



ジェロントロジー対談

AIオンデマンド乗合タクシーの成功の秘訣(下)

～全国 30 地域に展開するアイシン「チョイソコ」の事例から

生活研究部 ジェロントロジー推進室 准主任研究員 坊 美生子

e-mail : mioko_bo@nli-research.co.jp

<対談参加者>

- ◇**加藤博巳氏** 株式会社アイシンビジネスプロモーション部長。1992 年旧アイシン精機入社、Aisin Europe S.A. 副社長などを歴任。イノベーションセンター部長を経て現職。2018 年から「チョイソコ」事業を統括している。
- ◇**川島康孝氏** 豊明市経済建設部市街地整備課長。2001 年採用。前職の行政経営部とよあけ創生推進室長の時に地域公共交通網形成計画を策定し、コミュニティバスの再編と合わせてチョイソコを導入。
- ◇**早川佳介氏** 豊明市行政経営部企画政策課施設・交通マネジメント係主事。2014 年採用。総務課での選挙担当を経て、公共交通を担当。現在、地域公共交通計画を策定中
- ◇**坊美生子(モデレーター)** ニッセイ基礎研究所生活研究部准主任研究員。ジェロントロジー推進室兼任。高齢者の視点で移動支援、交通政策を研究。

チョイソコに一人で乗り降りできない高齢者も増えている

坊: 次に、チョイソコは豊明市の高齢者らの移動ニーズに対応できているのか、また今後はどうか、という問題です。チョイソコはもともと、身体的な事情によってお出かけしにくい高齢者に対する外出支援の目的で、2018 年度に実証実験として始まりました。しかし、今利用できている高齢者の中にも、5 年後には加齢が進み、1 人で乗り降りできない人が増えるかもしれません。また現状でも、足腰が弱ったり、認知能力が低下したりして、1 人で利用することが難しい方が既にいらっしゃるかもしれません。

先ほどの加藤さんのお話で、来年度から埼玉県入間市では、車いす対応車両を導入するということが、素晴らしいと思いましたが、現状ではどのような状況があるか、教えてください。

加藤氏: チョイソコでは、豊明でも他の地域でも、運転手の手を借りなくても自分で乗れる人は全員、利用できることにしています。ほぼ毎日乗っている全盲の会員さんもいらっしゃいます。

チョイソコは、システムで搭乗時間を変更できます。普通の健康な人は、ドアを開けるところから閉めるところまで 20 数秒で設定されていますが、障害のある方たちは 1～2 分かかります。システ

ムには搭乗時間の選択肢が入っていて、そういう方が乗る時は、扉が開いている時間を長くして、その後ずるずると到着時刻が遅れていかないようにしてあります。

他には、体幹が無い会員さんもいらっしゃいます。体幹が無いので、カーブを曲がるとそのままシートから落ちてしまう危険があります。そういう会員さんたちが利用するときは、運転手から報告が来るようになっていて、必ず、奥様が一緒に乗って、窓と奥様との間にご本人を挟んでください、とお願いしています。

坊：認知症と思われるような会員さんはいらっしゃいますか。

加藤氏：予約の電話がかかってくると、「いつも何かを忘れる方だな」という会員さんはいますが、他のお客様に迷惑がかかることがなく、ご本人が一人で乗降できれば、利用して頂いています。だめなときには家族に連絡しています。必ず申し込み書に家族の連絡先の欄があるので、「ちょっと申し訳ないですが」とお断りしたことはあります。

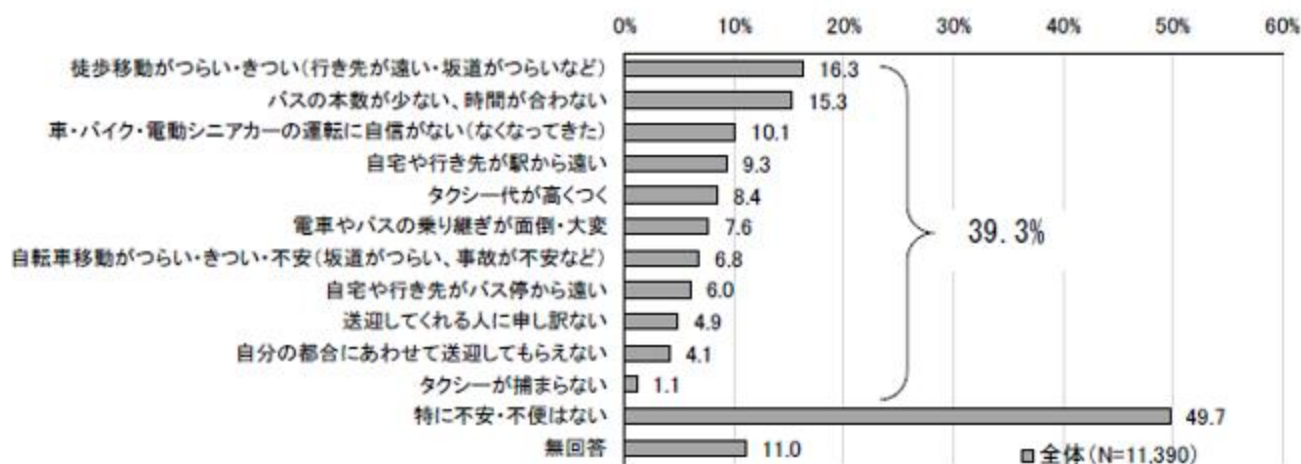
会員数が増えているので、そういう方も増えていると思います。各地域に必ずお見えになります。でも会員登録の時は、本人からは認知症などの申告をしないケースが多いです。「自分一人で乗れる」と言っ。でも何か支障があれば、必ず運転手からコールセンターへ連絡が来るようになって、「あの人は一人では乗れません」と教えてくれる。その情報を基に、我々としてはご家族に連絡を取って、「一人で乗るのはちょっと難しいとドライバーから言われているのですが、どうでしょうか」とご相談し、家族が介添えできない場合には、安全を確保できないので、お断りしています。

チョイソコの運行開始後も、市内には交通不便地域が残されている。

坊：豊明市の高齢者が、移動に関して現状で困りごとが解消されたかどうかについては、健康福祉部が作成している「第8期高齢者福祉計画・介護保険事業計画（2021～2023年度）」の中に、重要な調査結果が示されていました。市内の要介護認定を受けていない65歳以上の高齢者を対象に、2019年11月に実施した住民健康実態調査の結果です。それによると、調査時点で移動に何らかの不安や不便を感じている高齢者は約4割に上っていました（図表1）。

先ほど早川さんから、利用者アンケートの結果、チョイソコをきっかけにお出かけをするようになった方が一定程度存在するというお話がありましたが、そういう成果がある一方で、依然、拾いきれていない高齢者の移動ニーズもあるということだと思います。今後、その方たちのアクセシビリティをどう上げていくかだと思います。

図表1 豊明市で自身の移動手段に不安や不便を感じる高齢者の割合



(資料) 豊明市第8期高齢者福祉計画・介護保険事業計画より抜粋

早川氏: 市の健康福祉部とも情報共有し、現状における、高齢者の移動に関する課題を整理しました。まず、市では運転免許証自主返納支援事業として、免許を返納した方に特典を差し上げているのですが、それはコミュニティバスの定期券かチョイソコの回数券かどちらかです。両方とも使いやすい地域に住んでいる高齢者にとっては良いですが、両方とも使いづらい地域に住んでいる方には、あまり意味がありません。返納を促す効果が無く、不公平にもなるので、そういう方に対してどう手当てしていくかが課題です。

また、先ほど川島も述べましたが、チョイソコの費用負担についても課題だと考えています。市のコミュニティバスは定期券がありますが、チョイソコは今のところないので、1回乗ってもらうたびに200円必要です。それが良いか悪いかは置いておいて、「本当は何回も使いたいけど、お金がかかるから利用を控えている」という方もいると聞いています。

もう一つは、チョイソコを利用しづらいエリアの高齢者の移動手段の問題です。現在は、「沓掛エリア」と「仙人塚・間米エリア」という二つのエリアを、交通不便地域として指定エリアにしています(図表2)。指定エリアでは、エリアスポンサーが設置する事業者停留所以外にも、住宅地に任意の停留所を設置することができるので、高齢者が自宅近くから送迎してもらえます。ですから、現状は2台の車両で、この二つのエリアの高齢者を中心に輸送しています。でも正直、それでサービスが足りているかというと、本当は足りていない。

市南部にも交通不便地域があるので、本当は3台目を投入して、南部に住む高齢者を中心に送迎することができれば良いのですが、現状ではそこまでできていません。チョイソコは、65歳以上の住民は、市内どこに住んでもチョイソコを利用できるルールになっていますが、指定エリア以外だと停留所が少なく、特に南部は、ほとんど停留所がありません。自宅から歩いて一番近い事業者停留所まで出てきてもらうしかないのですが、それがかなり遠いので、実質的には利用しづらいのです。そこで対策として、私が個人的に考えている案は、自治会さんにお金を出してもらって、自治会さんで停留所を決めて、設置してもらう方法です。受益者負担ということで、自治会として協賛してもらえば、地域の住民にとって使い勝手の良い場所に、停留所を新設できます。

図表2 チョイソコ事業者停留所マップ。医療機関や介護施設、金融機関、商業施設、娯楽施設など、地域の様々な事業所が協賛して停留所を設けている。



(資料) チョイソコとよあけ「公式ガイドブック 2020」より抜粋

チョイソコで高齢者のコミュニティ形成を促す。高齢者が地域づくりの主体になるように仕掛ける

坊: 最後に、チョイソコの今後の役割と期待について議論したいと思います。チョイソコは全国に広がって有名になりましたが、実は第一号の豊明市でも昨年度までは実証実験段階であり、市の公共交通網形成計画（2017～2021年度の5か年計画）にも記載が無いので、公共交通同士の役割分担が明確になっていない部分があったかと思います。今まさに、早川さん中心に、新しい地域公共交通計画を作成されているので、この中でチョイソコをどう位置付け、豊明市全体の交通ネットワークをどのように活性化していくかというところだと思います。

そこで、チョイソコがどのような役割になるかについて、これまでの公共交通会議の配布資料から探してみると、各交通手段の役割分担に関して「鉄道は都市間幹線、路線バスは広域幹線、コミュニティバスは市内の拠点間の移動、チョイソコはそれらに接続する移動や高齢者向けの移動、タクシーはその他の個別輸送」というような記載がありました⁽¹⁾。主に、運送距離と乗客数を軸にした整理の仕方です。交通政策として考えるとそうだと思いますし、私もそのような考え方をしているのですが、乗る人はそんなこと考えていない。乗る人はただ、自分が乗りたいものに乗るだけです。そこで、

(1) 令和3年度第2回豊明市地域公共交通会議配布資料。

乗る人の立場から、「乗りたいもの」とはどういうことかについて考えてみました。

「乗りたい」とは、それぞれの移動サービスの付加価値だと思います。例えばタクシーで言えば、ビジネス客にとって手間暇を省けるメリットが大きい。駅や停留所まで行かなくて良い、どこからでもさっと乗れる、乗っている間に電話やメールができる、そして目的地の目の前まで運んでくれる。いわゆる「可処分時間」を作ってくれる乗り物で、時間が無いビジネス客には便利です。

同じように考えると、チョイソコのメリットは「コミュニティ形成」ではないかと思います。運営スキーム上、走行エリアや乗る人が限られるということは、逆に、乗客同士で顔見知りになるチャンスがあるという点が付加価値ではないでしょうか。乗合が成立することが前提になりますが。

この対談で、福井県永平寺町の河合永光町長と対談したときに、永平寺町でボランティアドライバーさんを使って乗合タクシーを始めたところ、すごく地域が活性化したと、誇らしげにおっしゃっていました。ドライバーと高齢者が会話を楽しんだり、乗客同士が友達になって一緒におでかけするようになったりしたと。高齢者の見守りにもつながっているし、いざ災害が起きた時にも必ず役立つ、というお話でした。チョイソコも、ドライバーさんはタクシー会社という違いはありますが、乗客同士が交流していけると思います。

豊明市は、高齢者にお出かけの機会を創出する「コトづくり」を目的にチョイソコを始められましたが、今後はさらにその先を目指してほしいと思います。ジェロントロジーの知見で言えば、単に外出することで健康促進につながるというだけではなく、高齢者が地域で社会参加することによって、誰かの役に立っていると実感できたり、感謝されたりすると、死亡率の低下に寄与するし、本人のwell-beingにつながると言われています。チョイソコもそこまでいけるといいなと期待しています。

アイシンは、積極的にイベントを企画されていますが、高齢者を単にイベントの参加者、移動サービスの客体として見るのではなく、移動サービスを介して、豊明の地域を創っていく主体になって頂くことが理想だと思います。例えば、イベントの参加者同士が自主的に地域でボランティア活動を始めようになるとか、先ほど加藤さんのお話にあったような、一人ではチョイソコに乗れない高齢者に介助のボランティアをするということが考えられます。その場合は、ボランティアさんのチョイソコ利用料については、行政で助成の仕組みを考えてもらうなどできれば良いなど。一口に「高齢者」と言っても、身体能力や認知能力の状態は様々なので、長い高齢期の前半、まだ元気で動けるうちは支える側に回って、その活動によって生き生きして暮らしてもらえることが一番理想的。後半になって足腰や認知能力が弱ってきたら、今度は支えてもらう側になる、というように発展してもらえると良いなと思います。

加藤氏: 私がよくフォーラムなどで話しているのは、「高齢者」と言うと、ややもすると税金や社会保障を使う側だと思われがちですが、GDPを上げる、何かを作る側に加わってもらいたいということです。チョイソコを利用して、移動の先にある何かと組み合わせることによって、新しい何かを生み出してもらおう。ボランティアでもなんでも良いですが。結果的にGDPに加わるということです。チョイソコによって、作る側に回る高齢者を増やすことが大事だと思っています。

そこは我々の使命だと思っているので、今、各自治体さんと一緒になって、一生懸命新しい取組みをしているところです。アイシンだけでそれをやろうと思うと絶対無理なので、行政や、高齢者分野

に関心のある他の企業さんと組んでやっていきたいと思っています。

例えば、市のごみ拾い大会に車いすで参加すると地域ポイントがもらえて、その地域ポイントでチョイソコに無料で乗ったり、市の施設を無料で利用したりできる取組みを企画しています。高齢者が移動して、何らかの活動をすることによってポイントがたまり、それがさらに次の活動につながるような仕掛けをする、というのがチョイソコの次のステップだと考えています。

坊： 高齢者に、何かを生み出す側に回ってもらうことが大事だというのは、地域を持続可能にしていくために、本当にその通りだと思います。元気な高齢者は地域を作る側に回ってもらわないと、もはや成り立たなくなってしまう。

川島氏： 実は、チョイソコの仕組みの中で、高齢者に地域作りの主体になってもらう機会があります。チョイソコには、住宅地のごみステーションや集会所前などに設ける「住宅地停留所」というものがありますが（写真1）、その停留所の位置を住民の皆さんで決めてもらうプロセスが、まさにそれです。

停留所の位置を決めるときは、行政が自治会や老人会とミーティングをして、行政から「地域にとって一番良い場所を決めてください。看板を設置する場所も調整してください」と言うと、住民さんたちが「あそこには移動に困っている人たちがいるから、その人たちが行きやすい場所にしよう」と

写真1 地区のごみステーションに設置されたチョイソコとよあけの住宅地停留所



（資料）豊明市千人塚・間米エリア
で。筆者撮影

いう風に、いろいろ考えて決めてくれるんです。我々はそこまで細かい情報を持ち合わせていませんから、住民の皆さんが自分たちで考えて、困っている人たちが使いやすくなるように、チョイソコを走らせようと話し合い、調整してくれるのです。

実は、そうやって「地域の役に立ちたい」と思っている人はたくさんいて、何か活躍したいと、うずうずしているんです。チョイソコの仕組みの中で、その意欲をうまく引き出すことができると、とても良い事業になるのかなと思います。

早川が、今後は交通不便地域の市南部に自治会停留所を設けたいという話をしましたが、それも、自治会が自分たちでお金を出し合って、チョイソコを呼んで来て、「地域みんなに使ってもらおう、地域の宝として移動手段を守って、課題解決しよう」ということにつながると思います。

移動サービスが、「行政から与えられるもの」だと思われる、つまり「上から与えられる公共交通」とするのは、せっかくのチャンスがもったいない。それでは結局、運行しても使ってもらえない。チョイソコには、高齢者を地域づくりの主体にする土壌がすごくあるので、これからはそういう方向に活用していく必要があるのではないのでしょうか。

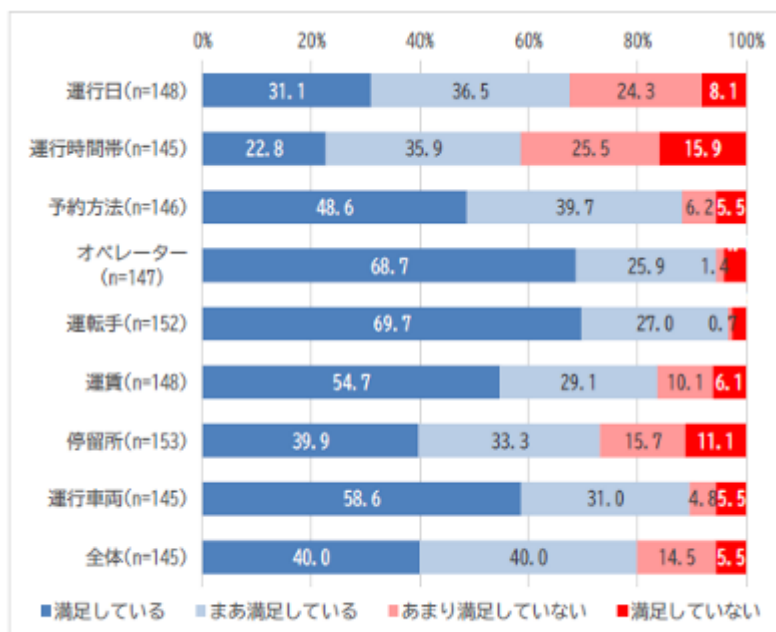
早川氏： 先ほど話に出ていた「コミュニティ形成」につながるかなと思うことがあります。昨年実施した、チョイソコ利用者へのアンケートの結果、コールセンターのオペレーターさんと、ドライバーさんへの満足度がすごく高いんです（図表3）。いずれも「満足」と「やや満足」の合計が9割を超えていました。その結果を見て、ドライバーさんやオペレーターさんと話をするのが、生きがいになっている方がいるんだろうと実感したところです。そういう意味でも、チョイソコは、他の公共交通とは違う部分があると感じています。また、アンケート結果からは伺えなかったですが、乗合サービスなので、地元の人が乗ったときに車内でお互いにコミュニケーションして、地域のコミュニティ形成ができているんじゃないかなと期待しています。

写真2 チョイソコ車両に乗り込む利用者



(資料) 豊明市役所前で。筆者撮影

図表3 チョイソコ利用者の各サービス内容に関する市の満足度調査結果



(資料) 令和3年度第2回豊明市地域公共交通会議配布資料より抜粋

川島氏： オペレーターさんは、予約の電話が入ったら、機械的に車の到着時間を伝えるのではなくて、「お帰りがその時間だと車が空いていませんが、何時だったら便がありますよ」とか「その施設には停留所がありませんが、お近くだとここから乗れますよ」という風に、うまく案内してあげるんですよ。相手の希望をしっかりと聞き取って、お出掛けができるように、いろいろ提案している。

坊: 今後、チョイソコを使ってどんな活動をしていくかを考える上でも、オペレーターさんの存在は鍵になると思います。普段から高齢者の皆さんと話をし、生活上どういうニーズがあるか、その方たちがどのエリアに住んでいるかを知っているというのは、すごく大きい。先ほども申し上げましたが、チョイソコは、AI とオペレーター、高度な技術と人間という、性質の異なる二つの大きな資源を持っている点に、大きな優位性があると思いました。

(この対談は 2021 年 11 月 25 日、愛知県刈谷市の株式会社アイシンで行いました)