

移動・送迎サービスの事故と リスクマネジメントに関する調査

平成 18 年 4 月

NPO 法人移動送迎支援活動情報センター

1. はじめに

2004年3月16日に、国土交通省から「福祉有償運送及び過疎地有償運送について係る道路運送法大80条第1項による許可の取扱いについて」（以下、ガイドラインとする）が通達された。このガイドライン通達により、長い間、違法性をめぐって厚生労働省と国土交通省の議論が続いてきた白ナンバーによる有償の移動・送迎サービスは、国土交通省の許可を得ることで引き続き行う事が出来るように、法的に決着が付いた。これにより、わが国の移動・送迎サービスは大幅に伸び、高齢者・障害者等の移動困難者の地域での移動が確保されることになる。

しかし、法的に移動・送迎サービスが整備されても様々な問題が生じている。その一つに「安全性」という問題が存在している。それらは2種免許の問題による運転の安全面、シートベルト等の安全装置に関する法的な基準がないこと、介護時に発生する介護事故等である。また、事故に付随する問題として、自動車保険に関するものがある。これは白ナンバーであっても、有償運送をするのであれば、タクシーと同様の営業用保険に加入しなければならない可能性があつたというものである。つまり自動車保険料増加が予想され、資金的に脆弱な団体には大きな負担になる。このような問題が存在しているものの移動・送迎サービスの事故等はほとんど把握できていない。また、法的に移動・送迎サービスが整備されたことは、運行団体へは様々な「責任」がともなう事にもなる。つまり、運行団体が安全体制を整えなければならず、そのためには起こりうるリスクを把握し、リスクマネジメントを行っていく必要がある。今後、誰もが移動しやすい交通環境を整えるためには、NPO等の移動・送迎サービスの発展が不可欠であり、これらの問題を解決することが重要である。つまり、事故調査は急務の課題である。

本調査では、NPO等の移動・送迎サービスを行っている団体にアンケートを配布し、事故の件数、種類、ヒヤリ・ハットを調査した。

2. リスクと問題点の整理

表 - リスクと問題点の整理

リスクと問題点	内容
運転の安全性	・2種免許取得について ・運転協力者の高齢化
介護の安全性	・介護事故について
福祉車両の安全性	・シートベルト等の固定装置について
各種保険	・車両事故や介護事故における保険制度について

運転の安全性

ガイドラインによれば、「運転者は普通第二種免許を有することを基本とする。これにより難しい場合には、当該地域における交通の状況等を考慮して、十分な能力及び経験を有していると認められることを要するものとする。」とあるように、運転の安全性を確保する必要がある。また、高齢者の運転協力者が多く存在することなど、運転に関するリスクが存在している。

介護の安全性

近年、介護サービス事業における事故の増加や移動・送迎サービス利用時の車両乗降時のリフトからの転落事故など、介護の伴うリスクが存在している。

福祉車両の安全性

現在、福祉車両における車いすの固定について法的な基準がなく、事故時の被害に関するリスクが存在している。

各種保険

移動・送迎サービスは運転の前後や合間などに介助が伴い、自動車保険だけでなく「福祉サービス総合補償」などと呼称される保険に加入する必要がある。また、自動車保険では有償運送をする場合、営業用保険に加入しなければならない可能性があり運行団体の負担が増加し、事業参入へのハードルになるなどの問題がしている。

3. アンケート実施概要

- ・調査時期：平成 17 年 11 月～平成 18 年 1 月
- ・調査対象：関西 STS 連絡会の名簿に記載されている移動・送迎サービスを行っている団体・法人
- ・調査地区：全国
- ・調査方法：関西 STS 連絡会を通じ、団体・法人に配布。回収は団体・法人からの郵送
- ・配布回収数：配布数 512 通、回収 131 通（回収率 26%）

事業者用アンケート内容

団体属性	80 条許可について、活動年数、1 ヶ月当たりの運行件数
車両	車両属性別保有台数、車両 1 台当たりの平均月間走行（送迎）距離
リスク管理	団体における任意保険の認識・考え、研修の受講状況、クレームの有無・内容、対応方法の有無、リスク管理、マニュアルの有無・内容
事故	事故遭遇の有無、事故内容、事故被害者、利用者の怪我内容、利用者の怪我の程度、対処方法

ドライバー用アンケート内容

個人属性	性別、年齢、勤務年数、勤務体型、福祉輸送に関する資格の有無・内容
ヒヤリ・ハット	ヒヤリ・ハットの有無、内容

ドライバー用アンケート 5 枚と事業者用アンケート 1 枚の計 6 枚を 1 セットとし送った。ドライバー 5 名は無作為に選んでもらうようにした。

4. 調査結果

4.1 180 条許可について

80 条許可の取得について質問した。すでに許可を受けている団体が 18%、取る予定を立てている団体が 45%で過半数を占めるが、取る予定無しという団体も 35%存在した。

表 - 80 条許可取得について

	意見数	構成比
有り	22	18%
取る予定	55	45%
取る予定無し	43	35%
考えていない	3	2%
n 数	123	

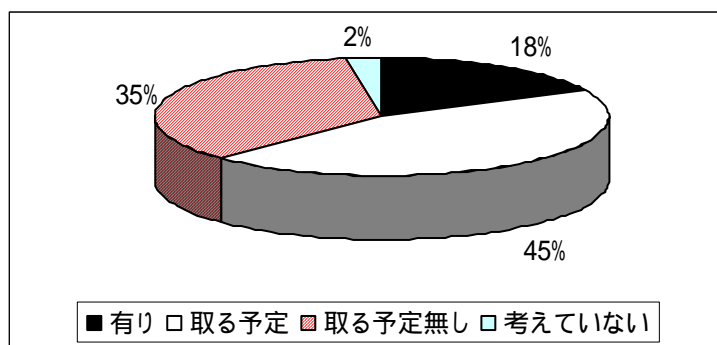


図 - 80 条許可取得についての割合

4.2 活動年数

活動年数について質問した。活動年数は 5 年以上 10 年未満という割合が一番多く 34%であった。全体の活動平均年数は 6 年 6 ヶ月であった。

4.3 事業所全体の 1 ヶ月のサービス提供回数 (片道 1 回)

サービス回数について質問した。1 ヶ月のサービス提供回数は 100 回未満が約半数を占めているが、1000 回以上という団体も存在し、平均提供回数は約 300 回であった。

表 - 1 ヶ月のサービス提供回数

	団体数	構成比
100回未満	58	49.6%
100回以上300回未満	38	32.5%
300回以上1000回未満	15	12.8%
1000回以上	6	5.1%
n 数	117	
1ヶ月平均提供回数	299.9回	

4.4 研修の受講状況

研修の受講状況について質問した。その研修方法は、「他団体（地域・ネットワーク）による講習を受講」が、52%と一番多い。実施・受講していない団体は12%であり、ほとんどの団体が何らかの研修を実施・受講していることがわかる。（複数回答可）

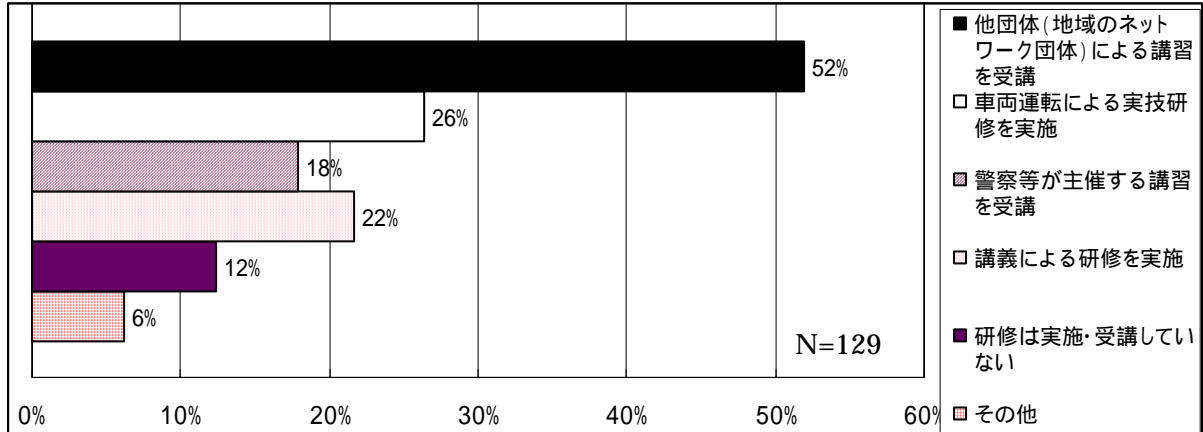


図 - 研修の受講内容

4.5 クレームについて

クレーム経験の有無について質問した。クレーム経験が有る団体は約3割であった。クレームの種類別割合は「予約・配達の手配」に関するクレームが最も多い。

表 - クレーム経験について

	意見数	構成比
有り	38	31%
無し	86	69%
n数	124	

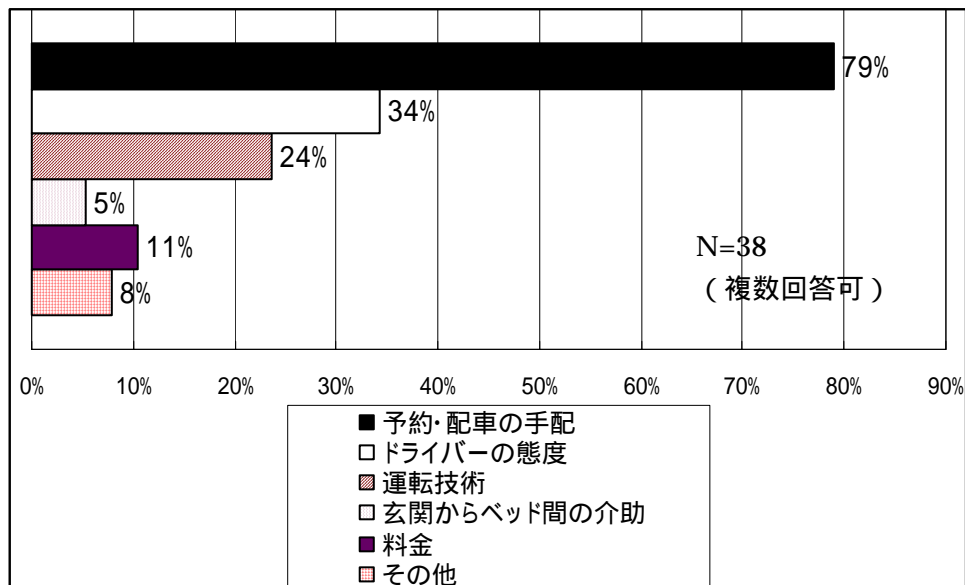


図 - クレーム内容

4.6 リスク管理マニュアルについて

リスク管理マニュアルの作成について質問した。リスク管理マニュアルを持っている団体は46%となった。リスク管理マニュアルの内容の結果は、「乗車・介助」と「運行業務」を約8割の団体が保有していることがわかる。

表 - リスク管理マニュアルの有無について

	意見数	構成比
有り	56	46%
無し	67	54%
n数	123	

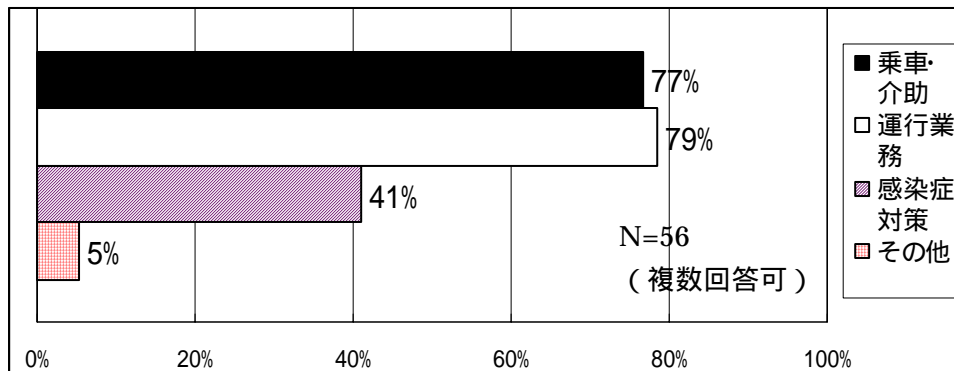


図 - リスク管理マニュアルの内容

4.7 事故経験について

過去1年の事故経験について質問した。事故経験の有無については、29の団体が有りと回答し、その件数は34件であった。その事故の種類別割合の結果は「対物事故」が最も多く、対人事故も約1割存在している。

表 - 過去1年間の事故経験有無について

	意見数	構成比
有り	29	23%
無し	98	77%
	127	

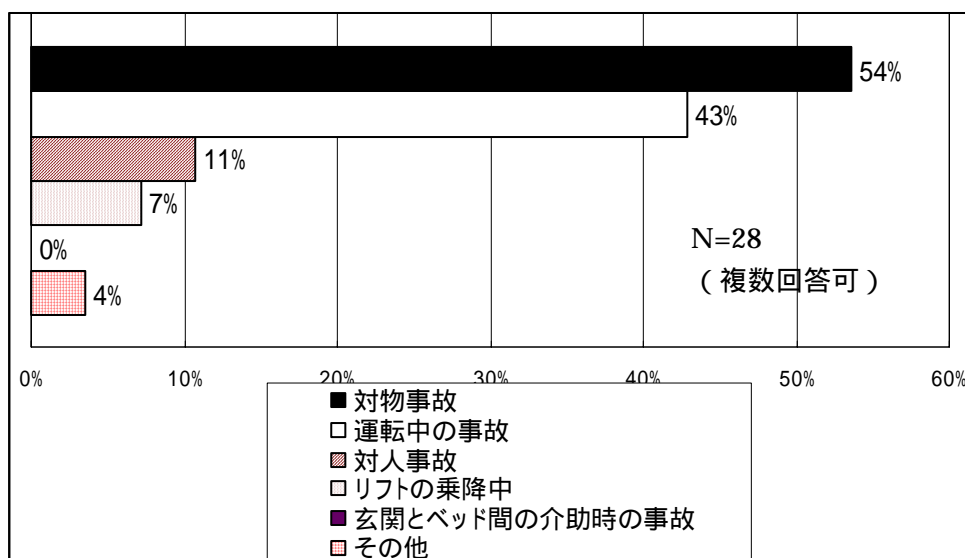


図 - 事故の内容

4.8 利用者の被害について

利用者が被害を受けたと答えた団体に、切り傷、打ち身等のけがの種類、入院、通院等の被害の程度を質問した。その結果は以下の通りである。

表 - けがの内容について

	件数
入院	1
通院	5
治療不要	2
死亡	0
不明	0
n数	8

表 - けがの程度について

	件数
切り傷・擦り傷	1
打ち身	4
骨折	1
打撲	1
頭部強打	0
圧迫	0
死亡	0
無回答	1
n数	8

4.9 事故後における対処方法

事故後の対処法について質問した。中でも、回答1である「法人・団体が謝罪、治療費（保険適用含む）の支払いを行った」と答えたものが多くなった。

表 - 事故後の対処方法について

1：法人・団体が謝罪、治療費の支払い（保険適用含む）を行った	15件
2：法人・団体は謝罪のみ、治療費の支払い（保険適用含む）は事故を起こしたドライバーが行った	2件
3：事故を起こしたドライバーが個人的に謝罪、治療費の支払い（給料からの天引き等も含む）を行った	0件
4：法人・団体が治療費の支払い（保険適用含む）を行い、事故を起こしたドライバーは謝罪を行った	7件
5：法人・団体と事故を起こしたドライバーが折半して治療費の支払い（保険適用含む）を行った（給料からの天引き等も含む）	1件
6：法人・団体または事故を起こしたドライバーの謝罪のみ	1件
7：法人・団体または事故を起こしたドライバーの謝罪、治療費の支払い（保険適用含む）を共にしていない	0件
8：法人・団体または事故を起こしたドライバーが謝罪は行ったが、被害者からの治療費の支払い（保険適用含む）を求められなかったため行っていない	0件
9：その他	6件

4.10 自動車保険に関して

今後有償運送を行う場合、営業用の保険に加入しなければならない可能性があることを認識しているかどうかを質問した。その結果、認識していると回答した団体の割合は43%と半数を下回った。

表 - 自動車保険料増加の可能性についての認識

	意見数	構成比
有り	53	43%
無し	70	57%
n数	123	

また、保険料の増加に対する各団体側の意見をこちらで出した選択から回答してもらった。「自家用のままが良い」回答した割合が36%と最も多く、「STS専用保険を作るべき」という回答も31%あった。

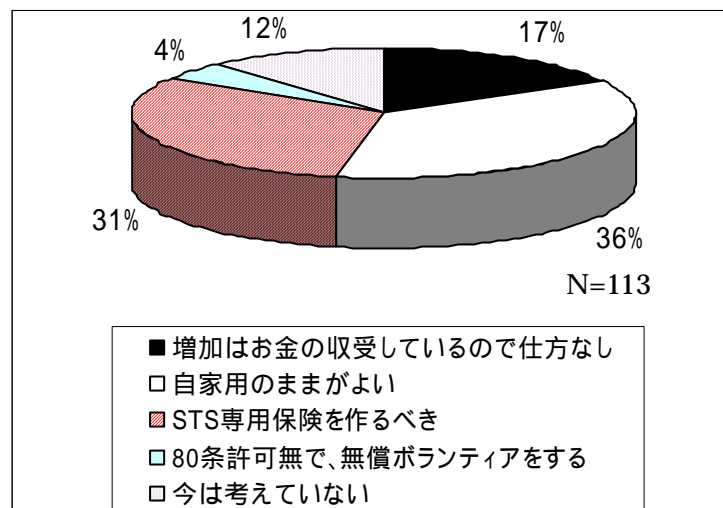


図 - 自動車保険に関する考え方

5. ドライバーへのヒヤリ・ハット調査

ハインリッヒの法則によると、「1件の重大災害（死亡・重傷）が発生する背景に、29件の軽傷事故と300件のヒヤリ・ハットがある」と言われる。つまりヒヤリ・ハットの内容を把握し、その件数を減らすことで、事故件数・重大事故件数を減らすことができる。そこで、移動・送迎サービスのドライバーへヒヤリ・ハットについて質問した。

5.1 ドライバーの属性

ドライバーの男女比は約7割が男性であった。年齢構成は60代が32%と多くなっている。ドライバーの経験年数は1年以上3年未満が38%と一番多いが、10年以上の人も存在し平均年数は約4年であった。

表 - 男女構成比

	人数	構成比
男性	312	69%
女性	140	31%
合計	452	

表 - ドライバー経験年数

	人数	構成比
1年未満	37	8%
1年以上3年未満	167	38%
3年以上5年未満	114	26%
5年以上10年未満	89	20%
10年以上	37	8%
合計	444	
平均年数	4.06年	

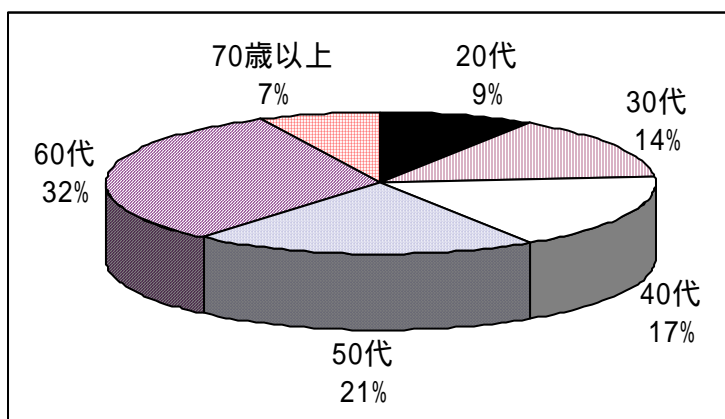


図 - 年齢構成

5.2 ドライバーの資格について

ドライバーに何らかの資格を持っているかについて質問した。資格「有り」と回答した人が64%存在した。その資格の構成については、7割の人がホームヘルパー2級であり、2種免許を持っている人も24%存在した。

表 - 資格の有無について

	人数	構成比
有り	293	64%
無し	163	36%
n数	456	

表 - 資格の種類について（複数回答可）

	人数	構成比
ホームヘルパー2級	206	70%
普通自動車2種免許	70	24%
介護福祉士	32	11%
ホームヘルパー1級	24	8%
その他	52	18%
n数	293	

5.3 ヒヤリ・ハットの経験について

ヒヤリ・ハットに遭遇したドライバーの割合は54%と半分以上の人が経験している。

表 - ヒヤリ・ハットの経験について

	件数	構成比
有り	286	54%
無し	246	46%
n数	532	

5.4 ヒヤリ・ハットの主な内容について

ヒヤリ・ハットの内容について、自由記述で回答していただいた。その内容についてまとめると、自動車事故にヒヤリとした人が一番多くなっているが、利用者の行動やリフト操作、介助、車いすの固定などでヒヤリをしていることがわかる。

表 - ヒヤリ・ハットの主な内容

主な内容	意見数	構成比
車いすの固定問題	37	15%
自動車事故の危険	114	45%
リフトでのひやり	47	18%
車幅感覚のちがい	10	4%
介助でのひやり	46	18%
利用者の行動にひやり	70	27%
意見の総数	255	

表 - ヒヤリ・ハットの内容

車いす固定が緩む
リフトが動かなかった
車幅感覚のズレ
介助の仕方
ベッドからの移乗
急ブレーキによって利用者が倒れそうに
利用者の足指をリフトと地面の間にはさみそうだった
シートベルトを緩めたことにより移動しようとし利用者が車いすから落ちそうになった
利用者の車のリフトが斜めになり、すべり落ちそうになる
リフトに電動車椅子を載せたさい、積載重量をこえるためリフトが傾く
ロックができなくてなかったため、操作中に車椅子が動きヒヤリ
人が飛び出してきたので、急ブレーキを踏んだところ、利用者が車椅子ごと倒れそうになった
利用者の容態が悪くなり、全ての行動にヒヤリ
急カーブで速度を出しすぎ、車椅子の傾きがおおきくなった
通院先の玄関が凍結しており、車いす利用者が滑って、転倒しそうになった
凹凸した地面で、車のはね、利用者が天上に頭を打ちそうになった
シフトレバーを触ろうとする
急に降りようとする
スロープから電動車いすが落ちそうになった
車のドアに利用者が指をはさんだ
利用者が体に触れ、運転の妨げとなった
後部座席の利用者が、物を投げてきた
リフトが閉まっていないまま動かし、利用者が転落した
後方のドアを開けたまま走行した
車に車いす固定が付いていないので、車いすが動く
車いす利用者の容態が悪化した
利用者の行動
狭い道路での飛び出しによる、急ブレーキ
道が右折する際、単車が車の影から飛び出してきた
自転車の飛び出し

6. 車両事故比較における車両事故件数の推定

表 - 1 は事業普通自動車と自家用普通自動車の事故件数を比較したものである（事業用普通乗用車は、ほぼタクシー・ハイヤーとみなしてよい）。事業用普通自動車は自家用普通自動車に比べ車両1万台あたりの事故件数はかなり多くなっている。通常、自動車事故は走行距離、乗車時間に比例して多くなるため、表 - 1 の1台あたりの年間平均走行距離を見てわかるように、事業用普通自動車は自家用普通自動車に比べ、リスクは高い。

表 - 1 事故件数の比較

区分	契約台数 (台)	死亡事故 (件)	車両1万台あたりの 死亡事故件数 (件)	傷害および後 遺障害(件)	車両1万台あたりの傷 害および後遺障害件 数(件)	1台あたり年間 走行距離(km)
事業用普通乗用車	274498	118	4.30	38601	1406.2	62088
自家用普通乗用車	18353993	3233	1.76	675551	368.1	14946

注) 事故データ：自賠償保険 車種別収支（平成16年度） 損害保険料率算定機構より

1台あたり年間走行距離：自動車輸送統計調査H.15 国土交通省ホームページ

次に、移動・送迎サービスについて考えてみると、表 - 2 のようになる。ただし、移動・送迎サービス車両の事故件数に関しては推定値である。これらを見ると、年間約3件の死亡事故が発生していることになる。しかし、移動・送迎サービスは、その運行形態より年間走行距離は自家用普通自動車より少なく、事故に合うリスクは少ないと言える。

表 - 2 移動・送迎サービス車両における事故件数（推定値）

	台数(台)	死亡事故 (件)	車両1万台あたりの 死亡事故件数 (件)	傷害および後 遺障害(件)	車両1万台あたりの傷 害および後遺障害件 数(件)	1台あたり年間 走行距離(km)
移送サービス車両	19,500	2.93616	1.50572	614	314.628	12776

算定方法は以下の通りである。

台数：2500×7.8=19500（台）

- ・一般的に移送サービスを行っている団体は2000～3000団体と言われており、今回は2500団体を使用
- ・一団体あたり平均保有台数 7.8台（移動サービス実態調査報告書H.14 NPO法人福祉交通支援センターより）

1台あたりの年間走行距離

- ・本調査のデータより（1台あたり年間走行距離 12776km）

事故件数

自家用普通乗用車と同等の事故確率が発生すると仮定して、年間走行距離あたりで計算。

- ・移動・送迎サービス車両の車両1万台あたりの傷害および後遺傷害件数 = （自家用普通自動車車両1万台あたりの傷害及び後遺傷害件数 / 自家用普通自動車年間走行距離）×移動・送迎サービス車両年間走行距離
- ・移動・送迎サービス車両の傷害及び後遺障害件数 = 移動・送迎サービス車両の車両1万台あたりの傷害および後遺傷害件数 ÷ 10000（台）×19500（台）
- ・死亡事故件数に関しても同様の計算

7. まとめ

- ・ 80 条許可を取る予定なしという団体が 35%存在している。
- ・ 活動平均年数は 6 年 6 ヶ月であり、一ヶ月の運行回数は約 300 回である。
- ・ 研修については、ほとんどの団体がなんらかの研究を実施・受講している。その中でも他団体（地域ネットワーク団体）による研修の受講が半数以上である。
- ・ 利用者からクレームを受けたことのある団体は、約 3 割であった。その内容としては、「予約・配車の手配」、「ドライバーの態度」が多くなっている。
- ・ リスク管理マニュアルを持っている団体は、46%と半数を下回っている。その内容は「乗降・介助」、「運行業務」が多い。
- ・ 過去 1 年間の事故経験は、約 2 割の団体が有りと回答し、34 件が報告された。その内容としては、「対物事故」、「運転中の事故」と車両に関する事故が多く、介助事故は報告されていない。
- ・ 利用者の被害については、「切り傷・擦り傷」、「打ち身」が多く、「骨折」が 1 件報告された。
- ・ 事故後の対処方法は、団体が「謝罪」、「治療費の支払い」というケースが多い。
- ・ 自動車保険については、営業用の保険に加入しなければならない可能性について、知っているという回答した団体は半数以下であった。また、増加に対する意見としては、「自家用のままがよい」が 36%、「STS 専用の保険を作るべき」が 31%であった。
- ・ ドライバーは男性が約 7 割で、経験年数は約 4 年であった。年齢は 60 歳代が一番多く、70 歳以上の人は 7%存在した。資格の有無については、持っている人が 6 割以上存在し、そのうち 7 割の人がホームヘルパー 2 級を持っている。
- ・ ドライバーが経験したヒヤリ・ハットは 286 件報告され、半数以上のドライバーが経験している。
- ・ ヒヤリ・ハットの内容は、自動車事故の可能性に関するものが多く、急ブレーキなどによる利用者の転倒の危険性についても報告されている。
- ・ 車両事故件数の推定において、移動・送迎サービスは年間の走行距離は短く事故にあうリスクは低い。

8. 最後に

本調査は移動・送迎サービスの事故内容とヒヤリ・ハット内容を明にした。そこには、自動車事故、リフト事故、介護事故、利用者の行動や体調など様々なリスクが存在していることがわかった。現在、道路運送法の改正などにより、NPO 等が行う移動・送迎サービスの法的な整備が進みつつある。その反面、「責任」が伴い「安全」面に関する規制が強くなっているもの事実である。そこでは、これまでの「助け合いボランティア活動」を抑制されるのではないかという懸念も生じている。しかし、利用者にとって安全で移動できることが重要であるのは言うまでもなく、運行団体は安全体制（法的な安全規定が必要であるかは別として）を整える必要がある。そこで本調査が、今後の移動・送迎サービスの安全面を考えるための一つの参考資料となれば幸いである。

【参考資料】

福祉送迎の事故事例（新聞記事検索から）

車種	事業主体	場所	事故状況
リフト付バス	社会福祉法人のデイサービスセンター	センターへ向かう途中	送迎用バス車内で急な下り坂で急ブレーキをかけて前のめりになって車いすから落ちて両足を骨折。痛いと嫌がったため、シートベルトは装着していない。
ワゴン(リフト付)			普通乗用車とオフセット正面衝突。腰巻のシートベルトで胸や腹を圧迫され死亡
ワゴン(リフト付)	特別養護老人ホーム	施設玄関	ワゴン車に乗る際、リフトから転落 約40cmの高さから車いすごと 死亡
軽乗用車(後部座席を改造)		ホームヘルパーに連れられ病院に向かう途中	交差点で乗用車と衝突、その弾みで交差点角のブロック塀に激突。同乗者には怪我はなかったが、車いす利用者は胸を強く打ち間もなく死亡
ワゴン(リフト付)	社会福祉協議会のデイサービスセンター	総合福祉会館玄関前	ワゴン車のリフトから落ちて重体
リフト付バス	特別養護老人ホーム		車いす用リフトでバスから降ろされたが、リフトが接地した後、車いすごと仰向けに倒れた 死亡
ワゴン(リフト付)	社会福祉協議会のデイサービスセンター	JR土浦駅	介助者に降ろしてもらう際に転落、ブレーキのし忘れ 脳挫傷で意識不明の重態
介護用マイクロバス(リフト付)	高齢者生活福祉センター	高齢者生活福祉センター	車いすに座った状態でリフトに乗り、約40cmの高さから転落 死亡
軽乗用車(後部座席を改造)	福祉団体	病院でのリハビリからの帰宅途中	交通事故時に腰に巻く2点シートベルトで胸や腹を圧迫 死亡
リフト車	特別養護老人ホーム		送迎者のリフトから車いすごと転落 死亡
	個人の車	福祉施設からの帰宅途中	交差点で停止中に乗用車が追突。車いす利用は体を強く打ち死亡。
軽ワゴン	特別養護老人ホーム	ホームへ向かう途中	道路左側のガードレールに衝突。車いすで乗っていた人は外傷性ショックでまもなく死亡。
ステーションワゴン(グランビア)	病院	病院送迎車に自宅から乗り込むとき	リフトの欠陥により傾いたため車いす後と転落、肋骨を2本折る
リフト車	介護老人保健施設	県立近代美術館駐車場	リフトに車いすを移動させた際、後ろ向きに約70cm下の地面に転落 死亡
市バス	大阪市交通局		赤信号でブレーキをかけたところ、バス中央付近の車いすスペースにいた人の車いすが動き、前の座席にぶつかった。右ひざ打撲。
ワゴン(リフト付)	介護老人保健施設	ホームから帰宅途中	交差点で乗用車と出会い頭に衝突。車いす利用者2名は胸などを打ち死亡。シートベルトはしていなかった。