

令和 6 年 11 月 7 日

浜田市議会議長 笹田 卓 様

総務文教委員会委員長 芦谷 英夫

委員派遣報告書

本委員会は、下記のとおり委員を派遣し、視察調査を終了したので報告します。

記

- 1 期間 令和 6 年 10 月 24 日（木）
- 2 視察先及び調査項目
岡山県真庭市（「チョイソコまにわ」について）
- 3 精算額 一人当たり 20,472 円
※出張旅費 一人 3,300 円
※ジャンボタクシー借上料 120,200 円／7 名
- 4 派遣委員、随行職員（合計 7 名）
委員 芦谷英夫 沖田真治 村武まゆみ 岡本正友
永見利久 西田清久
事務局次長 松井和雄
- 5 執行部職員（2 名）
地域政策部 まちづくり社会教育課
公共交通係長 稲田誠、同係主任主事 吾郷樹
※現地で合流し、視察に同席（出張旅費は担当課から支出）
- 6 調査の概要（視察の内容等）
別紙のとおり

総務文教委員会 行政視察報告

1 視察目的

当委員会における所管事務調査（取組課題）のテーマである「地域交通について～移動の自由をどうつくるか～」の参考とするため、岡山県真庭市が実施している「チョイソコまにわ」について調査する。

2 視察先など

- (1) 視察先 岡山県真庭市（「チョイソコまにわ」について）
- (2) 日時 令和 6 年 10 月 24 日（木）13：30～15：15
- (3) 場所 真庭市役所
- (4) 選定理由

A I による配車システムを活用し、最適な乗合交通の実現を官民連携で目指す新たな交通の仕組みである「チョイソコ」を導入している自治体のうち、面積（828 km²）と人口（約 4 万人）が当市に近く、最も参考になると考えたため

3 視察（調査）事項

(1) 事業の概要

- ・「チョイソコ」は、愛知県刈谷市に本社を持つ㈱アイシンが開発した A I デマンド配車システムを利用した新しい乗合交通である。
- ・定められた運行区域内で、A I が複数の利用希望者の目的地や到着時刻をもとに最適ルートや所要時間を計算し、振り分けた車両に複数名を乗せて目的地まで効率良く送り届ける。（各車両のタブレット端末に L T E 通信で運行計画が送信され、乗務員は指示に従って運行する。）
- ・真庭市では、令和 5 年 10 月から実証運行を始め、令和 6 年 4 月から本格運行している。（実証運行と本格運行の違いはない。）
- ・運行区域は真庭市全域ではなく、南部の久世・勝山・落合地域（一部の地区を除く）である。
- ・運行日時は平日の 9 時～16 時で、土日祝や年末年始は運休する。
- ・運賃は一人 1 乗車当たり 400 円である。小学生や 65 歳以上の免許返納者等は半額の 200 円で乗ることができる。
- ・乗客は最大 8 人である。
- ・停留所は現在 494 か所ある。うち 413 か所が出発地である自治会の公民館やごみステーションで、81 か所が目的地である公共施設や店舗や病院等である。出発地の停留所は、自治会長経由で申請してもらい、地域内での調整をお願いしている。目的地の停留所は、公的機関や病院等は最初から入れていたが、店舗等を停留所にするためにはエリアスポンサー（後述）になってもらうことを条件としている。

- ・利用希望者は、郵送かインターネットで会員登録を行うと、チョイソコセンター（愛知県のアイシン）から会員証（期限なし）が送られてくる。
- ・会員は、利用希望の２週間～１時間前にチョイソコセンター（アイシン）に電話かインターネットで予約する（先着順）。帰りの時間はあらかじめ想定して予約してもらうが、１時間前までであれば時間の変更も可能である。
- ・「チョイソコまにわ」の運営主体は民間企業である岡山ダイハツ販売株式会社であり、運行主体は３つのタクシー事業者である。
- ・車両は、市がコミュニティバスとして使っていたハイエース（１０人乗り）３台を、各タクシー事業者に１台ずつ無償貸与している。
- ・エリアスポンサーを募集している。月３千円、５千円、１万円の協賛金を支払うと、停留所に設定され、四半期ごとに会員に郵送される「チョイソコ通信」にチラシを同封できるなどのメリットがある。（現在３３事業所）

(2) 導入の経緯

- ・人口減少や新型コロナ等の影響により、コミュニティバスの利用者が減少しており、特に、市の南部にある久世・勝山・落合地域は、市の中心市街地だが、コミュニティバスの枝線の利用者が少なく、運行が過剰になっていた。
- ・人件費や燃料費の高騰により、コミュニティバスの運行委託費が増加している。
- ・定時定路線運行からドアツードアへ、移動ニーズが変化している。
- ・久世・勝山・落合地域において、コミュニティバス枝線からの転換として、タクシー事業者との連携を模索していたところ、イメージに合う事業としてチョイソコの導入を検討した。
- ・これらの地域には病院やスーパー等の施設が集中しており、運行効率が高く、潜在ニーズが掘り起こせると考えた。
- ・他にも様々なＡＩデマンド交通の候補があったが、チョイソコはコールセンターを愛知県のアイシンが受け持っており、運営主体の負担が少ない点を高く評価した。また、市や市民や運営主体だけでなく、エリアスポンサーとして民間事業者が参画できる仕組みが良いと思った。
- ・令和４年５月から、市内のタクシー事業者や自動車販売店等をメンバーとする検討チーム会議やワーキンググループ会議を開催するとともに、市の公共交通会議で意見を徴取した。
- ・運行区域内の全てのタクシー事業者と協議し、約２年間検討を重ねた。客の取り合いにならないわけではないが、うまく棲み分けができるように、チョイソコは平日の運行に限るとか、ドアツードアとはいいながらも家の前までは行かないといった落とし所を探した。
- ・市民への事前ＰＲについては、運行区域の自治会長宛に停留所の設置依

頼を行い、話題が広がるきっかけとした。また、地域づくり委員会、民生児童委員定例会、地域ケア会議等で説明。実証運行開始 1 か月前には市の広報紙で特集記事を組み、ポスター掲示等で P R を行った。

- ・事業開始後の利用促進に向けた P R は、ケーブルテレビでの特集、動画の放映、市の広報紙、ポスター、チラシ等で行っているが、利用者の口コミによる効果も大きい。

(3) 利用状況

- ・令和 5 年 10 月～令和 6 年 3 月の 6 か月間の登録者数（会員）は 879 人だった。そのうち実際に利用した実人数は 177 人で、延べ人数は 2,509 人だった。
- ・チョイソコの延べ利用者数は、転換前のコミュニティバスの枝線と比べて 1.7 倍に増えた。実利用者数は 4 倍以上になったことから、潜在的な利用者にも多く利用されたと考える。
- ・女性の利用者が多い。（男性の 3～4 倍）
- ・65 歳以上の利用者が約 8 割を占める。
- ・予約方法は電話が圧倒的に多い。
- ・乗合率（平均乗車人数）は 1.2 人程度で、あまり乗り合っていない。

(4) 真庭市の役割と予算

- ・市は、運営主体である岡山ダイハツ販売への財政支援（収入から支出を引いたマイナス分を補助）を行っている。また、広報、問合せ、会員登録等にも対応している。
- ・岡山ダイハツ販売は、運行主体であるタクシー事業者 3 社に運行等の業務を委託している。
- ・市の岡山ダイハツ販売への補助金の額は、令和 5 年度（6 か月間）の実績が 13,697 千円だった。転換前のコミュニティバスと比べて、市の負担が約 360 万円増えた。
- ・令和 6 年度の当初予算は 23,189 千円だが、足りないかもしれない。
- ・市で運行を差配することはないが、運行状況や統計データは即座に確認できるようになっている。

(5) 事業効果

- ・市民にとっては、外出の機会が増えて健康増進につながる。「タクシーで通院していた時は往復で 1 万円近く支払っていたので助かる」といった声がある。
- ・運営主体（岡山ダイハツ）と運行主体（タクシー事業者 3 社）にとっては、交通事業者としての地域貢献や、新規事業により自社の利益も確保できる仕組みとなっている。それぞれが役割を担い、取り組むことが地域活性化につながるとの共通認識を持っている。タクシー 3 社のうち 2

社は転換前のコミュニティバス枝線を運行し、複数の路線を抱えていたが、チョイソコになって効率良く運転手を使えるようになった。

- ・市にとっては、まちづくりや公共交通の活性化につながる。外出しやすい環境づくりにつながり、市民の活動量が増加していることを実感している。放課後児童クラブや教育支援センター（白梅塾・城北塾）への移動手段としての活用もあり、新たなニーズの掘り起こしにもつながっている。
- ・エリアスポンサーは、利用客の増加につながっている。「地域貢献として協力できるのが良い」との声もある。

(6) 課題・今後の展開について

- ・「予約の電話がつながりにくい」「特に午前中の予約が取りづらい」といった声がある。
- ・もっと遅い時間まで運行してほしいという要望もあるが、愛知県にあるコールセンターの割増料金が掛かるし、持続させるためには便利にすぎないことも必要ではないかと考えている。
- ・運行区域が広く、フルデマンド（予約時点で発着時刻を決める）のため乗合率が低く、利用客一人だけの運行や、同じ出発地に複数台の車両が集う状況があり、乗合交通のメリットがいかしきれていない。日によっては運行が過密となり、運転手から「休憩が取れない」との声もある。
- ・現在の運行体制では運転手不足はない。
- ・他の地域からも要望があり、特に北房地域からは導入してほしいという強い要望があるが、3台で現在の地域を回すのが限界なので、チョイソコの区域を広げることは考えていない。北房地域については、今年度、新たなデマンドの仕組みができないか、事業者と検討している。
- ・チョイソコの導入により、潜在ニーズはあることが分かったため、他の地域でも新たな仕組みを模索していく。

4 各委員の所感

【芦谷委員長】

- ・「チョイソコまにわ」導入は、岡山県主催の新技术提案マッチング会で「岡山ダイハツ販売」「岡山トヨタ自動車」「アイシン」によるAI配車システムの説明を受け、全国初のチョイソコとよあけ（愛知県豊明市）を視察し、事業構築に至っている。このような事例は全国で65例あるとのことで、詳細は調査が必要である。
- ・「チョイソコまにわ」は乗り合い送迎サービスの仕組みで、久世、勝山、落合の3地域のみで事業が行われており、運行範囲を広げてほしいとの要望は出ているが、運行範囲を広げることは車両やドライバーなどの経費の増大、運行の効率性が悪くなる懸念があり、真庭市では安易に運行範囲を拡大するのではなく、地域特性に応じた他の交通の仕組みを検討

するとしている。

- ・「チョイソコまにわ」の運行日時は月曜日～金曜日の 9 時～16 時、電話受付は月曜日～金曜日の 9 時～16 時、インターネット 24 時間受付としているが、運行日時、受付日時など利用者の要望に十分応えられているのか、利用者の声、市民の意見など状況の把握が必要である。
- ・これまで真庭市を視察した市町は、和歌山県かつらぎ町、岡山県の高梁市、新見市などで、他自治体からの電話問い合わせもあるとのことで、「チョイソコまにわ」を一つの先進例として交通施策を検討する必要がある。
- ・真庭市は「チョイソコまにわ」のほか、コミュニティバス「まにわくん」、福祉有償輸送などが事業化されているが、浜田市では、コミュニティバス、自治会輸送、予約型乗合タクシー、あいのりタクシー、まちづくり委員会（波佐）、福祉有償輸送など事業や運行母体などが輻輳しており、事業の再構築が必要である。
- ・事業の整理統合から、全国で事業化が進んでいる「ライドシェア」について、浜田市が主体となる事業構築を検討し、運行の母体、料金の設定、安全面、既存事業者との調整など様々な課題を整理し、他自治体での導入事例を調査し、持続可能な仕組みを検討する必要がある。
- ・そのほか浜田市では、敬老福祉乗車券の交付区分の見直し、移動販売支援、買い物支援、デイサービスの買い物支援などもあり、全体的な調査と事業間の調整が必要である。

【沖田副委員長】

- ・今回、真庭市での導入事例を視察した理由の一つに、本市と人口規模が似通っていること、市域の面積が本市より広い地域であることにあった。
- ・真庭市で導入に至った経緯は、民間路線バスの市内循環路線がないことから、市が直営でコミュニティバスを運行していたが、利用が少ないことにより、利便性の向上のため、多くの民間企業が展開するデマンド交通システムの中から利用者のニーズを捉えたシステムが魅力的と判断し、令和 5 年 10 月から「チョイソコ」の運行を開始した。
- ・導入後の利用者数は増え続けており、配車が間に合わない状況。現在でも導入に至っていない空白地区もあり、今後の課題である。
- ・本市における地域交通は決して不十分とは思わないが、限られた予算、タクシーの台数等を考え、持続性を担保していくために改善が必要な部分もあると考える。今後も所管委員会として、より良い地域交通の形を提言できるように議論を進めたいと考える上で、今回の視察は非常に有意義なものであったと思う。

【村武委員】

- ・面積が広く、公共交通機関も浜田市に比べて少ない中、コミュニティバ

スとチョイソコを上手に導入していると感じた。

- ・申込の受付がコールセンターで一括しているので、高齢の利用者にとっては大変便利である。
- ・停留所が多くあり、一人でも乗ることができるので大変便利である。
- ・10人乗りのハイエースに1回当たりの平均乗車人数が1.5人になっていないのを見ると、もったいない気がする。
- ・チョイソコは大変便利なシステムで、住民にとっては喜ばれるサービスだと思う。しかし、便利だからといって、1回当たりの人数が少ない中、運用回数が増加すると経費も増加してくる。そのあたりをどう考えるか。
- ・浜田市で導入するかを考えると、このままのサービスでは難しいと思う。浜田市の地域交通についてももう少し研究し、協議する必要があると感じた。

【岡本委員】

- ・今後のさらに進む人口減少からなど様々な状況の変化によって、市民の公共交通環境が変わっていく事実を受け止めて、先を見据えた方策の必要性を感じている。
- ・浜田市が取り組んでいる「あいのりタクシー等運行事業」と対比しながら、見えてきた課題に対応して、改善策を図りながら、市民生活を支えるためにより良い政策提言に繋げていきたい。

【永見委員】

- ・「チョイソコまにわ」の取組は、浜田市が実施している「予約型乗合タクシー」と共通している部分がある。
- ・市内全域のコミュニティバス運行では対応しきれない地域の枝線を転換してチョイソコを運行している。利便性が図られるため、交通空白地への対応は検討すべきである。
- ・乗車希望の受付は、利用希望の2週間前から60分前まで、コールセンターへの電話受付やインターネットの受付で、病院の受診といった時間の調整が難しい場合なども利用しやすい。また、運賃は1名1乗車当たり400円と安価である。
- ・ドアツードアの取組ではないが、限られた区域で出発地の停留所413か所、目的地81か所が定められていて、利用者のニーズにも合っており、利用者も年々増加している。
- ・運行区域が広域になると乗合率が低くなり、乗合交通の難しさなどの課題もある。
- ・浜田市で運行中の「予約型乗合タクシー」とチョイソコの利点を組み合わせて、交通空白地の高齢者の利用のニーズに合った公共交通の検討も行うべきである。

【西田委員】

- ・タクシー事業者などの民間事業体と綿密な話し合いに時間をしっかり掛けることが重要。(チョイソコまにわでは2年間検討を重ねた。)
- ・民間路線バスやコミュニティバスなどは、病院やスーパーなど住民の移動ニーズが高いところは運行効率が良いが、枝線は利用者が減少していくことはどこも同じで、対応力が常に必要と感じた。
- ・チョイソコに浜田市として取り組むことは不可能ではないと思うが、運営主体や基幹センターのことを考えるとハードルが相当高い。
- ・市民の潜在ニーズは将来的にも増えると思うが、より利便性が高くなると市の負担も多くなるようだ。
- ・チョイソコまにわでは、国の「デジタル田園都市国家構想交付金」を活用されたようだが、国の交付金、補助金の活用も大事。

5 委員会の考察（今後の取組に向けて）

- ・「チョイソコまにわ」の予約受付はコールセンターが一括して受け持っており、高齢者の利用に便利であり、運行の調整、利用者の把握等に有用である。
- ・その他にも、AIの活用や、運営主体・運行主体・エリアスポンサーといった民間事業者の参画等により、利用者の利便性を高めるとともに行政の業務負担を少なくする仕組みが大変参考になった。
- ・運行日時や受付日時といった利用者の要望に十分応えられていない部分もあるが、「行政がどこまでサービスを提供するのか」という問題提起を受けたことは今回の視察の大きな成果であった。
- ・「チョイソコまにわ」は、一人でも好きな時間に利用できる点が利用者のニーズに合っている。浜田市の「あいのりタクシー」は2人以上で利用することが条件となっており、地区まちづくり推進委員会によるマッチングや事業者との連絡調整、他地域への乗入れ等の課題があるため、チョイソコの優れた点を参考として、より良い制度に再構築できないか。
- ・浜田市の「あいのりタクシー」を地域主体で行うことには限度があり、更なる充実を図るためには行政から財政支援以外の様々な支援が必要であると考える。現在、まちづくりセンターが担っている予約受付等の業務については、ICT技術の導入や民間委託等により負担を減らすことができるのではないか。
- ・利用頻度が少ない地域交通を統廃合して、別の充実した地域交通形態の確立や拡充に予算を振り分けることも有効な手立てであると認識した。「チョイソコまにわ」の導入に当たって「デジタル田園都市国家構想交付金」を活用している点も参考になった。
- ・当委員会では、地域交通の課題について、所管事務調査として取り上げ、地域井戸端会での市民との意見交換、執行部やまちづくりセンターのヒアリングを通して調査研究を行っており、今回の視察の成果も踏まえて、課題や

今後の方向性などを明らかにしていきたい。

- ・先を見据えた事業展開も必要であり、全国で事業化が進んでいる「ライドシェア」等について、他自治体での導入事例を参考として検討することも必要である。

- ・課題を一つ一つ解決することで、民間企業が開発した優れたシステムを導入しなくても、浜田市独自の市民ニーズを的確にとらえた先進的な地域交通の形を見つけられることが理想である。



