

# 大阪府における通所介護施設における 送迎の実態と課題

小澤 友記子<sup>1</sup>・三星 明宏<sup>2</sup>・柳原 崇男<sup>3</sup>・大藤 武彦<sup>4</sup>

<sup>1</sup>正会員 株式会社交通システム研究所 (〒532-0011 大阪市淀川区西中島 7 丁目 1 - 2 0)  
E-mail: ozawa@tss-lab.com

<sup>2</sup>正会員 近畿大学名誉教授 (〒694-1111 大阪市和泉市光明台 3 - 2 4 - 9)  
E-mail: a-inter@joy.hi-ho.ne.jp

<sup>3</sup>正会員 近畿大学准教授 理工学部 (〒532-0011 大阪府東大阪市小若江 3 - 4 - 1)  
E-mail: tyanagihara@civileng.kindai.ac.jp

<sup>4</sup>正会員 株式会社交通システム研究所 (〒532-0011 大阪市淀川区西中島 7 丁目 1 - 2 0)  
E-mail: daito@tss-lab.com

通所介護サービスは、高齢者が地域で健康に暮らし続ける社会を形成するための介護予防サービスとして、外出を伴う高齢者の心身の機能の維持・向上が期待されている。しかし、介護施設の現場では、慢性的な人手不足や労力の大きさなどから効率化が求められるとともに、介護制度や道路運送法に基づく法制度上の問題点も指摘されている。

本研究は、通所介護利用者及び事業所にとってより望ましい送迎システムを構築し、地域のモビリティ向上を目指すことを目的とする。このために、大阪府内の全通所介護施設を対象としてアンケート調査を実施し、施設利用者の利用と送迎の実態、施設における送迎計画、送迎車両の運行を始めとした送迎業務の実態を把握し、問題点を抽出して今後の望ましい送迎業務のあり方を検討するための課題を整理する。

**Key Words:** *Mobility of elderly people, transportation service, care facility, survey of facilities*

## 1. はじめに

急速な高齢化の進展に伴い、要介護状態になった場合でも住み慣れた家庭や地域での生活を営むことができるよう、高齢者の介護を社会的に支援していく仕組みとして介護保険制度が 2000 年からスタートし、通所介護施設の整備が各地に多く整備されることとなった<sup>1)</sup>。

通所介護サービスは、高齢者が地域で健康に暮らし続ける社会を形成するための介護予防サービスとして、外出を伴う高齢者の心身の機能の維持・向上が期待されており、また在宅で介護をする家族の身体的及び精神的負担の軽減も図られている。

しかし一方で、介護施設の現場では慢性的な人手不足や労力の大きさなどから送迎業務の効率化が求められるとともに、介護制度や道路運送法に基づく法制度上の問題点も指摘されている<sup>2)</sup>。

高齢者通所介護施設の送迎業務に関する既往研究としては、小野らが高齢者通所介護施設の利用における自宅から施設までの送迎の実態を詳細に把握、送迎上の移動

環境の課題をハード面ソフト面から整理分析している<sup>3)</sup>。一方で、送迎業務に係る送迎計画作成、送迎車両の運行を始めとした送迎業務の実態を包括的、統計的に分析、把握した例はなく、調査が待たれていた。

本研究は、通所介護利用者及び事業所にとってより望ましい送迎システムを構築し、地域のモビリティ向上を目指すことを目的とする。このために、大阪府内の全通所介護施設を対象としてアンケート調査を実施し、施設利用者の利用と送迎の実態、施設における送迎計画、送迎車両の運行を始めとした送迎業務の実態を把握し、問題点を抽出して今後の望ましい送迎業務のあり方を検討するための課題を整理する。

## 2. 通所介護施設の送迎に関する調査

### (1) アンケート調査の概要

大阪府内の通所介護施設及び地域密着型通所介護施設の全施設を対象として、アンケート調査を実施した。

表-1 アンケート調査の概要

項目	概要
調査主体	近畿大学, 株式会社交通システム研究所
被験者	大阪府内の通所介護施設及び地域密着型通所介護施設
調査方法	WEB アンケート 一部エクセル調査票を配布
調査時期	2022年2月中旬～3月上旬
配布数	3,053 事業所
回答数	429 事業所(有効回答率: 14.1%)

調査は、大阪府内の対象となる施設に依頼状を郵送で配布し、そこに記載された WEB 調査の URL から調査画面にアクセス・回答していただく方法で実施した。また、WEB 環境での回答が難しい施設のみ、電子ファイル(EXCEL)による調査を実施した。

## (2) アンケート調査項目

アンケート調査では、以下の項目についてお聞きした。

- ・施設の概要(利用者数、利用頻度等)
- ・利用者の送迎状況(送迎数、送迎時間、送迎車両等)
- ・送迎計画の作成業務について(作成時間、作成時期)
- ・現在の送迎業務の実態(職員数、運転者数、車両数)
- ・通所施設(共同)送迎支援システムについて(利用意向、求める機能等)
- ・送迎業務についての自由意見

## 3. 通所介護施設における送迎の実態と問題点

### (1) 施設の概要

#### a) 通所介護施設の構成

回答いただいた介護施設は、通所介護施設が 188 施設(44%)、地域密着型通所介護施設が 228 施設(53%)、その他 13 施設となっており、地域密着型通所介護(小規模ダイサービス)の割合がやや高いという通所介護施設の構成とほぼ同じであり、概ね母集団を反映していると考えられる。

#### b) 通所介護利用定員

各施設の利用定員数(施設が一日に受け入れることができる人数)は、通所介護施設は平均 31.6 人、地域密着型通所介護施設は平均 16.8 人である。(図-1)

#### c) 利用者数および利用頻度

利用者数は 2021 年 11 月 1 か月間の利用状況についてお聞きした。各施設の実利用者数(1 か月の間に 1 回でも利用した人の数)は通所介護施設は平均 70 人、地域密着型施設は平均 40 人であった。延べ利用者数(毎日の利用者数を 1 か月累積した人数)は通所介護施設は平均 599 人、地域密着型施設は平均 270 人であった。

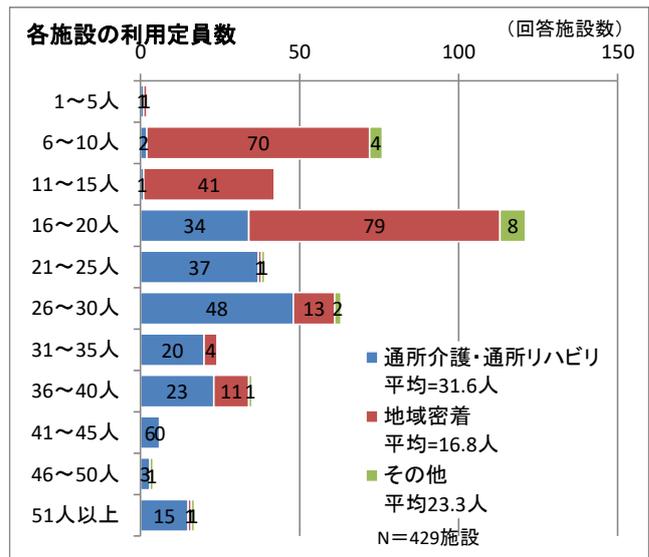


図-1 各施設の利用定員数の分布

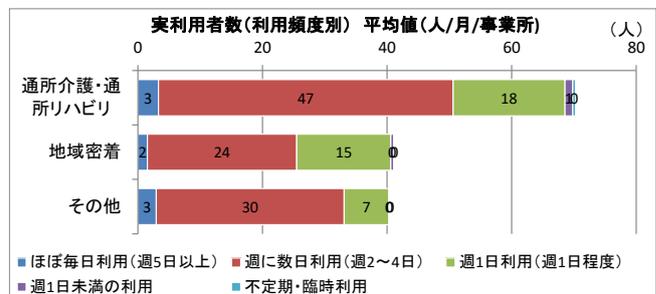


図-2 利用頻度別の施設利用者数の平均値

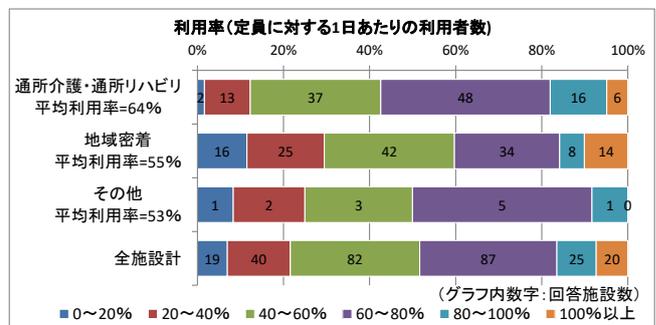


図-3 各施設の利用率

施設の利用頻度は、週に数日利用(週 2～4 日)の施設が多い。(図-2)

利用率(各施設の定員に対する 1 日あたりの利用者数)は、通所介護施設は 60～80%台が最も多く、地域密着型施設は 40～60%台が多くなっている。(図-3)

### (2) 利用者の現在の送迎状況

#### a) 1日あたりの利用者数と送迎率

1日あたりの送迎数は、通所介護施設は平均 22.7 人/日、地域密着型施設は平均 14.8 人/日となっている。お迎え数とお送り数での人数の違いはほとんどない。(図-4)

各施設の送迎率(送迎数1日あたりの利用者数)を見ると、7割以上の施設が送迎率 80%以上となっている。地

域密着型施設では、半数の施設はほぼ全員の利用者を送迎している。(図-5)

### b) 車両ごとの送迎者数

1 車両あたりの送迎利用者数は通所介護施設が平均 5.5 人/台、地域密着型施設が平均 4 人/台となっており、通所介護施設の車両の方が 1 台あたりの利用者数がやや多い状況である。(図-6)

送迎利用者数のうち車いす利用者数の平均は、通所介護施設が平均 1.2 人/台、地域密着型施設が平均 0.5 人/台となっており、通所介護施設の車両の方が 1 台あたりの車いす利用者数が多くなっている。

### c) 送迎時間

お迎え時間は、施設到着時刻で 8:30~10:00 に集中している(図-7)。お迎えに係る所要時間(施設出発~施設到着)は通所介護施設の中央値が 60 分、地域密着型施設の中央値が 35 分となっており、通所介護施設の方が施設規模が大きい分、お迎えの所要時間が長くなっている傾向がみられる(図-9)

お送り時間は、施設出発時刻で 12:00~12:30 と 15:00~17:00 に集中している。お迎え時刻と比較すると、お送り時刻はやや時間が分散していることがわかる。お送り

に係る所要時間はお迎えの所要時間とほぼ同じであった。また、1 回の送迎に係る所要時間が 1 時間半以上となっている施設が、全体の 2 割以上となっており、送迎業務の負担が大きいことが伺える。

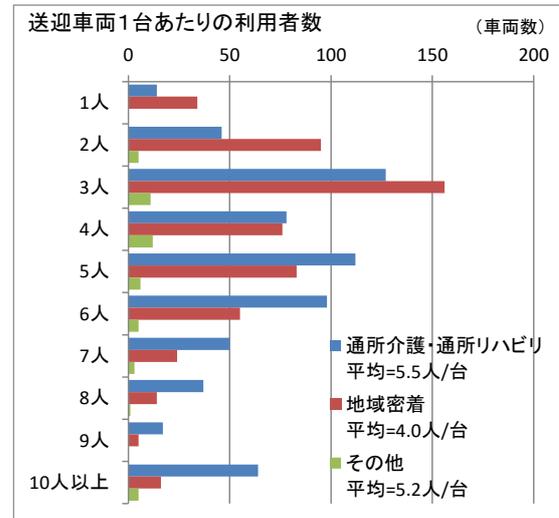


図-6 送迎車両 1 台あたりの利用者数の分布

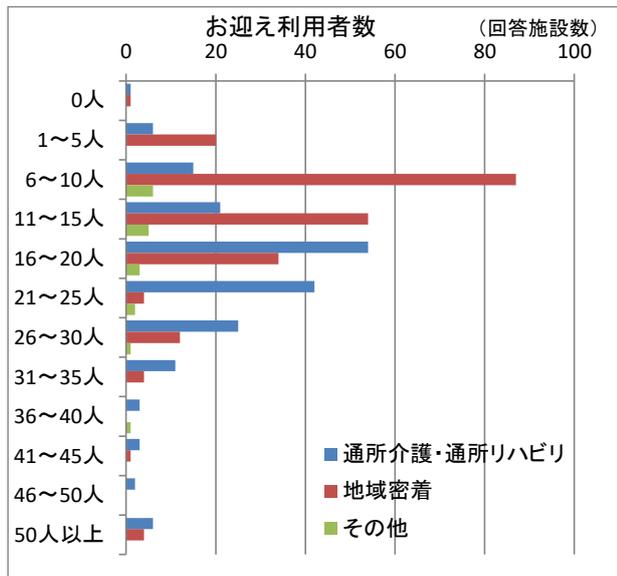


図-4 お迎え人数の分布

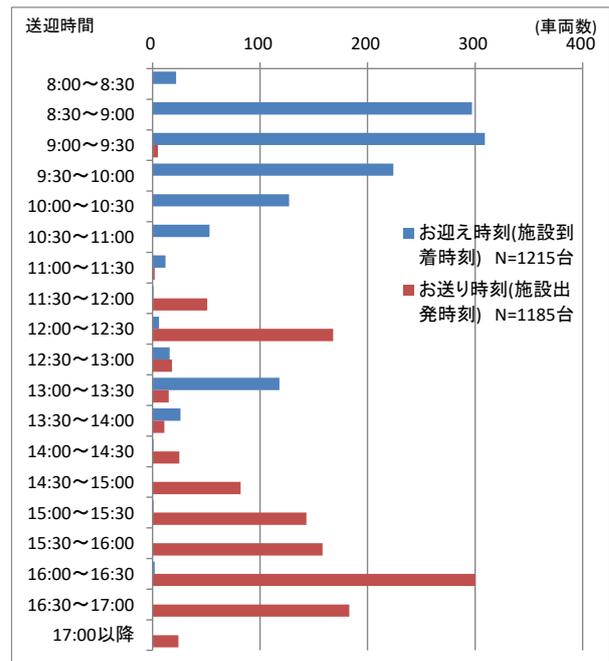


図-7 送迎時間分布

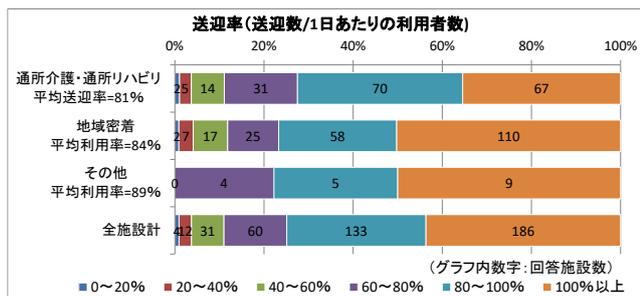


図-5 各施設の送迎率

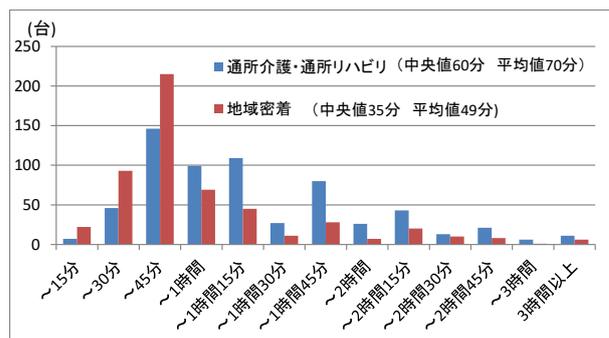


図-8 お迎えに係る所要時間

d) 送迎車両の外部委託状況

ほとんどの施設は自施設で送迎車両の運行を行っており、外部委託している施設は2%弱にとどまっている(図-9)。外部委託を行わない理由としては、「送迎時の特定の介助者が同行する必要がある」、「送迎時の乗車拒否や急変時対応には外部委託運転手では対応が心配」といった介護業務の品質の低下や支援機会の喪失につながるなどの懸念が挙げられている。

(3) 送迎計画業務の現状

a) 事前の送迎計画作成時期及び計画作成に要する時間

送迎計画の作成時期は、「利用者の受け入れ時」が35%で最も多く、続いて「送迎2日以上前」、「送迎前日」となっている。(図-10)

送迎計画を作成するための所要時間は「30分未満」が最も多く、続いて「30～1時間程度」である。(図-11)施設種別でみると、通所介護施設は作成時間が30分以上と回答されている施設も多く、施設の利用者数が多いことから送迎計画の作成にも多くの時間を要していることが推察される。

b) 送迎計画の急な変更対応

急な変更の内容としては、「キャンセル(利用日の変更を含む)」が最も多くなっている(図-12)。また、変更の発生頻度は2日前まで～当日出発前で傾向はほとんど変わらず、週に1回程度以上が半数以上となっている(図-13)。

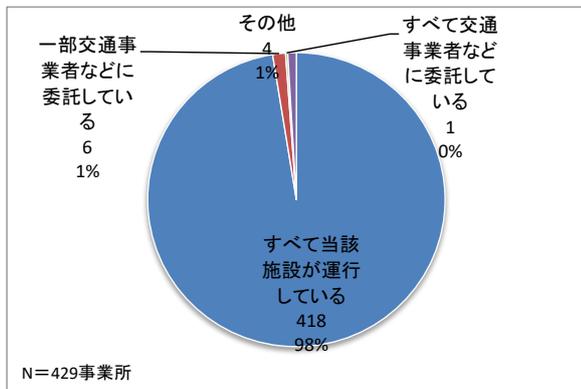


図-9 送迎車両の外部委託状況

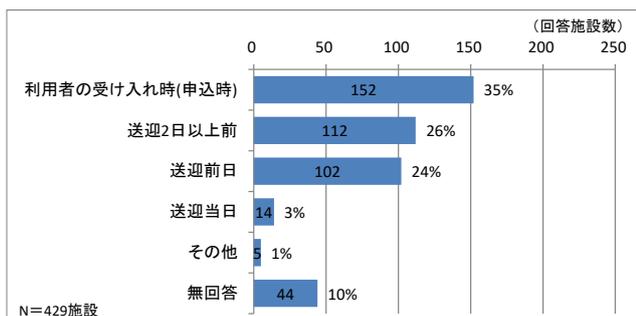


図-10 送迎計画の作成時期

c) 送迎計画策定で困っていること

送迎計画策定で困っていることとしては、「効率のいい配車計画を作成するのが難しい」と回答する施設が約半数となっており、最も多い。(図-14)

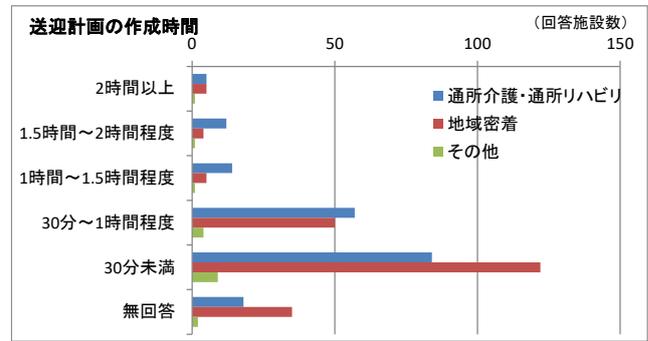


図-11 送迎計画を作成するための所要時間

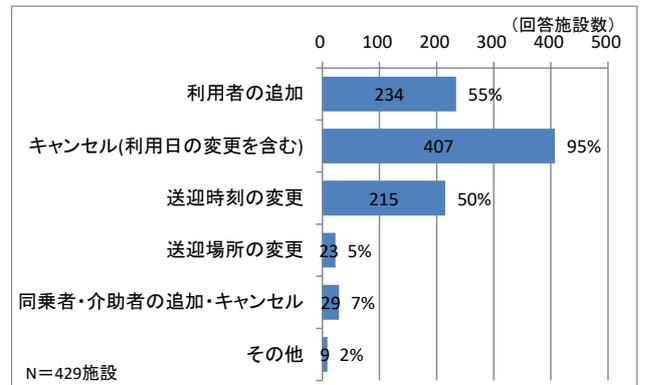


図-12 送迎の急な変更内容

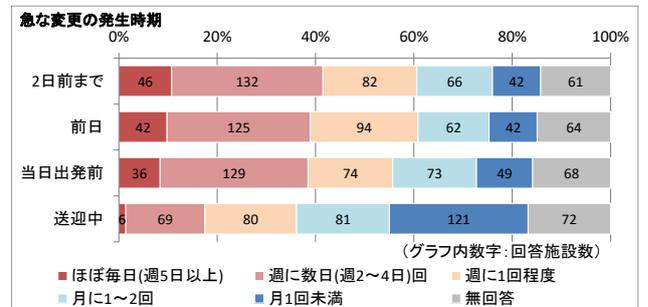


図-13 急な変更の発生頻度

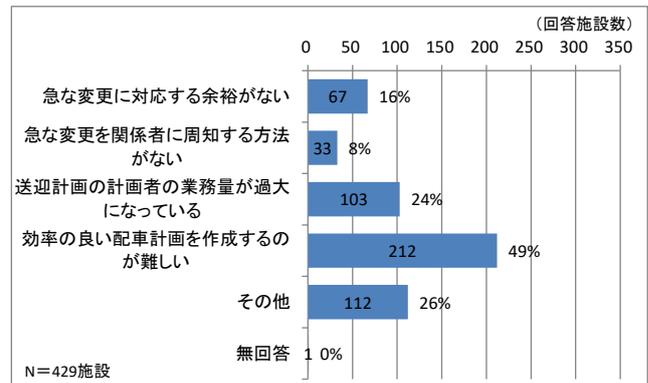


図-14 送迎計画策定において困っていること

(4) 現在の送迎業務の実態

a) 送迎業務に係る職員の状況

送迎計画を策定・管理する職員数は、通所介護施設は平均 2.3 人、地域密着型施設は平均 1.9 人となり、通所介護施設の方が送迎計画を策定・管理する職員数は多くなっている。(図-15)

また、送迎計画を策定・管理する職員が不足している(どちらかというと不足/とても不足)施設は 16%程度となっている(図-16)。職員が足りない局面の発生頻度は、通所介護施設が 0.81 日/週、地域密着型施設は 0.63 日/週で、通所介護施設の方が職員が足りない局面がやや多く発生している。なお、職員が足りない場合の対応は“別の職員が対応する”という回答が最も多かった。

b) 送迎業務に係る運転者数の状況

送迎を担当する運転者数は、通所介護施設は平均 6.5 人、地域密着型施設は平均 4.1 人である。(図-17) 運転者が不足している(どちらかというと不足/とても不足)施設は 30%程度となっている(図-18)。運転者が足りない局面の発生頻度は、通所介護施設が 0.76 日/週、地域密着型施設は 0.61 日/週となり、送迎業務に係る職員と同様に、通所介護施設の方が運転者が足りない局面が多く発生している。なお、運転手が足りない場合の対応は“別の運転手が対応する”が最も多く、続いて“送迎計画を変更する(送迎時刻変更)”が多くなっている。

c) 送迎業務に係る車両の状況

送迎業務に使用する車両数は、通所介護施設が 4.1 台、地域密着型施設が 2.6 台となっており、地域密着型施設の使用車両数はいくぶん少なくなっている(図-19)。

また、平均使用車両数 3.3 台(施設設計)のうち車いす対応車両は 1.8 台であり、車両の約半数が車椅子対応車両となっている。

使用車両の種類は、通所介護施設ではワゴン車の割合が 57%とワゴン車の割合が多くなっており、地域密着型施設ではセダン型の割合の方が多くなっている。

車両数が不足している(どちらかというと不足/とても不足)と回答した施設は 10%弱であり(図-20)、車両が足りない局面の発生頻度は、通所介護施設が 0.21 日/週、

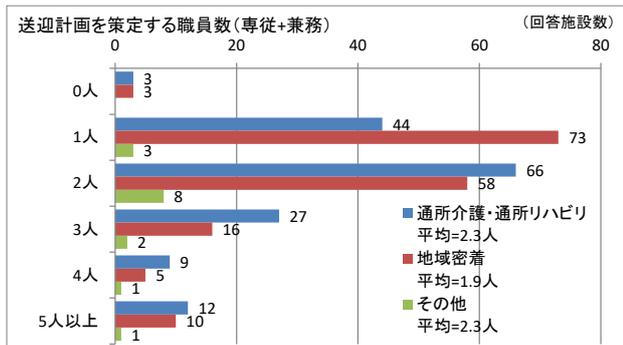


図-15 送迎計画を策定・管理する職員数

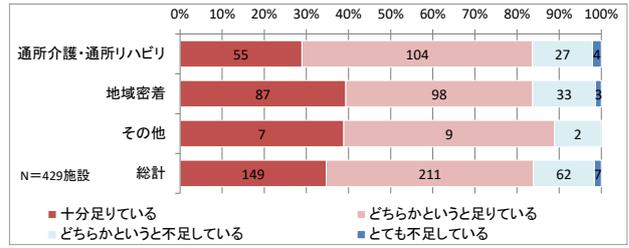


図-16 送迎計画を策定・管理する職員の過不足状況

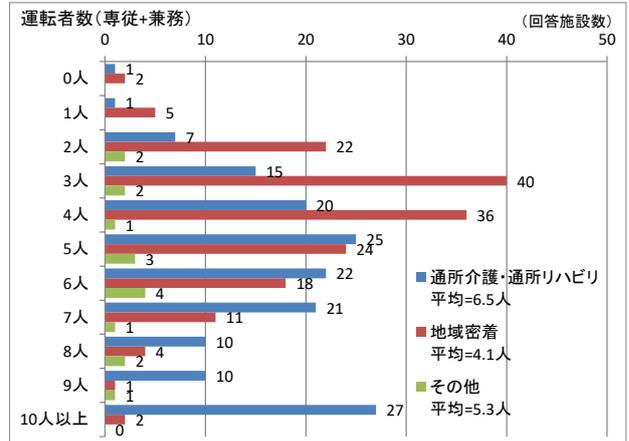


図-17 送迎を担当する運転者数

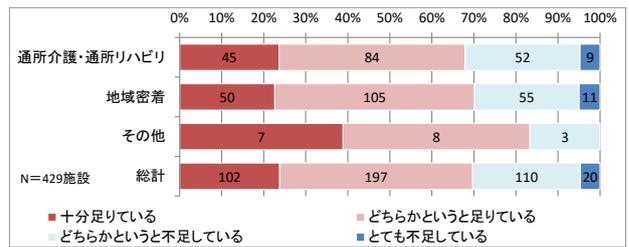


図-18 運転者の過不足状況

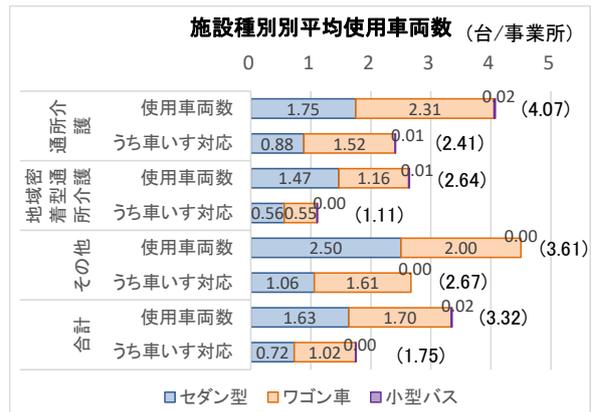


図-19 施設種別別平均使用車両数

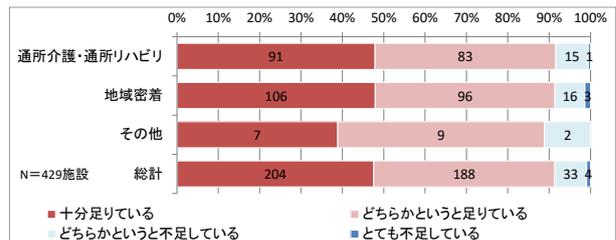


図-20 送迎車両の過不足状況

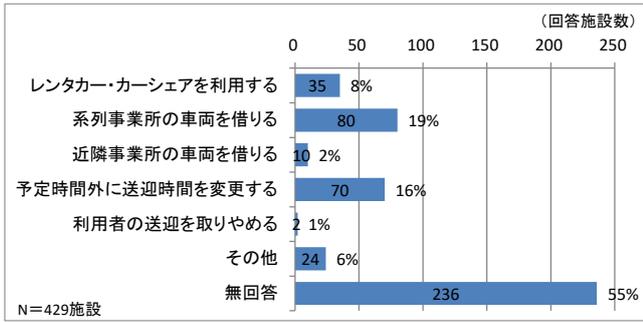


図-21 車両が足りない場合の対応

地域密着型施設は0.13日/週となっている。車両が足りない場合“系列事業所の車両を借りる”“予定時間外に送迎時間を変更する”という対応がとられている(図-21)。一方で、“レンタカー・カーシェアを利用する”“近隣事業所の車両を借りる”という回答も1割程度あり、車両管理の安全性、緊急時のリスク管理、補償等の問題が懸念される。

d) 送迎車両の運行管理状況

運行管理の責任者を定めている施設は全施設の26%程度(図-22)、車両整備の責任者を定めている施設は全施設の24%程度(図-23)、運転者要件を定めている施設は全施設の18%程度(図-24)となっている。

通所介護施設の方が地域密着型施設施設よりも運行管理を定めている割合が高くなっているものの、きちんとした管理が行われている施設は3割程度にとどまっている状況である。

e) 運転者の安全運転研修の実施状況

運転者の安全研修の実施内容としては、“毎日の送迎業務の初めに安全チェックをしている”が35%で最も多くなっている。定期的な安全運転講習等を実施している施設は全体の2割程度にとどまっている(図-25)。

4. 通所介護施設の送迎に係る課題

(1) 送迎業務の負担

送迎業務が負担になっていると回答された施設は、全体の6割以上となっており、28%の事業所は何らかの対策を講じたいと考えている(図-26)。特に通所介護施設の方が送迎業務に負担を感じる割合が高い。通所介護施設は利用者の数も多く、送迎に係る労力も多くなることから、送迎業務の負担感もより高くなっていると推察できる。

(2) 送迎業務で最も困っていること

送迎業務で最も困っていることを自由記述で回答していただいた結果、「運転手不足」を挙げた事業所が最も多く、103事業所に達している。また、運転手だけでな

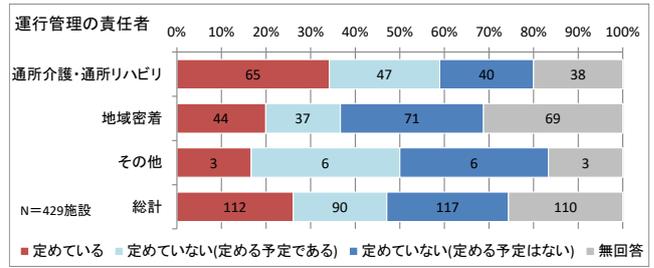


図-22 運行管理の責任者の設定状況

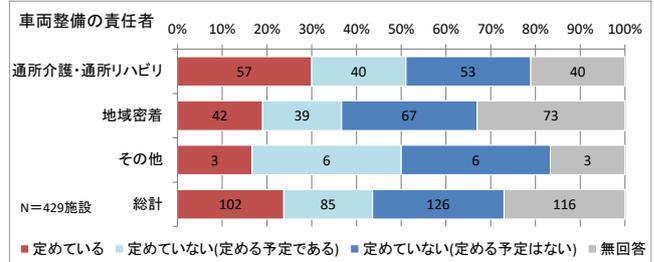


図-23 車両整備の責任者の設定状況

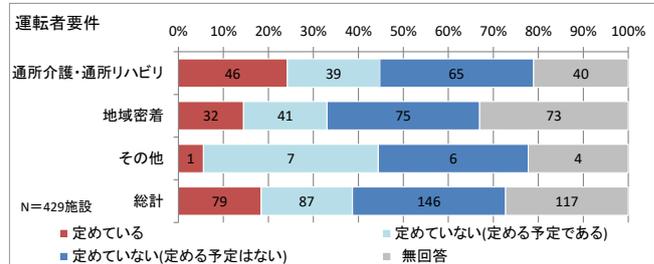


図-24 運転者要件の設定状況

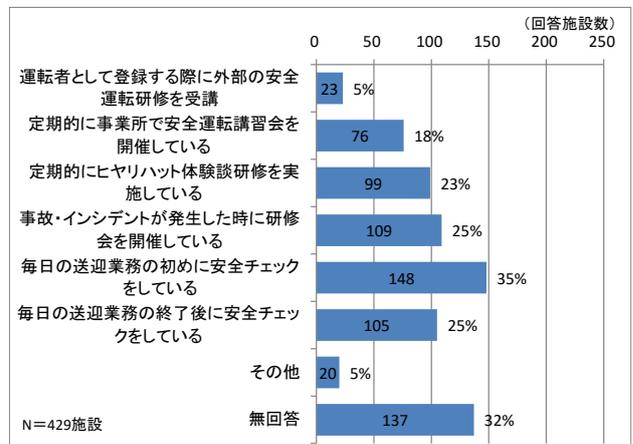


図-25 運転者の安全運転研修の実施状況

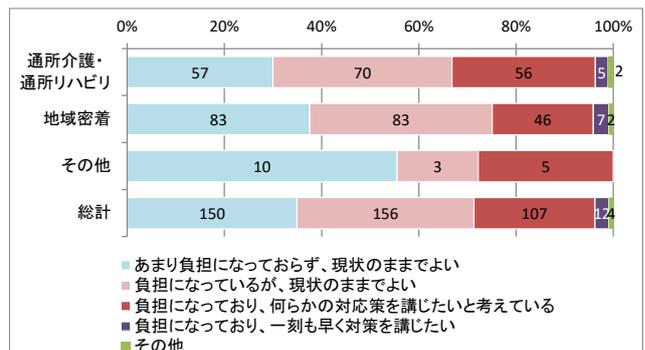


図-26 送迎業務の負担程度

く介護者が送迎に係る業務に回され、本来の介護業務に負の影響が出ていること、送迎の人材育成・新人指導についての問題も指摘された。(図-27)

また「効率的な送迎が難しい」といった送迎計画策定に悩む事業者も多く、「送迎時乗降時間が大きく、利用者の準備への対応」や「送迎時間管理の困難性」が挙げられた。一方で普段の送迎業務は「送迎がコミュニケーションや観察の場として重要である」、「利用者からの細かいニーズへの対応、利用者相互の相性に配慮している」といった意見があり、普段の送迎においてきめ細かな対応がなされており、送迎の効率化だけを求めるのには抵抗がある施設も見られた。

さらに燃料費・経費の増加、渋滞などの道路交通環境の問題や、駐停車空間の確保の問題等、送迎業務で困っていることは多岐にわたっている。

## 5. まとめと今後の課題

本研究では、通所介護施設の送迎業務に係る送迎計画作成、送迎車両の運行を始めとした送迎業務の実態を包括的に調査し、整理した。アンケート調査結果からは、次のような課題が把握できた。

- ・送迎計画の作成や送迎業務に係る労力が過大となり、職員や運転手の確保が大きな課題となっている。
- ・運転手不足だけでなく、安全運転を確保するための取り組みや、安全運転管理者の選任、送迎を円滑に実施するために行うべき研修なども不足している。

このような送迎業務の負担を軽減するための方策として、送迎計画を自動的に作成する送迎支援システムの活用、送迎の外部委託や他施設と共同で送迎を行う仕組みづくりなどが考えられる。しかしながら、送迎業務が利用者やそのご家族とのコミュニケーションの場として活用され、きめ細やかなサービスを提供するために重要視

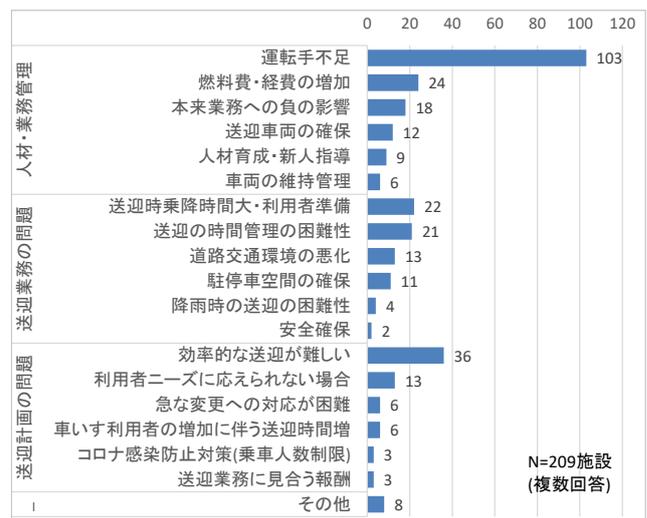


図-27 送迎業務で最も困っていること

されている施設も多く、送迎時の利用者の準備や乗降支援等、効率化を目指したときの現状のギャップに悩まれる事業所も多い。このような利用者の細やかなニーズに応えつつ、送迎業務を効率化していく方を検討していく必要があると考える。

一方で、通所介護施設の送迎サービスを高齢者の移動としてとらえ、地域の公共交通やタクシー等と連携するアプローチも有効であると考えられる。

## 参考文献

- 1) 厚生労働省老健局：「介護保険制度の概要」令和3年5月，<https://www.mhlw.go.jp/content/000801559.pdf>
- 2) 大藤武彦，小澤友記子，柳原崇男，三星昭宏：介護施設送迎サービスは地域モビリティの持続可能性に貢献できるか？，第66回土木計画学研究発表会・秋大会，2022年11月（投稿中）
- 3) 小野めぐみ，森傑：高齢者通所介護施設による送迎サービスの実態と移住環境の課題，(社)日本都市計画学会都市計画論文集 NO43-3，2008年10月

(2022.9.30 受付)

## An Actual Finding of Transport Services on Care Facilities in OSAKA

Yukiko OZAWA, Akihiro MIHOSHI, Takao YANAGIHARA and Takehiko DAITO