

タクシー 四国

全国子育てタクシー協会

鎌野 実知子（会長）

（有限会社花園タクシー代表取締役）

やってよかった！『子育てタクシー』

有限会社花園タクシー 取締役 鎌野 実知子

「子育てタクシー」は全国子育てタクシー協会の商標登録です。

『子育てタクシー』ってなんですか？

お子さん連れのお母さんや妊婦さん、そしてお子さんが単独でも安心して使ってもらえることのできるタクシーのことです。なにも特別な難しいことをやっているわけではありません。ベビーカーの積み降ろしやチャイルドシートの装着、若い母親や子どもに対する優しい気配りと接し方ができる運転手が乗務するタクシーのことです。そんな当たり前のサービスが子育てタクシーなのです。

これまでのタクシーにもあった、母と子を対象とした親切タクシーを進化させたものだと捉えています。親切タクシーとの大きな違いは、事業者側から一方的にサービスを発信するのではなく、利用者であるお母さんたちのリクエストに基づいた仕組みの作り方にあります。地域の母親で構成する子育て支援のNPOの方から、こんなタクシーがあれば使いやすいと提案されたサービスが子育てタクシーなのです。

子育てNPOとタクシー会社のコラボレーション企画とでも申しましょうか、両方でサービスの仕組みを作りあげて、母親の子育てネットを間に介して情報を発信し、実際に使ってもらったサービスの使い心地をフィードバックさせる仕組みが新しい試みといえるようです。

このサービスのもっとも大切な要素となる乗務員の育成については、研修プログラムを子育て支援のNPOの方たちに組み上げてもらっています。このような利用者（母親）とコーディネーター（NPO）と供給者（タクシー）の三位一体の協力で生まれて育っている商品だからこそ、安心して使っていただけるサービスになっているのだと考えています。

まず、子育てタクシーを利用したお母さんからのお礼の便りを紹介させていただきます。

『先日は、小学生1年と3年の子供を自宅まで丁寧に送り届けていただきまして、大変ありがたく、感謝の気持ちでいっぱいです。

仕事と子育ての両立、しかも3人の子供を一人で面倒みておられますと、不自由が常の状態です。

どうにか出来る事はどうにかして参りましたが、先日は子供との約束がどうしても守れず、また、子供との連絡手段がない時でしたので、藁をもつかむ思いで花園タクシーさんへ初めてお電話させていただきました。

電話に出られた女性の方をはじめ、ドライバーの方も感じ良く、何より嬉しかったのは自宅に送り届けて頂いた子供達が、自宅へ着いた途端、私へ電話をかけてきた事でした。

「お母さん、今、帰ったよ～。タクシーの運転手さん、メチャクチャ優しかった。玄関まで送ってくれたんでえ」と、その声は、弾んでおりました。人見知りの激しい娘を思うと、内心、泣き出してしまわないか...などと思っていたからです。

人は人に支えられながら今を生きているという事、子供を育てているのは私一人の力でもないと今更ながら痛感し、思いが言葉に出来ないほどです。

子供にまつわる物騒な事件が報道される中、信じる事より、疑う事を子供に教えなければいけない昨今ではありますが、御社様の〈子育て支援〉の輪がこれまで以上に広がり、健全な街作りの基盤となっただけですことを期待しております。』

このお便りは、単なるサービスに対する礼状だけではないと思います。母親が自分の生活の不自由さを理解し、共感して応援してくれる人に宛てたメッセージだと受け止めています。おそらく子育てタクシーは、母親の皆さんがニーズを発信して自分たちの手で作り上げていく、子育て支援サービスの一つなのです。

子育てタクシーの誕生

私事ですが、2002年、高松市で家業のタクシー会社を継ぐことになりました。当時、自らが1歳と2歳の二人の子どもを持つ母親としては、タクシーは使い難いもの、乗務員は怖い人の印象が強くありました。もちろん自分の会社も例外ではありませんでした。お母さんたちの困った(ニーズ)はそのまま、自分の困ったでもあったのです。なんとかならないかと悩んでいるときに、同市に本部がある子育て支援NPOの「わははネット」から子育てタクシーの提案を受けました。

提案内容はNPOから「ドア to ドアの最も便利な移動手段であるタクシーが子育てに優しく変わることで、私達の子育て環境が変わるかもしれない。」とアプローチされ、『少子化の進行・児童虐待や密室育児等がマスコミから毎日のように伝えられている。地域や行政だけで現状の子育てを取り巻く環境を変えていくことは難しく、これからは企業も、子育て家庭に目を向け、得意な分野で子育てに関わってってもらいたいと考える。タクシー会社とNPOが協働で、子育てや街づくりを考え、子育てしやすい街をPRし、子育て家庭を応援する態勢を整え、子育て環境改善を目指すものとする。企画内容として、子育て中の親(主に母親)が育児に行き詰まった時、また密室育児傾向にあるとき、電話一本で、送迎用のタクシーと、子育て情報を得ることができる。という仕組みを作る。また、働く親への支援として、子ども一人での送迎(保育園や習い事など)にも子どもの目線にたったサービスを提供する。』というものでした。実行あるのみ、自分たちで出来ることからチャレンジしてみようという思いが、子育てタクシー誕生のきっかけでした。

04年夏、たった1台から始まったテストラン。当初、乗務員の受け止めかたはそれぞれで、「子育てタクシー」と「一般タクシー」の何がどう違うのかといった戸惑い、わざわざシートを装着したりと面倒さが先に出てしまい冷やかな様子など様々でした。それでも1件、2件と母親ネットの口コミで利用客が増えるにともない、スタッフの心構えが変化してきました。自分たちのサービスが本当に必要とされているという意識が芽生えてきたのです。その心の変化は、乗務員が直接お母さん方と接する会話の中や、お礼の言葉によって表れてきたと思います。

サービス開始から半年後には、1日に5,6件以上の注文が来るようになりました。その中でも嬉しかったのは、お子さんの単独送迎の依頼が徐々に増えたことです。

子育てサービスの開始以前には、親御さんの依頼でお子さんだけがタクシーを利用するケースはまったくありませんでした。それが子育てタクシーの注文の1割を超えるようになったのです。ようやく、子育てタクシーが安心して使ってもらえるサービスとして認知

され始めたと喜んでおります。言うまでもなく、お子さんの単独利用はサービスへの信頼の証です。そして利用する側の視点に立てば、気兼ねすることなく電話一本で保育園や託児所の送迎を依頼できるサービスの登場は、小さな子どもを持つ母親の行動の自由を大きく拡げることになるのです。それが子育て支援本来の趣旨である、母親の社会参加のためのバリアフリーの手助けになるのでしょう。



子育てドライバーの育成

子育てタクシーを運行するためには、まずサービスを提供する乗務員の育成が必要になります。私たちは、子育てネットのお母さんたちに、これまで使っていた、もしくは使わなかったタクシーの評価をしてもらいました。そしてどんな乗務員が求められているかの生の声を集めることからスタートしました。

残念なことですが予想したとおり、タクシーの評価は散々なものでした。「運転手が怖い」「子どもがタクシーを嫌う」「近距離を頼むと、嫌な顔をされた」「言葉遣いが荒い」「タバコの臭いが気になる」「子どもがお菓子をこぼしたら、ひどく怒鳴られた」「ベビーカーを道の真ん中に降ろして走り去った」「陣痛で利用したときに、ずっと話しかけられて辛かった」「子どもを抱いて手がふさがっていても、荷物を持ってくれようとしめない」等々、散々な評価でした。覚悟はしていたものの、事業者としては顔から火が出るような恥ずかしさでした。

要するに、母親の求めているドライバーは、今までと正反対の乗務員を育成すればいいことになるのです。個人的には、気配りのある優しい人という、漠然としたイメージはありましたが、それでは具体的にどうやって優しい気配りのある乗務員を育成すればよいのでしょうか。施行錯誤の研修の日々が続きました。ひとつだけあったのは、乗務員にできるだけ子どもたちと接触してもらおう、ひとりの大人として子どもと遊ぶ時間を体感してもらおうということでした。

保育園や親子広場で実際に親子とふれあう実習も実施。実習は、初め恥ずかしそうにたたずんで子供を見つめることが精一杯のおじさん達。それが次第に乗務員の意識を変えていきました。子どもと触れ合うことを通じて、ただ子どもをあやすのではなく、相手の気持ちを押し量る思いやりが生まれてきたのです。たとえば、お子さんの単独送迎で、タクシーに乗せてドアを閉めるとき、そのまま車の後ろを回り込むと、子どもの視界から乗務員が消えて不安な思いをさせてしまう。そういう場合は、車の前方に回りこんで運転席に乗り込むようにする。そんな気配りが出来るようになってきたのです。ささいな気遣いで、本来なら当たり前に気付かなければならないことを行動に踏み出した大きな一歩だったのです。また、黄色の信号を見かけると今まではアクセルを踏んでしまいそうになるところ



を、子供が乗ることによってブレーキをかけて早めに停車するように心がけるようになったというエピソードも頂いています。

乗務員研修は回を重ね、現在は子育てタクシードライバー養成講座として開催できるようになりました。この研修は、後に述べる全国子育てタクシー協会の指定講習にもなっています。研修は二日間の講習に保育実習を加えたものです。子育てタクシードライバーの全員がこの講習を受講してもらうこととなります。



専門の講師による講習は、 保育概論(乳児・幼児・学齢期の保育) 子育て支援の現状と課題(子育て支援の資源を知る) 子育てドライバーに必要なコミュニケーションスキル 子育て支援情報(地域の子育て支援・施設情報) 安全な子育ての移送(チャイルドシートの装着実習) 子どもの健康と安全「幼児安全法」日本赤十字安全研修などの他、子育てタクシーを実施している事業者が実際に現場で起こった様々なエピソードから生まれた、より具体的で、リスク回避や、

言葉掛け、動作一つ一つを記した子育てタクシー協会オリジナルテキストを用いた実践的講座等がプログラムされています。もちろん、この研修を受講したからといって満足できるサービスが提供できるわけではありません。研修はあくまでスタートラインに過ぎません。ドライバーが現場で経験する一件、一件の子育てサービスを通じて、お母さんと一緒に質の高いサービスを作り上げていく姿勢が大切なのです。そしてその姿勢を地域の子育て NPO や行政と連携することで地域の中に根付き子育て当事者に支持されるものへ発展するのだと思います。

子育てタクシーのメニュー

子育てタクシーには、カンガルーコース、ひよこコース、ふくろうコースの3種類のメニューがあります。

「カンガルーコース」は、乳幼児と保護者が同乗するケースで、チャイルドシートやジュニアシートを用意し、子育てネットや地域の子育て情報を提供します。

「ひよこコース」は、子どもだけで乗るケースで、保護者の指示に基づく確実な受け渡しと安全な移送を優先させ、指定された場所から目的地まで送迎します。

「ふくろうコース」は、急なトラブルや夜間の移動などのケースで、夜間の子どもの発熱でも救急車を呼ぶほどではない場合に近くの夜間救急病院や当番医院へ直行します。

これからも、お母さんたちのニーズに応えることで、まだまだ、多様なコースとサービスが誕生してくると思えます。

サービスの基本的な流れは、まず利用者の子育てタクシーの会員登録から始まります。登録時に個別フェースシートを作成しま

ご利用コースのご案内

- カンガルーコース**
(乳幼児と保護者が同乗するコース)
 - 必要に応じてチャイルドシートやジュニアシートを装着します。
 - ベビーカーやお荷物の乗せ降ろしのお手伝いをします。
 - ご要望に応じて、玄関先まで荷物を運びます。
 - もしお子様がぐずっても、ドライバーが笑顔で対応します。
- ひよこコース**
(お子様だけで乗るコース)
 - あらかじめ保護者の方から利用内容を依頼してください。
 - 必要に応じて各種シートの装着を行ってお迎えにあがります。
 - 送迎、送迎、急や遅い車、または祖父母の家などへ安全に確実に送迎します。
 - お子様が不安にならないように、ドライバーは笑顔でお子様の目線で見守ります。
- ふくろうコース**
(急なトラブル・夜間の移動など)
 - 近くの夜間救急病院や当番医院へご案内します。
 - 保護者のケガや病気による病院への移動時にも、同行のお子様を不安にならないように配慮します。
 - 突然の出来事によるお子様のみの送迎も、保護者の指示に従って、目的地までお連れします。
- 緊急サービス**
 - その他、さまざまな場面での子育て中のご家庭の移動や、外出時のサポートをいたします。

す。フェイスシートの個人情報管理には十分な注意が必要です。ひよこコース（お子さんの単独利用）の場合は、事前に送迎先の施設と情報交換を済ませておきます。予約から配車までに、フェイスシートに基づいて利用ケースと個人情報を把握しておきます。その上で、コース別にドライバーの選択を行います。ひよこコースの場合は、移送と受け渡しを終了した後、依頼者（保護者）への電話報告を済ませてサービスが完了します。

子育てタクシーの提案

06年6月、子育てNPOとタクシー会社による「全国子育てタクシー協会」が発足しました。これまで、北海道、大阪、千葉、長崎など8県から33社が加盟しています。長崎の諫早市では、市全体で取り組みを決めて、タクシー事業者10社が参加しています。全国各地に子育てタクシーが走るようになれば、どの町で暮らしてもお母さんたちの子育てニーズを引き継ぐことができるようになります。

母親と子ども発の子育て支援サービスを真摯に受け止めることで、民間のタクシー会社が活性化しました。乗務員を含めたサービスに従事するスタッフの目は輝いています。サービスを見守る周りの人たちの顔もニコニコしています。おそらく子育てタクシーは、大人育てタクシー、社会育てタクシーでもあるのでしょうか。そして子育てタクシーは、単なる母と子の外出支援サービスとしてだけでなく、相互扶助型の優しいコミュニティー作りのさきがけと成り得るのではないのでしょうか。子育てタクシーの利用率は一般のタクシーの中では微々たるものかもしれませんが、同じ思いを持った事業者の方とネットワークを組むことによって全国に広がることを願っております。

以上