

自主経営の ケアタクシー

清水啓二

(新和タクシー福祉介護事業部)



タクシーは本来、「人の命を頂かる」安全の役割を含んでいました。しかし、高度成長が終わり、バブルがはじけ効率や業績だけが目的となって、スピードを重視してお客さんは貨物と化したんです。「神風タクシー」、「近距離を嫌う体質」そういったことに象徴されるように、皆さんの中にもタクシーに乗って不愉快な思いをされた方も多いと思います。なぜ、そうなるのか。売り上げをあげる「車」は「ハード(ウェア)」、安全で良心的なドライバーは「ソフト(ウェア)」といえるのですが、このソフトの存在を経営者の皆さんはお忘れになっている。私たちもここで初めてモノから人へ視点を入れ替えることになった。そして質の高いドライバーが車を支配するという発想に変えたわけです。

タクシーというドア・トゥー・ドアの乗り物を必要としているのは高齢者を代表とする行動選択の自由を制限された方だと思いません。良心的なドライバーが介護の技術を身につければ、利用者の方が安心して24時間通常のタクシーで外出できる、そう考えたわけです。訪問介護の「新和」というのを開設して丸1年が過ぎました。利用者は高齢者から知的・身体・精神を含む重度身障者なのです

が、さまざまな利用者がおられます。最初は病院の通院介助という限定されたものになっていましたが、そのうちに「買い物に行きたいので付き添って欲しい」とか、「入浴介助を伴う銭湯に入りたい」とか、自由度の高い利用形態にどんどん変わってきています。さらに、徘徊老人の方の探索、夜間の安否確認なども家族の方から依頼されるわけです。信頼感が増すに連れ、医療機関からの要請がどんどん増えています。高齢者・障害者が、自分の意志で行きたいところに行けない、そうすると外に出る意欲を失うわけです。そしてそのことが寝たきりや痴呆にもつながるといふ医学的な指摘もされています。介護タクシーのサービスを利用することで元気な高齢者が増え、寝たきりの人が減ると考えています。

介護タクシーの利用度が増えると、ケアワークドライバーへの信頼度が日増しに高まっていることを感じます。外出先で多くの人に見られる、このことにより自らのマナーが向上し安全の意識も高まってきます。初めの頃は黄色いジャンパーを着ていました。病院に行くと「ヒヨコ」と言われるんですね。「ピーピーガーガー言うけど何も知らない」