

様式5

視 察 報 告 書

令和5年11月24日

鳥取市議会議長 様

鳥取市議会  
議員 岡田 実

令和5年11月14日から11月16日まで一般行政視察を行いましたので、その結果を下記のとおり報告します。

記

所見等：

別紙のとおり

視察目的「東京都シルバーパスについて」

日時 令和5年11月14日(火) 午前10時30分から11時30分

場所 東京都議会 議会棟

対応 東京都議会事務局 管理部 総務課 総務担当 坂根悠介

東京都福祉局 高齢者施策推進部 在宅支援課長 大竹智洋

〃 〃 〃 〃 在宅支援課 統括課長代理 久貝勇登

## 1 東京都シルバーパス事業の概要について

- ・もともと昭和48年都営の交通の無料券からはじまった。
- ・東京都が指定する「一般社団法人東京バス協会」が発行。
- ・シルバーパスの目的は、高齢者の社会参加を助長し、もって高齢者福祉の向上を図ることを目的とし、東京都シルバーパス条例を定め、条例に基づいて事業を実施している。さらにフレイル予防としても捉えている。
- ・対象者は、都内に住民票がある70歳以上の方全員が対象。(令和3年度は約244万人)
- ・シルバーパスの通用期間は10月1日から翌年9月30日までであり、希望者は年会費として、住民税本人非課税者は1,000円、住民税本人課税者は20,510円でパスが購入できる。
- ・利用できる交通機関として「公営」では都営バス、都営地下鉄、都電、日暮里・舎人ライナー、八丈町営バス、三宅村営バスの6社、「民営」では京王電鉄バス、小田急バスなど20社が運行する東京都区域内のみ利用できる。(東京都から外れた部分はその区域外の実費分の負担が必要となる。)

## 2 東京都予算と補助金対応について

- ・本事業費の歳入は一般財源
- ・東京都シルバーパス事業費は令和5年度20,503,461千円。このほとんどが運賃補償額という形で、東京バス協会へ補助金として交付しており、東京バス協会から各事業所に配分している。

### 【算定基準】

1人当たりの年額は、200円(都内バスの平均運賃)×10回(月平均利用回数)  
×12ヶ月×85.47(現用の共通バスカードの割引率)≒20,510円  
※月平均利用回数10回乗車の根拠は平成8年交通センサスによる

### 【補助金交付額】

(20,510円-利用者負担金)×バス発行枚数  
※住民税本人課税者は20,510円でバスを購入するので、東京バス協会への補助金は0円となる。  
※住民税本人非課税者は1,000円でバスを購入するため、その差分を補填すると、東京バス協会への補助金は19,510円となる。

### 3 シルバーパス発行について

- ・シルバーパス発行手続きは、希望する方ご自身が各事業者の設置する発行窓口（都営交通の定期券販売所等）にて申請を行う。
- ・発行枚数は、令和3年度統計で、1,000円パスは923,145人、20,510円パスは96,658人であり、パスを発行した70歳以上の方は、対象者2,442,571人に対し、約42%となる。
- ・シルバーパスの次年度契約への一斉更新は、更新案内を郵送でバス協会が送っている。コロナ前までは、臨時的更新会場を公民館や市町村のホールを借りて設置して、そこで一斉更新の手続をしていた。
- ・シルバーパスは現在約100万人の利用があるので、一斉に会場へ更新手続きに来場すると大変混雑となる。こうしたことがこれまで課題であったので、コロナ時期（令和2年度）からは、密を避ける観点から、郵送による本人通知とコンビニでの支払い方式に変わった。
- ・高齢者人口の増加に伴って発行枚数は現在上昇傾向であるが、令和2年度3年度の減数はコロナより外出を控えたことと考える

### 4 シルバーパス利用実績について

- ・利用者数はカウントしていない。カウントできない。  
理由として鉄道は自動改札を通すこともできるが、民間バスなどは乗務員目視で対応しているため。

### 5 区市町村との連携について

- ・区市町村との係わりは、一斉更新時の広報（新聞折込及び市報等）及び会場確保の協力をお願いしている

#### （所見）

- ・行政目的として、交通政策ではなく高齢者施策による在宅者支援であることに注目した。高齢者は外出することで、着物（お化粧）、食べ物、趣味、コミュニケーションといった刺激を受け、健康長寿の生活に寄与すると感じた。
- ・いわゆる定額乗り放題のパスを発行し、発行分を行政がバス協会へ補助するという極めてシンプルな施策であり、それを可能にしたのは予算確保だけではなく民間事業者も協力している点に着目したい。また、普段は空席になるところへ年会費を支払った上で、いわゆる前払いで乗車利用しているので、民間事業者にもメリットになるのではと思う。

#### （資料）

- 鳥取市議会 行政視察 次第 レジюме
- 東京都シルバーパス事業の概要
- 東京都シルバーパス条例 及び 施行規則

視察目的「ノッカルあさひまちについて」

日時 令和5年11月15日(水) 午前10時00分から12時00分

場所 富山県朝日町

対応 議会事務局 総務係 主幹 野崎 幸恵  
商工観光課 主管・課長代理 坂藤 未知祐  
地域交通係 主事 小谷野 黎

### 1 朝日町の状況

- ・人口 10,798 人 高齢化率 45% 富山県内でも最も高い高齢化率
- ・町内全域過疎指定を受けている。消滅可能性都市の指名をされている。

### 2 全国の課題

- ・地域交通に係る特別交付税の推移と利用人数の関係性の課題として、「地域交通の公助依存」が地方では顕著であり、特別交付税は増え続けるが、利用者数は減り続け、近年は民間交通事業者の撤退が目立つようになった。

### 3 朝日町の移動課題

- ・町営コミュニティーバスの台数を増やすことはさらなる予算増に繋がる。
- ・民間タクシーは乗務員不足、処遇の改善の見通しが立たない。
- ・マイカーの町内保有台数は約 8,000 台 / (人口 10,798 人 約 4,000 世帯) つまり、1 家庭に 2 台平均のマイカーがあることになる。

### 4 新しいサービス「ノッカルあさひまち」の開始に向けた取り組み

- ・広告代理店の博報堂と、博報堂のパートナー企業であるスズキに加わってもらって、令和 2 年度 MaaS 実証実験推進協議会を発足し、ローカルファーストの新モビリティサービスの検討を開始した。
- ・令和 2 年 8 月からの無償実証実験を開始し、令和 3 年 1 月から有償実験を開始した。
- ・令和 3 年 10 月に本格運行を開始し、現在ようやく 2 年経過したところ。

### 5 共助型移動サービス「ノッカルあさひまち」の概要

- ・事業者協力型自家用有償旅客運送（令和 2 年 11 月に道路運送法が改正し全国第 1 号）
- ・交通事業者が運行管理をすることでマイカー運転による有償運送を実現した。
- ・事業主体は朝日町。町が交通事業者（黒東タクシー）へ運行管理を委託し、運転手は住民ドライバーが担う。
- ・「ノッカルあさひまち」とは、住民がマイカーを運転して同じ地区の住民を乗せて、町内の中心部へ有料で運送する「マイカー送迎」。

- ・マイカーを利用して有料で運ぶことは「いわゆる白タク行為」として禁止されているが、過疎地域では例外的に市町村が運用する制度として一部認められている。
- ・「ノッカルあさひまち」は既存のコミュニティーバス（あさひまちバス）と、タクシーを補完し、新しい移動選択肢が増えたという位置づけ。
- ・サービスの内容は、住民ドライバーの行きたい方向と同一方向へ行きたい近所の方が同乗させてもらうサービス。
- ・例えば、ノッカルあさひまちの運転手として登録した住民ドライバー（例えば村の若者）が、自分のマイカー通勤の日程を予約表（時刻表）に設定している場合、前日までに地元のおばあさんから予約が入れば、朝の通勤時、おばあさんにマイカーに乗ってもらい、途中でおばあさんの目的地（病院やスーパーなど）で下車してもらい、そのまま会社まで通勤するというもの。
- ・利用者数は、最近では予約数が月約100件、利用者数は月約150人程度で推移。
- ・利用者層は80歳代女性の割合が最も多い。施設入所などにより登録者の入れ替わりも多い。
- ・ドライバーは現在27名。会社員の方、農業の方など様々である。
- ・急遽予定を変更したい住民ドライバーには代理運行（他のドライバーさんへの交代）がアプリ上で簡単に完結できる。
- ・住民ドライバーには1運行あたり200円分の商品券（町の中で消費できる商品券）が後日送られる。
- ・2種免許を持っていない住民ドライバーは、町役場が実施する安全講習（座学2時間、運転技術1時間）を行うことで運転資格を得る。
- ・住民ドライバーだけで対応できない予約は朝日町役場の職員もドライバーとして運行している。
- ・住民ドライバーの事故に備え、朝日町役場が自家用有償向け保険に加入する。ただし、事故発生時に優先するのは住民ドライバーの任意保険であり、あくまで保険の保険として備えている。
- ・ドライバーがドライバーを紹介したり、利用者が利用者を紹介したりして、徐々にノッカルあさひまちの輪が広まってきている。朝日町はこれを上手に繋いで行きたいとしている。
- ・自家用車を使うことでお年寄りなど足腰が弱ってバスに乗ることが難しい方に優しい。
- ・ルートが固定されていないので目的地の近くまで送り届けてもらえる。

## 6 取り組みの背景、考え方

- ・朝日町全体の自家用車8,000台という資源に光をあてた。後部座席や助手席がもともと開いていることに着目した。
- ・目に見えない資源として地域の繋がり（無形資産）の強さがある。ドライバーさんも利用

者さんも住民であること。助け合いの思いを大切にした。

- ・ドライバーの多くは地域のために何かしたいと思っていた方が多い。
- ・もともとボランティアでの送迎を行っていたが、「万が一事故がおきたらどうしよう？」とか「いつもボランティア（無料）で運んでもらって申し訳ない」などのお互いに心理的な負荷が掛かっていたことをサービス化したもの。
- ・「ノッカルあさひまち」は、そうした状況を整理して、お互いさまの気持ちを最大の資源としたことが原点である。

## 7 交通事業者との連携

- ・朝日町唯一の交通事業者である黒東（こくとう）タクシーに運行管理を委託した。黒東タクシーのドライバー派遣はしないが、電話での予約受け付けや、住民ドライバーの点呼（運行前の遠隔によるドライバーの健康状態、アルコールチェック、車両点検等）の管理を行っている。
- ・黒東タクシーは、コミュニティーバス（あさひまちバス）の委託先でもある。
- ・黒東タクシーの協力があって実現した。タクシー会社でありながら競合する事業への参画・協力は異例である。背景としてはタクシー利用者が減少しジリ貧の危機的状況であるため、黒東タクシーは「ノッカルあさひまち」と「タクシー事業」、「コミュニティーバス」が共存できるよう、3つとも残るよう地域のために協力することが自分たちの使命としている。
- ・地元事業者とは共存を超えた「共創関係」を実現している。

## 8 ノッカルあさひまちの収支

- ・コミュニティーバスの運行は、支出の大半が人件費と車両費であったが、ノッカルあさひまちでは住民所有のマイカーを活用し、助け合いの気持ちにより人件費は大幅に削減される。ただし、運賃収入だけで事業はできないため富山県から補助金をもらっている。
- ・現在のコミュニティーバスの運行予算は、3,000万円～4,000万円であるのに対し、ノッカルあさひまちは、350万円（コミュニティーバスの1/10）の予算で運行している。
- ・運賃はチケット制で1人1回600円。（相乗りでは400円）。朝日町の歳入となる。
- ・運行1回分の運賃600円の歳入のうち、200円分を交通事業者への委託料として支出、200円をドライバーへの商品券として支出、残りの200円は町の純粋な歳入となる。

## 9 その他

- ・ノッカルあさひまちを利用目的別で調査をしたところ、「生活の質を高めるニーズ」という新しいニーズ（お風呂やプール、カフェなど）が全体の1/3あることがわかった。買い物や病院といった生活に欠かせないニーズを中心に推進してきたが、嬉しい想定外であ

った。

- ・ノッカルあさひまちは、交通政策だけではなく「共助型サービス」ということで様々な町の政策に展開している。
- ・富山県の高田市はノッカルを採用し、今年11月に本格運行を始めた。さらにノッカルの輪を広げたい。

#### (所見)

- ・マイカー乗り合い公共交通は、コミュニティーバスとタクシーを補完する交通システムであることから、鳥取市においても、中山間地域での交通事情、地域住民のニーズを把握し、エリアを限定しながら実証実験を行うことは有益であると確信した。
- ・例えば、私達の身の回りでも、公共交通では及ばないところで、ボランティアによる送迎をお互い様の気持ちで助け合っているが、高齢化が進めば、この状況は保てなくなり、数年後に高齢者のほとんどが免許返納となれば、急激に交通事情が悪化することは明確である。そのため急いで検討・実施すべきと考える。

#### (資料)

- 鳥取県鳥取市議会行政視察 レジюме
- マイカー乗り合い交通 ノッカルあさひまち
- ノッカルあさひまちの利用の斡旋及びドライバーの斡旋パンフ

視察目的「AI オンデマンド乗合交通について」

日時 令和5年11月16日（木）午前10時00分から12時00分

場所 大阪市高速電気軌道株式会社本社ビル

対応 大阪市高速電気軌道株式会社

交通事業本部 次世代モビリティ部 部長 本多 賢丈

〃 〃 次世代モビリティ部 次世代モビリティ企画課 課長 伊藤 圭介

〃 〃 〃 〃 〃 〃 担当 溝淵 敬子

## 1 事業経過

- ・大阪の人口の推移として都心部（中心部：北区、中央区、なんば等）は増加傾向。一方その周りのエリアは減少していく傾向がある。いわゆる2極化が進む。大阪にとってよくない。
- ・その中で交通不便地域を地図上にプロットした。空白地は無いが、バスが1時間に1本とあった不便な地域が、周辺エリアにある。
- ・携帯電話を活用して市域全体の人の動きを調べた。やはり、人口の増加傾向エリアと減少エリアではその動態が比例している。
- ・2050年の人口密度のシミュレーションをしてみた。やはり2極化。危惧している。
- ・交通事業は固定費が高い。人口が減少して収入が減少するとサービスを削る。サービスを削れば収益悪化。そして利用者が減る。そういった悪循環（負のスパイラル）に落ち込むことを危惧している。人口減少がきっかけとなる。
- ・人口減少に備え、第0層～第4層までの5層による都市型 MaaS 構想を策定。
- ・オンデマンドバスの狙いは「乗りに行く」から「呼んで迎えに来る」への交通の大変革。
- ・2021.3 から社会実験を開始し、現在は、生野区、平野区（A・B）、北区、福島区の計4地区運行しており、運行エリア拡大を行った地域もある。
- ・大阪市における「AI オンデマンド交通の社会実験に関する民間事業提案」に応募し、大阪市地域公共交通会議で協議が調い、運行開始した。
- ・運行開始後のエリア変更、車両数変更、運賃変更、乗降場所加除についても随時、地域公共交通会議で協議し、協議が調ったものを実施している。

## 2 運行概要

- ・運行事業者は Osaka Metro Group 及び 地域のタクシー会社
- ・本事業に対する大阪市等行政からの補助金は無し。
- ・運行時間は 6:00～23:00
- ・予約は大阪メトロアプリ又は電話予約。最近、年寄り向けに LINE での予約サービスを新しく始めた。LINE であればお年寄りに抵抗感が無いため。



- ・車両はトヨタハイエース
- ・大阪市中心のキタ・福島エリアと、周辺の生野・平野エリアとは異なる運賃を設定した。
- ・「生野・平野」及び、「キタ・福島」の料金以外はほぼ一緒となっている。
- ・段階的にエリア拡大をしている。

#### <生野・平野エリア>

|      |                         |                 |
|------|-------------------------|-----------------|
| 運行開始 | 2021.3.30 から            |                 |
| 運賃設定 | 1 回利用 大人 210 円、小人 110 円 | →現用の路線バス運賃と同じ   |
|      | 専用定期券 1 エリア             | 5,000 円/月       |
|      | 2 エリア共通                 | 9,000 円/月       |
|      | 路線バス連絡定期券               | 10,500 円/月      |
|      | 路線バス共通 1 日乗車券           | 600 円           |
|      | 路線バス共通回数券               | 2,000 円 (11 回分) |

運行車両 各エリア最大 8 台 (うち 1 台は車椅子対応車両)

#### <キタ・福島エリア>

|      |                         |                         |
|------|-------------------------|-------------------------|
| 運行開始 | 2022.4.1 から             |                         |
| 運賃設定 | 1 回利用 大人 300 円、小人 150 円 | →中心地であるが、他交通機関との競合などあり、 |
|      | 専用定期券 1 エリア             | 5,000 円/月               |
|      | 2 エリア共通                 | 9,000 円/月               |
|      |                         | 少し不利な高い運賃設定             |

運行車両 各エリア最大 10 台 (うち 1 台は車椅子対応車両) とした。

### 3 利用状況

- ・利用者数は 2022 年度以降徐々に増えてきている。
- ・2022.7 から 2023.1 まで利用者が少ない理由について、車の台数に比べ予約数が多くなり遅延による苦情が多くなってきたため、ゆとりがある配車にするために配車のシステムを見直し、乗車可能な人数を減らしたことで受付が減ったため、結果的に利用人数が減った。
- ・生野・平野エリアは 30 歳代～50 歳代まで幅広く利用している。
- ・キタ・福島エリアは、30 歳代～40 歳代と若い世代が多い。
- ・移動の状況は、歩いたら 15 分・20 分くらいの区間によく利用している。また、女性の利用が多い。また天候や気候も影響し、雨の日、暑い日などに多く利用する。
- ・予約種別利用割合はアプリ予約からが約 9 割を占め、電話予約はあまりない。都心部に行くほどその傾向は顕著になる。
- ・目的は、通勤・通学、通院の順に多い。
- ・もしオンデマンドバスがなければどういった交通手段を使用していたのかの質問に対し、多い順で路線バス、鉄道、タクシー、徒歩であった。
- ・オンデマンドバスがなかったらそもそも移動していなかったとされる回答が 5~8%あり、

これを「掘り起こされた新規需要」、「移動を創出した」として捉えることができる。

- ・オンデマンドバスを運行することで自転車や自家用車からの転換やタクシーからの転換も考えられる。

#### 4 オンデマンドバスの今後の取組み

- ・本事業を継続するために何をどうするか。オンデマンドでの運賃収入だけでは事業の継続やサービス向上のための費用対効果は見込めない。そのため3つの目標に取り組む。
- ・目標①「運賃収入の増収」としてバス運行の効率化を図ることで利用者増を目指し、2023上期は5%増、下期は10%増としており、現在昨年度に比べ2~3割目標を超えている。
- ・目標②「支出の圧縮」として、運行効率や車両の自社購入、システム開発費などを工夫して約3割程度圧縮する。
- ・目標③「収入の増」として、2024年度以降は1台当たりの収支を改善していくため、関連サービスによる収入を目指す。関連サービスとは、乗降場所のネーミングライツ、法人ニーズのための移動サービス、複数のモビリティを定額利用できるチケット販売等のモビリティサブスクリプション、医療予約システムと移動サービスを連動した医療 MaaS、デジタルクーポンを利用する生活サブスクリプション、貨客混載物流であり、今後取り組む。

#### 5 その他

- ・大阪メトログループは、鉄道、路線バス、オンデマンドバス、シェアサイクルなど多様なモビリティを途切れなくつなぎ、利用者一人ひとりの目的にあった移動手段を提供するとともに、モビリティの最適ミックスを実現することで、大阪市内の移動・生活の利便性の飛躍的向上を目指す。大阪市内における交通インフラの大改革を、2025年の大阪万博に向け実行する。
- ・大阪の北区、福島区に WILLER のモビが導入されており、大阪メトロと2社が運行しており、大阪市地域公共交通会議の承認のうえで運行している。

#### (所見)

- ・大阪市内のモビリティバスは若者が多く、歩いて10分から15分程度の移動のために使用していて、さらに女性が多いということを考えると、生活をより豊かにするために既存の公共交通を補完するニーズであることがわかる。携帯電話で簡単に近くまで呼んで、タクシーのような使い方をしている。このことを考えると、タクシーとの競合が課題となる一方、オンデマンドバスの運転手はタクシー事業者へ委託している状況である。現在はまだ社会実験の段階であるが、タクシー事業者とオンデマンドバス事業者との連携が鍵となる。

- ・大阪のオンデマンドバスを1台当たりの黒字化を目指すために、「運賃だけでは賄えない」ことから関連サービス（関連した収益事業）を積極的に行う目標を立てていることを考えると、本市におけるオンデマンドバスも今後関連サービスを導入し事業収益を増やすほか無い。その関連サービスを実現するためにはシステム開発が必要であり、大阪では「都心モデルをカスタマイズする」としていることから、本市では鳥取のニーズや環境にあわせてカスタマイズする必要がある。

(資料)

- Osaka Metro におけるオンデマンドバスの取組みについて
- e-METRO アプリ
- オンデマンドバスガイドブック  
(福島エリア・キタエリア)、(生野エリア)、(平野 A エリア・平野 B エリア)
- いつでも呼んでやオンデマンドバス
- ユーザーズボイス
- クリーニング受付サービス
- オオサカトクトクバス
- 大阪市 報道発表資料 AI オンデマンド交通の社会実験を延長します