

平成24年度笠間市行政評価外部評価委員会 会議録

1. 日 時 平成24年7月24日(火)
2. 場 所 笠間市役所本所3階 全員協議会室
3. 出席者 委 員 井上 操
岡野 博之
赤津 長弘
大関 賢一
中澤 まさ
横須賀 徹
所管課 (企画政策課) 橋本課長, 鈴木課長補佐, 滝田主査, 成田主幹
事務局 深澤市長公室長, (行政経営課) 野口課長, 石井課長補佐, 高松主査, 鈴木係長, 石塚主事
4. 傍聴者 3名
5. ヒアリング事務事業 デマンド交通システム運行事業
6. ヒアリング内容

【事業説明】 企画政策課

【質疑議論】

○委員

事前質問でシステムの改修をすると、どの程度経費が削減できるか。それから登録者の地区別の割合等についてデータを出してほしいということで、回答は各委員の手元に届いています。

それではデマンド交通システム運行事業について、各委員からご意見ご質問等よろしくお願いたします。

○委員

新システム導入に係る経費について、現行システムと新システムの比較データを出していただきましてありがとうございます。約450万円の削減が図れるとの回答をいただいておりますが、先程の説明の中にもありました実証実験を平成25年3月から始めるとありますが、本格導入の時期はいつごろになる予定でしょうか。

○企画政策課

1月から実証実験を行いまして、3月から本格運行としていきたいと考えております。

○委員

実証実験を1月から始めて、本格導入は3月からになるということですね。

乗車券の販売収入を除いた平成23、24年度の事業費が約200万円の増、それから、平成24から25年度の差が500万円くらいの減になるということは、導入に係る費用が上乗せ増になって、導入することによって削減される分が約500万円ということの理解でよろしいですか。

○企画政策課

はい。平成22年度、23年度の実績で183万円が減額となっておりますのは、震災による影響によりまして、乗客者が少なかったということでございます。

それから、520万円ほど平成24年度に減になっている理由でございますが、システムを導入する際に、経費としてその分が更に安くなることでございます。

○委員

ほかにございますか。

○委員

利用登録者数及び乗車人員の推移というのが資料にあります。年間乗車人数で平成21から23年度、ほとんど45,000人と行ったところで伸びていないように見えるが、増加していないということは、もしかすると増加していないというだけではなく、捉えておくべき数値というものが別にあると思う。

例えば、平成22、23年度で、初めて利用する人が増えているかという数値の把握が、全体のトータルの乗車人員だけではなくて、捉える必要があると思うのですが、どうでしょうか。

○企画政策課

登録については年間320人増えております。しかし、新規の方が乗車しているかの確認はしておりません。

○委員

そうすると、新規で登録するだけで利用してないということもあり得るという捉え方でよろしいでしょうか。

○企画政策課

その点は確認しておりませんので、はっきりとは申し上げられません。

○委員

いつも利用している人が、ほとんど同じ人だということであれば、それはそれで問題と
思います。新規の方が利用を始めているか、その数値を捉えることが重要ではないかと思
います。

○企画政策課

その点については今後活用して行きたいと考えております。

○委員

事業費とトータルコストのところで、利用者の1人当たりの費用が平成23年度は1,
628円。それから平成24年度は見込みで1,303円となっていますが、平成23年
度の1人当たりの費用1,628円というのは、他市町村と比べてどうでしょうか。

○企画政策課

皆様のところに事前資料ということで、事業概要説明資料をお渡ししていると思います。
運行経費を記しております69,168,000円に対して、市町村負担額が55,4
86,000円で、負担割合が80.2%となっています。他市町村は82.7%であり、
笠間市は負担割合としては、県平均よりも低いといえます。

○企画政策課

補足ですが、一日あたりの利用者数、各市町村と比較できるものを載せてあります。

笠間市は1日当たり188人。他市町村は規模が違いますが、18市町村実施している
中で平均72人なので、笠間市の利用者は相当多いと思っております。

○委員

利用者の利便性を図るという部分で、現在のところ月曜日から金曜日の運行ということ
になっていますが、土曜日、日曜日の運行希望者等の把握、また今後の予定等はどう
ですか。

○企画政策課

はい。土曜日、日曜日の運行ができないかというご質問でございますが、現在このデマ
ンドタクシーを運行するに当たっては、笠間市地域公共交通会議という会議がございます。
当事業の承認をいただくときに、他の公共交通機関とバッティングしないようにするとい
う条件がございます。

市内には、タクシー会社やバス会社もございまして、会議の中で議論された部分で、土

日祝日、お盆及び年末年始を除く平日の8時15分から17時までの運行ということで決められております。そのような経緯がございますので、今のところはできないということになります。

○委員

分かりました。

もう一点よろしいでしょうか。一般財源からの持ち出しが5,000万円以上ということで、経費の方は年間を通してかなり掛かるようですが、例えば、市の封筒とかに一般の企業の広告を募集していますが、この車にも広告を載せるようなこともできると思います。そういった取組は考えていますか。

○企画政策課

可能とは思いますが、車両が市の持ち物ではなく、タクシー会社の車両となっております。その点が調整の中で問題点になるのかなと考えられますが、検討はしていきたいと思えます。

○委員

地域公共交通会議の構成については、市民代表、市内のバス、タクシー会社それから議会議長となっておりますが、全体の人数とその割合はどのようになっていますか。

○企画政策課

タクシー会社については、すべてのタクシー会社が入っております。また、バス会社、茨城運輸局、県、商工会、区長代表が入っております。

○委員

市民代表というのは、そうすると何人でしょうか。

○企画政策課

3人です。

○委員

3人ですか。殆どは業者関係ということですね。そうすると、委員が言われた土日の運行にも大きく地域公共交通会議の意向が影響してくることになると思えます。

地域公共交通会議は、どの程度の頻度で開催されるのでしょうか。

○企画政策課

通常は年1回です。新しく仕組みを作るとき、変更があるときは6回程度行います。変更等があるときには、会議を開催して承認をいただく形になっております。

○委員

利用者側の利用目的はパーセンテージできちんと把握されていますか。どのような目的でデマンドタクシーを使っているのか。

○企画政策課

高齢者の方が多く利用しています。現在の運行状況を報告しますと、朝方行くときには大体病院に行く方が多いです。

○委員

大体ではなく、利用者の目的は何なのかということ把握されていますか。

○企画政策課

把握しております。データを掴んでおりまして、パーセンテージでご説明いたしますと、医院とか病院に。

○委員

把握していれば良いです。それは毎年変化していますか。

○企画政策課

毎年データは取っていますが、大体似たような形です。それほど変動はございません。

○委員

それほど変動はない。そのニーズは月曜日から金曜日で十分ですか。

○企画政策課

水曜日、木曜日は病院が休みのときがありますので、そのときは、利用者は少ないです。利用者が多いのは、火曜日と金曜日です。

○委員

それは病院に限ってですか。

○企画政策課

病院に限ってではなく、平均的な利用者数から見ると、病院へ行くのが多く、その帰り

にはスーパー等に寄って買い物、そこから帰宅するというデータになっております。

○企画政策課

補足ですが、利用者の移動パターンでいいますと、平成20年度末は商業施設の利用が26.2%ほどだったのが、平成23年度末ですと、商業施設が28.39%に増えております。単純に3,300人程の商業施設等への利用が増えているということは、デマンドタクシーの目的の一つに交通弱者の移動機関を確保して、地域に出ることによる地域活性化という点がありますので、それが徐々に図れてきているというデータになっております。

○委員

本当の聞きたいところは、ニーズが土日にあるのではないかということを知りたいわけです。要するに、そもそも既存の交通機関が土日運行は困るという話だろうが、本当の市民ニーズがそこにあるのであれば、そこに向かなくてはならないのではないかと。

車の運転ができない孫とお年寄りが買い物に行く。1人では行けないお年寄りが土曜日に子供に連れられて病院に行く。そういうことも想定できる。でもそのときはタクシーを使わなくてはならない。

本当の市民ニーズから言ったときに、土曜日等は外していいのかということも、調査の中で意識的に行っているか伺いたい。

○企画政策課

はい。それについては、まず一つは、数字的には62%と病院や医院が多いですが、日曜日等医療機関は診察していないというのが一つあります。

土曜日等他市町村では実施している事例はございます。しかし、先ほどいいましたように地域公共交通会議の中で、あくまでも公共交通を確保するというのが目的でございますので、平日運行とし共存していくというのが最初からの狙いでございます。土日についてはバスやタクシーを利用していただき、他の事業所との問題を起こさないで公共交通全体として捉えて、デマンドタクシーは平日運行するというように当初から決めております。

○委員

問題を起こさないでという前提を持っては駄目ではないか。目的は市民の足の確保だから。

逆にいうと土日はバスの便数は少ない。公共交通からいったらそうではないでしょうか。公共交通は土日の方が弱い。そういう意味から言って、業者がいうことをすべて聞かなくてはならないという前提からスタートしないで、何のためにこの制度を作ったのかということも前提に考えたときに、制度を見直す方法はあるのではないのでしょうか。

○企画政策課

これは市議会の一般質問中でも出ていることでございます。その度に我々もなんとかならないかということで検討しているのですが、やはり公共交通という仕組みの中で、お互いが共存していくためには、デマンドタクシーのあり方は平日の8時から17時までという取り決めの中で運営していくというのが必要だと思っております。

我々もできれば土日運行をしていきたいと考えておりますが、共存していくためには地域公共交通会議の中で協議して決定していくものでございますので、今のところ難しいと考えています。今後そういう面については、改善ができるものは改善していきたいとそれは常に考えております。

○委員

日曜日は、ある意味では運行しなくてもいいと思う。土曜日は病院も診察しているし、子供も休みです。例えば、お年寄りの唯一の喜びは孫と買い物に行くことだとすれば、土曜日ぐらいしかないと思う。そういうときに使えるように事業者とうまく調整できるのではないかと思う。バスはきっと文句言えない。土日は便数が少ないのだから。そこを味方につけながら、制度は利用者にとって意味のある形に持っていった方が、いいのではないかと思う。この事業はかなりのコストですよ。1人当たりの単価でいうと。極端なこと言うと、タクシー代を支払った方が安いかもしれない。

タクシー事業者は、この金額からいうと完全に儲かっていると思う。だから、文句を言う中身ではないと思う。

これは最初から損して、80何%も市が金を出して行っている事業で、そもそも行政の範疇として必要なのかという議論もあるぐらいの事業だと思う。それに踏み出して維持しようとするならば、利用者の利便性の方が優先すると思う。そこに合わせるような制度の作り方をした方がいいと思う。

○企画政策課

はい。土日運行については、我々も十分今後も検討して進めて行きたいと考えております。

○委員

土日運行というのはバス会社との競合というのを避けるというのが大きな理由ですね。

○企画政策課

はい。バス、タクシーとの競合です。それが地域公共交通会議の最初に論議した部分でございますので、その点も含めて今いわれたように、土曜日だけ何とかならないかと調整

を今後していきたいと考えております。

○委員

今までの話ですと、やはり地域公共交通会議の主導権が行政の意向より強いというように思いをしております。

土曜日は非常に大事で、私は地域の皆さんに、デマンド交通が始まる時に、お孫さんの家に行くこともできるし、お孫さんがおばあちゃんの家に来ることもできるという、デマンドタクシーを利用しよう、まずは登録しましょうという誘って、地域の人たちに登録させたことがあります。

実際には、土曜日の運行はないということで、調子のいい誘いをしたのを少々反省しましたが、市のシステムがそうであればしょうがないかと思いました。しかし、今回このような形で見ていますと、この地域公共交通会議の力というのが非常に大きく働いている実感を持つわけです。

もう一点は、活動指標の中に苦情処理件数があります。例えば、どのような苦情を受けているのでしょうか。

○企画政策課

苦情処理については、現在商工会に委託しております。苦情があった場合には、市の企画政策課の方に報告書があがるようになっています。

苦情で多いのが、乗務員の発する言葉、タバコを吸っている、そのような苦情があります。それから、迎えの時間がずれてしまった。オペレーターの対応等です。

オペレーターの対応については、話を聞いてみると、耳が遠い人が、耳が遠いから早く切ってしまうというものです。携帯電話だと折り返し電話することができますが、公衆電話からの場合は、それができないのでトラブルが多いということです。

それから、土曜日も運行してほしい。乗り換えの待ち時間が長過ぎる。そのような苦情がございます。

○委員

乗務員の接遇ですか。いわゆるタクシーの運転手側からするとデマンドタクシーを利用している方はお客さんですね。お客さんに対しての接遇の問題というのは幾つか耳にしております。

○企画政策課

乗務員の対応については、今までも何度も会社側に伝えているのですが、今後も引き続き改善していきたいと思っております。

○委員

苦情に対する指導は、市で本腰入れて対処していかないと、乗務員のマナー向上にはならないような気がするので、力を入れて行っていただきたいと思います。

○企画政策課

はい。タクシー会社とは年に4回ぐらい会議を行っています。そのときに苦情を見せて、改善をお願いしております。また今後は乗務員を集めて講習会のようなものも必要と思っております。

○委員

デマンド交通システムという名称がだいぶ浸透しているとの意見があるのですが、新規の利用者が増えないというのは、やはり広報の仕方が足りないと思えないのです。

デマンド交通システムという言い方が、本当にこの言い方でいいのかと思ひまして、サブタイトルで便利タクシー配車サービス等として、分かりやすいサブタイトルを付けてはどうかと思うのですが、いかがでしょうか。

○企画政策課

利用者については、企画政策課の方でも、広報紙やホームページ等なるべく登録者数を増やす努力をしてきました。

デマンドタクシーという名称が、どうなのかということについては、今のところ何ともいえないと思います。デマンドタクシーで市民には広まっていると思われまますので、それを変えるのもどうなのかなと思います。

○委員

名称を変えるということではなくて、もう少し分かりやすくイメージのしやすい、サブタイトルを付ける。サブタイトルを見たら、そういうことかとすぐ分かるようにする方法はいかがかですかということです。

○企画政策課

愛称という形で、今後検討もできると思いますので、その点についても検討したいと思います。

○委員

利用者増のことが出ていますが、利用者が増えれば増えるほど経費はどうなりますか。

○企画政策課

利用者が増えれば増えるほど、経費は安く済みます。

○委員

1人当たりの経費は安くなるかもしれないですけど、全体の支出はどうですか。

○企画政策課

全体の費用が安くなります。

○委員

安くなるのですか。

○企画政策課

例えば、今現在は1日のマックスが640人乗車できます。10人乗りですが、助手席を除いて8人乗れます。それが10台で、9回ですが、実際は1台が昼休みを取りますので、8回になります。それを計算すると大体640人が乗れます。そうすると、それを1年間で計算すると大体5,000万円ぐらいになります。計算上はこのようになるのですが、今現在利用者数が1日190名ぐらいなので、それをもう少し上げていきたいと、努力をしていきたいと考えています。

○委員

今の運行システムですと、あと3倍ぐらいはまだ空きがある。稼働率は30%ぐらいなので、それを埋めると良好なシステムが出来上がるのですね。

○企画政策課

そういうことです。

○委員

基本的なことをお聞きしたいと思いますが、車両はタクシー会社の持ち物ということですが、車両はタクシー会社との契約とか、そういったものは、入札なのか、その契約期間はあるのか、お聞きしたいと思います。

○企画政策課

当初は、笠間市にタクシー会社が5社ございましたが、1社が抜けまして、4社とプロポーザル形式で5年契約を結んでいます。

○委員

4社と契約をしていると。

○企画政策課

はい。

○委員

もう一点は、先日あいにく事故というニュースがございまして、大変私も心配したところですが、車両の方に入っている保険。また事故後の対応とか代替車等の準備等の部分で何か支障はございましたでしょうか。

○企画政策課

今回、大変大きな事故が起きまして残念に思っているところですが、どうしても車を運行していきますと、今回の事故がそうですが、相手からぶつかってくるということもございいます。運転手については、交通マナーを心がけるように進めているところです。

保険については、全部タクシー会社が対応をする契約になっておりますので、タクシー会社の方で責任を持って対応していくということでございます。

予備車でございますが、今のところは9台で運行しておりまして、陸運局の許可が必要となりますので、その登録に時間がかかっております。明日には登録できると聞いております。

○委員

委員からありましたとおり、デマンドという言葉は、利用する方にだいぶ浸透して、デマンド、デマンドと聞いています。しかし、まだ利用登録していない人に対する広報は必要だろうと思っておりますので、何か考えていただきたいと思っております。

それから、土曜日の運行は、やはりニーズとして、かなり上がってきているように感じます。ただ、具体的に市民の皆さんの声を拾ってはいないので、その辺の課題があるかと思っておりますので、市民の声を拾うような方策を何か考えていただきたいと思っております。

事業開始段階では、タクシー会社はメリットがないと渋っていたが、最近ではタクシー会社から、そのような声は聞こえなくなったように感じるのですがどうでしょうか。

○企画政策課

まず広報については、企画政策課としても、ホームページ、広報紙、あらゆる手段を使って進めているところでございます。

それから、市民の声を拾うということで市民実感度調査というものを、今後毎年行うようになっておりますので、その中で市民の意見というものを拾うようにと考えております。

タクシー会社のメリットがないといわれたけど、現在はそのような声が聞こえないとい

う話ですが、やはりタクシー会社からはガソリンが値上がりしているので今の21,000円をもう少し上げていただけないかというようなことで要望があり、現時点では上げるわけにはいかないと現在交渉中でございます。

○委員

それでは、時間がまいりましたので、個別評価シートに基づいて評価をしていただきたいと思います。

【評価】

○委員長

各委員ともに、改善し、継続ということで一致いたしました。

先ほどから議論が出ていますように、まず利用者である市民の声を把握すること。それに基づいて、今の運行形態を見直して、利用増を図ることがこの運行システムの維持のために必要な改善事項であると各委員は指摘しております。

今後ともよろしくお願ひしたいと思います。