

千葉県における介護タクシーを利用する要介護者の JPN TAXI の利用意向の検討

日本大学 学生会員 ○福田 捷樹
日本大学 正会員 藤井 敬宏
日本大学 正会員 伊東 英幸

1. はじめに

わが国では、高齢化が進み高齢者や障がい者等の移動困難者が増加している。そのため、介護資格を持つ乗務員によるベッド・ツー・ベッドなどの個別型移送サービスが介護タクシーなどで行われている。しかし、介護タクシー事業者は乗務員が1人、または2人ほどの零細な事業者が多く、利用が集中した場合、利用者は依頼を断られる、あるいは事業者を変更するか、外出を断念せざるを得ない状況となっている。

また、近年、一般タクシー車両としてユニバーサルデザイン仕様の JPN TAXI の導入が進み、一般タクシーと介護タクシーの物理的な隔たりは緩和されつつある。

そこで本研究では、高齢者や要介護者の増加に伴う介護タクシーの利用変化を経年的に把握するとともに、介護タクシーを利用している要介護者が、車両のユニバーサルデザイン化により一般タクシー事業者の JPN TAXI を今後活用できるか否かの利用意向を把握する。

2. 既往研究の整理

香川¹⁾らは要介護者のトリップは2 km 以上で急激に減少するが福祉移送サービスを利用することで8 km までトリップ数が増加することを明らかにした。棚橋²⁾らは高齢者や障がい者を対象に、現状の介護保険制度や障害者手帳制度、福祉有償運送制度によるサービスでは外出理由が限定されることを明らかにした。さらに村上³⁾は鳥取県のユニバーサルデザインタクシー利用者は、利便性・機能性の高さを理由にリピーターとなる方が8割を超えたことを明らかにした。

しかし、要介護者に対する移動手段として JPN TAXI などのユニバーサルデザインタクシーの活用について、研究されているものはまだ少ない。

3. 調査概要

本研究で対象とする千葉県は高齢化率が約30%で、2020年における65歳以上の高齢者の増加率が全国で3位の自治体である。本研究の先行研究である藤澤ら⁴⁾

は、2015年に千葉県内の介護タクシー利用者を対象にアンケート調査を行い、都市部ではケアマネージャーが関与することで、個人が介護タクシーの迎車を予約する際のお断り件数が半減することを明らかにした。また、今後増加する要介護者を搬送する介護タクシーの絶対数が大幅に不足していることを明らかにした。

そこで、本研究では藤澤ら⁴⁾が行ったアンケートの調査結果と比較するため、表-1に示すアンケート調査を実施した。なお、要介護者の搬送に対して、今後普及が進む一般タクシー事業者の JPN TAXI が今後活用できるか否かの利用意向に関する質問項目を追加した。

表-1 調査概要

対象	千葉県内の介護タクシー利用者
期間	2019年11月11日（月）～12月10日（火）
方法	介護タクシー乗務員による直接配布・郵送回収法
項目	個人属性、介護タクシーの利用頻度・利用満足度、予約のお断りの有無やその頻度、JPN TAXI の利用有無・利用意思
回収数	79部/301部（回収率26.2%）

4. 調査結果

本研究では、都市部・郊外部・地方部の3地域区分に基づき、都市部（京葉、東葛、千葉）、郊外部（北総、市原）、地方部（東総、山武・東金、外房、南房）の9つの交通圏に区分して検討した。

4. 1 事業者からの依頼のお断り

3地域区分の介護タクシーの迎車予約時のお断り件数の年度比較結果を図-1に示す。サンプル数が少ない郊外部を除いて、両年度で大きな変化は認められず、定常的に断られる状況が継続していることが明らかとなった。

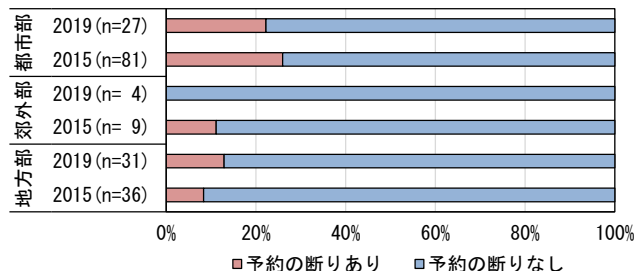


図-1 2015年と2019年の予約お断り状況の変化

キーワード 介護タクシー、ユニバーサルデザインタクシー、移動支援

連絡先 〒274-8501 千葉県船橋市習志野台 7-24-1 日本大学理工学部 TEL : 047-469-6476 E-mail : csk19014@g.nihon-u.ac.jp

4. 2 サービス評価

現在利用している介護タクシー事業者のサービス満足度では、「利用料金」以外の項目で約7割以上の利用者が満足している結果となった。また、図-2に示す2015年以前と比較したサービスに対する評価では、悪化していると評価した利用者はわずかであり、サービス水準は維持もしくは向上していると考えられる。

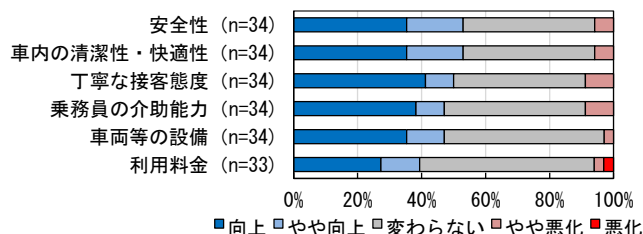


図-2 2015年以前と比較したサービスに対する評価

4. 3 JPN TAXI の利用意向

「介護タクシー事業者に予約が断られ、一般タクシー事業者のJPN TAXIを紹介された場合、利用しますか」という質問に対する回答について要介護度別にクロス集計した結果を図-3に示す。JPN TAXIの利用意向は、特定の介護タクシー事業者を限定利用している要介護1の方を除き、要介護度が高くなると共に利用意向は減少しているものの要介護2・3の方々に75%程度、重度となる要介護5の方々に45%程度である。

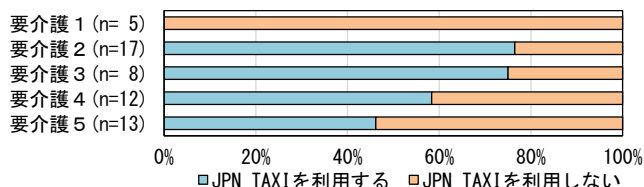


図-3 JPN TAXI 利用意向

5. 数量化Ⅱ類によるJPN TAXIの利用者属性分析

JPN TAXIの利用意向と介護タクシー利用者の属性との関係を把握するために、目的変数を一般タクシー事業者のJPN TAXIを「利用する or しない」、説明変数を「年齢、要支援・要介護度、身体障害階級、使用器具、介助者の有無、利用頻度、予約の断りの有無」の7変数とする数量化Ⅱ類の分析を行った。

相関比は0.582となり、一定程度の精度が担保された解析結果が得られた。説明変数のカテゴリースコアを図-4に示す。プラスに働くほど一般タクシー事業者のJPN TAXIを利用し、マイナスに働くほど利用しないことを表す。主な特徴を整理すると次のとおりである。

- ① 要介護3・4の方を中心とした利用意向が認められるが、身体介助が必然的に求められる要介護5の方々は利用しない(利用できない)状況にある。

- ② 要支援1・2や要介護1・2が利用に結びつかなかったのは、要介護度が低くても重度障害の身体障害1級の人が多く含まれていたためと考えられる。
- ③ 予約を断られた経験は、移動したい、長時間待てないなどの思いから利用意向に繋がると考えられる。



図-4 数量化Ⅱ類による解析結果

6. おわりに

本研究では介護タクシー利用者の利用実態を把握し、一般タクシー事業者のJPN TAXIを活用できるかを把握した。主な特徴を整理すると次のとおりである。

- ① 2015年との比較より、地方部や都市部では依然としてお断りが発生する状況が再確認できた。
- ② 介護タクシーのサービス水準は維持もしくは向上しているという評価を得た。
- ③ 一般タクシー事業者のJPN TAXIは、要介護度3・4や身体障害階級が低い方々、64歳以下(生産年齢)の方々などを中心に利用意向を示していることが明らかとなった。

今後は、本研究で明らかとなった利用意向が高い方々に一般タクシー事業者のJPN TAXIを紹介する情報提供方法や、タクシー事業者間の運用方法等を検討するとともに、乗車時の天候などによる利用しづらさなどの観点からの検討が必要である。

謝辞

調査にご協力頂きました千葉県タクシー協会・タクシー事業者様、利用者様には、心より御礼申し上げます。

参考文献

- 1) 香川直博：要介護高齢者の福祉移送サービス需要に関する考察，土木計画学研究・論文集，Vol.19，No.4，2002。
- 2) 棚橋嘉美：高齢者・障害者を対象とした屋外移動支援制度の現状と課題，藤女子大学QOL研究所紀要，Vol.10，pp.23-32，2015。
- 3) 村上智則：鳥取県におけるUDタクシー整備事業の概況，日本義肢装具学会誌，Vol.33，No.4，2017。
- 4) 藤澤大貴：要介護者の移動確保を図るための介護タクシーの運用方法に関する研究—千葉県を例として—，日本福祉のまちづくり学会第19回全国大会，2016。