

介護タクシーの利用者意向に関する調査研究*

Survey on user's consciousness of care taxi*

内野和也**・吉川尚希***・三星昭宏****・北川博巳*****・柳原崇男*****

By Kazuya UCHINO**・Naoki YOSHIKAWA***・Akihiro MIHOSHI****・Hiroshi KITAGAWA*****

・Takao YANAGIHARA*****

1. はじめに

平成12年4月の介護保険制度スタート以降、タクシー事業者の中に、介護保険上の訪問介護事業所の指定を受け、タクシーによる移動と併せて、その前後の乗降を訪問介護として行い、介護報酬を請求するという事業を始める形態が発生した。これがいわゆる介護タクシーである。当初、介護タクシーに対しては、身体介護(30分2,100円)の報酬が支払われていたが、平成15年4月に報酬の見直しが行われ、新たに「通院等のための乗車又は降車の介助」(1回1,000円)が新設された。

このように介護タクシーをとりまく情勢は、近年大きく変化しており、今後の移動困難者の移動支援に少なからぬ影響が生じるものと思われる。そこで本研究では、移動支援の今後のあり方についての検討に活かすため、まず、介護タクシー事業者の取り組みについて紹介する。そして、介護タクシー利用者に対して実施したアンケート調査をもとに、介護タクシーの利用状況とその評価および今後の利用意向について明らかにすることとする。

*キーワード: 介護タクシー、利用者意向

**正員、工修、八尾市役所土木部土木建築課
(大阪府八尾市本町1丁目1番1号、
TEL0729-24-8540、FAX0729-23-2930)

***非会員、学士、北川ヒューテック株式会社
(石川県金沢市神田1-13-1、
TEL076-243-2211、FAX076-247-2145)

****フェロー、工博、近畿大学理工学部社会環境工学科
(大阪府東大阪市小若1-3-4-1、
TEL06-6721-2332(内線4265)、FAX06-6730-1320)

*****正員、工博、東京都老人総合研究所・生活基盤研究グループ
(東京都板橋区栄町35-2、
TEL03-3964-3241、FAX03-3579-4776)

*****正員、工修、近畿大学理工学部
(大阪府東大阪市小若1-3-4-1、
TEL06-6721-2332(内線4271)、FAX06-6730-1320)

2. 介護タクシーによる移動支援

(1) 介護タクシーの特徴

介護保険適用者が利用する介護タクシーは、運転手が介護の有資格者(ホームヘルパーなど)であること、身体介護や家事援助を伴う移動であること、利用者の支払いは、介護保険を利用できるということ、が特徴である。この3項目はいずれも、これまでの移動支援(バス・福祉タクシー)にも見られない特徴である。介護タクシーにおける移動は、あくまでも介護サービスの一貫として行われるものと位置付けられている。

(2) 介護タクシーによる移動支援の現状

ここでは、介護保険制度が施行される前から介護タクシーに取り組んでおり、近年では全国の同業者を糾合している堺相互タクシー株式会社(本社:大阪府堺市)における介護移送の取り組みについて紹介したい。

堺相互タクシーでは介護報酬が下がる直前にあたる平成15年3月の登録人数は1,589人でサービス回数は11,641回であったが、介護報酬が下がった直後の平成15年4月では利用者負担が増したため、登録人数は1205人でサービス回数は7,985回に減少した。

a) 料金の算定方法

利用者負担を少しでも軽減すべく、かつ公平性を保つため堺相互タクシーでは、追加分をメーター料金で徴収するのではなく、独自の料金設定をしている。介護タクシー利用者は様々な障害をかかえているため、個人に合わせたサービスが重要となる。これらの人に質の高いサービスを提供するた

めには、利用者の身体状況を把握しておくことが重要である。そのため堺相互タクシーでは、まず、利用者登録を行うさいに利用者の家に訪問し、住宅の構造や身体状況等を調査する。そのうえでサービスの質・量に応じて利用料金を設定している（表1）。この料金設定においては介護保険適用者のケアプランを作成するケアマネジャーに対しても説明をしている。

表1 サービス料金の算定方法

| |
|-------------------------------------|
| サービス時間 |
| サービス開始から終了までの移送時間を含む所要時間を10分単位で換算 |
| サービス距離 |
| 利用社宅から目的地までの直線距離を1.5km単位で換算 |
| サービス内容 |
| 見守り・杖歩行・半介助・全介助・だっこ・おんぶ・階段車いす介助等 |
| ADL（身体状況） |
| 利用者の身体状況・身長・体重等 |
| 住居構造 |
| 階段の有無・一戸建て・団地・路地の奥等 |
| 基本設定のうえに各項目を総合的に判断して利用者個々のサービス料金を設定 |
| 高速料金は別途請求 |
| 18:00~8:00までは設定を525円加算 |
| 設定後 ~ のサービス内容の変更があれば再度検討する |

（提供：堺相互タクシー株式会社）

b) ドライバー研修制度

質の高いサービスを提供するため堺相互タクシーでは、ドライバーの研修にも力を入れている。介護移送のドライバーは、ホームヘルパーやガイドヘルパーの資格を有するだけでは不十分であるという考えのもと、堺相互タクシーは独自に「ムーブ研修」を確立した。この研修は講習と実技に大別され、「介護保険制度の理解」「身体介護技術」「同乗体験研修」「接遇」など多岐にわたる内容となっている。

c) らくらくおでかけサービス

介護保険で介護タクシーが利用できなくなった要支援の人や、自由な目的で介護タクシーを利用したい人などに提示されたものが、らくらくおでかけサービスである。これは介護保険外のサービスとなるため利用者負担が大きい。具体的には、料金がドライバー指定料（525円）と介護料（30分あたり

1890円）を合わせたものであり、利用目的は買い物や墓参りなど多様である。利用件数は平成16年12月で110件であった。

d) 全国介護移送協会

介護移送において高い志をもった団体が集まり、全国介護移送協会を発足させている。堺相互タクシーも初期から参加しノウハウの普及に努めている。この協会では、技術的な質を維持するために「介護移送マニュアル」を発行し、それに基づいた研修制度を実施する。

3. 介護タクシーの利用者意向に関する調査

(1) 調査の概要

介護タクシーの利用実態と介護タクシーのサービス評価、さらに今後の介護タクシー利用意向等を把握するため、本研究では介護タクシー利用者を対象としたアンケート調査を実施した。表1に調査の概要を示している。調査は平成16年12月、堺相互タクシー株式会社の堺営業所（本社）と泉州営業所の協力を得て、ドライバーから利用者にアンケート調査表を配布した。回収は外出が困難な人がいることを考慮し郵送回収とした。

また、表3に個人属性を示している。

表2 調査概要

| | |
|------|---|
| 調査場所 | 堺、泉北地域 |
| 調査期間 | 平成16年12月 |
| 対象者 | 介護タクシー利用者 |
| 配布数 | 500票 |
| 回収数 | 226票（回収率45%） |
| 調査項目 | <ul style="list-style-type: none"> ・個人属性 ・利用目的 ・利用頻度 ・利用時間帯 ・利用による外出の変化 ・利用による生活の質の変化 ・項目別サービス評価 ・相乗りについて |

表3 個人属性

| | |
|------|---|
| 性別 | 男性:48% 女性:52% |
| 年齢 | 40~64歳:13% 65~74歳:36% 75歳以上:51% |
| 要介護度 | 要支援:2% 要介護1:42% 要介護2:26% 要介護3:14% 要介護4:10% 要介護5:6% |
| 世帯形態 | 1人世帯:14% 1世代世帯(夫婦だけ):44% 2世代世帯(親と子):27% 3世代世帯:14% その他:1% |

(2) 調査の結果

a) 介護タクシーの利用状況

介護タクシーのサービスをどのようにして知ったか設問し、集計した結果を表4に示した。ここでは、ケアマネジャーからの紹介の割合が70.8%と高くなった。これは回答者の多くが介護保険のケアプラン作成時に紹介を受けたものであると考えられる。すなわち、要介護高齢者の移動手段の確保においては、ケアマネジャーの存在が大きく関与することが指摘できる。

表4 介護タクシーを知った理由

| | 回答数 | 有効回答者数(216)に対する比率 |
|----------------|-----|-------------------|
| 病院・医師からの紹介 | 22 | 10.2% |
| 知人・友人からの紹介 | 21 | 9.7% |
| ケアマネジャーからの紹介 | 153 | 70.8% |
| ホームヘルパーからの紹介 | 16 | 7.4% |
| 街中で介護タクシーを見かけた | 9 | 4.2% |
| 市の広報 | 9 | 4.2% |
| 新聞・広告 | 4 | 1.9% |
| その他 | 7 | 3.2% |

(複数回答可)

介護タクシーの利用頻度について設問し、集計した結果を図1に示した。これによると、月1回から週4回以上まで一定以上の利用が見受けられる。介護保険制度のなかで利用目的が主に通院に制限されていることから、利用の頻度は回答者の病状に左右されるものと考えられる。

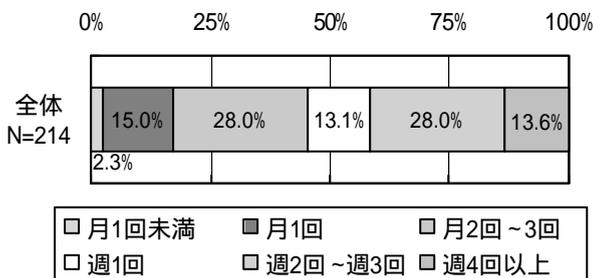


図1 利用頻度

b) 介護タクシー利用による外出効果

介護タクシー利用による外出回数の変化を設問し、集計したものを図2に示した。外出回数では「以前とあまりかわらない」が58.9%と多くなっているが、一方で「大幅に増えた(3.0%)」、「少し増えた(6.4%)」、「介護タクシー利用分だけ

増えた(27.7%)」となっているように新たに外出回数が増えた部分も確認できる。介護タクシー利用分以外に外出が増えた要因としては、今まで諦めがちであった外出行動が介護タクシーというサービスを気兼ねなく利用できるようになり、外出意欲が活性化したためであると考えられる。

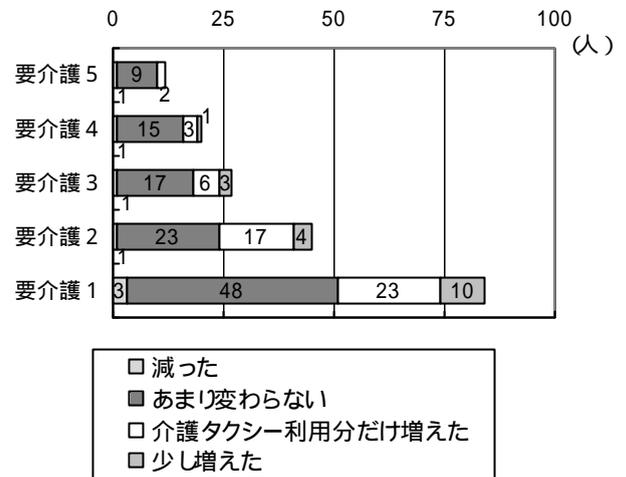


図2 外出回数の変化

介護タクシー利用による生活の質の変化について集計した結果を表5に示している。要介護高齢者の通院交通手段を介護タクシーが担うことにより、通院・通所が楽になったと答えた人は77%にのぼっている。このほかに低い割合ではあるが「外出が楽しみになった(7%)」、「人とのつながりができた(11%)」のように、介護タクシーによる外出が契機となり、新たな生活活動の機会が増えて、生活の質の向上に効果があるものと考えられる。さらに「家族の介護負担を軽減できた」にみられるように介護タクシーの効果は利用者本人のみならず、その人の介助をしている家族にも及ぶことがわかった。

表5 生活の質の変化

| | 回答数 | 有効回答者数(204)に対する比率 |
|---------------|-----|-------------------|
| 通院・通所が楽になった | 174 | 85.3% |
| 身体の調子がよくなった | 16 | 7.8% |
| 家の中での生活が楽になった | 10 | 4.9% |
| 生活に一定のリズムができた | 23 | 11.3% |
| 外出範囲が広がった | 9 | 4.4% |
| 家族の介護負担を軽減できた | 87 | 42.6% |
| 外出が楽しみになった | 14 | 6.9% |
| 人とのつながりができた | 23 | 11.3% |
| 特に変化はない | 17 | 8.3% |
| その他 | 15 | 7.4% |

(複数回答可)

c) 介護タクシーの利用者意向

介護タクシーの利用目的について現在の利用目的と願望の利用目的にわけて図3に示した。実際の交通目的では92.5%が通院・リハビリであったのに対して、願望の交通目的をみると、通院・リハビリの目的が71.7%と引き続き高い利用希望になっている。これより通院目的の介護タクシーサービスに満足しており、引き続きサービスを利用したいといえるだろう。また、買い物や娯楽・レジャーなどの項目においては、ある程度の利用希望が読みとれる。これらは現在、介護保険を利用できないので利用する場合には割高となる。今後何らかの財源が移動困難者に割り当てられ自由な目的でも利用しやすい料金になるならば、あらたに顕在化する需要は多くあるものと考えられる。

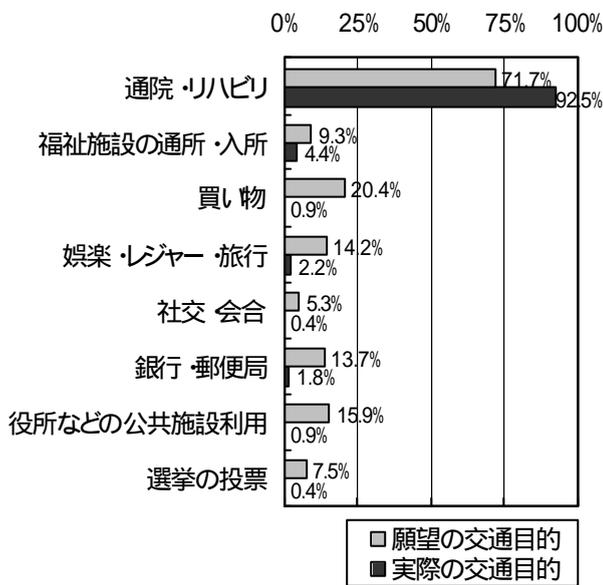


図3 実際と願望の交通目的

今後ますます移動に制約をもつ人は増えると考えられるが、個別の介護移送はその性格上効率的な運行は難しい。そこで運行費用を下げるため相乗り（乗合交通）が注目されている。そこで相乗りに対する意識を設問し集計した結果が図4である。利用は難しいという回答もあるが、介護タクシー利用者の9.8%が「抵抗なく利用できる」と答えている。これに「料金が安くなるなら利用したい」を含めると約3割が相乗り交通に興味を示していることがわかった。

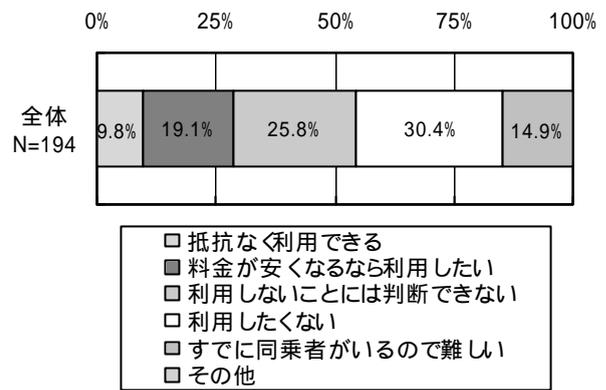


図4 相乗りに対する可能性

4. まとめ

介護タクシー事業者の中には今回紹介したように移動困難者のモビリティ確保について高い志で取り組んでいるところがあることがわかった。

要介護高齢者にとって、介護タクシーは通院目的で優れた移動手段となっている。また介護タクシー利用による効果は、外出回数の増加といった利用者自身のものだけでなく、その家族にも介護負担の軽減として効果が及んでいることが明らかとなった。今後、介護保険制度と交通費用負担の関連を議論する際には、介護予防の観点からも、これらの効果を考慮する必要があると考える。

利用者に高く評価された要因のひとつにドライバーの研修制度が挙げられる。現在のところ、介護タクシー事業者においてはサービスレベルにばらつきがあると考えられている。今後、介護タクシーが普及していくためには、全国規模で研修を制度化していく必要があるだろう。

謝辞

堺相互タクシーの皆様には多大な協力をいただきました。ここに深く感謝の意を表します。

参考文献

- 1) 安宅温：「広がり介護タクシー」ミネルヴァ書房、2004
- 2) 木村一裕、清水浩志郎、藤井大史：「介護タクシーの利用状況とその評価」福祉のまちづくり学会第6回全国大会概要集、pp.107-110、2003