

## 沿線の『命』を守る鉄道会社として～総合通院サービス『I GR地域医療ライン』～

I GRいわて銀河鉄道株式会社

I GRいわて銀河鉄道では、平成 20 年 11 月 5 日から「I GR地域医療ライン（以下 地域医療ライン）」という総合通院サービスを行っております。このサービスは、当社沿線の抱える課題とそれに対する社員の思いから誕生しました。

### ●誕生までの経緯

I GRいわて銀河鉄道は、東北新幹線盛岡～八戸間開業に伴い、JR東北本線のうち盛岡～目時間の 82 km を引き継ぎ開業した、第三セクターの鉄道会社です。沿線には県庁所在地で人口 30 万人の盛岡市、5 万人の滝沢村など、計 41 万人が生活しており、通勤・通学・通院をメインとした「生活路線」としての役割が大きい鉄道会社です。

近年当社沿線では人口の高齢化が著しく進展する中で、地域医療だけでは対応しきれない患者が年々増加傾向にあり、盛岡の総合病院へ高度医療を受診するために通院する高齢者が増加しています。高齢者の移動が大きな社会問題になっている中で、当社が地域の一員として出来ることはないかと考えたのが本取組みの始まりとなりました。



【当社の沿線地域における役割】

### ●事前調査の実施

二戸医療圏における盛岡医療圏流入率は 28.6%（岩手県患者受療行動調査より）と、入院する方々の 3 人に 1 人は盛岡の総合病院へ入院されています。「その方々は退院した後も盛岡へ通院されるのではないか。」という仮説のもと、平成 20 年 8 月の 3 日間、盛岡 9 時着の列車（病院の受付時間を考慮し、列車を選定）に乗車し、お客様にアンケート調査を実施しました。その結果、通院でご利用されているお客様が交通手段を選択する際「安心感」を最も重視していることが分かりました。これにより地域医療ラインの幹となる「安心」というコンセプトが決まりました。また、聞き取り調査の中で、頂戴した列車利用時に感じる様々な不安の声を、一つ一つ「安心の声」に変えていくことが、総合通院サービス「I GR地域医療ライン」を具現化していくための確かな道標としました。

### ●「安心」を支える五つのサービス

調査結果を踏まえ、地域医療ラインは五つのサービスを柱に掲げました。一つ目の柱は「列車内での体調変化が怖い。」「乗り過ごすのでは…。」「話し相手がなくて寂しい。」という不安の声を少しでも解消するためにボランティアアテンダント（以下 アテンダントとする）を添乗させることにしました。アテンダントは、飲料水やひざ掛け等の常備、車内冷房の調整や二次交通の案内などの業務に加え、何気ない会話の中でお客様に安心していただける空間作りを行っています。

二つ目は、「座れるか不安」というご意見に対して、2 両編成の後ろ 1 両を通院のお客様等の優先車両としました。三つ目は、二戸医療圏では、駅勢圏が広くなり、駅へ車での移動を余儀なくされることから、一戸町の協力を得て専用無料駐車場を設置しました。四つ目としては、お客様の料金負担を軽減するため、『あんしん通院きっぷ』と名付けた企画乗車券を造成しました。この企画乗車券は、通院者本人が利用できる 1 人用に加え、介護者が同伴出来る 2 人用を設定しました。割引率は 1 人用で約 15%、2 人用で約 35%割引（介護者の復路分が無料になるような割引設定）となっています。また、お客様には、「ゆき」については指定の列車にご乗車いただくと共に、利用者とはわかるよう、ネームタグをつけていただいています。



【アテンダントの業務風景】

通院先までの交通機関について不安を訴えるお客様のために盛岡駅到着後の病院までの交通手段の案内をどうするかが最後まで懸案でしたが、地域医療ラインの趣旨に賛同し岩手中央タクシー(株)様が当社の趣旨に賛同し協力を申し出てくれたことで、五つ目の柱が完成しました。ホーム上でアテンダントからタクシー乗務員にお客様を引き継ぐ「あんしんのリレー」を繋いだことで、血の通った交通モードのシームレス化を図ることができました。



【盛岡駅ホームのあんしんのリレー】

## ●地域のためにできること

会社の枠を超えた多くの方々のご協力で一つ一つ課題を克服し、I G R地域医療ラインは昨年11月5日から運行開始することが出来ました。しかし運行開始後も、アテンダントと駅長、若手社員などで構成する意見交換会を持ちながら、より良いサービスの模索は続きました。

具体的には『あんしん通院きっぷ』発売当初は有効期間を1日としていましたが、お客様の「検査入院等で病院に行く際も使いたい。」との声を受け、平成21年4月1日から有効期間を2日間に延長しました。また、盛岡駅でのタクシー乗換時、当初タクシー乗務員は改札口でお客様の出迎えをしていましたが、待ち合わせ場所を見つけられず迷子になるお客様が多かったため、タクシー乗務員がホームで「のぼり」を持って出迎えることとし、さらにアテンダントからタクシー乗務員へ直接お客様を引き継ぐちょっとした工夫の結果、スムーズな乗り換えが可能となりました。他にも、様々な改善点や車内でアテンダントが伺ったお客様のお話を貴重なご意見として受けとめ、考え得る最善の対応を積み重ねることで地域医療ラインは運行開始後も着実に成長し続けました。やがて、この積み重ねの成果がお客様に届いていると確信できるまでになりました。以下のものが実際にアテンダントから報告されたお客様の声です。

- ・ 安心して乗れるようになった。
- ・ これまでは新幹線で通っていたが、金銭的に楽なので医療ラインに乗り換えた。
- ・ これまで夫に送迎してもらっていたが運転が不安だった。これから電車を利用する。
- ・ 有効期間が2日間となり病院帰りに息子の家に泊まれて良かった。
- ・ 娘の仕事を休ませなくて良くなって助かる。

この様なお喜びの声を頂戴することができただけでなく、ご利用される方々も着実に増加しています。沿線地域が抱える「高齢化」という課題に対して、当社なりに見出した「I G R地域医療ライン」という答えは「沿線住民からの支持」という何事にも代えがたい力を得ることができました。

## ●なくてはならない鉄道会社であり続けるために

I G Rは、この鉄道を通じ地域の足を守り続けていかなければならない責任があります。I G R地域医療ラインをスタートさせるに当たり、系統を問わず全社員がその実現に汗を流し知恵を絞ったこと、お客様はもとより県民世論から応援の賛辞を頂いたことは、沿線に暮らす人々にとって、命を明日に繋ぐ『安全・安心』を日々守り提供し続ける鉄道が身近にあり続けることの大切さを社員全員があらためて噛み締める機会となりました。

I G R地域医療ラインは増収策ではありません。運賃の割引やアテンダントの新規採用等、会社としていかばかりかの経費も伴います。しかし、高齢化が進む沿線地域の人々のため、I G R地域医療ラインは、当社とともに将来にわたり存在し続けなければなりません。

いつの日か、鉄道が地域のライフラインとして「絶対に失ってはいけない」存在となるまで、挑戦を続ける決意を今、I G Rは新たにしています。