

令和5年5月15日（月）14：00～14：45

まちづくり課 商工観光係

於：宇美町役場2階大会議室左

令和5年度 第1回 宇美町地域公共交通会議議事概要

1 開会挨拶

- ・会長（原田副町長）が行う。

2 委嘱状の交付

- ・机上にて配布

3 自己紹介

- ・会長、委員、事務局に続いて榎ヶシーエスが行う。

4 報告事項

- ・のるーと宇美の運行に関する近況報告について

（事務局）資料1説明

（会長）ご質問、ご意見等有れば。

（江口）平均待ち時間について。実際に住民に話を聞くと、乗りたいと思った時には予約は取れず、結局西鉄バスを利用しているようだ。平均待ち時間については例えば最短15分くらいから2時間くらいとか、範囲を出す方がいいのではないかと。住民の方とこの資料に出てくる数字とでは、かなり乖離しているように思う。

（事務局）事務局にも、待ち時間が2時間後や3時間後だったから、予約を取らなかったという声が届いている。今回、平均という形で押しなべて報告しているが、今後報告の方法は考えさせていただく。どこのバス停が多く利用されているか等、データが積みあがってきているので、事務局とネクストモビリティ様、タクシー事業者様と協議し、こういった報告の方法が良いのか考えながら、次回の資料等に反映させていきたい。

（江口）加えて、平均値だけでなく、最頻値、もっとも利用頻度が高い時間なども参考になるのではないかと。

（事務局）そのあたりについても、資料等にまとめていきたい。

（高橋）ある住民の話では、乗車賃がバスよりも高い、乗車場所が非常にわかりにくい。バス停にはのるーとサインが貼ってあるが、小さくて目に付きにくい。パンフレットには番号が振ってあるが、地名が書いてあってもわかりにくい。例えば、1番がどこ、2番がどことわかるような表がないと地図上に番号と名称だけがあるのではわからない。

また、高齢の方にはLINEは難しい。できる方はいるだろうが、難しいという方がほとんどではないか。乗り合わせについても、もっと効率のいい方法を考えなければ、せっかくのる一とを取り入れても西鉄バスの方がいいということになってしまう。

(事務局) 運賃については、ハピネス号は無料で運行していたが、のる一との「バスとタクシーとの間」という特性を加味して料金設定を昨年度からこの会議で決めさせてもらっているので、運賃の変更は難しいが、今後、クーポンや割引制度などは考えていけるのではと思う。

バス停の場所については、パンフレットは詳細な地図ではないので、改訂の機会を狙って修正していきたい。

(高橋) お年寄りの方は歩くのにも時間がかかる。せっかくAIを取り入れているのであれば、予約の発信場所や自宅前までぐるっと回って拾うなどの改善方法を検討してもらえれば。ある住民の方は、のる一とは家まで迎えに来ると勘違いしている方もいたので、200円を払っても利用するメリットがあると大々的に出した方がいい。そうでなければ、今までどおりのバスでいったほうが良いという住民の方もいる。

(会長) のる一との導入に際して、バスとタクシーの中間ということで、料金も設定している。バス停に関しては、今までの100ヶ所から200ヶ所に増やし、自宅からだいたい半径150メートル以内にはバス停が設定されている。その中で予約して歩いてバス停まで向かう頃にはバスが来るということを理想としていたが、予約しても希望する時間には乗れないことが今後の改善点であろう。今回、バスでもないタクシーでもないというところで、最初に地元のタクシー会社2社さんに相談にあがった際に、これでは本業が成りゆかなくなるというお話もあった。いかにタクシー業者さんとバス会社さんとバランスを取っていくのかというのが、一番の課題である。まだ実証運行期間中ということで、改善の余地はある。この会議の中で、または利用者の方の声を頂戴する中で、改善に努めていきたい。特に、乗り合いについても皆さんが利用していく中で、AIが学習してより効率的な運行ルートを設定していくようになる。今までは、行って帰ってきてを繰り返していたが、寄り道時間を設定することで乗り合いも少し増えてきている。逆に実際に乗られる方には、遠回りをしているのではないかというようなご意見もいただいているが、周知に努めていきたい。

(鶴川) まだのる一との良さは伝わっていないし、現状としてはまだそこまで出来ていない。私も先日乗ったが、同じ方向の人を拾って降りてというようなスタイルではまだなく、完成されていない。私は前日に予約したら時間通りにバスが来た。目的地はしーず・うみで、出発地から5分くらいのところなので、すぐ届くかなと思ったら、反対方向の一本松公園まで行った。こういうこともあるのだなということは改めて思った。運転手さんも道を間違えて、すぐ曲がって

神山手の方へ行くので、それをまっすぐ行って中の原の山の方へ行かれた。一旦Uターンして戻ったが、ナビもうまくいってない、あるいはAIもうまく起動していない。データが足りないのもあるだろうが、そういうことも含めて、乗客の方と実際の運行は思ったよりも違う。その辺ことを、現状はこうですよと伝えるほうがもっと納得して乗ってもらえるのでは。すべていいように宣伝してきているので、実際よりまだ段階はこういう調子ですよ、と。予約はなかなか取れないので、できれば予約は前日や前々日に取ってくださいということを含めて周知していく必要があるのではないかと。

(事務局) 確かに事務局が思っていた運行と、実際に利用者された方との間には齟齬があると感じている。いかにそこを擦り合わせてのる一とに乗ってよかったねと思ってもらえるように、広報等含めて説明会等でも丁寧に説明していきたい。

(江口) のる一とに乗るときには車体番号を指定される。そこで聞くのが、バスを待っていたら、自分の車体番号とは違うバスが目の前を通った、と。あれに乗れないのか、と。これはAIを改良できるのかどうか。

(事務局) 現状では、なかなか難しい。

(会長) 予約のタイミングや行き先等の状況によって異なってくる。

高橋さんからのご質問にあった、バス停に関しては、同じ名称のバス停が進行方向によって二つある箇所がある。特にバス停と言っても、路面に表示しているのでわかりづらいと思うが、まずはご自宅の近くにどういったバス停があるのかということからご確認していただければ。

(辻) 子育て支援センター「ゆうゆう」を利用しているお母さん方の中には使い始めた方が結構いて、今まで車がなかったから「ゆうゆう」に来られなかった方や、ハピネス号のことは知らなくてものる一とには乗ってきたという方が何人もいる。とてもいいものができたなと思っている。

一件気になった意見としては、ベビーカーが乗せられず利用を諦めたお母さんがいたようだ。「ゆうゆう」のスタッフが確認したところ、ベビーカーもたためば乗せられることの確認はできたので、その方には後日お伝えができたが、運転手さんとのやり取りの中でズレがあったようなので、報告しておきたい。

知る限りとしては「ゆうゆう」を利用しているお母さんたちにとっては、明らかに便利になったなと感じている方が多い。

年代別の利用者状況のデータを教えていただけたら知りたい。

(会長) 本日お配りはできていないが、乗り降りが多いバス停は「宇美駅」「役場」「粕屋南郵便局」「うみハピネス」であるという結果が出ている。おそらく検診や子育て支援センターを利用される際に使っていただいているということが結果から見えてきている。こういった資料については、今蓄積している状況なので、この会議の中でも詳しく報告させていただきたい。

そのほかにご質問、ご意見が何かあれば。

(小 河) お年寄りには全然役に立たないと言っている。スマホで予約を取ることがパッとできない、なぜそのようなものをするのだろうか、と。私もスマホを持っていないので、どんなふうにするのだろうかと思っている。

(事務局) スマホをお持ちの方には、LINE やアプリで 24 時間予約ができることを案内しているが、当然スマホをお持ちじゃない方もいらっしゃるし、窓口にも来られるし、説明会でもガラケーを持たない方にも、お電話で予約ができることをロールプレイング等しながら流れを含めて一緒にやりながらご案内している。「オンデマンドバス」と言われると、最初の一步を尻込みしてしまうところがあるのかと思う。そのハードルを超えやすいように、電話でも予約できることを一緒にサポートしながらご案内しているので、もし周りによくわからないと言う方がいれば、まちづくり課に行けば教えてくれるよというふうに案内していただければ、こちらとしても有りがたい。

(小 河) このバスは誰を対象としたバスなのか。お年寄りなのか、全員なのか。

(事務局) もともととはどなたでも乗れる無料の福祉巡回バス「ハピネス号」を運行していたが、乗車時間がとても長い上に、一本逃すと 2 時間後や 3 時間後じゃないと乗れないという点があり、それらをどうやったら解決できるか、検討させていただいた中で「オンデマンドバス」の導入を進めてきた。予約をする手間はありますが、必ず利用者を乗せた状態で運行している。ハピネス号は誰も乗客がいない状態で運行しているときもあり、「空気を運んでいる」と揶揄されることもあった。また、ハピネス号は割と決まった方が乗っていて、良くも悪くもそこでコミュニティができていた。そういった中での一とを入れることで、今まで利用していた方の他に、子育て世代等の今まで乗ったことがない方や、ハピネス号は知らないけれどの一とは知っている方、車を持っていない方や運転を不安に感じる方等に利用していただけたら、小学生の塾の送迎に使ってもらったりしている。特定の方のためだけでなく、満遍なく乗っていただきたい。この会議で導入を決めていった経緯がある。

(小 河) わかりました。ありがとうございます。

(高 橋) 固定電話で目的地まで予約して、帰りはどうするのか。

(事務局) 帰りの時間が分かれば、同じく固定電話で行きだけでなく帰りの分も事前予約できる。

(会 長) 利用に関する意見が数多く挙がっているが、よろしければ運行に関してタクシー事業者さんからでもご意見を出していただけないか。

(中 尾) まずそもそも AI という言葉に惑わされているのではないかと思う。AI というのは、いろんな情報が入っている中でそれらを利用していき、利用していく過程の中で AI が勉強していくものであろうと思う。今、運行の中ではまず基礎となるデータがかなり不足している。不足しているからみなさんにご迷惑をかけている。2~3 月頃はほぼ貸し切り状態で運行していた。それを西鉄さんと話して寄り道時間を長く設定してもらった。その結果、割と二組ほどを乗せる

ことができるようになった。今度は降ろすときに、一旦そこを通り過ぎていくようなおかしなところがあるので、それを今から時間をかけて、ネクストモビリティさんといろんな情報を元にしながら改善していく。だから、期待に応えられるにはもう少し、3~4か月では足りないくらいのデータが必要なのではないかと感じている。そんな風に理解してもらえれば。まだAIの方が皆さんの期待に応えられるまでの情報量を持っていないというのが現状。朝一番の遅れも生じるが、やはり踏切や信号に引っかかると3~4分遅れてしまうが、AIはその時間を考えていない。夕方になると68号線の交通渋滞や四王寺坂の交差点が混んでかなり時間がかかるが、それもまだ、運行を3ヶ月間しているがAIのほうは感知していない。今から少しずつAIがどんな勉強していくか、またはどんなことを教えていくことができるのかというのが、今から3~4か月かかる。皆さんの期待に応えられるようなのーとにしていきたい。

(会長) まずはみなさんにのーとを知ってたくさん利用していただくことで、どんなデータが蓄積されて改善に努めていくようにしていきたい。現在、事務局と事業者さんとで、一か月に一回、定期的に話し合いの場を設けているので、課題を整理しながら改善に努めている。また、機会をとらえて報告していきたい。

他にご質問、ご意見等がないようなので、これで第1回宇美町地域公共交通会議を終了し、引き続き令和5年度第1回宇美町地域公共交通活性化協議会を開会させていただきたい。