

第7回  
札幌市公共交通協議会  
地域公共交通会議手稲区部会

会 議 録

日 時：2024年2月8日（木）午後1時30分開会  
場 所：北海道経済センター 8階 Bホール（1号）

## 1. 開 会

○事務局 定刻となりましたので、これより第7回札幌市公共交通協議会地域公共交通会議手稲区部会を開催いたします。

本日は、令和4年11月より実証実験をしております手稲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報告、そして、来年度の運行についての協議をいたします。

初めに、資料の確認をさせていただきます。

お手元の一番上の次第の下に囲みで配付資料について記載がございますので、もし過不足等があれば、事務局までお知らせいただければと思います。

1枚おめくりいただきますと委員名簿が添付されてございます。本日の委員のご紹介につきましては、こちらの委員名簿をもって代えさせていただきますが、本日、札幌運輸支局の経亀委員よりご欠席の連絡をいただいております、代理出席として飛澤運輸企画専門官にお越しいただいております。

出席者は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。

報道機関の皆様にご連絡いたします。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きますので、これ以降の撮影や録音はご遠慮いただきますようよろしくお願いいたします。

では、以降の議事進行は、和田部会長にお願いしたいと思います。

## 2. 議 事

○和田部会長 ただいまご紹介がありました手稲区部会の部会長をしております札幌市公共交通担当部長の和田でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、次第に沿って進めたいと思います。

まず、手稲区デマンド交通の状況報告及び継続について、事務局から説明をお願いいたします。

○事務局 それでは、早速、1ページ目の目次に沿ってご説明いたします。

2ページ目の運行の概要はご覧のとおりとなっております。

運行区域については、こちらの黄色い枠内となっております、この中で44か所の乗降場所を設定し、運行しているところです。

4ページ目に移ります。

こちらでは、昨年末時点での利用状況を説明いたします。

まず、会員についてですが、818人の方にご登録いただいております、前回ご報告した9月末時点と比較しまして40人程度増加している状況です。

左上のグラフは年齢構成を表しておりますが、70代以上の方が68%と多くを占めている状況です。

左下のグラフは利用経験者の割合で、会員のうち41%の方が1回以上利用しております。

次のページは、利用人数についてです。

昨年末時点で、延べ9,659名の方にご乗車していただいております。

利用者はご覧のとおり増加しております、昨年12月には1日当たり約45人の方にご利用いただいているところです。

さらに詳しい状況を次のページでご説明いたします。

左上のグラフは、利用者の年代別割合を示しておりますが、70代以上の方の利用が79%を占めております。

左下のグラフは、時間帯別の利用状況です。

時間に偏りなく利用されておりました、これまでと同様の傾向です。

右上のグラフにつきましては、利用回数とその予約方法を示しています。青色で着色している部分がウェブで予約された方、灰色が電話で予約された方の数を表しています。

右下の表に具体的な数字でお示しておりますが、60代以下、つまり、70歳未満の方につきましては、75%の方がウェブで予約をされている状況です。

一方で、70代以上の方につきましては、76%の方が電話で予約されておりました、70歳を境に主な予約方法が異なっているということが見て取れます。

次のページに移ります。

こちらは、乗合の発生状況等をお示したものです。

乗合発生率や乗合人数につきましては、ともに高い数値で推移しており、効率的な運行ができていていると考えております。

次のページに移ります。

移動の傾向です。

移動の傾向を線の太さや色でお示したものです。

地図で言うと、左下の手稲山側の高所地と手稲駅周辺の行き来を中心に様々な方向の移動に利用されております。

次のページです。

こちらは、実際に利用が多い乗降場所をピックアップしたものです。

手稲駅のほか、区役所やまちづくりセンターなど、公共施設前の乗降場所も多く利用されている状況です。

これまでの利用実績については以上になりますので、次のページをご覧くださいませでしょうか。

こちらからは、昨年11月から12月にかけて実施いたしました利用者アンケートの結果についてご報告いたします。

ご覧のとおり、381通の回答が得られておりました、このうち実際にチョコソコいねを利用したことがあるという方は224名となっております。

次のページで、回答者の属性についてお示ししております。

真ん中のグラフは居住地についてですが、富丘が57%となっております、こちらの割合につきましては、実際の会員登録者の割合とほぼ同じ割合となっております。

また、一番右のグラフの青色の部分のとおり、アンケート回答者の4分の3が運転免許を保有していない方、もしくは、保有しているものの運転はしていないという方です。

次のページのチョイソコていねを知ったきっかけは、ご覧のとおりです。

13ページ目では、会員登録の理由をお尋ねしております。

左側のグラフのとおり、富丘高台線の代替として利用している方が57%と過半数を占めております。一方で、それ以外の方につきましては、右側のグラフのとおり、乗降場所が自宅や目的地の近くにあるためですとか、路線バスとは異なり、乗りたい時間に乗車できるということを登録の理由とされておまして、地域内の潜在的な移動ニーズも取り込んでいると考えております。

次のページは、利用目的についてです。

ご覧のとおり、買物や通院に多くご利用いただいている状況です。

15ページをご覧ください。

左側のグラフは利用頻度についてです。

週1回以上利用している方が約4割、前回調査時の数字ですと約5割でしたので、前回と比較しますと今回のほうが1割程度少なくなっておりますが、その要因といたしましては、会員登録者が今も引き続き伸びている状況でございまして、頻繁にご利用いただいている方のほか、ライトユーザーにも利用が拡大したものというふうに考えております。

右側のグラフは、希望した時間に予約ができなかったことがどの程度あるのかをお示したものです。

2回に1回程度あるという方が28%と一番多く、ほぼ毎回の方の4%と合わせますと、32%ということで、約3分の1に当たります。

次のページをご覧ください。

こちらは、チョイソコていねの運行開始によって外出する機会が1か月に何日程度増えたのかを伺ったものです。

チョイソコていねを利用された方のうち、約4割の方は外出機会が増えたにご回答いただいています。特に、右下のグラフのとおり、普段運転をしない、できない方に限って見ますと、約半数の方が外出機会が増えているにご回答いただいております。

17ページ目をご覧ください。

こちらは、ウェブ予約の利用状況についてです。

左側のグラフで示すとおり、ウェブ予約の利用経験者は約3割です。

右側のグラフは、ウェブを利用したことがない方に利用しない理由をお尋ねしたものです。

電話のほうが安心できるですとか、スマホ等の操作が苦手であるということが主な理由

となっております。

次のページは、ウェブ予約の経験の有無につきまして、年代別に分けてお示ししたのになります。

点線の四角で囲んでおりますとおり、70歳未満の方につきましては、母数は少ないのですが、ほとんどの方がウェブ予約を利用したことがあるという状況ですが、一方で、70歳以上の方につきましては、ウェブ予約の経験者がまだまだ少なく、傾向が分かれている状況です。

続きまして、19ページ目をご覧ください。

こちらは満足点についてお尋ねしたのですが、ご覧のとおり、乗降場所が自宅や目的地から近いということが特に評価されております。

次のページでは、不満足な点についてお伺いしております。

希望が通りにくいということと、支払いが現金のみであるということが挙げられておりますが、その一方で、不満な点は特にないという回答も同程度あったところです。

次のページをご覧ください。

こちらは、チョイソコでいねを利用していない理由についてです。

左側のグラフのとおり、自動車や家族の送迎ですとか、ほかの移動手段を持っているという回答が多くございます。一方で、青色に着色しておりますとおり、利用方法が分からないとか乗降場所が分からないといった意見も一定数ございまして、適切に周知を行っていくことで、利用者をさらに増やしていく余地があると考えております。

22ページ目をご覧ください。

こちらからは運賃についてです。

まず、一般運賃の350円についてです。

左側のグラフは、現在、一般運賃が適用されている会員のうち、濃い青色の部分の78%程度の方は、現行の350円より安い金額が適当というふうに考えていらっしゃいます。

次のページでは、適当な金額とは少し質問の仕方を変えて、実際に幾らまでなら許容できますかということをお伺いした結果です。

左側のグラフをご覧いただければと思いますが、過半数の方が現在の350円よりも安い金額の300円以下と回答してございまして、現行の運賃350円に対する負担感を持っている方が多いと言えます。

次のページの高齢者や障がいのある方、小学生の運賃については、現在は150円で運行してございますが、適当だと思える運賃は、左側のグラフのとおり、約50%の方が現行の150円が適当と考えていらっしゃいます。

同じく、許容できる運賃につきましても次の25ページでお伺いしてございまして、実際に許容できる運賃につきましては、左側のグラフの濃く青色で着色した部分のとおり、現行より高い金額でも許容できるという方が過半数ということですので。

26ページ目は、自由意見を抜粋したものです。

全ての紹介は割愛いたしますが、下のほうに記載があるとおり、ドライバーさんに対する感謝の声など、様々なご意見を頂戴しております。

アンケート結果の報告は以上でございます。

続きまして、27ページ目です。

検証と今後の取組の方向性ということで、上から順にご説明させていただきます。

まず1点目の利用状況についてです。

その中でも会員登録者数や利用者数につきましては、運行開始から1年を経過した現在も安定的に増加しております。ただ、一般運賃が適用されております70歳未満の方の登録や利用はまだまだ少なく、伸ばす余地があると考えております。

したがって、右側の囲みのとおり、70歳未満の方の利用促進につながるようなキャンペーンというものを検討していきたいと考えております。

次に、ウェブ予約についてです。

70歳以上の場合、電話のほうが安心という方が多く、ウェブ予約の利用が増えていないという状況がございます。ただ、利用に当たってのハードルを下げることによって、ウェブ予約の利用につながられる可能性がございますので、例えば、ウェブ予約をした方にメリットがあるキャンペーンなどを検討して、まずは一度使ってみていただいて、意外と簡単なのだなということを感じ取っていただいて、ウェブ予約の利用促進につなげていければと考えております。

資料中段の②の効果のところをご覧ください。

デマンド交通ならではの効果ということで、乗降場所が近いことが特に評価されています。チョイソコ利用者のうち、約4割の方の外出機会が増加しております。

こうしたことから、バスの代替としての役割に加えまして、生活の質の向上ですとか健康寿命の延伸など、多面的な効果が期待できるものと捉えております。

また、予約に応じた効率的な運行によりまして、ジャンボタクシー車両1台での運行を可能にしております。大型免許を必要とするバス運転手が不足している中で、生活交通を守る有効な手段になり得るのではないかと考えております。

最後に、③の収支状況についてです。

今年度の運行経費はおよそ1,670万円でございますが、運賃収入は年間約150万円にとどまっている状況です。

当然、全ての経費を運賃収入や協賛金で賄うことはできないと考えてございますが、今後の本格運行に向けては一定の収支の改善が必要と認識しておりまして、今後の取組として、収支の改善につながる取組を試行し、持続可能な運行形態を模索していきたいと考えております。

次のページをご覧ください。

今申し上げた収支状況をイメージしていただきやすいよう補足いたしますと、今年度の実証運行における1人当たりの輸送コストは、運行経費約1,700万円を、年間の想定

利用者数約1万人で割りまして約1,700円となっております。

一方で、運賃収入につきましては、一般運賃としては350円を頂戴しているものの、利用者の多くは高齢者運賃が適用されて150円で乗車していただいておりますので、1人当たりの平均運賃でなりましたと、実績として160円という状況でございます。

したがって、こちらの図のとおり、運賃収入で賄えているのは経費の約1割という状況でございます。こうした状況でございますので、運賃以外の収入確保も重要ではないかと考えております。

次のページをご覧くださいなのですが、協賛に伴う乗降場所についてです。

今回、チョイソコていねの運行に2社から協賛をいただけることになりました。

本市では、実証実験の受託者でございますトヨタカローラ様とともに運行エリア内の商業施設等に対しまして事業趣旨のご説明ですとか協賛金の拠出につきましてご依頼を行ってきたところです。

このたび、キテネ食品館様、ファミリーマート富丘3条店様の2社から協賛をいただけることになりました。

協賛していただくメリットの一つとして、店舗前への乗降場所設置をご提示しておりますので、地図内の青丸のとおり、各店舗前に乗降場所を設置したいと考えております。

次のページをご覧ください。

ただ、新設予定の2か所はいずれも国道5号線を通って手稲駅へ向かう路線バスの経路上に位置しておりますので、設置に当たりましては、チョイソコていねのご利用によって路線バスの利用者が減少することがないように、一定のルールを定めて運用してまいりたいと考えております。

次のページをご覧ください。

具体的には、資料中段の図のとおり、今回新設する2か所と路線バスと競合する4か所の乗降場所の間のみ、システム上、予約を受け付けることができないようにするというものです。例えば、新設するキテネ食品館で乗車する場合、手稲駅南口、トヨタカローラ手稲店、ファミリーマート富丘3条店では降車することができません。

一方、バス路線と重複しない移動について、一つ前のスライドに戻ってご説明させていただきますと、例えば、新設するファミリーマートさんと山側のほうの移動は、バス路線が走っている青色の線とは垂直で方向が違いますので、こちらは競合するおそれがないということで、当然、ご予約いただけます。

また、今後も、国道5号線を通るバス路線沿いに乗降場所を新設するということが生じた場合には、同様の移動ルールを適用してまいります。

なお、乗降場所の新設と移動ルールにつきましては、今後、チョイソコ通信のほか、配架中のパンフレットにも追記するなどして利用者へ周知してまいりたいと考えております。

乗降場所の新設時期につきましては、2月26日を予定しております。

こちらについては以上です。

続きまして、32ページ目で、これまでの実証実験の総括です。

デマンド交通は、路線バスとは異なりまして、決まった運行ルートや時刻表がなく、予約が必要という新たな運行形態ではありますが、大きな抵抗なく受容されており、多くの利用があることを確認してまいりました。

また、冬期も含めまして、大きな遅延はなく安全に運行ができていたことのほか、協賛金の確保についても実績が出てきたところです。

そうは言いながらも、持続可能な公共交通とするためには、収支面に課題があるのも事実でありまして、そうした課題認識の下、当初予定しておりました実証期間を令和7年3月末まで延長させていただき、収支改善につながる取組を試行しながら、持続可能な運行形態を模索してまいりたいと考えております。

具体的な来年度の取組についてです。

チョイソコ通信などで必要な周知を行った上で、予定としては6月頃から年度末まで収支改善に向けた取組を実施できればと考えておりまして、増収につながる取組として、利用者の裾野拡大や運賃体系の変更、協賛企業のさらなる募集が必要と考えています。

また、コストを抑える取組としましては、将来的な完全ウェブ予約への移行を見据えまして、ウェブ予約の利用促進キャンペーンを実施するほか、チョイソコ通信の送付方法の見直しなど、諸経費の削減も行っていく予定です。

このうち、利用者の裾野拡大や運賃体系の変更、ウェブ予約促進キャンペーンを複合的に実施しまして、増収とウェブ利用促進を同時に目指していきたいと思っております。資料下の赤字のとおり、現時点では利用の少ない70歳未満の利用者が使いやすい運賃設定や高齢者等の運賃の見直し、それから、ウェブ予約者に対する割引運賃の適用などを想定しております。

具体的には、先ほどご報告しましたアンケート結果等も踏まえ、検討の上、確定次第、改めて地域公共交通会議を書面等で開催させていただき、皆様にお諮りしたいと考えております。

次のページです。

以上の状況を踏まえまして、4月1日からはこちらの内容で実証実験を引き続き行いたいと思っております。今までと同じ内容になりますが、変更箇所は赤字の部分でございまして、6月頃から一部変更し、持続可能な運行形態を模索してまいります。

35ページ目は運行区間を住所で示したもので、従前から変更はございません。

続いて、36ページは乗降場所について一覧にしたものです。

今回新設する2か所を含めた計46か所の乗降場所です。

最後に、37ページ目をご覧ください。

今後のスケジュールについてです。

本日の会議で協議が調いましたら、来年度の運行に向けまして、運行事業者である東邦交通様にて21条申請等の法手続を進めていただきます。令和6年4月以降を第4期と位

置づけておりました、第4期の途中の6月頃から、先ほどご説明しましたウェブ利用促進キャンペーン等を実施したいと考えています。

その前に、3月にもう一度地域公共交通会議を開催し、具体的な内容についてご説明させていただきます。

その後、第4期までの利用状況を踏まえ、9月から10月頃に会議を開催し、実績等のご報告をさせていただきます。

説明につきましては以上でございます。

○和田部会長 ただいま事務局から資料に基づいてご説明させていただきましたが、皆様もご案内のとおり、今、札幌市内の公共交通のネットワークを維持していくのが非常に厳しい状況の中で、どこかの交通手段に頼るだけではなく、いろいろな役割分担をしながらしっかりとネットワークを維持していくというのが非常に重要な視点であると思っております。そういう意味で、手稲区でのデマンド交通の実証実験は、非常に注目度も高いですし、さらにいい取組にしていく必要があると思っておりますので、ぜひ皆様から活発なご意見をいただきながら、しっかりとした取組にしていければと思っております。

それでは、説明に対しまして、委員の皆様からご質問があればお受けしたいと思います。

まず、私から口火を切らせていただきますが、今回、アンケート結果、利用状況、今後の取組の方向性といういろいろご説明がありましたけれども、この後、取組の方向性については特にしっかりと議論しなければならないかと思うのですが、まず、アンケート結果について補足で説明をいただきたいです。

今回のアンケートは2回目の実施ということで、1回目と2回目でどのように変わってきたのか、長い期間やっている実証実験ですから、利用者の方がどのように感じて、どう行動が変わっていったのか、イメージが変わっていったのかというところが確認できればと思ったのですが、特に変わった点についてご説明をいただければと思います。

○事務局 2回のアンケートを通じて、利用目的や移動の傾向については大きな変更はございませんけれども、今回新たにお伺いしたとおり、外出機会が増えたというところを新たに確認できました。

○和田部会長 ほかにご質問等はございませんでしょうか。

○佐藤委員 今回の説明にもありましたとおり、8ページにもありますけれども、富丘地区では山側の利用者が多いという結果を私も聞いております。行き先については、手稲駅方面なのですが、その中でも手稲体育館に行く方が結構いらっしゃるよう聞いています。確かに、今、司会の方がお話ししたように、外に出る機会が多くなった、今まであまり出られなかった冬の間でも行けるようになったということですが、体育館はデマンド交通の運行地域ではないですね。

○事務局 はい。

○佐藤委員 体育館まで行っている利用者からは、近くまで行っているのだから体育館まで延ばしてくれないのだろうかという願いのような声が出ています。

この辺については、説明の中ではシャトルバスが動いていた範囲と理解しているのですが、せっかくここまでやってくれるのだったら、今言ったような体育館までもという声を聞いています。バスとは競合しないようにということなのでしょうけれども、利用者としては、その辺をもう少し何とかしてほしいなという意見があります。

○事務局 利用者様からのニーズについてお知らせいただき、ありがとうございました。

アンケート等でも手稲体育館の利用という声を把握しているものですから、佐藤委員がおっしゃったとおり、バスやタクシーとの競合はもちろん避けなければなりませんけれども、その範囲内で、より多くの方に使っていただけるような乗降場所を引き続き検討してまいりたいと思っております。

○佐藤委員 アンケートの結果で、料金をもっと安くというお話がありましたけれども、つい先日、札幌市でもバスの運賃を30円値上げしたということですが、このアンケートはその前の段階で取ったものですね。もしバス運賃の30円の値上げの発表後であれば、この結果は少し変わっているのかなと思います。

利用者としては、安いほうがいいのだけれども、利便性があるのだったら、チョイソコが50円上がっても利用する方は利用するのではないかと思うところです。

○和田部会長 事務局から何かありますか。

○事務局 ご意見をありがとうございます。

実際に物価高騰等で経費がいろいろかかっている面もありまして、バスにつきましても運賃の改定をせざるを得ない状況です。当然、デマンド交通に関してもいろいろな経費がかかっておりますので、そういったところは今後ご理解を求めていく場面が出てくる可能性はございます。先ほどの最初のご質問と併せてですが、何かしら利用の負担が上がるのであれば、もう少し利便性もという両面が必要かと思えますけれども、そこは、既存のバス路線もございますので、関係者といろいろ協議しながら、工夫できるところはしていきたいと思えます。

先ほど収支のお話もさせていただきましたが、その中で本当に本格運行ができるのかという部分もございますので、実際に利用者の方にご負担いただく金額も含めて検討させていただきたいと思えます。

○佐藤委員 よろしくお願ひします。

○和田部会長 ほかにご意見はいかがでしょうか。

○加藤委員 北海道交運労協の加藤です。

今、東邦交通が対応している状況ですが、去年の12月には中央バスが690便ぐらい減便し、先週はじょうてつバスも51便ぐらい減便ということで、いわゆる運転手不足が公共交通の一番の課題だと思っております。今後、持続的な交通網をつくっていくには、乗務員確保という大きな課題に突き当たるのではないかと思っております。今、東邦交通さんは、どのような状況の中で、今後、乗務員をきちんと確保できるのかという考えをお聞きしたいと思っております。

○和田部会長 林委員からよろしいですか。

○林委員 東邦交通の林です。お答えいたします。

現在、タクシーの乗務員、ハイヤーの乗務員で言うと、タクシーですと大体60%ぐらいの稼働です。現在、昨年9月、10月ぐらいから少しずつ乗務員は増えてつあります。今年に入ってから、それなりに増えてつあります。

現在、チョイソコのドライバーは2名でやっているのですけれども、現実には1人という状況です。何かあったときにはもう一人の者もできるようにというように代替要員の運転手として確保はしております。

現在はそのような状況です。

○和田部会長 ほかにいかがでしょうか。

今、タクシーの乗務員の観点からのご質問でしたけれども、先ほどのアンケートは利用者からの声ということで、乗務員さんの声といいますか、供給側からの課題や改善点があるならばお聞かせいただきたいのですが、いかがでしょうか。

○林委員 ドライバーから直接聞いていることですが、以前より時間の間隔を少しずつ長くしてもらって、間のスパンを長くしてもらっているの、今の状態だったらある程度の時間的な余裕は持てるという運行になっています。

○和田部会長 多分、接遇面から、お客さんの満足度もいい結果が出ていると思います。

ほかにいかがでしょうか。

○佐藤委員 今、林委員が言われたことですが、お客さんから聞いている満足度の話ですが、非常に親切だということです。これは高齢者の声で、こちらから聞いたわけではないのですけれども、複数の方から非常に親切だという声を何度か聞いておりますので、いい感じだなと思っております。

○林委員 どうもありがとうございます。

ドライバー本人も、毎日、袋にいっぱいになるぐらいのお土産をいただいて、非常にやりがいがあるというか、高齢者の方々とコミュニケーションを取りながらやっていますという報告は受けております。

○和田部会長 事務局からお願いします。

○事務局 今、林委員から、ドライバーさんの時間のスパンを広くしたというお話があったと思うのですが、関連して、7ページのところでご説明いたしました実車率が50%という形で、これが多いのか少ないのかは判断が付きづらい数字なのかと思いますが、少し補足をさせていただきます。

以前の会議の中でもお話をしているとおり、午前中は手稲駅なり稲積公園駅なりに向かう需要が多いです。そのため、回送がどうしても増えてしまいます。午前中に手稲駅から山側に向かうバスには乗りません。

そういう形になるので、ドライバーさんの稼働率としては実質100%と聞いております。休む暇がないぐらいずっと動いていただいていると聞いているところです。

一方、そうは言いながらも、午前中は手稲駅に行っているとはいえ、山側もかなり広範囲な場所からご移動していただいているので、単純に2点間のピストン輸送だけで賄えるような範囲ではなく、非常に多くの山側の方に特に利用していただいている状況ですので、デマンド交通をやっている意義があるのかなと認識しているところでございます。

○和田部会長 では、少しテーマを絞ってご意見をお伺いしたいのですが、これは実証実験ですので、今回のご提案では来年度もということですが、実証実験を継続していくには、新しい取組というか、こういうことをやってみてこう変わってきました、あるいは変わりませんでしたというところをしっかりと検証していく必要があると思います。

スライドの33ページをお開きください。

ここに来年度の方向性がまとまっていますが、事務局からご説明があったとおり、取組の方向性としては、真ん中に書いてある1番のどう利用者を増やして、あるいは、いろいろな協賛金をもらいながら収入を増やしていくのか、収支改善が課題というところですが、もう一つは、コストを抑えるということで、ここはかなり技術的なところになるのでご意見は難しいと思うのですが、特に取組の1として、どういった可能性があるのかということですが。皆さんから、一利用者として個人的な見解でもいいですし、運営者としてでもいいですけども、ご意見があればいただきたいと思います。

○中山委員 北海道バス協会です。

アンケート結果で、不満な点に、現金以外の支払い方法がないという意見が結構な件数あったと思います。コスト的に難しいと思うのですが、キャッシュレス等の検討を入れていけたらいいのかなと思いました。

○和田部会長 おっしゃるとおり、車両のコストがかかるということもございますが、そうは言っても、アンケート結果を見ればということもあります。今後の検討課題の一つになるかなという感じがしますので、事務局でも検討していただければと思います。

ほかの皆様からはいかがでしょうか。

佐藤委員、70歳未満の方について、運行のルートや時間帯にも影響があるかと思えますし、なかなか難しいと思いますが、何かいい工夫はないでしょうか。

○佐藤委員 富丘地区に限って言えば、山で、雪が多いところですから、特に冬の間は勾配がきつところは大変です。その辺りに若い夫婦も入ってきてはいるのですが、車がないとなかなか難しい地域であるので、車を持っているからバスは乗らないというのが現状だと思います。ですから、若い人ということになると、私は難しいと思います。

年配の方で、夏は50メートル、100メートル先の乗降場所のごみステーションまでは行けるけれども、冬になったらそこまでも行けないという方がおまして、そこまで行くまでが急なものですから、転ぶのが怖いという意見があります。

そういう面では、乗降場所まで行って待つのはバスと同じですから、結局、そこまで行かなければいけないのが苦痛というところがあります。もともとチョイソコは予約した場所で待つということですので、そこまでのことは難しいと思うのですが、富丘の人の要望

としては、できればという話ですけれども、もうちょっと近くまで来てもらえればなお助かるなということです。

○和田部会長 分かりました。

確かに、既に利用されている方は、サービスを上げて、より利用していただくという方法もあると思うのですが、取組を知るとか、本当は使い勝手がいいのだというところを分かっていたかどうかということは、情報をいかにお伝えするかというところもポイントなのかと思っています。

これは町内会でも同様のお悩みがあると思うのですが、若い方にいろいろなことをどのようにお知らせするのか、何か地区で工夫されている点はございますでしょうか。

○佐藤委員 私の町内会では、特別、若い方に対してはやっていませんけれども、役員会のときには、外になかなか出られない方のためにこういうものをという説明をしました。ただ、若い方に対しては考えを持っていませんでした。

○加藤委員 若い世代は、そもそも9時から16時という時間帯に制限しているということ自体、通勤・通学にしても帰宅にしても利用としては難しい時間帯なのかなと思います。

若い人たちで、例えば通学だと、学校が終わって手稲駅に行ってという時間帯を考えると、少なくとも17時とか18時台が必要不可欠で、9時から開始となれば、その時間には既に学生たちは学校へ行っています。土・日であれば利用する場合も考えられると思いますけれども、時間帯が一つ大きなネックになるのではないかと考えております。

○和田部会長 おっしゃるとおりだと思います。

一方、その時間帯にいる子育て中の方とか、そういうところもターゲットとして、どんな情報の伝え方があるのか、事務局でも工夫できればと思います。

○事務局 おっしゃるとおり、サービスの利用時間帯は拡大するのが望ましいのは事実ですが、そもそもの出発点が代替交通ですので、もともと走っていた時間帯をカバーしていくという趣旨でございます。では、どこまでサービスを拡大していくのか、極端な話、バス路線がなくなってデマンド交通になったほうがより便利になるではないかというおかしな議論にもなりかねないということもございますので、そこは当初の趣旨に沿った形でやらざるを得ないですし、その中で何ができるかということを考えていかなければいけないと思っております。

今、部会長からも指摘があったように、我々としては、若い方で日中にいらっしゃる方は、子育て中の方、乳幼児を抱えながら、車は旦那さんが通勤で使ってしまったから足がないけれども、買物に行かなければいけないといった方々にうまく活用していただけるような方策がないのかなと思っております。

他都市の事例を見ていると、乳幼児を抱えた若いお母さん方の利用も見られるようですので、そういったところをどうやって拡大していけるのかという工夫はしていきたいと思っております。

○和田部会長 収支改善を限られた条件でやるのはなかなか難しいですが、ぜひいろいろ

と検討してもらえればと思います。

テーマにかかわらず、そのほかに何かございましたらいただきたいのですが、いかがでしょうか。

○飛澤委員 札幌運輸支局の飛澤です。

資料7ページの乗合発生率というところで、先ほど事務局の方からご説明をいただいたとおり、まちの規模が違うかもしれないですけども、デマンド交通という中では、乗合率がかなり高いほうだと思います。一方で、収支の改善では、1便で2人から運賃をもらうのと5人から運賃をもらうのは大きく違ってきて、乗合率を向上させるというところが収支改善に大きな影響があると思います。

アンケートの中でも、希望の時間帯に來ないという声があり、そこを上手に拾えていけば、もう少し乗合率が上がっていくと感じているのですけれども、その点についての取組があればお聞かせいただきたいと思います。

○事務局 平均の乗り合い人数が1.84人ということで、乗車定員に対しては余裕がある数字となっております。

この要因として、運行区域が2キロ四方ぐらいの区域でございますので、1運行の距離はかなり短くなっております。乗車時間で言うと5分ですとか、そうした中で2人、3人というような乗合人数が平均的に生じるということまでは今は至っていない状況ですが、ご指摘のとおり、1.84人よりも4人、5人と乗っていただいたほうが運賃収入が上がるということですので、そこをどうやって達成していくのかは考えていかなければならないと思っております。

○飛澤委員 ありがとうございます。

○和田部会長 そのほかにいかがでしょうか。お願いします。

○佐藤委員 前回も言ったことですが、電話で予約をして、例えば10時にここに来ていただきたいと伝えたときに、先に予約を受けているから、5分後とか10分後でないといけない場合、電話のオペレーターが10時はもう駄目ですよと言ってしまわないで、15分後だったら行けますよということを提案されていると思います。そういうことであれば、これも聞いた話ですが、その時間で申し込んだらそこは行けませんという返事が2回、3回と続いたものだから、その後はあまり乗っていないという人もいます。ですから、10時に来てほしいといったときに、今は行けないけれども、15分ぐらい後だったら行けるとか、そういう話をしてもらえれば、もう乗っていないということはないのではないかと単純に思っています。

○事務局 予約に当たりまして、10時を希望された方に、10時が駄目だった場合に前後の時間をご案内するということはシステムに基づいてオペレーターが行っているのですが、全て行えるかという、乗合の状況によりましてどうしても向かえない場合があるので、10時は駄目です、ほかに提案できるものがないですという結果になることもあると承知しております。

一方で、そういった声をいただいているということは、前回ご質問をいただいたときにコールセンターにもお伝えさせていただいております。せっかくご利用しようと思ったださっている方がそういったことをきっかけに利用しなくなるというのは非常にもったいないことだと思っております。

とはいえ、予約の取りづらさというのは、車両を増やせば解決できる話ではあるのですが、そこがなかなか難しいところもありますので、その中でどうやって少しでも多くの方に乗っていただけるのか、検討していきたいと思っております。

○事務局 補足しますと、前回の会議でも委員からご指摘がありましたので、コールセンターを運営している会社にも確認しました。その結果、きちんとご案内できる代替案についてはご提示させていただいております。

ただ、本当にいっばいで、10時に行きたいのに、11時も12時も駄目で、14時だったら手配できますという話になってしまうと、多分、利用者さんからすると断られたという理解になってしまうので、その辺りがうまくいっていない部分かと思います。ご利用されている方も、もう少し早めのお日にちにお電話していただくとか、買物とかで融通が利くような時間であれば午後のほうが取りやすいから午後に変えてみようとか、生活スタイルを含めて少し変えていただけるとありがたいと思います。

○和田部会長 ほかにいかがでしょうか。

(「なし」と発言する者あり)

○和田部会長 それでは、予定の時間も近づいてまいりましたので、まとめをさせていただきます。

資料の32ページをご覧ください。

来年度の方向性ですけれども、今回は、取りまとめの上の段の最後の持続可能な公共交通とするために収支改善が課題ということで、こういった課題にいろいろ取り組みながら、矢印の下の来年度の運行については、令和6年11月末まで予定しておりました実証実験期間を令和7年3月末までに延長し、さらには、先ほど申し上げた収支改善につながる取組を試行しながら持続可能な運行形態を模索するという方針で今後取り組むということはこの部会の結論にしたいのですが、異議ございませんでしょうか。

(「異議なし」と発言する者あり)

○和田部会長 ありがとうございます。

それでは、本日の議題は以上でございます。

皆様、最後の結論には異論はないということで承りましたので、関係者の合意が調ったということにしたいと思っております。

ほかに全体を通して何かご意見やご質問があればお受けいたします。

(「なし」と発言する者あり)

### 3. その他

○和田部会長 それでは、事務局から、今後の予定について改めての説明がありますので、よろしくお願いいたします。

○事務局 今後のスケジュールについて改めてご説明いたします。

本日、協議が調った事項のうち、乗降場所2か所の新設につきましては、2月26日月曜日からの利用が可能となるよう準備を進めてまいります。

また、来年度の運行につきましても、本日協議が調いましたので、資料2の案による証明書を運行事業者にお渡しすることといたします。

東邦交通様におかれましては、この協議が調っていることの証明書を添付していただき、道路運送法第21条に基づく運送許可申請を行っていただくなど、4月以降の運行に向けた準備を進めてまいりたいと思っております。

また、資料でもご説明しました運賃体系の変更を含むキャンペーンの実施につきましては、3月に改めて書面会議にて具体的な内容についてご協議をいただきたいと思っております。

今後の予定については以上でございます。

○和田部会長 今後の予定につきまして、ご質問はございませんか。

(「なし」と発言する者あり)

○和田部会長 特に東邦交通様にはいろいろとお手数をおかけしますが、どうぞよろしくお願いいたします。

#### 4. 閉 会

○和田部会長 それでは、ご質問がないようですので、以上をもちまして第7回札幌市公共交通協議会地域公共交通会議手稲区部会を終了させていただきます。

本日は、ありがとうございました。

以 上