

## 白岡市のりあい交通の運行状況について

(これまでの運行取組の分析、運行 Log 分析及びアンケート結果概要)

### 1 これまでの運行についての取組

#### (1) 平成 26 年 10 月 実証運行開始

<第 14 回会議 H27 年 10 月>

##### (ア) 予約期限の変更について

…利用希望時間の 1 時間前予約を 30 分前予約に変更【承認】

#### (2) 平成 27 年 4 月 本格運行開始

前述(ア)の変更により第 2 便 (9:30 から 10:29) が当日予約可能となった。

<第 22 回会議 H29 年 10 月>

##### (ア) 昼休み時間 (12:30~13:29) における運行について

…次回の契約に当たり、昼休みの時間帯として運行をしていなかった 12:30 から 13:29 の時間帯について運行を開始【承認】

##### (イ) インターネット予約の開始について

…次回の契約に当たり、インターネット予約を開始【承認】

#### (3) 平成 30 年 4 月 運行事業者委託契約

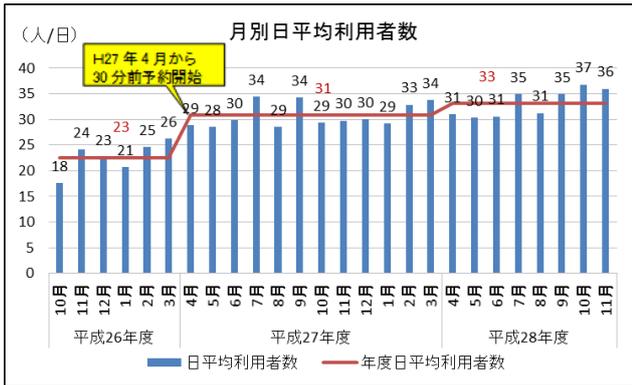
前述(ア)、(イ)の運行及び運用を開始した。

## 2 これまでの運行についての取組分析

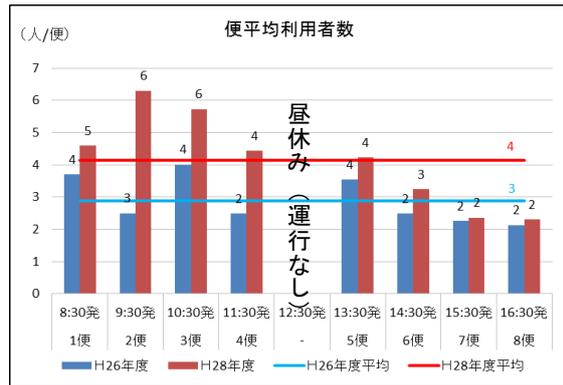
### (1) 予約期限の変更（30分前予約）の効果について

- (ア) 1日23人前後で推移していた利用者数は、30分前予約を開始した平成27年4月から利用者数が29人/日に増加した。
- (イ) 当日予約が可能となった2便が最も利用され3人/便から倍の6人/便に増加していることから予約期限の変更は、一定の効果があったと考えられる。

■月別平均利用者数



■便平均利用者数 (H26年度・H28年度)



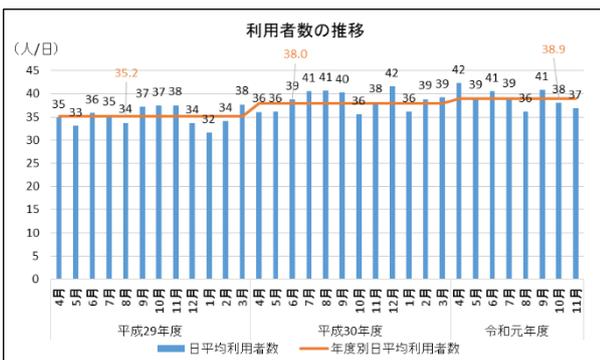
※H26年度は、第14回会議と同様10月～12月

※H28年度は、直近として4月～11月

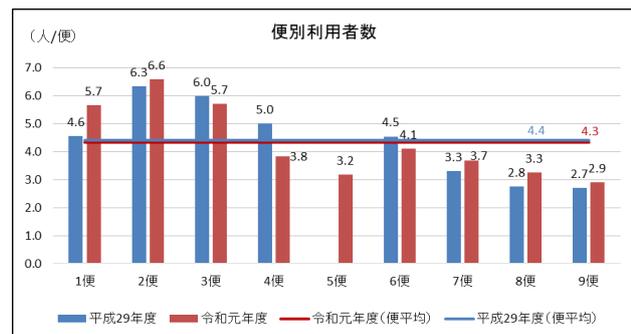
### (2) 昼休み時間（12:30～13:29）における運行について

- (ア) 1日35人前後で推移していた利用者数は、昼休み時間の運行を開始した平成30年4月から増加傾向を示し、年度の平均利用者数が38人/日になった。
- (イ) 昼休み時間の運行を開始する前は、4便が5人/便、6便が4.5人/便であり合計で9.5人/便であった。これが、運行開始後は、4便が3.8人/便、5便が3.8人/便、6便が4.1人/便になり、合計で11.1人/便になった。このことから、利用者数の増加が見られたとともに、お昼の時間帯の利用者の平準化が図られ、一定の効果があったと考えられる。

■月別平均利用者数



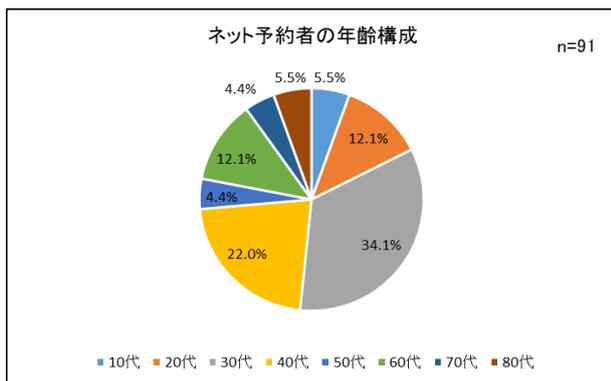
■便平均利用者数 (H29年度・R元年度)



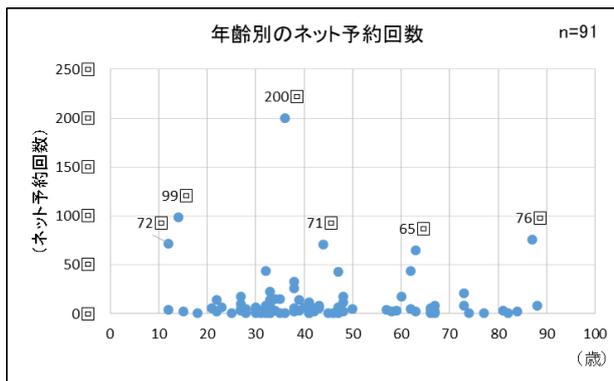
### (3) インターネット予約の開始について

- (ア) 平成30年4月から開始したネット予約は、これまで91人が利用している。ネット予約者の年代は、30代が34.1%と最も多く、次に40代が22.0%を占める。また、人数は少ないものの70代、80代の高齢者もネット予約を行っている。
- (イ) 50回を超える利用者は6名おり、最も利用しているのは、30代の方が200回である。その他は、10代が2名、40代が1名、60代が1名、80代が1名である。
- (ウ) ネット予約の利用者数は現時点では91人と少ないものの、一部、高頻度の利用者がいることから、慣れた方にとっては便利な予約方法と考えられ、今後のネット予約者の増加が期待される。また、ネット予約により電話予約のオペレータ負荷軽減が図れるメリットもある。

■ ネット予約者の年齢構成 (R元年度)



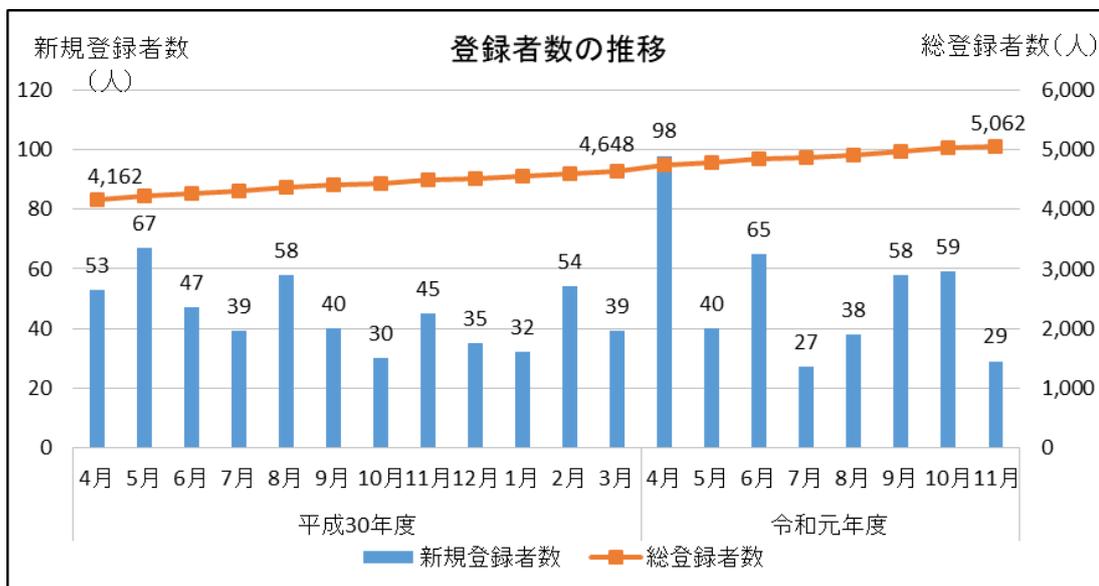
■ 年齢別のネット予約回数 (R元年度)



### 3 利用状況（実績）

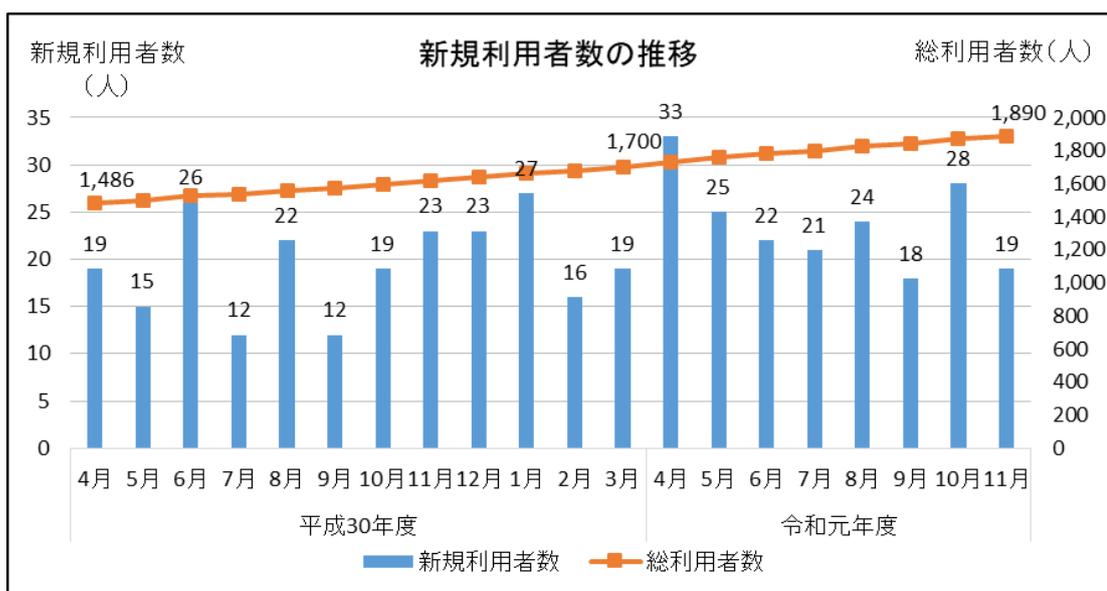
利用状況を運行 Log から分析した。（Log 分析は令和元年度に実施した。）

#### (1) 利用者登録



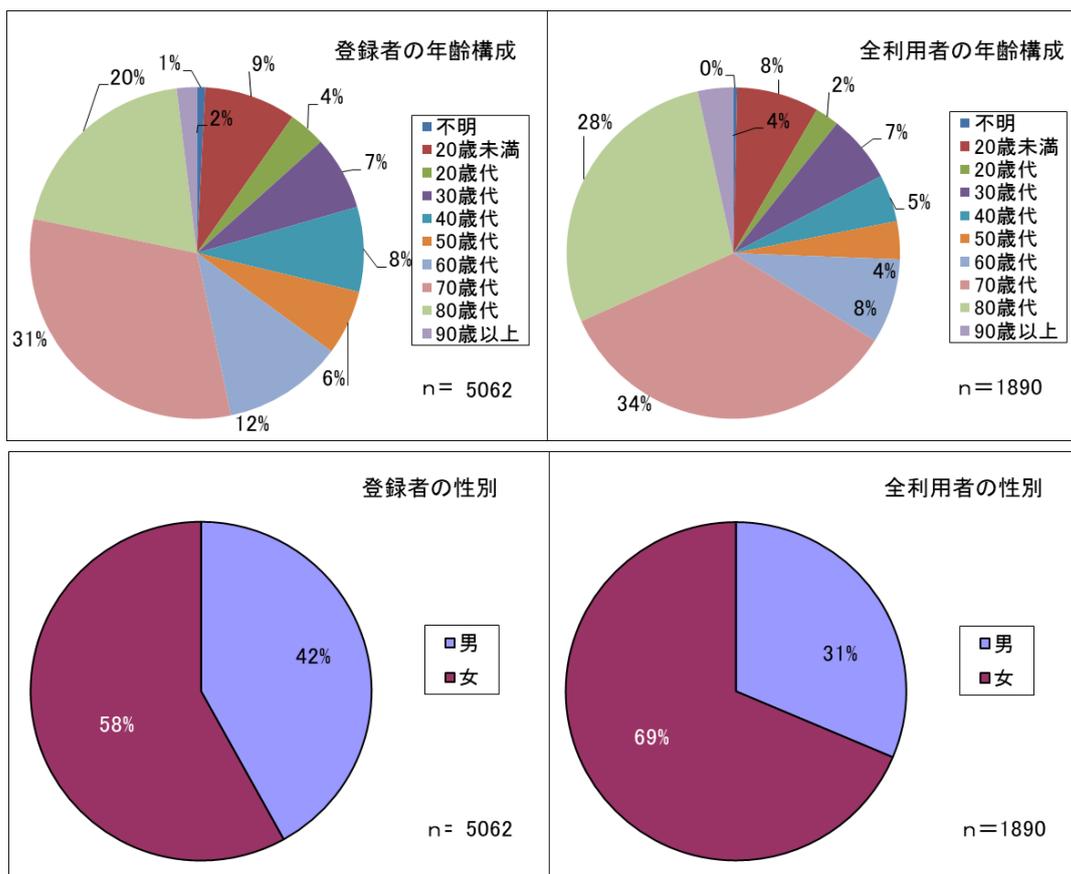
利用者登録は、実証運行開始に先立ち、説明会などに合わせて平成26年7月から開始し、10月の運行開始までに1,201人が利用者登録した。

運行開始当初は、毎月200人程度の登録があったが、令和元年度の月平均では約50人と利用者登録する人数に落ち着きが見られる。令和元年11月時点では5,062人の登録者数となっている。（市の人口の約10%）



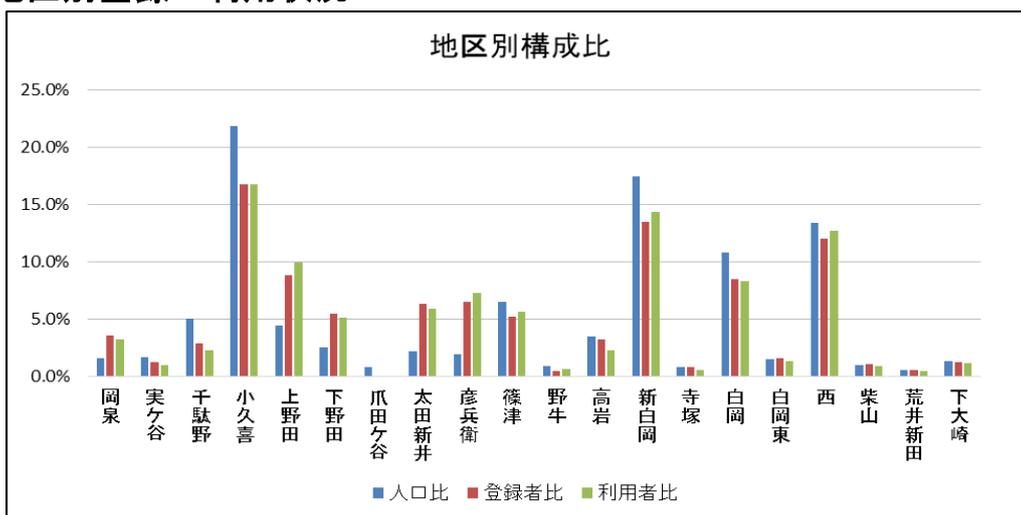
平成30年4月から令和元年11月の間に953人の新規登録があり、新規の利用者は423人であった。また、毎月、12人から33人の新規利用者がいた。

## (2) 利用者の属性



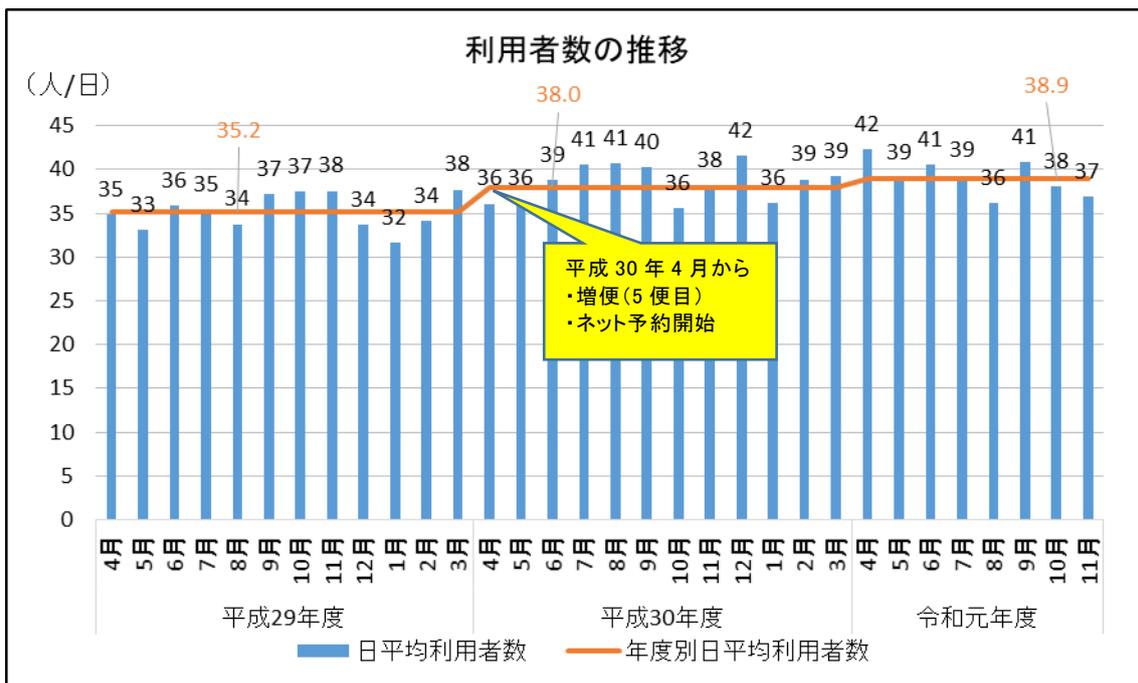
全利用者は、70歳以上の高齢者が約6割、また、女性が約7割を占めている。

## (3) 地区別登録・利用状況

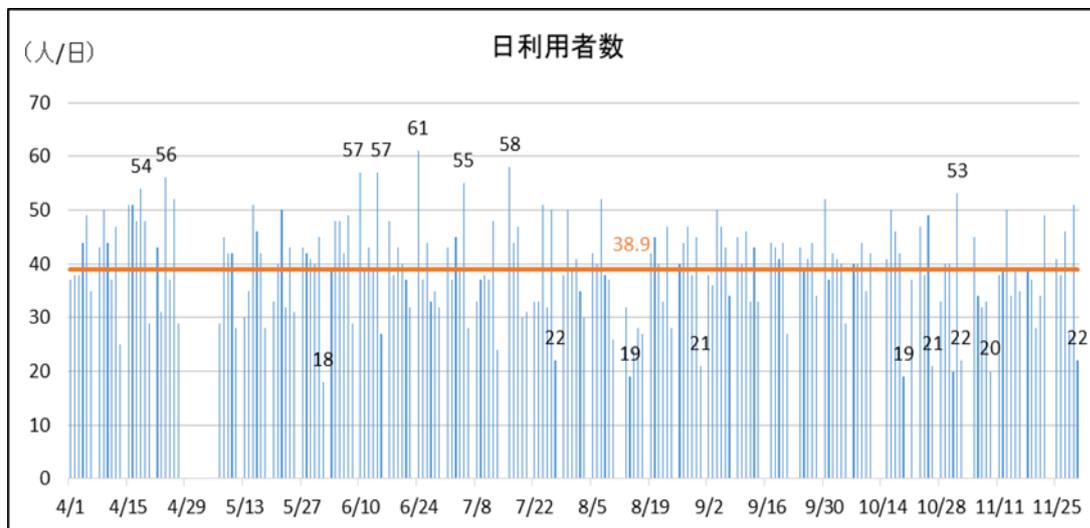


登録者・利用者とも地区別の構成は人口比にほぼ対応しているが、市の東部の上野田、下野田、太田新井、彦兵衛では、人口に対して登録者・利用者が多い。

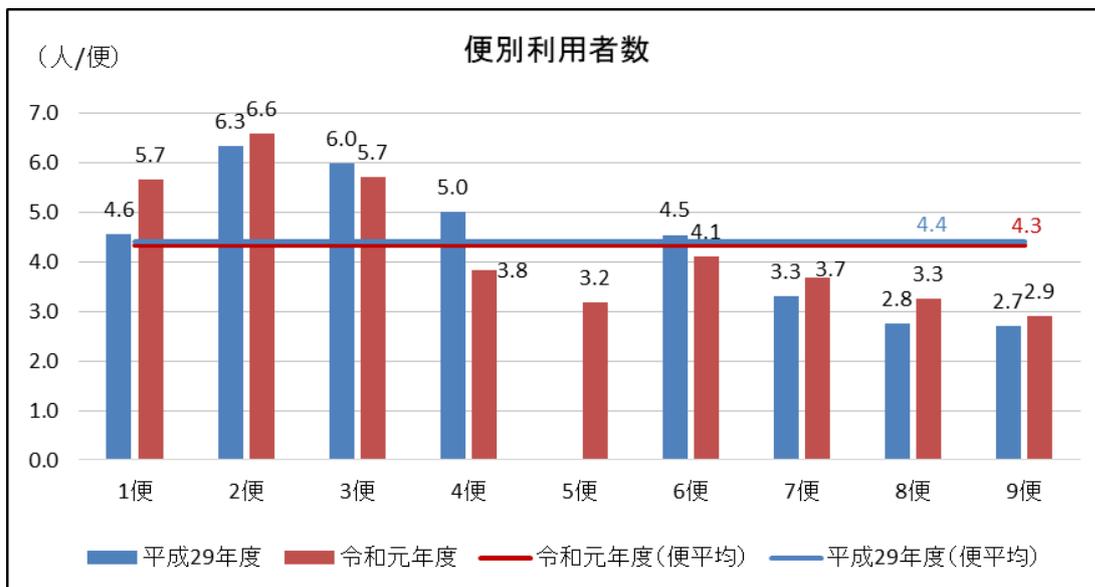
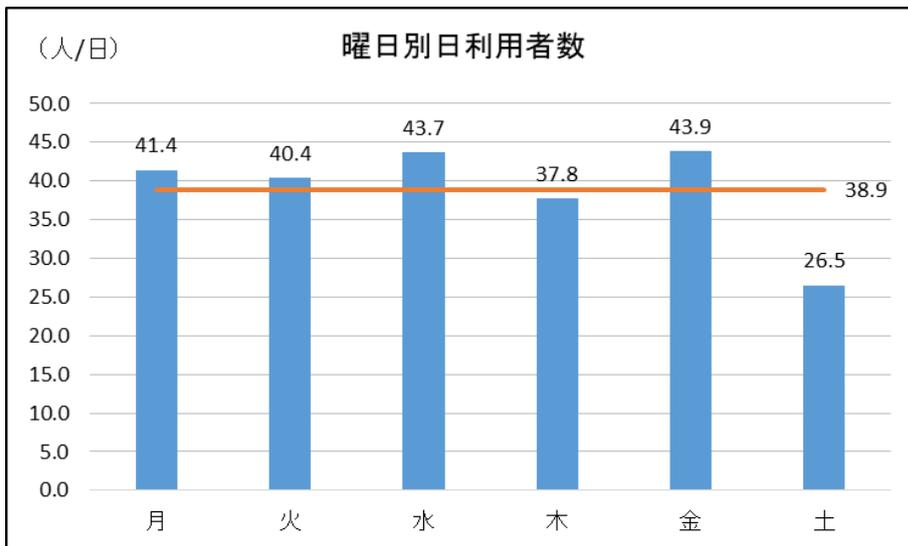
#### (4) 利用特性



日平均利用者数は、平成29年が35.2人/日、平成30年度が38.0人/日、令和元年度11月末時点で38.9人/日と徐々に増加している。

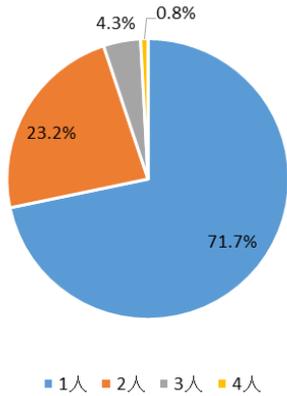


前項で令和元年度の日利用者数は、平均38.9人/日と示したが、日ごとに見ると多い日には、約50人を超える日がある一方、約20人/日程度と少ない日もあり、日によるバラつきが多い。

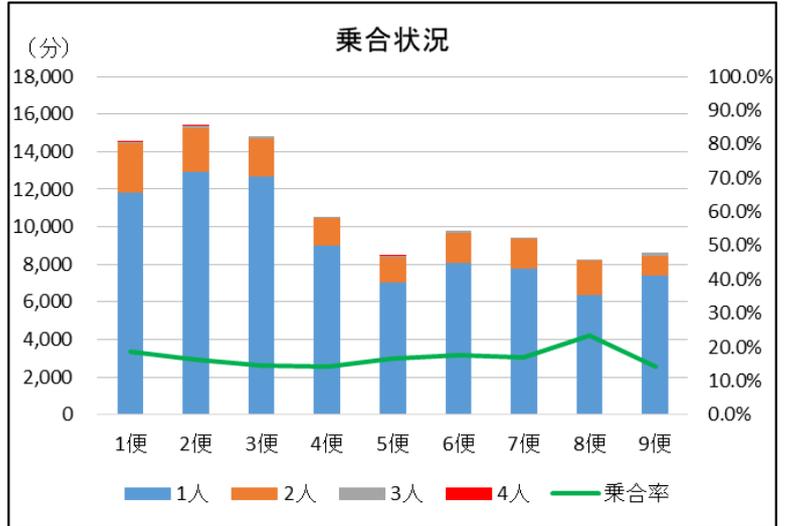


便別利用者数は、午前中に利用が多く、午後になるほど利用者数が減る傾向に年度差は見られない。増便した5便は3.2人/便と平均を下回っている。5便前後の4便、6便の利用者数は、平成29年度を下回っている。このため、これまで4便や6便を利用していた方が、5便を利用するなど分散していると考えられる。

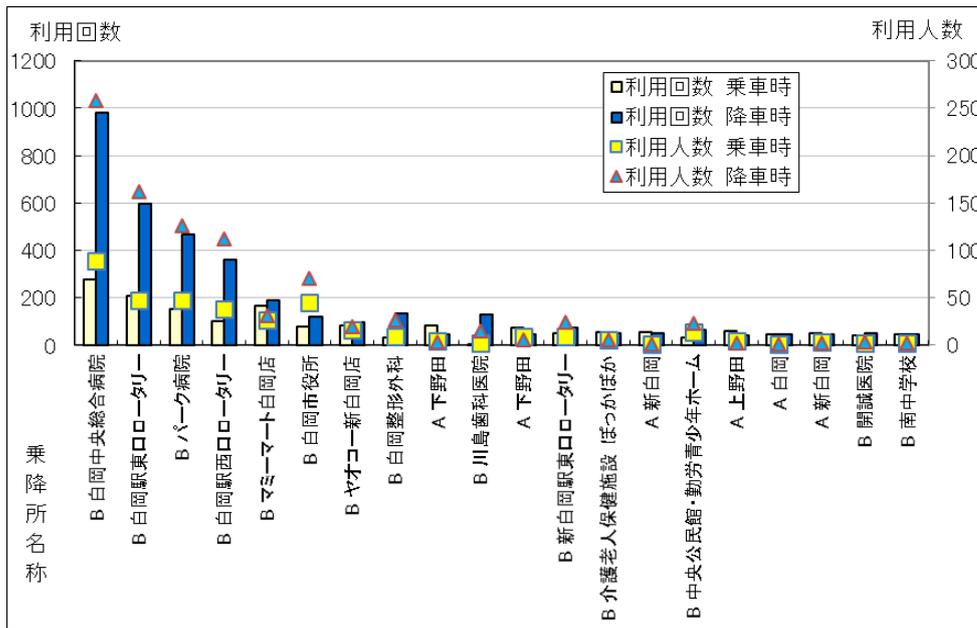
利用人数別の運行時間割合



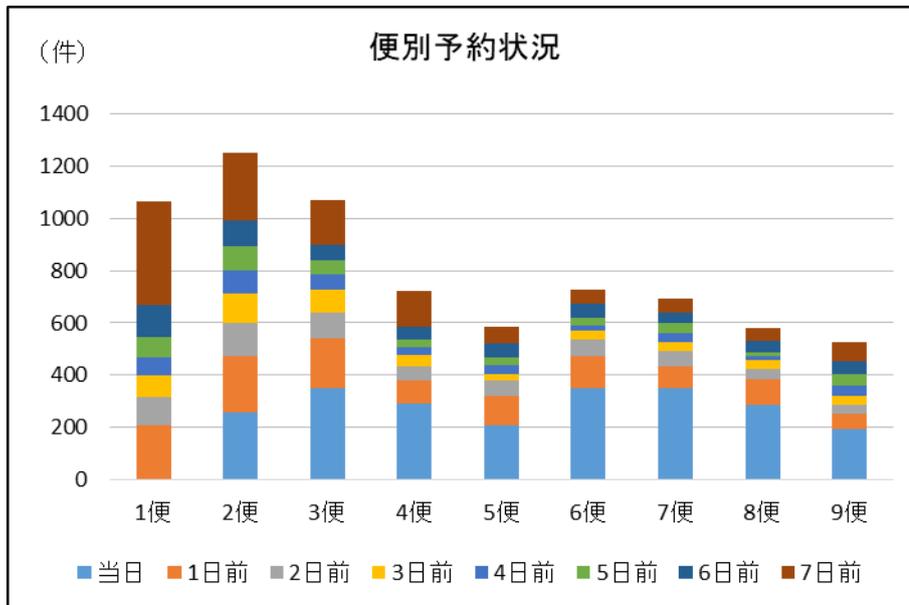
乗合状況



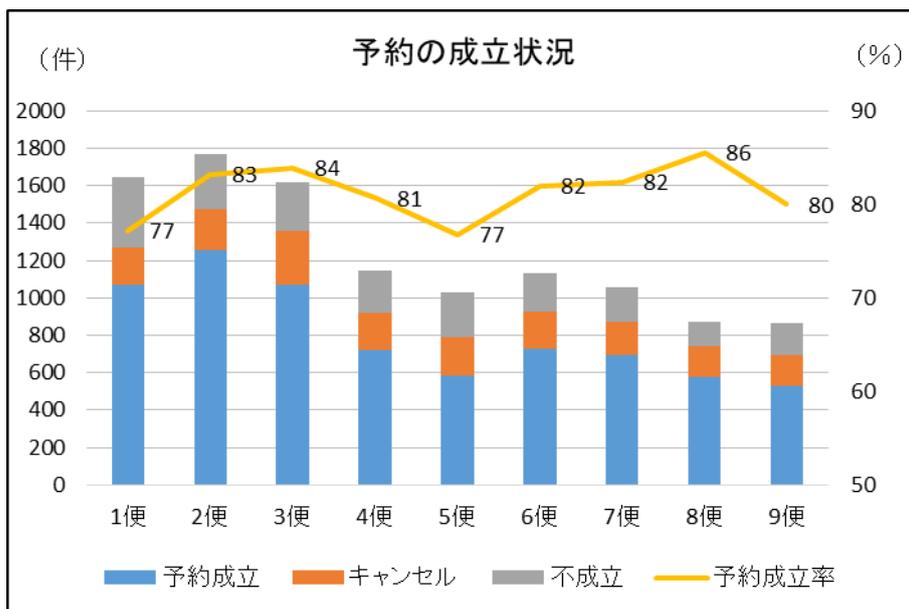
運行時間に対し、1人乗車の運行時間の割合が約71.7%、残りの約3割で2人以上の「乗合」が発生している。また、便別に見ると、8便の乗合率が約23%と最も高く、それ以外は16%前後である。



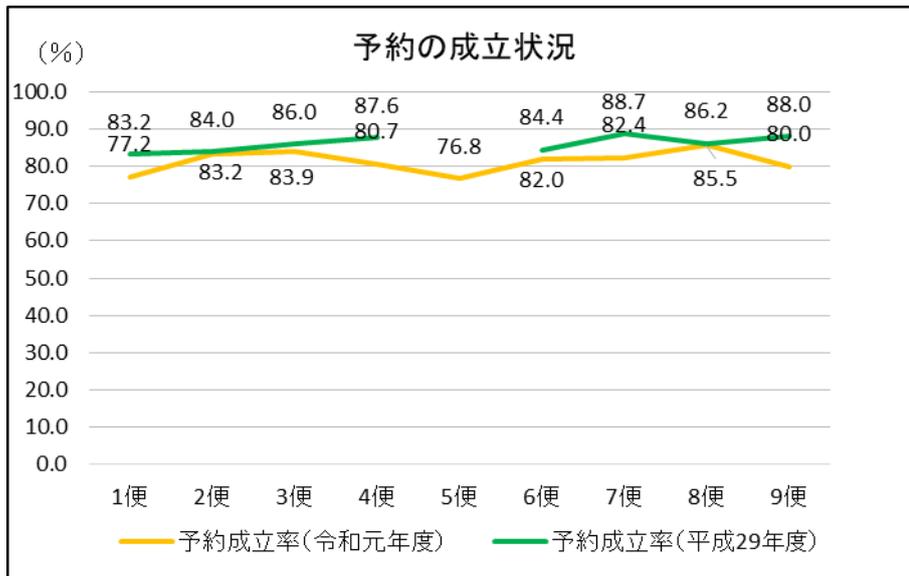
乗降場所は、白岡中央総合病院、白岡駅東口、パーク病院、白岡駅西口の順に利用が多く、駅や病院の利用が上位を占める。これら利用の多い乗降場所は、行き（降車）に利用されている。



便別に予約日（何日前）について予約状況を整理すると、1便は、前日までの予約受付となっているため当日予約はない。2便から4便及び最終の9便は、当日予約が少なく、7日前の予約をはじめ、事前に予約している傾向がある。



予約成立率は、約80%前後で推移しており、便による大きな差は見られない。



平成29年度に比べると利用者数の増加に伴い令和元年度の予約成立率は低くなっているが、大きくは落ち込んでいない。これは増便（5便）により輸送力（予約の機会）が増えたことが要因と考えられる。

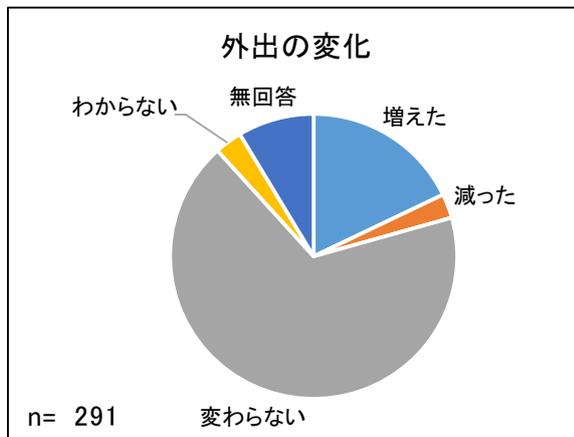
<補足>

- ・予約成立：予約システム上で予約検索後に予約確定を行ったものをカウントしたもので予約件数と同様の値である。
- ・キャンセル：予約成立（予約確定）した後にキャンセルしたものをカウント。
- ・予約不成立：予約システム上、1日の中で予約検索回数によらず予約確定を行わなかった方を1件としてカウント。
- ・予約成立率：予約成立件数、キャンセル件数、予約不成立件数の合計に対し、予約不成立を除く予約成立件数とキャンセル件数の和の割合。

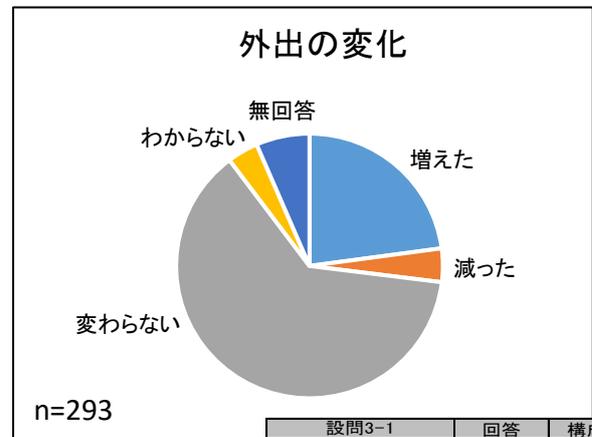
## 4 アンケート結果

令和元年度に実施したアンケート結果を、平成28年度に実施したアンケート結果との比較を加えて分析した。

### (1) 利用者アンケートの結果概要



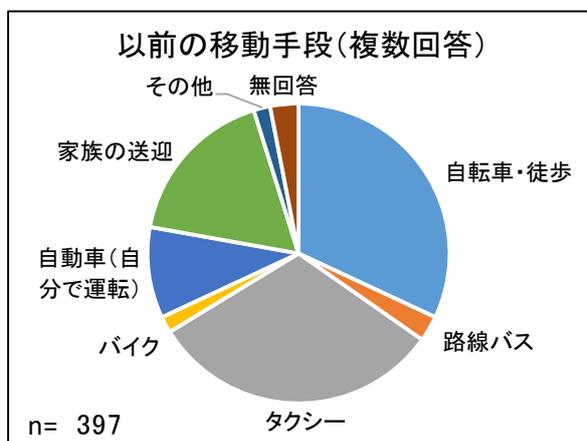
平成 28 年度



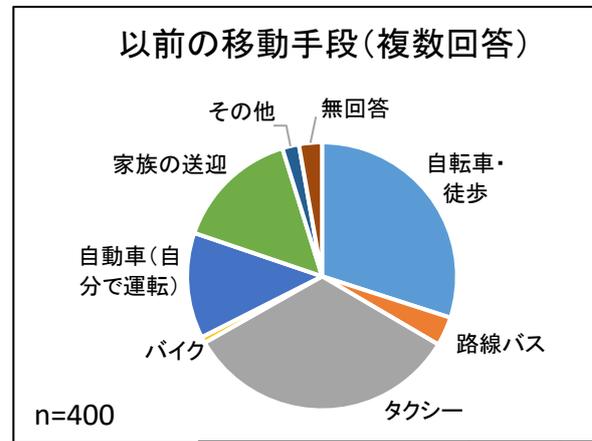
令和元年度

設問3-1	回答	構成比
増えた	67	22.9%
減った	12	4.1%
変わらない	184	62.8%
わからない	11	3.8%
無回答	19	6.5%
合計	293	100.0%

大きな傾向の変化は見られないが、令和元年度の「増えた」が約5%増加した一方で、「変わらない」が約5%減少している。令和元年度の外出の変化は「変わらない」が約6割と大半を占めている中、「増えた」と回答した方が約2割ほどであった。



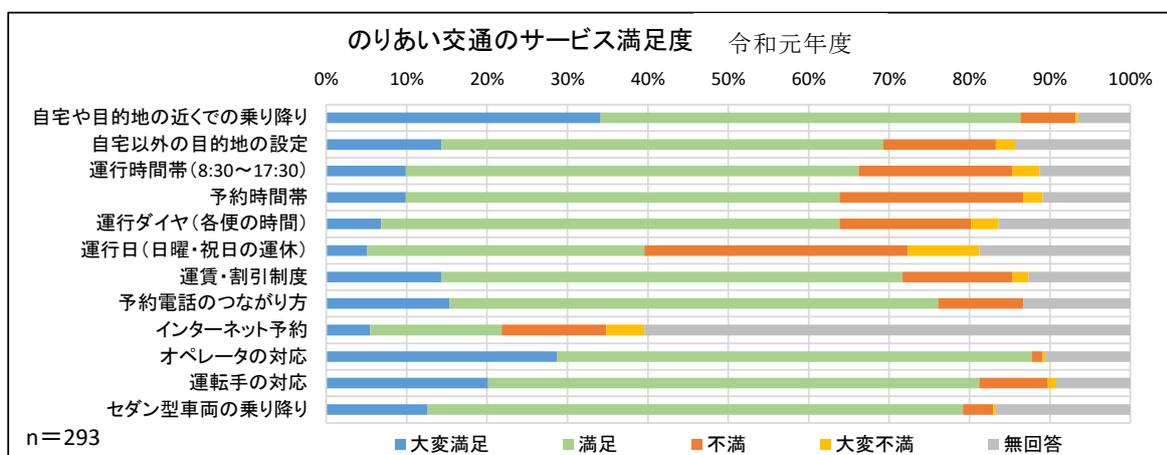
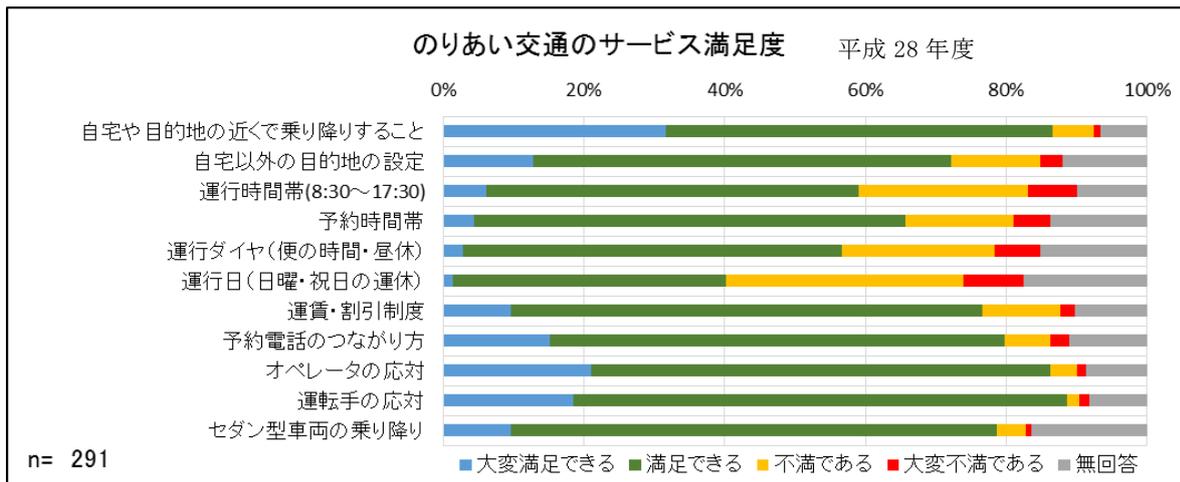
平成 28 年度



令和元年度

設問3-2	回答	構成比
自転車・徒歩	120	30.0%
路線バス	14	3.5%
タクシー	133	33.3%
バイク	3	0.8%
自動車(自分で運転)	51	12.8%
家族の送迎	60	15.0%
その他	8	2.0%
無回答	11	2.8%
合計	400	100.0%

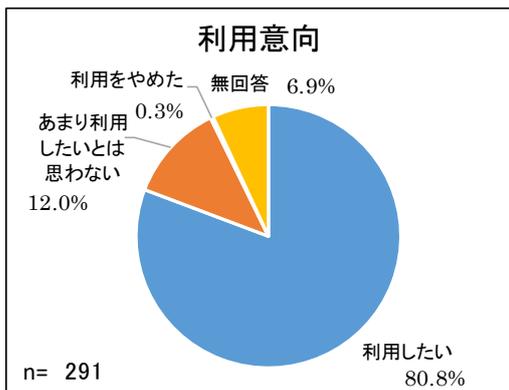
大きな傾向の変化は見られない。令和元年度の「のりあい交通」を利用する以前の移動手段は、「自転車・徒歩」「タクシー」がそれぞれ約3割を占めている。



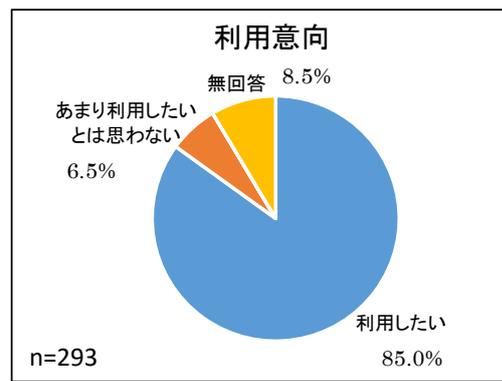
大きな傾向の変化は見られなかったが、「運行時間帯」については、平成28年度は、「大変満足」、「満足」が6割に満たなかったが、令和元年度については、6割を超えている。平成30年度に運行ダイヤ（便の時間・昼休）の改正を実施した成果と思われる。

また、令和元年度において、唯一、満足より不満が上回ったのが、「運行日（日曜・祝日の運休）」であった。「大変満足」、「満足」と「不満」、「大変不満」がほぼ半々であり、この傾向は平成28年度も同様であった。

さらに、「インターネット予約」は、無回答が約6割を占めていた。インターネット予約を利用していない高齢者の回答が多かったことが原因と考えられる。

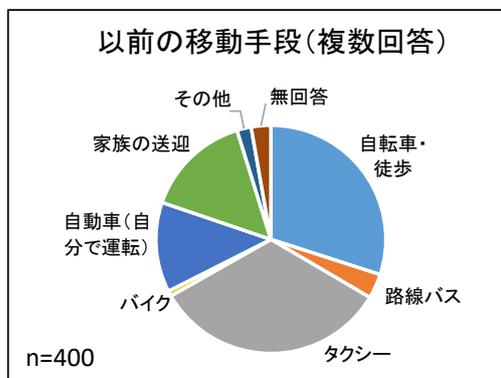


平成 28 年度

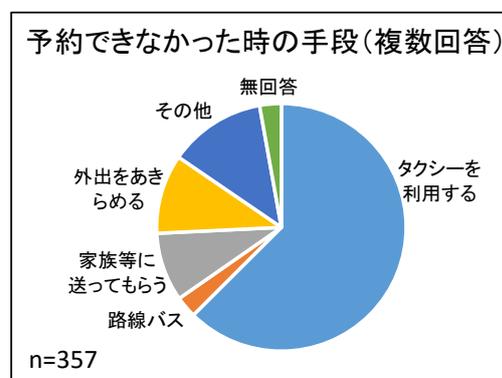


令和元年度

令和元年度は、今後の利用意向が平成 28 年度と比べ伸びており、85%となった。また、「利用したい」が増加したのに対し、「あまり利用したいとは思わない」が減少し、利用意向の高さを維持することができた。



令和元年度



令和元年度

以前の移動手段は、自転車・徒歩、タクシーが多く、一定数は自転車・徒歩からの転換であると考えられる。これに、予約できなかった時の手段として「タクシーを利用する」を考慮すると、一定数はタクシーの利用に流れていると考えられる。

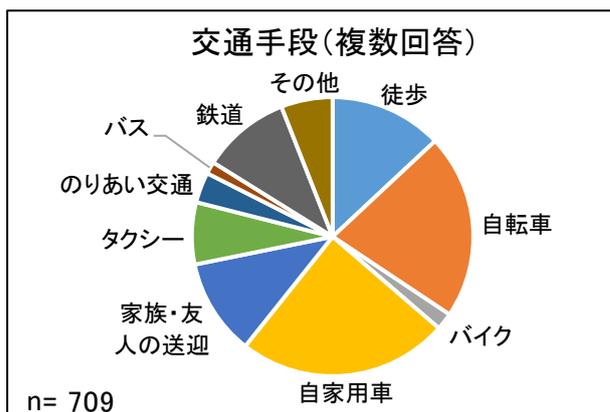
このことから、のりあい交通の利用者が増えるとタクシー利用も増えて行くと考えられる。

## 総論

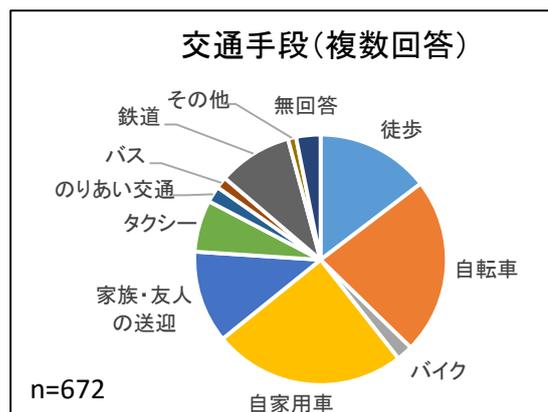
今後の利用意向は高く前回から引き続き、高い水準を維持している。このことから、利用者の満足度は高い水準であると考えられる。

満足より不満が上回ったのが、「運行日（日曜・祝日の運休）」についてであったが、「大変満足」、「満足」と「不満」、「大変不満」がほぼ半々であることを考慮すると、日曜・祝日に運行したとしても、利用者は限定的でと考えられる。コストを考慮した、慎重な検討が必要であると考えられる。

## (2) 登録者（非利用者）アンケート結果概要



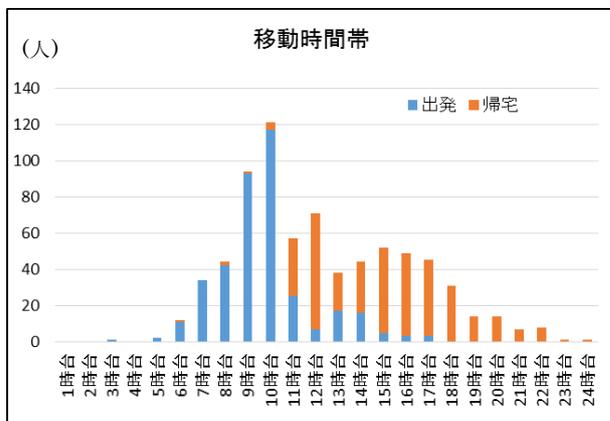
平成 28 年度



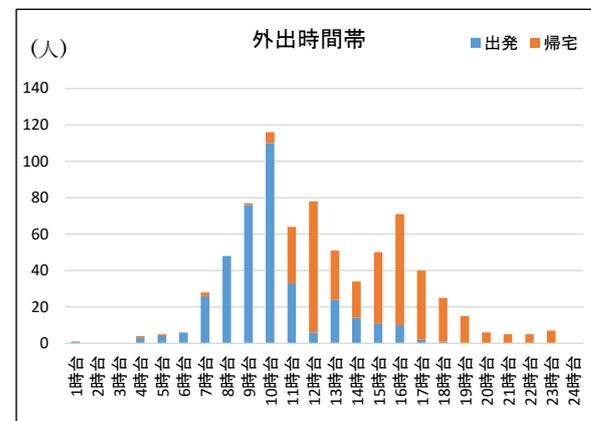
令和元年度

設問2-3	回答	構成比
徒歩	98	14.6%
自転車	153	22.8%
バイク	14	2.1%
自家用車	166	24.7%
家族・友人の送迎	80	11.9%
タクシー	45	6.7%
のりあい交通	14	2.1%
バス	10	1.5%
鉄道	64	9.5%
その他	7	1.0%
無回答	21	3.1%
合計	672	100.0%

大きな傾向の変化は見られない。平成28年度、令和元年度ともに、日常の自転車、自家用車での移動が約2割であった。

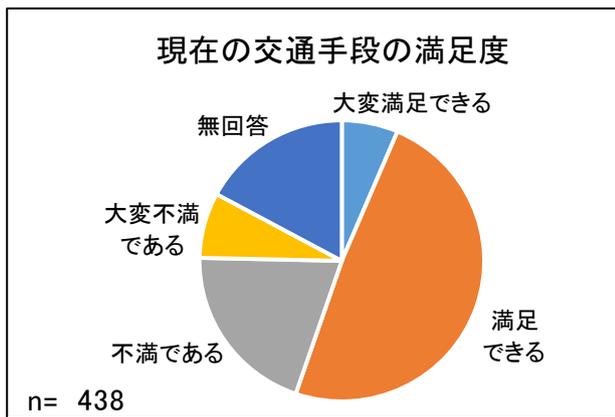


平成 28 年度

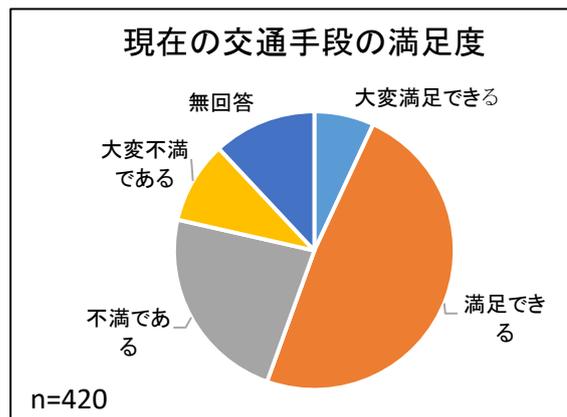


令和元年度

大きな傾向の変化は見られない。平成28年度、令和元年度ともに、出発時間は9時台、10時台に集中し多く、帰宅時間はお昼から夜にかけて分散している。



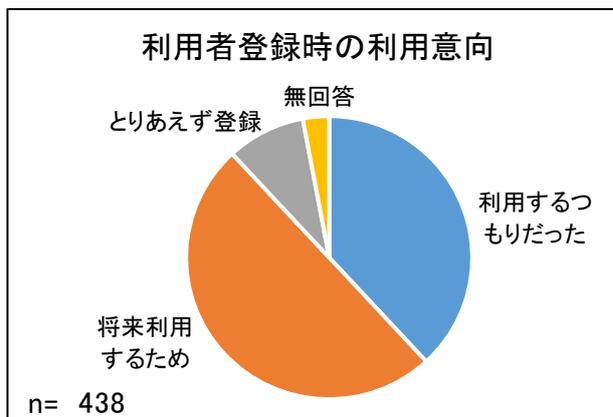
平成 28 年度



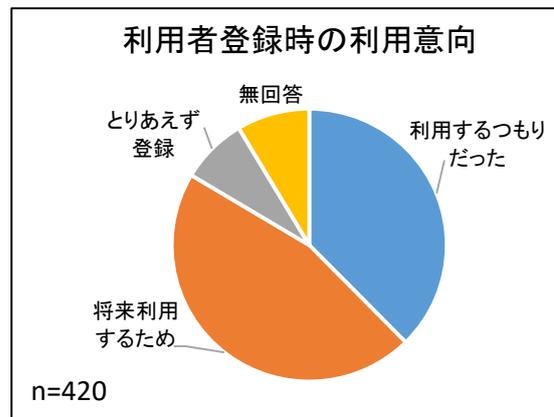
令和元年度

設問2-6	回答	構成比
大変満足できる	29	6.9%
満足できる	204	48.6%
不満である	97	23.1%
大変不満である	40	9.5%
無回答	50	11.9%
合計	420	100.0%

大きな傾向の変化は見られない。令和元年度は、現在の交通手段に「満足できる」が約5割と最も多く、「大変満足できる」を含むと5割以上の方が満足と回答している。一方、現在の交通手段に「不満である」が約2割、「大変不満である」と回答した方が約1割なので、合計すると約3割の方が不満と回答している。



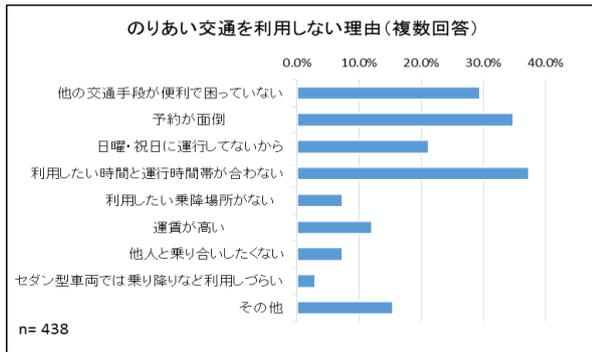
平成 28 年度



令和元年度

設問3-2	回答	構成比
利用するつもりだった	158	37.6%
将来利用するため	193	46.0%
とりあえず登録	33	7.9%
無回答	36	8.6%
合計	420	100.0%

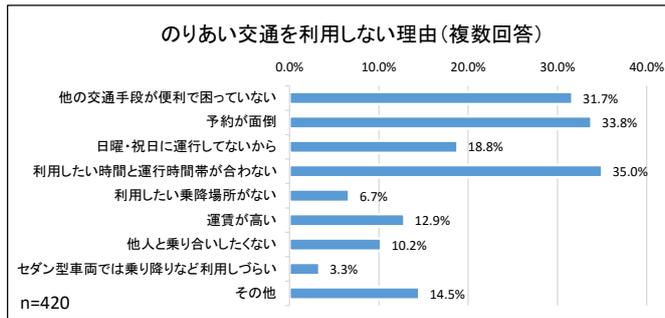
大きな傾向の変化は見られない。令和元年度は、「将来利用するため」が約5割と、当面の利用意向が低い方が多い。また、「利用するつもりだった」が実際には利用していただけていない方も約4割を占めている。



### ■利用しない理由

平成 28 年度

設問3-3	回答数	構成比率
他の交通手段が便利で困っていない	129	29.5%
予約が面倒	153	34.9%
日曜・祝日に運行していないから	93	21.2%
利用したい時間と運行時間帯が合わない	164	37.4%
利用したい乗降場所がない	32	7.3%
運賃が高い	53	12.1%
他人と乗り合いしたくない	32	7.3%
セダン型車両では乗り降りなど利用しづらい	13	3.0%
その他	68	15.5%

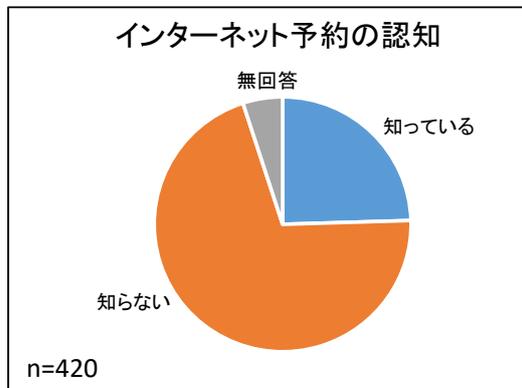


令和元年度

設問3-5	回答者	構成比
他の交通手段が便利で困っていない	133	31.7%
予約が面倒	142	33.8%
日曜・祝日に運行していないから	79	18.8%
利用したい時間と運行時間帯が合わない	147	35.0%
利用したい乗降場所がない	28	6.7%
運賃が高い	54	12.9%
他人と乗り合いしたくない	43	10.2%
セダン型車両では乗り降りなど利用しづらい	14	3.3%
その他	61	14.5%

大きな傾向の変化は見られない。令和元年度は、「利用したい時間と運行時間が合わない」、「予約が面倒」、「他の交通手段が便利で困っていない」は3割を超えていた。

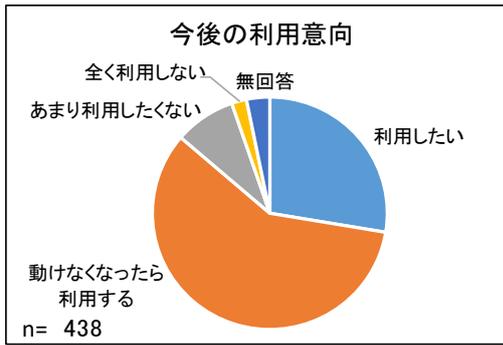
一方で、セダン車両が利用しづらいは1割未満と少数であった。



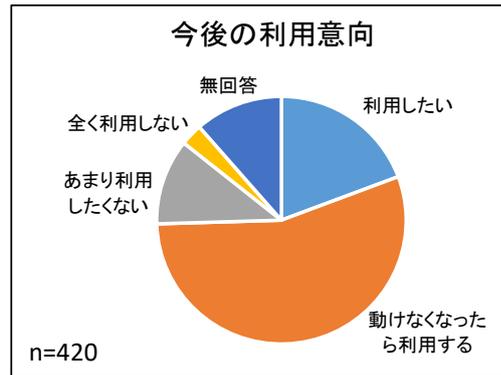
設問3-3	回答者	構成比
知っている	103	24.5%
知らない	296	70.5%
無回答	21	5.0%
合計	420	100.0%

令和元年度

令和元年度は、「知らない」が7割を超えており、大半を占めている。



平成 28 年度



令和元年度

設問3-6	回答	構成比
利用したい	81	19.3%
動けなくなったら利用する	232	55.2%
あまり利用したくない	47	11.2%
全く利用しない	12	2.9%
無回答	48	11.4%
合計	420	100.0%

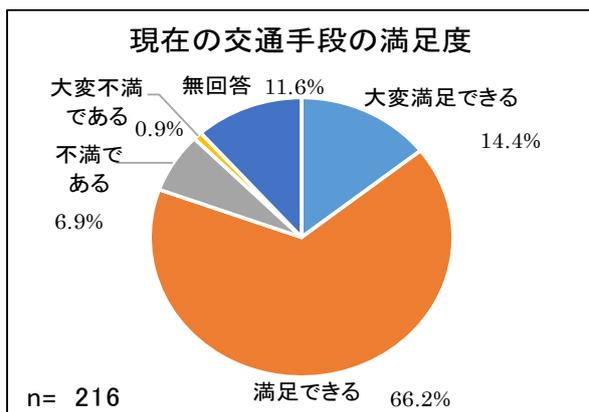
「利用したい」とした方の割合が減少しているが、その他には、大きな傾向の変化は見られなかった。令和元年度は、今後の意向として、「利用したい」は約2割を占め、「動けなくなったら利用する」と将来の利用を考えている方が5割を超えていた。「あまり利用したくない」「全く利用しない」と利用する意向がない方は約1割半と少数である。

## 総論

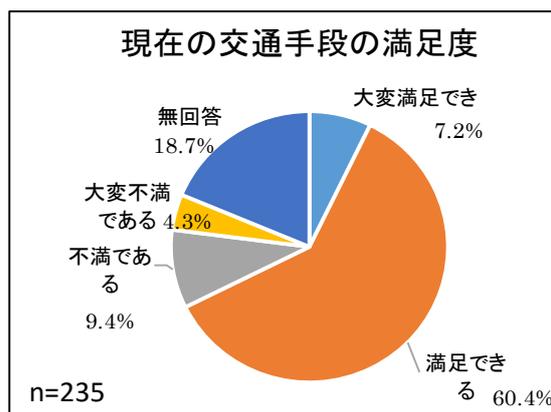
現在の交通手段に満足しており、将来利用のためにのりあい交通の利用者登録をしている方が多い。

このことから、登録者は潜在需要として今後の利用が期待される。不満が多い「予約が面倒」「利用したい時間と運行時間帯が合わない」について改善し、利用促進を図っていく必要があるが、現在の交通手段に満足している傾向があるため、すぐに「のりあい交通」の利用に結びつくのは限定的であり、コストを考慮し、慎重に検討をする必要があると考えられる。

### (3) 未登録者アンケート結果概要

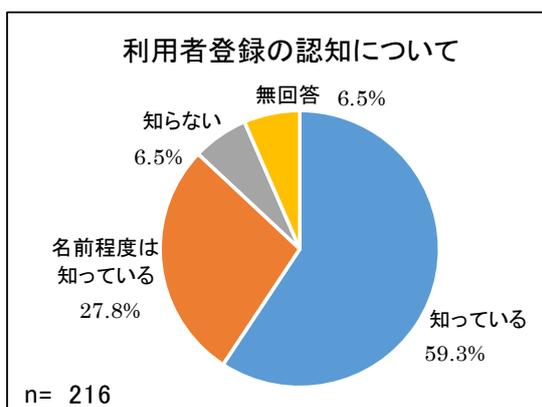


平成 28 年度

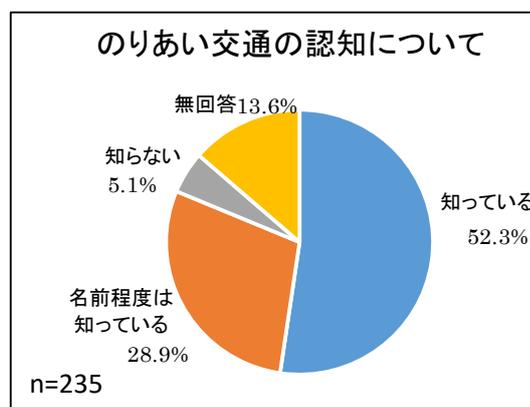


令和元年度

平成 28 年度と令和元年度では、「大変満足できる」、「満足できる」が 13%ほど減少しているが、約 7 割は満足と回答しており、いまだ高い水準を保っている。

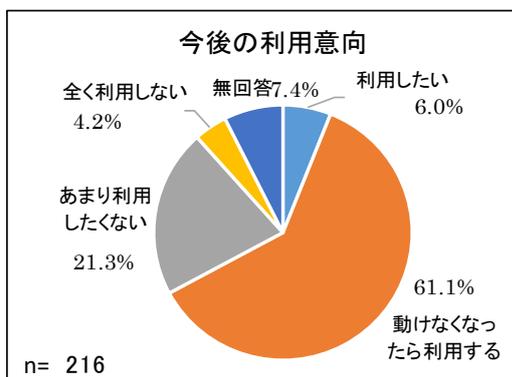


平成 28 年度

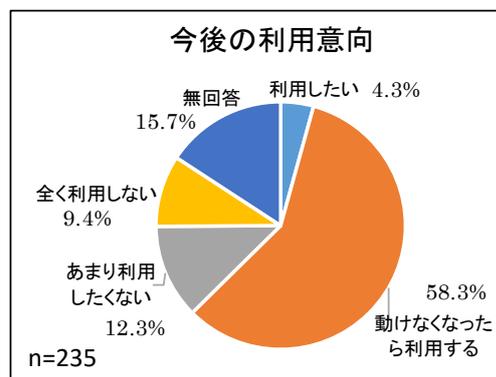


令和元年度

大きな傾向の変化は見られない。利用者登録について、「知っている」が約 5 割、「名前程度は知っている」の約 3 割を含むと約 8 割が利用者登録を認知している。

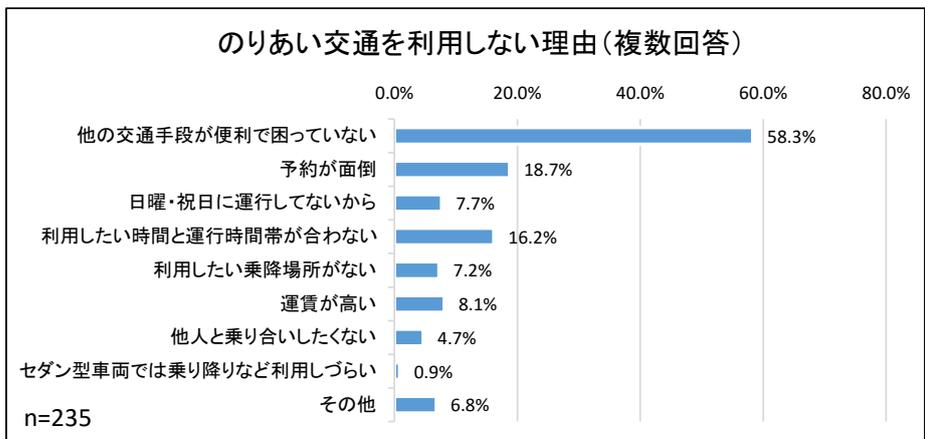
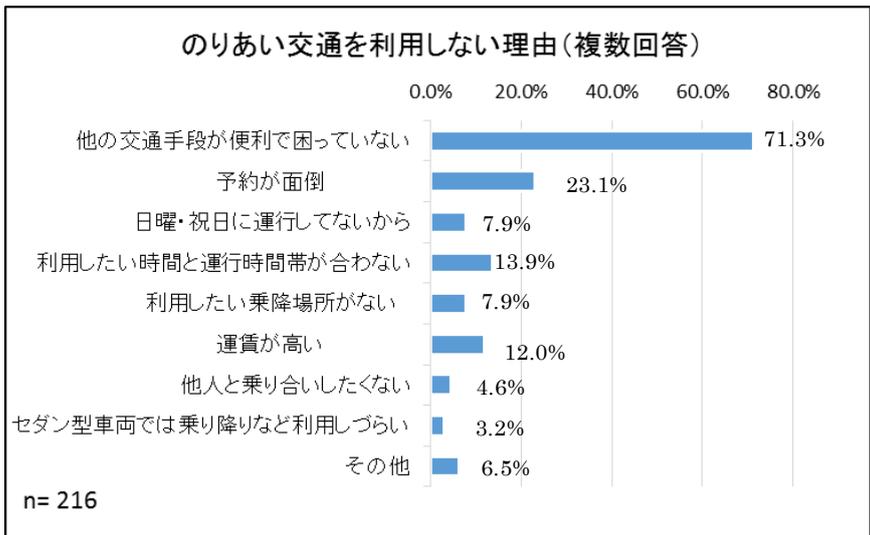


平成 28 年度



令和元年度

大きな傾向の変化は見られない。「動けなくなったら利用する」と将来の利用意向を示した方が約 6 割と大半を占めている。



「他の交通手段が便利で困っていない」が13%ほど減少しているが、その他は大きな傾向の変化は見られなかった。「他の交通手段が便利で困っていない」は、減少したものの、半数以上は困っていないとしている。

## 総論

未登録者は、徒歩や自転車、自家用車による移動が多く、現在の交通手段に満足している方が多い。のりあい交通の利用意向は少数で、現在のところ、すぐにのりあい交通の利用増加に結び付くということは期待できない。しかしながら、「他の交通手段が便利で困っていない」が前回調査より減少していることから、今後の交通手段の利便性の向上を期待する声が、前回調査よりも増えていると考えられる。