

# 福祉タクシーの利用状況

| 項目     | 内容   |
|--------|--|
| サービス内容 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 要介護者等が通院、会合への出席、および訪問時に福祉タクシー（リフト付きやストレッチャー付きを含む）を利用した際、運賃の一部を助成</li> <li>• タクシーの利用1回につき、助成券を1枚利用できる。（助成券は1か月10枚を限度）</li> <li>• ドアツードアで利用するため、電話でタクシー会社を呼び出し利用</li> </ul> |
| 対象者    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 介護保険制度に要支援・要介護の認定を受けた方</li> <li>• 65歳以上のねたきり老人の方</li> <li>• 70歳以上の一人世帯または夫婦世帯で、かつ市町村民税が課せられていない方</li> </ul>   |
| 助成額    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 市と契約したタクシー会社を利用した場合、その料金の2分の1に相当する額。助成上限額は助成券1枚につき1,000円</li> </ul>   |

# 福祉タクシー利用者アンケート

## I.福祉タクシーの利用状況について

### Q1利用状況

- ①往復利用の有無
- ②往復で利用しない場合の交通手段
- ③1か月の利用回数
- ④福祉タクシーの主な利用の目的、行先
- ⑤利用する理由
- ⑥支払金額

### Q2サービス内容

- ①家でタクシーを呼び出すこと
- ②目的地でタクシーを呼び出すこと
- ③利用できる回数

### Q3公共交通に求めること

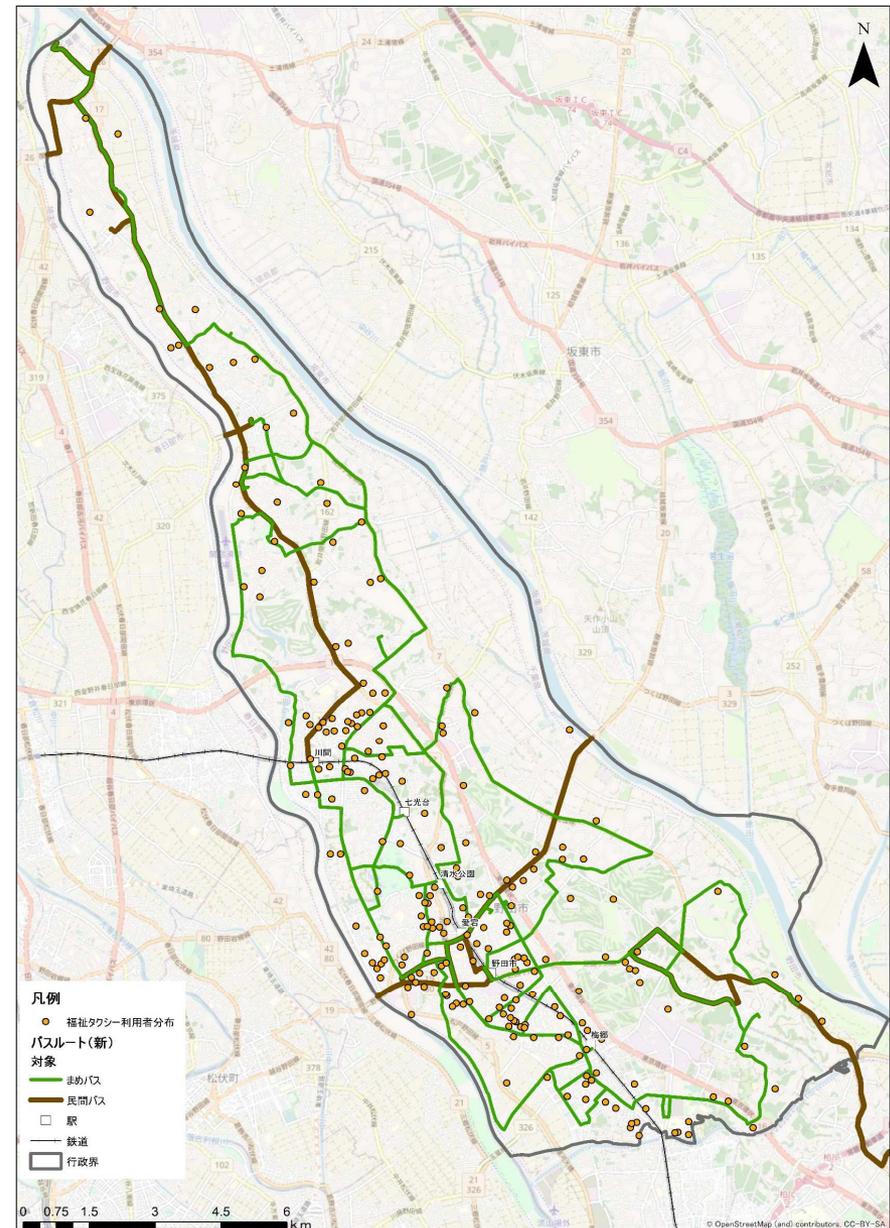
## II.属性

- ①年齢、②世帯構成、③住所、④外出頻度、⑤外出時の介助
- ⑥免許、車の保有状況

## III.自由記入

# 福祉タクシー利用者アンケート/利用者の分布

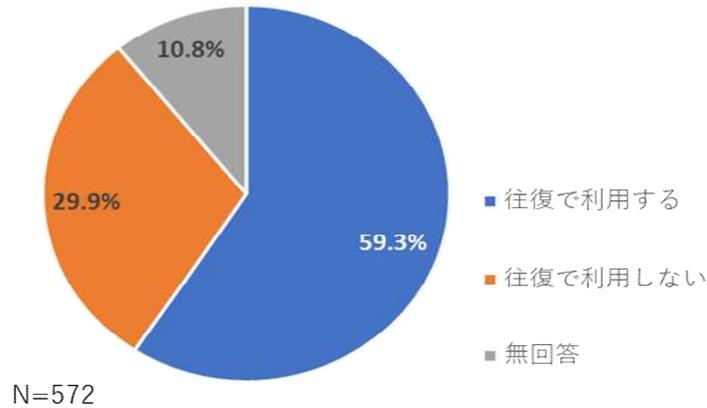
- 福祉タクシーの利用者は概ね、まめバスまたは路線バスの周辺に位置している
- 関宿地区や木間ヶ瀬周辺はバスが運行していない箇所にもみられる



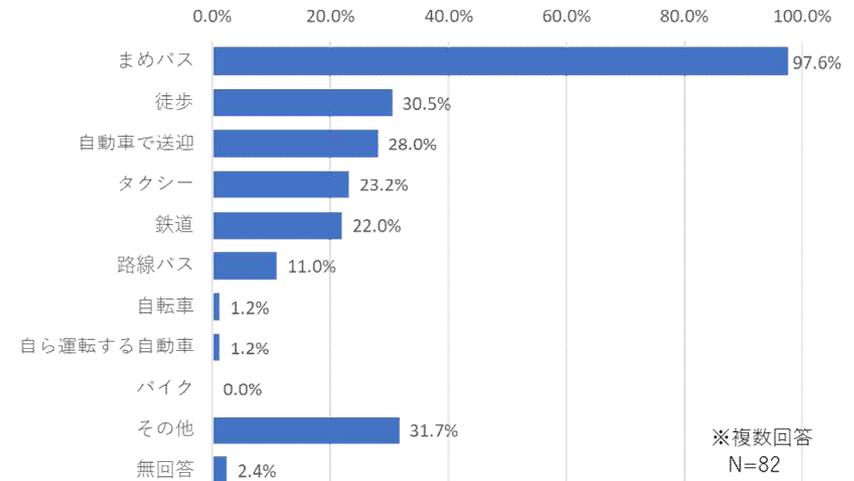
# 福祉タクシー利用者アンケート/利用状況、往復利用、行先

- 往復で利用しない約3割は行き又は帰りは「まめバス」を利用
- 利用回数は2～4回（月2回～週1回）が約5割、介助が必要ない方の方が利用している
- 主な利用施設は「小張総合病院・クリニック」「キッコーマン総合病院」

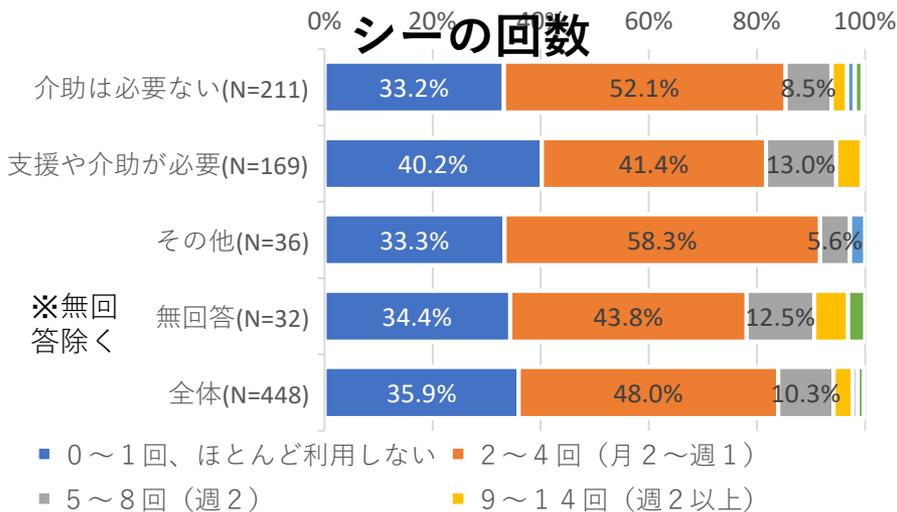
①利用状況



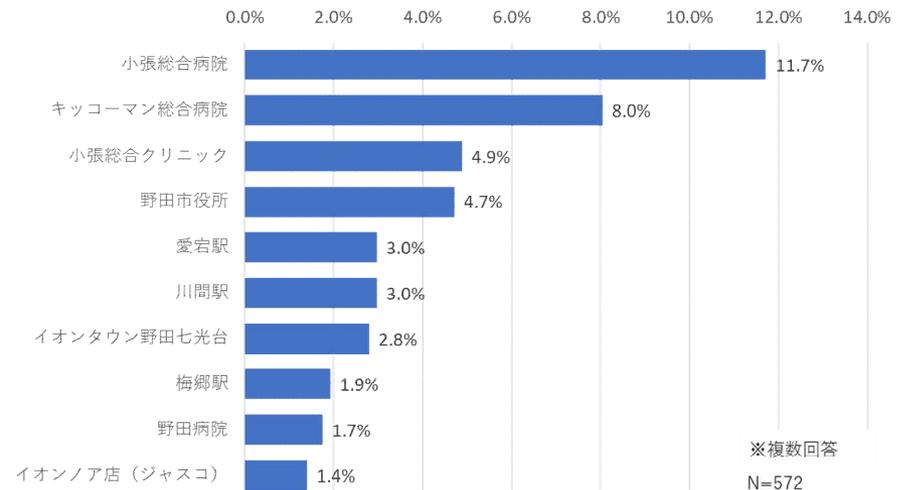
②往復で利用しない場合、行き又は帰りの主な交通手段



③概ね1か月に利用する福祉タク



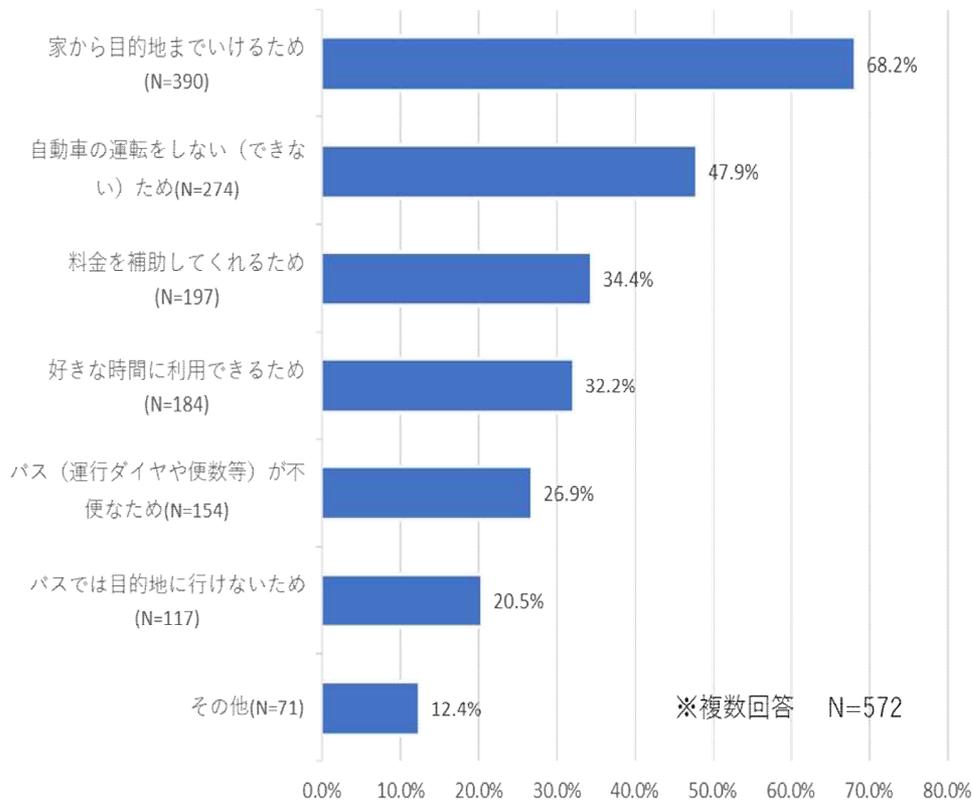
④主な利用施設（上位10箇所）



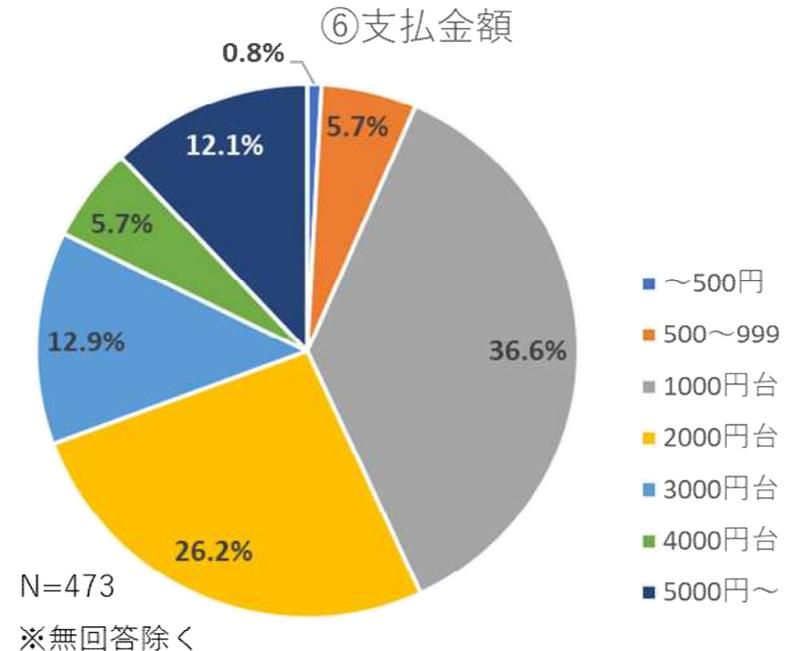
# 福祉タクシー利用者アンケート/利用理由、支払金額

- 福祉タクシーの利用理由として、「家から目的地まで行けるため」が約7割と最も多い
- 次いで「自動車の運転をしない（できない）ため」が約5割回答
- 支払金額（助成金を除く）は1000円台が最も多く約4割

⑤利用理由

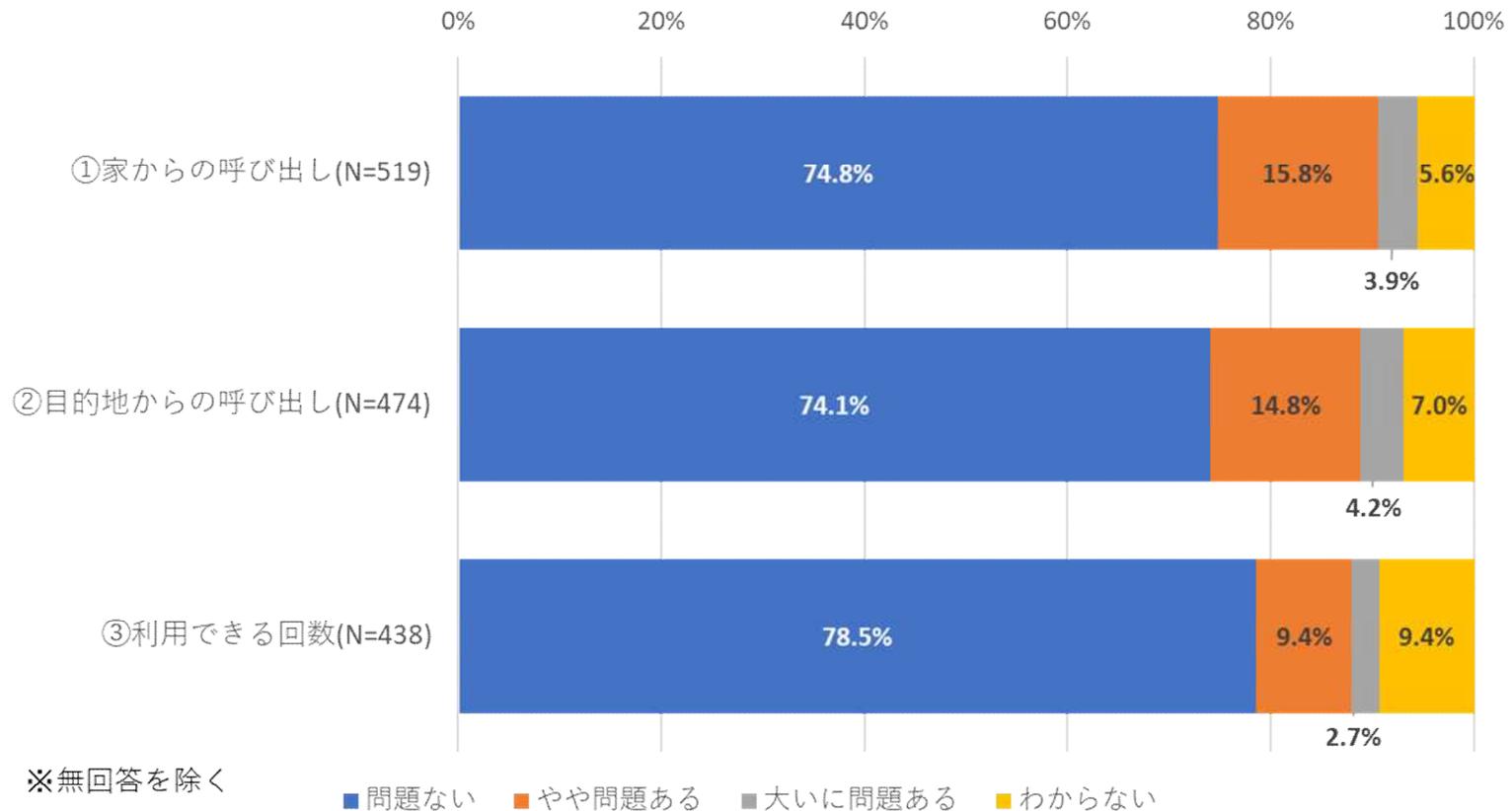


⑥支払金額



# 福祉タクシー利用者アンケート/サービスの満足度

- 福祉タクシーのサービス内容に対して、約7～8割は「問題ない」と回答
- 家から又は目的地からの呼び出しに対して、「やや問題ある」と回答した約2割の具体的な問題点については、「予約してから時間がかかる」が多い



# 福祉タクシー利用者アンケート/サービスの満足度

## 「やや問題ある」「大いに問題ある」理由

### 【待ち時間、オペレーターについて】

- タクシー運転手が少ないのか呼んでも待たされることが多い
- 通院の時間（8：30～10：30くらいの間）は、利用客が多いのか、1時間待ちなどになってしまう。
- 駅から利用するが、呼出しの電話をしても何度かけても来てくれない時があり医者に行く時困る

### 【予約について】

- タクシー事業者のタクシーの前日予約・時間の指定が出来ない

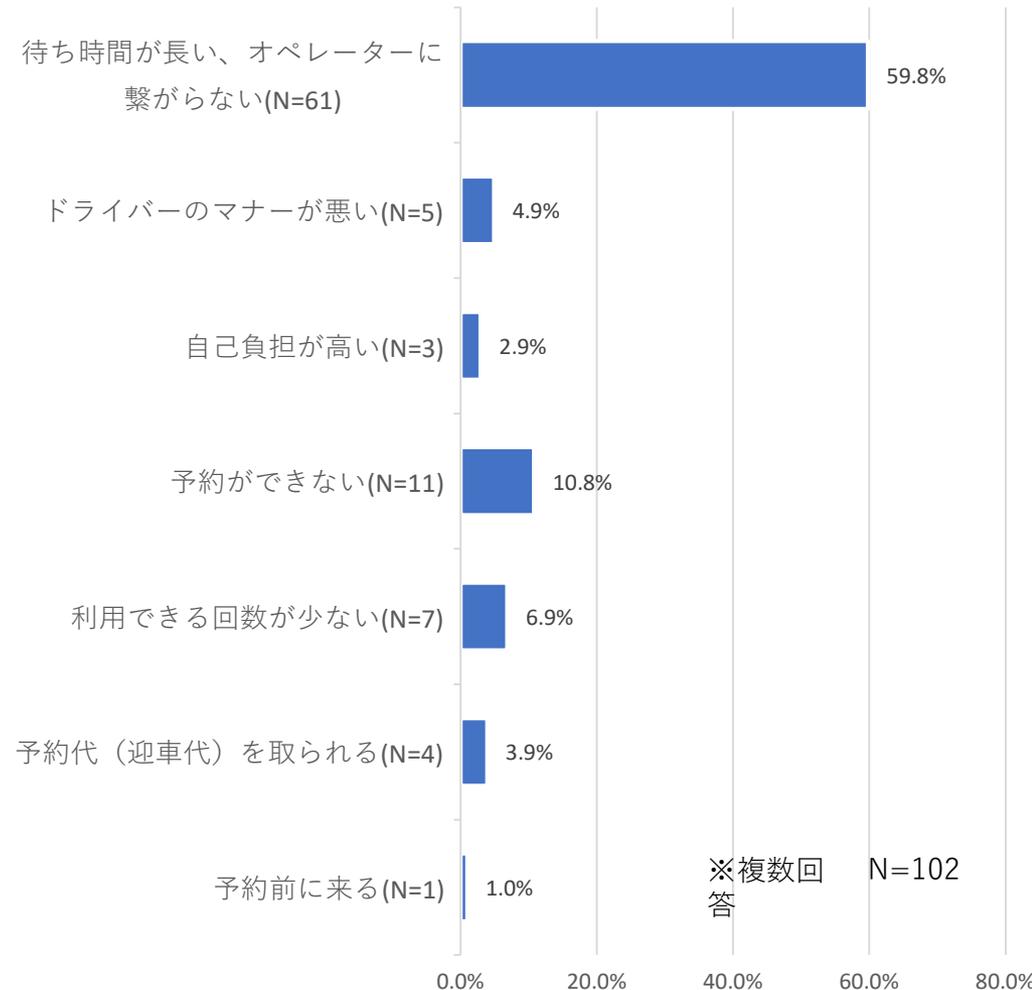
### 【利用回数について】

- 1ヵ月10枚しか使えない。週3日透析通院、もう少し使えたと助かる

### 【迎車代】

- タクシーを呼び出すのに費用がかかる

## 問題がある理由



# 福祉タクシー利用者アンケート/自由記入

- 満足している、助かっているといった意見が約4割

## 【料金について】

- 介護タクシーが高い
- 補助金の額をあげてほしい

## 【待ち時間】

- 連絡して待たされる
- 少なくとも15分以内には来て欲しい

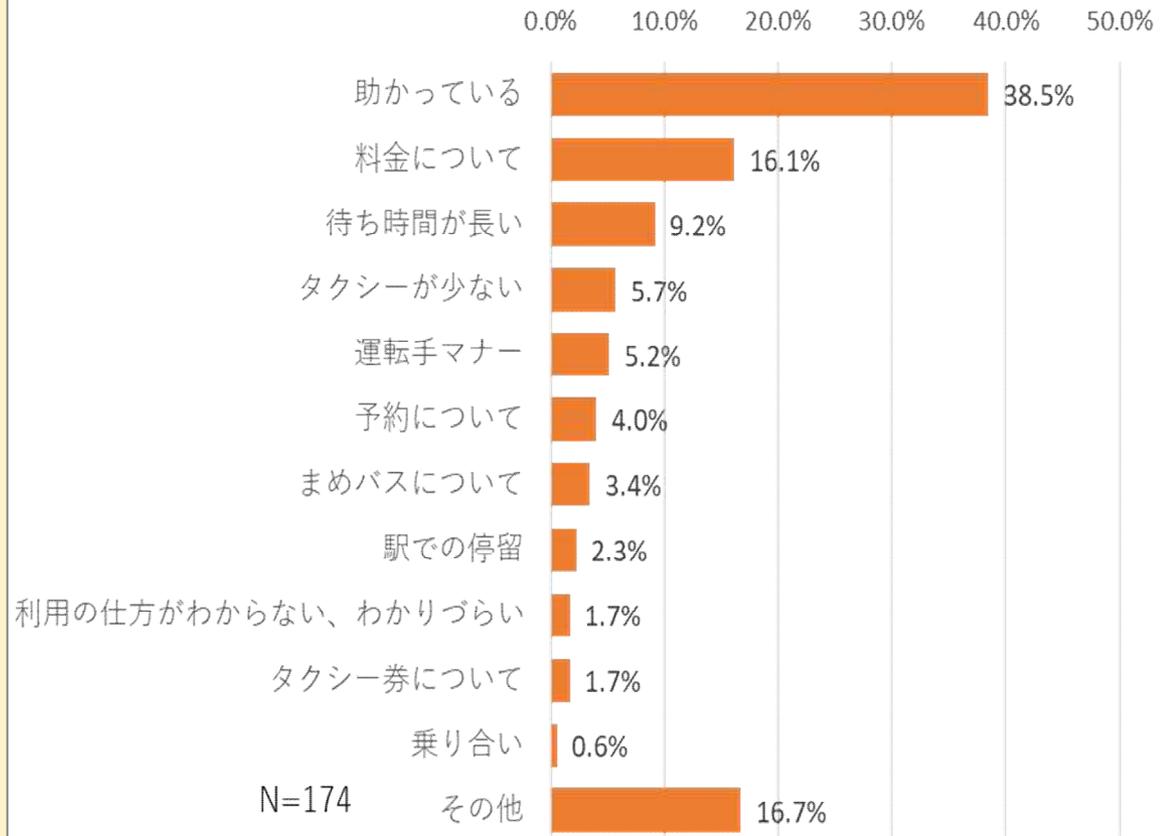
## 【タクシーが少ない】

- 利用したいときに利用できないのは、タクシーが少ないから
- 車の台数が少ないため、出発する時間が決められない

## 【運転手マナー】

- 態度が悪い、親切にして欲しい
- 目的地まで遠廻りする運転手がいる

## 自由意見



## I.福祉タクシーの利用状況について

### Q1利用実態

- ①過去の利用状況
- ②利用しない理由
- ③公共交通に求めること

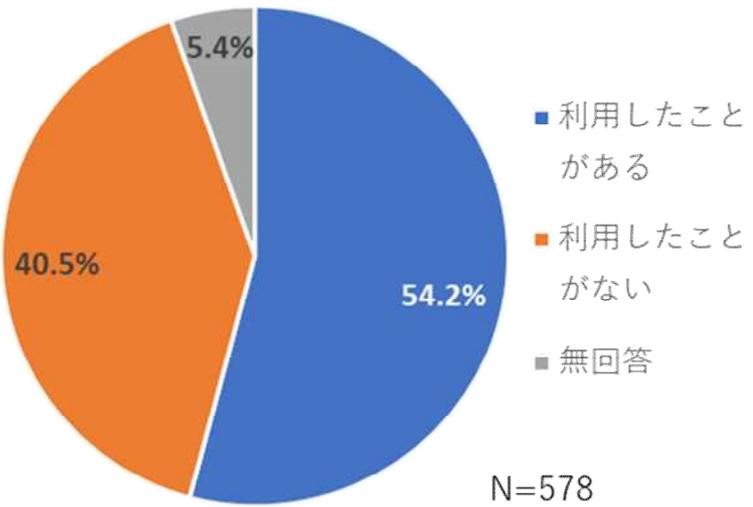
## II.属性

- ①年齢、②世帯構成、③住所、④外出頻度、⑤外出時の介助
- ⑥主な目的地、⑦交通手段、⑧免許、車の保有状況

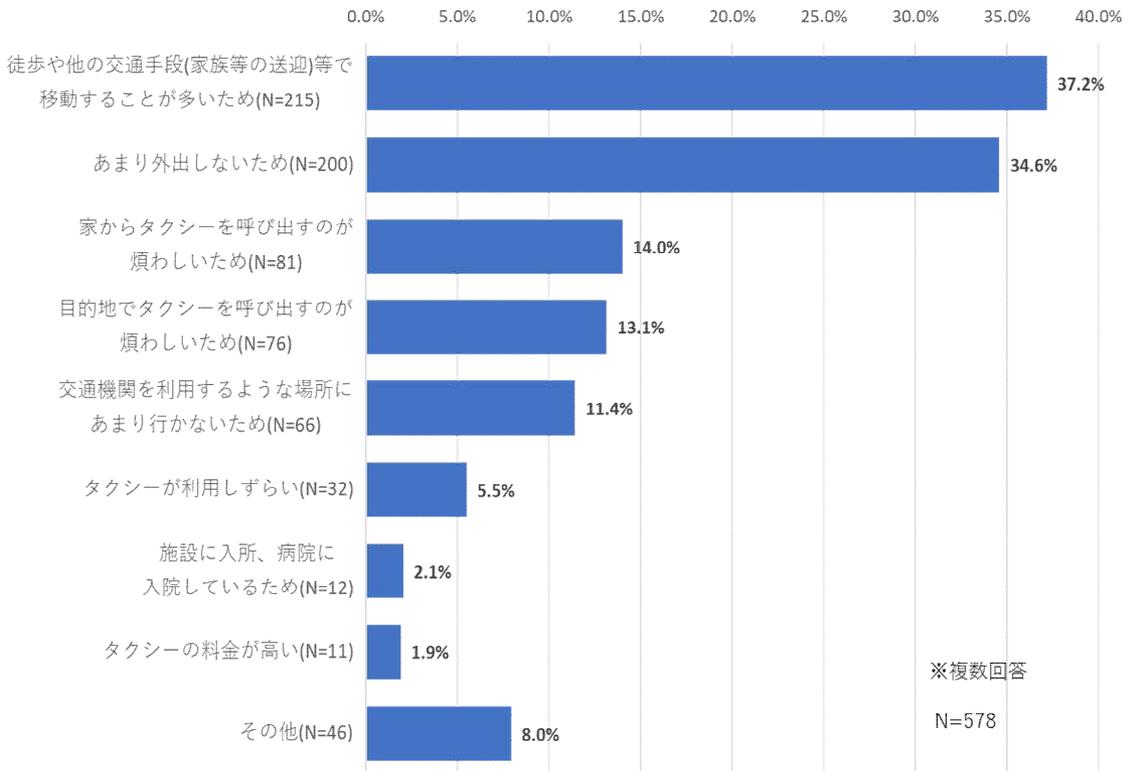
## III.自由記入

- 約5割が利用したことがあると回答
- 利用しなかった理由として、「徒歩や他の交通手段（家族等の送迎）等で移動することが多いため」が約4割回答
- 利用したことがあっても今は利用していない理由として、タクシーの呼び出しが煩わしいため（呼んでも来ない）が多い

①利用の有無



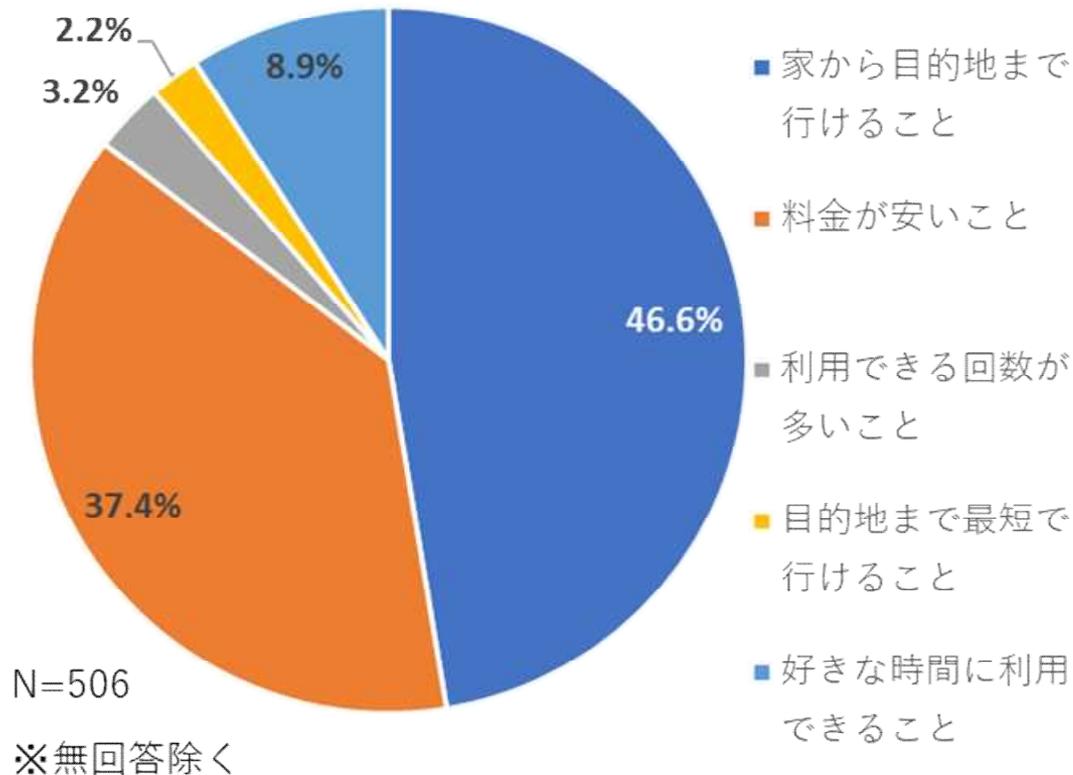
②利用しなかった理由



# 福祉タクシー未利用者アンケート/公共交通に求めるもの

- 公共交通に求めるものとして、「家から目的地まで行けること」が約5割と最も多い
- 次いで「料金が安いこと」が約3割回答
- 福祉タクシーの利用者に比べ料金が安いことの割合が高い

## ③公共交通に求めるもの



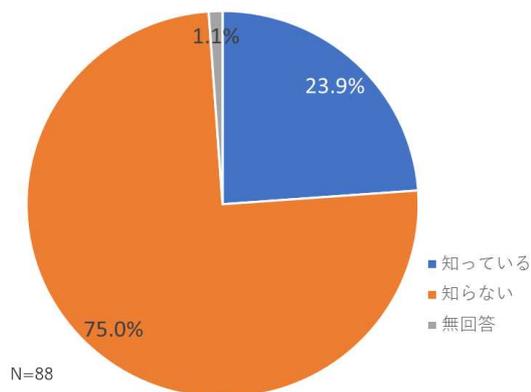
# 福祉タクシー利用者の訪問ヒアリング

| 項目                | 主な意見   |
|-------------------|--|
| 利用目的              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通院、買物</li> <li>• 行きはまめバスを利用するが、帰りの時間が合わない、買物して荷物があるため福祉タクシーを利用</li> <li>• 体調が優れずクルマの運転が不安なとき</li> </ul> |
| 利用しない時の交通手段       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 徒歩</li> <li>• まめバス</li> <li>• 友人や家族等のクルマの送迎</li> </ul>  |
| 利用において困っていること、改善策 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 呼び出しても来ない、待ち時間を覚悟しないと利用できない</li> <li>• 予約ができない</li> <li>• 料金が高い(リフト付きを使用するが往復で7千程度かかる)</li> </ul>       |
| その他               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• まめバスの増便、市内の主要な施設を巡回するルート</li> <li>• まめバスの時刻表やバスルート図が分かりづらい</li> </ul>                                   |

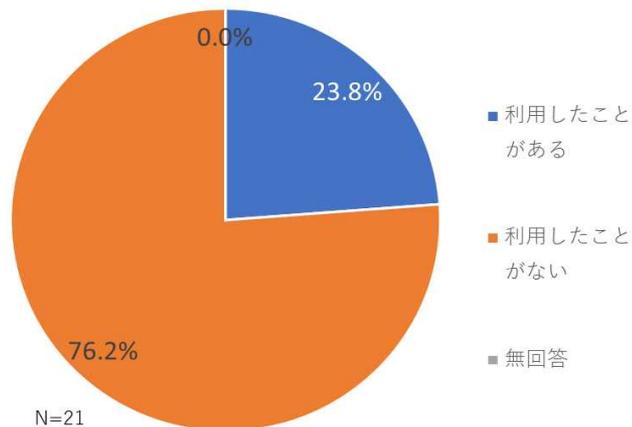
# 自治会グループインタビューアンケート

- 福祉タクシーの利用方法を知っている人は2割程度、福祉タクシーを利用している人は2割程度。
- 利用しない理由は「他の交通手段で移動するため」が最も多い

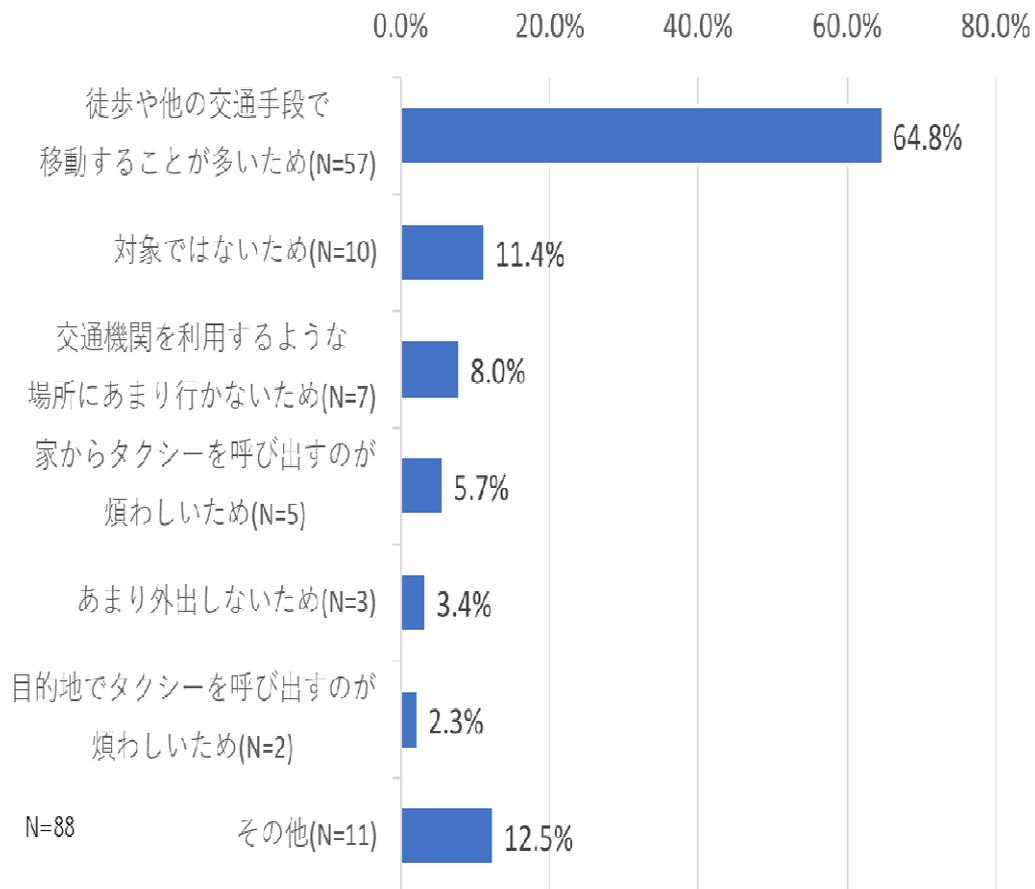
①福祉タクシーの利用方法等の認知



②福祉タクシーの利用の有無



③福祉タクシーを利用しなかった理由



# 自治会グループインタビュー【福祉タクシーの改善点等】

| 概要   | 主な意見   |
|--|--|
| <p>「キッコーマン病院入口」バス停付近の自治会<br/>5/29(日) 28名</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 一時的に不自由な方が使えるようにできないか。一時的に目の障害があり、まめバス等が使えないときに福祉タクシーが使えるとよい。</li> <li>• 免許返納後に利用できるようにする</li> <li>• あいのりの送迎バスや企業の送迎を活用できるとよい</li> <li>• 福祉タクシーを利用するために40分～1時間程度待たされる。待ち時間をどうにかしてほしい</li> <li>• 福祉タクシーを拡充してほしい</li> </ul> |
| <p>「岩木小入口」バス停付近の自治会<br/>6/4(土) 28名</p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• リフト付きの車両で無いと病院に行けない</li> <li>• 免許返納後に利用できるようにする</li> </ul>  |
| <p>「旧さくら並木入口」バス停付近の自治会<br/>6/5(日) 17名</p>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 福祉タクシーを拡充してほしい</li> </ul>   |
| <p>「関宿複合センター入口」バス停付近の自治会<br/>6/5(日)15名</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 知らない人がほとんどであるため、周知活動をしっかりしてほしい</li> <li>• 予約を事前にできるようにできないか</li> </ul>  |

# 基礎調査からみた課題の整理

# 基礎調査からみた福祉タクシーの課題の整理

## 【利用状況】

- 約6割は往復で利用するが、約3割は往復で利用しておらず、「行きにまめバスを利用し帰りの時間が合わない、荷物が有る等」から福祉タクシーを利用
- 1か月に2回～4回程度の利用が最も多く、主な利用先は病院が多い
- 支払い金額は1000円～2000円が多い

## 【利用している人の意見】

- 利用者は、公共交通にドアツードアを求めている利用者が多く、サービス内容に特に問題を感じていない
- 問題意識としては「呼んでも来ない」意見が多い

## 【利用していない人の意見】

- 利用したことが無い人は、他の交通手段がまだあるためが多く、過去に利用したことがある人は、外出頻度の低下やタクシーに連絡を入れる煩わしさにより利用していない

## 【課題】

- まめバスの補完としての利用や、料金が高額なリフト付き介護タクシーの利用など、利用ニーズに応じた行政負担について検討することが必要
- 免許返納後の生活の足としてサービスの拡充のニーズはあるものの、呼び出しても来ないなど、担い手の不足解消を検討することが必要
- 朝一で病院に行く場合など、安心して利用できる予約方法などを検討することが必要

## まめバス新運行計画作成支援業務の委託の実施について

現在、まめバスの運行見直しに係る基礎調査業務の委託を実施しているところですが、調査後は、効果的に新運行計画を作成するため、基礎調査と連動して新運行ルートの実施等を実施することから、新運行計画作成に係る支援業務を委託します。

### <業務の委託内容（案）>

#### （１）運行計画の見直し方針の検討

まめバスが運行する生活圏の人口や高齢化の状況、主要な生活関連施設の分布等を整理しつつ、将来に渡って持続可能なまめバスの運行計画に向け、民間路線バスの補助、福祉タクシーの拡充、代替交通手段の導入等、多様な交通主体との連携を含めた総合的な観点から、まめバスの運行計画の見直し方針及び残された公共交通不便地域の対応方針を検討する。

#### （２）運行計画の見直しの検討

##### ①運行計画

上記の検討を踏まえ、まめバスの運行計画の見直しを検討する。

- イ) 運行ルート
- ロ) 基本ダイヤの設定
- ハ) 運行経費（運賃含む）

##### ②事業収支

利用者数を予測し運賃収入を想定するとともに、現在運行しているまめバスの運行経費を参考に事業収支を算定する。なお、事業収支は、運行計画の検討を複数パターン想定していることから、そのパターンに応じて算定し、運行計画を確定させる。

#### （３）運行後の進行管理（PDCA）の検討

運行計画見直し後の利用状況を踏まえた進め方について、定期的に評価し、必要に応じて運行計画を見直す手順を検討する。

#### （４）デマンド交通等の代替交通の検討

まめバス以外の運行が必要な地区に対しては、他都市の事例等を参考にしつつ、地域特性に適した運行形態、運行計画を検討するとともに、想定される運行事業者に対しヒアリング等を行い、実施条件等の実現化方策を検討する。

## まめバスの利用促進策について

まめバスが市民に浸透していない状況にあることから、高齢者に限らない幅広い年代の周知を行い、まめバスの認知度を上げて利用していただくことが必要となるため、下記のとおり、まめバスの利用促進策を実施いたします。

### 《利用促進策》

#### ＜実施済＞

- ・アサヒビール株式会社が5月5日に野田市スポーツ公園にて開催した飛行船の係留地イベントにおいて、まめバス車両の展示及びペーパークラフトの配布を実施。
- ・野田自動車教習所の高齢者講習において、講習資料と一緒にまめバスの案内の配布を実施。

#### ＜実施予定＞

- ・包括連携協定を結んでいる生命保険会社の担当者に、顧客の個別訪問時等において、まめバスの案内を配布していただく。
- ・小学校において、まめバスの概要説明やまめバスクイズ等の出題、乗車体験による出前授業を行う。
- ・子育て世代、女性、障がい者、中高生がそれぞれ集まる場において、まめバスの利用意識調査及びまめバスの案内配布を行う。