

三芳町デマンド交通試行運転成果分析結果

2016年3月

三芳町役場 政策推進室

目次

目次	2
1. 成果分析の目的	3
2. 運行内容	3
(1) 今年度のデマンド交通運行内容	3
(2) 昨年度との比較	4
3. 町民への周知活動状況	5
(1) 各種団体への周知	5
(2) 広報、リーフレット、チラシ等による周知	5
4. 運行の検証	6
(1) 利用状況	6
① 需要量	6
・登録者の整理（性別、年齢、地区）	6
・利用者の整理（性別、年齢、地区）	7
・利用状況の整理	8
・予約状況の整理	12
・運行ログによる移動状況把握（時間帯別）	15
・多く利用された予約の組み合わせ	17
・多く利用された共通乗降場	20
・共通乗降場使用状況	23
・乗合値	23
③ 満足度	24
・利用者アンケート 集計	24
・町民アンケート 集計	30
(2) 運行状況の確認	53
(3) 運行体制の確認	54
(4) 運行における安全面の確認	54
(5) 運行における経営面の確認	54
(6) 費用対効果	54
(7) 他の公共交通との連携、競合等町全体への波及効果	56
(8) まちづくりへの貢献に関すること	56
5. 昨年度・他自治体との比較	57
6. まとめ	59
巻末資料	64
・利用者アンケート回答用紙	64
・町民アンケート回答用紙	66
・運行事業者へのヒアリング	68
・町内バス事業者へのヒアリング	74

1. 成果分析の目的

平成 27 年度デマンド交通は、平成 26 年度デマンド交通試行運転の実績を踏まえ、改善を加えたうえで三芳町の交通弱者を対象とした交通政策の観点から実施されたものであり、この成果を分析することにより町内のデマンド交通の需要、町民の移動状況等を把握し、デマンド交通が本当に町内の移動に困っている町民の助けになるか、その効果を検証するものである。また、今回の成果分析で得られた町民移動状況や町民アンケートの結果などを活かし、デマンド交通だけではなく、コミュニティバスの導入可能性、ライフバスの再編など町の公共交通施策の進展につなげていく。

本成果分析において平成 27 年度のデマンド交通の評価をするため、下記の観点から検証を行うものとする。

- (1) 利用状況の確認
 - ① 需要量
 - ② 移動状況
 - ③ 満足度ほか
- (2) 運行状況の確認
- (3) 運行体制の確認
- (4) 運行における安全面の確認
- (5) 運行における経営面の確認
- (6) 費用対効果
- (7) 他の公共交通との連携、競合等町全体への波及効果
- (8) まちづくりへの貢献に関すること

なお、今回の成果分析内容は平成 27 年 7 月 27 日から平成 28 年 1 月 31 日までのデータをもとに作成されている。

2. 運行内容

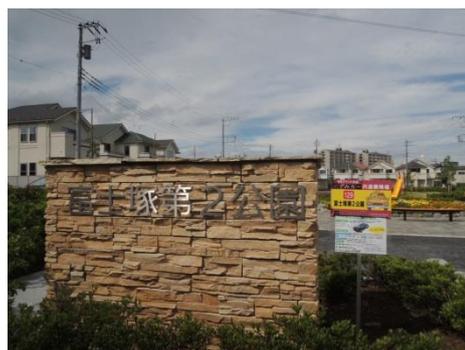
(1) 今年度のデマンド交通運行内容

運行期間	平成 27 年 7 月 27 日～平成 28 年 3 月 31 日
運行日	平日のみ（土日祝日・年末年始は運行しない）
利用者	町内在住者であれば、誰でも利用できる ※事前の登録が必要
実施地域	町内全域
運行方式	共通乗降場方式のデマンド交通
運行時間	午前 8 時 30 分～午後 6 時 30 分
乗降場所	町内を中心に 181 箇所の共通乗降場を設置 バス停 52 箇所 集会所 23 箇所 公共施設等 18 箇所 公園 33 箇所 商業施設 29 箇所 病院 10 箇所 その他 16 箇所
運賃	1 人 1 回 300 円 未就学児については無料

車両	セダン型車両
予約方式	デマンド交通専用ダイヤルを設置し、電話により予約を受付
予約時間	午前 8 時から午後 5 時 30 分まで 利用の 1 週間前から利用当日の 30 分前まで予約を受付
愛称	のぞみカー
運行事業者	選定方式：プロポーザル方式 三和富士交通株式会社埼玉営業所



のぞみカー 車両



共通乗降場

(2) 昨年度との比較

平成 27 年度デマンド交通は昨年度のデマンド交通運行の成果分析を踏まえ、デマンド交通の利便性を上げ、利用者・登録者をさらに増加させ、限られた資源を効率的に利用するとともに、より安全な運行を実現するため、下表のとおり改善を加えた。

変更点	平成 27 年度	平成 26 年度	変更理由
① 運行期間	平成 27 年 7 月 27 日～ 平成 28 年 3 月 31 日 165 日間	平成 26 年 9 月 1 日～ 平成 26 年 11 月 30 日 91 日間	より長期のスパンでのデマンド交通の利用状況を把握するため、運行期間を延ばした。
② 運行日	平日のみ 土日祝日は運休 年末年始(平成 27 年 12 月 29 日～平成 28 年 1 月 3 日)は運休	土日祝日無く運行	平成 26 年度の結果をもとに、効率的な運行を実現するため平日のみの運行とした。
③ 運行時間	午前 8 時 30 分～午後 6 時 30 分	午前 9 時～午後 6 時	利用者の利便性を上げるため、運行時間を延長した。
④ 共通乗降場	181 箇所	105 箇所	利用者の利便性向上のため、共通乗降場を増設するとともに、国道沿いの共通乗降場や交差点近くの共通乗降場は廃止した。
⑤ 予約時間	午前 8 時～午後 5 時 30 分 利用の 1 週間前から 30 分前まで	午前 8 時～午後 4 時 利用の 1 週間前から 1 時間前まで	運行時間に合わせて予約時間を延長するとともに、利用者の利便性向上のため、利用当日の予約時間を 30 分前に短縮した。

3. 町民への周知活動状況

(1) 各種団体への周知

団体	回数	周知人数(概数)
高齢者団体	27回	832人
子育て世代	1回	15人
その他 (区長会・ボランティア 団体・社会福祉協議会など)	22回	648人
合計	50回	1,495人



町民説明状況

(2) 広報、リーフレット、チラシ等による周知

広報による周知	6月号、12月号にデマンド関連記事を掲載。	町内 15,700世帯
リーフレットの全戸配布	広報 8月号にチラシを折込み広報とともに全戸配布	町内 15,700世帯
回覧による案内チラシ、事前登録申請書の全戸配布	デマンド交通の運行に合わせて7月にチラシを全戸配布	町内 12,150配布
一人暮らしの高齢者を対象として福祉新聞	6月、8月配布の福祉新聞に案内チラシを折込	町内 830世帯
こども支援課の窓口にてデマンド交通の案内	窓口にて子育て世代にデマンド交通の案内	
ホームページによる周知	6月より掲載	
新聞等への掲載	毎日新聞など4社	



デマンド交通チラシ

4. 運行の検証

(1) 利用状況

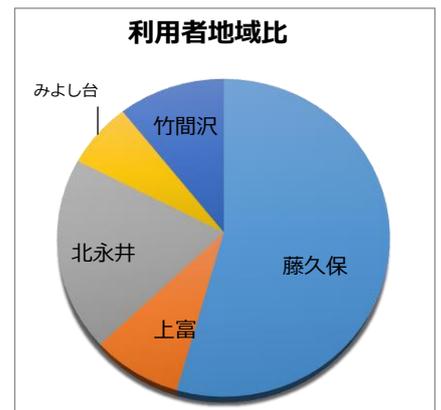
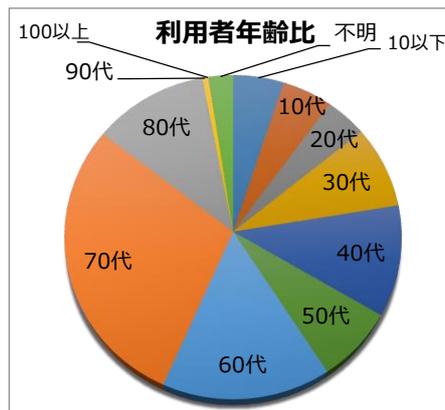
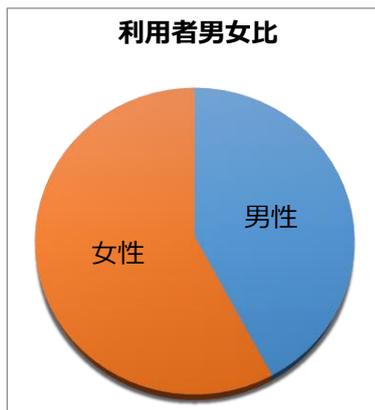
①需要量

・登録者の整理（性別、年齢、地区）

	全域				藤久保		上富		北永井		みよし台		竹間沢		不明	
	登録者人数	4,734			2,574	401	930	319	506	4	0.1%					
登録者人数	4,734				54.4%	8.5%	19.6%	6.7%	10.7%	0.1%						
人口	38,186				21,631	3,416	6,869	2,002	4,268	—						
人口構成比	—				56.6%	8.9%	18.0%	5.2%	11.2%	—						
登録者割合	12.4%				11.9%	11.7%	13.5%	15.9%	11.9%	—						
全年齢	1,998	2,736	計	割合	1,090	1,484	175	226	385	545	128	191	218	288	2	2
10歳以下	125	112	237	5.0%	75	62	6	5	24	28	4	7	16	10	0	0
10代	121	116	237	5.0%	65	59	19	16	24	22	1	3	12	16	0	0
20代	80	115	195	4.1%	37	60	11	10	15	23	3	3	14	19	0	0
30代	160	230	390	8.2%	91	121	9	14	33	54	8	12	19	29	0	0
40代	237	288	525	11.1%	128	153	33	34	39	47	9	17	28	37	0	0
50代	139	212	351	7.4%	76	127	22	17	19	32	3	12	19	24	0	0
60代	287	456	743	15.7%	150	233	16	34	65	101	24	45	32	43	0	0
70代	561	811	1,372	29.0%	298	450	39	65	122	164	44	64	56	66	2	2
80代	239	301	540	11.4%	138	168	17	22	37	58	30	24	17	29	0	0
90代	10	17	27	0.6%	7	9	0	1	0	3	1	2	2	2	0	0
100歳以上	0	1	1	0.0%	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
年齢不明	39	77	116	2.5%	25	42	3	8	7	12	1	2	3	13	0	0

人口構成比は平成 28 年 1 月末日現在 小数点以下四捨五入

■・・・男性 ■・・・女性



男女比は女性が多い（女性）6：（男性）4であった。なお、一般的な他自治体のデマンド登録状況と同じ、傾向であった。登録者は、高齢者(60代以上)層が多く、全体の6割近く(56.7%)を占めていた。地域ごとの登録者の割合は、三芳町の実際の人口構成比と同様に、藤久保地区が5割以上を占めていた。

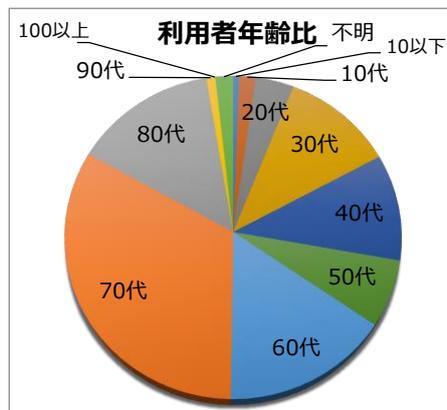
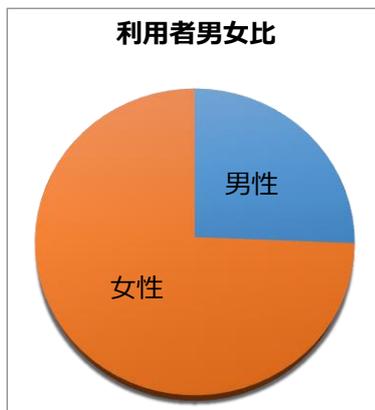
・利用者の整理（性別、年齢、地区）

	全域				藤久保		上富		北永井		みよし台		竹間沢	
利用者人数	683				396		48		115		55		69	
					58.0%		7.0%		16.8%		8.1%		10.1%	
人口	38,186				21,631		3,416		6,869		2,002		4,268	
人口構成比	—				56.6%		8.9%		18.0%		5.2%		11.2%	
利用者割合	1.8%				1.8%		1.4%		1.7%		2.7%		1.6%	
全年齢	175	508	計	割合	104	292	10	38	29	86	17	38	15	54
10歳以下	2	2	4	1%	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0
10代	3	8	11	2%	2	4	0	1	1	2	0	1	0	0
20代	5	21	26	4%	1	11	2	0	1	5	0	0	1	5
30代	9	67	76	11%	7	39	0	6	2	15	0	3	0	4
40代	15	58	73	11%	12	31	0	4	1	9	1	3	1	11
50代	9	37	46	7%	4	22	3	4	0	5	0	1	2	5
60代	24	83	107	16%	11	46	1	6	7	11	2	11	3	9
70代	67	158	225	33%	40	93	3	13	12	30	6	10	6	12
80代	37	60	97	14%	26	39	0	2	4	8	6	7	1	4
90代	1	5	6	1%	0	2	0	1	0	0	1	1	0	1
100歳以上	0	0	0	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
年齢不明	3	9	12	2%	1	4	1	1	0	1	0	0	1	3
子育て世代	29	146	175	26%	20	81	2	10	4	29	1	6	2	20
高齢者	129	306	435	64%	77	180	4	22	23	49	15	29	10	26
生産年齢	46	227	273	40%	30	128	6	17	4	41	1	11	5	30

人口構成比は平成 28 年 1 月末日現在 小数点以下四捨五入

■・・・男性 ■・・・女性

【子育て世代】 20 歳代~40 歳代 【高齢者】：60 歳代以上 【生産年齢】：15 歳~65 歳



運行期間中に、一度でもデマンド交通を利用したことのある利用者は、登録者(4,734 人)の 14%程度であった。

地域ごとの利用者の割合は、登録者と同様で三芳町の人口構成比とほぼ同じ藤久保地区が 6 割近くを占めた。登録者・利用者ともに 70 代が最も多く、高齢者(60 代以上)層の利用者が全体の 6 割以上を占めた。

・登録者、利用者数の推移

		7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月
登録者	新規	460	353	192	118	73	152	72
	累計	3,774	4,127	4,319	4,437	4,510	4,662	4,734
利用者	月間	58	247	266	239	244	249	256
	新規	28	131	110	56	67	59	49
	割合	48.3%	53.0%	41.4%	23.4%	27.5%	23.7%	19.1%

登録者数は運行開始の7月から徐々に減っている。12月に登録者数が増加したのは広報に記事を掲載した効果と考えられる。一方で月間の利用者数はほぼ横ばいであった。

・利用状況の整理

用語の説明

<予約件数>

確定され、キャンセルにならなかった予約の件数。

ただし、未乗車やキャンセルの操作可能時間(乗車時間の10分前)を過ぎてから連絡が入り、キャンセル操作が行えなかった予約は件数に含まれる。

<乗車人数>

確定された予約の乗車人数。

1件の予約に対し、2人乗車する設定で予約を確定された場合、 予約件数：1 乗車人数：2 となる。

<未乗車>

キャンセルの連絡が入らず、迎車に行ったが利用者がいない状況。

乗車回数ごとの人数【地区別】

乗車回数	藤久保	上富	北永井	みよし台	竹間沢	全域	割合
1回	135	18	43	17	30	243	35.6%
2回	79	5	25	11	14	134	19.6%
3回	29	2	12	3	5	51	7.5%
4回	25	3	6	3	6	43	6.3%
5回	18	1	1	4	1	25	3.7%
6回	20	1	3	1	2	27	4.0%
7回	13	4	6	2	2	27	4.0%
8回	9	4	1	5	1	20	2.9%
9回	6	0	2	1	1	10	1.5%
10回～	30	7	10	5	5	57	8.3%
20回～	16	2	2	1	1	22	3.2%
30回～	16	1	4	2	1	24	3.5%
合計人数	396	48	115	55	69	683	
平均回数	6.41	6.40	6.01	6.55	3.75	6.08	

30回以上利用した高頻度利用者は3.5%、10回以上利用した人が15.0%、2回以下の利用者が55.2%だった。なお、運行期間に最も多く利用した利用者は196回である。

時間帯ごとの予約件数と乗車人数【月別】

月	7月		8月		9月		10月		11月		12月		1月		合計			
	件数	人数	件数	人数														
8時台	9	9	68	79	65	73	63	75	66	76	68	80	60	72	399	9.6%	464	8.8%
9時台	15	20	93	107	113	138	100	123	86	108	94	116	88	114	589	14.2%	726	13.8%
10時台	15	19	88	113	97	121	83	101	93	115	92	113	95	124	563	13.5%	706	13.4%
11時台	11	14	47	58	67	80	81	86	70	75	94	110	70	84	440	10.6%	507	9.6%
12時台	16	20	68	83	74	98	69	97	55	66	67	78	55	68	404	9.7%	510	9.7%
13時台	7	9	54	76	70	84	73	95	60	76	73	91	59	76	396	9.5%	507	9.6%
14時台	8	11	51	70	51	70	50	65	60	79	39	43	43	59	302	7.3%	397	7.5%
15時台	8	9	46	55	51	68	55	71	51	68	56	71	57	76	324	7.8%	418	7.9%
16時台	9	13	65	79	81	101	56	75	57	77	55	88	49	66	372	9.0%	499	9.5%
17時台	3	5	38	51	36	45	26	34	33	49	42	56	41	49	219	5.3%	289	5.5%
18時台	5	8	33	53	27	41	24	40	15	27	22	38	21	36	147	3.5%	243	4.6%
合計	106	137	651	824	732	919	680	862	646	816	702	884	638	824	4,155		5,266	

運行期間の全予約件数は4,155件、全乗車人数は5,266人であった。

午前中に予約が集中しており、一般的な他自治体の利用傾向と同様である。9時台が13.8%、10時台が13.4%と多く午前の早い時間帯の需要が高かった。11時以降は比較的運行に余裕があった時間帯である。

曜日別の予約件数と乗車人数【月別】

8月	日数	件数	割合	平均	人数	割合	平均	9月	日数	件数	割合	平均	人数	割合	平均
月	5	151	23.2%	30.2	192	23.3%	38.4	月	3	96	13.1%	32.0	116	12.6%	38.7
火	4	106	16.3%	26.5	122	14.8%	30.5	火	4	160	21.9%	40.0	208	22.6%	52.0
水	4	152	23.3%	38.0	194	23.5%	48.5	水	4	156	21.3%	39.0	193	21.0%	48.3
木	4	122	18.7%	30.5	156	18.9%	39.0	木	4	151	20.6%	37.8	194	21.1%	48.5
金	4	120	18.4%	30.0	160	19.4%	40.0	金	4	169	23.1%	42.3	208	22.6%	52.0
合計	21	651			824			合計	19	732			919		
10月	日数	件数	割合	平均	人数	割合	平均	11月	日数	件数	割合	平均	人数	割合	平均
月	3	99	14.6%	33.0	119	13.8%	39.7	月	4	131	20.3%	32.8	169	20.7%	42.3
火	4	117	17.2%	29.3	142	16.5%	35.5	火	3	122	18.9%	40.7	159	19.5%	53.0
水	4	126	18.5%	31.5	162	18.8%	40.5	水	4	144	22.3%	36.0	173	21.2%	43.3
木	5	159	23.4%	31.8	211	24.5%	42.2	木	4	134	20.7%	33.5	170	20.8%	42.5
金	5	179	26.3%	35.8	228	26.5%	45.6	金	4	115	17.8%	28.8	145	17.8%	36.3
合計	21	680			862			合計	19	646			816		
12月	日数	件数	割合	平均	人数	割合	平均	1月	日数	件数	割合	平均	人数	割合	平均
月	4	134	19.1%	33.5	179	20.2%	44.8	月	3	112	17.6%	37.3	152	18.4%	50.7
火	4	155	22.1%	38.8	182	20.6%	45.5	火	4	141	22.1%	35.3	190	23.1%	47.5
水	3	107	15.2%	35.7	120	13.6%	40.0	水	4	132	20.7%	33.0	164	19.9%	41.0
木	4	139	19.8%	34.8	179	20.2%	44.8	木	4	112	17.6%	28.0	143	17.4%	35.8
金	4	167	23.8%	41.8	224	25.3%	56.0	金	4	141	22.1%	35.3	175	21.2%	43.8
合計	19	702			884			合計	19	638			824		

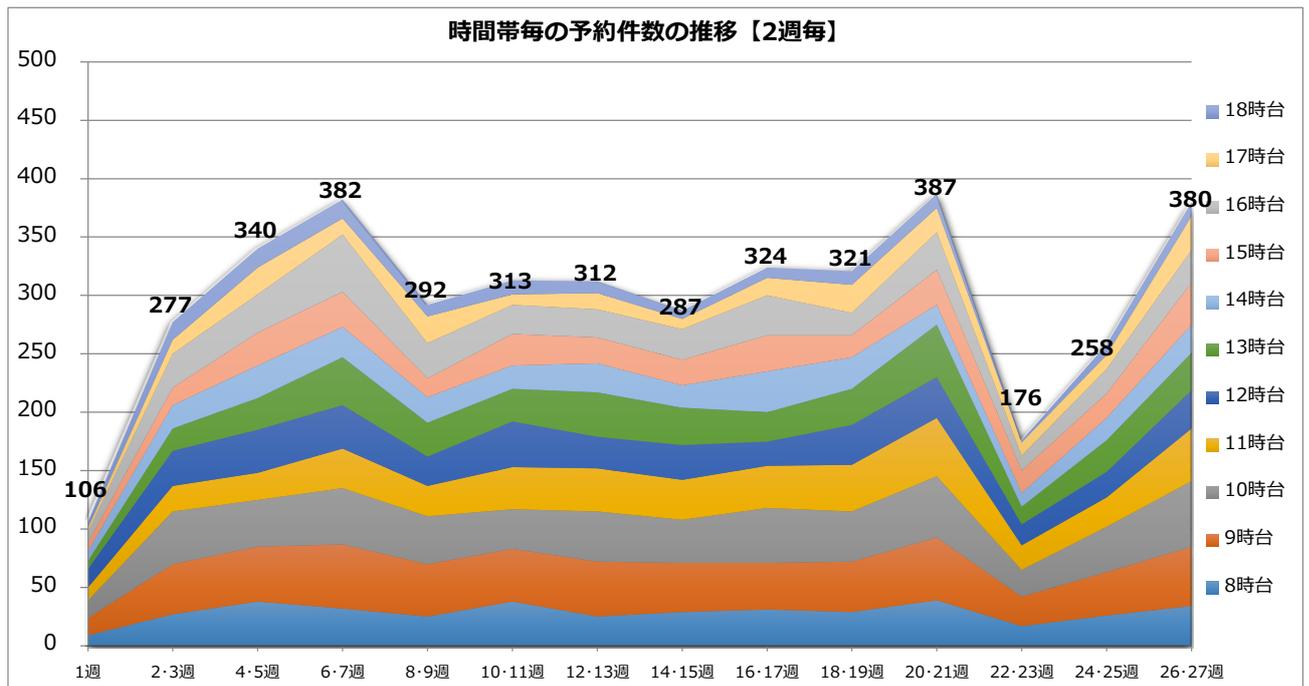
【合計】

	日数	件数	割合	平均	人数	割合	平均
月	23	746	18.0%	32.4	962	18.3%	41.8
火	24	815	19.6%	34.0	1,020	19.4%	42.5
水	24	843	20.3%	35.1	1,041	19.8%	43.4
木	26	835	20.1%	32.1	1,076	20.4%	41.4
金	26	916	22.0%	35.2	1,167	22.2%	44.9
合計	123	4,155			5,266		

どの月も予約件数が多い曜日が乗車人数も多い傾向にあった。

時間帯ごとの予約件数の推移【2週毎】

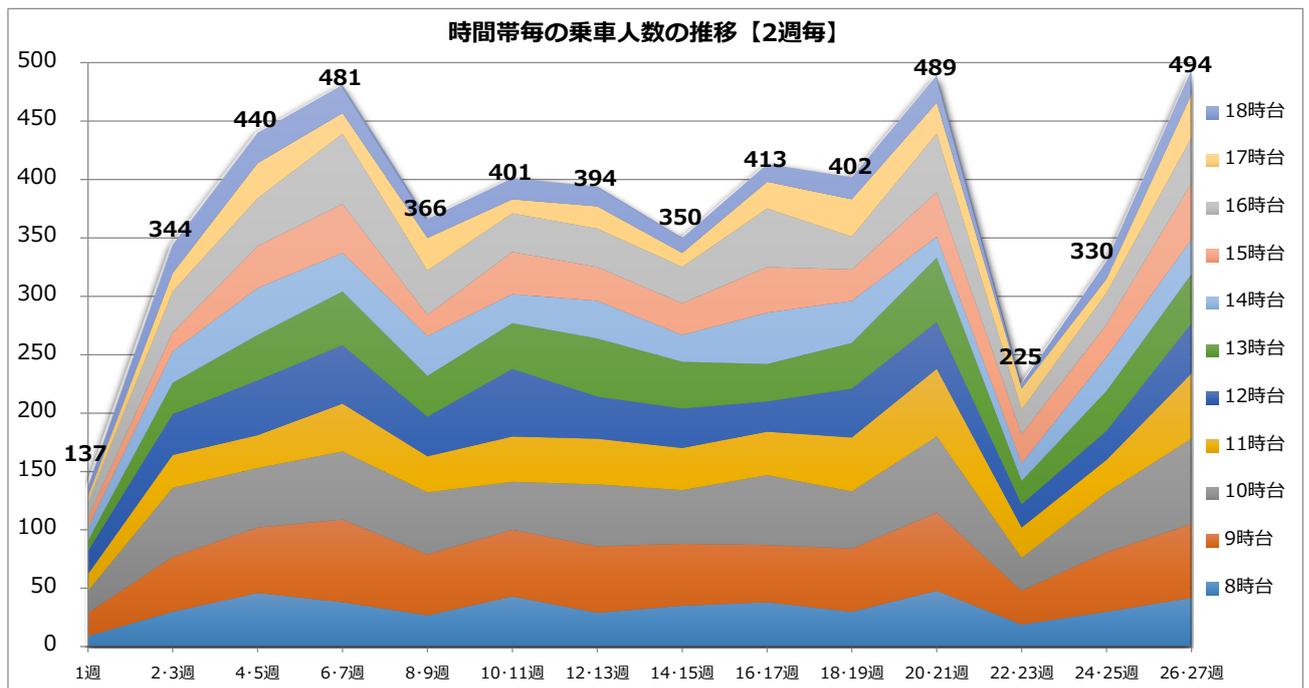
	1週	2・3週	4・5週	6・7週	8・9週	10・11週	12・13週	14・15週	16・17週	18・19週	20・21週	22・23週	24・25週	26・27週	全体
	7/25~ 7/31	8/1~ 8/14	8/15~ 8/28	8/29~ 9/11	9/12~ 9/25	9/26~ 10/9	10/10~ 10/23	10/24~ 11/6	11/7~ 11/20	11/21~ 12/4	12/5~ 12/18	12/19~ 1/1	1/2~ 1/15	1/16~ 1/29	
8時台	9	27	38	32	25	38	25	29	31	29	39	17	26	34	399
9時台	15	43	47	55	45	45	47	42	40	43	54	25	37	51	589
10時台	15	45	40	48	41	34	43	37	47	43	52	23	39	56	563
11時台	11	22	23	34	26	36	37	34	36	40	50	21	25	45	440
12時台	16	30	37	37	25	39	27	30	21	34	35	18	22	33	404
13時台	7	19	27	41	29	28	38	32	25	31	45	15	27	32	396
14時台	8	20	28	26	22	20	25	19	35	27	17	12	19	24	302
15時台	8	15	28	30	16	27	22	22	31	19	30	19	21	36	324
16時台	9	29	33	49	30	25	24	26	34	19	32	13	21	28	372
17時台	3	12	23	14	23	9	14	9	15	24	21	11	12	29	219
18時台	5	15	16	16	10	12	10	7	9	12	12	2	9	12	147
合計	106	277	340	382	292	313	312	287	324	321	387	176	258	380	4,155



運行開始から約1カ月半程度の予約件数は増加傾向にあり、それ以降はやや落ち込みはしたが横ばい傾向であった。後半のグラフの落ち込みは年末年始によるものである。

時間帯ごとの乗車人数の推移【2週毎】

	1週	2・3週	4・5週	6・7週	8・9週	10・11週	12・13週	14・15週	16・17週	18・19週	20・21週	22・23週	24・25週	26・27週	全体
	7/25~ 7/31	8/1~ 8/14	8/15~ 8/28	8/29~ 9/11	9/12~ 9/25	9/26~ 10/9	10/10~ 10/23	10/24~ 11/6	11/7~ 11/20	11/21~ 12/4	12/5~ 12/18	12/19~ 1/1	1/2~ 1/15	1/16~ 1/29	
8時台	9	30	46	38	27	43	29	35	38	30	48	19	30	42	464
9時台	20	47	56	71	52	57	57	53	49	54	67	29	51	63	726
10時台	19	59	51	58	53	41	53	46	60	49	65	28	51	73	706
11時台	14	28	28	41	31	39	39	36	37	46	58	26	28	56	507
12時台	20	35	47	50	34	58	36	34	26	42	40	20	25	43	510
13時台	9	27	39	46	35	39	50	40	32	39	55	20	34	42	507
14時台	11	27	40	33	34	25	32	23	44	36	18	15	29	30	397
15時台	9	16	36	42	18	36	29	27	39	27	38	25	28	48	418
16時台	13	35	41	60	38	33	33	31	50	28	50	21	27	39	499
17時台	5	16	30	18	28	12	19	12	23	32	27	18	12	37	289
18時台	8	24	26	24	16	18	17	13	15	19	23	4	15	21	243
合計	137	344	440	481	366	401	394	350	413	402	489	225	330	494	5,266



時間帯ごとの予約件数とほぼ同様の傾向であった。

号車別の予約件数と乗車人数【最多・最少・平均】

	予約件数				乗車人数			
	1号車	該当日	2号車	該当日	1号車	該当日	2号車	該当日
最多	29	9/8	31	9/25	41	9/8	39	1/18
最少	7	7/28	7	7/28	9	7/28	8	7/28
平均	17		17		22		21	

日予約件数が最多となったのは1号車は9/8(火)で29件、2号車は9/25(金)で31件、乗車人数の最多は1号車は予約件数と同様9/8(火)、2号車は1/18(月)であった。1/18(月)は関東地域の降雪が原因で乗車人数が増えたものと想定される。

・予約状況の整理

予約成立率

【月別】

	検索数		確定数		成立率	
7月	133	(191)	127	95.5%	(66.5%)	
8月	797	(1,151)	729	91.5%	(63.3%)	
9月	895	(1,253)	804	89.8%	(64.2%)	
10月	801	(1,019)	741	92.5%	(72.7%)	
11月	772	(950)	716	92.7%	(75.4%)	
12月	843	(1,052)	774	91.8%	(73.6%)	
1月	788	(1,017)	717	91.0%	(70.5%)	
合計	5,029	(6,633)	4,608	91.6%	(69.5%)	

※検索数 = 予約の検索をされた件数

1件の予約の際に条件を若干変更し複数回検索されたとみられるものは1件としている。

() 内の数字は検索ボタンが押された回数そのままの場合

確定数 = 予約を確定された件数

(キャンセルされた予約を含む)

成立率 = 確定数 ÷ 検索数

予約問合わせに対して、91.6%の割合で予約が成立している。現時点の需要に対して、2台の車両台数が十分であることが分かる。

【時間帯別】

	検索数		確定数		成立率	
8:30~	2,492	(3,271)	2,197	88.2%	(67.2%)	
12:00~	1,274	(1,701)	1,202	94.3%	(70.7%)	
15:00~	1,263	(1,661)	1,209	95.7%	(72.8%)	

午前は予約が集中するため午後と比べ予約成立率が若干低かった。15:00以降の予約成立率が最も高い。

【時間別】

	検索数	確定数	成立率
8時台	474 (566)	414	87.3% (73.1%)
9時台	703 (953)	611	86.9% (64.1%)
10時台	781 (1,076)	686	87.8% (63.8%)
11時台	534 (676)	486	91.0% (71.9%)
12時台	444 (592)	425	95.7% (71.8%)
13時台	459 (608)	423	92.2% (69.6%)
14時台	371 (501)	354	95.4% (70.7%)
15時台	404 (488)	379	93.8% (77.7%)
16時台	428 (562)	413	96.5% (73.5%)
17時台	232 (328)	229	98.7% (69.8%)
18時台	199 (283)	188	94.5% (66.4%)

午前 10 時台までの予約成立率が他時間帯と比べ低い傾向にあった。

希望時刻と予約時刻の差

希望との差	予約件数	比率
0分	2,372	57.1%
1～5分	554	13.3%
6～10分	372	9.0%
11～15分	176	4.2%
16～20分	152	3.7%
21～25分	85	2.0%
26～30分	198	4.8%
31～40分	118	2.8%
41～50分	61	1.5%
51～60分	39	0.9%
61分以上	28	0.7%
合計	4,155	

予約を取る際に伝える希望時刻に対し、確定した予約時刻との差を集計したものである。

概ね希望時刻通りに乗車できていると考えられる。希望との差 15 分以内が 8 割強(83.6%)であった。需要増加に伴い予約が集中する時間帯は、希望時刻に近い時間が取りづらくなるため、希望との差が大きくなる。なお、上記の「予約成立率」と合わせて考えると、希望の 15 分以内かつ予約が成立した方は 76.5% (予約成立率 91.6%×希望との差 15 分以内 83.6%) となる。この数値が今後のサービスレベルの設定や増車検討の判断材料となる。

予約ごとの平均乗車時間

	1号車	2号車	全車
7月	13分	12分	13分
8月	13分	13分	13分
9月	13分	13分	13分
10月	13分	13分	13分
11月	13分	13分	13分
12月	12分	13分	13分
1月	13分	13分	13分
全期間	13分	13分	13分

1回の利用で、利用者が実際に乗車していたと考えられる時間は平均13分である。

15分程度の移動時間の場合、同一時間帯に同方向の移動需要が発生する確率が低くなるため、単発での運行が多くなり、乗合が少なくなる傾向がある。

予約を行うタイミング

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	全期間	割合
30分前	42	226	196	194	186	187	187	1,218	26.4%
1時間前	12	105	123	108	117	127	101	693	15.0%
2時間前	10	56	63	47	60	47	41	324	7.0%
3時間前	3	28	28	23	39	35	21	177	3.8%
4時間前	1	19	37	27	20	27	17	148	3.2%
5時間前	1	12	20	15	16	14	13	91	2.0%
6時間前	1	11	10	6	8	11	12	59	1.3%
7時間前	1	5	7	11	13	9	25	71	1.5%
8時間前	1	6	14	7	6	4	12	50	1.1%
1日前	21	142	182	139	137	150	153	924	20.1%
2日前	4	27	28	40	35	37	34	205	4.4%
3日前	9	26	19	27	20	44	33	178	3.9%
4日前	8	16	19	25	20	37	16	141	3.1%
5日前	3	11	17	18	7	12	15	83	1.8%
6日前	5	19	18	21	17	16	10	106	2.3%
7日前	5	20	23	33	15	17	27	140	3.0%
合計	127	729	804	741	716	774	717	4,608	

乗車のどれぐらい前に予約を取っているかを集計したものである。

傾向としては、乗車する直前の1時間前までに予約をする(41.4%)か、前日に予約する(20.1%)かの2パターンに分かれている。

現状では、予約状況に余裕があるため、直前でも予約が取れているが、今後の需要増加により取り難くなることが予想される。

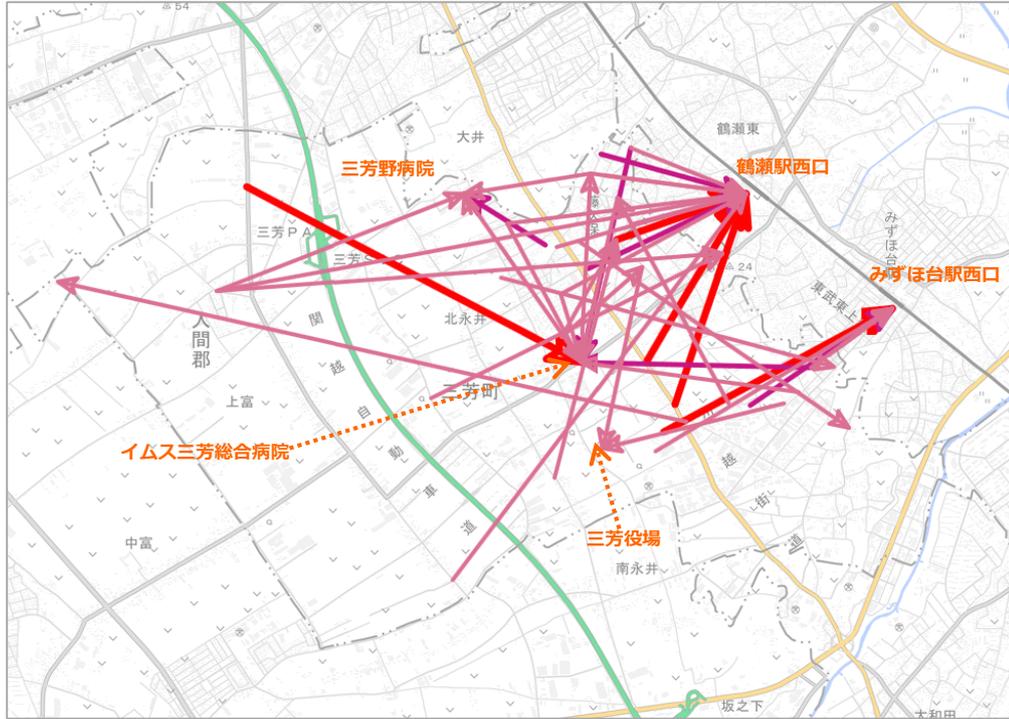
②移動状況

・運行ログによる移動状況把握（時間帯別）

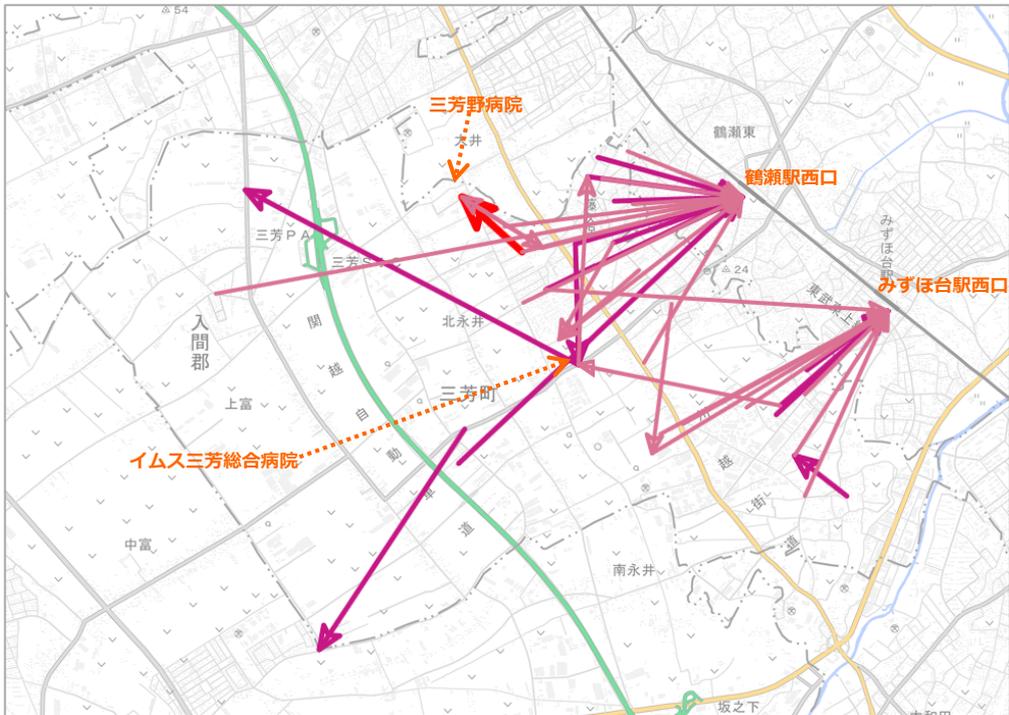
運行期間：2015年7月27日(月)～2016年1月29日(金)



1) 08:30~09:59:59

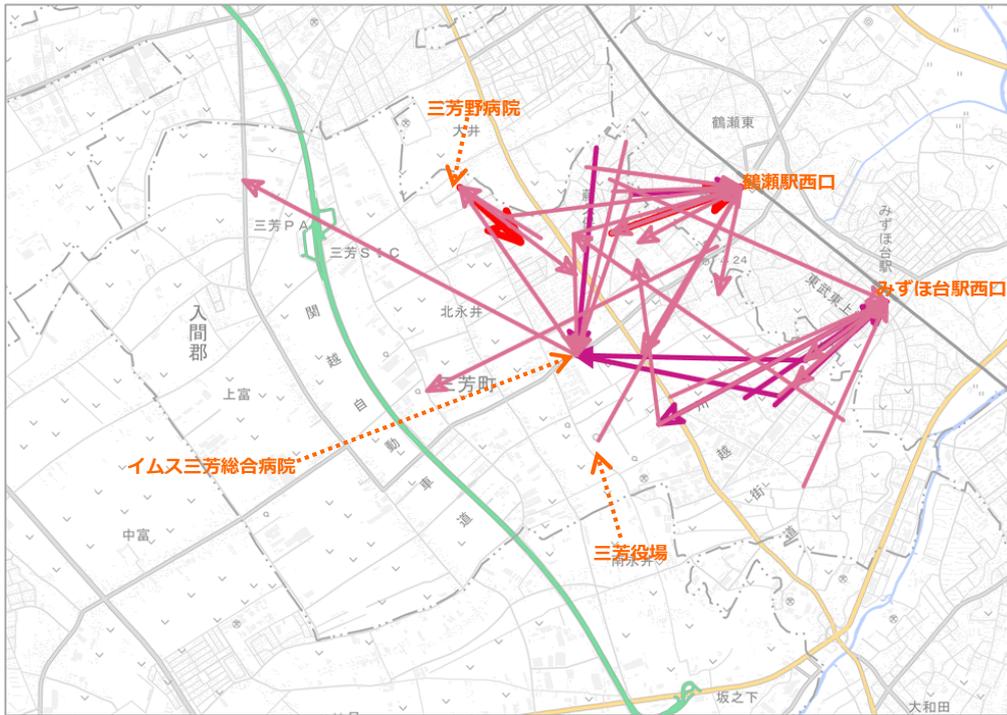


2) 10:00~11:59:59

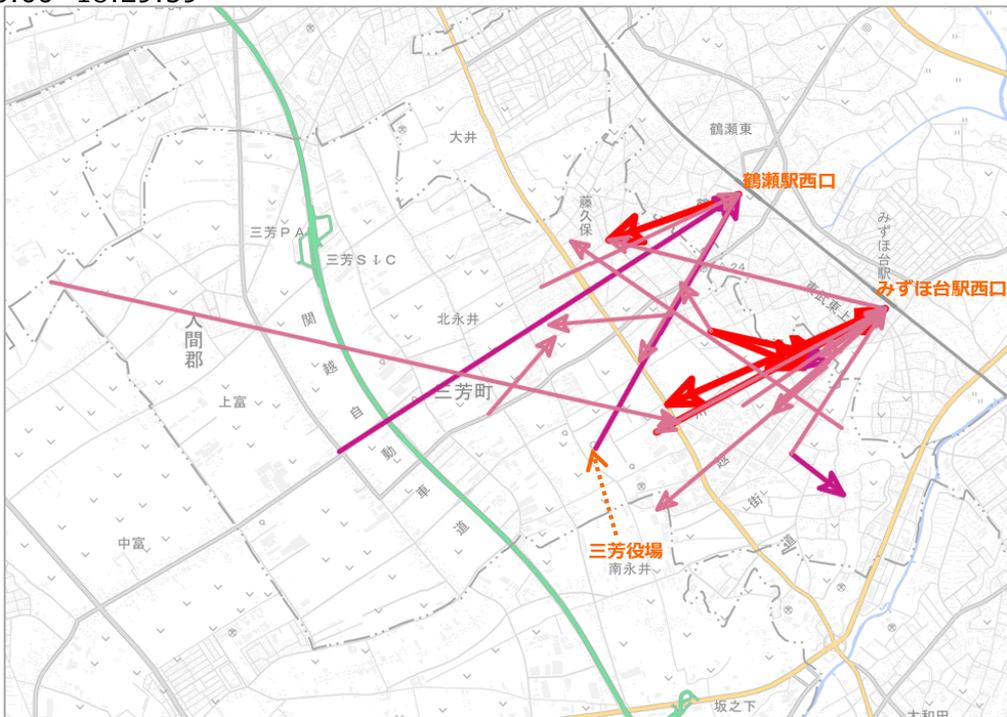


3) 12:00~14:59:59

凡例
█ ~21 回以上
█ 11~20 回
█ 6~10 回



4) 15:00~18:29:59



8:30 から 10:00 までは駅、病院に向かう移動が多かった。10:00 以降も駅への移動が多い中、町内の西側（上富地区）への移動も一定数見られた。日中は役場や商業施設の利用が多い傾向にあった。

・多く利用された予約の組み合わせ
【月別】

7月	乗車場所		⇒	降車場所		件数		人数		ユニーク	
	名称	カテゴリ		名称	カテゴリ	合計	割合	合計	割合	人数	割合
1	サンライトマンション東の街入口	その他	⇒	【B】みずほ台駅西口	駅	5	4.7%	5	3.6%	2	2.1%
2	【B】みずほ台駅西口	駅	⇒	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	4	3.8%	5	3.6%	2	2.1%
3	三芳団地集会所	その他公共施設	⇒	【B】鶴瀬駅西口	駅	3	2.8%	5	3.6%	3	3.1%
4	マミーマート	スーパー	⇒	【B】鶴瀬駅西口	駅	3	2.8%	3	2.2%	2	2.1%
5	あずさ保育園	幼稚園・保育園	⇒	サンライトマンション集会所	その他公共施設	3	2.8%	6	4.4%	1	1.0%
6	吉野屋酒店	その他商業施設	⇒	【B】鶴瀬駅西口	駅	3	2.8%	4	2.9%	1	1.0%
7	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	⇒	【B】鶴瀬駅西口	駅	3	2.8%	3	2.2%	1	1.0%
8	【B】北新埜	その他交通施設	⇒	【B】鶴瀬駅西口	駅	2	1.9%	3	2.2%	2	2.1%
9	【B】新開公園前	その他交通施設	⇒	【B】みずほ台駅西口	駅	2	1.9%	2	1.5%	2	2.1%
10	藤久保第3区集会所	その他公共施設	⇒	【B】鶴瀬駅西口	駅	2	1.9%	2	1.5%	2	2.1%

8月	乗車場所		⇒	降車場所		件数		人数		ユニーク	
	名称	カテゴリ		名称	カテゴリ	合計	割合	合計	割合	人数	割合
1	藤久保第4区第3集会所	その他公共施設	⇒	【B】みずほ台駅西口	駅	19	2.9%	22	2.7%	5	1.1%
2	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	⇒	【B】鶴瀬駅西口	駅	19	2.9%	22	2.7%	2	0.4%
3	【B】みずほ台駅西口	駅	⇒	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	17	2.6%	17	2.1%	1	0.2%
4	あずさ保育園	幼稚園・保育園	⇒	サンライトマンション集会所	その他公共施設	15	2.3%	30	3.6%	1	0.2%
5	吉野屋酒店	その他商業施設	⇒	【B】鶴瀬駅西口	駅	14	2.2%	14	1.7%	2	0.4%
6	藤久保第3区集会所	その他公共施設	⇒	【B】鶴瀬駅西口	駅	10	1.5%	16	1.9%	9	2.0%
7	朝日センチュリーB.C棟間	その他	⇒	【B】みずほ台駅西口	駅	10	1.5%	14	1.7%	6	1.3%
8	藤久保第4区第4集会所	その他公共施設	⇒	【B】みずほ台駅西口	駅	10	1.5%	12	1.5%	6	1.3%
9	マミーマート	スーパー	⇒	【B】鶴瀬駅西口	駅	10	1.5%	12	1.5%	5	1.1%
10	藤久保第5区集会所	その他公共施設	⇒	【B】鶴瀬駅西口	駅	7	1.1%	7	0.8%	1	0.2%

9月	乗車場所		⇒	降車場所		件数		人数		ユニーク	
	名称	カテゴリ		名称	カテゴリ	合計	割合	合計	割合	人数	割合
1	藤久保第4区第3集会所	その他公共施設	⇒	【B】みずほ台駅西口	駅	31	4.2%	31	3.4%	5	1.1%
2	マミーマート	スーパー	⇒	【B】鶴瀬駅西口	駅	20	2.7%	23	2.5%	7	1.5%
3	【B】みずほ台駅西口	駅	⇒	藤久保第4区第3集会所	その他公共施設	18	2.5%	18	2.0%	1	0.2%
4	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	⇒	【B】鶴瀬駅西口	駅	17	2.3%	18	2.0%	2	0.4%
5	【B】みずほ台駅西口	駅	⇒	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	16	2.2%	16	1.7%	1	0.2%
6	吉野屋酒店	その他商業施設	⇒	【B】鶴瀬駅西口	駅	12	1.6%	12	1.3%	1	0.2%
7	藤久保第5区集会所	その他公共施設	⇒	【B】鶴瀬駅西口	駅	11	1.5%	11	1.2%	3	0.6%
8	かどや	和食	⇒	【B】鶴瀬駅西口	駅	9	1.2%	10	1.1%	3	0.6%
9	あずさ保育園	幼稚園・保育園	⇒	サンライトマンション集会所	その他公共施設	9	1.2%	18	2.0%	1	0.2%
10	サンライトマンション集会所	その他公共施設	⇒	【B】みずほ台駅西口	駅	7	1.0%	7	0.8%	6	1.3%

10月	乗車場所		⇒	降車場所		件数		人数		ユニーク	
	名称	カテゴリ		名称	カテゴリ	合計	割合	合計	割合	人数	割合
1	北永井841掲示板	その他	⇒	三芳野病院	総合病院	20	2.9%	20	2.3%	1	0.2%
2	三芳野病院	総合病院	⇒	北永井841掲示板	その他	18	2.6%	18	2.1%	1	0.2%
3	藤久保第4区第3集会所	その他公共施設	⇒	【B】みずほ台駅西口	駅	16	2.4%	16	1.9%	7	1.7%
4	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	⇒	【B】鶴瀬駅西口	駅	15	2.2%	15	1.7%	2	0.5%
5	【B】みずほ台駅西口	駅	⇒	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	14	2.1%	14	1.6%	1	0.2%
6	あずさ保育園	幼稚園・保育園	⇒	サンライトマンション東の街入口	その他	13	1.9%	26	3.0%	1	0.2%
7	吉野屋酒店	その他商業施設	⇒	【B】鶴瀬駅西口	駅	13	1.9%	13	1.5%	1	0.2%
8	【B】桜荘前	老人福祉・老人ホーム	⇒	マミーマート	スーパー	11	1.6%	11	1.3%	1	0.2%
9	マミーマート	スーパー	⇒	【B】鶴瀬駅西口	駅	10	1.5%	12	1.4%	4	0.9%
10	いたせ	その他商業施設	⇒	【B】鶴瀬駅西口	駅	9	1.3%	13	1.5%	4	0.9%

11月	乗車場所		⇒	降車場所		件数		人数		ユニーク	
	名称	カテゴリ		名称	カテゴリ	合計	割合	合計	割合	人数	割合
1	[B] みずほ台駅西口	駅	⇒	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	18	2.8%	19	2.3%	3	0.7%
2	北永井841掲示板	その他	⇒	三芳野病院	総合病院	17	2.6%	17	2.1%	1	0.2%
3	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	⇒	[B] 鶴瀬駅西口	駅	16	2.5%	17	2.1%	2	0.5%
4	マミーマート	スーパー	⇒	[B] 鶴瀬駅西口	駅	15	2.3%	17	2.1%	5	1.2%
5	吉野屋酒店	その他商業施設	⇒	[B] 鶴瀬駅西口	駅	14	2.2%	15	1.8%	1	0.2%
6	あずさ保育園	幼稚園・保育園	⇒	サンライトマンション東の街入口	その他	9	1.4%	18	2.2%	1	0.2%
7	サンライトマンション集会所	その他公共施設	⇒	イムス三芳総合病院	総合病院	8	1.2%	11	1.3%	6	1.4%
8	朝日センチュリーA棟公衆電話前	その他	⇒	[B] みずほ台駅西口	駅	8	1.2%	10	1.2%	6	1.4%
9	いたせ	その他商業施設	⇒	イムス三芳総合病院	総合病院	8	1.2%	12	1.5%	5	1.2%
10	藤久保第4区第3集会所	その他公共施設	⇒	[B] みずほ台駅西口	駅	8	1.2%	9	1.1%	5	1.2%

12月	乗車場所		⇒	降車場所		件数		人数		ユニーク	
	名称	カテゴリ		名称	カテゴリ	合計	割合	合計	割合	人数	割合
1	藤久保第4区第3集会所	その他公共施設	⇒	[B] みずほ台駅西口	駅	19	2.7%	19	2.1%	7	1.6%
2	北永井841掲示板	その他	⇒	三芳野病院	総合病院	17	2.4%	17	1.9%	1	0.2%
3	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	⇒	[B] 鶴瀬駅西口	駅	16	2.3%	18	2.0%	3	0.7%
4	[B] みずほ台駅西口	駅	⇒	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	15	2.1%	15	1.7%	2	0.5%
5	吉野屋酒店	その他商業施設	⇒	[B] 鶴瀬駅西口	駅	13	1.9%	13	1.5%	2	0.5%
6	あずさ保育園	幼稚園・保育園	⇒	サンライトマンション東の街入口	その他	13	1.9%	26	2.9%	1	0.2%
7	マミーマート	スーパー	⇒	[B] 鶴瀬駅西口	駅	11	1.6%	12	1.4%	3	0.7%
8	サンライトマンション集会所	その他公共施設	⇒	[B] みずほ台駅西口	駅	10	1.4%	11	1.2%	5	1.1%
9	藤久保第4区第4集会所	その他公共施設	⇒	[B] みずほ台駅西口	駅	9	1.3%	10	1.1%	8	1.8%
10	俣埜第2子供広場	公園	⇒	[B] 鶴瀬駅西口	駅	9	1.3%	9	1.0%	3	0.7%

1月	乗車場所		⇒	降車場所		件数		人数		ユニーク	
	名称	カテゴリ		名称	カテゴリ	合計	割合	合計	割合	人数	割合
1	[B] みずほ台駅西口	駅	⇒	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	18	2.8%	19	2.3%	1	0.2%
2	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	⇒	[B] 鶴瀬駅西口	駅	16	2.5%	17	2.1%	1	0.2%
3	吉野屋酒店	その他商業施設	⇒	[B] 鶴瀬駅西口	駅	15	2.4%	16	1.9%	1	0.2%
4	藤久保第4区第3集会所	その他公共施設	⇒	[B] みずほ台駅西口	駅	12	1.9%	13	1.6%	7	1.6%
5	いたせ	その他商業施設	⇒	[B] 鶴瀬駅西口	駅	12	1.9%	12	1.5%	6	1.4%
6	マミーマート	スーパー	⇒	[B] 鶴瀬駅西口	駅	12	1.9%	13	1.6%	4	0.9%
7	あずさ保育園	幼稚園・保育園	⇒	サンライトマンション東の街入口	その他	12	1.9%	24	2.9%	1	0.2%
8	北永井841掲示板	その他	⇒	三芳野病院	総合病院	12	1.9%	12	1.5%	1	0.2%
9	サンライトマンション集会所	その他公共施設	⇒	[B] みずほ台駅西口	駅	9	1.4%	11	1.3%	5	1.2%
10	朝日センチュリーA棟公衆電話前	その他	⇒	[B] みずほ台駅西口	駅	9	1.4%	9	1.1%	2	0.5%

【合計】

	乗車場所		⇒	降車場所		件数		人数		ユニーク	
	名称	カテゴリ		名称	カテゴリ	合計	割合	合計	割合	人数	割合
1	藤久保第4区第3集会所	その他公共施設	⇒	[B] みずほ台駅西口	駅	105	2.5%	110	2.1%	13	0.8%
2	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	⇒	[B] 鶴瀬駅西口	駅	102	2.5%	110	2.1%	4	0.2%
3	[B] みずほ台駅西口	駅	⇒	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	102	2.5%	105	2.0%	3	0.2%
4	吉野屋酒店	その他商業施設	⇒	[B] 鶴瀬駅西口	駅	84	2.0%	87	1.7%	3	0.2%
5	マミーマート	スーパー	⇒	[B] 鶴瀬駅西口	駅	81	1.9%	92	1.7%	9	0.5%
6	北永井841掲示板	その他	⇒	三芳野病院	総合病院	71	1.7%	71	1.3%	1	0.1%
7	あずさ保育園	幼稚園・保育園	⇒	サンライトマンション東の街入口	その他	47	1.1%	94	1.8%	1	0.1%
8	藤久保第4区第4集会所	その他公共施設	⇒	[B] みずほ台駅西口	駅	41	1.0%	49	0.9%	18	1.1%
9	いたせ	その他商業施設	⇒	[B] 鶴瀬駅西口	駅	38	0.9%	48	0.9%	8	0.5%
10	サンライトマンション集会所	その他公共施設	⇒	[B] みずほ台駅西口	駅	37	0.9%	41	0.8%	10	0.6%

どの月も駅へ向かう組み合わせが上位 10 位のうち半数以上を占めていた。「駅から帰る組み合わせ」は、「駅へ向かう組み合わせ」ほど多くはないが、11 月以降は上位に挙がっており、徐々に利用に慣れてきたものと思われる。

※ユニークとは延べ人数ではなく実利用者の数である。

・多く利用された共通乗降場
【月別】

7月	乗降場名称	カテゴリ	乗車		降車		回数		人数		ユニーク	
			回数	人数	回数	人数	合計	割合	合計	割合	人数	割合
1	【B】鶴瀬駅西口	駅	8	11	26	33	34	16.0%	44	16.1%	22	16.8%
2	【B】みずほ台駅西口	駅	10	14	10	13	20	9.4%	27	9.9%	9	6.9%
3	【B】三芳役場	都道府県庁・役場	3	4	7	11	10	4.7%	15	5.5%	9	6.9%
4	イムス三芳総合病院	総合病院	4	4	5	7	9	4.2%	11	4.0%	6	4.6%
5	藤久保第3区集会所	その他公共施設	4	6	5	9	9	4.2%	15	5.5%	5	3.8%
6	マミーマート	スーパー	4	4	4	5	8	3.8%	9	3.3%	5	3.8%
7	サンライトマンション集会所	その他公共施設	3	5	4	8	7	3.3%	13	4.7%	4	3.1%
8	サンライトマンション東の街入口	その他	6	7	1	1	7	3.3%	8	2.9%	3	2.3%
9	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	3	3	4	5	7	3.3%	8	2.9%	2	1.5%
10	あずさ保育園	幼稚園・保育園	5	13	1	1	6	2.8%	14	5.1%	3	2.3%

8月	乗降場名称	カテゴリ	乗車		降車		回数		人数		ユニーク	
			回数	人数	回数	人数	合計	割合	合計	割合	人数	割合
1	【B】鶴瀬駅西口	駅	29	41	155	201	184	14.1%	242	14.7%	96	16.2%
2	【B】みずほ台駅西口	駅	50	56	104	132	154	11.8%	188	11.4%	70	11.8%
3	イムス三芳総合病院	総合病院	27	28	57	67	84	6.5%	95	5.8%	43	7.3%
4	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	24	28	17	17	41	3.1%	45	2.7%	6	1.0%
5	藤久保公民館	公民館	16	19	22	26	38	2.9%	45	2.7%	14	2.4%
6	【B】三芳役場	都道府県庁・役場	15	20	21	26	36	2.8%	46	2.8%	23	3.9%
7	サンライトマンション集会所	その他公共施設	15	19	21	37	36	2.8%	56	3.4%	17	2.9%
8	マミーマート	スーパー	22	31	11	17	33	2.5%	48	2.9%	11	1.9%
9	三芳野病院	総合病院	14	14	17	19	31	2.4%	33	2.0%	14	2.4%
10	藤久保第4区第3集会所	その他公共施設	24	30	5	9	29	2.2%	39	2.4%	8	1.4%

9月	乗降場名称	カテゴリ	乗車		降車		回数		人数		ユニーク	
			回数	人数	回数	人数	合計	割合	合計	割合	人数	割合
1	【B】鶴瀬駅西口	駅	28	37	160	189	188	12.8%	226	12.3%	85	13.3%
2	【B】みずほ台駅西口	駅	64	68	112	134	176	12.0%	202	11.0%	72	11.3%
3	イムス三芳総合病院	総合病院	12	13	52	64	64	4.4%	77	4.2%	40	6.3%
4	藤久保第4区第3集会所	その他公共施設	37	37	21	21	58	4.0%	58	3.2%	8	1.3%
5	藤久保公民館	公民館	22	26	23	26	45	3.1%	52	2.8%	21	3.3%
6	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	23	27	21	25	44	3.0%	52	2.8%	5	0.8%
7	サンライトマンション集会所	その他公共施設	22	28	20	30	42	2.9%	58	3.2%	17	2.7%
8	マミーマート	スーパー	29	36	12	17	41	2.8%	53	2.9%	11	1.7%
9	【B】三芳役場	都道府県庁・役場	15	16	24	29	39	2.7%	45	2.4%	26	4.1%
10	三芳野病院	総合病院	14	14	20	22	34	2.3%	36	2.0%	15	2.4%

10月	乗降場名称	カテゴリ	乗車		降車		回数		人数		ユニーク	
			回数	人数	回数	人数	合計	割合	合計	割合	人数	割合
1	【B】鶴瀬駅西口	駅	32	41	127	157	159	11.7%	198	11.5%	75	13.3%
2	【B】みずほ台駅西口	駅	44	52	94	129	138	10.1%	181	10.5%	69	12.2%
3	イムス三芳総合病院	総合病院	25	27	57	68	82	6.0%	95	5.5%	41	7.3%
4	三芳野病院	総合病院	32	32	38	39	70	5.1%	71	4.1%	18	3.2%
5	マミーマート	スーパー	30	42	29	35	59	4.3%	77	4.5%	10	1.8%
6	【B】三芳役場	都道府県庁・役場	21	25	27	33	48	3.5%	58	3.4%	25	4.4%
7	北永井841掲示板	その他	21	21	18	18	39	2.9%	39	2.3%	2	0.4%
8	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	17	17	15	16	32	2.4%	33	1.9%	3	0.5%
9	富士内科クリニック	病院	19	19	12	13	31	2.3%	32	1.9%	8	1.4%
10	藤久保第4区第3集会所	その他公共施設	21	21	6	6	27	2.0%	27	1.6%	10	1.8%

11月	乗降場名称	カテゴリ	乗車		降車		回数		人数		ユニーク	
			回数	人数	回数	人数	合計	割合	合計	割合	人数	割合
1	【B】 鶴瀬駅西口	駅	37	48	127	146	164	12.7%	194	11.9%	70	12.0%
2	【B】 みずほ台駅西口	駅	45	53	91	109	136	10.5%	162	9.9%	78	13.4%
3	イムス三芳総合病院	総合病院	23	27	61	79	84	6.5%	106	6.5%	45	7.7%
4	三芳野病院	総合病院	21	24	39	41	60	4.6%	65	4.0%	16	2.8%
5	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	21	23	20	22	41	3.2%	45	2.8%	5	0.9%
6	マミーマート	スーパー	22	26	10	13	32	2.5%	39	2.4%	9	1.5%
7	【B】 三芳役場	都道府県庁・役場	12	13	16	19	28	2.2%	32	2.0%	17	2.9%
8	竹間沢公民館	公民館	16	24	10	19	26	2.0%	43	2.6%	11	1.9%
9	いたせ	その他商業施設	21	26	5	7	26	2.0%	33	2.0%	7	1.2%
10	藤久保公民館	公民館	10	15	15	21	25	1.9%	36	2.2%	16	2.8%

12月	乗降場名称	カテゴリ	乗車		降車		回数		人数		ユニーク	
			回数	人数	回数	人数	合計	割合	合計	割合	人数	割合
1	【B】 鶴瀬駅西口	駅	25	33	170	199	195	13.9%	232	13.1%	89	14.9%
2	【B】 みずほ台駅西口	駅	42	58	102	120	144	10.3%	178	10.1%	73	12.2%
3	イムス三芳総合病院	総合病院	21	26	66	84	87	6.2%	110	6.2%	45	7.5%
4	三芳野病院	総合病院	14	16	42	42	56	4.0%	58	3.3%	20	3.3%
5	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	21	24	17	19	38	2.7%	43	2.4%	5	0.8%
6	マミーマート	スーパー	23	27	13	21	36	2.6%	48	2.7%	9	1.5%
7	サンライトマンション集会所	その他公共施設	24	32	11	17	35	2.5%	49	2.8%	14	2.3%
8	【B】 三芳役場	都道府県庁・役場	16	20	17	23	33	2.4%	43	2.4%	18	3.0%
9	ダイエー三芳店	大型商業施設	12	15	16	23	28	2.0%	38	2.1%	15	2.5%
10	富士内科クリニック	病院	17	17	9	12	26	1.9%	29	1.6%	8	1.3%

1月	乗降場名称	カテゴリ	乗車		降車		回数		人数		ユニーク	
			回数	人数	回数	人数	合計	割合	合計	割合	人数	割合
1	【B】 鶴瀬駅西口	駅	29	33	154	179	183	14.3%	212	12.9%	96	15.9%
2	【B】 みずほ台駅西口	駅	43	51	78	102	121	9.5%	153	9.3%	50	8.3%
3	イムス三芳総合病院	総合病院	20	25	55	68	75	5.9%	93	5.6%	44	7.3%
4	【B】 三芳役場	都道府県庁・役場	25	31	22	31	47	3.7%	62	3.8%	21	3.5%
5	三芳野病院	総合病院	11	14	34	37	45	3.5%	51	3.1%	14	2.3%
6	マミーマート	スーパー	24	27	18	21	42	3.3%	48	2.9%	14	2.3%
7	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	17	18	19	20	36	2.8%	38	2.3%	2	0.3%
8	サンライトマンション集会所	その他公共施設	24	34	7	10	31	2.4%	44	2.7%	18	3.0%
9	いたせ	その他商業施設	19	21	7	8	26	2.0%	29	1.8%	7	1.2%
10	藤久保公民館	公民館	12	18	11	13	23	1.8%	31	1.9%	14	2.3%

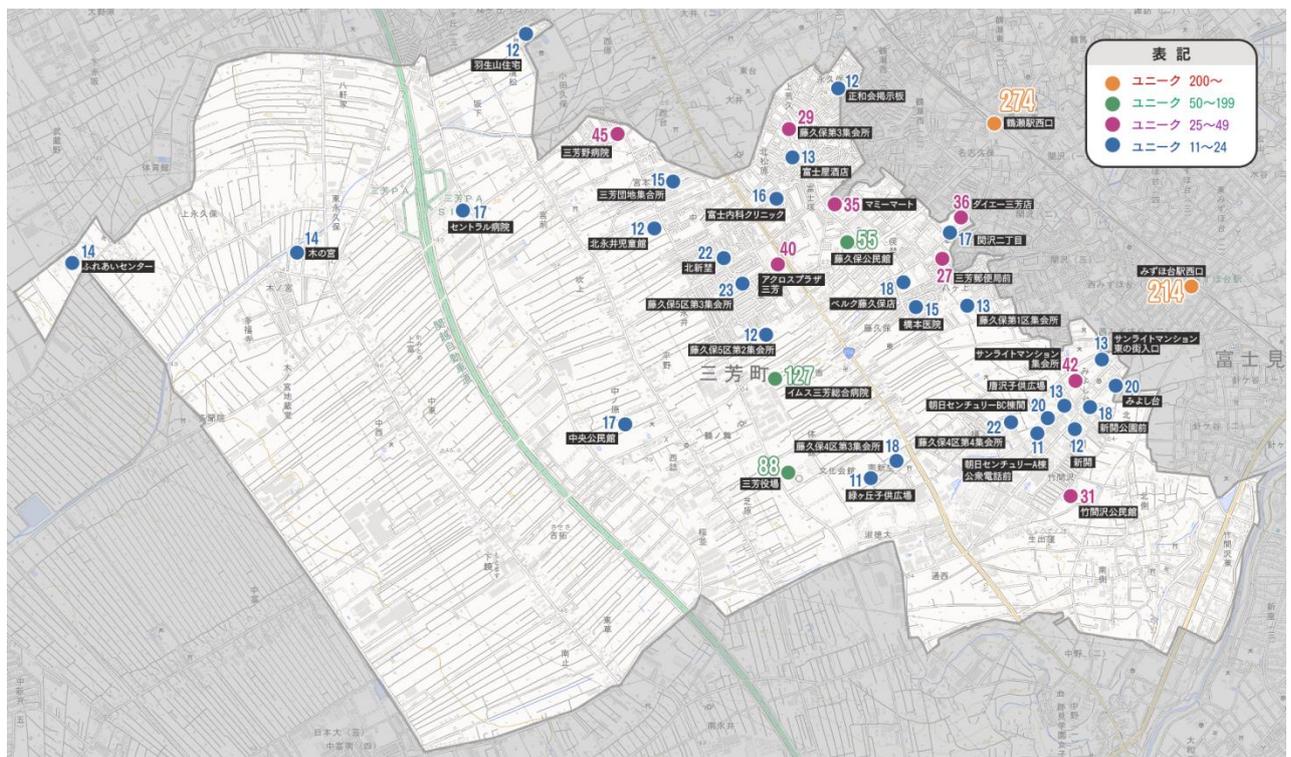
【合計】

	乗降場名称	カテゴリ	回数		人数		ユニーク	
			合計	割合	合計	割合	人数	割合
1	【B】 鶴瀬駅西口	駅	1,107	13.3%	1,348	12.8%	274	14.2%
2	【B】 みずほ台駅西口	駅	889	10.7%	1,091	10.4%	214	11.1%
3	イムス三芳総合病院	総合病院	485	5.8%	587	5.6%	127	6.6%
4	三芳野病院	総合病院	301	3.6%	319	3.0%	45	2.3%
5	マミーマート	スーパー	251	3.0%	322	3.1%	35	1.8%
6	【B】 三芳役場	都道府県庁・役場	241	2.9%	301	2.9%	88	4.6%
7	ハードオフ三芳町店	その他商業施設	239	2.9%	264	2.5%	10	0.5%
8	サンライトマンション集会所	その他公共施設	192	2.3%	270	2.6%	42	2.2%
9	藤久保公民館	公民館	181	2.2%	221	2.1%	55	2.9%
10	藤久保第4区第3集会所	その他公共施設	178	2.1%	190	1.8%	18	0.9%

デマンドを運行している他の自治体では、医療施設、官公庁への利用が多いが、駅の利用が多いのは、三芳町の特徴の1つである。

【合計】 ※ユニークユーザ順

順位	乗降場名称	カテゴリ	回数		人数		ユニーク	
			合計	割合	合計	割合	人数	割合
1	【B】鶴瀬駅西口	駅	1,107	13.3%	1,348	12.8%	274	14.2%
2	【B】みずほ台駅西口	駅	889	10.7%	1,091	10.4%	214	11.1%
3	イムス三芳総合病院	総合病院	485	5.8%	587	5.6%	127	6.6%
4	【B】三芳役場	都道府県庁・役場	241	2.9%	301	2.9%	88	4.6%
5	藤久保公民館	公民館	181	2.2%	221	2.1%	55	2.9%
6	三芳野病院	総合病院	301	3.6%	319	3.0%	45	2.3%
7	サンライトマンション集会所	その他公共施設	192	2.3%	270	2.6%	42	2.2%
8	アクロスプラザ三芳	大型商業施設	107	1.3%	131	1.2%	40	2.1%
9	ダイエー三芳店	大型商業施設	122	1.5%	165	1.6%	36	1.9%
10	マミーマート	スーパー	251	3.0%	322	3.1%	35	1.8%
11	竹間沢公民館	公民館	110	1.3%	177	1.7%	31	1.6%
12	藤久保第3区集会所	その他公共施設	97	1.2%	134	1.3%	29	1.5%
13	【B】三芳郵便局前	郵便局	68	0.8%	117	1.1%	27	1.4%
14	藤久保第5区第3集会所	その他公共施設	65	0.8%	116	1.1%	23	1.2%
15	【B】北新埜	その他交通施設	93	1.1%	105	1.0%	22	1.1%
16	朝日センチュリーB.C棟間	その他	104	1.3%	132	1.3%	20	1.0%
17	【B】みよし台	その他交通施設	74	0.9%	93	0.9%	20	1.0%
18	藤久保第4区第4集会所	その他公共施設	64	0.8%	75	0.7%	20	1.0%
19	藤久保第4区第3集会所	その他公共施設	178	2.1%	190	1.8%	18	0.9%
20	【B】新開公園前	その他交通施設	65	0.8%	99	0.9%	18	0.9%



利用状況（多くの方が利用した共通乗降場）

・ 共通乗降場使用状況

【月別】

	使用乗降場数	使用割合
7月	53	29.28%
8月	110	60.77%
9月	116	64.08%
10月	109	60.22%
11月	113	62.43%
12月	111	61.32%
1月	108	59.66%
全期間	156	86.18%

今期（今年度運行）は新たに共通乗降場が追加された。共通乗降場については町民や審議会等の意見要望などを考慮し、必要に応じて追加検討することも必要となる。

【設置期別】

		駅（前年度設置）	前年度設置	今年度設置	全体
共通乗降場数		2	97	82	181
共通乗降場利用	数	2	84	70	156
	割合	100%	86.6%	85.4%	86.2%
予約利用	回数	1,996	4,349	1,965	8,310
	割合	24.0%	52.3%	23.6%	
ユニークユーザー	人数	435	559	334	684
	割合	63.6%	81.7	48.8%	

今年度新たに設置された共通乗降場の利用回数は2割程度であり、前年度設置分に比べると低かったが、病院や公共施設など利用上位の共通乗降場がない中で2割程度を占めていることや、設置した共通乗降場の85.4%が利用されていることから一定の効果があった。

・ 乗合値

	1号車	2号車	全体
7月	1.096	1.032	1.064
8月	1.092	1.107	1.100
9月	1.141	1.152	1.146
10月	1.116	1.124	1.120
11月	1.124	1.113	1.119
12月	1.104	1.143	1.123
1月	1.118	1.101	1.110
期間平均	1.115	1.119	1.117

※予約の直行時間の合計÷人を乗せている運行時間＝乗合値
人数は考慮しない

例) ① A 駅→ 病院(直行時間 10分)1人で乗車
② A 駅→スーパー(直行時間 13分)2人で乗車
A 駅 → 病院 → スーパーの順で運行(この運行時間は14分)
(10+13)÷14=1.64 (乗合値)

前年度と比べると、乗合は増えたが全体的に見ると乗合値が低い傾向であった。これは短い運行時間の予約が多いことや、まだ運行に余裕があるためと考えられる。

③満足度

・利用者アンケート 集計

三芳町デマンド交通に関するアンケート調査を実施。

【調査設計】

調査対象	デマンド交通の利用者
調査方法	乗務員からアンケート用紙を直接配布し、郵送にて回収
調査期間	平成 27 年 7 月 27 日～平成 28 年 1 月 31 日

【調査内容】

- ・回答者の属性
- ・デマンド交通を知ったきっかけについて
- ・デマンド交通の利用目的について
- ・デマンド交通のサービスについて
- ・デマンド交通利用前の移動手段について
- ・今後の利用について
- ・デマンド交通に期待することについて
- ・デマンド交通、町内の公共交通に対する意見、要望について

【アンケート回収結果】

配布数	409
回収数	123
回収率	30%

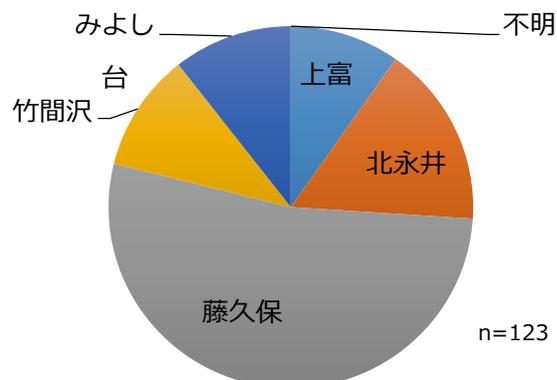
【アンケート用紙】

巻末参照

アンケート集計結果

1 お住まいは？

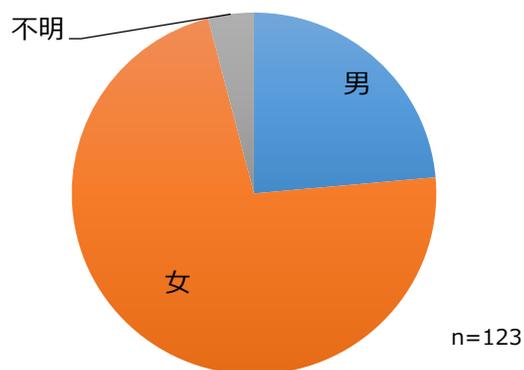
	項目	数	割合
1	上富	12	9.8%
2	北永井	20	16.3%
3	藤久保	65	52.8%
4	竹間沢	13	10.6%
5	みよし台	13	10.6%
99	不明	0	0.0%
	回答数	123	



登録・利用の多かった「藤久保地区」の回答数が多かった。

2 性別

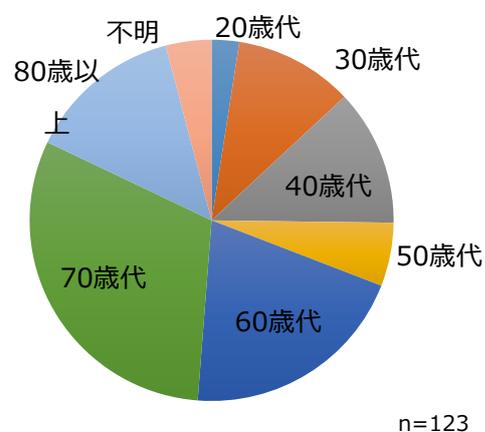
	項目	数	割合
1	男	29	23.6%
2	女	89	72.4%
99	不明	5	4.1%
	回答数	123	



女性が大多数を占めていた。

3 年齢

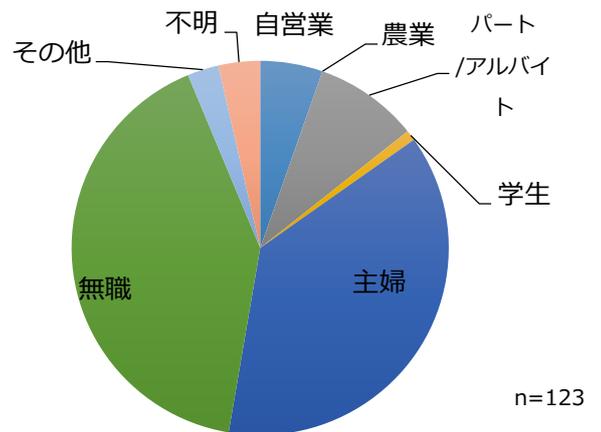
	項目	数	割合
1	20歳代	3	2.4%
2	30歳代	13	10.6%
3	40歳代	15	12.2%
4	50歳代	7	5.7%
5	60歳代	25	20.3%
6	70歳代	38	30.9%
7	80歳以上	17	13.8%
99	不明	5	4.1%
	回答数	123	



「70歳代」が一番多く、60歳以上の高齢者が6割を超えていた（65.0%）。

4 職業

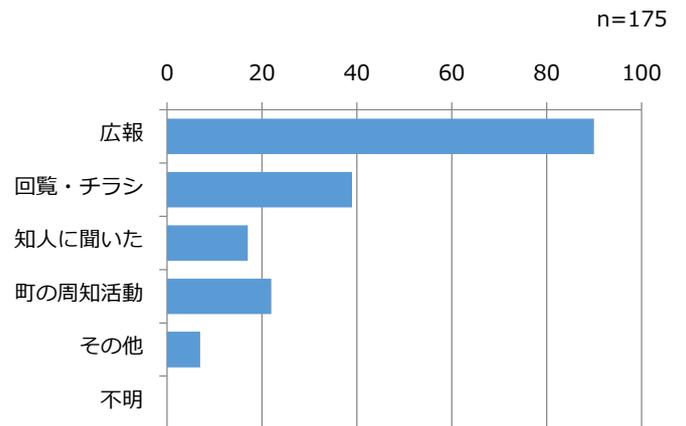
	項目	数	割合
1	会社員／公務員	11	8.9%
2	自営業	6	4.9%
3	農業	0	0.0%
4	パート /アルバイト	10	8.1%
5	学生	1	0.8%
6	主婦	42	34.1%
7	無職	46	37.4%
8	その他	3	2.4%
9	不明	4	3.3%
	回答数	123	



「主婦」と「無職」で7割強（71.5%）となっていた。

5 デマンド交通を何で知ったか(複数回答)

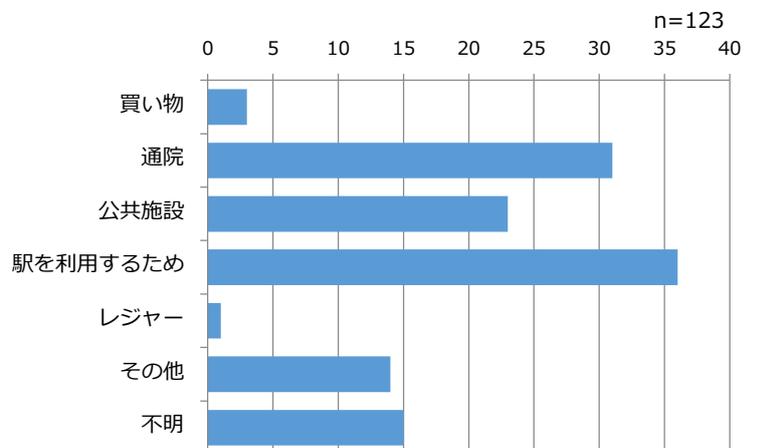
	項目	数	割合
1	広報	90	51.4%
2	回覧・チラシ	39	22.3%
3	知人に聞いた	17	9.7%
4	町の周知活動	22	12.6%
5	その他	7	4.0%
6	不明	0	0.0%
	回答数	175	



「広報、回覧・チラシ」で知ったが7割強（73.7%）となっていた。

6 利用目的

	項目	数	割合
1	買い物	3	2.4%
2	通院	31	25.2%
3	公共施設	23	18.7%
4	駅を利用するため	36	29.3%
5	レジャー	1	0.8%
6	その他	14	11.4%
99	不明	15	12.2%
	回答数	123	

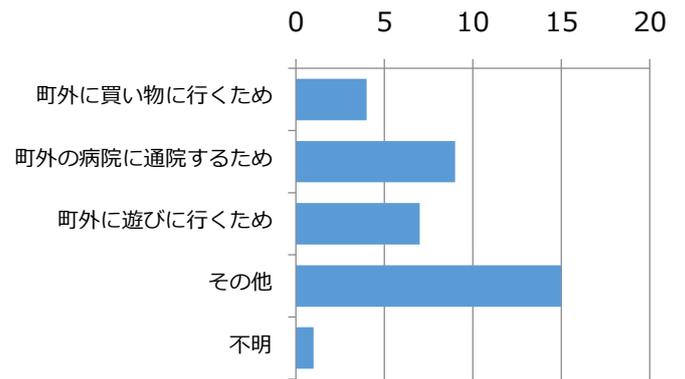


「駅を利用するため」が一番多かった。

7 利用目的（駅の利用目的）（6で④を回答した方）

n=36

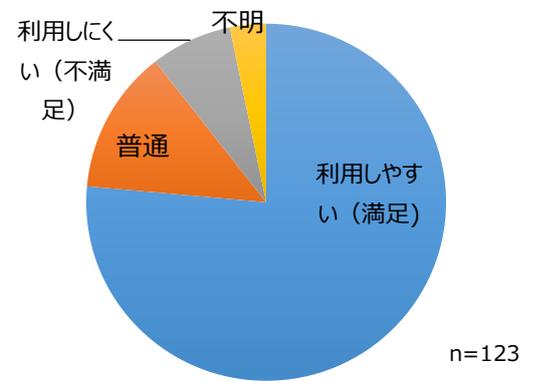
項目	数	割合
1 町外に買い物に行くため	4	11.1%
2 町外の病院に通院するため	9	25.0%
3 町外に遊びに行くため	7	19.4%
4 その他	15	41.7%
99 不明	1	2.8%
回答数	36	



駅の利用目的としては「町外の病院への通院」が多く日常生活の足として利用されていた。

8 サービス満足度

項目	数	割合
1 利用しやすい（満足）	94	76.4%
2 普通	16	13.0%
3 利用しにくい（不満足）	9	7.3%
4 不明	4	3.3%
回答数	123	



「利用しやすい」「ふつう」が約9割（89.4%）であり満足度は高かった。

9 利用しにくい理由（複数回答）

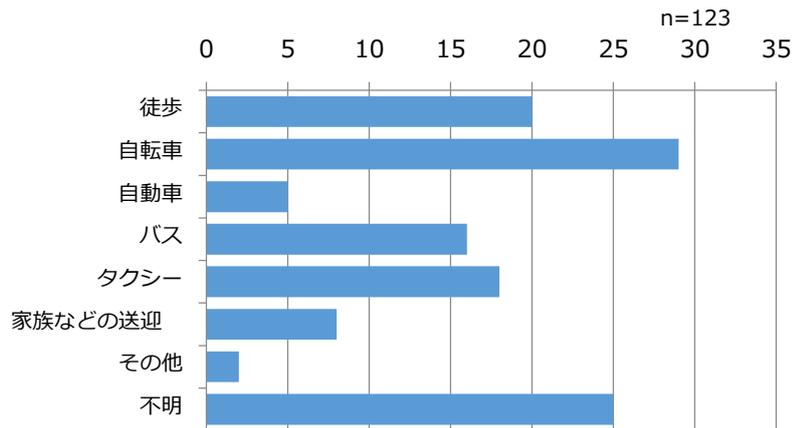
項目	数	割合
1 予約が面倒である	3	17.6%
2 運賃が高い	1	5.9%
3 知らない人と乗合が嫌だ	0	0.0%
4 運行時間が短い	0	0.0%
5 共通乗降場まで行くのが面倒	1	5.9%
6 予約が取れない	3	17.6%
7 登録が必要なこと	0	0.0%
8 行きたい場所に行けない	2	11.8%
9 その他	7	41.2%
10 不明	0	0.0%
回答数	17	



「予約が面倒」「予約が取れない」といった、即利用できないことや予約手続の不便さ等に関する理由が多かった。

10 デマンド交通以前の移動手段(複数回答)

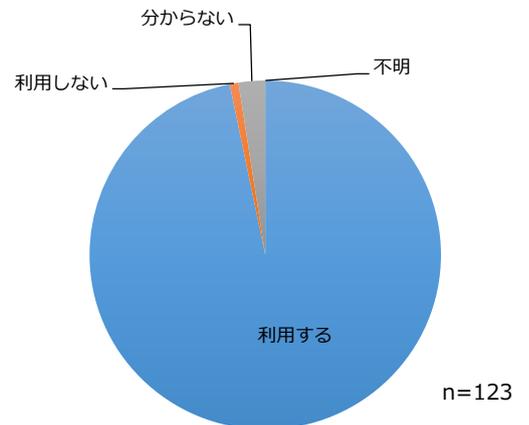
項目	数	割合
1 徒歩	20	16.3%
2 自転車	29	23.6%
3 自動車	5	4.1%
4 バス	16	13.0%
5 タクシー	18	14.6%
6 家族などの送迎	8	6.5%
7 その他	2	1.6%
8 不明	25	20.3%
回答数	123	



徒歩、自転車、自動車など時間の制約がない移動手段は4割強(44.0%)バス、タクシーなどの公共交通は27.6%であった。

11 本格導入後

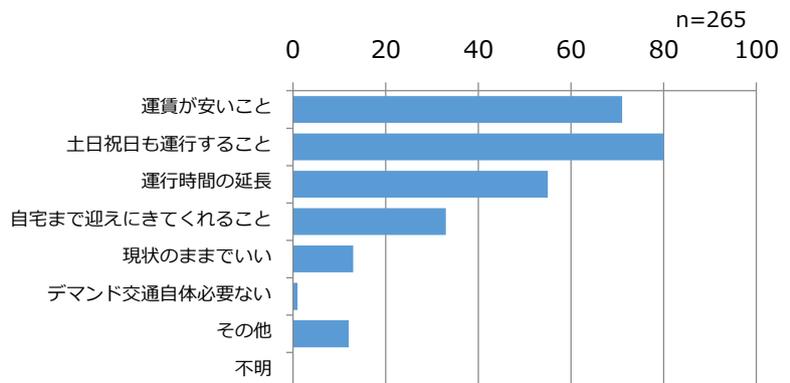
項目	数	割合
1 利用する	119	96.7%
2 利用しない	1	0.8%
3 分からない	3	2.4%
4 不明	0	0.0%
回答数	123	



「利用する」が大多数を占めており期待度は高い傾向であった。

12 期待すること(複数回答)

項目	数	割合
1 運賃が安いこと	71	26.8%
2 土日祝日も運行すること	80	30.2%
3 運行時間の延長	55	20.8%
4 自宅まで迎えにきてくれること	33	12.5%
5 現状のままでいい	13	4.9%
6 デマンド交通自体必要ない	1	0.4%
7 その他	12	4.5%
8 不明	0	0.0%
回答数	265	



利便性や料金低減に関するニーズが多かった。特に、土日祝日の運行についてはアンケート回答者123名のうち約65%となる80名が期待していることが分かった。

自由意見のまとめ

■料金について

1回 500 円くらいでもいいのでは
1家族で 300 円にしてほしい 家族で乗り合う場合は 1 人 100 円にしてほしい
近い場合は 100 円、200 円など料金設定があるとさらに利用しやすい

■行きたい場所

富士見市(鶴瀬駅)
恵愛病院、ららぽーと、志木駅、新座駅
ふじみ野駅、所沢方面、特別養護老人ホーム「マザーアース」

■利便性について

平日だけでなく土日祭日運行してほしい（運賃割増でもいい、せめて土曜だけでも）
早朝、もう少し遅い時間まで利用できるようにしてほしい
共通乗降場まで行き来するのが大変。出来れば自宅まで送迎してほしい
車の台数を増やしてほしい
料金が高くなってもいいのでもう少し運行距離を延ばしてほしい
インターネットで予約できると便利
乗降場所の看板がもう少し大きいとわかりやすい
町内在勤、在学者も利用できるようにしてほしい
デマンド交通は時間が正確でよい

■町内の公共交通

ライフバスは時間どおり来ない（20~30 分遅れることがある）。
三芳は駅から離れているので何かしらの公共交通を町でカバーしてほしい
バスの本数を増やすのが無理ならデマンド交通を定着すべき

■その他

【継続希望】
年間を通して継続してほしい
共通乗降場が増え予約時間も当日の 30 分前までと大変利用しやすくなった
高齢者にとっては非常にありがたい。今後もぜひ継続してほしい
【宣伝不足】
電話で予約した際に ID 番号を聞かれたがパンフ等にはそのようなことが書かれていない。また、ID 番号も通知されていない、継続するならばきちんと手続をお願いしたい
【その他】
ドライバーの対応が非常によい。運行事業者のサービスがとても素晴らしい
デマンド交通は回数券や PASMO が使えると便利
朝に予約の際なかなかつながらないため電話窓口を増やしてほしい
あと、電話対応の際に行き先確認等に時間がかかるためもっと迅速に対応してほしい

料金については、家族で利用する場合の料金割引希望の意見が多かった。また、町外まで運行範囲を拡大してもらえらるなら現行料金より割り増しでも構わないという意見があった。

運行時間に関しては、土日祭日運行、早朝運行してほしいとの要望が多かった。

使いやすさに関しては共通乗降場まで行き来するのが大変なので自宅まで送迎してほしいとの要望が、特に高齢者から多かった。

その他意見としては、電話してもなかなか繋がらないので窓口対応の増加希望の声が多かった。また、回数券や PASMO が使えると便利との意見もあった。

共通乗降場については看板が小さくて分かりづらい等の意見があった。

全体を通しては、「高齢者にとっては非常にありがたい」「今後もぜひ継続してほしい」との継続希望が多く、また、運行事業者の対応、サービスの良さ等の意見が多かった。

・町民アンケート 集計

町内に在住の 20 歳以上の男女にアンケート調査を実施。

【調査設計】

調査地域	町内全域
調査対象	町内に在住の 20 歳以上の男女
抽出方法	住民基本台帳から無作為に抽出
標本数	1,000 人
調査方法	郵送法（郵送配布—郵送回収）
調査期間	平成 27 年 12 月 22 日(火)～平成 28 年 1 月 7 日（木）

【調査内容】

- ・回答者の属性
- ・町内の移動手段について
- ・外出目的ごとの外出状況（よく利用する具体的施設）
- ・町内の移動の不便さについて
- ・デマンド交通の利用者登録の有無
- ・今後のデマンド交通の利用について
- ・デマンド交通の必要性について
- ・町内の公共交通等に対する満足度について
- ・公共交通に関する意見、要望について

【アンケート回収結果】

配布数	1,000
回収数	291
回収率	29.1%

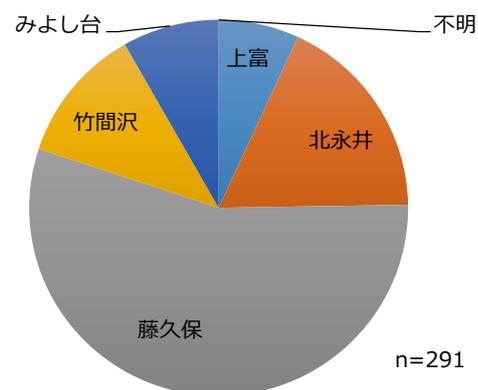
【アンケート用紙】

巻末資料 参照

アンケート集計結果

1 お住まいは？

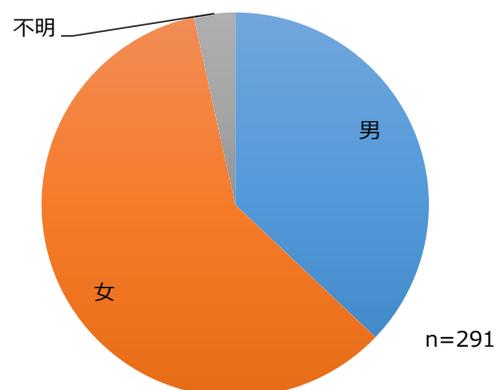
	項目	数	割合
1	上富	20	6.9%
2	北永井	52	17.9%
3	藤久保	161	55.3%
4	竹間沢	34	11.7%
5	みよし台	24	8.2%
99	不明	0	0.0%
	回答数	291	



登録・利用の多かった「藤久保地区」の回答数が多かった。

2 性別

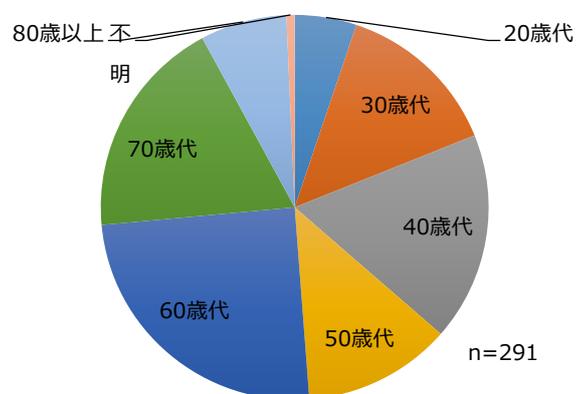
	項目	数	割合
1	男	108	37.1%
2	女	173	59.5%
99	不明	10	3.4%
	回答数	291	



男性に比べ女性が多かった。

3 年齢

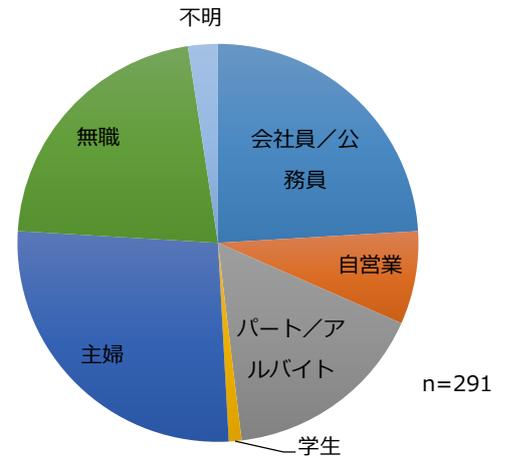
	項目	数	割合
1	20歳代	15	5.2%
2	30歳代	40	13.7%
3	40歳代	51	17.5%
4	50歳代	36	12.4%
5	60歳代	72	24.7%
6	70歳代	54	18.6%
7	80歳以上	21	7.2%
9	不明	2	0.7%
	回答数	291	



60歳代が一番多く、60歳代以上は全体の過半数を占めていた（51.2%）。

4 職業

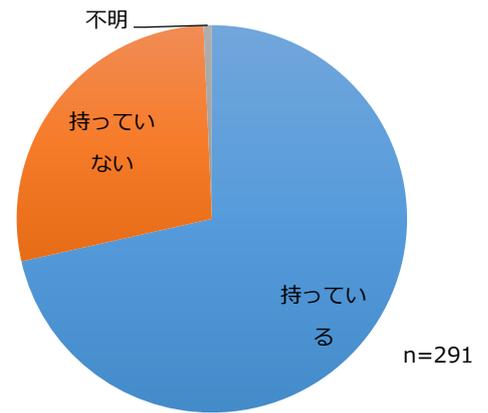
	項目	数	割合
1	会社員／公務員	70	24.1%
2	自営業	22	7.6%
3	パート／アルバイト	48	16.5%
4	学生	3	1.0%
5	主婦	78	26.8%
6	無職	63	21.6%
9	不明	7	2.4%
	回答数	291	



主婦が3割弱で一番多い。主婦と無職で5割弱（48.4%）となっていた。

5 運転免許の有無

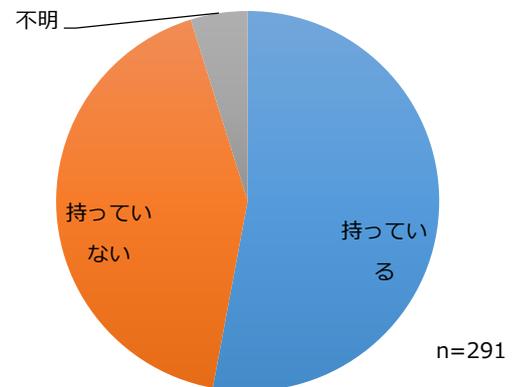
	項目	数	割合
1	持っている	208	71.5%
2	持っていない	81	27.8%
3	不明	2	0.7%
	回答数	291	



7割以上が運転免許を取得していた。

6 自分専用の自動車の有無

	項目	数	割合
1	持っている	154	52.9%
2	持っていない	123	42.3%
4	不明	14	4.8%
	回答数	291	

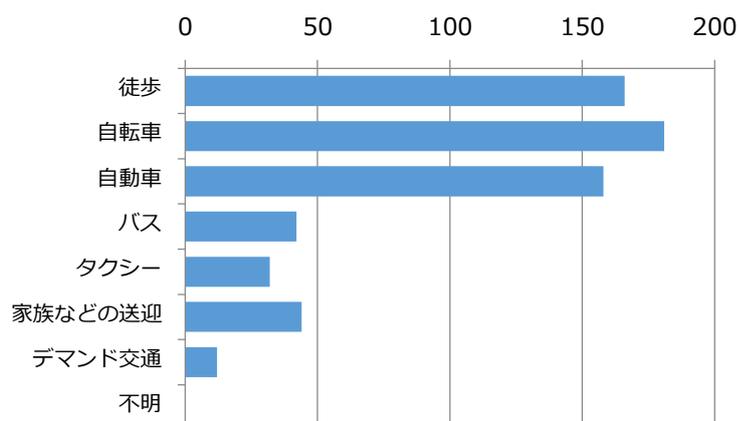


半数以上が自分専用の自動車を所持していた。

7 町内の移動手段（複数回答）

n=635

	項目	数	割合
1	徒歩	166	26.1%
2	自転車	181	28.5%
3	自動車	158	24.9%
4	バス	42	6.6%
5	タクシー	32	5.0%
6	家族などの送迎	44	6.9%
7	デマンド交通	12	1.9%
99	不明	0	0.0%
	回答数	635	

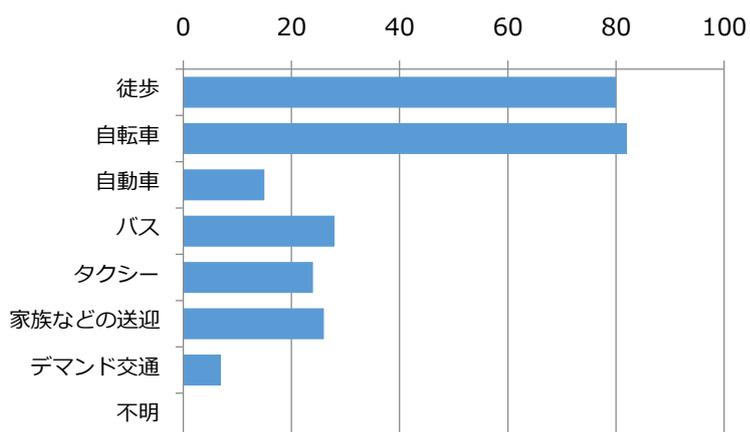


自転車が3割弱（28.5%）で一番多かった。公共交通（バス、タクシー、デマンド交通）は13.8%であった。

〈自分専用の自動車を持っていない人の場合〉

n=262

	項目	数	割合
1	徒歩	80	30.5%
2	自転車	82	31.3%
3	自動車	15	5.7%
4	バス	28	10.7%
5	タクシー	24	9.2%
6	家族などの送迎	26	9.9%
7	デマンド交通	7	2.7%
99	不明	0	0.0%
	回答数	262	



自転車、徒歩が3割を超えた。公共交通（バス、タクシー、デマンド交通）は22.6%であった。

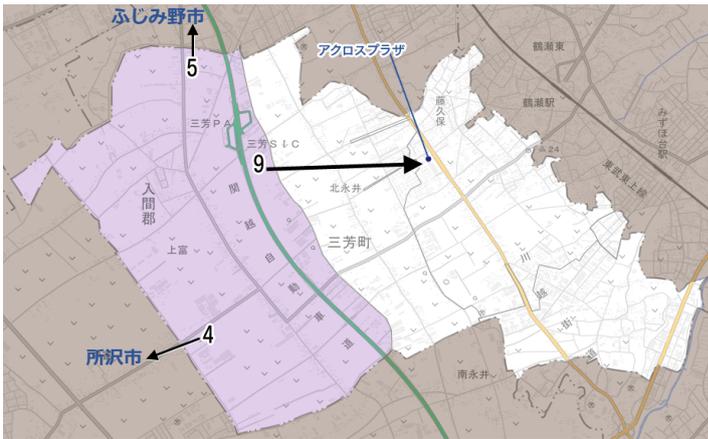
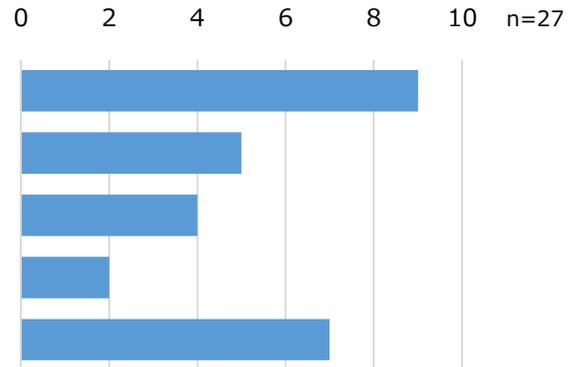
8 外出目的ごとの普段の外出状況（複数回答）

《買い物》

【上富】

アクロスプラザ・ヤオコー	9
ビバホーム（ふじみ野市）	5
ヤオコー（所沢市）	4
ベルク	2
その他	7
合計	27

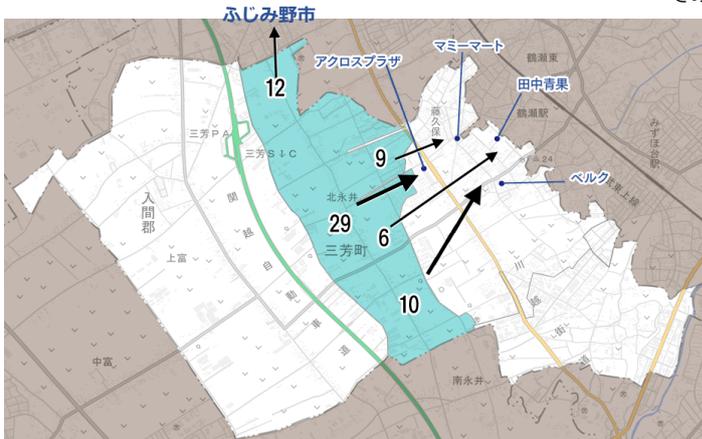
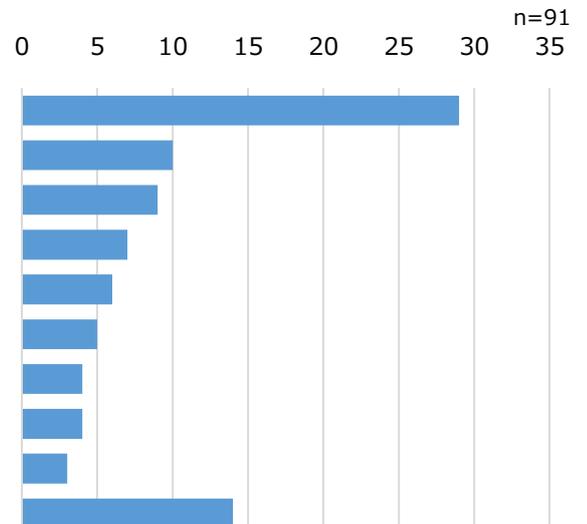
※ 1件以下は「その他」で合算



【北永井】

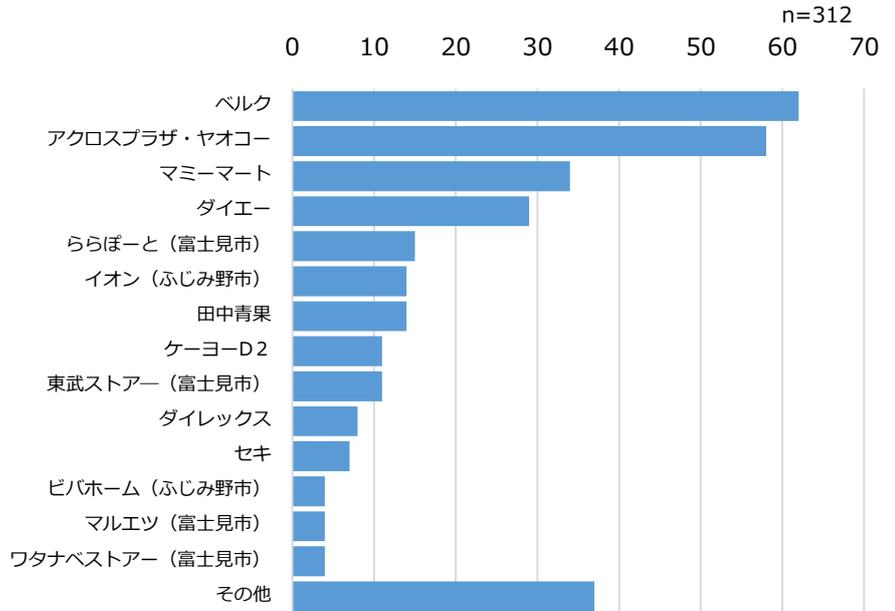
アクロスプラザ・ヤオコー	29
ベルク	10
マミーマート	9
トップ（ふじみ野市）	7
田中青果	6
イオン（ふじみ野市）	5
ダイエー	4
ららぽーと（富士見市）	4
ケ-ヨー-D2	3
その他	14
合計	91

※ 2件以下は「その他」で合算

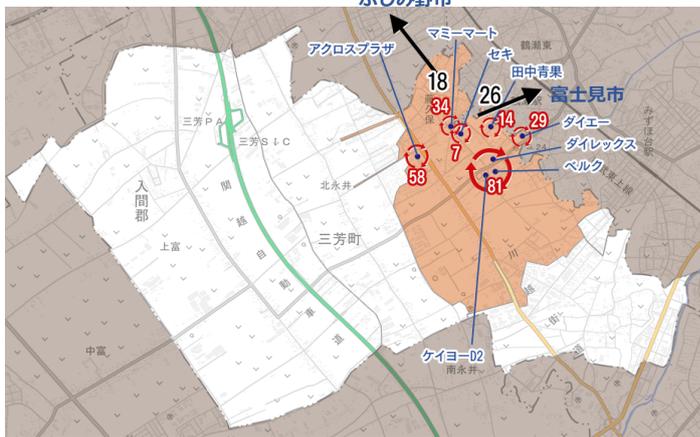


【藤久保】

ベルク	62
アクロスプラザ・ヤオコー	58
マミーマート	34
ダイエー	29
ららぽーと（富士見市）	15
イオン（ふじみ野市）	14
田中青果	14
ケーヨーD2	11
東武ストアー（富士見市）	11
ダイレックス	8
セキ	7
ピバホーム（ふじみ野市）	4
マルエツ（富士見市）	4
ワタナベストアー（富士見市）	4
その他	37
合計	312



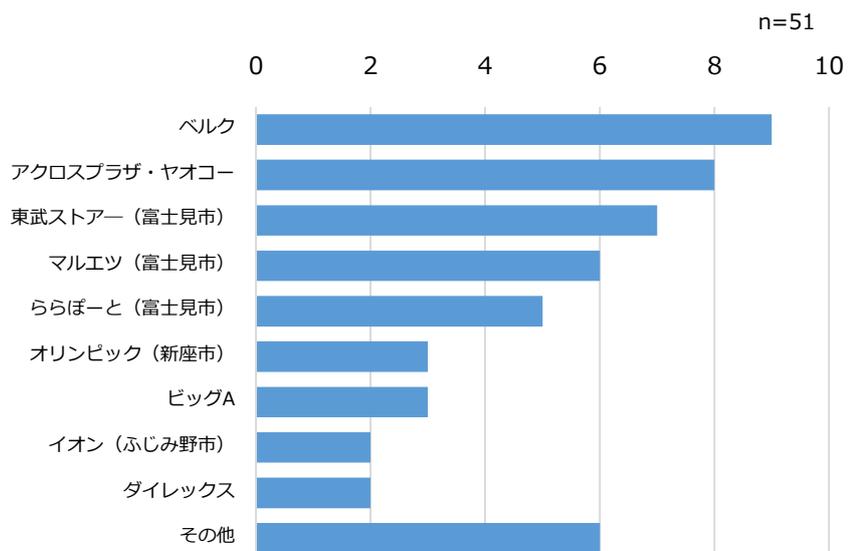
※ 3件以下は「その他」で合算



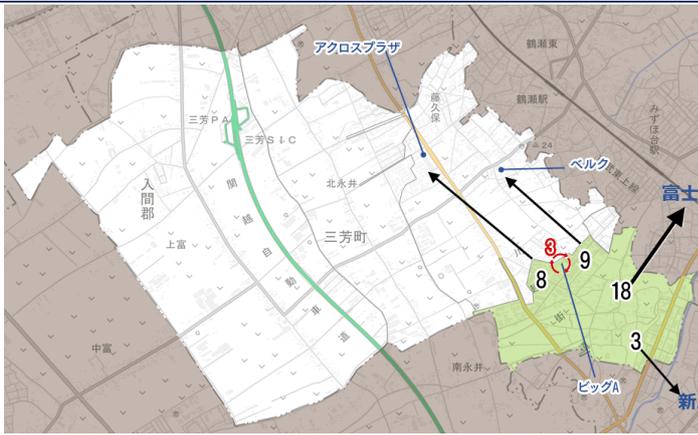
🔄 は地域内の移動を示す

【竹間沢】

ベルク	9
アクロスプラザ・ヤオコー	8
東武ストアー（富士見市）	7
マルエツ（富士見市）	6
ららぽーと（富士見市）	5
オリンピック（新座市）	3
ビッグA	3
イオン（ふじみ野市）	2
ダイレックス	2
その他	6
合計	51



※ 1件以下は「その他」で合算

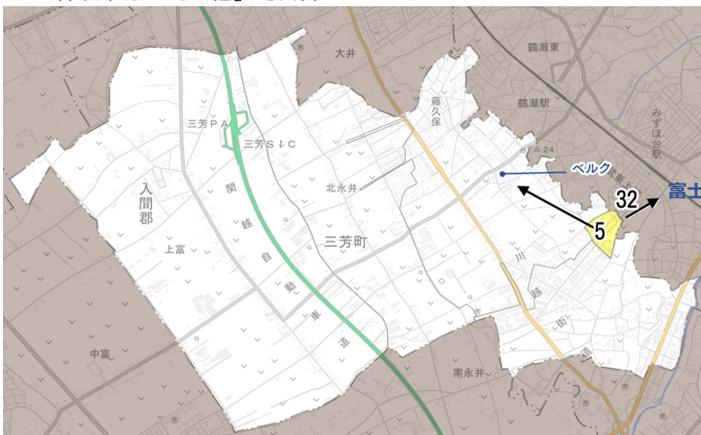
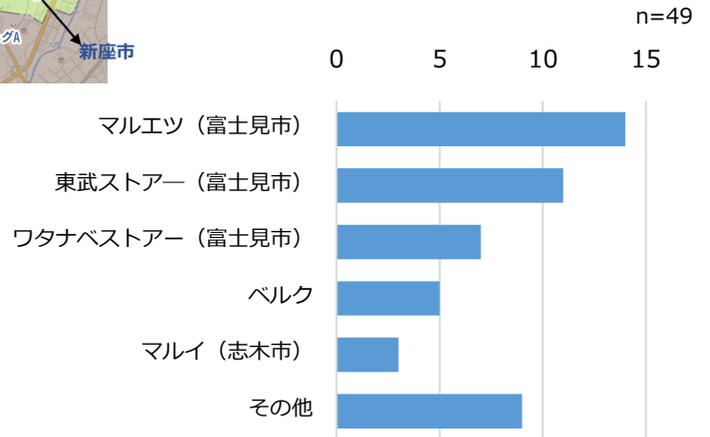


○ は地域内の移動を示す

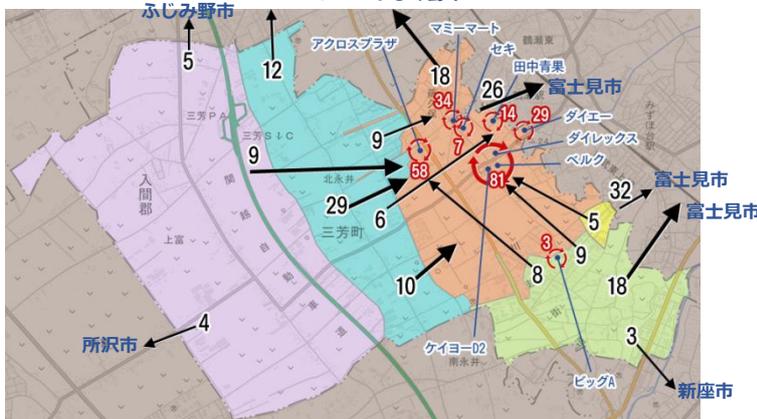
【みよし台】

マルエツ（富士見市）	14
東武ストアー（富士見市）	11
ワタナベストアー（富士見市）	7
ベルク	5
マルイ（志木市）	3
その他	9
合計	49

※1件以下は「その他」で合算



買い物【全体】



○ は地域内の移動を示す

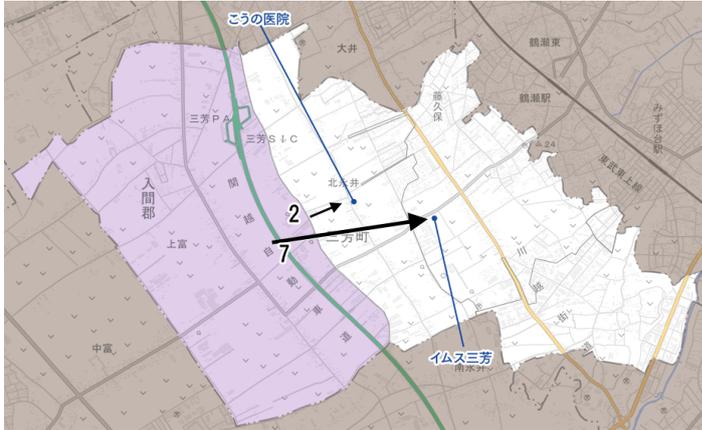
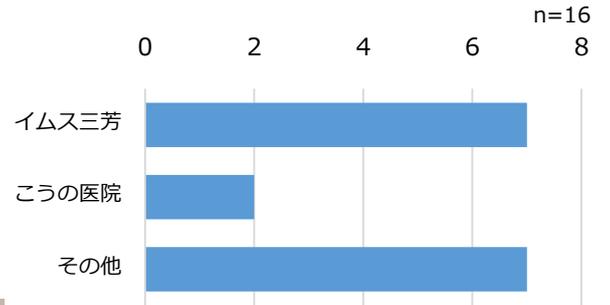
外出目的が「買い物」の場合、どのエリアからも「アクロスプラザ・ヤオコー」「ベルク」が多かった。みよし台地区の7割以上が富士見市への買い物であった。

《病院》

【上富】

イムス三芳	7
ここの医院	2
その他	7
合計	16

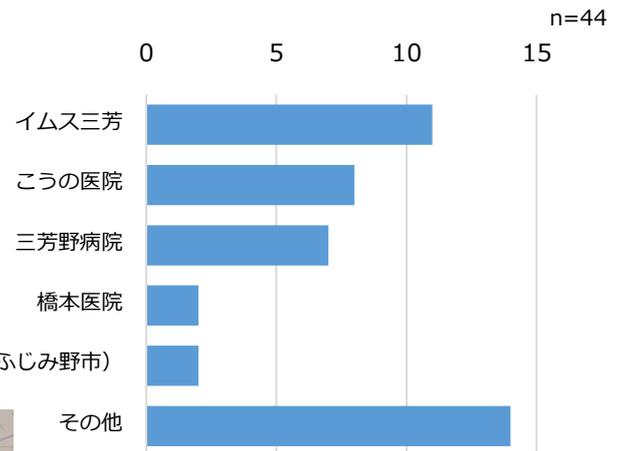
※ 1件以下は「その他」で合算



【北永井】

イムス三芳	11
ここの医院	8
三芳野病院	7
橋本医院	2
はたクリニック (ふじみ野市)	2
その他	14
合計	44

※ 1件以下は「その他」で合算

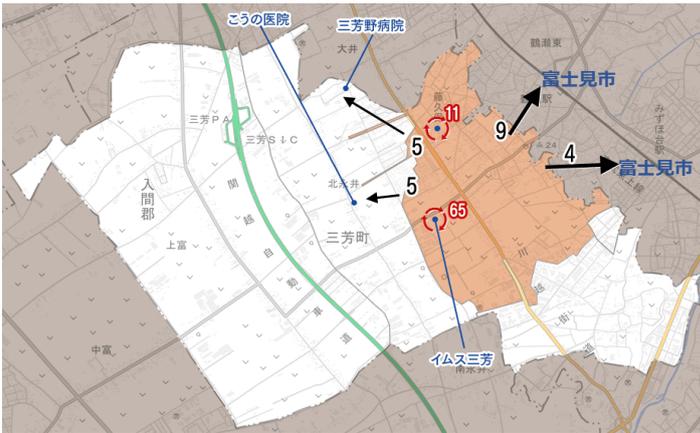
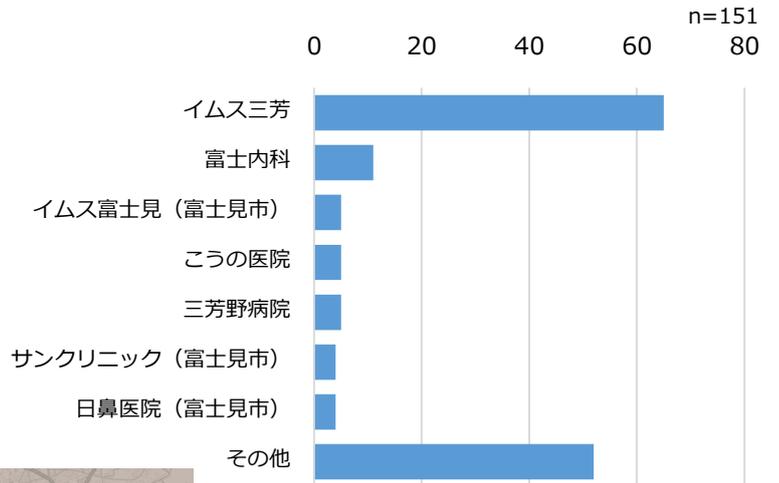


は地域内の移動を示す

【藤久保】

イムス三芳	65
富士内科	11
イムス富士見（富士見市）	5
この医院	5
三芳野病院	5
サンククリニック（富士見市）	4
日鼻医院（富士見市）	4
その他	52
合計	151

※ 3件以下は「その他」で合算

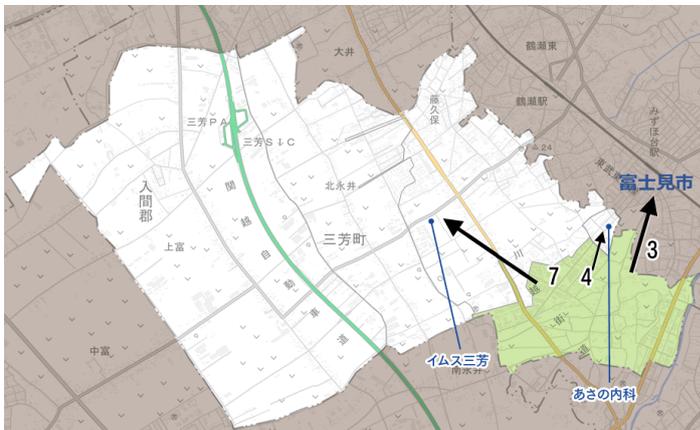
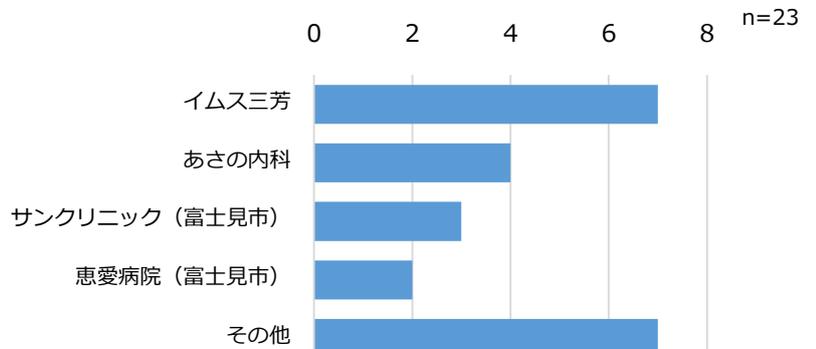


は地域内の移動を示す

【竹間沢】

イムス三芳	7
あさの内科	4
サンククリニック（富士見市）	3
患愛病院（富士見市）	2
その他	7
合計	23

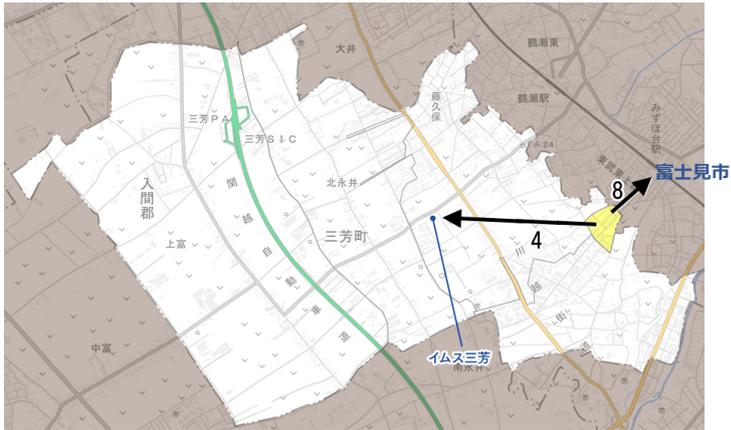
※ 1件以下は「その他」で合算



【みよし台】

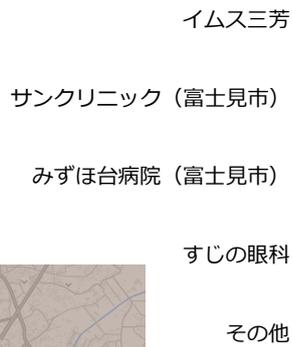
イムス三芳	4
サンクリニック（富士見市）	4
みずほ台病院（富士見市）	4
すじの眼科	2
その他	8
合計	22

※ 1件以下は「その他」で合算

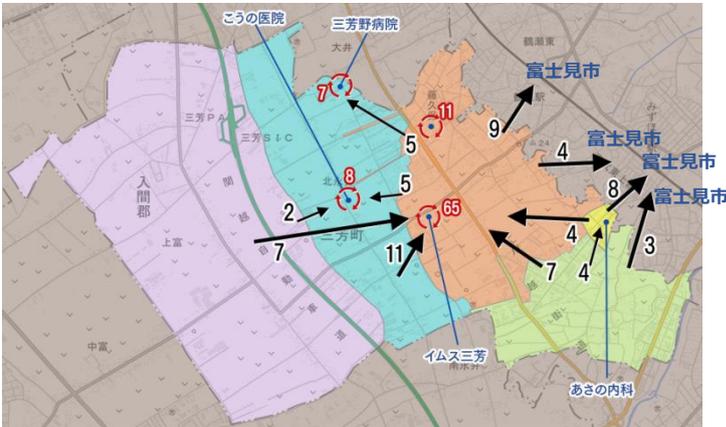


n=22

0 2 4 6 8 10



病院【全体】



○ は地域内の移動を示す

外出目的が「病院」の場合、どのエリアからも「イムス三芳」が多かった。藤久保、竹間沢、みよし台地区からは富士見市内の病院へ行く方も多かった。

《公共施設》

【上富】

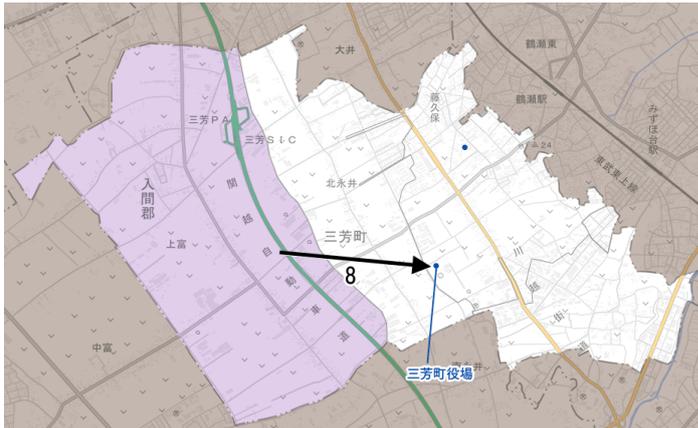
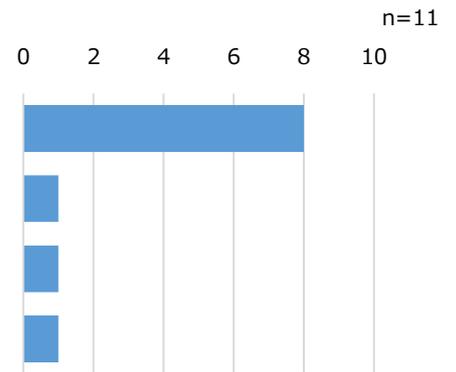
役場・体育館・コピス・グラウンド	8
中央公民館	1
中央図書館	1
鶴瀬駅	1
合計	11

役場・体育館・コピス・グラウンド

中央公民館

中央図書館

鶴瀬駅



【北永井】

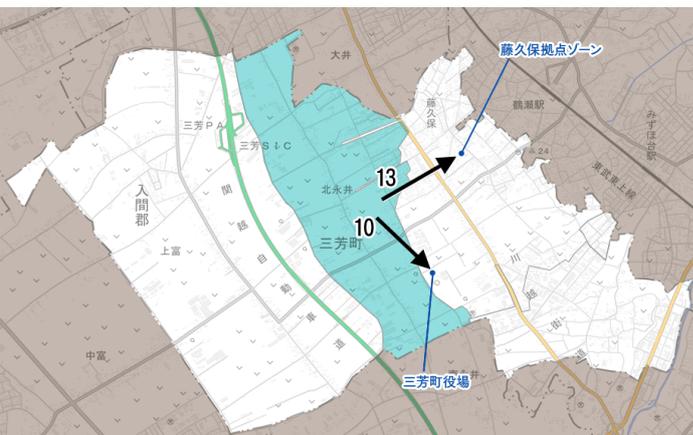
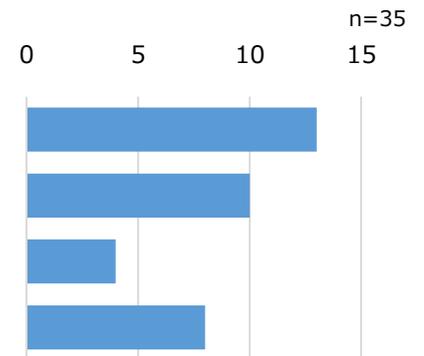
中央図書館・藤久保公民館	13
役場・体育館・コピス	10
鶴瀬駅	4
その他	8
合計	35

中央図書館・藤久保公民館

役場・体育館・コピス

鶴瀬駅

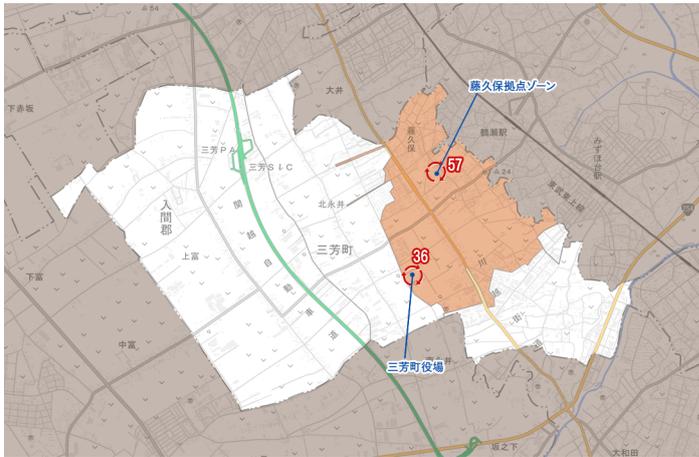
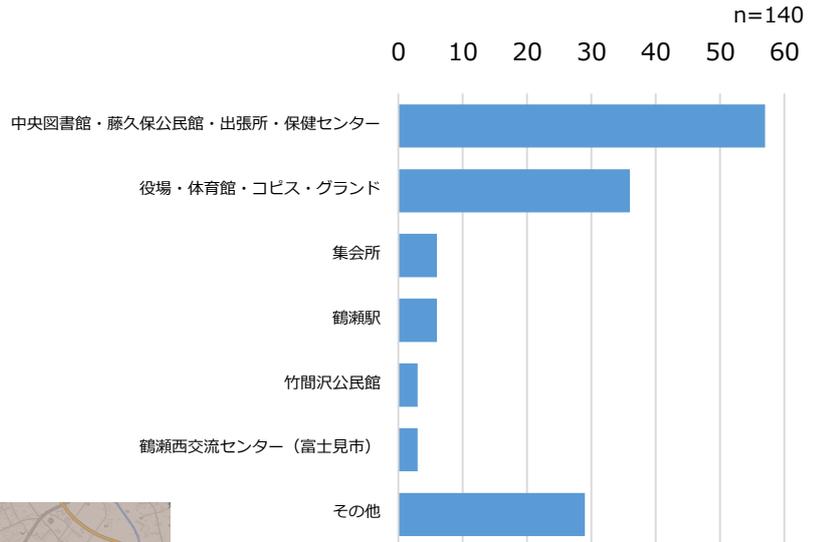
その他



【藤久保】

中央図書館・藤久保公民館・出張所・保健センター	57
役場・体育館・コピス・グラウンド	36
集会所	6
鶴瀬駅	6
竹間沢公民館	3
鶴瀬西交流センター（富士見市）	3
その他	29
合計	140

※ 2 件以下は「その他」で合算

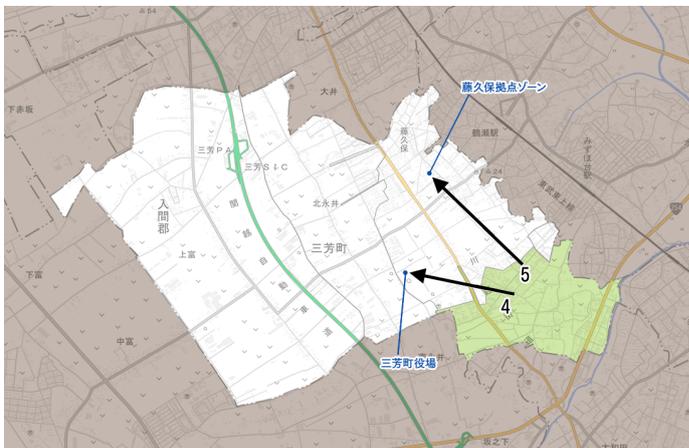
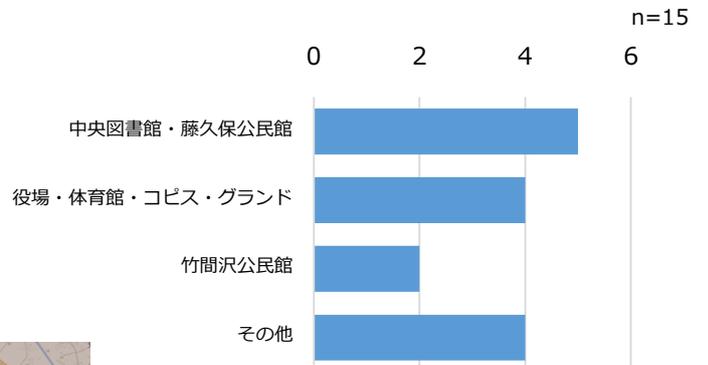


は地域内の移動を示す

【竹間沢】

中央図書館・藤久保公民館	5
役場・体育館・コピス・グラウンド	4
竹間沢公民館	2
その他	4
合計	15

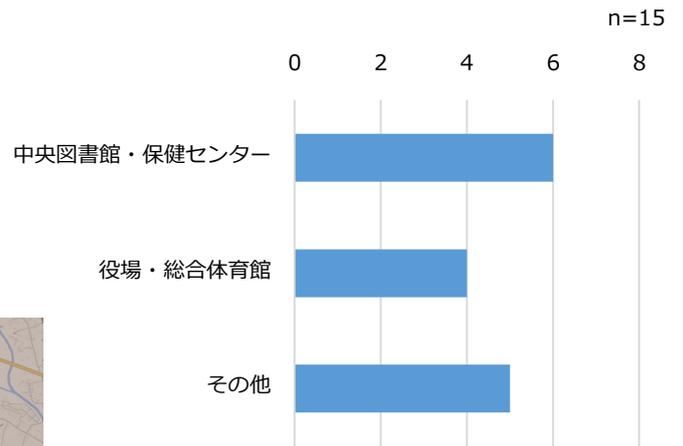
※ 1 件以下は「その他」で合算



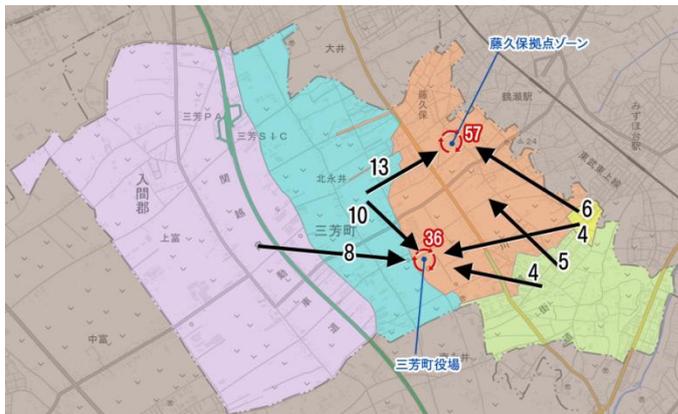
【みよし台】

中央図書館・保健センター	6
役場・総合体育館	4
その他	5
合計	15

※ 1件以下は「その他」で合算



公共施設【全体】



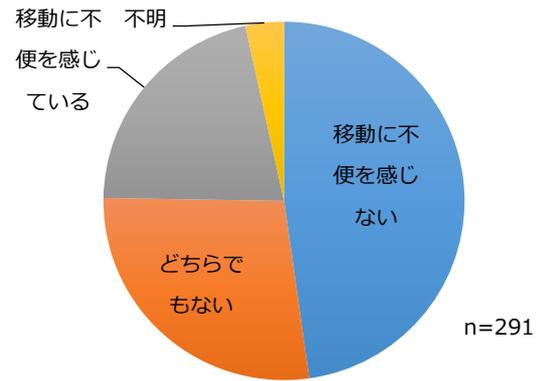
🔄 は地域内の移動を示す

外出目的が「公共施設」の場合、大多数が三芳町役場、藤久保拠点ゾーン（図書館、公民館、保健センター等）であった。

9 町内の移動に不便を感じるか

	項目	数	割合
1	移動に不便を感じない	139	47.8%
2	どちらでもない	80	27.5%
3	移動に不便を感じている	62	21.3%
99	不明	10	3.4%
	回答数	291	

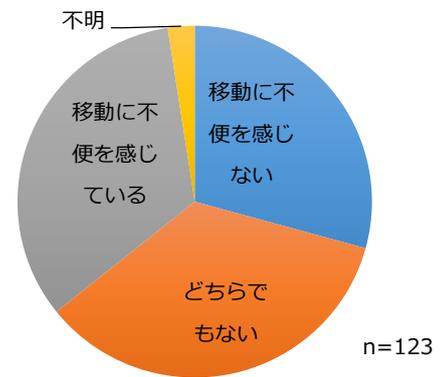
約半数の方が自転車や自動車でも不便を感じることなく町内の移動ができているようであった。



〈自分専用の自動車を持っていない人の場合〉

	項目	数	割合
1	移動に不便を感じない	36	29.3%
2	どちらでもない	43	35.0%
3	移動に不便を感じている	41	33.3%
99	不明	3	2.4%
	回答数	123	

移動に不便を感じている人が不便を感じていない人を上回り3割以上であった。



「③移動に不便を感じている」と回答した方でどのような移動に不便を感じているか【移動目的、具体的な施設名など】

(●は自分専用の自動車を持っていない人)

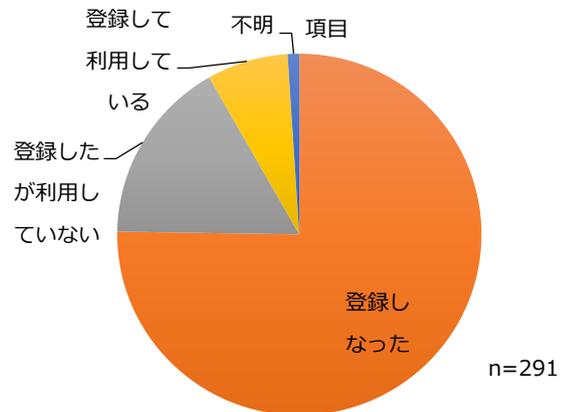
●道が狭いのでライフバスが通っていない
●町役場
●自動車→自転車
●ライフバスの本数が少ない。体が不自由で自転車×
買い物に行くとき、病院等に行くとき
●町役場がみよし台からは徒歩では遠く、自転車では坂がきつく不便
●町役場・コピスみよし行きのバスが少ない
●雨天で自転車に乗れない場合バスの便が悪い
●介護を要する両親を病院へ送っていただく際台数が少ない…
子供を連れて病院へ行くとき
夕方の便数が少ない
朝のバスが時間通り来ない
●三芳町役場
●ふれあいセンターへ行くときは不便
雨の日などバスがあれば。駅に行く時
●バス停が近くにない。
駅への行き帰りにもっとたくさんバスが出ているといいと思う
バスの本数が少ない
人と車の境がないところが不便
通勤、通学など
●バスの本数が少ない、最終バスの時間が早い
●三芳町役場にバスで行く際、鶴瀬駅に行く必要がある
町道が狭く、歩行者や対向車とのすれ違いに危険を感じる
●コピスみよし及び三芳役場方面

●雨天のとき、遠くの施設のとき
●深夜
●雨の日や体調不良のときにバスの本数が少ないこと
●荷物が多いとき
●ライフバスの本数増を
●家から駅までの間、道のり
●通勤の際バス本数が少ないときは家族に送迎を頼む
●上富、多福寺、多間院などへ行く時、自転車以外に手段がない
バスが少ない
バスの回数が少ないでも乗客の数を見るとしょうがないと思ってます
バスは本数が少ない、時間通りに来ない
●国道 254 号線「みずほ台駅入り口」からセイムスの交差点までの歩道の狭さ
●自転車専用道など少なくてどこへ行くにも不便
●自宅からららぽーとまで自転車で行くには距離があるため
●バスが少ない。役場まで行っても帰りまで 1 時間以上
イムス病院に行くのにバスがないこと
●バスの本数が少ない、時間通りに来ない
●役場。雨など天気の悪いときや自宅以外から行く時
●駅に行く時
イムスに土曜行くがデマンド交通が使えない
●町役場
●所沢方面
●エコパへのバスが満員で乗れないことが多い。回数増やしてください
通勤するときにバスに乗りたくても日によってはないし本数が少ない。乗れなくて駅までとほか自転車を使用する不便
バスの本数が少ない、バスの乗り場が分かりにくい
●駅へ向かうとき、バスの本数が少ない、値段が高い（運賃）
バスの時間の本数が少ない
●バスの本数が少なすぎるので車がないときに行けな場所が多すぎる

10 デマンド交通利用者登録の有無

	項目	数	割合
1	登録しなかった	219	75.3%
2	登録したが利用していない	48	16.5%
3	登録して利用している	21	7.2%
99	不明	3	1.0%
	回答数	291	

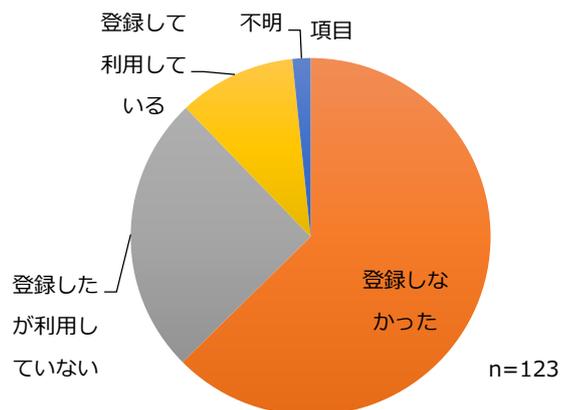
登録した人は 2 割強であった。



〈自分専用の自動車を持っていない人の場合〉

	項目	数	割合
1	登録しなかった	77	62.6%
2	登録したが利用していない	31	25.2%
3	登録して利用している	13	10.6%
99	不明	2	1.6%
	回答数	123	

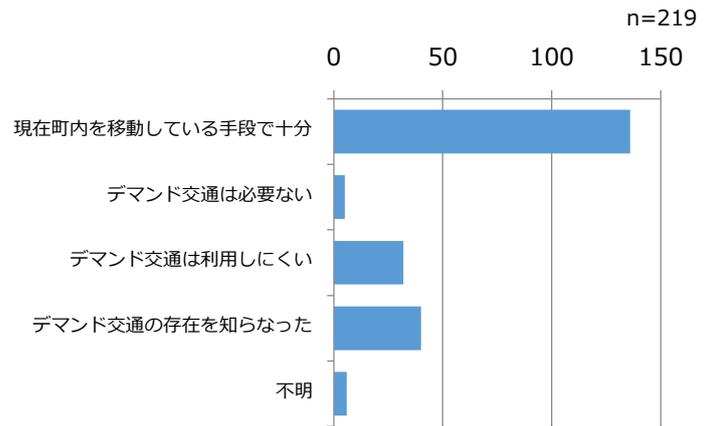
登録した人は 3 割を超えた (35.8%)。



11 登録しなかった理由(10で①を回答した方)

	項目	数	割合
1	現在町内を移動している手段で十分	136	62.1%
2	デマンド交通は必要ない	5	2.3%
3	デマンド交通は利用しにくい	32	14.6%
4	デマンド交通の存在を知らなかった	40	18.3%
99	不明	6	2.7%
	回答数	219	

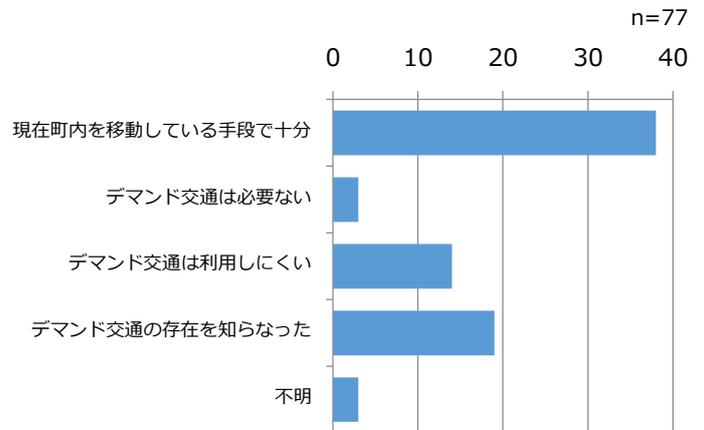
6割以上の方が現在の移動手段で十分という理由でデマンド交通の登録を行わなかった。



〈自分専用の自動車を持っていない人の場合〉

	項目	数	割合
1	現在町内を移動している手段で十分	38	49.4%
2	デマンド交通は必要ない	3	3.9%
3	デマンド交通は利用しにくい	14	18.2%
4	デマンド交通の存在を知らなかった	19	24.7%
99	不明	3	3.9%
	回答数	77	

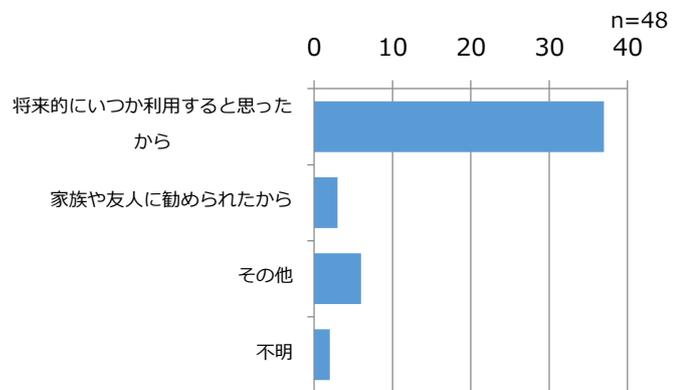
現在町内を移動している手段で十分という人は5割に満たなかった。



12 登録した主なきっかけ(10で②を回答した方)

	項目	数	割合
1	将来的にいつか利用すると思ったから	37	77.1%
2	家族や友人に勧められたから	3	6.3%
3	その他	6	12.5%
99	不明	2	4.2%
	回答数	48	

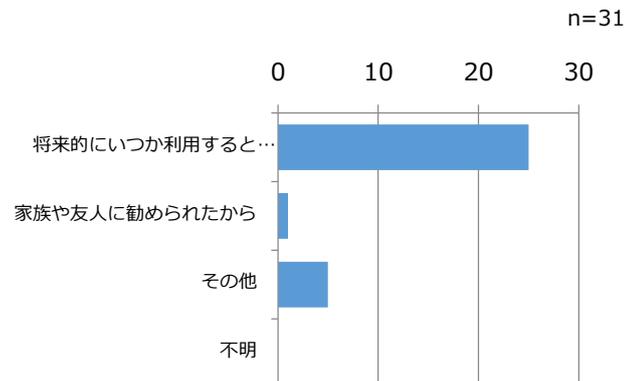
「将来的に利用すると思ったから」が大多数を占めた。



〈自分専用の自動車を持っていない人の場合〉

	項目	数	割合
1	将来的にいつか利用すると思ったから	25	80.6%
2	家族や友人に勧められたから	1	3.2%
3	その他	5	16.1%
99	不明	0	0.0%
	回答数	31	

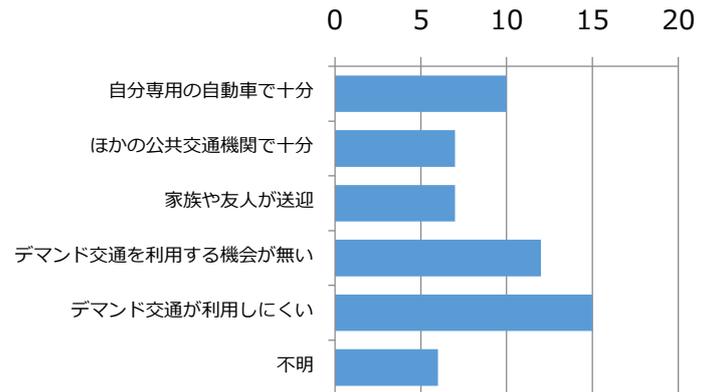
「将来的に利用すると思ったから」が8割を超えた。



13 登録したが利用しなかった理由(10で②を回答した方)(複数回答)

n=57

	項目	数	割合
1	自分専用の自動車で十分	10	17.5%
2	ほかの公共交通機関で十分	7	12.3%
3	家族や友人が送迎	7	12.3%
4	デマンド交通を利用する機会が無い	12	21.1%
5	デマンド交通が利用しにくい	15	26.3%
99	不明	6	10.5%
	回答数	57	

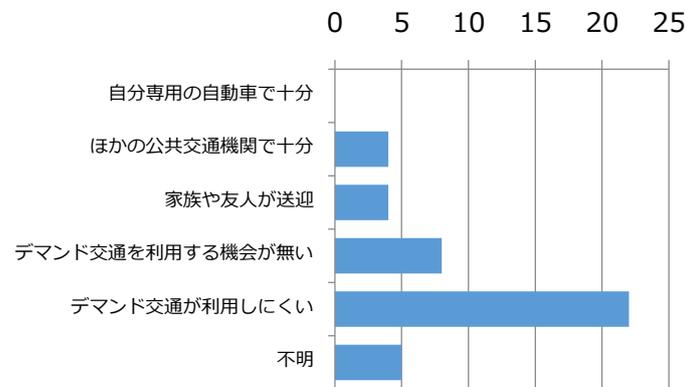


デマンド交通の登録をしたが、利用していない理由としては、「利用しにくい」「利用する機会がない」が多かった。

〈自分専用の自動車を持っていない人の場合〉

n=43

	項目	数	割合
1	自分専用の自動車で十分	0	0.0%
2	ほかの公共交通機関で十分	4	9.3%
3	家族や友人が送迎	4	9.3%
4	デマンド交通を利用する機会が無い	8	18.6%
5	デマンド交通が利用しにくい	22	51.2%
99	不明	5	11.6%
	回答数	43	

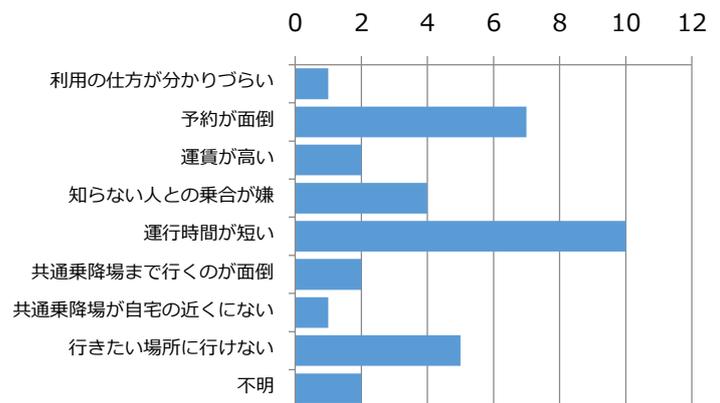


「利用しにくい」という意見が過半数を超えた。

14 デマンド交通が利用しにくい理由(13で⑤を回答した方)(2つまで回答)

n=34

	項目	数	割合
1	利用の仕方が分かりづらい	1	2.9%
2	予約が面倒	7	20.6%
3	運賃が高い	2	5.9%
4	知らない人との乗合が嫌	4	11.8%
5	運行時間が短い	10	29.4%
6	共通乗降場まで行くのが面倒	2	5.9%
7	共通乗降場が自宅の近くにない	1	2.9%
8	行きたい場所に行けない	5	14.7%
99	不明	2	5.9%
	回答数	34	

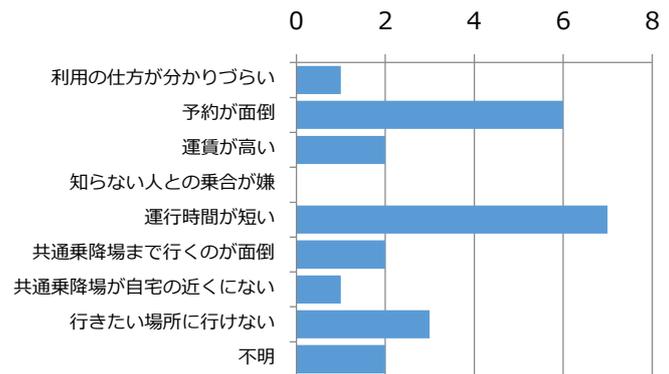


利用しにくい理由としては「運行時間が短い」「予約が面倒」が多く、合わせると半数を占めた(50.0%)。

〈自分専用の自動車を持っていない人の場合〉

n=24

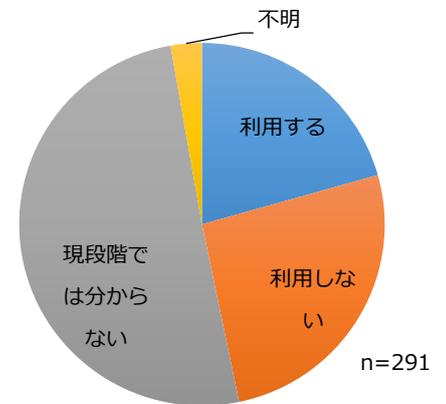
項目	数	割合
1 利用の仕方が分かりづらい	1	4.2%
2 予約が面倒	6	25.0%
3 運賃が高い	2	8.3%
4 知らない人との乗合が嫌	0	0.0%
5 運行時間が短い	7	29.2%
6 共通乗降場まで行くのが面倒	2	8.3%
7 共通乗降場が自宅の近くにない	1	4.2%
8 行きたい場所に行けない	3	12.5%
99 不明	2	8.3%
回答数	24	



「運行時間が短い」「予約が面倒」が多かった。「知らない人と乗合が嫌」という意見はなかった。

15 今後将来的にデマンド交通を利用すると思いますか

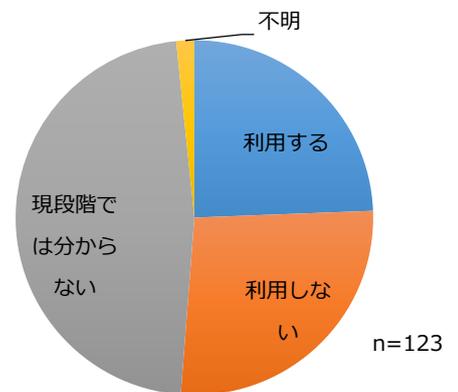
項目	数	割合
1 利用する	60	20.6%
2 利用しない	76	26.1%
3 現段階では分からない	147	50.5%
99 不明	8	2.7%
回答数	291	



将来的な利用については、「利用する」と答えた人が2割程度であった。

〈自分専用の自動車を持っていない人の場合〉

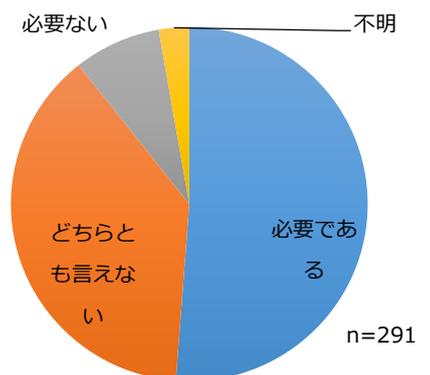
項目	数	割合
1 利用する	30	24.4%
2 利用しない	33	26.8%
3 現段階では分からない	58	47.2%
99 不明	2	1.6%
回答数	123	



全体と比べると「利用する」と答えた人が僅かながら増えた。

16 今後、町にデマンド交通が必要だと思いますか

項目	数	割合
1 必要である	149	51.2%
2 どちらとも言えない	111	38.1%
3 必要ない	23	7.9%
99 不明	8	2.7%
回答数	291	

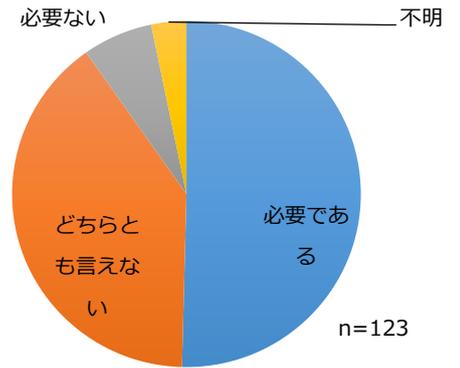


「必要である」と答えた人が半数以上を占めておりデマンド交通のニーズが高い傾向であった。

〈自分専用の自動車を持っていない人の場合〉

	項目	数	割合
1	必要である	62	50.4%
2	どちらとも言えない	49	39.8%
3	必要ない	8	6.5%
99	不明	4	3.3%
	回答数	123	

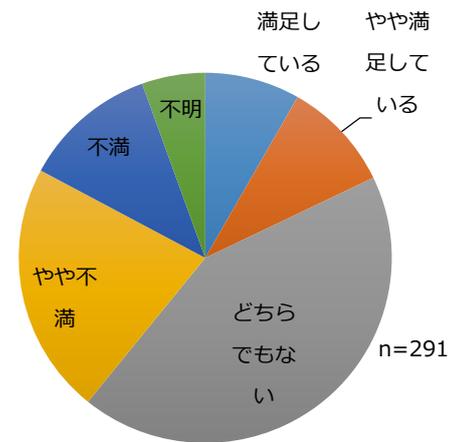
「必要である」と答えた人が半数以上を占めた。
全体と比べてもほぼ同様の傾向であった。



17 町内の公共交通の満足度について

	項目	数	割合
1	満足している	24	8.2%
2	やや満足している	28	9.6%
3	どちらでもない	125	43.0%
4	やや不満	64	22.0%
5	不満	34	11.7%
99	不明	16	5.5%
	回答数	291	

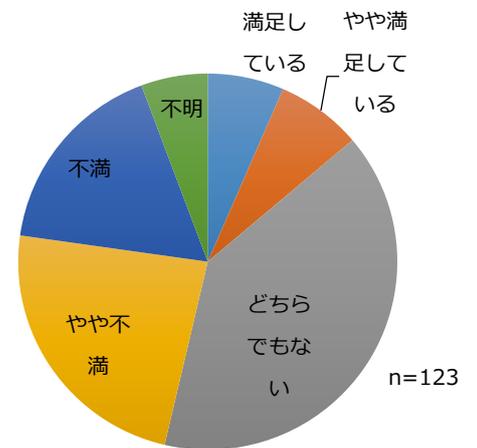
「やや不満」「不満」合わせると 33.7%となり、「満足」「やや満足」よりも多くなっていた。



〈自分専用の自動車を持っていない人の場合〉

	項目	数	割合
1	満足している	8	6.5%
2	やや満足している	9	7.3%
3	どちらでもない	49	39.8%
4	やや不満	29	23.6%
5	不満	21	17.1%
99	不明	7	5.7%
	回答数	123	

「やや不満」「不満」合わせると 40.7%となり、満足していない傾向にあった。



「④やや不満」「⑤不満」と回答した方の不満内容（●は自分専用の自動車を持っていない人）

ライフバスの便数が少ない
ライフバスの路線から外れているから
●必要な時間に使えない
現金もいいが IC での決済ができると助かる
●ライフバス等本数が少ないので
●本数が少ない。せめて 30 分に 1 本なら
ライフバスの路線回数などがもう少し増加細かくなれば便利になるのではと思います
●ライフバスの運行本数を時間当たり 4 便ほどまで増やしてほしい
本数が少ないこと、マナーが悪いこと
●利便性が不十分、十分に知らされていない
●バスが少ない
●バスがデマンド交通も便が少ないし即利用できない
バスの本数が少ない。他社に比べライフバスは従業員・運転に不満
便数が少ない。15:00~19:00 の間
東武東上線の代替機関がない
バスがほとんど通らない
●ライフバスの本数と運賃
●バスの回数が少ないことと遠回りだから
●70 代になってバス券を 5 枚いただきましたが私の住居近くまでライフバスが来ないので、いただいても必要がない。新しい広い道路ができていのに、ベルク前まで来て直線の道があるのに、曲がってくれないので以前から不便に感じております。バスが通行できないとは感じませんが、なぜなのでしょう。一日も早い通行を願っております。デマンド交通専用の車でどこでも誰でも乗車できる都内でみる 100 円バスはどうでしょうか。ライフバスより利用しやすいと思います
●ライフバスのダイヤを分散してほしい
駅からバスなどを通すほうが利用しやすい
●駅までの交通機関がない（毎日の）
バスの便数が少ない
バスの本数を増やしてほしい
航空公園駅に行くバスがあると学生等が便利になると思う
バス、デマンド交通ともに本数が少ない
歩道をもっと広くしてほしい。自転車専用道路を増やしてほしい
●役場に行く時もっとバスがあるとよい
●バスの本数が少ない、最終バスの時間が早い
●自宅近く（藤久保のふじみ野寄り）にライフバスが通っていない
●ライフバス本数少なく感じ悪い
●バスがない、本数や停車場所が少なすぎる
所沢方面への交通が不便
●昼間のライフバスの本数が少ない
●バスの本数を増やしてほしいデマンド交通を週末も運行してほしい
時間が朝早く使用したい
●バスの本数が少ない・料金が安い
●本数が少ない。最低 1 時間 2 本は運行してほしい
●ライフバスのみで本数は少ないし値段も高いと思う
●上富、多福寺、多間院などに行こうとしても自転車以外に手段がない
もっとバス便、方面を増やして、循環をよくすべきです
●ライフバスの本数が少ない。特に 11 時 16 時には 1 本もない
自由に使える自家用車がないと不便※バス等あまり充実していない
●東上線電車が止まったときに帰宅できる手段がない
自分専用の車がないと全体的に不便な地域である
●ライフバスをもっと活用できるといいと思う
ライフバスの時間が駅で同じ時間発が 2 本あったあと 40 分 50 分も無いのはむらがありすぎる
●藤久保三区にバスを通してほしい
公共バスを充実させてほしい

ライフバスの便数を増やしてほしい
バスの本数が少ないため
ライフバスの運行時間に偏りがある
●バスの時間午前 9~12 時・午後 2 時~5 時この時間帯がない
駅（電車等のときは間に合わない）デマンドの場合
●バスが平気で 45 分くらい遅れてきたりする
●①利用時間の制約がある②富士見市も日常的に行動範囲にあるのに使えない③共通乗降場が分かりにくい
もっと手軽に乗れるようにしてほしい
●家の近くに駅まで行くバス停がない
ライフバスの便数が少ない
●利用時間が少ないので利用できない。
土曜日にも利用させていただきたい
利用していないから返答不可
ライフバスもっと増やしてほしい
ライフバスの高齢者への券の枚数増加願います。
●ライフバスが通っていない
●西武線の駅に行きづらい。
利用したいときにすぐ利用できない（バス・タクシー等）
バスの本数が少ない、バスの乗り場が分かりにくい
バスの便数が少ないこと、お年寄りの方には不便
●バス距離が短いのに運賃が高い。必ず遅れる!本数が少ない
●便数が少ない（バス）
場所によっては移動手段が不便なため（自力のみの移動のため）
電車で出かけるとき、駅まで出るのが大変
本数が少ない

自由意見のまとめ

■料金について

料金がなくて利用できない
1回100円くらいにしてほしい
バスに比べ割高だと思う

■行きたい場所

富士見市、ふじみ野市の施設
患愛病院、オリンピック、おぎそ小児科、ららぽーと、火葬場
防衛医大、ふじみの霊園、ふじみ野駅

■利便性について

土日祭日、早朝、深夜に運行してほしい
もう少し遅い時間まで運行してほしい(19:00~21:00くらいまで)
乗降場所は自宅にしてもらいたい。決まった場所にしか止まらないので不便
即利用できないのが不便(当日朝電話したが利用できるのは数時間後だといわれタクシーを呼んだ)
利用範囲が町内に限られているので不便、町外も運行してほしい
利用の手続(予約受付をやらないといけない)が面倒である
Webより予約ができたならとても便利
共通乗降場がどこにあるかわからない。広報で乗降場所の地図など知らせたほうがよいと思う
乗降場所のプレートが小さすぎて分かりづらい
共通乗降場をなるべく増やしてほしい
役所など公共施設に行く際便利だが役所の所要時間が分からないため帰りの予約ができない
タクシー車両で乗合というのは抵抗がある

■町内の移動

各地域の公民館への移動が難しい
町内の移動よりも駅まで行く手段がない。近くにバス停もないのでバスの運行を充実してほしい
町内の広範囲をカバーするバス運行網、循環バスなどを低料金で運行本数を増やしてほしい。デマンド交通に公費をどれほど投入しているか不明ですがこれはあくまで補助的手段と思います

■町内の公共交通

町内の公共交通としては「循環バス」の運行が最適である。早朝であっても多少夜遅くなくてもバスの運行時間が予めわかっているならば、それに合わせて外出が可能のため
町役場、図書館、保健センター等公共施設への公共交通の利便性をあげてほしい
ライフバスの便数増加
ライフバスがあっても本数が少なく不便。自転車で駅に行っても駐輪代が必要。デマンド交通は高齢者にはいいが学生や会社員などには使い勝手が悪い。税金で運営されているので平等に使えるようにしてほしい。とにかく三芳町は駅に行くまでがとても不便
町内のバスは朝の時間も昼間も本数が非常に少なく、また停留所も整備されていないので利用しづらい
現在運行中のバスを細分化し走っていない区域を巡回運行してほしい
ライフバスも運行に空白時間帯があるため不便である。小さなマイクロバスのようなものが、定期的に運行していると使いやすい
富士見市と連携して駅発のバス路線を増やしてほしい

■その他

【継続希望】
今は体力的にも元気ですがいずれ利用するときもあると思うのでデマンド交通は必要かと思えます
小さい子供がいて自動車がないのは不便だったのでデマンドはとてありがたいです。自転車のみの移動手段では雨などに左右されるし、遠くへはいけません。ぜひデマンドを継続していただきたいです
デマンド交通システムは非常に便利であると思えますが、運用できなければ意味がないと思えます。いかにわかりやすく、使いやすい利用しやすい身近なものとする事ができるかが、鍵になると思えます

【宣伝不足】
デマンド交通について、もっと宣伝したほうが良いと思う
高齢者の方々が自由に移動できる手段として、デマンド交通は必要だと感じます。でも「デマンド」という言葉をはじめとして、高齢者の方々が理解しにくい状況だと思えます
高齢者の増加に伴い公共交通機関の充実は必須と考えますが、「デマンド交通」の存在自体をこのアンケートで知りました。もっと町民に対しての周知徹底を望みます
【批判等】
タクシーは玄関の前まできてくれるし何人乗っても金額的に変わらない。電話すればすぐ来てくれる
みよし台は町内の端の位置で、町内で用事を済ませることが殆どありません。しかし、人に頼めない内容で役場へ行かなければならない時はすべてタクシーです。これからさらに年をとった時はデマンドの手続からいろいろなことが難しくなります。利用したい時間帯にこないバスと手続が面倒そうなデマンドと、私達にはあまりメリットはないと今は考えています

料金については、「1回300円となると急ぎの場合しか利用できない」「バスなら300円かからないと思うと不便」といった料金低減希望の意見が多かった。

行きたい場所に関しては、町内だけではなく「ふじみ野市」「富士見市」の施設（特に駅、病院、ららぽーと）まで行けたらもっと利用できるとの意見が多かった。

運行時間に関しては、土日祭日運行やもう少し遅い時間（19:00～21:00 くらいまで）まで運行してほしいとの要望が多かった。

乗降場所については「数を増やしてほしい」「自宅も対象としてほしい」との意見や、「共通乗降場の場所がよくわからないので広報等で知らせてほしい」といった町民への周知、宣伝強化等の要望が多かった。また、乗降場所のプレートが小さすぎて分かりづらい等の意見もあった。

使いやすさに関しては「予約の受付が面倒」、「朝電話したが利用できるのは数時間後といわれ結局タクシーを呼んだ」等の意見が多く、予約手続の不便さや利用の即時性が低いことによる不満がの声が多かった。また、Webで自分の予約ができたなら便利との意見もあった。

その他意見として「ライフバスの便数が増えればもっと便利になるので、公費を使うのであれば既存のライフバスの充実に使ってほしい」「年をとった時はデマンドの手続からいろいろなことが難しくなり面倒」など他の交通手段への期待やデマンド交通にあまりメリットを感じないといった否定的な意見もあった。

全体を通しては、「今は元気だが将来的にデマンド交通を利用したい」「自動車がなくてデマンド交通はありがたい」との継続希望が多く、いかにわかりやすく、利用しやすい身近なものにすることができるかが、今後の課題になるといえる。

(2) 運行状況の確認

運行状況の確認をするにあたり、平成 27 年 10 月 7 日、平成 28 年 2 月 7 日に運行事業者に対してヒアリングを実施した。

【オペレーション】

予約を受付しているオペレーターにヒアリングをしたところ、オペレーションに関しては全体的に円滑に行うことは出来ているとのことだった。昨年度から課題としてあげられていた予約の電話が繋がらない件は 10 月から電話回線を 1 回線から 2 回線に増やすことで改善された。運行当初は予約のキャンセルミスや利用者による共通乗降場の間違いなどトラブルはあったが、運行期間が進むにつれ、確認を徹底することでトラブルなどはなくなった。

今年度は、これまで運行した経験を生かし、通常のオペレーションとは別に以下の点を確認している。これらの取組をすることで円滑な運行が行えている。

- ① 共通乗降場になっている、ライフバスバス停のどちら側で待っているか。
- ② 間違いが多い共通乗降場は、周りにある建物を利用者に確認している。
- ③ 共通乗降場を確定する際は名称と番号の 2 重チェックをしている。
- ④ トランクの使用スペースを把握するため大きな荷物や歩行者、ベビーカーの有無を確認している。
- ⑤ 子育て世代には赤ちゃんがいるかの確認をしている。

オペレーションをしていく中で見えてきた課題は以下のとおりである。

- ① 朝の時間は需要が多く 30 分前の予約が成立しにくい。
- ② 利用者の需要が多い時間は常連の事前予約で埋まってしまっている。
- ③ 希望通りの時間に予約を取れないケースが多く、希望時間に予約できない方の約半分が利用することを諦めている。
- ④ 予約画面と運行状況確認画面を同時に見ることは出来ない。
- ⑤ 配車に関して 1 号車・2 号車に偏りがあった。
- ⑥ 利用者にとって分かりにくい共通乗降場（集会所、新開、新開公園前など）がある。

【運行】

昨年度と比べ、共通乗降場の数が増え、利用者も増加したことで円滑な運行が行えているか若干の懸念もあったが、デマンド交通の運行を担った乗務員にヒアリングを実施したところ、運行に関しては概ね円滑に行えているとのことだった。共通乗降場が 105 箇所から 181 箇所に増設され、狭い道での運行や交差点付近など待機しにくい乗降場なども増えることとなったが、運行開始前に増設された共通乗降場を確認し、狭い道を極力通らないことや、待機がしにくい乗降場には待機がないように予約時間ちょうどに行くなど、乗務員の工夫によって支障なく運行ができています。

利用者の傾向としては高齢者が多く、次に子育て世代で、およそ 90% がリピータだった。高齢者は病院や公民館でのイベント、駅への利用が多く、子育て世代は子どもの送迎、買い物、駅への利用が多かった。利用時間は 3~4 分間程度で、近くへの移動が多い傾向だった。

問題のあった事例としては、利用者が時間に遅れてくること、利用者が自宅で降りたいという申し出、予約した人数よりも多いことなどがあったが、乗務員からデマンド交通のシステムについて説明をすることで利用者には理解をしてもらい、デマンド交通のシステムについて認知が進んでいる。

運行をしていく中で見えてきた課題は以下のとおりである。

- ① 藤久保 3 区の共通乗降場など道が狭いところは注意が必要である。
- ② 交差点付近は停車して利用者を待つことができない。
- ③ 商業施設の敷地内など共通乗降場が分かりにくいところがある。
- ④ 利用が多い際に乗務員の休憩確保が出来ないことがある。
- ⑤ タイムな運行をしている際に急な予約が入ると車載器の確認が遅れることがある。
- ⑥ 利用者の増加により運行予定がタイトになっているため、予約時間に遅れた方がある程度待ってられないケースがあった。

(3) 運行体制の確認

乗務員については本業のタクシー事業と兼務の乗務員が9名体制（男性8 女性1）で行い、オペレーションに関しては10名体制で行っている。また車両台数についてはタクシー車両2台で運行を行っている。

乗務員については利用者が増加したことで、日によって休憩を取れないこともあるが、休憩時間を事前に決定し、予約が入らないようにする段階には至っていないとのことだった。

オペレーションについては朝の時間帯に電話2台が鳴り続くこともあるが現在の体制で問題ないとのことだった。

利用者が増え、特に朝の時間に需要を満たすことが難しくなっていることから、今後利用者がさらに増える場合は運行体制の変更や予約に制約を加えるなどの対策を考えなければならないと思われる。

(4) 運行における安全面の確認

平成27年7月下旬から平成28年1月までの約6ヶ月間事故もなくデマンド交通の運行を実施することができたが、乗務員にヒアリングをしたところ、以下の共通乗降場に関して、危険を感じるとのことだった。

- ① 交差点付近の共通乗降場
- ② 道が狭く、停車が出来ない共通乗降場
- ③ 保育園や商業施設など人の出入りが多い共通乗降場

なお、乗務員の判断、工夫によって、ゆっくり走ること、なるべく広い道を通ること、停車が出来ない共通乗降場は予約時間ちょうどに行くことを心がけることで、上記の共通乗降場についても安全な運行をすることが出来ている。

(5) 運行における経営面の確認

運行事業者に運行における経営面についてヒアリングしたところ、委託額については、安全運行をするのに必要かつ十分なものであったとのことだった。

デマンド交通を運行することにより、本業のタクシー業への影響は特にないとのことだった。

(6) 費用対効果

・経費(単位：千円)

	金額	備考
初期費用	617千円	共通乗降場看板、チラシ代、折り込み代
運行費用	12,904千円	運行経費、システム費用
運賃収入	-1,834千円	7月から1月は実数値である1,394千円 2月、3月は概算で月220千円の収入を見込んでいる。
合計	11,687(6,008)千円	

※なお、この費用の中にアンケート回答に伴う費用等については含まれていない。

※()内は、国庫補助金充当後の一般財源負担額である。

・運賃収入の推移

	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	合計
運賃	37,200円	219,000円	241,200円	228,900円	217,500円	236,700円	213,300円	1,394千円

平成27年7月から平成28年1月までの運賃収入の合計は1,393,800円であり、今回の運行における収入は経費(7月～1月まで10,079千円)の13.8%であった。

※経費については運賃収入を除いた全体の経費(13,521千円)から平成27年7月から平成28年1月の123日分で算出している。

・経費及び運賃からみる費用対効果

約6ヶ月間(123日)の運行で費用を8,685千円の費用をかけて乗車人数は5,266人であった。1人あたり約1,650円かけて輸送していることになる。

《昨年度との比較》

・利用実績の比較

1日あたりの利用数値

	平成 27 年度	平成 26 年度
利用者数(未就含む)	42.8 人	20.5 人
運賃収入	11,331 円	5,043 円
予約件数	33.8 件	14.6 件
経費	70,610 円	101,736 円

※経費は運賃収入を差し引いたものである。

・経費

	平成 27 年度【123 日間】	平成 26 年度【91 日間】
経費	8,685 千円 (4,479 千円)	9,258 千円 (4,802 千円)
輸送人数	5,266 人	1,806 人
一人運ぶための費用	約 1,650 円 (約 850 円)	約 5,127 円 (約 2,658 円)
収支率	13.8%	4.9%

※経費の()内は、国庫補助充当後の一般財源負担額であり、1人運ぶための費用の()内は国庫補助金充当後の一般財源負担額をもとに算出した1人を運ぶための費用である。

《ライフバスへの補助金との比較》

町はライフバス(ふじみ野駅へ行く 6・7 番線)に対して年間 2,400 万円の補助金を支出している。ライフバスの利用者数は平成 26 年度で 6 番線 80,109 人、75,292 人輸送している。

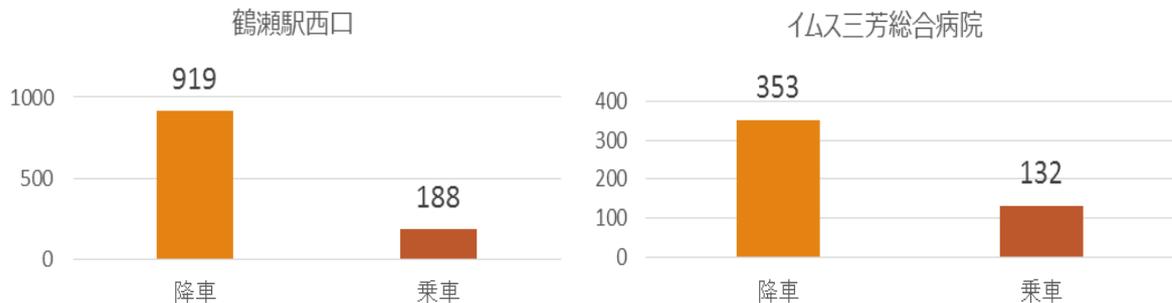
	経費	輸送人数	輸送力	1人運ぶための費用
デマンド交通 (約 6 ヶ月間)	8,685 千円 (4,479 千円)	5,266 人	1 台 4 名	約 1,650 円 (約 850 円)
ライフバス (年間)	24,000 千円	155,401 人 (平成 26 年度 6・7 番 線利用者数)	7m 車両 45 名 9m 車両 60 名	約 154 円

※経費の()内は、国庫補助充当後の一般財源負担額であり、1人運ぶための費用の()内は国庫補助金充当後の一般財源負担額をもとに算出した1人を運ぶための費用である。

(7) 他の公共交通との連携、競合等町全体への波及効果

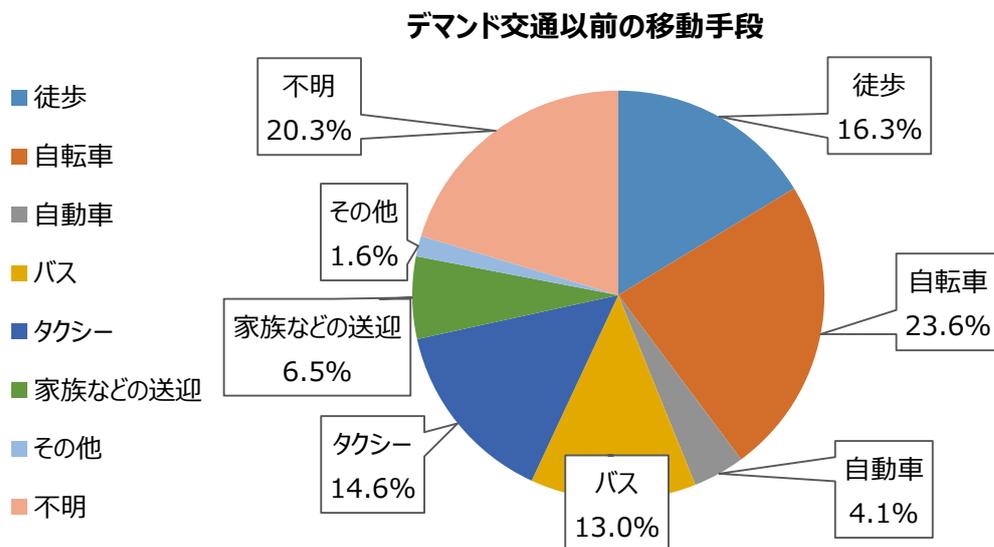
【他の公共交通機関との連携】

デマンド交通の利用傾向として、自宅付近の乗降場から目的地に行き、目的地からはデマンド交通以外の手段で帰宅している傾向が見られる。このことから、既存バスが運行していない時間にデマンド交通で外出をして、帰りはバスやタクシーを利用するといった他の公共交通との連携・補完が多少あるものと考えられる。



【他の公共交通との競合等】

P28「利用者アンケート・デマンド交通以前の移動手段」ではバス 13.0%・タクシー14.6%と一定の割合を占めており、さらに前年度より利用者数が増えているため他の公共交通への影響が多少は考えられたが、バス事業者及びデマンド交通運行事業者に今回のデマンド交通運行がバス事業やタクシー事業に影響を与えているかどうかヒアリングしたところ、影響があるかは分からない、影響は特に感じられないとのことだった。このことからタクシー車両2台による運行では輸送人数に限りがあるため影響が少なかったものと考えられる。



(8) まちづくりへの貢献に関すること

今年度は共通乗降場の増設、利用時間の延長、予約時間の短縮などにより利用者の数も増え、デマンド交通自体も多くの人に認知されはじめてきた。通院や買い物、公共施設の移動など生活の足として利用されている。また、保育園や幼稚園の送迎、3~4分程度の短い移動など、これまでタクシーではあまり利用されていなかった移動がデマンド交通では行われていることが運行事業者へのヒアリングで分かった。デマンド交通はタクシー車両2台で運行するため輸送力も小さく、主となる公共交通にはなり得ないが、バスやタクシーなど他の公共交通と連携・補完をすることや、タクシー、バスの需要が少ない部分をデマンド交通が担うことで、第2、第3の選択肢としてまちづくりに貢献していくことが出来ると思われる。

5. 昨年度・他自治体との比較

・昨年度との比較

運行状況

	平成 27 年度 (123 日間)	平成 26 年度(91 日間)	増減
運行日	平日のみ 土日祝日は運休 年末年始 (平成 27 年 12 月 29 日～平成 28 年 1 月 3 日) は運休	土日祝日無く運行	土日祝日・年末年始を 運休とした
運行時間	午前 8 時 30 分～午後 6 時 30 分	午前 9 時～午後 6 時	1 時間延長
予約時間	午前 8 時～午後 5 時 30 分 利用の 1 週間前から 30 分 前まで	午前 8 時～午後 4 時 利用の 1 週間前から 1 時間前まで	30 分短縮
共通乗降場数	181 箇所	105 箇所	76 箇所
登録者数	4,734 人	3,315 人	1,419 人
延べ利用者数	5,266 人	1,806 人	3,460 人
実利用者数	683 人	341 人	342 人
予約件数	4,155 人	1,330 件	2,825 件
予約成立率	91.6%	91.5%	0.1%
乗合値	1.117	1.063	0.054
収支率	13.8%	4.9%	8.9%
経費	8,685 千円	9,258 千円	-573 千円

1 日あたりの運行数値

	平成 27 年度	平成 26 年度	増減
利用人数	42.8 人	19.8 人	22.3 人
運賃収入	11,331 円	5,043 円	6,288 円
予約件数	33.8 件	14.6 件	19.2 件
経費	70,610 円	101,736 円	-31,126 円

・他自治体との比較

共通乗降場を用いてコンビニクルシステムを運行している自治体について運行条件、利用状況を下表に示した。注目すべき点は、登録者数に対する利用者数の比率である。三芳町の登録者数 4,734 人は、期間限定運行の登録者数としてはかなり多い。ただし、一度でもデマンド交通を利用したことのある利用者数の割合は 14% (683 人) と期間限定運行ではやむを得ない結果ではあるが、他自治体に比べて少ない。

また、三芳町は、本来、乗合値が高くなるような共通乗降場方式を採用しているが、乗合値は他自治体と比べて低い。運行エリアが狭いことや乗車時間が短いこと等が乗合しない理由の一つであると思われる。

今後も継続的な周知活動、要望に対する運行改善等を実施し利用者数増加を目指す必要がある。

自治体名	三芳町	A町	B市	C町
総人	38,186人	9,700人程度	33,000人程度	15,700人程度
人口密度	2,491人/km ²	480人/km ² 程度	126人/km ² 程度	384人/km ² 程度
運行エリア	町内全域	町内全域・町外4カ所	市内一部	町内全域
	15.33km ²	20km ² 程度		40km ² 程度
運行車両	乗用タクシー×2台	ワゴン車×2台	ワゴン車×5台	ワゴン車×3台
運行台数	2台	2台	5台	3台
運行形態	フルデマンド	フルデマンド	セミデマンド	フルデマンド
利用対象	町内在住者	制限なし	市内在住・在勤	町内在住
予約方法	電話予約	電話予約・WEB	電話予約	電話予約
予約受付期間	7日～30分	30日～1時間	7日～1時間	7日～1時間
運行日	月～金	月～金	毎日	毎日
支払方法	現金のみ	現金のみ	現金・回数券	無料
運賃	300円	町内：200円	300円	無料
		町外：300円		
乗降場数	181	168	454	168
平均乗車時間 (予約ごと)	13分	9分	9分	13分
乗合値	1.12	1.33	1.46	1.84
総登録者数	4,734	2,685	1,751	1,452
1回でも利用した方	683	649	657	904
登録者/総人口	12%	28%	5%	9%
利用した方÷総登録者	14%	24%	38%	62%
予約件数(日単位)	20～50	15～30	20～30	15～60
運行期間	約6ヶ月	3年	4年半	6年

6. まとめ

(1) 昨年度からの改善評価

・運行にあたっての目標

平成 27 年度では、平成 26 年度デマンド交通試行運転において課題となった下記の 4 点について検討し、運行を行った。(なお、昨年度のデマンド交通運行にかかる課題及び検討事項の詳細については、「三芳町デマンド交通試行運転成果分析結果(2014 年 12 月策定) 5.まとめ」参照)。

- ① 登録者・利用者の増加
- ② 利用日・利用時間の改善
- ③ 共通乗降場の改善
- ④ 費用対効果の改善

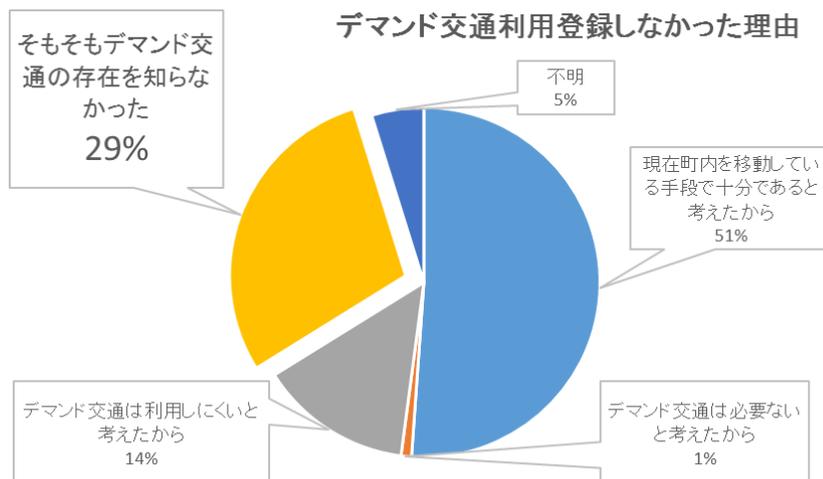
この結果を受け、平成 27 年度のデマンド交通では運行内容に改善を加え、利用者の利便性の向上を図り、町内の移動に困っている町民に、よりデマンド交通を使いやすくすることで、登録者・利用者を増加させ、ひいては費用対効果の改善を図ることを目標とした。

また、運行内容の具体的な改善点については、P3~4「2. 運行内容」に記述したが、今年度は運行内容の改善だけではなく、昨年度のデマンド交通運行は 3 ヶ月間という限られた期間での実施であり、町民のなかにはいまだデマンド交通の存在を知らなかったという意見も平成 26 年度の町民アンケートに多数示されたこともあり、昨年度に引き続きデマンド交通の周知活動を実施した。

(平成 26 年度町民アンケートより)

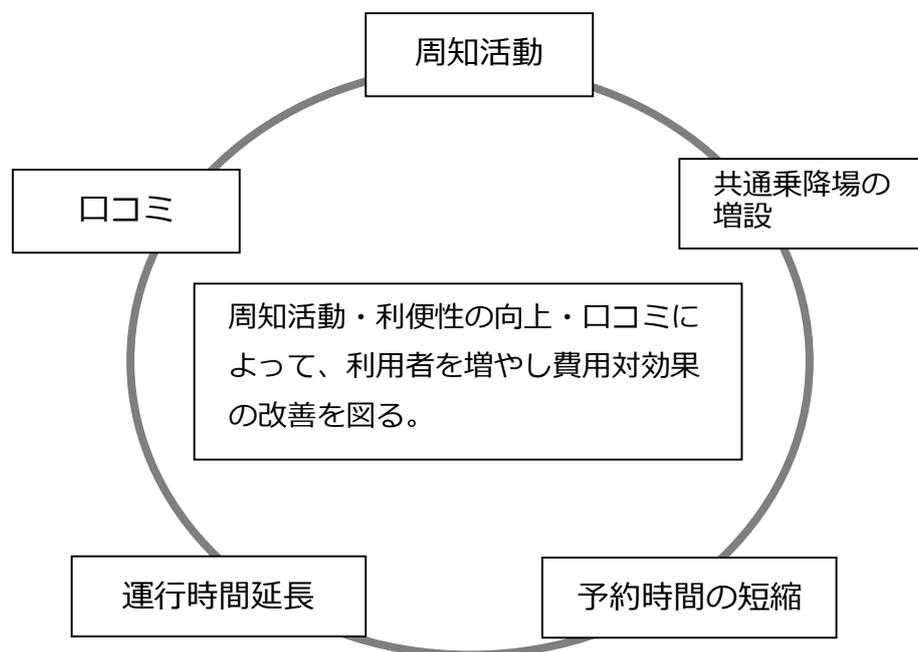
デマンド交通の利用登録しなかった方の登録しなかった理由

(アンケート対象：町内に在住するデマンド交通を利用しなかった 20 歳以上の男女)



質問項目	数
現在町内を移動している手段で十分であると考えたから	160
デマンド交通は必要ないと考えたから	3
デマンド交通は利用しにくいと考えたから	44
そもそもデマンド交通の存在を知らなかった	91
不明	15
回答数	313

<平成 27 年度の利用者増加・費用対効果改善のイメージ図>



<平成 27 年度の目標>

(平成 27 年度目標)

『収支率 10%・1 人を運ぶ費用 3,000 円を目指す』

目標利用者数 (165 日間)	1 日の利用者数 (未就学児を除く)
4,519 人 (未就学児を除く)	27.1 人

(参考：平成 26 年度)

収支率 5%・1 人を運ぶ費用 5,127 円

91 日間運行	1 日の利用者数 (未就学児を除く)
1,530 人 (未就学児を除く)	16.8 人

・改善評価

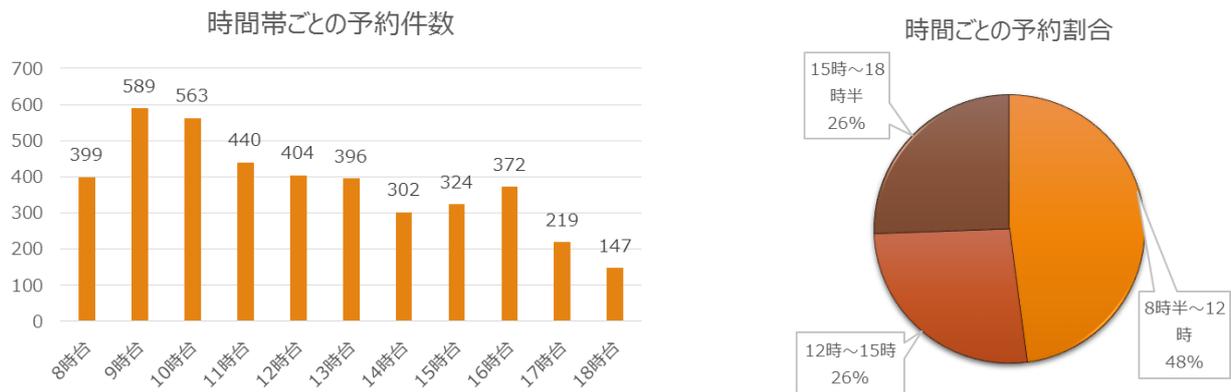
① 登録者・利用者の増加

登録者・利用者の増加を図るため、昨年度に続き P5「3.町民への周知活動」のとおり周知活動を行った。登録者・利用者については P58「5.昨年度・他自治体との比較」に記述したとおり、登録者が 1,419 人増加し、実利用者は 342 人増加した。昨年度の町民アンケートにおいてデマンド交通を登録しなかった理由では「デマンド交通の存在を知らなかった」は 29%となっているが、今年度の町民アンケート P45「登録しなかった理由」では 18.3%と減少している。周知活動を継続して行ったことでデマンド交通が認知されはじめ、登録者・利用者の増加に繋がったものと考えられる。

② 利用日・利用時間の改善

今年度はP3~4「2.運行内容」に記述したとおり、利用日については平日のみ、運行時間については8時半から6時半、予約時間については利用の30分前から1週間前とした。

利用日については昨年度、土日祝日の利用が平日に比べて少ないことから、平日のみとしたが、利用者アンケートでは利用者の約65%が土日祝日の運行を期待していることが分かった。運行時間についてはP9「時間帯ごとの予約件数と乗車人数」とおり、8時台については30分間にも関わらず予約件数の9.6%、乗車人数の8.8%を占めているが、18時台については予約件数の3.5%、乗車人数の4.6%に留まっており、朝の時間を延長したことについては、利用者増加に大きな効果があったが、夕方についてはあまり見られなかった。



参考：昨年度の平日・土曜日・日曜祝日比較

	平日	土曜日	日曜祝日
1日予約件数	17.3 件	13.6 件	6.3 件
1日利用者数	23.1 人	19.2 人	9.5 人

③ 共通乗降場の改善

利用者の利便性向上のため、共通乗降場を82箇所増設するとともに、国道沿いの共通乗降場や交差点近くの共通乗降場6箇所は廃止した。P23「設置期別」のとおり、増設した共通乗降場の85.4%が使用されていることや利用者の約半数が利用していることから、増設に一定の効果があり、利用者増加、利便性の向上に寄与したと考えられる。

④ 費用対効果の改善

周知活動を引き続き実施し、共通乗降場の増設、運行時間の延長、予約時間の短縮により利便性を向上させることで利用者の増加につなげ、利用日を改め経費を効率的に投入することで、下記のとおり費用対効果は改善し、平成26年度や平成27年度目標を上回ることができた。

『収支率 13.8%・1人を運ぶ費用 1,650円』

利用数 (123日間)	1日の利用者数 (未就学児を除く)
4,647 人 (未就学児を除く)	37.7 人

(2) 今年度の課題

今年度のデマンド交通運行においては、昨年度の試行運転の実績等を踏まえ実施し、登録者人数 4,734 人のうち、683 人が利用した。

昨年度の試行運転から運行内容の改善を加え、利用者への利便性向上を図ることにより、多くの利用者から「非常に便利」「年間を通して運行してほしい」との強い継続希望があった。

しかし、運行の検証結果やアンケート結果等から様々な課題も見受けられ、今後の三芳町のデマンド交通の普及、発展のためにこれらの課題に対する対応策等について引き続き検討する必要がある。

今年度の運行における主な課題等は以下のとおりである。

- ① 登録者が 4,734 人のうち、実際にデマンド交通を利用した人は、683 人であり登録者の 14.4%であった。また、利用した 683 人のうち 243 人の 35.6%は 1 回のみ利用であった。
- ② 利用世代は 60 代以上が多く、全世代向けの公共交通というよりは高齢者向けの公共交通サービスとなっている。次いで利用が多いのは、30 代と 40 代の子育て世代であり、昨年度の試行運転時と同様の傾向であった。
- ③ 希望時刻と予約時刻の差については 15 分以内が 83.6%と概ね希望時刻どおりに乗車出来ていたが、オペレーターへのヒアリングから朝は希望の時間どおりに予約が成立しにくいとの話があった。
- ④ 予約状況に余裕がある昼の時間帯や短い運行時間の予約が多く乗合もあまり生じていない。
- ⑤ 町民アンケートによる使いやすさに関する代表的な意見としては、「受付が面倒」、「すぐに利用できない」等が多く、予約手続の不便さや利用の即時性の低さによる不満の声が多かった。また、共通乗降場の位置やプレート等のわかりにくさに関する意見も多かった。
- ⑥ 乗務員へのヒアリング結果から、交差点付近や道が狭く停車できない共通乗降場、保育園や商業施設など人の出入りが多い共通乗降場では停車時に危険を感じるとの意見があった。
- ⑦ 収支率は昨年より改善したが、一人運ぶ費用が約 1,650 円（国庫補助除く）である。
- ⑧ 周知活動を行っている際や交通審議会で、共通乗降場までの距離を理由に利用したいが、利用できないとの声があった。

・今回の運行で浮かび上がった課題を踏まえて、今後下記の事項を検討する必要があると思われる。

① 利用者の定着

デマンド交通を 1、2 回利用した後、利用しなくなる利用者が多いことから、利用をしなくなった理由を見極め、改善できる部分は改善をしていくことで、利用者の定着に努める。

② 予約手続の簡略化

朝の時間に予約の電話が繋がらないことや、電話予約が面倒という声があり、その部分によって利用を諦める利用者も一定数いる可能性があるため、予約手続の簡略化などを検討する必要がある。

③ 費用対効果の改善

まだ予約状況に余裕があるため、さらに利用者を増やし運賃収入を増加させ、町の財政負担の圧縮を図る。受益者負担の観点からも運賃 300 円に関して再度検討を図る。

④ 共通乗降場・運行方式の検討

周知活動の際、共通乗降場までの距離を理由にデマンド交通を利用しないといった声が多く聞こえた。共通乗降場については再度需要を見極め、配置を検討するとともに、共通乗降場まで歩くのが困難な方のために共通乗降場から共通乗降場までの運行方式から、自宅から共通乗降場まで運行方式変更を検討する必要がある。

⑤ 乗合値の改善

昨年度に比べ利用者が増えることで若干の改善は見られたが、デマンド交通の特徴でもある乗り合いがあまり発生せず、タクシー状態になっていることも多く見られるため、予約システムの変更などを検討し、乗り合いが発生することで、予約が成立しにくい朝の時間も予約が成立するように改善を図っていく必要がある。

巻末資料

・利用者アンケート回答用紙

三芳町デマンド交通利用者アンケート用紙

今後の町の公共交通充実のため、デマンド交通利用者皆様のご意見を聞かせてください。該当する番号に○をつけるか、必要事項を記入してください（裏面にも質問項目があります）。

	質問	回答
1	お住まいは？	①上富 ②北永井 ③藤久保 ④竹間沢 ⑤みよし台
2	性別は？	①男性 ②女性
3	年齢は？	①20歳代 ②30歳代 ③40歳代 ④50歳代 ⑤60歳代 ⑥70歳代 ⑦80歳以上
4	職業は？	①会社員／公務員 ②自営業 ③農業 ④パート／アルバイト ⑤学生 ⑥主婦 ⑦無職 ⑧その他（ ）
5	デマンド交通を何でお知りになりましたか（複数回答可）？	①広報 ②回覧・チラシ ③知人に聞いた ④町の周知活動 ⑤その他（ ）
6	今回デマンド交通を利用した目的は何ですか（該当する1つに○をつけてください）？	①買い物 ②通院 ③公共施設 ④駅を利用するため ⑤レジャー ⑥その他（ ）
7	【6で「④駅を利用するため」と回答した方のみ】 具体的にはどのような目的で駅を利用しましたか？ （該当する1つに○をつけてください）	①町外に買い物に行くため ②町外の病院に通院するため ③町外に遊びに行くため ④その他（ ）
8	デマンド交通はどうでしたか？サービスに満足したか？ （該当する1つに○をつけてください）	①利用しやすい（満足） ②普通 ③利用しにくい（不満足）
9	【7で「③利用しにくい」と回答した方のみ】 利用しにくい点は何ですか（複数回答可）？	①予約が面倒である ②運賃が高い ③知らない人と乗合が嫌だ ④運行時間が短い ⑤共通乗降場まで行くのが面倒である ⑥予約の電話が繋がりにくい ⑦登録が必要なこと ⑧行きたい場所に行けない （具体的に行きたい場所： ） ⑨その他（ ）

裏面に続く

・ 町民アンケート回答用紙

公共交通に関する町民アンケート回答票

今年度の三芳町デマンド交通の検証及び町内の公共交通をより良くするため、皆様のご意見を聞かせてください。該当する番号に○をつけ、必要な箇所については具体的な記入をお願いします（裏面にも質問項目があります）。

	質問	回答
1	お住まいを教えてください。	① 上富 ② 北永井 ③ 藤久保 ④ 竹間沢 ⑤ みよし台
2	性別を教えてください。	① 男性 ② 女性
3	年齢を教えてください。	① 20 歳代 ② 30 歳代 ③ 40 歳代 ④ 50 歳代 ⑤ 60 歳代 ⑥ 70 歳代 ⑦ 80 歳以上
4	職業を教えてください。	① 会社員／公務員 ② 自営業 ③ パート／アルバイト ④ 学生 ⑤ 主婦 ⑥ 無職
5	運転免許の有無を教えてください。	① 運転免許を持っている ② 運転免許を持っていない
6	自分専用の自動車(自分が利用したいときに自由に利用できる自動車)の有無を教えてください。	① 自分専用の自動車(自分が自由に利用できる自動車)を持っている ② 自分専用の自動車(自分が自由に利用できる自動車)を持っていない
7	普段、どのような手段で町内を移動していますか？(複数回答可)	① 徒歩 ② 自転車 ③ 自動車 ④ バス ⑤ タクシー ⑥ 家族などの送迎 ⑦ デマンド交通 ⑧ その他 ()
8	外出目的ごとの普段の外出状況を教えてください。 <u>よく利用する具体的な施設名等を括弧内にご記入ください。</u> (町外の場合、市町村名も併せてご記入ください) ※特にない場合は空欄でご回答ください。	【買い物】 () 【病院】 () 【公共施設】 ()
9	現在、町内の移動に不便を感じておりますか？行きたいのに行けない (該当するもの <u>1つだけに○</u> をつけてください)	① 移動に不便を感じていない ② どちらでもない ③ 移動に不便を感じている 【「③移動に不便を感じている」と回答した方のみ】 町内のどのような移動に不便を感じておりますか。下記の括弧内に具体的にご記入ください(移動目的・具体的な施設名など)。 ()
10	デマンド交通利用者登録をしましたか？ (どちらか <u>1つに○</u> をつけてください)	① 登録しなかった(質問 11 へお進みください) ② 登録したが利用していない(質問 12・13 へお進みください) ③ 登録して利用している(質問 15 へお進みください)
11	【質問 10 で「①登録しなかった」と回答した方のみご回答ください】 登録しなかった主な理由を 1つ教えてください。(該当するもの <u>1つだけに○</u> をつけてください)	① 現在町内を移動している手段(自動車・自転車・徒歩・バスなど)で十分であると考えたから ② デマンド交通は必要ないと考えたから ③ デマンド交通は利用しにくいと考えたから ④ そもそもデマンド交通の存在を知らなかった (質問 15 へお進みください)

裏面に続く

12	<p>【質問 10 で「②登録したが利用していない」と回答した方のみご回答ください】 デマンド交通利用者登録申請した主なきっかけを教えてください。 (該当する <u>1つに○</u>をつけてください)</p>	<p>① 将来的にいつか利用すると思ったから ② 家族や友人に勧められたから ③ その他 () (質問 13 へお進みください)</p>
13	<p>【質問 10 で「②登録したが利用していない」と回答した方のみご回答ください】 登録したけれど利用していない理由を教えてください (複数回答可)</p>	<p>① 自分専用の自動車で十分である ② 他の公共交通機関 (バスやタクシー) で十分である ③ 家族や友人が送迎してくれる ④ デマンド交通を利用する機会が無い ⑤ デマンド交通が利用しにくいから (⑤に○を付けた方は質問 14 へ、それ以外に○を付けた方は質問 15 へお進みください)</p>
14	<p>【質問 13 で「⑤デマンド交通が利用しにくいから」と回答した方のみご回答ください】 利用しにくい主な理由を <u>2つまで</u> 教えてください (<u>2つまで○</u>をつけてください)</p>	<p>① 利用の仕方が分かりづらい ② 予約が面倒である ③ 運賃が高い ④ 知らない人との乗合が嫌だ ⑤ 運行している時間が短い ⑥ 共通乗降場まで行くのが面倒である ⑦ 共通乗降場が自宅の近くに無い ⑧ 行きたい場所に行けない (質問 15 へお進みください)</p>
15	<p>今後将来的 (1~2年後) にデマンド交通を利用すると思いますか? (該当するもの <u>1つに○</u>をつけてください)</p>	<p>① 利用する ② 利用しない ③ 現段階では分からない</p>
16	<p>デマンド交通は公費で維持している公共交通機関ですが、今後町にデマンド交通が必要だと思いますか? (該当する <u>1つに○</u>をつけてください)</p>	<p>① 必要である ② どちらとも言えない ③ 必要ない</p>
17	<p>町内の公共交通の満足度を教えてください。 (該当する <u>1つに○</u>をつけてください)。</p>	<p>① 満足している ② やや満足している ③ どちらでもない ④ やや不満 ⑤ 不満 【「④やや不満」「⑤不満」と回答した方のみ】 下記の括弧内に不満な点を具体的にご記入ください ()</p>
18	<p>「町内の移動」「行きたい場所」「デマンド交通」「町内の公共交通」など町内の公共交通についてご意見、ご要望を自由に記入してください。</p>	

・運行事業者へのヒアリング

【ヒアリング先】 三和富士交通 株式会社

【ヒアリング日時】 第1回 平成27年10月7日 第2回 平成28年2月7日

【ヒアリング場所】 三和富士交通株式会社埼玉営業所

【ヒアリング事項】 以下のとおり。なお、第1回目で確認した事項が、第2回目で変更された場合は**赤字**で表記している。また、**青文字**の質問項目は第2回目で初めて確認した内容である。

(運行状況の確認)

【オペレーション】

- オペレーションを円滑に行うことができますか。もしトラブル事例がありましたら教えてください。また、判断に困った事例がありましたら教えてください。**
 - 現状では主だったトラブルは発生したおらず、円滑にできている。
 - 目的地を伝える際は利用者の半分が番号、半分が施設名で伝えてくる。
→番号で伝えることが浸透してきている。
- 一人のお客様にどれくらい予約などのオペレーションに関し時間がかかりますか。利用に慣れている人と慣れていない人ではどれくらい対応時間に差がありますか。
利用者IDで伝えてくる人はどのくらいいますか。**
 - 慣れている方は平均2~3分、慣れていない方で5~6分くらい。慣れていない方でひっかかるポイント（共通乗降場の位置や、時間の話が多い。
 - IDで伝えてくる人はほとんどいない、また同姓同名もいないため、IDメインで確認をしていない。
→新規の方で利用者IDを伝える方が増えてきた。
- 希望の時間通りの予約が取れず、デマンド交通の利用を諦めた方はどれくらいいますか（全体の何パーセントくらいでしょうか）。**
 - 利用が多い日で感覚的には3~4割くらい。利用したい時間が被るためこのようになると思われる。朝の需要が非常に多い。電話が来て、乗れる時間を伝えと、それならバスのほうが早いといったように諦める方もいる。通常時は希望通りの時間ではないにしろ予約はほとんど成立している。
(2) 雨や雪など天候が悪い日は予約がなかなか難しい、また高齢者が集まるイベントがある時は一定の時間に予約が集中することがある。
- 予約の電話は、何時くらいが多いでしょうか。**

午前中が多く、予約開始の朝8時になると2台の電話が一斉になり、しばらく電話が続き、鳴り止むことが多い。また、午後1番も多い。
- キャンセルの電話はありますか。あった場合どのようなタイミングでキャンセルをする方が多いでしょうか（利用日当日、前日など）**
 - キャンセル自体はそこまで多くないが、当日より前日のキャンセルが多かった。
→当日キャンセルが増えてきた、雪の日など天候が悪いときにキャンセルする方もいた。
 - まとめて予約する方のキャンセルはほとんどないが、たまに体調や予定がなくなったことでキャンセルがある。
- 高齢者世代、子育て世代が利用したケースが多かったと思いますが、利用者オペレーションを実施する上で、気を付けていたことはありますか。**
 - 高齢者の方は共通乗降場を把握していない方も多いため、場所の確認を心がけている。
 - 集会場の共通乗降場については利用者が勘違いをして覚えている例も多いため（藤久保第3区第2集会所を藤久保第3区集会所など）、間違えがないよう確認をしている。
 - 子育て世代には赤ちゃんがいるか確認をしている。
 - ベビーカーとシルバーカーは一度乗合が難しいことがあった。最近のベビーカーは大きくなっており、トランクに入れるのが厳しいことがある。
- 予約の傾向はどのような感じでしたか。**
 - ・予約の電話がかかってくるのは何時頃が多かったですか。
 - ・前日など事前に予約する方、当日予約する方どちらが多かったですか。
 - ・1回の予約で複数予約する方は、どれくらいいましたか。また、1回で最高何件まで複数予約する方がいましたか。
 - ・往復利用予約の方は多かったですでしょうか。どのような用途の場合に往復利用予約が多かったですでしょうか（例

例えば病院が多かったかなど)。

- (1) 電話は朝一番と午後一番が多い。
- (2) 予約は前日が多い、また初めて利用する方は前日が多い感じがする。病院の終わり時間が決まっていない方は当日予約が多く、当日だと希望時間通りにいけないケースがある。その場合は希望より 30 分から 1 時間遅い予約になることがある。
- (3) 複数予約する人はそこまで多くない感じがする。1 回の最高は 4 件である。
→認知が進んできて往復予約が増えてきている。
- (4) 往復利用は 2~3 割程度で、保育園の送り迎えをする人などが多い。
- (5) 朝の利用については前日予約が多い。
- (6) 予約全体としては前日よりも当日予約の方が多い。

8 共通乗降場ではなく、利用者の行きたい場所（例えば共通乗降場が設置されていない病院など）を言った人はいますか。また、そのような人がいた場合、どのように対応しましたか。

なるべく行きたい場所の近隣の共通乗降場を伝えている。乗務員に対してはふじみ野駅やみずほ台病院などを行きたい場所に挙げる人がいた。

→行きたい場所を挙げる人はほとんどいなくなっている。

9 オペレーターは、共通乗降場周辺の情報をどの程度把握していますか。共通乗降場は番号で把握していますか。

- (1) 番号については、番号で言う方がほとんどいないためすべて把握しているわけではない。間違えないように、最終的には番号と目的地を相手に伝えて目的地を確認している。
- (2) ほとんどの方が地図を見て予約を取っているが、まれに地図を持っていない方もいる。
- (3) 場所についてはある程度把握をしている。

10 オペレーションに対して、町民から今回のデマンド交通に関して寄せられた意見はありますか（例えば、「ドア to ドアにしてもらいたい」など）。

今回は特になかった。

→常連の方からは一括予約の際に時間がかかることや、運行状況をネットで確認できれば便利だと言われたことがある。

11 どれくらいの時間帯から予約の電話をすると、利用できないことが多いですか（例えば、当日の 30 分前の予約で利用ができませんか）

- (1) 今は予約が埋まっていることが多く、30 分前で希望通りに予約を取れた方はあまり多くない。1 時間以上希望の時間とずれると他に交通手段がある方はそちらを利用している。
デマンド交通しか足がない方は待つ場合が多い。
- (2) 午後 2~4 時は空いており、昼前後は予約が取りにくい感じである。

12 デマンド交通に関して町民から苦情はありますか。ある場合、どのような苦情が多いですか。

共通乗降場の位置を含めて共通乗降場が分かりにくい、また電話の混む時間が重なるため電話が繋がりにくいという話がある。

→電話が繋がりにくいということもなくなった。

13 予約はどのように決定していますか。

希望時間と、乗り降りの共通乗降場を入れてシステムで検索すると 3 通りの選択肢が出て、そこからオペレーターが選択をしている。希望時間との差があまりに長い場合はシステムから注意が出るようになっている。

14 10 月以降電話回線が 2 本に増え、予約も配車室から事務所に移されましたが、以前より予約は円滑に行うことができましたか。

2 本に増えることによって、以前よりも電話の集中している時間が分かるようになった。予約を事務所に移し、専属でオペレーションすることでミスなどが改善された。

15 オペレーションしていて新規利用者が毎月増えている印象がありますか。

ゼロではないが少ない印象。常連が 9 割を占めている感じである。

16 利用者が間違いやすい共通乗降場などはありますか。間違いが多い場合、オペレーションを行うことで改善ができましたか。

間違いやすい所はまわりにある建物などを利用者に確認することで間違いがないようにオペレーションすることで改善している。

17 当日予約で何時台を予約する方が多いですか。

朝の時間帯に利用したい方が多いが、当日予約だと難しいことが分かり前日予約をする方が増えた。8時半から使いたい方が潜在的にいると思うが、その時間は常連の方が押さえてしまっている。

18 8時半から10時までを利用する方は前日予約が多いなど、何か傾向はありますか。

当日予約だと予約が取りづらいため、前日予約が多い。

19 朝一番で予約する方は、何時台(午前・昼・午後)を利用する方が多いですか。

朝利用したい方の予約が多い。

20 予約の傾向として利用の30分~1時間前に利用を希望する方が多いですか。

希望は多いが、あまり予約が取れない。希望時間通りいかないとは半分くらいが断り、時間に余裕のある方は予約が取れる時間で予約する。

21 オペレーションする上で利用者に注意してもらいたい事項はありますか。

- (1) 共通乗降場の間違えだけではなくしてもらいたい。
- (2) 歩行者やベビーカーがある時は、確認をしているがしっかり伝えてほしい。
- (3) 病院の公衆電話から予約をする際に、予約確定前に電話が切れてしまうことがあるので、注意してもらいたい。

22 システムの使い勝手はどうですか。

- (1) 予約画面と当日の予約状況を2画面で見られればと思う。
- (2) 車両選択に偏りがあり、どちらかの車両のみ混んでいることがある。

23 土日のオペレーション数はどうですか。

土曜日は数件程度の問い合わせで、日曜日はほとんどない。

【乗務員】

1 運行業務を円滑に行うことができますか。支障をきたしたトラブル事例がありましたか(例えば予約があるにも関わらず、実際に共通乗降場に行くとお客がいらないなどの事例はありましたか)。実際に共通乗降場に行った時に、オペレーションの予約内容と違うことはありましたか。乗合の際に会話はありましたか。

- (1) 実際に共通乗降場に行くといないことはあった。人数が増えていることは少なかった。
人数が増えている時は、余裕があったため、乗せることができたが、次回予約を取る際は人数と変わりが無いようお願いした。
→人数が異なることもなくなった。
- (2) 乗合の際に会話はほとんどなく、ほとんどの方が乗合を嫌がっている。例えば車両に乗った際に乗合かどうか聞いてくる方もいる。
- (3) 特定の方が予約時間におらず、次の運行時間が迫っていたため、利用者を乗せられないことがあった。乗合の際、遅刻してくる人を同乗者が待つことで気まずい雰囲気になる。
- (4) 運行についてはおおむね円滑に行うことができている。

2 1回の運行時間はどれくらいですか(例えば1回何分くらいの利用が多いでしょうか)。

近いところだと3~4分で、遠いところだと30分くらいかかるイメージ。

3 昨年度より1日の運行回数が増えておりますが、休憩時間などはしっかり確保できておりますか。8月や9月の負担はどうでしたか。

- (1) 9月25日に運行した際は、午前、午後とも乗合が多く、まとまった休憩がとれず厳しい状況だった。予約が続いていると、お客様を降ろした後にすぐに他のお客様を迎えに行くという状況がずっと続くため気持ちの切り替えが難しかった。
- (2) 8月については大丈夫だったが、9月については乗務員にかなり負担がかかっている状況があった。一台あたり1日25~30人が限界ではと感じた。

4 本業のタクシー運行とは違うと思いますが、デマンド交通の運行とタクシー業の運行の違いはどこにありますか。

デマンドの場合はあまり急いでいる人がいない。乗合があるため、タクシーよりも気を使うことがある。

5 タブレットを使用しておりますが操作はどうですか。オペレーターとは十分に連携が取れておりますでしょうか。

乗合が生じてくると操作するのが厳しくなることがある。タブレットの更新がされなくなるとオペレーターから更新するように通知を出している。

→システム上更新されていなくとも、オペレーターとの無線やり取りで状況は把握できている。

6 共通乗降場の場所を今年度より増設いたしました。運行前に把握しておりましたでしょうか。また、運行していて安全運行上危険を感じる共通乗降場があれば教えてください。

(1) ライフバスバス停のみふじ幼稚園入口でクラクションを鳴らされたことがある。県道などの待つことができない共通乗降場は乗降時間ギリギリに行き、なるべく待つことがないようにしている。道が狭い藤久保第3区や交差点付近全般はやはり危ない。

(2) 安全運行上危険がある所はなるべく広い道を通るなど工夫をしている。

(3) あずさ保育園は、送迎の自転車や自動車が入り乱れており、注意している。現在の共通乗降場の位置で待機すると周りの交通に支障がある。

7 運行業務を行っていく中で、判断に困った事例がありましたか。乗車時間に遅刻した際どう対応していますか。

遅刻した際は、乗合の場合は厳しい場合もあるかもしれないが、今のところで遅刻によって置いて行ったことはない。

→運行状況の関係で遅刻した方を置いていく例があった。

8 高齢者世代、子育て世代が利用したケースが多いと思いますが、運行する上で、気を付けていたことはありますか。高齢者に関しましては、車両への乗降に支障をきたしているケースはありましたか。また未就学児が多く乗降しておりますがどうでしたか。

チャイルドシートを用意してほしいなどありましたか。また保育園で乗降する方は送り迎えでの利用ですか。

(1) 未就学児についてはシートベルトのつけ方などをお伝えしている。

(2) 車両の乗降に支障をきたしたケースは今のところない。荷物の積み込みなどは乗務員が行っている。

(3) チャイルドシートの用意を言われたことはない。

(4) 保育園の乗降は子どもの送迎で利用している。

9 どのような方の利用が多いですか。常連の方が多でしょうか。

(1) 前回の試行運転から常連が多く、全体の8~9割が常連の感じがする。今年度新規で乗った方が常連になっているケースもある。新規の方はあまりいない。

→今まで利用していた方で利用がなくなった方もいる。中央公民館などでイベント終わりの帰りにデマンド交通で帰る方がいて、周りの方がそれを見て登録するケースなどがあった。

(2) 高齢者の利用者は比較的元気な方が多い。タクシーの場合はあまり元気でない方も一定数いる。

→共通乗降場までなんとか来るといふ方も増えてきた。家の近くに共通乗降場がある方は家の前で待つケースも出てきたが、家の前を通りすぎて共通乗降場で待つようにしている。

10 初めてデマンド交通を利用する方は、戸惑い無く利用できているでしょうか。

共通乗降場の位置や乗合のこと、帰りの予約について確認する方が多い。

11 共通乗降場ではなく、利用者の行きたい場所（例えば共通乗降場が設置されていない病院など）を言った人もいたと思いますが、その場合どのように対応しましたか。

デマンド交通では共通乗降場しか行けないことを説明し、ご理解いただいている。

12 乗務員に対して、町民から今回のデマンド交通に関して寄せられた意見はありますか（例えば、「ドア to ドアにしてもらいたい」など）。

(1) 共通乗降場の近くに利用者の家がある際、家の近くでの乗降を求められることがある。これについてもデマンドのシステムについて話をするとう理解いただける。

(2) 3月以降の予定、催し物があるときに土日の運行はできないかなど。

13 どのくらい乗合が生じていますか。また乗合が生じている場合、どのような時間帯に乗合が生じやすいですか。

乗合は朝の利用者が多い時間に生じやすい。

14 今年度は平日のみの運行ですが、（昨年度のデマンド交通業務及び本業のタクシー業務を通して）デマンド交通の土日の運行の需要はあると思いますか。

土曜日は病院もやっているため、若干需要があると思う。コピスで土日にイベントがある際にデマンド使えればという意見もあった。

15 約6ヶ月運行していて、どのようなケースが困りましたか。またそれに対してどのような対応をされましたか。

- (1) 乗合の設定で、富士内科→北新埜→鶴瀬など、最初に乗った方の目的地から遠ざかる運行があり、利用者が不安に思うケースはあったが、デマンド交通の認知が進むことで解決されると感じている。まだ、乗合を知らない方もいる。
- (2) ダイエーやアクロスプラザなど共通乗降場が分かりにくいところもあるため、共通乗降場看板を大きくしてもらえればと思う。

16 前回ヒアリング時に利用者が多く、休憩できない日もあったとお話がありましたが、約6ヶ月間の運行全体として負担は大きかったですか。

- (1) スポット的に負担の大きい日もある。月曜日と金曜日、天候の悪い日、次の日に天候が悪いと出ている日は利用者が多く、休憩が取れないことがある。
- (2) 予約については1台20件程度であれば問題ないが、25件を超えてくると厳しくなる。

17 本業のタクシーと比べて利用者層は異なりますか。

- (1) 半分くらいは元々タクシーの利用者で病院を使う層はタクシー利用者と重なる。
- (2) 若い方や子育て世代は利用者層が重ならない。

18 悪天候の運行(大雨や雪など)がありましたが、支障はありましたか。

雪の日は道路状況や安全運行のため遅延してしまいましたが、利用者の方にはご理解をいただいた。

19 アンケートの配布について断られることが多かったですか。

ほとんど新規の方がいないため、配る機会が少なく、週に4~5枚程度

20 駅、病院、役場を除き利用者が多いと感じた共通乗降場はどこですか。(たくさんの利用者がある乗降場)

マミーマート、いたせ、富士屋酒店、社協の家などは多かった。マミーマートは鶴瀬整形外科に行くために使っている方も多い。

21 保育園や幼稚園の共通乗降場を利用している方は、子どもの送迎目的ですか。

元氣保育園、橋本医院(みふじ幼稚園入口)は地域の方と半々くらい。あずさ保育園や小鈴幼稚園は送迎の利用で、おばあさんが孫の送迎をしているケースも多い。

22 ライフバスの共通乗降場を利用させてもらっていますが、なにかトラブルなどはありましたか。

特にトラブルは発生していない。ライフバスも乗降を待っていてくれたりする。

23 店舗敷地内の共通乗降場とそれ以外の共通乗降場はどちらが安全ですか。

店舗敷地内のほうが安全である。

24 乗合が増えた場合、運行に支障はありますか。

- (1) 乗務員の対応でなんとかなると思う。最近は乗り合いでもいいという人も増えてきている。
- (2) 急に予約が入ると乗り合いの状況が確認できない場合などはある。

(運行体制の確認)

1 どのような運行体制(乗務員数、オペレーター数)でデマンド交通を運行しておりますか。

乗務員10名(男8 女2) オペレーター10名がデマンド交通に携わっている。

→乗務員9名(男8 女1) オペレーター10名が携わっている。

2 特に予約のオペレーション業務はどのような体制で実施していますか。

正職6名 臨職4名体制で、10月からはタクシーの配車から事務所部分にパソコンを移して1名が専属で業務をしている。

3 拘束時間など乗務員に無理が無いですか。オペレーション担当に無理が無かったですか。本業のタクシー事業との関係で無理はありませんか。

乗務員はデマンド交通の後に夜の営業があるため、9月25日のような繁忙日は本業に影響があった。オペレーターは負担を少なくするため専属にした。

→日にちによって忙しい日もあり、休憩が夕方になることもあるが、休憩時間を決め、予約を取れなくなる段階には至っていないと考えている。

- 4 今回試行運転は2台で実施いたしました。タクシー車両2台で町民の需要を満たすことはできましたか。1日利用者が何人くらいまでならタクシー車両1台でやりくりできそうですか。これから利用者数が増えた場合、対応はできますか。

ルートにもよってくると思うが、1日25~30人なら1台でなんとかやりくりが出来ると思われる。

- 5 今回の試行運転を通して、運行事業者として福祉タクシー車両やワンボックス車両が必要だと感じましたか。また、町でワンボックス車両を購入した場合、運行はできますか。

(1) 例えば一台がデマンドで、もう一台はワンボックスで定時定路線を運行するなど考えられるのではないかと感じた。

(2) 9人以下の車両であれば対応が可能かもしれない。

- 6 登録完了通知については、どのような体制で行いましたか。

(1) 事務員のパートで対応した。現在であれば件数も少なくなったため、2~3日で完了通知を送付できている。

- 7 現状の体制で今後も運行の対応が可能と感じますか。

対応が可能と感じている。

(運行における安全面の確認)

- 1 運行していて、安全を脅かすような事態がありますか。

交差点付近の乗降についてはやはり危ない。また狭い道についても危険があるため、なるべく広い道を通るようにしている。

- 2 住宅地内に共通乗降場が増え、狭い道路を走行することが多々あると思いますが危険はないですか。

狭い道は危険性がやはりある。

- 3 運行に際し、危険を感じる共通乗降場はありますか。

交差点付近や狭い道の共通乗降場。商業施設のベルクは人通りが多いため一番気を付けている。

- 4 利用者にとって危険を感じさせるような共通乗降場はありましたか。

歩道などがあるため、利用者にとって危険がある共通乗降場はないと感じている。

- 5 町から安全面について利用者に周知したほうがよい事項などはありますか。

(1) 予約時間に遅れないこと。

(2) 料金の支払い方法について、後払いよりも先払いのほうがいいのではないかと。

(3) 料金は用意してくれたほうがよい。

(運行における経営面の確認)

- 1 デマンド交通を運行することにより、本業のタクシー業務に影響はなかったですか。

運行管理上の問題で若干あり。

→特になかった。

- 2 現在の委託額で安全運行には支障がありませんでしたか。

現在の委託額で支障なかった。

(他の公共交通との連携、競合等町全体への波及効果)

- 1 デマンド交通はタクシー業務と似たサービスですが、現段階において本業のタクシー業は影響を受けていますか(例えばタクシーの利用者数は昨年度の同時期に比べて影響がありましたか)。

本業の無線数が伸びているためなんとも言えない。デマンド交通の予約が取れないためタクシーを乗るという方も何人かはいた。

→全体的に無線数が下がり気味だが、他の地域の営業所にも言えることなので、デマンドの影響とは考えていない。

- 2 デマンド交通を実施したことにより、現段階において他のタクシー事業者から営業に影響があるなどの意見はありましたか。

特になかった。

- 3 利用者の中で、行きはデマンドを利用して自宅付近から目的地(駅や病院等)まで行き、帰りは目的地から自宅までタクシーを利用するケースなどはありましたか。
病院についてはよくある。

(まちづくりへの貢献に関すること)

- 1 実際に運行をしてみて、町民の移動が活発になったという感覚はありますか。
はじめての方が気軽に利用するというよりも、利用して段々常連になっていくイメージがある。
→足の悪い方が近距離での利用や、保育園の送迎など、タクシーにはない利用をしている方がいる。
- 2 子育て世代や高齢者の利用が多いと思いますが、どのような目的の利用が多いと感じましたか。(高齢者は病院、子育て世代は子どもの送迎、買い物など)
- (1) 高齢者は病院や公民館などのイベント、子育て世代は送迎や買い物など。
(2) デマンド交通があって助かるという意見はよくいただく。
- 3 実態としてどのような公共交通になっていますか。
- (1) 高齢者で常連の方の公共交通になっている感じはする。常連の方の予約で席が埋まってしまっている。
(2) 需要を満たすために志木市型や定時定路線なども考えられるのでは。

(運行事業者から町への意見など)

- (1) 乗降場については間違えがないようにするため番号で言うてもらえるのがよい。周知の際はそうしてもらえると助かる。
(2) 地図が抽象的すぎて分かりにくいところがある。

・町内バス事業者へのヒアリング

【ヒアリング先】 株式会社 ライフバス
【ヒアリング日時】 平成28年1月27日(水) 午前
【ヒアリング場所】 三芳町役場2階201会議室
【ヒアリング事項等】 以下のとおりである。

(運行における安全面の確認)

- 1 デマンド交通の運行に際しましては、バス停をデマンド交通の共通乗降場として利用させていただきましたが、何かトラブル事例などがあれば教えてください。
バス停をデマンド交通の共通乗降場として利用することに関して、安全上特に問題はなかった。

(他の公共交通との連携、競合等町全体への波及効果)

- 1 デマンド交通が運行されたことにより、バス事業は影響を受けたか教えてください(デマンド交通の運行により、例えばバスの利用者数は昨年度の同時期に比べて影響がありますか)。
2 デマンド交通により町民が外出し、移動することにより、他の公共交通にも影響があったと思いますか(デマンド交通が実施されたことにより、バス利用者は増えましたか)。
福祉バス券縮減などの影響により、バスの利用者数は減っている。

(まちづくりへの貢献に関すること)

- 1 デマンド交通が導入されたことにより、町の公共交通がさらに充実して町民の移動が活発になったと思いますか。
デマンド交通が導入されたことにより、他の公共交通機関も利用され、町の公共交通が充実したという実感はない。