

平成 24 年 4 月吉日

関係者各位

NPO 法人 五環生活
代表理事 近藤隆二郎
自転車タクシー事業部

福祉自転車タクシー「べんりんたく」運行一時休止のお知らせ

当法人の活動等につきまして、常日頃からご支援ご協力をいただきましてありがとうございます。

さて、平成 22 年 3 月より本格実施運行させていただいております福祉自転車タクシー「べんりんたく」は、まことに残念ながら平成 24 年 4 月 30 日をもちまして一時休止とさせていただきますことになりました。

関係者の皆さま、そしてこれまで「べんりんたく」をご利用頂いた方々には多大なご迷惑をおかけいたしますが、以下の諸事情をご理解いただき、一時活動休止のご了承をいただけますよう、お願い申し上げます。

- (1) 単純な運賃収入だけでは、雇用ドライバー等の費用がまかなえないこと
- (2) 広告収入や寄付・会費といった別途収入方策がうまくいかなかったこと
- (3) 利用者数が思った以上には増えなかったこと
- (4) 現在の利用者様が「べんりんたく」休止後も何とか別の移動手段を確保できること
- (5) 五環生活の運営体制として兼務的な対応ができなくなってきたこと

詳細な資料を別添させていただきましたので、ご参照ください。現在もご利用いただいている関係上、休止することはとても心苦しく、何とか続けられないかと模索してまいりましたが、事業増の中で人員減といった状況においては、どうにも NPO 法人単体では支えられない状況となり、このような結果になりましたこと、どうぞご理解いただけましたら幸いです。

なお、ご利用者様にはおひとりおひとり口頭の方針をお伝えし、ご理解と別途の移動方策についても何とか問題が無いことを確認させていただいております。

また、今後ですが、地域の方々や商店街、あるいは福祉関係団体、行政といった方々とのより密接な関係（役割分担）の中で具体的な運営方策が固まるような機会がありましたら、是非私どもといたしましても再開させていただきたいと考えております。なお、自転車タクシーそのものは、従来とかわらずに運行させていただいております、念のため書き添えさせていただきます。

どうぞ今後ともご指導ご鞭撻のほどお願い申し上げます。

NPO 法人五環生活
〒522-0063 彦根市中央町 7-40
電話・ファクシミリ: 0749-26-1463
mail@gokan-seikatsu.jp

福祉自転車タクシー「べんりんたく」実施の経緯と現状

NPO 法人五環生活 自転車タクシー事業部

1. これまでの経緯と過去の取り組みについて

■平成 21 年度

【事業名】井伊直弼と開国 150 年祭市民創造事業「一期一会輪タクでめぐる彦根あったか案内」（彦根市）

【実施期間】平成 21 年 7 月～平成 21 年 12 月

【背景】井伊直弼のもてなしの心を広めるために、市内のグループホームや老人ホーム、宅老所にいっしょにお年寄りをベロタクシーで市内の井伊直弼ゆかりのポイントに案内します。井伊直弼の生き様をドライバーが語り案内をしながら、ほっこりとした散歩にお連れして楽しんでいただきます。散歩するには身体がしんどく、とって車では早すぎて味気ないというお年寄りを、ゆっくりとまちなかを進むベロタクシーにお乗りいただき、若いドライバーが話をしながらお茶などでもてなすことにより、ほっこりとした彦根のまちなみ散策と井伊直弼が感じた風景めぐりを楽しんでいただきます。若い元気なドライバーとお年寄りの「一期一会」です。

【結果概要】市内福祉施設にご協力いただき、90 人の方にお乗りいただきました。ゆっくりとしたスピードで風を感じながらの走行は、ホーム入所の方にもご好評をいただきました。同乗されたヘルパーの方にもあわせて好評でした。

【事業名】「新たな公」によるコミュニティ創出支援モデル事業（国土交通省）

【実施期間】平成 21 年 11 月～平成 22 年 3 月

【背景】

彦根市旧城下町には細街路が入り組んでおり、高齢者の割合が高いエリアとなっています。車を持たない高齢者の足は公共交通であるバスの場合が多くなっていますが、便数が減り使いにくいとの声が上がっています。また細街路の奥にはタクシーが入ることができず、同エリアに住む高齢者の方々の外出の機会はままならなくなっております。

しかし、このような交通弱者の問題は少数のため、アンケート調査等を行っても声が集約しにくく、状況を把握しにくいいため、このような方々に対しての対応がなされていおりませんでした。

今後の移動交通を考えれば、公共交通以外の移動手段の利用が必要とされ、集落単位でのきめこまやかなニーズに応じたコミュニティ輸送がカギとなります。

【取り組み内容】

- ① 旧城下町における「地区別移動カルテ」の作成
- ② 「地区別移動カルテ」に基づく移動力の共有化と移動サービス、人材の必要性の検討
- ③ 城西学区における自転車タクシーを用いた移動サービスの試行と事後アンケート調査

【結果】

- ① 10 自治会における調査、移動実態の把握ができましたが、調査方法の変更により移動カルテの作成は城西地区全体にて実施しました。
- ② 5 自治会を中心に運行の試行を実施しました。ドライバーについては城西学区在住の男性 1 名より応募があり、地元の方による輪タクの運行が実施できました。
- ③ 以下の条件で運行を行いました。
 - ・ 運行期間 平成 22 年 1 月 20 日～3 月 15 日
 - ・ 利用料金 一律 100 円※2010 年 4 月以降は 1km 未満 300 円、1~1.5km 未満 500 円、1.5~2km 未満 800 円に変更しています。
 - ・ 対象者 城西学区在住の高齢者およびお体の不自由な方

【今後の事業計画（「新たな公」事業活動当時）】

□平成 22 年度

- ・ 取り組む自治会をさらに拡大してゆくと共に担当者を対象とした勉強会を開催
- ・ 「地区別輸送カルテ」と戦略を基にした公共交通活性化協議会での具体的修正方針の検討と実践
- ・ 自転車タクシー利用の充実(病院医療関係施設、福祉関係施設、買い物施設等との連動)
- ・ 路線バス、福祉有償輸送、福祉送迎、タクシー、自転車タクシーなどの有機的ネットワークのケースを導き出し、そこからパターンを出してモデル化

□平成 23 年度

- ・ 自治会を対象とした移動サービスのアイデアコンテストを実施。競争と PR として実施。
- ・ 継続的な事業運営方法の検証

【活動の持続可能性について】

事業を持続するためには、ドライバーの収入源を確保する必要があります。上記の事業では助成金によってドライバーの費用を賄っておりましたが、以後は単価を 300 円以上に値上げする必要があります。ご利用の必要性和得られる効果とを明示することにより、自治体あるいは社会福祉協議会、市と協議することで、少しでも補助があれば低額での運行も継続可能となり、利用者への金銭的負担を少しでも和らげることができます。

※「新たな公」につきましては、詳細な事業報告書がございます。

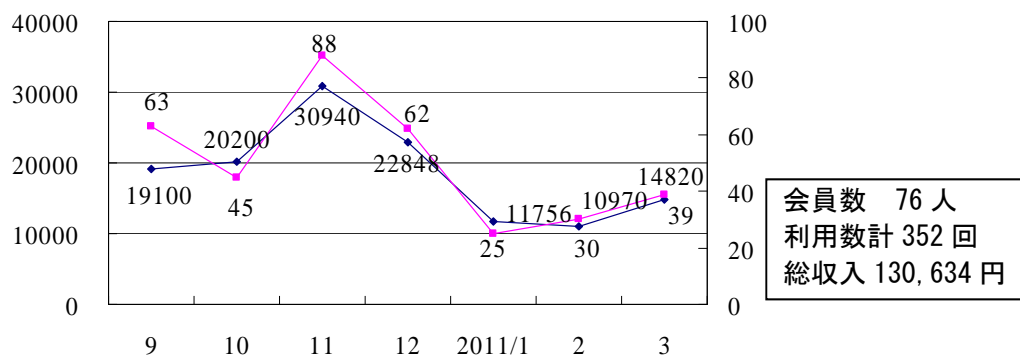
■平成 22 年度

【事業名】平成 22 年度社会福祉振興助成金（独立行政法人福祉医療機構）

【実施期間】平成 22 年 8 月～平成 23 年 3 月

【概要】移動手段の無い高齢者やお体の不自由な方といった交通弱者が、日ごろから引きこもることなく、明るく健康的な生活を送ることを目的に、自転車タクシーを交通弱者の移動手段として、またコミュニケーションの場の提供として常時福祉的運行を実施（開催）する事業。

【結果概要】運行の結果は次のようになりました。



11月の利用回数が過去最高の88回となるなど、べんりんたくの需要は高まってきているといえます。しかし、利用回数に関しては目標を下回る結果となりました。天候が不安定だった月の利用が著しく減りました。理由としては、天候が悪くなり外に出なくなる、また、今期は降雪が多く自転車タクシーが制限されたことや、さらに気温も低い日が続いた為、お年寄りが外出しなくなったようでした。ただし、1月より灯油配達を始めたことにより、売上の減るこの時期の新しい収入源として見通しが立ったことも特筆できました。移動ついでに頼めるということもあり、利用者からは喜ばれました。

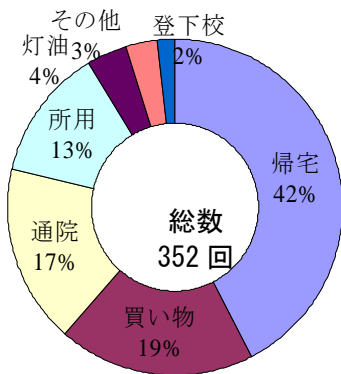
【利用者の用途】

用途別にまとめたものを次に示します。その結果、帰宅時の利用が42%と一番多いことが分かりました。次に買い物が19%、通院が17%となりました。歩きつかれたとき、手荷物が増えたときなどに利用されることが多いようです。また、買い物や通院の具体的な行き先をまとめると、近所のスーパーや商店、いきつけの開業医が主な行き先で、半径1km以内で行けるところが大半でした。ちょっとそこまで、といったような簡単な移動に利用される短距離に特化した福祉交通のあり方が定着しつつあります。

さらに特徴的だったことは、保育園の登下校での利用があったことです。母親が怪我をして自転車送迎が出来なくなった事が大きな理由ではありましたが、タクシーではなく、自転車タクシーを選んでいただけた事が真新しい。ご利用は秋晴れの時期であったこともあり、外の風を受けて子供さんとゆっくり移動できる点が選ばれるきっかけとなりました。

【利用者の声】

運行中に頂いた感想をまとめたものです。会話の中で得られた自転車タクシーに関するもので主だったものを掲載しました。やはり、移動が便利になったことや、乗って楽しいといった意見から、町が懐かしいといった意見も伺う事ができました。また、デザイン変更によってかわいらしくなったと愛着を抱く利用者も有り、当初の目的である移動以外の副次的効果の創出、デザイン変更による愛着醸成が出来たものと考えられます。



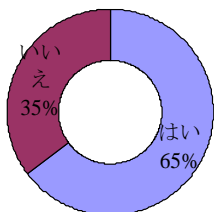
《利用者の声》

- 楽しかった。カインズまで行きたい。
- 自転車タクシーは便利で助かる
- カーテンがあるととってもいい。晴れがましい。
- 懐かしかった
- 車体かわいくなったなあ
- ゆるきゃらべろはかわいらしくてよろし
- 足が悪いので助かる
- 寒いので助かる。家の前まで車は入れないので、便利。
- 輪タクのおかげで出かえられてうれしい。
- 孫と乗りたい
- 荷物もってきて助かります
- 久しぶりに外に出ました。助かりましたありがとう。

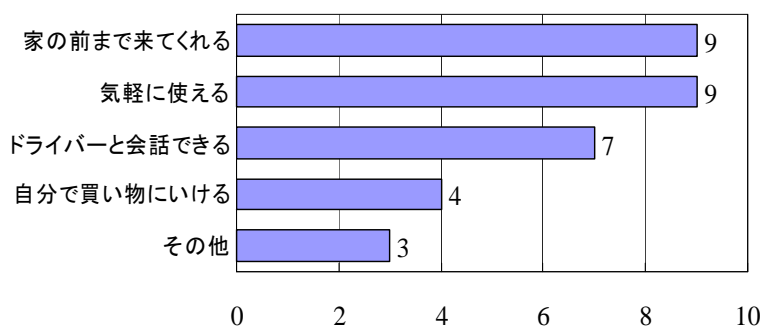
【事後評価アンケート】

事業の最後に利用者に対して振り返りのアンケートを実施しました。対象が高齢者であることから、設問数は4問と、回答しやすい量、内容としました。また、今後のサービス改善、拡充のための設問としました。

問1. ベロタクシーを使ってから、外出が増えましたか？外出しやすくなりましたか？

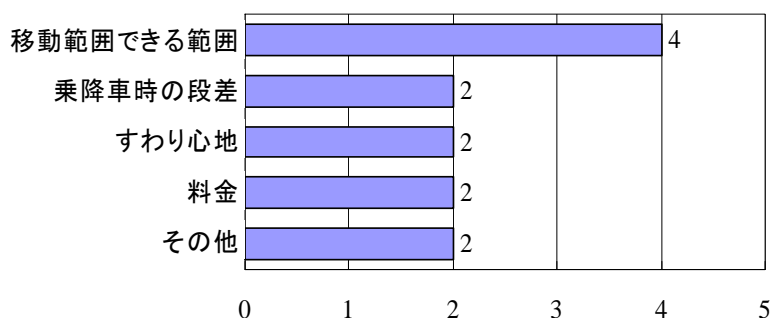


問 2. ベロタクシーの良いところを次から選んでください。(複数回答可)



上記の結果をふまえますと、家の前まで行く事ができる点が利用者にとって大きなメリットといえます。また、ちょっとそこまで行きたい時にでも気軽に声かけできる点が喜ばれています。外出すること自体は便宜上変わらなくても、自転車タクシーを使ってもらえるのは、やはり移動以外の副次的効果があるからでしょう。会話ができるので乗って楽しい、町並みが懐かしいなど、生活に新しい刺激が加わる事が利用につながるのだと思われます。

問 3. ベロタクシーの改善して欲しいところを教えてください。



移動できる範囲が 4 つで一番多かったが、これは、現在よりも遠方に行きたいという要望でもあります。要望に応えられるよう運行エリアを拡大してきましたが、まだ知られてなかったためにこのような意見もでしたが、中にはそれ以上に遠出したいという方もいました。

問 4. 日常生活で困っている事、こんなことをして欲しいと思う事を教えてください。

回答

- ・ベルロードまで行きたい
- ・平和堂以外の買い物支援が欲しい
- ・病院への移動手段のバスが少なく不便
- ・米とか重いものを運んで欲しい
- ・病院が朝早いので、早くから営業して欲しい

移動以外にも生活支援として何が出来るかを検討する為に、最後に日常生活で困っていることを尋ねました。その結果、移動に関する意見が多くを占めました。しかし、中には、買い物支援を望む声や、

重い荷物を運ぶ要望が聞けたことは収穫でした。現在、平和堂では買い物支援として平和堂の商品であれば電話一本で届けるサービスを実施してはいますが、その他にはありません。こういったサービスを他商店街を含めて実施することは、今後検討していきたいところです。また、荷物などは普段の会話の中で、買い物に行く際に運べるものを伝える事で、利用者も悩まず買い物出来るのではないのでしょうか。

今後は、新たな買い物支援の形を模索しつつ、コミュニケーション能力の向上、自転車タクシーのバリアフリー化に向けて、事業を改善していく予定です。また、事業の収入源を模索しつつ、安定的な収入基盤を作り上げることが今後の課題です。

2. 五環生活独自運営における利用実態について

昨年度（平成 23 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日）の福祉輪タクの利用実態は下記の通りです。

運行期間 平日（月～金まで） 10:00～日没まで

運賃 1km 以内 300 円、以降 100m 毎に 50 円追加（1 人当たりの料金）

利用回数

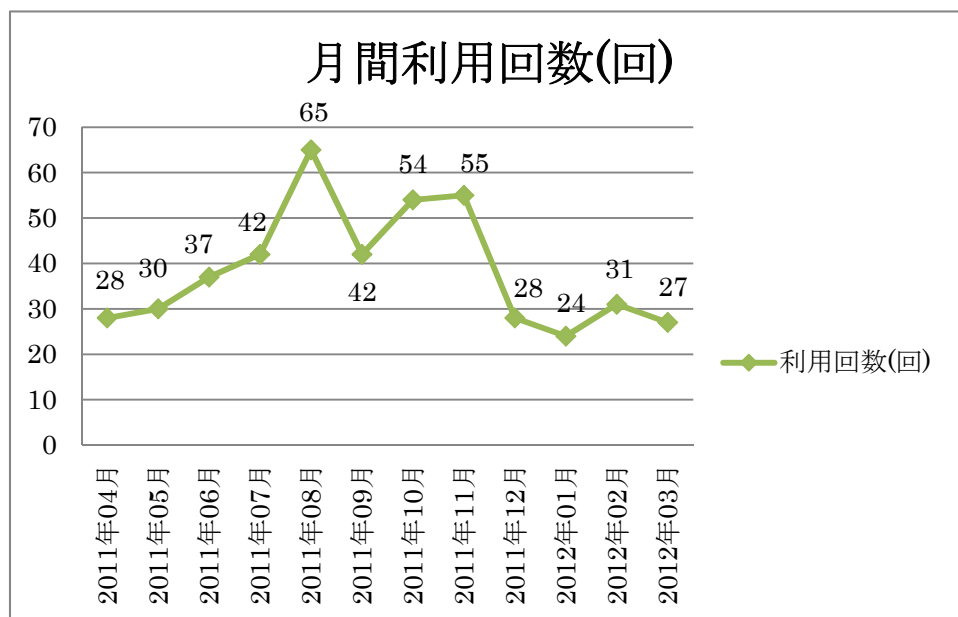


図 べんりんたくの月別利用回数

月ごとの「べんりんたく」の利用回数。月によってばらつきはありますが、気温が高い月には利用度が高い傾向にあります。

売上額

平成 23 年度売上合計 157,300 円（月間平均 13,108 円）



図 べんりんたくの月別売上額 (円)

昨年度の月間売り上げ額。利用回数に比例して増加傾向にあります。

※その他データ

- ・ 1組当たり単価 約 339 円(157,300 円/463 組)
- ・ 1 営業日あたり利用組数 平均約 1.8 組 (463 組/年間平日 250 日)
- ・ 1 営業日あたり収入約 630 円 (157,300 円/250 日)

利用者の情報

平成 23 年度利用者数 48 名(氏名不明者を除く) 利用組数合計 463 組

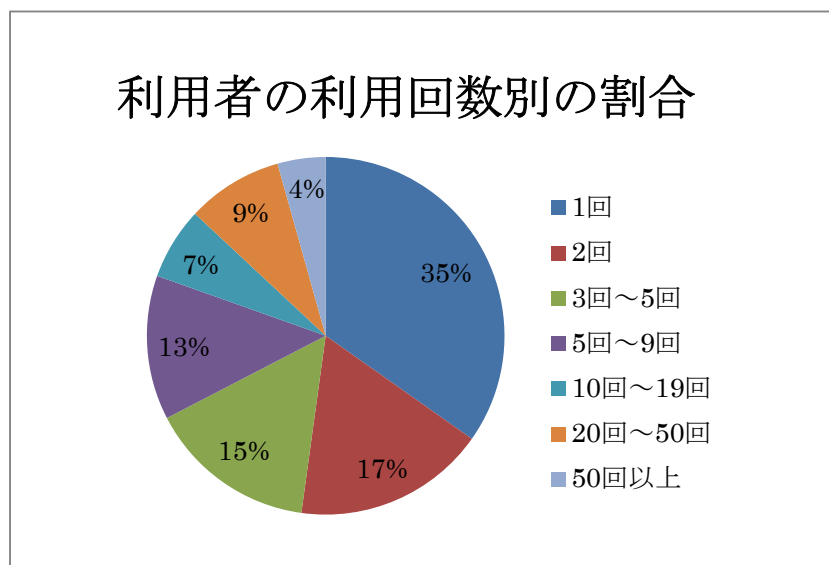


図 べんりんたくの利用回数別割合

今年度に「べんりんたく」に1度以上乗ったユーザーの利用回数の累計。1、2回乗った利用者が過半数を占めている中、30回以上のヘビーユーザーもいるのが特徴です。

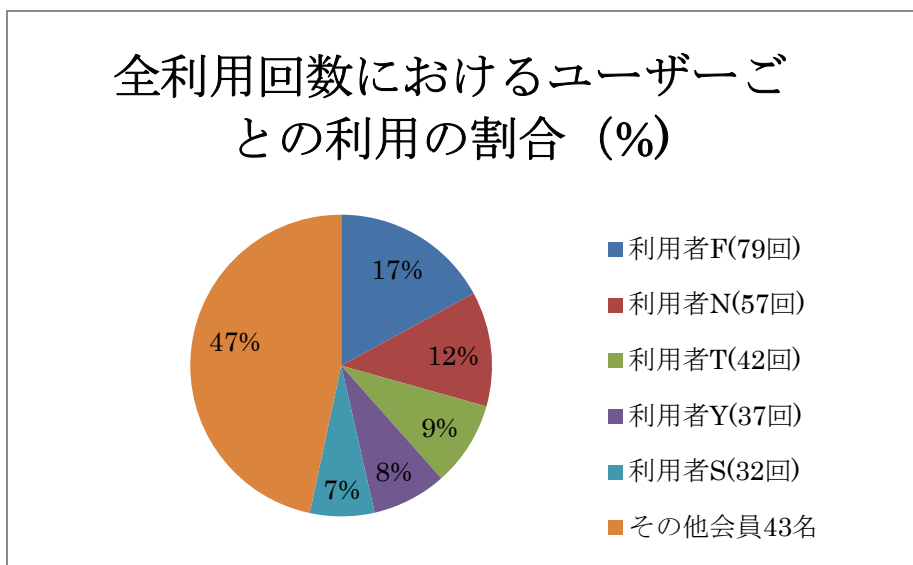


図 べんりんたく全利用回数における主ユーザーごとの利用の割合

2011年度の合計利用回数463回のうち、利用頻度の上位5名の利用回数の合計は245回にもものぼり、約53%の運行を占めています。つまり、現在の「べんりんたく」はヘビーユーザーの利用のウェイトが非常に高いことが分かります。

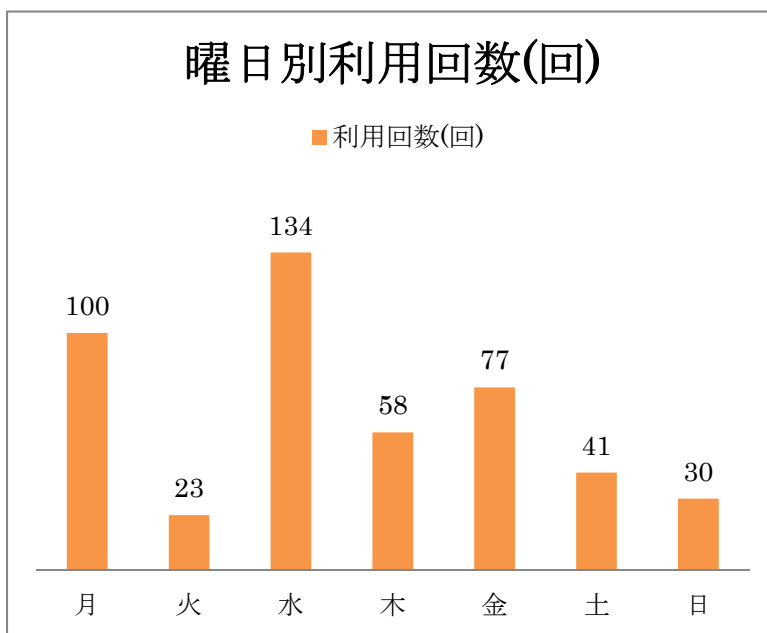


図 べんりんたくの曜日別利用回数

ヘビーユーザーの定期的な利用から、月、水、金の利用が多く見られます。2011 年末までは火曜日が定休日だったため利用が少なくなっています。また土日は病院が休みであること、観光運行の影響、2012 年度から土日は定休日となったことから、平日に比べて利用が少ないことがわかります。

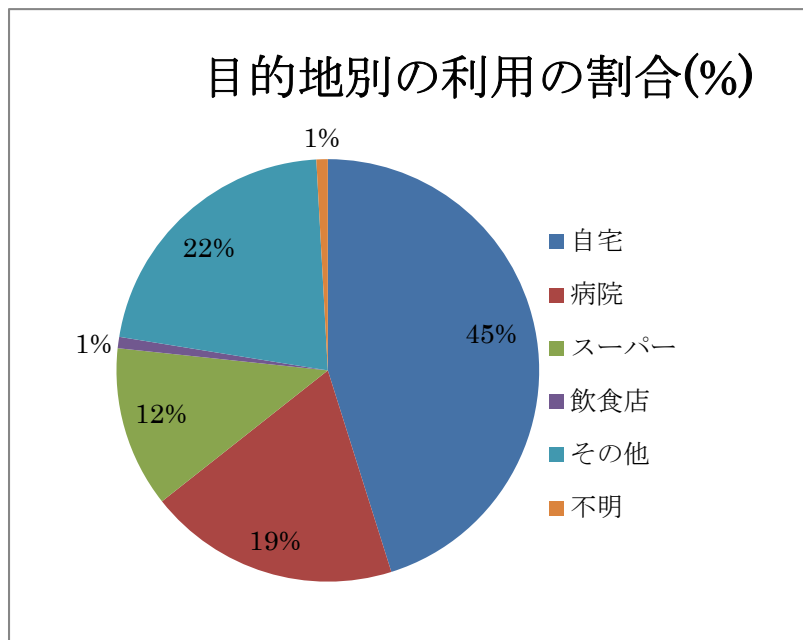


図 べんりんたくの目的別の利用割合

病院とスーパーが行き先の中心となっています。また出掛けた帰りに自宅まで送迎することが多いため、目的地の半数近くは自宅になります。

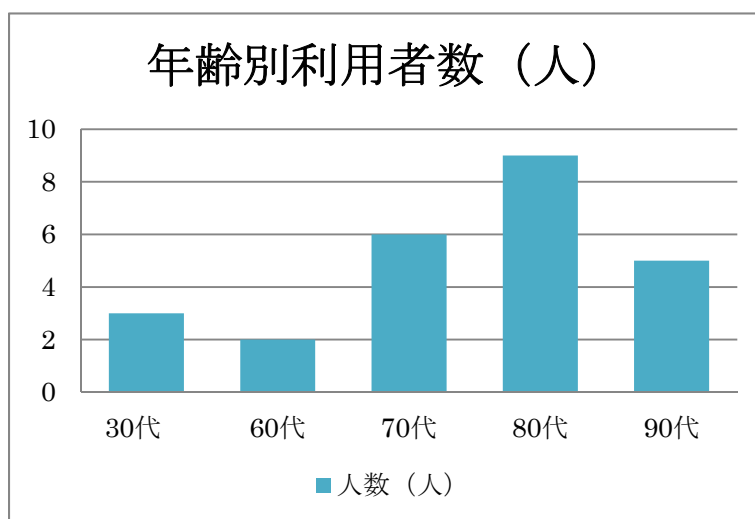


図 べんりんたくの年齢別利用者人数

80代、90代の利用者が過半数を占めています。やはり高齢者の方々を中心に利用されています。

「べんりんたく」会員数

「べんりんたく」会員数の推移

※平成 22 年 4 月時点 38 名 平成 22 年 12 月時点 75 名 平成 24 年 4 月 9 日現在 115 名

福祉輪タク担当者が平成 23 年 4 月~11 月まで不在だったこともあり、会員数は伸び悩んでいます。

【「べんりんたく」事業収入へ向けての取り組み】

・「べんりんたく」ポストカードの配布

利用者の増加への広報活動と営業日の変更の告知を含め、平成 24 年 1 月末~2 月上旬にかけて彦根城周辺 1.5km 以内の病院 50 か所、美容室合計 76 か所にハガキサイズのポストカードを 10 枚ずつ、館内の受け付けや待合室に設置させていただきました。

・リキシャ車体広告への営業活動

運賃収入だけではドライバーの件費が賄えない事は明確だったため、2012 年 3 月中は車体広告の営業活動を行いました。輪タク運行エリア付近の病院等約 10 か所、神社等約 40 か所に車体広告の営業電話および訪問を行いました。電話営業を中心に観光客が多いこの時期に広告を出しませんかとアプローチしてみましたが、不景気が理由なのか、または営業先の立場に立ち切った営業ができていなかったためか、結果的に車体広告の獲得はできませんでした。

・福祉運行エリアの改定

決まった時間内に効率よく運行するために、利用頻度の高いエリアはそのまま残し、あまり運行に使われていない距離が遠いエリアを見直し、新運行エリアを設定しました。

以前の運行エリアと比べ、利用にほとんど使われていなかった芹側の西側の運行エリアを一部対象外としています。また旧運行エリアでは市民病院へも運行していましたが、片道約 4km もあるため送迎に行くまでの時間的ロスが非常に大きく痛手となっていたためこちらも運行エリアから外しました。



2012年「べんりんたく」新運行エリアマップ

その他の検討事項

- ・運賃の値上げについて

過去に五環生活事務所前まで2人組のお客様が何度かいらっしゃいましたが、1人あたり300円とお伝えすると「タクシーに乗ります」とのお答えを頂き断られたことが何度かありました。また土日は福祉としての運行は行っていないため、観光料金(1人500mまで300円)と同じになりますが、その場合「乗りません」と言われたこともあったため、現在のところ運賃の値上げは考えておりません。

- ・習い事に通うこどもの送迎サービスについて

福岡ベロタクシーが通塾に通う子どもを、見守りと兼ねて送迎サービスを行っていたため、五環生活もそれができないかという話が挙がりました。しかし通塾であれば夜間の走行を行わなければならない、警察の許可が必要となります。これまで過去に何度か交渉したこともありますが運行の許可を得られてなかった経緯があり断念しました。

3. 運営体制について

運行にあたって、これまで輪タクドライバーが観光運行と兼任で担当してきました。輪タクが抱える慢性的な課題である継続的なドライバー確保に苦しむ一方で、実質的に担当してきたスタッフは、観光運行には従事せず、別の内勤業務を分担することで、福祉運行を支えてきました。

そこで、昨年の組織体制および業務分担の見直しのなかで、後進の育成と雇用の確保を優先するために、観光と福祉を切り分け、専従者による運行と運行を支える事業展開を試みました。平成 23 年 12 月より新スタッフが福祉輪タクの担当者として運行業務に携わってきました。

事業としては、福祉運行だけにとどまらず、商店街や公共交通との連携のなかで、運行サービスの充実を目指しました。しかし、高齢者の買い物支援をサービスする「バストク事業」（湖東圏域公共交通活性化協議会委託事業）、空き民家の利活用と連携した高齢者宅の見回りサービスなど、いくつかの関連助成金は確保できたものの、福祉運行や車体維持、開発に関する助成金、福祉に関係する車体の広告・イベント出張の営業活動については、資金を獲得できませんでした。

さらに、諸事情により、急遽平成 24 年 4 月末をもって新スタッフが退職することになりましたが、後任は決まっておられません。

4. 利用者および関係者への対応

これまで「べんりんたく」をご利用頂いた方へは、運行時での口頭伝達またはDMにて、今までご利用いただいたお礼と事情により活動が休止となってしまった旨を伝え、誠意をもって事情等とともに休止についてお伝えいたします。また「べんりんたく」の立ち上げや広報にご協力頂いた城西学区自治会長様、彦根市役所、彦根市社会福祉協議会、滋賀県議会委員の皆さまには訪問にて同事情をお話する予定です。

5. 「べんりんたく」活動再開へ向けて

専任となるドライバーを獲得するためには、現状の収支状況では、ボランティアとしてのドライバーの募集を行うしかありません。平日の営業時間中にお手伝いいただけるボランティアドライバーが見つければ、ドライバー研修をすることで運行サービスができるので現状復帰が可能ではあります。

しかしながら、交通弱者の問題は、地域の課題でもあります。実際として移動困難なおばあさん方を誰が送るのか、あるいはバスや福祉移動サービスが充実しているのか、といった地域全体で考える事項であるとも思っております。私たち NPO 法人だけが一人歩きするのではなく、多様なセクターが一緒のテーブルで課題について分かち合いながら事業を進める場ができたときに、本質的な再開の道が開かれるのではないかと考えます。

6. 今後の活動方針について

人員以外の課題、すなわち財政面での問題（「べんりんたく」が赤字運営であること）を乗り越える必要があります。新規顧客の増大を目指し、運行エリア内で高齢者が特に多いエリア（城西、城東学区）を対象とした訪問またはポスティングによる戸別の広報活動や、病院や美容室、スーパーなど高齢者が頻繁に通うお店にチラシやポストカードの配布を定期的に行うことも必要です。街中を走っていても「べ

んりんたく」の認知度はまだ低い（リキシャの存在自体の認知度はある程度あると思います）ので、地元広報誌や HP や新聞、ラジオなどメディアへの積極的な露出も継続して広報活動することが求められます。

一方で、運行時には利用客の方に最近の外出のスケジュールを把握し、こまめに次回の運行の予約を獲得することも重要です。毎回、通院やスーパーに「べんりんたく」を定期的に使って頂けるヘビーユーザーを 1 人でも増やすことができれば定期的な収入を確保することができます。そのためには普段よりドライバーと利用者の信頼関係を作ることが不可欠です。

また、例えば町内会のイベントやふれあいサロンなど高齢者や子どもが集まる場での送迎サービスの利用など、複数人数の利用客をまとめて送迎できればより効率的に運行ができます。

運賃以外に、車体に掲載する広告やイベント出張が大きな収入源がありますが、過去の経験から見れば獲得は難しいと思われます。現場担当者としては、むしろ行政や地元の NPO などと連携して定期的に顧客を送迎できることを目指す方が財政的にも安定しますし後々の事を考えると良いのではないかと感じております。ドライバーについても、ゆくゆくは地域のコミュニティからボランティアが数多く名乗り出て、地域の人々が地域の高齢者の生活の支援することを目指すべきではないかと考えています。