



Press Release

2024年2月29日

報道関係各位

医療法人徳洲会 湘南鎌倉総合病院
特定非営利活動法人 歩
国立大学法人 横浜国立大学
アイパークインスティテュート株式会社
株式会社アイネット

令和5年度「共創モデル実証プロジェクト」の
共創モデル実証運行事業において実証事業を実施
—支援を必要とする方が自由な移動ができる社会の実現に向けて—

医療法人徳洲会湘南鎌倉総合病院、特定非営利活動法人歩、国立大学法人横浜国立大学、アイパークインスティテュート株式会社、株式会社アイネットは国土交通省が公募する令和5年度「共創モデル実証プロジェクト」に令和5年8月に採択され、介護タクシー配車手配のデジタル化のための実証事業を実施しましたので、お知らせします。

本実証の結果を受け、令和6年3月末一般リリース予定の介護タクシー配車アプリの普及等により、介護や支援を必要とする方が自由な移動・外出ができる社会の実現に向けて、引き続き連携していきます。

1 現状の課題と事業目的

【患者の課題】

- ・ 夜間に救急搬送されたものの、入院の必要がないと判断され通常のタクシーでは帰れず、家に帰る手段がない。
- ・ 介護タクシー事業者によってサービスと価格が異なるため、ニーズにあった送迎方法を選択することが難しい。

【医療機関の課題】

- ・ 介護タクシー手配をご本人の代わりに医療スタッフが行うことがあり、多い時には10社以上、30分以上電話をかけ続けると見つからないこともある。
- ・ 個別にタクシーを手配するため、スタッフの負担が大きく、手間と時間がかかっている。

【介護タクシー事業者の課題】

- ・ 車の空いた時間に予約を入れたい。稼働率を上げたい。
- ・ 個別に医療機関に営業を行う必要があり、コストと時間がかかる。
- ・ 運転中や対応中に電話が取れず、受注ができない。

このような背景から、介護タクシー配車アプリを使ってニーズにあった送迎のマッチングを行い、医療スタッフの業務軽減、介護タクシー事業者の受注機会の創出、介護タクシーを利用する方もその家族も安心して利用いただける「効率的かつ自由な外出を支援する”四方よし”の介護タクシーデジタル化」を目指す実証事業を実施いたしました。

2 実証結果

効率的な配車システムを目指し、住民の病院アクセス等のニーズを把握する調査、及び介護タクシーの配車効率の調査を実施し、その結果を基に介護タクシー配車アプリのバージョンアップを行い、医療機関における実証運用を実施しました。

その結果、2週間の運行で約80件の配車に繋がり、配車効率の向上（配車手配の時間が30分以上から10分以内に短縮）による医療機関における業務負担の軽減に繋がり、乗車した利用者の満足度が高いことが確認できました（5段階評価で平均4.9）。

(1) 病院アクセス等に関するニーズ調査

湘南鎌倉総合病院のLINE登録者341人にアンケートを実施。

- ・ 普段の歩行に補助が必要と回答した方は26%
- ・ 普段の通院手段として介護タクシーを利用している人は2.6%
- ・ 介護タクシーを知っている方のうち、病院関係者やケアマネジャーから紹介されて知った方は41% 等

(2) 介護タクシーの配車効率に関する調査

介護タクシー配車アプリを用いて配車依頼が行われた際に記録される利用ログの分析を行いました。その結果、多くの場合配車依頼から10分以内にタクシーが見つかっており、医療機関の業務負担軽減に大きく貢献していること、配車依頼に対するタクシー事業者の応答は概ね3～6者程度の場合が多いものの医療機関により応答者数のばらつきが大きく、タクシー事業者の事業活動改善に活用できる可能性があること、などが明らかになりました。

(3) アプリのバージョンアップした内容

- ① 病院はタクシーがいつでも見つかり、タクシーの稼働向上にも寄与する機能
- ② 病院とタクシーが情報を無駄なくやり取りするための項目や通知の適正化
- ③ タクシーがスケジュールや搬送実績を一覧できる機能
- ④ セキュリティ対策強化

(4) 実証運行

実証期間：令和6年2月1日～14日（2週間）

アプリ利用の介護タクシー業者数：約40社

実証運行期間配車件数：約80件

アプリを利用した医療機関のソーシャルワーカーからは、「入力して待っている間も別の業務ができるため、時間の短縮と労力もかなり少なくなった」等のご意見がありました。



(5) 事業実施期間のアプリ利用者の声

今回事業期間にアプリを使って介護タクシーに乗車いただいた 15 名に介護タクシー利用のアンケートにご協力いただき、5 段階評価で平均 4.9 という高い評価をいただきました。

「大変丁寧に作業、運転して頂き有り難く思います。また優しいお気遣いに家族として感謝しております。」「当日のドライバーさんも優しく親切な方で安心しました。転院後の付き添いの家族の送りの急なお願いにも応じて頂けたので大変助かりました。」等のご意見がありました。

3 介護タクシー配車サービス「i-CareGO」の利用状況と一般リリースについて

医療機関は 15 病院、介護タクシー事業者は 105 社の皆様にアプリ利用していただいております。現状、アプリは医療機関・介護事業者向けになっており、今回の実証事業をもとにアプリの一般リリースを 3 月末に予定しています。

今後、個人向けの一般リリースに向け、家族が入力されるケースも多いため、家族が手配できるような仕様を検討していきます。

介護タクシー配車アプリについては、「【別紙】介護タクシー配車サービスについて」をご参照ください。

【事業採択時のプレスリリース（2023 年 8 月 4 日）】

介護タクシーデジタル化プロジェクトが国土交通省の公募する共創モデル実証運行事業に採択
<https://www.skgh.jp/news/119063/>

【本件に関するお問い合わせ先】

（本実証事業全般・介護タクシーアプリに関すること）

株式会社アイネット 担当：ソーシャルイノベーション本部 坂本・島田

電話番号：045-682-0808

（介護タクシーに関すること）

特定非営利活動法人 歩 担当：飯島

電話番号：046-888-8375

（本実証事業における調査について）

国立大学法人 横浜国立大学 研究・学術情報部 産学・地域連携課

メールアドレス：sangaku.sangaku@ynu.ac.jp

（本実証事業における医療機関の見解について）

医療法人徳洲会 湘南鎌倉総合病院 担当：地域コミュニケーション室 岡本

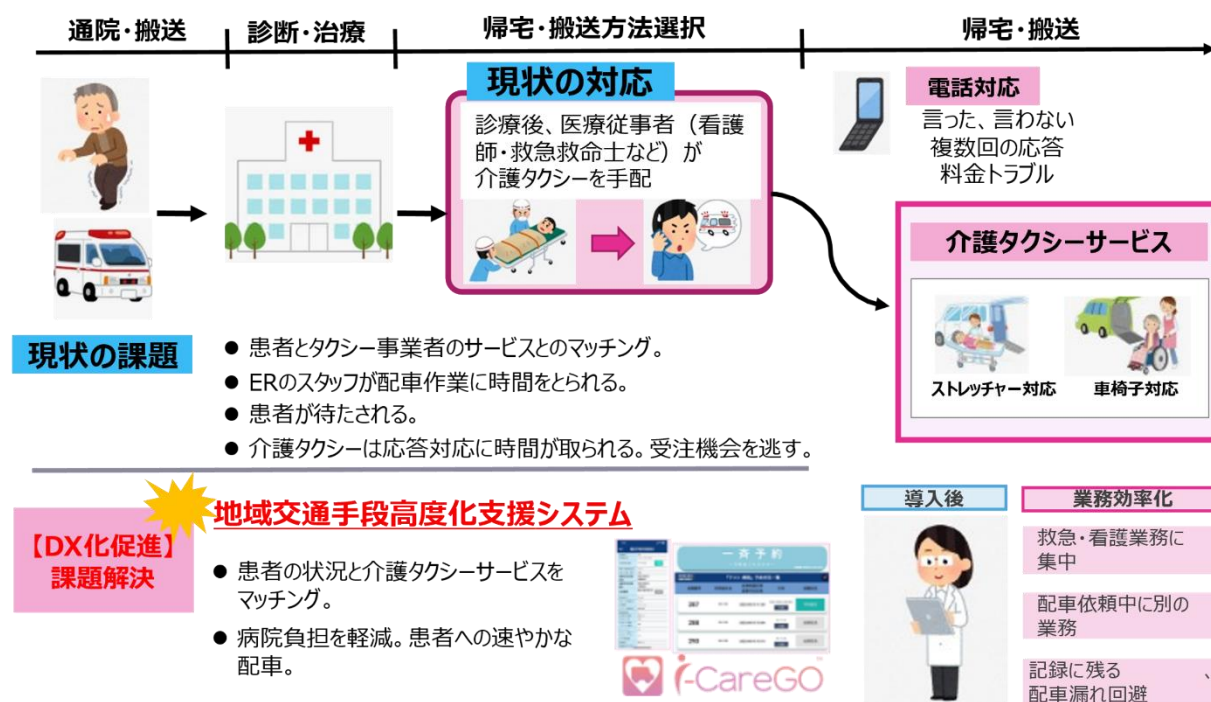
電話番号：0467-46-1717

【別紙】介護タクシー配車サービス「i-CareGO」について

i-CareGOは、車いす移動や要介助などさまざまな事情をお持ちの利用者（乗客）と介護タクシーを、アプリを通じて最適にマッチングしタクシー配車を行うサービスです。介護タクシー利用者は快適な介護タクシーサービス享受でき、医療機関は配車負担の軽減による業務効率化を図ることができるようになります。介護タクシー事業者においても稼働率向上や営業負担の軽減に寄与することができます。令和6年3月末に本アプリの一般リリースを予定しています。

1 開発の背景

現状、介護が必要な患者等が自宅等に移動する際、医療機関では、介護タクシー事業者に個別に電話して手配するため、手間と時間がかかり負担となっていました。また、事業者側としても、営業の負担や受注機会を逃すといった課題がありました。アプリによるマッチング機会を提供することで、これらの課題を解決していくとともに、利用者の待ち時間の削減に繋げることを目指しました。移動の活性化による地域社会への貢献としての期待も大きく、本アプリの開発に着手いたしました。



2 アプリについて

【病院・介護施設・ケアワーカー】

利用者の情報を入力し、配車依頼をすると複数の介護タクシー事業者から見積りが届きます。条件に合致したタクシー事業者を選んで予約が成立します。



【介護タクシー事業者】

配車依頼があるとアプリに通知が届きます。依頼内容を確認し対応できる場合は見積り金額を送信します。利用者が確定すると予約が成立します。



アプリ上に依頼～予約確定までの内容が記録されるため、医療機関も介護タクシー事業者もアプリ上で予約内容を確認できます。ぜひ、介護タクシー手配をされております医療機関や介護施設、ケアワーカーの皆様にお使いいただければと思います。

アプリのご紹介や導入をご検討している方向けに、HPと動画がありますのでご覧ください。

■HP <https://www.inet.co.jp/product/dx/i-carego.html>

■動画

(はじめての方へ) <https://youtu.be/vJl1teablquw>

(導入事例) <https://youtu.be/b3Rbg8t38So>



【実証中のアプリ利用者の声】

○医療機関

入力作業が簡便化されており、正確に効率よく利用できる。業務効率が上がった。
金額設定が透明化された。

○介護タクシー事業者

営業しなくても依頼が入るようになった。
効率よく車を稼働させることができ、売上の向上につながっている。

アプリを通して介護タクシーを利用してくださった皆様からは「病室まで付き添っていただき、心強かったです。」「病院からのストレッチャーでの運び出し自宅までの道中も気を遣って下さり全て本当に素晴らしかったです。」とのお声をいただいております。

【アプリに関する問合せ先】

株式会社アイネット 担当：ソーシャルイノベーション本部 坂本・島田

電話番号：045-682-0808

e-mail：i-carego_inquiry@inet.co.jp