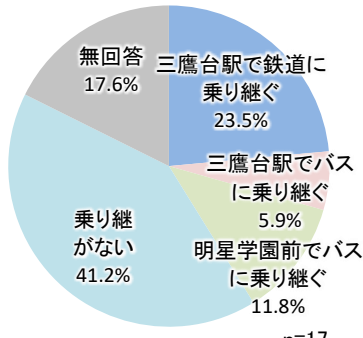


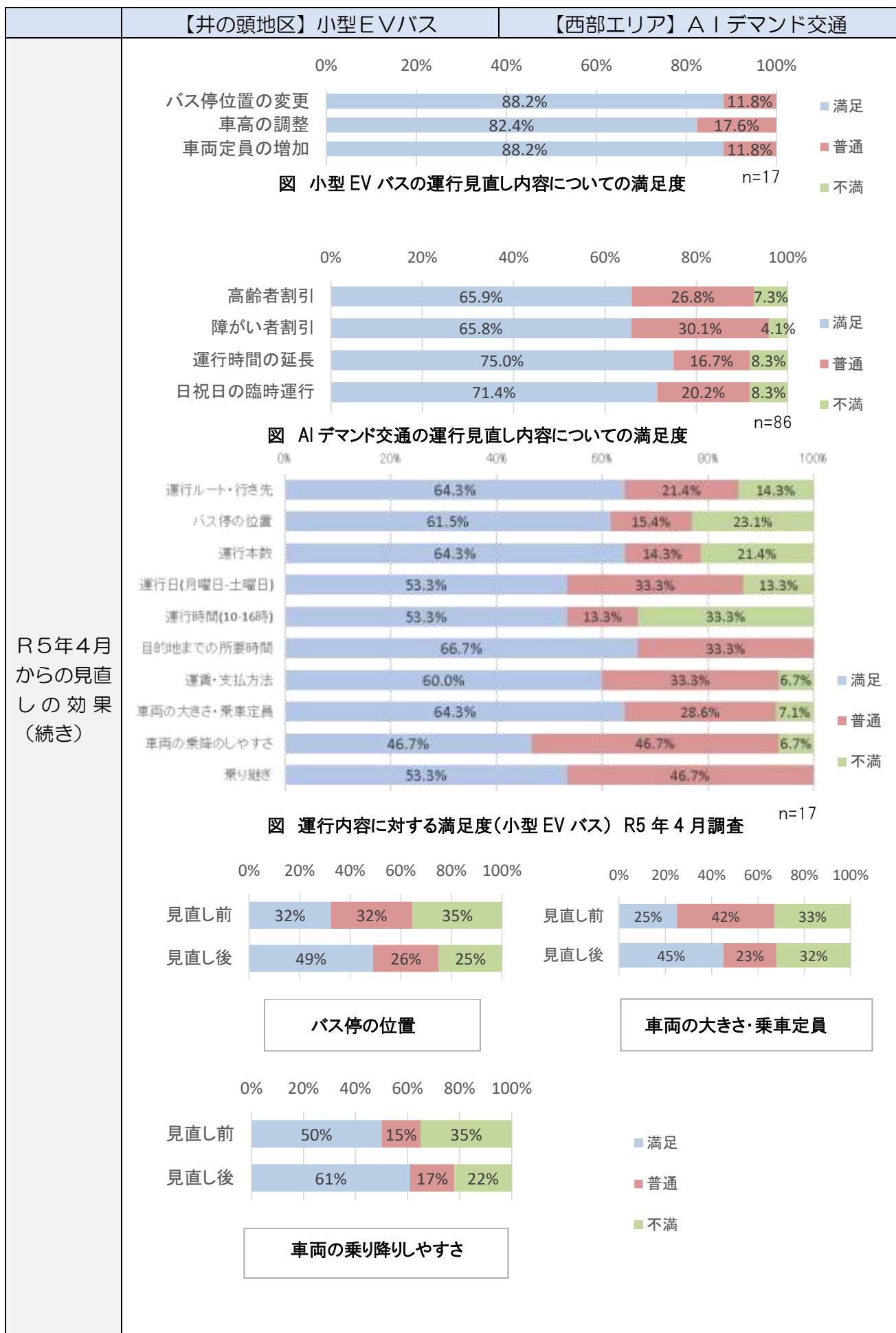
3-1-2 運行内容・システムの評価

運行ルート・エリア、バス停位置、運行時間・曜日、車両、運賃、予約方法などの運行内容・システムの妥当性について、評価を行った。

	【井の頭地区】小型EVバス	【西部エリア】AIデマンド交通
運行ルート・エリア・バス停位置	■地域全体の要望に対応しきれていない様子がうかがえる。 「運行ルート・行き先」「バス停の位置」は満足度が高く、現行ルートの需要が一定数みられる。 - 一方で、延伸、ルート改善、バス停位置の改善要望もまた多く、現行ルートでは対応できない需要も一定数みられる。 - 井の頭一丁目、黒門、井の頭公園駅、三鷹台駅前への延伸要望が多い。 - 沿線住民で利用していない人の理由を見ると、運行ルートや乗降場所が課題になっている。また、利用に向けての意見では「より自宅に近い場所からの利用」「運行機会の増加」が求められている。 →R5年10月からバス停の増設を行った。	■乗降ポイントの充実度と比例して、満足度が高くなる傾向にある 「運行エリア」「エリア内の乗降ポイント」は満足度が高い一方で、「エリア外の乗降ポイント」は満足度が少ない。 →R5年10月から運行エリアの拡大を行った。 「3箇所は少ない」「駅に行けるルートがほしい」「降車ポイントはもう少し自由度がほしい」など、エリア外を中心にポイント増設の要望が多い。 - 一部のエリアでは、古くから地域の商業圏として根付いている調布方面への市外移動への運行要望がある。
運行時間・間隔	■運行機会増加意見が多い 「運行本数」「運行時間」は不満の割合が高い。 - バスとの接続に利用されている。 - 沿線住民で利用していない人について、利用に向けての意見では「運行機会の増加」が求められている。	■不満は少ないが、終了時間延長の要望がある 「運行時間」「乗り継ぎ」は満足度が少ない。 「病院は終わる時間がわからないので、もう少し遅い時間まで運行してほしい」 →R5年4月から8～18時の運行を開始した。 ■必要十分な速達性が維持されている 「目的地までの所要時間」はいずれのアンケートでも特に満足度が高く、一定の乗合率（42.0%）がありながら、移動に際して十分な速達性がある。
運行曜日	■運行日の要望は特にない 「運行日」は普通という評価が多い。 - 曜日別（平均）でみると、土曜日の利用が最も多く、次いで金曜日が多い。	■不満は少ないが、日曜日運行の要望がある 「運行日」は満足度が少ない。 「日曜日に元気プラザのイベントに行きたい」「日曜日も運行してほしい」 →R5年4月から日・祝日のイベント時の臨時運行を開始した。 - 曜日別に利用の変化はあまりない。

	【井の頭地区】小型EVバス	【西部エリア】A I デマンド交通
車両（サイズ・台数）	■定員・乗り降りしやすさに対する不満が大きい 「車両の乗車定員」「車両の乗り降りしやすさ」は不満の割合が高い。 「乗客数4名は少なすぎる」「車体が高い」 →R5年4月から定員6人かつ車高を低く調整した車両での運行を開始した。	■車両の評価は高い 「車両の乗車定員」「車両の乗り降りしやすさ」は満足度が高い。 - 乗り合うことの抵抗感はある。一方で、知らない人同士でのコミュニケーションが増えている。 ■エリア拡大後の運行範囲拡大・利用増に伴う対応に課題 - エリア拡大による利用者数増に伴い、利用者が希望する時間帯に配車することが難しくなるケースが発生している。
運賃設定	■運賃の評価は高い 「運賃」は満足度が高い。 「100円で三鷹台へ行けるのが嬉しい」	■エリア内の運賃は高評価だが、エリア外の運賃の改善要望がある 「運賃」は満足と不満に評価が分かれている 「病院に往復利用で600円かかる」 「エリア外まで往復600円かかるので使いづらい」 →R5年4月からエリア外への利用が100円引きになる高齢者・障がい者割引を導入した。 ■アプリ予約が多いこともあり、電子決済の希望がある 「電子決済を使えるようにしてほしい」
予約方法	—	■予約方法の評価は高く、アプリ予約も浸透している 「予約での利用」は満足度が高い。 - アンケート結果より、電話予約が約29.2%、アプリ予約が約52.3%（その他約18.6%は無回答）とアプリ予約での利用が多い。 ■柔軟な予約・運行システム設計が求められている - 周りの高齢者に買い物に使えると教えても、帰りはどうしたらよいか心配で使えないことがある。 - 乗車失敗やキャンセルの原因を分析して、乗車率を上げることが必要。 - スマホの操作がうまくできず、予約完了のボタンを押す前にアプリを閉じてしまうケースもある。

	【井の頭地区】小型EVバス	【西部エリア】AIデマンド交通
往復利用	■一部で片道利用が見られる ・自宅から目的地へ向かう際又は目的地から自宅に帰宅する際、一部で利用されていないケースが見られる。	・目的地から自宅に帰宅する際、一部で利用されていないケースが見られる。
乗り継ぎ状況	■乗り継ぎ利用が見られる ・利用者の4割程度に鉄道やバスとの乗り継ぎ利用が見られる（利用者アンケート）。 ・特に、三鷹台駅で鉄道との乗り継ぎが多く見られるが、三鷹台駅でのバスの乗り継ぎ、明星学園前でバスの乗り継ぎ利用も見られる。  図 乗り継ぎの有無	■乗り継ぎ利用は、若干見られる ・乗り継ぎ利用は、一部の乗降ポイントで利用が見られる。 利用例)「ファミリーマート天文台通り店」 「セブンイレブン大沢一丁目店」 ・路線バスの主要バス停への利用が想定される。 ・路線バス等との乗り継ぎ割引制度の検討も必要。
R5年4月からの見直しの効果	＜見直し内容：バス停位置の修正・車両定員・仕様の変更＞ ■見直し内容について概ね満足されている ・車両定員を4人乗りから6人乗りに増加したことにに対して約9割が満足と回答。 ・車高の調整により、車高を低くし、乗り降りしやすくなったことにに対して約8割が満足と回答。 ・バス停位置について、コミュニティ・センター南バス停をコミュニティ・センターに近づけたことにに対して約9割が満足と回答。	＜見直し内容：高齢者・障がい者割引制度導入、運行時間拡大 等＞ ・高齢者及び障がい者のエリア外運賃を100円引きにしたことにに対して、約7割が満足と回答。 ・また、運行時間を午後6時まで延長したことにに対して約8割が満足と回答。 ・日祝日の臨時運行に対して約7割が満足と回答。



R5年4月
からの見直
しの効果
(続き)

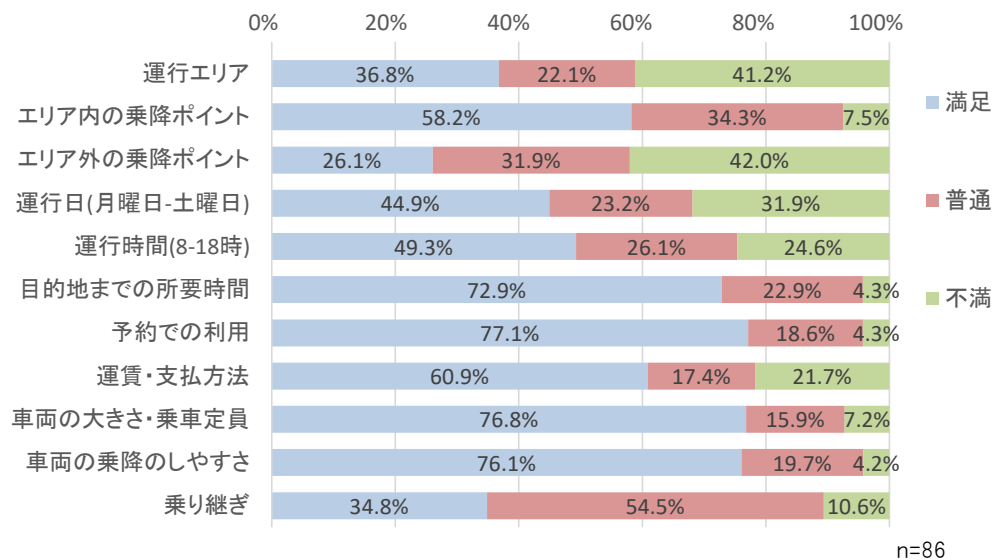
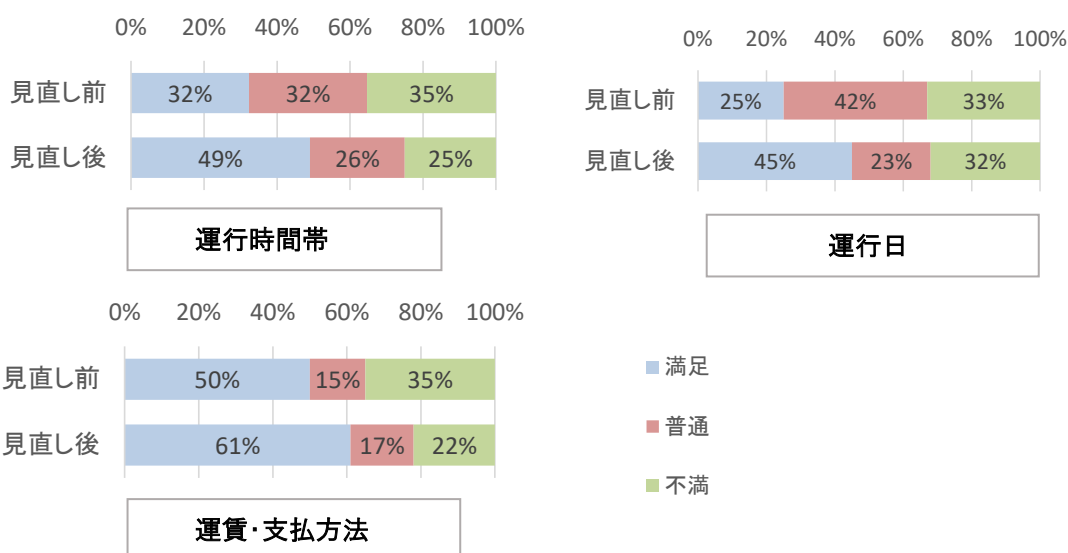


図 運行内容に対する満足度(AI デマンド交通) R5 年 4 月調査



3-1-3 事業環境等の評価

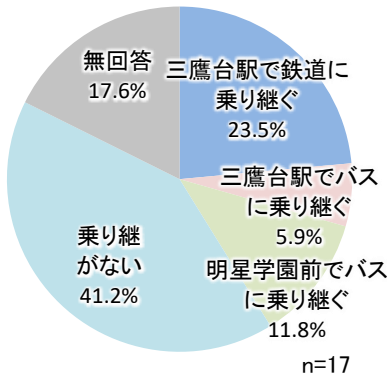
実証運行の継続や本運行を見据えて、交通ネットワークへの影響や、運行管理・走行環境等の供給側の側面、交通安全・交通渋滞等の道路交通への影響などの視点から評価を行った。

	【井の頭地区】小型EVバス	【西部エリア】AIデマンド交通
交通ネットワークへの影響	■空白地域を運行し、バスネットワークを補完する役割を果たしている - バス交通空白不便地域(井の頭1～5丁目等)を運行し、三鷹台駅及び明星学園前バス停で路線バス・コミュニティバスに接続できるルート・停留所設定としている。 - 三鷹台駅及び明星学園前にて路線バス・みたかシティバスと接続している。 「明星学園前から乗り換えて、吉祥寺や三鷹駅へ利用している」	■他の交通サービスとの競合ではなく、新たな移動手段の選択肢を増やすことに貢献している - デマンド交通導入後、一般タクシー利用者に大きな影響はなく、棲み分けができている状況。地域の移動手段の選択肢が増えることが重要。 - タクシーとAIデマンドの競合が心配されていたが、事業者としても大きな影響は出ていないとの意見があった。 - 利用状況等を確認し、交通事業者との棲み分けについては引き続き検討が必要。 ■空白地域を運行し、バスネットワークを補完する役割を果たしている - 自宅からバス停まで坂があるためデマンドを使っているという声がある。 - 利用実績から、目的地側を除くと、「大沢四丁目児童遊園」「大沢飛橋児童遊園」「大沢すみれ児童遊園」「大沢しみず児童遊園」などのバス停まで離れたエリア内の乗降ポイントからの利用が多い。
運行管理・走行環境等の供給側の側面	■運行管理・走行環境等の問題はないが、車両に関する課題がある - 雪の日も問題なく運行でき、また利用も多かった。 - 車高を低くするか、ステップが自動で出るような仕組みにしてほしい。 →R5年4月から車高を低くする整備を行った。 - 一般的な車両と違うためか、短時間の利用客はよいものの、乗り続ける乗務員は夏の暑さ等に課題がある。 →車内に断熱材や扇風機を設置 - EVバス車両という特性上、車両故障時の修理手配に難がある上に、近隣での運行などもなく代替車両の確保がほぼ不可能な状況である。	■デマンド型運行の特性や利用方法などについて、利用者への周知に課題がある - 受付対応する中で、利用者の相乗りへの認識がタクシーと変わらず、家まで来てくれるのになぜインターホンを鳴らしてくれないのかというご意見を頂くことがある。また、スマホの操作がうまくできず、予約完了のボタンを押す前にアプリを閉じてしまうケースもある。 ■運行管理自体に支障はないものの、需要増加に伴う運行システムの調整が課題である - 設定した時間より早く到着することはあるが、超えることはない。 - 令和5年10月の運行エリア拡大に伴う利用者増により、予約を受けられないケースが出てきていることから、詳細な状況を確認しながらパラメーターを調整し、乗合許容率を上げる等の調整を行う必要がある。

	【井の頭地区】小型EVバス	【西部エリア】AIデマンド交通
交通安全・交通渋滞等の道路交通への影響	■生活道路を走行すること、低速(20km未満)の車両が走行することによる問題は生じていない ・現時点で事故はない。地域住民や一般ドライバーからの苦情・意見はない。 ・大きなトラブルはなく順調に運行できている。 【ドライバーより】 ・左前方走行中の自転車が、後方確認せずいきなり車両の前を横切り右側へ逆走してきた。(ヒヤリ・ハット) →自転車は、どのような行動するのが読めないで、常に周りの状況を意識して安全運転で走行している。	■生活道路を走行することによる問題は生じていない ・現時点で事故はない。地域住民や一般ドライバーからの苦情・意見はない。 ・問題なく運行できている。 【ドライバーより】 ・大沢地区は、坂が多いため、走行速度が速い自転車が、ぶつかりそうになったことがある。(ヒヤリ・ハット) →自転車の運行には、特に注意を払っているとともに、タクシーでの事故速報などについて、毎朝、点呼等で周知し、常に交通安全を意識した運行を行っている。

3-1-4 運行形態に関する評価

実証運行の継続や今後の運行形態の見直し検討を見据えて、地域特性や交通モードの特性を鑑みて、今回の対象地域における適性について評価した。

	【井の頭地区】小型EVバス	【西部エリア】AⅠデマンド交通
地域における導入の効果	■狭あい道路が多い地域においても最適な経路設定を実現 ・中型、大型車両の運行が困難な井の頭地区内においても、所要時間、経由地等において最も効果的な運行経路を検討することが出来る。 ■環境面、安全面での効果が高い ・EV駆動のため環境への負荷が少なく、沿線の住宅街への影響も少ない。 ・低速での運転のため、狭あい道路、住宅街特有の見通しの悪い地点の安全性も高い。 ■交通結節点からのワンマイル輸送の実現 ・地区内移動とともに、民間路線バス停留所及び鉄道駅から住宅密集地を接続することで、鉄道・バス利用から自宅へのワンマイル輸送での活用も多い。  図 乗継利用の有無 ■生活移動における移動手段としてはルートに課題 ・利用者及び沿線住民のアンケートからは、同地域の商業圏や医療施設へのアクセスを十分にカバーできず、生活移動での活用が難しいとの意見もみられた。	■狭あい道路が多い地域においてもニーズに合わせた柔軟かつ臨機応変な運行を実現 ・中型、大型車両の運行が困難な大沢地域内においても、複数のアプローチの中から利用ニーズに適した柔軟な運行が可能である。 ・利用者のニーズを最優先とした臨機応変な運行が可能になる。 ■AⅠシステムの導入により、デマンド交通における欠点をカバーして運行 ・AⅠシステムの導入により、運行時間が流動的な乗合交通にも関わらず、到着予定時間帯が算出されるため、サービス利用による利用者の総移動時間や総移動距離への影響が小さい。 ・将来的な交通DXの進展により、他の交通や施設利用と一体的で利便性の高い公共交通利用が可能になる。 ・少ないリソース（車両）でも、AⅠ配車システムの活用により高需要への対応や、リアルタイムでの配車も可能である。 ■エリア外アクセスにも柔軟に対応が可能 ・ルートに縛られない運行が可能なことから、十分なリソース（車両）さえ確保できれば、市役所などの公共施設や主要な鉄道駅、市中心部の施設など、需要が多い、又は移動手段の確保が求められるエリア外の施設への輸送についても柔軟に対応できる。一方でバスやタクシー等の交通事業者の運行との競合に配慮した検討が必要である。

	【井の頭地区】小型EVバス	【西部エリア】A1デマンド交通
交通モード による課題	■長距離・広範囲の場合は不適 ・低速運行のため、地域間移動や地域全域などの広範囲での運行は、難しい。 ・定時定路線型の運行が基本となるため、複数方面に多様な移動ニーズがある場合の対応が難しい。 ・長距離運行への対応が困難なため、地区内にない施設（医療・商業施設等）への移動においては、乗り継ぎ利用が必須となる。 ■最適な移動ニーズの幅が小さい ・定路線型の運行のため、経路上に一定のまとまった需要が見られない場合や、需要が分散している場合は、低速運行であることも相まって所要時間が長くなり（≒運行本数が少なくなる）、効率的な運行が難しい。 ・一方で、小型車両での運行のため、1便における輸送人数が少なく、大量輸送には対応できない。 ■車両管理体制の確立が困難 ・外見、性能共に特徴的で、まだ一般的に普及していない車両であることから、車両故障時の代替車確保が困難であるほか保守点検などの制約が多く、費用や安定的な運行には課題も多い。	■導入・運用による多面的効果測定が重要となる ・移動利便性が高まることで、買い物、医療、コミュニティ利用が増加することによる商業、健康地域活性化への効果測定を行うことが重要となる。 ・1運用当たりの輸送人数が少ないデマンド交通の特性上、大量輸送と比べると利用者一人当たりの収益は低い。 ■エリア内の商業施設・医療施設などへの生活移動として利用が可能 ・乗降ポイントの設定にあたっては、エリア内の商業・医療施設といった生活主要施設へ重点的に設定し、自宅最寄りから直行で移動できることから、生活移動としても一定の活用が見られた。 ■乗り継ぎ利用の工夫が必要 ・運行エリアが固定されているため、エリア外への利用については路線バス等への乗り継ぎ等、交通手段の組み合わせによる役割分担が必要である。 ■経路や経由地が流動的なため、移動時間に幅がある ・需要によっては複数の地点を経由するため、最短経路での移動と比べると所要時間を要する。 ・利用の有無によって経路が変わるため、定期的な利用では到着時刻が流動的になる。

3-1-5 まとめ

コミュニティ交通実証運行の評価・検証結果（令和4年～5年度）のまとめを以下に示す。

	【井の頭地区】小型EVバス	【西部エリア】AIデマンド交通
各運行事業 の評価につ いて	<u>①交通不便地域における新たなコミュニティ交通の導入効果</u> 沿線付近については、利便性向上について高い評価が得られており、地域のコミュニティ交通として有効な移動手段であると評価できる。 一方、沿線や停留所付近以外へのサービス提供が難しく、運行形態（定時定路線）及び車両面の制約から、面的な交通不便地域の解消には課題があり、地域全体における利便性向上という観点では、効果は限定的なものであった。 <u>②まちづくりへの効果</u> 買い物利用が多く、外出機会の創出や、三鷹台駅周辺等の商店街への経済効果が発現していると評価できる。 一方、現行の運行本数と乗車定員から効果は限定的であると考えられる。また、定路線型の運行であったため、面的な交通不便地域の解消には、運行ルートの延伸等により、多方面への運行が必要となる。また、車両定員と運行頻度が小規模なため、地域内の流動という点でも運行本数増が求められたが、地域全体における利便性向上という観点では、効果は限定的なものであった。 使用車両では、汎用性が乏しいため、故障など有事の際の代替車の用意が困難であることや、車両の特殊性ゆえに点検・整備などの保守管理の難易度が高いことなど、安定的な運行に関する課題も見られた。	<u>①交通不便地域における新たなコミュニティ交通の導入効果</u> 自宅近くから乗車できること、乗車時間が選択できること、AIによる効率的な運行ルートにて配車手続きが可能なことなどから、移動利便性に関する評価は高く、狭あい道路・坂等がある大沢地区の有効な移動手段であると評価できる。 高齢者や障がい者、子育て世帯といった幅広い層に利用されており、地域の交通としても定着してきている。 また、柔軟性の高い運行により、地域内における面的な交通利便性の向上を実現しており、1便当たりの輸送人数は小規模ながら、柔軟性の高いルート設定により1便当たりの運行時間は短いことから、高頻度での運行が可能となり、結果的に十分な輸送量を確保できている。 令和5年4月から運行内容を一部見直したことで利用者の満足度も高まっている。 <u>②まちづくりへの効果</u> 通院及び買い物利用が多く、外出機会の創出や、運行エリア内店舗等への経済効果や健康への効果が期待できる。
事業環境等 の評価につ いて	地域住民及び運行事業者からは、交通事故や道路交通への支障の報告はなく、特段問題は発生していない。	地域住民及び運行事業者からは、交通事故や道路交通への支障の報告はなく、特段問題は発生していない。

	【井の頭地区】小型EVバス	【西部エリア】A I デマンド交通
運行に係る費用対効果について	沿線住民における外出機会の増加が見られるほか、三鷹台駅方面への買い物・飲食利用が主要なことから、三鷹台駅周辺の活性化にも一定の効果があったと考えられる。定時定路線の課題として、利用者が一定の人に限定されていることが想定され、一定程度の効果が見られるものの、大きな効果が見られない。	R5 年 10 月のエリア拡大により、利用者が大幅に増加した。エリア内利用が大きく伸びていることから、エリア内での乗降ポイントについて、利用拡大の検討が有効と考えられる。 外出機会の増加や、運行エリアに係る施設の利用に増加が見られることから、経済、健康、地域活性化などの複合的な効果について、さらなる検証が必要である。
今後の展開について	井の頭地区におけるA I デマンド交通の運行方法の工夫や収支改善策の検討などの課題はあるが、西部地区でのA I デマンド交通の利用状況が好調なことや、利用者等の満足度が高いこと等から、井の頭地区においてもA I デマンド交通の本格運行に向けて取り組みを進めることが有効である。	現在の運行を継続させつつ、エリア拡大に伴う運行体制やサービスレベルへの影響を検証するとともに、更なる利用拡大や運行効率の向上等に向けた取組を行っていくものとする。 また、基幹交通（路線バス等）との一体的な交通ネットワーク形成に向けて、乗り継ぎ利用の利便性向上、促進等に取り組む。 併せて、運行システムのさらなる改良や、交通系 IC カードやキャッシュレス決済、みたか地域ポイントとの連携など、さらなる利便性の向上についても検討が必要である。 更に、まちづくり効果の増大に向けて、地域住民・団体や、エリア内施設・店舗等との連携・共創の取組を強化していく。
他地域での展開について	商店街や医療施設、観光施設等での短距離かつ線的な移動需要に対しては、幅員の狭い道路でも運行でき、歩行者等と混在した走行空間においても柔軟な対応が可能な小型EVバスの展開が期待できると考えられる。	路線バスやコミュニティバスを補完し、交通結節点での乗り継ぎ手法を検討しつつ、地域内の面的かつ比較的需要の高い住宅地における都市型コミュニティ交通として、市内の他地域への横展開が期待できる。

<まとめ>

井の頭地区：地区内の移動需要を面的にカバーし、さらなる利便性の向上を図るため、運行方法をA I デマンド交通に切り替えることとする。

西部エリア：現行の運行を継続しながら、さらなる利便性向上に向けた運行改善、まちづくり効果の増大に向けた地域との連携などを推進する。

3-2 評価・検証（令和6年度）

3-2-1 導入目的の達成状況及び発現効果の検証

実証運行の導入目的の達成状況及び導入により発現した効果について、利用実績や利用者アンケート等の結果を踏まえて検証を行った。

	【井の頭エリア】AⅠデマンド交通	【西部エリア】AⅠデマンド交通
交通弱者の外出促進	■交通不便者の移動手段となっている - 利用者の約半数が運転免許証を持っていない。 - 利用者の9割以上が60歳以上の高齢者である。 1日当たりの利用者数が、小型EVバスによる運行時よりも増加した。	■交通不便者の移動手段となっている - 利用者の約半数が運転免許証を持っていない。 - 高齢者や障がい者のみならず、子育て世帯等にも幅広く利用されている。
主要交通拠点での路線バス等との接続	■鉄道との乗り換え利用が見られる 「三鷹台駅」「井の頭公園駅」において鉄道と接続している。 「三鷹台駅」「明星学園前」において路線バス・コミュニティバスと接続している。 「三鷹台駅」「井の頭公園駅」の順に利用者数が多くなっている。 - 鉄道への乗り換えが一定数みられる。	■路線バスとの乗り換え利用も見られるが、運用に課題がある - バスへの乗り換え利用は、約1割にとどまっている。 - 運行エリアが広く、乗合発生の有無によって所要時間が変動するため、路線バスに合わせた到着時間が読みづらい。 - 乗り換え利用者からは、乗り換え割引導入の要望がある。
バス交通空白不便地域の一部解消	■地域住民による利用が多い これまでの小型EVバスでは運行が難しかった井の頭1丁目や5丁目の利用が多い。	■交通不便地域に居住する利用者が多い 目的地となるポイントを除くと、「大沢四丁目児童遊園」「大沢せせらぎ児童遊園」「大沢飛橋児童遊園」「大沢わかくさ児童遊園」「大沢すみれ児童遊園」等のバス停から離れたエリアの乗降ポイントの利用が多い。
生活利便施設等へのアクセス向上	■鉄道駅やコミュニティ・センターへのアクセスが向上している - 三鷹台駅、井の頭公園駅やコミュニティ・センター、市政窓口等に乗降ポイントを設置している。 「三鷹台駅」「井の頭公園駅」「井の頭コミュニティ・センター」の順に利用者数が増えている。	■エリア内主要拠点や商業・医療施設等へのアクセスが向上している - エリア内の「大沢コミュニティ・センター」や近隣の商業施設に加え、エリア外の「元気創造プラザ」や「杏林大学病院」「三鷹市役所」の利用が多い。 - 通院利用が多い。 - 乳幼児健診や保育園送迎等、多様なニーズに対応している。
外出機会の増加	■AⅠデマンド交通導入後、利用者の外出頻度の増加がみられた 利用者アンケートより、外出頻度が増加したとの回答が4割程度みられた。	■AⅠデマンド交通導入後、利用者の外出頻度の増加がみられた 利用者アンケートより、外出頻度が増加したとの回答が3割程度みられた。

	【井の頭エリア】AⅠデマンド交通	【西部エリア】AⅠデマンド交通
買物等商業活性化貢献	■三鷹台駅・井の頭公園駅への外出に利用されている ・商業施設や医療施設が集積している「三鷹台駅」「井の頭公園駅」の利用が多い。 ・利用者アンケートより、約2割が買物のために利用していると回答。	■買物等の外出に利用されている ・日用品を販売する商業施設への利用が多い。 ・利用者アンケートより、約2割が買物のために利用していると回答。
健康増進貢献	■外出機会の増加に伴い、健康増進が期待される ・利用者アンケートより、外出頻度が増加したとの回答が4割程度みられた。	■外出機会の増加に伴い、健康増進が期待される ・利用者アンケートより、外出頻度が増加したとの回答が3割程度みられた。
コミュニティ創生貢献	■コミュニティ・センターへの利用が多いことから、寄与していると考えられる ・地域住民のコミュニティ・センターへのアクセスが向上している。 ・鉄道駅に次いで「コミュニティ・センター」の利用が多い。 ・利用者アンケートより、「サークルや習い事」のために利用しているとの回答が3割程度みられた。	■コミュニティ・センターへの利用が多いことから、寄与していると考えられる ・「コミュニティ・センター」や「元気創造プラザ」の利用が多い。 ・利用者からは「乗り合うことで、乗客同士のコミュニケーションもある」という意見があった。 ・利用者アンケートより、「知人と会う」「サークルや習い事」のために利用しているとの回答が2割程度みられた。
沿線への効果・影響について	■地域の活性化が期待できる ・商業施設や医療施設が集中している「三鷹台駅」「井の頭公園駅」の利用が多い。 ・利用者アンケートより、約2割が鉄道に乗り継いでいると回答。 ・利用者アンケートより、約2割が買物のために利用していると回答。	■新規利用者が見受けられた施設がある ・店舗や施設の利用者数に大きな変化はなかったが、一部施設では、AⅠデマンド交通を活用した新規の来訪者が見受けられた。 ・AⅠデマンド交通の利用方法等について、問い合わせを受ける施設があった。

3-2-2 運行内容・システムの評価

運行ルート・エリア、バス停位置、運行時間・曜日、車両、運賃、予約方法等の運行内容・システムの妥当性について、評価を行った。

	【井の頭エリア】AⅠデマンド交通	【西部エリア】AⅠデマンド交通
運行エリア・バス停位置	■満足度が高く、改善要望も少ないが、路線バスとの乗り継ぎに課題がある 「運行エリア」については満足度が高い。 - エリア内のみの運行とすることで、地域内移動のサービス水準を保つことができている。	■乗降ポイントの充実度と比例して、満足度が高くなる傾向にある - アンケート結果より、運行エリア等の設問に対して、7割程度が「満足」又は「普通」と回答しており、不満の割合は低い。 - 地域の要望によって追加した乗降ポイントに利用が見られる。
運行時間・間隔	■朝・夕時間帯にニーズが高い可能性がある 時間帯別の利用者数をみると、夕方になるにつれて、利用者が増加しており、17時台においても、利用ニーズがある可能性がある。	■必要十分な速達性が維持されている 「目的地までの所要時間」はいずれのアンケートでも特に満足度が高く、一定の乗合率（42.0%）がありながら、移動に際して十分な速達性がある。
運行曜日	■不満は少なく、改善要望もない 利用者の約半数が「満足」している。	■日曜日の運行要望がある 「運行日」は満足が少ない。 「日曜日に元気プラザのイベントに行きたい」「日曜日にも運行してほしい」との意見がある。 - 曜日別に利用の変化はあまりない。
車両（サイズ・台数）	■乗りこぼしも発生しておらず、不満も少ない - 運行の約半数で、乗合が発生している。 - アンケート調査でも車両に対する不満はみられなかった。	■車両の評価は高い 「車両の乗車定員」「車両の乗り降りしやすさ」は満足度が高い。 - 乗り合うことに抵抗感がある一方で、知らない人同士でのコミュニケーションが増えている。
運賃設定	■満足度が非常に高い 利用者の約9割が「運賃」に満足と回答している。	■エリア内の運賃は高評価だが、エリア外の運賃の改善要望がある - 利用者の約7割が「運賃」に満足と回答している。 - エリア外運賃300円は、路線バスより高いので、使いづらいとの声がある。
予約方法	■予約方法の評価は高く、アプリ予約も浸透している 「予約での利用」は満足度が高い。 - 電話予約が約4割、アプリ予約が約6割となっている。	■予約方法の評価は高く、アプリ予約も浸透している 「予約での利用」は満足度が高い。 - 電話予約が約4割、アプリ予約が約6割となっている。

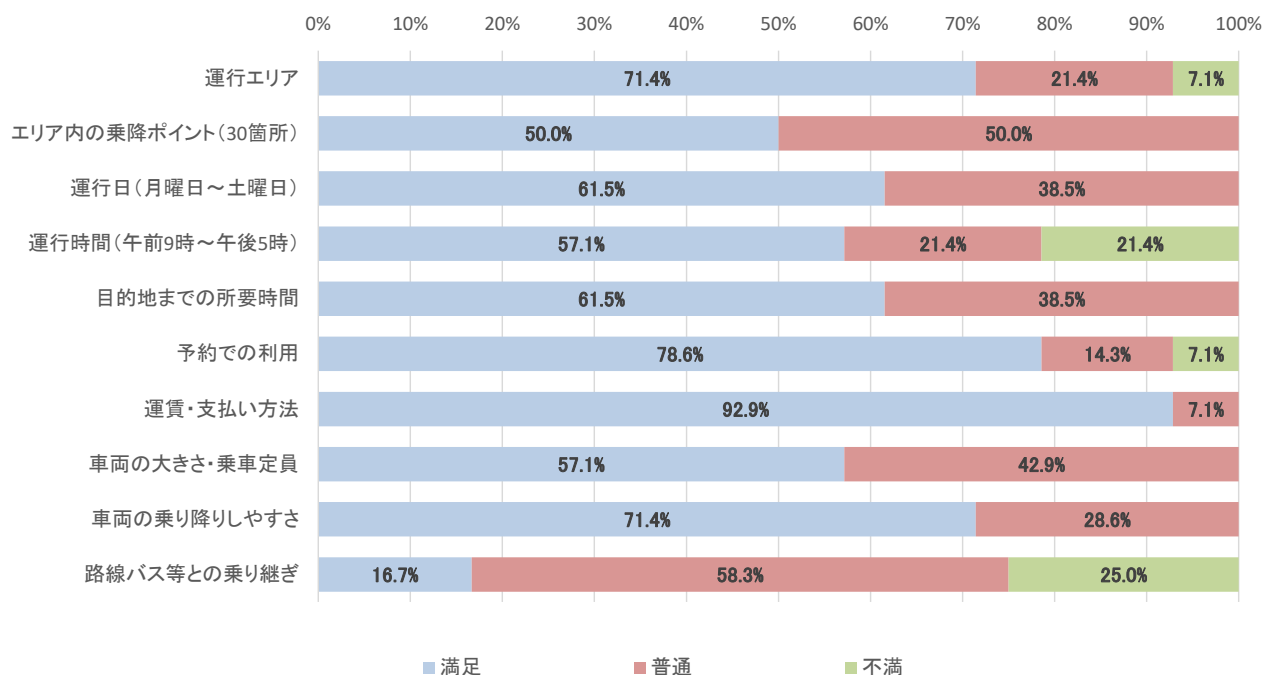


図 運行内容に対する満足度(井の頭エリア)

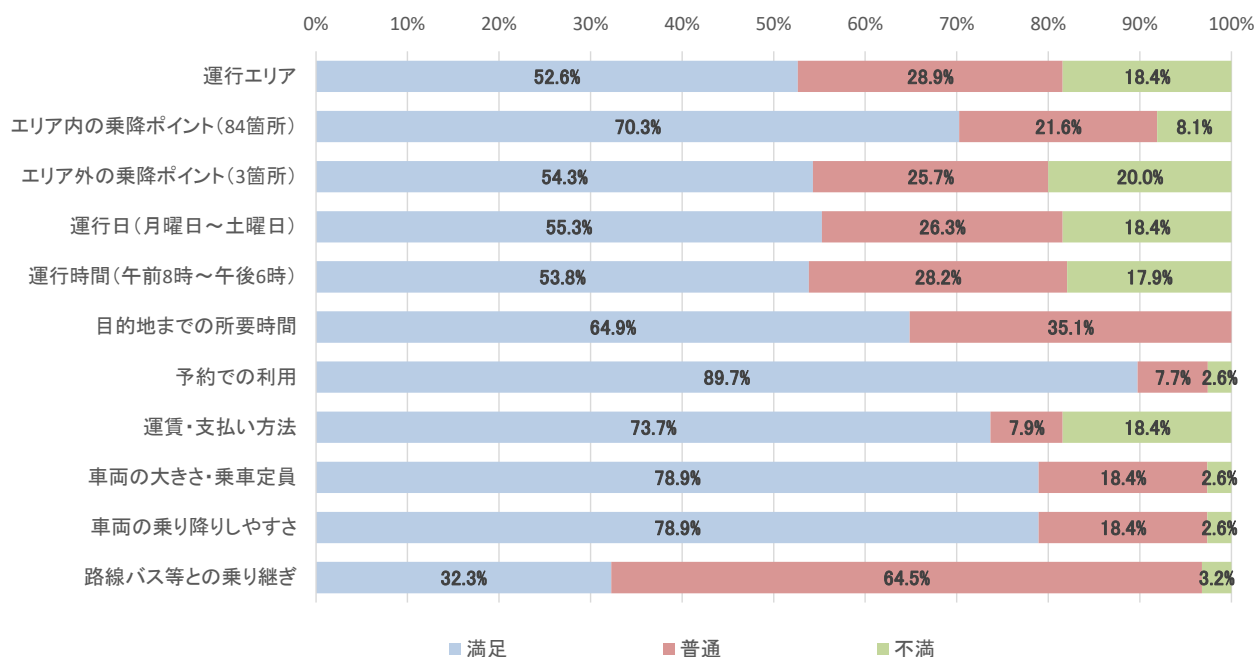


図 運行内容に対する満足度(西部エリア)

3-2-3 事業環境等の評価

交通ネットワークへの影響等の視点から評価を行った。

	【井の頭エリア】AⅠデマンド交通	【西部エリア】AⅠデマンド交通
交通ネットワークへの影響	■既存交通との棲み分けが出来ている ・地域内に特化した交通のため、鉄道、路線バス、コミュニティバスとの役割分担が成立している。 ・タクシーとAⅠデマンド交通の競合が心配されていたが、事業者としても大きな影響は出ていないとの意見があった。 ■交通不便地域を運行し、路線バスを補完する役割を果たしている ・交通不便地域（井の頭1～5丁目等）を運行し、三鷹台駅、井の頭公園駅、明星学園前バス停で鉄道、路線バス、コミュニティバスに接続している。 ・鉄道やバスへの乗り換え利用が見られる。	■他の交通サービスと共存する新たな移動手段となっている ・AⅠデマンド交通導入後、路線バス、タクシー利用者に大きな影響はない。 ・タクシーとAⅠデマンド交通の競合が心配されていたが、事業者としても大きな影響は出ていないとの意見があった。 ・エリア内に路線バスと重複する区間があるため、運行内容等を見直す際は交通事業者との丁寧な協議が必要。 ■交通不便地域を運行し、路線バスを補完する役割を果たしている ・利用者アンケートより、「自宅からバス停まで坂があるためAⅠデマンド交通を使っている」という回答があった。 ・目的地となるポイントを除くと、「大沢せせらぎ児童遊園」「大沢飛橋児童遊園」「大沢わかさ児童遊園」「大沢すみれ児童遊園」等のバス停から離れたエリアの乗降ポイントの利用が多い。
運行管理・走行環境等の供給側の側面	■AⅠデマンド交通の特性について、利用者への継続的な周知が必要 ・AⅠデマンド交通とタクシーの違いを理解していないことに起因するクレームが一定数見受けられる。 ・アプリ予約の操作に関する問い合わせが一定数見受けられる。 ■運行や予約状況に応じた継続的な運行システムの調整が必要 ・AⅠデマンド交通の特性上、利用者数や道路状況等がサービスに大きな影響を与えるため、機械学習にあわせて継続的な運行システムの最適化を図る必要がある。	■AⅠデマンド交通の特性について、利用者への継続的な周知が必要 ・AⅠデマンド交通とタクシーの違いを理解していないことによるクレームが一定数見受けられる。 ・アプリ予約の操作に関する問い合わせが一定数見受けられる。 ■運行や予約状況に応じた継続的な運行システムの調整が必要 ・AⅠデマンド交通の特性上、利用者数や道路状況等がサービスに大きな影響を与えるため、機械学習にあわせて継続的な運行システムの最適化を図る必要がある。
交通安全・交通渋滞等の道路交通への影響	■生活道路を走行することによる問題は生じていない ・現時点で事故はない。地域住民や一般ドライバーからの苦情・意見はない。 ・ドライバーより、「井の頭地区は、道が狭く、学生も多いため、交差点の一時停止等、法令遵守し、注意して運行している」との声があった。 →運行システムにて狭あい道路の運行を避けるよう設定している。	■生活道路を走行することによる問題は生じていない ・現時点で事故はない。地域住民や一般ドライバーからの苦情・意見はない。 ・ドライバーより、「大沢地区は、坂が多いため、走行速度が速い自転車がが多く、接触しそうになった」との声があった。 →自転車には特に注意を払うとともに、タクシーでの事故速報等について、毎朝点呼等で周知し、交通安全への対策を行っている。

3-2-4 運行形態に関する評価

今回の対象地域における交通モードの適性について評価した。

	【井の頭エリア】AⅠデマンド交通	【西部エリア】AⅠデマンド交通
地域における導入の効果	■狭あい道路が多い地域においてニーズに合わせた柔軟な運行を実現 ・バスの運行が困難な地域において、小型ワンボックス車両を活用し、買物、コミュニティ活動等の様々なニーズに適した柔軟な運行が可能。 ・交通不便地域の面的な解消を実現。 ■既存交通との棲み分けが出来ている ・地域内に特化した交通のため、鉄道、路線バス、コミュニティバスとの役割分担が成立している。 ■地域内の多様なニーズに対応 ・定時定路線の交通からAⅠデマンド交通に切り替えたことにより、鉄道駅までの移動や、地域内の買物、コミュニティ活動等の様々なニーズに対応することができた。	■狭あい道路が多い地域においてニーズに合わせた柔軟な運行を実現 ・バスの運行が困難な地域において、小型ワンボックス車両を活用し、買物、通院等の様々なニーズに適した柔軟な運行が可能。 ■AIの活用により、効率的な運行システムを実現 ・AⅠの活用により限られた車両数で、多くの乗合運行を実現するとともに、即時予約を可能としている。 ■道路交通状況の影響を受けやすい ・運行エリアが広く、運行距離が長い場合、事故や渋滞等の道路交通状況の影響を受けやすい。

3-2-5 まとめ

A I デマンド交通実証運行の評価検証結果を下記のとおり整理した。

【西部エリア・井の頭エリア共通】	
効果	■地域内交通として機能しており、新たな移動手段として定着している ・三鷹市交通ネットワーク全体構想にて位置付けた「地域内交通」としての機能を果たしていることが確認された。 ・他の自治体の実証運行と比べ、利用が好調であり、新たな移動手段として定着している。 ■利用者の満足度が高く、今後の運行継続が求められている ・利用者アンケートより、運行内容に対する満足度調査における満足の割合が、運行開始当初（井の頭は小型EVバス）と比べ大きく改善し、全ての設問で満足が不満を上回っている。 ・利用者アンケートより、運行に対する満足度が高く、今後の利用意向と継続的な運行を求める声が8割程度みられた。
展望と課題	■まちづくり等への波及効果が期待される ・A I デマンド交通の利用が促進されることによって、健康寿命の延伸、地域・経済の活性化が期待される。 ■継続的な運行システムの調整が必要 ・A I デマンド交通の特性上、利用者数や道路状況等がサービスに大きな影響を与えるため、機械学習とあわせて継続的に運行システムの最適化を図る必要がある。 ■既存公共交通との競合に留意が必要 ・路線バスやタクシーとの競合を避けるため、運行内容等を見直す際は、交通事業者との丁寧な協議が必要である。

<結論>

西部及び井の頭エリアA I デマンド交通実証運行について、累計利用者数は2万人を突破し、両エリアともに相乗り率は40%前後であり、1台当たり日平均20～30人の乗車人数で推移している。

定時定路線型の運行は予約せずに利用できるメリットがあるが、運行本数が限られており、利用者が時刻表に合わせて行動する必要があった。一方で、A I デマンド交通は予約の必要はあるが、利用者の都合に合わせた運行ができることから、様々な移動ニーズに対応できることが好調の一因と考える。

また、バスでもタクシーでもない「A I デマンド交通」という新しい移動手段について、ワンコインという運賃設定やニーズ等を踏まえた見直しを実施しながら、一定期間実証運行として運行を継続したことで、誰もが気軽に利用できる新しい移動手段として地域に根付き、アンケート調査でも、継続的な運行を求める声が8割程度みられるまでに定着した。

今後も、継続的な運行システムの最適化や交通以外の分野への波及効果の検証は必要だが、地域内交通としての機能が十分期待できることが実証されたため、道路運送法第4条（乗合）による本格運行へ移行し、運行を継続することが妥当である。

4. アンケート調査結果及び検討会開催結果概要

4-1 小型EVバスに関する調査

4-1-1 利用者アンケート結果（R4年11月）

1) 実施概要

- 対象路線：井の頭地区小型EVバス 上り・下り
- 対象区間：上記路線の全便・全区間
- 対象者：利用者全員 ※複数回利用者は除く
- 調査方法：
 - ・配布：実施期間中、車内に調査票ハガキを設置する。
又は、交通事業者（乗務員）に協力いただき、調査票ハガキを手渡す。
 - ・回答：QRコードによるWEBアンケートによる回答。
又は、返信用封筒で郵便ポストに投函。
 - ・回収：WEB、郵送とする。
- 調査時期：令和4年11月17日（木）～12月3日（土）
- 回収数：28票

2) 調査結果（概要）

① 回答者の属性

- ・女性の利用が多く見られ、年齢層では、70代の利用が半数以上を占めている。
- ・居住地は全員が三鷹市内で、井の頭1～5丁目及び下連雀4丁目である。

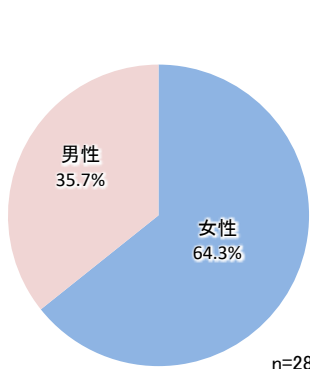


図 性別

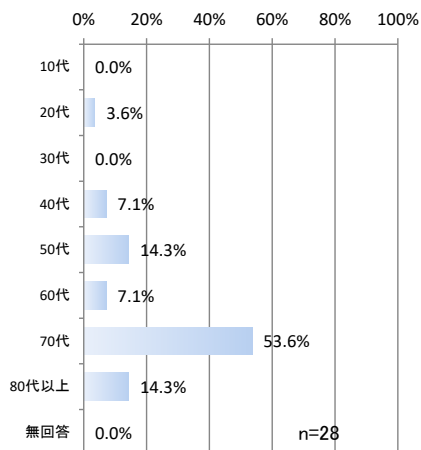


図 年齢

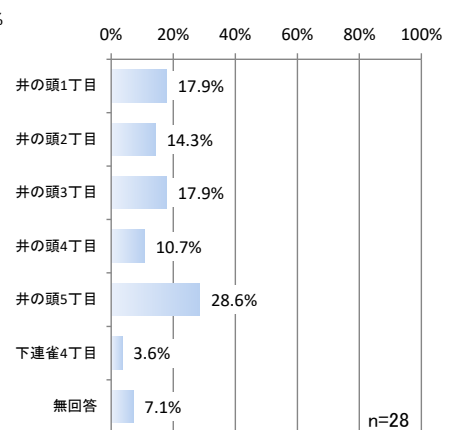


図 居住地

② 職業・シルバーパスの保有・運転免許証の保有

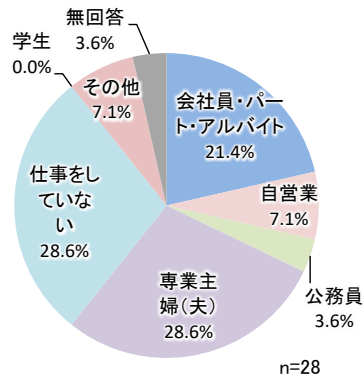


図 職業

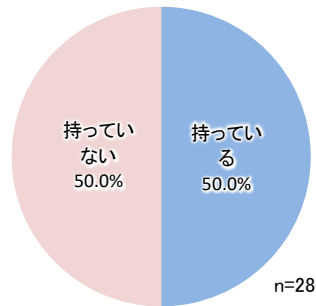


図 シルバーパスの保有

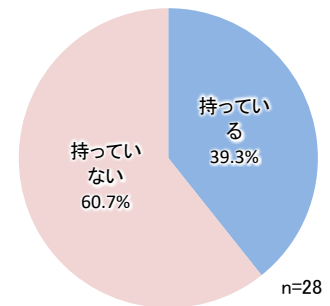


図 運転免許証の保有

③ 小型EVバスの利用状況

- ・「行きのみ」の利用が最も多い。
- ・「買い物」の利用が多い。

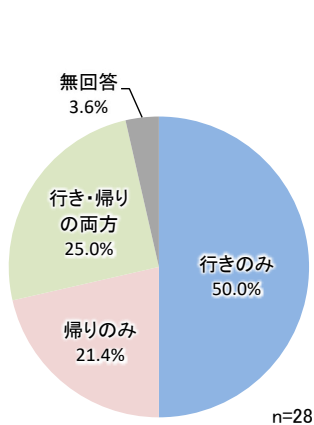


図 目的地への行き・帰りのバス利用

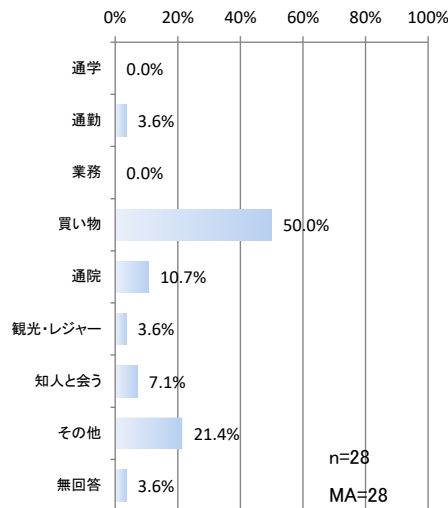


図 乗車目的

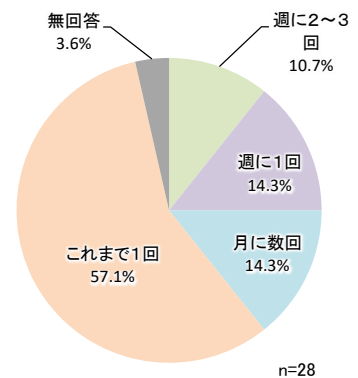


図 利用頻度

④ 小型EVバスの運行の満足度

- ・「目的地までの所要時間」「バス停の位置」は満足度が高い。
- ・「運行本数」「運行日」「運行時間」「路線バス等との乗り継ぎ」は満足度が低い。

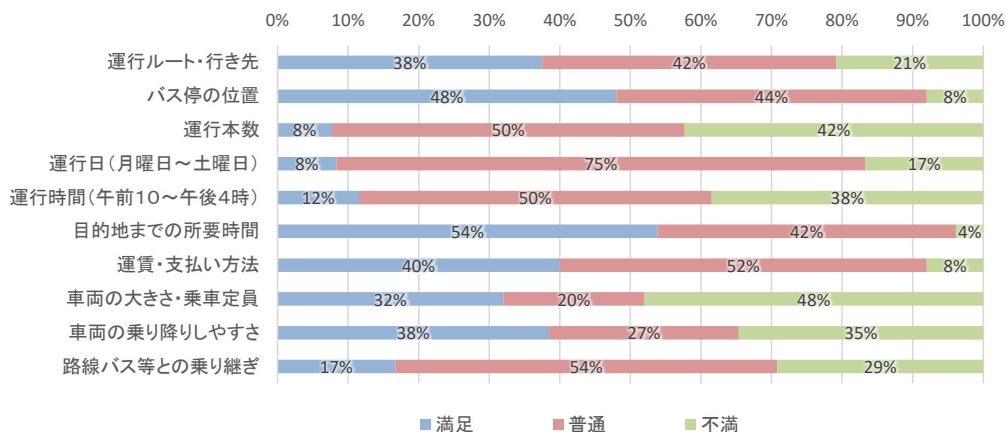


図 小型EVバスの運行の満足度

⑤ 主な改善意見等

項目	内容
運行ルート	○明星学園まででは短い。明星通りと吉祥寺通りの交差点付近まで行ってほしい。
バス停位置	○バス停の位置を井の頭郵便局前にしてほしいです。宜しくお願いします。
運行時間	○三鷹駅から明星学園に着く時間と乗り継ぎ時間が合わないのを改善してほしい。 ○30分間隔のダイヤに(覚えやすい、明星学園での接続がよくなる)
車両	○乗車定員→座席のしきりは要らないと思う。6人乗りにしてほしい。 ○乗客数4名は少なすぎる。少なくとも6～8名はほしい。 ○ベビーカー、車椅子の利用を考えてほしい。
その他	○新しい交通期待しています。がんばってください。

4-1-2 利用者アンケート結果（R5 年 4 月）

1) 実施概要

- 対象路線：井の頭地区小型 EV バス 上り・下り
 ○対象区間：上記路線の全便・全区間
 ○対象者：利用者全員 ※複数回利用者は除く
 ○調査方法：
 ・配布：実施期間中、車内に調査票ハガキを設置する。
 又は、交通事業者（乗務員）に協力いただき、調査票ハガキを手渡す。
 ・回答：QR コードによる WEB アンケートによる回答。
 又は、返信用封筒で郵便ポストに投函。
 ・回収：WEB、郵送とする。
 ○調査時期：令和 5 年 4 月 14 日（金）～4 月 28 日（金）
 ○回収数：17 票

2) 調査結果（概要）

① 回答者の属性

- ・6 割近くが男性の利用となり、年齢層では 60～80 代で合わせて約 7 割を占めている。
- ・居住地は井の頭 1～5 丁目である。

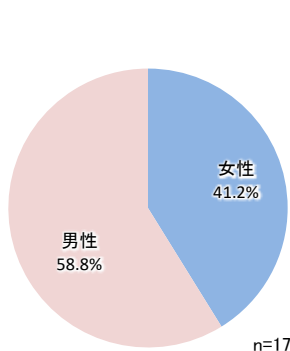


図 性別

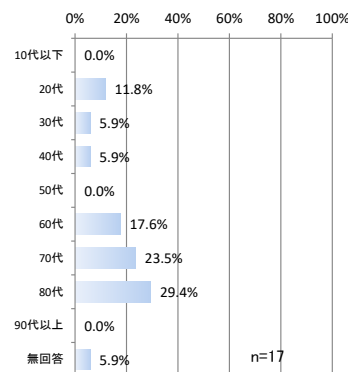


図 年齢

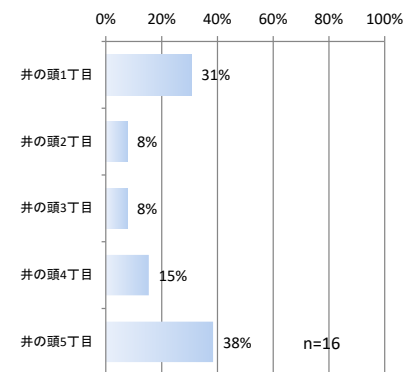


図 居住地

② 職業・シルバークパスの保有・運転免許証の保有

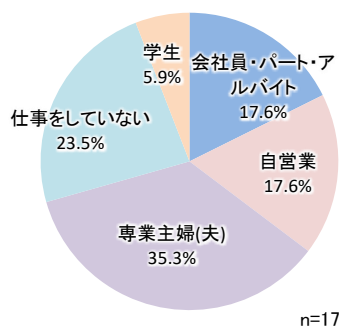


図 職業

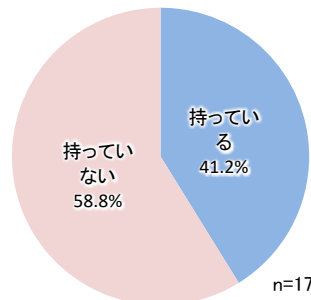


図 シルバークパスの保有

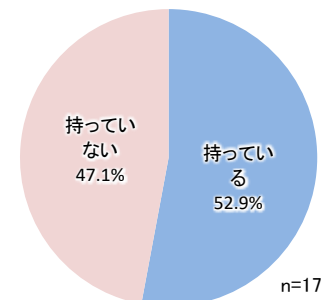


図 運転免許証の保有

③ 小型EVバスの利用状況

- ・「行き・帰りの両方」の利用が最も多い。
- ・11月調査と比較し、「買い物」だけでなく、様々な乗車目的が増えてきている。
- ・11月調査と比較し、リピーターが増えてきている。

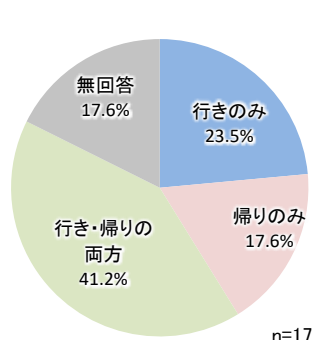


図 目的地への行き・帰りのバス利用

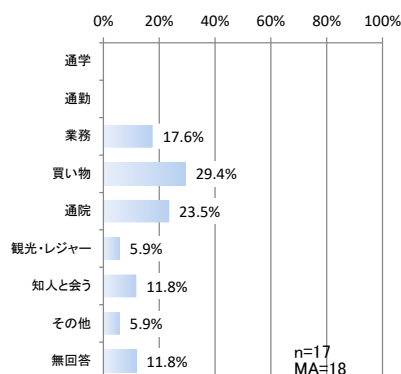


図 乗車目的

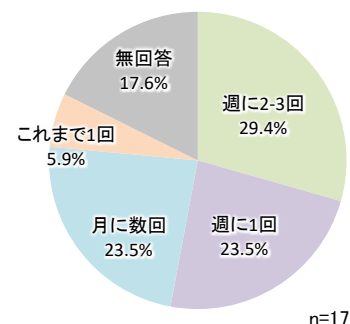


図 利用頻度

④ 小型EVバスの運行の満足度

- ・「目的地までの所要時間」「運行ルート・行き先」「運行本数」「車両の大きさ・乗車定員」は満足度が高い。
- ・「運行時間」は不満の割合が高い。

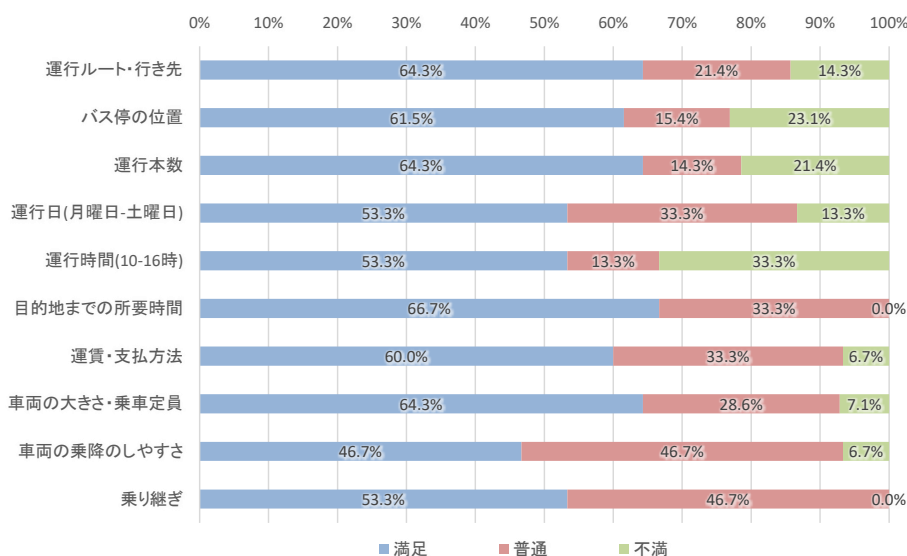


図 小型EVバスの運行の満足度

⑤ 主な改善意見等

項目	内容
運行ルート	○1丁目の東部地区公会堂や黒門までルートを伸ばしてほしい。
バス停位置	○足が悪いので、三鷹台駅にもう少し近いと助かります。 ○五小入口交差点付近に停まるとありがたい。
運行時間	○運行時間を9時-18時。
その他	○良い取り組みだと思います。地域のために、市役所が頑張ってくれていると感じています。大変だと思いますが、がんばってください。

4-1-3 利用者アンケート結果（R5 年 10 月）

1) 実施概要

- 対象路線：井の頭地区小型 EV バス 上り・下り
 ○対象区間：上記路線の全便・全区間
 ○対象者：利用者全員 ※複数回利用者は除く
 ○調査方法：
 ・配布：実施期間中、車内に調査票ハガキを設置する。
 又は、交通事業者（乗務員）に協力いただき、調査票ハガキを手渡す。
 ・回答：QR コードによる WEB アンケートによる回答。
 又は、返信用封筒で郵便ポストに投函。
 ・回収：WEB、郵送とする。
 ○調査時期：令和 5 年 10 月 18 日（水）～10 月 31 日（火）
 ○回収数：20 票

2) 調査結果（概要）

① 回答者の属性

- ・70 歳以上の利用が約半数を占めている。

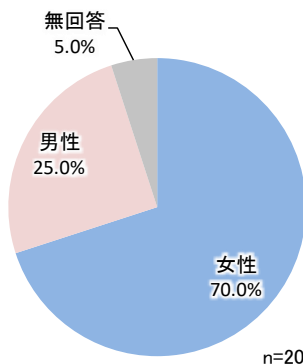


図 性別

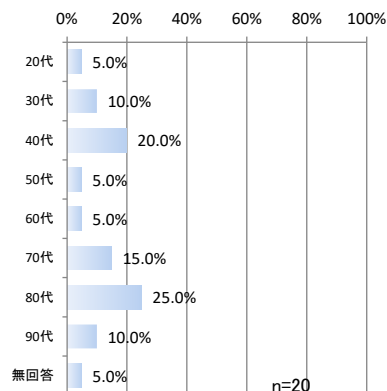


図 年齢

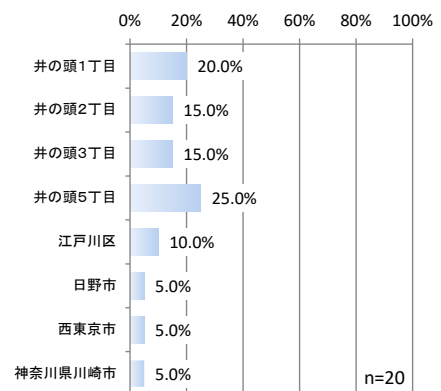


図 居住地

② 職業・シルバークパスの保有・運転免許証の保有

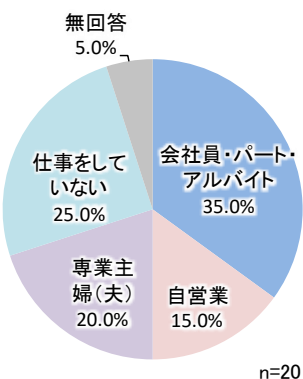


図 職業

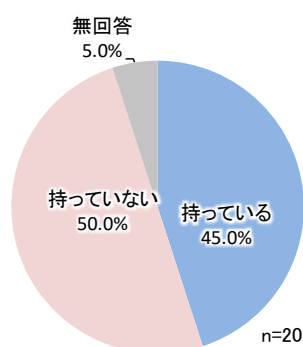


図 シルバークパスの保有

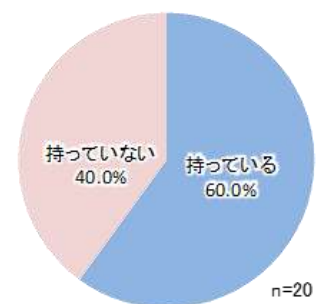


図 運転免許証の保有

③ 小型E Vバスの利用状況

- ・片道のみ利用が約3分の2を占めている。
- ・4月調査と比較し、再び買い物での利用が多くなっている。
- ・4月調査と比較し、新規利用者が増加している。

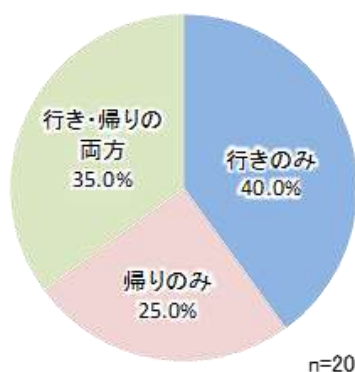


図 目的地への行き・帰りのバス利用

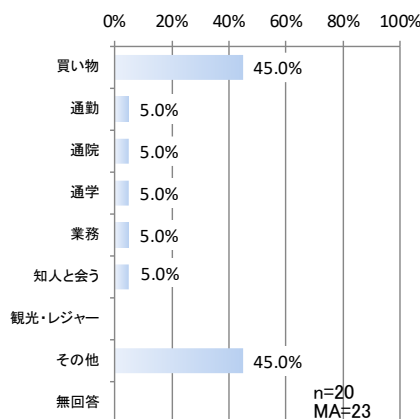


図 乗車目的

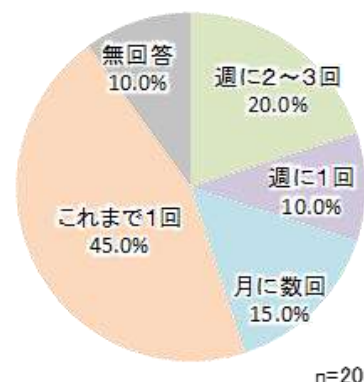


図 利用頻度

④ 小型E Vバスの運行の満足度

- ・「バス停の位置」「運行ルート・行先」「目的地までの所要時間」「運賃・支払方法」について満足度が高い。
- ・「運行本数」「運行時間」は不満の割合が高い。

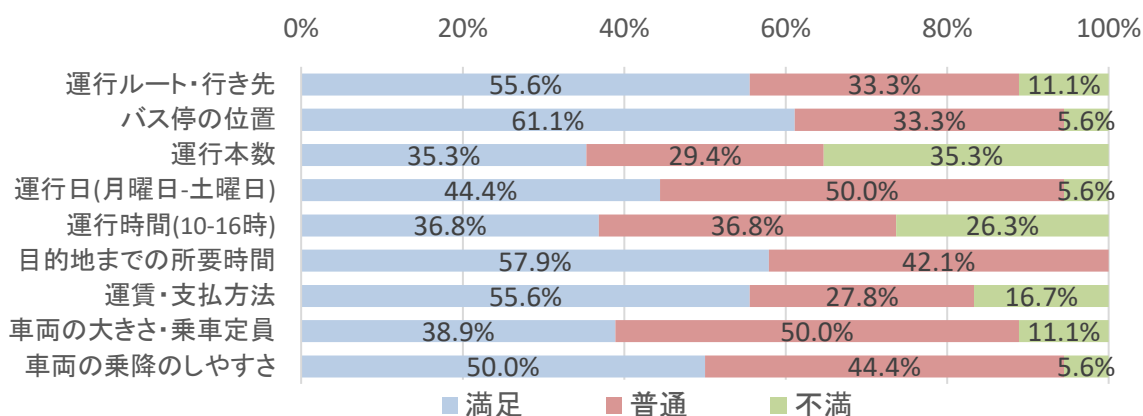


図 小型EVバスの運行の満足度

⑤ 主な改善意見等

項目	内容
運行ルート	○1丁目の商店会通りに近いところへルートを伸ばしてほしい。 ○明星学園前まででは利用方法が少ない。
運行時間	○18時ごろまで本数を増やしてほしい。 ○コミセンの活動に参加するために利用したいが、開始時間にちょうどいい便がない。
その他	○Suica、シルバーパスを利用できるようにしてほしい。 ○小金井市・杉並区のムーバスぐらいの大きさの車両が必要。 ○利用を増やすには利便性を高める必要があるのでは？

4-1-4 地域住民アンケート結果（R4 年 11 月）

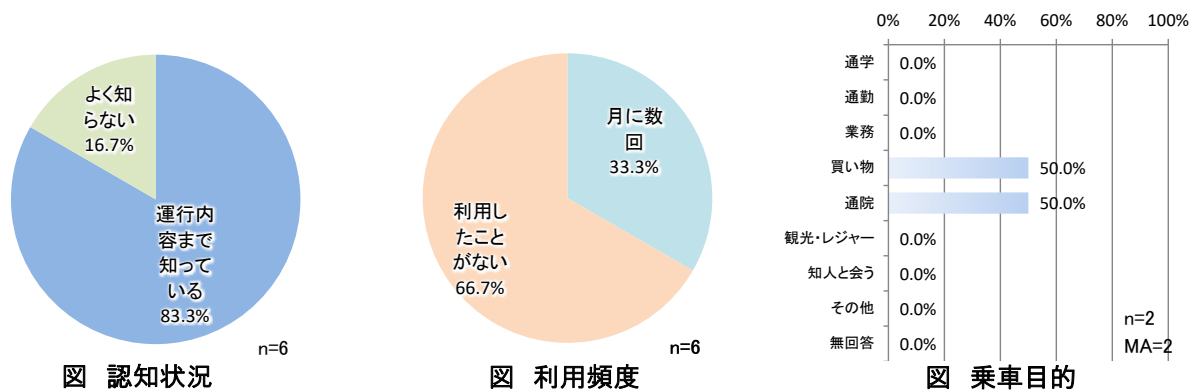
1) 実施概要

- 対象者：井の頭及び牟礼の地域住民（利用していない住民も対象とする）
- 調査方法：対象施設（コミュニティセンター）に調査票と回収箱を設置する。
- 対象施設：井の頭コミュニティ・センター、牟礼コミュニティ・センター
- 調査時期：令和 4 年 11 月 21 日（月）～12 月 11 日（日）
- 回収数：6 票

2) 調査結果（概要）

① 小型EVバスの利用状況

- ・回答者 6 名のうち、5 名（83.3%）が知っている と回答。
- ・4 名が利用したことがない（66.7%）、2 名が月に数回利用（33.3%）と回答。
- ・利用したことのある 2 名の乗車目的は、「買い物」と「通院」である。



② 小型EVバスの運行の満足度

- ・「運行ルート・行き先」「運行日」「目的地までの所要時間」「運賃・支払い方法」「電気自動車であること」は普通から満足の割合が高い。
- ・「運行時間」「車両の乗車定員」は満足度が低い。

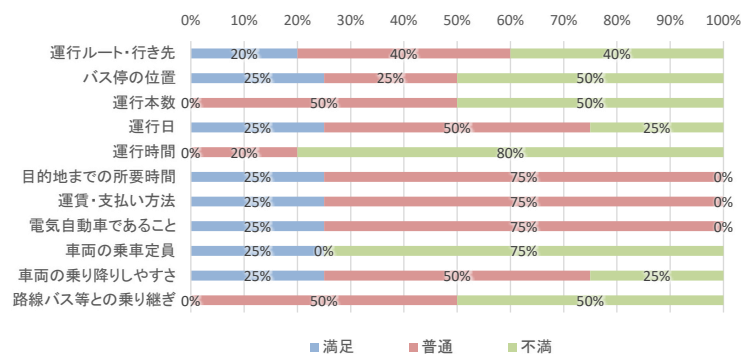


図 小型 EV バスの運行の満足度

③ 主な改善意見等

項目	内容
運行ルート	○明星学園入口までであれば乗り換えるバスもある。三鷹駅とつなぐと便利。
運行日・運行時間	○通学時間帯の本数を増やしてほしい。 ○日曜日、夕方の運行
車両	○乗車人数を増やしてほしい。 ○荷物を持った時に手すりがあるため不便

4-1-5 地域住民アンケート結果（R5 年 2 月）

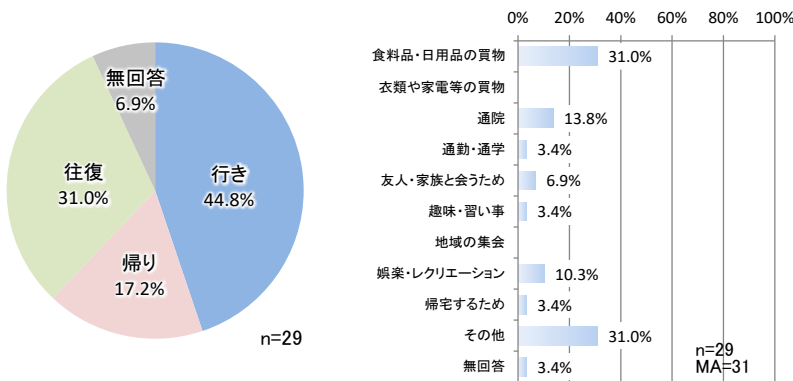
1) 実施概要

- 対象者：井の頭及び牟礼の地域住民（利用していない住民も対象とする）
 ○調査方法：井の頭町会の役員を通して、地域住民にアンケート調査票及び無料乗車券を配布した。
 ○調査期間：令和 5 年 2 月 17 日（金）～3 月 31 日（金）

2) 調査結果（概要）

① ・小型EVバスの利用状況

- ・「行き」の利用が最も多い。
- ・「買い物」の利用が多く、「その他」では試乗を目的として利用した回答が多く見られた。
- ・お出かけの最終目的地は「自宅」が多く見られたほか、三鷹台駅周辺の施設や住宅への移動に利用する回答が見られる。



市内	自宅	7
	三鷹台駅	4
	Odakyu OX	3
	知人・友人宅	2
	病院（三鷹台駅近く）	1
	井の頭コミュニティ・センター	1
	三鷹市芸術文化センター	1
	トーホーペーカリー	1
	明星学園前	1
	井の頭公園	1
市外	吉祥寺	2
	渋谷	1
計		26

図 目的地への行き・帰りのバス利用

図 乗車目的

図 最終目的地

② 主な改善意見等

項目	内容
運行ルート	○コミュニティ・センターや医院等ハッキリした目的地の前で止めて頂きたい。 ○郵便局付近に停留所があったらよいと感じました。
運行日・運行時間	○三鷹台駅からの最終が 15:45 では早すぎるので、16 時台にもう 1 本ほしい。 ○日祝に動いていないのは残念。
車両	○乗降口が高くてバスの乗り降りが少し大変ではと思います。 ○前座席の「掴まるポール」の位置が遠いと感じました。

4-1-6 地域住民アンケート結果（R5 年 10 月）

1) 実施概要

- 対象者：井の頭地区の地域住民（利用していない住民も対象とする）
- 調査方法：対象地域の居住者に郵送配布、郵送又は WEB フォームにて回収
- 調査時期：令和 5 年 10 月 18 日（水）～10 月 31 日（火）
- 配布対象：地域住民 600 人を無作為抽出
- 回収票：205 票（回収率 34.1%）

2) 調査結果（概要）

① 小型 E V バスの利用状況

- ・回答者の約 7 割が知っているが、利用したことがない人が 8 割以上を占めている。

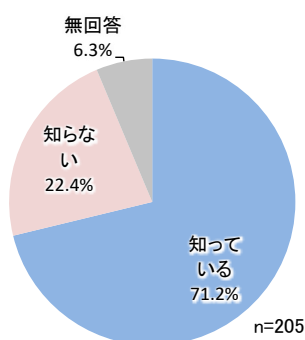


図 認知状況

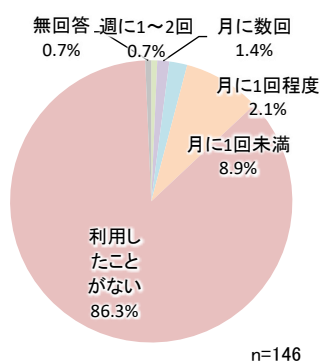


図 利用頻度

② 小型 E V バスを利用する理由／しない理由

- ・利用する理由では、乗降場所が近い、目的地の近くまで行けるなど、利用しない理由では、利用したい場所へのアクセスや、乗降場所が遠いといった、それぞれ乗降場所の位置による影響が大きい。
- ・運賃が安いことや、移動時の安全性を求めて E V バスを利用する方が多く見られる。

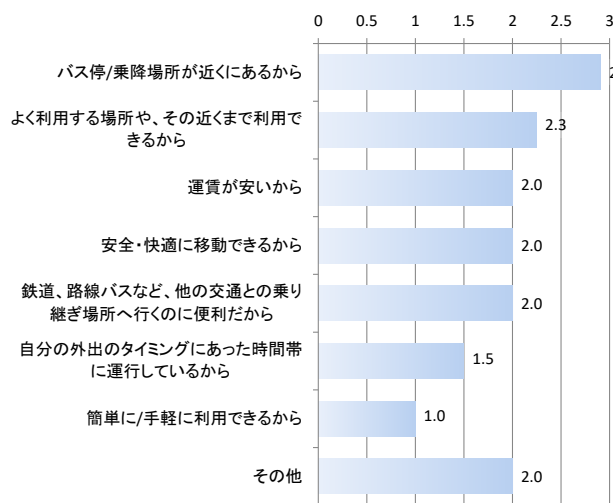


図 利用する理由
(1 番目: 3 点～3 番目: 1 点と定義付け、
点数化して整理)

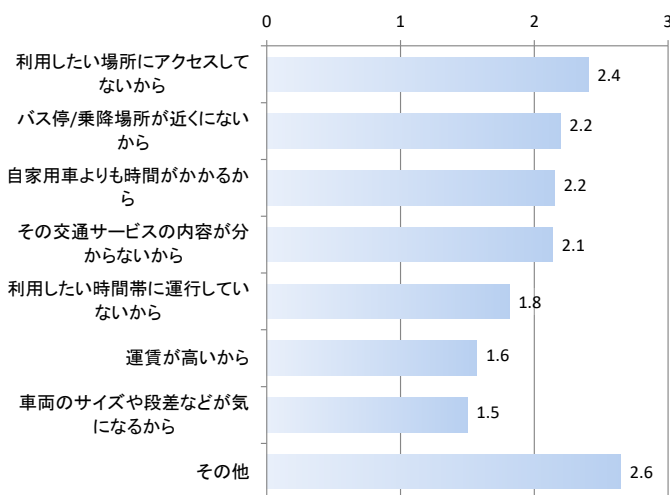


図 利用しない理由
(1 番目: 3 点～3 番目: 1 点と定義付け、
点数化して整理)

③ 小型EVバスの運行の満足度

- ・「目的地までの所要時間」「運行ルート/運行エリア」は満足の割合が高い。
- ・「運行本数/予約の取りやすさ」「運行時間帯（午後）」は不満の割合が高い。

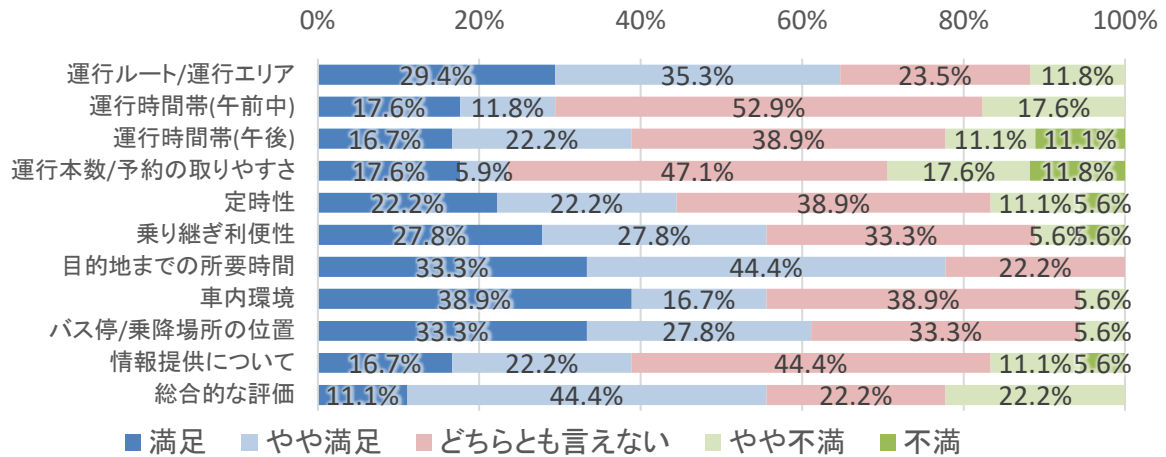


図 小型EVバスの運行の満足度

④ 主な改善意見等

項目	内容
運行ルート	○アクセス先を増やしてほしい（三鷹駅、杏林病院、市役所、元気創造プラザ、地域周辺のスーパー、市内の学校）。 ○三鷹台から調布飛行場へのアクセスがなくなったのは残念。 ○現行ルートは利用する機会がない。
運行本数	○本数が少ない。 ○1時間に1～2本では意味がないと思う。
車両	○乗車定員が少ないので、利用が増えると乗りにくくなるかも。
運行形態	○タクシーのように手を上げて乗れるようにしてほしい。
その他	○バスを見かけるが利用者がいない／少ないことが多い。 ○運行していることを知らなかったなので、もっとPRや時刻表等の情報提供が必要。

4-1-7 沿線商業施設アンケート結果（R5年6月）

1) 実施概要

- 対象施設：井の頭地区小型EVバス沿線商業施設
- 調査方法：対象の商業施設に調査票を直接配布・回収した。
- 調査時期：令和5年6月16日（金）～6月30日（金）
- 回収数：11票

2) 調査結果（概要）

① 小型EVバス運行の効果

- ・小型EVバスによる来店者が見込める施設も見られた。
- ・今後の要望では、ルートの再考を踏まえつつ小型EVバスの運行を望む回答が8割である。

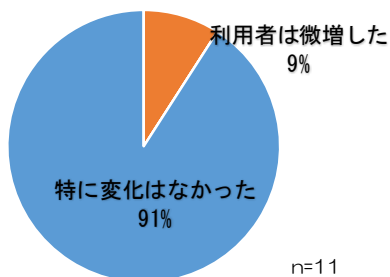


図 利用者数の変化

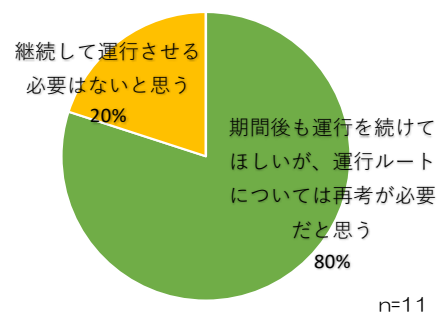


図 今後の要望

② 利用者から直接聞いた意見等

項目	内容
運行ルート	○井の頭公園通りを文化園方面（逆ルートも）に通っていくバスがあると便利との声がたくさんあった。（吉祥寺⇄明星学園前）特に高齢の方は、昔は関東バスが通っていて便利だったのにとの声があった。 ○目的地（病院、郵便局、コミセン等）とバス停が遠すぎて歩けない。 ○明星までだと使いづらい（三鷹駅まで伸ばしてほしい）そうです。
運行日・運行時間	○利用したい時間（夕方）には運行が終了している。チケットをもらっても、バス停が遠いので利用しづらい。

4-2 AI デマンド交通に関する調査

4-2-1 利用者アンケート結果（R4 年 11 月）

1) 実施概要

○対象路線：大沢 AI デマンド交通（現・西部 AI デマンド交通）

○対象区間：上記路線の全時間帯・全エリア

○対象者：①利用者全員 ②アプリインストールした方

○調査方法：

①利用者アンケート

・配布：電話予約の利用者は、車内で乗務員からアンケートを配布する。

・回答：QR コードによる WEB アンケートによる回答。

又は、調査票に記入し、返信用封筒で郵便ポストに投函。

・回収：WEB 又は、返信用封筒を活用した郵送とする。

②アプリ配信アンケート

・配布：アプリ予約の利用者は、アプリからプッシュ通知する。

・回答：アプリから WEB アンケートによる回答。

・回収：WEB での回収とする。

○調査時期：令和 4 年 11 月 17 日（木）～12 月 3 日（土）

○回収数：38 票

2) 調査結果（利用あり／概要）

① 回答者の属性

- ・30～80 代までの利用が見られる。女性の利用が多い。
- ・居住地は全員が三鷹市内で、大沢 1～6 丁目がほとんどである。

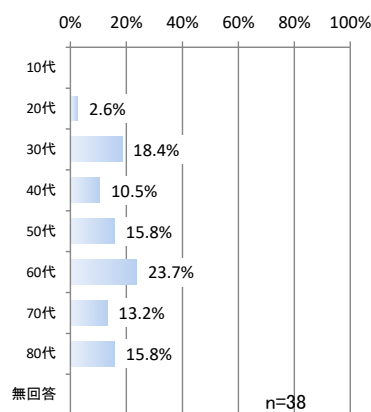


図 年齢

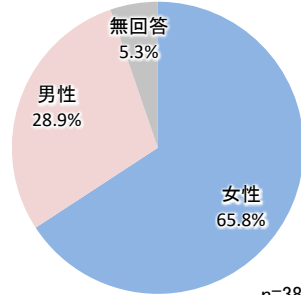


図 性別

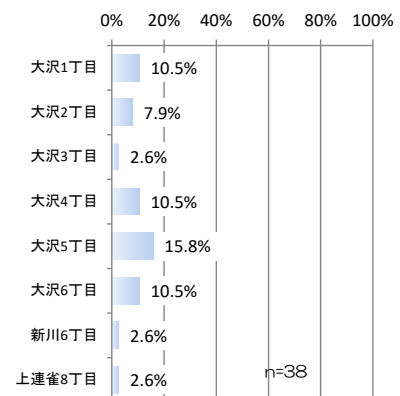


図 居住地

② 職業・シルバーパスの保有・運転免許証の保有

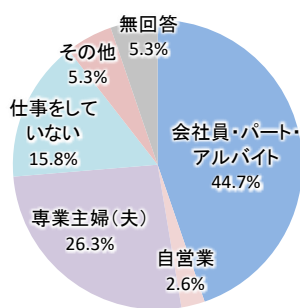


図 職業

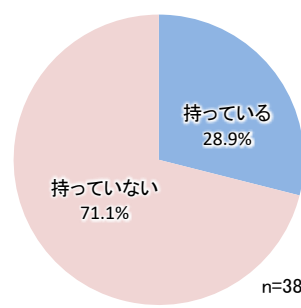


図 シルバーパスの保有
81

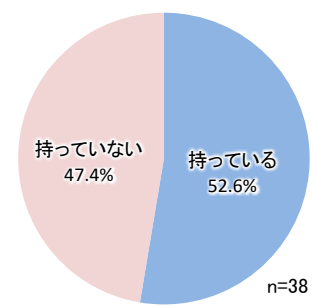


図 運転免許証の保有

③ 大沢AⅠデマンド交通の利用状況

- ・「行き・帰りの両方」が全体の半数を占めている。
- ・「通院」の利用が多い。「その他」が約 40%を占めており、具体的な意見は、「老人のスポーツ」「ドコモショップ店に行った」「ワクチン接種」「予防接種」となっている。
- ・「スマホアプリでの予約」が全体の 70%以上を占めている。

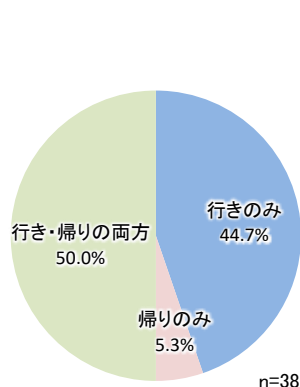


図 目的地への行き・帰りの利用

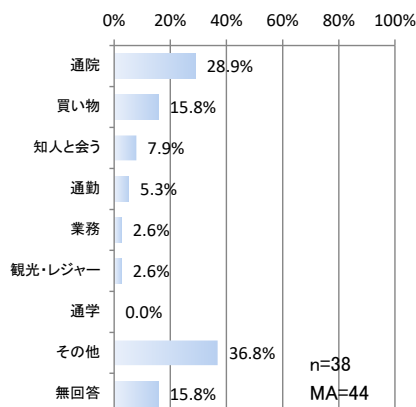


図 乗車目的

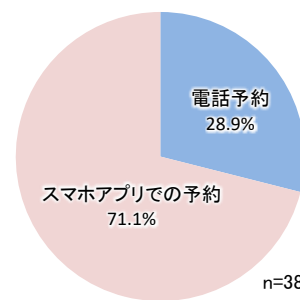


図 予約方法

④ 大沢AⅠデマンド交通の運行の満足度

- ・「エリア内の乗降ポイント」「目的地までの所要時間」「予約での利用」「車両の大きさ・乗車定員」「車両の乗り降りしやすさ」は満足度が高い。

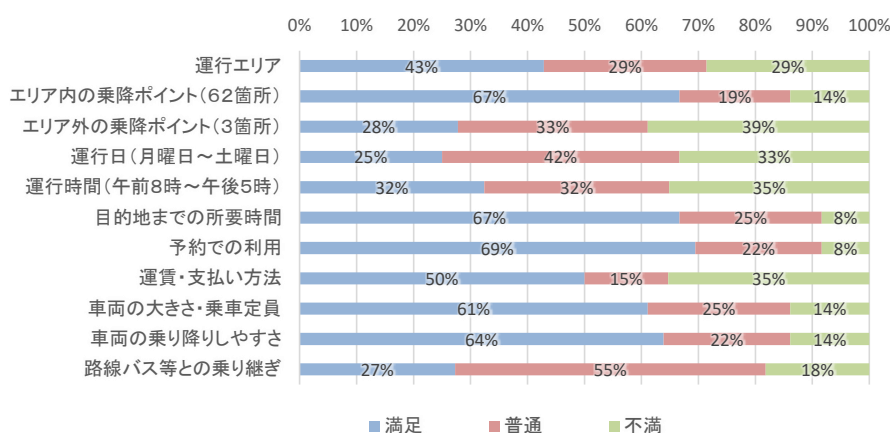


図 AI デマンド交通の運行の満足度

⑤ 主な改善意見等

項目	内容
エリア外の乗降ポイント	○3箇所は少ないのでは。 ○駅に行けるルートがほしい。 ○乗降場所が屋根がなく雨の日が不便。雨宿りを設けてほしい。
運行時間	○病院は終わる時間がわからないので、もう少し遅い時間まで運行してほしいです。 ○終了時間の延長。
運行日	○日曜日に元気プラザのイベントに行きたいと思いました。 ○日曜日でも運行してほしい。
運賃・支払方法	○バスだと無料(シルバーパス)、病院には往復利用で600円かかる。 ○小銭がないこともあるので電子決済を使えるようにしてほしいです。
車両	○足が不自由なのにとにかく乗りにくい。

3) 調査結果（利用なし／概要）

① 大沢A I デマンド交通の運行の満足度

- ・「エリア内の乗降ポイント」「予約での利用」「運行エリア」は比較的、満足度が高い。
- ・「エリア外の乗降ポイント」「運行日」「運行時間」は不満の割合が高い。

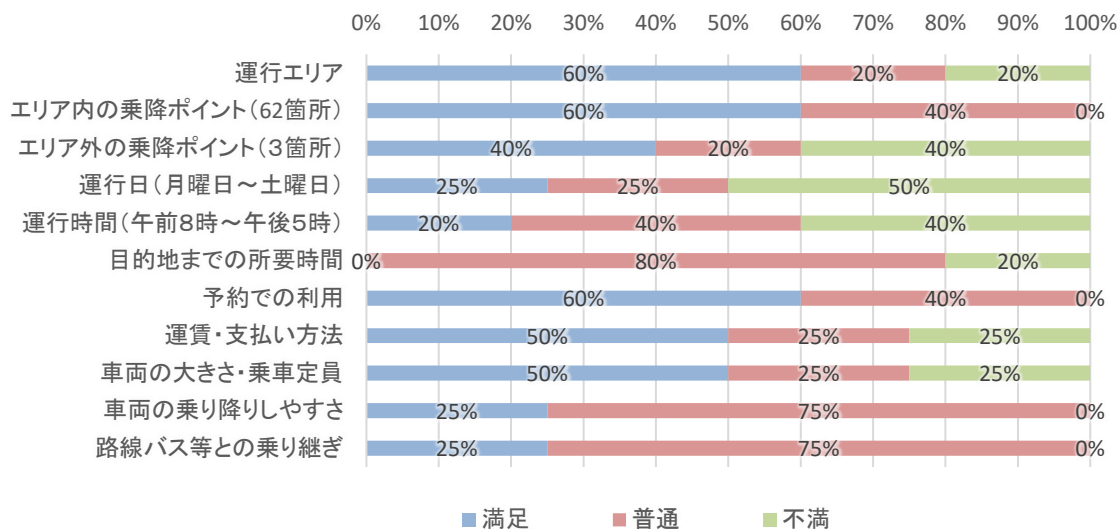


図 AI デマンド交通の運行の満足度

② 主な改善意見等

項目	内容
乗降ポイント	○降車ポイントはもう少し自由度がほしい。
運行時間	○営業時間を朝 7 時からにしてほしい。
運行日	○日曜日祝日も含めて、毎日運行してほしい。
予約方法	○大沢の母(87 歳)に使ってもらおうと試しにインストールしてみました。自宅が登録できればさらに使いやすくなると思います。目的地も履歴の形でよく使うものがすぐに出るようにすると助かります。母に説明しましたが、結局電話番号と親戚、病院に行く場合の乗降車地点番号を紙に書いて渡してあります。
その他	○シティバスに比べて運賃が高い、ベビーカーに子どもを乗せたまま乗る事ができない、子どもを抱っこ紐でシティバスに乗っていた時はぐずっても立ってあやす事ができたが、今回の車両変更で子ども（抱っこ紐のまま）と乗ることが出来なくなったので、バス移動することができなくなった。小さい子どもがいる親としては、シティバスのままで運行して欲しかった。また子どもも乗れるようになったとしてもシティバスの方が運賃が安かった。

4-2-2 利用者アンケート結果（R5 年 4 月）

1) 実施概要

- 対象路線：大沢 AI デマンド交通（現・西部 AI デマンド交通）
 ○対象区間：上記路線の全時間帯・全エリア
 ○対象者：①利用者全員 ②アプリインストールした方
 ○調査方法：
 ①利用者アンケート
 ・配布：車内で乗務員による直接配布。
 ・回答：QR コードによる WEB アンケートによる回答。
 又は、調査票に記入し、返信用封筒で郵便ポストに投函。
 ・回収：WEB 又は、返信用封筒を活用した郵送とする。
 ②アプリ配信アンケート
 ・配布：アプリ予約の利用者は、アプリからプッシュ通知する。
 ・回答：アプリから WEB アンケートによる回答。
 ・回収：WEB での回収とする。
 ○調査時期：令和 5 年 4 月 14 日（金）～4 月 28 日（金）
 ○回収数：86 票

2) 調査結果

① 回答者の属性

- ・30～80 代までの利用が見られる。女性の利用が多い。
- ・居住地は全員が三鷹市内で、大沢 1～6 丁目がほとんどである。

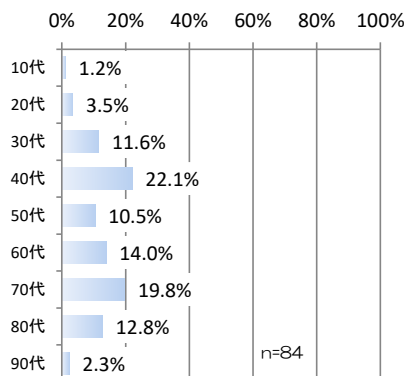


図 年齢

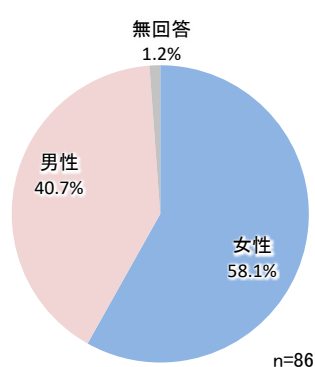


図 性別

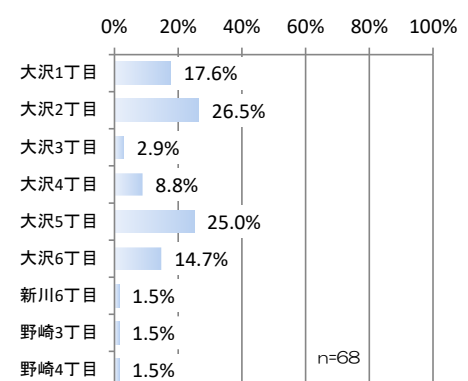


図 居住地

② 職業・シルバーパスの保有・運転免許証の保有

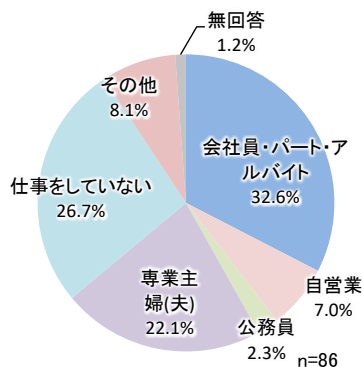


図 職業

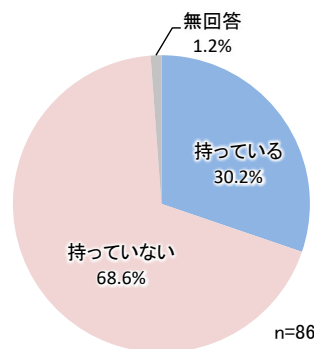


図 シルバーパスの保有

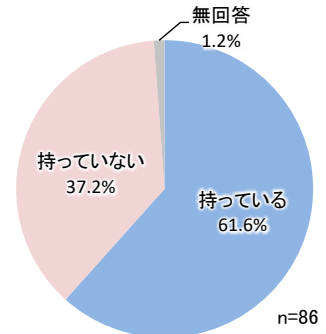


図 運転免許証の保有

③ 大沢A I デマンド交通の利用状況

- ・「行き・帰りの両方」が全体の半数近くを占めている。
- ・「通院」「買い物」の利用が多い。
- ・「スマホアプリでの予約」が全体の過半数を占めている。

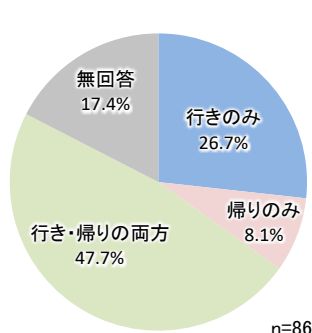


図 目的地への行き・帰りの利用

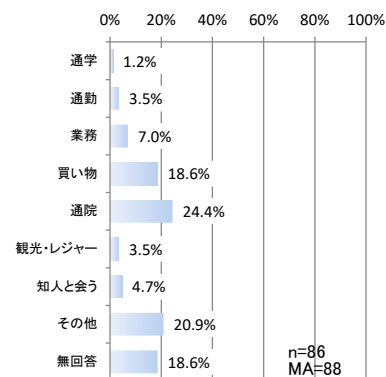


図 乗車目的

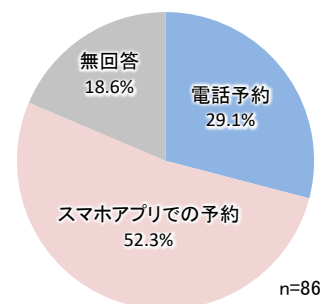


図 予約方法

④ 大沢A I デマンド交通の運行の満足度

- ・特に、「エリア内の乗降ポイント」「目的地までの所要時間」「予約での利用」「車両の大きさ・乗車定員」「車両の乗降のしやすさ」は満足度が高い。
- ・「運行エリア」「エリア外の乗降ポイント」「運行日」「運行時間」「乗り継ぎ」は満足度が低い。

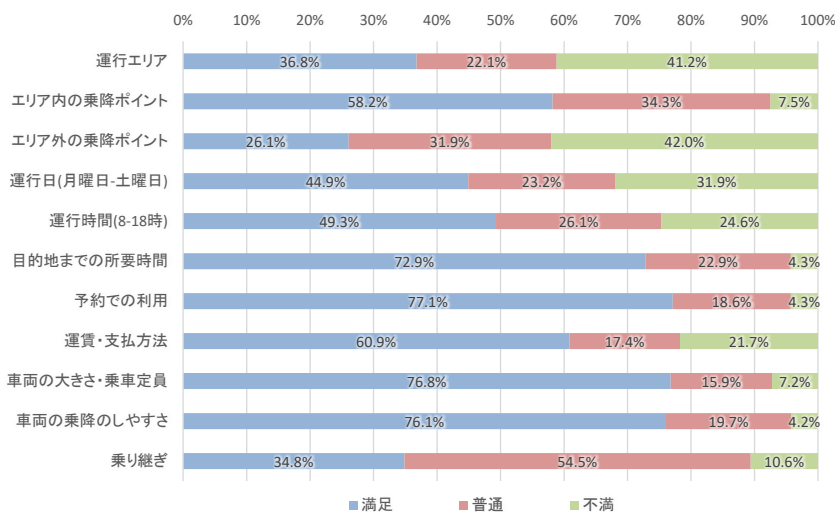


図 AI デマンド交通の運行の満足度

⑤ 主な改善意見等

項目	内容
乗降ポイント	○エリア外のポイントを増やしてほしい（出来れば鉄道駅など）。 ○三鷹中央病院、野崎医院等があれば良いです。
運行時間	○朝 7 時～19 時くらいまで。 ○以前のバスと同程度の運行時間（19 時過ぎまで）としてほしい。
運行日	○日曜日でも運行してほしい。
支払方法	○ＩＣカード対応していただきたい。 ○ＱＲコード決済、電子マネー決済を導入してほしい。
その他	○路線バスでの乗り継ぎは路線バスは遅延が多いので予約時間に間に合うかヒヤヒヤします。

4-2-3 利用者アンケート結果（R5 年 10 月）

1) 実施概要

- 対象路線：西部 AI デマンド交通
 ○対象区間：上記路線の全時間帯・全エリア
 ○対象者：①利用者全員 ②アプリインストールした方
 ○調査方法：
 ①利用者アンケート
 ・配布：車内で乗務員による直接配布。
 ・回答：QR コードによる WEB アンケートによる回答。
 又は、調査票に記入し、返信用封筒で郵便ポストに投函。
 ・回収：WEB 又は、返信用封筒を活用した郵送とする。
 ②アプリ配信アンケート
 ・配布：アプリ予約の利用者は、アプリからプッシュ通知する。
 ・回答：アプリから WEB アンケートによる回答。
 ・回収：WEB での回収とする。
 ○調査時期：令和 5 年 10 月 18 日（水）～10 月 31 日（火）
 ○回収数：78 票

2) 調査結果

① 回答者の属性

- ・30～80 代を中心に幅広い年代での利用が見られる。
- ・居住地では、主に大沢地区が多くなっている。

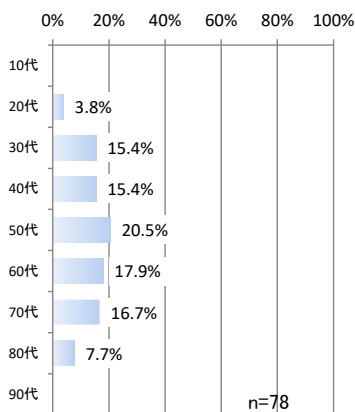


図 年齢



図 性別

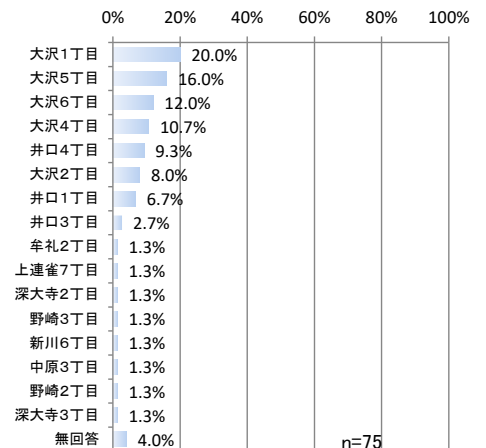


図 居住地

② 職業・シルバーパスの保有・運転免許証の保有

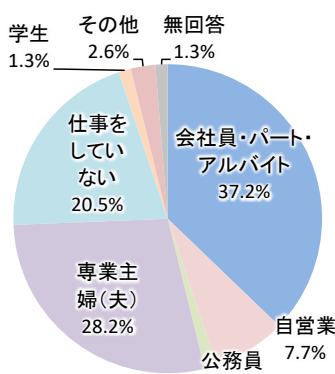


図 職業

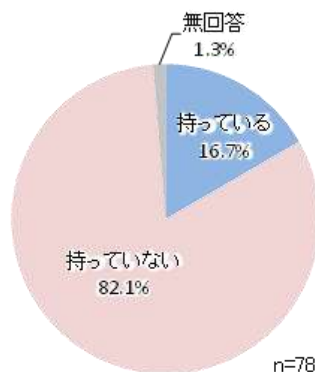


図 シルバーパスの保有

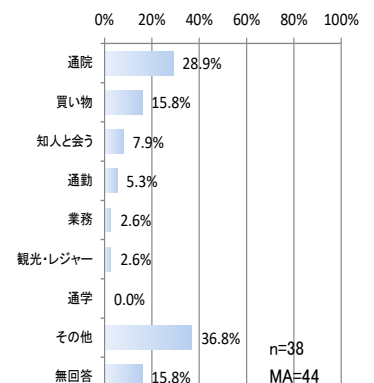


図 運転免許証の保有

③ 西部AⅠデマンド交通の利用状況

- ・往復利用・片道利用の比率はほぼ同等である。
- ・乗車目的について、4月調査と比較すると通院利用が多くなっている。
- ・4月調査と比較すると、スマホアプリでの予約が多くなっている。

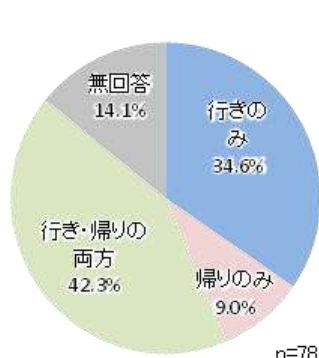


図 目的地への行き・帰りの利用

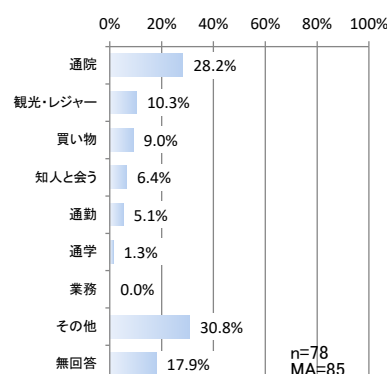


図 乗車目的

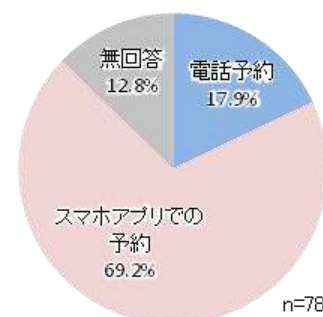


図 予約方法

④ 西部AⅠデマンド交通の運行の満足度

- ・特に、「予約での利用」「車両の大きさ・乗車定員」「目的地までの所要時間」は満足度が高い。
- ・「路線バス等との乗り継ぎ」「エリア外の乗降ポイント」は不満意向が多い。

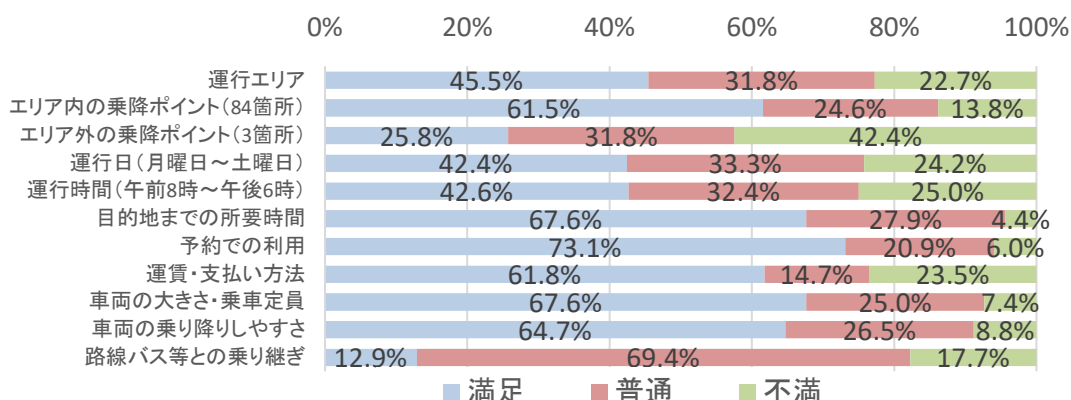


図 AI デマンド交通の運行についての満足度

⑤ 主な改善意見等

項目	内容
乗降ポイント	○エリア外のポイントを増やしてほしい（三鷹駅、神代植物公園、三鷹中央病院、日本製鋼住宅前、三鷹市全域など）。 ○市外の乗降ポイントを充実させてほしい（赤十字病院、調布駅、武蔵境駅、多磨駅、西調布駅）。 ○スクールゾーンの時間帯に、当該箇所は乗降不可にするなど対応をしてほしい。
運行時間	○運行時間を拡大してほしい（通院利用で 19 時頃まで／21 時頃まで）。 ○以前のバスと同程度の運行時間は乗れるようにしてほしい。
運行日	○日曜日でも運行してほしい。
運行本数	○増車してほしい。8 時から 10 時の間を中心に全く予約が取れないこともある。
運賃・支払方法	○電子決済やクレジットカード、アプリでの予約時決済などを導入してほしい。 ○乗り継ぎ割引を導入してほしい。
その他	○到着時刻が分かると利用しやすい。 ○妊娠中で子供を抱えられないときなど、子どもに座席を使わせてほしい。

4-2-4 利用者アンケート結果（R6年6月）

1) 実施概要

- 対象路線：西部 AI デマンド交通、井の頭地区 AI デマンド交通
- 対象区間：上記路線の全時間帯・全エリア
- 対象者：①利用者全員 ②アプリインストールした方
- 調査方法：
 - ①利用者アンケート
 - ・配布：車内で乗務員による直接配布。
 - ・回答：QRコードによるWEBアンケートによる回答。
又は、調査票に記入し、返信用封筒で郵便ポストに投函。
 - ・回収：WEB又は、返信用封筒を活用した郵送とする。
 - ②アプリ配信アンケート
 - ・配布：アプリ予約の利用者は、アプリからプッシュ通知する。
 - ・回答：アプリからWEBアンケートによる回答。
 - ・回収：WEBでの回収とする。
- 調査時期：令和6年6月28日（金）～7月15日（月）
- 回収数：54票

2) 調査結果

① 回答者の属性

- ・30代～80代以上を中心に幅広い年代での利用が見られる。
- ・居住地を見ると、西部エリアでは主に大沢地区が多く見られる。

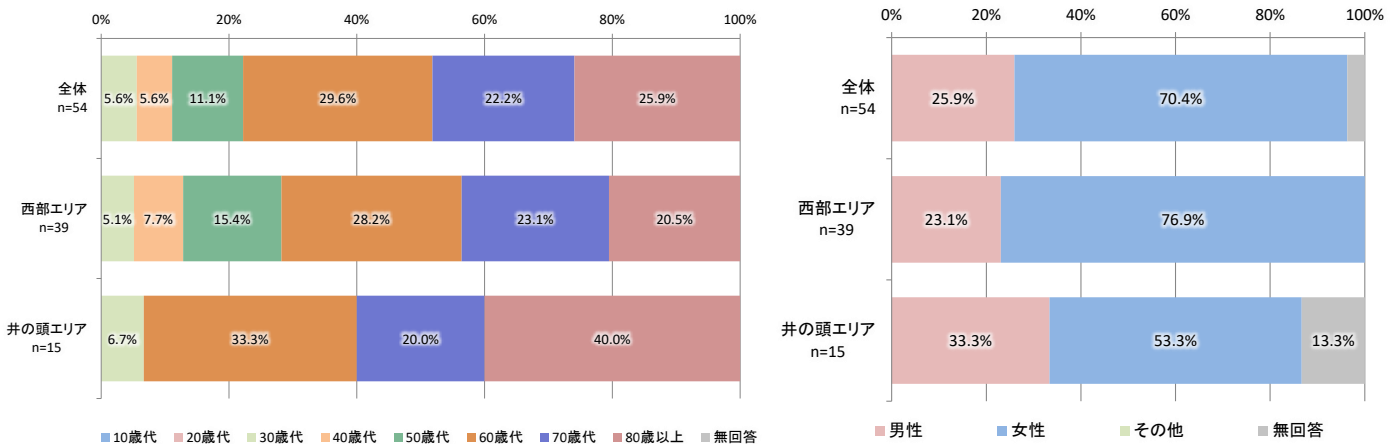


図 年代

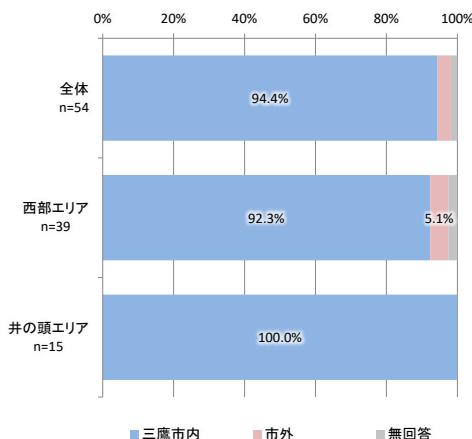


図 居住地

	回答数	割合
大沢6丁目	7	19.4%
大沢4丁目	6	16.7%
大沢3丁目	3	8.3%
大沢5丁目	3	8.3%
大沢1丁目	2	5.6%
井口1丁目	2	5.6%
井口4丁目	2	5.6%
上連雀7丁目	2	5.6%
4丁目	2	5.6%
深大寺3丁目	1	2.8%
井の頭5丁目	1	2.8%
野崎2丁目	1	2.8%
大沢	1	2.8%
6丁目	1	2.8%
1丁目	1	2.8%
3丁目	1	2.8%
合計	36	100.0%

表 三鷹市内(西部エリア)

図 性別

	回答数	割合
井の頭1丁目	5	33.3%
井の頭2丁目	4	26.7%
井の頭3丁目	2	13.3%
井の頭5丁目	2	13.3%
5丁目	1	6.7%
1丁目	1	6.7%
合計	15	100.0%

表 三鷹市内(井の頭エリア)

	回答数	割合
杉並区	1	50.0%
東村山市	1	50.0%
合計	2	100.0%

表 市外(西部エリア)

② 職業・シルバーパスの保有・運転免許証の保有

- ・利用者の約 6 割が運転免許証を保有していない。
- ・主には「会社員・パート・アルバイト」「専業主婦（夫）」「仕事をしていない」方々の利用が多い。井の頭エリアでは、「仕事をしていない」の割合が高い。

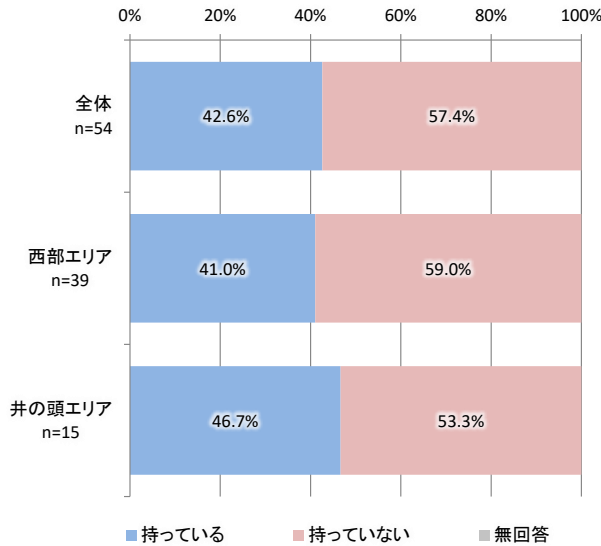


図 シルバーパスの保有

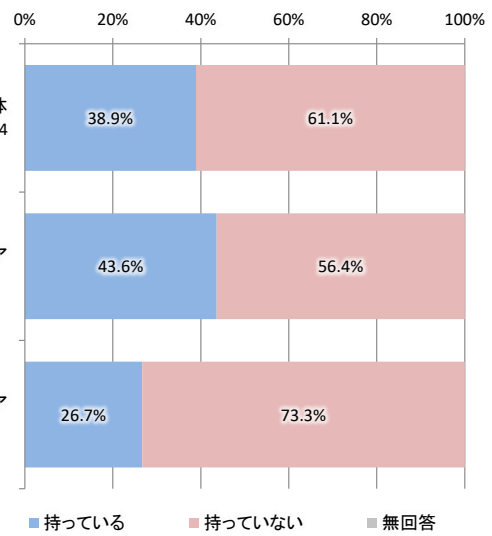


図 運転免許の保有

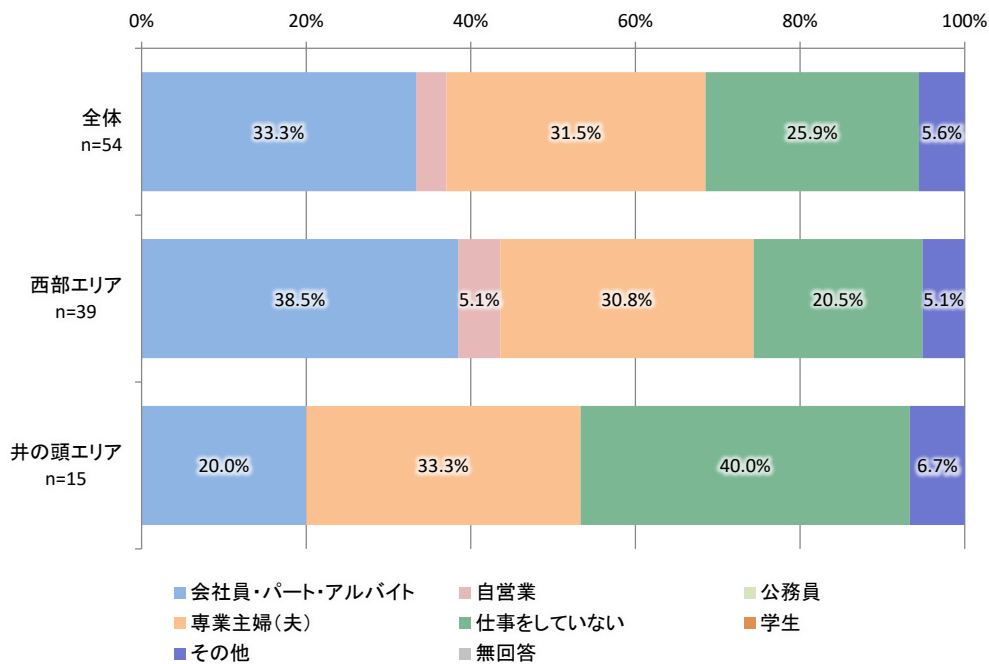


図 職業

③ AI デマンド交通の利用状況

- ・西部エリア、井の頭エリアの両エリアともに往復での利用が多く見られる。
- ・両エリアともスマホアプリからの予約が多く、特に西部エリアは6割以上見られる。
- ・利用目的は、両エリアとも「通院」「買い物」「サークル・習い事」が多く見られる。

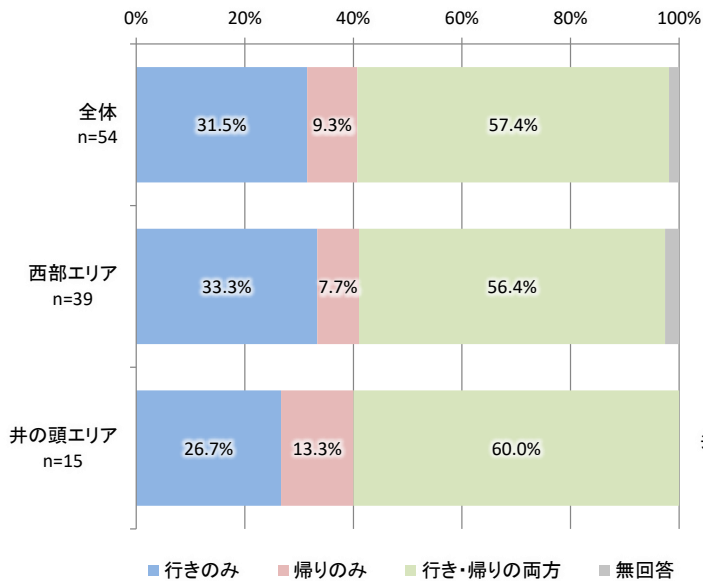


図 目的地への行き・帰りの利用

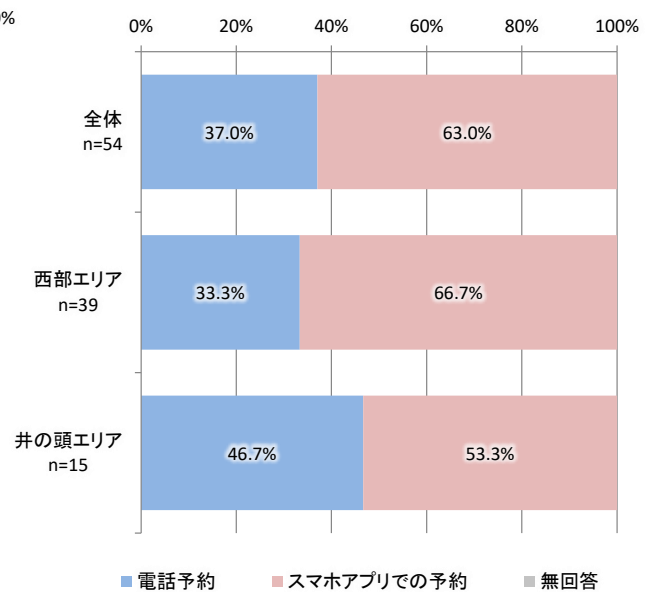


図 予約方法

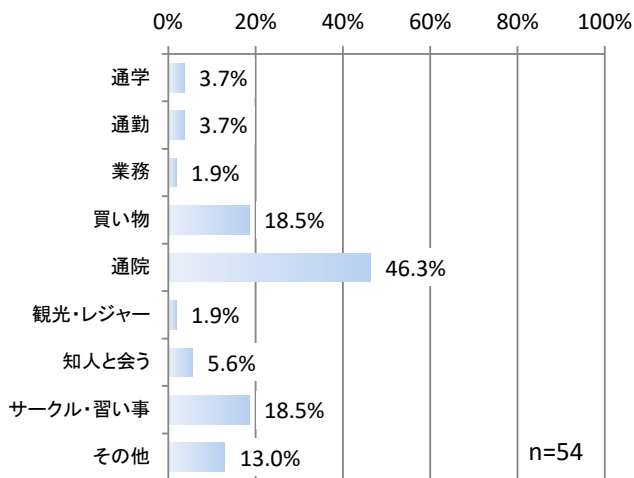


図 利用目的(全体)

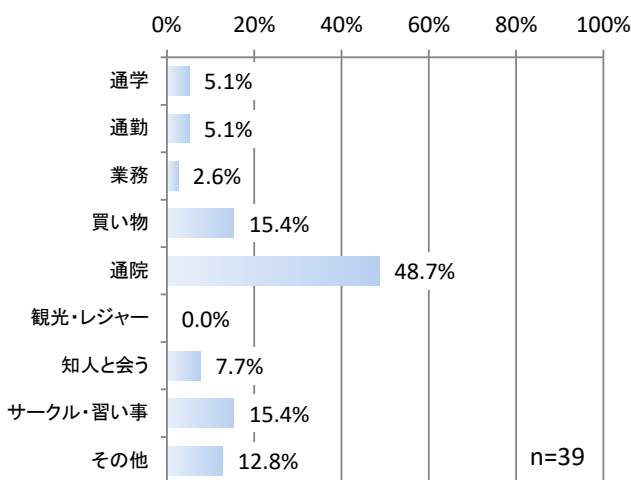


図 利用目的(西部エリア)

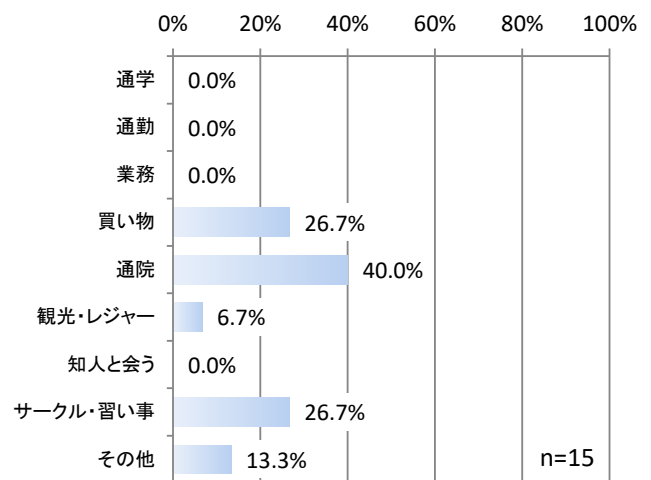


図 利用目的(井の頭エリア)

④ AIデマンド交通の運行満足度

- ・満足度の高い項目として、西部エリアでは、「予約での利用」「車両の大きさ・乗車定員」「車両の乗り降りしやすさ」が挙げられている。井の頭エリアでは、「運賃・支払い方法」「予約での利用」「運行エリア」「車両の乗り降りしやすさ」が挙げられている。
- ・一方、満足度の低い項目として、西部エリアでは、「エリア外の乗降ポイント」「運行エリア」「運行日」「運行時間」「運賃・支払い方法」が挙げられている。井の頭エリアでは、「路線バス等との乗り継ぎ」「運行時間」が挙げられている。

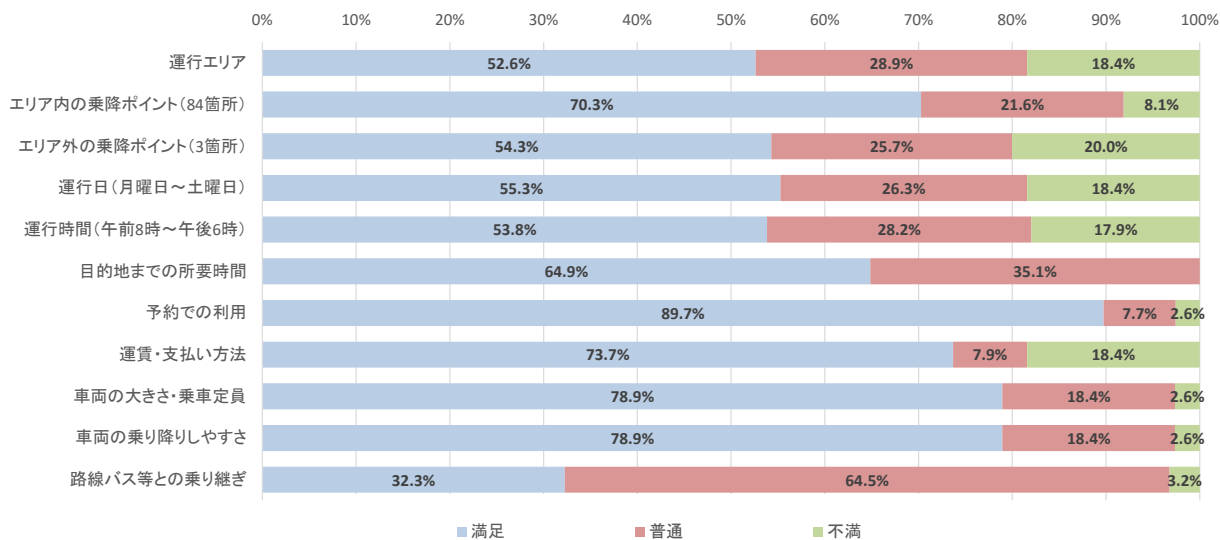


図 AIデマンド交通の運行についての満足度(西部エリア)

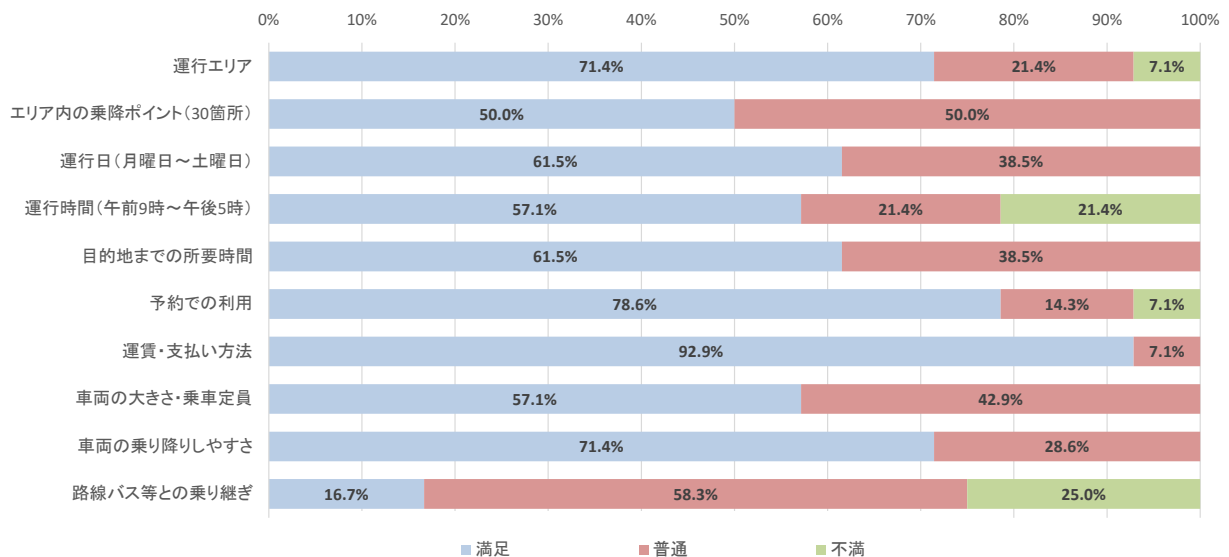


図 AIデマンド交通の運行についての満足度(井の頭エリア)

⑤ 主な改善意見等

【西部エリア】

項目	内容
乗降ポイント	○三鷹井口のサンドラッグ（ヨシコクリニック）を追加してほしい。 ○斉藤皮膚科を追加してほしい。 ○武蔵野赤十字病院を追加してほしい。
運行時間	○午前7時台があると嬉しい。 ○午後6時以降も運行してほしい。
運行日	○日・祝日も運行してほしい。
運行本数	○希望時間にあたらないことが多い。もう少し台数を増やしてほしい。
運賃・支払方法	○エリア外ポイントも100円で行けると思ったが300円だった。予約時に知らせてほしい。
その他	○ベビーカーを畳まずに乗せてもらえる場合とそうでない場合がある。どちらが正しいかわからないが、畳まずに乗せてもらえると非常にありがたい。

【井の頭エリア】

項目	内容
乗降ポイント	○三鷹駅にも行きたい。 ○ジブリ美術館前でも乗車したい。
運行時間	○8時30分～17時30分で運行してもらえると楽。
その他	○停留所に丸椅子でも良いので座れるスペースがほしい。 ○杏林大学病院に行く際、9時だとバスの乗り継ぎができない。 ○移動に時間がかかる。A1の時間設定が地域の道事情に合っていないのではないか。 ○運転手のミスにより、他の乗客の乗車予約が取り消されたことがあった。結果としてその方は乗ることはできたものの、ミスがないよう委託先への教育の徹底が必要だと思う。

4-2-5 地域住民アンケート結果（R4年11月）

1) 実施概要

- 対象者：大沢地域の住民（利用していない住民も対象とする）
- 調査方法：対象施設（コミュニティ・センター）に調査票と回収箱を設置する。
- 対象施設：大沢コミュニティ・センター
- 調査時期：令和4年11月21日（月）～12月11日（日）
- 回収数：2票

2) 調査結果（概要）

① A I デマンド交通の利用状況

- ・回答者2名のうち、2名（100%）が知っていると回答。
- ・2名が月に数回利用（100%）と回答。
- ・利用したことのある2名の利用は、「奥田医院⇄コーナン三鷹店（買い物目的）」と「さくら駐車場前⇄大沢コミュニティ・センター（会議目的）」の往復の利用である。

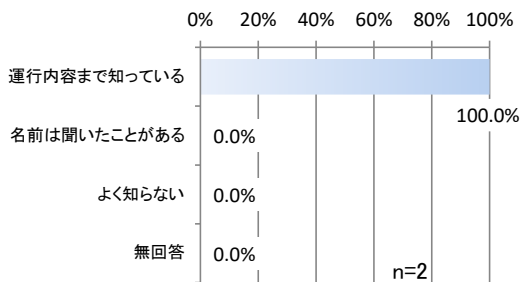


図 認知状況

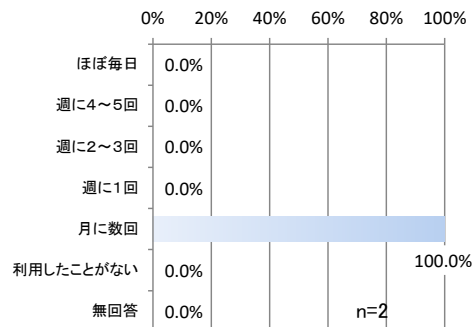


図 利用頻度

② A I デマンド交通の運行の満足度

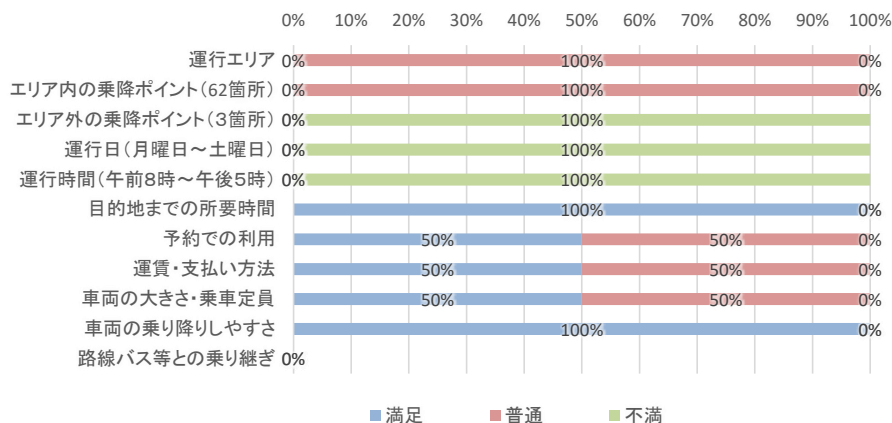


図 AI デマンド交通の運行の満足度

③ 主な改善意見等

項目	内容
エリア外の乗降ポイント	○三鷹まで行く車（調布駅が近いのに出来ない）。坂が大変で困っています。
運行日	○日曜日に出かけたいのに利用できない。 ○日曜日老人会でコミセンの会議に出席するので運行してほしい。
運行時間	○終わりの時間が早すぎる。

4-2-6 地域住民アンケート結果（R5 年 10 月）

1) 実施概要

- 対象者：大沢・井口・深大寺の地域住民（利用していない住民も対象とする）
- 調査方法：対象地域の居住者に郵送配布、郵送又は WEB フォームにて回収。
- 調査時期：令和 5 年 10 月 18 日（水）～10 月 31 日（火）
- 配布対象：地域住民 900 人（大沢地区 600 人、井口・深大寺地区 300 人）を無作為抽出
- 回収数：332 票（大沢・井口・深大寺の地域住民抜粋）

2) 調査結果（概要）

① A I デマンド交通の利用状況

- ・回答者の約 6 割が知っているが、利用したことがない人が 8 割以上を占めている。

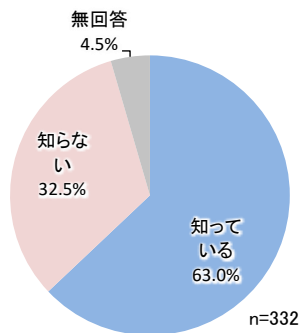


図 認知状況

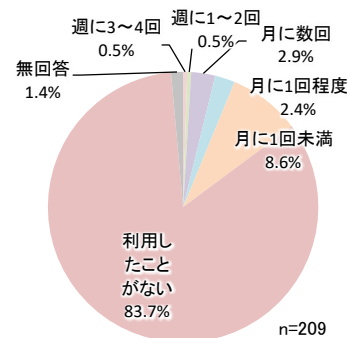


図 利用頻度

② A I デマンド交通を利用する理由／しない理由

- ・利用する理由として、「自宅の近くから」「自分の外出のタイミングに合わせて」移動できる点が特に多く挙げられている。
- ・一方で、利用していない人については、利用時間帯とのマッチングが図れていない、又は乗降場所が目的地から遠いという点が多く、前者は運行時間帯や配車不成立件数、後者は乗降ポイントの充実が要因であると考えられる。

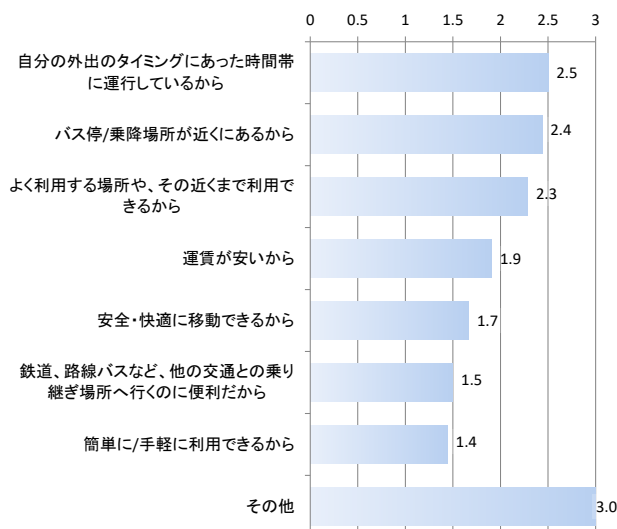


図 利用する理由
(1 番目:3 点～3 番目:1 点と定義付け、点数化して整理)

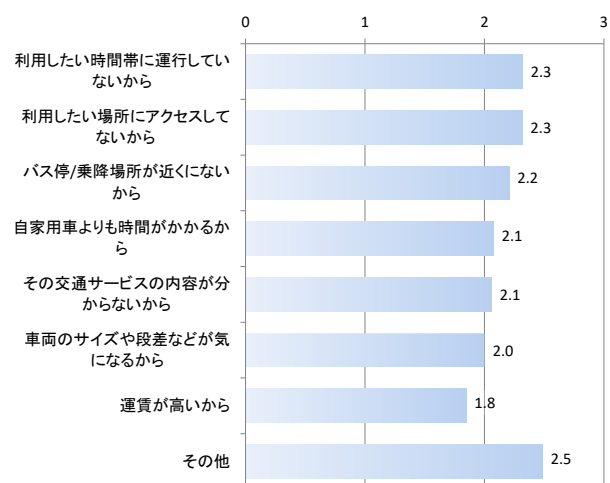


図 利用しない理由
(1 番目:3 点～3 番目:1 点と定義付け、点数化して整理)

③ AI デマンド交通の運行の満足度

- ・特に、「車内環境」「総合的な評価」「目的地までの所要時間」は満足度が高い。
- ・「運行ルート/運行エリア」「運行時間帯（午後）」は不満足向が多い。

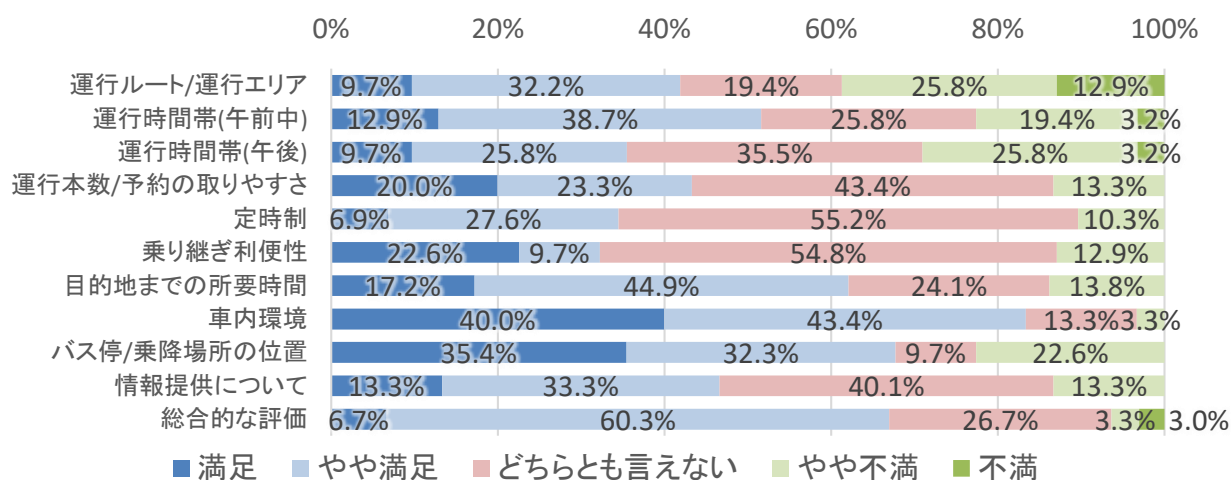


図 AI デマンド交通の運行の満足度

④ 主な改善意見等

項目	内容
運行エリア 乗降ポイント	○エリア内の乗降ポイントを充実させてほしい（山中通り沿い、野崎医院）。 ○運行エリアをもっと拡大してほしい。 ○エリア外の乗降ポイントを増やしてほしい（三鷹駅・武蔵境駅、病院、調布市・調布駅）。
運行日	○日曜日に出かけたいのに利用できない。 ○日曜日老人会でコミセンの会議に出席するので運行してほしい。
運行時間	○7～9 時台、18 時台の運行があると良い。
運賃	○地域外の運賃を安くしてほしい／市内であれば均一にしてほしい。
その他	○利用方法が分からない。 ○情報提供を強化してほしい。市報での周知や、乗降ポイントに利用案内へアクセスするQRコードを設置してはどうか。 ○予約が面倒、定時定路線型の方が利用しやすいので、シティバスを運行してほしい。

4-2-7 関係商業施設アンケート結果（R5 年 6 月）

1) 実施概要

○対象施設：大沢地区内商業施設
○調査方法：郵送
○調査時期：令和 5 年 6 月 16 日（金）～6 月 30 日（金）
○回収数：16 票

2) 調査結果（概要）

① 西部AⅠデマンド交通の運行の効果

- ・わずかではあるが西部AⅠデマンド交通による来店者が見込める施設も見られた。
- ・今後の要望として、運行エリアや時間帯の再考も含めつつ、西部AⅠデマンド交通の運行を望む回答が 8 割以上である。

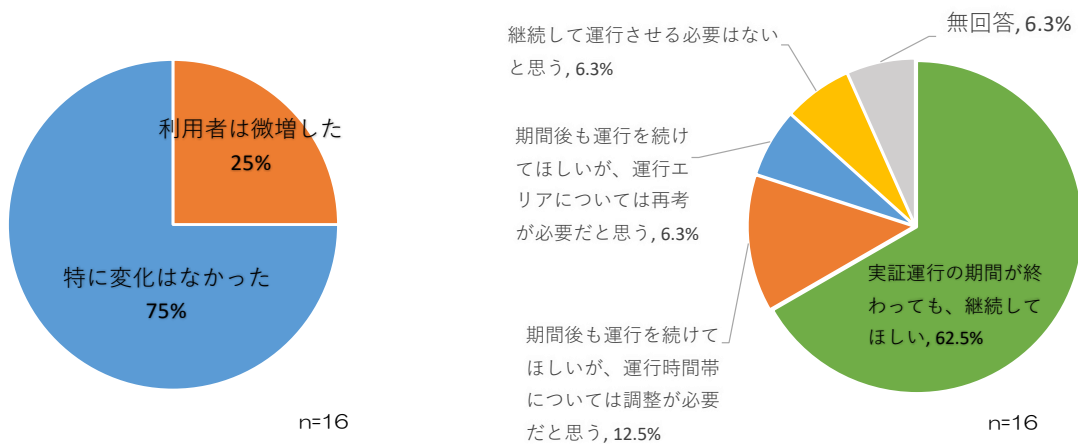


図 利用者数の変化

図 今後の要望

② 利用者から直接聞いた意見等

項目	内容
利用目的	○雨の日にコミセンへの移動手段として利用している。 ○病院に行くのが便利になった。
到着時間	○車両の到着時間がよめない。

4-3 コミュニティバス三鷹台ルートに関する調査

4-3-1 利用者アンケート結果（R4 年 11 月）

1) 実施概要

- 対象路線：三鷹台～杏林ルート 上り・下り
- 対象区間：上記路線の全便・全区間
- 対象者：利用者全員 ※複数回利用の場合は調査しない
- 調査方法：実施期間中、車内に調査票を留め置きして配布し、郵送回収する。
うち 1 日（日中）間、調査員が車内に乗り込み、利用者に直接配布を行う。
- 調査時期：令和 4 年 11 月 17 日（木）～12 月 3 日（土）
- 回収数：36 票

2) 調査結果（概要）

① 回答者の属性

- ・70 代、80 代以上の利用が多い。女性の利用が多い。
- ・居住地は三鷹市内の井の頭 1・2 丁目がほとんどである。

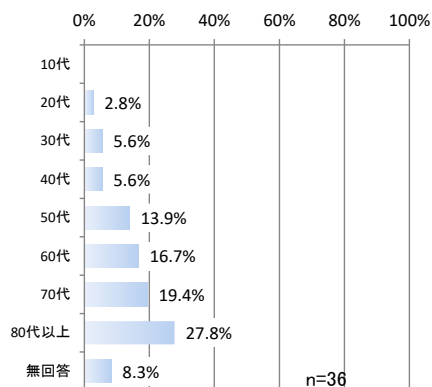


図 年齢

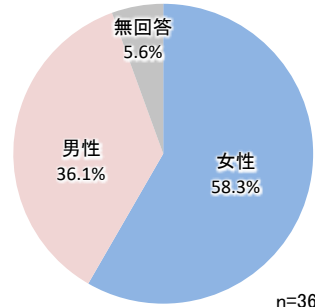


図 性別

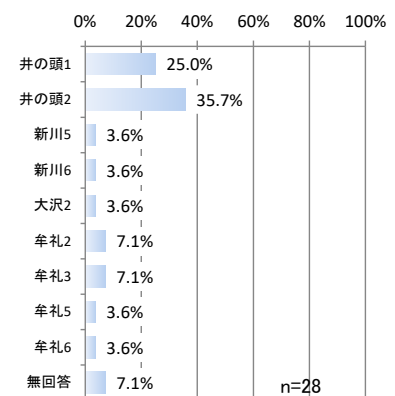


図 居住地

② 職業・シルバーパスの保有・運転免許証の保有

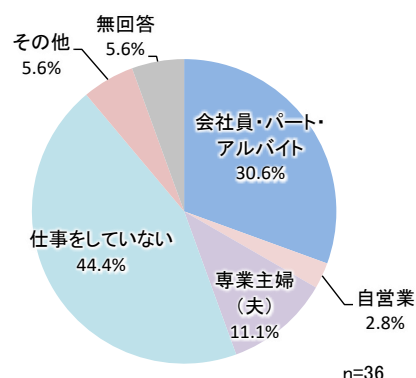


図 職業

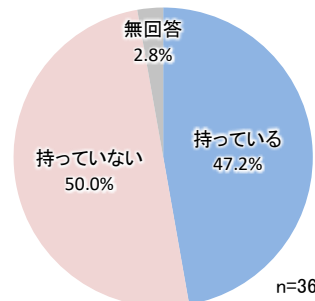


図 シルバーパスの保有

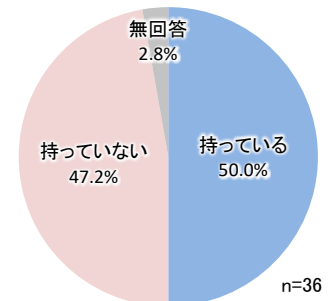


図 運転免許証の保有

③ 三鷹台・杏林大学病院ルートの利用状況

- ・「行き・帰りの両方」が全体の 6 割を占めている。
- ・「通院」の利用が多い。
- ・「三鷹台駅で鉄道に乗り継ぐ」「三鷹台駅でバスに乗り継ぎ」「杏林大学病院でバスに乗り継ぐ」を合わせると、36.1%である。

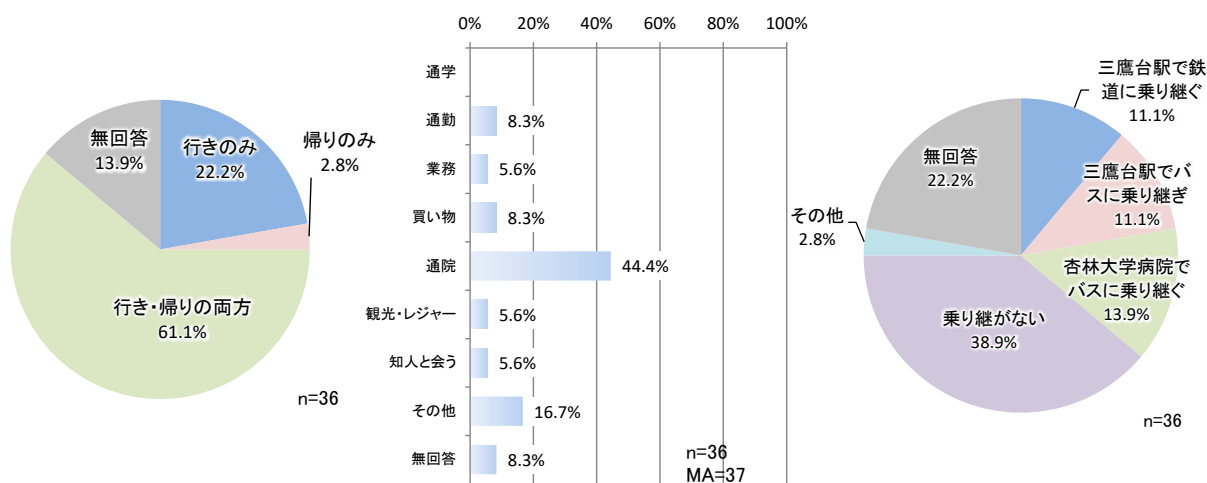


図 目的地への行き・帰りのバス利用

図 乗車目的

図 バスへの乗継状況

④ 三鷹台・杏林大学病院ルートの運行の満足度

- ・「運賃・支払い方法」「車両の乗り降りしやすさ」「バス停の位置」「目的地までの所要時間」は満足度が高い。
- ・「運行本数」「路線バス等との乗り継ぎ」「運行日」は満足度が低い。

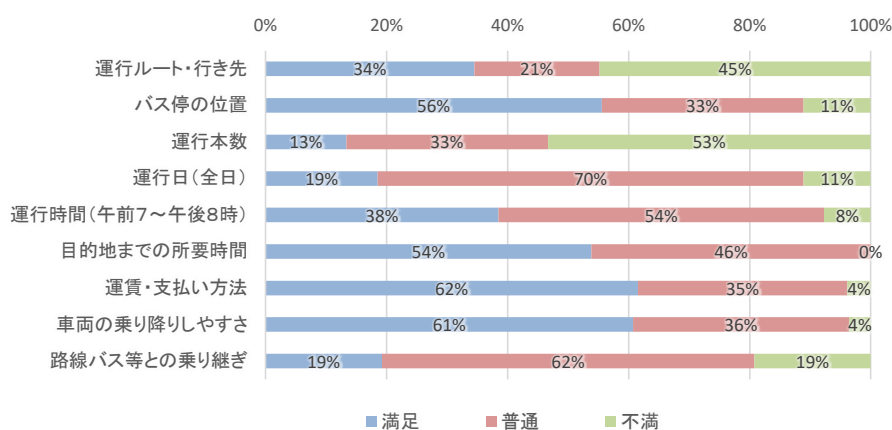


図 三鷹台・杏林大学病院ルートの運行の満足度

⑤ 主な改善意見等

項目	内容
運行ルート	○市役所へのバス利用ができなくなり、不満の声をよく聞く。 ○市役所に 10 時くらいに行けると良い。 ○プラザのバスが通ってない。
運行本数	○1 時間 2 本くらいはほしい。 ○もう少し本数を増やしてほしい
その他	○前の方が良かった。 ○3 か月に一度ほど、渋滞のためかバスが来ないことがある。 ○基本は満足している。

4-3-2 地域住民アンケート結果（R4 年 11 月）

1) 実施概要

- 対象者：井の頭及び牟礼の地域住民（利用していない住民も対象とする）
- 調査方法：対象施設（コミュニティセンター）に調査票と回収箱を設置する。
- 対象施設：井の頭コミュニティ・センター、牟礼コミュニティ・センター
- 調査時期：令和4年11月21日（月）～12月11日（日）
- 回収数：9票

2) 調査結果（概要）

① 三鷹台・杏林大学病院ルートの利用状況

- ・回答者9名のうち、7名が知っている、2名が名前は聞いたことがあると回答。
- ・4名が利用したことがない、2名が月に週に4～5回、週に1回と回答。
- ・利用したことのある5名の乗車目的は、「通院」と「買い物」「観光・レジャー」である。

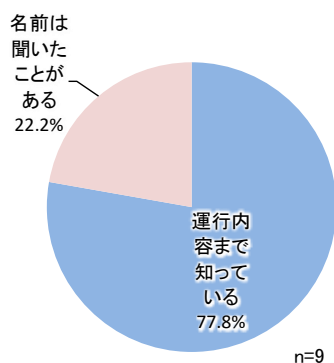


図 認知状況

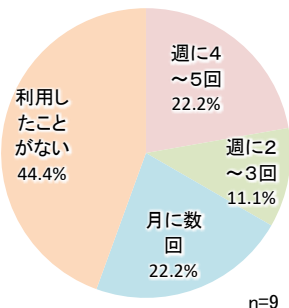


図 利用頻度

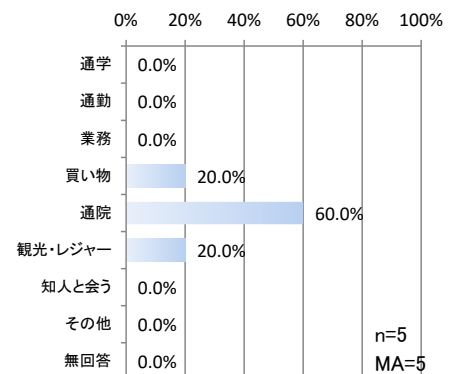


図 乗車目的

② 三鷹台・杏林大学病院ルートの運行の満足度

- ・「運行ルート・行き先」「路線バス等との乗り継ぎ」は不満の割合が高い。

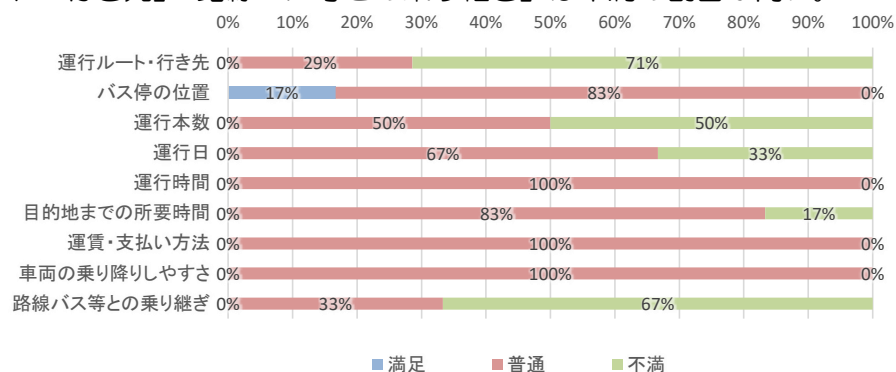


図 三鷹台・杏林大学病院ルートの運行の満足度

③ 主な改善意見等

項目	内容
運行ルート	○娘夫婦が大沢飛行場の近くに住んでいるので、以前は乗り換えなしで行けたが、今は行けなくなってしまった。なぜ運行ルートの短縮をしたのか。 ○市役所での会議や元気創造プラザでの健康体操への出席が出にくくなる。少なくとも市役所折り返しにしてほしい。 ○市役所まで行かないのは不便すぎる。 ○杏林病院までだと毎週の元気創造プラザでの活動に不便。回数が減ってしまう。

4-4 三鷹市コミュニティ交通実証運行評価・検証検討会

4-4-1 第1回検討会の結果概要

- ・日 時：令和4年12月20日（火） 13:30～15:00
- ・場 所：教育センター第三研修室

項目	内容
■ 小型EVバスについて	・非常に評判が良い部分と、自分達には関係ないと思っている人と二分している。 ・協力する商店会が路線から離れた店も多い。今後、ルートをどのように伸ばすかも併せて検討が必要なのではないか。 ・いろんな地域で交通手段が廃止されている中、今回の実証は非常に良い取組だと感じた。実証運行を是非成功させたい。 ※車両に行き先表示をしてはどうか。
■ AIデマンド(予約型乗合)交通について	・到着時間が10～20分遅れるという声も1件聞いている。 ・SNS等で誤った情報が伝わって利用離れが進む可能性もあるため、正しい情報を伝えることが必要。 ・予約時のアプリ操作に少し戸惑ったが、やり方が分かればすごく便利だった。 ・1回目の予約で断念してしまった人がいれば、どこでつまずいたのか、どこが分かりにくかったかを具体的に把握して改善していきたい。 ・デマンド予約の利用動画は、福祉的な視点で特化した動画づくりも必要。 ・乗合うことの抵抗感もあるが、始めの頃と比べて、相乗りした知らない人同士でのコミュニケーションが増えている。乗り慣れている方たちの意見を聞いてはどうか。 ・乗り合いがあるか分かるように、運転手からの声掛けや掲示があるとよい。 ※到着予定時間を分かりやすく表示。運転手からの声掛けを積極的にしてほしい。 ※地域のサークルの場に営業するなど、地道な利用促進を積極的に（住協も協力） ※「みたか地域ポイント」とのコラボ。
■ 三鷹台・杏林大学病院ルートについて	・杏林大学病院ルートについて、市役所方面へ行けなくなった意見は、障がい者関係からも出ている。 ・市役所方面まで延伸希望の声は、バス事業者にも届いている。延伸すると運行本数が減ることが考えられるので、最適な運行を検討していく必要がある。また、三鷹台・杏林大学病院ルートだけでなく、新川・中原ルートや明星学園ルートなども含め、全体としてどのような交通ネットワークを構築していくのか、という視点も大事になってくる。
■ 全般について	・気候と乗車人数の関係を分析した方がよい。 ・地域限定の実証ではなく、三鷹の新しい交通を検証するための運行であることをしっかりと周知すべき。 ・他地区からも評価をしてもらうことが非常に大事である。 ・アンケートで肯定的な意見を出されている人の声を大事にし、計画推進の立場に巻き込んでいくことが、次の挑戦になってくるのではないか。 ・市全体のネットワークの評価にあたって、乗り継ぎ接続やダイヤ、待合環境等が重要になる。また、行きのみ等の偏った利用の原因解明が必要である。満足度について、車両の乗降のしやすさのような、不満と満足の両方高い項目は、双方の視点で分析が必要であると感じた。 ※路線バス等への乗り継ぎは、車内でアナウンスや掲示すると良い。 ※実証実験等について継続して情報発信。SNS等の活用も積極的にすべき。 ※運転手からの意見も聞いてシステムの改善につなげていくべき（危険箇所、危険な時間帯、乗客のマナー、定員オーバー時の対応等）。 ※シルバーバス以外でのICを利用した乗り継ぎ制度があるとよい。

※印：検討会後のアンケートで提出された意見

4-4-2 第2回検討会の結果概要

- ・日 時：令和5年2月14日（火） 10:30～12:00
- ・場 所：教育センター第三研修室

項目	内容
■ 小型EVバスについて	・井のバスの変更内容は、地域情報誌で案内する予定。 ・井のバスの運行は市に大変なお世話になっているため、地域住民からの要望が必要などあれば、我々でもできることを手伝いたい。 ・ステップの高さなど、少しずつでも変化・進化があると地域の「乗ってみよう」という機運も高まる。定員が4名から6名になるだけでも受け取る感じの違いは大きい。 ・大きなトラブルなどではなく順調に運行できている。雪の日も問題なく運行でき、また利用も多かった。
■ AIデマンド(予約型乗合)交通について	・ヘビーユーザーの方からは回数券や定期券の要望がある。 ・受付対応する中で、利用者の相乗りへの認識がタクシーと変わらず、家まで来てくれるのになぜインターホンを鳴らしてくれないのかというご意見を頂くことがある。また、スマホの操作がうまくできず、予約完了のボタンを押す前にアプリを閉じてしまうケースもある。使い方が周知されていけば問題も少なくなると思うが、現状ではそういったご意見も寄せられている。 ・同一の場所で別の予約が後から入った場合、車内で待ち時間が発生する場合がある。予約時間と実際の時間に差があることが前もって分かるとよい。 ・普段このデマンドタクシーを使っていない人の中には、交通系IC等で支払いができると思われる方もいる。やはり交通系ICや電子マネーが利用できると便利である。
■ 三鷹台・杏林大学病院ルートについて	・杏林大学病院ルートは、三鷹台駅で6分ほど休憩時間をとっている。また、1日に数回の乗務員交代を行っている。 ・三鷹台駅から市役所に行けないという声が多くあがっているかと思う。市の考えを示すだけでも市民の方々の安心につながるため、情報の発信を早めに行うことを検討いただきたい。
■ 全般について	・広報について、視覚障がいの人のために、声によるアナウンスにも注力してもらいたい。 ・PRについては、まだまだ市民の方に実証実験の運行という理解が浸透しておらず、「こんな所を走ってどうするの」といったご意見を頂くこともある。今回の実証運行を踏まえ、今後の市内の交通ネットワークを検討していくということが、もっと、周知されていくとよい。 ・まだまだ知らない人は多い。昨年「みる・みる・三鷹」で放送したが、高齢者はYouTubeよりもTVを見るため、TV等で放映されるともっと周知がされるのではないか。

4-4-3 第3回検討会の結果概要

- ・日 時：令和5年5月16日（火） 10:30～12:00
- ・場 所：教育センター第二中研修室

項目	内容
■ 小型EVバスについて	・運行時間の延長について、住民からの要望は多いが、朝夕の交通量増加や、本事業が日中の移動利用を主な対象としていることなどを踏まえると、実現は難しい。 ・前回調査から乗り継ぎに関する満足度が向上しており、三鷹台駅・明星学園前での乗り継ぎに関する広報・周知活動の効果によるものと考えられる。 ・アンケート結果によると、全体の4割が乗り継ぎ利用（主に三鷹台駅・明星学園前）を行っている。 ・乗り継ぎ利便性については、明星学園前での吉祥寺駅行きとの接続改善を求める意見もあるが、これについては吉祥寺駅行きのバスが一部運休していた影響の可能性もある。 ・ルート延伸については、対象地域の利用者也満足している様子である。地域内でも利用促進に向けたPR等を行っていきたい。 ・運転手の休憩については、明星学園前で時間を確保するように調整中である。 ・延伸後のダイヤについては、三鷹台駅～井の頭公園駅行きと、三鷹台駅～明星学園前行きで二手に分かれる形を想定しているが、長期的なルートについては継続的に協議する。 ・運行台数については、乗務員の運行体制の問題もあり、今後も1台での運行を予定している。 ・広報・周知については、利用者の目的に合わせた利用のPRを意識することが大切だ。 ・将来的な運行については、AIデマンド交通への転換などを模索する中で、「多様な手法の検討」も含め検討したい。
■ AIデマンド(予約型乗合)交通について	・アンケート調査結果を踏まえると、今後の課題はエリアの拡大と乗降ポイントの増加であると考えられる。 ・運行時間の延長について、延長した時間帯での利用は累計で41人であった。 ・運行にあたっては、道が狭く乗降ポイントを設置できない地域や、エリアの拡大によって到着時刻にブレが出ること、スマホ予約の普及などまだまだ改善点がある。 ・スマホ予約の普及対策については、市が主催するスマホの使い方教室にプログラムとして組み込む、大沢コミュニティ祭り等でPRする（車両展示・パネル展示等のPRを実施予定）などが有効的ではないか。 ・到着時刻のブレについては、AIシステムによるルート効率化による解消が期待できる。 ・乗降ポイントの増設については、近隣住民の利用機会創出の観点からも、積極的な検討を行うべきである。
■ 三鷹台・杏林大学病院ルートについて	・5月16日（火）より延伸ルートでの運行が開始。
■ 全般について	・今後は、利用実態のみでなく、沿線住民の健康面での効用や、外出促進に与えた影響、CO2の排出削減量など、他分野での効果も整理できると良い。 ・ある程度の利用者が鉄道・徒歩利用から小型EVバス利用に転換したことは、今回の取組みにおける一つの明確な評価だ。

4-4-4 第4回検討会の結果概要

- ・日 時：令和5年8月22日（火）
- ・場 所：教育センター第二中研修室

項目	内容
■ 小型EVバスについて	・地域住民から、実証運行の様子を見て、自分は利用できないものだと感じたという意見があった。 ・広報に、モニターの話を聞くことがなくなったように感じるので、利用者などの声を広報に載せるなどして活用すべきではないか。 ・8月に利用した際には、運転手及び乗務員の対応は丁寧だった。一方で、車内放送が騒音にかき消されて聞こえづらかった。 ・時刻表を手元に置いて渡せると利用しやすいと思う。また、地域ポイントが使えることの記載がない。
■ AIデマンド(予約型乗合)交通について	・日赤病院の近くに乗降ポイントを設置し、同施設へのアクセスを図ると良いと思う。 ・キャッシュレス決済の導入について、一般タクシー利用で計算されてしまう課題があり、管理や区分けについて課題がある。 ・電話予約で到着時刻に沿って配車してほしいといった相談に対して、オペレーターが逆計算を行っており、対応が煩雑になっている。 ・予約したことを忘れてしまう、予約日を間違えるなど、利用に慣れることによって増加する事例もある。 ・エリア拡大に応じてどのように需要が変化するか、パラメーター調整の方針など、注視していきたい。 ・エリア拡大によって路線バスとの料金格差が生じる可能性もあるので、拡大は慎重に行っていただきたい。 ・リピートに関する利用状況を時系列でみたい。
■ 全般について	・取組みに関するPRを車内ではれるようにできればいい。簡単なニュースを作って、新しい情報や利用方法などを掲載できればいい。 ・利用者増により、生活が良くなったなどの意見が集まるのが望ましい。 ・アンケート結果について、過去のアンケートと整合性を取って行うとよい。

4-4-5 第5回検討会の結果概要

- ・日 時：令和5年12月20日（水）
- ・場 所：教育センター第二中研修室

項目	内容
■ 小型E V バスにつ いて	・沿線の利用者からは好評であるものの、路線から外れた地域からは利用しづらいとの声も聞く。 ・地域からはA I デマンド交通への期待の声もあるので、検討をお願いしたい。 ・井の頭地区内の運行なので、バス等に乗り継げばエリア外へも行ける旨をしっかりと周知してほしい。
■ A I デマ ンド(予約 型乗合)交 通につ いて	・西部エリアでは、利用者の増加に伴い、予約がとりづらくなっている。利用者離れを防ぐためにも、早期の改善が必要である。 ・デマンド交通の特性が理解されていないが故に、苦情につながるケースもあるので、引き続き、利用者への周知に努めていくべきである。
■ 全般につ いて	・コミュニティ交通の役割をしっかりと周知していくことが重要である。 ・他の交通機関との乗り継ぎ環境の整備や割引制度等について、継続的に議論していく必要がある。 ・持続可能という視点では、経費の負担について、乗降ポイントとなっている施設等からの協賛金や、広告による収入の可能性についても検討する必要がある。

4-4-6 第6回検討会の結果概要

- ・日 時：令和6年7月1日（月）
- ・場 所：教育センター第二中研修室

項目	内容
■ A I デマ ンド(予約 型乗合)交 通につ いて	・市の負担や事業継続性も勘案しながら、今後の方針を検討する必要があるのではないかな。 ・電話対応はコストがかかるため、どのようにアプリ予約割合を増やしていくかが重要であると考える。 ・デマンド交通を往復で上手に利用している方にデマンド交通活用のポイントを伺って、その内容を周知することが必要であると感じた。 ・西部デマンドでは、予約が取れないこともあると聞く。 など

4-4-7 第7回検討会の結果概要

- ・日 時：令和6年9月25日（水）
- ・場 所：教育センター第二中研修室

項目	内容
■ A I デマ ンド(予約 型乗合)交 通につ いて	・本格運行後も引き続き評価検証を行うことが重要である。 ・地域住民を積極的に巻き込むことが重要だと考える。 ・非利用者の意見を把握する必要があるのではないかな。 ・利用方法が分からない人が多いため、各コミュニティが主体となり説明を進める必要があるのではないかな。 ・アプリにリマインド機能があると良いのではないかな。 ・高齢者がアプリ予約を倦厭するのはアプリ操作画面が分かりにくいからではないかな。 など