



まる ○福連携2021

一般社団法人福祉システム北海道

高橋 銀司代表理事

福祉分野からみた異業種との対話 □連載3□

北びしハイヤー株式会社・タクシードライバー 福本 絵美子氏

るようにして、できるだけジェスチャーします。当然分かっているとは思



ふくもと・えみこ 1966年、札幌市出身。1986年、北海道女子短大(現北翔大)卒業。接客業、事務職などを経て、2019年から現職。

が「良かった、助かった、ありがとう」という気持ちになってくれることが、私はうれしいですし、仕事のモチベーションにもつながります。

●仕事の中で「福祉」を感じる時はありますか。

ほぼ毎日、障害者手帳や福祉タクシーチケットを利用する方が乗ります。私が運転している「ジャパントクシー」という車種は車いすに座ったまま乗車できます。その場合はスロープを付けて、私が車いすを押して乗せ、車内で向きを変えます。その点はリフトが付いている介護タクシーに比べ難しいです。ジャパントクシーは天井が高く、座席周りも広いです。車いすに限らず、身体不自由、腰痛、高齢の方々が車種を指定します。また、ここからは私の気持ちですが、福祉の中で「弱者」と呼ばれる方たちは大抵、周りに対して「申し訳ない」という気持ちでいる人が多いと思います。「運転手さん、お世話になって悪いわね」と恐縮する方も多いのですが、私はそういうとき、その気持ちを和ませてあげたいと思っています。「きょうは暑いですね」「車内の温度はいかがですか」など声掛けはもちろん、行き先が回転ずしであれば、「好きなおすしのメニューは何ですか」と、本当に何でもいいのですが、会話を聞いて、気持ちを和らげてあげたいなと思っています。少し前であれば、ワクチン接種の話題がすごく良かったですね。なぜかと言うと、高齢者の方々はすでに接種しているので、私が「痛かったですか」「その後は熱出ましたか」など、いろいろと質問することで「若い人に教えてあげる」という気持ちが生まれると思います。お客さまも「何ともなかったわよ」「私の友達はどうだったわよ」と、進んで話してくれます。「申し訳ない」と言っていた方も、自分がワクチンの話をしてあげることで、「若い人に役に立った」という気持ちに少しでもなれるでしょう。私も「勉強になりました」と言うと、気持ち良く降りてもらえると感じています。

●気を付けていることは？

お客さまの指示で右左折する際は例えば、「左に曲がりますね」と言いながら左手をあげ

■あしがき：高橋銀司

今回のテーマは介護で言うと「移乗・移動」です。「車いすに乗ること」「トイレに向かうこと」「列車でどこかへ行くこと」のどれも「移乗・移動」で幅広く、今回の「タクシーに乗り、目的地まで行くこと」も含まれています。タクシーは人々の社会参加に向けて一役を担っている部分もあるのではないのでしょうか。

人間の膝関節に掛かる負担は、活動時に体重の3～4倍になります。50kgの人間であれば、150～200kgにもなります。加齢に伴い、膝や足首から痛み出してくるのも、こ

うのですが、基本的に年配の方の乗車率が高く、耳が遠い人も多いというのが理由です。あとは意外に多いのですが、「右」と「左」を言い間違える方が2日に1人くらいいます。私たちも間違えることはありますが、やはり年配の方たちは特に多い印象です。なので「2本目を右」と言われたら、「2本目は右ですね」とわざとジェスチャーします。そうするとお客さまが「えっ」となって、「あ、左さー！ やーね私、左って言うつもりで右って言ったわね」ということがしょっちゅうです。そういう人がすごく多いことに気がついたので、声だけではなく、ボディランゲージでも示すようになりました。仕事もプライベートも、人とのコミュニケーションを気持ち良くとることで自分自身が気持ち良く生きられますよね。だから私は毎日お客さまと気持ち良い時間を過ごして毎日楽しい。本当にすごく毎日楽しいです。



▲バックミラーを確認し、ハンドルを握る福本氏▼



●どうしてこの仕事を始めたのでしょうか。

以前は百貨店や電器会社で接客、データ入力、電話対応などの仕事をしていました。タクシードライバーは昔から憧(あこが)れていた仕事で、地図を見ながら道を覚えたり、車を運転したり、お客さまとお話できるのも魅力でした。私が50歳になった2016年、定年退職を意識し始め、自分のやりたい仕事を改めて考え始めました。子供2人がそれぞれ自立し、私は1人暮らしになったので、「もうこれはチャンス逃してはいけない。まだ若いうちに勉強してタクシーの仕事を覚えたい」と思って、52歳で転職しました。

●いつから憧れていたのですか。

今も忘れられない経験があって、私が小学生だったころ、母と2人で東京旅行に行ったときの出来事です。その時に乗ったタクシー運転手さんに「新宿駅まで」と伝えると「何線に乗るの」と聞かれ、それに母が「小田急線です」と答えました。すると、新宿駅の60以上ある出入口のうち、小田急線の改札口に最も近い場所で私達を降ろしてくれました。東京都心の道路は電車が走り、環状線が何本も立体交差になっていて複雑です。母は感激した様子で「今の運転手さん、すごいね！ さすがプロだね」と言ったのです。その時に「お客さまに喜んでもらえる仕事って、こういうことなんだな」と感じました。ただ乗せるのではなく、どう案内すれば良いかを考える。その出来事がずっと記憶に残っていました。

●仕事で大切にしていることを教えてください。

「気持ち良く車から降りていくこと」が一番大切だなと、これまでの経験を振り返ってみると感じますね。最初に仕事を始めたときは、「言われた場所に正確に行くこと」が一番大事だと思っていました。しかし、年月が経つうちに、それは当たり前と感じるようになりました。乗車中は短い時間ですが、心地良く乗っていただくために、お客さまを家族、友達のように大切な人だと思って接客します。そうすれば、自然に手助けしなくなったり、優しい言葉が出てきます。お客さまに呼ばれてお迎えに行った際、玄関からおじいさんがつえをついて出てきたら運転席から降りて、手を引き乗車を手伝います。もし自分の祖父であれば、面倒がらずに乗降を手伝ったり、荷物を運んだりしませんか。お客さま

れらの影響があるからでしょう。

福本さんは「お客さまが心地良い時間を過ごしていただけるように努めています」と話していました。特に高齢の方には(ただでさえ膝が痛そうなのに)目的地に到着しても荷物があれば、その荷物を持ってあげるそうです。そのことを自然なこととして話す表情からは、喜んで楽しんで仕事をされているのが伝わってきました。福本さんの「心地良い時間」というのは車内のみならず、自宅など最終目的地までしっかりとお届けして一業務を完結させるという意識に現れていると思います。