） 時間を確保できる場合に追加すると効果的な講義

項目名	内容	講師	時間 (分)	オプション (資料・パワーポイント・実 技)
保 険	活動に関する保険を詳しく知る ・移送サービス活動での保険選 びのポイント	・保険会社	30～50	-
体 当 利 験 事 談 者 用	利用者の気持ちを知る ・利用者としての体験談 ・団体運営に携わったの体験談 団体運営は移送サービス活動経 験を有する場合	・利用当事者	30～50	-