

医療現場における運送サービスの現状 ～ときわ会グループ（福島県いわき市・常磐病院など）の 送迎を組み込んだ透析患者治療～

ひがしの しょうさく
東野 祥策

交通経済研究所主任研究員



◆はじめに

地域における体が不自由な方や高齢者の方への移動のうち、とくに採算面からタクシー事業者が参入できない場合、NPO 法人などによる福祉有償運送のサービスと、住民の互助やボランティア等による無償運送のサービスがある。2004 年の福祉有償運送に係る「ガイドライン¹⁾」の制定、2006 年の改正道路運送法の施行以降、福祉有償運送について法的に明確化、行政手続などが整理され現在に至っている。その結果、福祉運送は「交通事業者によるバス・タクシー事業」、「社会保障としての無償運送」、そしてその中間に位置し、最小限の運賃負担で NPO 法人などにより提供される「福祉有償運送」の 3 つに区分されている。

本誌をはじめ交通分野の調査研究の多くが運送事業者や行政側の視点の考察が多く、福祉運送において、高齢者や患者などの利用者や輸送提供者

である NPO 法人、医療機関の調査については、近年ようやくはじまりだしたところである。そこで本稿では福島県いわき市で地域の中核医療を担う「ときわ会グループ」へのインタビューをもとに、とくに透析患者治療のために医療の現場で求められている運送サービスの事例について紹介する。

◆ときわ会グループについて

ときわ会グループは福島県いわき市を拠点に、8 つの法人、9 つの病院と診療所、18 の介護事業所のほか、教育関連や福祉用具貸与事業所など、総勢約 1,500 名の医療スタッフで地域医療をささえるいわき市の拠点医療法人である。1982 年に泌尿器科と透析科を診療科目とした「いわき泌尿器科」の開院をスタートに、とくに人工透析治療や腎・泌尿器科、婦人科、血液内科などにおいて専門性の高い診療をおこなっている。かつて炭鉱で栄えた福島県いわき市に語り継がれる「一山

一家」の理念のもと、従業員とその家族そして地域住民一人ひとりの健康を支え、健康で活力のある地域社会に貢献することをグループのスローガンとする。2010年4月にはいわき市より市立常磐病院（現・常磐病院）の運営を移譲されるほか、地域の複数の病院をグループに組み込むことにより、診療範囲や規模の面でも地域の中核をなす医療機関へ成長を続けている。

また診療においてほかの医療機関にはあまり見られないユニークな訪問診療でも有名である。常磐病院の院長自らが時代劇衣装に扮し高齢者宅へ赴く訪問診療の取り組みは「日本版ホスピタルタウン」として海外にも紹介されるなど、さまざまな工夫をこらし日々患者と向き合っている。

◆慢性透析患者の「送迎問題」を解決するために

○慢性透析患者について

日本の慢性透析患者数は約34万人とされ（2018年12月現在）、じつに日本人の約380人に1人がその患者である。慢性透析患者の治療は、週3回、1回あたり約4～5時間かけて専用医療器具で患者自身の血液をきれいにする治療となるが、患者は定められたスケジュールで継続して通院を重ねる必要がある。その際、もし患者が病院までの移動手段を持たない場合には、最悪は診療を断らざるを得ず、医療側にとって大きな懸案事項とされる。とくに身寄りのない高齢者で、かつ生活保護を受けるほどの低所得の患者の場合、バスやタクシーの代金を支払って通院を重ねるのは難しいため、移動支援をふくめた治療体制の整備がないために、患者に治療がおこなわれていない事例も多くあるとされる。

○ときわ会グループにおける送迎一体の治療体制について

ときわ会グループにおいては、いわき市立常磐病院の経営移譲を受けた2010年4月より、透析患者の送迎治療を開始した。一種の社会保障サービスとはいえ、このように病院が全額負担で移動サービスを患者に提供することは、地元のタクシー事業者からすれば収入を棄損されてしまう話でもあるため、病院には各事業者への十分な説明と協議が求められた。関係者へ何度も丁寧な説明を1年以上かけておこない、病院として恵まれない境遇の患者の命を守りたいという「思い」を何度も訴え続けたとのことである。その結果送迎開始にあたっては、地元のタクシー大手事業者「内郷タクシー」が病院側により指定されたルートを実行することとし、それにかかる費用は病院側負担にて実施する送迎車派遣（送迎業務委託）によること、対象者は移動手段を持たない低所得患者に限定すること、送迎実施のスタートは5台とすること、患者の自宅送迎ではなく公民館や目立つ場所を停留所と見立てた乗り合い場所など、地域拠点と病院を結ぶルートとすることで折り合いをつけスタートとなった。

いうまでもなく利用者はすべて透析患者である。そのため、配車・送迎およびその指示にも特段の配慮が必要とされた。例えばベッドに20床の空きがあるとき、同時に20人の患者を病院に到着させても医療スタッフはすべての患者に同時には対応しきれない。20番目の患者には相当な待ち時間がでてしまい、ひいては病院全体の医療処置力を下げてしまうことにもなる。そこで、患者のスケジュールや車の配車を差配する病院事務局では、医療スタッフの状況を勘案し時機を捉えた丁

写真1 医療スタッフ等による送迎時介助の様子



写真提供：ときわ会スタッフ（2020年4月撮影）

寧な配車が必要とされた。また、透析治療をおえたばかりの患者は、血圧が非常に低くなる場合もあり、普段より不安定になるとのことである。そのため、患者への接遇はもちろん、道中の運転にも慎重さが求められ、このことは運転者にも相應の医療・介助の知識が必要とされるということでもあった（写真1）。

送迎サービス開始後約10年を経た現在では、送迎の車両は18台にまで拡大、送迎利用を必要としている透析患者（約330名）に対して「自宅～病院間の送迎を組み込んだ治療体制」になっているとのことである。もちろん送迎にかかる経費は現在でも病院側の負担で、患者の診療費用に送迎費用が加算されることはない。しかし18台に拡大するには病院側の経費負担は相当な額になる。そこで派遣されるタクシーについて、1台当たりの必要経費削減の取り組みもおこなわれているとのことであった。具体的には「内郷タクシー」との契約面で「送迎業務委託」のタクシー台数を減らし、病院側で送迎車を用意するとともにさらに直接雇用した運転手による「送迎業務請負」の配車

契約に一部の台数を置換えているとのことである。しかしこの取り組みは経費削減面からの要請というよりも、運転手を直接雇用することにより、直に介助の必要知識や接遇について丁寧に教育できるようになることで、介助をふくめた病院全体の治療レベル向上につなげることを目的に進めた結果、副次的に経費削減にもつながったとのことであった。

また送迎を組み込んだ透析治療によって、もともと得意分野であった透析患者治療を効果的にPRできるようになり、いまでは地域の約7割の患者を常磐病院で受け入れできるようになってきたとのことである。さらにそれまで患者を自ら送迎していた家族からは病院が相当感謝され、いわき市における「ときわ会グループ」の良質なブランディングにもつながっているとのことであった。

2010年以降、現在に至るまでには送迎者数をはじめかなりの変遷がある。もちろんこの間には地元タクシー事業者や行政・関係者等との間で相当な協議や調整があったと推察される。今回のインタビューではその変遷の内容や経緯などについて

1)「福祉有償運送及び過疎地有償運送に係る道路運送法第80条第1項による許可の取り扱いについて（ガイドライン）」

て周辺関係者等への踏み込んだ調査は実施していないが、本稿ではいま医療の現場でおこなわれている送迎サービス事例について、医療側の視点から以上のとおり紹介した。

◆おわりに

今回のインタビューを通じ、「緑ナンバー車では介助業務はほとんどできないが、白ナンバー車であれば介助業務ができる」という彼らの言葉が印象的であった。制度上は緑ナンバーの「介助タクシー」にはタクシー事業者としての要件である二種免許等に加え、運転手には介助の講習受講が義務付けられており、介助の知識に基づいた十分な接遇がおこなわれていると考える。しかし、医療の現場では、疾患の種類やさらに患者ごとに対応すべき接遇は千差万別であって、対応にはさまざまなバリエーションが求められるのであろう。また病院によって治療の方針や接遇方法に特徴（差別化）があり、定型の介助モデルだけでは現場には不十分という指摘なのかもしれない。

地方の運転手不足等を背景に、2020年には福祉有償運送のガイドラインが一部修正される予定で、タクシー事業者が福祉有償運送の提供者として関与できるようになる。この改正は地域の担い手不足が大きな要因であるが、タクシー事業者が運送に関与できるようになることの大前提は「安全な運送サービスの実現」である。本稿で紹介した医療現場における無償運送の分野にもさまざまな契約形態による運送サービスが試行されている。患者にとってレベルの高い医療サービス提供と同時に実現できる「安全な運送サービスの仕組み作り」が求められていると考える。

<謝辞>

拙文作成にあたり、公益財団法人ときわ会統括本部総務課長山田卓司氏、常磐病院院長秘書室杉山宗志氏、かなや幼稚園園長竹本恭太氏より、ときわ会グループにおけるこれまでの取り組み経緯やご苦労など、多方面からご助言を頂戴しました。この場をお借りして御礼申し上げます。

<参考>

- 岩元・竹内他（2019），高齢者の移動ニーズに対応した旅客運送サービスに関する調査研究（中間報告），PRI Review 国土交通政策研究所報 第72号，pp. 10-31
- 山根（2020），地域における移動手段の確保に関する実態把握～コミュニティバス・デマンド交通・自家用車による運送について～，運輸と経済 第80巻第4号，pp. 114-116
- 一般社団法人日本透析医学会，「2018年末の慢性透析患者に関する集計」，<https://docs.jsdt.or.jp/overview/>
- 国土交通省自動車局，道路運送法における許可又は登録を要しない運送の態様について（通達）（令和2年3月31日国自旅第328号）
- 中日新聞 CHUNICHI WEB，2019年3月19日付記事，笑顔届ける「ちょんまげ院長」福島・いわき新村浩明さん高齢患者らを仮装訪問
- ときわ会グループ ホームページ，<http://www.tokiwa.or.jp/>