

第2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12月1日（金） 14:45～15:50

【出席者】 辰巳 浩 福岡大学 理事・工学部長・教授
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

事務局より出席者（資料1）、会議に関する要綱（資料2）及び議事録等の取扱い（資料3）について説明。

2. 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。

3. 「チョイソコふくおかエリア②南区」分析等について

事務局より資料5について説明。

4. 質疑及び意見交換

委員) チョイソコは乗合い運行で、必ずしも直接自分のところに来るわけではなく、他を周ってから来ることもあるため、待ち時間が多くなることもあると思うが、例えば、西鉄バスの「にしてつバスナビ」などのように、車両がいつ停留所に来るのか知る手段はあるか。

事務局) 利用者には、乗車申込み時に到着予定時間をお知らせしており、予定の5分前後には到着していると聞いている。また、WEB予約の場合は、WEB上で車両の位置を確認することも可能。

委員) 自分が乗車申込みした後に、他の乗車申込みの影響で、到着時間が大幅に遅れることはあるのか。

- 事務局) システムの設定上、数分の遅れは発生するが、そこまで影響がない程度と聞いている。
- 委員) 乗車定員が4名だが、利用したい方が乗りきれず、他の時間を案内するなど、断るケースはあるのか。
- 事務局) 乗車申込みがあった際に、他の利用者で満員の場合は、30分前後などで利用可能な時間を案内していると聞いている。
- 委員) 乗車申込みが希望通りにならないケースは何割程度か。
- 事務局) 現状、データを持ち合わせていないが、朝の時間帯は混み合うと聞いている。乗車申込みは利用の1週間前から20分前まで受け付けており、利用者には早めに申込みいただくよう案内しているところ。
- 委員) 課題としては、どのように新規利用者を開拓するか、また、既存利用者の満足度を高めてリピーターを増していくかだと思う。予約が取りづらいと、次は利用しないということになりかねないため、利用状況の把握と対策は重要。
また、3ページには高齢者のみの世帯が4,282世帯に対し、エリア②会員数が482人であるため、エリア①東区と比較すると会員数が非常に少ないようだが、何か課題があるのか。
- 事務局) エリア①東区では、過去に美和台地区を中心に循環バスの試行運行を実施しており、公共交通の取組みに関する素地があった一方、エリア②南区については、初めて取り組まれていること、また、コロナの影響により地域活動が思うように行えなかったという話も伺っているところ。今後とも、より一層周知等に取り組んでいきたい。
- 委員) ヘビーユーザーはどのくらいいるのか。これだけ利用されていても、実は一人の方が多く使われていたという事例もある。
- 事務局) ヘビーユーザーは一定数おり、週に1～2回程度、通院等に利用する方もいると聞いている。様々な方に利用してもらえよう取り組んでいきたい。

- 委員) ヘビーユーザーが何らかの理由で利用されなくなった場合は、現在の利用者数よりも大きく減ってしまうのか。
- 事務局) 利用が大きく減ることはないと思っているが、今後も様々な方の利用が増えていくよう周知等に取り組みたい。
- 委員) 2点質問したい。1点目は、8月から利用が増えているが、7月にチラシを地域の全戸に配布したこと以外に何か要因はあるのか。2点目は、地域ヒアリングの中で「未登録者でも試しに利用できるような仕組みを検討してもらいたい」という意見があるが、会員登録は運用のどの部分において必要となるのか。
- 事務局) 1点目の8月に利用が増えた要因については、7月末にチラシを全戸配布し周知を図ったことが大きいと考えるが、停留所を順次追加してきており、以前全戸配布をした運行当初に比べると、7月末時点では停留所が増えていたため、より効果があったのではないかと思う、また、地域の方でも公民館だより等による広報などに取り組んでいたことが要因の一つと考える。
- 2点目の会員登録の必要性については、利用者の連絡先の把握に加えて、歩行に時間を要する方や車いすのご利用される方などが乗車される際は、乗降時間を長く設けるといった配慮が必要と考えており、会員登録時に必要な情報をいただいき、個別にカスタマイズした運行をするため、会員登録制にしていると事業者から聞いている。
- 委員) より多くの方にご利用いただきたいが、住民説明会が4月4日以降行われていないようであり、毎月開催するぐらいしないと広まっていけないのではないかと思う。地域の色々なサークル活動などに入り込んで説明するといったことでも良い。
- もう一点、アンケートによると、不満の理由が、JRや西鉄の駅まで利用したいということ、また、もっと家の近くまで来てほしい、スーパー・病院の停留所が少ないといった2点が大きいようなので、この点で工夫が必要ではないか。
- 事務局) 住民説明会は、運行当初に積極的に開催したところであり、それ以降は順次実施しているが、最近では、地域の会長などが自ら住民に説明されるといったことも実施いただいている。利用は高齢者の方が中心になってくるため、市の方でも、もっと足を運んでわかりやすく説明し

ていきたいと思っている。

委員) 高齢者の利用を想定した乗り物ということで、地域の方が、校区の敬老会でチョイソコのPRをされた事例もあると聞いた。その他にも、公民館に登録申込用紙を置いておき、用紙があるだけではなかなか登録まで進まないため、丁寧に付き添って登録の手伝いをするといったことで、登録を増やしているようであり、地域の方でも、自主的な取組みを一生懸命されている。ただ、今は取組みが始まって間もないので、熱い思いで取り組まれているが、継続するためには、地域や公民館が負担のないようにする必要がある。また、地域も、こういう取組みで効果があったと返してもらえるとやりがいにつながると思うし、他のエリアや他都市で効果のあった取組み事例を教えてもらえると良いのではないか。

事務局) 地域への説明については、近々、老人クラブを対象にした開催も予定しており、その他、敬老会などでも丁寧に話していきたい。また、社会実験の取組みを始めてから1年が経過することもあり、今後、各エリアの取組みや他都市なども踏まえ、事例集を作りながら、地域に色々な取組み事例を紹介していきたいと考えている。

委員) 駅など便利なところへの停留所設置を求める意見があり、恐らく、既存のタクシー等との関係もあって難しいと思われる。ただ、基本的にこの乗り物は高齢者のためのものとは思いますが、行き先を増やせば、もしかすると若い世代などの昼間のオフピーク時間帯での利用が増える可能性もある。全体として利用者が一定数いなければ、サステナブルにはならないと思うので、何かそういう取組みは考えても良いと思う。

事務局) JRや西鉄の駅まで利用したいというご意見や、停留所の数に不満があるというアンケート結果も出ているため、こういった地域のご要望について引き続き検討し、利用促進につなげていきたいと考えている。

委員) 前回の会議で、今後、エリア①東区について色々な改善をしていく中で、一つは、運行システムを見直して、乗合率を高めていく方向で進めたいという話があったと思う。先週からシステムの設定変更が行われているようであり、まだ1週間程度しか経っていないので、感覚的なものでもかまわないが、何か効果などは見られたか。

事務局) 11月24日から、運行システムの乗降時間や運行ゆとり時間の設定変更設定を3エリアで行っており、今後も経過を見る必要はあるが、エリア①東区の速報値によると、11月1日から23日までは1日平均29人が利用しているが、11月24日から29日までは1日平均34人が利用しており、5人ほど増えている。予約がとりづらかった点が少しずつだが改善されているのではないかと考えており、引き続き、様子を見ながら取り組んでいきたい。

委員) システムを少し変更するだけでも効果が見られたということで、まだ他にも、周知が図られていないといった課題もあるが、少しずつ改善していくことが大切であり、今回の改善は当然、南区でも反映されていくと思うので、今後期待していきたいところ。

委員) 他に質問や意見がないようであれば、議論を進めてまいりたい。
資料5の30ページに、エリア②南区での現行の取組みが記載されており、事務局からは、今後取組みを進めるために社会実験を継続する方向で関係者と調整を図るといった話もあったが、継続していくにあたって、現行の取組みがこれで十分かどうか、あるいは、こういう取組みも実施した方が良いというアイデアがあれば頂戴したいと思う。ある程度は、前回の東区に関する会議の方でご意見を頂いており、それを反映しているとは思いますが、何かご意見があれば願います。
私の方から少し口火を切りたいと思うが、まずは会員数を増やすことが重要。そもそも一部の会員登録をした人しか利用できない環境にあるので、会員になってもらうためには、どこにどういったターゲットがあるかを把握しなくてはならず、今回のアンケート調査を見ていると、普段チョイソコを利用する人の交通手段については分析しているが、利用しない人の普段の交通手段がどうかを調べる必要がある。そもそも誰も困っていなければ、今のままで良いのかもしれないが、恐らく、免許返納されて、普段は歩いてしか買い物に行けないという方もいらっしゃると思う。そういう方が大体どのくらい、どの辺りにいるのかを把握してターゲットを絞っていくことも大事と思うので、そういった分析をするのはどうか。
それから、他都市のコミバス等の事例も含めて見ていると、よくある周知策としては、目立たせるということであり、市政だより等で文章によって周知する方法もあるが、やはり現物が走っている姿を見せるのが一番周知につながると思う。電車の場合は電車がなくても線路があるが、バスの場合は、走っている車両やバス停しかない。車両のラ

ッピングであったり、例えば佐賀や長崎では、大掛かりだがメロン型のバス停を設置しているなど、バス停に工夫をしていたりと色々している。ある程度デザインは万人受けするものにする必要があるが、車両やバス停が目立つ形で、今こういうものが街の中を走っているということがわかるような取組みはやり方として一つあると思う。

また、会員登録を募る方法として、先程、敬老会などに出向いて行くという話もあったが、そういった場で、登録の手続きが難しいという人もいるので、高齢者の横に付き添って一緒に登録をするというのはすごく効果的。八女などではそれにすごく力を入れて取り組み、利用を伸ばしたと聞いており、非常に重要だと思う。

もう一つは、地元が自分たちで頑張ろうという意欲をいかに引き出すのかというインセンティブも必要かと思う。例えば、町ごとか校区ごとなど、ある程度エリア分けして、今このエリアではこれだけ登録されているということがわかるようにすると、うちのエリアも頑張ろうという対抗意識のようなもので刺激を与えて登録を増やしていくという方法もあるかと思う。ただ、あまりに対象者が少ないようなエリア分けをすると個人が特定される恐れもあるので、気をつけておかないといけないと思う。

事務局) まず会員登録を増やすことが大事ということで、これまでも様々な取り組んできたところだが、ご意見を頂いたように、もう少しきめ細やかに調査したり、支援したりしながら取り組むことが重要と考えており、エリア②南区もそうだが、他エリアも含めて色々な取組みを試していきたいと思う。

委員) 先ほど若い世代向けの目的地も増やすべきだという話があったが、まだ増やす余地はありそうか。今は高齢者が買い物や病院に行くというのが中心になっているかと思うが、例えば、幼稚園児を持つ専業主婦が昼間の時間帯に食事に出かけるような飲食店など。

事務局) 現在停留所になっている目的地にも飲食店に隣接する場所はあり、そういった場所を案内するのも一つの利用促進策と思う。また、まだ目的地を増やしていける余地はあり、しっかり取り組んでいきたい。なお、子育て世代で言えば、住宅地停留所等として保育園に設置をしている箇所もあり、この点も周知を図っていきたい。

委員) 保育園というとお迎えに利用するイメージか。

- 事務局) 保育園からは、園の駐車場も限られる中、送迎の車が多いと聞いており、子どもの送迎にチョイソコを利用できるのではないかと、また、近隣住民も利用できるのではないかと協議し、停留所になっていただいている。
- 委員) 会員登録を進める必要があるが、利用しないから会員登録をしないのか、知らないから登録しないのかが不明。今回のアンケートでは、会員登録をしていないという情報しかないため、本当はニーズがあるのか、もう少し探らなければ、今回運行を継続したとしても、その後どうしたら良いかわからないということになると思う。何か良い方法があれば良いが。
- 事務局) 資料5の22ページのとおり、チョイソコの「内容まで知っている」という認知度が3割であり、会員登録をしていない理由としては、恐らく、まだ知られていないことが大きいのではないかと感じている。今後とも、周知の取組みをしっかりと進めるとともに、アンケート調査でもう少し細かく分析できるよう、今後検討していきたい。
- 委員) 確かエリア①東区は、エリア内に駅が3か所あり、そこでの利用も多かったと思う。今回、資料5の25ページ等にもある通り、JRや西鉄の駅まで利用したいというご意見が多くある。今のエリア内に入れられるような近い駅はないようだが、ニーズがある中でどうするかというのは考えていく必要があるのではないかと。ただ、鉄道駅は今のエリアの範囲外で、結構な距離になってしまうため、他の交通手段との兼ね合いもあろうと思われ、その辺をしっかりと協議していただくというのも一つかと思う。例えば、今は料金が一律になっているが、エリア外の場合は少し料金設定を上げるなど、周りの交通事業者ともうまくバランスがとれるような策を模索してはどうかと思う。
- 事務局) エリアの近辺に井尻駅や博多南駅はあるものの、今のエリアからは距離があるため、エリア外となっているところ。現在も、バスとの近接化を図るため、バス路線が多く通っている国道385号にあるバス停近くにチョイソコ停留所を設けるなどの工夫はやってきているが、直接鉄道駅につなげてほしいというご要望があるということは承知している。一方で、委員からもお話があったように、他の事業者もおられるため、料金の差というアイデアも頂いたが、今後、色々なアイデアを踏まえて検討していきたいと考えている。

- 委員) 既存の交通事業者との関係は難しいところ。他都市では、交通事業者のバスは真っすぐ駅に向かうが、コミバスは幹線道路をジグザグに進み、色々なところを周って時間をかけて駅に向かうといったルートにし、すぐに駅に行きたい人は交通事業者のバス、ゆっくりでも良いので座って乗り継がずに駅に行きたいという人はコミバスに乗るといったような棲み分けができ、交通事業者との調整がうまくいったという事例がある。今回の場合はオンデマンド交通であり、少し難しいという感じがする。
- 委員) 駅が案外遠いので、車両が戻ってくるのに時間がかかって1台では足りないということも出てくるかもしれない。そうすると他の利用者に迷惑をかけるのでは。
- 事務局) 大橋駅まで行くと遠いが、地域と協議する中では、西鉄の井尻駅や新幹線の博多南駅は、端部の校区からすると近いと言えば近いと言われている状況。地域のご意見も踏まえて、今後運行する中で検討をしていく必要があると思う。
- 委員) それでは大体ご意見が出尽くしたようであり、まとめに入りたい。事務局の方からは、利用者数や収支には課題があるものの、利用者と収支率はともに増加傾向にはあり、また、このオンデマンド交通が地域住民の外出機会の増加にもつながっているという説明があったところ。今後、この取組みをより一層進めることで、持続可能な仕組みづくりに資するものしていくということで、そのために1年間運行を延長する方向で、これから関係者と調整するというお話があった。本日、色々のご意見やアイデアを頂戴したため、今後の取組みの中でしっかりと踏まえていただきながら、そして、行政だけでなく、地域や交通事業者としっかりと連携して進めていただきたいと思います。
- 委員) 一つだけよろしいか。東区の方では、先日1年間の運行継続が決定しており、南区の方でも、運行継続する方向で調整を図っていくということだが、期間を引きずっていくのもどうかと思う。ここままで評価するといった期限が必要と考えるが、今回も、あと1年間継続するという考え方で良いか。
- 事務局) そのとおりである。

委員) 了解した。この1年間で評価するという事は、後から、せっかく利用に慣れてきたのに、なくなるとは困ると言われてもいけないので、地域の方にも事前に言う必要があると思う。また、もし今後チャイソコの利用が伸びず、運行ができなくなった時の対応も少し気になるが、引き続きよろしく願います。

委員) 地域にも危機感を持って取り組んでもらうという意味では、トリガー方式とって、ここまで利用者がこれだけ伸びなければ運行ができないというラインを作って、皆さんが積極的に乗るような仕組みを取り入れている自治体も多い。

委員) そういったラインを地域にも事前に伝えておいて、到達していなければやめるといったことも考える必要がある。まずはこういう取組をするが、次はこういう取組を考えるという風に、少しずつ変えていかなければいけないと思う。

委員) 今のご意見も含めて、市の方でも今後ご検討いただきたいと思う。それでは以上で、本日の議論を終了する。

5. 閉会