

## 【議案2】デマンド乗合タクシー「もーりーカー」に対するご意見

別紙

意見の種別	項目	意見内容	事務局の考え方
制度改善に対する意見	1	希望する目的地のアンケート結果に根拠となる具体的な数字が挙げられておらず、"多数""相当数"とされていることは説明不十分な印象を受ける。 実際は、スーパー・マーケット31%に対し、金融機関33.5%、診療所32.5%の方が希望者が多いため、利用者の声をしっかりと受け止め、検討してから目的地を追加するべきでは。	今回の商業施設の追加については、利用者アンケートの結果のみで判断したわけではなく、公共交通の補完という「もーりーカー」の趣旨や利用状況を踏まえる中、総合的に判断したものであるため、具体的な数値等は記載しておりませんが、アンケート結果の数値としてはご意見としていただいたとおりです。 また、アンケートにおいて、「商業施設」以上に目的地への追加を希望する声が多かった「金融機関」「診療所」を目的地とすることは、乗合率が大きく低下し、同じ時間帯・目的地方面の利用者を乗合で移送するという「もーりーカー」の性質が大きく変わる可能性があることから、現時点では検討していません。 しかしながら、今後、市全体の公共交通のあり方等を議論する際には、「金融機関」等の目的地への追加を含め、「もーりーカー」に求められる役割・機能について広く検討していきたいと考えています。
	2	現代において、買い物という行為は店舗に出向かずともネットスーパーや店舗独自の宅配サービスでその目的が果たされる。 他方、金融機関での窓口限定の手続きや診療所での診察は対面が必要になるため、優先度合いはこちらの方が高いとも考えられる。 本当に市外のスーパー・マーケットへの往来が守山市の事業であるもーりーカーで負担すべき行為なのでしょうか。	「買い物をする」だけであれば、ご意見のとおり、ネットスーパーや宅配サービスがありますが、「実際に商品を見て購入したい」という方も一定数おられることや、もーりーカーの主な利用者層である高齢者の外出機会の創出という観点からも、もーりーカーで商業施設に行けることには意義があると考えています。 「金融機関」「診療所」の目的地への追加については、上記の回答のとおりです。
	3	守山市の商業活性化の観点からも、消費活動の市外流出と受け止められる。	市外商業施設を追加することにより、利用者のさらなる利便性向上につなげることを趣旨としておりますが、市境1キロ圏内および2,000m以上（市内は1,000m以上）の大型商業施設という要件を設けることにより、既に市内の近隣住民の方が日常的に利用されている施設に限定されるような応募条件としていることから、ご意見としていただいた「消費活動の市外流出」についても限定的なものになると考えています。
	4	今回追加の乗降所も市外という特殊な事情なので期限を区切って実験としては？	市外の商業施設の追加については、上記のとおり、もーりーカーに関するご意見や利用状況を踏まえる中、検討しているものであるため、社会実験ではなく継続的な制度として取り組んでいきたいと考えています。 しかしながら、市外の商業施設を追加することに伴って乗合率が低下する等の可能性も考えられることから、今後の目的地や乗降場所の利用状況を注視する必要があると考えています。

## 【議案2】デマンド乗合タクシー「もーりーカー」に対するご意見

意見の種別	項目	意見内容	事務局の考え方
制度改善に対する意見	5	市外商業施設の追加について、せめて協賛金などの申し込みが必要では？	平成28年度に商業施設の募集を開始して以降、商業施設の追加が進まない一番の要因は協賛金であると考えています。 そのため、商業施設を拡充していくためには、協賛金を廃止することは必要であると考えております。これについては、市外商業施設も同様であると考えています。 しかしながら、市内商業施設への影響を考慮し、市内と市外の応募条件に差を設けることも必要であると考えていることから、市外商業施設については、面積要件をより厳しく設定しています。
	6	「もーりーカー」の制度を運転弱者フォローであるならば、お買い物（必要不可欠？、宅配利用？）をどうとらえるのかの議論集約が必要ではないかと考えます。	買い物の手法については、インターネット購入など、多様な手法が選択できる状況であると認識していますが、もーりーカーの利用者の多くは高齢者となっており、対面で買い物される方が多数おられると考えています。 そのことから、生活を営むうえで必要な食料品や日用品を購入できる商業施設の追加は必要であると考えています。 また、新たに追加を希望する目的地については、「商業施設」の他に「診療所」や「金融機関」を希望する声もいただいているが、項目1のとおり、今後、市全体の公共交通のあり方等を議論する際に、「もーりーカー」に求められる役割・機能について広く検討していきたいと考えています。
	7	柔軟に対応できる事業者として「聞く姿勢（運行時間、乗降場所等）」を拡大し、さらにマイカー利用に近づけた運用に改善してほしい。	ご意見のとおり、利用者や自治会等のご意見をいただく中、制度改善を進めることが重要であると考えており、今回の市外商業施設の追加についても、学区からのご意見も踏まえる中、検討しているものです。 もーりーカーについては、公共交通の補完的な役割として運行していることから、地域公共交通全体のバランスや、路線バス・タクシーへの影響を考慮する中、今後も、利用者等の声を伺いながら、継続的に議論を深めていきたいと考えています。
	8	喜ばしい改善であり賛成	—

## 【議案2】デマンド乗合タクシー「もーりーカー」に対するご意見

意見の種別	項目	意見内容	事務局の考え方
現行制度に対する意見	9	<p>特定目的地近隣住者は、特定目的地を実質の乗降所として、乗降所を目的地として使用するケースがある。</p> <p>特定目的地近隣住の利用者と、それ以外の乗降所しか近隣にない利用者間で不公平が生じている。</p> <p>(例：中西整形外科への通院希望者の場合、駅近隣住民は「駅(特定目的地)↔商工会議所(中西整形外科最寄りの乗降所)」</p> <p>という経路でもーりーカーが利用できる。一方、通常の乗降所しか近隣にない利用者はこのような経路は利用することができない)</p> <p>「制度上可能になってしまっている」と許容せず、原則である「特定目的地」への行き来をルールとする制度にすべきでは。</p>	<p>現行の制度では、「乗降場所→目的地」「目的地→乗降場所」「目的地→目的地」の移動を可能としており、ご意見のとおり、目的地の近隣にお住まいの方が、目的地を始点として利用されるケースがあることは把握しています。</p> <p>しかしながら、上記は、「往路の行き先は必ず目的地とする」のように移動方法を制限するものではなく、利用者がお住まいの場所に合わせて柔軟にご利用いただくものであると考えます。</p> <p>また、移動方法を制限することは、予約時の聞き取り内容等がさらに煩雑化し、事業者の負担増につながる可能性もあることから、移動方法を制限することは検討していません。</p>
	10	介助者の要件が自己申告制で誰でも同行できる状態になっている。実際に往路は介助者が同乗が、復路は同乗しない利用者があり、介助の必要性に疑問を感じる。	<p>介助者登録については、利用者ごとに様々な事情や背景があり、障害者手帳等の有無のみで判断できないことから、登録時に証明等は求めておらず、また、必ずしも往路復路ともに介助者と同乗しなければならないとは考えていません。</p> <p>今後につきましても、必要とされる方が介助者登録を利用できるよう、登録時に、「1人での乗降が難しい方が介助者と同乗できる」という介助者の趣旨をより丁寧に説明する等、啓発に努めていきたいと考えています。</p>
	11	ここ数か月間、十分な制度理解をされないまま利用開始されるケースが散見される。「運行時間帯」「受注時に停留所間では利用不可」「1時間前までの注文が必要」「注文時に乗降地や自身の登録番号を伝える」など基本事項から説明する必要があり、受注に長時間を要したり、注文が成立しなかったりと、希望にそぐわず不快感を露わにする利用者の対応に苦慮するケースが少なくない。インターネットでの登録フォームが簡便になりすぎ（必要な確認事項を見逃され）ていることや、各地区会館など出先機関での登録申し込み時の説明が不十分なことなどが原因として考えられる。登録の手軽さと利用者の確実な制度理解をトレドオフすることがないようにしていただきたい。	<p>利用者ごとの制度理解度に差があることについて、まず、主な受付窓口となる市役所において、利用方法等の内容をしっかりと説明できるよう、職員間の認識の共有を徹底したいと考えております。</p> <p>また、令和7年4月からの制度改善に向け、現在、パンフレットの更新を進めており、その中で、ご意見いただいた「乗降場所間の往来はできない」「当日予約の場合、利用の1時間前までの予約が必要」等の重要な部分をよりわかりやすく掲載するとともに、予約時のガイドを作成する予定をしています。</p> <p>それらにより、会館やLoGoフォーム等、どの窓口で受付しても、必要な情報を正確に利用者に周知することができるよう、また、電話予約がスムーズになるように取り組んでいきたいと考えています。</p>

## 【議案2】デマンド乗合タクシー「もーりーカー」に対するご意見

意見の種別	項目	意見内容	事務局の考え方
	12	<p>公共交通機関へのキャッシュレス決済の推進、端末等の導入について、大いに賛成でございます。</p> <p>今回の対応端末については、交通系のみでしょうか？</p> <p>昨今、公共交通機関においてもキャッシュレス決済が普及しており、交通系はもちろん、クレジット決済やバーコード決済についても導入が進んでおります。</p> <p>是非、そちらも併せて、引き続き、導入への推進をお願いしたいと思います。</p>	<p>今回、くるっとバスに導入するキャッシュレス決済については、ICOCA等の交通系ICカードのみです。クレジット決済やバーコード決済等については、利便性向上につながるとは考えますが、まずは、交通系ICカードによるキャッシュレス決済の利用状況等を注視する中、今後、共同運行する草津市や栗東市と検討していきたいと考えています。</p>
その他公共交通に対する意見	13	<p>私は21年前にネオベラヴィータ新興住宅に移住、当時は10年間自治会長を歴任、当時の住民は平均20代、住民361件、の自治会で発足（現在隣りにベルヴィタウンが居住で人口増）が現在は高齢化が進みバスの利用も高齢とともに増加、市役所、県立（総合病院？）、市民HP（守山市民病院？）、に行くのに守山駅に出て戻ってこない状況、取付道路の途中からすこやか道を通る行路の新設を強く希望するものです。（切望）</p>	<p>路線バスの減便等については、課題であると認識しているものの、乗務員不足等により、非常に困難な状況であると考えています。</p> <p>そのような状況の中、「スーパー学割定期券」等の路線バス利用促進のための事業を継続しつつ、今般の「もーりーカー」の制度改善等により、公共交通の補完という「もーりーカー」の機能・役割を向上していきたいと考えております。</p> <p>なお、ご意見にある「県立総合病院」「市民病院」等については、「もーりーカー」の目的地となつてますので、ぜひご利用いただければと思います。</p>