

鯖江市福祉タクシー利用者における

アンケート調査結果

令和3年11月

鯖江市社会福祉課

第1部 調査の概要

1 調査の目的

鯖江市福祉タクシー利用料金助成事業において現在、初乗り運賃を助成するタクシー乗車券（1度の乗車につき1枚使用可能）を年に1度、36枚交付している。

福祉タクシーは障がいのある人にとって身近な乗り物として利用されている。

今後の利便性向上と利用者の意見や要望を把握するため、アンケートを実施する。

2 調査の方法

(1) 調査対象者

令和3年度鯖江市福祉タクシー乗車券の交付申請者（令和3年10月15日時点）
326人。

(2) 調査期間

令和3年10月26日～令和3年11月5日の11日間。

(3) 調査方法

郵送にて配布、回答は郵送またはLOGOフォームでの入力。

3 配布数・回収数

配布数：326件

回収数：240件

回収率：73.6%

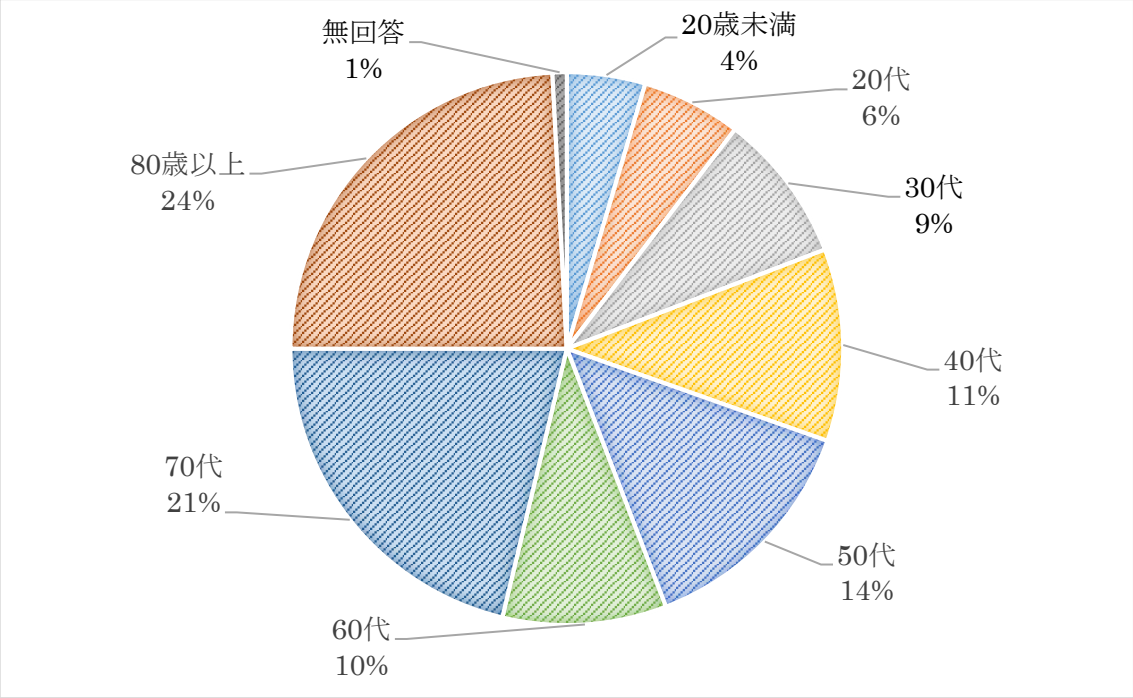
4 集計処理

- ・回答すべき設問に回答のない場合、「無回答」として集計した。
- ・集計表の比率については小数点第2位で四捨五入して表示しているため、択一回答における表中の比率の内訳を合計しても100%に合致しない場合がある。

第2部 調査の結果

2-1 回答者の属性

(1) 年齢

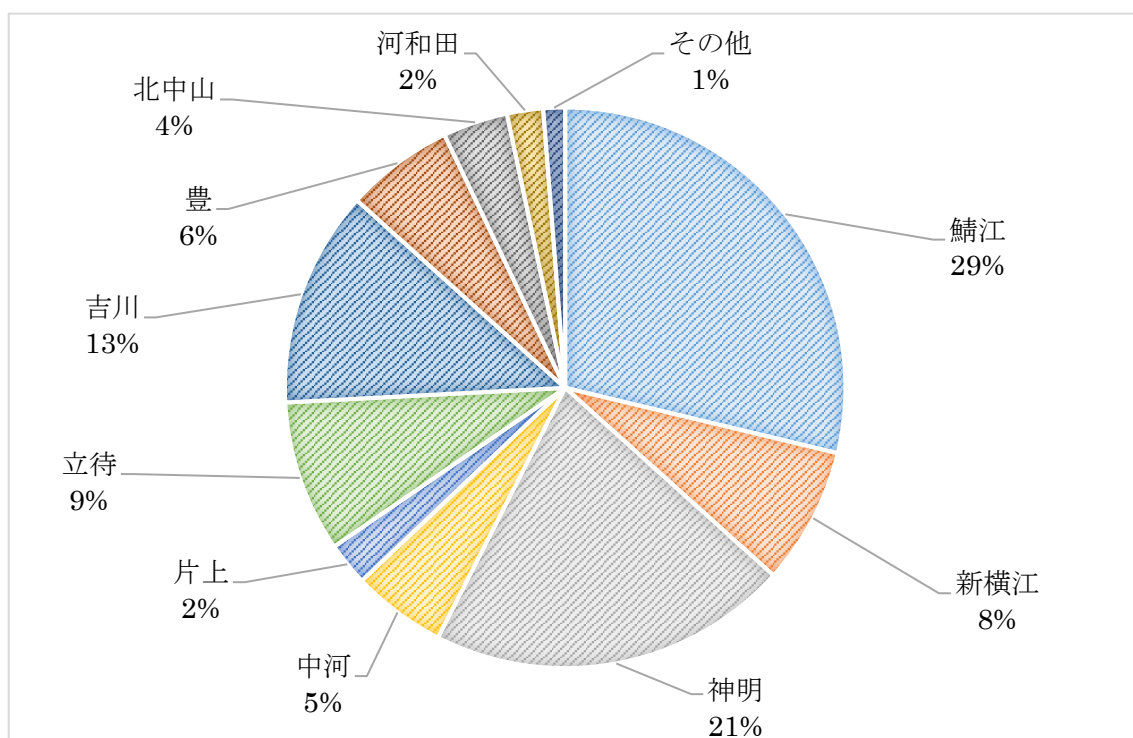


年齢	20歳未満	20代	30代	40代	50代
人数 (人)	11	14	21	27	33
割合 (%)	4.6	5.8	8.8	11.3	13.8

年齢	60代	70代	80歳以上	無回答	(計)
人数 (人)	23	51	58	2	240
割合 (%)	9.6	21.3	24.2	0.8	100.2

回答者の年齢構成は、年齢が高いほど割合が高く、「60代」以上が55.1%を占めている。

(2) 居住地区



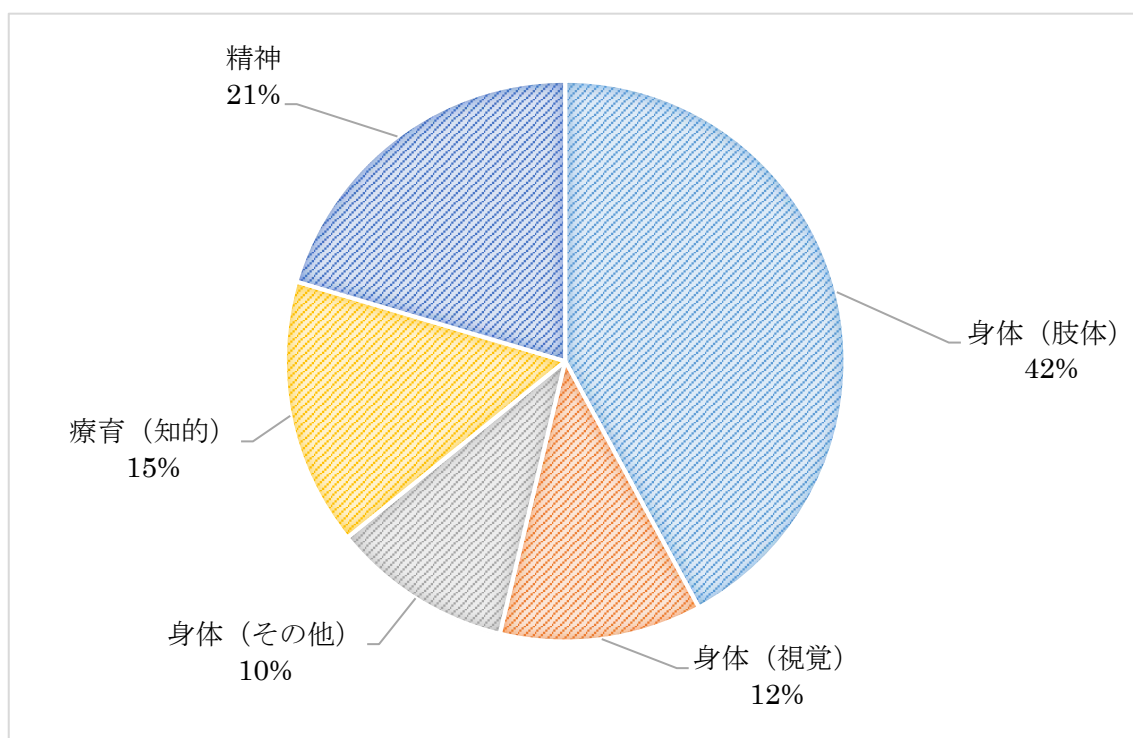
地区	鯖江	新横江	神明	中河
人数 (人)	69	19	50	13
割合 (%)	28.8	7.9	20.8	5.4

地区	片上	立待	吉川	豊
人数 (人)	6	21	30	15
割合 (%)	2.5	8.8	12.5	6.3

地区	北中山	河和田	其他・無回答	(計)
人数 (人)	9	5	3	240
割合 (%)	3.8	2.1	1.3	100.2

回答者の居住地区は、「鯖江」が28.8%、「神明」が20.8%で、この2地区で半分近くを占めている。

(3) 所有する主な障害者手帳



手帳	身体（肢体）	身体（視覚）	身体（その他）
人数（人）	101	28	25
割合（%）	42.1	11.7	10.4

手帳	療育（知的）	精神	（計）
人数（人）	37	49	240
割合（%）	15.4	20.4	100.0

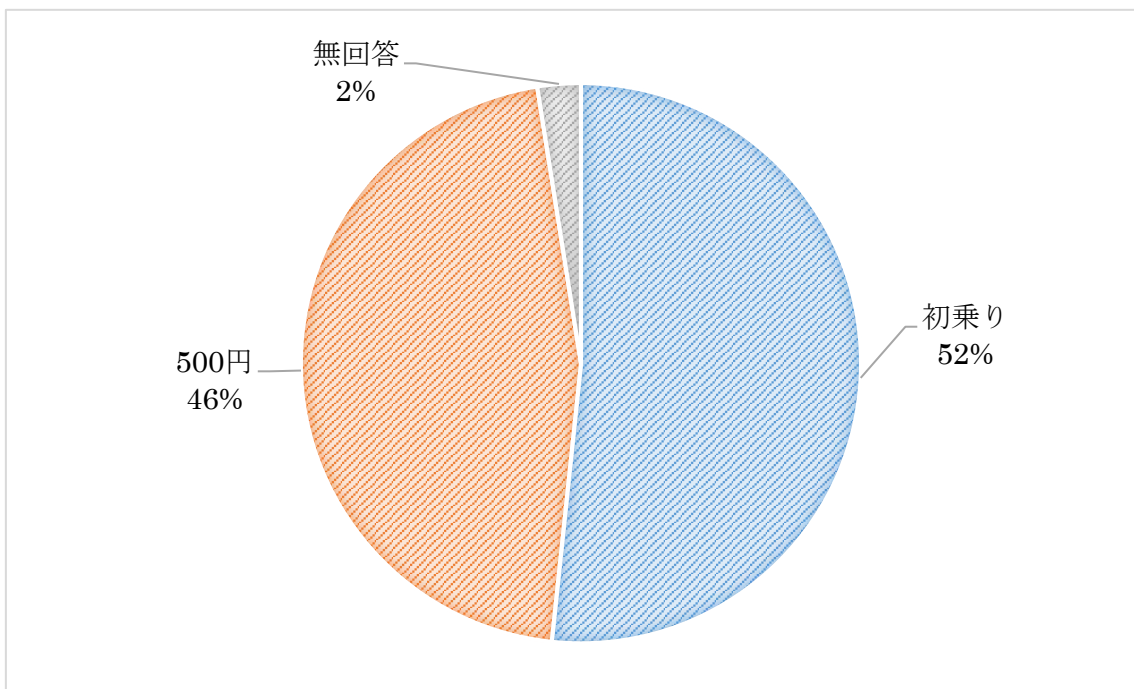
回答者の所有する主な手帳は、身体障害者手帳が多い。特に「肢体」によるものが多く、4割を超える。

2-2 希望するタクシー乗車券の助成額

鯖江市福祉タクシー利用料金助成事業において現在、「初乗り運賃を助成するタクシー乗車券（1度の乗車につき1枚使用可能）を年に1度、36枚交付」している。

今回のアンケートでは従来の制度と、「500円を助成するタクシー乗車券（1度の乗車につき何枚でも使用可能）を年に1度、30枚交付」する制度（他市の制度を参照）とを比較し、回答者にとって使いやすい制度を選択してもらった。

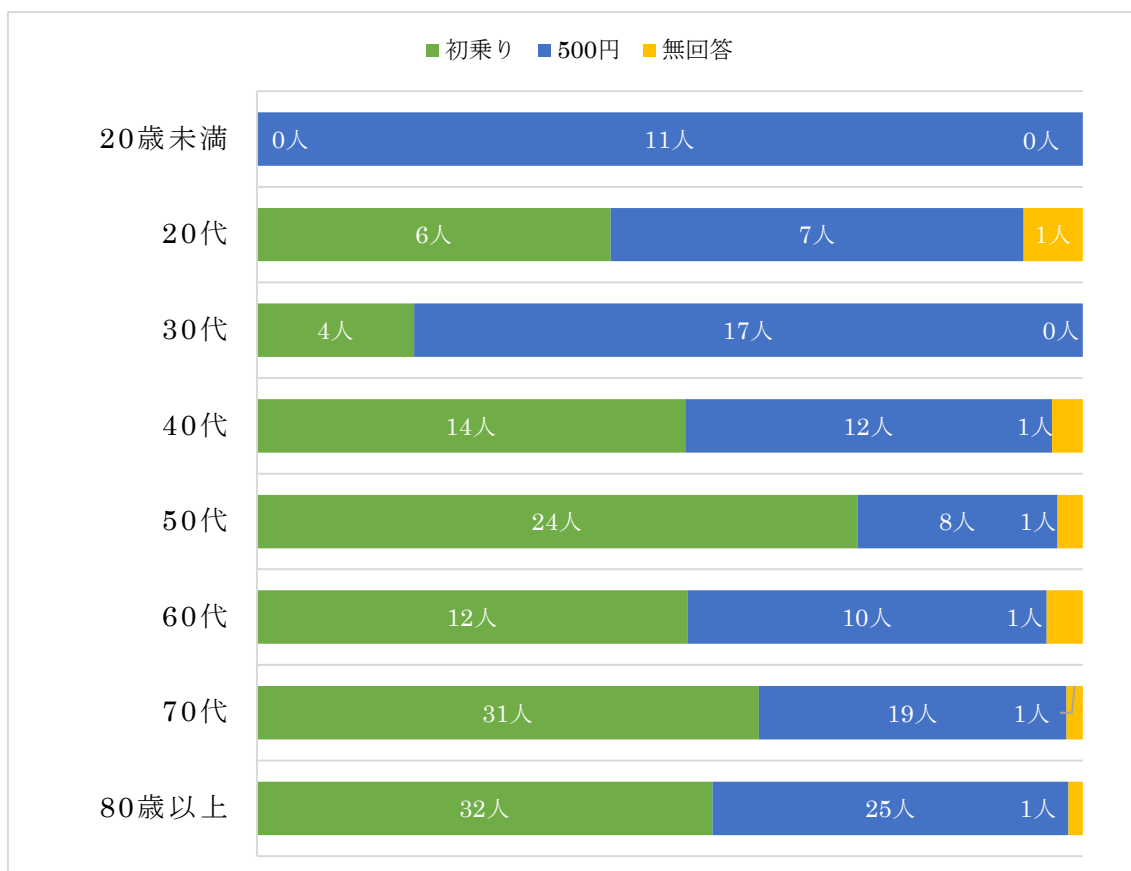
（1）希望する制度



	初乗り運賃	500円	無回答	(計)
人数 (人)	124	110	6	240
割合 (%)	51.7	45.8	2.5	100.0

初乗り運賃36枚助成を希望する人が、500円券30枚助成を希望する人を上回る結果となった。

(2) 希望する制度[年齢別]

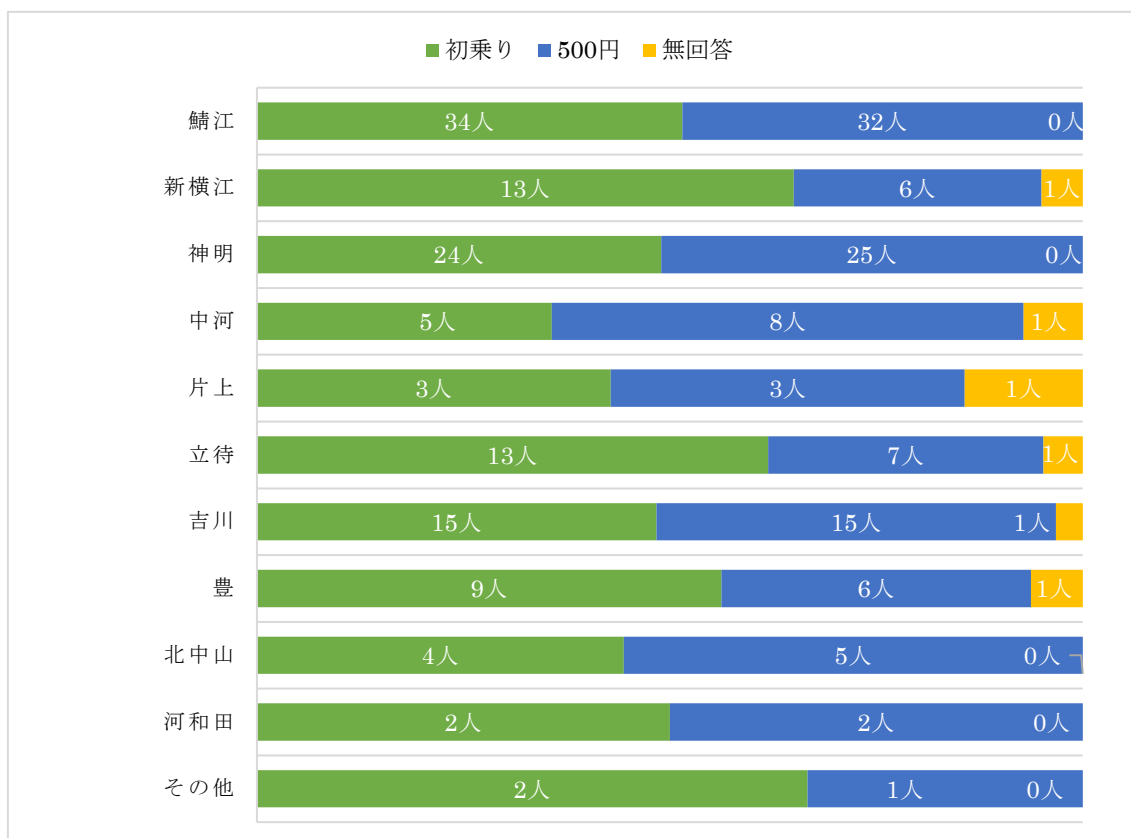


年齢	20歳未満	20代	30代	40代	50代
初乗り	0人	6人	4人	14人	24人
500円	11人	7人	17人	12人	8人
無回答	0人	1人	0人	1人	1人

年齢	60代	70代	80歳以上	(無回答)	(計)
初乗り	12人	31人	32人	1人	124人
500円	10人	19人	25人	1人	110人
無回答	1人	1人	1人	0人	6人

30代以下の回答者は500円券30枚を希望する人が多く、40代以上の回答者は初乗り乗車券36枚を希望する人が多い。

(3) 希望する制度[地区別]

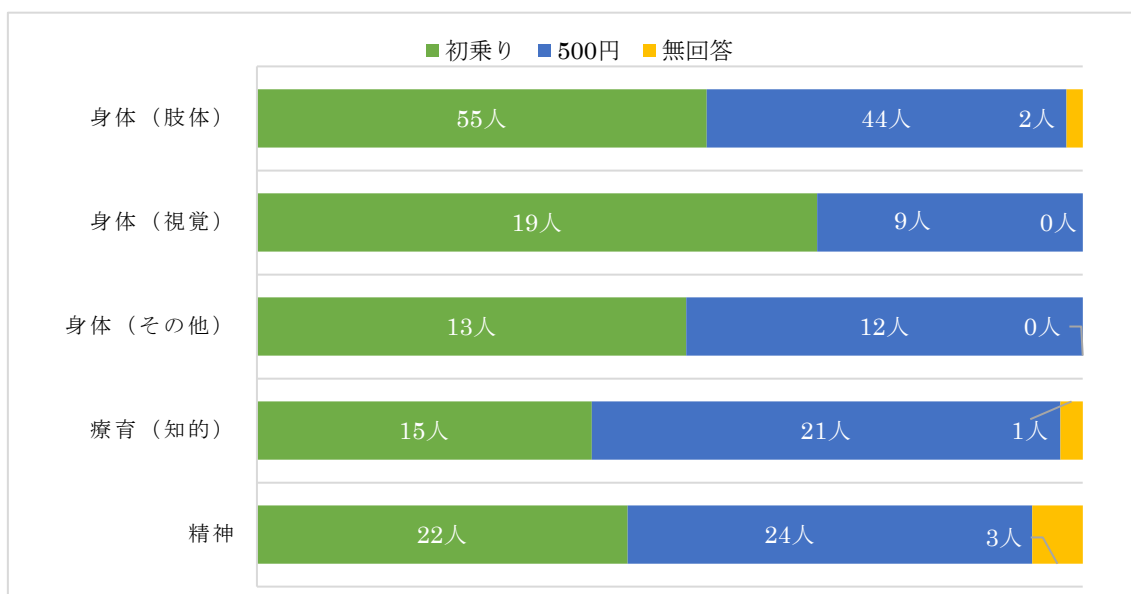


地区	鯖江	新横江	神明	中河	片上	立待
初乗り	34人	13人	24人	5人	3人	13人
500円	32人	6人	25人	8人	3人	7人
無回答	0人	1人	0人	1人	1人	1人

地区	吉川	豊	北中山	河和田	その他	(計)
初乗り	15人	9人	4人	2人	2人	124人
500円	15人	6人	5人	2人	1人	110人
無回答	1人	1人	0人	0人	0人	6人

回答者の多くが居住する「鯖江」と「神明」においては回答に大きな差は確認できなかった。居住地区において初乗り乗車券を希望した人が特に多い地区は「新横江」と「立待」、500円券を希望した人が特に多い地区は「中河」である。

(4) 希望する制度[手帳別]



手帳	身体（肢体）	身体（視覚）	身体（その他）
初乗り	55人	19人	13人
500円	44人	9人	12人
無回答	2人	0人	0人

手帳	療育（知的）	精神	（計）
初乗り	15人	22人	124人
500円	21人	24人	110人
無回答	1人	3人	6人

身体障害者手帳所持者においては初乗り乗車券を希望する人が多い。
一方で療育手帳・（精神）障害者手帳所持者においては500円券を希望する人が多い。

2-3 自由意見

今回のアンケートに対し、106件のご意見をいただきました。ここでは、いただいたご意見を「鯖江市福祉タクシー利用料金助成事業におけるご意見」「利用するタクシー事業者等に対するご意見」「その他のご意見（お礼を含む）」に分け、重複する意見等を除いた一部を掲載する。

ただし、特定の人や一部の事業所・機関を指す者に対しては伏せていく。

なお、いただいたご意見のうち、すぐに回答可能であるものも掲載する。

(1) タクシー乗車券の助成事業についてのご意見（32件）

<p>・今のタクシーチケットは、一般的に鯖江市でしか使えない。 鯖江市だけでなく県内で使えるようにしてほしい。 介護タクシーや有償運送でも使えるようにしてほしい。</p>	40代
→回答	<p>鯖江市に限らず、「一般社団法人 福井県タクシー協会」に加入している事業者、または鯖江市と協定を結んだ事業者で使用することができる。 また、介護タクシーや有償運送を行う事業者とも協定を結んでおり、使用できる事業者も増えている。 タクシー乗車券の交付時に、使用できる主な事業者を載せた案内文をお渡ししているので、確認をしていただきたい。</p>
<p>・乗車してから、この券使えますか？と聞くが、(福井市で) 個人タクシーに乗った時、個人ではわざわざ初乗り分を市に請求しに行けないという事を言われ、券が使用できない事があった。(タクシー側が市に) 楽に請求ができる、個人タクシーでも使用しやすくなると思う。</p>	70代
<p>・初乗り切符でどこまで行けるか、分かりやすい目安がほしい。</p>	70代
<p>・距離に応じて、医療費のように負担額が決まるといい。</p>	60代
<p>・福祉タクシーチケットは2級までの方しかもらえないが、3級で自動車免許がないものはどうすればいいか。3級でも免許がない人には、タクシーチケットを使えるようにしてほしい</p>	50代
<p>・他市町村の現状の話聞いて比べて、すぐ使えるチケット制になっており、急に必要になった場合にも使用出来る事が助かる。当方の必要になって使用する場合には、5千円越の場合が多く、その場合500円券の多数利用と言うのも有り難いが、そんな場合には半額まで自己負担とかの感じが気兼ねなく利用しやすいかと思う。</p>	20代
<p>・36枚だと、1月あたり3枚となり、奇数計算でありあまり好ましくない(往復で考えるため)できるなら月4枚、48枚で交付してほしい。</p>	80歳以上

(2) 利用するタクシー事業者等についてのご意見 (24件)

・タクシーの台数を増やしてほしい。利用するのに不便。	20歳未満
・座席が低いと乗りやすいです。	70代
・タクシー券を出すと、対応が悪くなる人がいて、気分が悪い。 また、距離が近いと、乗せてくれないタクシー業者がいる。	80歳以上
・福祉タクシーを利用すると、車イスをタクシーに乗せる事が出来る。 その福祉タクシーの数量が少なすぎる。	60代
・荷物が多い時は、手伝ってほしい。	50代
・タクシーに乗って、割引してくれない事があった。	80歳以上
・とても親切で感謝しているが、夜間等の時間外は利用が出来ず、結局、 介護タクシーを1台買っているのに、夜中でも来てくれる福祉タクシーが あればと思っている。	80歳以上
・やはり、障害のある者は、見下されるのだなと感じることがありました。	50代
・急に病院に行きたい時に、なかなか来てくださるタクシーがない。 とくに、夕方以降の時間。	50代
・福祉タクシー（介護タクシー）の数（事業所）が少ない。	70代
・タクシーを呼ぶ時、目的地が近いと、良い顔をされない、あるいは「今は 混んで行けない」と断られる。	70代
・初乗り料金を引かずに領収書をくれる運転手さんがいた。	50代
・コンビニで使える電子マネーでの決済を、個人タクシーや福祉タクシーでも 可能にしてほしい。現金での決済は手が不自由な者には不便です。 ・全国的な福祉タクシーアプリができてほしい。県外で福祉タクシーを利用 する時、ネットで検索して電話で予約を入れるが、いつも何軒か断られる上 に、障害の種類や程度・介護者の有無など聞かれへトヘトになる。 アプリがあれば利用者側の要望や運転手の確かめたいこと等を入力してマ ッチングすれば先に書いたような労力はなくなると思う。また交通機関と連 携すれば遅延時の対応もしやすくなる。	40代
・ちょっとした接触事故があった場合、乗客よりも車を先に心配するのは おかしい。	50代

(3) お礼、またはその他のご意見 (50件)

・近い遠い関わらず複数の病院に通う必要があり、本当に助かる	70代
・タクシーに乗って眼鏡を忘れて行った時、随分と経っていたのに「眼鏡を忘れてたよ」と渡してくれた。うれしかった	70代
・介護タクシーでなくても障害者として車椅子でも乗れるタクシーを利用してきて、とても親切です	70代
・私は、よく福祉タクシーを利用するので、ありがたいです。雨の日や雪の日、自転車を利用できない時、便利です。また、遠くへ行く時も、割り引いてもらえるので、助かります。	50代
・通所先からの送迎で、家族の迎えが間に合わない時に、移動支援で利用しています。とても助かっています。本人も、とても、利用出来る時を楽しみにしています。(代筆母)	30代
・タクシー会社の方に、いつも良くして頂き、ありがたいと思っています。	30代
・お迎えの方が、明るく、親切。急に利用できなくなっても、快く応じてくれる。ありがたいです。	20歳未満
・鯖江市福祉タクシー乗車券は、とってもありがたいです。年よりになると、足腰がたたなくなり、医者に行回も多くなり、タクシーの利用回数が多くなり、チケットが使用できるので、とっても喜んでいきます。これからもよろしくお願い致します。	70代
・福祉タクシー乗車券が支給されて、とっても喜んでいきます。これからも続けてほしいです。	80歳以上
・今回、初めて利用させていただきました。自宅までの送り迎え、とても助かりました。ありがとうございました。またぜひ利用させていただきます。	60代
・日常、病院等へ行く時、家人にお願いしていますが、都合が悪い時は、タクシーを利用する事で、大変有り難く思っています。	70代
・福祉タクシー乗車券を利用させていただいております。受診日や買い物など大変助かります。ありがとうございます。	50代
・介護タクシーのおかげで、通院する際不自由することがありません。	60代
・雨や雪の日は特にタクシー券がありがたいです。体の病気で福井市の方の病院へ通院もあり、タクシー券があると助かります。これからもタクシー券の制度がずっと存続して欲しいと願います。	40代
・動けなくても車椅子のまま乗せてもらって連れて行ってもらえるので、とても助かっています。ありがとうございます。	70代