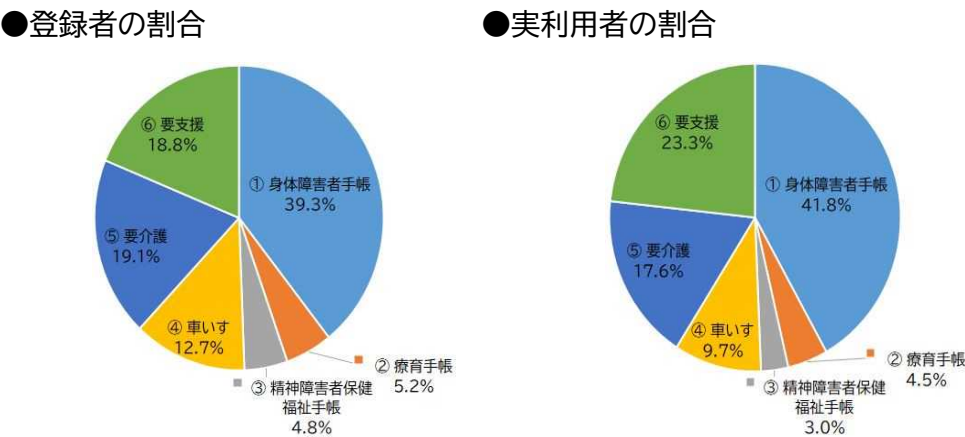


1. R6年度に取り組んだ主な変更内容

- 予約を取りやすくするための変更
- 「学校送迎」と「一般利用」を分離
 - ・支援を必要とする児童生徒の「学校送迎」と、「一般利用」を一体的に運用していたが、通院等の需要が重なる平日の午前中は、予約が取りづらい状況だったため、「学校送迎」を民間介護タクシー等に委託した。
- 利用対象者を見直し
 - ・利用対象者は、これまで「要支援・要介護認定を受けている方」「障害者手帳所持者」「車いす利用者」「長時間の歩行困難者」としていたが、民間タクシーを利用できる状態の方もオレンジゆずるタクシーを利用される実態があったことから、会員登録の判定基準が曖昧であった「長時間の歩行困難者」を利用対象外とした。
- 収支改善するための変更
- 利用料金の値上げ
 - ・物価高騰や燃料費の高騰に伴い、利用料金を20分900円とした。(変更前:20分810円)
- 当日予約の廃止
 - ・当日予約を受付することで、予約のない時間帯でも運転手は待機する必要があり、人件費が発生していた。
 - ・人件費の抑制を図るため当日予約を廃止し、運転手の効率的な配置を目指した。
- 車両台数の見直し
 - ・利用対象者の見直しを行ったことにより8台にて運行することとした。

2. 会員の登録状況(12月末時点)

区分	① 身体障害者 手帳	② 療育手帳	③ 精神障害者保健 福祉手帳	④ 車いす	⑤ 要介護	⑥ 要支援	合計
登録者数	862	115	106	278	418	413	2,192
うち実利用者数	318	34	23	74	134	177	760

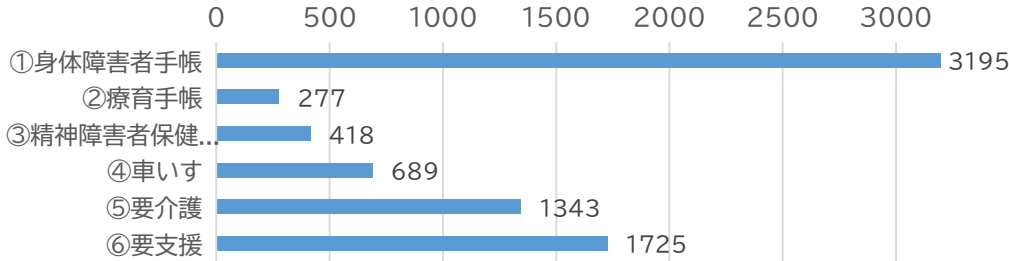


3. 利用実績(4月～12月)の分析

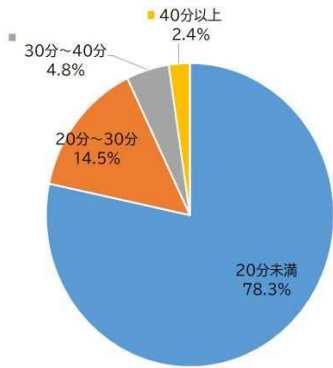
●運行回数 (回)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
運行回数	817	840	865	930	857	855	863	805	815	0	0	0	7647

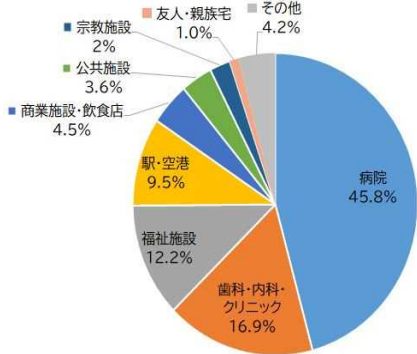
●区分別の運行回数



●乗車時間別の割合



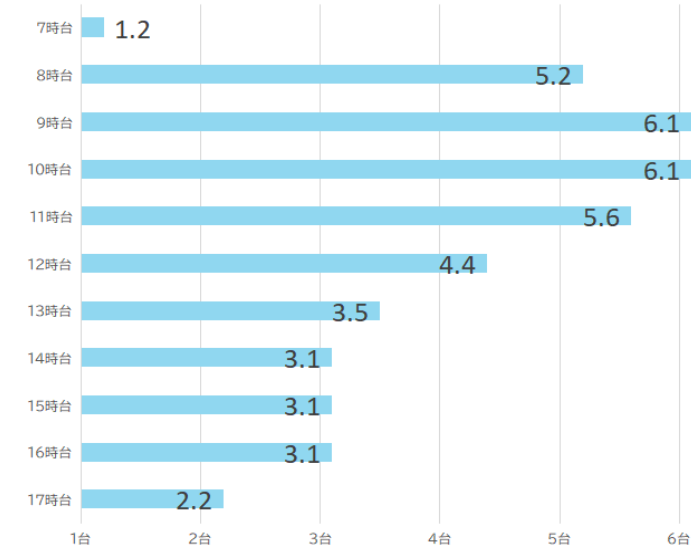
●行き先別の割合



*主な行き先
・箕面市立病院
・阪大病院
・国立循環器病センター 等

4. 稼働台数

●平日の時間帯ごとの平均稼働台数(4月～12月)



【参考】8台稼働した日数(4月～12月の平日:計188営業日)

時間帯	日数	営業日比
8時台	6日	3%
9時台	15日	8%
10時台	19日	10%
11時台	7日	4%
12時台	5日	3%
13時台	1日	1%

「オレンジゆずるタクシー」満足度アンケートについて

目 的: R6年度より新運行体制となったことによる満足度調査及び当日予約ニーズの把握
実施方法: ゆずタク利用者へアンケート用紙を渡し記入してもらい降車時、Logoフォーム、又は返信用封筒にて提出
実施期間: R6年10月21日(月)～R6年11月11日(月)の3週間
回答人数: 136人

1. 満足度の評価

- サービス全体の満足度は8割以上で「満足」や「やや満足」と評価されているが、一部で「不満」や「やや不満」が見られる。
- 「当日予約」に関しては、回答者の85%が受付を希望している。
- 「不満」や「やや不満」と評価している理由として、当日予約が無くなった事と予約が取りにくい点を指摘している声が多い。

2. 具体的な意見

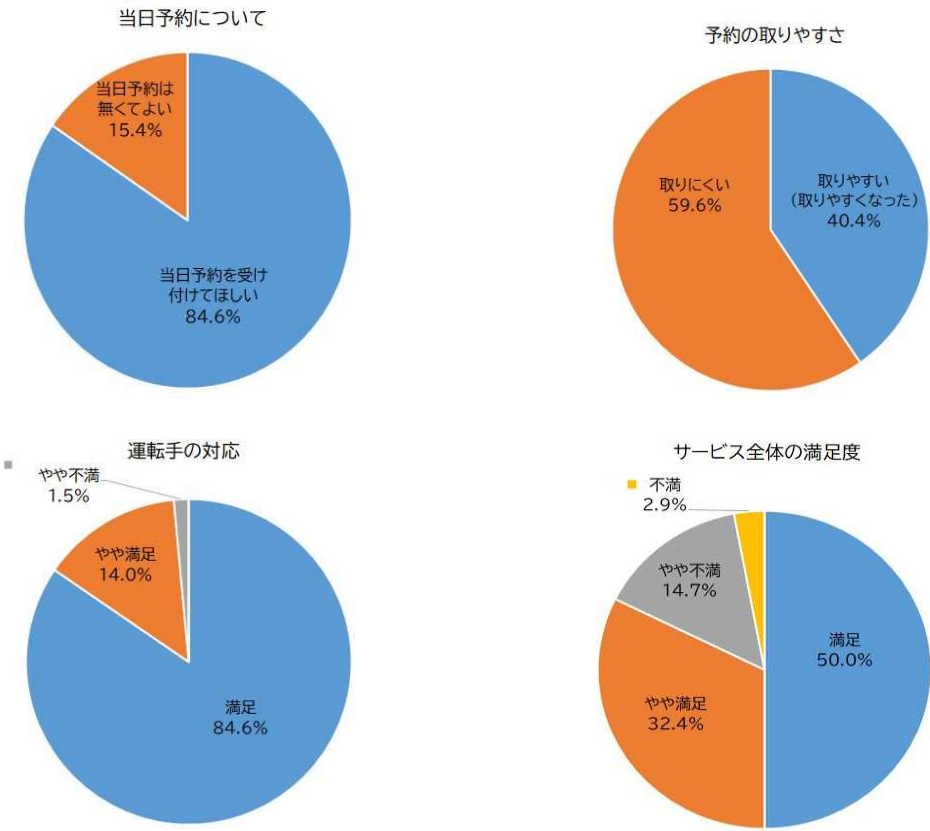
- 受付やドライバーの対応に関しては、親切で丁寧との評価が多い。
- 電話がつながりにくいという不満が複数の回答で指摘されている。
- メールでの申し込みに関する情報が不足しているとの指摘がある。

3. 改善点の提案(自由記述欄から抽出)

- 当日予約の復活や、Webでの予約及び予約状況の確認がしたいとの意見がある。
- 電話受付の増加や、メールアドレスの明確な記載が求められている。

4. 全体的な印象

- サービスに対する感謝の声が多く、特にスタッフの親切さが評価されている。



今後(R7年度)の運営方法について

現況の課題と取組内容

●当日予約について

- ・以前は「当日予約」があったため、診療後の帰りの予約を取るのが便利だったが、「当日予約」がなくなったことにより、(帰りの時間がはっきり分からないため)事前予約がしづらく、不便になったとの声がある。
- ・障害者団体から、「当日予約の復活」について要望がある。
- ・アンケート結果から、「当日予約の復活」を、84.6%のかたが希望されている。



※3月議会での議決が前提

「当日予約の再開」

- ・R7年4月1日より、「当日予約」の受付を再開します。
- ・「事前予約」状況にあわせた運行体制に加え、過去の実績より「当日予約ニーズ」が集中していた8時台～16時台を中心に、当日予約用の車両と運転手を配置します。
- ＊あくまでも「事前予約」がベースになりますので、引き続き「事前予約」にご協力をお願いします。
- ＊配車状況によっては「当日予約」をお断りする場合がございます。

「電話受付時間の拡大」

- ・R7年4月1日より「電話受付」時間を拡大します。

現行：9時-17時 → 変更後：8時-17時

- ・当日予約の復活にあわせて、受付開始時間を、「9時」から「8時」とし、1時間拡大します。

●「予約の見える化」について

- ・アンケート結果や利用者からのお問い合わせで、「WEB上で予約状況を確認できる運用」を望む声があった。
- ・現状は、予約の空き状況は電話やメール、FAXで問い合わせ確認する必要があるため、WEBで気軽に空き状況が確認できる運用について、シルバー人材センターと導入に向けて協議を進めます。

●年始(1/1～1/3)の休業について

- ・これまで、シルバー人材センターは利用者の声に対して柔軟に対応し、ゆずタクの運行を行っているが、従前より年末年始の休業など運転手の労働環境の改善を求める声があった。
- ・R7年度より実施予定の当日予約の再開に伴い、改めて特に利用者数が比較的少ない年末年始の休業に関して申し入れがあった。
- ・協議を重ねた結果、利用者数が比較的少ない年始(1/1～1/3)のみを休業する方向で調整している。