

令和元年度第 1 回横浜市福祉有償移動サービス運営協議会議事録

| | |
|------|--|
| 日 時 | 令和元年 6 月 7 日（金）10 時 00 分～11 時 30 分 |
| 開催場所 | 関内中央ビル 5 階特別会議室 |
| 出席者 | 小島委員、片山委員、熊坂委員、高橋委員、北川委員、水野委員、西尾委員、深井委員、工藤優子委員、山野上委員、藤井委員、正委員、高橋委員代理（国土交通省神奈川運輸支局 小泉委員の代理）、霧生委員 |
| 欠席者 | 岡村委員 |
| 開催形態 | 公開（傍聴者 1 名） |
| 議 題 | <p>1 開会</p> <p>2 協議事項</p> <p>（1）道路運送法第 79 条登録団体の新規登録申請に係る協議（1 団体）</p> <p>（2）道路運送法第 79 条登録団体の運賃変更に係る協議（1 団体）</p> <p>（3）道路運送法第 79 条登録団体の更新登録申請に係る協議（7 団体）</p> <p>3 報告事項</p> <p>（1）道路運送法第 79 条登録団体の変更報告について</p> <p>（2）事故報告（3 団体）について</p> <p>（3）福祉有償移動サービスにおける安全確保の確認について</p> <p>（4）平成 30 年度第 3 回横浜市福祉有償移動サービス運営協議会議事録について</p> <p>（5）福祉有償移動サービス実施団体の横浜市ホームページへの掲載について</p> <p>（6）その他</p> |
| 決定事項 | <p>決定事項</p> <p>・協議事項(1)から(3)までについて合意</p> |
| 議 事 | <p>1 開会</p> <p>2 協議事項</p> <p>（1）道路運送法第 79 条登録団体の新規登録申請に係る協議（1 団体）</p> <p>（山野上委員）この団体の利用者は放課後デイサービス等の利用者ということだが、今回申請するのは通所送迎ではなく利用者が出かける際に利用することを想定しているのか。</p> <p>（事務局）利用者の一般的な送迎を想定している。将来的には障害福祉サービスの中で通学支援等を行いたいと考えているが、現在は実施していないのでまずは福祉有償運送の手続きを行いたいということである。</p> <p>（山野上委員）仕組みとしては、施設送迎にあたるので登録の必要はないが、将来的なことを考え今回申請されたということか。</p> <p>（事務局）その通り。</p> <p>（山野上委員）最近、申請が増えてきている。施設送迎でこの登録許可を取らなければ送迎ができないと思われている方もいる。そうすると負担が大きくなってしまい送迎ができなくなってしまうため、その点を確認したかった。</p> <p>（西尾会長）それでは、この新規登録申請について合意を得られたということによ</p> |

ろしいか。

(委員) 異議なし。

(2) 道路運送法第79条登録団体の運賃変更に係る協議(1団体)

(熊坂委員) 3団体について説明があったが、特定非営利活動法人すずらんは金沢区にあるということだが、他の2団体はどこにあるのか。

(事務局) 特定非営利活動法人ワーカーズ・コレクティブオリーブは金沢区、社会福祉法人たすけあい泉は泉区である。

(山野上委員) 社会福祉法人たすけあい泉の介助料は単位がないが時間制か。

(事務局) 1回の料金である。

(西尾会長) では、この3団体の運賃の変更申請について、合意が得られたということよろしいか。

(委員) 異議なし。

(3) 道路運送法第79条登録団体の更新登録申請に係る協議(7団体)

(北川委員) 資料7-5の医療法人桃潤会の法人事業にあるケアサポート宮前の住所が横浜市宮前区となっているが川崎市ではないか。

(事務局) 記載ミスである。訂正させていただく。

(熊坂委員) 団体が更新をする際に、もうひとつ視点を持っていた方がよい。登録期間中に事故等はなかったか、利用者からのクレーム等はあがっていたのかを聞き取る必要がある。更新を拒否するものではないが、こういう点を改善したほうが良いなどの意見を提案する重要な機会だと思う。一生懸命に実施している団体と、少ないとは思いますが、そこそこ事業を行ない、ちょっとした事故等の報告はしなくてもよいと考えている団体が同一に扱われているというのはおかしいと利用者の中でも憤慨している人がいると聞いている。

(事務局) 事故報告については、重大な事故については報告・提出を求めている。報告があった際は、事務局として精査し確認を行っている。今回も更新登録をする団体には、書類提出の際に来庁してもらい、団体の様子や利用者からのクレーム等のヒアリングも行っている。今後、そのヒアリングで報告できる内容があれば、この協議会で報告を行っていきたいと思っている。またその中で改善につながるがあれば、横浜市としても積極的に情報共有していきたいと思う。

(西尾会長) 今回の協議会で「報告事項」で事故報告があると思うが、クレームについてはどうか。利用者から団体に直接くるもの、横浜市にくるものがあると思う。

(事務局) 事故については報告がある。クレームについては(団体ごとに)3年に1回のペースではあるが、団体を訪問し指導している中でクレームがあったかどうかの確認は行っている。今回更新対象の団体に関しては、訪問の際にクレームや重大な事故の発生等はないことを確認している。横浜市にクレーム等の連絡があれば対応すると思うが、今まではそのよ

うなことはなかった。

(熊坂委員) クレーム等窓口は、横浜市のだこの部署になるのか。

(事務局) クレームについては、各団体で苦情処理体制を整えている。

(熊坂委員) 団体にやる気がなく、利用者が悪いと言われて終わってしまうケースもある。過去に、送迎中に車椅子の固定を忘れスロープから滑り落ちて頭を打ったということがあった。団体の報告書には、車椅子が悪かったと書いてあった。警察にも同様の報告をし、団体としてきちんとした仕事をしていると話していた。12月26日の送迎で起こった事故で、相談をしようと区役所に電話をしたが、年末で連絡が取れず、年明けに横浜市の健康福祉局に何度も連絡をしたが解決に至らなかった。その事故を起こした団体は、再度更新をした。団体にいくらクレームを入れても、対応してもらえなかった。事故でけがをした。場合によってはその事故で死に至ることもある。自分の属している団体の中では、このような利用者からの話をよく聞くが、表には出ない。この事故の際は警察に対応を求め、警察による現場検証等を行い、その団体は警察に対しては始末書を提出して終わった。このようなことが聞いているだけでも20件程度あるが、横浜市にお願いをしても対応してくれない。団体が改善策を講じたかのチェックもしない。これでは事故は減らない。データを集めた20件の中には、本当に重症なケースが1件あったが、再度その団体は更新登録を行った。身体障害者だけでなく、発達障害者等の移動困難な人が利用する。意思表示が難しい利用者もいる中で、行政は厳しい視点を持ち、団体も同じだが、そのように実施していかないと重大な事故が起きてしまう。更新の際は必ず事故やクレームの確認を行うことが必要である。普段は苦情窓口の担当者が利用者の声を聞くという体制が必要である。先ほどの事故の際は、担当部署の人が長い時間をかけて一生懸命に状況等と聞いてくれたが、それが次につながらない。これは行政が貴重な機会を潰しているのではないかと思うので、こういう機会を活かしていただきたい。

(事務局) 一般的に障害福祉サービスでお子さんが利用する場合、親の立場では強く言えない場合があると思う。苦情等の窓口の体制については、国からの権限移譲もあったので、横浜市としてどのように対応するかは整理させていただき、報告できることがあれば報告させていただきたい。

(西尾会長) 更新に限らず、利用者からのクレーム等は日々の運行に活かしていかなければならないと思う。

(山野上委員) 資料7-3の公益社団法人北汲沢地域総合福祉活動委員会、この団体は道路運送法が改正になる前に地区社協の民生委員が助け合いで行ってきたが、法が改正になって活動を止められた。数年が経ち地域のニーズがあり、団体にも実施する力があったので福祉有償運送を再度開始した。その団体が公益社団になって活動を継続している。地域の力というのはすごいものであることを伝えたい。いろいろな地域がある中で、力はあるがまだ1歩足りていない地域もあると思う。本当にマンパワーが足りずサービスが足りていないところもある。苦情も飲み

込まなければいけない実態もある。

(西尾会長) この団体は、法人格を取得したのか。

(山野上委員) 最初は法人格がなかった。自治会町内会で中間法人の形で開始して、今は公益社団を取得されたことを知った。

(西尾会長) 公益社団法人の法人格を取得するのはハードルが高いように思える。

(山野上委員) 書類も多く、手続きも大変だと思う。

(西尾会長) 7団体の更新登録申請について、合意をいただけたということによろしいか。

(委員) 異議なし。

3 報告事項

(1) 道路運送法第79条登録団体の変更報告について

(特に発言なし)

(2) 事故報告(3団体)について

(工藤委員) ドライバーの年齢制限はあるのか。

(事務局) ドライバーの年齢制限についての定めはない。

(工藤委員) 高齢者ドライバーの事故が多く報道されている。年齢制限について、こちらからは言えないのか。

(事務局) 法律上では、年齢制限は行っていない。だが、団体によっては年齢制限を設けている団体もある。また運転手を募集する際は、若い方を採用できるように努力していると聞いている。

(工藤委員) 事故が起きてからでは遅いので、どのように対応しているのか知りたかった。

(西尾会長) 資料9-3の利用者は80歳と記載があるが、運転者の年齢は把握しているか。

(事務局) 今回の報告では聞いていない。

(西尾会長) 課題も多くあると思う。運転者の確保や補償の体制等、さまざまな課題があると思う。

(正委員) 1人で車に乗っている時でも事故が起こってしまう場合もあるが、利用者を乗せて運転するので、募集・採用時に持病や疾病については最低限確認する必要があるのではないかと。実際、団体も採用時には確認をしていると思うが、再度確認することは必要ではないかと思う。

(事務局) 難しい課題であると思う。職業の自由もある。この外出支援は地域福祉の支え合いの活動から始まった。近所同士の助け合いの活動であり、制限することも難しい部分もあったが、サービスがきちんと整備され、団体も利用者も増えてきている。そのサービスの質を一定の基準で確保していく必要があると思う。超高齢社会になり、担い手も高齢化している。やり方によっては担い手がいなくなってしまう場合もあるので、兼ね合いが難しい。明確な解答がある訳ではないが、非常に大きな課題であると思っている。

(西尾会長) ぜひ検討してほしい。

(山野上委員) 自分が所属している団体では70歳と定年を決めているが、現実には70歳以上の人が活動をしている。平成16年から活動を開始して、運転手も70歳越え、75歳越えになっている。団体の規定としては、70歳以上の運転者には毎年認定講習を受講して貰っている。実習を受け、他の人の判断を仰ぐということを義務付けている。他の団体の運転手にも認定講習を受講して貰っているが、社協も以前は定年が65歳だったが、70歳に変更になり、今は75歳になっている。福祉有償運送という、運送の対価がタクシー料金の半額という中で、若い人が活動していくというのは無理である。個人的には福祉有償運送の限界にきているのではないかと思う。良い機会なので、タクシー会社の採用時の基準や注意点などアドバイスをいただきたい。

(藤井委員) タクシー会社の場合は入社時に健康診断を受診することが決まっており、あとは深夜の業務もあるので年2回健康診断を実施する。結果で再検査が必要となった場合も受診させている。健康面とは別に適性診断というものもある。適性診断も70歳以上は毎年受診を義務付けているのでチェックしている。年齢については、個人タクシーは75歳と定めていると思うが、法人タクシーの場合は年齢の定めは特に設けていない。その代わりに、健康診断や適性診断で十分にチェックしていく。加齢とともに視界が狭くなる為、日昼夜行う業務から昼間の勤務に変更するなど各社工夫をしている。

(小島委員) 事故の報告もあったが、意見を聞いていると運転そのものに不安を持たれているような気がする。個人タクシーの業界では、運転免許証とは別に定期的に確認を行っている。事業所の更新の際にはNASVA（独立行政法人自動車事故対策機構）で適性診断を行っている。これは受講するということであって、運転適性や運転の癖、視野が狭くなっているなどを教えてもらえる。65歳を超えると1段階上の診断となる。若干金額も上がる。運転の適性や技術等には個人差があるので一律には言えないが、福祉有償運送の場合でも初回や年齢によって適性診断を実施し、本人に気付かせ注意喚起することは必要ではないかと思う。タクシー業界は強制であるが、福祉有償運送の場合は強制ではない。

(藤井委員) タクシーにはドライブレコーダーの取り付けが進んでおり、現在装着率が8割くらいになっている。事故が起こってしまった際には、ドライブレコーダーの記録を見て、事故が起こった際の状況等を確認する。福祉有償運送の場合も持込車両が多いのでドライブレコーダーの装着も多くあるのではないか。映像を見ることで、団体内で事故の情報共有も図れるし、重大な事故の場合に横浜市が映像の提供を求めることができると思う。ドライブレコーダーもAIが備わったものが出るという発表が近日中に行われる。今は事故が発生した後にドライブレコーダーの映像を検証しているし事故の再発防止に努める形だが、AI搭載のドライブレコーダーは車間距離不足やわき見運転等がリアルタイムで管理者に通知される。後追いで対応していたことが、かなりタ

イムリーに対応できるようになり、社内事故も含めて未然に防ぐことができるようになるのではないかと。まずはトラックやタクシー業界での利用になると思うが、将来的には安価で提供されるのではないかとと思う。

(山野上委員) 事故のあった団体からは、講師の派遣要請がある。認定講習の講師がそのドライバーと一緒に車に乗り指導することもある。利用者を守ることは当然だが、地域の助け合いなので担い手を守ることも必要である。事故等を起こした場合、その運転者は地域にいらなくなることもある。実際に地方に引っ越された人もいる。担い手を守ることも含め、この場で意見交換やアドバイスがいただけたらと思う。

(熊坂委員) ドライブレコーダーで車内の様子を確認できるようにしている障害児をもつ親は増えてきている。自分の子どもが楽しく移動をしている様子を知ることができるのも良いことだと思う。

(水野委員) ドライブレコーダーの件、事故防止の車外の利用についてはよいと思うが、車内のモニターについては有効な点と注意しなければならない点がある。事業者の場合は利用客との車内トラブル防止に有効だと思う。福祉有償運送の場合は自家用車の持込も多く、車内の映像が間違った形で流出してしまうと大変なことになってしまう。個人的に良い意味で取り付けることは問題ないが、SNS等で流出することも可能性としてゼロではない。その点を十分に承知した上で、もし必要であれば各団体の方で、個人では映像を見ることができない、取り出せないように管理を徹底する必要がある。タクシー業界、法人では車内のものに関しては管理者がしっかりと管理をし、パスワードがなければ操作できない仕組みをとっている。そこまで管理をしなければならない。

(西尾会長) 運輸支局のほうでは、運転者の研修などの情報があるのか。

(高橋委員代理) 東京都の方では福祉有償運送の制度上で、健康診断の受診を必須としている事例がある。運輸支局の方では、規定はないが団体で活動している運転者に関しては健康診断を受診していただくようお願いをしている。

(西尾会長) 安全な運行が行えるように多くの課題を共有できたと思う。

(3) 福祉有償移動サービスにおける安全確保の確認について

(工藤委員) このような訪問をし、適正に管理されていなかった場合に次回の訪問時に改善されているかなど後追いの調査はどうなっているのか。

(事務局) 現在、横浜市を運送の区域として登録をしている団体が90団体以上ある。これを3年かけて訪問するとなると3年に1度の確認になってしまうが、過去2年間で訪問した団体の中であまりにも指摘事項が多い団体に関しては、今年度再度確認のための訪問を実施する。

(工藤委員) その訪問で整備されていなかった場合はどうなるのか。

(事務局) その場合は指導方法を再度確認、見直して行きたい。

(西尾会長) 先ほどの熊坂委員の提案された内容とも関連してくる。安全な運行が行える体制がとられているかどうか、事業者であれば監査等の形にな

と思うが、そこまで厳しい内容ではないにしても、指摘された内容をどうとらえるのかという問題であると思う。

(工藤委員) 2度目の訪問で改善されていない団体に関しては、利用者を送迎するということが誠意がないと思われる。万が一、事故が起こってしまった場合にそのような団体であったら誠意がないと感じても仕方がないのかと思う。

(高橋委員代理) 運輸支局では訪問等の指導は行っていない。バスやタクシー会社とは違い、制度的に監査がない。訪問指導で実態調査をし、指導していく形が現状である。工藤委員から質問があったが、指導しても改善されていなければ、また再度訪問にいていただくというのが現状である。

(事務局) 本日多くの意見をいただいたので、その意見や課題を反映させて団体訪問をしていきたいと思う。

(4) 平成30年度第3回横浜市福祉有償移動サービス運営協議会議事録について (特に発言なし)

(5) 福祉有償移動サービス実施団体の横浜市ホームページへの掲載について

(西尾会長) 本協議会でも何度か話し合い、意見を反映して貰っている。利用者の受入状況等追加し掲載していくといくことだ。

(北川委員) 資料12-2「福祉有償移動サービス実施団体の横浜市ホームページへの掲載に係る調査票」の「5 受入可能な旅客の範囲」「二 その他肢体不自由、内部障害、知的障害、その他の障害(発達障害、学習障害を含む)を有するもの」とあるが、この中に精神障害も記載してほしい。なかなか外出することが難しいが利用する人もいるため、明記してほしい。

(事務局) 現在のものは法令に沿った形で掲載をしているが、障害の種類を追記することは可能である。変更をしていきたい。

(西尾会長) 情報が集まり次第の掲載になると思うが、いつ頃利用者が見ることができるか。

(事務局) この資料12-1にも令和元年5月確認と記載しているが、5月10日締め切りとして通知を出しているが、未提出の団体が多く現在再度の依頼をしている最中である。できれば6月中にホームページへ公開を行いたいと考えている。その後、情報が入手できた団体に関しては、追加の更新を行っていきたい。6月中を目処に公開していく予定である。

(5) その他 (特に発言なし)

(終了)

| | |
|-------------|---|
| 特記事項 | 特記事項 今回は、令和元年 11 月頃に開催予定。日時及び開催場所は、後日お知らせする。 |
|-------------|---|