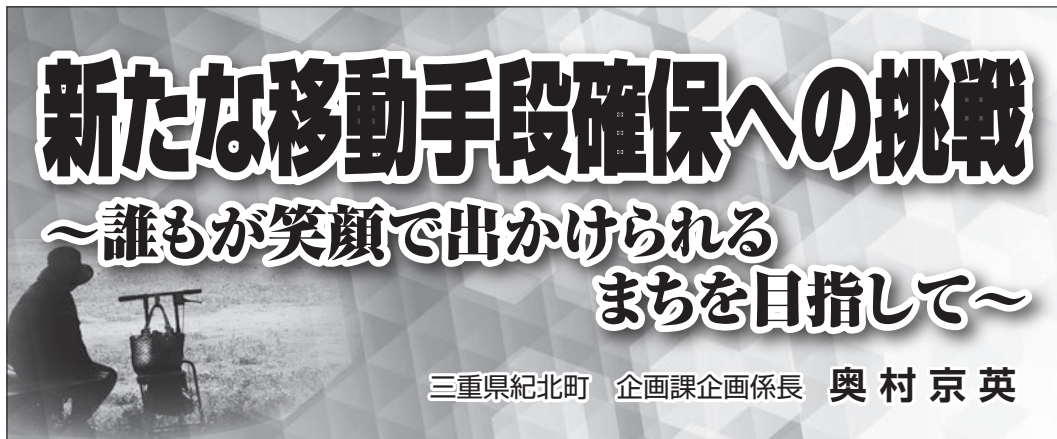


新たな移動手段確保への挑戦

～誰もが笑顔で出かけられる
まちを目指して～

三重県紀北町 企画課企画係長 奥村京英



はじめに

紀北町は、東紀州の玄関口に位置し、平成17年に紀伊長島町と海山町が合併して誕生しました。東は雄大な熊野灘、西は大台山系に囲まれた温暖なまちです。

合併当時19,963人であった人口は、現在約15,000人まで減少している反面、65歳以上の高齢率は約45%まで上昇しており、少子高齢化が進んでいます。

人口の減少とともに公共交通機関の利用者が減少し、民営での公共交通機関の維持が難しくなっていることから、JRやバス路線が減便し、将来的には存続が危ぶまれる状況にあります。

このような状況を踏まえ、町では住民生活の利便性を向上させるため、廃止代替バス「河合線」や、コミュニティバス「いこかバス」2路線を運行し、基礎的な移動手段の確保に努めてきました。しかしながら、集落が山あいや浦々に点在する地形も相まって、既存の路線ではすべての地域を網羅することができず、未だ



発行所
三重県地方自治研究センター
三重県津市栄町2丁目361番地
(一) 三重県地方自治労働文化センター内
TEL059-227-3298
FAX059-227-3116
<http://www.mie-jichiken.jp/>
info@mie-jichiken.jp

町内108地区の内16地区が500m以内に駅やバス停がない公共交通空白地区となっています。

さらに、平成28年12月に町内唯一のタクシー事業者が廃業する事態となったことから、近隣のタクシー事業者に対して営業所設置の交渉を行いました。が事業性の観点から不調に終わり、町内最後のきめ細やかな移動手段がなくなってしまいました。

このように、公共交通機関が潤沢でない本町では、住民の主たる移動手段は自家用車であり、成人1人に車1台所有が当たり前となっています。高齢を理由に運転免許証を返納したくても返納に踏み切れず、高齢者が日常生活のために車両を維持し、運転を続けざるを得ない状態になっていることから、代替となるきめ細やかな交通手段の確保が早急に求められています。

また、公共交通機関の確保は、住民が将来にわたって紀北町で暮らしていくという意思を持ち続けるための大切な指標であるとともに、近年増加している移住希望者にとっても生涯を送る土地を選択するための重要な要素となっています。

新たな試み 「相乗り運送実証事業」

本町では、タクシー事業者の廃業以来、JRの特急が停まる駅がありながら二次交通がないという危機的な状態が続いていました。

そこで、三重大学と連携して、平成30年度に町内の2地域で「相乗り運送実証事業」を実施し、自家用車による有償運送の実現可能性について調査を行いました。これは、シェアリングエコノミーの考え方のもと、町内の生産人口の住民や元気な高齢住民の協力によって、移動手段がなくて困っている高齢者等の移動需要を支援するという、町内循環型の「住民による住民の移動手段の確保」について実証する事業であり、克服すべき課題と妥協すべき条件を明確化するものでした。

具体的には、地域で自家用車を所有する住民が運転手となり、その車を使って地域の移動手段がない住民をドアツードアのデマンド運送で目的地まで移送する事業です。これは、公共交通空白地区があり、町内をカバーできるタクシー事業者がないことなどから、道路運送法第78条に規定される自家用有償運送のうち、「公共交通空白地有償運送」の登録を受け実施しました。この相乗り運送実証事業では、あらかじめ登録した会員が、携帯電話や専用の配車通信機器で配車センターに運送を依頼します。配車センターは依頼を受け、登録運転手に連絡・配車し、指定された場所から目的地まで運送します。

運賃は区域制のため、経路を自由に選択することができ、登録した会員であれば複数人で相乗りすることができます。また、運転手は2種免

許保持者または国土交通大臣認定講習受講者であることから、運送に最も大切な安全性を確保するため、運行管理及び安全管理については業務を熟知した三重交通㈱に委託しました。

この相乗り運送実証事業の実施により、住民の生の意見を直接聞くことができ、様々な実態と課題が浮かび上がってきました。まず、利用目的の上位は買い物と通院であり、これは事前の予想どおりでした。また、利用者の65%が3回以上リピートして利用しており、運送の有効性、利便性について認識していることがうかがえました。事業実施前後のアンケート結果からは、事前の期待度の肯定率92・8%の高率に対し、事後の必要性の肯定率97・2%とさらに高い数値を示し、実際に運送を利用することで住民自身の生活に対する交通の必要性を再認識している結果となりました。また、実際に利用した意見とは別に、この運送があることでいつでも自分が行きたい時間に行きたい場所へ行ける利便性と安心感で気持ちに余裕が生まれるといった意見がありました。

従来のコミュニティバスの運行だけではわからなかった成果として、バスを利用しているのはバス停まで歩くことができる足の丈夫な方であり、実際にはバス停まで歩くことが困難な方や重い物の荷物を持って家まで歩くことが難しい方が多く、バスよりきめ細やかなドアツードアの

運送が求められていることがわかりました。また、バスでは運行日や時間帯、便数が限られているため暑い日や寒い日にかかわらず決まった時間にバス停で待たなければならぬことが大変であるとの意見が多くありました。

課題としては、車両や時間を提供する側の運転手にとっては、運送により人の命を預かることへの心理的負担、運送での事故発生時に運転手が掛けている任意保険を使って補償しなければならぬ可能性などが大きな負担となっていました。また、日中はいつ運送の申し込みがあるかわからない状態での心理的拘束感がありながら、報酬は運賃のみであったことや、時間に対しての報酬及び車両使用の対価として満足いくものではなかったことから、継続して運転手を確保し続けることが非常に難しいことがわかりました。さらに、運行管理者に当町の土地勘が薄く、利用者が伝える地区名や施設名、距離感などがわからないなどの課題もあがりました。

相乗り運送実証事業では、利用者にとっては新しい運送方式であったため戸惑いはあったものの時間とともに便利な移動手段として受け入れられるとともに、町にとってはデータとして事業の必要性と利便性が確認できたことで有効性が裏付けられた結果となりました。

実証事業の貴重なデータをもとに、本町の課題や実情に合わせた運

送方法として、許認可要件の確認、交通事業者との整合性の確保、安全な運行管理体制の確保、将来にわたる町の財政負担の試算、事業継続に必要な運営方法の検討などを経て、市町村運営有償運送の実現に至りました。

おでかけ応援サービス「えがお」の実現に向けて

紀北町の実情に合った新しい交通システムを考えるにあたり、相乗り運送実証事業で証明されたようにドアツードアのデマンド運送での実現は必須でした。そのためには、前述の多くの課題をクリアする必要があるります。なかでも、事業の安定した継続性と運転手の人材確保が大きな壁であり、これらを両立するための方策を検討しました。相乗り運送実証事業により、シェアリングでの人材確保は継続性が難しいことはわかっていたため、運転手には業務内容に見合った対価を支払う必要がありました。それは経費の増大を招き事業の継続性に影を落とすことになります。

そこで、特別交付税措置のある総務省の集落支援員制度を活用することとはできないかという議論になりました。きめ細やかな交通手段の確保という町内全域の共通課題を解決するために集落支援員制度を活用することで、高齢者や地域の見守り意見聴取、運転手の安定した確保、地

元雇用の創出、特別交付税措置による財源の確保という4つの課題を一度にクリアすることができそうです。さらに、住民はもとより町外からの来訪者も町内全域で自由に使える交通を実現するためには、町が運行主体となつて市町村運営有償運送を実現することが本町にとって最もふさわしい形であるとの結論に達しました。

ここに至るまで、地域公共交通会議で専門家としてご意見をいただいている名古屋大学大学院 加藤博和教授をはじめ担当官庁である三重運輸支局とも何度も協議を重ねてアドバイスをいただき、困窮する住民のために親身になってご尽力いただいたことは非常にありがたく感謝を申し上げます。



運行管理者からの安全運転講習会の様子

【運送内容（実証実験時）】

利用できる方	自分で車の乗り降りができる方 自分で荷物を持てる方
受付時間	午前8時20分～午後3時30分 翌日まで予約可
運行時間	紀伊長島地区 午前8時45分～午後4時 海山地区 午前8時30分～午後4時20分
運行範囲	町内全域
運賃	初乗り10分まで600円 以後5分ごとに500円加算

本町の市町村運営有償運送の特徴的なところは、運転手と受付を行うオペレーターを事業委託せず町職員（会計年度任用職員）で確保していること、さらにライバルにもなりうる地域の交通事業者と事業協力して運営を行っていることです。町が運行主体となることで、一番大切になるのが安全性の確保です。町職員の運転手が不足する部分では、町内の福祉タクシー事業者から2種免許を保持した運転手を派遣してもらいます。また、運行管理及び安全管理について、もちろん町で運行管理ができる資格者はいませんしノウハウもありませんので、相乗り運送実証事業で連携した三重交通㈱に委託して実施しています。これは、地域の交通事業者を支えてもらうことで事業

の継続性を確保すること、またお互いの交通を補完しあうことで利便性を向上し利用者の増加につなげることを目的としています。

本町では、この新しい交通システムを、おでかけ応援サービス「えがお」と名付け、この運送を利用する誰もが笑顔になり、出かけることが楽しみになるように願っています。

実証実験

おでかけ応援サービス「えがお」は、令和2年2月17日から8月16日までの6か月間を実証実験期間として実施し、地区説明会や利用者のアンケートを通じて意見を収集して、本格運行の実施に向けた改善点の洗い出しと検討を行いました。実施時期としては、年度をまたいだ特異な時期になりましたが、相乗り運送実証事業が終了して1年以上が経過し、住民の皆様からも少しでも早く実現してほしい旨のご意見をたくさんいただきましたので、そのご要望にお応えした形で事業化に踏み切りました。

事業開始にあたって、町内の公共交通空白地域16箇所で事業説明会を実施し、110名の参加者に説明とアンケートを実施しました。アンケートでは、実現してもらってありがたい、ぜひ利用したいといった肯定的な意見から、運賃が高い、隣市の総合病院まで行ってもらいたい、

早朝夜間の運送をしてほしいなどの要望がありました。

開始前には、利用者をスムーズに運送できるよう様々なシミュレーションを行い、対応を想定していましたが、実際には相手があることであり検討と見直しの連続でした。スタッフと何度も打ち合わせをして細かい点をすり合わせたり、三重交通㈱や福祉タクシー事業者とも調整を繰り返しました。実務上で最も苦労した点は、高齢者の方の対応でした。配車の申し込みは電話で行いますが、ドアツードアのため間違いないよう詳しい住所まで聞き取らなければいけません。高齢のためオペレーターの声が聞き取りにくかったり、住所を言うことを嫌がる方、何度も確認すると怒って電話を切ってしまう方など、オペレーターも工夫が必要でした。また、運送の対象



電話でのオペレーション

外である一人で車の乗り降りが難しい方の対応に、運転手も工夫が必要でした。電話の受付では乗り降りができるかの判断は難しく、実際に現場へ迎えに行くとしても介助なしでは乗り降りができない方もみえました。このような利用者の方は、自分でできると考えて配車依頼してくださるので、時にはケアマネージャーさんと一緒に理解していただけるまで何度も足を運んで、安心して出かけるために介助ができる福祉タクシーをご利用いただくようにご案内をしました。

想定外であったのは、新型コロナウイルス感染症の流行でした。事業を開始するとすぐに全国的に学校が休校となり、4月には緊急事態宣言が出されるなど、外出や通院を自粛される方が多くなり、なかなか利用が伸びませんでした。町としても、積極的に「えがお」の利用や外出を勧めにくくなり、説明会等も開催できなかつたことから、十分な実証と意見の収集ができなかったのが現状です。そのような中でも、買い物などの最低限の外出は必要であり、その移動手段に困っている方はリピーターとして利用していただき、たので、やはり必要とされている事業であることを確信したことも確かです。2月の開始当初は1日あたり2・31運行であったものが、緊急事態宣言解除後の6月には1日あたり5・87運行まで利用が伸びました。第2波と猛暑の影響で7月後半か

ら8月にかけてはまた利用が減少しましたが、加藤教授からは、コロナ禍の中で大健闘の実績であるとの意見をいただいています。

【利用実績】

●運行数・延べ人数

月	運行数(回)		延べ人数(人)		運行日数(日)
	月合計	1日平均	月合計	1日平均	
2	30	2.31	34	2.62	13
3	69	2.23	96	3.10	31
4	94	3.13	101	3.37	30
5	129	4.16	136	4.39	31
6	176	5.87	197	6.57	30
7	156	5.03	184	5.94	31
8	65	4.06	77	4.81	16
合計	719	3.95	825	4.53	182

本格運行

利用者アンケートでは、「またこの運送を利用したいですか」との問いに対して、95%の方が肯定的な回答をしていることから、「えがお」の利便性のよさと満足度の高さがうかがえます。また意見としては、運賃が高い、隣市の総合病院まで行ってもほしい、早朝夜間の運送をしてほしい、もっと早くから予約したいなどの要望がありました。これ

【運送内容（本格運行）】

利用できる方	自分で車の乗り降りができる方 自分で荷物を持てる方
受付時間	午前8時20分～午後3時30分 1週間先まで予約可
運行時間	町内全域 午前7時～午後4時20分 ただし、午前7時～午前8時30分までは前日までに要予約
運行範囲	町内全域
運賃	初乗り10分まで600円 以後 1分ごとに100円加算 65歳以上限定初乗り回数券 6回3,000円

は開始前のアンケートと同様の結果であり、住民の潜在的な要望として根強くあることがわかりました。利用実績や意見を受け、8月17日からの本格運行実施に向けて、改善案の検討と準備を進めてきました。運賃が高いという意見については、初乗り10分600円は他の公共交通機関への影響を考慮し変更ありませんが、10分以降は1分ごとに100円加算と1分刻みにすることで利用しやすくし、実質的に値下げを行いました。また、65歳以上の方限定で、初乗り回数券6回3,000円を導入し、利用の多い高齢者の方がさらにお得に利用できる制

改善と今後

度としました。また、運行時間については、町内全体を午前8時30分から午後4時20分までに統一してわかりやすくしたうえ、午前7時から午前8時30分までの早朝時間についても、前日までの予約があれば運送することとしました。さらに、予約ができる期間については、翌日までであったものを1週間先まで予約できるようにすることで利便性を向上して、予定が立てやすくなり外出の機会が増えるように改善しています。

新型コロナウイルス感染症が一定の収束をみた段階で、地区説明会等により住民に直接広報を行いながら広く意見を伺い、より使いやすい交通となるように改善し育てていきたいと考えています。

直近の大きな課題としては、運賃の値下げと町外への運行の検討です。どちらも、地域の交通事業者の経営に大きな影響を与える事項であることから、交通事業者の意見を聞きながら慎重に検討していく必要があります。公共交通で共通で使える割引チケットや、交通事業者への事業委託など、お互いの長所をうまく利用しあって町全体で公共交通の利用者を増やし共存していく方策を考えることが必要になります。

また、本町が実施している廃止代替バス「河合線」や、コミュニ



「えがお」運行の様子

ティバス「いこかバス」についても、費用対効果の観点からいつまでも並行して実施できるものではありません。乗降調査等によりバス利用者の意見を収集しながら、「えがお」に移行させていく方策を講じるなど、町営バス事業の廃止も含めた抜本的な取り組みを検討していきます。誰もがいつでも気軽に使うことができる公共交通として、皆が笑顔で出かけることができるように、今後住民とともに「えがお」を育てていきたいと思っています。

