

競争激化を生き抜く現場戦略・運営が見える!



通所介護&リハ

2015

5・6月号

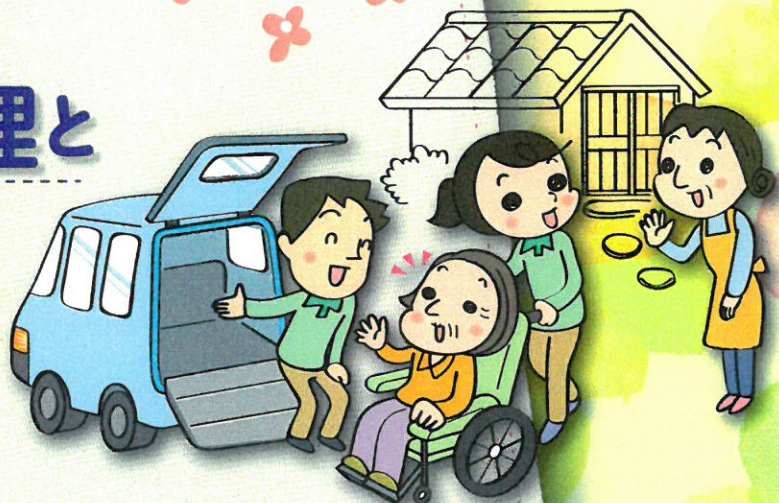
会員制 隔月刊誌

企画/日総研グループ 発行/日総研出版© 通所介護&リハ 第13巻第1号
平成27年5月30日発行(奇数月の30日発行)

管理運営特集

利用者・家族の満足度を高める!

送迎時のリスク管理と アセスメントの工夫



現場実践特集

対応力と成果を上げる!

認知症高齢者・重度要介護者の 受け入れ態勢とケア実践

新連載

生活行為向上の視点による
リハビリプログラムの作成

通所現場ですぐ使える
リハビリ体操



家族も安心! 送迎担当者に求められる役割と心得

デイサービスの送迎とは



デイサービスは、自身の足で来所される方は少なく、ほとんどが送迎車にて利用者の自宅までお迎えに伺います。社会福祉法人などではタクシー会社などに送迎を外注依頼し、バンタイプの車両で送迎していることもあります。しかし、多くの民間のデイサービス事業者は自社での送迎がほとんどです。

運転専門の人員を雇用している場合もありますが、多くは介護職員がデイサービス業務の傍ら送迎の運転を行っています。私用での買い物や外出の際の運転とは異なり、要介護、要支援の方の送迎では単に運転に集中していればよいのではなく、送迎中の利用者の安全への配慮も重要になります。

送迎時の心得



デイサービスの算定には送迎時間は含まれません。しかし、利用者の立場からすると、事業所に着く前の迎えの時間、家を出た時からもうデイサービスの利用が開始されています。単に車両に乗せ、事業所まで送迎すればよいという意識では務まりません。

▶利用者の心情を観察する

せっかく、デイサービスで楽しい一日を過ごしていても、お送りの時に問題があるとすべてが台なしになってしまいます。よって、車内でも落ち着いた空間、楽しい空間、安心した空間を提供する必要があります。小学生のころの遠足で言われた「家を出てから、家に着くまでが遠足」という言葉をイメージすると分かりやすいと思います。



辻川泰史

株式会社はっぴーライフ
代表取締役社長

高校3年よりボランティアを始め、福祉業界を志す。1996年日本福祉教育専門学校健康福祉学科に入学し、1998年同校卒業。卒業後、老人ホーム、在宅介護会社勤務を経て、2002年に有限会社はっぴーライフを設立し代表取締役に就任(2005年に株式会社化)。2008年株式会社エイチエルを設立し代表取締役に就任。テレビ朝日「朝まで生テレビ!」、TBS「みのもんたのサタデーずばッと」、NHK「おはよう日本」、東京MX「東京からはじめよう」、テレビ東京「NEWS FINE」などに出演。主な著書に『福祉の仕事を生きていく!』(中央法規出版)、『10年後を後悔しない20の言葉』(講談社)。

また、送迎時のあいさつでは声の大きさへの配慮も必要です。「○○さん。おはようございます! ○○デイサービスです。お迎えに伺いました」という元気なあいさつは間違いではありません。耳が不自由な方もいるため、なるべく大きな通る声で会話することも大切です。しかし、利用者や家族によっては、近所への配慮から静かにしてほしいという場合も少なからずあります。利用者の住居環境への配慮も行うことが必要です。

何げなく行っていることの多い送迎ですが、安全に、楽しく、快適に行うためには、しっかりと事業所管理が必要になります。

▶基本的な確認事項

清掃: 毎朝、送迎前に清掃を行うこと。清潔な車内にし、快適に乗車していただく

車両チェック: タイヤの空気圧、ブレーキランプが点灯するかなどを確認する

運行の確認: 担当利用者の確認およびルート確認
※利用者の既往歴、留意点の確認は必須

身だしなみ: 口臭、髪形、服装など。不快な気持ちを与えないことが重要

送迎時の車内は、利用者との会話を密に行える場でもあります。デイサービスの事業所内ではほかの利用者の目もあり言いにくいことなどを話しやすい環境にすることも重要です。そのためには、

質問の方法を工夫することが必要です。「この前の〇〇はどうでしたか？」と聞くだけでなく、「この前の〇〇ですが、あそこはこうしようと思ったのですが〇〇さんはどうでしたか？」などの聞き方をしてみるとよいでしょう。

▶家族と情報共有する

デイサービスには、家族の介護負担軽減という目的もあります。よって、家族とのコミュニケーションは重要です。その日の様子や最近あった出来事などを、何げない会話の中からヒアリングします。そして、到着後にほかのスタッフと情報を共有することで、その日の利用者への対応に反映することができます。

同時に、迎える時は玄関や居室まで伺うことになりますので、その際の家の様子、家族との会話にも気を配り、情報を共有していくことが必要になります。ほんの数分ではありますが、その際に利用者の食事のこと、排泄のこと、当日の様子などに加え、事業所への希望なども伺うなど、話しやすい関係を構築していく意識も必要です。何か危惧する点があった際は、自社のスタッフだけでなく、担当ケアマネジャーや家族への情報提供が必要です。

▶車内の雰囲気をよくする

利用者によっては、話をしたくない、コミュニケーションがとりにくいという場合もあります。そういった際には、無理に会話を続けようとするのが利用者のストレスにもなります。だからと言って、無音の車内では雰囲気が暗くなってしまいますので、そういった時の工夫として、音楽をかけることが有効です。その利用者が好みそうな楽曲や、落語などのCDを流すことで車内の雰囲気がよくなります。

送迎の準備と工夫



▶利用者同士の相性

中には、利用者同士で気が合わないということ

もあります。家が近いからと言って気が合わない利用者を同じ送迎コースにすると、ストレスを与えてしまうこともあります。そういった希望をはっきりと言う利用者は少ないのが現状です。そのため、日頃の利用者同士の関係を見て、送迎コースに反映させることも重要です。

▶送迎時間の連絡方法

送迎時間は、定期コースを組み、毎週〇曜日は〇時にお迎え・〇時にお送りというように、固定されている場合がほとんどです。その連絡方法は、月ごとや週ごとに行っている場合と、ある程度の時間枠を決めておき、当日に連絡する場合があります。

私自身は、大まかな時間枠を決めておき、当日に今日のお迎え時間を連絡する方法を勧めています。安否確認やその日の状況確認ができるからです。

▶遅延すると生じる問題

送迎は、道路の状況や利用者の状態により遅延してしまふことがあります。そういった際には、適時事業所と連絡を取り、家族への連絡や送迎コースの組み換えを行う必要があります。送迎時間が大幅に変更になると、次に挙げる2つの大きな問題が生じます。

▶利用者に負担がかかる

家族などが、利用者を送り出した後の予定を組んでいる場合があります。お迎えに伺う時間が遅れると、家族などの送り出しの時間もずれてしまいます。そうすると、利用者自身の予定、家族の予定もずれ迷惑がかかることになります。

▶デイサービスの一日の流れが変わる

到着してからのサービスの時間にずれが生じます。入浴時間の遅れ、活動の遅れにより、デイサービス全体の進行に大きな変更が必要になります。段取りを修正していくことは、大きな負担となります。

▶車内に常備しておくもの

万が一の事故の際などは、心理的に混乱してし

車両事故の際の対応



- ① 運転者が行う報告手順と内容
- ①けがの有無時間の報告 ②場所の報告
 - ③相手の性別 ④相手の年代
 - ⑤相手の様子 ⑥破損の状況（当社と相手方）
 - ⑦事故の状況 ⑧同乗者（利用者様）
 - ⑨次の予定（送迎、契約、業務など）

- ② 運転者が行う報告後の対応内容
- ①警察と状況によって救急への連絡
 - ②相手方の氏名・連絡先 ③会社の連絡先を伝える
 - ④状況（車、現場、けが人の様子）の写真を撮る

注意

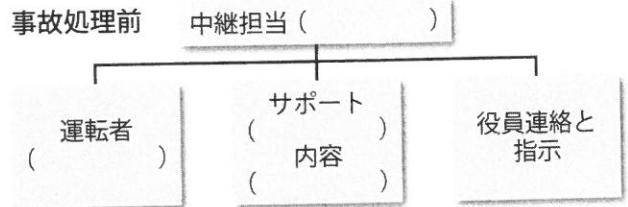
- ※携帯電話に常に出来る状況にする
- ※搬送先の情報
- ※警察との対応＝管轄警察担当者の氏名確認
- ※連絡先の伝達＝事業所の電話番号を伝える

中継担当の対応



中継担当が行う確認内容

- 役員、管理者への連絡（社長、専務、部長、マネジャー）
報告点のまとめ
- ①運転者 ②場所と時間 ③同乗者
 - ④状況（車両・けがの有無） ⑤次の予定
 - ⑥相手の状況 ⑦運転者の感情 ⑧相手方の情報



ゆっくりとした口調で連絡する
相手を落ち着かせる
深呼吸する

人命第一
利用者様へ負担を少なく
一人で考えず相談する

まいります。そういった際に役立つよう、連絡方法、連絡先、連絡手順などを書いた紙をラミネートして、車内に常備しておくことが必要です（資料）。そのほか、車内に常備しておいた方がよいものを次に挙げます。

緊急連絡先：事業所の連絡先、利用者宅のリスト（個人情報保護のため、管理は厳重に行う。保管場所を決め、管理者確認の上持ち出し、送迎後に返却）

傘：急な天候の変化の際に使用するため

ビニール袋、ディスポザブル手袋：失禁、嘔吐などの際に使用する

避難用具：万が一に備えて準備しておく

携帯電話、イヤホンマイク：連絡手段として必要

▶送迎車の種類とメリット・デメリット

送迎時に用いられる車両は、大きく分けて2種類あります。8～10人定員のバンタイプ（ハイエース、キャラバンなど）と、4～6人定員のミニバンタイプ（シエンタなど）です。

バンタイプでは、運転手1人に補助スタッフ1人の2人で、7～8人の利用者の送迎を行います。ミニバンタイプでは、運転手1人で行います。そ

れぞれにメリット・デメリットがあります。

バンタイプでは運転手は運転に集中できるため、駐車できない場所では円滑に車の移動などができます。逆に、ミニバンタイプでは運転手が乗降時の介助も行うため、車の移動などが困難な場所もあります。また、バンタイプでは走行時の車内の利用者の顔色の観察、会話なども補助スタッフが行うことができます。ミニバンタイプでは運転者が一人で確認する必要があり、負担は増えます。

そう考えると、バンタイプの送迎車での対応がよいように感じます。しかし、大きく2点、次のようなデメリットがあります。

▶コスト面

ミニバンタイプと比べると車両の価格が高くなります。同時に、人件費が1人分増えます。昨今の介護報酬の減算に伴い、送迎に生じるコストは少しでも低く設定しておきたいものです。

▶機動力

都心部では道幅の狭い道が多く、バンタイプでは走行が困難な地域があります。また、1便で送迎する利用者数が多くなるために乗車時間が長くなり、利用者の身体的負担が増えます。

写真1 カuttingシートでPOPに飾った送迎車



写真2 特色ある安全の呼びかけ



▶送迎車は宣伝カー

送迎車の外見に工夫を凝らすことも必要です。当社では、カuttingシートでPOPな感じの送迎車にしています(写真1)。地域でも認知され、差別化になっています。

「高齢者送迎中」「お年寄り送迎中」という表記を付けている送迎車があります。当社も以前はそういった表記のカuttingシートを付けていました。

しかしある時、男性の利用者から「あー、俺も

年を取ったんだな」という声を聞きました。理由を伺うと、送迎車の「高齢者が乗っています」という表記を見て自分は高齢者なんだと実感したということでした。そのお話を聞き、すぐに撤去しました。

ただ、デイサービスの送迎車は要介護、要支援の方が乗車しているので、周囲の車に安全を呼びかけるために多少の周知は必要です。そこで、何かよい表記はないかな?と考えていた時にふと思いつき、次の3バージョンを作りました(写真2)。

「大正・昭和生まれの先輩乗車中です」

「人生の先輩をお乗せしております」

「豊かな日本を築いてくれた人生の先輩が乗っております」

とても好評でした。ほかの事業所でも、ぜひ自社の特色を出して取り組んでいただけたら光栄です。

また、「ヘルパー募集」のカuttingシートも後部に貼っています。それを見て連絡があり、実際に雇用につながったこともあります。

デイサービスの車両は、地域を定期的に走行しています。地域の方の目につくので、こうした工夫をしていくことも大切になります。

《新企画》看取りのプロが実践! 悲しみを包み込む深い心を表す作法を学ぶ!

看取りのプロが実践する

礼儀・作法、人としての力、自己理解、死生観とアプローチ方法、メンタルケア

看取り士

柴田久美子氏 一般社団法人なごみの里 代表理事
一般社団法人日本看取り士会 会長

東京

15年 5/23 (土)

日総研 研修室 (廣瀬お茶の水ビル)

名古屋

15年 8/8 (土)

日総研ビル

岡山

15年 9/5 (土)

福武ジョリービル

参加料
税込

本誌購読者 16,000円

一般 19,000円

[時間] 10:00~16:00

プログラム

1. 礼儀・作法

- 「はい」という素直な心を持つ
- ゆっくりと寄り添い、聞き、話す
- 丁寧に丁寧に心掛ける

2. 人としての力

- 言葉の力 ●祈りの力
- 触れ合うことで生み出される力 ほか

3. 自己理解

- 魂の存在に気づく ●美意識を磨く
- 不完全性の自覚による謙虚さ

4. 死生観

- 人は生きてきたように死ぬ
- 死生観の原点
- 命のバトンを受け渡す

5. 幸せな最期の3つの条件

- 夢があること ●支える関係
- 自分で決める自由があること

6. 死の前の苦しみ

- 肉体的・精神的な苦しみ
- 社会的な苦しみ
- スピリチュアルな苦しみ

7. 旅立ちが

プラスに変わるためのアプローチ方法

- 死の瞬間に見る奇跡を知る
- 本人に向けてのアプローチ方法
- 家族に対してのアプローチ方法
- 周囲に対してのアプローチ方法

8. 看取り士が行う看取りケアの実際

- 希望と祈り ●呼吸を合わせてほか

9. メンタルケア

- 恐れを解消する方法
- ストレス解消法



詳しくはスマホ・PCから 日総研 13989 で検索!