

報告 1

「チョイソコ実証運行2年目の総括について」

チヨイソコかかみがはらの実証運行期間(令和3年10月～令和4年9月)の運行実績を基に、実証運行の総括を行う。

総括にあたっては、下記①～④の4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)	③～⑦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)	⑧ページ
■③周知や利用促進等の取組状況	⑨ページ
■④輪番制による運行体制検討	⑩ページ
■総括	⑪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)

- ・実証運行2年目終了時の会員数は 635 人、年間の延べ利用者数は 3,527 人
- ・会員、利用実績とも 65 歳以上の女性の割合が最も高い
- ・8～10 時台は通院、それ以降は買物や娯楽、帰路の利用が増加
- ・継続的に会員数が増えており、一度でもチョイソコを利用した会員(利用者割合)も増加
- ・目標指数を達成し、ふれあいタクシーの課題であった「一部利用者にはしか利用されない」といった課題に対しても一定の成果を見せている
- ・ただし、ワクチン接種に伴う移動支援事業による一時的な利用増も含まれていることを考慮

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
- ・実証1年目を踏まえ、8時台の運行を実施したことで、通院利用の不満は軽減できた
- ・実証1年目から引き続き東海中央病院や鵜沼市民サービスセンター、鵜沼福祉センターへのエリア拡大に対する要望が見られた

③周知や利用促進等の取組状況

- ・継続的にお出かけイベント等、利用促進や周知活動を実施
- ・今後も様々なスポンサーと連携し、幅広いテーマで企画を展開することで新規の会員獲得や利用促進を促す必要がある

④輪番制による運行体制の検討

- ・市内タクシー事業者の輪番制による運行を実施したが、大きな支障は見られなかった
- ・輪番制のメリットとして、複数事業者と連携した事業展開が可能であること
- ・既存タクシー車両を用いることで、市の財政負担軽減且つ各事業者のPR効果が期待される
- ・デメリットとしてはサービス水準の統一が難しいこと

総括

- ・利用実績は、指標としていた 2,000 人/年に対して、2年目は 3,527 人と達成し、一定の需要があることが確認された
- ・利用実績も伸びており、利用者からの利便性の高さに対する評価が得られたこと、また、輪番制の運行体制で大きな支障が見られなかったことから、今後、輪番制による本格運行へ切替えて継続運行する

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2年目終了時における会員数は644人、年間延べ利用者数は3,527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161人で、会員の25.0%の割合であった(表1)。
- ・利用者属性を見ると、利用者の64.9%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88.0%を占めている(図1)。会員の属性も同様の傾向である。

表1 実証運行中の利用実績(利用者数・会員数等)

	年月	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	2020年10月	115	5.2	-	166	32	19.3%	-
	2020年11月	105	5.8	-	213	39	18.3%	-
	2020年12月	116	6.1	-	220	45	20.5%	-
	2021年1月	98	5.2	-	232	54	23.3%	-
	2021年2月	112	6.2	-	244	56	23.0%	-
	2021年3月	130	5.9	-	270	63	23.3%	-
	2021年4月	145	6.9	-	278	68	24.5%	-
	2021年5月	111	5.9	0.7	294	77	26.2%	4
	2021年6月	202	8.6	1.5	300	85	28.3%	12
	2021年7月	263	11.8	2.5	311	90	28.9%	28
	2021年8月	237	9.8	3.1	317	96	30.3%	31
	2021年9月	147	7.4	-	333	98	29.4%	-
	小計	1,781	7.1	2.0	333	803	29.4%	75
実証 2年目	2021年10月	232	11.6	-	342	104	30.4%	-
	2021年11月	223	11.2	-	354	107	30.2%	-
	2021年12月	216	11.6	-	371	114	30.7%	-
	2022年1月	193	11.7	-	385	122	31.7%	-
	2022年2月	311	13.2	6.7	393	127	32.3%	47
	2022年3月	356	14.4	4.3	406	132	32.5%	39
	2022年4月	365	15.9	3.7	418	134	32.1%	37
	2022年5月	269	14.9	-	425	137	32.2%	-
	2022年6月	276	12.5	-	432	143	33.1%	-
	2022年7月	377	12.2	5.6	435	149	34.3%	56
	2022年8月	415	13.4	5.0	547	154	28.2%	45
	2022年9月	294	14.7	-	644	161	25.0%	-
	小計	3,527	13.1	5.1	406	1,584	32.5%	224

※実証1年目中 5/15~8/31、実証2年目中 2/1~4/30、7/1~8/31 は、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

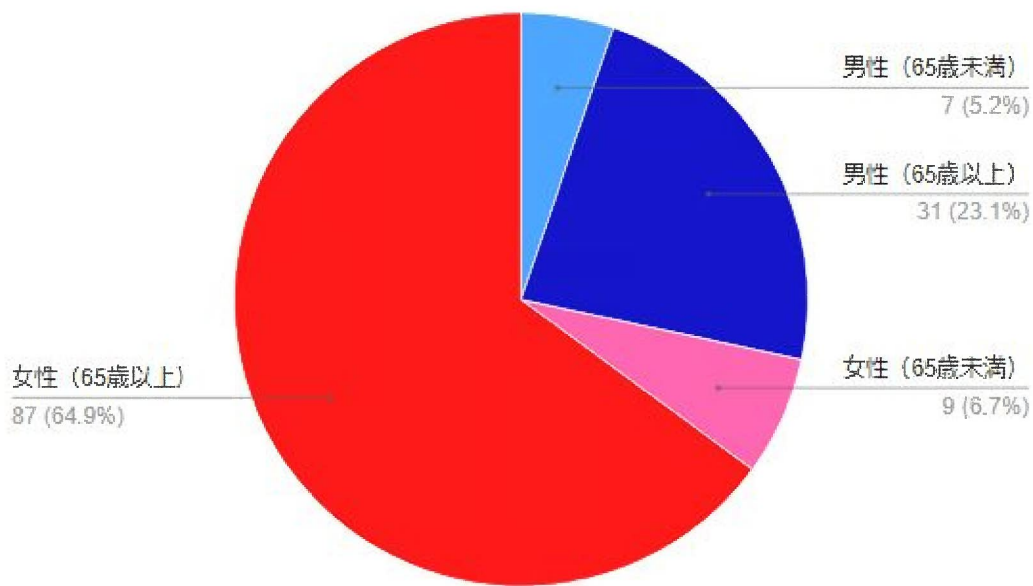


図1 利用者属性(年齢・性別)

・時間帯別の利用を見ると 9～11 時台の利用が多く見られるが、実証 2 年目より通院利用を想定して開始した 8 時台の運行時間においても病院を中心に 363 回の利用実績があった。
 ・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)。
 ・実証1年目では13時以降の運行回数が 401 回であったのに対して 761 回と大幅に増加している。

表2 時間帯別実績・降車停留所上位3カ所(実証2年目)

	運行回数	利用者数/日
		利用(降車)の多い停留所上位3カ所
8時台	363	フェニックス(186回)、健康館(70回)アピタ(29回)
9時台	777	フェニックス(316回)、アピタ(94回)、JR各務ヶ原駅(84回)
10時台	573	アピタ(98回)、フェニックス(63回)、恵みの湯(49回)
11時台	655	丸子町②(115回)、アピタ(89回)、ヤマワ(82回)
12時台	397	JR各務ヶ原駅(95回)、アピタ(45回)、朝日第一公園(30回)
13時台	340	アピタ(88回)、丸子町②(67回)、丸子町③(29回)
14時台	212	丸子町③(51回)、丸子町②(35回)、旧小伊木公民館(22回)
15時台	209	JR各務ヶ原駅(46回)、丸子町③(25回)、丸子町②(19回)

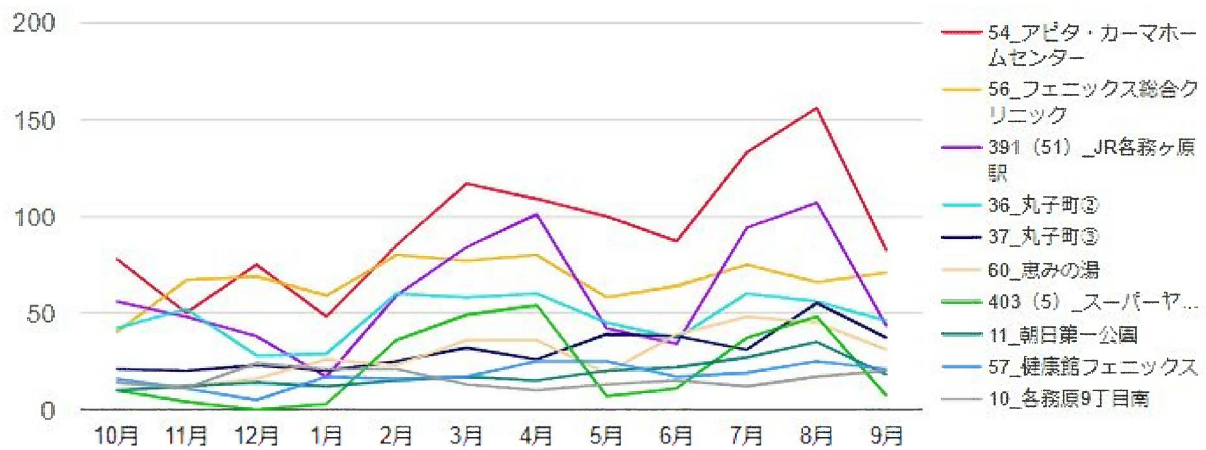


図2 月別の停留所別利用実績(乗降合計)

- ・図 3 にて、ふれあいタクシーやチョイソコ実証1年目と比較すると、すべての月で利用者数を大きく伸ばしている。
- ・ただし、実証2年目2～4月、7～8月においてはワクチン接種に伴う移動支援(接種券提示で運賃無料、土日祝日運行)を実施したため、それによる利用増加も含まれている。
- ・実証2年目の日当たり利用者数も各月とも 10 人以上となり、実証1年目より倍増した。

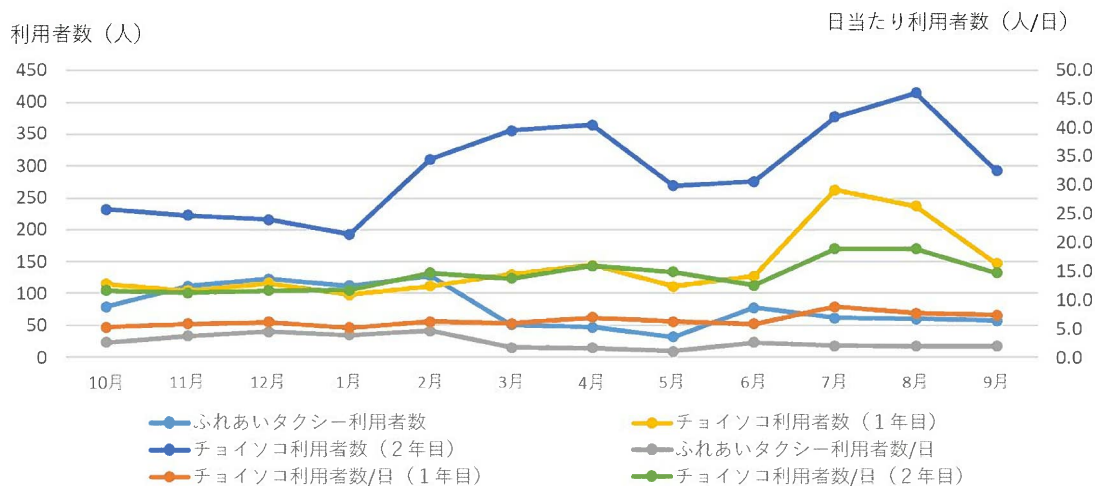


図3 ふれあいタクシーとチョイソコの月別利用者数・日当たり利用者人数

- ・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)

- ・月ごとの増減はあるものの、実証 2 年目も乗合率は 1.2~1.3 人/便となった(図4)。

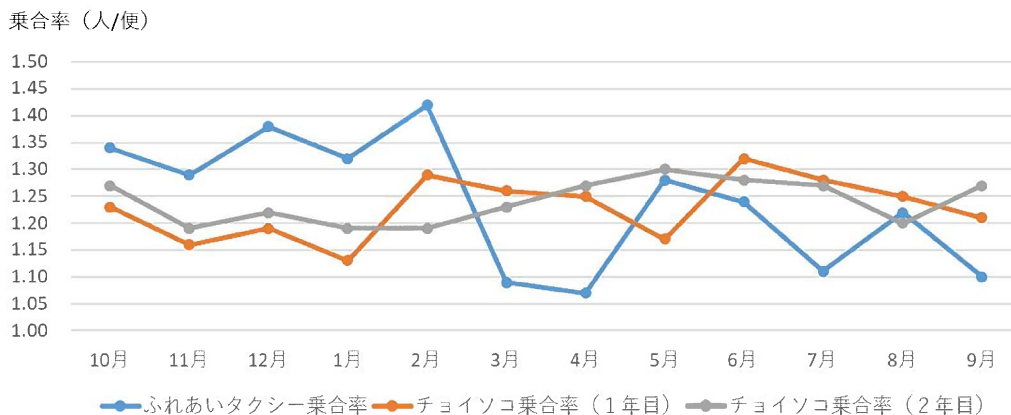


図4 ふれあいタクシーとチョイソコの乗合率の比較

- ・そのほか、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、最終的に 6 社(8 箇所)より協賛をいただき、協賛金額は、14.0 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)、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)

■分析

- ・運行時間を拡充した 8 時台から 10 時台にかけて通院利用のピークがあり、その後は買物利用や娯楽、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。
- ・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。
- ・実証1年目と比較しても利用者数は 3,527 人(前年 1,781 人/前年対比 198%)と大幅に増加しており、認知度の向上が確認された。
- ・ただし、ワクチン接種に伴う移動支援等、無料期間も長くあったため、それによる一定の利用者増も含まれていると考えられる。

■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、176.3%の達成率となった。
- ・通院への移動手段として 8 時台の運行を開始したことや、チョイソコお出かけイベント等、お出かけ促進に取り組んだことで、徐々に認知度を向上したものとする。

- ・また、社会情勢を見ても、サークル活動の再開やイベントの開催等、徐々に地域活動が戻ったことに加え、ワクチン接種に伴う移動支援事業等により一時的に利用者が増加したことも大幅に利用者数を伸ばした要因として考えられる。
- ・また、実証2年目の8月以降は、新エリア(須衛・各務・八木山エリア)導入に向けた会員募集や説明会を開始したことで、会員数が大幅に伸びた。これにより、「利用経験者」の割合は低下しているが、新エリアの運行開始(令和4年10月)により、経験者数も増加すると見込む。
- ・また、新エリアの拡大の説明会や周知の中で、新たに既存エリア(鵜沼南エリア)に住む市民からの問い合わせが増える等、相乗効果も期待できる。

お知らせ

新型コロナウイルスワクチン4回目接種にかかるとふれあいバス等の運行について

運転免許証を返納された高齢者などの集団接種又は個別接種会場までの移動手段としてご活用ください。



令和4年7月1日(金)～8月31日(水)

- 新型コロナウイルスワクチン4回目接種券の提示で、ふれあいバス、ふれあいタクシー、チヨイソコかみかばらの運賃を**無料**にします。
- ふれあいバス東西線、チヨイソコを**毎日、平日ダイヤ**で運行します。

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。
運行時間について	・8時台の運行は有難い。 ・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	・東海中央病院へ直接行けるように拡大して欲しい。 ・鶺沼市民サービスセンターへ直接乗り入れして欲しい。 ・シニアクラブの集会有る鶺沼福祉センターまで拡大して欲しい。
その他評価・要望等	・丘陵団地や高齢者が増えてくる地域では、便利だと思う。 ・(運行エリア外の地域より)チョイソコを導入して欲しい。

■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。
- ・運行時間に関しては、8時台の運行を開始し、朝の通院利用を確保したことで、朝の時間帯の拡充要望は聞かれなくなった。夕方の拡充要望は実証1年目から継続して聞かれることはあるが、乗用タクシーの利用を促しながら慎重に検討する。
- ・運行エリアに関しては、実証1年目から引き続き、東海中央病院までのエリア拡大に対する要望が多く聞かれたほか、シニアクラブの活動拠点等が鶺沼福祉センターにあることから、鶺沼市民サービスセンターや鶺沼福祉センター等までのエリア拡大を望む声が聞かれた。
- ・また、チョイソコを運行していない他地域からも、チョイソコ導入の要望や問い合わせがあり、チョイソコの事業内容や利便性が認知されているものとする。

③周知・利用促進等の取組みの状況

■取組状況

- ・実証2年目においては、計6回のお出かけイベントを実施し、延べ44人が参加した。イベント内容は、法務局や金融機関、高齢福祉課と連携したライフプランニング講座や、ウォーキング、スポンサーと連携したハーブ収穫体験等、様々なジャンルのイベントを実施した(表3)。
- ・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。

(表3)実証2年目に開催したお出かけ企画(チョイソコ企画)

	イベント名・概要	開催時期	参加人数(人)
1	ライフプランニング講座	令和3年11月24日(水)	10
2	歴史ウォーキング	令和4年4月5日(火)	4
3	犬山城ウォーキング	令和4年5月20日(金)	13
4	豊かな人生の過ごし方講座	令和4年7月15日(金)	7
5	恵みのハーブ 散策～ハーブソルト作り～	令和4年8月9日(火)	4
6	ハーブ収穫体験～季節のハーブに触れる～	令和4年9月13日(火)	4
			合計 42人

■分析

- ・周知に関しては、各スポンサー施設での利用案内配架やイベント開催等を通して継続的に実施した。
- ・会員数も毎月増加しており、各種周知・利用促進等による効果が継続的に出ている。
- ・また、須衛・各務・八木山エリアの会員募集開始前の7月時点では、「利用経験者」が34%となっており、会員登録に加えて実際に利用した人が増えている。
- ・今後も継続的にイベント等の利用促進や周知活動を実施することで、さらなる認知度向上を目指す。

■評価

- ・各イベントや利用促進・周知活動を実施し、継続的な新規会員獲得や利用経験者の増加といった定量的な数値が出ていることから、一定の成果を得たと考える。
- ・特にイベントの開催にあたっては、高齢福祉課や各スポンサー、地域内の介護・福祉施設等と連携することで、効果的な宣伝やイベントテーマの幅を広げることができており、今後も継続的な取り組みが必要であると考えます。
- ・今後、須衛・各務・八木山エリアへの展開も見越して、新エリアでのイベント企画等も検討する。

④輪番制による運行体制の検討

■取組状況

- ・実証2年目は、市内タクシー事業者による輪番制による運行を実施した。
- ・具体的には、1ヵ月ごとに事業者が交代しながら運行し(表、チョイソコの運行内容や体制を各事業者に経験してもらうとともに、輪番運行に関する課題を整理した。

(表4)輪番順

■分析

- ・輪番制による運行を通して、チョイソコの配車システムを用いることで、複数事業者であっても統一のサービスを提供することが可能であることが実証できた。
- ・一方で、交通事業者にとっては既存の配車システムやオペレーションとは異なる仕組みで運行するため、運転士に対する事前の研修やチョイソコのコールセンターと各事業者・運転士との密な連携を図る必要があることが分かった。
- ・配車システム画面を通してのやり取りに加え、運転士と直接携帯電話で対話することで、サービス内容の見直しが必要となるような大きなトラブルや支障は見られなかった。
- ・担当期間については、実証中は1ヵ月ごとの交代としたが、運転士の勤務調整や配車システム機器の持ち回り等の手間が細くなるため、交通事業者より、半年や1年といったスパンでの輪番を望む声が聞かれた。
- ・輪番制のメリットとしては、複数事業者の意見や情報を踏まえた事業展開が可能であり、タクシー事業者と広く連携した施策展開ができる点がある。
- ・また、使用する車両について、各事業者の既存車両を活用することで、行政は車両購入や維持管理に係る経費を軽減し、タクシー事業者は自社のPRの機会とすることで、乗用タクシーの利用促進に繋げることが可能である。
- ・デメリットとしては、決裁手段や車両等、事業者ごとに異なるため、サービス基準の統一を図ることが難しい点がある。

■評価

- ・輪番制については、メリット・デメリットともあるが、タクシー事業者と広く連携した事業を推進するため、継続的に輪番運行を検討していくものとする。
- ・タクシー事業者個別でのヒアリングでは、複数事業者から輪番制を継続した場合の参画意向を受けており、令和4年3～4月に実施した本格運行への参画事業者公募では、3社(川島タクシー、岐阜交通東部、日本タクシー)より参画の申込があった。

総括

- ・実証1年目と比較して会員数・利用者数とも増加し、年間 2,000 人の指標を達成した。
- ・会員数の継続的な増加や利用経験者の割合の増加等、ふれあいタクシーの課題であった「一部利用者層のみしか利用していない」といった課題に対しても一定の成果が見られた。
- ・一方で、ワクチン接種の移動支援事業等により、一時的に利用者数が伸びた要因も考えられるため、一度でも利用した会員の継続利用を促す施策は今後継続して実施する必要がある。
- ・また、実証1年目の結果を踏まえて拡充した8時台の運行については、想定していた通院利用と考えられる利用実績が見られ、要望等の問合せが減少したことから、利用者の不満低減を図ることができたと考える。
- ・実証2年目では、タクシー事業者5社による輪番運行を実施し、その結果を踏まえて今後も輪番制を維持して本格運行へ切り替えることとする。ただし、担当期間は半年単位とし、運転士の勤務体制や事務負担の軽減を図った上で実施する。