

令和元年度第2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11月5日（火）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、水野委員、西尾委員、深井委員、 工藤委員、山野上委員、藤井委員、岡村委員、霧生委員、 大江委員代理（神奈川県難病団体連絡協議会 正委員の代理）、 田中委員代理（国土交通省神奈川運輸支局 小泉委員の代理）
欠席者	北川委員
開催形態	公開（傍聴者2名）
議 題	<ol style="list-style-type: none"> 1 開会 2 協議事項 <ol style="list-style-type: none"> （1）道路運送法第79条登録団体の運賃変更に係る協議（8団体） （2）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） 3 報告事項 <ol style="list-style-type: none"> （1）道路運送法第79条登録団体の変更報告について （2）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について
決定事項	決定事項 ・協議事項(1)から(2)までについて合意
議 事	<ol style="list-style-type: none"> 1 開会 2 協議事項 <ol style="list-style-type: none"> （1）道路運送法第79条登録団体の運賃変更に係る協議（8団体） (山野上委員) 申請内容については、致し方ないと思うが、この細かな変更に関しては、活動団体の悲鳴が伝わってくる。一方、利用者側からすると分かりづらいと思う。高齢者や障害のある方が依頼をした際にこの料金内容が理解できるのか、また活動団体もこの料金内容で計算を行うのは負担が大きいのではないかと思う。内容的には問題がないと思うが、移動困難者たちが社会参加しやすいように、団体には活動してもらいたい。今回申請があった団体は、送迎だけではなく、居場所づくり、お食事会などを行っている中で、必然的に送迎を行っている団体もある。活動団体の悲鳴と、利用者にとっての分かり易さ、使い易さを、委員の皆様からの意見をいただき、もっと使い易いサービスにしていければと思う。介護保険の方では、地域包括サービスということで、多くの地域で様々な良いサロンができてきている。ただそこへ15分の距離でも歩いて行くことが難しい方が増えていることから、福祉有償運送が期待されることもあると思う。委員の皆様から意見やアドバイスを出し合えたら良いと思う。 （西尾会長） 料金変更に関連して、今回の料金変更の申請内容を見ても、金額的に細かな設定がされている。利用者が内容を理解し納得できているか、また運営側の事務や経理の煩雑さという点での指摘であった。料金変

更そのものというよりは、問題提起があった。これについていかがか。委員の中にも、利用する立場でどのように感じているか、また運営する側での大変さを感じていると思う。

(熊坂委員) 事業者と料金の請求時にやり取りをすることが結構あるが、複雑すぎる。利用依頼する時は料金の細かな説明がない。ある日突然、請求額の高さに、トラブルとまでは言わないが驚くことがある。事業者は、辟易している。双方にとってやりづらいということがある。地域差、事業所の運営の差はあると思うが、標準料金を設定し、そこから改定する場合は、申請を行う必要があるという形にし、分かり易い形になると良いと思う。事業所も大変である。特に老人関係の送迎をしている事業所は、料金の支払いを滞納している利用者もいると言っていた。これからニーズが増える傾向にあるので、標準的な料金体系があると有難い。

(片山委員) 今の意見は、その通りであると思う。料金説明を受けた時、その場では、一瞬は理解ができたような気持ちになると思うが、いざ知らない団体へ依頼をしようと思うとすぐに理解ができるか不安である。

(工藤委員) 今までの意見と同じ感想を持った。利用者に説明をする際、細かすぎると感じた。その反面、利用者から短い距離しか利用しないのに、距離が長い人と料金が変わらないのかという意見が出たのではないかと考えた。

(岡村委員) 山野上委員の意見ももつともである。自分たちも団体を紹介する冊子を作成しており、分かり易いように工夫をしているが、いざ掲載されている団体の中から、どこを選択するかという時は本当に大変である。過去にいろいろなNPO団体と料金を含め、話し合いを行ったことがある。各団体で成り立ちが結構違う。施設系から始めた団体、近所の助け合いから始まった団体などさまざまであり、なかなか統一したものができてこなかったということが結論である。横浜市とも協力をし、検討会等を開催し、団体の意見を聞く機会があると良いと思う。

(大江委員) 今までの経験やお問い合わせのあった内容等を思い浮かべてみた。最初に契約書を作成する時に、説明をうけ、本人ないし家族はサインをしようと思うが、実際に利用を開始した時に、細かな違いがはっきりしないうちに、合計金額が提示され支払ってしまうのではないか。制度上、基準は設けられているのか。さらっと流してしまえばそれまでだが、利用する立場になると、たくさん問題があると考えてしまうが、使わなければならないというのが現状ではないか。

(高橋委員) 所属している団体のなかには、福祉有償運送のサービスを利用している人があまりいない。指摘の通り、一覧表を見ている時は分かるが、実際に利用するとなると、細かい設定になっているし、事業所側も計算等が負担になってしまう場合もあると思う。シンプルな設定が良いのではないかと思う。

(西尾会長) 活動団体側の悲鳴というのは、どういったものか。

(山野上委員) 所属している実施団体の中でも、「外税にすれば良かった」と思うく

らい、数十円単位で変化し、計算が分かりにくい。新しく利用申し込みをされる方には、見積書を作成し説明を行う。事務作業の負担が多い。要綱の中に基準を設け、それ以外の料金設定については、協議を行うという提案は良いと思う。

(深井委員) ケアマネージャーをやっているが、利用している方は、定期的な通院で同じところを利用する場合は、毎回料金は同じなので納得している。普段は利用していない方が、怪我等で一般タクシーの利用ができない場合、空いている福祉有償団体等を探す場合に、料金の比較が難しい。知り合いのNPOの運転手におおよその値段を聞いたりすることはできるが、空き状況次第では、多少高くても利用者に納得して利用するしかない場合もある。利用者の中には、複数の団体を利用している方もいると聞いている。迎車料など、どこから金額が発生するのか、それによって利用する度に合計金額が変わることが起こっているような気がする。

(西尾会長) 説明をし、必要などころにつなげるという面では、ケアマネージャーが苦勞している面でもあると思う。

(事務局) 今回、この申請案を提出する上で、団体からヒアリングを行っているが、団体側もいろいろ苦慮した上で、細かな設定をしている。団体側は、この事業で採算がとれるわけではない。ドライバーの確保や利用者の安全確保という面で、必要な経費として細かく設定を行っている。ヒアリングをしている中で、その金額がどういう項目で、一般的な金額としてどうなのか確認を行っている。また団体への訪問時に、利用者が分かり易い料金表記になっているかなど、パンフレットなどの確認も行っている。利用者からすると、介護保険制度や障害の移動サービスを実施している団体などが増えている現状では、全体として分かりにくくなっている。今回ご意見をいただい中で何ができるか、運輸支局にも相談をしながら、考えていきたい。

(西尾会長) 事務局の方でも、積極的に分かり易い表記や説明をするように検討していただければと思う。また、分かりにくいことで、利用が抑制されることになってしまうと、せっかくボランティアマインドで出発をした団体の活動が、利用されないという結果になってしまうという問題提起であった。いろいろな場があると思うが、この協議会自体が、地域で一緒に考えていくという場であると思うので、引き続き協議を行っていききたいと思う。

(小島委員) 運送の対価については、タクシー運賃の概ね1/2となっている。料金設定で難しいところは、各団体によって、利用される方の態様や利用目的が様々であるということである。お迎えに関しても、お迎えの場所まで遠い利用者の方を扱っている団体もあれば、お迎え先が近距離の方、また介助の内容も様々である。迎車料や待機料に関しては、運送の対価のように、タクシー運賃は概ねこの金額であると示すことで、各団体も設定しやすいのではないか。また利用者側も比較する上で、検討しやすいのではないか。例えば、迎車料金を距離で料金を設定す

るのであれば5km単位に設定するとか、待機料を15分単位で設定するとか、あくまで概ねであるが、設定の基準を設けることで双方にとって分かりやすくなるのではないか。今回の申請している団体の中で、資料1-6ふれあいドリームが、迎車料で4種類の距離の料金設定を行っている。当然、対価として適切な金額として設定していると思うが、他と比較すると高く感じる。細かく設定を行っているから、そう感じるのかもしれない。運送の対価、迎車料、待機料はここで決めることはできないが、概ねの基準を示すことが双方にとって良いのではないかと思う。

(西尾会長) 運送の対価には概ねの目安が示されているが、迎車料、迎車料についても、分かり易く、概ねの目安を示していくことが良いのではないかという意見であった。

(山野上委員) 補足説明になるが、ふれあいドリームという団体は、戸塚区俣野町の元ドリームランドが跡地で、1kmまでの人はドリームランドの人、1kmから3kmは近隣の人たち、それ以外に頻度は少ないが依頼のあった時に実施する場合、高く設定をすることで頼みにくくするという内輪の事情が考えられる。岡村委員の発言にもあったが、個々の団体で活動の事情が違うので、それに応じた料金設定が必要になる。先ほどの統一した料金体系の話とは反対になってしまうが、皆さんにも承知していただきたい。

(西尾会長) 7団体の料金変更の申請については、合意したということによろしいか。

(委員) 異議なし。

(2) 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)

(岡村委員) 資料4-4のぷろむな一どについて、使用車両15台のうち、所有の福祉車両が2台、持込車両が13台の福祉車両となっている。車いす車の持込が13台と多いが、どのような使用契約になっているのか。また先ほど話にも関連するが、施設の利用者だけを送迎する場合と、どなたでも受入可能な場合とあるが、施設運営をしている団体は料金設定がかなり安い。受入可能か可能ではないか、分かるようになっていた方がいい。

(事務局) ぷろむな一どの車両については、社会福祉法人キャラマードという障害福祉事業を行っている社会福祉法人と連携をとって事業を行なっている。この持込車についても、社会福祉法人キャラマードと使用契約を結んで、連携しながら行っている。介護保険の訪問介護事業所や障害福祉の事業所が連続したサービスの中で運送を行う場合は、福祉有償運送の登録が必要となっている。団体によっては、車両やマンパワーを施設利用者のためにしか使用することはできないが、制度上、登録しなければならないこともあって、分かりにくい部分がある。施設一覧を見て、利用希望者が連絡をした際、施設利用者のみ受け入れということだったということがないように、現在横浜市ホームページ

に受入情報も調査した結果を掲載している。余力のある団体は、メインの運送以外にも希望者を受け入れている。

(西尾会長) ぷろむななどは、施設利用者以外を受け入れているのか。

(事務局) 現在は、施設利用者のみ利用可能である。

(西尾会長) 社会福祉法人キャラマードの施設利用者のみということか。

(事務局) その通り。

(西尾会長) 更新団体については、車両が増えたり、利用者が増えたりという変化はあるが大きな変更はない。この7団体の更新について、合意が得られ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) 令和元年度度第1回横浜市福祉有償移動サービス運営協議会議事録について

(特に発言なし)

(西尾会長) 協議・報告事項は以上になるが、全体を通して、他にになにかあるか。神奈川運輸支局・田中委員はいかがか。

(田中委員) 沢山の貴重な意見があったと思う。料金設定の点については、利用者が利用する際の運賃体系の複雑さの実態を今後の参考にし、運営の方法も考えていかなければいけないと思った。その一方で、運営団体の成り立ちや運営方法、さまざまある中で、どのようにうまくかみ合わせて、今後の対価の在り方や運行の方法を考えていかなければならないと思う。運輸支局内でも情報を共有していきたい。

(工藤委員) 今回の団体の中に、ケアプラザの送迎をしているという団体があったが、どのような送迎を行っているのか。

(事務局) NPO法人GOODJOBが行っているサービスであり、この団体は障害者を中心とした活動を行っている。主に、障害児者がケアプラザで活動を行う際の送迎を行っていると聞いている。

(工藤委員) 了解した。

(西尾会長) ケアプラザの利用は、高齢者だけではなく、幅広く利用されているということだ。

(事務局) 前回の運営協議会の議事録の中で、苦情の窓口については整理をさせていただくと述べたが、基本的には福祉有償運送の苦情について、横浜市健康福祉局福祉保健課になると思う。事業の内容として、介護保険事業所や障害者施設などと密接になっている部分もあるので、関係する部署に連絡がいく場合もある。関係部署との連絡の方法については、さらに調整していかなければならない。現在の検討状況についての報告をさせていただく。また、今回の議事にはなかったが、協議事項の(1)運賃変更の協議で、単なる消費税率引き上げの料金変更に

	<p>については、事前に全委員に書面協議を図らせていただいた。御協力いただき、感謝している。本日の協議会について、議事録の作成等を行いホームページに掲載していく予定である。</p> <p style="text-align: center;">(終了)</p>
特記事項	<p>特記事項 次回は、令和2年2月頃に開催予定。日時及び開催場所は、後日お知らせする。</p>