

# 豊田市における福祉有償サービスの利用者意識分析

豊田工業高等専門学校 専攻科 内藤雄介  
 豊田工業高等専門学校 荻野弘 野田宏治

## 1. はじめに

ノーマライゼーションの普及に伴い、公共交通機関や自家用車等による移動が困難である高齢者や障害者の移動手段を確保<sup>1)</sup>することが求められるようになった。平成16年3月16日に国土交通省は「福祉有償運送及び過疎地有償運送に係る道路運送法80条第1項による許可の取り扱いについて」<sup>2)</sup>を通達し、一定の条件を満たしていれば、全国で白ナンバー車両による有償運送が認可されるようになった。その中で、NPO等によるボランティア輸送としての有償運送の実態と国の法律による制度を整合させる必要性が出てきた。

本研究では、道路運送法80条第1項の改正によって生じた問題点と、利用者がどのようなサービスを期待しているのかを明らかにし、利用者と事業者の双方にとって有効である施策を検討することを目的とする。

## 2. 調査内容

調査は豊田市から福祉有償運送の認可を受けている7団体すべてと、各団体に登録している利用者を対象とし、表-1に示した内容でアンケート調査を行った。また、福祉有償運送の利用者には視覚障害者も含まれるため、アンケートと同様の内容で聞き取り調査を行った。アンケートの回収率については表-2に示す通りである。

表-1 調査内容

|      |  |
|------|--|
| 事業団体 | 団体規模 (運転者の人数、車両の台数など)<br>福祉有償運送の活動状況 (活動目的、活動件数、問題点など)<br>自由記述 (福祉有償運送に関する意見など)  |
| 利用者  | 個人属性 (性別、年齢、介護度・障害の種類)<br>福祉有償運送の利用状況 (利用目的、利用頻度、満足度など)<br>福祉有償運送以外の交通手段について (普段利用している交通手段、今後利用していきたい交通手段)<br>自由記述 (意見、行政への要望など) |

表-2 アンケート回収率

|      | 配布数 | 回収数 | 回収率  |
|------|-----|-----|------|
| 事業団体 | 7   | 7   | 100% |
| 利用者  | 105 | 56  | 53%  |

## 3. 単純集計結果

### a) 個人属性

回答者の性別は男性50%、女性50%であった。普段の生活において介護が必要であると回答した回答者の55%が要介護度5(支えや手助けがあっても歩行がほとんどできない状態)の認定を受けている。また、障害の種類については、肢体不自由が60.3%、知的障害が30.8%を占めていた。

### b) 福祉有償運送の利用状況

図-1は福祉有償運送の主な利用目的を示したものである。年齢によって違いが見られるが、娯楽・レジャー、施設への通所、通院、買い物などの目的で利用されている。図-2に利用者による福祉有償運送の評価を示す。利用料金に満足している利用者は39%であるが、他の4項目は、回答者の60~70%が「満足」「やや満足」と回答している。また、運転協力者の障害への理解・接し方については、満足している利用者が多い一方で13%の利用者が「やや不満」「不満」と回答しており、他の項目より不満に思っている利用者が多いこともわかる。

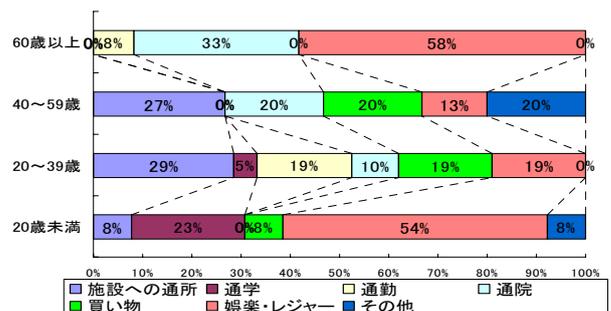


図-1 年齢層別主な利用目的

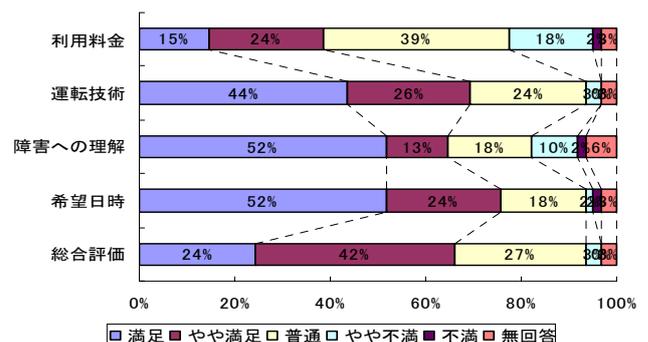


図-2 利用者による評価

c) 福祉有償運送以外の交通手段

福祉有償運送以外で普段利用する交通手段を、優先順位をつけて3つまで回答してもらったものを図-3に示す。第1位にあげた交通手段では、家族による送迎が54%で一番多い。第2位では電車を利用するという回答が多い。自由記述では、付き添いなしでの利用は困難という意見が多く見られ、福祉有償運送がなかった場合は家族による送迎に頼らざるを得ない状況であるといえる。

d) 今後利用していきたい交通手段

現在抱えている問題点が改善された場合、今後利用していきたい交通手段を優先順位をつけて3つまで回答してもらったものを図-4に示す。今後とも福祉有償運送を利用していきたいという回答は、第1位が36%、第2位が18%となった。一方で、今後も家族による送迎を利用したいという回答は第1位が14%、第2位が7%であった。

普段、家族による送迎を利用しているという回答者について、今後利用していきたい交通手段を集計すると、今後も利用していきたいと考える利用者は30%であり、残りの70%は家族送迎に頼らずに移動手段を確保したいと考えていることがわかった。

4. 数量化Ⅱ類による分析結果

利用料金、運転協力者の運転技術、運転協力者の障害への理解、希望する日時に利用できるかどうかの4つの項目が、福祉有償運送の総合評価にどう影響しているか調べるために、総合評価を外的基準として数量化Ⅱ類による分析を行った。カテゴリ数は不満、普通、満足の3つとした。数量化Ⅱ類による分析結果を表-3に示す。第1軸に関する相関比は0.751と高い値が得られたため1軸に着目すると、理解と希望日時の偏相関係数はそれぞれ0.762、0.681と高い値となっていることがわかる。料金や運転技術についての偏相関係数は0.218、0.127と小さい値となり、総合評価に及ぼす影響が少ないといえる。このことは、利用者が利用料金の安さよりも、利用のしやすさを重要視していることを表していると考えられる。

5. まとめ

アンケートの単純集計の結果より、福祉有償運送は利用料金の評価が若干低いものの、全体的にみれば利用者の満足度は高いといえる。また、現在は家族による送迎を利用している回答者は多いが、今後も利用し

たいという回答が少ないことから、家族に頼らずに移動手段を確保したいと考えている利用者が多いことが考えられる。また、数量化Ⅱ類による分析の結果より、運転協力者の障害への理解と希望する日時に利用できるかどうか、総合評価に大きく影響していることがわかった。この結果から、利用料金が高くても、サービス内容が充実していれば、利用者は満足するのではないかと考えられる。

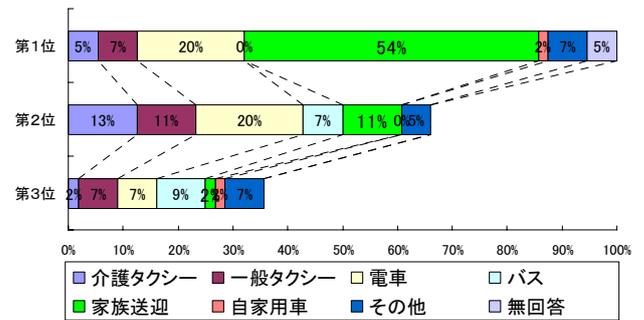


図-3 福祉有償運送以外の交通手段

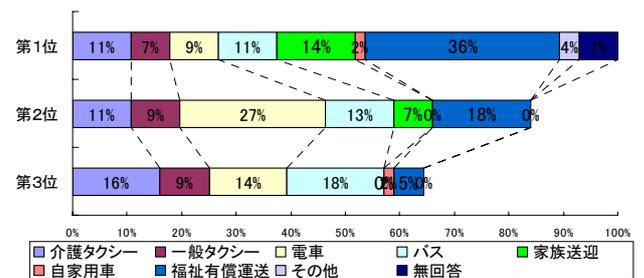


図-4 今後利用していきたい交通手段

表-3 数量化Ⅱ類による分析結果

| アイテム   | カテゴリ | 1軸      |                  |    |
|--------|------|---------|------------------|----|
|        |      | カテゴリスコア | レンジ              | 順位 |
| 料金     | 1 不満 | -0.258  | 0.340<br>(0.218) | 3  |
|        | 2 普通 | 0.053   |                  |    |
|        | 3 満足 | 0.082   |                  |    |
| 運転技術   | 1 不満 | 0.018   | 0.188<br>(0.127) | 4  |
|        | 2 普通 | -0.138  |                  |    |
|        | 3 満足 | 0.050   |                  |    |
| 障害への理解 | 1 不満 | -1.835  | 2.138<br>(0.762) | 1  |
|        | 2 普通 | 0.303   |                  |    |
|        | 3 満足 | 0.241   |                  |    |
| 希望日時   | 1 不満 | -1.571  | 1.873<br>(0.681) | 2  |
|        | 2 普通 | -1.076  |                  |    |
|        | 3 満足 | 0.302   |                  |    |
|        | 相関比  | 0.751   |                  |    |

( ) は偏相関係数

参考文献

- 岡山県障害福祉課ホームページ  
http://www.pref.okayama.jp/hoken/shofuku/shofuku.htm
- 豊田市福祉有償運送運営協議会審査運用基準、豊田市福祉・過疎地有償運送運営協議会、平成17年