

## 総務消防常任委員会会議録

- 1 日 時 令和6年12月20日(金)  
午後1時～午後1時52分
- 2 場 所 第4委員会室
- 3 出席委員 委員長 菊地 忍 副委員長 二階堂 充  
委員 寺嶋 雅子 委員 大久保主計  
委員 吉田 良 委員 郷内良治  
委員 大泉 徳子
- 4 欠席委員 なし
- 5 説明のため 総務部長 桜井 淳一  
出席をした 防災安全課長補佐兼 門脇 良明  
者の職氏名 交通防犯係長  
防災安全課交通防犯係 須田 翔太  
主 事
- 6 事務局職員 主 査 石田 ゆい
- 7 付議事件  
(1) 地域公共交通(なとりんくる)について  
① 利用状況について  
② 予約の在り方について  
③ 障がい者の利用人数について  
④ 利用者からの声により見直すべきことについて

午後1時 開 会

○委員長（菊地 忍） 出席委員は、定足数に達しておりますので、委員会条例第14条の規定により委員会は成立いたしました。

ただいまから、総務消防常任委員会を開会いたします。

これより、本日の会議を開きます。

本日の会議は、お手元に配付の委員会次第書のとおりであります。

この際、諸般の報告をいたします。

本日の会議に係る一切の資料を、お手元に配付しておりますので御了承願います。

これをもって諸般の報告を終わります。

それでは、付議事件 1 地域公共交通（なとりんくる）についてを議題といたします。

初めに、本日の進め方について、説明いたします。

まず、執行部より本日の説明要請事項について、全て御説明いただき、その後、委員各位より項目ごとに質疑をお受けする形で進めてまいりますので、よろしくお願いたします。

休憩をして進めてまいります。暫時、休憩いたします。

午後1時 休 憩

---

\*休憩中の要旨

○地域公共交通（なとりんくる）について

執行部より、各項目について説明をした。内容は以下のとおり。

（防災安全課）

（1）利用状況について

・登録者数について

3,657人（令和6年11月末現在）

・乗車人数について

18,105人（令和5年10月1日～令和6年9月30日）

（2）予約の在り方について

・電話予約とアプリ予約の比率について

電話予約が約 70%、アプリ予約が約 30%

・乗合率について

乗合率の定義は様々あることから、県内他市町の状況を宮城県の担当課から情報提供を受け、現在適切な定義や数値を運行事業者や公共交通アドバイザーと最終調整を行っている。早ければ、令和 7 年 1 月の公共交通会議において、情報のリリースを想定している。

・予約時にお断りする場合について

電話予約で予約完了に至らなかった件数：平均 3 件／日

(3) 障がい者の利用人数について

4,081 人（令和 5 年 10 月 1 日～令和 6 年 9 月 30 日）

(4) 利用者からの声により見直すべきことについて

①指定乗降場所の追加（はなもも教室等 5 か所）

②車椅子利用者の利用ルール確立（前日予約）の 2 つの見直しを実施している。

なとりん号となとりんくるを一緒にしたガイドブックから、それぞれのガイドブックに変更する。

<質疑応答>

(1) 利用状況について

(質) 年代別や地区別の登録者数は。

(答) 年代については、10 代 5.3%、20 代 3.7%、30 代 8.8%、40 代 6.2%、50 代 9.6%、60 代 9.2%、70 代 24.9%、80 代 27.4%、90 代以上 4.9%である。

地区については、現状エリアが 3 つに分けられており、エリアでの利用件数は把握している。令和 6 年 4 月 1 日から令和 6 年 9 月 30 日までで、出発地点を起点にした場合でお答えすると、東エリアは 3,498 件、中心エリアは 2,494 件、西エリアは 4,006 件となっている。

(質) 運用開始にあたり、市として目標としている登録者数は。

(答) 登録者数の目標値は当初から設定していない。多くの人が登録していた

だくことが1つと、あとはリピート率の方が大事と捉えている。

(質) 支払方法の内訳は(現金、クレジットカード、キャッシュレスなど)。例えば、約何%が現金を利用している、また、年代ごとの利用傾向などはどうか。

(答) 正確な数字は捉えていないが、キャッシュレスは意外と少ない。現金が1番多い。次に多いのが回数券で、回数券は1割増しになるので、実質的には割引で乗車が可能である。あとは、社会福祉課で配付している福祉バス乗車券を利用されている方がいる。

(質) 売上と運行のバランスについて、400円で運行していて元が取れるのか。事業者に直接お金が入るのか。事業者で経営が成り立つのかなど、その辺りはどのように捉えているのか。

(答) なとりん号のバスも含めて、市の制度設計としては、まずかかる経費を10と見て、収入を市が3と見込んだ場合、残りの7の分を委託料として支払っている。見込んだ収入の3が実際決算を迎えたときに、それよりも多かった場合は事業者の収入となる。逆に、3よりも少なかった場合は欠損補助ということで、市の委託料の追加分という意味合いで支払いをするという状況である。

400円で運行が成り立つのかということについては、制度設計としては成り立つものの、その一方で人件費の上昇や、燃料費が高騰しており、経営状態に心配があるという話も事業者から少しは伺っている部分もある。制度設計上は、支出分をきちんと加味しているため、仮に収入が減ったとしても、その部分については市が補填をする。

(質) 現状は市で見込んでいた、いわゆる事業者の取り分はプラスになっているのか。

(答) 基本的に制度としては成り立ってはいるものの、先ほど申し上げた人件費の上昇等の問題はある。一方で、バスは2024年問題と言われるものがあり、まず運転手の確保、あるいは運転手の方々の高齢化に伴う減少の影響がかなりあるため、運行するための人材を確保するために処遇の改善等を行っている。想定していたよりもなかなか費用がかかって大変だということが現状としてはある。

(質) 車両の手配や確保も、委託料の中で事業者にしていただいていると思うが、なとりん号となとりんくるの契約は十把一からげなのか。

(答) 契約上完全に分かれている。しかし、たまたま今回は同じ事業者が受託しているので、最終的には事業者側とすれば、本市の仕事として全体を捉えている部分もあるのかなとは思う。

(質) なとりんくるは、登録者しか利用できないのか。

(答) 登録者以外の方も利用可能である。即座に今日利用も可能だが、利用登録している方としていない方の違いは、自宅を乗降場所として利用いただけるかどうかということが1つある。まず会員登録をされたときに、自分の住所を乗降場所にすることができるという制度になっているので、登録されない方が今日電話をした場合に、自宅に迎えに来てほしいという予約をしても、そこには行かないルールになっている。そこが大きな違いになっているが、今200何十か所設置している指定乗降場所と言われるところとの間は、自由に移動することが可能であり、登録なしでも利用できる。

(質) 当初どれくらいの登録者を見込んでこの事業を始めたのか。

(答) 登録者数の目標自体は現状掲げていない。唯一掲げているのはやはり利用人数で、先ほど申し上げた収入見込み額というものを出す以上、ある程度どれくらい利用されるかということを前提にするというところがあるが、そういった意味で、登録者数の人数設定はしていない。

(質) 乗車人数のところを目標設定しているということか。なとりんくるの乗車見込人数の目標値や目安はあるのか。

(答) 1日当たり、1台につき15人としている。

(質) 登録者と未登録者の内訳は。

(答) そこまでは捉えていないが、ほとんどが登録者である。まず、アプリを使う場合は、初めにアカウント登録が必要であり、先ほど申し上げた会員登録は必ずセットになっている。携帯で予約をしようと思った場合は、会員にならないと予約に進めないなので、アプリから予約されている方は全員が漏れなく、登録済みということになる。

その他になると電話での登録ということになるが、基本的に紙で登録することになり、電話で使いたいと言ったときにはオペレーターの方が、もしよろしければアプリの登録をしませんかということで促しているなので、基本的には登録される方がほとんどという状況である。

(質) 時間までにたどり着けなかったケースはあるのか。あるいは、指定乗降場所に行ったが、人がいなかったとか、そういうものもカウントされているのか。

(答) 人がいなかった場合、いわゆるドタキャンについてはスキップという言い方で分類している。令和6年度上半期で159件であり、月平均にすると約30件弱である。

また、遅延についてはほとんど発生していない。長めに設定しているので、よほど前の利用者の乗降に時間がかかったなど、ほかの方の影響を受けない限り、基本的に遅延の発生はない。

(質) スキップについて、予約は登録者がほとんどということであれば、誰が乗って誰が乗らなかったということは把握できると思うが、その中でスキップの原因の確認はしているのか。

(答) 現状、このスキップが運行に影響を与えるところまでは至っていない。過去の事例としては、悪質な予約者がいて、頻度が多い方については申入れをした例はある。基本的に1人につき一度に6件予約ができる運用になっている。7日前から予約できるので、例えば、明日、明後日、明々後日などの分で最大6件の予約ができるが、病院が何時に終わるかわからないから10時10分、10時15分、10時20分、10時30分という予約を取ろうと思えば取れてしまう。しかし、そうなるとやはり他の方に迷惑がかかるので、そういった予約の取り方は御遠慮していただかなければならない。逆に言うとその6回分の権利の制限をかけなければいけなくなる時が来るかもしれないので、というお話の仕方をする。その辺どういうときに制限をかけるというルールはないが、やはり、適正利用を促すという意味でそういった悪質な運用の方については、申入れをしている。ほかには、高齢者の方だと予約をしていたことを忘れてしまうということが多い。その辺は、携帯であればリマインドで、そろそろ5分前になった、車が到着したという旨のメールが来るようになっているが、電話予約の方だと、折り返し電話はするものの、ご不在の場合だともう連絡がとれないこともある。そういった場合やはりドタキャン、スキップという形の処理になる。

(質) 予約すると、その当日の朝に電話がくるのか。

(答) 電話がくる。しかし不在の場合は、電話がつながらず、スキップになっ

てしまう。

(質) スキップして連絡も取れない場合は、その場所に何分くらい待つのか。

(答) 5～10分程度は待つが、次の人にも影響があるので、30分とか長時間お待ちするのはなかなかできない状況である。

(2) 予約の在り方について

(質) 予約をお断りせざるを得なかったケースについてはどのように捉えているのか。

(答) 電話予約で予約完了に至らなかった件数が1日平均3件と申し上げたが、これは事業者にお願ひし、数えていただいている件数となる。内容について確認をすると、当日予約でお断りしているケースがほとんどである。8～9割程度が「今から乗れませんか。」という問い合わせでお断りをしている。制度上、1週間前から予約が可能となっているが、1週間前に予約をしていただければ、ほぼ希望どおりの予約が取れる状況となっている。

人気な時間帯は午前9時台、午後1時台であり、病院等へ行く際に希望される方が多いようであるが、前日から当日にかけての予約は取りづらい状況である。

(質) 予約システムとタクシーのナビゲーションは、アプリケーションが入っていて、1番目、2番目、3番目にどこを回り、どこで人が乗るか、降ろすかが分かるシステムが入っているのか。

(答) DX推進室が担当しており、令和5年度にプロポーザルで事業者を選定し、決定している。令和6年度、DX推進室から防災安全課へ業務をそのまま引き継ぎ、そのシステムについては、システム事業者がタブレット端末を車両に設置している。これがあれば別の車両でも運行は可能である。また、本人の希望で自宅前ではなく、30m手前とかで降りたいなどという場合、そういうメモも出るので、それに合わせて運転手がそこに停車する、というように運用している。

(質) この事業については、デジタル田園都市国家構想交付金を活用して、そういうシステム開発をしたのか。

(答) 委員お見込みのとおり。

(質) 既存のシステムを名取バージョンにして運用して、そのシステムについては本市で管理して貸しているということか。

(答) 委員お見込みのとおり。

(質) 先ほどルートガイドの話が出てきたが、複数人が乗車している時「次、私はいつ降りられるのか」という不安もあるのではないかという質疑を過去にしたことがある。乗車しているお客様はルートガイドを見ることができるのか。それとも、運転手のためのものなのか。

(答) ルートガイドは車両の真ん中に設置しているため、乗客の方は見ようと思えば見ることが可能だが、現状としてはお客様に向けて表示というよりは、あくまで運転手用で設置している。ルートについて不安という御指摘を受けたので、そちらについては、その旨お客様に伝えていただくように運行業者の方にお話ししている。基本的に一度、例えば「～のスーパーを経由して、〇〇に向かう。」という話を運用で言うようにしている。

(質) 電話予約について、オペレーターの人数、回線はどれくらいあるのか。また、それがつながりにくいなどの声はあるのか。

(答) オペレーターは2人、電話予約専用回線は2本である。基本的に何曜日だと回線が混雑するとかはないが、午前8時30分の受付開始時間に合わせて御連絡いただく場合があり、その時間帯はつながりづらいという声はいただいている。大新東株式会社の事務所に直接電話をかける人もいるらしいが、電話予約専用回線があるので、改めてかけ直すようお願いしている。電話がつかないという多くの苦情が入っているなどの現状はない。

(質) 乗合率の定義がいろいろあるという説明があり、過去の議会の一般質問で乗合率2割という答弁があった気がするが、その辺はどういうことか。

(答) まず全体の運行時間があり、その中でお客様が乗っている時間帯が細切れにあるという状況でいうと、そのお客様が乗っている時間を実車時間と呼んでいる。予約システム上、1人の方が乗ると細い一本線が入り、2人が乗ると少し太い線が入り、3人乗るとさらに太い線が入る。あるいは、途中で乗り継いでいくと線が重なって2本になり、この線が2本になっている部分の割合を出すと、令和6年第2回定例会で申し上げた乗合率27.4%という数字になる。

その中で、公共交通の部門に詳しいアドバイザーである宮城大学の徳永幸之

教授にお話を伺うと、線が重なった部分を積み上げていくと、あたかも乗合率が非常に低く見えすぎるのではないかという御指摘もいただいている。

他の自治体のやり方や、こういった見せ方が一番適正なのかを最終調整し、実際1つの運行車が走り始めてどなたかが乗車し、その間乗り換えはあったとしても、そこが途切れることなく終わった段階までを乗合運行として見ることも1つだというような御指摘もある。

そのため、一本線と一本線が重なって、この重なった部分だけを今、乗り合いと見ているが、そうではなく、これの起点と終点全てで2人が最終的には途中で乗っているのだから、これを乗り合いという見方もするというような話もある。

今まで走らせた1年間のデータをもとに、こういった数字に出来上がるのかということを確認している。それに対して、例えば稼働率、乗合率というのがデマンド交通においてある程度の指標となるので、そこを超えていったときに、この台数は適正なのだろうかといった次の議論に移ることができるための数字の確認作業をしているというところである。

(質) 今1乗車1運行という中で、最初は1人目が乗って次2人目が乗るという件数自体は増えているのか。

(答) 割合はやや増えている。なとりんくるの予約自体は、例えばA地点からB地点まで実際は10分で着くところを、アナウンスとしてはプラス10分、15分加算してお伝えしている。その空いた時間でまわられるようであれば乗り合いできるという仕組みになっている。そのため、先ほど申し上げたように遅延は基本的に発生しない。もともと余裕をもった時間をお伝えしているのだから、乗り合いがされなければむしろ10分前に到着することもある。距離に応じて何分加算すべきかについては係数があるため、その係数を用いてAIで計算をしている。どのようになった場合に一番乗り合いができるのかをいろいろ調整しながら、実質的には1%くらいしか変わらないが、乗合率としては少しずつ改善してきている。

(質) なとりんくるの台数は何台あるのか。

(答) 6台である。基本的には西エリア3台、東エリア3台である。ただ、予約状況に応じて西エリア4台、東エリア2台にするなど、できるだけお客様の予約に対応できるよう事業者の方で工夫していただいている。

### (3) 障がい者の利用人数について

(質) 障がい者が乗車可能な福祉車両を含めて6台あるのか。

(答) 福祉車両を含めると7台である。予備車という位置づけでラッピングがされていない白い車両に、なとりんくると書かれたマグネットを貼っているものを福祉車両としている。普通車と予備車の違いは、入口部分が乗りやすいか乗りにくいかなである。ラッピングしている普通車は、乗車がしやすいように手前の1席がない。一方、ラッピングがない予備車である福祉車両は、車椅子を積むための機能があるので、入口部分に椅子があり、少し乗りづらい。基本的に車椅子の方の利用がない場合は、ラッピングされている乗りやすい6台で運用をしている。

(質) 車椅子の方の利用者数は把握しているか。

(答) リピート率が高い人は十数名いる。人数も増えてきており、ほぼ毎日福祉車両が出ている。

(質) 車椅子の方は1人では乗車ができない。介助者の方も半額になるのか。

(答) 半額になる。2人で1人分ということになる。1人でも多くの人に乗れるようにという声もあるが、そうなると手続上、介助の資格を持ったタクシー運転手が必要となってしまう。そこまではタクシー事業者もできないということで、ホームページでも周知しているが、車椅子の方には必ず介助者の同乗をお願いしている。これはタクシー事業者や、デマンド交通を実施するどの自治体でもそういう取扱いをしている。

### (4) 利用者からの声により見直すべきことについて

(質) 通勤通学時間帯を除いてデマンド交通を運行していると思うが、いわゆる帰りの時間帯、夕方以降の運行を求める声はあるのか。

(答) 利用時間の延長について、朝夕ともに声はあがっているが、それを実施してしまうと、タクシー事業者との調整が難しいという現状がある。

(質) タクシーや宮城交通などの路線バスも少ないし、市内でも距離が結構離れている地域もあるので、同じ市民でも距離が遠い人が不利になってしまうのはかわいそう。遠く離れた団地の方などに対応できるのがデマンド交通だと思う。乗合いを拡大していくのが今後の課題ではないかと思うが、現状をどのよ

うに受け止めているか。

(答) もともとこのデマンド交通のスタートとしては、生活路線の代替えであり、その中で基本的には、買い物支援、通院支援を目的に、まず空白エリアをなくすということから始まっている。それを通勤通学まで拡大してしまうと、多くの人毎朝の通勤通学のために予約をすることになり、台数がいくらあっても足りないという状況になってしまうので、現状では通勤通学時間帯まで運用をまわすのは難しい。

また、タクシー事業者の高齢化率も高くなっており、本市でも3事業者が46台保有している中で、日中は42台、夕方以降は9台しか運行していない状況である。まさにこの日中時間帯はタクシー事業者の本来収益が上がる場所であるが、その時間帯に市場価格をかなり無視した設定の400円で市が運行してしまうと、タクシー事業者の営業を圧迫してしまうことになると感じている。

(質) 通勤通学のためのバスがある時間帯はよいが、それよりも帰りが遅くなる人もいます。買物というと、広い意味では飲食も買物と考えることができると思うが、その辺の考え方はどうか。

(答) タクシー事業者の話を伺うと、やはりなとりんくるで解決するというよりは、タクシー券を交付する等、市の別の施策において対応することでタクシー事業者も利益が上がると思う。単純に今度増やす台数をタクシー事業者で受託していただければよいが、今はバス事業者と同じ事業者なので、タクシー的な運用を市で事業拡大すると、その辺りは厳しい御意見が出てくるのではと思う。

(質) 指定乗降場所から100mほど奥に病院があり、指定乗降場所で降ろされると病院まで歩く必要があり、足が痛いという利用者の話を伺った。運転手の御厚意により、病院の入口まで送ってくれる場合もあると聞くが、何か解決策など柔軟な対応はできないのだろうか。

(答) 基本的に指定乗降場所をこれ以上増やさないという運用はしていないので、もし運転手のそういう運用が多いということであれば、病院側と交渉して、病院入口を指定乗降場所にすることは可能である。基本的に正規のルートとしては、追加の御要望をいただければその場所を見ながら、病院入口や、場合によっては駐車場の中まで送迎など、指定乗降場所を追加して対応することがで

きる。

(質) 市外にある乗り場をもう一つ作ることは可能か。

(答) 可能である。しかし、仙台市側はほぼ無理である。宮城県タクシー協会がかなり厳しい状況で、本当はすぐにでもデマンド交通をやめていただきたいという厳しい声をいただきながら今続いている状況である。本市から見て南側のタクシー事業者についてはそこまで強く申し入れはないので、場合によっては市外に指定乗降場所を追加というのは可能。そちらについては御相談いただければ、担当課で確認作業は進めたいと思う。

(質) 4月発行のガイドブックの改訂内容は。

(答) なとりんくるについては、運行エリア図が複数ページにまたがっており、全域的に見ることが難しい。改定版(web版)では、スマートフォン画面上で地図をスクロールすることで、どこが指定乗降場所なのかというのが市内全域で見えるような形にしていくことが、大きな改正点となる。

バスについて、基本的にダイヤの変更で、ある部分についてはダイヤの変更等を行うということで、4月の改訂に向け今準備をしている。

---

午後1時52分 再 開

○委員長(菊地 忍) 再開いたします。

以上で本日の付議事件は全て終了いたしました。

本日はこれにて散会いたします。

大変お疲れ様でした。

午後1時52分 散 会

令和6年12月20日

総務消防常任委員会

委員長 菊地 忍