

タクシー・介護士・警備員が街中に 地域を支える「あんしんネットワーク」

つばめタクシーグループ（愛知県）



ドライバーが複合的な資格・スキルを持つことにより、タクシーに付加価値を付与する「あんしんネットワーク」サービスを開発。移動を軸に、地域に貢献するサービスを展開。相乗り、買い物支援、徘徊発見、ドライバー派遣などあらゆる可能性にチャレンジし、移動サービス事業の新しいモデルに挑戦し続けている。

受賞
ポイント

- ★ 24時間駆け付け介護、徘徊発見等、地域の様々なニーズに応じてタクシー事業に新たな価値を付加。夜間の駆け付け介護ではオンリーワンの役割を担うなど、地域の欠かせないインフラとなっている。
- ★ タクシードライバー（普通二種）、介護職員初任者研修、市民救急員、警備員資格など必要資格はすべて自社内で育成できる体制を持ち、警備員資格者99%、介護職員初任者研修有資格者200名に及ぶ。
- ★ 新たな付加価値サービスの追加、AI配車システムとそれを活用できる人材の育成等により、顧客満足度と時間当たりの生産性を高め、ドライバーの年収を業界平均より50万円増加させた。

事業内容

介護周りの様々なサービスを提供

名古屋を中心に愛知・岐阜・三重の3県で営業するタクシー会社グループ。タクシー介護、随時訪問介護、徘徊発見・送迎等、介護周りの総合的なサービスを展開する。これらを総称し「あんしんネットワークサービス」と呼ぶ。サービスを提供するタクシーのドライバーは、普通二種免許の取得と介護職員初任者研修の修了が必須。

サービス提供の背景・経緯

母親の介護経験をもとにサービスを構想

20年前、経営者の母親が重い病を抱えていた。時には経営者自らが病院まで送迎する生活を経験。「もしもの時に自分が行けなければ、どうすればよいのか」という問題に直面し、タクシーにできることがもっとあるのではないかと構想化。ドライバーによる、介助しながらの送迎、緊急時の駆け付け等、タクシーが持つ可能性を具体化できるサービスがあれば、多

くの人の役に立つのではと考え、「あんしんネットワークサービス」を1事業所から開始する。

サービスの概要とその革新性

タクシー介護サービス(まもるくん)

タクシーによる介護付き移動サービス。介護士の資格を持つドライバーが、自宅内から車両への移動、車両から病院の受付・診察室までの介助と送迎を行う。買い物、お墓参り、夜間の訪問介護、水分補給、おむつ交換等も行う。顧客は、独居高齢者、認知症等の介護を必要とする人などである。

駆け付けサービス

顧客(高齢者)に「見守り携帯」を配付。顧客から通報後、最も近くにいるドライバーが15分で駆け付ける。「窓を閉めたか見てほしい」「不審者が心配なので見てほしい」等の心配ごとや、転倒やトイレ使用時にも対応する。

徘徊発見サービス(みつけたくんサービス)

徘徊している高齢者を自宅まで送り届ける。顧客(高齢者)は、GPS端末を所持。家族等からの通報があった場合、タクシーに顧客の顔情報を送信。ドライバーが探索・保護し、自宅まで送り届ける。発見までのサービスと自宅まで送り届けるサービスを一体化させる。

定期移送サービス(ケアサポート)

要介護者・要支援者、障碍児・障碍者等を定期的に介護施設や病院等に送迎する。介護タクシーは、月8,000件の出勤要請がある。

妊婦向け緊急送迎サービス(エンジェルプラン)

登録制の出産間近の妊婦向けサービス。緊急の場合、タクシーで速やかに病院に送り届ける。延べ3,000件の実績がある。

サービスの成果・実績とその優越性

認定資格をもとに日本最大級のサービスを提供

ドライバーは、タクシーの運転、介護、警備、三つの認定資格を持つ。タクシー介護サービスの提供実績は、日本最大級。ドライバーの多能工化(複数の技術・技能を身につけて、状況に応じて複数の業務に対応)を拡大している。

組織データ

組織名	つばめタクシーグループ	創立年	1952年
業種	運輸・交通	本社所在地	愛知県
URL	https://www.tsuame-taxi.or.jp/	従業員数	965名

昼の需要を確保し、女性社員等が対応

従来のタクシーが担っていた移動という枠を越えたサービスを提供することで、昼の時間帯の需要確保が可能となる。女性社員やパート社員を活用し、需要に対応する。女性社員の活躍を戦略的に取り組む。愛知県全体での女性比率2%(業界平均)に対し15%の実績を持つ。

サービスイノベーションとして優れている点

顧客の要望に添った最適なドライバーを派遣

サービス提供にあたっては、事前登録情報により顧客の要望に添ったサービスレベルを持つドライバーを派遣する。車両の位置情報とドライバーの資格情報が統合され、介護要請ごとに最適なドライバーを派遣できる体制を構築している。

サービスの品質向上への継続的な取り組み

サービスの品質向上のために、採用時の1か月にわたる研修をはじめ、月1回の勉強会を開催。また、毎月の市民モニターからのフィードバック、社員が有するスキルへのレベル付与などを行い、接客力や専門スキルを維持向上させている。

社会の発展への寄与

地域課題の解決に貢献

自宅内から病院の診察室、介護施設内へのタクシーと付き添いにより、安心した移動を実現させている。合わせて、介護、徘徊など地域社会が抱える課題の解決に貢献している。

タクシー業界の新しい可能性を拓く

タクシーのサービス領域を、個人に対する移動サービスから、高齢化社会のコミュニティサービスへと拡張する。タクシー業界に対する期待と可能性を高めている。

駆け付けサービスの概要

