



# 社会福祉協議会による AI オンデマンド交通 「ふく～るバス」運行プロジェクト

福智町地域公共交通会議（事務局：福智町まちづくり総合政策課）

## 【福智町の概要】

- 福岡市から約 45km、北九州市から約 35km の距離に位置
- 面積は約 42.06 km<sup>2</sup> 人口は約 2 万人 高齢化率は約 37.7%

## 【地域課題】

- 全国的な問題である人口減少やコロナ禍による公共交通利用者の減少や交通事業者の人材不足が福智町でも深刻な問題になっていた。さらに、**町内を唯一運行する路線バスの廃止申入**もあり、町の公共交通再編が必要とされていた。



## 福智町地域公共交通計画で AI オンデマンド交通の導入を検討

## 【AI オンデマンド交通「ふく～るバス」の概要】

- 令和 3 年 6 月に策定した「福智町地域公共交通計画」に基づき新たな公共交通として、「ふく～るバス」の導入を実施した。導入にあたっては、段階的なステップでの導入を行った。

令和 5 年						令和 6 年				
1 月	2 月	……	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	……	7 月	8 月

実証運行

本格運行（自家用有償）

運行概要	
運行期間	第一期:令和 5 年 1 月 10 日(火)~3 月 31 日(金) 第二期:令和 5 年 4 月 1 日(土)~9 月 30 日(土) 本格運行:令和 5 年 10 月 1 日(日)~
運行方式	第一期および第二期:無償による事前予約型エリア運行 本格運行: <u>自家用有償旅客運送</u>
運行時間帯	8:30~17:00
使用車両	第一期および第二期:3 台体制→5 台体制 本格運行:5 台体制
予約方法	電話及び web
AI システム	未来シェア:SAVS(Smart Access Vehicle Service)
運行エリア	町内全域
現行福祉バス	第一期:循環線コースを除く 4 コースは実証運行期間中も従来通り運行 第二期:7 月 20 日(木)から福祉バス全便廃止 本格運行:福祉バス全便廃止
乗降箇所	ミーティングポイント方式(福祉バスの既設乗り場及び追加乗り場)
運行日	毎日運行(年末年始、GW、お盆は運休)
運行経路・時間	予約状況に応じて、AI による最適化ルートで運行
運行者	<u>福智町社会福祉協議会</u>



運行車両とミーティングポイント



運行車両



予約受付オペレーター

福智町ではバス・タクシーの交通事業者の人材不足等の問題でふく～るバスへの参画が見込めないといった課題があった。その中で、無償の福祉バスを運行していた**福智町社会福祉協議会が事業者として手を挙げ、自家用有償旅客運送を活用**することにより運行業務及びコールセンター業務を担当することになった。社会福祉協議会が運行を担うことで、地元住民とのコミュニケーションに長けている特性を活かし、**交通と福祉の共創の取組**にも繋がっている。



福智町マスコットキャラクター「福天」

# ★「ふく〜るバス」運行プロジェクトの特徴★

## ①社会福祉協議会ならではの“福祉サービスとの共創の視点できめ細やかなサポート”

運行前…積極的な周知活動の実施、体の不自由な方へは個別対応で円滑な利用転換を促すサポートを実施。  
 運行後…電話オペレーターや運転手が高齢者の利用状況や体調変化に気を配り、地域包括支援センターや保健師などと連携した福祉視点でのサポートを実施するなど、**ふく〜るバス運行と福祉施策との共創**の取組に努めている。

## ②利用者への丁寧な説明会や広報資料による周知などによる、交通モードの円滑な移行

運営主体（福智町）・運行事業者兼コールセンター（社会福祉協議会）・AIシステム提供者（未来シェア）で連携し、定期的な情報共有・意見交換を行い、運行上の不安点・問題点の解消や利便性向上に資する取り組みなどに努めた。  
 ふく〜るバスに親しみを持って受け入れてもらうため、車両ラッピングや愛称・ロゴは馴染みやすいデザインを心がけた。  
 運行開始前から町広報紙による周知や地区説明会や利用者説明会など20カ所以上で説明会を開催し、周知に努めた。  
 丁寧な情報発信活動により、**AIオンデマンド交通へのスムーズな移行が実現した。**



広報ふくち令和5年1月号

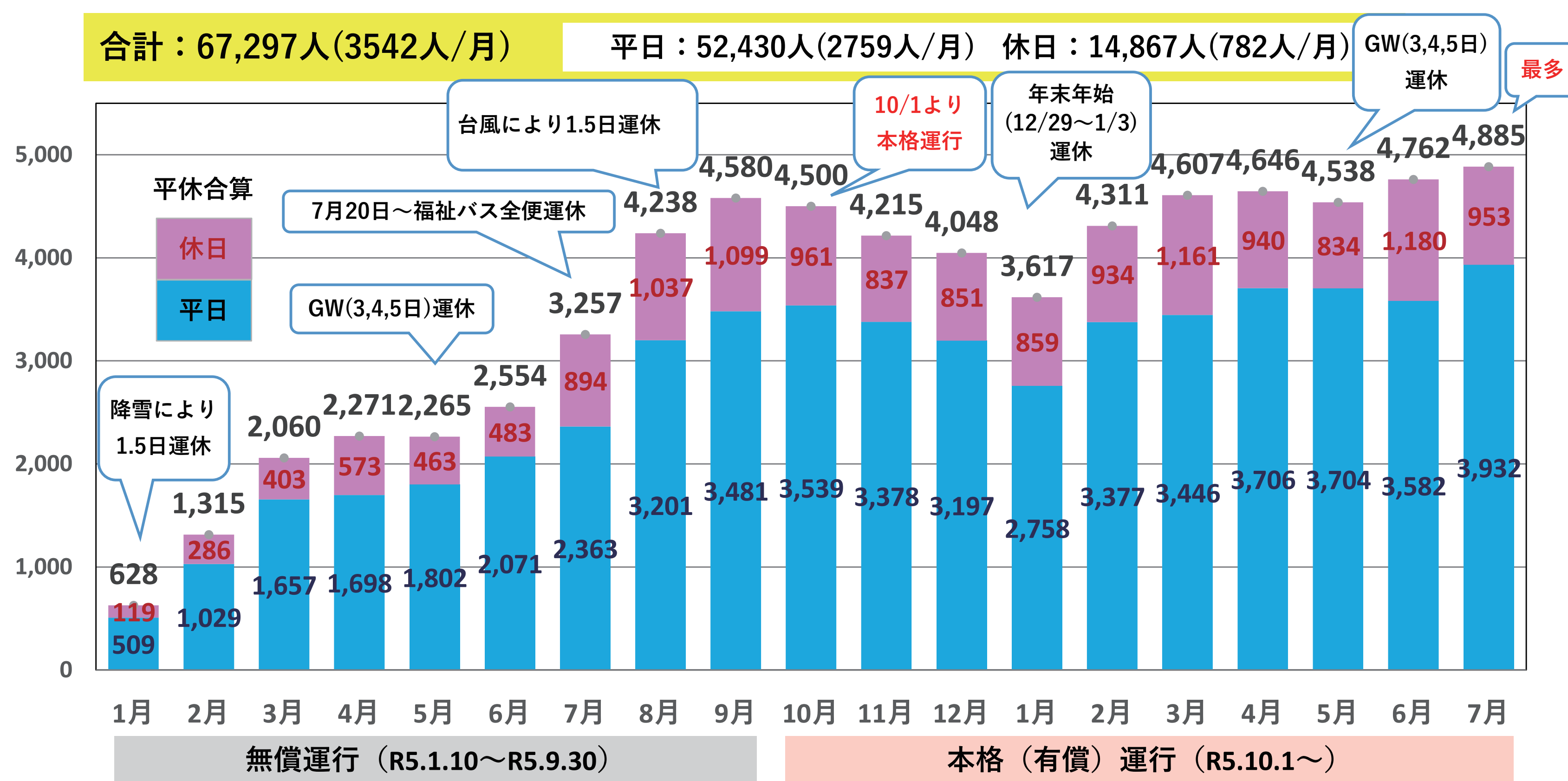


## ③利用者数は順調に増加し、本格運行移行後も好調。

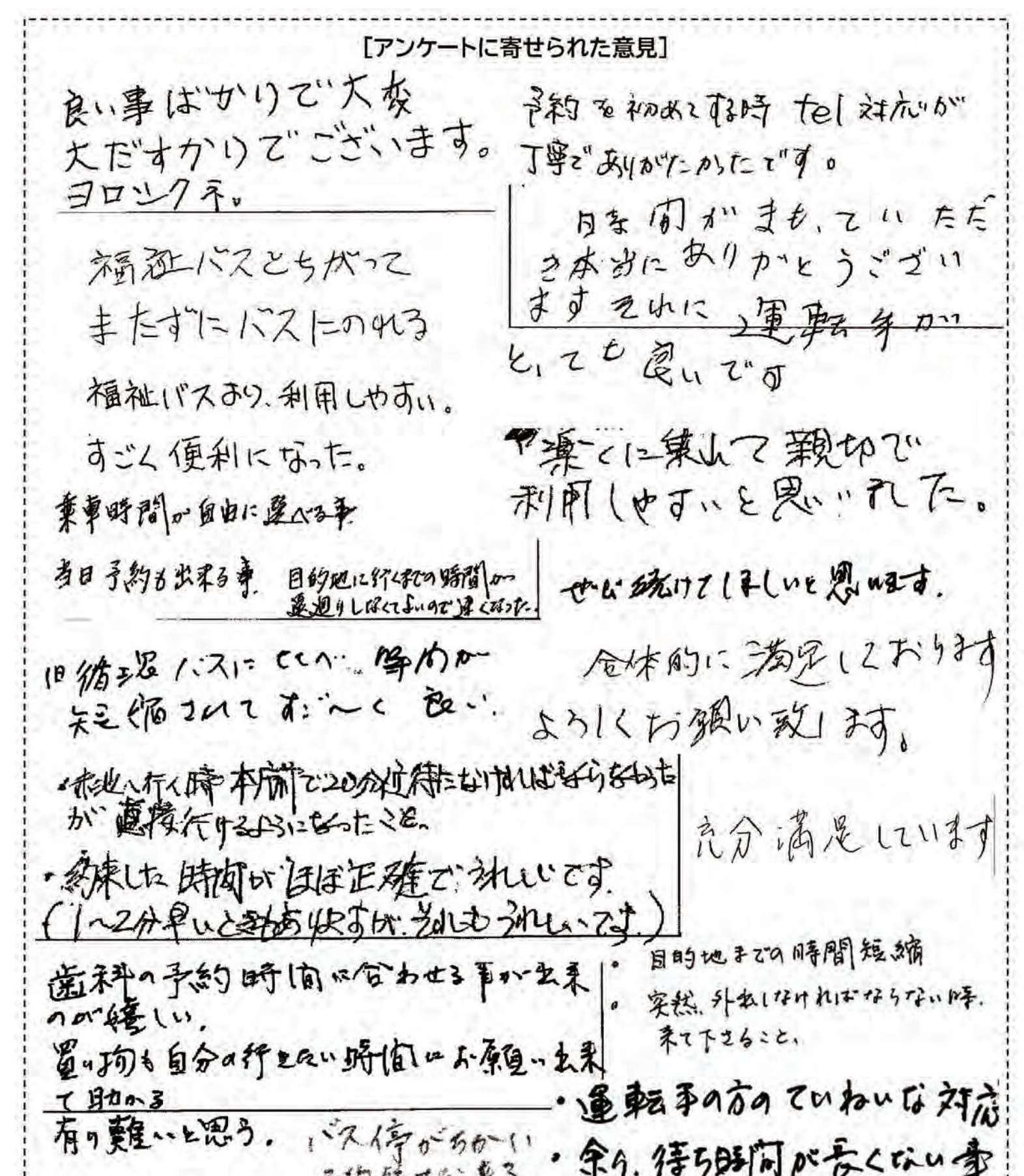
**利用満足度はアンケート調査で100%を記録！！**

無償による実証運行では、利用者は右肩上がり増加し、当初目標であった1か月1,000人は運行開始後の2月目で達成。  
 自家用有償による本格運行移行後も利用者数は好調であり、**1か月4,000人を超える利用者を獲得。**  
 乗合率も当初は月平均3割程度であったが、利用者数の増加に伴い**現在の乗合率は5割程度まで上昇している。**  
 実証運行期間中の利用者アンケート調査では、**利用者の満足度100%**（不満解答ゼロ）を記録。  
 自由意見欄には感謝を伝える言葉が多く寄せられ、運行形態をはじめ、**事業者の丁寧な対応への評価**が多くを占めていた。  
**利用者からの感謝の言葉が運行者のさらなるやりがいにもつながるなど、利用者と運行者ともに好循環へ発展している。**

ふく〜るバス利用者数推移 [令和5年1月10日(火)～令和6年7月31日(水)]



ふく〜るバス利用者数の推移



アンケートに寄せられた意見（抜粋）

## ④福智町のふく〜るバス導入後、近隣自治体でも導入の動きが進む

福智町のふく〜るバス導入後、**近隣の2つの自治体で実証運行・本格運行が実施されている。**  
 福智町と同様のAIシステムを利用しており、視察や情報共有等の連携を行っている。  
**今後も近隣自治体とのさらなる連携が見込まれる。**

