

共同送迎サービス導入に関する 事前調査業務のご報告

2024年7月

ダイハツ工業株式会社 新規事業戦略室

● 目次

1. はじめに

- ・ 三条市の状況と共同送迎の概要について…………… p 3 ~
- ・ 三条市のSTEP①の進め方について…………… p 8 ~

2. 共同送迎サービス導入に関する調査結果

- ①経営層の声…………… p 1 1 ~
- ②職員様の声…………… p 1 9 ~
- ③現状の送迎コスト…………… (本紙では割愛)

3. 最後に…………… p 2 4 ~

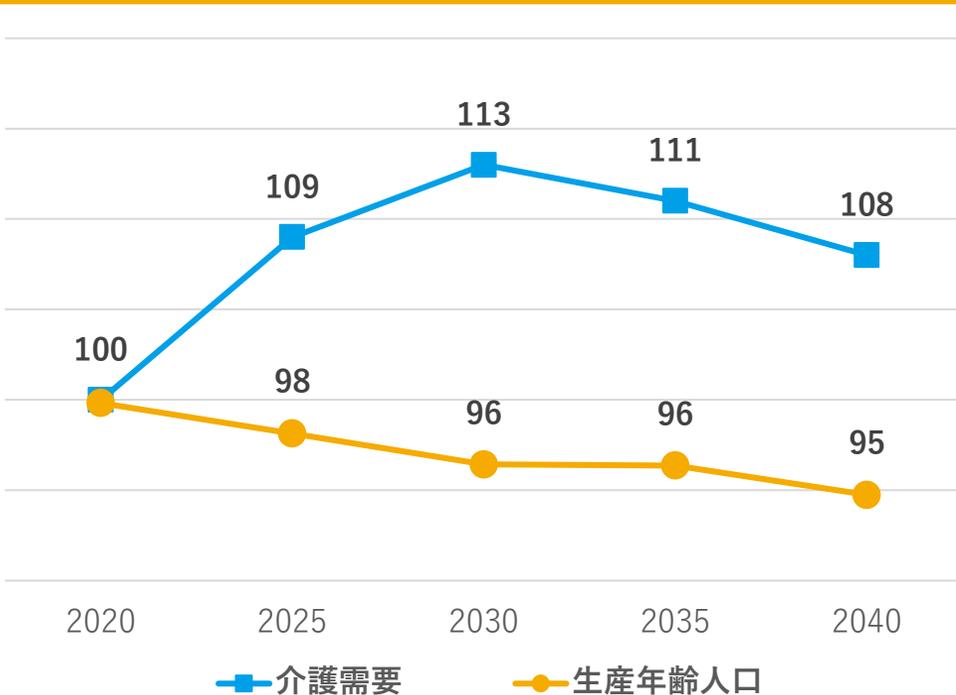
1. はじめに

三条市の状況と共同送迎の概要について

● 三条市のご状況

- 三条市では、将来的に介護需要が約10%高まり、一方で生産年齢人口は約5%減少する見込み
- 介護人材不足への対策として、『働き方の見直し』や『業務の効率化』が挙げられる

介護需要/生産年齢人口予測(%)



出典：地域医療情報システム（日本医師会），
各年の介護需要量の算出式 = 40～64歳 × 1.0 + 65～74歳 × 9.7 + 75歳～ × 87.3

今後の生産年齢人口の推移をみると、
年々新規採用の強化は難しくなる

人材不足への対策

①採用強化



UP!

③退職防止



UP!

介護現場



②働き方の見直し

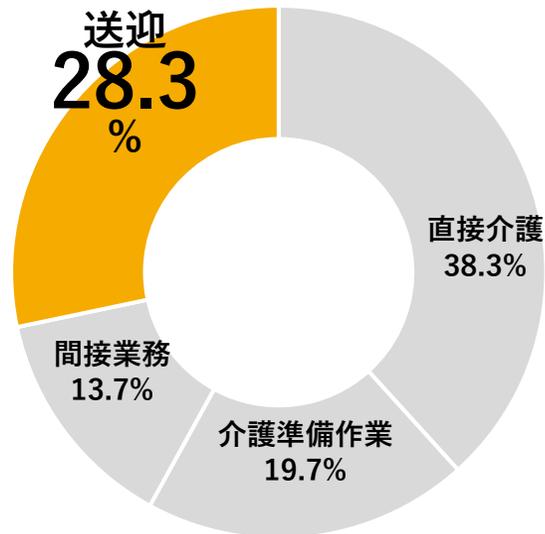
少ない人数で業務が
回る仕組みづくり

働き方の見直しから、
現場・役所・ダイハツが
一体となり取組みましょう

● 送迎業務の実情

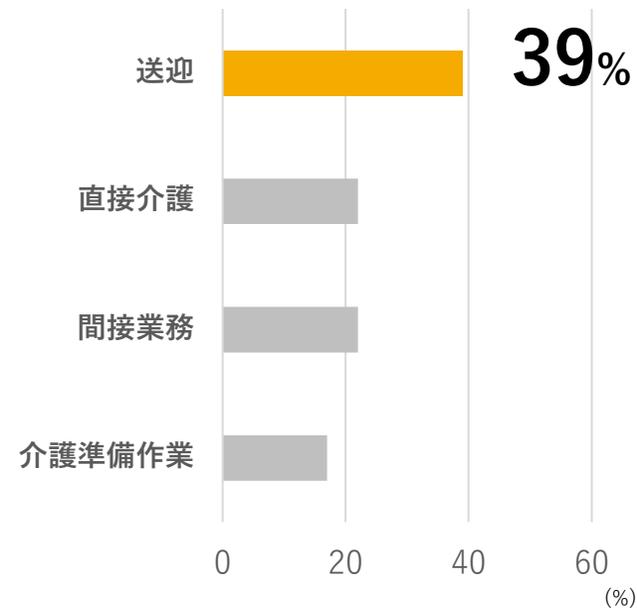
- ・ 介護士の業務時間のうち、**約3割**を送迎に費やしており、かつ**4割の職員が負担を感じている**
- ・ 一方で、**送迎業務に関する悩み・苦労は顕在化しにくい**

介護現場における業務割合



【出典】
経済産業省 経済産業政策局 産業構造課
「将来の介護需要に即した介護サービス提供に関する研究報告書」
(2016年)

介護職員が負担に感じる業務



※2020年ダイハツ調べ

一方で、送迎業務の苦労は顕在化しにくい

送迎は負担が大きく気が抜けないが、送り届けるまでが介護サービスだから、やるのが当たり前。

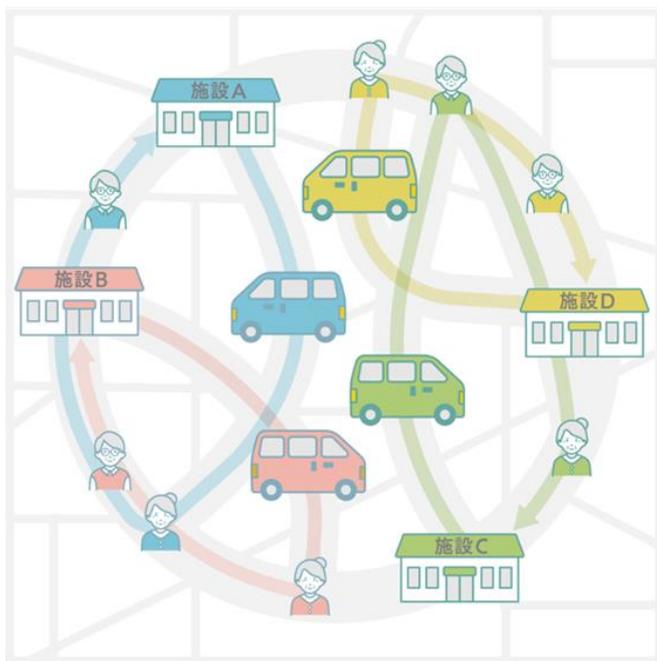


● ゴイッショ概要

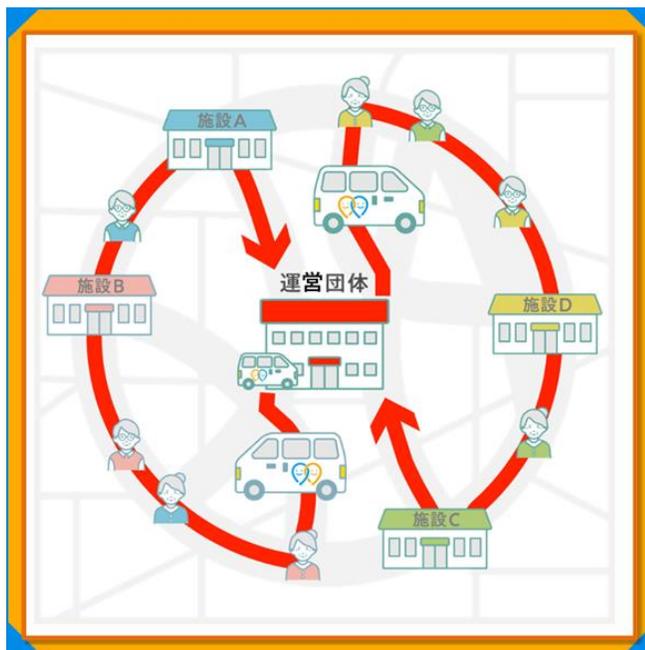
- ゴイッショは共同送迎サービスを起点に介護人材不足の解消と、高齢者の移動手段確保を実現を支援する仕組みです。
- また、送迎の空き時間を活用して送迎アセットをその他の地域移動に活用できます



従来のデイサービスの送迎



共同送迎



空き時間活用

地域内の協議の上で
発展の可能性あり



病院への送迎



買物への送迎



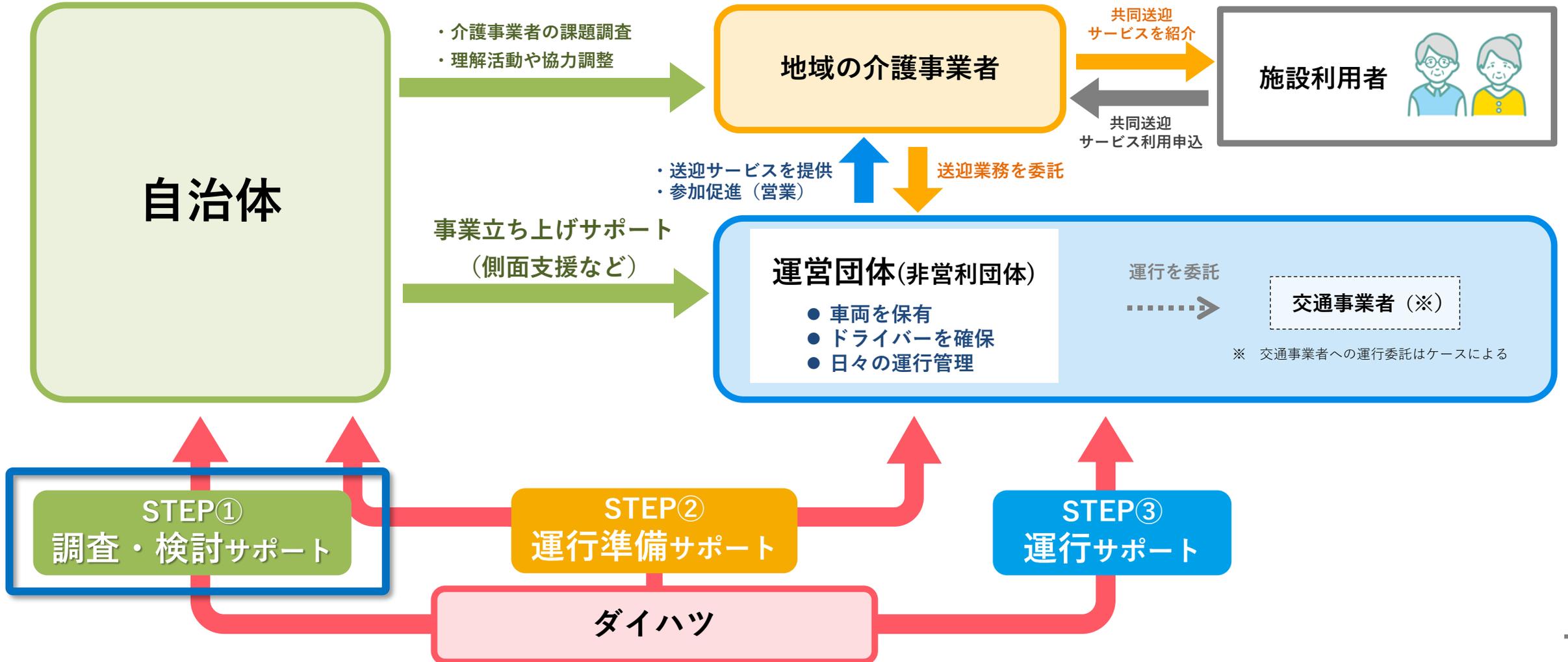
食事のお届け



生活用品のお届け

● ゴイッショの関係図と導入に向けてのフロー

- 自治体と運営団体の双方を、ダイハツ工業がサポートいたします
- 各ステップごとに、介護送迎に特化した人材・システムで、自治体の業務推進を伴走型でサポートします



1. はじめに

三条市のSTEP①の進め方について

● STEP①：施設訪問調査の概要

■ 目的

介護事業所の共同送迎へのニーズ調査と現状の送迎実態調査、三条市での事業成立性の推定を実施し、**三条市における共同送迎サービス導入可否判断を行う**ことを目的とする

■ 調査業務の内容

- ①介護事業所の困り事調査
- ②介護事業所の送迎状況の調査
- ③共同送迎事業の導入シミュレーション
- ④調査結果の報告

■ 調査期間

令和6年6月から令和6年8月まで

● STEP①：施設訪問調査の実施内容

■調査のスケジュール

	5月				6月				7月			
	1週目	2週目	3週目	4週目	1週目	2週目	3週目	4週目	1週目	2週目	3週目	4週目
調査準備												
事業所説明会(事業内容・調査趣旨)												
アンケートへのご回答												
アンケート集計・自治体様へのヒアリング												
自治体様・施設様への最終報告会												

■事業所への依頼内容

種別	項目	内容
ご意見伺い	経営者様向けアンケート	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業/送迎における困りごと ・ 共同送迎/実証実験への参加意向
	職員様向けアンケート	<ul style="list-style-type: none"> ・ 送迎における困りごと ・ 共同送迎への賛同意向
データ提供依頼	送迎コストに関する情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員人件費/車両取得費用/維持費用 等
	送迎日報の提供	<ul style="list-style-type: none"> ・ 送迎にかかる時間/送迎人数/台数 等

2. 共同送迎サービス導入に関する調査結果

①経営層の声

[回答施設]

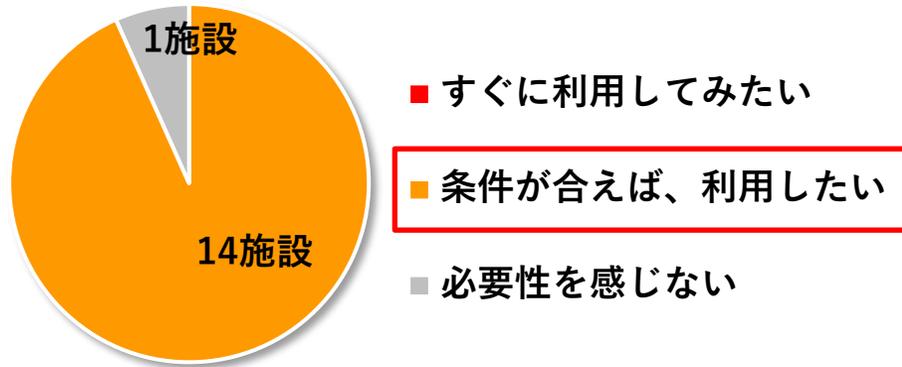
全30施設中15施設から回答を得られた

● 経営層の声：共同送迎サービスへの賛同意向

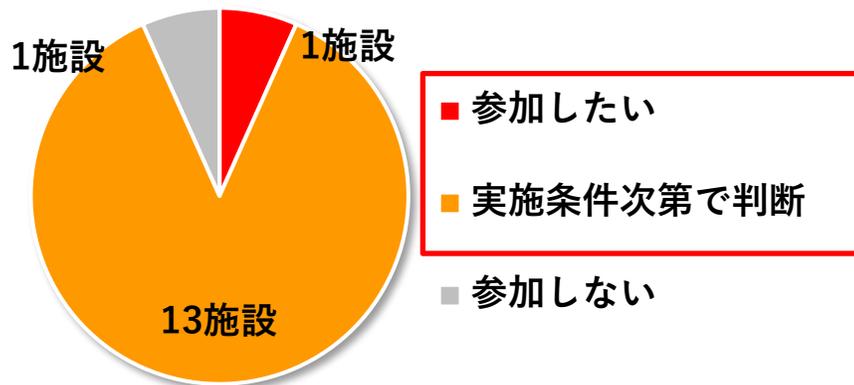
回答施設数 = 15施設

- **14施設**が現時点で利用意向が高いことがわかった
- 今後実証実験を実施する場合の参加意向としても、**14施設**で意向が高かった
- 希望する条件としては、「**委託価格**」と「**送迎の質**」を重視する傾向が見られた

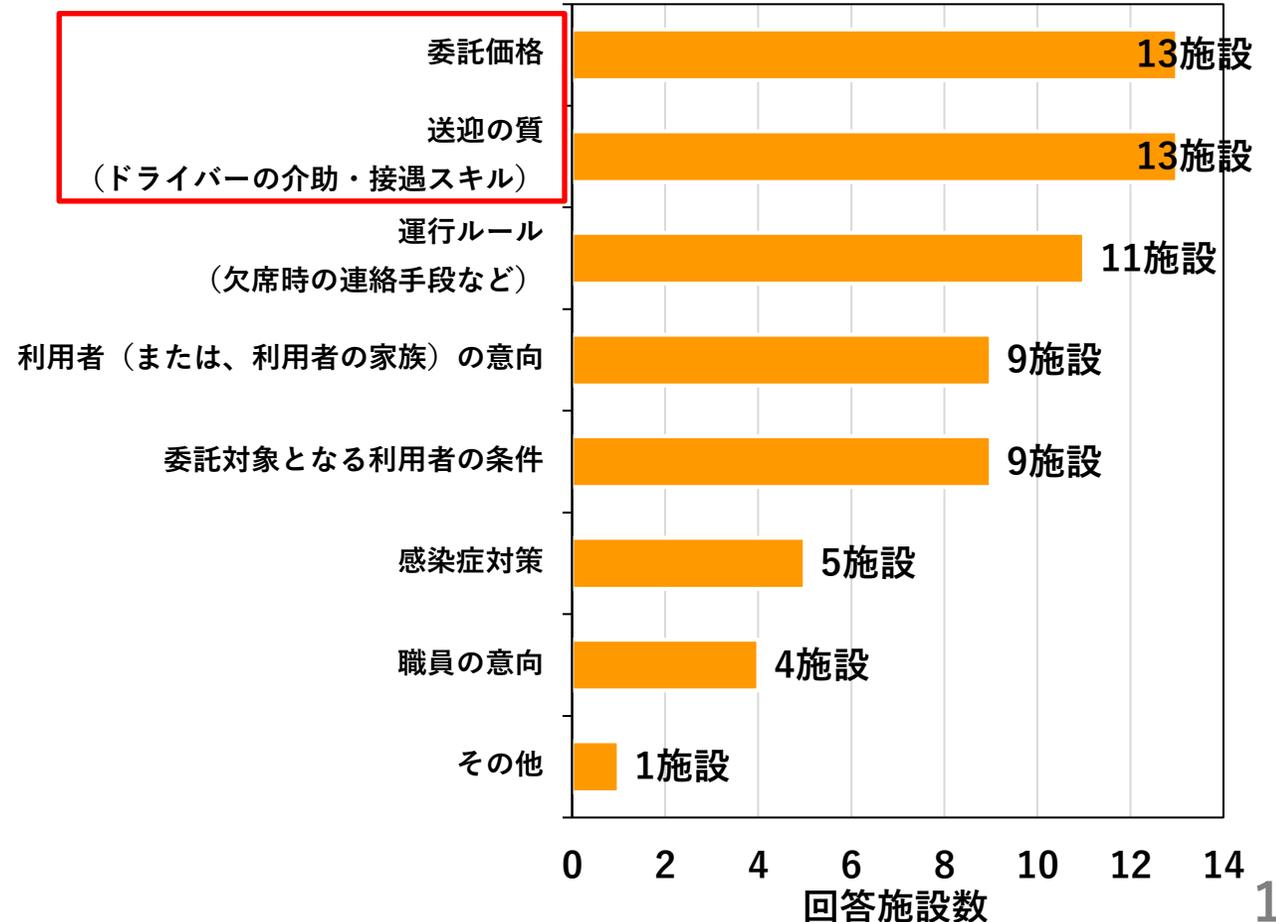
■ 共同送迎サービスの利用意向



■ 実証実験への参加意向



■ 「条件が合えば、利用したい」の条件*複数回答可

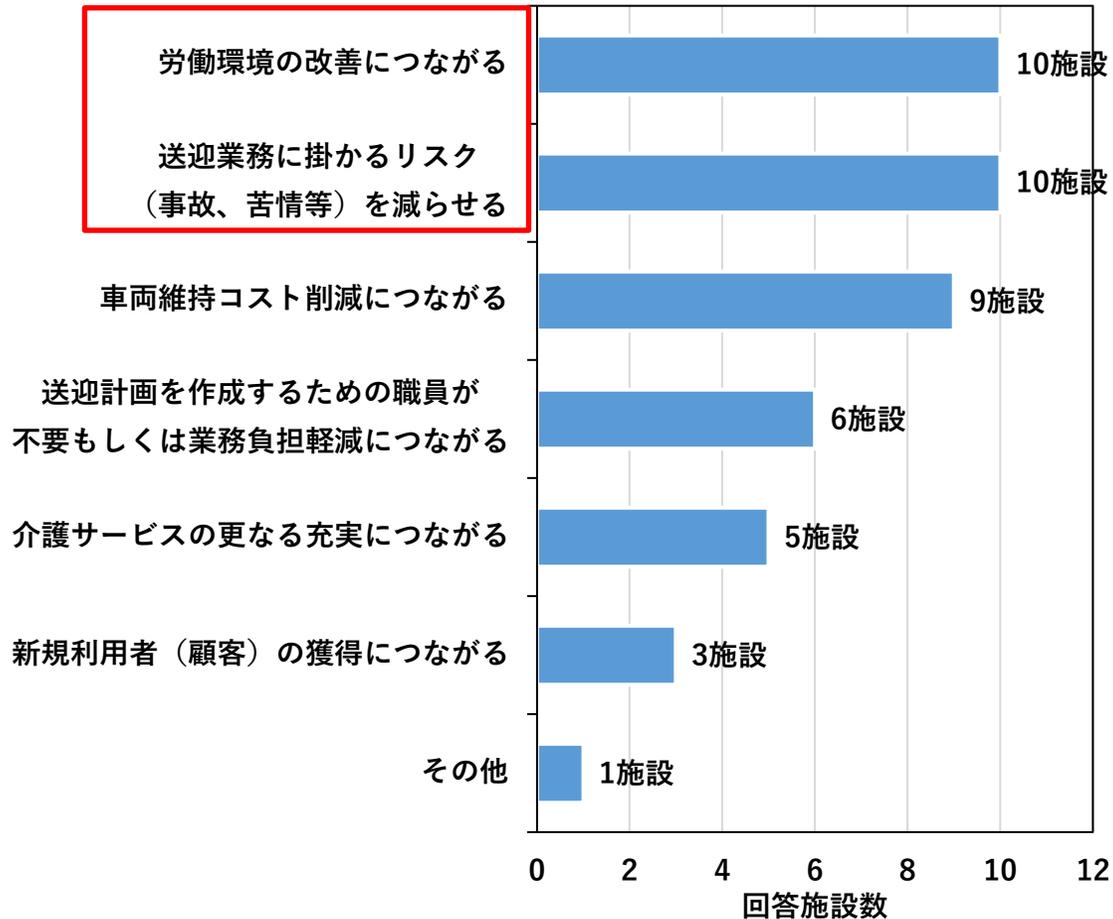


● 経営層の声：共同送迎サービスへの期待と考慮事項

回答施設数=15施設

- 期待の声としては、「労働環境の改善」や「事故などの低減」が多かった
- 考慮してほしい点としては、下記のようなご要望をいただいた

■ 共同送迎に期待すること *複数回答可



■ 共同送迎を市が実施する場合に考慮してほしいこと

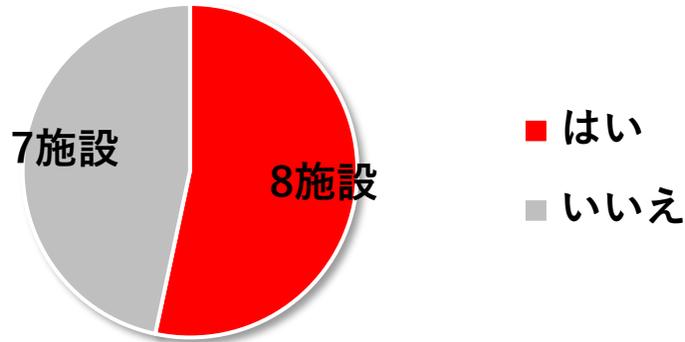
- 受委託者双方にメリットがあり、長期にわたり事業継続が可能なこと
- 送迎時の利用者からの要望(※)への対応
(※ 到着時間指定、持ち物確認、戸締りチェック、受け入れ時に家族が不在だった時の対応、等)
- サービス提供時間などの柔軟な対応や提供時間の厳守
- 送迎時間がかかる（往復1時間）方の送迎の受け入れ
- お迎え時に通所を拒否された利用者についても可能な限り、通所いただけるような対応
- 体調不良の確認
- 自宅の中に入ってベッドから移動が必要な方の対応
- 市の補助金支給
- 介護技術や接遇、運転技術のレベルの担保
- 共同送迎の利用が容易にできること

● 経営層の声：人手不足について①

回答施設数 = 15施設

- 8施設において、人手不足により運営に影響が出ている状況であった
- 人手不足が起因となる業務上の課題について、「利用者と十分にコミュニケーションが取れず、丁寧な個別対応ができない」と回答した施設が多かった

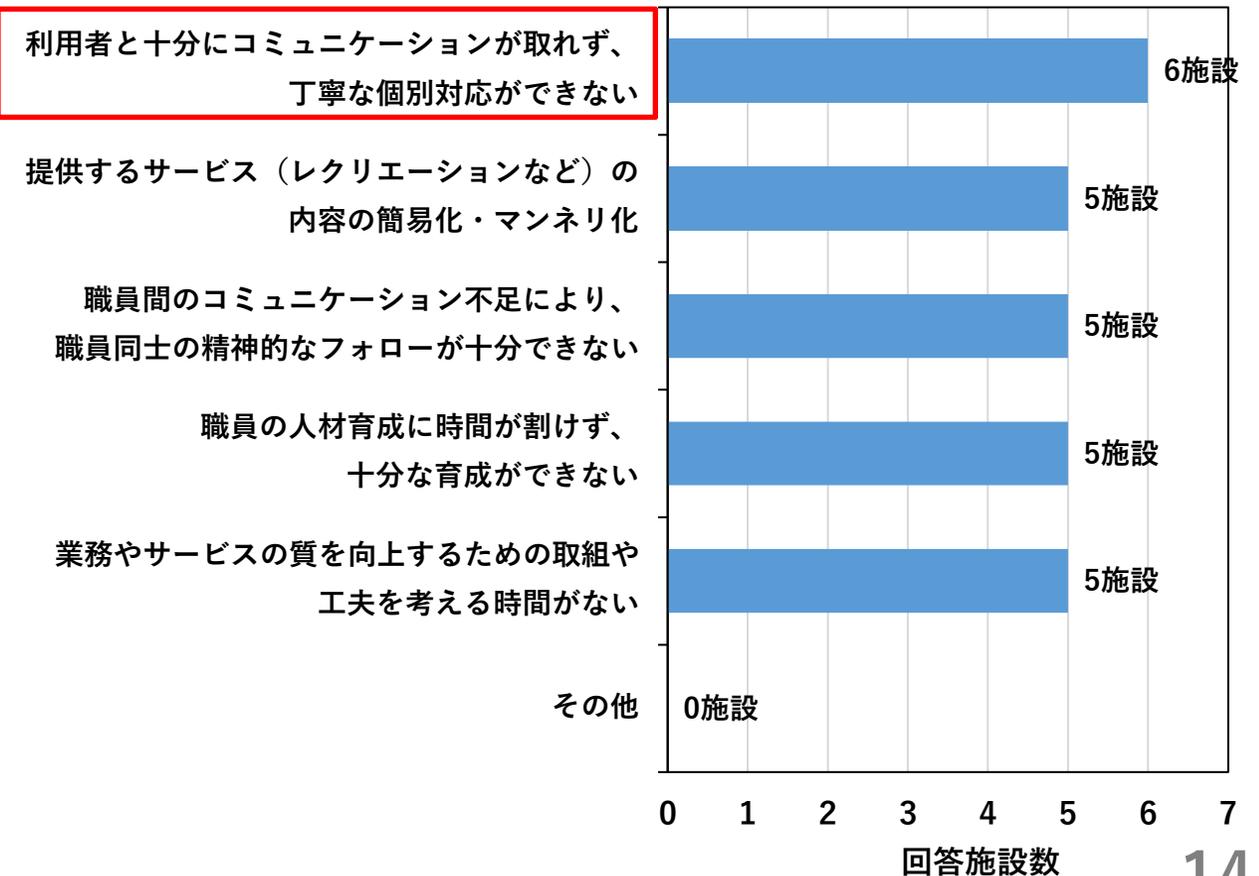
■ 人手不足により運営に影響が出ているか？



■ 人手不足の影響を最小限にするための工夫

- 業務の見直し
- 訪問介護事業の職員が兼務し、スポットでの人員補充を実施
- 介護補助員の活用
- 要支援の提供時間を要介護より短くしている
- 要支援を早く送ることによって、要支援の送迎に出た職員が要介護の送迎にも出られるようにしている
- シフト調整や応援体制構築
- 職員の兼務や介護サポーターの配置など
- 賃金アップ

■ 人材不足が起因となる業務上の課題 *複数回答可

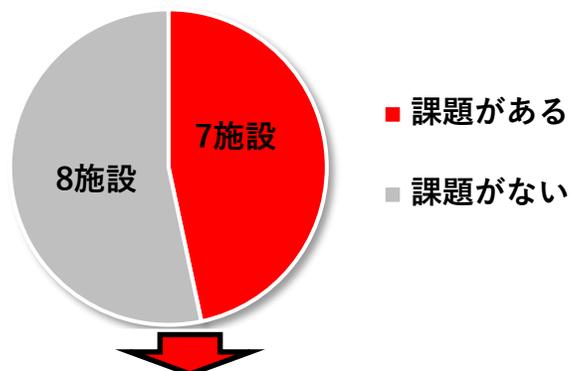


● 経営層の声：人手不足について②

回答施設数 = 15施設

- ・ 新卒採用において、**7施設**が課題を感じていた
- ・ 中途採用において、**8施設**が課題を感じていた
- ・ 職員の定着において、**8施設**が課題を感じていた

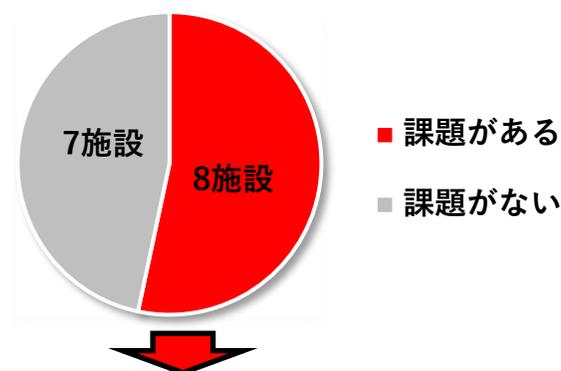
■ 新卒採用について



具体的な対策

- ・ 学校への資料送付、就職フェア出展
- ・ 運転業務に対しての不安がある為、運転に慣れるまで送迎業務は行わない
- ・ 経験者を募集、採用する
- ・ 対象者に合わせた指導を行う
- ・ 待遇の向上等

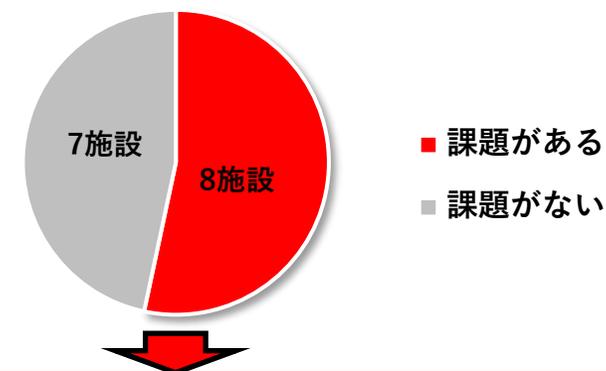
■ 中途採用について



具体的な対策

- ・ 転職紹介会社の活用
- ・ 介護や子育て中の職員も働きやすいように、休みが取れやすいシフト制にしている
- ・ 社員への知人紹介の積極的な利用
- ・ 対象者に合わせた指導
- ・ 採用時に担当をつける

■ 職員の定着(離職率低下等)について



具体的な対策

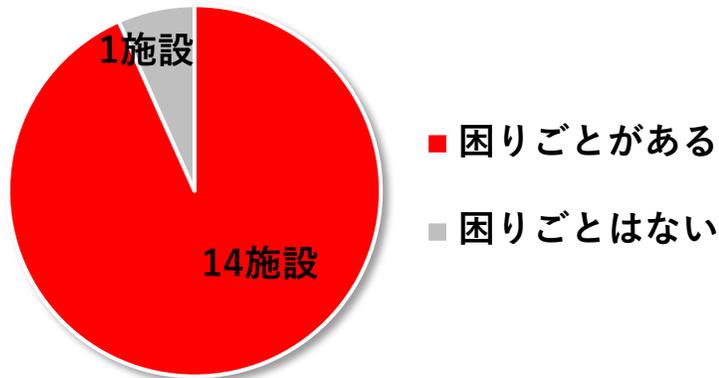
- ・ 業務の改善及び職員との面談
- ・ 委員会やプロジェクトに参加し、職員同士や地域とのコミュニケーションの機会を創出
- ・ キャリアパス段階表や研修体制を整え、定期的にヒアリングを実施
- ・ 上司、部下の面談機会の確保
- ・ 労働環境の改善等
- ・ プリセプターが新入職員に付く期間を長めに設定(2か月程)して不安解消に努めている
- ・ 本人の希望する就労時間を聞く

● 経営層の声：送迎における困りごと

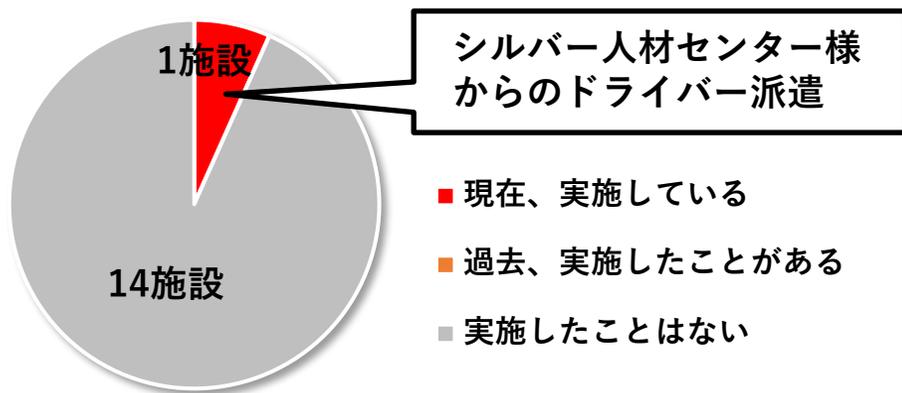
回答施設数 = 15施設

- 14施設で送迎に対する困りごとがある状況であった
- 困りごととしては、「送迎に時間がかかること」や「車両維持への負担(コスト面と業務面)」が多かった

■ 送迎に関するお困りごとの有無

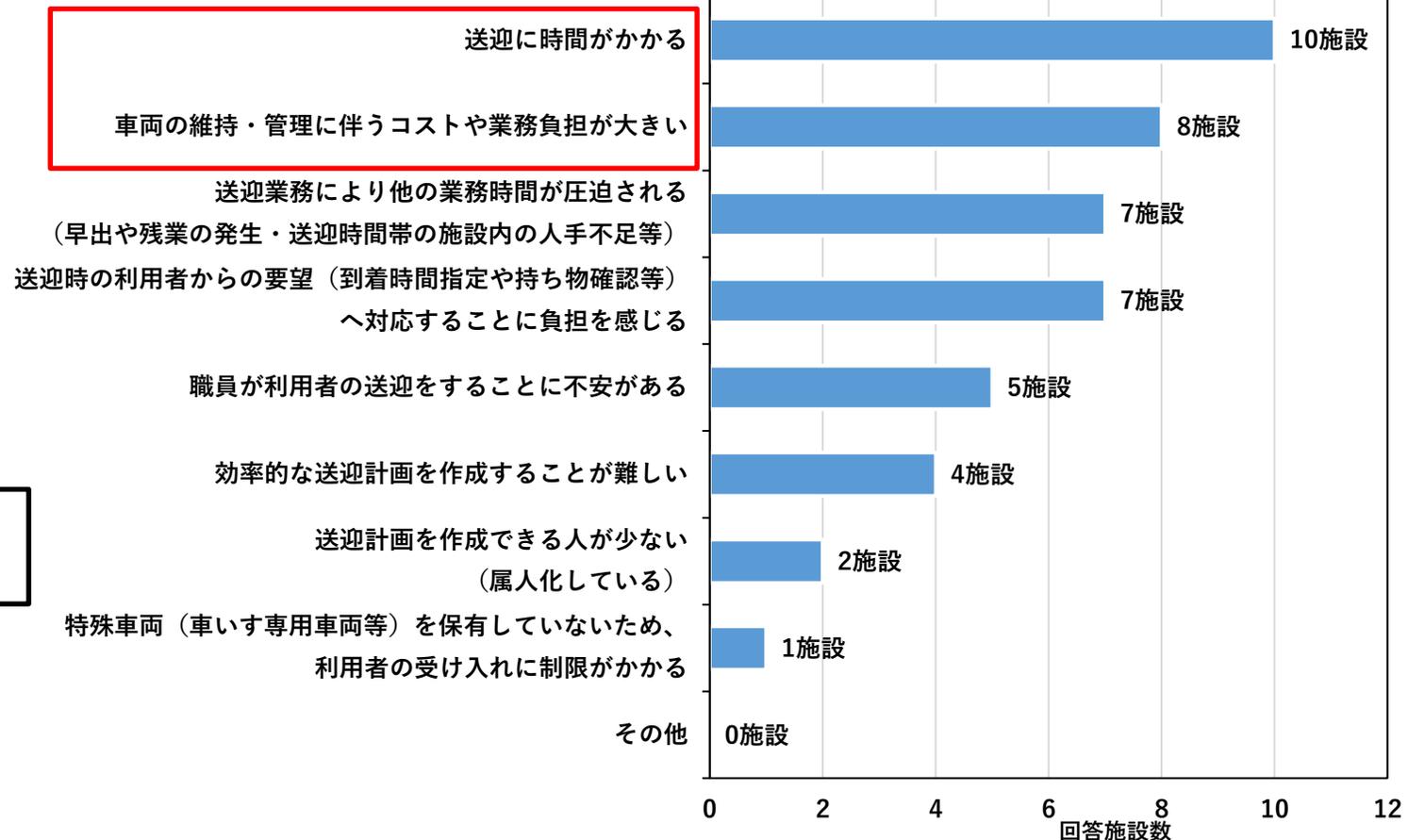


■ 送迎の外部委託の経験



■ 送迎に関する具体的なお困りごと

* 複数回答可

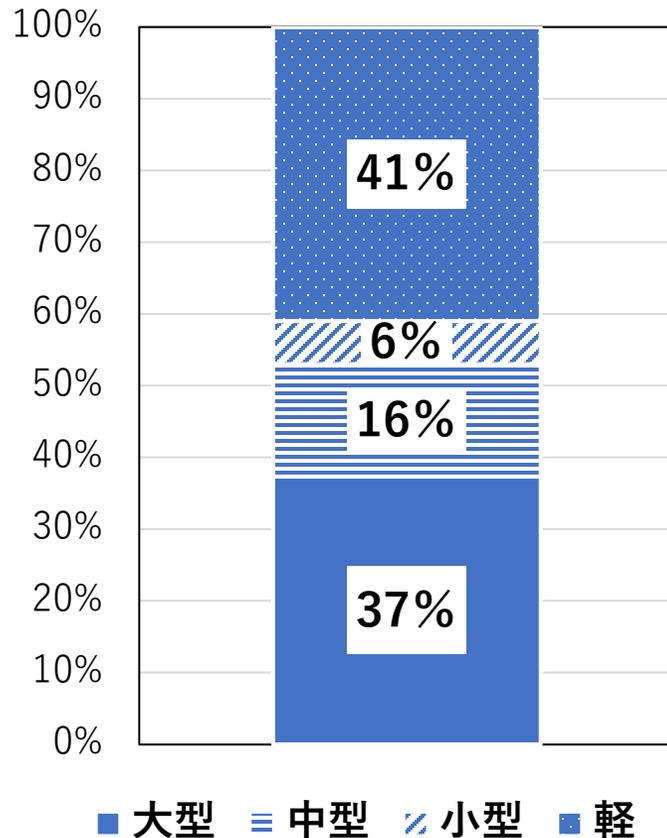


● (補足) 送迎について

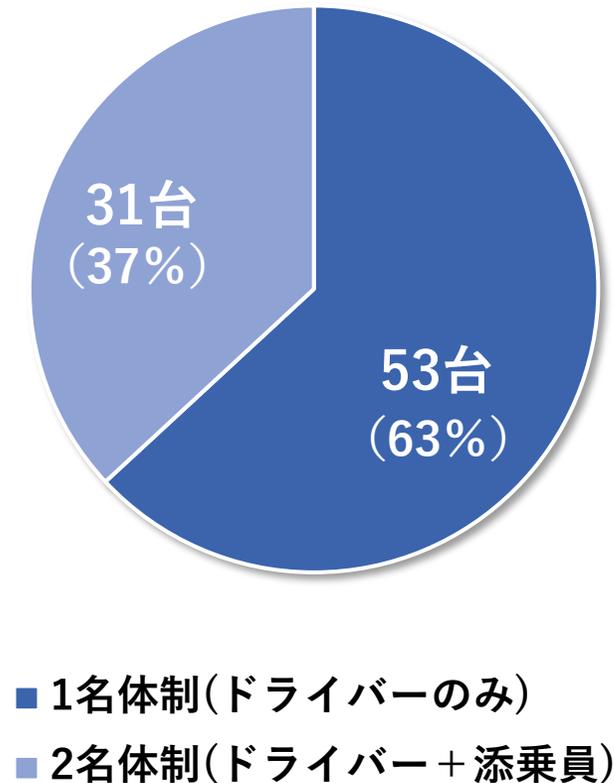
回答施設数 = 16施設

- 送迎車両の車格割合は、軽車両が最も多く、**次いで大型車両が多い傾向**にあった
- 送迎時の人員体制としては、大型車の場合には2名体制で、それ以外の車格では1名体制であった
- 送迎時間は、**7施設で45分以上かかる**との回答が見られた

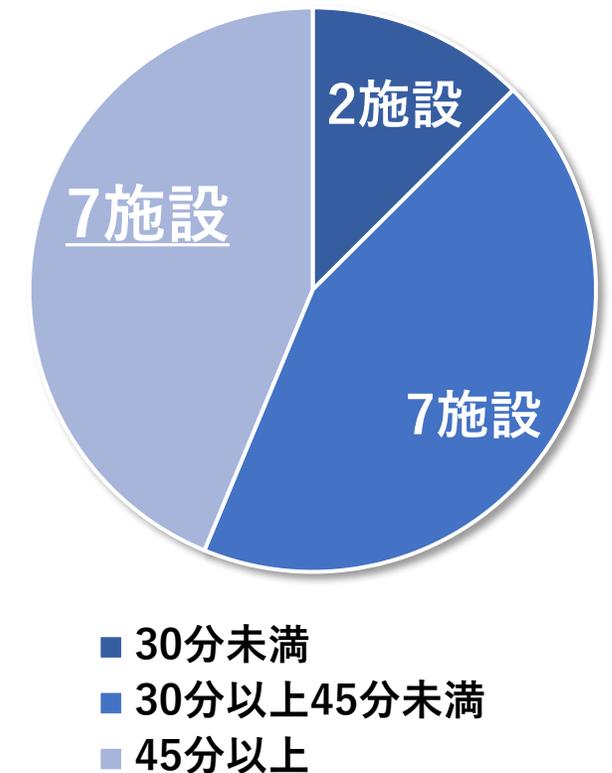
■ 車格の構成(%)



■ 送迎時の体制



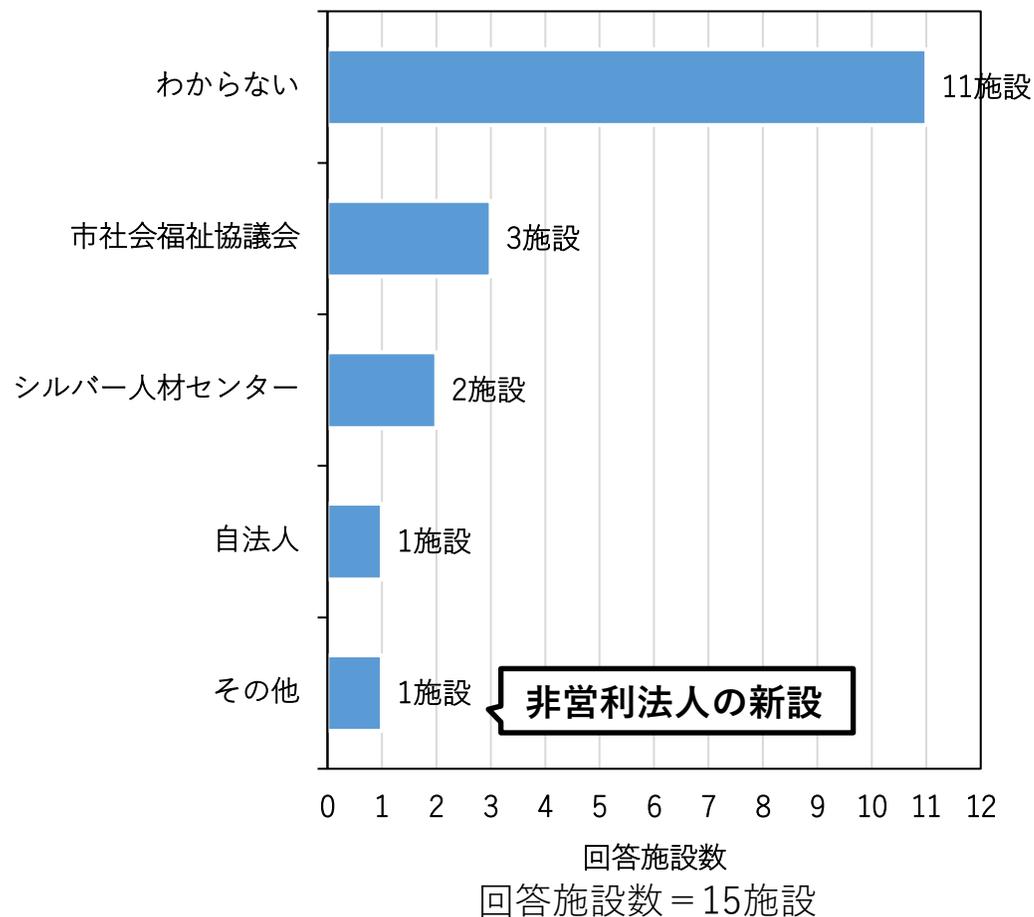
■ 1台あたりの平均送迎時間(分)



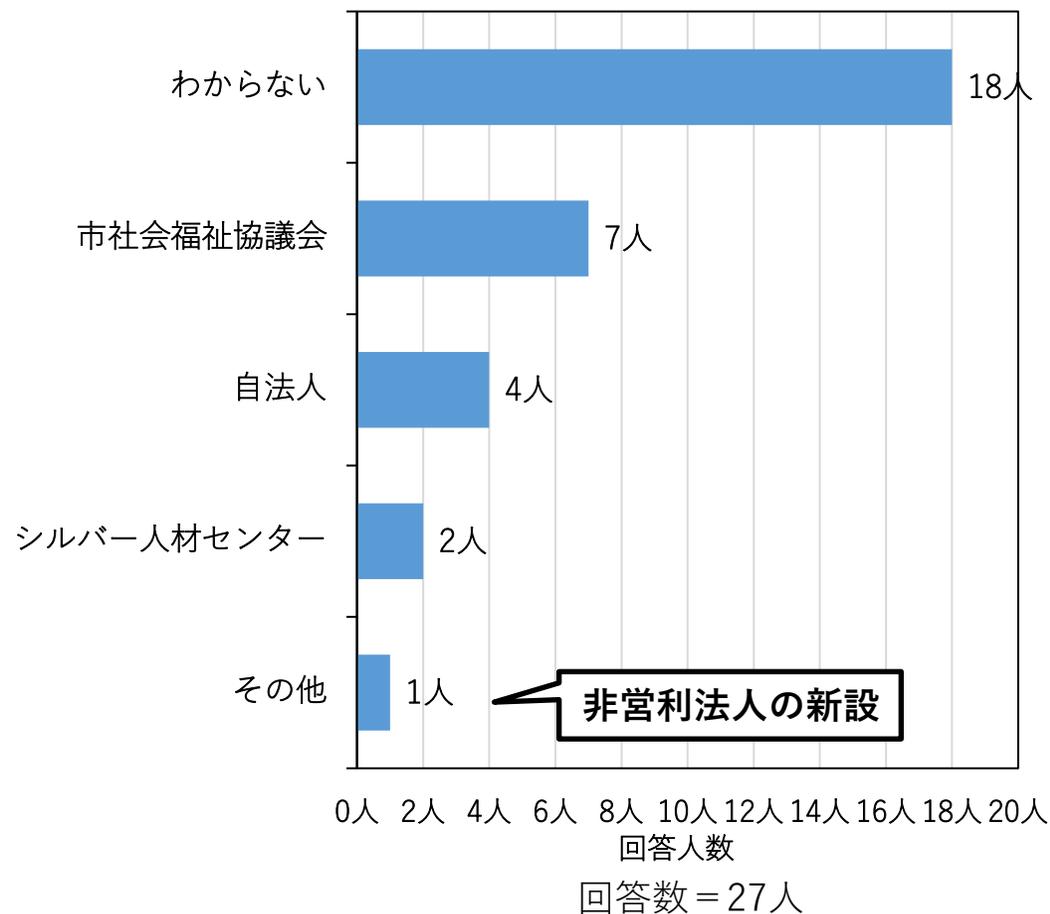
● 経営層・職員の声：運営団体候補について

- 運営団体の候補としては「わからない」が一番多く、次いで「市社会福祉協議会」が多かった

■ 経営者様のご回答



■ 職員様のご回答



2. 共同送迎サービス導入に関する調査結果

②職員様の声

[回答施設]

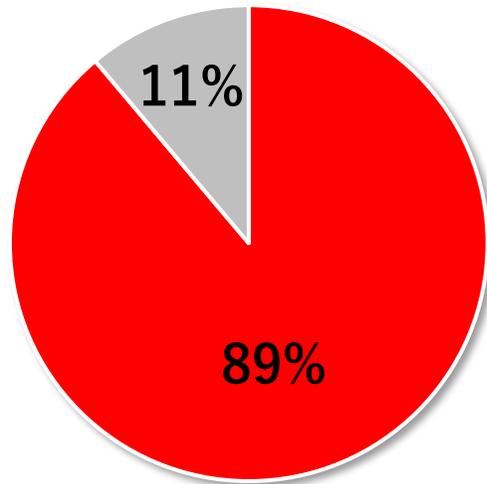
アンケートをご提出いただいた施設の職員(16施設の27名分)

● 職員の声：共同送迎サービスへの期待

回答数=27名

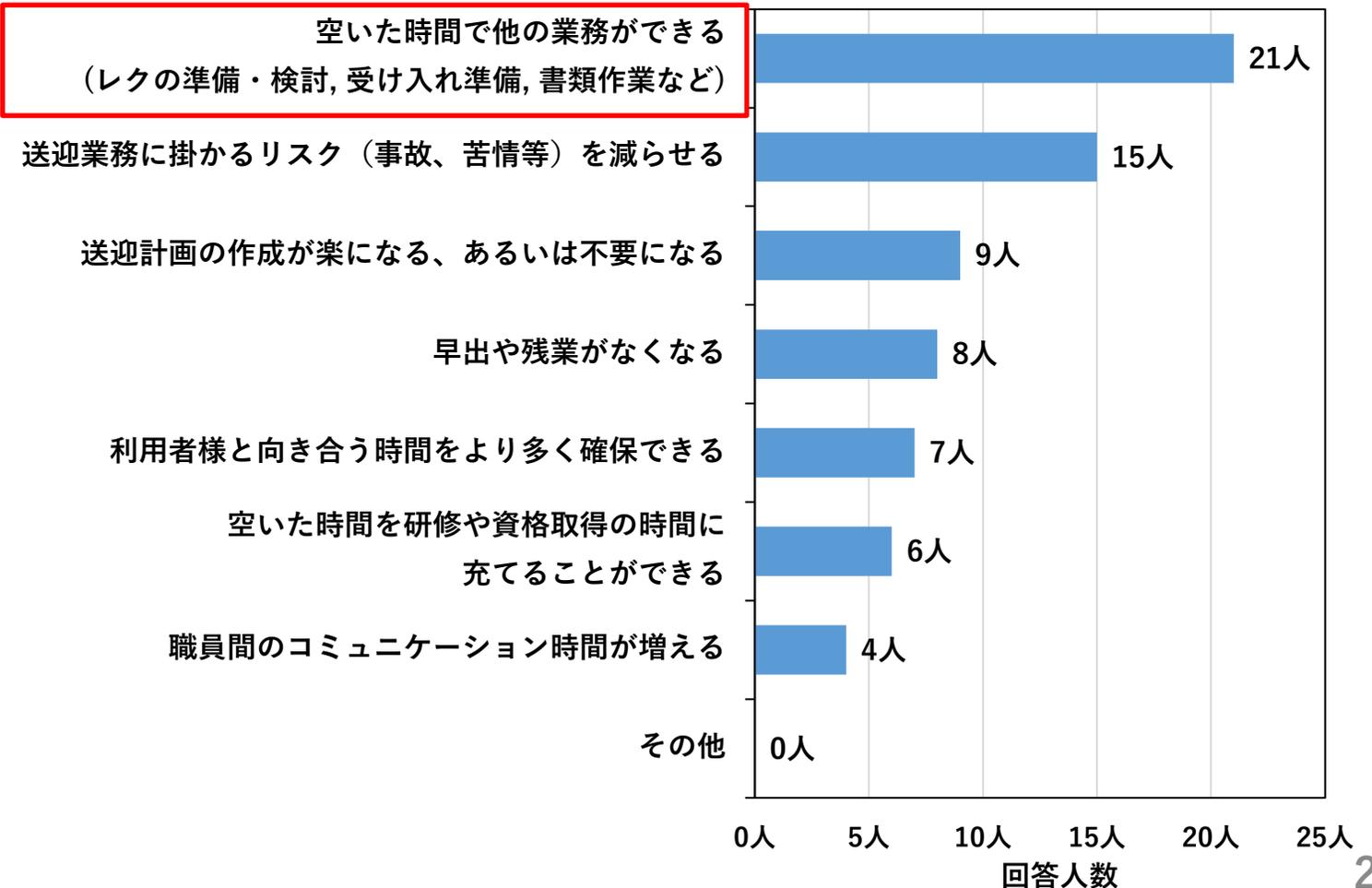
- 共同送迎に関して、9割の職員様に「現業務改善に向けての期待」を持っていただけた
- 導入の効果としては、新たな業務時間の創出を期待する意見が多く見られた

■ 共同送迎に期待できることはあるか？



- 期待できることがある
- 期待できることはない

■ 共同送迎の導入で期待できる効果は？ *複数回答可

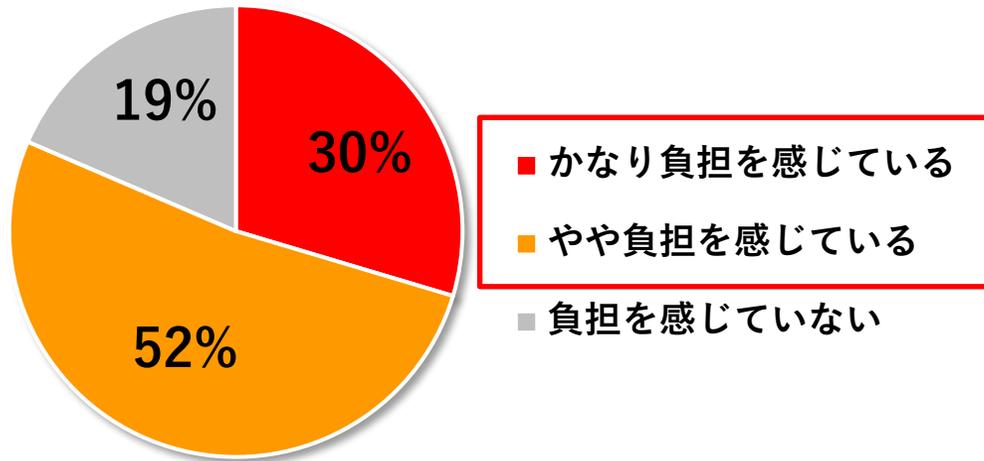


● 職員の声：業務における課題

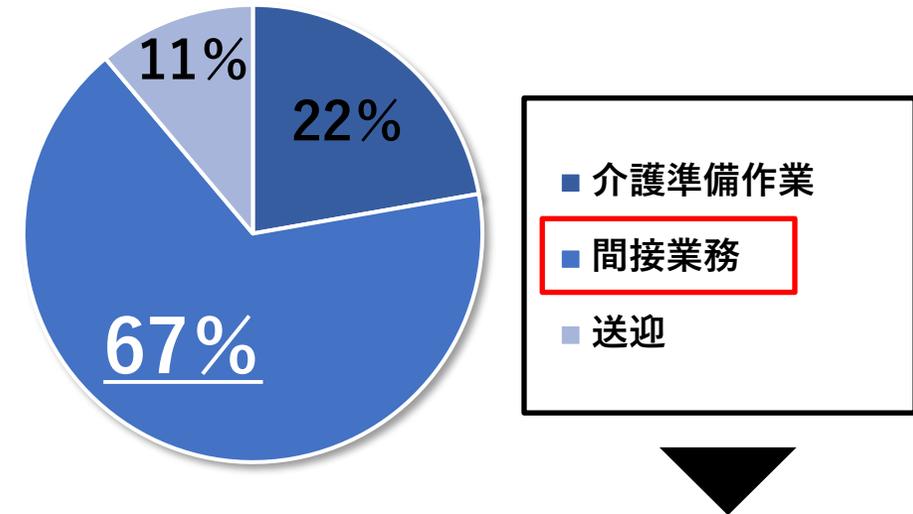
回答数=27名

- ・ 8割以上の職員様が、日々の業務に負担を感じていることが分かった
- ・ 付帯業務の中では、間接業務に負担を感じている方が多かった

■ 業務に負担を感じているか？



■ 負担の大きい付帯業務は？



※それぞれの具体的な業務内容は以下の通り

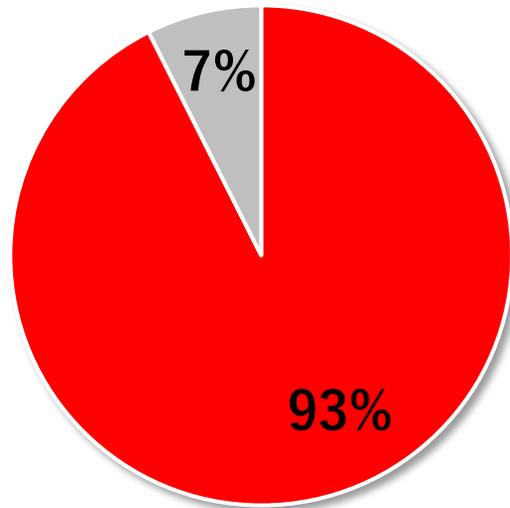
- ・ 介護準備作業（清掃、昼食準備、洗濯、お茶準備、入浴準備、帰宅時の準備、昼寝準備等）
- ・ 間接業務（記録、請求・収支管理作業、PC入力、申し送り、ケアマネへの報告書類作成等）
- ・ 送迎（送迎、送迎時の乗降介助、送迎計画作成等）

● 職員の声：送迎における困りごと

回答数=27名

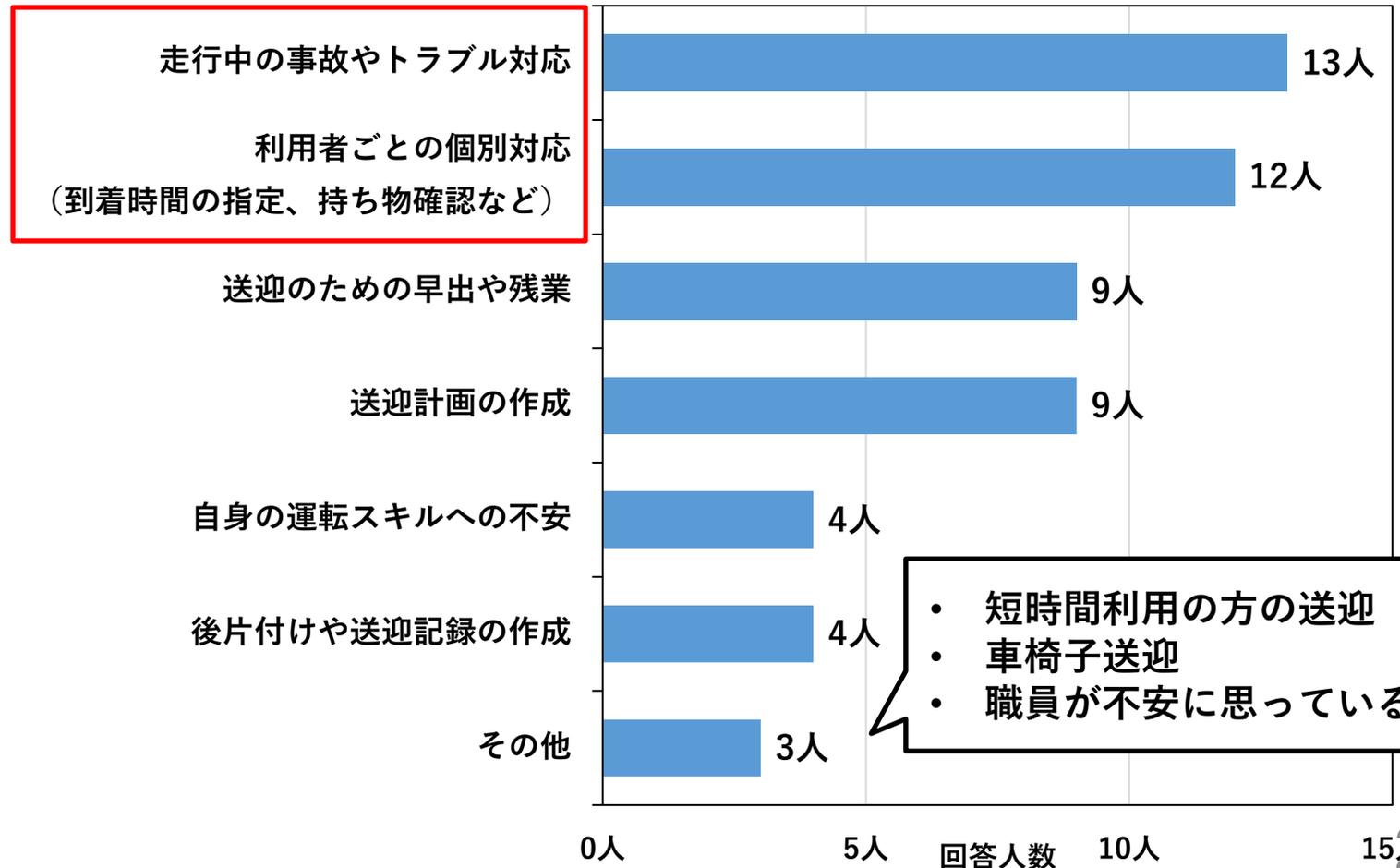
- 送迎に関して、**約9割**の職員様が負担を感じていた
- 具体的な困りごととしては、「**安全面への不安**」と「**利用者への個別対応の負担**」が多い傾向にあった

■送迎に負担を感じているか？



- 困りごとがある
- 特に困っていない

■送迎に関する具体的なお困りごとは？ *複数回答可



● 職員の声：共同送迎へのご意見

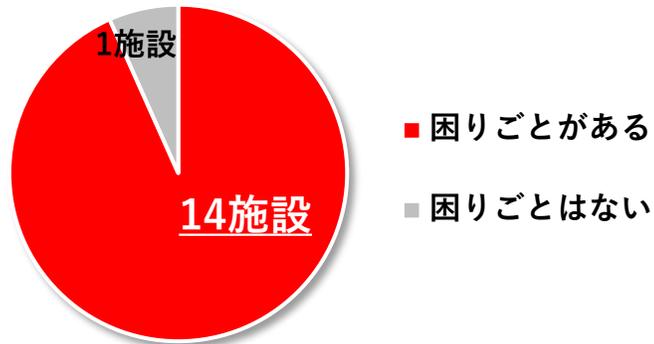
Q、市が共同送迎サービスの導入を検討する上で、事業所として考慮してほしいことがあればご意見ください。

コメント
実施する場合、委託単価が高くないといいと思う
迎え時での <u>利用者の健康観察、検温、施錠確認、火の元の確認</u> をしてほしい
ベッドから平行移乗で車いすに移乗する人もお迎えに行ってもらいたい
<u>介護経験者に送迎してほしい</u>
こちらが指定したサービス開始時刻に必ず間に合うこと
運転のみではなく <u>介助、特記事項のスタッフへの報告</u>
玄関ドアまでの介助だと、介護度の低い方のみになるかと思うので、介護度の高い方（入居施設の個人部屋や、自宅ベッド上まで送り迎えが必要な方など）も対象としてほしい
<u>個別の希望に対応</u> してほしい
内服確認や持ち物の確認など個別対応していることがたくさんあるので対応が可能か
対象者の柔軟性
共同送迎サービス導入にあたり予算は安価にしてほしい。 <u>送迎出来る利用者の幅を増やしてほしい。</u>
個人情報の保護、 <u>運転手の人柄</u>
感染症対策の実施

3. 最後に

● まとめ（経営者様アンケートより）

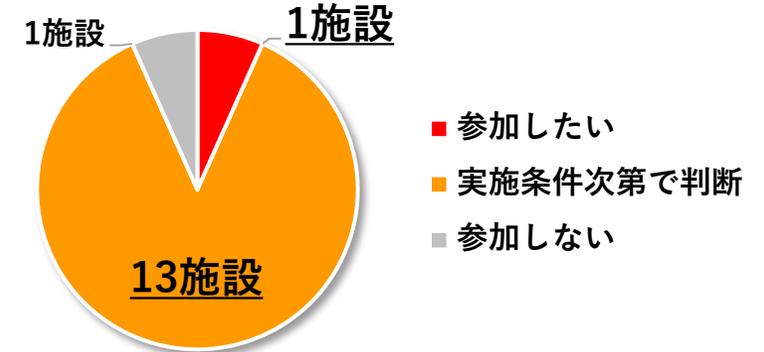
■ 送迎に関するお困りごと



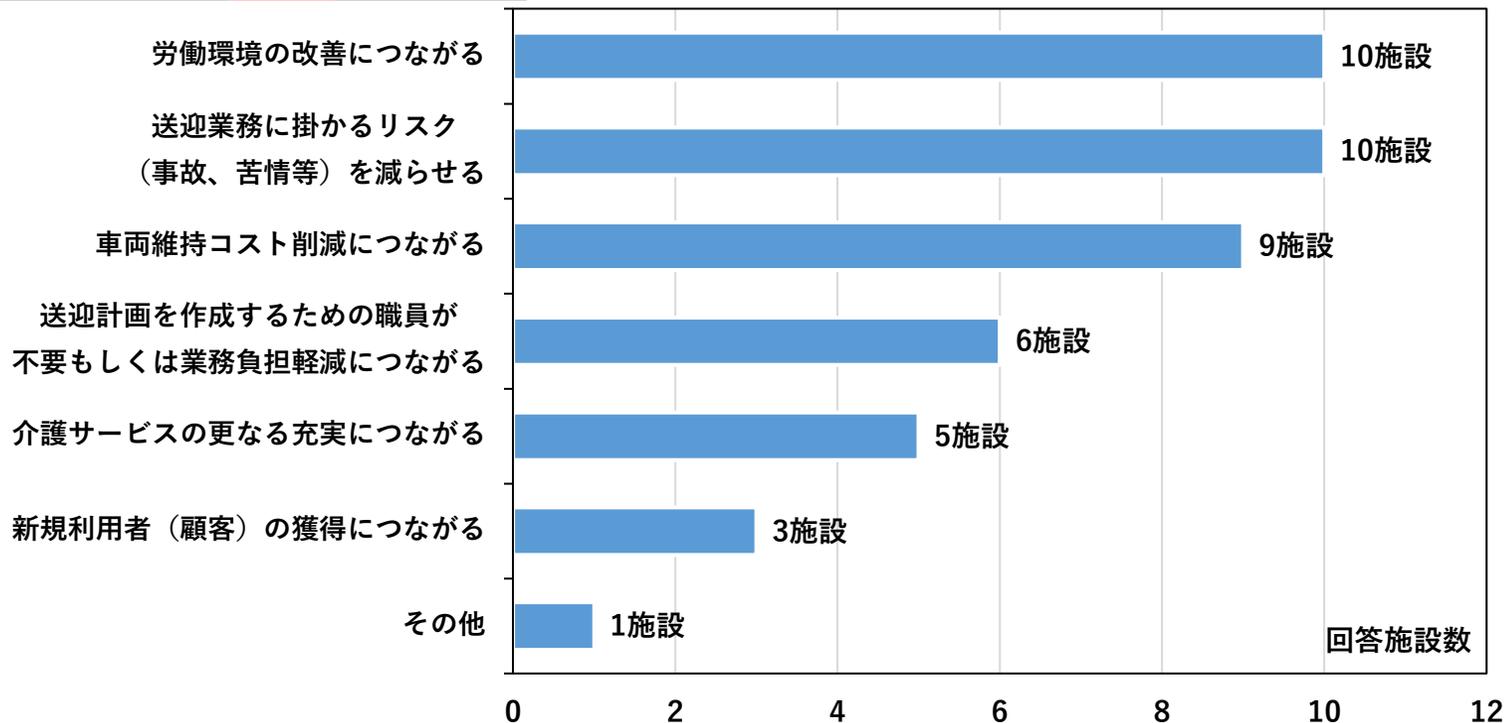
■ 共同送迎サービスの利用意向



■ 実証実験への参加意向



■ 共同送迎に期待すること



アンケートに参加いただいた**9割**の施設様が送迎に困りごとを抱えていた一方で、共同送迎サービスについては、**9割**の施設様から好意的なご意向をお示しいただいております。共同送迎に期待することとして、「労働環境の改善」や「送迎にかかるリスクの低減」に多くの期待をお寄せいただいた

● 今後のスケジュール

導入可否判断を行うために、共同送迎サービスの利用意向や実証実験への参加意向の条件について皆様方に追加でヒアリングなどをさせていただく場合がございます。

お忙しいところ大変恐縮ではございますが、ご協力のほど何卒よろしくお願いいたします。

詳細調査

施設様への説明会

参画意向確認

運営団体検討

Step 1 調査検討サポート

導入可能

※導入可能と判断した際には、三条市で改めて、公募型プロポーザルを実施します

導入不可

運行準備

体制準備

車両・ドライバー手配
資格申請 等

関係者調整

施設様との条件調整
交通事業者への理解活動

Step 2 運行準備サポート
(+実証実験)

本格導入

一部地域での
運行開始

※必要に応じて
実証実験期間を設定

Step 3 運行サポート

らしく、ともに、軽やかに

Light
you
up



DAIHATSU