

レモンキャブ事業 10周年

Lemon cab 10th Anniversary

だれもが気軽に
外出できるまちをめざして



発行日 平成 22 年 10 月

編集・発行

武蔵野市役所

〒180-8777 緑町 2-2-28

●健康福祉部 高齢者支援課

電話：0422-60-1940 FAX：0422-51-9218

社会福祉法人 武蔵野市民社会福祉協議会

〒180-0004 吉祥寺本町 4-10-10 大東京信用組合ビル 3 階

電話：0422-23-0701 FAX：0422-23-1180

印刷 株式会社 文伸



ごあいさつ

Morimasa murakami

武蔵野市長
邑上 守正

移送サービス事業(レモンキャブ事業)は平成12年10月の本格実施から、今年で10周年を迎えることができました。

商店主の方々から、空いている時間を利用して、高齢者の外出のお手伝いをするのができないかという提案をいただいたことをきっかけに誕生した移送サービスは、市民の助け合い事業として全国から注目を集めています。

狭い道でも小回りが利く福祉型軽車両は、さわやかなレモン色で、その形状から「レモンキャブ」と名付けられました。当初は5台でスタートしたレモンキャブですが、現在は9台となり、市内のいたるところで目にすることができます。ここまで発展し、継続できましたのも、この10年間、雨の日も風の日も献身的に本事業を支えてくださいました運行管理者及び運行協力員の皆様のご協力と地域の皆様のご支援の賜物と深く感謝申し上げます。

今年は介護保険も制度開始10周年となり、高齢化が急速に進展するなかでさまざまな課題も生じています。その課題解決のひとつの手段が、地域での支え合いを推進することといわれています。介護保険と同じ年に生まれたレモンキャブ事業は、まさに地域での支え合いであり、介護保険を補完する重要なサービスのひとつとなっています。

本市の高齢化率は、今年1月に20%を超えました。今後ますます地域の支え合いが重要な役割を担うと考えています。今後も「支えられ感」のある、誰もが住み慣れた地域で暮らし続けることができるまちづくりを目指してまいりますので、引き続き市民の皆様のご支援・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。



移送サービス(レモンキャブ) 事業開始10周年を祝して

Heiji Ito

社会福祉法人 武蔵野市民社会福祉協議会 会長
伊藤 平司

武蔵野市移送サービス事業(レモンキャブ事業)が開始されて10周年を迎えられたことを、心よりお慶び申し上げます。

この事業は平成12年3月から半年間モデル事業を行った後、同年10月本格実施となって早10年が経ちました。事業開始以降、武蔵野市福祉公社が市の委託を受けて実施してきましたが、平成19年9月に武蔵野市でまとめた「福祉三団体改革基本方針」の中に、「事業の内容は、地域住民の力で地域福祉を増進させるものであり、市民社協がその根本とする「社会福祉の増進」に合致し、事業継続により「地域福祉の向上・充実」が期待できる。」とされ、さらに、「福祉公社よりも、むしろ市民社協がこの事業の担い手としてふさわしく」ということから、平成20年4月より本会が市の委託を受けて継続しています。

本会に委託されてからまだ2年半ですが、毎年利用会員数、運行回数ともに増加の一途を辿っており、21年度末の利用会員数は860名、年間運行回数は前年度よりも約1,200回ほど増えて19,000回を超えました。今後さらに高齢社会に向かっていくなか、当然そのニーズの増加が予想され、武蔵野市の福祉サービスになくてはならない事業と思っております。ただ、運行協力員の皆様には、くれぐれも交通事故にご注意いただきたいということをお願いいたします。

最後に移送サービス(レモンキャブ)事業の今後ますますのご発展と、運行管理者及び運行協力員の皆様方のご健康とご多幸を祈念して、お祝いのことばとさせていただきます。



レモンキャブとは？

バスやタクシー等の公共交通機関を利用することが困難な車いす利用等の高齢者及び障がい者の外出の利便を図るため、地域のボランティアの参加と協力を得てレモンキャブ(福祉型軽自動車)を運行し、利用者の社会参加の促進と社会福祉の向上に寄与する事業です。

武蔵野市は高齢者や障がい者の 外出を支援します。



福祉型軽自動車

レモンキャブ

自立歩行が困難な方から、車イス利用の方まで、高齢者・障がい者の身近な外出を支援する移送サービスです。



リフト・タクシー

つながり

車イス利用者や寝たきりなどの障がいをお持ちの方の、外出を支援するタクシー制度に基づいた移送サービスです。

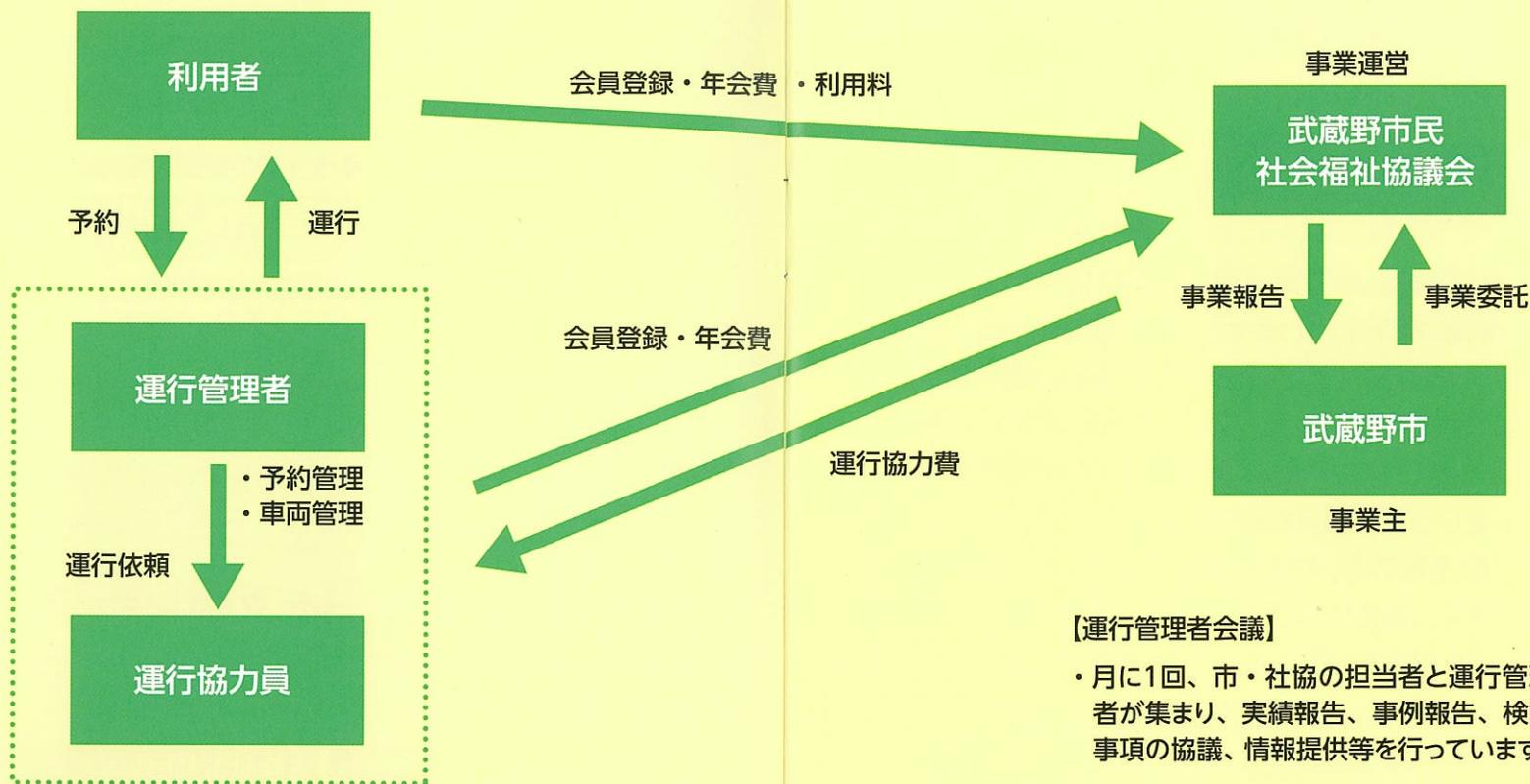


コミュニティバス

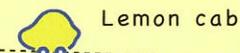
ムーバス

高齢者や幼児づれの主婦など、誰もが気軽に安心してまちに出られるような地域と駅を結ぶ短距離交通システムです。

レモンキャブのしくみ



レモンキャブって、こんな車です。



① 利用できる方は？

- ・高齢者や障がい者で、バスやタクシーなどの公共交通機関の利用ができない市民の方を対象としています。

② サービス利用先は？

- ・病院 ・デイサービス、ショートステイ ・テンミリオンハウス
- ・買い物 ・駅 ・公共施設 ・親戚、友人宅 など

③ サービスの利用範囲は？

- ・市内と隣接市・区（三鷹市・小金井市・西東京市・練馬区・杉並区）



④ サービス利用時間帯は？

- ・月～土曜日の午前8時～午後6時
- ＊日・祝日、12月29日～1月3日はお休みです。

⑤ 利用料はいくら？

- ・30分ごとに800円
- ＊有料道路代、駐車料金などの実費は、別途ご負担いただきます。

⑥ 利用は完全予約制です

- ・利用日の2日前までに、運行管理者へ、直接電話予約してください。（月～土曜日の午前9時～午後6時）
- ＊利用日の2カ月前から、予約できます。

⑦ 福祉型軽自動車を使用しています

- ・車イスのまま乗れるタイプ・座席が回転し、車外に低い位置まで下がるタイプなど、乗車しやすいように配慮された車です。
- ・小型車を使用しているので、ご自宅の玄関先までお迎えにあがることができます。

⑧ 運転手は同じ町に住んでいる人です

- ・市に登録している、地域の商店主を中心にした運行協力員が運転します。

レモンキャブ 10年

すき間を埋める移送サービス

武蔵野市では、平成7年度よりコミュニティバス「ムーバス」をバス停200メートル間隔で運行しています。また、重度の障がいを持った人のための移送サービスとして「つながり」という寝台型タクシー事業を実施しています。しかし、ムーバスがあってもバス停まで歩いていくことが困難、住宅街では道幅が狭く自宅までタクシーを呼ぶことも難しい、という市民の声もありました。ちょうどその頃、米穀店の店主から「配達先で買い物を頼まれたり、近くまで乗せて欲しいなどの依頼が多く、移送サービスを立ち上げてはどうか。手の空く時間を有効に使って地域の役に立ちたい」との申し入れを受けました。それをきっかけとし、平成11年2月に「武蔵野市新たな移送サービス事業研究会」を設立し、地域ボランティアの柔軟な取り組みによる新しい移送サービスのあり方について検討しました。その結果、公共交通機関の利用が困難な高齢者・障がい者の外出支援を目的とし、福祉型軽車両を運行する移送サービス事業を実施することとなりました。

地域の力を活用する

この事業は、通院や買い物、行楽など個別のニーズに対応した送迎サービスです。外出困難者の生活利便性を高めることにより、閉じこもり防止・生きがい増進を図ることを目的としています。また、同時に本事業の活動を通じて地域の結びつきを深め、地域力をあげることを目標としています。そのため、利用者および運転者ともに会員制とし、会員相互の助け合いという位置づけで事業を実施しています。

車両は、高齢者・障がい者に配慮した福祉型軽自動車を使用し、計9台が市内にバランスよく配置されており、地域ボランティアが運行にあたっています。

を振り返って



Lemon cab

レモンキャブ事業が他の移送サービス事業と異なっている点は、車両1台毎に管理者を置き、その下に数名ずつの運行協力員を配置している点であります。運行管理者は、実際の運行にかかる予約受付、運行協力員のコーディネート、車両管理、伝票管理、武蔵野市民社会福祉協議会との連絡などを行います。管理者・協力員は配置された地域において一つのチームとして運行にあたり地域コミュニティ再構築の一端を担っています。

地域に根ざした移送サービス

本格的に事業を開始してから10年が経過し、平成22年3月末現在の利用登録数は、860名に達しました。利用回数も順調に推移しており平成21年度は、19,091件でした。利用会員数、運行回数ともに開始時に比べ順調に増加してきています。

現在、1日あたりの平均利用件数は65件に増加してきており、モデル事業時に比べ車両が4台追加され、利用しやすくなったこと、利用者とその家族及び福祉関係者に評価されていること、ボランティアである運行協力員が地域内で率先して広報活動をしていることなどにより、この事業自体が移送サービスを必要とする市民に広く認知された結果であると思われます。

運行にあたる協力員は、商店主を中心とした地域ボランティアにより構成されており、平成22年3月末現在43名が登録されています。運行協力員からも「利用者に変え喜ばれ、やりがいがある」との報告を受けています。予約をした利用者が自宅内で倒れているところを協力員が発見し、事なきを得たという事例もあり、移送サービスを通じ、地域福祉力の向上を目指すという本事業のもうひとつの目標についても順調に前進しています。

課題・方向性

事業開始から10年が経ち、年々利用会員数・運行回数が増加し、レモンキャブに対する市民の認知度も高まっていますが、より一層必要な方にレモンキャブをご利用いただけるよう、在宅介護支援センター、地域社協などの福祉関係機関・団体及び介護サービス事業者等との連携を図ることが必要です。

レモンキャブ事業は、公共交通機関の利用が困難な高齢者や障がい者の外出支援を地域住民の方々に担っていただくことで、外出困難な方の生活の利便性を高め、閉じこもり防止を図るとともに、地域の結びつきが深まり、地域の福祉力の向上に大いに貢献しています。今後も、より多くの方に運行のご協力をいただけるよう、必要に応じて運行協力員を公募します。また、予約管理や車両管理等を担っていただいている運行管理者の後継者を育成することが課題となっています。

さらに、利用者へ定期的にアンケートを実施し、満足度や課題を把握するとともに、利用者に安心してご利用していただけるよう、運行協力員研修（「福祉車両の安全・安心運転」「高齢者・障がい者の身体的、精神的な特徴の理解」「普通救命実習（心肺蘇生、AED）」等）を充実します。

平成18年に道路運送法が改正され、公共交通機関の利用が困難な高齢者や障がい者の外出を支援するため、NPO等による福祉有償運送が新たに登録制度として導入されました。今後は民間の福祉タクシーやNPO等の福祉有償運送の参入動向にも注視しながら、総合的な視点で移送サービスの充実を図ります。

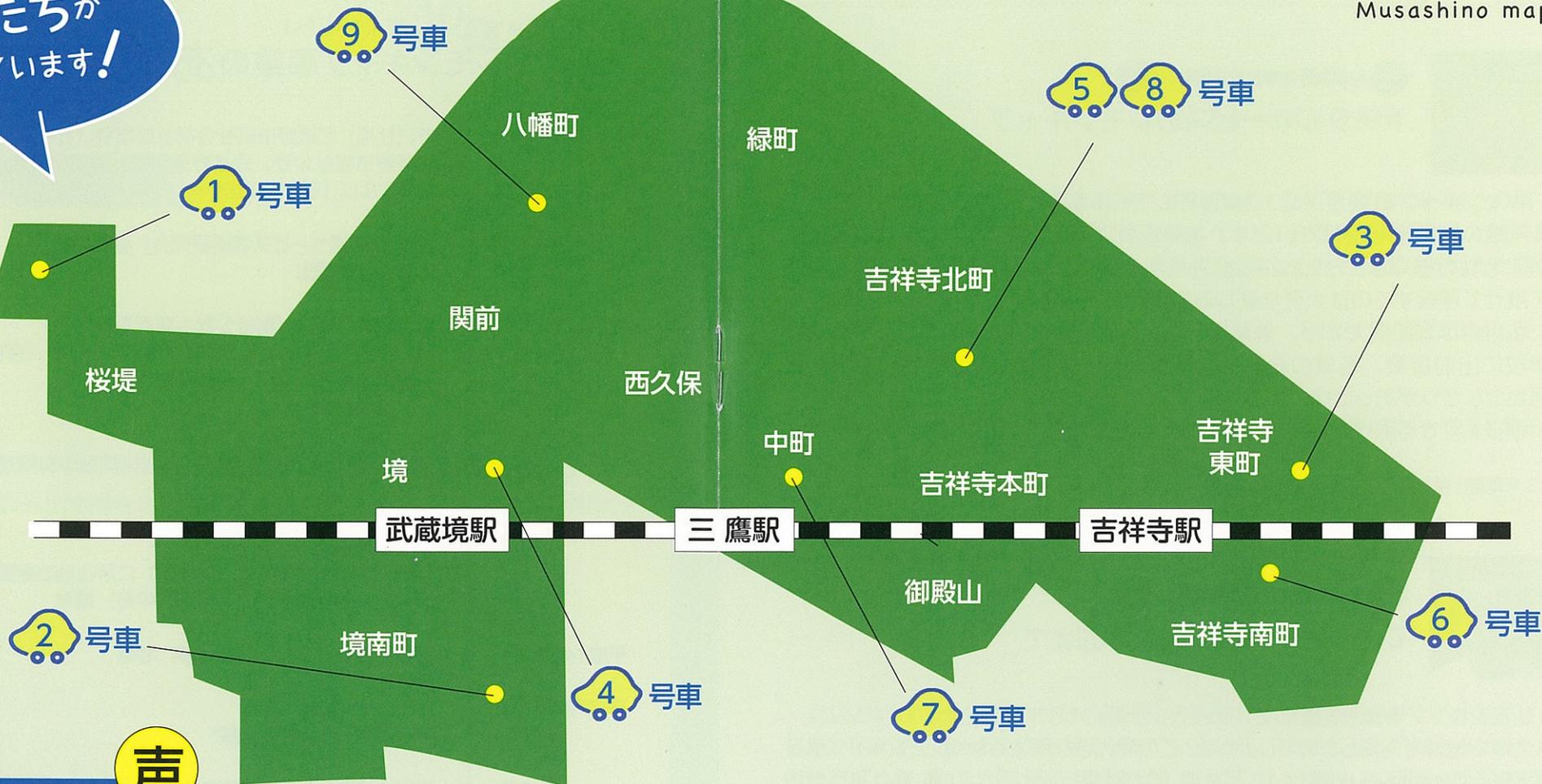


レモンキャブ事業のあゆみ

平成11年 2月	市、(社福) 武蔵野市民社会福祉協議会、(社福) 武蔵野、(財) 武蔵野市福祉公社、武蔵野警察署、武蔵野市米穀小売商組合等により「新たな移送サービス事業研究会」設置
12月	「新たな移送サービス事業研究会」会議の終了 最終報告書提出
平成12年 2月	吉祥寺南町の吉田虎禅氏より、レモンキャブ事業のために500万円(車両3台分)の寄附を受ける
3月	モデル事業開始(福祉公社へ事業委託) 1号車(吉祥寺本町)、2号車(中町)、3号車(吉祥寺東町)、4号車(境)、5号車(吉祥寺北町) ()内は車両の所在地
9月	「道路運送法第80条に基づく自家用自動車有償運送の許可」取得
10月	事業本格実施 2号車(境南町)に所在地を変更 6号車(吉祥寺南町)、7号車(中町)増車
平成14年11月	8号車(吉祥寺北町、共用車)増車
平成16年 4月 7月	9号車運行協力員の公募* 9号車(八幡町)増車
9月	利用会員アンケートの実施
平成17年10月	1号車(桜堤)に所在地を変更
平成18年10月	道路運送法改正。自家用有償旅客運送が許可制から登録制となる(猶予期間2年間)
平成19年 7月	1・3号車買い替え 1号車運行協力員の公募*
平成20年 4月	委託先を武蔵野市民社会福祉協議会へ変更
6月	「武蔵野市地域公共交通会議」設置(主管:交通対策課)
7月	「武蔵野市地域公共交通会議」開催(自家用有償旅客運送の登録のための事前協議終了) 2・6号車買い替え
9月	道路運送法79条の3の規定に基づき、自家用有償旅客運送者として関東運輸局へ登録
平成21年 3月	「武蔵野市地域公共交通会議」を「武蔵野市地域交通活性化協議会」に移行
4月	利用会員アンケートの実施 2・3・4・5・6・9号車運行協力員の公募*
7月	4・7号車買い替え
平成22年 7月	5・9号車買い替え

*…運行協力員になられた方たちは、福祉有償運送運転者講習の受講を経てから運転をしています。

わたしたちが
運転しています!



運行管理者の
(敬称略)



①号車運行管理者 竹本 幸男
レモンキャブ 10周年を迎えて

昭和31年、隣接する田無町（現西東京市）の中学校を卒業、現小金井公園に隣接する専業農家の9人兄妹に囲まれ、父母の手伝いを行っていましたが、義兄の友人が経営する米穀販売店に住み込みで修業したのが縁で、子供の頃から慣れ親しんだ境（現桜堤）の米屋に入り婿を致しました。

食糧配給の中、多くのお客様に教えや励ましをいただきましたことが今に活かされていることと感謝を致しております。

今から16年前、一人暮らしの90歳前後のお客様から、銭湯や歯医者さん・買い物等の送迎を依頼されました。無償とはいえ、万一に事故等が生じた時に責任が伴うものと考え、地域の米業界を預かる者として、高齢者・障害を持たれる方々の足となるべきボランティア事業を行うべく、事務所や車両・事務担当等を準備いたしました。

この事業化を農林水産省の各県食糧事務所・職員研修会の「これからのお米屋さん」の講話で述べました。この話が、翌朝の経済新聞に小さな記事とし、掲載されたことで、当時の運輸省陸運局から事情を聞かれ、再検討を迫られ、担当部署のご尽力で協議会形式で検討された結果、今日のレモンキャブが武蔵野市の事業として行われることになりました。

1号車
運行管理者 三俣 慎一
(事業開始～平成17年10月まで)

1号車
運行協力員 岩本 輝雄・細川 安久



②号車運行管理者 堀 信良
レモンキャブ 10周年

福祉のまち武蔵野市で、レモンキャブの運行管理者として活動させていただき、日頃利用者の皆様から喜ばれ感謝の言葉をいただき、地域社会に参加できることを実感しておりますが、気遣いが十分に行き届かず、日々いかに利用者様に喜ばれるか模索しながら運行しています。

今後は、もっと利用者様のご期待に応えられるよう尚一層頑張っていきたいと思っております。

2号車運行協力員 本田美智良 (事業開始～平成21年3月まで運行管理者)
石井 満・堀 美代子・川島 敏夫



③号車運行管理者 川島 好勝

トータルサービスのレモンキャブ

レモンキャブ事業が平成12年3月にモデル事業として運行開始した時から3号車の管理者を受けています。振り返れば10年の間に何百人の方と出会い、地域の様々なことをお話し出来たかと思うと、人生の先達である皆様方を乗せて運転するのは大変な楽しみです。

私自身は米穀商ですが、消防団、NPO食育事業、お米マイスターとして小学校に出前授業、地域のお祭りなど色々経験していることを話していると、何かつながりがあったり、きっかけが見つかったり!!

今後でもできる限りのお手伝いをさせていただきます。宜しくお願い!!

3号車運行協力員 | 高見久仁子・高橋 豊



④号車運行管理者 秋本 清

レモンキャブ10周年を迎えて

レモンキャブ事業を開始して、あっという間の10年間でした。

全車で地球を何周したのでしょうか。この間大きな事故もなくレモンキャブ事業が出来たことが何よりも嬉しいことです。これは運行協力員ならびに我々運行管理者の努力と武蔵野市・武蔵野市民社協の絶大なるご協力の賜物だと思います。

これからもこの先10年を目指して利用者の気持ちを大切に、安全第一を心掛けレモンキャブ事業を推進していく所存です。

4号車運行協力員 | 小久保忠司・安部 俊治・山下 豊彰・竹内 登・村雲 祐一
秋本 正・久郷さやか・藤木夏矢子



⑤・⑧号車運行管理者 福崎 正己

10年を振り返って

早いもので、レモンキャブが始まって10年もの月日が経ちました。当初の頃、半年間モニター期間を設け、利用者の方々、運行協力員の意見を参考に試行錯誤しながら現在のシステムができました。

「利用する人も市民」「運転する人も市民」をキャッチフレーズに安心・安全をモットーに利用者の方々から、「レモンキャブがないと困るからとかすごく助かっています」との意見を励みに協力員一同頑張っています。また協力員も、利用者の方々がお一人であったり、ご家族あるいはヘルパーの方と利用して病気であっても前向きに生活されている姿を見て、我々も元気をもらっています。

これからも市民の足として努力して行きますので宜しくお願い致します。

5号車運行協力員 | 白川 能久・沼 利久・浅賀 喜紘・田中 快枝・浅野 英明
高村 留美

⑥号車運行管理者 藤原 真一

レモンキャブ10周年



この10年を振り返ると印象深いのは最初に伺ったご利用者のお宅での事です。突然、家に招き入れられご家族と共にベットから車椅子に移動した時の緊張感、その後、そのご家族からレモンキャブがあったので介護ができたと感謝されたことが今でも忘れることができません。

この10年間で変ってきた部分もありますが、いつまでも武蔵野市民に愛されるレモンキャブであるように努力してまいります。

6号車運行協力員 | 小玉 昌弘・吉田 敏昭・陶山 寛喜・菅野 洋一・児玉 和正

⑦号車運行管理者 富岡 光

助け合いのレモンキャブ



商店と地域の人々の助け合い(共助)の精神の中からレモンキャブは生まれました。始めたころからこの事業を待っていました。なぜもっと早く始めなかったのかと言われました。地域の人が運行するレモンキャブを、利用者が安心して、信頼関係で利用できますよう今後とも頑張っていきたいと思っております。

7号車運行協力員 | 臼木 政子・逆瀬 春江・山田ゆみ子・沼中志津夫

⑨号車運行管理者 平野 明夫

レモンキャブ10周年



レモンキャブ9号車は、他の号車より4年遅れて始動し、はや6年が経ち、今年8月25日には、愛着のある今までの車を手放し新車に変わりました。一回り大きくなった車は順調に動いており、利用者さんも満足していただけていると思っております。

協力員一同、利用者の皆様に安心していただけるよう一丸となって活動して行きたいと思っております。

9号車運行協力員 | 関口 稔・吉見 孝輔・鈴木 展明・中村 茂

レモンキャブ1号車 ▶



利用者の声

CASE 1

私のように歩行困難で、一人ではタクシーに乗ることができない場合でも、車イスのまま乗車できるので、大変に有難いと思います。



CASE 2

通院の時に利用していますが大変に助かっています。



CASE 3

安い運賃で利用できるので助かります。

CASE 4

障がい者である私を理解していただき、気持ち良く利用しています。



CASE 5

同じ地域に住む顔馴染みの運転手さんなので安心して利用しています。



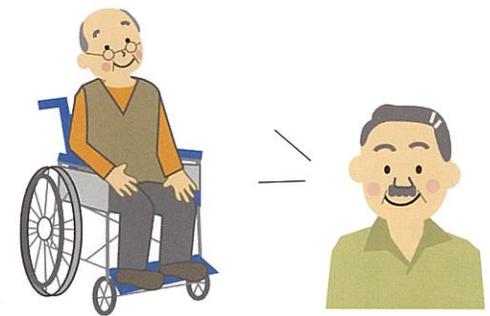
CASE 6

人工透析を行っていますが、2ヶ月先まで予約ができ安心、信頼して利用しています。



CASE 7

運転手さんとの会話が楽しくすぐに病院に着きます。



CASE 8

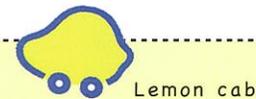
母のショートステイの送迎に利用しています。運転手さんは、いつも親切で安心して利用しています。



レモンキャブ利用者 アンケート結果

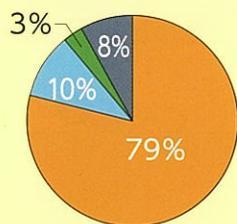
調査対象 ▶ 平成 21 年 3 月 31 日現在の
利用者 818 名
調査方法 ▶ 郵送、無記名

回答者数 ▶ 471 名
回収率 ▶ 57.6%



Q1 | レモンキャブの制度に満足していますか

満足	79%
普通	10%
不満	3%
無回答	8%

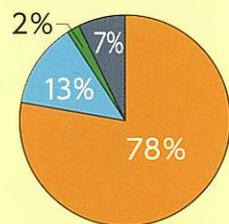


●満足・不満回答

- ・タクシーと異なり顔見知りの運行協力員で安心して利用させていただいております。
- ・乗降時の介助・やさしさに満足しています。
- ・利用者にもう少し気遣いが欲しい。

Q2 | 運行協力員(運転手)の対応についてどう思いますか

満足	78%
普通	13%
不満	2%
無回答	7%

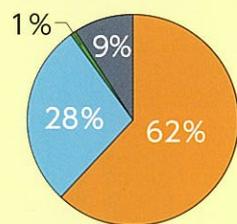


●満足・不満回答

- ・優しく対応してくれる。
- ・安全運転で安心です。
- ・会話が楽しくすぐに病院に到着する。
- ・荷物の持ち運びをして欲しい。

Q3 | 運転について

安心	62%
普通	28%
不安	1%
無回答	9%

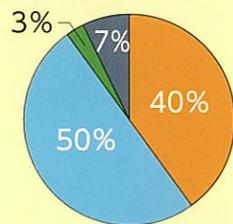


●満足・不満回答

- ・丁寧な運転で安心です。
- ・体の不具合に気を使ってくれる運転で有難い。
- ・スピードを出さず安心です。
- ・予約の時間が詰まっているようで、急ぐ運転をすることがある。

Q4 | レモンキャブの乗り心地について

良い	40%
普通	50%
悪い	3%
無回答	7%



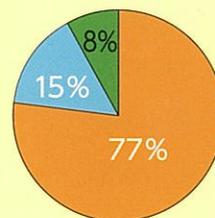
●良い点・悪い点回答

- ・小回りが利き狭い道を通れる。
- ・レモンキャブの車体の色が目立つ。
- ・助手席の車体が高く乗降し易い。
- ・席が狭く、足が悪いのに足を前に十分に出せない。

Q5 | 利用時間帯についてどう思いますか

現行は、午前 8 時～午後 6 時

現状のままで良い	77%
利用時間の拡大	15%
無回答	8%



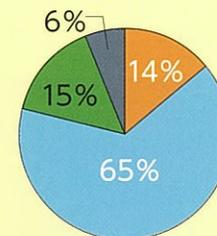
●利用時間を拡大の具体的回答

- ・朝 午前 7 時から
午前 7 時 30 分から
- ・夜 午後 7 時まで
午後 8 時まで

Q6 | 運行範囲についてどう思いますか

現行は、武蔵野市内と隣接する市区（三鷹市、小金井市、西東京市、杉並区、練馬区）

武蔵野市内で良い	14%
今の範囲で良い	65%
もっと範囲を広げる	15%
無回答	6%



●もっと範囲を広げて欲しいの具体的回答

- ・府中市 ・都内 ・調布市
- ・小平市 ・新宿区 ・世田谷区



【平成 21 年度利用実績】

① 利用時間帯

単位：件(%)

8時台	2,334(12.3)	14時台	2,225(11.7)
9時台	3,045(15.9)	15時台	2,350(12.3)
10時台	2,161(11.3)	16時台	1,221(6.4)
11時台	1,829(9.6)	17時台	613(3.2)
12時台	1,498(7.8)	合計	19,091(100.0)
13時台	1,815(9.5)		

② 利用時間

単位：件(%)

15分以内	15,943(83.5)
15分超～30分以内	3,098(16.2)
30分超～45分以内	32(0.2)
45分超～60分以内	16(0.1)
60分超～75分以内	2(0.0)
合計	19,091(100.0)

③ 利用目的

単位：件(%)

病院	13,316(69.7)
高齢者施設	3,494(18.3)
公共機関	817(4.3)
買い物	509(2.7)
駅	470(2.4)
障がい者施設	112(0.6)
薬局	13(0.1)
その他	360(1.9)
合計	19,091(100.0)

④ 利用会員分析

単位：名

年齢	男性	女性	合計
90歳代	30	114	144
80歳代	119	299	418
70歳代	61	133	194
60歳代	21	19	40
50歳代	8	9	17
40歳代	2	3	5
30歳代	1	0	1
20歳代	3	1	4
10歳代	1	1	2
不明	10	25	35
合計	256	604	860
平均年齢	76歳	79歳	78歳

【10年間の運行実績】

	モデル事業の 運行実績 H12. 3.21～ H12. 9.30	平成 12 年度 H12 10. 2～ H13. 3. 31	平成 13 年度
利用会員数	118名(モニター)	342名	555名
運行協力員数	35名	35名	35名
車両台数	5台	7台	7台
運行日数	183日	173日	350日
総利用件数	2,696件	3,241件	11,733件

	平成 14 年度	平成 15 年度	平成 16 年度
利用会員数	684名	780名	748名
運行協力員数	37名	33名	43名
車両台数	7台	8台	9台
運行日数	324日	327日	305日
総利用件数	13,383件	15,156件	16,447件

	平成 17 年度	平成 18 年度	平成 19 年度
利用会員数	786名	799名	745名
運行協力員数	48名	46名	43名
車両台数	9台	9台	9台
運行日数	295日	294日	295日
総利用件数	16,090件	15,459件	16,328件

	平成 20 年度	平成 21 年度
利用会員数	815名	860名
運行協力員数	40名	43名
車両台数	9台	9台
運行日数	293日	293日
総利用件数	17,863件	19,091件

こんなに
増えました!

