

第1回 福岡市オンデマンド交通社会実験の検証に係るアドバイザー会議 議事録

【日時】 令和5年9月29日（金） 16:00～17:20

【出席者】 辰巳 浩 福岡大学 理事・工学部長
萩島 理 九州大学 大学院総合理工学研究院 教授・副理事
藤田 和子 公認会計士・税理士
小林 由希子 市民局コミュニティ推進部長
松岡 淳 住宅都市局都市計画部長

1. 開会

2. 福岡市オンデマンド交通社会実験の検証に係るアドバイザー会議の設置 委員会の設置について

事務局より会議に関する要綱等および議事等の取扱いについて説明。

- ・会議に関する要綱と委員名簿を第1回会議後に公表する。
- ・会議の議事録及び資料は、原則公表とするが、非公開情報に該当する際は、非公表とする。（福岡市情報公開条例第36条第2項）
- ・会議の議事録は、委員名無記載とする。

委員長の選任について

委員の互選により、委員長及び副委員長を選任。

3. オンデマンド交通社会実験について

事務局より資料4について説明。

4. 「チョイソコふくおかエリア①東区」分析等について

事務局より資料5について説明。

5. 質疑及び意見交換

- 委員) 慣れないサービスだと、高齢者の方はなかなか使っていただけないので、立ち上げ期は苦勞されるのかなと感じた。ピア効果といって、知り合いや家族が使っているなどの口コミにより、みんなが使うようになる。地域が熱心に取り組まれているので、継続していくと、利用が増えるのではないかと感じた。また、協賛金がもう少しあってもいいのではないかと感じた。この事業は、単純にバスなどの交通機関の代替ではない。現在、タクシー運転手も減っており、呼んでも来ないといった状況である。長期的には、このような乗り物で効率的に他の交通機関をサポートするようなシステムをつくらなくてはならないような気がしている。また、高齢者の免許返納の促進など、単純な交通手段としてではなく、それ以上の付加価値があるため、協賛してもらう方に、社会貢献として、すごく価値があることを理解してもらえると、取組みに協力していただけるのではないかとと思う。
- 事務局) 地域の呼びかけや利用者の口コミなどにより、認知度が向上し、利用が増加していくため、今後も地域と協力しながら、継続して認知度向上に取り組みたい。また、スポンサーについては、多くの方に支えていただけるよう、社会貢献や免許返納なども含め、オンデマンド交通の役割等を理解していただくような仕組みを検討していきたい。
- 委員) アンケート調査をされて地元のニーズを把握されているので、この取組みをしっかりとやっていけば、利用が増加するのではないかとと思う。ただし、収支率が22%であるため、どこまで収支率を向上させるのかなど、オンデマンド交通がない地域もあるため、予め収支率はここではないといけないなど、判断基準を考えていく必要があると思う。これでは継続が難しくなった時に、今まで利用されていた方から反対もあると思う。どこが適正な収支率かということを検討した方がよい。その辺りの様子を見るため、社会実験を継続されることは、賛成である。それから、収入を増やすために先ほどの協賛金を増やす取組みについても、賛成である。その他の運賃外収入になるが、自治会や協議会等において、生活の質や利便性を高めるということで、予算はないのかと思う。住民同士の負担としても、利用する人だけではなく、地域全体の貢献として予算があるのであれば、協賛していただいて、地域全体の暮らしやすさを高めていくということもできるのではないかとと思う。

事務局) 収支率など、定量的な基準というものを定めておくべきではないかということだと思うが、社会実験を進める中で、基準なども検討していく必要があると考えている。また、収入の面に関して、自治協といった地域からの支援については、現時点では、そのような取組みは行っていないが、本日の意見を踏まえ、地域と話をしていきたいと考えている。

委員) 自治協議会に対して市から補助金を交付しているが、実態としてその活用までは至っていないと思う。年度当初に交通安全に関する事業や運動会、夏まつりなど、既存の取組みで色々な部門に分配するため、新しい要素が出てきた際に予算の捻出が難しい。一方で、この取組みは、地域住民のこれからの生活交通を支えるというところもあり、外出機会の創出や健康づくりにも繋がっていくと考えており、既存の枠にとらわれず、活用を提案していくことも大事だと思う。そのうえで、実際の利用者は、通院などは時間帯が限定されるので、できるだけ様々な時間帯に利用してもらえるように、例えば利用が少ない時間帯に利用の割引券を発行するのもアイデアの一つである。また、今後も高齢化が進んでいく中、外出機会を創出することは大切である。例えば、アンケート等を見ると、JR福工大前駅の利用が多いが、この駅には福岡市の和臼地域交流センターという図書館やトレーニングルームを有する施設もある。何か目的がある人ではなくても、外に出て活動するように呼びかけやすい施設なので、そういう具体的な提案をしていったらいいのではないか。また、認知が広まってきたということだが、一方で、チョイソコを「知っている」が、「利用したことがある」方が少ないようにも思う。将来的に使いたいというのはあったが、まだ、壁があるような気もするので、繰り返し、伝えることが必要。地域の中には、公民館だよりや自治協だより、社会福祉協議会だよりなど、いろいろな広報誌があるため、様々な媒体を使って繰り返し知らせることが、現在の認知を継続、また、向上させていくことにも繋がり、その中で、例えば、利用者の声も紹介していくと動機付けにもなるだろう。最後に、予約方法がWEBと電話があるが、電話が約8割なので、WEBを増やしたいということであれば、例えば、WEB予約の方法を公民館のインターネット活用講座の中で紹介するといったことや、WEB予約で何回か利用すると1回分の無料特典がつくといった少しインセンティブをつけるのもアイデアの一つである。なお、この取組みを継続させていくのであれば、地域にあまり負担が大きいと難しい部分もあるので、考える際には、地域への配慮が必要だと思う。

事務局) これまでも認知度向上や利用促進については、地域と協議しながら取り組んできたが、本日いただいた、例えば継続的な周知、インセンティブといった委員の意見を踏まえ、しっかり取り組んでいきたいと思う。また、この社会実験は地域と事業者と市と三者で連携している取り組みであるため、地域の方には色々と取り組んでいただいているところであり、あまり負担にならないよう、協議しながら取り組んでいく。その中で、地域・交通事業者・市がどういう役割分担が良いのかも考えていきたい。

委員) 継続するには、より乗っていただくような運行内容の改善などの取り組みが必要だと思う。地域の方々や交通事業者の意見が資料 28 ページに集約されており、希望の時間に乗車できない時間帯があったという意見は、おそらく予約ができず利用を断念されたと考えられるが、もう少し利用できるような工夫が必要になってくると思う。11 ページには乗合率が載っており、乗合率が約 1.4 であるが、オンデマンド交通社会実験は乗り合って利用していただくことが大事であり、乗合いをいかに増やすかが、利用者の増加につながっていくのではないかと思う。効率的な運行をするようなシステムを導入されているので、色々と試行錯誤しながら乗合いを高めるシステムの工夫に取り組んでみてはどうかと思う。次に、予約時間について、乗車の 30 分前までしか予約できないという意見もあるのでシステムに関わることもかもしれないが、例えば 20 分など、もう少し短縮すれば利便性も向上すると考えられるので、そのようなことも検討してはどうかと思う。最後に、社会実験ということなので同じ運行内容で運行を延長するのではなく、もっと色んなものを試してみてもいいのではないかと思う。中でも、土曜日の運行をしてほしいという意見、平日と土日は行動形態が変わってくるので利用者は少ないかもしれないが、実際どうなのかというのを見ていくのも一つかと思うし、また、今回は乗車定員が 4 人までのタクシー車両だが、仮に車両が大きなものになればもう少し乗るようになるのか、それともあまり効果がないのかなどコストも踏まえながらになるが、例えば、期間限定で実験的に実施するといったことにもチャレンジもしてみてもどうかと思う。

事務局) 今回のアンケート等でも、運行にあたり改善できる内容があると思っている。具体的には、乗合率が高まるようなシステム、予約時間の変更、車両の大きさなど、色々試してはどうかと意見をいただいたところであり、利用促進を図っていくためには、様々な意見を踏まえ、どう改善していくかが大事であると考えており、地域、交通事業者の方々とも協議しながら、チャレンジしていきたいと思う。

- 委員) 予約状況はホームページなどに掲載されているのか。どうしても需要が集中するというのは何事も起こると思うが、それに合わせることは、現実、コスト的には見合わないため、利用者側が少し合わせていくことになると思う。この交通手段はタクシーと違って、定時に運行するバスとも少し違う、その間の乗り物であり、その中で、例えば9時は混雑しているが11時は比較的空いている、また、月曜・火曜は混雑しているが、水曜は空いているなど、利用の時間を変えてもらえるようなサービスを検討してはどうか。
- 事務局) 現在、予約した方は、WEBで車両の位置が見られるが、混雑している時間などは分からない状況である。地下鉄でも実施しているようなピーク時間を周知するなどし、混雑する時間帯が予め分かっていたら、利用する時間帯を変えられるのではないかという意見だと思うため、そのようなことも含めてしっかり検討していきたいと思う。
- 委員) 電話で予約したときも何時くらいなら空いているといった案内はできないのか。
- 事務局) 予約が難しい場合は、予約が可能な時間帯を提案していると聞いているが、まずは、予約を取りやすくするようなシステム設計を交通事業者と協議していきたいと思う。
- 委員) 公園などで利用者が待つ場合に、停留所の待合環境としてベンチや雨よけなど整備がされているのか。
- 事務局) 公園の前などにも停留所を設置しているが、住宅地の道路で歩道もなくスペースもないのでベンチ等はない状況である。一方で、予約した時間から約5分以内の比較的短い時間で乗車でき、あまりお待たせしないような形で設定していると聞いている。また、市では歩道が広いバス停にベンチを設置しており、その付近に今回の停留所を設置しているところもあり、バスへの乗り換えの際にはベンチを利用できる場所もある。
- 委員) 時間どおりに車両が来ないことも考えられ、高齢者の利用が多いということであるため、できる限りでいいと思うが、早く停留所に行かれる方はそこで待たないといけないので、停留所の利便性は少しずつ向上してもらった方がいいと思う。

- 委員) 16 ページの収支率について、利用者が増加し、収支率も増加傾向にあるとのことだが、事業者には、固定額を支払っていて、利用が増えるほど事業者が得をする仕組みになっているのか、利用されなければ事業者の収入は減るのか、内容を確認したい。
- 事務局) 今回の社会実験は、運行経費から運賃収入と協賛収入を引いた欠損額を市が負担しており、事業者の損得は考慮されない仕組みとしている。
- 委員) 利用者の増減に関わらず、事業者の収入が変わらないのであれば、利用が増えたことによるインセンティブを与えるような仕組みにしなければ、事業者のサービスの向上に繋がらない。市も負担しながら、利用が増えると事業者の収入が増えるような仕組みの方が良いと思う。
- 事務局) 事業者のインセンティブについては、委員の意見も踏まえ、他都市の状況を調査しながら、社会実験の取組みを進める中で、検討していきたい。
- 委員) 一通り意見が出尽くしたところで、本日の会議における意見を取りまとめる。
- 事務局からは、利用者数や収支状況には課題はあるものの、利用者及び収支率は増加傾向になっており、地域住民の外出機会の増加等にもつながっているという説明があった。また、地域や事業者などの関係者と共働で取り組んでおり、今後、より一層取組みを進めることで、持続可能な仕組みづくりに資するものとしたということ、この東区のエリアでの運行を、1年間延長する方向で関係者と調整を図りたいという話があった。
- 委員の皆様よりいただいたご意見をまとめると、
- ロコミなどで会員及び利用者を増やせるのではないかと、社会的な価値としての協力という面からも協賛金はもっと増やせるのではないかと、予約状況をホームページに掲載すると良いのではないかとという意見があった。予約状況については、アナログだが混雑しやすい時間を予め周知することでも良いのではないかとと思う。
- それから、自治協議会などが負担をする仕組みができないかという意見があったが、一方で、地域に負担をかけると長続きしないのではという意見も合わせてあった。それから、収支率をどのくらいまで向上することが適正なのかを検討すべき、待合環境を整備すべきとの意見があった。
- それから、多くの方が通院に利用されており、利用のピークが限定されているため、利用者が少ない時間帯に割引券などを発行することで、利用の平準化を図ることも一つのアイデアになるのでは、外出機会を創出する具

体的な提案もあるのでは、周知については、繰り返し伝える必要があり、一度だけでなく、何度も伝えることで登録者や利用が増えるのでは、予約方法については、WEB予約を増やしてく方向であれば、予約方法の説明会の開催や、WEB予約で何回利用すれば割引くなどといったインセンティブを与えるなどもあるのではという意見があった。周知については、他都市の事例では、担当が何度も現場に足を運んで、そこでゲートボールをしている高齢者に説明をするというような、地道な活動で周知が広がったということもあるので、繰り返し周知をすることが重要かと思う。

それから、希望の時間に利用できないという利用者の意見もあり、システムを最適化することが必要ではないか、予約受付時間を拡大できないか、社会実験なので、同じことを続けるのではなく、いろいろと試してみてもいいという意見があった。この乗り物は乗合いなので、経路の生成をして、実際に走りだしている中で、後から予約をするということで、少し時間に余裕を持たしておかないといけない部分もあると思うが、現在、乗車30分前までとしている予約受付時間をもう少し拡大できるかどうか、事業者と検討していただければと思う。

事務局には、これらの意見を踏まえ、現行の取組みに加え、新たな取組みについて検討を行い、地域、交通事業者、市の三者で連携し、それぞれが主体的に取り組むよう進めていただきたい。

6. 閉会