



Urban Innovation Kobe 実証実験成果報告

株式会社mairu tech
神戸市（消防局）

民間救急・福祉タクシーの現状

事業者ごとにサービスのレベルが異なり、さらに予約完了をするのに時間がかかる

1事業者あたり
保有台数

約 **1.3**台



医師同乗も可能

看護師同乗 / 酸素投与 / たん吸引

ストレッチャー搬送

車椅子のまま / 移動支援

ドアtoドアの移動

民間救急

福祉タクシー

タクシー

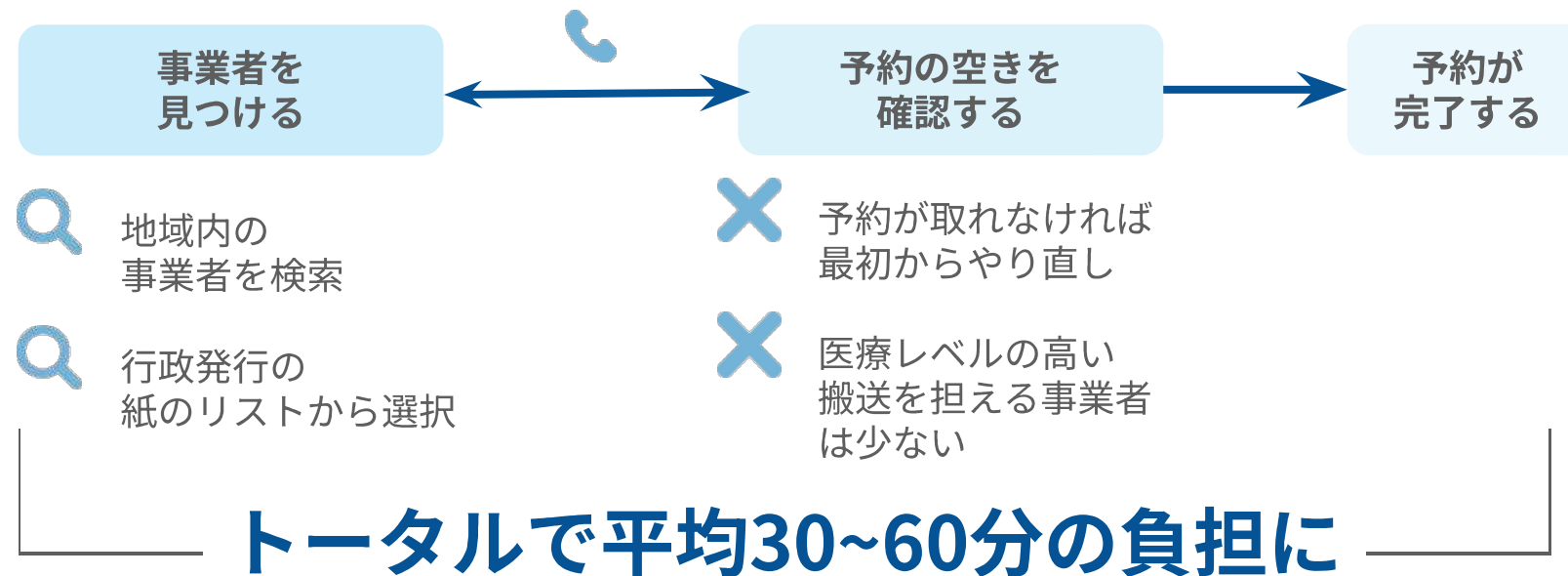
低緊急性の医療・福祉搬送を担う民間救急・福祉タクシーは全国に約13000台が存在しています。しかし国土交通省はバリアフリーの車両台数を7万台にまで増やすことを目標としており、需要に対して供給が追いついていない状態です。全国における事業者あたりの車両の平均保有台数は1.3台と、小規模な事業者が大半であり、事業者ごとにサービスや料金が異なっているのが現状です。

また、民間救急・福祉タクシーは、左図のように事業者ごとに提供できる支援が大きく異なっています。デジタルへの対応も進んでおらず、事業者を見つけたとしても一件ずつ電話で確認を取る必要があります。自分や患者の状態にあった事業者を把握し、その予約を確実に取るために大きな手間がかかります。

表面化している社会問題

搬送サービスが呼びづらく、介助者や病院・施設の職員の方に大きな負担がかかっている

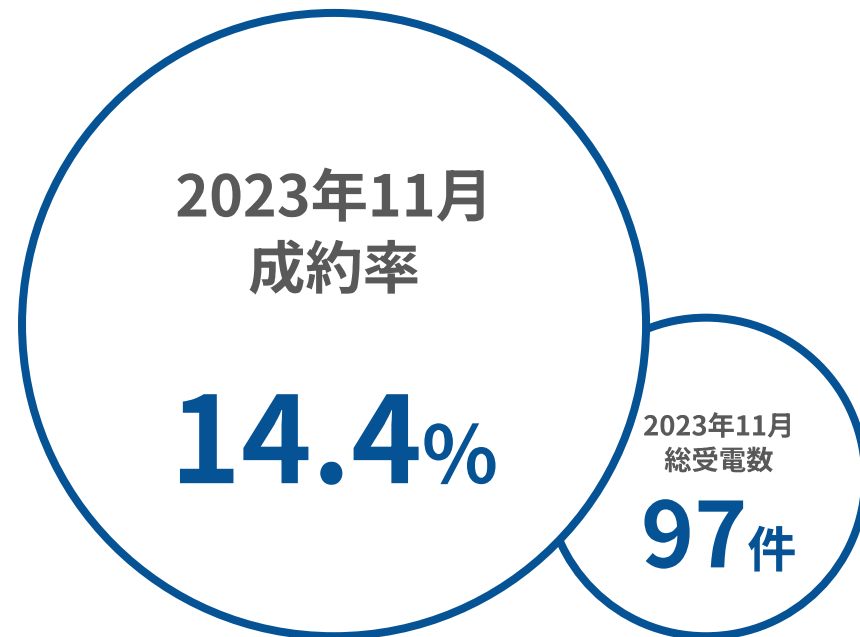
このように事業者の条件が複雑なため、搬送サービスの予約には下のようなステップを踏む必要があります。これには平均で30分から60分の時間がかかり、医療機関で搬送手段を手配するソーシャルワーカーの方や、福祉施設のケアマネージャー、また支援を必要としている方のご家族などにとって大きな負担となっています。特に、病院や施設の職員の方は他にも業務がある中でこの手配を行なっており、効率化が強く望まれています。



おくる電の成約率の低迷

成約率が約20%程度・予約にも長い時間がかかってしまっており、改善が望まれていた

おくる電に関するデータ



「おくる電」は、神戸市が以前から提供している病院送迎紹介コールセンターです。自動音声にて搬送条件の聞き取りを行い、民間で運営されている搬送サービスを紹介します。一ヶ月に100~200件程度安定して利用されており、病院の退院などで活用されています。

しかしながら、実際に電話がされた件数の2割弱しか制約しておらず、十分に役目を果たしているとは言えない状況です。成約率が低い原因は、利用者の条件に合わない搬送事業者がシステムによって紹介されることや、利用者が自動音声案内システムの質問を理解できずに離脱することなどがあります。成約率が低迷した状態では、利用者も安心して利用することができず、この状況の改善が求められています。

医療搬送サービスの予約ができる「mairuシステム」

従来多くの負担がかかってきた予約・手配をより簡単に、短時間で完結

これらの課題を解決するため、株式会社mairu techは、民間の搬送サービスを簡単に利用できるようにするための「mairuシステム」を開発致しました。mairuはwebサービスとなっており、搬送の場所・時間に加えて利用者が事業者を求める条件や利用者側の状態を細かく指定すると、それにマッチする事業者のみが表示されます。その中から呼びかけたい事業者を選び、一斉に呼びかけを行います。すると、対応可能な事業者からLINEアプリを通して通知が届き、予約が完了します。予約者および事業者はLINE上でやり取りした条件を文面でいつでも確認できます。

検索条件の入力



事業者の選択



事業者への呼びかけ



2ヶ月間にわたり、利用規模を拡大しながら検証を実施

病院のメディカル・ソーシャル・ワーカー（MSW）と福祉タクシー・民間救急事業者に協力を依頼

9月25日～10月20日
クローズド実証

2病院・8事業者

MSW・事業者と密に連携し
システムへの幅広い意見を収集

- 兵庫県災害医療センター
- 神戸赤十字病院

更新

齟齬が起きないように
システム上のワーディングの更新・条件指定のバリエーションの追加・履歴から出発地を選択できるなどの機能の追加

10月31日～11月30日
オープン実証

**5病院・1施設
23事業者**

より多くのMSW・事業者に協力をいただき、
機能の追加は行わず、KPIの内容を検証

- 神戸労災病院
- 甲南医療センター
- 介護老人保健施設 いつでも夢を
- 神戸大学病院

結果の概要

成約率は80%以上、そのうち80%近くが5分以内で成約。

成約率

83%

うち8割が

5分以内
で成約

総募集件数

100件

転院搬送割合

57%

MSWにとっての利便性が向上。「業務時間が短縮され、忙しい時にも順調な業務が可能となった」といったコメントが見られた。

事業者からも、「mairuを積極的に利用したことで、より多くの案件を獲得することができた」といったコメントが見られた。

神戸市と連携し「搬送サービス」も開始

システムのアップデート及び搬送サービス「mairuモビリティ」の提供準備を進める



Design by LEFTE inc.

これまで検証してきた「mairuシステム」を、2024年4月からは神戸市と連携しながら、各病院や施設等で利用していただけるよう体制を構築していきます。

また、実証検証で課題化された、慢性的な事業者不足を解決するため、規格化された搬送サービス「mairuモビリティ」事業も開始していきます。「mairuモビリティ」では、特定の車両を活用し、医療従事者が乗務する患者等搬送事業者等と共同で3台の運行を開始する予定で、神戸市が進めている救急需要対策にも積極的に参画していきます。

UIKによる実証で得た知見等を最大限活かして、利用者の皆様にとって使いやすい搬送サービスとなることを目指します。まずは、介護・福祉施設を中心とした展開を行い、通院・転院や日常的な利用をターゲットにしていきますが、将来的には、医療資格を持ったクルーにより、しっかりとした医療支援を実施できる搬送サービスの構築も目指します。