

葉山ボランティア福祉外出支援の手引き



平成30年4月

交通バリアフリー協議会

I 住民主体のボランティア福祉外出支援指針

1 目的

住民の手により、外出が困難な人に対する通院や買い物のほか、ミニデイサービスやふれあいいいきサロンへの参加など、孤立防止の支援を目的とする外出支援が求められています。事業を実施する団体や支援者が、生活の孤立を防ぐ送迎活動をより安全で効果的に活動できるよう、対応すべきニーズや実施方法についてまとめたモデル指針と安全管理に関するモデルマニュアルを提供することにより、安全な送迎活動の普及啓発を図ることを目的とします。

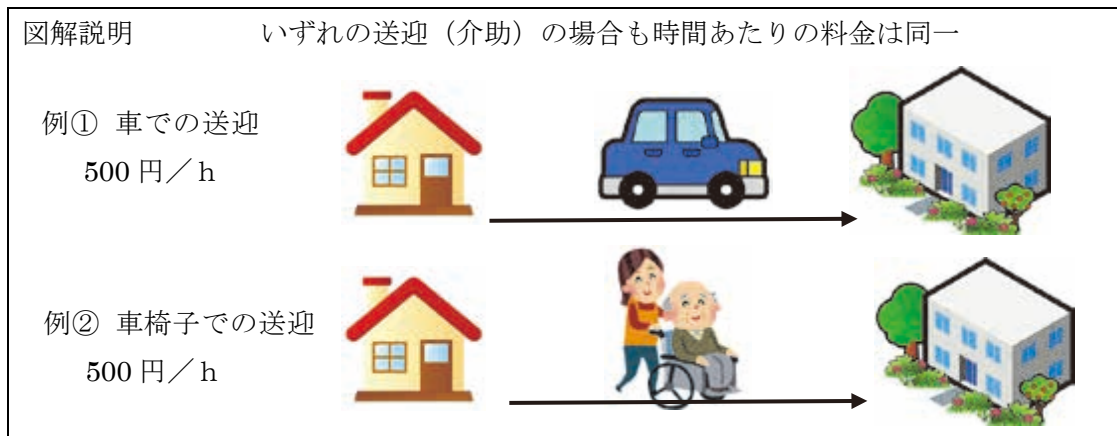
2 送迎の形態

公共交通、公的サービスなど様々な社会資源を組み合わせ、広く外出に関するニーズに対応できる仕組みを作ります。具体的には次のような形態が考えられます。

- (A) 徒歩や公共交通機関で行き来できる範囲を対象に、住民の助け合いによる歩行や車いす等の付添又は介助、公共交通機関の利用支援を行います。
- (B) 道路運送法における許可や登録を要しない自動車による送迎で、ミニデイサービスやサロンの送迎の他、近隣市の病院やスーパーなど日常生活における比較的近距離の外出を支援します。代表的な形態として以下の2モデルが考えられます。

①ファミリーサポートモデル

「生活支援」「介助」といった支援の一環として有償ボランティアが(A)の徒歩や車いす等の介助、公共交通機関の利用支援と併せて自動車での送迎を行うもの。運転や自動車の維持に関する対価は徴収しない。



例③ バス利用（前後介助）
500 円／h
+ バス代実費

②実費弁償モデル

自動車での送迎に伴う根拠の明確な※1 燃料代、有料道路代、駐車場代の実費のみを請求することができる。乗車賃は勿論、人件費、車両の償却費、保険料等の費用は請求しない。但し、※2 利用者の好意による金品、※3 地域通貨の利用は可能。

- ※1 燃料代は1回一律〇〇円や町内××円、町外△△円などではなく、送迎の都度、各自動車の燃費、燃料価格の相場、走行距離により算出する必要がある。
- ※2 利用者の自発的な“おすそ分け”や寄付であり、基準額を定めた寄付金をお願いすること等は含まれない。
- ※3 「地域通貨」とは、中央銀行が発行する法定通貨と違い、限られた特定の地域内だけで利用できる市民やNPOなどが発行する通貨。「エコマネー」とも言う。ボランティア活動に対する報酬として、地元商店街のみで商品やサービスを購入できる地域通貨を発行するといった具合に、コミュニティの活性化などを目的に導入されるケースが多い。紙幣発行型、通帳記入型、小切手型、タイムダラー型がある。

図解説明

燃料代等 実費			
	メーターで距離計測	駐車場	高速道路
	おすそ分け 寄付 地域通貨		
自宅で採れた野菜等		自発的な寄付	地域通貨 (商品券や図書券等換金性が高いものは対象外)

(C) 福祉有償運送

公共交通機関の利用が困難な要介護者や身体障害者等を対象に、国土交通省による自家用有償旅客運送の登録を受けたNPO、社会福祉法人等がドアツードアで実施する有償運送

(D) 介護保険「介護予防・日常生活支援総合事業」訪問型サービスD

介護保険制度の改正により、従来の介護予防訪問介護及び介護予防通所介護により提供されていた専門的なサービスに加え、住民主体の支援等、多様なサービス提供が可能となりました。

そこで、葉山町では、平成30年度より訪問型サービスD（移動支援）を新たに開始することで住民主体の活動を支援し、閉じこもりがちな高齢者への介護予防を充実させていきます。

○一般介護予防事業（住民主体の通いの場）への送迎について、訪問型サービスDとして福祉有償運送事業者に委託して無償で実施する。

○通所型サービスB（住民主体の通所型サービス）への送迎について、訪問型サービスDとして福祉有償運送事業者に委託して無償で実施する。

今後、訪問型サービスDの活用により一般介護予防事業、通所型サービスBを拡大し、地域における助け合い活動を充実させていきます。

3 利用対象者

本指針は「自分たちの地域に住む福祉ニーズを抱える人をどう支えるか」という理念に基づいたものであるため、心身の状況や低所得により公共交通機関の利用が困難な人や福祉制度の対象外となる人、移動と併せて心理的サポートを必要とする人などであり、単なる安価な送迎手段とならないよう配慮する必要があります。

例1) 要介護認定を受けていないが、一人で歩くことが不安な人

例2) 歩行困難となり、今まで参加していたふれあいいいききサロンに参加するのをあきらめ、自宅に閉じこもりがちな人

例3) 介護者のレスパイト（休息）

4 担い手

(1) 送迎の担い手の要件

担い手の要件として、年齢、資格取得状況、介助や送迎に関する研修の受講状況、違反歴などの中から、活動内容や実施団体の方針により定めることが考えられます。また、自家用車の活用にあたっては担い手の家族の同意を得ておく必要があります。

(2) コーディネーターの要件

ボランティア福祉外出支援を行う団体のコーディネーターには、利用希望者の相談を受け、本人の希望とともにサービスの利用状況、経済状況、必要な支援、住環境などを把握し他のサービス・活動を含めた支援方法を希望者とともに決定し、支援が必要な場合は支援者に必要な情報を提供しコーディネートに当たる必要があります。

(3) 送迎の担い手養成講座の実施

ボランティア福祉外出支援に関わる担い手を養成するため、法律、危機管理、介助、運転等に関する知識や技術を習得する講座を交通バリアフリー協議会が企画、実施します。

5 安全管理

(1) 住民主体の外出支援マニュアルの活用

本書「Ⅱ 住民主体の外出支援マニュアル」はくるまやさん ワーカーズガイドを参考に交通バリアフリー協議会が作成しました。地域でボランティア福祉外出支援を実施する際は本書を参考にしながら地域ごとにマニュアルを作成してください。また、マニュアルは作って終わりではありません。(2) ヒヤリハット報告で話し合われた改善事項等をマニュアルに随時盛り込むなど、定期的に見直すことが重要です。

(2) ヒヤリ・ハット報告

重大事故が起こる背後には、軽微な事故やニアミスが多数存在すると考えられています。送迎活動において、運転中や介助中に危険な目に遭いそうになって、「ひやり」としたり、「はっ」としたことを「ヒヤリ・ハット事例」として収集することです。このような事例はその原因を分析して、再発を防ぐ手立てを話し合い、その情報を共有し

事故防止に役立っています。

(3) 介助者、ドライバーのスキルアップ

介助や運転の技術を定期的に確認し、さらにスキルアップを目指して質の高い活動を目指しましょう。目安としては年1回程度、社会福祉協議会等が実施する研修会に参加します。

6 自動車の確保

(1) 支援者の自家用車を利用します。

(2) 福祉サービス事業所の協力により、朝夕以外利用していない通所介護（デイサービス）等の送迎車両を活用することが考えられます。この場合、道路運送法上登録を有しない運送として実施する場合、車両の維持費、保険料、ガソリン代等は貸与する側の負担となり、公的助成ができないことに留意する必要があります。

(3) 送迎用の自動車を行政や社協が、ボランティア福祉外出支援を実施する団体に貸与又提供することが考えられます。

7 ドライバーの報酬と車両の維持費

利用料が無料であっても、ドライバーへ運転の対価としての報酬を払うと有償運送とみなされることに留意する必要があります。また、ドライバーが所有する自動車の自動車保険料、車検代、整備費、修理費等の維持費を団体等が負担した場合も同様です。

8 保険

自動車による送迎中は送迎に使用する自動車の保険が適用されます。ボランティア福祉外出支援実施団体は十分な補償が確保されるよう※4基準を設けておく必要があります。また、介助中の事故に対しては、全国社会福祉協議会の福祉サービス総合保障（窓口は社会福祉協議会）等の保険に加入することが考えられます。

※4 福祉有償運送事業を実施する特非) ワーカーズコレクティブくるまやさんでは、送迎に使用する個人所有の自家用車について、対人賠償：無制限、対物賠償：1千万円以上、搭乗者傷害(あるいは人身傷害)：加入していること の基準を設けています。

9 交通バリアフリー協議会

交通バリアフリー協議会は平成 28 年、「葉山町地域福祉推進プラン」策定過程で組織した「交通バリアフリーワーキンググループ」終了後、ワーキンググループの参加者を中心に、葉山町、葉山町社会福祉協議会が事務局を担い組織した協議会で、小地域福祉活動推進組織、町内会・自治会、NPO、福祉サービス事業所、警察署等で構成されています。

住民主体の外出支援の在り方を協議しながら、葉山町における活動指針や活動団体が危機管理に取り組めるよう活動マニュアルを作成しています。また、協議会で生まれたネットワークを生かして担い手の発掘育成を目的とした研修会を実施しています。



Ⅱ ボランティア外出支援マニュアル

はじめに

福祉外出支援を実施する団体において、担い手にとっても、利用者にとっても安心して安全な活動となるようモデルマニュアルを作成いたしました。

各団体で独自のマニュアルを作成するために本書をご活用いただければ幸いです。

尚、本書において重要と思われる内容に（○）、各団体にて判断すべき内容に（△）を記入しています。

i 組織運営マニュアル

1 組織

(1) 事業責任者の設置

組織内に、ボランティア福祉外出支援に関する事業責任者を明確にすること。(○)

(2) マニュアルの整備

ボランティア外出支援マニュアルが整備されていること。(○)

2 利用者登録

ボランティア外出支援の利用希望者に、あらかじめ次の事項を聞き取り、登録しておく。

(○)

- ・氏名
- ・性別
- ・生年月日
- ・住所
- ・電話番号及び携帯電話番号
- ・緊急連絡先及び本人との関係（できれば2ヶ所）
- ・かかりつけの医院（医師）
- ・外出支援が必要な理由
- ・目的地及び支援内容（送迎の手段等）
- ・依頼希望時間

- ・同行者の有無
- ・外出支援中配慮すべき心身の状況等

3 プライバシー保護 (○)

責任者、コーディネーター、運転者は、利用者との信頼関係の維持、不快な思いをさせないよう本人の秘密は守る。

- ①利用者登録その他で、本人から情報を聞き取る時には必要な情報のみに限定すること。
- ②支援に必要な場合の除き、本人の情報は外部に漏らさない。

4 運転者

運転者は、担い手として会に登録している者で、次の点を考慮して十分な能力及び経験を有している者とする。

- ①運転歴○年以上の者でかつ○○歳以下の者であること。(○)
※特非) くるまやさんでは、年齢の上限を75歳としています。
- ②過去2年間運転免許停止処分を受けていないこと。(○)
- ③国土交通大臣が認定する講習(福祉有償運送認定研修)を修了していること。(△)

5 運行管理

(1) 運転者の健康管理

事業責任者は、運転者の健康状態の把握に努め、疾病・疲労・飲酒その他運行に支障が出る恐れがある場合運転をさせないこと。(○)

(2) 運転者台帳の整備

事業責任者は運転者ごとに、次に掲げる事項を記載した運転者台帳を作成し、事務所等に備える事(○)

- ①作成番号、作成年月日
- ②運転者の氏名、住所、生年月日
- ③運転免許の番号、有効期間
- ④運転免許の年月日及び種類
- ⑤運転免許に条件が付されている場合は当該条件
- ⑥運転者の講習受講等の要件
- ⑦事故の場合の概要

⑧運転者の健康状態

(3) 会員証の発行

運転者台帳により登録した会員には、会員証を発行する。(○)

(4) 事故が発生した場合には、運転者の氏名、自動車登録番号、事故の発生日時・場所、事故の当事者、事故の概要、事故の原因、再発防止策を記録し保存する。(○)

6 事故に関する対応

(1) 事故発生時の対応についての周知徹底 (○)

事業責任者は、運転者に対して車両運行中に万が一事故が発生した場合の対応事項について、次のとおり周知徹底を図る。

- ①救命救急措置の研修を行うこと。(△)
- ②事故の続発を防ぐための処置を講じる事 (○)
- ③死傷者のあるときには、速やかに応急手当その他の必要な措置を講じること。(○)
- ④警察官に報告し、**指示**を受けること。(○)
- ⑤事業責任者に緊急連絡をして指示を受けること。(○)

7 ヒヤリ・ハット事例の収集と分析・再発防止の取り組み (○)

運転者から別紙1を参考に、ヒヤリ・ハット事例を収集し、原因の分析と再発防止策を講じる。

- ①運転者にヒヤリとした経験を「ヒヤリ・ハット報告書(別紙1)」によりの提出をさせる。
- ②事業責任者は定期的に全ての運転者、コーディネーターによる話し合いの場を設けて、事例分析を行う。その際、運転者の責任を追及するのではなく、誰でも遭遇する可能性がある事例としてその原因に着目する。
- ③原因が特定できたら、問題発生の予防策を講じる。
- ③予防策をマニュアルに明記する等徹底を図る。



ii ドライバースマニュアル

1 運行管理

(1) 送迎記録 (○)

次に掲げる事項を運転者ごとに記録し、かつその記録を1年間保存すること。

- ①運転者の氏名
- ②利用した自動車の登録番号及びその他の自動車を識別できる表示
- ③乗車開始及び終了の地点及び日時並びに主な経過地点及び走行した距離
- ④事故、著しい遅延、その他異常な状態が発生した場合の概要及びその原因

(2) 整備管理 (○)

①日常点検 (○)

運転者は、自動車の安全運行を確保するため、その運行の開始前に、別表の点検基準による日常点検を行う。



別表 自家用乗用自動車等の日常点検基準

点検箇所	点検内容
1 ブレーキ	<ol style="list-style-type: none"> 1 ブレーキ・ペダルの踏みしろが適当で、ブレーキのききが十分であること。 2 ブレーキの液量が適当であること。 3 駐車ブレーキ・レバーの引きしろが適当であること。
2 タイヤ	<ol style="list-style-type: none"> 1 タイヤの空気圧が適当であること。 2 亀裂及び損傷がないこと。 3 異状な摩耗がないこと。 4 溝の深さが十分であること。
3 バッテリ	液量が適当であること。
4 原動機	<ol style="list-style-type: none"> 1 冷却水の量が適当であること。 2 エンジン・オイルの量が適当であること。 3 原動機のかかり具合が不良でなく、かつ、異音がないこと。 4 低速及び加速の状態が適当であること。
5 灯火装置及び方向指示器	点灯又は点滅具合が不良でなく、かつ、汚れ及び損傷がないこと。
6 ウインド・ウォッシャー及びワイパー	<ol style="list-style-type: none"> 1 ウインド・ウォッシャーの液量が適当であり、かつ、噴射状態が不良でないこと。 2 ワイパーの払拭状態が不良でないこと。
7 運行において異状が認められた箇所	当該箇所に異状がないこと。

※各団体でチェックリストを作成し、運転者に配布すると作業しやすい。

②定期点検整備（△）

法律に定められた定期点検整備を行う。

(3) 事故の対応 (○)

運転者は、事故が発生した場合、次のとおり措置を講じる。

①負傷者の救助と安全の確保を行う。(○)

- ・優先して負傷者の救護を行う。
- ・救急車の手配をする。
- ・負傷者を安全な場所に移動し、救急処置を行う。(周り近所の応援をさげふ)
- ・交通渋滞を防ぐため、事故車をすみやかに脇に寄せる。
- ・負傷者を動かさない場合は、発煙筒などで後続車への警告をする。

②警察への連絡 (○)

負傷者の救護と道路の安全を確保したうえで、直ちに警察に連絡し、下記の内容を伝える。

- ・事故発生の日時・場所・状況
- ・負傷の程度
- ・損壊したもの及びその程度
- ・事故の際、講じた処置 (保険請求時には、警察署事故証明が必要)

③現場で確認すること (○)

- ・相手の確認 (住所・氏名・年齢・電話・勤務先・保険会社など)
- ・事故状況の確認 (事故の原因・運転の状況・信号の状況など)
- ・目撃者のある場合は、住所・氏名・連絡先などを確認

④留意事項 (○)

- ・その場では絶対に示談にしない。(保険会社に任せる旨を相手に伝える)

⑤その他 (○)

- ・事業責任者等に連絡し、応援・代車の手配を頼む。
- ・必要ならば利用者の行き先、家族に連絡する。

(4) 利用者の容態が変化したとき (○)

①安全の確保 (○)

- ・車両を安全な場所に停車し、容態の確認をする。
- ・ゆったりと落ち着いてもらえるよう、ゆとりのある態度で接する。
- ・利用者宅で異変を感じたら、一人では対応しない。

②緊急を要する場合 (○)

- ・救急車の手配をする。
- ・緊急連絡先、家族へ連絡する。
- ・かかりつけの医院 (医師) に連絡をする。

(5) 外出支援の実務

①持ち物 (○)

- ・免許証
- ・会員登録証
- ・携帯電話
- ・事業責任者の連絡先
- ・現金 (有料道路代や駐車場代の建て替え等)
- ・利用者登録証の写し
- ・マスク・ウエットティッシュ
- ・雨具

②服装 (△)

利用者に不快感を与えず、運転にふさわしい服装であること。

③室内の清掃と車体の点検 (△)

利用者に気持ちよく乗ってもらうため、車内清掃に心がける。社内の臭いには特に注意する。

④利用者宅における留意点 (○)

- ・利用者の人権を尊重し、言葉遣いに気を付ける。
- ・約束の5分前くらいをめどに到着するように心がけ、都合で遅くなる場合は必ず連絡をする。
※ 時間を守ることは信頼の第一歩。時間厳守を心がけましょう。
- ・初めて利用者を訪問するときは、前もって地図などで場所を確かめ、時間の余裕を持って出かける。
- ・訪問はいつも明るくあいさつから始める。初めての利用者を訪問するときは「○○会の○○です。」と姓名をはっきり告げる。
- ・本人または家族と当日の支援内容を確認する。ルートを確認しておくで安心。
- ・シートベルトの装着を確認する。

⑤送迎中の留意点 (○)

- ・時間に余裕を持ち、緊張感をもって運転する。
- ・車内の温度、走行スピード、カーブ、道路の凸凹に注意。正道を通るのが基本だが、抜け道を知っておく必要もある。
- ・車内での無口又はしゃべりすぎは禁物。お天気からはじめて利用者の反応をうかがう。上手な聞き役に徹する。
※ 自分が相手の立場になったときをイメージしながら丁寧に活動しましょう。生活の違いや置かれている環境を思いやり尊重し、こちらの価値観や会話を押しつけることはやめましょう。
- ・目的地では安全な場所で乗り降りする。

⑥付き添い中、待機中 (○)

- ・付添う際、原則として利用者のバッグや持ち物、金銭は預からない。やむを得ず預かる場合は十分注意する。金銭を預かる場合は、本人の目の前でメモなどに記入し確認する。支払いなどを代行した場合は領収証を必ず渡す。
- ・身体状況や要望によっては、積極的に介助を行う。(医者話を聞く、メモを取るなど) 但し、やりすぎは禁物。
- ・長時間待機する場合は、待機場所の確認や、連絡方法を決めておくことが必要。また、長時間の駐車は必ず駐車場を利用する。

⑦活動終了後 (○)

- ・次回の利用申し込みがあれば、利用者からコーディネーターに連絡してもらう。
- ・介助支援のチケットを受け取る。
- ・忘れ物がないか確認する。
- ・最後に挨拶を忘れずに。
- ・終了後は手洗いの励行を心がける。
- ・運行管理の記録を作成する。

参考資料)

- 1 NPO法人 ワーカーズ・コレクティブくるまやさん「ワーカーズガイド」2017年11月30日改訂版
- 2 国土交通省 福祉有償運送参考マニュアル

「ヒヤリ・ハット報告書」例

タイトル	時間差の死角		
発生日時	〇〇年6月□日(×) 9時10分頃	場所	綱島3丁目 綱島学校南東角の交差点(信号無し)
事故/トラブルの概要	<p>順を違ってなるべく箇条書きに ハイエース2号で朝の送迎中</p> <p>(1) Iさん宅から次の訪問先に向かう途中、バス通りに入る手前で一旦停車</p> <p>(2) 右折するための左右 右→左→右と見て、何も向かってきていないかまだ相当離れた距離にあったので、右折しかかった。</p> <p>(3) その瞬間、バス通り左側から突然ハイエースのフロントすれすれに若い女性の50ccバイクが右折してきた。あわててブレーキを踏んだが、もうちょっとでぶつかるころだった。</p> <p>(このバイクは右側通行をしてきたのかも知れない。)</p>		
ケガ、症状の程度	_____		<p>説明図</p>
事故、トラブル発生の直接的原因	<p>・その女性は50ccのほうが小さいので優先権ありと思ったのか? 若しくはハイエースが動く車だと思っていなかったか?</p>		
事故、トラブル発生の副次的原因	<p>・左右確認で左から右に視線を移動している。(すでに左側は見えていない) 間にバイクが視界に入ってきた。</p> <p>(これを「時間差による死角」という)</p>		
事故現場の構造的状況	バス通りは狭い		
発生当時の対応	_____		
再発防止策	左右確認はしつこく十分に		
伝えいたこと (教訓・反省)	<ul style="list-style-type: none"> ・停止線での一旦停車と確実な左右確認 ・バイク、自転車の動きには十分注意 		
報告者/記入者	10/10 ■■■■/■■■■		

※書ききれない場合は、裏面に記入するか別紙に追加してください。

参考

1 葉山町で活動する福祉有償運送事業所

	団体名	電話番号	所在地
1	<u>ワーカーズ・コレクティブ</u> くるまやさん	872-3153	逗子市桜山 2-3-45
2	<u>ワーカーズ・コレクティブ</u> らら・むーぶ逗子葉山	874-5338	逗子市池子 1-6-7

2 車いす等貸出団体一覧

	団体名	連絡先		品目	備考
1	社会福祉協議会	875-9889		車いす、歩行器	貸出期間 6が月
2	堀内地区小地域福祉活動懇話会	090-4963-2252		シニアカー (手押車)	1台
3	木古庭町内会	090-1036-4131	伊東 強	車いす	2台
4	上山口福祉活動推進委員会	878-8051	上山口会館	車いす	2台
5	下山口福祉活動きづなの会	876-2880	下山口会館	車いす	2台
6	一色第1町内会	875-5805	鈴木洋祐	車いす	2台
7	一色第4町内会	875-1670	福本嘉津巳	車いす	2台
8	一色第5町内会	875-9889	葉山社協	車いす	2台
9	東伏見台自治会	874-6685	中尾慧理夫	車いす	2台
10	森戸町内会	875-0760	新倉 寛	車いす	2台
11	あずま町内会	875-5732	萩原幹子	車いす	2台
12	三ヶ浦町内会	875-3170	高山節子	車いす	2台
13	鏡摺町内会	875-0119	三橋政昭	車いす	2台
14	長柄町内会	875-2728	池田義雄	車いす	2台
15	葉桜自治会	875-7805	事務局	車いす	2台

