

令和元年度第1回成田市地域公共交通会議の概要

1. 開催日時

令和2年1月14日（火） 午後3時～午後5時

2. 開催場所

成田市花崎町760番地
成田市役所 議会棟3階 執行部控室

3. 出席者

(委員) 19人

宮崎委員、齊藤委員、湯浅委員、伊達委員、松室委員、大竹委員、山田委員、
鵜澤委員、今井委員、高橋委員、篠崎委員、伊藤委員、飯塚委員（代理 南）、
大出委員、福元委員（代理 渡邊）、加瀬林委員、木下委員、後藤委員、神山委員

(事務局)

交通防犯課：中清水主幹、西村係長、佐藤主査
高齢者福祉課：椿課長、八代主幹、中川主査

(オブザーバ)

都市計画課：高橋課長、飯嶋係長

4. 報告事項

- (1) コミュニティバスの運行内容の報告について
- (2) オンデマンド交通実証実験の経過報告について

5. 協議事項

- (1) オンデマンド交通実証実験の令和2年度の運行について

6. 会議の概要

本年度、委員が就任された後に集まる初めての会議であることから、委員の紹介を行った。

なお、協議事項の概要は次のとおり。

議長：報告事項（1）コミュニティバスの運行内容の報告について、交通防犯課より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報告いたします。
今回の会議は、今年度初めてということで、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す。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経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
でございます。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、簡単ではございますが、コミュニティバスの運行状況についての報告とさせていただきます。

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： コミュニティバスは複数のルートがあるが、始発や終着などの時間は、どのルートでも同じになるのか。

交通防犯課： ルートによって、運行時刻は若干異なっております。

委 員： 時刻が異なる理由は何か。

交通防犯課： 例えば、しもふさ循環ルートでは、滑河駅を中心に3つのルートを循環していますが、主な利用者が下総高校の通学生徒となっており、それを踏まえた運行となっているため、最終便が他のルートよりも早くなっております。

その他ルートは、地域から京成成田駅、市役所や病院といった公共施設への移動手段となっております。それぞれ運行距離が異なるため、運行開始や

終了時刻も異なっております。基本的には、地域と市役所等の公共施設を結ぶことを目的とし、通勤通学の時間帯に対応する運行となっておりますが、最終便は民間路線バスよりも早くなります。

委員：運行していない時間帯もあるのか。

交通防犯課：現在、コミュニティバスの運行は、民間路線バス事業者である千葉交通に委託しておりますが、乗務員の昼休みや、往復運行をする際の休憩時間などは運行しておりません。

委員：運行していない時間はどのくらいか。

交通防犯課：ルートによって異なりますが、昼休みは1時間程度になります。

委員：先ほどの説明では、コミュニティバスの運行開始の経緯説明が無かった。初めての委員もいるため、改めて説明してもらいたい。基本的にコミュニティバスは、民間路線バスが廃止された地域に運行するものであるはずだが、遠山ルートは、以前からジェイアールバス関東や千葉交通といった民間路線バスが運行していた。特に、ジェイアールバス関東にとっては、生命線とも言える路線である。そこに、運賃が安いコミュニティバスが運行すれば、民間路線バスに乗る人がいなくなってしまう。運行事業者としては反対したが、運行を開始させた理由は何か。

交通防犯課：おっしゃるとおり、コミュニティバスは、民間路線バスが廃止された地域や、運行されていない地域の交通手段を確保するために運行することが多く、本市のコミュニティバスも、水掛、豊住、北須賀等のルートは、民間路線バスが廃止された代替手段として運行しております。一方、遠山地区では以前から民間路線バスが運行していましたが、停留所から遠い地区に住む方を中心に要望をいただき、それに対応するために運行を決定したという経緯があります。運行に際しては、民間路線バス事業者と協議を重ね、なるべく停留所が重ならないようルートを設定しておりますが、運賃格差もあり、民間路線バスとの競合が生じている状態であることから、課題として認識しております。

議長：遠山ルートの課題につきましては、現在策定中の地域公共交通網形成計画の中でも課題として挙げられており、対策を協議中であります。

委員：現在の7ルートは、何台で運行しているのか。

交通防犯課： 現在、7ルートを8台で運行しております。基本的には、各ルート1台で運行しておりますが、大室循環ルートは、運行区域が広く、また、以前運行していた大室線、小泉線、国際文化会館線という3路線の廃止代替であることから、赤荻先廻りルートと、小泉先廻りルートの2台で運行しております。

委員： 各ルートで委託料が異なる理由は何か。

交通防犯課： 委託料は、運行台数や運行距離によって異なってまいります。

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(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。

議長： では続いて、報告事項(2)オンデマンド交通実証実験の経過報告について、高齢者福祉課より報告をお願いします。

高齢者福祉課： それでは、平成30年度及び令和元年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についてご説明いたします。平成30年度報告については、共同研究において分析業務を委託している東京大学大学院の報告書から抜粋して資料をご用意いたしました。

まず、お手元の高齢者福祉課資料①「令和元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。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。令和元年度11月末現在の70歳以上の方が全体で2万1,935名に対しまして、同11月末現在の登録者数は4,461名となり、全体の約20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ニュータウン地区の958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38.7%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29年度から平成30年度の1年間で、新規申請による増加が389名、死亡や転出による削除者が282名となっており、107名の純増となっております。今後も、新たに70歳になる方でサービスの利用を検討され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、登録者数は緩やかに上昇していくものと思われま。

なお、平成30年度は、運行台数7台の報告となりますが、延べ利用件数について、同じく台数を7台として実施していた平成27年度と比較しますと減少しており、日平均ではおよそ8件の差であり、1日1台あたり1件の減少となっ

ております。こちらは、平成 30 年度 1 月の地域公共交通会議の場でも、同様のご説明をさせていただいておりますが、平成 27 及び平成 28 年度までの配車状況では予約が過密でドライバーが休憩時間をとれない、などの乗務員の労務環境に関わる問題が発生したため、健全な運行に支障を来すとして予約間隔の調整を行ったものです。

運行の効率化を進める中でも、健全な運行に努めることが最も重要な委託業務遂行上の要請であることから、今後もその双方のバランスを考慮しながら、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 30 年度 3 月末の乗降場の箇所数は 906 カ所、資料にはございませんが、令和元年度 11 月末現在では 912 カ所となり、6 カ所の増となっております。これらは、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、新たにオープンした施設などに、新設したものであります。

次に、同資料の裏面の③は、現年度の 4 月から 11 月分までの月別利用状況をまとめたものでございます。

全体の利用状況は、8 か月間の運行日数 162 日の中で延べ利用件数は 12,071 件、月平均にすると約 1,509 件、1 日平均では約 75 件となっております。複数回利用者の状況をみますと、多い人では、ほぼ毎日の割合で乗車し、往復利用をしている様子もうかがえます。

次に、資料は変わりました。別冊の高齢者福祉課資料①-2 をご覧ください。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 30 年度成田市共同研究報告書」について、ご説明させていただきます。

報告書の全体の構成としては、冒頭の第 1 章及び第 2 章については、デマンド型交通の背景や交通関連の指標についての総論、本研究のアプローチについての説明、第 3 章は成田市の運行形態の整理、第 4 章については前半が本報告書においての用語や指標についての説明、後半が成田市のオンデマンド交通の実績データに基づく分析、第 5 章が分析結果のまとめとなっております。

本会議では、第 4 章の実績の分析内容について抜粋し、その概要をご紹介します。まず、報告書概要版の 2 ページからの登録者の状況は、平成 30 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。登録者の推移については、前年と同様、新規登録者数が毎月 30 名から 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。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、年齢別分布では 75 歳から 84 歳が多く占めております。性別比は 5 ページ、地区別分布は 6 ページ、年齢分布は 7 から 8 ページに記載があります。

次に、報告書概要版の 13 ページからは利用状況やその特性についての分析と説明です。予約件数と成立率の検証につきまして、見開き 14・15 ページをご

覧ください。運行台数を7台としたことの影響もあり、予約の成立数は、1日当たり70件程度だった平成29年度に比べ、今回は約84件で比較的安定しており、予約のキャンセルは1日当たり9件から10件程度発生しております。

なお、成立率について、平成29年度分の報告においては、予約の不成立が1日当たり25件から60件発生し、成立率は65パーセントから70パーセントとやや低く、予約がとりにくい状況にあるものと考えられるとしておりましたが、今回の分析では、不成立については1日あたりおよそ8件との報告がされており、成立率は約90パーセントとなりました。これは、成立件数の増加によるものだけでなく、利用者の本来の移動要望がどの程度満たされているかについて、より実態を示すのに近い状況に精査し状況整理を行ったことにより得られた実績です。15ページに月別の状況が示されています。

続きまして、報告書16ページをご覧ください。従来、オンデマンド交通の予約システムは、予約の振り分けと管理、運行計画の作成が主な機能でありますことから、ログデータについては履歴の保存のみで、詳細な分析データとしてそのまま使用するには、十分な整理がなされていません。予約においては、1件の移動要望に対して複数回の予約検索がなされるため、実際の需要を示す予約履歴としては常に過多である状況です。この16ページにおいて、その説明がされており、これまで、要望1件に対する重複検索数を整理した上で分析を行ってまいりましたが、今回はより実態に近い需要を把握するため、多少の希望時間との前後があっても、希望する目的地まで移送出来た予約については、成立しているものとして分析をしております。

結果、平成30年度については、15ページ下段にありますとおり、要望数を示す予約数22,352件に対し成立数が20,398件、年間平均とすると約90パーセントの成立率であると報告されました。なお、この成立数にはキャンセル数も含まれております。残る約10パーセントの不成立となった要望の背景では、「7日前からの予約のため、当日の予約が希望通りに取りにくい」といったお声が現在も寄せられますが、おおむね利用者の方の中でオンデマンド交通の仕組みが定着してきたことと、運行台数を7台とした影響もあり、平成30年度における同様の訴えは、現場での実感として減少したと考えております。

次に移りまして、20ページからは利用者の属性に関する説明です。20・21ページに示す通り、性別、年齢構成、地域別分布につきましては、登録者の状況と同様の傾向であります。22ページ以降はさらに月別分布にして示しております。月ごとの大きな差異はございません。25・26ページは、人口からみた利用者比率です。こちらも登録者比率と近い傾向ですが、性別差がより顕著になっており、女性の方が、登録者数が多いばかりでなく、登録後も男性に比べて利用する割合が高いことを示しています。

また、27ページに示す利用頻度分析は、月に1日もしくは2か月に1日のペースでご利用される方が最も多く、昨年度と同様の傾向です。次の28・29ペ

ージに示す乗降場の利用回数についても、例年と同様、病院利用が最も多く、次いでショッピングセンターなどの商業施設の利用が多い傾向です。

次に、資料 30・31 ページの、利用希望時刻と実際の時刻の差については、約 70%の利用者がほぼ希望どお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まして、予約の成立率が 90%であることとあわせると、需要を整理した上でも、時間的な要望への対応力は高いものと読み取れます。しかしながら、利用者の個別要望へのサービス水準は高い半面、乗り合いが起きにくい状況であるとも言え、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、利用を諦めてしまっている状況が生まれていると推察されます。

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、他の手段も選択できるため、一部地域からは指定どおりの時間で利用ができ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り合いによって、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まして、不成立に至っているケースが多いようです。

なお、乗合率については 32 ページにまとめられております。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、15 パーセントから 22 パーセントの割合で乗合いが発生しているとなっております。

続いて 33 ページから 38 ページでは、運行実績データをもとに、利用している高齢者の行動分析を行っています。34 ページをご覧ください。利用者の半分は往復移動に利用している一方、利用者のもう半分は、往路もしくは復路の片道だけでオンデマンド交通を利用し、その大半は往路利用となっております。他の交通手段も利用しつつ、費用面や時間的要請の実現性のバランスを検討しながら、ご利用いただいているものと思われま。

いずれも、「自宅から病院、病院から商業施設、商業施設から帰宅」といった高齢者によく見られる外出パターンが、オンデマンド交通の実績からも読み取れ、高齢者の方の外出の機会に役立てていただいていると思います。

最後に、39 ページのまとめにつきましては、利用状況と資料中で説明しました内容のまとめとなりますので、こちらでは説明のほうを割愛させていただきます。

以上、オンデマンド交通実証実験の平成 30 年度から令和元年度 11 月までの運行状況についての報告とさせていただきます。

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： 平成 23 年度の実証実験開始から年月が経ち、利用者には身体的、精神的な変化が現れてきている。一つ目は、肉体的な変化として、利用者の体力が年齢とともに低下し、杖や手押し車を使うようになっていることである。杖は

ともかく、手押し車は相乗りをされる方の迷惑になるため、乗車をお断りする必要があるが、相乗り率が低いこともあり、乗務員が拒否することは難しい。基本的なルールであるが、開始から年が経っていることから、事務局には、再度周知をしてもらいたい。

二つ目は、疑問となるが、登録者の中で、立つことすらおぼつかなくなっただ方もいるが、事務局では、登録者の身体状況を把握しているのかを聞きたい。

三つ目は、手荷物の量や、停留所以外、例えば自宅までへの送迎など、きまりを超えたサービスを要求する方が増えていることである。一つ目にも通じるが、乗務員としては、少しでもお客さんに喜んでいただきたいが、親切心によって差が出ることは好ましくない。事務局には、再度利用規則の周知をしてもらいたい。

高齢者福祉課： 利用規則の周知については、改めて行うようにいたします。

委員： 規則を守って自宅までの乗車を断った乗務員が、利用者から、他の乗務員よりもサービスが悪いと罵られ、退社した事例も有るため、対応願いたい。

議長： オンデマンド交通の車両は、普段はタクシーとして営業している車両であり、利用者がタクシーと同じ感覚で利用する事例が見られる。周知は難しいと思われるが、事務局では丁寧な周知、説明を続ける必要がある。

委員： 資料の中で、大学が作成した資料は西暦で、事務局で作成した資料が和暦で表記されている。比較する際に手間であるため、和暦に統一されたい。

高齢者福祉課： 大学側の文書作成規定にもよるが、統一できるよう依頼したい。

委員： 平成 29 年度の登録者数が、大学が作成した資料と事務局の資料で異なっている理由は何か。

高齢者福祉課： 同年度に関しましては、大学側の資料は、3月に登録削除された方を計上していないのに対し、事務局資料では、削除された方が利用した可能性もあることから、削除者も含めて計上しているため、差異が生じております。

同様のご指摘を昨年度もいただきましたことから、平成 30 年度からは、いずれも削除者を含まない数値にしております。

委員： 現在は土曜日曜の運行をしていないとのことだが、現在は土曜日に診療している病院もあり、日曜日にセールをしている店舗も有る。一定の需要があ

と思われるが、今後運行日数を変更する予定はないか。

高齢者福祉課： 日曜日等、休日の運行要望はいただいておりますが、休日にはご家族の支援が受けられるとのお声をいただいていること、また、運行を平日に限ることが、当初からの民間事業者との合意事項であることなどから、現時点で運行日数の拡大は検討しておりません。

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(2) オンデマンド交通実証の経過報告につきまして、終了させていただきます。

議 長： では続いて、協議事項(1) オンデマンド交通実証実験の令和2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： それでは、オンデマンド交通実証実験の令和2年度の運行について説明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。来年度につきましても、高齢者の外出手段としての本市のオンデマンド交通実証実験の継続についてお諮りいたします。

では、改めて資料②をご覧ください。運行内容としては、令和元年度と同様ですが、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内全域、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分前までとなっており、運行系統又は運送の区間は、指定乗降場からの乗合方式による区域内デマンド運行となります。

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円を支払うものとし、適用する期間又は区間その他条件といたしまして、運行開始は令和2年4月1日、期間は1年間となります。また、台数については、使用する車両をセダン型タクシー7台とさせていただきますと思います。

なお、平成30年度から増車した1台については、引き続き下総、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。次年度も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ありますが、30年度・令和元年度と同様、NT地区などの民間路線バスが充実して

いる区域を運行しない車両といたします。

近年、認知症の疑いのある高齢者の免許返納や移動手段の確保が課題となっております。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はありますが、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もなればと考えております。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、令和2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： 例年の意見となるが、基本的に交通事業者として、本実証実験について賛同していない。当初は、交通不便地域に限っての実証実験であるということであったために合意したが、その後、市内全域に運行拡大され、8年間も続けられるということは想像もしなかった。この実証は、いつまで続けるのか。

高齢者福祉課： 先ほど議長からも説明がありましたが、現在本市では、地域公共交通網形成計画を策定しております。策定にあたっては、コミュニティバスを含めた本市の公共交通の課題を整理し、より良い地域の公共交通のあり方を検討しているところでもあります。今年度と来年度で、計画を策定する予定でありますので、公共交通の形がある程度定まった中で、どのような施策が高齢者の外出支援策として適当かを検討した後、本格運行に移っていくことになるかと思われま。

委員： 成田市が全域でのオンデマンドを実施している状況であるため、交通不便地域に限定した運行をしている他市町の住民からは、自分の市町でも全域運行をしてもらいたい、という意見になる。民間事業への影響が懸念される状況が、他市にも広がることを懸念している。

委員： 地域公共交通網形成計画の説明があつたが、本来それは、地域公共交通会議、つまり、この場で話し合う内容ではないのか。

都市計画課： 本市の地域公共交通会議は、コミュニティバスやオンデマンド交通の運行内容について協議を行っておりますが、地域公共交通網形成協議会では、鉄

道事業者や学識経験者を委員に加え、より広い視点での検討を行っております。また、地域公共交通会議と地域公共交通網形成協議会では、法律の根拠も異なっており、同協議会は、計画の策定を目標としております。

委員：平成30年度から、車両1台を久住・中郷・下総地区に限定して運行している理由は何か。

高齢者福祉課：平成28年度及び29年度は、乗合率を高めるため、それまでの7台から6台に減らして運行を行ってまいりました。その結果、予約成立率の低下が見られたことから、平成30年からは元の7台に戻して運行をするよう地域公共交通会議に諮ったところ、民間事業者から、7台に戻す条件として、その車両を交通不便地域に限定した運行とするよう意見をいただき、それに配慮したものであります。また、久住・中郷・下総の3地区としました理由は、登録者数が多いためであります。

福祉部長：福祉部では、オンデマンド交通を所管しておりますが、コミュニティバスの運行を含めて、日頃からご協力いただいている交通事業者の皆様へ感謝申し上げます。我々は、今後も進展する高齢化、そして、課題となっている高齢者の引きこもり対策として、外出支援策を検討する必要があります。

一説では、家族等による移動支援よりも、公共交通機関を利用する方が、介護予防に効果的であるとも言われておりますが、高齢者の要望を公共交通機関のみでご対応いただくことは、難しい状況であるかと存じます。今後とも、より効果的な買い物や通院といった外出支援策を検討してまいりますので、引き続きご協力願います。

委員：運転免許返納に対する市内の公共交通機関のサービスには、どのようなものがあるのか。

交通防犯課：免許を返納した後で交付される運転経歴証明書の掲示が求められるなどの条件がありますが、千葉交通及び成田空港交通の乗車運賃が半額、タクシー運賃が1割引きといった民間事業者のサービスが実施されています。

委員：タクシー事業者は、どの事業者でも良いのか。

委員：市内を中心に運行する8つの事業者でタクシー協議会を作っているが、その事業者は全て割引を実施している。

議長：その他、ご質問・ご意見ありませんか。

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令和２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、原案のとおりとさせていただきます。

それでは、ほかにご意見等ある方はいらっしゃいますか。

土木部長： 先日、交差点付近のバス停留所で、停車車両の死角が原因で交通事故が起こったことを受け、国から危険個所の実態調査依頼が来ておりますので、事業者の皆様は、今後の調査にご協力願います。

高齢者福祉課： 先ほどは来年度の運行に合意いただき、ありがとうございました。来年度の運行につきまして、補足説明させていただきます。

お手元の資料、A4一枚両面刷りの資料「高齢者福祉課③ オンデマンド交通利用回数制限の導入について」をご覧ください。近年は、市内の高齢者の方の交通手段の一つとして定着してきたこともあり、利用動向に際し頻回利用者の方を中心に、予約時期等に変化が現れています。その影響もあり、新規のご利用者の方からは、当日予約が取りにくいといったお声をいただくことも増えたため、実証実験の取り組みとして、利用回数制限を設けることを検討しています。

次に、資料の「1.経緯」の円グラフをご覧ください。予約時期の割合の変化を示しております。左が平成27年度の状況、右が本年度の状況を示すグラフです。順に2日以上前、1日前、当日2時間以上前、当日1時間から2時間前、当日1時間未満の割合となっております。灰色から以下が当日の予約となりますが、平成27年度時には当日予約が46パーセントを占めていたのに対して、本年度は当日予約の割合が全体の20パーセント程度へと変化しています。反対に、二日以上前から行きもしくは帰りの時間を想定し予約を済ませている方が全体の70パーセント近くとなります。

資料裏面をご覧ください。「2.懸念されること」に記述いたしましたとおり、頻回利用者の存在は、事業の稼働率などに寄与する一方、当日の予約が取りにくくなったことは利便性の低下にもつながり、また一部ユーザーに利用が偏ることで新規ユーザーが増えず、結果経過とともに事業の利用者離れにつながる懸念があります。

次の「3.今後の検討」及び「4.実施方法」をご覧ください。今後の対応としまして、一部頻回利用者による独占化を防ぎ公平性を保つためにも、利用回数の上限を設け、乗車利用で月8回を上限、（年間最大96回）といたします。現状でこの条件を超過している利用者は全体の2パーセント程度ですが、利用の割合は全体の20パーセントを占めています。回数制限を行うことでそのうちの7パーセント程度の余裕分が他の利用者に振り分けられる可能性があり、東大の報告書で示された不成立の10パーセントをカバーすること

も期待できます。

なお、利用者の方と予約受付センターが相互に確認し易い様に、月毎に区切り、乗車利用でカウントしキャンセルは含めません。現利用者の中で、回数制限により影響を受ける方には個別に通知を行い、他には車内掲示や市の広報、HPへの掲載によって周知を図ってまいります。継続や見直しの判断は、実証実験としての柔軟性をもって、運行効率の変化や利用動向に応じて対応していきたいと考えておりますので、ご理解をお願いいたします。

議長： それでは、ただいまの説明に、ご質問あるいはご意見のある方は、いらっしゃいますか。

委員： 回数を制限するという事は、一定の回数に達した希望者を断る状況になるが、それはオペレーターが判断するのか。

高齢者福祉課： 利用回数については、システムで把握可能であるため、オペレーターに対応いただく方向で検討しております。

委員： オペレーターは、現在も時折、予約時に利用者から苦情を言われることが多いと聞いている。それに加え、利用を断ることになれば、トラブルが増えることが懸念される。

高齢者福祉課： 利用回数の制限については、広報やホームページでの周知に加え、実際に制限がかかる方に対して、個別通知を送る方向で検討しており、その問い合わせには、事務局が対応させていただきます。

委員： 実証実験も開始から期間が経ち、利用者の要望が強くなってきている。事務局には丁寧な周知を願いたい。

委員： 利用制限に関しては、国土交通省関東運輸局千葉運輸支局の意見を聞いたか。

交通防犯課： 先月問合せを行っております。公共交通機関として、特定の方への利用制限となることは問題があるが、利用回数を定めたタクシー券交付のように、全ての方に同じ制限がある場合は問題がないとのことでありました。また、回数制限の目的が、特定の方の排除ではなく、公平に、より多くの方に使っていただくことであるため、その点を明らかにするようにとご助言をいただきました。

委員：内容は理解できたが、本変更は、協議事項とした方が良かったのではないか。

議長：事務局としてはどう考えているか。

交通防犯課：担当課及び千葉運輸支局から意見を伺い、協議までは不要であると考えておりました。

福祉部長：委員の方から、協議にした方が良いとのご意見をいただきましたので、それであれば、改めて本件を含めて協議いただければと思います。

議長：では、再度本件を含めて協議事項に加えたいと思いますが、委員の皆様はそれでよろしいでしょうか。

各委員：異議なし。

議長：それでは、協議事項の（１）オンデマンド交通実証実験の令和２年度の運行について、利用回数に制限を設けることに、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：回数制限については、来年度のみの試行となるのか。

高齢者福祉課：本実証実験は、１年毎に翌年度の運行についての協議を行っておりますので、来年度も運行内容について本会議に諮ることになります。

議長：その他、ご質問・ご意見ありませんか。

ご意見・ご異議はないようですので、改めまして、先ほど合意いただいた協議事項の（１）オンデマンド交通実証実験の令和２年度の運行について、オペレーターの受付時のトラブルを考慮し、事務局が広報やホームページ、対象者への周知を行うことで、利用回数に制限を設けることを加えて運行することとしてよろしいでしょうか。

各委員：異議なし。

議長：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。

委員：国土交通省では、一昨年から図柄入りナンバープレートの交付を行って

る。交通改善や観光振興のために活用される寄付金を収めていただいた場合、成田地区では、飛行機が飛んでいるデザインのプレートとなるため、制度の周知活用について協力いただきたい。

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、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、令和元年度第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 5名