≪資料　１≫

【小川町地域公共交通活性化協議会　第２回】

デマンドタクシー実証実験運行に関する調査結果報告

目　次

１．利用者意見交換会……1
２．運行事業者ヒアリング調査……11
３．バスへの影響調査（実績データ整理、事業者ヒアリング）…17
４．未登録者意向把握……21

平成 29 年 9 月 26 日

１．利用者意見交換会

1. 利用者意見交換会

●実施概要

目　　的　：実際にデマンドタクシーの利用経験のある方との対話の中でしか感じとることができない“デマンドタクシーに対する町民の想い”を汲み取り、小川町地域公共交通活性化協議会及び分科会や庁内会議における今後の議論に活かしていく

対象者　　：実証実験時にデマンドタクシーを利用した方
※各行政区長により 2 名程度選出＋無作為抽出による参加呼びかけ

実施方法　：地域ごとに 1 回実施
5～6 名のグループに分かれて意見交換を実施（分科会委員が進行）

実施時期　：平成 29 年 7 月 11 日（八和田地域　会場：八和田公民館）
12 日（大河地域　　会場：パトリアおがわ）

参加者数　：大河地域　　16 名
八和田地域　18 名

プログラム：開会
趣旨説明
実証実験結果・利用登録者アンケート調査結果の紹介
グループごとの意見交換
閉会
※時間は全体で 90 分

（大河地域の様子）

（八和田地域の様子）

（１）外出機会の変化について

◇デマンドタクシーを利用できるようになったことで外出機会が増加したという意見が多い。
◇より外出機会を増やす工夫として、「グループで利用できる運行形態」「まちなかにおけるデマンドタクシーと連動したイベント実施」を求める意見が挙げられた。

（出された意見の概要）

大河地域	・腰上はデマンドタクシーが生活に大きく関わっており、外出機会が増えたと思う。 ・デマンドタクシーがあれば子どもに買物を頼まずに自分で買物に行ける。 ・通院等でまちなかへ出るついでに買物をして帰れる。 ・デマンドを使って、相乗りで公会堂まで行くのも良いと思う。 ・高齢者向けの講座等にデマンドを使ってもらうと外出が増えると思う。 ・外出したくなる町の魅力アップを考えるべき。 ・簡単に乗れることが大事。気軽に乗れたらまちなかへ出やすい。
八和田地域	・外出する機会は増えた。【2】 ・グループで利用出来るようになれば外出機会が増えてくる（グループだとしまむら、パトリア、ヤオコー、図書館の催し物、町民会館などに行く）。話し相手がいると外出が増える。 ・食事会など予算内で行動できるので外出に使いやすい。 ・子どもを抱きながら利用できた。 ・高齢者の外出を促すために、デマンドタクシーでまちなかに出て楽しむ、まち歩きなどのイベント的な何かができないか（歩くのが困難だと難しい）。 ・バスの方が料金は安いが本数が少なく、デマンドタクシーはバスに比べて料金が高いため、結果外出機会が増えない。

※【】内は意見の数

（２）利用する際の工夫について

◇利用料金を抑えるため、路線バスの併用等の工夫が取り入れられていた。ただし、高齢で荷物を持っていることや、バス停留所から自宅が遠いこと等の理由で、路線バスの併用は難しいとの意見が多く挙げられた。
◇近所の人と乗り合わせて利用することで、利用料金を抑えられるという提案意見が挙げられた。

（出された意見の概要）

大河地域	・近所の人と一緒に乗り合わせで行く工夫をした方が良い。【2】 ・バスを併用するように工夫すれば料金が安くなるが、高齢で荷物を持っているため乗り換えようと思わない。【2】
八和田地域	・行きはバスで、帰りはデマンドなど使い分けた。 ・料金を抑える工夫はしなかった。 ・路線バスを乗り継げば安く利用出来るが、高齢で荷物があると路線バスは負担が大きい。 ・地域によって他路線のバスを有効利用する。 ・停留所から歩いても楽しい。 ・バス路線から家が遠い方は乗継などしづらいため、併用するには不便である。

※【】内は意見の数

（３）利用の電話連絡のつながり状況について

◇利用の電話連絡のつながり状況に不満を感じたという意見はほとんどなかった。
◇オペレーターの電話対応についても評価が高かった。

（出された意見の概要）

大河地域	・小川町駅や日赤病院にデマンドタクシーが停まっていなくても連絡すればすぐに来た。 ・混雑している時間などは電話が繋がりにくいことがあった。 ・オペレーターがまだ慣れていないため、繋がりにくいことがあった。 ・電話対応は特に問題ない。
八和田地域	・電話はすぐつながった。【2】 ・電話口の対応が良かった。【2】

※【】内は意見の数

（４）配車までの待ち時間について

◇配車までの待ち時間に不満を感じたという意見はなかった。

（出された意見の概要）

大河地域	・配車までの待ち時間は気にならなかった。 ・電話して 5、6 分で迎えに来てくれたので良かった。 ・車両台数が少ないためなのか来るのが遅かった。
八和田地域	・配車までの待ち時間は長くなかった。【2】 ・日赤病院を利用するお客さんがいた時は来るのが早かった。

※【】内は意見の数

（５）いきいきタクシー券支給事業との比較について

◇類似する取組の“いきいきタクシー券支給事業”は利用回数が限られているが、デマンドタクシーは対象年齢や利用回数等に制限がないため安心して利用できたという意見が多い。

◇一方で、両事業の差別化が必要との意見が挙がっている。

（出された意見の概要）

大河地域	・地域によってはいきいきタクシー券よりもデマンドタクシーの方が安くなる。 ・タクシー券は 75 才からなので、75 歳未満の人達は早くデマンドタクシーが始まってほしいと思う。 ・デマンドタクシーは迎車料金がかからない。 ・いきいきタクシー券は要件が多くあるが、デマンドはそういうものがなくて良い。 ・いきいきタクシー券はもらえなかったが、デマンドは利用できたので良かった。 ・今はタクシー券を使っているが、もう 3 枚しかないので早く始まってほしい。 ・いきいきタクシー券は金券と似たようなもの。
八和田地域	・いきいきタクシー券との差別化が必要である。 ・場所によってデマンドタクシーの方が安くなる。 ・いきいきタクシー券だけでは足りなかったので助かった。 ・いきいきタクシー券は回数が限られてしまうので、通院の時に使えるように我慢していたが、デマンドなら安心して利用出来る。

※【】内は意見の数

（６）本格運行に向けて改善すべきこと

◇時間帯は、利用しやすくするため延長を望む意見がある。夕方・夜間まで延長を望む意見が多く、具体的な理由としては、「町外へ外出する際には長い方が良い」「飲み会等にも利用できると良い」などが挙げられている。
◇9 時から診療の病院に合わせて開始時間を早めることを望む意見も挙げられている。
◇運行曜日は、休日の運行を望む意見が挙げられている。
◇目的地は、地域の公会堂・美容院・お寺等の追加を望む意見が挙げられている。

（出された意見の概要）

利用対象	八和田	・出歩ける方（若い人）に手厚くする必要はない。 ・本当に困っている人を見極めるべき。 ・65 歳以上、車を運転しない等、利用条件を限定する。 ・高齢者のみの利用で良いのでは。
時間帯	大河	・朝はもう少し早く、夜はもう少し長く利用したい。【2】 ・町外に出るとなると利用時間は長いほうが良い。【2】 ・往復利用したいが時間が合わなかった。【2】 ・利用時間を長くほしい。 ・病院は 9 時から始まるので、早い時間から運行してほしい。 ・17 時くらいまで伸ばしてほしい。 ・夜は 19 時～20 時までにしてほしい。 ・昼間は良いが夜利用できないとなると使い勝手が悪い。 ・一般のタクシーなら朝 7 時から運行していて、電車は夜 0 時過ぎの便もある。
	八和田	・利用時間が短く、タイミングが合わない。【4】 ・朝は 8 時から利用したい。【2】 ・利用時間を長くしてほしい。【2】 ・飲み会のときなどにも使えると良いと思うので、19 時～20 時くらいまで時間延長が必要。 ・夏の時期は夕方から外出しだすので、時間延長が必要。 ・帰りが 16 時過ぎると使えず不便。時間延長が必要。 ・能増、高見は夜 19 時までにすると対応が大変か。
運行曜日	大河	・休日も利用したい。
	八和田	・休日も利用したい。
目的地	大河	・公会堂の追加。【3】　・美容室の追加。【3】 ・葬儀場の追加。　・お寺の追加。 ・知人宅もしくは知人宅のある地域の追加。 ・町のイベントの際、一時的に会場をポイントにする。 ・始めは指定場所でしか乗れないと思った。
	八和田	・高見のふるさと会館の追加。【2】 ・町外の病院の追加。【2】　・お寺の追加。 ・美容室の追加。　・自治会館の追加。 ・男衾のベイシアの追加。　・飲食店の追加。 ・コンビニは利用する世代ではないのでそこまで必要ない。 ・希望場所をポイントにできないか。 ・乗降ポイントを増やしてほしい。

◇料金は、現状の設定で良いという意見が一定数あるものの、自宅が中心部から遠い等の位置的特性の考慮を望む意見が多く挙げられている。
◇往復で利用するケースが比較的多く、負担が大きいと感じる主な理由は「最低でも1,000円かかること」となっている。

（出された意見の概要）

料金	大河	（現状の設定でよい） ・まちうちに行くのにワンコインで済むのはとても助かる。 ・ワンコインだと、乗務員とのやりとりのしやすさも良い。 ・料金の面ではありがたい。 ・家（腰越の一番奥）までメーター3,300円が1,500円になって助かった。 ・安過ぎると使うのが申し訳なく感じてしまう。 （位置的特性の考慮が必要） ・腰上は1,000円以上の人がほとんどなので、地域によっては配慮してほしい。【3】 ・歩いて行けるような距離の人がワンコインで、遠い人が高い料金というのは合理的でない。 ・500円の次が1,000円は差が大きい。 ・上古寺の場合、横田橋を境に500円・1,000円の差が出てしまうので、こういうことをなくしてほしい。 （目的地や対象を絞ることで低料金にしてほしい） ・日赤病院、小川町駅、役場は500円にしてほしい。【3】 ・ポイントをもっと絞ることで料金を安くできないか。【2】 ・福祉的な利用に絞り込んで料金を安くしてはどうか。 ・メーター1,000円未満をもう少し安くできないか（300円等）。 （全体的に安くしてほしい） ・もう少し安くしてほしい。 ・今回の設定の8割くらいまで安くしてほしい。 ・往復1,000円かかるのは負担が大きい。 （迎車料金による差をなくしてほしい） ・同じ乗降ポイントで料金の違いがあった。

	八和田	（現状の設定でよい） ・料金はこんなものだと思う。 ・ワンコインは使う時安心。 ・いつでも 500 円で済んだので良かった。 ・年金で生活するのは大変なので、料金が安く良かった。 （全体的に安くしてほしい） ・料金が高い。 ・１回で 1,000 円負担となると、頻繁に使えない。 ・4 人だと料金の負担は少ないが、1 人だと大きい。 ・家の前まで来る必要はないのでその分料金を下げられないか。 （位置的特性の配慮が必要） ・1,500 円の区分は無くして良いのでは。【2】 ・料金設定を細かくすると、負担の差が小さくできる。 ・どこへ行っても同じ料金で不公平感がある。
その他	大河	・医療機関は予約で行く事が多いので予約できると良い。【3】 ・利用回数の制限をしないでほしい。【2】 ・デマンドタクシーの乗降場所を作ってほしい。 ・外で待っていると暑い。 ・スーパーで駐車場が混んでいるなど、状況によって待ち合わせ場所が変わったりするため、表示が必要ではないか。 ・予約できないことは気にならなかった。
	八和田	・金額を知らずに利用して 1000 円払ったことがあったので、表示が車内にあると良い。 ・送迎の金額も知らせる必要がある。 ・登録番号を大きく見やすいように変えてほしい。 ・森林公園交通も使えるようにしてほしい。

※【】内は意見の数

（７）その他の感想

利用した感想	・乗務員さんの対応良かった。【7】 ・人に聞くと利用して良かったという意見が多かった。 ・若い人の利用が多かったのに驚いた。 ・若い人も、テスト期間などに早く帰ったりできるなど、使い方の可能性はあるのでは。 ・今の所は自家用車で移動できるが使ってみた。 ・ケガによる通院で利用し料金の面で助かった。 ・長く続いてほしい。 ・すごく便利だったが、実証実験が終ってしまい、登録が遅くなったことが悔やまれる。 ・主に通院や買物、駅を経由して町外に出るときに利用していた。 ・一度しか使わなかったが、概ね満足。 ・登録から利用まで柔軟なデマンドで、利用しやすいと思った。 ・周囲の便利だという評判を聞いて、自分が使う時期が来たら是非利用したいと思った。 ・知らなかった人もいたので、実際に始まるとお年寄りのクチコミで、利用者は増えると思う。 ・昼間、家族がいないので移動に困っていた。 ・デマンドタクシーは定額で安心感があって、評判がよかった。 ・車を運転していたがプレッシャーだったので、歯医者に行く際にちょうど利用でき良かった。 ・家族も安心して仕事に行けるので、デマンドがあると良い。 ・デマンド利用でお願いすると、乗務員の顔色が変わることがあり、気まずい思いをした。 ・参考例があれば利用が増えると思う。 ・大変便利で有難い。 ・パトリアのワンボックスカーの方が良い。 ・買い物や通院に使えて便利だった。 ・祖父を病院へ送っていくが、帰りはデマンドで帰ってこられたので助かった。 ・本格運行が始まれば、午後の利用も増えると思う。 ・パトリアまで行くのにふるさと会館まで行ったがダメだった。 ・フリーダイヤルで 10 円助かった。 ・登録はしたが利用はしなかった。 ・本格運行に向けた宣伝が足りていない様に思う。 ・若い人達はチラシを見ないのでは。 ・利用する方にもモラルが必要。 ・赤信号でカードをチェックするのは大変そうだった。

利用促進策	・登録するのが難しいと諦めてしまうので、申請の仕方や安く使う方法などを直接教えてあげれば、利用が増えると思う。【2】 ・区での催しが増えればデマンドの利用が増えるのでは。 ・何かの集まりの際にデマンドを利用すれば、知名度は上がるのではないか。
バスについて	・バスとの併用はできないのか。なるべく税金を有効利用してほしい。 ・バス車両もそこまで大きくなくてよいのでは。 ・バスに乗りたくても近くに停留所がない。 ・病院に行く事が多く、路線バスだと歩かなければならない。 ・八和田は路線バスから先が遠い。 ・循環型のバスを検討しては。 ・バス停を増やし過ぎた例もあるので注意が必要。 ・バスを利用しやすくする対策が必要。 ・バスの本数が少なく、不便である。 ・循環バスを導入することは無理ということがわかった。
その他	・家族がいるので今のところ困っていない。【2】 ・運転ができるうちは不便を感じない。 ・カードを見てもまだ関係ないと感じたが、10 年先は必要になると思う。 ・デマンドタクシーについて区長になって初めて知った。 ・高齢者にとって運転は不安だが、山間部では車がないと行動できない。 ・腰上は免許返納、高齢の独居が非常に多いため、町外にいる家族が週 1 で面倒を見に来ている状況が見受けられる。 ・家族がいないときに民生委員さんの所へ行って移動していたケースがあり、区で送迎をやってほしいという意見もあった。 ・不便な所に住んでいるので大変。 ・乗り合いができないと乗りづらい。 ・「100 歳体操」を始めて元気になったので、畑を始めたり、カラオケに行ったりするようになった。 ・買物は生協などで済ませることが多くなった。

※【】内は意見の数

２．運行事業者ヒアリング調査

2. 運行事業者ヒアリング調査

●実施概要

目　　的　：利用実績やアンケート調査結果で把握できない事項の確認
　　運行事業者の視点から本格運行に向けて改善すべき事項の確認
対象者　　：小川観光タクシー　オペレーター及び乗務員
実施方法　：確認したい事項で構成したヒアリングシートを作成し、オペレーター及び乗務員に記入いただく形式で実施
実施時期　：平成 29 年 6 月
回答者　　：オペレーター　3 名
　　乗務員　　16 名
確認事項　：(オペレーター)

・利用登録者から電話連絡を受ける際の問題点
・利用登録者からの電話のつながり状況について意見があったか
・電話連絡を受けてから配車までの時間
・通常のタクシー業務への影響の有無

(乗務員)

・運行する上での問題点
・利用者からのルール外の要望への対応状況
・乗降場所など本格運行を行う上で整備が必要だと感じたもの

(オペレーター・乗務員共通)

・運行形態等で改善すべきこと
　運行時間帯
　指定目的地
　運行曜日
　運賃
　その他利用ルール
　登録者証
　パンフレットやポスター
　マグネットシート
・その他気づいたこと

（１）オペレーター業務上の問題点について

◇初めて利用する際の利用者とのやり取りに時間を要するケースが多く、スムーズな運用が行われるように、電話連絡の際に用意するものや伝える内容等の周知を強化することが求められる。
◇デマンドタクシーの運行事業者＝民間事業者であることの周知を強化することが求められる。
◇オペレーター業務の許容量の観点からも、運行時間帯から通勤通学のピーク時間帯を除外することが求められる。

（出された意見の概要）

電話連絡～配車までの間に生じる問題点	・登録者証を手元に用意して電話しないケースが多く、登録番号確認に時間がかかることが多かった。 ・登録情報と違う住所、電話番号（携帯電話ではなく家の電話番号など）を言ってくるケースが多かった。 ・他の電話の対応をしているため取ることができず、つながらないと言われたケースがあった。 ・初めて利用する際には住所等の確認に多少時間がかかることもあったが、苦情等をもらうことはなかった。 ・電話のつながりにくさ等については、特に意見をもらうことがなかった。 ・小川観光タクシーの名前で電話に出ると切ってしまう方もいた。
電話連絡を受けてから配車までの時間	・10 分以内。 ・5～6 分。 ・わからない。
通常のタクシー業務への影響	・利用時間が 9 時～16 時に制限されていたため、通常のタクシー業務への影響はなかった。 ・影響なし。 ・デマンドタクシー利用時は、通常のタクシーのお客様に多少待ち時間が出る。

※回答者 3 名

（２）運行上の問題点について

◇運行上の問題点は、特に大きいものはなかった。
◇時間外の利用で、かつ、降車時にデマンドタクシー利用と申告された際に問題が生じている。

（出された意見の概要）

・特に問題はなかった。【9】
・役場と会社が一丸となりとてもうまく進められた。【1】
・対象外の地域（竹沢、下里地域）の方々への説明に苦労した。【1】
・日赤病院等の医療機関は 9 時から診療が始まるため、それに合わせた利用ができなかった。【1】
・降車時にデマンドタクシー利用と言われた。時間外の利用（16 時半ごろ）だったため、通常のタクシー料金をお支払いいただいた。【1】
・指定目的地以外での下車を要望された。【1】

※回答者 16 名

（３）利用者からのルール外の要望への対応について

◇ルール外の要望があった場合には、利用ルールを説明した上で、ルール通りの利用となるように対応している。
◇一方で、少し柔軟に対応しているケースもあった。本格運行時にはルール外の要望の件数が増えることが想定されるため、対応方法の統一・共有化が求められる。

（出された意見の概要）

・指定目的地以外での乗降は、利用ルールを説明し納得していただいた（周辺のポイントで下車していただいた）。【5】
・特になし。【4】
・利用予約は、台数が限られているため対応できない旨を説明した。【3】
・ルール外の要望があった場合には利用ルールを説明し、通常のタクシー料金で乗車いただいた。
・指定目的地以外でも少し柔軟に対応した。【1】

※回答者 16 名

（４）本格運行に向けて整備が必要と感じる事項について

◇本格運行時も実証実験の形態で概ね問題ないとの意見が多い。
◇指定目的地については、「銀行の追加」を必要とする意見が多い。

（出された意見の概要）

運行時間帯	・特になし【13】 ・8 時～17 時の運行が良い。【2】 ・日赤病院等に利用できるように開始時間を早めた方が良い。【2】 ・17 時まで延ばす。【1】 ・運行時間帯を延ばせれば良い。【1】
指定目的地	・銀行の追加【11】 ・特になし【10】 ・各地域の郵便局の追加【3】 ・コンビニの追加【1】 ・高齢者福祉施設の追加【1】 ・薬販売店の追加【1】 ・柔軟に設定する【1】
運行曜日	・特になし【16】 ・日曜日の追加【2】 ・可能ならば日曜と祝日も追加【1】
運賃	・特になし【14】 ・複数人で乗車する場合は、何人分支払うのかわかりづらいのではないか。【1】 ・もう少し安くできないか【1】 ・往復割引を検討してほしい【1】 ・いきいきタクシー券と同じにした方がよい【1】 ・利用者負担が少し安いように感じる【1】
その他利用ルール	・特になし【19】
登録者証	・特になし【16】 ・管理方法について【1】 ・忘れた場合の対応【1】 ・登録番号は高齢者でも見えるように大きく表示【1】
パンフレットやポスター	・特になし【18】 ・あまり見ていない感じがした【1】
マグネットシート	・特になし【19】
各種ハード設備	・特になし【18】 ・他地域のように小型マイクロバスを使用するのが良い。【1】

※回答者 19 名

３．バスへの影響調査

3. バスへの影響調査（利用者実績データ、事業者ヒアリング）

●実施概要

目　　的　：実証実験期間中の路線バスへの影響の確認

対象路線　：町内全路線

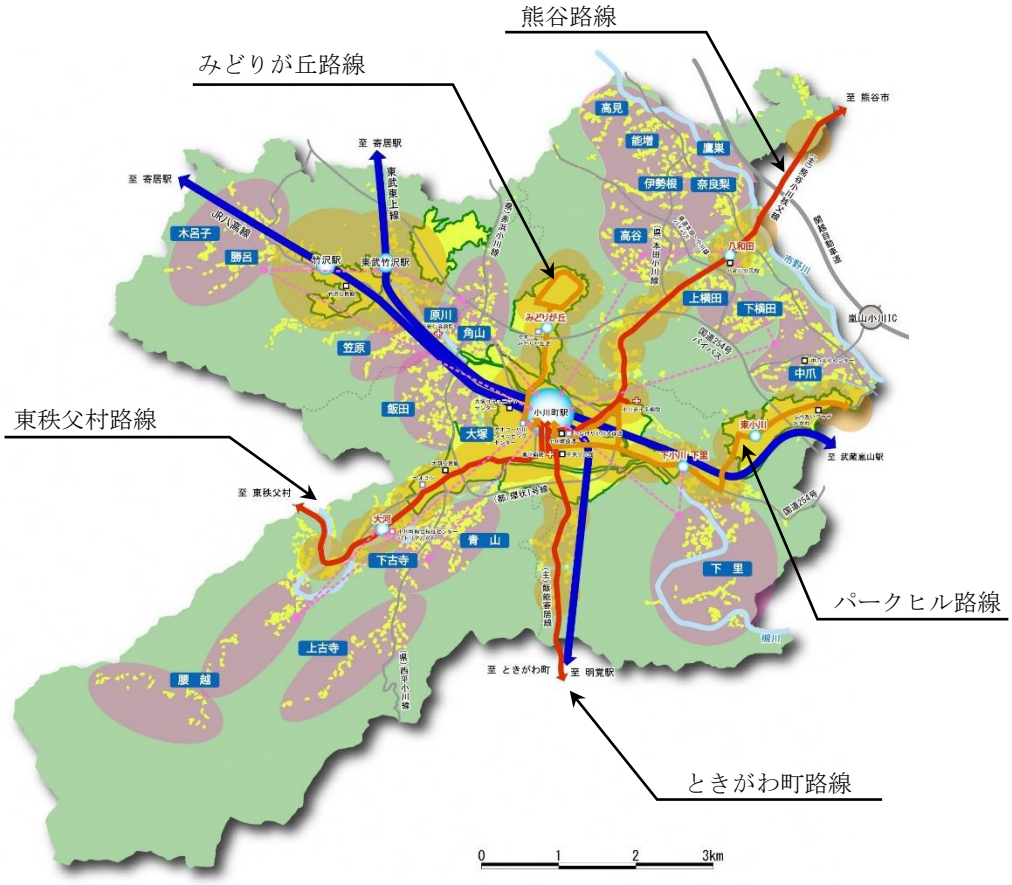
- 東秩父村路線（イーグルバス㈱）
- ときがわ町路線（イーグルバス㈱）
- みどりが丘路線（川越観光自動車㈱）
- パークヒル路線（川越観光自動車㈱）
- 熊谷路線（国際十王交通㈱）

実施方法　：利用実績データの提供を依頼、

※利用実績データは実験期間前後及び前年度と比較するため、過去3年分の月別利用者数データを提供依頼

※データがない熊谷路線はヒアリングにより実施

（路線図）



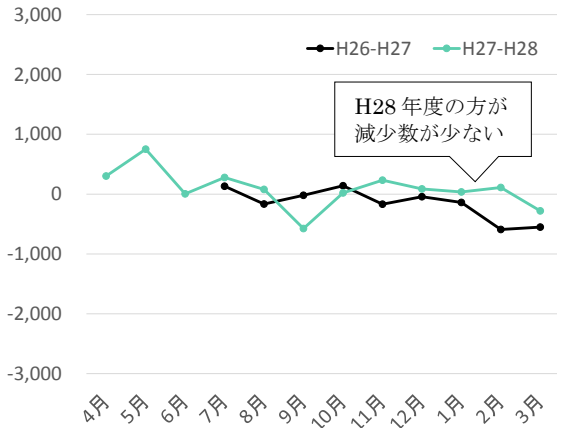
（１）利用者実績データから見た影響

◇「東秩父村路線」「ときがわ町路線」は、路線再編等の取組効果も重なり、実証実験期間中の利用者増減状況は平成 28 年度に改善している。

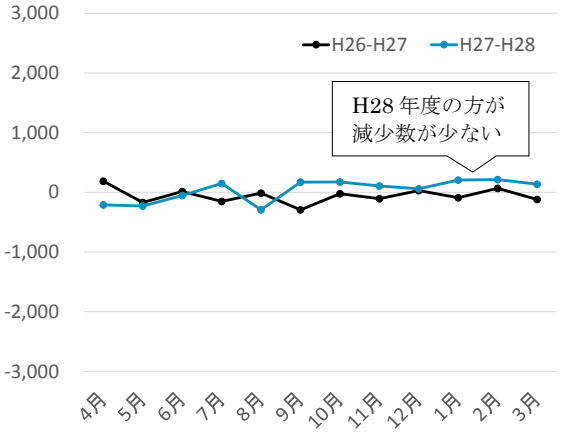
◇「みどりが丘路線」「パークヒル路線」は、1 月・3 月については平成 28 年度の減少数が多くなっているが、2 月は平成 27 年度の方が、減少数が多くなっている。実証実験期間外についても、平成 28 年度の減少数が多くなっており、デマンドタクシー実証実験の実施に起因する変化とは言えない。

■利用者増減の状況　－平成 27 年度、平成 28 年度－

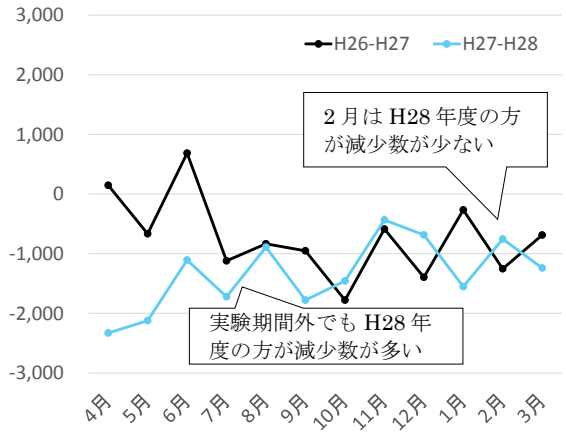
（東秩父村路線）



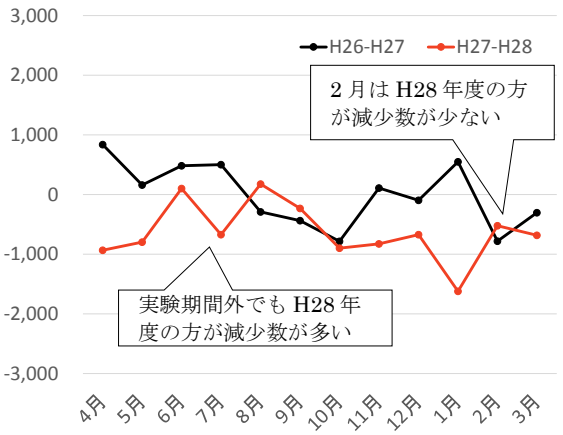
（ときがわ町路線）



（みどりが丘路線）

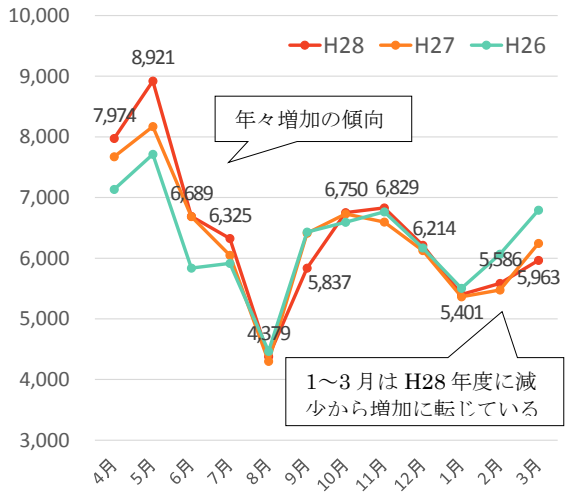


（パークヒル路線）

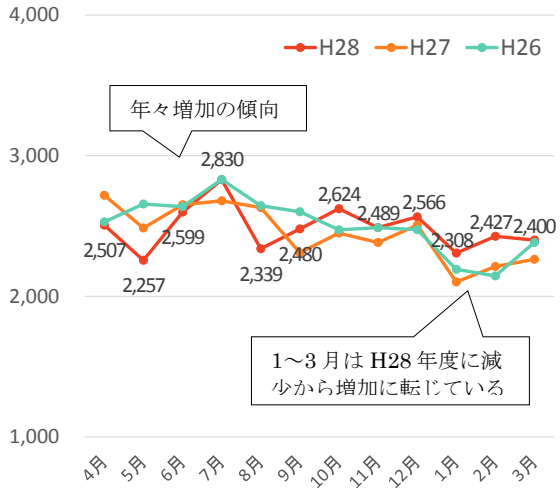


■利用者数の推移状況　－平成 26 年度～平成 28 年度－

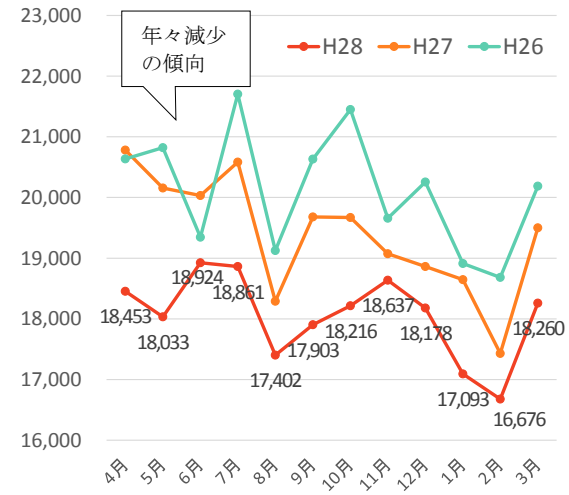
（東秩父村路線）



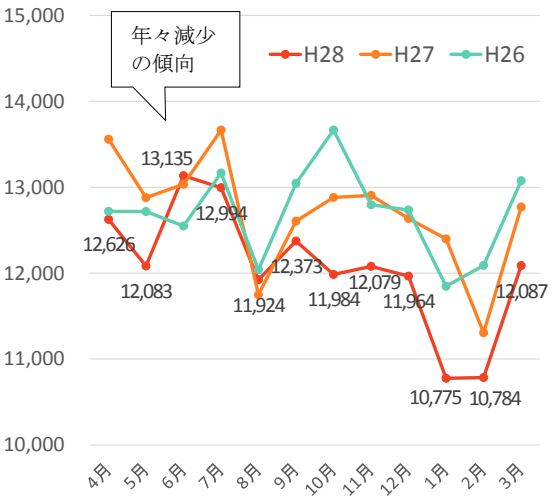
（ときがわ町路線）



（みどりが丘路線）



（パークヒル路線）



（２）ヒアリング結果から見た影響

◇熊谷路線については利用者数の集計が行われていないため、乗務員へのヒアリングにより、実証実験実施期間の前後における利用者数の変化を確認した。

◇実証実験の前後における利用者数の変化は、特に見られなかった。

４. 未登録者意向把握

4. 未登録者意向把握

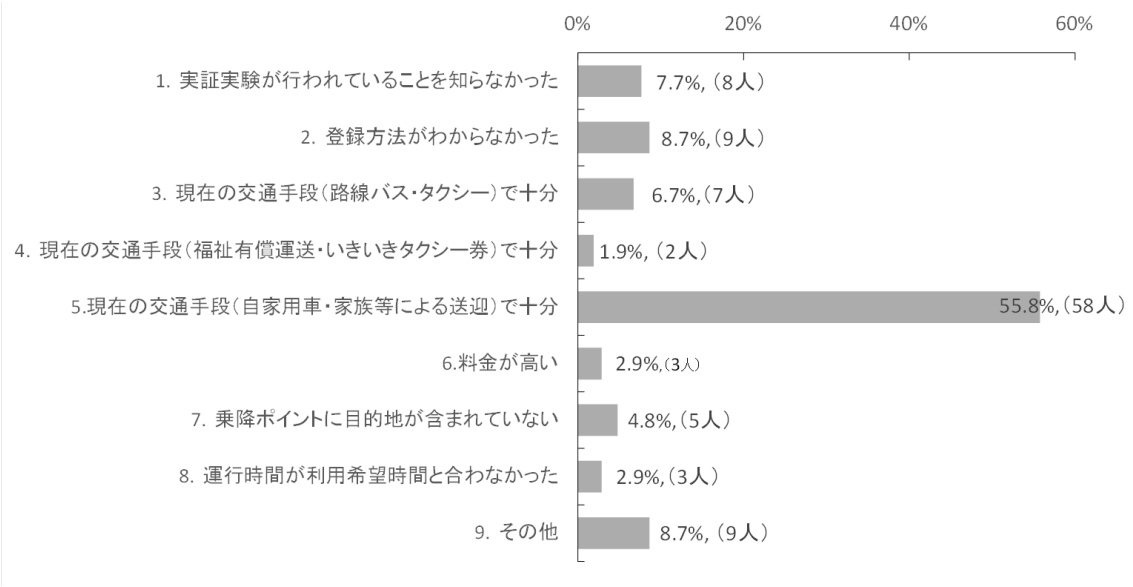
●実施概要

目　　的　：利用登録を行わなかった理由
対象者　　：実証実験時の未登録者
実施方法　：社会福祉協議会の地区総会の場で調査票を配布し、その場で回答いただく形式で実施
実施時期　：平成 29 年 6 月～7 月
回答者数　：大河地域　　55 名
　　八和田地域　　25 名
確認事項　：利用登録を行わなかった理由
　　本格運行時の利用意向

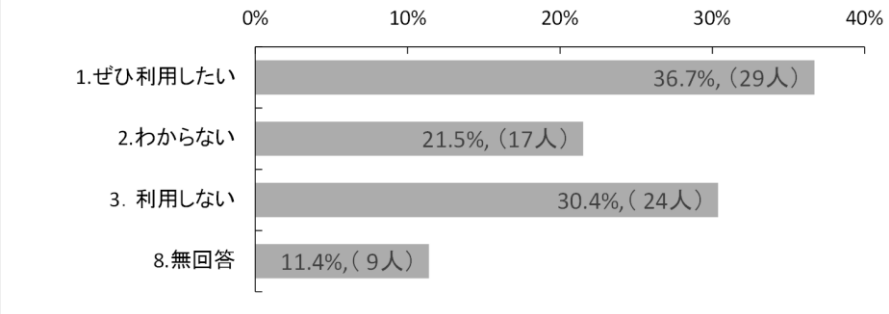
（１）利用登録を行わなかった理由

◇利用登録を行わなかった理由は、「現在の交通手段（自家用車・家族等による送迎）で十分」が最も多く、半数以上を占めている。
◇次いで「登録方法がわからなかった」「実証実験が行われていることを知らなかった」となっている。

■利用登録を行わなかった理由についての意向（複数回答）



（２）本格運行時の利用意向

◇本格運行時の利用意向は３割強となっている。
◇利用しない理由は、「現在の交通手段で十分、現状では必要性を感じない」「将来的に利用を考える」となっている。

■本格運行時の利用意向