

生活支援サービス立ち上げマニュアル **3**

移動サービス

目次

CONTENTS

はじめに ～本マニュアルの見方・使い方～	1
第1章 生活支援サービスとは？	5
1. 「生活支援サービス」の意義	6
2. これまでの研究、取り組みの概要	7
3. 「生活支援サービス」とは	9
4. 生活支援サービスの充実、発展に必要なこと	14
第2章 移動サービスとは？	17
1. 移動サービス入門	18
(1) サービスの特徴	18
(2) サービスの種類	22
(3) サービスの利用者	27
2. 移動サービスの位置づけ	30
(1) これまでの歩み	30
(2) サービスの意義と市民活動	34
(3) 今後の展望	36
3. 活動事例の紹介	38
第3章 サービスを立ち上げるためのノウハウ	49
1. サービス類型ごとの特徴と絞込み方	50
(1) 検討の視点	50
(2) サービス提供の流れの理解と必要な人とモノ	53
(3) サービス内容の検討の進め方	59
2. 具体的な検討	64
(1) 利用者への対応方法を決める	64
(2) 管理者と運転者	68
(3) 必要なモノ	74
(4) 保険への加入	79
(5) 対価の設定	84
(6) その他の設定事項	89
(7) 運営協議会について	91
(8) 地域との関係づくり	95
(9) 資金計画	98

第4章 サービスを継続するためのノウハウ	101
1. 日常の業務	102
(1) 運行管理とは	102
(2) 利用者への対応	112
(3) 運転者への対応	114
(4) 車両の管理	119
2. リスクマネジメント	124
(1) 想定されるリスク	124
(2) 個人情報保護	129
3. 関連する法制度	131
(1) 関連する法制度	131
(2) 労務管理	134
4. 事業計画と収支計画の見直し	136
5. 関係者との連携の重要性	138
第5章 支援者に求められるスタンスとノウハウ	141
担い手が期待している支援	142
参考資料	149
1. サービスの立ち上げ・継続に関する Q&A	150
2. 参考文献・ヒアリング協力先	155
3. 関係法令等	156
4. 福祉有償運送及び過疎地有償運送の登録手続きの流れ	157
5. 規約や整備すべき書類等（福祉有償運送）	159
(1) サービス実施に必要な書類例	159
(2) 新規登録時の運輸支局への提出書類	167
(3) 財政計画に必要な書類例	173
6. 運転者及び運行管理の責任者の要件	183
(1) 運転者の要件	183
(2) 運行管理の責任者の要件	185
(3) 安全運転管理者・副安全運転管理者の要件	186
7. 相談先・情報源等	187
(1) 相談先リスト	187
(2) 役立つ WEB サイト	188
(3) 運輸支局一覧	189
8. 用語集～一層の理解を深めるために	191
9. 高齢者地域活動推進者養成支援事業「企画運営委員会」構成団体	197

はじめに

～本マニュアルの
見方・使い方～

本マニュアルの見方・使い方

本マニュアルシリーズのねらい

住民・市民の主体性に基づいて運営されているサービスとして、従来から、住民参加型在宅福祉サービス、食事サービス、移動サービス、宅老所などがボランティアグループ、特定非営利活動法人（以下、「NPO法人」）、生活協同組合、農業協同組合、社会福祉協議会（以下、「社協」）などによって展開されてきました。

これらのサービスは、介護保険制度などの公的サービスが拡充されるなかで、その役割が減っていくという見方もありましたが、実際には、むしろ公的サービスとの違いが明確になり、固有性を持つ活動として発展、拡充してきています。

本マニュアルシリーズは、これらを「生活支援サービス」と総称し、これから地域社会の課題解決に向けた活動に参加しようとする人や、その活動を応援しようとする人を対象に、活動の考え方や成り立ちの背景、活動を立ち上げる際のポイント等を分かりやすくまとめたものです。マニュアルはサービスの種類別に全5巻で構成されています。

第1巻	住民参加型在宅福祉サービス
第2巻	食事サービス
第3巻	移動サービス
第4巻	ふれあい・いきいきサロン
第5巻	宅老所

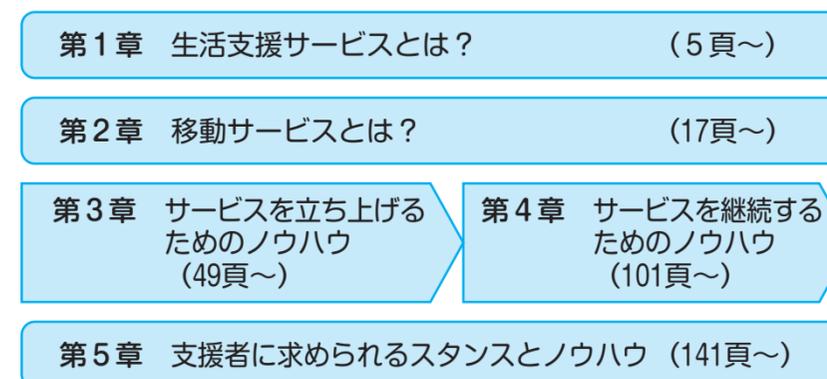
なお、本マニュアルシリーズの別巻として、「生活支援サービスに取り組むNPOの設立と運営」があります。同書は、実施サービスの種類に関わりなく、NPO（団体）の立ち上げ、継続のポイントに絞って解説していますので、併せて参照してください。

本マニュアルの構成と使い方

本マニュアルの構成は以下のようになっています。このマニュアルを手引きとして使っていただきやすいよう、本文はテーマごとに項目を分け、各項目が数頁で完結するようになっていますので、必要な部分から読み始めると良いでしょう。

また、理解を深めていただくことができるよう、マニュアルの内容に沿ったDVDを付属しています。マニュアルを読み進める前に見ていただくとサービスの概要を理解することができます。

図表 1 本マニュアルの構成



<まずは「移動サービス」がどんなものか知りたい!という方へ>

第2章「移動サービスとは?」から読み始め、第1章「生活支援サービスとは?」を読んだ上で、他のサービスマニュアル（第1、2、4、5巻）等も参考に位置づけを確認すると良いでしょう。

<移動サービスをやりたい!と思っている方へ>

第3章「サービスを立ち上げるためのノウハウ」をお読みください。サービス立ち上げのイメージが湧いたら第4章「サービスを継続するためのノウハウ」も読んでおくとう良いでしょう。

<移動サービスの立ち上げを支援する方へ>

まず第2章「移動サービスとは?」でサービスを概観し、第5章「支援者に求められるスタンスとノウハウ」を読んで支援への期待を理解してから、具体的な立ち上げ・継続のポイント（第3～4章）を読むと良いでしょう。

第3巻を読む前に

第3巻で取り上げる「移動サービス」は、移動が困難な人の買物や通院等を、車を使って支援する活動です。さまざまな制約を抱えた人に移動手段や外出機会を提供する活動を通して、地域の課題解決を図る手段の一つとなっています。

本書の第2章では、道路運送法上の位置づけを基に、移動サービスを6つに分類して紹介しています。このタイプによって整えるべき条件が異なるため、第3章～第4章では、6タイプのうち2つのタイプ（福祉有償運送及び過疎地有償運送）を中心に、立ち上げ方法や継続のポイント等を解説しています。安全で安心できるサービスを実施するという点では、6タイプすべてに共通する要素も多く含まれていますが、タイプによって具体的な手法が異なることに注意して読み進めてください。

「移動サービス」は、車を運行するため、事故のリスクや、人材の確保、資金面の管理など、課題も多いサービスですが、とても必要性の高いサービスです。移動の支援を通じて「誰もが自由に移動できる社会づくり」と「地域の課題解決の一翼を担う」という視点を持って、多くの方に取り組んでいただければ幸いです。

サービスの立ち上げを志す方へ～まずは地域からの活動に参加しよう！

生活支援サービスは、地域住民の自主性に基づく活動ですから、どのようなサービスであってもネットワーク(=地域の中の個人や団体のつながり)が重要です。先駆的に生活支援サービスに取り組んでいる“先輩団体”はいずれも、地域の中で地域とともに活動を広げてきました。

また、地域には町内会・自治会、PTA、ボランティアグループなどさまざまな活動があります。生活支援サービスの立ち上げを志している方は、地域の活動に参加することから始めてみてはいかがでしょうか。地域の課題を具体的に知ることができるとともに、あなたの思いに共感してくれる人が見つかるはずです。参考になる“先輩団体”や立ち上げ・断続を支援してくれる個人・団体も見つかるかもしれません。

支援サービスの立ち上げに早い、遅いはありません。ちょっと回り道に思えても、まずは地域の活動に参加してみましょう。

第1章

生活支援サービスとは？

1. 「生活支援サービス」の意義
2. これまでの研究、取り組みの概要
3. 「生活支援サービス」とは
4. 生活支援サービスの充実、発展に必要なこと

1. 「生活支援サービス」の意義

「生活支援サービス」の意義＝「支え合い」機能のシステム化

わが国における家族の機能の低下、地域社会におけるつながり、支え合いの機能の脆弱化が指摘されて久しく経っています。核家族や単身世帯が一般化し、人間関係が希薄化するに伴って地域社会では「孤立」とも言える状態に置かれている人びとも少なくありません。そしてこれらの人びとが有する生活課題、福祉ニーズは複雑かつ深刻である場合も多く、分野ごとに発展・整備されてきたわが国の公的な福祉制度だけでは対応が困難であるという事実があります。

このような状況のなか、従来の地域住民による自発的な支え合いだけでなく、より意図的な互助・共助の関係づくりを住民自らの手でつくり上げていこうとする動きが徐々に広がってきています。例えば、ひとり暮らし高齢者をはじめとする要援助者に対する見守りネットワークの取り組み等、地域の実情に即した意図的かつ意欲的な活動が行われています。

さらにそれらを一歩進め、よりシステム化（＝安定的・継続的）を図った、住民参加型在宅福祉サービス（有償・有料のホームヘルプ等のサービス）、高齢者や子育て世帯を対象にした「ふれあい・いきいきサロン」、食事サービス、移動サービスなどの仕組みも生まれてきました。

これらの取り組みは公的な福祉制度が不十分な状況における「代替」というとらえ方もありましたが、これまでに福祉諸制度が量的にも質的にも充実が図られつつあるなかでも、依然として住民自らの活動そのものの重要性は不変であることから、代替性よりは固有性を評価する考え方が広がっています。

2. これまでの研究、取り組みの概要

『介護保険制度への住民参加の考え方と方法』（平成19年度）

全国社会福祉協議会（以下、「全社協」）では、公的な福祉制度に該当しない取り組みのなかにあって、よりシステム化されたものについて、その「固有性」についての位置づけと担い手の養成の研究を行いました（社会参加活動の介護保険制度への活用等に関する調査研究委員会）。

その研究過程において「生活支援サービス」とは、「住民の自主的な地域福祉活動ではあるが、要援助者への個別支援を安定的・継続的に行うため、よりシステム化された活動」と位置づけています。その上で、すでに実施されているものとして、住民参加型在宅福祉サービス、食事サービス、移動サービス等が生活支援サービスに該当するものと整理しています。なお、本研究に前後して、前出の生活支援サービスを実施する団体当事者や関係者からは、生活支援サービスを本格的に充実・発展させることの必要性が強く指摘されるに至っています。

本報告書では、これらの声の高まりや関係者の真摯な意見等を基に、次の3つの点を提起することとなりました。

- ① 「生活支援サービス」という活動は、単なる地域社会の「助け合い」「支え合い」とどまらず、要援助者¹の個別ニーズに応えるシステムとしてその必要性や有効性について社会的認知を受けつつある。それは、公的サービスの補完でなく、人と人とのつながりを尊重したサービス、生活に寄り添うサービス、ニーズに即した柔軟なサービスという特徴や固有性を持ったものである。
- ② 「高齢者が社会参加に意義を見出すとともに、高齢者を含むすべての人びとが言わば『介護保険制度の運営に参加』し、制度と整合性を持つ新しい仕組みづくりを進めることの意義」を追求する上でも、この生活支援サービスへの参加は一定の役割を持つと考える。
- ③ 「地域支援事業を媒介として行う、地域福祉と制度（介護保険制度）の福祉の新しい関係づくり」を展望しつつ、市町村（保険者）が地域支援事業（財源）により、継続性のある地域福祉活動を支援することを提案する。

1 要援助者とは、支援・援助・介護等を必要とする人のことをさす。

『生活支援サービスの充実・発展のために』（平成20年度）

平成19年度の研究成果を踏まえ、あらためて地域の要援助者に対する支援を行う新たな支え合いの仕組みとしての「生活支援サービス」が一層充実、発展するために求められる基盤整備のあり方について検討を行うとともに、その担い手となる「生活支援サポーター」養成研修を試行実施しました（生活支援サービスの充実・発展に関する検討委員会）。

本報告では、「生活支援サービス」及び「生活支援サポーター」を定義するとともに、検討過程での議論を受けて、「生活支援サービス」を充実、発展させるための条件を整理しました。そのなかで、これまであまり重要視されてこなかった「事業継続」についても検討を重ね、その環境整備についても言及しています。

特に、「生活支援サービス」の充実、発展に向けてはその担い手を確保、養成することが重要であり、「生活支援サポーター」の養成研修事業の整備を提案しています。全国6か所で試行研修に取り組んだ実績を生かし、研修実施体制のモデル紹介をはじめ、研修カリキュラムを「導入編」「ステップアップ編」の2段階で提案しています。

なお、担い手となる「生活支援サポーター」については、「単に活動の担い手にとらえるのではなく、自分の興味のある分野で自分の得意なことを活かして、地域の助け合い活動に参加し、支援を必要とする高齢者の生活を支え、その活動がサポーター自身にとっても自己実現、生きがいにつながる」ととらえている点に大きな特徴があります。

また、「提言」として市町村・都道府県などの自治体に対して、「生活支援サービス」の関係者との連携を強化すること、その持続性を確保するための公的な助成を検討することなどを述べています。

なお、本マニュアルでは、主として各「生活支援サービス」の立ち上げや継続に関するノウハウやスキルを紹介していくこととしていますから、「生活支援サポーター」についての詳細は、報告書『生活支援サービスの充実・発展のために』を参照していただければ幸いです。

3. 「生活支援サービス」とは

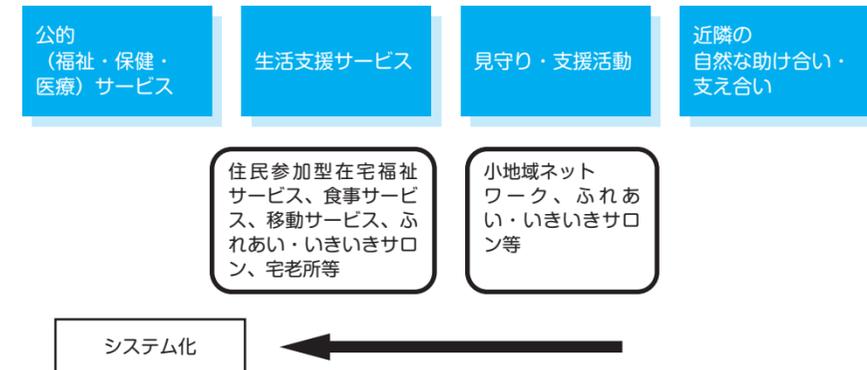
生活支援サービスとは

はじめに、生活支援サービスを定義すると次のとおりです。

市民の主体性に基づき運営される、地域の要援助者の個別の生活ニーズに応える仕組み。公的サービスに比べ柔軟な基準・方法で運用されるが、一方、他の市民の地域福祉活動に比べ、個別支援を安定的・継続的に行うためよりシステム化されたものである。

公的サービス、生活支援サービス、見守り・支援活動（小地域ネットワーク等）、近隣の自然な助け合い・支え合いの関係は、下図表のとおりです。図の左にいくほど、意図的な取り組み、支援を安定的・継続的にするためのシステム化、財源の安定化（公費等）が指向されていると考えることができます。要援助者の生活を真に支えるには、それぞれのサービス・活動の隙間が埋まっていく必要があります。

図表2 生活支援サービスのイメージ



現状において、生活支援サービスの主なものとしては住民参加型在宅福祉サービス、食事サービス、移動サービス、ふれあい・いきいきサロン、宅老所等が挙げられますが、今後、他のタイプのサービスの出現も期待されています。さらに地域によって要援助者が必要とするサービスは異なるので、自らの地域特性に合わせて生まれてくるものだと言えます。

生活支援サービスの現状

近隣の助け合いだけでは解決できない多様な生活課題に対応するために、地域に暮らす人びとがさまざまな形で生活支援サービスを実践してきました。そして、継続的な支援を行っていくために創意工夫のもとで多様な仕組みをつくり上げてきています。要援助者のニーズに応えるため、制度ができるのを待たずして、多様な仕組みをつくり、その仕組みへの参加者を獲得してきたものと言えます。

以下に、現在、各地で実践されている主な生活支援サービスの現状を概観していきます。

① 住民参加型在宅福祉サービス

住民参加型在宅福祉サービスは、利用者と担い手がともに会員になり住民相互の助け合いとして、訪問型の活動、サロンなど通所型の活動等を行うものです。最初は訪問型から始まった団体が多いですが、住民のニーズに応じて活動を増やし現在では約8割の団体が複数の活動を行っています。介護保険では対応できない部分も支援し住民の生活を支えています。高齢化の進行などで、ニーズは増えてきていますが、担い手の確保が難しい状況にあります。

② 食事サービス

1980年代以降、「地域での豊かな老後を主体的に実現しよう」と、多くの食事サービス団体が生まれ、草の根で都市部を中心に全国に広がりました。その後1992年（平成4年）「在宅高齢者等日常生活支援事業」のメニューの一つとして国の施策に制度化され、在宅高齢者の生活を支える公的施策へと位置づけられました。しかしながら近年の改正介護保険法や障害者自立支援法などにおける食費の自己負担化をはじめとする制度施策の動向により、食の福祉的な支援（ボランティアや市民活動による会食・配食、小規模作業所・授産施設・通所介護といった拠点施設による食事の提供を通じたさまざまな支援）の社会的な位置づけが大きく揺らぎ、その結果利用者のQOL²の中心とも言える食生活に大きく影響を与えています。

さらには郊外型と言われる大型店舗の出店に伴う中心商店街の衰退、またバスや電車等の公共交通網の変化により、移動や買い物の制約を受ける高齢者が良質の食材を確保できなくなる「フードデザート」なども社会問題化されてきました。高齢者に限りませんが、質の高い（安心で必要な栄養が確保された）食事を確保できる機会があることは、現在の生活の質や健康の観点から見て生活上極めて重要です。

③ 移動サービス

移動サービスは、1970年代に福祉車両によって、障害者の外出、社会参加を促す活動として始まりました。また、マイカーを使って高齢者の通院などを支援する助け合い活動の送迎

² QOL（Quality of Life, クオリティ・オブ・ライフ）＝「生命の質」、「生活の質」。

も増えていき、2000年（平成12年）の介護保険制度の開始前後からは、通院をはじめ生活のための外出移動手段の確保が社会問題として表面化しました。これを受けて2006年（平成18年）に道路運送法が改正され、NPO法人による有償運送が道路運送法の中に制度化されたことから、移動サービスは新たな局面を迎えています。

しかし、過疎地域の移動手段の確保や通学の支援など「移動のニーズ」が増加かつ多様化しているのに対し、団体数や運転者数は伸び悩んでいます。今後、市民が担い手として参加する中で解決していくことが求められています。

④ ふれあい・いきいきサロン

「ふれあい・いきいきサロン」は、全国各地で先駆的に始まっていた参加者と担い手と一緒に楽しく過ごす場づくりの活動を、社協活動として全国的に呼びかけたことが契機となって展開されてきたものです。

この間、サロン活動は大変な勢いで数を増やし、2009年（平成21年）度時点で約52,000か所に達するとともに、その活動内容や性格もバラエティに富んでいます。対象者別にサロンを見ると、数が一番多いのが高齢者サロンで全体の約8割を占めています。次いで、子育てサロン、対象者を分けない複合型サロンと続き、徐々にではありますが精神障害者を対象としたサロンも広がりつつあります。

サロン活動は、対象の違いはもとより、そのつくり方や運営方法、活動内容、実施回数・場所もさまざまであり、その多様さが魅力であると言えます。サロン活動の今後の方向として、サロン本来の目的である住民相互の交流を深め、地域の結びつきを強めていくこと、サロンが拠点となって住民主体の地域福祉活動を展開していく仕組みづくりをめざすこと、の2点が期待されており、特に後者を指向すれば、より「生活支援サービス」として深まっていくものと思われます。

⑤ 宅老所

民家などを活用し、家庭的な雰囲気の中で、一人ひとりの生活リズムに合わせた柔軟なケアを行っている小規模な事業所をさします。

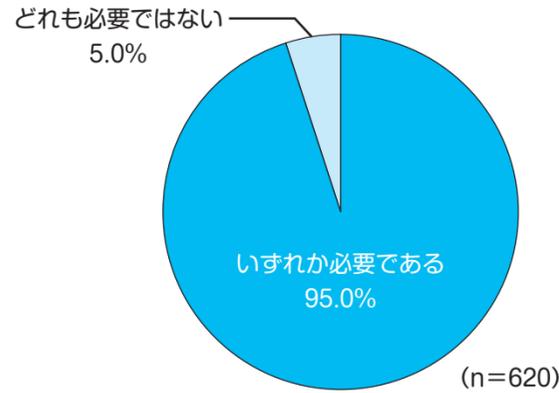
通い（デイサービス）の形態から出発し、通い（デイサービス）のみを提供しているところから、泊まり（ショートステイ）や自宅への支援（ホームヘルプ）、住まい（グループホーム）、配食などの提供まで行っているところもあり、サービス形態はさまざまです。

また利用者も、高齢者のみと限っているところがある一方で、障害者や子どもなど、支援の必要な人すべてを受け入れるところもあります。介護保険法や障害者自立支援法の指定事業所になっているところもあれば、利用者からの利用料だけで運営しているところ、あるいは両者を組み合わせて運営しているところもあり、事業形態もさまざまになっています。

地域における支え合い活動に対する意識

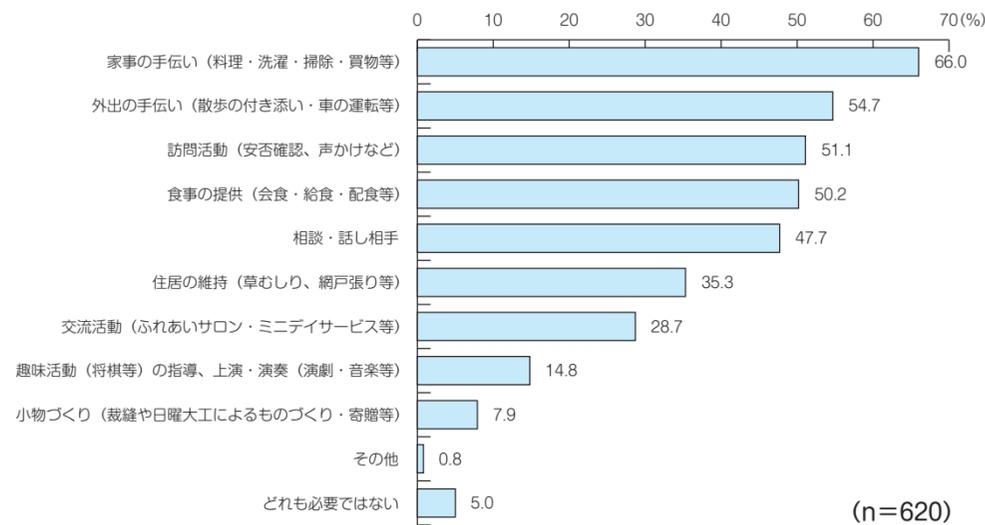
地域における支え合い活動に対する市民一般への意識調査の結果を見ると、アンケート回答者の95%が何らかの支え合い活動が必要であると回答しています。また必要なサービスとしては「家事の手伝い」、「外出の手伝い」、「訪問活動」、「食事の提供」など幅広いさまざまなサービスが必要であるとの認識が読み取れます。

図表3 地域での支え合い活動の必要性の認識



(資料) 全国社会福祉協議会「生活支援サービスの充実・発展のために」(平成21年3月)

図表4 必要とする生活支援サービスの内容(複数回答)

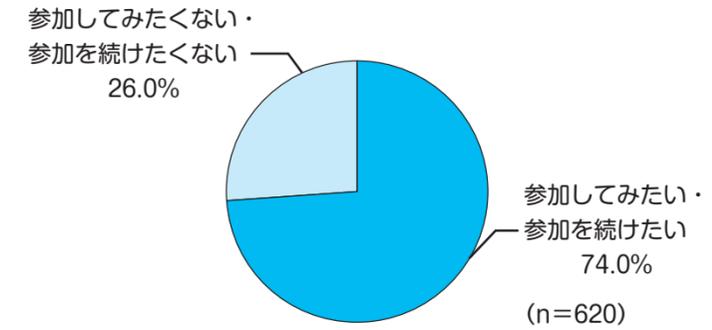


(資料) 全国社会福祉協議会「生活支援サービスの充実・発展のために」(平成21年3月)

また生活を支える活動への参加意向については74%が何らかの活動への参加(継続)意向を示しています。

このことから、市民の潜在的な参加意欲は高く、きっかけがあれば参加につながるのではないかと考えられ、その意味からも担い手となる「生活支援サポーター」の養成のあり方が重要な要素となっています。

図表5 生活を支える活動への参加意向



(資料) 全国社会福祉協議会「生活支援サービスの充実・発展のために」(平成21年3月)

4. 生活支援サービスの充実、発展に必要なこと

生活支援サービスの充実、発展に向けては、地域の助け合いの新たなシステムであるその活動の重要性及び有効性を広く人びとに知ってもらふこと、そして多くの市民に参加してもらふこと、その動きを関係者に応援してもらふことが何よりも大切です。

そこで、本章のまとめとして、生活支援サービスの充実、発展に向けた提言を整理したいと思います。

<生活支援サービスの必要性、公益性への理解を深めること>

地域における助け合い、支え合いの重要性に対する地域に暮らす人びとの理解が基本となります。また、自治体の理解も欠かせません。

●生活支援サービスの社会的認知の必要性

生活支援サービスは、地域の要援助者を支える新たな仕組みであり、社会に十分認知されていません。生活支援サービスは要援助者一人ひとりの生活を支え、さらに市民が生活支援サービスに参加することで地域福祉の推進、さらには地域づくりにつながっています。この有効性を多くの市民が理解し、応援できるようにすることが必要です。さらに自治体が理解し、支援する仕組みも重要です。

●生活支援サービスへの参加意識の醸成

生活支援サービスの充実、発展を図るには市民の間に参加意識を醸成することが欠かせません。自らの地域を支援が必要になっても自分らしく住み続けられる地域にするため、生活支援サービスにより多くの市民に参加してもらふことが必要です。

<生活支援サービスを公的サービスの「補完」と位置づけない。また、その担い手は市民・住民の主体性に基づくものとして新たな領域の人材として位置づけること>

その背景には、子どもから高齢者まで、あらゆる人びとが助け合い、支え合いに参加するという文化が不可欠といえます。新しい担い手の掘り起こしや育成はその文化を共につくることと言えるでしょう。

<自治体は、生活支援サービスの必要性・公益性を踏まえ、一定の公費助成を検討すること>

ただし、過度な助成は、活動の主体性の阻害につながる場合があるので、その助成額や方法については十分な検討が必要です。助成の第一歩として活動の担い手養成のための費用、修了者と活動を結ぶコーディネーターの費用、事務局費用等に公費助成をすることも意義があると考えられます。

<市区町村内の生活支援サービス関係者の連携体制をつくること>

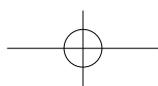
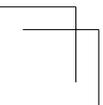
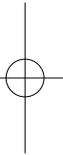
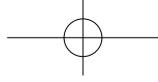
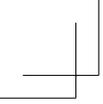
生活支援サービスはそれぞれ個性のあるボランティアグループやNPO法人が展開しています。その個性を尊重しつつも、要援助者の支援を確実に行うためには、関係者同士の連携が欠かせません。

<生活支援サービスを担う組織づくりの支援を行うこと>

既存組織、社協、自治体等が協力して、新たな組織づくりを進めていくことが必要です。とりわけ、既存組織がないところでは、積極的な対応が望まれます。

<生活支援サービスが地域の事業として継続して展開できるような支援を行うこと>

担い手と活動を結びつけるコーディネート機能、事務局機能、担い手に対する継続的な研修等を実施できる体制が必要です。



第2章

移動サービスとは？

1. 移動サービス入門
2. 移動サービスの位置づけ
3. 活動事例の紹介

1. 移動サービス入門

(1) サービスの特徴

ポイント

- 移動サービスとは、何らかの理由により移動に困難を伴う人に対して、車を使って外出の支援を行うサービスである。
- 車による移動と併せて、利用者の個別ニーズに応じた介助等を組み合わせて提供するのが特徴である。

「移動サービス」とは何か

移動サービスとは、何らかの理由により移動に困難を伴う人や、公共交通機関を使用するのが困難な人に対して、車を使って外出の支援を行うサービスです。例えば、高齢者や障害者が「病院に行きたい」ときに、車で自宅等に迎えに行き、目的地である病院まで車に乗せて送り、診察後に再び自宅へ送ります。また、必要に応じて車いすでの移動やベッドへの移乗をサポートすることもあります。

私たちは普段、通学・通勤や買い物等の日常生活の中で、公共交通機関や自家用車を使って外出しています。しかし、一見当たり前のこのような外出であっても困難を感じている人が、高齢者や障害者を中心に総人口の数%いると言われています。ベビーカーを押しての移動や、人ごみが苦手な知的障害者や精神障害者、車を持っていない人等も含めると、「移動制約者」³、「移動困難者」³はかなりの数におよぶと思われます。そのような人たちの外出を支援するのが「移動サービス」です。

移動サービスの内容は明確に定められているわけではなく、サービスの担い手、利用者、サービスの形態、利用料も多様です。これまでは、主にNPO法人や社会福祉法人、ボランティア団体等が非営利のサービスとして提供しており、対象は高齢者や障害者等で身体的要因により移動が困難な人や、単独では公共交通機関の利用が困難な人でした。しかし最近では、移動が困難となる要因は高齢や障害以外にも多様に存在するという認識が強まってきたことから、より広い意味で、営利企業や個人がタクシーとして行うサービスや、交通が不便な地域における一般住民向けのサービス等も含むようになってきました。

なお、高齢者や障害者を対象とする移動サービスは、福祉輸送、あるいはスペシャル・トランスポート・サービス（STS）と呼ばれることもあります。

³ 「移動制約者」、「移動困難者」については27頁を参照。

移動サービスの様子



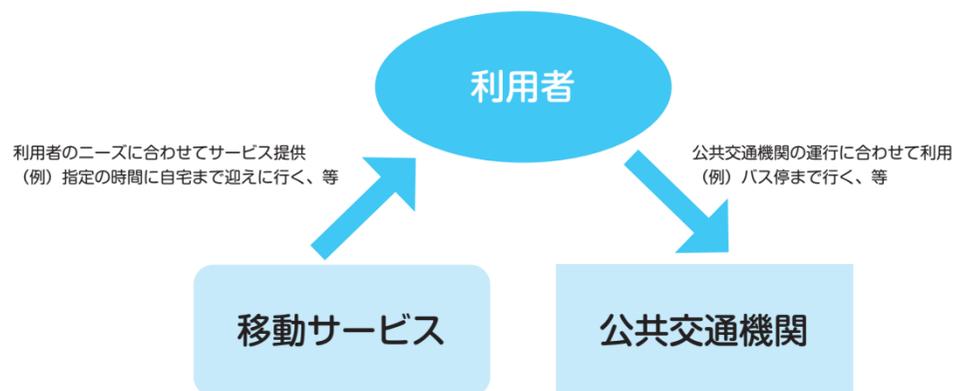
サービスの特徴①：利用者の個別ニーズに対応

移動サービスは、単に車による移動を支援するだけでなく、車への乗り降りの支援や車内での見守りを行う等、利用者の個別ニーズに応じた介助等を組み合わせて提供するのが特徴です。

路線バスや鉄道といった一般的な公共交通機関は、多くの人を安全に、早く、安く移動させることを目的としているため、利用者に対して画一的な対応をせざるを得ません。利用者としても公共交通機関を使うためにはその運行に合わせる必要があります。

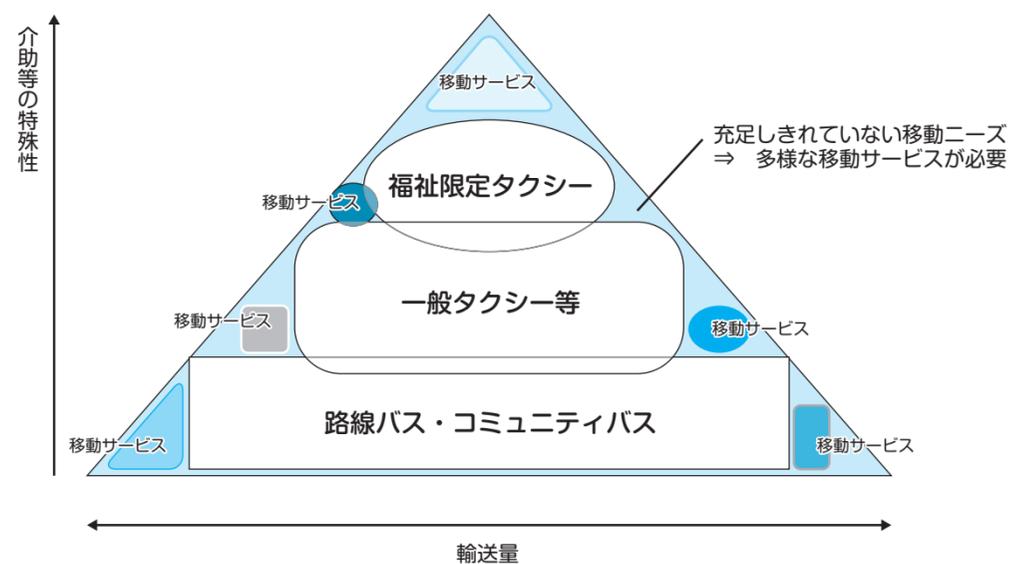
一方、移動サービスは、公共交通機関を利用するのが困難な人へのサービスですから、おのずと利用者本位となり、サービス提供側が利用者に合わせてことになります。例えば、利用者が指定する予約時間に自宅に迎えに行く、乗降の介助を行う、等がそうです。移動サービスを提供する際は、このように個別ニーズへの対応力が必要となります。

図表6 利用者とサービス提供主体の関係



また、移動サービスは公共交通機関等で充足しきれない利用者ニーズに対応したサービスであると同時に、各種サービスのすき間を埋めるような位置づけにあって、多様な利用者ニーズに対応するサービスであるとも言えます。

図表7 公共交通機関等に対する移動サービスの位置づけ



移動サービスの特徴②：さまざまな人や組織が担い手になれる

車の運転が中心となる移動サービスでは、多くの人が担い手になる可能性を持っています。日本では車に乗る生活が一般的となっており、多くの人が運転免許を持っています。運転には自信がある、介護まではできないけど運転ならでき、という人は少なからずいるでしょう。このような人が担い手になる可能性を秘めているのが移動サービスです。

通院に困っている人を見て、ボランティアは初めてだけど運転ならばできるということで、運転者のボランティアとして参加したり、自ら移動サービス団体を立ち上げた人は大勢います。

現在、移動サービスは、NPO法人、ボランティアグループ、社会福祉協議会（以下、社協）や、自治体自らが提供している他に、タクシー事業者、介護保険事業者等が提供しています。主体は異なりますが、移動を支援するサービスを提供するという基本は共通しています。それぞれが特徴を活かして多様なサービスを提供することで、利用者が自分のニーズに合わせてサービスを使い分けられる環境を整えることが求められます。

移動サービスの特徴③：営利事業として成立しにくいサービス

移動サービスは、車庫を出て利用者の自宅まで迎えに行き、目的地まで送迎し、必要に応じて乗り降りの介助を行う流れが一般的です。一回の送迎が終わると、車庫に戻る、もしくは、次の送迎のための出発地に行く、または、帰りの送迎のために待機することになります。いずれにせよ一回あたりの送迎に平均1～2時間程度の時間を要します。これを一日1回から数回繰り返します。

また、利用は特定の時間帯に集中する傾向があります。したがって、車1台あたりのサービス提供の効率が悪く、営利事業として成立するには相応の対価を負担してもらわなければならないか、利用者や目的地が密集している等の条件が必要になってしまいます。

移動サービスが、地域の助け合い活動を動機づけにしたボランティア活動や非営利のサービス提供という形で実施されるようになった背景には、このような非効率なサービス形態にならざるを得ない状況もあります。

(2) サービスの種類

ポイント

- 多様な利用者ニーズや地域事情、制度に応じて、車両や運行形態、介助の内容や程度等もさまざまである。
- 利用者、利用目的や料金等、法律で定められた範囲内で団体の理念や運営方針に沿って設定する。

サービス内容は十人十色

利用者の多様な移動ニーズに応じて、さまざまなサービスが提供されています。

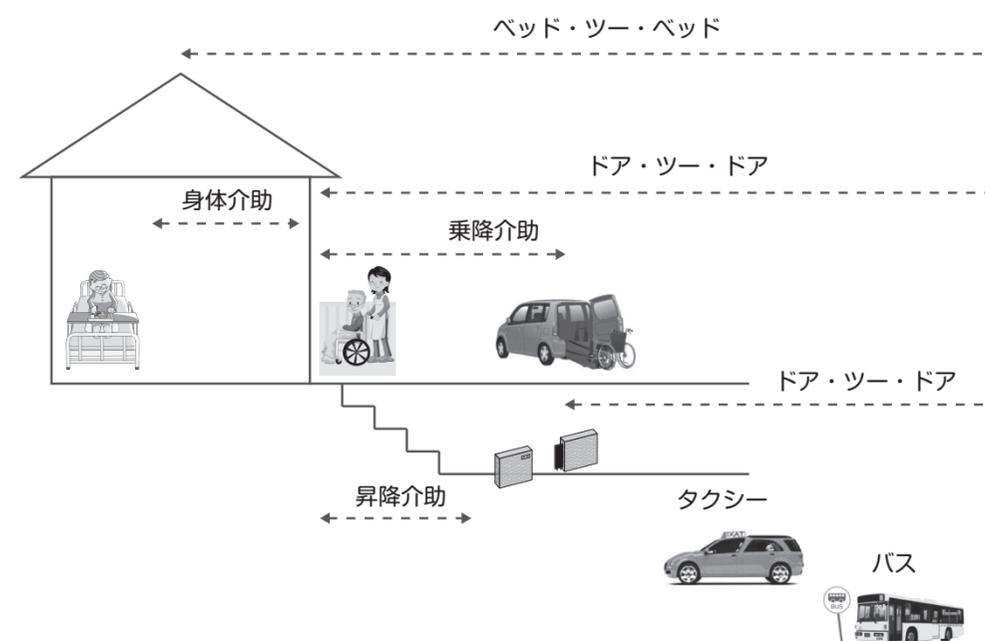
例えば、車いすを利用する障害児・者には福祉車両による送迎、知的障害児・者にはセダン型車両による送迎、同じ時間帯に同一の病院へ通院する透析患者には複数乗車、といったように使う車両や運行形態が異なります。また、介助の内容や程度もサービスを提供する団体によって異なります。自宅等の出発地の戸口から目的地の戸口まで、運転+乗降介助の“ドア・ツー・ドア”で行うものもあれば、自宅のベッドから車いすへの移乗介助も行う“ベッド・ツー・ベッド”を行うものもあります。

地域事情もサービス内容の多様性を生み出しています。例えば、エレベーターがない集合住宅が多い地域では階段の昇降介助を組み合わせたサービスが提供されていますし、公共交通機関が少ない過疎地では比較的自立度の高い高齢者を最寄りの駅や停留所まで送迎するサービスがあります。

また、根拠とする制度によっても提供できるサービス内容が異なります。例えば、自治体が提供する場合は当該地域の住民に利用が限られ、介護保険制度等と連動した送迎は利用目的が限られます。また、道路運送法79条登録の有償運送団体の場合は、利用者の要件が定められています。

市民活動から始まった移動サービスは、市民活動が持つ柔軟性や、利用者の視点（利用者が自由に移動したいという思い等）によって、サービスが多様化したと言えるでしょう。今後も利用者のニーズに合わせて、ますます多様化していくことが求められています。

図表8 移動サービス内容のパターン（イメージ）



移動サービスの仕組み

移動サービスで行う介助の範囲や利用目的、実施形態等は、利用者ニーズ、地域事情、根拠となる制度、団体の成り立ち等によって異なります。特に、非営利団体が行う移動サービスの場合、対象とする利用者、サービスの範囲、対応する利用目的、利用料金等はそれぞれの団体が法令の定める範囲内で自主的に決めています。

移動サービスの類型

このように、移動サービスには利用目的、実施形態、利用者や介助の範囲、地域事情、根拠となる制度等によってさまざまな形態が存在します。

ここで、移動サービスには具体的にどのようなサービスがあるかを紹介します。関連する法律や制度による呼び方と一般的に使われている呼び方が混在していますが、道路運送法に沿って次の6類型を見てください。

図表9 移動サービスの主な6つの類型

① 無償運送

ガソリン代等の実費程度を負担してもらう送迎。有償の運送に該当しないため、道路運送法での許可や登録を要しない形態。対象者も送迎を行う者も限定されない。

② 福祉有償運送

対象者を介助が必要な高齢者や障害者に限定し、対価は営利に至らない範囲で、NPO法人や社会福祉法人等の非営利法人のみが、道路運送法79条による登録をして行う運送。登録を受けた非営利法人が、介護保険の訪問介護の事業者指定を受けていれば、介護保険が適用される送迎も可能。

③ 過疎地有償運送

交通が不便な地域で、主に住民向けに、営利に至らない範囲で、NPO法人や社会福祉法人等の非営利法人のみが、道路運送法79条による登録をして行う運送。

④ 福祉限定タクシー

対象者を介助が必要な高齢者や障害者、一時的なケガや病気の人に限定して行うタクシー。車両は営業用の青ナンバー、運転者は二種免許所持者。料金はタクシーの運賃が基本。道路運送法4条による限定許可を得て行う。

⑤ ヘルパーによる有償運送

介護保険の利用者を対象に、ケアプランに基づきヘルパーが行う運送。介護保険が適用される。事業所に営業用の青ナンバー車両（福祉限定タクシー等）が1台以上あることを条件に、道路運送法78条の許可を得て行う。通称として「4条ぶら下がり」と呼ばれることもある。

⑥ 自家輸送

主となるサービスに付随して利用者から運送の対価を得ずに行う送迎。有償の運送に該当しないため、道路運送法での許可や登録を要しない。デイサービスでの利用者の送迎等がこの類型にあたる。

<ワンポイントレッスン>

～福祉タクシーと民間救急車～

福祉タクシー

車いすやストレッチャーのまま乗り降りできる装置を備えた福祉車両を使ったタクシー（一般乗用旅客自動車運送事業）のこと。福祉限定タクシーとは異なり、利用者は誰でも構いません。

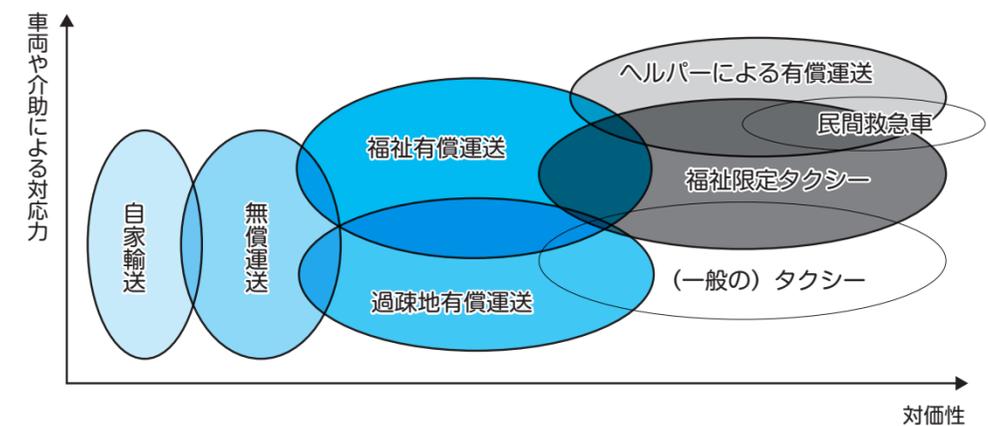
民間救急車

道路運送法による運送者としての許可（福祉限定タクシー等）を受けた事業者や登録（福祉有償運送）をした事業者のうち、患者等搬送の講習を受けた運転者が、指定された機器を備えた車両を使って行うサービスのこと。消防庁が事業者を認定しますが、救急搬送（119番通報の対応）や医療行為は行うことができません。

介助ニーズへの対応力と対価性の視点からの分類

介助ニーズへの対応力及び対価性という2つの視点から移動サービスを分類すると、下図表のようになります。運転者が専門的な技能（＝資格）を持って行うサービスほど対応力は高くなりますが、そのことと対価は必ずしも直接連動していません。

図表10 介助ニーズへの対応力と対価性の視点からの分類



<ワンポイントレッスン>

～類型同士の関連性～

無償運送と福祉有償運送、過疎地有償運送、自家輸送は、それぞれが無関係というわけではありません。時には重なり合い、含まれる関係ともなります。

例えば、福祉有償運送を行っている団体が、福祉有償運送の利用者として登録していない人に対して、同じ運転者と車両をもって無償運送を行うことができます。

また、一つの団体が福祉有償運送と過疎地有償運送の両方を行うこともできます。自家輸送を行っているデイサービスの事業所が、福祉有償運送の登録を受けて利用者の通院の送迎を行うこともできます。

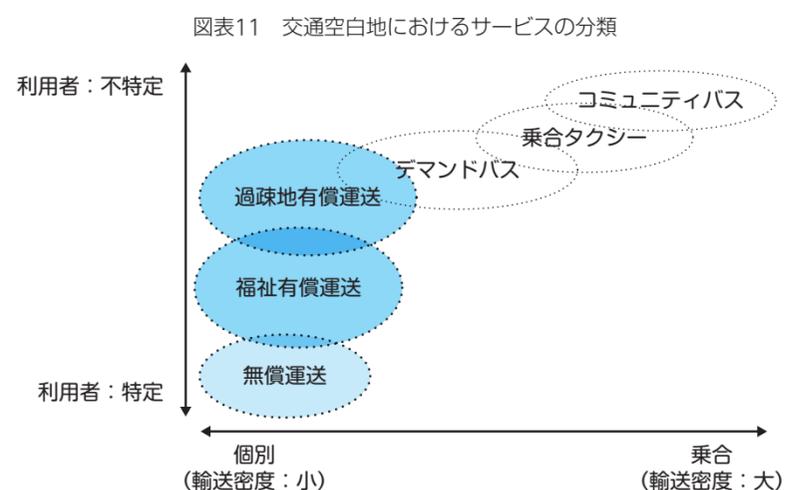
交通空白地域における移動サービスの分類

住居が散在している地域や、集落と駅・バス停等が離れている地域では、過疎地有償運送の他、依頼に応じて柔軟に運行するデマンド型のバスやタクシー、複数の利用者がバスのように乗り合う乗合タクシー等が運行されています。このような地域では走行距離が長くなる傾向がありますので、サービスを維持、継続するためには、一度に多数を輸送する運行形態

で効率を高める（デマンドバス、乗合タクシー）か、効率が悪くてもコストを抑える（過疎地有償運送）かのいずれかを検討する必要があります。

しかし、地域によっては多数を輸送して効率を高めたくてもそもそも利用者が少ないという事情もあります。

なお、過疎地有償運送は、福祉有償運送に比べ利用者が限定されず、運転免許を持っていない子どもや、運転免許を返納した高齢者等も利用対象者として認められています。



<ワンポイントレッスン>

～デマンド型交通とコミュニティバス～

「デマンド型交通」とは、複数の利用者の要望（デマンド）に応じて、そのつど経路や時刻を決めて車両運行するサービスで、主に「デマンドバス」と、「デマンド型乗合タクシー」があります。「デマンドバス」は、バス（従来は定時定路線）が柔軟な路線や時刻で運行するサービスです。「デマンド型乗合タクシー」は、タクシー（従来は個別輸送）が乗合運行するサービスです。どちらも利用者が事前登録する必要があります。

「コミュニティバス」とは、地域生活の移動手段を確保することを目的として、比較的小規模（エリア）で運行されるバス（定時定路線）のことです。バス事業者が独立採算で路線を維持できない地域を対象として、自治体や住民が運行や運営に関わって提供されるという特徴があります。自治体からの委託や補助を受け、交通事業者が運行する他に、自治体が自家用車（白ナンバー）を運行する「市町村バス」等も含まれます。

(3) サービスの利用者

ポイント

- サービスの利用者は、「移動制約者」、「移動困難者」と呼ばれる人たちである。
- 移動が困難となる要因は、身体面、精神面に限らずさまざまである。

利用者は「移動制約者」や「移動困難者」

移動サービスの利用者は、何らかの理由により移動に困難を伴う人、公共交通機関を利用するのが困難な人で、「移動制約者」や「移動困難者」と呼ばれます。介助の必要な高齢者、障害者、妊産婦、ケガや病気の人等、主に身体的な理由によって移動・外出に制約のある人だけでなく、介助が必要でなくても自宅から駅やバス停までの移動手段を持たない人、路線バスの本数が少ない地域に住む人等も移動制約者、移動困難者に含まれます。

日本では移動制約者、移動困難者の明確な定義がなく、全国的な数は明らかではありませんが、バス路線減少、商業施設の大型化と偏在、高齢者の運転免許返納、世帯構成の変化等によって、移動制約者、移動困難者は増加し続けていると言われています。

移動が困難になる理由

それでは、移動サービスを必要とする移動制約者、移動困難者が生じる要因を考えてみましょう。身体的、精神的理由をはじめさまざまですが、整理すると次の7つを指摘することができます。

図表12 移動が困難になる理由

- 身体面**…高齢や障害により介助を必要としている、等
- 精神面**…他の乗客の視線等が気になる、移動中に具合が悪くなることやトイレに行きたくなることが心配で公共交通機関の利用に制約が生じる、等
- 地域面**…バスが近くを通らない、バス停や駅から距離がある、坂が多い、等
- 経済面**…料金が高いためタクシー等の利用に制約がある、移動費用が捻出できない、等
- 利便性**…公共交通機関の運行本数が少ない、運行時間が目的の時間帯と合わない、目的地に便利な交通経路がない、等
- 生活面**…移動手段の使い方が分からない、外出をリードしてくれる人が必要、等
- 目的面**…外出する気が失せてしまった、外出を諦めた、等

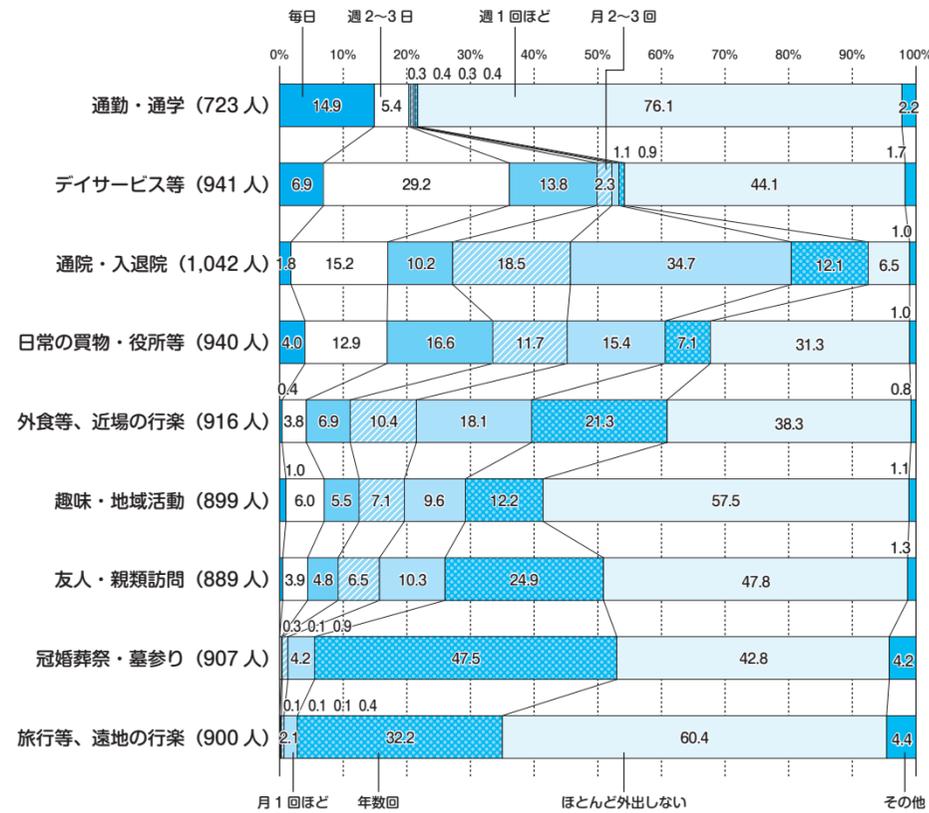
移動サービスは、これらの要因を取り除くことをサポートするサービスでもあることから、どのような要因を抱えている利用者に着目するかによってサービス内容が異なります。

また、それぞれの要因は必ずしも単独で存在しているわけではなく、複合的に存在したり、あるいは連鎖することに留意が必要です。例えば、介助を必要としている人で外出中のトイレが心配なため外出できない人（身体面+精神面）、バスは一日1便しかないがタクシーでは料金が払えない人（利便性+経済面）、障害があるからと外出を諦めている人が、いざ外出しようと思っても方法がわからず、一人では不安に感じる（目的面→精神面+生活面）といったケースが考えられます。

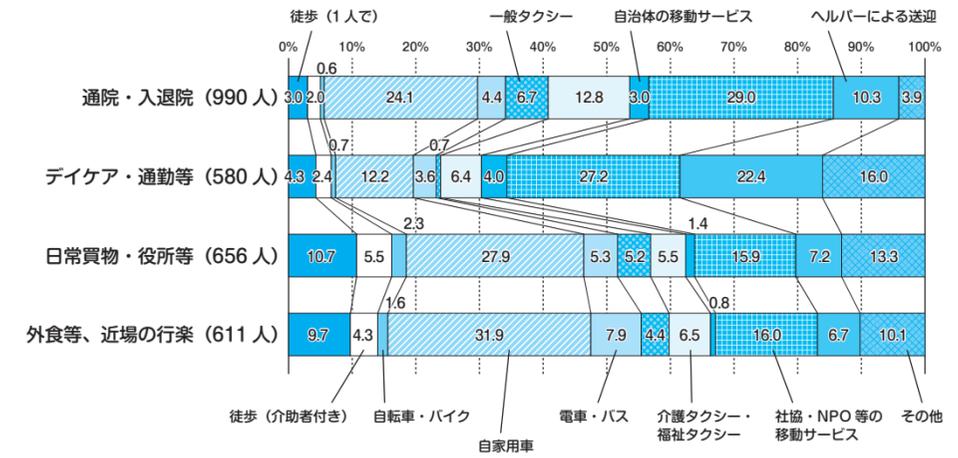
ちなみに、米国サンフランシスコでは、公共交通のうち大量輸送機関がすべてバリアフリー化されたとしても、公共交通を利用できない人が2%程度残るとい調査結果があります。これは移動困難の要因が身体面だけに留まらないことを意味していると考えられます。

図表13 目でみる移動制約者の外出実態

目的地別外出の頻度



外出目的別の外出手段



(資料)『MOVE』No.12 (全国移動サービスネットワーク発行) より抜粋

2. 移動サービスの位置づけ

(1) これまでの歩み

ポイント

- 移動サービスは、車いす利用者等の社会参加をめざす運動を出発点とし、その後、自治体の施策としても広がってきた。
- サービスの提供主体は多様かつ多数になってきている一方で、関連制度の見直しによって新たな規制となる面もある。

移動サービスの誕生

車を使用した市民の手による外出支援活動（移動サービス）は、車いす使用者が公共交通機関を使うことが困難だった1970年代後半に障害者の社会参加をめざす運動が始まり、この動きの中で、「新宿福祉の家」の矢田茂氏の主導により日本で初めて福祉車両（＝ハンディキャブ）が開発されたことが起源とされています。その後、サービスの利用を希望する声に呼応して、ボランティア団体が各地に誕生していきました。

1980年代になると、厚生省（現・厚生労働省）の施策に、外出支援や福祉車両運行が盛り込まれ、各地の社協が車両による移動サービスを始めました。タクシー事業者も福祉車両を福祉タクシーとして事業化し、自治体からの委託を受ける体制を整えていきました。一部の自治体が、ボランティアによる移動サービスに対して補助金を出すようになったのもこの頃からです。

サービス提供主体の拡大

1990年代になると、各地に団体が増えていきました。1998年（平成10年）には特定非営利活動促進法（NPO法）が施行され、2000年（平成12年）には交通バリアフリー法が成立しました。同じく2000年（平成12年）の介護保険制度スタート以降は、高齢者の通院・通所の移動ニーズがさらに顕在化し、タクシー事業者の介護保険参入（いわゆる介護タクシー）や、訪問介護事業者が通院介護と連動して車両運行する例が各地で見られるようになりました。2003年（平成15年）頃には、NPO法人、社会福祉法人、介護保険事業者（営利法人含む）等、3,000を超える団体・事業者が移動サービスを提供していたと考えられます。

図表14 移動サービスに関連する主な動き・施策

西暦	主な動き・施策等
1972	東京都町田市でリフト付バス「やまゆり号」の運行開始
1977	「新宿福祉の家」の代表矢田茂氏が大手自動車メーカーに呼びかけて福祉車両「ハンディキャブ」を開発。移動困難な障害者のニーズに応じて、自主運行を開始。「新宿福祉の家」による福祉車両普及の全国キャラバンキャンペーン実施 NHKが厚生文化事業団を通して「ハンディキャブ」10台を全国に配車
1978	ボランティア団体による「ハンディキャブ」運行（東京都世田谷区、三鷹市） 日本テレビがチャリティ番組「24時間テレビ～愛は地球を救う～」で福祉車両の寄贈開始
1980	国際障害者年のイベントとして「ハンディキャブ全国集会」を京都で開催 東京世田谷区の整備工場が軽ワゴン車にスロープを装備した「ミニハンディキャブ」を開発
1986	東京ハンディキャブ連絡会発足
1988	東京都社会福祉協議会による移動サービス関係者の勉強会「移送サービスを考えるつどい」の開始
1994	日本財団（(財)日本船舶振興会）が福祉車両寄贈を開始
1998	特定非営利活動促進法（NPO法）施行 移動サービス市民活動全国ネットワーク（現NPO法人全国移動サービスネットワーク）が発足
2000	介護保険制度施行 保険適用型の介護タクシー開始
2003	国土交通省が旧道路運送法第80条第1項の例外規定による許可基準（ガイドライン）により福祉有償運送特区を実施
2004	介護保険のサービスに通院等のための乗降介助設定 国土交通省がガイドラインを全国展開
2006	「自家用自動車による有償旅客運送の創設、乗合旅客の運送に係る規制の適正化」等を目的にした一部改正道路運送法の施行

（資料）全国移動サービスネットワーク「認定運転者講習テキスト」より

道路運送法上の位置づけの変遷

道路運送法は、道路運送事業について定めた法律です。有償で旅客を輸送する事業を行う場合は国土交通大臣の許可を得ることになっており、自家用自動車（白ナンバー）による有償運送、いわゆる「白タク」行為を禁止しています。営利を目的としない移動サービスといえども一定の対価を得ていれば有償の旅客運送事業とみなされるのです。

非営利の移動サービスは道路運送法に抵触するものの、その必要性から黙認されているという状態が、サービスが始まった当初の1970年代後半から続いていました。この間も、道路運送法に基づく旅客運送事業の許可（4条許可、43条許可）を取得し、営業用自動車（青ナンバー）でサービスを行うという選択肢はありましたが、運転者が二種免許を有する必要がある他、事業を行うための要件が厳しく、コストもかかることから非営利の団体にとっては要件を満たして事業を行うのが困難、あるいは利用者への負担が増えるという理由から現実的ではありませんでした。

その移動サービスが大きな転換期を迎えたのは2004年（平成16年）3月です。国土交通省が、非営利の移動サービスについてのガイドライン（通達「福祉有償運送及び過疎地有償運送に係わる道路運送法第80条第1項による許可の取扱いについて」）を出しました。これにより、NPO法人等が道路運送法上の許可（80条許可）を得てサービスを実施できるようになりました。同時に、営業用自動車を使って行う旅客運送事業（4条許可、43条許可）についても基準が改正され、以前に比べて許可の取得が容易になりました。

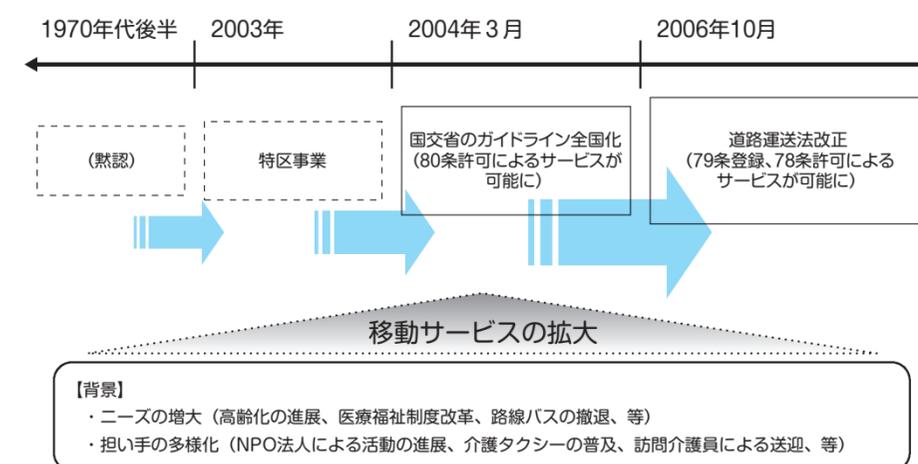
さらに、2006年（平成18年）10月には、法改正によって「自家用有償旅客運送」の登録制度（79条）が創設され、市町村が行う有償運送、過疎地で行われる有償運送、福祉目的の有償運送が法律の条文に明記されました。また、「利用者利便を高める」という目的も初めて明記されました。

しかし、非営利の移動サービスの合法化は、NPO法人等の移動サービスの担い手にとって新たな規制の枠組みにもなりました。2009年（平成21年）3月現在、79条登録団体は、2,327団体に留まり、登録を受けていないサービスの担い手の数や、サービスを休止・解散した団体の実態はいまだ明らかではありません。

今後は、移動サービスの実施状況、移動制約者の外出実態（＝充足状況）、潜在する利用ニーズ等多面的な実態把握を進めるとともに、利用者中心の地域交通システムづくりを進めることが、自治体や移動サービスの担い手、市民一人ひとりに求められています。

なお乗合バスについては、2002年（平成14年）2月の法改正により規制緩和が行われ、不採算路線からの撤退が許可制から事前届出制となり、地域のバス路線の撤退が加速しました。さらに2006年（平成18年）10月の法改正では、デマンドバスや乗合タクシー等の定時定路線以外の乗合運送について、多様な乗合ニーズへの柔軟な対応ができるよう、「乗合事業」の許可でサービスを提供することも可能になりました。

図表15 法規制の変遷とその背景



<ワンポイントレッスン>

～〇条という表現～

移動サービスにおいては、79条登録や78条許可、4条許可といった表現が使われています。これは、道路運送法のそれぞれ該当する条に規定している内容に基づいて、登録をしている、許可を受けているという意味です。

例えば、「79条登録」であれば、道路運送法79条に規定された内容に基づいて登録をしていることを表しています（79条登録の具体的な内容は、参考資料をご参照ください）。

(2) サービスの意義と市民活動

ポイント

- 移動は、生活と生存に関わる重要な要素である。移動の問題を社会問題としてとらえて、誰もが自由に移動することのできる社会づくりに向けた活動が移動サービスである。
- 自治体の「公助」だけでなく、地域社会による「互助」や市民活動を活かす「共助」によって一層の安心感を創出することが欠かせない。

移動サービスの意義

ここで、市民の手による移動サービスがどのような意味を持つのか考えてみましょう。私たちが、日常生活の中で何気なく行っている「移動」が仮にできないとしたならば、生活全体は大きく変わってしまいます。「移動」そのものが目的になることはなくても、「移動」は生活と生存に欠かせない要素なのです。

移動が困難な人は、外出を諦めるか家族等によって移動を支えてもらわなければなりません。移動サービスは、家族だけが背負っていた責務を地域全体で担うこと、移動が困難な人も地域とともに生きる社会の実現を目的としています。言い換えれば、「移動」の問題を社会問題としてとらえ、誰でも、いつでも、どこへでも、自由に移動できる公平な社会システムの創造をめざす一つ的手段として移動サービスの活動が行われているのです。

市民参加の必要性

一般的にNPO法人による活動や市民活動は、先駆的、かつ小規模、採算性の低い分野に取り組むと言われています。これは身近な人や地域の問題を放っておけない、解決したいという市民意識から、課題の解決に向けて身近な仲間とともに、「採算等は考えずにはまず動きだす」という姿勢の表れだと考えられます。さらに、これらの活動が課題とニーズを顕在化させることで自治体がそれを認知し、サービスとして広く確立されます。そして、採算性が出てきたところで営利企業等が参入し、サービスの量的な拡大につながります。

移動サービスの歴史を振り返ってみると、まさにこの流れをたどっています。最初は移動困難な障害者の課題に応じて市民活動としてのサービスが始まり、次に自治体が認知し、その後、福祉限定タクシー等の参入により量的な拡大が図られてきました。加えて、障害者の課題だけでなく、高齢者や児童等の課題への取り組みも進んできています。

「互助」、「共助」による地域課題の解決

困窮している人が、「自助」によって移動の問題を解決できないとき、自治体の「公助」に頼るだけでなく、地域社会による「互助」、地域住民による市民活動を活用する「共助」も必要ではないでしょうか。

これには自治体の財源が限られているという事情もありますが、困窮している人にとっては地域社会による相互扶助や地域住民による支えが持つ安心感、支える側にとっては相互扶助や支えに参加する意義や安心感があり、地域社会のつながりにとってはどちらも欠かせないからです。

誰もが気軽に移動サービスのボランティア活動に参加できること、同時に利用者の安全性が担保されること、そのバランスを見極めながら地域の生活交通を確保していかなければなりません。

(3) 今後の展望

ポイント

- 移動の問題を解決するには、バリアフリーなまちづくりが欠かせない。
- 「移動権の保障」という考え方に立って法律を組み立て、移動サービスを生活インフラとして確立していくことが不可欠である。
- 移動サービスは、地域の問題を地域住民の手で解決するという市民意識を育む活動でもある。

法整備の状況

移動制約者、移動困難者の移動には、まずバリアフリーなまちづくりが欠かせません。

2006年（平成18年）6月、「高齢者、身体障害者等の公共交通機関を利用した移動の円滑化の促進に関する法律」（以下「交通バリアフリー法」）と「高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築の促進に関する法律」（以下「ハートビル法」）とが一体化され、いわゆる「バリアフリー新法」が施行されました。高齢者や障害者の移動を円滑化するための設備整備の対象が、道路環境だけでなく公共性の高い建造物や施設にも拡大され、より移動しやすいまちづくりが期待されています。

しかし、駅周辺の道路や公共的な施設周辺の設備整備が進んだとしても、まずは自宅から外出する手段が確保されなければなりません。そのためには、「移動権の保障」という考え方に立って法律を組み立て、福祉車両の整備はもちろん、移動サービスそのものを生活インフラとして確立、推進することが不可欠です。

<ワンポイントレッスン>

～移動権の保障に向けた法整備の動き～

バリアフリー新法では、「移動等円滑化の促進に関する基本方針」にSTS（スペシャル・トランスポート・サービス）整備の文言が盛り込まれ、タクシーが整備義務化の対象事業者に加われました。また、基本方針の中に2010年（平成22年）までに18,000両の福祉タクシーを整備することが整備目標として掲げられています。

また、国土交通省は、バリアフリー新法や道路運送法の上位法とも言われる「交通基本法」の具体的な検討を始めています。欧米各国では「すべての人の移動を保障する」ことを謳った法律の下、交通サービスが整備されており、今後、日本でも利用者本位の法制度の整備が進むことが期待されます。

市民活動による移動サービスへの期待

移動困難を解決するためのNPO法人や市民活動による移動サービスは、一定の位置づけがなされてきました。しかし、これでNPO法人による活動や市民活動の役割は終わったということではありません。少子高齢化が進む中で、移動が困難な人は全国的に増加し続けていますが、サービスそのものが存在しない地域が現在でもたくさんあります。公共交通機関は利用する意思のある人しか利用できませんが、利用者の暮らしに寄り添う市民活動は、外出のニーズの掘り起こし、地域社会を元気にするきっかけづくりが得意です。

移動サービスは、地域の問題を地域住民の手で解決するという市民意識を育む活動でもあり、今後もその役割は増していくと考えられます。



～利用者と市民活動との関係～

移動サービスは、「サービス」という言葉がついているため、利用者側から見ると「提供されるもの」、「選択可能なもの」であり、「対価を伴うもの」と考えられます。

一方、サービスの担い手は「地域の課題解決のため」に「参加している」と考えていますので、両者の間に意識の差が生じてしまっています。

このように、法的な位置づけとは無関係に、移動サービスがコストを意識する「事業」なのか、市民活動による「支え合い」なのか、十分に整理しきれない側面を持っています。これは、市民活動としての移動サービスがもつ永遠の課題かもしれません。

<ワンポイントレッスン>

移動サービスと移送サービス

移動サービスは、以前は移送サービスと表現されるのが一般的でした。しかし、「移送」はサービス提供側が主体というニュアンスが強く、「移動」の方が、利用者がより主体的に動く様子を的確に表現しているために、1990年代から移動サービスという表現が増えています。

移動サービスを表す言葉としては、他にも「福祉輸送」や前出の「スペシャル・トランスポート・サービス（STS）」等があります。

3. 活動事例の紹介

活動事例の紹介

ここで、全国各地で行われている移動サービスの中からいくつかの活動事例を紹介します。

事例

～ボランティア型の活動（無償運送）で地域のニーズに応えている事例～ ナルク宮城（けやきの会）

●概要

- 活動エリア：宮城県仙台市及び近隣エリア。
- 会員総数：約280名。うち運転者は25名程度。
- 団体の活動の約8割を移動サービスが占めており、残りの2割弱で家事援助等を実施している。
- 現在は、月間50名前後に移動サービスを提供しており、病院と自宅の間の移動支援が多い。使用している車両は運転者の持ち込み車両である。
- 利用料はなく、ガソリン代の実費相当分だけを利用者に負担してもらう形態。

●サービスを始めたきっかけ

「ナルク」*が全国各地に活動拠点を広げていく過程において、定年退職を迎えた代表の林氏が仙台市を中心とした活動に参加するよう誘われたことが団体創立のきっかけとなっている。

それまで、林氏は本格的にボランティア活動に参加した経験はなかったものの、人のお役に立つならば、と同じ会社を退職したメンバーを中心に活動を開始した。活動当初は資金がない状況からのスタートであり、12名の中心人物が少しずつお金を出し合う形で活動を開始した。

坂が多い地域であること、場所によっては公共交通機関が不便なところもあること、移動ニーズに応えられる他のサービスが十分とは思えなかったことから、移動サービスに取り組むようになった。チラシを2,000枚配るような広報もやったがあまり反響はなかった。むしろ、最初の利用者からの口コミで、移動サービスの利用者が広がってきた。

※「ナルク」(NALC)とは、特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブの略称。「自立・奉仕・助け合い」をモットーにして全国各地でさまざまな活動を行っているボランティア団体。本部は大阪市にある。

●サービス立ち上げ時・継続のための工夫、留意点

基本的に口コミで活動が拡大してきたが、現在は、行政からの紹介や斡旋による利用者も増えている。利用者の中には、福祉有償運送を利用したいと行政に相談したものの、要件を満たしていなかったために、ナルク宮城のサービスを紹介されて申し込んできた

利用者もいる。多様な移動ニーズを十分に充足できていないことの表れだと言える。

担い手は、活動の立ち上げの際にいくつかの企業のOBが中心であったこともあり、同じ企業の退職者を中心にこれまで確保してきた。新しく活動に参加する人であっても、勤めの頃からの顔見知りであるため、活動に入り込みやすいという利点もある

移動サービスの担い手は、男性が中心の構成になりがちだが、最近では女性の担い手も増えてきている。ただ、女性の担い手は、家事援助、見守り、介助等の活動に参加することが多いので、運転者の高齢化が進んでいる昨今、新たな担い手（団塊世代等）の確保が課題となっている。運転者を募集しているが、参加意欲があっても車が持ち込みであり、事故対応や車の維持等も自分でやらなくてはいけないことを負担に感じてしまうようだ。

資金面では、大手企業（活動メンバーのかつての所属企業等）等からの賛助会費（寄付金）を確保し、運営資金に充当する等の対応もしてきた。利用者の中には、一定期間の利用料を溜めてしまう人もおり、金銭的にあまり余裕がない場合もあるため、可能な限り柔軟に対応している。

地域とのつながりの面では、近県で活動しているナルク（近隣の八戸や福島）と定期的な情報交換を実施している他、移動サービスの地域ネットワーク（移動ネットみやぎ）に参加して、他の団体との交流、連携を図っている。

●メッセージ

長く続けられた背景には、利用者との深いつながりがあり、これからも大切にしていきたいと思っている。制度では対応することができない生活のニーズに対して柔軟に対応することで、利用者からとても感謝されている。このことがやりがい、充実感をもたらしており、活動を続けていく上での活力となっている。ただ、日々の活動にあたっては、家族の理解が非常に大切であり、協力が欠かせない。

移動は、生活を送っていく上で不可欠なものであり、そのニーズはたくさんある。公共交通機関の利用や制度による移動サービスでは対応しきれないニーズもあり、「お互いさま」という気持ちに根ざした「支え合いの活動」でなければ応えていけないものも多い。利用者が、必要に応じてさまざまな移動サービスの中から選択できるような環境を整えることが重要であり、ナルク宮城のような活動もその選択肢の一つとしてどんどん増えていって欲しいと思っている。そして、いつまでもボランティアの気持ちを持って、無理することなく長く活動を続けたい。

<代表の林茂さん>



事例

～運転者のほとんどがヘルパー資格保有者で福祉有償運送を提供している事例～
ウエーブ

●概要

- 活動エリア：栃木県日光市を中心に活動（事務所から概ね15km以内）。
- 会員数：204名（活動会員78名、利用会員126名）。※2009年12月現在。
※ 移動サービスの利用者数は80名程で、高齢者や障害者の利用が多い（特に人工透析を要する人が多い）。
- 運転者数：25名（うち、23名がヘルパー資格を保有）。
- 利用料金：（利用者乗車時）90円／km。
（事務所から利用者宅まで）ヘルパーの往復交通費30円／km。

●サービスを始めたきっかけ、経緯

1993年（平成5年）から地域のまちづくりの勉強会を仲間と開始。

1995年（平成7年）1月に阪神・淡路大震災が起きた際に、仲間2名が現地でのボランティア活動に参加。被災地の悲惨な状況下でお互いに励ましあい、助け合って生活している姿に感激する。その様子に刺激され同年7月15日に在宅生活を支援する団体「ウエーブ」を立ち上げた。「ウエーブ」には、静かな波が漂う穏やかな地域社会の実現への願いがこめられており、地域の困ったときの助け合いという思いがベースとなっている。

その後、1999年（平成11年）にNPO法人化、2000年（平成12年）からは会員制の家事援助サービスに加えて介護保険事業も開始した。

当初はふれあい活動の一環としての移動サービスであったが、道路運送法の改正を受けて、福祉有償運送という形での取り組みとなった。ヘルパー資格保有者が多いため、利用者のニーズによっては、介護保険を利用した通院等の乗降介助も提供できることが特徴である。

なお、法改正以前は子ども、高齢者、障害者等の区別なく、移動の支援を必要とする人にサービスを提供していたが、法改正後は保育所や学童クラブ等への子どもの送迎が対象外となったため、高齢者と障害者を中心とする利用者の構成となった。

●サービス立ち上げ時・継続のための工夫、留意点

準備の際は、図書館で福祉に関する資料等を読み、先進的に活動しているNPO法人を見学する等、情報収集を行いながら、市民や各種団体へのPR活動（会合への参加やチラシの配布等）を進めた。

当初の活動会員60名のうち2割近くが他の福祉関係団体の登録ヘルパーであったが、空き時間に協力してもらう体制を確立した。担い手の確保に際しては、まずは会員がその友人に声をかけたり、地域活動に参加することによって口コミで広げることもある。採用の際は、団体の活動理念にしっかり共感をしてくれることを重視している。

デイサービス事業も行っており、その黒字を訪問介護やふれあい活動に充当している。移動サービスについて見れば、介護保険を利用した通院等の乗降介助と介護保険外の福祉有償運送を合わせると、わずかに黒字になる状況である。

栃木県内では、非営利で移動サービスを実施している団体（25団体）が移送サービス連絡協議会を設立し、研修等を通じて各団体のノウハウの共有等を図っている。協議会では2か月に1回定例会を開催し、得意分野が異なるさまざまな団体が集まって研修を行って、ノウハウを共有している。

なお、道路運送法に基づく福祉有償運送を始めた当初は、タクシー事業者から反発もあったが、実際のサービス実績を見せることで顧客の奪い合いがないことを理解してもらい、反発もなくなっている。

●メッセージ

ヘルパー資格保有者が多いことで、介護保険を利用したサービスと保険外のサービス（福祉有償運送）を組み合わせ提供することができる。さまざまな制度を組み合わせることで、ニーズに柔軟に応えることができる。

一方で、すべてのニーズを自団体で引き受けようとするのではなく、他の社会資源と連携することも大切である。例えば、ウエーブの場合、法改正前に対応していた学童クラブへの障害児の送迎等は、他の移動サービス団体を紹介して、そちらを利用してもらっている。

さまざまな団体と連携することも意識して活動に取り組んで欲しい。

<左：理事長の芳賀マサ子さん>
<右：事務長の芳賀勝夫さん>



事例

～都市部のニーズを的確にとらえて展開している福祉限定タクシーの事例～
せたがや介護タクシー（有限会社ペイフォワード）

●概要

- 活動エリア：世田谷区近辺を中心に東京近郊エリア。
- 運転者：3名（篠山氏と従業員2名）。
- 運行件数：1日あたり平均7、8件（1か月では150～200件）。利用者の6割程度が通院目的であり、リピート需要が非常に多い。3割程度は転院の需要である。ベッドから車までの移動が困難であり、一般のタクシーに乗るのに不便を感じる人等が利用している。
- 利用料金：基本料金はタクシーと同程度（時間距離併用運賃のメータ料金と時間制運賃の料金から選択）。オプションとして、介助や機器利用の際には、追加料金を徴収。

●サービスを始めたきっかけ、経緯

起業を志していた際、「得意なこと」と「地域で活動」を軸に考えており、起業情報誌で介護タクシー（＝福祉限定タクシー）に関心を持った（当時は、福祉限定タクシー（4条許可）の規制が緩和された時期）。

立ち上げ時に必要な資源が車程度で、リスクも少なく、車の運転が好きであったこと、地域での活動であることから自身の志向にもマッチした。その後、全国介護タクシー協会による4条許可の申請代行を利用して許可を取得、サービスを開始した。

また、以前に老人ホームに入所していた親類を旅行に連れて行った際に非常に喜んでもらったという経験もこのようなサービスに魅力を感じた一因である。

●サービス立ち上げ時・継続のための工夫、留意点

当初は、できる範囲で無理なくということを中心に、自分ひとり、車1台で活動をスタートした。スタートして3、4年後に依頼が増加し、対応ができなくなってきたため、従業員を1名採用するとともに、車も1台増やした。その後、ニーズに合わせてさらに従業員を1名採用した。

立ち上げ時は、PRのためにチラシを作成し、近隣の病院や介護施設等に飛び込み営業を行った。ケアマネジャーの連絡会にも足を運んでPRした。世田谷ではケアマネジャーが区内5ブロック各所にそれぞれ100名程度在籍していたので、チラシをまとめて配布した。新しいサービスということもあって、一定の反響があった。このうちの数

人とは現在でも関係が継続している。

顔の見える関係ができることは、利用者、家族、ケアマネジャーのそれぞれの安心につながる。運転者は利用者の顔を見て、ニーズをよく理解することが重要であり、特に、リピーター獲得には、利用者やケアマネジャーに加えて、利用者の家族からも信頼され、利便性を感じてもらうことが非常に重要だと感じているという。

一方で、担い手が少ない上に、需要は増加しながらも特定の時間に集中しており、予約に対応しきれないケースも多い。その際は単に断ってしまうのではなく、近隣の事業者で空きがある場合は紹介している。そのために信頼できる同業者を見つけておくことも重要なポイントである。数は少ないが、反対に、他の事業者から対応を依頼されるケースもある。このような事業者とは、競合というよりも連携や協力に近い関係になれる。

代表を含めて3人で行っている事業であるため、サービスを提供できる利用者の範囲が限られていることが課題だが、利用者には他の事業者を含めてニーズに合ったサービスを選択して利用してもらえれば良い。

一般のタクシーの場合、基本的に一人の利用者が同じタクシーを利用することはあまりないが、介護タクシーは、一人の利用者が同じタクシーを何度も利用する。そういう意味で、利用者の生活に踏み込んで関わるサービス業だと思っており、移動に困っている人を助けようという気持ちが出発点である。

●メッセージ

このようなサービスを始めるにあたっては、中途半端ではなく覚悟を決めて一生懸命取り組むことが大事である。移動サービスは、さまざまな移動のニーズと、公共交通機関等の移動手段とのギャップを、利用者の移動ニーズに合わせて埋めるサービスである。今後、福祉限定タクシー事業者がもっと増えると良いと思っている。移動サービスの供給量が増えることで、需要が喚起され、事業者にとっても機会が増えるだろう。

一般の会社勤めとは違った日々を送ることができるので、ぜひ仕事のプロセスを楽しみながら取り組んでいって欲しい。

<代表の篠山洋さん>



事例

～行政が一定の役割を担いながら多様な主体が連携・活動している事例～
和歌山県橋本市

●橋本市における移動サービスの状況

移動サービス提供団体は8団体（うち6団体は介護保険事業を主として福祉有償運送も実施している団体）であるが、山間部が多い地域性等の理由による潜在需要を考えるとサービスの担い手は不足している面もある。

●市から移動サービス団体への支援内容

運転者の確保、育成を支援するために、移動サービス団体に属する会員を対象に、市が費用を負担して運転者講習を実施している。過去に2度の実施実績があるが、それぞれ定員までの参加があり、現在でも講習開催を要望する声は多い。サービスの継続を支援していくために、今後は移動サービス提供団体への補助金等も検討している。市と担い手の意見交換会を実施する等して、市全体の移動に関するニーズ、各移動サービス団体の活動状況を把握できる体制となっているので、課題やその解決策の検討に活かしている。

●運営協議会設立の経緯・流れ

従来から市の事業として、外出支援サービスを国の補助を受けて実施してきたが、道路運送法の改正により、事業継続が課題となっていた。時期を同じくして、福祉有償運送を実施したいという団体があり、一緒に事業の立ち上げを進めていくこととなった。その中で、サービスが提供できない空白の期間ができないよう、市として早急に福祉有償運送運営協議会を設置することとした。

運営協議会の設置・運営に際しては国からのガイドラインが示されており、市内のバス・タクシー事業者に趣旨説明の上、運営協議会への参加と資料の提供等の協力を求めた。また、NPO法人主催の制度改正に関する説明会への市の担当者の出席や、すでにサービスを実施していたNPO法人の人に講演を得る等の情報収集も行った。

また、運営協議会の設置当初は、移動サービスの担い手の代表がメンバーに入っていなかったが、現在は介護保険事業者を主とする団体とボランティア団体から各1名の代表者をメンバーにしており、移動サービスの担い手の意見を反映できるような体制にしている。

●メッセージ

新しく団体を立ち上げようと考えた際には、まず制度についてしっかり理解した上で準備を進めて欲しい。利益を求める事業ではないので、その部分に留意して検討を行うことが重要になる。

<左：橋本市健康福祉部いきいき長寿課 北岡慶久さん>
<右：同 高齢福祉係主査 安田秀章さん>



事例

～橋本市の移動サービス団体～

<NPO法人ボランティアセンタ さつきの会>

移動サービスの他、日常生活支援を行っているボランティア団体であり、2003年（平成15年）に大手企業のOBが先輩である高齢者を支援したいという思いから設立された。

その後、2005年（平成17年）にNPO法人化、2007年（平成19年）には福祉有償運送の登録を行った。登録の際には市にも相談し、サポートを得た。その当時、市は講習等を通じて団体が登録を行う支援を実施していた。

現在の市からの支援としては、運転者講習の費用負担の他、広報やHPで団体の活動を紹介してもらっている。今後は可能な範囲で資金面の支援にも期待を寄せている。

現在、利用者は105名程であり、23名の活動者（うち15名が移動サービスの運転者）で支援している。活動者の多くは同じ企業のOBで構成されている。移動サービスの利用目的で最も多いのは病院への送迎・付き添いである。

<NPO法人ささえあい橋本>

2005年（平成17年）設立のボランティア団体で、生活に必須なものとして移動・食事に関するサービス提供を目的に発足。道路運送法改正の際には、さつきの会等と協働して、市に対して福祉有償運送実施の提案を行った。

食事サービスの実施には一定の初期費用等が必要であることから、まずは移動サービスからスタートした。活動の背景には、主婦等による自宅を活用したサロンの活動があり、その活動を通じて、市だけでは支援できない地域のニーズがあることを認識した。そして、市で対応しきれない部分をカバーしたいという思いからNPO法人化した。

活動者は全体で25名であり、福祉有償運送、子育て支援、サロンを展開している。運転者は元々地域で働いていた人が多く、利用者顔見知りであることも多い。それが安心感にもつながっている。

広報はあまり行っていないので、利用の申し込みは市の地域包括支援センターから来ることが多い。市が実施している運転者講習は、非常に良い取り組みであり、今後は、（移動サービス以外の異なるサービスも含めた）団体同士のネットワーク構築の支援等も期待したいという。

こんな移動サービスもある

紹介したように、移動サービスの形態や立ち上げの背景等は多様ですが、近年は、さらに新しい発想に基づく形態の移動サービスも登場しています。

図表16 新しい移動サービスの形態

① 車両を所有しない活動

空いている車両の活用や運転者の派遣、運行管理サービス

② 車両を所有するが運転を伴わない活動

カーシェアリングやレンタカー

③ 車両を運行しない活動

移動介助、情報提供センター、予約配車センター

④ 他のサービスとの組み合わせによる活動

「ふれあい・いきいきサロン」活動との組み合わせ

なお、移動サービスはすべて道路運送法による登録や許可を必要としているわけではなく、その内容等が道路運送法に定められている「有償の運送事業」に該当する場合には、登録や許可が必要であるというものです。

「有償の運送事業」に該当するかどうかは、主に、運送行為（車両＋運転）かどうか、有償（実費＋利益）かどうか、業（不特定の人への繰り返し）かどうかをもとに判断されます。また、道路運送法には該当しなくても他の法令に該当する場合は、それにしたがって手続きを行う必要があります。

移動サービスの多様化は、道路運送法等の関係法令に定められた要件の中でサービスを行うという考え方よりも、利用者のニーズに応える上で該当する法令があればしたがってサービスを提供するという考え方の表れと言えるでしょう。

① 車両を所有しない活動

1) 空いている車両の活用

他の団体から車両を借りて運送を行う形態です。この場合、サービスの内容によっては道路運送法の福祉有償運送等の登録が必要となります。

【例】

- ・ デイサービスを行っている介護施設から、送迎に使用しない時間帯に福祉車両を貸与してもらい移動サービスを行う。
- ・ 自治体が車両を用意、あるいは地域の社協が貸出用の車両を用意し、その車両を使って移動サービスを行う。

2) 運転者の派遣

団体から運転者を派遣し、利用者が所有もしくは使用している車両を運転する形態です。使用している車両はレンタカー等の借りた車両でも構いません。

この場合、運送ではなく運転役務の提供となりますので道路運送法の登録は必要ありません。ただし、内容によっては自動車運転代行業や人材派遣業とみなされる場合があります、この場合は関係法令が適用されます。

【例】

- ・ デイサービスを行っている介護施設が所有する車両を、団体から派遣された運転者が運転し移動サービスを行う。
- ・ いつもは家族が自家用車を使って送迎しているが、一時的に家族が運転できなくなったので、代わりに団体から派遣された運転者が運転し移動サービスを行う。

3) 運行管理サービス

団体は利用者が所有もしくは使用している車両の管理を行い、団体に所属する運転者が運行を行う形態です。使用している車両はレンタカー等の借りた車両でも構いません。自家用自動車管理（業）であれば、道路運送法の登録は必要ありません。

【例】

- ・ 病院が送迎用に使用している車両の管理を管理会社が請負い、管理会社に所属する運転者がその車両を運転し移動サービスを行う。

② 車両を所有するが運転を伴わない活動

団体はカーシェアリング（会員制のレンタカー）もしくはレンタカー（車両の貸出）を行い、利用者はその車両を借り運転者を手配し運転してもらう形態です。団体が車両の貸出と一緒に運転者の斡旋も行えば利用者の利便性は高まります。

この場合、カーシェアリングもしくはレンタカーを行うために道路運送法の有償貸渡の許可が必要になります。

③ 車両を運行しない活動

1) 移動介助

移動サービスの利用者の中には、介助者が同行して必要な介助を行えば一般的なバスや電車等の公共交通機関を利用できるので、移動目的によっては便利で安い公共交通機関を使いたいという人が少なくありません。このような場合に、移動中の介助を行うヘルパーを派遣する形態です。この場合、道路運送法の登録は必要ありません。

2) 情報提供と予約配車センター

移動に関する情報を提供する形態です。その利用者が最適なサービスを選択するのを助けます。さらに、利用者が求める場合はサービスの手配も行います。移動介助のヘルパーと公共交通機関を組み合わせた手配を行う例もあります。道路運送法の登録は必要ありません。

最近では、自治体が情報提供や予約配車センターに補助金を出している事例もあり、それを活用した活動も増えています。

④ 他のサービスとの組み合わせによる活動

「ふれあい・いきいきサロン」や子どもの預かり、家事援助等の提供を中心とするサービスを提供し、そこに付随して運送を行う場合で、運送に対する固有の対価の負担を求めない形態です。この場合、有償の運送とはみなされません。

ただし、運送を行う場合と行わない場合とで対価が異なる場合や、提供するサービスの中に運送が含まれていて、運送に対する反対給付が特定される場合には有償の運送とみなされることがあります。



第3章

サービスを立ち上げる ためのノウハウ

1. サービス類型ごとの特徴と絞込み方
2. 具体的な検討

1. サービス類型ごとの特徴と絞り込み方

(1) 検討の視点

ポイント

- 移動サービスにはいろいろな類型がある。どのタイプの移動サービスに取り組むかを考えよう。
- 立ち上げる移動サービスの類型を検討する上で、考えなければならない項目は利用対象、具体的なサービス内容、団体の構成、保有する資源等多岐にわたる。

移動サービスの類型（おさらい）

道路運送法に沿って、次の6類型を見てみます。

図表17 移動サービスの主な6つの類型（再掲）

① 無償運送

ガソリン代等の実費程度を負担してもらう送迎。有償の運送に該当しないため、道路運送法での許可や登録を要しない形態。対象者も送迎を行う者も限定されない。

② 福祉有償運送

対象者を介助が必要な高齢者や障害者に限定し、対価は営利に至らない範囲で、NPO法人や社会福祉法人等の非営利法人のみが、道路運送法79条による登録をして行う運送。登録を受けた非営利法人が、介護保険の訪問介護の事業者指定を受けていれば、介護保険が適用される送迎も可能。

③ 過疎地有償運送

交通が不便な地域で、主に住民向けに、営利に至らない範囲で、NPO法人や社会福祉法人等の非営利法人のみが、道路運送法79条による登録をして行う運送。

④ 福祉限定タクシー

対象者を介助が必要な高齢者や障害者、一時的なケガや病気の人に限定して行うタクシー。車両は営業用の青ナンバー、運転者は二種免許所持者。料金はタクシーの運賃が基本。道路運送法4条による限定許可を得て行う。

⑤ ヘルパーによる有償運送

介護保険の利用者を対象に、ケアプランに基づきヘルパーが行う運送。介護保険が

適用される。事業所に営業用の青ナンバー車両（福祉限定タクシー等）が1台以上あることを条件に、道路運送法78条の許可を得て行う。通称として「4条ぶら下がり」と呼ばれることもある。

⑥ 自家輸送

主となるサービスに付随して利用者から運送の対価を得ずに行う送迎。有償の運送に該当しないため、道路運送法での許可や登録を要しない。デイサービスでの利用者の送迎等がこの類型にあたる。

<ワンポイントレッスン>

～組織の要件～

福祉有償運送や過疎地有償運送では、営利を目的としない法人のみが運送者となることができます。

<運送者となることができる法人>

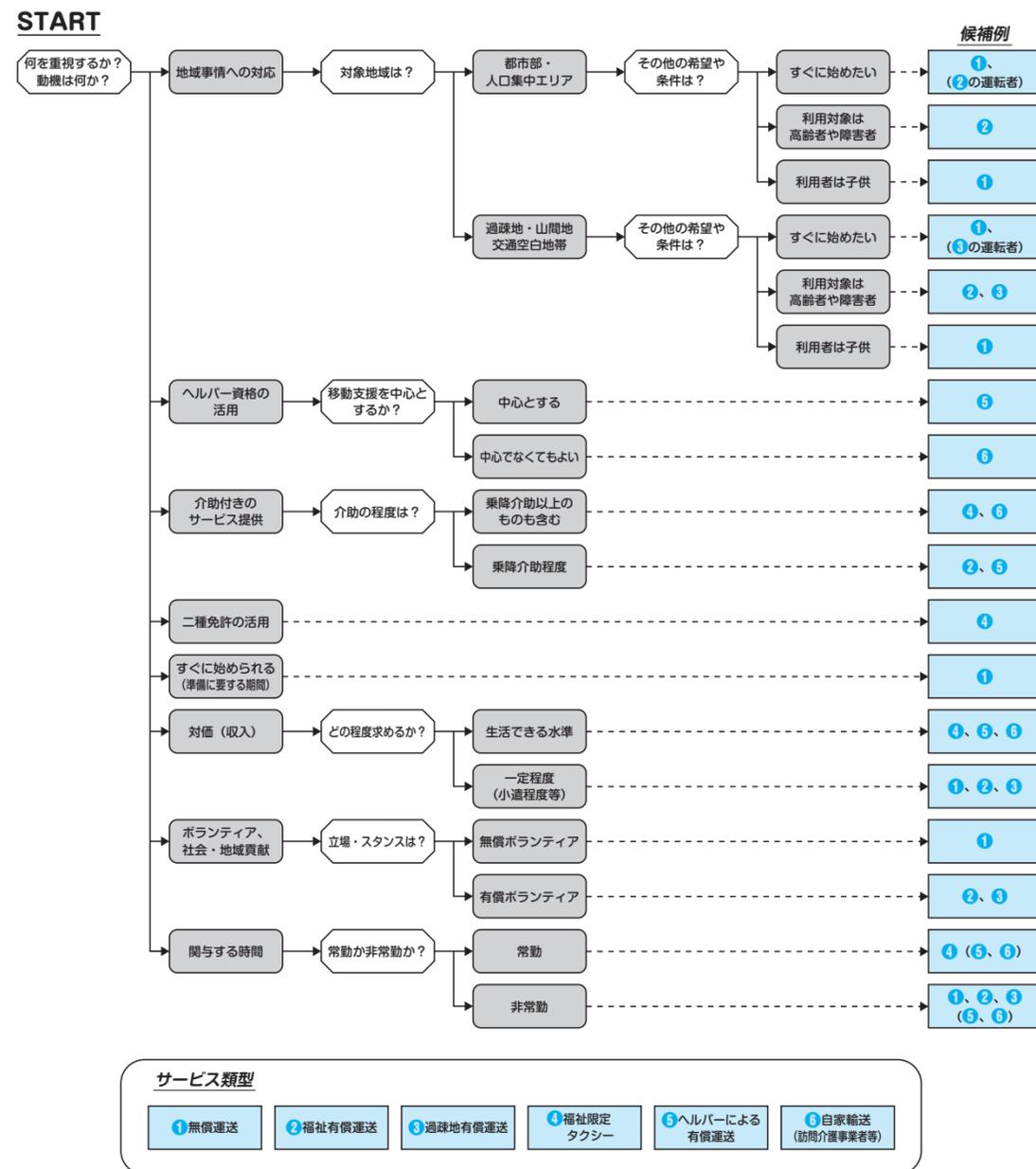
- 1) 特定非営利活動法人（NPO法人）
- 2) 公益法人（社団法人または財団法人）
- 3) 農業協同組合
- 4) 消費生活協同組合
- 5) 医療法人
- 6) 社会福祉法人
- 7) 商工会議所
- 8) 商工会

サービス類型の絞り込み方

さて、主な6つの類型から立ち上げる移動サービスの類型を絞り込む際の考え方は、次のフローチャートに示すとおりです。

最終的には移動サービスの6つの類型のいずれかにたどり着くようになっています。これはあくまで例ですが、自分の考え方等を整理する際に活用してください。

図表18 サービス検討のフローチャート



(2) サービス提供の流れの理解と必要な人とモノ

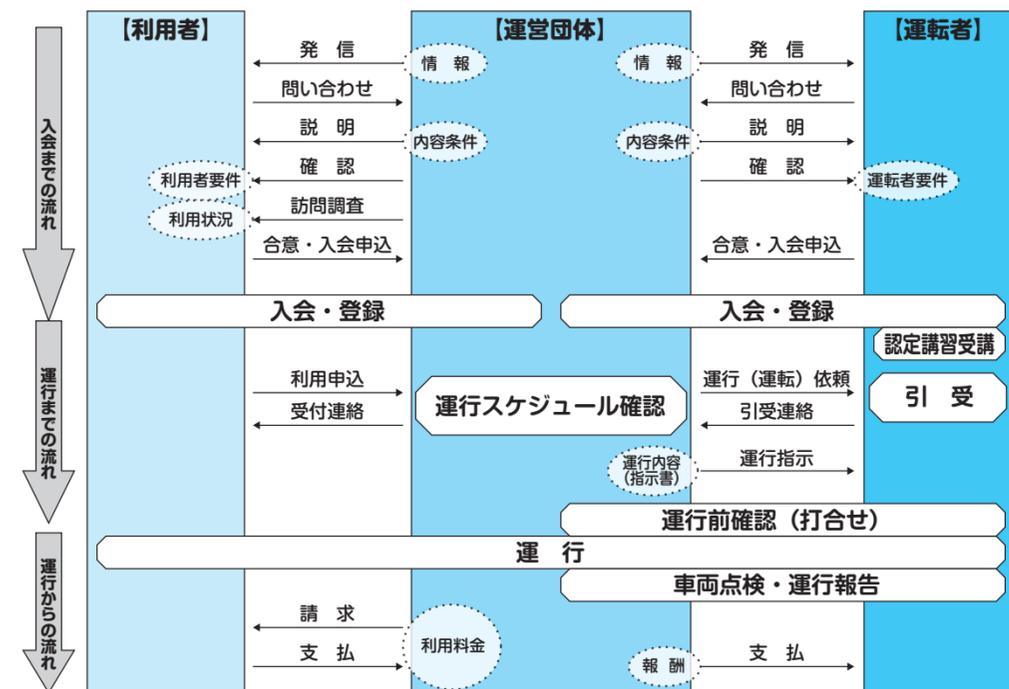
ポイント

- サービス提供の流れは、団体が利用者と運転者の間に立って、マッチングを行うことから始まる。これら三者の間で、情報やお金のやり取りがきちんとなされることで、サービスを円滑に提供できる。
- サービスの類型によって立ち上げに必要な人・モノの要件や手続きが異なるため、提供したいサービスに沿って必要なものを確認してから相談・申請する。

サービス提供の流れ

一般的な移動サービスの提供の流れは下図表のとおりです。ただし、それぞれの団体によってその詳細は異なります。

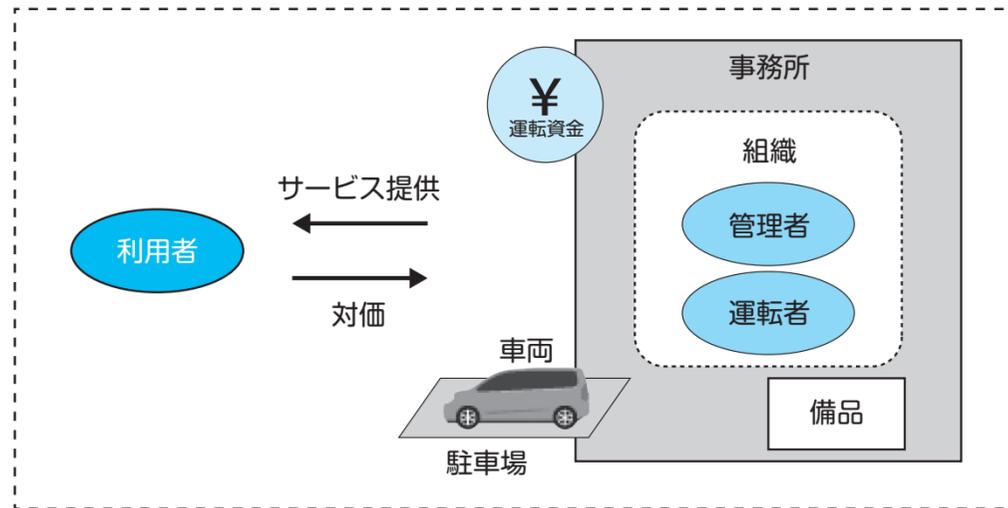
図表19 一般的な移動サービスの提供の流れ(例)



サービス立ち上げに必要なモノ

移動サービスを始めるにあたって主に必要となる人・モノをまとめると下図表のとおりとなります。ただし、サービスの類型によっても多少要件が異なるため、詳細は異なります。

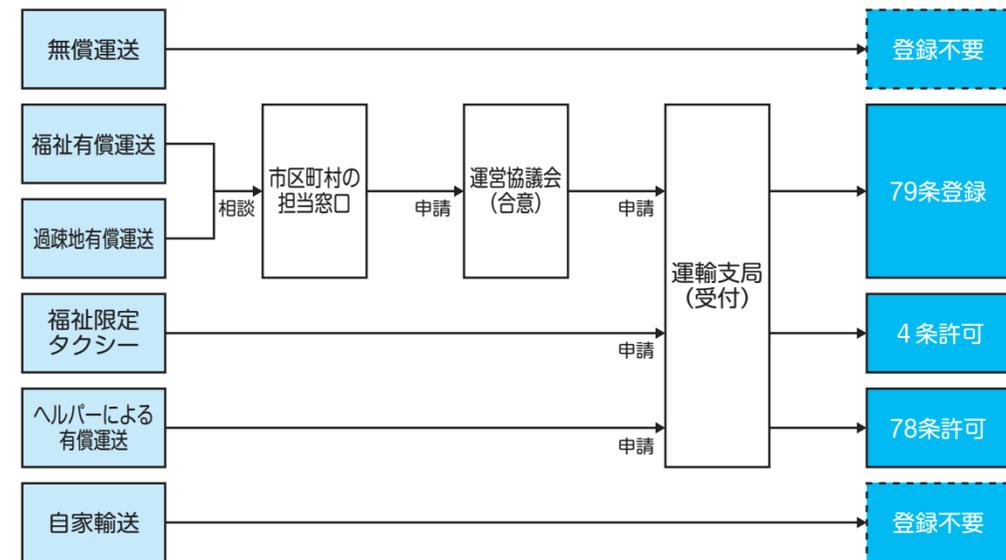
図表20 準備するモノの全体像



サービス類型ごとの手続き・要件の違い

手続きの概要は、提供するサービスの類型によって下図表のように異なります。また、次頁の図表には、サービス類型ごとの要件の違いを示しています。なお、表中「要件はなし」とある場合でも、その項目を準備する必要がないということではありません。

図表21 サービス類型ごとの手続きの概要



図表22 サービス類型ごとの要件

		無償運送	福祉有償運送 ⁴	過疎地有償運送	福祉限定タクシー	ヘルパーによる有償運送	自家輸送
人	利用者	要件はなし。	身体障害者、要介護認定者、要支援認定者、その他の障害者に限る。会員登録が必要。	該当する地域内の住民、親族、地域に繰り返し来る人。会員登録が必要。	身体障害者、要介護認定者、要支援認定者、その他の障害者、一時的なケガや病気の者も可。	高齢者は要介護認定者でケアプランに基づく利用のみ。 乗降等介助、身体介護（通院介助）が必要な人等。障害者は自立支援法の居宅介護等で支給決定を受けた利用のみ。	主としているサービスの利用者。
	運転者	要件はなし。	二種免許もしくは一種免許＋認定講習修了等。セダンを使用する場合はヘルパーの資格もしくは認定講習修了。 常勤、非常勤どちらも可。非常勤の有償ボランティアが主。	二種免許もしくは一種免許＋認定講習修了等。 常勤、非常勤どちらも可。非常勤の有償ボランティアが主。	二種免許必要。セダンを使用する場合はヘルパーの資格必要。常勤のみ。	ヘルパー資格必須。二種免許もしくは一種免許＋認定講習修了等。常勤、非常勤どちらも可。	要件はなし。
	管理者 ⁵	要件はなし。	運行管理の責任者が必要。 車両5両以上は要件あり。	運行管理の責任者が必要。 車両5両以上は要件あり。	運転者が兼務も可。	運行責任者が必要。10両以上は国家資格必要。 5両以上では安全運転管理者も必要であるが要件は緩やか。	要件はなし。
モノ	車両	要件はなし。	福祉車両もしくは乗用のセダン車両。乗車定員11人未満。白ナンバー。 運転者による持ち込みも可。	乗車定員11人未満の車両、もしくは11人以上のバス。白ナンバー。 運転者による持ち込みも可。	青ナンバー登録が必要。青ナンバー登録が可能な福祉車両もしくは乗用のセダン車両。 乗車定員11人未満。	白ナンバー可。福祉車両もしくは乗用のセダン車両。 乗車定員11人未満。 運転者による持ち込みも可。	要件はなし。
	備品	要件はなし。	要件はなし。車いすは必要。	要件はなし。	要件はなし。車いすは必要。	要件はなし。車いすは必要。	要件はなし。
	事務所	要件はなし。	要件はなし。	要件はなし。	要件はなし。	休憩、睡眠・仮眠のための施設が必要。	要件はなし。
	駐車場	要件はなし。	要件はなし。	要件はなし。	要件はなし。	要件はなし。	要件はなし。
その他	組織	要件はなし。	NPO法人、社会福祉法人等の非営利法人のみ。	NPO法人、社会福祉法人等の非営利法人のみ。	個人で可。	介護保険の訪問介護事業所の指定を受けている法人が青ナンバーで1両以上の許可を受けている必要あり。	要件はなし。
	対価	任意の謝礼やガソリン代程度の実費のみ。	運送部分は一般タクシー料金の概ね1/2程度をめやす。 時間制、距離制、時間・距離併用制いずれか。 運送以外に迎車料、待機料、介助料等を実費の範囲で設定可。	運送部分は一般タクシー料金の概ね1/2程度をめやす。時間制、距離制、時間・距離併用制いずれか。 運送以外に迎車料、待機料、介助料等を実費の範囲で設定可。	運送部分は一般タクシー料金。 運送以外に迎車料と介助料を設定可。	運送部分の設定はさまざま。介護保険を適用可能。	利用者から送迎についての対価はなし。
	運行範囲	要件はなし。	必要性を認められた市区町村のみ。発地もしくは着地どちらかが範囲内なら良い。	必要性を認められた市区町村のみ。市区町村の一部エリアに限定も可。 発地もしくは着地どちらかが範囲内なら良い。	都道府県単位。 発地もしくは着地どちらかが範囲内なら良い。	都道府県単位。発地もしくは着地どちらかが範囲内なら良い。	要件はなし。
	手続き	要件はなし。	運営協議会の合意が必要なため手間・時間がかかる。	運営協議会の合意が必要なため手間・時間がかかる。	運営協議会の合意は不要。 標準的な申請を受け付けてから許可されるまでの期間は2か月程度。	運営協議会の合意は不要。 標準的な申請を受け付けてから許可されるまでの期間は2か月程度。	要件はなし。

4 福祉有償運送の提供団体には、介護保険法や障害者自立支援法に基づくサービスとして送迎を行っている団体もあり、その場合は道路運送法とは別に事業者指定を受ける必要があるため、要件が異なる。

5 管理者の要件の詳細は参考資料を参照。

(3) サービス内容の検討の進め方

ポイント

- サービス内容を検討する際は、イメージを固めること、需要の確認を行う等に加えて、法制度の確認、採算面等多様な視点から検討を進めよう。
- 手続きの段階では、行政の窓口にご相談に行ったり、地域の団体の話を聞くことも大切。

以下、本マニュアルでは、福祉有償運送と過疎地有償運送について、具体的な検討の進め方や検討項目を記載していきます。

提供するサービスの検討手順

最初に提供するサービスを決めましょう。自分の思い、考え方や地域の状況（顕在化している利用者数、想定される利用ニーズ、潜在的な利用者の見込）、他の団体の活動状況（他の移動サービスの種類・数、公共交通機関の状況自治体のサポート状況）等を踏まえながら検討します。

サービスを始めるまでに思った以上に時間がかかることもありますので注意しましょう。

図表23 提供するサービスの検討手順

- ステップ1：サービスの内容をイメージする
- ステップ2：サービスを具体化する
- ステップ3：対象地域での需要と供給を調べる
- ステップ4：関連する法制度や備えるべき要件を確認する
- ステップ5：サービス提供時の採算を確認する
- ステップ6：自治体等の窓口にご相談する
- ステップ7：地域の団体に状況を聞いてみる

<ステップ1：サービスの内容をイメージする>

まずは、どのようなサービスを提供したいと思っているのかを明確にしましょう。どのような人がどのように困っていると考えたのか、それをどのように解決したいと思ったのか、どのようなサービスがあれば良いと思ったのか、といった自分の思いです。

これらは、あなたが移動サービスを行いたいと思った原点とも言えるものですので、制度や法律に関係なく、抽象的でも、たとえ実現不可能と思えるものでも、この思いをしっかりと

と持つことが大事です。

そしてこの思いを、具体的なサービスの形にします。例えば、近所の高齢者が通院に困っているのを何とかしたい、と思ったなら、「近所の高齢者に対して、通院目的の移動を手助けするサービス」ということです。

<ワンポイントレッスン>

～思いを記録することのススメ～

思いを必ず忠実にサービスにしなければいけないということではありません。実際には制度によって思ったとおりのサービスを提供できなかったり、サービスを始めてからも日々の業務の忙しさに流され思ったようなサービスにならなかったりするかもしれません。

そんなときこそ自分の原点が大事になります。いつでも見失わずに振り返りができるように、思いはなるべく記録しておきます。

<ステップ2：サービスを具体化する>

サービスを具体化する際に検討すべき主な項目としては、以下のものが考えられます。イメージしたサービス内容を、各項目の視点から検討し、サービスを具体化していきましょう。実際に提供するサービス内容を決める際には、経験者や他の団体の話を聞いて参考にするのも良い方法です。

図表24 サービスを具体化する際に検討すべき主な項目

- 対象（利用者、目的、解決したい課題等）
- 具体的なサービス内容（対価・採算、提供日時・頻度、提供エリア、サービス範囲等）
- 団体の構成・資源（組織、運転者の保有資格、使用する車両、団体の規模、連携・協力体制、他のサービスの有無等）
- 手続き（手順の確認、必要な書式、スケジュール等）

図表25 検討項目の例

	検討項目	具体化の例
対象	対象とする利用者	・身体的に移動が困難な高齢者 ・それ以外の理由により移動が困難な高齢者 ・介護保険の対象者 ・身体的に移動が困難な障害者・児 ・それ以外の理由により移動が困難な障害者・児 ・特定の人（人工透析を受けている人） ・特定の施設・サービスの利用者（デイサービス等） ・地域の住民 ・子ども・児童
	対象とする目的	・通院 ・通勤、通学 ・買い物 ・旅行（短時間、長時間） ・日常的、非日常的
	解決したい課題	・移動困難の理由 ・身体的 ・経済的 ・地理的 ・利便性 等
具体的なサービス内容	対価・採算	・利用者負担のレベル（タクシーをめやすに） ・介護保険の利用 ・どの程度の採算性を求めるのか
	提供日時・頻度	・毎日、隔日、週何日、月何日 ・時間帯 ・定期、不定期
	提供エリア	・ある地域のみ ・同じ市区町村内のみ ・近隣の市区町村も
	サービスの範囲	・ドア・ツー・ドア ・ベッド・ツー・ベッド ・身体介助、乗降介助 ・階段昇降介助 ・家事援助（同行、買い物、見守り）等
団体の構成・資源	組織	・法人とするかしないか ・どのような法人とするか
	運転者の保有資格	・一種免許のみ ・二種免許取得済み ・二種免許を取得できる見込み ・ヘルパー2級以上の資格あり ・ヘルパー2級取得できる見込み
	使用する車両	・福祉車両（車いす仕様車） ・福祉車両（回転シート、リフトアップシート仕様車） ・福祉車両（ストレッチャー対応） ・セダン ・多数乗車できる車両 ・所有者（団体、運転者）

検討項目		具体化の例
団体の構成・資源	団体の規模	・利用者の人数 ・運転者の人数 ・車両の台数 ・事業収入、売上
	連携・協力体制	・法人としての協力者 ・サービス提供としての協力者
	他のサービスの有無	・訪問介護 ・ふれあい・いきいきサロン、配食サービス、買い物代行、見回り等
手続き	手順の確認 必要な書式 スケジュール	・市区町村のサポートを受けられる可能性 ・運営協議会の合意が必要・不要

<ステップ3：対象地域での需要と供給を調べる>

サービスを使う見込みの人はどの程度いるのか、対象地域内で同じようなサービスが提供されているのかいないのか、提供されている場合には他の団体やタクシー等が提供しているサービスの内容・範囲や量を参考にしながら、どのようなサービスが求められているのか、不足しているのか、といったことを調べます。

しかし、ほとんどの地域では移動サービスそのものが不足していますので、やり方を間違わなければ必ず需要はあります。需給を心配する必要はあまりないと考えて良いでしょう。

<ステップ4：関連する法制度や備えるべき要件を確認する>

関連する制度や法律等と照らし合わせながら、思い描いたサービスを提供するために揃えなければいけない要件の確認、自分ができることとできないことの整理を行います。

<ステップ5：サービス提供時の採算を確認する>

サービスの採算を考えるにあたって、自分が採算についてどのような意識を持っているのが重要になります。多少の利益も期待する、何とか継続できれば良い、多少の持ち出しでもやりたい等、採算についての考えは人それぞれです。何年位でその形を期待するのか、といった期間的な要素も含まれます。自分の尺度をしっかりと持って検討することが重要です。

<ステップ6：自治体等の窓口相談する>

道路運送法に関しては運輸支局、福祉有償運送や過疎地有償運送の運営協議会については市区町村、地域の福祉に関しては市区町村、介護保険については都道府県と市区町村、NPO法人の設立については都道府県等が窓口になります。

手続きを進めるにあたっての条件やスケジュールを確認します。特に自治体には、何か支援を受けられないか、活用できる施策がないか聞いてみるのも良いでしょう。

<ステップ7：地域の団体に状況を聞いてみる>

地域によって事情が異なることがあります。地域で活躍しているNPO法人等の他団体、NPO法人のネットワークにも話を聞いてみると良いでしょう。自治体への相談方法も教えてくれるかもしれません。

準備のスケジュール

サービスを開始するまでには思った以上に時間がかかります。サービスによっても異なりますが、道路運送法にもとづく登録が必要な福祉有償運送や過疎地有償運送を行う場合、要件に沿って法人、管理者、運転者、利用者、車両、対価等を揃え、市区町村等が主宰する運営協議会で必要性や要件等について協議・確認され、合意が得られたら、運輸支局へ登録の申請を行い、受理され、登録証が出され登録という手順となります。

登録後は、車両への表示等の準備を行い、運送を開始します。運営協議会の開催頻度は、地域によって異なりますが、さほど頻繁に開かれていないのが現状です。市区町村の担当窓口相談をし、運営協議会の開催を要請するというのが一般的ですが、相談を始めてから、実際に協議されるまで数か月かかることも珍しくありません。運輸支局での登録が済み、運送を開始するまでに早くても半年はかかると思った方が良いでしょう。

福祉有償運送や過疎地有償運送では、団体の法人格が非営利法人に限られていますので、法人格がなく、新たにNPO法人等を設立する場合は、さらに時間がかかることがあります。とは言っても、管理者、運転者等が揃うのを待つ必要はなく、法人格の準備も含めて、市区町村への相談と、書類や人材の準備は並行して進めることができます。



2. 具体的な検討

(1) 利用者への対応方法を決める

ポイント

- サービス類型によって対象となる利用者は異なり、準備上の対応、利用時の対応もそれぞれ異なる。対象を明確にした上で、改めて必要な対応を整理しよう。
- 利用者に対しては十分な説明を行った上で同意を得て、入会に必要な書類を提出してもらう。説明は利用者の状況を確認する機会でもあり、信頼関係構築の第一歩になる。

サービスの種類による利用対象

利用者は、移動について何らかの困難を伴っている人となりますが、サービスの種類によって対象となる利用者が規定されていることがあります。ここでは福祉有償運送と過疎地有償運送に関してもう少し詳細に説明します。

福祉有償運送では、次に掲げる人のうち他人の介助によらずに移動することが困難であり、単独で公共交通機関を利用することが困難な人、かつ会員として登録されている人、及びその付添人が対象となります。

図表26 福祉有償運送の利用対象者

- イ) 身体障害者
- ロ) 要介護認定者
- ハ) 要支援認定者
- ニ) その他肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害その他の障害を有する者

制度上、上記のイ) からニ) まで認められていながら、運営上はハ) とニ) については運営協議会での確認を条件としています。ただし、通常は問題なく認められています。

過疎地有償運送では、当該地域内の住民及びその親族、当該地域内に在する官公庁、病院、その他の公共施設を利用する者、その他当該地域において日常生活に必要な用務を反復継続して行う必要がある人、かつ会員として登録されている、もしくは登録予定の人、及びその同伴者が対象となります。

福祉有償運送及び過疎地有償運送では、制度上、利用者は旅客と呼ばれ、団体に会員として登録してもらう必要があります。ここでの会員とはNPO法人の運営にかかわる総会での

議決権を持った会員とは異なり、利用を目的とした、いわば利用会員です。もちろん、利用者が議決権を持った会員となることや、事務局の活動に関わったり団体の理事として運営に携わることもできます。サービスや団体の運営に利用者の視点を入れることも可能となりますので、活動の中で検討してみてもいいでしょうか。

複数での利用、同乗への対応

同じ病院に複数の利用者が行く場合や、同じ施設から外出する場合等、一回の運行で利用者が複数乗った方が良いことがあります。このように、一回の運行で利用者が二人以上乗る場合は、「複数乗車」と呼ばれます。もし対価をそれぞれからもらう場合は運営協議会での協議が必要となっています。

なお、利用者と一緒に家族や介助者が同乗することは問題ありませんし、特に同乗のための手続きは不要です。

利用者の入会の際の説明と手続き

利用についての問い合わせに対しては、団体の理念や行っているサービスの内容、範囲、利用方法、利用料金等について分かりやすく説明することが求められます。特に、会員制であること、登録の条件や入会金、年会費について理解してもらいます。同時に、団体の利用者として適合しているか否かの聞き取りを行います。その際、個人情報保護に配慮しながら、どのようなサービスを求めているのか、特に、必要な介助や利用日時、利用頻度、利用目的等を確認します。

入会の際に説明・合意すべき項目としては次のようなものがあります。

図表27 入会の際に説明・合意すべき項目（例）

- 活動の趣旨
- 会員の条件
- 利用規約と提供できるサービスの内容（介助、利用範囲、利用可能な日時、利用方法、申込方法等）
- 利用料金、入会金・年会費、支払条件
- 対応できない例（容態が安定してないときや感染症にかかった場合等）
- 事故の際の補償、苦情対応等の重要事項
- 個人情報保護についての取り扱い

これらは電話や口頭で伝えるだけでなく、できれば訪問して文書等で説明できるようにします。このときに重要なことは、利用する本人だけでなく、その人と生活をともにする家族等の同席を求めて説明を行い、双方のニーズを把握し、合意を得ることです。利用者の家族等のニーズが利用者と異なる場合もあるので、それらの考えも尊重する必要があります。また利用者の自宅を訪問することには、自宅周辺の道路状況や乗降時の介助の内容を確認する目的もあります。

合意が得られ、入会希望があればその手続きを行います。入会申込書に利用者と家族の署名・押印をもらい取り交わします。

利用者の、入会申込書に記載が必要な項目例としては次のようなものがあります。

図表28 入会申込書に記載が必要な項目例

- 利用者氏名（押印）、生年月日、住所、電話番号
- 移動制約の事由（介護認定、障害者手帳、その他）、主治医・担当医
- 合意した家族等の氏名、続柄、住所、電話番号
- 緊急時の連絡先（氏名、続柄、住所、電話番号）
- 団体の趣旨に賛同して入会する旨の文言
- 事故の際の補償、苦情対応等の重要事項及び利用規約について説明を受け合意した旨の文言
- 個人情報の取り扱いについて同意する旨の文言（個人情報使用同意書）
- 入会説明を行った担当者の氏名

利用者とは信頼関係の構築が不可欠です。こちらの条件を一方向的に納得させるのではなく、利用者の話に耳を傾け、背景を理解し、意思を尊重し、気持ちを受け止め、よし悪しの判断をせず、情緒的にならないよう注意して対応しましょう。利用者から得た情報を漏らしてはいけないことは言うまでもありません。

なお、利用者を募集する際に金額が安いこと等を必要以上にアピールすることはやめましょう。

利用者の範囲と名簿の提出

福祉有償運送の登録手続では、利用者（旅客）の範囲と名簿を運輸支局に提出しなければなりません。利用者（旅客）の範囲は、対象とする利用者区分に印をつけて表す形式になっています。名簿は氏名、住所、入会年月日、利用対象者の区分を記入します。

登録手続前は利用者の確保が難しいものですが、登録の申請時点で実際に確保できている利用者の範囲と名簿が必要となり、該当する利用者がいない区分は認められません。登録後に認められていない区分の利用者を運送する場合、その利用者を会員登録した後、30日以内に軽微な変更届出書を運輸支局に提出します。



(2) 管理者と運転者

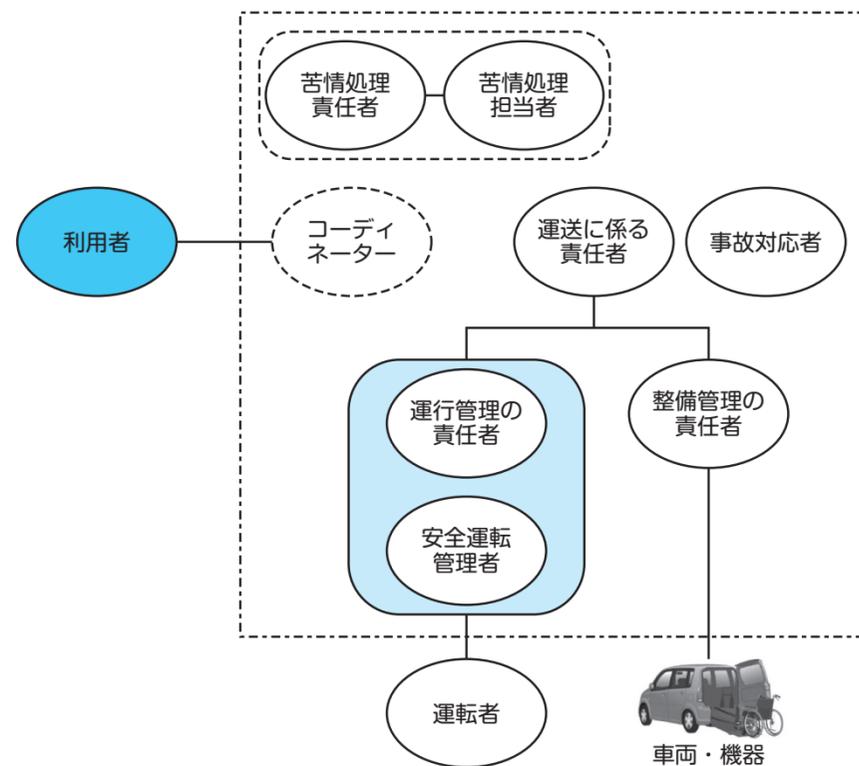
ポイント

- 移動サービスを提供する上で必要な人材は、主に管理者と運転者に大別でき、管理者の役割は詳細かつ多岐にわたる。それぞれに求められる役割をしっかりと把握することが重要。
- 立ち上げ段階では無理のない人員計画とし、立ち上げ後、徐々に人員を拡充していくという考え方もある。

必要な人材の全体像

サービス提供に必要な人材の全体像を整理すると以下のようにまとめられます。制度上の要件は必ずしも厳しくないため、条件によっては兼務することも可能です。

図表29 運行に際して必要な人材の全体像



管理者の役割、要件

移動サービスを提供しようとする団体には、管理的な役割として、主に運行全体について責任を持つ役割、運行管理に主眼を置く役割、車両を管理する役割、事故や苦情へ対応する役割が必要になります。さらに、団体の規模が大きくなると、より良いサービスを提供するために、運行管理の役割とは別に利用者への対応や運転者との調整を行う「コーディネーター」という役割を設ける場合もあります。

制度上は、運行管理の責任者、安全運転管理者、整備管理の責任者、事故対応者、苦情処理責任者、苦情処理担当者、運送に係る責任者の7つが位置づけられています。運行管理の責任者と安全運転管理者はそれぞれ道路運送法と道路交通法という別の法律によって求められているだけで、役割から見ると安全運転管理者は運行管理の責任者に含まれるため、一般的には兼務しています。

運行管理の責任者、安全運転管理者、整備管理の責任者のいずれも常勤・非常勤の定めはありません。また、無償・有償も問われません。さらに、責任者は代行者がいれば運転者として活動することもできます。また、運送全体に責任を持つ“運送に係る責任者”に要件はなく、団体の理事長や移動サービスに責任を持つ理事等をさすのが一般的です。

図表30 各責任者・担当者の要件

役割	法令上の名称	要件
運送全体について	運送に係る責任者	要件はなし。 常勤・非常勤、有給・無給どちらも可。
	責任者	要件はなし。 常勤・非常勤、有給・無給どちらも可。
運行について	運行管理の責任者	車両5両以上の場合要件あり。 常勤・非常勤、有給・無給どちらも可。
	安全運転管理者	車両5両以上の場合選任必要。 常勤・非常勤、有給・無給どちらも可。 道路交通法によって求められているが、運行管理の責任者と同じ役割であり、運行管理の責任者と兼務が一般的。
車両について	整備管理の責任者	要件はなし。 常勤・非常勤、有給・無給どちらも可。
事故について	事故対応者	要件はなし。外部委託も可。 常勤・非常勤、有給・無給どちらも可。
苦情について	苦情処理責任者	要件はなし。 常勤・非常勤、有給・無給どちらも可。
	苦情処理担当者	要件はなし。 常勤・非常勤、有給・無給どちらも可。

※ 各要件の詳細は、巻末の参考資料を参照してください。

運行管理の責任者は、安全な運転を確保するために、運転者の心身状態を把握し、必要な指導・指示を行い、天候や車両の状態等を確認して安全確保に必要な措置を講じ、運行の可否を判断します。事故等の万一のときに対応を行うこともあります。

整備管理の責任者は、車両の定期点検や日常点検の実施方法や計画を定め、自らそれを団体内で実施するか整備工場等に委託します。また、日常点検の結果にもとづき、運行の可否を判断します。運転者との兼務も可能です。制度上は整備管理の責任者を整備工場等に委託することができます。一般的にマイカーを管理する場合と同じような対応、役割になります。

事故対応者は、サービス中に万一事故が起こった場合、運転者からの連絡を受け、必要な対応をします。運行管理の責任者が兼務することも可能です。

苦情処理責任者と苦情処理担当者は、利用者からの苦情を受け付けて、必要な対応をします。苦情処理責任者は、組織として対応の責任を負うのでなるべく運行に関わっていない理事等が好ましいでしょう。苦情処理担当者は、苦情や意見を受ける窓口ですが、他の団体へ委託することもできます。苦情処理担当者は利用者からの意見や苦情を直接受けることになるので客観的な対応が求められます。

コーディネーターは、利用者や運転者、運行管理の間をつなぐ役割を担います。予約の受け付けや調整等を行い、利用料の請求業務を行うこともあります。要件はなく、必要に応じて設置するという対応で良いでしょう。

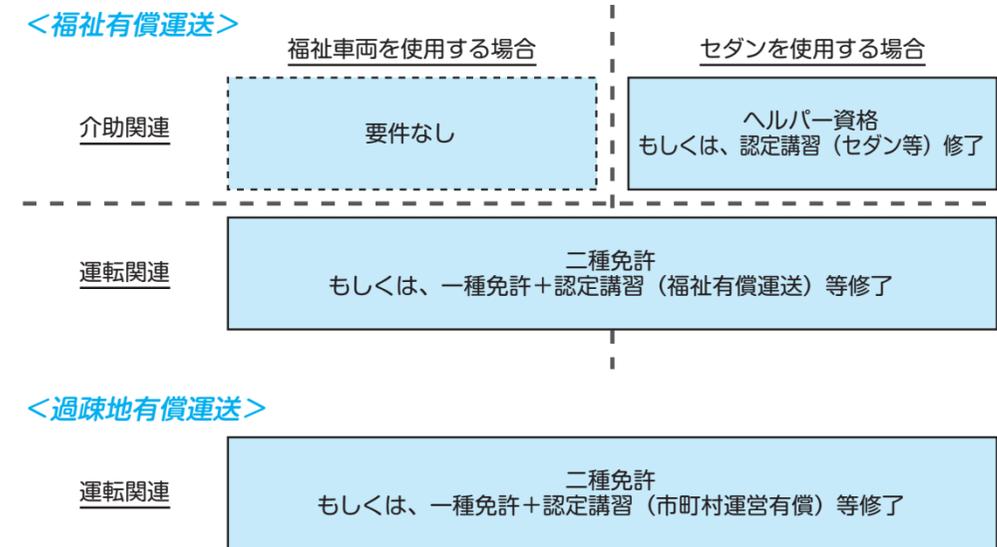
福祉有償運送や過疎地有償運送の運送者としての登録手続きでは、運行管理の責任者の就任承諾書及び運行管理の体制等を記載した書類の提出が必要です。

運転者の役割、要件

運転者の資格要件は、福祉有償運送では運転関連と介助関連、過疎地有償運送では運転関連のみです。

運転者の確保と維持はサービスを運営していく上での要であり、どの団体も最も苦労するところですので、人脈を活かす等して運転者の確保に努めましょう。

図表31 福祉有償運送・過疎地有償運送における運転者の要件



※ 運転者の要件の詳細は、巻末の参考資料を参照してください。

<認定講習>

認定講習の実施機関として国土交通大臣の認定を受けた団体が全国にあり、各地で講習を開催しています。他の都道府県で受けた認定講習でも資格要件を満たします。また、認定講習の修了証に有効期限や書き換えはありません。

なお、福祉有償運送でセダンを使う場合、二種免許を持っていても介助関連の要件を備える必要があります。

運転者として最初に活動を行う場合は、一種免許では過去2年間免許停止がないことが条件となります。移動サービスの活動を始めてから免許停止になった場合は、独立行政法人自動車事故対策機構が実施する適性診断を受診し、免許停止が解除されれば活動を再開することができます。

<運転者の人数>

運転者の人数は何人でも構いませんが、現実的に最低限必要な人数は、サービスの内容や規模、各運転者の関わり方によっても変わってきます。

運転者によって、毎日何時間でも良いという人もいれば、月に数日という人もいますし、午前中だけという人もいます。一般にいう雇用とは異なりますので、運転者それぞれが望む関わり方を把握する必要があります。

なお、サービス立ち上げ時から運転者を確保できていなくても、登録手続きを始めるまでに数名確保できていれば良いでしょう。

<運転者の待遇>

運転者の待遇に決まった考え方や制限はありません。雇用関係の有無、ボランティア、常勤・非常勤、有給（有償）・無給（無償）等は問われません。

常勤は限られた人数の中でより多くの運行を安定して行うために有効です。一方、非常勤は基本的に運行依頼があったときだけの対応なので、運行件数が少ない場合は固定費を抑制できます。また、多くの人に関与してもらえることで、利用ごとに最適な運転者が対応することもできるようになりますし、運行が集中する時間帯への対応には欠かせない存在です。なお、非常勤で雇用契約を結ぶ例はほとんどありません。

非常勤の場合、有償、無償どちらもあります。運転者の人件費は経費の大きな割合を占め、採算に大きく影響しますのでその設定は悩みどころです。運転者は移動サービスを通して社会貢献することを目的としている人も多く、実際に移動サービスの活動において利用者からお金には換えがたい気持ちももらいます。それでもあまり報酬が低すぎると頼れる人材を安定的に確保するのが難しいことがあります。

これは、運転そのものがそれなりのリスクを伴う上に、社会的に仕事として成り立っているからかもしれませんが、運転者への期待と評価を報酬で表しているという面もあります。

非常勤では、金銭を主目的とした仕事ではないものの、全くの無償ではないという意味を含めて、地域の最低賃金をやや下回るレベルの時給とすることも多いようです。時給の対象となる時間についても車庫を出てから車庫に戻るまでの時間で計算するケースや、利用者が乗ってから降りるまでの時間で計算するケース等いろいろあります。運転者が自分で所有している車両を持ち込んで送迎に使う場合は、さらに時給を上乗せする例や、ガソリン代等の名目で別に費用が支払われることもあります。

<運転者の確保>

運転者の確保については、チラシを配布したり、自治体の広報誌で取り上げてもらう方法もあります。口コミで紹介してもらうことも効果的です。近所や病院に移動サービスの車両がきたのを見てやってみようと思った、というきっかけもあります。運転者としては運転を得意としている男性が多いようなイメージですが、特に乗車前後や移動中の介助を行う団体では女性が多数活躍している団体も多くなっています。

運転者としてやってみたいという人に対しては、最初に団体としての趣旨や、規則、制度上やって良いことと悪いこと、緊急時の連絡先、守秘義務についての考え方等を書面で説明します。書いたものを渡せるようにすると良いでしょう。交通違反や交通事故については、団体での活動中の対応を説明するのはもちろんですが、活動中だけではなく、プライベートで活動者本人しか乗っていなかったような場合でも、団体に報告してもらう必要があることも説明します。納得してもらえたら、活動を始める前に運転者の就任承諾書を書いてもらい、団体の運転者として内部的に登録します。

なお、団体によっては運転者も「会員」としているところもあります。

運転者の登録について

福祉有償運送や過疎地有償運送の登録手続きでは、運転者名簿とそれぞれの就任承諾書を運営協議会と運輸支局に提出します。これは、サービス提供のために必要最低限の人材を確保できていることを確認することが目的ですので、人数についての条件はありません。数名確保できていれば十分です。提出した後に運転者が増減する場合は団体内部で登録変更をすればよく、運営協議会や運輸支局への届出は不要です。

提出した名簿に名前がなかった運転者も、その後に要件を備えれば運転できます。逆に、運転者名簿を提出する際に要件を備えてなくても名前を載せることはできます。基本的に、運転者の要件は団体が管理し、運営するというのが制度の趣旨です。しかし、中には増減についても届出を求める地域や、要件を備えていない運転者を名簿に載せることを拒む地域もありますので個別の確認が必要です。

登録後、運送を開始するために、運転者ごとに運転者台帳を作成・管理します。さらに、運転者ごとに運転者証を作成し、利用者に見えやすいように携行するか、車両のダッシュボード付近に掲示します。

<ワンポイントレッスン>

～運転者の年齢について～

制度としては運転者の年齢についての制限はありません。ローカルルールとして、75歳以下に限るといった年齢制限や運転経験による制限を設けている地域もありますが、加齢による影響については個人差が大きいこともあり、このような制限が安全上効果があるとの根拠は示されていません。

ただし、団体独自に、自動車保険の年齢制限に合わせるために21歳未満は運転できないとしている例や、運転者の活性化と平均年齢の高齢化防止のために年齢制限を設けている例はあります。

※運転者に関わる各種様式（就任承諾書、運転者台帳、運転者証等）については巻末の様式集を参照してください。

(3) 必要なモノ

ポイント

- 移動サービスは車両、施設（事務所、駐車場）、備品等のモノが必要。
- 提供するサービスに応じて適切な車両を導入しよう。
- 施設（事務所、駐車場）、備品等のモノは、立ち上げ期では無理のない範囲で準備しよう。

必要なモノの全体像

移動サービスに一般的に必要なモノは、車両、事務所や駐車場といった施設、それに、車いすやストレッチャーの他、事務作業に必要な備品となります。立ち上げを考えているサービスの全体をイメージしながら、必要となるモノを検討しましょう。

なお、サービス立ち上げ時から充実したモノを無理に揃える必要はありません。

車両について

サービス提供に車両は不可欠です。提供するサービスと運転者及び利用者によって最適な車両が異なります。車両は高価で、簡単には取替えできませんので、車両の特徴や対応できるニーズを把握し、どのような車両を導入するのか慎重に選択する必要があります。特にサービスをこれから開始するにあたってはなおさらです。なお、団体として所有するだけでなく、手続きをすれば運転者が日頃使い慣れた自分の車両を持ち込んでそのまま運送に使うこともできます。

福祉有償運送では福祉車両と呼ばれる乗降のためにリフトやスロープ、回転シート、リフトアップシートといった特別な装備が付いた車両や、セダンと呼ばれる一般的な車両を使いますが、その中でもさまざまな種類、大きさの車両が使われています。このようにさまざまな車両が使われているのは、多様な移動のニーズがあり、すべての移動のニーズを満たす万能な車両が存在しないからです。

例えばリフトやスロープが付いて車いすのまま乗り降りができる車両（車いす仕様車）でも、乗車可能な車いすの大きさや利用者の体格が車両によって異なります。セダンでも、座席の高さやドアの開き具合が車両によって異なります。車いすを使用していない利用者にとっては、車いすのまま乗り降りできる車両は必要ないでしょう。

セダンを使用する場合は、乗降の介助を必要とする利用者に対して乗降のための装備がない分を運転者の介助で補って乗車してもらうというサービスの考え方と、ほとんど乗降の介助を必要としない利用者に対して運転者があまり介助をせずに乗車してもらうというサービスの考え方があります。利用者や運転者によってどちらが良いのか変わってきます。

制度上、福祉有償運送では、使用する車両数や揃える福祉車両のタイプについての制限はありません。福祉車両だけでも、セダンだけでもかまいません。団体が所有する車両でも、運転者が持ち込む車両でもかまいません。ただし、使用する車両の種類によって運転者の要件が異なりますので気をつけてください。また、福祉車両、セダンどちらも乗車定員11人未満の車両であり、事業用の車両（青ナンバー）は対象外です。

過疎地有償運送でも、使用する車両は、対象とする利用者とサービスの形態に合わせて選ぶこととなりますが、介助を必要としない高齢者や運転免許を持たない人も対象となるため、また、運行効率を上げるため福祉車両のように特別な装備が付かない車両や複数の乗車に適した車両が使われることが多くなっています。制度上、やむを得ない場合は乗用でなくとも良く（貨物用でも可）、乗車定員11人未満の車両だけでなく乗車定員11人以上の車両（バス）も認められています。

※本マニュアルでは、乗車定員11人以上の車両（バス）を使うサービスは取り扱いません。

福祉車両の一例（リフト付車両）



車両の種類と仕様によってナンバーの分類が異なり、車検や定期点検の期間、税金等が異なることにも留意しましょう。

このように、車両を導入する際は、利用者のニーズ、運転者のスキル、地域性、金額等も考慮しながら、車両のタイプ（福祉車両、セダン）、車両の大きさ（サイズ、乗車人数）、団体所有と持ち込み、等を決めていきます。運転者が車両を持ち込む場合は、自動車保険、点検・整備、清掃・消毒、費用負担等について条件を確認し、車両の使用についての契約書（覚書）を交わします。

サービスを開始する最初の選択では、ついあれもこれもと考えてしまいがちですが、維持管理の負担を少なくするためにも、最初はあまり欲張らず、ニーズに合わせて徐々に充実させていくという考え方も必要です。

もちろん、導入した車両を正しく使用することも大事ですので、その車両の正しい使い方を運転者が間違いなくできるように、サービス開始前に内部で研修等を行ってください。

車両の登録手続

福祉有償運送と過疎地有償運送の登録では、配置する車両の種類ごとの車両数、及び使用する車両の自動車保険の契約書の写し、もしくは見積書の写し、どちらも提出できない場合は宣誓書を運営協議会と運輸支局に提出することになっています。

車両数だけでなく、車検証のコピーを提出することを求められている地域もあります。介助の保険については契約書の写しを運営協議会や運輸支局に提出する必要はありません。

登録手続後、福祉有償運送や過疎地有償運送に使用する車両には車体に表示をし、登録証の写しを車内に備えておきます。車体表示の方法は、マグネットシート、ステッカー、ペンキ等による横書き、文字の大きさは一文字の大きさが一辺5cm以上となっています。

図表32 車体両側面に表示する項目

- イ) 運送者の名称
- ロ) 「有償運送車両」の文字
- ハ) 登録番号

登録後に車両数を増やす場合は、増車後30日以内に変更登録届を出します。同時期に同じ車両の種類で減車と増車があり、車両が増えない場合は、変更登録は必要ありません（例：車いす仕様車を1台売却し、車いす仕様車を1台新規に購入する場合）。

また、一時的な増車の場合も変更登録は不要です（例：一時的に対応するために運転者所有の車両やレンタカーを使用する場合。ただし、この場合でも要件に合った自動車保険が共済が掛けられ、車体への表示がなされている必要があります）。

<ワンポイントレッスン>

～車いすマーク～

車いすマークは国際的なシンボルマークで建物や駐車スペース等に表示するものです。車両に表示しても道路交通法上の意味はなく、表示された駐車スペースに止めるための条件でもありません。しかしながら、多くの人に認識されているマークのため、車両に表示すると少しは周囲が意識してくれるかもしれない、という理由で貼ることが多いようです。

道路交通法の“身体障害者標識”（身体障害者マーク）は、肢体不自由であることを理由に運転免許に条件を付けられている運転者が、肢体不自由が運転に影響を及ぼす可能性があるときに車両に掲示するもので、他の運転者は幅寄せ、割り込み、追い越しをしてはいけません。

施設について（事務所・駐車場）

事務所は、利用者から電話やFAX、メールによる問い合わせや予約への対応、運転者に対しての連絡、指示、管理を行い、運行の記録をし、請求、経理処理等を行うために必要です。とはいえ、利用者やその家族等が事務所を訪れることはさほどありませんので、ショールームのような機能は必要ありません。

福祉有償運送や過疎地有償運送では制度上、事務所についての要件はありません。運転者が運行の合間にゆっくりと休憩を取ることができ、運行とは関係なく運転者や関係者が気軽に立ち寄ることができるのが理想です。費用負担を減らすために、マンションやアパートの一室を借りる、あるいは自宅の一部屋を使うという規模でも始められます。

事務所の立地は、車両で移動することが多くなりますので道路渋滞の影響を受けにくい場所が適しています。駐車場は、最低でも団体所有の車両数の分を確保しなければなりません。運転者が自家用車で立ち寄ること等を考え、団体保有分に加えてもう1台程度の駐車スペースがあればなお良いでしょう。

備品について

サービス提供に必要な機器や備品としては、利用者が使用する車いすやストレッチャー、その他の事務用品としてパソコンとプリンター、電話やFAX等があります。

車いすを必要としている利用者が、必ずしも自分で車いすを用意しているわけではありませんし、100m位なら歩けても、外出先で車を降りてから長く移動しなければいけないために車いすを必要とする場合もありますので団体として最低1台は用意します。セダンを使う場合は、折りたたんでトランク等に収納しやすいもの、車いす仕様の福祉車両で使う場合は、固定しやすいものが良いでしょう。自走（自操）型もしくは介助型がありますが、どちらでも構いません。

ストレッチャーは、ストレッチャーでのサービスを行う場合のみ必要となります。なお、その場合は使用する車両もストレッチャーで乗車できるものでなければなりません。

その他には、パソコンやプリンターと各種ソフト、電話、FAX等が必要になります。利用者と運転者についての情報管理、車両の管理、運行の管理、請求・入金処理、会計、インターネットメールでのやり取り、ホームページの作成等のために使用します。NPO法人の場合、パソコンやソフトを格安で購入できる制度もあります。

他にも、机・いす、洗車用具、最低限の整備工具等が必要です。

(4) 保険への加入

ポイント

- 保険への加入は必須となるが、補償の対象となる範囲や金額等は保険によって異なるので十分な検討が必要。各種保険の内容に関して概要を把握しておこう。

保険の重要性

サービスの提供にあたって、乗車前の介助から乗車中、降車の介助までの一連のサービスに対しての損害賠償責任保険と傷害保険を掛けます。乗車中については車両の運転に関わりますので自動車保険での対応となります。乗車前後の介助と団体が手配した介助者による乗車中の介助や乗車とは別の階段昇降介助や身体介助についての保険は自動車保険とは別の保険となります。それぞれの保険の対象に切れ目がないようになるべくなら同じ保険会社にまとめて加入しましょう。

自家用自動車総合保険（SAP）・自動車総合保険（PAP）

自動車ごとに加入する保険で、対人賠償保険、対物賠償保険、搭乗者傷害保険、人身傷害補償保険、車両保険等がセットできます。

福祉有償運送や過疎地有償運送で使用する車両には、使用する頻度や所有形態にかかわらず、自賠責保険とは別に、対人賠償8,000万円、対物賠償200万円以上の保険もしくは共済に加入することが義務付けられていますが、実際には対人賠償保険・対物賠償保険とも無制限が望ましいでしょう（最低でも対人賠償保険無制限・対物賠償保険1,000万円以上）。

移動サービスにおいては、利用者と運転者の両方を守る保険を備えるという視点が大切です。例えば、電柱に衝突等の自損事故で利用者と運転者がケガをした場合、利用者は対人賠償保険の対象となりますが、運転者は対人賠償保険の対象なりません。

また、利用者であっても、事故との因果関係が不明な症状が出たりすると、十分な保険金が支払われない可能性も考えられます。間違いなく支払われる部分の補償を厚くする意味が必要となるのが、搭乗者に対する傷害保険（搭乗者傷害保険や人身傷害補償保険）です。

<搭乗者に対する傷害保険（搭乗者傷害保険、人身傷害補償保険）>

搭乗者に対する傷害保険は、もともと対人賠償保険が適用にならない場合、つまり運転者

本人や同乗している家族を補償するためにできたものですが、乗車中の利用者に対する補償として上乗せできるので、また運転者への傷害補償の意味でも、加入するとよいでしょう。搭乗者傷害保険も人身傷害補償保険も、搭乗者に対する傷害保険としては同じですが、内容がやや異なります。搭乗者傷害保険なら500万円以上、できれば1,000万円以上、人身傷害補償保険は、1名あたりの限度額3,000万円以上が望ましいでしょう。

「搭乗者傷害保険」

運転者と同乗者が事故で、ケガや死亡したときに、他の保険や、過失割合、損害賠償とは無関係に定額の保険金が出ます。搭乗者障害保険は、乗っている人全員に出ますので、利用者に対して支払われます。

ただし、保険金に一定の限度があるため、医療費が高額となった場合に足りないことがありますので、見舞金的な補償と考えた方が良いでしょう。入院1日7,500円の場合、入院して1日10,000円かかっても7,500円しか支払われません（例えば、日額払いで限度額500万円の場合、死亡500万円、入院1日7,500円、通院1日5,000円／事故の日から180日が限度）。

「人身傷害補償保険」

運転者と同乗者が事故で、ケガや死亡したときに、運転者の過失の有無や割合にかかわらず保険金が支払われる点では搭乗者傷害保険と同じですが、保険会社からあらかじめ設定していた保険金額を上限に、実際の損害に対し保険金が支払われる点が異なります。例えば、入院して1日15,000円かかったら15,000円が支払われます（保険の限度額まで）。

また、過失割合が決まることを待たずに速やかに支払いを受けることができます。事故の相手がいて双方に責任がある場合、双方の責任の割合に応じて保険金が支払われます。しかし、過失の割合が決まるまでの間、入・通院費用や手術費用に困る、という場合があります。そのとき、人身傷害補償保険に入っていれば、相手方との交渉が終わり過失割合が決まる前でも速やかな支払いを受けることができます。

また、運転者については、自損事故や、相手がいても自身の過失割合が高い場合は、対人賠償保険では補償されない、または補償が足りないこととなりますが、人身傷害補償保険に加入していれば、治療に必要な全額が支払われます。人身傷害補償保険は治療費の全額だけでなく本人の休業損害も補償されるため、運転者自身に多額の治療費や長い治療期間を要する場合には、搭乗者傷害保険よりも安心感は大きいと言えます。

※保険業界の自由化・規制緩和によって、年々、自動車保険の商品が多様化しています。内容、呼称、条件は保険会社によっても異なります。上記は一般的な説明ですので、詳しくは各保険会社にお尋ねください。

＜車両の特別装備の注意点＞

福祉車両を使用する場合の保険の適用範囲については、特に注意が必要です。

例えば、乗車時にリフトを誤って使用して転落した場合、また、乗車中に車いす固定装置を利用していない場合、または正しく固定していない場合等は、保険が適用されなかった例が実際にあります。固定装置を自前で製作した場合も、適用されない場合があります。

また、自動車保険の適用範囲の考え方は、地面からリフトが離れたら対象となる、車体に接触していれば対象となる等、保険会社によって多少異なるようです。福祉車両の場合は、車両の特殊性がありますので、自動車保険の適用範囲を保険会社に確認しておくことが大切です。

＜有償運送に使用する場合の注意点＞

青ナンバーの車両は営業用の保険、白ナンバーの車両は自家用の保険となり、白ナンバーの自家用の保険にも、使用目的によって、業務に使用するという業務使用、通勤・通学に使用する通勤・通学用、土日のレジャーにしか使わない日常・レジャー用等の種類があります。福祉有償運送や過疎地有償運送に使用する車両の場合は営業用の保険でなければならないとか（大手5社は自家用で良い旨を通知済み）、自家用でも業務使用でなければならないとする保険会社があります。事故が起きてから、「使用目的が合わないため保険が適用されない」ということにならないよう、自動車保険に加入する際や、既に自動車保険に加入している車両を使用する際は、保険代理店に車体の特徴や使用目的を正確に告げ相談・確認しましょう。

＜有償運送登録の手続き＞

福祉有償運送または過疎地有償運送の登録手続きでは、使用する車両の自動車保険の契約書の写し、もしくは見積書の写しを運輸支局に提出することになっています。どちらも提出できない場合は、代わりに宣誓書を提出します。

ボランティア保険（無償の場合のみ）

ボランティア活動中の偶発の事故によりボランティア自身がケガをした場合の「傷害保険」とサービス対象者及び第三者の身体や財物に損害を与え、法律上の賠償責任を負った場合の「賠償責任保険」の2つの補償がセットになった保険です。

この保険は、あくまでもボランティア活動を対象としており、移動サービスで利用料を徴収している場合は保険が適用されません。交通費及びガソリン代の範囲であれば、ボランティア活動の経費の範囲として認められます。

福祉サービス総合補償（有償の場合）⁶

在宅福祉サービス従事者が、その活動中に偶然な事故によりケガをした場合の「傷害保険」と、サービス対象者及び第三者の身体や財物に損害を与え、法律上の賠償責任を負った場合の「賠償責任保険」の2つの補償がセットになった、サービス提供主体のための保険です。この保険は、活動の有償、無償は問いません。

ボランティア保険と同様に、運転中の第三者に対する賠償事故の補償は対象外ですが、運転手・介助者には傷害保険が適用されます。なお、この保険の保険料は、従事者数によって決まります。

送迎サービス補償⁶

前述の2つの保険では、運転中の事故による利用者のケガは補償されませんが、これは移動サービスの場合、車に起因する事故の可能性が高いので、その補償をめざしたものです。

<A1、A2プラン>

利用者の自宅→運転→目的地での付き添い→運転→利用者の自宅までの事故により、利用者自身がケガや死亡した場合の傷害保険です。加入者（サービス提供者）の賠償責任の有無にかかわらず、保険金が支払われます。

交通事故用（A1）と、送迎サービスの管理下のすべてのケガに適用されるプラン（A2）があります。サービス提供中をもちろんカバーするのはA2プランですが、利用日数で保険料が決まるため、利用日数が多くなるとA1よりA2の方が保険料が高くなります。

<Bプラン>

利用者が乗車中の場合に限って適用される保険で、基本的には、自動車総合保険の搭乗者傷害保険と同じ内容です。車両を特定（ナンバー登録）して加入します。適用範囲には、問題はありますが、保険料の算出が法定乗車人数のため、ワゴン車等の法定乗車人数の多い車を使用して乗車人数が少ない場合は、保険金が割高になります。

⁶ 全国社会福祉協議会が行う「ふくしの保険制度」に沿って整理。

労働者災害補償保険

労働者災害補償保険（以下、労災。）に入っている団体は、少ないものと推測されます。運転者はもともとボランティアという意識で活動していることが多く、道路運送法とのかねあいからボランティアという性格を強調してきた経緯もあるためです。しかし、実態を見ると、団体の指示、管理の下、賃金を得ており、運転者＝労働者とみなされる可能性もあります。

特に、時給パート程度の報酬を支払い、運転者には仕事意識を持ってもらって、管理している場合等は、所轄の労働基準監督署とその適用関係について相談することをおすすめします。労働基準法上の労働者にあたるという判断をされたら、その実態に合わせて、雇用契約を結び、労災に加入することになります。労災に加入すると労災保険料も毎年一度計算して支払う必要があります（平成21年4月現在の交通運輸事業は総報酬の5 / 1000）。多少手間は増えますが、運転者が、大きな死傷事故を起こした場合に、他の保険とは比較にならない補償があり得ます。

登録ボランティア型の場合は、雇用契約を結んだ（又は雇用通知書を渡した）というだけでは、労働者の実体があるとは言えないと判断される可能性が高いと考えられます。仮に加入しても、実際に事故が起きた際に給付対象とならないなら、保険料は無駄になります。判断に迷った際は、所轄の労働基準監督署に相談してください。

類似の事業に、登録ヘルパーを活用する訪問介護事業がありますが、こちらはほとんどが雇用契約を結び、労災にも加入しています。最初からボランティア団体の性格はなく、介護保険制度下の事業者指定を受けているからです。訪問介護事業をベースに移動サービスを行う団体も同様に、雇用契約を結び、労災にも加入した方が良いでしょう。



(5) 対価の設定

ポイント

- 対価の設定に際しては団体の理念や提供するサービスの内容、周辺での他のサービスの料金等を考慮して設定する。
- 運送以外の対価の設定についてもサービス内容と照らし合わせて検討する。

対価に関する基本的考え方

対価とはサービスを利用するにあたっての価格です。

タクシーと言えば運賃ですが、福祉有償運送では乗車前後の必要最低限の乗降介助を行いますのでこの部分も含めて対価と表現します。他にも待機料等も対価として設定することがあります。

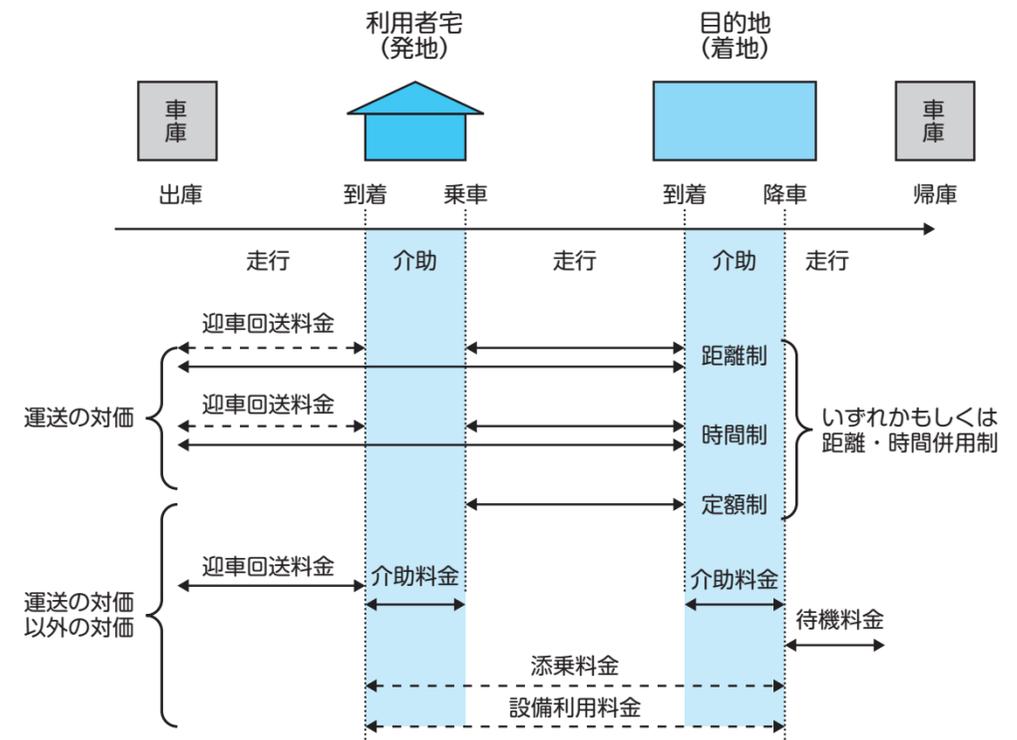
対価は、移動サービス団体の考え方とサービスの特徴を最も具体的に現わすものの一つです。一般的に物やサービスの価格を決める場合、サービスを提供するため要する費用（コスト）と、利用者が受け入れる金額のバランスで価格が設定されます。見積りコストからの価格と利用者希望が乖離していれば、サービス提供者はコストを抑える等して価格を合わせるように努力することが必要になります。

移動サービスでも、サービスの内容、付随する介助の内容、人件費、他の事業の有無、補助金・助成金等の有無といったことを勘案しつつ団体としての理念を持って、利用者が納得して払うことができる対価を決めます。場合によっては利用者の負担を下げるために自治体から利用にあたって補助が出る場合があります（福祉タクシー券等）。

ところが福祉有償運送や過疎地有償運送では、上記のように団体と利用者との間で対価を決めていくだけでなく、“実費の範囲内、営利を目的としているとは認められない妥当な範囲内、運営協議会において協議が調っていること”と定められており（施行規則 第51条の15）、通達ではさらに具体的に、“運送の対価は一般タクシー運賃の概ね1/2をめやす”とされ、運営協議会で対価についても合意を得ることになっています。対価はそれぞれの団体のサービス内容や規模、背景、利用者の状況等を踏まえて設定されることが望ましいのですが、現状では必ずしもそうではなくなっています。

移動サービスにおいて対価として考えられるものは次の図表のようになっています。いろいろな組み合わせ等が想定されますので、さまざまな要素から検討して決めていきましょう。いずれにしても、利用者にとって分かりやすい対価の設定を意識します。

図表33 移動サービスにおける対価のイメージ



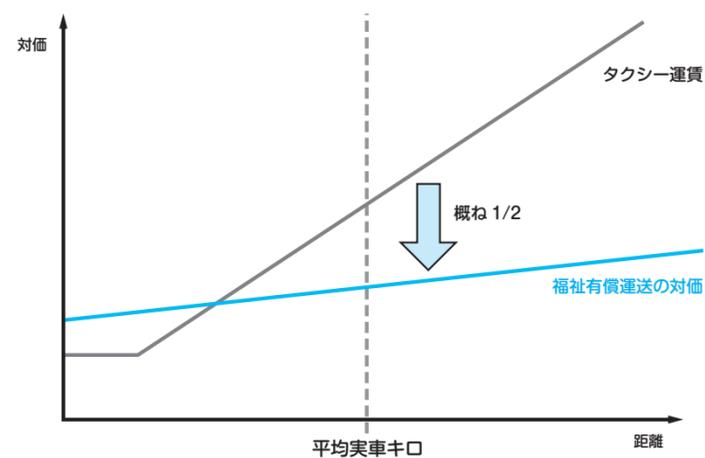
運送対価のめやす

対価のうち、運送の対価と呼ばれるものが一般タクシー運賃の概ね1/2以下となります。運送の対価以外の対価については“実費の範囲”となります。利用会員としての入会金や年会費、月会費は団体の活動維持・運営に当てられるなら対価に含まれません。営利にならない範囲で設定が可能です。

対価は、距離制、時間制、定額制の中から選択となります。また、これ以外でも運営協議会の合意があれば設定できます（例：時間と距離の併用制等）。

同じ地域のタクシーの上限運賃の概ね1/2がめやすとなっていますが、すべての範囲でそうである必要はなく、例えば近距離ではほぼ同じという場合や、その逆も認められます。これは、福祉有償運送は一回の運行ごとに車庫から出て車庫に戻るという運行スタイルが基本であり、近距離の場合は非効率であること等によります。登録後の実績にもとづき、平均乗車キロを算出できる場合は、平均乗車キロにおいて対価の比較をすることも認められています。

図表34 福祉有償運送の対価のイメージ



距離制の考え方は走行距離に応じて対価を設定するもので、初乗りと加算を設定します。原則として利用者が乗車した地点から降車した地点までの走行距離で計算しますが、この場合、運送の対価とは別に迎車回送料金を設定することができます。車庫を出発した時点からの走行距離で計算することもできますが、この場合は迎車回送料金を設定することはできません。また、車庫を出発した時点からの走行距離で計算する場合、タクシー運賃にも迎車回送料金を加えて比較します。

【例：初乗り200円、1 kmあたり170円・・・10km利用すると1,900円】

時間制の考え方は、利用者が指定した場所に到着したときから利用者の運送の終了までの時間による対価です。車庫を出発した時点からの時間で計算することもできますが、この場合は迎車回送料金を設定することはできません。また、車庫を出発した時点からの時間で計算する場合、タクシー運賃にも迎車回送料金を加えて比較します。

【例：初乗り200円、1時間あたり2,200円・・・1時間利用すると2,400円】

時間制と距離制の双方を定めることもできます。その場合、それぞれの適用方法の基準を明確にすることが必要です。また、距離・時間併用制を定めることもできます。タクシーの距離・時間併用制の場合は距離制をもとに走行速度が遅くなった場合だけ時間で加算されるものですが、これとは異なり走行速度に関係なく併用します。

【例：初乗り200円、1 kmあたり100円、1時間あたり800円・・・10km・1時間利用すると2,000円】

定額制の考え方では時間や距離に関係なく、一回の利用ごとの対価を設定します。または、あらかじめ利用区間ごとの対価を設定します。近距離利用者の負担が過重とならないような設定をします。

【例：市内全域一回1,000円】

一回の運行で複数の利用者を運送する場合で利用者一人ずつから対価を収受する場合（複数乗車）は、複数乗車としての運送の対価を定め、その対価について運営協議会での協議が必要となります。複数乗車の場合の運送の対価は、利用者一人ずつから収受する対価を明確に定め、かつ、一回の運行で利用者から収受する運送の対価の総額がタクシー運賃と比較し概ね1/2になるように設定します。利用者から収受する総額は、乗車定員を最大限利用した場合、もしくは平均乗車人数が算出できる場合は平均乗車人数で計算します。

過疎地有償運送の対価を決める場合、運送の対価をタクシーの上限運賃と比較すること等が難しい際は、近隣の乗合バス（路線バス）の運賃・料金を参考として対価を定めることができます。

運送以外の部分の対価のめやす

運送の対価以外の対価とは、運送サービスと連続して、もしくは一体に提供されるサービス又は設備の利用に対する対価です。迎車回送料金、待機料金、介助料、添乗料、ストレッチャーや車いす利用料等の設備使用料等です。実費の範囲内であることとされています。

迎車回送料金は、車庫を出発した時点から利用者が指定した乗車場所に到着するまでの距離もしくは時間に対して適用する料金です。運送の対価が距離制、時間制どちらの場合でも設定できますが、運送の対価が車庫を出発する時点からの距離もしくは時間で計算する場合は設定できません。

【例：1 kmあたり50円】

待機料金は、利用者からの依頼により待機する場合に適用する料金です。目的先に着いてから帰りのために目的地を出発するまでの間の待機等に適用します。

【例：30分ごとに500円】

介助料金は、乗降のための介助（乗降介助）に対して適用する料金です。軽度ではなくある程度重い乗降介助に対して設定されます。乗降介助とは別に階段昇降介助や身体介助を行う場合、運送サービスと連続していないため道路運送法にもとづく登録とは別に介助料金の設定を行います。

【例：乗降介助一回あたり1,000円（乗車時、降車時に各1回）】

添乗料金は、利用者からの依頼にもとづき団体が運転者とは別に付き添いや介助等のために添乗者を同乗させた場合に適用される料金です。

【例：1時間あたり2,000円（車庫を出てからの時間で適用）】

設備使用料は利用者からの依頼にもとづきストレッチャーや車いすを使用した場合に適用される料金です。ただし、車いすについては設備使用料を適用している例はあまりありません。

【例：ストレッチャー使用料 一回あたり3,000円】

対価設定の際の留意点

対価の設定にあたって、基本的なサービス提供時間や提供日を定め、それ以外の時間帯や日に運行する場合は割り増しを設定するところもあります。距離制の対価では、車種によって燃費や維持費が異なるために車種によって設定を変えるところもあります。対価は利用者にあらかじめ書面の提示その他適切な方法で説明しなければなりません。

また、対価の設定と同時にその請求と収受の方法についても検討を行う必要があります。利用料（対価）をどのように請求し、収受するかは規定はなく、団体が独自に定めています。運行が終わるたびに運転者がその場で利用料を計算して利用者に請求し現金で受け取るパターンや月末時に利用料をまとめて請求し一定期日までの振込を受けるパターン等があります。

それぞれにメリット、デメリットがありますので、運行の規模や運転者の特性、利用者の状況、他のサービスがある場合の請求方法等を勘案して決めていきましょう。

(6) その他の設定事項

ポイント

- サービスの提供時間や運行指示、点呼に関すること等を定める。

サービスの提供日、提供時間について

一日のサービス提供時間（開始時間と終了時間）や提供日、休日の取り扱いについて道路運送法上の規定はありません。団体が任意で定めることができます。提供時間や提供日以外の運行の依頼があった場合の対応も各団体が独自に定めることができますが、なるべくなら時間外の割り増しがかかったとしても対応できるようにしましょう。遠方に行くために早朝出発したり、夜遅く帰ってきたりすることもあります。

利用者としても帰りの時間の見通しが立たないこともあります。楽しい外出が日曜日にあるかもしれません。

【例：毎日運行、早朝運行（7：00（乗車）以前）・夜間運行（18：00（降車）以降）は2割増し。休日運行（日曜祝日、年末年始等）は2割増し。等】

運行指示について

運転者に対しては間違いがないようにサービスの内容を的確に指示しなければなりません。同じ苗字の利用者、同じような名称で呼ばれている病院、いつもと違う利用内容、今回の待ち合わせ場所等、間違えたり、伝え忘れてしまったりすると大変です。

これらを的確に伝えるために、運行指示書という書面にして運転者に渡し、指示すると良いでしょう。

点呼について

「運送者は乗務しようとする運転者に対し、疾病、疲労、飲酒その他の理由により安全な運転をすることができないおそれの有無を確認し、運行の安全を確保するために必要な指示を与え、運転者ごとに確認を行った旨及び指示の内容を記録し、かつ、その記録を一年間保存しなければならない」とされています。これは点呼と呼ばれるものですが、対面により行うよう努め、対面での確認が困難な場合は電話により必要な確認、指示を確実に実施できる体制を整備し実施することになっています。

福祉有償運送や過疎地有償運送では、必ずしも団体の事務所・車庫から運送を始めるわけではなく、運転者が自宅から直接利用者の指定場所に行くことがよくあります。これは地域での活動だからこそですが、運転者が団体の事務所に行くよりも利用者の指定場所に行く方が近い、時間的に対応しやすいといった理由があります。

対面での点呼は必ずしも必要ではありませんので、運転者の適性を良く把握し、現実的な対応をしましょう。



(7) 運営協議会について

ポイント

- 運営協議会とは、福祉有償運送や過疎地有償運送の必要性、対価、その他の事項を協議するために自治体が設置する機関。申請してから開催までに時間がかかり、数か月先となることもある。
- 活動を推進するはずの運営協議会が活動を制限する役割になっているのも事実だが、運営協議会が本来の役割を持ち、協議が円滑に進むように、団体としても準備しよう。

運営協議会とは

運営協議会とは、福祉有償運送や過疎地有償運送の必要性、旅客（利用者）から収受する対価、その他の運送を実施するにあたり必要となる事項を協議するために自治体が設置する機関です。また、運営協議会は、福祉有償運送や過疎地有償運送が地域住民の生活に必要な旅客輸送を確保し、地域福祉の向上に寄与するよう運送者に必要な指導・助言を行うよう努めます。

市町村運営有償運送（交通空白輸送、市町村福祉輸送）の場合は、運営協議会ではなく、地域公共交通会議で協議されます。

運営協議会は、原則として1つの市区町村を単位として設置されますが、複数の市区町村又は都道府県単位で設置されることもあります。都道府県単位で設置される場合は、ブロック制が一般的です。

運営協議会の主宰者は、地方公共団体の長となりますが、複数の市区町村又は都道府県単位の場合は、市区町村、都道府県それぞれが担当の窓口を定めます。

運営協議会は定期的に行われていることはあまりなく、多くは申請に応じて開催されます。申請してから開催までに時間がかかり、数か月先となることもあります。一回の協議では済まず、数回にわたることもあります。

運営協議会の協議事項

運営協議会で協議、合意が必要とされている事項は、次のとおりです。

図表35 運営協議会の合意が必要とされる事項

- 1) 必要性
- 2) 運送の区域
- 3) 旅客（利用者）から収受する対価
- 4) 運送しようとする旅客（利用者）の範囲
- 5) その他必要と認められる措置

法令上、運営協議会での協議が調っていることを条件とするのは、次の1) 必要性、2) 運送の区域、3) 対価の3点のみとなっていますが、ほとんどの運営協議会は、「通達145号、5、運営協議会の合意」に基づいて設置要綱が作成、運営されているため、4) と5) にも合意が必要となっているのが実態です。

また、複数乗車についても運営協議会でその必要性和対価が協議されます。

1) 必要性

NPO法人等による運送が必要かどうか協議されます。

福祉有償運送においては、タクシー事業者による福祉輸送サービスが実施されていない、又は直ちに提供される可能性が低い、需要量に対して供給量が不足している、といった場合等が、過疎地有償運送においては、バスやタクシー等による輸送サービスの供給が十分ではない、供給されていない、といった場合等が必要と判断されます。

2) 運送の区域

運送の区域とは、発地、もしくは着地少なくともどちらかが認められた区域にあるということです。

福祉有償運送においては、運営協議会を主宰する市町村、複数の市町村や都道府県単位の運営協議会では適切な範囲の市町村が運送の区域となります。過疎地有償運送においては、市町村ごともしくは一部の地域に限定となります。

福祉有償運送を複数の市町村で行う場合はそれぞれの市町村での運営協議会で合意されなければいけません。過疎地有償運送で地域が限定され、その地域を広げたい場合も運営協議会の合意が必要です。

3) 旅客（利用者）から収受する対価

利用者から受け取る対価が、営利に至らない範囲で定められているか協議されます。

4) 運送しようとする旅客（利用者）の範囲

申請時に具体的に登録されている、もしくは登録を予定している利用者をもとに、運送しようとする利用者の範囲が制度に合っているか協議されます。

福祉有償運送においては、利用対象となるイ) 要介護者、ロ) 身体障害者、ハ) 要支援者、二) その他肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、その他の障害を有する者のうち、申請

時に具体的に登録されているもしくは登録を予定している利用者の名簿を提出し、該当する区分の確認が行われます。

イ)、ロ)、ハ)、二) はそれぞれ制度上対象者として認められている利用者ですが、イ) とロ) は無条件に認め、ハ) と二) については妥当性の確認を行う運営協議会もあります。

5) その他必要と認められる措置

上記の他、必要に応じ、下図表の項目について定められた要件に合っているか確認されます。

図表36 運営協議会におけるその他の確認項目

- ① 運送に使用する自動車の種類ごとの数
- ② 運転者に求められる要件
- ③ 損害賠償措置
- ④ 運行管理の体制
- ⑤ 整備管理の体制
- ⑥ 事故時の連絡体制
- ⑦ 苦情処理体制
- ⑧ その他必要な事項

運営協議会の合意

運営協議会において協議が調った場合には、運営協議会での合意があったものとみなされ、合意が存することを証する書類が申請者に交付されます。運営協議会で議決が必要な場合、議決方法は各運営協議会で定めることになってはいますが、委員による多数決が一般的です。

運営協議会への対応

運営協議会の協議の方向性は、主宰する市町村の意向によって変わります。であればこそ、利用者のニーズに応じようとしている団体は、運営協議会に期待しますが、実際には団体が期待するような協議内容にならないことも多く、活動を推進するはずの運営協議会が活動を制限する役割になっているのも事実です。

運営協議会が本来の役割を持ち、協議が円滑に進むように、団体としては、次の点に留意しましょう。

<市町村の担当窓口に十二分に説明し理解を得る>

困っている人のためだから理解されて当然ではなく、活動趣旨や実態を咀嚼してもらえよう、冷静かつ熱意を持って説明しましょう。ともに地域を暮らしやすい地域を作っていくという連帯感を育てることが大切です。

<制度を正しく理解し、団体の理念をしっかりと持つ>

団体としての理念が至るところで見えてきます。例えば、対価の設定では、地域内の他の団体の設定を参考にすることは必要なことですが、安易にまねするだけでは、運営協議会で対価について質問され、説明に窮したり、あっさりに変更し信頼を失ったりすることもあります。

必要な書類もその目的を理解していれば揃えやすくなるでしょう。

<事前に対策を>

運営協議会によってこだわる点が異なることがあります。同じ運営協議会で合意を得た他の団体等に話を聞いて、どのような点に質問が出そうか、説明の資料が必要かといったことを調べておきます。運営協議会のメンバーも事前に把握しておきましょう。機会があれば、運営協議会のメンバーに団体のことを知ってもらえると対策になります。

<自信を持って正攻法で>

運営協議会はやや気の重たい場ですが、団体が行う運送が利用者の役に立ち、求められているという自信を持って臨みましょう。地域のネットワーク団体や他のNPO法人に同席してもらい発言を助けてもらうことも可能です。

<ワンポイントレッスン>

～無償運送から始めよう～

福祉有償運送や過疎地有償運送をこれから始めるには、NPO法人等の法人格がなければ法人格を取るところから始まり、運営協議会での合意、運輸支局の受付、登録番号の交付まで、時間も手間もかかります。

一方で、制度上、運営協議会に申請書類を提出する時点で、利用者や運転者の登録、車両の確保が必要となっており、登録を受けてから初めて動き出すのでは間に合わないという矛盾もあります。

そこで、無償運送から始めてはいかがでしょうか？

利用者からは利用料をもらわない、もしくはガソリン代程度の実費を負担してもらうだけなら登録は必要ありませんので、登録前でも行うことができます。市区町村に福祉有償運送や過疎地有償運送についての相談を行い運営協議会の開催を求めると並行して、無償運送を行って利用者からの信頼を積み重ねれば良いのです。運転者の習熟にもつながります。そして晴れて運営協議会の合意を得て、運輸支局への登録が済んだら福祉有償運送や過疎地有償運送を始めます。法律上の問題はありません。

(8) 地域との関係づくり

ポイント

- 福祉関係のネットワークづくりに向けて、地域や地域を超えたさまざまなネットワークに積極的に参加し、サービスを認識してもらおう。NPO法人同士のネットワークもあり、多様なヒントを得られることも少なくない。
- 利用者にサービスを理解してもらい、信頼を得られるように広報をしよう。

関係者・機関とのネットワークの構築

サービスの立ち上げに向けた各種検討が固まってきたら、立ち上げに向けた具体的な準備も進めて行きましょう。例えば、関係者や各機関とのネットワークの構築、事前の広報活動等を行いましょ。ネットワーク構築のためには、自治体やケアマネジャー、他の福祉サービス団体等との関係づくりが想定されます。

自治体に対しては、問い合わせ窓口の担当者にサービスの特徴を説明し、認識してもらいます。たいいていは新たな移動サービス団体の参入を歓迎してくれます。

ケアマネジャーは利用者への情報提供窓口であり、利用者の相談相手でもあります。ケアマネジャーにサービスの特徴をよく説明し理解してもらい、サービスを必要としている利用者に紹介してもらえるようにしましょう。ケアマネジャーだけで情報の交換を兼ねた勉強会等を行っているところもあります。勉強会で取り上げてもらえると効果的です。

福祉関係のネットワークづくりに向けては、地域や地域を超えたさまざまなネットワークに積極的に参加するようにし、サービスを認識してもらいましょう。NPO法人同士のネットワークもあり、地域内外の取り組み、先事例、事業展開のヒント等を教えてもらえることも少なくありません。ぜひ参考にしましょう。



～他団体での勉強のススメ～

サービスを開始するまでに一定の時間がかかります。また最適なサービスを提供するためには経験が必要です。そこで、ぜひとも自分でサービスを開始するまでに、すでにサービスを行っている団体で勉強させてもらいましょう。

NPO法人であれば、事情を理解して受け入れてくれるところがきっとあります。実際にサービスを行い利用者の声を聴くことによってどのようなサービスへの需要があるのかより分かりやすくなります。利用料の設定についても地域事情が分かる等のメリットもあります。積極的に他団体で勉強してみてください。

利用者への広報活動

立ち上げの準備が整ったら、より多くの利用者にサービスを利用してもらえるように広報活動を行います。どのようにうまく広報を行っても効果が出るまでに時間がかかることを覚悟して地道に広報活動を行いましょう。

移動サービスも信頼関係が大事なので、口コミの威力が大きいと言えるでしょう。信用できる人に紹介されたり、勧めてもらったりするのは絶大な効果があります。信用を得るために、広報のときは「的確な情報を見込み客に届ける」、「満足されるサービスを提供する」、「第一印象を良くする」等を心がけましょう。

広報のために、セールスポイントをはっきりとさせた見やすいパンフレットを作成しましょう。文書でサービス内容等を確認したい、いざというときのために手元に残しておきたいという利用者やケアマネジャーは多いので、紙媒体は重要です。

電話帳広告も思った以上に有効です。介護保険外のサービスについては自治体の窓口、ケアマネジャーともに十分な情報を持っていなかったり、情報が偏っていたりすることがあるために、利用者に十分な情報が届いていないこともあります。それゆえ情報を探す際に、電話帳は依然として一定割合で利用されているようです。

WEBサイト等も最近では有効な手段です。移動サービスでは、その理念や取り組みを広く知ってもらうことも大事で、そのためにWEBサイト（ホームページ）が効果を発揮します。利用者本人がインターネットを利用していなくても、ケアマネジャーや利用者の家族等は利用しているケースが多いものです。また、広報以外の効果として、WEBサイトを見た人から反応があったり、インターネットを通じて利用者やその家族とコミュニケーションできることで励みになったり、サービスの改善につながったりという効果もあります。

WEBサイトの制作を外部に発注するとコストがかかる上に、内容を変更したいときにすぐに変更できなくなります。状況に応じて内容を細やかに変更できるのがWEBサイトの良さです。きれいなページよりもいつでも最新の情報に更新できるページを目標に、団体内部で最低限のやり方は覚えることも必要でしょう。WEBサイトの維持に思ったよりも手間やコストがかかるといった点もありますが、機関紙の発行に比べたら低いコストで効果を期待できます。WEBサイトにはパンフレットより詳しい情報を入れておき、利用者が求めた際にはWEBサイトを印刷してパンフレットの補足になるようにするのも良い使い方です。

サービスに愛称をつけること等も知名度を高める上でも効果的になることがあります。サービスの内容が分かりやすく、親しみ易く、覚え易い名称は、利用者にとって安心となることです。団体の名前をつけるときには、関係者の思いが反映されていることでしょう。もし団体の名前が覚えにくい場合は、サービスに愛称をつけるのも良い方法の一つでしょう。



～登録外のススメ～

道路運送法にもとづき福祉有償運送や過疎地有償運送の登録を受けた団体でも、登録を要しない運送（＝無償運送）を行うことができます。

例えば、新しい運転者が入ってきたものの認定講習の受講がしばらく先になってしまう場合、団体内で自主研修を行い、利用者の了解を得た上で、運送の対価を請求しなければ無償運送として運転することができます。

また、介護保険での介護認定を受けるための申請をしようとしている人が、ちょっと病院に行きたいという場合も、運送の対価を請求しないで無償運送として運送することができます。

無償運送としての運送がいろいろな形で役立つことがあるはずですよ。登録外の運送もぜひ検討してみてください。



(9) 資金計画

ポイント

- 事前にサービスに必要な資金計画を立案し、その資金の調達方法を検討しよう。
- 必ずしも精緻なものは必要ないが、あらかじめコストシミュレーションを行うことも必要だ。

資金計画と資金調達

<資金計画の検討>

サービス開始に必要な経費を見積り、必要となる資金をどのように調達するか考えておかなければなりません。

経費については、サービス開始までに必要な経費（初期投資）とサービス開始後に必要な経費（運転資金）を算出します。運転資金は最低3か月分を見積ります。次に算出した経費をもとに収支計画書を作成します。1か月あたりの収支と年間の収支を作成しますが、年間収支はサービス開始当初と軌道に乗った後の2通りが必要となります。

そして可能であれば、資金繰り表も作成しましょう。サービスを行っていく上で必要な経費がまかなえていても、資金繰りが滞ってしまえば継続できなくなってしまいます。そのため、資金繰り表はサービス開始後も毎月作成するようにしましょう。利用者からの入金と運転者への支払いの時間差、タクシー券を使える場合は、サービスの利用からサービス費として回収して入金するまでの時間差、補助金・助成金がある場合の入金時期等は資金繰りに影響します。



コラム ～公的な補助が適用されるケース～

移動に伴う費用は、一部のサービスでは利用者の自己負担以外に公的な補助が適用されているものもあります。

①介護保険法または障害者自立支援法に基づくサービスとしての運送

介護保険法に基づく事業者指定（訪問介護または居宅介護）と、道路運送法の運送者としての登録（福祉有償運送）もしくは許可（福祉限定タクシー等）の両方を受けた事業者が提供するサービス。乗車中は介護給付の対象とならないが、前後の乗降介助や身体介助が給付対象となる。

②福祉タクシー券の適用

自治体によっては障害者や要介護高齢者を対象にタクシー料金の一部を負担する福祉タクシー券を給付しており、福祉タクシーに使用できるだけでなく、福祉限定タクシー、福祉有償運送にも使用可能な自治体がある。

③自治体からの補助

福祉有償運送に対して、運営費や車両の導入費用等の一部に自治体からの補助金が交付されている地域も一部にある（埼玉県、東京都内の自治体、神奈川県、三重県等）。過疎地有償運送やデマンド交通、乗合タクシー、コミュニティバスには、自治体からの補助金が出ていることも多い。

<資金調達の計画の検討>

資金の調達に際しては、自己資金と借入の観点があります。サービス開始に際し、車両や事務所を準備しなければなりませんので、それなりの費用がかかります。一般の企業であれば金融機関からの借入という選択肢もありますが、NPO法人での借入はなかなか難しいため、理事の自己資金でまかなう、もしくは、理事が個人的に借り入れる、事務所や車両の提供といった現物提供のような協力を仰ぐ、といった方法をとっているのが現状です。例えば、事務所等の提供は、このような形での協力を得られるのがNPO法人の良いところでもありますので、積極的に活かしたいものです。

資金計画ができれば、それに対応して調達の計画を立てましょう。

※初期投資や運転資金の科目例は巻末の様式集を参照してください。実際の検討時にはそれぞれのおおよその金額を書き込みながら検討してみましょ。収支計画書、資金繰り表、資金計画に関する表に関しても参考例を添付していますので参照してください。

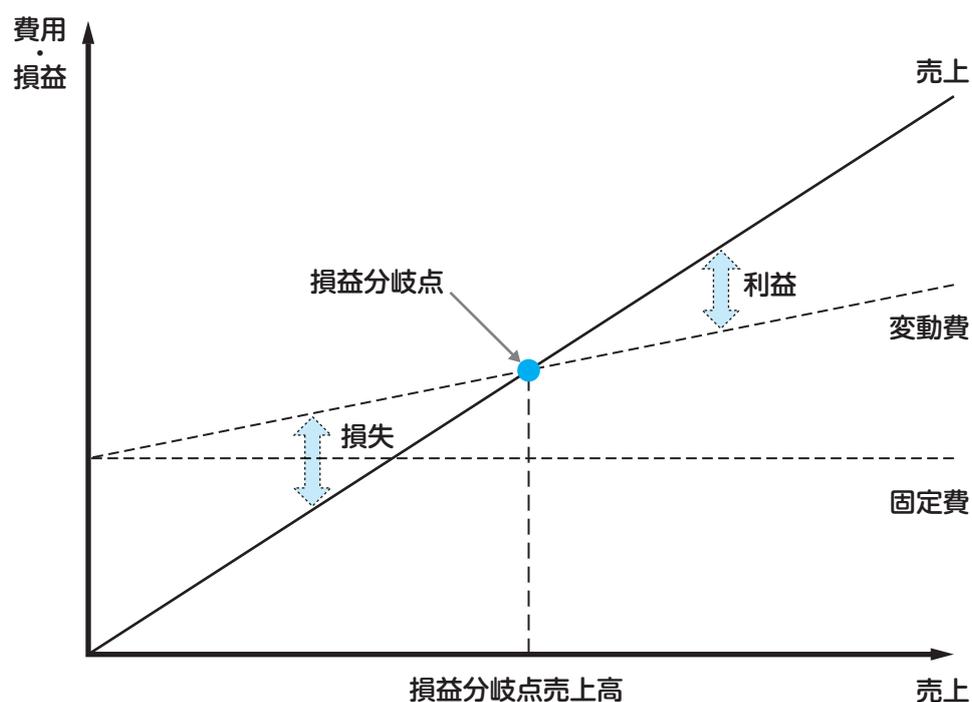
損益分岐の考え方

収支計画の検討、収支構造の分析に際しては、損益分岐点の考え方を参考にすることが有効です。これは、事業に必要なコストをまかなった上で、利益を出すまでに必要な売上高がいくらかを把握する分析手法です。

まず、費用を固定費（売上に関係なく固定的にかかる費用、例えば事務所の賃貸料や常勤スタッフの人件費等）と変動費（売上の増減に応じて変化する費用、例えば、ガソリン代や、非常勤の運転者への時間給等）に分類します。そして売上の変動に応じて変化する変動費を固定費に加えた上で、それらを超える売上高を求めます。

損益分岐点は固定費が大きいほど高くなります。つまり、固定的に発生する費用を抑制することができれば、利益を上げるために必要な売上高を低く抑えることが可能になるわけです。こういった考え方を覚えておくことで、利益を出すためのコスト管理・コスト削減の検討に役立てることができます。

図表37 損益分岐点の考え方



第4章

サービスを継続するための ノウハウ

1. 日常の業務
2. リスクマネジメント
3. 関連する法制度
4. 事業計画と収支計画の見直し
5. 関係者との連携の重要性

1. 日常の業務

(1) 運行管理とは

ポイント

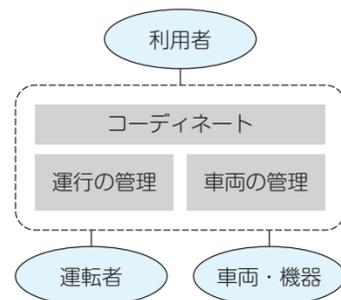
- 運行管理の主な役割は、利用者ニーズに沿った運転者と車両を配置し、安全なサービス提供に必要な対策等を実施すること。
- 運転者との連携体制を大切にしながら、利用者の希望や状況を運行計画に反映することが求められる。
- 運転者の育成や管理、運行に必要な書類等の整備も運行管理の重要な役割。

運行管理とは

運行管理とは、利用者のニーズに沿った運転者と車両を配置し、かつサービスが安全・安心に提供できるように適切な指示・対策を実施し、その結果に対して責任を持つ一連の過程・行為のことです。リスク対策・対応等も含まれます。安全と安心を実現するための運行管理は管理者と運転者との連携、協力体制があってこそ実現できるものといえます。

運行管理は、移動サービスを提供するために日々行われる業務であり、非常に多岐にわたります。具体的には、運転者への対応や、車両と機器の管理（選定、導入、整備・点検等）、各種手続きを行う管理業務と、利用者からの申込を受けて、適切な運転者と車両を手配し、利用後のフォローを行うといったコーディネート業務とがあります。とは言ってもどこまでが管理でどのようなことがコーディネートか、明確な区別はありません。団体によって、管理とコーディネートを明確に分けそれぞれ別の人が行う例もあれば、同じ人が行う例もあります。

図表38 運行管理の位置づけ



安全運行のために

安全な運行に向けては管理者の位置づけが非常に重要であり、運行管理に最大限の注意を払う必要があります。

福祉有償運送や過疎地有償運送を行う場合、制度上、運送に係る責任者、運行管理の責任者、整備管理の責任者、事故の対応に係る責任者の選任が必要となります。ここでは、それぞれの責任者が制度上求められる業務に加えて、通常運行するために行われる業務、より良いサービスのために行った方が良い業務を加えて、「管理者の業務」として紹介します。

図表39 運行管理の役割（概要とステージごとの対応事項）

運行	運行引受、運行計画の作成、運行の判断、提供実績の記録と報告、各種手続・届出、事故対応
リスク管理	リスクマネジメント、個人情報の管理、各種保険への加入と管理
労務管理	活動時間の管理、モチベーションの維持・促進
会計と経理	利用料・運行料の管理、運行経費の管理、収支の管理
活動	活動内容の見直し、検討

状況 (ステージ)	利用者への対応	運転者への対応	車両・機器への対応
問い合わせ時	情報発信 利用条件の説明 ニーズの把握 利用者要件の確認	情報発信 条件の説明 適性の把握 運転者要件の確認	利用者・運転者ニーズの把握 車両や機器の情報入手
申込時	《入会》 入会受付・契約 利用者情報の把握 利用者登録 利用者データの作成と管理 (利用者台帳)	《入会》 入会受付・契約 運転者情報の把握 運転者登録 講習の手配 内部研修の実施 運転者データの作成と管理 (運転者台帳)	《導入》 選定・契約 持ち込み車両の契約 自動車保険の付保 車体表示 増車届出
利用前	《利用予約》 予約受付 利用内容把握	《運行依頼》 運行可否の判断 運行依頼 健康と体調の管理	《運行前》 車両のニーズ対応能力の把握 使用方法の確認と運転者への徹底
利用時	《利用》 利用内容確認	《運行》 運行指示 運行前確認 (点呼)	《運行》 点検、機器の確認
利用後	《利用後》 利用内容の記録 対価の請求 利用者データの更新 サービス評価の入手	《運行後》 運行内容の記録 運行料の支払い 運転者データの更新 サービス評価の入手	《運行後》 使用内容の確認・記録 点検、整備 清掃と消毒
日常のフォロー	苦情や意見への一次対応 情報発信 利用規約等の整備	苦情や意見への一次対応 情報発信 規約等の整備 サービス内容の維持向上 定期研修の実施 プライベートでの交通違反・事故、健康状態の把握	管理スケジュールの作成 定期点検と整備の実施 車検 故障への対応 規約等の整備 駐車場管理

福祉有償運送及び過疎地有償運送を提供する上で、団体や運行に係る各責任者は以下のよう
うなことが求められます。

図表40 福祉有償運送及び過疎地有償運送で団体や責任者がやらなければならないこと

項目	内容	担当となる責任者
運転者の要件	運転者の要件を備えない者に運転させないこと。	運行管理の責任者
運転者の適性診断	運転者が重大な事故を引き起こした場合、独立行政法人自動車事故対策機構が実施する適性診断を受診させること。 運転者が道路交通法違反を引き起こした結果、運転免許停止以上の処分を受けることとなった場合、適性診断を受診させること。	運行管理の責任者
安全な運転のための確認 (点呼とその記録)	乗務しようとする運転者に対して、疾病、疲労、飲酒その他の理由により安全な運転をすることができないおそれの有無を確認し、運行の安全を確保するために必要な指示を与えること。 運転者ごとに確認を行った旨及び指示の内容を記録すること。 その記録を一年間保存すること。	運行管理の責任者
乗務記録	運転者が乗務したときは、次に掲げる事項を運転者ごとに記録させること（乗務記録）。 運転者の氏名、運転した自動車（車両）の登録番号（ナンバー）もしくは自動車（車両）を識別できる表示、乗務の開始及び終了の地点及び日時、主な経過地点、乗務した距離。 その記録を一年間保存すること。	運行管理の責任者
運転者台帳	運転者ごとに次に掲げる事項を記載した運転者台帳を作成し、事務所に備え置くこと。 作成番号及び作成年月日、運送者の名称、運転者の氏名及び生年月日及び住所、運転免許証の番号及び有効期限、運転免許の年月日及び種類、運転条件が付いている場合は当該条件、運転者の要件に係る事項、事故を引き起こした場合又は道路交通法の規定による通知を受けた場合はその概要、運転者の健康状態。 運転者が運転者でなくなった場合には、当該運転者の運転者台帳に運転者でなくなった年月日及び理由を記載し、これを2年間保存すること。	運行管理の責任者
運転者証	次に掲げる事項を記載し運転者の写真を貼り付けた運転者証を作成し、旅客に見やすいように表示し、又は車内に掲示すること。IDカード可。 作成番号及び作成年月日、運送者の名称、運転者の氏名、運転免許証の有効期限、運転者の要件に係る事項。	運行管理の責任者
事故の記録	事故が発生した場合、次に掲げる事項を記録し、その記録を事務所に於いて2年間保存すること。 運転者の氏名、自動車（車両）の登録番号（ナンバー）もしくは自動車（車両）を識別できる表示、事故の発生日時、事故の発生場所、運転者を除く事故の当事者の氏名、事故の概要（損害の程度を含む）、事故の原因、再発防止対策。	事故の対応に係る責任者 運行管理の責任者
事故の報告	自動車事故報告規則にもとづき30日以内に自動車事故報告書の提出を、重大な事故の場合は24時間以内に速報を、運輸支局へ行うこと。	事故の対応に係る責任者 運行管理の責任者

項目	内容	担当となる責任者
その他運行の安全を確保するための業務	過労防止を考慮した勤務時間、乗務時間を定め、その範囲内において乗務計画を作成し、これに従い運転者を乗務させること。 天災その他の理由により輸送に安全の確保に支障が生ずるおそれがあるときは、運転者に対する必要な指示その他輸送の安全のための措置を講じること。	運行管理の責任者
損害賠償措置	自動車保険を掛けること。 対人：8,000万円以上、対物：200万円以上	
自動車（車両）への表示と車内の備え	自動車（車両）の両側面に、次に掲げる事項を記載した標章を見やすいように表示すること。 名称、「有償運送車両」の文字、登録番号。 横書き、各文字の大きさは同じ、縦横それぞれ5cm以上、マグネットシート、ステッカーで可。 登録証の写しを自動車（車両）に備えておくこと。	
旅客の名簿	旅客について、次に掲げる事項を記載した名簿を作成し、事務所に備えておくこと。 氏名、住所、福祉有償運送の場合運送を必要とする理由。	
整備	運行開始前に行う日常点検の実施方法を定め、これを実施若しくは運転者に実施させること。 日常点検の実施結果にもとづき、運行の可否を決定すること。 定期点検の実施方法を定め、これを実施もしくは整備工場等を実施させること。 日常点検及び定期点検以外の必要な点検を実施もしくは整備工場等に実施させること。日常点検及び定期点検または必要な点検結果にもとづき、必要な整備を実施もしくは整備工場等を実施させること。 日常点検または必要な整備の実施計画を定めること。 点検整備記録簿その他の記録簿を保管管理すること。 自動車保管場所を管理すること。 運転者等に対して必要な指導を行うこと。	整備管理の責任者
苦情処理	苦情処理の体制を整備し、苦情を申し出た者に対して、遅滞なく、弁明しなければならない。氏名及び住所を明らかにしない者に対しては除く。 苦情の申出を受け付けた場合には、次に掲げる事項を記録し、その記録を一年間保存すること。 苦情の内容、原因究明の結果、苦情に対する弁明の内容、改善措置、苦情処理を担当した者。	
対価の掲示	対価を、あらかじめ、旅客に対し書面の提示その他適切な方法により説明しなければならない。変更するときも同様。	
対価の変更	対価を変更する場合、運営協議会の確認を得ること。 運輸支局への届出は不要。	
複数乗車	一回の運行で複数の旅客を運送する場合であって、旅客一人ずつから対価を収受する場合（複数乗車）は運営協議会の確認を得ること。	
発地・着地の特例	運送の区域について特例的な運送を行った場合、その報告を速やかに、概ね7日以内に提出すること。	

項目	内容	担当となる責任者
軽微な事項の変更	軽微な事項を変更する場合は変更後 30 日以内に登録事項変更届出書を国土交通大臣に提出すること。 軽微な事項とは次のとおり。 ●名称及び住所並びに代表者の氏名 ●運送の種別（過疎地有償運送と福祉有償運送の双方を行う運送者がどちらかを行わない場合に限る） ●運送の区域（減少する場合に限る） ●事務所の名称及び位置 ●事務所ごとに配置する車両の数及び種類ごとの数 ●運送しようとする旅客の範囲 様式第 1 - 4 号を使用。	
変更登録	次に掲げる事項を変更しようとする場合は、変更登録申請書を国土交通大臣に提出すること。 ●運送の区域（減少する場合を除く） ●運送の種別（過疎地有償運送及び福祉有償運送の双方を行う運送者が、どちらかを行わない場合を除く） 運営協議会の確認が必要。 様式第 1 - 3 号を使用。	
更新登録	運営協議会の確認が必要。有効期間が満了する日の 2 か月前から申請の受付がされる。 様式第 1 - 2 号を使用。	

運転者の要件の確認と適性の把握

運行管理の基本は、運転者の要件の確認と適性の把握にあります。要件については、運転者が一種免許であれば認定講習を修了といった、制度上、必要な要件を備えていること、及び免許の更新や免許停止処分がないこと等の確認となります。

運転者の適性については、運転できる車両、活動可能な日時、区域、介助を含めた対応力、日頃の運転者の健康状態、心理状態等を把握します。得意とする運行の形態の把握も重要です。

管理者と運転者との良好なコミュニケーションによって得られる情報や信頼関係が大事です。

サービス提供時の管理の流れ

サービス提供時の管理の流れは下記のとおりです。

- ① 運行引受
- ② 運行計画の作成
- ③ 運行経路の確認
- ④ 運行指示
- ⑤ 運行の判断と点呼
- ⑥ サービス終了時の確認
- ⑦ 運行データの記録

① 運行引受

管理者は、利用者から利用の問い合わせや予約を受けた時点から、安全性確保を前提に運行を引受できるかどうかを検討、判断します。そのためには、まず利用者のニーズを正確に理解した上で、日頃より把握している運転者の適性と車両の適性をもとに、ニーズに対応できる運転者と車両を確保できるか確認し判断していきます。運行の可否は同様の移動ニーズであっても、担当する運転者や使用する車両、他の予約状況、天候等によって変動することがあります。利用者によっても、変わってることがあります。

利用者が新規入会者の場合は、事前に聞き取ったニーズと実際のニーズが異なることも想定されますので、初回は対応力のあるベテランの運転者が対応するようにする等の配慮が必要です。

② 運行計画の作成

予約受付表と照合しながら、日時ごとの運行計画書を作成します。担当する運転者や使用する車両が二重にならないように、その日の運行すべてが時系列で分かるようなものが良いでしょう。複数人で点検する等、ミスのない計画書を作ることを心がけます。運行計画書は安全な運行の要であり、無理のない計画を立案して事故防止に努めることが必要です。運転者が予約の時間に間に合わないかもしれないと焦ってしまうような計画や、夜遅い時間の運行と早朝の運行が続くような計画は避けるべきです。地域の交通事情や季節的な影響等も考慮して計画を作成できるように努めましょう。

③ 運行経路の確認

利用者宅から目的地までにはいろいろなルートが想定されます。運行経路の決定の仕方としては、管理者が利用者の希望ルートを事前に確認の上、道路事情等を踏まえながら運転者と相談し適切な経路を選択、それを利用者に提案し、最終的に利用者に決定してもらうことが基本となります。これは、経路によっては余計に時間がかかってしまう、料金が高くなってしまふ、といったリスクが生じる可能性があるからです。ただし、その後の予約状況等から利用者の選択を優先できないケースもあり、また、利用者が運転者に任せるケースも多くあります。

運行経路が異なることで不安を感じる利用者や、所要時間や対価に差が出ることで不信感を抱く利用者もいますので、運転者が替わっても同じルートが選択できるよう、地図を作成して運転者全員で共有する仕組みも効果的です。

④ 運行指示

実際の運行にあたって管理者から運転者への運行の指示は、運行指示書で行うことが基本となります。口頭や電話での伝達の場合は、聞き間違いや記憶違いによるミスが発生する恐れがあるからです。

運行指示書とは、誰（利用者）を、誰（運転者）が、いつ、どこからどこまでどこを通過して、どのような状態で、どの車両で、どのような介助を提供するか、同乗者は、帰りは、といったことを明確に指示するものです。

運行指示書には、利用者の個人情報が含まれていますので、取り扱いに注意します。

⑤ 運行の判断と点呼

管理者は、運行当日に当該運行について運転者の状態、車両の状態、天候や道路状況、そして利用者の状態等から、運行計画どおりに安全に運行できそうか判断します。運転者がある日のサービスを始める前に、対面あるいは電話で点呼を実施し当日の運転者の健康状態、車両の点検結果を確認し、運行内容を再確認するようにします。

運転者の体調が悪いときは、代わりの運転者を手配します。体調が悪くても迷惑をかけたくないが無理をする運転者もいますが、運行直前になって運転できないとなったり、無理をして安全な運行ができなければその方が問題です。体調に不安があれば早めに連絡を入れてもらえるよう日常的な合意と体制づくりが不可欠です。

点呼の結果については一年間保存しなければいけません。

⑥ サービス終了時の確認

サービスが終了したときには、運転者から速やかに管理者に報告を入れてもらいます。報告事項としては、サービスの開始時間、終了時間、サービスに要した時間や経路、走行距離等があります。また、サービス時に利用者の状況や状態が普段と異なっていた場合や、苦情を受けた場合、担当して困ったことがあった場合はその内容も報告を入れてもらうようにしておく必要があります。

⑦ 運行データの記録

制度上、乗務記録として、運転者が乗務したときは、次に掲げる事項を運転者ごとに記録させ、一年間保存することとなっています。

管理者は、運転者からの報告内容によっては運転者を交えて対策を講じます。運転者の心理状態にも留意し、日頃より運転者が話をしやすい雰囲気を作っておくことも重要な役割となります。

図表41 記録すべき運行データの項目

- 運転者の氏名
- 運転した車両の登録番号（ナンバー）もしくは車両を識別できる表示
- 乗務の開始及び終了の地点及び日時、主な経過地点、乗務した距離

運行管理の留意点

<運行内容の要件>

福祉有償運送や過疎地有償運送では、制度上、運行内容そのものにも要件があります。管理者は、運行内容の要件を確認しなければいけません。

図表42 運行についての要件の例

- 発地（利用者の乗車地）もしくは着地（目的地）どちらかが定められた区域内にあること**
ただし、もともと登録していた利用者が、入院等により一時的に移動する場合は、特例的な運送として発地・着地どちらも区域外でもかまわない。
この場合、概ね7日以内に事後報告が必要。
- 利用者が複数乗車してそれぞれから運送の対価をもらう場合**
運営協議会での確認が必要。

<運行データの記録と活用>

運行データは、提供しているサービスを客観的に把握し、利用者のニーズの傾向を知り、今後のサービスを検討するために役立ちます。記録するデータは、利用者、運転者、車両、距離、時間、発地・着地、介助の内容と有無等です。車両ごと、運転者ごと、利用者ごとに集計できるようにすると良いでしょう。

運転者にとって記録することが負担とならないように、記録を運行指示書にそのまま記入できるようにする等の工夫を行い、利用者へのサービスや安全性が犠牲にならないよう気をつけます。

福祉有償運送や過疎地有償運送の団体にあつては、一年間の運行実績を年度が終えてから5月末までに運輸支局に提出しなければなりません。

<“もう一つのデータ”の活用>

運行実績は、利用者からの申込に対して、引受け運行できた実績ですが、その裏には、申込があつたものの引受けできなかった“実績”や運行を引受けながら、利用がキャンセルになったり、運行できなくなったりした“実績”もあるでしょう。これらは、今後のサービス向上に役立つデータですので、これらも活かせるようにしましょう。

<“代行者”を立てよう>

運行管理の責任者や整備管理の責任者の代わりに実務を行う“代行者”を選任しましょう。責任者がすべての実務を行う必要はなく、代行者が行えばかまいません。万一、責任者が病気で長期に休んだ場合等を考えると代行者がいた方が安心です。また、代行者として管理を行った経験は、実務経験となります。

各種手続・届出

福祉有償運送と過疎地有償運送では、登録していた内容から変更が生じた場合、手続きが必要となります（それぞれの詳細は巻末の参考資料の様式をご参照ください）。

<軽微な変更の場合>

次にあげる軽微な事項を変更する場合は変更後30日以内に登録事項変更届出書を運輸支局に提出します。

図表43 軽微な事項の変更に該当する項目

- 名称及び住所並びに代表者の氏名
- 運送の種別（過疎地有償運送と福祉有償運送の双方を行う運送者がどちらかを行わない場合に限る）
- 運送の区域（減少する場合に限る）
- 事務所の名称及び位置
- 事務所ごとに配置する車両の数及び種類ごとの数
- 運送しようとする旅客の範囲

<変更登録が必要な変更の場合>

次に掲げる事項を変更しようとする場合は、運営協議会の確認を得た上で、事前に変更登録申請書を運輸支局に提出します。

図表44 変更登録を要する変更の例

- 運送の区域（減少する場合を除く）
- 運送の種別（過疎地有償運送及び福祉有償運送の双方を行う運送者が、どちらかを行わない場合を除く）

※ 対価を変更する場合は、運営協議会での確認が必要となります。運営協議会で合意が得られたら運輸支局への届出は不要です。



(2) 利用者への対応

ポイント

- 利用者への対応時には表面的なニーズだけでなく掘り下げた把握を心がける。そうすることで利用者にとってより適切なサービスが提供できるだけでなく、事故やトラブルの防止にもつながる。

利用者の要件と入会手続き

団体によって対象としている利用者の範囲が異なります。また、それとは別に福祉有償運送もしくは過疎地有償運送では、対象とする利用者の要件が定められています。入会・登録時には団体としての対象、制度としての要件それぞれを利用希望者には説明し、利用者が要件に合っていることを確認します。同時に、書類を用いて対価、利用の条件、重要事項を分かりやすく説明し、合意を得られたら入会手続きを行います。

リスク情報の聞き取りも重要です。利用者が感染性の病気をもっている場合は原則として利用できないことや、感染が判明した時点で速やかに利用者から申告してもらう必要があること、容態が安定していない時等で適切な対応ができない恐れがある場合も対応ができないこと等を説明し確認します。質問と応答だけでなく観察することで把握できる事項もあります。

団体も観察されていることを忘れずに、誠意を持って対応しましょう。

入会・登録した利用者は、名簿（旅客の名簿）を作成し、事務所に備えておきます。名簿には氏名、住所、福祉有償運送の場合運送を必要とする理由を記載します。制度上必要なこれらの項目以外にも必要な情報を記録し、より適切なサービスの提供に活用します。

利用者ニーズの把握～予約受付のポイント

利用者からのサービス依頼は、団体の窓口で電話やファックス、メール等さまざまな方法で入ることでしょう。大切なのは、どのようなシステムで依頼や予約を受け付けるか団体として明確にし、利用者が予約に不便を感じず、公平にサービスを利用できるようにすること、利用者のニーズを正確に把握し予約の受付間違い等をなくすこと、引受可能かなるべく速やかに伝えることです。

受付間違いを防ぐには予約受付票を作成して使うと良いでしょう。予約を受け付ける際には次のような内容を明確に把握する必要があります。

図表45 予約受付時に把握すべき項目

- 利用会員名
- 利用日
- 迎えに行く場所・時間
- 目的地・到着希望時間
- 必要な機器（車いす、ストレッチャー等）
- 付添い人の有無・人数
- 使用車両の希望
- 復路利用の有無

なお、運転者が利用者から運行中に次回の予約の依頼を受けることや、利用者から運転者に直接電話で依頼を受けることがあるかもしれません。これはその利用者にとっては便利かもしれませんが、公平性にかけるばかりか、管理者が利用者のニーズを把握し組織として対応することが難しくなるので好ましくありません。依頼を受けた運転者は利用者に対して正式な依頼は団体に連絡してもらうように説明し、団体としても利用者に対して理解を求めましょう。

移動についてのニーズは、利用者ごとに異なります。同じ利用者でも移動の目的や状況によっても変わってきます。また、いつもの利用者だからと安易に決めつけニーズの把握を怠ってしまったり、この程度は大丈夫だろうと一方的に判断してしまうと適切なサービスを提供することができません。利用者の不満や利用できないといったトラブルにつながります。

利用者との最小限のコミュニケーションで、必要な情報をどのように確認するかは管理者としての力にかかっていますので的確に把握できるようにしましょう。

適切な運行のための情報収集

どの運転者が対応しても戸惑わないように、利用者を介助する際の注意点、自宅周辺や目的地の状況、ルート等についての情報を収集・蓄積しましょう。介助は介助の範囲、自宅周辺や目的地の状況では、乗降のための駐車場所、自宅入り口までの段差、室内の段差等を把握します。ルートは、希望のルート、よく通るルート、待機の際の駐車場所等です。運転者から運行後の確認をして利用者情報を更新、蓄積するようにします。サービス後に利用者名簿（カード）の内容を更新する等して、組織としてより多くの情報を蓄積・共有し、適切な対応が継続できるようにしましょう。

特殊な車いすのため車内での固定で戸惑った、いつものルートが工事で通りにくくなったといった情報が運転者から出てきた場合は、全体で対応策を考えましょう。

(3) 運転者への対応

ポイント

- 運転者とは良好な信頼関係を構築していくことが非常に重要であり、運転者の募集や健康管理、情報連携の仕組みづくり、各種研修等を通じてコミュニケーションを取る。
- ただし、ときには問題・リスクを回避するために、毅然とした対応を取る必要もある。

入会のための説明と手続き

運転者として登録を希望する人には、管理者やコーディネーター等が直接面談を実施した上で、必要な諸条件について説明を行うと同時に登録希望者の人物像を把握するようにします。

面接時には、団体のミッション、移動サービス事業の目的や趣旨、定款・規約、サービス提供のシステム、団体の活動ルール、活動に対する対価、雇用契約の有無・条件、万一事故があった際の補償、守秘義務、個人情報の保護義務、プライベートでの事故や違反についても報告してもらう必要があること等について十分な説明を行った上で、登録後お互いに齟齬が生じないようにする必要があります。登録希望者が運転者としての活動に夢を抱き、意欲が湧くような説明や働きかけが必要です。

面接時に登録希望者に確認すべき事項としては、これまでの運転経験や技能に関すること、日常的な運転頻度や距離、活動可能な曜日・時間帯、移動サービス等福祉・介護分野での勤務経験、現在の健康状態等があります。これらを確認した上で団体の活動に適した人材を確保することが重要です。登録希望者には各種説明・確認を行った上で、合意が得られれば、運転者の入会申込書を提出してもらいます。入会手続き後には運転者台帳を作成し、その情報は管理者で共有します。

運転者台帳は運転者ごとに作成し管理します。台帳には、作成番号及び作成年月日、運送者の名称、運転者の氏名及び生年月日及び住所、運転免許証の番号及び有効期限、運転免許の年月日及び種類、運転条件が付いている場合は当該条件、運転者の要件に係る事項、事故を引き起こした場合又は道路交通法の規定による通知を受けた場合はその概要、運転者の健康状態を記載します。

運転者が他の役割に配置転換した、退会した等により運転者でなくなった場合には、当該運転者の運転者台帳に運転者でなくなった年月日及び理由を記載し、2年間保存します。

運転者証も作成します。車内に掲示するものでも、身につけるカードでもどちらでも構いません。運転者証には作成番号及び作成年月日、運送者の名称、運転者の氏名、運転免許証の有効期限、運転者の要件に係る事項を記載し、運転者の写真を貼り付けます。

運転者のコーディネートのポイント

利用者からのサービス予約が入った場合、管理者は運転者の誰を担当とするか決定します。日常的に各運転者がそれぞれ運転可能な車両や介助の技能を把握しておき、利用者のニーズに照らして最適な人材がマッチングできるように運転者に依頼します。あらかじめ運転者の活動可能な曜日・時間帯について一覧表を作成しておく等も効率的です。

運転者への対応のスタンス

移動サービスに対する利用者のニーズは増加してきており、これに対応していくためにも直接的なサービスの担い手である運転者の拡大を図ることや、現に活動をしている運転者に対する安全・安心への意識向上への取り組み、研修の実施、健康管理、労務管理等を実施していくことも管理者には求められています。

非営利の団体では、営利企業のように縦型の指示命令系統や管理の下ではうまく運営することはできません。移動サービスの運転者は報酬のみを抛り所に活動しているわけではないので、管理するという姿勢では活動の継続すら難しくなってしまう可能性があります。

運転者に対しても、利用者と同様に信頼関係の構築に努め、活動意欲を誘発する働きかけを行っていくことが望まれます。運転者との関係に問題が生じた際は、団体のミッションに立ち返って相互確認を行うことが大切です。

一方で、社会的責任を負う団体としては、事故や苦情等の問題を回避するための管理は重要な課題でもあります。指示に従わない運転者については、十分な指導を行うとともに、ときには退会させるといった毅然とした態度が必要となる場合もあります。



～募集情報の発信の方法～

運転者の拡大には、運転者募集を口コミやボランティア組織での活動紹介・参加アピール等を通じて行うことが大切です。パンフレットを福祉関係機関の窓口に置いてもらうことやホームページを活用する等、多様な機会をうまく活用して運転者を募集する情報発信に努めることが重要になります。

ある自治体のアンケートでは、市民の4分の1程度は、社会に役立つ何らかの活動をしたい、あるいは、人の役に立ちたいと思っている、という調査結果が出ています。広範囲に丁寧な呼びかけ、告知を行っていけば、参加者は必ず増えてくるはず。家事や保育以外の福祉活動に興味を持っている人や、退職後に地域に貢献する活動をしたいという人は意外と多いものです。

要件の確認

通常は、運転者を登録するときに確認しているのであまり問題になりませんが、運転免許の更新を忘れたといった場合や、重大な事故を起こした、交通違反によって免許停止処分になったといったことがあるかもしれません。運転免許の更新については運転者任せにせず、更新の時期が近づいたら更新の確認をすることも必要です。

重大な事故を起こした場合や、交通違反による免許停止処分の場合は、運転者に独立行政法人自動車事故対策機構が実施する適性診断を受診させなければなりません。移動サービスでの運転中に限らず、プライベートで運転していたときでも同じ扱いとなります。免許停止が終わり、適性診断を受診すれば再び活動できます。

適性診断の受診が必要な重大な事故（概要）は下記のようになっています。

図表46 適性診断の受診が必要な重大な事故（概要）

- 死者を生じた事故
- 重傷者（脊柱骨折、上腕・前腕骨折、内臓破裂、入院+30日以上通院、14日以上入院等）を生じた事故
- 11日以上の医師の治療を要する傷害を受けた者を生じた事故

運転者の日常の健康管理

運転者が自ら体調管理に留意し、良好な健康状態でサービス提供を行えるように自己管理の徹底を促すことも管理者の業務の一つです。定期的な健康診断の実施・診断書の提出やインフルエンザの予防接種等をルール化している団体もあります。病気等の予防に努めることに加え、運転を担当する前日には十分な睡眠をとり、運転前飲酒（例えば運行12時間前以降の飲酒）は控えるように指導・監督を行います。

また、留意していても体調を崩してしまうこともあります。その場合は、運転者自ら速やかに申告し、管理者が代わりの運転者を手配できるような体制を整備しておくことも重要です。この体制が十分でないと、運転者が無理をしてしまう可能性もありリスクが生じます。曜日や時間帯によっては代わりの運転者を手配することが難しいことも想定されますが、安全と安心のサービスを基本に考え、対応方法を明確にしておくことが重要です。まずは日常的に十分な人員の確保を心がけ、ゆとりあるサービス提供体制を構築できるように努めましょう。

また、運転者の自己申告だけでなく、管理者として各自の健康状態を客観的に把握するよ

うに努める必要もあります。さらに、健康状態は身体面だけでなく、精神面に問題が生じることもありますので、運転者のストレス状況にも留意しましょう。

高齢ドライバーへの対応

移動サービスの活動には、定年退職後の参加等、高齢者が多いことも特徴の一つです。移動サービスを支え、また住民参加型で地域福祉を拡大するにあたって、不可欠な人材ですが、加齢に伴う身体能力の低下が運転や介助に影響を及ぼす恐れがあることもまた事実です。運転に必要な瞬間的な判断力等を累積すると、高齢者は若者の8分の1程度という実験結果もあります。

移動サービスを提供する団体として、規定する年齢になったら運転技能を発揮する役割からは退くというルールをつくり、明文化しておくことも必要となります。社会的な責任の見地からも事故が起きる前に未然に防ぐための措置をとることが大切です。

ただし、一方的に年齢で制限を加えるのではなく、運転者を交えて十分に議論しながらルールを定めていくことも求められます。

運転者の積極的な協力を得る

移動サービスの最前線で活動するのは運転者であり、運転者の意欲・自主性を高めることは利用者のニーズを充足する上で非常に重要となります。運転者を動機付ける要因はさまざまなものが考えられますが、「社会貢献」や「人の役に立つ」、「自己実現を図る」等の動機を持つ人は多いと思われます。もし運転者の意欲や主体性が低下していたら、その一因は団体の運営や管理者の側にあると考える必要があります。

一つの対応方法としては、団体のミッションや社会的な役割、位置づけ等を改めて運転者に認識してもらい、意識を共有することがあげられます。そのためには団体で研修を実施したり、各種フォーラム・セミナー等に参加する等の学習機会を設けたりすること等も有効です。同時に、学習したことを他の運転者に共有できるような仕組みづくりも重要となります。移動サービスのみでなく、他の地域福祉団体との連携、情報共有等も効果的です。

また、さまざまな活動において、モチベーション、主体性を高めるためには情報が非常に重要となります。情報が一部にしか行き届かないような状況が生じると、参加意欲を失わせる恐れもあります。常にタイムリーな情報共有を行っていくことは管理者として必須であり、同時に、運転者から情報を集約し、管理業務に活かしていくことも重要となります。双方向の情報連携を団体活動の中に構築していくことは非常に重要な課題です。

研修の実施

新規の運転者にはサービス活動に従事してもらう前に、一種免許の場合は認定講習の受講が必要になります。二種免許なら必須ではありませんが、移動サービスを理解してもらうために受講してもらうと良いでしょう。

制度上の要件とは別に、団体としての導入研修を実施します。この導入研修では、団体としての考え、対象としている利用者、提供しているサービス、使用している車両、団体が求めている運転者としての心構え・姿勢、団体の組織概要や事務局機能等について体系的に理解してもらうことを目的とします。

導入研修の実施後も、何度か先輩運転者のサービス活動に同行した上で、介助方法や運行のルール等を学習してもらいます。

利用者の多様なニーズに応じていくためには、常にサービスの向上を意識し、研修を重ねることが重要です。安全運転研修や介助研修等を年に数回実施するとともに、メンバーが共有し、ともに成長できる環境、仕組みづくりが重要になります。自主研修の実施のときでも、ときには外部講師を招く等して新鮮な環境で研修ができる環境を整備することも効果的です。



(4) 車両の管理

ポイント

- 装備の使い方を間違えたり、使用方法を誤解したりしていると危険が伴う。車両の清掃・消毒、点検・整備は事故、トラブルを未然に防ぐために役立つ。
- また、万が一の故障、事故に備えた対策を検討しておくこと（リスクマネジメント）で利用者への影響を最小限に抑えることができる。

車両の要件

移動サービスに使用する車両は、サービスの提供に必要な自動車保険を掛け、サービスに使用する場合は、車体に必要な表示をします。車両の種類ごとに使用している車両数を管理し変更する場合は事後に変更届を出します。団体所有の車両でも、運転者が持ち込んで使用する車両でも同じ扱いとなります。

車両数の管理は、事務所ごとに、ストレッチャー対応車（寝台車）、車いす仕様車、ストレッチャー・車いす兼用車、回転シート車、セダン等の種類で分け、それぞれ軽自動車の台数、所有・持ち込みを区分して行います。最初の登録申請時に提出すれば定期的な報告は要りません。

それぞれの台数を増やす・減らすといった変更をする場合は、変更後30日以内に軽微な変更として、登録事項変更届出書を運輸支局に提出します。運営協議会での確認は不要です。

一時的な需要に応えるために使用する車両や修理により一時的にレンタカーを使う場合は変更登録は出さなくても良いでしょう。ただし、必要な自動車保険は例え一時的な使用や短期間の使用でも掛けなければいけませんので注意してください。

整備管理の責任者

車両の整備管理のために、整備管理の責任者を選任することになっていますが、資格要件はありません。整備管理の責任者が行うことは以下のとおりです。

図表47 整備管理の責任者が行うこと

- 1) 運行開始前に行う日常点検の実施方法を定め、これを実施もしくは運転者に実施させること。
- 2) 日常点検の実施結果に基づき、運行の可否を決定すること。
- 3) 定期点検の実施方法を定め、これを実施もしくは整備工場等に実施させること。
- 4) 日常点検および定期点検以外の必要な点検を実施もしくは整備工場等に実施させること。
- 5) 日常点検および定期点検または必要な点検結果に基づき、必要な整備を実施もしくは整備工場等に実施させること。
- 6) 日常点検または必要な整備の実施計画を定めること。
- 7) 点検整備記録簿その他の記録簿を保管管理すること。
- 8) 自動車保管場所を管理すること。
- 9) 運転者等に対して必要な指導を行うこと。

車両管理のポイント

車両の管理を怠ると安全性を損なう恐れがありますので車両管理は確実かつ丁寧に行う必要があります。車両管理のポイントは下記ようになります。

図表48 車両管理のポイント

- 車両の仕様と特徴、対応できるニーズを理解する
- 利用者が車両に求める仕様を把握する
- 車両の使い方を理解する
- 車両の清掃と消毒を行う
- 車両の整備・点検を行う
- 車両故障や事故等の場合の対策（リスクマネジメント）を日常的に考える
- 車両に関する情報を共有する
- 運転者に理解してもらう
- 持ち込み車両を管理する

前記の項目は、整備管理の責任者が行うことと、運行管理の責任者が行うことがありますが、ここではまとめて管理者の業務ととらえて説明します。

車両の仕様について

<車両の特徴や対応できるニーズ>

サービスでは様々なタイプ、仕様、大きさの車両が使われています。これは多様なニーズがあり、すべてのニーズを満たせる万能な車両が存在しないため、適切な車両を選択できるようにしているのです。

ニーズに適した車両をいつでも使用できるように、車両の仕様や大きさ、座席配置、車種、特徴等を正確に理解し、使用している車両がどのようなニーズに適しているかを把握しておかなければなりません。新たな車両導入の際には、どのような移動ニーズに対応する車両が必要か考え、金額的な条件を考慮した上で選択するのが良いでしょう。可能な範囲で他団体との交流や展示会等の機会を通じて、保有していない車両についても使い勝手等の情報を入手しておく役に立ちます。

<利用者が車両に求める仕様>

利用者が求めるニーズは一様ではなく、利用者によって異なることはもちろん、同じ利用者でも目的や状況によって異なることもあります。利用者が移動サービスに求めるニーズを利用ごとに把握し、車両に求める仕様を理解するようにします。

利用者ごとの身体状況や使用している福祉用具、自宅や主な目的地等を把握し、車両の希望、評価等を蓄積した上で、適切な車両を選択することが求められます。

使用している車両では利用者のニーズに対応しきれない場合は、利用者にもその旨を丁寧に説明し、他の団体・サービスの利用を進めた方が良いでしょう。利用後は次回のために利用者の評価を聞くことも重要になります。運転者には、サービス利用中に利用者の様子が気になる場合、管理者に報告するようにしてもらうことも必要です。

日常の管理方法について

<車両の使い方の理解>

車両の装備は正しく使うと機能が発揮され便利なものですが、正しく使用されない場合、本来の機能が発揮されないだけでなく、危険を伴う可能性も生じます。正しいと思っていた使用方法が実は間違っているということもあります。ある車両の装備の使用方法が他の車両の装備には適していないこともあります。装備の正しい使い方は、車両ごとに説明書をしっかり読み込み、理解する必要があります。

管理者は運転者にも正しい使用方法を理解するよう指導するとともに、慣れるまでの練習も指導する必要があります。団体内での研修等も効果的です。

<車両の清掃と消毒>

利用者が快適にサービスを利用でき、しかも感染症等にかからないよう、定期的に車内を清掃し、消毒することが必要です。清掃と消毒は、忘れ物の発見や故障・不具合の早期発見にも役立ちます。また、運転者が気持ちよくサービスを提供できる環境づくり、運転者の感染予防といった役割も持ちます。消毒の頻度は通常時は数週間から1か月に1回程度がめやすです。

<車両の点検・整備>

車両の故障はサービス提供を妨げるだけでなく、事故発生の原因となる可能性もあります。事故を未然に防ぎ、万一の故障を早期に発見するためにも点検・整備は重要になります。道路運送車両法によって、一定期間ごとの日常点検と定期点検整備・車検の実施、点検整備記録簿の保存が義務付けられています。

点検・整備をしっかりと実施していても、故障を完全になくすことはできません。福祉車両の場合、車両本体の故障だけでなく、装備の故障の可能性もあり、一般の車両より故障のリスクも大きくなります。万が一、故障が発生したとしても利用者への影響は最小限に食い止める必要があります。そのためには、故障や事故が発生した場合の対策について日頃から十分に検討しなければなりません。

例えば、利用者の安全確保や二次災害の防止方法、緊急時の連絡先、代替手段の確保方法、応急的な処置の方法等をなるべく具体的に検討していくことが必要です。

運転者への意識づけ

<運転者による理解>

サービスの現場で利用者に接するのは運転者であり、装備の正しい使用方法や故障時の対応、点検・整備の必要性等は管理者が理解しているだけでは不十分といえます。運転者にも十分理解してもらった上で、正しく対応してもらう必要があります。すべての運転者が、少なくとも必要最低限の情報を得られるような仕組みをつくり、理解を徹底しましょう。

<車両に関する情報共有>

運転者がサービスの現場で得た情報は非常に貴重なものです。また、ある運転者が苦労したことや困ったことを他の運転者が経験する可能性もあります。事前に知っておくことでより適切な対応が可能となりますので、運転者にはできる限り現場で得た情報を報告し共有してもらおうようにし、サービスの提供に役立てます。

<持ち込み車両の管理>

運転者の持ち込み車両をサービス提供に使用する場合は、団体と車両の所有者（使用者）との間で使用のルール、加入すべき自動車保険の補償内容、事故等の責任の所在、損害の負担といったことを明確にします。運行規約として定めたり、自動車の使用に関する契約書（覚書）を交わしたりすると良いでしょう。

自動車保険の加入や継続、定期点検と車検の実施は、持ち込みをしている運転者が責任を持って行うのが一般的ですが、その管理は団体も行うようにしましょう。具体的には自動車保険の保険証券のコピーを提出してもらい、自動車保険の継続時期が近づいたら継続を促す、車検証のコピーを提出してもらい、定期点検と車検の時期が近づいたら実施を促すといったことです。

車体への表示もサービス提供時には必ず付け、それ以外のときは忘れずに外すようにしましょう。

万一、定められた内容を守らなかったり、運行指示書等に記載のないことを行って問題が生じたりした場合は、団体では責任をとれないこともある旨を説明し、サービス提供時に記載のないことは行わないように運転者に徹底します。



2. リスクマネジメント

(1) 想定されるリスク

ポイント

- サービスを実施する過程では、運転中だけでなく、さまざまな場面でのリスクが想定され、それらリスクへの備えが重要となる。
- 運行中の事故や利用者の体調不良が生じた際に備えて、マニュアルの整備、研修の充実等が求められる。

リスクマネジメントとは

どのような活動や事業においても、団体として損失を被る等のリスクをゼロにすることはできません。最悪の場合、団体の存続が危機にさらされるような可能性もあります。特に移動サービスにおいては、車両を運行するという特性上、活動のリスクは小さくありません。

しかし、日常的にリスクに備えておくことで、リスクの顕在化を防止することや被害を最小限に抑えることは可能です。責任体制やルールを明確化し、マニュアルを作成する等してリスクにうまく対処しなければなりません。そのためには、日常から関係者の間で迅速な判断と連絡ができるように体制を構築しておくことが重要になります。

運行中の事故への備え

交通事故は移動サービスにとって最も大きなリスクです。交通事故による影響は利用者、運転者、相手方におよぶものでありその大きさは計り知れません。車両の運行中、車両を離れている際、いずれの場合でも起こりうる事故を想定し、事故を未然に防ぐための対策が求められます。マニュアルの整備、運行点検表の団体内での共有等、日常的に事故を防ぐ体制を構築します。

もし、サービス中に交通事故が発生した際は、運転者は二次事故を防ぎ、負傷者の救護にあたりとともに速やかに救急や警察、団体へ連絡するようにします。事故発生連絡が入った場合、管理者は必要に応じて指示を出すとともに、関係者に速やかに連絡を入れるようにします。また、必ず現場に急行し、事故発生状況や原因について確認します。把握した事故の状況は保険会社や団体の代表者等にも連絡します。

事故報告

万一、事故が発生した際には、福祉有償運送と過疎地有償運送では自動車事故報告規則に基づいて事故の報告を運輸支局にしなければいけません。

図表49 事故報告すべき事故（概要）

30日以内に報告しなければいけない主な事故（概要）

- (1) 転覆、転落、火災事故、鉄道車両と衝突又は接触したもの
- (2) 10両以上の自動車の衝突又は接触を生じたもの
- (3) 死者又は重傷者（脊柱骨折、上腕・前腕骨折、内臓破裂、入院+30日以上通院、14日以上入院等）を生じたもの
- (4) 10人以上の負傷者を生じたもの
- (5) 操縦装置または乗降口扉の不適切操作により旅客に11日以上の治療を要す障害を生じたもの
- (6) 酒気帯び運転、無免許運転、薬物運転を伴うもの
- (7) 健康起因事故（病気等）で運行の継続ができなくなったもの
- (8) 救護義務違反（ひき逃げ）があったもの
- (9) 車両故障（保安基準上の装置すべて）で運行の継続ができなくなったもの
- (10) 国土交通大臣が特に必要と認めて報告を指示したもの

24時間以内に速報しなければいけない主な事故（概要）

- (1) 転覆、転落、火災事故、鉄道車両と衝突又は接触したもの
- (2) 2人以上の死者を生じたもの
- (3) 5人以上の重傷者を生じたもの
- (4) 旅客に一人以上の重傷者を生じたもの
- (5) 10人以上の負傷者を生じたもの
- (6) 酒気帯び運転を伴うもの

報道機関による報道又は取材があった事故、その他社会的影響が大きいと認められる事故が生じた場合も速報するよう努めることとなっています。

車両故障への対応

十分な点検・整備を行っていたとしても、車両が故障する可能性はゼロではありません。万一のときに備えて、代替方法を事前に検討しておく必要があります。代替車を準備できない場合は、新規予約は断るとともに、すでに入っている予約に関しては、日程の変更等を打診します。変更できない場合は他の車両を効率的に運行したり、他の団体の協力を要請する、レンタカーを活用する、タクシーを活用する等して利用者に不利益が生じないようにします。

利用者の体調不良

利用者から「体調が悪く、急いで病院に行きたい」というような依頼を受けるケースもあります。このような場合は、冷静に利用者の状況を聞き取ることが重要です。移動中に状態が急変する恐れのある利用者については医師に相談することを勧めるべきです。

また、運行中に利用者の体調が悪くなったという連絡が運転者から入ることがあります。このような場合、管理者は運転者が適切な対応が取れるように的確に指示を出す必要があります。担当している運転者の経験や対応力を勘案しながら速やかな対応が必要になります。利用者が体調不良となることを想定して、対応方法をマニュアル化しておく、日常の研修で緊急時の対応を組み込んでおく、等の備えが重要になります。

利用者からの意見や要望、苦情等

利用者から寄せられる意見や苦情として多いのは、約束した時間に来ない、というものです。前の利用者が予定より時間がかかったときや、予想外の渋滞、運転者の出発が遅れたとき等に起こります。遅れそうなことが分かった時点で速やかに利用者へ連絡します。

苦情処理という言葉がありますが、これは適切な表現とは言えません。苦情の背景には、団体や運転者に問題や課題があることが多く、苦情を処理するのではなく、きちんと向き合っ て対応し改善策を提示することが大切です。表に出てきた苦情は一部であり、表面化した苦情の背景に、利用者の心に積もった別の不満や不信が隠されているととらえ、同じような思いの利用者が他にもいると真摯に受け止めるべきです。苦情から逃げず、苦情に向き合い、学ぶ姿勢が大切です。

利用者は、サービスや団体そのものに期待して入会しサービスを利用するわけですが、自分のニーズに適切な対応がなされなかったときや予想外の不利益を受けたとき、あるいは、入会時の説明に齟齬があったときに不平や不満が生じます。それを相手にぶつけた場合が苦

情となります。団体へ苦情が直接こなくても、他を通して苦情が発信される場合もあります。不平や不満を我慢する利用者もいますので、苦情がなければ問題はないと解釈すべきではありません。

苦情が寄せられたときは、まず苦情の内容を正確に把握し的確に判断して普遍性を読み取る努力をしましょう。共感的な態度で接することにより怒りが収まり誤解が解ける場合があります。また、苦情の本質も見えてきます。誠意が伝わるかがポイントです。

苦情の内容によっては事実関係を調査して改善策を迅速に提示し謝罪します。同時に運転者を含めて団体の中で改善策を共有します。

関係する管理者や運転者個人の問題ではなく組織の問題ととらえ、組織として対応することが求められます。組織として対応するためには苦情対応マニュアルを整備することも有効です。

苦情とその対応方法を必ず記録し、後々のために役立てます。

管理者の孤立

サービスを継続することを妨げるのがリスクとすれば、管理者と運転者、利用者との良好な関係が崩れることもリスクとなります。利用者がサービスを必要とし期待して、団体はその期待に応えるサービスを行い、それを利用者が評価してくれ、団体はその評価を励みにまた良いサービスを行う、というのが一つの望ましい状態でしょう。このような状態であれば団体は活性化されトラブルもありません。

ところが、このようにならなくなってしまうことがあります。原因はさまざまなのですが、例えば、管理者は業務が煩雑で管理することばかりが気になり利用者の期待に応えようという意識を保てなくなる、運転者は利用者の期待に応えようとしても制約等があることが考えられます。他にも、管理者は採算が厳しい中でサービスを維持しようとコストばかり気になる、ということも考えられます。

どの例でも、利用者や運転者、管理者との良好な関係は崩れます。それでも運転者は利用者や接している分、まだ評価され良いところがありますが、管理者は利用者や運転者からの評価が感じられずに孤立してしまうことがあります。他にも原因はあると思いますが、いずれにせよ管理者は自らが孤立しないよう、広い視野を持って活動することを意識してはどうでしょうか。

その他のリスク

その他にも以下のようなリスクが想定されます。同時に対応方法の例についても示します。

図表50 リスク事例と対応方法の例

	ケース	対応方法
事例①	盗難にあって金庫のお金が盗まれた。	事務所の施錠を徹底し、昼間でも無人にしない。事務所に置いて良い金額を規約等で定め、現金はなるべく少額のみ置くようにする。また、利用料金は振込にする等も検討する。
事例②	運転者が団体の利用者リストも持ち出した。	利用者の個人情報は団体の運転者であっても見ることができないシステムを構築しておく。
事例③	サービス中に事故にあった利用者の家族から、保険金でまかなえる金額以上の賠償請求を受けた。	日頃からリスクに見合った補償内容の保険に加入しておく。入会契約の際に、事故の際の補償に関して十分説明し、家族からも合意を取り付けておく。(法的な拘束力はないので留意が必要。)



(2) 個人情報保護

ポイント

- 介護・福祉事業者が適切に個人情報を取り扱うために「個人情報保護のガイドライン」が整備されており、小規模事業者であってもガイドラインを遵守する努力が求められる。

個人情報保護法と分野別ガイドライン策定の経緯

情報通信技術の進展に伴い、個人情報の利用が著しく拡大したことから、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利や利益を保護するための法律として、「個人情報の保護に関する法律」(個人情報保護法)が2005年(平成17年)4月から全面施行されています。

介護・福祉関係事業者は、多数の利用者やその家族について、他人が容易には知りえないような詳細な個人情報を知りうる立場にあり、個人情報の適正な取り扱いが強く求められる分野と考えられることから、個人情報の適切な取り扱いの実施を支援するため、厚生労働省が「福祉関係事業者における個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン」(2004年(平成16年)11月)、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」(2004年(平成16年)12月)を定めました(以下「個人情報保護のガイドライン」)。

「個人情報保護のガイドライン」の概要

<個人情報とは>

個人情報とは「生存する個人に関する情報であり、当該情報に含まれる氏名、生年月日、その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの」をさします。個人情報保護のガイドラインでは、利用者が死亡した後も事業者が当該利用者の情報を保存している場合には、漏えい、滅失または毀損等の防止のため、個人情報と同等の安全管理措置を構することとしています。また、利用者のみでなく、利用者の家族、職員、ボランティア等の個人情報も対象となります。

<小規模事業者の取り扱い>

法令上、「個人情報取扱い事業者」として義務を負うものは、識別される特定の個人の数合計が過去6か月以内のいずれかの日において5,000以上の事業者となりますが、5,000未満の事業者(小規模事業者)であっても、ガイドラインを遵守する努力を求めています。

<個人情報取扱い事業者の義務>

個人情報取扱い事業者には、①個人情報の利用目的を明確にすること、②個人情報を取得する際にはあらかじめ本人に利用目的を通知すること、③適正・安全な管理への対策を講じること、④本人の同意を得ずに第三者に情報を提供しないこと、⑤個人情報の利用目的や開示に必要な手続きを公表すること、が求められます。

移動サービス提供団体における管理

移動サービス提供団体における個人情報保護については、例えば小規模事業者であっても、事業者として実現可能なものから情報管理の整備を進め、不備な点を認識して改善を行っていくことが重要です。

会員制の場合、会員入会時に個人情報の利用目的を記載した書面を交付したり、利用目的を併記した申込書を使用する等の方法が考えられます。管理者や運転者を雇用する場合は、雇用契約や就業規則において、就業期間のもとより、離職後も含めた利用者の個人情報の守秘義務を徹底します。ボランティアの場合は、覚書等で対応します。各スタッフが個人情報保護に関する認識を深めるために、勉強会を開催したり、データの処理・補完状況のチェックを実施すること等が効果的です。

図表51 個人情報保護への対応の例

- 利用者及びその家族等への対応
入会時に個人情報をサービスの提供にのみ使用すること等、利用目的を説明し、了解を得る。必要以上の情報は入手しない。不必要な情報を入手した場合は適切に廃棄し、保管しない。退会後は情報を破棄する。
- 運転者への対応
利用者への対応と同様のルールに加え、運転者による個人情報の取り扱い方法についても説明し、認識を徹底する。家族や運転者同士での漏えいにも注意する。退会後も一定期間は守秘義務を課す。
- 情報の保管・管理
個人情報は許可された管理者のみアクセスできるように保管・管理する。
- 運行時の情報利用
運行時は運行に必要な情報のみを運転者に提供する。運行後はその情報を回収する。運転者が取ったメモや写しは確実に破棄する。メールやFAXで連絡する場合には誤送信に気をつける。

3. 関連する法制度

(1) 関連する法制度

ポイント

- 介護保険法や障害者自立支援法のサービスと連続して、移動サービスを実施することができる。
- 道路運送法上の許可または登録を受けること、都道府県から介護事業所の指定を受けることが必要だが、利用者負担の軽減につながり、一定の収入源にもなる。

関連する法制度

道路運送法以外の法制度を見てみましょう。医療・福祉・介護・教育分野でも移動制約者の移動を支援するサービスが提供されています。しかし、移動・外出を保障するという理念に立脚した制度ではありません。生活の場である居宅、目的地である医療機関や施設でのサービス利用に付随した副次的なサービスがほとんどで、利用にはさまざまな制限、実施地域の偏在があります。

介護保険法

介護保険法は加齢に伴って要介護状態となった人がその能力に応じて、自立した日常生活を営むことができるよう必要な介護サービスを提供するため、共同連帯の理念に基づいて設けられた制度で、2000年（平成12年）4月に施行されました。

利用希望者は、自治体に申請を行い、自治体に設置されている介護認定審査会の審査、判定に基づき要介護・要支援の認定を受けます。要介護・要支援と認定された人は、区分支給限度額の範囲内で、介護支援専門員（ケアマネジャー）が作成する居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、介護給付、予防給付または自治体特別給付を受けることができます。移動・外出のときに利用できる（移動サービスと組み合わせで提供できる）介護サービスとしては、次のものがあります。

訪問介護（身体介護、生活援助、通院等乗降介助）

・・・要介護1以上の人を対象としたホームヘルプ。身体介護のうちの「通院介助」と、「通院等乗降介助」が通院時に利用できる。

「通院等乗降介助」は車を使った送迎の前後の介助に対して回数で算定する。「身体介護(通

院介助)」は、運転前後の介護が長時間に渡る場合に時間に応じて算定できる。ただし、院内介助と運転中は算定対象外。

介護予防訪問介護（身体介護、生活援助）

・・・要支援1、2の人が対象。訪問介護と同様に「身体介護（通院介助）」が利用できるが「通院等乗降介助」はメニューにない。

通所介護の送迎

・・・通所介護施設がサービス提供の一環として送迎を行っている。送迎加算は2006年（平成18年）に廃止されたため、送迎は自家輸送となり道路運送法にもとづく許可・登録は不要。

障害者自立支援法

日本の障害者福祉は、介護保険法に次いで2003年（平成15年）4月に導入された「支援費制度」によって、措置制度から障害者がサービスを自己選択・自己決定する利用制度に変わりました。さらに、2006年（平成18年）から施行されたのが「障害者自立支援法」です。一律にサービス費用の1割を自己負担する応益負担について利用者から強い反発を受けており、法そのものが廃止される可能性もあります。

具体的には、障害者が、自治体にサービス利用したい旨を申請すると、障害程度区分が決められ、家族の状況や本人の希望等を勘案した上でサービスの支給量が決められます。その後、都道府県等の指定事業者と直接契約を交わし、サービスを利用します。サービスは、介護給付と訓練給付と地域生活支援事業があり、移動・外出のときに利用できる（移動サービスと組み合わせで提供できる）介護サービスとしては、次のものがあります。

<介護給付>

居宅介護（身体介護、家事援助、通院等乗降介助）

・・・障害程度区分1以上の人が対象。身体介護および家事援助のうちの「通院介助」と、「通院等乗降介助」が通院時に算定できる。取り扱いは、介護保険の訪問介護と同様。

重度訪問介護

・・・重度の肢体不自由者（障害程度区分4以上の場合で、二肢以上に麻痺がある等）を対象にしたホームヘルプ。外出介助を行う場合「移動加算」を算定できる。自動車による送迎が認められる地域と認められない地域がある。

行動援護

・・・障害程度区分3以上で行動関連の認定項目が8点以上の人が対象。外出時における移動中の介護を行う場合に算定できる。ただし、自動車による送迎の場合、運転中は算定対象外。通学・通所等の日常的な外出に利用できる地域とできない地域がある。

重度障害者等包括支援

・・・障害程度区分6で意思疎通に著しい困難を伴いつつ一定の基準をみなす人が対象。訪問サービスと日中活動支援系（施設で行われる）サービスを組み合わせる給付。外出時の付き添いも含まれる。一日単位の包括給付で、他のサービスとの併用はできない。

<地域生活支援事業>

移動支援事業

・・・上記4つの介護給付と異なり自治体が発行する事業。移動支援事業は相談支援事業等と並んで必須事業とされているが、すべての自治体で実施されているわけではない。通学・通所等の日常的な外出に利用できる地域とできない地域がある。サービス内容、利用要件、単位は自治体によってさまざま。

介護保険法や障害者自立支援法の活用

介護保険法や障害者自立支援法の活用介護保険法や障害者自立支援法のサービスを実施するには、介護保険法に基づく指定訪問介護事業所または障害者自立支援法に基づく居宅介護事業所の指定を受けることが前提となります（市区町村が指定する基準該当事業所でも可）。

指定訪問介護事業所・居宅介護事業所のうち、道路運送法による登録や許可を受けた事業所は、介護保険法や障害者自立支援法の援用が認められますが、活用するにあたっては、外出介助の必要性が、ケアプラン及び居宅サービス計画、又は居宅介助計画に位置づけられていることが必須の条件となります。また、「通院等乗降介助」として算定する場合と「身体介護」として算定する場合の適用関係については細かいルールがあるので注意が必要です。介護保険サービス等の利用者負担額以外に、道路運送法の許可を受けた際に提出した料金表にもとづいて運賃を徴収することは可能です。

(2) 労務管理

ポイント

- 労務管理は、人材の効果的な活用を目的とした活動であり、団体の活動を活性化する上で非常に重要である。常に最適な労務管理というものはないので、適宜見直しを図ることも必要。
- 組織を運営していく以上は労務管理の基本はしっかりと頭に入れて活動を行っていく必要がある。

労務管理とは

労務管理とは、人材の効果的な活用を目的として行われる活動であり、スタッフの募集・採用から始まり、配置・異動、教育・研修等に至るまで関連するものです。また、日常的に労働時間や賃金の管理を行うことも範囲となります。労務管理は、労働基準法、男女均等法、育児介護休業法、労災保険法、健康保険法等の法律によって規制されています。

教育・研修においては、知識・スキルの向上だけでなく、自己啓発意識の向上につなげていくことも必要です。また、労働時間にも配慮することが必要になります。労働時間の管理は主に従業員として扱われるスタッフが中心となりますが、無償のボランティアスタッフに関しては、稼働した時間等を把握していくことは必要となるでしょう。その他にも、労働保険関係、社会保険関係、その他労働基準監督署等での事務処理等も労務管理に含まれます。

さらに、移動サービスでは無償ボランティアが関与することが多いため、一般的な従業員とは異なる対応が必要となります。また、ボランティアスタッフに限らず、移動サービスや福祉・地域活動ではお金とは別のことをモチベーション、インセンティブとしているケースが多いので、その部分には特に留意した対応を取ることが求められます。

労務管理上のポイント

労務管理上のポイントとしては、規則等は定期的にメンテナンス・変更すること、時代の変化やライフスタイルに応じて変更すること、IT化の進展に伴って見直しを行うこと、組織として人事機能の充実を図ること等があげられます。

就業規則等は定期的なメンテナンスや変更が必要なものであり、労働基準法等の労働関連の法改正のときは、最低限、それに対応する必要があります。2～3年ごとに改正が行われる傾

向にあるため、就業規則や規定類もその都度変更することが必要になります。

労務管理は時代の変化やライフスタイルに対応した変更も必要であり、労務管理や規則・規定の変更は法改正のタイミングだけでなく、従前の常識・考え方、価値観、ライフスタイルの変化に合わせた対応も必要です。規則や規定も柔軟に対応することで優秀な人材確保・定着につなげることも期待できます。

IT化の進展に対応した見直しも必要です。IT化が急速に進展してきましたが、これはリスクもはらんでいます。個人情報の漏えい問題やセキュリティ問題への対策を含めた規則や規定づくりが求められています。

組織としての人事機能の充実も重要です。代表者等が自ら労務管理に携わる必要はありますが、規模拡大に伴い代表者等がすべての労務管理や人事制度見直し等へ携わるには限界があります。内部管理体制強化のための人事機能の充実や人事の育成は必要不可欠です。人事を組織化することで人材の採用、教育、人の活性化、定着化へとつながります。

モチベーションの重要性

移動サービスは、主に非営利法人等が行う、社会サービスとしての位置づけにあり、担い手のマインドは一般の営利企業等とは大きく異なります。一例をあげると、給与面がインセンティブとはなっていないことが多く見受けられます。

特にボランティアスタッフの場合、この傾向が顕著になります。ボランティアスタッフは各自さまざまな動機によって団体の活動に参加してくることが想定されますので、まずはそれぞれの活動への参加動機をしっかりと把握することが必要になります。その上で、各自のモチベーションを高めるようなことを実施しましょう。何かしら社会に貢献したいという思いがベースにあることは当然ですが、車の運転がとにかく好きな人、何か集団の活動に参加してみたいと感じていた人、地域への貢献ということを第一に考えている人等さまざまなパターンを想定しておくことが重要です。

スタッフのモチベーションは人で成り立っている団体の維持・継続にとって極めて重要な要素となりますので、個別の状況に応じてさまざまなアクションを取ることが求められます。

4. 事業計画と収支計画の見直し

ポイント

- ランニングコストは立ち上げ期から見直していこう。
- 損益分岐点の考え方等を参考にコスト削減に取り組むことも事業継続の視点では重要になる。

事業計画の見直し

一度始めたサービスでも、常にサービスの見直し、事業計画の見直しをしましょう。そのためには、サービス、事業をどのように評価するかという基準をしっかりと持つことが大切です。

始めてから半年も経つのに思ったように運行が増えない、利用者が増えない、運転者が増えない等いろいろと悩むことがあるかもしれません。立ち上げ後すぐに立ち上げ前に予想していたとおりのサービス内容、収支内容となることは稀です。どうして予想したとおりにならないのか原因を考え、必要に応じてサービスの見直し、事業計画の見直しをしましょう。利用者にサービスが認知されていないということであれば、焦らずに認めてもらうための活動が必要となります。しかし、もし行っているサービスを使いたいという利用者がその地域にはまだあまりいない、もしくはそのサービスはそんなに頻繁には使わないといったことが原因なら、サービスの幅を広げる、サービスの内容を変えるといったことも考えた方が良いでしょう。

ランニングコストの見直し

移動サービスも他のサービスと同様に、軌道に乗ってくると立ち上げ期と収支の構造が異なってきます。定期的な収支構造の見直し、収支計画を再設定することが、安定的なサービス継続においては重要となります。特に、立ち上げ期においては補助金等でインシャルコスト分を担保するようなケースが見られますが、サービス開始から一定の期間が経過してくるとサービス活動から得られる収入に対応したコスト構造にシフトチェンジしていくことが非常に重要になります。サービス開始当初の計画を現状に即した形に修正した計画をつくることが有効です。

コスト削減の取り組み

サービスを継続していくためには、収支のバランスを取っていくことが重要となるので、サービス開始から一定の期間経過後はコスト削減等に取り組むことも重要となります。

コスト削減の取り組みに際しては、損益分岐点の考え方が参考になります。特に固定費を圧縮することが重要ですが、そのために、単純に固定費を削るだけでなく、固定費を変動費化する方法もあります。

移動サービスの運営において、固定費となるのは、事業所家賃や常勤者の給与、保険料、車税、駐車場代等が考えられます。事業所の家賃等は削減や変動費化が難しいところですが、例えば運転者に関しては非常勤とし、1件当たりの費用とすれば変動費になります。地域を巻き込んでいくことで、例えば、駐車場を提供してもらって駐車場代を抑制することもできます。また、ガソリン代や車両の修繕費等、変動費が高いときは、ガソリンスタンドのプリペイドカードを購入したり、研修で車両に傷を付けないように注意を喚起したり、無駄な加速やアイドリングを減らす等、いろいろ工夫してみましよう。



5. 関係者との連携の重要性

ポイント

- 活動内容、サービス内容をより良くしていくために、定期的に利用者の立場に立って評価を実施し、改善を図っていくことも必要。
- 地域内での活動を広めるためには各種広報活動が効果的であり、ネットワークを広げることでより付加価値の高いサービス提供も可能となるので、外部との連携も模索する。

活動内容の深化の必要性

団体の活動をより良いものにしていくためには、代表者や管理者が活動内容を深める努力を行っていくことが重要です。活動の深まりとともに、安全で安心な移動サービスが地域の信頼を得て、豊かな地域福祉形成の一翼を担っていくことでしょう。そのためには移動サービスにおいてもPDCAサイクルを効果的に回していくことが重要です。

P：PLAN …… 活動目的を明確にして計画を立てる
 D：DO …… みんなで考え、話し合ったことを実行する
 C：CHECK …… 自分たちの活動をきちんと評価する
 A：ACTION …… 活動の内容を工夫し、改善する

利用者の立場に立って活動を評価する

蓄積された運行データを活用することによってこれまでの活動を評価することが可能です。これらを将来の方向性の検討に役立てましょう。短期的なデータの活用としては、運行に関する報告書類への活用、活動実績や地域でのサービスの必要性のアピール等にも活かされます。

中長期的には利用者へのサービスを充実させるための活用も可能です。例えば、運行データをもとに運行・管理の効率化を図ることで、効率的なサービスの提供が可能になります。また、利用者のニーズを集約し、サービス品質の向上につなげていくことや、リスク情報の活用により安全な運行に役立てることも想定されます。

さらに長期的な視点からは、これらのデータを積み重ねることで、障害者の社会参加や高齢社会に対応した交通計画や地域福祉計画を実現していくための材料にもなります。十分に考慮されていなかった障害者や高齢者の個別具体的な移動ニーズを自治体等の施策に反映す

るための基礎材料とすることもできます。

また、利用者の苦情の整理やアンケート調査を実施することで利用者の満足度や意識の状況もモニタリングすることができます。定期的に利用者のニーズとサービス内容に乖離が生じていないかチェックすることが重要です。

利用者同士の交流促進、運転者同士の親交、利用者と運行側の親睦の意味で交流会や懇親会を開催することも効果的です。これらの場所で得られる情報も貴重であり、それらの意見をサービスに活かしていくことも重要です。

活動の参加者・仲間を増やす

市民活動としての移動サービスは、単なるサービスの提供にとどまらず、地域をより豊かなものにするため、活動に参加する仲間を増やしていく場でもあります。活動の参加者を増やしていくことや活動内容の周知を図るために、利用者をはじめ地域の多くの関係者に団体の活動を広報していくことも重要です。パンフレットやチラシを作成する等して、福祉施設や他の団体に配布を依頼したり、自治体の福祉関係課等の窓口においてもらうことが一般的です。近年ではホームページの活用も有効な手段となっています。

学びと自己研鑽

移動サービスの利用対象や利用者の意識・ニーズ等は時代とともに少しずつ変化してきています。また、サービス提供側の構成や意識も、サービス提供のための技術・制度についてもどんどん新しくなっています。その時々状況に応じて最適なサービスが提供できるように、活動参加者の学びと自己研鑽の取り組みが重要になります。

業務の改善と効率化

近年、情報技術の進歩等によって、情報伝達的手段は多様化し、運行データの集計や利用請求業務にパソコンの表計算ソフトの利用等が欠かせなくなっています。車両の補助装置等も年々進化しており、これらをうまく利用してサービスの効率化を図ることで業務コストを引き下げることが可能になります。コストを意識しながら、ニーズに即した高品質のサービスを提供するために、業務内容の改善やマニュアル類の見直しを定期的に行うことが重要です。

ネットワークを広げる（ネットワーキング）

ネットワーキングという言葉は、地域の中で人と人とのつながりや、団体と社会全体とのつながりを広げること、そのつながりを活かしていくことを意味しています。移動サービスは地域で暮らす利用者の生活支援の手段として実施されていますが、他のサービスや自治体等との連携によって、サービス提供の幅が広がり、より効果的で面白い活動につながっていきます。

連携パターンとしては、同様の移動サービスを提供する団体、他の福祉サービスを提供する団体等との連携の他、自治体や社協、ボランティアセンターとの協力、連携等があるでしょう。また、一歩踏み込んだ活動としては、個別の団体ではできない活動を団体同士がネットワークを構築して実施すること等も可能であり、勉強会・セミナー、意見交換会の開催等が行われるようになりつつあります。

第5章

支援者に求められる スタンスとノウハウ

担い手が期待している支援

担い手が期待している支援

ポイント

- 支援者は、地域全体の移動に関する問題を広い視野を持って把握しながら、担い手と意識を共有し、同じ視点を持って活動することが求められる。
- まずは、担い手及び担い手候補のイメージ、事業立ち上げの流れ、担い手に提供可能な支援等を十分に認識、理解し、提供できる準備を整えておく必要がある。

支援者の基本スタンス

支援者は、地域の移動に関する問題を広い視野を持って把握し、理解しておくこと、そして担い手とともに移動に関する問題解決に取り組む意識を持つことが重要です。その上で、担い手と同じ視点を持ち、具体的な活動の支援や、担い手が活動しやすい環境づくりに取り組みましょう。

担い手及び担い手候補のイメージ

担い手及び担い手候補の活動を支援するためには、現在、活動を実践している人や将来担い手になる可能性のある人がどのような人たちかを十分に認識、理解することが必要です。そこでここからは、移動サービスの担い手及び担い手候補とはどのような人たちか、またその人たちがどのような活動を行っているのかを紹介します。

① 担い手及び担い手候補のイメージ

担い手及び担い手候補は概ね次図表のように分類できます。移動サービスとの関わり方や関心、直面している課題等によって多様だと意識しておくことが支援者として重要です。

特に、移動サービスの担い手候補の場合、移動サービスに関わろうと思ったきっかけや、その後の活動に関する具体的な計画の有無等で全く異なる状況にあることもあります。

まずは、移動サービスは、担い手も担い手候補も多様なタイプが考えられるということを認識し、それぞれに適した支援を行うことが必要です。

図表52 担い手及び担い手候補のイメージ

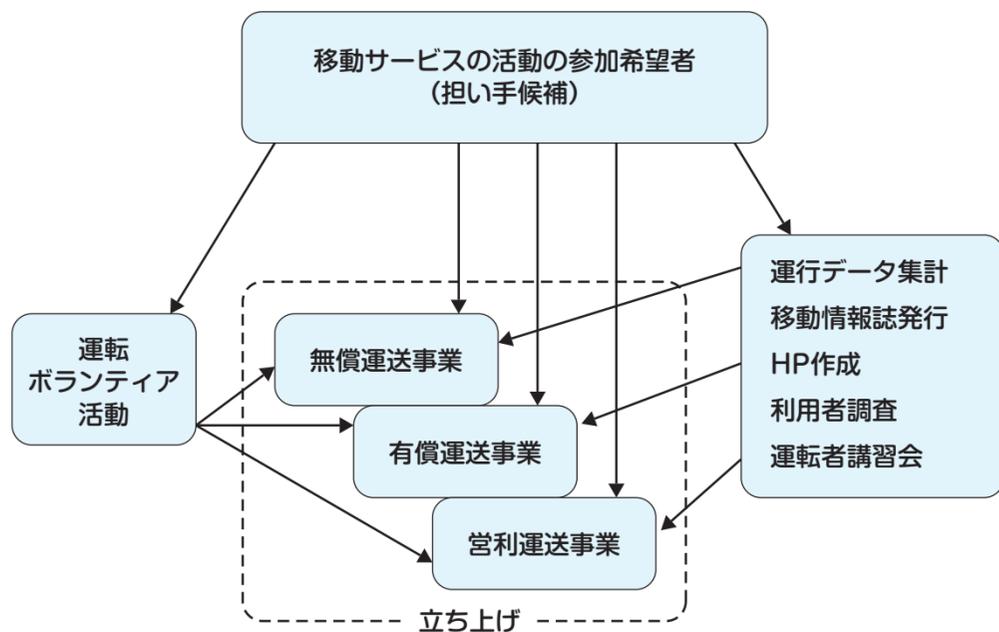
分類	具体的な人物イメージ
移動サービスの提供を必要としている人	<ul style="list-style-type: none"> ・ 移動の問題を抱えている人から移動の相談を受けた人 ・ 自分の家族や親しい知人が移動の問題で困っている人 ・ 介護や施設運営で利用者の移動の問題に直面している人
移動サービス活動に興味を持つ人	<ul style="list-style-type: none"> ・ 車の運転が好きな人 ・ 人助けをしてみたい、ボランティア活動をしてみたいと思っている人
移動サービス事業を立ち上げたいと考える人	<ul style="list-style-type: none"> ・ 移動サービス事業をやってみたいと考えている人 ・ 施設送迎の車両の空き時間を有効活用できないかと考えている人 ・ コミュニティビジネスをやってみたいと考えている人

② 担い手候補の移動サービスへ関わり方

これから移動サービスを立ち上げようとする担い手候補の、移動サービスへの関わり方は概ね次図表のようになります。支援者は移動サービスの立ち上げの流れを認識した上で、サービスの類型、支援する担い手の位置づけ等に応じて支援を行うことが必要です。

「移動サービスに関わりたいと考える人」と一口に言っても、自らサービスを立ち上げようとする人、運転のボランティア活動程度ならできると興味を持つ人、さらには移動サービスの提供を必要としている人等さまざまです。サービスの立ち上げや参加に関心がある人に対しては、6つの類型それぞれの考え方や、どのような流れで実践までつなげていけば良いかということも含めてよく考えた支援が必要です。

図表53 担い手候補の移動サービスへの関わり方



図表54 実践者への支援の内容

<p>情報提供の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域内の移動ニーズ情報の提供 ・関係団体の紹介 ・移動に関する法制度等の説明 ・活動や事業のメニュー提示 ・助成金等に関する情報提供 	<p>サービス立ち上げの支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NPO法人設立支援 ・有償運送登録申請支援 ・助成金等申請支援 ・メンバー集め支援 ・行政や関係団体との仲立ち
<p>活動の展開の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・移動に関するセミナー等の開催 ・運転者講習会の開催 ・移動の連絡会やネットワーク構築 	<p>環境整備の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・活動や事業のキーマン育成 ・移動サービスに関する調査 ・自治体への政策提言、等

実践者が期待している支援

① 実践者に対する支援

実践者に対する支援内容を考える際は、次図表に大きく掲載した4つの視点、つまり情報提供の支援、サービス立ち上げの支援、活動の展開の支援、環境整備の支援があります。各視点に立った支援の内容は次図表のとおりです。

担い手や担い手候補が、それぞれ何を期待しているのか見極めて、適切な支援を行うようにしましょう。

② 支援のための準備、環境整備

実践者にとって役に立つ支援を行うためには、支援に当たる前に、以下のような準備や環境整備に取り組むと良いでしょう。

<地域で移動の問題に困っている事業所や個人、障害者団体等の把握>

移動サービスは利用者の個別ニーズに対応したサービスであることが特徴です。したがって、地域における移動問題を概観し、どのような要因から移動が困難になっているかを把握することが必要です。

<地域で、移動の問題に取り組んでいるNPO法人や関係者の把握>

地域内ですでに活動している他の移動サービス団体の把握も必要です。移動問題の把握と組み合わせることで、地域における移動サービスの全体像を把握することができます。また、他の移動サービス団体の活動や事業をメニューとして整理して示すことで、担い手にとっては自らの活動を具体的に検討することができます。

<移動問題に関する国や自治体の制度や補助金の情報の収集と伝達>

移動サービスを理解し実践するためには、関連する法制度や補助金等の仕組みを正しく理解することが不可欠ですが、個別の団体にとっては負担が大きいものです。それらの情報を支援者が収集、整理して、担い手に伝えることは有効な情報提供の支援です。

<地域の移動問題に取り組むためのキーマンの育成>

地域全体の移動問題に取り組んでいくためには、地域全体の実情を把握しているキーマンの存在も重要になります。実践者を支援していくためには個別の団体の枠組みを超えたキーマンを育成していくことも大切な取り組みと言えるでしょう。

<移動に関する勉強会の開催>

個々の移動サービス団体が独自に勉強会を開催することは、時間的あるいは経済的に困難であることが多くあります。また、これから移動サービスを立ち上げようとする担い手は必要な知識を体系的に得ることができる機会を求めていますし、現在活動している担い手にとっても活動をより展開するために新しい知識が必要です。

<関係団体のネットワークや連絡会づくり>

関係団体のネットワークや連絡会を設立することで、地域で連携できる環境をつくることも、個別の団体では難しいことの1つです。団体どうしが連携する環境を作ることで、自治体への政策提言等の活動も行いやすくなります。

支援者として担い手に関わる際の留意点

① 支援者に求められる活動の姿勢

支援者には、地域の移動問題を広い視野で俯瞰するとともに、実践者と同じ視点で移動困難者の個別ニーズに対応する姿勢が重要です。折に触れて以下のような行動ができているかを振り返りながら、支援活動に取り組んでください。

- 支援者自身が、地域の移動の問題に関心を持ち、地域内の関係情報を把握する。
- 移動困難者の問題を社会問題としてとらえる視点を持ち、担い手とともに解決方法を考える。
- 「移動サービス」は、利用者の希望に対してサービス供給が十分でないという現状から、利用者が移動に関して多様な選択肢を獲得するために、数多くの担い手が地域に存在する状況が必要であることを認識する。
- 移動の問題を解決することで、社会のあり方を見直す視点を磨く。
- 自治体の担当者や関係者との間に入って実践者を紹介し、巻き込んでいく。

② 支援者に求められる知識

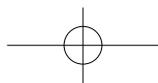
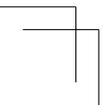
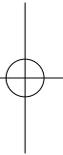
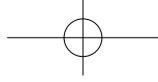
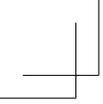
移動サービスは、サービスの類型を理解し、それぞれに関するサービスの仕組みや法制度を正しく理解することが不可欠です。したがって、支援者としての姿勢や考えだけでなく、特に以下のような点をしっかりと認識・理解しておきましょう。

- サービスの仕組みを理解する。
(車両の維持のための車検、保険、駐車場代、ガソリン代等の等コストがかかるため、利用者から実費を負担してもらうことを前提にサービス提供の仕組みを構築するケースがほとんどである)
- 移動サービスの事業コストや関係法制度の概略の知識を持つ。
- 車両を運行する際のリスク回避のノウハウを持つ。
- 車両を団体に共有することのメリット、デメリットを理解する。

③ 支援者が持つべき大切な考え方

ここまでで説明したように、移動サービスの活動内容はさまざまであり、活動の担い手も多様です。それゆえ移動サービス団体が直面している課題や今後の展望も団体によって異なりますが、移動サービスが、誰もが移動できる地域、社会づくりのためにさらに展開していくよう、以下のような考え方を忘れずに、支援活動に取り組みましょう。

- 実践者を広げていくために、例えば、これから移動サービスの担い手となる可能性がある運転が好きの人に、移動困難な人たちの実情を説明して「何かやれることはありませんか」とボールを投げる。
- NPO法人としてのサービス立ち上げを支援する際には、NPO法人による移動サービスは地域のニーズに合わせてさまざまな工夫をすることが真骨頂であることを理解し、利用者に喜んでもらえる移動サービスになるように、できる限り支援する。
- 移動サービス提供には必ず道路運送法による有償運送の登録が必要なわけではない。地域が求める活動を実費の範囲で提供する無償運送もさまざまな形で実施する必要がある。実践者の意向を踏まえながら、時には無償運送の形態もすすめる。
- 移動サービスに携わることで、収入を得ることを志向している人も大事にする。今までにないサービスを提供する実践者になりうる可能性を持っている。地域の移動サービス提供はNPO法人だけの役割ではない。利用者の選択の幅を広げるために、営利事業を考える人も、支援する姿勢を持つ。



参考資料

1. サービスの立ち上げ・継続に関するQ&A
2. 参考文献・ヒアリング協力先
3. 関係法令等
4. 福祉有償運送及び過疎地有償運送の登録手続きの流れ
5. 規約や整備すべき書類等(福祉有償運送)
6. 運転者及び運行管理の責任者の要件
7. 相談先・情報源等
8. 用語集～一層の理解を深めるために
9. 高齢者地域活動推進者養成支援事業
「企画運営委員会」構成団体

1. サービスの立ち上げ・継続に関する Q&A

ここでは、日頃寄せられる代表的な質問と、それに対する簡単な回答を紹介しています。より詳細に知りたい方は、後述の相談先リスト等を参照の上、相談してみてください。

<基本編>

- Q1** 近所の人を頻りに病院に連れて行っています。ガソリン代としてお金をもらっていますが問題ありませんか？
- A** ガソリン代程度であれば、道路運送法に抵触することはないので問題ありません。
- Q2** 近くの路線バスが廃止されてしまったために困っている人がいます。どのような対応ができるでしょうか？
- A** ガソリン代程度の無償運送、有償運送、デマンド型交通や自主運行バス等、何種類か方法があります。困っている人や自治体の担当課と相談してみたいかがでしょう。
- Q3** 近くの会社の送迎バスが昼間は空いているようですが、これを活用して地域の移動手段を確保できないでしょうか？
- A** 有償で送迎するなら、法人を作って福祉有償運送の登録を受け、会社から送迎バスを借り上げる方法があります。無償運送なら法的な手続きは不要ですが、自動車保険等は持ち主の負担になるので、その会社との経費負担の相談が必要と考えられます。

<運転・活動希望に関すること>

- Q4** 移動サービスで運転するにはどうしたら良いのでしょうか？
- A** 目的によって、いくつかの手法があります。タクシー許可、有償運送登録、無償運送等。タクシーなら二種免許、有償運送なら認定講習修了が基本的な要件です。
- Q5** 以前、福祉有償運送で運転していましたが引っ越したためやめてしまいました。転居先でも移動サービスで活動できますか？
- A** 転居先に福祉有償運送の登録団体があればできます。転居前に認定講習を受講していれば、その修了証は全国どこでも使えます。
- Q6** 福祉車両を持っています。これを活用してボランティア活動をしたいのですがどうすれば良いのでしょうか？
- A** 地域に移動サービスの団体があればボランティア登録しても良いですし、なければ団体を立ち上げることも可能です。まずは社会福祉協議会や自治体の窓口で、既存の団体の状況を聞いてみたいかがでしょう。ただし、無償か有償かによって、活動するための準備や手続きはかなり異なります。
- Q7** 運転には自信があり、時間もあります。ボランティア活動してみたいのですが何が良いのでしょうか？

A ぜひ、移動サービスに参加していただきたいと思います。地域に移動サービスの団体があればボランティア登録しても良いですし、なければ団体を立ち上げることも可能です。

Q8 運転免許は持っていますが、運転にはあまり自信がありません。それでも移動サービスで活動できますか？

A 車両を使う移動サービスでも、介助者が必要な場合があります。車両を使わない外出支援のボランティアも必要とされています。

Q9 移動サービスでの活動に興味がありますが事故が心配です。

A 交通事故もさることながら、移動サービス特有の事故としては、リフトからの転落や車いすの介助中の事故があります。自動車保険の他に福祉サービス用の保険に多くの団体が入っています。有償運送では運転者講習を受けることも予防になるのではないのでしょうか。

<移動サービスの種類に関すること>

- Q10** 移動サービスは違法と聞きましたがそうなのですか？
- A** 以前は自家用車による有償の移動サービスは法的な位置づけがなかったため、黙認状態とされ、場合によっては違法と言われることがありました。現在は道路運送法の許可又は登録を受ける道が開かれたので違法ではありません。
- Q11** 福祉タクシー・介護タクシーと移動サービスはどう違うのでしょうか？
- A** 移動が困難な人に車を使って外出支援するという意味では、福祉タクシーや福祉限定タクシーも移動サービスの一つです。狭い意味では、NPO等が行う会員制で営利を追求しない送迎活動のことを移動サービスと呼ぶのが一般的です。
- Q12** 訪問介護サービスをしています。ヘルパーが利用者を通院等の送迎をするときは、何か手続きが必要ですか？
- A** 道路運送法第78条に基づいて、自家用有償運送の許可を受けるか、福祉有償運送の登録を受ける必要があります。通院の送迎のために、利用者から運賃（介護サービス以外の料金）をもらっているかどうかに関わらず、この手続きが必要です。
- Q13** 介護施設にある車両を使って、入居者やデイの利用者の外出支援をしたいのですが、運転する人がいません。どうすれば良いのでしょうか？
- A** 運転者をシルバー人材センターや運転者派遣業者から派遣を受けるケース、ボランティアを募るケース、自家用自動車管理業といった事業者に運転を含む車両の管理を委託するケースがあります。委託料や賃金や謝礼を払って有償で運行しようとするときは、施設で道路運送法の許可や登録の手続きが必要になりますが、ガソリン代実費

程度なら手続きは不要です。

Q14 通所サービスをしています。職員が利用者の通所の送迎をするには、何か手続きが必要ですか？

A 自家輸送となるので必要ありません。ただし、一定の金額をもらって送迎する場合は、道路運送法上の許可又は登録手続きが必要になります。ガソリン代等車両の維持経費程度ならやはり自家輸送とみなされますので手続きは不要です。

<団体の立ち上げに関すること>

Q15 移動サービスを始めたいのですが誰でもできますか？すぐに始められますか？

A 誰でもできます。無償で行う場合すぐに始められます。有償の場合はすぐには始められません。まず法人格を取得し、有償運送の許可または登録手続きが必要です。準備に概ね半年から1年程度はかかります。

Q16 移動サービスを始めるにはどんな手続きが必要ですか？

A 無償なら、手続きは不要です。有償の場合、福祉有償運送又は過疎地有償運送なら、登録要件を備えてから、運営協議会に申請し、運輸支局に登録の手続きを受ける必要があります。ヘルパーによる有償運送なら、運営協議会が不要ですが青ナンバーを1両以上持つ必要があり、介護サービスと連動した送迎しか認められません。どちらを選ぶかによって手続きは異なります。

Q17 移動サービスは儲かりますか？

A 福祉有償運送と過疎地有償運送は、営利に至らない実費の範囲で利用者から運送の対価を収受するとされているので、儲かりません。介護タクシー等も狭いエリアで少ない車両数で件数をこなせる地域では儲けが出ますが、まだビジネスモデルが確立されているとは言えません。

Q18 移動サービスを行うにはお金がかかりますか？いくら位がかかりますか？

A やり方にもよりますが、車両を使うサービスですのでお金がかかります。団体名義の車両を持てば、購入費用、その維持経費、事務局スタッフや運転者を雇用すればその報酬、NPO法人としての納税、車両表示用のステッカー費用や、2～3年に一度の有償運送の登録更新費用（3万円）がかかります。また、運転者に義務付けられている講習費用を誰が負担するかもよりますが、受講費用は一人あたり1万円程度がかかります。車両の購入費は種類や大きさにもよりますが、1台あたり100万円から350万円位です。ヘルパーによる有償運送の場合は、青ナンバーの車両にかかる保険料や税金が白ナンバーよりは高くなる他、タクシー事業に準じて事務所や駐車場の要件が定められているため種々の費用がかかります。

Q19 二種免許を持っていますが、移動サービスを簡単に始められますか？

A 一般に介護タクシーと呼ばれるサービス（福祉限定タクシー）をご自分で運転して始める場合、二種免許があれば早く始められます。福祉有償運送又は過疎地有償運送の場合、二種免許を持っていれば運転者として講習の受講が大部分は免除されますので運転者として活動を始めるのであれば、簡単に始められます。ただし、移動サービスを立ち上げるのであれば、運転者の要件とは別に手続きが必要で、それには時間がかかります。二種免許を持っていても変わりません。

Q20 移動サービスは一人でも始められますか？

A 福祉又は過疎地有償運送は、非営利の法人格が必要なので一人ではできません。一人でも始められるのは一般に介護タクシーと呼ばれる福祉輸送限定許可（福祉限定タクシー）です。

Q21 移動サービスを始めるにはどんな車が必要ですか？

A 福祉有償運送なら乗車定員が11人未満の福祉車両や乗用車で、福祉限定タクシーなら営業車で、といった法律上の縛りはありますが、具体的には、利用対象者や運行形態から必要な車両を考えてみましょう。例えば車椅子利用者を対象とするならば、福祉車両が必要になり、巡回の複数乗車を基本にするならば乗車人数の多い車両が必要、というようにおのずと必要な車両は見えてきます。

Q22 移動サービスに使用する車がほしいのですが、どうしたら良いのでしょうか？

A 自家用車を使う団体に対しては、運送車両を寄贈している助成団体や、購入費を補助する自治体等があります。リースやレンタカーを活用する方法もありますが、購入積立をしながら購入する団体が多いようです。

Q23 移動サービスを行うために何が必要ですか？

A 最低限必要な物品は、車両と車両の置き場、利用受付や運転者の調整を行うための電話とFAX、運行記録等書類作成するパソコンくらいです（必要書類は除く）。個人宅を事務所として活動している団体もあります。道路運送法上の許可・登録手続きを取る場合には、車両に貼付するマグネットシートや運転者証も必要になる他、人材についても運転者・運行管理の担当者等それぞれに要件があります。

Q24 移動サービスの料金設定はどうなっていますか？

A 福祉有償運送及び過疎地有償運送は、「運送の対価」と「運送の対価以外の対価」を、送迎を行う際の料金として徴収しています。

Q25 移動サービスは誰でも乗せて良いのでしょうか？

A 無償運送であれば、誰を乗せても大丈夫です。福祉有償運送、過疎地有償運送、ヘルパーによる有償運送、福祉限定タクシーは、それぞれ利用対象者が法律上規定されています。

Q26 移動サービスの運転者は誰でも良いのでしょうか？

A 無償運送であれば、誰でも大丈夫です。福祉限定タクシーの運転者は二種免許所持が必要ですが、セダン車両（＝福祉車両以外）を使うときは講習受講が必要です。福祉有償運送、過疎地有償運送、ヘルパーによる有償運送は、一種免許でも大丈夫ですが、講習受講や免許履歴等に条件があります。

Q27 移動サービスの運転者は雇用するのでしょうか？

A 雇用するかどうかは決まられていません。ただし、福祉有償運送と過疎地有償運送の運送の対価は、タクシーの半額程度とされており、助成金等の収入がない限り、雇用関係を結ぶために必要なコストの捻出が難しいのが現状です。

Q28 移動サービスの活動中に事故があったらどうなるのでしょうか？

A 適切な対応を行います。運転者は、行政罰（減点、免許停止等）と場合によっては刑事罰（懲役）、団体は管理者として民事上の責任を負うこともあります。道路運送法の許可・登録を受けた事業は、事故内容によって関係先に事故報告をしなければなりません。利用者やその家族、組織内や地域住民との信頼関係を崩れさせないようにします。

Q29 移動サービスを始めたいと自治体に相談に行きましたがあまり良い反応がありません。どうすれば良いのでしょうか？

A 先行団体や先行地域の事例を示す、利用希望者のアンケート調査をする、自治体や利用希望者や地域ネットワーク組織を交えて学習会を開くといった方法が考えられます。相談した担当窓口以外に移動サービスに関わりのある課はありませんか。他課を訪ねると違う反応が得られるかもしれません。

2. 参考文献・ヒアリング協力先

参考文献

- 特定非営利活動法人移動サービスネットワークみやぎ「みやぎの移動サービス」（平成21年3月）
- 特定非営利活動法人全国移動サービスネットワーク、特定非営利活動法人かながわ福祉移動サービスネットワーク「移動サービス（自家用有償運送）認定 運転者講習テキスト」（平成19年8月）
- 特定非営利活動法人全国移動サービスネットワーク、特定非営利活動法人かながわ福祉移動サービスネットワーク「移動サービス 運行管理者研修テキスト」（平成17年11月）
- 特定非営利活動法人福祉交通支援センター「移動サービス 運営管理ハンドブック」（平成15年9月）

ヒアリング協力先

- ナルク宮城（けやきの会）（宮城県仙台市）
- 特定非営利活動法人 ウエーブ（栃木県日光市）
- 有限会社 ペイフォワード（東京都世田谷区）
- 特定非営利活動法人 ささえあい橋本（和歌山県橋本市）
- 特定非営利活動法人 ボランティアセンタさつきの会（和歌山県橋本市）
- 橋本市役所健康福祉部いきいき長寿課（和歌山県橋本市）

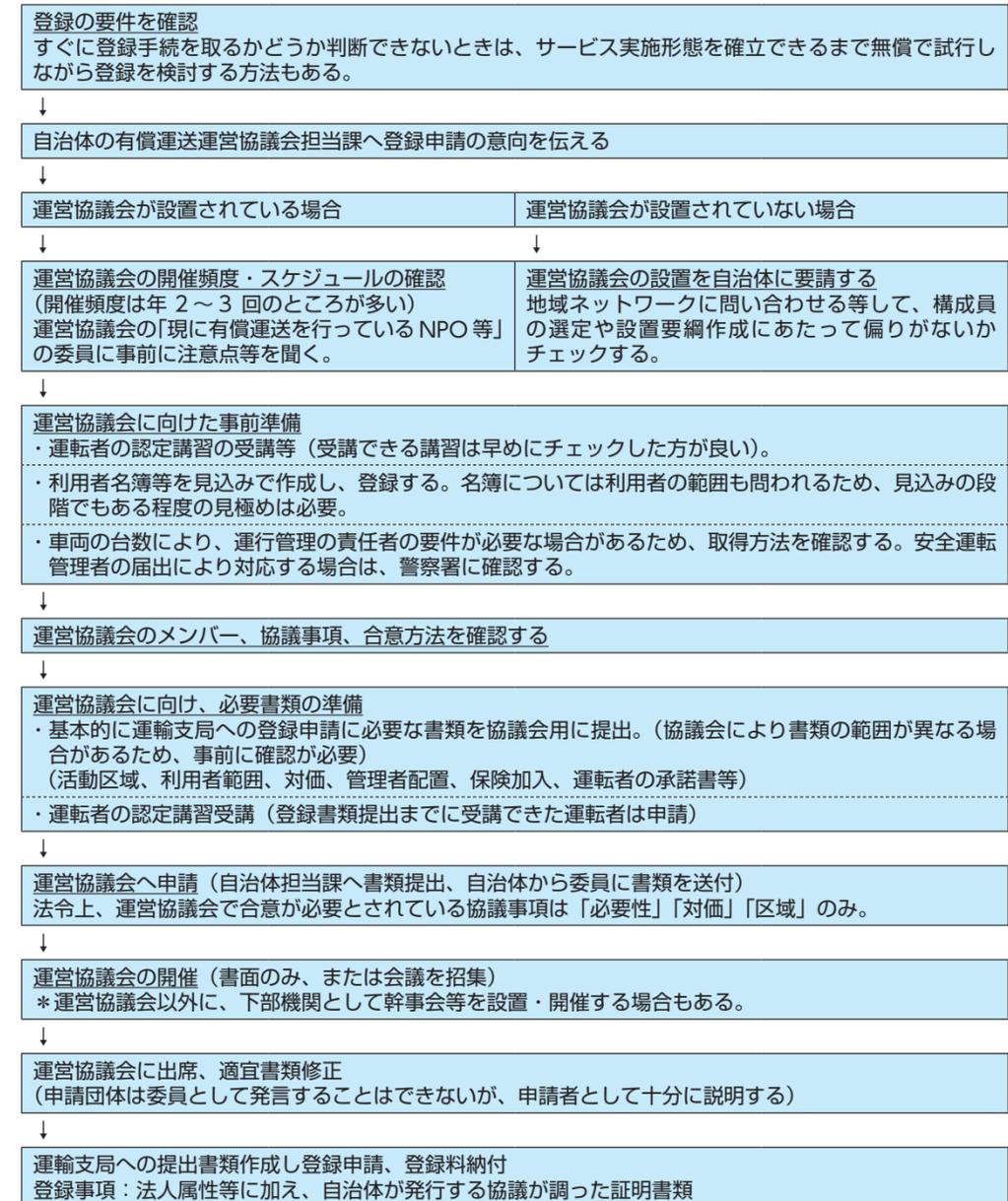
3. 関係法令等

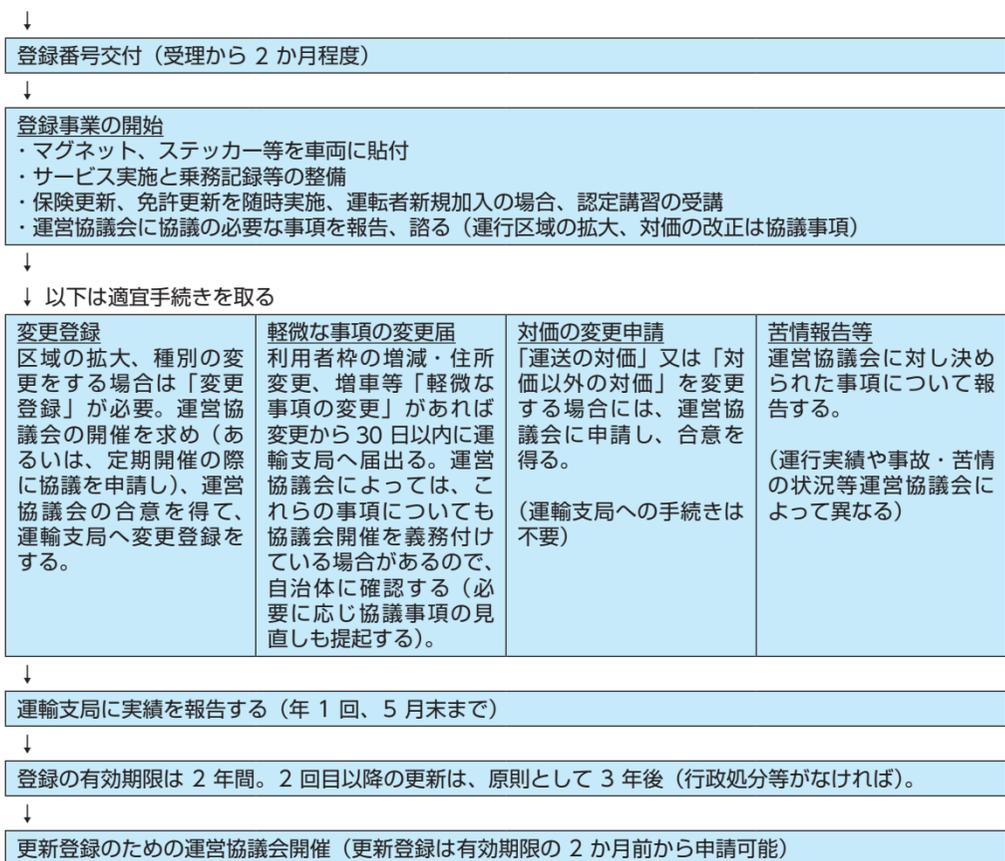
法令	法	道路運送法
	政令276号	道路運送法施行令
	省令	道路運送法施行規則
自家用有償旅客運送関係		旅客自動車運送事業運輸規則
	141号	市町村運営有償運送の登録に関する処理方針について
	142号	過疎地有償運送の登録に関する処理方針について
	35号 (旧143号)	福祉有償運送の登録に関する処理方針について
	144号	自家用有償旅客運送者が利用者から収受する対価の取扱いについて
	145号	運営協議会に関する国土交通省としての考え方について
	事務連絡	道路運送法における登録又は許可を要しない運送の態様について
	185号	NPO等による過疎地有償運送及び福祉有償運送の取扱いに係る留意点
	事務連絡	NPO等による福祉有償運送に係る運営協議会の設置及び運営の円滑化について
	186号	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について
	119号	自家用有償旅客運送者に対する行政処分等の基準について
	告示1170号	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
	告示1171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
	34号	運営協議会において定められた独自の基準に対する考え方について
	35号	福祉有償運送に係る運営協議会における協議に当たっての留意点等について
事務連絡	自家用有償旅客運送自動車等の運転者に対する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確実な実施に向けた取り組みについて	
83号	福祉有償運送における運送の区域の特例的な取り扱いについて、「福祉有償運送における運送の区域の特例的な取り扱いについて」に係る特例的な運送を行った運送者に対する措置について	
市町村運営有償運送、乗合輸送関係	161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
福祉輸送限定許可、ヘルパーによる有償運送関係	169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
	170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
	171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
事務連絡	訪問介護事業所の訪問介護員等による自家用自動車の有償運送の許可における運転者要件の取扱いについて	
介護保険法、障害者自立支援法関係	事務連絡	介護輸送に係る法的取扱いについて

4. 福祉有償運送及び過疎地有償運送の登録手続きの流れ

新規登録から更新登録まで（例）

福祉有償運送及び過疎地有償運送では、運営協議会によって進め方や協議内容が異なりますが、以下のような流れが一般的です。





5. 規約や整備すべき書類等（福祉有償運送）

(1) サービス実施に必要な書類例

- 1) 利用規約（例）
- 2) 入会申込書（例）
- 3) 利用受付票（例）
- 4) 運転者申込書（例）
- 5) 運転者台帳（例）
- 6) 点呼表（例）
- 7) 乗務記録（例）
- 8) 運転者証（例）
- 9) 車両点検表（例）
- 10) 運行規約（例）

5. 規約や整備すべき書類等 (福祉有償運送)

7. 運行は、年中無休です。
運行時間は、午前7:00(稼働)から午後6:00(稼働)までとなります。
運行地域は、利用者が乗車する出発地もしくは乗車する目的地、どちらか、もしくは両方が〇〇市内とさせていただきます。
ただし、運転者や自動車の確保ができない場合や、安全な運行ができないと判断した場合等は、運行を行わないことがあります。
上記以外の運行時間や運行内容をご希望の場合はお問い合わせください。
8. 予約
ご利用にあたっては事前にご予約ください。
NPO〇〇〇
住所 〒〇〇〇
TEL〇〇〇 FAX〇〇〇 メール〇〇〇 (緊急時TEL 〇〇〇)
事務所が受け付けを行っている日時と予約受付方法
月曜日から金曜日まで (祝日及び年末年始は除く)
午前9:00から午後5:00まで
TEL、FAX、メール
利用希望日の1か月前から前日まで
予約は一人5件まで(予約数として5件を限度とします)
受付時に確認する主な事項
①利用日時
②乗車場所と目的地
③乗車と現地での所要時間(往復の場合)
④同乗者の有無
⑤希望する自動車の種類
⑥希望する介助
⑦運転者や自動車の確保できる場合は予約を呼びます。申込後直ぐに承ることができないこともあります。運転者や自動車の確保が確保されていない場合は、受付期間内でも予約をお受け致しかねます。定期的な運行の場合は別途お問い合わせください。
9. 予約の変更とキャンセル
予約した期間の変更は予約日前日までの事務所が受け付けている期間にご連絡ください(日曜日や月曜日の予約の場合、前の週の金曜日の午後5:00まで)。
ただし、他のご予約の状況や、運転者や自動車の都合により変更をお受けできないことがあります。
予約のキャンセルは下記の記事のキャンセル料がかかります。
予約の前々日まで：キャンセル料なし
予約の前日：キャンセル料1,000円
予約の当日：キャンセル料2,000円と実費
10. 利用料
運行毎に下記の利用料がかかります。
距離制 2km毎に〇〇円
手配料 1回 〇〇円
介助料 介助の種類による
利用料は、毎月月末締め、翌月10日までに請求書を送りますので、請求書が届いた月の20日までに振込みをお願いします。
振込手数料はご負担ください。
駐泊時代、有料運送代・高速道路代等がかかる場合はその場で実費でご負担ください。
振込口座：〇〇銀行 〇〇支店 普通口座 123456
口座名義：NPO法人 〇〇

5. 規約や整備すべき書類等 (福祉有償運送)

2) 入会申込書 (例)

利用者 入会申込書
特定非営利活動法人 〇〇 宛

特定非営利活動法人〇〇の趣旨に賛同し、事故の際の補償、重要事項や利用規約について別紙に基づき説明を受け同意したので利用者として入会を申し込みます。
また、本入会申込書に記入された事項は利用者に対するサービス提供に関する範囲で使用することに同意します。

平成 年 月 日 申込者

フリガナ	生年月日
氏名	男 女 明治 大正 昭和 平成 西暦 年 月 日 (年 歳)
住所	(電話) (携帯) (FAX)
同居人	無 有
氏名	(続柄) (電話)
住所	(FAX)
同居された家族等 (氏名)	(続柄) (電話)
介護保険等	未認定 要支援 1 2 要介護 1 2 3 4 5 障害者手帳 種 級 級 級 級 級 級
既往症等	
補助員等	手動型いす (自走型 介助型 リクライニング) 電動型いす (標準型 ハンドリ型 簡易型) 歩行器 杖 松葉杖 服薬ボックス 盲導犬 その他 ()
必要とする 介助等	
主任利用希望 利用希望等	
その他	

入会申込受付日	平成 年 月 日	会員番号	
入会説明	平成 年 月 日	担当者	

1) 利用規約 (例)

- 利用規約**
NPO法人〇〇(以下、[NPO〇〇])は、移動が困難な方に対して自家用自動車(以下、「自動車」)を使用した送迎サービス(以下、「移動サービス」)を提供いたします。
1. 利用者
移動サービスの利用者は、主に以下に挙げた方で、NPO〇〇の趣旨に賛同し、本利用規約にある重要事項に同意の上、会員として入会された方(以下、「利用者」)となります。
イ 身体障害者
ロ 要介護認定者
ハ 要支援認定者
ニ その他身体不自由、内部障害、知的障害、精神障害その他の障害を有する者
 2. 乗込者
利用者は、NPO〇〇の定款上の会員とは異なり、総会での議決権は有しません。
 3. 運転者
移動サービスの運転者は、NPO〇〇の趣旨に賛同し、運転委員として入会した者(以下、「運転者」)となります。
 4. 入会手続
利用者として入会を希望される方もしくはその親族や同居されている方等(以下、「入会希望者」)には、NPO〇〇の趣旨及び、本利用規約にある重要事項の対応を含めた重要事項を説明いたします。また、「利用希望者」の身体状況や必要とされる介助の内容等の利用希望を伺います。
入会希望者の同意及び本利用規約にある重要事項について同意され、利用希望者の身体状況や希望している利用内容が、NPO〇〇が提供する移動サービスに合う場合は、NPO〇〇に入会申込書を提出していただきます。
身体状況や希望する利用内容を確認するために、NPO〇〇の担当者か利用希望者の自宅を訪問したり、話を伺うことがあります。
入会手続時にNPO〇〇が入手した個人情報、取り扱いは注視し、利用者に対する移動サービスの提供に関することには使用いたしません。
入会手続きが済みましたら、会員番号をお知らせいたします。
 5. 入会金と年会費
入会金は、入会申込時にお支払いください。入会時期に関わらず一律です。退会時に返却はいたしません。年会費は、初年度は入会申込時に、2年度目以降は年度毎にお支払いください。入会時期により月割りで計算いたします。年経途中で退会した場合も返却はいたしません。
年会費の納入が納入期限より1年以上遅れた場合は、退会を希望されているものとみなし、退会手続きを行います。
 6. 運転先
NPO〇〇の事務所(以下、「事務所」)の連絡先は下記のとおりです。
NPO〇〇
住所 〒〇〇〇
TEL〇〇〇 FAX〇〇〇 メール〇〇〇
事務所が受け付けを行っている日時
月曜日から金曜日まで (祝日及び年末年始は除く)
午前9:00から午後5:00まで
緊急時(上記時間外) TEL 〇〇

11. 介助
移動サービスの利用に際して下記の介助を行うことができますので、希望される場合、必要は介助をご予約ください。一部は介助料がかかります。
乗員の介助
・リフトやスロープが付いた自動車や車椅子のまま乗降：介助料なし
・リフトやスロープが付かない自動車や車椅子から乗降：介助料1回〇〇円
・階段を車椅子で昇降(1階分程度)：介助料1回〇〇円
運転者の都合や状況によってご希望に添えないこともあります。
12. 保険
使用する自動車には下記の自動車保険が掛けられています。
対人賠償 8,000万円
対物賠償 200万円
また、自動車保険とは別に、損害賠償保険にも加入しています。
13. 注意事項
・行き先の変更や追加、同乗者の追加等、予約された内容以外の運行はできません。
・次の予約が入っている等の理由で大幅な時間の変更はできません。
・症状が急変する恐れのある状況や、感染症に罹患している、もしくは罹患している恐れがある場合は、サービスをご利用いただけません。ご利用前にお申し出ください。
・急病、感染症に罹患していることが判明した場合、その迅速やかにご連絡ください。消滅等の処置が必要なる場合、その費用をご負担いただくことがあります。
・安全な運行や安全確保のため、NPO〇〇の担当者もしくは運転者が指示や乗降をすることがありますので従ってください。指示や乗降に従わない場合、運行を中止することがあります。また、指示や乗降に従わずに事故が起きたときはNPO〇〇及び運転者は責任を負いかねます。
14. 運行の中止
自動車に不具合が発生した場合や事故、悪天候、予約せぬ状況の変化等により、安全な運行ができないと判断する場合は運行を中止することがあります。運行の中止による損傷の補償はいたしません。
15. 退会
利用者が退会を希望される場合は、その後、NPO〇〇にご連絡ください。退会の手続きを速やかにを行います。
年会費の納入が納入期限から1年以上確認できない場合は、自動的に退会の手続きをいたします。
退会の理由にかかわらず、入会金及び年会費の返金はいたしません。
NPO〇〇は退会後の利用者の個人情報についても守秘義務を負います。
16. ご意見や苦情
ご意見やお気づきの点、苦情等がございましたら、お手数ですが下記までご連絡ください。
NPO法人〇〇 理事 〇〇 TEL〇〇 FAX 〇〇 メール〇〇
以上

3) 利用受付票 (例)

受付票 ・ 運行指示書 ・ 運行報告書
特定非営利活動法人 ○○ 宛

新規	日付	申込者	連絡方法	連絡先	担当者
変更			電話 FAX	メール	
			電話 FAX	メール	

利用日	月	日	曜日	運行指示日	月	日
-----	---	---	----	-------	---	---

フリガナ	男	女	会員番号
氏名	〒	〒	
住所	(電話)	(携帯電話)	
	(FAX)		

未設定 要改定 1 2 3 4 5 障害者手帳 種 級 要の手帳 度

手動車いす (自走型 介助型 リクライニング) 電動車いす (標準型 ハンドリク型 簡易型)

歩行器 杖 松葉杖 腰ベルト等 盲導犬 その他 ()

必要とする
介助者

主な利用内容
利用目的の要項等

その他

運転者	会員番号	(携帯電話)
車両	用番する車いす等	

予約内容	運行報告
時間	場所
	介助 距離
	その他
	その他

出発

迎え (乗車)

目的地 (降車)

待機・出発

迎え (乗車)

目的地 (降車)

5. 規約や整備すべき書類等 (福祉有償運送)

4) 運転者申込書 (例)

運転者入会申込書 ・ 自家用車使用確認書
特定非営利活動法人 ○○ 宛

特定非営利活動法人○○の趣旨に賛同し、重要事項や運行規約について別紙に基づき説明を受け合意したので運転者として入会を申し込みます。

また、本入会申込書に入力された事項はサービス提供に関する範囲で使用することに同意します。

自家用車について運行規約に従って自動車保険に加入し、整備点検等を行い運行に使用することを確認いたします。

平成 年 月 日 申込者

入会申込受付日	平成 年 月 日	会員番号	
入会説明	平成 年 月 日	担当者	

フリガナ	男	女	生年月日
氏名	〒	〒	昭和 平成 西暦 日 (年 月 歳)
住所	(電話)	(携帯電話)	
	(FAX)		

氏名	(職務)	(電話)
住所	(FAX)	

免許証番号	有効期限	平成 年 月 日
運転免許証	免許の種類	
介助の資格	資格の名称	取得年月日 年 月 日

講習等の受講歴

受講年月日

講習等の名称

備考

事故歴または道路交通違反の状況

自家用車についての確認

車名・登録番号

車台番号

車検の有効期限

自動車保険の内容確認と満了日

健康状態

車検証コピーの添付

保険証券コピーの添付

5. 規約や整備すべき書類等 (福祉有償運送)

5) 運転者台帳 (例)

運転者台帳
特定非営利活動法人 ○○

入会申込受付日	平成 年 月 日	会員番号	
入会説明	平成 年 月 日	担当者	

フリガナ	男	女	生年月日
氏名	〒	〒	昭和 平成 西暦 日 (年 月 歳)
住所	(電話)	(携帯電話)	
	(FAX)		

氏名	(職務)	(電話)
住所	(FAX)	

免許証番号	有効期限	平成 年 月 日
運転免許証	免許の種類	
介助の資格	資格の名称	取得年月日 年 月 日

講習等の受講歴

受講年月日

講習等の名称

備考

事故歴または道路交通違反の状況

運行件数等の記録

健康状態

運転者でなくなった日

理由

6) 点呼表 (例)

安全な運転のための確認表 (飲酒・疾病・疲労等がないことの確認)
NPO法人 ○○

1	日付	時間	確認者	確認者	運行の安全確保のための指示	その他
2	平成22年1月1日	10:00	○○	○○		
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						

7) 乗務記録 (例)

乗務記録

運転者	日付	利用者	運行	開始時間	終了時間	区間距離	区了距離	走行距離	車時	介助	その他
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											

5. 規約や整備すべき書類等（福祉有償運送）

19. 遵守事項
 運転者は、下記のことを実施してください。
 (1) 運行中、自動車に必要な表示・標識等を行ない、運転者証を携帯すること。
 (2) 道路交差点その他の交通制法を守り安全運転を行うこと。
 (3) 自動車が故障したとき、異常を発見したときは、直ちに運転を中止して利用者の安全を確保し適切な措置を講ずること。
 (4) 事故が発生したときは、法別に定められた措置を迅速に講じ利用者の安全を確保するとともに、直ちにNPO〇〇〇に連絡すること。
 (5) 安全な運転や介助を行うことが難しいと判断されるときは、直ちに運転や介助を中止して利用者の安全を確保しNPO〇〇〇に連絡すること。
 (6) その他NPO〇〇〇が安全な運行のために行う指示に従うこと。
20. 禁止事項
 運転者は次に掲げるときは、絶対に運行しないでください。
 (1) 心身が著しく疲労しているとき
 (2) 感染症や疾病に罹患しているとき、もしくは罹患の可能性があるとき
 (3) 酒を飲んだとき
 (4) その他安全な運行ができない状態にあるとき
21. 保険
 NPO〇〇〇は、下記の自動車保険を契約した自動車を運行に使用します。
 自動車保険
 対人賠償 8,000万円
 対物賠償 200万円
 また、自動車保険とは別に、損害賠償保険にも加入しています。
22. 罰則等
 運行中に生じた事故、交通違反について運転者に課せられた罰金は、運転者の負担となります。
23. 運送や事故の報告
 運転者は、運行中に限らず、運行に関係のない運転において起こした事故や交通違反についてもNPO〇〇〇にその内容を報告してください。
 運行に関係のない事故や交通違反についても、その内容によってNPO〇〇〇は管轄する運営協議会や運輸支局に報告することがあり、NPO〇〇〇は運転者に運送後車の受診を求めることがあります。
 また、事故や交通違反によっては、NPO〇〇〇は運転者に退会を求めることがあります。
24. 退会
 運転者は退会を希望される場合は、その旨、NPO〇〇〇に連絡ください。退会の手続きを速やかに行います。
 年会費の納入が納入期限から1年以上滞りできない場合は、自動的に退会の手続きをいたします。
 退会の理由にかかわらず、入会金及び年会費の返金はいたしません。
 運転者は退会後も利用者の個人情報について守秘義務を負います。

25. 持ち込み自動車
 運転者が次に掲げる条件に合致した場合、運転者が所有もしくは使用の権限を有している自動車（以下、「持ち込み自動車」）を運行に使用することがあります。
 (1) 運転者は持ち込み自動車に運行中の事故を免責としない下記の自動車保険に契約すること。
 対人賠償 8,000万円
 対物賠償 200万円
 (2) 万一、運行中に事故が起きたときは、運転者は持ち込み自動車の自動車保険を適用することに同意すること。尚、自動車保険を上回る金額を運転者が支出したときは、NPO〇〇〇は、その金額及び内容が妥当なものである場合に限り、それと同等の補償を行う。
 (3) 運転者は持ち込み自動車に定期点検及びその他の必要な整備点検を行うこと。
 (4) 運転者は持ち込み自動車に必要な自動車検査を受けること。
 (5) 持ち込み自動車は、NPO〇〇〇の運行指示のもと運行に使用すること。
26. 持ち込み自動車の使用
 運転者の合意の証として、運転者は持ち込み自動車について次に掲げる書類を提出してください。
 ・加入済自動車保険証券の写し
 ・自動車検査証の写し
 ・加入済自動車保険証券の写し
 27. 持ち込み自動車の使用
 持ち込み自動車を所有もしくは使用の権限を持つ運転者以外の運転者が当該持ち込み自動車を運行に使用することはありません。この場合、NPO〇〇〇が持ち込み自動車に契約された自動車保険の運転者条件を確認し、持ち込み自動車を所有もしくは使用の権限を持つ運転者が合意した範囲に限ります。
28. ご意見やお気づきの点、苦情等がございましたら、お手紙ですぐ下記までご連絡ください。
 NPO法人〇〇 理事 〇〇 TEL 〇〇 FAX 〇〇 メール〇〇
 以上

5. 規約や整備すべき書類等（福祉有償運送）

(2) 新規登録時の運輸支局への提出書類

ここでは、新規登録時に提出が必要となる書類の様式を紹介しています。変更時に必要となる書類の様式については各運輸支局に確認してください。

- 1) 一覧表
- 2) 様式1-1 申請書
- 3) 様式2 宣誓書
- 4) 様式3 運営協議会の合意を証する書類
- 5) 様式4 運転者の就任承諾書
- 6) 様式5 運行管理の責任者の就任承諾書
- 7) 様式6 運行管理の体制
- 8) 様式9 損害賠償の宣誓書
- 9) 運行管理の責任者の要件の確認書

5. 規約や整備すべき書類等（福祉有償運送）

1) 一覧表

No.	書類の名称	様式・名称等	備考
	自家用有償旅客運送の登録の申請書	様式第 1-1 号	
	定款	様式問わず	
	資本金簿（資本金簿）	様式問わず	財団法人のみ
1	登記事項証明書登記簿原本	法務局で取得 様式問わず	原本で確認できれば 不要
	役員の名簿	様式問わず	
2	宣誓書（法第 79 条の 4 第 1 項第 1 ～ 4 号までの宣誓書）	様式第 2 号	
3	規則第 51 条の 7 に規定する運営協議会についての合意を証する書類	様式第 3 号	合意された対面内容 を添付
	自家用有償旅客運送自動車についての使用権限を証する書類	当該自動車の自動車検定証	
4	車検証に搭載の使用車の名称が申請者（当該法人名）と一致しないときは、両者において締結された契約書又は使用承諾書	様式問わず	
5	運転者等就任承諾書等及び運転免許証の写し並びに規則第 51 条の 16 に定める資格の有無を証する書類の写し	1) 様式第 4 号 2) 免許証の写し 3) 講習の修了証等の写し	1)～3)すべて ただし3)は条件により 異なる
6	運行管理の責任者の就任承諾書	様式第 5 号	
	運行管理の体制等を記載した書類	様式第 6 号	
	事務所等の配置車両が 5 面以上となった場合は、運行管理の責任者の責任を備えていることを証する書類（X70013714）が必須	様式第 6 号	1)～3)のいずれか 一つ
7	1) 運行管理責任者の写し 2) 運行管理責任者の写し 3) 安全運転監督者選任届出 4) 安全運転監督者選任届出 5) 安全運転監督者選任届出 6) 安全運転監督者選任届出 7) 安全運転監督者選任届出 8) 安全運転監督者選任届出 9) 安全運転監督者選任届出 10) 安全運転監督者選任届出 11) 安全運転監督者選任届出 12) 安全運転監督者選任届出 13) 安全運転監督者選任届出 14) 安全運転監督者選任届出 15) 安全運転監督者選任届出 16) 安全運転監督者選任届出 17) 安全運転監督者選任届出 18) 安全運転監督者選任届出 19) 安全運転監督者選任届出 20) 安全運転監督者選任届出 21) 安全運転監督者選任届出 22) 安全運転監督者選任届出 23) 安全運転監督者選任届出 24) 安全運転監督者選任届出 25) 安全運転監督者選任届出 26) 安全運転監督者選任届出 27) 安全運転監督者選任届出 28) 安全運転監督者選任届出 29) 安全運転監督者選任届出 30) 安全運転監督者選任届出 31) 安全運転監督者選任届出 32) 安全運転監督者選任届出 33) 安全運転監督者選任届出 34) 安全運転監督者選任届出 35) 安全運転監督者選任届出 36) 安全運転監督者選任届出 37) 安全運転監督者選任届出 38) 安全運転監督者選任届出 39) 安全運転監督者選任届出 40) 安全運転監督者選任届出 41) 安全運転監督者選任届出 42) 安全運転監督者選任届出 43) 安全運転監督者選任届出 44) 安全運転監督者選任届出 45) 安全運転監督者選任届出 46) 安全運転監督者選任届出 47) 安全運転監督者選任届出 48) 安全運転監督者選任届出 49) 安全運転監督者選任届出 50) 安全運転監督者選任届出 51) 安全運転監督者選任届出 52) 安全運転監督者選任届出 53) 安全運転監督者選任届出 54) 安全運転監督者選任届出 55) 安全運転監督者選任届出 56) 安全運転監督者選任届出 57) 安全運転監督者選任届出 58) 安全運転監督者選任届出 59) 安全運転監督者選任届出 60) 安全運転監督者選任届出 61) 安全運転監督者選任届出 62) 安全運転監督者選任届出 63) 安全運転監督者選任届出 64) 安全運転監督者選任届出 65) 安全運転監督者選任届出 66) 安全運転監督者選任届出 67) 安全運転監督者選任届出 68) 安全運転監督者選任届出 69) 安全運転監督者選任届出 70) 安全運転監督者選任届出 71) 安全運転監督者選任届出 72) 安全運転監督者選任届出 73) 安全運転監督者選任届出 74) 安全運転監督者選任届出 75) 安全運転監督者選任届出 76) 安全運転監督者選任届出 77) 安全運転監督者選任届出 78) 安全運転監督者選任届出 79) 安全運転監督者選任届出 80) 安全運転監督者選任届出 81) 安全運転監督者選任届出 82) 安全運転監督者選任届出 83) 安全運転監督者選任届出 84) 安全運転監督者選任届出 85) 安全運転監督者選任届出 86) 安全運転監督者選任届出 87) 安全運転監督者選任届出 88) 安全運転監督者選任届出 89) 安全運転監督者選任届出 90) 安全運転監督者選任届出 91) 安全運転監督者選任届出 92) 安全運転監督者選任届出 93) 安全運転監督者選任届出 94) 安全運転監督者選任届出 95) 安全運転監督者選任届出 96) 安全運転監督者選任届出 97) 安全運転監督者選任届出 98) 安全運転監督者選任届出 99) 安全運転監督者選任届出 100) 安全運転監督者選任届出		
8	整備管理の責任者及び整備管理の体制を記載した書類	様式第 6 号	
9	事故が発生した場合の対応にかかる責任者及び連絡体制を記載した書類	様式第 6 号	
10	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の措置（告示 1171 号）を講じていることを証する書類	契約申込書の写し、見積書等	左記がない場合、様式 第 9 号の宣誓書
11	運送しようとする旅客の名簿	参考様式第 1 号を参考に作成 したもの又は期口号	個人情報保護に 注意する

※その他
下記参考様式を参考にとして運送者において様式を定め実施する。
・安全な運送のための確認書【参考様式第 8 号】・・・1年間保存
・乗務記録【参考様式第 2 号】・・・1年間保存
・運転者台帳【参考様式第 10 号】・・・退職等から 2 年間保存
・運転者証【参考様式第 4 号】・・・当該自家用有償旅客運送自動車に標示
・事故の記録【参考様式第 10 号】・・・2年間保存
・苦情処理簿【参考様式第 10 号】・・・1年間保存

2) 様式 1-1 申請書

様式第 1-1 号
平成 年 月 日

〇〇運輸局 □□運輸支局長 殿
名 称
住 所
住 所
代表者の氏名

自家用有償旅客運送の登録の申請
このたび、自家用有償旅客運送を行いたいので、道路運送法第 79 条の 2 の規定に基づき、下記のとおり申
請します。

記

1. 名称、住所、代表者の氏名
2. 自家用有償旅客運送の種別（福祉有償運送）
3. 運送の区域

区 域 備 考

4. 事務所の名称及び位置
事務所の名称 位 置

5. 事務所ごとに配置する自家用有償旅客運送自動車の数及びその種類ごとの数

事務所の名称	所有	貸与	車いす車 (軽)	乗用車 (軽)	自転車 (軽)	合計 (軽)
	()	()	()	()	()	()
	()	()	()	()	()	()
	()	()	()	()	()	()
	()	()	()	()	()	()

軽自動車については、() 内に内数で記載すること

6. 運送しようとする旅客の範囲

イ 身体障害者福祉法第 4 条に規定する身体障害者
ロ 介護保険法第 19 条第 1 項に規定する要介護認定を受けている者
ハ 介護保険法第 19 条第 2 項に規定する要支援認定を受けている者
ニ その他肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害その他の障害を有する者
行うものに〇を付すものとする。

5. 規約や整備すべき書類等（福祉有償運送）

3) 様式 2 宣誓書

様式第 2 号

〇〇運輸局 □□運輸支局長 殿

宣誓書

当法人における役員全員が、道路運送法第 79 条の 4 第 1 号から第 4 号までのいずれ
にも該当しないことを宣誓致します。

平成 年 月 日
名 称
住 所
代表者の氏名

4) 様式 3 運営協議会の合意を証する書類

様式第 3 号
平成 年 月 日

申請者 殿
〇〇運輸局 □□運輸支局長 殿

運営協議会において協議が調ったことを証する書類

下記のとおり運営協議会を開催し、当該地域における地域住民の生活のために必要な旅客輸送
を行わせることが必要であるとの合意に至ったので、その旨証する書類を交付する。

●運営協議会の名称及び対象市町村
(名 称)
(対象市町村)

記

1. 運営協議会にて合意に至った年月日
2. 合意の内容
(1) 運送主体
(2) 運送の区域
(3) 旅客から収受する対価（対価の内容を添付すること）
(4) その他特記事項

平成 年 月 日
〇〇市運営協議会
主宰者 〇〇市長 印

5) 様式4 運転者の就任承諾書

様式第4号

運転者就任承諾書兼就任予定運転者名簿

申請者 () が、〇〇運輸支局に提出する自家用有償旅客運送の登録の申請に基づき登録を受けた場合は、その運転者として就任することを承諾致します。

No	氏名	住所	運転免許の種類	種
1				種
2				種
3				種
4				種
5				種
6				種
7				種
8				種

申請している運転免許の項(1.欄、2.欄)の項を記載すること。
 申請書2.欄運転免許を有しない場合は、旅行規則第51条の16第3項各号のいずれかの要件を満たしていることを証する書類を添付すること。
 申請日運転免許以外を使用して福祉有償運送を行う場合は、旅行規則第51条の16第3項各号のいずれかの要件を満たしていることを証する書類を添付すること。

乗務者の就任承諾書兼就任予定乗務者名簿

申請者 () が、〇〇運輸支局に提出する自家用有償旅客運送の登録の申請に基づき登録を受けた場合は、その乗務する者として就任することを承諾致します。

No	氏名	住所	資格の種類	資格の種類
1				
2				
3				

1. 旅行規則第51条の16第3項各号のいずれかの要件を満たしていることを証する書類を添付すること。
 2. 申請書の記載事項を証明して、福祉有償運送を行う場合は、旅行規則第51条の16第3項に記載する要件を満たさない乗務者の方乗務する場合は必ず当該要件を満たす者であることを証明すること。

6) 様式5 運行管理の責任者の就任承諾書

様式第5号

運行管理の責任者 就任承諾書

申請者 () が、〇〇運輸支局に提出する自家用有償旅客運送の登録の申請に基づき登録を受けた場合は、その運行管理の責任者として就任することを承諾致します。

平成 年 月 日

住所 氏名

※5回以上の車両を配運する事務所の運行管理の責任者にあつては、運行管理者資格証の写し又は旅行規則第51条の17第2項各号のいずれかの要件を満たしていることを証する書類を添付すること。

7) 様式6 運行管理の体制

様式第6号

運行管理の体制等を記載した書類

登録番号 運送の主体(申請者名)

事務所名 ()

1. 運行管理・整備管理の体制

(ア) 運行管理の責任者の就任予定名簿

No	氏名	住所	資格の種類	資格の種類
1				
2				

◇5回以上の車両を配運する事務所の運行管理の責任者にあつては、運行管理者資格証の写し又は旅行規則第51条の17第2項各号のいずれかの要件を満たしていることを証する書類を添付すること。
 ◇資格の種類には、法3条第1項の運行管理者、その他の別を記載するものとする。

(イ) 整備管理の責任者の就任予定名簿

No	氏名	住所	資格の種類	資格の種類
1				

(ウ) 運行管理・整備管理に係る指揮命令系統

```

    graph TD
        A[代表者 氏名] --> B[運行管理の責任者 氏名]
        A --> C[代行者 氏名]
        B --> D[運行管理の責任者の氏名]
        C --> D
        D --> E[運行管理の責任者付やむを許す不在となる場合の運行管理を代行する者]
        E --> F[整備管理の責任者 氏名]
    
```

2. 事故処理連絡体制

```

    graph TD
        G[運行者] --> H[事故対応の責任者 氏名]
        H --> I[代表者]
        J[乗務者] --> K[運行協議会・運輸支局]
        K --> L[代表者]
    
```

3. 苦情処理体制

```

    graph TD
        M[苦情処理責任者] --> N[苦情処理担当者]
    
```

8) 様式9 損害賠償の宣誓書

様式第9号

宣誓書

〇〇運輸局 運輸支局長 殿

道路運送法第79条の登録を受けた時は、速やかに以下のとおり損害を賠償するための措置を講ずることを誓約します。

保険(共済)の種類	補償金額	(無制限・万円)
対人保険(共済)	(無制限・万円)	
対物保険(共済)	(無制限・万円)	

平成 年 月 日

住所 氏名 代表者の氏名

9) 運行管理の責任者の要件の確認書

〇〇運輸局 □□運輸支局長 殿

確 認 書

1. 自動車の運転の管理に関し、2年(公安委員会の自動車運転管理講習の修了者にあつては1年)以上の実務経験を有しています。

2. 過去2年以内に安全運転管理者の要件を欠き公安委員会から解任されていません。

3. 過去2年以内に下記①~⑭のいずれの違反行為もしていません。

- ①交通事故の場合の救護措置義務違反（いわゆるひき逃げ）
- ②酒酔い・酒気帯び運転または、その下命容認行為
- ③飲酒運転にかかわった車両・酒類の提供
- ④飲酒運転の車両への同乗
- ⑤過労運転（麻薬等運転を除く）の下命容認行為
- ⑥麻薬等運転
- ⑦放置駐車違反の下命容認行為
- ⑧積載制限違反の下命容認行為
- ⑨無免許運転違反の下命容認行為
- ⑩大型自動車等の無資格運転の下命容認行為
- ⑪最高速度違反の下命容認行為
- ⑫自動車の使用制限命令違反

上記に相違ないことを確認します。

平成 年 月 日

住 所
氏 名

印

(3) 財政計画に必要な書類例

- 1) 初期投資の科目
- 2) 運転資金の科目
- 3) 収支計画書
- 4) 資金繰り表
- 5) 資金計画表
- 6) コストシミュレーション

5. 規約や整備すべき書類等 (福祉有償運送)

1) 初期投資の科目

土地・建物借入費	敷金・礼金
改装費用	その他付帯工事費用
什器・備品購入費 (もしくはリース費)	パソコン
	電話・FAX
	携帯電話
	事務机・椅子
	事務用品
	コピー機
	更衣室・ロッカー用什器・備品
	感染症予防のための備品
広告宣伝費	利用者募集広告
	運転者募集広告
システム費	パソコンソフト (会計用、運行管理用)
車両購入費 (もしくはリース費)	パンフレット、契約書、重要事項説明書等
書類等作成費	事業所家賃
立ち上げまでの諸経費 (1か月分)	駐車場賃借料
	水道光熱費
	通信費
	車両管理費
立ち上げまでの労務費	直接人件費
	福利厚生費
	交通費

2) 運転資金の科目

販売管理費	常勤
直接人件費	非常勤
	その他人件費、福利厚生費
営業経費	事業所家賃
	駐車場賃借料
	水道光熱費
	通信費
	車両管理費
	支払保険料
	消耗品費
	広告宣伝費
	教育研修費
	交通費
	衛生費
	その他

3) 収支計画書

科目	月間	年間 (立ち上げ当初)	年間 (軌道に乗った後)	備考 計算根拠等
売上高				
売上原価				
売上総利益				
販売管理費				
	①			
	②			
	③=①-②			
直接人件費				
福利厚生費				
事業所家賃				
駐車場賃借料				
水道光熱費				
通信費				
車両管理費				
支払保険料				
消耗品費				
広告宣伝費				
教育研修費				
交通費				
衛生費				
その他				
合計④				
利益⑤=③-④				

4) 資金繰り表

前月繰越	月	月	月	月	月	
入金	①					
	現金売上					
	売掛金入金					
	手形取立					
	その他					
	雑収入					
	借入金					
	合計②					
	出金	現金仕入				
		買掛金支払				
手形決済						
その他						
経費支払						
利息支払						
借入金返済						
合計③						
翌月繰越		④=①+②-③				

5) 資金計画表

必要資金	金額 (万円)	調達方法	金額 (万円)
初期投資	土地・建物借入費	自己資金	
	什器・備品購入費	寄付	
	広告宣伝費	現物寄付	
	システム費		
	車両購入費		
	立ち上げ費		
	立ち上げまでの諸経費		
	立ち上げまでの労務費		
	小計	借入	
	小計	銀行借入	
運転資金 (1か月分)	直接人件費	友人・知人借入	
	その他人件費	親族借入	
	営業経費		
商品仕入	小計		
合計	合計		

5. 規約や整備すべき書類等 (福祉有償運送)

コストシミュレーション（パターン①）

車両は団体所有の2台のみ。管理者1人は常勤で固定給としています。	
主な条件	人 管理者：常勤1人 固定給150,000円/月 事務スタッフ：なし 運転者：非常勤数人 700円/月 車両 団体所有の福祉車両2台 中型ワゴン車 1台 3,500,000円 軽自動車 1台 1,500,000円 運行 中型ワゴン車 1件2,500円 2時間15km 1日3件 軽自動車 1件1,500円 1時間10km 1日5件 事務所 賃貸 50,000円/月 駐車場 20,000円/台・月
結果	売上 375,000円/月 売上原価 245,000円/月 販売管理費 535,333円/月 損益 ▲405,333円/月 ▲4,864,000円/年

初期投資		合計	5,870,000
償却対象（実際の税制上の償却とは異なる）			
土地・建物借入費			
敷金（家賃×2）・礼金（家賃×2）	50,000	4	200,000
改装費用	0	0	0
その他付帯工事費用	100,000	1	100,000
什器・備品購入費			
パソコン	100,000	1	100,000
電話・FAX	30,000	1	30,000
携帯電話	10,000	2	20,000
事務机・椅子	50,000	1	50,000
事務用品	100,000	1	100,000
コピー機	0	0	0
更衣室・ロッカー用什器・備品	30,000	1	30,000
感染症予防のための備品	30,000	1	30,000
広告宣伝費			
利用者募集広告	30,000	1	30,000
運転者募集広告	30,000	1	30,000
システム費			
パソコンソフト（会計等）	50,000	1	50,000
車両購入費			
中型ワゴン車（福祉車両）	3,500,000	1	3,500,000
軽自動車（福祉車両）	1,500,000	1	1,500,000
書類等作成費			
名刺、パンフレット、申込書等書類	100,000	1	100,000

サービス開始までの経費（1ヶ月分）		合計	317,500
諸経費			
事務所家賃	500,000	1	500,000
駐車場賃借料	200,000	2	400,000
水道光熱費	20,000	1	20,000
通信費	30,000	1	30,000
車両管理費（税金、保険、整備等）	40,000	0	0
労務費			
直接人件費（給与1人分）	150,000	1	150,000
福利厚生費（直接人件費の15%）	22,500	1	22,500
交通費	5,000	1	5,000

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	合計
売上	375,000	375,000	375,000	375,000	375,000	375,000	375,000	375,000	375,000	375,000	375,000	375,000	4,500,000
売上原価	245,000	245,000	245,000	245,000	245,000	245,000	245,000	245,000	245,000	245,000	245,000	245,000	2,940,000
売上総利益	130,000	130,000	130,000	130,000	130,000	130,000	130,000	130,000	130,000	130,000	130,000	130,000	1,560,000
販売管理費	535,333	535,333	535,333	535,333	535,333	535,333	535,333	535,333	535,333	535,333	535,333	535,333	6,424,000
営業利益	-405,333	-405,333	-405,333	-405,333	-405,333	-405,333	-405,333	-405,333	-405,333	-405,333	-405,333	-405,333	-4,864,000
累計	-405,333	-810,667	-1,216,000	-1,621,333	-2,026,667	-2,432,000	-2,837,333	-3,242,667	-3,648,000	-4,053,333	-4,458,667	-4,864,000	

事務所	賃借	50,000円/月	
駐車場	賃借	20,000円/台	2台分
設備	車両	3,500,000円	1台 中型ワゴン車（福祉車両）
		1,500,000円	1台 軽自動車（福祉車両）
初期投資	償却対象	5,870,000円	実際の税制上の償却とは異なる
	償却期間	5年	残存0%
サービス開始までの経費		317,500円	
従事者	常勤	1人	管理者（コーディネーターも兼務）
	非常勤	0人	事務スタッフ等 人数に運転者（数名）は含まず
人件費	常勤	150,000円/月	管理者
	非常勤	700円/時	運転者、事務スタッフ等
燃料費	ワゴン車	30円/km	150円/L 5km/L
	軽自動車	15円/km	150円/L 10km/L
運行	ワゴン車	2,500円/件	2時/月 15km/件 3件/台・日
	軽自動車	1,500円/件	1時/月 10km/件 5件/台・日
運行日数		25日/月	

	台数	利用料	件数	売上	件数	売上	売上原価	原価率
		1件あたり（平均）	（日）	（日）	（月）	（月）	（月）	
ワゴン車	1	2,500	3	7,500	75	187,500	138,750	74%
軽自動車	1	1,500	5	7,500	125	187,500	106,250	57%
		合計		1,500	200	375,000	245,000	65%
						1,544,231		損益分岐点

売上		合計	375,000	4,500,000
利用者負担	小計		375,000	
ワゴン車		2,500	75	187,000
軽自動車		1,500	125	187,000
売上原価		合計	245,000	2,940,000
直接人件費	小計		192,500	
非常勤運転者・ワゴン車		1,400	75	105,000
非常勤運転者・軽自動車		700	125	87,500
燃料費	小計		52,500	
ワゴン車		450	75	33,750
軽自動車		150	125	18,750
売上総利益	合計		130,000	1,560,000
販売管理費		合計	535,333	6,424,000
直接人件費	小計		150,000	
常勤		150,000	1	150,000
非常勤		700	0	0
其他人件費	小計		22,500	
福利厚生費			22,500	人件費15%
営業経費			362,833	
事務所家賃			50,000	賃借
駐車場賃借料			40,000	2台分
水道光熱費			20,000	
通信費			30,000	
車両管理費			80,000	40/台
支払保険料			5,000	賠償責任
消耗品費			5,000	
広告宣伝費			5,000	
教育研修費			5,000	
交通費			5,000	
衛生費			10,000	
その他			10,000	
減価償却費			97,833	5年賠償
営業利益			-405,333	-4,864,000

コストシミュレーション（パターン②）

		パターン①のコストを削減したものです。管理者の固定給はなし、事務所の家賃はなしとしています。	
主な条件	人	管理者： 常勤1人 固定給なし 事務スタッフ： なし 運転者： 非常勤数人 700円/月	
	車両	団体所有の福祉車両2台 中型ワゴン車 1台 3,500,000円 軽自動車 1台 1,500,000円	
	運行	中型ワゴン車 1件2,500円 2時間15km 1日3件 軽自動車 1件1,500円 1時間10km 1日5件	
	事務所	賃貸 なし 駐車場 20,000円/台・月	
結果	売上 375,000円/月 売上原価 245,000円/月 販売管理費 309,500円/月 損益 ▲179,500円/月 ▲2,154,000円/年		

初期投資		合計		5,670,000
償却対象（実際の税制上の償却とは異なる）				
土地・建物借入費				
敷金（家賃×2）・礼金（家賃×2）	0	4	0	
改装費用	0	0	0	
その他付帯工事費用	100,000	1	100,000	
什器・備品購入費				
パソコン	100,000	1	100,000	
電話・FAX	30,000	1	30,000	
携帯電話	10,000	2	20,000	
事務机・椅子	50,000	1	50,000	
事務用品	100,000	1	100,000	
コピー機	0	0	0	
更衣室・ロッカー用什器・備品	30,000	1	30,000	
感染症予防のための備品	30,000	1	30,000	
広告宣伝費				
利用者募集広告	30,000	1	30,000	
運転者募集広告	30,000	1	30,000	
システム費				
パソコンソフト（会計等）	50,000	1	50,000	
車両購入費				
中型ワゴン車（福祉車両）	3,500,000	1	3,500,000	
軽自動車（福祉車両）	1,500,000	1	1,500,000	
書類等作成費				
名刺、パンフレット、申込書等書類	100,000	1	100,000	

サービス開始までの経費（1ヶ月分）		合計		95,000
諸経費				
事務所家賃	0	1	0	
駐車場賃借料	200,000	2	40,000	2台分
水道光熱費	20,000	1	20,000	
通信費	30,000	1	30,000	
車両管理費（税金、保険、整備等）	40,000	0	0	
労務費				
直接人件費（給与1人分）	0	1	0	
福利厚生費（直接人件費の15%）	0	1	0	
交通費	5,000	1	5,000	

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	合計
売上	375,000	375,000	375,000	375,000	375,000	375,000	375,000	375,000	375,000	375,000	375,000	375,000	4,500,000
売上原価	245,000	245,000	245,000	245,000	245,000	245,000	245,000	245,000	245,000	245,000	245,000	245,000	2,940,000
売上総利益	130,000	130,000	130,000	130,000	130,000	130,000	130,000	130,000	130,000	130,000	130,000	130,000	1,560,000
販売管理費	309,500	309,500	309,500	309,500	309,500	309,500	309,500	309,500	309,500	309,500	309,500	309,500	3,714,000
営業利益	-179,500	-179,500	-179,500	-179,500	-179,500	-179,500	-179,500	-179,500	-179,500	-179,500	-179,500	-179,500	-2,154,000
累計	-179,500	-359,000	-538,500	-718,000	-897,500	-1,077,000	-1,256,500	-1,436,000	-1,615,500	-1,795,000	-1,974,500	-2,154,000	

事務所	賃借	0円/月	
駐車場	賃借	20,000円/台	2台分
設備	車両	3,500,000円 1,500,000円	1台 中型ワゴン車（福祉車両） 1台 軽自動車（福祉車両）
初期投資	償却対象	5,670,000円	実際の税制上の償却とは異なる
	償却期間	5年	残存0%
サービス開始までの経費		95,000円	
従事者	常勤	1人	管理者（コーディネーターも兼務）
	非常勤	0人	事務スタッフ等 人数に運転者（数名）は含まず
人件費	常勤	0円/月	管理者
	非常勤	700円/時	運転者、事務スタッフ等
燃料費	ワゴン車	30円/km	150円/L 5km/L
	軽自動車	15円/km	150円/L 10km/L
運行	ワゴン車	2,500円/件	2時/月 15km/件 3件/台・日
	軽自動車	1,500円/件	1時/月 10km/件 5件/台・日
運行日数		25日/月	

	台数	利用料	件数	売上	件数	売上	売上原価	原価率
		1件あたり（平均）	（日）	（日）	（月）	（月）	（月）	
ワゴン車	1	2,500	3	7,500	75	187,500	138,750	74%
軽自動車	1	1,500	5	7,500	125	187,500	106,250	57%
		合計		1,500	200	375,000	245,000	65%
						892,789		損益分岐点

売上		合計	375,000	4,500,000
利用者負担	小計		375,000	
ワゴン車		2,500	75	187,000
軽自動車		1,500	125	187,000
売上原価		合計	245,000	2,940,000
直接人件費	小計		192,500	
非常勤運転者・ワゴン車		1,400	75	105,000
非常勤運転者・軽自動車		700	125	87,500
燃料費	小計		52,500	
ワゴン車		450	75	33,750
軽自動車		150	125	18,750
売上総利益	合計		130,000	1,560,000
販売管理費		合計	309,500	3,714,000
直接人件費	小計		0	
常勤		0	1	0
非常勤		700	0	0
その他人件費	小計		0	
福利厚生費			0	人件費15%
営業経費			309,500	
事務所家賃			0	賃借
駐車場賃借料			40,000	2台分
水道光熱費			20,000	
通信費			30,000	
車両管理費			80,000	40/台
支払保険料			5,000	賠償責任
消耗品費			5,000	
広告宣伝費			5,000	
教育研修費			5,000	
交通費			5,000	
衛生費			10,000	
その他			10,000	
減価償却費			94,500	5年賠償
営業利益			-179,500	-2,154,000

コストシミュレーション（パターン③）

パターン①より規模を小さくし、損益がほとんどゼロとなる条件を設定したものです。車両は1台、管理者の固定給はなし、事務所の家賃はなしとしています。開業時の事務所の付帯工事費もなしとしています。	
主な条件	人 管理者： 常勤1人 固定給なし 事務スタッフ： なし 運転者： 非常勤数人 700円/月
	車 両 団体所有の福祉車両2台 小型ワゴン車 1台 2,500,000円
	運 行 小型ワゴン車 1件2,500円 2時間15km 1日5件
	事務所 賃貸 なし 駐車場 20,000円/台・月
結 果	売上 437,500円/月 売上原価 231,250円/月 販売管理費 206,167円/月 損益 83円/月 1,000円/年

初期投資		合計		3,070,000
償却対象（実際の税制上の償却とは異なる）				
土地・建物借入費				
敷金（家賃×2）・礼金（家賃×2）	0	4	0	
改装費用	0	0	0	
その他付帯工事費用	0	1	0	
什器・備品購入費				
パソコン	100,000	1	100,000	
電話・FAX	30,000	1	30,000	
携帯電話	10,000	2	20,000	
事務机・椅子	50,000	1	50,000	
事務用品	100,000	1	100,000	
コピー機	0	0	0	
更衣室・ロッカー用什器・備品	30,000	1	30,000	
感染症予防のための備品	30,000	1	30,000	
広告宣伝費				
利用者募集広告	30,000	1	30,000	
運転者募集広告	30,000	1	30,000	
システム費				
パソコンソフト（会計等）	50,000	1	50,000	
車両購入費				
小型ワゴン車（福祉車両）	2,500,000	1	2,500,000	
軽自動車（福祉車両）	1,500,000	0	0	
書類等作成費				
名刺、パンフレット、申込書等書類	100,000	1	100,000	

サービス開始までの経費（1ヶ月分）		合計		75,000
諸経費				
事務所家賃	0	1	0	
駐車場賃借料	200,000	1	20,000	1台分
水道光熱費	20,000	1	20,000	
通信費	30,000	1	30,000	
車両管理費（税金、保険、整備等）	40,000	0	0	
労務費				
直接人件費（給与1人分）	0	1	0	
福利厚生費（直接人件費の15%）	0	1	0	
交通費	5,000	1	5,000	

月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	合計
売上	437,500	437,500	437,500	437,500	437,500	437,500	437,500	437,500	437,500	437,500	437,500	437,500	5,250,000
売上原価	231,250	231,250	231,250	231,250	231,250	231,250	231,250	231,250	231,250	231,250	231,250	231,250	2,775,000
売上総利益	206,250	206,250	206,250	206,250	206,250	206,250	206,250	206,250	206,250	206,250	206,250	206,250	2,475,000
販売管理費	206,167	206,167	206,167	206,167	206,167	206,167	206,167	206,167	206,167	206,167	206,167	206,167	2,474,000
営業利益	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	1,000
累積	83	167	250	333	417	500	583	667	750	833	917	1,000	

事務所	賃借	0円/月	
駐車場	賃借	20,000円/台	1台分
設備	車両	2,500,000円	1台 小型ワゴン車（福祉車両）
		1,500,000円	0台 軽自動車（福祉車両）
初期投資	償却対象	3,070,000円	実際の税制上の償却とは異なる
	償却期間	5年	残存0%
サービス開始までの経費		75,000円	
従事者	常勤	1人	管理者（コーディネーターも兼務）
	非常勤	0人	事務スタッフ等 人数に運転者（数名）は含まず
人件費	常勤	0円/月	管理者
	非常勤	700円/時	運転者、事務スタッフ等
燃料費	ワゴン車	30円/km	150円/L 5km/L
	軽自動車	15円/km	150円/L 10km/L
運行	ワゴン車	3,500円/件	2時/月 15km/件 5件/台・日
	軽自動車	1,500円/件	1時/月 10km/件 5件/台・日
運行日数		25日/月	

	台数	利用料	件数	売上	件数	売上	売上原価	原価率
		1件あたり（平均）	（日）	（日）	（月）	（月）	（月）	
ワゴン車	1	3,500	5	17,500	125	437,500	231,250	53%
軽自動車	1	1,500	0	0	0	0	0	57%
		合計		17,500	125	437,500	231,250	53%
						437,500		損益分岐点

売上		合計	437,500	年	5,250,000
利用者負担	小計		437,500		
ワゴン車		3,500	125	437,500	
軽自動車		1,500	0	0	
売上原価	合計		231,250		2,775,000
直接人件費	小計		175,000		
非常勤運転者・ワゴン車		1,400	125	175,000	2時間/件
非常勤運転者・軽自動車		700	0	0	1時間/件
燃料費	小計		56,250		
ワゴン車		450	125	56,250	15km/件
軽自動車		150	0	0	10km/件
売上総利益	合計		206,250		2,475,000
販売管理費		合計	206,250		2,474,000
直接人件費	小計		0		
常勤		0	1	0	管理者
非常勤		700	0	0	事務スタッフ
其他人件費	小計		0		
福利厚生費			0		人件費15%
営業経費			206,167		
事務所家賃			0		賃借
駐車場賃借料			20,000		1台分
水道光熱費			20,000		
通信費			30,000		
車両管理費			40,000		40/台
支払保険料			5,000		賠償責任
消耗品費			5,000		
広告宣伝費			5,000		
教育研修費			5,000		
交通費			5,000		
衛生費			10,000		
その他			10,000		
減価償却費			51,167		5年賠償
営業利益			83		1,000

6) コストシミュレーション

移動サービスの収支がどのようになるのか、3つのパターンでコストシミュレーションをしています。このコストシミュレーションは下記の条件で行っています。（詳細な前提条件は下表を参照してください。）

- 1) サービス開始時に必要な車両やパソコン等を購入する費用、事務所の敷金や改装費用等については初期投資とし、運送のためのコストとみなすために、その品目や購入方法にかかわらず、全額を5年間で償却しています。そのため実際の税制上の償却とは異なります。
- 2) 対価については、細かな設定はせず、1件毎に運送の対価やその他の対価も含めた金額で設定しています。
- 3) 売上原価については、運行毎に運転者への人件費と燃料費で計算しています。
- 4) 開業までの時間を1か月とし、開業した月から運行件数が一定規模になっているとして計算しています。

パターン①は、利用者がある程度多い都市部で移動サービスだけを小規模で行うことをイメージしています。管理者は常勤で固定給150,000円/月、運転者は非常勤で時給700円とし、利用者が乗車している時間のみを時間給の対象、事務所は賃貸で賃貸料は50,000円/月としています。

最低限ながら、必要なコストを反映した内容となっておりますが、運行件数は月200件、年間で2,400件行っても、これでは毎月405,333円の赤字、年間では4,864,000円もの赤字となります。運行は中型ワゴン車では1件あたり2,500円（2時間15km）、軽自動車では1件あたり1,500円（1時間10km）で計算していますが、単純に計算すると運行1件あたり2,026円の赤字となります。

パターン②は、上記のパターン①をもとに、管理者の固定給をなし、事務所の家賃もなしとしてコストを削減したものです。車両数や運行件数等はそのままとしています。これでも毎月179,500円の赤字、年間では2,154,000円の赤字となります。運行1件あたり897円の赤字です。

パターン③は、パターン①から規模を小さくし、損益をゼロとする条件を確認したものです。車両数を2台から小型ワゴン車1台と減らし小さくしています。1台の車両の運行件数は増やしています。これでも管理者1人は常勤ながら固定給はなし、事務所経費はなし、としなければなりません。

このコストシミュレーションからは、原価率が高く、販売管理費の負担が大きいという傾向が読みとれます。収支を良くする方法としては、パターン③のように規模を小さくするよりも、規模を大きくし運行件数を増やすという方法もありますが、原価率が高いため、車両を1台増やしただけでは効果が限られます。車両を増やすとその分初期投資も増えます。初期投資を抑えつつ規模を大きくするには、持ち込み車両が適している利用者・利用内容に対しては持ち込み車両を活用する方法もあります。

移動サービス単体で規模を大きくするだけでなく、原価率を下げる方法や他のサービスとの組み合わせも検討が必要です。自治体からの補助も期待したいところです。

6. 運転者及び運行管理の責任者の要件

(1) 運転者の要件

運送の種類	過疎地有償運送 市町村運営有償運送 (交通空白輸送)	福祉有償運送 市町村運営有償運送 (市町村福祉輸送)	
		福祉自動車による	福祉自動車以外による (セダンによる)
いずれかの要件	第二種運転免許かつ免許停止中ではない 第一種運転免許かつ過去2年以内に免許停止がなく、次のいずれか 1) 認定講習修了*1 2) 家用自動車管理業運転サービス科修了	第二種運転免許かつ免許停止中ではない 第一種運転免許かつ過去2年以内に免許停止がなく、次のいずれか 1) 認定講習修了*1 2) ケア輸送サービス従事者研修修了	左の要件に加え次のいずれか*2 1) 認定講習修了*1 2) 介護福祉士、ヘルパー、ガイドヘルパー*3 3) ケア輸送サービス従事者研修修了
認定講習の種類とそのカリキュラム	市町村運営有償運送等運転者講習 ・関係法令等に関する講義(20分) ・安全・安心な運行と緊急時の対応に関する講義(50分) ・運転方法に関する講義(40分) ・運転方法に関する演習(一人あたり20分)	福祉有償運送運転者講習 ・関係法令等に関する講義(50分) ・安全・安心な運行と緊急時の対応に関する講義(50分) ・運転方法に関する講義(50分) ・障害の知識及び利用者理解に関する講義(50分) ・基礎的な接客技術に関する講義 演習含む(120分) ・福祉自動車の特性に関する講義 演習含む(60分) ・福祉自動車の運転方法等に関する演習(一人あたり20分)	セダン等運転者講習 福祉自動車以外の自動車を使用して行う福祉有償運送における利用者理解及び乗降介助等の対応に関する講義及び演習(講義50分 演習一人あたり20分)
代替講習の種類とそのカリキュラム*4 (2006年(平成18年)9月30日以前に旧法第80条により許可を受けた団体で運転者として従事していた者に対する経過措置)	市町村運営有償運送等運転者代替講習 市町村運営有償運送等運転者代替講習 ・関係法令等に関する講義(20分) ・安全・安心な運行と緊急時の対応に関する講義(50分) ・運転方法に関する講義(40分)	福祉有償運送運転者代替講習 福祉有償運送運転者代替講習 ・関係法令等に関する講義(30分) ・安全・安心な運行と緊急時の対応に関する講義(事故事例、ヒヤリハット事例の学習及びシチュエーションによる班別討議を含む) ・障害の知識及び利用者理解に関する講義(事故事例、ヒヤリハット事例の学習及びシチュエーションによる班別討議を含む(2つ合わせて150分))	セダン等運転者代替講習 福祉自動車以外の自動車を使用して行う福祉有償運送における利用者理解及び乗降介助等の対応に関する講義(講義50分)

- * 1 : 運送の種類によって認定講習の種類が異なる。
- * 2 : 福祉自動車以外による場合（セダン型車両による場合）、福祉自動車による場合の要件を備えていることが条件となる。第二種運転免許でもセダンの要件を備えなければならない。運転者もしくは同乗する介助人等が備えれば良い。
- * 3 : セダン等運転者講習の免除者は次のとおり。
 - (1) 介護保険法施行令第3条第1項各号に掲げる研修課程を修了した者
都道府県知事または、都道府県知事が指定する事業者が行う「訪問介護員養成研修」修了者（＝ヘルパー1, 2, 3級）
 - (2) 指定居宅介護等の提供に当たる者として厚生労働大臣が定める者（＝障害者自立支援法に基づく居宅介護サービスを提供できる人）
 - 1) 介護福祉士
 - 2) 「居宅介護従業者養成研修」課程修了者
 - 3) 「重度訪問介護従業者養成研修」課程修了者
 - 4) 「行動援護従業者養成研修」課程修了者
 - 5) 介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者（＝ヘルパー1, 2, 3級）
 - 6) 2006年（平成18年）3月31日において現に、身体障害者居宅介護等事業、知的障害者居宅介護等事業又は児童居宅介護等事業に従事した経験を有する者であって、都道府県知事から必要な知識及び技術を有すると認める旨の証明書の交付を受けた者
 - 7) 「視覚障害者移動介護従業者養成研修」、「全身性障害者移動介護従業者養成研修」、「知的障害者移動介護従業者養成研修」の各研修課程修了者
- * 4 : 2006年（平成18年）9月30日以前に旧法第80条により許可を受けた団体で運転者として従事していた者は、代替講習を受講すれば要件を備えたものとみなされる。セダンの場合、セダン特区でセダンの運転者もしくは乗務員として従事していれば代替講習の対象となる。

(2) 運行管理の責任者の要件

運行管理の責任者の資格要件は次のうちいずれか

- 1) 運行管理者試験の受験資格がある者
受験資格がある者とは、
 - ・ 事業用自動車の運行に関して1年以上の実務経験を有する者、もしくは
 - ・ 独立行政法人自動車事故対策機構が実施する基礎講習を修了した者
- 2) 安全運転管理者の要件を備える者
ただし、安全運転管理者に選任されていることが条件ではない。
- 3) 運行管理者（有資格者）

運行管理の責任者		
一つの事務所が管理する車両数	人数と要件	
	下記いずれかの場合	運行管理者（有資格者）の場合
	1) 運行管理者試験の受験資格がある者 2) 安全運転管理者の要件を備える者	
5 両 未 満	要件はなし	
5 両～19両	1人	1人
20両～39両	2人	
40両～59両	3人	2人
60両～79両	4人	

一つの事務所で管理する車両が5両以上の場合のみ要件と人数が定められており、5両未満の場合は要件と人数が定められていない。管理する車両数には団体所有の車両に限らず、運転者がマイカーを持ち込んで使用する車両も含む。

(3) 安全運転管理者・副安全運転管理者の要件

1) 安全運転管理者の資格要件

- 20歳（副安全運転管理者が置かれることとなる場合にあっては30歳）以上の者であること。
- 自動車の運転の管理に関し2年（自動車の運転管理に関し公安委員会が行う教習を修了した者にあつては、1年）以上実務経験を有する者又は自動車の運転の管理に関しこれらの者と同等以上の能力を有すると公安委員会が認定した者で、次のいずれにも該当しないものであること
 - 過去2年以内に公安委員会の安全運転管理者等の解任命令（道路交通法第74条の3）を受けたことのない者
 - 過去2年以内に次の違反行為をしたことのない者
 - いわゆるひき逃げ
 - 酒酔い・酒気帯び運転
 - 飲酒運転に関し車両等を提供する行為、酒類を提供する行為及び依頼・要求して同乗する行為
 - 麻薬等運転
 - 無免許運転
 - 次の交通違反の下命・容認
 - 酒酔い・酒気帯び運転、麻薬等運転、過労運転、無免許・無資格運転、最高速度違反運転、積載制限違反運転、放置駐車
 - 自動車使用制限命令違反

安全運転管理者	人数と要件
一つの事務所が管理する車両数	
5両～19両	安全運転管理者1人
20両～39両	安全運転管理者1人+副安全運転管理者1人
40両～59両	安全運転管理者1人+副安全運転管理者2人
60両～79両	安全運転管理者1人+副安全運転管理者3人

選任した日から15日以内に自動車の使用の本拠を管轄する公安委員会（管轄する警察署）に届出しなければならない。変更や解任の場合も、15日以内に届出しなければならない。

2) 副安全運転管理者の資格要件

- 20歳以上の者であること
- 自動車の運転の管理に関し1年の実務の経験を有する者又は自動車の経験期間が3年以上の者又は自動車の運転の管理に関しこれらの者と同等以上の能力を有すると公安委員会が認定した者で、次のいずれにも該当しないものであること

以下、上記「安全運転管理者の資格要件」の2（1）（2）と同じ

7. 相談先・情報源等

(1) 相談先リスト

① 自家用有償旅客運送を中心とする移動サービス全般の相談機関

団体名	郵便番号	住所	電話番号	Fax番号
1 NPO法人 全国移動サービスネットワーク	156-0055	東京都世田谷区船橋1丁目1番2号 山崎ビル204号	03-3706-0626	3706-0661

★ホームページ上からも問い合わせができます。→http://www.zenkoku-ido.net/_info/mail_form

② 介護タクシーや福祉タクシーの相談機関

団体名	郵便番号	住所	電話番号	Fax番号
1 財団法人 全国福祉輸送サービス協会	102-0074	東京都千代田区九段南4-8-13 自動車会館4階	03-3222-0347	3239-9200

★ホームページから事業者の検索もできます。→<http://park16.wakwak.com/zenfuku/>

2 一般社団 東京福祉限定輸送協会	135-0013	東京都江東区千田10-3-101	03-5634-9318	5633-8377
-------------------	----------	------------------	--------------	-----------

③ 福祉有償運送を中心とする移動サービスの地域ネットワーク

★「利用希望（団体やしくみを教えてほしい）」「福祉または過疎地有償運送の立ち上げ・運営相談」「運転・活動希望（運行団体を紹介してほしい、講習を受講したい）」といった相談に応じてくれます。（ただし、ネットワークによって体制や対応可能な事項は若干異なります）

団体名	郵便番号	住所	電話番号	Fax番号
1 北海道移送・移動サービス連絡会	062-0008	北海道札幌市豊平区美園八条1-3-23	011-842-9337	842-9330
2 NPO法人 移動サービスネットワークみやぎ	983-0851	仙台市宮城野区榴ヶ岡5 みやぎNPOプラザ1階 レターケース39	022-293-9501	293-9501
3 やまがた福祉移動サービスネットワーク	990-0832	山形県山形市城西町1-7-19 山形県NPO支援センター内	023-645-9512	645-9512
4 福島県移動サービスネットワーク	970-8026	福島県いわき市平研町1番地 NPO法人いわき自立生活センター内	0246-35-2288	21-6779
5 茨城福祉移動サービス団体連絡会	310-0022	茨城県水戸市梅香2-1-39 茨城県労働福祉会館2階 茨城NPOセンター・ commons内	029-300-4321	300-4320
6 栃木県移送サービス連絡協議会	329-1207	栃木県塩谷郡高根沢町花岡1503-3 NPO法人 グループたすけあいエプロン内	028-676-1100	676-1139
7 群馬県住民参加型在宅福祉サービス団体連絡協議会	371-8525	群馬県前橋市新前橋町13-12 群馬県社会福祉協議会内	027-255-6111	255-6444
8 埼玉県移送サービスネットワーク	355-0366	埼玉県比企郡ときがわ町大野1251	0493-67-1678	67-1678
9 千葉県移送サービス連絡会	260-8508	千葉県千葉市中央区千葉港4番13号 千葉県社会福祉センター内（郵送物等宛先）	(電話連絡先) 047-474-8617	204-6015
10 移動支援ネットワークちば	273-0116	千葉県鎌ヶ谷市馬込沢11-36 NPO法人しいの木倶楽部気付	047-419-7064	419-7064
11 東京ハンディキャップ連絡会	102-0072	東京都千代田区飯田橋4-4-8 朝日ビル402号室	03-3222-8915	3222-8915
12 NPO法人 かながわ福祉移動サービスネットワーク	222-0033	横浜市港北区新横浜1-16-2 S.E.エトワール602	045-534-6718	472-1710
13 新潟県福祉サービスネットワーク	943-0891	新潟県上越市昭和町2-20-2	025-522-5808	522-5868
14 富山福祉移動サービスネットワーク	939-8025	富山県富山市大島2丁目490 さわやか富山内	076-420-0207	420-0271
15 福井移動サービス研究会	919-0621	福井県あわら市市姫2丁目2-10 NPOひなた内	0776-73-1622	73-1622
16 NPO法人 長野県ハンディキャップ連絡会	381-2226	長野県長野市川中島町今井1387-5 ハーモニー桃の郷3階	026-286-7676	285-1909
17 NPO法人 ぎふ市民協	504-0901	岐阜県各務原市那加東新町2-146 コープぎふほっとサロン内	058-389-3885	389-3885
18 福祉移動サービスネットワーク静岡	417-0855	静岡県富士市三ッ沢453-21 NPO法人ふれあい富士内	0545-22-0300	22-0301
19 NPO法人 東海福祉移動協議会	457-0805	愛知県名古屋南区三吉町3-58	052-619-6076	619-6077
20 NPO法人 移動ネットあいち	458-0041	愛知県名古屋緑区鳴子町1-6 鳴子団地第80棟001号室 NPO法人 たすけあい名古屋内	090-8545-9335	979-6448
21 NPO法人 市民福祉ネットワークみえ	514-0038	三重県津市西古河町17-24	059-229-0880	229-4880
22 関西STS連絡会	556-0012	大阪府大阪市浪速区敷津東3-6-10	06-4396-9189	4396-9189
23 兵庫県移送サービスネットワーク	674-0064	兵庫県明石市大久保町江井島392-2	078-946-6711	947-8875
24 とっとり移動支援ネットワーク	683-0064	鳥取県米子市道美町2-126桑本ビル1階 NPO法人すてっぷ内	0859-32-5140	32-5140
25 NPO法人 移動ネットおokayama	719-3701	岡山県新見市哲西町矢田3604 NPOきらめき広場内	0867-94-2143	94-2100
26 山口県ハンディキャップ連絡会	743-0061	山口県光市小周防1658-1	0833-76-0550	76-0551
27 市民福祉団体全国協議会福岡	839-0801	福岡県久留米市宮ノ陣町 大社429-7 久留米たすけあいの会内	0942-35-6382	35-6382
28 さが福祉移動サービスネットワーク	840-0033	佐賀県佐賀市光1丁目9-17	0952-41-8422	41-8422

(2) 役立つWEBサイト

法律関係

国土交通省ホームページ	http://www.mlit.go.jp/
国土交通省所管法令等一覧	http://www.mlit.go.jp/hourei/hourei.html
e-Gov（イーガブ） 行政への電子申請のためのポータルサイト	http://www.e-gov.go.jp/
国土交通大臣認定講習実施機関一覧	http://www.mlit.go.jp/common/000046782.pdf
厚生労働省ホームページ	http://www.mhlw.go.jp/
厚生労働省法令等データベース	http://www.hourei.mhlw.go.jp/hourei/index.html

事故実態

国土交通省自動車総合安全情報	http://www.mlit.go.jp/jidosha/anzen/index.html
自動車運送事業に係る交通事故要因分析（平成18年度）の結果	http://www.mlit.go.jp/kisha/kisha07/09/090427_2_.html
警察庁統計	http://www.npa.go.jp/toukei/index.htm

安全運転

国土交通省自動車総合安全情報	http://www.mlit.go.jp/jidosha/anzen/index.html
交通安全マップ（警察庁・国土交通省作成）	http://www.kotsu-anzen.jp/
自動車事故対策機構（運転者適性診断、運輸安全マネジメント）	http://www.nasva.go.jp/index.html
日本自動車連盟（危険予知体験コーナー）	http://www.jaf.or.jp/safety/kiken/fr/f_index.htm
高齢者の交通事故を防止する安全運転ガイド	http://koureisya.11joho.biz/

福祉車両

日本自動車工業会	http://www.jama.or.jp/welfare/
----------	---

福祉車両に関する税制

日本自動車振興会 行政・公的機関による支援	http://www.jama.or.jp/welfare/support/index.html
-----------------------	---

救急救命講習

東京救急協会（AED含む）	http://www.teate.jp/k_kousyu/index.html
---------------	---

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等	http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/shinsho/tosho/tosho/sm_hyosi/sm_mokuji/index.html
---------------------------------	---

コミュニケーション支援

明治安田こころの健康財団（支援用ボード）	http://www.my-kokoro.jp/communication/index.shtm
共用品推進機構（支援用絵記号）	http://www.kyoyohin.org/06_accessible/060100_jis.php#ekigo

バリアフリー

交通エコロジー・モビリティ財団 らくらくおでかけネット	http://www.ecomo-rakuraku.jp/rakuraku/index/
高齢者・障害者等の公共交通機関不便さデータベース	http://www.ecomo.or.jp/barrier_free/fubensa/index.html

移動サービス団体・事業者リスト等

全国移動サービスネットワーク	http://www.zenkoku-ido.net/
----------------	---

(3) 運輸支局一覧

名称	〒	所在地	電話番号	FAX 番号
北海道運輸局	札幌庁舎 060-0042	札幌市中央区大通西 10 札幌第二合同庁舎	(011)290-2711	(011)290-2701
北海道運輸局	小樽庁舎 047-0007	小樽市港町 5-3 小樽港湾合同庁舎	(0134)27-7172	(0134)33-5992
札幌運輸支局	065-0028	札幌市東区北 28 条東 1-1-1	(011)731-7166	(011)712-2405
函館運輸支局	本庁舎 041-0824	函館市西栢町 555-24	(0138)49-8862	(0138)49-1042
函館運輸支局	海岸町庁舎 040-0061	函館市海岸町 24-4 函館港湾合同庁舎	(0138)42-5732	(0138)41-4634
旭川運輸支局	本庁舎 070-0902	旭川市春光町 10-1	(0166)51-5271	(0166)54-4755
旭川運輸支局	稚内庁舎 097-0023	稚内市開運町 2-2-1 稚内港湾合同庁舎	(0162)23-5047	(0162)24-3435
室蘭運輸支局	本庁舎 050-0081	室蘭市日の出町 3-4-9	(0143)44-3011	(0143)44-4019
室蘭運輸支局	入江町庁舎 051-0023	室蘭市入江町 1 室蘭地方合同庁舎	(0143)23-5001	(0143)23-8408
釧路運輸支局	084-0906	釧路市鳥取大通 6-2-13	(0154)51-2522	(0154)51-6523
帯広運輸支局	080-2459	帯広市西 19 条北 1-8-4	(0155)33-3286	(0155)36-2669
北見運輸支局	090-0836	北見市三輪 23-2	(0157)24-7631	(0157)61-8248
東北運輸局	983-8537	仙台市宮城野区鉄砲町 1 仙台第四合同庁舎	(022)299-8851	(022)299-8874
青森運輸支局	030-0843	青森市浜田字豊田 139-13	(017)739-1501	(017)739-1505
岩手運輸支局	本庁舎 020-0891	岩手県紫波郡矢巾町流通センター南 2-8-5	(019)638-2154	(019)638-5488
岩手運輸支局	宮古庁舎 027-0021	宮古市藤原 3-114-2 宮古港湾合同庁舎	(0193)62-3500	(0193)63-7650
宮城運輸支局	983-8540	仙台市宮城野区扇町 3-3-15	(022)235-2517	(022)231-5377
秋田運輸支局	010-0816	秋田市泉字登木 74-3	(018)863-5811	(018)862-9907
山形運輸支局	本庁舎 990-2161	山形市大字漆山字行段 1422-1	(023)686-4711	(023)686-5012
山形運輸支局	酒田庁舎 998-0036	酒田市船場町 2-5-43 酒田港湾合同庁舎	(0234)22-0084	(0234)22-0700
福島運輸支局	本庁舎 960-8165	福島市吉倉字吉田 54	(024)546-0345	(024)545-1561
福島運輸支局	小名浜庁舎 971-8101	いわき市小名浜字辰巳町 38-3	(0246)54-2311	(0246)53-2263
関東運輸局	231-8433	横浜市中区北仲通 5-57 横浜第二合同庁舎	(045)211-7204	(045)201-8806
茨城運輸支局	310-0844	水戸市住吉町 353	(029)247-5348	(029)248-4773
栃木運輸支局	321-0169	宇都宮市八千代 1-14-8	(028)658-7011	(028)659-2416
群馬運輸支局	371-0007	前橋市上泉町 399-1	(027)263-4440	(027)261-0032
千葉運輸支局	261-0002	千葉市美浜区新港 198	(043)242-7336	(043)244-0760
埼玉運輸支局	331-0077	さいたま市西区大字中釘 2154-2	(048)624-1835	(048)624-1028
東京運輸支局	本庁舎 140-0011	東京都品川区東大井 1-12-17	(03)3458-9231	(03)3471-6320
東京運輸支局	青海庁舎 135-0064	東京都江東区青海 2-56 東京港湾合同庁舎	(03)5530-2320	(03)5530-2331
神奈川運輸支局	224-0053	横浜市都筑区池辺町 3540	(045)932-6800	(045)932-3228
山梨運輸支局	406-0034	笛吹市石和町唐柏 1000-9	(055)261-0880	(055)263-1418
北陸信越運輸局	950-8537	新潟市中央区万代 2-2-1 新潟合同庁舎	(025)244-6111	(025)244-6119
新潟運輸支局	950-0961	新潟市中央区東出来島 14-26	(025)285-3123	(025)285-0473
長野運輸支局	381-8503	長野市西和田 1-35-4	(026)243-4384	(026)244-1462
富山運輸支局	本庁舎 930-0992	富山市新庄町馬場 82	(076)423-0894	(076)423-5509
富山運輸支局	伏木庁舎 933-0105	高岡市伏木錦町 11-15 伏木港湾合同庁舎	(0766)44-1367	(0766)44-1368
石川運輸支局	本庁舎 921-8011	金沢市入江 3-153	(076)291-0531	(076)292-0129
石川運輸支局	七尾庁舎 926-0015	七尾市矢田新町二部 172 七尾港湾合同庁舎	(0767)53-1120	(0767)54-8120
中部運輸局	460-8528	名古屋市中区三の丸 2-2-1 名古屋合同庁舎 1 号館	(052)952-8002	(052)961-7377
愛知運輸支局	454-8558	名古屋市中川区北江町 1-1-2	(052)351-5311	(052)369-2997
静岡運輸支局	本庁舎 422-8004	静岡市駿河区国吉田 2-4-25	(054)261-2939	(054)262-4179
静岡運輸支局	清水庁舎 424-0922	静岡市清水区日の出町 9-1 清水港湾合同庁舎	(054)352-0175	(054)355-0432
岐阜運輸支局	501-6133	岐阜市日置江 2648-1	(058)279-3716	(058)270-1061
三重運輸支局	本庁舎 514-0303	津市雲出長常町字六ノ割 1190-9	(059)234-8411	(059)238-1281
三重運輸支局	四日市庁舎 510-0001	四日市市千歳町 5-1 四日市港湾合同庁舎	(059)352-2033	(059)359-2663
福井運輸支局	本庁舎 918-8023	福井市西谷 1-1402	(0776)34-1600	(0776)34-2028
福井運輸支局	敦賀庁舎 914-0079	敦賀市港町 7-15 敦賀港湾合同庁舎	(0770)22-0003	(0770)21-2198

名称	〒	所在地	電話番号	FAX 番号
近畿運輸局		大阪府中央区大手前 4-1-76 大阪合同庁舎 4 号館	(06)6949-6404	(06)6949-6458
大阪運輸支局		寝屋川市高宮米町 12-1	(072)821-9176	(072)821-5507
京都運輸支局	本庁舎	京都市伏見区竹田向代町 37	(075)681-1427	(075)681-1795
京都運輸支局	舞鶴庁舎	舞鶴市下福井 901 舞鶴港湾合同庁舎	(0773)75-0616	(0773)75-0617
奈良運輸支局		大和郡山市額田部北町 981-2	(0743)59-2151	(0743)23-0023
滋賀運輸支局		守山市木浜町 2298-5	(077)585-7253	(077)584-2079
和歌山運輸支局	本庁舎	和歌山市湊 1106-4	(073)422-2130	(073)435-1771
和歌山運輸支局	築港庁舎	和歌山市築港 6-22-2 和歌山港湾合同庁舎	(073)422-0606	(073)422-8310
神戸運輸監理部	本庁舎	神戸市中央区波止場町 1-1 神戸第二地方合同庁舎	(078)321-3141	(078)321-3140
神戸運輸監理部	魚崎庁舎	神戸市東灘区魚崎浜町 34-2	(078)453-1106	(078)431-8761
中国運輸局		広島市中区上八丁堀 6-30 広島合同庁舎 4 号館	(082)228-3434	(082)227-9797
広島運輸支局		広島市西区観音新町 4-13-13-2	(082)233-9166	(082)295-3508
鳥取運輸支局	本庁舎	鳥取市丸山町 224	(0857)22-4154	(0857)22-4140
鳥取運輸支局	境庁舎	境港市昭和町 9-1 境港港湾合同庁舎	(0859)42-2169	(0859)42-2160
島根運輸支局		松江市馬場町 43-3	(0852)38-8111	(0852)37-2030
岡山運輸支局	本庁舎	岡山市藤原 24-1	(086)273-2296	(086)271-1781
岡山運輸支局	玉野庁舎	玉野市宇野 1-8-2 玉野港湾合同庁舎	(0863)31-4266	(0863)32-4829
山口運輸支局	本庁舎	山口市宝町 1-8	(083)922-5335	(083)923-1036
山口運輸支局	徳山庁舎	周南市徳山港町 6-35 徳山港湾合同庁舎	(0834)21-0180	(0834)32-4094
四国運輸局	松島町庁舎	高松市松島町 1-17-33 高松第二地方合同庁舎	(087)835-6351	(087)831-5286
四国運輸局	朝日町庁舎	高松市朝日新町 1-30 高松港湾合同庁舎	(087)825-1171	(087)823-8846
徳島運輸支局	本庁舎	徳島市万代町 3-5-2 徳島第二地方合同庁舎	(088)622-7622	(088)654-0790
徳島運輸支局	応神町庁舎	徳島市応神町応神産業団地 1-1	(088)641-4811	(088)641-4814
香川運輸支局		高松市鬼無町佐藤 20-1	(087)882-1357	(087)882-4033
愛媛運輸支局		松山市森松町 1070	(089)956-9957	(089)957-9035
高知運輸支局	本庁舎	高知市棧橋通 5-4-55 高知港湾合同庁舎	(088)832-1175	(088)831-0457
高知運輸支局	大津庁舎	高知市大津乙 1879-1	(088)866-7311	(088)866-7310
九州運輸局		福岡市博多区博多駅東 2-11-1 福岡合同庁舎新館	(092)472-2312	(092)471-7192
福岡運輸支局	本庁舎	福岡市東区千早 3-10-40	(092)673-1190	(092)681-8090
福岡運輸支局門司	港庁舎	北九州市門司区西海岸 1-3-10 門司港湾合同庁舎	(093)322-2700	(093)322-2711
佐賀運輸支局	本庁舎	佐賀市若楠 2-7-8	(0952)30-7271	(0952)30-7287
佐賀運輸支局	唐津庁舎	唐津市二夕子 3-216 唐津港湾合同庁舎	(0955)72-3009	(0955)72-3002
長崎運輸支局	本庁舎	長崎市松が枝町 7-29 長崎港湾合同庁舎	(095)822-0010	(095)827-4869
長崎運輸支局	東長崎庁舎	長崎市中里町 1368	(095)839-4747	(095)839-4154
熊本運輸支局	本庁舎	熊本市東町 4-14-35	(096)369-3188	(096)365-5695
熊本運輸支局	三角庁舎	熊本県宇土郡三角町三角浦 1160 三角港湾合同庁舎	(0964)52-2069	(0964)52-2033
大分運輸支局	本庁舎	大分市大州浜 1-1-45	(097)558-2235	(097)558-9820
大分運輸支局	海原庁舎	大分市海原地浜 916-5 大分港湾合同庁舎	(097)521-2010	(097)521-2079
宮崎運輸支局		宮崎市本郷北方 2735-3	(0985)51-3824	(0985)51-3956
鹿児島運輸支局	本庁舎	鹿児島市泉町 18-2 鹿児島港湾合同庁舎	(099)222-5660	(099)224-9805
鹿児島運輸支局	谷山港庁舎	鹿児島市谷山港 2-4-1	(099)261-9191	(099)551-9169
沖縄総合事務局運輸部		那覇市おもろまち 2-1-1 那覇第二地方合同庁舎 2 号館	(098)866-1836	(098)860-2369
陸運事務所		浦添市港川 512-4	(098)877-5140	(098)876-7233
宮古運輸事務所		宮古島市平良字下里 1037-1	(0980)72-4990	(0980)73-3861
八重山運輸事務所		石垣市真栄里 863-15	(0980)82-4772	(0980)83-5065

8. 用語集～一層の理解を深めるために

本用語集は、今後、生活支援サービスに取り組む上で折りに触れて目にする福祉に関する主な用語を例示しました。興味のある分野をみつける、あるいは深く学ぶ際のきっかけにしてください。

地域福祉に関する用語

社会福祉法

社会福祉を目的とする事業の全分野における共通的基本事項を定めた法律です。社会経済環境の大きな変化とともに社会福祉のあり方も根本的な見直しが必要になったことから 1951年（昭和26年）に制定された社会福祉事業法の改正法として、2000年（平成12年）6月に施行されました。

地域福祉の重要性の高まりを背景に、社会福祉法の基本理念規定では、「地域福祉の推進」が掲げられ、①施設入所中心から在宅や地域を基盤とした福祉へ、②行政施策に依存する福祉から市民や住民参加の福祉へ、というこれからの社会福祉の方向性が示されました。

地域福祉計画

社会福祉法では、市町村が策定する地域福祉の推進に関する計画（市町村地域福祉計画）と、都道府県による市町村地域福祉計画を支援する計画（都道府県地域福祉支援計画）を策定することを規定しています。

市町村地域福祉計画は、地域住民等の参加を得て、地域の生活課題とそれに必要なサービスの内容や量等を明らかにし、提供する体制を計画的に整備することを内容とする計画です。

各自治体の地域福祉計画の内容を知ること、地域における生活支援サービスへの期待や果たすべき役割を考えることにつながります。

地域福祉活動計画

住民、ボランティア、ボランティアグループ、NPO 法人、社会福祉法人、その他福祉サービスを経営する者、民生委員・児童委員、さらに、関連領域の関係者が参加し、相互協力して策定する地域福祉の推進を目的とした「民間の活動・行動計画」です。

特定非営利活動促進法（NPO 法）

ボランティア活動などの社会貢献活動を行う、営利を目的としない団体（NPO（Non Profit Organization））に法人格を付与すること等により、活動の健全な発展を促進することをねらいとした法律です。

1998年（平成10年）に施行され、簡易な手続きで法人格を取得できる仕組みを定めています。自由な法人運営を尊重し、情報公開を通じた市民の選択・監視を前提に、所轄庁の関与が極力抑制された制度となっている点が大きな特徴です。生活支援サービス団体を運営する中で、NPO法人の取得を検討する際に関わってきます。

ボランティアセンター

ボランティア・市民活動へ住民参加を広く呼びかけ、ボランティアとボランティアを必要とする人の受付、調整・紹介を行ったり、住民の幅広いニーズに応える新しいボランティア・市民活動のプログラム開発・普及、ボランティア・市民活動グループへの支援等を行っています。ほとんどの社会福祉協議会に設置されていますが、社会福祉協議会以外が運営しているものも少なくありません。

近年は、「ボランティア・市民活動センター」という名称を使用しているところもあります。

NPO支援センター

幅広い分野のNPO団体・組織の支援を行っています。研修会の開催、相談・コンサルティング、企業などの支援者との仲介、NPOのための会場・備品提供といったNPOの活動を支えるための事業を実施し、プログラム開発などを行っているところもあります。

民生委員・児童委員

民生委員は、社会福祉の増進を目的として、民生委員法により設置されている民間のボランティアです。社会福祉を業務とする行政機関と連携・協力しながら、担当する区域の住民の生活の見守りや、住民の生活の相談対応等を行っています。また、民生委員は児童福祉法（第16条第2項）に基づき児童委員を兼ねており、地域の子どもたちが元気に安心して暮らせるように、子どもたちを見守り、子育ての不安や妊娠中の心配ごとなどの相談・支援等を行っています。

家事援助、生活援助

在宅生活を支えるため、掃除・洗濯・買い物・食事の準備など、日常の家事を手伝うことです。単に家事を代行するのではなく、利用者ができることを尊重し、それをサポートしていくことに主眼が置かれています。

なお、介護保険では「生活援助」という名称で呼ばれ、訪問介護サービスの1つとして提供されています。

デイサービス

在宅の要介護等高齢者や障害児・者を受け入れ、日常生活の援助等を行う事業です。利用者はデイサービスセンター等に通い、健康チェック、日常動作訓練（裁縫や折り紙など）、入浴、レクリエーションなどを行います。住民参加型在宅福祉サービスの場合は、要介護認定を受けていない人も対象としていることが多いです。高齢者の場合は、介護保険法の居宅サービスの1つとして位置づけられています。

地域通貨

法定通貨ではなく、地域コミュニティが独自に発行する通貨です。特定のコミュニティ内のみで流通し、お互いにモノやサービスのやり取りをするときに使われます。例えば、話し相手や草取りなどの助け合いに対して、お礼として地域通貨を支払うなどの使い方があります。無償では依頼しにくかったちょっとしたサービスが受けやすくなるとともに、今まで接点を持つ機会の少なかった住民同士がふれあう機会を増やすなどの効果が期待されています。

高齢者福祉に関する用語

老人福祉法

高齢者の心身の健康の保持や生活の安定のために必要な対策を講じ、高齢者の福祉を図ることを目的とした法律で、1963年（昭和38年）に施行されました。主な福祉サービスの見込み量を明らかにし、必要なサービスを提供する体制を整備するための市町村老人福祉計画の策定を定めています。

介護保険法

要介護者等が尊厳を保持し、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、必要な保健医療・福祉サービスの給付を行う介護保険制度を設けることを規定した法律です。1997年（平成9年）に成立し、2000年（平成12年）に介護保険制度がスタートしました。介護保険は、社会保険方式によって介護を支える制度であり、その導入により措置制度から、利用者とサービス提供事業者との契約にもとづくサービス利用制度へと移行しました。

高齢者を対象とした生活支援サービスを実施する際は、介護保険との兼ね合いを意識する必要があります。

介護予防

2006年（平成18年）4月の改正介護保険法において導入された考え方で、①要介護状態

になるのをできる限り防ぐ（遅らせる）こと、②現在すでに要介護状態の場合は、状態がそれ以上悪化しないようにする（改善を図る）こと、の両方をさします。生活支援サービスがめざす方向とも関係します。

なお、制度としてはそれらを推進するため、認定を受けていないか、あるいは非該当（自立）判定の人を対象に市区町村主体で実施する「介護予防事業」と、「要支援（1・2）」認定の人を対象に介護保険から給付が行われる「予防給付」の2つの取り組みを行っています。

ケアプラン（介護サービス計画）

要介護者が在宅で自立した生活を行うための援助を目的として、心身の状況や環境などを総合的に評価して生活全般のニーズを把握し、介護保険サービス等をいつ、どれだけ利用するかを決める計画です。

生活支援サービス団体には、必要に応じてケアプランを作成する介護支援専門員（ケアマネジャー）と連携し、利用者にとって望ましいサービス提供の形を考えるなどの対応が求められます。

ケアマネジャー（介護支援専門員）

介護保険法に基づき、介護保険サービスを受ける要支援者・要介護者が、適切かつ効果的にサービスが受けられるよう、介護サービス計画（ケアプラン）を立てたり、介護サービス提供者・施設と、サービス利用者・家族との連絡調整にあたっています。

地域包括支援センター

地域住民が要介護状態になることを予防するとともに、保健・福祉・医療が連携して地域包括ケアを提供するために、総合的なマネジメントを行う機関です。2006年（平成18年）4月の改正介護保険法において各市町村に設置が義務づけられました。

総合相談支援や権利擁護、介護予防マネジメントを通じて、住民の生活課題を把握し、生活支援サービスを含めた様々な社会資源と連携して課題解決を支援しています。

障害者福祉に関する用語

障害者自立支援法

障害者の地域生活と就労を進め、自立を支援する観点から、障害種別にかかわらず福祉サービスを一体的に提供する仕組みを設けることを規定した法律です。2005年（平成17年）に成立し、翌年に施行されました。同法では、利用者のニーズや障害の程度に応じたサービスが提供されるよう、給付体系等を整理しています。

また、地域での暮らしを実現するために各自治体がボランティア育成、移動や家事支援等の事業に取り組む「地域生活支援事業」が創設されました。障害者を対象とした生活支援サービスを行う際は、各自治体の地域生活支援事業との関わりを考慮することが望ましいでしょう。

障害者計画

2004年（平成16年）の障害者基本法改正により、都道府県・市町村が策定を義務付けられるようになりました。障害者のための施策に関する基本的な計画と位置づけられているものです。障害者施策の基本理念や基本目標、施策の重点課題（地域福祉・在宅福祉への移行、障害の重度化・障害者の高齢化への対応）等の基本的な考え方を設定することが求められています。

児童福祉に関する用語

次世代育成支援対策推進法

次代の社会を担う子どもが健やかに生まれ、育成される環境の整備を進めるために、2003年（平成15年）に成立、2005年（平成17年）に施行された法律です。

次世代育成に関する国、地方公共団体、事業主及び国民の責務を明らかにし、地方公共団体に対しては市町村行動計画及び都道府県行動計画を、301人以上（平成23年4月以降は101人以上）の従業員のいる企業に対しては、「一般事業主行動計画」の策定を義務付けています。

次世代育成支援対策推進行動計画

地方公共団体および事業主が策定する、住民や従業員の仕事と子育ての両立を支援するための環境の整備等に関する計画です。地域における子育ての支援、母親や乳幼児の健康の確保・増進、教育環境の整備、子育て家庭に適した住宅や居住環境の確保、職業生活と家庭生活との両立の推進等の取り組みを定めることが求められています。

サービス利用者の視点や地域における社会資源の効果的な活用の視点が盛り込まれるとともに、子育て支援を行う団体等との連携も触れられています。

地域子育て支援拠点

地域全体で子育てを支援する基盤の形成を図るため、育児不安等についての相談指導、子育てサークル等への支援などを通して、地域の子育て家庭に対する育児支援を行うことを目的とした子育て支援拠点です。1993年（平成5年）度に事業が創設され、新エンゼル

プラン等に基づき数を増やしてきた結果、全国に約7,000か所設置（平成20年度）されています。

ファミリーサポートセンター

子育てに関する援助（一時預かりなど）を受けることを希望する人と、援助を行うことを希望する人がともに会員となり、会員同士のマッチングを行う会員組織をさします。1994年（平成6年）から、労働省（当時）により「仕事と育児両立支援特別援助事業」として開始されました。

設立・運営は市区町村が行ってきましたが、近年は社会福祉法人やNPO法人に委託するところも見られます。現在、実施市区町村数は570市区町村（平成20年度）、会員数は、援助を受けたい会員256,787人、援助を行いたい会員88,107人、両方会員33,945人（会員数はいずれも平成19年度末現在*）となっています。

※厚生労働省社会保障審議会少子化対策特別部会（第28回、平成21年10月13日開催）資料3-2「すべての子育て家庭に対する支援について（参考資料）」より

9. 高齢者地域活動推進者養成支援事業「企画運営委員会」構成団体

名称	住民参加型在宅福祉サービス団体全国連絡会
所在地	〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル 社会福祉法人 全国社会福祉協議会 地域福祉部/全国ボランティア活動振興センター内
TEL	03-3581-4656 (全国ボランティア活動振興センター)
HP	http://www3.shakyo.or.jp/cdvc/jusan/index.html

名称	全国老人給食協力会
所在地	〒156-0054 東京都世田谷区桜丘4-13-21
TEL	03-5426-2547
HP	http://www.mow.jp

名称	特定非営利活動法人 全国移動サービスネットワーク
所在地	〒156-0055 東京都世田谷区船橋1-1-2 山崎ビル204号
TEL	03-3706-0626
HP	http://www.zenkoku-ido.net/

名称	特定非営利活動法人 市民福祉団体全国協議会
所在地	〒105-0011 東京都港区芝公園2-6-8 日本女子会館1階
TEL	03-6809-1091
HP	http://www.seniornet.ne.jp

名称	宅老所・グループホーム全国ネットワーク
所在地	〒981-0932 宮城県仙台市青葉区木町16-30 シンエイ木町ビル1階 特定非営利活動法人 全国コミュニティライフサポートセンター内
TEL	022-727-8731
HP	http://www.clc-japan.com/takurousyo_net/

名称	財団法人 全国老人クラブ連合会
所在地	〒100-8917 東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル
TEL	03-3581-5658
HP	http://www4.ocn.ne.jp/~zenrou/

名称	財団法人 さわやか福祉財団
所在地	〒105-0011 東京都港区芝公園2-6-8 日本女子会館7階
TEL	03-5470-7751
HP	http://www.sawayakazaidan.or.jp

名称	日本生活協同組合連合会
所在地	〒150-8913 東京都渋谷区渋谷3-29-8 コーププラザ
TEL	03-5778-8111 (総務部)
HP	http://jccu.coop/

9. 高齢者地域活動推進者養成支援事業「企画運営委員会」構成団体

名称	全国農業協同組合中央会
所在地	〒100-6837 東京都千代田区大手町1-3-1 JAビル
TEL	03-6665-6000 (総務部)
HP	http://www.zenchu-ja.or.jp/

名称	日本商工会議所
所在地	〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-2-2 東京商工会議所ビル6階
TEL	03-3283-7823 (代表)
HP	http://www.jcci.or.jp/

名称	特定非営利活動法人 日本NPOセンター
所在地	〒100-0004 東京都千代田区大手町2-2-1 新大手町ビル245
TEL	03-3510-0855
HP	http://www.jnpoc.ne.jp

名称	東京ボランティア・市民活動センター
所在地	〒162-0823 東京都新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ10階
TEL	03-3235-1171
HP	http://www.tvac.or.jp/

名称	社会福祉法人 大阪ボランティア協会
所在地	〒553-0006 大阪市福島区吉野4-29-20 大阪NPOプラザ100号 【福島区事務所 (本部)】
TEL	06-6465-8391 (代表)
HP	http://www.osakavol.org/

名称	社会福祉法人 全国社会福祉協議会
所在地	〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル
TEL	03-3581-4655・4656 (地域福祉部・全国ボランティア活動振興センター)
HP	http://www.shakyo.or.jp/

特定非営利活動法人全国移動サービスネットワーク

移動サービスを提供している市民活動団体等が、全国的に連携して共通の問題解決を図り、いつでも、誰でも、どこでも出かけることのできる社会の実現を目的に発足。

日常生活において自由に移動する権利を基本的人権の一部と考え、「移動の権利」がすべての人に平等に保障される交通システムのあり方を、全国の移動サービス団体による実践の中から提言している。

また、全国ネットワークを構築し、行政や公共交通機関等、移動自由な社会をめざす多くの人たちと連携しながら、各地で発生する移動の問題解決に積極的に取り組んでいる。

生活支援サービス立ち上げマニュアル

3

移動サービス

平成22年3月発行

監 修／特定非営利活動法人 全国移動サービスネットワーク
〒156-0055 東京都世田谷区船橋1-1-2 山崎ビル204号
TEL：03-3706-0626
URL：http://www.zenkoku-ido.net

発 行／社会福祉法人 全国社会福祉協議会
〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル
TEL：03-3581-4655・4656（地域福祉部・全国ボランティア活動振興センター）
URL：http://www.shakyo.or.jp/

