

バス路線の再編と需要に応じた相乗りワゴン車 （デマンド交通システム）の運行

【取組の概要】 地域を知り工夫の積み重ねが支えるデマンド交通

2006年、東御市では新交通システムとして、デマンドバス(※)「とうみレッツ号」を導入した。利用者のほとんどが高齢者の女性。レッツ号は、おばあちゃん達を自宅に迎えに行き、病院へ、買い物へ、温泉へと送り出し、帰りは自宅に送り届けるドアツードア方式。オペレーター室には本人や家族から多くの感謝の声が届く。

東御市では、合併前から、バス交通の見直しの必要に迫られていた。民間事業者が撤退したあと、旧東部町と旧北御牧村では代替バスや巡回バスを走らせていたが、乗車率は低く赤字経営となっていた。東御市には生活に自動車交通が欠かせない地域も多い。導入前に市がアンケート調査を実施したところ、市全体の高齢化が進むなか、車が運転できなくなった時の高齢者の移動手段を確保して欲しい、バス交通をなんとかして欲しい、といった市民からの意見が多く寄せられた。

「とうみレッツ号」は、市の人口約32,000人、面積112km²、5エリアと、全国でも最大級の規模での運行を行っている。現在のところ、利用者には非常に好評でデマンド交通システム(※)導入前と比較して費用対効果は上がっている。現在に至るには、新交通システムを進めてきた担当者と日々の運行を支えるスタッフの工夫があった。



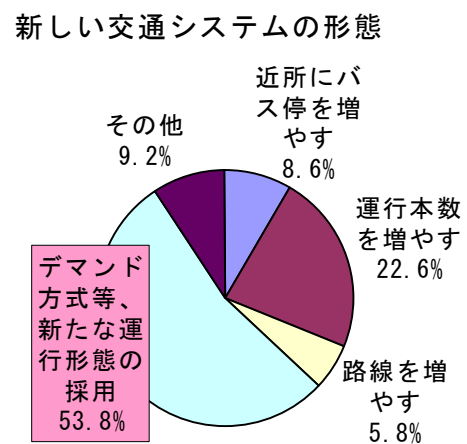
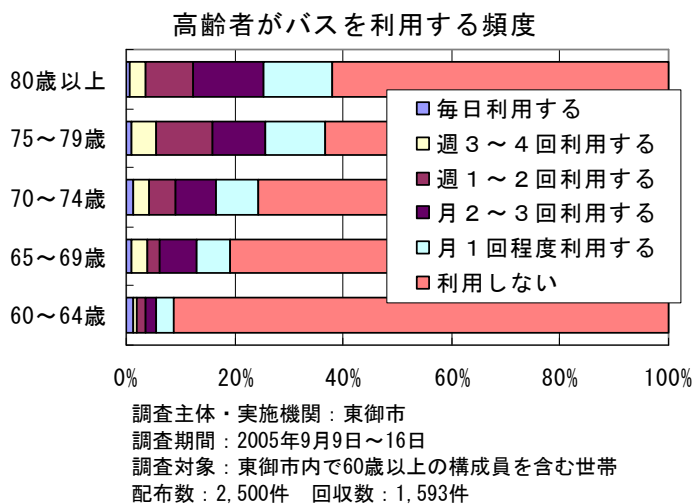
東御市のデマンド交通
「とうみレッツ号」

(※)デマンドバス（デマンド交通システム）とは、利用者の需要に応じて、電話予約によりバスを運行するシステム

1. 新交通システムの導入に向けて

東御市の地勢と移動のニース

東御市は、2004年4月、千曲川の北側の旧東部町(小県郡)と南側の旧北御牧村(北佐久郡)の2町村が合併して誕生した。人口は現在約32,000人(合併時32,150人、旧東部町26,422人、旧北御牧村5,728人)。面積は112.3km²。旧東部町は上田地域広域連合に、北御牧村は佐久広域連合に入っていたことから、郡境を越えた合併となった。



市域は東西に流れる千曲川沿いに広がる平野から山に向かう丘陵地帯となっている。主要な交通として、しなの鉄道（旧JR信越本線）と国道18号線がともに千曲川と平行して東西に走り、軽井沢・小諸、上田・長野を結ぶ。市内に2つある鉄道駅の1つである田中駅付近は、古くから市街地となっており、市役所や商店街がある。その付近には食料品・日用雑貨等の大型店舗、市民病院、福祉センター、温泉施設などがある。

市内に学校は、小学校5校、中学校2校があるが、高校は1校だけで、市外の学校（特に上田市が多い）へ通うのに鉄道を利用する生徒が多く、朝夕に駅までのアクセスが必要となっている。市内に4つある市営の温泉施設（1988年～1993年頃に掘削・開設）は、どちらかといえば観光客より地元住民向けの温泉となっており、一部は高齢者の福祉的なりハビリ施設の機能を持つものとなっている。温泉施設には年会費4万円で4施設が入浴フリーといった特典もあり、高齢者の楽しみの一つとなっているが、移動手段が欠かせない。利用者は昭和10年代生まれ、特に女性で自動車の運転免許を持っていない市民が多く、移動手段の確保が課題となっている。

地域の重要な課題となっていた交通事情

旧東部町、旧北御牧村ともに、民間の路線バスは採算割れを起こして一部廃止され、自治体が代替バスや巡回バス等を運行し、赤字を抱える状況が続いていた。合併して東御市になってからは、廃止路線代替バス（4路線8系統）、市営バス（2路線8系統）、巡回バス（曜日変更4路線）、小・中学生の通学用契約バスなどが混在して運行されていた。巡回バスは曜日によって時刻表が変わり、使いにくいという声が多かった。さらに昼間はほとんどのバスが、空気だけを運んでいるという状態だった。交通システムの整理・統合は合併以前から合併後に取り組むべき重要な課題の一つとなっていた。

新たな交通システムを望む市民の声の高まり

こうした中、東御市では、交通システムの改革に向けて、2005 年度にバス交通に関する市民アンケート調査を行った。

◇市民のバス利用は少ないが、高齢者はよく利用している

市内の高齢者がいる世帯に「バスを利用する頻度」を尋ねたところ、バスを使うという人は全体の 25%ほどに止まり、バス利用率の低迷が裏付けられた形だった。しかし、年齢別で見ると、75 歳以上では 40%近くが利用しており、年齢が高くなるほどバスの利用率が高いことも明らかとなった。

◇市民の利用ニーズに合わない交通形態がバス利用の低下を招いていた

また、「なぜバスを利用しないのか」を尋ねると、「利用したい時間に便がない」、「運行本数が少ない」といった回答が多かった。「現在バスを利用して市民病院に通っているが本数が少なく歩いて帰ることもある」、「小型か中型に替えて今より本数を多くした方が現実的で利用しやすいのではないか」といった具体的な意見も見られた。バス事業は、利用者が少なく採算が合わないため本数を減らす、減らすとますます利用者が減るといった悪循環に陥っていたのである。

◇デマンド交通を求める市民の声の高まり

そこで、どんな「交通システムを望むか」を尋ねてみたところ、「デマンド方式等、新たな運行形態の採用」を支持する市民の声が過半数に上った。具体的な意見としても、新しい交通システムへの期待を寄せる声が多く、しかもそれは「デマンド交通で」という明確なものもかなりあった。アンケートを実施した当時は、デマンド交通に関する記事が新聞に載るなど、各地で普及し始めた時期だったこともあり、市民の間でも一部その存在が知られるようになっていた。

- ・「現在はまだバスを利用しないが、将来的には自分も必要とするようになる、そのときのために是非デマンド交通を導入して欲しい」
- ・「現在は私が運転して家族を乗せて行きますが、いずれ運転は不可能になるでしょう。また現在でも私が病気の際は他人に頼むかタクシーを頼む始末。新しい交通システム“戸口から戸口への乗り合いタクシー”は大歓迎です。できるだけ早い実現をお願いします」
- ・「家族一人一台の自家用車を持たなければこの地区では生活できません。ただ将来、年をとり車の運転を自分でできなくなる時が必ずやってきます。その時には公共の交通システムの導入を望みます」
- ・「今は自家用車を利用しておりますが、将来は必ず公共の交通機関に世話になる様になりますので、アンケートに協力致しました。市民が利用しやすい制度を実施して頂きたいと考えております」

駅から遠く、市内の中でも高齢化率が比較的高い北御牧地区の市民からは、特に「交通に不便を感じている人が家族にいる」、「ショッピング・通院にはバスを使う」という回答が多く、新交通システムへのニーズも他の地域より多かった。

また、現状ではバスを使う必要を感じていない人でも、将来に不安を抱き、足の確保を求める声が多く見られた。

◇新たな交通システム導入に否定的な意見もあった

新たな交通システム導入を求める意見と比較すればごく少数ではあるが、「交通手段には困っていない」、「税負担が増大しないか」、「個人へのサービスに税金をかけることは疑問」、「交通手段を持たない人へは他の解決策が必要なのではないか」、「導入しても現状は変わらない」といったように、新交通システム導入に対して否定的な意見もあった。

2. 新交通システムの導入：とうみレッツ号運行開始

東御市の特性に合わせた“定時定路線バス”と“デマンドバス”の併用

2006年10月2日、“デマンドバス”の「とうみレッツ号」が正式に運行開始となった。同時に、これまでの市内公共交通機関であった代替バス、市営バス、巡回バス、契約バスが発展的に解消され、朝夕のみ通学・通園・通勤等のニーズに合わせた“定時定路線バス”が運行されることとなった。また同時に、昼間の時間帯については、高齢者など一人ひとりのニーズに合わせたデマンドシステムでの運行となった。

デマンドバスの運行システム

デマンドバス「とうみレッツ号」の電話予約受付は、朝の8時から夕方4時まで。登録利用者が電話をすれば、東御市商工会内の「受付センター」にいるオペレーターにつながり、登録を確認する。オペレーターは、登録利用者からの利用申込みを電話で受け付けて、システムを使って即時に運転手に指示を送り、運転手は運転席のモニターの指示により利用者を送迎する。送迎の順やルートはオペレーターが電話を受けて即時に考える。

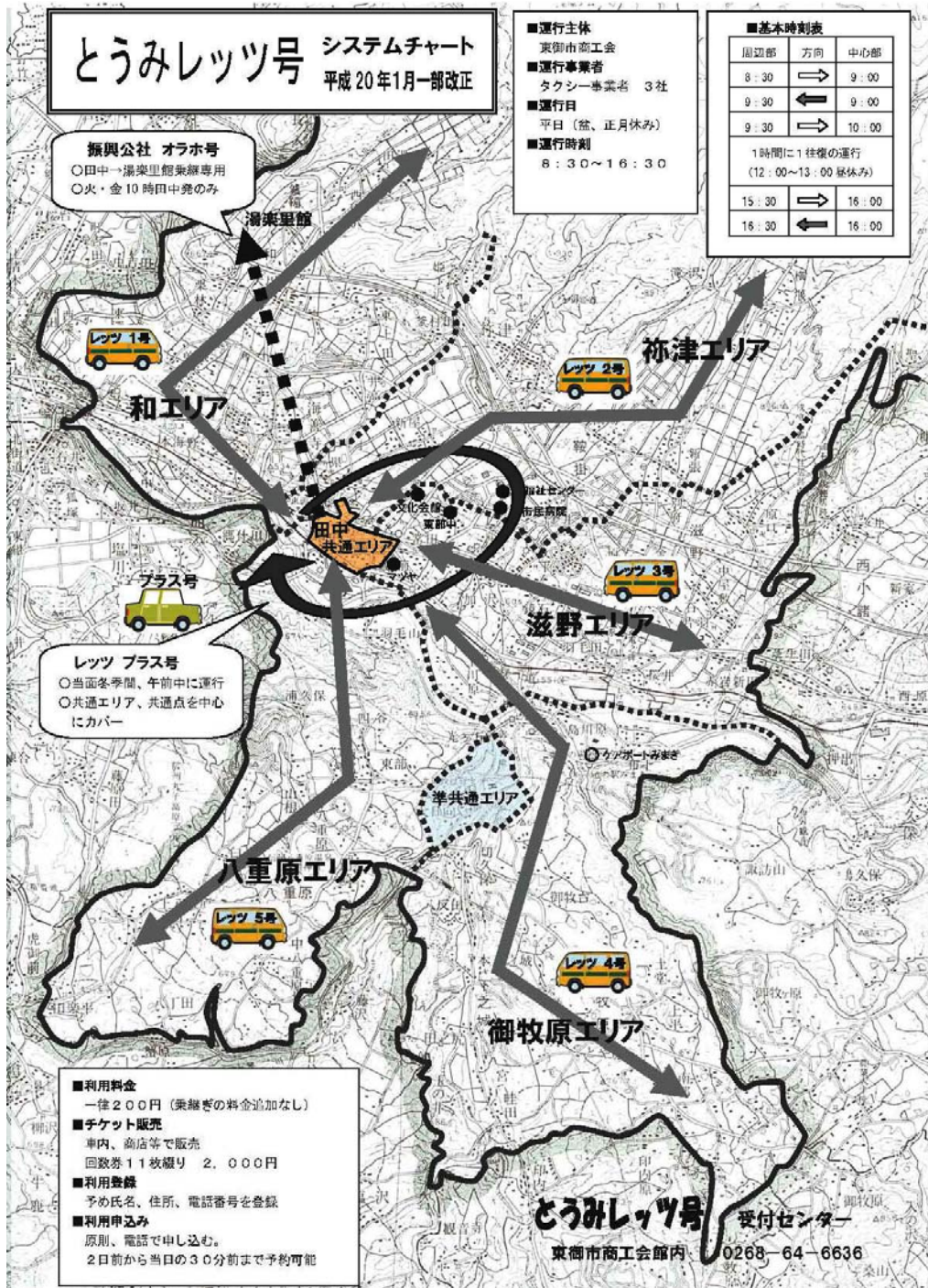
「とうみレッツ号」は、市内を5つのエリア（ABCDEの各エリア）に分かれて運行している。各エリアに1台ずつ、9人乗りの小型バスが走る。バスは30分以内でエリア内の各家の玄関先まで利用者を迎えに行き、市中心部の田中駅周辺の共通エリアに移動する。共通エリアには商店街・市役所・市民病院などの公共施設があり、付近に大型店舗もある。他のエリアに行く人は、「田中駅前ロータリー」で他のエリアのバスに乗り換える。用事を済ませた利用者は、予約した時間に共通エリア内にあるバス停から30分以内で各エリアの各自宅の玄関先までバスで送ってもらえる。

また、とうみレッツ号の運行の隙間を埋めるために、「プラス号」という4人乗りのタク

シーが運行している。プラス号は、田中駅周辺の共通エリアを中心に、各エリアを越えて自由に動く。運賃の支払は、利用券（200 円）で行う。利用券はとうみレッツ号車内または東御市商工会で販売している。利用回数券は 11 枚 2,000 円。

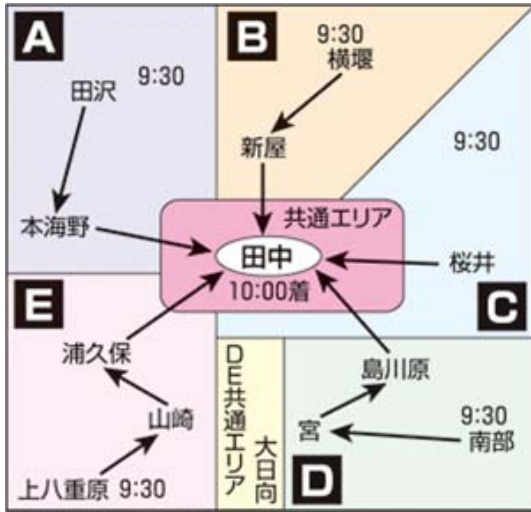


田中駅前ロータリー



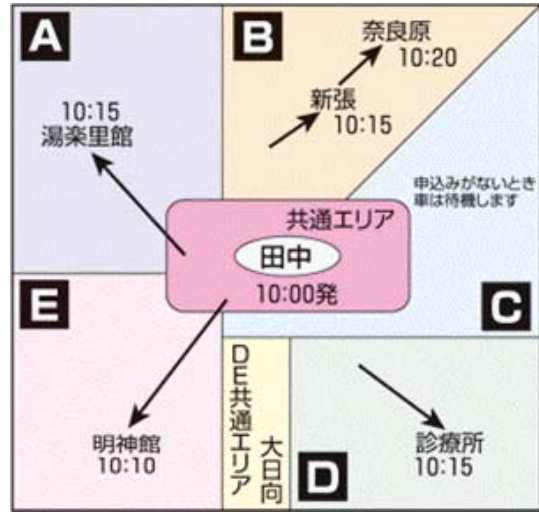
運行方向の基本イメージ(行き)

A~E各エリア遠方部から共通エリア(田中方面)行き
8:30発、9:30発 以降1時間おきに 15:30発まで



運行方向の基本イメージ(帰り)

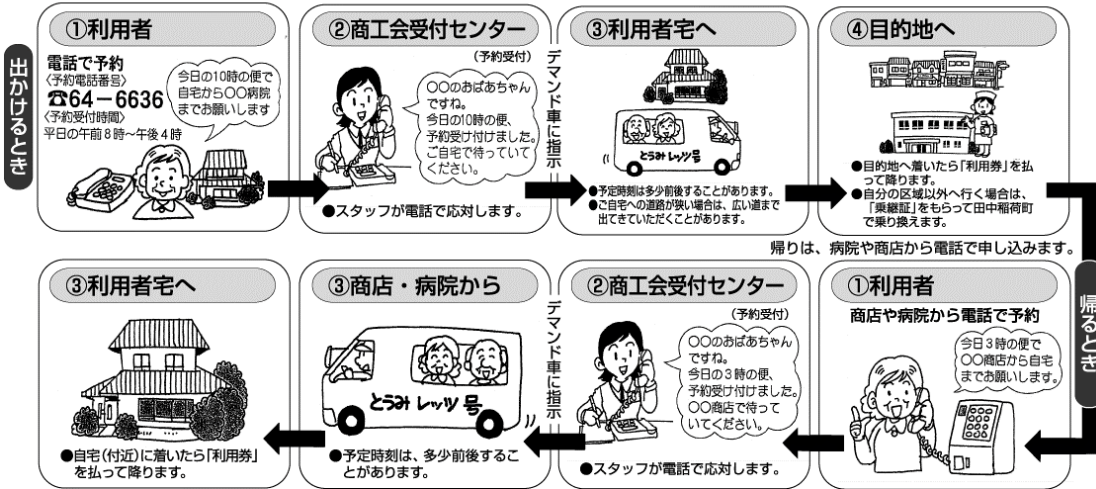
共通エリア(田中方面)からA~E各エリア遠方部行き
9:00発、10:00発 以降1時間おきに 16:00発まで



利用方法 (申込みのしかた) 電話 64-6636

レッツ号受付センターへ電話をして、次のことを申し込みます。

- ① 自分の住所(区名)と氏名 ② 利用希望日時(当日、翌日、翌々日まで受付) ③ 行く先



レポート① (デマンドバス利用の様子)

「傘がいなくなった」高齢者の喜びの声

ある日の午後、とうみレッツ号に乗ってみると、利用者は全員女性。「シートベルトを締めなさい」と、隣の女性が親切に締め方を教えてくれる。バスは、美しい山々を背景に広がる丘陵地帯を登ったり降りたり、軽快に走り続ける。そんな景色は見飽きたのか、車内は女性同士の会話が途切れぬ。

「このバスのおかげで本当に助かっていますよ」と隣の女性は話す。もしこのバスがないと、クルマで誰かに送ってもらわないといけないが、その必要がなくなった。「最初、電話をかけにくかったり、迷ったりしませんでしたか？」と聞くと、「私はおばさんだから、電話をかけるのは平気ですよ」と笑い飛ばす。

バスは集落の細い道をどんどん入っていくと、ある家の前に止まった。女性一人が利用回数券を箱に入れて、車内全員に挨拶をしてバスを降りる。運転手はドアを開けて女性が降りるのを待っている。バスの利用は常連が多いからか、運転手は「あの家ですか?」「ここに停めていいですか?」など一切聞かない。全く迷うことなく細い道に侵入していき、ピタッと家の前でバスを停めるため、最初はちょっと驚かされる。

女性たちはどの人も同様に、家の前に着いたら、利用回数券を渡して他の人に挨拶をしてバスを降りて行く。家々を回って一人ずつ降り、バスが徐々に空いて、誰もいなくなった。このバスは、市内中心部のターミナルや公共施設・店舗等がある共通エリアから、利用者の自宅があるエリアに向かう、「帰りコース」のバスだった。

次に、バスは各エリアから「共通エリア行きコース」のバスに変わる。高台にある温泉施設の前から、また何人かの女性が乗車してきた。女性たちは温泉を楽しんで、共通エリアまで行く途中に自宅がある人はそこで降り、別のエリアに自宅がある人は共通エリアでバスを乗り換える。

運転手は乗車用の踏み台を出して、女性たちが乗るのを待ってドアを閉める。ちょうど前に座った女性は、この市営の温泉施設によく通っているのだそうだ。「家の前まで迎えに来てくれて、また家まで送ってくれるので助かります。バスのおかげで、傘がいらなくなりました」と話していた。少し足が悪いが、このバスのおかげで外に出かけられる、といった人もいた。バスに乗ると、よその地区の人とも、バスのなかで話をして知り合いになることもあって楽しいそうだ。とにかく、バスの中は会話が絶えない。

3. 新交通システムの導入に至るまで

期日を決めて短期間で一気に導入

東御市では、前述のように、合併前からバス交通の問題は大きかったが、旧北御牧村は佐久広域連合、旧東部町は上田地域広域連合にあり、広域圏が違くと移動の体系も違っていたことから、合併協議の際には、合併後に交通体系を考えようということになった。

バス交通は合併時の重要課題だったが、合併した2004年は、議会がデマンド交通の先進地視察に出かけた以外は何も進まなかった。だが、2005年になってから、市長の強い意向もあり、「2006年10月から新交通システムを正式導入開始」という日程がまず決められた。導入目標日が最初に決められたことで、市の担当職員らはそれに向かって全速力で取り組むこととなった。日程は厳しく、スケジュール通りに準備を進めなければ間に合わなくなるため、職員は緊張の連続だったという。

市内公共交通の種類	6月	7月	8月	9月	10月	以降
現行のバス運行						
廃止路線代替バス				→	廃止	
市営バス				→		
巡回バス				→		
契約バス				→		
新交通システム						
朝夕の定時定路線バス					→	
昼間のデマンドシステム	計画策定、運行準備		▶	▶	
				試行運行	本格運行	

2005年5月から、「新交通システム、バス運行計画検討委員会」を開催し、商工会、社会福祉協議会、福祉関係団体、老人クラブ、PTA、区長会、バス会社、タクシー会社などと市役所のメンバーでの議論が始まった。2005年9月には、前述の市民へのアンケート調査を実施。その結果、多くの市民からデマンド交通への期待が寄せられたことから、デマンド交通システム導入に向けてはずみがつき、比較的スムーズに導入準備が進んでいった。

当時の市の担当職員によると、「2006年10月2日という導入期日の指定が市長からあったため、なにが何でもやるしかなかった」という。ただ、前述したように、デマンド交通という新交通システム導入に対しての問題の指摘が全く無かったわけではなく、市や商工会（後に運行主体となった）にも、不安の声が寄せられた。例えば、「お年よりは電話するのが嫌だ、路線バスだったら決まった時間に待っていればバスが来る」、「障害を持つ方で電話できない人はどうするのか」、と言った声もその一つである。そうした問題を指摘した意見には、個別に解決策を図っていくこととし、東御市としては導入の方向で検討を進めていった。

デマンド交通導入に向けての事務的作業は順調だったが、広く市民に理解してもらうための広報活動はエネルギーを要した。チラシは何度も配布し、大きなパンフレットを作って各戸へ配布した。

■東御市新交通システムへの移行経過

2004年4月	旧東部町と旧北御牧村が合併して東御市誕生 先進地の視察等を実施
2005年5月	第1回新交通システム、バス運行計画検討委員会
7月	運行システム設計の委託先事業者決定 (市民アンケート、アンケートデータの投入、システム導入による解決すべき課題の抽出分析、システム実施方法の検討等)
8月	第2回検討委員会
9月	市民へのアンケート調査実施
10月	新交通システムの素案作成
11月	第3回検討委員会
12月	第4回検討委員会、議会説明、委託先事業者から調査報告書の提出
2006年1月	調査報告書に基づき庁内検討会
2月	実施運用主体との調整、システム設計・構築仕様書の作成
3月	議会において、予算案上程・新交通システム内容説明
4月	新交通システム発注・施工、長野県安曇野市堀金「うららカー」視察
5月	第1回新交通システム運行計画策定委員会 長野県上田市「武石スマイル号」視察
6月	第2回新交通システム運行計画策定委員会 許認可申請手続きのため国土交通省訪問 長野県富士見町「富士見町すずらん号」視察
7月	新交通システム運行計画確認会議
8月	デマンド登録開始、スタッフ研修、愛称「とうみレッツ号」決定
9月	第3回新交通システム運行計画策定委員会 とうみレッツ号試行運行開始
10月2日	とうみレッツ号運行開始

導入に向けての体制づくり－運行主体の決定

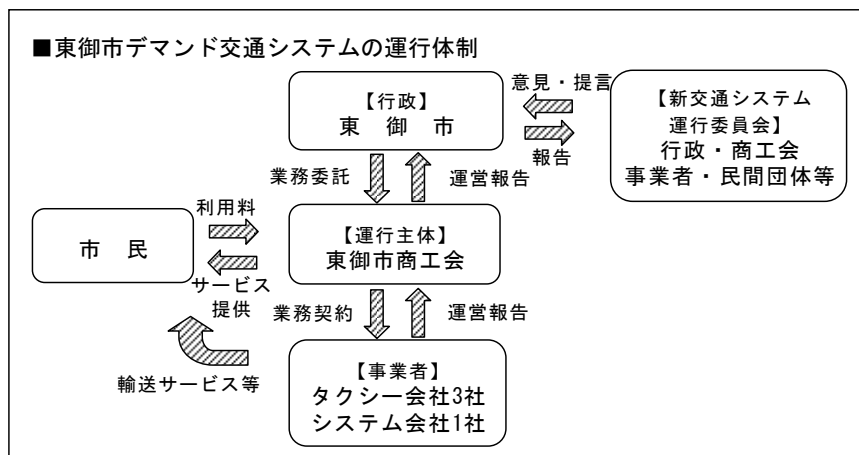
デマンド交通の運行主体は、東御市から東御市商工会に委託することになった。デマンド交通システムは、交通弱者の問題に加えて、地域振興、商店街を中心とした商業振興なども期待されることから、民間よりは公的な団体を選定。

公的な団体の候補としては、他の自治体の導入を見ると商工会が運行主体となっているケースが一番多いが、自治体が直接行っているケースや、社会福祉協議会が行っている例もある。市の担当職員らは、全国各地のデマンド交通の先進地に視察に出かけるなど調査をし、自治体が行っている場合、業務を行うのに柔軟性に欠ける面があることが分かった。例えば、一部のシステム機械を変える場合などでも、自治体直営の場合には議会の承認が必要となり、時間がかかる。そうしたことから、東御市では商工会が選定された。

運行主体は東御市から委託を受けた東御市商工会だが、輸送サービス業務と通信システムのメンテナンス業務は、それぞれ商工会がタクシー会社やシステム会社と業務契約を結んで実施してもらう形をとった。また、バスの利用者をコーディネートする上で要となる「オペレーター」は、商工会の臨時職員として採用した。

「とうみレッツ号」の一周年記念キャンペーンの一環として実施した利用者アンケート調査では、「自宅から自宅までなのでありがたい」といった満足感を示す声が多数あるなど、全般的には「非常に満足度が高い」という結果が出た。ただその一方で、「朝の8時台はいくらかけても電話が繋がらない」「満員で乗れないことがある」といったように利用者の需要に体制が追いつ

かないことを指摘する声もあった。バスへの乗降を助ける協力店からも悪い話は聞かないという回答があったが、待合所の設置が必要であるとする意見もあった。



知恵と工夫で地域特性を生かした交通システム

デマンド交通システムを導入するに当たって、東御市では全国各地の市町村に視察に行ったが、地勢や財政などの状況によって適当な交通システムも全く異なることがよく分かったという。結局、東御市は、東御市にあった交通システムの組み立てを独自に考えなくてはならなかった。また、交通システムは一旦組み立てたら、利用者の混乱を招かないように継続性を大事にしなければならず、車両・設備機器や通信システム等の導入に伴う契

約関係と費用の問題などから、簡単に変更することはできない。そのため、導入までの期間は短かったが、様々な観点から慎重に検討を重ね、知恵と工夫を働かせて、東御市では東御市にあった独自のデマンド交通システムを構築した。

東御市のデマンド交通システムでは、市内5つの各エリアから、30分でまちの中心である共通エリアに行き、30分で戻ってくるというように、時間をしっかり決めて乗り継ぎができる。円を描くような形で循環するバスを導入する市町村が多い中、東御市では、市内中心部から放射線状にバスを走らせている。こうした特徴を持った交通システムを東御市が導入できたのは、駅、商店街、市役所、市民病院などがまちの中心にあり、しかもそれが各地区の中間にあったという地理的条件があり、それを最大限有効に生かしたからであった。

仮に今後、他市町村で同じような交通システムを導入しようとしても、地域によっては、商店街や駅がいくつもあつたり、またそれが距離的に各地区の中間地点になつたりすれば、「各地区から共通エリアに集まって乗換えという交通システム」は上手くいかない。東御市の場合、自らの地理的な条件を最大限に生かす形で工夫を凝らしたことで、デマンド交通の適用地域としては日本最大級の規模でも、市民にわかりやすく、利用しやすいシステムができたとも言える。

■利用者の満足度（とうみレッツ号利用者へのアンケートより（2007年））

◇レッツ号の使い勝手

	回答数 (人)	比率 (%)
よい	38	76%
まあよい	5	10%
あまりよくない	7	14%
合計	50	100%

よい点

- ・喜んでいる・感謝・助かっている
- ・時間通りにきてくれる
- ・玄関に横付けがうれしい（足が悪いので）
- ・安心して1人で出かけられる

よくない点

- ・100円バスの方が使い勝手が良かった
- ・年寄りには電話することがおっくうである
- ・時間によっては行きたい時間に行けない
- ・乗換えが気になり温泉へ行けない
- ・予約するのが面倒
- ・8人で予約したかったが断られた
- ・市内しか行けない
- ・乗り継ぎの待ち時間が気になる

◇レッツ号に乗車時の感じ

	回答数 (人)	比率 (%)
大変よい	39	78%
まあよい	11	22%
あまりよくない	0	0%
よくない	0	0%
合計	50	100%

よい点

- ・いろんな景色が見られて嬉しい
- ・同乗の方達と和やかに話せて嬉しい
- ・一人で乗っている時は申し訳ない気がする
- ・上手に回っている
- ・情報の交換ができる
- ・ドライバーとの話が楽しい
- ・気楽な雰囲気

◇予約時の電話（オペレーター）、ドライバーの対応

	回答数 (人)	比率 (%)
大変よい	36	72%
まあよい	12	24%
あまりよくない	2	0%
よくない	0	0%
合計	50	96%

よい点

ドライバー

- ・とても優しい・親切・丁寧
- ・元気づけてくれる
- ・ドアの開け閉め、踏み台等嬉しい

オペレーター

- ・最高・優しい・丁寧・親切・気さく
- ・親近感がある
- ・はっきり受け答えしてくれる
- ・覚えていてくれて対応してくれる
- ・感じよい・すばらしい・いい人みたい

よくない点

ドライバー

- ・客によって温度差がある
- ・運転手によっては踏み台を出してくれない

オペレーター

- ・仲間でいく時、まとまっていてくれと言われた
- ・昨年つめたい対応をされた

レポート②

(デマンド交通のオペレーターの様子)

デマンド成功の鍵はオペレーター

東御市商工会の管理担当者がデマンド交通のオペレーターを紹介してくれた。オペレーターの女性に話を聞くと、「デマンド交通ではオペレーターが重要な役割を果たしています。交通を誘導するだけでなく、ばあちゃん、じっちゃんたちは会話が大事ですよ。オペレーターとの会話です。“ありがたいなあ”と言って、よくお礼の電話を受けるんですよ。」とのことだ。

市の交通システム担当職員や商工会の管理担当者は、「よその自治体とシステム自体はそんなに変わらないですよ。あとはオペレーターさんがいかに上手くやるかというのが鍵となります」、と言って、オペレーターの仕事を高く評価している。デマンド交通を導入したあと、成功を決定づけるのはオペレーティングだそうだ。

東御市商工会の中にあるオペレーター室にお邪魔すると、3台のパソコンに3名のオペレーターがいた。「声を張り上げないと聞こえにくい方ばかりなので」と、どのオペレーターも電話ではものすごく大きな声ではっきりとしゃべる。バス利用の登録者は60~80歳代が8割を占め、実際の利用者の約84%が女性である。つまり、電話の相手は「おばあちゃん」がほとんどである。

オペレーターは全員で4名、午前中3名、午後からは1名が業務につく。午前8時から10時までは予約の電話が鳴り続く。10時を過ぎると電話があまり鳴らなくなる。おばあちゃんたちは、すでにバスで出かけている。行き先は、病院、温泉、買い物するお店が圧倒的に多く、その他、2か月に一度の年金支給日から3日間ほどは、銀行・郵便局・農協に集中する。

オペレーターの仕事は、予約を受けるだけという単純な具合にはいかない。「おばあちゃんは、電話をかけてきて、時間も名字もどこで乗るかも全部省いて“〇〇〇(名前)、『ゆらり(温泉施設)』まで”それしか言ってくれませんかから」、とのこと、新人は慣れるまでは大変だそうだ。

行違いやトラブルがないようにしようと思うと、普段からおばあちゃんのことを理解し

ようということになる。オペレーターはおばあちゃんと直接会ったことがなくても、電話のやりとりで200人以上は記憶している。「身の上相談、心の相談室みたいな電話もありますね。嫁さんには言えないけど、他の人には言える、という人もいます（笑）。話し相手がない、一人暮らしの方も多いです。（レッツ号を）お使いになる方は、お嫁さんに気兼ねするからとか、一人暮らしだから、という方がほとんどですから。気になる方は健康状態を聞いたりもしますね。あまり乗らない日が続くと、“心配してたんだよ”って言って、聞いてみたりもします。温泉通いをしてきた方が、病院通いに代わったりしたら、“どこか具合悪いですか？”と聞いたりもします。あまりに具合が悪いと、運転手さんが対応できませんので、（民間の）タクシーを利用していただくようにしています。心臓が悪いとか、熱がひどく高いとか。」オペレーター室は、まさに高齢者福祉の現場にもなっている。



デマンド交通のオペレーター室

オペレーターは電話でおばあちゃんと話しながら予約を受けるだけではない。電話で会話をしながら、同時にルートを考えて予約を確定しなければならない。パソコンの操作マニュアルはあるが、応答のマニュアルがあるわけではなく、地理を考慮しながら工夫してルートを組んでいく。必然的に、オペレーターは東御市の地理関係も把握していなくては行けない。予約が確定すると、運転手に通信システムを使ってルートの指示が行く。運転手は指示を見て、利用者を迎えに行く。

「オペレーターの仕事は、機械的にこなしていると上手くいかないし、疲れます。でも、会話するのが好きな人なら誰でもできると思います。楽しんでやっています」、とオペレーターは言う。仕事ぶりを見せていただくと、オペレーターの皆さんはやりがいを持って、いきいきと仕事をしているのが伝わってくる。

平日の午前中、おばあちゃんたちは今日も外出しようと、レッツ号を待っている。中には、毎日レッツ号を利用するという「ヘビーユーザー」もいる（アンケートでは毎日利用する人が16%、週に2～3回も34%いる）。レッツ号は玄関先まで来てくれるので家の中で待っていればいいが、バスがお年寄りを元気にしてしまうのか、それとも気を使ってなのか、家の外で待っている人もいろいろ。「乗り合いバスですから遅れることもあるので、“お家の中で待っていて下さい”、とお伝えするんですが、15分も20分も前から表で“まだか、まだか”と待っておられる方もいます。乗り合いのバスだから多少遅れることもあるのに。“危ないからお家の中で待ってください”と再三お願いするんですが…、でも、どうにもならないですね」、とオペレーターは心配顔で話す。バスが遅れることを連絡しようと、オペレーターが電話したが、おばあちゃんの外で待っていて、雨でびしょぬれになっていた、ということもあった。どうも年をとるとせっかちになる人が多いと、商工会の管理担当者も言う。「だけど、バスに乗ってから、“あっ、めがね忘れた！”なんてね！」ちなみにバスの中での忘れ物では、杖が多いらしい。



「どうみレッツ号」に乗る住民たち

4. 今後の課題と展望

利用者の更なる増加は課題でもあるが…

東御市のデマンド交通の利用者は、一日平均延べ 173 人（2008 年 1～7 月）で導入前の巡回バス利用者約 80 人を上回る。利用の登録者は約 4,300 人、人口比 13%強となっている。定時定路線バスも季節変動はあるが一日平均延べ 195 人（2008 年 1～7 月）で比較的安定して運行されるようになってきている。全体の経費についても、導入前に比べて削減でき、効率化が図られている。

デマンド交通システムの導入によって、以前に見られたような利用率低迷はなくなった。利用者の満足度はかなり高く、利用者は少しずつ増えている。今後も関係者らは、利用者・登録者をさらに増やしたいという意向は持っているが、増えすぎると問題が生じる。利用者が増えて収入も増えればいいが 1 人 200 円という単価のため、輸送車両や通信システム等を増やすとなれば、市の補助がさらに必要となってしまう。商工会や市の担当職員は、「住民の皆さんが、“幸せになれば、お金を出してもいいよ”ということになるかどうか、そのところの兼ね合いが難しい」、と話す。

なんとか商店街に経済効果を

新たな交通システムを導入するにあたっては、地域経済の活性化も期待してきた。確かにバスのおかげで温泉に行っているという人はいるが、商店街の活性化などにはまだ上手く結びついてはいない。

商店街で協力店として、バス待ちの利用や電話をさせてもらっているお店があるが、商店街で買い物をする人は少ない。バスの利用者の 3 割が買い物目的だが、商店街を利用する人はその中の 3%しかいない。ほとんどの人が大型店を利用している。おばあちゃんたちは、商店街の店舗から店舗への距離が歩けないため、どうしてもワンストップで買える大型店に行く。商工会と東御市の両担当者は、「本来は商店街の方が、お年寄りには便利ではないかと思うのですが。量り売りもあるし」と言って、商店街の活性化については頭を抱えている。バスの経済効果はこれからのようだ。