



助成事業成果報告 ②事例紹介 郡山観光交通株式会社(福島県)

# 超高齢社会における 「郡山版MaaS」モデル創出プロジェクト



2021/11/25

郡山観光交通株式会社  
代表取締役 山口松之進



# 取組への経緯 1/2

2

全国ハイヤータクシー  
連合会

正副会長会議決定

平成28年10月12日

<u>1. 初乗り距離短縮運賃</u>	<u>1</u>
<u>2. 相乗り運賃（タクシーシェア）</u>	<u>2</u>
<u>3. 事前確定運賃</u>	<u>3</u>
<u>4. ダイナミックプライシング</u>	<u>4</u>
<u>5. 定期運賃（乗り放題）タクシー</u>	<u>5</u>
<u>6. 相互レイティング</u>	<u>6</u>
<u>7. ユニバーサルデザインタクシー（UD）タクシー</u>	<u>7</u>
<u>8. タクシー全面広告</u>	<u>8</u>
<u>9. 第2種免許緩和</u>	<u>9</u>
<u>10. 訪日外国人等の富裕層の需要に対応するためのサービス</u>	<u>10</u>
<u>11. 乗合タクシー（交通不便地域対策・高齢者対応・観光型等）</u>	<u>11</u>

## 5. 定期運賃(乗り放題)タクシー

**[概要]**  
対象者・エリア・時間帯を限定した定期制度の導入を目指す。(各シーンに合わせた定期制度)

**[期待出来る効果]**  
・ビジネスマン等のヘビーユーザーの更なる利用増及び定期利用による新たな顧客の獲得  
・高齢者や子育て世代が運賃を気にすることなく、日常の足として「ドアtoドア」のタクシーの利用が可能になる

**■ビジネスマン**  
(9時～17時等)

千代田・港区・中央区などの  
ビジネス街での周遊  
[経費精算業務の軽減]

**■子育て世代**  
(9時～14時等)

自宅～保育園・幼稚園  
～買い物 3区間を周遊  
[重い荷物からの開放]

**■高齢者**  
(9時～14時等)

自宅～病院～買い物  
3区間を周遊  
[ご家族への負担軽減]

平成30年9月28日  
自動車局旅客課

### 地域のニーズに応えるタクシー料金・運賃へ ～「変動迎車料金」・「定額タクシー運賃」の実証実験、10月1日開始～

昨年度の「事前確定運賃」及び「相乗りタクシー」に続き、今年度も、更なるタクシーサービスの進化に向け、地域のニーズに応える新たなサービス「変動迎車料金」と「定額タクシー運賃」の実証実験を10月1日(月)より実施します。

- (1)「変動迎車料金」の概要**
- ねらい： 閑散時の「迎車料金が安ければタクシーを利用したい」といった潜在的ニーズや、混雑時の「少し高い料金を払っても優先的に配車を受けたい」といったニーズに柔軟に対応する迎車料金制度の導入を検討し、あわせて需要喚起と運行効率化によるタクシー事業者の生産性向上を検証する。
  - 料金概要： 過去の輸送実績等から時間帯毎のタクシー需要を判断し、それに応じて段階的に価格を変動させる迎車料金サービス。
  - 実施期間： 平成30年10月1日(月)午前9時～平成30年11月30日(金)  
※実施事業者により実施期間は異なります。詳細は別紙1を参照ください。
  - 実施事業者： ・大和自動車交通グループ・国際自動車グループ(東京都中央区、港区)(地域) ・日本交通グループ(東京都特別区、武蔵野市、三鷹市)
- (2)「定額タクシー運賃」の概要**
- ねらい： 運転免許を返納した高齢者の通院、共働き夫婦の子どもの通塾など、各地域の実情に応じた移動ニーズに対し、地域の足として割安なタクシーサービスを提供する定期券のような運賃を検討し、全国各地へ取組を広げていくための課題や実現可能性を検証する。
  - 料金概要： 利用可能区域や利用回数などの条件の範囲内で、一定期間、定額で乗り放題とする運賃サービス。
  - 実施期間： 平成30年10月1日(月)～平成30年12月21日(金)
  - 実施事業者： 全国7事業者 (7地域) ・十勝中央観光タクシー(北海道帯広市等) ・郡山観光交通(福島県郡山市) ・白河観光交通(福島県白河市) ・大和自動車交通グループ(東京都立川市等) ・神奈中タクシーHD(神奈川県厚木市等) ・フクモトタクシー(岡山県真庭市) ・第一交通産業グループ(福岡県北九州市等)

(各実証実験の詳細は別紙2を参照ください。)

**【問い合わせ先】**  
自動車局旅客課 齋藤・松田・鈴木  
(代表) 03-5253-8111 (内線 41232、41243)  
(直通) 03-5253-8569 (FAX) 03-5253-1636



本商品は、「超高齢社会における【銀山MaaS】モデル創出プロジェクト」事業の一環で、トヨタモビリティ基金「地域に合った移動の仕組みづくり」活動資金助成に銀山市の協力を得て提供された事業です。 特別協力 福島大学古田剛研究室

## 定額タクシー ヤマグチくん

安積町お住まいの方限定!!

安積町内なら 月1万円 で タクシー乗り放題

2021年3月末日ご利用分迄

特別キャンペーン 無料体験 実施中!

まずはお試しください

1日に何回乗っても、月に何回乗ってもOK!!  
同区の方に限り1名同乗OK!!(安積町内のみ)  
ご利用時間は、10:00~17:00

※郡山市内乗り放題月額3万円コースもございます。

使いたい時にご利用できるチケットもご用意!

- ヨークベニマルツアー
- お買い物ツアー
- お医者さんツアー

安積町のヨークベニマルへ  
ヨークベニマル安積町店  
ヨークベニマル荒井店

市内の行きたいお店へ  
うすい百貨店、ザ・モール郡山  
イオンタウン郡山  
イトーヨーカドーなど

普段の通院にも  
寿泉堂総合病院、太田西ノ内病院  
総合南東北病院、星総合病院など  
個人クリニックもOK

【行程】ご自宅=目的地(か所)=ご自宅【備考】相乗りや時間調整をお願いする場合がございます。

まずは、お気軽にお問い合わせください!

郡山観光交通株式会社 孫の手トラベル

電話 ヤマグチくん 専用ダイヤル 024-945-0702

受付時間: 10:00~17:00  
前払: 五十圓、犬場

## 安積町向けお出かけプラン

ドライバー1名、9名乗りのジャンボタクシー1台で、平日に1便(下記往復)からご提供。

役所手続き・通院などに!

お出かけ先 グループ

- ◆郡山市役所 ◆太田西の内病院 ◆郡山駅
- ◆寿泉堂病院 ◆星総合病院 ◆南東北病院 等

必要回数券 片道 1枚

~9:00頃 グループへの往路 回数券1枚

~12:30頃 グループからの復路 回数券1枚

日常の足として!

### 安積町(町内)

- ◆ヨークベニマル安積町店 ◆ヨークベニマル荒井店
- ◆かわちや安積店 ◆ケーヨーデイツー ◆あさか内科クリニック
- ◆渡辺医院 ◆菊池眼科 ◆安積整形外科 ◆あさかホスピタル 等

必要回数券 片道 1枚 ※町内なら1名無料で同乗可!

町内なら下記以外のお出かけも自由!

プラン	内容(月額タイプ)	金額(税込)	プラン	内容(回数券タイプ)	金額(税込)	
<input type="checkbox"/>	限定1	安積町内乗り放題	月額10,000円	<input type="checkbox"/>	A 回数券 4枚綴り	5,500円
<input type="checkbox"/>	限定2	郡山市内乗り放題	月額33,000円	<input type="checkbox"/>	B 回数券 6枚綴り	7,700円
			<input type="checkbox"/>	C 回数券 10枚綴り	11,000円	
			<input type="checkbox"/>	D 回数券 16枚綴り	16,500円	
			<input type="checkbox"/>	E 回数券 22枚綴り	22,000円	

現在ご利用のお客様の声



# 利用実績 全体

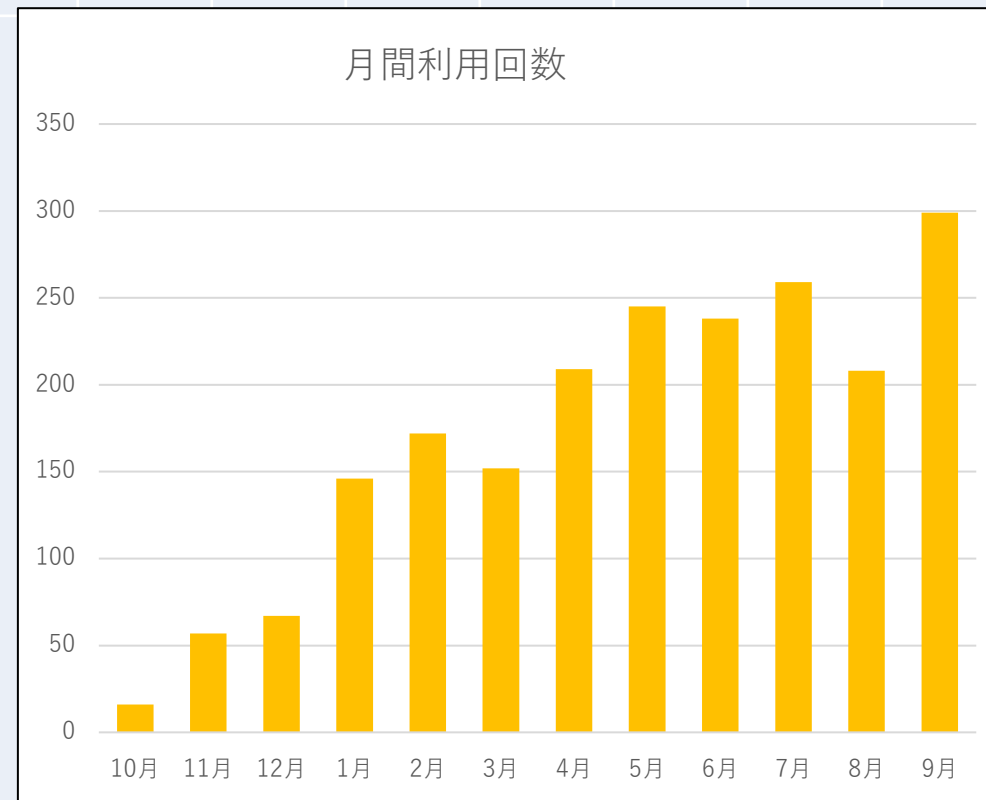
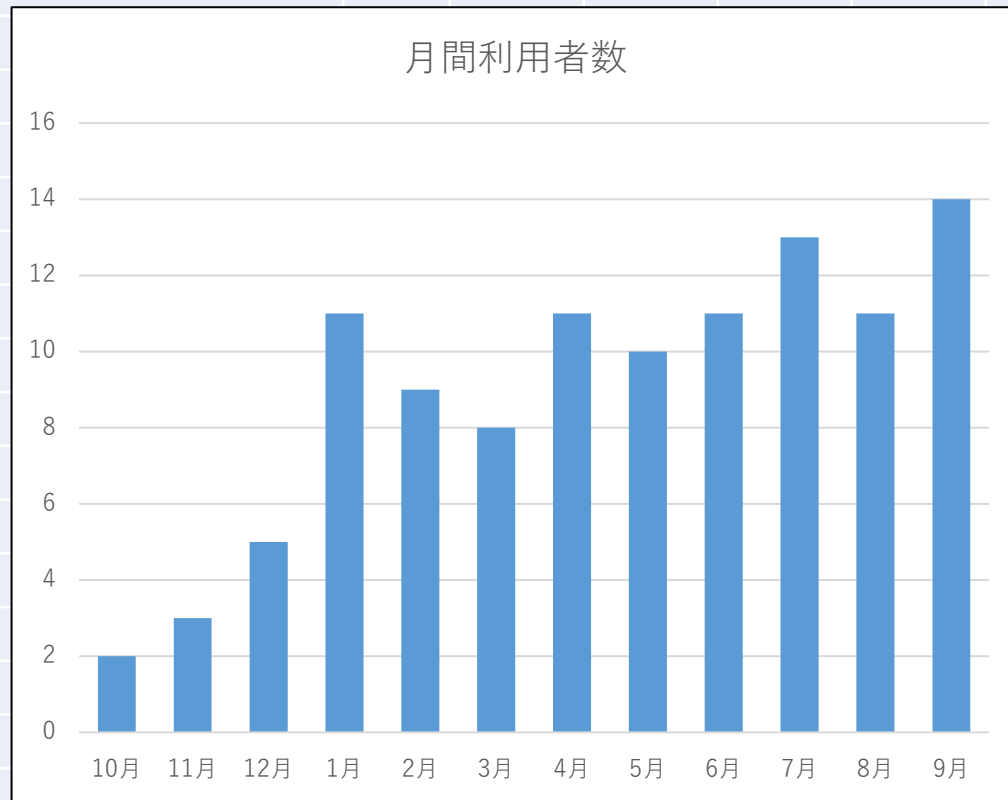
		10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計	
会員状況	新規	6	3	8	8	1	4	5	4	3	5	0	5	52	
	累計	6	9	17	25	26	30	35	39	42	47	47	52		
	各月利用会員数	6	8	13	20	19	17	17	20	21	24	20	22	207	
利用状況	利用回数	29	76	129	192	203	237	267	357	352	366	284	404	2,896	
	定額乗り放題安積	16	57	67	146	172	152	209	245	238	259	208	299	2,068	
	定額乗り放題市内	0	0	0	0	3	49	37	74	51	28	32	48	322	
	回数券安積内	0	0	14	5	3	2	1	4	4	6	1	4	44	
	回数券安積外	13	19	48	41	25	34	20	34	59	73	43	53	462	
	利用日数	11	25	30	28	26	31	30	31	31	30	31	31	30	334
	1日当り利用回数	2.6	3.0	4.3	6.9	7.8	7.6	8.9	11.5	11.7	11.8	9.2	13.5	8.7	
	営業キロ	20.3	69.6	123.4	355.8	363.4	358.3	504.9	521.5	475.6	572.9	374.1	614.7	4,354.5	
	1日平均営業キロ	1.85	2.78	4.11	12.71	13.98	11.56	16.83	16.82	15.85	18.48	12.07	20.49	13.04	
	営業時間(分)	122	505	468	1,172	1,208	1,260	1,754	1,799	1,751	1,917	1,187	1,918	15,061	
	1日平均営業時間(分)	11.1	20.2	15.6	41.9	46.5	40.6	58.5	58.0	58.4	61.8	38.3	63.9	45.1	



# 利用実績 定額安積

安積町乗り放題利用実績

月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
月間利用者数	2	3	5	11	9	8	11	10	11	13	11	14	108
月間利用回数	16	57	67	146	172	152	209	245	238	259	208	299	2068
一人当月利用回数	8.0	19.0	13.4	13.3	19.1	19.0	19.0	24.5	21.6	19.9	18.9	21.4	19.1





# 販売実績・利用実績 定額安積

定額安積町乗り放題		10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
11	販売件数 = 利用人数	2	3	5	11	9	8	11	10	11	13	11	14	108
	販売金額	20,000	30,000	50,000	110,000	83,000	55,600	105,000	98,000	115,000	128,000	110,000	140,000	1,044,600
	利用回数	16	57	67	146	172	152	209	245	238	259	208	299	2,068
	利用日数	8	23	28	26	25	29	30	31	30	30	30	30	321
	1日当り利用回数	2.0	2.5	2.4	5.6	6.9	5.2	7.0	7.9	7.9	8.4	6.9	10.0	6.4
	利用メーター額	12,370	44,940	66,700	168,890	181,150	175,250	249,350	260,060	292,960	281,020	190,960	297,140	2,220,790
	1回平均メーター額	773.1	788.4	995.5	1,156.8	1,053.2	1,153.0	1,193.1	1,061.5	1,230.9	1,085.0	918.1	993.8	1,073.9
	実質1回当り利用金額	1,250.0	526.3	746.3	753.4	482.6	365.8	502.4	400.0	483.2	494.2	528.8	468.2	505.1
	差額率	-61.7%	33.2%	25.0%	34.9%	54.2%	68.3%	57.9%	62.3%	60.7%	54.5%	42.4%	52.9%	53.0%
	営業キ口	20.3	69.6	123.4	355.8	363.4	358.3	504.9	521.5	475.6	572.9	374.1	614.7	4,354.5
	1回平均営業キ口	1.27	1.22	1.84	2.44	2.11	2.36	2.42	2.13	2.00	2.21	1.80	2.06	2.11
	営業時間(分)	122	505	468	1,172	1,208	1,260	1,754	1,799	1,751	1,917	1,187	1,918	15,061
1回平均営業時間(分)	7.6	8.9	7.0	8.0	7.0	8.3	8.4	7.3	7.4	7.4	5.7	6.4	7.3	
一人当たり														
	販売金額	10,000	10,000	10,000	10,000	9,222	6,950	9,545	9,800	10,455	9,846	10,000	10,000	9,672
	利用回数	8.0	19.0	13.4	13.3	19.1	19.0	19.0	24.5	21.6	19.9	18.9	21.4	19.1
	利用メーター額	6,185	14,980	13,340	15,354	20,128	21,906	22,668	26,006	26,633	21,617	17,360	21,224	20,563
	営業キ口	10.2	23.2	24.7	32.3	40.4	44.8	45.9	52.2	43.2	44.1	34.0	43.9	40.3
	営業時間(分)	61.0	168.3	93.6	106.5	134.2	157.5	159.5	179.9	159.2	147.5	107.9	137.0	139.5



# 販売実績・利用実績 回数券 1/2

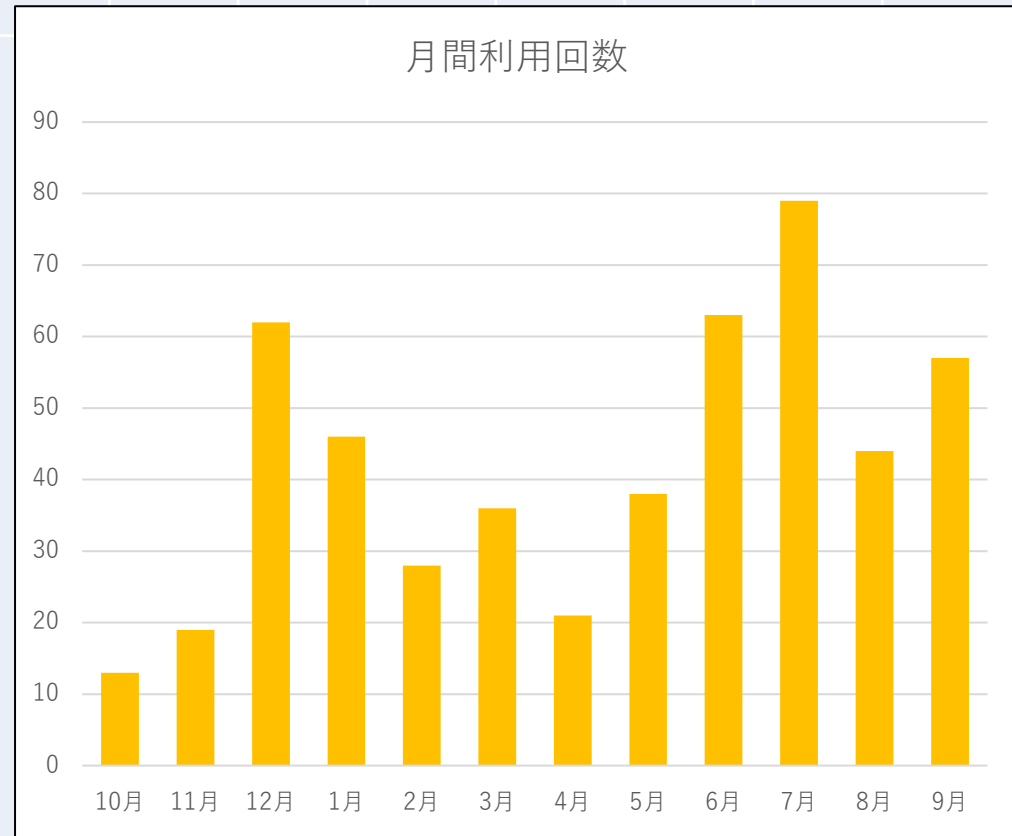
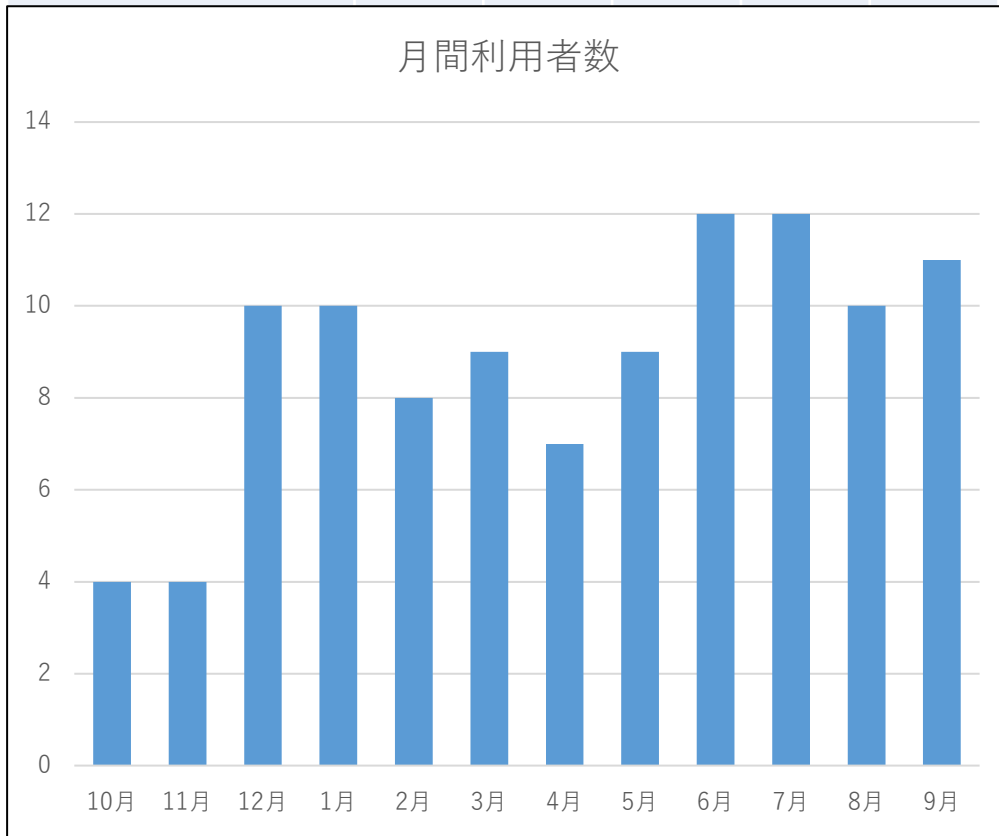
回数券全体		10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計	
販売	販売人数 = 販売セット数	5	3	8	6	1	5	3	6	9	7	5	7	65	
	A(4枚・5,500円)	1	1	1	1	0	1	1	1	2	3	0	3	15	
	B(6枚・7,700円)	1		1	0	1	1	0	0	2	0	1	0	7	
	C(10枚・11,000円)	3	2	3	4	0	2	1	5	4	3	4	3	34	
	D(16枚・17,500円)	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	
	E(22枚・22,000円)	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	6
	販売枚数	40	24	94	66	6	52	30	54	82	64	46	64	622	
	販売金額	46,200	27,500	101,200	71,500	7,000	57,200	33,000	60,500	92,400	71,500	51,700	71,500	691,200	
	1枚当単価	1,155.0	1,145.8	1,076.6	1,083.3	1,166.7	1,100.0	1,100.0	1,120.4	1,126.8	1,117.2	1,123.9	1,117.2	1,111.3	
	利用枚数	13	19	61	44	28	36	21	38	63	79	44	57	503	
残枚数	27	32	65	87	65	81	90	106	125	110	112	119	119		
利用															
	利用回数 = 利用枚数	13	19	62	46	28	36	21	38	63	79	44	57	506	
	回数券安積内	0	0	14	5	3	2	1	4	4	6	1	4	44	
	回数券安積外	13	19	48	41	25	34	20	34	59	73	43	53	462	
	利用日数	7	13	26	18	14	22	13	19	22	22	20	21	217	
	1日当り利用回数	1.9	1.5	2.4	2.6	2.0	1.6	1.6	2.0	2.9	3.6	2.2	2.7	2.3	
	利用人数	4	4	10	10	8	9	7	9	12	12	10	11	106	
	一人当り利用回数	3.3	4.8	6.2	4.6	3.5	4.0	3.0	4.2	5.3	6.6	4.4	5.2	4.8	





# 利用実績 回数券

回数券利用実績													
月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
月間利用者数	4	4	10	10	8	9	7	9	12	12	10	11	106
月間利用回数	13	19	62	46	28	36	21	38	63	79	44	57	506
一人当月利用回数	3.3	4.8	6.2	4.6	3.5	4.0	3.0	4.2	5.3	6.6	4.4	5.2	4.8





# 利用実績 定額安積 継続状況

## 利用継続状況

	3月末	9月末	備考
利用者数	17	29	
リピート	6	12	
3か月以上で休止	0	2	
2か月	2	3	
1か月のみ	6	9	1名は回数券利用に
使い始め			
1か月	0	0	
1か月継続あり	2	3	
2か月	0	0	
2か月継続あり	1	0	
うち回数券も併用	2	5	



- ① 「定額安積」の一人当たり平均月利用回数 = 19.1回
- ② メーターとの差額 → 「定額安積」 = 53.0%、  
「定額市内」 = 55.0%、 「回数券」 = 52.9%、
- ③ 「定額安積」利用のうち、0.5キロ以内の利用が約10%。
- ④ 回数券利用 → 安積町内利用 = 約10%、 安積町外利用 = 約90%
- ⑤ 「相乗り」利用についてはほとんど無し。
- ⑥ 「定額市内33,000円」が1件購入されて継続利用されている。  
(2月～9月継続)



## 家族と同居Aさん(70代女性)

▶以前の移動手段：タクシー・家族送迎

安積町内乗り放題と回数券の2つを利用しています。

買い物など安積町内の移動には安積町乗り放題を利用し、通院や勤務先の郡山市内への移動には、回数券を利用して使い分けています。

家族に負担をかけずに自分のペースでお出かけできるのが良いです。

## 夫婦2人暮らしBさん(80代女性)

▶以前の移動手段：自分で車を運転

郡山市内乗り放題を利用しています。

免許を返納し、銀行やお買い物など幅広く利用しています。

少し待たされるのが難点ですが、お金には変えられない便利さがあるのと、何より娘たちが安心しているので、楽しんでお出かけできます。

## 夫婦でご利用Cさん(80代男性)

▶以前の移動手段：自分で車を運転

運転が不安になり免許返納を悩んでいた時にこのチラシが目に入って、試しに安積町乗り放題を契約しました。買物中心に妻と二人で出かけています。

近い距離でも気兼ねなく頼めるのも良かったので、思い切って免許返納。

近くに住む親族にも回数券をプレゼントしました。



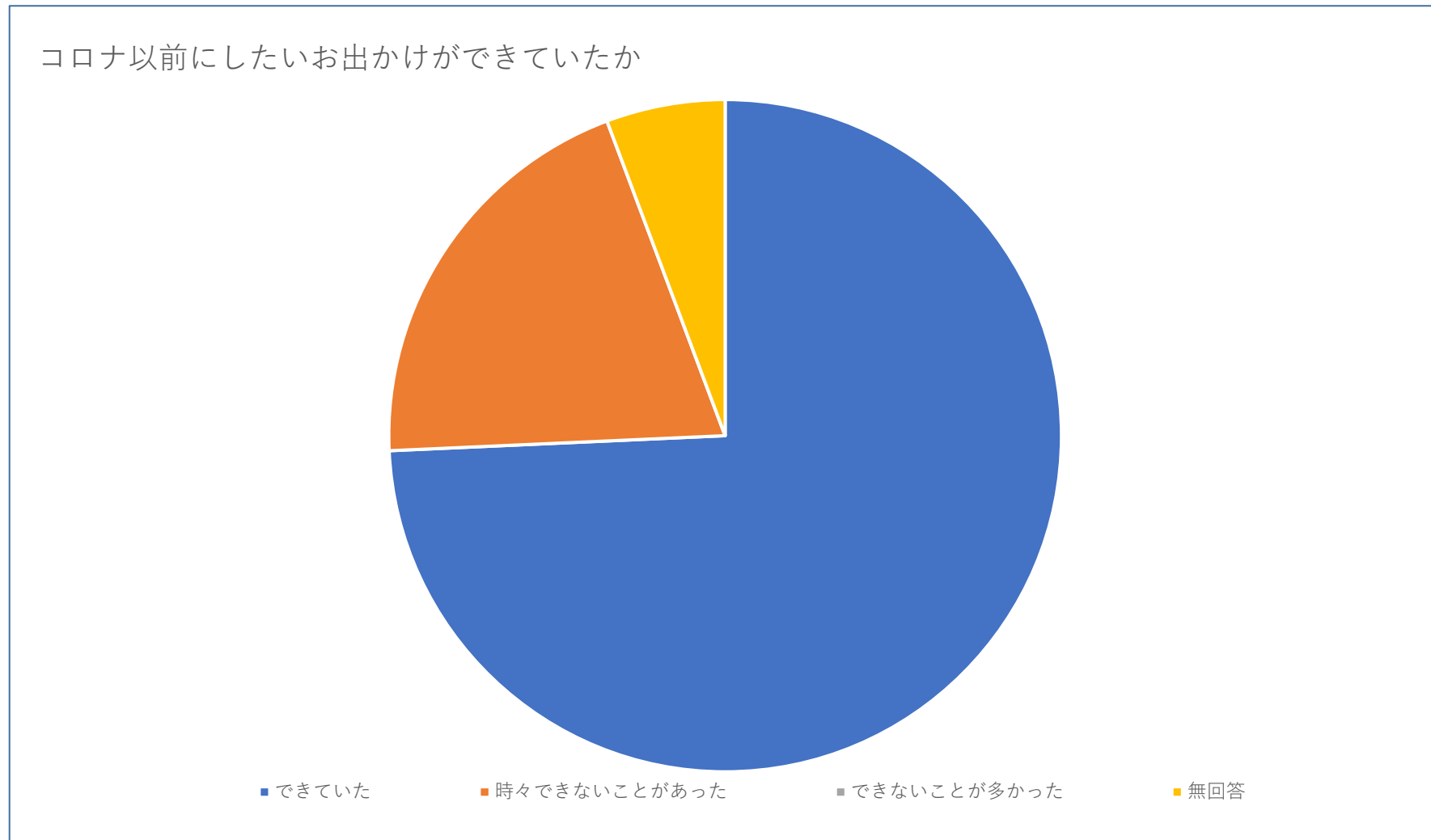
- 家族会議で免許返納をなかなかしてくれなかったおばあちゃんが今回の「定額乗り放題」のチラシを見て利用して免許返納に繋がった。
- 息子さんから依頼があって支払いを息子さんがしておばあちゃん利用している。





# 福島大学吉田ゼミヒアリング結果

質問3(2)「ヤマグチ君」ご利用前に、「したい」と思っていた外出が出来ていましたか？

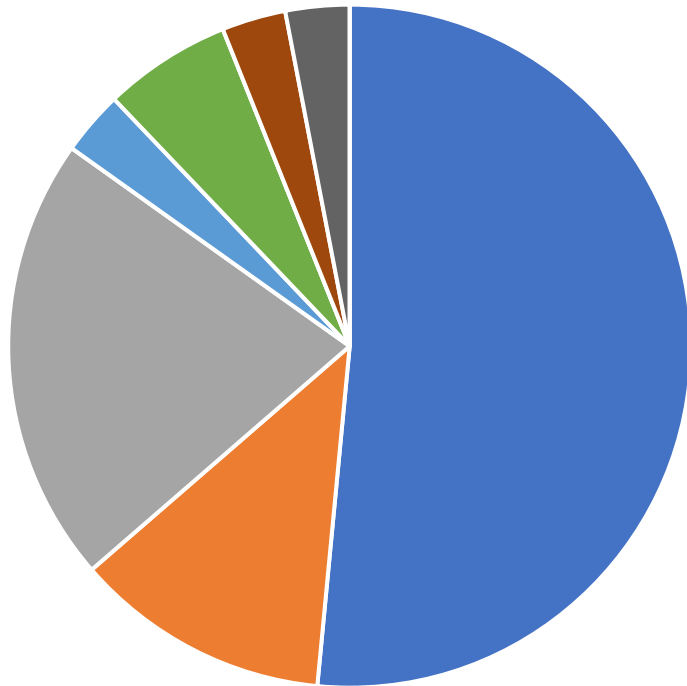




# 福島大学吉田ゼミヒアリング結果

質問3(3)お出かけの際、どんな交通手段で行くことが多いですか？多い順に二つまで

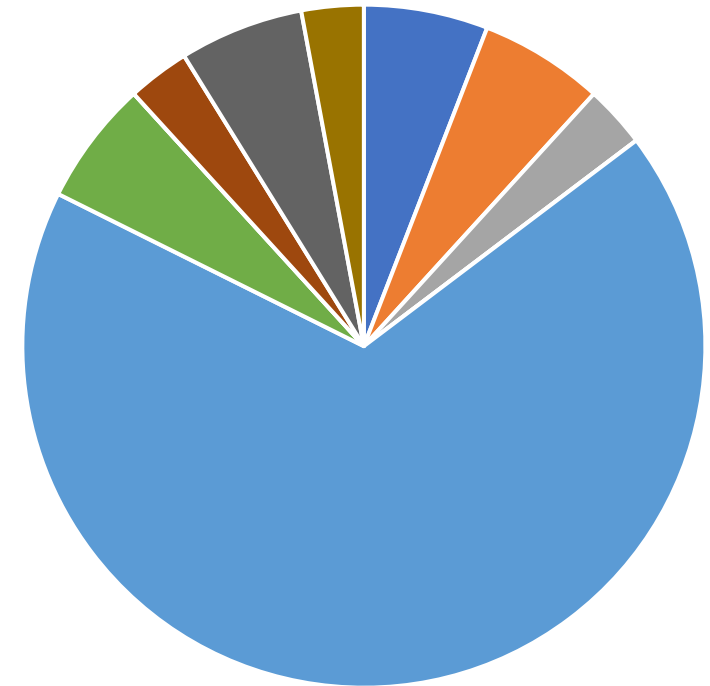
よく利用する交通手段（利用前）①



- 1.自家用車を運転
- 2.家族や友人に乗せてもらう
- 3.路線バス
- 4.医療機関や施設などの送迎
- 5.「ヤマグチくん」
- 6.「ヤマグチくん」以外のタクシー
- 7.バイク
- 8.自転車
- 9.徒歩
- 10.その他



よく利用する交通手段（利用後）①

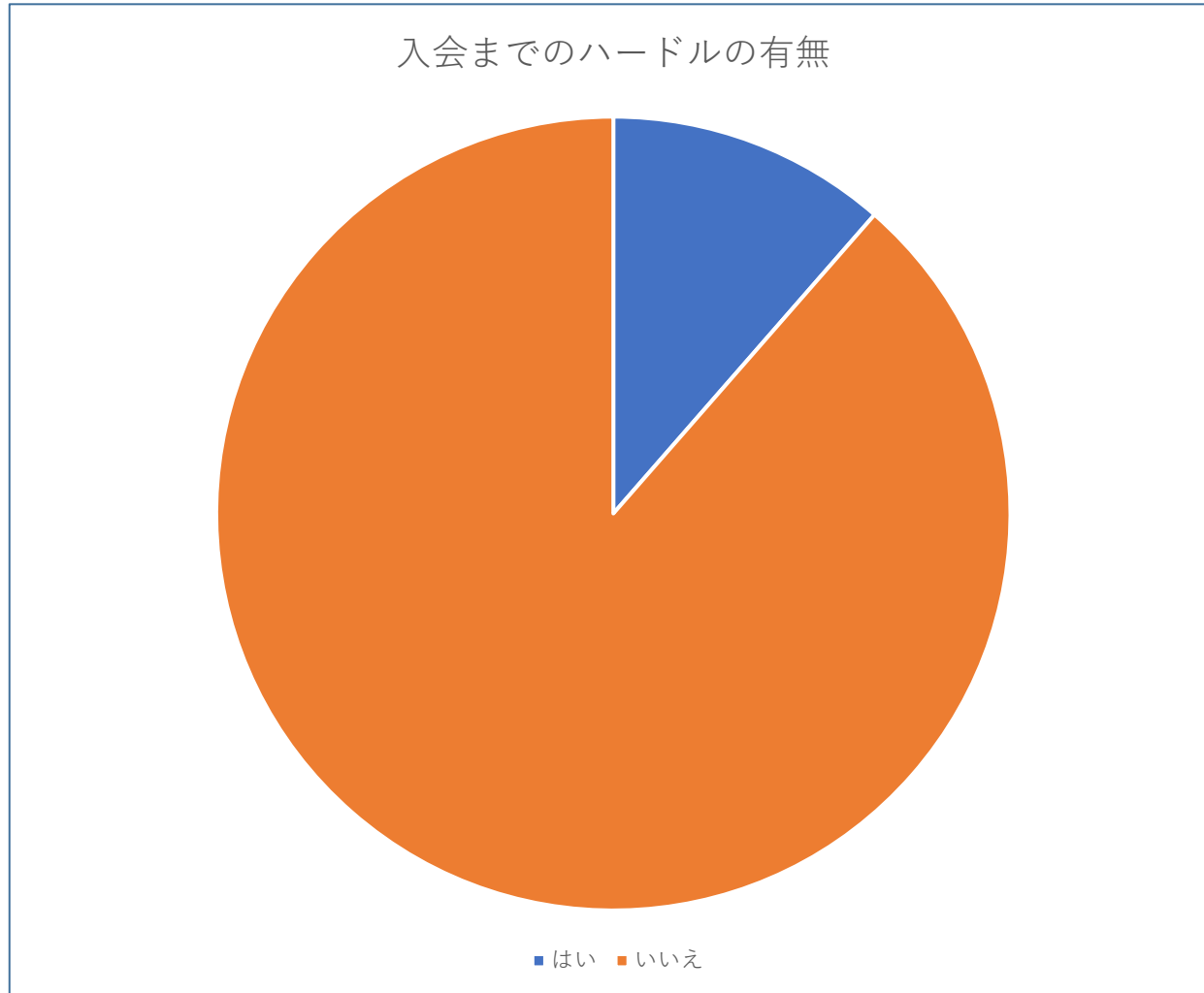


- 1.自家用車を運転
- 2.家族や友人に乗せてもらう
- 3.路線バス
- 4.医療機関や施設などの送迎
- 5.「ヤマグチくん」
- 6.「ヤマグチくん」以外のタクシー
- 7.バイク
- 8.自転車
- 9.徒歩
- 10.その他（乗り合いタクシー）



# 福島大学吉田ゼミヒアリング結果

質問4(5)「ヤマグチ君」入会までのハードルはありましたか？



◇理由

・はい

町内以外が移動できるか

運転手さんが良い方か不安だった

利用時間が短くて不安だった。

今も不満はある。

直接会社に行き話を聞きました。

・いいえ

ある程度説明をして頂いたため不安はなかった

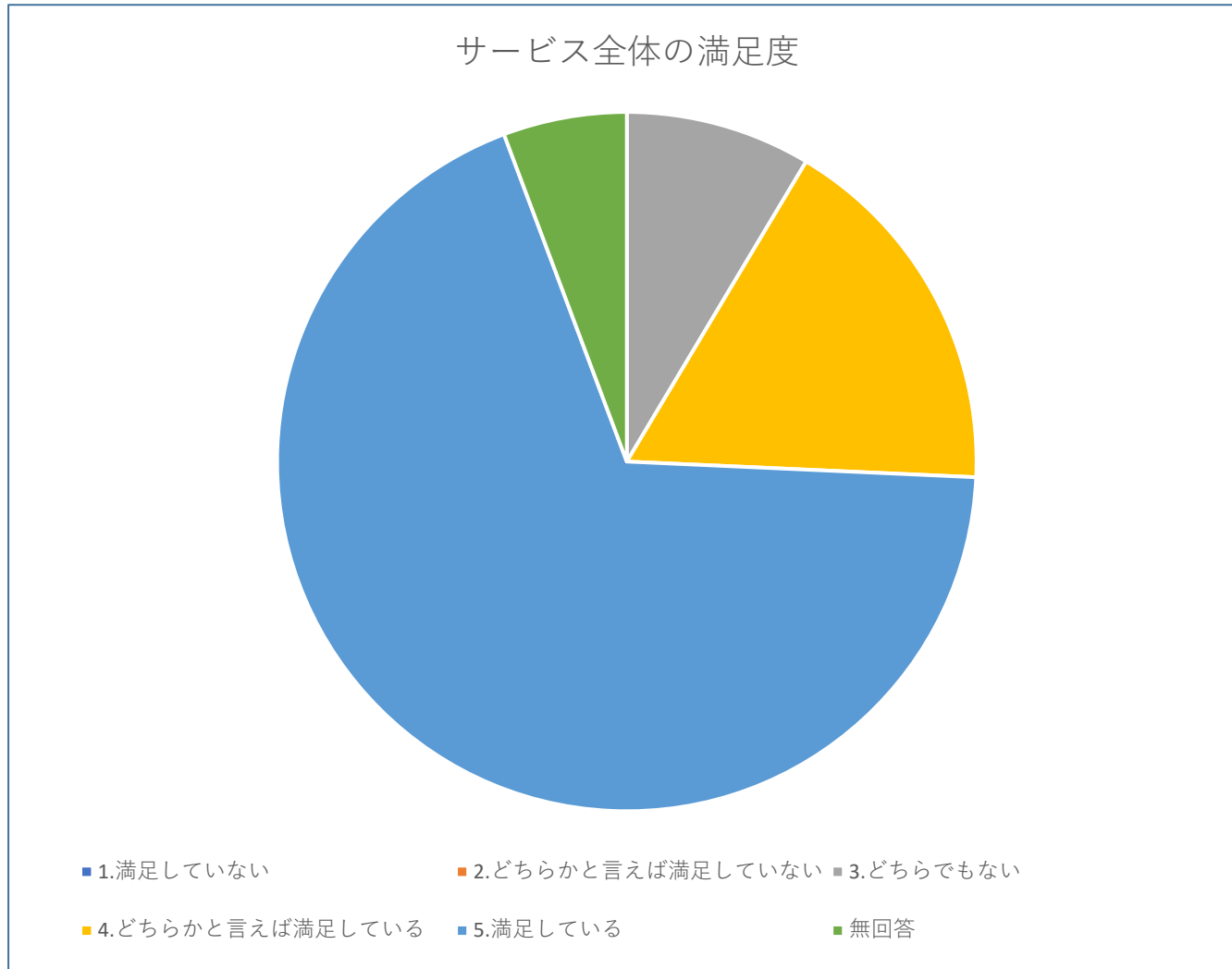
山口タクシーは以前から好印象

元々山口タクシーに信頼があった。



# 福島大学吉田ゼミヒアリング結果

質問4(8)a)このサービスに満足していますか？



問4 (9) 退会した理由

今はご主人様が退院し車を運転してくれるため

冬場になったらまた利用したいと考えている

一ヶ月の期限が切れたから、孫の送迎が必要なくなったため

術後自分で運転できるようになったため

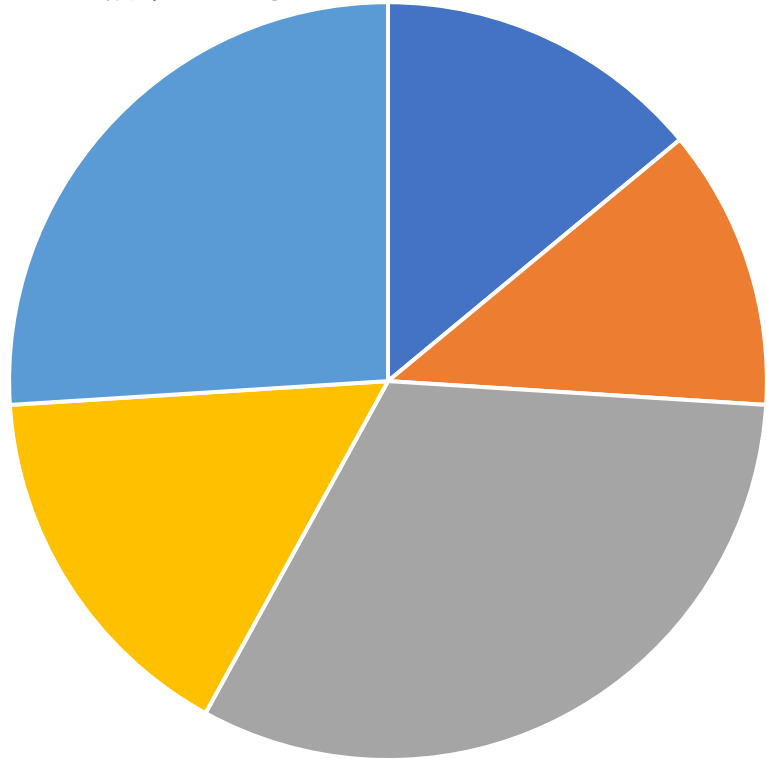
利用できる時間帯が決まっていて不便だから



# 福島大学吉田ゼミヒアリング結果

質問5(1)相乗りに対するイメージを教えてください。

相乗りに対するイメージ



- 1. おしゃべりができてよい
- 2. 一人で行くより安いなら構わない
- 3. 多少安くても相乗りはしたくない
- 4. 異性と一緒には乗りたくない
- 5. その他

◇その他について

気にしない

しょうが無いという感じ

おしゃべりが嫌いな方がいたり、時間やルートの不安定さが嫌だ

運転手さんとお話ししていきたい

せめて知り合いじゃないと相乗りしたくない

気を遣うのが嫌な感じがする運転手さんとの会話が楽しい

あまりしたくはない自由に話したり気楽に乗れない

嫌/体が不自由なので相乗りはしたくない

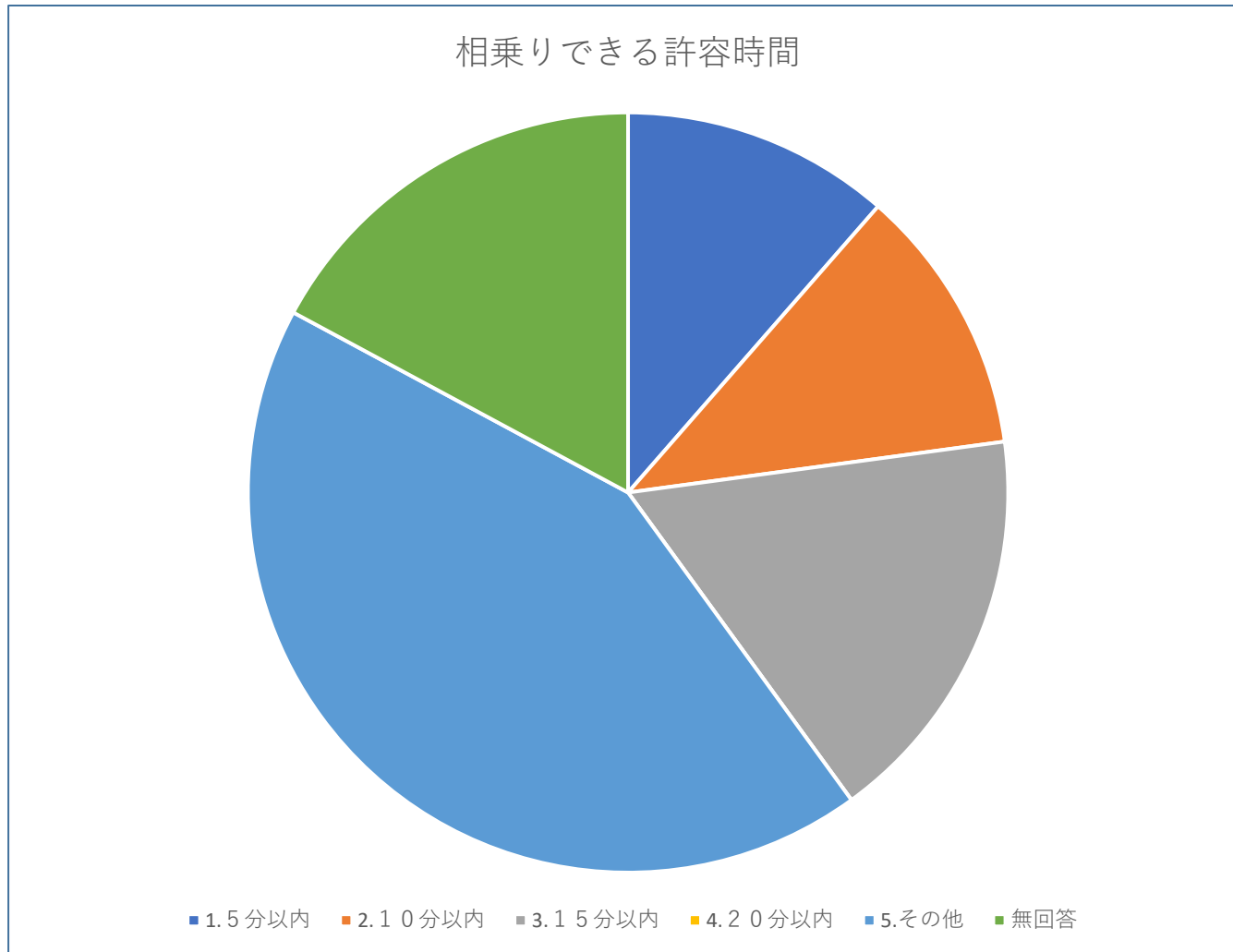
コロナで不安





# 福島大学吉田ゼミヒアリング結果

質問5(2)相乗りできる許容時間は？



◇その他について

気にしない

やってみないと分からない

座れる状況であれば待てるけど出来れば相乗りという状況にはなりたくない

時間が延びるのは困る。同じ方向ならOK

そもそも許容できない

30分以内（自分が行きたいところに近ければ許容）流れに従って乗るまた相乗りを分かった上で乗車すべき嫌なら他のタクシーを使うべきだと思う

待つくらいなら1人でいく

時間に制約があれば嫌



# 福島大学吉田ゼミヒアリング結果

## 質問6 ご意見や感想など

### ○ご感想

満足して乗っている

荷物を持ってくれる

親切。荷物を持ってくれたり、足下を気にしてくれたりして気持ちの良い対応（女性のドライバーさんが特に好印象だった）介護タクシーのような手伝いがあるがありがたい

非常に親切な対応に満足している

良いサービスが多い/親切にして頂いて助かる時間通りに来てくれるこのサービスがあって免許返納できた予算の見通しが出来て良い

この制度で助かっている

本当に助かる今はリハビリで一時的な利用だったが、80歳を超えたら本格的に利用したい/お世話になっていきます荷物を持ってくれとにかく助かります

タクシー代が安い。運転手さんが親切で丁寧。出かけるのが楽しみ。家にお風呂がないので温泉に行く。買い物に行き帰りに荷物を家まで運んでくれる。予約すると時間に来てくれる。

十分に尽くして頂いているので感謝しかない

丁寧に対応して頂いたまた機会があれば利用したい/予約さえすれば時間通りに来てくれる

（病気の時とか）すぐに来てくれるのはありがたい

不満は無し10時～17時の時間帯は良い

「ヤマグチくん」の運転手さんは皆さん紳士的だった一ヶ月でしたがとても快適に通院できた。感謝している

このまま続けてほしい



# 福島大学吉田ゼミヒアリング結果

## 質問6 要望

利用施設が9時始まりの施設が多いため午前9時から利用したい  
目的地で待っていてほしい  
利用時間を延ばしてほしい⇒  
できれば18:00~19:00ぐらいまで  
朝7時~にしてほしい終わりの  
時間もせめて1時間延ばして6時  
までにしてほしい  
通っている病院が熱海になって  
しまった他市内外もエリアだと  
うれしい使える期間を長くして  
ほしい（半年とかだとうれしい）  
利用できる時間を長くしてほしい  
（病院が9:00開始だから出来れば  
9:00からだとうれしい）

車の中で契約更新出来たらうれしい夕  
方5時まではいらぬから  
朝9時からにしてほしい  
10時開始は遅い病院開始が9時から  
だから9時前にしてほしい（病院に行く  
ために購入しているため結局時間の  
都合でチケットが余ってしまう）  
回数券に個人情報（名前やプランな  
ど）が書いてある（縛られている感覚  
自分が購入しているし、  
チケット＝現金と考えているから友達  
や家族が利用できてもいいのではと感  
じているそのため、以前のチケットの  
方が良かったと感じている）  
行けるエリアを明瞭化してほしい（旧  
市街地と言われてもわからない）

ありがたいと感じている反面遠慮も  
してしまう。定額タクシーの券を  
持っているのは自分にとっての  
安心料いざというときのためのもの  
という感覚  
呼んだら早く来てほしい時間に余裕  
があるときには利用したいと感じる  
駅のタクシープールにもいてくれる  
とうすいまで歩かないで済むと感じ  
ている  
エリアがもう少し広がれば尚良い  
朝の時間は良いが、夕方17時までは  
短い。もう少し延ばしてほしい  
前日予約でなく、当日でも予約でき  
ればと思う



# 福島大学吉田ゼミヒアリング結果

## 質問6 ご意見や感想など

### ○ご意見など

良いドライバーさんもたくさんいるが本当にごく一部対応の悪いドライバーさんもいる。

(自動販売機に通らないからお札の交換をしてほしいとむすっとした顔で言われたまた荷物下ろしてくれないなど)

いつも電話すると担当者がいなくて困る電話で話した内容の話しがつながらない

(社内での情報共有をしてほしい)

2、3回チケットがほしいときにもらえなかった時がある

住所を渡しているのに道を聞いてくる

頼む時間によっては忙しいと流されてしまうことがある



## 肯定的意見

- 免許返納済み2名、サービス利用後に免許返納8件、免許返納検討中4件
- 同居(3世帯含む)家族でも利用
- お出かけが増えた3件、減った12件、変化なし20件





# 福島大学吉田ゼミヒアリング結果

ご家族の方向けアンケート

(3) 利用者が「ヤマグチ君」に入会したことに対してどう感じましたか？

これからの人生にプラスになると思う

とっても喜んでいきます

良かったです

①料金が安いので助かります

②親切で明るいので安心します

③車の中が清潔で清浄機がついている

免許返納したときの入会だったため便利と

感じた

当方が10日程度入院することになったとき

このサージスを知り、早速入会しましたが、

結果的にはグッドタイミングで大助かりでし

た

送り迎えが楽になった

ちょっと期待していた/以前から信頼が

あったイメージ

相談されたので賛成した

特に感じていない

便利で良かったTELをしても時間的に待つ

ことがなかった

自分が送迎できない時、利用してもらえると

安心できます。とがなかった

行動範囲が広がりとても良い

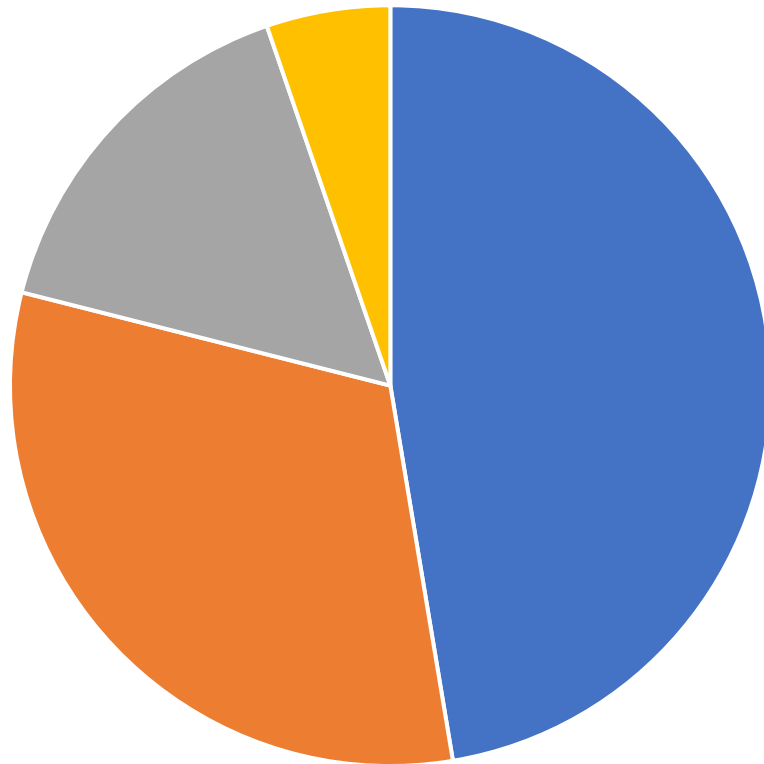
安心した



# 福島大学吉田ゼミヒアリング結果

ご家族アンケート(5)ご家族から見て利用者は「ヤマグチ君」を利用して変化がありましたか？

「ヤマグチくん」を利用して  
変化があったか



■変化があった ■変化がなかった ■分からない ■無回答

## ◇変化内容

家族に迷惑をかけずに遠方に行ける

明るくなった

用事が一人で出来る

①車に乗るのが楽しくなった

②買い物も新鮮なものが買える

③おいしい物買います

病院や買い物等出かける機会がヤマグチくんに変化した

毎日が楽しそうです

良くグランドゴルフに行くようになった

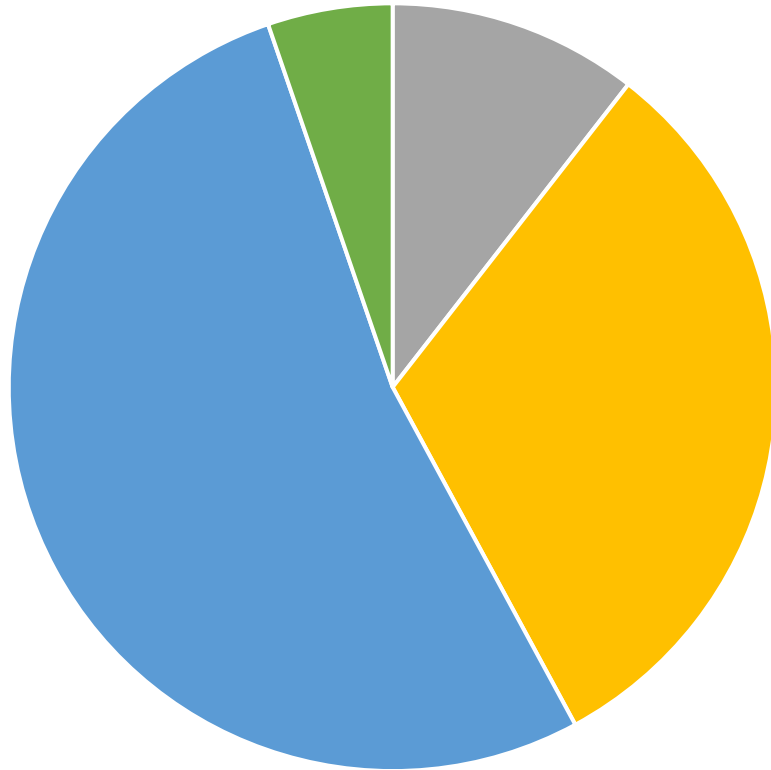
「期間中に利用しないと」と焦っていた  
外出が多くなって良かった



# 福島大学吉田ゼミヒアリング結果

ご家族アンケート(7)このサービス全体について満足していますか？

サービス全体の満足度



- 1. 満足していない
- 2. どちらかと言えば満足していない
- 3. どちらでもない
- 4. どちらかと言えば満足している
- 5. 満足している
- 無回答

## ◇理由

何の気兼ねもない

とても明るくなった

①親切

②車の中がきれい

③いつも明るい笑顔/安積町内の行きたいところならどこでも行けるため

妻がペーパードライバーのため当方が10日程度入院している間毎日衣類の交換や届け物をしてもらえたので助かった

安積町どこでも行けて料金が手頃です

おむかえの時間を気にしなくなかった

町内なら複数回使用できること

運転手の方々が親切でした  
安く利用できる

コロナ渦で同居人の都合に合わせ買い物等出ようとすると混雑する日程でしか出かけられないため

そのときの状況によって利用したくても来てもらうのに時間がかかる時がある

全ての面で親切である



# 福島大学吉田ゼミヒアリング結果

## ご家族の方向けアンケート（11） その他ご意見等

### ○ご感想など

これからもずっと続けてください

いつまでも続けて下さい。感謝しています。ありがとうございます

サービスが良かったので満足しています

今後も続けてほしいです高齢者には必要なサービスです

### ○要望など

他の地域（回数券）も少し安ければと思う

回数券では1人しか乗れないので家族であればせめて2～3人まで乗りたい

利用時間幅広く願う朝9時～夕方6時まで

朝10時からでは通院に遅い9時までに病院に行きたい

### ○ご意見など

利用時間の見直し

相乗りタクシーになった場合はマイクロバスを使っただけだと利用しやすいと思う

介護タクシー  
事業



送迎付き  
トラベル事業



定額乗り放題  
タクシー事業

【生活の足の確保】



青空レストラン事業  
Food Camp

【楽しみの創出】



ケアステーション「孫の手」所長  
若林 千恵

「孫の手」の第一回機関誌発刊誌  
におめでとうございます。

私と当会社との出会いは、二級ヘルパー養成の為の講師として呼ばれた平成十二年一月でした。福祉事業部に力の入っている雰囲気、が会社のところどころに見られ、第一期卒業の頃、この卒業生をケアドライバーとして福祉タクシーからケアステーション「孫の手」を立ち上げたいと山口専務と鈴木福祉部長からの熱意ある声でした。長いこと看護職教育の中で知った事は、病院での急性期の治療が終わると次はリハビリ、その後退院

お客様一人ひとりの願いに  
応えていきたい。

の指示が出ても慢性期にはなかなか退院しづらい社会的入院患者がいるという事でした。その理由を聞くと通院の足がない、自宅に帰っても家事が出来ないという方達の何と多かつたこと。健康であれば自宅で自由な生活をしたいたと誰しもが願う、又、豊の上で死にたいと考えます。私もその一人です。

「孫の手」は、在宅における環境づくりをはじめ通院介助、家事援助、その他身の回りの生活支援をしたいという考えが職員全員に共有され二十四時間体制のケアドライバーとして成長いたしました。

「孫の手」は、ケアマネージャーからのケアプランを基に利用者の方々の皆様の特性を踏まえ、個人個人の能力に応じた自立を目標に、地域の保健、医療、福祉の関係方々との密な連携を図り、日常生活の一環として福祉全般にわたる援助の出来る誠意ある仕事をしたいと考えております。

今後共、末永く可愛がって下さる様お願い申し上げます。





ご清聴ありがとうございました。

29

# 全ての人の『生きがいの循環』を目指して



## 郡山観光交通株式会社

住所：福島県郡山市安積町長久保1-2-7

電話：024-945-0700

MAIL：sho@yamaguchi-gr.co.jp

# 「ヤマグチくん」 アンケート結果から

福島大学経済経営学類  
宗像 心



# ①相乗りを好む人・好まない人

相乗りのイメージ 乗車したい時間に 乗車できているか	1.おしゃべりが できてよい	2.一人で行くより 安いなら構わない	3.多少安くても 相乗りはしたく ない	4.異性と一緒に 乗りたくない	5.その他
はい	6	4	11	7	11
いいえ	1	2	4	1	2
計	7	6	15	8	13

## ○相乗りのイメージ：マイナスなイメージ多い

**(プラスの意見)** しょうがない、気にしない

**(マイナスの意見)** 気を遣うのが嫌、コロナで不安

時間やルートが不安定なイメージのためしたくない

運転手さんと話していたい（その方が楽しい）

⇒ 知り合いであれば相乗りOKな方も数名

## ② 価格を上げてても良い人・悪い人

相乗りをやめて一人専用にするとして たら何割価格をあげてもよいか 乗車したい時間に乗車できているか	a.1割	b.2割	c.3割	d.4割	e.その他	f.価格が 上がれば 利用しない
はい	6	3	2	0	10	6
いいえ	2	2	0	0	0	3
計	8	5	2	0	10	9

- 1～2割であれば価格を上げてても良い方が一定数存在
- 会社の方針だから仕方ないや状況を見て判断するがある程度は許容するなどの意見も多々見られた



**廉価であることに越したことはないが、価格を多少上げてても許容する利用者が多い**

### ③退会した人・継続している人

利用コース 利用期間	回数券	定額安積	定額市内
継続	15	15	2
使用無し	3	4	0
計	18	19	2

※使用無し⇒今年度に入って利用していない方

- 退会理由**：今は主人が退院し車を運転してくれるため  
冬場になったらまた利用したいと考えているため  
孫の送迎が必要なくなったため  
利用できる時間帯が決まっていて不便だから



**サービス自体に不満を持って退会した方は少ない**