

[資料 2]

【報告第 2 号】

平成 30 年度茨城大学への委託研究に 関する調査研究業務実績について

平成 30 年度受託研究として実施した事業（調査）内容の実績一覧

茨城大学工学部
教授 山田 稔

1. コミュニティバス社会実験のための潜在利用者調査

- ・ 路線バスやデマンドタクシーを補完する目的で地域住民が自主的に運行するシステムの可能性を探るため、町内で住民サービスの組織化を行っている地域団体にヒアリングを行い、町内におけるニーズ及びボランティアドライバー確保の可能性を明らかにした。・・・

【資料-1】

- ・ デマンドタクシー「あみまるくん」の利用登録者を対象に利用状況及び利用に対する意識を明らかにするアンケート調査を実施し、課題等の抽出を行った。・・・【資料-2】【参考-1～4】

2. Web ページを用いた情報提供

・・・【資料-3】

- ・ デマンド交通の登録者数及び利用状況の月ごとの状況を、Web で提供を行った。
- ・ 協議会の協議内容及び協議資料について、Web で提供を行った。

以上

筑見区における活動についての報告

1. 自治会内での活動の全体像

・ 活動の概要

- 地域自らが必要な「地域ケア」を担うという理念の下で、地域住民の高齢化対策として活動が開始された。
- 自治会内部での発案で、居住者同士の支え合いの活動をボランティア団体として組織化して促進させようとするものである。
- 活動が始まった当時の地区の高齢化率は 8%程度と高くはなく、少数の高齢者のケアを多くの住民が支える形による活動であった。それが現在まで続いている。
- H11 の 1120 人が人口のピークで、現在は 915 人で 42%が高齢者世帯とのことである。
- 随時地区内居住者にアンケート調査等を行って、その結果をさまざまな居住者と共有している。
- さらに、調査に基づいて活動計画を策定し、それに基づいた継続的な活動を行っている。
- 主な活動は以下の 7 種類あり、「しゃきょうだより」第 123 号(平成 30 年 10 月 25 日発行)に取り上げられている。
- 多様な事業のなかには、行政の各部局から支援事業の支援先との位置づけにあるものもあり、財政基盤を確保に役立っている。

・ 主な活動内容

① 高齢者送迎システム「ふれあい」(20 年目)

- ボランティア団体は、利用者と運転者のマッチングを、無償で行う
- 運転協力者 11 人、利用登録者数 33 名、年間 600 回程度
- 詳細は下記

② 健康維持活動「筑見いきいき」(19 年目)

③ 災害時要援護者の安否システム(10 年目)

④ ふれあい交流会(10 年目)

⑤ つくみ支え合い(タウンページ方式)(7 年目)

- 29 項目について、住民が「私のできる支援内容」、氏名、電話番号を登録し、一覧表を利用者が見て、直接依頼する。
- H24 の開始時点で 138 人が登録。
- 29 項目の中には、散歩の付き添いから、通院や外出の付き添い、買い物依頼等、移動を伴う項目も含まれている。
- 項目により時間当たりの謝礼(利用料金: 30 分 100 円あるいは無償)が定められているが、実際の支払いは当事者間で行われる。この他、車を使用する場合の、燃料費相当としての金額(1 回 100 円)が定められている。
- ボランティア活動保険の範囲内において、事故時の補償を行う(経費は自治会が負担する部分もある)。

⑥ つくみ乗り合い(買い物支援)(6 年目)

- 移動が伴うサービスのニーズ増大に対応するため、乗り合いで一度に運ぶことで供給力を高めることを狙った仕組みである。

- 対象は荒川本郷地区の各商業施設での買い物(食品、日用品等)で、送り届けて 90 分後に迎えに行く。午前中の 1 往復実施。
- 現在、土日のみ運行だが、メインの商業施設が 10%引きになる木曜日の運行も予定している。
- 乗り合いになる実績はそれほどではないとのこと。
- 「つくみ支え合い」と同様の謝礼の水準であり、片道 100 円と設定されている。

⑦ 筑見ふれあい館の運営 (6 年目)

- 「喫茶室」「多目的室」「子ども図書館」を運営。
- 日曜日のみ休館。
- 喫茶室は一人 1 日 100 円で、飲み物お代わり自由(食べ物持込可)。
- 喫茶室の利用者数(有料)は年間約 4500 人であり、ボランティア(延べ 1000 人/年程度)は無償、消耗品代・光熱費を負担した上で、若干の黒字(自治会への繰入金等)が生じている。

2. 高齢者送迎システム「ふれあい」について

- ・ 活動の概要で述べたように、①高齢者送迎システム「ふれあい」、⑤つくみ支え合い(タウンページ方式)の通院や外出の付き添い、⑥つくみ乗り合い(買い物支援)において、自家用車を使用し、利用者の移動を支援するサービスが行われているが、その中の、高齢者送迎システム「ふれあい」について詳述する。
- ・ 利用者登録
 - 原則として、高齢者、障害者(緊急時には子供にもサービス提供することがある)。
 - 入会募集は自治会報に載せており、利用できることは全員がわかっているはず。
 - 利用者の氏名、電話番号のリストが作成され、運転協力者に渡される。
 - 利用登録者数 33 名、(28 家族)。
 - 利用者は直接運転協力者に依頼し、成立しなかった場合等には、ボランティア団体が相談に乗る。
- ・ 運転協力者
 - 利用者と運転協力者との個人間のマッチングを基本としており、地域の中でそのようなシステムに賛同する人が運転協力者となっている。
 - やはり自治会報に入会募集を掲載して周知している。特に将来の利用者候補層には協力するように呼び掛けている。
 - 運転協力者は現在 11 名(活動開始時は 29 名いた)。
 - 氏名・電話番号と 1 か月分のサービス可能な日・時間帯(午前か午後か)を届け出て、ボランティア団体が利用希望者に配布する。
 - 利用者と運転協力者との信頼関係によっては、特定の運転協力者を希望するケースもある。
 - 利用者一人一人の状況(身体的、経済的な事情)に応じ、対応できる人に行ってもらえるような調整も必要となる。
 - 交通事故時の対応は、ボランティア保険でカバーできない部分は、車の任意保険を使うことになり、これに承諾する人のみにやってもらっている。事故を心配する人には頼まない。
 - 20 年間交通事故の事例はない。
 - 保険料(ボランティア保険、年数百円)についてはボランティア団体側で確保した財源から支払っており、運転協力者の負担はない。

- 行政からの支援事業を担っているという関係は、行政・住民の役割分担に関しての公的な裏付けとなっており、運転協力者の動機付けにもなっているものと思われる。
- 運転協力者への感謝の気持ちがあれば動いてくれる人たちであるが、身銭を切らないような配慮が必要であり、利用者からの寄付金を運転協力者に還元することでガソリン代等の負担をカバーできるように考えている。
- ・ ボランティア団体の財政的負担
 - 利用会員、運転会員のほか、賛助会員を募っており、それらからの寄付金が活動の財源となる。
 - ✧ 利用会員から運行料金を取るのではなく、任意の寄付を期待する制度になっていることに対して、利用会員から謝礼の出し方の相談を受けることも少なくない。
 - この事業では、保険料と運転協力者への謝礼を支出している。
- ・ 謝礼の受け渡し
 - 利用者は任意の寄付を行うのみであり、運送に伴う対価としては無償である。
 - 運転協力者は、ボランティア団体に集まった寄付のなかから協力金を受け取る
 - ✧ 上述のように、「身銭を切らないような配慮」との説明であり、運転協力者が継続的に協力を続けるための必要最低限と考えての水準設定と思われる

3. 地域住民ボランティアを活用した交通手段の法制度上の位置づけ

- ・ 地域住民ボランティアを活用した住民の交通手段の確保は、今後さらに少子高齢化が進む中で、行政が支援を行うことで、一層住民にとって有用な手段の一つとなることが期待される
- ・ 一方で、現在の法制度では、地域住民自らが行う活動に対して、公共交通事業者(道路運送法4条)としての許可を得て行う以外に十分な制度が用意されているとはいえず、今後の制度改正に依存する部分が大きいのが実態である。
- ・ 従って、地域住民活動として活動を行う意欲が高い場合においては、行政との協力関係のもとで、現在の法制度に抵触しない範囲で実績を重ね、今後、少子高齢化が一層進んでも安定的に運送が供給されるための課題を整理しつつ、新たな法制度の提案も含めて、先導的な役割を担うことが期待されるものである

4. 法制度の範囲内での経費負担の考え方

- ・ 運転協力者の確保のための謝礼について
 - 運転協力者が運行することで生じる負担に対して、なんらかの方法で協力意欲を維持する方策がなければ、継続的な活動は困難であり、金銭的あるいはそれ以外の方法で謝礼を支払う方法を検討されることが一般的である
 - これに対して、公共交通事業者となるか、あるいは自家用車有償運送としての事業であれば、運転協力者への謝礼ないしは給与の支払い等が可能である。
 - ✧ この場合、公共交通事業者あるいは有償運送事業者としての要件を満たしていることに加えて、事業に経営的な持続可能性があり、事業中止に伴う利用者の迷惑が生じないことが望まれる。
 - 次の範囲であれば、許可・登録の不要な範囲での事業が可能である
 - ✧ ガソリン代、有料道路料金、駐車料金の範囲内のみの収受のもと、好意の運転協力者が確保できる場合
 - ✧ これに代わる、料金を定めない利用者からの任意の謝礼だけで好意の運転協力者が確保で

きる場合

- ✧ 市町村が行うファミリーサポート事業の一環であって、おもに事業を実施する施設への送迎の部分に関しては、事業本体と一体的な時間単価での謝金の支払いがなされるものについても、許可・登録は不要とされている
- ✧ 類似の事業で、例えば施設内での事業とその送迎という関係において、事業部分でボランティアに定められた時間単価等に従って謝金が支払われる一方で、送迎部分は無償のボランティアとして活動してもらうことも、許可・登録は不要とされている
- 名目上は移動以外の事業への対価であっても、運送と一体で運送部分の対価としても機能している場合には、許可・登録不要の活動とはならない
 - ✧ 必要条件の一つとして、運送が行われる場合と行われなかった場合とで、事業部分の対価・サービス内容が同じであることが、許可・登録不要と位置付けるためには必要である
 - ✧ ボランティアスタッフ個人が受け取る賃金についても、運送した利用者の量に関連しない固定的なものであるなど、実質的に運送に対しての支払いではないことが必要である
- ・ 運転協力者の安全運転意識等の確保について
 - 公共交通事業者では 2 種免許が必要であり、自家用有償運送の運転者では 2 種免許あるいは各種団体等が実施する大臣認定の法定講習の受講が必要条件となる
 - 許可・登録の不要な範囲での事業においても、自家用有償運送運転者向けの講習受講等と同程度の安全意識の向上策を行うことが望まれる
 - 一般に、利用者から見て公共交通サービスに類するサービスと期待されるものについては、安全性が十分に確保され、万一の事故時でも利用者に掛かる負担が極力小さく抑えられていることを、利用者は暗黙のうちに期待しているものと考えられることから、その観点からも利用者との間に問題が生じないような事業であることが望まれる
 - ✧ 利用者が事前に事故発生時の取り決め等に合意していたとしても、事故発生等の希少事象に対して十分な理解がない状態で合意した可能性を払拭できないことにも配慮が必要である
- ・ 運営団体の活動費確保について
 - 利用者から運送の対価を受け取っていなくても、例えば運送回数等に応じた補助金を行政等から受け取るような場合には、これが第三者からの運送の対価の収受とみなされ、許可または登録が必要となる
 - 一方、運送回数に関わらず発生する経費に対する補助や、団体の存在そのものないしは運送以外の活動事業に対する助成については、許可・登録が不要な活動であっても、これらを受け取ることが可能とされている
 - ✧ 車両購入やその維持管理費に関しては、市町村が提供する場合には、団体が移動サービスを行うことと引き換えになされる補助であっても、受け取ることが可能とされるようになった。(その場合、市町村の政策として、公共交通会議に報告することが必要となる)
 - ✧ 運転協力者の講習参加費も同様に、行政等からの補助を受けることが可能である

5. 今後の可能性

- ・ 行政が支援を行って、同様の活動の全町的な普及を図るのであれば、一層、道路運送法上の位置づけを明確にしておく必要がある
- ・ そのための方向性として、以下のような選択肢が考えられる
 - 有償運送登録団体と位置付ける

- ✧ 有志、自治会、あるいは社会福祉協議会の活動の一部として、実施団体の組織化を検討する

あるいは

- 許可・登録不要のなかで、運転協力者が確保できるような財源を確保する
 - ✧ 移動部分で運転協力者が受け取るのは、ガソリン代、有料道路料金、駐車料金等に相当する部分のみとし、それ以外に移動とは独立した活動に対する謝礼を充実させるなどにより、個人の活動意欲を確保する

あるいは

- 今後進められる可能性のある法制度の緩和を期待する
 - ✧ 任意の謝礼の緩和
 - ✧ マッチングの有料化（この場合、団体の収入確保にはつながるが、運転協力者への謝礼確保策としては、別に考える必要がある）

デマンドタクシー「あみまるくん」の利用登録者アンケートの結果 概要

1. 調査目的

- ・ H25 年度に実施事後評価調査を行いました。それからさらに 5 年経過した現時点における利用者の評価を確認し、今後の課題を抽出します。
- ・ また、過去 1 年以内に利用のあった人となかった人のそれぞれで調査を行ってその結果を比較することで、利用のない人の実態を明らかにします。

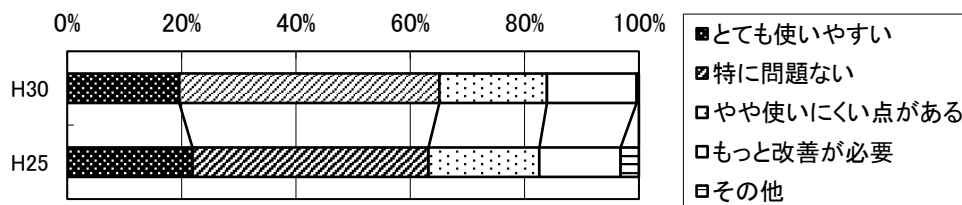
2. 調査方法と回収の結果

- ・ 利用している対象者として、過去 1 年間に 1 度以上の利用が記録されていた登録者 410 名を対象に、H31.2 月末に郵送配布し、1 週間後を目安に料金受取人払いでの郵送返却を依頼しました。3 月 22 日到着までの、284 部で集計を行いました。
- ・ これとは別に、過去 1 年間に利用のない登録者については 400 名無作為抽出し、同時期に郵送配布、回収した 172 部について集計を行いました。

3. 過去 1 年間に 1 度以上の利用があった人の調査の主な結果

1) 総合的にみた使い勝手

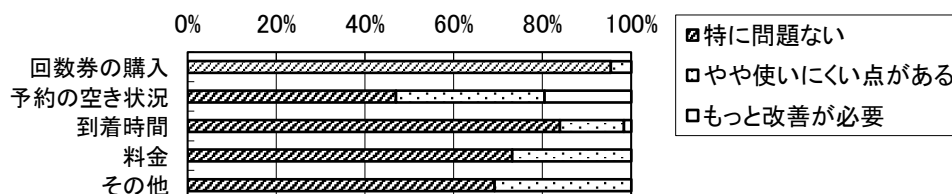
- ・ 約 67%が、「とても使いやすい」「特に問題ない」と答えており、概ね、評判は良好です
- ・ H25 年度の結果とほぼ同様の結果ですが、「とても使いやすい」「特に問題ない」の合計はやや増加しています。



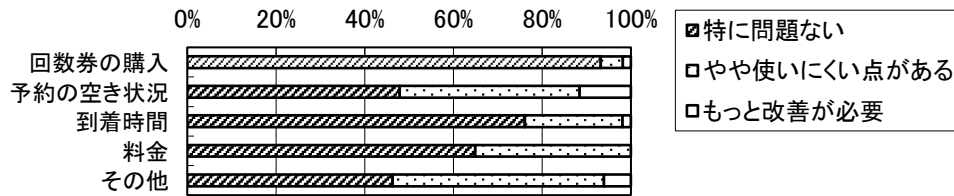
2) 使いにくい点

- ・ 問題と指摘する人の割合が最も高いのが予約の空き状況で 53%であり、ついで、その他、料金、到着時間の順になっています。
- ・ H25 に比べて、それぞれの項目の指摘の割合はほとんど変化していません。予約の空き状況については、当時より配車の工夫はなされていても、利用量自体が大きくなっているためではないかと考えられます。
- ・ 「その他」としての使いにくい点の指摘は、H25 よりも少なくなっています

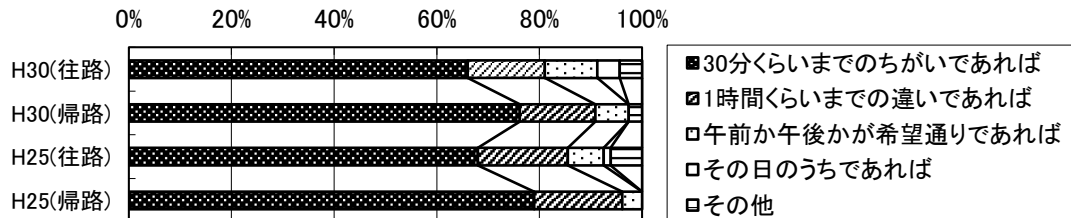
H30



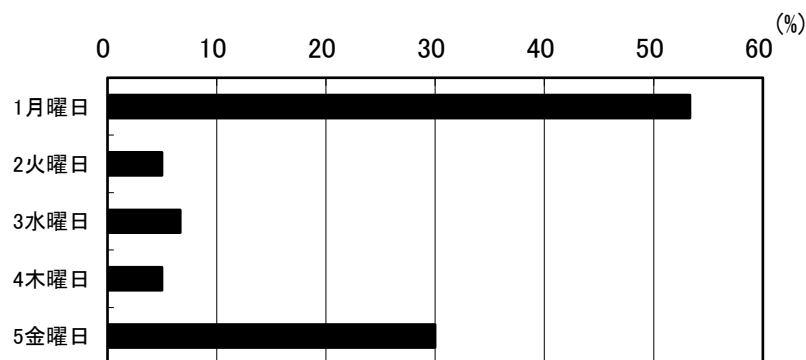
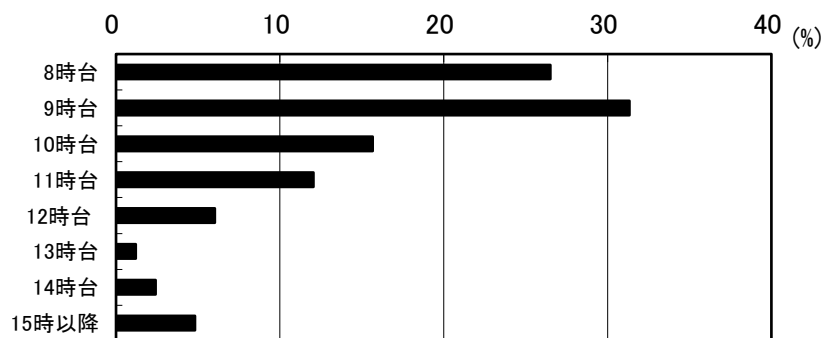
H25



- 予約が取れる乗車時間が、希望する時間からどのくらいの違いであれば許容できるかを聞いた結果では、往路、帰路ともに、H25 に比べてやや許容範囲が大きくなる傾向にはあるものの、ほとんど違いがないことがわかります。



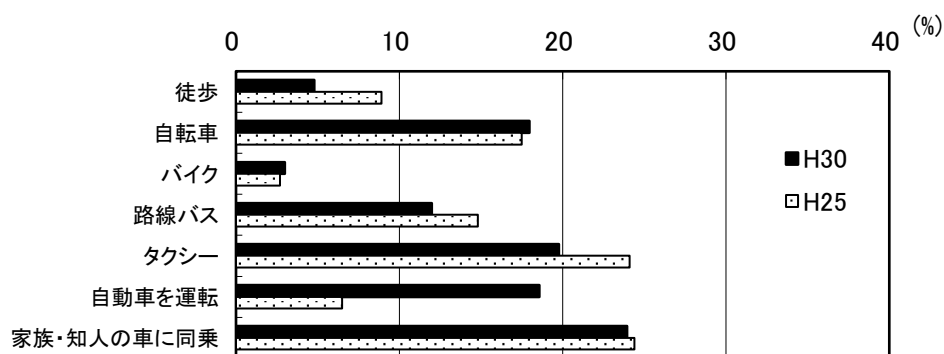
- 予約の取りにくい曜日および時間を答えてもらった結果では、月曜日、次いで金曜日、また 9 時台、次いで 8 時台という回答が多い結果となりました。
- 以前に指摘されていたドライバーの昼休みの影響による課題は、今回は解消されたと言えます。



3) 以前に使用していた交通手段

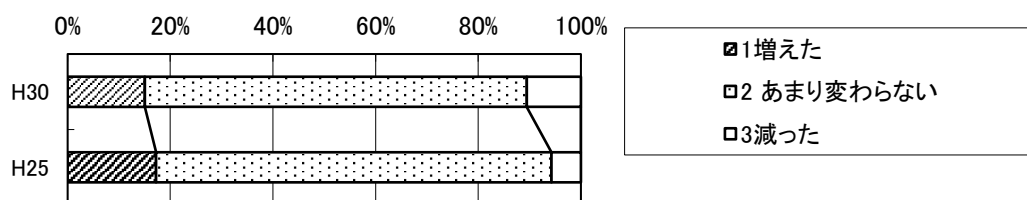
- 以前に使用していた交通手段を聞いた結果では、今回の調査では、タクシーに次いで自分で運転していた人の割合が高い結果となりました

- ・ 自分で運転していた人の割合が 19%と、H25 調査に比べて約 2 倍に高くなり、徒歩、路線バス、タクシーからの転換は相対的に小さくなっていることがわかります。



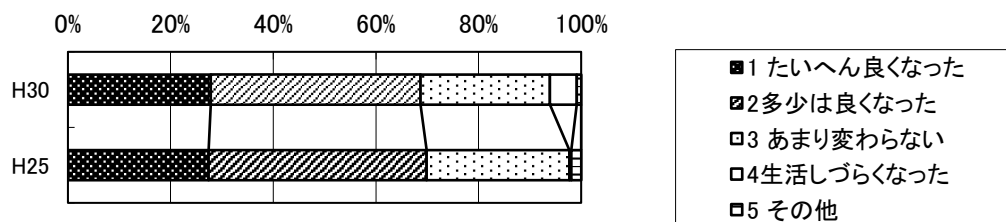
4) 外出機会の変化

- ・ あみまるくんを利用していなかったところに比べて外出機会が増えた人と答えた人は 15%であり、H25 調査のときの 17%よりも少なくなる結果となっています。また、減ったと答えた人の割合がやや大きくなっています。
- ・ これは、今回の調査ではあみまるくんを利用していなかったときには車を運転していて、それに比べて不便になったと感じている人が含まれているものと考えられますが、車からの転換の割合が H25 に比べて大きく増加したのに比べると、「減った」の増加はさほどではないと言えます。



5) 総合的な生活のしやすさ

- ・ 70%近くの人がこれまでよりも生活のしやすさが向上したと答えており、H25 調査とほぼ同様の結果です
- ・ 「生活しづらくなった」と答えた人が 5%みられ、これは H25 には見られなかったものですが、やはり、車の運転から転換した人と考えられます。車から転換した人が 19%いることを考えると、そのなかの大半の人は転換しても不便になっていないことがわかります

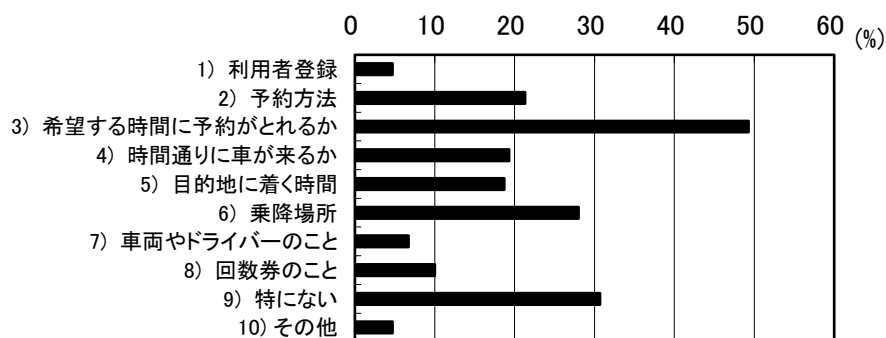


4. 過去1年間に利用のなかった人の調査の主な結果

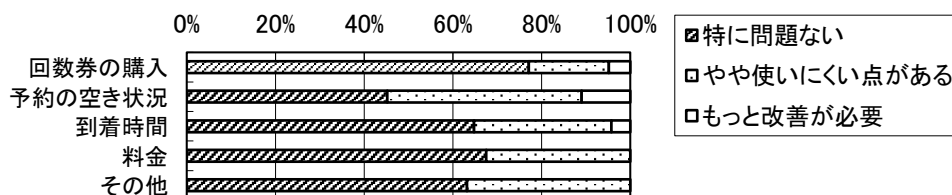
1) もっと知りたい点・使いにくい点

- ・ もっと知りたい点として最も多かった回答が、「希望する時間に予約がとれるか」でした
- ・ また、問題としての指摘も、予約の空き状況が最も指摘が大きい結果となっています。
- ・ 前述の1年以内に利用があった人に比べて、使いにくい点があるとする回答が大きい結果となっています。
- ・ 以上のことから、使いにくいと感じている人が利用しなくなっている可能性があり、その中でも特に予約の取りづらさが影響しているものと考えられます。

もっと知りたい点



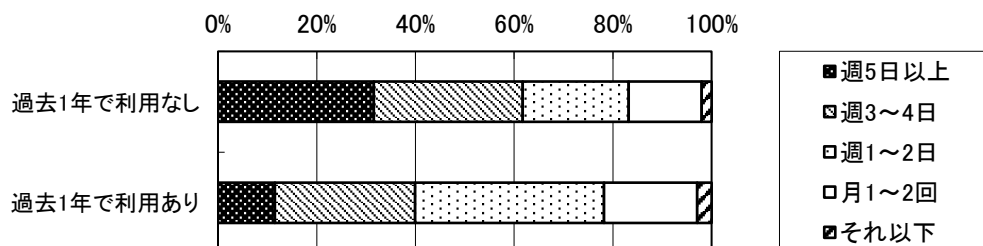
使いにくい点



2) 外出頻度

- ・ 目的別の移動のしやすさの満足度について、別途行った過去1年以内にみまるくんの利用があった人の調査結果と比べたところ、次のようになり、利用のない人の方が外出頻度が高く、他の交通手段で外出ができている人が多いことがわかります。

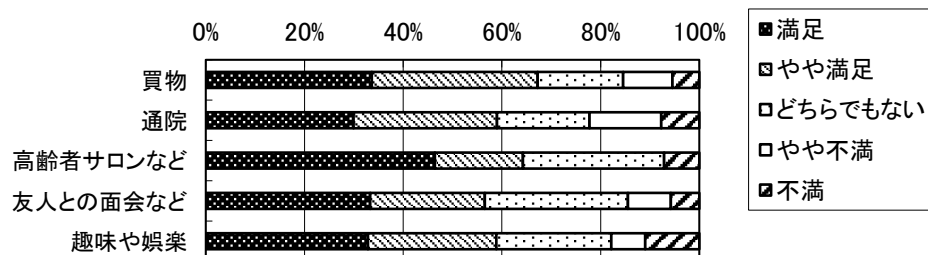
日頃の外出回数



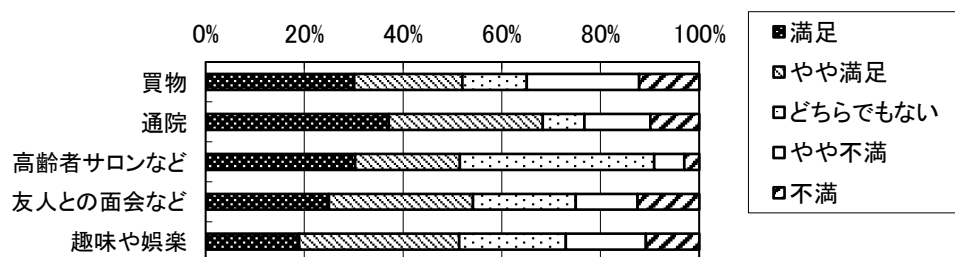
3) 移動のしやすさの満足度

- ・ 目的別の移動のしやすさの満足度について、別途行った過去 1 年以内にあみまるくんの利用があった人の調査結果と比べたところ、次のようになりました。
- ・ 全体的には利用のなかった人の方が不満の割合が低い傾向がみられ、あみまるくん以外の方法である程度目的が達成できているために、利用されていない傾向があるものと考えられます。
- ・ しかし、通院についてはこの関係が逆転しており、利用がなかった人では通院のための移動に不満を感じている割合が相対的に高いことがわかりました。

過去 1 年以内の利用がなかった人



過去 1 年以内の利用があった人



5. まとめ

1) 過去 1 年間に 1 度以上の利用があった人の調査から

- ・ 使い勝手の面からは、予約の空き状況について、H25 年度調査から大きな変化は見られず、約半数の人が改善を希望する結果となりました。それ以外の点についてはおおむね良好な評価が得られています。
- ・ この間さまざまな工夫を行ってきましたが、他の質問からも、利用者の期待水準が変化したとは考えにくく、物理的に需要に対応できていないために、利用者から見て改善されたという評価になっていないものと考えられます。利用回数だけでなく、距離の増加、また乗り合いが生じにくい利用の増加等も生じているものと考えられます。
- ・ 予約の空き状況では、以前に問題と感じられていた 11 時～13 時や 16 時以降については解消されており、朝の時間帯の需要の集中、また月曜日、次いで金曜日への需要の集中が、予約の取りにくさ感にも強く影響していることがわかりました。
- ・ ほとんどの人が、利用可能な時間が希望する時間から 30 分程度の範囲内であれば特に問題はないと考えている傾向は、前回調査と同様でした。

- ・ あみまるくんを利用する以前の交通手段の回答から、今回はマイカー運転からの転換が有意に増加しており、あみまるくん利用者の 19%を占めるに至っていることがわかりました。あみまるくんがマイカー運転からの転換でも一定の役割を果たしていることが確認できました。
- ・ 前回調査と同様、70%の近く人が「あみまるくん」を利用する以前よりも生活のしやすさが向上したと答えており、また全体の 15%の人がこれまでよりも外出回数が増えたと答えており、生活に大きな良い影響を与えていたと評価できます。
- ・ 前回調査に比べて、外出が減ったあるいは生活が不便になったとの回答がそれぞれ 5 ポイント程度増加する傾向が見られました。これはマイカー運転から転換してきた人がそのように感じている傾向が強いためではないかと考えられます。しかし、マイカーからの転換者数の約 1/4 程度であり、現状程度のサービス水準でも引き続きマイカー運転からの転換が生じると期待され、また、一層のサービス水準の向上を行えば、一層のマイカーからの転換を促す効果も期待できるものと考えられます。

2) 過去 1 年間に利用がなかった人の調査から

- ・ 過去 1 年以内の利用がなかった人は、1 年以内の利用があった人に比べて、全体的な外出の頻度は大きく、通常はあみまるくん以外の交通手段を使って必要な外出ができていることが理由であると考えられます。
- ・ また外出への不満についても、通院以外では過去 1 年以内の利用がなかった人の方が不満の割合が小さく、あみまるくんを利用していないからといって、日常生活には特段の問題は生じていないものと思われます。また通院での不満が相対的に高いのは、マイカーでの利用の割合が高いことから、たとえば病院での駐車場の混雑に不満を感じている可能性が考えられます。
- ・ あみまるくんへの評価としては、1 年以内の利用があった人と同様に、希望通りの予約が取れないことがあることへの指摘が大きい結果となりました。

阿見町地域公共交通活性化協議会専用ホームページ

H30 年度更新記録

- ・平成 30 年 7 月 23 日 7 ファイル更新

修正内容

- ・ 協議会会議録の更新

- ・平成 30 年 7 月 24 日 22 ファイル更新

修正内容

- ・ 協議会会議録の更新
- ・ デマンドタクシー利用状況の更新

- ・平成 30 年 9 月 18 日 3 ファイル更新

修正内容

- ・ デマンドタクシー利用状況の更新

- ・平成 31 年 3 月 27 日

修正内容

- ・ デマンドタクシー利用状況の更新
- ・ 協議会会議録の更新

以上