

資料3

AIオンデマンド交通実証運行 結果報告
(令和5年11月1日～12月22日)

甲斐市地域公共交通会議

報告内容

1. 基礎集計結果
2. 日別利用者数
3. 時間帯別予約受付数・乗車予定件数
4. 予約のキャンセル率・予約手段
5. 運行距離
6. 利用者・降車停留所ランキング
7. モビリティハブの実証整備
8. 車内アンケート結果
9. 登録者アンケート

1. 基礎集計結果

集計期間 : 2023年11月1日～12月22日

集計日数 : 52日 (毎日運行)

登録者数 : 458人

実利用者数 : 184人

性別登録状況(人)	
性別	人数
男性	182
女性	274
無回答	2
計	458

①年代別登録状況(人)		②予約状況(延べ件数、件)			③実利用人数(人)			④実利用者割合
年代	人数	11月	12月	計	男	女	計	割合(③÷①)
0～10才※	8	0	1	1	0	1	1	12.5%
11～20才	13	14	20	34	2	3	5	38.5%
21～30才	18	8	8	16	3	1	4	22.2%
31～40才	35	46	61	107	9	11	20	57.1%
41～50才	35	8	28	36	7	6	13	37.1%
51～60才	53	42	56	98	12	12	24	45.3%
61～70才	45	67	86	153	4	13	17	37.8%
71～80才	143	133	146	279	16	39	55	38.5%
81才～	108	164	196	360	13	32	45	41.7%
計	458人	482件	602件	1,084件	66人	118人	184人	40.2%

※小学生未満は登録不要のため実利用人数と乖離あり

1-2. 基礎集計結果

↓※予約が確定し、運行が発生した予約件数

月	登録 人数	運行 日数	予約 件数	予約 件数 1日あたり	乗車 人数	乗車 人数 1日あたり	実人数	乗合 率 ^{注2}
11月末	264人 ^{注1}	30日	482件	16.1件	567人	18.9人	141人	1.17
12月末	194人	22日	602件	27.4件	699人	31.8人	92人	1.17
計	458人	52日	1,084件	20.8件	1,266人	24.3人	233人	1.17

※実人数計は重複を除いた合計↑

注1：10月までの登録者も含む

注2：乗降場の各区間内で、平均で何人乗り合わせたかで算出。本実証では、5台の車両に分散して予約が入るようコールセンターで調整していたことから、乗合率にも影響があることに注意。

2. 日別利用者数(乗車人数合計：1,266人)

全体として、12月の方が利用者が増加している。

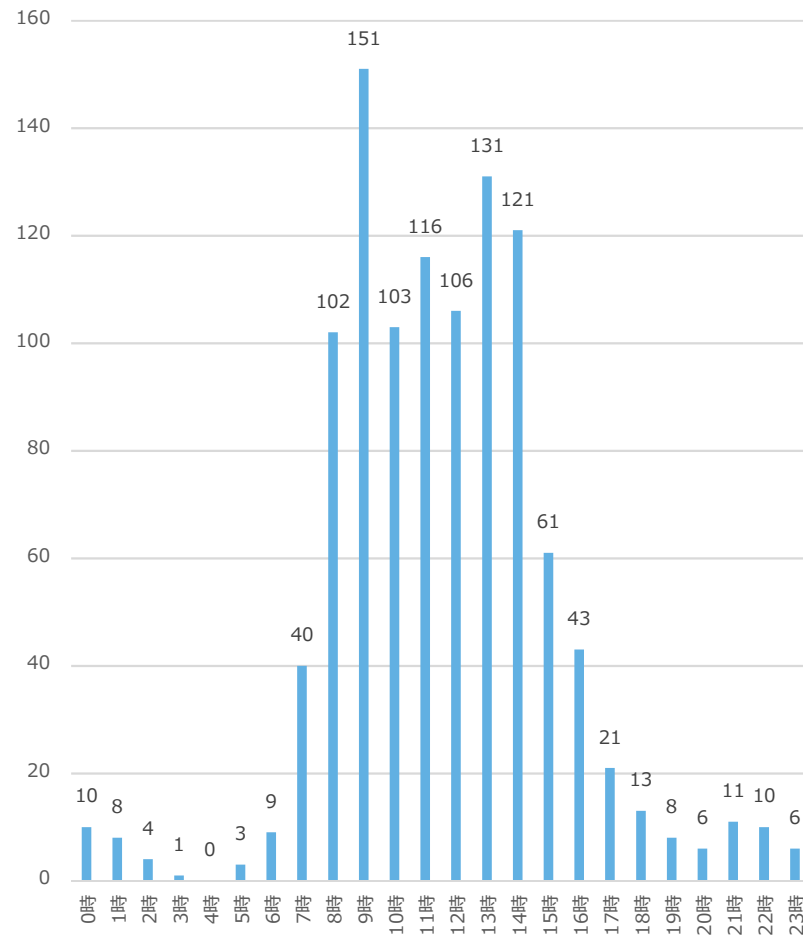
曜日別では、金曜日の利用が多く、土日の利用は平日に比べると少なくなっていた。



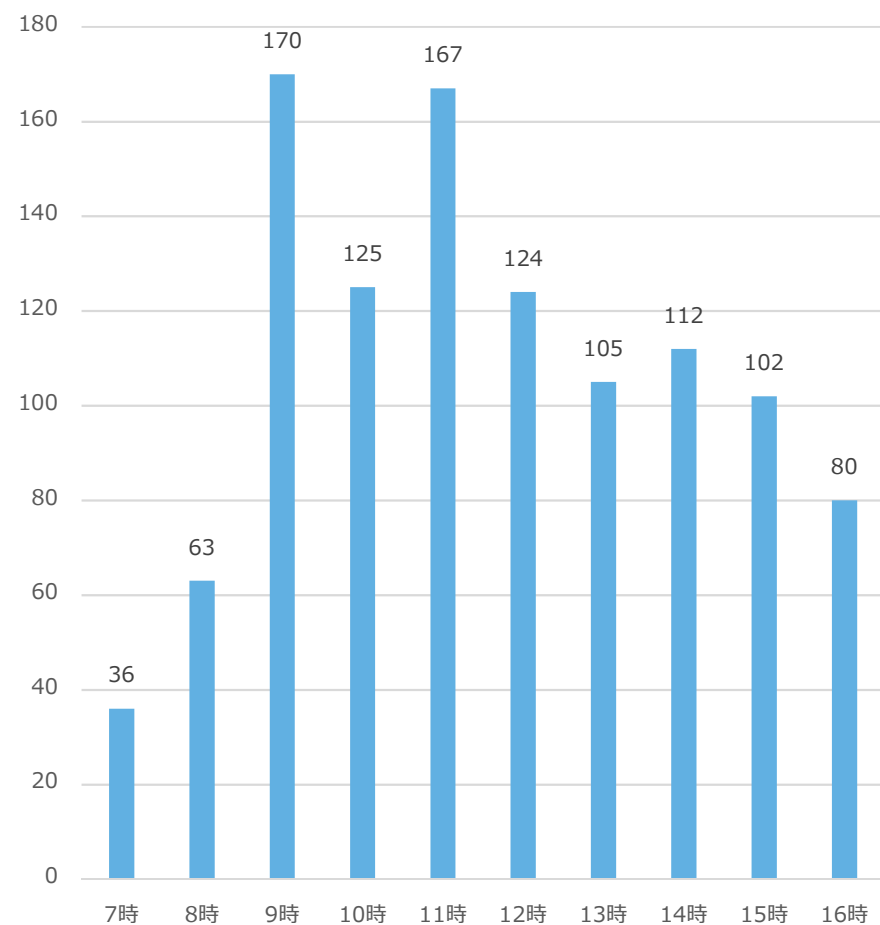
3. 時間帯別予約受付数・乗者予定件数(予約確定件数:1,084件)

予約受付時間は9時が最も多く次いで13~14時が多くなっていた。夜間~早朝の予約者も一定数みられた。乗車予定時間帯では9時台、11時台が多く、7~8時台、16時台は少ない。

時間帯別予約受付件数(件)



乗車予定時間集計(件)



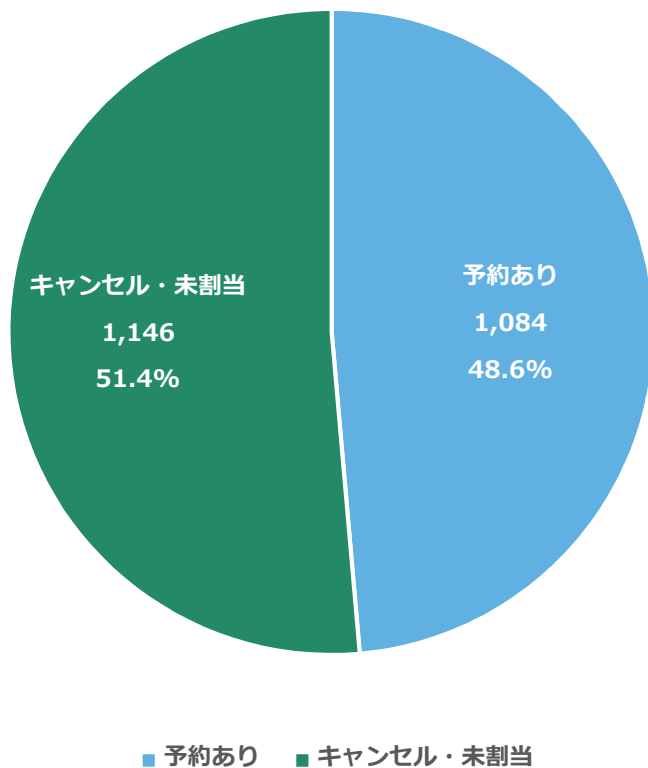
※停留所に来なかった場合の件数も含む

4. 予約のキャンセル率・予約手段

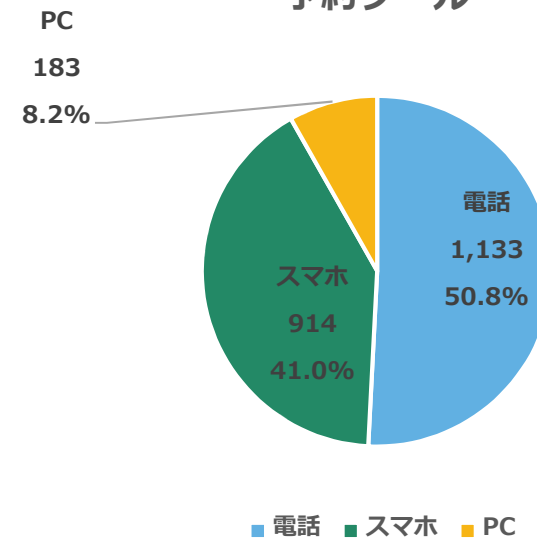
全体の予約リクエストのうち、確定率は48.6%、キャンセル及び未割当率は51.4%。

使用ツールは50.8%がコールセンター、41.0%がスマートフォン、8.2%がパソコンからの予約である。キャンセル率はスマートフォン及びパソコンからの予約で高くなっている。

予約確定件数・キャンセル等件数(件)



予約ツール

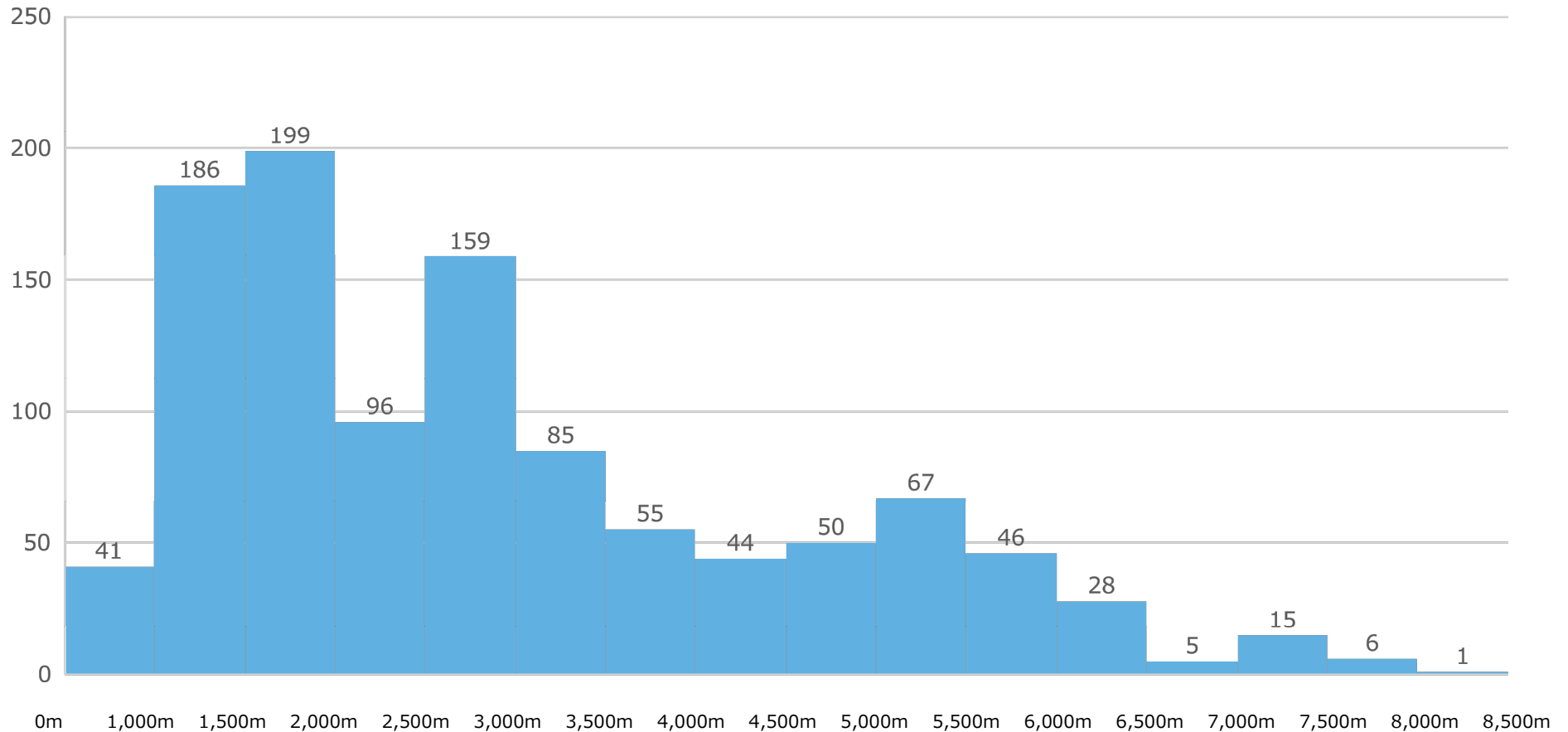


	電話		スマホ		PC		合計	
予約確定	673	59.4%	365	39.9%	46	25.1%	1,084	48.6%
キャンセル・未割当	460	40.6%	549	60.1%	137	74.9%	1,146	51.4%
合計	1,133	100.0%	914	100.0%	183	100.0%	2,230	100.0%

5. 運行距離

全リクエストの運行距離(片道)の平均は2,900m、最大は8,019m(ラザウォーク甲斐双葉～月林区公会堂)であった。1.0~2.0kmの短距離移動及び2.5~3.0kmの移動が特に多くなっている。一方、4kmを超える長距離移動も一定数みられる。

走行距離(m)及び件数(件)



6.利用者・降車停留所ランキング

利用者の中には、複数回利用しているリピーターが多く、降車停留所別では、竜王駅(南口及び北口)、ラザウォーク甲斐双葉、市役所竜王庁舎の利用が多い。

性別	年齢	件数
1.女性	68歳	52件
2.女性	80歳	42件
2.女性	84歳	42件
4.女性	37歳	40件
5.女性	87歳	36件
6.女性	80歳	36件

降車停留所	件数(件)
B61_JR竜王駅南口(市民バス停留所)	234
B14_ラザウォーク甲斐双葉(市民バス停留所)	126
A112_甲斐市役所竜王庁舎	69
A87_JR竜王駅北口	48
B39_敷島中学校(市民バス停留所)	36
B27_長塚地区商店街(市民バス停留所)・中下条停留所(山梨交通停留所)	28

停留所利用状況

設置場所	箇所数(箇所)	乗降利用(箇所)	利用率
A 地域内公民館等	115	75	65.2%
B 市民バス停	72	60	83.3%
C 診療所等	12	12	100.0%
計	199	147	73.9%

7. モビリティハブの実証整備

実証期間：2023年12月16日(土)～22日(金)

整備場所：JR竜王駅南口駅前広場

整備内容：公共交通の乗継時間を有効消費するための空間整備
(出店、人工芝、イス、机、フリーWiFiの設置ほか)

出店者：甲斐てき朝市の会 (麦の会、小麦の奴隷)



【整備状況】

【利用者の声(一部抜粋)】

- バスの乗継で待ち時間があったが、軽食を食べながら待てたので退屈しなかった。
- これをきっかけに初めて駅に行きたいと思った。

【出店者の声】

- 駅の活性化と新しいお客さんの確保につながった。
- 朝市のように定期的開催し定着するとよい。

8. 車内アンケート結果(抜粋)

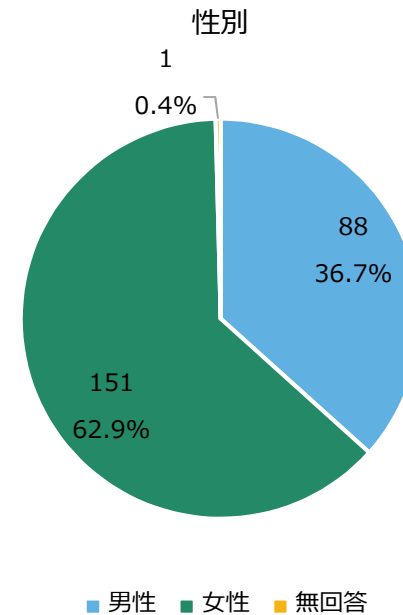
- 乗り継ぎが面倒、直通してほしい(複数)
- 予約の電話が繋がらない、IDの登録ができない、初回のネット予約ができない
- アプリ及びweb画面のUI改善
- 敷島の町中は分かりにくいのでバス停の確認ができずに困る
- これからも続けてほしい、継続・本格運行してほしい
- ボウリング場の近くに停留所があるとありがたい(複数)
- 川辺町の公会堂の表示が分かりにくい
- 予約ができたのか不安、ダブって何回も予約してしまわないか心配
- 免許返納したので大変ありがたい、残してほしい(複数)
- 昭和町(イオン)や甲府駅とのネットワークを繋いでほしい
- 100円ぐらいだとありがたい / 無料だと使うのに気後れする、決済手段の検証含め料金を取ってほしい / 料金が多少かかってもよいので続けてほしい、サブスクで利用したい
- 今回の実証を知らない人も多く(広報をあまり見ていない)、回覧版等で周知するのがよいのでは
- ドライバーさん、コールセンターさんが丁寧、親切との声多数あり

9.登録者アンケート

- 配布期間： 2024年1月21日- 2024年2月7日
- 配布数： 458通(2023年12月末までの登録者へ配布)
- 回収数： 241部(回収率：52.6%)

1. 回答者の属性について(ID記入のある83名)

- 年齢： 75.0歳(標準偏差：14.9歳)
- 男性： 88名(36.7%)
- 女性： 151名(62.9%)
- 回答しない： 1名(0.4%)

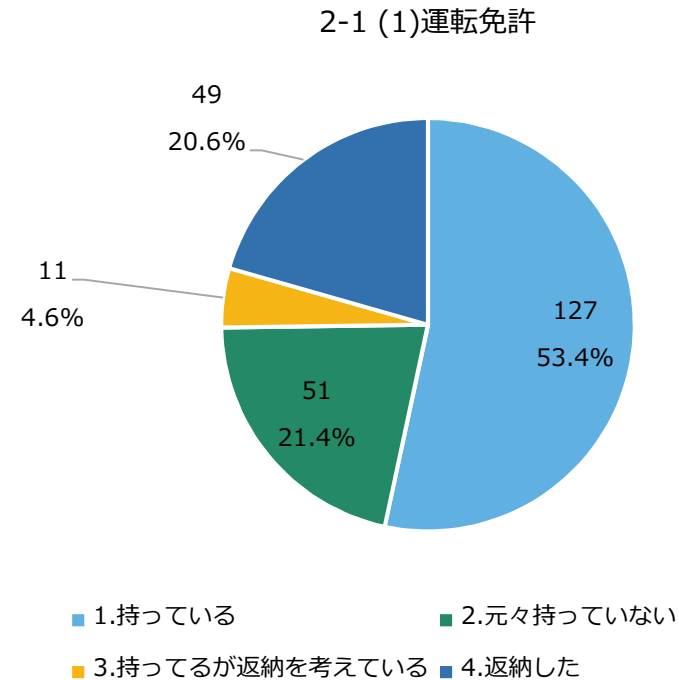


9.登録者アンケート

2-1 免許・車保有

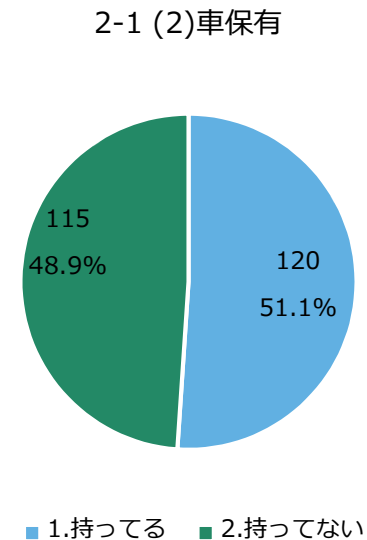
(1)免許有無

免許所有が半数を超えているが、返納を考えている、既に返納した割合が25%程度となっている。



(2)車保有

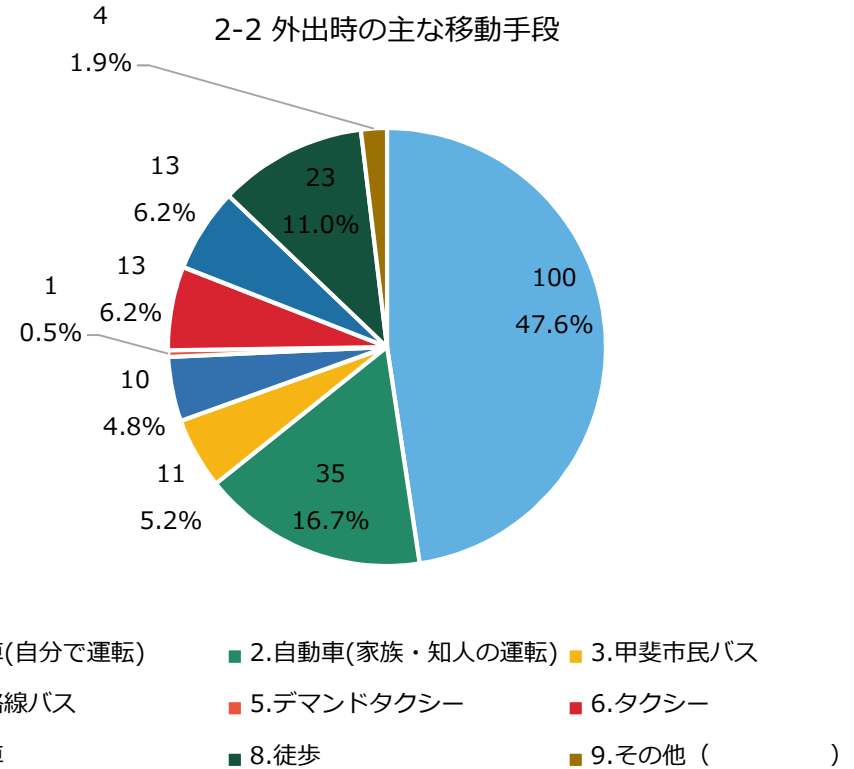
回答したかいのり登録者のうち、車保有は約半数であった。



9.登録者アンケート

2-2 外出時の主な移動手段

外出時の主な移動手段は、半数が自動車(自分で運転)であるが、次いで家族・知人の運転による送迎での移動が2割弱を占めている。市民バス・路線バス、タクシーの公共交通の利用者も合わせると2割弱となっている。



2-3 公共交通を使った移動の目的別頻度・行き先

公共交通の利用では、仕事が多く、通院利用は少なくなっている。仕事では市外の目的地も多いが、買い物では市内の目的地が多い。通院では、市内の診療所等に加え、甲斐市周辺への病院利用も多くみられる。

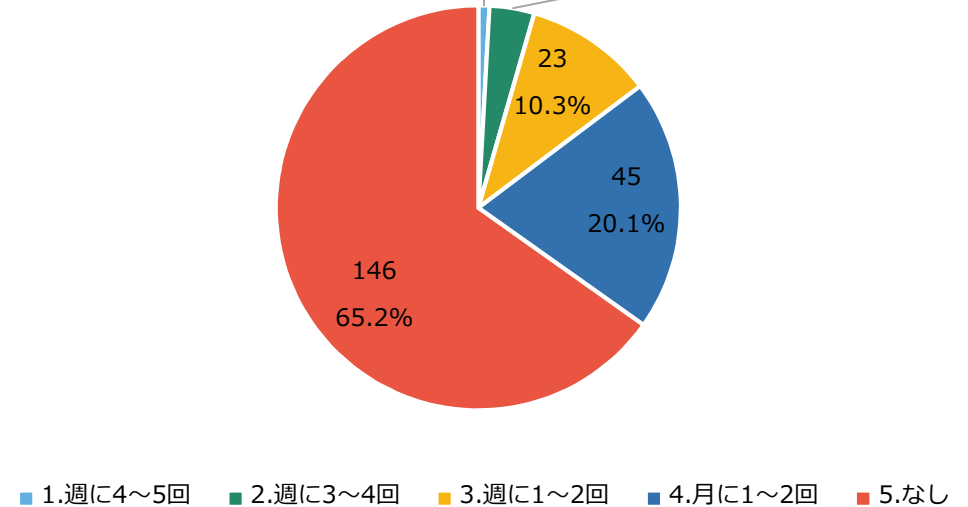
目的	1ヶ月あたりの利用回数(回)	
	平均	標準偏差
(1)仕事	9.3	8.5
(2)買い物	6.8	6.0
(3)通院	2.5	2.2
(4)公共施設利用	3.6	4.4

9.登録者アンケート

2-4 過去、移動手段が無くて外出できない頻度

回答者の1/3で、移動手段が無くて外出できない経験があった。最も多いのが月1~2回で、20%程度となっている。

2-4 過去、移動手段が無くて外出できない頻度

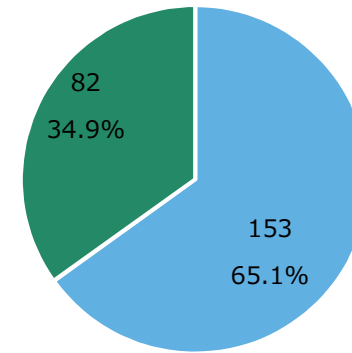


9.登録者アンケート

3-1 利用状況

回答したかいのり登録者のうち、2/3に利用経験があった。

3-1 利用状況



■ 1.利用した ■ 2.利用しなかった

3-2 乗車回数、3-3 目的別頻度・行き先

公共交通の移動目的と同様に仕事での利用が平均の利用回数は最も多くなっており、次いで買い物での利用であった。

目的	平均(回)	標準偏差
乗車回数	5.4	7.4
仕事	5.2	5.3
買い物	4.4	6.8
通院	3.1	3.8
娯楽	1.9	1.3
公共施設利用	3.4	5.8
その他	2.3	1.6

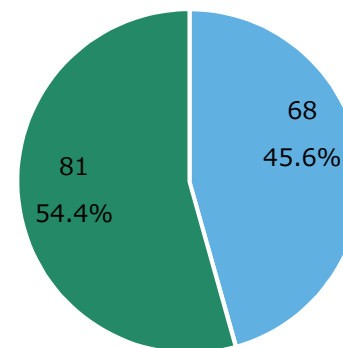
9.登録者アンケート

3-4 乗合についての設問

(1) 乗合状況

回答者のうち、半数近くに乗合の経験があった。

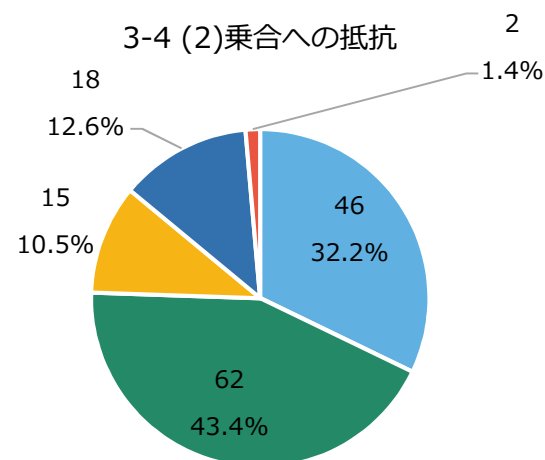
3-4 (1)乗合状況



(2) 乗合への抵抗

全く気にならない、気にならないとの回答を合わせると3/4の回答者が乗合への抵抗が無かった。一方で気になるとの回答は14%であり、自由記述から見ると感染症への心配の他、バスなどとは異なる密室、狭い空間であるといった理由がみられた。

■ 1.乗合になった ■ 2.乗合にならなかった



■ 1.全く気にならない ■ 2.気にならない ■ 3.どちらでもない
■ 4.少し気になる ■ 5.気になる

9.登録者アンケート

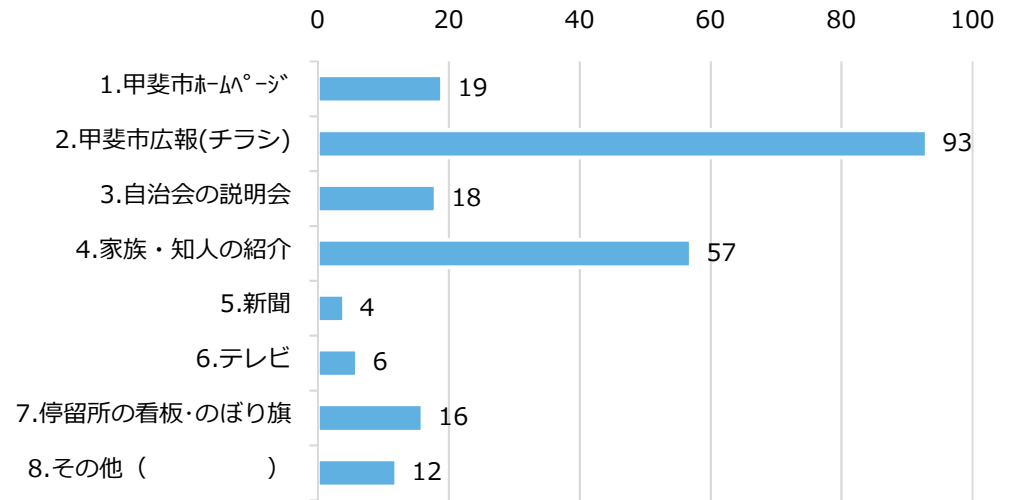
3-5 実証運行情報の入手方法(複数選択)

広報からの情報の入手が最も多く、次いで家族や知人の紹介であった。その他回答では、市の職員からの紹介やSNSによる情報アクセスも一定数みられている。

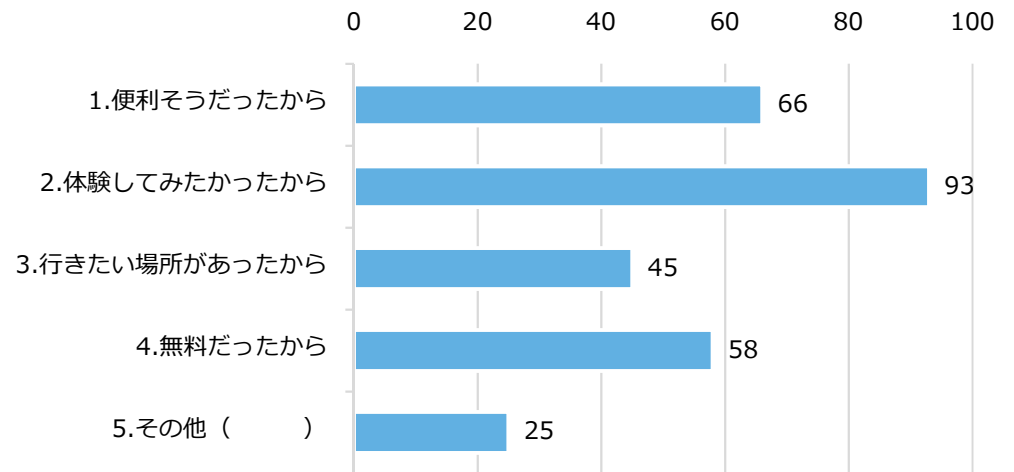
3-6 利用理由(複数選択)

利用理由で最も多いのは「体験してみたかった」であり、市民の関心が高いことが伺える。

3-5 実証運行情報の入手方法



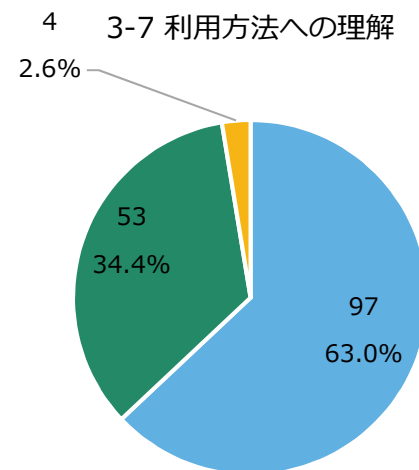
3-6 利用理由



9.登録者アンケート

3-7 利用方法への理解

利用方法については、すぐに理解できた、利用して理解できたとの回答が9割を超えていた。



3-8 予約状況について

(1) 電話予約のつながらない状況

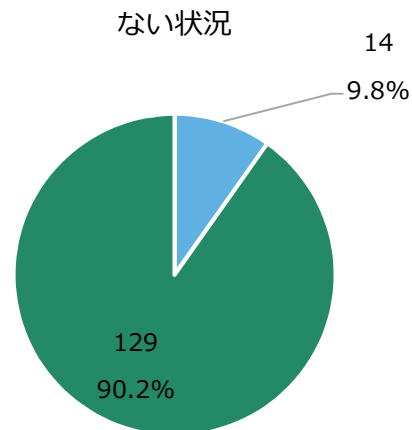
10%程度の利用者が、電話が繋がらない状況があったと回答している。時間帯としては午前中を上げている人が多い。

(2) 希望時間に予約ができない状況

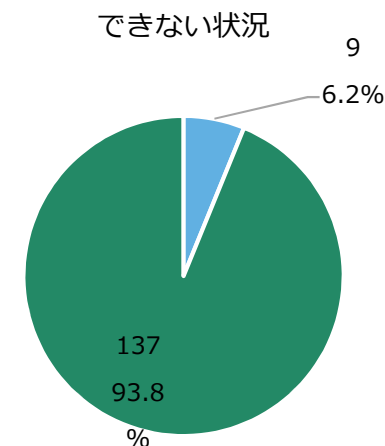
希望時間に予約ができない状況があったとの回答は6%程度であった。

- 1. すぐに理解できた
- 2. 利用して理解できた
- 3. 理解できなかった(理由:)

3-8 (1)電話予約のつながらない状況



3-8 (2)希望時間に予約ができない状況



- 1. あった
- 2. なかった

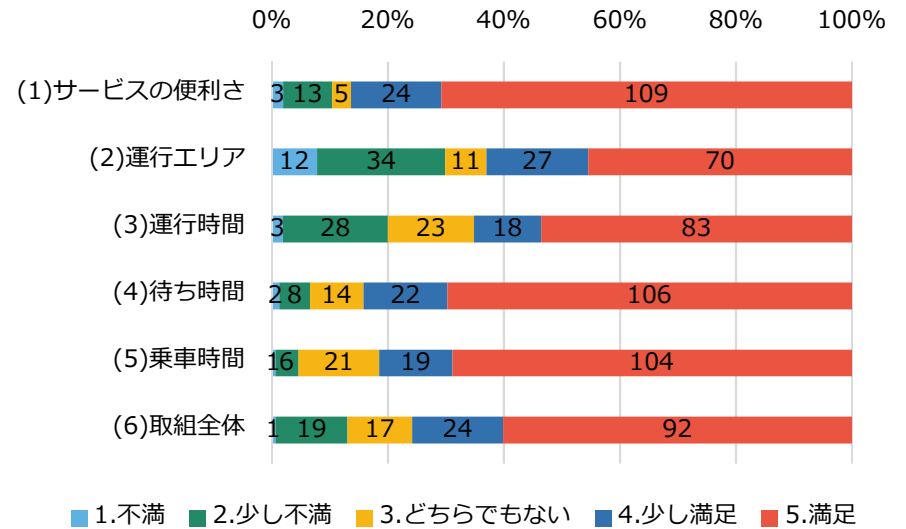
- 1. あった
- 2. なかった

9.登録者アンケート

3-9 運行の取組について

サービスの便利さ、待ち時間、乗車時間では少し満足・満足の回答が80%を超えている。運行エリアと運行時間は少々満足度が下がっており、特に運行エリアでは3割程度が不満・少し不満と回答している。取組全体では約75%が満足と回答であった。

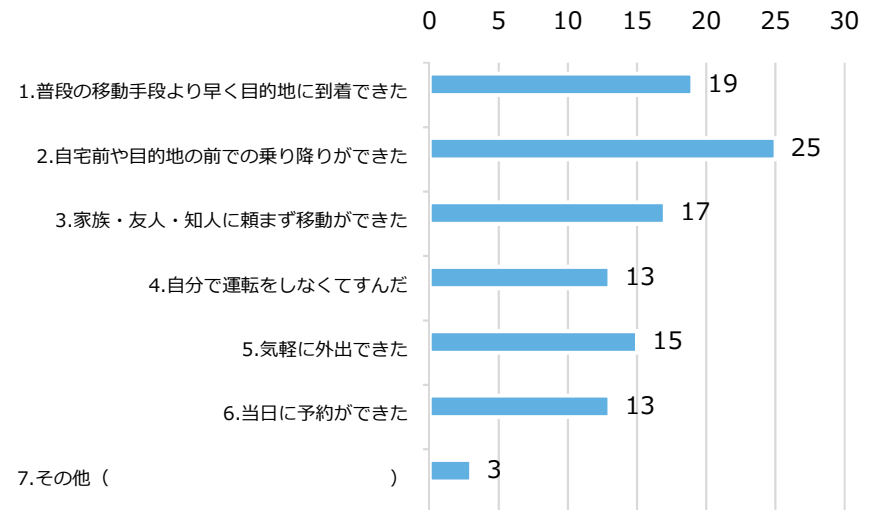
3-9 運行の取組について



3-10 今回のサービスを利用して良かった点(複数選択)

「自宅前や目的地の前での乗り降りができた」が最も多くなっている。また、「家族・友人・知人に頼まずに移動ができた」「気軽に外出できた」の回答も多く、気軽に移動可能な手段として評価されていると考えられる。

3-10 今回のサービスを利用して良かった点



9.登録者アンケート

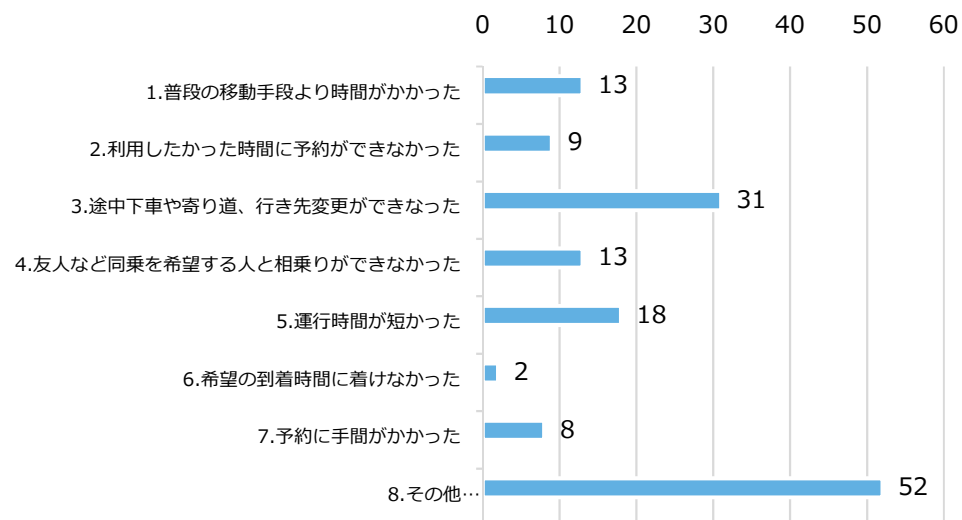
3-11 今回のサービスで不便だと感じたこと(複数選択)

自由記述以外では、途中下車や寄り道、行先変更ができないことを不便と感じている人が最も多く、タクシーとの混同が原因と考えられる。一方で、その他の回答として乗り換えが不便との意見も複数見られた。

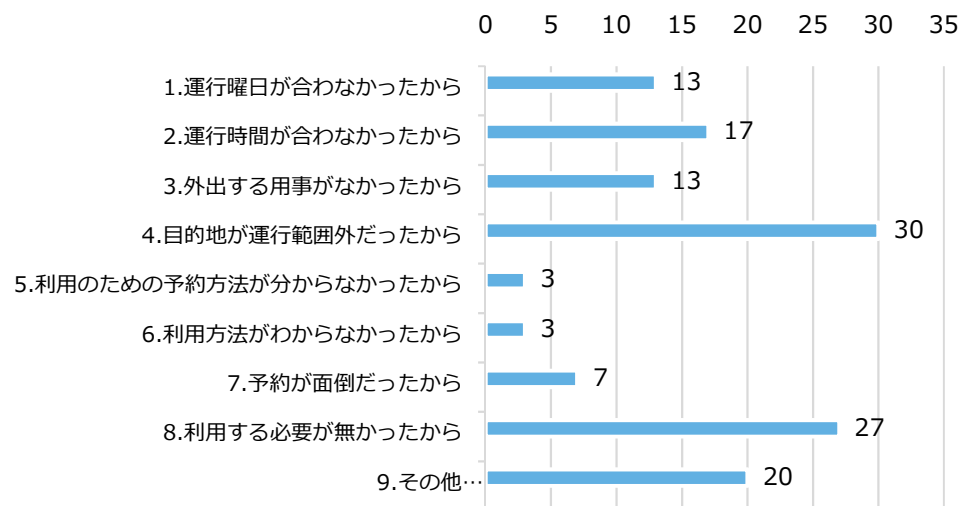
3-12 「かいのり」を利用しなかった理由

目的地が運行範囲外との理由が最も多く、予約や利用方法が分からないとの理由は少なくなっている。

3-11 今回のサービスで不便だと感じたこと



3-12 「かいのり」を利用しなかった理由

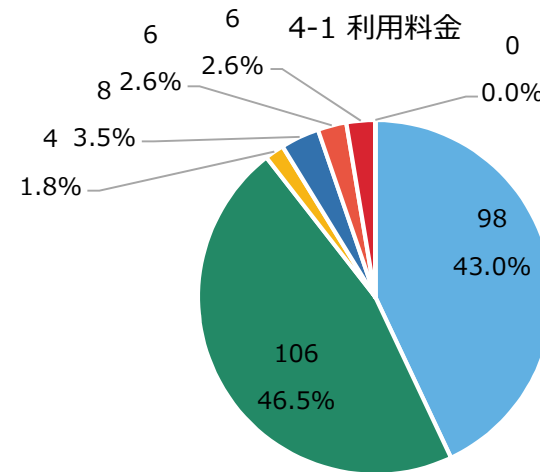


9.登録者アンケート

4.今度のドアツードア乗合タクシーの本格運用について

4-1 利用料金

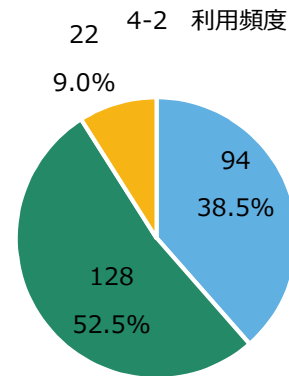
運賃は、250円～500円であれば利用するとの回答が9割であった。



4-2 利用頻度

月3回程程度の利用希望が多くなっている。

- 1.250円程度
- 2.250円程度
- 3.750円程度
- 4.1000円程度
- 5.1000円以上でも利用
- 6.無料でなければ利用しない
- 7.無料でも利用しない



- 1.週に●回程度利用
- 2.月に▲回程度利用
- 3.あまり利用したいと思わない

	平均	標準偏差
1.週●の利用回数	1.9	1.0
2.月▲の利用回数	3.2	2.4

9.登録者アンケート

4-3 改善してほしい点

運行範囲では市外利用を希望する回答が多く、運行時間は7-20時の希望が最も多くなっていた。また、運行希望日としては毎日が最も多く、次いで日曜、あるいは土日を除く平日での運行希望が多くなっている。

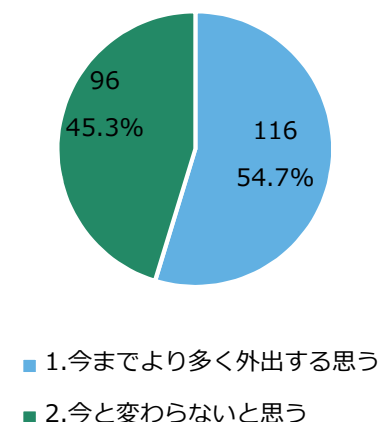
4-4 外出意識の変化

かいのりの導入によって今よりも外出すると思うと回答が半数を超えていたことから、導入による外出促進効果も期待される。

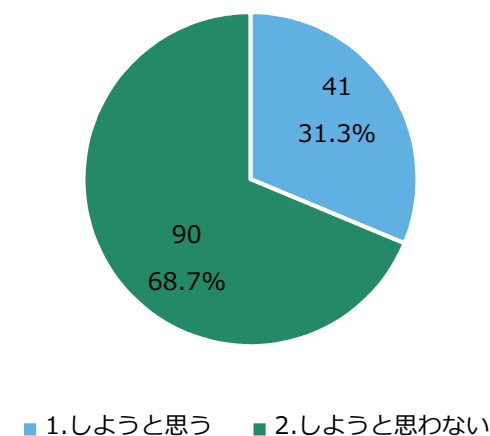
4-5 免許返納の方向性

免許返納については、免許を持っていない回答者を除くと、3割程度がかいのりの本格導入によって免許を返納する意向があることを示しており、一定程度の免許返納に対する効果も期待できる。

4-4 外出意識の変化



4-5 免許返納の方向性(免許非所有者を除く)



9.登録者アンケート

5.その他 – 「かいのり」について意見等(1)

- 県立中央病院のバスの運行が無いので不便です。せめて甲斐市よりの近くのところ、甲府付近（3～4km）位まで運行して欲しい。
- とても良い。買い物や行先など充実していると思う。続けて欲しい。
- もっとたくさんのお年寄りに利用して欲しい。その為には、直接電話での申し込みを希望します。特に80才以上の免許返納の推奨を少しずつ可能になるようにと願っています。
- 今回は実証運行ですが、両親が利用し、乗車場所がとてもわかりにくい所があった、タクシーの運転手さんも分かっていなかった。BOX型の車でないと乗降がお年寄りは大変です。観光施設にもバス停が（乗降場）があると良いと思う。今回くらい多くの乗降場所があるとよい。
- 後期高齢者になったら、免許証の返納する動機付けになると思う。
- 乗務員の方はみんな親切で本当に嬉しかったです。ありがとう!!是非今後ともかいのり運行を続けてください!!
- シニアだけでなく子育て世代にも安心、安産、安価な公共交通機関が必要。公共交通が発達した都市育ちの若い世代は、特に意識が高く移住を考えるポイントになる。（あいのり）（かいのり）で飲み会も安心して行けるから経済も回る。女子会、ママ友会も安心。シニアも子守しながら安心して買い物、見学（美術館等）やラザのプレイランド等に安全に孫を連れて行くことが出来る。シニアの買い物、通院、お出かけに安心、安全、安定、安価な（かいのり）が絶対に必要。
- 今回の「かいのり」については、周知方法が広報のみかなって思いました。今後は回覧チラシの作成及び長寿会の活用も考えてください。ケガが直るまでの期間（～11月末）の利用でしたがありがとうございました。今後とも宜しく願います。
- 子供が安心して乗れる安全な交通手段なので、ぜひ、本格実施を安定的に運用して欲しい。甲斐市への移住を考える子育て世代も多いので利用者也増加する。
- 今回の実証運行は大変便利で何度も利用し、知り合いにも紹介して喜ばれました。タクシーより安価で利用できるのであれば、是非、本格運用して頂きたいです。モビリティハブも集客を充実させて運用して欲しいと思います。
- 実験として良い取り組みである。実験の実施期間が短く、取り組みを知らなかったために使わなかった人も多いのではないかと。無料だと気持的に利用しづらかった。高齢者には所得に関係なく、サブスクで使ってもらっても良いと思う。（外出することが介護予防につながるため）また、交通事故の防止にもつながる。
- 運行が始まれば竜王 – 双葉乗り換え無しで墓参りにいける。免許返納を考えている。もっと行動範囲が広がる。市外に住む孫を登録し、一緒に映画に行くことが出来た。
- 4-1の金額ですが50円はハンパですので、ピッタリ200円又は300円が良いかな？と思う。4-5現在80才、今回だけ更新しようと思っている。
- メインターゲットは高齢者と思いますが、免許を持っていて移動に困っていない市民の旅行時や飲酒時での利用もステイして制度設計頂けるとありがたいです。また、雨天時等に学生が移動手段として選択できるようになると良いと思います。（家族の送迎の負担が減りますし、渋滞対策にもなるので）

9.登録者アンケート

5.その他 – 「かいのり」について意見等(2)

- 現在は仕事をしていますが、仕事を始め通勤のために利用させて頂ければありがたいです。（現在は家族に頼んでますが、それが無理な時など）運転手さんの対応はとても良かったです。
- 私は県外から来たのですが、車社会に不便を感じています。これから高齢化が進んだり、子供が一人で移動できる手段として、ぜひ本格運用を希望します。それからもう少し乗り降りできるところを増やして欲しいです。
- 市民バスを利用している。医大行きは多いが、他は曜日が限られて不便。市民バスが多く、運行されればかいのりは不要。
- 甲斐市内限定だったら、利用はあまりない。隣接市町村とのあいのりが望ましい。2年後の本格実施は遅すぎる。基本乗り下りがバス停だが、そこまで行くのが大変な人には何の解決にもならない。
- 今回利用して対応内容に満足しています。将来、福祉の拡大が予測される中、有効な計画と思います。2,3年後までには実現して欲しいです。
- 市民バスからかいのりに乗りかえが出来ると良い。
- 停留所が遠く、足が不自由な為、利用するのが大変であった。中山団地はタクシーの方が良いが、経済的に無理である。市民バスの増便と停留所を多くして欲しい。停留所を想定する時は住民の声も聞いて欲しい。家の付近を通過しても、下車させてもらえないのが残念である。臨機応変は出来ないのだろうか。ワゴン車には、自動的に乗り下り調整が出来る装置があると、高齢者も利用しやすいと思う。今後高齢者が増加、地域を巡回し通院、買い物出来るような公共市民バスがあると良い。ドライバーの方や予約事務の方は新設でした。
- タクシーのように家の前まで迎えに来てもらえれば、免許返納に踏み切ることが出来るのではないかと思います。高齢の方は停留所まで遠いと、そこまで歩いて行くことも負担になるかもしれないので。自宅まで来てもらったら、通常料金にプラスしてその分加算という方法を取るのはいかがでしょうか。
- かいのりフリーパス券でお得に利用できると良いです。車の運転しない人や高齢者向けのサービスなのかもしれませんが、山交バスや竜王駅の利用者がもっと増えるように、学生や社会人が通勤・通学にも利用できるような運用になったら便利だと思います。マイカーで生活していますが、出来れば他の交通機関を利用した生活をしたいと思っています。（高齢になった時に急に変わるのではなく今のうちから）80代の母親がもう車の運転をやめたので、今歩ける範囲の行動をしています。かいのりでもっと活動の幅が広がると良いです。
- 健康のために運動教室に行くのにとても有難かったです。バスでは目的地まで時間や日が合わず使ったことがなく、かいのりは待ちに待ってたの思いで利用しました。高齢なので、交通の便が良ければ、免許証を返納したいです。是非続けてほしいです。運転手さん皆さんとても親切でした。
- 車の運転が出来ないのでとても便利でした。ドライバーさんの対応もよく感謝しております。かいのりを知らない人もたくさんいましたので、病院やスーパー等の店などにポスターを貼らして頂く等、もっとPR活動をしたら良いと思いました。視覚障害の友人でヘルパーさんと利用したいとの意見を耳にしました。ヘルパーさんは、その時々で違った人になるので、事業所登録を可能にするなどの対応をして頂きたいです。タクシー利用も料金の値上げやドライバー不足で、利用しづらくなっているので、ぜひともかいのり運行をお願いします。まずは甲斐市だけでも良いです。範囲は徐々に広げて頂きたいです。