

第 20 回茅野市新地域公共交通検討会議

開催日時	令和 4 年 9 月 13 日 (火) 午後 6 時 30 分から午後 7 時 40 分まで		
開催場所	茅野市役所 8 階大会議室		
公開・非公開の別	公開・非公開	傍聴者の数	2 人
議題及び会議結果			
発言者	協議内容・発言内容 (概要)		
事務局	<p>第 20 回茅野市新地域公共交通検討会議を開催。詳細は下記のとおりです。</p> <p>1 開会</p> <p>みなさまこんばんは。一日のお疲れのところ、お集まりいただきありがとうございます。</p> <p>定刻となりましたので、只今から、第 20 回茅野市新地域公共交通検討会議を開催いたします。</p> <p>本会議は、新型コロナウイルスの感染防止対策をしたうえで、スムーズな進行に努めさせていただきますので、ご理解ご協力をお願いいたします。</p> <p>はじめに、会長挨拶、篠原会長お願いします。</p>		
会長	<p>2 会長あいさつ</p> <p>みなさんこんばんは。本日は暑い中お集まりいただきありがとうございます。日本中にはさまざまなニュースがある中で、自分の住む町が素敵な町になることをみんなが望んでいると思います。どのような事業にもそういった思いが必要であると思います。当該検討会議についても 20 回の会議を重ねてのらざあがスタートしました。これからは、乗り合い率を高めるようにしていく勝負の時だと思います。この町が素敵な町になるように皆さまには今後多くのご意見を寄せていただきたいと思います。皆様の思いを結集する中で茅野市に訪れていただく観光客の方にとってもいいツールになるようよろしくお願いいたします。</p>		
事務局	<p>ありがとうございました。このあと、3 の報告事項等に入ります。</p> <p>本日配布資料の確認。</p> <p>まず、次第に基づきましてご説明をさせていただきます。よろしくお願いいたします。</p> <p>(1) AI 乗合オンデマンド交通「のらざあ」の運行状況について</p> <p>①利用状況について (別紙 1)</p> <p>②いただいたご意見・ご要望について (別紙 2)</p> <p>③システムトラブルについて (別紙 3)</p> <p>(2) 原村公共交通実証運行計画について</p> <p>(3) 白樺湖・車山高原線の運行について</p> <p>(4) 通勤通学バスの運行状況について (別紙 4)</p> <p>(5) ハイランドフリーシャトルの運行について (別紙 5) です。</p> <p>それでは、篠原会長、議事進行、よろしくお願いいたします。</p>		
会長	<p>3 報告事項等 AI 乗合オンデマンド交通「のらざあ」の運行状況に</p>		

	<p>ついて説明をお願いします。</p>
事務局	<p>別紙 1 に基づき利用状況について説明。 登録者数 3944 人、予約件数 1128 件、予約者数 1287 人、日別利用者数、時間帯別利用者数、利用者流動について説明。ピアみどりからバラクラ、諏訪中央病院からチェルトの森への移動が多いと説明。登録者数については、2 年前の実証運行時に登録した方も含まれると説明。</p>
会長	<p>ありがとうございました。 ご質問があればお願いします。</p>
全委員	<p>特になし。</p>
会長	<p>次に②のいただいたご意見・ご要望について（別紙 2）説明をお願いします。</p>
事務局	<p>別紙 2 に基づきいただいたご意見・ご要望について説明。 8 月 22 日から開始した当該サービスについて、市民の方、運行事業者、コールセンターから寄せられたご要望について説明。一番多く寄せられたご意見については、車両と行き会えなかったことであると説明を行った。また、仮想停留所での乗車がうまくできず、車両がコールセンターの指定した場所に来なかったという事象や、乗降場所がいつも違う、車両が到着時間よりも先に出発してしまった事象が多く発生していることについて説明。対応策として、効率的な運行を優先して車両の乗り場を都度変えるということではなく、利用者が乗車したいポイントに一番近い仮想停留所で待っていただくよう修正することで、乗降場所が同じであれば仮想停留所も同じになるように修整を行いました。加えて、予約時間についても予約時間よりも早く仮想停留所に到着しても、そこできちんと待っていただき、お客様と行き違いがないように注意喚起を促したと説明。これからは、昨日も行ったコールセンター会議を定期的に行い、現場のスタッフとシステム開発業者との意見交換を定期的に行うことで改善点を一つ一つクリアにしていき、市民の方に安心してのらざあをご利用いただけるようにしていきたい。</p>
委員	<p>コールセンターを引き受けました諏訪交通でございます。昨日のコールセンター会議を行う中で、不安や苦情の内容が多く寄せられています。その中でも電話回線がいつもつながらないという現状がございます。仮想停留所を説明するのに 15 分程度かかってしまうことが原因でございます。現在これを改善するために工夫を行っております。9 月末までの実証実験を経て、ご要望や苦情に対して真摯に受け止めなおしていくことが実証実験であると思います。そのほかの DX に関係するようなデジタル化をしていかなければいけないと考えています。電話と地図を連携するようなシステムの導入も考えていかなくていけないと思います。予算的な問題もあると思います。現在は諏訪交通のシステムをコールセンターに持ち込み、ゼンリンの地図を表示させることでしのいでいるのが実情でございます。この実証実験の間にいいものを作り上げていきたいと思っております。事業者としては、来年 3 月までの実証実験の延長とも思いま</p>

	<p>したが、国交省からの指摘で叶いませんでした。なるべく10月からの本格運行に向けて造り上げていきたいと思ひます。利用者等からの要望についても多くいただきたいと思ひます。とにかく住民の方、市、事業者が一体となって作り上げていきたいと思ひます。今現在も改善を行ってあります。よろしくお願ひいたします。</p>
会長	<p>運行事業者から補足等あればお願ひします。</p>
運行事業者	<p>特になし。</p>
会長	<p>ありがとうございました。 ご質問があればお願ひします。</p>
全委員	<p>特になし。 次に③システムトラブルについて（別紙3）説明をお願ひします。</p>
事務局	<p>別紙3に基づきシステムトラブルについて説明。 8月31日発生しました。午前7時41分頃から午前8時51分頃まで、のらぎあのドライバー用端末8台が1時間程度起動しなかった障害について説明。システム開発事業者（Via）においてドライバーアプリシステムの改修を行ったことによる障害であると説明。その間に予約をされていた17名の方についても大変なご迷惑をおかけしたことについて説明。市として、予約をされていた方にタクシー車両の手配、利用者の目的地に対して事情説明を行ったことに加え、Via社と市の連盟でお詫び状と無料券の送付を行ったと説明。今後の改善策としては、事前に市に相談し、テスト環境下での検証を行った上でシステムの改修等を行っていただくよう徹底していきたいと説明。</p>
会長	<p>ありがとうございました。次回の会議についてVIA社の担当者についてもご出席いただいた方がいいと思ひます。 ご質問があればお願ひします。</p>
全委員	<p>特になし。</p>
会長	<p>（2）原村公共交通実証運行計画について</p>
事務局	<p>資料1に基づき原村公共交通実証運行計画について説明。原村についても10月末から茅野市と同様にVIA社のシステムを用いて実証実験を行うと説明。運行エリアは村内全域と特定地域の諏訪中央病院、運行時間は午前8時30分から午後5時まで、料金体系は茅野市と同様になると説明。今後、茅野市との調整を行っていく中で運行を行っていききたい旨の相談が原村の担当者からあったと説明。</p>
会長	<p>ご質問があればお願ひします。</p>
委員	<p>原村のアプリ上に地図表記をされる中で、茅野と原村のエリアが同じ色やあまり区別がない色彩であった場合に、登録できませんという表示</p>

	<p>だけでは戸惑う方がでてくると思います。色を変えるとか、原村エリアなので乗車指定できませんというような丁寧な表示が欲しいと思います。原村のバス停については、仮想停留所ではなく既存のバス停というところに少し違いがあると思います。原村の既存のバス停を停留所として利用していくという中で、実証結果等を当市にも反映する予定はありますか。</p>
事務局	<p>現在、茅野市と原村のエリアは色を変えていることに加え、丁寧なアナウンスも表示するようにしています。原村についても既存のバス停に加え、仮想停留所も設けると伺っております。</p>
会長	<p>そのほかにございますか。</p>
全委員	<p>特になし。</p>
会長	<p>ありがとうございます。</p>
会長	<p>(3) 白樺湖・車山高原線の運行について説明をお願いします。</p>
事務局	<p>白樺湖・車山高原線の運行について基づき説明。平日の朝の時間帯に生徒達の朝の通学の足になっております。白樺湖線については観光特化型の路線にしていく中で、児童生徒の利用にはできなくなるというものでございます。そうした中で、貸し切り車両を手配することで生徒達の移動の足を確保していきたいと考えています。詳細を詰めている中で、10月24日までに準備を進めていきたいと思っております。</p>
委員	<p>弊社で観光地に向けた路線を観光客に特化した形で地域のバス路線を維持していきたいと考える中で観光特化型という話になっております。茅野市とも協議をしながら通学通勤の時間帯のバスを残していきたいと考えています。</p>
会長	<p>ご質問があればお願いします。</p>
全委員	<p>特になし。</p>
会長	<p>(4) 通学通勤バスの運行状況について(別紙4)説明をお願いします。</p>
事務局	<p>別紙4に基づき通学通勤バスの運行状況について説明。7月、8月の通学通勤バス利用者数について報告を行った。夏休み期間は利用者が減っている現状についても説明。</p>
会長	<p>ご質問があればお願いします。</p>
全委員	<p>特になし。</p>

会長	(5) ハイランドフリーシャトルの運行について（別紙5）説明をお願いします。
委員	別紙5に基づきハイランドフリーシャトルの運行について説明。目的、調査内容、実施内容について説明。
委員	事業者としてチェルトの森から蓼科湖までの無料運行を行っております。昨日9月11日の日曜日については1日に54名の方が乗ってくれました。また、この運行が観光の拠点となって多くの方が訪れるものになればと思います。
委員	継続して行っていければと思います。
委員	周知不足の点もごさいますが、別荘地の方にもご利用いただいています。観光地の横をつなぐという新たな路線を構築することで観光地を盛り上げていきたいと思っています。皆さまにもご利用いただければと思います。よろしく願いいたします。
会長	ご質問があればお願いします。
全委員	特になし。
会長	色々なご意見を事務局まで寄せていただければと思います。よろしく願いいたします。
会長	4 その他 事務局から連絡事項等があればお願いします。
事務局	次回の検討会議でございしますが、10月中に開催したいと思っています。ご予定をお願いいたします。状況報告等を差し上げたいと考えております。以上で、本日予定していた案件については、全て終了いたしました。ご協力ありがとうございました。
副会長	6 閉会 ありがとうございました。 いよいよ長期間にわたって、行政、事業者、地域の皆さんと協議を進める中で、のらぎあの運行が再開されて3週間が経ちました。のらぎあ車両についてもとても目立ついい車両デザインを選択したと思います。今後の利用者の拡大とともに、10月1日以降、バス路線が廃止されたときに確実に現在利用している路線バス利用者を移行できるようフォローしていただきたいと思っています。加えて、高齢者の方や免許返納者が利用できるように働きかけを行い、運協をとおして各地区への協力をお願いしたいと思っています。そうした取組を行う中でアプリの利用率の向上にもつなげていきたいと思っています。また、のらぎあをアプリで利用できる高齢者の方が増えるようにフォローしていきたいと思っています。今後ともご協力をお願いいたします。本日はありがとうございました。

以上

