

AIによる地域公共交通実証運行事業の 実施状況報告書



令和5年11月

斜里町地域公共交通活性化協議会 事務局

目次

	ページ
I. 運行の概要	
1. 事業目的	1
2. 事業内容（実証運行の概要）	1
3. 本運行への判断基準	1
II. 事前準備	
1. 事業者との打ち合わせ	2
2. 利用説明会	2
3. その他	2
III. 実証運行の検証	
1. 実証運行の実績	3
2. 実証運行期間中の取り組み	4
3. 実証運行期間中のご意見	4
IV. 総括	
1. 反省点	5
2. 実証運行実施により明らかとなった課題	5
3. 考察	5～6

I. 運行の概要

1. 事業目的

現在、運行している「しゃりぐる」については、定時路線運行でスクールバスの合間での運行のため、バス停周辺の方にとって利便性は高いが、自宅からバス停までの距離がある方や夕方時間帯に利用したい方にとっては利用しづらいものになっている。

このことから、新たな運行方法として、AIを活用した予約運行の「乗合タクシー」の実証運行を行い、市街地における公共交通の効率的な運行を図ることを検討することを目的とする。

2. 事業内容(実証運行の概要)

実施主体	斜里町地域公共交通活性化協議会				
実施期間	令和5年9月1日～11月30日（平日運行）				
運行時間	8:00～17:00（12:00～13:00 昼休み）				
運行事業者	株式会社斜里ハイヤー				
運行エリア	斜里市街地区域（現在の「しゃりぐる」のエリア内） ※西町・港西町はハイヤー助成対象地区のため、対象外とする				
運賃設定		当初 9/1～11/12		変更 11/13～11/30	
		運賃	運賃(乗合)	運賃	運賃(乗合)
	大人 (高校生以上)	500円	300円	300円	200円
	小・中学生	200円	100円	100円	50円
未就学児	無料	無料	無料	無料	
	※距離に関係なく一律の運賃 ※10/2～10/6は無料乗車日				
受付方法	利用日の1日前から、電話またはWEBで予約				
運行車両	セダン車1台（株斜里ハイヤーの既存車両を借上げ）				

3. 本運行への判断基準

「しゃりぐる」の目標値が「1便あたり5人乗車」であること、今回の乗合タクシー実証運行では、乗降場所が運行エリア内であればどこでも可能である「ドア・ツー・ドア」のため、利便性が高くなり、「しゃりぐる」に比べ利用者数の伸びが期待できることから、本運行を開始する判断基準を次のとおりとした。

平均乗車人数	乗合率
2.5人/日	4.5%

II. 事前準備

1. 事業者との打ち合わせ

(株)未来シェア・(株)斜里ハイヤー・事務局の3者で打ち合わせを行った。

7月18日	・予約・配車システムの概要確認
8月24日	・予約・配車システムの詳細確認。オペレーター操作・予約方法の確認。 ・実際に「車両」「配車システム」を用い一連の操作手順を確認。 ・システムから抽出できるデータ、月次抽出データについて ・利用説明会での意見を共有

2. 利用説明会

新聞折込チラシ、町公式LINE、ほっとメール@しゃり、老人クラブ回覧で周知をし、利用説明会を行った。

①開催状況

開催日	時間	場所	参加数
8月23日	9:00	老人福祉センター	9人
	13:00	文光中央集会所	3人
	16:30	新光町集会所	12人
8月25日	9:00	ゆめホール知床・会議室1	6人
	13:00	ぼると21 2階研修室	8人
	16:00	ゆめホール知床・会議室1	3人

②説明会における主なご意見

- ・高齢者にはスマートフォン操作はハードルが高い
- ・障害者割引は検討しているか
- ・知らない人との乗合いに抵抗感がある。高くても通常のタクシーを使いたい。
- ・子供のクラブ活動や塾などに使いたい
- ・年金ぐらしで、ハイヤーチケット助成と「しゃりぐる」を併用している。「しゃりぐる」が無くなると困る。継続してほしい。
- ・ハイヤー助成チケットの対象になっているだけいい。対象外の方は、買物はまとめ買いするなど交通費を工夫している。全体の目線で考えなければならない。
- ・先を見越すと、ドアからドアでないと、全世代に利用が促進されないと思う。
- ・運賃設定が高い。400円にしてほしい。

3. その他

- ①知床斜里駅へのポスター掲示依頼
- ②国保病院窓口でのチラシ設置
- ③公民館へのポスター掲示（全11館：大栄・美咲・川上・中斜里・来運・富士・三井・以久科・越川・朱円・峰浜）

Ⅲ. 実証運行の検証

1. 実証運行の実績

(1) 月別乗車人数等 (9/1～11/30)

運行月	運行日数 ①	乗車人数 (延べ人数)			乗合人数 ⑤	平均乗車数 ④/①=⑥	乗合率 ⑤/④=⑦
		午前 ②	午後 ③	計 ②+③=④			
9月	20日	56人	36人	92人	37人	4.6人	40.2%
10月	22日	79人	86人	165人	53人	7.5人	32.1%
11月	20日	82人	108人	190人	75人	9.5人	39.5%
計	62日	217人	230人	447人	165人	7.2人	36.9%

(2) 運賃設定別利用状況 (9/1～11/30)

	運行日数	乗車人数	乗合人数	平均乗車数	乗合率
当初運賃時 (9/1～9/30)	20日	92人	37人	4.6人	40.2%
無料運賃時 (10/1～10/6)	5日	75人	29人	15.0人	38.7%
当初運賃時 (10/7～11/12)	24日	143人	48人	6.0人	33.6%
改定運賃時 (11/13～11/30)	13日	137人	51人	10.5人	37.2%
合計	62日	447人	165人	7.2人	36.9%

(3) 曜日別利用状況 (9/1～11/17)

運行月	月	火	水	木	金	計
9月	11人	16人	21人	11人	33人	92人
10月	30人	39人	40人	22人	34人	165人
11月	40人	52人	36人	33人	29人	190人
計	81人 18.12%	107人 23.94%	97人 21.70%	66人 14.77%	96人 21.48%	447人 100.00%

(4) 乗降場所別人数 (9/1～11/30)

場所	乗車	降車	順位 (降車)
役場	5人	8人	7位
ゆめホール	0人	1人	9位
国保病院	12人	16人	3位
水柿内科医院	3人	7人	8位
Aコープ	14人	18人	2位
みたに	27人	9人	6位
ラルズ	42人	40人	1位
イエローグローブ	14人	14人	5位
セブンイレブン	1人	15人	4位
その他	329人	319人	
計	447人	447人	

(5) 利用回数別実人員 (9/1～11/30)

利用回数	実人員	リピーター
1～3回	21名	0名
4～5回	4名	19名
6～10回	6名	
11～20回	6名	
21～30回	0名	
31～40回	2名	
41～50回	1名	
計	40名	

※リピーターは、利用回数4回(=2往復)以上とした
※オペレーター受付分は除く

2. 実証運行期間中の取り組み

- ①アンケート調査（別紙資料、10/31㍻：23名）
- ②しゃりぐる「バスの日無料乗車日」に車内での実証運行PRと意見聴取（9/17）
- ③予約方法の工夫（スマホ予約中心から電話予約中心に移行）
- ④無料乗車日の設定（10/2～10/6）
- ⑤運賃改定（11/13～11/30）
- ⑥議会・総務文教常任委員会による現地調査（10/11、斜里ハイヤー事務所にて）
- ⑦監査委員による現地確認（10/17、斜里ハイヤー事務所にて）
- ⑧先進地自治体への視察（11/7、美幌町、遠軽町生田原）

3. 実証運行期間中のご意見

①利用者からのご意見

- ・運賃が高い。
- ・知らない人と一緒に乗ることに抵抗がある。
- ・コロナ禍であるため狭い空間に知らない人と乗ることが不安。
- ・予約に不慣れなため、慣れるまで時間がかかる。
- ・エリア内であれば定額なのが良い。
- ・予約は手間だ。
- ・少しでも安く乗れると嬉しい
- ・エリアの少し外れたところに住んでいるがために、乗合タクシーが使えない。

②未利用者からのご意見

- ・知らない人と一緒に乗ることに抵抗がある。
- ・しゃりぐるが無くなって困った。
- ・乗合いをする人を探すのが大変。
- ・高くても通常のタクシーのほうを使いたい。
- ・今の時代、タクシーやバスを使ってスーパーに行かなくても、電話をすれば、家まで届けてくれる。そもそも、まだ元気で、元気なうちは歩いて買物にも行っている。乗合タクシーは、自分には必要ない。
- ・どうして実証運行を9月～11月に行うのか？ 冬の足場が悪くなる時になぜ運行しないのか？ コロナワクチンも秋にあるのにおかしくないか。そもそも、タクシー会社は運転手が少なくて困っていると聞いている。乗合タクシーをされると、通常のタクシーが動かなくなり、使えなくなる。役場はどうしてそんな余計なことをするのか。乗合タクシーは絶対上手くいかないと思う。
- ・ウトロ地区内では、タクシーを使いたくても、観光客が先に使ってしまう、地域住民は、なかなか使えない。ウトロ地区のほうが乗合タクシーを必要としている。

IV. 総括

1. 反省点

- ①無料乗車日の設定は、実証運行開始当初に行ったほうが効果的であった
- ②準備不足
- ③実証期間の短さ

2. 実証運行実施により明らかとなった課題

- ①高齢者におけるデジタル対応の難しさ（利用者の WEB 予約、運行事業者のシステム対応）
- ②高齢者における、新しい交通システムを受け入れまでの、相当数の緩やかな時間が必要。大都市部では普段から公共交通を利用する生活スタイルであるが、斜里町においては、公共交通の利用に比べ自家用車での移動が圧倒的に多い生活スタイルであるため、自家用車から公共交通への移行には抵抗感が大きい。
- ③乗合率の低さ。見ず知らずの人と乗合いになることに、非常に抵抗感がある。
- ④運行事業者における人手不足と高齢化による、本運行後、継続的に対応できる担い手確保の難しさ。
- ⑤斜里町市街地における地域公共交通の需要の少なさ。

3. 考察

- ・斜里町における地域公共交通事業のターゲットは、免許返納後の高齢者（75歳以上）等であるが、まだ相当数の自動車の利便性に頼るところがあり、運転免許証の返納を検討される方は少ない。また、この間も家族や知友人等の支えもあり生活をされているのではないかと推測される。（介護が必要な方は、福祉ハイヤーの利用が中心。）
- ・新しい交通手段への抵抗感があるのか、慣れるまで相当な時間がかかると考えられる。WEB で予約数は利用が少なく、電話予約が中心である。
- ・乗合タクシー実証運行の利用者人数は、ドア to ドアの送迎や利用時間帯の拡大など、最低でも「しゃりぐる」の利用者人数になると予想していたが、実施結果は、「しゃりぐる」の利用者人数以下であり、その差は、運賃だけでは判断しかねる結果であり、徒歩での生活で対応、そこまでの交通手段を期待されていないのではないかと推察される。
- ・本当に、活性化協議会事業として行う地域公共交通の需要数が、この3ヶ月の実証運行で判断できるものか、判断しかねる部分もある。
- ・「しゃりぐる」の目標値を基礎にしながら、乗合タクシー本運行への判断基準を作成し

たが、そもそも、「しゃりぐる」の「目標値」設定が高すぎなのではないか。「期待値」を相当含んだ目標値であったのではないかと考えられる。

- ・ AIは不要ではないか。期待していた乗合率に至らなかったこと、スマホ予約が斜里町の高齢者にはなじまないこと、小さいまちのため、配車経路はシステムでなくてもわかることから、都市部では有効な手段・システムかと思われるが、斜里町においては、十分な費用対効果が得られないと考えられる。
- ・ 運行を担う事業所の視点で考えると、本業と地域公共交通の住み分け、人材不足の点で、今後の本運行に対する協力を得ることは困難ではないか。
- ・ 乗合タクシーは、市街地よりも待ち時間が生じる、むしろ郡部地域（公共交通空白地域）に導入すべきではないか？特に、ウトロ地域においては、ハイヤーは1台で、地域住民と観光客の両方を対応している状況のため、地域からの苦情も届いている。
- ・ 今回の乗合タクシー実証運行においては、エリアが限定的であったこと、平日限定であったこと、十分な周知に至れていなかったことは否めないが、そもそも、地域公共交通に対する利用ニーズが少ないという地域性があると考えられる。つまりは、自家用車の運転をする方が多い、行先・目的が少ないために利用しない、生活を支えるための最低限必要な外出先・利用回数が圧倒的に少ない、地域公共交通よりも、既存のハイヤーや路線バスへの期待感・需要が高い、ということがこの実証運行により明らかとなった。
- ・ 地域公共交通が担うべき役割は、交通弱者の移動手段の確保・ライフラインであることから、JRへの接続、既存のハイヤー事業・路線バス事業の補えないところを、どのように組み立てていくかを再検討が必要である。
- ・ JRの赤字問題と同様に、利用する側、負担する側の費用対効果の比較も検討していかなければならない。社会参加をする機会創出のために取り組んでおりますが、人口減少・利用者減少の中で、運賃のみでは運営ができないところであり、現在のタクシーチケットの支援の見直しも含め、原点に立ち返り将来の地域公共交通を考えていくべきである。
- ・ 国では、ライドシェアの検討が進められており、また、現行法の中での自家用有償運送なども含め、運転手不足への対策も含めて、民間事業との連携と住民の協働も求めていくことが重要であり、これらを踏まえ、地域公共交通の組み立てを、再構築していく必要があると考えられる。