

AI乗合交通「のるイコごうつ」の取組

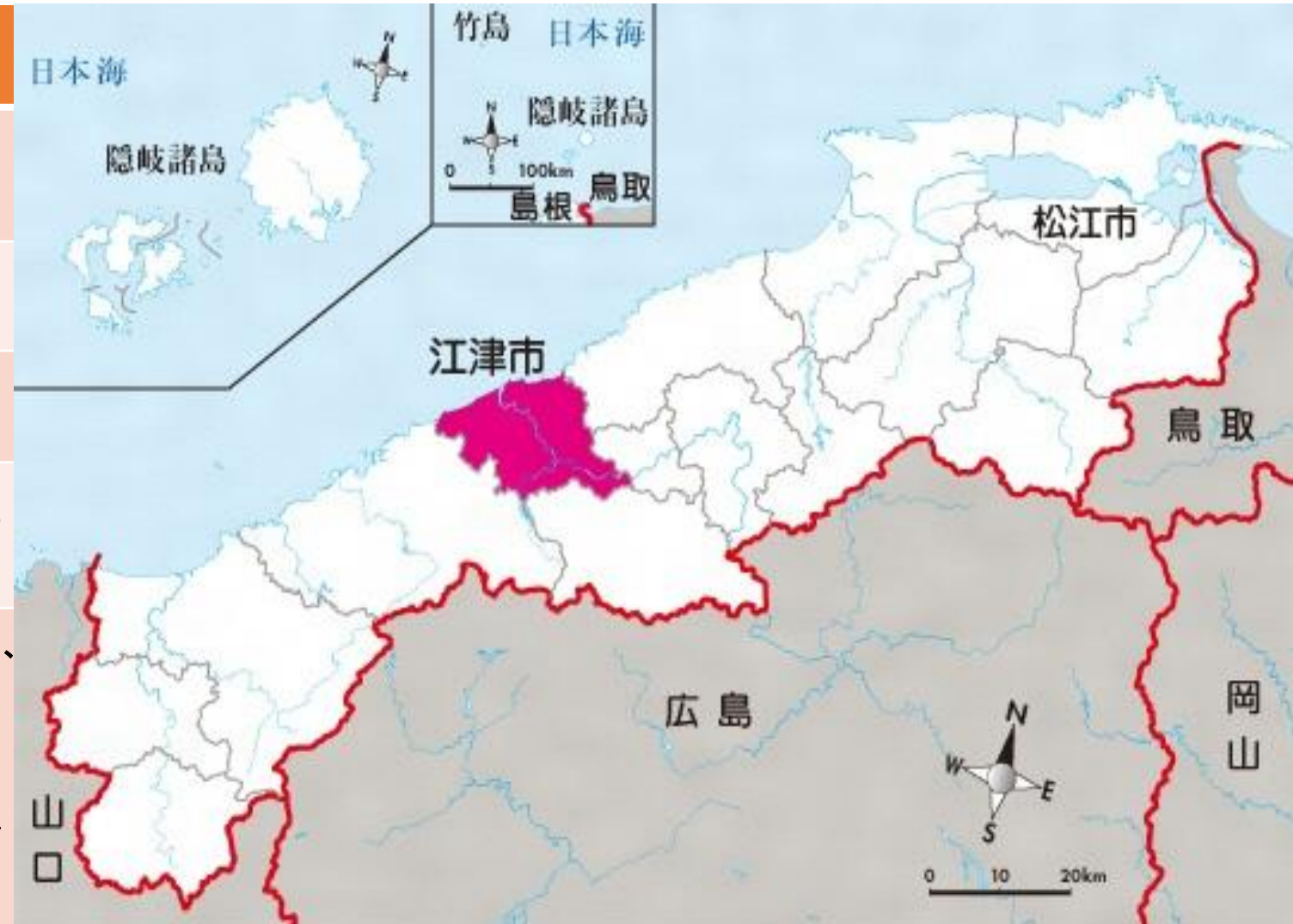
～みんなの移動を「もっと便利に」「もっと自由に」～



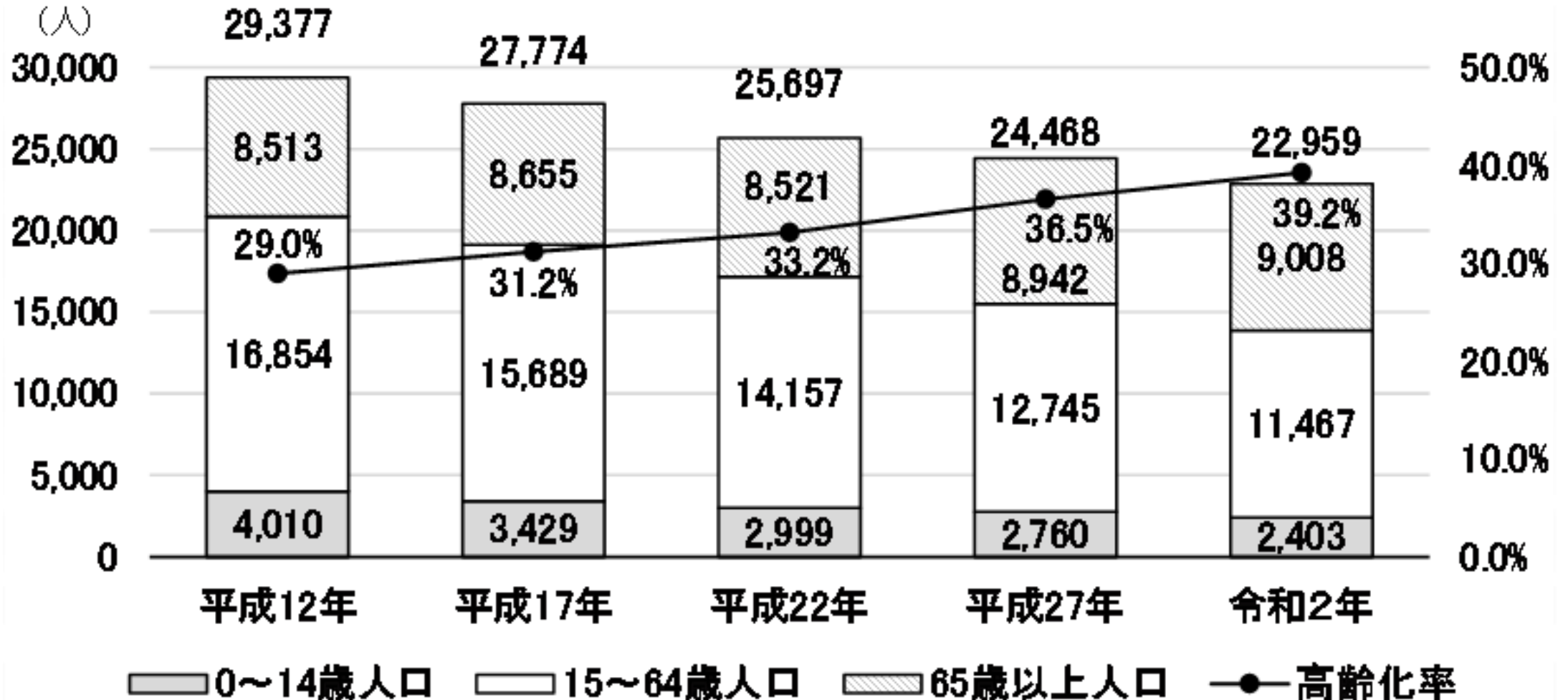
島根県 江津市 地域振興課 ちよのぶ 千代延 あきら 明

江津市の紹介

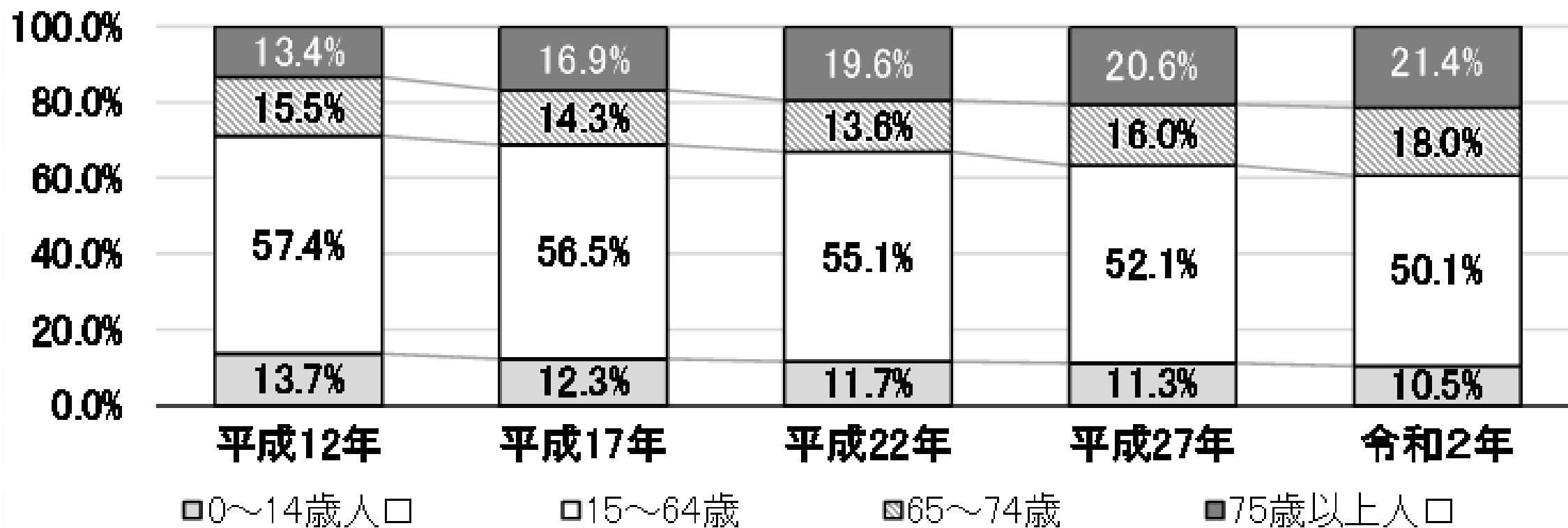
| 名 称 | ごうっし |
|---------------------|--|
| 人 口 (R8.1.1現在住基) | 20,816人 |
| 高齢化率 | 41.0% |
| 面 積 | 268.2km ² |
| まちづくりの スローガン | 小さくともキラリと光るまち ごうっ |
| 江津市は こんなまち | <ul style="list-style-type: none"> ・市では山陰地方で最も人口が少なく、県内で最も面積が狭い ・中国地方随一の大河「江の川」 ・日本三大瓦の一つ 「石州瓦」 ・【日本遺産】 神々や鬼たちが躍動する神話の世界 ～石見地域で伝承される神楽～ ・ビジネスプランコンテスト |



総人口と高齢化率の推移



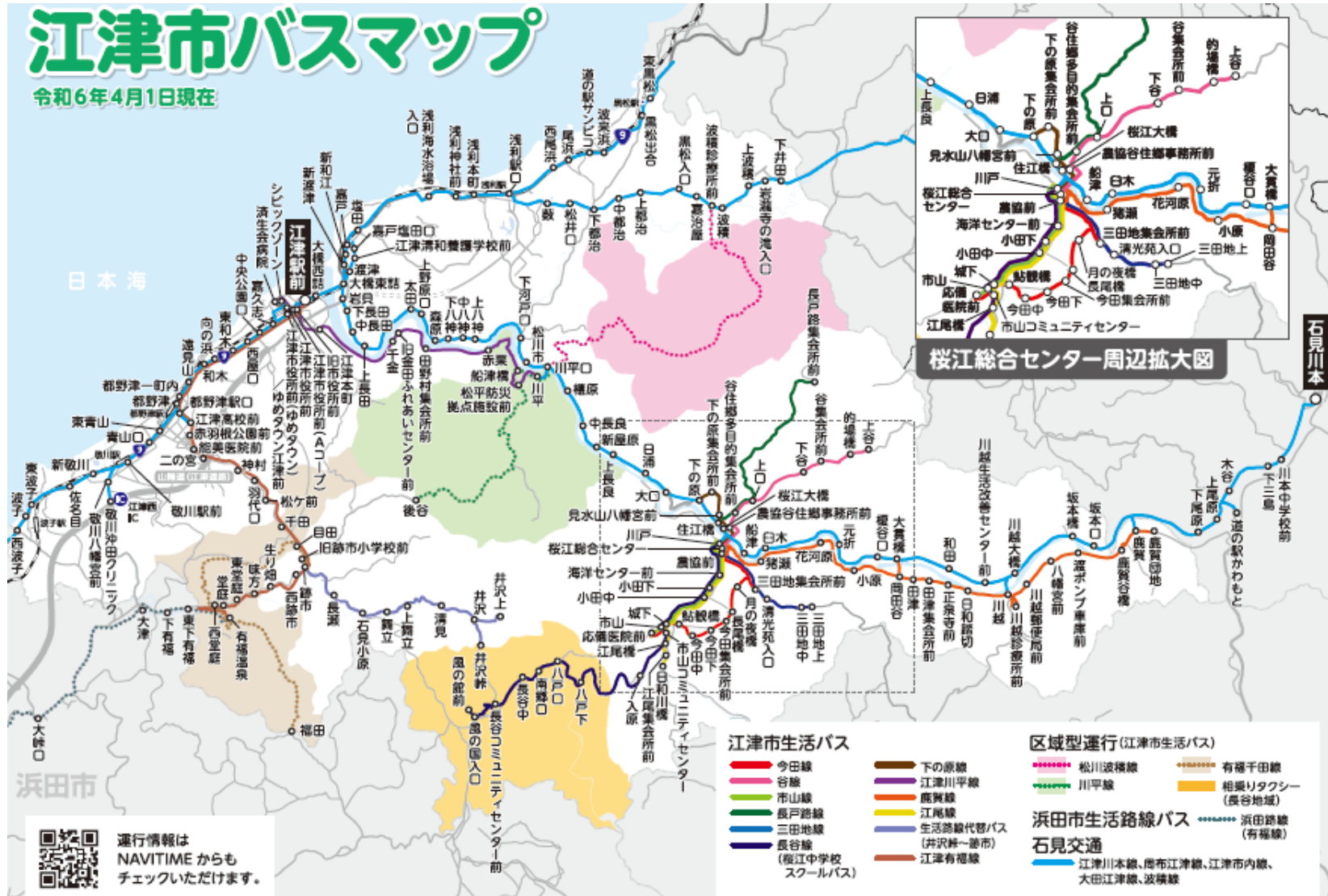
年齢4区分別人口比率の推移



地域公共交通の状況

江津市バスマップ

令和6年4月1日現在



4条バス

(民間の乗合路線バス)

5路線=「幹線」

- ・人口の多い沿岸部
- ・旧JR三江線代替交通
- ・広域移動・大量輸送



79条バス

(市が運行する交通空白地有償運送)

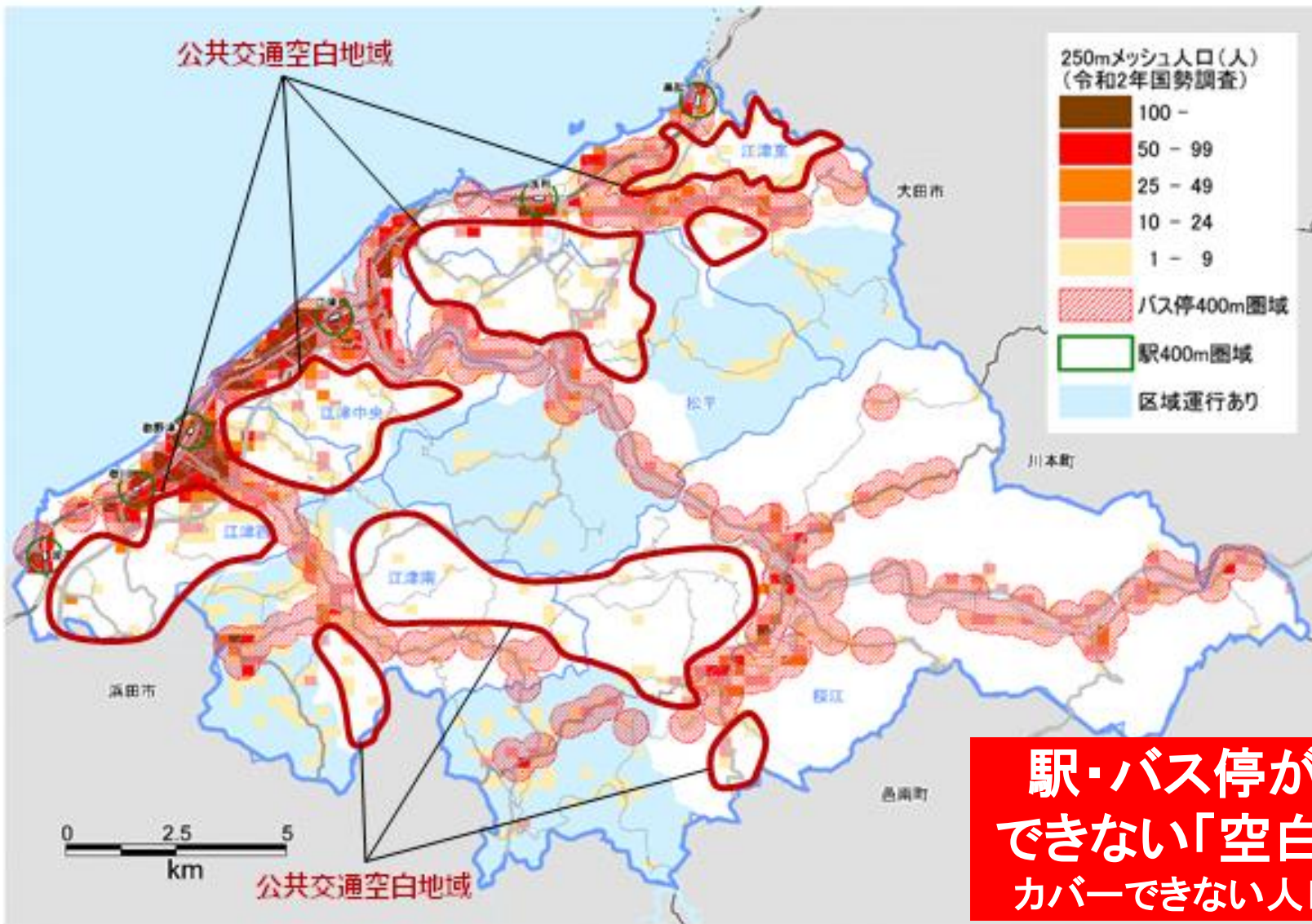
15路線=「支線」

- ・中山間地域の移動手段
- ・主に日常生活圏域内の移動
- ・拠点から放射状に広がる



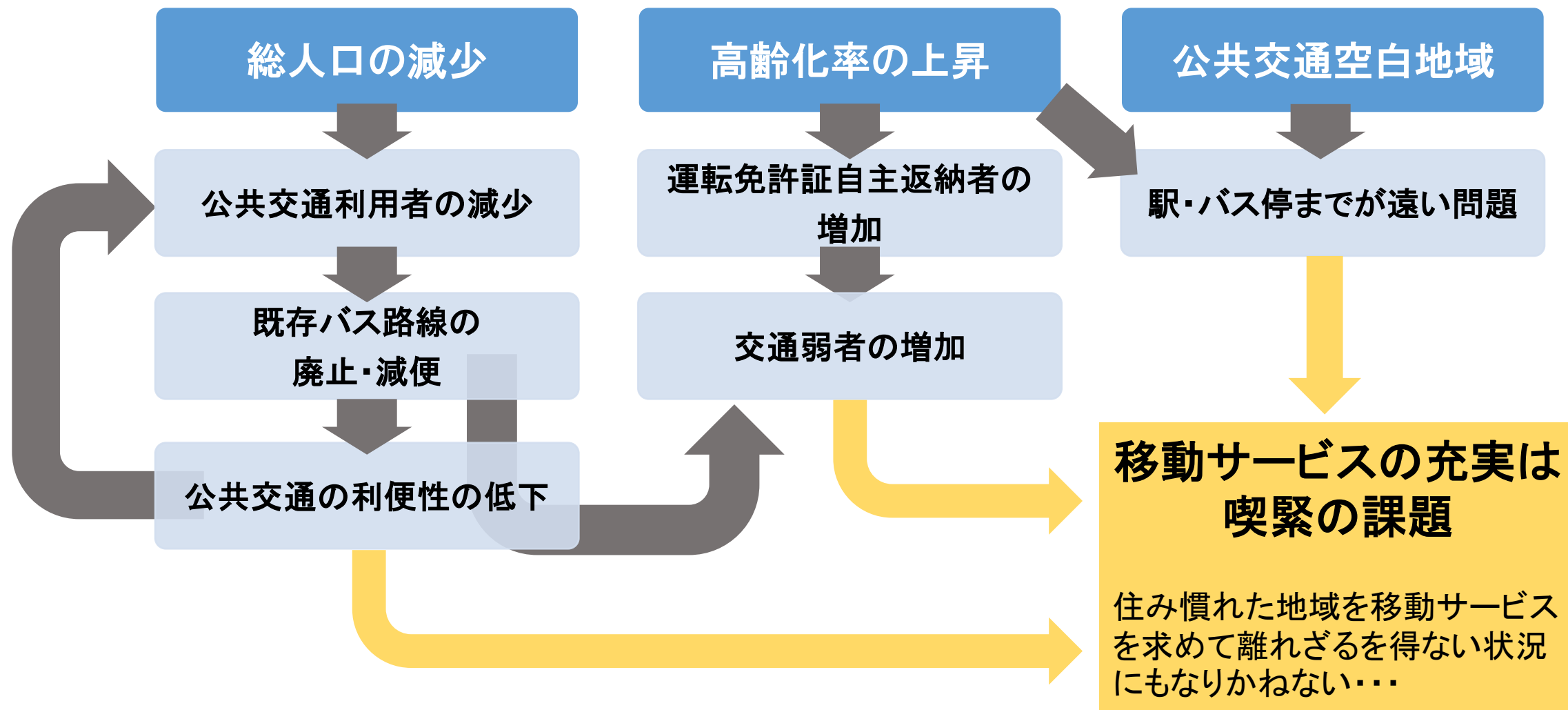
幹線(民間)を支線(市)が補完して住民の移動手段を確保する

公共交通空白地域の状況



**駅・バス停がなく公共交通が利用
できない「空白地域」が散在している**
カバーできない人口割合：15.2%（令和5年時点）

課題の整理



新しい視点で課題に取り組む

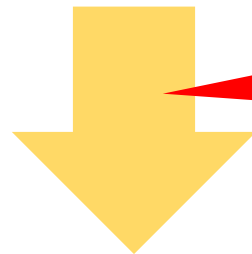
課題解決策の基本的な考え方

便利でなければ、課題解決につながらない

⇒利用したくなるようなサービスであることはもちろん、
人に勧めたくなるようなサービスを目指す。

効率的でなければ、持続可能なサービスにはならない

⇒低コストで最大の効果を生むことが重要であり、
従来の枠にとらわれない新しい視点で解決策を探る。



成功事例のマネではなく、成功事例は「なぜその手法を選択したのか」を研究したうえで

AIオンデマンド交通の導入を検討することに

AIオンデマンド交通とは

AIやデータ分析等の技術を活用して、需要に応じて車両を運行する交通システム

✓従来の公共交通機関とは異なり、固定されたルートや時刻表に縛られず、利用者の要望に合わせて柔軟に運行することが特徴

✓AI乗合交通は、AIが配車をコントロールするので、人間が配車を行う場合よりも処理時間が短く、事前予約のほか即時予約にも対応できるなどより利便性の高い公共交通機関となることが期待されている

乗客はスマートフォンや電話から乗車予約



AIによる決定



実証実験の実施

「AIオンデマンド交通が課題解決につながるのか？」を検証

◆ 概要

- ◇試験運行期間 令和6年12月2日～令和7年2月28日（年末年始を除く）
- ◇対象地域 市東部の5地域（人口：約2,500人／面積：約50km²）
 - ✓ 地域内唯一のスーパーマーケットが閉店
 - ✓ 中山間地域を含むとともに公共交通空白地域が広がるエリア
 - ✓ 減便により土日祝に路線バスが運行されなくなった（地域内の一部）
- ◇乗降場所 運行区域内の332か所を設定
- ◇運用車両 8人乗りミニバン 1台

◆ 結果

540人が利用し、そのうち86.4%が「満足」、95.5%が「今後も利用したい」と回答

効果が見られるため本格運行に向けた準備に着手

実証実験で明らかになった課題

予約が「難しい」と回答した利用者・・・70.5%

| 予約方法 | 特徴 | ○メリット | ×デメリット |
|-------|--|--|---|
| 電話予約 | <ul style="list-style-type: none"> ■コールセンターに電話し、必要事項を伝え、対応するオペレーターが予約を確定させる。 ■受付：月～金曜日 9:00～17:00 祝日除く | <ul style="list-style-type: none"> ○スマホの操作不要 ○予約受付から確定までがその電話で完結 | <ul style="list-style-type: none"> ×土曜日の予約+当日利用は不可 ×オペレーターとのやりとりに時間がかかる |
| WEB予約 | <ul style="list-style-type: none"> ■予約サイトにアクセスし、必要事項を入力、利用当日に届くメールにより配車が確定する。 ■受付：24時間 365日 | <ul style="list-style-type: none"> ○曜日・時間の制約なし ○利用直前の即時予約に最適 | <ul style="list-style-type: none"> ×一定のデジタルリテラシーが必要 ×スマホの機種によって操作感に差異がありフォローが困難 |



予約の負担を少しでも軽減する方策を検討

予約に関する負担軽減策①

「予約の手引き」の作成

《電話予約の手順》

電話予約をしたことがない人でも、オペレーターとのやりとりの流れや、伝える情報(利用者の氏名・電話番号、利用希望日時、乗降場所、人数等)について予め知っておくことで、予約成立までの所要時間短縮を図る。
運行区域内の各地域コミュニティ交流センターで配布。

1. コールセンターに電話をかけます

電話番号 06-7638-1699

※市外局番ですが、通話料は市内通話と変わりありません。

2. オペレーターと会話します

| 会話の順番 | オペレーター | あなた |
|-------|---|--|
| ① | 本日は、「乗合交通のご予約」でしょうか? | はい。 |
| ② | ご利用は、「江津」、「津山」のどちらでしょうか? | 「江津」です。 |
| ③ | 「お電話番号」、「お名前」をお願いします。 | あなたの電話番号【 】 あなたの名前 【 】 |
| ④ | 「ご利用する日」は、いつでしょうか? | 利用日【 月 日】です。 |
| ⑤ | 「乗る場所」は、どちらでしょうか? | 乗車場所【 】から乗ります。 |
| ⑥ | 「降りる場所」は、どちらでしょうか? | 降車場所【 】で降ります。 |
| ⑦ | 「出発時間」もしくは「到着時間」は何時何分でしょうか? | 乗る場所を【 時 分】に出発したい。 または 降りる場所に【 時 分】に到着したい。 |
| ⑧ | 「人数」は何人でしょうか? | 【 】人です。 |
| ⑨ | お帰りのご予約はどうなさいますか? | 帰りの予約もお願いします⑤に戻る または 帰りの予約は必要ありません⑩に進む |
| ⑩ | かしこまりました。ご案内できる車両をお調べしますので、少しお待ちいただけますか? | はい。 (しばらく待つ) |
| ⑪ | お待たせいたしました。 「●時●分」ごろ、お迎えの車両をご案内できます。 いかがでしょうか? | はい。よろしくお願いします。 |
| ⑫ | ご予約は、●月●日●曜日、乗る場所【●●●】から降りる場所【●●●】まで、●時●分ごろお迎え、●名様でございます。 こちらでよろしいでしょうか? | はい。よろしくお願いします。 (予約完了 電話を切る) |

予約に関する負担軽減策①

「予約の手引き」の作成



予約に関する負担軽減策②

予約システムを教材とした「スマホ教室」の開催



のるイコごうつの利用には予約が必須。

やはり24時間365日予約ができる「WEB予約」が便利。利用者のWEB予約に対するハードルを下げることを目的に「スマートフォン教室」を運行区域の各地域コミュニティ交流センターで開催。

このスマホ教室は、島根県立江津工業高等学校と共同開催し、同校の生徒（機械・ロボット科の1年生）が、参加者のスマートフォンを一緒に操作するなどしてわかりやすく丁寧にサポート。

なお、江津工業高生は授業の一環としてこの取組みに参加した。

民生委員や自治会長等、普段から地域の高齢者の見守りをされている人にも参加を呼びかけた。

のるイコごうつを利用しなくても、WEB予約の仕方を知っている人を地域に増やすことが狙い。

AIオンデマンド交通本格運行①

1 目的・概要

公共交通空白地域又は時間的空白が生じる地域住民の交通手段を確保するとともに、**公共交通の利用促進を図る**ことを通して公共の福祉に資するためAI乗合交通を行うこと。

2 運行開始日

令和7年10月1日

3 実施主体及び運行主体

- (1) 実施主体 江津市
- (2) 運送主体 業務委託 (**有限会社浅利タクシー**)

4 運送の種別及び運送形態

- (1) 運送の種別 自家用有償旅客運送(交通空白地有償運送)
- (2) 運送形態 予約型・区域運行

単に「移動ニーズを満たすため」だけではなく、鉄道、路線バス、タクシー等の公共交通機関とのバランスをとりながらAIオンデマンド交通ならではの強みを最大限生かし、地域の移動環境の底上げにつながる事業とすることを目指す。

地域の実情に精通した
地元タクシー事業者

実証実験と
同じ体制

AIオンデマンド交通本格運行②

5 事業の内容

- (1) サービス名 江津市AI乗合交通「のるイコごうつ」
- (2) 運行区域 波積町全域、黒松町、都治町、後地町、浅利町
(浅利海水浴場入口バス停留所以東)、松川町市村、
松川町上河戸、松川町下河戸、松川町上津井及び
松川町畑田にわたる区域
- (3) 運行日等 月曜日から土曜日の午前8時から午後5時
ただし、国民の祝日(振替休日を含む)及び年末年始
等を除く。
- (4) 乗降場所 実証実験の結果等を踏まえ322か所を設定
- (5) 運用車両 8人乗りミニバン 2台
- (6) 運行管理 委託事業者から選任

6 運送しようとする旅客の範囲

運送の区域内の住民及び当該区域に用件のある者(だれでも利用可)

実証実験との比較

同じ範囲

日曜日及び祝日
を運休とした

1台追加

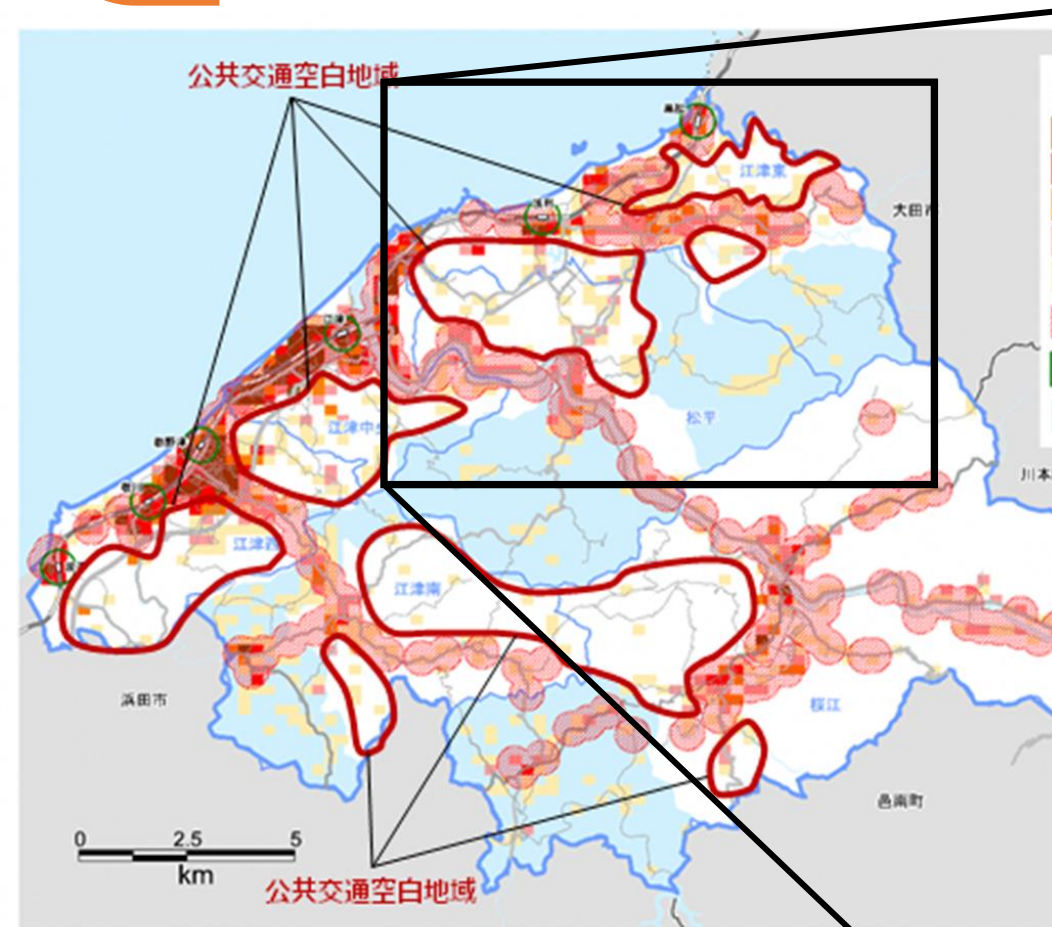
AIオンデマンド交通本格運行③

7 料金区分別の対価の額

| 料金区分 | 料金 | 条件等 |
|---------------|------------------|--|
| 普通料金 | 1回の乗車につき 400円 | 乗降場所にJR山陰本線の駅、又は石見交通バス路線の停留所を 含まない場合 |
| 特定料金 | 1回の乗車につき 200円 | 乗降場所にJR山陰本線の駅、又は石見交通バス路線の停留所を 含む場合 |
| デジタル 定期券料金 | 2,000円 | 利用の日から起算して最大30日間有効 |

鉄道や路線バスへの
乗り継ぎがしやすい
料金設定
↓
公共交通の利用促進

AIオンデマンド交通本格運行④



乗降場所(322か所)の分布

AIオンデマンド交通本格運行⑤

管理画面 配車状況(月別)

| <div> <div>総予約数</div> <div>218</div> <div>総運行完了数</div> <div>207</div> <div>総未完了数</div> <div>0</div> <div>総キャンセル数</div> <div>11</div> <div>総未配車数</div> <div>0</div> </div> | | | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| 日 | 月 1 | 火 2 | 水 3 | 木 4 | 金 5 | 土 6 |
| | 予約数 14件 | 予約数 14件 | 予約数 5件 | 予約数 4件 | 予約数 13件 | 予約数 9件 |
| | 運行完了数 12件 | 運行完了数 14件 | 運行完了数 5件 | 運行完了数 4件 | 運行完了数 11件 | 運行完了数 9件 |
| | キャンセル数 2件 | | | | キャンセル数 2件 | |
| | | | | | | |
| 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| | 予約数 14件 | 予約数 10件 | 予約数 4件 | 予約数 10件 | 予約数 9件 | 予約数 7件 |
| | 運行完了数 13件 | 運行完了数 10件 | 運行完了数 4件 | 運行完了数 10件 | 運行完了数 9件 | 運行完了数 7件 |
| | キャンセル数 1件 | | | | | |
| | | | | | | |
| 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| | 予約数 17件 | 予約数 5件 | 予約数 7件 | 予約数 14件 | 予約数 9件 | 予約数 4件 |
| | 運行完了数 17件 | 運行完了数 5件 | 運行完了数 6件 | 運行完了数 14件 | 運行完了数 7件 | 運行完了数 4件 |
| | | | キャンセル数 1件 | | キャンセル数 2件 | |
| | | | | | | |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| | 予約数 8件 | 予約数 3件 | 予約数 6件 | 予約数 11件 | 予約数 12件 | 予約数 9件 |
| | 運行完了数 6件 | 運行完了数 3件 | 運行完了数 6件 | 運行完了数 10件 | 運行完了数 12件 | 運行完了数 9件 |
| | キャンセル数 2件 | | | キャンセル数 1件 | | |
| | | | | | | |

AIオンデマンド交通本格運行⑥

日付選択

2025年12月1日



管理画面 運行スケジュール

| ご予約数 | 総運行完了数 | 総未完了数 | 総キャンセル数 | 総未配車数 | 稼働車両数 |
|------|--------|-------|---------|-------|-------|
| 14 | 12 | 0 | 2 | 0 | 2 |

車両1



- 予約数(合計): 10
- 送迎数(合計): 11

| 到着予定時刻 | 運行ルート | 乗降数 |
|------------|------------------------------------|-----|
| 8:25(8:25) | 乗 黒松35 前車内人数: 1名 | 1名 |
| 8:30(8:27) | 乗 黒松19 前車内人数: 2名 | 1名 |
| 8:34(8:35) | 降 ★道の駅サンビコバス停・なぎの木テラス 前車内人数: 1名 | 1名 |
| 8:39(8:43) | 降 花田医院 前車内人数: 1名 | 1名 |
| 8:50(8:58) | 乗 ★道の駅サンビコバス停・なぎの木テラス 前車内人数: 1名 | 1名 |
| 8:53(9:02) | 降 黒松35 前車内人数: 1名 | 1名 |
| 9:45(9:44) | 乗 ★道の駅サンビコバス停・なぎの木テラス 前車内人数: 1名 | 1名 |

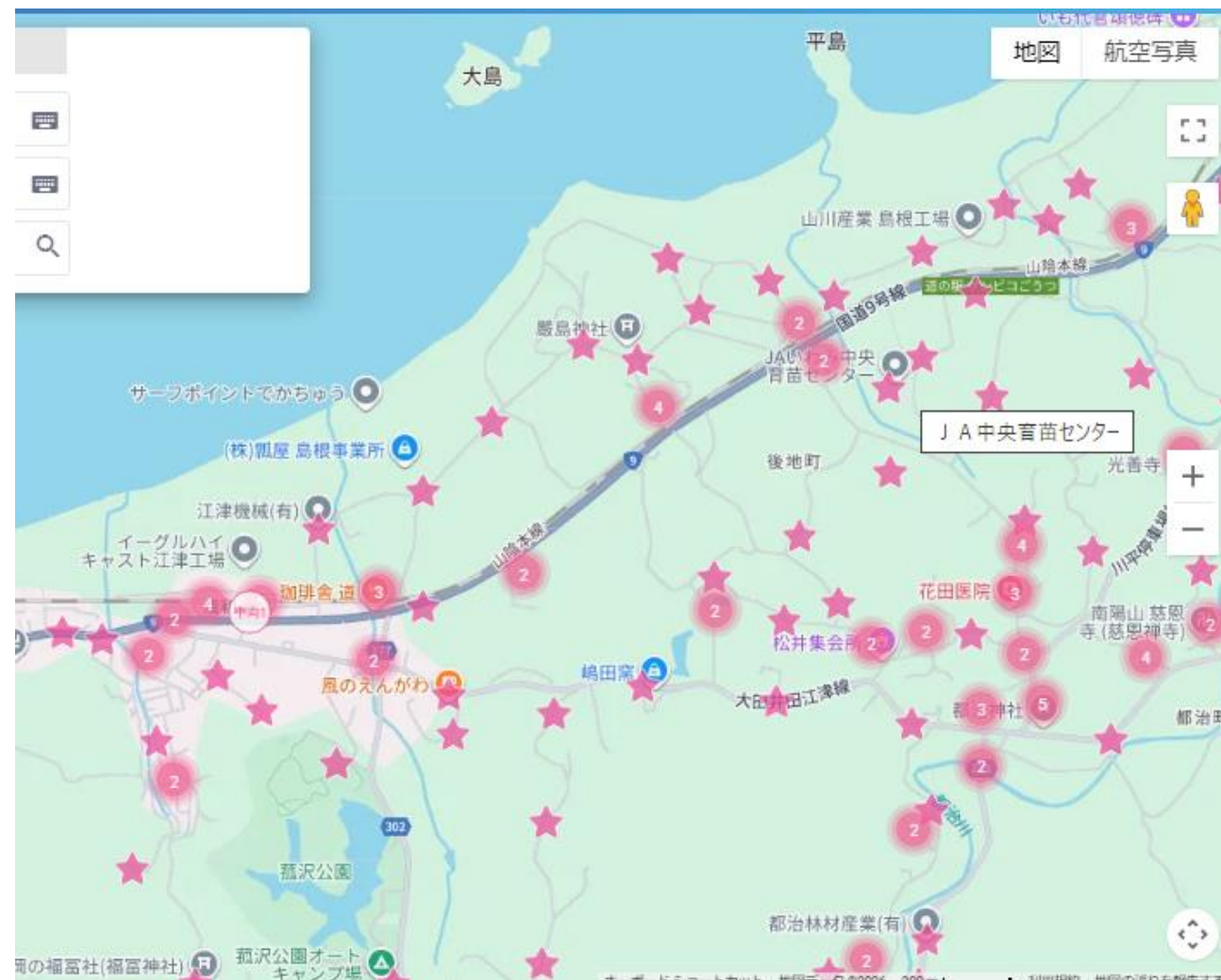
車両2



- 予約数(合計): 2
- 送迎数(合計): 3

| 到着予定時刻 | 運行ルート | 乗降数 |
|--------------|------------------------------------|-----|
| 9:20(9:27) | 乗 黒松35 前車内人数: 1名 | 1名 |
| 9:24(9:36) | 降 ★道の駅サンビコバス停・なぎの木テラス 前車内人数: 1名 | 1名 |
| 15:40(15:45) | 乗 ★道の駅サンビコバス停・なぎの木テラス 前車内人数: 2名 | 2名 |
| 15:47(15:51) | 降 浅利5 前車内人数: 2名 | 2名 |

管理画面 配車状況(当日)



AIオンデマンド交通本格運行⑦

運用車両(同型車が2台)



車載するキャッシュレス
決済端末機

キャッシュレス決済の
運用は、令和8年度
から開始する予定



対応するキャッシュレス決済ブランド

| | |
|---------|--|
| クレジット | |
| 電子マネー | |
| QRコード決済 | |

AIオンデマンド交通本格運行⑧

車内掲示用運賃表・
デジタル定期券のご案内



運賃表（1回の乗車当たり）

| 区分 | 大人 (中学生以上) | 小人 (小学生) | 幼児 (小学生未満) | 備考 |
|------|---------------|-------------|---------------|---|
| 普通料金 | 400円 | 200円 | 無料 | 乗降場所に J R 山陰本線の駅、または石見交通バス路線の停留所を含まない場合 |
| 特定料金 | 200円 | 100円 | 無料 | 乗降場所に J R 山陰本線の駅、または石見交通バス路線の停留所を含む場合 |

～デジタル定期券をご利用の方へ～

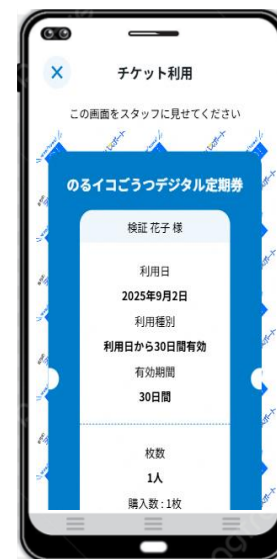
右の図のように、スマートフォンの画面に購入済みの
デジタル定期券を表示させて乗務員に提示してください。

デジタル定期券の購入はこちらから



←チケットサイト「まちのヲトモバスポート」

料 金 ▶ 2,000円
有効期間 ▶ 利用開始日から最大30日間



AIオンデマンド交通本格運行⑨

AI乗合交通のるイコごうつ 運行実績

| 区分 | 試験運行（実証実験） | | | 本格運行 | | |
|----------------|------------|-------|-------|--------|--------|--------|
| | R6.12月 | R7.1月 | R7.2月 | R7.10月 | R7.11月 | R7.12月 |
| 運行計画日数(a) | 27 | 27 | 28 | 26 | 23 | 24 |
| 運行実日数(b) | 26 | 25 | 25 | 25 | 23 | 24 |
| 稼働率(b)/(a) (%) | 96.3 | 92.6 | 89.3 | 96.2 | 100.0 | 100.0 |
| 受付予約件数 | 179 | 146 | 178 | 209 | 201 | 248 |
| 予約確定後キャンセル数 | 10 | 8 | 19 | 13 | 8 | 12 |
| 運行件数 | 169 | 138 | 159 | 196 | 193 | 236 |
| 輸送人員数 | 215 | 152 | 173 | 212 | 210 | 272 |

AIオンデマンド交通本格運行⑩

利用者の声(アンケート調査から)

78歳 男性

良い事です。普及して下さい。

85歳 女性

うれしかった。ずっと利用したい。

79歳 女性

運転手さんが親切で喜びました。ぜひとも続けてほしいと切望しています。住民の気もちに沿った取組だと喜んでいます。

年齢不明 女性

市内の中心部まで運行してほしい。乗り継ぎがない方がもっと便利になると思う(通院や買い物)。

73歳 女性

予約をもっと簡単にしてほしい。コールセンターは時間がかかるし、スマホは無理。

56歳 男性

乗降場所がが沢山あり予約システム上で確認するとき分かり難い部分はあるように思う。

ご近所誘い合わせてサロンへの移動に利用される例もあり

今後の展開

便利さをより感じてもらうため、WEB予約を浸透させたい・・・

⇒ スマホ教室の継続的な実施について検討

他機関とのコラボや出前講座の設定等、依頼を受けて地域の集会所等を会場にして出張開催できる体制を構築する。

効率性をより高めるため、乗合率を向上させたい・・・

⇒ 「私にピッタリ」や「意外と便利」≡みんなの“いいね👍”を増やす

主な利用者である高齢者層へのさらなるPRとともに子供の習い事、学生の部活動、観光客や帰省客等、ターゲットの幅を広げ新規利用者層を開拓する。

乗合率とは、1台の車両で同時に輸送される乗客数の割合や、実乗車時間に対する車内に2人以上いる時間の割合を指す。



GO GOTSU!
山陰の「創造力特区」へ。



のるイコごうつ

検索

<https://www.city.gotsu.lg.jp/soshiki/3/34920.html>