

行政視察報告書

委員会名	公共交通対策特別委員会
参加委員	柳沢浩之、吉岡完司、松本次男、金井登美雄、巽久男、長嶋陽子、原田大
日 程	2024年1月29日
視 察 先	群馬県富岡市
視察内容【1日目】	
視察自治体	群馬県富岡市
視察項目	デマンド型乗合タクシー「愛タク」事業
概 要	<p>本市は、少子高齢化が進み、高齢化率は36%を超えています。高齢者や障がい者・運転免許返納者を初めとした交通弱者は、移動支援の支援が必要です。市民からも公共交通の路線拡充や利便性の向上を求める声が多く寄せられています。市民の声に応えるために、本市議会では、昨年9月に「市民生活の利便性等を高めるための公共交通機関の諸課題について調査を行う」ため、特別委員会を設置しました。そこで、先進的な乗合タクシー「愛タク」を運行している群馬県富岡市を視察しました。</p> <p>視察後、市役所から道の駅みょうぎまで体験乗車をしてきました。</p>
説明内容	<p>乗合タクシー「愛タク」について</p> <p>【運行エリア】市内全域</p> <p>【運行形態】乗降予約のある停留所間を複数乗客の相乗りにより、最も効率的なルートで運行する「地域運行方式(デマンド型)」</p> <p>【運賃】1乗車100円:①市内在住、在学または在勤者②小学生③障害者(同伴者含む)</p> <p>1乗車500円:上記以外の方 (未就学児は無料)</p> <p>【運行車両】7人乗りミニバン6台(うち2台は車椅子のみまで乗車可能) 平日6台、土日祝4台体制</p> <p>【運行事業者】上信ハイヤー株式会社、日本中央交通株式会社</p> <p>【「愛タク」導入の経緯】</p> <p>令和2年3月に配車システム事業者をプロポーザルで決定 令和2年9月地域公共交通会議にてデマンド化を承認 令和3年1月「愛タク」運行開始</p> <p>【「愛タク」乗降場所】</p> <p>乗降場所:453か所</p> <p>従前の乗合タクシー停留所のほか、主要公共施設、スーパーマーケット、医療機関、地区公会堂などに設置</p> <p>【「愛タク」予約方法】</p> <p>① 電話②富岡市公式LINE③スマートフォンアプリ(地図から停留所を探せる便利な機能)</p>

	<p>*予約は、利用希望日の5日前から利用希望時刻の20分前まで</p> <p>【「愛タク」運行実績】</p> <p>愛タク利用人数(令和3年1月から12月)合計40,181人が利用 運行開始の1月は、2,009人でしたが、徐々に増加傾向となり、12月では、4,001人となりました。従前の乗合タクシーより多くの人が利用しています。医療機関、スーパー、駅、入浴施設の利用が多いです。</p> <p>【「愛タク」導入後の課題等】</p> <p>メリット</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 公共交通空白地域の減少 ② 必ず乗客がいるため、効率的な運行 ③ 乗車時刻の選択 <p>デメリット</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 予約する必要 ② 相乗りによる停留所での待ち時間発生、目的地までの到着時間が読めない ③ 混雑時に電話がつながりにくい
<p>主な質疑応答</p>	<p>問:愛称は、どのように決めましたか。</p> <p>答:市民により愛着、関心を持ってもらうことを目的に、1ヶ月間愛称を募集した。 応募数は、388件で協議の結果、「みんなに愛される乗合タクシー」との思いから、「愛タク」に決定した。また、「愛タク」のロゴマークを募集したところ、64件の応募があり、協議の結果、現在のデザインに決定した。</p> <p>問:利用者の傾向は。</p> <p>答:利用者割合は、100円乗車約95%、500円乗車約2%、その他約3%。 電話での予約は、把握していませんが高齢者が多い。 予約時の手段の割合は、電話42%、アプリ39%、LINE19%(令和5年7月現在) 登録者数、アプリ6,725人、LINE374人(令和5年3月末)</p> <p>問:バス停の決め方にルールはありますか。</p> <p>答:新規停留所の設置希望を区長より受け付けている。新規設置の条件として、既存の停留所から300m離れていること、安全に乗降できること、年間を通して利用が見込まれることを条件としている。その後、会議で許可されれば設置することは可能。</p> <p>問:バス停の設置場所の許認可等は誰がどのように取得していますか。</p> <p>答:運行事業者の一社である上信ハイヤー株式会社に依頼している。</p> <p>問:導入に当たり他の事業所との調整で苦労した点はありますか。</p> <p>答:当市として、一般タクシーも含めて地域公共交通として考えているので、タクシー事業者との良好な関係作りに力を入れている。愛タクの充実は、一般タクシーへの影響が懸念される。このため昨年度、一般タクシーも利用してもらう取り組み(プレミアム付きタクシーチケットの販売)や燃料高騰に伴う事業者支援もあわせて行った。燃料高騰に伴う支援は、今年度も実施した。</p> <p>問:スマホの操作講習会の要望はありましたか。実施している場合はどのくらいの頻度で</p>

	<p>行っていますか。</p> <p>答:スマートフォンのサポート事業実施しており、その中で、愛タクの初期登録方法や操作のサポートをしている。現在も各公民館やしるくる広場を会場にスマートフォン教室を行っている。さらに要望があれば、自宅の近くに訪問しスマートフォンの個別相談に応じる事業も行っている。どちらも事前予約性となっている。</p> <p>高齢者を対象に「いきいき健康教室」を行っている中で、愛タクを利用するための初期設定や予約方法を市職員がサポートを行っている。</p> <p>また、昨年度は、ガラケーからスマートフォンに買い替えた市民に対して補助事業を行い買替えの促進を図った。(1台3,000円補助)実績338人に1,014,000円</p> <p>問:利用者からの良い面、悪い面の反響は。</p> <p>答:利用者、市民の声として、予約が取れない。電話回線の混雑で2回線に増設、LINE予約の導入。利用者も愛タクの運行が始まって2年以上が経過し、理不尽な苦情が多々ある。利用者のマナー向上にも取り組まなければならないと感じる。</p> <p>また、一般タクシーと同様にドアツードアでの運行を求める声もあるが、一般タクシーとのすみ分け、一般タクシーも含め公共交通としての考えである旨を説明し理解を求めている。</p>
<p>市への提言 または要望</p>	<p>市民が利用しやすく、広域的な運行が可能であり、市民の公共交通として利便性が高くなるため、本市として推進していきたい。</p> <p>しかし、利用者の優先順位に応じた利用料金の優遇措置や、本市の地域的な特性を考えた運賃体系の検討が必要と思われます。</p>