資料1

デマンド型乗合タクシー導入事例視察報告書

1. 導入事例視察概要

(1)目　的:　新しく導入するデマンド型乗合タクシーについて、今後導入の詳細を決めていくにあたり、協議会の 委員がどのような方式なのか、どのように運用されているかなどを実際に見て理解することが必要 となるので、最新型の配車システムや利用の促進策の事例などを視察する。

(2)日　程:　平成23年11月16日(水)

(3)視察先:　①山形県**高畠町**(商工会が運営事業者となっており、従来の配車システムを使用、回数券や乗り放題券、車両の休日別利用、車両への広報掲載等様々な利用促進策を実施している)

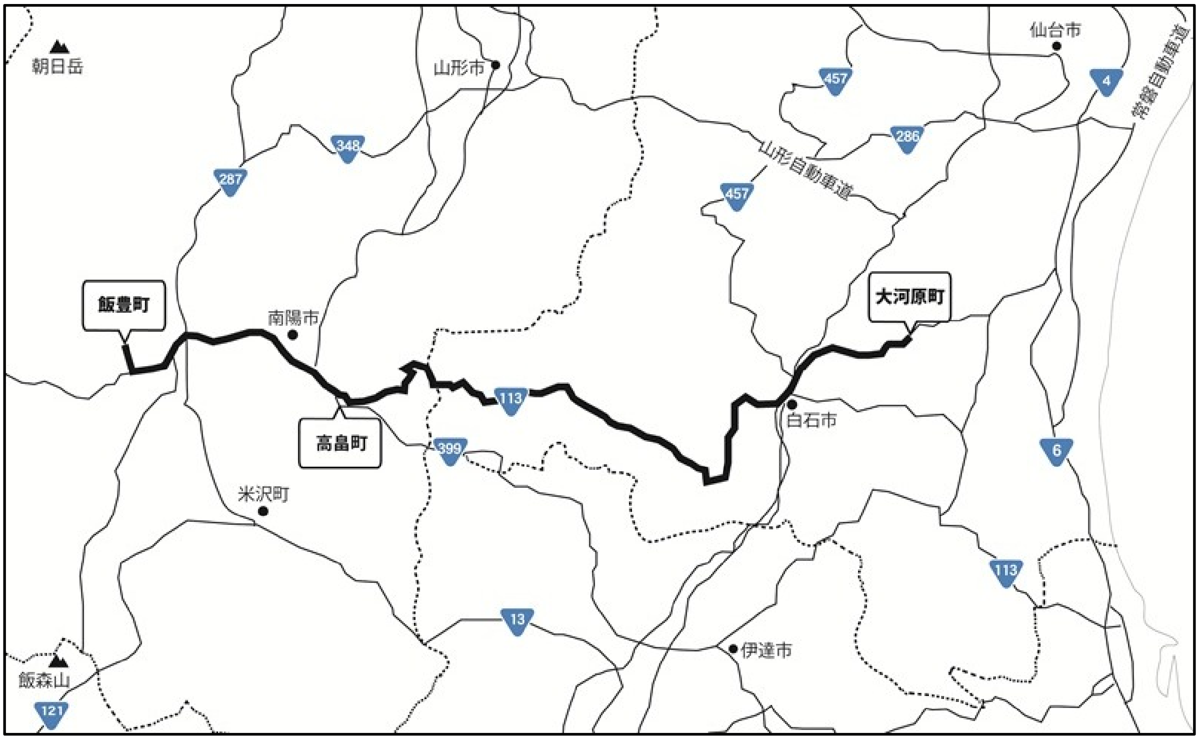
②山形県**飯豊町**(社会福祉協議会が運営事業者となっており、スマートフォンを使った最新型のシステムを導入している)

(4)行　程:

8:45　役場集合
8:50　出発
(R113)
10:20　高畠町視察　(～11:50)

12:00　昼食(高畠町内)(～12:45)
(R113)
13:30　飯豊町視察　(～ 15:00)
(R113)
17:45　役場帰着

(5)交通手段:　町のマイクロバス(総務課職員運転)



（6）視察メンバー

	職名等	氏名	
1	大河原町社会福祉協議会会長	鈴木　光治	委員
2	大河原町老人クラブ連合会会長	大沼　浩雄	委員
3	大河原町交通安全母の会会長	佐藤　真弓	委員
4	大河原町身体障害者福祉協会会長	吉野　義男	委員
5	町民バスを走らせるみんなの会	市場　貞子	委員
6	町民バスを走らせるみんなの会	鈴木　詔一	委員
7	大河原町区長会会長（原前区長）	大泉　重三	委員
8	大河原町区長会副会長（小島区長）	鶴亀　金時	委員
9	仙南観光タクシー㈱代表取締役社長	山田　大樹	委員
10	有限会社中央タクシー代表取締役	岡崎　隆	委員
11	大河原町商工会経営支援課長	一條　勲	委員
12	町企画財政課長	加藤　正明	
13	町企画財政課課長補佐	井上　泰伸	
14	町企画財政課企画調整係長	木村　淳一	
15	町企画財政課情報政策係長	佐藤　圭一	
16	協同組合地域活性化フォーラム	白石　奈々子	
	運転手（総務課）	蜂須賀　正芳	

2. 視察概要
(1)高島町商工会

高畠町の概要

基礎データ：人口25,958人　世帯数7,480世帯 180.04 K㎡（平成17年10月1日現在 国土地理院） 観光　：古の里 歴史公園、高畠町太陽館、高畠ワイナリー

高畠町 デマンド交通システム(あかおに号・あおおに号・わんにゃん号)概要

①運行　：平成17. 12. 1 運行開始
②車両　：3台(トヨタハイエースデラックスワゴン)
③運営主体　：高畠町商工会
④運行日　：月曜～金曜(午前8時～午後3時)、第2・4土曜の午前中
⑤利用料金　：北部、南部、まちなかエリア 大人500円、小学生300円

次第
1. 開会
2. 会長挨拶
3. 高畠町のデマンド交通システムについて
4. 質疑応答
5. オペレーター室視察

質疑応答の内容
・運営開始当初の利用者計画に比べ、実績は何パーセント達成していますか。
＞記録がなく不明。

・予約センターのオペレーターを一人として、場所変えたのはなぜか。
＞運営をタクシーに委託したから。予約形態が変わったことで人がいらなくなった。
家賃経費を減らそうということで、タクシー会社の2階にオペレーションセンターを設置した。

・第一、第二土日、祝祭日はなぜ休みなのか。
＞利用者数が少ないから。お休みの日は、家族の乗用車を利用する人がほとんど。

・デマンドタクシー運行の目的はなにか。
＞地域福祉の充実が目的である。

・ナビゲーションはどのようになっているのか。
＞(デマンド)タクシーがどこを走っているかわかるようになっている。
無線で(オペレータが)指示を出すようになっている。
会員制をとっており、電話番号で自宅が出てくるので、迎えに行く場所が分かる。

・予約を前日までにしたのはなぜか。タクシー会社からのどのような要望があったのか聞かせて欲しい。
＞タクシーとほぼ同じ条件で、料金は安いとなると差別化できないということもあって、前日予約にしてほしいという要望がありました。しかし、現在のところデマンドの予約も減り、タクシーを利用する方も増えていない。
タクシー会社にしてみれば、1日8時間運行料として受託しているので、デマンドの利用者が減ることで、収入が減るということはない。

・1日当たりの利用者数が平均約40人ということだが、1日8便、台数(3台)で割ると1台当たり約2人以下となるのが。
＞利用する時間が集中しているので、8時、10時～11時が混んでいて、乗り切れない場合もある。

・待機している間に他の利用は可能か。
＞改めて契約が必要だが、可能。

・商工会の役割はどのようになっているか。
＞お金の管理、決算を行なっている。また、補助金を受けられるのが商工会だった。
商店街の活性化を目指していたが、病院とスーパーへ行ってしまい、デマンドを利用して商店街に行かれるお客さんはほとんどいない。

・土日はなぜ縮小運転されたのか。
＞土日は利用されていないから。高畠病院が開いている第二、第四土曜日の午前中は運行している。

・これからデマンドタクシーを運行する私たちにアドバイスをいただきたい。
＞町の負担は増える。
福祉が目的ということを全面に出さないと町民からの理解は得られない。
タクシー会社さんに影響があるが、理解してもらえるかどうか。

・前日予約についてのクレームは？
＞クレームはあったが、変更は当日でも受付けている。
サービスの後退があれば、苦情は出てくる。

・登録者数は何人か。
＞現在は、1300人ぐらい。登録を解除する人はほとんどいない。
現在キャンペーンを実施していて、登録者を増やす試みを行なっている。

・他の町の人たちは利用できるか。
＞事前に登録してもらえれば、利用できる。

タクシー会社の外観

説明会の様子

説明会の様子

高畠町商工会の外観

オペレーターの様子

(2)飯豊町社会福祉協議会

飯豊町の概要

基礎データ：人口8,623人　世帯数2,299世帯
329.60 Km²（平成17年国勢調査、平成19年都市計画年報）
観光地　：白川湖岸公園、源流の森、飯豊少年自然の家

飯豊町 デマンド交通システム(ほほえみカー)概要

①運行　：H17. 12. 1 運行開始
②車両　：3台(ジャンボタクシー2台、小型タクシー1台)
③運営主体　：飯豊町社会福祉協議会
④運行日　：月曜～金曜(午前7時半～午後4時)
⑤利用料金　：町内　大人400円、小学生200円　町外　大人600円、小学生300円

次第

1. 開会
2. 会長挨拶
3. 出席(代表)者挨拶
4. 飯豊町のデマンド交通システムについて
5. 質疑応答
6. オデマンドカーとオペレーション室の見学

質疑応答の内容

・県内No.1 のデマンド交通ということでしたが、何をもってNo.1なのか。
＞他のデマンドは町内しか走っていないが、長井市まで運行していることで利用者が多い。

・今年からNDソフトウエアのシステムを導入しているが、奥山先生が関係しているのか。
＞奥山先生にもご指導頂いている。

・川西町にも総合病院などがあるが、そこまで行きたいという要望があったかどうか。またその調整をしたかどうか。
＞長井エリアとなっているが、川西町の病院も含まれている。

・登録者数は何人か？
＞資料のP11をご覧ください。町民の約半数以上が登録している。

・利用する際の時間のズレはどれくらいか。
＞町内ですと30分くらい。町外は長井エリアまで通常約40分で到着。迎えに行く場所によっては、1時間もしくはそれ以上見てもらうこともある。

・初期投資について、どのように検討したのか。
＞検討する会を設けて、NDソフトウエアから説明を受けた。システムに関しては、今まで以上のより良いものを社会福祉協議会からNDソフトウエアに色々と聞いて開発してもらった。

・オペレーターは、一人プラスパートさんで回っているのですか。
＞回っています。
主になるスタッフは一日中勤務。パートは午前中早く来てもらい、スタッフにはパートがいるうちに昼食を取ってもらう。パートの方は2名、シフトで勤務している。

・NTTのシステムとNDソフトウエアの使い勝手について。
導入時のトレーニング期間にどちらが易しかったかについて、また、拡張性とか将来的な展望について教えていただきたい。
＞NTTは5年前に導入されたので、私(現在の担当の方)はわかりません。
NDソフトウエア研修に1ヶ月ぐらいかけました。
今後のことに関しては、料金改訂の際のシステム変更やWeb予約など、期待しているところはある。現段階では難しいが、安否確認や、スマートフォンを使って広告を出しデマンド交通の収益にしたりする発想はある。

・震災時、クラウド（NDソフトウエア）と自前でサーバーで管理するのとではどのようなメリットデメリットがあるのか。
＞以前は、この建物にサーバーを置いていた。NDソフトウエアの施設は免震。今後ユーザーが増えれば東日本と西日本と同じサーバーを置くようにしたい。

・NDソフトウエアさんのフットワークは、どうか。
＞制度が変わるごとにシステムを変えるのは慣れている。

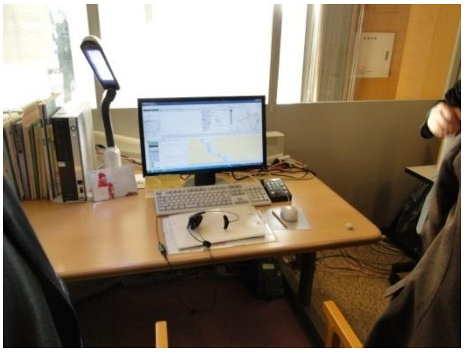
・システムの知的所有権はどうなっているのか。
＞システムの監修は奥山先生が行っているが、システム自体の所有権はNDソフトウエアが持っている。

・平成17年からのシステムは、移行の際にどれだけ利用しているのか。100％変えたのか。
＞登録者のデータはそのまま。その他は一からのシステム構築。

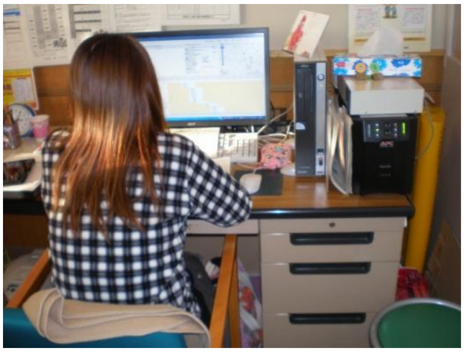
・登録について、旦那さんが登録して奥さんがたまに使うということはできるか。世帯登録しないのか。
＞基本は世帯登録です。世帯主の方が代表で登録するのが一般的だが、誰が登録しても良い。カードもあります。ID番号はありません。家族で登録した分の枚数を世帯主宛にお送りする。

ほほえみカー（ジャンボタクシー）

ほほえみカー（小型タクシー）

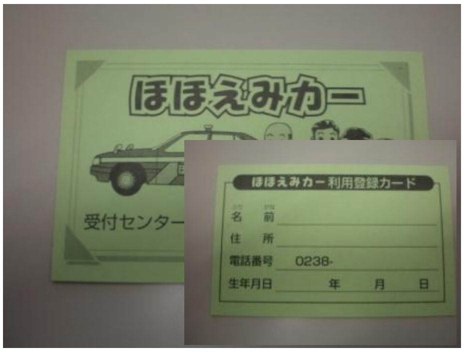


PCの設備



オペレーターの様子

ほほえみカー運転席



利用者カード