

令和5年度 第1回上越市福祉有償運送運営協議会次第

日時：令和5年5月29日（月）15：00～

場所：上越文化会館 大会議室

1 開 会

2 議 題

(1) 上越市の福祉有償運送の状況について

資料 1

資料 2-1

資料 2-2

資料 2-3

(2) 登録団体の更新に係る審議について

○ 登録団体からの説明

・特定非営利活動法人 スキップ

資料 3-1

・特定非営利活動法人 NPO 雪のふるさと安塚

資料 3-2

・特定非営利活動法人 ギフテッド

資料 3-3

○ 監査実施報告

○ 更新審議

3 その他

4 閉 会

参考資料 1

上越市福祉有償運送運営協議会設置要綱

参考資料 2

上越版ガイドライン

上越市福祉有償運送運営協議会委員(令和5年度)

(敬称略)

現委員(R4.7.1～R6.6.30)				
	区 分	氏 名	役 職 等	備 考
1	新潟運輸支局の職員	佐 塚 大 志	新潟運輸支局 輸送監査部門 首席運輸企画専門官	
2	公共交通機関について 識見を有する人	樋 口 秀	新潟工科大学 工学部工学科 建築・都市環境学系 教授	会 長
3	福祉有償運送を実施する 団体を代表する人	竹 内 敬 次	NPO法人 NPO雪のふるさと安塚 事務局長	
4	〃	星 野 秀 典	上越福祉会 かなやの里更生園 参事	
5	福祉有償運送の利用者	草 野 真澄美	福祉有償運送の利用者の保護者	
6	タクシー事業者 その他交通機関関係者	水 島 芳 男	上越市ハイヤー協会 副会長 (頸城ハイヤー株式会社 代表取締役専務)	
7	〃	水 島 数 明	上越市ハイヤー協会 (直江津タクシー 代表取締役社長)	欠 席
8	〃	丸 山 浩 秋	全国交通運輸労働組合総連合信越地方総支部 ハイヤー・タクシー部会 書記長	
9	市長が必要と認める人	内 山 松 男	第6地区民生委員児童委員協議会	副会長
10	市民公募	佐 藤 恭 子	市民公募	欠 席
11	本市の職員	野 上 伊 織	総合政策部長	代理出席 交通政策課 池田課長
12	〃	小 林 元	福祉部長	

上越市の福祉有償運送の状況について

1 上越市福祉有償運送運営協議会の目的等

(1) 福祉有償運送の概要

NPO等によるボランティア有償運送について、バス、タクシー事業者によっては十分な輸送サービスが提供されない場合に、地域の足や移動制約者の輸送を確保するため、平成18年に登録制度として創設されたもの。

(2) 上越市福祉有償運送運営協議会の目的

福祉有償運送の登録にあたり、その運送が地域の生活に必要な輸送を確保するために必要であることについて地域の関係者の合意が必要となることから、その合意に向けた協議を行うため運営協議会を開催するもの。

※ 地域の関係者

地方公共団体、地方運輸局、利用者、地域のボランティア団体、バス・タクシー等関係公共交通機関（事業者団体を含む）

運営協議会について（福祉有償運送ガイドブックより）

- ・運営協議会は福祉有償運送の必要性、旅客から収受する対価その他の福祉有償運送を行うために必要となる事項について、地域の関係者が集まり協議を行う。
- ・運営協議会は移動制約者に必要な輸送を確保し、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る。

2 上越市における福祉有償運送の状況

(1) 運営団体

5 団体

(2) 運行目的

上越市内における福祉有償運送の運送目的は大きく以下の2点

- ① 要介護、要支援者及び身体障害者に対する外出支援（主に通院目的）
- ② 外出際の支援（ガイドヘルパー）を行う障害福祉サービス利用時の交通手段を提供

(3) 福祉有償運送実績の状況 … [資料2-1](#) [資料2-2](#) [資料2-3](#)

令和 4 年度 福祉有償運送 運行状況実績一覧

団体名	NPO 法人 NPO 雪のふるさと安塚	NPO 法人 三和区振興会	NPO 法人 スキップ	社会福祉法人 上越福祉会 かなやの里更生園	NPO 法人 ギフトッド	合計
開始年度	平成 18 年度	平成 18 年度	平成 18 年度	平成 20 年度	令和 4 年度	—
団体住所	安塚区安塚	三和区井ノ口	大貫	下馬場	昭和町	—
運送の区域	運送の発地または 着地のいずれかが 「安塚区内」	運送の発地または 着地のいずれかが 「三和区内」	運送の発地または 着地のいずれかが 「旧上越市内」	上越市内 妙高市内	運送の発地または 着地のいずれかが 「旧上越市内」 且つ利用者は NPO 法人ギフトッドが 提供する児童発達 支援、放課後等デイ サービス利用者	—
登録者数	54 人	36 人	27 人	39 人	17 人	173 人
車両台数	17 台	2 台	6 台	7 台	4 台	36 台
運転者数	15 人	6 人	6 人	7 人	4 人	38 人
料金	70 円/km	140 円/km	40 円/km	60 円/km	50 円/km	—
運行距離	5,949 km	11,096 km	6,376 km	9,689 km	3,682 km	36,792 km
運送回数	404 回	1,057 回	1,068 回	424 回	328 回	3,281 回
運送収入	416,430 円	1,553,440 円	255,040 円	581,340 円	184,100 円	2,990,350 円
待機料金	87,600 円	0 円	0 円	0 円	0 円	87,600 円
運送内容	・区内の要介護者 （要支援）及び身 体障害者の外出を 支援（通院目的が 多い）	・区内の要介護者 （要支援）及び身 体障害者の外出を 支援（通院目的が 多い）	・障害者の外出先の 支援（ガイドヘルパ ー）を行う際の交通 手段	・障害者の外出先の 支援（ガイドヘル パー）を行う際の 交通手段	・医療的ケア（人工呼 吸器、酸素吸入、気 管切開など）が必要 な障害児の外出を 支援	—

福祉有償運送実績(令和3年度～令和4年度)

【5団体合計】

区 分	令和3年度	令和4年度	年度比較 (R4-R3)
車両台数計 (台)	33	36	3
車いす (台)	5	8	3
回転シート (台)	2	2	0
セダン車両 (台)	26	26	0
運転者数計 (人)	34	38	4
1種免許 (人)	34	38	4
2種免許 (人)	0	0	0
登録会員数 (人)	164	173	9
身体障害 (人)	38	56	18
要介護 (人)	25	21	△ 4
要支援 (人)	46	42	△ 4
知的・精神障害 (人)	55	54	△ 1
運送実績			
運行距離数 (km)	36,432	36,792	360
運送回数 (回)	3,371	3,281	△ 90
運送収入 (円)	2,802,630	2,990,350	187,720
待機料金 (円)	87,400	87,600	200

NPO法人 雪のふるさと安塚

資料 2-3

- ・開始年度:平成18年度
- ・運送区域:運送の発地又は着地のいずれかが「安塚区」
- ・運送内容:区内の要介護者(要支援)及び身体障害者の外出を支援(通院目的が多い)
- ・運送実績の増減理由:登録会員数の減少(転居等)により、距離数、運行回数、運送収入が減少

区 分	令和3年度	令和4年度	年度比較 (R4-R3)
車両台数計 (台)	17	17	0
車いす (台)	1	1	0
回転シート (台)	0	0	0
セダン車両 (台)	16	16	0
運転者数計 (人)	15	15	0
1種免許 (人)	15	15	0
2種免許 (人)	0	0	0
登録会員数 (人)	61	54	△ 7
身体障害 (人)	19	14	△ 5
要介護 (人)	10	8	△ 2
要支援 (人)	32	31	△ 1
知的・精神障害 (人)	0	1	1
運送実績			
運行距離数 (km)	5,959	5,949	△ 10
運送回数 (回)	429	404	△ 25
運送収入 (円)	417,130	416,430	△ 700
待機料金 (円)	87,400	87,600	200

NPO法人 三和区振興会

- ・開始年度:平成18年度
- ・運送区域:運送の発地又は着地のいずれかが「三和区」
- ・運送内容:区内の要介護者(要支援)及び身体障害者の外出を支援(通院目的が多い)
- ・運送実績の増減理由:定期的買い物や通院目的で利用していた会員が、入院や施設等へ入所したことから、運行距離数や運送回数が減少

区 分	令和3年度	令和4年度	年度比較 (R4-R3)
車両台数計 (台)	2	2	0
車いす (台)	2	2	0
回転シート (台)	0	0	0
セダン車両 (台)	0	0	0
運転者数計 (人)	6	6	0
1種免許取得者 (人)	6	6	0
2種免許取得者 (人)	0	0	0
登録会員数 (人)	36	36	0
身体障害 (人)	12	14	2
要介護 (人)	8	9	1
要支援 (人)	13	10	△ 3
知的・精神障害 (人)	3	3	0
運送実績			
運行距離数 (km)	12,023	11,096	△ 927
運送回数 (回)	1,157	1,057	△ 100
運送収入 (円)	1,442,760	1,553,440	110,680

NPO法人 スキップ

- ・開始年度:平成18年度
- ・運送区域:運送の発地又は着地のいずれかが「旧上越市内」
- ・運送内容:障害者の外出支援(ガイドヘルパー)を行う際の交通手段
- ・運送実績の増減理由:事業縮小により、運転提供者が減少したため運行距離数、運送回数、運送収入ともに運送収入ともに減少

区 分	令和3年度	令和4年度	年度比較 (R4-R3)
車両台数計 (台)	7	6	△ 1
車いす (台)	1	1	0
回転シート (台)	0	0	0
セダン車両 (台)	6	5	△ 1
運転者数計 (人)	7	6	△ 1
1種免許取得者 (人)	7	6	△ 1
2種免許取得者 (人)	0	0	0
登録会員数 (人)	27	27	0
身体障害 (人)	7	11	4
要介護 (人)	7	4	△ 3
要支援 (人)	1	1	0
知的・精神障害 (人)	12	11	△ 1
運送実績			
運行距離数 (km)	8,213	6,376	△ 1,837
運送回数 (回)	1,303	1,068	△ 235
運送収入 (円)	328,520	255,040	△ 73,480

社会福祉法人上越福祉会 かなやの里更生園

- ・開始年度:平成20年度
- ・運送区域:上越市内、妙高市内
- ・運送内容:障害者の外出支援(ガイドヘルパー)を行う際の交通手段
- ・運送実績の増減理由:新型コロナウイルスの影響でサービスの提供を一時停止していたため、運行距離数、運送回数、運送収入が減少

区 分	令和3年度	令和4年度	年度比較 (R4-R3)
車両台数計 (台)	7	7	0
車いす (台)	1	1	0
回転シート (台)	2	2	0
セダン車両 (台)	4	4	0
運転者数計 (人)	6	7	1
1種免許取得者 (人)	6	7	1
2種免許取得者 (人)	0	0	0
登録会員数 (人)	40	39	△ 1
身体障害 (人)	0	0	0
要介護 (人)	0	0	0
要支援 (人)	0	0	0
知的・精神障害 (人)	40	39	△ 1
運送実績			
運行距離数 (km)	10,237	9,689	△ 548
運送回数 (回)	482	424	△ 58
運送収入 (円)	614,220	581,340	△ 32,880

NPO法人 ギフテッド

- ・開始年度:令和4年度
- ・運送区域:運送の発地又は着地のいずれかが「旧上越市内」且つ利用者はNPO法人ギフテッドが提供する児童発達支援、放課後等デイサービス利用者
- ・運送内容:医療的ケア(人工呼吸器、酸素吸入、気管切開など)が必要な障害児の外出を支援
- ・運送実績の増減理由:令和4年度から運行開始

区 分	令和3年度	令和4年度	年度比較 (R4-R3)
車両台数計 (台)	—	4	4
車いす (台)	—	3	3
回転シート (台)	—	0	0
セダン車両 (台)	—	1	1
運転者数計 (人)	—	4	4
1種免許 (人)	—	4	4
2種免許 (人)	—	0	0
登録会員数 (人)	—	17	17
身体障害 (人)	—	17	17
要介護 (人)	—	0	0
要支援 (人)	—	0	0
知的・精神障害 (人)	—	0	0
運送実績			
運行距離数 (km)	—	3,682	3,682
運送回数 (回)	—	328	328
運送収入 (円)	—	184,100	184,100

登録団体の更新に係る審議について

【福祉有償運送 更新団体 1】

団 体 名	更 新 内 容		
	項 目	令和 2 年度 申請内容	令和 5 年度 申請(予定)
特定非営利活動法人 スキップ 登録番号 【北新福第 19 号】	住 所	大町 2 丁目 2 番 30 号 ピアハイム高田 702 号	大町 2 丁目 2 番 30 号 ピアハイム高田 702 号
	代 表	倉石 忠一	倉石 忠一
	登録者数	37 人 【内訳】 ・介護認定者 7 人 ・身体障害者 11 人 ・その他障害者 19 人	20 人 【内訳】 ・介護認定者 4 人 ・身体障害者 8 人 ・その他障害者 8 人
	車両台数	7 台 車いす車 1 台 セダン車両 6 台	4 台 車いす車 1 台 セダン車両 3 台
	運転者数	7 人 ・1 種免許 7 人	3 人 ・1 種免許 3 人
	運送区域	新潟県上越市	新潟県上越市
	金 額	40 円/km	50 円/km

※ 更新書類については、個人情報が多く含まれるため、会議当日に配付します

登録団体の更新に係る審議について

【福祉有償運送 更新団体 2】

団 体 名	更 新 内 容		
	項 目	令和 2 年度 申請内容	令和 5 年度 申請(予定)
特定非営利活動法人 NPO 雪のふるさと安塚 登録番号 【北新福第 15 号】	住 所	安塚区安塚 777	安塚区安塚 777
	代 表	松永 剛	小松 光代
	登録者数	55 人 【内訳】 ・介護認定者 35 人 ・身体障害者 20 人	51 人 【内訳】 ・介護認定者 35 人 ・身体障害者 13 人 ・その他障害者 3 人
	車両台数	16 台 車いす車 1 台 セダン車両 15 台	14 台 車いす車 1 台 セダン車両 13 台
	運転者数	15 人 ・1 種免許 15 人	12 人 ・1 種免許 12 人
	運送区域	新潟県上越市	新潟県上越市
	金 額	70 円/km ※待機料金あり (別紙「運賃及び料金一覧 参照)	70 円/km ※待機料金あり (別紙「運賃及び料金一覧 参照)

※ 更新書類については、個人情報が多く含まれるため、会議当日に配付します

登録団体の更新に係る審議について

【福祉有償運送 更新団体 3】

団 体 名	更 新 内 容		
	項 目	令和 3 年度 申請内容	令和 5 年度 申請(予定)
社特定非営利活動法人 ギフトテッド 登録番号 【新潟県福第 14 号】	住 所	昭和町 2 丁目 7 番 29 号 1 階	昭和町 2 丁目 7 番 29 号 1 階
	代 表	寺尾 明美	寺尾 明美
	登録者数	36 人 (実人数 19 人) 【内訳】 ・身体障害者 19 人 ・知的障害者 17 人	31 人 (実人数 17 人) 【内訳】 ・身体障害者 17 人 ・知的障害者 14 人
	車両台数	4 台 車いす車 3 台 セダン車両 1 台	4 台 車いす車 3 台 セダン車両 1 台
	運転者数	3 人 ・1 種免許 3 人	4 人 ・1 種免許 4 人
	運送区域	新潟県上越市	新潟県上越市
	金 額	50 円/km	100 円/km

※ 更新書類については、個人情報が多く含まれるため、会議当日に配付します

上越市福祉有償運送運営協議会設置要綱

(設置)

第1条 道路運送法（昭和26年法律第183号）第78条第2号の規定による福祉有償運送の必要性並びに福祉有償運送を行う場合における安全の確保及び旅客の利便の確保に係る方策等を協議するため、上越市福祉有償運送運営協議会（以下「協議会」という。）を置く。

(所掌事項)

第2条 協議会は、次に掲げる事項について協議し、その結果を市長に答申するものとする。

- (1) 福祉有償運送の必要性
- (2) 福祉有償運送を行う場合における安全の確保に関する方策
- (3) 福祉有償運送を行う場合における旅客の利便の確保に関する方策
- (4) その他市長が福祉有償運送に関し必要と認める事項

(組織)

第3条 協議会は、次に掲げる人のうちから市長が委嘱し、又は任命する14人以内の委員をもって組織する。

- (1) 新潟運輸支局の職員
- (2) 公共交通機関について識見を有する人
- (3) 福祉有償運送を実施する団体を代表する人
- (4) 福祉有償運送の利用者
- (5) タクシー事業者その他交通機関関係者
- (6) 公募に応じた市民
- (7) 本市の職員
- (8) その他市長が必要と認める人

(委員の任期)

第4条 協議会の委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、委員が欠けた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(会長及び副会長)

第5条 協議会に会長及び副会長1人を置く。

- 2 会長及び副会長は、委員の互選により定める。
- 3 会長は、会務を総理し、協議会を代表する。
- 4 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき又は会長が欠けたときは、その職

務を代理する。

(会議)

第6条 協議会の会議は、会長が招集し、会長が議長となる。

2 会議は、委員の半数以上の出席がなければ開くことができない。

3 会議の議事は、出席した委員全員の同意を得て決定することを原則とする。

(関係者の出席等)

第7条 協議会は、調査又は審議に必要があると認めるときは、関係者の出席を求めて意見若しくは説明を聴き、又は関係者に対して必要な資料の提出を求めることができる。

(庶務)

第8条 協議会の庶務は、福祉課において処理する。

(その他)

第9条 この要綱に定めるもののほか、協議会の運営に関し必要な事項は、協議会が定める。

附 則

(実施期日)

1 この要綱は、平成18年2月10日から実施する。

(任期の特例)

2 平成20年4月30日に現に委嘱され、又は任命されている委員の任期は、第4条の規定にかかわらず、委嘱又は任命の日から平成22年6月30日までとする。

附 則

この要綱は、平成18年5月1日から実施する。

附 則

この要綱は、平成18年12月27日から実施する。

附 則

この要綱は、平成20年4月30日から実施する。

附 則

この要綱は、令和3年12月6日から実施する。

上越版ガイドライン

令和4年1月改訂
上越市福祉有償運営協議会

No.	項目	
(1)	運送主体	<p>* 地方公共団体の長から具体的な協力依頼を受けた以下の団体で、営利を目的としない法人</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ NPO 法人、社会福祉法人、医療法人等の非営利法人
(2)	運送対象	<p>対象</p> <ul style="list-style-type: none"> * あらかじめ登録をした会員及びその付添い人 ・ 介護保険法に基づく要介護及び要支援の認定を受けている者 ・ 身体障害者福祉法に基づく身体障害者手帳の交付を受けている者 ・ 肢体不自由又は内部障害（人工血液透析を受けている場合を含む）若しくは精神障害、知的障害等により独立をした歩行が困難であり、単独での公共交通機関の利用が困難な者 <p>形態</p> <ul style="list-style-type: none"> * 運送の発地又は着地のいずれかが上越区域内にあること。 * 原則として当分の間、運送の発地又は着地のいずれかが申請団体の区域内であること。ただし、合意事項で特に認められた NPO 法人等にあつては例外とする。
	使用車両	<p>使用車両</p> <ul style="list-style-type: none"> * 福祉有償運送にあつては、車いす若しくはストレッチャーのためのリフト、スロープ、寝台等の特殊な設備を設けた自動車、又は回転シート、リフトアップシート等の乗降を容易にするための装置を設けた自動車及びセダン型等の一般車両の使用が可能 * 新たに運送主体として認可された NPO 法人等は、努力目標として、更新時まで最低 1 台は福祉車両を所有すること。 <p>使用権原</p> <ul style="list-style-type: none"> * 運送主体と自家用自動車を提供する運転会員との間で車両の使用に関する契約が書面で行われていること。 * 当該契約において有償運送の管理、運営、事故・苦情対応について運送主体が責任を負うことが明確化されていること。 * 利用者に対し、事故発生、苦情等の対応について運送主体の責任者及び連絡先が明りょうに表示されていること。 <p>車両の表示</p> <ul style="list-style-type: none"> * 有償運送の許可を得た後、使用自動車の車体の側面に外部から見やすいように表示する。
(3)	使用車両	<p>使用車両</p> <ul style="list-style-type: none"> * 福祉有償運送にあつては、車いす若しくはストレッチャーのためのリフト、スロープ、寝台等の特殊な設備を設けた自動車、又は回転シート、リフトアップシート等の乗降を容易にするための装置を設けた自動車及びセダン型等の一般車両の使用が可能 * 新たに運送主体として認可された NPO 法人等は、努力目標として、更新時まで最低 1 台は福祉車両を所有すること。 <p>使用権原</p> <ul style="list-style-type: none"> * 運送主体と自家用自動車を提供する運転会員との間で車両の使用に関する契約が書面で行われていること。 * 当該契約において有償運送の管理、運営、事故・苦情対応について運送主体が責任を負うことが明確化されていること。 * 利用者に対し、事故発生、苦情等の対応について運送主体の責任者及び連絡先が明りょうに表示されていること。 <p>車両の表示</p> <ul style="list-style-type: none"> * 有償運送の許可を得た後、使用自動車の車体の側面に外部から見やすいように表示する。
(4)	運転者	<ul style="list-style-type: none"> * 普通二種免許を有することを基本としつつ、これによりがたい場合には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。また、2 種免許は更新時まで取得するよう努力すること。 ・ 過去 3 年間運転免許停止処分を受けていないこと。 ・ 実車を伴う特定任意講習を受講した者であること。 ・ 福祉移送に必要な研修を終了した者であること。 ・ 定期的な交通安全講習を受講した者であること。 ・ 運転者の年齢を、おおむね 70 歳以下とすること。
(5)	損害賠償措置	<ul style="list-style-type: none"> * すべての使用車両が、対人無制限・対物 500 万円以上・搭乗者障害特約付の任意保険等（共済含む）に加入していること。
(6)	運送の対価	<ul style="list-style-type: none"> * 当該地域における一般乗用旅客自動車運送事業の上限運賃額のおおむね 2 分の 1 を目安に、地域の特性等を勘案しつつ営利に至らない範囲において定めるものとする。
(7)	管理運営体制	<p>【運行管理業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 安全運転を確保するために運行管理者は運転者に対し、運行の開始前及び運行の終了後に対面により、確認、指示を行うこと。 ・ 対面での確認、指示が困難である場合（運転者が自宅等から直接出発地へ向かう場合）には、テレビ電話等、可能な限り対面に近い方法により、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。

(7)	管理運営体制	<ul style="list-style-type: none"> • 運転者は、運行終了後速やかに運行記録を運行管理者に報告すること、運行記録は車両ごとに記録し、かつ整理して2年間保有すること。 • 研修及び指導監督について、運転者に「安全運転研修」等の徹底を図り、安全確保に努めるとともに、整備管理者と協力して輸送の安全と利用者の利便確保のために誠実にその任務を遂行するよう指導監督すること。 <p>【整備管理業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整備管理者は、自動車の安全運行を確保するため、その運行の開始前に点検基準による日常点検を自ら実施するか、又は乗務する運転者が実施すること。 • 整備管理者は、自動車の安全運行の確保と経済的使用を図るために定期点検整備計画を立てて確実に実施し、点検整備の実施結果を点検整備記録簿及び記録表に所定の事項を記入し保管すること。 <p>【事故に対する対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> • 事故発生時の対応についての教育指導について、運行管理者は、運転者に対して車両運行中に万一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こととする。 <ul style="list-style-type: none"> ① 緊急救命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ずること。 ③ 死傷者のあるときは、速やかに応急手当その他の必要な措置を講ずること。 ④ 消防署・警察署に報告し、指示を受けること。 ⑤ 運行管理者に緊急連絡をして指示を受けること。 • 事故発生時の対応について、運行管理者は、運転者その他の者から事故が発生した旨の連絡を受けたときは、次のとおり措置を講ずること。 <ul style="list-style-type: none"> ① 直ちに事故の続発防止、負傷者の救急等所要の措置を講ずるよう指示すること。 ② 軽微な事故を除き必ず現場に急行し、発生状況等原因を調査すること。 ③ できる限り目撃者、相手方の意見を聴取すること。 ④ 把握した事故の状況等を市に連絡すること。 ⑤ 重大な事故のときは、市に連絡するとともに、新潟運輸支局に連絡すること。 ⑥ 事故（軽微な事故も含む）については、内容、原因等を記録し、運営協議会の場で報告すること。 ⑦ 事故報告書を市に提出すること。 <p>【苦情に関する対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運行管理者は、利用者からの苦情及び苦情に関する情報を受けたときは、次のとおり措置を講ずる。 <ul style="list-style-type: none"> ① 苦情の内容を調査し、改善に向けた対応を図ること。 ② 改善に向けた解決策を検討し、必要に応じてその結果を利用者に回答すること。 ③ 苦情の内容及び改善に向けた解決策を市に報告すること。 ④ 苦情については、その内容、原因、解決策等を記録し、運営協議会の場で報告すること。 ⑤ 苦情対応報告書を市に提出すること。 • 市は、利用者から苦情及び苦情に関する情報を受けたときは、次のとおり措置を講ずる。 <ul style="list-style-type: none"> ① 利用者からの苦情及び苦情に関する情報を運行管理者に連絡すること。 ② 改善に向けた解決策の実現に向けての相談に応じること。 <p>【その他有償運送条件確保に関する対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> • 市は業務管理等が適正に行われているか定期的に監査をする。 <ul style="list-style-type: none"> ① 運送主体は、四半期ごとに「福祉有償運送運営状況報告」を提出する。 ② 運行管理者は常に万全の注意を図り運送の確保に努める。
(8)	法令遵守	* 道路運送法第7条の欠格事項に該当しない旨、「宣誓書」を団体とその役員による提出で対応

※ 上越市福祉有償運送運営協議会独自の取り決め