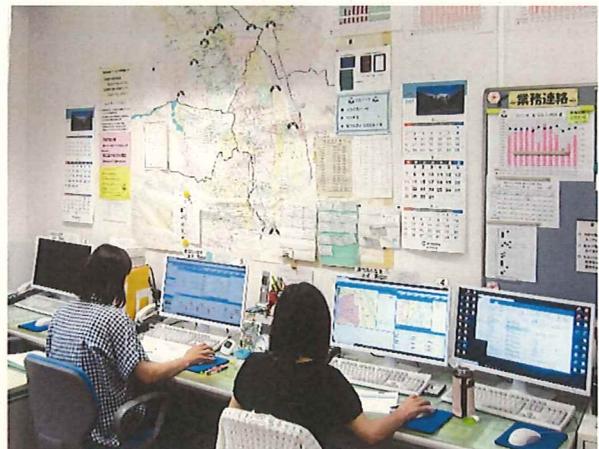


## 地域公共交通対策特別委員会視察研修報告書

- 1 期 日 令和元年 7 月 29 日 (月) ~30 日 (火)
- 2 視 察 先 (1) 長野県安曇野市役所 (長野県安曇野市豊科 6000)  
(2) 新潟県糸魚川市役所 (新潟県糸魚川市 1 丁目 2-5)
- 3 観察内容 (1) デマンド交通について  
(2) 高齢者おでかけ支援タクシー券事業及び高齢者おでかけバス事業  
について
- 4 参 加 者 田中千賀子委員長、畠野麻美子副委員長、  
山田栄委員、橋本充雄委員、川畠孝治委員、伊藤聖一委員、  
佐藤寛治委員、古屋信二委員、吉川貞明委員、前川徹委員 (10 名)
- 5 随 行 者 半澤宏一市民生活課長、茶谷倫代議会事務局書記
- 6 観察概要  
(1) デマンド交通について  
安曇野市は平成 17 年に豊科町、穂高町、三郷村、堀金村、明科町の 5 町村が合併して誕生した。長野県のほぼ中央部に位置し、松本市から鉄道で約 20 分の距離にある。  
西部は雄大な北アルプス連峰がそびえ立つ中部山岳国立公園の山岳地帯で、3,000 メートル級の山々が並ぶ。  
人口 97,580 人、世帯数 39,886 世帯、面積 332 km<sup>2</sup>である。複数の市街地が存在する複眼的な構造になっている。  
平成 27 年国勢調査によると、65 歳以上人口は 28,423 人、高齢化率は 29.9% である。
- デマンド交通「あづみん」  
・検討段階での特徴的な取り組みとして、4 点について調査など実施。  
①アンケート調査やワークショップなどを開催し、実際に利用する住民の意向を丁寧に拾い出す。  
②運行している既存交通の利用状況を調査。  
③国県をはじめ、地域団体、交通事業者などを交えた協議会を組織して検討。地域の声を反映。  
④観光に対応した交通システムの検討に際し、観光客からも 1,000 件を超えるアンケートや交通実態調査を実施。

- ・玄関から目的地まで直接送迎している。（ドア to ドア）  
足の悪い方から停留所まで行けない、雨が降り風が強い日は困っているとの声を聞いている。
- ・オペレーターの人材育成ができている。社協の職員の知識、経験が活かされており、ドライバーとの信頼関係もできていた。



デマンド交通「あづみん」コールセンター

## （2）高齢者おでかけ支援タクシー券事業及び高齢者おでかけバス事業

糸魚川市は新潟県の最西端に位置し、西は富山県と接している。

昭和 29 年に 1 町 8 村が合併した。平成 17 年に糸魚川市能生町、青梅町が合併し、現在に至る。海岸、山岳、渓谷、温泉など変化に富んだ個性豊かな自然に恵まれているユネスコ世界ジオパークのまちである。

人口 42,511 人、世帯数 17,421 世帯、面積約 746 km<sup>2</sup>と広大で新潟県の面積の約 5.9% を占めている。

土地利用は市域の約 94.3% が山林等である。宅地は市域の約 1.4% であり、河川流域や河口部に集落や市街地が形成されている。

### 1) 高齢者おでかけ支援タクシー券交付事業

高齢者の外出支援や身体的・地理的事情によりバスに乗ることができない人を支援するため、年間 4,000 円分のタクシー券を交付するものである。

対象者としては、①満 70 歳以上の在宅で生活している人で市民税が非課税の人②介護保険料の所得段階が第 1 段階～第 5 段階の人。その中で、＊お出かけバスを利用している人＊通院等サービス事業を利用している人＊介護保険施設に入所している人、＊障がい者の交通費助成事業対象者で交付を受けている人は対象外となる。

### 2) 高齢者・障害者おでかけバス事業について

路線バスの割引定期乗車券の購入に対して、市が費用の一部を助成し、高齢者や障害のある人の外出を支援するものである。自己負担については、6 か月定期乗車券は

3,000 円で 1 か月定期乗車券は 500 円となっている。お出かけバスの有効期限内は、市内のバス会社と自動車会社が運行する路線について、乗り放題である。

また、朝日町公共バスを利用している人については、4,000 円のバス回数券を市が支給している。

対象者は①65 歳以上の在宅で生活している人②身体障害者手帳の交付を受けてい る人③療育手帳の交付を受けている人④精神障害者保険福祉手帳の交付を受けてい る人⑤自立支援医療（精神病院）の受給者証を受けている人である。

また、障害者タクシー券、燃料券の支給を受けた人、高齢者おでかけ支援タクシー券の支給を受けた人は対象外である。

#### \* 坂井市として

坂井市の現総合計画の高齢者福祉の中で、今後の課題として、高齢者の外出・社会参 加が記されている。

新総合計画の中で、高齢者の生活支援サービス事業に具体的な施策を盛り込む必要性 と同時に早急に取り組める準備が必要である。

坂井市の高齢化率は現在 26.4% であるが、今後、高齢化率が進むことは確実である。 高齢者外出・社会参加はフレイル事業とも切っても切れない関係にある。



糸魚川市での視察の様子

#### 7 所見・感想等

○田中千賀子 委員長

・安曇野市

安曇野市の視察研修で感じたことは、合併前からデマンド交通に取り組んでいたこ とも成功した要因と思われるが、トップダウンで 6 か月かけて実施されたデマンド交 通「あづみん」の運行で、アンケートの分析やワークショップでの積み重ねなど検討 段階での丁寧できめ細かな取り組みが非常に大切であると思われる。

坂井市においても、コミュニティバスを利用してない理由は不便だからである。 運転免許証を自主返納したいができないとの声を聞くが、昼に利用されていない路線 や接続路線を見直してはどうかと感じた。

今後、市職員と協議を重ねながら取り組んでいき、市総合計画において、本特別委

員会として提案していきたい。

・糸魚川市

糸魚川市ではコミュニティバスや乗合タクシーの運行も行っている。質問事項に地域交通を入れてなかったので、対応していただいた職員が福祉部だけだった。交通関係部局にも出席していただくとよかったです。

両事業の利用者からの声や課題として

①お出かけバス事業について目的地まで一本で行きたい、乗り換えしたくないなどの声がでている。また、乗り放題で助かっているとの声もある。

②外出したくなる他事業も合わせて考えていく必要がある。ということで外出支援が進むのではないかと思う。

③タクシー券交付事業利用率が7割弱である。お出かけバスとの併用を可とする方向で検討していく。

とのことであった。

きめ細かな取り組みをしているのが印象に残った。

坂井市では高齢者から病院へ行けない、買い物に行けないなどの声を聴いている。また、高齢者の事故も年々増加している。外出支援をすることにより認知症予防、健康長寿を伸ばすことになる。

外出支援は、その人にとって必要な楽しみや趣味や社会参加のため必要と思われる。

坂井市では第二次総合計画を策定していく予定であり、高齢者外出支援サービス事業を計画に入れるべきである。

地域公共交通対策特別委員会で提案をしていきたい。

○畠野麻美子 副委員長

・安曇野市

デマンド交通について、住民アンケートとワークショップの意見が十分に検討され、基本の柱がエリアごとで、そこから他のエリアに行ける。

デマンドのオペレーターは知識と、経験、そしてドライバーとの信頼関係が求められる大変な緻密な仕事であると思った。

合併前から取り組んでいた地区でのデマンド交通における社協との関係、経験のあるオペレーターがいたことは、デマンドの取り組みの強みである。

玄関から目的地までいけることはとても大事である。

また、通勤や通学用として定時定路線があり、予約不要で動いていたり、柔軟性のある組み方は参考にしたいものである。

坂井市においても、今回の視察が十分にいかされる事業に取り組んでほしい。

・糸魚川市

坂井市は、市民の足としては、障害者タクシー券の他はコミュニティバスのみである。地域公共交通と福祉バスとの両輪で取り組むことが大事である。

糸魚川市ではコミュニティバス、デマンドバスが公共交通として動いている。きめ細か

な取り組みが、市民の足を守るということでは大変に手厚い。また、公共交通の財源として、ふるさと納税を活用していることも効果的である。

高齢者の事故が年々増えていることや、買い物に行けない、病院に行けないなど高齢者の外出を支援する必要性が高まっている。

地域公共交通対策特別委員会では、早急に高齢者外出支援サービス事業に取り組むことが大きな課題である。

#### ○山田栄 委員

##### ・安曇野市について

デマンド交通「あづみん」について、特に印象的な部分としては、利用者からの電話の声の内容で受付オペレーターが判断し配車するが、地理的な把握が必要であり、また、運転者とのコミュニケーションによりスムーズな運営ができているように感じ、オペレーターのスキルをどのように向上させるかが課題として考えられる。

##### ・糸魚川市について

路線バスの6ヶ月定期券の購入時に助成し、デマンドバスも運行しており、坂井市としても取り入れる方向で動きたい。

#### ○橋本充雄 委員

安曇野市デマンド交通「あづみん」の運行までに、アンケート調査やワークショップ等で利用する住民の意見要望を拾い出したり、既存交通の利用状況、国県はじめ地域団体、交通事業者を交えた協議会の設置、観光に対応するため観光客からもアンケートを取り実態を把握するなど、検討段階での特徴的な取り組みは大いに評価できるし、成功事例につながっているのだと感じた。

安曇野市での旧町単位の課題は坂井市でも同じであり、コミュニティバスで運行されている坂井市でも検討に値すると思う。

坂井市の利用状況は近年、学生と高齢者に限られてきている。全体的な見直しは必要であると思う。

糸魚川市の高齢者おでかけ支援タクシー券交付事業及び高齢者・障害者おでかけバス事業については、糸魚川市の高齢化率（39.2%）の高さに合う外出支援政策であると感じた。

坂井市は高齢化率（26.4%）であるが、今後の高齢者の増加のなか、外出支援の在り方を検討すべきである。

#### ○川畠孝治 委員

##### ・安曇野市

安曇野市役所において、デマンド交通あづみんについて研修を行った。

安曇野市は平成 17 年に 5 町村が合併し、人口 97,580 人で面積は 331 km<sup>2</sup>で坂井市の 1.5 倍の面積であった。

合併までは旧町村ごとの公共交通システムを行っており、検討委員会において、あづみんの運行となった。

朝の 6 時 40 分～8 時、夕方 17 時からは通勤や通学のために定時定路線として運行し、8 時から 17 時まではデマンド交通として運行していた。

定時定路線は JR 豊科駅と JR 田沢駅、JR 穂高駅と JR 明科駅を結ぶ路線であり、沿線の住民しか利用できない状態であった。

デマンド交通の利用者は事前登録（無料）を行い、利用する前に受付センターに電話にて予約をして利用するシステムとなっていた。

近年、高齢者による交通事故が多発している状況で、安曇野市では運転免許証返納者に対しては、あづみん無料チケット 30 回分の交付制度を平成 21 年度から行っているが、利便性の良さから自家用車を手放せない人も多くいるとのことであった。

次に「あづみん」受付センターを視察した。

あづみん受付センターは安曇野市社会福祉協議会内にあり、パソコン 7 台が設置しており研修を受けた受付員が予約電話に対応していた。市の北部と南部に分けて受付を行っており、利用者の住んでいるところにより、ルートや乗車員数などを設定していた。日によっては、利用者の数などにより利用したくても利用できない時が生じるとも話していたのが気になった。

坂井市においてデマンドの導入を検討する時には、十分利用者と受け入れ態勢について注意すべきと感じた。

#### ・糸魚川市

糸魚川市において、高齢者おでかけ支援タクシー券事業及び高齢者おでかけバス事業について研修を行った。

糸魚川は、平成 17 年に 1 市 2 町が合併し人口 42,511 人面積 746 km<sup>2</sup>で坂井市の 3 倍強の面積を有している。

高齢者の外出支援事業として、高齢者おでかけ支援タクシー券の支給、高齢者・障がい者おでかけバス事業を行っていた。

タクシー券は、満 70 歳以上の在宅で市民税が非課税者で介護保険料の第 1 段階～第 5 段階者を対象とし、申請者に年額 4,000 円分のタクシー券を支給していた。

おでかけバスは、65 歳以上で在宅の人と、身体障害者手帳など対象の手帳を有している人に対して、路線バスの定期券料金と 6 カ月 3,000 円の自己負担額との差額を市が負担するもので、1 カ月単位での購入もあった。

このおでかけ支援タクシー券とおでかけバスなど他の支援事業との重複利用はできなくなっていた。

糸魚川は高齢化率も高く、本年 4 月では 39.2% もの高い高齢化率で、高齢化対策には手厚い支援策を行っているように感じた。

高齢者の外出支援については、デマンド交通対策も他の部局で行っているとのことで、

高齢者の対する取り組みが充実しているように感じた。

坂井市において、在宅で介護を受けている高齢者に対し、通院のための支援が出来た  
らよいと感じる。

○伊藤聖一 委員

・安曇野市

N T T の配車システムを使ったデマンド乗合タクシーと、主要駅を中心とした定時定  
路線バスを併用していた。デマンド乗合タクシーは、合併前の旧町内運行が基本で、他  
地域への移動は複数回の乗換えが必要で、かなり使い勝手が悪いように思える。ドア  
to ドアのいつでも運行なので、高齢者には大変ありがたいシステムだろうと思う。

幹線と地域内を別々に運行する坂井とかなり似ているので、そのまま活用出来る事例  
だと思う。しかし、買い物や病院へ他地域に出かけることの多い坂井地域では、その点  
の工夫が必要だと思う。

この事例のキーは、有能な配車担当の育成だと思う。

・糸魚川市

高齢者障害者向けの福祉的外出支援と、地域交通対策が共存している事例であった。  
高齢者向けの支援を担当する部署の説明だったので、コミュニティバスについては説明  
がなかった。

旧坂井町との比較になるが、かつてタクシー券の支給対象は公共交通の駅停留所から  
一定距離離れた人のみであったが、その要件がないので素晴らしいと感じた。バスの回  
数とタクシー券支給とサービスメニューが複数あり、利用者が自分に合っているものを  
選べる方式は素晴らしい。

ただ、糸魚川市の高齢化率はかなり高く、また面積も広大で高齢者外出支援を拡充せ  
ざるを得ないのではないかと感じた。

○佐藤寛治 委員

・安曇野市

安曇野市は、合併時にはそれぞれ運行形態が異なっていたが、地域の一体感を醸成  
する交通システム実現を目指した取り組みとしてデマンド型乗合タクシー「あづみん」  
を運行することとなった。これは、65 歳以上の人人がいる世帯約 17,000 世帯や観光客  
からのアンケート調査をもとに検討した結果で、観光客や市民の足として活用されて  
いて大変良いシステムと感じた。

・糸魚川市

糸魚川市は、デマンドバスも運行しているが 65 歳以上の高齢者や障害のある人に  
は、路線バスの 6 ヶ月定期券（個人負担 3,000 円）、1 ヶ月定期券（個人負担 500 円）  
の購入時に助成し高齢者等の外出支援をしている。これからの中高齢化社会では、デマ  
ンドバス以外にもこのような取り組みも必要と感じた。

また、JRやえちごトキめき鉄道などの助成も検討しているとのことであった。

○古屋信二 委員

・安曇野市「デマンド交通について」

平成17年の合併前では各市町でそれぞれ福祉バス、循環バス、コミュニティバスなど運行していた経過があり、合併後、市内各地でワークショップや高齢者や高校生がいる全世帯にアンケートを実施、財政シミュレーションを経て実現した。

時刻表がなく、予約は1週間前から当日30分前までできるそうである。停留所はなく、電話予約により原則自宅から目的地まで直接送迎可能。配車受付センターにおいてはNDシステムというアプリケーションで運用（使い勝手が良いと事）。また、朝夕は各駅間を定時定路線が運行し学生の通学の利便性を確保していた。

坂井市はコミュニティバスを運行しているが基幹ルート・接続ルートに利用にばらつきがあるので、このような「デマンド交通」を取りいれるには良い見本になるのではと思った。

・糸魚川市「高齢者おでかけ支援タクシー券事業及び高齢者おでかけバス事業について」

高齢者や障がい者の移動支援はおでかけバス事業や高齢者おでかけ支援タクシー券交付事業の説明を受けた。それぞれ路線バスの割引定期乗車券の購入に対して一部を助成し外出を支援したり、高齢者や身体的・地理的事情によりバスに乗ることができない方を支援するためタクシー券を交付する。

また、他に通院等支援サービス事業や障がい者交通費助成などがある。担当部署の方がいなかつたけれどもデマンドバスも運行とのこと。坂井市より高齢化（糸魚川市39.2%坂井市26.4%）が進んでいるため、外出支援が進んでいると感じた。

当市も高齢化社会は避けて通れない現状から、こういった支援事業を充実していかなければならぬと感じた。

○吉川貞明 委員

・安曇野市「デマンド交通について」

【安曇野市デマンド交通】

同一エリア内や豊科「共通乗合エリア」内までであれば、乗車300円で移動ができる。「共通乗合エリア」内で車両を乗り継ぎ、他のエリアへ乗車300円移動することができる。

運行エリア内であっても運行できない場所や道路事情で車両が侵入できない地域がある。

【デマンド交通あづみん運行案内】

出かける時、事前に電話で予約すると自宅まで迎えに行き、希望する目的地まで送る。また、帰る時は、利用者が指定する場所（商店や病院など）迎えに行き、自宅まで送る。

土日・祝日・年末年始は運休する。大雪（いざれかの地域で50cm以上の積雪）の場

合は運休する。

受付センターの職員は地域の地理を把握するのが大変だと思う。

・糸魚川市「高齢者おでかけ支援タクシー券事業及び高齢者おでかけバス事業について」

【おでかけバス事業】

路線バスの割引定期乗車券の購入に対して、市が費用の一部を助成し、高齢者や障害のある方の外出を支援する。

自己負担は6か月定期乗車券が3,000円、1か月定期乗車券が500円。

糸魚川バス㈱が運行する市内の路線、頸城自動車㈱が運行する能生～労災病院線の2路線が乗り放題。

対象要件は①65歳以上の在宅で生活されている方②身体障害者手帳の交付を受けている方。③療育手帳の交付を受けている方④精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている方⑤自立支援医療（精神通院）の受給者交付を受けている方。

坂井市でも高齢者おでかけ支援事業に取り組むべきだと思う。

○前川徹 委員

・安曇野市「デマンド交通について」

検討段階において、運行している既存交通の利用状況を調査するとともに、アンケート調査やワークショップ等を開催し、実際に利用する住民の意向要望を丁寧に拾い出していた。特に、アンケートでは65歳以上や高校生のいる世帯を中心に実施しており、各地区（5地区）からどの地区へ向かうのか、通院と買い物に分けてパーセンテージで示すなど、デマンド交通にたどり着くまでの作業のち密さおよび大切さを感じた。

乗継中継ポイントおよび共通乗り入れエリアを中心部に位置付け、どの地区からでも市中心部には行けるが、それ以外の地区へは乗り継ぎをする仕組みである。この仕組みもアンケート結果の分析やワークショップの積み重ねによる成果と思われる。

朝8時から夕方5時までのデマンド交通の前後に、JR篠ノ井線田沢駅とJR大糸線豊科駅を結ぶ「定時定路線」といった通学・通勤にとても便利な仕組みもある。

二つの仕組みを併用した取り組みは、今後の坂井市の地域公共交通対策にとても参考になるものであった。

・糸魚川市「高齢者おでかけ支援タクシー券事業及び高齢者おでかけバス事業について」

年間4,000円分の「おでかけ支援タクシー券」は緊急時に利用したいため、重複して利用できない「おでかけバス」（個人負担3,000円の6か月定期券で市内乗り放題）の申請率が低い現状があった。併用を可とする方向で検討を進めるということ、また、高齢者等が外出したくなる事業も併せて考えていくということで、さらに高齢者等の外出支援が進むものと思われる。

コミュニティバスや乗合タクシーの運行も行っており、地域交通と福祉外出支援との連携があまり聞けなかつたのが残念である。

高齢者等の外出支援と地域交通対策とが連携した取り組みも、坂井市の新たな地域公共交通の課題と感じられた。