

甲斐市AIオンデマンド交通「かいのり」  
実証実験 実績報告  
(令和5年9月1日～令和5年9月30日)

総合戦略部経営戦略課

## 報告内容

1. 基礎集計結果
2. 日別利用者数
3. 時間帯別予約受付者数・乗車予定者数
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. 車内アンケート結果
8. 登録者アンケート

# 1. 基礎集計結果

集計期間 : 2023年9月1日～9月30日

集計日数 : 30日 (毎日運行)

登録者数 : 204人 (うち3名は昨年度の既存登録者)

実利用者数 : 79人

性別登録状況(人)	
性別	人数
男性	90
女性	113
無回答	1
計	204

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	9月	計	男	女	計	割合(③÷①)
0～10才※	3	0	0	0	1	1	33.3%
11～20才	4	18	18	1	2	3	75.0%
21～30才	9	2	2	1	1	2	22.2%
31～40才	21	24	24	4	5	9	42.9%
41～50才	23	15	15	5	5	10	43.5%
51～60才	26	20	20	5	2	7	26.9%
61～70才	34	56	56	3	5	8	23.5%
71～80才	49	140	140	6	14	20	40.8%
81才～	35	107	107	3	16	19	54.3%
<b>計</b>	<b>204人</b>	<b>382件</b>	<b>382件</b>	<b>28人</b>	<b>51人</b>	<b>79人</b>	<b>38.7%</b>

※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 <sup>注1</sup>
9月末	204人	30日	382件	12.7件	448人	14.9人	79人	1.43
<b>計</b>	<b>204人</b>	<b>30日</b>	<b>382件</b>	<b>12.7件</b>	<b>448人</b>	<b>14.9人</b>	<b>79人</b>	<b>1.43</b>

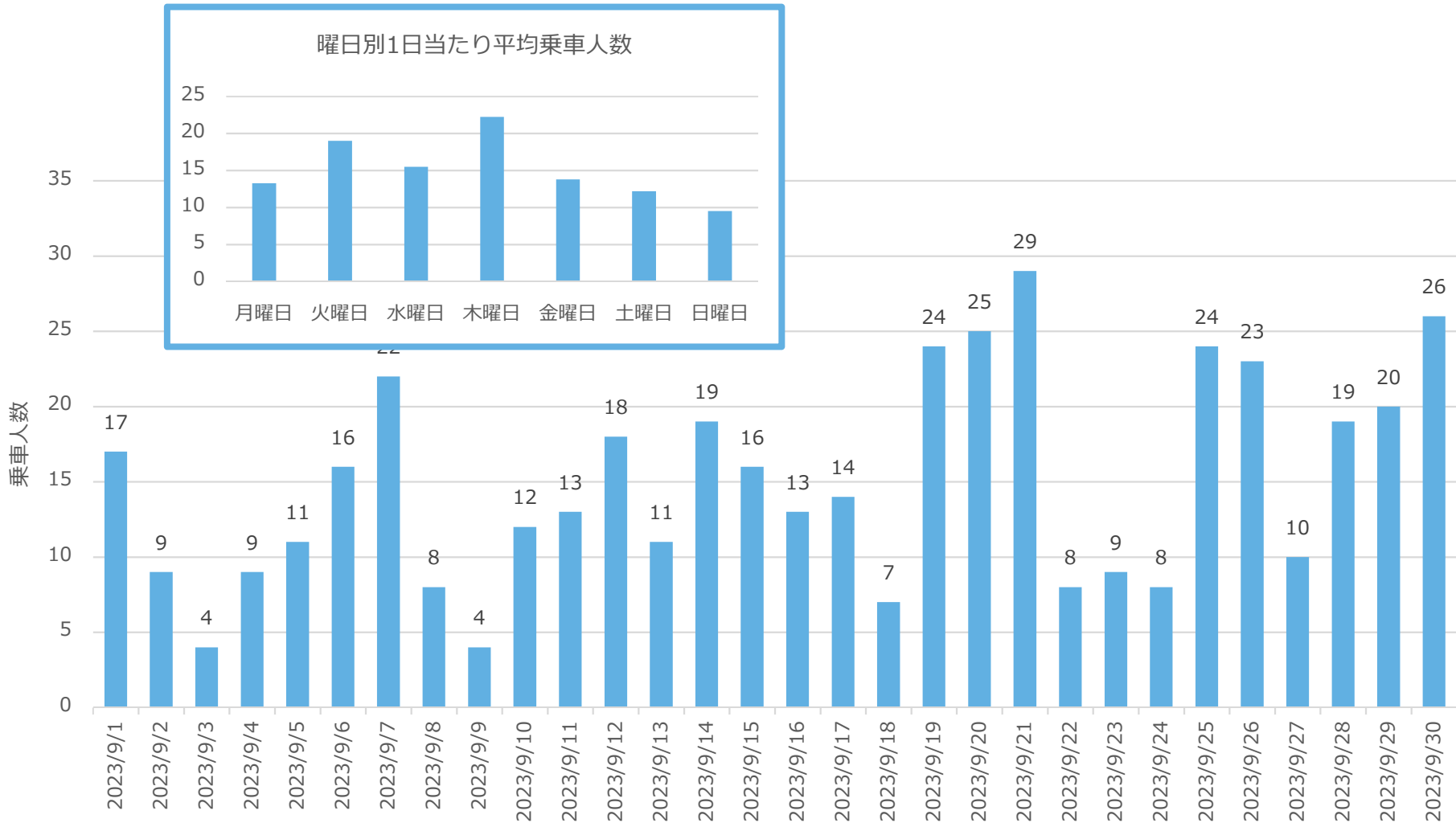
※実人数計は重複を除いた合計↑

注1：乗降場の各区間内で、平均で何人乗り合わせたかで算出。

## 2. 日別利用者数(乗車人数合計：448人)

全体として、後半の方が利用者が増加している傾向にあると考えられる。

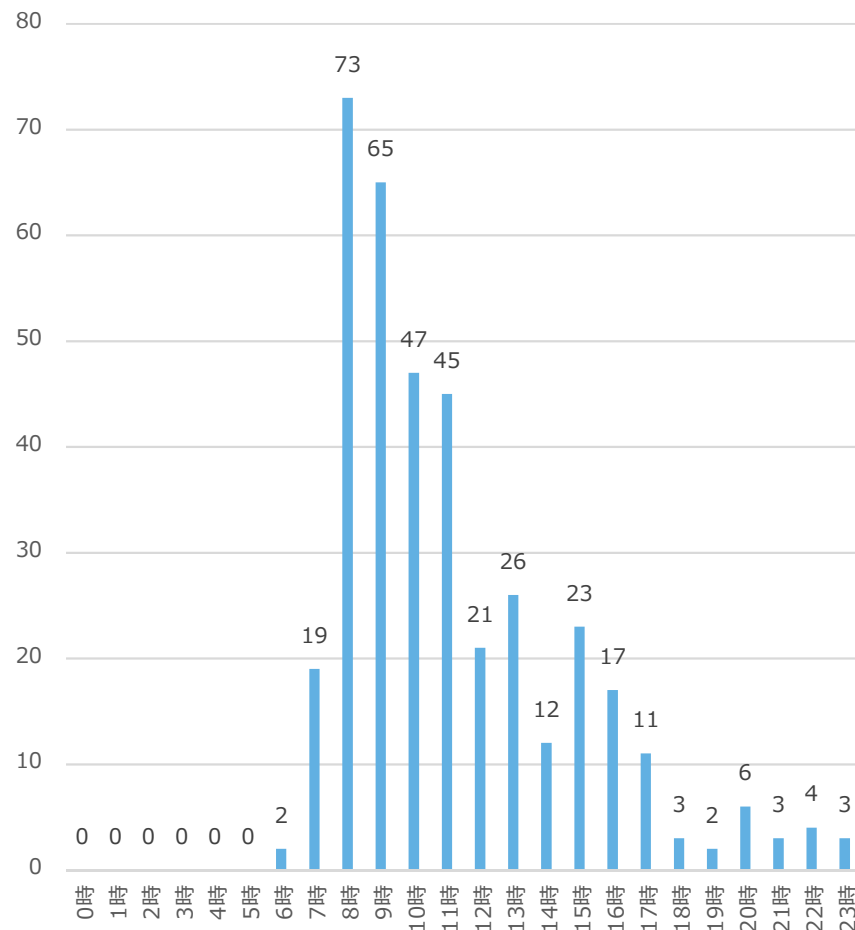
曜日別では、木曜日及び火曜日の利用が多く、日曜日の利用は他と比べると少なくなっていた。



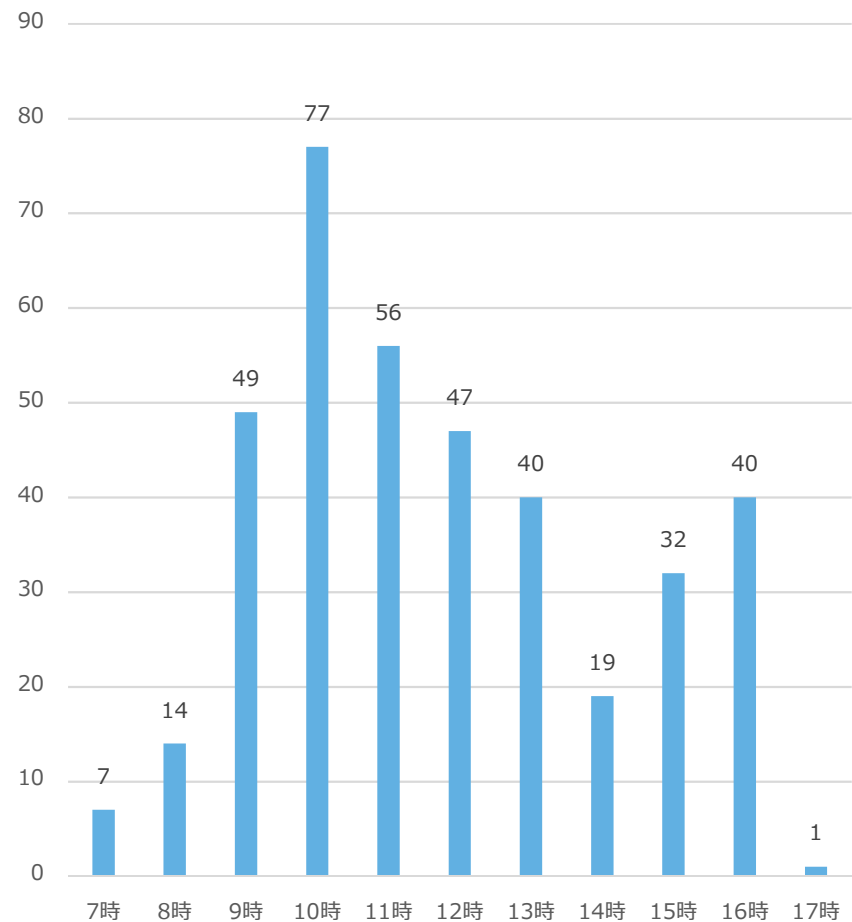
### 3. 時間帯別予約受付数・乗者予定件数(予約確定件数:382件)

予約受付時間は8時が最も多く次いで9時が多くなっており、概ね午前中の予約が多い。18時以降の夜間～早朝の予約者は少数であった。乗車予定時間帯では10時台が最も多く、7～8時台、14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)



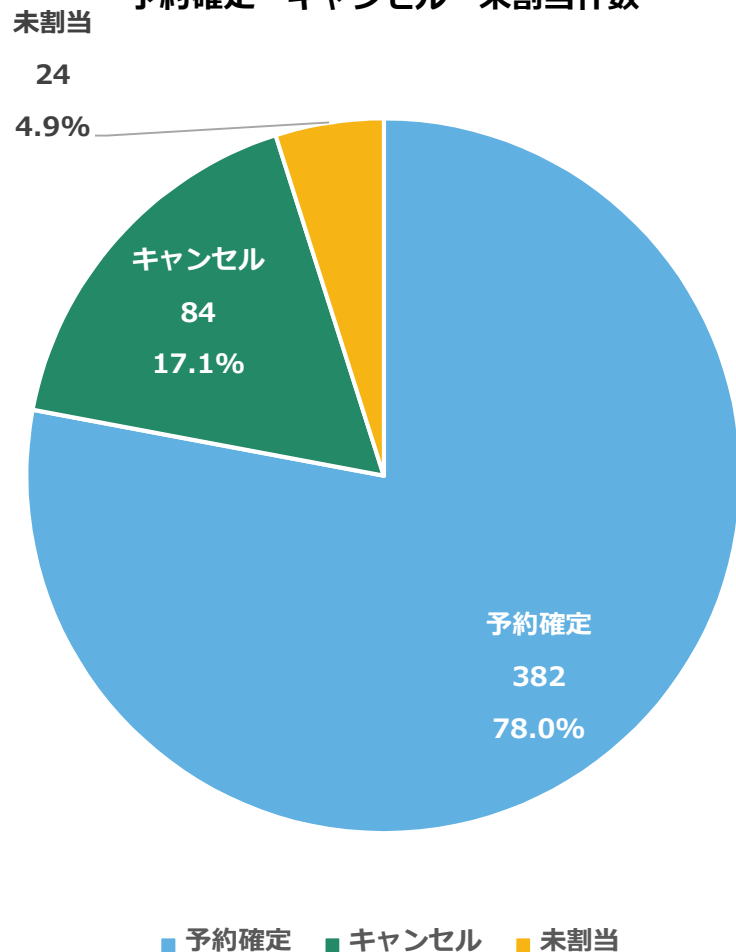
※停留所に来なかった場合の件数も含む

## 4. 予約のキャンセル率・予約手段

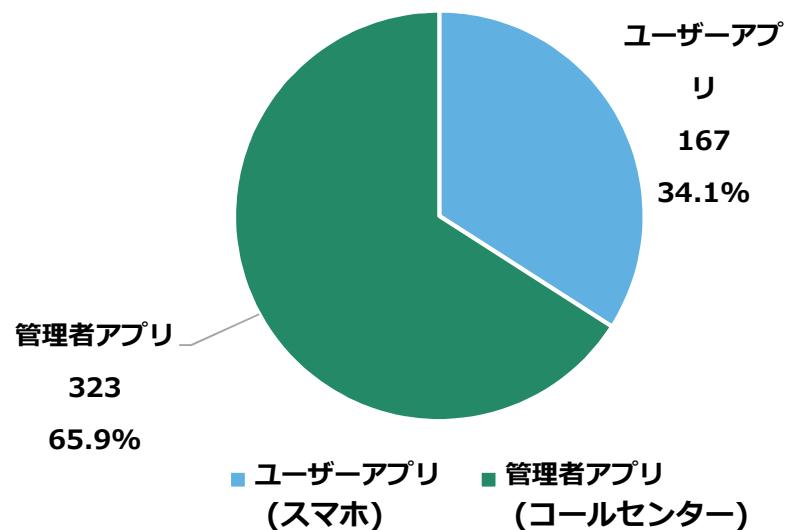
全体の予約リクエストのうち、確定率は78.0%、キャンセル17.1%、未割当率は4.9%。

使用ツールは65.9%がコールセンター、34.1%がスマートフォンからの予約である。キャンセル率はスマートフォンからの予約で高くなっている。

予約確定・キャンセル・未割当件数



予約ツール

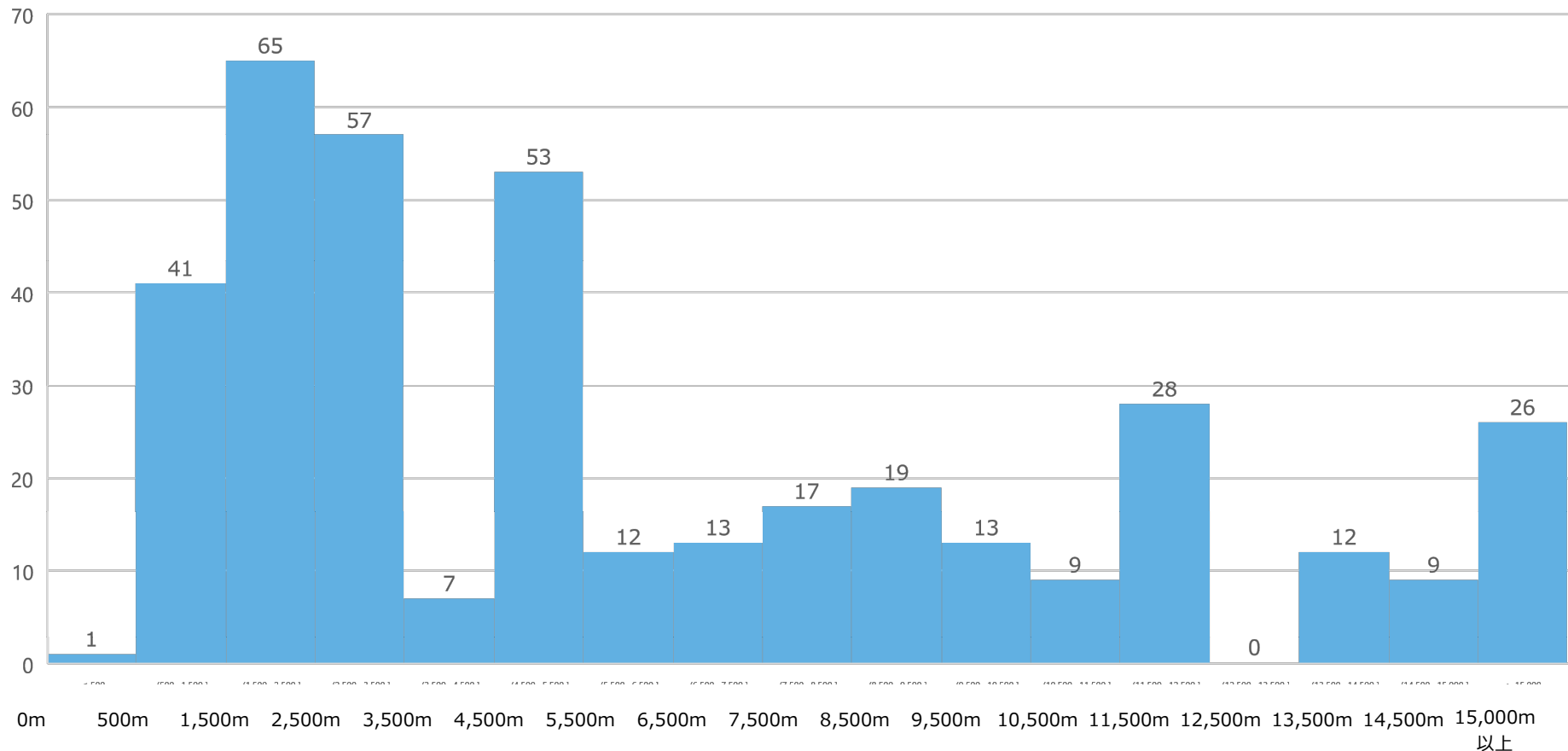


	ユーザーアプリ (スマホ)		管理者アプリ (コールセンター)		合計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
予約確定	110	65.9%	272	84.2%	382	78.0%
キャンセル	43	25.7%	41	12.7%	84	17.1%
未割当	14	8.4%	10	3.1%	24	4.9%
合計	167	100.0%	323	100.0%	490	100.0%

## 5. 運行距離

全リクエストの運行距離(片道)の平均は6,224m、最大は16,805m(JR竜王駅南口~ノースランドキャンパーズビレッジ)であった。1.5~3.5kmの短距離移動及び4.5~5.5kmの移動が特に多くなっている。さらに、5.5kmを超える長距離移動も多くみられる。

走行距離(m)及び件数(件)\_予約確定のみ





## 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、竜王駅南口が最も多く、次いでリピーターが多く利用している公民館や市民バス停留所等が入っている。

性別	年齢	件数
1.男性	76歳	37件
2.男性	69歳	27件
3.女性	79歳	20件
4.女性	67歳	18件
5.女性	15歳	17件
6.女性	76歳	13件

降車停留所	件数(件)
B39_JR竜王駅南口	37
A24_久保公民館	29
B40_敷島仲町	26
E08_ノースランドキャンパーズビレッジ	22
D18_スーパービバホーム甲斐敷島店・オギノ甲斐敷島店	20
D19_ケーヨーデイツー竜王駅前店・オギノ竜王駅前店	19

### 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	38	14	36.8%
B 市民バス停	40	21	52.5%
C 診療所等	28	18	64.3%
D 商業施設等	25	17	68.0%
E 観光地	11	6	54.5%
計	142	76	53.5%

## 7. 車内アンケート結果(抜粋)

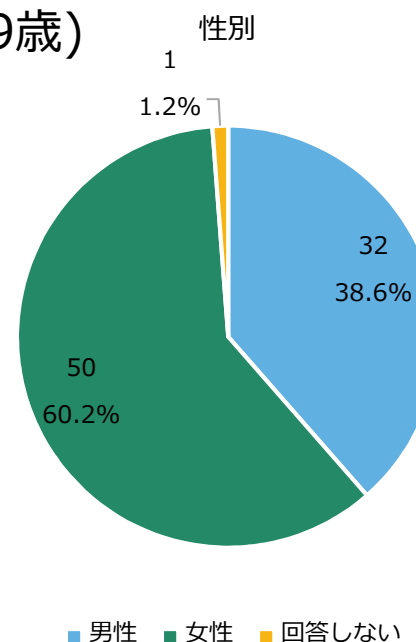
- 予約さえ慣ればとても便利、継続して運行してほしい
- 登録がない子供が乗る場合2名までOKとのことだが、タクシーの場合テインカウトで赤ちゃんまでの子供の人数と同じなので、登録の有無をはっきりと示してほしい
- A17の立地について、車のすれ違い等狭いため、近くのごみステーションに変更か追加をお願いしたい
- ショッピングセンター等で停留所の看板位置が低く他車が停車していると見えず、コンタクトにミスが起きた
- 1名での利用だと気が引けるためなるべく相乗りになってほしい
- 停留所が設定されている場所ではない、近くの診療所を利用したが、そちらにも停留所を設置してほしい
- 市民バス停留所よりかいのりが自宅近くに停留所があり、かつ行先も多くあって助かる。運休日が無いのもよい
- 高齢で足が悪く自宅近くの停留所から乗れて大変助かる
- 電話予約の際に停留所番号を思い出せず、予約完了までに時間がかかった。番号が分からなくても停留所名だけで予約受付してほしい
- 停留所の場所が上すぎる、足が不自由のため50m程度下に設置してほしい(利用履歴から、おそらくA29\_上菅口ゴミステーション)

## 8.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：198通(2023年9月末までの登録者へ配布)
- 回収数：84部(回収率：42.4%)

### 1. 回答者の属性について(ID記入のある83名)

- 年齢： 68.7歳(標準偏差：15.9歳)
- 男性： 32名(38.6%)
- 女性： 50名(60.2%)
- 回答しない： 1名(1.2%)

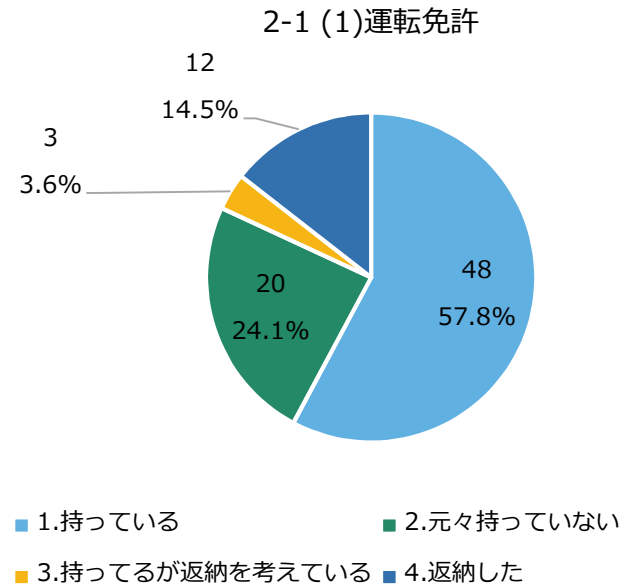


## 8.登録者アンケート

### 2-1 免許・車保有

#### (1)免許有無

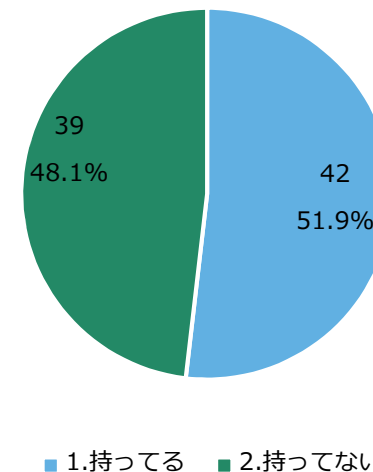
免許所有6割近くとなっているが、返納を考えている、既に返納した割合が2割弱となっている。



#### (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。

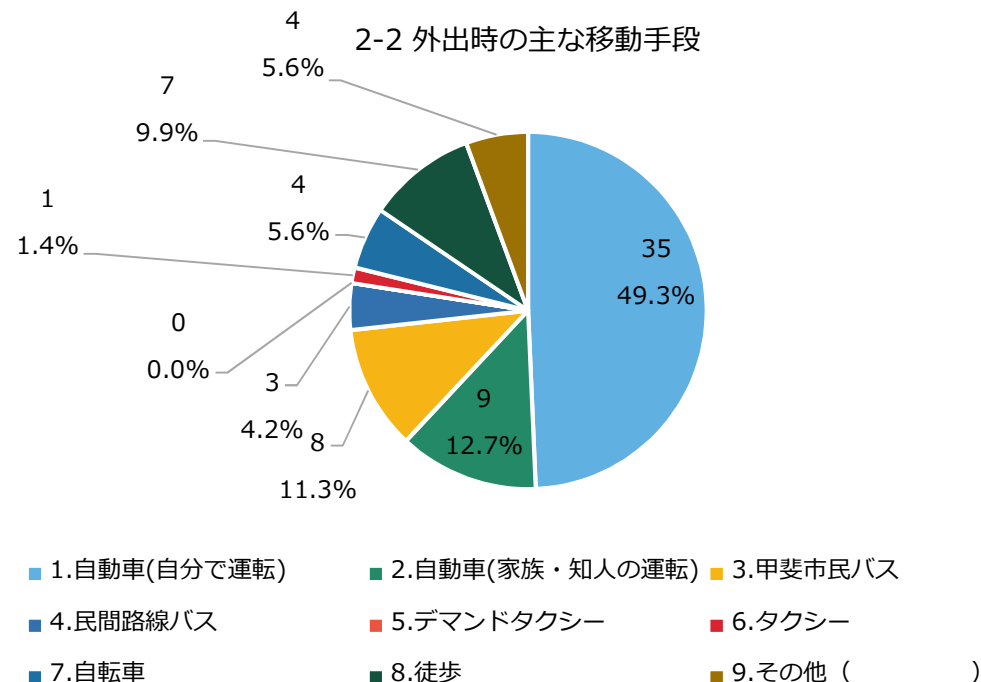
2-1 (2)車保有



## 8.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13%程度を占めている。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、公共施設利用が少なくなっている。買い物・通院ともに、市内以外にも甲斐市周辺への利用も多くみられる。

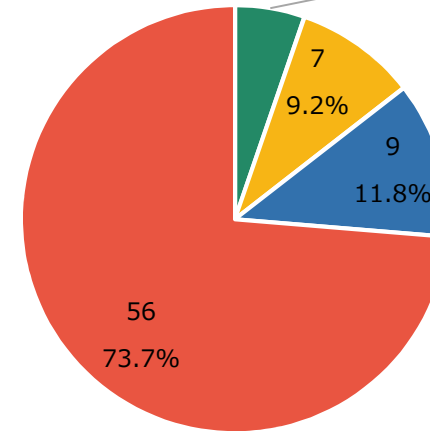
目的	1ヶ月あたりの利用回数(回)	
	平均	標準偏差
(1)仕事	10.6	9.1
(2)買い物	5.0	3.9
(3)通院	2.6	1.8
(4)公共施設利用	1.9	1.0

## 8.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

登録者の1/4程度で、移動手段が無くて外出できない経験があった。

2-4 過去、移動手段が無くて外出できない頻度 4  
0  
0.0%



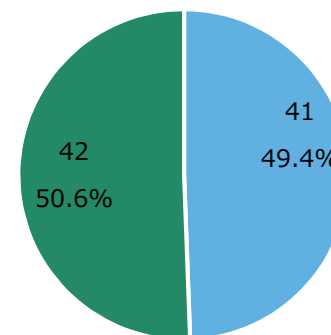
■ 1.週に4~5回 ■ 2.週に3~4回 ■ 3.週に1~2回 ■ 4.月に1~2回 ■ 5.なし

## 8.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、半数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

その他の利用を除くと、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が最も多くなっており、次いで買い物と通院利用であった。

目的	平均(回)	標準偏差
乗車回数	7.2	10.1
仕事	19.3	17.9
買い物	4.3	4.8
通院	4.3	3.2
娯楽	2.9	1.9
公共施設利用	3.5	2.2
その他	5.6	8.2

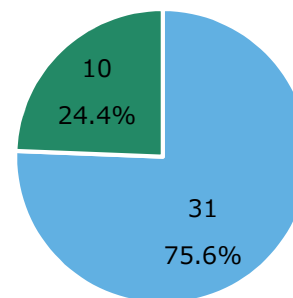
## 8.登録者アンケート

### 3-4 乗合についての設問

#### (1) 乗合状況

回答者のうち、3/4に乗合の経験があった。

3-4 (1)乗合状況

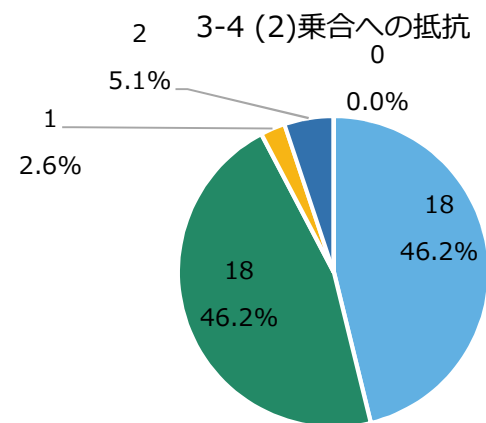


■ 1.乗合になった ■ 2.乗合にならなかった

#### (2) 乗合への抵抗

全く気にならない、気にならないの回答を合わせると9割以上の回答者が乗合への抵抗が無かった。

3-4 (2)乗合への抵抗



■ 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

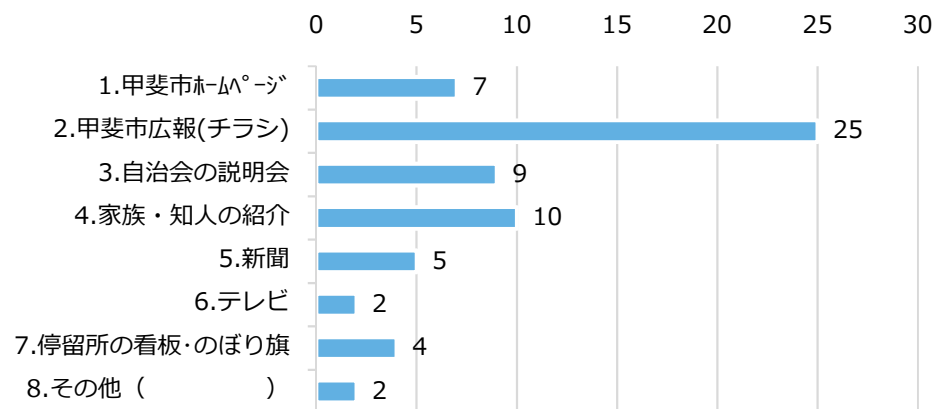


## 8.登録者アンケート

### 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。

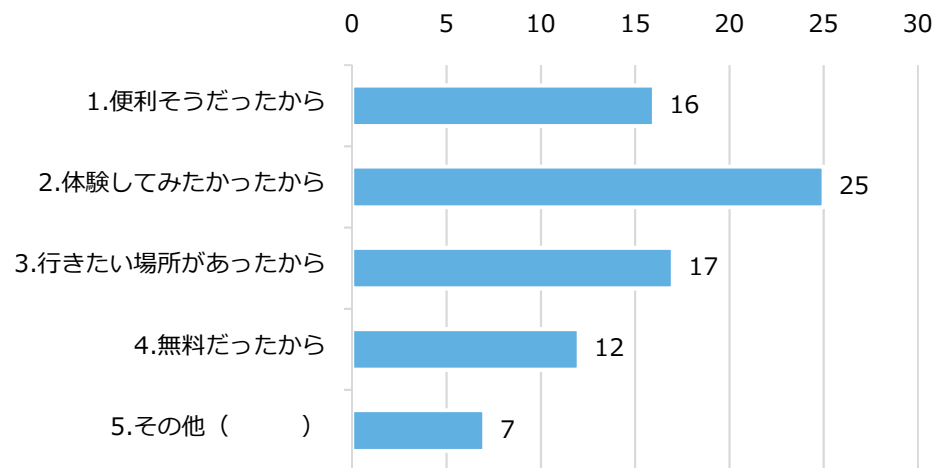
3-5 実証運行情報の入手方法



### 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。

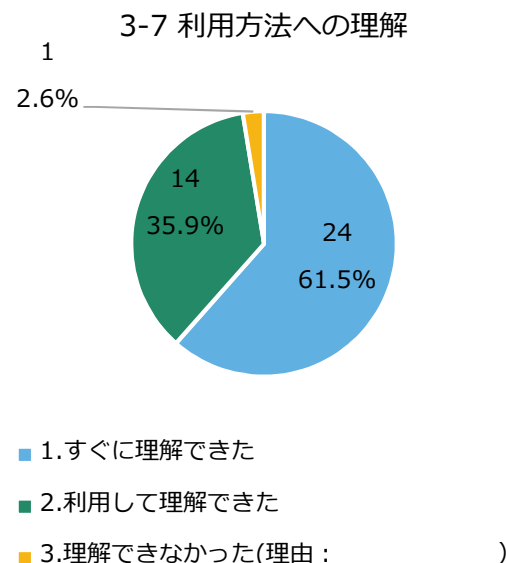
3-6 利用理由



## 8.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、1名を除き、すぐに理解できた、利用して理解できたとの回答となっていた。



### 3-8 予約状況について

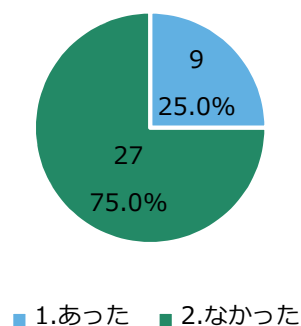
#### (1) 電話予約のつながらない状況

25%程度の回答者が、電話が繋がらない状況があったと回答している。

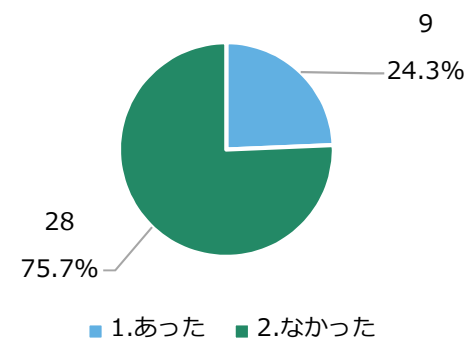
#### (2) 希望時間に予約ができない状況

希望時間に予約ができない状況があったとの回答は、25%程度であった。

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

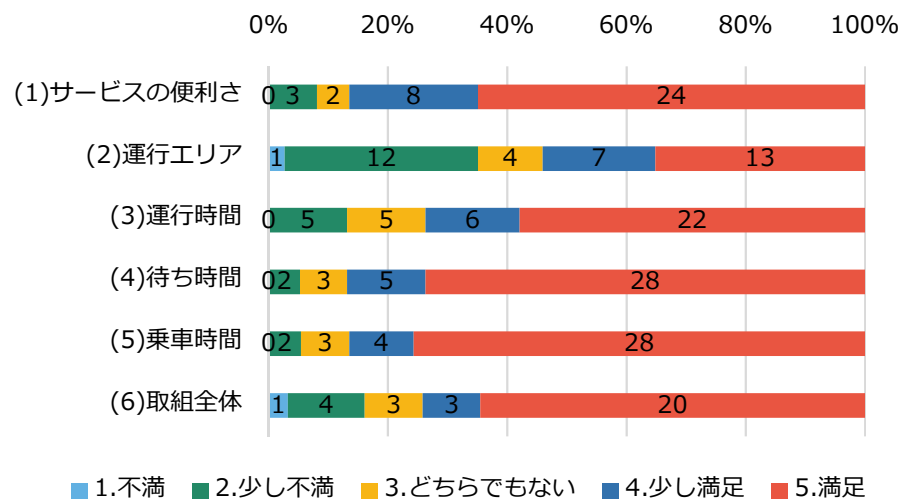


## 8.登録者アンケート

### 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。運行エリアについては満足度が5割程度と他と比べ少なくなっていた。取組全体では約70%が満足と回答している。

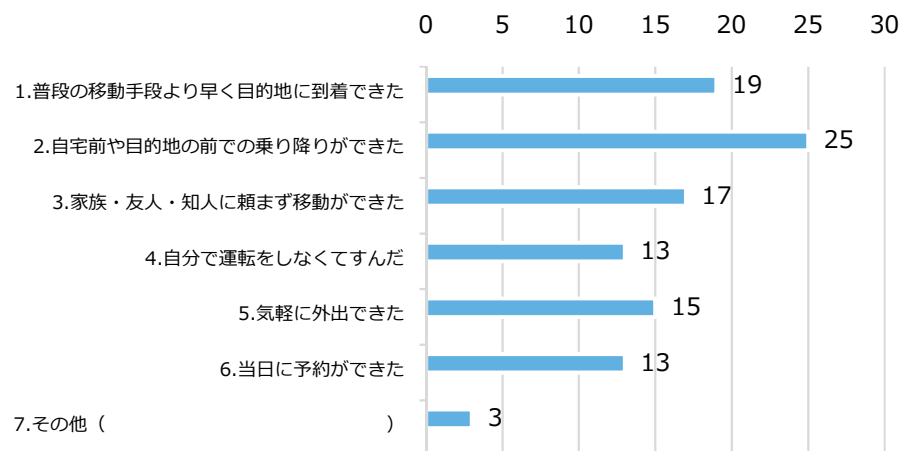
3-9 運行の取組について



### 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る」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」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

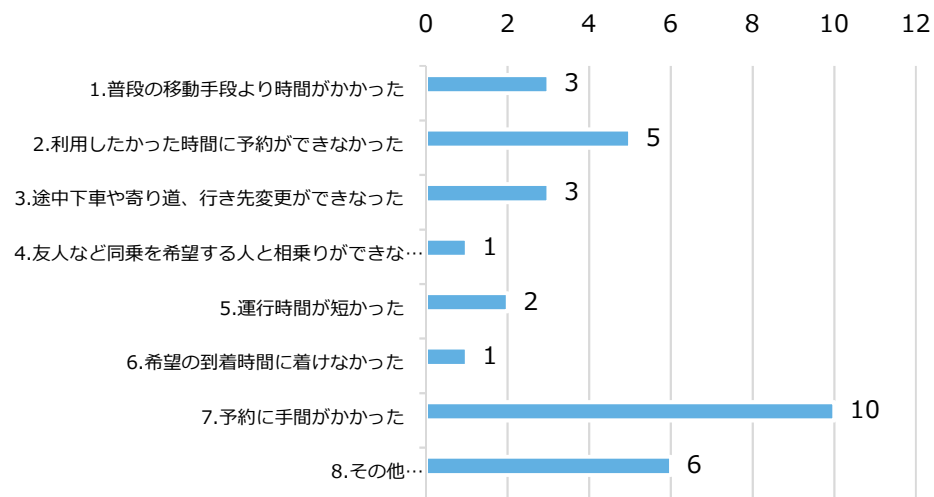


## 8.登録者アンケート

### 3-11 今回のサービスで不便だと感じたこと(複数選択)

予約の手間を不便との回答が最も多くなっていた。自由記述では、3-9と同様にエリアに対する改善要望の意見が見られた。

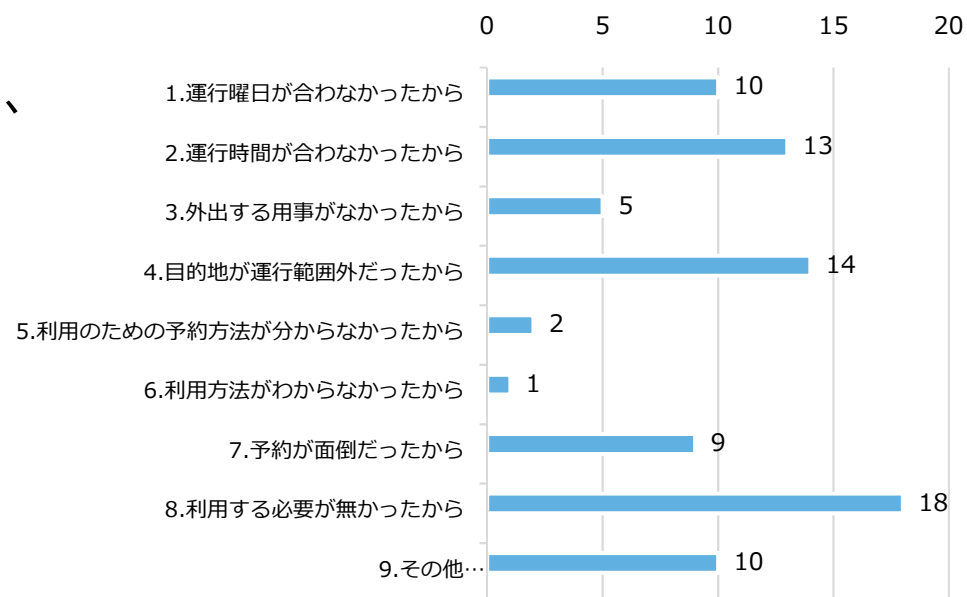
3-11 今回のサービスで不便だと感じたこと



### 3-12 「かいのり」を利用しなかった理由

利用の必要がないとの回答を除くと、目的地が運行範囲外、運行時間・曜日が合わなかったとの理由が多くなっていた。

3-12 「かいのり」を利用しなかった理由

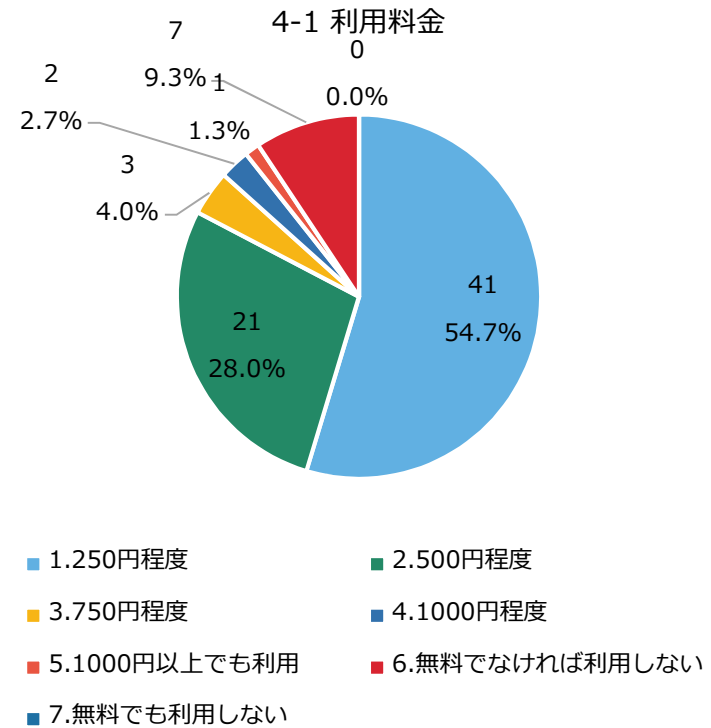


## 8.登録者アンケート

### 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

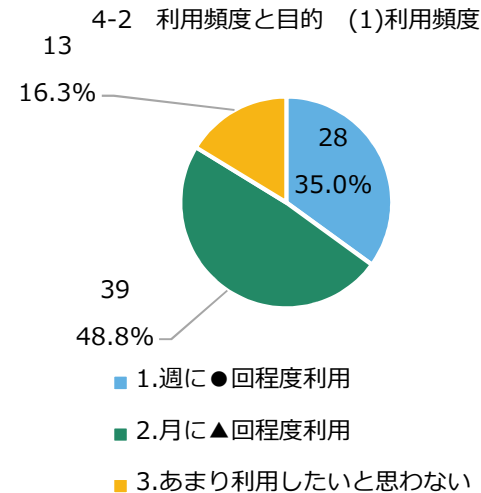
運賃は、250円～500円であれば利用するとの回答が8割であった一方で、1割りが「無料でなければ利用しない」との回答となっていた。



#### 4-2 利用頻度と目的

##### (1)利用頻度、(2)利用目的

月4回程度の利用希望が多くなっている。



	平均	標準偏差
1.週●の利用回数	2.1	1.2
2.月▲の利用回数	3.8	3.6

## 8.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、次いで日曜日を除く6日間での運行希望が多くなっている。

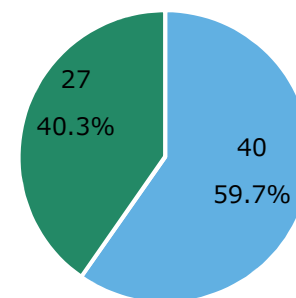
### 4-4 外出意識の変化

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6割り近くであることから、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

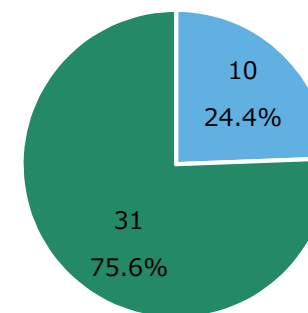
免許返納については、免許を持っていない回答者を除くと、1/4程度がかいのりの本格導入によって免許を返納する意向があることを示しており、山間部を含むエリアであっても、一定程度の免許返納に対する効果も期待できる。

4-4 外出意識の変化



- 1. 今までより多く外出すると思う
- 2. 今と変わらないと思う

4-5 免許返納の方向性(免許非所有者を除く)



- 1. しようと思う
- 2. しようと思わない

## 8.登録者アンケート

### 5.その他 – 「かいのり」について意見等(抜粋)

- シニアの自立した生活と健康のため自分で使える安心、安全、安価な公共交通機関はとても重要。親切な運転手さんや乗り合わせた方々とのコミュニケーション、情報交換もとても有意義で貴重な機会。子育て世代にとっても安心、安全、安価なかいのりで出かけることはママ友会、女子会、飲酒が伴う食事会などや動物園、おしろランドなど親子が安心して外出する機会としてとても重要。甲斐市への移住を考える大きなポイントとなる。
- アンケート自体、メールやオンラインで受け付けをしてほしい。料金は数百円程度で良いと思うが実際のところ無料でないと結局利用しない人が多い気がする。地域の人たちによる有償ボランティアで申し出てもよい。スポンサーを広く集めマグネットで車体に貼るなどして運行する。
- 何回も利用させて頂きました。ありがとうございました。外出の機会も増え行動範囲も広がりました。ぜひ早い実施を心よりお願いいたします。
- 地元ではないですが月に二回くらいノースランドに行きますし甲斐市には友人がたくさんいます。高齢者にとっては免許返納のきっかけにもなると思いますしとても良いシステムだと思います。ぜひ本格運用を期待しています。都留市に住んでいる大学生の娘が一度利用させて頂きました。とても便利でした。ありがとうございました。
- タクシーよりずっとお得な料金設定でないと意義がない。自由度があって乗り降りのの場所もさらに多く自由になればいい。
- WEBで時間予約として不可のとき電話に変えてそのとき時間場所近くで検索をお願いすることが不便です。予約について電話で問い合わせしたときAIで処理しているのでエリアは詳しくわからないと言われました。
- 移動手段がない為とてもありがたいです。感謝いたします。本格運用となりますよう深く望んでおります。よろしく願いいたします。
- 県外から観光で利用させて頂きました。バス路線が廃止となっていたので大変助かりました。市内の方々のために実施することが中心ですが観光客もあると喜ぶと思います。
- 部落の道が坂道で買い物に行くのに利用させていただくので前回の停留所だと帰りは荷物を背負ったり手に持ったりで老人にはとても負担になります。どうか願いをかなえてください。どうぞよろしくお願い致します。
- 私たちの寺平地区は本町と違って僻地ですので、不便で元気も出ません。（特に免許証を返納してから）山梨交通の定期バスが通ってはいますが、春と秋のシーズンには荷物を持ったり、背負ったりするのが困難な為、どうしてもタクシーを使っています。また、別に住んでいる子供達に頼むにしても皆さん気を使って我慢しているの、本町に比べれば乗る人の数は少ないと思いますが、どうか困っている人達を行政の手で救って下さいませよう期待します。宜しく願い致します。
- 山交バスのバス停などは同じ名前でも、例えば甲府方面へ向かうのと、逆方面へ向かうバス停は少し離れた所にあるので、予約時にどちら側のバス停か明確な方が、ドライバーさん・利用者さん双方に良いと思うので、それぞれのバス停に番号を付けて欲しいです。
- 乳幼児がいるため移動に大変たすかりました。ベビーカーを乗せていただけるのも助かります。ぜひ続けてほしいです。