

第3回
札幌市公共交通協議会
地域公共交通会議南区部会

会 議 録

日 時：2024年3月14日（木）午前10時開会
場 所：札幌市役所本庁舎 12階 1号会議室

1. 開 会

○事務局 それでは、定刻となりましたので、これより第3回札幌市公共交通協議会地域公共交通会議南区部会を開催させていただきます。

本日は、昨年9月より実証実験中の南区デマンド交通に関しまして、利用状況やアンケート結果のご報告を予定しております。

初めに、資料の確認をさせていただきたいと思いますが、カラーの資料のほか、部会の設置要綱と規定をお配りさせていただいておりますので、もし不足等がございましたら、事務局までお知らせいただければと思います。

続きまして、委員のご紹介ですが、お手元の委員名簿をもって代えさせていただきますが、本日、和田部会長が欠席となりましたため、札幌市都市交通課長の札幌が部会長を代理で務めさせていただきます。

本日の出席者数は8名でございまして、過半数を超えておりますので、札幌市公共交通協議会設置要綱第7条第4項に基づき、会議は有効に成立していることを申し添えます。

それでは、次第に沿って進めさせていただきますが、その前に、報道機関の皆様にご連絡させていただきます。

会議の撮影、録音につきましては冒頭のみとさせていただいておりますので、これ以降の撮影や録音につきましてはご遠慮いただきますよう、ご協力をお願いいたします。

それでは、以降の議事進行を札幌部会長代理にお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

2. 議 事

○札幌部会長代理 札幌市都市交通課長の札幌でございます。

本日、部会長代理を務めさせていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、次第に沿って進めさせていただきます。

南区デマンド交通の状況報告につきまして、株式会社じょうてつ様よりご説明をお願いいたします。

○株式会社じょうてつ お手元にあります資料に沿ってご説明させていただきます。

それでは、南区にて実証実験中であるデマンド交通について、状況報告及び今後の方向性を説明させていただきます。

資料の1ページ目は目次となります。

2ページ目は現在の運行概要ですが、令和5年9月1日から運行しており、運行形態や時間帯はご覧のとおりです。

3ページ目は、現在の運行区域、乗降ポイントについてです。

黄色い枠内を運行区域とし、赤い点の39か所の乗降ポイントを設定して運行しております。

4ページ目ですが、令和6年1月31日現在の利用状況について報告いたします。

会員登録者数は588名、左のグラフのとおり、会員登録者数の76%が70代以上という結果になっております。

ウェブでの会員登録者数は23%になりまして、70代以上は11%がウェブでの登録をいただいております。

会員登録者数のうち、27%は1回以上のご利用をいただいております。

5ページ目ですが、利用人数と利用回数についてです。

利用者数は増加しておりまして、12月以降は1日当たり25人程度の利用で安定している状況です。

利用者の77%は70代以上となっております。

100日間の運行で、延べ1,630名の会員様にご利用いただいております。非会員の同乗者様を含めると1,707名のご利用をいただいております。

60代以下の利用が延べ218名であり、約46%の方がウェブでご予約をいただいております。70代以上の方が延べ1,412名ご利用をいただいております。96%が電話でのご予約でご利用をいただいております。

6ページ目ですが、詳細利用状況です。

午前中の利用が比較的多く、12月以降の実車率は30%程度、乗合発生率は60%で安定しており、運行に余裕がある状況になっています。

平均の乗合人数は増加傾向にあります。

7ページ目は、移動傾向を線で示したものです。

線が太いところが、多くの利用があるものとなっております。ナンバー135のコープさっぽろ、ナンバー136の東光ストアへ向かう移動が多くを占め、そのほか、ナンバー139の藤が丘整形外科様への利用も多い傾向にあります。

地図で見ると下側の、山側からの利用が多く、商業施設から遠い地区からの移動手段となっております。

8ページ目は、冬期の運行状況の検証として、12月1日以降の遅延件数を示したものです。

利用者の乗車地へ到着遅延は13%、降車地への到着遅延は18%と記録されておりますが、5分未満の遅延がほとんどです。

10分以上の遅延は降雪により渋滞したものです。

9ページ目は、会員向けアンケートの結果についてです。

地域の事情に合わせた運行見直しを行いながら、身近な公共交通として地域に定着することを目指すため、利用状況や改善事項、よりよいものとするためのアイデア等を把握するため実施しました。

調査対象としましては、チョイソコふじの～るの会員様としております。

調査方法としましては、氏名、住所を登録している会員様356名にアンケート用紙を郵送しまして、紙ベースで回答をいただいております。

調査期間は、令和5年11月22日から12月8日です。

配布数356通に対して、回収数は198通です。

回収率は、56.4%です。

10ページ目は、アンケートの回答者の年代、居住地域、運転免許保有数についてのグラフです。

11ページ目は、チョイソコふじの～るを知ったきっかけについてまとめたグラフです。

地域の説明会で知ったと回答した方が最も多く、次いで、広報さっぽろ、回覧板、循環バス車内のお知らせにより知った方が多いという結果になっております。

12ページ目は、会員登録をした理由についてです。

藤野循環バスの代替案として会員登録をした方が39%、循環バス以外の理由で登録した方も6割おり、潜在的なニーズも取り込んでいると考えております。

13ページ目は、利用状況についての検証です。

利用したことがある方のうち、買物目的が66件で最も多く、次いで、通院が31件となっております。金融機関、公共施設と続いており、生活に必要な移動で多く占める結果となりました。

14ページ目は、利用頻度についてです。

利用したことがある方のうち、週に1回以上利用している方が約半数を占めております。チョイソコが運行開始したことで、4割の方が外出機会が増えたと回答をいただいております。

15ページ目は、ウェブの利用状況についてです。

ウェブ予約を利用したことがある方は1割で、利用しない理由として最も多いのは、電話のほうが安心して利用できるというものでした。操作が苦手と回答した方も一定数見られるため、ウェブの予約の利用方法も周知していくことが必要と考えております。

16ページ目は、チョイソコふじの～るについて満足している点をまとめたものです。

満足な点としまして、乗りたい時間に乗れる、電話で予約ができる、乗降場所が家から近いが上位に挙がっております。

最も満足な点として、35%の方が乗りたい時間に乗れると回答をいただいております。

17ページ目は、チョイソコふじの～るに対して不満な点についてまとめたものです。

不満な点としましては、運賃が高いが最も多くなっております。

一方で、無回答の方や、特にないと回答された方も合わせて37件でした。

最も不満な点につきましても、無回答が約半数を占めている状況です。

18ページ目は、まだ利用していない理由をまとめたものになっておりまして、自動車、家族の送迎があるとの回答が最も多く、84%の方から利用してみたいと回答をいただいております。予約することに抵抗がある方や利用方法、乗降場所が分からないという方も一定数いらっしゃるため、引き続き周知を行うことで利用が拡大する余地があると考えております。

19ページ目は、乗降ポイントの新規設置希望の要望があった箇所を地図に示したものです。資料の青い点が希望があった箇所、赤い点が現在設置している乗降ポイントです。

20ページ目が、それを基にマスで表したものとなっております。

藤野通より山側と十五島公園近くの希望が多い結果となっております。

21ページ目は、アンケートにつきまして、自由意見をまとめたものです。

項目としましては、満足・感謝の声、予約に関する意見・要望、運行時間に関する意見・要望、運賃に関する意見・要望、そのほかとなっております。

内容に関しましては、ご覧のとおりです。

22ページ目は、これらのアンケート結果についての検証・評価です。

会員登録状況は、会員登録者でも一度も利用していない方が73%と多く見られ、引き続き利用方法等を周知していく必要があると考えています。

ウェブ予約につきましては、現時点でもウェブでのご予約はございますが、操作が苦手なため利用したことがない方が一定程度いるため、会員向けの広報誌「チョイソコ通信」などで利用方法を周知していくことで、抵抗感の軽減につなげられる可能性があると考えております。

詳細利用状況につきましては、利用者数は増加しておりますが、1日当たり約25名にとどまっております、さらなる利用拡大の余地があると考えております。

移動の傾向としましては、住宅街と商業施設との往来が多く、目的としては、買物や通院が多いことが判明しました。

運行区域外の商業施設にも乗降場所を追加してほしいという要望もございまして、現在、検討中です。

冬期の運行状況につきましては、大幅な遅延はほとんど見られませんでした。積雪の影響により、3か所の乗降場所を2日間停止いたしました。

さらなる利用拡大のため、運行開始から1年が経過する令和6年10月頃までをめどに運行計画の見直しを検討している段階でございます。

23ページ目は、来年度の方向性についてです。現在、年度途中での変更を検討中でございます。

24ページ目は運行区間で、こちらも来年度中での変更を検討しております。

25ページ目の乗降場所の追加につきましても、年度中で変更を検討しております。

26ページ目です。今後の運行スケジュールはご覧のとおりとなっております。

夏頃から10月頃に、運行状況の検証、運行計画の見直し等を検討しております。

11月から12月に2回目のアンケートを実施します。

また、2月、3月頃に、運行状況の検証、運行計画の見直しを検討しております。

以上がこれまでのご報告でございます。

○札幌部会長代理 ご説明をありがとうございました。

現在の利用状況とアンケートの結果等でいろいろと検証、評価をいただいたところでご

ざいます。

これにつきまして、委員の皆様からご質問、ご意見等があればお願いしたいと思います。

南区は、スタートするに当たって、地域の皆様にもご協力をいただいて、説明会、回覧、地元の広報誌等を使ってかなり積極的にご協力いただいたところですが、現在の地域の皆様のご反応を、吉田委員からご報告いただければありがたいです。

○吉田委員 まず、デマンド交通のスタートをご承認いただきましたことに感謝を申し上げます。

くしくも、私は第1号として利用した者なのですけれども、その後も数多く利用させていただいています。

当初は、慣れないせいもあって、利用がそんなに頻繁ではなかったのですけれども、徐々に浸透してきまして、私も最初のうちはずっと1人で乗っているケースが多かったものですから、循環バスと違いまして、希望地から目的地まではストレートに行ってしまうので、非常に早く着くということで、非常に驚いたぐらいです。

そのうち、乗合が発生してきまして、まちを回って目的地に行くという傾向が出てきています。

ここでも分かるように、まだ利用されている方は限られているのが現実です。

その利用されている人の声としては、非常に便利だし、今後ともずっと続けてほしいという希望が十分ありますけれども、利用されていない方は、高齢の方が多いのですけれども、黙っていても時間になれば来るバスのほうがいいのだという感覚を持っている方がまだおられます。また、冬を越えて夏場に入ってくればまた状況が変わるかなと期待しているところです。

○札幌部会長代理 ありがとうございます。

ほかの委員の皆様から何かご質問はありますか。

○経亀委員 札幌運輸支局の経亀です。

資料の4ページ目で、今、吉田委員からもあったとおり、利用していない人が7割以上いるということですが、会員登録をしても利用していない人がいるということだと思います。今後、会員を増やしていこうという一方、利用していない人にいかに乗ってもらうかという考え方は大事かと思います。

そういう意味では、無料体験乗車などで1回利用してもらい、それでよさを知ってもらうということであったり、本格運行になってからになるのでしょうけれども、運転免許返納者に対して、乗ることに対してのインセンティブを与えとか、今後もまだ改良の余地はあると思っております。

ほかに気になるのは、資料後半の運行区域の拡大の話です。

19ページ以降で、じょうてつさんのお話も聞きたいのですが、今、ふじの～るの内側という形でやっています、拡大するととなると、かなり乗降場所が点在してしまうということで、今、遅延があっても5分以内と聞いていますけれども、運行の拡大が実際に可能

かどうかについて教えていただければと思います。

○札幌部会長代理 江口委員、お願いします。

○江口委員 ただいま経亀委員からご指摘されたところをまさに検討していかなければならないと考えております。

おっしゃるとおり、会員数は、2月も増えていきますし、どんどん増加傾向にございます。ただ、会員数は増えたのに、12月以降、乗車率では25人程度にとどまっている状況です。それは何に原因があるのか、利用目的に合わないから使えないのかというところも含めて検証が必要です。

他事業者の事例ですが、遠軽でも無料トライアルはしておりましたので、そうした事例も含めて、会員登録はしたけれども、目的がなくて乗らないのか、乗り方が分からないのかという2点だと思いますので、その検証、検討を今後進めていきたいと考えています。

目的地や乗り場所を増やすというのは迅速性に欠けるところがありますし、実証実験中は1台で運行していますので、ポイントを増やした場合はどういうルートになるのかという時間的なものも検証を進めていきたいと思っています。

○札幌部会長代理 今、江口委員からもありましたけれども、22ページの検証評価のところ、令和6年10月頃までをめぐりに運行計画の見直しを検討中という表記がございますが、この見直しの観点としては、乗降場所を主体に考えられているということでしょうか。例えば、平日のみの運行という観点もあると思うのですが、その辺りはいかがでしょうか。

○江口委員 アンケート結果も踏まえて、これから藤野地区のご相談もあるのですが、大きくは乗降ポイントをどうしていくかというところですね。降車、目的地を優先的に検討できればと思っております。具体的なことはまだ決定していないので、本日は控えさせていただきます。

○札幌部会長代理 ほかにいかがでしょうか。

○吉田委員 乗降場所については、デマンドスタートの時点で、町連の理事会でも希望を取っていろいろと検討しましたが、スタートの時点であまり拡大すると、冬場の対応が果たしてうまくいくかという心配がありましたので、まずは安心できる範囲内でスタートをしようと考えました。

この図面で見ますと、下側が山になって、上側が川になるわけですから、かなり高低差がありまして、その中央を国道が走っているわけですが、下の太い線で示した藤野通でも50メートルぐらい高いところになります。当初から、山側、つまり、藤野通より下にあるところのほうが希望が多かったわけです。さらに、川の近くも当初から希望が多かったのですが、スタートの時点では、まずは安全圏を見ましようということでスタートした経緯がありますので、今年の冬の体験、実績を基にして検討させていただきたいと考えているところです。

○札幌部会長代理 ありがとうございます。

報告の中にも、積雪の影響で3か所ほどが2日間停止したとか、10分以上遅延した日もやや見られたというお話がございました。これまでは路線バスを運行されていたと思いますので、比較的大きな道路といいますか、除雪状況も比較的いいところを走っていましたが、今回、住宅街の中まで入っていく状況になって、何かしら変化を感じたところがありましたら教えてください。

○江口委員 冬に関しては、もう少し遅延が発生するのではないかという予測をしていましたが、平均するとそんなに影響はなかったです。

あとは、大雪のときの対応だけだったので、その年の雪の状況はありますけれども、冬の間のこのエリアに関してはそんなに大きな遅れがないということで、もう少し広げても対応できる場所があるのではないかというところを今後検討していきたいと思います。

○札幌部会長代理 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

○瀧田委員 バス協会の瀧田です。

ただいまの説明で気になった点が1点ございまして、15ページに、ウェブ予約の利用があまりなくて、電話のほうが安心できるというご説明があったのですが、ウェブ予約というのは、私のように年代が重なってきますと苦手意識が非常に強いのですが、電話が安心できるということで、会話をして、自分が依頼した状況を相手がちゃんと受けてくれたという安心感があると思うのですが、ウェブで予約した場合は、予約がしっかり伝わっているかどうかという確認はウェブ上でできるのでしょうか。

○札幌部会長代理 できます。

ご自身で10時に乗りたいという希望を入力したときに、候補が幾つか出ます。10時ちょうどと出ることもあれば、10時10分と10時40分の候補があります、どちらを選びますか、と出ることもあります。10時10分という候補を選択すると、10時10分で予約が取れましたというものがまたポップアップしてきて、それが確定するという内容になっています。

電話で予約していただいた場合も、実はコールセンター側で同じ作業をしています。同じ操作をしていて、それをお伝えしているという状況です。

○瀧田委員 そうであれば、先ほどのご説明のとおり、ウェブの操作の仕方の周知に期待をしたいと思います。ありがとうございます。

○江口委員 先ほど、無料トライアルの関係のお話もいただきまして、地域説明会の中ではしっかり説明させていただいたのですが、やはり説明されただけではというのがこの結果なのかなと思っています。ですから、実際に一緒に予約してみるという乗り方の実証実験もしながらウェブに移行してもらおう形で同時に進めていければと思っています。

○吉田委員 私の感想ですが、コールセンターの電話の対応がとてもいいです。早く着きますから少し早めに出てくださいねとか、帰りはどうされますかとか、いろいろ聞かれると、機械では味わえないものがあり、また電話しようと思います。制度と逆行するかもし

れませんが、そのような感想を持っています。

○札幌部会長代理 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

○加藤委員 北海道交運労協の加藤です。

今冬はおおむね遅れがなかったと認識しているのですが、今、ウェブでのご利用がなかなか進んでいない中で、当日、急に運休になったということを利用者に伝えるときに、どのような形を取っているのでしょうか。

○江口委員 今回、2日間ほど停止したときは、チョイソコのコールセンターからお客様に直接ご連絡をしています。もし運行に支障があつて運行できないときは、乗務員からすぐに連絡が入るようになっていまして、チョイソコの予約センターからお客様に連絡しています。

○札幌部会長代理 札幌市のデマンド交通の実証実験は、主体は違いますけれども、南区は2例目になります。手稲区が先行して進んでいまして、手稲区でも同じようにアンケートなどを行っているのですが、事務局から、手稲区との違いや、何か特徴的なことがあればご紹介していただけますか。

○事務局 特徴的なところは3点あります。

今、既に議論の中で出てきた点も含めて申し上げますと、一つは、経亀委員からお話しいただきました利用経験です。南区は27%というご報告がありましたが、今、手稲区は40%という状況です。

また、こちらにも既にお話でしたが、ウェブ予約経験者の割合です。今、南区はまだ1割ですが、手稲区においては3割です。

チョイソコシステムを扱うアイシン様からは、手稲区における3割というのは、ほかの自治体と比べても非常に高い割合だと聞いております。

もう一点、最後に申し上げたいのは、希望どおりの予約が取れなかった経験があるかということもお伺いしていますけれども、手稲区は64%でした。一方、南区のアンケート結果では6%ということで、いいことではありつつ、逆に言えば、まだまだ予約を取っていき、利用を増やしていきということです。今後、手だての検討が必要と感じております。

○札幌部会長代理 今の比較は、手稲の現状の数字ということでよろしいですね。

○事務局 はい。

○札幌部会長代理 手稲はもう1年と4か月ほど運行していまして、その違いはありますので、利用されている方々への浸透具合も違うと思います。その辺りは一概には比較できないと思いますが、参考にしていければと思います。

ほかにいかがでしょうか。

○増田委員 今、手稲区のお話が出まして、利用者が非常に多いということですが、私も一番の違いを感じているのは運賃です。実は、手稲区は70歳以上が150円です。

それがいいか悪いかは別にして、やはり、藤野は運賃が少し高いのではないかという意見もあります。今後の検討材料として、運賃について何かお考えがあるのかお伺いしたいです。

○江口委員 現在、運賃の割引制度を取り入れることは検討しておりません。

手稲の場合は道路運送法第21条で、当社の場合は道路運送法第4条で路線として運行させていただいています。今、敬老ICカードの負担の関係も話題になっているところですが、弊社の場合は敬老ICカードが使えます。手稲の場合は使えないので割引しますということだと思のですが、ICカードを使うと、マックスの7万円分を購入するのであれば実質1万5,000円程度の負担という割引率を見たときに、350円という単価は150円より下回っている金額になると思います。今後、見直しがあったときにはまた違う考え方になると思うのですが、運行形態が違うということと、敬老ICカードを使える状況で、運賃としては350円引かれますが、敬老ICカードが使える分の割引という施策で今回は運行させていただいています。

○札幌部会長代理 ほかにございますか。

○吉田委員 私も、スタートするときそのことを強調して、ここは敬老パスが使えるからということで、金額についてはそのまま350円で対応してもらうように、説き伏せたわけではありませんけれども、そういう説明をしてまいりました。

ただ、私たちが一番気がかりなのは、ご承知のとおり、敬老パスの7万円の限度額を2万円に引き下げられることになると、デマンドバスを1回往復で利用すると700円かかりますが、1週間に1回ずつ利用したとしても、1か月で3,000円近い金額になるわけですから、当然、2万円では1年はもたないというところが一番気がかりです。新制度への移行が少し延長をされたぐらいでは、将来の人たちにも同じような問題が絡んできますし、さりとて、藤野だけ特別扱いというわけにはいきませんので、頭が痛いところです。

○札幌部会長代理 ほかにいかがでしょうか。

○経亀委員 資料7ページ目に移動の傾向が載っておりまして、予想どおり、国道沿いにある商業施設に向かう利用が多い状況です。

特に、コープ藤野店は非常に大きなお店ですので、そこに行く利用者が非常に多いと思います。

今、国土交通省で共創・Ma a S実証プロジェクトを実施しておりまして、公共交通も今までは交通事業者だけで考えていたのですが、なかなかそれだけで立ち行かないところも出てきているので、商業施設、医療、教育、こういった他分野が協働、連携して取り組むものにつきまして支援をさせていただいております。

札幌市でいいますと、補助率も国のものの3分の2ということで、ほかのものよりも少し多めの支援策を用意しているところです。

この事業で使ってくださいということではなくて、一つ言いたいのは、やはり、コープ

さっぽろさんの利用が多いというところを鑑みますと、商業施設ともう少しコラボをするというか、連携して、例えば買物客の方にPRということもあるでしょうし、先ほど言ったウェブ予約に慣れていない人に対して、コープさんと連携して、乗り方教室といいますか、予約を勉強するようなことができないかと思っています。当然、コープさっぽろさんに買物客が多く来てもらえればお店としても助かる話ですので、じょうてつさんばかりが考えるのではなくて、もう少しほかのところと連携して取組ができればと思っていました。

○札幌部会長代理 貴重なご意見をありがとうございます。

これから様々なアイデアを出していく必要があると思います。

今、実際に行っているデマンドの実験も、先ほど電話とウェブのお話もありましたが、どうしてもアナログな部分はまだ多いので、デジタル化が進んでリアルタイムにいろいろとできるようになってくると、例えば、商業施設から、今日、デマンドで来たら割引をしますとか、そういった情報をリアルタイムで出せるようになっていけば、集客効果を含めてウィン・ウィンの関係にできるものも将来的にはあると思います。

また、協賛についてですが、手稲区ではそういったこともスタートして、実際に協賛をいただく企業も増えてきています。

今後、南区では、まずは浸透させるということが最初だと思うのですが、ある程度定着してきた段階では、この周辺の商業施設を含めて、協賛金を含めて、地元で盛り上げていただくご協力は必要かと思っています。

○江口委員 経亀委員、貴重なご意見をありがとうございます。

生活MaaSの観点を含めて、今後、いろいろな商業施設や地域と連携しながら、この形態を育てていかなければならないことは重々承知しております。今後、システム上のハードルもあると思うのですが、そこを整理しながらと考えています。

先ほどの1日あたり25人程度の乗車ということでは、1便当たり1.何人程度ですが、デマンド運行というのは、いかに乗合率を高めていくかということもございますので、ご指摘いただいた点も含めて検討しながら、何とか検証をしていきたいと考えております。よろしく申し上げます。

○札幌部会長代理 ほかにいかがでしょうか。

(「なし」と発言する者あり)

○札幌部会長代理 それでは、いろいろなご意見が出ましたけれども、全体の流れとしましては、これまでの運行を一旦継続して、もう少し利用促進を図っていく、今後どこかの段階で運行計画の見直しを進められるということですので、その段階でまた皆さんにお諮りさせていただけばと思います。

本日のところは、ご提案いただいた内容のとおり今後も実証実験を進めさせていただきたいと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

3. その他

○札幌部会長代理 予定していた議事は以上ですが、全体を通して何かございますか。

(「なし」と発言する者あり)

○札幌部会長代理 なければ、事務局から今後の予定についてご説明願います。

○事務局 今後の予定についてです。

じょうてつ様からご説明のとおり、一旦、来年度も現行どおり運行を継続していただきますが、今後、運行計画の見直しも検討されるということでもございましたので、具体的な取組内容が確定しましたら、また会議を開催して委員の皆様にご説明することを想定しておりますので、どうぞよろしくお願いたします。

今後の予定につきましては以上です。

4. 閉 会

○札幌部会長代理 以上をもちまして、第3回札幌市公共交通協議会地域公共交通会議南区部会を終了させていただきます。

本日は、どうもありがとうございました。

以 上