

# 基礎研 レポート

## デマンド型交通の利用促進方法 ～カギは外出機会の創出と利便性向上にあり

生活研究部 准主任研究員 坊美生子  
(03)3512-1821 mioko\_bo@nli-research.co.jp

### 1—はじめに

国内では、高齢者の移動手段確保や交通空白地域の解消などを目的に、決められたダイヤや路線通りに運行するのではなく、予約に応じて運行するデマンド型交通が増加している。乗り物のタイプとしては、バス車両を用いたデマンド型バスと、ワゴン型やセダン型を用いたデマンド型乗合タクシーがある。令和4年版交通政策白書によると、全国でデマンド型乗合タクシーを導入しているのは2020年度で573市町村に上る。予約がなければ運行しないため、乗客がいなくてもカラで走っていた「空気バス」に比べれば、効率的運行ができると期待されている。しかし、実際に導入してみると利用者が少なく、固定費が無駄になりかねないケースもある。そこで本稿では、好事例として兵庫県丹波市の「デマンド型乗合タクシー」と愛知県豊明市の「チョイソコとよあけ」の二つを取り上げ、利用促進のポイントを抽出する。

### 2—デマンド交通の概要と種類

デマンド型交通は、「バスとタクシーの中間の移動サービス」と言われる。定時定路線の路線バスとは対照的に、その時の予約内容に応じて、ダイヤや路線等を柔軟に決める点が特徴である。乗合サービスであるため、乗車中に他の乗客が乗り込んできたり、他の乗客の乗降場所を経由したりすることがあり、所要時間が長くなることもある。実施主体となる市区町村が、運行経費を補助して、利用者の利用料は1回数百円に抑えられているケースが多い。

実際の運行方法は、実施主体や事業者によって様々である。まず経路については、あらかじめ乗降所が指定されていて、予約があった乗降所のみ立ち寄るパターンもあれば、特に乗降所は指定されおらず、対象エリア内ならどこでも自由に乗降できるパターンもある。ダイヤについても、「8時便」「9時便」などのように、あらかじめ目安となる出発時間を定めているパターンもあれば、運行時間帯であればいつでも出発可能、というパターンもある。

道路運送法では、デマンド型乗合タクシーは一般乗合旅客自動車運送事業の「路線不定期運行」か「区域運行」のいずれかであり、地元の交通事業者などで構成する地域公共交通会議等で、事前に協議が整っていることが条件とされている。

デマンドの種類としては、「フルデマンド」や「セミデマンド」などがある。明確な言葉の定義は定まっていないようだが、本稿では、運行本数の違いに着目し、予約があれば、随時、ルートを決めて運行する形態を「フルデマンド」、予め出発時間を決めて運行する形態を「セミデマンド」と呼ぶこととする。

ここで、デマンド型乗合タクシーを、フルデマンドとセミデマンドに分けて特徴を整理すると（図表1）、まずフルデマンドについては、メリットとしては最大運行本数が多いため、より多くの移動ニーズに柔軟に対応できる可能性がある。AIを搭載したシステムを用いる場合、予約時間により正確な配車がしやすい。また、3-2|のチョイソコの事例で述べるように、乗合サービスのプラットフォームを活用して野菜や弁当を運ぶなど、新たなサービスを展開しやすい。デメリットとしては、需要が分散しやすいために相乗りが発生しにくく、実態としては一般のタクシーに近づく。一般のタクシーには、基本的に運行経費に対する公的補助が無いことから、公平性を保つためには、デマンド型乗合タクシーの乗合率（1区間当たりの平均乗車人数）を高めるか、公的な役割を担ってもらうなどの工夫が求められるだろう。

次にセミデマンドは、目安の運行時間に、利用者側が都合を合わせて乗車することから、需要を束ねやすく、より相乗りが発生しやすい。運行本数を限定し、供給を絞るため、効率的な運行になりやすい。デメリットとしては、運行本数が限定されているために、利用者からみた利便性は、フルデマンドに比べれば低くなる。従って、あえて概念化して述べれば、フルデマンドは、「より多くのニーズに柔軟に対応して、輸送の価値を最大化する仕組み」を志向しているのに対し、セミデマンドは「供給と需要を束ねて、輸送をより効率化する仕組み」を志向していると言える。

因みに、どちらのタイプでも、利用者数が少なければ、予約受付や経路の決定、配車指示などをオペレーターが手動で行うことは可能である。利用者数が増えてくると、経路作成や配車指示が複雑になるため、システムを導入した方がスムーズに行える。またシステムを導入していれば、乗降データ等の生成や分析も容易になり、運用の見直しがしやすい。特にフルデマンドの場合は、AIを搭載したシステムを用いる事業者が多い。ただし、利用者が極端に少ない場合は、システムを導入してもメリットが小さく、経費が大きな負担になることがある。

フルデマンドとセミデマンドのどちらが適しているか、システムを導入した方が良いかどうかは、実施主体である市区町村などが、どのような目的で、どのようなサービスを提供したいと考えるか、デマンド型乗合タクシーによって何を実現しようとしているかによるだろう。

図表 1 フルデマンドとセミデマンドの違い

フルデマンド	セミデマンド
<p>&lt;特徴&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約があれば、随時、経路を作成して運行する。</li> </ul> <p>&lt;メリット&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1日の最大運行本数が多い。</li> <li>・より予約時間に正確な配車。</li> <li>・プラットフォームを活用して他のサービスを展開しやすい。</li> </ul> <p>&lt;デメリット&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相乗りが発生しにくい。</li> </ul> <p>↓</p> <p>より多くのニーズに対応して、輸送の価値を最大化する仕組み。</p>	<p>&lt;特徴&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あらかじめ「8時便」「9時便」など出発時間の目安を定めて運行。</li> </ul> <p>&lt;メリット&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相乗りが発生しやすい。</li> <li>・効率的な運行。</li> </ul> <p>&lt;デメリット&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フルデマンドに比べると、利用者の利便性が下がる。</li> </ul> <p>↓</p> <p>供給と需要を束ねて、輸送をより効率化する仕組み。</p>

(資料) 筆者作成

### 3——好事例から見る利用促進策

ここからは、デマンド型乗合タクシーのセミデマンドの事例として兵庫県丹波市の「デマンド型乗合タクシー」、フルデマンドの事例として愛知県豊明市の「チョイソコとよあけ」を取り上げ、筆者のこれまでのヒアリングや地域公共交通会議での配布資料等を基に、それぞれの特徴や利用促進策についてまとめる。

#### 1|兵庫県丹波市の「デマンド型乗合タクシー」

##### (1) 事業概要と利用実績

丹波市では、路線バスを運営していた神姫バスが、2010年に一部路線を休止すると市に通知したことをきっかけに市が代替交通を検討し、2011年2月にデマンド型乗合タクシーを導入した<sup>(1)</sup>。市の概要は図表2、事業概要や利用実績等は図表3に示した。実施主体は、市や交通事業者、住民代表などで構成する「丹波市地域公共交通活性化協議会」である。予約センター業務は丹波市商工会、運転業務は市内のタクシー会社6社が担っている。同協議会予算は市が100%負担しているため、実質的には市が乗合タクシーの赤字分を支出している。協議会の配布資料によると、2021年度のデマンド型乗合タクシー事業にかかる費用は年間約5,400万円となっている。

次に、会員登録状況についてみていきたい。利用対象は高齢者だけでなく、登録すれば住民は誰でも利用できる。直近の2021年度実績では、登録会員数は9,695人で、全人口に占める登録率は15.6%。年代別に登録率をみると、40歳代以下はいずれも1割未満だが、50歳代になると10.1%、60歳代は18.3%、70歳代は18.7%、80歳代は30.8%、90歳以上は53.8%と高齢層で上昇しており、高齢者、特に後期高齢者の移動手段として定着している。

(1) 読売新聞地域版2009年4月7日など。

次に利用実績をみると、2021年度の年間利用者数は24,993人で、運行日数で割った1日当たりの平均利用者数は123.7人。車両1台当たりが1日に輸送した利用者は平均9.5人である。丹波市では1車両につき1日7便運行しているため、1便当たりの平均利用者数は1.36人である。

過去5年間の利用者数の推移を見ると、高齢者のマイカー利用率が近年、上昇していることなどから、2017年度以降、毎年数%ずつ利用者数が減少していたが、コロナ禍に入った2020年度は前年比17.8%減とマイナス幅が大幅に拡大した。2021年度は前年度比5.1%増となり、やや回復している。2022年度はさらに回復してきており、公表済みの月別データとして最新の2022年9月をみると、1日当たりの平均利用者数は140.9人、1台当たりの1人の平均利用者は10.8人、1便当たりの平均利用者数は1.55人となっている。

図表2 丹波市の概要

人口	61,364人(2023年3月末)
面積	493km <sup>2</sup>
高齢化率	35.2%(2023年3月末)
財政規模	354億円(2023年度一般会計当初予)

(資料) 丹波市HPなどから筆者作成

図表3 丹波市の「デマンド型乗合タクシー」の概要

事業名称	「デマンド型乗合タクシー」
実施主体	丹波市地域公共交通活性化協議会
運行主体	地元のタクシー会社
運行形態	セミデマンド
システム	利用
運行開始	2011年2月
予約受付と配車	丹波市商工会(オペレーター)
運行エリア	市内全域(合併前の六つの旧町域ごとに運行)
乗降所	不特定(会員の自宅前からも乗降可)
運行時間	平日午前8時台~午後3時台(1時間に1本)※木曜は期間
利用料	1回300円
利用対象	制限なし
利用方法	会員登録制。電話やメール、インターネットによる事前予約制
登録会員数	9,695人(2021年度)
登録率	15.6%(2021年度)
年間利用者数	24,943人(2021年度)
1日当たりの平均利用者数	140.9人(2022年9月)
1便当たりの平均利用者数	1.55人(2022年9月)
車両台数	トヨタ「ハイース」13台
市の負担金	約5,400万円(2021年度)

(備考) 運行形態は筆者の定義による分類

(資料) 丹波市地域公共交通活性化協議会資料などから作成

## (2) 特徴

筆者の基礎研レポート「[高齢者の移動支援に何が必要か（下）～各移動サービスの役割分担と、コミュニティの変化に合わせた対応を～](#)」（2021年6月1日）でも紹介したが、丹波市のデマンド型乗合タクシーには、その導入経緯に大きな特徴がある。導入の直接のきっかけとなったのは、路線バスの休止だったが、背景には、当時、丹波市で非常に盛んに行われていた地域医療に関する住民運動があった。同市では2007年、県立柏原病院（現県立丹波医療センター）で小児科の常勤医が激減し、小児科の撤退という危機が起きたことから、「（常勤医減少の要因となった）柏原病院への過剰受診を控えて、地域にかかりつけ医を持とう」という住民運動が巻き起こった。その運動と連動して、かかりつけ医までの移動手段を確保することに対し、住民の要望が高まったというものである。

したがって、計画段階で、行政側が住民との意見交換を繰り返し行い、移動に対するニーズを丁寧に汲み取り、制度設計に生かしていった。具体的には、①65歳以上の高齢者約1万人を対象に、交通需要に関するアンケートを実施、②各種団体の推薦により、計6地域89人の市民と意見交換、間接的な方法としては、③自治会長会、④自治会、⑤地域ケア会議、⑥障害者地域支援会議、⑦民生委員児童委員協議会との意見交換を行った。同市は、これらを基に、デマンド型乗合タクシー導入を盛り込んだ「丹波市地域公共交通総合連携計画」を策定した。

また、運行開始後も、市職員が約300ある集落をくまなく回り、自治会単位で登録を呼びかけたり、利用方法を教えたりしたという。従来の路線バスなら予約しなくても停留所に行けば車両が来るのに、乗合タクシーでは新たに予約が必要になり、住民にとっては最初のハードルになる。さらに高齢になると、新しい段取りを覚えるのも難しくなることから、このように手取り足取り利用方法を伝授したことが、その後の利用にもつながっていったと思われる。最近では、前述したようにマイカーを運転する高齢者が増え、70歳代の登録が伸び悩んでいるため、市は、地域の高齢者サロンを訪れて啓発活動をしているという。

体制面でも、高齢者や障害者の意見を反映させやすくした。丹波市地域公共交通活性化協議会の委員には、自治会長会に加え、老人クラブ連合会や身体障害者福祉協議会、市社会福祉協議会を入れた。

設備面では、高齢者が乗合タクシーを待ちやすいように、商店等が軒先に乗降者向けのベンチなどを設置する場合に補助金を交付するなど、生活者目線が引き継がれている。また、広域の移動ニーズにも対応できるように、2021年度には、路線バスや隣の区域のデマンドに乗り継ぐための乗継所を整備した。他の乗り物に乗り換え・乗り継ぎしやすくして、公共交通全体の利用促進を図っている。

その他、利用者が得する回数券（11回分で3,000円など）を販売して運行経費との差額分を補助したり、コロナ禍以降はキャッシュレス決済を導入したりしている。さらに特徴的なのは、交通データを積極的に活用している点である。同協議会が年2～3回開く会議では、月や曜日、運行時間帯ごとの利用者数、乗降場所ごとの利用者数、地区別や年代別の登録者数と登録率など、詳細で豊富なデータが報告され、運用の見直しに活かしている。この分析結果を用いて、例えば「今後は若年層や70歳代の登録者数を増やす余地がある」として、公共交通のパンフレット全戸配布や、高校での啓発といった利用促進策を決めている。

### (3) 利用促進策

(2)で見てきた利用促進策をまとめると、計画段階から運用開始後、現在に至るまで、住民ニーズの把握と利便性の観点から運用見直しを恒常的に行い、PDCA サイクルを回し続けていると言える。ニーズ把握の方法としては、協議会の体制を工夫したり、交通データを生成して分析に活かしている。利便性向上の対策としては、ハード面では待合環境や乗継環境の改善等、キャッシュレス決済の導入、ソフト面では回数券の発行、パンフレット配布や高齢者サロン、高校等での出前授業による周知活動等に取り組んでいる。

繰り返しになるが、このように丁寧な利便性向上策を講じている背景としては、丹波市ではもともと、「かかりつけ医へのアクセス確保」という生活ニーズと連動してデマンド型乗合タクシーが導入されたことから、住民の暮らしを守ることが主眼とされ、生活者目線の運用が貫かれていることがある。その取り組みが、利用促進につながっていると言える。

## 2|愛知県豊明市の「チョイソコとよあけ」

### (1) 事業概要と利用実績

豊明市は2018年度から、高齢者の外出促進を主な目的として、交通空白エリアでAIフルデマンドの乗合タクシー「チョイソコとよあけ」（以下、チョイソコ）の運行を始めた（初年度は無償運行）。約3年間の実証実験を経て、2021年度から本格運行している。実施主体は株式会社アイシン（愛知県刈谷市。以下、アイシン）である。市の概要は図表4、事業概要と利用実績等は図表5に示した。

チョイソコでは、採算性を上げるために、地域の診療所や商業施設などから「エリアスポンサー」を募り、敷地内に停留所を配置する代わりに、協賛金を負担してもらうスキームを取っている。2022年5月時点で、エリアスポンサーの停留所は市内全域と市境から500mのエリアに120か所設置されている。住宅地停留所は交通空白エリアにしか設けることができないため、実質的には交通空白エリアの住民向けのサービスとなっている。豊明市も年間約1,600万円（2021年度）を負担している。アイシンはその後、全国約50か所の地域でチョイソコを運営しているが、第1号のチョイソコとよあけが、スキームの原型となっている。

次に、会員登録状況についてみると、登録会員は2,068人（2022年3月時点）で、そのうち85%を70歳以上が占める。2021年度の利用回数は9,429回である。コロナ禍が本格化する前の2019年度は10,013回だった。

2020年度分まで公表されている実証実験結果を見ると、車両2台による1日当たりの運行本数は、ピークが2019年12月の計32.7本。コロナ禍で落ち込んだ後、回復傾向になり、2021年3月時点では計24本となっている。1区間あたり平均利用者数（「乗合率」）は、2020年6月には車両によって2.02人と1.94人でピークとなった。最新の2021年3月は1.60人と1.52人。また、予約が重なるなどして乗車できない「予約不成立」も、2020年10月～2021年3月の間に170件発生している。豊明市地域公共交通会議の配布資料によると、乗合率は2021年度も1人台半ばを推移している。

事業名称の「チョイソコ」は「チョイとソコまでごいっしょに」の合言葉から考えられた。加齢によって外出が難しくなっていく高齢者らに、気軽に外出して健康増進につなげてもらおうという趣旨が込められている。また、チョイソコを運行している他の地域では、事業の採算性を上げるために、

人が乗っていない時間帯に弁当や地元野菜などのモノを運送したり、走行中に車載カメラで路面の破損状況を調査したりと、様々なサービスを展開している例もある。

図表4 豊明市の概要

人口	68,265 人 (2023 年 3 月)
面積	23 km <sup>2</sup>
高齢化率	26.4% (2020 年)
財政規模	230 億円 (2023 年度一般会計当初予算)

(資料) 豊明市 HP、令和 2 年国勢調査などから筆者作成

図表5 豊明市の「チョイソコとよあけ」の概要

事業名称	「チョイソコとよあけ」
実施主体	株式会社アイシン
運行主体	タクシー会社
運行形態	フルデマンド
システム	利用 (AI 搭載)
運行開始	2018 年 7 月 (18 年度は無償運行、19 年度から有償運行、21 年度から本格運行)
予約受付と配車	株式会社アイシン (オペレーター)
運行エリア	豊明市内と市境から 500m 以内
乗降所	市内全域と市境から 500m までのエリアスポンサー 停留所 120 か所 + 交通不便エリアの住宅地停留所
運行時間	平日午前 9 時～午後 4 時
利用料	1 回 200 円
利用対象	交通不便エリアの小学生以上の住民、その他のエリアの 65 歳以上高齢者
利用方法	会員登録制。電話やメール、インターネットによる事前予約が必要。
登録会員数	2,068 人 (2022 年 3 月末)
年間利用人数	9,429 人
乗合率※備考 1	1 人台半ばを推移 (2021 年)
車両台数	トヨタ「ハイエースグランドキャビン」2 台
スポンサー	56 社 (2021 年 3 月末時点)
市の負担金	年間約 1,600 万円

(備考 1) 「乗合率」=乗車時の合計人数/合計区間数

(備考 2) 運行形態は筆者の定義による分類

(資料) チョイソコとよあけパンフレット、豊明市公共交通会議配布資料、豊明市 HP 等を基に筆者作成

## (2) 特徴

チョイソコの大きな特徴は、導入の主要な目的を「高齢者の外出促進による健康増進」として、運行開始後、様々なイベントを開催して外出機会を創出している点である。

このように目的を設定した背景は、導入経緯にある。もともとチョイソコは、アイシンと、そのパートナーであるスギ薬局が、豊明市の健康福祉部に新しい配車サービスの実施を提案したことに始ま

る<sup>(2)</sup>。市内の高齢者の介護予防を推進するために、市健康福祉部とスギ薬局が「公的保険外サービスの創出・促進に関する協定」を締結していたのが縁だった。このような素地に、計画段階で「既存の公共交通との競合を避ける」といった事情が加わり、「高齢者の外出促進」「コトづくり」に重心がおかれることになった。

またアイシンにとっては、スポンサーに協賛金を支出する効果を示す必要があるため、スポンサーと連携して積極的にイベントを開催し、高齢者の参加を促進している。具体例としては、野菜や弁当販売、スマホ教室や抽選会などを組み合わせた「チョイソコまつり」、警察官による講話に電動車椅子乗車体験や保険相談会などを組み合わせた「運転免許返納セミナー」、「歴史講座」、「ウォーキング大会」、「サポカー体験会」、「健康マージャン」「餅つき会」など実に多彩である。アイシンによると、男性向けや女性向け、グループ単位の活動や個人単位の活動など、より多くの利用者が参加しやすいように特徴の違う企画を考えているという。また、会員向けに「チョイソコ通信」を定期配布し、イベントの告知やスポンサー紹介をして、お出掛けを呼びかけている。

### (3) 利用促進方法

(2)でみたように、チョイソコの利用促進方法は、自社やエリアスポンサーなどと連携することによって、様々なイベントを開催し、積極的に外出機会を提供していること、いわば移動需要を自ら創出していることである。そして「チョイソコ通信」というツールを使って、それを宣伝している。繰り返しになるが、事業の主な目的が「高齢者の外出促進」であることから、「単なる運行のシステム提供に留まらず、高齢者の健康増進につながる外出促進の“コト”づくり」(アイシン)を重視している結果だと言える。

豊明市地域公共交通会議の配布資料によると、2021年度の利用実績のうち、利用目的の1位は「買い物」(41%)、2位が「医療」(37%)、3位が「文化」(16%)、「運動」(6%)となっていた。「文化」と「運動」という娯楽関係の目的で合わせて2割を超えており、このような外出に、チョイソコのイベントが貢献している可能性がある。

## 4— 好事例から得られるインプリケーション

### 1| 利用促進の前に「事業目的の明確化」

3でみてきた兵庫県丹波市の「デマンド型乗合タクシー」、フルデマンドの事例として愛知県豊明市の「チョイソコとよあけ」から、利用促進に関するインプリケーションを改めて示したい。

二つの好事例に共通しているのは、導入目的を「交通手段の提供」に留めるのではなく、その先の本来の目的、何のために移動手段を提供するのかという点を、鮮明に打ち出している点である。丹波市の場合は、住民生活を守るということ、チョイソコの場合は、高齢者の外出促進による健康増進ということになる。そのような目的を達成するために、丹波市は「利便性向上」、チョイソコは「外出

---

(2) 坊美生子 (2022) 「[A I オンデマンド乗合タクシーの成功の秘訣 \(上\) ~全国 30 地域に展開するアイシン『チョイソコ』の事例から](#)」(ジェロントロジー対談)



機会の創出」に取り組み、それが利用促進につながっている。従って、まずは、市区町村が何のためにデマンド型乗合タクシーを走行するのか、という本来の目的を明確にすることが、利用促進策を考えていく上でのスタートとなるだろう。

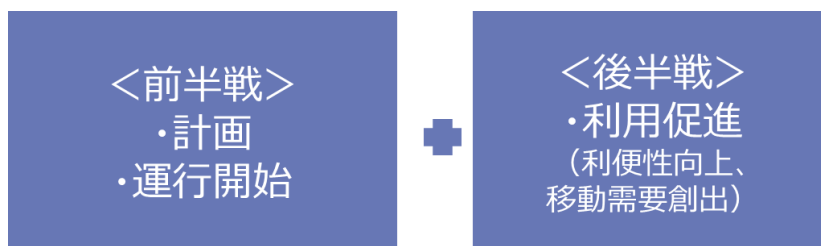
## 2| 運行開始までが前半戦、利用促進が後半戦

次に、この二つの好事例が示しているポイントを振り返ると、事業を計画し、運行開始にこぎつけるところまでは前半戦で、実際に運行開始した後の利用促進、すなわち利便性向上や外出機会創出の工夫を行うことが後半戦であり、寧ろ本番であると言える（図表6）。

実際には、市区町村にとっては、既存の公共交通事業者との調整、庁内での予算取りと議会への説明、地元住民への説明など、計画段階の負担が大きいこともあり、前半戦がメインのように思われがちであるが、運行開始しただけで、住民がすぐに積極的に利用する訳ではない。特に交通は、それ自体が目的ではなく、「通院」や「食事」など、本来の目的を達成するための手段であることから、住民はその都度、「今日はどの移動手段を利用しようか」と考える訳ではなく、習慣になっていることが多い。これまで家族の送迎で病院に行っているなら、特に意識することなく、次の診察もまた家族に送ってもらって行く、といった具合である。従って、これまでマイカー運転や、家族の送迎で移動していた人にデマンド型乗合タクシーにシフトしてもらうには、利用促進の仕掛けと、一定の時間を要するだろう。

さらに、コロナ禍以降は、高齢者の中で外出抑制が続き、閉じこもりの高齢者が増えているため、そのような高齢者に外出してもらうには、付加価値の高い外出機会が必要になるだろう<sup>(3)</sup>。

図表6 デマンド型乗合タクシー運行かかるイメージ



(資料) 筆者作成

## 3| 利用促進に必要な「連携」と「継続」

次に、3でみてきた内容を基に、利用促進策のポイントを抽出すると、一つ目は「連携」だと言える。行政組織内の連携と、地域の企業や住民などとの連携である。

例えば丹波市の場合は、事業の設計段階で、自治会長会や各自治会、介護福祉関係者らで構成する「地域ケア会議」、障害者地域支援会議、民生委員児童委員協議会など、様々な関係団体と意見交換を行った。各種団体と連携し、住民の移動ニーズ把握に活かしている。豊明市の場合は、事業の計画段

(3) 例えばアイシンが岐阜県各務原市で運営している「チョイソコかかみがはら」では、利用者を地域のハーブ園に送迎し、ハーブ摘み作業を1時間行くと、敷地内にある温浴施設の無料入場券がもらえる取組を実施している。このような「特典」のついた外出機会は、高齢者にとって付加価値となり得るだろう。

階では庁内の福祉担当と公共交通担当が連携して高齢者が使いやすく、高齢者の生活に役立つサービスを構築した。また運行開始後には、アイシンがスポンサー企業や行政などと連携して、イベント作りをしている。

庁内外での連携態勢が整えば、啓発に活用できるツールも広がる。例えば、庁内の他部署が発行する高齢者宛ての介護保険や免許返納のお知らせなどに、デマンド型乗合タクシーについての情報を掲載したり、地域の商店の店内や軒先などにチラシを掲示してもらうこともできる。

利用促進策のポイントの二つ目は「継続」である。丹波市の場合は、実施主体である丹波市地域公共交通協議会の場で、継続的に交通データの分析などを行い、運行開始から10年以上経った昨年度も乗り継ぎ所を新設するなど、PDCAを継続している。チョイソコの場合も、多彩なイベントを継続的に実施し、「チョイソコに乗ってお出かけを」という呼びかけを続けている。前年の実績で男性のイベント参加が少ないと分かれば、次の年には男性向けのイベントを新しく企画している。

このように、運行開始後にも工夫を継続していくことが、認知度の上昇、会員増加、利用者増加につながると考えられる。丹波市の場合は、運行開始から10年以上経過しているため、当初の利用者が死亡している上に、新しく高齢者になる世代はマイカー運転者が多いという構造的要因から、長期的には利用者の減少傾向にあるものの、リピーター率は約9割に上り、新規会員も増加していることなどから、地道な取組を継続することが、効果を発揮していると言えるだろう。

## 5—終わりに

近年、公共交通の衰退によって市区町村が新しい移動手段を必要としているところに、CASEやDXなどの流れから、様々な配車システムが登場し、多くの市区町村がデマンド型乗合タクシーを導入している。ただ、最初に導入目的を明確にしておかないと、いざ運行開始して利用者が伸び悩んだ時に、次の一手が考えつかないという状況に陥りやすい。

市区町村にとって、デマンド型乗合タクシーの計画と運行開始までは前半戦である。サービスが認知され、利用が定着する前に実証実験を終えると、「運行したが需要が無かった」という結論になりかねない。しかし、前述したように、住民が移動手段を転換したり、コロナ禍で閉じこもりがちになった高齢者が外出するようになるまでには一定の時間がかかる。運行開始にこぎつけた後に、利便性向上や移動需要創出に取り組んで利用促進に努め、住民のライフスタイルとして定着させ、また地域の生活インフラとして定着させていく後半戦こそが、寧ろ、仕事の本番だと言える。

大量輸送を担ってきた従来の公共交通のイメージがあると、運行すれば乗客が利用するといった発想につながりかねないが、デマンド型乗合タクシーを必要とする地域の多くは、もともと人口も減少し、高齢化が進んでいる。じっとしては、利用者は増えないし、人の移動が限られている。移動需要があるから移動サービスを走らせるというだけではなく、人口減少と高齢化が進み、コミュニティが不活発になりつつあるエリアで、どのように人の動きを創り出していくか、移動によって、どのようにコミュニティを活発にしていくか、という視点を持つことが、デマンド型乗合タクシーを住民生活に役立て、地域を活性化するために重要ではないだろうか。