買物同行等の移動支援者の意識からみた交通事業者の役割分担の考察

山田　稔[1]・飯泉　海斗[2]

[1]正会員　茨城大学 特命研究員 工学部（〒316-8511 日立市中成沢町 4-12-1）
E-mail: minoru.yamada.civil@vc.ibaraki.ac.jp

[2]正会員　中日本高速道路株式会社 名古屋支社津高速道路事務所（〒514-1193 津市久居明神町 2670-2）
E-mail: k.iizumi.aa@c-nexco.co.jp

福祉有償運送事業が制度化されて久しいが，この間，タクシー事業を基盤とする事業者による高齢者等への支援を伴う移動サービスも提供されるようになってきた．各々で，なり手確保が容易ではない状況にあり，これらの間での連携によってより効果的なサービスの提供の可能性が検討されるべきである．その場合に，各事業者が，どのような利用者のどのようなニーズに対して，どこまでのサービスが可能かを定量的に比較検討できることが望ましいが，事業者の能力の可能性までを知ることは容易ではない．

そこで本研究では，それぞれの運転業務を担う移動支援者を対象に，支援者自身の特性と意識を調査した結果を用いて各支援者の可能性を知り，それに基づいて，違いや，サービスの代替可能性・補間関係等について考察を行ったものである．

Key Words: *Supporters for mobility, Paratransit, Consciousness supporting staff*

1. 研究背景

(1) 同行支援の必要性

交通行動は，移動と目的地での活動からなっており，例えば車両を使用した交通行動がアクセシブルであるためには，車両内だけでなく，自宅内から車両まで，乗車，移動中，目的地での降車，目的地での活動，そして帰路が一体として利用可能であることが必要である．これらのうち一部でも利用に困難であれば，その部分だけの介助・支援を受けるか，あるいは行程を通して支援者が同行することが必要となる．移動部分や目的地でのバリアフリー化は進んでいるが，いまだ多様な移動ニーズのすべてをカバーできるものとはなっておらず，現実問題として人手による介助・支援との組み合わせで考えることは重要である．

さて，問題個所のみの支援者による介助と，支援者が行程を同行する場合とを比較すると，利用者からみれば後者のほうが，自身の身体状況等を伝えることが一回で済み，また個々の支援内容を決定するプロセス自体を依頼することも可能となること，さらには毎回の外出で同じ人からの支援を受けることができれば，支援の技術的な内容だけでなく信頼感も高まるといった利点が存在する．

一方で，長時間にわたる支援には人材確保や支援活動に要する人件費コストが課題となるが，すでに介護保険制度の一部として限定的ではあるが公的負担が位置づけられていることに加え，利用者の支払い意思に基づく負担の可能性があり，さらに，さまざまな代替策でコストを圧縮しつつ，必要とされる水準の確保を進めていくべきである．

また，今後，移動部分の効率化のために，自動運転を含む多様な乗り合い形態が開発される可能性があり，それの導入に当たっても，一連の交通行動における連続的・一体的な水準確保の検討が必須である．

(2) 交通事業者による同行支援

同行支援の形態として，既存の公共交通の利用を前提にそれに支援者が同行する形態も考えられるが，特に地方部では公共交通それ自体が利用者に負担が大きい状況にあるため，いわゆるドアツードアの代替手段を用い同行支援者がその運転を兼ねる形態が少なくない．国土交通省[注 1)]においても，登録を要しない運送，福祉有償運送事業者，タクシー事業者に関し，付き添いに要する経費を利用者から受け取る場合，補助や助成を受ける場合

(介護保険の地域支援事業を含む)，それぞれについての情報提供を行っている．

(3) 本研究の位置づけと目的

登録を要しない運送，福祉有償運送事業，タクシー事業のいずれもで，特に人口減少が顕著な地方部においてはそのサービス提供そのものの持続性が課題となっていて，将来的にどのようなサービスとすべきかについて論じたものとしては，それぞれ今野[1]，猪井ら[2]，土屋ら[3]といった研究がみられる．

しかし，前述のような運転と兼ねる形態での同行支援について，今後，持続的なサービスの一つとして位置づけることが可能であるのかが重要な論点となるが，これについて扱った研究はみられない．

本研究においては，将来のあり方を論じる端緒として，現状でのこれらのサービスに対する運転業務の担当者の特性と実施分担している業務の関連，また今後さらなる多様な業務を事業とすることへの意識について，有償運送とタクシー事業の別で明らかにし，今後の安定的な人材確保の可能性や，事業形態間の連携の可能性を論じるものである．

2. アンケート調査の方法

(1) 調査対象団体の選定

本研究の対象として，買物同行等の支援を事業として実施している，福祉有償運送事業者およびタクシー事業者における運転業務に携わる人とした．さらに，比較対象として，これらの事業を行っていない一般のタクシー事業者の運転者も対象とした．

これに該当する事業者を茨城県内で選定し，それら団体・タクシー事業者に対して，運転者として活動している人への調査票の配布対象者の選定と配布回収とりまとめ作業を依頼することとした．

福祉有償運送を行っている団体では，移動部分や乗降介助および買物先での同行だけでなく，買物代行，自宅での家事援助などをも利用者のニーズに基づいて総合的に複数のサービスを行っている場合が少なくない．そこで，調査内容として，買物同行だけでなく，運転業務を担う支援者が行う買物以外の同行，買物代行，家事支援も対象とした．

タクシー事業者の場合には，「ケア輸送」「福祉輸送」という用語で，乗降介助を伴うこと，必要に応じ車いすのままの乗車も提供できるようなサービスを指すことが一般的であるが，それに加えて，買物同行等も行っている場合を本研究では対象とする．便宜上，本論では「ケアタクシー」と呼ぶこととする．

表-1 アンケート調査の対象と回収部数

対象者	対象団体	配布回収方法	回収部数
福祉有償運送運転者	茨城県内 5 団体	団体・タクシー会社への依頼 2022 年 12 月に実施	62
ケアタクシー運転者	茨城県内 1 社		31
一般タクシー運転者	茨城県内 2 社		21

表-2 アンケートの質問項目

対象	質問項目
共通	・性別，年齢，資格 ・自動車利用頻度，運転継続意向 ・家族への介護経験 ・近所づきあいを重視するか ・地域で挨拶や立ち話をする人数 ・週当たりの業務日数 ・業務が可能な日当たりの時間数 ・業務内容(移動，買物同行，買物以外の同行，買物代行) ・利用者に達成してほしい Functioning （16 項目）
団体の実施業務別	・担当業務以外の項目についての活動意向
タクシー運転者	・担当以外の業務を含む 11 項目についての利用者のニーズ

また同様のサービスは，介護保険の対象となりうるが，その場合には対象者や利用の自由度が低く，またコスト負担が制度化されているため，それのみを行っている場合は除外し，独自の料金設定のもと，介護保険とは無関係にサービスを提供できるものを対象と考えることとした．

比較対象とする一般のタクシー事業者については，近年，地域公共交通の一端を担う乗り合い運行を受託するなどで，身体に触れる乗降介助は行わないものの高齢の利用者への配慮に意識的に取り組んでいるものも少なくない．そこで本研究の対象とする一般のタクシー事業者には，事業として乗り合い運行を受託しているもののなかから選定することとした．

(2) 調査実施の概要

調査対象別の回収数と，実施したアンケート調査の質問項目について，**表-1**，**表-2** に示す．

調査項目は研究目的で述べたとおりであるが，タクシー運転者に対して直接の支援業務の拡大に関する意欲を聞いても，低い水準の答しか返ってこない恐れがあったため，補完する意味で，利用者ニーズについてのどのように意識しているかを聞く質問を追加した．

3. 移動支援者の属性と活動状況

(1) 回答者の属性

福祉有償運送，ケアタクシー，一般タクシーの別で，回答者の属性を集計した結果を図-1～図-5 に示す．

年齢では，有償運送で 7 割以上が 60 歳以上の年齢層となっている．これは退職後にボランティアとして活動を開始する人が含まれるためと考えられるが，70 歳以上が全体の 4 割を超えており，活動している人の高齢化も進行しているものと思われる．

これに比べタクシー事業者では 50 代の割合が高く 70 歳以上は非常に少なくなっている．一般のタクシーに比べてケアタクシーのほうが 50 代が占める割合が高く，一般タクシーのほうが高齢化していることがわかる．

性別では有償運送では半数以上が女性の回答となった．タクシー事業者では，一般のタクシーは女性の運転者は 5%弱であるが，ケアタクシーでは約 1/3 が女性であり，両者の間に大きな違いがみられる．

家族への介護の経験を聞いたところ，有償運送の運転者では半数を超えたが，一般タクシー，ケアタクシーでは順にこれより小さいものとなった．年齢の違いの影響もあるものと思われる．

近所づきあいを重視するかとの質問に対しても，同様の傾向となっており，これも年齢の影響があると思われる．一方，ソーシャルキャピタル指標の一つとして地域での挨拶や立ち話をする人数を聞いたところ，ケアタクシーは「いない」と答えた割合が高い一方で，3 人以上と答えた割合は，一般タクシーよりも大きな値となった．ケアタクシーの運転者には女性が少なくないことが影響していると思われるが，一般タクシーよりもソーシャルキャピタルが高い人が多く含まれているものといえよう．

図-6 は各運転者の現在の状況で 1 日に働ける時間の最大を聞いたものである．これをみると，有償運送の運転者は，年齢の影響か他よりも時間が短く，1 日 4 時間以下が半数以上を占める結果となった．

(2) 買物同行等の活動状況

調査対象者はすべて高齢者等の移動に際しての運転者としての業務を行っているが，加えて買物同行等を業務として担当したことがあるか経験を聞いた結果を図-7～図-10 に示す．なお，調査対象の一般タクシーではこれらの業務は行っていないため質問していないが，図では便宜上，該当者がいなかったものとして示してある．ケアタクシーでは家事支援は行っていないが，これも同様に示してある．

これを見ると，有償運送では，いずれの図でも 6 割前後の人が経験があるとの結果となった．団体として複数のサービスを行っている場合には，担当者単位でみても複数のサービスを行うことが基本であることが伺える．ケアタクシーでは買物同行が約 5 割に対して，買物以外の同行や買物代行は 2 割強にとどまっている．この違いは利用者のニーズの量の違いによるものと思われるが，有償運送に比べて，移動とそれ以外の両方を行う担当者は一部の人に限られている傾向がうかがえる．

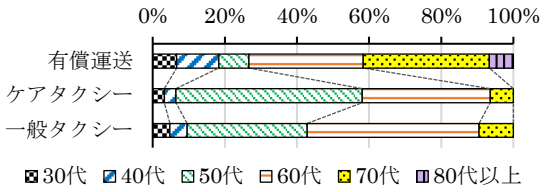


図-1 年齢

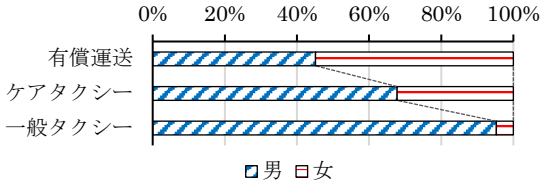


図-2 性別

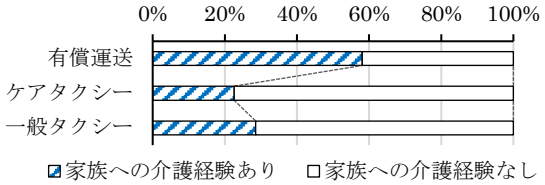


図-3 家族への介護経験

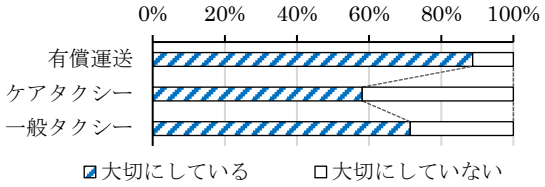


図-4 近所づきあいを大切にしているか

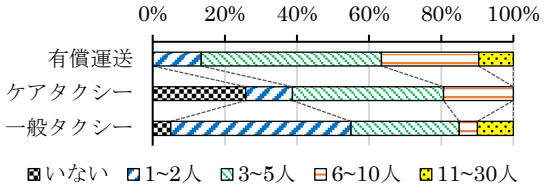


図-5 地域で挨拶や立ち話をする人数

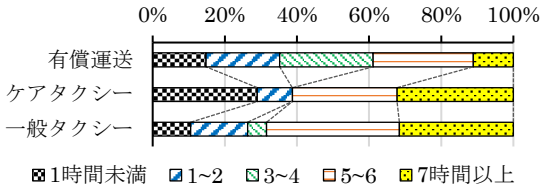


図-6 移動の業務で 1 日に最大で働ける時間

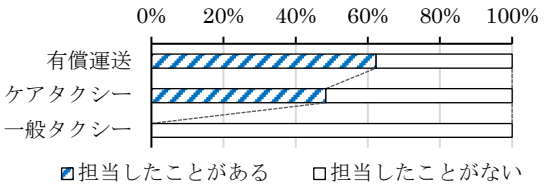


図-7　買物同行を担当した経験

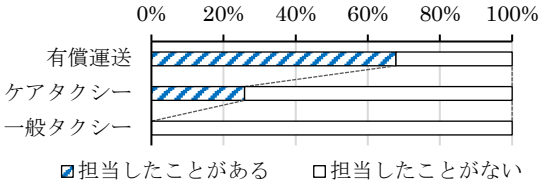


図-8　買物以外の同行を担当した経験

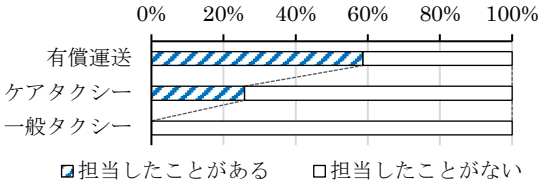


図-9　買物代行を担当した経験

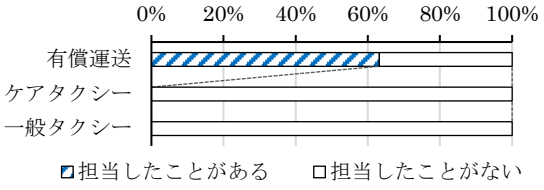


図-10　家事支援を担当した経験

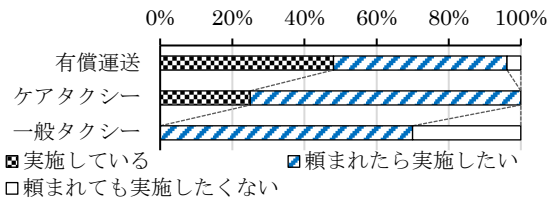


図-11　移動+同行(病院の受付の手伝い)に対する意向

表-3　業務の組み合わせに対する意向

質問した業務の組合せ		実施している又は実施してよいと答えた人数 / (回答者数)		
		有償運送	ケアタクシー	一般タクシー
移動支援	＋病院受付の手伝い	50/(52)	8/(8)	14/(20)
	＋医師の説明を聞くこと	43/(52)	6/(7)	7/(20)
	＋自宅での細かな頼み事	41/(52)	7/(7)	11/(20)
	＋家事支援	25/(50)	5/(7)	5/(20)
	＋安否確認	50/(51)	7/(7)	9/(20)
家事支援	＋移動支援	24/(34)		
	＋買物同行	26/(35)		
	＋買物代行	27/(34)		
	＋安否確認	34/(34)		
買物同行	＋歩行支援や荷物の持運び	38/(38)	12/(12)	
	＋商品選択のアドバイス	38/(38)	12/(12)	
	＋購入品を自宅にしまう	35/(37)	9/(12)	
	＋自宅での細かな頼み事	27/(36)	8/(14)	
	＋家事支援	17/(35)	7/(14)	
	＋他の利用者の買物代行	17/(33)	6/(13)	
	＋安否確認	34/(34)	11/(14)	
買物代行	＋購入品を自宅にしまう	33/(34)	5/(8)	
	＋自宅での細かな頼み事	30/(34)	3/(6)	
	＋家事支援	22/(31)	2/(6)	
	＋安否確認	31/(32)	5/(7)	

4.　移動支援者の意識と意向

(1)　同行支援の内容に対する意識

事業者が業務として同行支援を行う場合を想定し，運転業務に付随してどのような支援であれば担当しても良いかを聞いた結果を集計した．

同行支援の内容として比較的負担が少ないと考えられる，病院での受付窓口までの支援について，図-11 に示す．有償運送とケアタクシーでは，ほぼ全員が担当してもよいと答えているのに対して，一般タクシーの運転者は 7 割に留まった．できないとする理由として，車内に現金があること，利用者の体調の把握への抵抗感，などがみられた．

また，現在行っている移動またはそれ以外の支援業務に対して，同じ人を連続して支援する活動の組み合わせを提示し，それが可能かを聞いた結果を表-3 に示す．表では，半数以上が実施できるとしたものに色を付けて示してある．

この結果から，有償運送の運転者はさまざまな業務を合わせ行ってよいと考えていることがわかる．また，ケアタクシーの運転者も多様なニーズへの対応の可能性があることが分かった．

(2)　タクシー運転手の支援ニーズに対する意識

タクシー運転者に対して支援業務の拡大に関する意識を補完する意味で，利用者ニーズについてのどのように意識しているかを聞く質問について集計した結果を図-12 に示す．

質問は，いずれも，タクシー事業者が有料の事業としてサービスを行ったとした場合に，利用者のニーズが考えられるかを答えてもらうものである．

一般タクシーでは「荷物の持ち運びの手伝い」について約 9 割に運転者がニーズがあると考えていることが分かった．これは，買物した商品の輸送を行っている事例があることなどが影響していると思われる．次いで，買物同行と買物代行が約半数で，それ以外の項目ではニーズを認識していない結果となった．

一方，ケアタクシーの運転者では傾向は大きく異なっ

ていて，ほとんどの項目で半数以上の運転者がニーズがあると考えていることが分かった．

(3) 属性と支援意向の関連分析

調査で質問したさまざまな回答者属性と前述の結果との関連の分析を試みたが，サンプル数があまり多くないこともあり，統計的に有意な関連性を見つけることはできなかった

また，回答者属性と 3 章で示した買物同行の経験との関連を分析したところ，**図-13** のような結果となり，5%水準で統計的に有意な差があることが分かった．図の分析では有償運送とケアタクシーの両方のサンプルをプールして用いたが，別々に分析しても統計的な有意性が確認できた．

(4) 利用者に達成してほしい Functioning 項目の分析

筆者による文献 4)で既報のとおりである．

得られた主な結果として，ケアタクシーの運転者は全般的に業務を通じての Functioning 達成への貢献の意識が低いことがわかった．これは直接の業務内容の達成には関心があってもそれが高齢者自身の生活に及ぼす効果についてあまり認識していないものといえる．相対的に年齢が低いことが影響している可能性がある．

有償運送の運転者は，新しい友人関係を作るなどの交流機会の確保に対して強く反応しており，一方で一般タクシーの運転者は，趣味を行うことに強く反応し，自分での買物や家事を十分に行うことについては意識が低いことが分かっている．

5. まとめ

本研究は，高齢者等の外出における同行支援の将来のあり方を論じる端緒として，現状での買物同行等のサービスに対する運転業務の担当者の特性と実施分担している業務の関連，また今後さらなる多様な業務を事業とすることへの意識について，有償運送とタクシー事業の別で明らかにしたものであり，以下のようなことが明らかになった．

福祉有償運送団体では，実際に多くの運転者が買物同行等，移動の範囲を超えた部分についても業務の範囲として分担しており，また意識面でも今後も起こるであろう多様な利用者ニーズへの理解を示す結果となった．しかし，なかでも支援者の高齢化が進んでいるとみられ，こういった認識や意欲を次の世代に繋ぐ上では必ずしも容易ではないと思われる．

ケアタクシーについては，今回は 1 社のみのデータではあるが，一般タクシーに比べても，50 代以下の割合

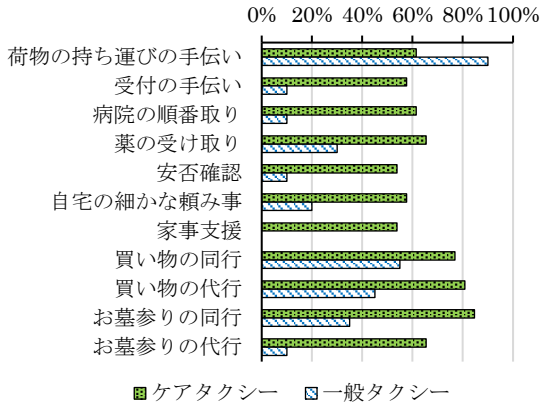


図-12 タクシー運転者の利用者ニーズの認識 - 有料サービスとして期待されるニーズについて

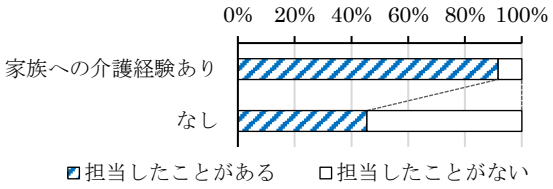


図-13 買物同行を担当した経験 - 介護経験別

が高く，将来への継続性については比較的楽観的に見ることができる．また，近所づきあいや利用者に達成してほしい Functining では他に比べて消極的な傾向が見られたが，これは年齢も影響していると思われる．一方で，利用者に具体的に多様なニーズが存在することへの理解は高く，今後一層，同行等の業務を分担できる可能性が示された．

比較対象とした一般タクシーの運転者は，60 代以上が半数以上であったこともあり，高齢利用者への配慮の重要性自体の認識は見られるが，具体的な業務内容の多様化に対しては意欲が低く，多くを期待することはできないことが明らかになった．

以上のことから，運転者が買物同行等の支援を伴った業務を行うことは，福祉有償運送だけでなく，民間のタクシー会社でも雇用や給与体系の方針によっては十分に可能性があることがわかった．民間事業であることから利用料金で利用者に負担がかかり，所得の高い人しかサービスを受けられなくなる恐れが考えられるが，それを避けるためには，他の公共交通施策と同様に行政の立場からサービス内容とコストの関係を精査し，それをどのように公的負担・利用者負担に落とし込むのかを考える際の対象の一つとして扱われるべきであると考えられる．

本研究において連名者の飯泉は茨城大学大学院に在学中に行ったものである．また科研費 19K04636 の助成を受けたものである．

NOTES

注1) 国土交通省：『交通』と『福祉』が重なる現場の方々へ～高齢者の移動手段を確保するための制度・事業モデルパンフレット, https://www.mlit.go.jp/sogoseisaku/transport/content/001474492.pdf (2023 年 10 月 13 日最終閲覧) .

REFERENCES

1) 今野信夫：地域支え合い交通におけるドライバーの役割と課題 - 岩手県北上市口内地区-, 農村計画学会誌, Vol.37, No.3, 2018.
2) 猪井博登, 森有一郎, 新田保次：福祉有償運送に対する利用者の支払意思額に関する研究, 土木計画学研究・論文集, Vol.27, pp.951-960, 2010
3) 土屋哲, 谷本圭志：過疎地域のタクシー事業者による付随的サービスの供給可能性に関する概略分析, 交通工学論文集, Vol.3, No.2, pp.A_280-A_286, 2017.
4) 山田稔：高齢者等への移動支援の意義に関する市民・支援者の意識調査, 日本福祉のまちづくり学会第 26 回全国大会要旨集, pp.265-268, 2023.

(Received 2023.10.13)

DISCUSSION ON ROLE SHARE AMONG TRANSPORTATION OPERATORS FROM THE VIEW OF CONSCIOUSNESS OF MOBILITY SUPPORTING STAFF FOR ELDERLY PEOPLES

Minoru YAMADA and Kaito IIZUMI