

推薦調書（実装部門）（注1）

表彰区分	町村	推薦都道府県	静岡県
地方公共団体名	小山町		
取組名称	予約・乗車システムを活用したデマンドバスによる地域生活圏のモビリティの充実		
連携自治体、企業、団体等	MONET Technologies(株)、富士急モビリティ(株)、富士急グループ		
デジタルを活用した取組の概要（デジタルを活用した取組の全体概要と解決する個別課題の具体的内容）	（種類）（注2）	①	（左記が①の場合の分野） 交通
	<p>【デジタルを活用した取組の全体概要】</p> <p>○ 小山町が、地域内の住民等に対して、オンデマンドの予約・乗車システムを活用した専用アプリ等にて地域公共交通の利便性向上及び地域活性化を目指す取組。</p> <p>【実施に至る経緯・動機】</p> <p>○ 平成26年10月から定時定路線型のコミュニティバスを導入してきたが、往々にして利用者のいない空バスの運行が生じるようになった。そこで、住民の多様な公共交通ニーズを再整理し、令和2年4月から従来の定時運行路線を一部残しながら、隣接市のスーパーを含む域内約200か所の新設バス停区間を利用者の要望に応じて自在に運行するデマンドバスを導入した。また、運行エリアを町内全域とすることに加え、隣接市の病院や大型商業施設等まで拡充し、令和4年現在では約300か所となっている。なお、車両は14人乗り（運転士含む）のワゴン車3台が運行中である。</p> <p>【解決する課題の具体的内容】</p> <p>○ 朝・夕は学生の利用が多く、時間や目的地が決まっているのに対し、日中は高齢者の利用が多く、時間や目的地が様々であったことから、朝・夕は学校の通学・部活動終了時間に合わせた定時運行バスとし、日中はデマンドバスとした。</p> <p>○ 運行の無駄を省くため、利用者が選択する乗降ポイント及び乗車人数の情報から、システム独自のアルゴリズムで最適な運行ルートをドライバーに即時通知するツールを導入した。</p> <p>○ 利便性向上のため、24時間どこからでもオンライン予約が可能となるアプリ運用としつつ、デジタルデバインド対策として、日中の電話予約を受け付けるコールセンターも設置した。</p>		
デジタルを活用した取組による成果（成果がわかるデータ・数値）	<p>【取組のアウトプット】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デマンドバスの利用者：R2年度2,867人、R3年度10,577人 ・デマンドバスの運行回数：R2年度2,144回、R3年度7,631回 ・デマンドバスのアプリ予約割合：R2年度32%、R3年度34%、R4年現在45% ・取組によるコミュニティバス利用者：R2年度16,516人、R3年度22,969人 <p>【取組のアウトカム】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度：R1年度19%、R2年度34.4%、R3年度40% <p>※快適な公共交通の整備に取り組んでいると思う町民の割合</p>		

<p>本取組の特徴的な点やデジタルの活用において工夫した点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 本取組は、システム開発、運行（運転）管理及びコールセンター事業者との相互連携を通じ、デマンドバス運用の仕組みを1から構築したものである。 ○ システム管理画面では、運行状況が随時確認できるため、「乗り合いを確保しつつ、一方で待たせ過ぎない」運行改善を適宜、分刻みで行い、利用者に表示する出発時間や到着時間設定を最適化している。 ○ コールセンターにおいては、オペレーターがシステム管理画面から電話予約者情報を入力し、ドライバーへの運行ルート通知の即時反映を行っている。 ○ そのため、乗車希望時間30分前までの迅速な予約受付が可能となっている。なお、観光客など町外の方でも利用できる仕様としている。 ○ 広く住民の生活圏をカバーするため、町内の学校やシニアクラブ等を通じ延べ400人以上の方からの意見を集約し、事業に反映させた。 ○ また、乗客の乗降データの分析結果や、常時Webフォーム等から受け付けている乗客アンケート結果も運用改善の参考としている。 ○ バス停設置の考え方について、公共施設や病院、スーパー、駅、商業施設、福祉施設といった利用者が多いと予想される拠点に設置した上で、域内に100メートルメッシュをかけ、住宅地から概ね100～200メートルに1か所バス停があるよう設置。なお、区からの要望等に応じ、増・移設もしている。 ○ デマンドバスが代替交通として機能することで、特定地域の住民要望により運行していた路線バスを廃止し、運行経費の低減につながった。 ○ 新型コロナウイルスワクチンの集団接種会場や選挙会場への移動手段として運賃無料で運行をする、また免許返納時に回数券を配布するといった施策連動も行っており、地域住民の暮らし全体の利便性の向上に寄与している。
<p>今後の展望</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度からデマンドバス車内フリーWi-Fi導入、各種キャッシュレス決済端末を搭載し、利便性の向上を図っている。 ・また、車内広告収入事業を開始したところであり、従前の企業版ふるさと納税制度の活用とともに財源の確保を図っている。 ・今後は、連携体制を拡充し、人流等各種データを活用した地域内MaaS、多方面で活躍できる持続可能な地域公共交通を目指すとともに、移動型の小売・医療・行政サービス等の提供が可能なマルチタスク車両導入及びマイナポイント連携などの実証を通じ、モビリティネットワークを活かしたスマートシティの実現を図る。

注1： 行や列の追加は行わないでください。行や列を拡大していただくのは差し支えありませんが、最大2ページの内で作成をお願いします。

注2： 以下の①または②のいずれかを選択

- ① 域内市町村の取組で、デジタルの活用により、次の個別課題を実際に解決し、住民の暮らしの利便性と豊かさの向上や地域の産業振興につながっているもの。
(・医療 ・教育 ・子育て ・物流 ・交通 ・農林水産業 ・中小企業 ・観光 ・防災)
- ② 域内市町村の取組で、高齢者、障害者などデジタルに不慣れな人々がデジタル機器・サービスの利用方法を学ぶことができる環境づくりを既に進めるなど、あらゆる人がデジタル化の恩恵を享受できる、「誰一人取り残されない」社会の実現に寄与しているもの。

「デマンドバス予約・乗車システム【小山町】」概要図

デマンドバスの予約方法
【電話の場合】 予約専用電話 0550-77-1234
 受付時間 8:00~18:00 ★年中無休



【アプリの場合】 アプリ用アクセスコード 4101395

Google Play、App Storeから「MONET (モネ) オンデマンド予約」を検索してアプリをダウンロードしてください。
 ※登録の際にアクセスコード「4101395」を入力してください



富士急グループ
 <コールセンター>

FujiQモビリティ
 富士急モビリティ(株)
 <運行管理 (ドライバー) >
 ※町内にタクシー事業者なし

- ・利用者の予約、乗車場所、人数等情報・データの即時共有
- ・最適な運行ルートの自動算定

MONET Technologies(株)
 <MONET オンデマンド予約・乗車 & ドライバーアプリ>

