ICTを活用した
送迎業務の効率化

属人化した送迎を、
誰もが対応できる業務へ

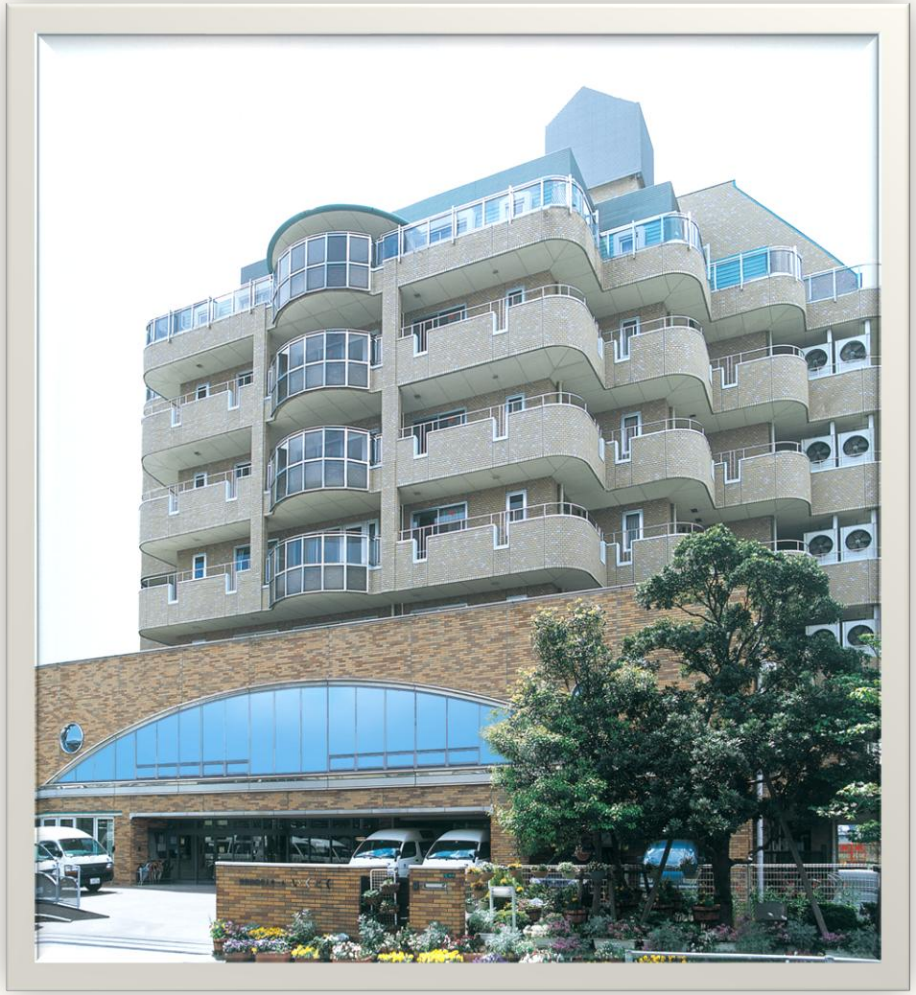


テクノエイド協会 ロールモデル発表
社会福祉法人 育徳園
高齢者デイサービスセンターいくとくⅡ

藤原智宏　廣谷直樹

社会福祉法人 育徳園の紹介

シャープ創業者 早川徳次氏の思いを受け継ぎ、阿倍野区で多角的に事業を展開



創設者　早川徳次が目指した「人々の幸せな居場所」を、時代に応じて形にしてきた法人

高齢事業
特養・デイ・包括・居宅

子ども事業
保育所・学童

障がい事業
就労B・地活

地域デザイン
地域の居場所づくり

今回の事例対象

「高齢者デイサービスセンター いくとくⅡ」

定員４２名規模の通所介護で、
複数車両・ピストン送迎を運用

出典：育徳園公式ホームページ（法人概要・事業紹介・育徳園の特徴）

今回 皆様に 伝えたいこと

「送迎にもICTを入れる意味がある」と、導入から定着までの道筋

よくある誤解

ICTを入れれば、
翌日から送迎が
自動で楽になる

→ **実際には違う**

今回伝える本質

ICT導入は「業務の棚卸し」から始まる

① 現状把握
② 初期登録
③ 紙との併用
④ 操作・判断の標準化
⑤ 複数職員で扱える状態へ

“システム導入”ではなく、
“送迎業務の再設計”

導入前：送迎は「一部の職員の頭の中」で成立していた

通常規模型デイサービスで複数車両・ピストン送迎を組む負担は大きい

当時の前提

・利用者は30～40名規模
・複数車両で朝夕を運行
・ピストン送迎が必要
・到着時間や滞在時間も意識
・ヘルパー時間、乗降条件、道路事情も考慮

**送迎計画は、
「ルート」だけではなく
サービス提供時間や
勤務配置にも影響する。**

利用者追加・欠席・
体験利用の判断も、
担当者に確認しないと
分からない状態。

典型的なリスク

・担当者不在時に判断できない
・2名しか乗らない車両が出る
・急な欠席で最適化し直せない
・ルート変更が現場感覚に依存
・新規職員の育成に時間がかかる

送迎計画には、見えにくい業務が積み重なっている

「ルートを作る」だけではなく、周辺・関連業務まで含めてICT化の対象になる

1

送迎ルート作成

住所・道路・時間・乗降条件を踏まえて便を組む

2

車両・職員配置

車種、運転者、添乗、勤務表との整合を取る

3

変更連絡・共有

欠席・追加・遅延を職員、ドライバー、家族へ共有

4

実績・記録

出発・到着、バイタル持ち物、連絡事項を確認

担当者の「暗黙知」が多いほど、
ICT導入時の初期登録・運用整理が重要になる。

らくぴた送迎とは？

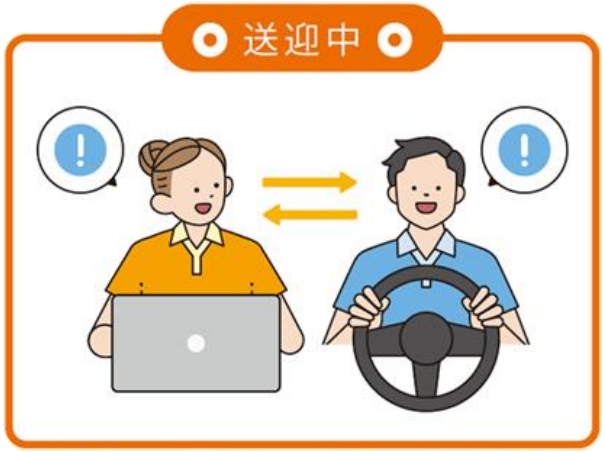
通所介護施設や送迎業務を担うさまざまな団体で導入いただける運行管理システムです



毎日の送迎計画の作成から、運行中の連絡・報告、送迎後の記録までをまとめて管理！
送迎現場の負担を軽減し、安心で快適な送迎をサポートします。



計画作成や日々の調整を
もっと効率的に



送迎状況がひと目でわかり、
ドライバーとの連携もスムーズに



実績の見える化で
さらなる生産性向上へ

送迎前のおすすめ機能

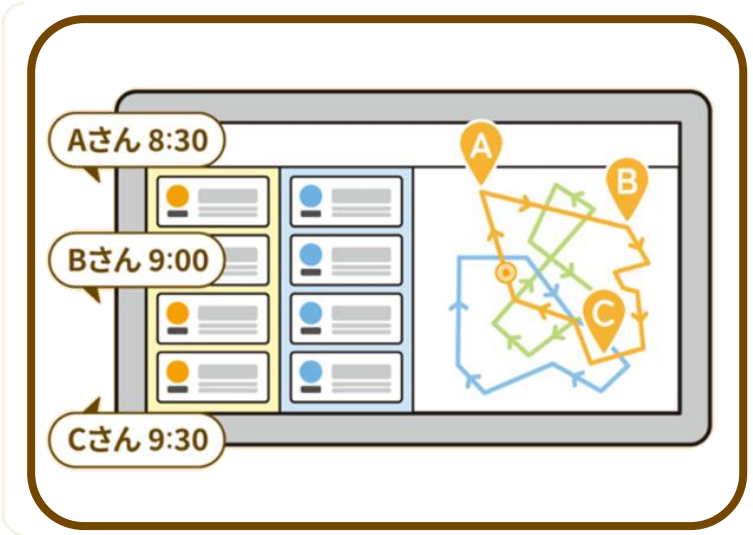
送迎計画の作成や、**日々の連絡・調整**を、効率的に行うことができます

情報の一元管理



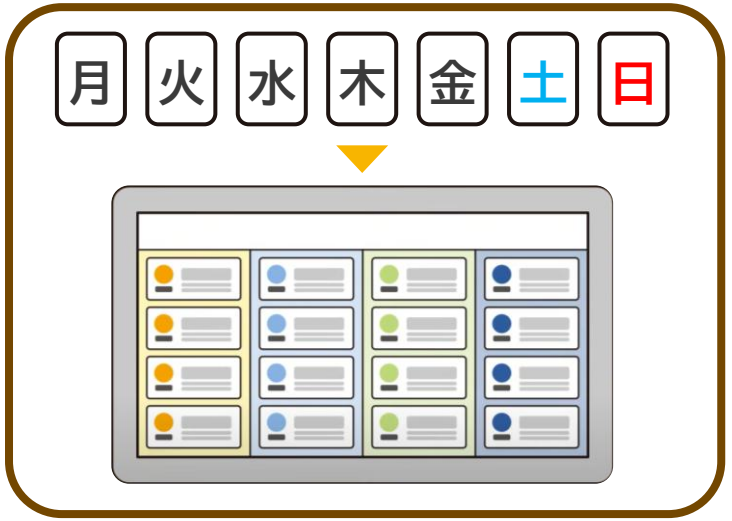
利用者様・車両・職員情報など、
計画作成に必要な情報を**まとめて管理**
でき、欲しい情報がすぐに見つかります

送迎計画の作成



地図上での位置や**送迎の所要時間**を
ひと目で確認できるので、急な変更
でも**誰でも簡単に操作**ができます。

計画の呼び出し

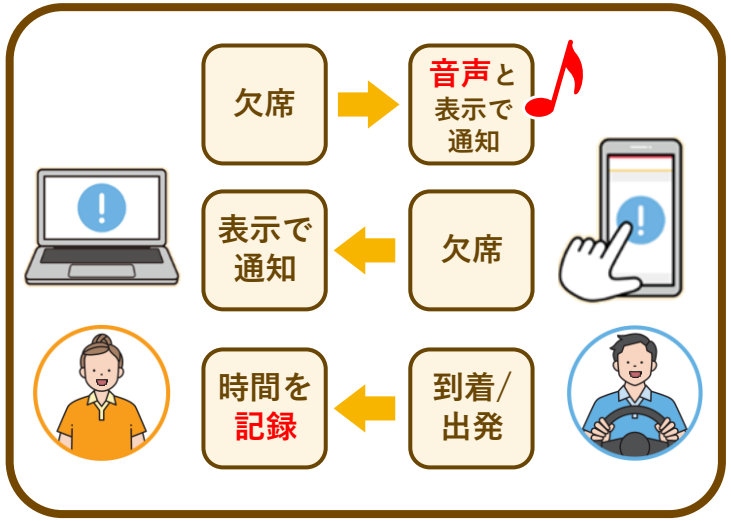


あらかじめ**各曜日の送迎パターン**を
登録しておき、**曜日ごとのパターンを
呼び出して調整するだけ**で、日々の
計画作成ができます。

送迎中のおすすめ機能

送迎中のドライバーや利用者様とのスムーズな情報連携が可能です

ドライバー連携



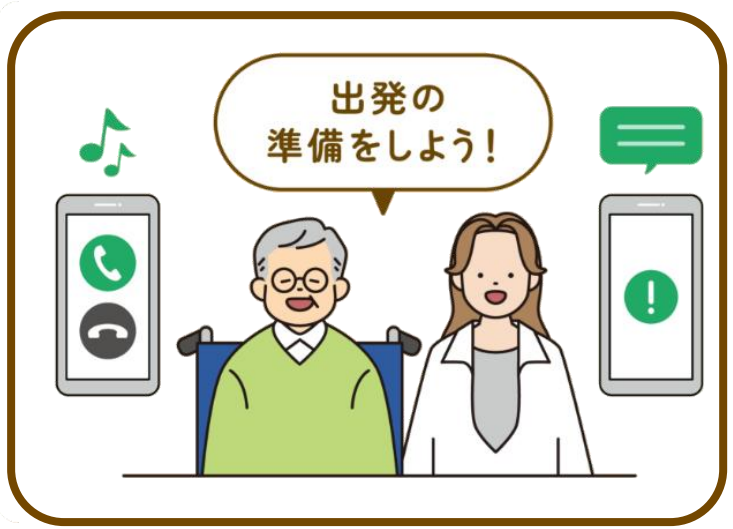
スマートフォン連携機能により、計画変更や申し送りもアプリで共有可能。出発・到着ボタンを押すだけで進捗共有と実績記録が完結します。

ナビ機能



地図アプリ連携で目的地までのルート確認も簡単にできます。

事前通知機能



予め登録された利用者様またはご家族へご自宅到着前に自動メッセージを送信できます。必要に応じて電話連絡もワンタップで可能です。

送迎後のおすすめ機能

送迎実績の見える化で、さらなる生産性の向上につながります

実績の見える化で改善促進



乗降時間の実績が比較できるので、
利用者様の身体状況の変化に気づく
きっかけになります。
車両台数の見直しにも役立ちます。

ペーパーレスで記録管理



実績は5年間保存が可能です。
システムでの一括管理により、
ペーパーレス化を実現します。

第一段階：らくぴた送迎で「単独事業所の送迎」をICT化

デイサービスセンター　いくとくⅡでの送迎計画・情報共有の改善

Before

紙
地図
電話
担当者の記憶

→

ICT化

→

After

利用者情報
ルート
車両・職員
変更内容

一元化
見える化
共有化

導入プロセス：入れる前後の「移行期間」が最も大切

ICTは入れるだけでは定着しない



導入直後は「同じことを紙でもICTでも行う」ため、
むしろ負担が増える。ここを越える設計が必要。

いくとくⅡでは、2022年10月導入後、2～3か月程度の移行・試行期間を経て定着へ。

導入時の苦労①：初期登録と操作習熟

システムに情報を入れなければ、担当者の頭の中は見える化されない

初期登録が重い負担

住所・電話番号・
乗降場所・身体状況・
ヘルパー時間・車いす・
階段・持ち物など、

送迎ルート作成に必要な
情報を**整理**して入力する
必要があった。

ログインからつまずく

スマートフォンや
パスワードに慣れて
いない職員もおり、

出発前に自分の**携帯**や
乗車する車を確認するだ
けでも**支援**が必要だった。

操作と現場判断のズレ

ボタンを押す、
地図を見る、
電話をかける、
到着記録を残す。

紙なら書き直せたことも
システムでは**手順の
理解**が必要になった。

導入時の苦労②：紙との併用期間

大切な送迎だからこそ、すぐに「明日からICTだけ」とはならない



ICT側の作業

スマホ確認／出発・到着操作／ルート確認／欠席反映／車両変更の確認

移行期の負担

同じ情報を二重で確認。職員ごとの不安や使い方の違いも出る。管理者はここが一番しんどい。

紙側の安心感

電話番号、利用者名、順番、到着予定などを書きたい／手元に置きたいという声。

定着の鍵：いきなり切り替えず、併用期間を前提に設計する。

重要：全自動化ではなく、現場情報を入れて初めて使える

「最短距離」だけでは、福祉送迎の最適解にならない

機械が苦手なこと

・この人は階段下まで迎えに行く
・ヘルパーが9時に来る
・車いす対応が必要
・荷物が多い
・この道は時間帯で混む
・この組み合わせは避けたい

未入力なら、最適ルートが“現場では使えないルート”になる。

ICT化で必要なこと

利用者ごとの条件を「担当者の記憶」から「システムに入る情報」へ変換する

ここができると、他の職員も同じ条件で判断できる。

ICT化で見えてきた効果

担当者の頭の中にあった送迎情報が、少しずつチームで扱える情報へ

前回データを活用

前週・前月のベースプランを呼び出し、欠席・追加を反映しやすくなった。

地図・ルート共有

スマートフォンのナビで、新しい職員でも一定程度対応しやすくなった。

複数職員で確認

担当者以外も前回ルートを見ながら最低限の組み立てが可能に。

急な変更の共有

欠席や変更情報を反映し、他車両の状況も見えやすくなった。

「藤原さんに聞かないと分からない」から、
“チームで送迎を考えられる状態”へ。

効果は「時間短縮」だけでなく、育成と標準化にも出る

短縮できた時間・扱える職員・情報共有の質を分けて説明する

1〜3h
導入前：送迎計画作成に要した時間

10min〜1h
現在：状況により変動するが短縮

2〜3か月
紙併用から定着までの移行期間

※数値は運行規模・利用者変更・当日の条件により変動。
「測るべき指標」を全体で共有する。

時間

送迎計画作成時
変更対応時間
送迎時間

人

送迎計画を扱える職員数／担当者不在時の対応力

質

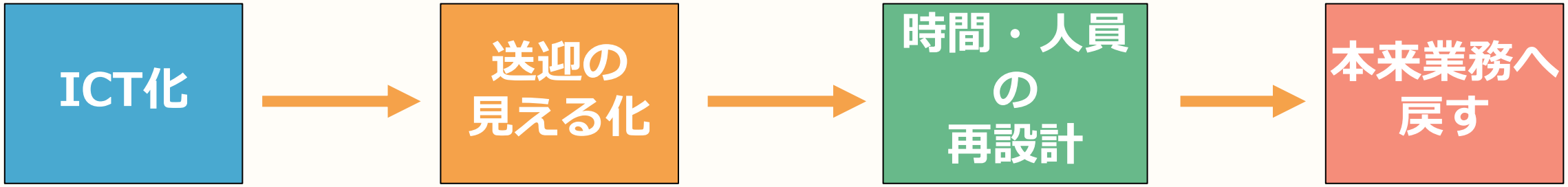
ミス・確認漏れ／急な変更時の共有スピード

余力

記録・支援・家族対応に戻せた時間

ICT化の先で生まれた「サービス改善」の余地

送迎が整うと、利用者支援・滞在時間・リハビリにも波及する



例：早く迎えられる／滞在時間を確保できる／
リハビリや記録、家族対応の時間を持てる

ただし、これはシステム単独の効果ではなく、勤務時間・運行ルール・職員配置の見直しと組み合わせた応用効果

ICT化と共同送迎の発展事例

ロールモデルの中心

単独通所事業所の送迎ICT化

・属人化していた送迎計画
・紙、地図、電話による共有
・急な欠席や追加への対応
・複数職員で扱える状態づくり

送迎業務の効率化

育徳園の発展事例

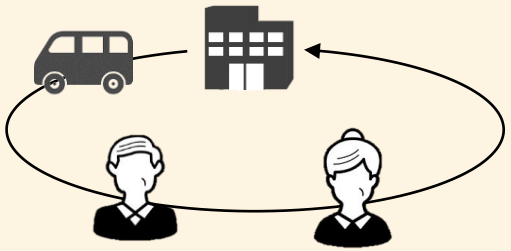
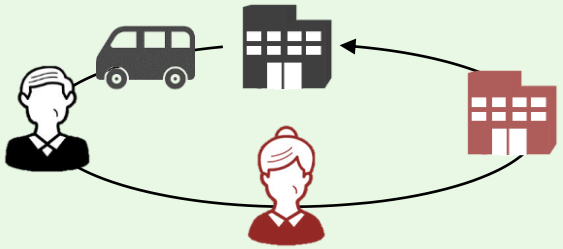
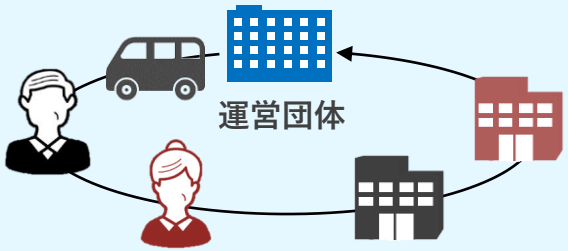
法人内共同送迎・ゴイッショ

・同一法人内の事業所連携
・空便・空車の活用
・勤務時間や運行ルールの再設計
・地域共同送迎への展開

ICT基盤があったから進められた
応用部分

らくぴた送迎とゴイッショについて

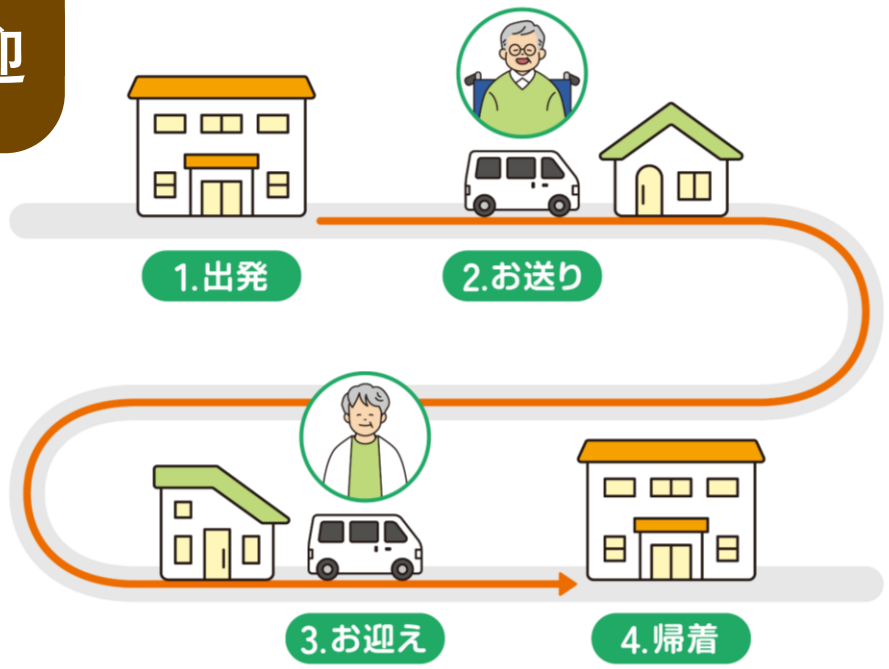
課題やニーズに合わせて、様々な用途でご活用いただけます

	STEP 01 単一施設の送迎の効率化	STEP 02 法人内の送迎を共同化	STEP 03 地域内の送迎を共同化
対象	全ての通所介護施設	2施設以上の通所介護施設を保有する法人	介護分野に課題のある地域（介護人材不足・送迎員の確保難 等）
課題/ニーズ	✓ 送迎計画作成に時間がかかる ✓ 計画作成が俗人化している	✓ 複数施設で送迎経路が被っている（車両・送迎ドライバーの削減）	✓ 地域全体で送迎の効率化を図り、持続可能な介護を実現したい
改善イメージ	計画作成・運行管理のDX化 	車両・人員配置の効率化 	介護人材不足の解消 
提供サービス	らくぴた送迎のご提供	らくぴた送迎のご提供 ＋法人内共同送迎ノウハウのご提供	らくぴた送迎のご提供 ＋ゴイッショ事業立ち上げ支援

様々な送迎形態への対応

「通し送迎」や「複数施設の送迎の共同化」等、複雑化する様々な送迎スタイルにも対応しています

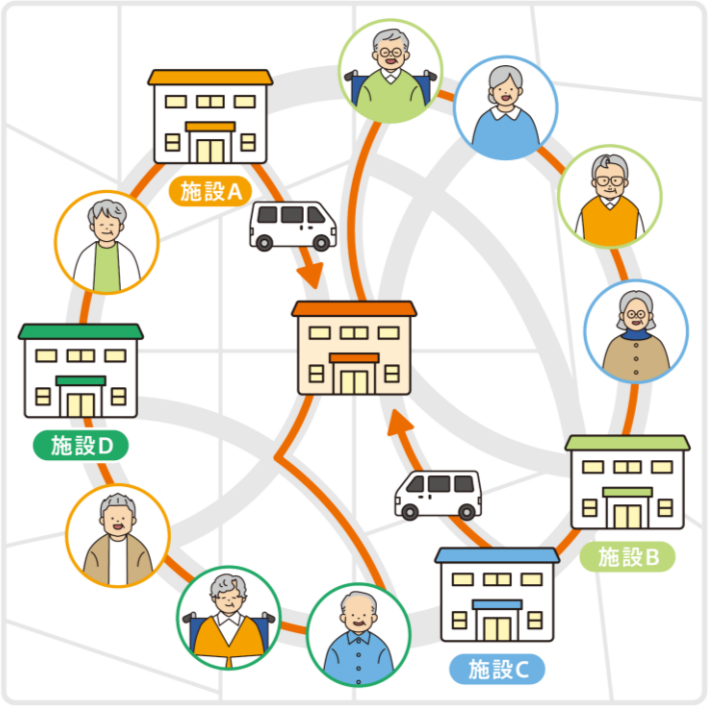
通し送迎



利用者様をお送りした後、施設に戻らずそのまま次の利用者様をお迎えに行く送迎形態（＝通し送迎）にも対応しています。

短時間型サービスの施設にもご導入いただけます

送迎の共同化



複数施設が個別で行っている送迎を集約して一元管理できます。

同じ法人内の施設でも、異なる法人間の施設でも、施設同士の連携をシステムがサポートし、効率的な送迎を実現します。

応用編：ICT化があったから共同送迎へ発展できた

育徳園では、同一法人内の事業所連携により空便・空車の活用へ進んだ

1人目を迎えに行くまでの“空便”

15分走っても、車内は空

↓

近くの事業所利用者を
同じ便に乗せる

→

共同送迎で見えた効果

- 空便を減らす
- 2便目を減らす可能性
- 利用者到着時間を前倒し
- 滞在時間、リハビリ、
  区分取得へ波及
- 車両・人員の活用幅が広がる

※ 共同送迎は育徳園の応用であり「ICT化の発展可能性」

いくとく高齢者
デイサービスセンター単独送迎





高齢者デイサービスセンター
いくとくⅡ　単独送迎

共同送迎



他事業所に伝えたいチェックポイント

まずは「事業所の送迎課題」を見える化することから始める

- ☑ 送迎計画に2時間以上かかっていないか
- ☑ 急な欠席・追加判断が特定職員だけになっていないか
- ☑ ルート情報が担当者の頭の中だけにないか
- ☑ 乗降時の注意点・家族連絡先が共有されているか
- ☑ 前回ルートやベースプランをすぐ呼び出せるか
- ☑ 送迎を扱える職員を育成できているか

ツールを入れる前に、送迎業務のどこに負担があるのかを細分化する。

再現可能な導入モデル

育徳園でなければできないことではなく、できることから始める

1

課題を測る

時間・人・車・ミス
どこが重いか
確認

2

情報を整理する

利用者条件
ルート
紙情報を洗い出す

3

小さく試す

一部ルート
一部職員
紙併用で試す

4

手順を揃える

欠席・追加・
事故時の
操作と判断を
決める

5

効果を見える化

短縮時間
扱える職員
戻せた業務を示す

成功の条件は「システム選定」だけではなく、導入後の運用設計と職員育成。

送迎DXの目的は、
送迎を“楽にする”だけではない。

属人化を減らし、チームで扱える業務に変え、
職員の時間を利用者支援へ。

育徳園では、そのICT基盤の上に、共同送迎という次の挑戦が生まれた。

社会福祉法人 育徳園

令和8年度「介護テクノロジー等活用ミーティング」

送迎表づくりを、パズルから仕組みへ

AI送迎表作成システムで属人化をほどき、
利用者さんと向き合う時間をつくる



［氏名］生活相談員　池田　真一朗

社会福祉法人水光会　しらぬい荘デイサービスセンター

法人・事業所の紹介

開設60年目の法人が運営する、宇城市の通所介護



法人

社会福祉法人

水光会

法人理念「人間愛」

1965年認可・宇城市

特養・デイサービス・
ケアハウスなどを運営

「介護×テクノロジー」
の実現を掲げる

事業所

しらぬい荘デイサービスセンター

通所介護｜特別養護老人ホーム しらぬい荘に併設

定員	事業開始	営業日
40名/日	1988年	月～土

導入している介護テクノロジー一覧

- ・モーリフト　スマート150N　・ケアパレット
- ・KINUAMI care　・生成AI活用したアセスメント自動化

今日お話しすること

当通所介護の送迎表づくりが変わるまでを、4つの章でお話しします

01 送迎表づくりは「パズル」だった

02 選んだのは、送迎に特化した仕組み

03 変わったこと

04 これから

01

送迎表づくりは「パズル」だった

札を並べ替え、手書きで写し、変更のたびに組み直す毎日

取り組む前の送迎表づくり

札を並べ替えて手で写す作業に、2名で1.5時間かかっていた

手順1

名前札をボードの上で並べ替える



手順2

手書きで紙に写す



しらぬい荘デイサービスセンター　送迎表

令和　年　月　日　曜日　（車輌名：

午前				午後			
運転手：				助手：			
利用者／特記事項							
①							
②							
③							
④							
⑤							
⑥							
⑦							
⑧							
				走行距離（			）km

担当2名で

1.5時間

送迎計画1回分の作成にかかる時間

急な変更

変更やキャンセルが入るたびに、計画を組み直していた

いつもの変更

その都度、組み替える

時間をかけて組んだ計画も、利用者さんの急な変更やキャンセルで組み直しになる

お迎え直前の変更

現場の対応と、計画の修正が重なる

現場で対応しながら、同時に計画も直さなければならず、大きな負担になっていた

なかでも、組み替えの調整に最も苦労していた

属人化

送迎表を作れるのは、ベテラン職員2名だけだった

2名

送迎計画を担当できる職員

送迎対象の利用者

60〜70名

送迎車両

8〜10台

02

選んだのは、送迎に特化した仕組み

選んだ基準と、AI送迎表作成システムの使い方

DRIVEBOSSとは

効率的な送迎計画を、AIが自動で作るシステム

複雑な条件を考えに入れて、短い時間で送迎計画を作れる

- 職員の負担を軽くする
- サービスの質を高める

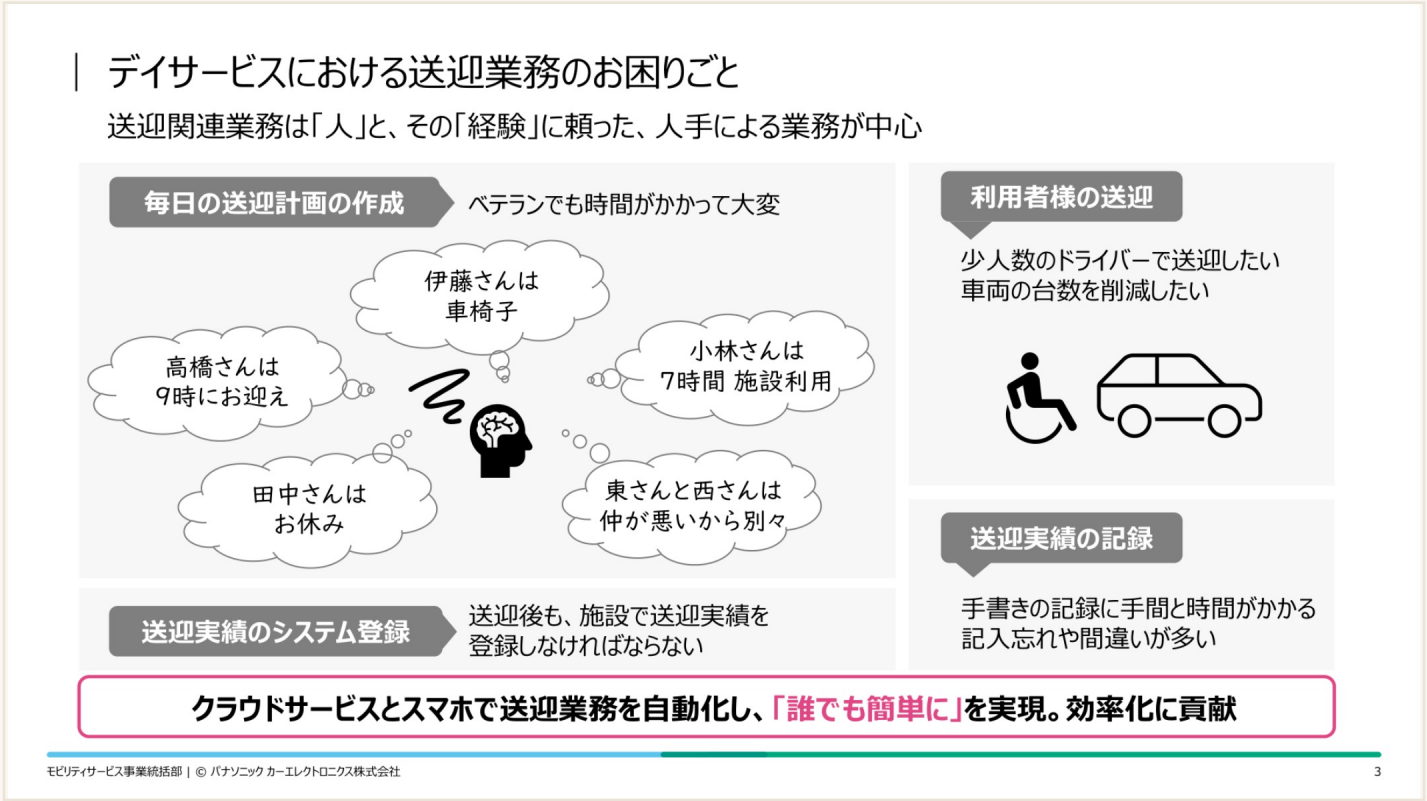
パソコンで作った計画は、ドライバーのスマートフォンにも届く



出典：DRIVEBOSS 送迎計画自動作成システム 紹介資料

メーカーが示す送迎業務の困りごと

送迎の仕事は、「人」と「経験」に頼った手作業が中心



メーカー資料より

デイサービスの送迎業務でよくある
困りごととして、
メーカーが紹介しているもの

出典：DRIVEBOSS 紹介資料（パナソニック カーエレクトロニクス株式会社）

選んだ基準

「送迎に特化していること」と「急な変更に強いこと」で選んだ

基準1

送迎計画に特化していること

説明を受けて、送迎業務の効率化に
つながると感じた

基準2

急な変更にも簡単に対応できること

急な休みなどの変更は、該当箇所の修正だけで済む。
全部を組み直す必要がない

後押しになったこと：営業担当の丁寧なサポートで、導入後の運用イメージを事前につかめた

DRIVEBOSSの特長

時間・人・コスト、3つの面から送迎計画を助ける



時間

短時間で効率的な送迎計画を作成



人

経験がなくても簡単に送迎計画の作成が可能



コスト

効率的な送迎計画の提案で送迎コストを削減

出典：DRIVEBOSS 送迎計画自動作成システム 紹介資料

導入したもの

AIが送迎計画を作り、送迎表として現場へ

パナソニック「DRIVEBOSS（ドライブボス）」｜クラウド・スマートフォン連携型のAI送迎表作成システム

入力

利用者情報を入れる

送迎に必要な利用者さんの情報を登録する

→

自動作成

AIが送迎計画を作る

制約条件を考えて計画を自動で作る。
使うほど学習し、精度が上がる

→

送迎（現在）

紙に出して持参する

作った送迎表を印刷し、各担当が確認する

今後：オプションのスマホナビを使えば、道に不慣れな職員でも最適なルートで送迎でき、運転日報も自動で作成できる。ペーパーレス化に向けて活用したい

移行の進め方

実証事業をきっかけに導入し、サポートを受けながら段階的に切り替えた

きっかけ

厚労省の実証事業で利用開始

令和7年度 厚生労働省委託事業

→

導入から1〜2か月

従来の方法と並行して運用

ベンダーが頻回に来訪し、そのたびにアドバイスをもらった

→

その後

DRIVEBOSSだけの運用へ

操作は1か月ほどで慣れた。完全に移行するまでには一定の時間がかかった

学び：業務をデータで残すことが、AIを生かす土台になる

03

変わったこと

時間が短くなり、その時間が利用者さんへ向かった

メーカーが示す導入効果

DRIVEBOSSの導入で、減らせること・増やせること



メーカー資料より

多くの導入事業所が実感している効果として、メーカーが紹介しているもの

出典：DRIVEBOSS 紹介資料（パナソニック カーエレクトロニクス株式会社）

導入の効果

送迎計画の作成時間が、1.5時間から15分になった

15分

導入後の送迎計画の作成時間

導入前

1.5時間

導入後

15分

時間のほかに変わったこと

送迎の精度も、まわりの仕事も変わった

急な変更にすぐ対応できる

該当箇所を直すだけで、全体を組み直さなくてよい

転記ミスを防げる

手書きの転記がなくなり、送迎の精度が上がった

紙と名前札が不要に

用紙を減らし、名前札づくりもやめられた

家族からの問い合わせが減った

到着時間の見通しが立つようになった

いちばん大きな変化

生まれた時間は、利用者さんのアセスメントへ

約 **75分**

送迎計画1回ごとに生まれた時間
（1.5時間 → 15分）

アセスメントの時間　週0.8時間増

生活相談員
空いた時間を、上手に使えるようになった

→

ほかの職員
利用者さんに向けられる時間が増えた

私の実感

送迎表づくりの時間が短くなり、生活相談員としての本来の業務に、時間を使えるようになりました。

施設の振り返り

月末の残業時間も減らすことができた

出典（アセスメント時間・残業）：厚生労働省『介護テクノロジー等のパッケージ導入モデル（改訂版）』（令和8年3月）事例14

デイサービスとしての変化

生まれた時間を、
利用者さんと過ごす時間に使えるようになった

［場面1］

［利用者さんとの時間に使えたこと1］

［具体的な内容・変化］

［場面2］

［利用者さんとの時間に使えたこと2］

［具体的な内容・変化］

［場面3］

［利用者さんとの時間に使えたこと3］

［具体的な内容・変化］

04

これから

これからの取り組みと、事業所としての今後の展望

これからの取り組み

誰が担当しても回る送迎をめざす

担い手をさらに広げる

若手職員にも計画づくりを任せる

新規職員も作れるようになった。
ベテランだけに頼らない体制をさらに広げる

ルールをそろえる

送迎のルールを統一する

急な休みなど変更時の手順も含めてそろえ、業務を平準化する

便利な道具で終わらせず、改善を続ける仕組みに。
介護記録ソフトとの連携や、利用者数・送迎範囲の拡大にもつなげたい

今後の展望

相談員の余裕を、関わりと事業の広がりにつなげたい

相談員
時間の余裕が生まれる

→

関わり
利用者・家族・居宅との関わりが増える

→

満足と収益
満足度・新規利用・収益が高まる

送迎の強みを生かした介護保険外サービス（検討中）

送迎の多角化

・通院・買い物などの送迎

・他事業所との送迎の共同化

空き時間の送迎車両の活用

・日中の地域の移動支援

・他の事業との共同利用

導入を考える事業所へ

私たちの経験から伝えたい、導入の3つのコツ

01

困りごとから選ぶ

機能の多さより、自分たちが何に困っているかで選ぶ。私たちは「送迎に特化」「急な変更に強い」を基準にした

02

目的を先に共有する

何のために入れるのかを、導入前に職員と共有する。私たちも導入準備の最初に目的を共有した

03

並行運用で少しずつ

いきなり切り替えず、従来の方法と並行して慣れる。私たちは1〜2か月並行し、操作は1か月ほどで慣れた

送迎表づくりのような身近な業務から、まず一歩を

まとめ

送迎表づくりを人から仕組みへ。
生まれた時間をケアへ、そしてより強い事業所へ。

01　札と手書きの「パズル」を、AIの自動作成へ

02　作成時間は1.5時間から15分に

03　生まれた時間を、アセスメントと利用者さんへ

04　満足度と新規利用で収益を高め、介護保険外サービスへ

www.shiranuiso.or.jp