

世田谷区の移動支援センターの運営及び利用実態に関する基礎的研究

A Research of Booking and Allocation Characteristics for Transport Dispatch Center in Setagaya Ward

秋山 哲男*・寺島 薫**

Tetsuo Akiyama Kaoru Trashima

摘 要

障害者が旅行する場合、現地での移動や介護などの支援を受けることが必要であるが、我が国ではユニバーサルツーリズムセンター（バリアフリースターセンター）などがようやく全国で10～20か所程度出来てきたところである。本研究は障害者の旅行の基本である交通予約・配車センターにスポットを当てる。この移動支援センターは日常のシステムであるが、障害者が旅行するためのユニバーサル・ツーリズム・センターの移動の部分を担当する重要なシステムである。本研究は、日常生活における移動困難者の外出を支える重要な仕組みである「移動支援センター」を、わが国で初めて構築する上で、移送サービスの潜在需要を推計し、さらに需要量を把握した。それらの需要に対応した「移動支援センター」の基本機能を提示し、具体的に運営する仕組みを構築し、「世田谷移動支援センター」で実際に試行運営を行う中でその効果を確認した。しかし試行段階では登録人数が潜在需要に比べて少なく利用頻度も低いこと、外出目的が医療等の行為に留まることなど、センターの活用状況は必ずしも活発ではない。これらの結果を踏まえて今後の課題として、需要を顕在化させる道筋や相談機能の強化などを提示した。

I. 研究の背景と目的

1.1 背景

高齢化社会の進展、障害のある人の社会参加の拡大の中で、移動困難者が自由に使える移動手段の確保が必要であり、大きな課題となっている。

しかし2000年以前、ボランティア以外に移送サービスの担い手は極めて少なく、特定の自治体（例えば町田市）や行政委託・助成による送迎サービス（社会福祉協議会など）がわずかに存在する程度であった。このような状況を改善する動きは、2000年の介護保険制度の施行に伴い、ヘルパー資格を持った運転手が、介護事業を行う所謂『介護タクシー』を各地で事業化したのが始まりである。その後2002年の福祉輸送限定許可による「福祉限定タクシー」（道路運送法第4条）、2004年の（主にNPO等による）白ナンバー車両の有償運送の特例許可が行われ現在に至っている。

しかし現状ではNPOや福祉限定タクシーなどの移送サービス事業者が少ないこと、利用には予約が必要なことからニーズに即応した移送サービスを受け難いこと、特に高齢者には介護保険対応以外の移送サービスが周知されておらず利用が進まないこと、少ない供給を効率的に利用する必要があることなどの状況があり、利用しやすい環境を整備するためには移送サービスの予約受付と配車機能を担う仕組みが必要とされている。

なお欧米諸国ではこのような機能を有する組織を交通ディスプレイセンター（TDC：Transport Dispatch Center）と称し、1970年代から稼働している。潜在化した利用者と分散している事業者を、TDCが存在することで効率的に繋ぐことが可能となるが、多様な移送サービス事業者に対して、予約・配車を依頼できるTDCの仕組みは、わが国では未発達であり、その事例も殆どなかった。（ボランティア仲間の融通としての共同的な運行は一部で運用されていた）

わが国においても、TDC機能の必要性は高いものの、2004年に「枚方市共同配車センター」（大阪）が移送サービスの配車を始めて以降、TDC機能を目指した「移動支援センター」の試みは世田谷区、町田市、杉並区程度と数少ない。その他、福祉限定タクシーの事業者が協力して企業や組合が配車センターを設置し配車している程度で、TDCはまだ十分定着していな

* 首都大学東京大学院都市環境科学研究科 観光科学専修教授
〒192-0364 東京都八王子市南大沢2-2 パオレビル10階
e-mail: aki@k08.itscom.net

** (株)アークポイント
〒171-0033 東京都豊島区高田3-18-9 MALIビル、TEL03-5950-5471、FAX03-5950-5530

い。

なお、わが国のTDCは必ずしも配車機能を有していないものもあることから、本論では欧米諸国のTDCと区別するため、以下TDCを「移動支援センター」と総称する。

1.2 既往研究

移動困難者の移送サービス需要層の把握については、三星ら^{1) 2) 3) 4)}によるアンケート調査等による需要構造や需要の潜在化要因が報告されているが、需要に対応した移動支援サービスの提案までは行っていない。また、猪井ら^{5) 6)}による移送サービス利用者のバス交通利用の可能性調査の中で移送サービス利用者の交通需要内容の把握を行っているが、需要に対応した移動支援サービスの提案までは行っていない。更に「移動支援センター」が移動困難者のどのような需要に対応でき、あるいはできていないかを検討するような調査研究は、わが国に「移動支援センター」が存在していなかったために、従来全く行われてこなかった。

1.3 目的

そこで本論では、移動困難者の潜在化した外出ニーズを推計し、それに対応して配車まで担う「移動支援センター」が、どのような機能を有し業務を実施しているか、また既往のセンターの利用実態から問題点を把握し、改善のための課題を明らかにするために、世田谷区の「移動支援センター」を対象にして以下の調査研究を行った。

①わが国の移送サービスの需要と供給について、定量的に研究されたものはほとんど無く、移動システムの計画作りが困難な状況にある。このことからサンフランシスコ市の移送サービスの実態を参考に、世田谷区にはどの程度の移動困難者の需要規模があるかを推計した。

②「移動支援センター」はわが国では10例に満たず、稼働し始めて間もないことから、その基本機能がどのような仕組みと内容を備えているかを明らかにした。

③「世田谷区福祉移動支援センター」の初期運用実績からみた機能の評価を行い、わが国では今まで存在しなかった「移動支援センター」の利用実態から、どのような移動や利用の構造を持ち、問題点や課題を有しているかを明らかにした。

なお、本論で「移動」は“自立的な人が多様な手段を用いて外出すること”を指し、「移送」は主に“移動支援を必要とする人に福祉車両を使用した移動のサー

ビス”に限定して用いている。

1.4 「移動支援センター」の現状

2004年における白ナンバー車両の有償運送の特例許可をきっかけにして、大阪の枚方市で「枚方市共同配車センター」(2004年11月)が事業を開始し、我が国で初めて多様な担い手を共同配車する機能を目的に、「移動支援センター」が設立された。

その後各地で、共同配車についての検討が行なわれ、地域にある移送サービスの担い手等の現状を背景に、多様な仕組みが検討され「移動支援センター」が実施に移された。「東京福祉タクシー総合配車センター」(東京)、「世田谷福祉移動支援センター」「杉並区移動サービス情報センター」(東京)、「大阪福祉タクシー総合配車センター」(大阪)、民間の福祉タクシーの配車センター(各地)などが稼働してはいるものの、数例に過ぎないのが現状である。

なおここで「配車」とは“利用登録した会員等に対して予約受付し、移動支援センター支配下にある車両を用いて送迎すること”を言う。「取次」とは“移動支援センターに協力する移送サービス事業者が、移動支援センターからの打診あるいは予約を受託すること”を言う。

II. 移送サービスの需要と供給

ここでは、移送サービスの需要と供給の観点から、人口規模の類似した世田谷区とサンフランシスコ市との比較を通して、世田谷区における移送サービスの供給量が少ないことを明らかにする。

2.1 世田谷区における需要推計と移送サービスの供給

(1) 世田谷区の移送サービスのニーズ調査の概要

わが国の移送サービスは大都市から発達し、地方では未発達である。その中でも世田谷区は比較的供給において充実しているグループに位置づけられ、移送サービスが最も進んでいる都市のうちのひとつと考えてよい。

世田谷区の移送サービスの需要構造に関する既往研究として、金・坂本・秋山ら⁷⁾は世田谷区の介護保険認定者と障害者手帳保持者を対象としたアンケート調査から、「移送サービスの利用者」及び「非利用者で利用意向のある者の潜在需要」を母比率の推計(信頼水準95%の区間推計)を用いて算出し、需要構造を明らかにしたが、区全体の需要量までは推計していない。

そこで本論では筆者らがアンケート設計に携わり、2005年に世田谷区が実施した「高齢者及び身体障害者の移送サービスニーズ調査」(以下2005世田谷調査)を再集計し、世田谷区における移送サービス需要量の推計を試みる。調査概要を表1に示す。

表 1 世田谷区高齢者及び身体障害者の移送サービスニーズ調査の概要 (2005 世田谷調査)

方法	調査票によるアンケート	
調査期間	配布：2005年10月24日 回収：2005年11月19日	
区域	世田谷区全域	
調査対象者	②「年齢者」：750人 要支援から要介護まで各介護保険認定者各100人、計600人	②障害者：750人 肢体不自由 250人 内部障害者 100人 人工透析患 100人 視覚障害者 100人 計 550人
	一般高齢者（高齢者のみ世帯、単身世帯150人	知的障害者、聴覚平衡機能障害者、音声言語障害者、難病者各50人、計200人
調査対象人口	区内の要介護認定者 23,469人	区内の障害者手帳所持者 19,815人
抽出率	区内の要介護認定者の3.2%	区内の障害者手帳所持者の3.8%
配布数 回収率	配布：1,500票 回収：859票（回収率：57.3%）	

* 調査対象者の「②障害者750人」には、障害者手帳所持者で65歳以上の高齢者を含む

障害者手帳所持
(17,050人)

障害者手帳なし
(15,700人)

類型Ⅰ 介護認定なし (6,591人)	類型Ⅱ 介護認定あり (9,220人)	類型Ⅳ 介護認定あり (15,700人)
	類型Ⅲ 介護認定なし (1,239人)	

65歳未満
(6,591人)

65歳以上
(26,159人)

* () 内は類型ごとの世田谷区人口

図 1 移送サービス対象者の類型

各類型の利用意向率の推計値の結果は以下である。

- ・類型Ⅰ の利用意向率=33.9% (表2参照)
- ・類型Ⅱ の利用意向率=36.6% (表3参照)
- ・類型Ⅲ の利用意向率=17.8% (表4参照)
- ・類型Ⅳ の利用意向率=31.4% (表5参照)

この調査で「移送サービス利用者（利用した経験がある人、利用している人）」及び「移送サービス非利用者で利用意向のある人」を調査しているが、前者は顕在化した需要、後者は潜在化した需要と考えられる。ここではその両者を合わせて「利用意向者」とする。なお利用意向は介護度、障害内容（障害者手帳所持者の属性）によりばらつきがあるため、各属性の「利用意向率」から区内の介護度別、障害別人口をベースに、移送サービスの需要量を今回改めて推計した。

(2) 各類型の利用意向率の推計

「2005 世田谷調査」における移送サービスの対象者を「障害者手帳所持者」或いは「介護認定者（原則65才以上）」とし、その有無から4類型を設定し、類型ごとに利用意向率を算定した。類型の内容及び類型ごとの区全体の人口は図1の通りである。

各類型の利用意向率の算定の方法は、まずアンケートから各類型内の属性ごとの利用意向率を算定し、次に属性ごとの世田谷区の人口に拡大させて属性ごとの利用意向人口を推計し、その合計値を、各類型の利用意向人口とした。最後に各類型の移送サービスの利用意向率を算出した。

表 2 類型Ⅰの利用意向率の算定(障害者手帳所持、65歳未満)

属性区分*3	アンケート結果*2			区全体*1	
	有効回答数(人)	利用意向数(人)	利用意向率(%) A	属性別人口*2(人) B	利用意向人口(人) A×B
視覚障害	20	6	30.0	526	158
聴覚平衡障害	15	4	26.7	549	147
肢体不自由	45	19	42.2	3,660	1,545
内部障害	36	7	19.4	1,653	321
音声言語障害	16	5	31.3	203	64
合計 (対B抽出率)	132 (2.0%)	41	— —	6,591	2,235 33.9%

表 3 類型Ⅱの利用意向率の算定(障害者手帳所持、65歳以上、介護認定あり)

属性区分	アンケート結果*2			区全体*1	
	有効回答数(人)	利用意向数(人)	利用意向率(%) A	属性別人口(人) B	利用意向人口(人) A×B
要支援	26	3	11.5	1,393	160
要介護 1	33	14	42.4	2,850	1,208
要介護 2	24	3	12.5	1,476	185
要介護 3	30	13	43.3	1,212	525
要介護 4	25	12	48.0	1,158	556
要介護 5	23	15	65.2	1,131	737
合計 (対B抽出率)	161 (1.7%)	60	— —	9,220	3,371 36.6%

(3) 世田谷区の移送サービスの需要と供給の推計

移送サービス対象者の類型別利用意向人口と、類型に入らない「障害者手帳なし、65歳以上、介護し」高齢者（いわゆる元気高齢者）、及び「知的障害者、難病、

精神障害者」(以下両者合わせて「一般高齢者等」と称す)の利用意向を統合して、区全体の移送サービス利用意向人口を推計する。

表 4 類型Ⅲの利用意向率の算定(障害者手帳所持、65歳以上、介護認定なし)

属性区分	アンケート結果*2			区全体*1	
	有効回答 (人)	利用意向数 (人)	利用意向率 (%) A	属性別人口 (人) B	利用意向人口 (人) A×B
自立・無回答(対B抽出率)	118 (9.5%)	21	17.8	1,239	221 17.8%

表 5 類型Ⅳの利用意向率の算定(障害者手帳なし、65歳以上、介護認定あり)

属性区分	アンケート結果*2			区全体*1	
	有効回答 人	利用意向数 人	利用意向率 % A	属性別人口 人 B	利用意向人口 A×B
要支援	53	12	22.6	2,372	536
要介護 1	36	7	19.4	4,852	941
要介護 2	43	10	23.3	2,512	585
要介護 3	26	14	53.8	2,065	1,111
要介護 4	30	9	30.0	1,973	592
要介護 5	43	26	60.5	1,926	1,165
合計 (対B抽出率)	231 (1.5%)	78	—	15,700	4,930 31.4%

*注は、表 2, 3, 4, 5 とも共通

*1 障害者手帳所持者の人口は 2005 年 4 月の区資料

*2 世田谷区報告書⁸⁾から再集計

*3 障害者手帳所持者の内重複障害者約 5.7%を除外して推計

ただし現時点では「一般高齢者等」の利用意向が把握できていないため、2.2 で報告するサンフランシスコの移送サービスに関する独自調査で把握した、パラトランジットの利用登録者数(全人口比)約 2.2%を世田谷区に適用することとし、2.2%に見合う「一般高齢者等」の利用意向率については暫定値として 5.0%をあてた。その結果、世田谷区の高齢者・障害者約 152,000 人のうち約 16,700 人(全人口比約 2.1%)を「移送サービス利用意向人口」とした。表 6 参照。

次に世田谷区における移送サービスの供給量の推計であるが、区内で移送サービスを提供している福祉有償運送団体(22 台)及び「福祉限定タクシー」(28 台)の計 50 台の車両の最大供給可能量を推計し、約 65,000 トリップ/年とした。(表 7) これは移送サービス利用意向者が、(全て福祉限定タクシーである必要はないが)年 4 回しか利用できないレベルであり、供給量の

増大と効率的な利用システムの構築の必要性が明らかとなった。

表 6 類型別 移送サービス利用意向人口の推計

属性区分*2	区の対象人口推計*1	利用意向率 %*5	利用意向人口推計
類型Ⅰ 障害者手帳所持 65歳未満	6,591 人	33.9	2,234 人
類型Ⅱ 障害者手帳所持 65歳以上 介護認定あり*3	9,220 人	36.6	3,375 人
類型Ⅲ 障害者手帳所持 65歳以上 介護認定なし	1,239 人	17.8	221 人
類型Ⅳ 障害者手帳なし 65歳以上 介護認定あり	15,700 人	31.4	4,930 人
(小計)	(32,750)	(32.9)	(10,760)
障害者手帳なし 65歳以上 介護認定なし	111,754 人	暫定値*4 5.0	5,588 人
知的障害、難病、精神障害	7,454 人	暫定値*4 5.0	373 人
(小計)	(119,208)	(5.0)	(5,961)
合計	151,958 人	11.0	16,721 人

*1 障害者手帳所持者、介護認定人口は 2005 年 4 月の区資料

*2 障害者手帳所持者の内重複障害者約 5.7%を除外して推計

*3 障害者手帳所持者で介護度別人口はアンケートから推計

*4 暫定値 5%はサンフランシスコの利用登録者約 2.2%に近似させるための暫定値である

*5 世田谷区報告書⁸⁾から再集計

2.2 サンフランシスコにおける移送サービスの供給

世田谷区の移送サービスの状況が米国と比較しどのような位置にあるのかを確認するために人口規模が同程度のサンフランシスコを対象に独自調査を行い比較した。⁹⁾

米国では ADA (障害を持つアメリカ国民法 1990) 成立以降、一般の人を対象にした乗り合いバス・鉄道を運行する公的機関は、これを利用できない人に補完的な交通機関としてパラトランジットを提供することを規定し、パラトランジットの運行マニュアル(1992)を整備している。サンフランシスコ市(人口約 75 万人)では、2005 年のパラトランジットの有資格登録者 16,811 人(人口比約 2.2%)の需要に対して、供給量約 121 万トリップ/年を提供している。この内施設利用者を除く移送サービスは全市で約 92 万トリップ/

年（1人当たり55トリップ/年・人）あり、世田谷区の約14倍の水準である。

表7 世田谷区の移送サービスの需要と供給の推計

世田谷区の人口	804,699人 *世田谷区統計書人口編、2005年4月1日現在
高齢者人口（65歳以上）	137,913人（17.1%）
移送サービスの利用意向人口の推計値	約16,700人（人口比約2.1%） *利用意向の推計値に、調査対象以外の高齢者（元気高齢者）、精神障害者等の利用を付加した数値。
移送サービスの最大供給可能量	約65,000トリップ/年*1 （平成17年度）

*1 移送サービスの最大供給可能量の推計

- ・福祉有償運送団体（NPO等）の2004年度実績15,337トリップから、約15,000トリップ/年と推計。
- ・福祉限定タクシーは「世田谷区車椅子用補助券」契約事業者26台、区の借上げ「リフト付タクシー」2台の計28台が150トリップ/月供給すると仮定して、最大供給可能量を28台×150/月×12ヶ月=50,400トリップとした。報告書⁹⁾による。

Ⅲ. 「移動支援センター」の基本機能の現状と問題点

ここではわが国で稼働している「移動支援センター」の分類及び機能面について整理する。

3.1 「配車・取次」機能に着目した、移動支援センターの分類

（1）移動支援センターの「配車・取次」機能

利用者が「移動支援センター」に相談する目的は、自分が外出する必要があるからである。そのため、このような相談機会を提供することで、どのような移送サービスを使えるか分からずに潜在化していた移動ニーズを「移動支援センター」が掘り起すことができる。その上で利用者のニーズに対応できるように、多様な移送サービス事業者（福祉限定タクシー、一般タクシー、NPO等）の協力を得て、適切な配車・取次・情報提供を行うのが「移動支援センター」の重要な機能の一つである。

なお、「移動支援センター」に車両が所属しないために直接配車が出来ず、利用者と事業者を取次ぐ事例も多いことから、ここでは「配車」及び「取次」「情報提供」機能も加えて「移動支援センター」という。

（2）「配車・取次」機能による移動支援センターの分類

検討対象とするわが国の「移動支援センター」は、この2年間に提案された10ヶ所の事例とする。基本的な分類はまず「移動支援センター」で「配車」或いは「取次」を行なうか否かにより2つに類型化する。次に、「移動支援センター」が「配車」又は「取次」のどちらを行うのか及び、所属する移送サービス事業者の種類から、3つに区分し、具体的な手順を表8に示した。

表8 「配車・取次」機能による分類

① 配車・取次を行なう
A：共同配車センター 【事例：枚方市、町田市】
B：取次センター 【事例：世田谷区】
C：福祉限定タクシー配車センター 【事例：東京福祉タクシー配車センター、大阪福祉タクシー総合配車センター、民間の配車センター】
② 相談・紹介を主とし配車・取次を行わない
D：相談・情報センター 【事例：杉並区、板橋区（社会実験）、横浜市、神戸市】

*類型Bの構成図は、4.2（4）参照

表8の配車・取次ぎ機能の各区分について解説する。

- A：共同配車センター：図2参照。「移動支援センター」に所属する車両があり、その車両を直接配車できる機能を有し、かつ当該センターに協力する福祉限定タクシー・NPO等の車両の取次ぎを、登録した利用者に行なうケースである。タクシーとNPO等の両方の移送サービスを配車・取次ぎすることが特徴である。ただし、NPO等の移送サービスを受けるには、当該団体の会員登録が必要なことから、利用（あるいは取次ぎ）に制約があり利用の自由度は低い。
- B：取次ぎセンター：図5参照。「移動支援センター」に所属する車両がなく、協力する福祉限定タクシー・NPO等の車両の取次ぎのみを、登録した利用者に行なうケースである。当該センターでは、利用依頼に対して、即配車の判断はできず、協力事業者への打診と受託を確認する行程が必要となり、その間の時間が必要となる。NPO等の車両の取次ぎは、A：共同配車センターに同等である。
- C：福祉限定タクシー配車センター：図3参照。「移動支援センター」加盟の「福祉限定タクシー」のみを配車・

取次ぎするケースである。ここでは当該センターへの会員登録は行わない(顧客登録はある)。またタクシーの事業の効率化として実施している側面もあり、NPO等の連携はないか、極めて弱い。

D：相談・情報センター：図4参照。「移動支援センター」に登録した移送サービス事業者・NPO等の情報を利用者やケアマネージャー等の中間支援者に提供し、適切な事業者を(複数)紹介するケース。この場合、移送サービス事業者を選択するのは利用者でありセンターは関与しないことが多い。以上の特徴を表9に示す。

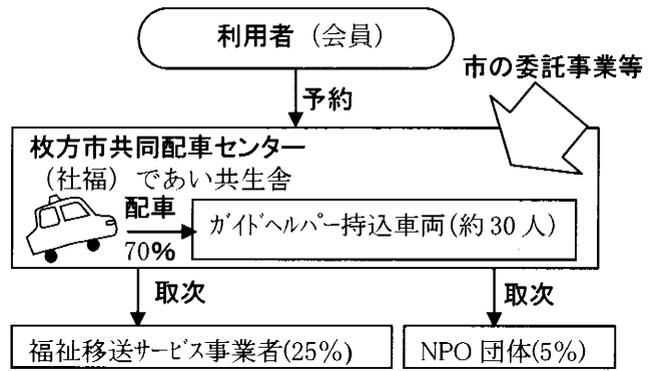


図2 A：共同配車センターの構成図

表9 配車・取次機能からみたセンターの特徴

区分	配車取次機能	センターの類型			
		A	B	C	D
事業者	センター所属の車両	●			
	福祉限定タクシー	△	●	●	●
	福祉有償運送団体(NPO等)	△	△		○
サービス	配車	●		●	
	取次	△	●		△
	相談・情報提供		△		●
利用者事例	会員登録事例	枚方町田	世田谷	福祉タクシーセンター	杉並板橋横浜神戸

凡例 ●：主要な機能 △：ケースにより対応 ○：有する機能

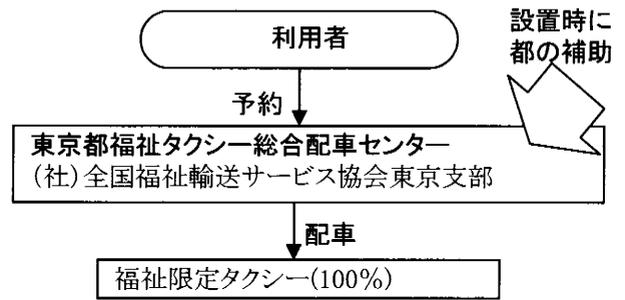


図3 C：福祉タクシー配車センターの構成図

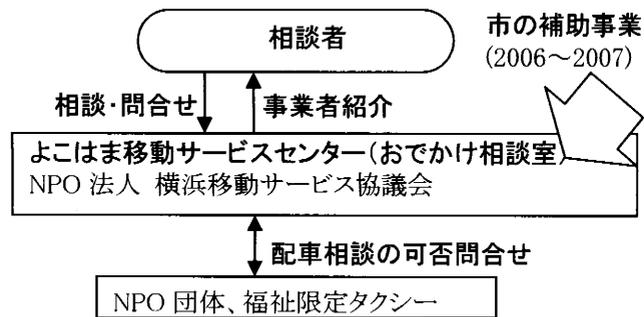


図4 D：相談・情報センターの構成図

3.2 「相談・情報提供」機能を持つ「移動支援センター」の役割

ここでは潜在化したニーズの掘り起しと、車両予約の煩雑さの2点について問題点を整理する。

(1) 潜在ニーズの適正な対応の必要性

移送サービスの普及のためには、潜在化したニーズを如何に発見するかが重要であるが、一方で移送サービスの運賃・料金が公共交通のそれに比べて過大にならないことが重要である。移送サービスの場合、1トリップあたりの総コストが3,000~5,000円程度かかるため、このようなコストでは利用者の負担が大きいこと、またタクシー券の支給などの公的負担はあるものの十分な外出を確保できるほど支給されていない。

このため移動困難者は移動障害を持つが故に健常者の移動コストに付加される費用が多く、自費での移動

では負担が大きい。更に、わが国の介護保険に拠る移送サービスは通院など目的限定性が強い(娯楽には使えない)など、こうした制約や高負担のために利用者の移動は潜在化する可能性が高く、その実態の確認は困難である。そのため、実態を把握するための一つの手法が「移動支援センター」の相談・情報提供機能である。

(2) 複雑な予約方法の解消

わが国の移送サービスの事業者は複数の業態に分かれて並存しており、道路運送法の中で許認可や登録の区分が異なるために、利用の制限も複数存在し、利用者や中間支援者に極めて分かりにくい仕組みとなつて

いる点も見逃せない。従って、現在の多様な移送サービスを自分のニーズに合わせて使いこなすことは利用者にとって非常に困難があり、特に福祉限定タクシーや訪問介護事業所、NPO等の利用について、総合的に相談でき情報を得られる機能が必要とされている。

3.3 供給機能の向上の必要性

(1) 人材育成・研修

移送サービス事業者・NPO等の数は現状では不足している。福祉限定タクシーは採算の悪い事業構造があり(予約が原則で流しができない、業務に見合った収入が得られないために非効率である、車両コストが高い、個人事業者が多く零細であるなど)、介護保険業務での移送サービスは制約が多く赤字体質である。また、NPO等は会員限定で利用者が選択できる自由度は低い。

これらの制約の中で担い手を増やすための「人材育成」事業も「移動支援センター」に期待されている。また実際に「配車・取次」された事業者のサービス水準の維持も求められ、「研修」も重要となる。

(2) 「移動支援センター」の運営基盤の総合的強化

①**マネジメント機能**；「移動支援センター」を運営するための運営組織、広報活動(利用意向のある人に認知されることがまず必要)、センター人材の育成(円滑にサービスを提供できる人材確保・育成)、財源の確保など、センターを稼働させるためのマネジメントが必要である。

②**運営組織**；わが国の「移動支援センター」の運営主体は、企業、事業者組合、社会福祉法人、NPOと多様である。運営組織としては、移送サービス事業者とNPO等の間の協力・理解を深める運営組織(運営連絡会等)の設置が不可欠である。

③**中間支援者との連携**；特に高齢者で移動困難な介護認定を受けている利用者は、介護保険制度との関係でケアマネージャーに相談することが多く、移動に関する相談の窓口にもなっている。そのため、ケアマネージャーや地域包括支援センター等の中間支援者への周知が重要である。

④**財源**；移動支援センターの機能を事業として運営する経費については、「福祉限定タクシー」のみを配車・取次ぎするケース以外は、利用者や事業者から利用料を徴収しない事業形態がほとんどであり、経済的に自立できない。そのため、自治体の補助金か委託による運営となっている。この点は行政が公的資金をどの様に支出するかにかかっている。例えば公共の福祉施設の送迎は公的資金で負担していることが多い。またバスパスや福祉タクシー券制度などにも公的資金が使われている。今後効果的な公的資金の活用も含めて、移動に関する施策を総合的、統一的に見直すべき時期にきたと考えられる。

IV. 世田谷福祉移動支援センターの計画と事業内容

4.1 世田谷区の移送サービス利用対象人口

わが国の移送サービスの利用者についてはほとんどデータが無く、供給を検討する上での支障になっている。ここでは、2.1(3)世田谷区の移送サービスの需要推計で得た人口比約2.1%、約16,700人(2005年推計)に基づいて、世田谷福祉移動支援センターの計画を行うために、移送サービス利用対象人口の基礎的なデータ(2005年)は表1、表7に示し、障害者等の人口の内訳(2006年)を表10に示す。

表10 障害者等の人口の内訳

区 分	総 数 人
身体障害者手帳所持者	17,372
愛の手帳所持者	2,908
精神障害者保健福祉手帳発行数	1,256
難病(小児慢性疾患は除く)	4,969
合 計	26,505

* 世田谷区保健福祉総合事業概要 18年度版資料編から作成(2006年4月1日現在)

* 重複障害(約5.7%)を重複計上している

4.2 世田谷福祉移動支援センターの概要と機能

(1) 世田谷福祉移動支援センター設置の背景と目的

世田谷区では2005~2007年度の実施計画の中で、「高齢者、障害者等が安心できる移動環境の整備」の一環として「世田谷福祉移動支援センター」の整備、運営を進めていくことが計画された。それを実現するために、以下の目的で「世田谷福祉移動支援センター」を設置された。

- ・ 移動サービス利用申込み窓口の一元化
- ・ NPO及びタクシー事業者の移送の供給拡大
- ・ システムの効率の運用
- ・ 移動に関する相談及び、移送の担い手育成

(2) 世田谷福祉移動支援センターの機能

「世田谷福祉移動支援センター」の機能は表11に示すように①配車・取次、②相談・育成・研修、の2点がある。

特に①の配車・取次ぎはセンター運営の要であり、わが国は今までこうした経験がほとんど無く、新しい業務の開発を担う重要な部分である。利用者に対しては②の相談・情報提供事業により、潜在需要を顕在化する役割がある。また人材育成事業も「移動支援センター」が未知の事業で、人材もほとんどいないのが現状であることから、重要な事業である。

(3) 世田谷区福祉移動支援センター試行の計画

「世田谷福祉移動支援センター」の初年度(2006)

は試行期間として運営され、2007年度以降本格運用されている。詳細は表12に示す。

表11 「世田谷福祉移動支援センター」の機能

① 配車 取次	情報管理事業	利用者の募集、登録、移動情報の管理
	配車マネジメント事業	予約受付、配車、要望・苦情対応
	コーディネート事業（供給の拡大）	タクシー事業者の加盟依頼、事業者間の調整
② 相談 育成 研修	移動相談事業 情報提供事業	外出・移動の相談、アドバイス、情報提供・紹介
	人材育成事業	移送の担い手育成

表12 世田谷移動支援センターの概要

項目	内容
事業期間	・試行期間：2006年8月～2007年3月 ・本格実施：2007年4月～
事業の種類	世田谷区の補助事業
実施場所	八幡山高齢者活動・移動支援施設内
運営主体	つくば観光交通㈱
スタッフ	センター長、相談員、配車担当
開設日時	月～土曜日（9:00～17:00）

(4) 事業の概要

① 世田谷福祉移動支援センターの構成

移動支援センターの構成を図5に示す。センターでは利用者の登録を行い（そのための広報も必要である）、移送サービス事業者の加盟を進め（そのための説明会等の勧誘も必要である）、センターからの取次ぎルール、サービスの水準、料金規定などのルールを共有していく運営の仕組みづくりを行う。

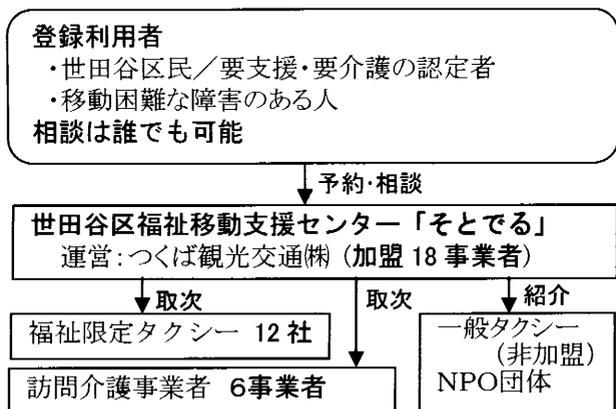
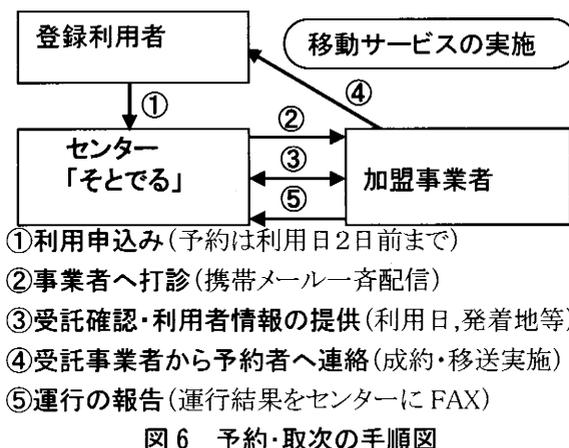


図5 世田谷福祉移動支援センターの構成図

② 予約・取次の手順



4.3 世田谷福祉移動支援センターの事業内容

(1) 移動の相談・情報提供

電話で外出・移動の相談を受け、情報提供をする。配車の予約を依頼する例が最も多く、次いで登録希望が多い。

(2) 情報管理

① 利用者の募集／広報・周知

- ・広報：区報、チラシ、センターのHP等で発信。
- ・中間支援組織への訪問説明、説明会の開催：居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、病院、福祉系の施設などに対して実施。なお、ケアマネージャーからの相談、配車依頼も増加傾向にあり、利用者との接点として重要な役割がある。

・「無料試乗会」：1回実施。

② 登録者の情報管理（307名／2007.3.31現在）

- ・登録利用者は「世田谷区民」「要支援・要介護の認定者」「移動困難な障害のある人」を要件としている。なお相談は誰でも可能である。

③ 移動情報の管理

- ・「電話相談記録」「配車データ」の管理。

(3) 予約・取次（2007.3.31現在）

① 予約受付

- ・一般配車と定期配車の予約がある。定期配車は主に透析通院に利用されており、週2～3回あらかじめ決められた曜日と時刻に利用されるため、長期間の予約がされる。一般配車は定期配車以外である。

② 取次

- ・加盟事業者への予約取次事業（前出図6）。

(4) 事業者コーディネート

① 一般タクシー事業者への加盟働きかけ

積極的な対応は得られていない。訪問介護事業所を併設する事業所において、自家用車を持ち込んで行う移送サービスの担い手（3名）を養成した。

② 料金体系の調整

料金は各事業者に抛ることとしているが、同じ移送サ

ービス内容でも事業者による違いについて利用者から不満もあり、福祉限定タクシーについて料金の「標準モデル」を事業者間で協議し提示している。

(5) 人材育成

① 「移動サービス運転協力員募集セミナー」の実施

2005年11月11日に開催。参加22名。

② 同乗研修の実施

加盟事業者の運転や接遇について、インストラクターが運行に同乗する「同乗研修」を実施し、希望により結果を運転者に伝えた。(6名実施)

(6) センター運営の仕組み

① 「連絡会」の開催

センターと区が共催し、加盟及び、加盟検討中の事業者が参加する会議を開き、実施情報の報告、調整事項の検討等を行っている。事業者も参加して運営について協議している(2006年度4回開催)。この連絡会は公開されている。

② 「ワーキング」の開催

「福祉限定タクシー」「介護保険事業者」「NPO」の個別課題の検討と意見調整の場として、ワーキンググループの会議を実施している。

V. 初期運用実績からみた移動支援センターの機能評価

移送サービスについて適正な運行が行えるか否かを決定するのは、①利用者の移動支援センター認知と活用、②移動支援センターの運営、③財源(公的助成など)等である。財源の拡大は今後の行政の意思決定にかかわるのでここでは論じず、わが国に今まで存在しなかった「移動支援センター」における利用者の認知や活用及び仕組みについて、運営当初の8ヶ月(一部5ヶ月)間のデータを用いて検討し、どのような問題点や課題を有しているかを明らかにする。^{10) 11) 12) 13) 14) 15)}

5.1 世田谷移動支援センターの利用実態調査の内容

(1) 調査項目

世田谷移動支援センターに対して、センター設立の当初よりデータ蓄積の項目と方法について筆者らが企画・提案した①登録利用者リスト、②配車データ、③利用者相談記録の調査については、原資料をセンターが作成した。また登録利用者に対しては、④利用者事前アンケート、⑤利用者事後アンケート調査を、事業者等については⑥中間支援者事後アンケート⑦移送事業者事後アンケートを筆者らが企画し実施した。調査

の概要は表13に示したとおりである。

表13 実施した調査

調査項目	実施期間	母数	回収率
①登録利用者リスト	2006.7 ~ 2007.3	307	—
②配車データ	2006.8 ~ 2007.3	1,511	—
③利用者相談記録	2007.7 ~ 2007.3	584	—
④利用者事前アンケート	2006.9.13 ~ 2006.12.28	57	59%
⑤利用者事後アンケート	2007.1.5 ~ 2007.1.29	87	48%
⑥中間支援者事後アンケート	2007.1.5 ~ 2007.1.29	29	45%
⑦移送事業者事後アンケート	2007.2.15 ~ 2007.2.23	27	75%

※12月末までの配車データを採用した場合には特記した

5.2 登録利用者の属性と世田谷移動支援センター利用以前の移送手段

世田谷移動支援センターの登録利用者がどのような移動困難を持つ層であるかを事業者データと、利用者事前アンケート調査結果から明らかにする。

(1) 世田谷移動支援センターの登録利用者の属性

登録利用者の性別・年齢については、男女比はほぼ同じ割合であり、年齢は65歳以上の高齢者が約7割(75歳以上は約5割)であり高齢者の登録が多い。介護認定については、表14に示したとおり登録者の75%の人が介護認定を受けており、要介護3~5の人が約60%であることから、介護度の高い人の移動の需要に対応しているといえる。

表14 障害者手帳所持者の障害の内訳

介護度	人数(人)	割合(%)
要支援1, 2	16	5
要介護1, 2	35	12
要介護3~5	179	58
申請中、不明、無回答	77	25
合計	307	100

障害者については、表15に示したとおり、約4割の人が障害者手帳を所持していた。障害の内容は「下肢」が最も多く15%、次いで「体幹」が14%「内部」が7%で、「視覚」「愛の手帳」は僅かである。このことから肢体不自由の利用者に対応していると言える。

表 15 障害者手帳所持者の障害の内訳

障害内容	人数 (人)	割合(%)	
下肢	45	15	37
体幹	43	14	
内部	21	7	
視覚	3	1	
愛の手帳	2	—	—
その他、不明、無回答	193	63	63
合計	307	100	

*「その他、不明、無回答」には障害者手帳を所持していない登録利用者が多い。

使用する歩行補助具については表 16 に示した通りであり、「車いす標準型」「リクライニング式車いす」「電動車いす」「ストレッチャー」を合わせた利用者は76%と3/4を占めており、リフト・スロープ付車両の利用対象者が多く、福祉車両の利用を必要としている層の需要に対応している。

表 16 使用する歩行補助具の内訳

歩行補助具	人数(人)	割合(%)	
自立(使用しない)	6	2	2
標準型車いす	186	61	76
電動車いす	11	4	
リクライニング式車いす	29	9	
ストレッチャー	7	2	
杖、歩行器	19	6	6
その他、不明、無回答	49	16	16
合計	307	100	

(2) 世田谷移動支援センターを利用する以前の移動手段

利用者の事前アンケート調査結果から「世田谷移動支援センター」を利用する前の移動手段は、福祉限定タクシーの利用者が半数近くあり、従来のドアツードアサービスを使つての外出が継続している。表 17 参照。また、一般のタクシーや自家用車からの交通手段の転換も実人数の約 25%以上あり、一定程度の新たな利用者の掘り起しに寄与していると言える。ただし公共交通機関を利用する層の利用は必ずしも多くはない。

特徴を詳細に見ると、1人で交通機関を利用できないために付添いや介助が必要な人(介護事業所の車両、福祉限定タクシー利用が 46%以上)が多く、自家用車で家族の付添いや介助を受けている人は 25%ある。

以上から利用者の実態は、自立移動が困難な人が多くかつ家族の介助・付き添いの依存高く家族の負担も大きくなっている。このことより、家族の負担を軽減

するためのサービスも必要である。

表 17 センター利用前の利用交通機関(複数回答)

交通機関の種類	人数	実人数(57人) に対する%
バス	2	4
電車	5	9
一般タクシー	13	23
介護事業所の車両	16	28
福祉限定タクシー	26	46
NPOの車両	4	7
自家用車	14	25
その他、無回答	11	19
合計	91	

5.3 移動支援センターの利用実態

移動支援センターの予約受付は7月からスタートしたが、8月以降本格運用となったため、データの集計は8月から3月までの8ヶ月を中心とした。

(1) 電話の用件内容と件数

用件内容別件数は表 18 に整理した。用件別件数は重複回答であるが、「予約」(63%)が多く、次いでセンターを利用するための「登録」(45%)、相談・情報提供(27%)で、この3点が全内容別件数(861件)の9割以上である。なお、7~3月の9ヶ月間の月間電話受付件数は、平均 65 件/月である。

(2) 配車(予約と実車)の種類と件数

配車には「一般配車」(不定期の単発の配車)と「定期配車」(毎週決まった曜日に、毎回の電話予約なしに定期的に実車される配車:透析通院が多い)の2種がある。各月の予約と実車件数を表 19 に示した。

一般配車の予約は月平均 78 件で、実車は月平均 67 トリップ(8月以降平均)である。なお、定期配車の登録は、12月現在で12名であり、週に2~3回の利用が一般的である。そのため定期の実車は月平均 104 トリップ(約 9 トリップ/月・人)と多くなっている。

表 18 用件内容別件数 注) 重複回答

月	件数	用件内容別の件数				
		予約	登録	相談 情報提供	非加盟 社紹介	その他
7	75	5	54	22	2	2
8	79	29	49	20	1	6
9	95	42	42	29	10	18
10	68	39	44	19	11	5
11	56	36	23	12	3	2
12	58	34	27	17	3	5
1	43	37	8	12	0	3
2	45	71	7	5	0	3
3	65	72	10	21	0	1
計	584 100%	365 63%	264 45%	157 27%	30 5%	45 8%

(3) 予約時期について (8~12月実績)

利用日の何日前に予約が行われるかについて表 20、図 7に整理した。それによると「当日」と「前日」を合わせた、即時の配車が約 23%と約 4人に1人が即時配車を希望している。また「2日~1週間前」が37%、「1週間~2週間前」が14%で、利用前2週間に予約するケースが合わせて74%あり、大部分の予約がこの間に集中している。

表 19 配車受付数と実車件数

月	予約件数			実車トリップ数		
	一般	定期	合計	一般	定期	合計
7	6	0	6	-	-	-
8	52	56	108	38	26	64
9	66	159	225	61	74	135
10	72	113	185	62	106	168
11	50	52	102	51	145	196
12	83	161	244	63	140	203
1	88	134	222	85	134	219
2	113	84	197	86	84	170
3	96	126	222	87	126	213
合計	626	885	1511	533	835	1368
平均	78	111	189	67	104	171

* 平均値は8月以降の実績である

表 20 予約間隔の実態

予約日	件数 (件)	割合 (%)	
当日	45	14	23
前日	29	9	
2日~1週間前	124	37	51
1週間~2週間前	46	14	
2週間以上前	70	21	
不明	15	5	5
合計	329	100	

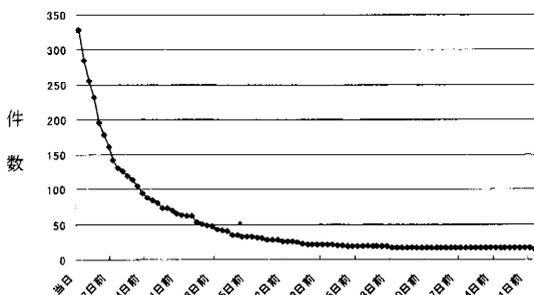


図 7: 事前予約累加曲線

(4) 利用時間の特性

- ① 利用時間: 利用時間は約半数の 48%が午前中に利用している。また、「10時」と「14時」に外出のピークがある。
- ② 利用曜日: 利用されている曜日については、月曜日から金曜日まで平均的に利用されている。なお、土曜日、日曜日には平日と比べると利用頻度は少ないが、合わせて約 15%の利用がある。

(5) 外出目的

外出目的は表 21 に示したとおり、「通院・通所・リハビリ」が多く「入退院・転院、入退所」を合わせて約 83%と大半を占める。しかし「移動支援センター」を利用しての外出意向を調査した登録者の事前アンケート調査 (表 22) の利用意向では、「通院・通所・リハビリ」が 65%、「買い物・趣味・レジャー・スポーツ・旅行ほか」の社会参加活動への外出が 63%とほぼ同数 (複数回答を含む) あり、社会参加活動のために移送サービスの利用意向が高いとの結果が得られている。このことから、利用者は社会参加の希望はあっても、健康維持、医療などに不可欠の外出しかできていないと考えられる。

表 21 一般配車の実車の外出目的

外出目的	件数(件)	割合 (%)
通院、通所、リハビリ	308	58
入退院・転院、入退所	133	25
通学、社会参加、旅行	65	12
その他	27	5
合計	533	100

表 22 外出希望 (利用者の事前アンケート)

外出目的	件数	割合 * (%)	
通院、リハビリ	31	65	
通所	6		
買い物	8	63	
通勤・通学	1		
教養・習い事	2		
友人・親戚への訪問	6		
冠婚・葬祭	6		
趣味・レジャー・スポーツ・旅行	10		
銀行・郵便局・区役所	1		
団体等の社会活動、会合参加	2		
その他、無回答	19		33
合計 (複数回答)	92		—

* 実人数 57人に対する%

(6) 移動の発地と目的地 (8~12月実績)

発地と目的地は表 23 に示したとおりで、「区内から

区内」への移動が半数以上（55%）となっており、区内間の短距離の移動であり、区内の医療等の施設への移動が主となっている。これは世田谷区内に、大規模な医療機関の立地が集積している地域特性も要因と考えられる。

表 23 発地と目的地の位置

		発地				
		区内	23区	都内	その他	合計
目的地	区内	150(55)	35(13)	3	2	190(69)
	23区	56(20)	3(1)	0	0	59(22)
	都内	3(1)	0	6	0	9(3)
	その他	16(6)	1	0	0	17(6)
	合計	225(82)	39	9	2	275(100)

* () 内は母数 275 に対する % を示す

(7) 利用頻度 (8~12 月実績)

8~12 月の 5 ヶ月間で一般配車を利用した 125 人の内、回数記録の得られた実人数 98 人の利用回数を表 24 に示した。この内「1 回、2 回」の利用が一般配車全体の約 75% であり、全体的に利用頻度は少ない。なお、12 月末までの登録者 196 人に対して利用した人は 125 人（約 64%）である。登録しても必ずしも利用予定がある訳ではなく、必要となった時のために一応登録する人も多いと考えられる。

表 24 利用回数別人数 (8~12 月)

利用回数	人数 (人)	割合 (%)	
10 回以上	2	2	9
5~9 回	7	7	
4 回	9	9	16
3 回	7	7	
2 回	36	37	75
1 回	37	38	
合計	98	100	

VI. まとめと考察

(1) まとめ

① 移動困難者における移送サービス需要の推計

世田谷区の移送サービスの利用対象者を「障害者手帳所持者」及び「介護認定者（原則 65 才以上）」と想定し、その有無から 4 類型を設定した。アンケート結果から類型ごとの利用意向率を算定した結果、世田谷

区全体で移送サービスの利用意向のある移動困難者を、10,760 人と推計することができた。この値に「一般高齢者等」の移動サービスの利用意向者を暫定的に 5% の利用率を適用し、本稿では世田谷区の移動困難者を約 16,700 人と推計した。なお、「一般高齢者等」における移送サービスの利用意向者の把握は、現時点ではできていないため、今後の調査で確認していくことが必要である。

② 移動困難者の需要の掘り起こし

「世田谷移動支援センター」の登録利用者は、介護認定を受けた高齢者が多く、特に車いす等で乗車して移動する層のニーズに対応した移送サービスの提供に寄与していた。

また、潜在需要の掘り起こしについては、センターを利用する前に使っていた一般タクシーや自家用車から、移送サービスへの交通手段の転換が実人数の約 25% 以上あり、一定程度の新たな利用者の掘り起こしに寄与した。

「相談・情報提供事業」では月平均 65 件の相談を受け、利用登録者も 307 人（2007 年 3 月）あり、その後も増加しており（2008 年 1 月末で 782 人）潜在需要の掘り起こしに寄与したことが確認された。

③ 「移動支援センター」の基本機能

「移動支援センター」の基本機能として、わが国で実施された「移動支援センター」10 例の機能を分析し、基本機能として「配車・取次」機能、「相談・情報提供」機能、供給機能として「人材育成・研修、センター運営」機能を明らかにした。

④ 「世田谷移動支援センター」の機能評価

「予約・取次」は、予約ベースで 78 件/月、「配車」を行った実車ベースで 67 トリップ/月の実績があり、登録利用者の増加と共に漸増し、一定の実績をあげていることがわかった。

ただし、利用頻度は 5 ヶ月間に 1~2 回と少なく、また利用目的も「通院・通所・リハビリ」「入退院・転院、入退所」を合わせて 8 割を超えており、区内間の病院等の施設への移動が主であることから、多様な外出は実現できていないことも明らかとなった。

このような状況について、利用者や中間支援者（ケアマネージャー等）の評価は、予備的なアンケートにより把握しているが、ニーズを含めた本格的な調査とその結果を踏まえた外出拡大の検討が課題である。

⑤ 「世田谷移動支援センター」の今後の課題

16,000~17,000 人と推計される世田谷区の移動サービス利用者への「世田谷移動支援センター」の浸

透・掘り起しと共に、多様な外出支援が課題である。

一方、移送サービスの需要を掘り起し、利用の多様化が図られると、増大する需要に対して供給側が不足する事態も予想される。移送サービスの担い手人材の養成は具体的に成果を現すまでに至っていない。更に新たな担い手が起業できる施策も必要であり、これらが供給増への課題である。

(2) 考察

わが国で初めて実際に稼働し始めた「移動支援センター」は、移送サービスの利用者を新たに発掘しつつあり、利用対象者に浸透しつつあると言える。しかし未だ活発な利用状況にはなく、特に移動困難な高齢者の外出行動の活性化に寄与すべく、広報、周知、中間支援者との連携など、浸透を図る時期にあると言える。

今後、各地に「移動支援センター」が設置され、移動困難者の移動支援の仕組みとして一般化されることが望まれる。

謝辞

世田谷区福祉移動支援センターの設置検討、運営支援の機会を頂きました、世田谷区保健福祉部障害者地域生活課のご担当の方々、またセンターの実務についてご教授頂きました「そとでる」の職員の方々に謝意を表します。

参考文献

- 1) 香川直博、大塚祐司、三星昭宏、岡本英晃「要介護高齢者の福祉移送サービス需要に関する一考察」土木計画学研究・論文集P707～714 2002
- 2) 岡本英晃、三星昭宏、仲正男「高齢者の潜在交通需要の要因把握に関する研究」土木学会年次学術講演会講演概要集第4部P204～205 2000
- 3) 仲正男、三星昭宏、北川博巳「高齢者の潜在交通に影響を及ぼす要因の研究」土木学会年次学術講演会講演概要集第4部P298～299 1999
- 4) 北川博巳、三星昭宏、岡本英晃「車いすの利用者の外出意識と整備要望の把握に関する研究」土木学会年次学術講演会講演概要集第4部P76～77 1997
- 5) 猪井博登、新田保次、藤井嘉彦、東口真也「移送サービス利用者の外出行動とバス利用可能層の抽出」土木学会関西支部年次学術講演会講演概要集P IV-69-1～IV-69-2 2001室 2006年2月)
- 6) 猪井博登、新田保次、藤井嘉彦、東口真也「移送サービス利用者を対象としたバス利用可能層の抽出に関する一考察」土木学会年次学術講演会講演概要集第4部P292～293 2001
- 7) 坂本恭平、秋山哲男、寺島薫ほか「世田谷区を対象とした移送サービスの需要構造に関する研究」日本福祉のまちづくり学会第9回全国大会概要集P179～182 2006
- 8) 世田谷区、(株)アークポイント「世田谷区移送実態調査・平成18年度実証実験事業計画報告書」2006年3月
- 9) 秋山哲男ほか：「サンフランシスコ調査研究報告書」(首都大学東京都市環境学部建築都市コース 秋山哲男研究室、2005年

- 10) 世田谷区「平成18年度『福祉移送支援のしくみ』実証実験・効果検証報告書(平成19年3月：(株)アークポイント)
- 11) 寺島薫、秋山哲男、福田卓矢「福祉移動サービスの共同配車センターの試み(その1) -世田谷区福祉移動支援センター『そとでる』のスキーム」(2007年8月 第10回福祉のまちづくり学会全国大会概要集)
- 12) 福田卓矢、寺島薫、秋山哲男「福祉移動サービスの共同配車センターの試み(その2) -世田谷区福祉移動支援センター「そとでる」の運用結果」(2007年8月 第10回福祉のまちづくり学会全国大会概要集)
- 13) 秋山哲男、寺島薫「福祉交通サービスの世田谷区福祉移動支援センターの計画手順に関する研究」(2007年11月 第36回土木計画学秋大会)
- 14) 寺島薫、秋山哲男「世田谷区福祉移動支援センターの利用実態について」(2007年11月 第36回土木計画学秋大会)
- 15) 「世田谷区福祉移動支援センター連絡会」配布資料(2007.5.15)
- 16) 「せたがや福祉移動サービス案内」(平成19年4月：世田谷区保健福祉部障害者地域生活課)

(投稿：2009年10月24日)

(受理：2010年2月3日)