

第 21 回茅野市新地域公共交通検討会議

開催日時	令和 4 年 11 月 10 日（木） 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 7 階会議室（703・704・705）		
公開・非公開の別	(公開)・非公開	傍聴者の数	1 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 21 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 21 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。朝夕の冷え込みが厳しくなってきました。これからはコロナと折り合いをつけながら色々と進めていくことになると思います。そうしたコロナ禍であってもこれまで皆様にご参加いただき、8 月 22 日の出発式から 10 月からの本格運行ということで、無事スタートすることができました。今は町に出ますと、のらざあ車両に何度も行き会います。なんでも最初は折り合いの中から運行についてもスタートしていくものであると思います。今後は相乗り率を高めていけるように、お金の面でも独り立ちができるようにしていきたいと思います。サービス面についても検討委員会の皆様にご協力をお願いいたします。</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) 「のらざあ」へのご意見等について</p> <p>(3) 原村公共交通実証運行計画について（別紙 2）</p> <p>(4) 通勤通学バスの運行状況について（別紙 3）</p> <p>(5) その他</p> <p>続いて、高齢者割引の年齢設定についてご協議をいただきます。</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>議事に入る前に、8 月 31 日に発生した「のらざあ」システム障害について、Via から原因や改善結果等について報告をいただきます。</p>		

Via 担当者	Via 担当者から 8 月 31 日の不具合について説明。事象としては、朝のシフト開始時に全ドライバーがドライバー用のアプリにログインできない事象が発生し、その間に予約していた 17 人の方に影響があった。原因としては、Via 側でシステムの改修を行い、検証はしたものの、その検証が不十分であったため、8 月 31 日の不具合が発生した。今後の対策として、これまで以上に社内でも十分なテストを行い、システム障害が発生しないことをきちんと検証したうえで改修等を行っていくことで再発防止に努めたいと説明。
会長	ご質問はございますか。
全委員	特になし。
会長	3 報告事項等 AI 乗合オンデマンド交通「のらぎあ」の運行状況について説明をお願いします。
事務局	別紙 1 に基づき 8 月 22 日から 11 月 8 日までの利用状況等について説明。 登録者数 5545 人、資料には 5290 人と記載されているが訂正をお願いします。予約件数 7333 件、利用者数 8203 人、年齢別登録者数、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。高齢者の方の利用者数が増えている増加率についても 70 歳代、80 歳代の方が 1.7 倍以上となっており、高齢者の方の利用が増えてきていると説明。また、予約の方法については、高齢者になればなるほど電話予約の利用が多い状況。現在の乗合率については、22.7%となっており、5 回に 1 回は乗合になっている状況であると説明。
会長	ありがとうございました。 ここで、運行支援をしている株式会社地域総合計画から、検証結果及び今後の見通し等ご意見ををお願いします。
地域総合計画担当者	茅野市・原村公共交通活性化協議会の支援をさせていただいている中で今回ののらぎあについても支援をさせていただいております。よろしくお願いたします。客観的な立場での印象としまして、バス利用者の転換については、平日が 160 人程度、土日の利用が 50 人程度という実績になっています。当初、1 日平均およそ 300 人の利用者を見込んでいたところですが、そちらの数値は令和元年度のコロナ前の路線バス利用者数から算出しました。検討に用いられていた令和元年度実績からの近年のバス利用者の状況は、新型コロナウイルスによる減少もあり、今年度 10 月はまだ白樺湖線や北八ヶ岳ロープウェイ線が運行されていたことなどを勘案し比較すると、少なくとも 7~8 割程度は路線バスから「のらぎあ」にスムーズに転換しているものと推測いたします。平日のみに換算すると利用者が 160 人程度となっているため、もう少し乗合率を高めながら利用者を増やしていければと思います。また、今後の課題としては 3 点ございます。1 点目は残っている従前のバス利用者の「のらぎあ」への手段転換の促進、2 点目は、持続可能な体系に向けての収支の改

善。このことについては利用者を増やすことで収入を増やすことが必要であると思います。また、ここからは利用者からの口コミが重要になってきます。

以前、茅野バス観光さんに運行していただいたデマンド交通の豊平・泉野線でも、当初は、予約に対する抵抗感か利用者が伸び悩んでいました。そこで、茅野バス観光さんに協力していただき、ドライバーの顔、利用者の顔と声を掲載したチラシを作製、配布することで、利用者を伸ばした経緯もあります。利用者に使ってみて良かった、便利だったと感じていただき、周りに広めてもらえるような仕組みや方法が必要であると思います。

3点目として、効率的な輸送に向けた取組みが必要だと思っています。先ほど報告にもありましたが、未だ乗合運行が少ない状況です。今後、利用者が増えると予約に応じられなくなり、ドライバーの負担の増加も懸念されます。無理に乗合率を高めようと、迂回を許容すると、迂回に対する不満が寄せられる可能性も秘めています。利用者に使ってみて良かった、便利だったと感じていただき、周りに広めていただくことが必要だと思っています。

こうした広報活動を行っていくとともに、運行を担っている交通事業者様、直接利用者と接するドライバーの方にも、サービスの周知という意味でこれまで以上にご協力いただくことが必要であると思います。

今後は、優秀なシステムをベースとした、茅野市にあったパラメータの調整を継続的に行っていけば更なる利用者増加につながると思います。

会長

ここで運行事業者の方からもご意見をいただきたいと思っています。まずは、第一交通さんからご報告をお願いします。

委員

のらざあ運行を始めたころは問題が多かったですが、徐々に慣れてきたのか、乗務員への負担も減ってきているのでよくなってきていると思います。今後も改善点等を事務局と相談しながら協力していきたいと思っています。

委員

のらざあについては、10月から路線バスがなくなったところで利用者の人数が増え、予定した到着時刻や出発時刻から遅れるということが発生している。今後については、遅れが出ている状況については、工夫が必要であると思います。

委員

のらざあの運行状況については、ご報告のとおりでございます。遅延も発生している中で、コールセンターを含めて検討しているところでございます。コールセンターへの問い合わせについては、80%から90%が当初は苦情でありました。のらざあと行き会えなかったことや遅延についての苦情でありました。それが、運行開始から2か経過する中で、お客さんもドライバーも含めて習熟が図られ、クレームの数が減ってきている状況です。現在のコールセンターは3名で行っています。電話予約については、長い方で20分程度時間を要しております。苦情も含めてございます。

そうした中、電話を一回線増やすことで、苦情の電話があっても予約

	<p>の対応をすることができるようになってきています。苦情については、同じような内容が多いため、苦情への対応についても平準化できはじめていていると思います。乗合率についても運行回数が増えてきているため、ドライバーがトイレ休憩も取れない状況が発生してきています。そうしたことからコールセンター会議を行う中で、運転者の負担を軽減する方法を模索しているところでございます。全体の傾向としては苦情が減ってきていると思いますが、運転手からするとトイレにも行けないうれしい悲鳴が聞こえてきております。</p>
<p>委員</p>	<p>当社は豊平・泉野線のデマンドから対応しております。今回ののらぎあとこれまでのデマンドバスについては、利用方法が違うため当社にも様々なご意見が寄せられています。ご意見の多くは、仮想バス停についてですが、そうした質問についても少しずつ減ってきている状況でございます。現在のドライバーの負担は同じルートの中を行ったり来たりすることが発生している点だと思います。例えば、3人から4人を一気に運べるような運用ができればドライバーの負担も軽減されると思います。効率のいいAIによる乗車率の向上とルート検索をお願いしたいと思います。もう一つは、予約時間が1時間待つ必要があるところについては改善が必要であると思います。</p>
<p>委員</p>	<p>延べ8000人で4キロということになるので、平均して500円の運賃と試算した場合に、売上が400万円程度と思うのですが、収支で計算した場合に、どのくらいが損益分岐点になるのでしょうか。</p>
<p>委員</p>	<p>契約の内容については、今のところ1日3万円を目標として設定していますので、かける30日、かける8台の金額が収入としてあれば、補助金は必要ないということになるので、その金額が損益分岐点になると思います。そうなるためには、乗合率の向上が必要であると思います。コールセンターについては、茅野市に人件費の負担をお願いしているところであるが、イニシャルコストについても経費としてかかってまいりますので、先ほどの費用とそうしたイニシャル費用の両方が必要経費になると思います。</p>
<p>委員</p>	<p>茅野高校の学生については、アプリをダウンロードしている方も増えており、校内に乗り入れているところをよく見かけるようになっているので利用者は増えてきていると思います。</p>
<p>事務局</p>	<p>イニシャルコストについては、車両のリース料を1台につき、1日5,000円を補助させていただいています。運行経費の25,000円と合わせますと30,000円の補助になります。運行経費の合計を500円で割っていただくと単純な乗車数が出てくると思います。ですので、今現在の2倍の乗車数が必要であると思います。</p>
<p>会長</p>	<p>ご質問があればお願いします。</p>
<p>全委員</p>	<p>特になし。</p>

会長	次に原村公共交通実証運行計画について説明をお願いします。
原村担当者	別紙 2 及びチラシに基づき説明。冒頭、茅野市のシステムを利用しているため、茅野市との違いを中心に説明。主な目的地については、中央病院であること、柏木、中新田の方の利用が多いと説明。また、ほとんどの予約が電話予約であり、アプリ予約はほとんどないと説明。
会長	ご質問があればお願いします。
全委員	特になし。
会長	のらぎあの車両に茅野市という名称が入っていないことについては、将来的には諏訪広域で相互乗り入れが可能になればいいという思いもございます。そうしたことから将来的にこのような茅野と原村のいい関係が続けていければと思います。
会長	次に通勤通学バスの運行状況について説明をお願いします。
事務局	別紙 3 に基づき説明。利用者についても非常に多くの方が利用していると説明。
会長	ご質問があればお願いします。
会長	そのほかにございますか。
全委員	特になし。
会長	ありがとうございます。
会長	(4) 通学通勤バスの運行状況について (別紙 4) 次に、次第の 4 高齢者割引の年齢設定及び中学生割引について、お諮りいたします。このことについては、「のらぎあ」の運行開始以来、多くの方からご要望をいただいている案件となります。事務局から説明をお願いします。
事務局	資料 1 に基づき説明。これまでの路線バスの高齢者割引については、65 歳以上としており、現行の 75 歳以上から 65 歳以上に引き下げたいと説明。また、中学生についても大人料金を設定している中で、下校時の利用や塾の送迎等に利用することも多く想定されますので、現行の小学生と同様に大人運賃の半額としたいと思いますのでご協議をお願いいたします。
会長	ご質問があればお願いします。
委員	高齢者割引の年齢設定については、議員連盟から要望書も出させております。これまでの会議に出ている中で 75 歳以上ということで妥当であると判断したところですが、既存のバス利用者のスムーズな移行を考え

	<p>たときに、路線バスと同等の高齢者割引を65歳以上にすることで、市民の方の要望に応じていけると考えたところでございます。議員連盟としても75歳以上にすることに弊害があるとは思っていないため、今後の免許返納の状況や送迎に係る利用者の負担軽減の観点から当面の期間として、65歳以上の方に対する割引をお願いしたいと思っております。</p>
会長	<p>賛同していただける方は挙手をお願いします。 (過半数の方に挙手をいただき承認。)</p>
事務局	<p>適用の時期でございますが、システムの改修等ありますので、時期が決まりましたら改めて周知をさせていただきます。</p>
会長	<p>他にご質問はございますか。</p>
委員	<p>順調に利用者が伸びていると思いますが、別荘地、観光地についての検討状況が分かればお教えください。</p>
事務局	<p>夏のグリーン期を避け、別荘地の開発事業者の方にお集まりいただき部会を開催する中で協議を進めています。そうした中で茅野市がどこの部分を支援できるかを協議しているところでございます。協議が整ったところで当該検討会議の中に案件として挙げさせていただき、報告をさせていただきますたいと思っております。</p>
会長	<p>そのほかで何かございますか。</p>
全委員	<p>特になし。</p>
会長	<p>4 その他 事務局から連絡事項等があればお願いします。</p>
事務局	<p>次回の検討会議でございますが、12月中に開催したいと思いましたが、コロナの感染者数が増えてきている状況もある中で年明けに開催したいと思っております。</p>
委員	<p>先日、湖東の方が私のところ（上原）にのらぎあを使って駅まで行き、そこからタクシーに乗り換えて来ていただきました。このようにのらぎあの需要は今後、益々、増えてくると実感しました。ぜひ、地区社協の中でも人材の育成という形を取りながら進めていければと考えております。こうした取り組みが、こうした取り組みを行うことで、他の地区の方にも広めていけるようにしていきたいと思っております。</p>
事務局	<p>以上で、本日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。</p>

以上