

## 平成30年度第1回成田市地域公共交通会議の概要

### 1. 開催日時

平成31年1月17日（木） 午後3時～午後4時

### 2. 開催場所

成田市花崎町760番地  
成田市役所 行政棟6階 中会議室

### 3. 出席者

（委員）22人

伊藤会長、宮崎委員、齊藤委員、宮田委員、加藤委員、鈴木委員、浅野委員、伊藤委員、遠藤委員、山田委員、玉井委員、鵜澤委員、土肥委員（代理 水野）、三浦委員、栗原委員、高中委員（代理 伊藤）、石崎委員、鶴谷委員（代理 網倉）、福元委員、高田委員（代理 椿）、後藤委員、宮崎委員

（事務局）

交通防犯課：石橋課長、西村係長、佐藤主査  
高齢者福祉課：椿課長、中川主査

### 4. 協議事項

（1）オンデマンド交通実証実験の平成31年度の運行について

### 5. 報告事項

（1）コミュニティバスの運行内容について

### 6. 会議の概要

本年度初めての会議であることから、出席委員について紹介した。

なお、協議事項の概要は次のとおり。

議 長： 協議事項（1）オンデマンド交通実証実験の平成31年度の運行について、  
高齢者福祉課より説明をお願いします。

高齢者福祉課： 平成29年度及び平成30年11月末までの成田市オンデマンド交通実証実験  
の運行状況の報告と平成31年度の運行計画について一括でご説明いたします。

それでは、お手元の高齢者福祉課資料①「平成 30 年度成田市オンデマンド交通実証実験の運行状況について（報告）」をご覧くださいと思います。

まず、現況として、①は、地区別の登録者の状況をまとめたものでございます。本年 11 月末現在の 70 歳以上の方が全体で 2 万 848 名に対しまして、本年 11 月末現在の登録者数は 4,277 名となり、全体の約 21 パーセントとなります。

次に、地区別の登録状況であります。登録者数の一番多い地区は成田ニュータウン地区の 863 名となっており、また 70 歳以上の人口に対する登録者の割合が一番多いのは豊住地区で 40.8%となっております。

次に、年度毎の推移につきまして、資料 1 ページ下段②をご覧ください。平成 28 年度から平成 29 年度の 1 年間で、122 名の増加です。新規申請による増加が 415 名、死亡や転出による削除者が 293 名となっております。登録者については、これまでよりも増加率は緩やかになっておりますが、これについては、運行開始から 7 年が経過するため、オンデマンド交通が広く市民の皆様に着定していったことにより、利用を希望する多くの方がすでに登録を済ませていることによるものと、時間の経過により死亡などの削除者の割合も増え、平成 29 年度中に予約システムの変更がありました際に、改めて死亡だけでなく転出などの異動者を精査した影響もございます。今後は、新たな 70 歳になる方を中心に新規登録をされることになると推測されるため、伸び率はさらに緩やかになると思われます。

なお、昨年と同会議の場でも、同様の説明をさせていただきましたが、利用件数につきまして、平成 29 年度は、運行台数を 7 台から 6 台に減車して 2 年目ですが、1 年目の 28 年度に比べ減少しており、日平均にすると 8.5 件の減少となっております。これは、予約システムの変更によるところがございますが、平成 29 年度の新システムへの切り替え時に、運行管理を委託している事業者より、平成 28 年度までの配車状況では、「予約が過密すぎてドライバーは休憩時間が確保できない」「一般的なタクシー業務よりも勤務環境が厳しい」などの訴えもあり、健全な運行に支障をきたすとして、予約間隔の調整を行ったものです。平成 28 年度は予約システムの影響もあり一時、運行効率が上がった形となりましたが、運行効率の向上を進める中でも、健全な運行に努める必要があることから、今後もシステム会社や運行委託事業者と調整を行ってまいります。

次に、乗降場の数であります。登録者の利便性に配慮して、平成 29 年度 3 月末の乗降場の箇所数は 893 カ所、資料にはございませんが、11 月末現在では 901 カ所となり、8 か所増となっております。これらのほとんどは、利用者登録があった際に、基準である自宅から 200 から 300 メートル以内に乗降場がなかった場合や、病院や薬局など新たにオープンした施設などに、新規乗降所を設けたものであります。

次に、同資料の裏面の③は、本年の4月から11月分までをまとめたものでございます。今年度は、運行車両を1台増車し、7台といたしました。季節や天候などの影響によりばらつきはありますが、8か月間の運行日数167日の中で延べ利用件数は12,500件、月平均にすると約1,563件、1日平均では約75件となっております。また、資料にはございませんが、平成29年度は、希望の時間通りに予約が出来た方は60%程度であったのに対し、今年度は66%まで改善いたしました。

また、希望時間の前後10分程度はサービス水準の上で許容範囲であると仮定しますと、今年度はおよそ8割の方が、希望に近い時間でご予約が出来ている状況です。

なお、以前より問題となっている予約の不成立については、まだ年間分のデータ解析が済んでいないことから、想定上の分析ではありますが、昨年度の成立率は60%~70%台であったのに対し、今年度は70%~75%程度まで改善する見込みです。

資料は変わりました、次の資料①-2「成田市利用状況整理」は、本市のオンデマンド交通実証実験について共同研究を行っている 東京大学大学院の平成29年度分の成田市オンデマンド交通報告書でございます。

1ページから2ページの【1.登録者の状況】は、平成29年度の登録者の推移、地域別分布、性別・年齢構成等の説明です。こちらは、先の説明資料と、年度末の総登録者数の数値に違いがありますが、これは、年度末時点の登録者のカウントについて、予約システムと東大集計で、削除者の扱いに差があり、予約システム上は、3月削除者について、3月中に予約がある可能性も含めて、翌年度4月の統計から減員していますが、東大集計では、3月削除者を該当年度利用者から減員しているためです。推移や分布を示すグラフ資料としてご覧いただきたいと思っております。登録者の推移については、28年度と同様、新規登録者数が毎月30名~40名発生しております。地区別分布については、冒頭の説明のとおりですが、次の2ページの月別推移の説明にて、「9月以降に削除者が増えている」となっておりますのは、予約システムの登録者と福祉台帳情報の突合せ作業を行ったためです。性別・年齢構成については、例年と同様の傾向で、女性の割合が高く、75歳から84歳が多く占めています。

次に、3ページから4ページ中段までは、【2.利用者の状況】についての報告になります。性別・年齢構成、地域別分布については、登録者の状況と同様の傾向です。

続いて4ページ下段から10ページは【3.利用特性】についての報告となります。そのうち4ページ(1)の予約件数と成立率の検証では、6台にしたことの影響が、平成28年度に比べますと顕著に出ております。予約の成立数は1日あたり約70件で比較的安定しており、予約のキャンセルは1日あたり

15件程度発生しております。

その一方、予約の不成立については1日あたり25件～60件発生しており、結果として成立率も65パーセントから70パーセントとやや低く、「予約が取りにくい状況があるものと考えられる」としております。

8ページでは、(5)乗合率についてまとめられております。28年度とは予約システムが変更となっており年度比較が難しいため、東大の算出根拠に基づいた割合のみが説明されております。乗車時間をもとに、複数人の乗車があった割合を示しており、全体で15パーセント前後となっております。

資料6ページ上段で、「利用希望時刻と実際の時刻の差」について60パーセントの利用者がほぼ希望通りの時刻に移動できていることがわかることを示しており、予約の成立率が65パーセントから70パーセントであることと合わせると、利用者のサービス水準は高いものの、乗合がおきにくい状況であると言え、「予約のタイミングが遅れると希望時刻との差が大きくなり、利用をあきらめてしまっている」状況が生じていると推察されています。市内の一部の地域によっては、利用者がバスやタクシーなど他の手段も選択出来るため、一部地域の方からは「指定通りの時間で利用が出来ないのであれば、不便だ」との印象を持たれていることが伺えます。本来のオンデマンド交通の「乗合い」によって運行効率を上げていく特性とは異なったニーズが存在しており、不成立に至っているケースも多いようです。

最後に、11ページから12ページの【4.まとめ】でございますが、利用状況等、資料中で説明しました内容のまとめとなりますので、割愛させていただきます。

予約システムが変更になったことから効率面での単純比較は難しいものの、登録者、総予約件数ともに緩やかに増加傾向にある中、車両数が1台減少している状況において、予約の不成立が増加している結果がございました。

なお、先程も現況の部分で触れさせていただきましたが、平成29年度の状況より、6台での運行は限界に近付いていると判断し、前回の会議でご承認をいただきまして、平成30年度4月から車両を1台増車し7台にて運行を開始しております。

また、前回会議において、増車分の1台は、NT地区などの民間路線バスが充実している区域では運行をせず、交通不便地域を重点地域とした運行とすること、としたご要望をいただいていることから、1台は下総、久住、中郷地区の利用者に限定した運行を行っております。

以上が、オンデマンド交通実証実験の平成29年度から平成30年度11月までの運行状況について報告とさせていただきます、続いて、オンデマンド交通実証実験の平成31年度の運行につきまして、提案をさせていただきます。資料の高齢者福祉課②をご覧ください。

本市のオンデマンド交通につきましては、平成25年度からの、市内全域

への運行エリアの拡大に伴い、元気な高齢者に対する福祉施策、社会参加、外出手段の支援という、高齢者福祉施策として目的を明確にし、運行しております。この間、登録者・利用者ともに順調に伸びており、高齢者の皆様に対する本事業への期待は非常に大きいものと受け止めております。その一方、利用者の皆様からは、予約の取りづらさや乗降場所に関する様々なご意見が寄せられる一方、乗り合い方式でありながら一人で乗車している区間が多いなど費用対効果の観点からも、いくつかの課題がございます。

今後といたしましては、対象者人口の増加に伴い、引き続き需要が緩やかに増加することが見込まれるため、これまでと同等のサービスを維持するためには、運行方法の効率化を高め、供給体制を見直すなどの対応が必要となりますが、一方、費用対効果の検証を行っていく上では、高齢者一人当たりにかかる費用が高額であることや、また、本事業による民間事業者への圧迫を避けながら、さらなる事業の充実を図っていくことにはいずれ限界がありますことから、今後は、市内の他の公共交通との棲み分けや、需要と供給のバランスを再度、見直していかなければならない状況がございます。平成31年度から2か年で策定を予定しております「地域公共交通網形成計画」において、市内交通網の再構築が検討されていく中で、将来的なオンデマンド交通及び高齢者外出支援の在り方を改めて検討して参りたいと存じます。

いずれにしても来年度につきましては、今回の報告書の内容や利用者の声、配車等のオペレーションを行っているタクシー協議会や運転手などの現場の声も踏まえて検討する中で、高齢者の外出手段としての本市のオンデマンド交通の継続についてご承認いただきたく、お諮りいたします。

内容としては、平成30年度と同様でございますが、

- ・対象者は、市内在住の70歳以上の方で、タクシーに自ら乗降ができる方、
- ・路線または営業区域といたしましては、成田空港を除く成田市全域、
- ・運行時間については、月曜日から金曜日。祝日・年末年始を除く午前7時30分から午後5時30分まで、
- ・利用の予約としましては、利用希望日の7日前から、利用希望時間の30分前まで、
- ・運行系統又は運送の区間でございますが、指定乗降場からの乗合方式による区域内デマンド運行、
- ・運賃の種類、額及び適用方法としましては、運賃は乗車時に一律500円を支払うものとする、
- ・適用する期間又は区間その他条件といたしまして、運行開始は平成31年4月1日とし、期間は1年間とする。
- ・台数については、使用する車両はセダン型タクシーを昨年と同様の7台にさせていただきますと思います。

なお、平成30年度から増車分の1台については、現状どおり交通不便地域

を重点とした運行を継続したいと考えております。選定地域については、実証実験としての運行効率を検証する上で、試験的見直しを行う可能性もございますが、30年度と同様、NT地区は運行しない車両といたします。

近年、高齢者ドライバーによる痛々しい事故が多く発生し、認知症の疑いのある高齢者の免許返納が大きな問題として取り上げられております。

本市におきましては、交通事業者の皆様のご協力により免許を返納された方への運賃の割引など、多大なるご協力をいただいているところでありますが、市域が広大であることから移動手段の確保のため、近年の高齢化の進行から免許返納を躊躇している方が多くおられるという状況を踏まえ、成田市においては、高齢者限定のオンデマンド交通という他の自治体にはないサービスがあることも免許返納のきっかけになればと思います。

福祉施策としてのオンデマンド交通の運行継続に対し、委員に皆様のご理解をお願いし平成31年度のオンデマンド交通実証実験の提案といたします。

議長： ただいまの説明について、ご質問あるいはご意見のある方は、ご発言をお願いいたします。

委員： 資料の中で、同じ平成30年11月時点のオンデマンド交通の登録者数であるにもかかわらず、片方は4,277名で、もう片方は4,288名となっているが、なぜ異なっているのか。

高齢者福祉課： 前者は、死亡者及び転出者を除いた数字であり、後者は、運行開始からシステムに入力された累積登録者数となります。昨年は、前者のみを記載しておりました。

委員： 昨年の資料では、この数値が一致しており、11月時点の登録者数は4,266名となっていた。ということは、実際の登録者数は、1年間で11名しか増えていないということか。

高齢者福祉課： 11月時点の比較をすれば、そのようになります。新規登録者数は、毎月30名から40名であり、年間にすると約400名ずつ増えておりますが、昨年の9月以降、死亡者等の削除を行い、それが年間で300名ほどになることから、実際の登録者数は、大きく伸びていない、ということになります。

昨年は、累計登録者数を載せておりませんでしたので、昨年の資料と比較いただくためには、今年も同様にすべきでありました。

委員： ありがとうございます。

議長： 数値の違いは、死亡者等を計上しているか、していないかの違いということとで良いか。

高齢者福祉課： そうなります。

なお、現在のシステムは、住民基本台帳と連動していないため、死亡者等のリストを台帳から抽出し、ある時期に一斉にシステムに反映させる、という形を取っております。連動についての検討はしておりますが、現状では、時期によって登録者数の増減が、大きく異なることとなります。

議長： 年度末の登録者数は間違いないか。

高齢者福祉課： 間違いありません。

議長： それでは、ほかにご意見等ある方はいらっしゃいますか。

委員： 今の話で、登録者から削除しているのは、死亡者だけか。それとも、登録を辞めたいという人も含まれるのか。

高齢者福祉課： 死亡者だけでなく、登録を辞退された方も含んでおります。ただし、登録解除の申し出をされる方の数が少ないことから、ほとんどが死亡者となっております。

委員： 累計登録者数というのは、死亡者や辞退者の数も含んでいるということか。

高齢者福祉課： そのとおりです。これまでにご登録いただいた、すべての方の合計数、ということでもあります。

これは、予約システムの仕様が、死亡等による削除を想定していないシステムになっているためであります。そのままでは、実際の利用状況を比較することができないことから、市で死亡者等を削除し、データを作成しております。

委員： 実際の登録者数と、累計登録者数の違いは分かったが、資料で東京大学が分析しているのは、累積登録者数に基づくものなのか。それとも、市が修正した実際の登録者数に基づくものか。

高齢者福祉課： 東京大学には、市が修正したデータを渡しております。先ほどご説明させていただいたとおり、死亡者等の反映には、ずれが生じますが、それ以外は、市が修正したデータに基づいた分析をしていただいております。

- 委員：正確な比較をする上では、ずれが生じないようにすべきであると思うが。
- 高齢者福祉課：正確なデータに基づいた資料の作成につきましては、近年特に力を入れているところではありますが、予約システムの仕様が、死亡者等を想定しておりません。  
しかしながら、市としては、より実情に近い資料を提供する必要があると考え、このような形になったものです。
- 委員：より実態に即した資料が求められることから、修正した点に問題はない。
- 議長：ほかにご意見等ある方はいらっしゃいますか。
- 委員：もっと利用率が上がれば良いと思うが、乗降場所は限定されるのか。
- 高齢者福祉課：乗降所は、指定された場所のみとなります。
- 委員：新規に登録した場合は、自宅近くが乗降場所になると思われるが、約 900 箇所ある乗降所の案内は、どのようにされるのか。
- 高齢者福祉課：利用者には、登録時に指定乗降所の一覧をお渡ししております。また、行先を告げていただければ、オペレーターが最寄りの乗降所を案内いたしますので、乗降場所を把握していないと利用できない、ということは無いかと思えます。
- 委員：登録者に対する案内は分かったが、登録していない人に、これからの利用を促す案内として、乗降場所を教えられる資料はないか。
- 高齢者福祉課：乗降所の一覧は、ホームページなどでも公開しておりますが、指定場所が非常に多いものですから、一覧につきましては、実際に利用される際にお渡しをしております。
- 議長：ほかにご意見等ある方はいらっしゃいますか。
- 委員：平成 27 年度は、登録者が約 3,600 名、7 台の運行で、一日の平均利用が 82 件であった。平成 28・29 年度は、6 台の運行になったことから、一日の平均利用件数が減ったのは分かるが、登録者数が増えているにもかかわらず、7 台に戻した今年度も、一日の平均利用件数は 80 件に届いていない。その理由を把握しているか。



また、システムの変更があったとのことであるが、それはどのような変更であったかを聞きたい。どのような変更かを聞かないと、数値だけを見ても、単純な比較はできない気がする。

高齢者福祉課 : 平成 27 年度と、今年度の一 日平均利用者数が異なる理由とし ましては、システムの変更が挙げられます。平成 27 年度までのシステムと、現在のシステムでは、いずれも、東京大学が開発した大元のシステムを基にしている点で同じでありましたが、開発業者が異なっております。

例えば、以前のシステムは、予約と予約の間に余裕を持たせず、直ぐに次の予約を成立させる傾向がありました。その結果、運行の効率性や、予約の成立率は高まりましたが、運行事業者からは、運転手が十分な休憩も取れず、特に、本市のような広域運行では過度の負担となることから、別のシステムの方が良いのではないかと、とのご意見をいただいております。

一方、現在のシステムは、予約と予約の間に余裕を持たせることができるため、以前ほどは予約の成立率が高まりませんが、運転手にとっての過度の負担は避けられていると考えております。

委 員 : 運転手は、一日をとおして同じ人なのか。

高齢者福祉課 : 委託先は複数社であり、シフト等は運行会社に任せておりますが、基本的には、一台につき一名の運転手が担当しているものと思われま す。

委 員 : これは提言になるが、担当課としても、委託業者と打合せをして、シフト等を把握しておいた方が良いのではないかと 思う。

議 長 : ほかにご意見等ある方はいらっしゃいますか。

ご意見・ご異議はないようですので、協議事項の（1）オンデマンド交通実証実験の平成 3 1 年度の運行については、全員の合意が図られたものとして、原案のとおり決定させていただきます。

議 長 : 続きまして、報告事項の（1）コミュニティバスの運行内容について、担当課から説明をお願いします。

交通防犯課 : それでは、コミュニティバスの運行状況についてご報告いたします。

今回の会議は、今年度第 1 回目となり、初めての委員さんもいらっしゃいますので、コミュニティバスの運行内容からご説明させていただきたいと思 います。

お手元の資料の中で、A4 横長、左上に青く「コミュニティバス路線図」

とあるものをご覧ください。コミュニティバスの各路線を地図上で示したもので、各ルートの色分けして示しております。

成田市コミュニティバスは現在7ルートで運行しておりまして、各地域から成田駅や日赤病院、保健福祉館などの公共施設への足として、往復運行を基本としているところですが、図面の上の方、紫色で示してあります「しもふさ循環ルート」については、滑河駅から下総地区を經由してまた滑河駅へと戻ってくるといった、駅の利用に重点を置いた運行を行っているところがございます。図面左下の京成成田駅付近の区間は赤色で示してありますが、こちらは各ルート共通の経路となっております。

続きまして、資料2枚目の“コミュニティバス各路線の運用状況”をご覧ください。こちらは過去5年分の成田市コミュニティバスの運行状況をまとめたもので、黄色く網掛けしてある部分は乗車人数を記載してあります。また、乗車人数の推移は下の方にグラフでも表しております。

このグラフを見てみますと、各ルートとも、おおむね横ばいという状況です。

以上、簡単ですがコミュニティバスの運行状況について、報告させていただきました。

議 長 : ただ今、交通防犯課からコミュニティバスの運行内容について説明がりましたが、ご質問・ご意見のある方は挙手のうえ発言をお願いします。

議 長 : その他、ご質問・ご意見ありませんか。  
ないようですので、報告事項の(1)のコミュニティバスの運行内容につきまして、終了させていただきます。  
以上で、予定された協議及び報告事項がすべて終了いたしました。委員の皆様から、「その他」として何かございますか。

議 長 : ないようですので、ここで進行を事務局に戻したいと思います。

事務局 : それでは、慎重にご審議いただき、ありがとうございました。  
以上をもちまして、平成30年度第1回成田市地域公共交通会議を閉会いたします。

## 7. 傍聴

(1) 傍聴者 なし