

近畿大学理工学部 学生員○宇高 司

近畿大学理工学部 正会員 三星昭宏

近畿大学大学院 学生員 大瀬 功

近畿大学理工学部 学生員 井村征路

1. はじめに

21 世紀の到来を迎えて、我が国では急速に本格的な高齢社会へと移行している。それに伴いライフスタイルの多様化・高度化、外出機会の増加といったことが予想される。これらに対して交通環境の交通弱者対応の重要性が高まっている。そこで既存の交通システムの改善などがあげられるが、身体条件・生活条件により交通機関の利用が困難な層に対しても交通環境のサービスレベルの確保が必要であり、これらの層への交通対策として STS システムの構築が急務となっている。従来の研究では、欧米の STS を中心に運行団体の概要について研究されているものが多く、利用者からみた評価についてはあまり研究されていないのが現状である。そこで本研究では、実施されて間もない大阪府下の福祉移送サービスに焦点を当て利用者の利用実態の整理・把握をし、東京都内で行った秋山¹⁾の利用者からみたサービスの質の評価との比較から現状課題の整理をすることを目的とする。

2. 調査概要

平成 9 年に大阪府下の福祉移送サービスを運行している社会福祉協議会、ボランティア団体の中で調査協力の承諾を得られた八尾市、吹田市、寝屋川市の社会福祉協議会と自立支援センター・OSAKA「Party²⁾」、RC 企画のボランティア団体の福祉移送サービス利用者を対象に聞き取り方式・置き置き方式によりアンケート調査を行った。有効回答数は 45 部（100%）であった。

3. アンケート結果

まず調査対象者についてみる。今回の対象者はすべて障害者手帳保持者であり、上肢・下肢・体幹障害が約 92%を占めている。また 9 割の人で外出の際に介助者が必要であった。

次に対象者の各交通手段の利用率についてみる（図 1）。最も利用率が高かったのは福祉移送サービスであり、次いで徒歩（車いす）、鉄道、自家用車であった。これより福祉移送サービスにさほど依存していないことがわかる。また福祉移送サービスを利用しかつ鉄道、徒歩という人もみられた。これより鉄道とのアクセシビリティの整備・改善により、ネットワーク化が図ればより外出機会の増加が見込まれる。

次に福祉移送サービス利用の外出目的についてみる（図 2）。多かった外出目的は、通院・リハビリテーション、福祉施設の通所・入所でありレジャーなどの余暇活動での利用は少なかった。また今後の利用希望では買い物で利用したいという人が 78%，次いで社交・会合、レジャーが 60%となっており余暇活動での利用希望が多かった。

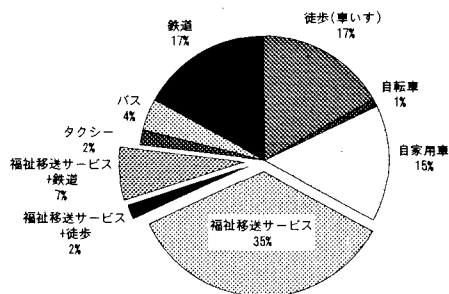


図 1 各交通手段利用率

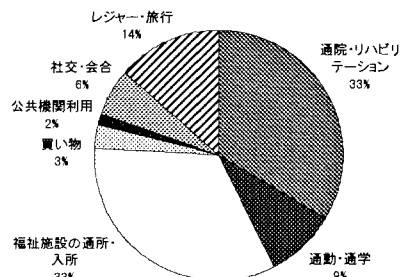


図 2 福祉移送サービス利用の外出目的

次に評価項目別の重要度と満足度からみたサービスの質について試みる。まずは社会福祉協議会とボランティア団体に分けてサービスの質について述べる。社会福祉協議会の評価結果（図3）をみると「u：宿泊を伴う利用ができること」、「l：運行本数が多いこと」について重要度が高いのに対して満足度は低い領域にある。この領域はサービスの改善を行う場合、最優先的な改善が必要である。次にボランティア団体の評価結果（図4）をみると「a：車体のデザイン」について重要度が低いのに対して満足度が高い領域にある。次に全体的なサービスの質について述べる（図5）。重要度が低いのに対して満足度が高い領域に「a：車体のデザイン」、重要度が高いのに対して満足度が低い領域に「u：宿泊を伴う利用ができること」が含まれ、特に大阪府下の福祉移送サービスの改善を考える場合、「宿泊を伴う利用」について最優先課題として検討すべきだと考えられる。また東京都内の福祉移送サービスについて行ったサービスの質の評価と比較してみると、都内の福祉移送サービスは「快適性」について満足度が高いのに対して重要度が低い領域に含まれ、「サービスの内容」「予約の利便性」について重要度と比べ満足度が低い領域に含まれた。「予約の利便性」については大阪府下では満足度が高い結果となったが、これは福祉移送サービスを実施してからの期間が短く利用者の数が少ないためと思われる。

表1 評価項目

a 車体のデザイン	l 運行本数が多いこと
b 車内の照明の明るさ	m 運行ダイヤが正確なこと
c 車内空調の快適さ	n 運転手・介助者の対応の親切さ
d 座席の座り心地	o 運転手・介助者の対応の迅速さ
e 車内清掃が行き届いていること	p 運転手・介助者の言葉使いの丁寧さ
f 握り棒の使い勝手	q 運転手・介助者の挨拶や謝辞
g 丁寧な運転が行われていること	r 運転手・介助者の身だしなみ
h 事故時の対応が迅速であること	s 介助者が同乗してくれること
i 事故時の案内が適切であること	t 案内業務の充実
j 早朝の運行が行われていること	u 宿泊を伴う利用ができること
k 深夜の運行が行われていること	

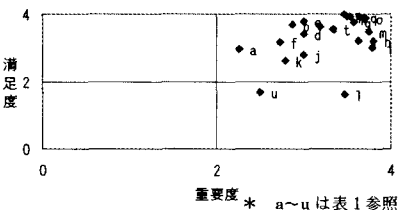


図3 社会福祉協議会

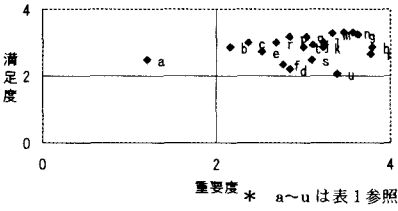


図4 ボランティア団体

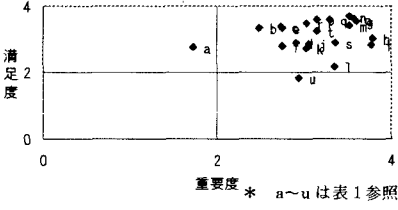


図5 全体的評価

4. まとめ

本研究の結果として、大阪府下の利用者は福祉移送サービスに依存してはなく、また余暇活動での利用はあまりみられなかった。しかし余暇活動での利用希望が多く現状では交通弱者の積極的な社会活動への参加の促進という目的はまだ十分に機能していないことがわかる。また福祉移送サービス+鉄道の利用もみられ、これより鉄道とのアクセシビリティの整備・改善により交通システムにおけるネットワーク化が図れば、福祉移送サービス利用者に関して、より外出機会の増加が見込まれる。次にサービスの質についてみると大阪府下の福祉移送サービスは特に「宿泊を伴う利用」について最優先的に検討すべきである。また利用者の増加が予想される今後、「予約の利便性」についても検討の必要があると思われる。

【参考文献】

- 1) 申 連植, 沢田大輔, 秋山哲男, 山川 仁: 高齢者・障害者対応型の交通システムの評価, 総合都市研究第63号 1997
- 2) 秋山哲男: 高齢者・障害者のためのスペシャル・トランスポート・サービス, 土木計画学研究・講演集No.13, 1990