

報 告 3

「チョイソコ実証運行1年目の総括について」

チョイソコかかみがはらの実証運行1年目(令和 2 年 10 月～令和 3 年 9 月)の運行実績を基に実証1年目の総括を行う。

総括にあたっては、下記①～③の3つの視点から事業成果を評価し、総合的な事業の総括を行う。

目次

■総括の概要版……………	2 ページ
■①利用実績データから見た評価(定量的な評価)……………	3～6ページ
■②利用者等から寄せられた意見、要望等(定性的な評価)…	7～10ページ
■③周知や利用促進等の取組状況……………	11ページ
■総括……………	12 ページ

概略版(詳細は次ページ以降)

①利用実績データからみた評価(定量的な評価)

- ・年間を通して会員数は 333 人、延べ利用者数は 1,781 人
- ・会員、利用実績とも 65 歳以上の女性の割合が最も高い
- ・午前に利用が集中し、9～10 時台は通院、それ以降は買物や帰路の利用が増加する
- ・毎月、新規会員登録があり、新規層が継続的に入っている。また、ふれあいタクシーと比較して、日当たりの利用者数も増加しており、利用者層が広がっている
- ・ダイヤが非固定になったことで乗合率低下の懸念があったが、ふれあいタクシーと比較して大きな変化は見られなかった
- ・利便性が向上されたことで、地元内で誘い合わせによる乗り合わせの利用も見られた

②利用者等から寄せられた意見、要望等(定性的な評価)

- ・非固定ダイヤや(ふれあいタクシーと比較して)停留所が増加したことに対する評価が高い
- ・土日の運行要望が多いが、一時的に運行した実績では利用者数は限定的であった
- ・朝の東海中央病院への移動手段を確保するため、午前中の運行時間の見直しが必要
- ・スポンサー停留所があることで利便性が確保できている面もあり、継続的なスポンサーの獲得に向けた取り組みやスポンサー離れを起こさないための対策が必要
- ・既存エリアでは利便性が認められている一方で、運行エリアの拡大要望や他地域からのチョイソコ導入の要望があるため、調整が必要

③周知や利用促進等の取組状況

- ・コロナ禍において、小規模での説明会や個別に地域をまわって事業周知を実施
- ・選挙やワクチン接種に伴う無料キャンペーン等、費用負担を軽減する利用促進を実施
- ・利用のきっかけづくりのため、庁内関係部署やスポンサーと連携したお出かけ企画を実施
- ・毎月のチョイソコ通信発行により、イベント情報やスポンサー情報等を積極的に発信

総括

- ・利用実績は、指標としていた 2,000 人/年に対して 89.0%の達成率となったが、コロナ禍という社会情勢の中であっても日常生活の移動手段として一定のニーズがあった
- ・ワクチン接種等が進み、地域活動が戻ることで、さらなる潜在的なニーズがあると見込む
- ・東海中央病院へのアクセス確保のため、運行開始を午前 8 時に拡充し、実証2年目へ入る
- ・運行エリアの拡大や土日祝日運行、運行時間の拡充等のご要望について、タクシー事業者と調整しながら、目的地の把握をしていく。
- ・2年目では継続的なサービス展開に加え、乗用タクシーとの共存共栄の在り方を検証する

①利用実績データからみた評価(定量的な評価)

■実証結果(実績)

- ・実証運行1年目における会員数は 333人、延べ利用者数は 1,781人となった。また、会員のうち1度でも利用したことのある人は 98人で、会員の 29.4%の割合であった(表1)。
- ・利用者属性を見ると、利用者の 60.2%が 65歳以上の女性で、次いで 65歳以上の男性となり、65歳以上の利用者が 86.7%を占めている(図1)。会員の属性も同様の傾向である。

表1 実証運行1年目の利用実績(利用者数・会員数等)

	予約件数	利用者数/日		会員数	利用 経験者数	利用経験者 の割合	(参考) 土日利用者数
		平日	土日				
実証1年目合計	1,781	71	20	333	98	29.4%	780
2020年10月	115	52	—	166	32	19.3%	—
2020年11月	105	58	—	213	39	18.3%	—
2020年12月	116	61	—	220	45	20.5%	—
2021年1月	98	52	—	232	54	23.3%	—
2021年2月	112	62	—	244	56	23.0%	—
2021年3月	130	59	—	270	63	23.3%	—
2021年4月	145	69	—	278	68	24.5%	—
2021年5月	111	59	07	294	77	26.2%	4
2021年6月	202	86	15	300	85	28.3%	12
2021年7月	263	118	25	311	90	28.9%	28
2021年8月	237	97	34	317	96	30.3%	34
2021年9月	147	74	—	333	98	29.4%	—

※5月 15日～8月末までワクチン集団接種会場への移動支援として、土日も運行・接種券提示で運賃無料

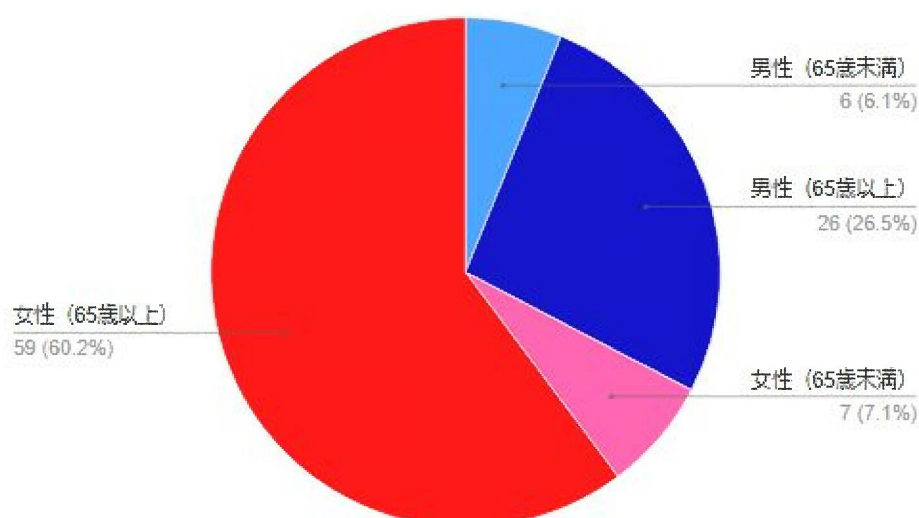


図1 会員属性(年齢・性別)

- ・時間帯別の利用を見ると **12時台**までの利用が多く、午後は利用回数が大きく下がる(表2)。
- ・停留所別実績では、「アピタ・カーマホームセンター」や「フェニックス総合クリニック」、「JR各務ヶ原駅」が目的地として多いほか、地域内停留所では、丸子町からの利用が多い(図2)。
- ・時間帯別では、午前中に利用が集中しており、**12時**まで発車回数が **77.4%**を占めている。
また、時間帯と降車停留所をクロス集計すると、**9～10時台**はフェニックス(病院)利用が見られるが、その後は買物利用や、帰路と思われる地域内停留所の降車が多くなる(表2)。

表2 時間帯別実績・降車停留所上位3カ所

	運行回数	利用者数/日
		利用(降車)の多い停留所上位3カ所
9時台	531	フェニックス(151回)、アピタ(100回)、健康館(62回)
10時台	251	アピタ(53回)、フェニックス(28回)、市民プール(23回)
11時台	338	丸子町②(69回)、ヤマワ(52回)、アピタ(38回)
12時台	260	JR各務ヶ原駅③(63回)、丸子町③(30回)、アピタ(27回)
13時台	172	アピタ(31回)、丸子町②(27回)、丸子町③(18回)
14時台	86	丸子町②(25回)、アピタ(13回)、旧小伊木公民館(9回)
15時台	143	JR各務ヶ原駅(39回)、朝日南公園(17回)、丸子町②(17回)

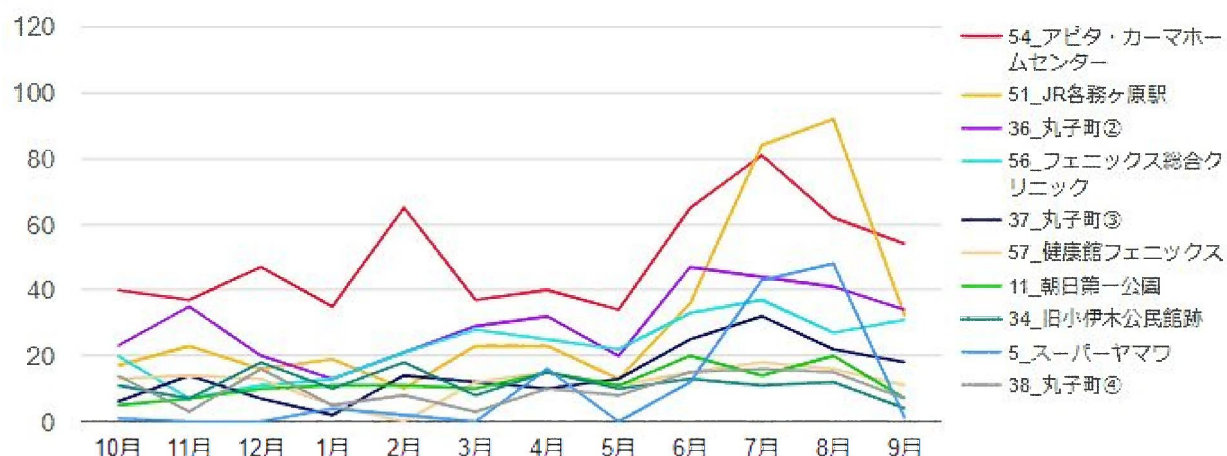


図2 月別の停留所別利用実績(乗降合計)

- ・図 3 にて、ふれあいタクシー実績と比較すると、**10月～2月**は同程度の利用実績が見られ、**3月以降**、ふれあいタクシーの利用が大きく落ち込み、利用者数の差が顕著となっている。
- ・ふれあいタクシーの **10月～2月**分は、コロナ禍前の利用実績であり、毎月 **100～120人**程度の利用が見られた。**3月以降**は、新型コロナウイルスの影響を受け、大幅に利用者数が落ち、毎月 **60人～80人**程度に留まっている。
- ・チョイソコは、全てコロナ禍における利用実績であるが、徐々に利用者数を伸ばし、毎月平均 **148人**程度の利用実績が見られた。
- ・ふれあいタクシーは、土日祝日も運行している一方、チョイソコは平日のみの運行(**5月15日**

～8月 31日まではコロナワクチン接種支援のため土日も運行)であり、1日当たりの利用者数も徐々にチョイソコが利用実績を伸ばし、5人～8人/日となっている。

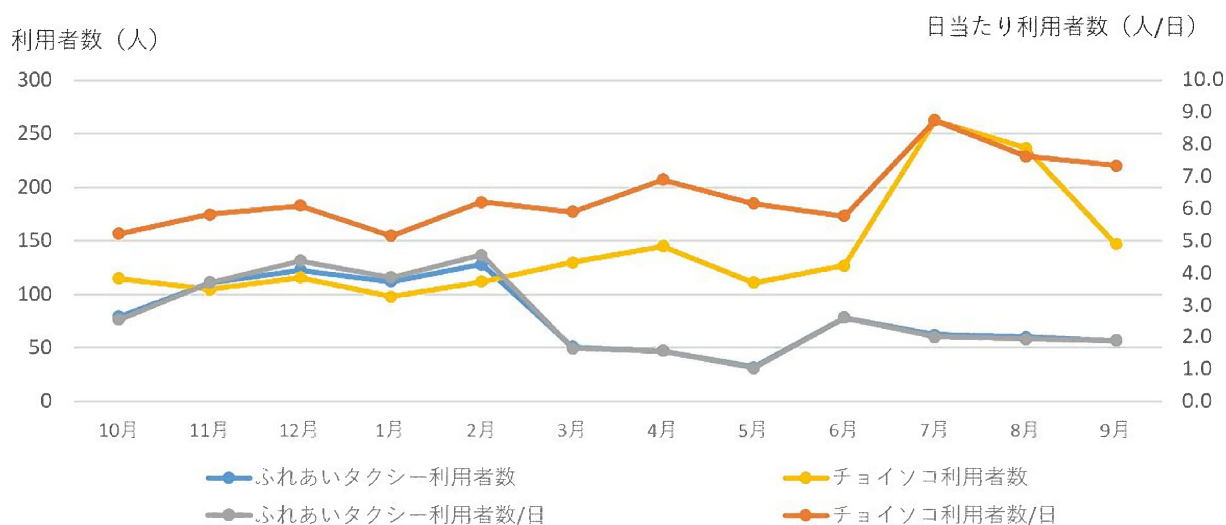


図 3 ふれあいタクシーとチョイソコの月別利用者数・日当たり利用者人数

- ・乗合率は、ふれあいタクシーは、乗車人数／運行車両にて乗合率を算出し、チョイソコは、乗降場の各区間で平均何人乗り合わせたかを乗合率としている。

チョイソコの算出方法(例)

・「A→B→C→D」で移動した場合

・「A→B」間で 3 人、「C→D」間で 1 人乗車(「B→C」間は回送)

⇒この場合、運行区間は 2 区間で乗車人数は 4 人のため、4 人/2 区間＝2 人(乗合率)

- ・乗合率の比較では、おおよそ毎月、0.1～0.2 人程度の差となっている(図4)。

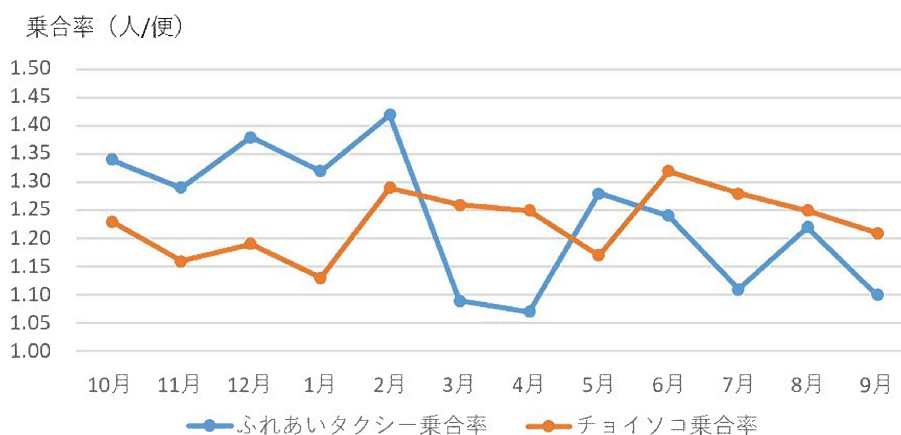


図 4 ふれあいタクシーとチョイソコの乗合率の比較

- ・チョイソコに協賛いただくスポンサーについては、運行エリア内の商業施設、病院等へ直接訪問し、事業の PR、協賛依頼等を実施した。
- ・最終的に 7 社(9 箇所)より協賛をいただき、協賛金額は、145 万円/月となっている。
- ・スポンサーに対しては、停留所の設置や連携したお出かけ企画を開催している。

(参考)スポンサー一覧(協賛開始順)

フェニックスグループ(フェニックス総合クリニック、健康館フェニックス、プラザ&メゾン)、
歯のクリニック ZERO、恵みの湯、十六銀行 東各務原支店、たけうち内科、
ピノキオ薬局 伊木山店、ジョイフル各務原(R3.10.1~)

■分析

- ・9~10 時台に通院利用のピークがあり、その後は買物利用や帰路としての利用が増加する。
- ・「アピタ・カーマホームセンター」は、ふれあいバス稲羽線との乗り継ぎ拠点にもなっており、乗り継いで東海中央病院等、運行区域外への利用も一定数あると考えられる。
- ・実際に「乗継券(ふれあいタクシー又はチョイソコからふれあいバスへの乗り継ぎでバス1乗車無料)」も、昨年10月以降、260 枚を追加発行している。
- ・ふれあいタクシーとの比較では、日当たりの利用者数が増加し、新規の会員登録や利用者も出ており、一部ユーザーのみが利用するというふれあいタクシーの課題に対応している。
- ・乗合率の大きな違いはないが、6 月には、丸子町内の停留所から誘い合わせによる 4 人同乗の利用等があり、同月の乗合率が大きく向上した。

■評価

- ・実証開始時に設定した 2,000 人/年の利用者数目標に対して、89.0%の達成率となった。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、高齢者の集う場所やイベントの多くが中止となり、通院や買物等の必要最低限の外出に留める人が多い中で一定の実績があったと考える。
- ・今後、新型コロナウイルスワクチンの接種や各種対策を通して、介護予防やボランティアハウス、サークル活動等の地域活動が実施されることになれば、さらなる会員獲得、利用者の増加を見込むことができると考える。
- ・また、運行時間や利用者層から、通勤利用はあまりなく、テレワーク等の就労環境の社会変化等による影響は今後もあまり出ないと推測される。
- ・会員数や月ごとの利用者数は増加傾向であり、周知活動等の効果も出ていると考えられる。
- ・ダイヤ等の利便性が向上したことで、新規利用者也増えており、さらに利用者同士の誘い合わせによる利用も出てくる等、新たなお出かけ需要の掘り起こしや、高齢者の外出促進にも繋がっている。

②利用者から寄せられた意見、要望等(定性的な評価)

■懇談会・問い合わせ等による評価や要望

運行体制について	・行先や停留所も多く、便利になった。周囲の人にも紹介したい。 ・ダイヤに拘束されず、(運行時間内は)自由に使えるため良い。 ・ふれあいタクシーの予約は、フリーダイヤルだったが、チョイソコはダイヤルイン。電話料金がかからないようにして欲しい。 ・チョイソコはスポンサーが集まることも大事。地域でスポンサーになってもらえる施設をピックアップして集める必要がある。
運行時間について	・土日祝日の運行を実施して欲しい(複数の場で要望有り)。 ・9時の運行開始では、朝の東海中央病院へのアクセスが難しい。ふれあいバスと乗り継ぎを提案されているが、それでは11時台にしか東海中央病院に着かず、午前中の診察に間に合わない。 ・16時の運行終了では、診察が遅れた場合に間に合わない可能性がある。17時台まで運行を検討して欲しい。
運行エリアについて	・スポンサー事業に協力してみたい(鵜沼古市場町)。 ・東海中央病院へ直接行けるように拡げてほしい。 ・鵜沼市民サービスセンターへ直接行けるようにしてほしい。
その他評価・要望等	・ふれあいバスとの乗り継ぎには割引制度を残してほしい。また、乗継ぎ情報をコールセンターで教えてもらえるようにして欲しい。 ・お出かけの機会確保にも取り組んでもらえるのは素晴らしい。 ・利便性も高いように思え、非常に期待する。高齢者が増えていく中で、チョイソコがあれば、安心して生活できると思う。丘陵団地である八木山への展開を検討して欲しい(複数有り)。 ・利便性も高く、ぜひ須衛・各務にも導入して欲しい。

■チョイソコかかみがはら会員向けアンケート調査結果

①アンケート概要

(1)実施時期 令和 3 年 7 月 20 日～8 月 10 日

(2)方法 チョイソコかかみがはら会員へ送付する「チョイソコ通信」に調査票を同封し、郵送にて回収

(3)回収結果

配布数	312 票
回収数	153 票
無効票	1 票
有効票数	152 票
有効回収率	48.7%

②会員登録した理由

「家族が送迎できないときに利用するため」や「日常的な移動手段として利用するため」が多いことから、公共交通機関としての必要性を感じて登録した方が多いことが分かる。また、チョイソコ通信やイベントに興味を持って登録した方が一定数いることも分かる(図 5)。

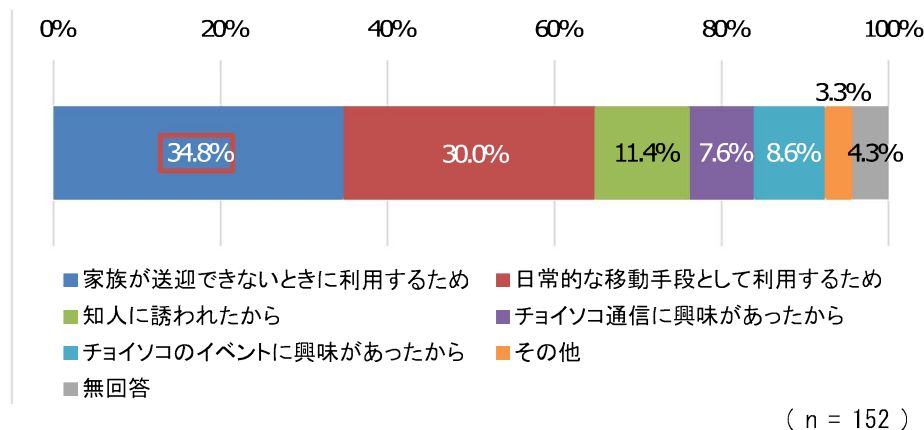


図 5 チョイソコかかみがはらに会員登録した理由

②直近 1ヶ月の利用回数と外出目的の関係について

チョイソコ利用回数を問わず、「通院・見舞い」や「買い物」を主な外出目的としていることが分かる。

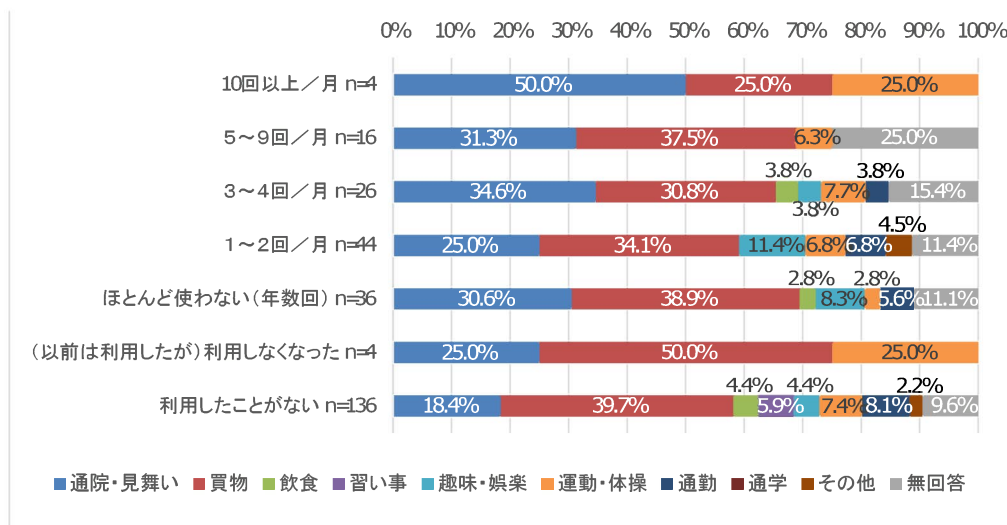


図 6 直近 1ヶ月の利用回数と外出目的について

③外出頻度と直近 1ヶ月の利用回数について

図 7より、外出頻度が多いにもかかわらず、チョイソコかかみがはらを利用していない人が多いことが分かる。これを踏まえて、図 8 を見るとどんなサービスであれば利用するかについて「運行エリアの拡大」や「土・日・祝日の運行」が求められており、次いで「朝や夕方の運行時間延長」が求められていることが分かる。

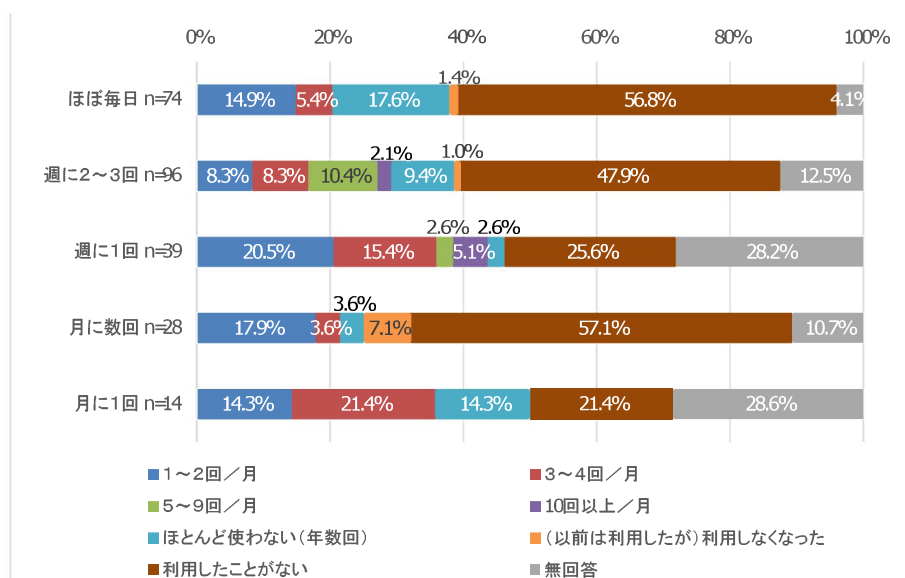


図 7 外出頻度と直近 1ヶ月の利用回数について

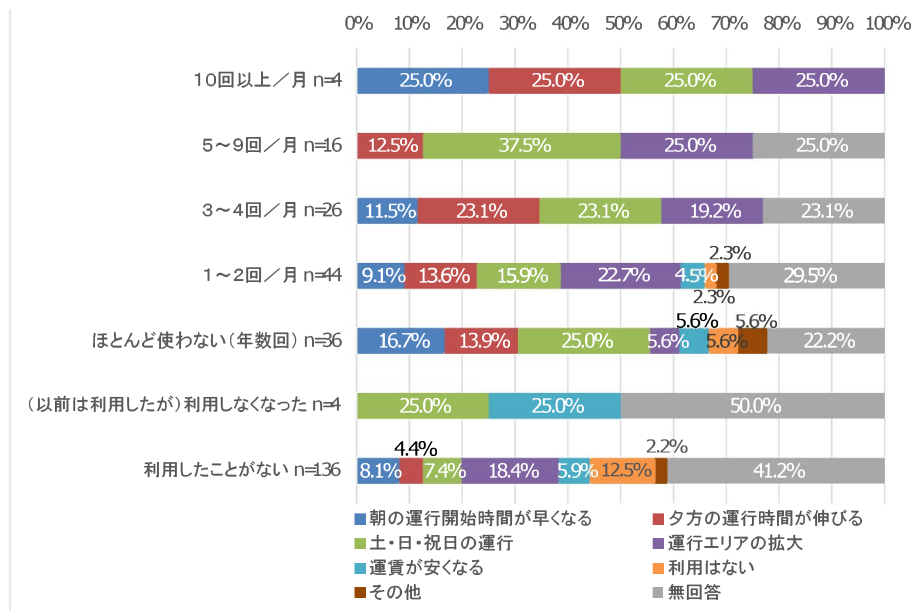


図 8 直近 1ヶ月の利用回数と利用する、又は利用頻度が増えるサービスについて

■分析

- ・運行時間に関しては、9～10 時台の通院利用も多く、通院需要は高い。乗継ぎによる東海中央病院へのアクセス確保は、日常の通院利用に必要な移動として検討が必要な課題である。
- ・16 時以降の運行については、恒常的なニーズではなく、東海中央病院には乗用タクシーも待機しており、現状、個別輸送である乗用タクシーの利用が検討できるケースと考える。
- ・土日運行については、新型コロナワクチン集団接種会場への移動支援を主目的に、一時的に誰でも利用できる土日運行を実施したが、その間の利用は限定的であった。
- ・運行エリアの拡大については、どこへ行きたいかのニーズ把握を行いつつ、タクシー事業者との調整等を検討していく必要がある。

■評価

- ・チョイソコの特徴である非固定ダイヤ、(ふれあいタクシーと比較して)増設した停留所に対しては、一定の評価を得ていると考える。
- ・また、運行区域内において、利用者が行きたい目的地とスポンサー停留所がかみ合うことが重要であり、鵜沼南エリアにおいては、医療機関や商業施設、娯楽施設、金融機関等、多様なスポンサーと連携することで、その利便性を確保している。引き続きスポンサーの新規獲得に努めるとともに、スポンサーが離れることで利便性を損なうことがないよう、既存スポンサーとの連携強化を図っていく必要がある。
- ・土日運行については、一時的な運行の結果、利用は限定的であり、具体的にどのような目的で希望されているのかを把握しながら、慎重に精査していく必要がある。
- ・朝の東海中央病院へのアクセスは、どの地域からも、ふれあいバス、ふれあいタクシー、チョイソコの1度の乗り継ぎで午前中の診察時間に合わせた移動の確保を目指しており、チョイソコの運行区域においても運行時間を拡充し、移動手段を確保するための検討が必要である。
- ・一方で、夕方の時間帯については不確定なニーズである上に、夕方から夜間にかけて、乗用タクシーの繁忙時間により近づくため、慎重に精査する必要がある。
- ・運行エリアについては、市内のチョイソコ以外の公共交通機関との棲み分けを重視しながら、調整を進めていく必要がある。

③周知・利用促進等の取組みの状況

■取組状況

- ・チョイソコ導入時には、運行区域内の福祉センターや集会所にて小規模の説明会を計 **21**回開催したほか、適宜、地域会合等に参加し、事業の紹介と会員募集を実施した。
- ・令和 **3**年 **3**月に歴史巡りウォーキング(文化財課、恵みの湯とタイアップ)、**6**月に健康に関する講座(フェニックスグループとタイアップ)を開催し、それぞれ **8**名ずつの参加があった。
- ・各選挙(岐阜県知事、各務原市議会議員、各務原市長)に合わせた無料キャンペーンを実施し、延べ **134**人の利用があった。
- ・新型コロナウイルスワクチンの接種会場への移動支援として、令和 **3**年 **5**月 **15**日から **8**月 **31**日までの期間において、チョイソコの土日祝日運行(集団接種会場への移動支援)並びに接種券の提示で運賃無料の取組を実施し、土日祝日運行は延べ **75**人並びに運賃無料は延べ **498**人の利用があった。
- ・各取り組みの情報や区域内で開催される各種イベント情報等について、毎月のチョイソコ通信にてお知らせし、チョイソコの利用促進を図った。



イベントの様子
(上:歴史巡り、下:健康講座)

■分析

- ・感染症の拡大防止措置が講じられる中で、大々的な周知活動が出来なかった。
- ・一方で、スポンサーであるフェニックス総合クリニックが、運行区域の地域包括支援センターを担っており、同施設が博している高齢者の移動ニーズや、日常的な高齢者ケアの中で、事業の周知等に協力をいただいた。
- ・行政のみの周知活動でなく、スポンサーを介した周知(パンフレットの配架、連携したイベントの開催等)を通して事業周知が図られ、定期的に会員数が増加したと考えられる。
- ・口コミによる周知効果も大きく、定期的な利用者が多い丸子町においては、継続的に会員が増え、令和 **3**年 **9**月末時点で同町内の会員数は **88**人(会員全体の **26.4**%)となっている。

■評価

- ・大々的な周知や利用促進が出来ず、周知の機会が限定的であったため、当初は **100**人程度の会員であったが、スポンサーや口コミを介した会員登録が見られた。コロナの状況を見ながら、スポンサーと連携した企画の開催や、地域のキーマンの発掘、サークル活用、仲間同士で集まるような場での周知に取り組んでいく必要がある。
- ・また、フレイル予防教室等の高齢福祉事業も徐々に活動を増やしており、高齢福祉部局と連携した利用促進を図り、フレイル予防と相乗効果を狙っていくことも重要である。

総括

- ・新型コロナウイルスの影響が大きく、当初想定していた周知等ができなかったほか、感染拡大防止のため、人の集まる場所やイベントの中止等、外出自体を控える社会状況下となり、年間利用者数は、指標(2,000人/年)には至らなかった。
- ・一方で、日常生活や地域活動の移動に制限がかかる中であったとしても 1,781人の利用があり、通院や買物等の日常生活に必要な移動手段として一定のニーズがあると考えられる。
- ・また、ふれあいタクシーと比較して、日当たりの利用者数が多いことや、継続的な新規会員獲得、利用経験者の増加等、ふれあいタクシーの課題となっていた新規利用者の獲得については、一定の成果が出ている。
- ・利用方法についても、近隣地域の人で誘い合わせての利用も見られる等、新たな需要が出てきている。今後、ワクチン接種や感染症対策が進み、地域活動が再開されることで、さらなる潜在的な需要が出てくるとも想定されるため、利用者数は増加すると考える。
- ・利用者や地域との意見交換や要望では、朝の東海中央病院へのアクセスは、日常生活の移動手段として対応の必要性が高いと考えられるため、運用を見直し、実証 2 年目より運行開始時間を 8 時に拡充し、対応する。
- ・アンケート結果をもとに、運行エリアの拡大や土日祝日運行、運行時間の拡充等のご要望が多くあったが、新規利用者の取込のためタクシー事業者と調整しながら、目的地の把握をしつつ改正を進めていく。
- ・周知や利用促進に関しては、スポンサーと連携した企画に注力し、行政のみでは難しい専門的な講座(健康に関する医療・歯科の講座等)やスポンサーの有する地域資源を活用し、チョイソコとスポンサー施設の利用者増加を相乗効果で目指していく。
- ・これらを踏まえ、一部見直しを実施し、継続的なサービス展開を行うとともに、実証 2 年目では、5 社持ち回りによる運行を試し、乗用タクシー事業との棲み分けや共存共栄の在り方について検証を進めていく。