

## 第4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6年9月18日(水) 10:00～11:15

【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 副学長・教授  
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「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4について説明。

### 3. 質疑及び意見交換

委員) 4月限定の試行運転について、運行経費は上がる一方、前月の平日と比較して1日あたりの平均利用者数が特に増えていないため、土曜運行・大型化は現状ではあまり効果がなかったということか。

事務局) 車両大型化により、定員が4人から9人になったが、5人以上の乗り合いは、4回で全体の1%未満となっており、運行経費が上がったことも勘案すると、現状はそこまでの効果はなかったと認識している。

委員) 2年目が半年過ぎ、アンケートでは認知度が約3割となっており、利用者も徐々に増えているが、大幅に増えているわけではないと思う。認知度を高めるための具体的な施策、取組みを詳しく教えてほしい。

事務局) 認知度の向上としては、12ページに掲載しているが、校区へのチラシの全戸配布や市政だよりなど機会をとらえて実施している。加えて、13ページに掲載しているが、地域説明会の実施やアンケートの「知ったきつ

かけ」でもあったが、公民館だよりや自治協だよりを活用して定期的に周知している。年齢別にみると、認知度は75歳以上のが、約4割が「内容まで知っている」となっており、若い方への認知度向上が課題と認識している。

委員) 市政だよりを高齢者の方がよく見られるかどうか分からないが、老人会や公民館でのイベントに足を運んでいただいている方にしっかり説明してもらい、認知度を高めるようにすることが近道ではないかと思う。

委員) 13ページの地域割引券について、校区独自の取組みとして、会員登録した方に無料乗車券を渡し、実績に応じて地域が事業者側に支払うという形だと思うが、どんな状況だったのか。

事務局) 地域割引券は、美和台校区がR6年3月から4月に会員登録された方に無料乗車券を公民館で配布したもので、全体で50枚配布、往復のため25の方に配布されており、25人新規会員が増えている。なお、無料券は7月末までが有効期限であるが、6月末現在で20枚が利用されていると聞いており、効果も一定数あったのではないかと認識している。

委員) 会員登録してもらわないと利用に繋がらない、また、「知ったきっかけ」の4割が公民館だより・自治協だよりを見て知った、という結果は、地域にとって励みになると思う。効果があったことをぜひ他の地域に伝えていただき、全体の底上げに繋げてほしい。

委員) 1日当たり平均50人が目標で、現時点で到達していないということであるが、グラフを見る限りまだこの伸びてきそうではある。今後、50人達成した場合、潜在需要も見込み次の目標を上げていくのか、ある程度利用が進んでいると考えていいのか、教えてほしい。

事務局) 11ページに時間帯別の利用を掲載しているが、午前中の利用は大変多いが、夕方15時台以降はまだ一定の潜在需要があると認識している。また、予約キャンセルの事例を踏まえると、ウェブ予約を利用しやすくすると、もう少し需要は増えるのではないかと考えている。一方で、利用が倍など大きく伸びるかというところまでは至らず、一定のところまで定着するのではないかと考えている。

- 委員) 人の動く時間帯は、パーソントリップ調査等で見ると、午前中と夕方にピークがあり、昼間など利用や予約が少ない時間帯全部拾うことは難しいと思う。そのため、利用者を全体的に底上げすることが需要を増やすことになると思う。やはり、認知度が上がれば利用につながるため、知らない人に対してどう話をしていくか、あるいは、同じ人が利用回数を増やすことが大事だと思うがどうか。
- 事務局) 委員のご意見でもあるように、9時台や10時台は利用が多く、11時台12時台のお昼の時間には利用が少なくなる状況である。また、会員1,440人に対し、1度でも使った人が622人であり、まずは1度でも乗っていただくことが大事だと考えている。そのため、予約を取りやすくするためにLINE等の取組みを、また、きっかけづくりとして、例えば10回に乗ったら1回無料にするスタンプカードの発行といったことなどを検討しており、利用の底上げをしていきたいと考えている。
- 委員) 会員登録はしても、実際は、普段は車を運転して困ってないっていう方も結構いるように思う。会員登録の方は基本的に車を持っていないということか。
- 事務局) 会員登録の方で車を持っている方もおられると思うが、アンケートでは、利用者のうち約7割は車を使っていない状況である。また、22ページで利用者の属性を掲載しているが、運転免許を保有して運転している方は23.6%、保有しているが運転していない、また免許取得したことがない、もしくは返納した方を合わせ約7割となっている状況である。
- 委員) 利用したことがある方の内訳は理解できたが、今後増やすために、未利用者が利用する余地があるのかどうかという観点が必要であり、利用したことがない37.5%の多くは運転している方だと思うがどうか。
- 事務局) 18ページと22ページでデータと比較すると、全体として免許を持って運転している方が34.3%になっており、利用したことがある人で免許保有・運転しているが23.6%と、利用したことがある人の方が、運転していない状況と認識しており、利用したことはない方は、運転をしている割合が高いと考えている。

- 委員) 今後、もう少し分析するとよいと思う。
- 委員) 30 ページにウェブ予約を促進とあるが、アプリをインストールする必要があるが、高齢者の方がインストールできるかということ、なかなか難しいと思う。家族の方からインストールしてもらおうかもしれないが、やはり利用できるよう、個別に説明する場が必要だと思うがどうか。
- 事務局) 日頃から地域で説明会を実施しているが、必要に応じ、内容の説明だけでなく、記載方法など会員登録まで説明し、その場で申し込めるようにしている。LINE 導入の際は登録方法の作成や案内、説明会の機会があれば、登録まで一緒に行うなどいろいろと考えたいと思う。なお、既にインストールされていれば、お友達登録をすれば利用可能と聞いており、今後も検討を進めていきたい。
- 委員) 運行区域は妥当とあったが、地域から目的地を追加してほしいといった声はあるのか。
- 事務局) 今回の社会実験は、車両1台で運行しており、運行範囲を概ね5平方キロメートルとしており、地域協議を行い、停留所を適宜追加しており、隣り合う新宮町でも停留所を設置し運行するなど、現状、運行範囲は妥当だと聞いている。また、地域の声としては、エリア内であれば適宜追加しているが、香椎浜イオンや天神に行きたいといったような話も伺うが、車両1台での運行であり、戻る時間も考慮し、遠くの停留所の追加は難しい旨を説明している。社会実験では、身近な生活交通をどのように確保していくかということを目的にしており、地域の方には、目的に応じて、路線バスやタクシーと併用いただくよう説明している。
- 委員) 会員登録等が伸びており、この伸びが続けばいいと思う。やれることは相当やっているように思うが、やはり予約が取りづらいのは改善した方が望ましい。また、会員登録をしたが利用していないという場合、理由を見ると、登録したが現状はあまり使わないという理由である。利用方法が分からない方には、分かるように説明する必要があるが、運行時間が合わないが一定数で、多くは、現状必要ないが将来的に使うとしている。将来は5年後なのか10年度なのかということもあるが、会員登録の中で、利用に至らない数はある程度の割合あるのは仕方がないと思う。そのため、会員登録の母数を増やし、今の取組みを継続しながら、登録や利用等の上昇傾向を維持することが大事だと思う。

委員) 25 ページのアンケート調査結果で、「予約の取りやすさ」の満足度が低く、いろいろな対策を検討しているようだが、スピード感を持って取り組まないと、なかなか利用者も認知度も伸びていかないこともある。ウェブ予約についても目標を持って取り組んでほしい。

委員) アンケート結果を見ると、「予約の取りやすさ」の満足度が低く、改善点で、午前中は電話がつながりにくいという。オペレーターを増やす、台数増やすなどもあるとは思いますが、そうすると収支面から難しい。そのため、今後の取組に向けては、ネット予約への誘導を進めていくことが大事だと思う。LINE の公式アカウント開設は期待しており、高齢の方でも、意外と LINE は使えるといった話も聞いており、LINE は一定の効果があると思う。お友達登録も方法が分からない場合もあると予想され、例えば、公民館などで一緒に 1 度登録、予約するという形で、横に付き添って実践してみると、心理的ハードルも下がると思う。事務局と一緒にするのも良いが、事務局がいつもできるわけではないので、地域の方と一緒にする方法も考えてはどうかと思う。また、スタンプカード発行も良いと考えており、例えば、高齢の方が健康ウォーキングでスタンプが増えて、それが外出機会になったといったことも聞いており、利用の動機付けになると思う。難しいかもしれないが、例えば、利用時間が少ない時間帯はスタンプがたくさんもらえるとか、ウェブ予約はスタンプカードがこの期間は 2 倍になるとか検討すると、利用時間の平準化やウェブ予約を使うきっかけにもつながるかもしれない。複雑にならない範囲でいろいろと検討してはどうかと思う。

委員) 他の委員のご意見にもあるように、LINE の活用は、高齢者の方も、お孫さんとのやり取りするのは、LINE であればできるという話をよく伺うため、ぜひ LINE の利用を周知していく活動を実施してほしいと思う。また、27 ページのヒアリング結果が掲載されているが、介護者割引を検討してほしいという意見もあり、利用の約 7 割が高齢者であり、さらに高齢化が進展していく中で、介護が必要な場合が増加すると考えられるため、地域のご意見等を踏まえて、今後、検討してはどうかと思う。

委員) 他の委員の意見に同感するが、これまで利用されている方がより一層利用してもらえることに繋がることを踏まえると、これから一番取り組む必要があることは、予約が取りにくい部分を改善することではないかと思う。それと同時に、新規需要や潜在需要の発掘に取り組む必要があ

る。どこをターゲットにしていくかどうか、もう少しデータを深掘りしてもらい、対象を絞って周知を進めていくことが重要になると思う。また、ウェブに関してLINEがツールとして活用されるのが良いと思っており、他の委員の意見にもあったように、老人会などの地域イベントで高齢者の方々が集まる場所に行って、その場で説明し、一緒に登録してもらおうと効果的ではないかと思う。

それでは意見がだいたい出尽くしたようである。事務局として、社会実験の取組みを延長する方向でという話があったが、特にご異論はなかったので、引き続き、延長する方向で進めてもらい、これまでの会議での意見等を踏まえて、取組みを充実させていただきたいと思う。

## 5. 生活交通に関する取組み状況について

事務局より資料5について説明。

## 6. 質疑及び意見交換

委員) 収支率の推移について、東区の収支率で17か月目が下がっており、利用者の状況と比べると、収支が大幅に下がっているが、何が原因だったのか。また、今後の補助の仕組みを拡充するという話があったが、現状はどのようになっているのか、市が全て補填しているのかなど、現状の状況について改めて確認したい。

事務局) エリア①東区の収支率は、17か月目が今年の4月となっており、車両の大型化と土曜日運行を実施したため、利用状況に変化はあまりないが、運行経費が上昇したため、収支率が下がっている。次に、現行の施策については、休廃止対策と不便地対策などあるが、休廃止対策路線は、民間ベースでは運行が難しく、バスの休廃止に伴い公共交通空白地となる地域に対し、代替交通の運行経費への収支差額を補助している。不便地対策については、現行では試行運行の一部を補助することとしているが、本格運行までの補助がない。本格運行まで至った取組みは、南区柏原3丁目地区の取組みがある。また、休廃止対策で運行ルートの見直し等を行い、公共交通不便地を改善した事例もある。現状、運行に対して不便地対策で継続的に補助している路線はない。

委員) オンデマンド交通社会実験では、市がマッチングをして、地域と事業者と連携して実施しており、収支率が2割程度で、赤字となっているが、この赤字分はどこが負担しているのか。

- 事務局) 社会実験は、運行経費と収入の差額を市が負担することとしている。具体的には、運行経費から、運賃と運賃外収入のスポンサー協賛金の収入を除いた部分、いわゆる赤字の部分について市で負担している。
- 委員) 今回、目標収支率2割で検討されているが、他の自治体や、全額補助している休廃止対策路線など、2割を決定するに至った根拠はあるのか。
- 事務局) 今回の社会実験等を踏まえて2割と決定している。具体的には、現状、収支率が上がっている状況にあるが、一定のところでは定着するのではないかと考えており、エリア①東区は29%、エリア②南区は22%、エリア③中央区城南区は16%の収支率で、生活交通の確保が課題となる中、今後、様々なエリアで幅広く支援できるよう、社会実験を踏まえて2割と設定したものである。また、他の政令市でも同様に収支率を2割と設定している事例もある。休廃止対策路線などの状況については、交通手段によっても変わってくるが、中型のバスであれば乗車人数が多いため収支率が3割を超えているような路線もあるが、乗り合いのタクシーで運行しているような路線は、1割程度の収支率になっている状況である。
- 委員) 目標の2割を切ったらどうなるかという部分を、取り組まれる地域の皆さんに十分了解をしてもらう必要があると思う。目標を達成したら補助できるが、達成できないのであれば、運行を終了するといった形で、最終的には、地域との協議結果だとは思うが、そういったところは明確にしておく必要があると思う。
- 委員) 他の自治体でも多くやっているが、そこに達しなかったら終了するというラインを決めておくことは、トリガー方式といい、重要なことだと思う。また、いきなり本格運行せずに、実証運行である程度の期限を決めて、そこでの結果を見て本格運行にするっていうのは大事だと思う。例えば、実証運行した結果が良くなかった場合に、改善や終了する機会もでき、最初から本格運行すると中々終了することも難しいと思うし、実証運行は一定の時間を要するため、段階的な目標も検討してはどうかと思う。また、補助が8割で2割を切ると事業者は苦しくなる一方、2割を超え収支がよくなっても、市の補助金が少なくなるが、事業者としてはその分の取り分が少なくなるといった仕組みが一般的だと思うが、そのようにすると、収支率を伸ばそうという事業者のインセンティブが働かない。そのため、事業者の意欲を引き立てる観点からも、そのよう

な一般的な仕組みを考えているのであれば、少し修正していただき、2割を超えたら事業者にも一定利益があり、市補助金も減らしていくといった方向で考え方が良いと思うがどうか。

事務局) 今回示した案については、最低限の目標収支率として2割ということで設定しており、実証運行の際の段階的な設定や、目標の収支率2割に留まらず、収支の向上につながるような仕組みを検討するなど、委員の意見も踏まえ、仕組みづくりに取り入れていきたいと考えている。

委員) 大体意見が出尽くしたようであり、まとめに入りたい。  
議題の生活交通に関する取組状況について、本日、意見を踏まえて、市の方で取組みを進めていただきたいと思います。  
それでは以上で本日の議論を終了する。

## 7. 閉会