

ハンディキャブアンケート調査実施について

ハンディキャブ事業は、1991年7月から実施され、今年で28年目になります。

一般の交通機関の利用が困難な重度障害者の自立と社会参加を促進するためにリフト付きのハンディキャブの運行と貸出を行ってきました。

発足当初は「生活に必要な範囲」すなわち官公庁、病院、買い物などの目的で、車椅子利用者の方の移動をお手伝いする車として運用されていまして、「余暇利用」に使用されることはできず、買い物も利用者自身の生活圏内にあるスーパー等での「生活必需品」の購入のみに限定されていまして。

現在、ハンディキャブの利用は、平成28年10月に改正し、利用の範囲を拡大し、土日祝日の余暇活動、月5回以上利用するための特例措置など、少しずつ改善をまいりました。

1992年に実施したアンケートからすでに8年が経過しており、今回のアンケートを基に皆様のご要望に少しでも近づくよう、今後一層の努力を重ねていきたいと思っております。

今後とも「ハンディキャブ」をご利用いただけましたら幸いです。

1 調査の概要

(1) 調査の目的

本調査の目的は、ハンディキャブ運行用、貸出用の利用登録者の現状と要望を調査し、サービスの改善と向上を目指します。

(2) 調査方法

利用登録者282人（2020年7月10日現在）とハンディキャブ貸出用利用者4名（運行用ハンディキャブの利用登録をしていない利用者）にアンケート用紙を送付し調査を行いました。

(3) 調査の回収結果

2020年9月30日までに162人から返送されました。

対象者数	回答者数	回収率
286	162	56.6%

(4) アンケートのご意見等については、個人の状況等が特定されないよう記載内容を一部変更させていただいた内容もあります。事情ご賢察の上ご了承ください。

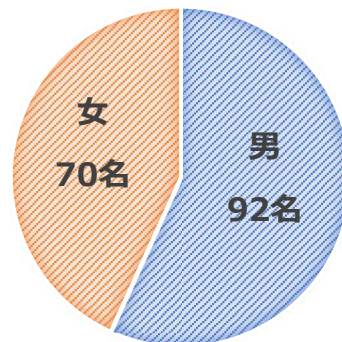
公益社団法人横浜市身体障害者団体連合会
横浜市障害者社会参加推進センター

2 ハンディキャブアンケート結果

問1. あなたの性別を教えてください。 **利用者の性別（回答者162名）**

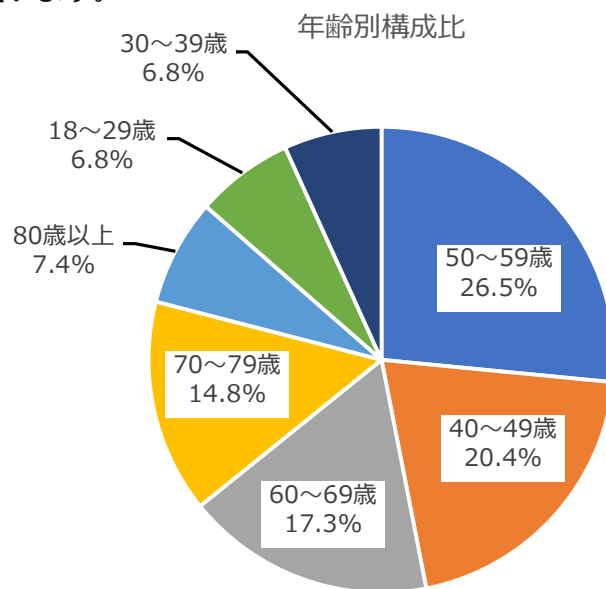
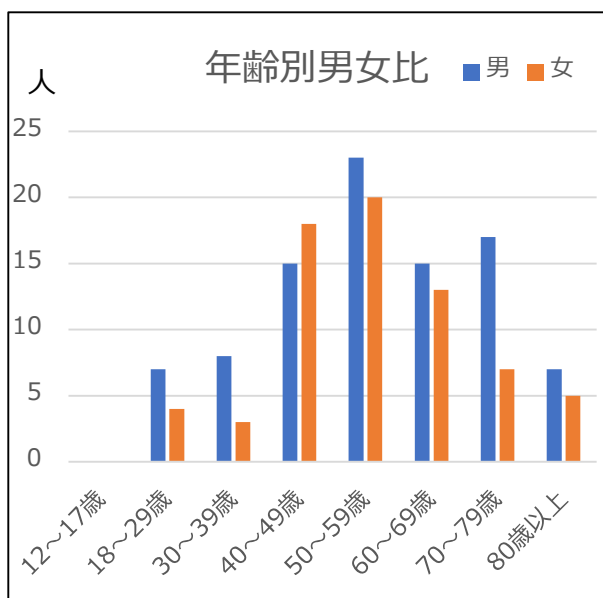
男性 56.8%

女性 43.2%



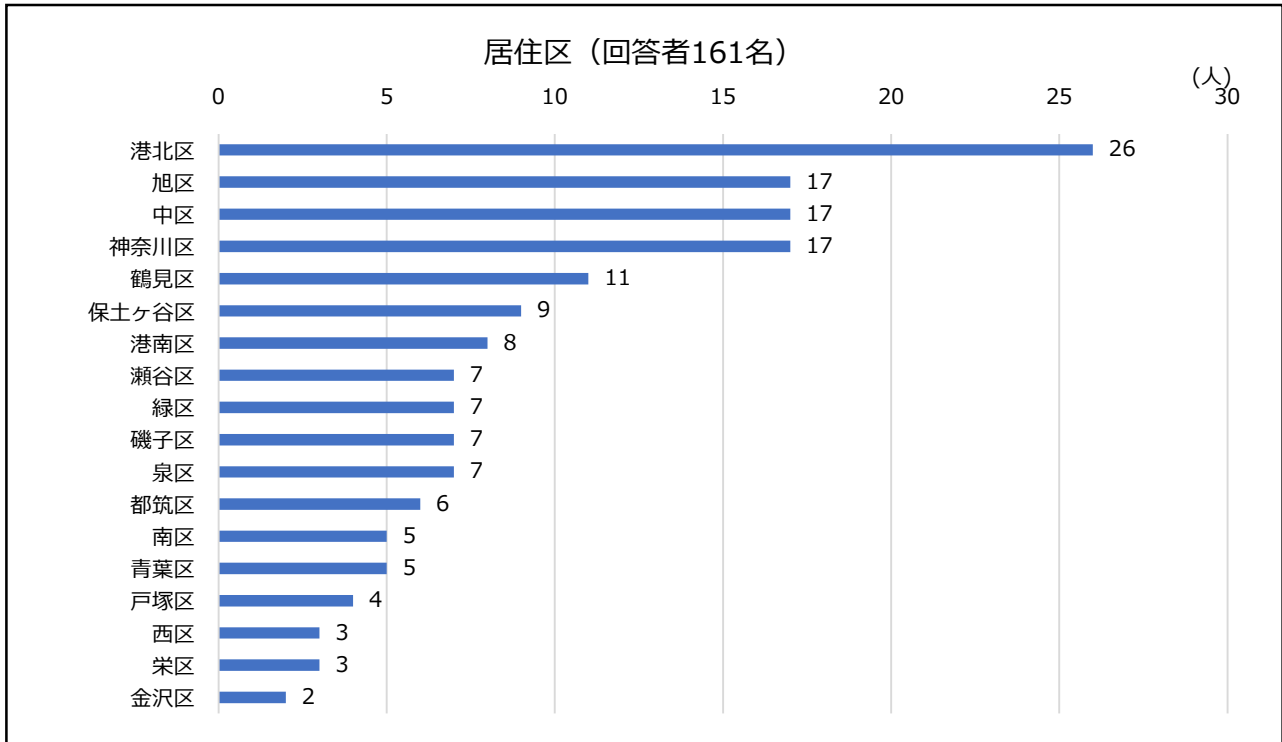
問2. あなたの年齢を教えてください。

男女とも 40～59 歳が多く全体の 47%を占めています。



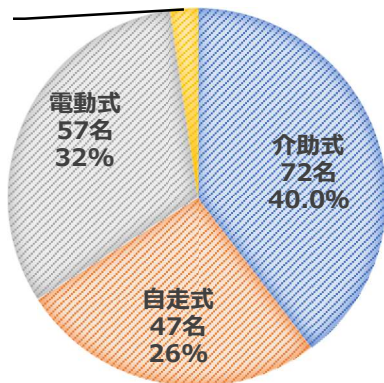
問3. あなたの居住区を教えてください。

港北区が全体の約 16%を占めており、横浜市の南西部(戸塚、栄、金沢)の登録者数が少ないことがわかりました。港北区を中心に利用者が多い理由として、推進センターが港北区にあり情報の発信がここからであると言う事が考えられるほか、多くのハンディキャブ利用者は、横浜ラポールか横浜総合リハビリテーションセンターにリハビリや受診に訪れている関係で、来訪される方の口コミによって登録者数が増えたと考えられます。今後は、各区の移動情報センターなどの協力を得て、各区への周知を的確に行っていくことが大切です。



問4. 現在ご利用の車椅子のタイプをお答えください。（複数回答可）

ストレッチャー
4名
2%



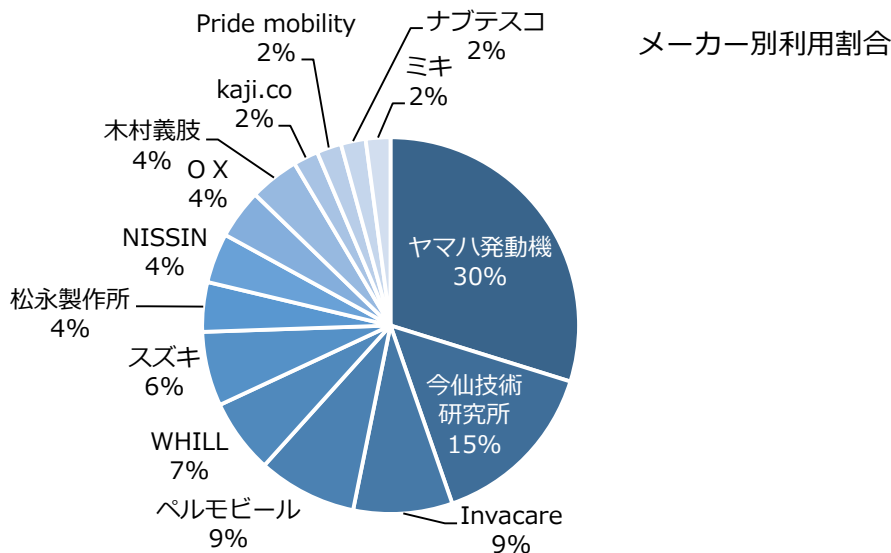
介助式	自走式	電動式	ストレッチャー	計
72	47	57	4	180(名)
40.0%	26.1%	31.7%	2.2%	100.0%
66.1%				

※回答者(162名)より合計が多いのは2台所有があるため

1992年に実施したアンケートでは、電動車いすの割合が20%だったことから、電動車いすの普及が進んでいることがわかりました。

問5. 問3で、電動式に○を付けた方に、メーカー、機種、重量を伺いました。

メーカー・機種	人数	メーカー・機種	人数
ヤマハ JW(簡易型)	10	NISSIN JW 付き	1
今仙 その他	4	OX SX	1
ヤマハその他	4	OX YZ	1
WHILL モデルC	2	Pride mobility JAZZY	1
今仙 EMC250	2	WHILL モデルA	1
木村義肢	2	今仙 EMC610	1
スズキ セニアカー	2	スズキその他	1
ペルモビールその他	2	ナブテスコ NAW-16F	1
Invacare R51	1	ペルモビール C350	1
Invacare SP	1	ペルモビール M3	1
Invacare その他	1	松永 ネクストコア	1
Invacare チンコントロール	1	松永 マイチルト	1
Kaji S7W1	1	ミキ グランドフリッチャー	1
NISSIN IS	1	回答者計	47名



今回のアンケートで、個々の障害に応じて電動車椅子も多様であるということが把握されました。また、電動車椅子は、介助式や自立式に比べ重量もあり、ハンディキャブに乗車した時の固定ベルトを装着する箇所がわかりにくいなどの声がありました。

今後は、次の2点に留意していただくとより安全に乗車できるのではないかと考えられます。

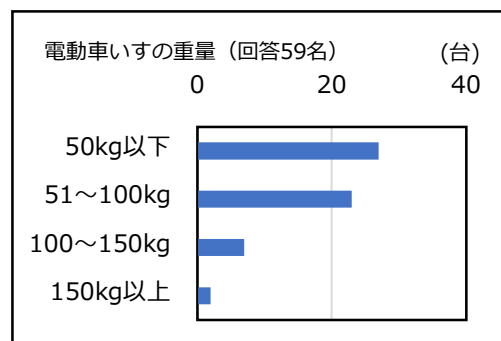
①電動車いすの固定ベルトについて

電動車椅子を固定するためのベルトを止める位置は、車椅子によって違い、ベルトを止める場所は、車椅子を購入するときにオプションで付けなければならない場合もあることがわかりました。安全にご乗車いただくため、車椅子のメンテナンスの際などに、メーカーの方に車椅子のどこを固定するとよいのかを聞いてドライバーに伝えるようにしていただくとさらに安全に固定できるのではないかと考えられます。

事務局でも福祉機器の展示会等を利用し、メーカーにも情報提供を行うなど安全な固定方法を考えていきたいと思っております。

②ハンディキャブ車に付いているリフトの荷重は、トヨタ車 250kg、日産車 200kg まで。

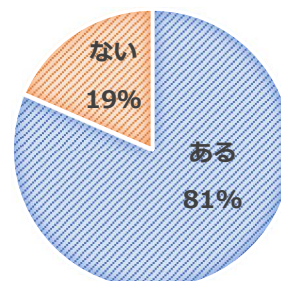
ご自身と車椅子の重量を合計し、200kg を超える場合は推進センターまでご連絡ください。リフトの昇降が難しいと判断された場合は、ご乗車いただく車を限定させていただくこともあります。お手数をおかけいたしますが、安全のためご協力よろしくお願いいたします。



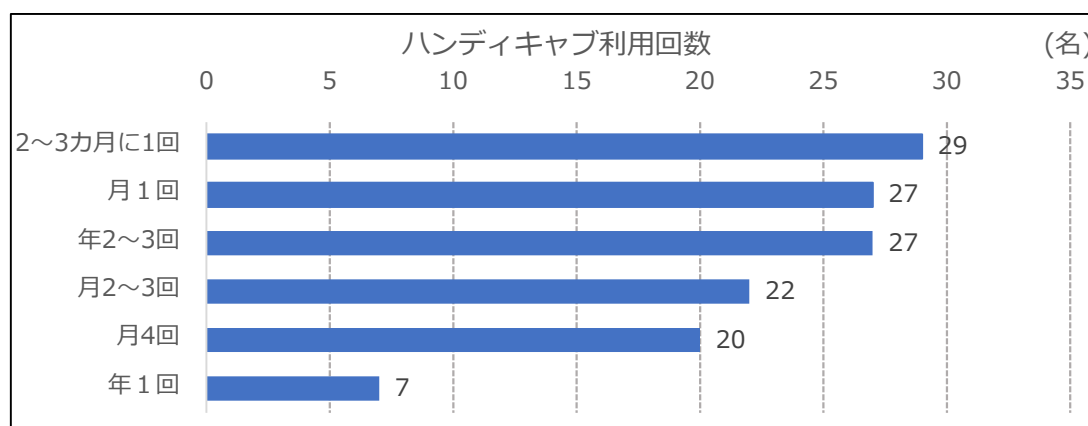
問6. 過去1年の間、ハンディキャブを利用したことはありますか。

回答者162名の内、過去1年以内に81%が利用していたことがわかりました。前回のアンケートでは、利用しなかったと答えた方が30%でしたが、今回のアンケートでは19%に減少しました。これは「買い物」の利用拡大などにより以前と比べて利用できる場面が多くなったためと考えられます。

利用したことがある	利用したことが無い	合計
132名	30名	162名
81%	19%	100%



問7. 問6で「ハンディキャブを利用したことがある」と答えた方に、ハンディキャブの利用回数を聞きました。



問6で利用したことがあると答えた132名の内、月1回以上利用している方は69名で52.3%を占めています。

また、一人当たりの平均利用回数[選択値の中間値(2~3回の場合2.5として集計する。)]は、年16.3回になりました。1992年のアンケートでは年8回という結果だったので、一人当たりの利用回数は大幅に増えていることがわかります。ただし、登録者数の減少による影響も考慮すると今後は登録者を増やすことが課題です。

なお、通院、リハビリの予定が決まっている方は比較的予定が立てやすいので、ハンディキャブも予約が取りやすいのですが、病院に行って次回通院日が決まる方、付き添い者との調整があり予定日が決まらない方などは、比較的直近で予約しなければならないため利用しにくいという現状があることがわかりました。

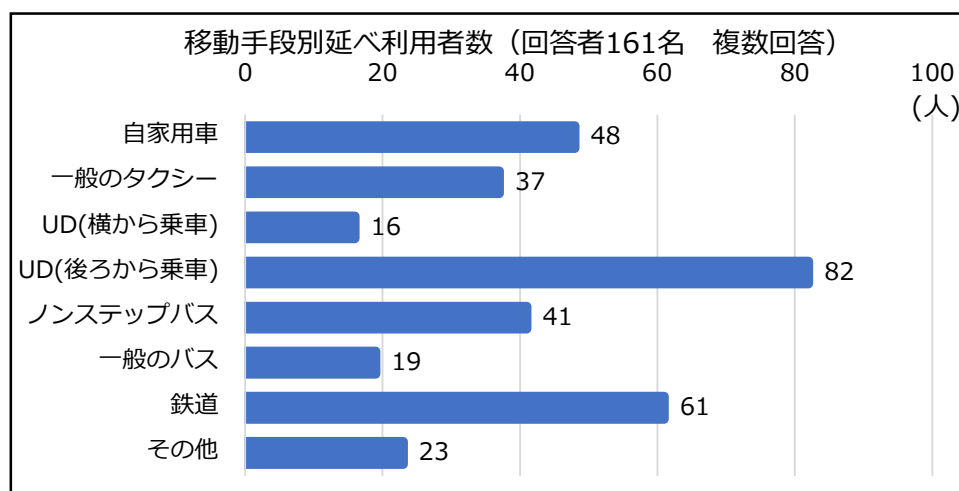
問8. ハンディキャブを利用しなかった理由

	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	計
利用する機会が無かった			2	4	3	1	2	12
家族や施設の車を利用している	1		1		1	1	1	5
利用方法がわからない。 利用方法を聞いたときわかりづらかった。	1		2			1		4
予約が取れなかった			1					1
利用目的に制限がある(余暇利用希望)		1						1
屋外の住宅環境が整っていないため(段差有)				1				1
計	2	1	6	5	4	3	3	24

意見をまとめた結果、家族の車を利用する方は「主人が定年退職をしたため送迎をしてもらえるようになった」「家族やヘルパーが運転可能になった」という事情があります。

また、皆様がわかりやすい利用方法の周知に努めていきます。

問9. 最近1年の間にハンディキャブ以外の移動手段をどのくらい利用していますか。



同じUDタクシー(※)でも横から乗車するタイプより後ろから乗車するタイプの方が5倍の利用があることがわかりました。これは乗降しやすさが影響していると考えられます。

バスに関しては、ノンステップバスの利用のし易さが表れている結果だと思います。

その他（選択肢以外）の移動手段では、施設の車両を利用される方が多かったのですが、2 km くらいであれば乗り物は利用せず、付き添い者と歩いていくという意見がありました。車椅子利用者が気軽に公共交通機関を利用することができないという事情を反映しているのかもしれませんが。

また、作業所、デイケアへの往復は、その施設の送迎車を利用していますが、施設見学、入退所、一時帰宅など一時的な利用にはハンディキャブの利用が多いという結果が出ました。

選択肢以外の移動手段	人数
施設、作業所、デイケアの車	16
介護タクシー、福祉タクシー	5
徒歩	7

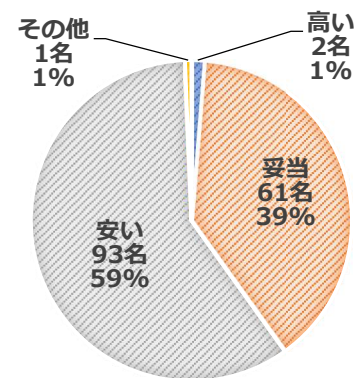


※UD タクシー（ユニバーサルデザインタクシー）は、バリアフリー法における福祉タクシーで、車椅子利用者がスロープで乗降できる仕様となっている。日産 NV200（後ろから乗降）とトヨタ JPN TAXI（横から乗降）があります。

問10. ハンディキャブの利用料金について

①運行用ハンディキャブの利用料金について (回答者 157 名)

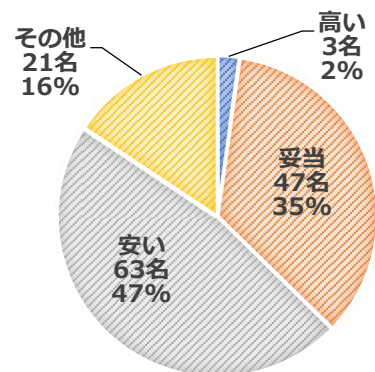
「妥当」または「安い」と答えた方が 154 名で 98%を占め、利用料(400 円)が、利用を制限する要因とはなっていないと思われます。



②貸出用ハンディキャブ(レンタカー)の利用料金について (回答者 134 名)

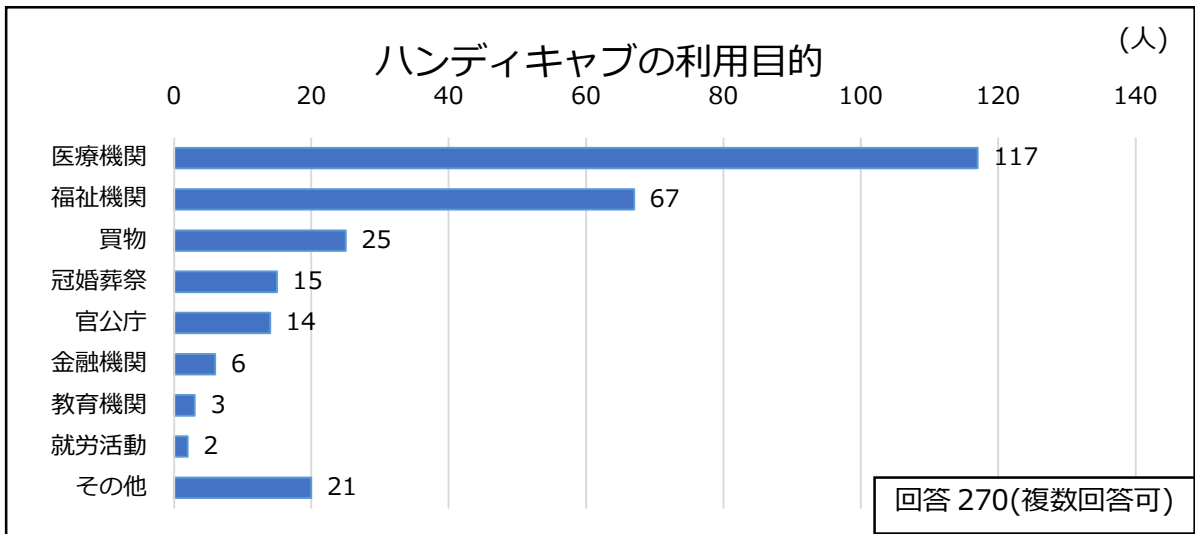
貸出用でも「妥当」または「安い」と答えた方が 96 名 82%で、こちらも利用をする上での制限とはなっていないことわかります。

また、その他と回答した 21 名の方の多くは「利用したことが無い」という理由でした。



運 行 用 ハンディキャブについて

問11. どのような目的でハンディキャブを利用しましたか。(複数回答可)

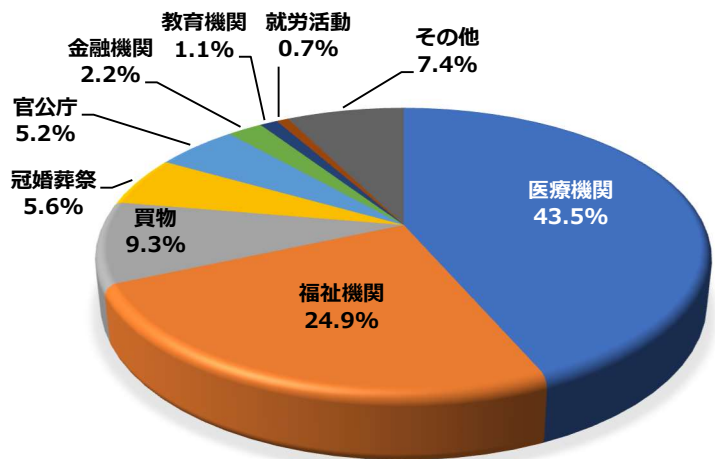


ハンディキャブの利用目的は、医療機関と福祉機関の合計で約 70% 近くを占めています。

福祉機関の利用は、施設への入退所、横浜ラポール、福祉施設で行われるリハビリ運動のためというのがほとんどでした。

平成 28 年に買物の制限を無くした結果、買物に利用する方が多くなると予想しましたが、アンケート結果を見ると、さほど増加はしていないように見受けられます。通院を主目的とし、買い物も合わせてしている方が多いのではないかと推察されます。

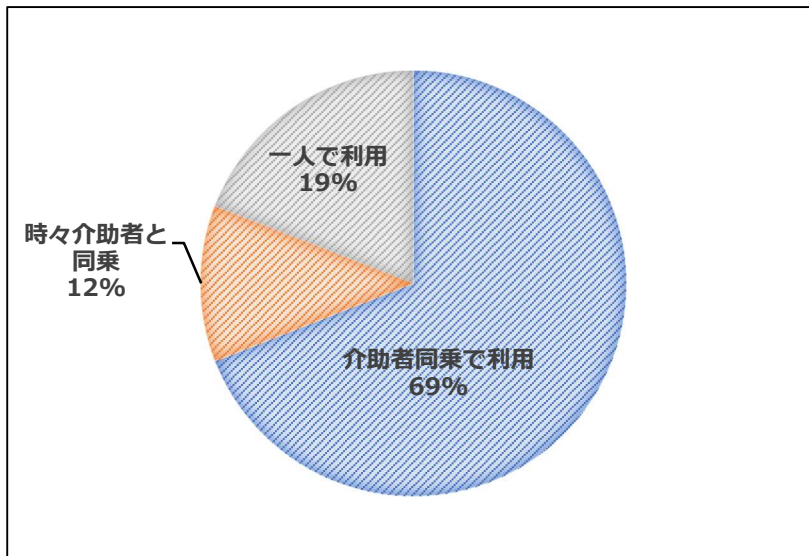
ただ、余暇利用が認められるようになったためか、「その他」の利用目的では、イベント参加などに活用されています。



【その他の利用目的】

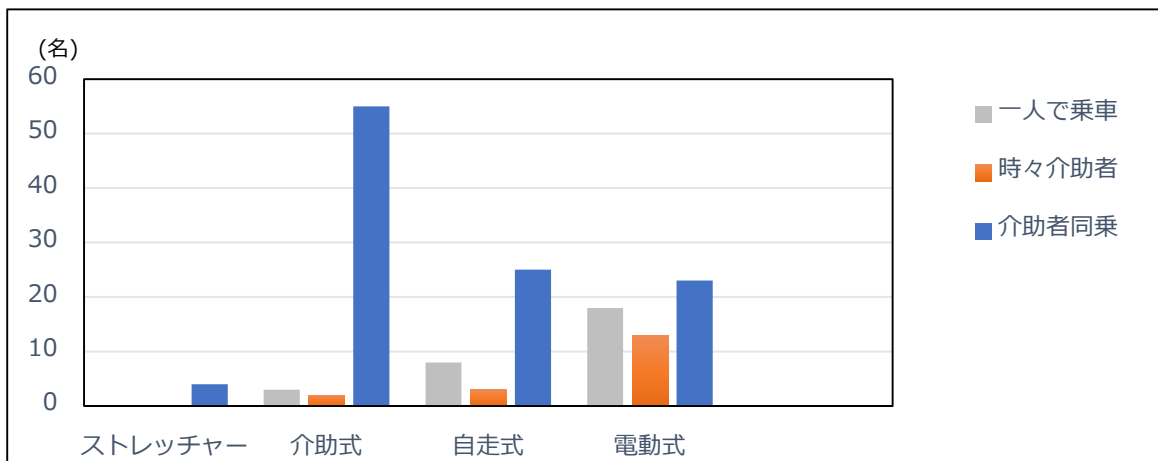
イベント	食 事	理美容院	お見舞い	コンサート	会 議	勉強会	記入無し	合計
7名	2名	2名	2名	1名	1名	1名	5名	21名

問12. ハンディキャブを利用するときに、介助者も同乗しますか。

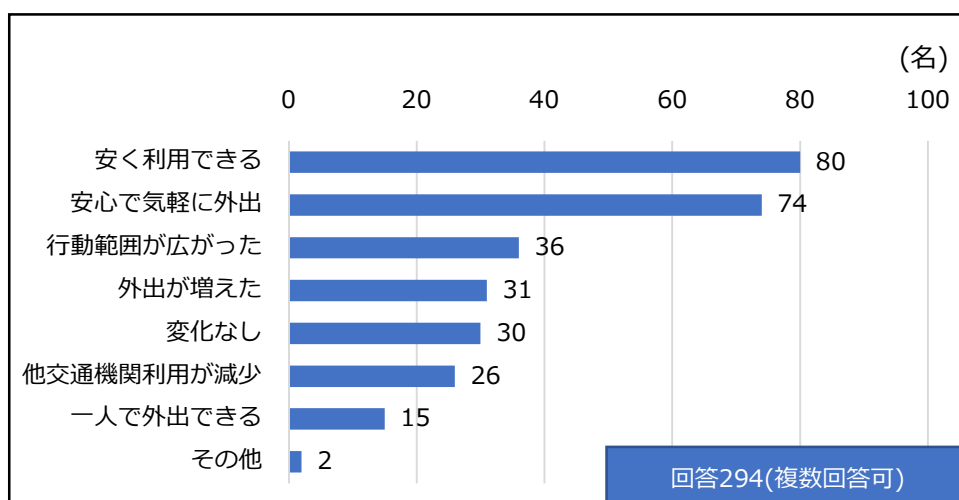


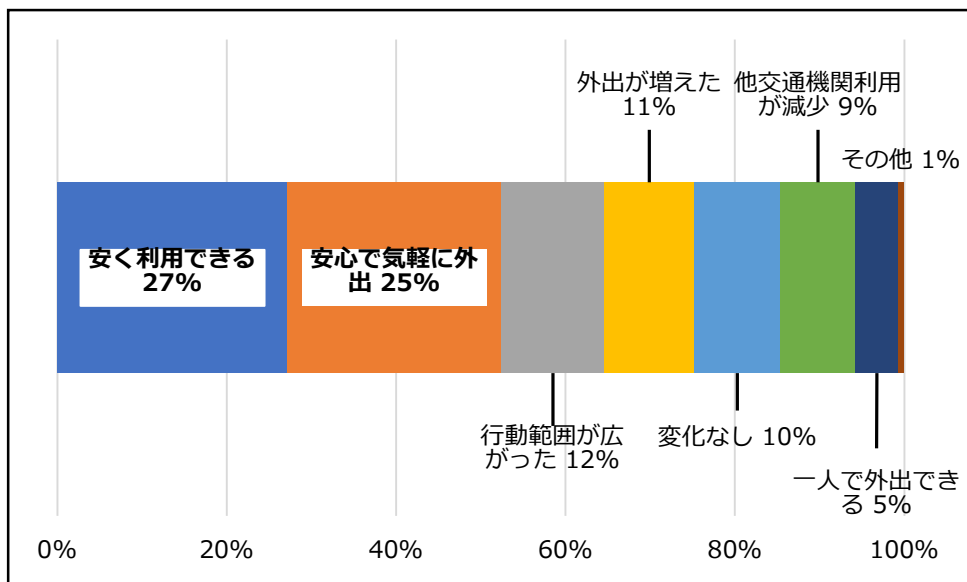
一人でハンディキャブを利用する人は全体の 20%弱で、ほとんどの方が介助者と乗車しています。

また、電動式に乗っている方は一人で利用する割合が高くなっています。



問13. ハンディキャブを利用するようになってから、あなたの生活や気持ちに変化はありましたか。(複数回答可)





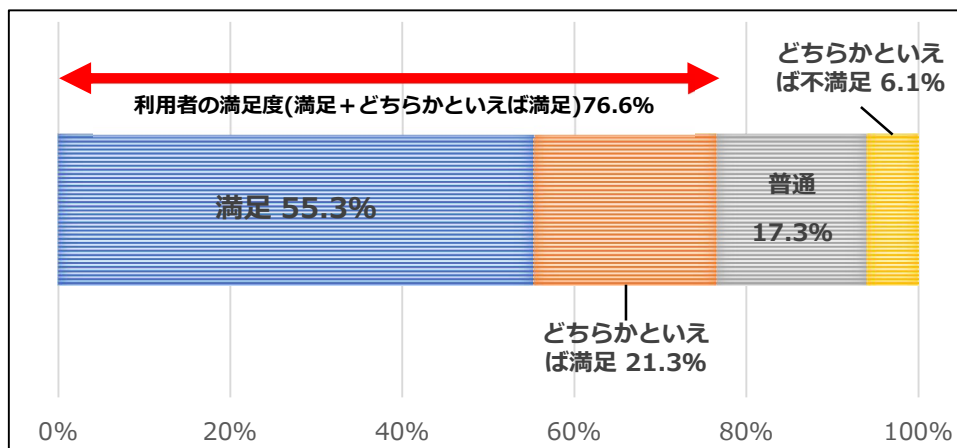
「安く利用できる」といった利用の金銭的な負担感が少ないことに加え、「安心して気軽に外出できる」「行動範囲が広がった」「外出が増えた」という方が 141 名で、全体の 48%を占めることから外出の機会増大の一助となっていることが伺えます。

自由意見からは、移動時間の短縮、外出準備のしやすさ、安心感といった声があり、経済的理由以外にも、外出支援の意義が伝わってきました。

【利用者の声】

- 車椅子のまま乗せていただけて、本当に楽になりました。助かります。
- 一人で外出の時は安心して出かけられます。いつもありがとうございます。
- 病気で入院する際に持参する荷物が多いので大変助かる。
- 外出する機会が増えた。
- 気持的に行けるんだと思うようになった。
- 安心して出かけることができ楽しいです。
- 家族、介助者として安心して利用することができます。道がわからないとか、時間の予想ができないと言う事が無くなり、目的地までお任せしております。
- 外に出ることにより脳にも身体にもプラスになっているように思います。できることが一つずつですが増えてきました。
- 重度障害者の子供もとても気に入っております！親も高齢なので安心して同乗させていただいております。
- 社会福祉協議会の移動支援は、コロナで中止となっている。
- 他人との乗り合わせが嫌なので助かる。
- 民間のタクシーは嫌がられる。
- 電車の乗り継ぎがあった時に比べ、通院時間が 30 分以上短縮でき安全だしありがたいです。天候が悪い時、真夏の暑い中、車椅子移動は大変なので本当にありがたい。介助者の体調がよくない時に電車での移動はつらかったが、介助者にとってもありがたいです。

問14. ハンディキャブの運行について、どのように感じていますか。(回答者 150 名)



「満足」と「どちらかといえば満足」の合計は、76.6%でした。

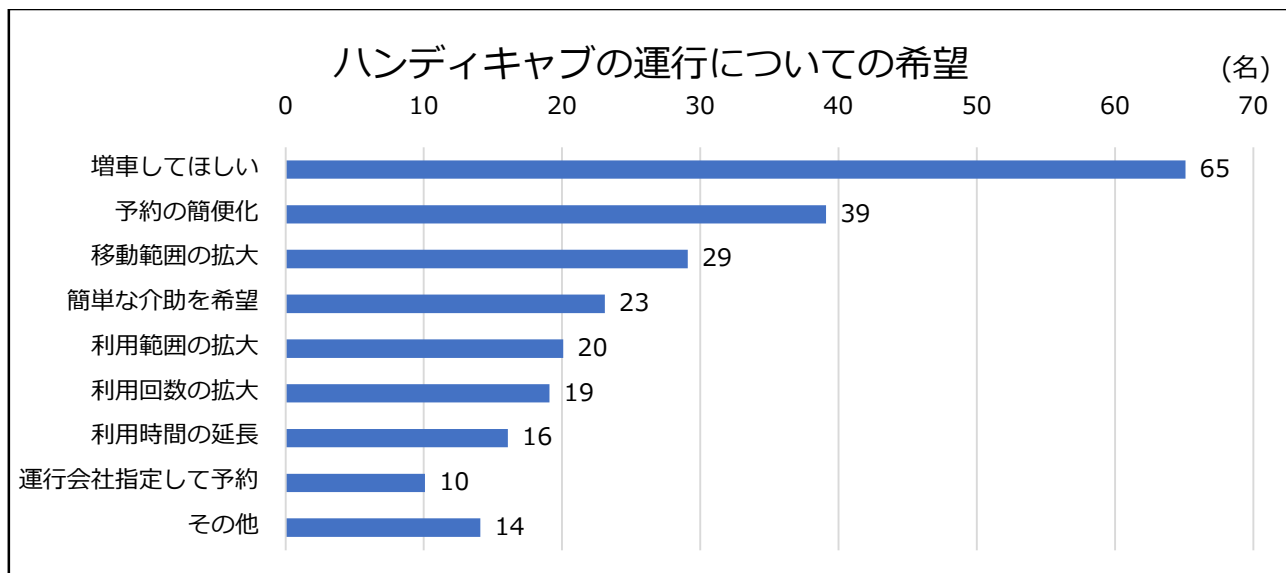
【利用者の声】

- 家⇄目的地⇄家がスムーズ
- 料金が安い
- 駐車場確保が難しい場所へ出かけるときは安心していける。
- 病院だけではなく、リハビリにも連れていけるようになり本人も前向きに頑張ってくれるようになりました。
- 行事を含め、生活に欠かせないところに移動するのが便利
- 電動リフトが使える点がとても楽
- 一人で外出できるのは嬉しいが、手続きがかなり大変
- 予約制なので、急な通院に使用できない。
- 平日の予約が取りにくいのが残念です。
- 利用額については満足しているが、運用の仕方に不満を持っている。
- 申込時に郵便でしか連絡を取れないので不便。インターネットを活用してほしい。
- 時間通りに来ていただけました。しかし、病院など時間がどのくらいかわからない時、帰りの迎え時間を決めるのが困難でした。結局寒いところで3時間待ち続けることになってしまいました。

問15. 今後ハンディキャブの運行についてどのようなことを望みますか。(複数回答可)

予約の際、どうしても取れない日時があるため、「増車」を望まれる声や「予約方法も現在の郵送による申込書の送付を変更してほしい」という声が多くありました。

「移動範囲の拡大」「利用範囲の拡大」「利用回数の拡大」「利用時間の延長」といった利用の拡大を望む回答は84件で全体の36%を占めました。



(1) 利用実績(2019 年度)

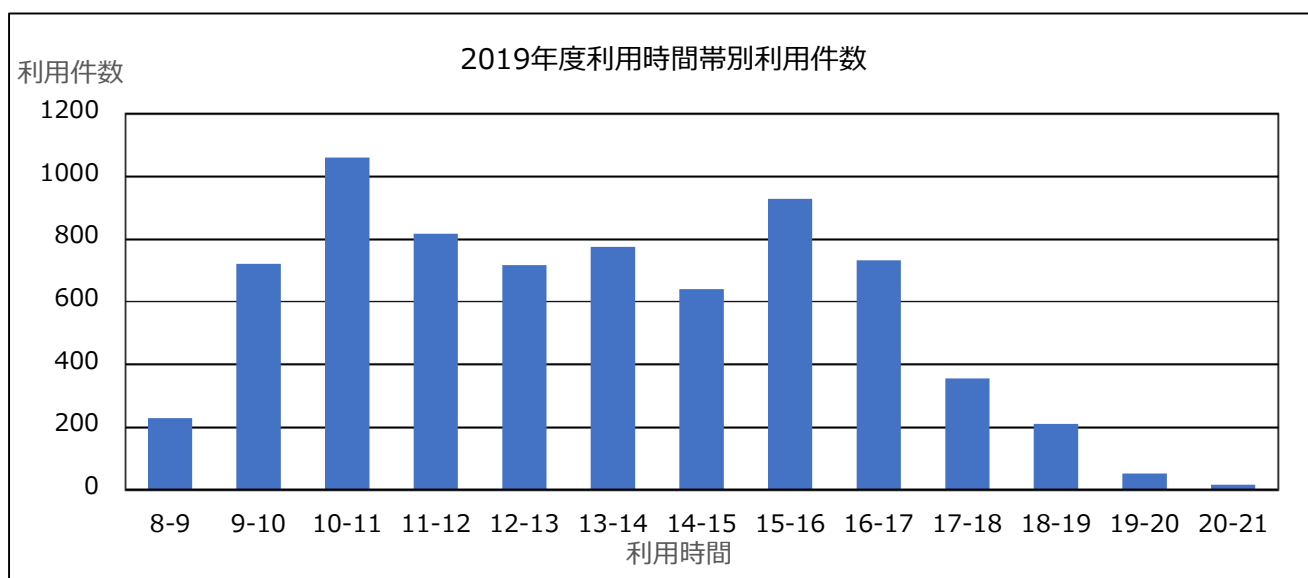
ハンディキャブ運行用は、タクシー会社 6 社と提携し皆様の移動について利便性を図っています。2019 年度の利用実績は、下表のとおりで稼働率は 51.1%となりました。今後は稼働率を上げていくことが課題です。

$$\text{稼働率} = \frac{\text{実働件数}}{\text{年間最大稼働件数}} = \frac{4,478 \text{ 件}}{8,760 \text{ 件}} = 51.1\%$$

※年間最大稼働件数 = 1 車あたり 1 日 4 件 × 365 日 × 6 社 = 8,760 件

申込件数	実働件数	キャンセル件数	電話でお断りした件数	不許可件数	1 車あたりの年間実働件数	最大稼働件数
5,212 件	4,478 件	733 件	293 件	1 件	746 件	8,760 件

電話でお断りしてハンディキャブが利用できなかった方は、293 件で申込件数の 5.6%でした。なお、予約時間に申し込みが集中することで、やむを得ずお断りしている状況となっています。こうした事情が増車の希望につながっていると考えられます。



(3) 利用できる活動の範囲

2018 年の運用要綱改正により、土・日・祝日の余暇活動（利用目的が食事、スポーツ観戦、映画鑑賞、コンサートなど）が利用可能となったほか、自宅近くのスーパーでの日用品購入に限られていた買物利用の範囲が広がったため、利用できる活動の範囲を拡大することには、あまり多くの要望はありませんでした。しかし、通所、作業所への送迎利用（3名）や平日の宴会利用（1名）を望む声がありました。

(4) 利用回数

月 4 回の利用が原則となっていますが、16 名の方が 1 か月の利用回数の増加を希望しています。1 週間に一度の通院がある場合には、5 週ある月では不足が生じることから、こうした場合の取扱いについて検討が必要と思われます。また、一人当たりの利用回数を増やすと利用時間との関係で 1 回も利用できない方が大幅に増える懸念もあります。

希望回数	人数	備考
1 か月 6 回	6 名	
1 か月 5 回	5 名	5 週ある月があるため
1 か月 8 回	4 名	
1 か月 10 回	1 名	

(5) 予約受付の簡便化

予約に関しては、現在の郵送での申込み方法の改善を希望する意見が 30 件ありました。この件に関しては、問 18 でも同様のご意見をいただいたので併せて検討事項とします。

【予約方法に関する利用者からのご意見】

- 電話の予約だけでよいのではないかと（9名）
- FAXで申込ができるとよい（5名）
- インターネットを利用したい（14名）
- 個人の番号があるので、急な病院の時など、タクシー会社に連絡して車が空いていたなら利用できるようにしてほしい。（1名）
- そのつど浜身連に予約するのが面倒（1名）

(6) 移動範囲

通院先が市外にあるため、移動範囲を拡大してほしいとの声をいただきました。診療科目の関係で市外の病院に通院する場合も考えられることから、効率的な運行との調整を図りつつニーズに応えていく方策を検討したいと思います。

希望の移動範囲	人数
神奈川県内	12 名
東京都	6 名

(7) 簡単な介助

入り口から車まで車いすを押す程度の簡単な介助を望む声があります。

ハンディキャブ事業は、一般の公共交通機関の利用が困難な重度障害者の自立と社会参加を促進する観点から安価な料金（1 時間 400 円）で車椅子利用者の移動支援を担っています。このため本事業では介助は行わないこととしています。

介助については、①介助の範囲、②利用料の設定、③事故（物損及び人身）やその補償、④介助のスキルの習得、⑤介助を伴う他の移動支援事業との役割分担など多くの検討すべき課題があります。

なお、乗車時及び降車時の介助については、各区の社会福祉協議会や基幹相談支援センターに相談してください。

【介護に関する利用者からの声】

- 雨の時、傘が差せない。
- 雨や雪の時、玄関から玄関まで
- 自宅の上が坂になっておりますので 1.75mのスロープを設置して玄関の中まで入れていただきたい。
- 移動のためにヘルパーを頼まないといけない。
- 自宅入り口から車まで車いすを押す程度。
- 玄関口に荷物を運ぶこと。
- 施設に行くとき荷物が多いので、玄関まで持ってほしい。
- ドアの段差があるため、ストレッチャーを持ち上げられず困っています。このために人を頼むため行き 4,000 円、帰り 4,000 円と 1 回の通院につき 8,000 円以上の費用がかかる。
- 玄関口まで介助してほしい。
- 利用者のニーズに合わせて柔軟に対応してほしい。

(8) 予約の時にタクシー会社を指定したい

タクシー会社の指定は、利用のしやすさ（接客等）からのご意見と思われませんが、予約により効率的に運行しているため、会社の指定は難しい面があります。タクシー会社によるバラツキを解消しどの会社でも質の高いサービスを提供していくことが大切と考えています。

(9) その他

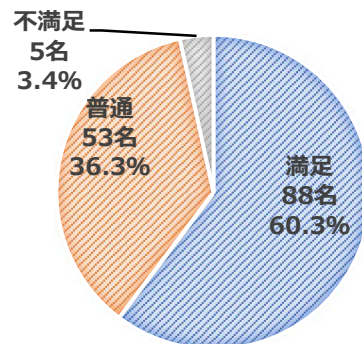
ご意見等	ご意見に対する説明等
1 か月前くらいに予約できたらいい。	2 カ月先の予約まで可能です。
主な行き先を登録しておいてほしい。	申込書に記載された場所は登録するようにはしていますが、類似の名称の病院などもあり、間違いなく目的の場所まで送迎するため施設名と住所を申込書にお書きください。
渋滞にはまった時に延長連絡ができるように無線を付けてほしい。	各運行会社のご協力のもと運行しています。現在は、携帯電話で確認を行っております。
病院の入退院	病院の入退院にはご利用いただけます。ただし急なご要望には対応できません。特に退院日など病院とのお話合いの上、予め日程を決めてお申し込みください。
もっと宣伝しないと知らない人がすごく多いと思います。	広報活動も行っていますが、なかなか浸透していないのが現状です。ぜひ、お知り合いの方にもお知らせください。
利用間際だと予約が取りにくい。	平日は、通院の方が多いため、あらかじめ予約をしている方が多い現状です。
家族は、複数の介助者も可能に。	ハンディキャブ運行用実施要項で、同乗者は下記のとおりとなっています。 1、利用者の付き添い者 2、利用者の親及び配偶者 3、利用者のきょうだいで 18 歳未満の者 4、利用者の同居家族で見守りや介護が必要な者 家族の介助者の人数については、個々の事情に応じて検討が必要な場合もあると考えます。
支払いにタクシー券が可となればありがたい	ハンディキャブには公費が投入されていることから重ねてタクシー券の利用はできない仕組みになっています。
承認書にタクシー会社の名前だけでなく、運転手さんの名前も書いてほしいです。	タクシー会社の意向も踏まえ、対応を検討します。
行きと帰りのタクシー会社を一緒にしてほしい。	予約で効率よく運行しておりますので、同一のタクシーとすることは難しい面があります。
日曜とか夜間とか救急外来を受診した後、帰宅していただきたいと言われたとき、帰る手段がない。	ハンディキャブは予約制ですので、緊急時のご利用はできないことをご了解ください。

ご意見等	ご意見に対する説明等
個人の番号があるので、急な病院の時など、タクシー会社に連絡して車が空いていたら利用できるようにしてほしい。	個別に連絡すると運行に間違いが生じ、ご迷惑をおかけすることになりますので、受付の窓口を設けています。
利用時間の前後に余裕があるときは、早く終わったときは連絡して早く迎えに来てもらえたり、診察が押したときは遅くずらしてもらうなど時間の融通。	予約方式で効率的に運行しているため、時間変更があると次の方の予約時間に影響が生じる可能性があります。
今はもうできなくなりましたが、食事や、子供の家に行くなどができたらよかったです。	土日祝日は、横浜市内に限りませんが余暇にも利用できます。お友達の家、お子様の自宅、食事を目的としたお出かけにもご利用いただけます。ただし、同乗者は介助を行う方1～2名になります。また、貸出用ハンディキャブは、ご家族で遠出することも可能です。
ハンディキャブのお陰で街に出かけ、友達と交流できるのが最大の喜びでしたが、今老人ホームに入り、この喜びが無くなり寂しさを感じる。	老人ホームに入居されてもご自宅登録を移されることによって、ハンディキャブの利用は可能です。
今の所満足して特にありません。	ありがとうございます。 今後も少しでも皆様が利用しやすいよう検討していきたいと思います。
大いに利用させてください。	
現在の利用形態に満足しているので現行でよいと思います。	

問16. ハンディキャブ運行用の運転手について

①接客態度について【回答者 146名】

「満足」と回答した方は88名（60.3%）でした。



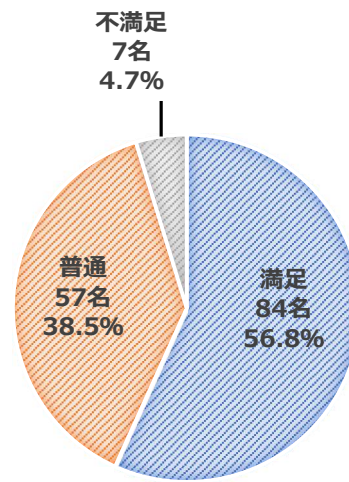
回答	ご意見
満足	<ul style="list-style-type: none"> ・親切、優しい、空調なども気にしてくれる。 ・安心して乗れる。 ・どの会社の方も穏やかで、丁寧な運転でありがたいと思っています。 ・利用者に寄り添ってくれる。 ・冷暖房、換気などに気を使っただき、長距離の運転、いつも感謝です。
不満足	<ul style="list-style-type: none"> ・人によってさまざま。いい人もいるし悪い人もいる。 ・医者が混んでいて予約より遅くなったりすると機嫌が悪くなった。(次の予約があったため) ・タクシー会社によって人柄が変わります。

【その他のご意見】

- 車の到着がわからず、約束の時間になるまで運転手が来るのを待ってしまった。
- ストレッチャーが運行中動かないように固定するが、うまく固定できない運転手さんもあるので不安になる。
- 同乗する介助者ではなく、利用する本人にいろいろ確認をしてほしい。
- 良い人もいるし、悪い人もいる。会社によっては、車椅子の固定の用具を用意していない会社もある。

②運転について

「満足」と回答した人は84名（56.8%）でした。



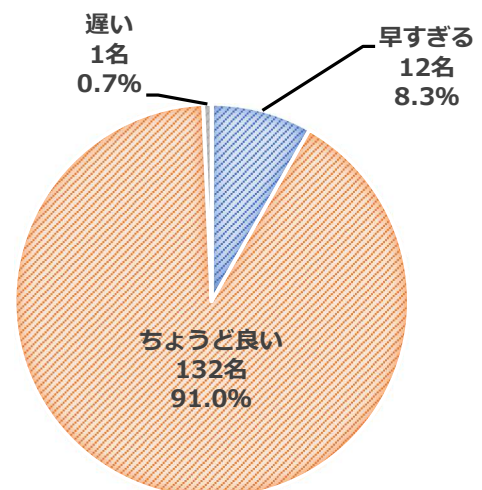
回答	ご意見
満足	<ul style="list-style-type: none"> ・安全に運転していただいて、一般の介護タクシーより乗り心地がずっと良い。 ・安全に注意して、車椅子をセットしていただき、運転も上手なので。 ・運転については毎回トラブル無く運んでもらっている。 ・運転にも気を使っただいております。 ・急ブレーキなど感じたことが無い ・交通ルールをよく守っている。 ・サービスも運転も丁寧で満足しています。 ・乗車中でも容態を気にされてお声がけをしてくださり、いつも通るルートを聞いてくださいます。
普通	<ul style="list-style-type: none"> ・人による ・普通だから ・人によって違いますので評価は難しいです。 ・良くも悪くもない
不満足	<ul style="list-style-type: none"> ・運転の良い人がほとんどだが、たまに荒い人、道を知らない人がいる。 ・タクシー会社によりますが、運転が荒くて首がカクカクする運転をするドライバーさんもいます。 ・以前乗ったハンディキャブの運転手は交差点でUターンをしてびっくりしたことがあります。ほかに道はたくさんありましたのに。 ・時々運転の荒い人がいる。

【その他のご意見】

- 大型車なのと時間に余裕をもって予約しているので、小さな道（脇道、抜け道）は使わないでほしいです。
- 中には黙って運転に集中してほしいと思う方もいらっしゃるが、皆さん大体安全運転でサービス精神をお持ちなので良い。

③予約した時間に車は来ていますか。（回答者 145名）

ちょうど良いと回答した人は、132名（91.0%）でした。



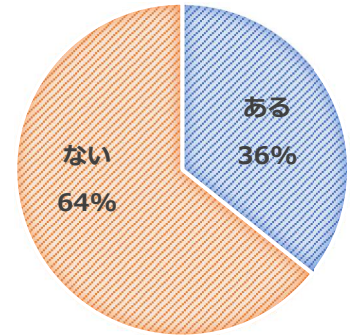
貸出用 ハンディキャブについて

問17. ハンディキャブ貸出用（レンタカー：日産レンタカーと提携）について

①これまでに利用したことがありますか。

回答者 140 名の内、「利用したことがある人」は 50 名 (36%) でした。

ご家族に運転ができる人がいない場合など、貸出用を利用することが難しいことが理由と考えられます。

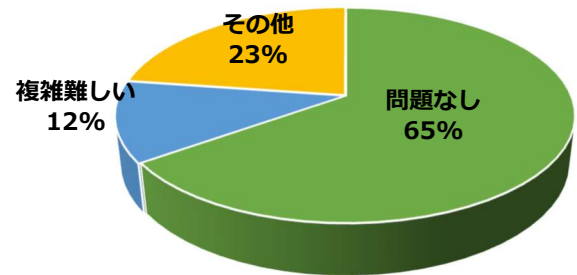


②利用の手続きについて

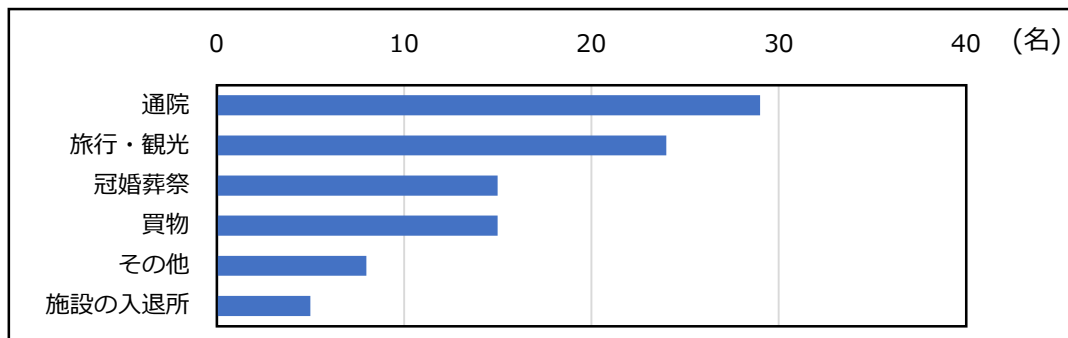
回答者 66 名の内、「問題なし」と回答した方は 43 名 (65%) でした。

その他のご意見として

- ・利用したことが無いのでわからない
 - ・ボランティアさんが行うのでわからない
- というご意見がありました。



③レンタカーを利用する目的を教えてください。(回答者 96 名複数回答可)

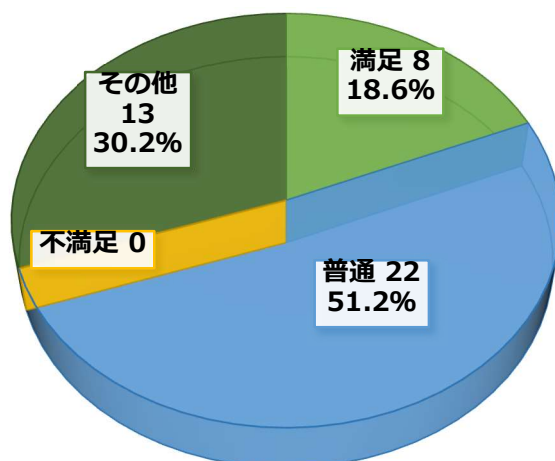


横浜市外への通院のために利用されている方がいます。

その他の利用目的としては、県外へのお墓参り、旅行、会食などがありました。

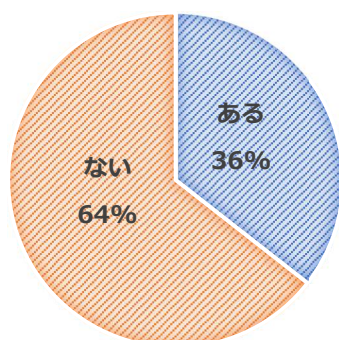
④レンタカー会社での車の受け渡しについて

回答者 43 名



貸出用ハンディキャブに関するご意見	回 答
返却時のガソリンスタンド指定されるのは面倒で手間がかかる。	レンタカーを利用する際は ガソリンが満タンの状態で借りて、満タンで返却する「満タン返し」 が基本です。したがって、車を返却する場所からより近い指定のガソリンスタンドで給油することとしています。
関内店：駐車場が無いので、路上での乗降になり危険だと思います。	運転者が先に車を借りに行き、ご自宅付近で乗車することを想定しています。
貸出用について車いすの人を連れて、店まで行くのが大変なので自宅まで車を届けてもらえると助かります。	

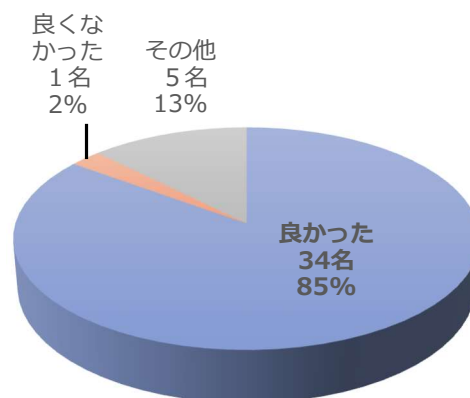
⑤運転をボランティアさんをお願いしたことがありますか。



回答者 90 名中 32 名が「お願いしたことがある」と回答

※運転ボランティア：レンタカーを借りたときに運転のみを行うボランティア

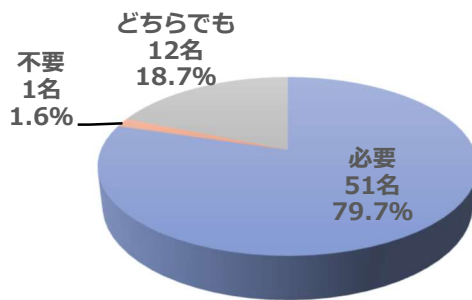
⑥運転ボランティアさんに運転をお願いしてよかったと思いますか。



皆様からの声

良かった	いろいろ気を配ってもらいました。（空調や乗り心地など）	12 名
	ずいぶん以前になりますが、丁寧に接して下さいました。運転も安心できました。	
	ボランティアの人に県民、市民栄誉賞をあげるべきだ。	
	気さくで親切な方が多いと思いました。	
	運転ボランティアさんには毎回お世話になり感謝しています。	
	介助者が運転できないので。	
運行用の時と違い、長時間お願いするのでボランティアさんもかなり気を使ってくださるし、とても楽しい旅ができました。		
良かったな	たまに発進とかブレーキがきつい人がいる。片道 2 時間程度で往復すると背中が痛くなる。	1 名
その他	運転ボランティアさんが少ないと思うので、人数がもっといらしたらよいと思う。	3 名
	運転ボランティアというのがあることを知らなかった。	1 名
	なるべくボランティアがいるという日を教えてほしい。	1 名

⑦運転ボランティアの制度について、どのように思いますか。回答者 64 名



「必要」と答えた方の声

- ボランティアがいるので貸出を頼める場合がある。
- 自分では自信の無いところでも安全に連れて行ってくれるので必要だと思います。
- 自分も介護者も難病になり、運転ボランティアさんがいると助かります。
- 運転免許を持っている家族がいないので、日祝日の冠婚葬祭の時はぜひ必要です。
- 何度か利用するとこちらの身体的状況などもよくわかってくださり、安心して乗れます。
- 障害者の家族のふれあい、世間話の中で参考になること、障害者が住み良い環境に。家族に伝えたいこと、運転手さんの心境も理解したりしてお互いに高め合うのが良かった。お互いの立場、利用者本人の希望も今後伝えていきたいと思います。
- 運転ボランティアさんに運転してもらった方が安心だから。(3名)
- 平日にお出かけしたい時に運転してもらえない方がいけませんので絶対に必要です。無くさないでください。
- 身近な人で運転を頼める人がおりませんので、絶対必要です。(11名)
- なくなったら困る。
- 運転をボランティアさんに任せることで、介助者は障害者本人のケアに専念できます。
- 遠方の病院の入院の時など、家族で運転ができずお願いしましたが、本当に助かりました。費用面でも東京の往復だったので、介護タクシーでしたらとても高額になります。
- ボランティアの人には定期的に賃金を出すべきだと思います。
- 友人などに頼むと気を使うし、お礼をしたりして費用が高くかかってしまう。

「不要」と答えた方の声

- 高齢者が多いと聞いているので。(不安を感じたという話を聞いたことがある。) 善意でして下さることだと思いますので、よくわかりません。
- 制度を知らない。
- 介護者が運転する。
- 運行用よりお互い気を遣う。

その他のご意見	対 応
ドライバーを見つけるのが大変。作業所の職員もドライバーとして認めてほしい。	利用者が借りたレンタカーの運転は作業所の方でも問題ございません。ただし、作業所の皆さんの送迎にはお貸出しできません。
受付であまり快く受けてもらえないのはなぜなのか。	運転ボランティアさんが少ないためご意向に添えない場合があります。市外の通院の方を優先にボランティアをお願いしていますので、横浜市内の移動には運行用をお使いいただくようお願いしています。

《参考》介護タクシー、通常タクシーとハンディキャブ運行用、貸出用の違い

※各種制度の特徴を踏まえてご利用を選択してください。

	介護タクシー	タクシー	ハンディキャブ 運行用・貸出用
価格	時間制運賃 例：30分毎 1,000円など 距離制運賃 例：2キロ 750円など	迎車料金 300円 初乗り(1.2km) 500円 264mごとに 100円加算	運行用：1時間 400円(距離関係なし) 貸出用：6時間 1000円+給油代 介助を行わずに移動のみの料金として設定しています。
介助	業務としてドライバーが行ないます。 ドライバーも介護士の資格を持っている方が多い。	荷物の持ち運び等を行いません。 ドライバーは、介護士の資格はありません。(資格を持っている方もいます。)	介助は行ないません。 ドライバーは、介護士の資格はありません。
予約	電話	電話	電話で仮予約をした後、申込書を郵便で送り、承認書の到着を待って乗車。
緊急対応	行なっています。 深夜、早朝料金が加算される場合があります。	行なっています。 迎車料金、深夜料金などが加算されます。	行なっていません。

ハンディキャブについて

問18. あなたの声をお聞かせください。(ハンディキャブを利用できなかった理由など)

- ①ハンディキャブのサービスをより良くするために、皆様からのアイデアがありましたらご記入ください。
- ②ハンディキャブ利用上の疑問点や不都合に感じていること、問い合わせしたいことがありましたら、ご記入ください。

問 15 と重なるご意見も多くありました。また、アイデアとして記入されているご意見については項目ごとにまとめました。

(1) 予約の方法

ご意見等	対応
電話で仮予約し、申請書を届けて正式予約完了というのは少々手間がかかり利用しにくいです。FAXで申込、FAXで承認受付完了でもよいのでは？(12名)	確実な予約方法を前提として、利用者の負担減となるよう検討していきます。
電話での仮予約→申請書の郵送→予約完了の手続きが簡単にならないか。メールやHPでの手続きができれば便利(18名)	
利用状況がWEB上で閲覧できるといいと思います。	

(2) 利用範囲

ご意見等	対応
通所先へ行けるようにしてほしい。通院の時は、朝の送迎車をキャンセルしており、通所先は病院まで迎えに来てもらえないので、通院の後、自宅に戻ると通所先まで自力で行かなければならぬので大変。(7名)	通院（診療）後の経路については、一定のルール化を検討します。
病院での診察後デイケアに行きたかったが、ハンディキャブが利用できなかった。	
グループホームから帰宅するときに利用できるといいのと思っています。	グループホームからの一時帰宅、ショートステイにはご利用いただけます。

(3) 利用目的

ご意見等	対応
合法的な宗教施設への移動を認めてほしい。	利用目的については、障害者総合支援法「外出時の支援」の考え方を基本としています。 なお、余暇活動は、土日祝日のみ横浜市内に限り予約して乗車できます。
ハンディキャブ利用の不可能な範囲は、どのような基本的な考えで定まっているのか知りたい。	
病院だけでなく、レジャーにも利用できるようにしてください。	
観劇に連れていきたい時、現状は土日しか認められていませんが、混雑を避けるため平日に行くようにしています。土日だけでなく、平日も使えるようお願いいたします。	平日は通院の方を優先しておりますので、ご理解ください。 なお、1週間前でしたら特例予約もご利用いただけます。

(4) 移動範囲

ご意見等	対応
行ける範囲を広げてほしい。	横浜市外への送迎は、長時間の利用となることもあり、特に午前中などは、他の方の通院する機会が減ってしまうことが懸念されます。ただし、市外でも行きやすい場所もありますので、利用時間なども考慮した対応についても検討課題と考えています。
横浜市以外にも行ってほしい。	
市が違って30分、60分くらいで行ける所ならよしとしてほしい。	
東京都内への移動でもできるようにしてほしい。東京と横浜は一体と考えます。	

(5) ハンディキャブの車種

ご意見等	対応
小さいサイズのハンディキャブを追加してほしい。	様々なご家族状況にも対応できるようにハンディキャブは大型の車になっています。利用の状況を踏まえて、車両を買い替える際にはふさわしい車両の導入について検討していきます。
自宅が狭い道路に面しており、ハンディキャブの車体が大きく、自宅前まで入ってきてもらうことができない。そのためハンディキャブの駐車位置まで車いすを押して行かなければならないが、雨の日など大変である。また、その狭い道路は坂道でもあるので、もし簡単な介助でドライバーに車いすを押していただいても我々の助けにはならない。やはり自宅の前まで来れるような小さいサイズのハンディキャブも用意してほしい。	
狭い道でも対応できるUD タクシーのような車両(後ろから乗車するタイプがあればよいと思う。(3名)	
車椅子で乗車すると、窓の高さ位置が目の高さとは合わないため、外の景色が見づらい(見えない)。	

(6) ハンディキャブの利用方法

ご意見等	対応
病院などへの送迎がほとんどですので、送っていただいてから帰るまで待機していただけたらどんなに安心でしょうかと思います。	より多くの方に利用していただけるよう4時間までの予約としています。
急な利用者の増員乗車も認めていただきたいです。利用料の割増金を払っても柔軟に対応してもらえると助かります。安価で利用できるハンディキャブはとても助かります。	付き添いが増える場合は、事務局にお問い合わせください。
時間が空いているときは、時間、メートルを決めて流しのタクシー的なこともした方が良いでしょう。いちいち貸出レンタカーでやるのも不都合です。空いている時間は駅前にて、障害手帳で乗れる(相乗りでok)ようにして、お金も取って利益を出すとは言いませんが、運転手の賃金位出せるようにしたらよい。	ハンディキャブは、横浜市が年間を通じて「ハイヤー」と同じように借り上げておりますので、通常のタクシー業務は、できないことをご理解ください。
乗車地と降車地を書いたら途中のコンビニや銀行でATMに寄ることもできない。予約した時間内で通り道であればどこに寄っても良いと思います。	ハンディキャブは乗車地から降車地まで安全に移動していただくことが目的です。途中の立ち寄り先がある場合は予め記載をお願いします。ただし、立ち寄り先を記載していても立ち寄らず降車地に向かうことは可能です。
病院など早く終わってしまって、近くで待機されている場合、直で連絡が取れるとお互い良いと思う。	個人情報保護のため、ドライバーの連絡先は公開しておりません。推進センターにご連絡ください。
利用時、病院は予約時間通りにはいかず、せっかくの帰宅ができずハンディキャブのサービスが受けられず、タクシーを利用することになる。不便さがある。	予約方式により、効率的な運行を行っていることから利用者のご都合に合わせて変更すると他の方への影響が生じてまいりますのでご理解ください。
行きと帰りでタクシー会社が違うので、料金を一度に払えないので面倒。	予約方式により効率よく運行していることから、同じ運行会社にはなりません。
病院の初診の時間が早いので間に合わず、結局友人を頼みました。したがってまだ一度も使えずにいます。	ハンディキャブは朝8時から利用者の多い時間帯を中心に運行しています。
かつて一度だけ自宅から出発するときに「では・・・」と言って料金メーターを始動して下さった運転手さんがいらしたが、計時もそのようにお互いが納得できる方法がいい。または、道路事情があることなので(安全運転も大事です)10分くらいは大目に見てほしい。	利用者が納得してお支払いいただけるよう、時間確認の方法について検討していきます。予約にあたりましてはできるだけ道路事情も考慮し必要な時間を確保してください。

(7) 予約について

ご意見等	対応
予約が集中すると取りにくい。せっかく登録番号があるので、1日前だと利用できないのはおかしいし時代遅れ。書類などは後処理とかで対処してくれればよいのにとおもいます。	夜間、緊急時は、通常タクシーまたは介護タクシーをご利用ください。
緊急利用がしやすいようにしてほしいです。当日受付で利用できればもっとハンディキャブを利用したいです。基本的には安価で利用できてとてもありがたいです。(3名)	増車につきましては、予算面での課題もあることをご理解ください。
リハセンターに行く水曜日、ハンディキャブの予約を取りにくいことがあるので、台数を増やして頂けると助かります。(8名)	い。

体調不良の時こそタクシーを必要とすることがあるので、当日受付、当日運行がスムーズに利用できるとよいと思います。	
急な外出にも対応していただければ、もっと利用しやすい。	
夜間、緊急時に対応してもらえないのが不便。(土日夜間など体調不良の時貸出があると大変助かります。)	
入院していて退院するときに利用したかったが不可だった。	
平日の午前中は、通院で利用する方が多いのでしょうか。予約が取りにくかったです。	
予約をお願いするのが2カ月前、3カ月前から可能とのことですが、病院などはもっと前から予約の日が決まっている場合がありますので、その予約可能な日まで待たなければなりません、ともするとその日を忘れてしまったりすることがありまして、その点が困っています。予約できる期間をもっと広げていただけるとありがたいです。	予約期間を早めると予約後の変更の可能性も高まることから2カ月前からとしています。
予約希望日に複数の予約者と重なり、落選したことがある。	

(8) 介助について

ご意見等	対応
身体の変化により歩行が困難になり車椅子そしてストレッチャーとなりました。ストレッチャーの利用ができると知り、利用させてもらい助かりました。その際感じたことは(特に入退院、通院時)付き添い者がストレッチャーを押さなければならないので大変でした。途中から病院にお願いをしたりしましたが、ベッドから車椅子やストレッチャーへの移乗は病院でやってくれますが、病院から車までの移動を手伝っていただけたらありがたいと思います。特にストレッチャーの場合です。(4名)	ハンディキャブは、介護タクシーと異なり、利用者の移動を支援するために安い価格(1時間400円)を設定しています。このため、介助は行っていません。利用目的に応じて使い分けさせていただくようお願いいたします。
ベッドからストレッチャーに移乗させるときはリフターがあるのでヘルパーさんがいると問題は無いのですが、段差は持ち上げられないため、自費で男性一人を頼まなければならない。そしてさらに出発するときに来てもらって、帰ってくる少し前に電話をしてきていただくように頼まなければならない。2~3分の仕事でも最低30分の仕事になり、このような仕事は来てくれる人が少なくて苦労している。(スロープは距離が短いため使用できない。)他の方は、ストレッチャーしか乗れないような利用者がいる場合、どのように家の出入りをしているのか知りたいです。	
勾配の急な坂の上に住んでいます。運転手さんによっては、坂の上まで来て下さる方がいる一方、坂の下の公道までしか来て下さない運転手さんもいます。しかし、坂の下の公道で降ろされると勾配の急な坂があり車椅子を押して登るのが大変ですので、せめて坂の上で降ろして頂けないでしょうか。よろしくをお願いします。	坂の途中でのリフト操作及び乗降は、非常に危険が伴います。ご自宅の事情とハンディキャブの車高、待機時間を考慮して、ご登録いただく際に、乗降場所は利用者様と一緒に確認し、決定しています。基本的には、ご登録いただく際に確認した乗降場所をドライバーに申し伝えてありますので、大きく変更する場合は推進センターにご相談ください。

<p>介護者も歩けなくなりました。手続きはどうすればよいのですか。</p>	<p>ハンディキャブ運行用は、市内在住の12歳以上で下肢もしくは体幹の障害(障害者手帳1、2級)で車いすを必要な方の車です。もし前述に当てはまるようでしたらご申請ください。もし当てはまらない場合は、社会福祉協議会が行っている「移動情報サービス」にご相談ください。</p>
---------------------------------------	---

(9) 貸出用ハンディキャブ (レンタカー) について

ご意見等	対応
<p>レンタカー会社の貸出場所を増やしてほしい。(2名)</p>	<p>ご意見については(株)日産カーレンタルソリューション様に伝えます。</p>
<p>貸出用ハンディキャブの車サイズが小さいものを増やしてほしい。(トヨタのシェンタ助手席回転シート付)</p>	<p>様々なご家族状況にも対応できるようハンディキャブは大型の車になっています。利用の状況を踏まえて、車両を買い替える際にはふさわしい車両の導入について検討していきます。</p>
<p>貸出が借りづらい(ボランティアがいないとか)</p>	<p>「運転ボランティア募集」を横浜市のボランティアセンターに出すなど募集に努めていますが、十分な人数を確保できない現状にあります。</p>
<p>月曜日に利用するとき、月曜日が悪天候で利用を辞めたい時など、土日を挟むとキャンセルの連絡をどのようにすればよいのか困るときがある。土曜日、連絡を入れても「担当者が不在でわからない」と言われたことがある。</p>	<p>(推進センターの不在時連絡) 運行用：承認書に記載の運行会社に直接電話をお願いします。 貸出用：日産レンタカーの貸出営業所に電話連絡をお願いします。 運転ボランティアをお願いしている場合は、日産からボランティアに伝言をお願いします。</p>
<p>貸出用車両は禁煙にしてください。(タバコの臭い消しと灰皿をきれいにしてください。)</p>	<p>気持ちよく利用できるよう検討していきます。</p>
<p>貸出用ハンディキャブで2人車いすの人が乗って、家族の介助者の他もう一人介助の人が欲しいがどうやって頼むかわからない。安くて良い人に介助してほしい。宿泊代も出すので、3泊4日くらいで旅行に行きたいです。</p>	<p>2泊3日まででしたらハンディキャブ貸出用をご利用いただくことも可能です。運転ボランティアも宿泊可能ですのでご相談ください。介助者が必要な場合は、各区福祉保健センターが行っている「ヘルパーによる外出支援」にご相談ください。</p>
<p>ハンディキャブの貸出があるのを知りませんでした。まして、ボランティアさんをお願いできるのも。詳しくは電話で聞きます。</p>	<p>是非ご活用ください。お電話をお待ちしております。</p>
<p>申し訳ないが、ハンディキャブ貸出用の区別が良くわかっていない部分もあり解答がめっちゃめっちゃになっています。すみません。</p>	<p>運行用：タクシー会社と契約をして1時間400円で運行しています。 貸出用：車椅子ごと乗れるレンタカーを貸出しています。 詳細は推進センターまでご連絡ください。</p>

(10) 運行用ハンディキャブ ドライバーについて

ご意見等	対応
運転が荒い方がいらっしやるので困ることがある。(9名)	気持よくご利用いただけるよう、各運行会社に皆様のご意見をお伝えします。
少数の運転の荒い人がいるので、障害者が乗っているという視点を意識してほしい。	
利用者が言う道順を無視して走る運転手がいる。スピードの出しすぎと急ブレーキに困る。	
運行会社のドライバーを変えてほしい。	
時々道がわからない人がいて困っている。利用するルートを覚えておいてほしい。(特に自宅の場所)	

(11) 運行用ハンディキャブについて

ご意見等	対応
登録証が小さいのもう少し大きくしてほしいです。	障害者手帳の大きさに合わせてあります。
この制度は、知らない人が多すぎると思う。	区役所(高齢者・障害支援担当者)または社会福祉協議会などを通じて周知に努めていきます。
荷物車の荷台に乗っているようで体に負担が大きい。	運行会社にもご意見をお伝えします。
障害の程度は人それぞれですが、体調面(メンタル面含め)で不安定な利用者が多いと思われます。外出するという事は、推進センター、各社ドライバーが思っている以上に大変なものです。特に天候不順の時は尚更です。早めの予約になるため、検討して予約していますが、予約時から変更、キャンセルはしないでほしい。利用当初からプレッシャーを感じています。	車の故障があった場合を除き、承認書をお出しした場合、キャンセルをお願いすることはありません。ただし、運行会社については運行の都合上変更をお願いする場合があります。
私は日常生活ができなくなり、老人ホームに入居しています。老人ホームに入るとハンディキャブは利用できないと耳にしましたが本当でしょうか？	老人ホームに入居されてもハンディキャブは利用できます。
付き添い者は、妹、弟でもよいでしょうか？	ご親族で利用者の付き添いができる方であれば、ご兄弟でも大丈夫です。

たくさんの方から感謝のお言葉をいただきました。ありがとうございます。

- 多少手続きが複雑で、時間が厳しい(遅れたら大変)などの面はありますが、この値段で運んでいただけるとは大変ありがたいです。事前に日程と時間がわかっているものはハンディキャブ、急な予定や時間の読めない予定は普通の介護タクシーと使い分けています。
- 利用に満足しており、いつも大変助かっています。ありがとうございます。今後とも利用させていただきたい。
- 電車の乗り継ぎより楽なのでとても助かる。
- ラポールの往復と医療機関の利用のためにだけ使用させていただいています。今の所、不都合なく気持ちよく利用させていただいています。
- 私どもは必要時対応していただいたので大変助かりました。継続を希望いたします。ありがとうございました。
- 外出するための屋外の環境が整っていないため、利用できませんでしたが、今後利用していきたいと思えます。行動範囲を広めることができたらよいと思えます。
- 価格が安いのは大変助かります。

- ハンディキャブでの運転手も大切ですが、電話受付の方が、一言二言声を投げかけてくださる。とても介助者として温かいものを感じます。遠慮しながら最後の砦と思って電話をお願いしていますので、受け止めてもらえるととても嬉しいです。いつもありがとうございます。感謝いたします。
- 約 15 年利用させていただいており、感謝の気持ちでいっぱいです。登録当初は利用させていただいて、ハンディキャブのお陰で行動範囲が広がりました。
- これから先、手術、入院をするかもしれないので、家族の都合が付かない時利用できたら利用させていただきたいと思います。
- 重度障害者の利用者は、気兼ねなく通院利用をしてありがたく思います。家族が高齢になり、グループホームに入居して唯一通院の際に家族と長く過ごせます。私たち家族にとってとてもお世話になり、無くてはならない交通利用です。今後ともよろしくお願いします。
- ここ数年は家族が運転しており、利用していませんでしたが、これからは数年後に免許返納もあり、利用できたら通院も安心していけるのでありがたいです。
- ありがたく利用させていただいています。その前は介護タクシーのための費用が大変だったので感謝しております。
- ハンディキャブを利用することによって、月 2 回の帰宅が可能となりました。感謝しています。これからもよろしくお願いします。