

委員会行政視察報告書

大崎市議会 調査活動概要報告書

1. 観察概要

委員会名	公共交通調査特別委員会
委員名	佐藤仁一郎、山田匡身、遊佐辰雄、関武徳、中鉢和三郎、鹿野良太、石田政博、小玉仁志、小嶋匡晴
日 時	令和7年11月6日（木）から令和7年11月7日（金）
観 察 先	1. 福島県喜多方市 2. 福島県会津若松市
出席者 (説明者)	1. 福島県喜多方市 企画政策部地域振興課きたかたぐらし推進室 副主任主査 佐藤崇史、主査 渡部秀明 議会事務局事務局長 庄子一也、議事総務課長補佐 塚原和憲 2. 会津若松市 企画調整課公共交通グループ主幹 佐藤崇、主事 鈴木博貴 議会事務局主査 大塙麻希

2. 観察内容

観察項目	1. AIオンデマンド交通（のるーと喜多方）について 2. 定時定路線バスとデマンド交通・鉄道を統合した交通サービスについて
観察内容	1. AIオンデマンド交通（のるーと喜多方）について (1) 福島県喜多方市の概要 ・面積：554.63 km ² （県内6位／全国176位） ・人口：41,160人（令和7年4月1日現在） ・合併：平成18年1月4日（喜多方市・熱塩加納村・塩川町・山都町・高郷村） 公共交通の現状 ・JR磐越西線 1路線 ・路線バス（要請路線）3路線 ・まちなか循環線（委託路線）1路線 ・AIオンデマンド交通「のるーと喜多方」 主な課題 1) 面積が広く、タクシー移動が高額（郊外で片道3,000～5,000円） 2) バス停まで数km離れている地域がある 3) 路線バスの運行本数が少なく、1～2時間に1本程度 4) 公共交通維持に年間約1.4億円の市負担が生じている (2) 導入前のデマンド交通の概要 ・地区別に14コース運行（東部9・西部5） ・運行時間：6:30～19:20 ・乗降場所：自宅↔指定乗降場所 ・運賃：大人400円／子ども250円 ・予約：電話のみ（前日まで） ・運行車両：9台、人的配車 課題 ・運行事業者との調整難航、導入スケジュール遅延 ・周知不足により利用減少（特に導入月） (3) 導入経過
【質疑応答】	

令和3年11月 令和4年度当初予算編成（AI オンデマンド交通の導入経費積算）

令和4年3月 市公共交通計画策定（デジタル田園都市国家構想交付金）

令和4年4月 デジ田交付金の交付決定

令和4年6月 プロポーザル（3社）

令和4年7月 市公共交通会議において導入内容の決定

令和4年10月 東部エリア（南）の実証運行開始（4台運行）

令和5年4月 東部エリア（北）の実証運行開始（8台運行）

令和6年4月 東部エリア全域の本格運行開始

令和6年10月 西部エリアの実証運行開始

（4）のるーと喜多方の概要

①実施体制

喜多方市地域公共交通会議が運営、市がネクスト・モビリティ社にAIシステムを委託。

②運行台数

8台（8人乗り×4台・13人乗り×4台）

③運行エリア・経路

市街地↔郊外、郊外↔郊外間の自由移動（市街地↔市街地は除外）

④運行日時

月～金曜 7:00～19:00（土日祝・年末年始休）

⑤予約方法

電話（平日9:00～17:00）、専用アプリ、LINE（24時間対応）

⑥運賃

大人400円、子ども250円、障がい者半額

現金・回数券・定期券・QR決済（PayPay等）・電子回数券対応

⑦高齢者支援制度

75歳以上に助成券交付、免許返納者に4万円分回数券支給（1回限り）

（5）スクール対応運行

登下校時の安定運行のため、AI配車に定時定路運行機能を導入。

「のるーとスクール」として一般便と区分運行し、定時運行を確保。

反復予約機能により保護者の手続き負担を軽減。

教育委員会が定期券代を全額補助し、児童生徒は実質無料で利用。

（6）導入効果

①利用者の増加・収支改善

令和3年度19,675人 → 令和6年度46,593人（2.36倍）

収支率11.4% → 23.5%に改善。

②市民満足度の上昇

公共交通施策の満足度：令和3年度45.0点 → 令和6年度47.5点

分野内順位も改善傾向。

③データ活用による運行改善

AIシステムにより運行実績・利用傾向の分析が容易となり、政策立案や改善に活用可能。

④利用者評価の可視化

アプリ経由のフィードバックで「運転手対応が良い」「車内快適」など高評価（92.8%）。

⑤地域交通の多様化

従来少なかった「郊外↔郊外」間の移動需要（33.1%）を新たに掘り起こした。

(7) 導入後の課題

- ①電話予約が依然 74%と多く、オペレーター負担が大きい。
- ②高齢者のアプリ利用率が低い。
- ③利用者増加により希望時間に乗れないケース発生。
- ④市街地在住者の利用利便性が低い。
- ⑤運転手の操作ミス・接遇対応への苦情。
- ⑥乗合率が低く、1台あたり平均 180km/日走行と非効率。
- ⑦運行事業者からは「距離・エリアによる運賃差設定」の要望。

(8) 今後の取組

- ①LINE 予約導入（令和 6 年 10 月～）

高齢者層の利用促進と電話混雑緩和を期待。
市公式 LINE との連携で登録者増加にも寄与。

- ②西部エリアへの展開（令和 6 年 10 月～）

東西合わせ 12 台体制に再編し、鉄道を補完する広域運行を実施。
乗継の利便性向上が今後の課題。

(9) 質疑応答

問：運転士養成補助はどこから？

答：県から補助が出ている。

問：業者からの意見は？

答：運転手が遅れたとの苦情もあるが、ナビ通り走行しているだけ。

タクシー業者からは「客を取られた」との声も。

問：アプリ選定基準は？

答：市街地制限やスクール運行への対応などをプロポーザルで評価（3 社比較）。選定業者とは過去にセミナー等で繋がりがあった。

問：運行エリア設定は？

答：居住がある地域のみ対象。山林・農地は除外。

問：近隣自治体への乗り入れは？

答：時刻設定による定時運行で会津坂下町まで設定。両市町の交通会議で承認済。乗降は喜多方市内のみ。

問：導入効果の評価は？

答：当初は利用者・収入 2 倍を目標としたが、実際にはそれ以上で大きな効果。

問：今後の拡大について？

答：市民中心の利用が多く、認知度向上が課題。広報強化を図り、来年度は運賃改定予定。

問：委託料の積算方法は？

答：乗車時間 3,000 円／非乗車時 1,500 円で積算。回送も運行扱いとしている。

問：車両台数の根拠は？

答：アプリ会社のシミュレーションで設定。17 時以降は 1 台減らす運行に

変更。

問：運転手の休憩管理に AI 活用？

答：人力で設定した休憩を AI が勤務時間超過しないよう調整しナビ誘導。

問：AI で収支最適化は？

答：現行はルート最適化のみで、収支シミュレーションまでは未対応。

2. 定時定路線バスとデマンド交通・鉄道を統合した交通サービスについて

(1) 事前質疑

問：バスロケーションシステムの仕組み、管理体制、イニシャルコスト、ランニングコストについて

答：路線バス位置情報検索サービスのこと、管理は運営会社の会津乗合自動車（株）が担当している。路線バスの重複解消による統合が主眼である。コストについては同運営会社で把握している。

・バス運賃改定について

問：会津バスが運賃改定を申し出た主な理由について

答：平均 17% の利用者減や物価高騰によるコストアップが主な理由。

問：市民からの意見募集はどうのに行われているか

答：市民アンケート調査やヒアリング、職員による昇降調査、区長や議員からの要望。

・MY RIDE どこでもバスについて

問：どこでもバスは、どのようなサービスですか

答：AI オンデマンドバスと呼ばれ、バスとタクシーの中間的な、効率的に相乗りしタクシーよりも安く移動できるバスサービスです。

会津若松市では年間 1,200 万円の負担金を支援している。

問：このサービスが会津若松市の公共交通機関の利便性向上にどう貢献すると考えるか

答：会津バスの自主運行で市内中心地の空白地帯の解消に役立っている。運行範囲は円に近い方が効率的であり、運行範囲の拡大は難しい。タクシー事業者の理解も重要。

・交通サービスの統合について

問：定時定路線バスとデマンド交通・鉄道を統合した交通サービスの構築を目指しているのはなぜか

答：利用者アンケートを踏まえ、空白地域の解消の為。

問：毎年 6 月に職員が乗車し昇降データを収集し GIS 地理情報システムや住基情報と連動してデータを活用。今後は IC カードのデータを活用予定。この取組の目的と期待される効果は何か

答：交通空白地域の解消と新たな移動需要の創出。

・地域内交通の導入支援について

問：地域内交通を確保するために行っている支援は何か

答：各地域内交通運営協議会の企画会議・イベントに参加し相談・助言など。

欠損補助(赤字の 1/2 を国のフィーダー補助、1/2 を会津若松市が負担)

問：資料にある「金川・田園町」、「湊地区」、「北会津地区」、「河東地区」、「大戸地区」では、それぞれどのような団体が交通の担い手となっているか

答：「金川・田園町」 金川町・田園町住民コミュニティバス運営協議会
「湊地区」 NPO法人みんなと湊まちづくりネットワーク
「北会津地区」 北会津地域づくり委員会
「河東地区」 河東地域づくり委員会
「大戸地区」 NPO法人大戸まちづくり協議会

・路線バスの利用方法について

問：会津バスのウェブサイトで、路線バスの時刻表や乗り換え情報を検索するには、どのような情報を入力する必要があるか

答：出発地と到着地を入力するだけ。

(2) 意見交換、質疑応答

問：会津SamuraiMaas協議会設立の流れについて

答：第7次総合計画によりICTオフィスビルを開所、より良く生活を便利にしようと、関連企業が入所しプロジェクト協議会が設立。国交省の実証事業の補助金と各会員からの一口25万円の会費で運営。会津若松市は負担無しでメンバーとして参加。先ずは観光マースが分かりやすいと着手した。

問：みなとバスは電気自動車を運行して、風力発電を利用している様だが地域での反対など反応はどうか。

答：風力発電は他に3社参入しているが、住宅に近い地域では反対もある。議会でも質問はあった。事業者(コスマモエコパワー)では、地域貢献として保育園児の絵でバスをラッピングなどしている。

問：どこでもバスのエリア拡大や運行時間の要望、意見についての対応は。

答：令和7年2月から本格運行している。その前実証事業時にも意見があり協議して運行時間は当初9時から16時であったが、今は夜20時まで運行している。未だに拡大や時間延長の希望はある。エリアは基本円に近い程、効率的であり一部円から外れているのは、通勤通学用に廃止路線の代替としたためである。エリア拡大は難しいと説明している。郊外については今後、地域内交通で検討していく。

問：交通事業者が困っている事の解消の対策は。

答：どこでもバスの導入は事業者からの申し出であり、運転手不足の解消の為、市内路線バスを廃止し代替として協議会が国の補助を申請し取組んだもので、市と事業者が連携して取組んでいる。市は赤字欠損補助をしている。

問：バス事業者が2社かと思うが、課題はないか。

答：1社は1路線のバスを運行する平田タクシーであり、問題となっていない。事業者が同程度の規模で複数あつたら、ここまで上手く行っていなかつた。

問：samurai Maasへの市の負担は。また、各地域バスへの市の支援は。

答：①事前質問回答の通り欠損補助として、赤字の1/2が国のフィーダー補助、1/2が会津若松市である。

②地域内バスは同じく欠損補助で詳細は以下のとおり。

・さわやか号(金川町・田園町住民コミュニティバス運営協議会)

120万補助

	<ul style="list-style-type: none"> ・みなとバス(NPO 法人みんなと湊まちづくりネットワーク) 120 万～130 万補助 ・北会津ふれあい号(北会津地域づくり委員会) 350 万補助 ・みなづる号(河東地域づくり委員会) 70 万弱補助 ・大戸地区ボランティア輸送(NPO 法人大戸まちづくり協議会) 補助無し <p>問：連携会議などで、補助金の格差に意見はないか。</p> <p>答：欠損補助は事業者に直接支払なので地域組織からのクレームは無い。運営状況は地域組織毎に差はある。川東・北会津はうまくいっていない。ボランティア運行に公共交通としての補助は無いが、市民協働課の補助金の事業の内から運営している。</p>
考 察 【所感・課題 ・提言等】	<p>1. AI オンデマンド交通（のるーと喜多方）について</p> <p>AI オンデマンド交通を導入した効果として、今までのデマンド交通と比べ格段に利便性が向上し、それに伴い、利用者数は 1.83 倍となり、運賃収入も 1.75 倍となった。併せて、AI による効率的な配車で、コースという概念をなくした結果、デマンド交通の運行台数を 9 台から 8 台に減少させて運行業務委託料を削減することができ、コストパフォーマンスも向上させることができた。また、交通空白地域の解消にも大きく貢献し、市民満足度も向上した。特に郊外の市民から大歓迎されている。利用者のデータ分析も AI によって容易に可能となり、事業を客観的に評価できるようになった。</p> <p>課題としては、補助はあるが多額の費用がかかること、電波が通じるエリアに限定されること、高齢者へのアプリ利用に対する対策などが挙げられる。また、市内の運行事業者との調整が不可欠であり、特にタクシーとの差別化対策は必要となっている。</p> <p>喜多方市議会事務局のご厚意で、AI オンデマンド交通「のるーと喜多方」の 13 人乗りのバスに視察者全員で試乗させていただいた。既に満車状態だったので、乗車予約はこのバスに入らないように、AI が配車を振り分けているとの説明があった。直前の乗車予約でも最短で 5 分で乗車できる AI オンデマンド交通。どの自治体も今、大きな課題としてある公共交通に、AI 等の最新技術をいち早く導入し、市民への利便性向上に取り組んでいることに感銘を受けた。あわせて、導入するに当たっては、運賃や走行区間など、他のバス事業者やタクシー事業者等との調整は慎重かつ丁寧に対応する必要があることを学んだ。</p> <p>また、利便性が向上することで更なる要望が生じる難しさもあり、国や県の補助金等が減少した際の運営には検討が必要な課題も多いと感じた。</p> <p>しかしながら、市内のバス会社、タクシー会社が競って運行を希望するところで、AI オンデマンド交通は業者にとってもメリットが高いことも伺った。効率的な運行により、より少ない台数で、より多く市民の移動を可能とし、満足度も高く利用者も増加している AI オンデマンド交通について、本市でも事業化を検討する余地が大いにあると感じた。</p> <p>2. 定時定路線バスとデマンド交通・鉄道を統合した交通サービスについて</p> <p>①公共交通整備のきっかけが ICT オフィスビルの開所であり、課題は交通空白地帯解消で大崎市と同じであっても、民間企業・大学・運行事業者の連携が素晴らしい、当市にそのまま活用出来る部分としては少ないが、例えば年に一度広域的に調査のために職員が直接乗車して状況把握していた</p>

- り、地域組織のイベントにほぼ参加したりして意見集約するなどは参考になる。
- ②駅・定時路線バスとデマンド交通の連絡の良さは参考にすべきで、基軸となる路線バスの整備の重要性を感じた。
- ③市内共通のICTカード等やキャッシュレスの導入は乗車率向上に効果があると思うし、また、地域の活性化にも有効である。(地域内通貨の活用)
- ④SamuraiMaaSプロジェクト協議会の様な、民間団体の育成の必要性を感じた。(産業推進機構の連携により、観光と地域内交通の融合を計るべき)
- ⑤金川町・田園町住民コミバス「さわやか号」は2017年、みんなと湊まちづくりネットワーク「みなとバス」は2023年に、国土交通省が地域公共交通に関する模範的な功績があった団体などを表彰する「地域公共交通優良団体大臣表彰」に選定されており、一つの自治体で2つの団体が同じ大臣表彰を授与される例は稀との事なので、取り組みの素晴らしさが光る。
- ⑥公共ライドシェア方式を採用したみんなと湊まちづくりネットワーク「みなとバス」は、地区の課題を住民自らが積極的に解決する手立てを講じるなど、大変参考になる取り組みであり、鳴子温泉地域鬼首地区への導入を考えてみるのも良いのではないかと思われる。
- ⑦MyRide どこでもバスは、AI オンデマンドバス（リクエスト型最適経路バス）であり、市街地などで円形に近いサービスエリアが設定できるケースが最も効率良く運行できるとのことで、古川市街地への導入により効果が見込める可能性があり参考としたい。
- ⑧Mass は、「本丸は生活 MaaS だが、取組のイメージがし易い観光 MaaS から取り組もう」という視点で考えると、本市においても鳴子温泉を中心とする観光 MaaS として取り組むことが、観光客、交通事業者等の共通利益となることとなり、取り組みのインセンティブとして良い事例と考える。是非、取り組んでみたいものである。

以 上