

5. 課題の整理及び対応方針

5. 課題の整理及び対応方針

①運行内容

●運行日・臨時運行について

現在、運行日を毎週月・木曜日としているが、利用者の中には「他の曜日にも運行してほしい」「地域のイベントに合わせて運行してほしい」といったニーズがある。そこで、2/9には南花台福祉委員会が主体となり、実験的に臨時運行を行なったところ、20人の利用があった。今後は、さらなる利用促進、QOLの向上、CO2削減のために、臨時運行の仕組み（運転者の確保、運行申請の手続き等）について整理していく必要がある。

●運行日以前の事前予約・乗車時間指定予約の受付について

現在運行日を毎週月・木曜日としているが、現状のAI運行バスのシステム上、当日かつリアルタイムの予約受付しかできない。乗車時間を指定しての予約のニーズも多いが、そうしたニーズに対応してIoTのシステムを改修するか、運営体制を見直すか、現状のままの予約受付システムを維持するか、検討する必要がある。

●電話によるクルクル利用者登録申込みについて

クルクル利用者登録については、登録希望者がアプリをダウンロードするか、紙の申込書を提出することとした。いずれの場合も個人情報の取り扱いについて「同意」することとなっていたが、例外として予約受付チームに予約の電話が入った際、未登録者であれば、そのまま電話で（特に個人情報について確認を取ることなく）登録手続きを行っていた。クルクルの利用ガイドでは、『電話での登録も可能』との記載があり、また、予約の電話であれば同時に登録も行っていたが、今後の対応について検討が必要である。

●運行チームと予約受付チームの連携について

・カートの1号車と2号車を交互に運行するので、1号車での運行情報については、次に1号車に乗務する人に直接伝えられない。タブレットの状態や携帯電話のバッテリー残量などの細かい情報については、予約受付チームのメンバーを通じて情報を得る方が良い。また、1号車と2号車が入れ替わる際は、特に運行チームと予約受付チームとで緊密に情報共有する必要がある。特にちょうど入れ替わりのタイミング（毎時30分頃）に入ったコノミヤを乗車ポイントとする予約については、予約が号車間で前後して入ったり、降車と乗車の予約が混じったり、待機中に散発的にコノミヤ発の予約が入るなど、乗車漏れが発生することがあった。トラブルを未然に防ぐためにも、予約状況が混みあってきたときは予約受付チームと運行チームとの間で情報連携する必要がある。

・利用の目的によって、早く目的地に到着したい人、特に急がない人など様々である。また、AIのシステムにより、新しく入った予約の内容によっては、すでに乗車中であった人が出発地点近くにまた戻ってしまうことがあった。その際、利用者の便宜を図るために、ドライバー・添乗者の判断で臨機応変に乗降の順番やルートを変更したことがあったが、そうした連絡は予約受付チームに入らなかった。予約者から問い合わせの電話がくることもあるので、オペレーターはシステム画面で運行状況を常に確認しておく必要がある。

②実施体制

●運行担当者のシフト作成について

運行にあたり一ヶ月ごとの運行担当者シフトを作成しているが、なかなかシフトが埋まらない状況となっている。運営スタッフの高齢化の問題もあり、今後は自動運転化も視野に入れながら、どのような運行体制を組んでいくのか検討していく必要がある。

●自立運営体制の構築に向けて

地域主体の運営を目指しているが、立ち上げから間もないこともあり、運行で市や社会福祉協議会を頼りにする場面もあった。他地域への横展開も視野に入れ、市や社会福祉協議会の役割を明確にしつつ、地域住民主体の運営体制が構築できるよう事業を進めていく必要がある。

●予約受付拠点の場所

現在、予約受付拠点をコノミヤ店舗 1F の防犯ステーション内（地域住民のボランティアの拠点）を間借りする形で、クルクル運行日のみ開設しているが、防犯ステーションの運営とクルクルの運営がバッティングすることにより、互いの運営に支障が出る場面が見られた。クルクルの取組みを安定して、継続的に運営していくためにも、将来的には運営のための拠点を専用で設置する必要がある。今後、拠点の開設に向けて必要な条件を整理し、それに見合う場所を探す必要がある。

③IoT について

●タブレットに走行ルートが表示されない（ナビ機能がない）

現状の AI 運行バスシステムでは、添乗者が持つタブレットに目的地は表示されるが、そこに至るまでルートは表示されない。（＝ナビ機能がない）運用上、クルクルが走行できない道路があり、さらに、ランダムに予約が入る状況の中で、添乗者は臨機応変に目的地までのルートを判断し、ドライバーに指示する必要があるが、添乗者にとって大きな負担となっている。実際、目的地への最短ルートが分からず、利用者を長時間待たせてしまう場面もあった。現在、システムへのナビ機能の追加を検討中であるが、地域住民による運行を想定した場合、ナビ機能は必須であるものとする。

●予約時間について

運営上は、運行時間及び乗車予約可能時間を 16 時までとしているが、システムでは 16 時までにカーがコノミヤに帰着可能な予約のみ、受け付けるという設定になっている。利用者側には「16 時まで予約受付可能」と案内しているため、クレームが出ないよう暫定的にシステムを変更し対応しているが、現状では 15:40 頃以降に予約しようとした場合、「通信エラー」という表示が画面に出て予約できない。このメッセージだけでは、利用者としては回線の不具合なのか、入力ミスのせいなのか、もしくは他の理由があるのか等が分からない状態である。当面は「予約が埋まっており、今日は受付できません」と伝えることにしているが、利用ガイドとのすり合わせを行い修正するとともに、予約時間に関するシステムの変更を行う必要がある。

●何箇所か降車場所を回りたい要望に対応したい

行事があると帰りも一斉になるが、帰りの目的地はバラバラなので登録に時間がかかってしまう。そこで、複数の降車場所を設定できるシステムが構築されると運行の効率も上がり、利用率も上がると考えられる。

●地域全体の情報リテラシー向上の必要性

アンケート結果からも、高齢者のスマホ・タブレット操作に大きなハードルがあることが読み取れる。高齢の利用者はアプリ（スマホ）を使用することができず、また、運営スタッフについてもタブレ

ット操作が不慣れな人が多かったため、運行に支障が出る場面もあった。運行するうちに、次第に慣れていき解決する問題もあるが、定期的にスマホやタブレット講座を行ったり、日常的に使い方を相談できる場所を設けるなど、地域全体の情報リテラシーを向上させる取り組みを行う必要がある。

●アプリ登録の複雑さ

「地域全体の情報リテラシーの向上の必要性」とも関連するが、特に高齢者の方がアプリ登録できず、行き詰まる場面が多々あった。登録の際に電話番号やメールアドレス、パスワード設定等様々な情報を入力する必要があり、途中であきらめる方も多かった。一方で電話予約は時間がかかり、さらに利用時間が集中してしまうため、今後利用者が増えた場合、電話だけの対応には限界が来ることが予想される。アプリ利用率向上のためにも、できるだけ簡単なアプリ登録方法を検討しプログラムの更新を行う必要がある。

④その他

●カート運転時にバックミラーやサイドミラーが見にくい

車両の構造上、エンクロージャーを展開すると、車内からバックミラーやサイドミラーが見えづらい状態になる。運行上危険でもあるので、透明度の高いビニールに変更する等、改善が必要である。

●乗降ポイントの表示について

電柱に設置した乗降ポイント表示板の前に車が駐車（路上駐車）されていて、表示板が見えない場合がある。地域内への周知に加え、地域外から南花台に来る事業者等にも周知を徹底する必要がある。

●通行に注意が必要な運行ルート

南花台1丁目へのアクセスの際に注意が必要な場所がある。現状通らざるを得ないルートであるが、対応を検討していく必要がある。

●乗り場の周知

運行日以外は、コノミヤ店舗屋上駐車場の充電設備近くのスペースにクルクルを駐車しているが、コノミヤでの乗降ポイントは利用者がアクセスしやすいよう、店舗入り口付近としている。利用者が乗降ポイントを勘違いして充電設備近くで待っている場合があり、乗り場の周知が必要である。