

介護移送サービスの情報提供のあり方についての研究

井上 桜

Research on the state of information offer of care transfer service

INOUE, Sakura

1. はじめに

高齢者や障害者のための特別の移送サービスのことを通称STS（スペシャルトランスポートサービス）と呼ぶ。この移送サービスは日本では1970年代からボランティアが中心となって行われてきているものである。最近では介護保険での「介護タクシー」なども見かけるようになった。

地域独自で行われてきた移送サービスについては現在、2,000団体とも言われているが、正確な数字は明らかではない。それは、地域の助け合いの活動から、会社組織に至るまで様々な形態で行われてきているからと言うことと、移送サービスが厚生労働省と国土交通省の見解の違いから法的にグレーゾーンにあり、サービスについての把握が困難であったということなどの理由による。

本研究は、これらの移送サービスの情報が適切に利用者に伝わるためにはどのような方法が必要かということを考えることを目的としている。

2. 研究経過

1) 車椅子の協力者と東海4県の地下鉄、電車を利用し、実際に車椅子での鉄道での移動を試みる。駅構内での移動、駅からの移動について駅員、観光センター職員に対して、実際の旅行を想定した質問を実施。駅から目的地までの移送手段について情報収集を試みる。

2) 東海4県（静岡、愛知、岐阜、三重県）の全市町村に対し、移送サービスと、旅の窓口についてのアンケートを実施。回収率は67%。移送サービスについては、各市町村がどのような移送サービスを行っているか、介護保険での移送サービスと介護保険外の移送サービスについて、アンケートした。旅の窓口については、それぞれの市町村で外出についての希望が高齢者や障害者からあった場合、担当窓口の有無と、移送手段との連携に

ついてアンケートした。

3) アンケートの集計と研究集会への参加

東海 4 県のアンケートの集計と同時に、移送サービスについての国土交通省と厚生労働省との見解についての動きがあり、各地で集会や研究会が開催された。この 3 月になり、国土交通省と厚生労働省が移送サービスについての一応の方針を定めた。また人工透析患者の会からの依頼を受けて、移送サービスについての講演を開催した。

3. 考察

(1) 情報のバリアと「点」だけのバリアフリー

移動制約者が外出しようとする時、鉄道の場合、駅から外へ出る手段が必ずしも用意されてはいない。その場で情報を得ようとしても駅、観光センターでは資料の提供すらのでめないところもある。駅のバリアフリーはその場所の「点」のバリアフリーだけでなく、次につながる「線」としてのバリアフリーも想定されなければならないのではないのか。そのための情報発信場所について検討の必要がある。鉄道を利用する車椅子利用者のことを考えれば、駅にこれらの窓口があることは必要だろう。岐阜県の高山市などは、駅の近くの観光センターや商店街に案内のためのコンピューターが設置されている。手話のガイドも内蔵されていて、これにより、見たい情報などがわかるようになっている。今回、いくつかの旅館にもアンケートを実施したが、旅館も同じである。旅館はバリアフリー室を持っていても、そこからの客の足についての情報などはほとんどもっていない。それぞれが「点」としての機能ではなく、「線」も考えられるような情報提供のあり方が求められるのではないだろうか。

(2) 地域独自の移送サービスの必要性

東海 4 県のアンケートからいくつかのことが明らかにされた。

- i. それぞれの地域独自の移送サービスが多様な形で行われている。
- ii. 移送サービスが全く行われていない地域がある。過疎として行われていない場合とそれ以外に、市町村の考え方により、行われていない場合がある。
- iii. 移送サービスの情報の提供方法は様々である。また、情報として流していない地域も多く存在する。
- iv. 外出のための相談窓口は設けられていないところが多い。また、業者との連携もはかれていない地域が多い。

移送サービスや外出の窓口についての取り扱いについては、市町村によりかなり違いがある。また、予測していた通り、移送サービスの情報は地域住民には流されていなかった。

今回、3 月に「介護輸送に係る法的取り扱いに対する意見の募集結果お呼び法的取り扱い

方針について」ということで、厚生労働省と国土交通省が連名で発表している。これは今までグレーゾーンであった「移送サービス」について解釈を統一する内容になっている。これにより、今まで法律に関わることであるため、情報として積極的に流さなかった市町村も流すようになるということも考えられなくはない。ただし、従来から地域にどのような移送サービスがあるのか把握していなければ、情報を流すことすら出来ない。

アンケート内容からもわかるように多くの市町村は独自の移送サービスを行っており、今回の解釈の統一により、例えば有限会社や法人格を持たない小さなボランティア団体などはこれからはずされてしまうことになる。地域の独自性ということを考えれば、また多くの人の外出の手段ということを考えれば、これらの地域独自の移送サービスについては市町村の意見を添えるなど、何らかの形で残していけないかと考える。今まで両省ともグレーゾーンできた結果が混乱を生むことになるのであれば、それくらいの柔軟性は必要であると考ええる。

(3) ソフト面でのバリアフリー

今回、旅館にアンケートをとった際、「旅館としての外観を保つためにはすべてをバリアフリーにすることは出来ない」と回答がよせられた。そこで、旅館などの雰囲気サービスをひとつとして位置づけているところでは、従業員の教育がバリアフリーに欠かせないものとなる。すべてがバリアフリーでなくても、人的な面でバリアフリーが実践されている旅館は、安心して宿泊することが可能となってくる。これは駅でも同じである。またそれ以外の場所でもそうである。従業員教育も福祉の情報を理解できているかどうかでサービスが大きく変わってくる。

4. おわりに

移送サービスについての情報を正確に把握している市町村がどれだけあるだろうか。把握していなければサービス利用者に情報は提供出来ない。静岡県は県として移送サービスについては後ろ向きの発言を介護保険導入当初から行ってきた。しかし、それにも関わらず静岡県内の市町村では地域独自の移送サービスが発達し、大きなところでは車が 20 台、1 ヶ月で 5,000 回以上の利用のある移送サービスの会社がある。それは人工透析患者や要介護高齢者の足となり、日々の生活の中では欠かせないものとなっている。隣の市では法的に違法とされているサービスが隣の市では当たり前のように利用者を運んでいる。

適切で正確な情報が利用者につながるような方法が市町村のみならず、それぞれの「点」に求められる。情報のバリアをなくすような試みについて今後も研究を重ねていきたい。