

## 実証運行の検証結果の概要

### 1. 利用状況（平成 25 年 2 月）

#### (1) 利用日・利用時刻

- 利用者は運行開始(H25.2.1)から、徐々に増加しています。
- 曜日別では、月・火曜日より水・木・金曜日の利用が多いです。
- 2月(1カ月間)の利用状況では、平均 70.8 人/日が利用しており、最も多い10時便は10.7人/日、最も少ない7時便は1.2人/日です。

図 日別利用状況

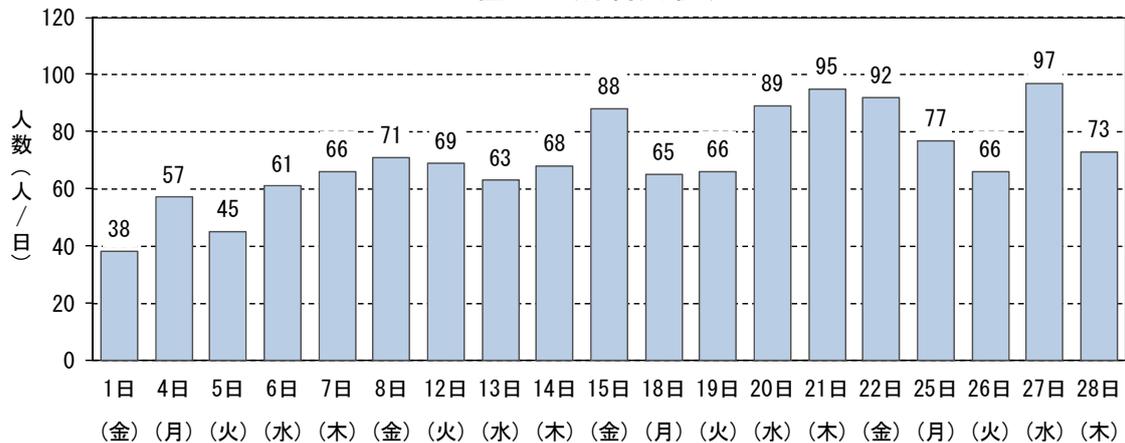


図 曜日別利用状況

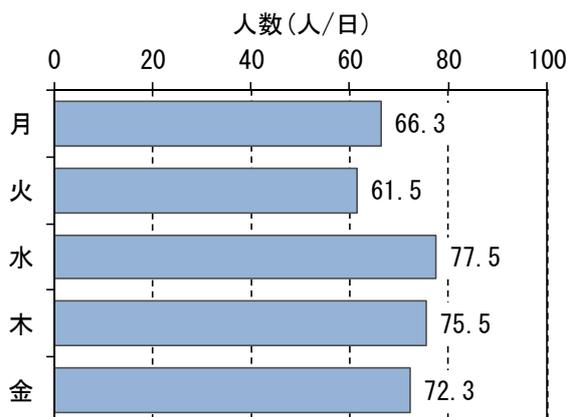
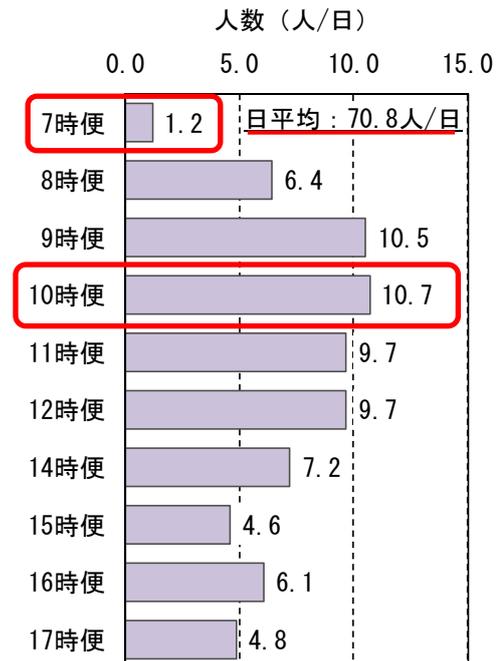


図 時間帯別利用状況



## (2) 利用年齢・目的地

- 年代別では 70歳代・80歳代で全体の63%を占めており、高齢者の利用が多い状況で、高校生の利用は全体の5%です。
- 目的地は、高齢者の利用が多いこともあり、市内2つの病院への利用が非常に多くなっています。

図 年代別利用状況

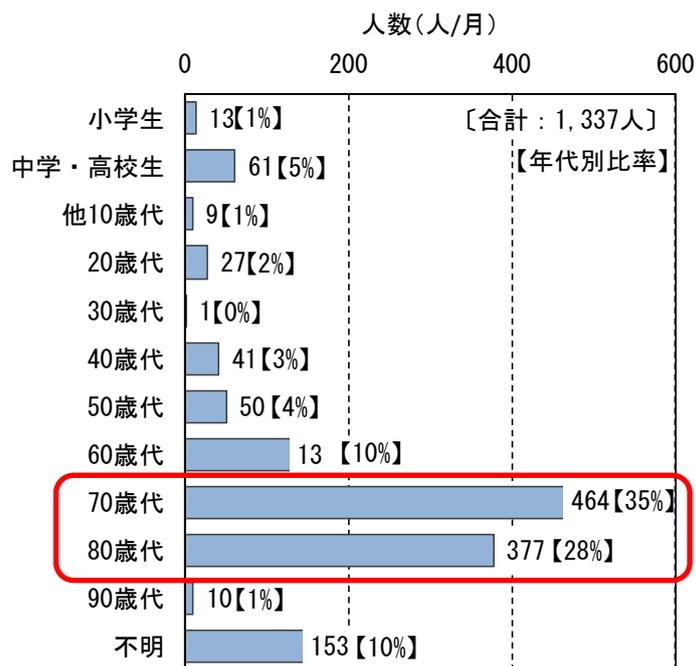
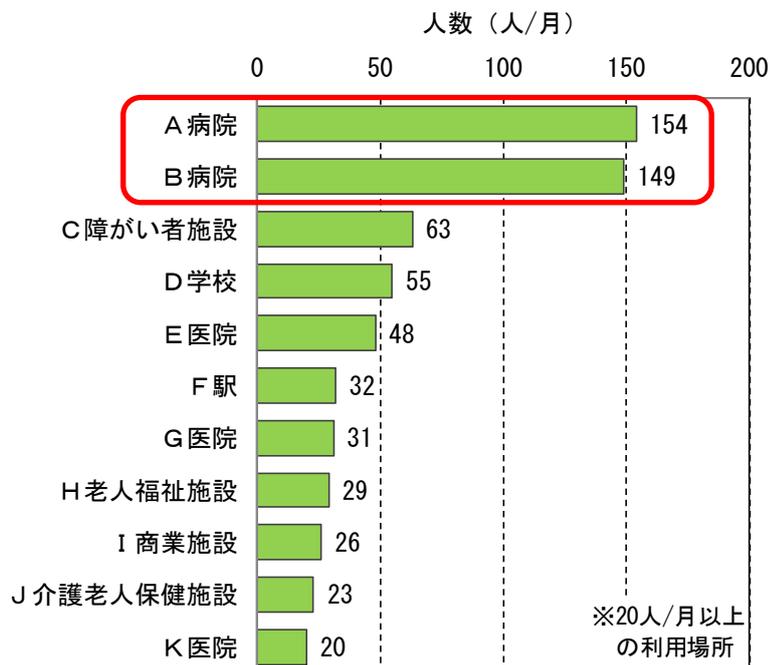


図 利用の多い施設



## 2. 意向状況

### (1) 実施概要

調査方法	ヒアリング	アンケート	ヒアリング
調査対象	おでかけきららん号利用者	おでかけきららん号の事前利用登録者	巡回バス利用者
調査日	H25. 2. 15(金) 2. 18(月)	【配布日】 H25. 1 中旬	H25. 2. 8(金) 2. 12(火)
回収数	106 票	42 票	74 票
設問内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・ デマンド交通の利用について</li><li>・ デマンド交通の改善要望について</li><li>・ 自由意見</li><li>・ 属性</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>・ 巡回バスの利用状況について</li><li>・ デマンド交通について</li><li>・ 自由意見</li><li>・ 属性</li></ul>

## (2) 意向の結果

### 【利用者の属性】

- 属性としては 60歳以上の高齢者 が無職の方が多く状況です。

### 【利用状況】

- 外出目的は、「通院」利用が最も多く、目的地は各地区の医院（個人医院）が多い状況です。
- きららん号利用者の目的地は、「地区内の医院」が多いことに対し、巡回バス利用者は「総合病院（燕労災病院・県立吉田病院）」の利用が多くなっています。これは、きららん号がどんな地点でも目的地に設定できるためと考えられます。

### 【利用頻度】

- 「ほぼ毎日」利用する方は5%程度ですが、「週に2～3日程度」「週に1日程度」利用される方は62%です。

### 【満足度】

- 利用者の「満足度」は非常に高い状況です。

### 【以前の利用交通手段】

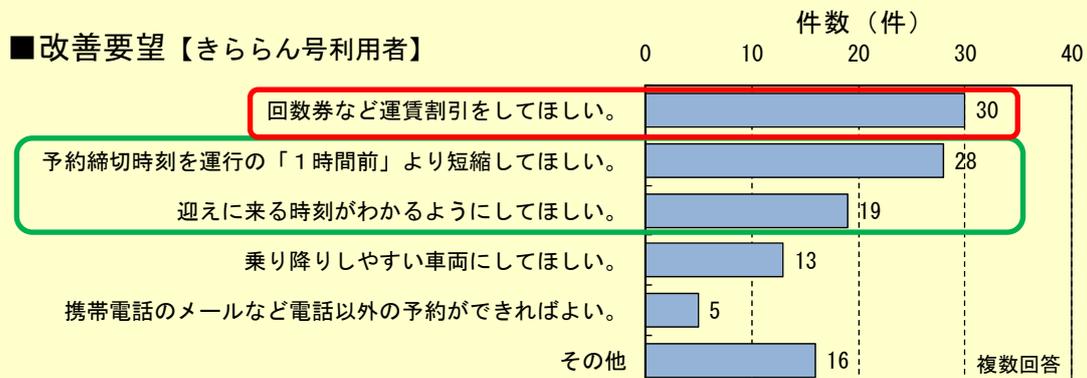
- 利用形態が類似する「タクシー」からの転換が最も多く40%であり、次いで「巡回バス」となっています。調査時期が冬期であったこともあり、「自家用車・バイク」が3番目となっています。

### 【巡回バス廃止後の利用交通手段】

- 巡回バス廃止後は多くの方が「きららん号」を利用すると回答しており、運行している限りは安価な巡回バスを利用することを示しています。

### 【改善要望】

- 主に「時間」と「運賃」に関する改善要望が多くなっています。特に利用者からは「回数券等の割引」がもっとも多い状況です。
- きららん号を選ばない巡回バス利用者はその主な理由に「時間が読めない」が多く、改善されれば利用者に転換する可能性があります。



## 1) 利用者の属性と目的地

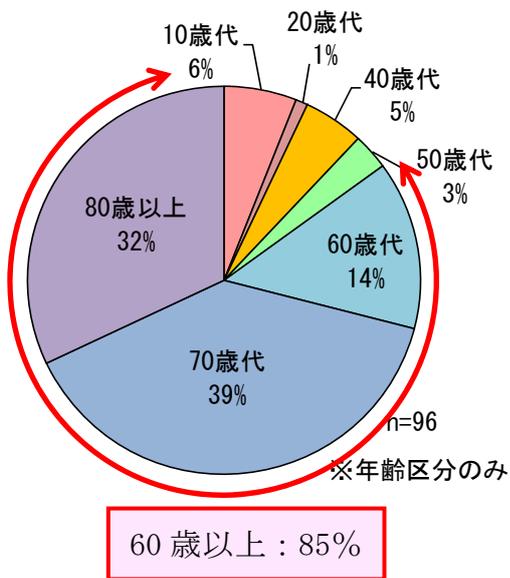
### 【利用者の属性】

- 属性としては 60歳以上の高齢者 で無職の方が多い状況です。

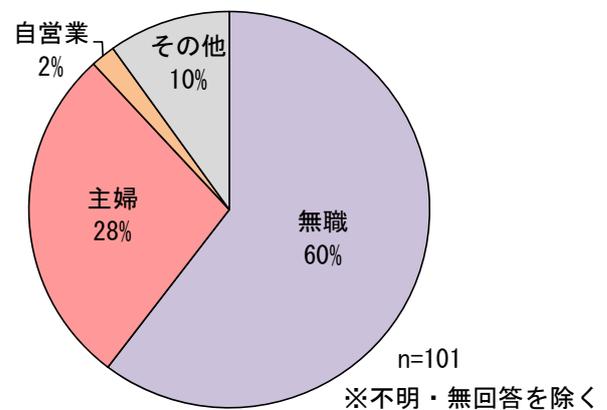
### 【利用状況】

- 外出目的は、「通院」利用が最も多く、目的地は各地区の医院（個人医院）が多い状況です。

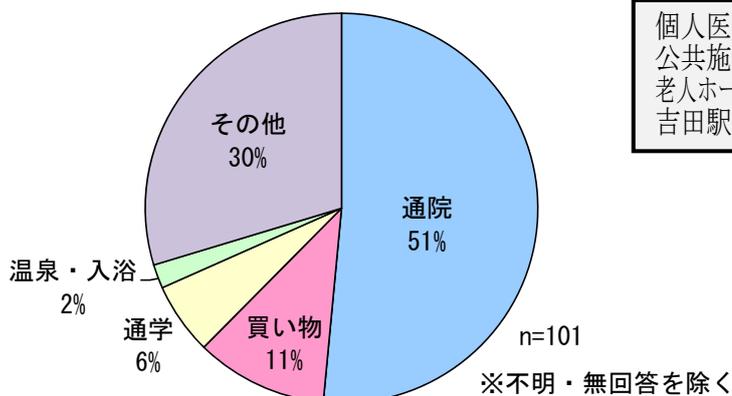
■利用者の年齢【きららん号利用者】



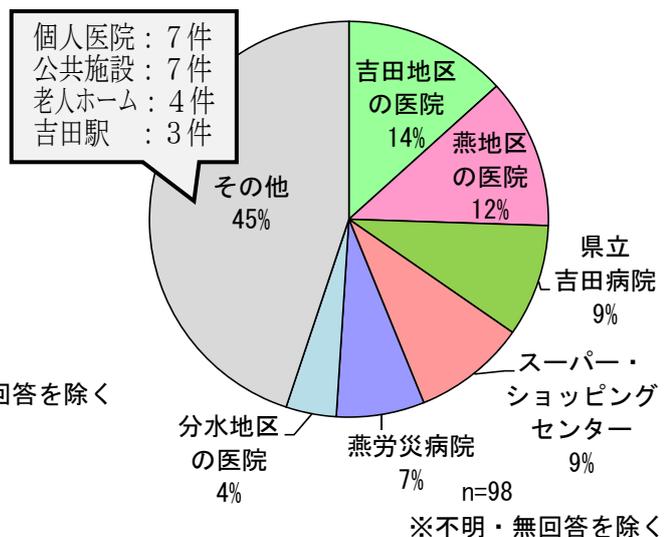
■利用者の職業等【きららん号利用者】



■外出目的【きららん号利用者】



■目的地【きららん号利用者】



## 2) 利用頻度と満足度

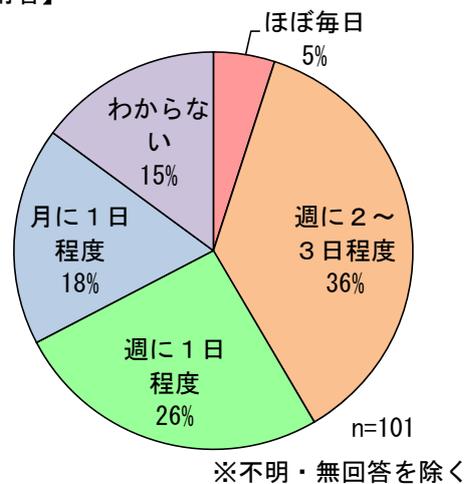
### 【利用頻度】

- 「ほぼ毎日」利用する方は5%程度ですが、「週に2～3日程度」「週に1日程度」利用される方は62%です。

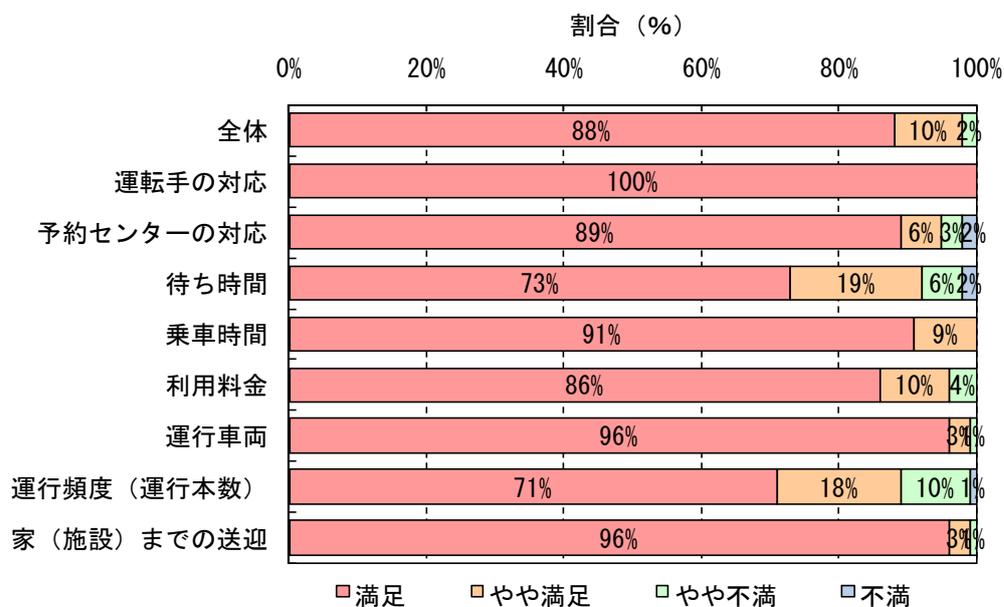
### 【満足度】

- 利用者の「満足度」は非常に高い状況です。

### ■ 利用頻度【きららん号利用者】



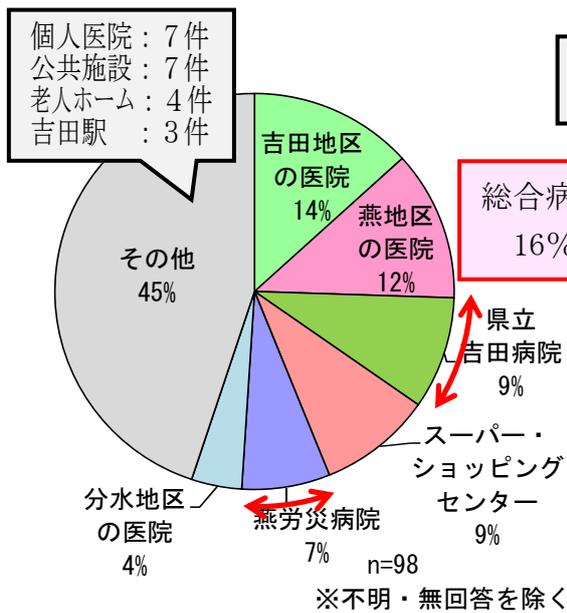
### ■ 満足度【きららん号利用者】



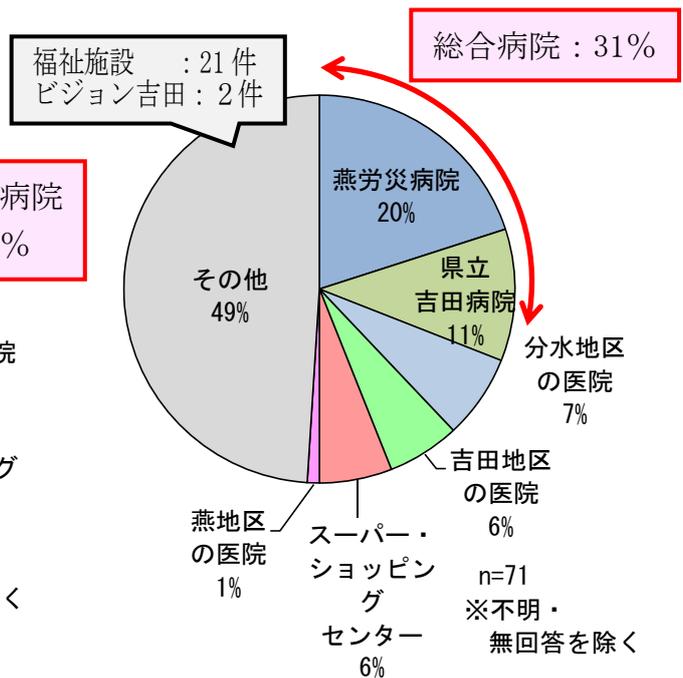
### 3) 利用目的地の比較

●きららん号利用者の目的地は、「地区内の医院」が多いことに対し、巡回バス利用者は「総合病院（燕労災病院・県立吉田病院）」の利用が多くなっています。これは、きららん号がどんな地点でも目的地に設定できるためと考えられます。

■目的地【きららん号利用者：再掲】



■目的地【巡回バス利用者】



#### 4) 転換した利用者の交通手段と巡回バス廃止後の交通手段

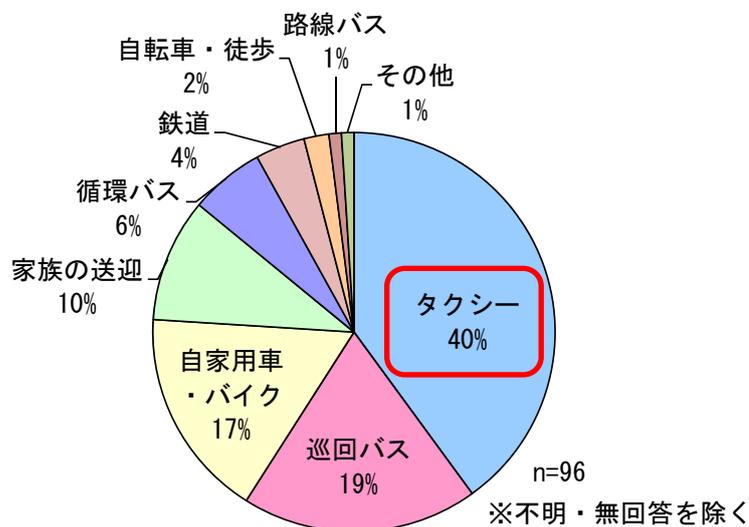
##### 【以前の利用交通手段】

- 利用形態が類似する「タクシー」からの転換が最も多く 40%であり、次いで「巡回バス」となっています。調査時期が冬期であったこともあり、「自家用車・バイク」が3番目となっています。

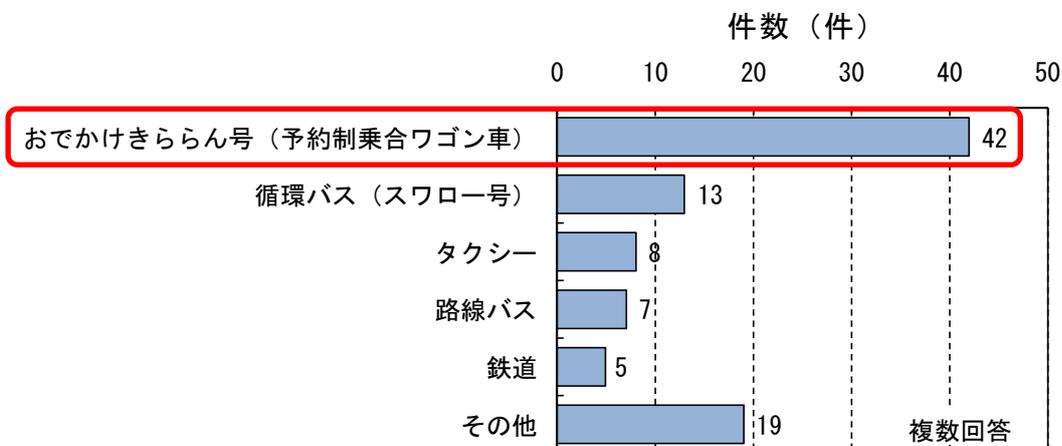
##### 【巡回バス廃止後の利用交通手段】

- 巡回バス廃止後は、多くの方が「きららん号」を利用すると回答しています。運行している限りは安価な巡回バスを利用することを示しています。

##### ■以前の交通手段【きららん号利用者】



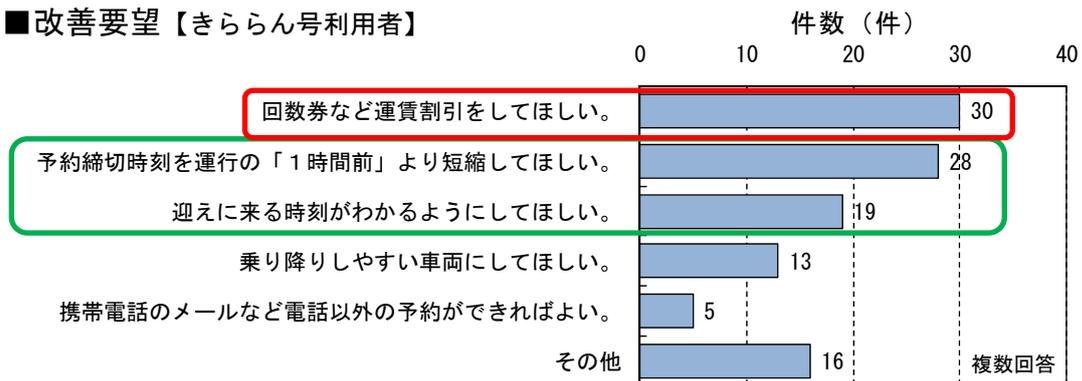
##### ■巡回バス廃止後の利用交通手段【巡回バス利用者】



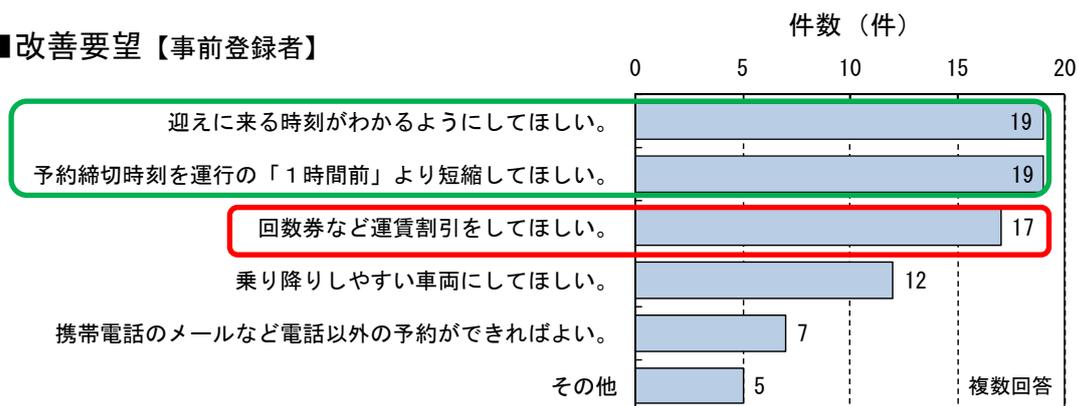
## 5) きららん号の改善要望

- 主に「時間」と「運賃」に関する改善要望が多くなっています。特に利用者からは「回数券等の割引」がもっとも多い状況です。
- きららん号を選ばない巡回バス利用者はその主な理由に「時間が読めない」が多く、改善されれば利用者に転換する可能性があることを示しています。

### ■改善要望【きららん号利用者】

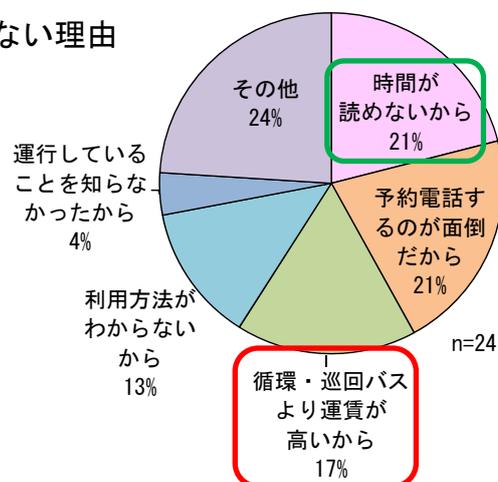


### ■改善要望【事前登録者】



### ■きららん号を選ばない理由

【巡回バス利用者】



# ヒアリング調査結果

## 1. おでかけきららん号利用者ヒアリング結果

### (1) 実施概要

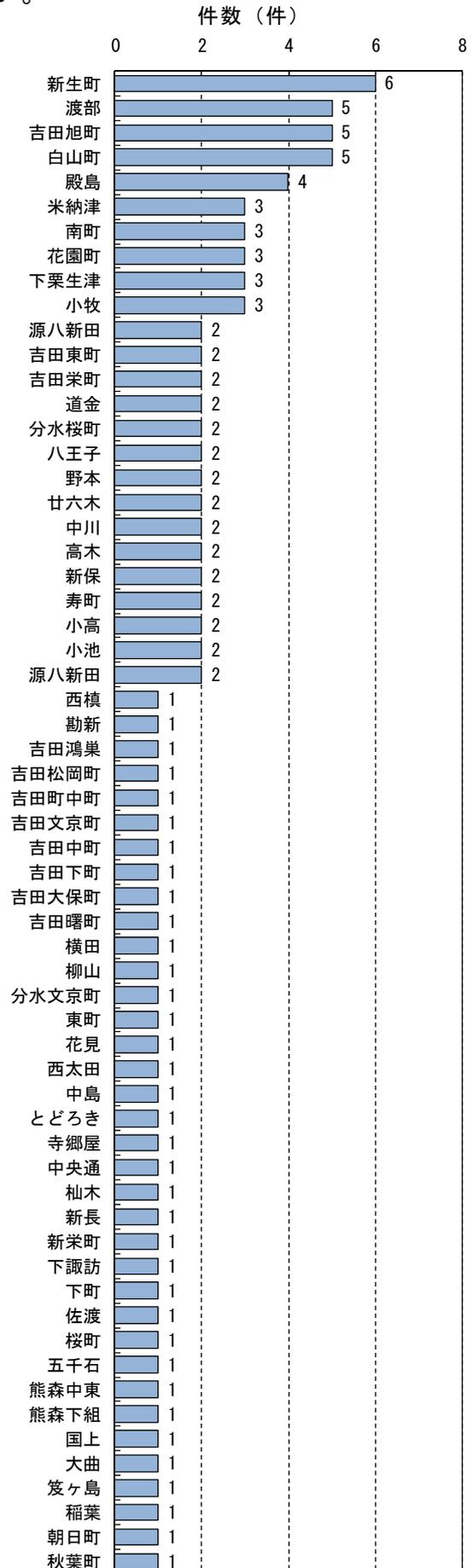
調査対象	おでかけきららん号利用者
調査日	平成 25 年 2 月 15 日（金）、18 日（月）
回収数	106 票
設問内容	問 1：属性 問 2：デマンド交通の利用について 問 3：デマンド交通の改善要望について 問 4：自由意見

(2) 調査結果

問1 あなたご自身についてお聞かせください。

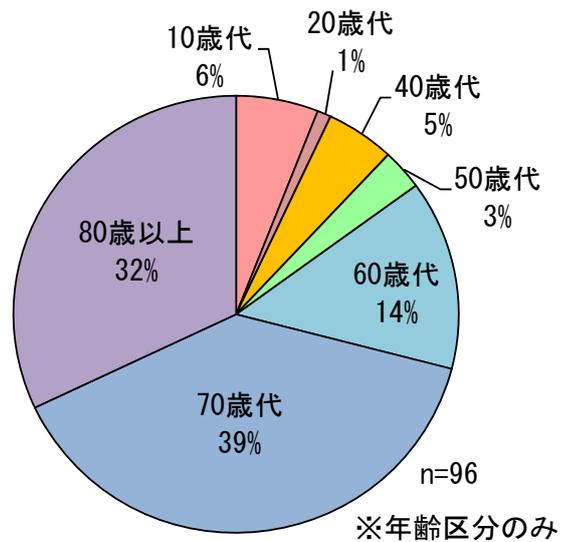
■住所

地名	件数	地名	件数
新生町	6	吉田下町	1
渡部	5	吉田大保町	1
吉田旭町	5	吉田曙町	1
白山町	5	横田	1
殿島	4	柳山	1
米納津	3	分水文京町	1
南町	3	東町	1
花園町	3	花見	1
下栗生津	3	西太田	1
小牧	3	中島	1
源八新田	2	とどろき	1
吉田東町	2	寺郷屋	1
吉田栄町	2	中央通	1
道金	2	杣木	1
分水桜町	2	新長	1
八王子	2	新栄町	1
野本	2	下諏訪	1
廿六木	2	下町	1
中川	2	佐渡	1
高木	2	桜町	1
新保	2	五千石	1
寿町	2	熊森中東	1
小高	2	熊森下組	1
小池	2	国上	1
源八新田	2	大曲	1
西槇	1	笈ヶ島	1
勘新	1	稲葉	1
吉田鴻巣	1	朝日町	1
吉田松岡町	1	秋葉町	1
吉田町中町	1		
吉田文京町	1		
吉田中町	1		
計			106



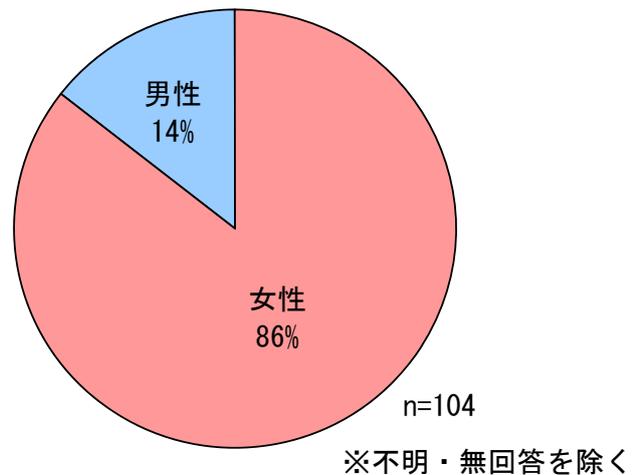
■年齢

年齢	件数
10歳代	6
20歳代	1
30歳代	0
40歳代	5
50歳代	3
60歳代	13
70歳代	37
80歳以上	31
A・学生	1
B・社会人	0
C・高齢者	8
無回答	1
計	106



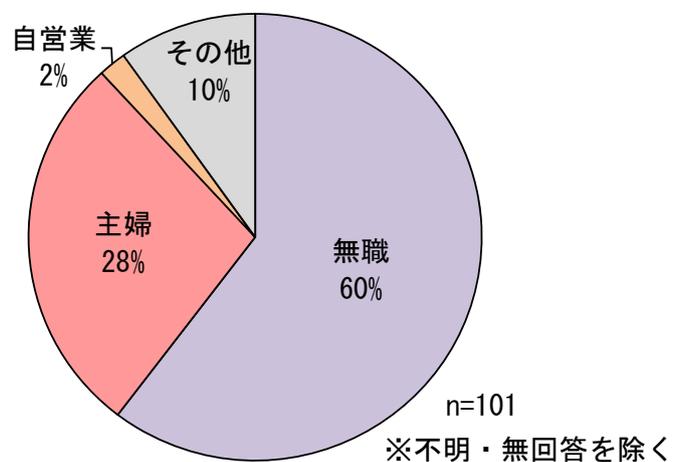
■性別

回答	件数
男性	15
女性	89
無回答	2
計	106



■職業等

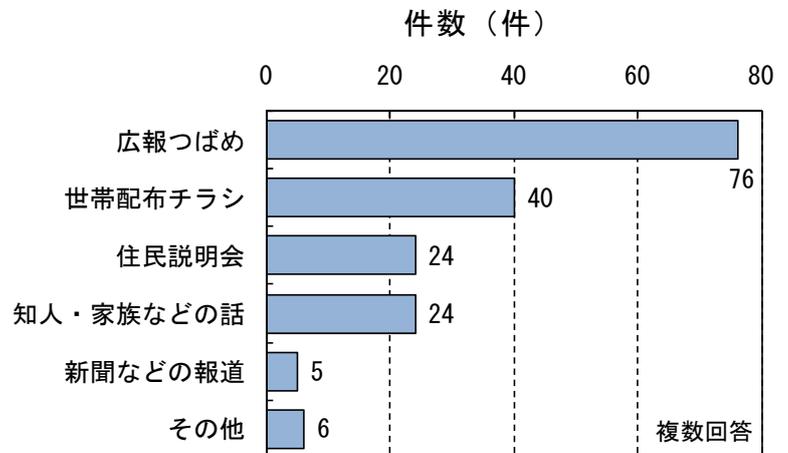
回答	件数
無職	61
主婦	28
自営業	2
その他	10
会社員	0
公務員	0
不明・無回答	5
計	106



問2 予約制乗合ワゴン車「おでかけきららん号」の利用について、お聞きします。

問2-1 「おでかけきららん号」を何で知りましたか。該当するものを全てお選びください。

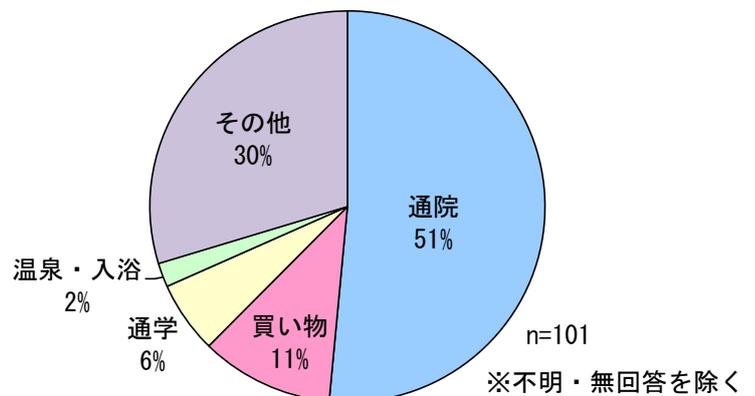
回答	件数
広報つばめ	76
世帯配布チラシ	40
住民説明会	24
知人・家族などの話	24
新聞などの報道	5
その他	6
無回答	1



問2-2 本日の主な外出目的および目的地はどちらですか。該当するものを各々1つお選びください。

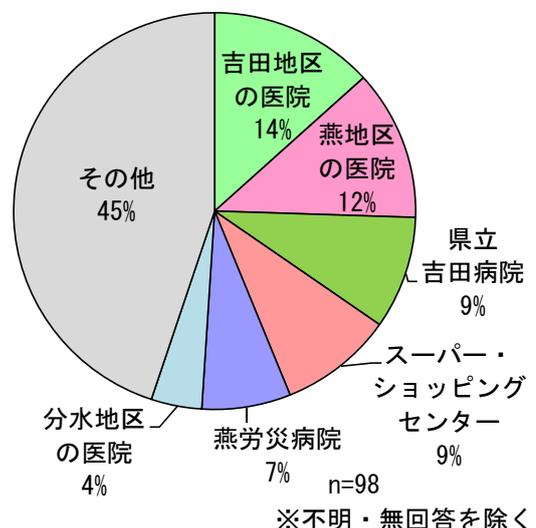
■外出目的

回答	件数
通院	52
買い物	11
通学	6
温泉・入浴	2
その他	30
不明	5
計	106



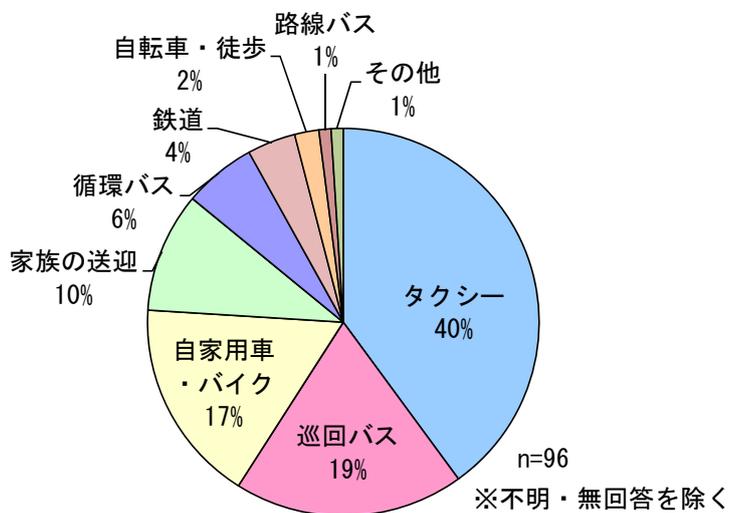
■目的地

回答	件数
吉田地区の医院	13
燕地区の医院	12
県立吉田病院	9
スーパー・ショッピングセンター	9
燕労災病院	7
分水地区の医院	4
その他	44
不明・無回答	8
計	106



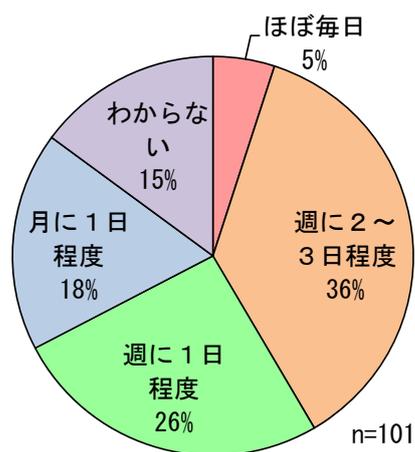
問 2-3 上記の目的地に行く際、「おでかけ きららん号」が運行する以前は、どのような交通手段を利用していましたか。よく利用していた交通手段を1つお選びください。

回答	件数
タクシー	38
巡回バス	18
自家用車・バイク	16
家族の送迎	10
循環バス	6
鉄道	4
自転車・徒歩	2
路線バス	1
その他	1
不明・無回答	10
計	106



問 2-4 「おでかけ きららん号」は 4 月から本格運行となりますが、どのくらい利用すると思いますか。該当するものを1つお選びください。

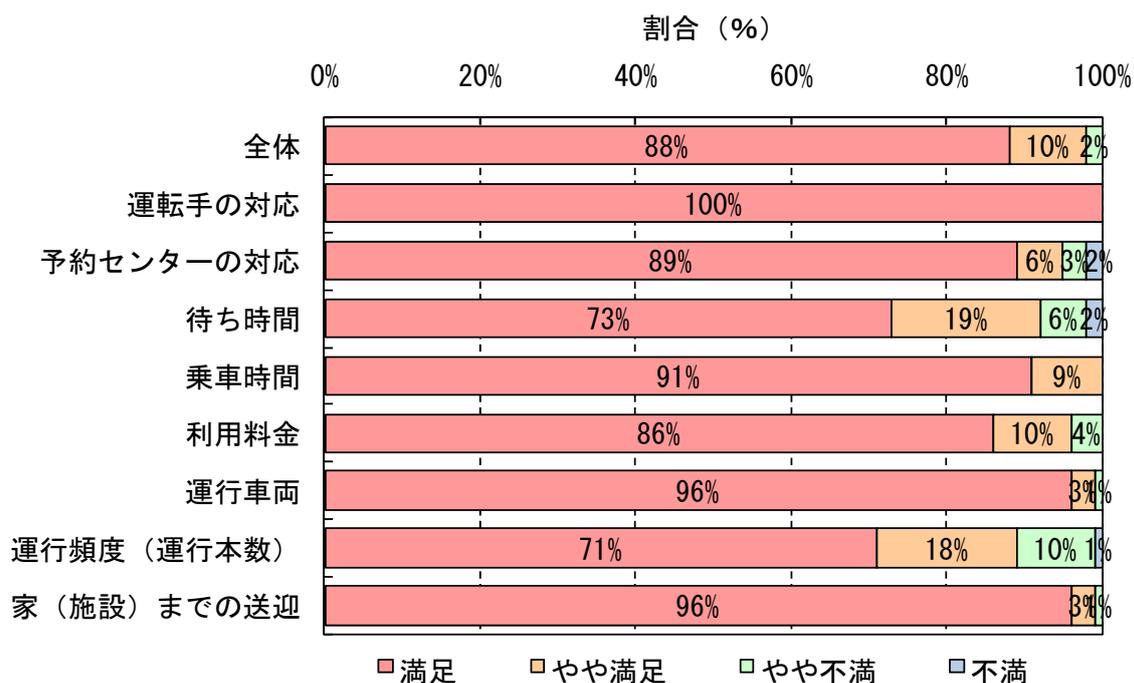
回答	件数
ほぼ毎日	5
週に 2～3 日程度	37
週に 1 日程度	26
月に 1 日程度	18
わからない	15
無回答	5
計	106



問3 「おでかけ きららん号」の満足度や改善点についてお聞きします。

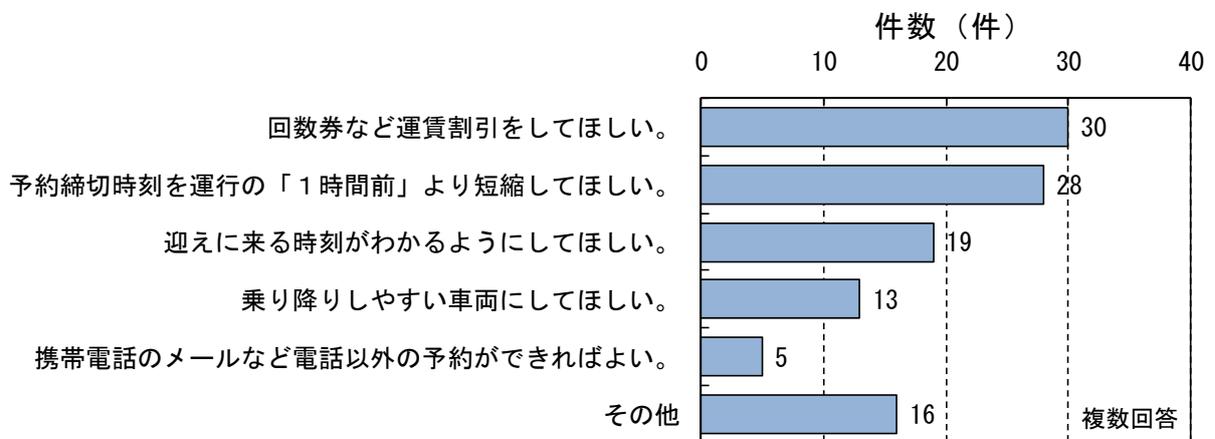
問 3-1 「おでかけ きららん号」は「バス」と比較し、満足度はどのくらいですか。各々1つお選びください。

	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	計
家までの送迎	101	3	1	0	0	1	106
運行頻度	75	19	10	1	0	1	106
運行車両	102	3	1	0	0	0	106
利用料金	91	11	4	0	0	0	106
乗車時間	96	9	0	0	0	1	106
待ち時間	77	20	6	2	0	1	106
予約センターの対応	94	6	3	2	0	1	106
運転手の対応	106	0	0	0	0	0	106
全体	92	11	2	0	0	1	106



問 3-2 「おでかけ きららん号」の改善してほしい点は何ですか。該当するものをすべてお選びください。

回答	件数
回数券など運賃割引をしてほしい。	30
予約締切時刻を運行の「1時間前」より短縮してほしい。	28
迎えに来る時刻がわかるようにしてほしい。	19
乗り降りしやすい車両にしてほしい。	13
携帯電話のメールなど電話以外の予約ができればよい。	5
その他	16



問4 その他に「おでかけ きららん号」について、ご意見がありましたら、お聞かせください。

項目	概要	件数
運行時刻	30分間隔の時間設定にしてほしい。	2
	予約時刻をより細かくしてほしい。	2
	13時の便がほしい。	1
	18時以降の便を設定してほしい。	1
	7時30分の便がほしい。	1
予約	迎えに来る時刻がわかるとよい。	3
	朝の便の予約が朝できるとよい。	1
	電話が通じない時がある。	1
	病院帰りの予約が難しい。	1
料金	子供の場合は、もう少し安くしてほしい。	1
	障害者割引があるとよい。	1
運行日	土日祝日も運行してほしい。	3
その他	満足している。	6
	パコに行くバスを通してほしい。	1
	永く続けてほしい。	1

## 2. おでかけきららん号事前登録者アンケート結果

### (1) 実施概要

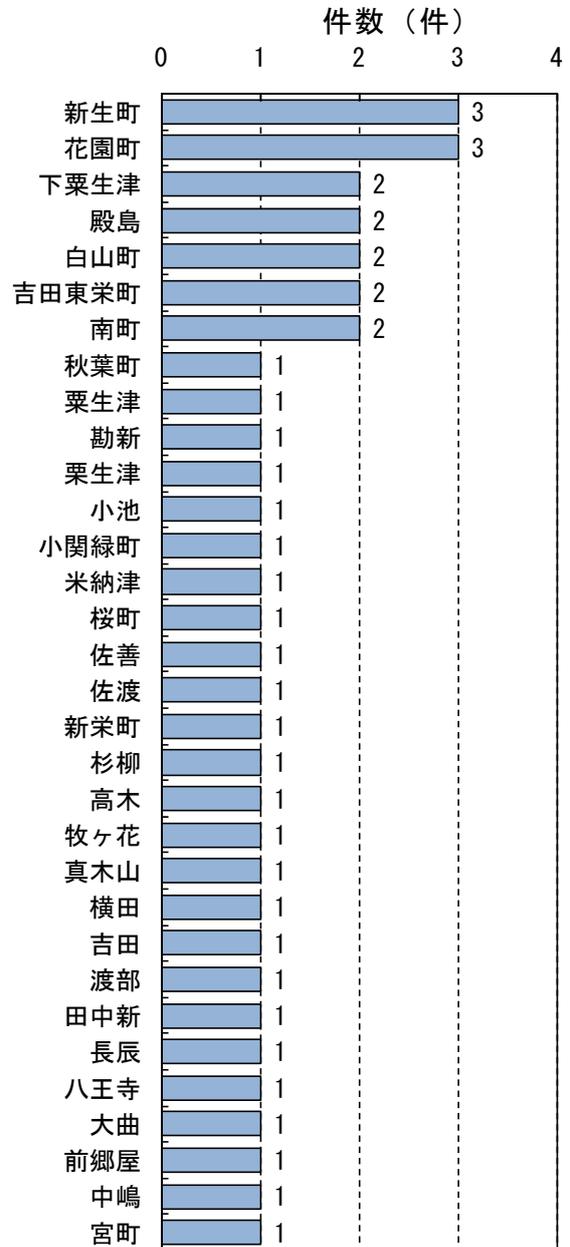
調査対象	おでかけきららん号の利用者登録を12月までに実施した方
配布日	平成25年1月中旬
回収数	42票
設問内容	問1：属性 問2：デマンド交通の利用について 問3：デマンド交通の改善要望について 問4：自由意見

(2) 調査結果

問1 あなたご自身についてお聞かせください。

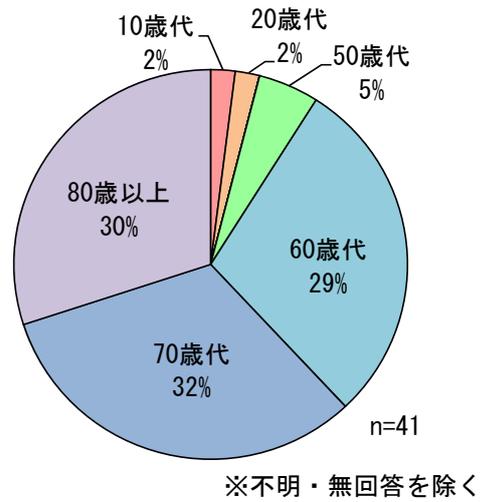
■住所

地名	件数	地名	件数
新生町	3	新栄町	1
花園町	3	杉柳	1
下粟生津	2	高木	1
殿島	2	牧ヶ花	1
白山町	2	真木山	1
吉田東栄町	2	横田	1
南町	2	吉田	1
秋葉町	1	渡部	1
粟生津	1	田中新	1
勘新	1	長辰	1
栗生津	1	八王寺	1
小池	1	大曲	1
小関緑町	1	前郷屋	1
米納津	1	中嶋	1
桜町	1	宮町	1
佐善	1	無回答	1
佐渡	1		
		計	42



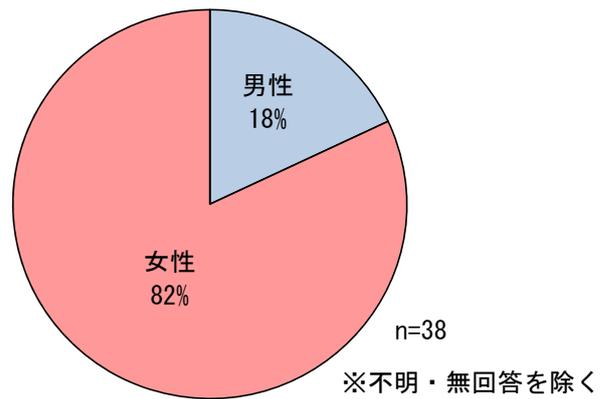
■年齢

回答	件数
10 歳代	1
20 歳代	1
30 歳代	0
40 歳代	0
50 歳代	2
60 歳代	12
70 歳代	13
80 歳以上	12
不明・無回答	1
計	42



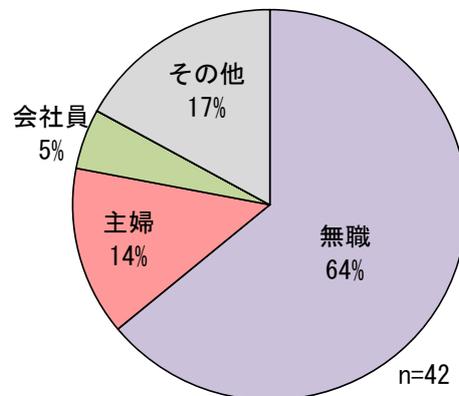
■性別

回答	件数
男性	7
女性	31
無回答	4
計	42



■職業等

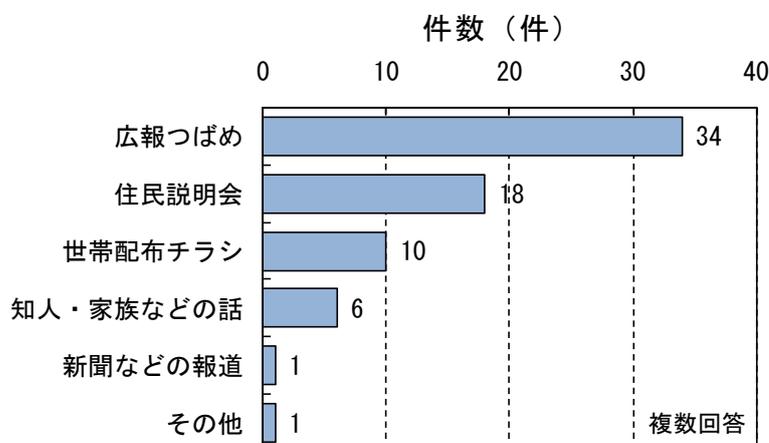
回答	件数
無職	27
主婦	6
会社員	2
自営業	0
公務員	0
その他	7
無回答	0
計	42



問2 予約制乗合ワゴン車「おでかけきららん号」の利用について、お聞きします。

問2-1 「おでかけきららん号」を何で知りましたか。該当するものを全てお選びください。

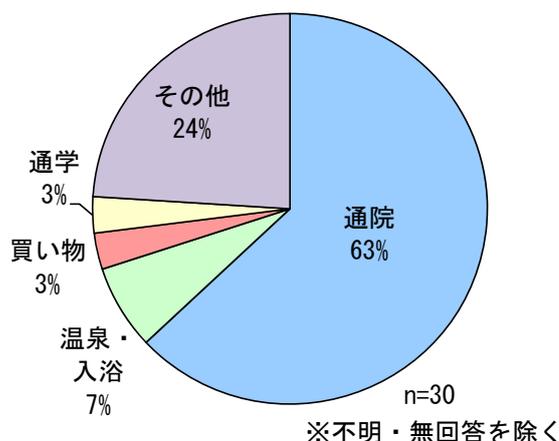
回答	件数
広報つばめ	34
住民説明会	18
世帯配布チラシ	10
知人・家族などの話	6
新聞などの報道	1
その他	1



問2-2 利用した時の主な外出目的および目的地はどちらですか。該当するものを各々1つお選びください。

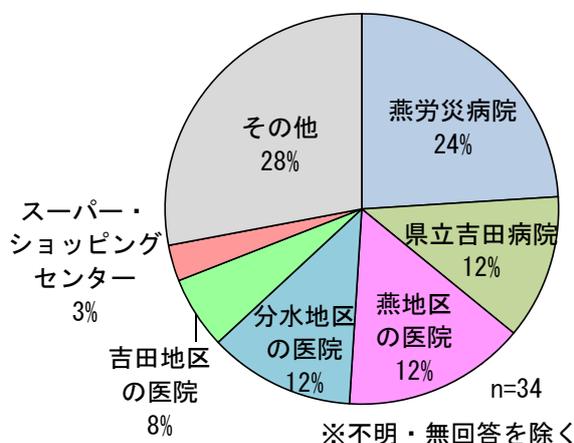
■外出目的

回答	件数
通院	19
温泉・入浴	2
買い物	1
通学	1
その他	7
不明・無回答	12
計	42



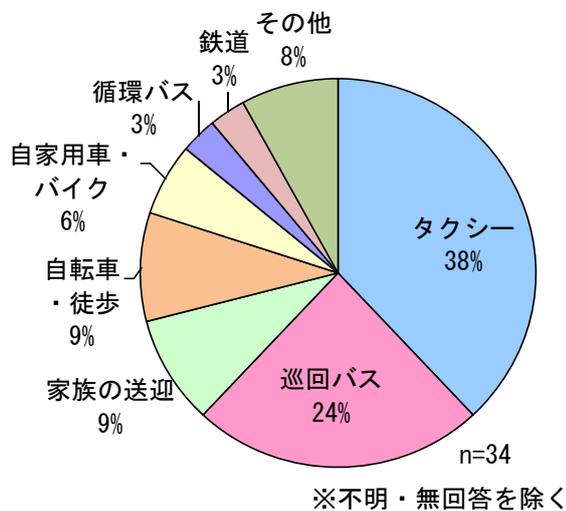
■目的地

回答	件数
燕労災病院	8
県立吉田病院	4
燕地区の医院	5
分水地区の医院	4
吉田地区の医院	2
スーパー・ショッピングセンター	1
その他	10
不明・無回答	8
計	42



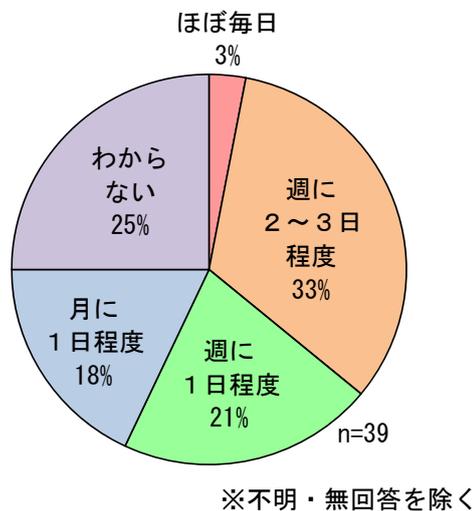
問 2-3 上記の目的地に行く際、「おでかけ きららん号」が運行する以前は、どのような交通手段を利用していましたか。よく利用していた交通手段を1つお選びください。

回答	件数
タクシー	13
巡回バス	8
家族の送迎	3
自転車・徒歩	3
自家用車・バイク	2
循環バス	1
鉄道	1
路線バス	0
その他	3
不明・無回答	8
計	42



問 2-4 「おでかけ きららん号」は4月から本格運行となりますが、どのくらい利用すると思いますか。該当するものを1つお選びください。

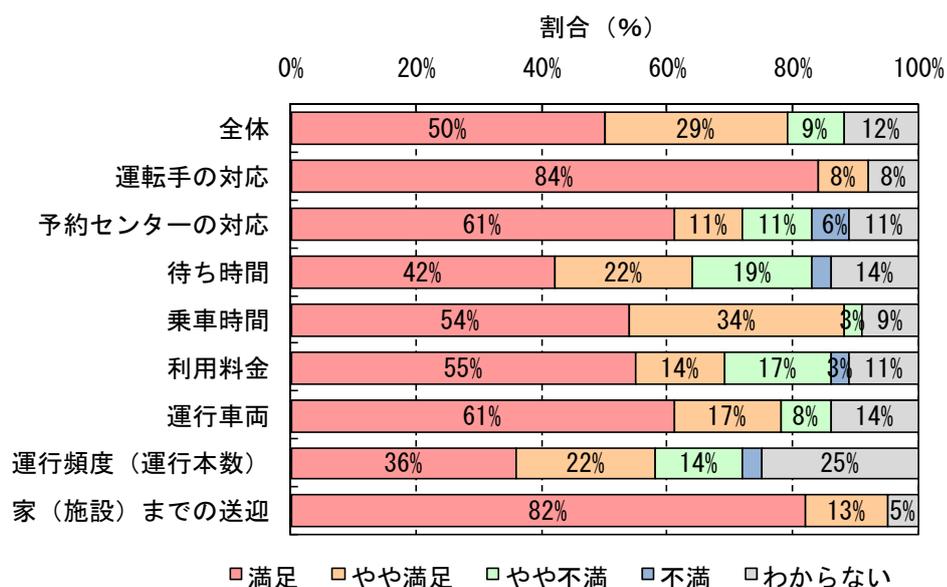
回答	件数
ほぼ毎日	1
週に2～3日程度	13
週に1日程度	8
月に1日程度	7
わからない	10
不明・無回答	3
計	42



問3 「おでかけ きららん号」の満足度や改善点についてお聞きします。

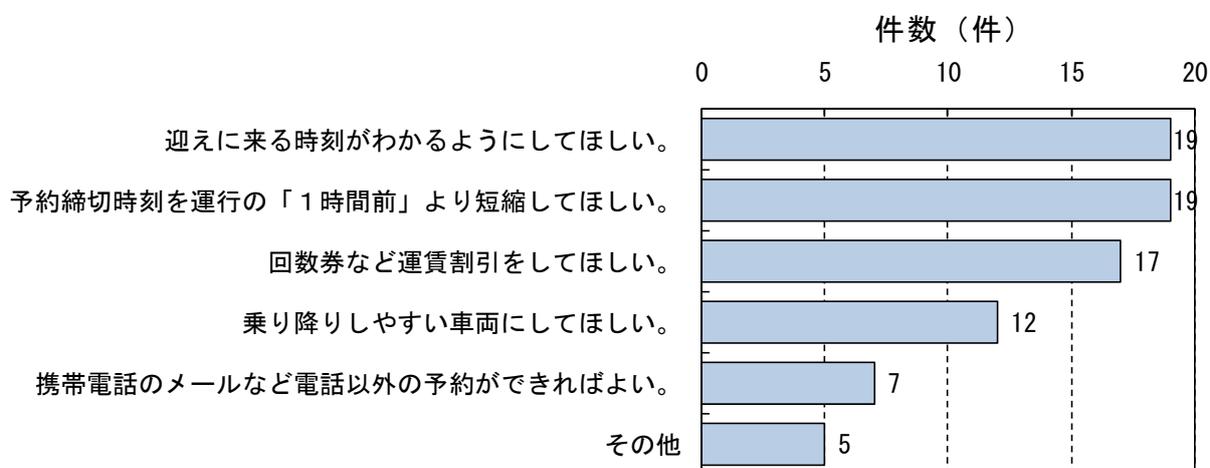
問3-1 「おでかけ きららん号」は「バス」と比較して、満足度はどのくらいですか。各々1つお選びください。

回答	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答	計
家までの送迎	31	5	0	0	2	4	42
運行頻度	13	8	5	1	9	6	42
運行車両	22	6	3	0	5	6	42
利用料金	19	5	6	1	4	7	42
乗車時間	17	11	1	0	3	10	42
待ち時間	15	8	7	1	5	6	42
予約センターの対応	21	4	4	2	4	7	42
運転手の対応	31	3	0	0	3	5	42
全体	17	10	3	0	4	8	42



問 3-2 「おでかけ きららん号」の改善してほしい点は何ですか。該当するものをすべてお選びください。

回答	件数
迎えに来る時刻がわかるようにしてほしい。	19
予約締切時刻を運行の「1時間前」より短縮してほしい。	19
回数券など運賃割引をしてほしい。	17
乗り降りしやすい車両にしてほしい。	12
携帯電話のメールなど電話以外の予約ができればよい。	7
その他	5



問4 その他に「おでかけ きららん号」について、ご意見がありましたら、お聞かせください。

項目	概要	件数
運行時刻	30分間隔の時間設定にしてほしい。	4
	13時台の運行がほしい。	2
予約	迎えに来る時刻がわかるとよい。	2
	待ち時間が長い。	1
	予約時にバスや電車に間に合うか聞きたい。	1
	電話を途中で切られてしまった。	1
	複数日の予約を可能にしてもらいたい。	1
	予約受付時刻を18時までにしてほしい。	1
料金	回数券がほしい。	3
	両替してほしい。	1
運行日	土日祝日も運行してほしい。	3
運行車両	車内マットが大きすぎ、歩くのが危険だと思う。	1
運転手	良い人だった。	1
車両	乗り降りの段差が大きい。	1
乗り継ぎ	乗り継ぎで待っている時間が長い。	1
その他	満足している。	5

### 3. 巡回バス利用者ヒアリング結果

#### (1) 実施概要

調査対象	巡回バス利用者
調査日	平成 25 年 2 月 8 日 (金)、12 日 (火)
回収数	74 票
設問内容	問 1 : 巡回バスの利用状況について 問 2 : デマンド交通について 問 3 : 自由意見 問 4 : 属性

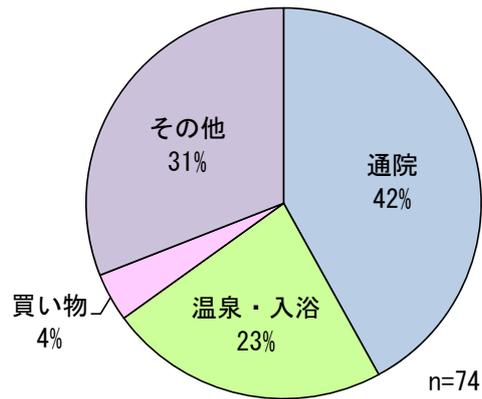
## (2) 調査結果

問1 巡回バスの利用について、お聞きします。

問1-1 本日の主な外出目的および目的地はどちらですか。該当するものを各々1つお選びください。

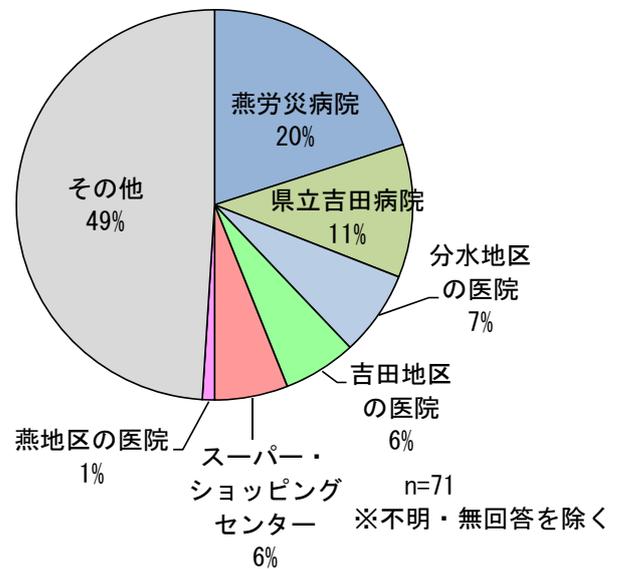
### ■外出目的

回答	件数
通院	31
温泉・入浴	17
買い物	3
その他	23
無回答	0
計	74



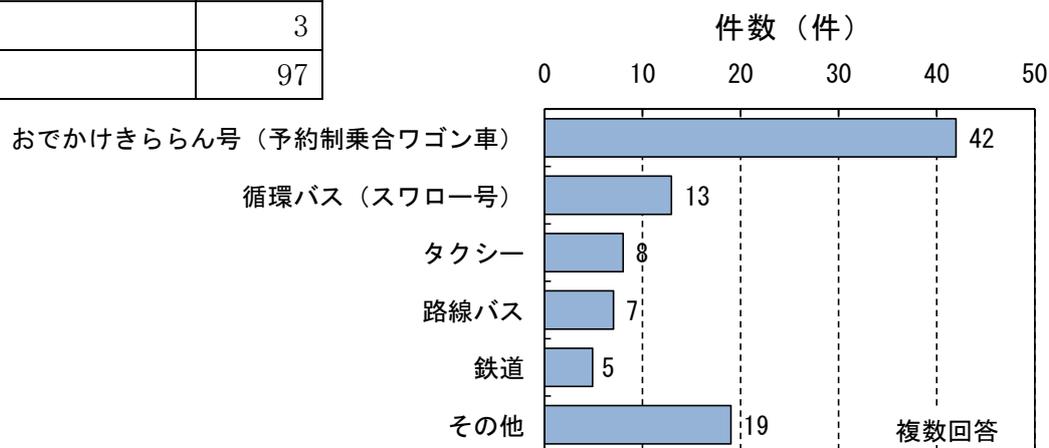
### ■目的地

回答	件数
燕労災病院	14
県立吉田病院	8
分水地区の医院	5
吉田地区の医院	4
スーパー・ショッピングセンター	4
燕地区の医院	1
その他	35
無回答	3
計	74



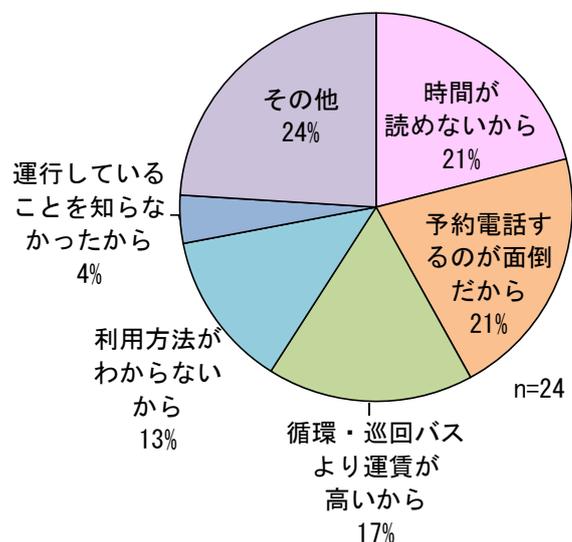
問 1-2 巡回バスは3月で運行を廃止しますが、その後の交通手段は何を利用する予定ですか。該当するものを全てお選びください。

回答	件数
おでかけきららん号	42
鉄道	5
路線バス	7
循環バス	13
タクシー	8
その他	19
無回答	3
計	97



問 1-3 問 1-2 で「1. おでかけ きららん号」を選ばなかった方にお聞きします。  
なぜ「おでかけ きららん号」を選ばなかったのですか。該当するものを1  
つお選びください。

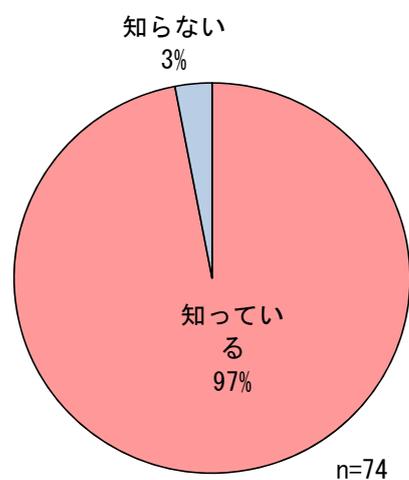
回答	件数
時間が読めないから	5
予約電話するのが面倒だから	5
循環・巡回バスより運賃が高いから	4
利用方法がわからないから	3
運行していることを知らなかったから	1
その他	6
無回答・不明	8
計	32



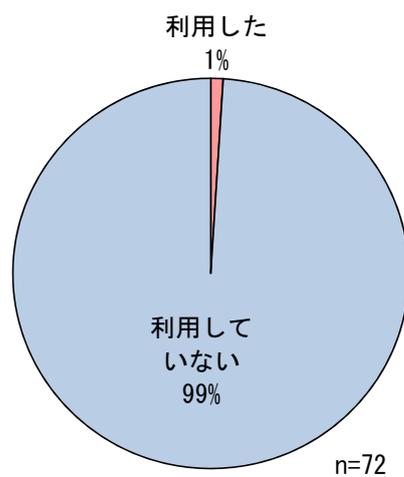
問2 あらためて「おでかけ きららん号」についてお聞きします。

「おでかけ きららん号」が運行していることを知っていますか。知っている方は、利用したことがありますか。各々1つお選びください。

回答	件数
知っている	72
知らない	2
計	74



回答	件数
利用した	1
利用していない	71
計	74



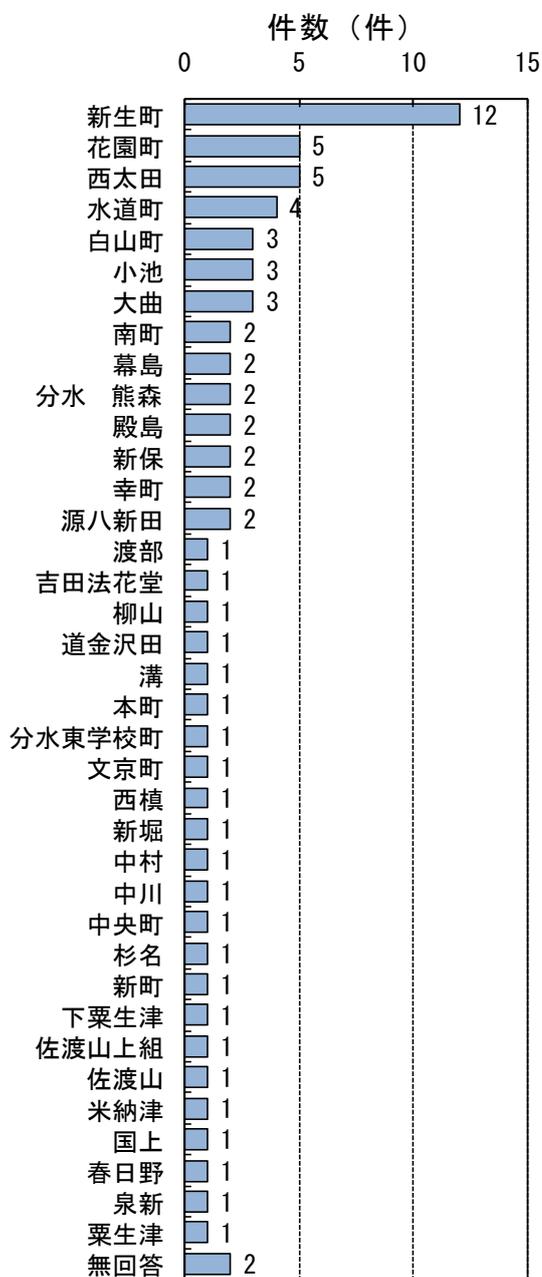
問3 「おでかけ きららん号」や循環バスなど公共交通について、ご意見がありましたら、お聞かせください。

項目	概要	件数
公共交通	料金を安くしてほしい。	2
	土日祝日も運行してほしい。	1
	公共交通は便利である。	1
	時間が合わなかったりするが、安いので仕方がない。	1
きららん号の予約	帰りの予約が難しい。	2
	電話予約が大変。	2
	予約するのが面倒である。	2
	帰りの予約時刻に乘れなかった場合はどうなるのか。	1
	急なキャンセルはできるのか。	1
	オペレーターの愛想がない。	1
	携帯電話を持っていないので帰りの予約が困難	1
	迎えに来る時刻がわかるとよい。	1
	人数が限られていて乗れなかった。	1
きららん号の運行	家の玄関まで迎えに来てもらえるのか。	1
	複数個所、移動したい場合は、待ってくれることは可能か。	1
	きららん号は乗るつもりだが、時間や出発時間がわからない。	1
きららん号の運行時刻	バスのように決まっていた方がよい	1
きららん号の運行日	土日祝日も運行してほしい。	2
きららん号の料金	巡回バスと比べると高い。	4
巡回バス	巡回バスはなくなると不自由である。	2
	11時、12時頃があるとよい。	1
	バスが便利である。	1
	午前中に帰宅したい。	1
	高齢者に優しいと思う。	1
	今まで通りの運行がよい。	1

問4 あなたご自身についてお聞かせください。

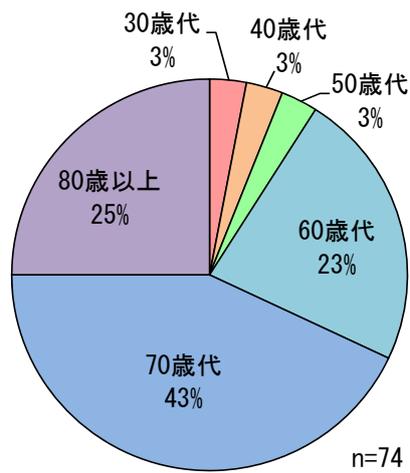
■住所

地名	件数	地名	件数
新生町	12	本町	1
花園町	5	分水東学校町	1
西太田	5	文京町	1
水道町	4	西槇	1
白山町	3	新堀	1
小池	3	中村	1
大曲	3	中川	1
南町	2	中央町	1
幕島	2	杉名	1
分水熊森	2	新町	1
殿島	2	下粟生津	1
新保	2	佐渡山上組	1
幸町	2	佐渡山	1
源八新田	2	米納津	1
渡部	1	国上	1
吉田法花堂	1	春日野	1
柳山	1	泉新	1
道金沢田	1	粟生津	1
溝	1	無回答	2
		計	74



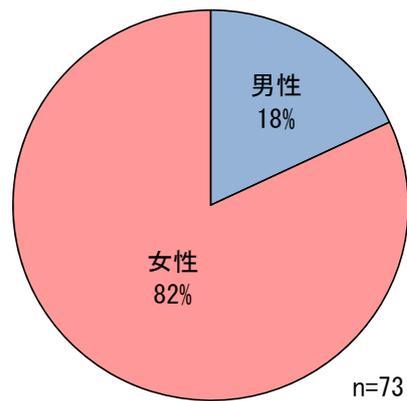
■年齢

回答	件数
10 歳代	0
20 歳代	0
30 歳代	2
40 歳代	2
50 歳代	2
60 歳代	17
70 歳代	32
80 歳以上	19
計	74



■性別

回答	件数
男性	13
女性	60
無回答	1
計	74



■職業等

回答	件数
無職	47
主婦	17
会社員	5
自営業	1
公務員	0
その他	4
計	74

