

子育てタクシー連携 NPO アンケート報告書

一般社団法人全国子育てタクシー協会
会長 大野 慶太

【調査趣旨】

タクシー会社と運行地域の子育て支援団体が連携事例を共有することで、より緊密な関係を築くこと、活動のさらなる活性化を目指す。今後、連携活動の活性化により、地域での子育てタクシー運行がさらに広がり、子育て家庭の移動の利便性が向上し、子育てにやさしいまちづくりを広げる一助とすることを目的としてアンケート調査を行いました。

【調査概要】

○調査対象

これまでに子育てタクシードライバー養成講座の講師を務めた、または、保育実習の受け入れを行ったことのある団体。

○調査方法

郵送による依頼・配布、オンライン・郵送・FAX による回答の回収。

○調査期間

2024 年 11 月～12 月

○回答回収状況

依頼数 58 件のうち回答数 35 件（回収率 60.3%）

【調査結果の概要】

調査結果から、タクシー会社と子育て支援団体の連携は、地域の子育て世帯家庭にとって大きな支援となっていることが分かりました。しかし、ドライバーの不足や広報活動の強化、行政との連携といった改善点も多く指摘され、これらの課題に対応することで、さらに効果的な支援となると考えられます。

Q.1 回答者の所在地域

回答団体の所在地域は関東地方が一番多く、次いで東北・東海地方から回答がありました。

Q.2 利用者へ子育てタクシーの案内をしていますか？

利用者への声かけや問い合わせ対応を行っていることが分かりました。

団体の持つ情報発信ツールを活用した子育てタクシーの PR もなされています。

Q.3 タクシー会社と連携・交流・協業する機会がありますか？

保育実習受け入れや子育てタクシードライバー養成講座の講師としての参加を通じて連携を行っている事例が多く見られました。また、以下のような活動も確認されました。

- ・ 子育てイベントや地域のお祭りでの協力
- ・ 定期的な情報交換やクレーム対応
- ・ ドライバー向けミーティングでの子育て情報提供
- ・ 行事や遠足でのタクシー利用促進

Q.4 連携等がある場合、その頻度や内容の詳細を教えてください

連携の頻度は月 1 回～数回が多く、内容は情報交換やクレーム対応についての相談、養成講座、実習受け入れなどが中心です。特に不定期で行われる実習の受け入れや年 1 回のイベント参加が目立ちました。

Q.5 子育てタクシーとの連携について知りたいこと、タクシー会社にもっと頑張してほしいと思うことなど自由にご記入ください。

- ・ ドライバーの増員やスキルアップの促進
- ・ PR 活動の強化（SNS やチラシ配布）
- ・ タクシーサービスの改善（例：オペレーター教育の強化、GPS システム導入）
- ・ 利用者の意見収集と運用実態の共有を求める声
- ・ 行政との連携や補助金制度の導入

Q.6 子育て支援団体として子育てタクシーをサポートする取り組みのアイデアがあればご記入ください

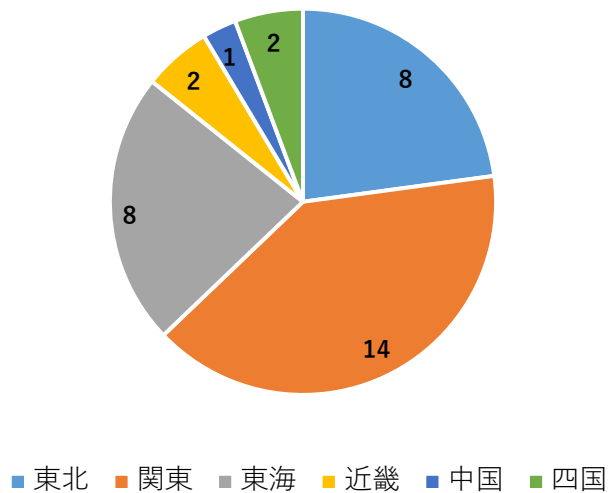
- ・ 求人情報の拡散や学童との連携を提案する声
- ・ 子育て情報の提供や季節ごとの小さなプレゼント（例：折り紙など）によるサポート
- ・ PR 活動として地域イベントや SNS での情報発信を行う提案
- ・ タクシー利用ニーズの多い家庭への情報提供（例：学童や障がい児支援）

Q.7 タクシー会社にもっと協力してほしいと感じることは？

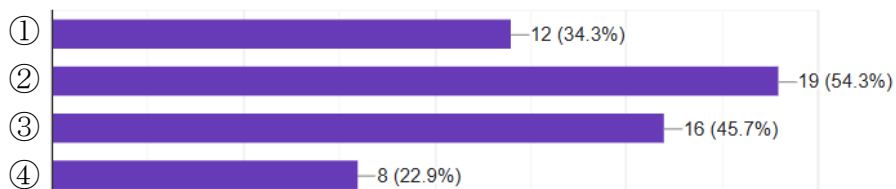
- ・ ドライバー不足の解消と対応ドライバーの増員
- ・ 行政と連携して利用者目線のサービス提供を促進
- ・ サービスの価格面での配慮（例：安価な送迎サービス提供）
- ・ 温かい理解と感謝の気持ちを伝えることも重要との声

【調査結果の詳細】

Q.1 回答者の所在地域



Q.2 利用者へ子育てタクシーの案内をしていますか？

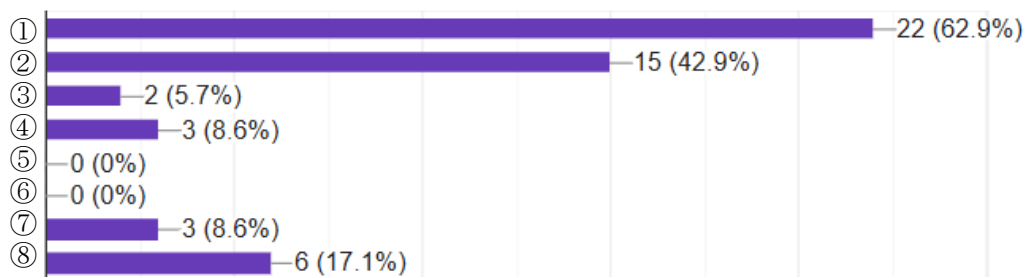


- ①チラシを置いている
- ②声かけを行っている
- ③利用者から問い合わせを受けたことがある
- ④特になし

★「その他」に記入のあった回答

- ・登録時の案内、Instagram 等での発信を行っている。
- ・ホームページ、子育て情報誌に掲載。
- ・これから案内を考えてもよいと思う。

Q.3 タクシー会社と連携・交流・協業する機会がありますか？



- ①保育実習の受け入れ
- ②子育てタクシードライバー養成講座に講師として参加
- ③地域の子育て支援情報を提供している
- ④地域のお祭りに一緒に参加
- ⑤タクシーの日イベントに参加
- ⑥チャイルドシートを預かる・寄付する
- ⑦寄付をもらっている
- ⑧特になし

★「その他」に記入のあった回答

- ・困りごとや改善策の話し合い、情報共有等を行っている。
- ・ドライバーさんが集まるミーティングに参加し、子育て情報を提供。
- ・市都市交通部局との定期的な情報交換。
- ・子育てイベントに参加してもらっている。
- ・地域のお祭りに粗品を用意してもらい、配布。
- ・子育てタクシードライバー養成講座等のお話があれば受け入れる。
- ・クリスマスの時期にドライバーさんが乗車した方へのお土産として配る、折り紙のサンタ&ツリーを折ってプレゼントしている。
- ・団体賛助会員になってもらっている。
- ・年長児の遠足等に利用。
- ・園向けサービスを行っているタクシー会社を園に紹介。

Q.4 連携等がある場合、その頻度や内容の詳細を教えてください。

- ・困りごとが生じた時、月2～3回程度の打合せ、電話連絡等。
- ・要望やクレームの連絡を受け、対応について両方で相談し運営している。お祭りの周知は年1回のドライバー講話はコロナ時でストップしている。クレーム対応はその都度だが、頻度は多くない。
- ・月に1回程度、市都市交通部局と市内タクシー会社で定期的な情報交換を実施しています。
- ・年に数回（不定期）、情報共有のミーティングをさせていただいております。
- ・保育実習を年度ごとに4日程度（1日2時間）に渡って受入れしている。

- ・年に2回程度保育実習の場として提供。
- ・年に一回、10名弱の保育実習の受入をしている。
- ・年1から2回、子育てタクシードライバー養成講座講師や保育実習の受け入れを行っている。
- ・利用希望者がいた時や保育実習の受入れの際、必要な時に。
- ・子育てタクシーが始まった当初は問い合わせを受けたり、ドライバーさん向けの講座を開催したり、当法人が運営している施設でチラシを配架するなどしていたが、ここ最近は何も行っていない。
- ・数年前に子育てタクシードライバー養成講座の講師を引き受け、他の講師を派遣したり、保育施設の紹介等もさせていただきました。2、3年は交流がありましたが、現在は特に連絡もない。子どもの送迎の依頼があるときは、子育てタクシーを紹介している。
- ・親子の様子を見たり、事業の説明をしてくれてます。
- ・ファミリーサポートセンターに登録の際に説明し子育てタクシーにも登録するよう勧めています。
- ・年1回イベントでの連携、子育てタクシードライバー養成講座があった場合はその都度実施。
- ・6月開催の子育て応援メッセと9月開催のマタニティフェスタの年2回。
- ・子育てタクシーイベントに参加。
- ・今年初めて子育てタクシードライバー養成講座の講師をさせていただいた。それを機に団体の賛助会員となっていただいた。会費をいただいている。
- ・年1回、子育て支援拠点で活動しているボランティアさんが、折り紙（サンタ50個、ツリー50個）を作成し、タクシー会社にお届けしている。
- ・毎月子育てタクシー利用状況を共有してもらっている。ここ数年は、人手不足との事で連携企画に参加してもらうことが難しくなっている。
- ・行事や通院の際、タクシーを利用。
- ・マーチング活動を行っているので、その際の練習場まで楽器運搬等年に数回利用しています。又、地域における事業参加において子ども達をのせてもらっています。
- ・以前は連携させていただいておりましたが、所長が変わられてから交流がございません。

Q.5 子育てタクシーと連携について知りたいこと、タクシー会社にもっと頑張ってほしいと思うことなど自由にご記入ください。

- ・認定ドライバーの数を増やしてほしい、オペレーター教育(優しさの度合いにバラつきがあるので優しい案内を心がけてほしい)、ひよこコース運行時のGPSシステムの導入等。
- ・共に地域のつながりとして、親しくおつきあいができると良いと思います。依頼をするとき、窓口となる電話対応も誠実に平等な対応を求めます。不快な対応をする方がい

ますので、指導をお願いしたいと思います。

- ・人手不足のため、コウノトリ事業をやっていないと聞いてます。朝7時台の送迎もタクシー会社に断られるそうです。人手不足は社会的な問題で、会社1社で解決できないとおもいますが、何か良い方策を!!
- ・出産時に利用できるタクシーがあると良いなと思っています。(夜中)
- ・子育てタクシードライバー養成講座後のスキルアップ。他社同士の交流や情報交換など、
業界全体としての質の向上。自社での子育てタクシーPR発信。
- ・実際の子育てタクシー運用率や、利用者が依頼をした場合の運用数など、実際に連携している事業所さんの運用実態を共有していただけたら、こちらで利用者におこなうご案内もさらに具体的にできる気がします。
- ・チラシがあれば置くが、あまり積極的に展開していないのでお知らせするのも迷惑そう。
- ・子育てタクシーのリーフレットを定期的に送ってほしい。年間200部ほど。
- ・子育てタクシーの存在アピールの強化。
- ・宇都宮市内でもよく子育てタクシーを見かける事があります。もっとチラシやポスターなどで周知活動をするとう良いのではと思います。
- ・SNSなど、今のママにヒットするようなわかりやすいサイトがあったらいいと思います
- ・名古屋市ではまだ認知度が低く感じます。アピールして欲しいです。
- ・子育てタクシーの存在がまだあまり知られていないように思うので、PRに協力をしていきたいが、働きかけがない。
- ・チラシや案内を頂けましたら必要な方にお渡しできます。アピールしてほしい。
- ・子育てタクシーのPRと対応運転手の増員。
- ・当地域では、子育てタクシーの認知度がまだまだ低いように思われますので、まずは周知等に取り組んでいただけると良いと考えます。
- ・子育てタクシー運行についてのPRについて、子育て世代だけを対象にするではなく、広く一般的にもっとPRされてもよいのでは、と感じることがあります。子育てにやさしいタクシーは、すべての人にやさしいタクシーだと思っています。
- ・●●タクシーのトミカや塗り絵はありますか？子育て世代に需要があるので周知活動に役立つかと思います。
- ・登録していても専用ダイヤルを知らないと、なかなか電話が繋がらず、利用できないという声を聞く。
- ・保育実習の際は当日の目標を決めて参加して欲しい
- ・とても素敵なドライバーさんばかりで春日井市のドライバーさんでなかったのが残念なくらいでした。
- ・実習においでになった方はみなさま子ども好きで優しい方なので親子と顔の見える関係作りができればニーズも増えるのかと思います。
- ・子育てタクシードライバー養成講座を設けられていること、また熱心に受講されているドライバーの方に感心した。

- ・法人の連携の要望があれば、たくさん言って欲しい。協力できることはもっと行いたいと思う。行政への働きかけができればぜひ行って欲しい。タクシークーポンなど横浜市とタイアップできないか？
- ・自治体(子育て関連課)にタクシー会社に取り組んでいることをもっとアピールすべきだと感じる。タクシー独特の車内の香りがいいものになると好感度が上がるかも。

Q.6 子育て支援団体として子育てタクシーをサポートする取り組みのアイデアがあればご記入ください

- ・求人情報の拡散、塾や学童との連携等。
- ・学童利用の保護者さんで、習い事への送迎が困難な家庭がいるため、学童向けのチラシがあると良いのではないかと思います。
- ・帰りが遅くなる保護者のために、園の終了時間(PM6:30～7:00 頃)に園から家、あるいは祖父母宅など指定の場所へ送ってもらうサービス等があれば、週あるいは月単
位で園か保護者に申込書等を書かせることなどはできる。
- ・例に上がってるもの(※)は、すべてよいアイデアだと思います。特に園バスのドライバーはお互いメリットがあると思う。障がい児の放課後デイの送迎や、支援学校等障がい児の送迎ニーズは多い。扱い方の研修を丁寧に行い、ワンマンでなく複数対応が望まれる。
- ・子育て情報の提供、保育実習の場の提供。
- ・子どもが乗った際に飽きさせない工夫があれば良いと思うので、季節の歌のCDを貸し出すとか、子どもが乗った目線にアニメのキャラクターの飾り物を製作するなど
- ・折り紙で作ったマスコットや、かわいいポケットティッシュをお配りするなど、気分を変えるきっかけづくりになると思います。
- ・現在させていただいているのは、乗車のお客様へのプレゼントとして季節(ハロウィン、クリスマス)の折り紙の提供。法人 SNS 等で子育てタクシー関連の情報提供、地域のイベント出店についての提案や協力、地域の子育て支援ネットワーク等での PR。児童虐待防止月間のオレンジリボン提供、「子育てタクシーポイントカード(三ツ境交通さん独自規格)」への協力。逆にタクシー会社さんからは、ひろばの利用者親子に向け、ハロウィンのお菓子やクリスマスのプレゼントなどもいただっており、ありがとうございます。
- ・福祉タクシーのように、多胎児や年子のママには福祉の視点から支援をできるように行政に入り込む。
- ・講座などで制度について話に来ていただき、顔の見える関係ができればと思います。
- ・ひろばとのコラボイベントとして、子育てタクシーの説明会と登録会を開催して欲しいです。
- ・拠点やおやこのひろばにタクシー会社さんが来て、「子育てタクシー」の説明をするイベント。
- ・拠点のホームページに子育てタクシーについての情報を掲載する。
- ・多くの妊娠期の人や対象者を知ってもらうために、駅や商店での PR ボックスの活用。

- ・タイトル「わがまち公園マップづくり」 ①ドライバーさんが運行中に見つけた、公園の写真とコメントを子育て支援団体に送信 ②公園の写真とコメント、ドライバー氏名などを、子育て支援団体は、アプリなどを使用してマップ化し支援団体のインスタなどで随時公開。子育て当事者向け、遊び場情報の提供につなげる 以上を通して、子育てタクシーの認知度アップにつなげるサポートを行う。
- ・チラシがあれば掲示、案内できる。また、電話番号など書かれたカードなどがあれば配布する。子育て世帯家庭の実車時のシミュレーション協力。
- ・必要と思われる利用者さんに紹介するための名刺のようなカードがあるといいかと思いますが、あるのでしょうか？
- ・必要と思われるご家庭に情報提供できるのでチラシなどのツールがあるといい。
- ・地域のお祭りで拠点と一緒に子育てタクシーのドライバーさんにも周知を行ってもらおう。
- ・イベントに出展してもらおうとかもあるんだけど、とにかくドライバー不足で「ひっそりとやってる」というスタンスなので、広報してほしいとあまり思っていないと思うのよ。そうなるこちらとしてもやることがない。よほど困ったママたちに「密かに」こういうサービスあるよと情報提供する感じです。
- ・今回のような交流会(?)は子ども達にとっても貴重な体験で新鮮でした。意味のある交流会だったと思います。

Q.7 タクシー会社にもっと協力してほしいと感じることは？

- ・ドライバー不足の解消
- ・子育てタクシーに積極的になってほしいけど事情が分かるからあまり大きな声で言えない・・・
- ・一時期、運転手不足もあってか積極的に宣伝をすることを控えてほしい、と言われたことがある。ぜひ対応ドライバーさんを増やしていただき子育て世帯をサポートしていただきたいと思います。
- ・子育てタクシーの利用者から、利用の理由や頻度、また利用者の意見など、対応したドライバーと利用者との会話などから、利用者の声を集めて欲しい。
- ・本気で取り組まれるなら、もう少し、自治体と連携してはどうかと思う。例えば、健診時に使えるよう「母子手帳にチケットをつける」、健診時の利用が多いようなら「健診時限定の乗合タクシーを企画する」、当施設の利用者にアンケートを実施する、など一緒に利用者目線の運用を考えたり提案したりできるので、必要ならば声を掛けていただきたい。
- ・塾や習いもの、学校、支援学校等への子供の送迎のニーズは多い。料金を全て保護者が負担するのは、厳しい。行政等の助成制度があると助かる家庭は多いと思う。
- ・ひろばが遠いという利用者がいます。安価に利用できるとありがたいです。
- ・子育て家庭への方の周知
- ・本市では、世帯当たりの自家用乗用車の普及台数が全国平均と比べても大変多い地域となっており、タクシーを使うことは特別なことと感じている方が多いように思われま

す。 タクシーが公共交通として気軽に乗れるような雰囲気や環境づくりを進めていた
だけると良いと感じます。

- ・一昨年まで年に一度、拠点のひろばに来所してもらい活動紹介をしてもらっていた。そ
ういう機会や別の手段でも良いので、直接利用者に伝えてもらう機会を持てると良い
と考えています。
- ・今後も丁寧な対応をお願いします。
- ・これまで楽器を運び込む際に、率先して(ドライバーの方が)手伝っていただくことがあ
り、とてもありがたく、助かったと感じることがありました。 このようなご好意はと
ても嬉しく感じます。
- ・いつもありがとうございます。コロナもあまり気にならなくなったので一緒にイベント
などできると嬉しいです。
- ・日々のお忙しい業務の中で子育て世代への温かいご理解とご支援をいただいております
ので、協力してほしいというより、感謝の気持ちをお伝えすることも大事だと思いま
す。NPO 側からお願いするばかりではなく、子育てや地域に関することを気軽に聞い
てほしいですし、できることがあればこちらから協力させていただきたいと思ってい
ます。
- ・頑張ってください。

以上