

NPO 等が行うボランティア輸送における  
人材育成のための教育体制の整備報告書  
( 概 要 版 )

平成 1 7 年 3 月  
自動車交通局旅客課

## 1 . 調査の目的

単独では公共交通機関を利用することが困難な重度の移動制約者等の移動手段を 確保し、交通バリアフリーを促進する観点から、いわゆる S T S (スペシャル・トランスポート・サービス) を充実していくことが求められている。

「福祉有償運送及び過疎地有償運送に係る道路運送法第 80 条第 1 項による許可の取り扱いについて」(平成 16 年 3 月 1 6 日付、国自旅第 2 4 0 号)には、運転者及び組織の体制について、

(運転者の要件)

- ・ 移動制約者の輸送の安全の確保に関する知識又は経験を有する者であること。

(運行管理体制に対する要件)

- ・ 運行管理に係る責任者が選任されており組織体制が整っていること。
- ・ 点呼、報告、指示、記録等に係る指揮命令系統が明確にされていること。

を、その許可要件として示しているが、上記に示された要件を満たすための、知識、技術習得を目的とした講習会等について、現状では、必ずしもその水準等の判断基準がない状況となっている。

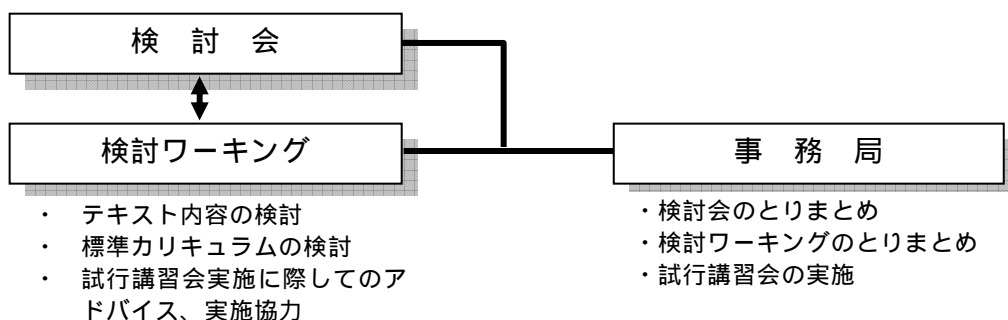
このため、本調査では、全国各地の団体が一定レベルの教育研修の機会を設けられるような標準的なカリキュラムを構築することを目的としている。

## 2 . 検討の進め方及び検討体制

標準カリキュラムの検討にあたっては、検討委員会及びワーキングを設置し検討を行い、現在、N P O 団体で行われている代表的な講習カリキュラムの中から、運転協力者及び運行管理等の業務のそれぞれに必要があると考えられる項目を選定し、それを網羅する形で実験用の教材を作成した。

また、全国 8 箇所において試行講習会を実施し、受講生及び講師からはモニターとして講習会自体やテキスト内容等に対する意見を頂き、これらを基に標準的な講習カリキュラムの構築を進めていくこととした。

なお、試行講習会のカリキュラムを作成するにあたっては、極力、『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』ことに留意することとした。



### 3. 講習実施時におけるその他の条件等

- ・ 1項目の時間は、受講生の負担も考慮し概ね50～60分、実技を伴う講座については110～120分とした。
- ・ 講習会の日程については、日常の活動に与える影響や参加することによる負担を考慮して、全体で2日間とし、開催日は、土・日に設定した。
- ・ 講師には、極力、テキスト・カリキュラムの項目に沿って講義を進めるようお願いをした。
- ・ 講師陣には、講習開催地の人材を優先的に起用し、現地で担当講師を手配できない場合には、検討会や検討ワーキングの経験者等に講師を依頼した。
- ・ 講習実施後、以下の項目について、受講生及び講師からアンケート形式で意見等を聴取した。

#### 【アンケート調査票設問項目】

評価対象		受講生	講師
各項目について	進 行	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 時間配分</li> <li>・ スライド等映像教材の過不足</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 時間配分</li> <li>・ スライド等映像教材の過不足</li> </ul>
	テ キ ス ト	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 内容の過不足</li> <li>・ 講習用としての適切性</li> <li>・ イラスト、写真の過不足</li> <li>・ わかりにくい語句</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 内容の過不足</li> <li>・ 講習用としての適切性</li> <li>・ イラスト、写真の過不足</li> <li>・ 追加教材の必要性</li> </ul>
	講 師	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 話のわかりやすさ</li> </ul>	-
講 習 全 体		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全体の理解度</li> <li>・ 項目順序</li> <li>・ 内容の過不足</li> <li>・ 2日間を通じた理解度</li> </ul>	-
個 人 属 性		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 移送サービス運転歴</li> <li>・ 年齢、性別</li> <li>・ 所属団体種別</li> <li>・ 同様の研修受講歴</li> </ul>	・ 氏名

#### 4. 講習会実施状況

講習会については、以下のとおり全国で8箇所を実施し、延べ266名の受講を頂くとともに、100名の講師にご協力を頂き実施した。

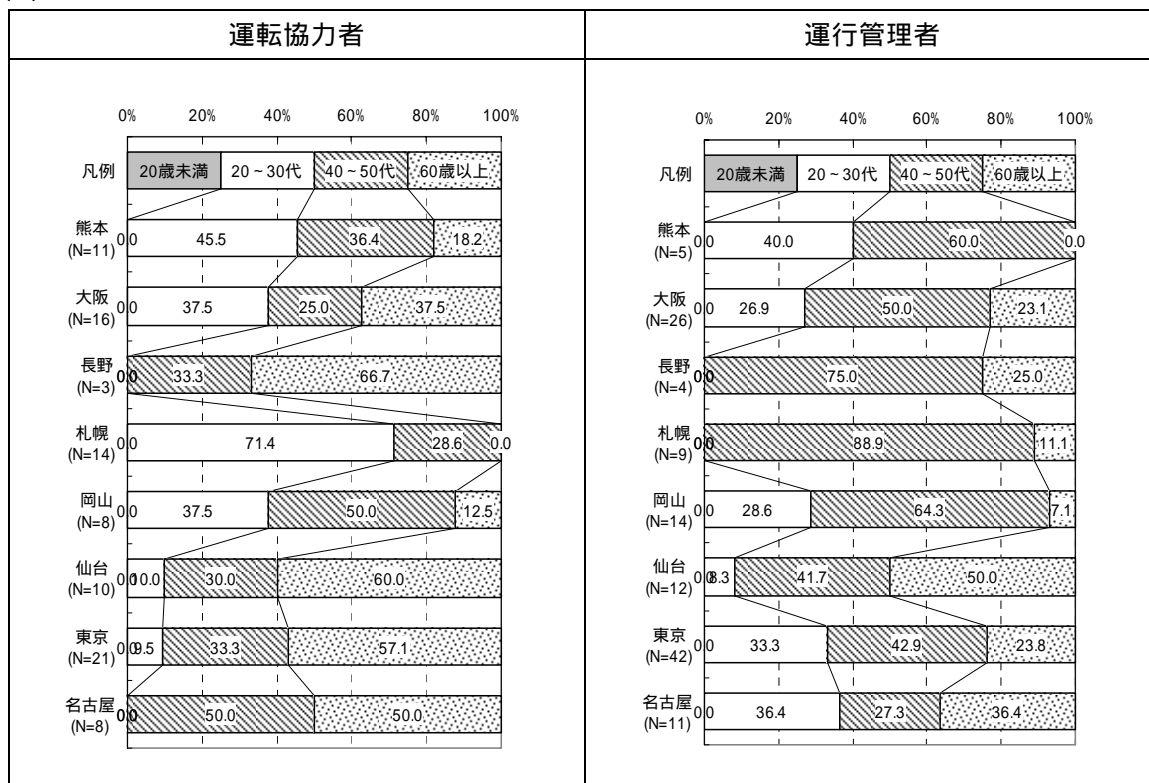
熊 本	運転協力者 (H16.10.2 ~10.3)	会 場	ホテルルートイン熊本駅前/三陽自動車学校		
		路 上 コ ー ス	三陽自動車学校内教習コース		
		現地協力団体	熊本外出支援ネットワーク		
		参 加 人 数	11名	講師	7名
	運行管理業務 (H16.11.20 ~11.21)	会 場	レンガビル熊本(旧九州電通労働会館)		
		路 上 コ ー ス	-		
		現地協力団体	熊本外出支援ネットワーク		
		参 加 人 数	6名	講師	4名
大 阪 (H.16.10.23 ~10.24)	会 場	大阪市社会福祉研修・情報センター/神戸市立本山交通公園			
	路 上 コ ー ス	神戸市立本山交通公園内コース			
	現地協力団体	関西 STS 連絡会			
	参 加 人 数	運転協力者:19名 運行管理業務:26名	講師	13名	
長 野 (H16.11.6 ~11.7)	会 場	長野障害者総合施設いつわ苑			
	路 上 コ ー ス	長野県障害者リハビリセンター内コース			
	現地協力団体	NPO 法人 長野県ハンディキャップ連絡会			
	参 加 人 数	運転協力者:6名 運行管理業務:5名	講師	9名	
札 幌 (H16.11.27 ~11.28)	会 場	札幌千代田ビル/北海道立心身障害者総合相談所			
	路 上 コ ー ス	北海道立心身障害者総合相談所駐車場内(要設営)			
	現地協力団体	ホップ障害者地域生活支援センター			
	参 加 人 数	運転協力者:15名 運行管理業務:13名	講師	9名	
岡 山 (H16.12.11 ~12.12)	会 場	岡山県運転免許センター			
	路 上 コ ー ス	岡山県運転免許センター内教習コース			
	現地協力団体	岡山県保健福祉部障害福祉課福祉のまちづくり・障害者スポーツ推進班			
	参 加 人 数	運転協力者:17名 運行管理業務:18名	講師	13名	
仙 台 (H16.1.15 ~1.16)	会 場	宮城県運転免許センター			
	路 上 コ ー ス	宮城県運転免許センター内教習コース			
	現地協力団体	移動サービス・ネットワークみやぎ			
	参 加 人 数	運転協力者:13名 運行管理業務:17名	講師	15名	
東 京 (H17.1.29 ~1.30)	会 場	津田山セミナーハウス			
	路 上 コ ー ス	津田山セミナーハウス内駐車場・構内道路(要設営)			
	現地協力団体	(株)JIN、(社)日本自動車工業会			
	参 加 人 数	運転協力者:28名 運行管理業務:43名	講師	13名	
名 古 屋 (H17.2.19 ~2.20)	会 場	名城大学/中部日本自動車学校			
	路 上 コ ー ス	中部日本自動車学校内教習コース			
	現地協力団体	NPO 法人 移動ネットあいち			
	参 加 人 数	運転協力者:14名 運行管理業務:15名	講師	17名	
8 会 場 計	参 加 人 数	運転協力者 :123名 運行管理業務 :143名	講師	100名	

講師は延べ人数

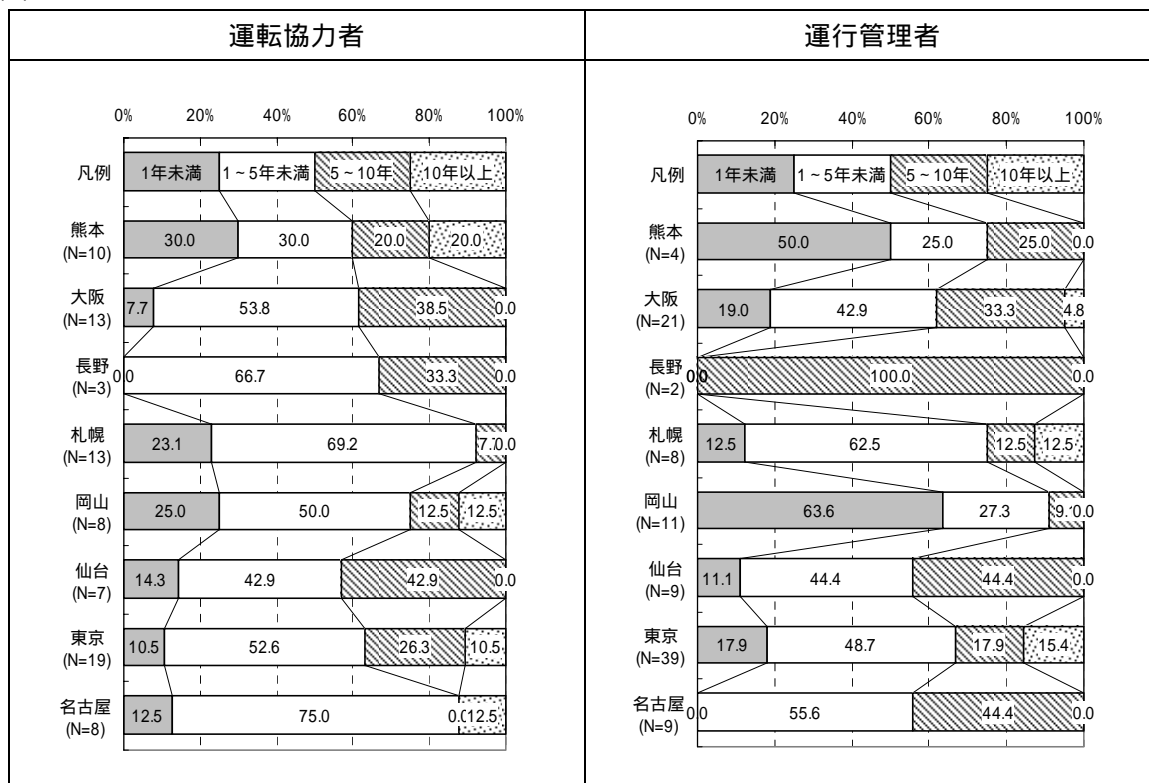
## 5. 実施結果

### (1) 参加者の内訳

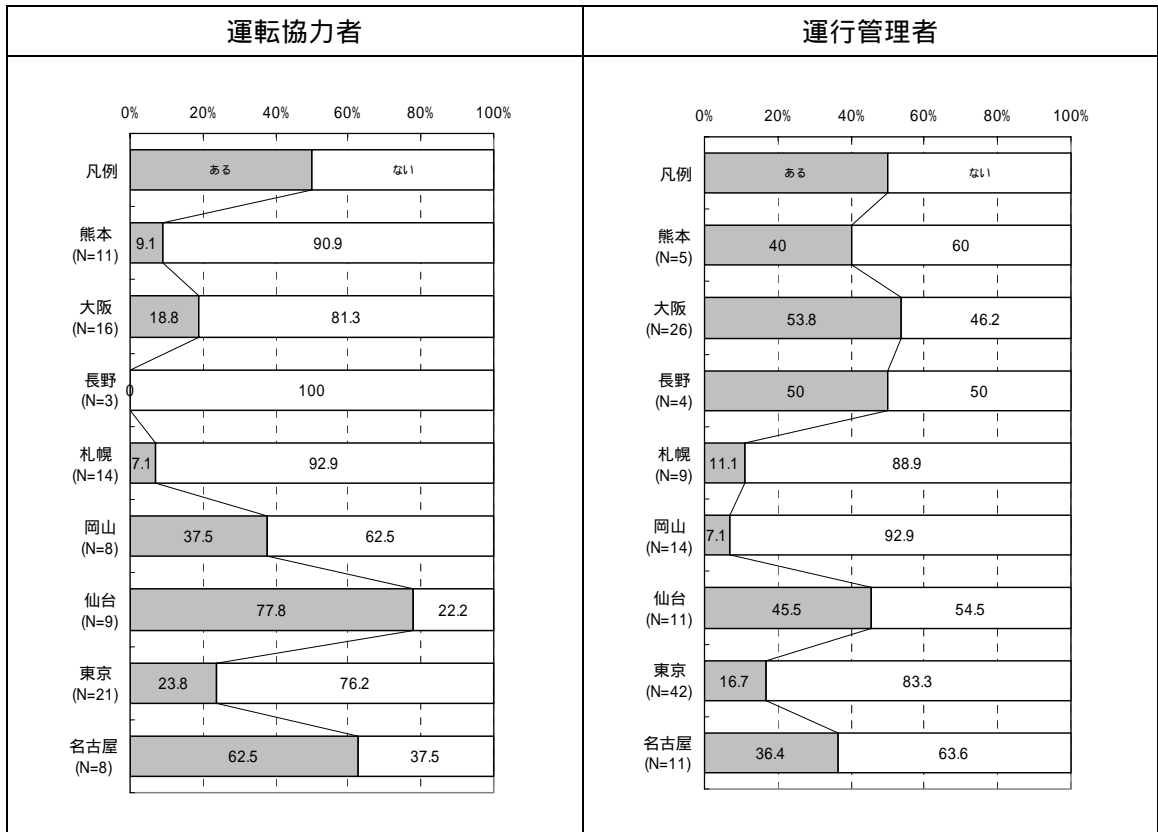
#### (ア) 年齢



#### (イ) 移送サービス運転歴



(ウ) 同様の講習会の受講歴



## (2)カリキュラムの検討

### a) 運転協力者講習

#### ア) 講義内容

- ・ 「利用者理解」や「法律」に関する項目については、脊髄損傷や慢性関節リウマチに関する詳細な記述、道路運送法 80 条とガイドライン等について詳細な記述を求める要望があった。
- ・ 一方で、言葉の定義や法律については「内容が難しい」という意見もあったことから活動経験の少ない受講生向けに、基礎的な解説が必要とも考えられる。
- ・ 実技では、セダン型車両を使用している団体から移乗介助の実施を求める要望があった。
- ・ 当初の試行プログラムにはなく、開催地域の判断でオプションとして行った【安全運転講習】ではテキストにはない危険予知や改正道路交通法の詳細を、また、【利用当事者の声】では利用者の感想や思いなどを聞くことができ、受講生には好評だった。

ボランティア団体等が行う活動については、対象者や対応方針が様々であること、個人レベルではヘルパー講習の受講歴のある者もいることなど、標準カリキュラムの中で受講生全てのニーズ対応することは困難なため、それぞれの団体が自分たちの活動内容・レベルに応じ標準カリキュラムにオプションメニューなどを追加する等していくことなども有効と考えられる。

#### イ) 時間配分

1 項目 50～60 分の標準的なケースで概ね充分であるとの意見が多い。

#### ウ) 講師

- ・ 【利用者理解】や【接遇・介助】では、内容が専門分野に関係するため、理学療法士、作業療法士等の有資格者や経験者等の専門家による講義が有効となる場合が多いが、専門家の中には、移送サービス活動に関連する知識や経験が必ずしも十分でない場合もあり、講師の選任に当たって一定の留意も必要。
- ・ 【福祉車両について】では、一部車両メーカー担当者に担当していただいたが、乗降介助の経験が少ない場合も考えられるため、車両に関する知識に加え、乗降介助等の活動経験を持っている講師を選定することが望ましい。
- ・ 【その他の項目】については、移送サービス活動の経験が十分あることに加え、他の団体での取組例等についても紹介できるなどの幅広い知識を有していることが望ましい。

#### エ) 進行方法

テキストの活用方法や話の段取り等、講義の進行については、講師の自主性に任せた。その結果複数の進行方法があり、概ね以下に示す 4 つに整理される。

進行方法		内容
1	パワーポイント	概ねテキストに準じたパワーポイントを主として使用し、テキストは必要に応じて該当ページを指示するのみ。
2	テキストと講師の体験談	映像教材は使用せず、テキストの重要部分をかいつまんで講義し、自分の体験談を所々に盛り込む。一部には、ほとんどテキストの講義をせず、自らの体験談のみで講義をした講師もあった。
3	テキストと受講生の体験談	映像教材は使用せず、テキストを音読し、受講生の体験談を所々で話してもらう。
4	テキストの音読	講師が、ほぼ終始テキストを音読する。

方法1は進行が早いこと、方法3は時間の関係もあって基本的な内容よりも受講生同士の情報交換の色合いが強いことから、初心者よりも現任者を対象とした場合に効果的と考えられる。方法2は、講師の体験談が聞けるため、現任者ももちろん参考になるが、特に初心者に対して知識が深まり効果的と考えられる。

それぞれの方法には、一長一短があることから、受講生の経験年数によって効果的な講義の進行方法を選択することが必要である。

#### オ) 期 間

試行講習会で提案した時間配分(10~12時間)で講義内容が収まることを踏まえると、全てのカリキュラムを実施するには、2日間程度の日程を組む必要があると考えられる。

### b) 運行管理者等リーダー講習会

#### ア) 講義内容

- ・ 運行管理については、活動内容や規模の違いにより運行管理のパターンが存在することから、より多くの事例を紹介してほしいという意見があった。

#### イ) 時間配分

- ・ 運行管理については110~120分、その他の項目50~60分で充分であるとのことだった。

#### ウ) 講 師

- ・ 【リスクマネジメント】では、地域によっては、損害保険の内容について損保会社担当者に担当をお願いしたところ「内容についてもっと詳しく知りたい」など好評を頂いた。
- ・ 運行管理の方法は、団体毎に様々なバリエーションがあるため、他の団体の事例を参考にしてよりよい運行管理を提供していきたいという意識が特に高かった。
- ・ 他の項目については、総じて運転協力者の際と同様の意見が多かった。



## エ) 進行方法

- ・ 運行管理業務上の書式等を補助資料として提示しながら講義を進める講師が多く、受講生からは『書式の例がほしい』という要望が多かった。

## 6. 標準カリキュラム

### (1) 運転協力者

時間数： 項目毎の時間は内容を網羅するために必要な時間の目安であるが、講師・団体の意図による場合は、この限りではない。

オプション： オプションは、研修時の必要に応じて講義に取り入れることで、受講者の知識を広めたり、理解度を高めるなどの効果が期待されるものであることが望ましく、それぞれの団体の取り組みにより多様なオプション項目の設定が期待される。

(例：警察担当者、教習所教官等による「交通安全」の講習、利用者からみた体験談等)

講師： ・ 講師の選任に当たっては、特定の知識や技術に偏重することの無いよう、移送サービス活動での運転協力者経験が長く、活動全体を理解している人材を充てることが望ましい。

・ 専門知識も必要となる講義内容の場合(例：介助技術や障害の理解等)、専門家等の協力が得られる場合には、より効果的な講義が期待できる。

(ただし、可能な限り移送サービス活動に詳しいことが望まれる。)

#### 【運転協力者：カリキュラム一覧(概要)】

##### 1. 移送サービス概論(50分)

- ・ 移送サービスとは
- ・ 国内の移送サービスの歴史と現状
- ・ 意義と市民活動との関係

##### 2. 利用者理解(50分)

- ・ 障害別の症状と対応

##### 3. 接遇・介助(120分)

- ・ 接遇とマナー(心構えや服装など)
- ・ 声かけの重要性
- ・ 会話のポイント
- ・ 守秘義務
- ・ 移送サービスで必要とされる介助
- ・ その他移送サービスで使用する福祉機器の紹介

##### 4. 福祉車両(60分)

- ・ 各福祉車両の種類と特徴
- ・ 乗降装置の種類と特徴
- ・ 車いす固定装置の種類と特徴
- ・ ヘッドレスト・シートベルト
- ・ その他の装備

##### 5. 法律・制度(50分)

- ・ 関係道路交通法/関係道路運送法
- ・ 移送サービスに係る制度

##### 6. 移送サービスでの運転(50分)

- ・ 移送サービスの流れ
- ・ 移送サービスにおける安全運転の心構え
- ・ 移送サービスで求められる運転マナー
- ・ 高齢者の運転
- ・ マイカーを使用する際の注意

##### 7. 安全・安心な運行と緊急時の対応(50分)

- ・ 車両の日常点検
- ・ リスク対応
  - 利用者の体調不良時
  - 車両故障時
  - 事故時
- ・ リスク防止
  - 感染症の予防
  - 悪天候・夜間・雪道での運転
  - 活動に関わる保険
  - 最近の交通事故の状況

##### 8. 運転実技講習(1人20分程度)

- ・ 利用者への気配り
- ・ 運転技術

##### 9. オプション(適宜)

- ・ 交通事故の現状、事故が起きる仕組み等
- ・ 利用者としての体験談、団体運営に携わっての体験談 等

## (2) 運行管理等リーダー講習会

時間数： 項目毎の時間は内容を網羅するために必要な時間の目安であるが、講師・団体の意図による場合は、この限りではない。

オプション： オプションは、研修時の必要に応じて講義に取り入れることで、受講者の知識を広めたり、理解度を高めるなどの効果が期待されるものであることが望ましく、それぞれの団体の取り組みにより多様なオプション項目の設定が期待される。(例：損害保険の知識を深める講習等)

講師： ・ 運行管理にあっては、特定の項目に偏ることなく全ての項目について移送サービス活動での運行管理業務経験が長く、活動全体を理解している人材が望ましい。

・ 専門知識も必要となる講義内容の場合(例：障害の理解等)、専門家等の協力が得られる場合には、より効果的な講義が期待できる。

(ただし、可能な限り移送サービス活動に詳しいことが望まれる。)

・ ネットワーキングに関する講義では、複数団体間の連絡・連携業務等の経験が豊富な人が適している。

### 【運行管理者：カリキュラム一覧(概要)】

#### 1. 移送サービス概論(50分)

- ・ 移送サービスとは
- ・ 国内の移送サービスの歴史と現状
- ・ 意義と市民活動との関係

#### 2. 利用者理解(50分)

- ・ ニーズ把握の重要性
- ・ 障害別の症状と対応

#### 3. 利用者への対応(50分)

- ・ 入会までの流れ
- ・ ニーズ把握のコツ
- ・ 適切な運行のための情報収集
- ・ 利用者からの意見や苦情への対応

#### 4. 運転協力者への対応(50分)

- ・ 活動の方針を理解してもらう
- ・ 運転経験の確認
- ・ 普段の健康管理
- ・ 高齢者ドライバーへの対応
- ・ モチベーションの高め方
- ・ 研修計画
- ・ 労務管理の基礎知識

#### 5. 運行管理(120分)

- ・ 移送サービスと運行管理の流れ
- ・ 安全運行のためのポイント
- ・ 利用予約と予約の再確認
- ・ 運転協力者のコーディネート
- ・ 運行計画の作成
- ・ 運行経路の確認

- ・ 運行指示と点呼
- ・ サービス終了時の確認事項
- ・ 記録
- ・ マイカーを使用する場合の運行管理

#### 6. 車両管理(60分)

- ・ 福祉車両の種類と利用者にあわせて選択のポイント
- ・ 車両点検
- ・ マイカーを使用する際の管理上の注意点

#### 7. リスクマネジメント(50分)

- ・ リスクマネジメントとは
- ・ リスク対応
  - 利用者の体調不良時
  - 車両故障時
  - 事故時
- ・ リスク防止
  - 感染症の予防
  - 活動に関わる保険

#### 8. 法律・制度(50分)

- ・ 関係道路交通法/関係道路運送法
- ・ 移送サービスに関する制度

#### 9. 活動内容を深める(50分)

- ・ ネットワーキング
- ・ 利用者からの積極的な意見収集
- ・ 活動広報

#### 10. オプション

- ・ 移送サービス活動での保険選びのポイント等

## 7. 今後の検討課題

### (1) 講師の育成

担当の講師の間では、知識や経験による差が見受けられとともに、教え方についても講師によって多様な講義方法が見受けられた。一定水準の講義の質を確保していくためには、教え方や教えるポイントについて、講師の間での水準を揃えていくことが必要である。

こうした点については、講習会開催前の十分な打合せや、講義において一定の進行管理が可能なパワーポイント等の講習向けの副教材を用意することが効果的であると考えられるが、将来的には、講師に対する指導要領を作成し、指導者向け講習会を開催すること、講義の練習が可能な模擬講習会を開催すること等が有効な手段として考えられる。

### (2) 運転協力者講習会と運行管理業務講習会の位置づけ

今後、より安全で安心できる福祉有償運送の質を確保していくためには、運行管理者と運転協力者の一層の連携・強化が求められる。長期的には、運転協力者講習会を受講した上で、運行管理業務講習会を受講する2段階のステップを構築していくほか、当面は、運行管理業務講習会の中で、各団体が必要に応じて運転協力者講習会に関連する内容を適宜盛り込んでいくことも必要であると考えられる。

### (3) 外部評価の扱い

運転実技講習では、講師による技能チェックを実施するが、講師によって判断の基準に差があり、試行講習会では講師の事前打ち合わせによって極力客観的な評価水準の確保に努めた。今後、一定水準の講師が育成され、一定水準の講義が展開されるようになった暁には、評価水準や評価の統一性の確保・向上が期待される。さらにそれを補完するものとして、適性検査に代表されるような外部評価の活用を選択肢として検討することも有益である。外部の評価をクリアすることによって、福祉有償運送が、より明確な社会的位置づけのもとに活動を続けていく支援材料となる。

想定される外部評価としては、独立行政法人自動車事故対策機構による適性診断等が挙げられる。

### (4) 高齢ドライバーへの対応

高齢になるに従って視力や判断力が低下していくことは避けられず、何らかの形で身体能力を確認したり、活動回数を減らしたりすることが必要との見解がある。

安全・安心な運行を提供するためには、一定の年齢になったら定期的に各団体に適性検査等を実施し、その結果や面接を通して、活動内容を見直したり、退いていただく等の判断を行う必要がある。

しかし、年齢で一線を引くことの合理性は証明されておらず、個人差によるところも大きく、現状では、各団体の判断に任された対応となっているが、長期的には各団体に共通の対応を検討することも有効と考えられる。例として、運転免許更新時に高齢者講習を受講する70歳を一つの基準とし、独立行政法人自動車事故対策機構の実施している適性診断を受講することが挙げられる。