

**令和6年度
泉佐野市地域公共交通調査検討業務**

業務報告書

令和7年3月

株式会社エイト日本技術開発

目 次

1. 業務概要.....	1-1
1.1. 業務目的.....	1-1
1.2. 業務内容.....	1-1
1.3. 業務フロー.....	1-2
1.4. 業務実施概要.....	1-3
2. 上位関連計画の整理.....	2-1
2.1. 泉佐野市の上位関連計画.....	2-2
2.2. 国や大阪府の上位関連計画.....	2-9
3. 地域公共交通の課題の整理.....	3-1
3.1. 地域公共交通の課題整理.....	3-1
4. 地域公共交通に係る基本方針と目標及び評価指標の検討.....	4-1
4.1. 基本方針の検討.....	4-2
4.2. 目標の検討.....	4-4
4.3. 評価指標の検討.....	4-5
5. 目標達成のための施策・事業などの検討.....	5-1
5.1. 施策体系.....	5-2
5.2. 施策内容.....	5-3
6. 地域公共交通計画（素案）の作成.....	6-1
7. パブリックコメント実施支援.....	7-1
7.1. パブリックコメントの実施状況.....	7-2
7.2. パブリックコメントの実施結果.....	7-90
8. 地域公共交通協議会の運営支援.....	8-1
9. 運行事業者・デマンド実施エリアなどの調整.....	9-1
9.1. 実証実験実施内容の検討.....	9-2
9.2. 車両・ドライバーの手配.....	9-11
9.3. コールセンターの手配.....	9-22
9.4. 運行内容の調整.....	9-26
9.4. 車両デザイン等の検討.....	9-27

10. AI デマンドバスの実証実験支援.....	10-1
10.1. 配車システムの手配.....	10-2
10.2. 車両用タブレット・回線の契約.....	10-6
10.3. 配車システムの導入支援.....	10-7
10.4. 運輸局への申請支援.....	10-24
10.5. バス停の準備・設置.....	10-46
10.6. バンフレット作製.....	10-144
10.7. 利用者向け説明会の実施.....	10-152
10.8. 運行管理.....	10-185
10.9. 日次報告.....	10-186
10.10. 効果検証.....	10-187
10.11. 実施結果のとりまとめ.....	10-225
11. 打合せ協議.....	11-1

10.10.3.KPI 検証

事前に設定した KPI の検証結果を以下に示す。

(1) KPI

①公共交通としての継続性

(1) ニーズ及び満足度 ➡ 達成

目標値：平均値 50%以上

結 果：94.43%（乗車時アンケート時点）

ほとんどの利用者の満足を得られる結果となった。無料の実証実験であったこと、他に利用できる公共交通がタクシーのみであったことも好評の要因と考えられる。

(2) 今後の利用意向 ➡ 達成

目標値：60%以上

結 果：94.1%（乗車時アンケート時点）

ほとんどの利用者が今後の前向きな利用意向を示す結果となった。

②高齢者等の外出機会創出 ➡ 達成

(1) 高齢者の利用状況

目標値：10%以上

結 果：53.5%

利用者のうち半数以上が 65 歳以上の高齢者であった。

(2) 高齢者の外出頻度の変化 ➡ 未達成

目標値：60%以上

結 果：17%（乗車時アンケート時点）

2 か月の実証実験では、外出頻度向上に寄与する結果にはならなかった。

③地域住民の QOL 向上

(1) デマンド型交通利用者の日常の満足度 ➡ 達成

目標値：従前より向上

結 果：従前値（満足：33.3% やや満足：11.1%） （乗車時アンケート時点）

実験後（満足：64.7% やや満足：17.6%） （乗車時アンケート時点）

日常の満足度が大幅に向上する結果となった。全体的に満足度が向上しており、個別票の集計結果をみると、従前に比べて日常の満足度が向上している利用者は全体の 56%と、半数を超える結果となった。

(2) デマンド型交通の期待値 ➡ 達成

目標値：50%以上

結 果：83.3%（乗車時アンケート時点）

目標値を上回り、8割以上の利用者が今後もデマンド型交通による地域住民の生活の質の向上を期待していることが明らかになった。

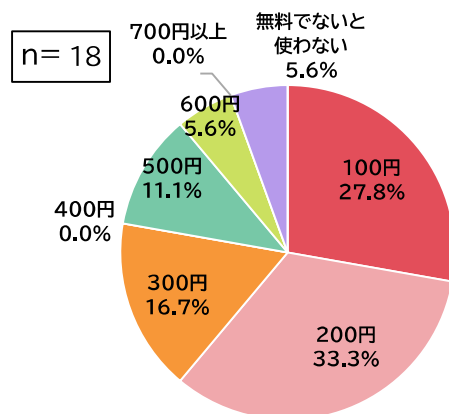
(2) モニタリング項目

①デマンド型交通の利用登録者数：186 人

②デマンド型交通の利用者数：276 人

③乗合率：12%

④有償で運行する場合、妥当と感じる価格：100～200 円



⑤他の公共交通への影響調査：

民間路線バスの運行エリア外で実証実験を実施したため、路線バスに対して影響はなかったものと考えられる。タクシーについては、事業者へのヒアリングの結果、実証実験中と実証実験前で変化はないと返答を得た。

10.11. 実施結果のとりまとめ

2 か月間の実証実験の実施結果の考察・課題の整理を行った。

10.11.1.利用状況

(1) 2月の利用状況

2月 は、利用者数 117 人、乗合率 8.4%の結果となった。

曜日ごとの利用者数を見ると、土曜日の利用が多く、乗降地はともに「松源 長滝店前」「上之郷コミュニティセンター」が多かった。「きた助産所」の乗降数も多くなっているが、特定のリピーター利用があったことが予約データより明らかになっている。

表 2月の利用状況

日付	2/1	2/2	2/3	2/4	2/5	2/6	2/7	2/8	2/9	2/10	2/11	2/12	2/13	2/14	2/15	2/16	2/17	2/18	2/19	2/20	2/21	2/22	2/23	2/24	2/25	2/26	2/27	2/28	計
曜日	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	
乗車人数	14		7	10	3	0	3	10		0		0	2	6	16		2	4	1	0	5	4			4	9	12	5	117
うち、関係者数	4		4	2	0	0	0	3		0		0	0	6	0		0	2	0	0	2	0			0	3	0	0	26
予約件数	10		6	7	3	0	3	7		0		0	2	6	7		2	4	1	0	4	3			2	7	4	5	83
うち、関係者数	2		4	1	0	0	0	3		0		0	0	6	0		0	2	0	0	2	0			0	2	0	0	22
Web予約	8		6	5	1	0	3	5		0		0	0	6	2		0	4	1	0	2	0			2	2	2	4	53
うち、関係者数	2		4	1	0	0	0	3		0		0	0	6	0		0	2	0	0	2	0			0	2	0	0	22
電話予約	2		0	2	2	0	0	2		0		0	2	0	5		2	0	0	0	2	3			0	5	2	1	30
うち、関係者数	0		0	0	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0	0	0	0	0	0			0	0	0	0	0
相乗り発生予約件数	0		0	3	0	0	0	2		0		0	0	2	0		0	0	0	0	0	0			0	0	0	0	7
うち、関係者数								2						2															4

電話受付

日付	2/1	2/2	2/3	2/4	2/5	2/6	2/7	2/8	2/9	2/10	2/11	2/12	2/13	2/14	2/15	2/16	2/17	2/18	2/19	2/20	2/21	2/22	2/23	2/24	2/25	2/26	2/27	2/28	計
曜日	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	
対応件数	3	0	3	2	2	1	0	1	0	0	0	2	2	4	6	0	1	0	2	1	0	2	0	0	3	5	1	7	48
予約受付	2		0	2	1	0	0	1		0		0	1	3	3		1	0	0	0	0	2			1	4	1	3	25
予約キャンセル	0		0	0	0	0	0	0		0		0	0	0	0		0	0	0	0	0	0			0	0	0	0	0
問い合わせ	0		0	0	0	0	0	0		0		0	0	1	3		0	0	2	1	0	0			2	1	0	3	13
その他	1		3	0	1	1	0	0		0		2	1	0	0		0	0	0	0	0	0			0	0	0	1	10

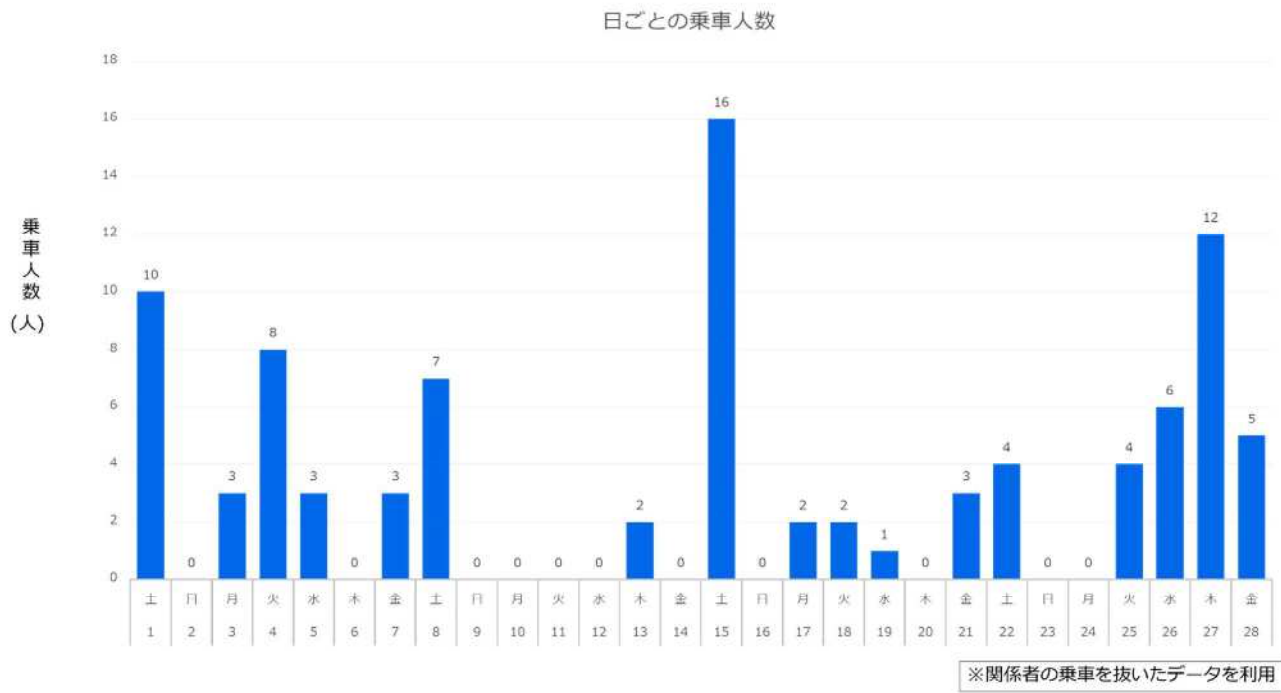


図 日ごとの利用者数

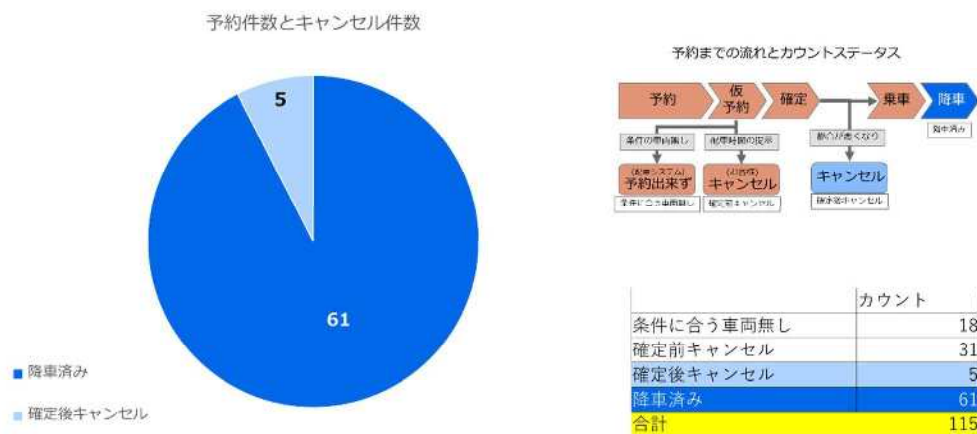


図 予約件数とキャンセル件数

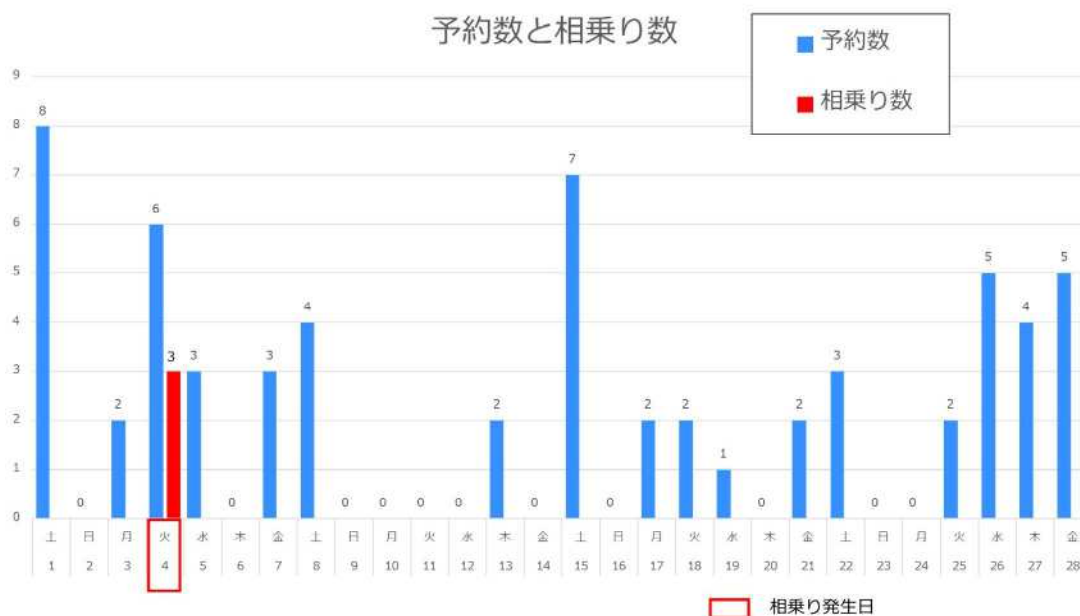


図 予約数と相乗り数

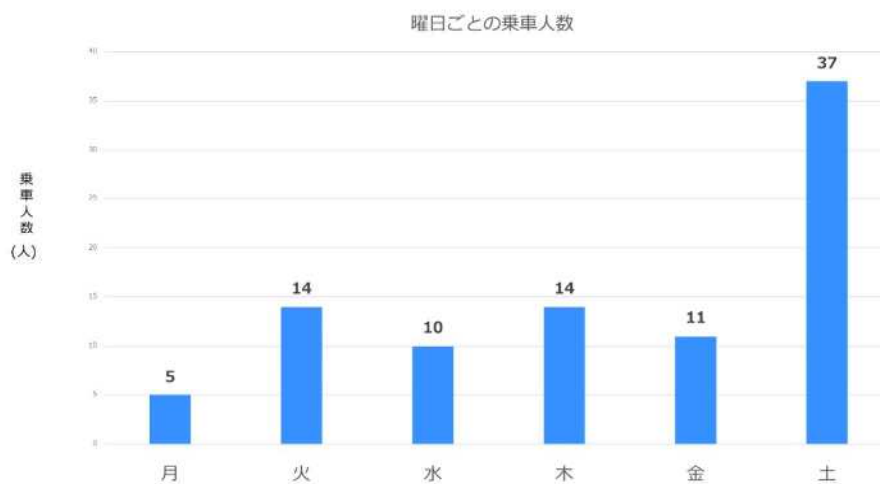
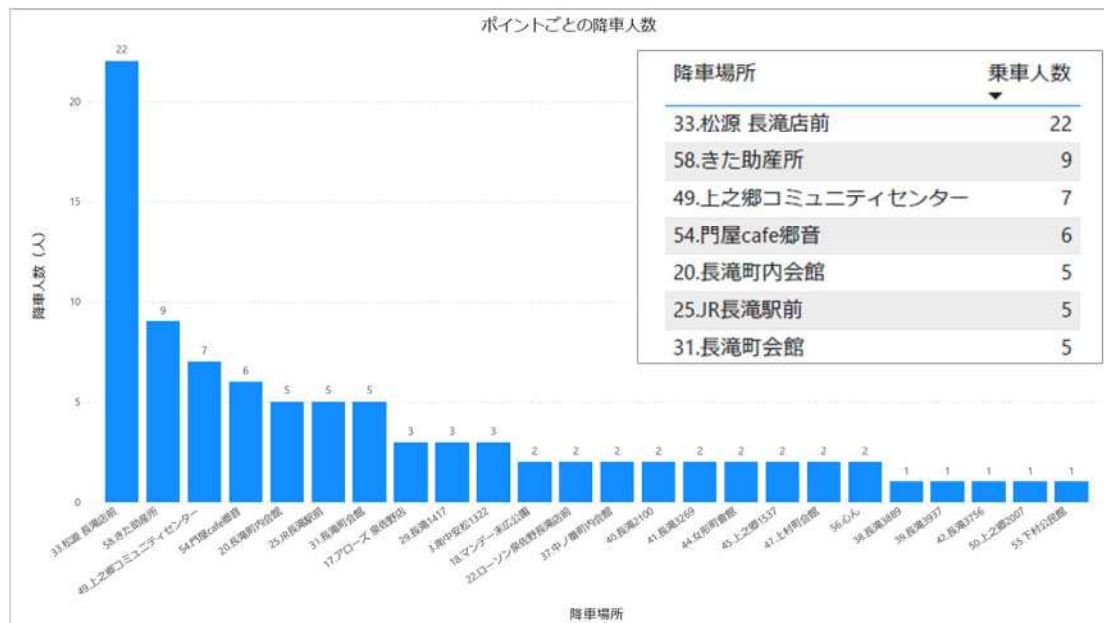


図 曜日ごとの乗車人数



【ポイントごとの降車人数】

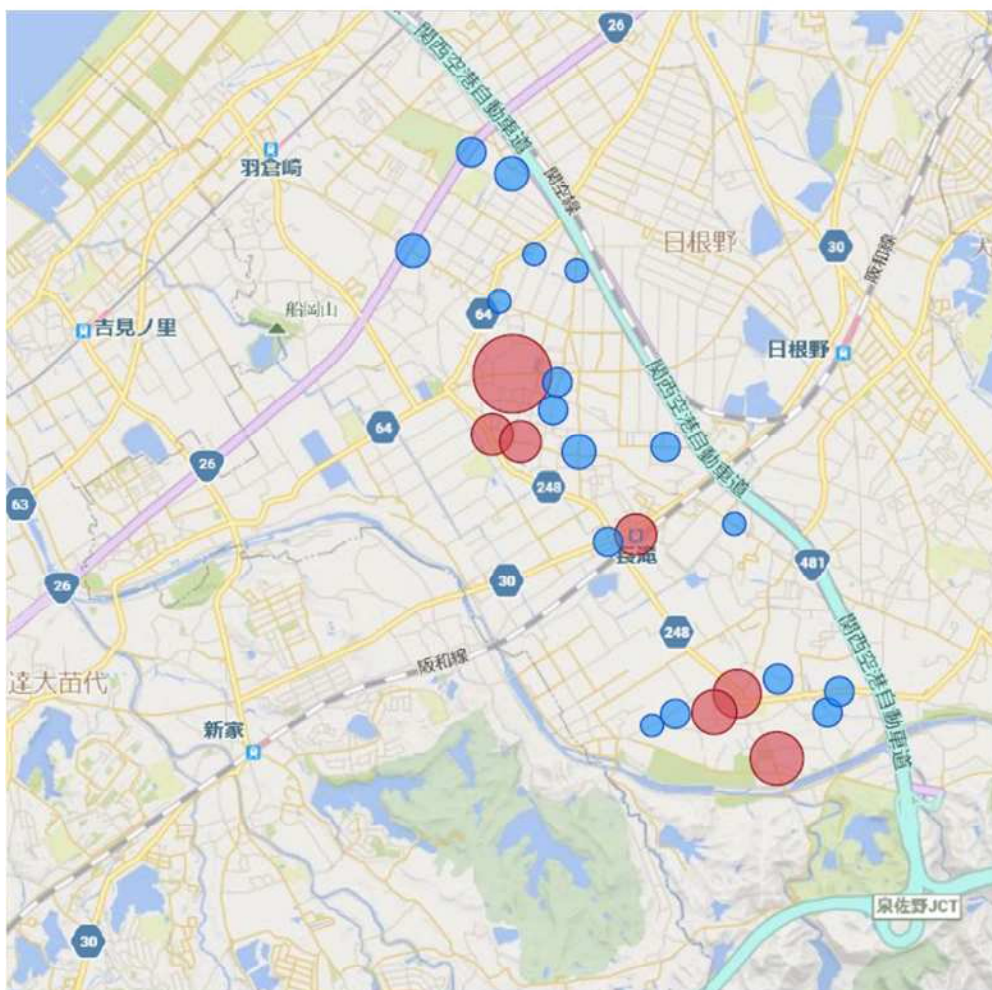


図 ポイントごとの降車人数

(2) 3月の利用状況

3月は、利用者数159人、乗合率14.7%の結果となり、いずれも2月より向上した。

曜日ごとの利用者数を見ると月・金曜日の利用が多く、2月は土曜日の利用が多かったが、休日の利用ニーズが高いわけではないことが明らかになった。

乗降地はともに「松源 長滝店前」「南中安松 286」「上之郷コミュニティセンター」が多かった。2月に比べて、運行エリア北側からの乗車数が増えた。

表 3月の利用状況

日付	3/1	3/2	3/3	3/4	3/5	3/6	3/7	3/8	3/9	3/10	3/11	3/12	3/13	3/14	3/15	3/16	3/17	3/18	3/19	3/20	3/21	3/22	3/23	3/24	3/25	3/26	3/27	3/28	3/29	3/30	3/31	計
曜日	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	
乗車人数	2		7	6	8	0	7	0		9	2	4	8	17	15		9	4	4		10	5		2	2	0	13	16	0		9	159
うち、関係者数	0		0	0	0	0	4	0		0	0	1	0	2	0		0	0	4		0	0		0	0	0	0	0	0		0	11
予約件数	1		5	5	6	0	7	0		5	2	4	4	9	7		9	2	2		6	3		2	2	0	7	8	0		6	102
うち、関係者数	0		0	0	0	0	4	0		0	0	1	0	2	0		0	0	2		0	0		0	0	0	0	0	0		0	9
Web予約	0		3	3	3	0	6	0		5	0	2	2	9	5		2	2	2		3	3		0	0	0	3	6	0		1	60
うち、関係者数	0		0	0	0	0	4	0		0	0	1	0	2	0		0	0	2		0	0		0	0	0	0	0	0		0	9
電話予約	1		2	2	3	0	1	0		0	2	2	2	0	2		7	0	0		3	0		2	2	0	4	2	0		5	42
うち、関係者数	0		0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0		0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0		0	0
相乗り発生予約件数	0		0	0	2	0	0	0		0	0	0	0	2	0		2	0	0		4	0		0	0	0	0	3	0		2	15

電話受付

日付	3/1	3/2	3/3	3/4	3/5	3/6	3/7	3/8	3/9	3/10	3/11	3/12	3/13	3/14	3/15	3/16	3/17	3/18	3/19	3/20	3/21	3/22	3/23	3/24	3/25	3/26	3/27	3/28	3/29	3/30	3/31	計
曜日	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	
対応件数	0	0	2	3	2	0	0	1	0	2	3	4	4	0	4	0	6	0	0	0	4	2	0	2	1	0	4	2	1	0	4	51
予約受付	0		2	2	1	0	0	1		0	2	2	2	0	1		5	0	0		3	1		2	1	0	4	1	1		3	34
予約キャンセル	0		0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0		0	0	0		0	0		0	0	0	0	1	0		0	1
組合せ	0		0	0	1	0	0	0		2	1	1	2	0	1		1	0	0		1	1		0	0	0	0	0	0		1	12
その他	0		0	1	0	0	0	0		0	0	1	0	0	2		0	0	0		0	0		0	0	0	0	0	0		0	4

日ごとの乗車人数

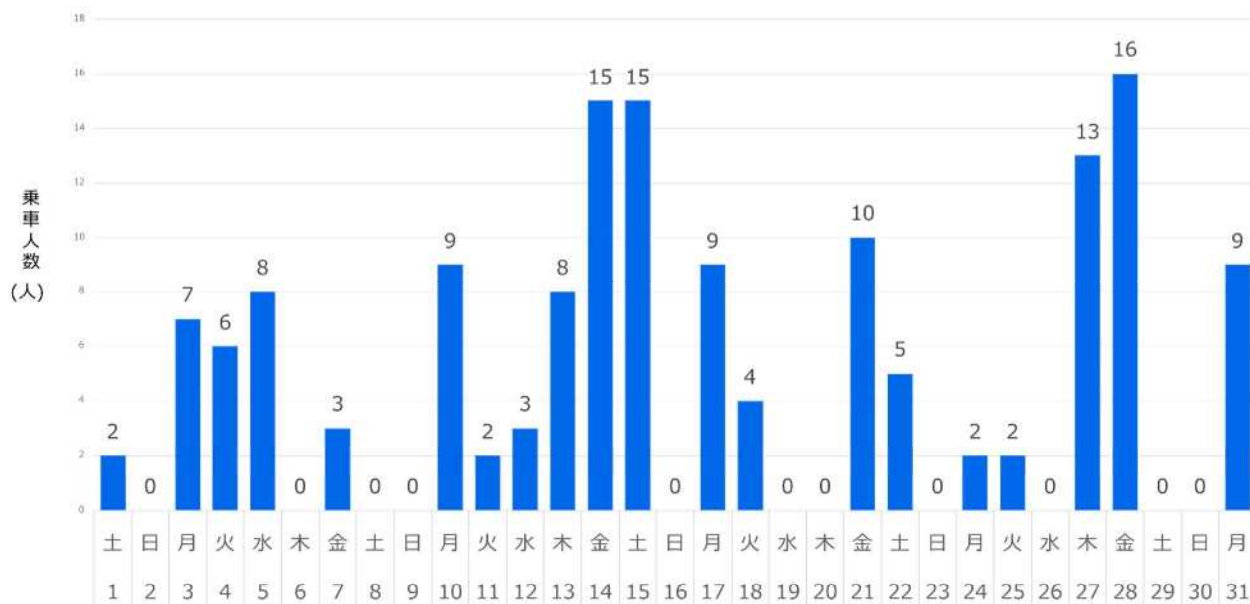


図 日ごとの乗車人数

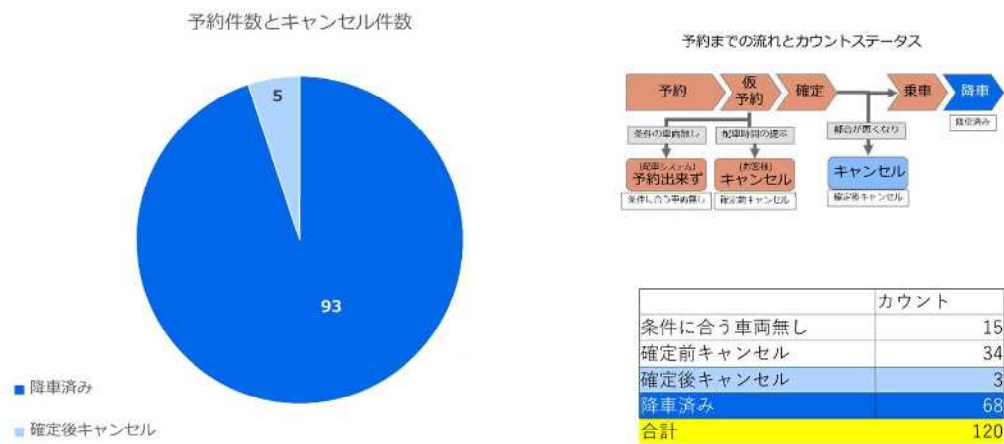


図 予約件数とキャンセル件数

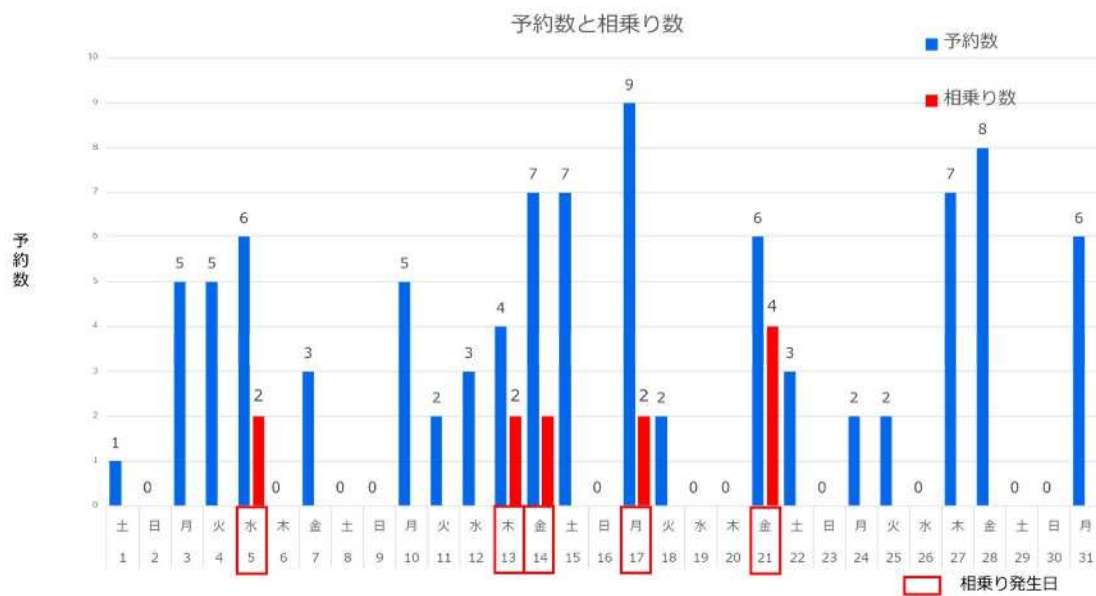


図 予約数と相乗り数

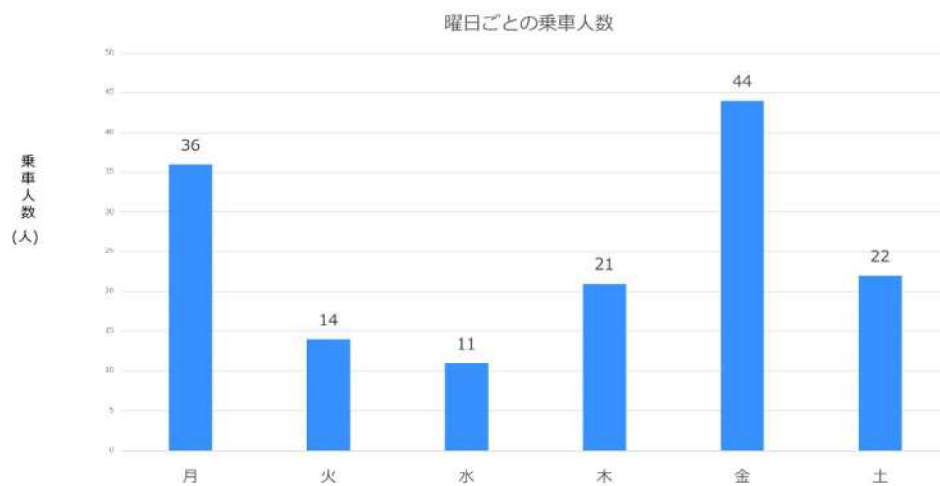
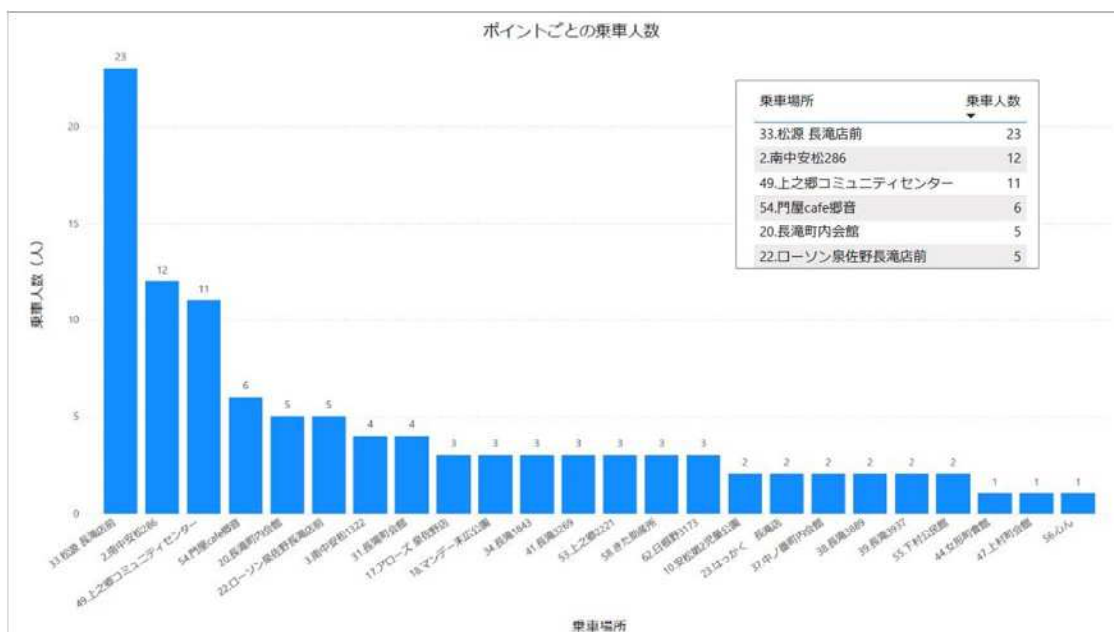


図 曜日ごとの乗車人数



【ポイントごとの乗車人数】

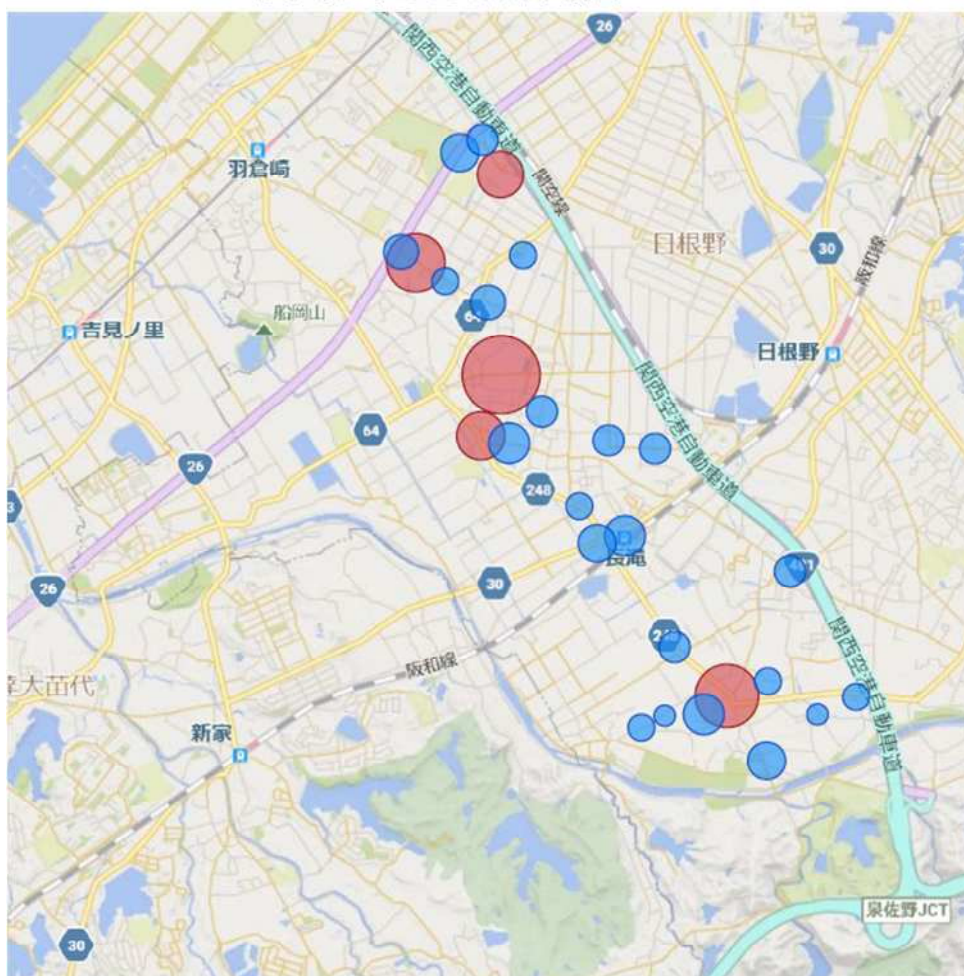
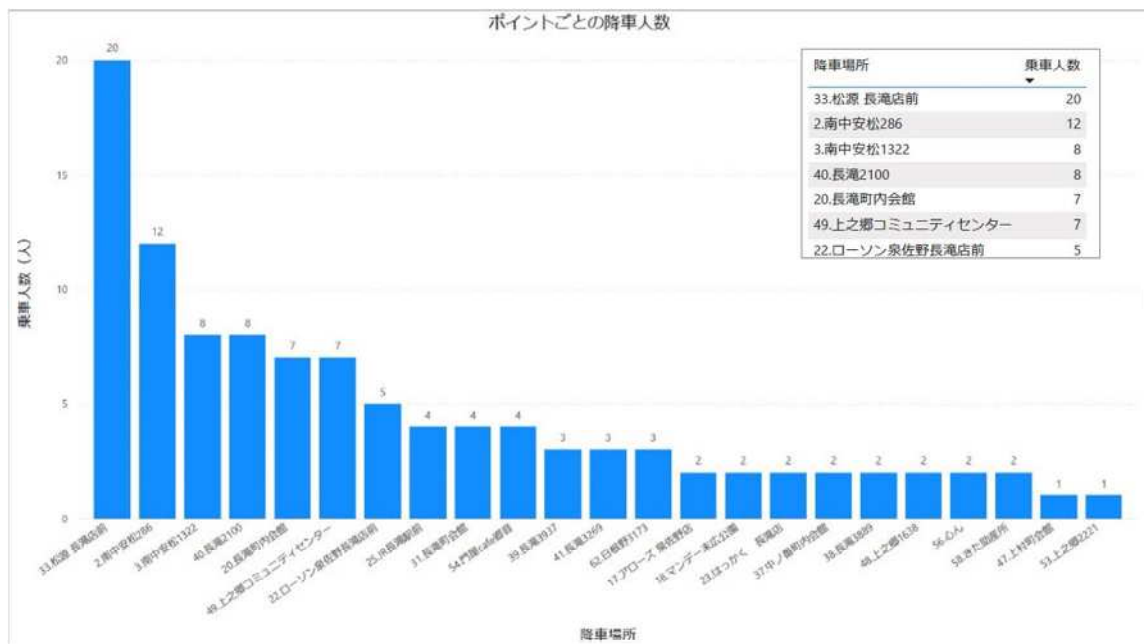


図 ポイントごとの乗車人数



【ポイントごとの降車人数】

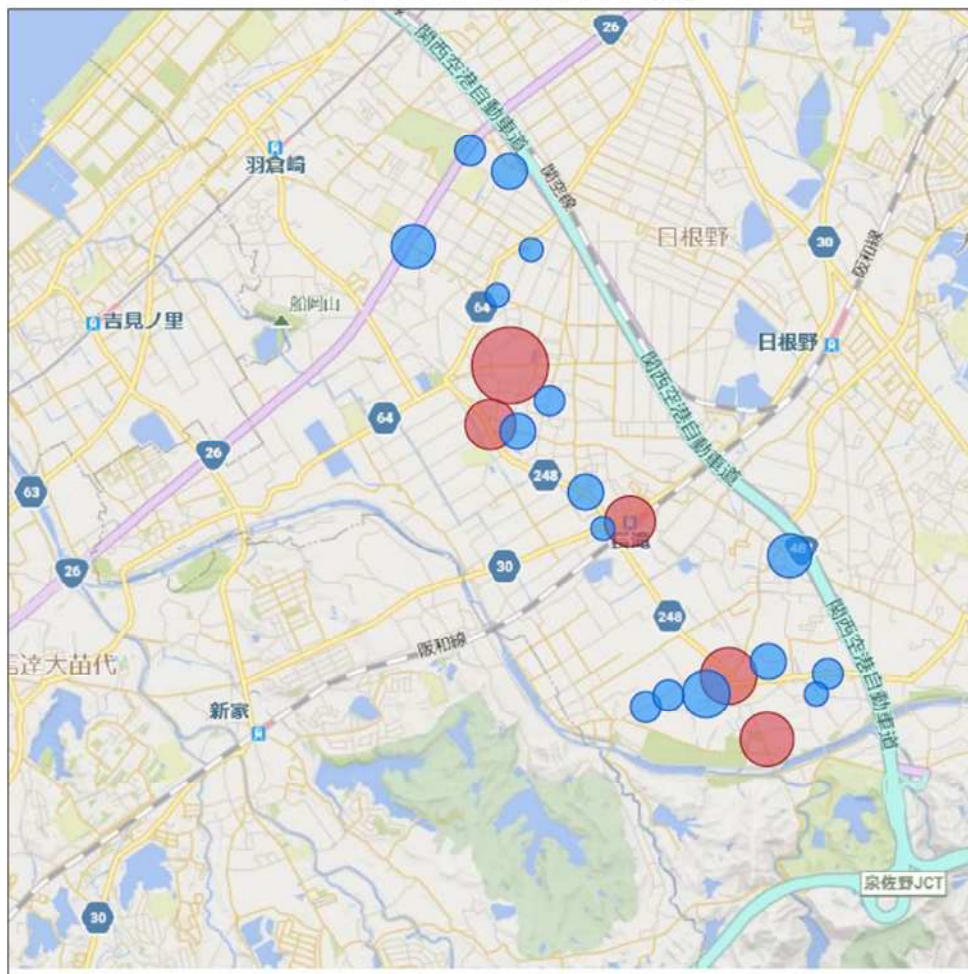


図 ポイントごとの降車人数

10.11.2.電話・問い合わせ内容

以下にコールセンターへの電話・問い合わせ件数とその内容を示す。

表 問い合わせ内容の分類

分類	件数
1.予約に関する問い合わせ	18
2.バス停・エリアに関する問い合わせ	14
3.サービス内容に関する問い合わせ	3
4.その他の問い合わせ	3

電話受付 問合せ（1.予約に関する問い合わせ）

受付日時	問合せ内容	回答内容
2/1 9:19	2/2(日)予約希望。	日曜、祝日は連休の為、予約不可の旨案内済み。
2/5 12:52	アプリからの予約ができなかったと入電。	49乗車～25降車であれば一番早い時間が14時頃になる旨お伝えしたところ、今回は予約不要とのこと。新規予約に至らず。
2/12 10:07	予約希望でお客様情報登録するも、希望日時が2/22 10:30～とのこととで予約登録不可。	ご予約が1週間前から可能な旨お伝え。
2/13 14:10	3/7の予約希望入電。	1週間前からの予約となる為、改めてご連絡頂くよう案内。
2/19 10:15	アプリで予約をしたような気がしたがキャンセルしたい。キャンセル処理となっているか確認。	確定前キャンセルとなっている為、予約がされていない状態と回答。アプリの仕様が少し難しいとのことだったので、電話でもご予約いただける旨、案内。
2/25 15:55	31. 長滝町会館から乗車し、54. 門屋cafe郷音へ行く道中、23. はっかく長滝店で友達を乗せて合流したいが、そのような予約は可能か。	お電話口の方とお友達それぞれでご予約いただくよう案内。相談し明日電話しますと仰せ。
2/28 14:32	未登録。携帯から登録をしようとするとIDが違いますと表示され登録が出来なかったとのこと。乗車場所の43. 機場町内会館から社会福祉協議会まで行きたいとお問合せ。	社会福祉協議会を対象エリア外となる為、降車出来ない旨ご説明。一番近いと思われるバス停をお伝えするも遠い為、今回は見合わせとなった。手元に停留所マップをお持ちでしたのでバス停間での乗り降りになるとご案内し終話となる。
3/4 13:05	13:50乗車で25番：長滝駅～56番：心んへの予約希望。	連休時間なので14:03となる旨お伝えした所、電車時間の兼ね合いもあるので検討しなおすとのこと
3/5 9:32	本日(3/5 11:00)にバス停47番に予約済み。予約確認のお問合せ。	予約済みの旨、ご案内済み。
3/10 11:24	朝9:00前の乗車予約をしたいが出来るのか。8:30までに病院へ行きたいと仰せ。	さのタクの予約は9:00からの為、時間前に乗車することは出来かねると説明し終話。
3/10 12:54	携帯から予約をしようとするが、何度試しても希望の時間に予約が出来ず14時以降の時刻が表示され困っているとお問合せ。	お電話をいただいた時刻が12時43分頃で乗車希望時刻が13時前とのこと。13時～14時は連休のため今からの予約になると最短時刻が14時以降になると説明し了承いただく。
3/11 16:06	3月18日に予約をしている。9時に予約をしたら9時9分となったが、きちんと予約されているか確認したい。当日、新幹線に乗り遅れてしまうと困ると仰せ。	予約を確認した所、3月18日9時9分に予約確認ができたこと、希望時間通りに予約ができない場合があることを合わせて説明しご納得いただき終話。
3/12 16:59	佐野記念病院から、47. 上村町会館へ帰りたい。	佐野記念病院前にはバス停が無く、一番近いバス停はアローズ泉佐野店と説明。歩かなければならない、ややこしいと予約中断。利用者登録のみさせていただいた。
3/15 10:10	3/29(土) 9:30の予約希望。乗降：43機場町内会館 降車：17アローズ泉佐野店	ご予約は最短で1週間前からになる為、来週の3/22(土)に再度ご連絡いただくようご案内済み。
3/15 9:57	JR日野根駅まで乗車希望。	JR日野根駅までは運行していない旨、ご案内済み。
3/17 13:19	予約時間確認のお問合せ。	14:09頃に到着する旨、ご案内済み。
3/21 9:24	目的地へ行くまでの間に友達を乗せて行きたいので、23番のバス停を経由して行ってほしい。この電話で友達の分の予約も取れないか。	どこかを経由して行くという予約の取り方ができ兼ねる為、お友達と別々に予約を取っていただきたいと案内。同じお名前に近いお時間の予約が取れない旨、システムで確認しお伝え。ご了承いただきご本人のご予約のみ完了。
3/21 9:33	泉佐野駅へ行きたいとお問合せ	泉佐野駅はさのタクのエリア対象外となる旨、ご案内。さのタクの利用方法が分からないとのこと、さのタク停留所マップのバス停にのみ乗降車出来ることをご説明し終話となる。

電話受付 問合せ（2.バス停・エリアに関する問い合わせ）

受付日時	問合せ内容	回答内容
2/3 9:46	市報で見たが、さのタクの会員になるにはどうしたら よいか？ 市営住宅に住んでいるが、近くのバス停はどこか？ 町会館って例えばどこか？	乗車日時など決まっておりますこちらで登録させて頂く。 市役所もしくは町会館等でお配りしている停留所MAPでお近くのバス 停の確認をお願いいたします。 市役所の都市整備部道路公園課に問合せ下さい。電話番号案内 済み
2/3 11:41	広報を見て入電。病院までお願いしたいとのこと。 広報にバス停リストは載っていないのかと質問あ	乗客登録はしたものの、バス停不明のため予約できず。佐野市都市 整備部の電話番号案内。
2/6 11:56	バス停など分からないとお問い合わせ。お金がかか るので早く答えて欲しいと仰せ。 行きたい場所を3か所伝えられましたが、手元に停 留所MAPはないとのこと。	停留所MAPを確認いただくよう案内。設置場所と市役所の担当部署 名を案内しましたが、電話番号を案内する前にお客様より切断。
2/14 13:48	3/31まで無料のバスがあると聞いたと入電。予約 方法、バス停についてのお問い合わせ。	市役所などにある停留所MAPで乗車、降車のバス停をご確認してい ただき、電話での予約可能とご案内済み。
2/15 11:17	今後、利用したいと仰せ。上之郷の上村周辺の バス停についてお問い合わせ。	上之郷の上村周辺には上村町会館、上之郷コミュニティセンターなど にバス停がある旨、ご案内済み。
2/15 11:37	イオン日根野、日根野駅、泉佐野駅方面へ運行 しているのかとお問い合わせ。	イオン日根野、日根野駅、泉佐野駅方面へは運行対象外、長滝、 南中安松方面には運行している旨、ご案内済み。
2/15 13:09	イオン日根野店までのバスは運行しているかとお問 い合わせ。	日根野方面へのバスの運行はない旨、ご案内済み。
2/19 16:27	りんくう総合病院へ行きたい。上之郷方面からど までならいけるのか。市役所に聞いても回答は同 じか。	りんくう総合病院付近にはバス停が設置されておらず、未広公園付近 までと案内。設置バス停の位置は市役所に聞いても回答は同じなの で、この範囲でご入用の際はぜひまたお電話くださいと案内。
2/20 15:28	コミュニティーバスのバス停前が近いがそのバス停とは 違うのか。泉佐野市東羽倉崎町 8 丁目から乗り たいが行先は自由に決められるのか知りたい。	コミュニティーバスとは異なり泉佐野市の決められたエリア内を運行する旨 案内。泉佐野市東羽倉崎町 8 丁目から近い停留所は南中安松付 近になるとご案内するも遠いため乗車できないと仰せ。行先についても エリア内の決められた停留所になる為、ご予約の際は市役所等で停 留所マップをご確認の上、ご連絡頂くよう案内し終話。さのタク未登録 の為、登録のみ完了。
2/25 10:10	44. 女形町会館から日根野2614-3の歯医者 へ行きたいと未登録の方より入電。	降りる場所はさのタク停留所MAPのバス停になると説明し、目的地の 最寄りバス停は62. 日根野3173とご案内するも今回は見合わせると 仰せ。お客様情報の登録のみ完了。
2/26 10:46	りんくう総合病院へ行くか。	りんくう総合病院までは行かない旨回答。
2/28 9:42	普段利用しているコミュニティーバスの最寄りバス 停から日根野駅へ行きたいとお問合せ。 未登録で停留所マップは持っておらず、さのタクの バス停も乗り場のご住所も分からないとのこと。日 根野駅に行くにはどうすれば良いか。 電車へ乗り換えるにあたり、長滝駅までの短い距 離でもさのタクを利用しているのか、自宅から長滝 駅までの距離を歩くのは大変でバスも 1 時間に 1 本しか無いのでありがたいと仰せ。	コミュニティーバスのバス停とは異なり停留所マップは市役所にて配布し ている旨案内。ご自宅の住所を仰ったので地図で検索したところ、49. 上之郷コミュニティセンターが最寄りのバス停であることが分かり、乗車バ ス停を決定。 降車場所を25.JR長滝駅前にし電車で日根野駅まで 向かう方法を提案し、快く了承いただく。
2/28 17:16	使用者登録をしたいと入電。最寄りのバス停の 確認の他、りんくうタウンへは行けるのかの問い合 わせ。	ご住所より最寄りのバス停をご案内し、りんくうタウンへは対象エリア外 のため降車できない旨ご案内。
3/15 9:57	高松(周辺)までの運行しているのかとお問い合わ せ。シャトレーゼ泉佐野店前まで降りれるなら助か ると仰せ。	高松(周辺)、シャトレーゼ泉佐野店前までは運行していない為、最寄 り最寄りのバス停はマンデー末広公園、アローズ泉佐野店になる旨、ご 案内済み。

電話受付 問合せ（3.サービス内容に関する問い合わせ）

受付日時	問合せ内容	回答内容
2/28 15:48	さのタクは乗合タクシーなのか、その場合到着の時間は何時になりますかとの問い合わせ。	さのタクは乗合タクシーです。乗合になる場合がある旨で説明。今回の到着予定時間をお伝えし終話。
3/13 9:45	市報で見たが、さのタクとはどのようなサービスか知りたいとの問い合わせ。	泉佐野市の決められたエリア内を走行していること、通常のバス停とは異なる停留所マップに記載のあるバス停で乗降者していただくことを説明。お客様の自宅住所は対象エリア内で近くにバス停もあり案内しましたが、目的地が対象エリア外の日根野駅と泉佐野駅。長滝駅までさのタクを利用し電車で向かう方法も提案しましたが今回は説明のみで終話。
3/22 16:50	さのタク通常のタクシーですかとお問い合わせ。	さのタクは泉佐野市で実証実験を行っているオンデマンドバスの為、通常のタクシーとは異なる旨、ご案内済み。

電話受付 問合せ（4.その他の問い合わせ）

受付日時	問合せ内容	回答内容
2/3 13:46	都市整備部道路公園課に電話をし、ここから先はコールセンターで対応すると言われたとのことが入電。 明日10時から病院へいくために予約希望だが、バス停名を把握しておられず予約不可。 実証実験時は無償だが、期間が終わったらいくらになるのかと質問あり。	コミュニティセンターの近くから乗車希望、病院が目的地とのこと、上之郷コミュニティセンターか尋ねたところ「違う、サノゴウです」と仰せ。検索不可の為、バス停を確認いただかないと予約ができない旨案内。 足が悪くバス停リストを取りに行けないとのこと、HPでも確認できる旨案内したが、そんなものは見れないとのこと。再度、都市整備部道路公園課に電話をし、バス停をご確認いただくよう案内。
2/28 11:33	未登録。登録の為生年月日を伺ったところ、回答はいただけたが「なぜタクシーに乗るだけでそんなことを答えなければならないのか」、「停留所マップの字がこれでは小さくて見えない」等のご意見有り。 乗車のバス停名は分かるが降車場所のバス停は不明とのこと。（長滝だって言ってるのに何故わからないの！と少々ご要望が強い）長滝の歯医者へ行き、帰りも迎えに来てほしいとの要望。	生年月日に関しては年齢層の確認のため伺っている、文字の大きさについては貴重なご意見として申し伝える旨ご案内。 長滝にも複数バス停が存在する旨説明し、バス停を読み上げたところ20番～24番あたりだと回答あり、地図でご要望の目的地を検索し、予約確定。 帰りの予約については「1時間～2時間後」と時間が確定していない様子のため、歯科受診が終わり次第再度お電話を頂くよう案内し終話。
3/13 10:25	買い物のため予約をしたいが以前乗車したバス停を忘れてしまったとの問い合わせ。精肉店の前だったらどうですか？と前に言われていると仰せ。 最寄りバス停が全て遠い、歳をとって歩いて歩くのが困難だからそのようでは利用できない。自宅前で乗車したい。 普通のバス停ではないのか、車が置けるような近いところだったら新たにバス停設置してくれるのか、家のガレージなら車が置けると仰せ。 今回は他の足を用意していくので利用は検討すると終話。	事前登録はありましたが、利用履歴がないため自宅住所付近のバス停をご案内。さのタクは指定されたバス停での乗降車となる旨と最寄りバス停を繰り返し説明。 ※「登録していないから家の所まで来てもらえないのね」と仰っており、決められたバス停を利用していただく旨、繰り返し説明したがご理解いただけない様子で何度も同じように仰っていました。自宅の敷地を使って新たなバス停を設置してほしいというご要望もあり、ご意見があったことはお伝えするが本日の予約で対応はできない旨、案内。

10.11.3.考察

(1) 評価事項

① 「さのタク」の運行および利用状況について

- ・今回、運行を委託した大阪第一交通株式会社のドライバーは、他地域での AI オンデマンド運行の経験者が多く、予約に基づく走行やタブレットの操作にも円滑に対応でき、安全かつ安定した運行を実現できた。
- ・AI オンデマンドシステムは、安定稼働しトラブルなく運用を完了した。
- ・電電話予約コールセンターについても、予約受付や利用者登録など、滞りなく運用を完了した。利用者から停留所名ではなく住所で乗降場所を伝えられるケースが複数回あったが、マップで住所を検索し最寄りの停留所を案内するなど、柔軟な対応を行った。
- ・利用目的は、アンケート結果によると「買い物」の割合が最も高く、住民の日常的な移動手段として利用されていることが確認できた。

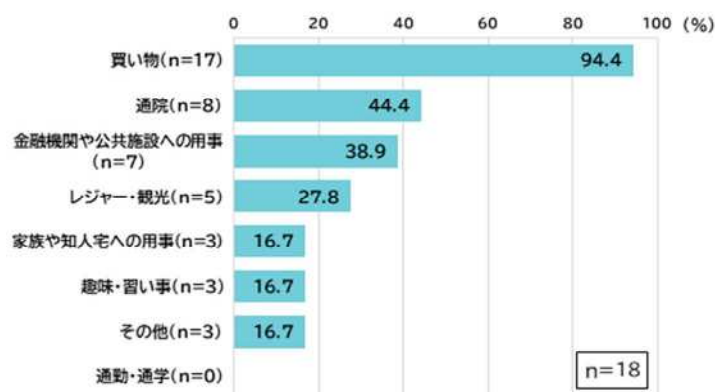


図 さのタクの利用目的（乗車時アンケート結果）（再掲）

- ・利用者からは、高い満足度が得られる結果となった。

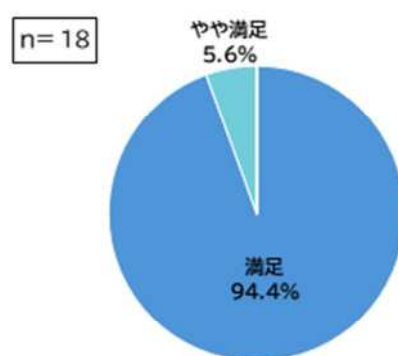


図 さのタクの満足度（乗車時アンケート結果）（再掲）

② 住民説明会および周知活動について

- ・月例の町内会等に参加して説明会など周知活動を行った。町内会長をはじめとする町内会委員の皆様には総じて協力的に対応してもらい、チラシ配布（回覧板にて、総数約 5,400 枚／3 ヶ月間）などにも協力いただいた。
- ・説明会の場でその場で予約手続きをした人や、説明会后すぐに予約して実際に乗車するケースもあった。
- ・運行エリア北側端に位置するアローズ泉佐野店でのチラシ配布を実施し周知を図った。来店者の大半が今回の運行エリア外の居住者だったが、取組を知ってもらう機会となった。

③ 停留所の設置について

- ・停留所を道路に設置するには道路幅員が 4m 以上必要と警察署からの指導があり、当初想定していた住宅地内の停留所が設置できず、設置数は当初予定の 100 か所程度から 64 か所（3 月終了時点）となった。しかしながら、各集落の中心（自治会館など）や、集落から少し離れた幹線道路沿いには停留所を設置することができ、一定のアクセシビリティは確保できた。

(2) 課題事項

① 「さのタク」の運行および利用状況について

- ・利用者数については、2月から3月にかけて微増したものの、実証期間全体を通じては想定を下回る結果となった。
- ・AI オンデマンド交通の特徴である「相乗り」については、3月に増加が見られたものの、全体としては低調な結果となった。これは全体的な利用者数が少なかったことが主な要因と考えられる。

② 住民説明会および周知活動について

- ・町内会での説明会時に「2月1日から開始するのに、周知・連絡が遅いのではないか」という意見を複数いただいた。
- ・さのタク利用者へのアンケートで、「さのタクをどこで知りましたか？」という問いに対して、「広報誌（さのらんまん）」が最も多く、広報誌を読まない層には周知できていなかった可能性がある。

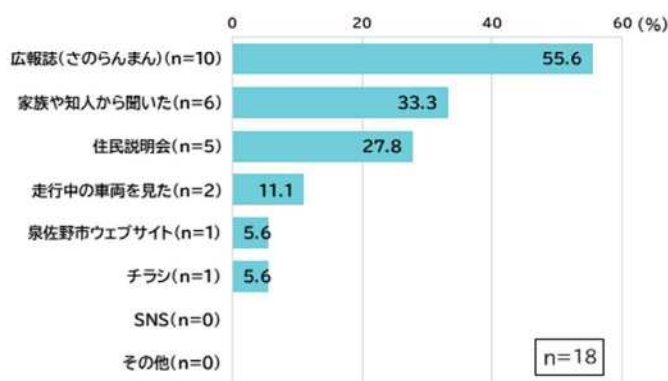


図 さのタクをどこで知ったか（乗車時アンケート結果）（再掲）

- ・町内会を通じた説明会やチラシ配布は、事業の目的や実証内容を住民に理解してもらう上で重要な活動だったが、実際に「さのタク」を利用する可能性がある潜在的な利用者層に十分リーチできていなかった可能性がある。
- ・そのため実証期間の途中で、施設利用者に直接周知するため、スーパー（アローズ）や JR 長湊駅でのチラシ配布を実施したが、十分な効果を得ることはできなかった。
 - アローズでは、他エリアからの来店客が多く、また自家用車での来店が主流であったこと
 - JR 長湊駅では、平日日中の時間帯は利用客が少なかったことなどが要因として考えられる。

③ 停留所について

- ・ポスター型停留所は 12 か所設置したが、それ以外の停留所はアプリもしくはパンフレットでしか確認できないため、利用者からは「ここで待っていてよいのか不安」という意見があった。コールセンターでも場所を案内する際に目印がないため説明に苦慮することがあり、停留所の目印設置や分かりやすい停留所名など改善の余地があった。

(3) 今後の課題・方向性

① 認知度の向上

今年度の実証では、停留所位置の最終決定に時間を要したことなどから周知の開始が遅くなり、実証実験の実施を十分に認知できていない人も多かったと推測される。今後は以下の対策が有効と考える。

- ・早い時期から広報誌や市ホームページ、回覧板で複数回の周知を行う（長期間の継続的な周知）
- ・若い世代（回覧板を見る機会が少ない世代）へはLINE、X（旧 Twitter）、YouTube などの SNS による広報や、デジタルマーケティングツール（NTT ドコモの S メッセージやプレミアムクラブアンケートなど）の活用
- ・目立つ車両ラッピングや物理的な停留所標識の設置
- ・地元店舗と連携した取り組み（後述）の一環として、「さのタク」利用者へのインセンティブの提供（来店特典や割引など）

また、店舗などは経営者・従業員が市外から来ている場合も多く、市の広報だけでは周知が行き届かない可能性がある。商工会議所などの団体を通じた周知や、運行エリア内での直接的なチラシのポスティングなども効果的と考えられる。

地域住民が、自らの利用をもって公共交通を支えていく意識の醸成のためには住民との意見交換やワークショップ等により企画段階から住民と協働で取組を実施し、参画している住民による口コミでの周知を図ることも一案である。

② 移動目的地の拡大

日常の買い物や通院、鉄道駅へのアクセスで利用される想定だったが、運行エリア外にある大型商業施設（イオンなど）や利便性の高い鉄道駅（JR 日根野駅、南海羽倉崎駅・泉佐野駅など）、行政施設（市役所や税務署など）へのアクセスを希望する声が多く寄せられた。

当該地域では自家用車での移動が主流であり、住民の生活圏は当初想定より広範囲にわたっていることが明らかになった。松源やアローズなどエリア内の店舗への移動手段としては一定の役割を果たしたが、実際の生活圏に合わせた運行エリアの拡大を検討することで、自家用車からデマンド交通への利用転換が促進されることが考えられる。

この場合、エリア外の全域にきめ細かく停留所を設置する必要はなく、交通不便地域から主要施設までの往復移動ができる形（効率的な停留所配置）が適していると考ええる。

③ 停留所の視認性向上

停留所位置がわかりにくいといった声に対応するため、①停留所名を近隣施設名にする、②物理的な停留所設置などの対応の必要がある。

物理的な停留所標識の設置は、地権者の承諾が必要となり、標識によっては広い道路幅員を必要とするため、事業に賛同・協力いただける住民や店舗を巻き込む取り組みや、シート式停留所（道路に直接シートを貼るタイプ）の検討も有効と考えられる。

上記の課題はデマンド交通が地域に浸透するにつれて自然と解消されていくと考えられるが、運行初期に丁寧に対応することで、当初からの利用者数増加につながる重要な要因となる。今回、「イヌナキン」を使用したデザインを車両に使用しているが、これらを停留所にも表示することで視覚的な目印になるとともに「さのタク」の周知効果も期待できる。

④ 乗車予約方法と降車の柔軟性について

比較的若年層や高齢でもスマートフォンに慣れている方は、Web 予約を問題なく利用していた。また、スマートフォンを所有していない方やスマートフォンを持っても電話のみを利用している方は、電話予約でサービスを利用していた。これらの結果から、一定の層にはデマンド交通も抵抗なく利用してもらえることが確認できた。

ただし、タクシーを利用したことがある人は比較的違和感なくサービスを利用していたが、普段自家用車を利用している人の多くは「さのタク」への切り替えまでには至らなかったと考えられる。これは、自分の都合でいつでも乗車・移動できる自家用車や、時間通りに停留所で待つだけで乗車できるコミュニティバスと比較すると、予約が必要なデマンド交通は利便性や手軽さで劣ると感じられた可能性がある。

この課題への解決策として、予約手続きの簡易化が考えられる。現状のスマートフォンでの Web 予約や電話予約に加えて、停留所で ICOCA などをタッチするだけで予約できる、あるいは目的地の QR コードを読み取るだけで予約が完了するような簡易予約ソリューションの導入を検討する価値がある。この際、スマートフォンで類似機能を実現するソリューションもあるが、「さのぼ」との連携や目的地カードとして物理カードを配布するほうが高齢者には使いやすいと考えられる。

また、買い物の荷物がある場合、自宅まで直接帰れる自家用車を選択される傾向があるため、デマンド交通がバス停留所方式の場合は、停留所から自宅までの「ラストワンマイル」の課題解決が必要である。降車場所の自由度を高め自宅前での降車を可能にする運行形式も考えられるが、泉佐野市では車両が進入できない道路も多く実用が難しい面がある。このため、「さのタク」の運用だけでなく、地域住民間での互助（助け合い）を活用した自宅までの荷物運搬支援など、より広範な地域内の相互扶助の仕組みづくりが重要と考えられる。

以上より、今後の方向性としてはデマンド型交通にかかるコスト試算と別の交通手段にかかるコストを比較しつつ本地域にとって最適な交通モードを検討していく必要がある。

実証実験としては、利用者数に伸び悩んだものの、アンケートでは本格導入を強く望む声や高い満足度、日常生活の満足度向上に寄与していることが明らかになった。引き続き、実証実験結果を分析しつつ地域住民の日常の移動手段確保に向けた取組を続けていく必要がある。