

- 交通モード間の円滑な連続性を確保にあたっては、物理的、心理的、時間的、経済的な観点から総合的に利用者のニーズを把握し、その結果を関係者が共有することで、よりよいサービスの実現に向けた合意形成が可能。

知恵袋

高齢者は鉄道利用に何を感じているかをヒアリングで把握し、サービス内容に反映

⇒ 鉄道とタクシーの連携による高齢者にとってシームレスな通院交通サービスの提供[盛岡市]

- ・ IGRいわて銀河鉄道は、鉄道を使って通院する高齢者のニーズを把握するため、ヒアリング調査を実施した。
- ・ また、現在の利用者のニーズを踏まえたサービスを展開すれば、新たな利用者の掘り起こしにもつながると考えた。
- ・ 調査にあたっては、「高齢者や病後の利用客は自家用車の運転もままならず、自家用車による通院は本人や家族の大きな負担となっているのではないか」との仮説を立てた。
- ・ 調査の結果、従来のサービスと通院旅客ニーズが必ずしも合致していないことがわかった。
 - 通院目的の利用客が交通手段選択時に最も重視する要因は「安心感」であり、次いで重視されるのが「料金」、三番目が「正確性」（定時性）であること
 - 自宅の最寄駅まで自動車で送迎してくれる家族などが医療機関まで同行してくれることが、何より安心でき理想的であるが、運賃の負担が大きいと感じていること
 - 自動車の長時間の運転に不安を感じていること
 - 土地勘のない都市部での駅から病院までの通院の交通手段に不安を感じていること
 - 「列車内での体調変化が怖い」や「列車内は話をする人もいなくて寂しい」、「乗り過ごしてしまわないかと緊張」、「座れるか不安」など高齢者や病中・病後の方の特有の意見があること
- ・ 調査から見えてきた通院旅客のニーズは、従来の輸送サービスの枠組みで対応することが難しいものが多かったが、会社のセクションを超えて知恵を出し合い、解決策を模索し続けた結果、現在のサービスの実現につながっている。

知恵袋

企業理念を同じくする交通事業者同士が連携

⇒ 鉄道とタクシーのシームレスな連携によって高齢者に安心感を与える通院交通サービスの提供[盛岡市]

- ・ IGRいわて銀河鉄道は、通院で鉄道を利用する高齢者へのヒアリング結果から、盛岡駅から病院までの二次交通に不安を覚える利用客が多いことを認識したが、これだけでは鉄道事業者だけで解決できる問題ではなかった。
- ・ ところが、「IGR地域医療ライン」の取組がマスコミで報じられたところ、岩手中央タクシーから、盛岡駅と病院間の二次交通の面で連携したいという申し出があった。岩手中央タクシーは、高齢社会における交通事業者の役割に関心を持っており、「IGR地域医療ライン」に共感したのだった。
- ・ IGRいわて銀河鉄道と岩手中央タクシーは、理念・目標といった大きな方向性を共有したことで、鉄道とタクシーとの連携による「あんしんのリレー」を実現することができた。