

# 世田谷区福祉移動支援センターの利用実態について

## User Characteristics of Transport Dispatch Center in Setagaya

寺島 薫\*\* 秋山 哲男\*\*\*

By Kaoru TERASHIMA\*\*・Testuo AKIYAMA\*\*\*

### 1. 研究の背景と目的

福祉交通サービスにおいては、予約受付などを行なう配車センター（TDC：Transport Dispatch Center）が必要であるが、我国では未発達であり、その事例も殆どなかった。しかしここ数年、枚方市共同配車センター（大阪）、東京福祉タクシー総合配車センター（東京）、民間の福祉タクシーの配車センター（各地）などが稼働し始めたが、数例に過ぎないのが現状である。

本論では、世田谷区で取組んだTDCに焦点をあて、TDCの具体的な仕組みに添って、利用者のプロフィール、利用実績、電話相談の内容、利用者・移動支援者・移送事業者の事後評価などの利用実態を、配車等のデータ及び、事後評価のアンケートを基にとりまとめた。

### 2. 研究の方法

#### (1) 調査対象 / TDCの試行概要

世田谷区では平成18年8月より、「世田谷区福祉移動支援センター『そとでる』」を試行し、平成19年4月より本格実施しており、移動困難者がワンストップで移動サービスを利用できるシステムを実施している。

表1：センターの概要

運営体制	
所在地	八幡山高齢者活動・移動支援施設内
運営主体	つくば観光交通(株)
人員	センター長・相談員・配車担当員
事業期間	
試行期間	平成18年8月～平成19年3月(8ヶ月)
本格実施	平成19年4月～
利用時間	
電話受付	月曜日～土曜日 9:00～17:00
車両運行	月曜日～日曜日 8:00～18:00(時間外は応相談)
主な機能	「相談」「配車・取次」「育成・研修」の3機能
登録資格	介護認定を受けている方 区内在住の移動困難な障害のある方

\*キーワード：公共交通計画、交通弱者対策、  
共同配車センター

\*\*正員、(株)アークポイント(東京都豊島区高田3-18-9  
MALIビル、TEL03-5950-5471、FAX03-5950-5530)

\*\*\*正員、工博、首都大学東京都市環境科学研究科地理環  
境専攻観光科学専修  
(東京都目黒区柿の木坂2-15-2、TEL/FAX 03-3723-0235)

### (2) センターのスキーム

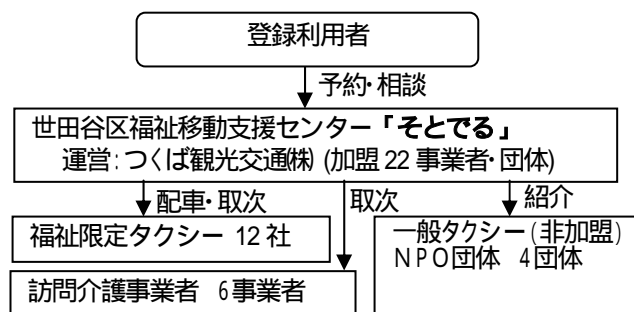


図1：センターのスキーム図

### (3) 調査項目

表2：実施した調査

調査項目	実施期間	母数	回収率
使用者データ	2006.7～2007.3	307	-
配車データ	2006.8～2007.3	1511	-
利用者相談票	2007.7～2007.3	584	-
利用者 事前アンケート	2006.9.13 ～2006.12.28	57	59%
利用者 事後アンケート	2007.1.5 ～2007.1.29	87	48%
移動支援者 事後アンケート	2007.1.5 ～2007.1.29	29	45%
移送事業者 事後アンケート	2007.2.15 ～2007.2.23	27	75%

12月末までの配車データを採用した場合には特記した

### (4) 相談から配車までの流れ

利用者相談から配車・取次までの流れに添って、実施した記録のデータ、及び実施内容の評価についてアンケートを行なった。

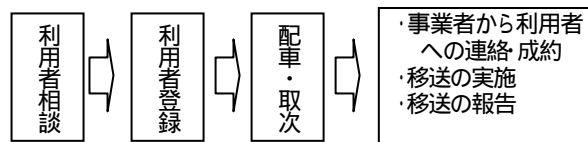


図2：相談から配車の流れ図

#### 相談

- ・「相談」ではまず利用者の移動特性を伺い「そとでる」の利用方法等について伝えている。なお、この「相談」についてはセンターに利用登録をする必要はなく、相談のみの利用も可能となっている。

### 利用者登録

- ・「相談」の中で、配車・取次を希望した場合、センターに登録希望のある場合に「登録申込書」を送付し、手続きを行う。利用者登録はケアマネジャーを通して行う場合もある。

### 配車・取次

- ・「相談」を基に登録事業者・団体に一斉に携帯メール又は電話で連絡を行い、配車を受けることが出来る事業者・団体を選定する。
- ・事業者を決定後、選定された事業者から利用者のもとに連絡を行い、打ち合わせを行う。

### 事業者から利用者への連絡

- ・選定された事業者は「実車の日時」「詳細な発着地の確認」「必要な介助」「同乗人数」「目的地での待機の有無」「連絡先」「事業者の連絡先」等について利用者と詳細な打ち合わせを行い成約となる。
- ・実車後に配車内容をセンターに報告する。

## 3. センターの登録者の属性（使用者データ）

### (1) 性別・年齢・障害者手帳・介護認定

登録者の男女比はほぼ同じ割合である。また、年齢は65歳以上の高齢者が約7割で、約4割の人が障害者手帳を所持しており、約7割の人が介護認定を受けている。

### (2) 障害の種類と使用する歩行補助具

登録者の内、障害者手帳所持者の障害者は「下肢」が最も多く15%、次いで「体幹」14%が主で他に「内部」「愛の手帳」「視覚」となっている。また、使用する歩行補助具については「車いす標準型」「リクライニング式車いす」「電動車いす」「ストレッチャー」も合わせた利用者は73%と大部分であり、リフト・スロープ付車両の対象者が多い。

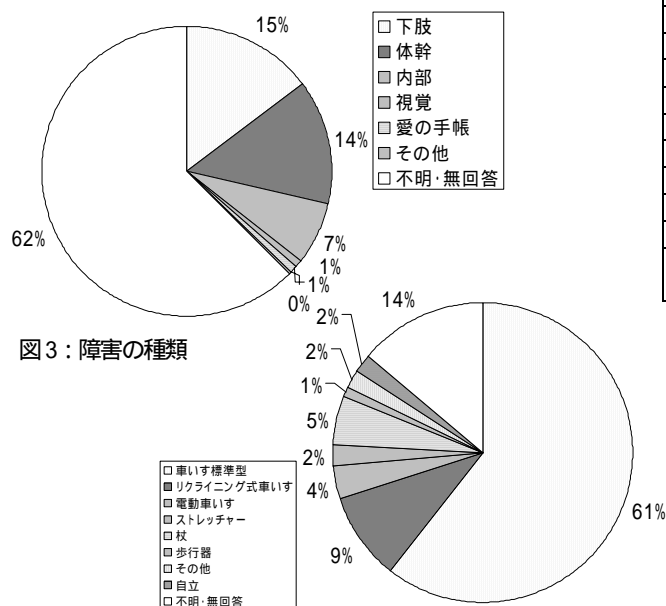


図3：障害の種類

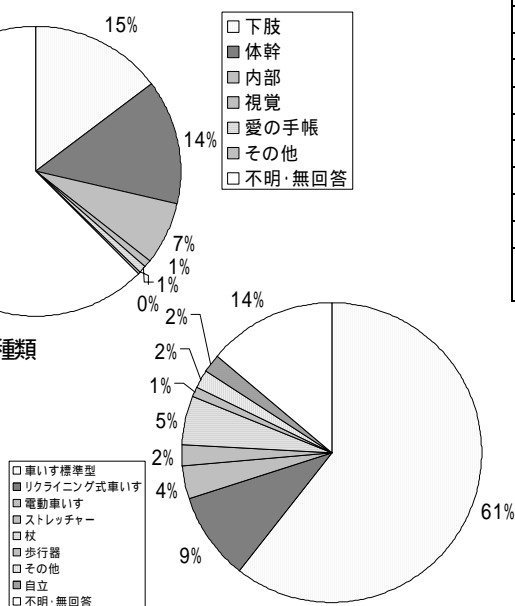


図4：使用している歩行補助具

### (3) センターを利用する以前の移動の状況

(事前アンケート)

- 移動の手段は「移送サービス」が主
- ・移送サービスを使っている外出が主となっており、公共交通機関を利用している外出は少ない。

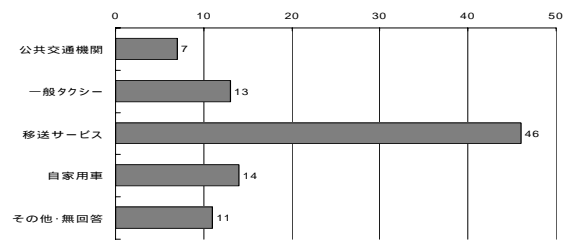


図5：利用している交通機関

家族の介助・付き添いが多い

- ・1人で交通機関を利用できない為に付き添いや介助が必要な人が多い(49%)。家族の付き添いや介助を受けている人は45%ある。その為、移動困難者の外出については家族の負担も大きくなっている。このことより、家族の負担を軽減するためのサービスも必要となっている。

外出意向は「通院・通所・リハビリ」が多い

- ・「通院・通所・リハビリ」等を目的とした外出に外出意向が約65%と過半数である。しかし、利用意向調査からは、「買い物」「趣味・レジャー・スポーツ・旅行」等の社会参加活動への利用意向も約63%とほぼ同数(複数回答)あり、移動サービスの社会参加活動への利用意向が高いことが見られる。

## 4. 調査の結果

### 4-1 相談の内容

#### (1) 各相談内容の件数(複数計上)

月	件数	内容別の件数				
		予約	登録	相談	非加盟社紹介	その他
7	75	5	54	22	2	2
8	79	29	49	20	1	6
9	95	42	42	29	10	18
10	68	39	44	19	11	5
11	56	36	23	12	3	2
12	58	34	27	17	3	5
1	43	37	8	12	0	3
2	45	71	7	5	0	3
3	65	72	10	21	0	1
計	584	365 63%	264 45%	157 27%	30 5%	45 8%

表3：センターのスキーム

相談の内容については、配車に繋がる「予約」(63%)、センターを利用するための「登録」(45%)についての相談が主となっている。以下にそれぞれの内容を示す。

#### (2) 相談内容の説明

「予約」：電話相談における予約は「相談の上、予約に繋がる事例」と「当初から予約を目的とした事

例」がある。初回の電話で予約の例も多い。

「登録希望」：登録希望には「予約をするために登録希望する事例」と「今は使う予定はないがとりあえず登録希望する事例」である。

「相談」：「相談」の内容については「介護保険の適用」「介助費用」「運賃」「センターのシステム」「車いすの貸し出し」等、様々ある。

「非加盟事業者の紹介」：相談の内容によっては「利用者が区外であった」「利用資格がなかった」等の理由により非加盟の事業者として、一般タクシー事業者や他の配車センターを紹介した事例がある。

「その他」：「クレーム」や「配車のお礼」「取材」等がある。

#### 4-2 利用の実績

##### (1) 配車の種類

配車には以下の2通りがある。

一般配車：不定期の単発の配車

定期配車：毎週決まった曜日に、毎回の電話予約なしに定期的に実車される配車（透析通院が多い）

各月の配車件数の推移は以下となっており、一般の実車は月平均67トリップとなっている。

表4：配車受付数と実事件数

月	配車受付件数			実事件数		
	一般	定期	合計	一般	定期	合計
7	6	0	6	-	-	-
8	52	56	108	38	26	64
9	66	159	225	61	74	135
10	72	113	185	62	106	168
11	50	52	102	51	145	196
12	83	161	244	63	140	203
1	88	134	222	85	134	219
2	113	84	197	86	84	170
3	96	126	222	87	126	213
合計	626	885	1511	533	835	1368

##### (2) 予約行動について (8~12月実績)

###### 予約者

・予約は「家族・親族」が行うケースが約60%で過半数であり、「本人」が行うケースは約1割と少ない。その為、「家族・親族」の予約のしやすさをフォローすることが必要である。

###### 予約間隔

・予約間隔は「2日~1週間前」が37%を占めている。また「当日」と「前日」を合わせた、緊急の配車が約23%と約4人に1人が緊急の配車となっている。

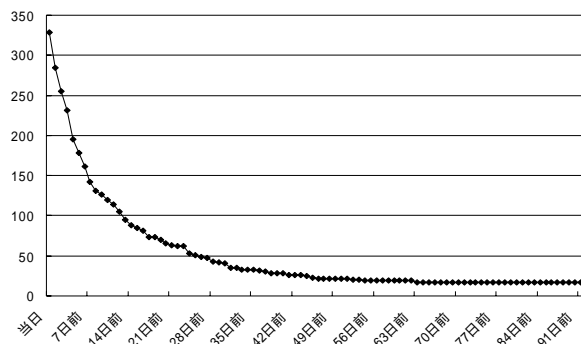


図6：予約間隔図

##### (3) 利用時間・利用曜日 (8~12月実績)

###### 利用時間

利用時間は約半数の48%が午前中に利用している。また、「10時」と「14時」に外出のピークがある。

###### 利用曜日

利用されている曜日としては月曜日から金曜日まで平均的に利用されている。なお、土曜日、日曜日には平日と比べると利用頻度は少ないが、約15%の利用がある。

また、「利用目的」と「利用曜日」の関係をみると平日は「通院・リハビリ等」の病院への移動が主なのに対し、土日は「社会参加」の割合が増えている。

##### (4) 発地と着地の関係 (8~12月実績)

発地と目的地は、「区内から区内」への移動が半数以上(55%)となっており、区内の移動が主である。

		発地				
		区内	23区	都内	その他	合計
目的地	区内	150	35	3	2	190
	23区	56	3	0	0	59
	都内	3	0	6	0	9
	その他	16	1	0	0	17
	合計	225	39	9	2	275

表5：発地と目的地のクロス

##### (5) 目的 (8~12月実績)

移動の目的としては「通院・通所・リハビリ」等を目的とした病院・施設への移動は全体の約8割と大部分である。また、「通学・社会参加・旅行等」を合わせた社会参加のための外出は全体の約2割である。

前述の事前アンケートによる「利用意向」では社会参加の意向も多かったが、センターを利用することによる外出目的の多様化は見られなかった。

#### (6) 利用頻度 (8~12月実績)

利用頻度は「1回、2回」の利用が全体の約75%と全体的に利用頻度は少ない。

また、登録者で実際に利用した人は約64%である。

#### (7) キャンセル (8~12月実績)

キャンセル率は全体の約1割である。

### 4-3 利用者の評価 (事後アンケート)

移動サービスは「安心感」が評価されている

移動サービスを利用する理由としては、「予約が出来る安心感」と共に、「公共交通が使えずまた外出に介助を必要としているから」を理由とあげる人が多く、移動困難者に対する確実な外出機会の提供が求められている。

センターへの評価は高い

実際にセンターを利用した利用者のセンターに対する評価は高く、「外出の容易性の向上」が見られ、また「外出に関する相談先」としてケアマネジャーに次いで多くなっている。また、今後の利用意向も高いことが分かった。

緊急の配車の依頼が高い

センターの配車の予約は原則2日前としているが、前述の配車の状況を見ると、「当日」「前日」の配車の割合が高くなっている現状がある。事後アンケートにおいて「当日・前日の予約意向」を聞いたところ約35%の人が「緊急の予約に対する対応」を求めており、なんらかの対応策が必要と考える。

### 4-4 移動相談者(主にケアマネジャー)の評価

(事後アンケート)

センターの「安心感」「確実性」を評価

ケアマネジャーも利用者同様、センターの「安心感」「確実性」を評価しており、安心して確実に配車がされていることが評価されている。

センターには広報の充実を求めている

相談者がセンターに相談をしてくることの大部分は「運賃や利用料金」「介助や付き添い」「移動サービス事業者の概要」等センターのサービスの内容についてであり「広報機能」の充実を求めているものが多かった。センターのシステムや移動サービスの内容等について知られていないことも多く、広い周知が求められていた。

### 4-5 移送サービス事業者・NPOの評価

(事後アンケート)

「システムの検討」や「加盟料金・配車手数料の検討」等の指摘がでているが、2007年度も引き続き検討

を行っている。

## 5. まとめと考察

### (1) 登録者の拡大

登録人数は2007年3月末現在約300人であり、区内の移動困難者の実情を見ると少ない。センターの登録条件では試行期間は「要介護1以上」「障害者手帳を所持している」のどちらかを満たすこととなっていたが、2007年度からは条件を緩和し、「介護認定を受けている方」もしくは「区内にお住まいの移動困難な障害のある方」と改正した。

以上のことからわが国の移送サービスは、潜在のトリップが中々顕在化してこないことがわかる。

### (2) 即日配車の検討

配車の現状において「当日・前日の配車」が全体の25%あり、また、利用者から「当日・前日の予約意向」について約35%の人が「緊急の予約に対する対応」を求めており、現在、携帯メールによる一斉配信を多くしている。

欧米での配車センターの事前予約は、一般的に前日を中心としているが、ユニバーサルデザインのタクシーを用いているSFのランプタクシーは、リアルタイムでの即時配車が可能である。こうした現状から、配車を今後どのようにすべきか、重要な検討課題である。

### (3) 利用目的の多様化

移動サービスの利用目的は「通院・通所・リハビリ」が主となっており、「社会参加」が少なかった。

これは我国の移送サービスが未発達であることを示しており、今後様々な目的のために移動サービスを利用できるための仕組み等の検討が必要であると思われる。

参考/引用文献

- 1) 平成18年度「福祉移送支援のしくみ」実証実験・効果検証報告書(平成19年3月:(株)アールイット)
- 2) 「せたがや福祉移動サービス案内」(平成19年4月:世田谷区保健福祉部障害者地域生活課)
- 3) 「世田谷区福祉移動支援センター連絡会」配布資料(2007.5.15)