

STS・移送サービスのネットワークの仕組みづくりに関する実験運用と評価

ー “いたばし福祉移動支援センター” の実験を例としてー

藤田 光宏¹⁾ 上野 容子²⁾ 菅原 宏明³⁾ 戸谷 奈穂子⁴⁾

一定の地域内の身体的移動制約者の移動手段の確保として、STS・移送サービス事業者等のネットワーク強化に着目し、移動に関する「相談」や「案内」を行う“福祉移動支援センター”を板橋区内に設置し実験運用を行った。実験運用を通じ、福祉有償運送団体や福祉タクシー事業者のネットワーク強化や、利用者の利便性の向上について、利用者評価等による検証を行い考察をまとめた。

キーワード：身体的移動制約者、STS・移送サービス、福祉タクシー、福祉移動支援センター

1. 研究目的

公共交通を単独で利用することの出来ない身体的移動制約者は、市区町村等の一定地域において人口の2～3%存在すると言われている。東京都板橋区における調査¹⁾によると、同区内には約1.9%存在することが示されている。

身体的移動制約者の移動手段は、家族送迎や福祉有償運送団体によるSTS・移送サービスなど、個別交通手段に委ねられている。これらはドア・ツー・ドアの個別システムであるが故に、供給量不足、利用時の複雑な手続きや利用料金の負担など、身体的移動制約者にとって必ずしも容易な移動の実現には至っていない。

このような中、平成18年10月に道路運送法が改正され、NPO等の福祉有償運送においても、運営協議会による審査・登録のもとサービス提供が可能となるなど社会的責務が拡大した。

以上の背景の中、身体的移動制約者のモビリティ向上を目的として、STS・移送サービスなど個別交通手段の案内や相談を受ける「福祉移動支援センター」を実験として設置し、事業者のネットワーク化と情報の一元化を行い、利用者および事業者評価の両面から調査を行い、センターの効果や課題について把握した。

なお、本研究は、板橋区より発表者が調査業務としてコンサルティング受託した内容に基づき、とりまとめたものである。

2. 研究方法

本研究においては、準備段階として、(1)センターの設置・運営、つづいて調査段階として、(2)設置時の利用実態調査、(3)利用者・非利用者による評価、(4)事業者による評価を行った。

センター設置の概要を表1に示す。

表1 センター設置の概要

項目	内容
センター設置箇所	板橋移動サービスネットワークが運営主体となり、NPO 法人ページ・ンサエティ内に設置
センター機能	①相談窓口機能 ②空き情報案内機能
設置期間	H19.1.9(火)~2.28(水)の約2ヶ月 センター運営日は計36日間
運営曜日(定休日)	月~水・金~土 (木・日・祝は定休日)
運営時間	午前9時~午後5時
登録事業者数	福祉有償運送団体：6団体 福祉タクシー事業者：1事業者
利用者	単独で公共交通を利用できない身体的移動制約者(板橋区民)

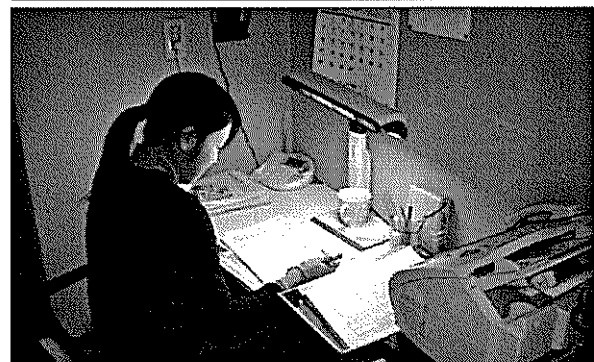


図1 センター写真(スタッフ対応の様子)

1)会員：八千代エンジニアリング株式会社 総合事業本部 地域計画部

2)会員：東京家政大学 文学部 教授 保健センター副所長

3)会員：八千代エンジニアリング株式会社 総合事業本部 地域計画部

4)会員：八千代エンジニアリング株式会社 総合事業本部 地域計画部

なお、センター機能と登録事業者の概要を表 2、3 に示す。

表 2 センターの機能

項目	内容
相談窓口機能	センターに登録している移送サービス団体等のサービス内容、料金体系、申込み方法等、各種情報の案内・移動相談
空き情報案内機能	当日または翌日や、一週間以内に利用したい人に、センターに登録している事業者の中から、個々の身体機能や利用ニーズに応じた空き車両の有する事業者を紹介

表 3 センターの登録団体

団体名	車両数
○NPO 法人板橋区ともに生きる福祉連絡会	2
○社会福祉法人 板橋区社会福祉協議会	2
○NPO 法人 さくらの会	1
○NPO 法人 ページ・ソサエティ	4
○社会福祉法人三共会たつの子ライフ・サービス	1
○NPO 法人 マイフレンド	1
◇クローバー交通有限会社	19
合 計	30

○福祉有償運送団体 ◇福祉タクシー事業者

3. 研究結果

(1) 設置時の利用実態調査

センターの実験運用期間において、センターの問合せ件数や、空き車両の活用状況について、利用実態調査として記録を行った。

1) センターへの問い合わせ件数

今回の実験運用（運営 36 日）において、計 24 件（一日あたり 0.67 件）の問合せがあった。24 件中、移動に関する相談は 10 件、空き情報に関する相談は 14 件であった。なお、空き情報に関する相談の 14 件中、センターの仲介によって配車が実現した件数は 11 件であった。

表 4 センターの機能

	移動に関する相談	空き情報に関する相談	合計
1 月	5	3	8
2 月	5	11	16
合計	10	14	24

2) センター利用者の特徴

①利用者の年齢層・身体特性（図 2）

センター利用者の年齢層は 70 代が 20.8%、80 代が 29.2%と多い。身体機能は、移動補助具の使用者が 79.2%であり、手動車いす使用者は 62.5%、ストレッチャー使用者は 16.7%であった。

②利用者の移送サービス等の利用経験（図 3）

センター利用者のうち、これまで移送サービスや福祉タクシーを利用したことがない人が

54.2%であり、STS・移送サービスの初めて利用者が過半数を占めた

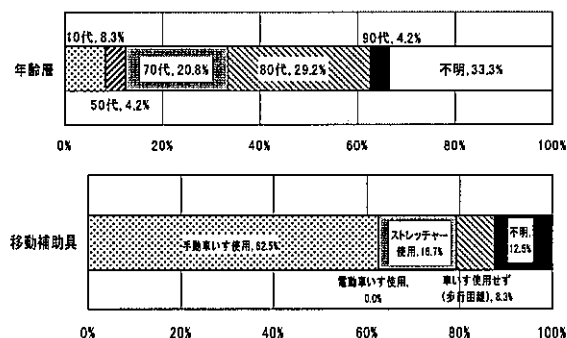


図 2 利用者の年齢・身体特性 (N=24)



図 3 利用者の移送サービス等の利用経験 (N=24)

3) 相談の内容

①移動に関する相談の内容

移動に関する相談としては、自分自身の利用資格の有無や、通院以外の目的でも利用できるのかといった基礎的な問合せが多かった。

②空き情報案内に関する相談の内容

「これまで移送サービス等を使用したことがあるが、その他のサービスも知りたい」、「いつも利用している事業者の予約が取れないので、別事業者の予約を取りたい」といった、利用の選択肢を増やしたいとしたニーズが多数であった。

また、他の事業者からの紹介によりセンターに問合せが発生するケースも見られた。

(2) 利用者・非利用者による評価

利用者にとってのセンター設置の意義や効果、さらに課題を把握するアンケート調査を行った。また、非利用者の評価を確認するため、福祉有償運送団体会員へのアンケート調査も行った。

計 95 件のアンケート票送付に対し、有効回答 22 件、有効回収率 23.2%であった。

①アンケート回答者の属性（図 4）

アンケート回答者の年齢層は 50 代（27.3%）、70 代（13.6%）、80 代（18.2%）が多い。

アンケート回答者のうち、40.9%が手動車いす使用者、13.6%が電動車いす使用者であった。また、車いすは使用しない方が 45.5%であった。

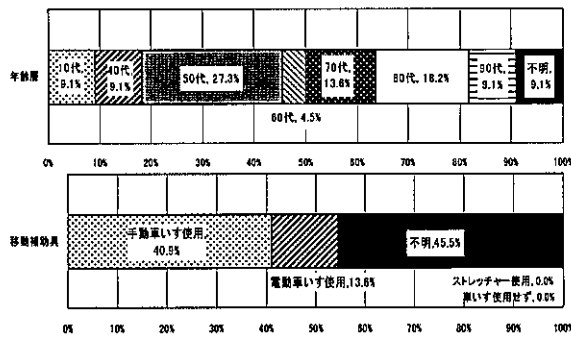


図4 アンケート回答者の属性 (N=22)

②センター利用者の利用理由

■移動に関する相談の利用理由 (表5)

相談窓口の利用理由として、「団体や事業者ごとの料金体系を知りたかった」が最も多く7件(70%)であり、つづいて、「どのような移送サービス団体やタクシー事業者があるか知りたかった」が6件(60%)であった。

表5 移動相談の利用理由 (N=10 複数回答あり)

	回答数	割合
団体や事業者ごとの料金体系を知りたかった	7	70.0%
どのような移送サービス団体やタクシー事業者があるか知りたかった	6	60.0%
団体や事業者ごとのサービス内容(運行時間や車両のタイプ)を知りたかった	4	40.0%
団体や事業者ごとの申し込み(予約)の方法を知りたかった	2	20.0%
自分に適した団体・事業者を知りたかった	2	20.0%
その他(不明)	1	10.0%

■空き情報案内の利用理由 (表6)

空き情報案内の利用理由は、突出した傾向は見られなかったが、「団体や事業者ごとのサービス内容(運行時間や車両のタイプ)を比較して利用したかった」、「料金体系を比較して利用したかった」、「普段利用する事業者の予約が取れなかったため、空きのある事業者を知りたかった」がそれぞれ33.3%と比較的高かった。

表6 空き情報案内の利用理由 (N=6 複数回答あり)

	回答数	割合
団体や事業者ごとのサービス内容(運行時間や車両タイプ)を比較して利用したかった	2	33.3%
団体や事業者ごとの料金体系を比較して利用したかった	2	33.3%
普段利用する事業者の予約が取れなかったため、空きのある事業者を知りたかった	2	33.3%
急な外出が発生したため、空きのある事業者を知りたかった	1	16.7%
その他(親の退院時に利用したかった)	1	16.7%

③センターの情報案内への評価

■移動に関する相談の評価 (図5)

移動に関する相談へのセンターの回答(対応)として、「必要な回答が得られた」が80%と多数を占めた。「回答が得られなかった」はゼロ件で

あった。

■空き情報案内の評価 (図5)

空き情報案内に関する相談へのセンターの回答(対応)として、「空き情報が得られ、実際に利用できた」が83.3%と多数を占めた。「空き情報はあったが利用できなかった」は1件あったが、これは利用者側が不都合になったためであった。

相談への回答が得られたか? (N=10) 空き情報への回答が得られたか? (N=6)

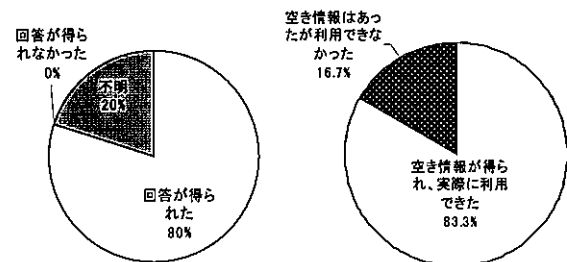


図5 センターの評価 (左・移動相談、右: 空き情報)

④センター非利用者の利用しない理由

センターを利用しなかった理由として、「移送サービス団体や福祉タクシー事業者に直接電話して申し込むため」が最も多く7件(63.6%)であった。その他、「移送・移動サービスや福祉タクシーを利用しなかったため」が2件(18.2%)、「センターの設置や利用方法が分からなかったため」が2件(18.2%)であった。

④今後の利用意向 (表7)

今後センターを本格設置した場合の利用意向を確認したところ、実験期間中にセンターを利用した回答者も、利用していない回答者も共に81.8%が利用したいとの回答であった。利用したいと思わないのは9.1%であった。

利用したい理由としては、現在利用している事業者が利用できない場合や、緊急の際の利用などがあげられる。利用者個人が一つ一つ調べることが利点であり、利用者の安心感に繋がった。一方、利用したくない理由としては、既に移送・移動サービスや福祉タクシーを利用しているという意見であった。

表7 今後の利用意向 (N=22)

	センターを利用した回答者(A)		センターを利用なかった回答者(B)		合計(A+B)	
	利用者数	割合	利用者数	割合	利用者数	割合
今後、センターを利用したいと思う	9	81.8%	9	81.8%	18	81.8%
今後、センターを利用したいと思わない	1	9.1%	1	9.1%	2	9.1%
不明	1	9.1%	1	9.1%	2	9.1%
合計	11	100.0%	11	100.0%	22	100.0%

(3) 事業者による評価

登録事業者が感じるセンターの効果を確認するため、事業者に対するアンケート調査を行った。

センター設置については、利用者の利用のしやすさに貢献したことに対する評価にあわせ、事業者側にとっても、会員のニーズに応えられない際に、センターを紹介するといった効果があることが評価された。また、福祉有償運送の事務局的機能も担った組織として欲しいとの意見もあった。

本格実施については概ね全団体より賛成の意見が得られた。

4. 考察

(1) 情報の一元管理の実現

実験運用への複数の移送サービス団体等の参加および情報の集約により、個々のサービス内容や車両空き情報の一元管理を図ることができた。また、一元管理の効果として、利用者の問合せに応じ、個々の身体特性等にあった情報提供や相談対応等を、効率的に実施することができた。

(2) 空き車両の活用の実現

各事業者の空き車両の発生状況をセンターが一元管理したことにより、利用者のニーズに沿った空き車両の効率的活用を図ることができた。

実験運用時の空き車両の活用実績（11件）については、数的には決して多いとは言えないが、事業者の空き車両が常時発生している状況も確認できており、センターの認知度の向上や、参加事業者・車両を増やすことにより、供給量を増大させることもできる。事業者側からも、積極的に空き車両を活用したいという意見を得た。

(3) 利用者の利便性向上の実現

移送サービスを初めて利用する方等を対象とした、移動相談の一括実施により、利用者の利便性向上が図られた。また、複数事業者の情報提供を一元化したことで、利用者の選択肢も広がった。

空き車両情報の提供については、急な利用発生時など、複数の事業者の中から空き車両を探す手間をセンターが担うことにより、予約時の簡便化が図られた。

(4) 事業者のネットワーク強化の実現

登録事業者側の車両に空きが無く、会員の申し込みに対してサービス提供できない場合など、事業者自らがセンターを通じて会員の移動確保を相

談するケースがあり、実際に配車も実現した。

5. 今後の展開

今後、自治体等でセンター機能を整備する上で必要と考えられる項目を、以下に述べる。

(1) 相談と空き情報案内の基本機能が必要

今回の実験運用では、“①相談窓口機能”および“②空き情報案内窓口機能”の2つをセンターの機能とした。両機能により、利用者が初めての利用である場合や別の事業者を探したい場合、急な利用をしたい場合など、利用者の状況に応じた対応が可能となった。②については、登録事業者の協力体制が必要であったが、多数の協力が得られ、空き車両情報の一元管理が実現した。

2つの機能に対する、利用者の評価、事業者の評価も得られたため、センター設置においては、この2つを基本機能が必要である。

(2) 利用者と事業者の中間的位置づけが必要

実験運用後のアンケート結果において、登録事業者の料金体系が複雑であることなど、事業者の運行形態に対する意見も得られた。実験運用期間中、直接センターへ苦情が寄せられることはなかったが、利用者のSTS・移送サービスに対する意見の集約は、移送サービス団体等によるサービスの質の向上の意味から必要である。

そこで、センターを利用者と事業者間の中立的な組織と位置づけ、利用者のニーズ把握、苦情の収集、各事業者へのフィードバック、改善提案などを担う機能を持たせることも有効である。

(3) その他

通院時間帯など予約が集中する時間帯等のグループトリップによる効率的な配車など、供給の効率化の確立は今後の大きな課題である。グループトリップの課題としては、多様な利用者、目的、発着の発生をコーディネートするシステムが必要であること、利用者ニーズや健康状態によっては必ずしも全ての人にとって適さないことなどが挙げられ、今後十分な検討が必要となる。

参考／引用文献

- 1) 板橋区：「(仮称)STS・移送サービス」基礎調査（2005年2月）・計画検討（2006年3月）・実験運用（2007年3月）
- 2) 福祉交通センター実行委員会（日本福祉のまちづくり学会福祉交通サービス特別委員会他）：福祉交通セミナー～これからの福祉交通の戦略～（2006年10月20・21日）
- 3) 首都大学東京都市環境学部建築都市コース秋山哲男研究室：サンフランシスコ調査研究報告（2006年2月）