

福祉有償運送実施団体向けアンケート結果について

実施期間：平成19年11月22日～12月17日
 対象団体：北九州市内の福祉有償運送実施団体（11団体・19事業所）
 回答数：17事業所（無記名の為、団体数不明）

北九州市では、平成17年12月に北九州市福祉有償運送運営協議会を立ち上げ、福祉有償運送を行う団体や利用者の登録について協議しています。

平成19年9月現在で、市内には11の福祉有償運送実施団体が登録されており、多くの市民がこのサービスを利用しています。

最初の団体が許可（現在は登録）されて、今年の9月末で1年半が経過します。この1年半の間、多くの移動制約者の皆様を送迎してこられたことと思います。その中で、いろいろな疑問、問題点、よかったこと、困ったことなどがあるのではないかと思います。

今後、外出することが困難な方々が、安心して出かけた時に出かけられる北九州市の実現を目指して、知恵を絞り、工夫をしていきたいと考えています。

そこで、送迎サービスに関するアンケートにご協力いただきたいと思います。

(1) あなたについて教えてください

① あなたは、福祉有償運送を実施する上でどのような役割に就いていますか。

（主な役割でご回答下さい）

1. 代表者 2. 専従する役員 3. 運行管理責任者 4. 整備管理責任者
 5. 運転協力者 6. 同乗者（介助者） 7. その他（ ）

代表者	専従役員	運行管理者	運転協力者	その他
2	1	2	1	11

その他	コーディネーター	8
	事務方責任者	1
	事務ボランティア	1

② あなたの年齢について

1. 20代 2. 30代 3. 40代 4. 50代 5. 60代
 6. 70代 7. 80歳以上

20代	30代	40代	50代
5	4	6	2

③ あなたの性別について

1. 女性（11） 2. 男性（6）

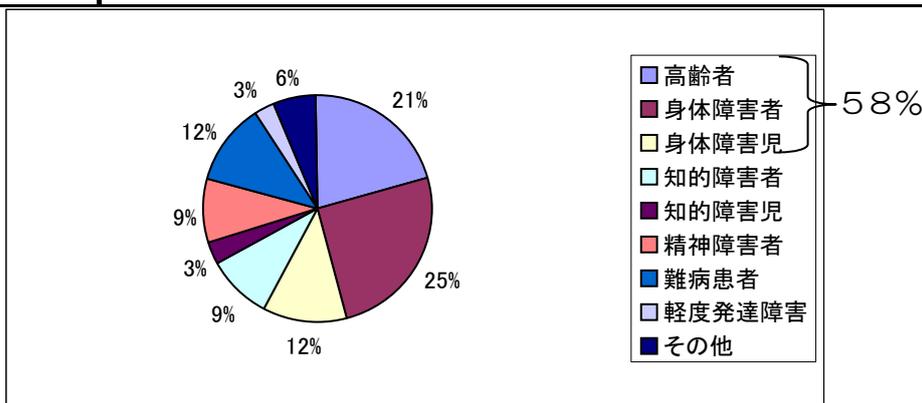
(3) 団体が実施している福祉有償運送についておたずねします

① 送迎の対象者を教えてください（該当するもの全てお答え下さい）

1. 高齢者（65歳以上） 2. 身体障害者（18歳以上） 3. 身体障害児（18歳未満）
 4. 知的障害者（18歳以上） 5. 知的障害児（18歳未満） 6. 精神障害者
 7. 難病患者 8. 軽度発達障害児（18歳未満） 9. その他（ ）

高齢者	身体障害者	身体障害児	知的障害者	知的障害児	精神障害者	難病患者	軽度発達障害	その他
7	8	4	3	1	3	4	1	2

その他	内部障害者	1
	65歳以上の障害者	1
	その他の移動制約者	1



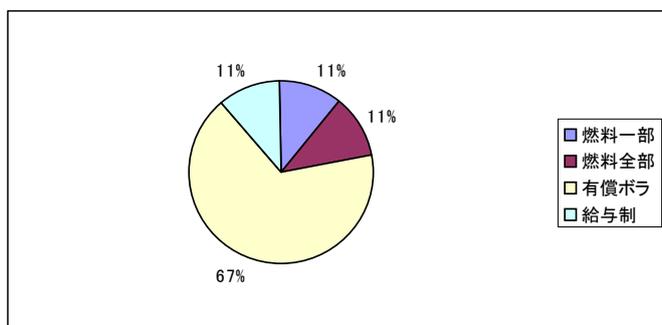
② 送迎の対象者について、北九州市福祉有償運送運営協議会運送基準に規定されている「運送の対象」に基づき、団体独自でより細かく規定している場合、その基準について教えてください。

会員で車椅子利用者	1
会員で65歳以上、介護認定 要介護2までの人	1

③ 運転協力者についておたずねします

1. 無償（燃料費も協力者負担） 2. 無償（燃料費の半額または一定額団体負担）
 3. 無償（燃料費のみ全額団体負担） 4. 有償（1回・1日・1時間 円）
 4. 給与制（時給・日給・月給） 5. 団体職員による兼務 6. 専任スタッフ
 7. その他（ ）

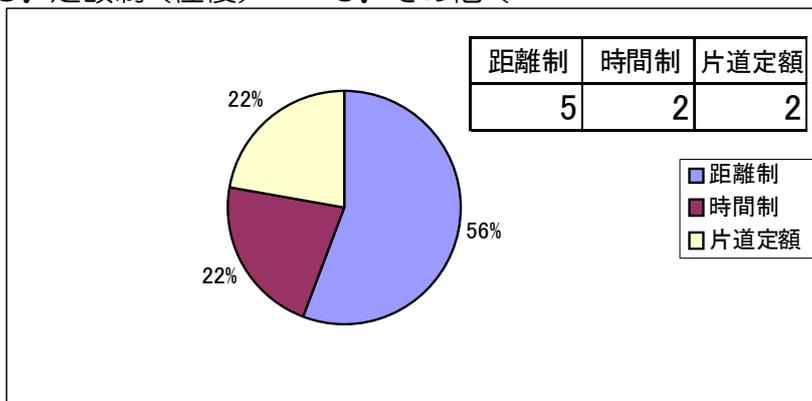
燃料一部	燃料全部	有償ボラ	給与制
1	1	6	1



(3)-③	有償	150円/回	1
		800円/回	1
		送迎運賃の6割/回	1
	給与制	時給	2
		その他	1
	その他	迎車料金以外の60%を運転者に支給	1

④ 送迎の料金体系についておたずねします

1. 距離制 2. 時間制 3. 距離・時間併用制 4. 定額制（片道）
5. 定額制（往復） 6. その他（



その他	半日単位で、500円/回	1
-----	--------------	---

⑤ 複数乗車の運賃を設定していますか

1. している 2. していない

有	無
4	5

⑥ 迎車・回送料金を設定していますか

1. している 2. していない

有	無
3	6

⑦ 待機料金を設定していますか

1. している 2. していない

有	無
2	7

⑧ 介助料金を設定していますか（福祉有償運送の収入として計上しているもののみ）

1. している 2. していない

有	無
3	6

(4) 福祉有償運送という制度についてお尋ねします（該当するもの全てお答え下さい）

① 実施団体として許可（現在は登録）されて良かったと思うことは何ですか

1. 安心して送迎事業ができる 2. 利用者に説明しやすくなった
3. 利用者の増加 4. 運転協力者の増加 5. 安全意識の向上
6. 収入の増加 7. 他団体との交流・情報交換 8. 団体の認知度向上
9. その他（

安心実施	説明容易	利用者増	運転者増	安全意識	収入増	他団体交流	認知度上昇	その他
8	7	2	1	12	2	3	4	1

② 実施団体として負担に感じることは何ですか（該当するもの全てお答え下さい）

1. 事務作業の増加 2. 各種研修の受講 3. ステッカーの貼付
4. 行政による実地調査 5. 市宛の半期報告 6. 国宛の年度報告
7. 運転協力者の減少 8. 収入の減少 9. 支出の増加 10. 運行前点呼
11. その他（

事務増	研修の義務化	ステッカー	実地調査	半期報告	年度報告	運転者減	収入減	支出増	点呼	その他
11	11	4	6	11	7	10	1	5	5	6

その他	運転協力者の確保	1
	ガソリン価格の高騰	1
	団体本来事業へのしわ寄せ	1

- ③ 実施団体として困っていることは何ですか（該当するもの全てお答え下さい）
1. 運営協議会を経なければ新規車両の利用ができない
 2. 研修受講が義務付けられたため、運転協力者を募りにくい
 3. ボランティアによる送迎のため、記録などの作業が煩雑
 4. 持ち込み車両にステッカーの貼付をお願いしにくい
 5. 送迎が飽和状態で、新しい会員の対応が困難
 6. スタッフが少ないので、需給調整が困難
 7. 市内の実施団体が限られているため、遠方の利用者の対応が多い
 9. ボランティア送迎のため、あらゆる要望に対応できている利用者がある
 10. その他（ ）

新規車両使用	運転者	記録	ステッカー	新規対応困難	スタッフ少ない	遠方利用者多い	過度な要望	その他
5	12	10	3	3	10	2	5	5

その他	市や国からの補助金で運営していると思われる	1
	運転協力者が高齢化しているため需給調整が困難	1
	事業名称からか、行政実施事業に間違われる	1

(5) これからの福祉有償運送についておたずねします

- ① 団体では、今後も福祉有償運送事業を続けていく予定ですか
1. 続けていく
 2. 来年度以降はわからない
 3. やめると思う

続ける	わからない	やめる
13	2	0

- ② 来年度以降はわからない、やめると思う理由について具体的に教えてください

活動を続けていく上での経費が出ない	1
活動員不足	1
本部が、本来業務に重点を置く方針を出せば、事業の継続は不確定	1

- ③ 団体が、福祉有償運送を続けていくためには何が必要ですか

1. 行政による財政的支援
2. 運転協力者の増加
3. 手続きの簡素化
4. 利用者の増加
5. 他団体との相互利用のしくみ
6. 車両の寄付
7. 実施団体の増加
8. その他（ ）

財政支援	運転者増	手続簡素化	利用者増	共同配車	車両寄付	実施団体増
11	13	11	0	5	5	1

(6) 北九州市福祉有償運送運営協議会、北九州市に対してご自由にお書き下さい

私達の活動に何時も御指導、御協力感謝します。他の市町村の団体に比べ、スムーズに活動としては進んでいると思います。担当窓口になっている方々のおかげですありがとうございます。

もう少し事務処理・手続きの簡素化をお願いしたいです。

財政面もよろしく願います。

当団体は都市高を利用される方がいます。手続きをしても、障害者手帳に車両ナンバーを記入する事が出来ない為、一般料金となり不公平ではないかと言われます。利用者さんの声として、「車を所有していない、この車(会所有福祉車両)しか乗る事が出来ないのに、市や運輸支局に利用者名届けを提出しているなら良いではないのか」、「車イス移動で長時間の乗車は苦しいので都市高を利用しないと通院できないのに」、「車がある家庭は半額登録で良いね、私達は安いバスにも乗れないのに一般扱い」、「福祉有償運送が貼っていれば手続きがきちんとしている団体として通行半額にしてほしい」

都市高や市駐車場利用に登録会員さんも障害者割引をお願いします。

補助金を増やし、有償を無償にすれば、以前のように気軽にボランティア活動が出来るのではと思う。

民間企業の運転協力者よりも行政職員が少ないように感じる。

市職員の協力が少ないので、もっと協力していただきたい。

料金の設定体系が安価の為、車輛の維持に(特に燃料代金の高騰などによる)無理が出ている事、及び運転協力者の確保が困難となっている。特に、若年齢層の協力が得られにくい。

タクシードライバーと同じで運転者の高齢化が目立っていると思う。出来るならば助成金制度等を考慮に入れて欲しい。

北九州市福祉有償運送運営協議会及び北九州市の関係各位に対しては、日ごろより利用者や各団体の立場にたって協議していただき、大変感謝致しております。また、陸運支局との交渉や、情報提供の速さや、煩雑な手続きの的確な指導など、大変心強く思い、助かっております。

全国的に見ても、他の都道府県の情報などを聞くと北九州市のように運営協議会と行政と実施団体との関係が円滑にしているところは、少ないように思われます。

各実施団体とのネットワークの確立や、将来的に共同配車センターなどの設立など、今後もますます、ご協力やご指導をいただきたいとおもっております。

北九州市に一言＝本当に困っている人の為に税金を使って下さい。

・運転協力者の増加協力

・利用者の利用判断については、専門職(ケアマネジャー等)が行うようにしてほしい。(介護専門職ではないもの(コーディネーター等)が利用判断を決めることや介護認定情報が無いことなどを考えると利用登録管理については、専門職が行うことが望ましい。)

・福祉有償運送への専門化(運行前の点検、事務作業の増加、運転協力者の確保、需給調整の難しさ、運転協力者への対応など)

・警察との連携をとってほしい。運転協力者増加のために、免許更新の際、運転協力依頼や研修を行うなど。

送迎サービスに関する制度が更新された際、その理由を判りやすく説明して欲しい。説明のないままではボランティア活動者が戸惑う。

報告の作業等簡素化してもらえると助かります。(運輸局と同じ書式で報告書にあてるなど)

運転協力者の年齢制限について、運営協議会で基準を設けてほしい。

提出書類など面倒だとは思っていますが、みなさんが丁寧に教えて下さったりするので、安心して運送事業の方を行うことができます。

運営協議会の年間開催予定の定例化をお願いしたい。

(7) 福祉有償運送について感じる事・考える事などをご自由にお書き下さい

訪問介護事業のかたわら、空いた時間に、利用さんが安心して病院など行けるよう運送を始めましたが、一般の会員様で、そんなに介助も必要のない方々が、タクシーより安いからと気軽に使われたり、他の仕事が入っていても、安いので、どうにかして時間が作れないかと何度も問われることがあり困っています。“助け合い”を重視して活動しているので、時々不信感を感じます。しかし、本当に送迎に困っている方、介助の必要な方、金銭的に困っている方に喜んでいただけているので、その点は利益がさほどなくても、私は嬉しく思っております。

福祉有償運送の登録により、運転協力者研修会等を通じて、安全運転の意識が向上した。
運転協力者研修会の内容や提出書類等、福祉有償運送の規制が流動的であったため、運転協力者の混乱を招いた。今後の福祉有償運送について、正確な情報をボランティア活動者へ伝えたい。

必要と思われる人にすすめてみても、浸透していないのでうさんくさがられるので、残念に思う反面、当団体は他と比較して料金体系が安価なので、インターネット等を利用できる利用者の子供世代が「親のために」と金額面のみをみて利用したがつたり、経済的にも身体的に必要なと思われる人が、「安いから」と利用したがつたりと、バランスが悪いなあと思います。

生活が大変な年金生活の方や本当に困っている方々の為にと立ち上げて皆様からも大変喜ばれていますが、中には一部ですが、タクシー感覚で利用している方もいます。ランダムに注文に応じられない事は契約時に話していますが、ほんの一部ですが、意地でも利用しようとする人もいますのも事実です。
訪問介護の合い間に行っているので、すべてが受けられないので、その部分は理解していただきたいです。

基本的に、福祉有償運送については、利用者やボランティアの安全・安心の為であるということは理解しておりますが、
①ボランティア団体なのにタクシー会社のような事務量で人員も少ないし大変負担になっている。
②ボランティアを募集しても、各種書類の提出や、車の登録に時間がかかったり、安全運転講習などの義務付けに対し、純粋にボランティアをしたいという方々の気持ちを萎えさせてしまう。
③規制緩和という時代の流れに逆行しているように思う。
などと、思っています。

新規利用者の問い合わせが多いのですが、運転者不足と車両不足の為、調整が難しく、断ることが多い。(特に、地域包括支援センターからの問い合わせが多い。)
料金設定もしくは、助成金等の配慮があれば(タクシー料金半額以下、及び介護保険対象外など)、嬉しく思います。

面接時の判断基準をマニュアル化して欲しい。
また、地域統括支援センターのケアマネなどが面接に同行してもらいたい。
利用者の所得制限を設けることは可能か。

センター事業の中で一番ニーズの多い送迎サービスは、多数のボランティアが必要だが、研修受講が義務付けられ、また受講料を徴収するのでは、ボランティアを募りにくい。運転協力者の減少、高齢化で需給調整が困難になっている。介護保険認定を受けていない利用希望者の判定は、資格のないコーディネーターには無理がある。

何が何やらわからずスタートして早一年が過ぎ、ニーズの多さにおどろきバタバタ走りながら利用者さんの感謝の言葉でホッとして、又明日もと思い活動しています。通院だけでなく、他の外出を増した利用者さんが「初めて、初めて」と喜ぶ声もお聞きする様になりうれしく思います。この表し様のない感動をもっと他の方々に感じてほしいと思います。今後、行政の先導を頂いて、活動員さんを増やしていかないと、外出困難な方々がひきこもりとなり、医療費、介護保険費などの財政を圧迫するのではと思います。福祉有償運送をもっと広くネットワーク化して、利用者さんが自費で外出しやすい活動になると良いと考えます。タクシー会社やヘルパーステーションタクシーとは料金が違う事で(安い)、「ボランティアなんかあぶない」、「実体が知れない」などの偏見をなくしてほしい。

(8) 考察

- ・実施団体の大半が、福祉有償運送を主要な事業として実施しており、そこから得る運送の対価が、団体の主な収入源の一つとなっている。運送の対価の基準がタクシー料金の二分の一以下と規定されていることから判断すると、送迎事業のみでの運営は厳しいのではないかと推測される。
- ・送迎の対象者として、全体の約6割が高齢者、身体障害児者となっており、知的障害児者や近年問題となっている軽度発達障害について対応している団体は少ないことから、障害者（特に知的等）の対応が十分ではないことが推測される。
- ・運転協力者に対しては、団体による違いはあるものの、約8割が有償ボランティアや時給制を採用しており、専任の職員で対応している団体は全くなく、ボランティア的な活動者に支えられているサービスであることがわかる。
- ・料金体系については、約6割が距離制を採用しており、一部の団体は、複数乗車規定、迎車・回送料金、待機料金、介助料金を設定し、サービスに厚みを持たせた工夫が見られる。
- ・制度化されたことによる利点として、安全意識や活動の根拠の明確化を挙げる一方で、ほとんどの団体が申請に伴う事務作業の増加に対する負担感、記録作業の煩雑さ、研修の義務化による運転協力者の減少と確保、スタッフの少なさによる需給調整の困難さ等に苦慮している実態がある。
- ・活動の継続について、経費不足の懸念を挙げている団体があり、最近の燃料費の高騰もその一因であると考えられる。
- ・活動を継続する為に必要なこととして、多くが運転協力者の増加、財政的支援、手続きの簡略化と答えており、加えて約1割が他団体との相互利用の仕組みについての必要性を感じていると回答している。
- ・現状において、他法他施策では十分に対応できない市内の移動制約者の移動に関するニーズが、福祉有償運送で補完できているとは言い難く、団体自身あるいは団体間の自助努力のみで継続することは、徐々に厳しくなっていくのではないかと懸念される。