



# まる○福連携2025

一般社団法人福祉システム北海道

代表理事 高橋 銀司氏

(社会福祉士、介護福祉士)

## 異業種との対話から福祉を探る

### エピソード6 自動車整備士 朝比奈 仁さん 日々の点検で長持ちに



■自動車整備士の仕事について教えてください。  
車を修理する仕事です。車は道路運送車両法という法律でいろいろな規制があります。環境問題に配慮した排出ガス規制、事故が起きないようにブレーキ整備など全部基準が決まっています。その法律の基準に適合するよう整備するのが自動車整備士の仕事です。

■この仕事をしようと思ったキッカケを教えてください。

私はスーパーカーブーム世代なんです。小学3年生の頃にスーパーカーが流行(はや)ってランボルギーニ、カウンタックといった車が流行った時代です。「外国の車ってなんでこんなにかっこいいのだろう」ってずっと子どものころに思っていました。小学6年生の時には、トヨタのソアラっていう車が出たのですが、それまでの日本の車と違ってすごくかっこいいと感じて夢中でした。その後、中学生の時に「よろしくメカドック」という漫画が連載されていて、車をチューニングしていく内容なのですが、それにハマったのが自動車整備士を目指したきっかけです。

チューニングってこうやったら速くなると知り、書店に整備士の本を買いに行きました。メカニズムとか車の構造を全部勉強したりして、その漫画に影響を受けましたね。そして先ほども言ったようにソアラが欲しくて「絶対にこれを買うんだ」と思い、考えた末に専門学校を卒業してトヨタのディーラーに就職しました。21歳で卒業して今56歳ですから、整備士のキャリアとしては35年ぐらいです。

■仕事をする上で大切にしていることは何ですか。

ミスがないようにする。本当に「再確認が一番大事」ということに尽きます。時折ニュースでタイヤが外れて転がる事故がありますが、正直言ってネジの締め忘れは整備士の誰もが経験していると思います。そういった締め忘れなどをしないように気を付けています。

■苦労した経験、失敗談を教えてください。

最初はディーラーに就職して整備士として車の整備をしていたのですが、その後サービスフロントという受付ポジションに配置されたのが、私にとっては大変な出来事でした。整備業務はなくて、お客さんからの問い合わせ対応、クレーム担当のようなものです。お客さんと直接接するため、整備士の失敗だけでなく、セールスマンがお客さんと約束してしまった無理難題の調整にも対応します。実はそれが精神的に一番大変でしたね。整備ミスがあれば当然お客さんから「どうなっているんだ！」と追及され、整備士からは「こんなのできっこない」、セールスマンからは「どうしてもやってくれ」という板挟みになるため、いろいろとエネルギーを使いました。ただ、その調整役の経験を積めたことが今につながっていると思います。

■その苦労を乗り越えた秘訣(ひけつ)は何ですか。

考え過ぎないことですね。深く考えても解決できない場合もあるので、右から左へ受け流さな

あさひな・ひとし 1969年、札幌市出身。札幌科学技術専門学校卒業後、札幌トヨペットに入社。1997年に独立し、エーテックを創設(代表取締役)。現在は北海道自動車整備大学の講師も務め、整備の技術や仕事の楽しさを伝えている。

いと精神的に持ちません。現在の弊社のような小さい工場であれば、顔なじみの常連さんがほとんどなのでトラブルも起こりませんが、ディーラーだといろいろな新規のお客さんが来られますから、お客さんの中にはすごく横柄な態度で来る方も少なくないです。もちろん長い付き合いで、新車を何回も買ってくださる昔ながらのお客さんにはそういう方が少ないですけど、初めて新車を買ったお客さんの中には「こっちは新車を買ってやったんだぞ」という目線で接してくる方もいます。

例えば、新車のシートで、糸がほんのちょっと出ている状態でも、「新車と取り替えろ」といったクレームが普通にありました。さすがに壊れている訳ではなく、ハサミで切れば良い程度なので新車には取り替えられません。「シートを新品に変えますから、それで勘弁してください」と伝えるのですが、いくら説明しても納得してもらえなくて…。「新車を買った！」というお客さんの嬉(うれ)しさも分かるのですが、あまりにも理不尽な要求は呑(の)めませんでした。

■独立してどれくらい経(た)ちますか。業務改善の事例などありますか。

エーテックを起業したのが1997年ですから28年ですね。業務改善は出勤時間を早くしました。ディーラーの営業時間は基本的に午前10時から午後6時くらいだと思います。弊社も当初は午前10時からにしていたのですが、午前7時から午後5時までになりました。朝早くに来て、先に修理に必要な部品を洗い出して発注すると、翌日に作業を持ち込まずに済むので、すぐ交換したり整備でき、かなり効率は良くなりましたね。

■自動車整備士をされていて福祉や介護を感じる時はありますか。

年配のお客さんが多いです。車がないと生活できないような地域に住んでいる80歳過ぎのおじいちゃんもいます。高齢者の交通事故のニュースが多いですが、それでも車がないと買い物も病院も行けず、場所によっては公共交通機関がバスしかない中、さらにバスもどんどん減便されている状態…。車がないと生活ができない、かといって事故も多い。「どうしたらいいんだろう」と考えさせられます。今の車は便利過ぎるので、昔みたいなマニュアルの車の方が大きな事故を起こさないような気もしています。



■自動車整備士として福祉や介護の業界はどう見えていますか。

自動車整備業界と同じで、介護業界も人材不足ですよ。例えば、私が高齢者になったら多分、外国人の方に面倒を見てもらうのだろうと思うくらい外国人が活躍されています。自動車業界も同じで、ディーラーにも外国人の方が多いです。私が非常勤講師として教えている自動車整備の専門学校にもモンゴル、ネパール、ベトナム、中国の方が学生として来ています。

■福祉・介護業界に知っておいてほしいことはありますか。

車を使う機会の多い方もいると思いますが、日々の点検の大切さですね。自分でできなくても、どこで見てもらってもいいと思います。ディーラーでも、弊社みたいな小さい工場でも良いので、少しでも「何かおかしいな、変な音がするな」「変な臭いがするな」と思ったら、とりあえず見ってもらうことをお勧めします。そのまま乗りっぱなしにしない。そうしないと、本当に長持ちしないので。「なんとなく変な臭いがするな」と思いながら、そのまま点検もせずに乗り続けたら手遅れになってしまう場合があります。特にブレーキです。少しでも変な音がしたら、すぐに点検してもらった方がいいです。例えば、1つだけ部品交換すれば済むのに、そのまま乗り続けてしまうと違う部品もダメになってしまう。そうすると、余計に費用が加算されていってしまいます。少しでも変だと感じたら来てほしいですね。

■最後に、自身が介護を受けるとしたら、どのような介護を受けたいですか。

私も、もう少しで還暦です。10年もしたら、介護を受ける必要があるかもしれません。全然想像つかないですね。亡くなった祖母が病院で、ずっと寝たきりでした。入院する前には、認知症で徘徊したりして、もうどうにもならなくて…。入院して10年過ぎた頃に亡くなりました。そうした姿を見ていたので、どうせ亡くなるなら私は元気なうちに…、とと思ってしまいますが、どうなんでしょうね。介護を受けるなら、優しい人に介護してほしいです。たまに見かけるのですが、介護職員の方と一緒に散歩されているお年寄りの方々。ただ、90歳でも100歳でも元気な人は元気ですよ。そういう風になりたいな。お世話にならないことが一番いいなと思っています。

#### ◇あとかぎ◇

私が朝比奈さんと初めて出会ったのは、自家用車の不具合を感じてエーテックを訪れたときです。朝比奈さんは、私の話にじっくり耳を傾けてくださり、不具合の原因を丁寧に特定したうえで、迅速に修理まで対応してくれました。その姿勢は、今でも鮮明に記憶に残っています。

今回の対話を通じて感じたのは、ディーラー勤務時代に整備業務だけでなくサービスフロントも経験していたことが、起業後も顧客に寄り添う姿勢につながっているということです。営業時間

を早める工夫も、年配の顧客が多い中で効果を上げており、早期に不具合を把握して部品を発注し、修理を迅速に行うという実践的な成果にも結びついています。こうした日々の積み重ねは、職場での小さな気づきの重要性を改めて教えてくれます。1つひとつの工夫が現場の質を支え、より良いサービスを生み出していくのだと、実感しました。

#### ◎インタビュー◎

たかはし・ぎんじ 小清水町出身。Ezo'n music福祉ジャーナリスト。日本医療大学総合福祉学部助教。札幌市市民活動サポートセンター市民活動相談員。

#### ○(まる)福連携プラス

YouTube配信中

インタビューの様子を動画で配信中。紙面に掲載しきれない内容を10分ほどの動画にまとめています。

