

# 阿賀野市AIオンデマンドバス 運行事業（中間報告）

---

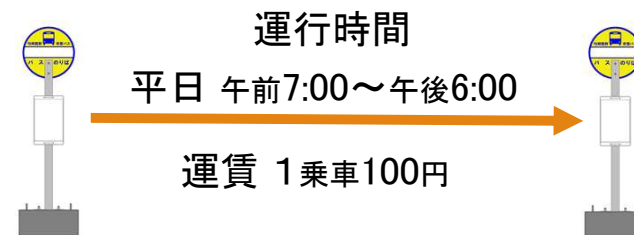
令和7年3月26日阿賀野市地域公共交通協議会

# AIオンデマンドバスの概要

電話またはWeb(スマートフォン)からの予約で希望の時間帯に希望のバス停からバス停まで乗車できる。

初回利用の際には無料の**利用者登録**が必要。

利用者登録はWebまたは市役所総務課(電話/窓口)にて受付



現在(令和6年10月1日から)の運行区域は **旧江端線・寺社線・大室線・駒林線・前山線**の主なバス停。  
令和7年10月1日には**安田地域循環線・折居大日線・神山線・千唐仁線**も移行し、  
**阿賀野市全域のバス停がAIオンデマンドバス化する予定。**

(分田線と五頭温泉郷線の2路線は令和7年10月1日以降も定時定路線を維持。)

## AIオンデマンドバス 現在の利用状況

---

### ■登録者数(令和7年2月28日時点)

614人(内訳 電話予約のみの登録:301名 Web予約登録:313名)

### ■利用者数

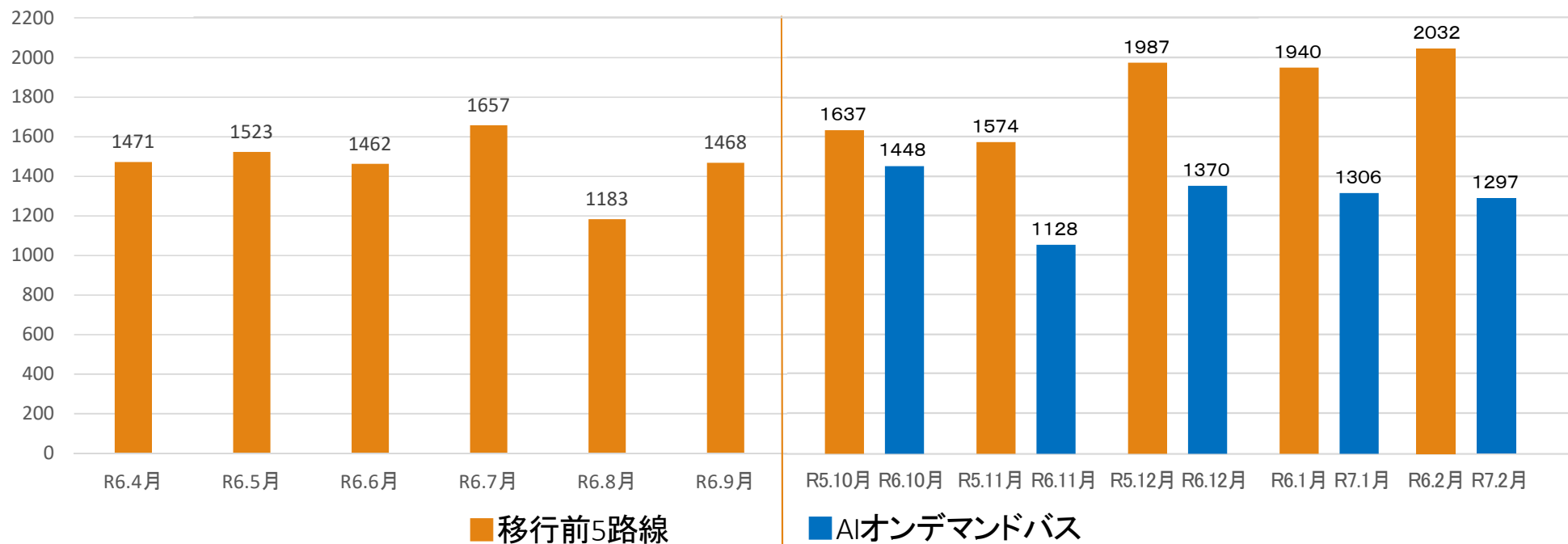
・延べ利用者数(10/1～2/28)6,549人

(内 10月1,448人 11月 1,128人 12月1,370人 1月1,306人 2月1,297人)

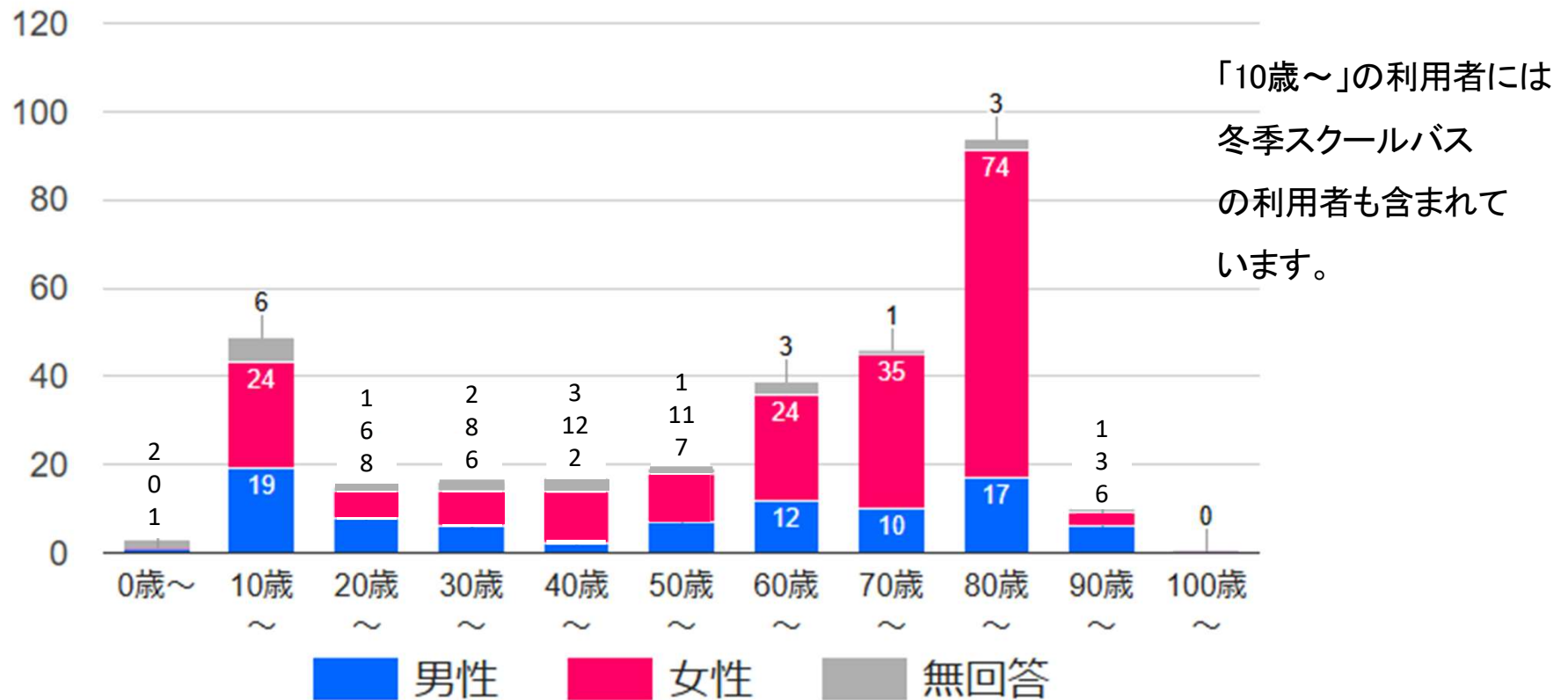
・1日平均利用者数 72.1人 ※目標値 96.8人

# AIオンデマンドバス 現在の利用状況

移行前5路線・AIオンデマンドバス 乗客数の推移



## 年代別 利用者数（性別内訳）(R6.10.1-R7.2.28)

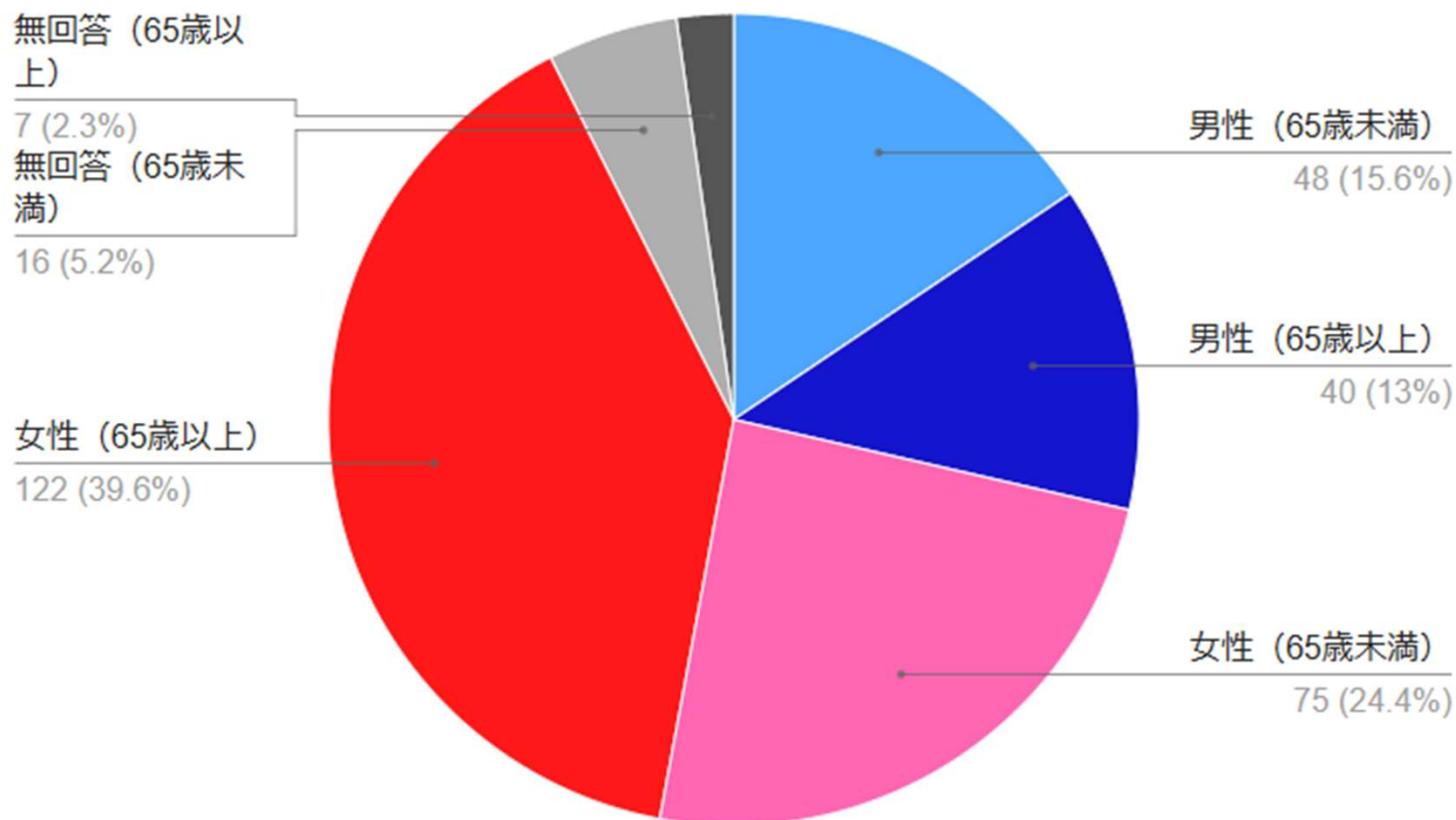


令和7年2月28日時点

期間内に一度でも利用したことがある方の人数を、性別と年代別に分けて表示しております。

## 利用者の性別・高齢者割合

※利用登録者の内、R6.10.1から一度でも  
AIオンデマンドバスを利用されたことのある方が対象



令和7年2月28日時点

| 統計地区 | カテゴリ    | サブカテゴリ | 乗降場名                | 乗車利用<br>(回) ▼ | 降車利用<br>(回) |
|------|---------|--------|---------------------|---------------|-------------|
| 水原   | 病院・医療施設 | 病院     | 1_水3 あがの市民病院（玄関前）   | 572           | 455         |
| 水原   | 商業施設    | スーパー   | 1_水8 ウオロク水原店        | 389           | 313         |
| 安田   | 交通施設    | バス停    | 1_安6 かがやき福祉会前       | 375           | 370         |
| 水原   | 公共施設    | 役場     | 1_水5 阿賀野市役所         | 275           | 316         |
| 水原   | 交通施設    | 駅      | 1_水38 水原駅前（観光案内板前）  | 237           | 102         |
| 笹神   | 教育施設    | 小学校    | 1_笹9 笹岡小学校（バス車庫前）   | 213           | 0           |
| 笹神   | 公共施設    | 役場     | 1_笹10 笹神支所          | 160           | 7           |
| 安田   | 公共施設    | 役場     | 1_安44 安田支所①         | 141           | 84          |
| 水原   | 交通施設    | バス停    | 1_水75-1 若葉公園前       | 133           | 129         |
| 水原   | 商業施設    | スーパー   | 1_水9-1 大野(新和旅行前)    | 121           | 54          |
| 京ヶ瀬  | 交通施設    | バス停    | 1_京28-1 下里下（安部商店前）  | 119           | 90          |
| 笹神   | 交通施設    | バス停    | 1_笹5 貝喰集会所前         | 113           | 103         |
| 京ヶ瀬  | 交通施設    | バス停    | 1_京47-2 緑岡公園前（保育園側） | 102           | 69          |
| 安田   | 交通施設    | バス停    | 1_安25 寺社（柴田屋商店前）    | 91            | 73          |
| 京ヶ瀬  | 交通施設    | バス停    | 1_京48 緑岡四（第3公園前）    | 84            | 117         |
| 安田   | 交通施設    | バス停    | 1_安22 小松（諏訪公園前）     | 83            | 86          |
| 京ヶ瀬  | 交通施設    | バス停    | 1_京9 上黒瀬センター前       | 82            | 2           |
| 水原   | 病院・医療施設 | クリニック  | 1_水45 すぎはら医院前       | 81            | 90          |
| 京ヶ瀬  | 公共施設    | 公民館    | 1_京18 京和荘（玄関前）      | 77            | 18          |
| 安田   | 交通施設    | バス停    | 1_安8 上草水            | 74            | 64          |
| 安田   | 交通施設    | バス停    | 1_安27 寺社二           | 74            | 10          |
| 京ヶ瀬  | 交通施設    | バス停    | 1_京34-2 曽郷センター向かい   | 73            | 81          |

出発バス停  
利用上位順

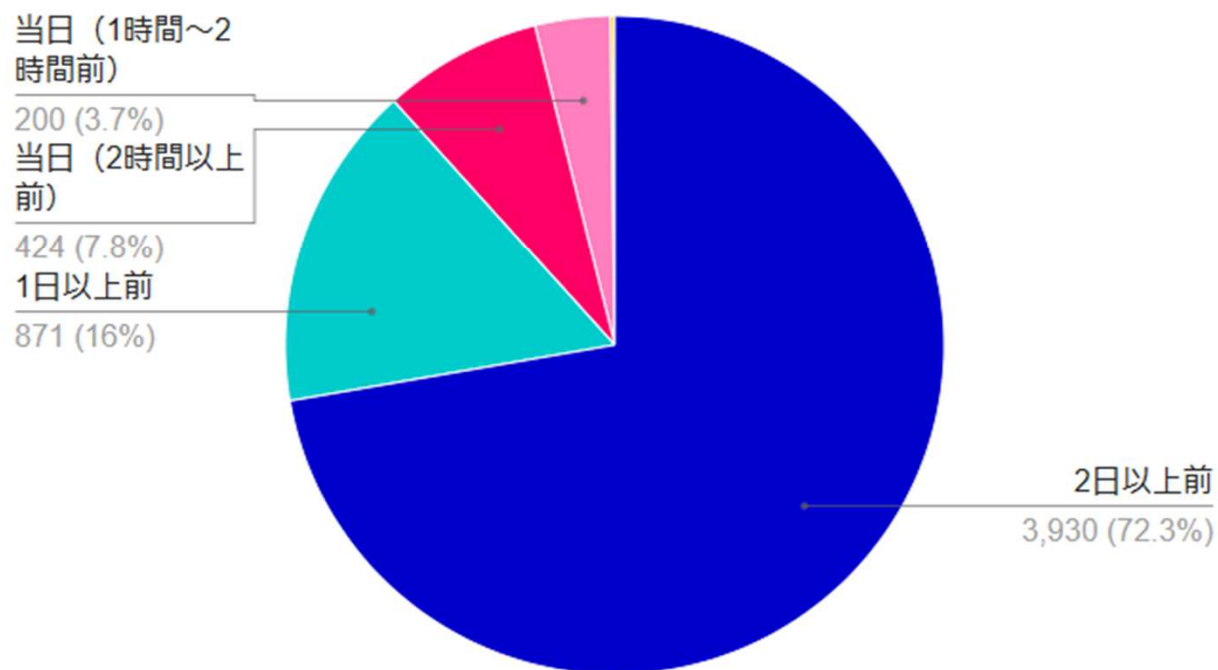
令和7年2月28日時点

| 統計地区 | カテゴリ    | サブカテゴリ | 乗降場名                    | 乗車利用<br>(回) | 降車利用<br>(回) ▼ |
|------|---------|--------|-------------------------|-------------|---------------|
| 水原   | 病院・医療施設 | 病院     | 1_水3 あがの市民病院（玄関前）       | 572         | 455           |
| 安田   | 交通施設    | バス停    | 1_安6 かがやき福祉会前           | 375         | 370           |
| 水原   | 公共施設    | 役場     | 1_水5 阿賀野市役所             | 275         | 316           |
| 水原   | 商業施設    | スーパー   | 1_水8 ウオロク水原店            | 389         | 313           |
| 水原   | 交通施設    | バス停    | 1_水75-1 若葉公園前           | 133         | 129           |
| 京ヶ瀬  | 交通施設    | バス停    | 1_京48 緑岡四（第3公園前）        | 84          | 117           |
| 笹神   | 交通施設    | バス停    | 1_笹13 下須走               | 0           | 114           |
| 笹神   | 交通施設    | バス停    | 1_笹5 貝喰集会所前             | 113         | 103           |
| 水原   | 交通施設    | 駅      | 1_水38 水原駅前（観光案内板前）      | 237         | 102           |
| 安田   | 宿泊施設    | その他    | 1_安43 安田温泉「やすらぎ」前       | 60          | 96            |
| 京ヶ瀬  | 交通施設    | バス停    | 1_京28-1 下里下（安部商店前）      | 119         | 90            |
| 水原   | 病院・医療施設 | クリニック  | 1_水45 すぎはら医院前           | 81          | 90            |
| 安田   | 交通施設    | バス停    | 1_安22 小松（諏訪公園前）         | 83          | 86            |
| 安田   | 教育施設    | 中学校    | 1_安47-1 安田中学校前（中学校側）    | 36          | 86            |
| 安田   | 公共施設    | 役場     | 1_安44 安田支所①             | 141         | 84            |
| 水原   | 商業施設    | スーパー   | 1_水9-2 大野（ノジマ水原店前）      | 2           | 83            |
| 京ヶ瀬  | 交通施設    | バス停    | 1_京34-2 曾郷センター向かい       | 73          | 81            |
| 水原   | 商業施設    | スーパー   | 1_水7-2 市野山（ウオロク脇 長井眼科側） | 49          | 81            |
| 水原   | 名所・観光   | 観光名所   | 1_水53 瓢湖市営駐車場脇          | 21          | 81            |
| 京ヶ瀬  | 交通施設    | バス停    | 1_京23 駒林特別支援学校最寄り       | 3           | 81            |
| 水原   | 病院・医療施設 | クリニック  | 1_水67-1 本田医院前（医院側）      | 24          | 78            |

到着バス停  
利用上位順

令和7年2月28日時点

## 予約時期割合（全体）（R6.10.1-R7.2.28）



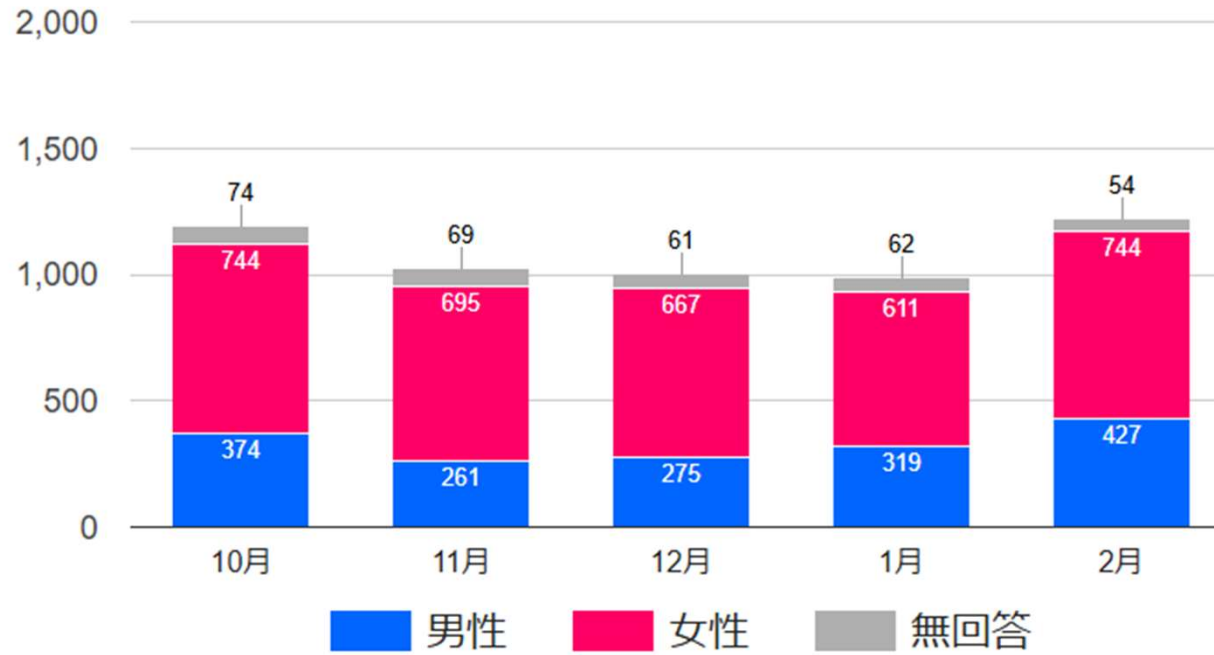
期間内の予約確定時刻と出発予定時刻と比べ、その差の割合を表示しています。

〔例〕

Aさんが当日の朝の10時に予約し、同乗者2名と当日の午後3時に出発した場合、このグラフでは「当日（2時間以上前）」に1件分が加算されます。（同乗者分は加算されません。）

令和7年2月28日時点

## 月別 予約件数（性別内訳）



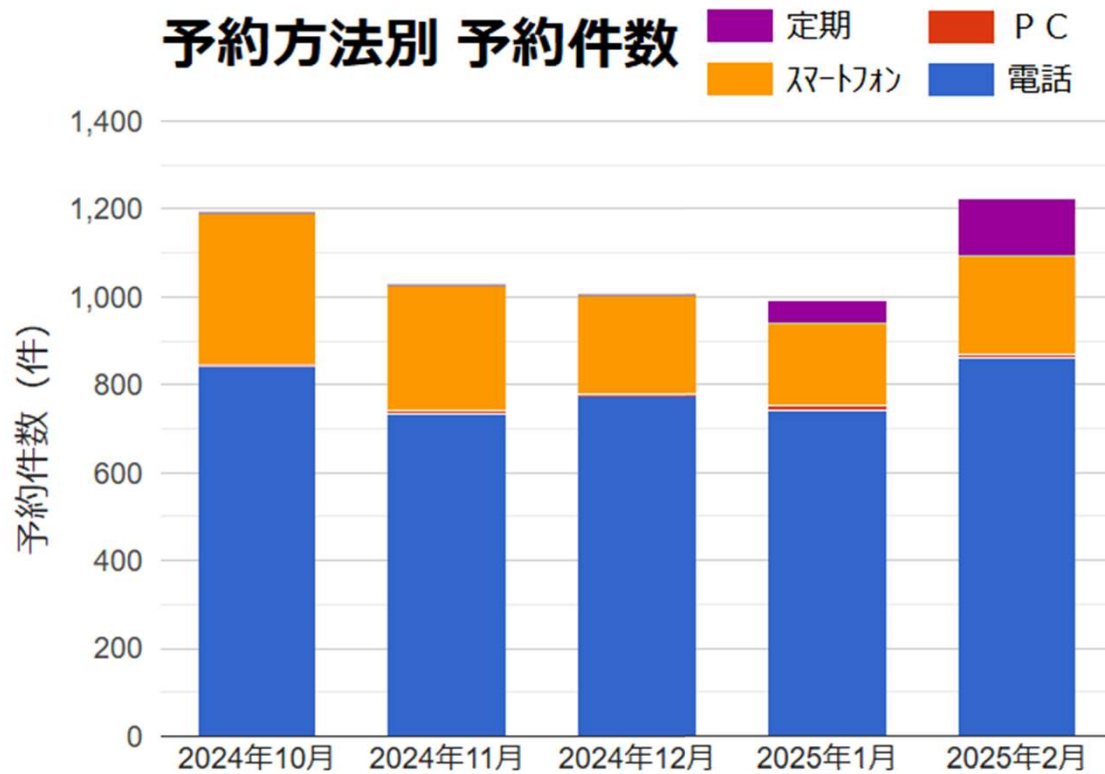
月ごとの予約件数を、性別ごとに表示しています。

〔例〕

女性であるAさんが10月1日に同乗者2名と往復で2回、10月3日に同乗者1名と片道で1回利用した場合、このグラフでは「10月」の「女性」に予約した件数の合計である3件分が加算されます。（同乗者分は加算されません。）

令和7年2月28日時点

## 予約方法別 予約件数



|          | 電話予約<br>(件) | インターネット予約<br>(件) |         | 定期予約<br>(件) |
|----------|-------------|------------------|---------|-------------|
|          |             | P C              | スマートフォン |             |
| 2025年2月  | 860         | 7                | 226     | 132         |
| 2025年1月  | 743         | 9                | 189     | 51          |
| 2024年12月 | 773         | 4                | 226     | 0           |
| 2024年11月 | 735         | 5                | 285     | 0           |
| 2024年10月 | 843         | 3                | 346     | 0           |

※定期予約は、12月～3月に実施している冬季スクールバスの予約の内、一括予約システムを使用して入力したものとなります。

令和7年2月28日時点

## 予約お断り率

|       | 10月   | 11月   | 12月   | 1月    | 2月    | 全期間<br>(10月-2月) |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|
| 予約希望数 | 1,535 | 1,346 | 1,503 | 1,400 | 1,393 | 7,177           |
| お断り数  | 218   | 177   | 208   | 133   | 136   | 872             |
| 予約成立数 | 1,317 | 1,169 | 1,295 | 1,267 | 1,257 | 6,305           |
| お断り率  | 14.2% | 13.2% | 13.8% | 9.5%  | 9.8%  | 12.1%           |

※お断り数のカウントについて : Aさんが電話またはスマホPCで、10/1の9:00から行きの便、16:00から帰りの便の予約希望をされた場合、行き帰りの両方とも予約が成立しなかった時のみ、10/1にお断り数「1件」とカウントしています。

## 【苦情・課題・問題点及び対応策】

### 1. 予約時間よりバスが遅れてきた

#### ＜苦情の主な原因(要因)＞

- ①遅延が一度生じると全てに影響がでる。
- ②高齢者の方の乗降時に要する時間が、見込んでいた時間以上だった。

#### ＜対応策＞

乗降時に要する時間等の設定を変更し、移動時間に余裕をもたせた。

### 3. 運転手の態度や言動

#### ＜苦情の主な原因(要因)＞

運転手の不適切な言動により利用者に不快、不満を感じさせた。

#### ＜対応策＞

事実確認を行い運行事業者、運転手への注意・指導を行うとともに接遇研修を実施。

### 2. バスが来なかった

#### ＜苦情の主な原因(要因)＞

- ①運転手の誤ったタブレット操作による予約の誤認。
- ②利用者の予約時間や乗車するバス停の間違い。

#### ＜対応策＞

運行事業者、運転手への指導並びに予約時の利用者へ復唱による注意喚起

### 4. コールセンターに地名(バス停)が伝わらない

#### ＜苦情の主な原因(要因)＞

コールセンターの職員が、市外在住者のため地名が分からなかった。

#### ＜対応策＞

マップ上でバス停を検索できる仕組みを作成し提供した。

## 【苦情・課題・問題点及び対応策】

### 5. バス停の場所が変更になり不便(遠く)になった。

#### ＜苦情の主な原因(要因)＞

京ヶ瀬、笹神地区のバス停を変更(集会所)に変更したことによる。

#### ＜対応策＞

自治会内で検討し、移設を希望する自治会について移設した。その他については、一自治会バス停は一か所の方針であること、また、今後の本格導入時に検討することを説明し、理解を求めた。

## 【好意的な意見】

1. 最初、予約は手間だと感じたが、慣れてしまえば移動の自由度が高く、好きな時間に好きな場所に行ける便利さに気づいた。
2. 初めて「道の駅あがの」に行くことができた。