

沖縄県南城市における公共交通アテンダント「Nバス娘」の取組

～八戸から南城へ受け継がれる思いとノウハウ～

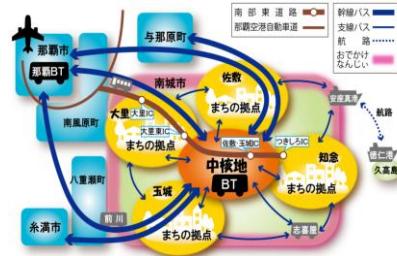
大田徹、小波津良、喜瀬斗志也（南城市企画部企画課） 谷田員哲（バスマップ沖縄 主催） 佐藤貴行、大城唯（株式会社オリエンタルコンサルタンツ 沖縄支社） 秋山東紀子、比嘉彩乃、田島襟（株式会社オリエンタルコンサルタンツ 沖縄支社 南城市公共交通アテンダント）

1. 背景・目的

沖縄県南城市では、令和元年10月に大規模な公共交通再編が実施された。

市外からの路線バスは交通結節点となる市役所に集約され、市内はコミュニティバス「Nバス」を新規に運行開始するなど公共交通体系は大きく変化した。

Nバスの運行にあわせて、令和元年10月より、拠点となる南城市役所に「公共交通案内所」を設置するとともに「公共交通アテンダント」を配置し、当初は大規模な交通再編に伴う案内業務を中心に、現在では市民や観光客からの乗り換えや目的地までのアクセス方法等の案内業務に対応している。



2. 南城型のアテンダントの確立

八戸の内容を参考に

南城市における公共交通アテンダントの取組を開始するにあたり、先進事例として八戸公共交通アテンダント（通称：はちこ）の取組を特に参考とした。開始前年度の平成30年度から令和元年9月までの間、八戸への現地視察や、市役所職員、委託事業者、はちこへのヒアリングや意見交換等を行い、南城型のアテンダントのあり方やマニュアル等についての検討を行った。



“はちこ”が沖縄へ

検討途中、平成31年3月をもって八戸公共交通アテンダント事業はその役目を終え終了することとなったが、前年度からの繋がりを通じて、はちこチームとして活動してきた1名が八戸市から南城市に移住し南城市で「えぬむす」として従事することとなった。地元採用の1名から開始した「えぬむす」は、地元採用1名の追加、はちこチームの合流により現在3名体制で取り組んでいる。



南城型のアテンダントを確立

現在は、はちこ事業の活動や知見も参考にしつつ、月平均200件程度（コロナ禍以前は月平均400件程度）の案内に対応しており、本質的にどうしてもわかりづらさや不安が残るバスの安心な利用を支援するとともに、人と人とのコミュニケーションによる温かさを利用の定着／促進の一端を担う重要な要素と考え取り組んでいる。



3. 活動内容



案内カウンターでバスマップを広げ説明する



実際にNバスに乗車して学ぶ幼稚園の子供たち



Nむすが作成したバスの案内ツール

情報発信

バスの情報や南城市内の観光案内を発信するため、公式HPやFacebookページを開設している。HPではオリジナルツールのDLが可能。イベントで参加者を募る際も、HP上で募集フォームを設置して管理している。Facebookは毎日更新し、常に最新の公共交通情報を案内しているほか、市内で開催されるイベント情報も発信している。



利用促進企画

Nバスを利用するきっかけをつくる、Nバスを楽しんでもらうというコンセプトのもと、クリスマスやバレンタインなどにバスの装飾を行っている。10月に運行1周年を記念して開催した「1周年記念企画」は限定の1日乗車券の発行や、土日祝日のNバス運賃無料を実施したこともあり、乗車人数が大幅に増加した。



案内カウンター

アテンダントは交通結節点の南城市役所に設けられた案内カウンターに常駐している。Nバスの案内をはじめ、市外線バスへの乗り換え案内、観光案内など様々な問い合わせに対応している。設置場所：南城市役所1階 共有スペース 開設時間：9:00～17:00 年中無休

乗り方教室

南城市内の保育園や幼稚園、小学校等でNバスの乗り方を教える教室を開いている。2020年度はコロナ禍にあり開催出来ていないが、2019年度は4か月で6件の乗り方教室を行った。受講後Nバスに乗ったことを報告しに案内カウンターを訪れる子どもも多い。

オリジナルツール

案内を円滑にかつ分かりやすく行うため、アテンダントオリジナルの案内ツールを作成し配付している。バス会社ごとに発行される時刻表を一枚に集約し、見比べる手間を省くことで公共交通を利用することへのハードルを下げることも目的としている。

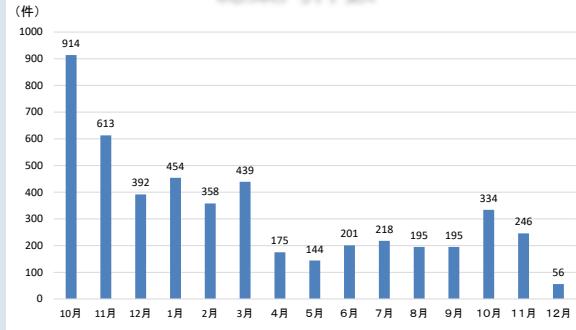
4. 効果

業務日報からの問い合わせ状況の整理

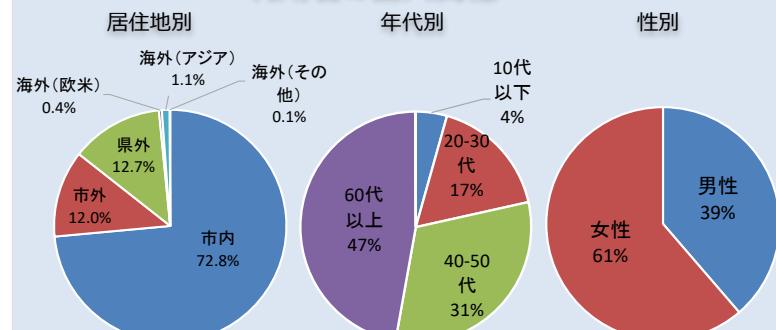
集計期間：2019年10月1日～2020年12月10日

総案内件数については、2019年10月～2020年3月までは、平均400件程度となっているが、コロナ禍により案内件数が1/3ほどまで落ち込んだ。しかし、2020年10月の1周年企画の無料乗車の効果等により徐々に案内件数の回復が見られる。案内内容については、バス・交通案内が9割を占めており、利用者の7割が市内となっているため市民の利用については頻度が高いと見られる。個人属性については、性別は女性が半数以上となっている。年代については、60代以上が4割と最も高い。

総案内件数



利用者の個人属性



5. 今後の展開

案内業務で得た知見・ノウハウを活かした利用促進策・MMとして、目的地別の時刻表の作成や目的地情報も含めた案内ツールの作成、乗り方教室の実施、バス旅の提案(ルート作成)、季節に応じたバスに楽しく乗車するための取組やイベント企画、WEBやSNSによる情報発信等引き続き取り組んでいく。

また、新たに市内在住の高校生に向けた進学校へのバス乗り継ぎ案内フォームを作成しコロナ禍にある今、案内所まで足を運ばなくても、個人向けの細かい乗り継ぎ案内を受けられるような環境づくりを目指している。

今後もさらに活動を充実させ、Nバスの顔として案内業務や各種MMなど交通まちづくりに資する取組を継続していく予定である。

