

1. 実証事業概要

1. 実証事業概要

(1) 実証事業の目的

(1) 地域の概要(河内長野市 南花台)

【概要】

- ・ 昭和 57 年まち開き ・ 面積：約 98ha ・ 約 3,400 世帯
- ・ 高齢化率 39.2%(H31.3) ・ 人口 7,411 人(H31.3)
- ・ 平成 28 年度策定した第 5 次総合計画に「丘の生活拠点」として新たに位置付け

【居住形態】

戸建住宅、UR 賃貸住宅、民間分譲マンションで構成

【まちづくりの取組み】

平成 26 年度より大阪府・関西大学と連携し「南花台スマートエイジング・シティ」団地再生モデル事業(以下「咲っく南花台プロジェクト」と言う)を推進。まちづくり拠点「コノミヤテラス」で関西大学と地域住民が連携し生活支援・健康づくり・子育て支援などの活動を通じ効果的に多世代交流を創出している。UR 都市機構が平成 29 年度に集約型団地再生事業実施を決定し、医療・福祉拠点として位置付け

(集約用地に公園・医療施設・認定こども園・スポーツ施設(民間運営)誘致予定)、平成 29 年度廃校(小学校)跡地に看護学校を誘致し開校。平成 30 年 2 月に市と UR 都市機構・関西大学で南花台まちづくり協定を締結。平成 30 年 12 月に市とコノミヤ・関西大学で南花台まちづくり協定を締結。

(2) 地域課題の解決に向けた方向性

【地域の課題】

- ・ 急激な高齢化の進行に伴い、地域に住み続けることが困難な高齢者が増えている。
- ・ 人口減少、少子化が急激に進んでいることからまちの衰退が懸念される。
- ・ 小高い丘に開発された団地で、坂が多く車が無いと生活できない。

【課題を解決する方向性】

「咲っく南花台プロジェクト」と「グリーンスローモビリティ」が有機的に連携することにより車に頼らなくとも生活できる環境を創出し、「地域の住民が元気に生きがいを持ち、安心して住み続けられるまちづくり」を目指す。

(3) 実証事業の目的

高齢化が進むまちで、脱炭素化の住民意識を高めながら、全国のオールドタウンに共通する地域課題の解決に向け、グリーンスローモビリティとまちづくり(咲っく南花台プロジェクト)を一体的に推進することにより、地域循環共生圏形成の全国モデルを構築する。

(4) 実証事業の全体像

【地域住民主体の運営体制】

地域福祉を担い全国組織でもある社会福祉協議会と南花台自治協議会との連携による住民主体の運営により継続性・汎用性・自立性の高い運行を実現

【地域のニーズに合わせたデマンド走行】

「乗りたいときに乗れる」を実現するため、地域内の電柱 342 本を乗降ポイントとして、予約システムによる効率的な運行を実現するとともに、地域の多様なイベントに合わせた運行を実現し、地域住民の利用ニーズを高める。

【周辺エリア】

南花台を入り口に大矢船、南ヶ丘、南青葉台、北青葉台など同様の開発団地が連なる。

近くには「道の駅 奥河内くろまろの郷」「大阪府立花の文化園」等の観光施設有り

【IoT 活用による利用促進と効率的運行】

NTT ドコモの AI 運行バスを本事業の内容に合わせ改良し、利用者に対する利用利便性の向上と、運行効率性の向上を図る。

【地域の各種団体・事業者と連携した事業 PR】

地域内各店舗にポスター・チラシ等を設置し PR を実施するとともに、来年度の有償化に向け協力体制強化を図る。イメージ動画により、事業に対する地域住民の理解を深めつつ、出発式や地域内各種イベントによる PR を十分に行い、本事業に対する地域の盛り上げを高めることで運行スタッフの充実と利用者の増加を図る。

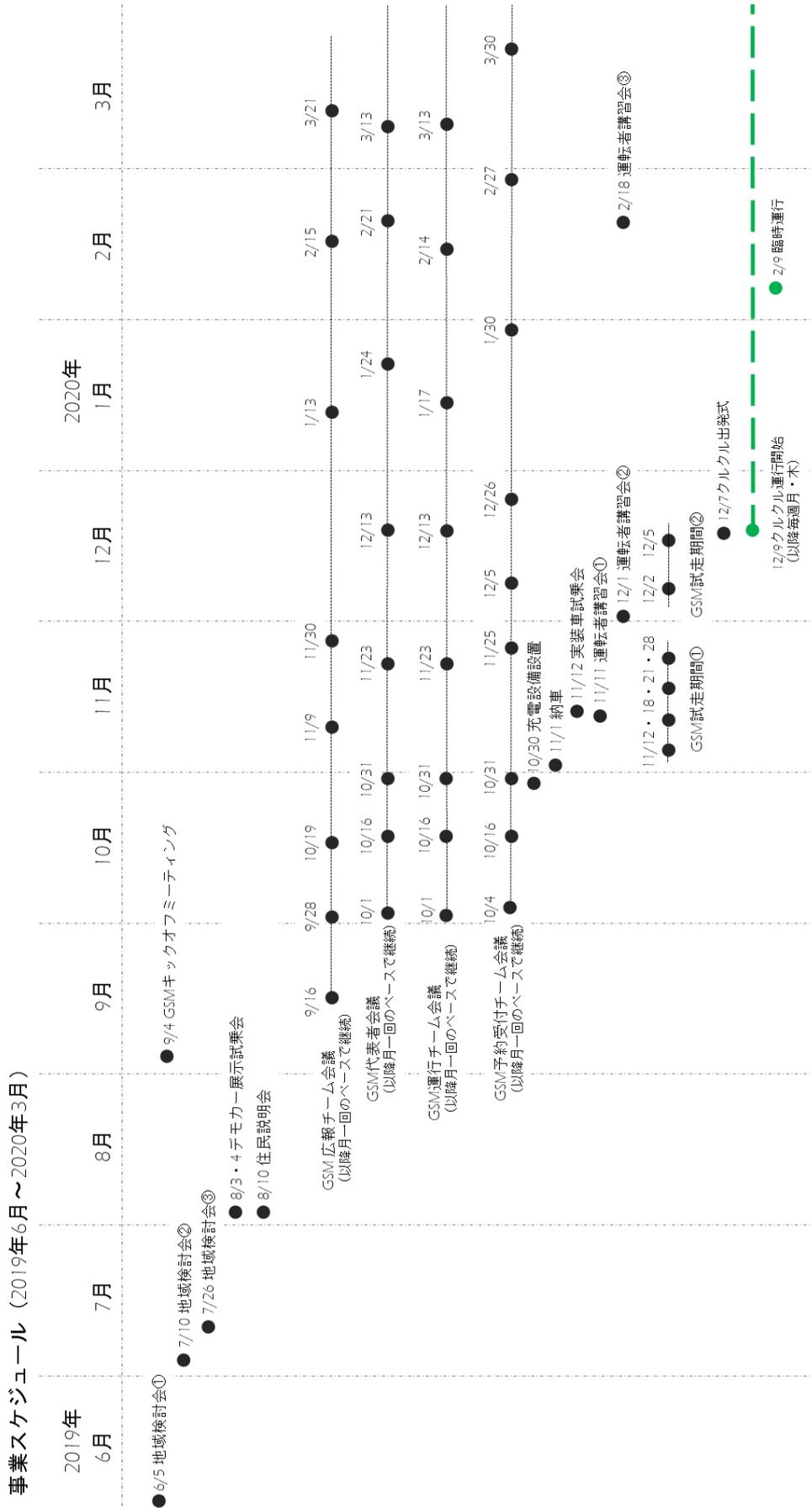
【実証事業を通じた CO2 削減の機運向上】

本事業を推進することにより、車が無くてもできる生活提案を行い、自動車から電動モビリティへの転換を図ることにより CO2 の削減効果を高める。特に本事業では、地域主体の体制を構築することから、地域の機運醸成を図り地域ぐるみで環境配慮意識向上を図ることが可能となる。

【事業ブランディングによる事業イメージの向上】

本事業のコンセプトやキャッチフレーズ、ロゴマークにより、事業イメージを高め、事業を応援する住民を増やす。

(5) 実証事業のスケジュール



(2) 運行概要

①運行に係る準備（関係機関調整）

●関係機関との調整

・交通事業者

南海バス株式会社 11/7

大阪第一交通株式会社 11/12, 12/3

近鉄タクシー株式会社 11/5

・警察

大阪府警本部 8/8

河内長野警察署 7/25, 11/1

・地域公共交通会議

河内長野市地域公共交通会議 6/21

・地域住民

南花台自治会 6/29, 7/7, 7/17

南花台まちづくり会 6/19, 7/17, 8/21, 9/25, 10/16, 11/20

南花台地域福祉委員会 6/10, 6/19, 7/4, 7/7

コノミヤテラス運営研究会 7/5

●地域住民との調整

・実証実験実施に向けた地域検討会

開催日：2019. 6. 5、2019. 7. 10、2019. 7. 26

出席者：河内長野市、河内長野市社会福祉協議会、地域住民

内 容：GSM 運行のためには地域住民の協力が不可欠であるため、事前に地域まちづくり会や自治協議会との意見交換や実際の運行に向けての様々な検討を行なった。地域全体への周知方法を中心に話し合い、夏祭り等での見学会、試乗会などが企画された。

・GSM キックオフミーティング

開催日：2019. 9. 4

出席者：河内長野市、河内長野市社会福祉協議会、地域住民

内 容：地域住民から有志を募り、実際に GSM の運営に携わるスタッフの募集を行ない、キックオフミーティングを開催した。この会で、GSM の運転・添乗員を担当する「運行チーム」、アプリ・電話での予約の受付の管理を行う「予約受付チーム」、GSM の地域内外への広報を行う「広報チーム」の 3 チームを結成し、以降それぞれのチーム内での議論、それらを取りまとめる代表者会議を行うことが決められた。

・GSM 代表者会議

開催日：2019. 10. 1、2019. 10. 16、2019. 10. 31、2019. 11. 23、2019. 12. 2、2019. 12. 13、2020. 1. 24、2020. 2. 21

出席者：河内長野市、河内長野市社会福祉協議会、地域住民

内 容：下記 3 チームと河内長野市、社会福祉協議会の担当者で、GSM の運営に関する方針等を議論し検討・取りまとめを行うための会議。月に一回程度開催した。

・GSM 運行チーム会議（2020 年 2 月現在 地域住民ボランティア 37 名）

開催日：2019. 10. 1、2019. 10. 16、2019. 10. 31、2019. 11. 25、2019. 12. 2、2019. 12. 13、2020. 1. 17、2020. 2. 14

出席者：河内長野市、河内長野市社会福祉協議会、地域住民

内 容：実際の運行上の課題の洗い出し、解決策や運行ルールを検討し、実践していくための会議。GSM の運転を担当する「運転手」と乗車中のタブレットの操作、利用者を迎えに行くルートの検討、利用者の乗降りの補助等を担当する「添乗員」の 2 つの担当を設けた。また、運行チームの住民以外の意見も取り入れるべく、独自に利用者アンケートの集計を行い、積極的に地域を巻きこんでいる。

・GSM 予約受付チーム会議（2020 年 2 月現在 地域住民ボランティア 11 名）

開催日：2019. 10. 4、2019. 10. 16、2019. 10. 31、2019. 11. 25、2019. 12. 5、2019. 12. 26、2020. 1. 30、2020. 2. 27

出席者：河内長野市、河内長野市社会福祉協議会、地域住民

内 容：実際の予約受付上の課題の洗い出し、解決策や運行ルールを検討し、実践していくための会議。基本的には PC 操作のできる住民の方が参加しているが、実際に地域住民が自ら予約受付を行うため、NTTドコモ担当者からの説明を受けながら、予約受付のシステム・アプリについての議論を多く行なった。アプリ利用以外にも電話受付のマニュアルづくりにも取り

組んだ。

・ GSM 広報チーム会議（2020 年 2 月現在 地域住民ボランティア 11 名）

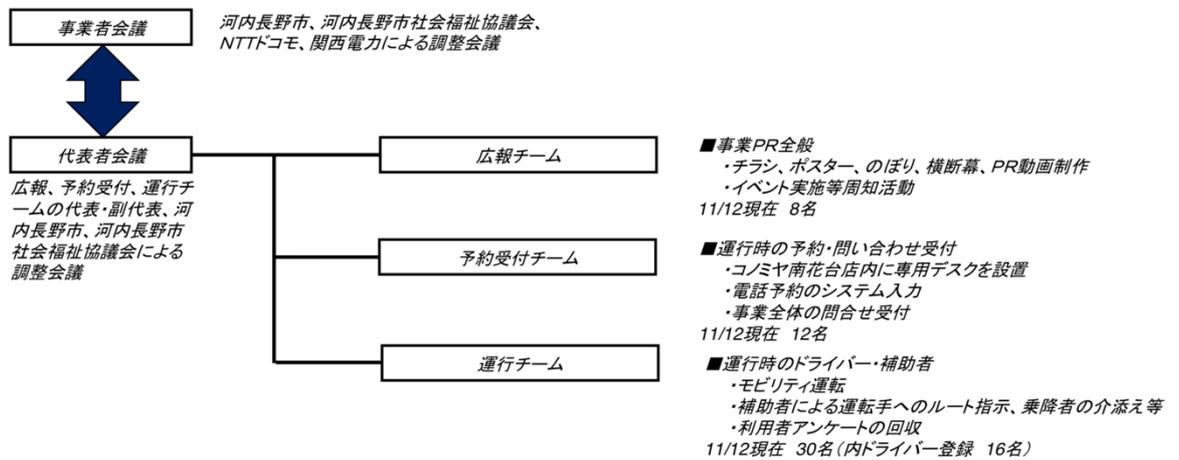
開催日：2019.9.16、2019.9.28、2019.10.19、2019.11.9、2019.11.30、2020.1.13、2020.2.15

出席者：河内長野市、河内長野市社会福祉協議会、地域住民

内 容：運行にあたっては地域住民の理解と協力が必要不可欠であり、地域の盛り上がりをつくるための地域全体に対しての広報を考える会議。ポスターやチラシの掲載内容検討・作成・配布手配や横断幕、のぼり等の作成・設置を行なった。

※代表者会議・運行チーム・予約受付チーム・広報チームは準備期間だけでなく、運行開始後も継続して行っており、下記の運行実施体制で運行した。

【運行実施体制】



会議の様子

●運転者講習会

開催日：2019.11.12、2019.12.1、2020.2.18

参加者：河内長野市、河内長野市社会福祉協議会、地域住民

目的：ボランティアドライバーのプレトレーニングのために実装車での試乗会を行なった。今後どういった練習をする必要があるのか、運行上どういったことが課題となるのか、実際の運転時に考えられる課題洗い出しの機会にもなった。



車輛運転方法等の説明



試乗会の様子

●GSM 試走

開催日：2019.11.18、2019.11.21、2019.11.25、2019.11.28、2019.12.2、2019.12.5

※本格運行時の時間帯（月・木曜日の9:30~16:00）にあわせて実施

目的：ボランティアドライバーのトレーニング及び予約受付システム運用習熟のために試走をおこなった。実際の運行時と同様にデマンド運行を行い、考えられる課題の洗い出しと解決方法検討についてのきっかけづくりを目的とした。

試走時の安全対策としては

- ・ 車両後部に「練習中」「低速走行中」の表示板を設置
- ・ 複数名のドライバーが同乗し、運転時の安全確認
- ・ 車検証・鍵の管理方法
- ・ 住民ボランティアドライバーにて管理・緊急連絡網（別添）を作成
- ・ 乗務記録を作成（ヒヤリハット等を確認し、実際の運行に備えた）

に取り組み、具体的な運行時の課題検討を行なった。



試走の様子



受付練習の様子

● AI 運行バスシステムについて

(1) サービスの概要

AI 運行バスは、複数の乗客が乗り合いながら各停留所を運行する路線バスと、乗車デマンドに応じて配車されるタクシーの両方の特性を MIX させた、いわゆるオンデマンド型の交通システムである。利用者は自分の好きなタイミングでアプリから予約し、乗車中は乗り合いが発生しつつ最適なルートで目的地まで到着できる。

また、本システムはAIを活用した予約・配車管理を採用しており、運転手の業務の煩雑さを解消できるなど従来の配車システムにはない特徴を備えている。

自分の好きなタイミングで、好きな場所から、リーズナブルに乗れるデマンド型交通は、近年国内だけでなく世界各地でも実証実験が行われているなど、注目の交通サービスである。



(2) AI の活用

本システムでは、従来の人手を介した受付、配車手配の作業はAIが担っている。

本実証では、実証後に南花台地区の住民が運用に携わり、持続可能なモデルを構築することを念頭に、プロのドライバーではない住民が運転業務に集中できる環境づくりや、可能な限り人手を介さずに予約、配車(変更等)業務が行われることに配慮し、AIの機能を活用している。

予約、配車業務の中で、代表的な3つの業務を記載する。

- ① 過去の実証試験の知見や実際の運行データから、継続して改善していくことが可能なAIを活用して、「どの車両で」、「どの順番で」迎えに行くのが効率的なのか、予約時に車両の位置、予約状況(進行方向・乗車人数)を元にリアルタイムに予約を完了させる。
- ② 運行スケジュールやドライバーの休憩時間等を考慮して降車が完了するよう、予約管理を行う。現在運行している車両の運行スケジュール内に収まらない予約については、次の時間帯の車両に自動的に振り替えるなど、AIがリアルタイムに計算、反映させる。
- ③ 急なキャンセルや運行の順番が変わってもAIが即座に新ルートとして反映させ、車両側のタブレットに表示させる。ドライバーや運行管理者は本来の業務に集中することが出来る。

今年度、システム変更に係る作業を2回実施した。1回目の2019年12/3受付分では、南花台地区のエリア内の道路情報（既設交通事業者の路線及び追い越し車線区間）を削除した。

2回目の2020年1/16受付分では、ユーザー初期登録項目（男女の別、年齢層及び居住地）について登録を必須とする設定を行った。1回目は、AIで利用するデータの削除、追加作業。2回目は、システム利用状況と乗客属性の関連付けするための作業である。現時点で、このデータはシステム利用状況の把握にだけ利用しているが、将来的にAIを利用し属性を考慮した需要予測に利用出来る可能性がある。

(3) 地域の交通課題への取り組み

近年、公共交通の利用減少と不採算バス路線の撤退が増加し、高齢者もマイカーを手放せずにいる現状がある。このような既存の交通事業者の運行路線と利用者のニーズとでアンマッチが生じていることなどから、運行方式、運行ダイヤ、発着地等自由度の高いデマンド交通を検討、導入する地域が増加している。

しかし、デマンド交通にも課題がある。複数の予約が入った場合、どのルートで向かえば効率的なのか、地域に詳しい運転手でなければ判断することが難しいため、リアルタイム予約の難易度が高くなっている。

NTTドコモのAI運行バスは、AIがリアルタイムに予約時間・目的地・乗車人数等から配車順を計算し、効率的に目的地に到着させる仕組みである。

利用者の外出ニーズに寄り添い、外出機会の創出に役立つ。また、発着地を自由に管理画面から設定できるのでラストワンマイル問題の解決にも貢献するものとする。

(4) 導入事例

全国10地域で実証し、性能/機能を向上。累計18万人を超える利用実績がある。

以下、主な取り組みについて紹介する。

地域の住民の足としての実用性を実証するモデルや、鹿児島県肝付町のように有料での運行を実現したモデル、更に観光、インバウンド向けに実証、運行している事例がある。

生活交通用途

- 有料運行: 鹿児島県肝付町エリア
- 有料運行: 群馬県前橋市エリア
- 無料運行実証: 九大伊都キャンパス
- 無料運行実証: 与那国町エリア
- 無料運行実証: 神戸市北区エリア

観光交通用途

- 有料運行: 札幌市エリア
- 無料運行実証: 会津若松市エリア
- 無料運行実証: 東京副都心エリア
- 無料運行実証: 境港市エリア

生活・観光交通用途

- 無料運行実証: 横浜市みなどみらい21区内エリア

4. 本実証事業におけるNTTドコモの役割と業務内容

本実証事業において、NTTドコモは車両を除くオンデマンド走行に関する業務、及びIoT関連の業務を中心に代表申請者である河内長野市はじめコンソーシアムメンバーと協力して円滑に進める。

具体的な業務については、

①AI運行バス(オンデマンド走行)の提供

- ・利用者が使用する予約等のアプリケーション、運行監視・管理に関するアプリケーション
- ・上記アプリケーションを実装する端末等の機器

②決済システムの提供

- ・ポイント決済、プリペイドカード決済等の仕組み

③地域事業者との連携システム

- ・送客サポートシステム

上記業務の内、令和元年度分として、①に関し次項以降で報告する。

5. 業務内容

(1) AI運行バスシステムの提供

河内長野市 南花台地区でのシステム設定内容は以下の通り。

No	設定項目	設定内容	
1	事業者情報	河内長野市	住所、連絡先、メールアドレス等の情報含む
2	サービス名称	クルクル	アプリ上、利用規約上の名称として
3	エリア名	南花台	管理ポータル上の名称
4	サービス提供範囲	北東の角の緯度、経度 南西の角の緯度、経度	車両の運行エリア及び予約可能エリアを北東角、南西角の緯度・経度で指定 ・北東の角の緯度, 経度 : 34.444295, 135.572714 ・南西の角の緯度, 経度 : 34.422196, 135.546198
5	予約手段	電話、Webブラウザ、iOS / Android アプリ	
6	予約に関する情報	予約時刻の指定方法	「今すぐ予約」(当日のみの予約)
		予約可能な人数	5 名
7	乗車券の発行	自動払い出し	
8	外国語利用	日本語のみ	英語、中国語、韓国語は使用しない
9	配車予約の受付可能時間	乗客アプリ	9 : 00 ~ 16 : 00
		代理予約	9 : 10 ~ 16 : 00
10	運行時間	9 : 30 ~ 16 : 00	
11	乗客アプリからのリンク先	(NTTドコモ用意の) 共通の Web サイト	AI運行バスに関する「使い方」、「よくある質問」、「お問い合わせ先」のURL
12	各種問い合わせ先	指定あり	
13	車両情報	1号車 / 2号車	各駐車位置の名称と緯度・経度情報
14	乗降ポイント	342 個	名称、読み上げ用よみ、日本語かな、緯度・経度
15	利用規約、プライバシーポリシー	あり	日本語版
16	サービス提供エリアの属性	・住宅地 ・渋滞エリアはなし ・平均走行速度 : 10 km	
17	ユーザー登録時の設定項目	年代	10代、20代、30代、40代、50代、60代、70代、80代、90代
		性別	男・女・その他
		居住地	「～丁目」までの表記

(2) マニュアル類の作成

(2)-1 ユーザー向けマニュアル

高齢者の方々にも分かり易いように、利用アプリのインストール方法から記載し、簡単にユーザーアプリを利用できるよう配慮し記載した。

基本的な操作方法だけでなく、「Myルート」からの予約や目的地からの予約方法についても記載するなど、利用者の視点に立った記載に努めた。

別紙1 「クルクルご利用者様向け 登録マニュアル」を参照。

■ スマホ/クルクルアプリ をインストールする

1 ANDROIDスマホ インストール を押す iPhoneスマホ 入手 を押す 2 戻る を押す 3 次へ を押す

または

■ 予約内容の確認/キャンセル

■ 「予約確認/キャンセル」ページからは配車中の予約内容を参照することが可能のほかに、予約をキャンセルすることもできます。

(2)-2 ドライバー向けマニュアル

車両に添乗するボランティアの方向けに、安全確認やお客様の誘導などの手順も併せて一連の流れを分かりやすく記載した。

別紙2 「添乗員様向けアプリ 操作マニュアル」を参照。

【停車中】 目的地を確認する。

- ① 予約が入っているかタブレットを確認
- ① 目的地名「コノミヤ」を確認
- ② 確認 を押す
- ③ 地図が動いて、目的地が真ん中に表示される
- ④ 地図で目的地を確認
- ⑤ 運転手に目的地を伝える

・ 確認 を押すと、地図等が自車位置に戻ります。

★ 安全確認をして出発

【停車中】 クルクルのお客様を降ろす。【1/2】

★ 乗降ポイントに到着したら

- ① 目的地名「南花台小学校」を押す
- ① 予約番号/人数の一覧を確認
・ 降りる方の予約番号を読み上げる

降りる方の予約番号を読み上げる

1. 予約番号	参考	0177
2. 乗車人数		1名

・ 車から降りる

② お客様に車から降りて貰う。

(2)-3 電話受付対応マニュアル

配車予約登録以外の想定される関連業務も併せて記載し、スムーズにコールセンター業務を運営できるように配慮し記載した。

別紙3 「運行コールセンター・オペレータ様向け 運行管理ポータル利用マニュアル」を参照。



(3) システムの利用、運用習熟の為の説明会等

前述の「クルクルご利用者様向け 登録マニュアル」、「添乗員様向けアプリ 操作マニュアル」及び「運行コールセンター・オペレータ様向け 運行管理ポータル利用マニュアル」の説明、習熟を図る為、以下の日程で、該当者向けに説明会を実施した。

実施日	内容
令和元年 10 月 16 日	システム概要説明会
令和元年 11 月 11 日	ドライバー向け説明会
令和元年 11 月 21 日	コールセンター向け説明会
令和元年 11 月 25 日	実地トレーニング
令和元年 11 月 28 日	実地トレーニング
令和元年 12 月 5 日	実地トレーニング
令和元年 12 月 9 日	実地支援、利用登録支援
令和元年 12 月 12 日	実地支援
令和元年 12 月 16 日	実地支援
令和元年 12 月 19 日	実地支援

6. 機器、端末等

AI 運行バスシステムを運用するにあたり、端末は以下に対応している。

分類	対応	備考
利用者端末(アプリ)	Android 6.0 以上	予約等で使用する端末 (スマホ、タブレット等)
	iOS 10.3 以上	
利用者端末(Web)	Google Chrome、safari	予約等で使用する端末(パソコン等)
車載端末	Android 6.0 以上	F-02K (タブレット端末) 2 台
オペレータ	Google Chrome	運行管理ポータル用 PC (コールセンター)

●南花台モビリティ「クルクル」出発式

開催日：2019.12.7 14:00-16:45

内 容：地域住民と関係者が一堂に会し、本事業に対する地域の理解と盛り上がりをもつことを目的に以下の内容で出発式を開催した。河内長野市、社会福祉協議会がサポートしつつ準備から片付けまで地域住民を巻き込んで行い、当日は200人近い参加者となった。

第1部：事業内容説明会 14:00-14:45

河内長野市、社会福祉協議会、NTT ドコモ、関西電力から事業内容の説明

第2部：出発式 式典 15:00-15:45

開会挨拶（河内長野市市長、南花台自治協議会会長、河内長野市社会福祉協議会会長）
／来賓祝辞／市出席者紹介／代表者によるテープカット／出発／閉会挨拶

第3部：関係者試乗会&登録会 16:00-16:45

登録会：アプリ登録（NTTドコモ）、ペーパー受付（予約受付チーム）

試乗会：関係者試乗会（来賓・こどもクラブ 約40名）※コノミヤ3階駐車場乗降

※各部の間は進行上の余裕を持たせるために15分間のインターバルを取っており、その間にPR動画の上映を行なった。



出発式第1部の様子



出発式第2部の様子



出発式第3部の様子

②実証運行の内容

●運行期間

2019年12月9日～2020年2月27日（新型コロナウイルスの影響により3月2日から運行休止）

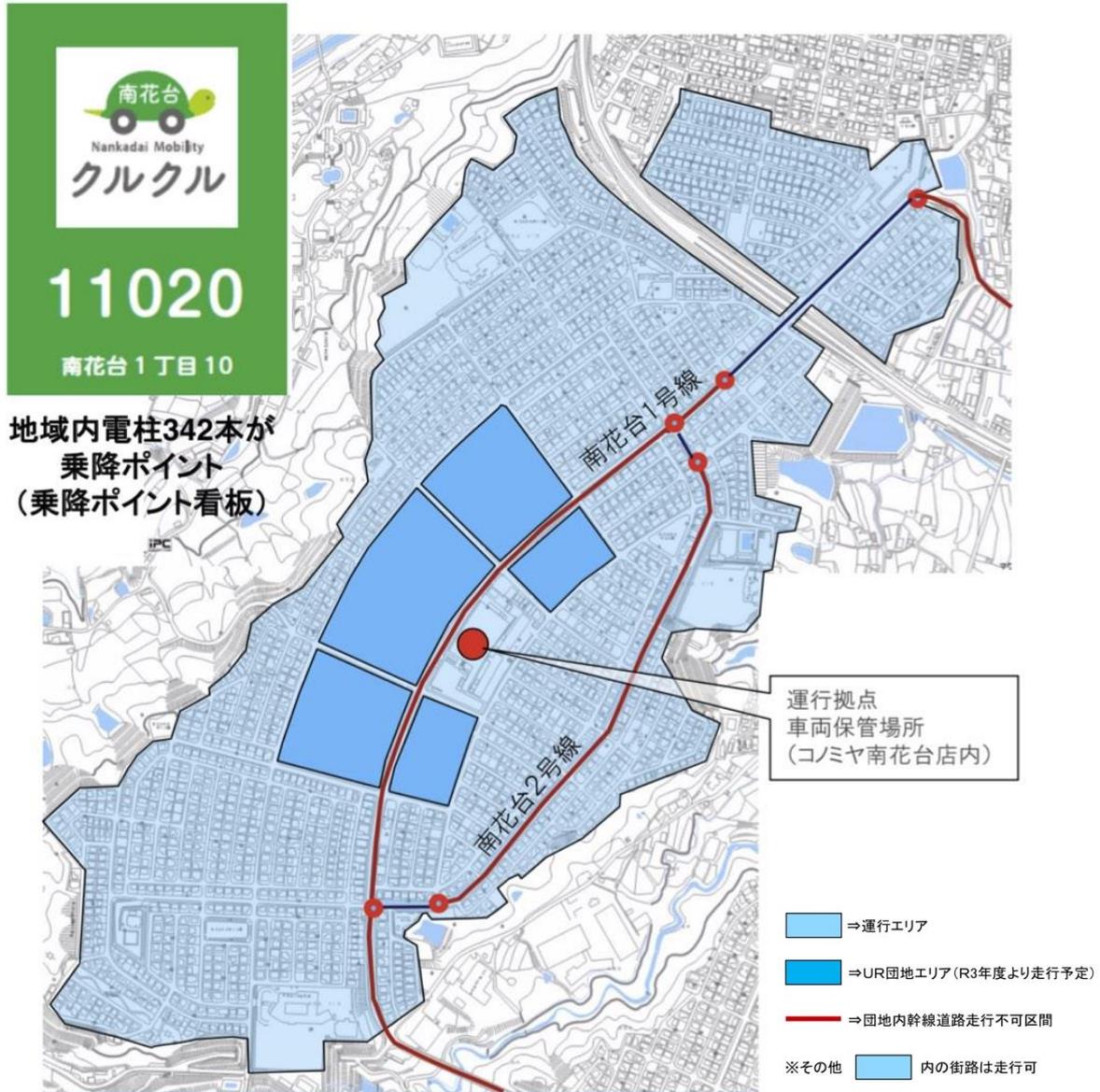
※毎週 月曜日、木曜日（週2日運行）

※その他地域内イベントに合わせて運行（2020年2月9日南花台地域福祉委員会主催イベント）

※利用ニーズ、安全性、システムの動作確認等を行いながらの運行曜日の増加を図る。

●運行エリア・ルート

下記記載の通り

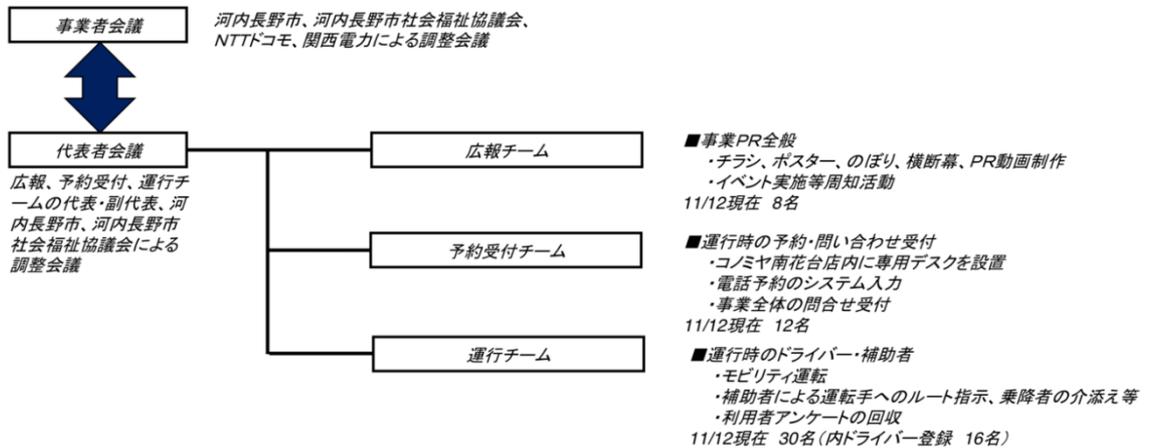


③実施体制

下記記載の通り



【運行実施体制】



④運行に際し、注意した事項

安全確保のための工夫

- ・ 走行中の車両の追い抜き防止と地域の理解を得るために、車両の後部に「19km/h 以下で走行中」「移動もエコに グリーンスローモビリティ」と表記したものを取り付けた。
- ・ 地域の交通事業者や警察等にも低速モビリティが南花台地域内を走行することを周知した。
- ・ 試走期間中に運行チームと予約受付チームが共同でシミュレーションを行う時間を取り、本格運行に向けたトレーニングを行なった。(基本参加必須とした)。
- ・ ドライバーを担う方には、運転者講習への参加及びグリーンスローモビリティ利用規約への署名を必須とした。また、一定期間の乗車経験を積み、運転に習熟してから乗務することとした。
- ・ 乗務後は担当者が日報を記入し、情報共有・データ収集を行なった。また、日報にはヒヤリハット事象の記入も行い、事故防止のため些細なことでも必ず記入するよう徹底した。

運行時の安全性の確保

- ・ バス路線の道路(市道南花台1号線)は基本的には走行しない。(横断は可)ただし、南花台1・8丁目に行く場合は、市道南花台1号線を走行せざるを得ず、交通事業者及び警察と協議の上、限定的に走行可能とした。
- ・ 対向車が見えづらい交差点での右折は避け、迂回するなどの対策をとった。
- ・ 試走時、AI運行バスのタブレットに表示される地図だけでは地理がわからなくなる場面があったため、本運行の際には、丁目ごとに紙の地図を作成し常備することとした。

コノミヤ内での乗降地について

以下のことを考慮し、コノミヤ南花台店屋上駐車場内に乗降場所を設けることとした。

- ・ カートは狭いスペースでの後退がしづらいため、車の往来が少なく、広いスペースを確保。
- ・ 乗り降りの際、雨に濡れにくい場所。
- ・ 利用者の方のアクセスが良い。(屋上までは店舗内エレベーター有り)
- ・ カートの日々のメンテナンスが行いやすい。

予約受付拠点の場所

以下のことを考慮し、コノミヤ南花台店1F防犯ステーション内に予約受付拠点を設置した。

- ・ 個人情報保護の観点から、不特定の人が行き来する場所は回避。
- ・ 人の出入りが少なく、静かで(電話の音が聞き取りやすい)店内放送が入らない場所であること。

運行日程について

- ・ 準備段階では、毎日運行することを目指していたが、具体的に運行方法・内容を詰めていく中で、運営体制やスタッフの負担、取組みの継続性等を鑑み、毎週月・木曜日の週2日運行とした。
- ・ 運行する曜日については、買い物客の多さや、地域活動拠点「コノミヤテラス」での活動日程、運行スタッフの都合等を考慮し、決定した。

運行上のルール

- ・ Q. 電話予約の場合、予約番号を利用者の方に伝えるが、番号を忘れてしまうのでは？
A. →予約の電話を受けた際、番号をメモしてもらうよう伝える。
- ・ Q. 電話予約の場合、予約時に到着予定時刻を伝える必要があるかどうか。到着時刻は別の予約が割り込むと遅くなる場合もあるため、予定時刻を知らされないほうが利用者のストレスも少ないのではないか。もし利用者が到着時刻を気にするのであれば、添乗者がタブレットで確認し、その都度伝えることもできる。また、同じ目的地であっても、ドライバーによって異なる走行ルートを選択する場合があります、そうすると到着時間も変わってくるがどう対応するか？
A. 到着予定時刻は利用者に伝えない。もし聞かれたときは、予約状況によって遅れる場合もある旨、前置きした上で時刻を伝える。
- ・ Q. 予約された乗車場所に利用者がいなかった場合の対応
A. →添乗者から予約受付チームに電話→予約受付チームから利用者に電話連絡→電話がつながらなくても着信履歴が残るため、連絡終了→予約受付チームから添乗者に電話→出発
- ・ Q. 運行シフトに入っていたが、急に行けなくなった場合の対応
A. →チームで連絡網を作成し対応。
- ・ Q. 台風時・荒天時などはどのように対応するか
A. →運行休止に関しては市が決定する。雷など急な天候悪化については現場での判断とする。(降雪注意報が出たら運行休止手続きをする。)

(3) 使用車両の概要

●使用車両の仕様 (2台ともに同仕様)

モデル名称	AR-07 (オールラウンド7人乗り)	
自動車の種別	小型自動車	
燃料の種類	電気 (Li-ion バッテリー)	
車両寸法 (cm)	全長	396
	全幅	133
	全高	184
	ホイールベース	294
	最低地上高	11.5
重量 (kg)	車両重量 (バッテリー含む)	550
	車両総重量	935
性能等	定格出力 (kW)	0.6
	最高速度 (km/h)	19
	最小回転半径 (m)	4.5
	乗車定員 (人)	7

●備品設置など

GPSスピードメーター

ドライブレコーダー

車両ラッピング及び行灯の取付 (詳細は後述)

●駐車場、充電設備等

駐車場 : コノミヤ南花台店屋上駐車場。

充電設備 : コノミヤ南花台店屋上駐車場に 200V コンセントを設置。



車輛写真



駐車場



充電設備