資料No.２

【報告事項】

令和５年度新規事業　公共交通利用状況について

従来のデマンド交通は、利用者の低減や非効率な運行体制、運転士不足による配車困難といった課題を抱え、また路線バスも減便や利用者向けのサービスの向上が図れないことで、相対的に地域公共交通全体の利便性が低下する傾向にあった中、令和５年10月から、利便性の向上、利用促進を目的に運行開始したAIオンデマンド及び燕三条・下田アウトドアライナーなど市内の公共交通の現時点までの運行実績や利用状況を報告するもの

三条市地域公共交通協議会事務局

1 令和５年度　AIオンデマンド交通運行実績

(1) 令和５年度運行概要

【参考】R5.8.22～29 R5年度第2回協議会資料を一部修正

項目	仕様
サービス名	デマンド交通ひめさゆり のるーとさんじょう
面積/ 停留所数	30km²未満/248箇所 （既存の市街地エリア）
運行体制	4台（既存代替） （乗員：5～7人乗り車両）
運行日数	約362日・毎日運行 （1/1~3は運休）
運行時間	8:00-18:00（10時間）
電話受付 時間	8:00-12:00 13:00-17:00（８時間）
予約方式	電話/スマホアプリ/専用LINE
予約 タイミング	事前（※５日前から） /リアルタイム
発着地点	停留所間（AIが発着地点に案内）
運賃	電話・LINE500円、アプリ400円 小学生以下半額 乳児(１歳未満無料) おでかけパス100円引き
決済方法	現金/クレジットカード（アプリ内事前決済のみ）/Paypay/福祉タクシー券/eチケット・e定期
クーポン	アプリ初回クーポン/アンケート回答者への100円クーポン
目標人数	約120名/日利用＊　＊他自治体事例参考

既存のデマンド交通ひめさゆりの市街地エリアにおいて、４台で運行

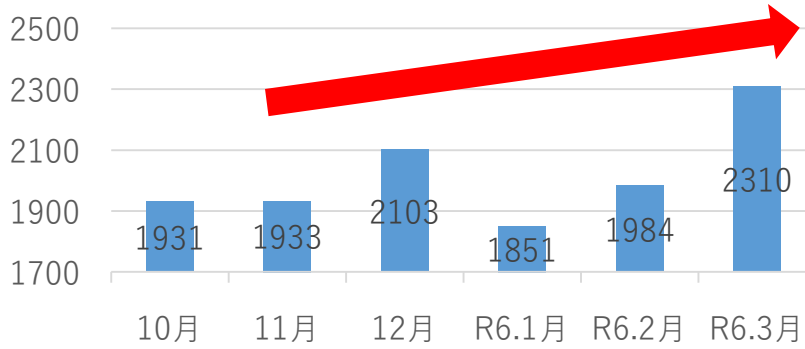
試験的導入の理由

既存デマンド交通の乗降実績の７割を占める「市街地エリア」において、AIシステム導入による親和性等の確認や、利用者の利用実態を把握して改善につなげるため、AIオンデマンド交通システムを試験的に導入し、今後段階的にエリアを拡大した上で、既存デマンド交通の運行体制との代替可能性を検証する。

1 令和５年度　AIオンデマンド交通運行実績

(2) 運行実績（令和５年10月～令和６年３月）

ア　利用者数(人)



平日 10,074人（83.9人/日）
土　　1,134人（43.6人/日）
日祝　　904人（26.6人/日）　合計 12,112人（67.3人/日）

・目標数120人には至らないが、徐々に利用者数は伸びてきている。
・60代以上、おでかけパス所有者（65歳以上）の利用は約7,000人と半数以上を占めているものの、50代以下の利用者も増加傾向にある。

【参考】従来のデマンド交通の市街地エリア内１日当たり利用者（令和５年４～９月）
平日：119.6人/日　土：38.6人/日　日祝：25.2人/日

年代・時刻	小学生以下	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代	おでかけパス	不明	合計
8時台	81	232	98	123	142	201	112	156	166	10	232	155	1,708
9時台	25	76	137	76	101	129	118	216	324	13	331	71	1,617
10時台	15	31	85	43	91	118	75	213	317	14	226	74	1,302
11時台	13	17	63	48	62	111	66	140	212	13	188	73	1,006
12時台	11	39	46	42	74	132	59	101	134	4	298	67	1,007
13時台	35	19	36	40	137	199	74	146	210	25	174	66	1,161
14時台	78	19	32	27	187	96	88	134	119	24	188	67	1,059
15時台	40	113	62	26	115	126	103	110	137	24	230	91	1,177
16時台	22	28	68	58	113	154	73	74	74	6	138	72	880
17時台	47	19	347	71	227	196	96	35	16	0	93	48	1,195
合計	367	593	974	554	1,249	1,462	864	1,325	1,709	133	2,098	784	12,112

イ　利用回数の多い停留所

・駅や学校、スーパー、通院での利用が多く見られる。
・公共施設に行くための利用も増えてきている。

<乗車>
1.燕三条駅　2.東三条駅　3.曲渕二丁目　4.富永草野クリニック　5.月ヶ岡特別支援学校　6.済生会病院　7.地場産センター　8.嵐南公民館　9.イオン宝くじ売り場前　10.三条眼科

<降車>
1.燕三条駅　2.東三条駅　3.月ヶ岡特別支援学校　4.富永草野クリニック　5.地場産センター　6.三之町病院　7.曲渕二丁目　8.済生会病院　9.イオン宝くじ売り場前　10.本町４丁目バス停(丸井今井邸)

1 令和５年度　AIオンデマンド交通運行実績

ウ　予約方法内訳

年代・種別	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代	不明	合計	割合
電話	312	81	16	192	747	437	1,336	2,497	180	322	6,120	56.5%
アプリ	198	662	462	762	390	362	470	209	0	388	3,903	36.0%
LINE	49	185	47	123	152	78	98	32	0	41	805	7.4%

・70代以上は電話予約の割合が高いものの、運行当初７割だった電話予約が約５割に減り、アプリ、LINE予約が増えている。
・コールセンターの混雑により電話がつながらないことがあるため、高齢者にもアプリ及びLINEの予約を勧めており、今後も利便性の高いアプリ及びLINEの利用を呼びかけていく。

(3)　システム導入による効果

【タクシー事業者】 従来のデマンド交通では、１人につき１台車両が稼働したため、運転士不足により配車ができないケースも生じたが、複数の予約を１台の車両で運行する体制となりデマンド交通に割く運転士が限られるようになったことで、本業のタクシーの予約を断ることが減った事業者もあった（事業者ヒアリング：予約率65%→85%に上昇）。
【利用者】タクシー事業の繁忙に左右されず、安定して乗車できるほか、リアルタイム予約が可能となり、利便性が向上。
⇒既存の高齢ユーザーの多くは事前予約だが、リアルタイム予約が３割程度あることから、新たな利用者層を獲得できていると見られる。

(4)　問題への対応

① AIが、車の位置情報に基づき可能な限り付近の車両に予約を紐付けるため、４台の車両に均等に配車指示が出なかった。
② 乗合いのため、降車する停留所が近いにもかかわらず、遠い停留所に先に向かったなどの苦情が度々利用者から寄せられた。
→【①②への対応】12月上旬から、車両待機場所を事業所から駅への変更、システムの乗合レベルの変更などにより少しずつ解消されてきている。
③ 土日祝日は平日よりも利用者数が少ない。
→【③への対応】１月から、平日はこれまで通り４台、土曜を３台、日曜祝日を２台体制に変更し、運行の効率化を図った。

(5)　主な苦情（対応検討中）

・ アプリ予約に不安を感じる高齢者が多く、アプリからの予約よりも電話が多くなっている分、朝は１～２名体制のコールセンターに電話が集中し、予約を受け付けできないことによる苦情が市へ多く寄せられている。
・ タクシーとの差別化のため停留所発着方式としているものの、そもそも自宅から停留所までの距離が遠いことや、屋根のない環境で待つことに対する不満も多く市へ多く寄せられている。

2 令和５年度　下田MaaS運行実績

(1) 令和５年度運行概要

【参考】R5.8.22～29 R5年度第2回協議会資料を一部修正

路線名	燕三条・下田 Outdoor Liner（アウトドアライナー）
想定の利用者	(株)スノーピークの施設ほか観光施設を利用する来訪者、下田地区住民の日常利用（買い物、通院、帰宅時など）
運賃	既存の路線バスへの影響を考慮し、高岡・長沢駅跡までの運賃は路線バス運賃に快速料金として100円を追加設定 ＜運賃区分＞ 燕三条駅⇔東三条駅間の移動では下車できないこととする （他路線の定期券利用時も＋100円） 小児(小学生以下)半額
運行事業者／車両	越後交通㈱／中型バス(28名程度乗車)の使用 越後交通㈱保有車両を使用
運行時刻	
運行開始／運行方式	令和５年10月1日(日)から毎日運行／道路運送法第21条に基づく「貸切乗合」実証方式で運行
運行委託経費	12,265千円（税込）⇒通常の路線乗合方式での運行より約1,500千円高くなっている。
MaaS的要素	・２月から旅行事業者へ委託し、旅行事業者の販売網による施設利用とのセット割引チケット販売を開始 ・今後、地元観光関連施設の送迎サービスとの連携や保有バスの活用、デマンド交通との連携を検討

燕三条駅	東三条駅	ひめさゆりパーク(高岡)	長沢駅跡	スノーピーク
―――				
430円	380円			
520円	470円	280円		
650円	600円	410円	230円	

Snow peak	長沢駅跡	ひめさゆりパーク（高岡）	東三条駅（※１）	燕三条駅	便	燕三条駅	東三条駅（※２）	ひめさゆりパーク（高岡）	長沢駅跡	Snow peak
					①	12:00	12:20	12:32	12:35	12:45
					②	14:45	15:05	15:17	15:20	15:30
15:45	15:55	15:58	16:10	16:30	③					
17:55	18:05	18:08	18:20	18:40	④					
					⑤	18:55	19:15	19:27	19:30	19:40

（※１）降車のみ　（※２）乗車のみ

2 令和５年度　下田MaaS運行実績

(2) 運行実績（令和５年10月～令和６年３月）

（人）

		10月	11月	12月	R6.1月	R6.2月	R6.3月	合計
燕三条駅 12:00発	平日	23	58	42	30	50	49	252
	土曜	19	14	13	11	13	17	87
	日曜祝日	35	16	8	19	14	19	111
燕三条駅 14:45発	平日	3	18	17	19	43	30	130
	土曜	4	5	14	5	7	3	38
	日曜祝日	3	24	13	9	13	10	72
スノーピーク 15:45発	平日	21	37	21	22	37	3	141
	土曜	10	5	6	4	14	0	39
	日曜祝日	25	17	8	14	6	0	70
スノーピーク 17:55発	平日	0	13	8	7	27	38	93
	土曜	6	8	4	1	3	13	35
	日曜祝日	5	15	6	4	3	14	47
燕三条駅 18:55発	平日	9	7	5	9	3	22	55
	土曜	2	0	2	0	0	4	8
	日曜祝日	5	3	4	1	0	13	26
	合計	170	240	171	155	233	235	**1,204**

・一日当たりの利用者は6.6人。燕三条駅12:00発の便は、曜日にかかわらず利用者が多い。
・施設利用者約85%：地域住民約15% →地域住民の利用が極めて少なく、特に燕三条駅18:55発の便の利用が少ないため、学生の利用ニーズを把握し、さらに利用促進を図る必要がある。

(3) 【参考】協力事業者からの意見

協力事業者自らが県内TVでのCMや他市での全戸ポスティング等を行っていることで、情報が届く一定層には周知効果があるが、いずれ利用が頭打ちになる懸念があるため、利用の７割を占める県内ほか、首都圏からも人を呼び込むため、スパやレストラン等の施設の利用とバスや新幹線のセット割引の商品をつくることで、車のないユーザーにも情報が届くようにしたい。

3 令和６年度の運行について

(1) AIオンデマンド交通

・希望した時間に予約が取りづらいといった声があるため、令和６年４月から、稼働率が上がるようシフトを変更している。
今後も、システム事業者、交通事業者と協議しながら、利用者のニーズに合わせた運行を行っていく。
・今後の課題として、土日祝日の利用者の増加、コールセンターの混雑解消のためにアプリやLINE予約の増加が挙げられる。
学生へのクーポン配布や観光と連携した取組等、新たな利用者を獲得するため、引き続き周知活動を行う。

今後の検討事項

令和５年度の利用実績、運行事業者及び利用者の意見等をふまえて、AIオンデマンド交通のエリア拡大を検討していく。

(2) 下田MaaS

＜令和６年４月からの変更点＞

(ア) 時刻表の変更

新幹線の接続、高校生の通学時間を考慮した時刻への変更、スノーピークスパ宿泊者のチェックアウト時間に合わせた午前便を追加し、新たな時刻表で運行を開始している。

Snow peak	長沢駅跡	ひめさゆりパーク（高岡）	東三条駅（※１）	燕三条駅	便	燕三条駅	東三条駅（※２）	ひめさゆりパーク（高岡）	長沢駅跡	Snow peak
11:05	11:15	11:18	11:30	11:50	①					
					②	12:30	12:50	13:02	13:05	13:15
					③	14:45	15:05	15:17	15:20	15:30
16:30	16:40	16:43	16:55	17:15	④					
					⑤	19:00	19:20	19:32	19:35	——

（※１）降車のみ　　（※２）乗車のみ

（イ）定期券利用者の快速料金撤廃

これまで、定期券所有者も快速料金として100円を支払う必要があったが、学生の利用が進まない要因の一つになっていると考え、越後交通㈱と協議した結果、快速料金は不要とした（快速料金分は協議会が負担）。

今後の検討事項

・地域住民の利便性向上のため、停留所の増設やフリー降車制度を検討する。
・既存の八木ヶ鼻温泉線への統合に向けて、引き続き越後交通㈱と協議していく。