

送迎業務の事故が立て続けに3件、途方に暮れる管理者

－送迎にかかわるリスクは多様－

■交通事故だけではない送迎業務中の事故

デイサービスで送迎業務中の事故が、立て続けに3件起きました。最初は、送迎車から居宅玄関までの移動介助中に利用者が転倒して骨折し、謝罪や賠償などの対応に苦労しました。所長は主任に、送迎介助員へ介助方法を指導するよう指示しました。次に、幼稚園脇の道路で、母親たちの間から飛び出してきた園児と接触する事故が起きました。調べてみると、過去にも同じ場所でヒヤリハットが発生しており、ヒヤリハット事例がまったく活用されていないことが分かりました。

そして、ついに送迎車からの「降ろし忘れ」まで起きてしまいました。最後部の座席で眠ってしまった利用者を降ろし忘れたまま車を施錠してしまい、気付いた利用者から「こら～、降りてないぞ！」と大声で叫ばれ、家族からも猛烈なクレームを受けました。所長は、高齢のドライバー3名に1時間の研修を行い、後部座席の確認方法や業務終了時の点検方法について細かく指導しました。しかし、送迎業務に潜むリスクはあまりにも多様で、所長は途方に暮れてしまいました。

法人に1名は送迎業務専門の安全管理者が必要**■送迎業務には指導管理者が必要**

所長が途方に暮れるのも無理はありません。なぜなら、送迎中の事故は多種多様でリスクも大きいにもかかわらず、安全管理を担当する専門の担当者がいないからです。デイサービス内の介護業務については、主任などの現場責任者がいて、細かな指導を行っています。しかしドライバーの送迎業務について、安全管理を専門に担当する者は、デイサービスにはいません。送迎業務はデイサービス内での介護サービスを行うための付随業務で軽視されがちなのですが、リスクの大きさでは介護業務より数倍大きくかつ多様です。最近起きた送迎事故を上げてみましょう。



1. 送迎中の車内で利用者が脳梗塞発作を起こしたが搬送が遅れてクレームに！
2. 車椅子固定装置が外れ発車時に後方に転倒し後頭部を強打し救急搬送
3. デイに着いた時送迎車からの利用者を降ろし忘れて利用者がクラクションを鳴らした
4. 自宅に送りに行った利用者を送り忘れて送迎車内に一晩放置した
5. 送迎時の移動介助中に奥様が「ここでもいい」と言って引き渡し転倒、家族トラブルに
6. 高齢ドライバーの送迎車運転中に脳梗塞発作を起こし電柱に衝突同乗中の利用者が死亡
7. 独居利用者送迎時に無応答だったが対応せずに帰ったら翌日倒れていたのを発見
8. 送迎車がデイに着いて降りてそのまま行方不明になりコンビニで保護された
9. 運転手が飛び出してきた転倒した小学生に対応せずデイに戻りひき逃げで逮捕

■多様なリスクには対応のスペシャリストが必要

多様なリスクに対応するためには、送迎事故を「運行中の自動車事故」と「乗降・移動介助中の事故」の2つに大別し、できる限りマニュアル化することが必要です。

例えば、移動介助では、居宅の移動環境の改善や家族との打ち合わせを綿密に行い、介助方法もマニュアル化します。また、運行中のヒヤリハット体験は、大きなヒヤリハットマップに記入し、運転手が危険箇所を常に共有できるようにします。そして、送迎車からの降ろし忘れ事故については、運転手が降ろし忘れることを前提に、デイのスタッフが送迎車内のチェックと出欠確認を徹底するなど、何重にも対策を講じます。しかし、これだけの対策を講じているにもかかわらず、消費者庁の事故調査委員会が「車椅子乗車の安全管理が不十分である」として調査に乗り出すなど、新たな課題も発生しています。法人に1名、「送迎業務安全管理者」という専門家が重要なのではないのでしょうか？

発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
マーケット開発部 市場開発グループ
担当 森田・山口 TEL 050-3462-6444

担当課・支社 代理店

株式会社福祉医療共済会
東京都渋谷区渋谷3-12-22
TEL：03-5466-0881 <https://www.fi-k.jp>