

会 議 録

開催日時	平成 23 年度 11 月 14 日（月）午後 3 時～午後 4 時
出席者	森本章倫、高山恒夫、山本 隆、川俣一由、渡辺欣宥、平出文子、加藤尚徳、上野恵子、小堀晴美、高山和征、船山 通、横島利光、沼野孝雄、大橋秀夫、保坂和夫、鉢村敏雄、島田昌司、広瀬寿雄
欠席者	君島武男、長 光博、荒山 栄、川中子伸之
会議名	平成 23 年度下野市地域公共交通会議 （第 2 回）

- 事務局 平成 23 年度第 2 回目の下野市公共交通会議を開催いたします。
初めに、森本委員長からご挨拶をお願いいたします。
- 委員長 昨年 1 年間、本会議において皆さんと議論を重ねまとめてまいりました、下野市の新しい公共交通として、明日からデマンドバスの運行を開始することになりました。
市民に愛されより良い公共交通になるよう、今後とも皆さんと一緒に考えていきたいと思ひます。
- 事務局 議事進行を森本委員長にお願いします。
- 委員長 本日の議題に入ります。第 1 回会議事録の確認について、事務局から報告願ひます。
- 事務局 第 1 回会議録の確認につきましては、本日の会議開催通知と併せて事前送付させていただきましたが、訂正等の連絡はございませんでした。あらためて、第 1 回会議録を各委員に配布いたしましたので確認ください。
- 委員長 よろしいでしょうか。
- 全委員 （確認）
- 委員長 次の議題に入る前に、デマンドバス運行開始までの報告を含めて、広瀬市長に挨拶をお願いします。
- 広瀬市長 明日からデマンドバスおでかけ号の運行を開始することになりました。これまで委員の皆さまには、様々な視点から多くの意見とご議論をいただいたことを厚く御礼申し上げます。
市民の足となると同時に、将来の高齢化社会に向けた、下野市の公共交通を考えたときに、このデマンドバスが大きな役割を果たすことになるかと考えています。
明日から運行が始まりますが、これでこの会議が終わりではなく、これが始まりということですので、今後とも皆様の様々なご意見をいただきま

すようよろしく申し上げます。

委員長 次で議題2 下野市デマンドバスおでかけ号運行開始経過について、事務局から説明願います。

事務局 ≪資料により説明≫

委員長 説明内容について、ご意見等ございますか。
無いようですので、次の議題おでかけ号の利用促進策の検討について、皆さんからご意見を頂きます。

事務局の報告では現在の利用登録者数が348人と報告がありましたが、まだまだ少ないと感じます。利用促進を図る上で早い時期に千人を超えるようにしたいと考えますが、まず利用者登録の促進について皆さんからご意見をいただきたいと思います。

委員 福祉タクシー券の配布は、現在も継続されていますが、福祉タクシー券の利用者をおでかけ号の利用者に取り込んでいくことが必要と考えます。

そのためには、市民生委員協議会に協力を依頼し、案内チラシや利用者登録申請用紙を民生委員さんから配布していただければ良いのではないかと。

委員 利用登録申請書の暗証番号の記入について、高齢者の方からめんどうだという声を聞いています。この部分を改善していく必要はないでしょうか。

事務局 第1回会議において、暗証番号の桁数を6桁で提案させていただきましたが、利用者側に分かりやすく覚えやすいように、電話番号4桁にいたしました。今後の予約システムの幅広い運用形態を考え必要な部分としたいと考えています。

委員 今回の予約システムは、順風路社のコンビニクルシステムで、パソコンからの予約申し込みを受ける場合に、本人確認のため暗証番号が必要となるということです。実際には弊社のオペレーターセンターに電話をいただければ、暗証番号を使わずに、お名前を言っていただければ、予約対応をさせていただきます。

委員長 きらら号とふれあい号は、平成24年3月まで運行しているということなので、きらら号とふれあい号の利用者をデマンドバスおでかけ号に移行していただくように、きらら号とふれあい号車内にデマンドバスおでかけ号の案内や、登録申請用紙を備えてほしいと思います。

他にご意見ありますか。無いようでしたら、次に利用促進に向けての皆さんからのアイデアを出していただきたいと思います。

- 委員 行きの場合は予約時間がはっきりしているのですが、病院などで診療を受け帰りの時刻がはっきりしない場合には、予約をどのようにしたらいいか聞かれたことがあります。こういった場合の予約方法はどちらがいいのか。
- 委員 帰りの予約は、帰りの際に改めて予約してください。予約受付の際に、お迎えの時刻をお知らせいたします。
- 委員長 デマンドバス運行開始直後には、利用予約の問題や乗務員の接客問題等の様々な苦情が寄せられるのが実情です。今回運行をお願いする関東交通さんは他市で実績があるようですがどうでしょうか。
- 委員 他市で運行を請け負っており経験があります。乗務員等へのきちっとした研修を行いまして、スムーズな運行開始となるよう努めてまいります。
- 委員 利用予約のしかたで、利用の1時間前予約で対応していくように感じられるところがありますが、事務局の先ほどの説明では、前日の午後5時までとしていましたが、確認させてください。
- 事務局 予約システム上は、1時間前予約が可能ですが、運行開始時の様々なトラブルを回避する意図から、前日の午後5時までに利用予約を受けることにいたしました。
- 委員 他市での運行実績から、弊社としては利用1時間前予約が可能です。予約は1時間前まで受けてまいります。
- 会長 事務局では、安全策として前日の午後5時までに利用予約を受ける内容で広報しておりますが、関東交通では1時間前予約を実施していくことで進めてまいります。
- 委員 事務局への要望になりますが、きらら館やふれあい館、ゆうゆう館でのポスター掲示、利用案内チラシや利用登録申請書の備えつけをして、広報PRを積極的に進めてほしい。
- 会長 きらら号、ふれあい号や各温泉施設にチラシを置くだけでなく、きらら号・ふれあい号の運転手さんの協力を得て、「おでかけ号を利用してみてください。」等の一言を添えたPRをする必要があると思います。
- 委員 運行業務を請け負われた関東交通さんへの要望として、2つお願いいたします。1つは、利用客への接客は最初が肝心です。思いやりの気持ちで接客をお願いします。2つは、様々な場面想定をシュミレーションし、どのような場面にも対応ができるような事前研修をしてほしい。これらのことで、利用者の良い評判が利用者を増やしていくことになると考えています。
- 委員長 他にございますか。無いようですので、今日皆さんから頂きましたご意

見を事務局で再度整理しまして、利用促進策として今後の運行に取り入れ進めていきたいと思ひます。

最後に、広瀬市長からご意見いただければと思ひます。

広瀬市長

明日からデマンドバスおでかけ号が運行開始され、きらら号・ふれあい号は平成24年3月で廃止といたします。福祉タクシーも廃止させていただきますが、介助を必要とするような方の身しょう者の福祉タクシーは継続いたします。民間タクシーを福祉タクシーとして利用する部分は民間タクシーを活用し、自分で動ける方はデマンドバスおでかけ号をご利用頂こうと考えております。今後ご利用いただいたうえで、講評をいただければと考えています。今後ともよろしくお願ひします。

委員長

ありがとうございます。以上で本日の議事を終了させていただきます。次回は3月の開催を予定しており、利用実績が出ていると思ひますので、また皆さんと議論をさせていただきたいと思ひます。

事務局

森本委員長ありがとうございました。皆様には大変貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。以上をもちまして、平成23年度第2回下野市地域公共交通会議を終了させていただきます。ありがとうございました。なお、午後4時から国分寺公民館前で出発式を行いますので、出席のほどよろしくお願ひします。

下野市地域公共交通会議の会議運営に関する確認事項により署名する。

議事録署名人 山本 隆

議事録署名人 平出文子