

令和6年6月28日

ナスバ（自動車事故対策機構）

企画・広報部 盛田、浪川

電話 03-5608-7584

## ナスバの令和5年度業務の改善状況等について、外部評価を実施

～「第41回業績評価等のためのタスクフォース」を開催～

### タスクフォースの開催及び評価結果について

「業績評価等のためのタスクフォース」は、独立行政法人自動車事故対策機構（ナスバ）がその中期計画や年度計画に基づいて実施する業務や当機構が行うその他業務運営全般の確かな遂行の確保に資するため、外部の有識者の方から意見をいただくことを目的に設置されたものです。

今般、ナスバの第5期中期計画期間（令和4年度～令和8年度）の2年目である令和5年度が終了したことから、タスクフォースを開催し、令和5年度の業務の改善状況等について評価をいただきました。

開催日： 令和6年6月13日（木）  
場所： 自動車事故対策機構会議室  
委員： 別紙1のとおり  
評価結果： 別紙2のとおり

(別紙 1)

「業績評価等のためタスクフォース」委員名簿

【構成】 自動車事故の発生の防止、被害者の保護、業績評価等について、専門的な知識経験を有する者

◎ 座長

芝田 俊文 弁護士

○委員

松原 了 医学博士  
社会福祉法人恩賜財団済生会理事

榎谷 隆夫 公認会計士

鎌田 実 東京大学 名誉教授

名取 雅彦 中小企業診断士  
株式会社マインズ・アイ 代表取締役

(別紙 2)

令和 5 年度業務の改善状況等に関する評価

1. 組織運営・内部統制の充実強化・人材育成・効率的な運営体制の確保等

組織運営・内部統制の充実強化については、令和 4 年 6 月に策定した第 5 期中期計画におけるナスバが今後進むべき方向性を示した「NASVAWAY2026」を理事長自ら現地へ訪問し周知を行うことに加え、各種研修・会議等による周知によって、役職員に対する業務運営方針の浸透が図られているほか、理事長による本部・支所の職員との直接の対話や電子掲示板システムを活用したコミュニケーションなどの取組によって、役職員間の風通しの良い組織づくりが一層進んでいる。また、令和 2 年 4 月から全主管支所に配置している業務の適正化及び人材育成に特化した役割を担う主管支所次長と、令和 3 年 4 月から本部に配置している「コンプライアンスの推進の企画及び調整」、「人材開発の企画及び調整」を担うコンプライアンス推進・人材開発グループとの連携を強化し、本部・地方機関が一体となってコンプライアンス徹底及び人材育成に取り組んだほか、本部及び地方機関の全ての職員を対象に、ハラスメント防止を目的とした「コミュニケーション活性化研修（全 14 回）」を新たに実施し、職員一人一人のハラスメント防止への意識向上及び醸成を図っていることは評価できる。

また、若手職員（スタッフ、チーフ）向けのフォローアップ研修のほか、アシスタントマネージャー研修、チーフ研修、新任マネージャー研修において、コンプライアンスに関する事例等を題材にしたグループワークを行う等、受講する職員が自ら考えるタイプの研修を実施するなど、コンプライアンスの重要性、階層別の責任、ナスバ職員としての責任のあり方をより深く理解させるための教育の充実を図っていることは評価できる。

このほか、就業規則、コンプライアンス、リスクマネジメントなどに関する E ラーニングの実施、業務リスクに伴うインシデントを未然に防止するため、リスク管理委員会を計 4 回開催し、リスク発生状況、原因、再発防止策等を評価し、優先順位の上位かつ低減対策を取る必要があるリスクにかかるチェックリストの作成、リスク情報を毎月に取りまとめ、ナスバ内のイントラネットで全職員へ横展開するとともに、「他山の石」として研修資料や注意喚起資料として活用し、再発防止の徹底を図っていることは評価できる。

情報セキュリティ対策については、全役職員等に対し、最近の情報セキュリティ情勢等を踏まえた E ラーニングや Emotet（エモテット）と呼ばれるウイルスへの感染を狙うメールを想定した標的型攻撃メール訓練の実施、また、情報セキュリティ関連規程類を改正するなど、情報セキュリティの適正な監視と強化に取り組んだことは評価できる。

業務運営の効率化等については、今後のデジタル化に向け、介護料受給者が介護料請求等の電子申請や請求状況の確認などをスマホやタブレット、PCで行えるなど利便性の向上を図るとともに職員の業務効率化を図るため、介護料システムを導入し、さらには、サーバ類をクラウド化することにより、職員が出張等において外部で業務を遂行するうえで業務上必要なデータをオンタイムで活用できる等、効率的な業務運営体制を確保したほ

か、効率的な業務運営を図るため、本部と全主管支所が連携し、創意工夫や無駄を省く意識を維持し続けるための助言や指導を行うなど、業務改善を図っていることは評価できる。また、調達等合理化計画に基づく取組等により、一般管理費及び業務経費の削減について目標を達成したことも評価できる。

人材の育成・活用については、職員からの要望に応じて、子育てにおける特別休暇について、これまで子の看護のための特別休暇は小学校就学の始期に達するまでの子を養育する職員を対象としていたところを、令和5年11月より「小学校に就学している子まで」へ対象を拡充するとともに、働き方改革の一環として、少人数支所の職員の負担を軽減するため事故対策事業推進員及び契約職員についての人数制限を撤廃し、職場のニーズに柔軟に対応し、職員が安心して働きやすい環境の整備を図った。また、優秀な人材を確保するため、新規採用への取組として各支所の積極的なリクルート活動に加え、遠方受験生に配慮しオンラインでの面接を取り入れて実施するとともに、中途採用への取組として、これまで応募要件であった産業カウンセラー（又は交通心理士）資格保有必須を緩和し、約5倍となる応募者から同資格未保有の事故対策事業推進員やナスバ事業に関連する民間等の経歴を有する者から即戦力となる人材を確保した。さらに、千葉療護センター建て替えについて一級建築士等専門家の契約職員を採用し、当該契約職員の知見を活かし、プロパーの専門人材の育成を推進することで組織の強化を図った。加えて、ナスバが非常勤職員に期待していることや役割等を明記した「非常勤職員の皆さんへ」を令和6年1月に作成し、各所属部署において当該資料を活用した研修の実施、支所長等管理職を対象として令和5年12月に4回に分けて、部下職員等とのコミュニケーション実践研修を取り入れた「支所長等管理職研修」を実施し、研修受講後に研修を受講した全管理職が研修で学んだことを踏まえた管理職としての決意等に関するレポートを理事長に提出し、理事長から管理職員一人一人にメッセージを発信し、管理職としての意識の醸成を図る等、新たな研修や取組を実施し、職員の資質向上・人材育成を図るなど、職員の意欲の向上及び人材育成の強化を図る取組を推進したことは高く評価できる。

自動車事故対策に関する広報活動については、全国組織である強みを活かした、ナスバ全体で効果的かつ効率的な広報を企画及び推進するため、「企画部」を「企画・広報部」に組織を改編し、自動車損害賠償保障制度及びナスバ業務に係る広報活動を着実に実施した。特に、令和5年度の新たな取組として、テレビCMやラジオCM、交通広告、デジタル広告などの国土交通省と連携した広報を行うとともに、免許センター等におけるチラシ配布やPR動画放映などの警察と連携した広報を行ったほか、情報発信の拡充により、広報活動の強化を図った。また、令和4年9月に策定した「広報ガイドライン」に各支所等で新たに実施したイベントの成功事例等を追加し、広報活動を企画する際に活用できるよう、「広報ガイドライン」の充実を図るとともに、ナスバを多くの方々に興味を持っていただくため、ナスバの公式マスコットキャラクター「ナスバちゃん」がナスバの取組を紹介するアニメーション動画、ナスバの印象を訴求するクイズ動画を制作し、ホームページやSNS、イベントで活用しナスバの業務の周知を図った結果、Facebookについて

は総リーチ数・フォロワー数の実績が令和 4 年度末と比較して 120%を超える成果となり、X (旧 Twitter) についてはフォロワー数が令和 4 年度末と比較し 200%を超える成果となった。各支所においても、地域の特性を活かした様々なイベントに参加するとともに、積極的なメディアへの働きかけによって、多くのテレビ局、新聞等に取り上げられ、交通事故被害者への支援の必要性や事故防止の重要性を効果的に発信する取組を行ったことで、ナスバ業務の認知度の向上を図り、かつ、今後継続的に効果的な広報ができる体制を構築することができた。さらに、不知によりサービスが享受できないことがないよう、地方自治体、警察、損害保険会社、医療機関等への訪問等を行い、支援を要する自動車事故被害者に必要な情報を確実に届ける「アウトリーチ」を意識した周知を実施したことで、多くの機関との連携を強化し、広報活動をより推進することができる体制が構築されたことは高く評価できる。

自己収入の確保については、外部検査の受託について、地域医療への貢献のため積極的に検査受入に努め、各療護センターにおける周知活動を積極的に行った結果、一定の成果につながっていること、自動車メーカー等からの委託試験についてもできる限りの受入が図られていることは評価できる。

## 2. 被害者援護業務関係

療護施設の設置・運営については、新型コロナウイルス感染症対策に万全を期し、従来からのきめ細かい質の高い治療・看護を実施するとともに、療護施設間の緊密な連携を図り、療護施設機能一部委託病床においても同様の治療・看護を実施した。また、入院患者の治療改善効果の更なる向上を目指して、「ナスバスコア」を用いた治療改善度に係る分析結果を療護施設における症例検討などへの活用、療護看護プログラムの実施など、医療技術や看護技術の向上に積極的に取り組んだほか、症例研究を推し進める目的から、令和 2 年 12 月に拡充した「一貫症例研究型委託病床」においては、引き続き、適切な治療・看護及び脳神経外科医育成の取組を行った。さらに、千葉療護センターの老朽化対策については、「千葉療護センターの老朽化対策検討会」を開催し、既存課題に対する対策や自動車事故被害者等のニーズを踏まえた対策等、最適な機能強化の検討を行い、報告書を取りまとめた。こうした療護施設においてきめ細かい質の高い治療・看護等が提供されるとともに、高度先進医療機器を検査等において積極的に活用する等により、患者への安全・安心な医療環境の提供を行うことで、療護施設の退院患者にかかるナスバスコアを用いた入院時スコアの平均値から退院時スコアの平均値の差は目標を上回る 12.9 点であったことは評価できる。

療護施設で得られた知見や成果については、令和 5 年度は、日本意識障害学会や各種学会の WEB 開催のほか、誌上等により、目標を上回る 66 件の研究を発表しており、療護施設で得られた貴重な知見・成果の普及促進が着実に図られたことは評価できる。

介護料関係については、介護料受給資格者に対する訪問支援について、対面に加え、リモート方式による訪問支援の実施等により、新規認定者 91 人全員を含む 4,011 人に対

して実施し、令和4年度末の介護料受給資格者数に対する実施割合は、目標を大きく上回る86.2%となっている。また、介護料受給者の家族に対する5段階評価の調査については、より多くの介護料受給者等のニーズを把握し、介護料受給者等への支援に資するため、従来のアンケート用紙での回答に加え、WEBも活用したことなどから回収率が64.7%に向上し、評価度は4.43と目標を上回っているなど、支援の充実が図られたことは高く評価できる。

同じ境遇にある介護料受給者等の交流会については、新型コロナウイルス感染症対策に万全を期した上で、介護料受給者等のニーズを踏まえ、悩み解消、孤独感の軽減、相互の情報交換等を目的に全国50支所において、WEBを活用した交流会（12回）、集合型の交流会（18回）、WEB及び集合型併用の交流会（26回）を開催した。また、車いすバスケットボールやボッチャ等の体験会を開催し、障害者スポーツ競技への参加の機会を介護料受給者等に提供するとともに、日弁連交通事故相談センター京都支部の弁護士による成年後見制度の説明のほか、介護料受給者等の疑問や意見に対応する交流会を開催したことは評価できる。

交通遺児等に対する支援については、経済的支援を必要とする交通遺児等への無利子貸付を実施するとともに、新型コロナウイルス感染症対策に万全を期した上、家族等を対象にした「友の会の集い」や「保護者交流会」の実施、「友の会コンテスト」の開催などの精神的支援を行い、友の会会員からも高評価を得たことは評価できる。

自動車事故被害者等への相談対応及び情報提供については、全支所において地方公共団体等と連携して相談支援機能の強化を図るとともに、本部において交通事故被害者ホットラインによる情報案内サービスを実施したほか、コーディネーター（被害者支援専門員）を養成し全支所への配置が実現したほか、国土交通省が選定した自動車事故被害者等への相談対応を実施している11団体からの相談支援実施にかかる費用について、関係規程等を整備して適正に処理を行うなど、相談対応及び情報提供の充実を図っていることは評価できる。

また、重度脊髄損傷者に係る受入環境整備においては、事業の実施に必要な手法等を反映した委託基準に則り運営することが可能な病院を選定し、患者受け入れを開始するとともに、残り1病院についても選定が令和6年度当初に完了したことも評価できる。

### 3. 安全指導業務関係

全国50支所において、指導講習（2,926回、受講者数107,641人）、適性診断（受診者数415,969人）を実施した。引き続き、令和2年度から導入した「動画視聴方式」を全国において小規模・多頻度で開催することで、受講機会の提供に努めたほか、ナスバネットによる支所以外での一般診断受診率62.2%を確保したこと、また、令和5年度においても遠隔カウンセリングの継続的な実施を図るとともに、習熟度を向上させ突発的な事象によりカウンセリングの実施が困難となった場合においても遠隔にて実施したこと等は、ユーザーの利便性向上に資する取組として評価できる。

民間参入希望団体等に対する安全指導業務の実施機関認定取得のための支援や参入後の安全指導の質の確保については、各種研修を実施しているほか、他の認定機関に対する教材の頒布（計画達成率：126.0%）やナスバネットの提供（計画達成率：139.2%）などにより着実に取り組んだ結果、いずれも目標を大きく上回ったことは高く評価できる。

安全マネジメント業務については、運輸安全マネジメント評価、関係講習会、コンサルティング、講師派遣の実施に積極的に取り組み、令和5年度より新たなセミナーとして「リスク感受性向上セミナー」の認定を国土交通省から受け、同セミナーを全国の主管支所において開催するなど、自動車運送事業者の安全マネジメントに対する意識の向上を図ったことは評価できる。

国の安全対策への対応については、高齢運転者の事故防止対策として、大学と連携し、近年の心理学、脳科学、医学等における運転への加齢影響の研究に基づき、高齢者特有の運転特性を評価する新たな測定項目に関する研究開発を進めたほか、貸切バス事業許可の更新制の導入に伴い、行政処分を受けた事業者が更新許可申請までに必要となる運輸安全マネジメント評価に対応するため、積極的に評価の提供を行った。また、貸切バス事業者安全性評価認定制度（セーフティバス制度）における審査等の支援や一般貸切旅客運送適正化実施機関への要員派遣を行った。さらに、「事業用自動車総合安全プラン2025」の事故削減目標に向け、指導講習テキストにICTを活用した事故防止や健康管理を通じた高齢運転者への事故防止などの内容を掲載し周知を行ったほか、高齢運転者に対する適性診断の提供により、加齢による身体機能の変化の運転行動への影響を認識させるなど、同プランの事故削減目標への取組を進めた。これらの取組を通じて、国の安全対策に応じた事故防止対策に取り組んだことは評価できる。

#### 4. 自動車アセスメント情報提供業務関係

自動車アセスメントについては、これまで衝突安全性能と予防安全性能等で個別の評価となっていたものを統合した新たな評価「自動車安全性能」を令和2年度より導入しており、5段階評価や総得点により、自動車の安全性能の評価結果を分かりやすく自動車ユーザー等に伝えている。令和5年度においては、新たに「ペダル踏み間違い時加速抑制装置性能試験」に歩行者用ターゲットを追加し、自動車16車種、チャイルドシート6製品について試験を行い、安全性能の評価を実施した。その結果、総合評価においては、最高評価であるファイブスター賞を10車種が獲得したほか、ファイブスター賞該当車種のうち最高得点のものをファイブスター大賞として表彰するなど、自動車メーカーによる安全な車の開発を促進していることは評価できる。

また、走行中及びガラスに対するペダル踏み間違いによる急発進抑制装置について、評価方法を策定するための検討及び交差点：対車両（出会い頭）及び二輪車対応の「被害軽減ブレーキ」について、評価方法を策定するための検討など、自動車アセスメントの内容を充実させたことは評価できる。

自動車アセスメント情報提供業務については、ホームページで新たに歩行者との事故に

対応した評価を導入した「ペダル踏み間違い時加速抑制装置」の試験等の動画の掲載や、「最新の評価結果」欄を新設し、当該年度に評価した車種一覧について写真付きで分かるよう、見せ方の工夫をするなど、引き続き、自動車ユーザー等に分かりやすく情報を伝えるための取組を行っている。また、令和5年5月に「2022年度自動車アセスメント表彰式」を開催し、約4年振りに報道関係者を会場に招くとともに、Zoomによるオンライン配信も同時に実施するハイブリット方式で実施し、その模様をYouTubeで生配信した。さらに、4年振りの開催となった「ジャパンモビリティショー2023（旧東京モーターショー）」に自動車アセスメントを中心としたブースを出展。ブースでは、衝突試験を実施した実際の試験車両にダミーを搭載した展示や、評価試験映像の放映を行うとともに、報道関係者向けにプレスブリーフィングを実施する等様々なイベントに参加したほか、高齢ドライバーによる交通事故削減の東京都と連携した啓発活動として、都内の医療関連施設でサポートカーに関する自動車アセスメント試験映像を放映するなど、自動車アセスメントの周知拡大に積極的に取り組んだことは高く評価できる。

以上のとおり、第5期中期計画期間の2年目となる令和5年度のナスバの組織運営・業務運営については、ナスバの公的な責務を果たすために、業務運営方針の下、人材育成の強化、デジタル技術の活用、広報活動の強化などを行い、全体として適切かつ堅調になされているものと評価する。

上記のとおり、独立行政法人自動車事故対策機構の業務全般に対して、業務の改善状況等に関する外部評価を実施した。