

## 地域社会の未来



5月9日の朝刊に認知症高齢者の40年推計の記事が出ていました。ご覧になった方も多いと思いますが、記事によると高齢者の7人に一人が認知症になる計算のようです。前号にも書きましたが、ますます「地域包括ケアシステム」の構築が重要になってくるようです。

私たち介護タクシーは通院や外出のお手伝いを通じて地域に根差した役割を地域包括ケアシステムの一員として果たせていけると考えています。皆様が老後も住み慣れた町で安心して暮らして行ける社会を共に目指して行きましょう。



ハッピーハートグループ 代表 下釜 豊久

■苦情 ■ご意見 ■ご要望  
お寄せください！

メール info@heart-kaigo.com 郵送 千葉県印旛郡酒々井町上岩橋 141-7 ハッピーハート代表宛  
電話 043-497-0011 (代表直通 出られない時はご勘弁下さい) F A X 043-496-8899 (代表宛)

### \*毎日の業務について心掛けていることは何ですか？

私がいつも心掛けているのは、安心と安全です。送迎中は、安全な運転、交通ルールの順守はもちろんのこと、急発進や急ブレーキをしないで済むような丁寧な運転です。介助中は、利用者の方の身体状況や、体調に配慮して、一番安全な介助方法を選択し、安心していただける介助を心がけています。

### \*自宅にお迎え、病院にお迎え時それぞれ特に配慮している点は何ですか？

介護タクシーでのお迎えで一番心掛けているのは、時間厳守です、お約束のお迎え時間に遅れないのはもちろんのこと、早すぎないようにも配慮しています。また、次に心掛けているのは、車いす、ストレッチャー、酸素ボンベ、スロープ、点滴棒などの介助に使用するものは毎日点検し、不備が無いように気を付けています。車いすのタイヤの空気点検、酸素ボンベの残量など、日々安全点検を実施し、安心してご利用いただけるように努力しております。



千葉県A地区運賃エリア千葉交通圏統括事務局長 千葉作草部店 代表 佐藤 要

### \*毎日の業務について心掛けていることは何ですか？

安心、安全は当たり前です。もうワンステップ先の細かい接客サービスの提供を心掛けています。例えばお金の渡し方や付き添いの方への対応、気候による備品や声掛け等、スタッフのサービスのばらつきをさげ、快適な空間づくりのため日々、お・も・て・な・しを追求しています。

### \*やりがいを感じた瞬間は何ですか？

政府人道支援のお仕事を、させて頂いた事です。成田空港の中を、救急車に入れた事、飛行機の中でスタッフの方々と団結して、お客様を救急車に移動させて頂いた事、様々な方のお力と協力がなければ、実現 出来なかった事です。ご家族様に喜んで頂いた事は、何よりの思い出です。会社内でパディを組み、何人ものお客様の搬送に関わらせて頂きましたが、一番となると私は、その時かと思います。お客様に優劣は、ありません。これからも、1人のお客様を大切に、業務を遂行させて頂きたいと思います。経験、思い出ができることが最高のやりがいです(店長)お客様にあった搬送プランを考えて【ありがとう】の言葉をいただいた時はまた頑張ろうと思いますしやりがいを感じます。あったらいいな!のニーズに答えられた時や搬送事業は答えがない最高の接客業なので色々な場面であつた瞬間にやりがいを感じます。緊張からの解放の繰り返しの日々!!とても最高です!!!!!!



千葉県A地区運賃エリア北総交通圏統括事務局長 佐原店・稲敷店 代表 坂本 直巳

### \*毎日の業務について心掛けていることは何ですか？

1、安全運転の徹底  
高齢者や体の不自由な方々を乗せるため、安全運転は最優先事項です。急ブレーキや急発進を避けゆっくりとした運転を心掛けています。定期的な車両点検とメンテナンスを行い、車両の安全性を確保します。  
2、丁寧なコミュニケーション  
利用者やそのご家族との丁寧なコミュニケーションを心掛けます。特に初めての利用者には安心感を与えるように努めています。利用者の体調やニーズに合わせたサービスを提供するために、聞き取りやすい言葉遣いで話しかけ、積極的に様子を伺います。  
3、利用者の体調管理  
利用者の健康状態に注意を払い、異常があれば迅速に対応します。例えば、体調が急変した場合には適切な医療機関に連絡するなどの対応を行います。  
4、サービスの質の向上  
利用者からのフィードバックを大切に、サービスの質を向上させるために改善を続けます。定期的な研修や勉強会に参加し、介護や接遇に関する知識と技術を高めます。

5、時間厳守  
予約時間を守ることは、利用者やその家族の信頼を得るために重要です。余裕を持ったスケジュール管理を行い遅れが無いように努めます。  
6、機密保持  
利用者の個人情報適切に取り扱い、プライバシーを守ること重要。外部に漏れることがないように情報管理に注意を払います。

### 衛生管理について

1、消毒液と手指消毒剤の常備車内に消毒液や手指消毒剤を常備し、利用者やスタッフがいつでも使えるようにします。乗降時には利用者に手指消毒を促すことで、感染リスクを低減します。  
2、スタッフの衛生意識の向上  
定期的な研修を実施し、スタッフに衛生管理の重要性と具体的な手順を徹底します。



千葉県B地区運賃エリア山武・東金交通圏統括事務局長 山武店 代表 松本 伸広

### \*毎日の業務について心掛けていることは何ですか？

本部より引き継いだ店舗としてより使い易さを追求しています。先代が培ってきたノウハウを活かしお客様にあった細かいニーズに細かく対応し同じ搬送でも手段は1つではなく複数の選択肢が作れるように心がけています

### \*今まで一番嬉しかったことは何ですか？

お客様との搬送では沢山嬉しかった事があり 結婚式や旅行等の一生の思い出に携われた時が一番嬉しいです。 また、1対1で仕事をする中でグループの店舗が増える時も嬉しい気持ちです。



酒々井本店 代表 坂本直巳

### \*毎日の業務について心掛けていることは何ですか？

ハッピーハート若葉区店の飯島ですよろしく願いいたします。2023年3月にハッピーハート千葉御成台店として開業しました そして2024年10月に若葉区店に店名変更して今年3年目になりましたありがとうございます。前職はバスの運転手をずっとしていました。親の介護をきっかけにして介護タクシーを始めました。ご利用者様に安心快適な通院、お出かけをしていただけるよう安全運転に心掛けています。

### \*悪天候の日の利用者にとどのような配慮をしていますか？

雨天時は、特に車いすのお客様が極力雨に濡れないようにバスタオルを掛ける等の対応を心掛け、事前に動線を調べるなどの配慮をするようにしています。また雨で濡れた車いすのタイヤは滑りやすいので気を付けています。ご自宅等に入る場合には濡れたタイヤをタオルで拭くようにしています。強風時は毛布等が風に飛ばされないよう配慮しています。



千葉若葉区店 代表 飯島 正利

### \*毎日の業務について心掛けていることは何ですか？

お客様に安心して御利用頂けるように、丁寧なサービスを心掛けています。安全運転はもちろんですが、次の動作に移る際や走行中の体調の変化に気付けるよう、常にお声掛けをするように気を付けています。

### \*帰りの対応について配慮している点は何ですか？

帰りの対応については、お待たせしないように配慮しています。行きの車内で通院等の予約時間、前回の所要時間、お薬の有無等をご確認させて頂き、通院時は診察終了後の会計前にご連絡頂けるようお願いして、近くで待機しています。お帰りは皆さまできるだけ早く帰りたいものですからできる限りお待たせすることなくお迎えに行けるよう心掛けています。



佐倉ユウカリが丘店 代表 能代 隆

### \*毎日の業務について心掛けていることは何ですか？

まだ知名度、実績がほとんど無いので、まずは自分の存在を認知していただけるよう努力していくことです。そのためには、現在は主に介護事業所を中心に営業していますが、例えば特別支援学校の保護者のような口コミによる広がりも意識しつつ、一つ一つの案件に丁寧に対応していくことが大事だと考えます。

### \*目指す介護タクシー像を教えてください。

私の子供が障がい児(医療的ケア児)ということもあるので、高齢者だけでなく障がい者や小児(の保護者)からも頼られる介護タクシーでありたいと思います。ご利用者様と同じ境遇だからこそ寄り添えることもあるかと思うので、とにかく親しみやすい、使いやすい介護タクシーを目指したいと思います。



四街道店 代表 須田 幸秀