

令和7年6月30日

ナスバ（自動車事故対策機構）

企画・広報部 諸川、能勢

電 話 03-5608-7584

ナスバの令和6年度業務の改善状況等について、外部評価を実施 ～「第43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的確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3年目である令和6年度が終了したことから、タスクフォースを開催し、令和6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7年6月16日（月）

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6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、ナスバとして初めてとなるタグライン「めざすのは、自動車事故ゼロの社会。」の制定を受け、引き続き、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、風通しの良い職場環境を構築するため、全職員に対し、エンゲージメントサーベイ（意識調査）を実施することにより現状の組織課題の可視化、全職員の満足度などを把握し、その調査結果を全職員に公表するとともに、調査結果を活用した管理職研修を実施した。また、令和6年11月～令和7年1月に、「コンプライアンス実践・進捗状況のチェック（自己点検）」を役職員等に対して行い、現状のコンプライアンスに関する認識度を調査し、コンプライアンス委員会（令和7年2月）で、課題の抽出と対策を検討したうえで、改めてコンプライアンスの再徹底を図った（参考：コンプライアンスに対する意識と行動に関して、約98%の役職員が「前年度に比べ向上した・前年度以前に向上した状態を維持している・変化しつつある」と回答）ほか、全役職員に対して、令和7年3月27日にハラスメントに関する注意喚起を周知し、各所属長に対して、会議やミーティング等において定期的なハラスメント防止に向けた意見交換を実施するよう指示した。また、「独立行政法人自動車事故対策機構におけるハラスメントの防止等に関する規程」に定める「ハラスメントをしないために役職員等が認識すべき事項」、各規程に定める懲戒処分を受けた場合の随伴効果（昇給、勤勉手当等）を整理した資料を作成して周知することにより、ハラスメント防止に関する意識付けを行ったことは評価できる。

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3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、リスク情報を月毎に取りまとめ、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、広報業務の効率的な業務運営を図るため、広報業務に従事する職員を対象とした広報研修を実施し、業務上必要な知識を習得させ、かつ、広報イベントの運用マニュアルを策定することで、支所等で実施する広報イベントが効果的かつ効率的に実施できる体制を構築し、さらには、運行管理者等指導講習の基礎講習及び一般講習について、「eラーニング方式」による講習（eナスバ）を導入することで、会場予約や配布資料準備等の事務作業が不要となり、手数料収受や修了証明書の発行等の講習当日の業務が電子化され、講習業務の負担が大幅に軽減されるとともに受講者にとっても会場までの移動時間が削減され、スキマ時間での受講が可能となったことで、利便性の向上を図ったほか、介護料ポータルサイトの導入により、介護料受給者が介護料請求状況の確認、機関誌「ほほえみ」・「介護料受給の手引き」の閲覧がスマホやタブレットから行えるなど利便性が向上し、かつ、年間請求件数の大部分を占める下限額の請求について、オンライン請求が可能となったことで職員の業務効率化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、優秀な人材を確保するため、新規採用への取組として「大学への採用活動取組Q&A」による各支所の地元大学の企業研究会や企業説明会への参加、及び一部主管支所におけるインターンシップ等の積極的なリクルート活動に加え、中途採用への取組として、より多くの応募者から優秀な人材を確保することを目的として、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て公募をかけ、同資格未保有の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。また、管理職としての意識及び知識を向上させ、管理職の強化を図るため、支所長等管理職研修等を実施し、さらに、設立50周年を経て、次の10年、20年、そして50年に向けた新しいスタートにあわせて、“自動車事故を無くしたい”という組織の思いやビジョンを端的に表現した機構内外に発信するメッセージとして、令和6年9月、ナスバとして初めてとなるタグライン「めざすのは、自動車事故ゼロの社会。」を制定した。また、基本理念や行動指針も一部改正を行い、主管支所等の訪問、会議・研修での訓示、法人内電子掲示板システムなどあらゆる機会を通じて、役職員等に対して、周知し、浸透・定着を推進した。加えて、ハラスメントの判断基準を理解し、ハラスメントを予防するとともに発生してしまったときの対応を習得し、風通しの良い職場環境を構築して、職場内の心理的安全性や良好な人間関係を築くため、令和6年7月～8月に役職員に対して、「ハラスメント防止に関するEラーニング」を、令和6年11月～令和6年12月に役職員に対して「ハラスメント防止研修」を実施し、職員一人ひとりが風通しの良い職場環境の構築に努め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、新たな取組として、ナスバの業務を幅広く周知するため、ナスバの強みである全国組織を活用した広報活動として、本部において

地方テレビ局45局が一堂に会する機会を設けて、ナスバの業務内容をはじめ、ナスバの課題、特色・特徴について説明を行ったうえ、情報交換を実施した。さらに、この機会を契機として、当該テレビ局の情報番組内において、ナスバ職員が出演し、ナスバの取り組みを紹介する広報活動を実施し、全都道府県で延べ2時間22分47秒の時間にわたりナスバを紹介する放映がなされた。また、ナスバの業務を訴求するため、実際にナスバ職員が働いているシーンをイメージした動画を作成し、WEB広告（TVer、ABEMA、YouTube、X、Facebook、Instagram）及びデジタルサイネージ（NEXCO（高速道路SA/PA）58箇所、医療機関（病院、診療所、調剤薬局等）1,139箇所）による動画放映などの多様なマスメディアを活用し、幅広い層へナスバの周知を図るための広報活動に取り組んだ。さらに、全国の支所による広報活動の底上げを図るため、広報業務に従事する職員を対象とした広報研修を実施することにより、広報に関する意識及び業務上必要な知識を習得させることで、組織全体で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。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」によって取りまとめられた報告書に基づき、災害への対応や入院患者のニーズ等を考慮した最適な機能強化を検討するとともに、

最も経済的かつ効率的な方法を前提とした基本設計に着手した。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12.7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、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67件の研究を発表、さらに、短期入院協力病院の看護師等への研修として、各療護センターにおいて、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じて、短期入院協力病院等部外から30人の看護師等を受け入れ、実務研修を実施しており、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高く評価できる。

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103人全員を含む3,949人に対して実施し、令和5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86.5%となっている。また、介護料受給者の家族に対する5段階評価の調査における評価度は4.42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（6回）、集合型の交流会（29回）、WEB及び集合型併用の交流会（19回）を開催した。交流会では、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、交通事故被害者事件を専門に扱う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、令和7年3月には、初めて全国の相談支援実施団体が一堂に会した意見交換会を実施し、相談事例の共有を図るとともに、今後の相談支援業務の充実に向けた意見交換を行った。また、被害者支援専門員（コーディネーター）の養成をさらに進め全支所への設置を目指した結果、被害者支援専門員養成研修の修了者は、年度計画を大きく上回る51.8%に達し、中期計画を2年前倒しで達成するとともに、通年で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12団体に対して相談支援実施料を適切に支給するなど、相談対応

及び情報提供の充実を図っていることは高く評価できる。

また、重度脊髄損傷者に係る受入環境整備においては、国土交通省で定めた委託基準等を踏まえ、令和5年度に選定した3病院に加え、新たに、令和6年5月に1病院を選定し、全国4病院で受入環境整備事業を開始した。令和6年7月には本格的な検証の足掛かりとして、検証手法等を改めて確認すること等を目的として、受託4病院が参加するキックオフミーティングを開催した。令和7年3月には、受託4病院より各職種を参加者として、入院患者等の状況を共有しながら病床の運営における課題等を議論するフォローアップ会議を開催し、重度脊髄損傷者に対する支援内容について検証作業を進め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（2,647回、受講者数106,083人）、適性診断（受講者数420,920人）を実施した。ICT技術を活用しユーザーの利便性の向上に寄与するとともに、非対面による新たな受講機会の提供を図るため、令和6年12月より毎月、eラーニング方式による指導講習である「eナスバ」を開講し、4,382人（基礎講習：2,061人、一般講習：2,321人）が受講したほか、ナスバネットによる支所以外での一般診断受診率62.5%を確保したこと、また、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：136.1%）やナスバネットの提供（計画達成率：154.4%）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及び支所において開催することで、さらに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、近年のEC市場の拡大等に伴い、貨物軽自動車運送事業者における死亡・重症事故が増加していることを踏まえ、国土交通省は令和6年度中に貨物自動車運送事業法等を改正（令和7年4月1日施行）し、貨物軽自動車運送事業者に対し、新たな事故防止対策を義務付けしたことに伴い、事故防止対策の1つとして新設された「貨物軽自動車安全管理者の選任」にあたり、事前の受講が必要となる「貨物軽自動車安全管理者講習」を同法等の施行に先立ち、令和7年2月1日よりeラーニング方式（eナスバ）により開講し新たな事故防止対策を実施した。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自動車運送適正化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図ったほか、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6年度からは、「衝突被害軽減ブレーキ」、「乗員保護性能」及び「歩行者保護性能」において、新たな評価を導入し、自動車6車種、チャイルドシート7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4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。チャイルドシート7機種についても試験を行い、ユーザーがより安全な機種を選択できるようにした。

また、「自動車アセスメントロードマップ2025」の議論を進める際、「新オフセット前面衝突試験」の経験を最も有する立場として自動車アセスメント評価検討会を含めた様々な議論の場に参画し、この年度に導入したばかりの同試験に係る台車重量増加及びバリア変更が、次なる自動車アセスメント評価検討会の検討事項として早速盛り込まれたこと、及びEuro NCAPで開始されている商用車アセスメントに関する情報収集及びを行い、国土交通省への情報共有を行い、次なる自動車アセスメント評価検討会の検討事項として早速盛り込まれたこと並びに評価実施車種の年間新車販売台数に対するカバー率（以下「カバー率」という。）が年度計画の80%を上回る83.3%となり、達成率も104.1%となったことは高く評価できる。なお、評価実施車種数が、令和5年度（16車種）と比べて減少したことは、昨今の自動車業界の市場状況から考えればやむを得ず、自動車アセスメントを取り巻く状況の変化は理解できるものの、引き続き、カバー率80%以上の確保をしつつ、国民の関心も踏まえた車種選定を期待する。

自動車アセスメント情報提供業務については、自動車アセスメントのホームページでは、昨年新設した最新の評価結果欄と併記して、サムネイル画像と併せてYouTubeリンク、ファイブスター賞のロゴマークを新設し、当該年度に評価した車種一覧写真と共にまとめて表示することで、安全性能の高い車種を視覚的に見やすくかつ、動画の情報へのア

クセスを容易にする工夫を行った。また、「車線逸脱抑制試験」の試験動画について、車内と車外の映像を1つにまとめたことで、ドライバーと車両の動きがリンクし、より分かりやすい映像となるよう工夫を行った。なお、予防安全装置について、正しく使用しない場合や気象条件や路面状態等の条件によって、自動車の安全装置等が作動しなかったり、十分な効果を発揮しなかったりすることを、パンフレット、ホームページ、試験動画、ナスバのX、Facebookにおいて表示し、予防安全装置の過信について注意喚起をしている。昨年度から開始された交通標識認識システム（TSR）の情報提供について、ホームページの個別車種ページの中で装置の搭載状況を表示している。試験結果公表時にナスバのXで、ホームページとYouTubeのリンクを昨年度開始した新オフセット前面衝突試験の動画と共にポストすることで、ホームページとYouTubeへアクセスを誘導する工夫を行っている。また、自動車アセスメントにおいて、新たに評価試験が開始となった項目である「新オフセット前面衝突試験」について、導入の背景や目的、期待される効果等を一般ユーザーに正しく理解してもらうため、報道陣に対して、同試験のデモンストレーションを行い、報道機関を通じた広報を行った。また、このデモンストレーションにあわせて、同試験の狙いを図や言葉でわかりやすく伝えるチラシを作成した。特に、同試験では“自車の被害を防ぎ、そして相手車の被害も防ぐ”という新たな考え方を導入したことから、その考え方を一般ユーザーのクルマ選びにも普及させていくため、端的に表現できる『共存性能』という新たな言葉を作り、それをデモンストレーション時のキーワードとするとともにチラシにも掲載することにより、より多くの注目を集めるよう、またわかりやすい説明になるよう努めた。さらに、高松主管支所では、西日本で初めて、自動車アセスメントで使用した試験済み車両を用いた、消防機関によるレスキュー訓練を報道陣に公開した。昨今の車両は、高いレベルでの衝突安全性能や燃費性能の両立を図るため、軽量かつ高強度である「高張力鋼板」（いわゆるハイトテン）、電動化に伴う「高電圧システム」といった高度な技術や装置が採用され、車両構造等は年々複雑化しており、車両に取り残された負傷者の救助を行う場合、従来の車両と比べて、高度な知識と技術を要する。このため、救助機関においては、より実践的な訓練を行いたいという希望があるものの、車両が最新であればあるほど、救助機関単独で訓練用に車両を入手することは難しいといった背景がある。一方、ナスバでは、販売台数の多い車両を中心に、毎年、安全性能試験を行っているため、衝突試験に使用した車両が発生していることから、今般、訓練の趣旨に賛同し、衝突試験に使用した車両を救助機関に対して提供することとした。これにより、救助機関においては、リアルな衝突事故の場合と同様に変形した車両を活用して、実際の事故等発生時を想定した実践的な訓練の実施が可能となった。この取り組みでは、より多くの報道機関に注目してもらうため、「プレスリリース」のみならず、アピールしたい広報のポイントやどのような取材が出来るかなど報道陣が取材前に必要とする情報が簡潔にまとめられた「アプローチシート」を作成し、個別の報道陣宛、機構職員による説明をするとともに、イベント時間をコンパクトにしたことで、民放TV4社、地方紙1社、業界紙1社の取材があったが、このような形で報道機関に関心を持っていただける広報に繋がったことは高く評価

できる。

以上のとおり、第5期中期計画期間の3年目となる令和6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、新たな業務運営方針の下、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、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。