

## 子ども・子育て特化型タクシー事業の成立過程およびドライバーの意識 日本交通「キッズタクシー」の事例から

境 愛一郎<sup>1</sup>  
山 田 徹 志<sup>2</sup>

本研究の目的は、サービス網と需要の拡大がみられる子ども・子育て特化型タクシー事業に着目し、その成立背景とドライバーの意識について明らかにするとともに、現代の子育て環境における位置づけ等について考察することである。対象事例として、日本交通による「キッズタクシー」事業を設定し、事業の立ち上げに関与した者を含む3名のドライバー経験者の語りを、SCATを用いて質的に分析する。

分析の結果、対象の「キッズタクシー」は、顧客創造戦略の一環として提案され、運賃等の制約があるなか、少数の子育て経験者、保育経験者を中心に、子どもの送迎に特化した質重視のサービスとしてデザインされて過程が明らかとなった。また、同事業は、中途採用者が多いタクシー業界において個人の子育て経験や特性を活かせる機会としてドライバーに意識されており、彼らに職業的アイデンティティの確立を促し、高いホスピタリティや子どもの特性等に応じた運転といった専門性の発展を支えていることがわかった。また、上記のような送迎サービスが、子育て家庭の移動負担を軽減し、理想の子育てを実現する一助となっている可能性が示唆された。

Keywords : 子ども・子育て特化型タクシー、送迎、キッズタクシー、タクシードライバー、  
職業的アイデンティティ、SCAT

### I. 問題と目的

#### 1. 子育て家庭の送迎にかかるニーズ

子育て家庭にとって、子どもの送迎は重大な関心事である。保育施設を利用する保護者へのニーズ調査では、保育所利用者の約半数が「家から近い」「通勤に便利」といった理由から入園希望先を選び、幼稚園利用者についても、家との距離や通園バスの有無といった通園にかかる利便性を考慮した園選択を行っていることが明らかにされている<sup>1)</sup>。同様に、対象者の60%以上が幼稚園利用者である保護者調査においても、入園理由について、全24項目中「家から近い」が1位、「通園バスがある」が4位の割合を占める結果が示されている<sup>2)</sup>。全国の私立幼稚園の83.8%が通園バスを運行してことなどは<sup>3)</sup>、送迎にかかるニーズの大きさを裏付けているといえよう。

保育施設への送迎にとどまらず、乳幼児期の子どもをもつ保護者は、子どもとの外出時にさまざまな困難や不安に直面している。公共交通機関を利用する場合では、車両等の仕様が子ども連れにとって不便である、外出先に親子で使えるトイレや授乳室が乏しい、また、徒歩や自転車で外出する場合でも、道路の安全性が十分でないなどの問題があり、それらが子育て中の外出行動を阻むバリアとなっている<sup>4)</sup>。さらに、たばこの煙に晒される、子どもが泣いた際に周囲から白い目で見られるといった社会的課題も存在しており、物理的な対策にとどまらない安心・安全な環境づくりが望まれている<sup>5)</sup>。近年では、保育所の定員超過等により入園先が必ずしも自宅最寄りで得られないこと、少子化の進行や都市部の郊外化などから通園圏が拡大していること<sup>6)</sup>、幼児期の習い事が一般化していること<sup>7)</sup>などを受けて、送迎の必要性および家庭の負担は増加傾向にあると考えられる。朝日新聞社が運営するニュースサイト(「with

1. 共立女子大学  
2. 玉川大学

news)で連載されていた『平成家族』の第20号(2018年3月3日)では、「保育園に入れたけど…登園に1時間「つらい」保活後の厳しい現実」と題して、送迎について妥協せざるを得なかった親子の苦悩が象徴的に綴られている<sup>8)</sup>。

子どもの送迎にかかる保護者の負担は、保育施設をはじめとした家庭外とのアクセシビリティと直結しており、子どもの豊かな生活経験の保証という観点から無視できない問題である。少子化や保護者の就労状況の改善といった種々の子ども・子育て関連の課題にも影響すると考えられ、2001年には「仕事と子育ての両立支援策の方針について」<sup>9)</sup>が閣議決定され、対策が講じられている。利便性の高い駅前などで保護者から子どもをいったん預かり、改めてそれぞれの保育所へと送り届ける「送迎保育ステーション」はその一つであり、都市部を中心に各自治体で設置が進められている。保育送迎時の保護者の移動負担の軽減といった観点から、「送迎保育ステーション」、園によるバス送迎、ファミリーサポート事業、後述する「子育てタクシー」を比較し、サービスごとの有効性と展開可能性について検討した研究もみられる<sup>10)</sup>。

## 2. 子ども・子育て特化型タクシーへの注目

以上のような送迎ニーズに対応した交通サービスの一つとして、目的特化型のタクシーがあげられる。タクシーには、他の公共交通機関よりも乗客の個別的事情に対応しやすいという強みがあり<sup>11)</sup>、周囲に対する気遣いなどによる外出者の心理的負担を軽減できる点から、保育送迎時の移動支援策としても有効と考えられている<sup>12)</sup>。2008年には、国土交通省自動車交通局旅客課からタクシー事業者に向けて、『タクシーをもっと身近な乗り物に…子連れにやさしいドライバーになろう！』<sup>13)</sup>が発行され、子育て支援タクシーの必要性、親子を送迎する際に必要な知識、装備、配慮に関する周知が図られている。以降、本研究では、こうしたサービスについて、子ども・子育て特化型タクシー事業と総称する。

2022年現在、2004年に香川県のNPO法人「わ

ははネット」の提案から発足し、全国子育てタクシー協会が認定する「子育てタクシー」<sup>14)</sup>、第一交通産業グループによる「子どもサポートタクシー」<sup>15)</sup>、日本交通グループによる「キッズタクシー」<sup>16)</sup>などの事業が展開されており、各対象エリアを合わせれば、全都道府県にサービス網が及んでいる。これらの事業は、一般的なタクシー営業と同様、一般乗用旅客自動車運送事業の料金形態の範疇において、会員制・予約制で、子どもや子連れの保護者に専門的な送迎サービスを提供するものであり、普段の外出から通園通学、通塾、産後退院など幅広い用途での利用が想定されている。また、以上にあげた事業では、サービスを請け負うドライバーや加盟企業に、各事業者が定める装備要件や資格要件、研修要件を満たすことを求めており、子どもや保護者の送迎に特化した安全管理とホスピタリティが備わっていることを強調している。なお、こうした目的特化型タクシーが拡大している背景には、経済状況の悪化等から、従来の流し営業のみでは採算がとりにくくなり、新たな需要の開拓に迫られるタクシー業界の事情<sup>17)</sup>も関与している。

## 3. 研究の目的

子ども・子育て特化型タクシー事業は、子どもと保護者の移動手段として捨て置けない規模に発展しつつあり、先の業界的事情に鑑みても今後さらに拡大する可能性もあり得る。これらは、利用する保護者にとって、子育てと就労等を支えるインフラストラクチャーである。また、子どもにとっては、日常生活を構成する環境であるとともに、家庭や保育施設などにまたがる生活を接続する場となり得る。したがって、事業の実態や従事する者の意識や専門性について研究的な視点から理解すること、事業者の視座を踏まえて現在の子ども・子育て環境を俯瞰することは、保育学、乳幼児教育学の観点においても有意義と考える。現状、上記のような視点による子ども・子育てタクシー事業についての研究的知見はみられない。

本研究では、子ども・子育て特化型タクシー事

業に着目し、事業として成立するまでの具体的なプロセスや企画デザインの背景、実際に送迎を行うドライバーの意識や専門性について、従事者の語りから明らかにすることを目的とする。合わせて、子ども・子育て特化型タクシーの社会的位置づけについて考察する。

## II. 対象と方法

### 1. 本研究が扱う事業と協力者について

#### (1) 対象企業と事業の概要

子ども・子育て特化型タクシー事業のうち、日本交通株式会社（以下、日本交通）の「キッズタクシー」を対象とする。詳細な事業の成立過程を明らかにするという性質上、企業名を公表しているが、研究への資金援助等の利益相反にあたる事項は一切なく、同社窓口担当者とは、学術研究として客観的な記述を行うことで合意している。

東京に本社を置く日本交通は、1928年に設立された業界古参企業の一つである。東京を中心に約7000台のタクシーを運行しており、グループ売上高は13年連続でハイヤー・タクシー部門のトップを記録するなど<sup>18)</sup>、業界を代表する最大手企業である。

同社は、2011年より時間貸切制で用途別の専門サービスを提供する「エキスパート・ドライバー・サービス（以下、EDS）」を開始し、観光案内に特化した「東京観光タクシー」、福祉分野に特化した「サポートタクシー」に並ぶサービス部門の一角として、子ども・保護者の送迎に特化した「キッズタクシー」を展開している。「学校・塾・ご自宅間をドア to ドアで」送迎することをキャッチコピーに、通園通学、通塾、新生児を連れての産後退院や旅行など多岐の用途に対応している。事前予約制で、費用は最初の一時間は6,360円、以降は30分ごとに2,950円となっている（2023年1月時点）。ドライバーは、同社基準の優良ドライバーのなかから、さらに子育て経験者、保育士、普通救命講習、小児救急救命法（MFA）などの有資格者で構成される。本稿執筆時点では、約40名のドライバーが、個人・法人からの月1500

件以上の注文に対応している。同社の事業を対象とする理由は、外部団体の認定等によらない独自の専門家集団として組織されており、設立の経緯や理念、従事者の意識に迫りやすいと考えたためである。

#### (2) 研究協力者のプロフィール

同社広報窓口にて研究協力について相談したところ、広報担当でEDS事業全体を把握するX氏から研究協力が得られた。対面での調査打ち合わせののち、本研究の目的に照らし適任と思われる研究協力者として、以下の3名を紹介してもらった。

一人目は、「キッズタクシー」の初代リーダーであり、事業の立ち上げ時に主導的な役割を果たしたA氏（50代）である。調査時点では別部門に異動となっているものの、「キッズタクシー」で4年間ハンドルを握ったドライバー経験者でもある。事業発足の4年前に中途採用で同社運転手として入社しており、その間の企画実績からリーダーに抜擢されたという経緯がある。また、二児の父親として子育て経験を有する。

二人目は、「キッズタクシー」の現リーダー兼ドライバーであるB氏（50代）である。営業職等を経て2012年に日本交通に入社しており、2013年に「キッズタクシー」の第4期メンバーとなって以降、調査時点までハンドルを握っている。私生活では三人の子どもの父親である。

三人目は、2013年に中途採用で入社し、「キッズタクシー」のドライバーとなって4年目のC氏（40代）である。二児の子育て経験者であるほか、運転手となる以前から小学生サッカーチームのコーチを務めており、子どもやその保護者と頻繁に接する立場にあったという特徴がある。

以上の3名を研究協力者とする中で「キッズタクシー」の発足時から調査時点までの変遷が捉えられるほか、リーダー経験の有無など異なる立ち位置からの語り得られると考える。

## 2. 分析の対象と方法

### (1) インタビュー調査について

以上の3名に対して、個別にインタビュー調査

を実施する。すべて調査には、筆者ら2名と協力者のほか、両者の仲介、事業内容に関する補足・解説のためX氏も同席した。インタビューは2019年7月から同年9月にかけて各60分程度の予定で設定し、日本交通ミーティングルームにて実施した。進行形式としては、基本となる質問項目を用意したうえで、語りに応じて柔軟に内容を掘り下げる半構造化インタビューを採用した。その際、協力者の属性に応じて、以下の質問項目を用いた。

調査はA氏、B氏、C氏の順で実施した。全員に共通する質問項目は、「キッズタクシー」のドライバーとなった経歴、ドライバーとして意識していること、送迎時の子ども・保護者との印象的なエピソード、現在の子ども・子育て環境に対する認識、組織または個人としての展望である。加えて、A氏に対しては、「キッズタクシー」の立ち上げに深く関与していたことから、事業の成立過程や専門家像のデザインについて、サービス開始直後の様子や反響についてなど、発足当時の状況を回想する質問を重点的に行った。また、調査時点で送迎に従事するB氏とC氏には、現在の組織や運行状況を尋ねる質問、子どもや保護者に対する具体的ななかかわり方に関する質問を適宜追加した。

以上のインタビューは、許可を得たうえで録音した。それぞれの録音時間はA氏76分、B氏52分、C氏56分である。

## (2) データの分析方法について

録音したインタビューを文字に起こし、質的データ分析法の一種であるSCAT (Steps for Coding and Theorization)<sup>19)</sup>を用いて分析した。分析手順として、まず、以上の文章記録を意味のまとまりごとに分節化しつつ所定の分析フォームに転記し、「(1)データ中の注目すべき語句」の抽出、「(2)それを言いかえるためのテキスト外の語句」の抽出、「(3)それを説明するテキスト外の概念」の検討、「(4)そこから浮かび上がるテーマ・構成概念」の生成という手順で、段階的にコーディングを進める。次に、コーディングによって得られた全てのテーマ・構成概念を、最低限の接続詞や説明で

補いながら一連の文章としてつないでいくことで、データに潜む深層の意味を再文脈化したストーリー・ラインを作成する。さらに、ストーリー・ラインから導き出される知見としての理論記述を抽出することで、段階的に分析と理論生成を行う。

以下の例は、C氏の語りから作成されたストーリー・ラインの一部であり、下線部がテーマ・構成概念に該当する。ここからは「キッズタクシーはスピード第一主義と対照的な安全第一主義である」「キッズタクシーは回転主義と対照的な一件主義である」「綿密に子ども専用ルートを作成することであらゆるリスクヘッジを行う」といった、通常のタクシーとの違いやドライバーとしての留意事項を説明する理論記述を導き出すことができる。

### 例 C氏のストーリー・ラインの抜粋

子どもを預かる責任を担うキッズでは、スピード第一のタクシー業務から180度転換し、快速より快適を優先した安全第一が基本である。また、通常のタクシー営業は回転が基本だが、キッズは一件の重みが大きい。運転では、繊細な子どもにも配慮し、安心・安全・快適な子ども専用ルートを事前シミュレーションし、可能な限りリスクヘッジを行う。

この例のように、SCATではローデータの意味を凝縮しつつ、ある程度の文脈性を保持した理論を網羅的に生成することができる。そのため、「キッズタクシー」の成立過程にある出来事を詳細かつ具体的に捉えるうえで適するといえる。また、これまで研究の俎上に上がることのなかったタクシードライバーの意識等について、より多くの仮説を提示できるとも考えられる。

本研究では、各協力者から得られた理論記述に通し番号を振り、一覧表に整理する。その際、それが何に関する理論なのかを分類し、「関連トピック」として便宜上の見出しを付した。例えば、先に示した例は「仕事に対する基本姿勢」に関連する理論記述であり、通し番号C3、C4、C5となる。この分類は個々の分析結果の考察を補助する役割

であり、複数のデータより得られた概念を統合して解釈するカテゴリー分析を志向するものではない。

### 3. 倫理的配慮

研究協力者に対しては、研究趣旨をあらかじめ説明するとともに、調査で得られた情報の取り扱いや情報提供者の権利について記載した書面を読み合わせた後、同意書によって最終的な承諾を得た。また、分析データ等をX氏と共有し、企業や個人の名誉を損なう記載がないことを相互に確認した。

## Ⅲ. 結果と考察

### 1. 結果の概要

分析の結果、A氏からは35件、B氏からは19件、C氏からは23件の理論記述が得られた。それぞれを関連トピックごとに分類し、番号を振って一覧表化したものが表1、表2、表3である。

「キッズタクシー」の立ち上げ過程に関する質問を多く設け、現在ドライバーを担当していないA氏の理論記述は「事業立ち上げの背景」「チームと事業のデザイン」「事業開始時の状況」「専門家像の洗練」「事業の現状と課題」といった、事業のこれまでのプロセスを説明するものが中心で

表1 A氏から得られた理論記述一覧

関連トピック	理論記述の内容	通し番号
事業立ち上げの背景	経済危機は法人利用・流し利用中心の経営方針に転換を迫る	A1
	質重視の目的特化型タクシーはタクシー業者の生き残り戦略である	A2
	EDSの初代リーダーには企画を創造していく能力が求められる	A3
	事業を任されることは運転手個人にとってビッグチャンスである	A4
	キッズタクシーは最も斬新でやりがいのある部門である	A5
チームと事業のデザイン	個人業務が主のタクシー運転手間では連携できる時間に限りがある	A6
	EDSは少数精鋭による車内ベンチャーである	A7
	運賃規定と歩合制報酬の兼ね合いからハイブリット営業が採用された	A8
	通塾・通園・産後退院需要がメインターゲットである	A9
	料金以上のサービスの提供を目指す量より質のビジネスモデルである	A10
	個別直接契約による専属的サービスは付加価値となる	A11
	タクシー業界にはあらゆる職種の経験者が集まる	A12
	元保育・幼児教育経験者による即席講座が専門性の基礎を築いた	A13
	子どもに関する専門資格の取得はサービスの付加価値となる	A14
	丁寧な顧客サービスのためにITスキルは不可欠である	A15
事業開始時の状況	想定通り通塾・通園通学・産後退院での利用が中心である	A16
	学習塾や一般企業などからの法人需要がある	A17
	産後退院利用者は子育ての節目でタクシーを利用する顧客となる	A18
	通学利用ではドライバーと子ども間で感情的なつながりが生まれる	A19
	子どもタクシーは公の制度では満たされない子育てニーズを満たせる	A20
	保育施設などは保護者以外の送迎を断るケースがある	A21
	ドライバーは保護者と共同で送迎方法をコーディネートする	A22
	乗客情報を共有することで送迎者の交代などに対応している	A23
	ロコミ効果による需要の急速な拡大によりすぐにキャパオーバーとなった	A24
専門家像の洗練	ドライバーにはプライドと最高のホスピタリティが求められる	A25
	隙のないサービスのためには採算度外視のシミュレーションが必要である	A26
	ドライバーには子どもに選ばれる人間性が求められる	A27
	ドライバーには何に代えても安全を優先する性格が求められる	A28
	チームとして一定のサービスを提供するため過度な自己主張は禁物である	A29
	ドライバーは常にドライバーでなくてはならない	A30
事業の現状と課題	多くの需要にこたえるため個別予約から一括予約へと変化した	A31
	クオリティ優先の少数精鋭体制は一貫している	A32
	入社時からキッズドライバーを志願する者が現れている	A33
	ドライバーに足る人材の確保は常に課題である	A34
キッズタクシーの展望	キッズタクシーは多様化時代の交通手段として期待できる	A35

表2 B氏から得られた理論記述一覧

関連トピック	理論記述の内容	通し番号
チーム入りの背景	EDSはキャリアアップとやりがいを両立させる	B1
	キッズタクシーは子育て経験を活かせる専門の仕事である	B2
仕事に対する基本意識	丁寧な気配りと細心の注意による完璧な送迎が基本である	B3
	安心・安全を担う緊張感は重く気疲れと達成感も大きい	B4
	子育ての聖域に踏み込む仕事には困惑を覚えることがある	B5
事業の現状と課題	現在のキッズタクシーはアプリによる車両割り当て方式である	B6
	同乗研修によって新人ドライバーを育成する	B7
	非物質的な報酬に依存する離職率が高い仕事である	B8
	タクシーは個別業務であり対面研修の実施は難しい	B9
	乗客情報の管理と申し送りを徹底することで品質保証を行う	B10
	サービスが目指すところは高いレベルの安定である	B11
子どもへの姿勢と関係	子どもと接する際は聞き上手に徹することで運転手としての一線を守る	B12
	事故防止のために必要に応じて安全指導を行う	B13
保護者への姿勢と関係	安心感をもってもらうため意識的な言葉かけや心理的サポートを行う	B14
	キッズタクシーは子連れの罪悪感を抱く保護者にとって居場所である	B15
	ドライバーは子育てにおける最も幸せな瞬間に立ち会うことができる	B16
キッズタクシーの展望	キッズタクシーは多様化するニーズの穴埋めツールである	B17
	いつでもだれでも利用できるサービス体制の実現が目標である	B18
	ドライバーは親子の末永い幸せを願う子育てサポーターである	B19

表3 C氏から得られた理論記述一覧

関連トピック	理論記述の内容	通し番号
チーム入りの背景	EDSはセカンドキャリアにやりがいを付与する	C1
	キッズタクシーは子育て経験を活かせる専門の仕事である	C2
仕事に対する基本意識	キッズタクシーはスピード第一主義と対照的な安全第一主義である	C3
	キッズタクシーは回転主義と対照的な一件主義である	C4
	綿密に子ども専用ルートを作成することであらゆるリスクヘッジを行う	C5
	細心の注意と地図にない情報を要するためナビは見えないし見られない	C6
	日常の些細なホスピタリティも業務の範囲である	C7
	キッズタクシーでは子どもや保護者と長期的な関係が築かれる	C8
	過去の子育てや教育の経験がサービススキルに関連する	C9
子どもへの姿勢と関係	ドライバーと子どもの間には「ななめの関係」が生じる	C10
	ドライバーは子どもの多忙さや本音に接することができる	C11
	ドライバーは運転手としての立場を超えない範囲で子どもを励ます	C12
	子どもの機嫌による出発時間の遅れなど想定外が当たり前である	C13
保護者への姿勢と関係	子どもの本音と職務上の役割の間で葛藤が生じる場合がある	C14
	ドライバーは保護者にとって安心できる子育ての先輩である	C15
	ドライバーは保護者の不安やストレスに共感したうえで受け止める	C16
	産後退院の保護者にとっては頼りがいのある子育てエキスパートである	C17
施設等への姿勢と関係	保護者の期待と子どもの要求が反した時に種々のジレンマが生まれる	C18
	保育施設とは保護者と連携しつつ継続的に信頼関係を深める必要がある	C19
	異なる施設間を橋渡しするドライバーが施設間連携の要となる	C20
キッズタクシーの展望	教育熱と外出バリアがキッズタクシーの社会的ニーズを作り出している	C21
	キッズタクシーは子どもの安全と教育への対価として広く浸透しつつある	C22
	送迎代行を超えた保護者代行としてのクオリティを目指す	C23

あった(表1)。また、現リーダーのB氏からも、現在の事業や組織の状況を客観的に説明した「事業の現状と課題」についての理論記述が得られた(表2)。以降では、まず、上記の関連トピックを

時系列に沿って考察していくことで、「キッズタクシー」の創設から現在に至るまでの過程を読み解いていく。その際、考察の根拠として対応する理論記述の通し番号を逐次示すとともに、実際に

語られた内容の引用を交えていく。

次に、現役ドライバーであるB氏とC氏からは、「チーム入りの背景」「仕事に対する基本姿勢」「子どもへの姿勢と関係」「保護者への姿勢と関係」「施設への姿勢と関係」といった個人として心がけていることや業務上の経験に基づく理論記述が得られた(表2、表3)。また、3名全員から、今後の「キッズタクシーの展望」が語られた。以上を関連トピックごとに考察していくことで、個々のドライバーの意識や実体験について同様に考察する。

## 2. 「キッズタクシー」の創設から現在に至るまでの過程

### (1) 事業立ち上げの背景

「キッズタクシー」をはじめとしたEDS創設の背景には経済状況悪化による企業業績の停滞があった。2008年のリーマン・ショック、EDS始動の約半年前に起こった東日本大震災の影響により、それまで日本交通の主力であった法人需要は大きく落ちこんだ。流し営業については、地方部ほど深刻ではないものの縮小傾向にあり、従来型の経営方針に潮目の変化が生じていた(A1)。EDSは、従来利用者とは異なる層に向けて、ハイグレードなサービスを提案し、新たな需要の創造を目指す生き残り戦略であった(A2)。X氏の補足によれば、地方で成果をあげていた事業を参考に、上層部で観光、サポート、キッズの三本柱からなるEDSの骨格が決定され、サービスの具体的なデザインは各担当者に委ねられたという。

そうしたなか、A氏にいずれかの部門のリーダーにならないかという声がかかった。A氏は、東日本大震災の際、社長とドライバーがコミュニケーションを行うSMS上に、LGP自動車を用いた物資・人員輸送支援を提案し、実行した経験があり、そうした企画実績を踏まえての抜擢であった(A3)。A氏自身も「乗務員のやりがいはずごく重要なんです。単に収益を上げたいというだけではなかなか続かないところがある。自分に声がかかったとき、これはちょっと面白いな、新しいタクシーの事業として成り立つかもしれないと思

いお受けした」と、やりがいのある挑戦と捉えて引き受けた(A4)。また、三企画のうちキッズを選んだ理由は、自身も親であり子どもが好きということに加えて、「観光であれば、運転手さん東京タワーまで行ってということはあり得るでしょう。でも、子どもが1人で乗るサービスはない」と、タクシー運転手としてとりわけ新鮮な試みに思えたからであった(A5)。

### (2) チームと事業のデザイン

第一期「キッズタクシー」は、大抜擢を受けたA氏のほか、立候補や役員面談で選出された27名の少数精鋭によるベンチャービジネスであった(A7)。A氏らは、ほとんど白紙の状態から、ビジネスモデルやドライバーの専門家像を構築していくこととなった。しかし、各々が別の営業所等に所属し、個人で車を走らせるタクシー運転手にとって、チームが一堂に会して会議をすることは困難であった。「キッズタクシー」のデザインは、それぞれの営業終了後に集まって進められていった(A6)。A氏は、当時の状況について「時には喫茶店で朝まで。喧々囂々で紙とペン持ってやり合いました」と振り返る。

こうした議論を経て、基本的な事業デザインが定められた。まず、ビジネスモデルとして、「キッズタクシー」は事前予約・時間貸切制とし、ドライバーは、予約がない時間帯には通常の流し営業を行うハイブリット案が採用された(A8)。これは、タクシー運賃の幅が法令によって規定されていること、タクシー運転手の報酬が運賃歩合制であることを踏まえた戦略である。ターゲットとして通園通学、通塾、産後退院利用が想定され、個人や大手学習塾などでの評判を足掛かりに口コミで顧客を増やしていくことが見込まれた(A9)。サービス方針は、A氏が「(普通のタクシーよりも高額な)料金を上回るサービスを提供することで、降りるときに必ずありがたいの言葉をもらう。そうすればリピートにつながる」と述べるように、なによりも質が重視された(A10)。その方針は、ドライバーが利用者から直接注文を受ける予約方法にも表れており、常に同じ人間が保護者と送迎

先の間に入り、情報を橋渡しすることが付加価値になると考えられた (A11)。必然的に、サービスの供給量は絞ることとなるが、X氏によると、そもそも大量の需要に対応するリソースが不足しており、そうした事情もあっての選択であったという。

さらに、「素人の子ども好きがやったとしても結局限度があるでしょ。お子様のノウハウを持ってないと誰でもできるサービスになってしまう」(A氏)ということで、先の事業理念を実現するための専門家像のデザインが並行して進められた。まず、全員が小児救急救命 (MFA) の受講認定証を得ることを第一条件とした (A14)。また、当時のチーム内には、海外の日本人幼稚園の園長経験者、保育士経験者があり (A12)、彼らを講師として、子どもの行動や緊急時の対応に関する自主講座を週2~3回の頻度で開催した (M13)。具体的には「子どもの視界、目的地に連れていくときの誘導の仕方、自分の立ち位置、声のかけ方、車内で小さなお子様がぐずったときの声のかけ方」(A氏)など、送迎に必要な知識・技能についてチーム内での共有化が図られた。加えて、直接予約に応えるため、当時普及段階であったスマートフォンを全員が所持することとし、使いこなすための勉強会も行われた (M15)。

### (3) 事業開始時の状況

事業デザインの過程を経て、2011年8月に「キッズタクシー」は運行を開始した。開始時から反響は大きく、口コミ効果によりすぐに超過需要となった (A25)。想定されていた通園通学、通塾、産後退院での未就学児とその保護者の送迎のほか (A16)、大手学習塾との法人契約による小学生のグループ送迎も継続的に行われている (A17)。

サービスを通して、想定外の連鎖的需要、顧客とドライバーとの関係性が生じることも明らかとなった。例えば、日本交通では「キッズタクシー」とは別に、登録者を365日24時間対応で所定の病院まで送り届ける「陣痛タクシー」を展開している。その利用者が、産後退院の際に「キッズタクシー」を利用し、以後外出が必要な際にリピー

する、同じく、産後退院利用者が以降も子育ての節目で「キッズタクシー」を使うといったように顧客化していった (A18)。A氏が担当したなかにも「産後退院でキッズを使い、通院のときにもキッズを使い、お宮参りのときもキッズを使い、入学式のときの送迎もキッズを使いという流れでかれこれ中学年ぐらいになる」子どもがあり、A氏が別部署に異動した後にも、二人目の子どもが生まれたから対応してほしいという相談を受け、後任者を手配するほど長期的な関係になった乗客があるという。通園通学利用の場合は、子どもとドライバーが定期的に顔を合わせるため、双方の間により強い思い出が生じることもある (A19)。A氏が知るなかでは「卒園式のとき、ぼそっとこれが最後だねって言ったら幼稚園児が泣きだしちゃったんですね。そうしたら、大の男 (ドライバー) が幼稚園の目の前で号泣して園長先生に驚かれた」というケースがあり、ドライバーと利用者の心理的な接近を物語っている。

他方で、保育施設などをはじめとして、保護者以外の送迎ないしは自動車送迎がすぐには認められないケースも事業開始当初は特に多かった (A21)。そうした際、ドライバーは、家族とともに園に嘆願しに行ったり、証明書などを下げる提案をしたりといった交渉を行い、共同で希望の送迎方法を実現するコーディネーターの役割を担った (A22)。そうした甲斐もあつてか、A氏の担当期間の後半では、「キッズタクシー」の存在が少しずつ施設側に認知されるようになり、通常の保護者と同じように、施設内で送迎待ちが認められるケースも増えてきたという。このような個別の送迎事情に対応するため、チーム内では、万が一ドライバーの交代等が必要になった場合に備え、コミュニケーションアプリを用いて子どもや保護者の情報共有を徹底している (A23)。

事業を通じて子どもや保護者と接するなかで、A氏らは自身らのサービスの意義を改めて自覚化していった。A氏は、とある利用者が幼稚園を卒業する際に「夫婦で仕事していて子どもに対しては何もできなかったが、キッズタクシーがあった



からこそ、家族でここまで子どもを育ててきました」という感謝の言葉を受けたことを印象的に記憶しており、公的な制度などでは実現できない子育てや就労のかたちがあり、そこに貢献するものが自身たちの役割であると語った (A20)。

#### (4) 専門家像の洗練

実際に事業を展開しなくなかで、また2期、3期とチームを継続し育てていくなかで、A氏個人およびチームとしての専門家像が洗練されていった。事業開始当初、A氏は万が一にも不手際があってはならないという考えから「自分の月収を度外視して予約の4時間前から事前に現場に行き、車をここに止めて、ここに居て、ここからお子様が出て、ここでピックアップして、ここは死角になるなどか見て」というシミュレーションを行っていた (A26)。そのように送迎のノウハウを蓄積し、アプリを介してチーム間で共有することで、全体としてサービスの質を高める取り組みを重ねていった。また、リーダーとして自他ともにトップドライバーであることを強く要求した (A25)。

A氏はキッズのドライバーには、具体的に次の4点が必要であると整理する。第一に、いかなる時でも安全・安心を優先できることである (A28)。子どもを預かるキッズでは、タクシー側に過失のない事故も許されないという前提がある。そのため、採用時の面談では、冷静に危険を回避する判断ができる性格か、リスクに対して仕方がないという考えがないかを確認するという。このことは、子どもに対して感情的な対応をしない人間か否かを見極める意味も兼ねている。

第二に、子どもと良好な関係を構築し、子どもに選ばれる人間であることである (A27)。A氏は「お子様の言葉がご父兄様に伝わって、じゃあまたEDSキッズを使おうよ、今まで嫌がっていた子がこんな楽しく塾行ってくれるんだ、じゃあまたお願いできますか」というように、子どもの評価が事業の存続に直結すると考えていた。そのため、忙しい子どもを気遣ったり、子どもが好きなキャラクターを覚えたりといった努力は不可欠と

述べる。

第三に、チームとして高いレベルで安定したサービスを提供するため、個人的な特技などに依存したサービスは行わないことである (A29)。営業シフトの関係上、通園利用の場合でも毎日同じドライバーが担当できるとは限らない。また、「キッズタクシー」は利用者の口コミによる展開を重視していた。そのため、ドライバーによってサービス内容に差異が生じれば、子どもや保護者の信頼を損ねるという考えが早くから共有されていた。X氏によれば、これは日本交通全体の方針でもあり、なかでもEDSは全員が90点台を目指し、それに至らない者は外れるという厳しい基準がある。

第四に、ドライバーとしての一線を越えないことである (A30)。前述の通り、「キッズタクシー」のドライバーは、子どもやその保護者と継続的にかかわり、相互に感情移入する。その結果、子どもの遊び相手になることを求められたり、さまざまな家庭の事情や子どもの本音を耳にしたりすることもあり得る。しかし、それらに対応、介入することはドライバーとしての仕事の範疇を超えるもの、責任がもてないものとして禁止している。第三の内容と合わせて、トップドライバー集団としてのチームデザインが徹底されているといえる。

#### (5) 事業の現状と課題

調査時点において、「キッズタクシー」の注文数は右肩上がりに増加している。より多くの需要に応えるべく、発足時のドライバーとの直接契約方式から、予約アプリで注文を受け、各ドライバーに配車する一括予約方式へと変更された (A31, B6)。一方、サービスの質を維持できる範囲に供給量を絞っているため、すべての注文に応えられていない状況である (A32)。事業の評判もあり、EDSに関心を持って新卒採用で希望してくる者なども現れてはいるが (A33)、人材の確保および養成は慢性的な課題となっている (A34)。

現状の人材養成については、B氏が詳しく語っており、利用者に協力を得たうえでの同乗研修な

どを行いドライバーとしてデビューする方式が採られている (B7)。しかしながら、利益よりもホスピタリティの追究が要求される「キッズタクシー」は、「やりがい、達成感」(B氏)などの非物質的な報酬に価値を見出せなければ継続が難しい仕事であり、増えては減りを繰り返しながら人員を維持している状態である (B8)。また、業務の性質上、顔を合わせてのミーティングや研修の機会が限られており、チーム運営上の課題となっている (B9)。そうしたなかで、アプリでの顧客情報の共有などを可能な限り丁寧に行い (B10)、「半年に1回のミーティングの中でも品質については毎回語るようにして、なるべく横並びのサービスができるよう」にしているという (B11)。

### 3. 個々のドライバーの意識と実体験

#### (1) チーム入りの背景

立ち上げメンバーのA氏に対して、B氏とC氏は途中からチームに加入している。中途採用で他業種からタクシードライバーに転身した二人にとって、「キッズタクシー」は仕事に目的意識ややりがいをもたらすものとなっていた。

B氏は、収入的に優位な優良ドライバーを目指すという自然な流れのなか「元来子どもが嫌いではないという性格と、せっかくなら自身の子育ての経験を活用できることはないかと考えた」ことで「キッズタクシー」を選択した (B1, B2)。

C氏の場合は、セカンドキャリアの選択時に「仕事をやるなら稼ぐだけじゃなくて、何か意義とかやりがいがないと長続きしない」と考えていたときにEDSの存在を知り、入社を決めたという (C1)。キッズを選んだ理由については「小学校サッカーのコーチをやっているんですよ。それでちょっと子どもとかかわりもあったもので、これを仕事にできれば面白いなと思ったんです。それで、入社してすぐキッズをやりたいと面接を受けた」と説明している。中途採用者が多い業界にあって、EDS「キッズタクシー」は自身のこれまでの経験を活かせるチャンスになっているといえる (C2)。

#### (2) 仕事に対する基本意識

送迎業務において特に意識していること、注意していることに関して、C氏は一般のタクシーと「キッズタクシー」は対照的なものと認識している。一般的なタクシーでは、顧客から目的地に早く到着することが要求されるのに対し、キッズでは、たとえ所定の時間に遅れることがあったとしても、安全に子どもを送り届けることが求められる (C3)。また、運転手側には、乗客の回転を意識する流し営業に対して、一件ごとの送迎の質を重視する意識が必要になるという (C4)。B氏も、キッズでは、乗降者時の対応からブレーキ操作、ハンドルさばきに至るまで、大切なお子様を預かるうえで細心の注意を払うことが大前提と語っている (B3)。

具体的な配慮や工夫として、相手が子どもであることを踏まえ、綿密に専用ルートをプランニングすることがまず重要である (C5)。首が座らない乳児や車酔いをする子どもを乗せるうえでは、最短ルートよりも揺れやカーブを避けたルートを見出す必要がある。実際の送迎準備についてC氏は「24時間前からいろいろな想定をして、たった1、2キロの距離のご送迎でも5パターンぐらいのルートを用意します。お客様からは、ここは段差があるから嫌だとか、坂があるから嫌だとか、通常では考えられないリクエストもあつたりするので。そこで、お客様にルート案内をお願いしますというのはもうプロじゃないです」とエキスパートとしての矜持を込めて説明する。また、こうした独自ルートを、細心の注意のもとで運転するため、車載ナビは見ても意味がないし、見られないという状況が常である (C6)。

また、子育ての節目となる出来事に立ち会ったり、継続的に同じ子どもや保護者とかかわったりする「キッズタクシー」では (C8)、痒いところに手が届くような日常の些細な配慮も仕事のうちである (C7)。例として、C氏は産後退院送迎の際に、意識的に家族の記念写真を撮るようにしている。この配慮の背景には、いざ子育てが始まると意外と忙しく家族写真があまり残せなかったと

いう自身の経験があり、利用者からはとても喜ばれているという。このほか、保護者とのコミュニケーション時も、小学生サッカーのコーチング経験が活かたと振り返るC氏は、キッズは過去の子育てや指導の経験が活かせる仕事であることを改めて強調する (C9)。

こうした配慮に配慮を重ねるキッズの仕事についてB氏は「赤ちゃん、初めてのお出かけ、初めてのチャイルドシート、お客様もやっぱり心配されているんですね。無事に送り届けたときお客様からありがとうございますと言われると、精神的にへろへろになるぐらいなんですよ。でも、そのありがたいの重みがあるからこそ続けられる」と、気疲れと達成感が同居するものと捉える (B4)。加えて「生まれて数日の赤ちゃんを手に預かって、チャイルドシートに乗せるんですが、こんなことしちゃっていいのかなと。征服感というか、ここまで信頼されているのかと。普通、初めて顔を合わせた人間に赤ちゃんを託さないですから」と、聖域ともいえる領域に踏み込む自身の立ち位置に好奇心と困惑を感じることもあると語った (B5)。

### (3) 子どもへの姿勢と関係性

通園通学、通塾利用では特定の子どもと何度も顔を合わせる事が少なくない。そこでは「最初はお子さんも緊張されていますけど、慣れてくると素直なことを私たちに言ってくれる。やはり他人なので、親よりも言いやすい」といったいわゆる「ななめの関係」<sup>20)</sup>が生じてくる (C10)。時として、C氏は、習い事に行きたくないと愚痴をこぼす姿、移動の合間に学校の宿題をこなす姿に接しており、現代の子どもがおかれている多忙さを実感することもある (C11)。習い事に向かうため子どもを車に乗せた際に睨まれたこともあり、自身らの役割に対して複雑な心境を覚えることもあるという (C14)。そうした子どもたちに対し、C氏は「行かなきゃいいじゃんとか軽々しい発言はできませんけど、お子さんの悩みを聞いてあげて、車内で少しでもストレスの発散ができたり、次に向かわせる会話ができたりするといいなと心がけて」いる (C12)。しかし、前置きの通り、

ドライバーとしての一線を越えかねない発言は意図的に控えており、B氏も、なるべく聞き上手になることを意識し、家庭の教育方針などに踏み込むことを避けている (B12)。

以上とも関連して、送迎においては子どもが習い事などを嫌がって定時に出発できないといったことが日常茶飯事である (C13)。親子で口論するような場面に出くわすときもあれば、保育施設から習い事先への移動など、ドライバーが拒絶する子どもを説得して車に乗せる場合もある。それでも、C氏は叱責するような言葉を避けながら、根気強く子どもの気持ちが出発へと向かうよう対応している (C12)。また、子ども複数名乗車時のふざけ合いなど、車内事故につながる行為については、車を止めて注意したり、保護者や指導者などに伝えたりすることもあるという (B13)。

### (4) 保護者への姿勢と関係性

保護者に対して、B氏は心理的なサポートを重視しており、「初めてチャイルドシートに大事な赤ちゃんを乗せることに親は不安がありますので、半分演技もありますけれども、こんなにチャイルドシートの取り扱いに慣れているんだと、赤ちゃんに、ベルトかけるよとか、締めるよとか、はずすときはごめんね、疲れたでしょ？とか一声一声話しかけて、見ているお父さんお母さんに安心感を与える工夫」を実践している (B14)。また、子どもの泣き声に遠慮して公共交通機関ではなく「キッズタクシー」を利用する保護者がいることを踏まえ、車内で子どもが泣いた際には、可能な限り優しく声をかけ、子連れ故の気遣いをなくそうとしている (B15)。そのように、親子の居場所作りに努めながら、「いい思いをさせてもらっているのかもしれないですね、僕らはダークな面を知らないですから」と、産後退院など子育てのなかでほぼ無条件に幸せといえる瞬間に接することに複雑な喜びを感じている (B16)。

C氏も、保護者に安心してもらうためのコミュニケーションを日常的に行っており、自身の子育て経験、男親としての苦労などを話すことで、打ち解けるとともに安心感を持ってもらっていると

実感する (C15)。とりわけ、産後退院の保護者は、完璧にチャイルドシートを使いこなし、助言する姿を信頼してくれるという (C17)。また、きょうだい間のいざこざで保護者が激しく怒ってしまった際などは「(怒鳴ってしまう) お母さんの気持ちはわかるなど、その時は、もういくら泣いたって大丈夫ですので我々にお任せください」と、子育て中のいらだちに共感し、受け止めるように接している (C16)。このように子どもにも保護者にも共感的に接するため、子どもの要求と保護者の要求が対立した際には、ジレンマに陥ることもある (C18)。苦しそうな子どものためにベルトを緩めたことで、保護者に安全面の不備を指摘された例などは、C氏にとっての失敗談であるとともに、サービスの方針について深く考えさせられる出来事であった。

#### (5) 施設への姿勢と関係

A氏の語りから明らかになった通り、保育施設等のなかには、保護者以外の送迎を断るケースがある (A21)。その際は、保護者にも同伴してもらったかたちでの送迎を繰り返し、少しずつ信頼関係を築いている (C19)。他方で、「お子さんが学童から塾に行くとき、若干具合が悪いなどの連絡を受け、それを塾のスタッフの方に話す連絡役みたいなことをするのは結構あるんですね。習い事をする前に、気持ちが悪くて学童で吐いちゃったとか。そういったことを、向こうに伝えてくださいという言われ方もあります」と、施設間で子どもの情報を引き継ぐ役割を果たすこともある (C20)。C氏は、そうした経験のなかで、施設ごとの職員の対応や文化の違いを理解し、意思疎通の方法が見えてくると述べる。

#### (6) キッズタクシーの展望

「キッズタクシー」の社会的役割について、3名は類似する認識を持っていた。それは、子育ておよび教育方針、安心・安全に対する認識、家族のあり方などが多様化するなかで、既存の交通サービスや制度のなかでは満たされないニーズに応える穴埋めツールであることである (A35, B17, C22)。C氏は「自分からすると、子どもが

忙しすぎるっていうのは本当に感じます。ただ、だからこそわれわれのサービスが生きる」と、教育熱の高まりと子どもの多忙化の間にあるサービスであることに複雑な思いを抱くこともあるという (C21)。

そのうえで、B氏はすべての注文に対応しきれない現状に触れ、今後はいつでもだれでも利用できるようにするための体制を構築したいと考えている (B18)。合わせて、送り届けた親子の末永い幸せに少しでも貢献できる存在でありたいと願っていた (B19)。C氏の場合は、「送迎だけを担うサービスでなく、親御さんの代わり、自分自身が親のような感覚で送迎できるサービスにしたい」と、単に移動手段を提供というだけでなく、保護者が送迎することを代行できるようなサービスを目指したいと、クオリティの向上と組織としてのレベルアップが目標と語った (C23)。

## IV. 総合考察

以上の結果を踏まえ、子ども・子育て特化型タクシー事業の成立過程とドライバーの意識および専門性について整理するとともに、現在の子ども・子育て環境における位置づけについて考察する。

### 1. 子ども・子育て特化型タクシーの成立過程

前提として、本研究で扱った事例は、事業者が独自にデザインし、運営するサービスである。したがって、外部団体の認定による事業などの成立過程とは異なる可能性が高いことに留意する必要がある。

先行研究<sup>21)</sup>の指摘の通り、そもそもの事業創設のきっかけには、企業等からの法人需要と流し営業を主としたビジネスモデルの停滞によってタクシー事業者が顧客の創造に迫られたことがあった。日常的に移動機会があるにもかかわらず、物理的・心理的な理由から利用可能な交通手段が限られる子どもとその保護者には、潜在的な送迎需要が見込まれると同時に、通常の送迎とは異なる配慮を要するため、こうした特化型事業の対象とな

りやすいといえる。

事業モデルのデザインにおいては、タクシーの料金規定やドライバーの給与形態などの制約に沿って形成される側面が強い。具体的なサービス方針や専門家像のデザインは、組織内で議論されることとなるが、その過程においては二つ特徴が見出された。第一に、保育・教育経験者などがサービスの土台作りにも貢献することである。中途採用者が大半を占めるタクシー業界は、X氏らが「医者と弁護士以外はそろう」「家が軒建てられる」と比喻するほど多様な業種の経験者が存在する。内部からある程度専門的な視点が得られることで、マーケティングや知識・技術の共有が適切に進められる可能性がある。第二に、全員での議論、研修等が困難であることである。異なる営業所に分かれ、単独でタクシーを運転するドライバーには、集合して議論等を行う習慣がない場合が想定される。そのため、トップダウン型の組織運営を取らない場合では、各人が業務終了後の時間を割き、集まれる者だけで会議や研修を進めざるを得ず、結果として連絡用アプリケーションなどが重宝されることになる。

事業始動後は、状況を反映しつつサービス体制を改善、拡充していくことになる。この段階においても、非対面を基本とするコミュニケーション文化により、口頭での情報共有、技術指導に制限が生じる可能性が指摘できる。そうした状況で、乗客の安全に対する最大限の配慮と献身的なサービスが求められるため、品質を維持したまま供給数を増やすことは容易ではない。プロセス全体を通して、事例のような子ども・子育てタクシー事業は、資質や経験を有し、かつ意欲的な少数の人材（ドライバー）に依存しやすい側面があると考えられる。

## 2. ドライバーの意識と専門性

ドライバーは共通して、子どもへの好意的な視点と仕事に対する高い意欲を有していた。さまざまな経緯からセカンドキャリアとしてドライバーになる者が多い業界において、自身の経験や人間

性を活かし、積極的にかかわりたいと考える対象にサービスを提供できる業務は、彼らにやりがいや達成感、向上心をもたらしていた。同時に、子どもの安全などのためには、効率や利益を度外視する判断も必要という価値観が共有され、通常のタクシー送迎と対比的に位置づけることで、自身の役割が明確化されている側面がみられた。一方で、企業として提供する送迎サービスという意識も浸透しており、過度な自己主張や乗客への介入を避けようとする傾向もある。総じて、子ども・子育て特化型タクシーのドライバーであることが、彼らの職業的アイデンティティの確立を促している可能性がある。

以上のような意識は、資格等の所持とは別の内面的なドライバーの専門性につながっていると考えられる。子どもの送迎に特化したコースの選定、送迎の全工程にわたる綿密なシミュレーション、第二原因事故の回避まで考慮した安全第一の運転などは、通常の送迎を引き合いに出しつつ語られており、事業としての品質基準であるとともに、通常の送迎経験から逆説的に導き出されたノウハウであるとも捉えられる。また、子どもや保護者に対するきめ細やかな対応や心理的サポートのなかには、ドライバー自身の子育て経験や指導経験が根拠になっているものがあり、彼らの自身の経験を活かそうとする姿勢が、高いホスピタリティへとつながっているといえる。

## 3. 子ども・子育て環境における位置づけ

調査を通して、子ども・子育て特化型タクシーは、子どもを連れて移動する際の保護者の安全面、心理面での負担を軽減する選択肢となっていること、保育施設や習い事へのアクセスを広げ、理想の子育てを実現するために活用されていることが明らかになった。同様の事業が全国でみられること、日本交通が請け負う送迎数などに鑑みて、そうした需要は特殊なものと言い難く、公共交通機関や保育施設等が提案する送迎方法では対応できない安心・安全や子育てに関する要求があることが示唆される。近年、子育てに対する否定的感情

が高まっているといった報告もあり<sup>22)</sup>、家庭の子育て負担の軽減と充足感の向上に寄与し得るツールは一層無視できない存在となっている。同時に、家庭の経済状況による子育て格差の拡大、子どもの多忙化や生活圏の拡散が懸念される。

また、タクシードライバーが、保護者や子どもにとって価値ある他者となっている側面も明らかとなった。少子化や核家族化により身近に子育てに対する助言者や共感者が得難い保護者にとって、子育て経験を有し、チャイルドシートなどの扱いに長けたドライバーの存在は心強いものとなり得る。子どもにとっては、評価的な視点を持たず自身を受け入れてくれる年長者として、生活上の不満や不安を吐露できる相手になる場合がある。こうした関係性は、継続的な利用によってさらに強固になると考えられる。加えて、保育者や習い事の指導者、保護者すら把握していない各拠点の子どもの姿を知り、相互に架橋できる存在である可能性も示唆された。

#### 4. 本研究の課題

本研究の知見は、ドライバーの語りにもみ基づくものであり、その説明範囲は限定的である。子ども・子育て特化型タクシーの社会的位置づけやドライバーの専門性をより鮮明に捉えるためには、ドライバーの運転や接客行動の分析、乗客や送迎先の施設等を対象とした調査を含めた多角的な検討が必要である。また、保育施設への送迎など用途を絞ることで、より具体的に事業の意義や課題が明らかにできると考える。

#### 引用文献

- 住田正樹・山瀬範子・片桐真弓 (2012) 保護者の保育ニーズに関する研究：選択される幼児教育・保育、放送大学研究年報, 30, 25-30.
- ベネッセ教育総合研究所 (2016) 園での経験と幼児の成長に関する調査.
- 全日本私立幼稚園連合会 (2013) 平成25年度・私立幼稚園経営実態調査報告.
- 大森宣暁・谷口綾子・真鍋陸太郎・寺内義典・青野貞康 (2011) 子育て中の女性の外出行動とバリアに対する意識に関する研究, 都市計画論文集, 46(3), 259-264.
- 児童育成協会 (2020) 子育て中の親の外出に関するアンケート調査
- 八幡真由美 (1999) 保護者から見た園バス通園の実態と課題 1. 明和女子短期大学紀要, 14, 81-92.
- ベネッセ教育総合研究所 (2022) 第6回 幼児の生活アンケート ダイジェスト版
- 平成家族 (2018.3.18. 掲載) 保育園に入れたけど…登園に1時間「つらい」保活後の厳しい現実, (<https://withnews.jp/article/f0180302002qq0000000000000000W08110101qq000016903A> 参照 2023.1.)
- 内閣府男女共同参画局 (2001) 仕事と子育ての両立支援策の方針について.
- 明渡隆浩・長野博一・庄子美優紀・伊東英幸・藤井敬宏 (2016) 子ども連れ世帯の保育送迎時に着目した移動負担要因に関する研究, 土木学会論文集 D3 (土木計画学), 72(5), (土木計画学研究・論文集第33巻), I\_1029-I\_1036.
- 加藤博和 (2014) 公共交通として位置づけられたタクシーが果たすべき社会的役割, 土木計画学研究・講演集, 49, 1-5.
- 前掲 (8)
- 国土交通省自動車交通局旅客課 (2008) タクシーをもっと身近な乗り物に…子連れにやさしいドライバーになろう！.
- 全国子育てタクシー協会 HP (<https://kosodate-taxi.com/> 参照 2023.1.)
- 第一交通産業グループ HP (<https://www.daiichi-koutsu.co.jp/taxi/kodomosapo/> 参照 2023.1.)
- 日本交通 HP (<https://www.nikkotaxi.jp/kids> 参照 2023.1.)
- 太田和博・青木亮・後藤孝夫 (編) (2017) 総合研究日本のタクシー産業：現状と変革に向けての分析, 慶應義塾大学出版会.
- 日経 MJ (流通新聞) (2022.10.19. 掲載) 第40回サービス業調査
- 大谷尚 (2019) 質的研究の考え方：研究方法論から SCAT による分析まで, 名古屋大学出版会.

- 20) 澤田英三（2003）居場所としての駄菓子屋：子どもとおばちゃん・おじちゃんとのななめ関係の実際，住田正樹・南博文（編），子どもたちの「居場所」と対人的世界の現在，九州大学出版会，319-343.
- 21) 前掲（17）
- 22) 前掲（7）

### 謝辞

本研究にご協力を賜りました日本交通株式会社さま、4名の調査協力者さまに深く感謝申し上げます。

