

デマンド運行型バス 予約受付に関する改善について

令和4年5月30日

地域活性推進課

1 デマンド運行予約受付に係る現状

(1) 現状の予約業務の運用構築に係る経緯

- ・ 嘉麻市公共交通運行計画策定においてデマンド運行型バスの導入を決定。
- ・ 運行が想定されるタクシー事業者に対し、予約受付業務の実施可否についてヒアリング
- ・ ヒアリングの結果、事業者において受付対応可能との回答をもらう。
- ・ デマンド運行管理において、MONETのシステムを活用することで決定。
- ・ 運行事業者選定におけるプロポーザルにおいて、予約業務を含む仕様により発注。
- ・ 令和2年4月より各地域において、運行事業者予約受付によるデマンド運行型バスの運行開始。

(2) 予約受付に係る課題・問題

《利用者》

- ・ 利用者が利用する区域で予約先を変えないといけない。 ⇒ 3か所の予約先
- ・ 乗り継ぎ利用の際の予約において複数に連絡し予約手続きを行う必要がある。 ⇒ 予約手続の煩雑化
- ・ 利用する地区で事業者が異なることから対応に差が生じている。 ⇒ サービス面での差異

《事業者》

- ・ タクシー予約との兼業による対応でオペレーターの休暇による対応に支障が生じている。
- ・ MONETのシステム操作及び接客の対応において事業者間に差が生じている。
- ・ 運行地区別の受付対応による乗継予約の手続きにおいて業者間の調整が煩雑で混乱が生じている。

《市》

- ・ 予約対応に係るサービス面での格差を解消するため事業者へ指導が必要。
- ・ MONETシステムの改修等に伴う対応で3つの事業者を周りながら対応しなければならない。
- ・ 予約受付に係る運用面での周知が行き届かない。

※ デマンド運行に係る予約の受付を1つに集約することで課題の改善が図れる。

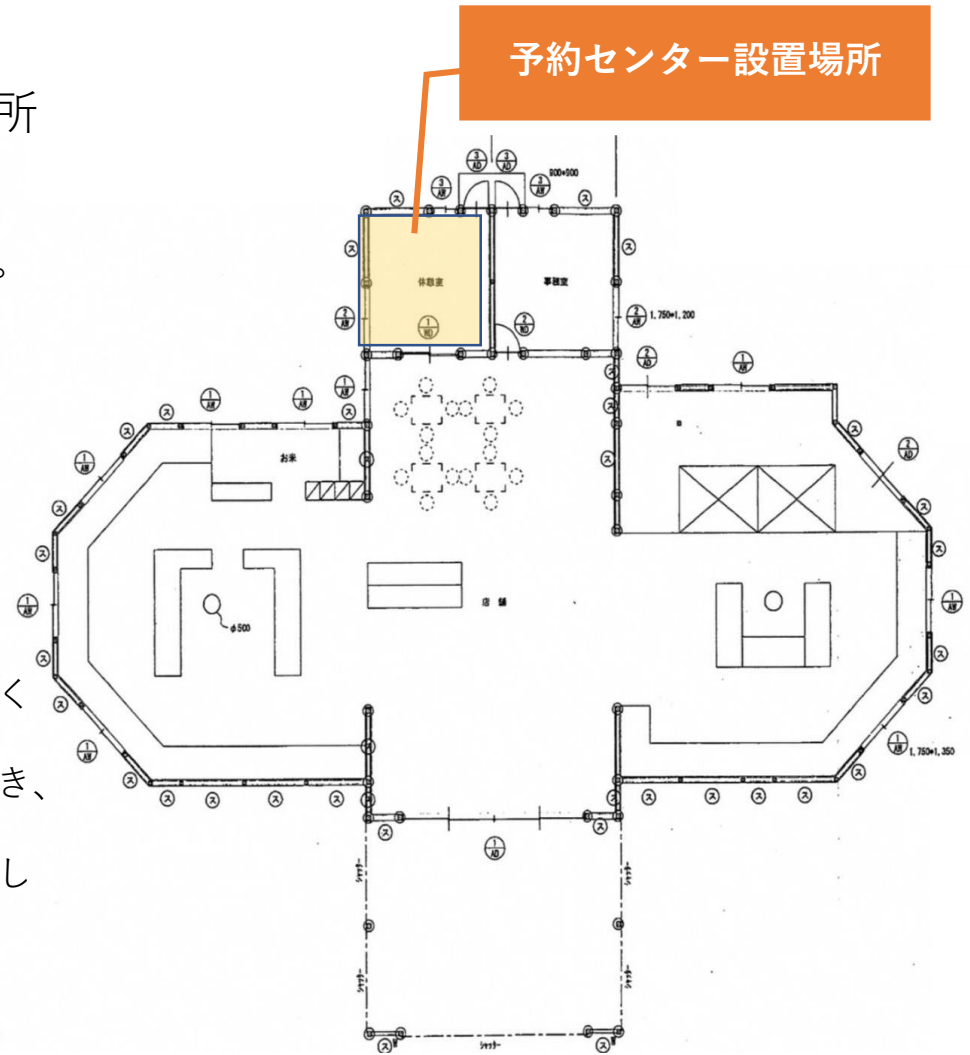
2 デマンド運行型バス予約センターの設置に係る概要

(1) デマンド運行型バス予約センター設置場所

デマンド運行型バスの予約に係る業務の統一を行うため、予約センターを設置し、予約受付の集約を図る。予約センターの拠点は、乗継拠点として整備したバスステーションの1室を利用することで、交通の拠点機能としての効果拡大を図る。

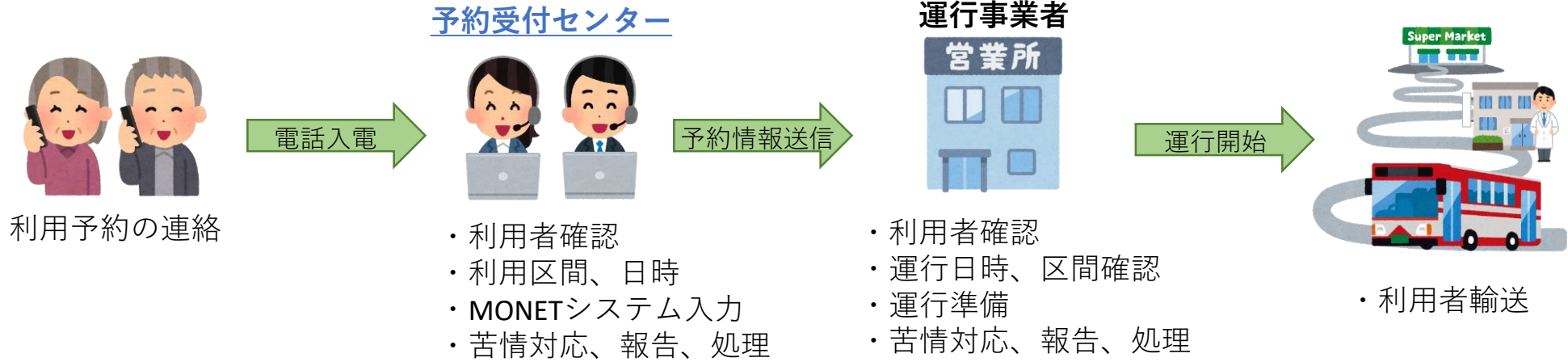
(2) 予約センター設置による効果

- 全地区の予約受付先が1つになり、利用者が混乱なく予約手続きできる。
- 乗り継ぎ予約の際、全ての地区の予約状況を把握でき、利用可能時間の調整が図れる。
- システムの障害、改修、不備及び運用等の周知に関し対応が1か所で完結する。

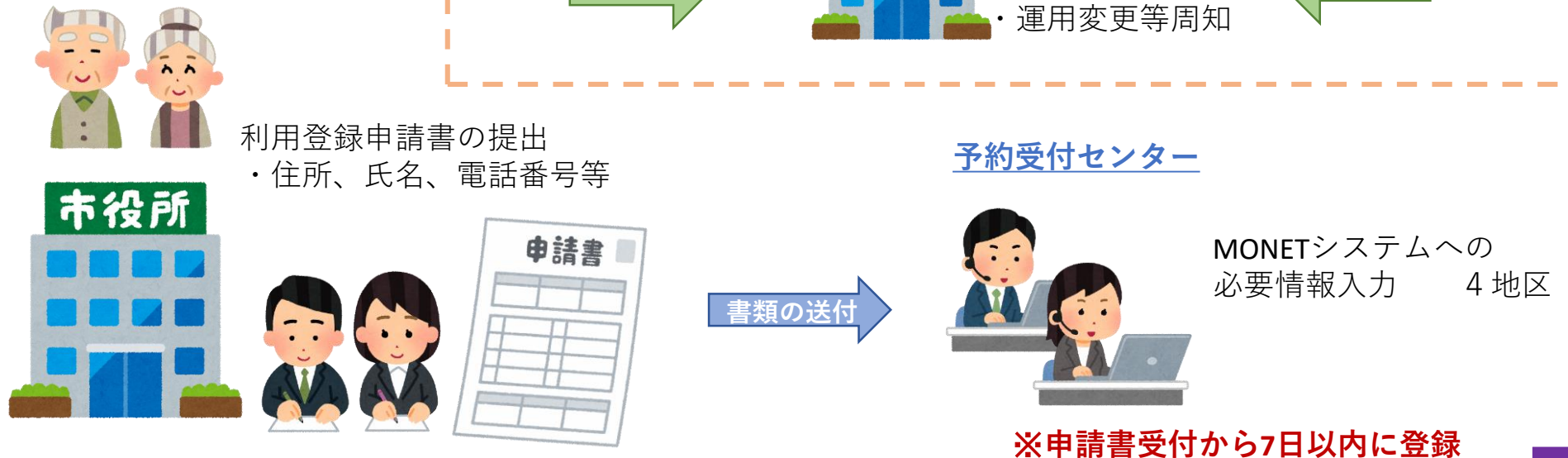


3 デマンド運行予約受付業務の改善概要

《デマンド運行予約受付》



《デマンド運行利用登録》



4 デマンド運行予約受付状況

単位：人

地区	8時	9時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	計
山田	691	302	219	269	379	192	159	124	61	6	2,402
稲築	422	178	408	287	116	122	97	86	57	25	1,798
碓井	70	89	137	73	57	98	84	116	120	63	907
嘉穂	529	613	375	378	363	327	274	311	230	124	3,524
合計	1,712	1,182	1,139	1,007	915	739	614	637	468	218	8,631
1日当	5.8	4.0	3.9	3.4	3.1	2.5	2.1	2.2	1.6	0.7	29.4

※集計期間：令和3年4月1日～令和4年3月31日

(上記件数には、アプリの予約件数を含む。)

5 予約受付時間の変更

予約受付センターの設置に伴い、令和4年7月1日からデマンド運行型バスの予約受付時間を現状の**8時30分から18時まで**を**8時30分から17時までに変更**する。また、現在嘉穂地区で試行的に実施している乗車1時間前の予約を全地区に拡大する。

地区	現状	変更後
山田地区	1週間前から乗車 2 時間前まで	1週間前から乗車 1 時間前まで
稲築地区	1週間前から乗車 2 時間前まで	1週間前から乗車 1 時間前まで
碓井地区	1週間前から乗車 2 時間前まで	1週間前から乗車 1 時間前まで
嘉穂地区	1週間前から乗車1時間前まで	1週間前から乗車1時間前まで