

四国運輸局では、消費者ニーズや消費者行政上の課題を把握し、その結果を行政に役立てていくことを目的として、公共交通機関の利用者や従業員等を対象にインタビューを行っています。

今回は、愛媛県松山市において「子育てタクシー」や「スマートフォンを利用したタクシー配車」サービスを実施されている伊予鉄タクシー株式会社（松山市竹原2丁目3番15号：代表取締役社長 光長 文生）を訪問し、その概要や利用状況についてお話を伺いました。



【子育てタクシー】

伊予鉄タクシーさんでは、平成19年6月に一般社団法人全国子育てタクシー協会に加盟し、子育てタクシーを開始されました。

平成24年11月現在では、37名（うち女性7名）の運転手さんが、子育てタクシードライバーとしてご活躍されています。

【子育てタクシーの概要・基本コース】

子育てタクシーの概要は以下のとおり4つの種類があります。
（通常のタクシー運賃で乗車できます。）



【かんがるーコース】～乳幼児と同乗～

- ・ベビーカーやお荷物の乗降のお手伝いをします。
- ・ご要望に応じて玄関先まで荷物を運びます。

【ひよこコース】～お子さんが一人で乗る場合～

- ・あらかじめ保護者の方からご予約をいただいたお子様のお一人での移動のお手伝いをします。
- ・通園、通学、塾や習い事、または祖父母の家などへ安全に確実に送迎します。
- ・電話にて送迎終了の報告をします。

【ふくろうコース】～急なトラブル・夜中の移動など～

- ・近くの夜間救急病院や当番医へご案内します。
- ・突然の出来事によるお子様のみのお送迎も、保護者の指示に従い目的地までお連れします。

【このとりコース】～陣痛が来たら産院へ直行～

- ・事前の利用登録が必要。
- ・事前登録をしておけば、安心して迅速・安全に産院へ直行できます。

利用状況は、子供が一人で乗る「ひよこコース」が最も多く、利用例としては保護者の急な残業等で保育園のお迎え時間に間に合わない、塾や習い事の時間に、急用で送迎できない等の場合の利用が多いそうです。



また、「このとりコース」は1年程前から新たなコースとして実施されています。

このコースでは、妊婦さんの陣痛がおこった時等に、迅速・安全に産院へ直行できることが特徴です。



（社長のコメント）

社長のお話では、東京では名前もズバリ「陣痛タクシー」があるそうで、東京では妊婦さんの20%～30%が登録し、そのうちの10%の妊婦さんが、現実に利用したというお話しをお聞きしました。

また、「子育てドライバーの登録は、本人の申し出によるもので会社としては強制はしていないが、このような新しい事へのチャレンジにより、運転手さんのモチベーションをあげる事で、タクシー運転手として伸びていく」とおっしゃっていました。



子育てタクシーには専用のステッカーが貼られています。

車内には必要に応じて、チャイルドシートやジュニアシートを設置します。

子育てタクシードライバーは、全国子育てタクシー協会主催の講座を受講することにより、様々なサービスの向上に努めなければならないようになっていきます。



実際の講座では、子育てタクシーに必要な知識と行政による子育て支援策や現状等の座学、日本赤十字社による小児救急救命講習、子育て中の人・妊娠中の人気持ちを体験する子育てママ体験講座が実施されます。

また、後日には保育園で実際に子供と触れ合う実習も設けられています。

養成講座では子供が泣き出した場合のあやし方の講習も実施され、運転手さんは各自、牛乳パックを利用した手作りの音の鳴る「アヒル」や跳ねる「カエル」を作成し、子供が

泣いた場合の非常時？に備えタクシーには伝家の宝刀として常備しておくそうです。

また、運転手さんの多くがホームヘルパー2級の資格を取得されており、丁寧な接客に努められているそうです。



出産は一般的に、病気や怪我ではないことから、異常時の救急車を除き自家用車等の送迎かタクシーの利用となります。



少子高齢化、核家族化、隣人等との接触が少ない現在では、あらかじめお迎え場所、かかりつけ産院、出産予定日等をインターネットを活用して事前にタクシー会社に登録しておけば、運転手さんが丁寧に送迎してくれるこのサービスは、妊婦さんにとっても何かと心強い安心感が得られ、仕事に出られているご主人等にとっても同様に、安心感が得られる素晴らしいサービスであると思いました。

伊予鉄タクシーさんでは、平成23年4月より会社のホームページに利用登録のバナーを設けられていますので、妊婦さんは是非、利用登録をされてみてはいかがでしょうか。



子育てタクシーの登録者、利用者は年々増えているそうですが、子育て中の方等の皆さんに、まだまだ知っていただいている状況ではないそうです。



ところで、伊予鉄タクシーさんでは子育てタクシードライバーに適さない条件が一つだけあります。

それは喫煙者だそうです。

タクシー内は当然禁煙ですが、日常的に喫煙をされる方は、子育てタクシードライバーにはなれないそうです。

愛煙者には、ますますつらい世の中です。

【子育てタクシー運転手さんの声】

大事な子供の送迎を行っていることから、「安心してやるや助かるなどの声をいただく事が多く、やりがいがある」また、運転手も50歳以上の者が多いことから「子供にとってはおじいさんやおばあさんに運転をして貰っている感覚ではないかな」との声がありました。



やはり、「子供と接することで元気をもらう」との声が多かったです。

一方、個人情報保護等の現在社会の流れのなかでは、「子供には話しかけないで下さい」とおっしゃる保護者の方も少数ながらいらっしゃるようで、少しさびしい気持ちになると言われる運転手さんもいらっしゃいました。

【スマートフォンを利用したタクシー配車】

伊予鉄タクシーさんでは、平成24年4月から四国初のスマートフォンを利用してタクシーが利用できるサービスを開始されています。



このアプリは、日本交通株式会社（本社：東京）と日本マイクロソフト株式会社（本社：東京）との協業で、スマートフォンの直感的な操作とGPS機能により、自分の居場所が特定され、更に詳細画面でお迎えに来て欲しい場所が指定できます。

その場所のデータが、タクシー会社の自動配車システムに送られることで、タクシーがお客様の場所にお迎えにあがります。

また、電話による対応ではなくデータ通信で行われる為、雨の日等電話がつながりにくい時でも、自動処理される利点があります。

自分の現在の居場所を簡単に知らせることのできるサービスは、障がいのある方や高齢者にも優しいもので、使い方を是非マスターし利用が進むことを望んでいます。

【最後に】

子育てタクシーの運転手さんは、チャイルドシートを営業所に取りに行ったり、取り付け等の作業もあり、子供の送迎の前後にはある程度の準備の時間が必要となります。

現状のタクシー業務のなかでは、僅かな需要しかないのが実情で、社会貢献の一環としての面もありますが、核家族、共働き、小さな子供がいるご家庭の保護者等にとってはなくてはならない安心・安全なサービスであると感じました。

子育てタクシーや利用者に優しい配車システムが将来にわたって、広く長く活用されるためにも、行政としましてもしっかりと広報・周知を行ってまいりたいと考えております。



インタビュー実施日：平成24年12月7日（金）・聞き手：齋藤・藤井