

#30

介護タクシー運転手

お客様の夢をかなえる“介護コンシェルジュ”



今回のゲストは、介護タクシー運転手の茂木誠司さんです。茂木さんは玩具メーカーに勤めていましたが、離れて暮らす母親が年をとって車を運転できなくなったら……と考えたことをきっかけに、介護タクシーを始めたそうです。車いすやストレッチャーに乗った人を送迎するのが仕事ですが、茂木さんは旅行や買い物などのサポートも積極的に行っています。たくさんの「ありがとう」という言葉もらえる仕事だと語る茂木さんに、この仕事のやりがいについて伺います。

MC・リポーター
米野真織

介護タクシー運転手の仕事とは

車いすのまま乗ることができる車を使って、高齢者や病気の人を送迎する仕事です。車両によってはストレッチャーに寝たまま乗ることができるものもあります。運転手や乗務員がリフトやスロープを使った乗り降りなどの介助も行うため、介護職員初任者研修を修了していることが必要です。茂木さんの場合は、買い物や着替え、旅行など幅広いサービスも行っています。

介護タクシー運転手になるには

自動車の第二種免許と介護職員初任者研修の資格が必要となります。介護タクシーの会社に就職して、それぞれの資格を取得する方法もありますが、茂木さんのように社会経験を積んでからこの仕事に転職する人も多いそうです。

米野
レポート

介護タクシー運転手・茂木誠司さんに聞きました！

米野：私は以前、介護タクシーを見せていただいたことがあるんですけど、車いすのまま乗れるスロープや手すりがあったのを覚えています。介護タクシーは普通のタクシーとはどういったところが違うんですか？

茂木：はい。介護タクシーは普通のタクシーと違いまして、手を挙げて乗車することができません。

米野：じゃあ、どうやって乗るんですか？

茂木：はい。完全予約制なんですね。電話やメールで予約を受け付けます。最近はSNSで予約する方もいますが、指定の日時に指定の場所にお迎えに伺って、指定の場所までお届けするというのが介護タクシーです。また、車の形も一般的なタクシーとも違いまして、車いす、ストレッチャーに乗ったまま乗車できるリフトまたはスロープがついている専用のタクシーです。

米野：そうなんですね。

茂木：福祉限定のタクシーということなんですね。ご用命があれば家族以外にヘルパー、看護師などの付き添いの人が同乗することにも対応します。

介護タクシー運転手を始めたきっかけ

米野：茂木さんは介護タクシーを始めてどのくらいになるんですか？

茂木：8年目ですね。

米野：ちなみに、おいくつのときに始められたんですか？

茂木：えー、いま8年目ですから、50歳のときに始めましたね。

米野：そうなんですね。どんないきさつでこのお仕事に就かれたんですか？

茂木：もともと玩具メーカーのサラリーマンでした。ところがあるとき、別居で住んでいる母親の生活を見ていましたら、老後が心配になったんです。母は生活の足として車を運転していたんですが、いつか乗れなくなったらどうするんだろう？ というふうに考えたんです。そして介護タクシーという仕事があるのを初めて知りました。約10年前ですね。当時ネットでいろいろ調べたんですが、正確な情報がなくて、近所の介護タクシーの会社に聞きにいったんですよ。そこの社長が「介護タクシーは感謝される仕事だよ」と、ぽろっとおっしゃったんですね。この言葉が背中を押してくれて、今があります。



茂木さんのタクシーの前で。



車内を見せていただきました。

このページ掲載の文章・画像の無断転載を固く禁じます。

米野：たしかに高齢になって車が使えないと、生活必需品も買いに行けなくなるので、やっぱり介護タクシーはすごく生活に必要なものだろうと思います。

茂木：本当に私も必要なものだと思いますね。

米野：それで玩具メーカーを辞められて介護タクシーのお仕事を始められたんですか？

茂木：はい。当時2010年に事業計画書を作って母親と妻に見せたのですが、首をかきあげていました。妻は当初、「本当にこれで暮らしていけるの?」「介護の仕事が務まるの?」というふうに反対されましたね。開業当時は本当に仕事がなくて安定するまで2年くらいかかりました。

米野：どうやって2年間の間で安定させていかれたんですか？

茂木：それはですね、妻も介護タクシーの運転手になってもらおうと、最初に私が話を聞きにいった社長のところで経験を積んでもらいました。今は夫婦2人でタクシー2台を使って経営しています。

米野：奥様と2人で同じ仕事をなさっているんですか？

茂木：そうですね。介護タクシーは、1台が2台になるとね、仕事が3でできるんですよ。

米野：仕事が2倍になるんじゃないかと……3倍できるってということですか？

茂木：そういった効果もありますね。

米野：それはどういったことができるようになるんですか？

茂木：結局、通院で送っていくと帰りを待ってなきゃいけないんですよ。（2台あると）待っていなくても次のところに移動して、そのフォローができるってということですよ。

米野：1台だとその間ずっと待っていないといけないけど……。

茂木：はい。最初は反対していた妻が、「この仕事を始めてよかったね」って言ってくれますね。仕事の意義が分かったんだと思います。社会に貢献しているっていう実感があったんだと思います。

米野：すてきなご関係ですね。

茂木：ありがとうございます。

仕事は……ベッドからベッドまで！

米野：茂木さんは、ふだんどんなスケジュールで働かれているんですか？

茂木：平日は、通院・退院をする人が多いので、午前中と通院帰りの午後が忙しくなります。ほとんど仕事は夜に入らないですから、家族と夕飯を食べることができます。仕事としてはお勧めですね。

米野：そうなんですかね。そこも普通のタクシーとの大きな違いでもありますね。

茂木：言われてみればそうだと思います。ただし、土日は病院からの一時帰宅であるとか、お食事会とか観光利用もありまして。羽田空港からテーマパーク行くとか、そういった仕事が入ってきますので、忙しいですね。

米野：夜は休めるけど、休日ってというのがなかなか無い……。

茂木：そうですね。ただ一日中ずっと働いているわけではないので。午前中仕事があって午後は休めるときもありますから、そういった意味では一般の方と同じふうに休んではいるかな

と思います。

米野：介護タクシーの運転手さんは、どんな作業をされるんですか？

茂木：はい。まずは予約の10分前の到着。そしてあいさつですね。基本はお客様の玄関までのお出迎えです。必要であればお客様を乗せるまでの介助、ベッドから車いすへの介助、階段からの介助。たとえば、車いすを使って階段を降ろす、または布担架で降ろす。筋力がないとできない仕事ですね。

米野：お家の中からお手伝いしていただけるんですか？

茂木：もちろんです。そこが一般のタクシーと違うところですね。

米野：大きな違いですね。

茂木：ベッドからベッドまで介助します。で、お客様に車に乗っていただいたら、車いすを固定し、目的地まで安全運転……これは当然ですけど。そして到着して玄関まで。また必要があればベッドまでお連れして終了です。

米野：そこまでやられるんですね。

茂木：まだあるんです。そのあと消毒ですね。そこまでやります。

米野：その消毒っていうのはコロナ禍の対策の一つですか？

茂木：いま一般的には、新型コロナウイルスであれば、アルコール噴射の、皆さんが一般に使っている消毒液を使いますし。たとえば、おう吐物があった、または結核のお客様を運んだ……そういう場合は全部消毒液が違うので、そういったもの全部車内備えてありますので、そのつど、消毒をするようにしています。

米野：新型コロナウイルスの対策だけでなく、ほかの感染症のリスクに備えて毎回消毒をされるってということなんですね。

茂木：そうですね。

米野：ちなみにそれは、どこを消毒されるんですか？

茂木：当然お客様に乗ってもらった車いす、ストレッチャーである場合もありますし、車内全体を消毒することもあります。その場面場面で違ってきます。

米野：茂木さんは仕事をするとき、どんなことに気をつけていますか？

茂木：高齢者や病気の方がお相手なので、目的地まで安全安心に運ぶことは当然ですけど、ご本人やご家族の心のケアといいますか、悩みを聞く、話し相手になることを心がけています。

米野：作業だけでなく、気持ちへの気配りに注意を払われているんですね。

茂木：はい。やはり、病気だと心が弱っている方もおられますから。人によって話しかける内容等は変えていますけど、なるべくお客様の気持ちが安らかになるようなお話をするように心がけています。

たくさんの“ありがとう”をもらえる仕事

米野：介護タクシーを必要とされている方は、やっぱりすごく多いんですか？

茂木：この仕事を始めてですね、こんなに必要としてくれる人がいるのか……というふうに思っています。朝出かけるともうずっと動きっぱなしなんです。仕事が忙しい背景には、高齢

化による交通弱者の増加ってというのがあると思います。今までタクシーを使って何とか移動してきたけど、年齢とともにそれが難しくなった人が多いです。初めて使われたお客様に、「こんな便利なタクシーがあるのか！」ってよく言われます。

米野：介護が必要な方にとって本当に助かる移動手段だと思います。

茂木：はい。私もそう思います。

米野：介護タクシーのドライバーのお仕事で大変なところってどこですか？

茂木：正直に言うとですね、きれいな仕事だけではないんです。だからスリッパも手袋も靴のカバーもエプロンも、常に備えてあります。また重労働でもありまして、動けない人を抱えないと病院に連れていけないですよ。

米野：でも茂木さんの奥様もされているっていうことは、女性でも働けるお仕事っていうことですよ。

茂木：そうですね。女性の心遣いとか気の遣い方っていうのは、お客様はソフトに感じる部分があると思います。

米野：ではこの仕事をやっていてよかったなと思うところはどこですか？

茂木：たくさん「ありがとう」の言葉をいただける仕事です。誰でもね、（病院などから）家に帰りたいんですよ。お客様も家に帰ると必ず笑顔になります。

米野：お客様の笑顔だったり感謝を直接目で見て確認できるっていうのは、すごくすてきなところだなと思います。

茂木：そんな実感がある仕事です。

忘れられないエピソード

米野：忘れられないお客様っていらっしゃいますか？

茂木：7年前にですね、90代のお一人のご婦人を、妻が東北の鶴巻温泉まで連れていったことがあるんです。

米野：ええ、東北までですか？

茂木：はい。たまたま亡くなった旦那様が行きたいと言っていた場所だったんです。

米野：温泉に行かれたかったんですね。

茂木：はい。予約をこちらでして、旅館を調べて行程表を作ってトイレマップも作りました。そして2泊3日の観光旅行。当時東京は3日間雨だったんですけど、東北は3日間雨が降らなかったんです。とても喜んでくれまして、それからずっと私どものタクシーを使っただけです。

米野：タクシーの枠を超えてお客様のことを考えていらっしゃるんですね。

茂木：もちろんです。私どもは介護タクシーは介護タクシーだとは思っていませんので。接客業、タクシーサービス……移送業じゃないと思っています。

米野：ほかにはどんな方がいらっしゃいましたか？

茂木：末期がんのお父さんを、娘さんの結婚式に軽井沢まで送っていったことがありました。朝10時にお迎えに行き、夜の11時に帰ってきたんですけど、13時間お父さんと一緒でした。

米野：これまた遠出で、長旅ですね。

茂木：そうですね。お父さんの着替え、おむつも替えてストレッチャーから車いすに移っていただいてチャペルまで連れていきました。ただこのチャペルは石の階段で（車いすで）中に入れなかったんですね。それで、車いすを4人でチャペルまで運びました。



米野：茂木さんたちがいらっしゃらなかったら、お父様は結婚式に参加できなかったってことですよね。

茂木：（式場の）係の者に頼めばやってくれると思いますけど、ちゃんと指示をしてあげないと、なかなか一般の人は難しいと思います。お母さんからは、「おたくがやってくれなかったら、行けなかった」って本当に感謝されました。

米野：とってもやりがいがあるお仕事ですよね。

茂木：お客様の夢をかなえることが実感できる、素晴らしい仕事だと思います。車いすで体が不自由な人に都内観光してもらったり、羽田からテーマパークまで連れていったり、いろんな夢をかなえてきました。お客様第一主義でやらせてもらっています。この仕事を介護コンシェルジュという人もいます。まあ、ウチだけかと思うんですけど、結婚式の介助、礼服の着替え、必要ならおむつも替えます。シーツの交換もするし、洗濯機の買い替えサポートもしますよ。

米野：先ほどから茂木さんのお話を伺っていて、介護コンシェルジュという言葉がピッタリだなって思いました。

人生経験が必要な仕事

米野：介護タクシーのドライバーになるためには、どんな資格が必要ですか？

茂木：まず、車の第二種免許。これは第一種免許を取って3年経てば取れます。それと、介護職の初任者研修という、昔はヘルパー2級といったんですけど、この2つの免許があれば、介護タクシーは開業できます。

米野：ということは……最短で21歳からになるってことですね。

茂木：それは必要な資格ですね。あと、やっぱり人生経験は必要かもしれないです。それはですね、自分より経験豊富な方々を接客しますから、やっぱり人の痛みが分からないとできない仕事です。介護職を経験するのもいいと思いますよ。お客様の気持ちも理解できるようになるのではと思います。

米野：茂木さんは50歳になられてからの転職ですけど、相手の気持ちをより分かるように、人生経験を積む必要があるってことですね。

茂木：私はそれが必要だと思っています。外の世界を見て経験を積んでからでも遅くはないです。

もちろん中途からでもできますし、私の仕事を見て友人2人が介護タクシーを始めていますから。

米野：介護タクシーのお仕事は今後どうなっていくと思われますか？

茂木：もっともっと増えると思います。

米野：実際、茂木さんが始められたころと今って、やっぱり需要は変わってきていますか？

茂木：高齢化社会と言われて、日本が先進国の中でいちばん高齢化のスピードが速いんですよ。そういったことを見ているとこの需要は間違いなく増えていくと思いますね。

米野：茂木さんはこのお仕事を始められて、よかったなって思いますか？

茂木：はい。こんなに世の中に感謝される仕事はほかにはないし、お勧めします。

夢は……観光をメインにすること

米野：たくさんのお客様の夢をかなえられてきた茂木さんですけど、茂木さん自身の夢って何ですか？

茂木：介護タクシーを観光メインでやりたいです。

米野：観光なんですね。病院の送迎だけじゃなくて、観光というところに重きをおいていきたい。

茂木：はい、本当はこれがやりたいです。

米野：そうなんですね。

茂木：まあ、体力的に、あと10年仕事ができるかなと思います。観光メインの介護タクシーとして会社を残していきたいです。

★あなたの身近に、外出が難しく困っている人はいますか？

.....
.....
.....

★あなたが車いすの人につきそうになったら、どんなことに気を配りますか？

.....
.....
.....

★高齢者が増えてゆく時代には、どんな仕事が必要とされるようになると思いますか？

.....
.....
.....