

令和８年度 健康福祉委員会 追加資料

２ 所管事務の調査（報告）

- （１）令和７年度 公益財団法人川崎市身体障害者協会
「経営改善及び連携・活用に関する取組評価」について

追加資料 その１

- ・福祉キャブにおけるアンケート結果について
（障害保健福祉部 障害者社会参加・就労支援課）

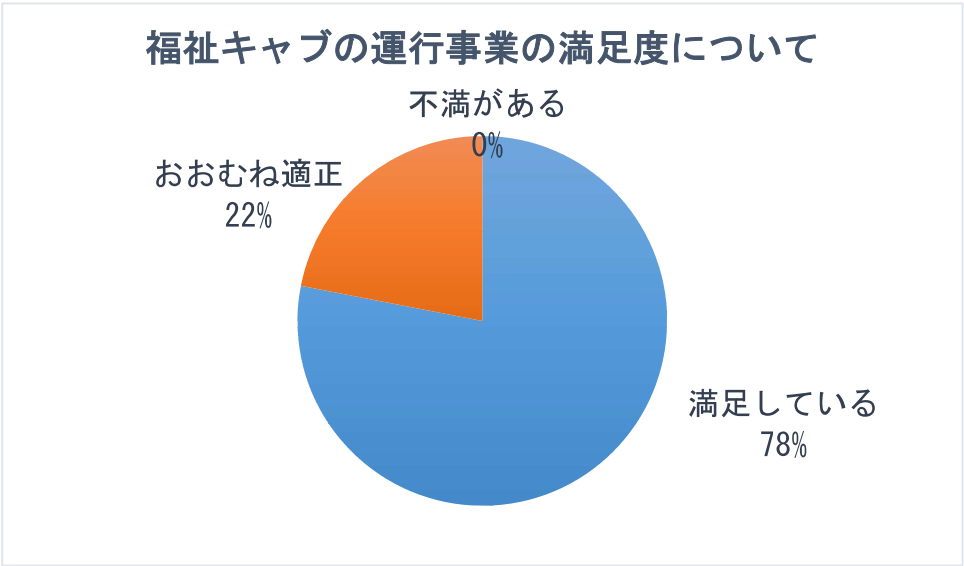
令和８年８月２７日
健 康 福 祉 局

令和7年度 福祉キャブアンケート集計結果（報告）

実施期間：令和7年4月1日～令和8年3月31日
実施方法：①車内設置のアンケート用紙に記入、回収ボックスへ投函
②利用者から電話での利用申込み受付後、電話を通してアンケートを実施
③利用者からメールでの利用申込み受付後、アンケートを送信し返信いただき回答
全体で41件、①は13件、②は19件、③は9件の回答が得られた。

1、福祉キャブ運行事業の満足度についてお伺いします。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	割合
満足している	0	6	2	4	2	2	0	2	3	1	7	3	32	78%
おおむね適正	0	2	1	2	1	0	0	0	1	0	2	0	9	22%
不満がある	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
計	0	8	3	6	3	2	0	2	4	1	9	3	41	100%



2、福祉キャブに関しご意見がございましたらご記入ください。

《満足している》

- ・満足している。今のところ不満もなく利用させてもらっている。今後意見あれば車内アンケートで回答する。
- ・何度も利用しています。行く場所によってはもう少し時間が欲しいな！と思う事はありますが大体満足しています。
- ・いつも有難うございます。安い料金でいつも感謝しています。もう少し利用できる回数を増やしてもらえると嬉しいです。月10回くらい。
- ・現状は特にありません。事業の円滑な運営にご尽力いただき感謝しております。
- ・医療的ケアのある子の遠方の短期入所先への送迎でとても助かっている。短期入所なので、本人は当日は片道乗車なのだが、費用を払えば親のみで もう片方の片道も乗せてもらえるようになるとより助かる。

- 回数が増えるとありがたい、透析で病院に通うのにキャブを利用しているので 10 回くらい使えたと助かる。
- 大きな意見というほどではないが、確認電話が運行会社から入るときに携帯番号だと出るのが怖いので出来れば会社側から行って欲しい。
- 車イスがフルクレーンで高さがあるものなのでキャブのような大きい車両だと乗り込みが楽なのでありがたい。（病院のボランティア送迎車だと高さが足りず困ったことがある） 胃ろうで栄養剤を薬局で処方されるが、処方のタイミングが不定期で通院と同じではないのでキャブの一回利用では使えない。重量があり持ち帰りが大変なので本人不在でキャブが使えたらありがたい。（本人不在では利用が出来ず直近申込で 4 回以上の利用も可能なので 短時間でも本人外出が可能なきに利用をお勧めした） 通院先からの出発が多いので各社ごとの乗務員の連絡先一覧があると、連絡をとる際に助かる。（乗務員の入れ替わりもあり個別の連絡先を公開する事は考えていないが長年乗務員が固定の会社もあるので運行会社との相談のうえ、今後検討すると伝えた）
- 時間どおりに来てくれるし満足している。乗務員の対応もとてもいい。
- 以前は富士電担当のときに利用時間より必ず遅れてくる事が多かったが、最近は遅れることもないので満足している。
- どの会社にあたっても良く対応してくれる。16 時以降に運行確認電話をお願いしているが、たまに来ないことがある。
- 川崎交通と高砂交通はとてもよくやってくれてありがたい。富士電物流は一度対応が良くなかった事があり、できれば担当して欲しくない。
- とても満足している。希望時間がなければ空いている時間を教えてくれたりとても助かっている。乗務員さんの対応もいい。

《おおむね適正》

- いつもありがとうございます。福祉キャブを利用させていただき、病院や北部リハビリテーションセンターに行くときにとても助かっています。
- 一度だけ予約したのにキャブの連絡が取れなくておでかけを中止した事がありました。残念でしたがこちらにも前日予約だった事もありごめんなさいでした。
- いつもお世話になっています。メールでも申込ができますので、とても便利になりました。運転手さんのみなさんも親切で大変ありがたく思っています。
- 今回初めてのメールでの申込をしましたが、年配者にはやや難しいと思われます。もう少し簡単に改善して頂けると嬉しいです。
- 自宅→療育センター（PT 利用）→通学先は現在利用しているが逆のルートも使えるようになったらいいと思う。今は療育 C から通学先まで近いので歩いて療育 C から乗車しているが、今後逆ルートも使えたらありがたい。
- 病院（北里大学病院）に行くのに、7 時半ぐらいから利用できるとありがたい。

《不満がある》

意見なし

「福祉キャブ利用者の皆様へ」アンケートの集計結果（報告）

令和 7 年 4 月 2 4 日

実施期間：令和 7 年 1 月 3 0 日～令和 7 年 3 月 3 1 日

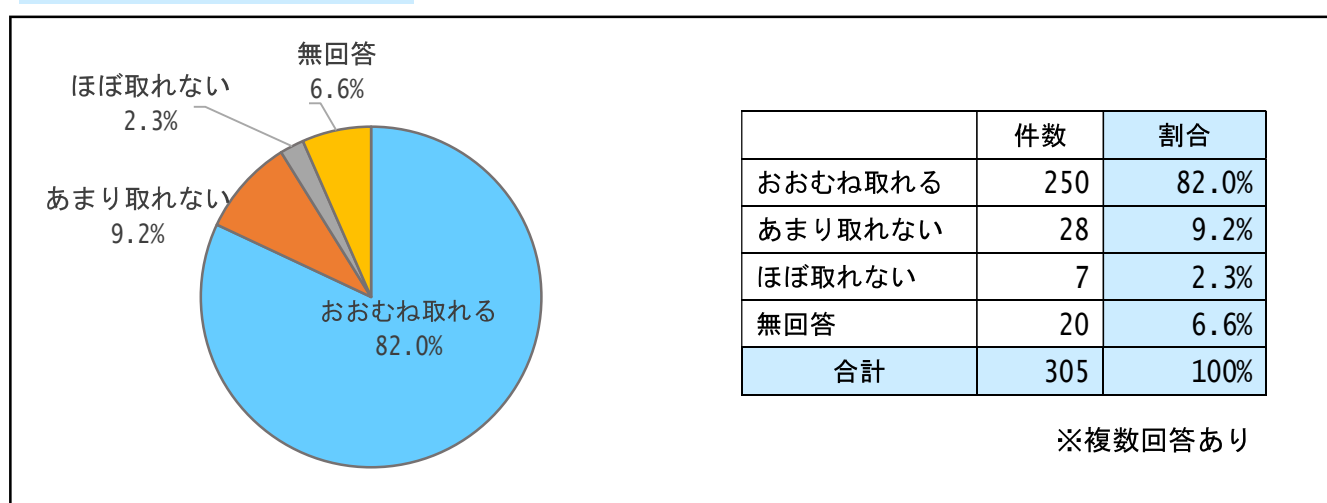
実施方法：令和 6 年度福祉キャブ期間更新対象者 5 4 6 名へ「福祉キャブ利用者の皆様へ」アンケートを同封した期間更新手続き書類を 1 月 3 0 日に発送し、利用継続を希望される方は 3 月 3 1 日を期限として利用継続届書と一緒に提出

利用継続届出書提出者：3 7 6 名

アンケート回収枚数：3 0 4 枚

アンケート回収率：3 0 4 / 3 7 6 8 0 . 8 %

1、利用の予約は取れますか？



《おおむね取れる》

- ・最近をよく取れるようになったと思う。
- ・まだ一往復しか申込みしていませんがすぐ取れた。
- ・予定が分かり次第すぐに予約すれば、おおむね取れていた。
- ・一ヶ月前であれば取れる、急なときはほぼ取れない（多数）
- ・早めに予約をいれれば取れる。
- ・土日の外出は往復で取りたいけど・・・。
- ・連休や月末が取れにくい。

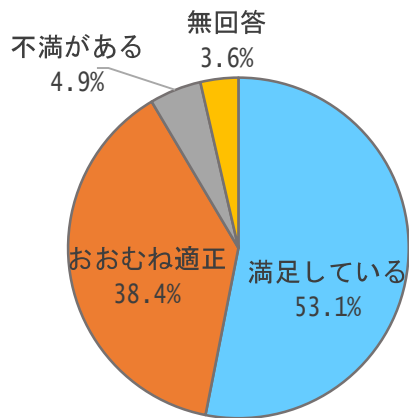
《あまり取れない》

- ・短い時間だと取れる。
- ・2 週間先くらいだと取れる
- ・急な外出のときが多いので、当日の連絡になる事が多い。この為断られる。
- ・利用日時が集中すると取りにくい（前後にずらしている）
- ・条件が合わず、二度とも断られた。

《ほぼ取れない》

- ・希望通り取れない事も多い。キャンセル待ちで連絡頂く事もあり助かる。
- ・たまに 1 ヶ月前の朝イチで電話が繋がっても予約が取れない時がある。

2、利用目的（官公庁・医療機関・買い物等への外出）について



	件数	割合
満足している	162	53.1%
おおむね適正	117	38.4%
不満がある	15	4.9%
無回答	11	3.6%
合計	305	100%

※複数回答あり

《満足している》

- ・いつも病院へありがたい。
- ・過去に利用したときには良かった。
- ・病院まで遠いので助かる。
- ・外に出られ気分転換になり良い。

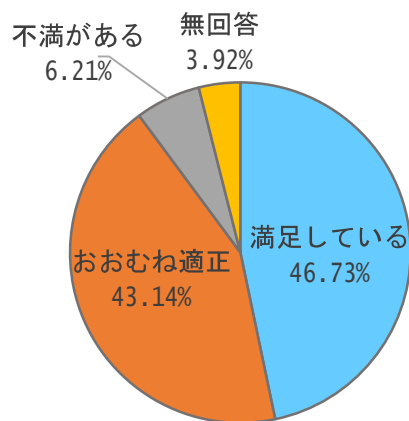
《おおむね適正》

- ・病院→病院も OK にしてほしい(多数)
- ・親族入院時（市外）面会で予約は 10 日前以降となっており面会も予約で日時を合わせるのが難しく面会でできなかった。
- ・社会参加の部分で、美術館、映画、趣味の活動にも希望。
- ・施設から医療機関へ行くのに利用できると良い。
- ・学校から医療機関も認めて欲しい。(現在、自宅→通院先→通所・通学先のみ試行的に許可)
- ・できれば通所施設→病院の利用が出来ればありがたい。
- ・医療機関からの帰りに買い物で使いたい。利用時間内で急に買い物をしたくても、予約時に伝えないと利用できないのは不便。
- ・学校への用事が総じて《通学》とみなされるため不便なこともある。
- ・レジャーにも使いたい。

《不満がある》

- ・利用目的の制限をなくしてほしい。
- ・支援学校にも使用したい。新年度など荷物が多いときに使用したい。
- ・月に4回までなのだから、利用目的は撤廃してほしい。(毎回アンケートの時に書いている)
- ・以前に買い物は利用できないと言われた。明確にしてほしい。
- ・基本的に家から病院、施設間の往復でしか使えない。病院から買い物先になどは行ってもらいたい。
- ・外出先の目的内容に関わらず利用できるとありがたい。
- ・家族で医療機関・外出時、介助者以外利用不可なこと
- ・どこに行くのか、何のために等聞かれ駄目なときがある

3、利用範囲（原則として川崎市内および近隣地域）について



	件数	割合
満足している	143	46.73%
おおむね適正	132	43.14%
不満がある	19	6.21%
無回答	12	3.92%
合計	306	100%

※複数回答あり

《満足している》

- ・ できれば1時間以内の病院に行けると助かる。
- ・ 「満足している」～「不満がある」全てにあてはまる。臨機応変に対応、病院に行くばかりが用でもないし外に出たい。

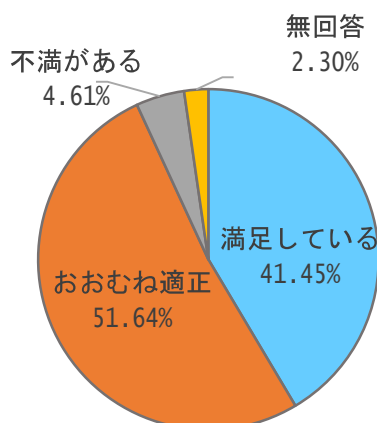
《おおむね適正》

- ・ 旅行に連れて行きたいが羽田空港まで利用できるようにしてもらいたい。
- ・ 利用範囲に横浜市内、東京23区も入ると助かる。(多数)
- ・ 都内の病院も可としてほしい(多数)
- ・ 年に1回でも実家に帰りたい。
- ・ 通院で府中市、三鷹市のとき予約ダメと言われた時があった
- ・ 埼玉まで使えたら、とてもありがたい・・・実家があるため。

《不満がある》

- ・ 利用時間での制限のみとして欲しい。
- ・ 麻生区は東京都隣接の為、他の区とは利用範囲が異なる
- ・ 横浜に会合があり利用が出来なかった。
- ・ 一回の利用につき2箇所以上もお願いしたい。
- ・ バクロフェン髄注療法を受けている一番近い病院が利用できず高い介護タクシー代を払っている。

4、利用時間（1回4時間まで）について



	件数	割合
満足している	126	41.45%
おおむね適正	157	51.64%
不満がある	14	4.61%
無回答	7	2.3%
合計	304	100%

《満足している》

- ・目的地までの時間を考えると。
- ・十分だと思う。
- ・そこまで長い時間は使用しないで。

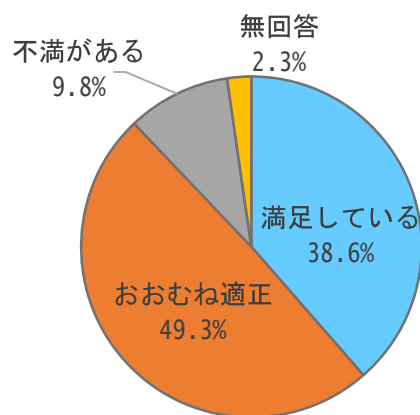
《おおむね適正》

- ・病院の時間がわからなくて長時間取りたいときは不満
- ・通院のときに、病院で時間がかかると２回になってしまうこと。
- ・大学病院の通院に利用しているが、往復利用したくても４時間だと片道利用となるのでもう少し時間を広げてもらいたい。(多数)
- ・車の台数に限りがあるので仕方ないと思う。
- ・１回４時間を少し（５～６時間）増やしてほしい。(多数)

《不満がある》

- ・病院の混み具合で４時間ではむずかしい。
- ・買い物へ食事でも兼ねてのときはとても忙しい。ゆっくり出来ない。
- ・初診のとき帰る時間が分からず長時間待たされるといつも帰宅時間内に間に合うか不安で仕方ない。
- ・都内へは稀に行くが（掛け持ちする患者さんも含め）時間超になるので考慮していただけたらよいと思う。

5、利用回数（原則１ヶ月に４回まで）について



	件数	割合
満足している	118	38.6%
おおむね適正	151	49.3%
不満がある	30	9.8%
無回答	7	2.3%
合計	306	100%

※複数回答あり

《満足している》

- ・良いと思います。

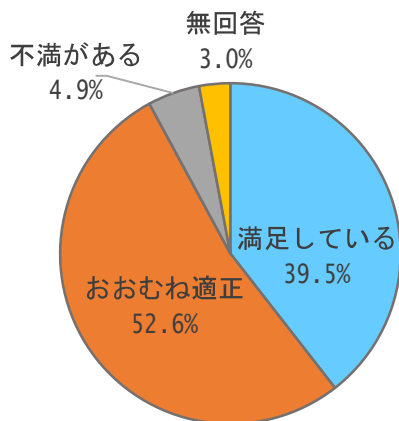
《おおむね適正》

- ・利用できる回数をもっと増やして欲しい。(6回～10回) (多数)
- ・利用したい人が平等にするには仕方ないが、必要なときに少ないと感じる。
- ・未就学児も４回までに増やしていただけるとより助かる。
- ・病院の多い月は困ってしまう・・・。
- ・必要な人は助けてあげてほしい。
- ・回数に制限がなければ、もっと利用する。
- ・往路と復路（片道ずつ）を１回として数えてほしい。
- ・月に２回通院で片道ずつだと不測の事態（急な病気など）で利用できないのが心配。

《不満がある》

- ・ 利用回数に制限がある意味がわからない。
- ・ 行き帰りで 2 回利用の場合、月に 2 回しか外出できない。(多数)
- ・ 病院だけで終わるので買い物に行かれない。
- ・ もっと利用したい。

6、予約できる期間（1ヶ月前から前日まで）について



	件数	割合
満足している	120	39.5%
おおむね適正	160	52.6%
不満がある	15	4.9%
無回答	9	3%
合計	304	100%

《満足している》

- ・ 予約が前日までとなっているが当日具合が悪くなり病院へ行きたいとき当日でも枠があれば受付けていただければ有り難い。
- ・ 当日でも利用できるといい。(多数)
- ・ 東京方面でも 10 日前ではなく 1ヶ月前からになれば良いと思う。
- ・ 前日に急ぎ予約を入れたときに来ていただけなかった事があった。外で待っているときに家電に連絡されても出られない。
- ・ ウチは通院が 3～4ヶ月前から決まっているのでもう少し早くてもいい。
- ・ もっと前から予約ができるといい。(多数)

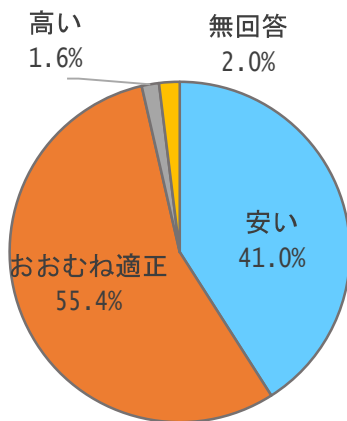
《おおむね適正》

- ・ 1ヶ月前が月曜や祝日前だと電話がつながりにくい。
- ・ 月曜日の電話は大変。
- ・ Tel33 分間リダイヤルした。つらい。

《不満がある》

- ・ 利用日近くは予約が取れない。
- ・ 予定も 1ヶ月前に取れないこともあり急な（せめて 1,2 週間前）時にも利用したい。
- ・ 当日キャンセルなどはあったり、当日でも空きがある場合もあるはず。前日ではなく当日までにしていただきたい。急に利用したい時があります。16 時までではなく、17 時までの予約受付を希望。
- ・ 行先が決まっても 1ヶ月前～しか予約できないと予約できるか不安になる。

7、利用料金（1時間あたり 400 円）について



	件数	割合
安い	125	41.0%
おおむね適正	169	55.4%
高い	5	1.6%
無回答	6	2.0%
合計	305	100%

※複数回答あり

《安い》

- ・とても安く助かっている。(多数)
- ・もう少し値上げしても良いと思う。(多数)
- ・民間の介護タクシー料金に比べると安く助かっている。
- ・気軽に頼めるため、外出のハードルが下がり助かる。
- ・介護タクシーの料金が上がっているが安くしていただいて、とても助かり感謝している。400 円/1 時間を続けていただきたい。
- ・現状維持を望む。(多数)

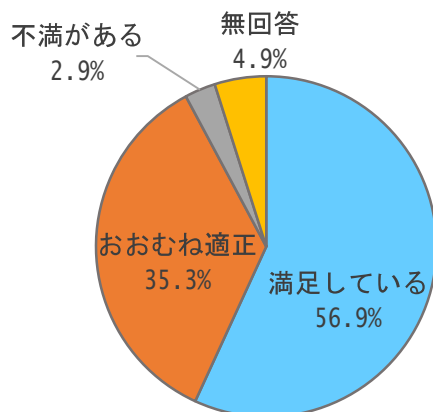
《おおむね適正》

- ・良く分かりませんが適正料金だと思う。
- ・福祉タクシー利用券が使えるとありがたい。
- ・ガソリン代が上がっているので回数が多くなるなら 500 円でもいい。

《高い》

- ・少ない年金なので往復 800 円とかは高い。
- ・200 円くらいだと嬉しい。
- ・1 時間以内利用時割高感有り。

8、実際の運行にあたり、運転手および運行会社の対応について



	件数	割合
満足している	174	56.9%
おおむね適正	108	35.3%
不満がある	9	2.9%
無回答	15	4.9%
合計	306	100%

※複数回答あり

《満足している》

- ・ 皆さん親切で優しい方ばかりで満足している。(多数)
- ・ 変な人に会った事はない。
- ・ 川崎タクシーさんは優しく親切。
- ・ 昔よりはずっと、親切になった。
- ・ 皆様早めに来ていただき感謝している。
- ・ ごく稀にたばこのにおいがすることがある。
- ・ R6.1.31 に利用した時の運転手は雑で乱暴で横柄な方だった。(運行会社不明)

《おおむね適正》

- ・ 新しい運転手さんが最近多く道など聞いてくれればいいのと思う事がある。
- ・ お迎えの車が会社ごとに待つ時間が違うため統一してほしい。
- ・ 口コミ評判が悪すぎて不安はある。
- ・ 個人の会社の名は申し訳ないですが高砂は荒かった。
- ・ 会社によって運転が怖い事も。前に待っても来ず別の前で待っていたこともあった。
- ・ 運転手さんにより、気分を悪くする事もある。
- ・ 運行会社により、満足度が違う。高砂が一番対応が良好だった。
- ・ 以前はちょっと・・・という人もいたが今はそんな事も無くなった。
- ・ ドライバーによって遠回りの道のりとなるときがある。

《不満がある》

- ・ 会社により法定速度を大幅に超過しての速度での運転があり、こわい。
- ・ 運転される方により、病院のウラに停車して待っておられることも…。正面でないと気づけない。
- ・ 川崎交通産業の女性の電話対応の態度が悪く、利用しなくなかった。運転手さんは丁寧で親切で本当にありがたかった。
- ・ 何度か、高齢の方で運転やコミュニケーションに不安を感じた。
- ・ 時々、たばこの臭いが強い方がいらっしゃる。苦手な臭いなので気持ち悪くなる事がある。
- ・ 富士電物流の1号車の振動が激しいので買い替えを希望。
- ・ タクシー会社(運転手)さんによってばらつきがある。川崎タクシーさんは親切。

9、その他に、何かありましたらご記入ください。

《運行会社・乗務員対応について》

- ・ 運転手さんによって着く時間が変わり病院の終わる時間も変わってきて困ってくるときもある。
- ・ 以前、付添が急に体調が悪くなり同行できなくなったとき、ドライバーの方が部屋まで来てくださり、代わりに付き添い無事に病院まで連れて行って受診できたことがあり感謝している。
- ・ 高砂交通が荒かった。中に一人とっても良かったが具合が悪いので病院に行くのに荒っぽい人が多い。他のタクシー会社さんは皆やさしく手を貸してくださる事が多かった。(川崎タクシー、富士電物流他)良かった。具合が悪いのに、病院より帰るのに私が車いすを押し片手で荷物をいっぱい持ってもじっと見てくれるだけで何も手をかけたり声を掛けることもなしで、悲しかった。帰ってきて、夫は熱を出した次第。

(乗務員介助をしないと利用案内に記載している)

- ・ 先日、友人(同じ活動をしている人)が依頼したひまわり交通さんで来なかった。結局その方は参加できなかった。ご本人、外に出て待っているため携帯に連絡してと伝えたがタクシー会社が間違ったのか?不明ですが緊急を要する場合等も含めてあってはならない事。

- ・伝達ミスで、こちらの電話番号が間違っていて伝わっており、予約確認電話が無い事があった。
- ・電話予約時に「車いすも借用したい」とお願いをされていて、たまに「そういう話は聞いてません」とドライバーさんに言われるときがある。(自宅前で) 2 回ほど。(富士電物流) **(送付表に記載、予定表に記載がない運行会社へは手書き修正により連絡)**
- ・有料道路、高速道路を使わなくても下道で充分行けるのに使ってとてつもないお金が発生した事がある。
- ・特に無いが、無愛想。笑顔な方が良い(笑顔！スマイル！)
- ・会社ごとに待っている時間が異なり時間になっても来ていないと思って慌てたことがある。
- ・予約確認電話が来ない時があるので前日か当日朝ではなく(アバウトすぎる！) 前日何時までとはっきり決めて欲しい。当日予約が入っていないと分かり困ったことが以前あり足＝キャブがなくなると全ての予定がつぶれるので大事になりかねない。

《利用ルールについて(利用目的)》

- ・ショート先からデイサービスに行き帰宅したりデイサービスからショート先に行ったりしているので、荷物沢山の移動で困ってこんな場合でもキャブが使用できたらとても助かる。(原則自宅からショート先とわかってはいるのですが)
- ・長期的な(定期的な)通学への利用が不可なのは仕方が無いと思うが一時的な用事(書類提出、置いていたものの引き取り、面談等)の為に学校に行きたいときも利用できないのは不便だと思う。
- ・通院等の後に学校を行先とすることを許可して欲しい。自宅⇄学校の通学としてキャブを使うわけではない事と、通院先に行った時点で通学バスには乗れず、通院先等からの移動手段がなくなるため。**(自宅→通院先→通所先・通学先の利用については試行的に許可、利用案内に記載している)**
- ・通所や習い事のときに使えるようにして欲しい。(毎週ではなく雨の日)

《利用ルールについて(乗務員による介助)》

- ・登録はしているが利用したくても使いにくい。理由…自宅居室からキャブ乗車へのサポートが無いこと。仕方がないので高い料金の介護タクシーを頼まざるを得ない。※いつまでの「家族での手伝い優先」の体制は改善して欲しい。当方妻 78 歳(2 人暮らし)玄関からひとりで外に出せない。デイサービスも、ショートステイも家から出す介助をしてくれるので行けている。
- ・付添が頼みにくいため運転手さんに車いす介助をもう少しお願いできれば有り難い。西東京市の実家に老母の介護のため、帰ることがありそのような折にも利用できれば大変有り難い。
- ・よくある問い合わせ**(更新手続き書類に同封した利用者への案内で利用者からよくある質問をまとめたもの)**の Q2 ですが、例えば急ブレーキ等で椅子から床に滑り落ちたら一人では椅子に戻れないが、座位のずれなら自力で直せる。人と会話も出来るので運転手とも会話可能。一般のタクシーで一人で外出しているのに、なぜ福祉キャブは介助者がいないとダメなのか？Q2 の条件はクリアしている！これについて、番号まで回答求む。回答が欲しい(電話番号記載)

参考：Q2…乗務員は介助をしないため、急ブレーキ時にくずれた座位を自分で元に戻せる事、運転手との会話に支障がなければ一人乗車可能、上記が難しい場合は介助者をつけるよう記載。

(記載されていた電話番号へ連絡、過去に必ず介助者をつけるように言われたとのこと。確認したところ、利用者本人のみで乗車が可能なため申込みができる事を伝えた。その後申込があり利用につながっている。)

- ・頼みたい人は障害者で人の手を借りる術を知ってほしい。
- ・骨折があり去年はほとんど利用できなかった。ストレッチャーになる車椅子を利用するようになったが移乗にも人手がいるので民間の介護タクシーを利用せざるを得ない。

《利用申込期間について（利用日より1ヶ月前から前日まで）》

- ・救急車で病院に。入院できず転院とか帰宅になったことがありました。当日特例として受付してほしい。
- ・当日の予約運行をぜひしていただきたい。空きがある時が都度あると思う。せっかくの福祉キャブ、空きがあつて車を遊ばせておくのはもったいない。

《利用時間（8:00-20:00）について》

- ・朝7時から利用できるようにしてほしい。神奈川リハビリテーション病院（厚木市）へ利用できない。
- ・11月と2月に肺炎になったときに福祉キャブの運行時間外だったので民間のストレッチャーの介護運送の車をお願いしたがやはり1回ほぼ10,000円くらいの利用料でそれを数回。夜7時台の利用もあつたらありがたい。幸病院からの戻りが夜8時半だったり申込みしようとした日が緊急土日だったり。

《利用時間（1回4時間以内）について》

- ・利用をさせていただき、予約時の対応もよく、大変感謝している。ただ、利用時間が4時間ということで、大学病院等大きな施設だとドア to ドアではきびしい。また、復路で、急な買い物をしたくても事前の連絡が必要なので利用できないのは不便。利用時間内であれば利用させていただきたい。利用目的・範囲は適正だと思うが利用者の旅行などの余暇の利用などへも広げてもらいたい。公共交通機関の利用で乗り換えが多いと大変。

《利用回数について（肢体・難病 月4回、内部 通院のみ4回、学齢児未満 通院のみ月2回）》

- ・未就学児の利用回数（月に2回まで）を増やしてほしい
- ・通院など必要性の高い場合は利用者が多い時間をさけて月6回程度にゆるめても良いのではないと思う。
- ・毎月ではないが受診に時間がかかる（検査、予約しても待ち時間）日があり4時間では終わらない時もあり、利用時間か利用回数を増やしていただけると大変助かる。
- ・500円になってもかまわないから、6～8回使用したい！
- ・専門病院はだいたい1時間くらいかかり遠く、受診も常に混んでいて4時間ですべて終わるのは難しいので時間を延ばすか、利用回数を増やしてもらえると嬉しい。あと学校に行くのに使えないのがネック。スクールバスは医療行為のある子が乗るのが難しく、受診後に学校などの場合使えると嬉しい。

《利用申込方法について（電話・メール・FAX）》

- ・パソコンからのメール予約ができるようにしてほしい。（期間更新書類にメール申込開始の案内同封）予約状況を見られるようにしてほしい。
- ・申込み方法がメールでできるようになり、とてもありがたい。一人での乗車が可能になったのを知らなかった。これもありがたい。

《配車地域について》

- ・麻生区在住のため、病院や施設が東京都や相模原市になるが相模原市は不可と言われた。しかし聞いたところ相模原の病院や厚木市なども利用しているとのこと。何故その様な違いが生まれるのか不明です。川崎市は細長いので、一律の対応ではなく、地域の特性に応じた対応をお願いしたい。

《車両について》

- ・とても古そうな車両の時は、少々“そろそろ換え時…？”と思った。（サスペンションとか、空調とか苦手な感じがした）
- ・もう少し小さい車があればいい。家の周りが狭いので。

《受付対応について》

- ・予約電話対応の方も運転手の方もとても優しくて、気持ちよく利用させていただいており、感謝しかない。
- ・システム上難しいかもしれないが、当日受付もできたら大変助かる場面があります。急な体調不良のときも、福祉キャブが使えるかも…という安心材料の 1 つになります。電話口対応の女性の方がいつも丁寧で的確な受け答えをしてくださるので安心して予約ができます。
- ・予約取る時の男性職員さんの対応がいまいち気に入らない。女性の方が対応が良い。
- ・電話の対応すばらしいです。これからも宜しく願いいたします。
- ・電話が繋がりにくい。（同意見多数）
- ・電話連絡は利用者にとって負担です。WEB 予約できるようにしてほしい。
- ・電話の受付時間を、昼間の 9:00～17:00 までにしてほしい（12:00～13:00 も含む）（同意見多数）

《その他要望、意見》

- ・HP でいろいろ確認できるとありがたい。カレンダーで空き状況が分かる。そこから予約できる。キャンセル待ち何番か分かる。許可番号や予約内容が確認できる。など…
- ・空きがあれば当日予約もできると助かる。
- ・土、日、祝日は予約が取りづらいのでキャブの台数を増やしてほしい。（R7 より土曜日増車）
- ・福祉キャブ利用継続届書の自宅付近の見取り図を書くのが苦手で、夫に書いてもらっている。変更がなければ省略してほしい。
- ・日、祝に東京や神奈川への全日レジャーや複数箇所移動を年一回程度でも利用可能となるよう検討頂きたい。
- ・現在通院は出来るだけ家族の送迎でやっているが両親が高齢となり、今後は福祉キャブの利用が増える予定。月に一度は「優先制度」のようなものがあれば助かる。利用者の日時が重なって、取れない事が多かったのもこの一年くらいは、ほとんど利用できなかった。

《感謝のお声》

- ・他の福祉車両をやっている所に今まで頼んでいたが、手配が出来ないところがあり、（ドライバー不足の為）とても困っていたところ、こちらがいいと利用している方を知っている人に教えてもらった。今まで利用しているところよりも安くとても助かっている。交通機関ではいけない所が多く、（バス停が遠く坂だったり）
- ・アルク川崎長沢に娘が入居し（シェアハウス）キャブは申し込めないと思っていましたが問い合わせしたら申し込めると聞きとても安心した。家計的にも助かる。
- ・私は往診を利用しているので、ほとんど外出しない。たまに気分転換や母のお墓参りに年に 2, 3 回程利用している。キャブのおかげで外に出られてうれしい。キャブが空いていれば東京の外出（友人宅とか）にも応対してくれたりして感謝している。
- ・主人に続き母までお世話になり本当に助かっている。
- ・利用者の母です。令和 6 年 12 月 27 日に癌の再発のため死去しました。長い間大変お世話になりました。敏速な対応をしていただき感謝しております。有難うございました。
- ・一般の介護タクシーは高額で料金に不明な手数料のせられ使いにくいのでいつも助かっている。
- ・福祉キャブなら重い電動車いすも安心して利用できます。これからもどうぞよろしくお願いします。

「福祉キャブ利用者の皆様へ」アンケートの集計結果(報告)

令和4年5月30日

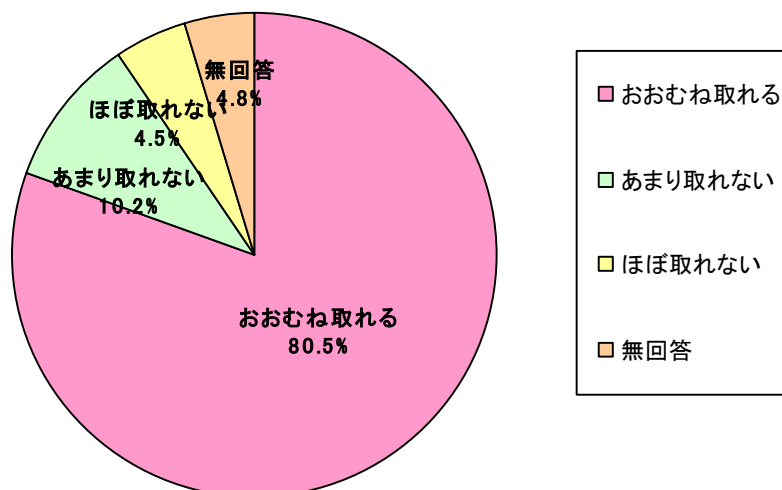
令和4年1月11日付けで発送した福祉キャブ利用者登録の更新に伴い、「福祉キャブ利用者の皆様へ」アンケートを実施しました。

更新手続き対象者569名に対し書類を送付し、390名が更新手続きを行った。この390名のうち、353名からアンケートの提出がありました。

従ってアンケートの回収率は、 $353/390$ で90.5%でした。

1. 利用の予約について

	件数	割合
おおむね取れる	284	80.5%
あまり取れない	36	10.2%
ほぼ取れない	16	4.5%
無回答	17	4.8%
合計	353	



<ご意見>

○おおむね取れる

- ・全て取れます。
- ・なかなか電話が繋がらず予約を取るまでが大変。(1ヶ月前の朝電話している)
- ・30日前の場合。
- ・北部の人は、北部の車を利用できるようになってきて良い。
- ・東京の病院に高速道路使用して行っているが慣れているドライバーの予約が取れない事が多い。
- ・予約時間(受付)が短く電話しかない。WEB等で予約できるようにして欲しい。
- ・利用日近くなるとほとんど取れない。
- ・繋がりにくいときはあるが、大体予約出来ている。

○あまり取れない

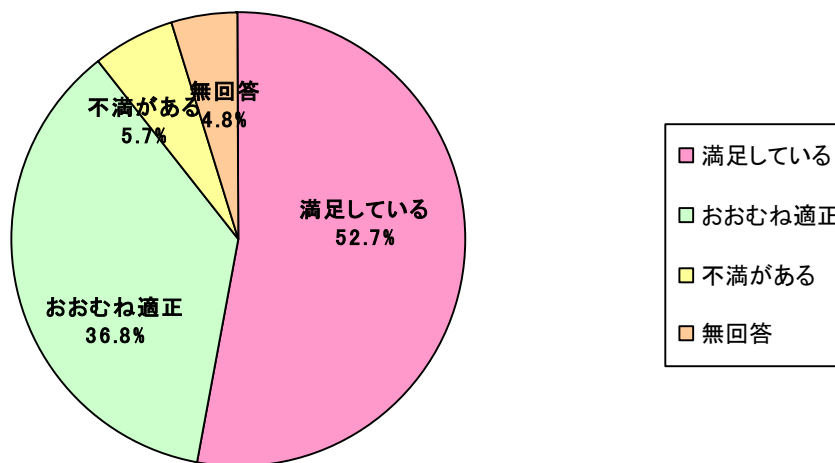
- ・予約電話が繋がらない。インターネット予約が出来ると良い。
- ・通院時受付時間帯が取りづらい。
- ・午前中は電話が繋がらないことが多い。
- ・予約日の１ヶ月前に予約しないと取れないので急な利用は取れない。
- ・以前に予約を入れようとしたが行先が都内のため叶わなかった。
- ・１ヶ月間前は取りにくい。
- ・急な時に利用できるとありがたい。病気のときなど。

○ほぼ取れない

- ・連絡しても駄目。予約も混んで無理。

2. 利用目的(官公庁・医療機関・買い物等への外出)について

	件数	割合
満足している	186	52.7%
おおむね適正	130	36.8%
不満がある	20	5.7%
無回答	17	4.8%
合計	353	



<ご意見>

○満足している

- ・コロナのワクチンで利用し、親切で優しく素晴らしい。
- ・大変助かっている。

○おおむね適正

- ・コロナ収束時には食事等で利用したい。
- ・空きがある場合には私的な外出にも少し拡大解釈できると嬉しい。
- ・県境なため、買い物に行きにくい。

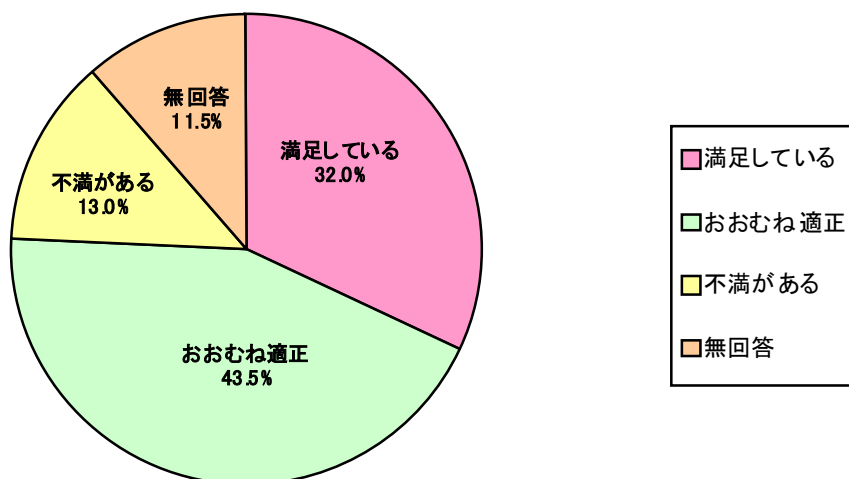
- ・医療機関の移動中も利用したい。
- ・親族の冠婚葬祭くらいは行ける範囲で行ってほしい。
- ・時間内であればドラッグストアやちょっとした買い物など立ち寄れたら有り難い。
- ・病院から病院までの利用等も認めてもらえたら嬉しい。

○不満がある

- ・自由度が少ない。
- ・利用目的をもっと広げて欲しい。(多数)
- ・利用時間を夜間 9 時ごろまで延長して欲しい。
- ・支援学校へのスクーリングは月 1～2 回なのに利用できない。
- ・生活必需品以外の買い物や食事、公園等への外出にも利用できたら良いと思う。
- ・小児は医療機関のみ、というのは納得できない。

3. 利用範囲(原則として川崎市内)について

	件数	割合
満足している	140	32.0%
おおむね適正	154	43.5%
不満がある	42	13.0%
無回答	17	11.5%
合計	353	



<ご意見>

○満足している

- ・行きたい医療機関は都内だがお願いできているので。
- ・皆さん大変ご親切・安全運転・時間も早めで助かる。

○おおむね適正

- ・趣味の会参加時等に使えたら気分転換できて嬉しい。

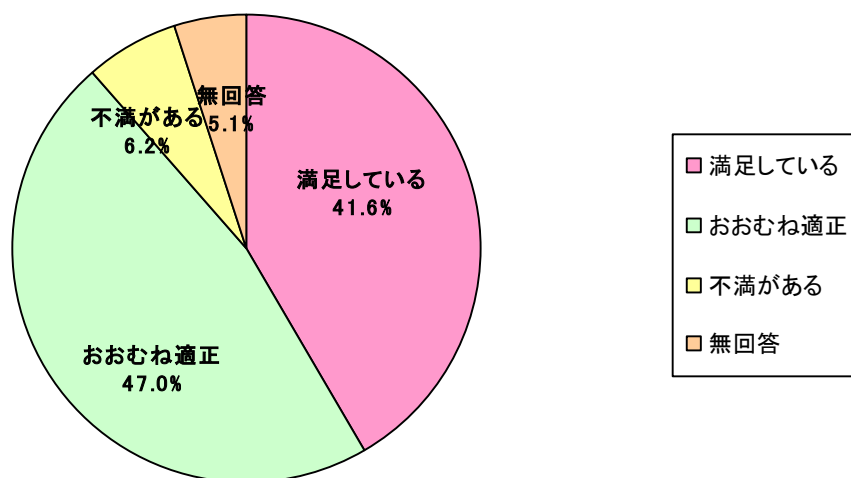
- ・実際は東京の病院受診に利用させてもらっている。
- ・臨機応変に対応してくれる。
- ・病院の待ち時間が長くなるので4時間では足りずいつも片道利用。
- ・範囲を広げて欲しいが、羽田への送迎など融通をきかせてくれていてありがたい。

○不満がある

- ・通院等は遠方のこともあるが利用できなくなってしまう。
- ・自由度が少ない。
- ・近隣の横浜市や都内まで広げて欲しい。(多数)
- ・他市との境界近くのため。
- ・自宅お迎えに来られず時間過ぎてから「道に迷って行けない」の連絡。こちらから連絡しても応答なしで困ったのはこっち。
- ・時間内の利用なら市外も利用したい。
- ・往復で取るなら少し広げてほしい。
- ・仏事等にも利用したい(市外)

4. 利用時間(1回4時間まで)について

	件数	割合
満足している	147	41.6%
おおむね適正	166	47.0%
不満がある	22	6.2%
無回答	18	5.1%
合計	353	



<ご意見>

○満足している

- ・今のままで不足はない。

○おおむね適正

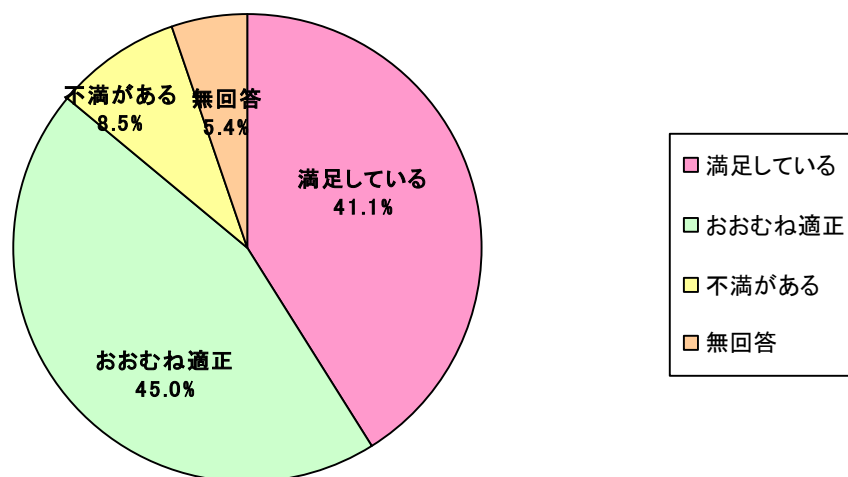
- ・待ち時間が長い時は、他の方の送迎をして戻ってこられるのでは？
- ・行きと帰りに分け、2回としているので支障ない。
- ・超過することもあるがそのときは途中で帰っていただくようにしている。
- ・体力的にも適正なのかなと思う。

○不満がある

- ・自由度が少ない。
- ・もっと利用時間を延ばして欲しい。
- ・買い物に行くのに時間が掛かってしまう

5. 利用回数(1ヶ月に4回まで)について

	件数	割合
満足している	145	41.1%
おおむね適正	159	45.0%
不満がある	30	8.5%
無回答	19	5.4%
合計	353	



<ご意見>

○満足している

- ・5回目の時1週間前に電話したら空きがあって利用できてよかった。
- ・大変有り難いこと。

○おおむね適正

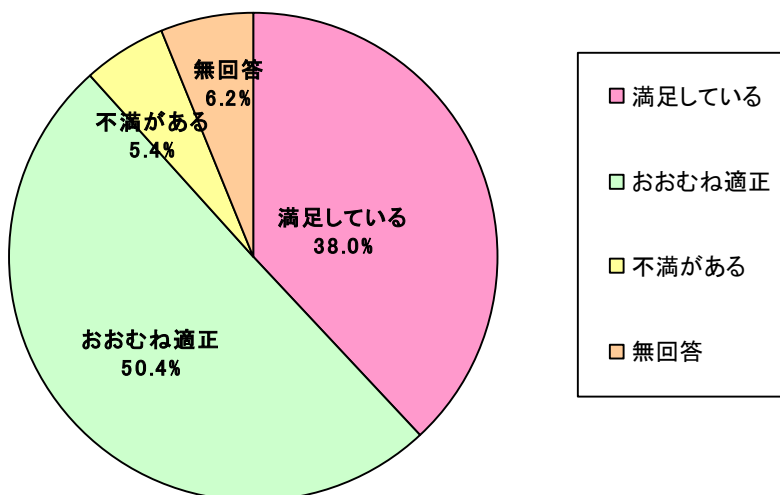
- ・月によって病院受診等の回数が多いときがあるので困るときがある
- ・出来るならば5~6回に増やしてもらいたい。(多数)

○不満がある

- ・もう少し回数を増やして欲しい。(多数)
- ・未就学児は2回までという制限があるが、撤廃して欲しい。
- ・行きと帰りで2回になってしまうので少し増やして欲しい。

6. 予約できる期間(1ヶ月前から前日まで)について

	件数	割合
満足している	134	38.0%
おおむね適正	178	50.4%
不満がある	19	5.4%
無回答	22	6.2%
合計	353	



<ご意見>

○満足している

- ・予約できる期間には満足しているが予約電話が繋がらないことに不満がある。
- ・とても有り難いこと。

○おおむね適正

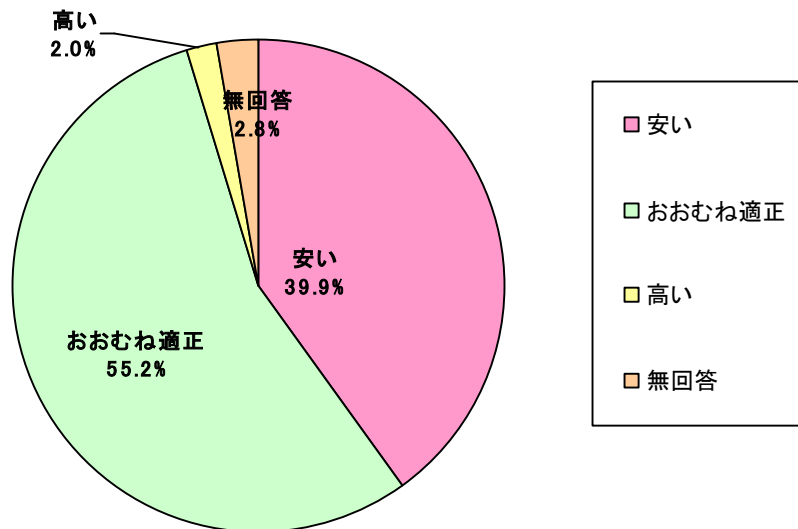
- ・当日もお願いできたらもっと助かる。(多数)
- ・予約の電話が混雑してなかなか繋がらないことが多い。

○不満がある

- ・予約しなくても空きがあれば使えるようにして欲しい。
- ・当日のキャンセルにより、空いた車が出るときもあるはずなので当日も可能にして頂けたらすごく助かる。
- ・2ヶ月前から取れると安心。当日も空きがあれば利用できると更に助かる。

7. 利用料金(1時間あたり400円)について

	件数	割合
安い	141	39.9%
おおむね適正	195	55.2%
高い	7	0.8%
無回答	10	2.8%
合計	353	



<ご意見>

○安い

- ・とても助かっている。ありがたい。(多数)
- ・協会の方もドライバーさんも大変な仕事であるしもう少しアップしてもいいのでは。
- ・当時私が利用したときからの額なので大変助かっている。

○おおむね適正

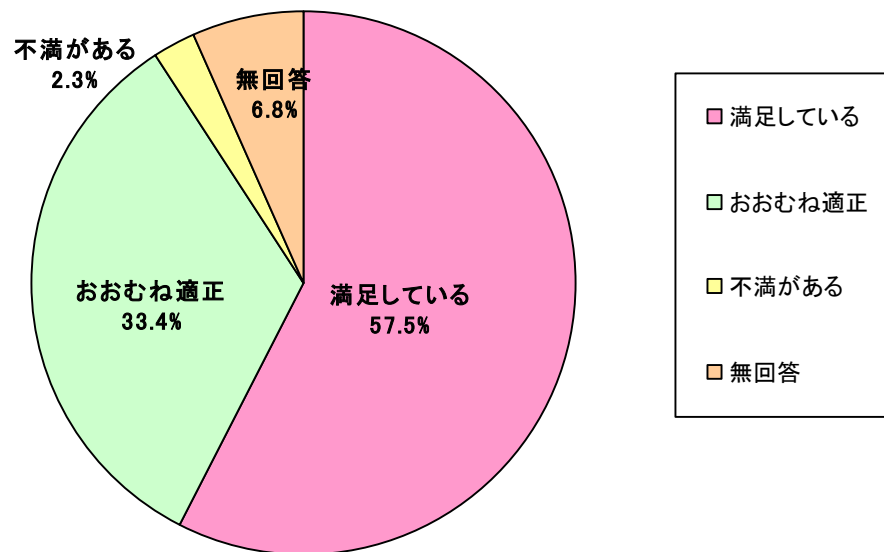
- ・通常の介護タクシーは高額なため、非常に助かる。
- ・とても利用しやすい料金で助かっているのでもう暫く現状維持して欲しい。

○高い

- ・もう少し安い方が使いやすい。

8. 実際の運行にあたり、運転手の対応について

	件数	割合
満足している	203	57.5%
おおむね適正	118	33.4%
不満がある	8	2.3%
無回答	24	6.8%
合計	353	



<ご意見>

○満足している

- ・皆さん親切で丁寧に対応して下さる。(多数)
- ・どの会社も親切に接して下さる。(多数)
- ・言葉遣いも丁寧。車いすの方の扱いも丁寧。

○おおむね適正

- ・時々、運転手さんが変わってしまうのがね。
- ・運転が荒いときがある。
- ・現場判断で多少は臨機応変に動くべきだ。
- ・この頃とても良くなっている。以前は怖かった。
- ・不慣れな道や行先のときは質問してほしい。高速道路利用の有無など、乗車時に確認されずに出発してしまい、受診に遅刻したことがある。

○不満がある

- ・怖い人がいる。対応悪い(不満がある)
- ・運転中に書類を見ていたので危険を感じた。
- ・ぜんぜん耳が聞こえないのか後ろから話しかけても返事もない。いつも利用する(歯科、ショート先)は我慢しても他に出かけるときはお断り。

9. その他のご意見

<ご意見>

- ・大変満足している。
- ・福祉キャブは障害者にとってとてもありがたいサービス。自宅に車もなく、電車も乗れず、一般のタクシーにも乗れず通院などの際は福祉キャブだけが頼り。感謝している。
- ・コロナ対策を強化していただきたい。(ビニールの仕切りがある会社とない会社と対応がバラバラ)難病患者は免疫力を抑制する治療している方が多く感染リスクが高いため運転席との間にビニールの仕切りを統一し

て付けていただけると安心して利用できる。

- ・車の台数を増やしてもらいたい。(多数)

○乗務員や運行中、運行会社についての意見

- ・丁寧に対応してくださる運転手の方に感謝している。
- ・車内がタバコ臭いことがあった。(多数)
- ・私物が積んである車が見られた。
- ・高齢ドライバーで車いすを固定する時に手が震える方がいる。無事に到着するか不安になる。
- ・我が家は領収書を区役所に提出しなければならない。最近押印を省略する傾向があるがタクシー会社さんによっては押印が、名前がない。そのたび CW さんに注意されるためタクシー会社(運転手)さんをお願いしたところ他の人はこれで大丈夫なんです。と言われてしまった。一応区役所へ我が家は提出するのでとお伝えしたがそちらからタクシー会社へお願いしてくださると助かる。
- ・都内の病院に行くときに利用させていただいているので高速道路を利用する。タクシー会社により随分対応が違う。ETC カードを利用している会社としていない会社では、支払い料金が倍くらい差がついた。全ての会社が ETC カードを利用してくれればいい。

○予約方法についての意見

- ・電話が繋がりにくいので Web 申し込み等の改善を希望する。
- ・予約以外の時間帯に日々の生活で急に必要な時利用できたらいいのだが。

○利用登録条件についての意見

- ・我が家の事情をご勘案くださり、未就学の頃より利用させていただいてる。遠方の受診時など助かった。車が大きいので、貸切にさせていただくのが申し訳なく感じている。通院左記でばったり近所の方がキャブから降車するところに出会ったりもして、同じ時間帯、同じ用務先で我が家は予約が取れなかったため、一緒に乗せてもらえたら助かったのにな…と残念に思った。

○利用ルールについての意見

- ・当日の申込ができるといい。(多数) 通院時は時間が読めず短くなったり、予約通りに行かないときもあり、申し訳ない。
- ・回数がもう少し増えると嬉しい。(多数)
- ・①自宅→病院→学校、②学校→病院→自宅 このような利用が出来ることを望んでいる。朝学校へ寄ってから学校へ行くこともあるし、学校から病院へ向かい自宅へ帰宅することもある。そして1ヶ月に4回の利用を行先などがもっと自由に利用者のニーズに合わせ有意義に使わせていただけたら幸い。
- ・バギー型小児用車いすを利用している。常時酸素ボンベや吸引機セット等必要医療品が多く車いすと荷物だけで30kg 近く行く事もある。(本人含めると40kg を超える)
- 公共機関等も使用しているが他利用者にも心無い言葉を投げられる事もありとても大変。成人と同じ利用回数に制限を変更していただけるよう検討をお願いしたい。

○受付についての意見

- ・申し込む時、電話の対応の時、声が小さいためもう少し大きな声で話しをして欲しい。
- ・予約キャンセルしたのがタクシー会社に連絡がいつてなかったことが何度かあるのできちんとして欲しい。
- ・予約の際は迅速な対応をしてくださり感謝している。