

デマンド型交通「かわまる」の利便性向上について

平成31年2月より霞ヶ関・名細・山田を含む地区3、令和2年2月より高階・福原・大東を含む地区2、そして令和2年12月より芳野・古谷・南古谷を含む地区1が順次運行を開始し、全地区での運行開始から2年が経ちました。

特に私が良く行動します地区1、地区2での運行が開始されてからは、私も頻繁にかわまるを見掛けるようになり、すれ違うと少し嬉しく感じたりもしています。

川越市デマンド型交通「かわまる」については、過去にこの議場や委員会等で多くの議員が取り上げてこられ、今定例会では小ノ澤哲也議員も乗降場の増設について代表質疑で触れられておりました。

本市では、鉄道駅から半径800m、バス亭から半径300m圏外のエリアを交通空白地域として、そのエリアに住む方の貴重な移動手段となっており、特に免許を返納してしまった高齢者などは通院や買い物の足として非常に助かっているものと感じております。

それでも地域の高齢者からは「地区内でしか移動ができないから何とかして欲しい」「全然予約が取れない」「乗降場が近くにない」などといった声を聞くことがあります。

そのような中で本市としまして、その利便性向上のために、現在は試験的に地区を跨いだ運行実験をさせていただいていることには感謝しております。

ですが、せっかく交通空白地域にお住まいの方にとって有効な移動手段にもかかわらず、使い勝手が悪ければ特定の方のみの利用に偏ってしまうものと考えます。

今後は免許を返納される方も益々増加し、高齢者数も増加していく中で、更に多くの方の日常生活の足となっていく必要があります。

そのような背景を踏まえまして、川越市デマンド型交通「かわまる」の更なる利便性向上のために一般質問を行ってまいります。

まず1回目の1点目としまして、確認のために

●「かわまる」の利用状況について伺います。

A：各地区における令和2年12月と令和3年12月の利用状況についてご答弁申し上げます。

はじめに、地区別の利用者数につきましては、令和2年12月の延べ利用者数は782人で、内訳は地区1が113人、地区2が367人、地区3が302人の利用となっております。また令和3年12月の延べ利用者数は871人で、内訳は地区1が207人、地区2が339人、地区3が325人となっており、3地区合計で約1割程度利用者数が増加しております。

このほか時間帯別、年齢層別、目的地別については、令和2年と令和3年とで大きな変化は

ございませんが、時間帯別の利用状況については、午前中の利用が比較的多い傾向がございます。

また年代別の利用状況につきましては、70歳台、80歳台の利用が最も多く、全体の8割以上を占めており、目的地別につきましては、医療施設への移動が全体の約4割と最も多く、次いで駅などの交通結節点への移動が多い状況となっております。

「かわまる」を利用するためには事前に登録することが必要だと認識しておりますが、2点目としまして、

●「かわまる」を利用するための登録者数の推移はどうなっているのか？。

A：登録者数の変化についてでございます。

令和2年12月末は15,990人、令和3年12月末は16,204人となり、1年間で214人増加いたしました。

なお、登録者の約6割が70歳以上の高齢者となっております。

3点目としまして、

●「かわまる」利用手順についてお伺いします。

A：かわまるの利用手順についてでございます。

かわまるの利用にあたりましては、はじめに利用登録をしていただく必要があります、登録方法としては交通政策課、市民センター及び川越駅西口連絡所の窓口で配布している登録申請書を提出いただく方法と、インターネットの利用者登録申請フォームから電子申請をしていただく方法がございます。

申請いただいた、氏名、住所、生年月日、障害に関する情報等を確認し、登録手続き完了後に、申請者の住所あてに登録者カードを概ね2週間以内に郵送させていただきます。

予約方法につきましては、専用の予約センターに電話をかけていただき、オペレーターの案内に従い、氏名、利用日時、利用人数、出発乗降場と到着乗降場、希望出発時刻または希望到着時刻等を伝えていただき、乗車可能であれば予約が完了します。

また、スマートフォンやパソコン等を使用してインターネット予約も可能となっております。

ご利用の際には、予約した乗降場でかわまるに乗車し、運転手に登録者カードを提示後、運賃を先払いいただき、到着乗降場にて下車していただくことになります。

また、4点目としまして、

●事前登録するメリットについてお伺いします。

A：事前登録することのメリットについてでございます。

デマンド型交通かわまるは、利用者の予約に応じた時刻、経路で運行を行っており、ご利用前にはご予約をいただくことが必要となっております。

また予約の受付と運行管理は、民間事業者が提供する運行システムにより行っており、同システムを利用する上で、ご利用者の情報について事前に登録をいただくことが不可欠となっております。

なお、利用者登録をしていただくことにより、万が一、車両の到着の遅れが生じた場合など緊急時の連絡や、乗務員による乗車時の本人確認の負担軽減が図られ、円滑な運行につながるものと考えております。

昨年「かわまる」は認知度向上のために一律250円の運賃割引キャンペーンを実施しておりますが、5点目としまして、

●昨年実施した運賃割引キャンペーンはどのような結果だったのか？

A：運賃割引キャンペーンの結果及び分析についてでございます。

デマンド型交通かわまるは、認知度向上や利用促進を図るため、昨年10月15日から12月18日までの土曜、日曜、祝日の計22日間、運賃割引キャンペーンを実施いたしました。結果につきましては、現在検証を行っているところでございますが、キャンペーン期間中の延べ利用者数は、キャンペーン開始前の直近の土曜、日曜、祝日の22日間と比較して、約16%の増加いたしました。

引き続き、キャンペーンの実施により実利用者数、車両の稼働状況、運賃収入の推移にどのような効果があったのか分析し、検証を行ってまいりたいと考えております。

6点目としまして、

●「かわまる」の認知度が低い理由について市はどう認識しているのか、お伺いします。

A：かわまるの認知度が低い理由についてでございます。

かわまる、平成31年2月から運航を開始し、段階的に運行区域を広げ、令和2年12月に市中心部を除いた全区域での運行を開始いたしました。

令和3年度に実施した市民意識調査の結果では、調査時点で全区域での運行開始から日が浅かったこともあり、デマンド型交通の利用状況等に係る質問に対して、53.5%が「知らない」との回答であり、また「利用方法が分からない」と回答した方も多い結果となりました。

このため、先ほどご答弁申し上げたとおり、かわまるの認知度向上や利便性向上のための「運賃割引キャンペーン」を昨年10月15日から12月18日まで実施したところでございます。

なお、さらなる認知度の向上を図るため、引き続き市公式ホームページやSNS等においても情報を発信するとともに、地域における会合等に出向いて登録や利用方法等について説明させていただくなど、継続して周知を行ってまいりたいと考えております。

「かわまる」の登録者カードを見ますと有効期限が2024年3月31日と記載されてお

りますが、7点目としまして

●登録者カードの有効期限が切れた後の対応についてをお伺いしまして1回目とします。

A：登録者カードの有効期限が切れた後の対応についてでございます。

かわまるの登録者カードは、予約者が乗車する際に提示することで、かわまるの乗務員が、予約者本人であることの確認や利用者の運賃を確認するために主に使用しております。

現在の発行している登録者カードの有効期限は令和6年3月31日までとなっておりますが、引き続き乗車時に登録者カードを提示する必要があるかについては、運行に支障が生じないかなどの観点から、今後、運行事業者とも協議のうえ対応を検討してまいりたいと考えております。

【2回目】

かわまるの利用手順については、事前にネットでの電子申請もしくは登録申請用紙に記入して郵送か市民センターなどへ直接提出する必要がある、申請に基づいて住所や生年月日、障害情報などの照会を行われ、登録者カードが2週間程度で手元に届いて始めて予約ができ、利用が可能となるとのご答弁でした。

事前登録するメリットとしては、利用者登録をしていただくことにより、万が一、車両の到着の遅れが生じた場合など緊急時の連絡や、乗務員による乗車時の本人確認の負担軽減が図られ、円滑な運行につながるとのことでした。

かわまるの認知度が低い理由についてもご答弁いただきました。

調査時点で全区域での運行開始から日が浅かったこと、そして市中心部では運行していないこともあり「知らない」の回答が多いことは理解できます。

しかし、市民意識調査を良く見ますと「利用方法が分からない」との回答は、利用したことではないが「利用してみたい」「利用するつもりはない」理由への問いかけに対してのものであることが分かります。

そしてかわまるを利用したことはないが、「利用してみたい」「利用するつもりはない」理由では、「他の移動手段があるため」の57.4%に次いで、「利用方法が分からない」が27.0%との回答となっており、認知度の低さとともに、利用方法の煩雑さが利用促進に繋がっていないことがうかがえます。

さらに利用状況については、1年間で約1割程度増加しており、昨年実施した運賃割引キャンペーンにおいても一定の効果はあったということ、年代別では70歳台、80歳台の方で全体の8割を占めているということを理解しました。

一方で登録者数についても増加はしているものの、1年間で214名、約1.3%と微増にとどまっており、登録者の約6割が70歳以上の高齢者ということから考えますと、令和3年12月末の登録者数16204人の6割が70歳以上ということですから、登録者数全体に占める70歳以上の人数は約9700人だと理解させていただきました。

事前に調べた令和5年2月1日現在の市内70歳以上の人口が76828人ですので、市内70歳以上の方でかわまるの利用者登録をしている方は約12.6%と見ることができ、市中心部在住の高齢者を除いたとしても、多くの高齢者が未登録と言え、事前登録の手間や煩雑さが「利用方法が分からない」といったことに繋がっているのではないのでしょうか。

また現在のかわまる登録者カードの有効期限は令和6年3月31日までとなっており、以降についてはカード再発行の有無も含めて検討していくとのことですが、再申請は利用者の負担となるだけでなく、カードの再発行となればカード作成代や郵送代など多くの費用

を要します。

かわまる予約時には氏名・希望日時・乗降場を伝え、乗車時に氏名、年齢、障害認定の有無を確認すれば正しい運賃収受が可能なのであるならば、利用者の手間やコスト削減の観点からもマイナンバーカードが利用できないのかと考えます。

マイナンバーカードは様々な情報を紐づけして利用することが出来、さらに現在は最大2万円分ものマイナポイントが付与されるマイナポイント事業が実施されており、市役所にも連日多くの方がいらしているのを目にします。

そこで2回目の1点目としまして、

●マイナンバーカードの交付状況と推移はどうなっているのか？

A：マイナンバーカードの交付状況と推移についてでございます。

まずマイナンバーカードの交付状況でございますが、本市における令和5年1月末日時点の交付枚数は201265枚、交付枚数率は57.0％となっております。

次にマイナンバーカードの交付の推移でございますが、過去3年間の4月1日時点の本市の交付枚数と交付枚数率で申し上げますと、

令和2年が交付枚数56426枚、交付枚数率16.0％

令和3年が交付枚数95347枚、交付枚数率27.0％

令和4年が交付枚数146483枚、交付枚数率41.5％

となっております。

2点目としまして、

●マイナンバーカードの現在の年代別発行状況についてお伺いします。

A：マイナンバーカードの現在の年代別発行状況についてでございます。

本市における令和5年2月14日現在のそれぞれの年代の人口に対する運用中のカードの割合で申し上げますと、

9歳以下が48.7％、10代が49.5％、20代が51.0％、30代が55.4％、40代が54.6％、50代が55.2％、60代が64.7％、70代が62.1％、80代が53.2％、90代以上が31.4％

であり、最も多いのが60代、次いで70代となっております。

3点目としまして、

●マイナンバーカードのICチップには様々な情報を紐づけることができますが、マイナンバーカードをかわまる登録者カードの代わりに利用することができないのか？をお伺いしまして2回目とします。

A：マイナンバーカードを登録者カードの代わりに利用することについてでございます。

先ほどご答弁申し上げましたとおり、まずは乗車時に登録カードを提示する必要性について、運行に支障が生じないか等の観点から、運行事業者と協議のうえ、対応を検討してまい

りたいと考えております。

なお、仮にマイナンバーカードに搭載された情報を読み取る場合、かわまる車両に専用の I C カードリーダーの設置が必要となりますが、マイナンバーカードの I C チップには、障害に関する情報や介護者の人数等の情報は搭載されていないことから、登録者カードに記載されている情報すべてを網羅していないことを踏まえ、対応について検討する必要があるものと考えております。

【3回目】

マイナンバーカードに搭載された IC チップを読み取って利用するためには、専用の IC カードリーダーが必要であり、現在は障害に関する情報なども紐づいていないためにすぐに導入することは難しいと理解しました。

群馬県前橋市では、マイナンバーカードを使用して乳幼児健診や予防接種のデータ連携などの母子健康情報電子カルテ、タクシー車内のタブレットにマイナンバーカードをタッチするだけで運賃割引適用や運行データを分析し交通政策に活用するなどの公共交通利用支援、本人が意識を無くしてしまっても救急時に必要なアレルギーや既往歴といった必要な情報を救急隊に提供できるなどの救急時利用、避難所にてマイナンバーカードでチェックインし避難者リストを瞬時に作成などの災害時対策など、マイナンバーカードを通して多くのサービスを実施し、得られた情報を有効に活用しています。

今後はせっかく順調に増加しているマイナンバーカードを有効に使い、前橋市のように様々な場面での市民の利便性向上を積極的に検討していただきたいと思います。

そうすることで更なるマイナンバーカードの普及にも繋がるものと考えていますが、マイナンバーカードの積極的な有効活用につきましては別の機会に取り上げさせていただきたいと思います。

1 回目の質問への答弁に対して、かわまる利用者の 8 割が 70 歳台、80 歳台の高齢者でありながら、登録者カードの 70 歳以上の登録者は市内高齢者全体の約 12.6%しかいないと申し上げました。

一方でマイナンバーカードの交付状況は、最大 2 万円のマイナポイント付与の効果や申請支援の成果もあり 2 年間で約 3 倍、交付枚数率は 41.5%となっており、年代別では 60 歳代、70 歳代の交付割合が他のどの年代よりも高く 60%を超えていることでした。

事前登録することで乗務員が持つタブレットに登録情報が反映され、スムーズな料金の收受やシステム上での運行管理ができるということを考えれば、マイナンバーカードの IC チップが利用できない現状では登録自体は必要なものだとして理解を示させていただきます。しかし先に申し上げた通り、かわまるを利用したことがない理由の中で「利用方法が分からない」方が 27%いるということにも目を向ける必要があります。

その利用方法を煩雑にしているのが登録者カードの事前登録の手間ではないでしょうか。高齢者の多くはおそらく紙媒体での申請でしょうから、わざわざ申請書を取りに行ったり、ポストへ投函したりする手間と登録者カード到着までに最大 2 週間程度掛かることが利用者、登録者の増加を妨げているものと思います。

また車体には予約センターの電話番号が入っているにも関わらず、事前登録していなくては予約すらできないのが現状です。

おそらく予約センターに電話をしたけれど予約の段階で事前登録がないことを理由に断られた方も一定程度いるものと推察します。

運行ルートを決めなければならないため、利用に関して予約することは必要なものだと思います。

そしてマイナンバーカードは導入から10年となる2026年を視野にカード表面に情報を極力載せないことも検討しているとの報道はあるものの、現状のマイナンバーカードには氏名、住所、生年月日が記載されております。

「かわまる」は、年齢と障害認定の有無によって料金が異なるために事前登録という形をとっていますが、マイナンバーカードに記載されている情報でも氏名、年齢、及び市内在住ということは確認することができ、障害認定についても障害者手帳によって確認することは可能です。

乗務員がマイナンバーカード記載情報を見て氏名、住所、年齢等を確認し料金を提示することは、確かに手間は掛かりますが、登録者カードに比べて既に多くの高齢者が持っているマイナンバーカードを活用するメリットは大きいものと考えます。

そして利用する側に立って考えますと、

せめて初回のみはマイナンバーカードや障害者手帳の提示で利用でき、その初回利用時に車内にて申請書を記入、もしくはQRコードなどをスマートフォンで読み込んで電子申請ができるようにすることで、煩わしい初回予約及び利用をするための事前登録は必要なくなり、気軽に利用できるようになるのではないのでしょうか。

そこで最後の質問としまして、

●初回予約及び利用時にはマイナンバーカード等にて確認し、その際に登録申請をしてもらうことで初回利用までの煩わしさを改善していくべきと考えますが、市の考えをお伺いしまして私の一般質問とさせていただきます。

A；かわまるの初回利用時における改善策についてです。

先ほどご答弁申し上げましたとおり、デマンド型交通かわまるは、利用者の予約に応じた時刻、経路で運行を行っており、ご利用前にはご予約をいただくことが必要となっております。予約の受付と運行管理は、民間事業者が提供する運行システムによって行っており、同システムを利用するうえで、ご利用者の情報について事前に登録いただく必要があることから、初回利用時に事前登録を行わないまま、ご利用することは困難となっております。

他方で「利用方法が分からない」とのご回答をされる市民の方も多いことから、今年度で作成した「かわまるの制度や登録方法に関する動画」を引き続き活用することで、分かりやすく登録手続きが行えるよう周知するとともに、速やかに登録手続きを行い、登録者カードを発送することで、更に負担感なく登録いただけるよう検討してまいります。