

市民と議会の懇談会（令和7年(2025年)2月16日(日)開催分）
グループ意見まとめ、常任委員会委員長の所感、全体意見交換 要約

◎テーマ【予約型乗合バス（みなとーる）】

■グループ発表（4グループ）まとめ

◇Aグループ

●みなとーるの良い点、利用して良かった点

はまる一歩バスと異なり、必要な時に予約でき、短時間で目的地まで着く。

●みなとーるへの要望や提案

- ・自宅から目的地までの往路の予約は良いが、例えば外来受診後といった用事が何時に終わるかわからないときの、目的地で行う自宅までの復路の予約については、予約のサポートをしてくれる施設（市役所などの公共施設であったり、病院や店舗等）を増やしたり、そういったことをポスターで明示してほしい。
- ・バス停に雨風や日差しを遮るための屋根の設置、若しくは入り口に屋根のあるような施設であれば、そこまで乗り入れができるようにして欲しい。屋根の設置にあたっては、空き地などの民有地への設置も考慮し、ごみステーションのように設置個所へは固定資産税の減免などの措置を講じれば良いのではないか。
- ・予約の際に、例えば、6台車両があるにも関わらず車両のフル活用ができず、満車で利用できないという事態にならないよう、運行体制をきちっとして欲しい。
- ・予約しなければ乗れないので、予約をうまくできない人がいることを想定し、その人へのサポートの仕組み作りも必要。

●課題や問題点

- ・保健相談センターで予約をし、センター入り口前のベンチで待っていた。停留所とは少し離れてはいるが、気づかれずに走り去られてしまった。運転手には、ベンチ待ちがあることを伝えてもらえればと思う。
- ・小さい道に入ってバックするといったAIの学習が未だ足りない。
- ・予約センターに電話をかけた際に、苦情を申し入れしたが、「そのことは予約センターでは受付しない。市役所に掛けてください」といった対応があった。

●まとめ

苦情を含めた意見を一つ一つ拾い上げ、本稼働までにしっかりした体制を作って欲しい。

◇Bグループ

●みなとーるの良い点、利用して良かった点

- ・はまる一ぱバスも車の乗り心地は良くなった。

●みなとーるへの要望や提案

- ・車いすや歩行器などの利用者が乗る際は、はまる一ぱバスの際と同様に、手助け等をして欲しい。
- ・乗降場所は増えたが、表示が分かりにくい。例えば反対車線通しのバス停の表記は A や B といった識別だけでなく、色を変えるなど、分かりやすくなる工夫をして欲しい。
- ・医療機関での乗降が多い。そこについては、バスを増やしてほしい。

●課題や問題点

- ・予約してみたが、予約時間と実際に実車時間とのズレをかなり感じた。

●まとめ

メリットは感じなかったというのが大勢な意見。

また、歩行器等の利用者への対応について、運転手さんの対応は手助けをするかしな
いかは、どちらかで徹底したほうがよい。

改善すべきところは改善してかなければならないと強く思った。

◇Cグループ

●みなとーるの良い点、利用して良かった点

- ・はまる一ぱバスに比べ少し早く帰れるようになった。
- ・定時バスだと待つ必要あったが、予約できるのは便利。

●課題や問題点

○予約について

- ・土日に使いたいと思ったときに電話しか予約の方法できない人は、そもそも使えない。
- ・電話回線が1本しかなくて、20分電話かけ続けてもつながらなかった。
- ・利用者に高齢者が割合的に多くなる予測の元、ここの手当てがしていないのは問題。

○時間帯について

- ・朝の通勤通学で使う際、かなり時間にブレがある。定刻通り来るときもあれば、予約の段階で20～30分ずれることもあり、出勤時間に間に合わないため、はまる一ぱバスとの併用をせざるをえない。はまる一ぱバスが無くなった後には、仕事そのものを考えないといけなくなるかもしれない。

●みなとーるへの要望や提案

○乗降ポイントについて

- ・ここにポイントがあればという箇所もあるが、ポイントを決めるにあたり、もっと地域の声を聴いてほしかった。みなとーるに比べ、きめ細かく小さい車で動けるようになっているので、乗降ポイントについても地域や住民の声を聴いて、ニーズにマッチしたポイントを作るべきでは。

○予約が集中する時間帯について

- ・現状では、6台のフル活用ができていないところではある。今後、6台をフル活用しても更に足りない場合も想定し、対応をしっかりと考えてほしい。

○停留所の表示について

- ・道路にバス停のプリントがしてあっても雪積時にはわからない。そういった点も考慮してバス停の表示をして欲しい。

●まとめ

市民のためになることにこそもっときちんと予算を使って、十分な体制で事業を行ってほしい。

◇Dグループ

●みなとーるの良い点、利用して良かった点

- ・買い物に行くためにはこういうものも必要だろうし、はまる一歩バスの場合は間違っ
- て反対側に乗ったりすることもあったが、みなとーるであれば、そういうこともなくなるんじゃないか
- ・自分は4回乗ったが、乗降に際しては10分以内にできた。よかった。
- ・台場から渡に行ったが、10分くらいで着いた。便利だった。

●疑問点

はまる一歩バスを止める理由や、その代わりにみなとーるが運行されるということについて、住民からの意見を本当に聞いて決めたのか

●課題や問題点

- ・予約していたのに乗せてもらえなかった。
- ・病院に行くのに予約したが30分遅れて、寒いのに待ったのはつらかった。
- ・耳が悪いお年寄りの方がいて、電話ができなくて代わりの人にやってもらっている
- ということを聞いたことある。
- ・使っていない停留所が多いのでは。
- ・運行時の道が狭くて、運転しづらいんじゃないのか

●みなとーるへの要望や提案

- ・アプリが使えない人や電話予約ができない方に対する対応をしっかりとやったらいいのでは。
- ・電話等での予約はうまくできない人もいることから、予約による運行には反対。朝の混雑時の定時運行を80で回すのではなく、40分で回してもらえば良いのでは。
- ・乗る時間と場所を予約をし、到着時間を案内するよりも、降りる時間と場所を予約する方法に変えたほうが便利で、しっかり運用できるのでは。

●まとめ

デメリットも踏まえてこれを課題として解決するような努力をしてほしい。

■吉井 経済厚生委員会委員長 所感

予想していたことではあるが、この懇談会の中では、みなとーるについてのメリットは、あまり聞こえてこなかったが、例えば

- ・はまる一歩バスと比較して乗り心地が良かった
- ・定時定路線ではまる一歩バスと比較して、最短ルート且つ短時間で目的地に行ける。

というものがあった。これらは、いいメリットになるのではないかな。

しかしながら、デメリットや改善点に関しての意見を多々いただいたところである。

みなとーるは、現在、実証運行をしています。これは、皆様の声を反映させて、本格運行を迎える4月以降によりよい方向にしていくために、市が行っているものです。

加えて、本格運行以降も、市民の声に耳を傾け、より利便性のよいものにしていくことを本市議会の経済厚生委員会の中で、担当課に確認をしています。

乗降ポイントについても、はまる一歩バスのバス停においても、数年おきに審議会を開催し、より利便性の高い場所へ、変更をしています。その際にも自治会要望などを参考にしていると伺っています。その点は、みなとーるに移行した後も変わりないと思います。

私たち市議会も皆様からより多くの意見を聴くための会として、この懇談会を開催しています。本日、皆様からの意見を聞いていますと、来年も同じテーマでしなければならないと思うくらいです。

みなとーるは、未だ不完全なところもありますが、それをより良くしていくためには、市民の声にしっかりと耳を傾ける必要があります。市役所もしかり、我々議会もそうあるべきだと、本日の懇談会を通して、つくづく感じたところです。

本日の意見を、しっかりと経済厚生委員会でもまとめ、市の担当課にも伝えていくことも必要であるし、また、改善していくための検討材料の一つとして考えていかなければならないと感じたところです。

本市は本当にコンパクトなシティであります。車で移動すれば5～10分で目的地に着く。そういった利点のある環境です。このみなとーるは、皆様のご意見を参考に、よりよいものになっていきますので、今後とも是非ご意見を聞かせていただきたい。本日は、ありがとうございました。

■全体意見交換

【意見1】

市民の実現させるような懇談会であるのであれば、結構な会であると思う。但し、冒頭のあいさつにあったように、議会基本条例に基づいて開催しているという件は、残念な印象を受けた。義務でやっているんだなと。そういうことではなく、市民の意見を議会、市政に反映させるために頑張ってもらいたい。

また、12月議会には陳情を提出した。陳情内容は、オンデマンドバスの利用に馴染めない高齢者が多いので、はまる一歩バスの廃止を待ってもらえないかというもの。

但し、議会での結果は不採択であった。理由は、お金がかかるので駄目だというもの。

自治会や地元は何の相談もなく物事が進んで、決まってから発表。そのやり方は、全くなっていない。地元の人とある程度、相談もしながら、こういったことを進めていくのが一番大事。今日出た意見を、議員の皆さんは、本当に実現するんだという気持ちで頑張ってもらいたい。

(回答)

はまる一歩バス廃止に関して、市はアンケートをとっている。その意見では、不便だというものが多く、今回の移行を決めたという経緯があります。

市民の皆さんから色々アンケートをとり、自治会からの要望も聞き、そういった声を反映して、はまる一歩バスの廃止とみなとーるへの移行を判断したということを我々も伺っている。全ての声を聴いたということにはならないかもしれないが、全く聞いていないということではないと認識している。

しかしながら、市民に対しての説明は足りなかったということは感じている。そういうところは、委員会でも指摘しているつもりである。

本日、ご意見いただいたものは、聞いて終わりというわけではない。懇談会の開催も今年度は3回目の開催。各常任委員会で、皆さまからいただいた意見を参考に、しっかり提案や提言につなげていけるようにしていくことを、委員会の中で確認していますので、ただ聞いて終わりにするつもりはありません。

【意見2】

今日は、いろんな意見が各テーブルから出ていたのを聞かせていただいた。1/26 に開催されたこの懇談会（テーマ：学校再編）にも参加したかったが、できなかった。そのときの意見や、今日の意見を、公報などで市民に知らせるということも是非やってもらいたい。とても良い意見が色々出ていた。メリットも少ししかなかったが、良かったということも出ている。また、こんな風に改善して欲しいというものがいっぱい出ている。そういった意見を見れば、「私もそんな風に思う」とか「登録もして利用してみよう」という人も増えてくると思う。なかなか来れない人も居られると思うので、皆さんに知らせて、より便利なものにしていって欲しいと思います。

(回答)

- ・総務民教委員会においては、今後、議会としてしっかり議論したうえで、何かしらをお伝えする形でできればと思う。
- ・経済厚生委員会においては、委員会でまとめ、公報誌やホームページなどで、しっかり広報し、より多くの皆さんに、皆さんからいただいた意見を知っていただきたいと思う。

【意見3】

全国的な事例を収集し、それを周知したり、改善に活かしたりできれば、さらに良い情報を得ることもできると思う。こういった会でも、そういった事例を紹介すれば、よりよいものになると思う。

(回答)

市の担当課では昨年4月に、市議会の経済厚生委員会では1月に人工知能を活用した予約型乗り合いバスの先進地である福岡県宗像市と同宮若市を視察しています。

市議会で視察した際に、強く感じたのは、地域性の違い。視察先は平成の大合併の際に、合併をされている。本市は単独市制を選択したところであるが、合併により自治体が大きく変貌している中でのダウンサイジングを図っておられた。そこでの公共交通は、JRや私鉄、私バスで網羅されていたが、人口減少によりJRや私バスが廃止になったりしている。そこをカバーするため、地域公共交通をよりコンパクトにしていこうということで、はまる一歩バスのようなコミュニティバスやみなとーるのようなデマンドバス、または有償の個人的なものに変わりつつあります。冒頭の説明の際に、そこまで説明すれば良かった。今後、こういった会では聞くだけではなく、皆様に私たちが普段経験して学んだことなどを最初に説明をさせていただきたい。貴重なご意見をありがとうございます。

【意見4】

買い物難民について。会館などで移動販売車が定期的に来るということを聞いたが、それを増やしてほしい。買い物に行くのも不便な人はどうしたら良いのでしょうか。

(回答)

自治会長という立場をしているので、そういった観点からの回答になるが、地域で業者をお願いをして、移動販売をしてもらっているところが2か所ある。福定と竹内。地域の自治会で対応しようとしている動きもあるが、中々難しい。中野町でも検討したが未だできていない。余子の自治会でも相談してみたいと思う。

【意見5】

バス停について。はまる一歩バスの運転手の意見をきちんと聞いてから、決めた方が良かったのでは。はまる一歩バスでは、利用者のいないバス停もいっぱいあると、はまる一歩バスの運転手さん達から聞いた。利用者のいないバス停を残したまま、みなとーるのバス停を増やしたために、益々混みあってきたのではないかと。そうだとすると、それはいけなかったんじゃないかなと思う。不要なところを無くし、必要なところは増やす。そうすれば、運行も少しは楽になるんじゃないかと思う。運転手の負担軽減にもなる。そういったことは、何年も前から聞いていたことであるが、議員の皆さんの耳に入らなかったんじゃないでしょうか。

(回答)

はまる一歩バスは、要望によりルートを変更したところもありますが、車体が大きいために運行できないところがあります。

みなとーるでは、車体が小型化したため、従来よりも細かく運行することができるようになったことから、はまる一歩バスではバス停にできなかったところにも、バス停のポイントを増やしています。定期定時路線のはまる一歩バスは利用しないが、予約型で、

その予約が不便なく行えるようになってくると、利便性が良くなります。そうすると、利用者も、より近くバス停で乗りたいという要望が増えてくると想定されます。それもあって、従来のバス停を残していると思われます。

但し、何年か運行を重ねるうちに、不要なバス停はでてくるかもしれません。その際には、審議会などでバス停の移動や廃止も検討されるので、今後の利用状況でバス停のポイントは変わってくると考えられます。

【意見6】

オンデマンドは良いが、AI に頼りすぎて、わざわざ遠回りするようでは、交通手段として困る。例えば、市役所から八田カメラまで乗車した際に、下ノ川の方に遠回りされていた。AI の案内で運転されていたが、それはどうかと思う。余りにも遠回りすぎるのでは。
(回答)

AI の精度をどんどん高めていくようにと、担当課には伝えておこうと思います。

因みに、自身が乗車した際にも遠回りをされた経験があります。その際に運転手さんに話を聞いたところも併せて考えると、市役所から八田カメラの方角に道路を直進すると、八田カメラの位置は、中央分離帯を挟んで反対車線になります。みなとーるは、乗降ドアが車体の左側にしかありません。そのため、反対車線にあるそのポイントの近くで降車させようと思うと、安全性も考慮して迂回したのではと考えられます。

【意見7】

はまる一ぷバスの不便な点に関しての意見は、はまる一ぷバスを廃止にして欲しかったというものではなかったが、それをそのような受け止め方をされて、みなとーるに変更されてしまったというところが残念でならない。

ただ、そのように決まってしまった以上は、はまる一ぷバスを廃止すべきではなかったということにならないように、各議員さん達も時間帯、曜日を変えて何度か乗車していただき、もっとより良いものにしていただけたらと思います。どうかお願いします。

(回答)

私たち議員も、この場を迎えるまでに、1 名を除いた全員がみなとーるの登録と乗車を経験した上で、ここに臨もうと声をかけたところです。

その1 名に関しては、これから「議員として登録してみた」「議員として登録してみた」という利用の状況を動画撮影し、市議会公式 YouTube チャンネルにアップするといった試みをしようと思っている。我々も自分たちの実体験を活かしていけるように、しっかりと努めてまいりますので、貴重なご意見ありがとうございます。