

主題	デイサービス送迎員の採用と研修内容の変更による車両事故の削減に向けた研究
副題	平成25年度の安心安全な送迎を実践するためのさらなる取り組み

送迎	研修	研究期間	12ヶ月
----	----	------	------

事業所	社会福祉法人 練馬区社会福祉事業団 デイ事業課		
発表者：大久保 博・竹川 栄成 (おおくほ ひろし・たけかわ ひでなり)	アドバイザー：酒井 弘一 (さかいひろかず)		
共同研究者：小水 敦史・小島 広			

電話	03-6758-0140	E-mail	h.sakai@nerima-swf.jp
FAX	03-5384-7420	URL	http://nerima-swf.jp

今回発表の事業所やサービスの紹介	<p>社会福祉法人練馬区社会福祉事業団は、平成4年に練馬区の外郭団体として設立されましたが、介護保険法施行後に経営改革に着手し、平成15年からは自治体の補助を受けない自立した経営体制を確立しています。</p> <p>法人本部は練馬区光が丘にあり、職員数は約950名で、現在49の事業所を運営しています。(特別養護老人ホーム5、ケアハウス1、一般型通所介護12、認知症対応型通所介護併設2、訪問介護4、居宅介護支援7、在宅介護支援11、敬老館5、区民センター1、介護人材育成研修センター1)</p>
------------------	--

《1. 研究前の状況と課題》

練馬区社会福祉事業団デイ事業課の12ヶ所のデイサービスセンターでは、送迎員69名、送迎車両41台(平成26年4月1日現在)による送迎業務において、安心安全な送迎、職員同士の連携、お客様の意志や人格の尊重などを掲げ、下記のように様々な取り組みを実践してきた。

- ・送迎員研修(平成18年～)
- ・送迎員マニュアルの整備(平成18年～)
- ・運転記録証明書の確認(平成22年～)
- ・安全運転促進事故防止システム(ドライブレコーダー)の導入(平成22年～)
- ・アルコールチェックの実施(平成24年～)
- ・添乗員による後退誘導時の誘導灯使用(平成24年～)

これらの取り組みの結果として、入院などの重大事故はなかった。

しかしながら、後方確認ミス、操作ミス、送迎員マニュアルに従わないルール違反による接触事故などは、減少しつつも未だにある。さらに、事故後は速やかに事業所に連絡するルールが守られないことがあることや、職員間の連携にも課題があった。

また、送迎員69名の平均年齢は62.8歳とやや高齢であり、自分自身が思っているよりも、実際には運転に関係する能力が徐々に低下しているのではないかとという危惧があることも課題であった

《2. 研究の目標と期待する成果・目的》

本研究では、通所介護の送迎業務において具体的な成果を期待し、以下A Bの取り組みを行ったものである。

A「送迎員の採用方法を変更」

交通事故件数が減少すること、職員間の人間関係によるチームワークの乱れを防ぎ、きちんと報告・連絡・相談を行えることを期待し、送迎員の採用方法を変更する。

B「効果的な研修内容への変更」

送迎員が自身の性格や運転特性などを理解して安全運転につながることを期待し、毎年実施している送迎員新任研修と全送迎員対象のスキルアップ研修について、効果的でリアリティのある内容に変更する。

《3. 具体的な取り組みの内容》

A「送迎員の採用方法の変更」について

- ①取り組みの具体的な手法
 - ・新規送迎員採用時の面接と実技試験での評価基準を変更した。
- ②取り組み時間や期間
 - ・平成25年4月～平成26年3月
- ③応募時の提出書類
 - ・申込書、運転経歴書、運転記録証明書（過去5年）、免許証の写し
- ④面接と実技試験で使用した書類
 - ・面接評定表、送迎員面接時の質問事項、運転技能チェック表
- ⑤取り組みの手順
 - ・書類選考→本部デイ事業課長とデイ所長による運転歴と人物評価の面接（約30分）→運転技能チェック表を使用しての運転実技試験（約15分）→運転評価（約5分）→再運転実技試験（約15分）
- ⑥活動の成果を出すポイントになった点
 - ・デイサービスで働きたい意欲があり、チームワークと報告連絡相談ができる人物を重視する面接を実施した。
 - ・1回目の運転実技試験の後、同乗者がその場で運転技能チェック表に基づいて運転の注意点などを伝え、すぐに再運転実技試験を実施した。
 - ・再運転実技試験では、注意された点を修正して運転ができるかどうかを審査した。つまり、同僚や年下の管理者などからの注意点を率直に聞き入れることができるか、注意された内容を受け止め理解できるか、すぐに修正した運転ができる応用力があるか、ということを重視した。

B「効果的な研修内容への変更」について

- ①取り組みの具体的な手法
 - ・毎年実施の送迎員新任研修と全送迎員対象のスキルアップ研修を、効果的でリアリティのある内容に変更した。
- ②取り組み時間や期間
 - ・平成25年10月20日、10月27日 各日とも2時間
- ③研修時間と参加人数
 - ・新任研修（3時間）計15名
 - ・スキルアップ研修（2時間）計67名
- ④取り組みの手順
 - ・座学とビデオ視聴だけの研修をやめた。
 - ・新任研修は2回実施。講師が同乗する実車研修を取り入れた。
 - ・スキルアップ研修は4回実施。心理テスト、動体視力テストなどを含めた運転適

性診断、ドライブシュミレーターを使用した危険体験、道路交通法規テストを取り入れ、各回4つのグループに分かれて交互に受講した。

- ⑤必要とした費用
 - ・新任研修：講師3万円（2名分）×2回
 - ・スキルアップ研修：2万1千円×2日
- ⑥活動の成果を出すポイントになった点
 - ・座学とビデオ視聴だけの研修をやめた。
 - ・心理テスト、各種視力テスト、ドライブシュミレーター、道路交通法規テストにより、客観的に自分の状態や運転を知ることができた

《4. 取り組みの結果と考察》

- ①事故件数の減少（軽微な自損事故も含む）
 - ・前年度30件→今年度23件、うち25年度採用の新任職員による事故4件（17.3%）
- ②参加者の主な感想
 - ・あらためて自分の状態や運転がわかり、安全運転に活かせるようになった。
 - ・自分が思っていたより結果は低めだった。
 - ・ドライブシュミレーターなどの機器の操作には、慣れが必要だと感じた。

《5. まとめ、結論》

採用時に運転実技試験を2回行い、より安全な運転を実践できる職員の採用に結び付いた。また、研修では、各種テストにより性格面と身体面の自己覚知ができたことが、その後の安全運転意識の向上につながった。今後は、さらに実践的な実車訓練を実施し、事故と連携ミス防止に努めていく。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究発表を行うにあたり、当該送迎員に確認をし、本研究発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得た。

《8. 提案と発信》

練馬区社会福祉事業団のこれらの取り組みを通じて、送迎職員のスキルアップと質の高いサービス提供、そして、地域の安全と信頼関係の構築につながることを期待します。

【メモ欄】