

# 通所系の介護事業所における 共同送迎の取組について

令和7年1月24日（金）

出雲市役所高齢者福祉課 課長 鳥屋尾由美子

# 福祉介護・共同送迎サービス ゴイッショ

共同送迎サービスとは、通所介護事業所が単独で行っている送迎業務を外部の団体に集約し、地域一体で共同運行するサービスです

## 効果①

送迎業務の切り分けによる負担軽減

## 効果②

送迎の共同運行による効率化

## 効果③

送迎の空き時間の有効活用

## ■ ゴイッショの実施イメージ

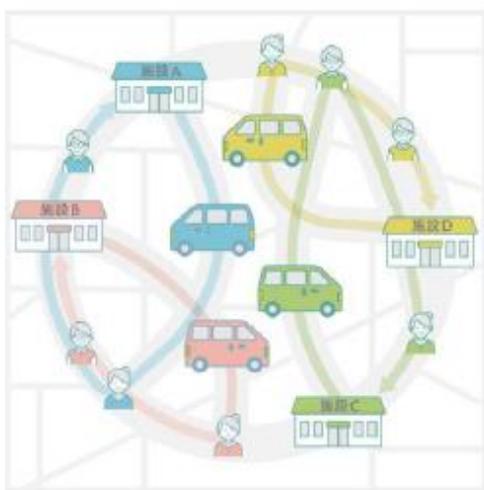


福祉介護・共同送迎サービス

ゴイッショ



DAIHATSU



## 空き時間の活用

地域内の協議の上では  
このような発展の可能性もあります



病院への送迎



お買い物の送迎



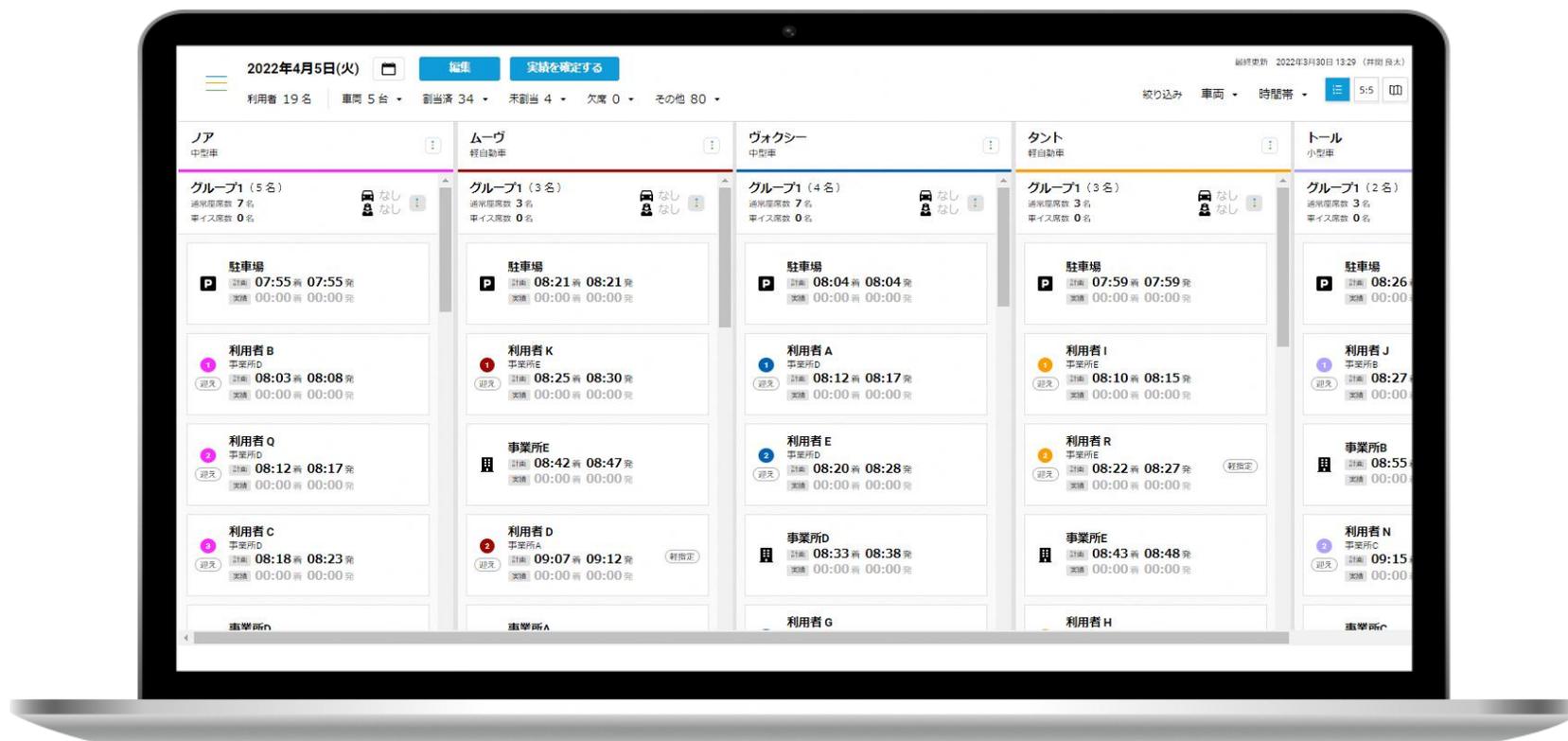
食事のお届け

# 福祉介護・共同送迎サービス ゴイッショ

## 運行管理システム紹介

### 運行管理者

### ドライバー



※ 画像はイメージです。実際の商品とはデザイン・仕様が一部異なる場合がございます。

# 福祉介護・共同送迎サービス ゴイッショ

## 実際の運行状況



## ○令和5年度の取り組み

【疑問】 ①介護施設のニーズ ②体制確保、コスト面など持続可能性

【調査・研究】 介護施設のニーズ調査、現状の送迎実態調査、共同送迎の導入シミュレーションを実施

調査研究に賛同した54事業所から、サンプル適切地域を選定。(令和5年6月)

○選定条件:

各事業所が集中し、分散していない。

理由:

本市は、東西約30km、南北約39kmの範囲に広がり、面積は624.32km<sup>2</sup>。

地目別では、山林・原野が約77%を占め、次いで田・畑が約16%、宅地は約6%である。

共同送迎は、一定のエリアで実施することで送迎効率が上がる方法であるため。

⇒ 結果、「旧出雲市西部地域」と「旧平田地域」の2地域で共同送迎調査研究の実施とした。

(対象: 40事業所)

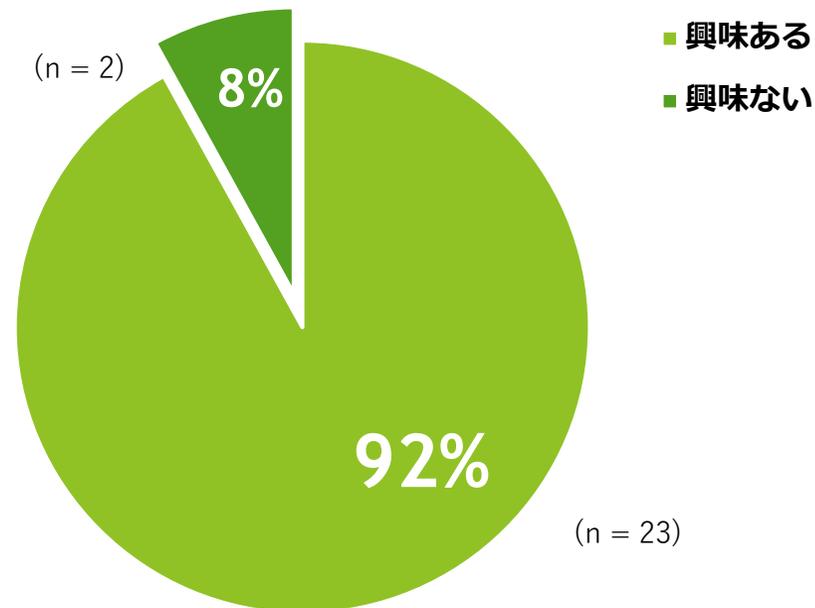


## 結果 経営層の声：共同送迎サービスへの関心

- ・アンケート回答頂いた92%の施設経営者・管理者より、共同送迎に関して好意的な反応を頂いた
- ・送迎業務を委託することによる、サービスの質向上や人材確保を期待する声が多くあがった

■「共同送迎に関する関心」の回答項目数を集計（25/31施設 回答）

### 92%が共同送迎に興味あり



\*未回答を含めると74%が興味ありと回答

#### ■サービスに対する好意的なコメント

- ・アウトソーシングで送迎をお願いしたら、その時間に他の業務に取り掛かる事ができる為
- ・運転手不足や運転が苦手な職員の運転など課題が多く、共同送迎について興味あり
- ・現状はそこまで問題はないが、人口が減少していく先をみると送迎業務が重荷になってくる可能性がある

#### ■サービスに対する懸念のコメント

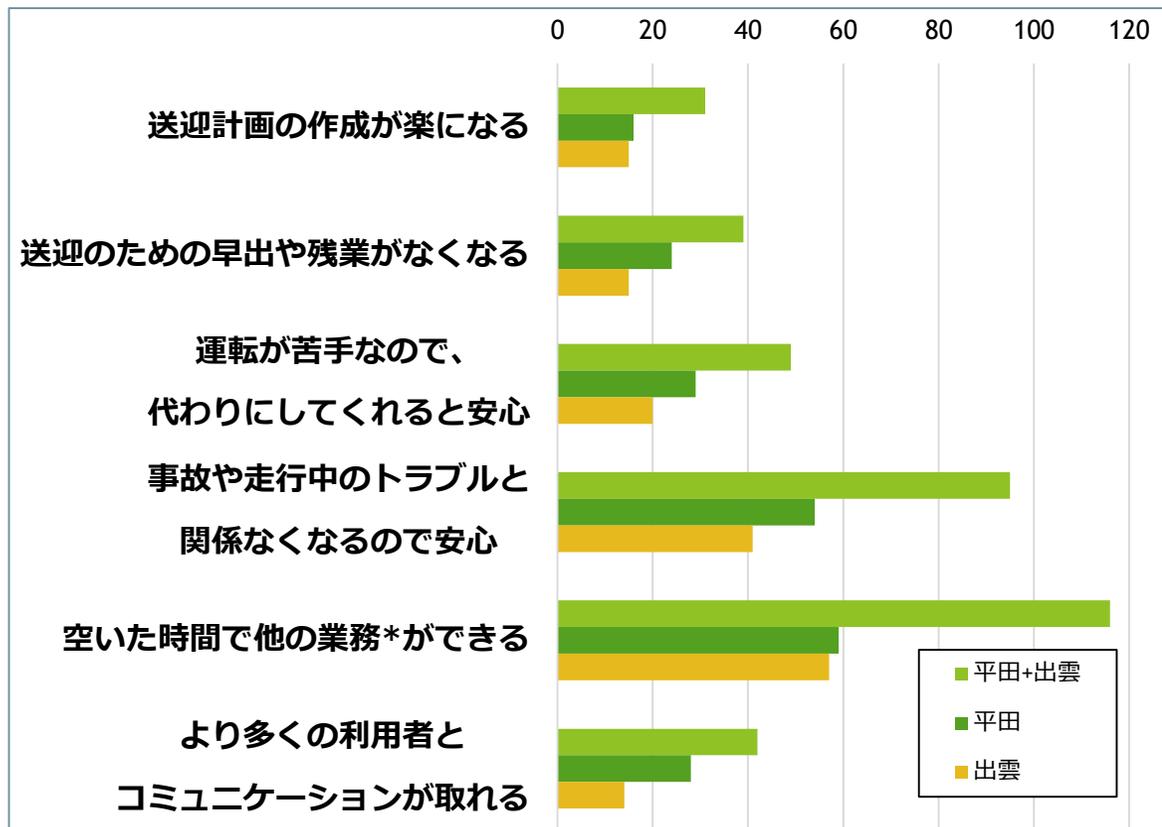
- ・個人情報については、どうなのだろうか疑問
- ・利用者の急な欠席時、家族との連絡等が課題

## 結果 職員の声：共同送迎サービスへの期待

- ・ 共同送迎サービス導入に関しては、「空いた時間で他の業務ができる」ことへの期待感が最も高い
- ・ 事故や走行中のトラブル、運転業務そのものへの不安意識もあり、その払拭に繋がる可能性がある

### ■ 「共同送迎サービスへの期待効果」の回答項目数を集計

\* 複数回答可 (n=186, 平田=101, 出雲=85)



\*レクの準備・検討, 受け入れ準備, 書類作業など

### ■ サービスに対する好意的なコメント

- ・ 職員の休みが重なった時に助かる
- ・ 祝日・土曜など職員不足の時に助かる
- ・ 遠方の方の送迎をしてもらえると助かる

### ■ サービスに対する懸念のコメント

- ・ ご家族とのコミュニケーション減少
- ・ 利用者宅の様子確認の機会の減少
- ・ 準備に時間のかかる利用者の対応
- ・ 個人情報、他事業所の情報の流出

## 結果 共同送迎の導入シミュレーション（出雲エリアの事業所）

### ■出雲エリアでの送迎共同化効果

指標	【Before】施設送迎	【After】共同送迎	増減率
▽総車両台数 <small>（最も台数を要する曜日の台数）</small>	33台※ <small>※総車両44台より要介護2以下相当の比率33%を削減</small>	22台	33%削減
▽総走行時間 <small>（1週間の合計時間）</small>	246時間	285時間	16%増加

⇒車1台で送迎している人数分を送迎委託した場合⇒職員が新たに捻出できる時間 **平均 138分/日（計算上）**

### ■平田エリアでの送迎共同化効果

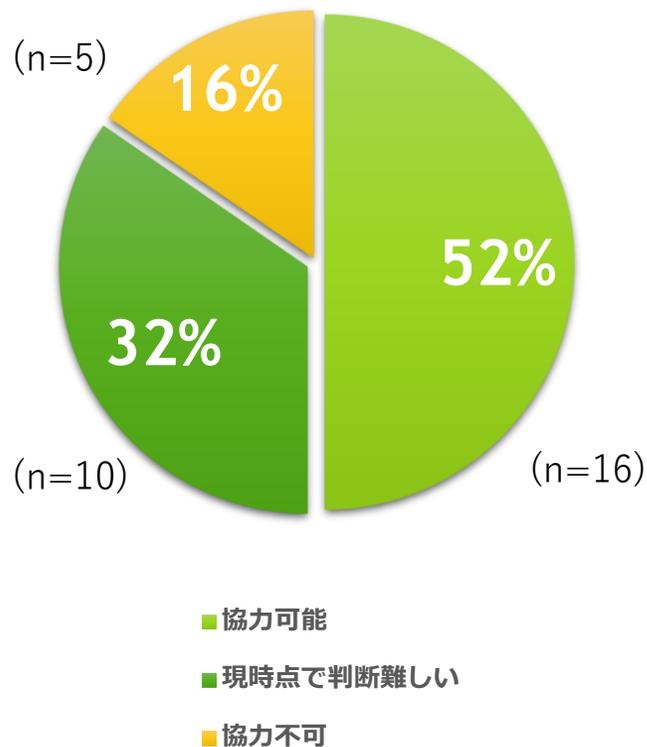
指標	【Before】施設送迎	【After】共同送迎	増減率
▽総車両台数 <small>（最も台数を要する曜日の台数）</small>	50台※ <small>※総車両44台より要介護2以下相当の比率33%を削減</small>	32台	36%削減
▽総走行時間 <small>（1週間の合計時間）</small>	458時間	459時間	変化なし

⇒車1台で送迎している人数分を送迎委託した場合⇒職員が新たに捻出できる時間 **平均 153分/日（計算上）**

\*シミュレーション条件下

- ・シミュレーションによる車両削減効果は出雲・平田両エリアとも30%を越え、共同化による効率化効果が期待される。
- ・共同送迎への委託台数1台あたりにつき平均138分/日(出雲)、153分/日(平田)が新たに捻出可能な見込み。

**52%**が  
現時点で実験協力が可能  
**32%**は条件等次第



○出雲市における有効性の有無及び実施要件等の整理  
(令和5年11月)

**【有効性】** 出雲市において、導入の有効性は大きいにある。

- ・各事業所において人材不足の課題認識が強い事を改めて把握。
- ・運転自体の負担、事故のリスク、送迎を実施するための人員体制の確保など、介護事業所及び職員にとって送迎業務の負担は大きい。
- ・共同送迎への関心は高く、実証実験への協力には過半数の事業所から前向きな意見がもられた。

**【新たな懸念】**

**受託事業所（運営団体）の選定及び事業の持続可能性の確保**

- ・受託事業所（運営団体）について、利益を求めて実施する事業とはならないことから、地域社会福祉法人若しくは介護事業所の人材確保問題に共感するNPO法人などが候補となる。  
⇒現在相談を進めているが難航している。
- ・また、送迎業務の外部委託について、事業所から参加について「費用次第」という意見もある。具体的な費用（外部委託料）を示すことが、介護事業所が安心して利用できる条件である。

## ○令和6年度の取り組み

【目的】 ①参加施設の実体験 ②実装に向けた課題の洗い出し ③収支計画の具体化

【検証】 ・満足度調査（施設代表者の評価・職員の評価、利用者の評価、利用者家族の評価）  
・運行における課題把握と対策検討（体制、運行効率、キャンセル率）

### 実証事業の規模・エリア

参加施設数：7施設

参加利用登録者：42名

送迎人数：15名程度/日

稼働車両：3～5台/日

運行エリア：平田地域

運営団体：NPO法人  
コミュニティサポートいずも



## 結果 CSいずも様（運営団体）の声

### 1. 管理者へのアンケート・ヒアリングによる声

**【全般】地域ニーズに応えたい想いはあるが、現業の体制を削って実施は難しい**

- ・業務の負担感について ⇒ 運行管理については管理者自身は大きな負担を感じなかった

### 2. ドライバーへのアンケート・ヒアリングによる声（システム操作について）

**【全体】慣れてくると負担なく運用できた**

- ・ログイン操作、送迎計画・車両の確認の場面 ⇒ 慣れにより対応可能
- ・到着・出発時、利用者の詳細情報確認の場面  
⇒ 操作の簡素化や、**体制面でのカバー**は継続的に検討が必要
- ・ルート確認の場面  
⇒ 人により迎えに行く場所が異なることや、電波状況が悪い場所があるため、**事前のお宅確認など目的地の把握にフォローが必要**



## 結果 参加施設の評価

- ・利用者数の制限が影響した部分はあったが、大半の施設は負担軽減を実感頂けた

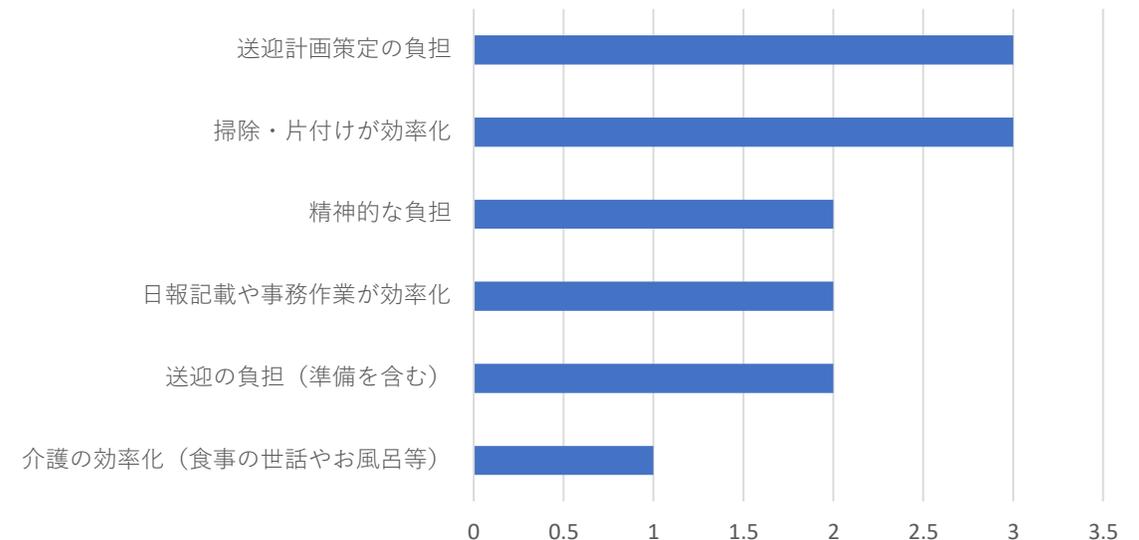
### 【経営者アンケート（n=7）】

Q：共同送迎は負担軽減につながったか？

施設名	回答	×の理由
施設 A	×	今回は対象者が少なく実感できなかった
施設 B	○	—
施設 C	×	今回は軽度の方のみで、手間が増えた
施設 D	○	—
施設 E	○	—
施設 F	○	—
施設 G	○	—

7割の施設（5/7施設）が負担軽減を実感

Q：共同送迎により負担が軽減したこと、又は空いた時間で実施し効率化できた業務は？



掃除や片付け、送迎計画の負担軽減が多く、他市で実施した共同送迎実証と類似する結果となった

## 結果 参加施設の声

参加事業所及び運営団体が会するヒアリング会を実施。コメント抜粋

- ・施設としては積極的に導入していきたい。
- ・利用者からの意見で好意的なものも多かった。高齢者が安心して暮らせる環境に繋がるとよい。
- ・送迎のほとんどを自施設職員で対応している。人件費的なメリットにも期待。
- ・協力できることがあれば協力する。ぜひ実現してほしい。
- ・送迎を自分の施設でなんとかしないといけないと思い込んでいた。誰かに任せられるという選択肢が分かったことが一番良かった。
- ・車両座席数の制限で対応が難しいことがある。大型車両の運転をできる職員も限られている。

会議終了後、それぞれの施設で名刺交換をされていました

## まとめ

---

### 【今後の取組】

- 協同送迎の実装に向けた調整は、継続
- 課題は、運用団体の選定

### 【まとめ】

- 行政と他団体との協力のカタチ
- 介護職員の業務負担が軽減し、職員が定着すれば、  
地域の高齢者の生活の質向上に貢献していくことを  
展望する

ご清聴ありがとうございました



TM