

# 三芳町デマンド交通試行運転成果分析結果

2014年12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
3. 住民への周知活動状況 .....	4
(1) 広報、チラシ、回覧等による周知 .....	4
(2) 各種団体への周知状況 .....	4
(3) 会議報告 .....	5
4. 試行運転の検証.....	7
(1) 利用状況 .....	7
①需要量 .....	7
・登録者の整理（性別、年齢、地区） .....	7
・利用者の整理（性別、年齢、地区） .....	8
・利用状況の整理 .....	9
・予約状況の整理 .....	13
②移動状況 .....	15
・運行ログによる移動状況把握 .....	15
・多く利用された予約の組み合わせ .....	22
・多く利用された共通乗降場 .....	23
・乗降場使用率 .....	26
・乗合値 .....	26
③満足度 .....	27
・利用者アンケート 集計 .....	27
・町民アンケート 集計 .....	37
(2) 運行状況の確認 .....	46
(3) 運行体制の確認 .....	47
(4) 運行における安全面の確認 .....	47
(5) 運行における経営面の確認 .....	47
(6) 費用対効果 .....	48
(7) 他の公共交通との連携、競合等町全体への波及効果 .....	49
(8) まちづくりへの貢献に関すること .....	49
5. まとめ .....	50
巻末資料 .....	52
・利用者アンケート回答用紙 .....	52
・町民アンケート回答用紙 .....	53
・株式会社ライフバスへのヒアリング .....	55
・三和富士交通株式会社へのヒアリング .....	56
・他自治体との比較 .....	61

## 1. 成果分析の目的

9月1日から11月30日の3カ月間試行的に行われたデマンド交通試行運転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、住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方の助けになるか、その効果を検証し、将来的な導入可能性を探る。また、今回の試行運転で得られた住民の移動状況等を活かし、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、ライフバスの再編等、三芳町の公共交通の発展につなげていく。

## 2. 運行内容

試行運転期間	平成 26 年 9 月 1 日から 11 月 30 日 土日祝日無く運行（91 日間）
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 9 時から午後 6 時まで
乗降場所	町内 105 箇所の共通乗降場を設置 バス停 58 箇所 公共施設 9 箇所 商業施設 11 箇所 病院 7 箇所 その他 6 箇所 集会所 14 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 4 時まで 利用の 1 週間前から利用当日の 1 時間前まで予約を受付
愛称	のぞみカー
運行事業者	選定方法：プロポーザル方式 三和富士交通株式会社埼玉営業所
その他	試行運転開始の 9 月 1 日に出発式を開催

三芳町デマンド交通利用者登録申請書

のぞみカー 車両

申請者の氏名  
申請年月日

三芳町デマンド交通利用者登録申請書

三芳町デマンド交通をご利用になるためには、事前に利用者登録が必要になりますので、ご利用前に必要事項を記入して三芳町役場福祉課生活福祉課までお申し込みください。

ご自宅住所  
ご自宅電話番号

氏名	性別	携帯電話番号	予約時・乗車時に貼っていただくことが 必要です。
1 姓(漢字) 名(漢字) 生年月日	男・ 女		
2 姓(漢字) 名(漢字) 生年月日	男・ 女		
3 姓(漢字) 名(漢字) 生年月日	男・ 女		
4 姓(漢字) 名(漢字) 生年月日	男・ 女		
5 姓(漢字) 名(漢字) 生年月日	男・ 女		

※携帯電話番号がない方は、申請時、携帯電話に貼っていただくことができません。この欄につきましては記入をお願いします。  
※携帯電話に貼る際には必ず、お申し込みの際に貼る位置を確認してください。  
※申請書に記入の誤りがないことを確認の上、お申し込みください。なお、この申請書は、登録済みのご本人に限り、  
ご利用いただけます。お申し込みの際は、お申し込みの住所が登録住所であることを確認してください。  
※登録した個人情報は、デマンド交通のサービスに活用するため、登録を完了するまで保管させていただきます。



デマンド交通共通乗降場看板



ライフバスバス停の共通乗降場



### 3. 住民への周知活動状況

多くの住民にデマンド交通を利用してもらえるよう4月から10月にかけてデマンド交通試行運転の周知活動を展開した。

#### (1) 広報、チラシ、回覧等による周知

広報による周知	4月号・7月号・8月号にデマンド交通関連記事を掲載。特に広報8月号にデマンド交通特集記事を掲載	町内15,200世帯
チラシ・事前登録申請書の全戸配布	広報8月号にチラシ及び事前登録申請書を折込み広報とともに全戸配布	町内15,200世帯
回覧によるチラシ、事前登録申請書の配布	デマンド交通試行運転開始に合わせ、9月にチラシ及び事前登録申請書を回覧	町内12,150枚配布
学校を通じて保護者へ周知活動を実施	夏休み前に学校を通じデマンド交通に関するチラシを配布	小学校1762枚配布 中学校996枚配布
ホームページによる周知	4月からデマンド交通関連記事を掲載	
新聞等への記事掲載	読売新聞(9月3日) 日本経済新聞(9月10日) 東京交通新聞(9月8日) 【志木・ふじみ野版】市民新報(10月1日)	
ライフバス車両での周知	バス車両内にデマンド交通試行運転のチラシを貼っていただいた	

#### (2) 各種団体への周知状況

各種団体(55団体)に担当者が直接訪問し、デマンド交通に関して直接説明した。参加人数は1,929名(概数)。

団体	回数	周知人数(概数)
高齢者団体	28回	1,065人
障がい者団体	1回	5人
子育て世代	2回	12人
公民館利用者	6回	295人
その他(区長会、ボランティア団体、社会福祉協議会等)	18回	552人
合計	55回	1,929人

### (3) 会議報告

7月に三芳町交通審議会、三芳町地域公共交通会議に報告を行った。

### 広報 8月号特集記事

#### デマンド交通を実施した川城市的長官の話を

川崎市市長の10月12日の三芳町参訪。川崎市市長の参訪が、デマンド交通試行運転の成果を報告する機会となりました。市長は、三芳町のデマンド交通試行運転について、非常に興味を持って話を聞かれました。

**市長 佐藤 俊也氏**

三芳町のデマンド交通試行運転は、川崎市としても初めての試みです。三芳町の取り組みは、川崎市としても非常に参考になります。特に、地域の公共交通の充実や、高齢者の移動手段の確保に貢献している点に感銘を受けました。

#### デマンド交通試行運転開始

9月1日(月)から11月30日(日)まで

バスでもタクシーでもなく、**新しい公共交通サービス**が、それが「のぞみカー」だ。

料金は、乗車料が300円です。1人1回乗車料が300円です。

利用には、事前に電話で予約が必要です。

#### 公民館に行き買い物したい

10:00 登壇する

10:20 登壇の開始へ

10:50 公民館に到着

12:30 買い物(電話予約)

13:30 買い物を終え、公民館から登壇へ

#### 病院まで行きたい

9:30 登壇する

10:20 登壇の開始へ

10:45 病院に到着

12:20 診察終了

12:50 病院の駐車場まで乗降の開始へ

#### 駅まで行きたい

9:30 登壇する

10:20 登壇の開始へ

10:45 駅に到着

12:20 診察終了

12:50 病院の駐車場まで乗降の開始へ

#### 利用の流れ

1. 事前に電話で予約を入れてください。

2. 予約内容を伝えてください。

3. 共通乗降場から目的地へ

#### デマンド交通とは?

デマンド交通とは、利用者の予約に応じて、町内各所に設置した共通乗降場を基点として運行する交通手段です。運行するタクシー車両を使用し、1人1回乗車料が300円です。

#### 共通乗降場一覧

バス停(58)、集会所(14)、公共施設(9)、商業施設(11)、病院(7)、その他(6)

### デマンド交通チラシ

#### デマンド交通利用の流れ

- 事前に電話で予約を入れてください。  
予約の受付時間は、午前8時から午後4時までです。  
**049-293-2750**
- 予約内容を伝えてください。  
次のことをお伝えください。  
①名前 ②いつ ③どこからどこへ ④何時頃(乗降開始時間)
- 共通乗降場から目的地へ  
ご自宅近くの共通乗降場から乗車ください。

#### 三芳町デマンド交通のぞみカー 運転開始します!

平成26年9月1日から、町内各所を運行しはじめます。

乗車料は、**1人1回300円**です。

運行期間：9/1~11/30

#### 三芳町デマンド交通共通乗降場一覧

運行期間：9月1日~11月30日  
受付時間：午前8時~午後4時まで  
予約電話：049-293-2750

バス停(58)、集会所(14)、公共施設(9)、商業施設(11)、病院(7)、その他(6)

#### ご利用方法

- 事前に電話で予約を入れてください。  
デマンド交通予約専用ダイヤル  
**049-293-2750**  
予約の受付は、利用の1週間前から利用当日の1週間前までです。予約の受付時間は、午前8時から午後4時までです。
- 予約内容を伝えてください。  
次のことをお伝えください。  
①名前 ②いつ ③どこからどこへ ④何時頃(乗降開始または利用時間)  
※往復利用する方は、行きと帰りを同時に予約することができます。
- 共通乗降場から目的地へ  
ご自宅近くの共通乗降場から乗車ください。

### デマンド交通9月回覧

#### 三芳町デマンド交通のぞみカー 運行開始

のぞみカーがあなたの町内の移動を劇的に変える!!

登録した住民なら誰でも気軽に利用できる

共通乗降場間の運行町内各所に設置105箇所

運行時間：午前9時~午後6時

運賃：1回300円

のぞみカーをご利用するには事前の登録が必要になります。別添「三芳町デマンド交通利用者登録申請書」を所定の窓口にご提出ください。

#### ご利用方法

- 事前に電話で予約を入れてください。  
デマンド交通予約専用ダイヤル  
**049-293-2750**  
予約の受付は、利用の1週間前から利用当日の1週間前までです。予約の受付時間は、午前8時から午後4時までです。
- 予約内容を伝えてください。  
次のことをお伝えください。  
①名前 ②いつ ③どこからどこへ ④何時頃(乗降開始または利用時間)  
※往復利用する方は、行きと帰りを同時に予約することができます。
- 共通乗降場から目的地へ  
ご自宅近くの共通乗降場から乗車ください。

【問合せ】三芳町役場 政策推進課 政策推進担当  
☎049-258-0019 (内線423)



各区へのデマンド交通説明チラシ

デマンド交通の試行運転	
実施時期	平成26年9月1日～11月30日（91日間） 土・日・祝日休み無く運行
利用者	事前登録を行った町内在住者 登録申請した方には、登録完了通知を送付いたします。
運行時間	午前9時～午後6時
共通乗降場	共通乗降場でのみ乗降可能。 町内を中心に病院・駅など100箇所程度設置
運賃	1人1回300円（未就学児は無料） 共通乗降場であればどこからどこに行っても300円
運行車両	タクシー車両

共通乗降場看板イメージ



車両イメージ



※共通乗降場の具体的な位置や予約専用ダイヤルについては決まり次第広報（8月号）・チラシ（広報8月号折込）・回覧・登録完了通知を用いて周知してまいります。

**【本日の説明内容についての連絡先】**  
三芳町役場4階 政策推進室 政策推進担当  
☎049-258-0019（内線423）

**ご利用方法イメージ**

①予約する  
北本町の○○です。  
明日の日の曜日から「●●病院」へ、10時頃に行きたいのですが、  
※往復利用する方は、行きと帰りを同時に予約することができます。  
お電話でご予約下さい。

②受付（オペレーションセンター）  
北本町の○○様ですね。  
「9:45頃着」または「10:05頃着」でお願ひできますが、  
9:45頃着をお願いします。  
では、「明日、9:45頃病院着」で予約をお願いします。  
9:15までの曜日の曜日を、お願ひください。

③乗車⇒目的地へ  
ご自宅近くの共通乗降場からご乗車ください。  
9:45  
9:15

※途中、同じ方面へ行く別の人が入ってくる場合があります。  
※予定時間は多少前後することがあります。

**あなたの近くの共通乗降場**

- ・お近くのライフバス停  
八軒家、高原住宅、間越トンネル、田畑、木の宮、多福寺など
- ・上宮第1区集会所
- ・三芳の森病院・上富上永久保
- ・田村屋酒店・ミヨストーリーニューアタック三芳

**町内の共通乗降場**

- ・公共施設  
三芳町役場・藤久公民館  
市橋公民館・ふれあいセンター
- ・病院  
三芳イムス総合病院・三芳野病院
- ・商業施設、駅  
マミーマート・鶴舞駅西口  
みずほお祭り口

住民説明状況



三芳町地域公共交通会議



## 4. 試行運転の検証

### (1) 利用状況

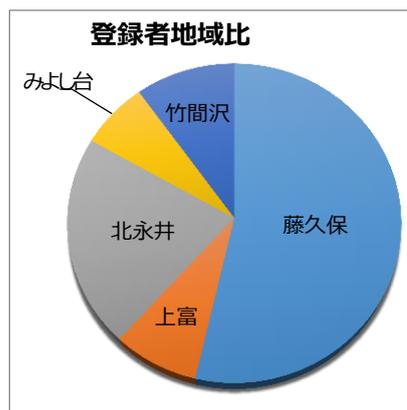
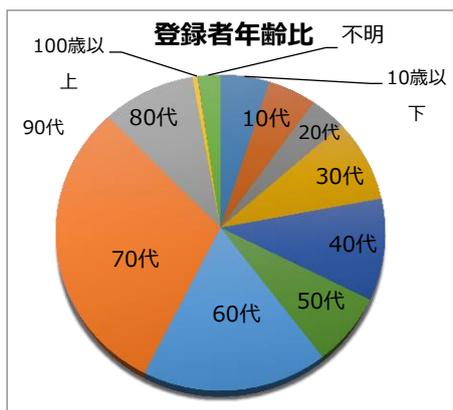
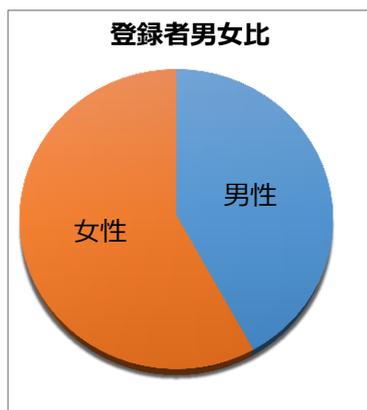
#### ①需要量

#### ・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	3,315		1,775		267		711		226		330		6			
			53.5%		8.1%		21.4%		6.8%		10.0%		0.2%			
人口	38,294		21,528		3,473		6,957		2,024		4,312		-			
人口構成比	-		56.2%		9.1%		18.2%		5.3%		11.3%		-			
登録者割合	8.7%		8.2%		7.7%		10.2%		11.2%		7.7%		-			
全年齢	1,394	1,921	計	割合	755	1,020	113	154	289	422	94	132	140	190	3	3
10歳以下	83	81	164	4.9%	52	47	5	4	14	20	0	4	12	6	0	0
10代	82	81	163	4.9%	43	37	9	12	20	18	2	2	8	12	0	0
20代	49	71	120	3.6%	25	35	6	5	10	18	0	1	8	12	0	0
30代	125	158	283	8.5%	64	80	10	13	30	43	7	7	14	15	0	0
40代	146	199	345	10.4%	79	112	20	19	26	34	5	13	16	21	0	0
50代	95	146	241	7.3%	55	83	11	10	14	24	1	8	14	21	0	0
60代	226	360	586	17.7%	119	184	13	26	55	83	19	32	20	34	0	1
70代	427	579	1,006	30.3%	225	312	32	45	92	134	38	43	37	43	3	2
80代	130	184	314	9.5%	75	98	5	14	22	35	21	19	7	18	0	0
90代	6	10	16	0.5%	4	5	0	1	0	2	1	1	1	1	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	25	51	76	2.3%	14	27	2	5	6	10	0	2	3	7	0	0

人口構成比は平成 26 年 11 月末日現在 小数点以下四捨五入

■・・・男性 ■・・・女性



3 か月の運行期間(91 日間)の登録者は、高齢者(60 代以上)層が多く、6 割近くを占める。

男女比は一般的な他自治体のデマンド登録状況と同じく、女性が多い(女性)6:(男性)4である。

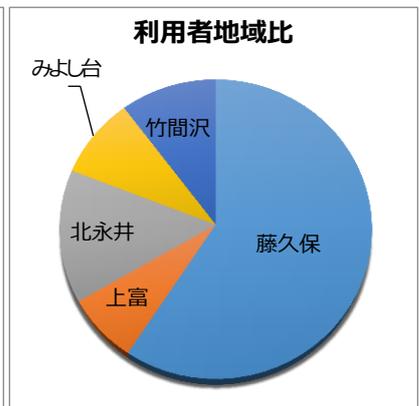
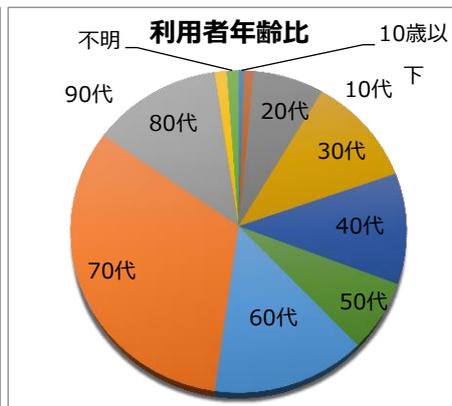
地域ごとの登録者の割合は、三芳町の実際の人口構成比と同様に、藤久保地区が5割を占める。

・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	341		202		25		49		30		35			
			59.2%		7.3%		14.4%		8.8%		10.3%			
人口	38,294		21,528		3,473		6,957		2,024		4,312			
人口構成比	-		56.2%		9.1%		18.2%		5.3%		11.3%			
利用者割合	0.9%		0.9%		0.7%		0.7%		1.5%		0.8%			
全年齢	77	264	計	割合	49	153	6	19	8	41	8	22	6	29
10歳以下	1	1	2	0.6%	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
10代	1	2	3	0.9%	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0
20代	2	22	24	7.0%	2	12	0	1	0	5	0	0	0	4
30代	7	31	38	11.1%	4	16	1	0	1	9	1	2	0	4
40代	7	31	38	11.1%	4	21	1	4	0	4	0	1	2	1
50代	3	21	24	7.0%	1	11	1	3	0	3	0	1	1	3
60代	11	38	49	14.4%	5	22	2	2	1	6	2	3	1	5
70代	30	81	111	32.6%	20	45	1	6	4	12	3	11	2	7
80代	12	32	44	12.9%	9	22	0	2	2	2	1	3	0	3
90代	1	3	4	1.2%	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0
100歳以上	0	0	0	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
年齢不明	2	2	4	1.2%	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
子育て世代	16	84	100	29.3%	10	49	2	5	1	18	1	3	2	9
高齢者	54	154	208	61.0%	34	90	3	11	7	20	7	18	3	15
生産年齢	21	127	148	43.4%	13	72	3	9	1	26	1	5	3	15

人口構成比は平成 26 年 11 月末日現在 小数点以下四捨五入

■・・・男性 ■・・・女性



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(3,315人)の10%程度である。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である。登録者・利用者ともに70代が最も多い。60代～80代の利用者が全体の60%を占める。

## ・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、お迎え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】

利用回数	藤久保	上富	北永井	みよし台	竹間沢	全域	割合
1 回	89	11	20	12	12	144	42.2%
2 回	49	3	10	8	8	78	22.9%
3 回	14	1	4	2	3	24	7.0%
4 回	11	3	2	2	3	21	6.2%
5 回	6	1	3	1	2	13	3.8%
6 回	5	1	3	1	0	10	2.9%
7 回	6	0	0	1	0	7	2.1%
8 回	6	2	0	0	1	9	2.6%
9 回	2	0	0	0	1	3	0.9%
10 回～	9	2	4	2	4	21	6.2%
20 回～	3	1	1	0	1	6	1.8%
30 回～	2	0	2	1	0	5	1.5%
合計人数	202	25	49	30	35	341	
平均回数	3.58	4.24	4.73	4.03	4.23	3.90	

3 か月の運行期間(91 日間)で 30 回以上利用した高頻度利用者は 1.5%、10 回以上利用した人が 9.4%である。  
 なお、運行期間に最も多く利用した利用者は 70 代女性の 61 回である。

## 時間帯ごとの予約件数と乗車人数【月別】

月	9月		10月		11月		合計			
	件数	人数	件数	人数	件数	人数	件数	割合	人数	割合
9時台	87	112	123	161	95	132	305	22.9%	405	22.4%
10時台	53	70	71	91	65	91	189	14.2%	252	14.0%
11時台	50	59	49	67	56	72	155	11.7%	198	11.0%
12時台	46	58	39	52	40	57	125	9.4%	167	9.2%
13時台	44	65	45	57	39	49	128	9.6%	171	9.5%
14時台	30	37	43	53	38	58	111	8.3%	148	8.2%
15時台	29	39	38	48	24	33	91	6.8%	120	6.6%
16時台	35	46	68	101	46	73	149	11.2%	220	12.2%
17時台	23	32	29	48	25	45	77	5.8%	125	6.9%
合計	397	518	505	678	428	610	1,330		1,806	

運行期間の全予約件数は1,330件、全乗車人数は1,806人である。

一般的な他自治体のデマンド利用傾向と同様に、午前中に予約が集中している。9時台が22.9%と最も多く、朝早い需要が多いと思われる。12時から16時まで間は比較的運行に余裕がある時間帯である。

## 平日・休日の予約件数と乗車人数【月別】

9月	運行日数	件数	割合	平均	人数	割合	平均
平日	20	314	79.1%	15.7	393	75.9%	19.7
土日祝	10	83	20.9%	8.3	125	24.1%	12.5
合計	30	397			518		

10月	運行日数	件数	割合	平均	人数	割合	平均
平日	22	424	84.0%	14.3	564	83.2%	25.6
土日祝	9	81	16.0%	9.2	114	16.8%	12.7
合計	31	505			678		

11月	運行日数	件数	割合	平均	人数	割合	平均
平日	18	302	70.6%	16.8	429	70.3%	23.8
土日祝	12	126	29.4%	10.5	181	29.7%	15.1
合計	30	428			610		

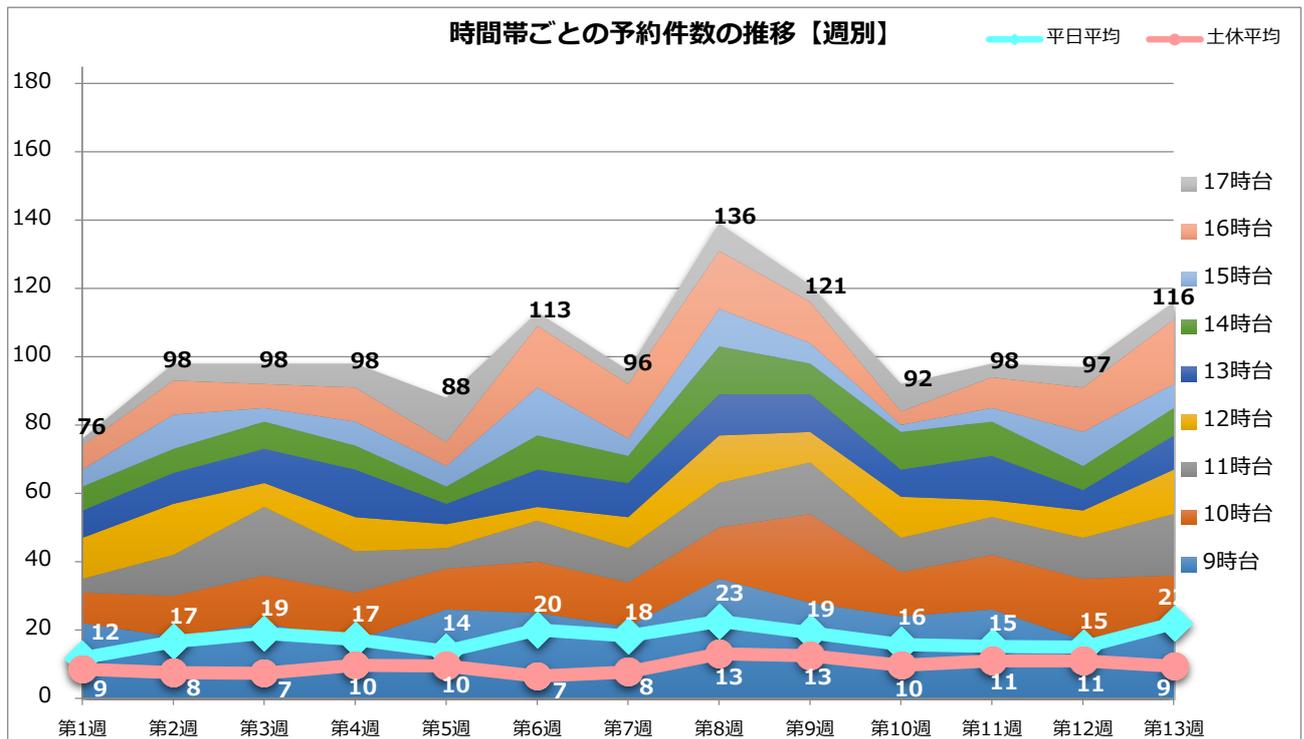
合計	運行日数	件数	割合	平均	人数	割合	平均
平日	60	1,040	78.2%	17.3	1,386	76.7%	23.1
土日祝	31	290	21.8%	9.4	420	23.3%	13.5
合計	91	1,330			1,806		18.3

平日の予約件数・乗車人数は、全体の予約件数・乗車人数の8割弱である。

予約件数・乗車人数の各平均値を比較すると、土日祝は平日の6割程度の利用である。

時間帯ごとの予約件数の推移【週別】

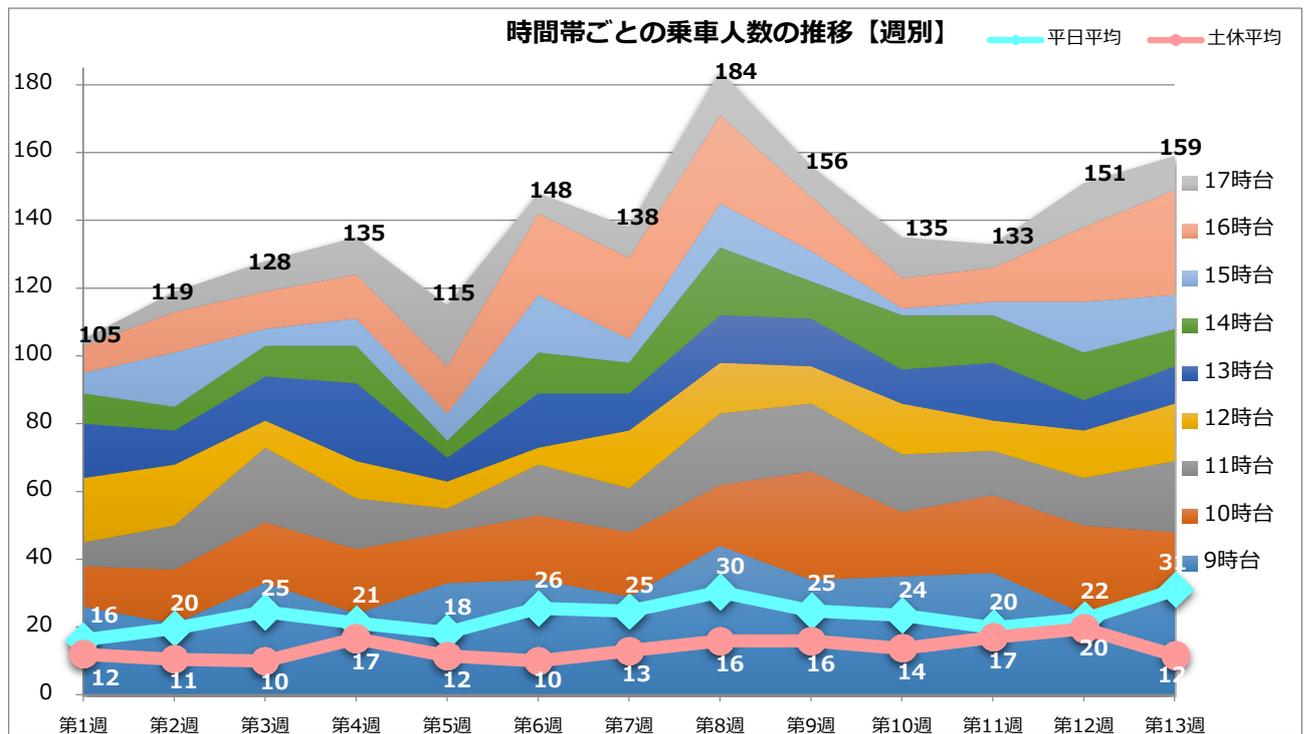
週	第1週	第2週	第3週	第4週	第5週	第6週	第7週	第8週	第9週	第10週	第11週	第12週	第13週	全体
	9/1~ 9/7	9/8~ 9/14	9/15~ 9/21	9/22~ 9/28	9/29~ 10/5	10/6~ 10/12	10/13~ 10/19	10/20~ 10/26	10/27~ 11/2	11/3~ 11/9	11/10~ 11/16	11/17~ 11/23	11/24~ 11/30	
9時台	22	18	22	17	26	25	21	35	28	24	26	17	24	305
10時台	9	12	14	14	12	15	13	15	26	13	16	18	12	189
11時台	4	12	20	12	6	12	10	13	15	10	11	12	18	155
12時台	12	15	7	10	7	4	9	14	9	12	5	8	13	125
13時台	8	9	10	14	6	11	10	12	11	8	13	6	10	128
14時台	7	7	8	7	5	10	8	14	9	11	10	7	8	111
15時台	5	10	4	7	6	14	5	11	6	2	4	10	7	91
16時台	7	10	7	10	7	18	16	17	12	4	9	13	19	149
17時台	2	5	6	7	13	4	4	8	5	8	4	6	5	77
合計	76	98	98	98	88	113	96	139	121	92	98	97	116	1,330
平日平均	12	17	19	17	14	20	18	23	19	16	15	15	22	17
土休平均	9	8	7	10	10	7	8	13	13	10	11	11	9	9



運行期間内の予約件数の推移は、僅かではあるが増加傾向にある。土日祝の利用は平日の6割程度であり、グラフの落ち込み箇所は、祝祭日を含む週であることが多い。

時間帯ごとの乗車人数の推移【週別】

週	第1週	第2週	第3週	第4週	第5週	第6週	第7週	第8週	第9週	第10週	第11週	第12週	第13週	全体
	9/1~ 9/7	9/8~ 9/14	9/15~ 9/21	9/22~ 9/28	9/29~ 10/5	10/6~ 10/12	10/13~ 10/19	10/20~ 10/26	10/27~ 11/2	11/3~ 11/9	11/10~ 11/16	11/17~ 11/23	11/24~ 11/30	
9時台	26	21	33	24	33	34	29	44	34	35	36	24	32	405
10時台	12	16	18	19	15	19	19	18	32	19	23	26	16	252
11時台	7	13	22	15	7	15	13	21	20	17	13	14	21	198
12時台	19	18	8	11	8	5	17	15	11	15	9	14	17	167
13時台	16	10	13	23	7	16	11	14	14	10	17	9	11	171
14時台	9	7	9	11	5	12	9	20	11	16	14	14	11	148
15時台	6	16	5	8	8	17	7	13	9	2	4	15	10	120
16時台	8	12	11	13	14	24	24	26	16	9	10	22	31	220
17時台	2	6	9	11	18	6	9	13	9	12	7	13	10	125
合計	105	119	128	135	115	148	138	184	156	135	133	151	159	1,806
平日平均	16	20	25	21	18	26	25	30	25	24	20	22	31	23
土休平均	12	11	10	17	12	10	13	16	16	14	17	20	12	14



運行期間内の予約件数と同様に、乗車人数の推移は、僅かではあるが増加傾向にある。土日祝の利用は平日の6割程度であり、グラフの落ち込み箇所は、祝祭日を含む週である場合が多い。

## 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	
平日	最多	20	10/22	16	10/22,11/25	31	10/22	26	10/22
	最少	3	10/14	3	10/27,11/5	4	10/13	3	10/27
	平均	9		8		12		11	
土日祝	最多	10	11/29	10	10/25	15	10/18,11/29	19	11/22
	最少	1	9/28,10/12 11/3・9・23	1	9/28 10/12・13	1	11/3・23	1	9/28,10/13
	平均	5		5		7		7	

運行期間内で日予約件数（2台の合計）が最多となったのは11/22の36件、乗車人数47人である。乳児の同乗が多数あったことから、何らかのイベント参加への足として利用された可能性が高い。

### ・予約状況の整理

#### 希望時刻と予約時刻の差

希望との差	予約件数	割合
0分	1,052	79.1%
1～5分	86	6.5%
6～10分	82	6.2%
11～15分	36	2.7%
16～20分	20	1.5%
21～25分	17	1.3%
26～30分	13	1.0%
31～40分	3	0.2%
41～50分	9	0.7%
51～60分	6	0.5%
61分以上	6	0.5%
合計	1,330	

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90%以上である。

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。

### 予約成立率

	検索数	確定数	成立率
9月	511	454	88.8%
10月	594	557	93.8%
11月	525	481	91.6%
合計	1,630	1,492	91.5%

※検索数 = オペレーターツールで検索された件数

確定数 = 予約確定された件数（キャンセルを含む）

成立率 = 検索数 ÷ 確定数

運行期間内の予約問い合わせに対して、91.5%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わかる。

「予約成立率」「希望時刻と予約時刻との差」と合わせて、今後のサービスレベルの設定、増車検討の材料となる。

## 予約ごとの平均乗車時間

	1号車	2号車	全車
9月	14分	14分	14分
10月	14分	14分	14分
11月	14分	12分	13分
全期間	14分	13分	14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14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

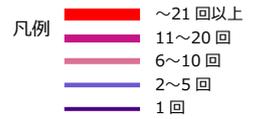
	9月	10月	11月	全期間	割合
1時間前	177	243	186	606	40.6%
2時間前	43	43	58	144	9.7%
3時間前	28	21	30	79	5.3%
4時間前	10	22	11	43	2.9%
5時間前	14	16	6	36	2.4%
6時間前	7	12	13	32	2.1%
7時間前	1	8	5	14	0.9%
8時間前	1	2	3	6	0.4%
1日前	94	128	86	308	20.6%
2日前	29	18	31	78	5.2%
3日前	16	11	16	43	2.9%
4日前	4	6	17	27	1.8%
5日前	7	7	7	21	1.4%
6日前	12	11	5	28	1.9%
7日前	11	9	7	27	1.8%
合計	454	557	481	1,492	

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時間前に予約をするか、前日に予約をするかの2パターンに分かれている。

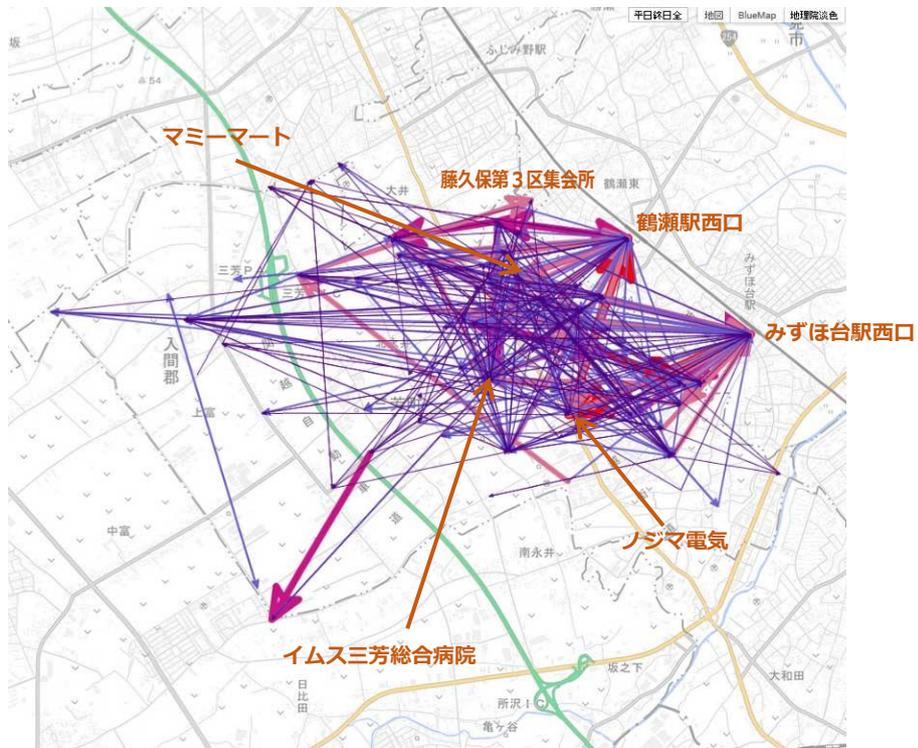
現状では、予約状況に余裕があるため、直前でも予約が取れているが、今後の需要増加により取り難くなることが予想される。

②移動状況  
・運行ログによる移動状況把握

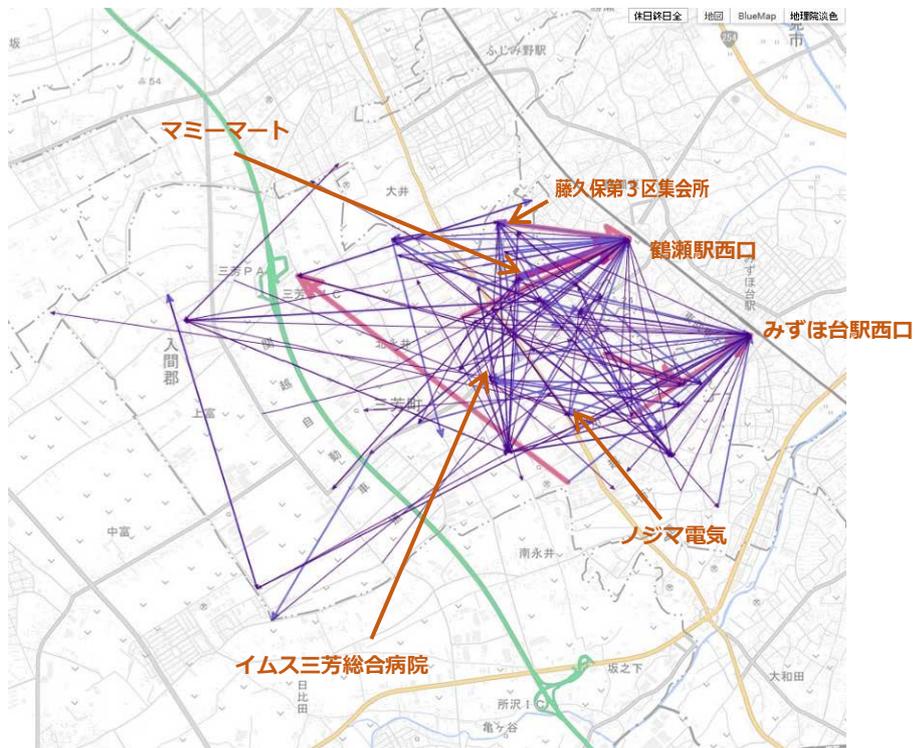


全体

平日



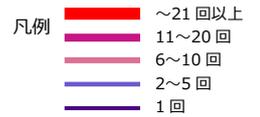
休日



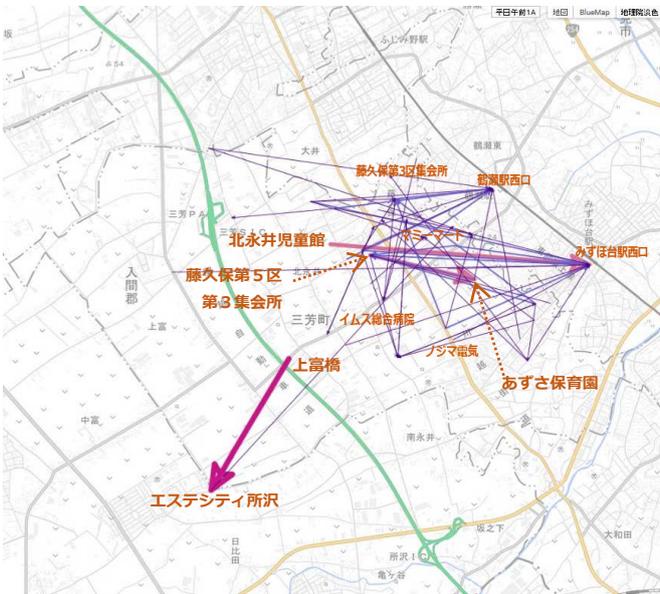
平日、休日ともに町の西部地域での移動が多い。鶴瀬駅、みずほ台駅、藤久保第3区集会所、ノジマ電気、マミーマートなど、主要ポイントを絡めた利用が多い。移動傾向としては、平日、休日の違いは少ない。

A=子育て世代 (20~40代)

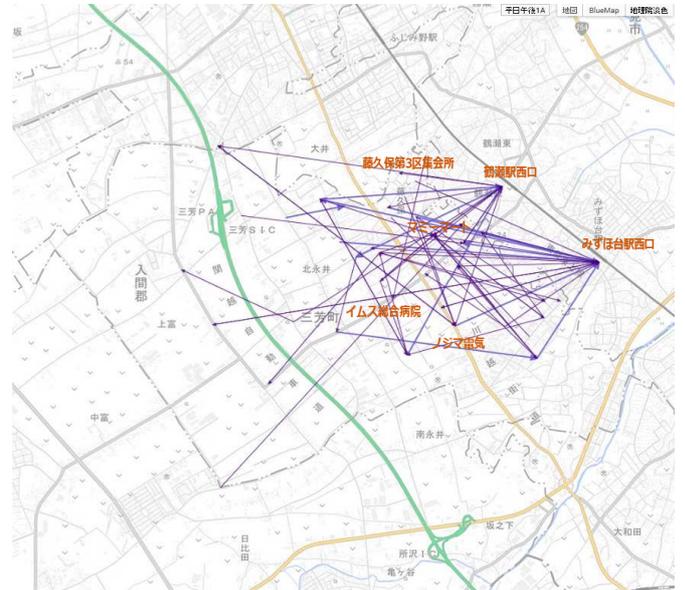
平日



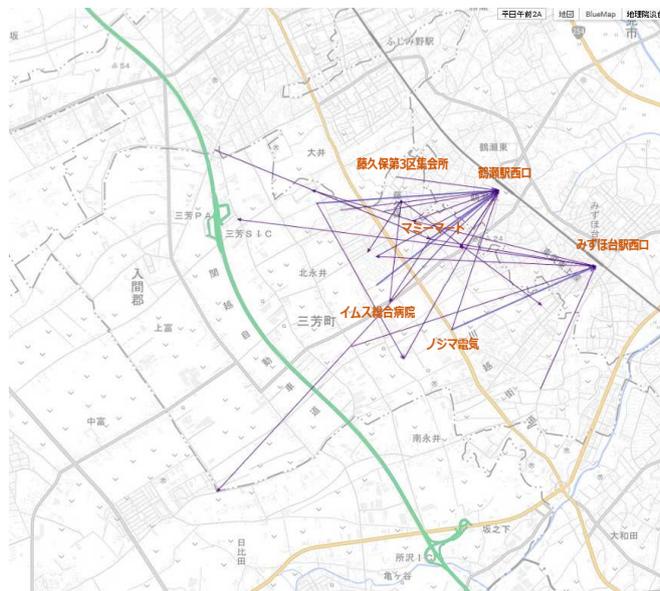
9:00~10:29



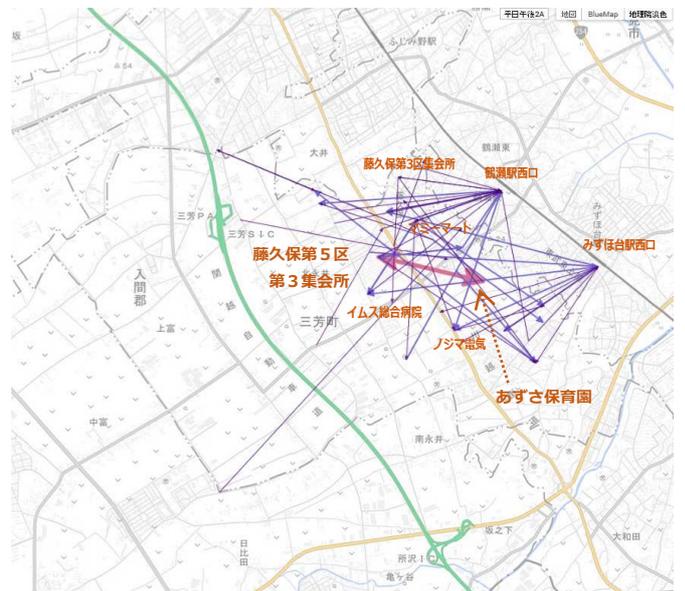
12:00~14:59



10:30~11:59



15:00~17:59



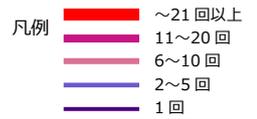
【子育て世代】の平日は、どの時間帯も駅を利用する移動が多い。

9:00~10:29の時間帯に、駅に向かう移動が多い中、逆行する移動が見られる。

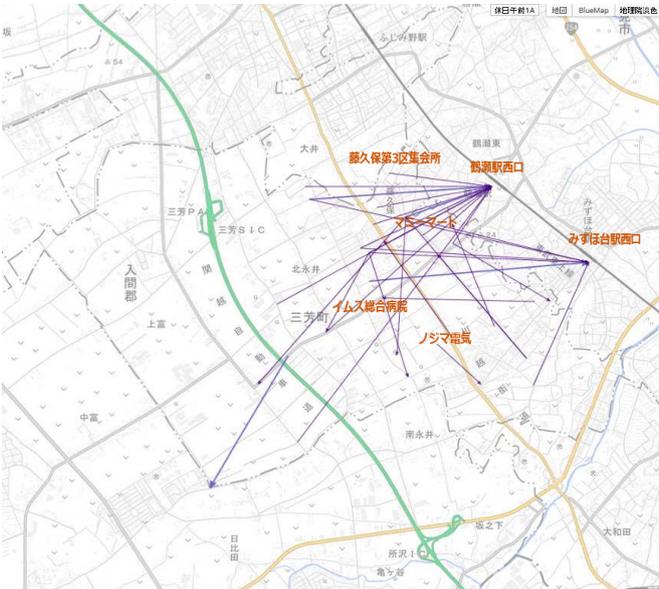
10:30~11:59は、他の時間帯に比べ利用が少ない。

A=子育て世代 (20~40代)

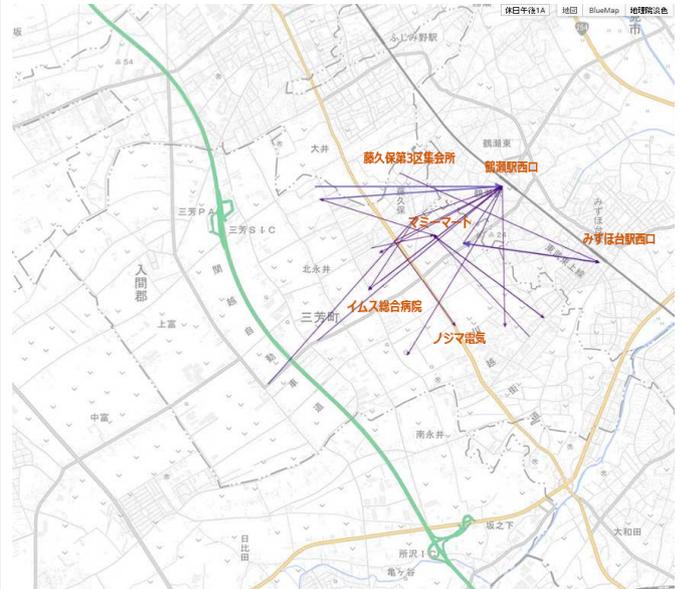
休日



9:00~10:29



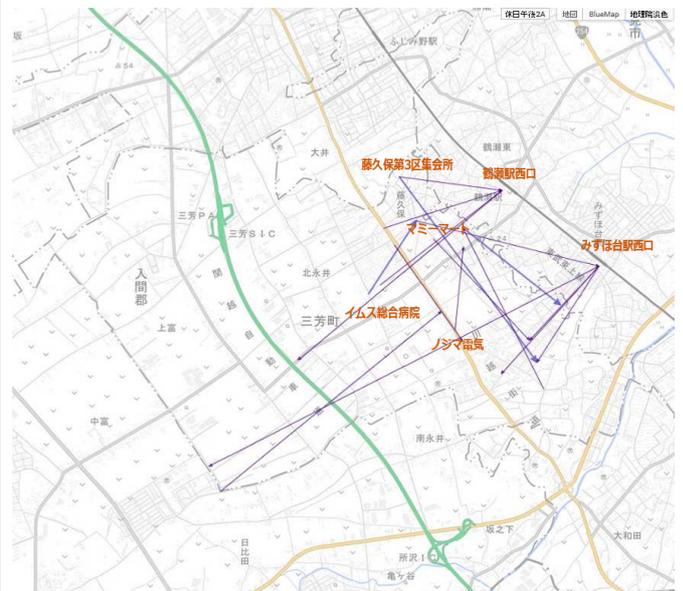
12:00~14:59



10:30~11:59



15:00~17:59

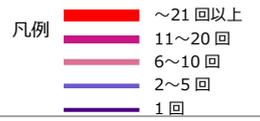


【子育て世代】の休日は、平日に比べ利用数が少なくはなっているが、駅を利用する移動が多いのは休日も同様である。平日・休日で移動傾向に変化は見られない。

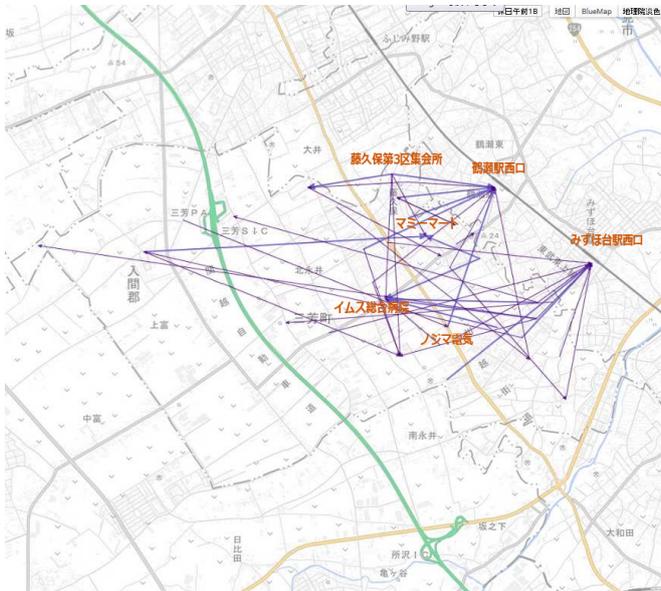


B = 高齢者 (60 歳以上)

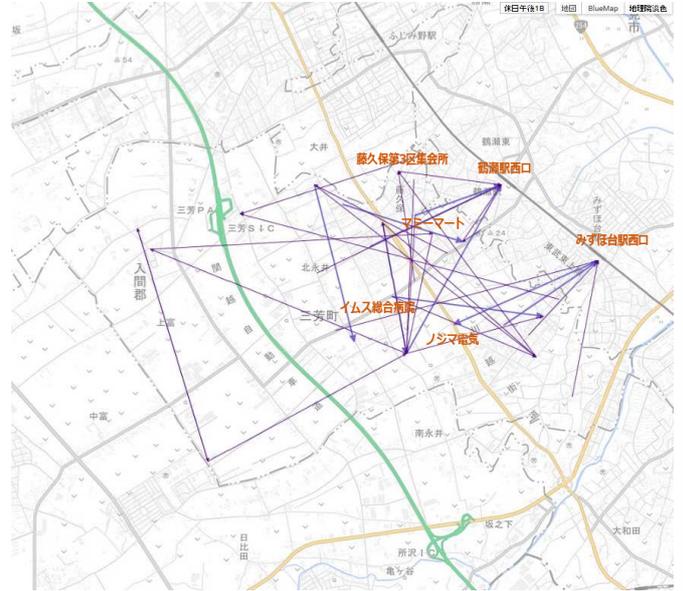
休日



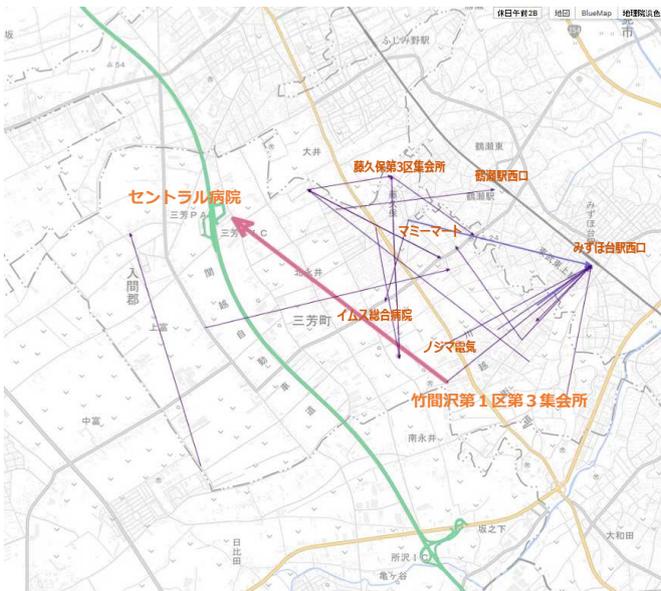
9 : 00 ~ 10 : 29



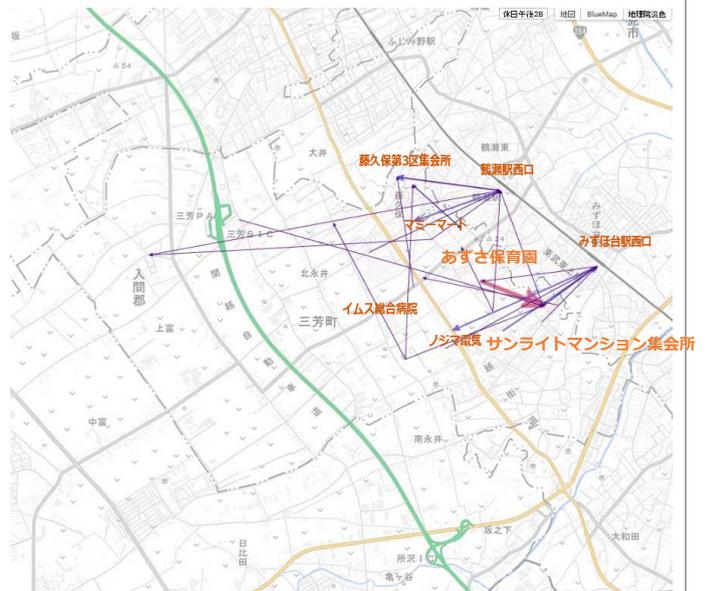
12 : 00 ~ 14 : 59



10 : 30 ~ 11 : 59



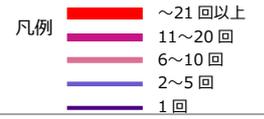
15 : 00 ~ 17 : 59



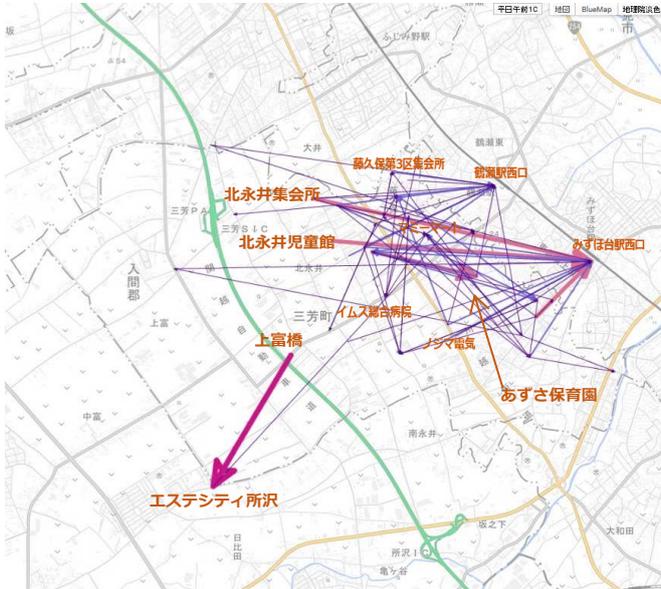
【高齢者】の休日は、医療施設の利用数が減少するが、平日と移動傾向に大きな変化は見られない。

C = 生産年齢(15~65歳)

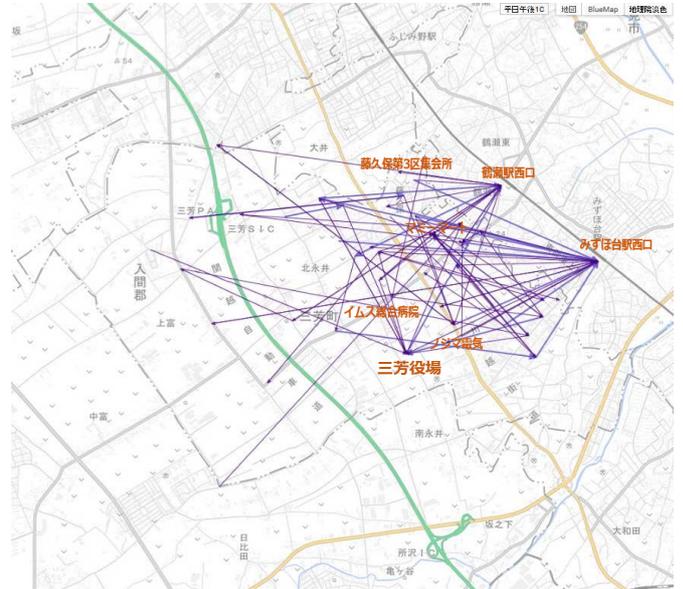
平日



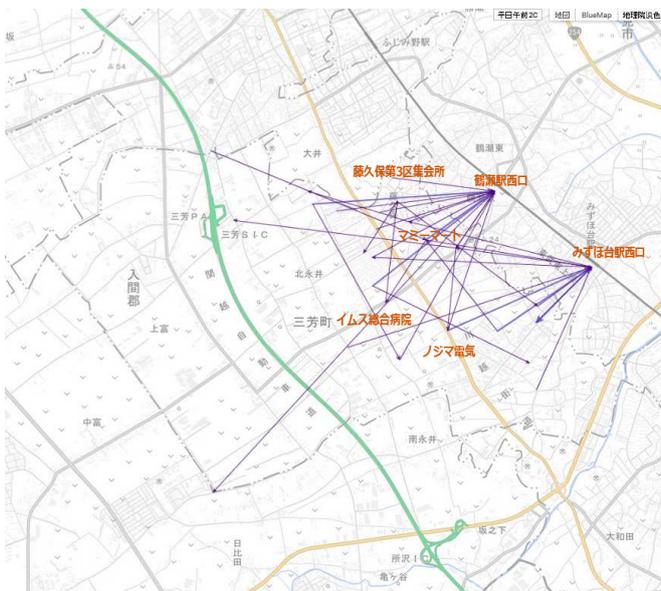
9:00~10:29



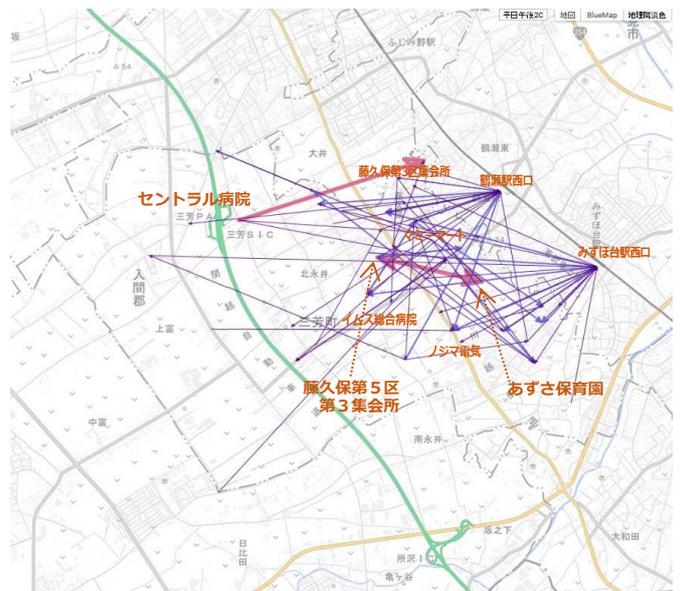
12:00~14:59



10:30~11:59



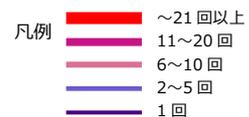
15:00~17:59



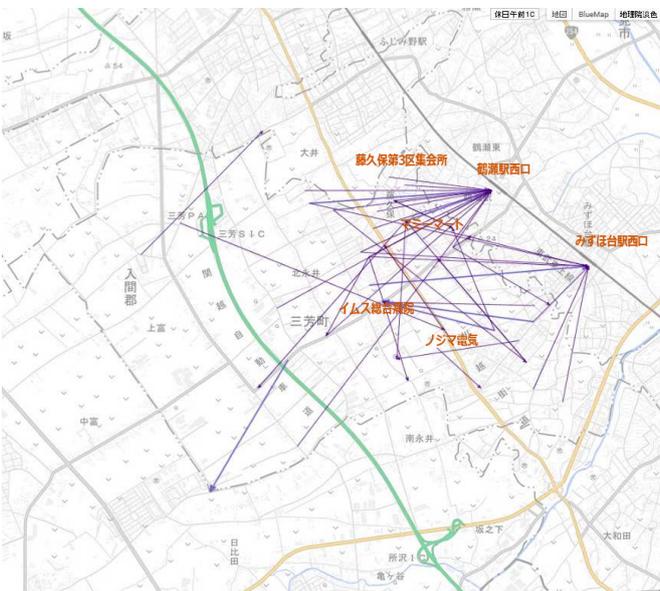
【生産年齢】の平日は、9:00~10:29の時間帯に、駅に向かう移動が多い中、逆行する移動が見られる。

C = 生産年齢(15~65歳)

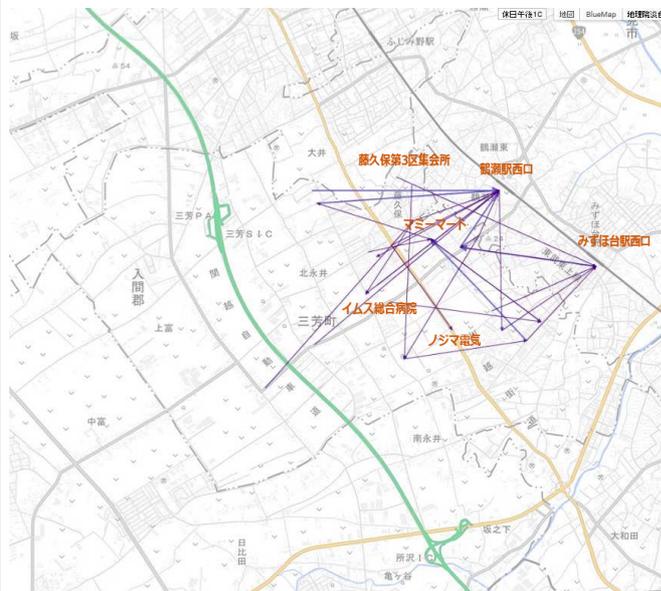
休日



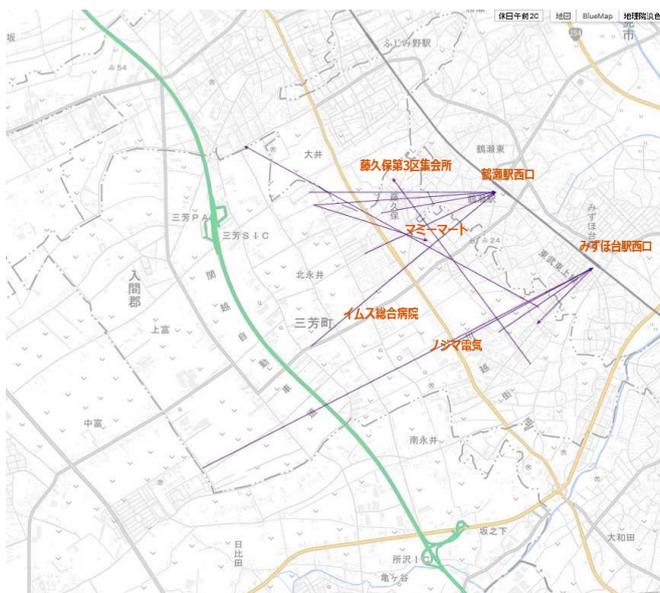
9:00~10:29



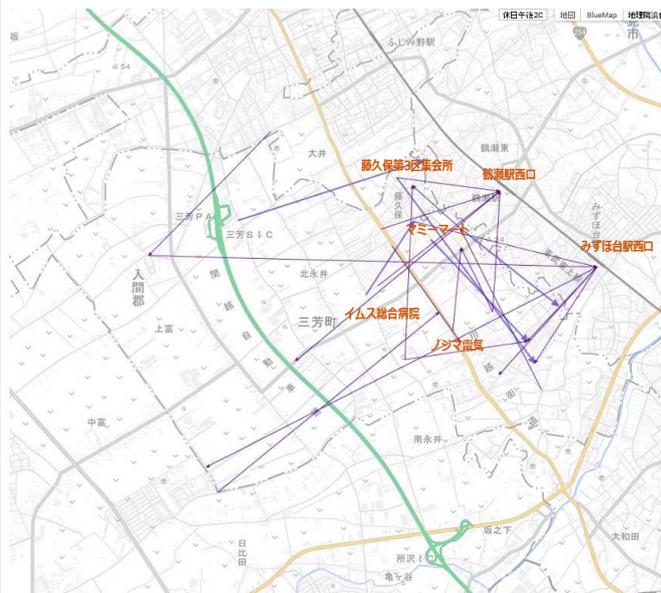
12:00~14:59



10:30~11:59



15:00~17:59



【生産年齢】の休日は、平日と比べ利用者数は減少するが移動傾向に大きな変化は見られない。

## ・多く利用された予約の組み合わせ

9月	乗車場所		⇒	降車場所		利用 件数	利用 比率
	名称	カテゴリ		名称	カテゴリ		
1	マミーマート	スーパー		【B】鶴瀬駅西口	駅	11	2.8%
2	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	2.3%
3	マミーマート	スーパー		【B】みずほ台駅西口	駅	9	2.3%
4	三芳野病院	総合病院		橋本医院	病院	8	2.0%
5	【B】北新埜	その他交通施設		【B】鶴瀬駅西口	駅	8	2.0%
6	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	8	2.0%
7	【B】北永井集会所	その他公共施設		【B】鶴瀬駅西口	駅	7	1.8%
8	藤久保第3区集会所	その他公共施設		イムス三芳総合病院	総合病院	7	1.8%
9	ノジマ電気	その他商業施設		【B】鶴瀬駅西口	駅	7	1.8%
10	【B】上富橋	その他交通施設		【B】エステシティ所沢	バス停	6	1.5%

10月	乗車場所		⇒	降車場所		利用 件数	利用 比率
	名称	カテゴリ		名称	カテゴリ		
1	【B】みずほ台駅西口	駅		ノジマ電気	その他商業施設	19	3.8%
2	ノジマ電気	その他商業施設		【B】鶴瀬駅西口	駅	16	3.2%
3	マミーマート	スーパー		【B】みずほ台駅西口	駅	12	2.4%
4	藤久保第5区第3集会所	その他公共施設		あずさ保育園	幼稚園・保育園	10	2.0%
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	10	2.0%
6	藤久保第3区集会所	その他公共施設		【B】鶴瀬駅西口	駅	9	1.8%
7	マミーマート	スーパー		【B】鶴瀬駅西口	駅	8	1.6%
8	あずさ保育園	幼稚園・保育園		藤久保第5区第3集会所	その他公共施設	8	1.6%
9	【B】みずほ台駅西口	駅		サンライトマンション集会所	その他公共施設	8	1.6%
10	【B】上富橋	その他交通施設		【B】エステシティ所沢	バス停	7	1.4%

11月	乗車場所		⇒	降車場所		利用 件数	利用 比率
	名称	カテゴリ		名称	カテゴリ		
1	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	13	3.0%
2	藤久保第3区集会所	その他公共施設		【B】鶴瀬駅西口	駅	11	2.6%
3	竹間沢第1区第3集会所	その他公共施設		【B】セントラル病院	総合病院	10	2.3%
4	マミーマート	スーパー		【B】鶴瀬駅西口	駅	8	1.9%
5	【B】みずほ台駅西口	駅		サンライトマンション集会所	その他公共施設	8	1.9%
6	【B】上富橋	その他交通施設		【B】エステシティ所沢	バス停	8	1.9%
7	【B】みずほ台駅西口	駅		ノジマ電気	その他商業施設	8	1.9%
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	7	1.6%
9	三芳団地集会所	その他公共施設		【B】鶴瀬駅西口	駅	7	1.6%
10	【B】新開公園前	その他交通施設		【B】みずほ台駅西口	駅	7	1.6%

9月は駅へ向かう組み合わせが多いのに対して、駅から帰る組み合わせが上位に挙がっていない。しかし、10月・11月になると利用に慣れてきたのか上位に駅からの予約の組み合わせが上位に挙がっている。

## ・多く利用された共通乗降場

【月別】 ※利用比率は、各月の総予約件数との比率

9月	乗降場名称	カテゴリ	乗車回数	降車回数	合計	利用比率
1	【B】みずほ台駅西口	駅	24	70	94	23.7%
2	【B】鶴瀬駅西口	駅	20	74	94	23.7%
3	イムス三芳総合病院	総合病院	6	40	46	11.6%
4	藤久保第3区集会所	その他公共施設	23	13	36	9.1%
5	マミーマート	スーパー	27	9	36	9.1%
6	ノジマ電気	その他商業施設	18	8	26	6.5%
7	サンライトマンション集会所	その他公共施設	12	11	23	5.8%
8	三芳野病院	総合病院	13	10	23	5.8%
9	【B】三芳役場	都道府県庁・役場	9	12	21	5.3%
10	【B】セントラル病院	総合病院	11	9	20	5.0%

10月	乗降場名称	カテゴリ	乗車回数	降車回数	合計	利用比率
1	【B】みずほ台駅西口	駅	52	73	125	24.8%
2	【B】鶴瀬駅西口	駅	21	81	102	20.2%
3	ノジマ電気	その他商業施設	26	27	53	10.5%
4	マミーマート	スーパー	35	15	50	9.9%
5	【B】三芳役場	都道府県庁・役場	15	26	41	8.1%
6	藤久保第3区集会所	その他公共施設	29	12	41	8.1%
7	イムス三芳総合病院	総合病院	6	35	41	8.1%
8	サンライトマンション集会所	その他公共施設	16	24	40	7.9%
9	藤久保公民館	公民館	18	13	31	6.1%
10	あずさ保育園	幼稚園・保育園	20	10	30	5.9%

11月	乗降場名称	カテゴリ	乗車回数	降車回数	合計	利用比率
1	【B】みずほ台駅西口	駅	31	62	93	21.7%
2	【B】鶴瀬駅西口	駅	18	74	92	21.5%
3	サンライトマンション集会所	その他公共施設	16	28	44	10.3%
4	イムス三芳総合病院	総合病院	10	34	44	10.3%
5	藤久保公民館	公民館	12	24	36	8.4%
6	マミーマート	スーパー	23	10	33	7.7%
7	藤久保第3区集会所	その他公共施設	24	8	32	7.5%
8	【B】新開公園前	その他交通施設	19	9	28	6.5%
9	三芳野病院	総合病院	10	17	27	6.3%
10	【B】三芳郵便局前	郵便局	10	14	24	5.6%

利用比率は、各月の総予約件数との比率である。

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

## 【合計】

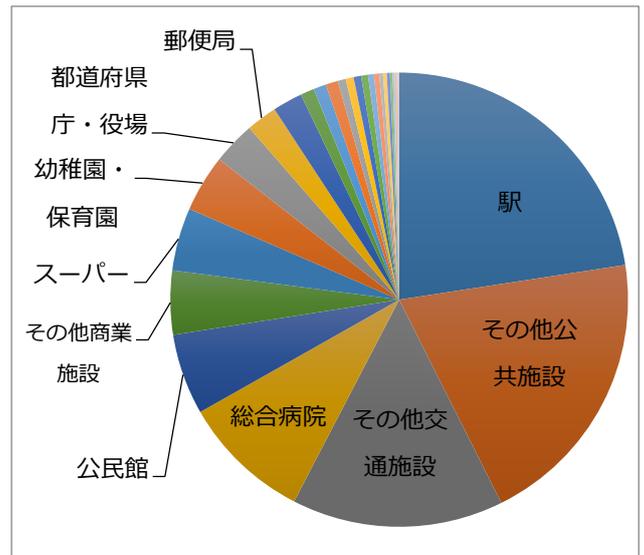
合計	乗降場名称	カテゴリ	合計	利用率
1	【B】みずほ台駅西口	駅	312	23.5%
2	【B】鶴瀬駅西口	駅	288	21.7%
3	イムス三芳総合病院	総合病院	131	9.8%
4	マミーマート	スーパー	119	8.9%
5	藤久保第3区集会所	その他公共施設	109	8.2%
6	サンライトマンション集会所	その他公共施設	107	8.0%
7	ノジマ電気	その他商業施設	96	7.2%
8	藤久保公民館	公民館	84	6.3%
9	【B】三芳役場	都道府県庁・役場	81	6.1%
10	竹間沢公民館	公民館	69	5.2%

利用率は、運行期間の全予約件数との比率である。

駅を発着いずれかで利用した予約が、約半数程度である。

【カテゴリー別】

	カテゴリー	利用回数	利用率
1	駅	600	45.1%
2	その他公共施設	534	40.2%
3	その他交通施設	398	29.9%
4	総合病院	244	18.3%
5	公民館	153	11.5%
6	その他商業施設	121	9.1%
7	スーパー	119	8.9%
8	幼稚園・保育園	108	8.1%
9	都道府県庁・役場	81	6.1%
10	郵便局	58	4.4%
11	病院	56	4.2%
12	バス停	26	2.0%
13	小学校	24	1.8%
14	老人福祉施設・有料老人ホーム	23	1.7%
15	その他	15	1.1%
16	中華・洋食	15	1.1%
17	ホームセンター	14	1.1%
18	歯科	13	1.0%
19	大型商業施設	11	0.8%
20	その他学校	10	0.8%
21	警察署	7	0.5%
22	神社・寺院	7	0.5%
23	工場	6	0.5%
24	コンビニ	5	0.4%
25	公園	4	0.3%
26	中学校	4	0.3%
27	信用金庫	2	0.2%
28	運動施設	1	0.1%
29	事業所	1	0.1%
30	和食	0	0.0%



利用された乗降場のカテゴリーの上位は、1位「駅」45.1%、2位「その他公共施設」(集会所など)40.2%、3位「その他交通施設」(バス停など)29.9%である。

交通施設に関連した乗降場の利用が7割を超えている。

## ・乗降場使用率

	使用乗降場数	使用率
9月	69	65.7%
10月	73	69.5%
11月	65	61.9%
全期間	83	79.0%

全 105 カ所

今回の試行運転で設定された乗降場数は全部で 105 カ所である。これは、コンビニクル運行自治体の中では最も少ない乗降場数である。既存公共交通との役割分担、利用者、運行事業者からの要望などを考慮し、必要に応じて追加、削除を検討することも必要となる。

## ・乗合値

	1号車	2号車	全体
9月平均	1.063	1.050	1.056
10月平均	1.104	1.068	1.086
11月平均	1.071	1.024	1.048
3ヶ月平均	<b>1.079</b>	<b>1.047</b>	<b>1.063</b>

※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)

$(10 + 13) \div 14 = 1.64$  (乗合値)

予約件数に余裕があるため、乗合値は低い傾向にある。

平均移動時間(14 分前後)を考慮すると、単発で予約をこなした方が効率がよかったものと思われる。

### 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】

①調査対象	デマンド交通試行運転の利用者
②調査方法	乗務員からアンケート用紙を利用者へ直接配布し、郵送にて回収
③調査期間	平成 26 年 9 月 1 日（月）～11 月 30 日（日）

#### 【調査内容】

- ①回答者の属性
- ②デマンド交通を知ったきっかけについて
- ③デマンド交通の利用目的について
- ④デマンド交通のサービスについて
- ⑤デマンド交通利用前の移動手段について
- ⑥今後の利用について
- ⑦デマンド交通に期待することについて
- ⑧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】

回収数：219

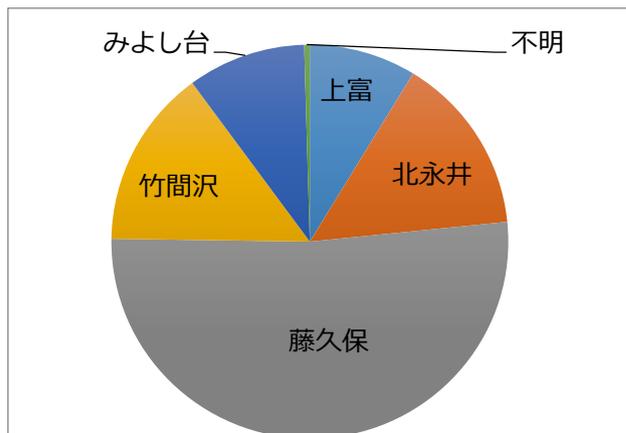
#### 【アンケート用紙】

巻末参照

## アンケート集計結果

### 1 お住まいは？

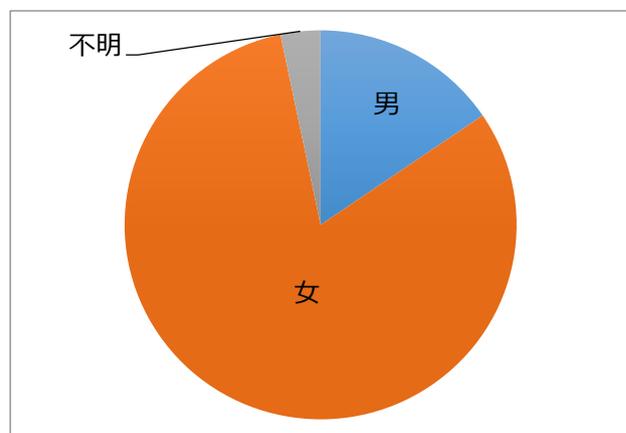
	項目	数	割合
1	上富	19	8.7%
2	北永井	32	14.6%
3	藤久保	114	52.1%
4	竹間沢	32	14.6%
5	みよし台	21	9.6%
6	不明	1	0.5%
	回答数	219	



登録・利用の多かった「藤久保地区」の回答数が多い。

### 2 性別

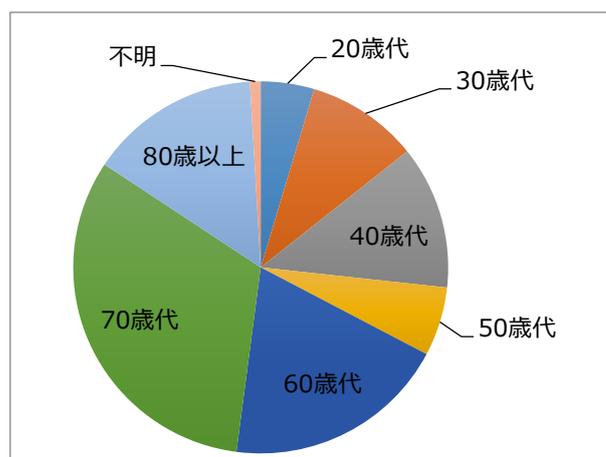
	項目	数	割合
1	男	33	15.1%
2	女	174	79.5%
3	不明	12	5.5%
	回答数	219	



女性が8割を超えている。

### 3 年齢

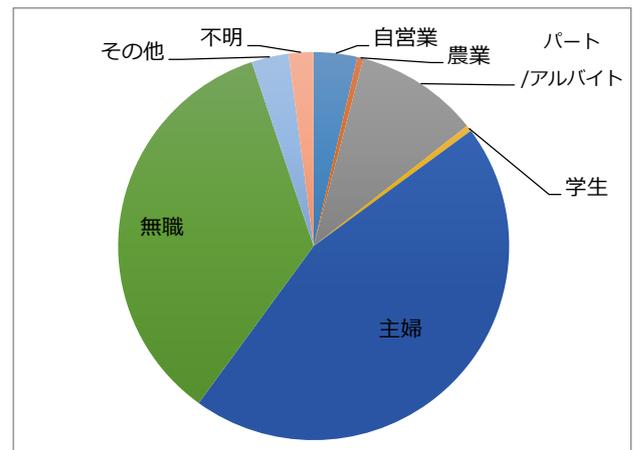
	項目	数	割合
1	20歳代	10	4.6%
2	30歳代	22	10.0%
3	40歳代	27	12.3%
4	50歳代	13	5.9%
5	60歳代	42	19.2%
6	70歳代	70	32.0%
7	80歳以上	32	14.6%
8	不明	3	1.4%
	回答数	219	



全登録者の内、60歳以上の高齢者が6割を超えている。

#### 4 職業

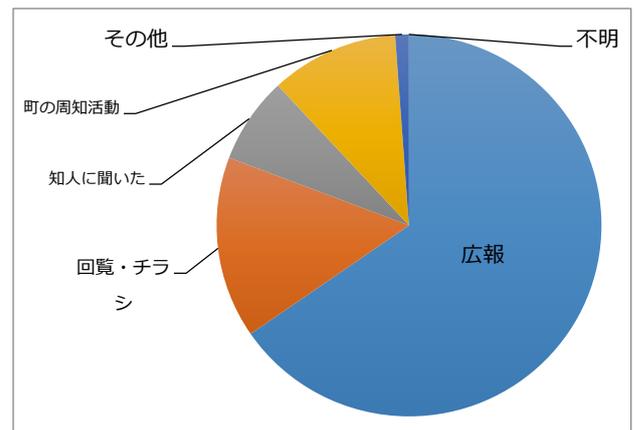
項目	数	割合
1 会社員/公務員	19	8.7%
2 自営業	7	3.2%
3 農業	1	0.5%
4 パート/アルバイト	20	9.1%
5 学生	1	0.5%
6 主婦	89	40.6%
7 無職	68	31.1%
8 その他	6	2.7%
9 不明	8	3.7%
回答数	219	



職業は、「主婦・無職」の方が7割を超えている。

#### 5 デマンド交通を何で知ったか(複数回答)

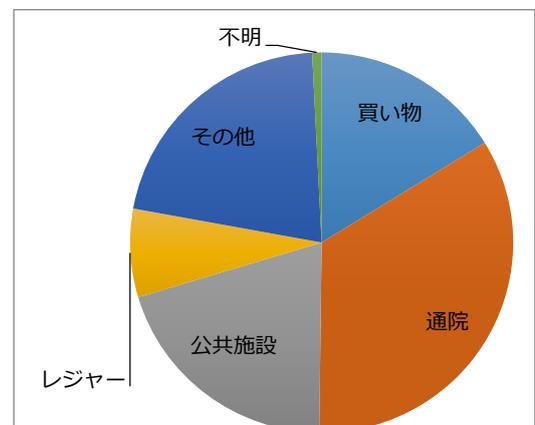
項目	数	割合
1 広報	171	65.5%
2 回覧・チラシ	40	15.3%
3 知人に聞いた	19	7.3%
4 町の周知活動	28	10.7%
5 その他	3	1.1%
6 不明	0	0.0%
回答数	261	



「広報・回覧・チラシ」でデマンドを知った方が8割。  
運行期間が長くなると、「知人に聞いた」が増えてくる。

#### 6 利用目的(複数回答)

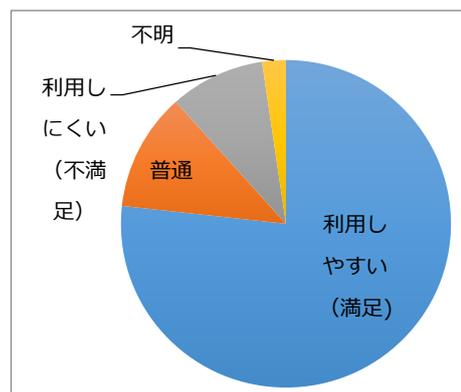
項目	数	割合
1 買い物	41	16.1%
2 通院	86	33.9%
3 公共施設	51	20.1%
4 レジャー	20	7.9%
5 その他	54	21.3%
6 不明	2	0.8%
回答数	254	



利用目的は、「買い物・通院・公共施設」など生活の足として利用された方が多い。

### 7 サービス満足度

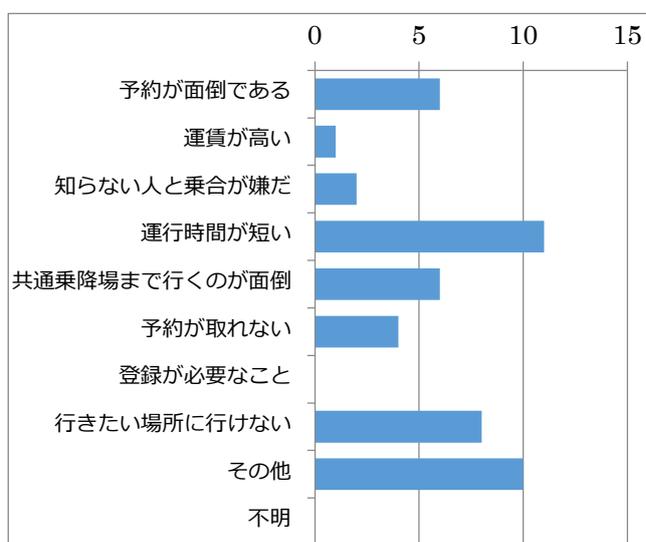
	項目	数	割合
1	利用しやすい (満足)	166	75.8%
2	普通	25	11.4%
3	利用しにくい (不満足)	20	9.1%
4	不明	8	3.7%
	回答数	219	



「利用しやすい・普通」と回答した方が8割を超えており満足度は高い。

### 8 利用しにくい理由(複数回答)

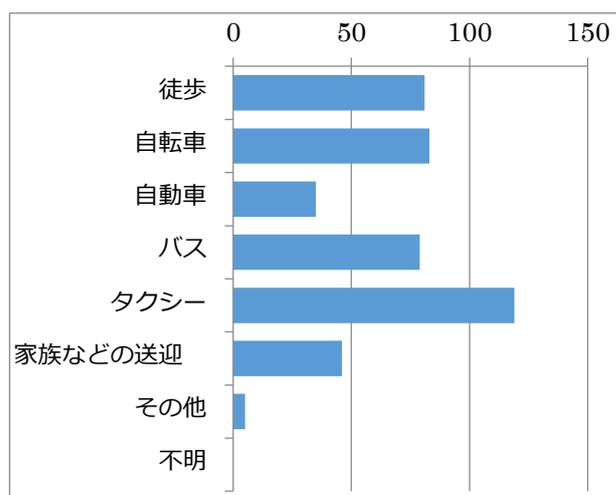
	項目	数	割合
1	予約が面倒である	6	12.5%
2	運賃が高い	1	2.1%
3	知らない人と乗合が嫌だ	2	4.2%
4	運行時間が短い	11	22.9%
5	共通乗降場まで行くのが面倒	6	12.5%
6	予約が取れない	4	8.3%
7	登録が必要なこと	0	0.0%
8	行きたい場所に行けない	8	16.7%
9	その他	10	20.8%
10	不明	0	0.0%
	回答数	48	



「利用しにくい」理由の「その他」の意見として「1時間前予約を短くして欲しい」が多かった。

### 9 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	82	18.2%
2	自転車	84	18.6%
3	自動車	35	7.8%
4	バス	79	17.5%
5	タクシー	120	26.6%
6	家族などの送迎	46	10.2%
7	その他	5	1.1%
8	不明	0	0.0%
	回答数	451	



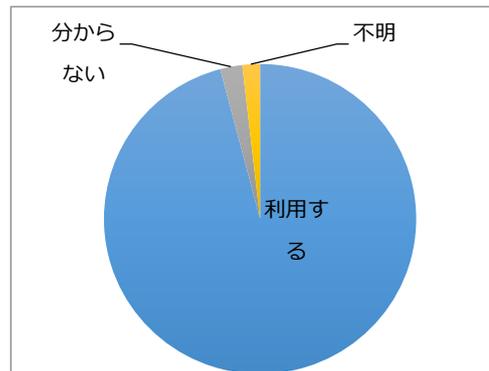
デマンドを利用する以前の移動手段の上位は以下のとおりである。

1位「タクシー」26.6% 2位「自転車」18.5% 3位「徒歩」18.1%

「タクシー」が26.6% 徒歩・自動車・自転車など、時間の制約なく移動できる手段が4割ほどである。

### 10 移動の助け

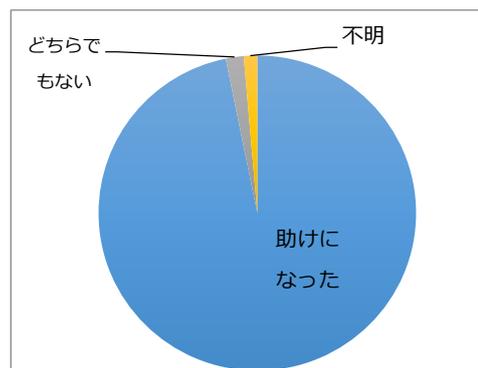
項目	数	割合
1 助けになった	212	96.8%
2 助けにならなかった	0	0.0%
3 どちらでもない	4	1.8%
4 不明	3	1.4%
回答数	219	



「助けになった」と回答した方が9割を超えており、満足度は大変高い。

### 11 本格導入後

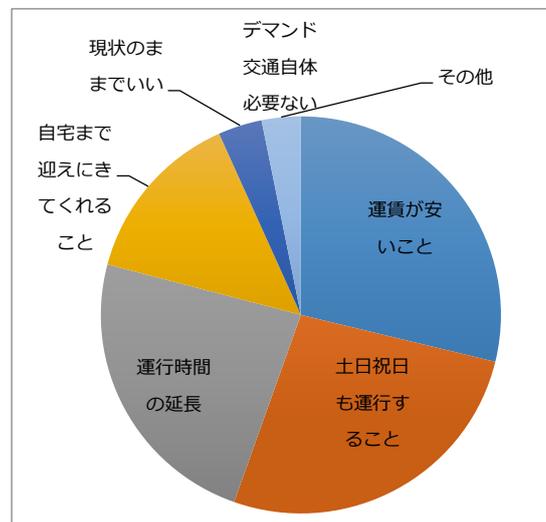
項目	数	割合
1 利用する	210	95.9%
2 利用しない	0	0.0%
3 分からない	5	2.3%
4 不明	4	1.8%
回答数	219	



「利用する」と回答した方が9割を超えており、期待度は大変高い。

### 12 期待すること(複数回答)

項目	数	割合
1 運賃が安いこと	146	28.8%
2 土日祝日も運行すること	135	26.6%
3 運行時間の延長	120	23.7%
4 自宅まで迎えにきてくれること	72	14.2%
5 現状のままでいい	18	3.6%
6 デマンド交通自体必要ない	0	0.0%
7 その他	16	3.2%
8 不明	0	0.0%
回答数	507	



デマンド交通に期待することの上位意見は以下のとおりである。

1位「運賃が安いこと」28.8% 2位「土日祝日も運行すること」26.6% 3位「運行時間の延長」23.7%  
 運行日・時間などの拡充に対する期待が高い。

自由意見の分析

継続希望

これからも継続してください
24 時間とまではいかないと思いますが夜 9 時くらいまで運行して欲しいな～！！
ぜひこのまま続けていただきたいです。
三芳町はとにかく交通の便が悪いのでデマンド交通は続けてください
時間を（運行時間）長くしてほしい。三芳町限定は分かりますが、航空公園やふじみ野まで行ってもらえるとうれしい。上富に住んでいる人は西武線、東上線に出るのが大変なので、11 月以降も運転してほしい
ライフバスは、利用した時間に（11 時台）無かったのでデマンド交通が導入されれば便利になるので期待しています。
ライフバスの本数が少ないので、重たい荷物や子供を抱えての移動が大変なので、ぜひデマンド交通を導入して欲しい。もしくは、ライフバスの充実を希望する。初めて利用して本当に便利だと思う、他の市区町村にはない？ものだと思う。
本日初めて利用しましたが時間も正確で運転手さんがていねいで親切であり非常に感じが良かった。今後町民にアピールをして利用が増えるようにして継続して下さい
私は高齢なのでタクシーを時々使っていました。デマンド交通で助かります。
住んでいるところからバス停が遠く、不便なのに共通乗降場がバス停にばかりあるのは、現状と変わらない。もう少し住宅地の中や大通りから 1 本はずれた通りなどにもあると助かる。実際に使用した時は、ドライバーの方も感じがよく気持ちよく使えた。デマンド交通導入には大賛成なので、もっと充実して使いやすくなることを期待しています。
ぜひ、継続してほしい。私は持病があり都内の病院まで電車を使って月 1 回位通院しているの、今まで駅（みずほ台）へ行くのが大変でした。バスは本数が少な過ぎ、タクシーでは料金がかさむので・・・。利用者が少なくても継続してほしいです。
こんなのを待っていました！！本当に便利、すばらしいです。運転手さんも皆さんすごく親切でした。感激♡絶対に続けて下さい。よろしくお願いします。
・予約は 1 時間前ではなくてせめて 30 分前までに欲しい ・今後ずっと続けて欲しいです ・領収書が欲しい ・予約の確認は復唱して欲しい
私は母親のつきそい（通院の）で利用させていただきました。安心して利用させてもらい今後も利用したいです 今後もし「のぞみタクシー」がなくなったのなら ライフバスの運行本数を増やしていただくか みよし台に住む住民がイムス三芳総合病院や役所へ行く方法を考えてほしいと思います
鶴瀬に引っ越してきて 1 年になりますが、バスも家の方ではなく、車もないので不便でした。デマンド交通はとてもありがたいです。ぜひ導入してもらいたいです。
運営が可能な範囲で、No12 の件考慮していただければ有難いです。特に、自宅までとはいかないまでも利用近くの乗降等、幅を持っていたいただければ。私は四肢が不自由で今まではタクシーのみ。この様な交通手段を日頃から願っておりました。是非実施の方向でご検討いただければ嬉しく
私の住むところ駅へ行く、役場に行くについて公共の足がない。駅にはいつも 20 分強かけて歩いている。又歩けなくなったとき陸の孤島になってしまう ぜひ公共の交通機関をデマンド交通の本格化に大いに期待する。大いに利用したい。運転者（タクシードライバー）が親切でした。
完全に導入していただきたいです。とても助かりました。ありがとうございます。
入院中の夫を見舞うため、毎日通っていますが、この度初めてデマンド交通を利用させて頂き、大変助かりました。病院が交通の便が悪い所にあるので、これからも続けてお世話になりたいと思っています。乗務員さんの対応も満点です。
自宅が駅・バス停から遠く、手が不自由になり自転車にも乗れなくなった現在・・・デマンド交通を何回か利用しましたが とても助かりました ずっと続くようお願い致します このまま ずっと続きますように！！
・予約時間が 30 分までと短縮されれば更に使いやすい ・デマンド交通をぜひ継続して運行してほしい 廃止なら藤久保周辺から駅までの交通手段がほしい
車でないと不便な環境なので、バスやデマンド交通はとてもたすかります。また、小さな子連れだと バスより気がねしなくてデマンド交通は利用しやすいと感じた。欲をいえば、両たりの駅くらいまで範囲を広げていただけたら より 多くの人のニーズに こたえられるのでは。 と思いました。
自家用車の無い住民、車の運転をしなくなったり、自転車に乗れない高齢者や妊婦、幼児連れの母親等にとって、デマンド交通は非常に助かる交通手段だと思います。藤久保在住ですが、国道 254 を超えたまだ先にある町役場はとても遠く感じています。必要な手続きの為出向かなければならない時等、公共施設をつなぐ、安価で使いやすい交通手段の整備を切に願います。
・乗降場の増加 ・ふじみ野駅周辺までも行けたらうれしい。 視力の弱い私には大変助かります。ぜひ、本格化していただきたく思います。
本当に助かっているので継続してもらいたいです。
・1 人 1 回 300 円ということで、例えば、駅までの利用の場合、3 人以上だと、タクシーの方が便利で、割安となってしまうので 3 名以上の場合は、700 円などとして頂けると、デマンド交通への満足度が上がると思う。
・予約の受付時間をもっとおしくしてほしい。
・デマンド交通は駅までのバスの本数が少ないため、とても、有難いものだと思うので、ぜひとも本格的に導入してほしい。
実家までの往復、買い物の帰宅時に計 3 回利用させていただきました。子供（6 ヶ月）がいて、運転免許を持っていない私にとって、と一つも助かる公共交通です。運転手の方もとても丁寧で気持ちよく乗ることができています。停車場もたくさんあるところがありがたいです。通常のタクシーだと 700 円以上するところ、デマンドタクシーは半額以下！！これはかなり大きいです！笑 700 円出すなら頑張って歩こうかなーとなってしまうので・・・。三芳に生まれてからずっと住んでいますが、このようにどんどん子育てママが生活しやすい町になっていくことを期待しています・11 月までの試運転とのことですが、今後もずっと利用したいので、町の公共交通として決定することを願っています
サービスも利便（バス停が近い）も大変良い、運転手さんも大変感じのよい方でぜひまた利用したいと思いましたが、予約が 1 時間前なのを短縮できればと感じました。また役場や病院などは帰りの時間がわからないので、直近の電話や、定期的な 15 分単位などで運行があれば利用しやすいです。バスはなかなか来ないので魅力的なサービスです。
とても助かります。ありがとうございます。高齢になり、自分で車の運転も出来なくなり、続けてほしいと思う。ただ 足の悪い人（障がい者）の為に自宅まで来てくれると、良いと思う。（病院へ通院する為）
利用させてもらいましたが親切丁寧な対応で大変ありがたいです。子どもの習い事の送迎や移動などで今後も使わせてほしいです。子どもはできたら 2 人目からの利用料金にしてほしいです。
台風の影響で通院が難しかったですが、デマンド交通のおかげで本当に助かりました。今後とも利用したいと思いました。
・70 才になり、バス無料券（←無駄に費用をかけている。）を頂いたが、運行時間があまりにも少ない。三芳町は、交通（公共）の便が悪い。特に高齢者になると、徒歩、自転車は無理。タクシーは出費が多くなる。30 分に 1 回の運行があってもよいと思う。（病院通いが多いので）
・結局、タクシーに頼る事が多い。
今後、ますます体調が悪くなっていく時、自宅の近くで、時間も合わせられ、本当に有難いです。出来れば時間延長をお願いします。
デマンド交通試行期間に利用が少なくても交通弱者を助ける足としてこれからも運行して欲しいです。個人的には、運行時間を延長（朝早く、夕方～夜くらいまで[19 時ごろ]）するともっと使いやすくなるので出来たらそうしてほしいです。
台風の時、駅まで送ってくれるのは非常に助かりました！！これからも続けて頂きたいです。 担当して下さった運転手さんとても感じの良い方でした。
デマンド交通すごくありがたいです。足が悪いので助かります。ただ、ハローワークに行ってるので、エスデシティ所沢までではなく、航空公園まで行けるようになったら・・・と思いました。
三芳町はバスが不便なので、バスのかわりに利用したいです。バスのかわりと思っているためか、乗合でもかまいません。三芳町のプールが離れていますが、バスが 1 日 1 本なので、そこにも こちらのデマンド交通が利用できるかと健康増進 or 維持に役立ちそうです。今回、すごく便利でした。試行期間後も続けて欲しいです。4 月

【デマンド交通試行運転成果分析 2014】

からといわず、4月までの間も望みます。(バス+タクシー) 感覚。
買い物に出かけるにも不便で困っていました デマンド交通があれば必要な時に出かけられるようになるので とても助かります。今後も継続的に是非続けてほしいと思います。
車のサイドのステッカーが目立っているので、宣伝効果大。みんなで運営しているので、みんなが何かの折りに利用すると存続につながる。その為に土日祝のうち第2、第4から始めるとかするといい。
デマンド交通の導入をお願いします。
再開は4月以降と聞きましたがもっと早くはムリでしょうか。
竹間沢から藤久保の図書館や公民館に行きたい時に、ライフバスは、ぐるっと上富方面まで行ってからというルートしかありません。ルートが無い、1時間に1本も通っていない現在、公共交通とは呼べないと思います。バスを運行させるより、経費がおさえられるなら、このデマンド交通システムを本格導入してください。
今後続けてほしいと思う
11月までで試行期間で、本格的にスタートすると決まった場合でも来年4月からと伺っています。とても便利で、日常生活の助けになっていますので、検討機関を短くし、来年1月～の開始ができるようお願いします。
このままやって欲しいです。 お願い致します。運賃を上げててもお願いします 夕方4時で受付をもう少し長くしてもらいたいです。
恵愛病院への通院のため利用しています。みずほ台まで デマンドで、その後恵愛バスへ。妊娠中、その後は子どもがいるので とても使いやすいです。できれば12月以降も期間をあげずに導入してほしいです。特に冬場は利用したいです。
<ul style="list-style-type: none"> <li>・朝9:00～の利用を8:00～にしてほしい。夕方も延ばしてほしい。</li> <li>・予約を1時間前でなく 30分前くらいにして欲しい。</li> <li>・ふじみ野駅も利用したい</li> <li>・子ども料金を安くしてほしい</li> <li>・料金をバス並みにしてほしい</li> <li>・早く本格的に運行してほしい。</li> </ul>
とてもありがたい制度です。利用しやすく、ドライバーの対応もとてもすばらしく、安心できました。制度の継続を強く希望します。
子どもの習い事でバスを利用したいのですが、本数が少ない。バス停まで歩く(遠い)。ライフバスの運転が不安(乱暴な方にあたることが多くで・・・)で躊躇していました。デマンド交通はすばらしい制度だと思います。是非導入していただきたいです。2回利用しましたが、親切にして頂いたようで、安心してお願いできそうです。三芳町の制度なので仕方ないかもしれませんが、埼玉スポーツセンターや ふじみ野駅などライフバスの路線範囲は乗降場を設けていただけると大変ありがたいです。
1.デマンド交通の看板が小さい。 2.これからは高齢で運転も出来なくなると来るとおもいます。続けてやっていただきたい。
現状のままをお願いしたいです。
今はまだ利用する人が少ないかもしれないが 打ち切りしないでほしい。この先まちがいなく多くの人の足になると思う。自分の家のことを考えても 70才近い夫といつまで運転ができるかと考えているくらいだから、マイカーがなくなれば利用は急増する。
試行運転を利用させてもらって大変助かりました。ライフバスの運行時間を増やすことは難しいと思いますので、デマンド交通を本格導入して欲しいと思います。また、その時期は、なるべく早くしていただけたら、助かります。その間、また交通難民に逆もどりして しまいます。
初めて使ったけど運転主さんが感じ良くて気分が良かった。ライフバスを利用してるが本数が少ないので不便です。11時台は無いし1時間に1本では不便で困ります。 ※デマンド交通をこれからも続けて、いただく事を願います。
デマンド交通の期間が長くあればよいです。
続けてほしいです。
どんなにか助かっています。このまま続けてほしいです。12月からはなくなるのですか
藤久保三区は、交通の便が悪いので、これからもお願い致します
とても気持ち良く利用させていただきました。バスの本数が増やせないのなら、デマンド交通は続けてほしいです。欲を言えば、ふじみ野駅方面へも行けたらうれしいです。
自宅までとはいかなくても、もう少し停留所がふえてくれると有難いです。※継続して運行していただきたいです。
2回利用しましたが、とても感じが良かったので、これからも利用したいと思っていますので宜しくお願いします。
家族の看病のため、毎日病院に行くので大変助かりました。交通の便の悪い所に住んで居るので・・・試行運転が終わってしまうのが残念です。本格的な運行をぜひ希望致します。
今後、継続を願います。運転手の方が、親切丁寧でとても感動しました!!
ぜひ、実施してほしい。
本格的運行希望します
デマンド交通本格的に続けて欲しい ライフバスの本数をふやしてもらいたい 大変たすかっています
夫が歩行不自由(長時間歩行×)で連れ出し連れ歩くのに介助者がくたびれます。タクシーは、家の直近まで来るので、夫と通院などの時は、タクシー利用するのが、今の状況。利用料金4～5倍。 要望：同乗者が居ない時は、割増払ってでもお願いしたい。 何人か、友人に活かしてみましたが、否定的な答として、 ・近くに停留所がないから登録しない。 ・二時間待ち、と聞いたので1時間という目安は欲しい。 ・面倒くさい。 ・今のところ、いらない「自転車で行く」
3人共 多少元気な年寄です。我が家は既に超高齢で、移動には今まで①タクシー②もタクシーでした。 今後、口コミで、利用が増えると思います。ただし、必要とする人たち、または利用した方がよい人たちは、高齢者が多くて、利用方法すら、手段がわからない。周りにこんな人がたくさんいます。どうしていいか わからない悲しい現実です。 役所が、文書配っても、「見えない、読めない」と言う人が増えました。配ったからよいというのは、実際的ではない。 ◎活用を増やすには問題山積ではありますが、小さな声を拾って、何とか続くようにして下さい。 追伸： ・予約が一週間前から出来るのはありがたい。 ・運転手さんが、車中で、利用状況や、こんな利用をしている人がいる と 教えてくれて、びっくり。マネをしたいと思いました。 ・急病の際は、タクシーですが、また、近いうち、利用したいと思っています。よろしく。どうもありがと。
運転手の人が親切で感じが良いです。バスの本数が少ないので、(タクシーより)有難いです 安いので、助かります。 続けて望んでいます。
〇〇の信号が来ててもバスも通らないのだから何にもならないからせめて、デマンド交通を続けてほしい やめなくて下さい お願いします。
ライフバスの本数が少ないのでとても助かります。ぜひ続けて下さい!! (今回、夜に都内までお出かけて帰りはバスもないし自転車は危ないし、車だとお酒も飲めないで利用しました。便利です!)
藤久保3区(北松原公園近く)在住。バスがないので雨の日等とても不便です。これから年をとって自転車を乗らなくなった時の駅や病院への移動に不安を持っています。ぜひバス又はデマンド交通の導入をお願いします。(朝と夕方 各々 1時間位 運行時間を長くしてほしいです)

## 【デマンド交通試行運転成果分析 2014】

運転手さんの礼儀が正しく良くして頂きましたので 今後もデマント交通を継続して下さい。
今後も続けて下さい。
以前はライフバスを利用してしまいましたが本数が限られており、利用したい時間にバスが走っていない事があったので助かります。小さい子供がいるので（のぞみカーは）荷物の多い時にも助かりました。今後導入していただけたらとても嬉しいです。
デマンド交通は是非共続けて欲しいと思います。
デマンド交通は、安い運賃で、しかも運転手さん達が皆、親切で本当に有難かったです。是非続けて欲しいと思います。ライフバスがイムス病院の近くに停留所をつくってもらえたら、つくづく思います。みよし〇〇に住んでいるのですがバスの便がなく、困っています お願いします。
デマンド交通の継続及び所沢方面と新座駅方面のネットワーク
町内にある幼稚園はすべて停留所にしてほしい（雨天時、園児連れは不便なので）はやい時期に運行スタートしていただきたいです。よろしく願い致します

### 改善希望

台数が多い事を望みます。
乗降地点の看板・ポスターが小さく、目立つたないから見直しを願いたい。{例えば、藤久保 3 区第二集会所は、玄関の駐車スペースの仕切り網にある。大型の車がいると、見えない。集会所入口の正面脇に、大きく、目立つように・
・大勢の時に利用できないので小型のバスが小回りがきくものがよい。 ・運行時間が短いので駅等利用しづらい ・家族等 3 人以上で利用するとタクシーの方が安い場合がでてくる ・バスが近くを遠らぬのでバス券を利用できない。2 枚で一回分としてデマンドに使える様にして欲しい。
タクシーのように 買い物終わるまで待ってくれたらと思う。
もともとふじみ野方面のバスも少なかったので ふじみの駅方面でも降りられるようにしてほしい
自宅までとはいかなくても大きいマンションの前でも乗降できると助かります。これからもっと年をとっていく訳ですので一般のタクシーばかり（経済的にも）利用できないのでデマンドは良い手段だと思います。鶴瀬駅東口方面も運行があると助かります。住所は富士見市でも公共機関（病院なども）利用します。
三芳町内だけでなく 10K 圏内位は運行してほしい
デマンド交通を JR 新座駅で利用できるようにしてほしいが。
多少の身体的不具合なれば、乗降場所歩いてゆけるが、歩行に問題ある人はその地点まで歩くのが大変。できれば住居迄迎えに来てくれると、本人が助かる。
鶴瀬駅の東口へは利用できますか？
・登録している自宅発着ができると更に便利になりよいです。 ・富士見市やふじみ野市（三芳町に近い範囲でよい）の病院乗降できるとよいです。（恵愛病院を使いたい…）（小児科産婦人科） ・ふじみ野駅もあるとよい。 ・乗降場所増加や運行時間が長ければ（8 時～20 時とか）、300 円で全然いいと思います。
二市一町の友人が多いので、町外以外は、運賃 500 円位でも、いいかも、しれませんが、運行できると、いいですけど……
交通範囲を拡張してほしい。公共バスを、もっと藤久保 3 丁目の、奥まで入ってほしい
運行時間以外の早朝や、夜遅くなども利用したい。その場合、時間外という形で運賃が発生してもかまわない。と思います。あと、乗りあいといって、赤ちゃんがいるのに前の席ののせられたのは、おかしいかなと思います。（あぶない）→予約の時点で赤ちゃんがいることを伝えている。今回は、予約から、目的地までスムーズでよかったです。
運転手さん（女性）がとても感じの良い人でした。ありがとうございました。もう少し共通乗降場が細かく増えるといいなと思いました。
ふじみ野市方面はいかないのですね 主人が入院している病院は亀久保 車、タクシーだと 10 分だけどライフバス、電車だと 1 時間以上かかります 週は 1 度はタクシーなので行ってくると助かります 鶴瀬方面は行きはなんとか、ライフもあるけど、病院の帰り予約が何時になるのか急な予約は出来ないのが不便。
デマンド交通を実施していただき ありがとうございます。三芳町に住みながら、交通不便で、行ったことがなく過ぎてきましたが、三芳パーキングや多福寺などデマンド交通で行ってみたいと思います。
町の公共施設等へ行く場合 何人かでタクシーを利用しておりました。デマンド交通だと運賃が安い点助かります。
とてもいいサービスです。運行時間 20：00 くらいまでになると大変たすかります。
藤久保（大崎電気の裏）に在住していますが、近くにバスが無いので、デマンド交通は時間（運行）が 6 時迄だが、もう少し長くしてほしい。予約時間も 5 時より延長してほしい！
夕方から予定がある時は、遅くまで運行していると助かります。自宅までの往復だと助かります。
・朝 9：00 からではなく 7：00 ぐらいから運行してほしい。夜も 18：00 ではなく遅くまでやってほしい。バスが 10：30 で終わってしまうからそれ以降降ってもらわないと利用する意味がない。 ・同じ目的地に行くからといって乗合は嫌です。知らない人とはこわくて嫌です！！
もう少し遅い時間（PM8：00）まで運行してもらえると嬉しい
保育園の登園が、8：30～9：00 なので もう少し早い時間から、運行していただけると助かります。
駅が遠く、公共交通がないので困っていました。デマンド交通があれば 必要な時に安心して出かけられます。帰りの時間を考えると 19 時まで運行だと（予約は 18 時まで）助かります。
・家族 2 人で利用する場合安くしてほしい。・近隣の病院・公共施設に行ってください。
デマンドの利用時家族で乗った時（3 人で）ワンコイン（500）で
1 人が 2 人での乗車は良いが 3 人になると割高かなと思いました。時間通りで助かった。
1 人 ¥300 円は高いと思う。3 人乗ったらつるせ駅までも ¥900 になる。タクシーは 700 前後です
「三芳町内を 1 人 ¥300 で移動できる」すごく有難く、感謝しております。車が運転できないので子供を病院に連れていく時や私自身の通院に大変活用させて頂いております。ただ、病院に利用しますと、帰りの時間が読めないの で 予約時間を 30 分前にして頂くで大変助かるのですが……
初めて利用した。遠方だったが 300 円で利用できるのは 本場にありがたかった。往復の予約が一度にできると良かったが、時間外になりムリだった。時間延長を希望する。運転手さん、運転も言葉もていねい。
今回初めて利用させて頂いたが 私の場合運賃が安くとても助かった。 帰りの時間が十分にあってしまい 40 分以上まってしまったので むずかしいと思った。予約が（特に帰りの時間）決まっているので今回の事もあるのだと思いつい何か良い方法があれば今後も又利用したい。天気にもよるのでむずかしいと思う（予約）又 体調をくずしていたのでとてもたすかったが 早く帰りたい
出来れば外来の帰りも電話したら、お迎えに来て下さると有りがたいのですが。
病院帰りが不便に思います。
私は 11 ヶ月の子供との外出で助かりました。この町はバスがほとんどないので車社会です。60 代の多い私のマンション、運転できなくなる人が増えるのでは？と思います。また、交通の不便で、子供がいる人達が入ってこないのではと思います。チャイルドシートもつけてほしいです。運転手さんが、ベビーカーをのせていただけて助かりました。

【デマンド交通試行運転成果分析 2014】

電話に出た方の土地勘がないです→保健センターとお願いしたら公民館ですなとなりました→運転手さん、竹間沢行きそうでした。
往は良いのですが復の時間の予約が1時間前までとの事です。もう少し短い方が設定できるので、せめて20~30分前にしてほしい
病院から家に帰る時できるだけ早くできてほしい。待つ時間が長くてつかれかけていますので2ヶ月でなくずっと走って下さい
予約は午前8時~午後4時以内なら何時でもよいことにならぬか。手数がかかるだろうが待ち時間を告げて貰へればよいのではないかと。即ち普通のタクシーの予約方式となることが希ましい。
まだ、くわしい内容を知らない人が多いと思うので、もっと町で宣伝をしてほしいと感じました。予約も電話以外でもできますか？(メールとか。)
前日までの予約のみでも、メールで申込みるとさらに便利です。メールの場合、時間の幅を入力できるといいと思います。町内の公共交通：不便なので、ぜひデマンド交通を継続していただきますように！
バスの本数も少なく、時間も遅れる事が多い中、このデマンド交通はとても良いのですが、朝の運行時間が9時からでは遅いのでは？せめて8時からが使いやすいです。予約も使用時間の30分前までなどに変更できたら、利用の幅も広がると思います。今後に期待しています。
予約する際、電話をしてから、完了するまでの時間が少し長いように感じました。確認をとらなければいけない事項が多いのかな？
・病院とかで見かけたら、その場で利用したり。
・予約の電話がなかなか繋がらないので、その点が少し不便に感じます。
・幼い子供連れの場合、子供と荷物とベビーカーとで大変なので、車通りの激しい道路沿いの乗り降りがとても不安に感じます。
予約じゃなく電話でお願いしたらすぐ来てくれないかな？
デマンド交通を始めてのせて戴きました。運転される方々の教育がすばらしく最高でした。でも1週間前予約はちょっと残念です。300円~500円位に値上げてして、いつもおのせて戴きたい
・予約を1時間ではなく、30分前でもできる様にしてほしいです。導入して下さい。駅まで遠いので助かります。夜も利用できる様に。
①予約を30分前までに短縮できないか。
②乗降場に雨よけがない場所は大変ではないか。
③ドライバーは総べて満点、100点
予約受付担当者は、乗り合い場所をきちんと把握して頂きたいです。間違った場所を案内されました。
受付、乗務員の態度が感じ良かった。(デマンド交通)
初めて利用させていただきました。前々から日時が決まっていればとても便利と思いました。一ツだけお願いがあります。私たちはボランティアで活動しています。交通費は先方様のうちの所も有れば色々ですが簡単な領収書がと考えると下さい。少額でも金銭が出れば領収書がないと口頭では申し訳なく思います。経理上の事も有ると思います。よろしくお願い致します。
デマンド交通の乗降場所の詳細な地図があると助かる。
デマンド交通の乗降場の表示看板が小さすぎる。もっと目立つように。
乗降時のドアの開け閉めはやっていたかなくてよい。
三芳町に住んで40年になり緑豊かな住み良い街で災害がなく、孫、長男たちも住んでおり第2の故郷であり、墓地も購入して人生を楽しく生活をありがとう。
もう少し予約が自由に取れると利用しやすい。
試行運転の期間に、何度も利用させていただいて大変助かりました。ただ、その間に目にしたのですが、停留所に出ている電話番号にかけて、登録者でない利用できないと知った町内の方や、町外の方が、がっかりしていました。公共交通であるなら、どなたでも利用できないといけないと思います。まずは、町内町民の公共施設に行くにも、不便という現状を変えるシステムにさせていただきたいと思えます。
停留所の見直しの一つとして、竹間沢の歴史民俗資料館が停留所になっていなくて、第一集会所になっているのは、おかしいと思えます。
大層よい試みです。助かります。欲をいえば自宅から目的地まで車が利用できることです。(停留所なし)電話が5時迄通話出来ること
もう少し時間を早く頼みたい
バスの時間が少なすぎる
・バスが少ない(終バスの時間を23時にしてほしい。)
・夜道が暗いので電灯をつけてほしい
・デマンド交通はとても良い。家族も送迎しなくてよいので助かっています。
・ふじみ野駅も降車地点に入れてほしい。

運行事業者関連

初めて利用させていただきました。三和交通さんの対応に、大変満足です。今後も利用させていただきます。
デマンド交通の運転手の方がとても親切にしてくれました
ドライバーさんが上品で、気持ち良く目的地まで行くことが出来ました。ありがとうございました。
当日は風雨だったのですが、運転手さんが、ご自分は濡れながら、車の出入り時に傘をさして下さい、とても感激しました。
10月29日に利用させていただきました、大変親切にいただきありがとうございました。
私は一回しか利用していないので何とも云えませんが、使い易いとは云えなかった。運転手さんは大変親切でした。
5分前には、迎えに来てくれて、とても親切で礼儀正しい方で良かった。
おかげ様で大変助かっています。数回利用させて頂きましたが、運転手さんがどなたも接客態度が良く恐縮する程です
数回利用させて頂きましたが、今回初めて同乗者があり、話がはずみました。乗合いも良いのでは。
世間が広くなりました
デマンドのおかげで早めに治療受けられます。外出するのに度胸つきました
初めて利用させていただき、親切に対応してくださいました。ただ一時間前の予約というのは、ちょっと大変だと思います。あらかじめ予定がわかっている時は良いのですが、急な時はタクシーを利用することになるのでしょうか。ライフバスの運行に期待するのですが？
ていねいに対応していただき、安心して利用できました。バスでの通院は高齢でも座ることもできず、またタクシーは高額であり困っていました。とても助かります。今後も利用していきたいと思っています。 ※ライフバスを利用して、イムス三芳総合病院まで行っていましたが朝は通勤の方たちたくさん乗っていて混んでおり、席をゆずっていただけることもなく82才の母を立たせて乗っていました
初めて利用しましたが、とても気持ち良く接客してくれ、好印象でした。とても使いやすいです。小さい子供がいるので、とても助かります。今後できる、富士見市のららぽーとまで範囲が広がれば、なお嬉しいです。
町内のライフバス運行本数が少ないから、利用者もいない。ガラガラ。利用者がいないから、本数をへらしたのか？どちらかは知りません。ライフバスが現在のままならば、デマンド交通で時間予約でも近いバス停まで歩いて行くので助かりました。しかし、身体障がいなどバス車イス使用の方にとっては自宅まで来ていただきたいとお考えになる方もいらっしゃるでしょう。さらに福祉関係者が利用者さんの依頼により、町内遠方へ行かれる際は、福祉関係者さんも登録なさるとより時間短縮移動が可能なのではないかと思えました。予算の問題があるから、そこまでは無理かもしれませんね。(また福祉関係者さんには予算が出ているなら登録しなくてもよい)。

赤ちゃんがあり、車がないので とても不便でしたが、とても助かりました。いつもタクシーで出費も 大きかったので、1人 300円はありがたいです。
デマンド交通を利用して、予約の段階から、ていねいに対応していただき安心して利用できて大変ありがたいと思いました。相のりさせてもらってお互いにありがたいと感じ次第です。ドライバーの方もていねいに対応して下さいと感謝、感謝です。共通乗降場一覧の地図ですが川越街道が国道 245号となっているのです。
初めて利用させて頂き満足しております。行きは良いと思いますが帰りの件が少し気になりますが利用させて頂きます。よろしく願いたします。
ライフバスは、1時間に1本なので不便です。デマンド交通は、名前と時間と行く場所を、電話で申し込めば、すぐに来てくれるので、とてもありがたく思っています。

### ライフバス関連

一回だけで、様子がまだ解らない
バスの料金を無料にするより、ワンコイン（500~でも 300円でも）にして頂いて もう少しバスの回数を多くして頂ければ有難いです。
町内循環バスを隈無く廻して欲しい。三芳の中の一住民として、陸の孤島をいつも感じていました。
ライフバスの運行回数と一時間二本位の回数にしてほしいと思います。
駅からのライフバスは助かります。福祉バス利用券をいただいて感謝申し上げます。
普通のバスがでてくれるといいと思います。
ライフバスの運行本数を増やしてほしい。ex. 11:00am 台
ライフバスとデマンド交通の時間利便の補かん、空白時間を解消して下さい
ライフバスの運行本数を増やして欲しい。デマンド交通の停車場を〇〇（読み取れません） 平均的に増やして欲しい。
ライフバスが時間通りこなくて予定がちまません。デマンド交通（のぞみ号）が出来て大変かんしゃ。とてもうれしいです。
ライフバスの空白の時間帯を埋めてほしい。
みずほ台駅からのライフバスが少ないので もう少し増やしてほしい

### システム関連

今回到着時間指定で利用しましたが、30分も早く目的地に到着しました。余裕時間のとり方をもっとシビアにした方が利用しやすいです。
定期的に走るバスなど通ってほしい。藤久保横松東地区、東中のあたり

### その他

「町内の公共交通」 役所に行くバスの本数が少なく、又、時間帯が片寄っていて、とても不便！役所行のバスは、役所の職員の為にある訳では無い！今は、インターネット世代なのだから、いちいち本局に行かなくても出張所出来る事項をもっと増やすべきです バスがもう少し利用出来るといいです。
---

### 批判意見

交通が不便だというのはこういう事ではなく 東上線が止まったら帰る手段がないという事だと思います。バスを他市や西武線とつないで下さい。一部のお年寄りだけの利用で デマンドはバスが運行されている時間や この範囲ではほとんど意味ないと思います。
予約の電話で5分出なかったため、営業をしていないと思い一度切った。その後でもう一度電話し、3分後ぐらい後にやっと出た。セントラル病院と告げたが、場所が分からず、パンフで番号を探し、番号を告げてやっと分かった。迎えの時間は1時間以上後と言われたが、最初に電話をしてからのロス時間をどう考えるのか。とにかく予約の対応は杓子定規でなっていない。
他のお客さんと相乗した場合自分の目的の場所へ遠回りになり不便だなと思った。

- ・利用したことがある方は、利便性の高さを実感し、継続的な運行を希望している。
- ・ドライバーの丁寧な対応について、高評価な意見も多数あった。
- ・デマンド交通の継続かライフバスの改善のいずれかを求める意見も多かった。
- ・改善希望として、予約受付時間を1時間前から30分前に希望する方が多かった。

## ・町民アンケート 集計

三芳町デマンド交通を利用されていない町民にアンケート調査を実施。

### 【調査設計】

①調査地域	町内全域
②調査対象	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
③抽出方法	住民基本台帳から無作為に抽出
④標本数	1,000人
⑤調査方法	郵送法（郵送配布—郵送回収）
⑥調査期間	平成26年12月4日（木）～12月14日（日）

### 【調査内容】

- ①回答者の属性
- ②町内の移動手段について
- ③町内の移動の不便さについて
- ④デマンド交通利用者登録について
- ⑤今後のデマンド交通の利用について
- ⑥デマンド交通の必要性について
- ⑧町内の公共交通等に対する意見・要望について

### 【アンケート回収結果】

①配布数	1,000票
②回収数	366票
③回収率	36.6%

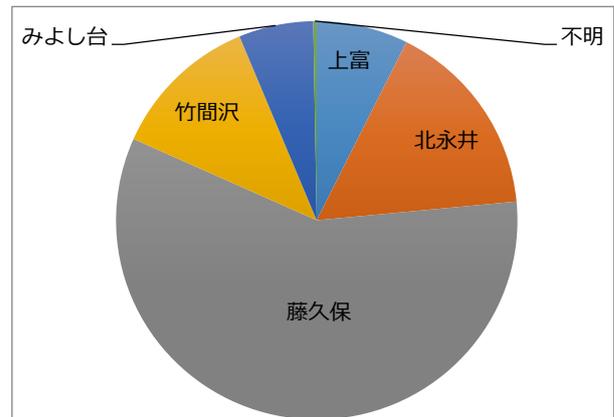
### 【アンケート用紙】

巻末資料 参照

## アンケート集計結果

### 1 お住まいは？

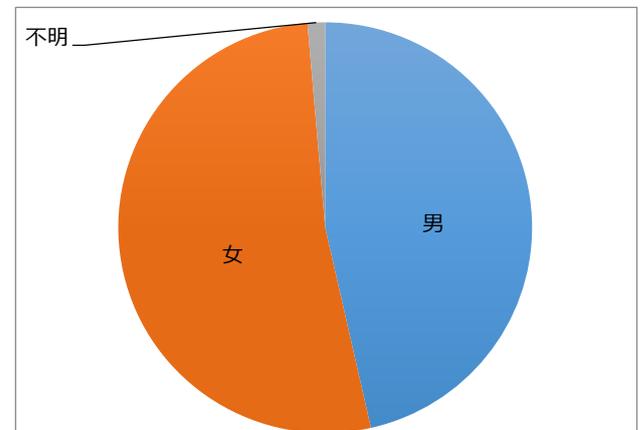
	項目	数	割合
1	上富	27	7.4%
2	北永井	59	16.1%
3	藤久保	213	58.2%
4	竹間沢	44	12.0%
5	みよし台	22	6.0%
6	不明	1	0.3%
	回答数	366	



登録・利用の多かった「藤久保地区」の回答数が多い。

### 2 性別

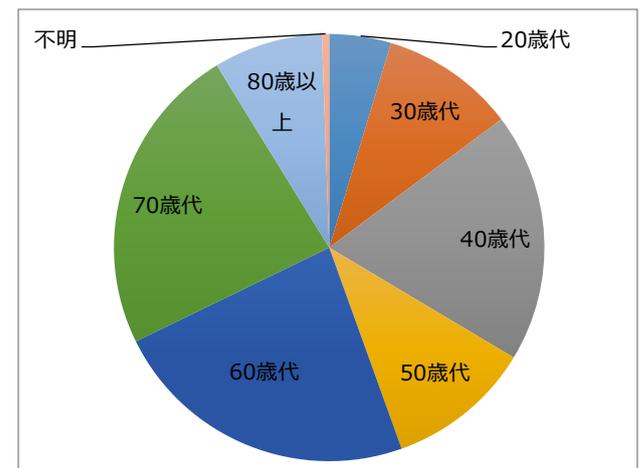
	項目	数	割合
1	男	170	46.4%
2	女	191	52.2%
3	不明	5	1.4%
	回答数	366	



男女の割合は、ほぼ同じである。

### 3 年齢

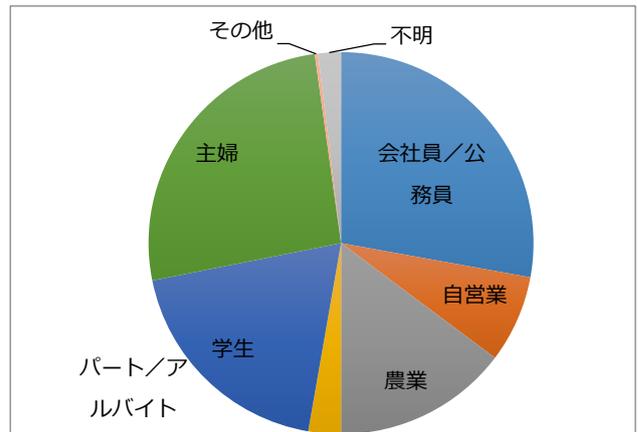
	項目	数	割合
1	20歳代	17	4.6%
2	30歳代	37	10.1%
3	40歳代	69	18.9%
4	50歳代	40	10.9%
5	60歳代	85	23.2%
6	70歳代	86	23.5%
7	80歳以上	30	8.2%
8	不明	2	0.5%
	回答数	366	



60歳以上の高齢者は55.9%、50代以下が43.8%である。

#### 4 職業

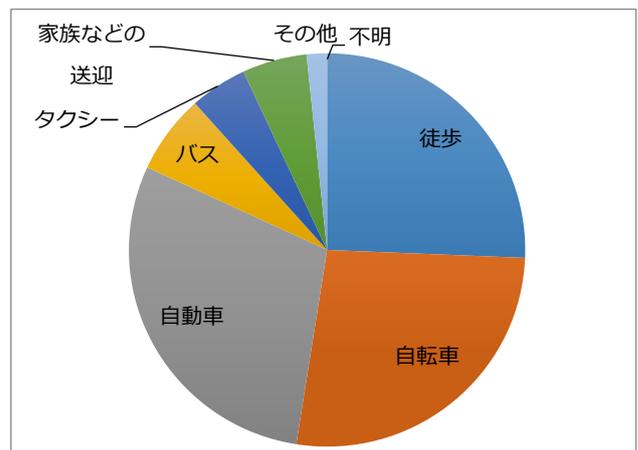
	項目	数	割合
1	会社員/公務員	102	27.9%
2	自営業	27	7.4%
3	農業	54	14.8%
4	パート/アルバイト	10	2.7%
5	学生	70	19.1%
6	主婦	95	26.0%
7	無職	0	0.0%
8	その他	1	0.3%
9	不明	7	1.9%
	回答数	366	



職業は、「主婦・無職」で 27.0%、それ以外が、71.8%である。

#### 5 どのような手段で移動しているか(複数回答)

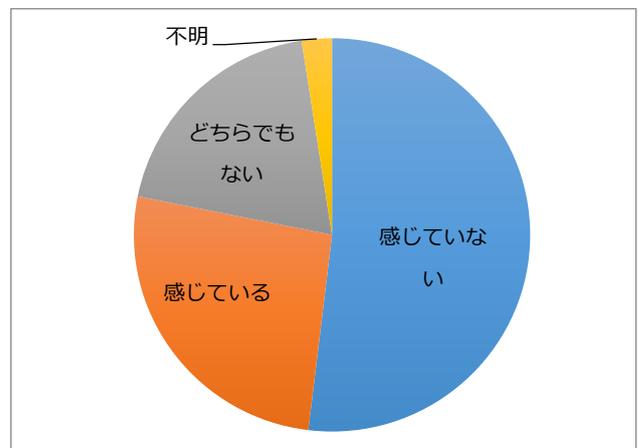
	項目	数	割合
1	徒歩	170	25.6%
2	自転車	178	26.8%
3	自動車	195	29.4%
4	バス	43	6.5%
5	タクシー	31	4.7%
6	家族などの送迎	35	5.3%
7	その他	11	1.7%
8	不明	0	0.0%
	回答数	663	



移動手段は「バス・タクシー」交通機関の利用が 11.5%である。

#### 6 町内の移動に不便を感じるか

	項目	数	割合
1	感じていない	190	51.9%
2	感じている	96	26.2%
3	どちらでもない	71	19.4%
4	不明	9	2.5%
	回答数	366	

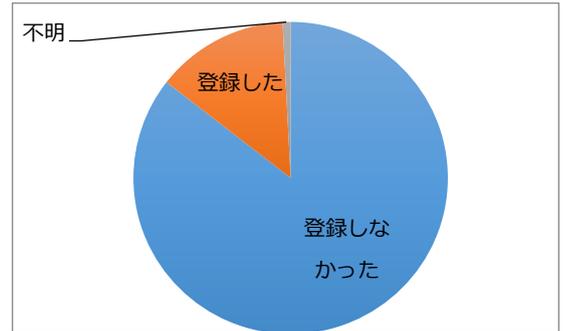


町内の移動に不便を「感じていない」が 52.6%で、約半数の方が自転車や自動車でも不便を感じることなく移動ができていることがわかる。

### 7 利用者登録をしましたか

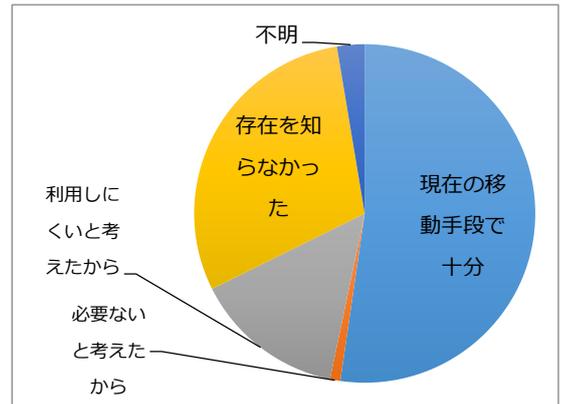
	項目	数	割合
1	登録しなかった	313	85.5%
2	登録した	51	13.7%
3	不明	2	0.8%
	回答数	366	

利用者登録は「登録しなかった」が86.6%である。



### 8 登録しなかった理由(7で①を回答した方)

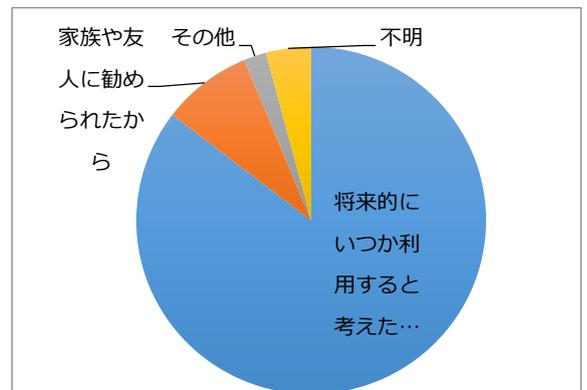
	項目	数	割合
1	現在の移動手段で十分	160	52.3%
2	必要ないと考えたから	3	1.0%
3	利用しにくいと考えたから	44	14.4%
4	存在を知らなかった	91	29.7%
5	不明	15	2.6%
	回答数	313	



「登録しなかった」理由として、約半数の方が「現在の移動手段で十分」と回答。

### 9 利用者登録した主な理由(7で②を回答した方)

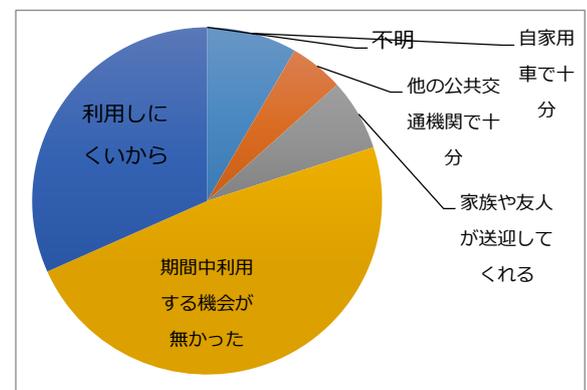
	項目	数	割合
1	将来的にいつか利用すると考えたから	40	85.4%
2	家族や友人に勧められたから	4	8.3%
3	その他	1	2.1%
4	不明	6	4.2%
	回答数	51	



「登録した」方(13.4%)の主な理由として、大半の方が「将来的にいつか利用すると考えたから」と回答。

### 10 登録したが利用しなかった理由(7で②を回答した方)(複数回答)

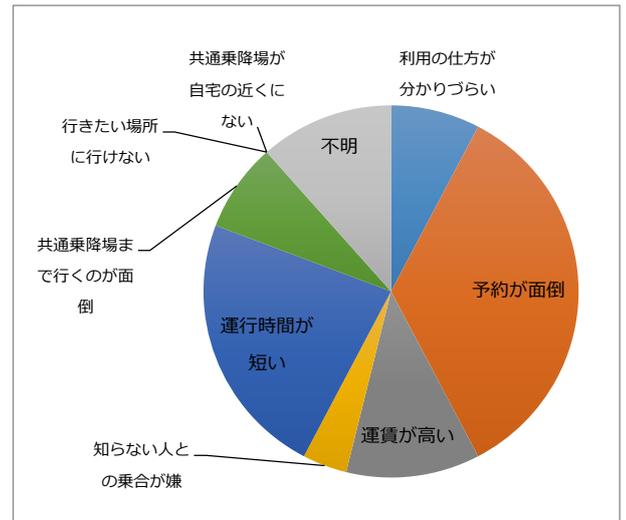
	項目	数	割合
1	自家用車で十分	5	8.3%
2	他の公共交通機関で十分	3	5.0%
3	家族や友人が送迎してくれる	4	6.7%
4	期間中利用する機会が無かった	29	48.3%
5	利用しにくいから	19	31.7%
6	不明	0	0.0%
	回答数	60	



「登録した方」のうち、利用しなかった理由として、「利用する機会が無かった」47.3% 「利用しにくい」32.7%と回答。

11 利用しにくい理由(10で⑤を回答した方)(2つまで回答)

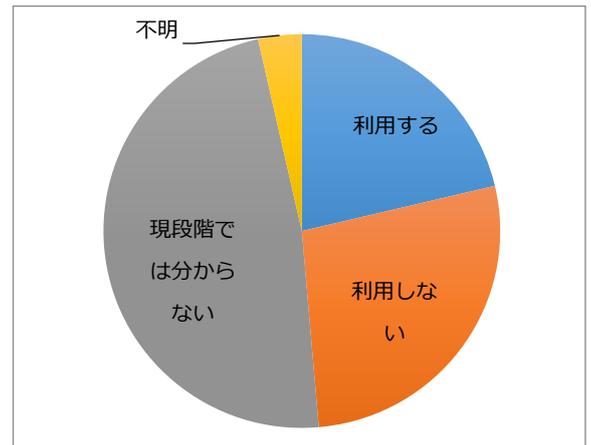
項目	数	割合
1 利用の仕方が分かりづらい	2	7.7%
2 予約が面倒	9	34.6%
3 運賃が高い	3	11.5%
4 知らない人との乗合が嫌	1	3.8%
5 運行時間が短い	6	23.1%
6 共通乗降場まで行くのが面倒	2	7.7%
7 共通乗降場が自宅の近くにない	0	0.0%
8 行きたい場所に行けない	0	0.0%
9 不明	3	11.5%
回答数	26	



問10で「利用しにくい」と回答した方の理由は、1位「予約が面倒」32.0% 2位「運行時間が短い」24.0%と回答。

12 今後将来的にデマンド交通を利用すると思いますか

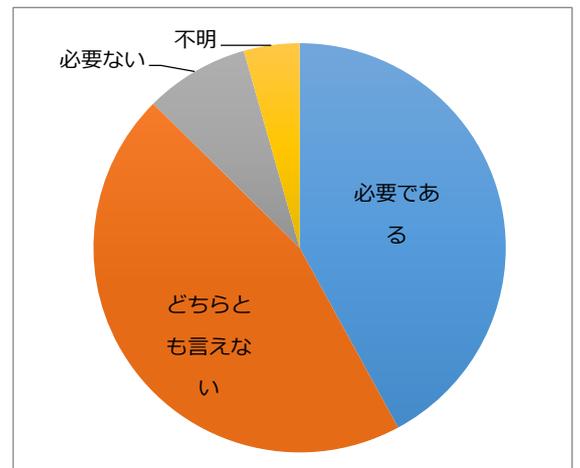
項目	数	割合
1 利用する	78	21.3%
2 利用しない	100	27.3%
3 現段階では分からない	175	47.8%
4 不明	13	3.6%
回答数	366	



将来的に利用するかどうかは、「現段階では分からない」が約半数あった。

13 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	154	42.1%
2 どちらとも言えない	166	45.4%
3 必要ない	30	8.2%
4 不明	16	4.4%
回答数	366	



「必要である」「どちらとも言えない」がほぼ同じ割合で約半数あった。

## 自由意見のまとめ

### 継続希望

今後の町民のますますの高齢化に向けて、デマンド交通のニーズは一定程度あるのでは、と感覚的には思います。今回の試行運転の結果を十分に分析、検証し、町の財政状況や費用対効果の観点からも実施に向けた検討を行っていただきたい。
デマンド交通を利用しておらず、町全体の利用状況の把握もしていないため判断が難しいです。ただ、電車の駅から遠い地域が広いので、デマンド交通のような小回りのきく手段が、きめ細かなバス細の整備が必要だと思います。「町内の移動」について、歩道のない又は狭い車道が多いため 歩道の整備をしていただけるとありがたいです。
ご年配の方には、必要だと思う。
妻が子供（乳児）とよく利用していたようです。日中車がない家庭や車を利用しない人たちにとって町内の移動手段として便利な制度かと感じます。
ぜひ、又、デマンド交通をやして下さい。利用して助かりましたので！！三芳町の中だけではなく、イムスふじみ総合病院等ちょっと、三芳町だけでなく近くの場所迄行ってくださいと、便利です。あと、時間も少し朝早くからお願いしたいと思います。今まで車（自分）で運転していたのですが体が具合悪くなり交通に不便を感じています。イムスふじみ病院行くのにこまっています。
利用者の多い地区で良いと思う。
ライブバスなどは運行時間などが決まっているため、デマンド交通のような交通機関は自分の生活に合わせて使用できるため、便利だと思う。
多少運賃が上がっても結構ですので、できれば大型病院（埼玉医大、防衛医大等）への運行をご検討頂きたいです。
親族に障がい者がいる為、実施の方向で検討して欲しい。
今は自分の足（自転車）で、移動出来るので何年後に体が悪くなり病院等の移動にお願いするかもしれません。
3ヶ月の利用では短すぎます。その間私は入院していました。デマンド交通はもっと長くやってほしいです。
民間との違いが曖昧 高齢者特定無料等に限定したらどうか。
朝の駅まで病院への移動・ケガをしている時に利用したい。
・病院、買い物だと思います。 ・乗り合は良いと思うが、運賃が高いと思う。 ・運行の時間は、長くしてほしい。 ・バスの運行が少ない。利用したいが、行き、帰りが少なすぎる。
一部の方には必要と思うので継続してみたい。
主に医療機関に行くのに（歩行困難時）利用したいと思いますが 共通乗降場には遠いし 自宅までの送迎に自宅まで来てくれるタクシーを使います。高齢者にはもっと細かいケアが必要なのは。
街道沿いに住んでいるため、公共バスが停車しません。将来的（老後）な事を考えると、必要になると思います。1人1回300円の運賃はタクシーを乗車するより安いと思いますが、子供2人乗せると（300円×3名）=900円！！タクシーの初乗り運賃より高くなってしまおうと利用しない可能性があるかも・・・走行距離で運賃が増す事がないので安心・・・いろいろと記入しましたが ☆将来的には利用する、したいと思いました。
今は、自分で運転ができるので不便はないが、高齢者や免許を持たない人にとっては、有効な手段だと思います。事前に伝えれば、車イス対応車なども利用できたら、より良い制度になるのではないのでしょうか。
デマンド交通はとても良いアイデアだと思います。あとは、デマンド交通という存在をもっと多くの町民に知ってもらいたい 停車可能な場所を増やしていけばと思います。
・これから年を取った時や、自分がけがして移動 家に車あっても運転出来る人がいなかったり 廻りを見ると老人がふえているようだし このようなサービスは必要だと思います。自宅から町役場、体育館 イムス病院へ行くのに、交通機関がない。巡回バスは、本数が少なく不便。是非今後デマンド交通を運行していただきたいです。
・デマンド交通制度概要の運賃について 無料を未就学児だけでなく60才以上の人にもやってほしい。
道がせまくて行ききがかたい。デマンド交通の利用方法がよくわからない。東京から引越してきて 交通は不便に感じている家族の車で移動している。
住所が竹間通りなのですが、バス等、公共交通機関が一本も無く不便を感じています。今後 バス路線等に組み込む予定は無いのでしょうか？
運転しない年齢になったら、ららぽーとまでや、イムス三芳、鶴瀬駅まで行けるといいと思う。又、今までなかったサービスなので、ないものとして生活していた人が多いと思うから、サービスがあれば高齢者が必ずしも車を運転する必要のないことになり 利用者は増えてくると思います。又、車の事故も減り良いことだと思います。
バスを、1時間に1回位あれば、デマンド交通は、なくても良いと思う。
車の運転が出来ない高齢者と同居しており、高齢者の立場に立てばデマンド交通も交通弱者への幾ばくかの恩恵もあると想像できる。ただ、ニーズは、高齢者の場合、町外の医療機関との往復だと思われるし、そもそも町内にはあまり医療機関がないので、町内限定だと利用しにくいかも知れないと想像する。
デマンド交通は広報で知りましたが、今現在車の運転もしていますので必要と感じていませんでした。今後、自力で移動できなくなった時を考えると必要だと思います。特に病院・買い物など日常で必要な時が増えてくると思うので予約とかなしで特定の場所には気軽にに行ける方法があればいいと思います ※デマンド交通のくわしい事がわかっていないので答えた内容がちくはくになってしまったら申し訳ありません。
自分には交通手段があるので利用する事はないと思いますが、手段がない方やお年寄には必要な交通機関だと思います。利用者は現時点でどれくらいいるのですか？まだ存在を知らない人や利用方法の分からない人が多くいると思います。多くの人に普及すると良いと思います。
現在、健康で自転車、車にも（買い物程度）乗れるからいいが これから先の事を考えると、車で移動 出来なくなると思うと、このようなデマンド交通があれば助かります。折りをみて 登録しようと思っています。
デマンド交通をききたいしていたのですが、乗り方で共通乗降場までいくのが不便です。年よりが必要なのは、自宅から、自由に使える車が大事です。予約は大事ですが、すぐつかえる用になればと思います。
・「デマンド交通」の存在をもっとアピールしてほしい。 ・登録が面倒 ・利用のルールをわかりやすく
年金生活は、とてもたすかりますが体のわるい時には その場所には、行けない為、何かいいやりかたがあればいいのだが ただ、電話して、すぐに来てくれると、たすかりますが、それも無理ですかね。それで登録をまだやらなかった。
料金が少し高くなっても自宅までの送迎をしていただけたらと思います。
私は自分で車を運転するので必要ではないが、お年寄などは、どんどん活用できるようになったら良いと思います。乗降場所が、今のままで十分なのか？利用者には、そこまで行くのも大変な人もいるだろうな～と（わかりませんが・・・）思う所もあります。予約して利用になっているが、空いていけば（今すぐ）使えるというかんじで、利用できたらよいのでは？と思いました。

## 【デマンド交通試行運転成果分析 2014】

<p>・登録などしなくても利用できるの良いと思いました。</p> <p>・共通乗降場でなく自宅に行き来できたら利用したいと思った。</p>
<p>バス路線、本数が充実しているとは言えない為、高齢者世帯、マイカーのない世帯には、欲しい交通手段であるが、利用者が少ない、もしくは採算が合わない様であれば、同様に登録（審査）制で、タクシー代補助という方法もあると思う。</p>
<p>現在は父・母とも車の運転ができるので特に必要とは思っていませんが、将来必要となる時期が来るかもしりません。</p>
<p>共通乗降場から乗るのは OK。乗降場と乗降場の通り道でも降ろしてほしい。お年寄りなどの方は助かるのでは？</p>
<p>若いうちは、移動手段が色々あると思うが 年を取ってから 自分で車の運転をしなくなったり、自転車に乗れなくなったり、そういう時こそ、利用されると思う。</p>
<p>デマンド交通を利用する場合に集会所迄行く路線が歩けない。タクシーのように自宅前迄来てくれるとありがたい。</p>
<p>現在、町内の移動には、自家用車を利用している。ただ、今後、年をとって車を利用できなくなったりした時、利用させていただく可能性があるので、制度はあった方が良いでしょう。</p>
<p>国道 254 より駅よりの場合はそれほど必要ないかと思うが、畑の方に居住されている年配の方には必要かと思う。タクシーをそのまま利用し、後で申請すれば還付がある方式のほうが、利用しやすいかと思う（時間も制限ないし） 他の人との乗合はあまり利用する気にならない（バスと違って、距離が近すぎるので）乗合場所まで行くら そのまま、歩いて行ける 今回で、アンケートに回答したのは 3~4 回目です。友人は一度も来ていないとのこと（10 人くらいに聞きましたか…） 同じ人に安易に送りすぎると意見がかたまると思う。もう少しバラまく人を考えてほしい</p>
<p>時間に余裕があるので 健康の為に町内の移動、駅までの移動は歩いていきます。身体の具合の悪い方の移動手段には「デマンド交通」は良いと思います。ライフバス料金は少し高いと思っています。</p>
<p>自転車に乗れなくなったとき、町役場や病院、買物のことをどうすればよいかと思ってしまいます。デマンド交通制度は良いと考えます。</p>
<p>ご年配の方には、ちょうど良い交通手段だと思います。バスの本数が少ないので、このデマンド交通の存在がもっと認知されれば利用者が増えると思います。</p>
<p>「デマンド交通」については、高齢者を対象にしたものという意識が強く、小さい子供でもいれば利用を考えるのだろうが、時々、駅に行く時などに少し歩くからという理由だけで使って良いのかと考えてしまう。今時点では、自分は 40 才代で、子供もいない為デマンド交通は利用しないと思う。しかし、高齢者など弱者には必要とは思っているので、もうすこし試行運転をしてみてもどうかと思う。</p>
<p>ほとんど徒歩ですから駅に行くのに利用してました。ぜひデマンド交通を利用したい。</p>
<p>高齢者で、移動に不便を感じている方は多く、バスなどは、停留所へ行くまでが大変（足が悪い等）なので、活用したいという声を聞きます。どんどん、使い易く、利用者が、安心して使える様、今後も、続けた方が良くと思います。</p>
<p>住んでいる場所によって利用価値（利便性）が著しく異なると思います。東上線みずほ台駅に近い所に住んでいる者にとっては、余り利用することがないように思う。三芳町の南地域に行くことがほとんどありません。スーパーマーケットに行くにしても志木や柳瀬川やふじみ野に行くことが多い。デマンド交通も三芳町近辺の市町村まで利用できれば、利用価値は飛躍的に向上すると思います。</p>
<p>町内に用事などないし、そんな不便なとこにわざわざ住みません。「デマンド交通」と言っているが、大変わかりにくいので「乗合タクシー」とかにした方がよかったのではないのでしょうか。こんな狭い町内でそんな必死に交差交通に力を入れなくても…</p>

## 改善希望

<p>デマンドは必要ではあるが、料金が 1 人 300 円では、一家 3 人で駅まで行くとしたらタクシーの方が安くなり 合乗りだとして 3、4 人乗ったとしたらタクシーより高くなる可能性があり 利用限度地まで 300 円で行けるとしたら安い使い分けが面倒で、ならば最初から期待しない方が良かったので、登録しませんでした。</p>
<p>・隣接する市の商業施設にも利用可能とならないか。</p>
<p>公共のバスの本数を増やすべき、空白時間があるなんて、どれだけ田舎ですか 土日や昼間はバスを使わない人がいるわけでもないのに本数がなおさら少ないデマンド交通 2 人で 600 円なら家の前から乗れるタクシーの方がよっぽどよいし、使いやすい 訳のわからない無駄なものを考えるよりもっといい手段を思いつかないものなのか。住みづらい町だ！</p>
<p>現在 5 か月の子供がいて移動はベビーカーが多いです。段差や階段など、まだまだ移動しにくいと感じるところが多いので、少しでもバリアフリーな町にもらえると思うと助かります。</p>
<p>町内だけで聞きましたが上福岡、みずほ台には行けないのでしょうか？</p>
<p>駅までや病院までは、行ってほしいです。</p>
<p>必ずしも網目の様な交通網、大して広くもない町に必要か？高齢社会を迎えるにあたっては色々方法はあるだろうが、現在運行している、ライフバスの拡充も一考だと思う。デマンドも一つの方法だろう。柔軟な考え方で試してもらえたらと思う。</p>
<p>・電話 1 本で車が来ないと利用しにくい。タクシーみたくしてはどうか。・役場までの循環バスがあれば良いのでは？（町内循環バス）</p>
<p>・「デマンド交通」という名前をもう少しわかり易いものに変えることはできませんか？デマンドというカタカナ語ではぱっと見たとき意味がよみとりづらいですし、この方法を主に用いであろうお年寄りにも親しみづらいのではと思います。漢字の良い所は意味が表記からもわかりやすいところにもあると思います。カタカナならばアルファベットの方がましです。・地域別に分けて小まわりのきく制度になれば使いやすいと思います。町内全域をまわるとなるとバスの方が短時間で目的地につくのでは、と思ってしまう。</p>
<p>・車椅子で使用が出来れば良いなって思っています。</p>
<p>必要な方には、便利であると、思われます。但し、利用料金が「高い」と思いますがいかがですか？</p>
<p>時間が使用したい時間がない</p>
<p>近所にも知らない人が多くいる。告知が不十分である。そもそもやっている事を知らなかった。</p>
<p>ふじみ野駅。</p>
<p>町の中だけでなく富士見市あたりまで行ってほしい。</p>
<p>高齢者の場合、病院、お買い物の時の利用が多い。その場合、往路は利用できても復路は 1 時間前の予約は不可能。特に病院の場合、何時に終わるか不明。往復利用したい場合は、どうすると、良いのでしょうか？次の予約がない場合は、1 時間前の予約方法はなくし、即利用できるようにしてほしい。又、買い物時は復路が荷物が多くなるのであるから、1 時間前の予約はなくして、復路が利用できるように、又は大型ショッピングストア前には常時 デマンド交通を待機させておいてほしい。そして次の予約がなければ、降りたデマンドを見つけたら、1 時間前の予約がなくても乗車させてもらいたい。何度も断られたのが今回はとても残念な結果でした。予約する時も、予約できるまでの時間が長かかりすぎ、お話し中の時が多く、なかなかつながらない状態が多く見受けられた。デマンドが無理なら、小型のバスを町内を常時運行して頂きたい。</p>
<p>・デマンド交通 利用、予約、時間 etc の制約がわずらわしい。 ・公共交通 フリーな交通制度の充実、見直し（バス）</p>

## 【デマンド交通試行運転成果分析 2014】

そもそも、デマンド交通自体知らない人が、多いのでは？
自宅から利用したい。
もっと簡単に利用できる事。短時間で。
患愛病院
乗降場に至っては折角有っても利用しにくいかなと思うので その辺の検討が必要かと思えます
行きたい場所 ・中学 この辺は歩道が十分ではないと思う。子供達が安心して通学できない！スクールバスかデマンド交通での、安全な通学を考えても良いのでは？その時は、運動不足も考え、15分前位に登校して、運動をして欲しい。6時～が一番利用したいのでは？ ・役場 役場の一角に道の駅があって、買い物も出来れば、良い。 ・元、ウニクスのヤオコー ・児童館 ・ふじみ野駅 公共交通では、バスが少なすぎるので、利用しなくなった。欲を言えば、時間の見える、電車が一番。噂は、あるけど、通らないのかしら！？所沢は、ガンバレと聞く。町民証明書みたいなのでデマンド利用になり、どこから乗って乗降所まで、だったら、利用するかも。
買物、病院
これから先年とともに自分で行くことのできないことがあるかも知れないのと予約とかがめんどうなのと病院など家の近くまで来てくれると良い 要はいつでものれると良いかな？（どこでものれて どこでもおられると良いと思う
行きたい場所と時間がうまくマッチすると良いのだけれど。
・東武、西武線の駅
デマンド交通の運賃 300円とは、300円のみでいいのか、それとは別に走行した分のメーター代金が発生するのか、いまいち分かりません。デマンド交通の名前すら聞いたことなかったし…。もっと皆が分かる説明が必要ではないか。
自宅から駅迄 自宅から？
親戚の年寄りを利用した時、降りた場所がバス停の為、(200m ぐらい目的地より先に降りる事になり、歩いてもどる事になり、もう少し話し合いで、手前で降りられないか、(目的地は、駐車場もある。) 考えてほしいとの事でした。(年寄りは、北永井の病院に行った時の話でした。) よろしく考えて下さい。
予約がすぐに一杯になり、利用しにくい！
・周辺の駅に行きたい(電車) ・ショッピングセンターへ行きたい ・病院等に行きたい
・マミーマート→川越街道間の一方通行を解消してほしい。 ・見通しの悪い十字路口。T字路のミラーを設置してほしい。
共通乗降場が分かりにくい 共通乗降場までが遠い
住民にとって、何が必要かを、もっと細かく調査を求めます。
役場、体育館が駅から遠いので、行きづらい。東武線⇄西武線のアクセスが悪いので、バスで移動できる用になってほしい。
予約というものに、しばられて動きが取りにくい。病院等には、良いと思う
医療センター、銀行、役場、スーパーマーケット(数店) 乗り場を増やして欲しい。資料が欲しい。
藤久保(図書館 PA 横) から国道 254 に抜ける道路を早く拡張して欲しい。
問 8 : 自分の利用したい時間帯が、運行してない。・朝や、夕の時間帯を延してもらいたい。・バスが、ない分、利用できればと思う。 ・タクシーの利用とぼってしまうことが多く経済的に大変。
予約の上、料金が高すぎる 予約では急用の時困る
広報みよしのデマンド交通の利用方法を讀んだが、実際利用者は使い勝手が良いとは思えなかった。乗車時間の 30 分前というのも天候が悪い時は、不自由だと思うし、病院等、時間がよめない時の帰りに使うのも使いづらいのではと感じた。
・町内の移動で、自転車、車、徒歩にしても道が狭いので移動しづらい。 ・循環バスも使いたい本数が少なく、時間も大分遅れるので、改善した方がいいと思う。

## その他

現状 自分での移動が出来るので 不自由な場合について思考したことがなく記述不可。必要時に提案をさせていただきます。
自転車に乗れなく なりましたら考えたいと思います。
現時点では、健脚であるためそれと健康維持のために使わないが、今後どのようになるかわからない。でも、お金が、かかりすぎるようだったら一考を要する。
今現在のところ特に意見はありません。しいて言うとするとなんを重ねて行くなかで、意見が出て来ると思います
・若い人が考えたら。
今回は、利用しなかったで感じる事が無かったので申し訳ありません。
まだ利用しておりませんので 今のところ特に要望はありません。
どちらとも言えないに○をつけましたが こういったものに公費を使ってまでするほど、不便な場所ですか？

## 他の公共交通機関について

ライフバスを利用する方法で種々考えてほしいと思っています。
既存のライフバスの本数を増やす方が得策。新たなシステムの立ち上げに費用をかけるより、今ある町民に親しまれた交通システムの改良を優先すべきだと思う。
町のバスも 87 才を過ぎますと足もとが高くバスに上がるのも大変不自由ですのでタクシーで病院に行きます。
高齢化はどの市町村でも抱える問題である。三芳町の財政上その余裕があるならきめ細かな対応(交通手段)も望まれるが、タクシーや、ライフバス等の利用で何とかかなと思う。居住地を選択する際に交通の便、医療施設等を考慮し、決めたことだと思うので個々の責任もあると思う。車を資料している者は、それなりの経済的な負担を長年負っているので(購入費、維持費、ガソリン代、駐車場料金、税金等)それと同等の交通費の負担は公共の責任ではなく個人にあって良いのではないかなと思う。
ライフバスの運行時間を 1 時間に 2 便にしていればと思っています。
老人、子供達は鶴瀬駅 病院へ行くには、自転車、タクシーでしか自由に行けない。家族がいけない場合不便です。小型のバスが定期的に運行できる事が望めます。(藤久保三区)
存在を知らなかったです…公費で運用との事ですが、年間どれくらいの総コストがかかっているのでしょうか？新しい試みとは思いますが、ローコストで運用できていますか？また、常に予約が埋まっている等フルに活用できている状態ですか？ムダに維持費がかからないよう、現状の報告、利益率の開示をお願いしたいです。正直、これより駅前市営、

【デマンド交通試行運転成果分析 2014】

町営の駐輪所の方が切実です……。
車、自転車を使用しますので、今一番自分としては、駅までのバスの便を多くしてもらいたい事と、バス停もそれぞれが自宅の近くにあったら、使用する人が、増えるかなあと思っております。
ライフバスも、山田歯科の地域にも来てほしい。
バス移動がもっと便利になればいいなと思います。
若者には特別に必要ではないと思うのでデマンド交通に公費を支出するのはどうかなあと思います。それならばライフバスの運賃を下げてください。
三芳町内の道路事情は最悪。・ガードレールがない ・街灯がない ・速度制限がゆるすぎる(車の) ・歩道を自転車自由に通る。 ・近道する事を防止する為の、「進入禁止」や「一方通行」「20km/Hの速度制限」などなど 歩行者にやさしい政策がまず行われる必要があります。 ・まずは、安心して歩ける道路を！ ・夜間、コピスみよしから帰るのがコワイ！
ライフバスのふじみ野行きの本数を多くしてほしい。
ライフバスの本数が少ないので、増やして欲しい。デマンド交通は事前に予約という手間がめんどう。電話のみでなく、専用サイトなどで 24 時間予約ができれば便利になると思う。
所沢方面のバスをもっと増やしてほしい。ライフバスは運転士の態度がガサツでちょっとこわいのでマナーを研修してほしい。できれば東武バスや西武バスのような会社をお願いしたい。武蔵野線 新座駅行きのバスがあると助かる。
バスがどこをいつ通っているかが分からない。
都内で運行されている様なミニバス(100円)の導入を望む 現在のライフバスでは不便。1時間に1本でも良いから。町内全体に行けるようにしてほしい。高齢化に伴い自家用車を減らすことも可能になる
ライフバスの運行頻度が低いのと、バス停の位置の見直しで充分ではないかと思う。
三芳町役場へのバスの本数が少なく、不便を感じているが、デマンド交通も事前登録や事前予約が必要というところが面倒で、今まで利用していなかった。
公共の交通機関(ライフバス)のサービスの充実 本数など考えてほしい
バスの本数が少なく大変不便です。バスの本数を増やしてほしい。
現在のライフバス等の運行状況を考えてみると、必要性は感じますが住民の住んでいる場所によっては、相当異なった意見があると思います。
母が車イスでの移動になるので車イスでも送ってくれるタクシーを安い料金で利用したい
町内の移動は自転車でも十分。仮に体の不自由な人向けならライフバスでも十分ではないのか? 必要であればライフバスを充実させる支援をした方が良い気がする。
自宅が比較的駅に近いから。町内の公共交通の利用が少ない。
ライフバスの本数を増やしてほしい
ライフバスを使っていますが もう少し回数を増やしてほしいです。
ライフバスの本数を増やして下さると助かります。
町内バスの運行を希望します。
①デマンド交通以前に補助金を支出しているライフバスの利便性を向上する努力をさせるべき(料金・運行時間)全く改善の努力がみられない。 ②デマンド交通ではなく、ミニバス(ワゴン車)を周回させて方がよい。利用度の高い公民館(建設中も含め)コピス、図書館、資料館まで行く交通手段がないのは大問題、行政の責任は大きい。 ③-2 路線の見直し。(駅から大通りにバスを通すべき)
町でマイクロバスの運営はできないのですか ライフバスが通らない所をまわってほしいです。
マイカー移動する際には感じないが、日々、駅までの通勤にバスを利用する者としては、バスの本数が、あまりにも少なく、非常に、不便で暮らしていく。高齢化の中で、いつまでも、マイカーを運転できるのではないので、公共交通の充実を見直さないと、町の発展はなく、人口減はまぬがれない。また、とぎれとぎれの歩道を見直さないと、交通事故の危険にさらされると思われる。スーパーマーケットまで、あるいていける状況になく、今後、誘致することを考えないと、上富地区の発展はない。
通勤時間(朝6:30~8:30) 通学時間(朝6:30~8:30) のライフバスの運行量を3倍に増やして欲しい。
利用するとしたら、墓参(私は都内)、病院(徒歩)、買物(スーパーには車か、自転車を、荷物の関係で)そして鶴瀬駅まで(ライフバス利用)なので、あえてデマンドには頼らなくても、今のところは、良いが……。
ライフバスの本数を増やしてほしい!
ふじみ野駅行きの午後2時~6時くらいまでのバスがないので増してほしいです
タクシー券での利用が良いと思う。
広い範囲にライフバスを運行してほしい。高齢者(80才以上)にタクシー補助券を出してほしい。
・バスで移動したいと思うが、値段もわからないし、バス停、どれに乗れば行きたい場所へ早く行けるかわからない。広報などで情報がほしい。

批判

デマンド交通は廃止すべきです。
必要以上の公費はムダ使いにつながると思います。利用者が増えれば公費も増えると思います。(車の台数の増車) 介護保険と同じようなことになって困りますと思います。
午前9時~午後6時には町内にいない(都内勤務のため)ので、そもそも自分は利用対象者として考えられていないのだろうと思う。都内勤務者のほぼすべてが同様だと思うので、利用対象者以外にこのようなアンケートを送付して何か意味があるのか疑問だ。税金の無駄遣いと思えない。現町長の施策は、このように一見派手に見えるが実のないものが多く、日々憤慨することしきりだ。

継続を希望する意見では、アンケート結果と同様、現時点では必要を感じていないが将来必要となる公共交通と感じている意見が多かった。

料金について、2~3人で乗車した場合タクシー料金の方が安くなるため「高い」という意見も多かった。ライフバスを増便してほしいなど、拡充を希望する意見も目立った。

## (2) 運行状況の確認

### 【オペレーション】

オペレーターにヒアリングを実施したところ、オペレーションに関しては基本的には円滑に実施することができたとのことであった。

予約の電話がかかってくるのは午前 8 時から午前 8 時 30 分が多かった。次いで病院等が終わった午後一番の時間帯が多かった。前日など事前に予約と当日予約に関しては、件数的には半々であった。1 回の予約で平均 2 ～ 4 件の予約があり、最大で 7 件複数予約する方もいた。往復予約をする方がほとんどであり、目的地は商業施設・保育園・病院・駅・公共施設など様々であった。

予約のキャンセルについては、1 日 2 ～ 3 件あり、当日キャンセルが多く、予約をしていたが、バスやタクシーを利用するので、キャンセルというケースが多かった。連絡なしでのキャンセルもあった。

試行期間中に見えてき課題や判断に困った事例は以下のとおりであった。

- ①電話回線が 1 つしかないため、10 分以上の問合せや苦情がくると別の受付ができなくなった。
- ②午後 4 時以降は予約電話が繋がらなかったため、キャンセルしたくても出来ないお客様がいた。
- ③ライフバスのバス停が共通乗降場になっていたが、どちらのバス停を利用するか正確に把握できず、行き違いが生じたケースがあった。
- ④システム上乗合にするため、予約したときの時間と乗降時間が違うことがあった。
- ⑤利用者の中には、デマンド交通のシステムを理解していなかった方もいた。
- ⑥自宅から一番近い共通乗降場が分からない利用者もいた。そのため、オペレーションの方で調べなければならぬ事例もあった。
- ⑦二重登録の利用者もあり、どちらの ID を使うか迷う事例があった。
- ⑧デマンド交通車両の配車に関し、1 号車・2 号車に偏りがあった。
- ⑨30 分以内に利用したいという方がいた。

オペレーターに対して、住民から今回のデマンド交通に関して直接寄せられた意見は以下のとおりであった。

- ①午後 4 時以降も予約の電話に出てもらいたい。
- ②三芳町以外（例えば東入間警察署、ふじみ野駅など）にも行ってもらいたい。
- ③病院の受付を早くしたいので、稼働を 9 時前にしてもらいたい。
- ④住民だけでなく、在勤者も利用させてもらいたい。
- ⑤領収書を発行してもらいたい。

### 【実際の運行】

実際に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、概ね円滑に実施することができたとのことであった。運行エリアの道路などについては、本業のタクシー業務で走っている道なので問題は無かった。ただし、共通乗降場に関しては、概ね場所を把握していたが、共通乗降場の看板が小さくて分かりづらかった。

乗合の状況については、1 日 1 回あるかどうかであった。9 時～10 時台に乗合が生じやすく、それ以外の時間には乗合はほとんど生じなかった。

利用者の傾向としては、およそ 70%は、リピーターであったと思う。週 4 ～ 5 回利用している方もいた。利用目的は、駅・通院・保育園のお迎えが多かった。

予想外の事例としては、実際に予約の時間に共通乗降場に行くとお客様がいない事例、利用者が予約時間に遅れてくる事例、利用者が行先を変更してくれという事例があった。予約の段階では、大人となっていたが、実際

に行ってみたら未就学児という事例もあった。

乗務員に対して、住民から今回のデマンド交通に関して直接寄せられた意見は以下のとおりであった。

- ①午前8時台の運行など運行時間の前倒し
- ②重度に身体が不自由な人へのドア to ドアサービス
- ③1時間前の予約を改善してもらいたい。
- ④看板を大きくしてもらいたい。
- ⑤乗合が苦手である（利用者にすれば当日まで乗合になるかどうか分からない）。
- ⑥領収書を発行してもらいたい。
- ⑦行ける場所を増やしてもらいたい（ふじみ野駅、埼玉スポーツセンター、ふじみ野市のイオン、コピス三芳など）

### （3）運行体制の確認

乗務員については、デマンド交通専属の乗務員4名、本業のタクシー事業と兼務の乗務員4名の計8名体制で行い、オペレーションに関しては9名体制で行った。また、車両台数については、タクシー車両2台で運行を行った。

運行事業者へヒアリングを実施したところ、今回の利用者数に対して、乗務員については休憩時間も確保ができ、拘束時間についてはまったく問題は無いとのことであった。オペレーションについては、雨の日など利用が多くなる日は大変とのことであった。

また、運行状況を見ても今回の試行運転においては、デマンド交通の特徴である乗合はあまり生じておらず、1人で利用されることが多かったことから、タクシー車両で十分であったといえる。

本運行体制によって今回の試行運転における利用者の需要に対して、十分に対応できたものと考えられる。

### （4）運行における安全面の確認

試行運転期間の3カ月間事故もなくデマンド交通試行運転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、停車に危険を感じるとのことであった。

- ①交差点近くの共通乗降場
- ②川越街道上の共通乗降場
- ③保育園や商業施設など人の出入りや車の出入りが多い共通乗降場

なお、車両の特性を生かし町内の狭い道路を運行することもあったが、普段のタクシー業で慣れていることと、ゆっくり安全第一を心掛けていたため、狭い道路を運行することに関して問題は無かったとのことであった。

### （5）運行における経営面の確認

デマンド交通運行事業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であった。

また、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も特に無かったとのことであった。

## (6) 費用対効果

・経費（単位：千円）

	金額	備考
初期費用	1,078 千円	共通乗降場看板関係、ステッカー、チラシ代、折り込み代
運行費用	8,180 千円	運行経費、システム費用
合計	9,258 千円 (4,802 千円)	

※なお、この費用の中に登録申請書返信やアンケート回答に伴う費用、出発式の費用等については含まれていない。

※運行経費については、運賃収入を差引いたものである。

※（ ）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

	9月	10月	11月	合計
運賃	139,200 円	172,200 円	147,600 円	459,000 円

運賃収入の合計は 459,000 円であり、今回の試行運転における収入は、経費（初期費用及び運行費用）の 4.9% であった。

・経費及び運賃からみる費用対効果

9,258 千円かけて乗車人数は、1,806 人であった。1 人あたり約 5,127 円かけて輸送していることになる。さらに実質的な利用者数は 341 人であるため、1 人あたり約 27,150 円かけて輸送していることになる。

《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 25 年度で、6 番線 77,875 人・7 番線 71,316 人輸送している。

	費用	輸送人数	輸送力	1 人を運ぶための費用
デマンド交通 (3カ月)	9,258 千円 (4,802 千円)	1,806 人	1 台 4 名	1 人あたり約 5,127 円 (約 2,658 円)
ライフバス (年間)	24,000 千円	149,191 人 (平成 25 年度 6・7 番線利用者数)	7m 車両 45 名 9m 車両 60 名	1 人あたり 約 161 円

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

《当初の計画との比較（三芳町地域公共交通会議資料）》

	費用	運賃	費用－運賃	国庫補助	財政負担
当初計画	13,300 千円	720 千円	12,580 千円	6,290 千円	6,290 千円
今回の経費等	9,717 千円	459 千円	9,258 千円	4,456 千円	4,802 千円
差引	▲3,583 千円	▲261 千円	▲3,322 千円	▲1,834 千円	▲1,488 千円

・ 3ヵ月間の乗車人数は 2,400 人（運賃収入 7 2 0 千円）と想定

## （7）他の公共交通との連携、競合等町全体への波及効果

【他の公共交通との連携】

今回の試行運転の利用状況を見ると既存のバスが通っていない、いわゆる交通空白地域いわれている地域の共通乗降場（集会所や商業施設）も多く利用されている。また、既存のバスが運行していない午前 11 時台、午後 4 時台にもデマンド交通は利用されている。デマンド交通が、既存のバス事業者が走れない場所や時間を補うことができた。

【他の公共交通との競合等】

バス事業者及びタクシー事業者にデマンド交通運行事業者に今回のデマンド交通試行運転がバス事業やタクシー事業に影響を与えたかどうかヒアリングしたところ、今回のデマンド交通試行運転に関しては、バス事業・タクシー事業に影響は無かったとのことであった。

特にバス事業に関していえば、今回のデマンド交通試行運転においては、運行車両がタクシー車両であったため輸送力に大きな差があり、影響は少なかったとの回答を得た。

## （8）まちづくりへの貢献に関すること

今回のデマンド交通試行運転では、タクシー車両 2 台の運行であったため、町民の移動が大きく変わったということはない。また、多く降車に利用された共通乗降場は町外にある鶴瀬駅・みずほ台駅であることから、駅への移動手段は確保されたという面はあるが、デマンド交通により町内の商業施設や公共施設が賑わったということは無いと思われる。

しかし、実際の利用者が一番近くで接していた乗務員にヒアリングを実施したところ、利用者からはデマンド交通により、文化会館コピス三芳・公民館・保健センターに行けるようになり、それぞれの施設が実施している事業に参加することが出来るようになったとのことであった。

## 5. まとめ

今回3カ月間のデマンド交通試行運転を実施することにより、延べ1,806人の方にデマンド交通を利用していただいた。多くの利用者から「移動の助けになった」「今後本格的に導入した場合に利用する」との回答を得ることができ、今回のデマンド交通試行運転が非常に満足度が高いこと、今後デマンド交通に大いに期待していることが明らかになった。

しかし、今回の試行運転により様々な課題も浮かび上がってきており、今後はこれらの課題に対し、引き続き検討する必要があるものと思われる。

・今回の試行運転で浮かび上がってきた課題は下記のとおりである。

- ①登録者が3,315人で乗客人数が1,806人であるが、実際にデマンド交通を利用した人は、その約1割の341人である。また、利用した341人の1割近くが10回以上利用している。
- ②利用世代は60代～80代が多く、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機関となっている。次いで利用が多いのは、30代と40代の子育て世代である（未就学児334人利用）。
- ③平日の利用が多く、土日祝日の利用が少ない。
- ④平均乗車時間、乗合値、ヒアリング結果より、今回の試行運転では乗合はほとんど生じていない（乗合値1.063）。
- ⑤町民アンケートにおいて、事前の登録はしたがデマンド交通が利用しにくいから利用しなかった方に「利用しにくい理由」点を尋ねたところ、「予約が面倒である」「運行時間が短い」「運賃が高い」「共通乗降場まで行くのが面倒」「利用の仕方が分かりづらい」との回答を得た。
- ⑥1人を運ぶための費用が約5,127円（国庫補助金を除く）であった。
- ⑦今回の試行運転において、当初計画では2,400人の利用を見込んでいたが、結果は1,806人であった。
- ⑧共通乗降場の看板の大きさや位置に問題があった。実際に運行している乗務員にヒアリングしたところ、交差点付近や国道254号線沿いの共通乗降場は危険とのことであった。
- ⑨町外に設置している共通乗降場である「鶴瀬駅」「みずほ台駅」の利用が多い点やデマンド交通の輸送力の観点から、今回のデマンド交通では、町内の公共施設や商業施設の賑わいに繋がらなかったと思われる。

・今回の試行運転で浮かび上がってきた課題を踏まえ、今後下記事項を検討する必要があるものと思われる。

### ①登録者・利用者の増加

多くの住民がデマンド交通を利用できるよう、更に広報・チラシなどで周知活動を行い、登録者・利用者を増加させていく必要がある。特に広報・チラシなどで周知する際には、利用の仕方が容易に分かる表現にするよう留意する必要がある。また、利用者を増加させることにより、乗合になる可能性も高まり、効率的なデマンド交通の運行が実現できることが予想される。

## ②利用日・利用時間の改善

平日の利用が全体の利用の8割弱であることから、運行日を平日に限定した方が、費用的にも効率的な運行を実現することができる可能性がある。また、運行時間が利用しづらい理由の一つとして挙げられていることから、予約時間の30分繰り下げや運行時間の30分延長を図ること等により、利用者の増加を見込むこともできる。

## ③共通乗降場の改善

運行の安全及び利用者増加の観点から現在の共通乗降場の位置については、再度検討する必要がある。

## ④費用対効果の改善

利用者を増やすことにより運賃収入を増加させ、町の財政負担の圧縮をはかる。また、試行運転での利用実態に鑑み、受益者負担の観点より運賃300円についても再度検討の余地はある。

## ⑤ライフバスの改善

利用者アンケート及び町民アンケートにおいても、デマンド交通のアンケートにも関わらず、自由意見等においてライフバスの改善を求める声が多くあった。また、バスは輸送力が高く、町内の公共施設や商業施設の賑わいに繋がることも考えられことから、既存の公共交通機関であるライフバスに関して改善を求めていくことにより、町内の公共交通は更に良くなることが予想される。

## 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、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。

	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？	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？	①買い物 ②通院 ③公共施設 ④レジャー ⑤その他（ ）
7	デマンド交通はどうでしたか？サービスに満足したか？	①利用しやすい（満足） ②普通 ③利用しにくい（不満足）
8	【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予約が取れない 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（ ）
9	デマンド交通を利用する前は、主にどのような手段で町内を移動していましたか？	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その他（ ）
10	デマンド交通は、あなたの町内の移動の助けになりましたか？	①助けになった ②助けにならなかった ③どちらでもない
11	今後本格的にデマンド交通を導入した場合、利用しますか？	①利用する ②利用しない ③分からない
12	デマンド交通に期待することは何ですか？（複数回答可）	①運賃が安いこと ②土日祝日も運行すること ③運行時間の延長 ④自宅まで迎えにきてくれること ⑤現状のままがいい ⑥デマンド交通自体必要ない ⑦その他（ ）
13	「デマンド交通」及び「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。	

・町民アンケート回答用紙

## デマンド交通試行運転に関する町民アンケート回答票

三芳町デマンド交通試行運転の検証を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パート／アルバイト ④学生 ⑤主婦 ⑥無職
5	現在、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その他（ ）
6	現在、町内の移動に不便を感じておりますか？ （該当する1つに○をつけてください）	①移動に不便を感じていない ②移動に不便を感じている ③どちらでもない
7	デマンド交通利用者登録をしましたか？ （どちらか1つに○をつけてください）	①登録しなかった（質問8へお進みください） ②登録した（質問9・10へお進みください）
8	【7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1つに○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12へお進みください）
9	【7で「②登録した」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1つに○をつけてください）	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10へお進みください）
10	【7で「②登録した」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なかった理由を教えてください（複数回答可）	①自家用車で十分である 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期間中デマンド交通を利用する機会が無かったから 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11へお進みください）

<p>1 1</p>	<p>【10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2つまで教えてください                  (2つまで○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12へお進みください)</p>
<p>1 2</p>	<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1つに○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>
<p>1 3</p>	<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1つに○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>
<p>1 4</p>	<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」等についてご意見、ご要望を自由に記入してください。</p>	

## ・株式会社ライフバスへのヒアリング

【ヒアリング日時】平成 26 年 12 月 3 日（水）午前

【ヒアリング場所】株式会社ライフバス営業所

【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ライフバスのバス停を共通乗降場として利用させていただきましたが、トラブルはありましたか？  
特にトラブルは無かった。

### （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ることにより、バス事業は影響を受けましたか（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したか）？  
輸送力に違いがあるため、バス事業への影響はなかった。

- ②デマンド交通により住民が外出し、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（バス利用者は増えましたか）？  
ほとんどなかった。

- ③デマンド交通が通年で実施された場合、バス事業に影響はありそうですか？

また、デマンド交通の利用時間を延長した場合や運賃を下げた場合に、バス事業に影響はありそうですか？

今回の試行運転におけるデマンド交通の輸送力であれば影響はない。利用時間については、通勤・通学時間帯をもしデマンド交通が運行するのであれば、現在バスが運行していない交通空白地域だけ運行していただくのであれば問題ないのではないかと。また、運賃を下げた場合バス事業に多少影響が出るかもしれない。

### （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住民の移動が活発になったと思いますか？

デマンド交通は、バス事業とは競合しないので、住民から見た場合移動手段が増えたということになるのではないかと。また、ライフバスは午前 11 時台、午後 4 時台走っていないので、デマンド交通がそれを補うことができるのではないかと。

## ・三和富士交通株式会社へのヒアリング

【ヒアリング日時】平成 26 年 12 月 3 日（水）午後

【ヒアリング場所】三和富士交通株式会社埼玉営業所

【ヒアリング事項等】以下のとおりである

### 1、運行状況の確認

【オペレーション】

#### ①オペレーションを円滑に行うことができましたか。支障をきたしたトラブル事例がありましたか？

基本的には、オペレーションは円滑に行うことができたが、以下のような事態も生じた。

- (1) 電話回線が 1 つしかないため、10 分以上の問合せや苦情がくると別の受付ができなくなった。
- (2) 午後 4 時以降は予約電話がつかならなかったため、キャンセルしたくても出来ないお客様がいた。
- (3) ライフバスのバス停が共通乗降場になっていたが、どちらのバス停を利用するか正確に把握できず、行き違いが生じたケースがあった。
- (4) システム上乗合にするため、予約したときの時間と乗降時間が違うことがあった。
- (5) 利用者の中には、デマンド交通のシステムを理解していなかった方もいた。
- (6) 自宅から一番近い共通乗降場を分からない利用者もいた。

#### ②普段のタクシーのオペレーションとはシステムが違うと思いますが、システムに慣れるまでにどれくらいかかりましたか？

およそ一週間で慣れることができた。

#### ③オペレーションをしていく中で、判断に困った事例がありましたか？

- (1) 二重登録の利用者もあり、どちらの ID を使うか迷う事例があった。
- (2) デマンド交通車両の配車に関し、1号車・2号車に偏りがあった。
- (3) 自宅から一番近くの共通乗降場が分からない利用がいた場合、調べなければならなかった。
- (4) 30 分以内に利用したいという方がいた。

#### ④キャンセルはどれくらいありましたか？

キャンセルは 1 日 2～3 件あった。当日キャンセルが多く、予約をしていたが、バスやタクシーを利用するので、キャンセルというケースが多かった。連絡なしでのキャンセルもあった。

#### ⑤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？

- (1) 家族やヘルパーが本人の代理で予約をするケースもあったので、乗降地の行き違いには気を付けた。
- (2) 高齢者が利用する場合、乗降に時間がかかることも考えられたので、次の予約を入れる場合これらの時間も考慮に入れた。
- (3) 利用者には耳が聞こえづらい方もいたので、そういった方にも伝わるようにオペレーションを行った。
- (4) オペレーションの際には、分かり易く、かみ砕いた表現を心掛けた。

⑥ 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？

午前 8 時から午前 8 時 30 分が多かった。次いで病院等が終わった午後イチバンが多かった。

・ 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？

事前予約と当日予約は半々であった。

・ 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？

1 回の予約で平均 2 ～ 4 件の予約があった。最大で 7 件複数予約する方もいた。

・ 往復利用予約の方は多かったでしょうか。どのような用途の場合に往復利用予約が多かったでしょうか（例えば病院が多かったかなど）？

往復予約がほとんどであった。目的は買い物・保育園・病院・駅・公共施設など様々であった。

⑦ 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）を言った人もいると思いましたが、その場合どのように対応したか？ 共通乗降場周辺の情報はある程度把握していましたか？

制度を説明し、共通乗降場での乗降をお願いした。また、共通乗降場周辺は地図を見ながら対応した。

⑧ オペレーションに対して、住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) 午後 4 時以降も予約の電話に出てもらいたい。
- (2) 三芳町以外（例えば東入間警察署、ふじみ野駅など）にも行ってもらいたい。
- (3) 病院の受付を早くしたいので、稼働を 9 時前にしてもらいたい。
- (4) 住民だけでなく、在勤者も利用させてもらいたい。
- (5) 領収書を発行してもらいたい。

【乗務員】

① 運行業務を円滑に行うことができましたか。乗合はどれくらい生じていましたか。利用者の傾向及びどのような利用目的が多かったですか？ また、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かかわらず、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？

概ね円滑に運行をすることができた。乗合については、1 日 1 回あるかどうかであった。9 時～10 時台に乗合が生じやすく、それ以外の時間には乗合はほとんど起こらなかった。

利用者のおよそ 70% は、リピーターであったと思う。週 4 ～ 5 回利用している方もいた。利用目的は、駅・通院・保育園のお迎えが多かった。

実際にお客がいらない事例や利用者が予約時間に遅れてくる事例はあった。

また、予約画面では大人となっていたが、実際に行ってみたら未就学児というケースもあった。

**② 普段のタクシー運行とは違うと思いますが、デマンド交通運行に慣れるまでにどれくらいかかりましたか。タブレットの操作は どうでしたか。運行開始前に共通乗降場は把握しておりましたか？**

地域的にはタクシー業務で走っている道なので問題は無かった。降車時にも出発の表示が出るなど、タブレットの表示が分かりにくい部分もあったが、慣れれば問題はなかった。

共通乗降場に関しては概ね場所を把握していたが、共通乗降場の看板が小さくて分かりづらかった。

**③ 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。また、運行していて大変だったことはありましたか？**

利用者から行先を変更してくれというという事例があった（例えば、鶴瀬駅が当初の降車地であったが、乗合の関係のみずほ台駅に寄ったので、みずほ台駅で降車するといったケース）

また、乗合のため、非効率的な運行になってしまうこともあった。

**④ 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、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？**

利用者は高齢者が多かったので、運行には気を付けていた。シルバーカーを利用する高齢者もいたが、シルバーカーはトランクに入れ運行した。未就学児が多く利用したが、未就学児がいることにより、知らない人同士が乗合になったときに、会話のきっかけになつたりしていた。

**⑤ 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）を言った人もいます。その場合どのように対応しましたか？**

途中下車の要望はあったが、制度を説明し共通乗降場での乗降をお願いした。

**⑥ 乗務員に対して、住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) 午前8時台の運行など運行時間の前倒し
- (2) 重度に身体が不自由な人へのドア to ドアサービス
- (3) 1時間前の予約を辞めてもらいたい。
- (4) 看板を大きくしてもらいたい。
- (5) 乗合が苦手である（利用者によれば当日まで乗合になるかどうか分からない）。
- (6) 領収書を発行してもらいたい。
- (7) 行ける場所を増やしてもらいたい（ふじみ野駅、埼玉スポーツセンター、ふじみ野市のイオン、コピス三芳など）。

## 2、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）でデマンド交通試行運転を行いましたか？**

乗務員に関しては、デマンド交通専属の乗務員4名、兼務の乗務員4名体制で行った。

オペレーターに関しては、パートを含め9名体制で行った。

**②拘束時間など乗務員に無理が無かったですか。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でしたか？**

今回の利用者数であれば、乗務員の休憩時間なども確保でき、拘束時間に関しては、まったく問題は無かった。オペレーターに関しては、雨の日などは大変であった。

**③今回試行運転は2台で実施いたしましたが、タクシー車両2台で住民の需要を満たすことはできましたか？試行運転の感覚から、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？**

今回の利用者数であれば、タクシー車両2台で十分対応することができた。土日の利用数であれば、1台でも十分対応ができる。1日15~20件に対応することとなると、乗務員も連続した休憩を取ることが難しくなる。

**④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？**

特にいらないとは思いますが、利用者目線で見たとときに、タクシー車両でデマンド交通運行をしていると、タクシーと見られてしまう。タクシー車両だと、利用者からすると、待っているときはバス感覚であるが、乗車するとタクシー感覚になってしまう。

**⑤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？**

登録完了通知に関しては、事務員が行った。

**⑥仮に通年でデマンド交通を運行する場合、運行体制を維持することができますか？**

現在の人員で問題はない。ただし、今後利用者登録が増えるようだと、登録業務における人員補充は必要であると感じている。

### 3、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したか？**

危険な共通乗降場が数か所あった。

**②狭い道路を走行することがあったと思いますが、危険はなかったですか？**

普通のタクシー業務のように特に急いでいる利用者がいなかったため、ゆっくり安全第一で（狭い道路のうちでも）広めの道を利用することを心掛けていたため、特に危険はなかった。

**③運行に際し、危険を感じる共通乗降場はありましたか？**

- (1) 交差点近くのライフバスバス停（例えば「運動公園入口」など）
- (2) 川越街道の共通乗降場（例えば「富士塚」など）
- (3) 保育園の共通乗降場（例えば「あづさ保育園」など）
- (4) 他の車や人の出入りが多い共通乗降所（例えば「マミーマーケット」など）

### 4、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？**

特に問題は無かった。

**②委託額は安全運行を実現するのに十分なものでしたか？**

安全運行をするのに必要かつ十分なものであった。

## 5、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、本業のタクシー業は影響を受けましたか（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）？

また、仮に利用時間や運賃を変更した場合はどのような影響がでることが予想されますか？

今回のデマンド交通試行運転が弊社の本業であるタクシー事業に与えた影響は9月期から11月期の売上、無線本数を見る限り、殆ど無いと思われる。ただし、雨や電車の運休等、タクシー事業の繁忙時においては鶴瀬・みずほ台エリアで供給が不足し、お客様にご迷惑をお掛けすることになった。また、本格運用に際しても2台で運送出来得る人数を考えると、その影響は皆無に等しく、今までタクシー利用の無い方がデマンド交通を利用することにより、積極的に町内、町外に移動し、運行時間外にタクシーを利用して頂ける相乗効果があると考えられる。

利用時間の変更について、利用者からの要望で運行時間を早めて欲しいとの声が多数あったが、通勤や通学に利用されることはデマンド交通の目的でもある交通弱者の移動を促進するという意味から考えると賛同できないが、一定の条件（車を所有しない高齢者や障害者）を付け、運行時間を早めることは利用の促進に繋がることから、弊社としても賛同できる。

運賃の変更については、試行運転期間の運送料金は1人1回300円という設定だったが、利用促進、また他の公共交通機関との棲み分けという観点から見ると妥当な金額であったと思われる。ただし、保育園へのお迎え等で未就学児の乗車が334人あり、期間中の利用者数程度だったら問題はないが、利用者数が増えてきた場合には乗合率に影響が出ることが予想される。利用者の公平性の観点から、未就学児については、少額（100円程度）の料金を設定することが望ましいのではないかと考える。

- ②デマンド交通を実施したことにより、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？  
特に問題はなかった。

## 6、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？

町民の移動が大きく変わったという感覚はないが、利用していただいたお客様からは非常に喜ばれた。

- ②利用者である住民から今回のデマンド交通試行運転に関して何か意見を言われたことがありますか？

デマンド交通により、文化会館コピス三芳・公民館・保健センターへ行けるようになり、それぞれが行っている事業に参加することができるようになった。

## ・他自治体との比較

下表に、コンビニクルシステムを利用した他自治体の運行条件、状況との比較を示した。

運行台数が2台の三芳町に対して、同規模の3台運行の自治体と比較している。

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 3315 人は、他自治体と比べて遜色がない数であり、短期間の試験運転での登録者数としては、かなりのハイペースである。

しかし、その中で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 10% (341 人) と、短期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。

この利用者数を増やすことで、1日の予約件数が伸びる傾向にあることが他自治体の数値には表れている。

自治体名	三芳町	A 町	B 市	C 町
総人口	38,410 人 推計人口 2014/11/1	15,000 人程度	65,000 人程度	50,000 人程度
人口密度	2,510 人/km <sup>2</sup>	600 人/km <sup>2</sup> 程度	3,500 人/km <sup>2</sup> 程度	700 人/km <sup>2</sup> 程度
運行エリア (面積) 横×縦	町内全域 15.30km <sup>2</sup> 7×4 km	町内全域 25km <sup>2</sup> 程度 8×5 km	市内全域 20km <sup>2</sup> 程度 6×7 km	町内全域 70km <sup>2</sup> 程度 11×9 km
運行車両	乗用タクシー×2台	ワゴン車×3台	ワゴン車×2台 乗用タクシー×2台	ワゴン車×2台 乗用タクシー×1台
運行台数	2台	3台	4台	3台
運行形態	フルデマンド	セミデマンド フルデマンド	フルデマンド	フルデマンド
利用対象	町内在住者	町内在住者	町内在住・通学・通勤	町内在住者
予約方法	電話予約	電話予約	電話予約	電話予約
予約受付期間	7日～1時間	14日～30分	7日～1時間	2日～30分
運行日	毎日	月～金	毎日	月～金
支払方法	現金のみ	回数券のみ	現金のみ	回数券のみ
運賃	300円	セミ: 500円 フル: 100円	300円	400円
乗降場数	105	4,000程度	3,700程度	2,000程度
平均乗車時間 (予約ごと)	14分	セミ: 24分 フル: 8分	15分	16分
乗合値	1.06	セミ: 2.0 フル: 1.3	1.3	1.1
総登録者数	3,315	3,000	6,400	1,800
1回でも利用した方	341	1,300	2,100	800
登録者/総人口	<b>9%</b>	<b>21%</b>	<b>9%</b>	<b>4%</b>
利用した方÷総登録者	<b>10%</b>	<b>43%</b>	<b>33%</b>	<b>44%</b>
予約件数(日単位)	<b>10～20</b>	<b>60～90</b>	<b>50～90</b>	<b>30～50</b>
運行期間	<b>3ヶ月</b>	<b>5年</b>	<b>4年半</b>	<b>4年弱</b>