

アプリによる利用予約に係る 運賃割引について

令和7年1月23日

交通政策課

1. 現状

市内を運行するデマンド運行型バスについては、事前に利用予約を行い運行範囲の地区内において、乗降場所及び利用時間を指定できる公共交通として運行している。

予約方法に関しては、**電話による受付とアプリ（LINE予約含む）**を活用した受付の**2つの方法**で実施しているが、電話による受付については、受付センターにオペレーターを2名配置し対応している。

《デマンド運行に係る経費》

項目	契約金額	構成比	備考
運行経費（4地区）	36,685,705円	62.6%	
受付センター経費	8,763,156円	14.9%	令和6年度実績額
システム使用料	13,200,000円	22.5%	
合 計	58,648,861円	100.0%	

《予約方法別の実績》

項目	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	合 計	割 合
電話	4,583	7,432	9,325	11,668	6,356	39,364	90.4%
アプリ	283	942	1,180	1,292	498	4,195	9.6%
合 計	4,866	8,374	10,505	12,960	6,854	43,559	100.0%

※令和6年度については、9月末までの実績

2. 課題

予約受付センターの経費は、運行経費全体の約15%となっており、持続的な運行を継続していくためには、経費の削減が可能なアプリ予約の普及は重要な課題である。

これまで、アプリを利用した利用予約の推進に係る取り組みを広報誌やチラシ、デジタル祭りなどで実施してきたが、予約方法の実績のとおり、アプリの利用による予約は1割に満たない状況となっている。

この要因としては、デマンド運行に係る利用者層の約9割が60歳以上となっており、スマートフォンの扱いを苦手とする世代の利用が多いことが考えられる。

よって、スマートフォンを苦手とする世代のアプリ利用意識が高まるよう更なる取り組みが必要となる。

3. アプリ予約による割引運賃制度の検討

アプリ予約の普及促進を図るうえで、利用者のメリットとして運賃の割引は魅力的なものと考えられるため、運賃の割引制度を検討したい。

アプリ予約の普及は、予約受付センター経費の削減と密接に関係するところであり、電話予約による利用者が減少することで、配置するオペレーターの人数削減やアプリ予約が主流となれば、受付センターを廃止することも可能となる。

既存の運行管理システムは、利用登録及び運行予約をスマートフォンアプリを活用して時間制限なく利用可能なシステムを構築しており、利便性の向上と受付センター経費の削減を実現するために、これまでのアプリ利用普及促進に係る取組みに加え、より一層の普及促進を図る手段として、アプリ予約における運賃割引を創設、運賃負担の軽減をアピールすることで、アプリ利用を推進し、将来に向けたデマンド運行に係る経費負担の軽減、持続的な運行の確保が図られる。

アプリ利用促進

- ・出前講座
- ・イベント出展（デジタル祭等）
- ・広報誌、車内掲示
- ・運賃割引

アプリ利用者増加

令和11年度目標

全体利用者数の50%

※R6年度末実績 9.6%

予約受付センターの経費縮減

- ・オペレーターの人員削減
- ・受付時間の短縮

※将来的には予約受付センターを廃止

公共交通の運営を取り巻く環境は、全国的な担い手不足、人件費や燃料費等の高騰による経費の増加など将来における持続的な運行を確保するために、削減が可能と見込まれる経費の計画的な取り組みを実施。

4. アプリ予約運賃額の設定

割引運賃について、支払時の際の硬貨の種類を減らすことができトラブルの低減と円滑な運行が確保される**200円**の運賃（33%引）を設定したい。

割引運賃表

	通常運賃	割引運賃	手帳所持者の割引運賃
大人（中学生以上）	300円	200円	100円 （通常150円）
小児（小学生）	150円	100円	50円 （通常80円）
幼児（小学生未満）			無料

運用開始時期について、令和7年4月1日からは、現在の市バス運行に改正後2期目のスタートとなり、令和2年度以降において、これまでにない大幅な運行計画の改正を行なっており、その2期目のスタートと合わせて割引運賃の運用を開始したいため、運用開始時期の目途を**令和7年4月1日**としたい。