

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。

CareDrive導入に向けた手引き

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1章 CareDriveの概要

1. 委託時間について

- 本サービスは毎日の定常的なご依頼を前提とすることで、委託料金を低く抑えた価格設定としています。原則として、1日あたり3時間以上、週5日以上（月～金または土）でのご依頼をお願いいたします。
 - 1日あたり3時間未満であっても、月間の平均として1日3時間を超える委託時間を確保いただくようお願いいたします。
 - 貴社の送迎運行計画に基づき介護タクシー事業者を選定するため、導入前に依頼書（歩行乗車人数、車いす乗車人数、送迎時間、曜日等）のご記入をお願いいたします。
 - 当日の交通事情により、送迎委託時間が多少増減する場合があります。
 - 突発的な日々の送迎委託時間の変更（例：一人増えたので少し朝早めに来てほしい等）がある場合は、直接介護タクシー事業者にご確認ください。
-

2. 送迎委託の履行保証について

- 本サービスは、施設の送迎需要と介護タクシー事業者の供給を調整するものであり、送迎の履行を保証するものではありません。
 - ケアドライバーの体調不良、自然災害、システム障害等の事情により、送迎業務を実施できない場合がございます。その際、当社は責任を負いかねますので、あらかじめご了承ください。
 - 予定していたケアドライバーが送迎を実施できない場合には、可能な限り他のケアドライバーによる代替運行の手配に努めます。しかしながら、状況によっては手配が困難な場合もございます。その際は、貴施設にてご対応くださいますようお願い申し上げます。
 - 代替運行が必要な場合に備え、他の事業者がスムーズに対応できるよう、施設カルテ（運行に必要な情報をまとめたフォーム）の作成とご協力をお願いいたします。
-

3. 委託内容の変更・停止について

- 定常的な委託時間の変更や送迎委託の停止を希望される場合は、CareDrive事務局または代理店までご相談ください。介護タクシー事業者との直接交渉はご遠慮ください。
 - 原則として、3か月ごとに行う依頼書の更新時に変更が可能です。
-

4. 委託料金について

- 委託料金は15分単位、税込1,000円となります。
- 15分未満の端数は切り上げて計算いたします。
（例）40分の場合 → 45分として計算し、税込3,000円
- CareDriveとしては送迎ルートはGoogleマップが示すルートを基準とします。
- ケアドライバーは安全運転で法定速度を遵守するため、交通事情等により予定時刻を過ぎる場合がございます。

- 利用者の乗降介助や家族対応等に時間がかかり、予定時刻を過ぎる場合がございます。
 - システム使用料およびスマートフォンアプリ利用料は、「CareDrive利用許諾基本契約書」に記載された契約開始日より発生いたします。
 - 委託時間は月末締めで集計し、翌月初旬に請求書を発行、同月27日に口座振替(手数料は当社負担)となります。銀行振込をご希望の場合、振込手数料は貴社のご負担となります。
(例:5月31日締め → 6月初旬請求 → 6月27日口座振替)
 - 介護タクシー内で汚染(嘔吐・失禁等)が発生した場合、特殊清掃費が発生いたします。これらの費用は貴社にご負担いただくこととなりますので予めご了承ください。
-

5. ケアドライバーの割当・マッチングについて

- 稼働開始希望日の1か月前までに「ケアドライブ事業手配契約書」契約締結が必要です。
 - 契約締結後、1か月以内の割当を保証するものではありません。
 - ご希望の乗車人数や条件により、委託開始時期が変動する場合があります。
 - 同一のケアドライバーの継続割当に努めますが、通年固定を確約するものではありません。
 - 車種の指定はお受けできません(例:ハイエースに限る)。
 - ケアドライバーに関するご意見・苦情は、CareDrive事務局または代理店へご連絡ください。
 - 万が一、苦情等が発生した際、CareDrive事務局がケアドライバーへ連絡し改善を試みます。今後改善が見込めないとCareDrive事務局が判断した場合、ケアドライバー変更をご提案する場合があります。
 - 添乗員の有無は、貴社の判断に委ねます。
 - 車両は原則として福祉車両(車いす仕様)です。通常タイプの車両をご希望の場合は、台数に限りがあるため、手配にお時間をいただく場合があります。
 - ケアドライバーの都合により割当てられたケアドライバーが変更となる場合がございます。
-

6. ケアドライバーの業務内容について

- 本サービスは、自宅玄関～施設玄関までとなります。
 - ご家族からの申告内容および送迎中の利用者様の変化について、施設職員に申し送りを行います。
 - 緊急時の対応方法については、事前に確認させていただきます。
-

7. ケアドライバーの資格・研修について

- ケアドライバーは普通自動車二種免許を保有しております。
- ケアドライバーとして、介護・医療従事経験者と未経験者が在籍しています。
- すべてのケアドライバーに対してCareDrive事務局主催の車いす、送迎車両操作研修および高齢者・認知症対応の研修を含めた講習を実施しています。

- 認知症基礎研修については、受講済みまたは今後受講予定です。
 - 貴社の接遇・身だしなみマニュアルの遵守に努めます。必要に応じて、施設カルテにご記入ください。
-

8. システム関連について

- 運用中のサポートおよびトラブル対応のため、TeamViewer(遠隔保守ツール)の貴社PCへのインストールをお願いいたします。
 - セキュリティ規程等により、社外ネットワークへの接続が制限される場合は、別途ご相談ください。
 - サービス利用にはAndroidスマートフォンおよび通信SIMの契約が必要です。
※推奨端末: 日本メーカー製の廉価モデル(例: シャープ AQUOS wishシリーズ)
※iPhone(iOS)は対応しておりません。
 - モバイル端末、通信契約、通信料等に関する費用は、すべて貴社のご負担となります。
 - 本サービスは使用するモバイル端末の電波の受信状況、その他の機能上の制限またはモバイル端末の設定等により、利用が制限されることがあります。
-

9. その他

- 弊社ウェブサイトや営業資料等において、導入実績として貴社名等の一部情報を使用させていただく場合がございます。
-

10. ケアドライブ(送迎委託)開始に向けて

- 上記重要事項のご説明を受け、かつケアドライブ委託契約書をご締結のうえ、委託準備を開始いたします。
-

第2章 CareDrive委託準備ステップガイド

1. セットアップシート

- 目的: 施設の送迎に関連する基本情報を収集し、システム導入に必要なデータを準備します。
- 内容:
 - 記載する
 - CareDriveセットアップシート(基本情報)をお渡しします。
 - 施設、利用者、車両、職員、送迎表に関する情報を記載してください。記載方法の詳細についてはセットアップシートに添付しております。

- 利用者に関しては、ご使用の介護請求ソフトからCSVデータとして出力していただきます。
 - 氏名(全角、名字と名前の間にスペースを入れてください)
 - フリガナ
 - 住所
 - 利用者番号(無い場合にはシステム側で付番します)
- システムに取り込む際に整合性を確認しながら行いますので、データが正しいかどうかのご確認をお願いいたします。
- 送迎表もシステムを介して取り込む場合はCareDriveセットアップシート(送迎表)をお渡ししますので、例にならってご記入ください。
- 提出する
 - 記載いただいたExcelファイルを弊社の指定する方法(Notion)で共有していただきます。
 - セットアップシートをいただいてからデータベースに登録する作業を行いますので、委託開始予定日の2週間前までにご提出ください。お日にちに余裕を持ってご提出をお願いいたします。

2. 施設カルテ

- 目的: CareDrive(送迎委託)をスムーズに提供するために、送迎委託に関する情報をご記入ください。施設カルテは送迎にかかわるすべてのケアドライバーが参照し、急病やけが等による代走やケアドライバー変更があった際に活用されます。
- 内容:
 - 記載する
 - 施設カルテ記入用ページ(URL)をお渡しします。
 - 項目に従ってご記入ください。
 - 提出する
 - 送信ボタンを押していただくことで自動的に共有されます。
 - 内容を確認し、必要に応じてお問い合わせさせていただきます。

3. インストール

- 目的: 遠隔操作サポートのためにTeamViewer QSを設定します。
- 内容:
 - **TeamViewer QS:**
 - ◇ CareDriveユーザーサポートページもしくは以下のURLからダウンロードしてください。
 - ◇ https://get.teamviewer.com/sao_qs
 - ◇ ダウンロードしたファイルをデスクトップに置いてください。

4. モバイル端末

- 目的: 送迎時に使用するAndroidスマートフォン端末を手配し、準備します。
- 内容:
 - 手配:
 - ◇ CareDriveは Android OS 端末でご利用いただけます。
 - ◇ Googleマップ等のナビアプリと連携して使用するため、端末性能やメーカー独自の制御により、動作に差が出る場合があります。
 - 安定したご利用のため、RAM6GB以上の端末を推奨しております。
 - 新品・中古は問いません。
 - 実績のある機種例: Google Pixel、Sony Xperia など
 - ◇ SIM契約もあわせてお願いいたします。
 - ◇ データ通信量は月あたり3GB程度で十分です。
 - ◇ キャリアの種類(大手キャリア・格安SIM<MVNO>)には特に制限はありませんが、通信エリアや電波状況により使用感が左右される可能性がありますので、地域の実情に応じて最適な回線をご手配ください。
 - 設定:
 - ◇ Androidスマホを使用できる状態まで初期セットアップをお願いします。
 - セットアップ時にGoogleアカウントが必要になります。施設代表のGoogleアカウントの取得をお願いいたします。
 - **CareDriveシステムアプリ(スマホ)インストール**
 - ◇ アプリインストールマニュアルに沿って、スマートフォンにCareDriveシステムをインストールしていただきます。マニュアルは以下のURLからご確認ください。
<https://caredrive.super.site/>
 - ◇ スマートフォンが法人の全体管理となっている場合、MDM(Mobile Device Management)が導入されていることがあります。対応方法に関してはユーザーサポートページのマニュアルをご参照ください。

5. 操作説明

- 目的: 基本的なシステムの操作方法については、動画マニュアルにてご案内いたします。
- 内容:

下記のCareDriveユーザーサポートサイトにアクセスいただき、動画マニュアルをご確認の上、操作方法の習得をお願いいたします。

 - <https://caredrive.super.site/>
 - 委託開始日までに、操作方法に関するオンラインミーティングを実施予定です。
お手数ですが、事前にマニュアル(動画・PDF)をご確認いただき、不明点やご質問がございましたらご準備いただけますと幸いです。

6.住所位置確認

- 利用者の住所が、Googleマップ上のピンの位置と正しく一致しているかをシステム上で必ずご確認ください。
- もし位置が間違っていると、送迎時のトラブルや委託時間の延長につながる恐れがありますので、十分ご注意をお願いいたします。

7. 日程調整

- 目的:動画マニュアルをご視聴いただいた上で、委託開始日までに操作に関するご不明点を解消するため、オンラインミーティングを実施いたします。
- 内容:
 - 弊社スタッフより日程調整のご連絡をいたします。
 - zoomにてオンラインミーティングを開き、現状の確認と不明点の解消等、サポートいたします。

CareDriveシステムを用いた送迎業務フロー

