

様式第2号（第7条関係）

富士見市議会意見交換会実施報告書

実施主体	建設環境常任委員会	
テーマ	富士見市の公共交通について	
目的	富士見市の公共交通について、市内で活動するタクシー事業者との意見交換を通じて見識を深め、市政に活かすため。	
実施日時	令和6年11月7日（木） 午後4時から午後6時まで	
実施場所	富士見市立市民総合体育館 3階 多目的室1	
対象者	人数	4人
	概要	市内で活動するタクシー事業者
参加議員	委員長 小泉 陽 副委員長 今成 優太 委員 田中 栄志、熊谷 麗、山下 淑子、 須崎 悦子、川畑 勝弘	
実施内容		
1 進行 1 開会 2 議長あいさつ 3 委員長あいさつ 4 自己紹介 5 意見交換 ※意見交換後、アンケート記入・回収 6 副委員長あいさつ 7 閉会 司会者：今成副委員長 記録者：小泉委員長 2 意見の概要 意見交換では、参加いただいた富士見市内で活動するタクシー事業者の皆様により、事業概要を伺うことからはじめ、その後、中心テーマである富士見市の公共交通につ		

いて意見交換会を実施し、タクシー事業者における公共交通の現状と課題について議論を深めた。

① 富士見市デマンドタクシーの課題について

- ・利用者は高齢者が多いのでコミュニケーションが難しいことがある。電話での受付に当たって、聴力が低下されている方の対応に時間がかかることがある。例えば、デマンドタクシーの利用においては迎車場所と目的地を確認する必要があるが、場所を逆に言われて、迎えに行くといないということもある。デマンドタクシー専用電話として用意されているのは1回線のみであり、長時間の対応は他の利用者が電話をかけてきても話し中で繋がらないこととなり、機会を逃してしまうことになる。
- ・利用回数を使い切ってもデマンドタクシーとして配車依頼をする方が相当数いる。電話でオーダーが入った際は、パソコンで依頼者の登録情報や利用回数を確認する。登録がない方や利用回数を超える方については、デマンドタクシーとしての利用はできないため一般のオーダーとなることを伝えるが、それに承諾いただけただけの場合は改めて一般のオーダーとして配車することになる。明らかに登録者と異なる方からのオーダーの場合には、登録者との関係を確認することがある。乗降場所はオーダー時にシステムに登録するので、乗車後の降車場所の変更ができない。
- ・利用回数は年間12回のため、例えば病院への通院では往復で2回利用することとなり、6度の通院で使い切ってしまう。そういった方は5月から使い始めて年末には使い切るとすると、年明けからの利用者は限られてくる。利用者の年齢制限や利用回数については再検討していただきたい。
- ・病院への通院に利用する方が多いが、その場合は診察時間が大体同じであることから、時間帯によっては同時にかけてらることで、電話が繋がりにくいということは起こる。
- ・雨が降っているときや東武東上線が事故により運行中止となったときにはタクシー利用が増加し、配車に時間を要したり、断ったりすることもある。

- ・富士見市にはデマンドタクシーのほかに福祉タクシーがある。福祉タクシーではチケットを受け取り、申請するという簡便な運用なのでデマンドタクシーも簡便であるとよい。

② 近隣自治体における取組について

- ・川越市は、路線バスを補完するため市中心部を除いた3つの区域で「かわまる（デマンド型交通）」を運行している。ワゴン車で、乗降場は決められている。利用には川越市に登録が必要で、運賃は一般500円、小学生・70歳以上・障がい者等300円、障害者手帳等を所持する小学生150円、未就学児無料となっている。利用に当たっては電話かインターネットで予約する。予約が入ると乗務員のタブレットに運行ルート情報が届き、配車される。
- ・ふじみ野市は「お出かけサポートタクシー」があり、利用回数が年間24回、助成金額が最大800円ということで、そのほかは富士見市と同じである。
- ・三芳町は公共交通利用補助金があり、利用者は領収書を受領し、まとめて役場に申請すると還付される。タクシー事業者は領収書にサインをするだけなので助かる。高齢の利用者にとっては大変なことだとは思う。

③GO（タクシー配車アプリ）の利用について

- ・アプリの利用手数料、また決済手段としてのキャッシュレスやQR決済などの手数料が、経営を圧迫するのではないかと不安がある。アプリ配車として他にUberタクシーやDiDiがあるが、GOが一強の状況なので手数料が上がると困る。
- ・全車導入ではなく、乗務員の判断に任せている。自社システムとGOのシステムは別なので、電話オーダーを受けたオペレーターが配車をしようとした際に乗務員がタブレットに届いたGOのオーダーを受けてしまい、配車が混乱することがある。手数料の問題はあるが、GOでタクシーを呼ぶ人が増えているので無視できない。アプリでは遠方の降車先で予約が入り、さらにタクシーが遠方に向かうということが起こるため、市内の配車依頼に対応しづらくなることが問題であ

る。

- ・電話なら声色などからお客様を判別して的確に指示できるが、アプリではどうい
うお客様か分からない。アプリでは気軽にキャンセルされるということも起こり
やすい。アプリでは最も効率的なルートでなく大きな道でルート指示がされるの
で運賃が高くなることがある。

④市への要望について

- ・デマンドタクシーは利用回数を増やしたほうがいい。東松山市のデマンドタクシ
ーは年齢制限、利用回数制限がない。
- ・デマンドタクシーのために市が提供しているシステムを改良して配車業務がスム
ーズにできるようにしてほしい。
- ・交通事業者は乗務員不足なので、市のフェスティバルの時にチラシを配布できる
ようにする、市が主催で業務説明会を開催する、ハローワークとタイアップをす
るなどして、乗務員募集に協力してほしい。
- ・一部自治体で行われている、二種免許取得のための教習費の助成金や乗務員新規
採用に当たっての助成金といった、事業者に対する助成金を検討してほしい。
- ・バスとタクシーの得意分野の違いを理解してほしい。バスは定時定刻でのルート
運行で、タクシーは点と点をつなぐ生活道路を運行する。取扱いやコスト負担に
についても違いがある。
- ・自治体によっては、デマンド交通の運行業務に対する事務手数料の補助がある。
事務処理が大変であり負担となっているので、事務手数料の補助をお願いした
い。一般のお客様と対応が異なり手間もかかるので検討いただきたい。

3 まとめ

意見交換では、タクシー事業者の立場から、富士見市における公共交通のみなら
ず近隣自治体の事例も含めた課題や取組状況を伺うことができた。

公共的な側面から営業地域や運賃について規制があるタクシー事業に参入してい

る事業者の方々は、様々な経緯から富士見市で営業されており、通常の営業に加え、富士見市民のためにデマンドタクシーにご協力いただいている実態を知ることができた。

デマンドタクシーについては、事業者による利用登録者の確認をはじめとした事務負担の実情を知ることができた。このような事務負担は利用者の不満にもつながるので、改善等の検討が求められる。

近隣自治体においても営業している事業者から、近隣自治体における公共交通施策の一端を伺うことができた。本市とほぼ同様の制度から、行政区域が広域であるため導入できる制度まで様々であったが、本市においても導入の効果に関する研究が求められる。

配車については、電話による従来の方法に加え、アプリによる方法が導入されている。利用者においては利便性が向上する一方、事業者においては手数料の負担が増えていることが懸念となっている実態が分かった。

タクシー事業を継続していくに当たって、乗務員の募集、事務経費の負担、車両の購入などに対する補助など、富士見市においては実施されていないが、他の自治体においては実績があることについては研究を求めたい。

今回参加いただいた事業者の皆様から、本市における具体的な現状と課題について様々な意見が聴けたことにより、今後より充実した公共交通としていくための手がかりとなる有意義な意見交換会となった。

令和6年12月5日

富士見市議会議長 様

上記のとおり意見交換会を実施したので、富士見市議会意見交換会実施要綱第7条第1項の規定に基づき報告します。

実施主体の代表者氏名 小 泉 陽