

参考資料

本資料は、ソーシャルムーバー株式会社が福祉介護施設に提供するサービス「CareDrive」の導入の際に、送迎を受託いただく介護タクシー事業者に理解いただきたい留意事項やプロセスを解説するものです。

本資料の内容は、2025年12月末時点の情報に基づいています。

資料の取り扱いにはご注意ください、転載や引用、内容に関するお問い合わせ、導入を検討される等の場合は、ソーシャルムーバー株式会社、もしくは、合同会社まるごとまでご相談いただきますようお願いいたします。

ケアドライバー ハンドブック



ソーシャルムーバー株式会社

(住所:群馬県前橋市大友町3-24-1、電話番号:027-212-4721)

 **Social Mover**

合同会社まるごと

(住所:長野県東御市本海野1052番地1、電話番号:050-1706-8293)

第一章 運転技術	4
第1項:運転技術 ～実例を知る～	4
1. はじめに	4
2. 全国の主な事件事例	4
3. 共通する事故因子	5
4. 安全運転の実践指針	6
5. まとめ	6
第2項:車椅子に関して(乗車時の具体的方法と注意点)	7
【前半】講義編(約10分)	7
【後半】実技編(約20分)	8
まとめ	9
第二章 介護知識・技術	10
第1項:介護タクシーとは	10
1. 介護タクシーの定義と特徴	10
2. 介護タクシーの必要性和背景	10
3. 介護タクシーの社会的意義	11
4. ケアドライバーの役割と専門性	11
5. まとめ	12
第2項:要介護者・障がい者とは	12
1. はじめに	12
2. 要介護者・障がい者の概念と分類	12
3. 要介護者・障がい者の身体的特徴と対応の基本	13
4. ケアドライバーに求められる観察と判断	14
5. まとめ	14
第3項:介助の注意点	15
1. はじめに	15
2. 車椅子の使い方(押し方・操作の基本)	15
3. 乗降介助(車両の乗り降り時)	16
4. 歩行介助	16
5. 移乗介助(ベッド⇔車椅子、車椅子⇔座席等)	17
6. まとめ	17
第三章 接遇(ホスピタリティ)	18
第1項:施設との接遇(ホスピタリティ)	18
1. はじめに	18
2. 申し送りの重要性	18
3. 服装・身だしなみ	19
4. 時間厳守(集合・送迎)	19
5. 報告・連絡・相談(ホウ・レン・ソウ)	20
6. まとめ	20

第2項:利用者への接遇(ホスピタリティ)	20
1. はじめに	20
2. 要介護者・障がい者の精神的特徴の理解	21
3. あいさつ・表情	21
4. 話し方のコツ	21
5. 人格と自主性の尊重	22
6. 状況に応じたサービス提供(“その時・その場・その人”)	22
7. プライバシーへの配慮	22
8. 身体的サポート時の距離感	23
9. まとめ	23
第3項: CareDrive事務局との連携	23
第四章 CareDriveシステムの理解	26
第1項 アプリ操作	26
第五章 法令・制度理解	28
第1項 CareDrive契約・委託制度の理解	28
1. はじめに	28
2. CareDriveの事業構造と運送委託契約の位置づけ	28
3. 契約の基本的な性質と義務	28
4. 契約上の遵守事項(抜粋)	29
5. よくあるトラブルと注意点	30
6. ソーシャルムーバーへの提出書類	31
7. CareDriveとの信頼関係とロイヤリティ	31
8. まとめ	31
第六章 OJT(現場研修)の活用	32
第1項 デイサービスの送迎車に同乗する	32

第一章 運転技術

第1項: 運転技術 ～実例を知る～

1. はじめに

送迎業務における事故は、利用者の安全を脅かすだけでなく、ドライバー自身の法的責任や事業全体の信頼に深刻な影響を及ぼす。ここでは、実際に全国で報道された事例を取り上げ、安全運転と適切な介助・固定の必要性を、具体的に考察する。

2. 全国の主な事故事例

発生日	都道府県・市区町村	概要	主因/状況(報道)	被害
2019/11/2	富山県富山市	市道で送迎ワゴンと乗用車が正面衝突	カーブ、対向車線はみ出しの可能性	利用者1名死亡、5名けが
2021/12/17	埼玉県杉戸町	送迎車がタクシーと交差点で衝突	十字路での出会い頭、送迎側運転者を逮捕	利用者1名死亡
2022/8/17	大阪市平野区	送迎ワゴンがブロック塀に衝突	単独衝突	利用者1名死亡
2023/3/30	愛知県稲沢市	交差点で送迎車と乗用車が衝突	出会い頭衝突(見通し良い交差点との報)	約10名負傷
2023/9/13	埼玉県さいたま市	デイ施設敷地内で送迎車が歩行中の利用者ら3名をはねる	アクセル/ブレーキ踏み間違いが指摘	利用者2名死亡、1名軽傷
2024/2/11	長崎県長崎市	福祉タクシー乗車中、急ブレーキで車椅子利用者が前傾→数時間後に死亡	急制動。車椅子は固定、身体の保持/ベルトなども焦点	利用者1名死亡

2025/3/27	長崎県壱岐市	福祉車両がガードレールへ衝突	単独衝突	車椅子の男性1名死亡
2025/7/14	東京都町田市	デイ送迎車が電柱・ガードレールに衝突(乗員9名)	住宅街・坂道。AT操作/車両挙動の調査中	利用者1名死亡、8名負傷

3. 共通する事故因子

① 環境要因:住宅街・坂道・カーブ・見通しの良い交差点でも油断が事故に直結する

一見安全そうに見える「住宅街の直線道路」や「見通しの良い交差点」ほど、注意が緩みやすい傾向があります。デイサービスの送迎では、狭い生活道路や坂道、敷地内の出入り口など、制限速度が低くてもリスクが高い場面が多く存在します。

住宅街では、歩行者や自転車、児童・高齢者の飛び出しが突然起きる可能性があり、坂道ではブレーキ操作や発進時の挙動が不安定になりがちです。また、交差点では「優先道路側の思い込み」や「信号が青でも人が渡る」というヒューマンエラーの重なりが重大事故につながります。

環境に慣れたドライバーほど、心理的に「この道は大丈夫」という慢心が生まれます。“慣れた道こそ初心に返る”という意識を日々持つことが、事故を防ぐ最大の要です。

② 操作要因:急制動・踏み間違い・シフト操作ミスなど、一瞬の操作が致命傷となる

多くの事故の原因は、一瞬の操作ミスに集約されます。特に高齢ドライバーでは、反射速度や判断速度がわずかに遅れることで、アクセルとブレーキの踏み間違いやギアの誤操作が生じることがあります。送迎車は比較的大きな車両を扱うことが多く、操作の“クセ”をつかむまでは慎重さが求められます。

さらに、利用者が乗車している状況では、「時間を守らなければ」「乗客を不安にさせないように」といった心理的圧力が操作精度を下げることもあります。焦り・急ぎ・多任務(運転+介助+報告)が重なったとき、事故は起こりやすくなります。ドライバーは「1秒の遅れよりも1回の停止確認」を徹底し、“止まって考える”勇気を持つことが重要です。

③ 固定・ベルト要因:車椅子固定・3点式ベルトが不十分だと軽い衝撃でも重篤化する

事故のなかには、軽微な接触であっても、車椅子利用者が転倒・死亡に至ったケースが複数あります。これは、車椅子自体が固定されていても、身体の保持・固定(3点式ベルトや体幹サポート)が不十分なことが大きな原因です。

多くの車椅子には安全ベルトが装着されていますが、これは“体を安定させるため”のものであり、“衝突時に身体を守る”設計ではありません。そのため、車内では必ず車椅子4点固定+3点式ベルトを徹底する必要があります。

また、介助者が「短時間だから」「近い距離だから」とベルトを省略するのは重大な違反行為です。事故発生時、固定不備は過失として法的責任を問われることもあります。乗車ごとに固定・確認・声かけを行うことが命を守る最も確実な行動です。

④ 敷地内の盲点：施設内＝安全の思い込みがリスクを生む

送迎中の事故は、公道上だけでなく施設敷地内でも多発しています。実際、近年の死亡事故の中には、デイサービスや老人ホームの駐車場・送迎スペースで起きたものが複数あります。「敷地内だから大丈夫」「徐行しているから安全」と思い込みやすい場所ほど、危険が潜んでいます。利用者が歩いている、職員が誘導している、車両が並んでいる—これらが同時に存在するため、動線の交錯が起きやすくなります。また、後退時や方向転換時に死角が発生し、バックモニターに映らない位置の歩行者をはねてしまうこともあります。

敷地内では「完全停止 → 周囲確認 → 超徐行」の“三段階ルール”の遵守が大事です。また、降車中の利用者から目を離さないことも重要です。安全は道路の外にも存在する—この意識転換が事故防止の第一歩です。

4. 安全運転の実践指針

項目	実践ポイント
車椅子固定・ベルト装着	フック位置、ベルトの締め具合、身体状況に応じた選定を徹底。発進前チェック(4点固定+ベルト適合)を声出して二重確認。
運転操作	急制動・急ハンドルを避け、緩やかな加速・減速を実施
車両・用具点検	日次点検リストを活用し、記録を残す
利用者観察	乗降前後の体調・姿勢を確認、異常時は速やかに報告

5. まとめ

これらの事例から導かれる最大の教訓は、送迎業務において想像もしないような細かな運転・固定の不備が、利用者の生命に直結する重大事故を招くということである。ケアドライバーとして、命を預かるという自覚を持ち、日々の運転・介助技術と安全確認の習慣化によって、事故防止への責任を果たすことが求められる。

第2項:車椅子に関して(乗車時の具体的方法と注意点)

1. はじめに

介護タクシーや送迎車両において、車椅子に乗ったままの乗車は日常的に発生する重要な場面である。一連の操作を正しく行うことが、利用者の安全確保・サービス品質の向上・介助者自身の負担軽減につながる。本項では、車椅子乗車の基本手順と、各工程における注意点を体系的に解説する。

2. 車椅子乗車の基本手順

(1) 事前確認・準備

- 車両の停止位置:段差や傾斜の少ない、安全な場所を選ぶ
- 車椅子の点検:ブレーキ、フットサポート、車輪の固定具合を確認
- 利用者の体調確認:乗降前に、表情・返答・座位保持の状態を確認する

(2) スロープまたはリフトの準備

- リフトの場合:正しく展開されているか、動作が安定しているか確認
- スロープの場合:傾斜が急すぎないか、地面との段差がないか確認

(3) 乗車操作(前向き乗車が基本)

- 車椅子を前向きに押してリフト/スロープへ誘導
- 利用者の両足がフットサポートにきちんと乗っているか確認
- ブレーキをかけ、身体が前に倒れないよう声掛けと見守りを行う
- リフトの場合はリモコン操作中に手を添えて揺れを最小限にする

(4) 車内での固定

- 車椅子本体を4点固定(前輪・後輪)し、動かないことを確認
 - 3点式シートベルト(骨盤+上半身)を確実に装着
 - 座位保持が困難な方には、姿勢保持クッションやバンドの使用を検討
-

3. 主な注意点

工程	注意点
リフト操作	利用者の顔や手が可動部に近づかないよう声掛けを行う
ブレーキ	乗車中・車内固定時には必ず車椅子ブレーキを作動させる
ベルト	骨盤にフィットしているか、緩みがないかを確認する
会話	利用者に都度「これからリフト上がります」などの案内を行う

4. 緊急時対応の考え方

- 利用者の様子に異変がある場合(顔色不良、動悸、体の傾き)には、無理な乗車は避け、施設担当者に連絡し相談する
- 車椅子やリフトに異常を感じた場合は、一時中止し、事務局または施設に報告
- 停止中は必ずサイドブレーキとPレンジ確認を行い、誤作動を防止する

事前に練習、体得しておきたい動作

実技1: 車椅子操作と声掛け

- 車椅子のブレーキ確認、フットサポートの上げ下げ
- 「これから乗車しますね」など、タイミングに合わせた声掛け練習
- 段差越え・方向転換の体験と安全な押し方

実技2: スロープ・リフトを使用した乗車

- リフト操作手順を練習
- 車両側での乗車後、ブレーキ → 固定 → シートベルト装着を段階的に確認
- 練習用の「不安定な座位」の疑似体験を通じて、体幹が不安定な方への対応を学ぶ

実技3: 車内固定と点検

- 4点式固定具の装着確認
- 3点式シートベルトの調整方法
- 最終チェックの項目(揺れ確認・ベルト再確認)をロールプレイ形式で実施

まとめ

車椅子を用いた乗車介助は、毎回の送迎で起こりうる“小さなリスクの積み重ね”に注意を払うことが事故防止につながる。機器の正しい使用・利用者への配慮・丁寧な声掛けの三位一体で、安全かつ快適な送迎を提供することが、ケアドライバーの責務である。

第二章 介護知識・技術

第1項: 介護タクシーとは

1. 介護タクシーの定義と特徴

介護タクシーとは、主に高齢者、身体障がい者、内部障がい者、または歩行困難な方など、通常の公共交通機関を利用することが困難な人々を対象に、移動に必要な介助を含めて提供されるタクシー型の福祉輸送サービスである。一般のタクシーと比べて、以下の点で明確な違いがある。

- 乗降時における身体的な支援(介助)を行う
- 車いすごと乗車できる車両(スロープやリフト付き)を用いる
- 介護職員初任者研修修了者など、一定の介護知識を持つ乗務員が対応する

このように、単なる「輸送手段」ではなく、「介護を含んだ移動支援サービス」である点が大きな特徴である。特に医療機関、介護施設、行政サービスとの連携が求められる場合も多く、地域福祉における機能的な役割を担っている。

2. 介護タクシーの必要性と背景

日本における高齢化の進行は急速であり、65歳以上の人口は総人口の3割に迫る勢いで増加している。これに伴い、要介護・要支援の認定者も年々増加しており、介護保険制度の利用対象者が抱える「移動困難」の問題は、深刻な社会課題の一つとなっている。

以下のような移動ニーズが全国で日常的に発生している:

- 医療機関への通院(定期的な透析・リハビリ・診察等)
- 介護施設(デイサービス・ショートステイ等)への通所
- 行政手続き、買い物、冠婚葬祭など、生活を維持するための外出

これらの外出が困難になることは、社会的孤立・身体機能の低下・生活の質(QOL)の低下につながる。にもかかわらず、家族の支援、ボランティア、既存の公共交通機関では全てを補いきれないのが現状である。このような背景から、介護タクシーの果たすべき役割は、年々増大している。

3. 介護タクシーの社会的意義

介護タクシーが果たす役割は、単なる移動の手段ではなく、人々の生活そのものを支える重要な社会機能である。以下に主な意義を示す。

(1) 外出支援によるQOL向上

人は、自由に移動できることで、医療や福祉にアクセスできるだけでなく、社会とのつながりや自己決定権を維持することができる。移動手段の確保は、高齢者や障がい者が「その人らしい生活」を継続するための前提条件である。

(2) 孤立の防止

外出機会を喪失すると、閉じこもりがちになり、身体機能の低下や認知症の進行、うつ症状の発生といった二次的な問題が生じやすくなる。介護タクシーは、生活の外出習慣を維持するきっかけを提供し、地域社会とのつながりを保つ支援となっている。

(3) 地域福祉との連携

介護タクシーは、医療・介護・地域包括支援センター等と連携しながら利用者を安全に送り届ける役割を担う。これは、単に利用者のためだけでなく、介護施設・医療機関の業務効率や安心確保にも寄与しており、地域包括ケアシステムの一角を担う存在であるといえる。

4. ケアドライバーの役割と専門性

介護タクシーの乗務員、すなわちケアドライバーには、運転技術だけでなく、介護知識・接遇・判断力・観察力といった幅広い能力が求められる。

(1) 観察と異常の早期発見

利用者と日常的に接する立場であるケアドライバーは、体調や精神状態の変化を最も早く察知できる存在である。例えば、「いつもより表情が乏しい」「受け答えが遅い」「呼吸が浅い」など、わずかな変化に気づき、関係者に適切に共有することが、事故や重篤化の防止につながる。

(2) 安心感の提供

介助時の声掛け、乗降時の配慮、穏やかな運転など、一つひとつの行動が、利用者にとっては信頼と安心の要因となる。ケアドライバーの姿勢が、そのままサービス全体の印象に直結することを常に意識する必要がある。

(3) 情報共有と連携

ケアドライバーは現場の最前線に立ち、他職種(ケアマネジャー・施設職員・看護師等)と連携しながら業務を行う。正確な情報伝達や報告は、チームケアの質を左右する重要な要素であり、単独行動ではなく、組織の一員としての責任が求められる。

5. まとめ

介護タクシーは、高齢者や障がい者の生活における「移動の自由」を保障し、社会参加と自立生活を支える現代福祉社会に不可欠なインフラである。その担い手であるケアドライバーは、単なる運転手ではなく、介助者、見守り者、そして福祉支援の現場をつなぐ専門職として位置付けられる。

この職務の社会的意義と責任を正しく理解し、常に利用者視点に立った行動を心がけることが、良質なサービス提供の礎となる。

第2項: 要介護者・障がい者とは

1. はじめに

介護タクシーの利用者の多くは、身体機能や認知機能に何らかの制限を持つ、いわゆる「要介護者」「障がい者」である。ケアドライバーがこれらの方々と日常的に接するにあたり、その身体的特徴を正しく理解し、安全かつ的確な対応を行うことは、事故防止・品質向上の観点から不可欠である。本項では、要介護者および障がい者の代表的な身体的特性と、それに応じた対応の基本原則について体系的に解説する。

2. 要介護者・障がい者の概念と分類

(1) 要介護者とは

要介護者とは、加齢や疾病等により、日常生活において何らかの介護を必要とする状態にある者を指す。日本においては、介護保険制度に基づき、市町村が認定する「要介護度」によってその程度が分類されている。

- 要支援1・2: 軽度の支援が必要な状態(例: 転倒リスクはあるが自立歩行可能)
- 要介護1～5: 中等度から重度の介護が必要な状態(例: 全介助を必要とする寝たきり等)

従来の介護タクシーの対象となるのは、主に要支援1～要介護5の方々に、移動や乗降時に身体的支援を必要とするケースが多い。

(2) 障がい者とは

障がい者とは、身体的・知的・精神的な障害により、日常生活や社会生活に制限を受ける状態にある者を指す。障害者総合支援法等において、以下のような分類がなされている。

- 身体障害者：視覚、聴覚、肢体不自由、内部障害（心臓、腎臓、呼吸器等）など
- 知的障害者：知的発達の遅れによる社会適応の困難
- 精神障害者：うつ病、統合失調症、不安障害などによる精神機能の制限

ケアドライバーにとっては、身体障害および内部障害を中心とした身体的対応が必要な利用者との接点が多くなるため、特にそれらの特性を理解しておくことが求められる。

3. 要介護者・障がい者の身体的特徴と対応の基本

(1) 加齢に伴う身体的変化

高齢者に共通する身体的特徴には以下のようなものがある。

- 筋力・バランス能力の低下：立ち上がりや歩行が不安定で転倒リスクが高い
- 骨密度の減少：転倒時の骨折リスク（特に大腿骨頸部骨折）が高まる
- 視覚・聴覚の低下：周囲の状況把握や指示理解が困難になる場合がある
- 反応速度の低下：不意な変化に対応しきれず事故につながる可能性がある

対応の基本原則：

- 立ち上がり・乗降時の介助では、身体の動きに合わせてゆっくりサポートする
- 声掛けは大きく、ゆっくりとした口調で行い、確認しながら進める
- 安全確認を怠らず、時間的余裕を持った運行・乗降誘導を心がける

(2) 肢体不自由の特性と対応

脳卒中の後遺症や先天性疾患等により、上下肢の運動機能に制限がある利用者に対しては、以下の配慮が求められる。

- 片麻痺のある方：麻痺側に重心が偏りやすく、バランスを崩しやすい
- パーキンソン病の方：動き出しに時間がかかり、歩行も小刻みで不安定
- 車いす利用者：移乗・体位変換の際に手足の位置確認が必要

対応の基本原則：

- 麻痺側を支える／支えやすい側から介助するなど、個別の状態に応じた対応が必要
- 車いすのブレーキ固定、ステップの跳ね上げなど、安全確認を必ず実施する

- スロープ・リフト利用時は、段差・傾斜の角度に注意し、乗降は慎重に行う

(3) 内部障害(心臓・呼吸器等)の特性と対応

内部障害を持つ利用者は、外見上では健常に見えることがあるが、身体への負荷や温度変化、緊張状態によって症状が悪化するリスクを抱えている。

- 心疾患: 階段や坂道などの運動負荷により心不全症状を誘発する可能性
- 呼吸器疾患: 長時間の会話や気温の変化によって呼吸困難を生じる場合がある
- 人工透析: 透析直後は体力が著しく低下していることが多い

対応の基本原則:

- 乗降動作は利用者のペースに合わせ、急がせない
- 車内の温度・換気管理に配慮する
- CareDriveの対応範疇としては医療器具(酸素ボンベ・補助具など)の扱いに関する事前確認を行うことが望ましい

4. ケアドライバーに求められる観察と判断

ケアドライバーは、乗降・移動・乗車中といったすべての行程で、利用者の身体状況の変化に対して常に注意を払う立場にある。以下は現場でよく見られる兆候と対応の一例である。

観察される兆候	想定されるリスク	対応例
顔色が青白い	低血圧・貧血・心疾患	無理に立ち上がらせず、座位保持し様子を見る
呼吸が浅く早い	呼吸困難の兆候	窓を開け換気、安静を促す
会話が少ない、反応が鈍い	疲労・認知機能の変化	声掛けで確認、施設到着時に報告

このような観察→判断→対応→共有のプロセスを確実に行うことが、事故防止と信頼構築につながる。

5. まとめ

介護タクシーの利用者は、その大半が要介護者または身体に何らかの障がいを持つ方であり、身体的特性に配慮した対応が、安全性とサービス品質の維持に直結する。ケアドライバーには、

単にマニュアル的な動作を行うのではなく、個々の状態を理解し、臨機応変にかつ根拠ある行動をとる能力が求められる。

身体的特徴の理解は、単なる知識ではなく、事故の予防、信頼関係の構築、そして福祉輸送のプロフェッショナリズムの根幹であることを常に意識し、今後の業務に活かすことが望まれる。

第3項: 介助の注意点

1. はじめに

介護タクシーの現場において、ケアドライバーは利用者の乗降や移動に際し、日常的に身体介助を伴う場面に直面する。身体介助は、利用者にとっての安全性・快適性の確保はもちろん、介助する側にとっても事故・負傷の予防という観点から、正しい知識と技術に基づいて実施されなければならない。本項では、介護タクシー業務で頻出する以下の4つの介助技術について、基本原則および注意点を体系的に整理する。

- 車椅子の操作(押し方・扱い方)
- 乗降介助
- 歩行介助
- 移乗介助

2. 車椅子の使い方(押し方・操作の基本)

(1) 基本操作と安全確認

車椅子は、利用者の移動を安全にサポートするための福祉用具である。操作にあたっては以下の基本を守る。

- ブレーキの確認: 移乗前後・停止時には必ずブレーキを両輪にかける
- フットサポートの確認: 乗降時はフットサポートを跳ね上げ、足元の可動域を確保する
- 背中・腰部の位置: 利用者の姿勢がずれていないか確認し、後方への滑落を防止する

(2) 押し方の注意点

- 速度は常に利用者に合わせ、急な加速・減速は避ける
- 段差・坂道では一時停止し、安全な方法で昇降する
 - 段差: 後輪を先に乗せ、前輪を持ち上げて段差を越える
 - 坂道: 下り坂では後ろ向きにゆっくり降りる(前向きは危険)

- 屋外走行時の注意:雨天や砂利道、傾斜地などではタイヤの滑りや転倒リスクに留意する
-

3. 乗降介助(車両の乗り降り時)

(1) 原則と事前準備

乗降は、介護タクシーにおける事故の発生しやすい工程の一つである。以下の点を事前に確認し、慎重に対応する。

- 車両の停止位置:平坦で安全な場所(傾斜や段差のない地面)に停車する
- スロープやリフトの展開:使用前に固定が正しく行われているか確認する
- 乗降順序の確認:複数名の送迎時は、先に乗る人・後に乗る人の動線が交差しないよう配慮する

(2) 介助時の注意点

- 声掛けの徹底:「今からスロープを上ります」「足元に段差があります」など、動作ごとに案内する
 - 利用者の姿勢と重心に注意:乗車時に体が後傾していると転倒のリスクが高まるため、できるだけ直立姿勢に誘導する
 - 移乗後の安全確認:シートベルトや車いす固定ベルトの着用を必ず確認し、走行前に再チェックを行う
-

4. 歩行介助

(1) 利用者の歩行能力の把握

歩行介助を行う際は、まず利用者の以下の点を観察・確認することが必要である。

- 歩行器・杖の有無と使用方法
- 麻痺や痛みの有無、歩行時のふらつき具合
- 歩幅、速度、姿勢の傾きなどの特徴

(2) 介助方法の基本

- 介助する位置:基本は利用者の斜め後方(非麻痺側)に立ち、腕を軽く支える
- 歩調を合わせる:利用者より先に進まないよう注意し、利用者のペースに合わせる
- 環境の整備:滑りやすい床、段差、狭い通路などは事前に確認し、声掛けや支援を行う

(3) 転倒時の対応

- 万が一、利用者がよろめいた場合は、腰を落として支え、ゆっくり座らせる

- 無理に立たせず、まずは安静を保ち、必要に応じて支援者に連絡する
-

5. 移乗介助(ベッド⇄車椅子、車椅子⇄座席等)

(1) 原則と準備

移乗介助は、利用者と介助者双方にとって最も身体的負担の大きい工程であり、事故・腰痛などのリスクが高い。

- 対象者の移乗能力を評価:自立・一部介助・全介助のいずれに該当するか把握する
- 移乗に必要な器具・補助具(スライドボード、移乗ベルト等)の使用判断を行う

(2) 基本手順と注意点

- 声掛け・同意の徹底:「今から移りますね」など、タイミングを合わせて動作を開始
 - 介助者の姿勢:自らの腰を落とし、背筋を伸ばして動作を行う(中腰・ねじり動作は避ける)
 - 利用者の足の位置と向き:移乗先に対して直角に足を置かせることでスムーズに動作可能となる
 - 終わった後の安定確認:座位が安定しているか、転倒の恐れがないかを確認してから手を離す
-

6. まとめ

介護タクシー業務において、車椅子操作・乗降・歩行・移乗といった基本的な身体介助は、毎日の業務に欠かせない技術である。これらは単に作業的に行うのではなく、利用者の安全と尊厳を守る「ケア行為」としての意識を持って行う必要がある。

特に重要なのは以下の三点である:

1. 事前の準備と観察(危険因子の特定)
2. 丁寧な声掛けと利用者との動作の同期
3. 自分自身の身体の使い方(負担を減らす工夫)

これらの原則を守ることにより、事故の予防・利用者の満足度向上・介助者の健康保持のいずれにもつながる。技術の習得と継続的な振り返りを通じて、日々の介助の質を高めることが求められる。

第三章 接遇(ホスピタリティ)

第1項:施設との接遇(ホスピタリティ)

1. はじめに

介護タクシーにおける送迎業務は、単独で完結するものではなく、多くの場合、介護事業所(デイサービス等)との連携の中で実施されるチーム業務である。ケアドライバーが、施設職員と円滑に連携し、信頼関係を築くことは、送迎の安全性やサービス全体の品質向上に直結する。本項では、施設職員との接遇において特に重視すべき以下の4点について整理し、プロフェッショナルとしての基本的な姿勢と行動指針を学ぶ。

- 申し送り
 - 服装・身だしなみ
 - 時間厳守(集合・送迎)
 - 報告・連絡・相談(いわゆる「ホウ・レン・ソウ」)
-

2. 申し送りの重要性

(1) 申し送りとは

申し送りとは、利用者に関する必要な情報を関係者間で正確に共有する業務連携の基本行為である。送迎においては、以下のような情報が対象となる。

- その日の体調(例:体調不良、食欲不振、眠気の有無など)
- 乗降方法の注意点(例:麻痺側、歩行器の使用、介助が必要な動作)
- 所持品や持ち帰り物(例:連絡帳、薬、検査結果、補装具)
- 特記事項(例:ご家族とのトラブル、送迎ルートの変更など)

(2) 正確で簡潔な伝達

申し送りは、「誰にでもわかる言葉で、要点を簡潔に」を基本とする。また、聞き返しや確認を怠らず、記憶に頼らずメモを取ることが望ましい。

例)

×「今日、少しあれです」

○「今日は少し顔色が悪く、いつもより反応が鈍い印象でした」

3. 服装・身だしなみ

(1) 清潔感と機能性の両立

服装や身だしなみは、第一印象と信頼感に大きく影響を与える要素である。ケアドライバーは、「介助者」「運転者」「施設の外部協力者」として、各立場から見ても相応しい装いが求められる。

- 服装: 統一感のある作業着または制服(動きやすく汚れてもよい素材)
- 髪型: 清潔で顔が隠れないよう整える
- 靴: 滑りにくく、脱ぎ履きがしやすいもの(サンダル・革靴・ヒール不可)
- アクセサリー・香水等: 過剰な装飾・香りは控える(介助時に支障を来す可能性あり)

(2) 服装の乱れは信頼の損失につながる

「少しぐらいなら問題ない」といった気の緩みが、プロ意識の欠如として評価されることがある。常に“見られている職業”であることを自覚し、服装を含む外見の整えは、接遇の一部として日常的に習慣化することが重要である。

4. 時間厳守(集合・送迎)

(1) 時間厳守の意味

介護施設では、利用者の受け入れ時間・サービス開始時間・昼食・リハビリ等、すべてが時間割で管理されている。ケアドライバーが送迎の時間を守らないことは、以下のような支障を招く。

- 他の利用者への対応が遅れ、職員の業務が混乱する
- 通所介護計画の崩れにつながり、施設のサービス評価が低下する
- 利用者本人やご家族に不信感を与える

(2) 集合・出発の行動指針

- 集合は10分前を目安に行動する
- 渋滞やトラブル時には、事前に施設へ連絡する
- 利用者の準備が整っていない場合でも、イライラを表に出さず冷静に対応する

時間を守ることは、信頼を築く最も基本的かつ効果的な手段である。

5. 報告・連絡・相談(ホウ・レン・ソウ)

(1)「ハウ・レン・ソウ」の定義と役割

- 報告:自分が担当した業務の結果・状況を、正確に伝える
- 連絡:関係者間で必要な情報をタイムリーに共有する
- 相談:判断が難しい状況で、上司や関係者に指示・助言を求める

(2) ケアドライバーにおける実践例

- 報告:乗車中に嘔吐があった → 到着時に施設職員へ状況説明
- 連絡:到着時間が10分遅れる → 電話で事前連絡
- 相談:利用者が拒否反応を示し乗車できない → 上司に状況を共有し指示を仰ぐ

重要なのは、個人の判断で処理せず、組織の一員として適切な情報共有を行う姿勢である。

6. まとめ

介護タクシーにおける接遇とは、単なるマナーや礼儀作法にとどまらず、連携業務の品質を左右する専門的対応力である。施設職員との信頼関係を築くことは、利用者へのサービス全体の質を高め、円滑な運営を実現する鍵となる。

特に以下の4点は、日々の業務の中で常に意識し、習慣化することが望まれる。

1. 申し送りは簡潔・正確に行い、聞き返しと確認を徹底する
2. 服装と身だしなみは信頼の入り口であることを認識する
3. 時間厳守は基本であり、状況変化には冷静かつ柔軟に対応する
4. 報告・連絡・相談を怠らず、個人ではなくチームで動く意識を持つ

これらを実践することで、ケアドライバーとしての専門職としての品格と信頼性を備えた対応が可能となる。

第2項:利用者への接遇(ホスピタリティ)

1. はじめに

介護タクシーの利用者は、要介護状態にある高齢者や、身体・精神に障がいをもつ方が大多数を占める。これらの利用者に対し、ケアドライバーが常に適切な精神的・身体的サポートと接遇意識をもって対応することは、サービスの信頼性と質の維持に不可欠である。本項では、利用者への接遇における基本的な心構えと行動原則について、以下の項目に沿って説明する。

- 要介護者・障がい者の精神的特徴の理解
- あいさつ・表情

- 話し方の工夫
 - 人格と自主性の尊重
 - 状況に応じたサービス提供
 - プライバシー配慮
 - 身体的サポート時の距離感
-

2. 要介護者・障がい者の精神的特徴の理解

利用者の中には、認知機能の低下や心身の障がいによって、不安や戸惑い、羞恥心、警戒心を強く持つ方も少なくない。特に高齢者は以下のような心理状態に陥りやすいことを理解する必要がある。

- 「迷惑をかけているのでは」と自責的に考える傾向
- 加齢や障がいによる喪失感から、意欲や発言力が低下していることがある
- 急な環境変化や人の入れ替わりに対して不安を感じやすい

このような特性に対して、ケアドライバーは丁寧かつ一貫性のある対応をとることで、安心感と信頼を築くことが求められる。

3. あいさつ・表情

(1) 基本は「明るく・はっきり・丁寧に」

第一印象は、数秒で決まると言われている。ケアドライバーとして、以下を常に意識する。

- 利用者に対して必ずあいさつをする（「おはようございます」「本日もよろしくお願ひいたします」など）
- 笑顔で視線を合わせて話す
- 相手が反応しにくくても、表情を崩さず根気よく関わる

挨拶や表情は、言葉以上に安心感と信頼感を与える重要な接遇行動である。

4. 話し方のコツ

(1) わかりやすく、ゆっくり、はっきり

利用者の中には、聴力の低下や理解力の低下を伴う方も多い。以下の点に留意する。

- 難しい言葉や専門用語を避け、日常的で簡潔な言葉を選ぶ
- 語尾をはっきりと、落ち着いた声量で話す
- 重要な内容（時刻・場所・順序など）は繰り返して伝える

また、相手の反応(表情・うなずき等)を見ながら話すことで、理解の程度を確認しやすくなる。

5. 人格と自主性の尊重

(1) 「してあげる」ではなく、「ともに行う」意識を持つ

利用者は「サービスを受ける立場」ではあるが、人格を持つ一人の生活者であるという視点を常に忘れてはならない。

- 呼び捨てやタメ口は避け、敬語を用いる
- 自分の意志で行動できる場面では、本人に選ばせ、確認しながら進める
- 些細なこと(乗車位置、乗降順など)も本人の意思を尊重する

自主性を尊重する姿勢は、利用者の尊厳を守る基本的な接遇態度である。

6. 状況に応じたサービス提供(“その時・その場・その人”)

利用者の状態や気分は、日々、あるいは時間帯によっても変化する。

- いつもは会話が多い方が、無言であれば「疲れている」「体調が悪い」などの可能性を考える
- 天候や気温により、体調や感情が左右されることもある
- 特別な事情(家族の介護、通院後の疲労など)が背景にある場合もある

このように、「同じ利用者でも、その時々で対応を柔軟に変えること」が、質の高いホスピタリティの条件である。

7. プライバシーへの配慮

(1) 詮索や余計な関与は避ける

介護の現場では、利用者の個人情報や家庭環境、健康状態など、繊細な情報に触れる機会が多い。以下の点を徹底することが求められる。

- 業務上知り得た情報は、他言しない(他の利用者との会話でも注意)
- 個人の生活や家族構成に対する質問は慎む
- 乗車中の会話も節度をもって行い、聞かれたくない話題を避ける

プライバシーへの配慮は、利用者との信頼関係を築く土台である。

8. 身体的サポート時の距離感

(1) 触れる前に、声掛けと同意を

身体介助を必要とする場面では、物理的な距離の近さが心理的なストレスになることがある。以下を基本とする。

- いきなり身体に触れず、「これから〇〇しますね」と声をかける
- できることは本人に任せる(全介助にならないよう注意)
- 異性介助の場合は特に配慮し、抵抗の有無を確認する

常に「相手の立場に立つ」ことが、介助時の距離感の調整において最も重要である。

9. まとめ

ケアドライバーが提供するホスピタリティは、「安全に送る」だけにとどまらず、精神的・身体的な安心感を提供することに本質がある。利用者の一人ひとりに向き合い、以下の原則を意識して日々の接遇を実践することが求められる。

1. 利用者の心理的特徴を理解し、不安を軽減する
2. あいさつ・表情・話し方に心を込める
3. 人格と自主性を尊重し、対等な関係を意識する
4. 状況に応じた柔軟なサービスを提供する
5. プライバシーと身体的距離に細心の注意を払う

これらを実践することで、ケアドライバーは単なる移送者ではなく、人に寄り添う移動支援の専門職として、社会的信頼と誇りを得ることができる。

第3項: CareDrive事務局との連携

1. はじめに

CareDriveは、ケアドライバーの皆様、デイサービス事業所、ご利用者様、そして私どもCareDrive事務局(以下、事務局)が連携することで成り立っているサービスです。CareDriveの運営にご協力いただき、心より御礼申し上げます。本項では、業務上の円滑な連携と、サービスの質と安全性を維持するため、ケアドライバーの皆様と事務局との情報共有(いわゆる「報告・連絡・相談」)について、ご留意いただきたい事項を整理しております。日々の実務の中でご参考いただければ幸いです。

2. 「報告・連絡・相談」の基本的な意義

(1) 報告について

業務に関する出来事や結果を、事実に基づいて事務局にお伝えいただくことを「報告」と位置づけています。主に以下のようなケースでは、依頼元である施設への報告が済み次第、速やかにご一報いただけますと助かります。

- ご利用者様とのトラブルやヒヤリ・ハット事象の発生時
- 送迎ルートや運行計画に変更が生じた場合
- 送迎中に急病や転倒等の対応が発生した場合
- ご利用者様や事業所様からのご意見・ご要望・お褒めの言葉があった場合

報告にあたっては、事実を正確かつ冷静に、できる限り迅速にお知らせいただけますと幸いです。

(2) 連絡について

業務上の必要な情報を関係者間で共有する「連絡」は、相互理解と円滑な連携のために欠かせません。以下のような場面では、早めのご連絡をお願いいたします。

- 事務局からの通知(運行方針の変更、システム更新など)への確認や返信
- ご不明点や確認事項が発生した場合

伝達方法(電話、チャット、メール等)は問いませんが、正確さとタイミングを意識した対応をお願いできればと存じます。

(3) 相談について

ご自身での判断が難しい事案や、初めて直面されるケースについては、どうぞ遠慮なく事務局までご相談ください。

- 事業所との調整が困難な状況になった場合
- ご自身の業務範囲や勤務条件等に不安がある場合

特に判断に迷われた際には、お早めにご相談いただくことで、事務局としても適切なサポートをご提供しやすくなります。

なお、日常的な個別の送迎についてのご相談に関しては、当該施設の担当者様と直接行っていただければと思います。

3. 事務局との連携における基本姿勢

事務局は、ケアドライバーの皆様の業務を一方向的に管理する存在ではなく、共にサービスを支え、より良い運用を目指す「協働のパートナー」でありたいと考えております。

- 「相談してよいのか迷う」と感じた場合も、ぜひお気軽にお声がけください
- 小さなご報告やご相談が、大きな事故やトラブルの予防につながることもあります
- フィードバックやご案内があった際は、サービス向上の一環としてご理解いただけますと幸いです

また、CareDriveはITを活用した運用が特徴であるため、システム上での報告や操作も連携の一部となっております。操作に関する疑問やご不便がございましたら、どうぞ遠慮なくお問い合わせください。

4. まとめ

CareDriveを安全かつ円滑に運営していくためには、ケアドライバーの皆様との日常的なコミュニケーションと連携が不可欠です。ご多忙のところ恐れ入りますが、下記の点についてご協力いただけますと幸いです。

- 重要な出来事は、事実に基づき迅速かつ正確にご報告ください
- 必要な情報は、関係者に確実にご連絡いただくようお願いいたします
- 判断に迷われた際には、できるだけ早めにご相談ください
- 事務局は、皆様の業務を支援する存在として、常にご相談・ご連絡を歓迎しております

今後とも、相互の信頼と協力を基盤とした連携を深めながら、より良いサービスを共に築いてまいります。引き続きのご協力をどうぞよろしくお願い申し上げます。

第四章 CareDriveシステムの理解

第1項 アプリ操作

1. CareDriveシステムとは

- デイサービスにおける送迎業務を効率化するための運行支援アプリケーション。
 - 各利用者の乗降、送迎ルート、注意事項等を一元管理。
 - スマートフォンを利用。
 - 本システムを活用してCareDriveは運行されます。
-

2. アプリの起動と基本画面構成

- アプリ起動 → 号車選択 → 送迎予定の読み込み。
 - メイン画面には便単位での送迎予定が表示され、便順・乗車人数が視覚的に確認可能。
 - PAD操作による直感的な画面切替(便移動、写真閲覧、設定など)。
 - サブメニューからナビ起動、注意事項表示、利用者検索などが可能。
-

3. 乗降車処理

- 迎え便・送り便・**マージ型(送りながら迎える)**の3種類に対応。
 - 「乗車する」「降車する」ボタンで処理を行う(処理タイミングの重要性を説明)。
 - 一括処理機能による作業の簡素化(全選択 → 降車登録など)。
-

4. 注意事項の確認

- 事業所出発前に必ず「注意事項確認」ボタンで送迎区分や特記事項を確認。
 - 赤表示＝重要注意あり。
-

5. 特殊操作

- 後回し登録:準備できていない利用者への再訪を想定。

- 休み登録: 当日キャンセルへの対応。
 - データ削除: 誤操作時の修正方法。
-

6. Googleナビとの連携

- 個別ナビ／便全体ナビの使い分け。
 - ピクチャーインピクチャー表示でのCareDrive併用操作。
 - ナビ起動前に必ず○ボタン押下 → 位置情報の取得と共有が可能に。
 - 位置情報共有がされないと事業所側でも把握できなくなるため注意。
-

第2項 トラブル時の対応

1. アプリの再起動方法

- アプリが固まった／画面が動かない場合
→【■】ボタン → アプリをスワイプ終了 → 再起動。
 - 正常に戻るかを確認し、それでも不具合がある場合はCareDrive事務局に連絡。
-

2. システムエラーや表示異常

- 操作が進まない／画面の表示内容が不自然な場合
→ まずは「更新ボタン」押下で再取得を試す。
→ 解消されない場合は「スクリーンショットを取得」し、事務局へ送付。
-

3. 電波・通信環境の影響

- 一部の機能は通信環境に依存(地図表示、ナビ起動など)。
 - 圏外エリアでは処理が保存されない可能性あり → 移動後に再操作を。
-

4. サポート連絡の基本

- トラブル報告時は
 - ①発生した事象の説明
 - ②画面の状態(スクショ)
 - ③その時の操作内容をセットで報告することでスムーズな対応が可能。

第五章 法令・制度理解

第1項 CareDrive契約・委託制度の理解

1. はじめに

CareDrive事業において、ケアドライバーは「運送委託契約」に基づき、運行業務を担っています。この單元では、契約内容を正しく理解することで、トラブルの未然防止と、ソーシャルメンバーとの協働意識を高めることを目的とします。

2. CareDriveの事業構造と運送委託契約の位置づけ

(1) 事業の立て付け

CareDriveは、ソーシャルメンバー株式会社が、デイサービスなどの介護事業所からの送迎依頼に対し、手配旅行として、介護タクシードライバーに手配する仕組みで構成されています。

- 介護事業所 → ソーシャルメンバー（手配旅行契約）
- ソーシャルメンバー → ドライバー（運送委託契約）

この構造のもと、ドライバーは「事務局の指示に従い、利用者を送迎する契約上の責任者」となります。

3. 契約の基本的な性質と義務

(1) 契約の位置づけ

本契約は「運送委託契約」であり、雇用契約ではありません。そのため、ドライバーは独立した事業者（個人または法人）として、自らの責任において業務を遂行します。

項目	内容
業務の指揮命令	ソーシャルメンバーの運行指示に従う

労務管理	自己管理(就業時間、休憩等は自己裁量)
報酬	1台・15分あたり税込875円(経費控除後・切り上げ方式)
経費	手配手数料・システム利用料等を差し引いて支払
契約期間	原則1年。自動更新(3ヶ月前までの書面解除がない場合)

4. 契約上の遵守事項(抜粋)

(1) 運送・介助に関する基本義務(第2条)

- 指定された車両を、指定された時間・場所に配車する
- CareDriveシステムに従い、指定ルートで送迎を行う
- 利用者の乗降時に必要な介助を提供すること

※車両にトラブルがあった場合は、同等の代車の用意を自費で行うことが定められています。

(2) 報酬・支払に関するルール(第3～5条)

- 報酬単価は15分あたり認可運賃
- 運行時間に応じて切り上げで算定
- システム利用料、手配手数料(125円/15分)が控除され、実収益は875円/15分(税込)
- 支払いサイクル: 当月末締め → 翌月5営業日内報告 → 翌々月末支払い

(3) 保険加入と事故対応(第6条・第11条)

- 必須保険:
 - 対人・対物無制限の自動車保険
 - 賠償責任保険
- 万一事故が発生した場合:
 - 利用者の安全を最優先に応急対応
 - 直ちに介護事業所・ソーシャルムーバーへ連絡し、内容を報告
 - 関係機関(警察・施設など)へ連絡の上、指示に従う

(4) 法令順守と車両品質管理(第12条～第13条)

- 遵守すべき主な法令:
 - 道路運送法

- 道路運送法施行規則
 - 旅客自動車運送事業運輸規則
 - 一般乗用旅客自動車運送事業標準運送約款
- 車両点検・整備、運転者の心得を社内で周知し、常に品質向上に努めることが義務づけられています。

(5) 禁止・承諾事項(第9～10条)

- 【禁止】システムの無断譲渡・貸与
- 【承諾】
 - 複数施設の利用者が同乗する場合があること
 - システムアップデートにより一時的に使用できない場合があること

(6) 秘密情報・個人情報保護(第16～17条)

- 秘密情報の取り扱いにおいては、善管注意義務をもって保管・管理し、契約終了後も漏えいのないようにすること
- 利用者の氏名・住所・健康情報・家族情報などはすべて秘密情報に該当

5. よくあるトラブルと注意点

ケース	原因	予防策
利用者と直接連絡し、無断でルート変更	事務局報告の不徹底	必ずCareDrive指示に従い、事務局へ連絡
シートベルト未装着で転倒事故	基本操作の不徹底	乗車時チェックリストの活用
支払い遅延の誤解	月次報告の遅れ	締め日を厳守し、報告手続きを行う

6. ソーシャルムーバーへの提出書類

CareDrive事務局へ、下記書類(写し)の提出をお願いします。

- 車検証

- 対人・対物無制限の自動車保険証券
 - 賠償責任保険証券
 - 認可書(時間制運賃のわかるもの)
 - 振込先金融機関・通帳表紙と裏表紙
-

7. CareDriveとの信頼関係とロイヤリティ

CareDrive事務局は、ドライバーを「管理する相手」ではなく、「共にCareDriveを支える仲間」として位置付けています。そのため、以下のような意識が、信頼とロイヤリティを築くうえで重要です。

- 情報を共有する責任者としての自覚
 - 判断に迷ったら必ず相談する習慣
 - 安全・報告・接遇の徹底をもってプロ意識を示す
-

8. まとめ

本単元で扱った契約内容と義務は、すべてが「信頼されるケアドライバー」としての行動規範に直結しています。特に以下の3点は日常業務で意識的に徹底してください。

1. CareDriveの構造と、契約における自分の立場を理解する
2. 契約上の義務(報告、安全運行、秘密保持など)を確実に履行する
3. 迷ったとき・変化があったときは、早めに事務局へ相談・報告する

この理解が、安心・安全な送迎の基盤となり、結果として利用者・施設・ドライバー・事務局すべての信頼関係とサービス品質の向上につながります。

第六章 OJT(現場研修)の活用

第1項 デイサービスの送迎車に同乗する

1. 目的

ケアドライバーとして現場に出る前に、実際の送迎業務を体験し、業務の流れ・接遇・介助・報告の実際を理解することを目的とする。また、既に稼働しているケアドライバーの動きを見学することで、CareDriveにおける運行の品質と姿勢を具体的に学ぶ。

2. 対象者

- 新規にCareDrive業務に従事するすべてのドライバー
※法人として2名目以降のドライバーの場合は、初回研修済みの法人内ケアドライバーによる実施が原則

3. 実施概要

項目	内容
実施日数	原則2日間(午前/午後いずれかの稼働時間に同行)
実施方法	稼働中のケアドライバーの運行に同乗見学(運転は行わない)
実施内容	利用者宅での対応、乗降・介助の手順、施設との申し送り、報告等を見学
実施先	原則としてソーシャルムーバー事務局が調整(法人内実施の場合を除く)

4. 行程(モデルケース:1日目 午前便)

時刻(例)	内容
8:30	同乗場所に集合・挨拶・研修開始
8:40	送迎前の申し送り確認(施設またはCareDriveアプリ)
8:50~10:30	各利用者宅への送迎同行(乗降の様子・声かけ・介助動作を見学)

10:30～11:00	デイサービス到着・申し送り・振り返り
11:00	解散(希望があれば質疑応答)

※午後便や2日目も同様に実施。必要に応じて車両整備や報告業務も見学。

5. 研修時の留意点

- 運転業務や介助は行わず、あくまで見学・メモ・確認に徹する
- 利用者のプライバシー保護の観点から、氏名・住所等の記録は禁止
- 質問は送迎業務を優先するため運行終了後にまとめて確認することを原則とするが臨機応変とする
- 現場に出て感じた不安・疑問は、研修後に必ず**CareDrive**事務局へ共有・相談すること

6. 実施後の確認事項

- 送迎前の情報確認の流れを理解したか
- 利用者宅での声かけ・介助の配慮を理解できたか
- 時間管理・安全配慮の実際を確認できたか
- 自身の運行開始に向けた課題や不安は明確か

必要に応じて、事務局から理解度確認面談または補足研修が行われる場合があります。

7. まとめ

OJTは、机上の知識では得られない現場感覚・判断・接遇姿勢を身につける貴重な機会です。CareDriveの質を支える第一歩として、真摯な姿勢で臨んでいただければと思います。