

# 東久留米市デマンド型交通 「くるぶー」に関する利用者アンケート 集計結果報告書



令和5年10月

## CONTENTS

1. 調査の概要.....	1
(1) 本調査の目的.....	1
(2) 調査期間.....	1
(3) 調査対象.....	1
(4) 調査方法.....	1
(5) 回収状況.....	1
2. アンケート集計結果.....	2
問1 あなた自身とデマンド型交通の利用等について.....	2
お住まいの地域.....	2
利用区分.....	3
利用者の外出頻度.....	3
デマンド型交通の利用頻度.....	3
乗車目的.....	4
デマンド型交通を知ったきっかけ.....	4
デマンド型交通の往復利用について.....	5
帰往復利用しない理由.....	5
問2 デマンド型交通運行開始前に利用していた目的地までの交通手段.....	6
問3 デマンド型交通をよく利用する時間帯.....	6
問4 デマンド型交通の運行時間に満足しているか.....	7
問5 問4でやや不満または不満と回答した方は運行時間にどのような希望を 持っているか.....	7
問6 デマンド型交通を利用する際、希望する時間に予約できているか.....	8
問7 希望する時間帯にデマンド型交通を予約できなかった場合どうするか.....	8
問8 スマホアプリでの予約が可能となった場合どのような機能を望むか.....	8
問9 デマンド型交通に満足しているか.....	9
問10 問9でやや不満または不満と回答した方はどこに不満を感じているか.....	9
問11 デマンド型交通をどの程度人に勧めたいか.....	10
問12 デマンド型交通の共通乗降場に加えてほしい施設.....	11
問13 デマンド型に対するご意見、ご要望（自由意見）.....	12
3. アンケート調査票.....	13

# 1. 調査の概要

## (1) 本調査の目的

デマンド型交通について利用状況・満足度・ご意見等を把握するため

## (2) 調査期間

令和5年8月21日(月)～令和5年9月8日(水)(運行日数15日)

## (3) 調査対象

70歳以上の方、妊婦の方、70歳以上の方の同乗者、妊婦の方の同乗者、0～3歳児の同乗者(調査期間中1人1回)

## (4) 調査方法

デマンド型交通を利用する乗客に対してアンケート用紙を配布し、車内又は返信用封筒にて回収。また、ロゴフォームを利用して同様のアンケート調査を実施した。

## (5) 回収状況

### ①配布

配布者数： 300名

回答者数： 115枚

回答率： 38.3%

### ②ロゴフォーム

回答者数： 10枚

∴合計(①+②)

回答者数： 125枚

区 分	配布者数	回答者数	回答率
70歳以上の方	300	108	38.3%
妊婦の方		0	
70歳以上の方の同乗者		2	
妊婦の方の同乗者		0	
0～3歳児の方の同乗者		4	
無回答		1	
70歳以上の方	300	3	38.3%
妊婦の方		0	
70歳以上の方の同乗者		1	
妊婦の方の同乗者		1	
0～3歳児の方の同乗者		5	
無回答		0	
	300	125	

## 2. アンケート集計結果

### 問1 あなた自身とデマンド型交通の利用等について

#### ◆お住まいの地域

区分	回答者数	比率
上の原	0	0.0%
神宝町	4	3.2%
金山町	0	0.0%
氷川台	6	4.8%
大門町	1	0.8%
東本町	0	0.0%
新川町	2	1.6%
浅間町	4	3.2%
学園町	6	4.8%
ひばりが丘団地	0	0.0%
本町	5	4.0%
小山	6	4.8%
幸町	3	2.4%
中央町	4	3.2%
南沢	3	2.4%
前沢	2	1.6%
南町	3	2.4%
滝山	3	2.4%
下里	11	8.8%
柳窪	7	5.6%
野火止	2	1.6%
八幡町	2	1.6%
弥生	0	0.0%
無回答	51	40.8%
合計	125	100.0%

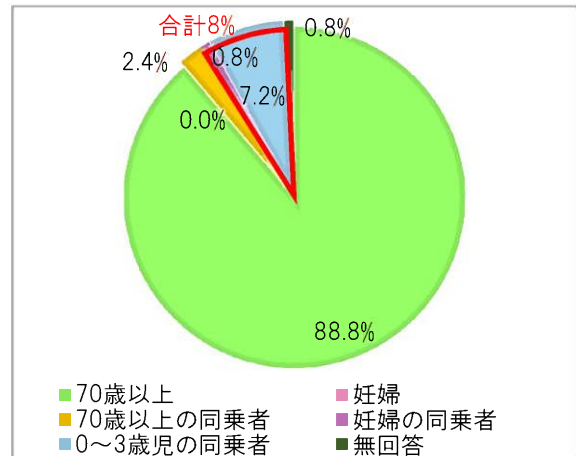
回答者数	125
------	-----

#### 【調査結果】

「下里」に住んでいる方が最も多く11人、次いで「柳窪」が7人となっている。  
「上の原」、「金山町」、「東本町」、「ひばりが丘団地」、「弥生」に住んでいる方の回答はなかった。

◆利用区分

区分	回答者数	比率
70歳以上	111	88.8%
妊婦	0	0.0%
70歳以上の同乗者	3	2.4%
妊婦の同乗者	1	0.8%
0～3歳児の同乗者	9	7.2%
無回答	1	0.8%
合計	125	100.0%

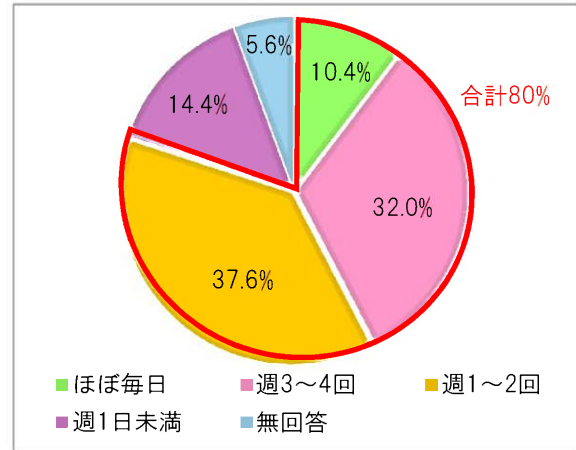


【調査結果】

「70歳以上」の方の利用が88.8%とほとんどを占めている。「妊婦の同乗者」や「0～3歳児の同乗者」など子育て世帯と思われる方の利用は8.0%となっている。

◆利用者の外出頻度

区分	回答者数	比率
ほぼ毎日	13	10.4%
週3～4回	40	32.0%
週1～2回	47	37.6%
週1日未満	18	14.4%
無回答	7	5.6%
合計	125	100.0%

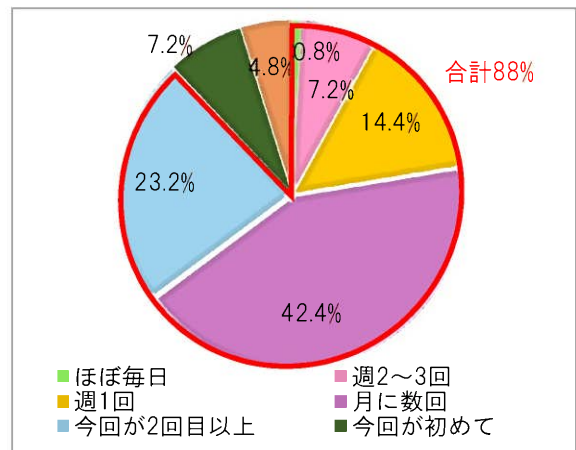


【調査結果】

「週1回」以上外出している方が80.0%となっている。

◆デマンド型交通の利用頻度

区分	回答者数	比率
ほぼ毎日	1	0.8%
週2～3回	9	7.2%
週1回	18	14.4%
月に数回	53	42.4%
今回が2回目以上	29	23.2%
今回が初めて	9	7.2%
無回答	6	4.8%
合計	125	100.0%

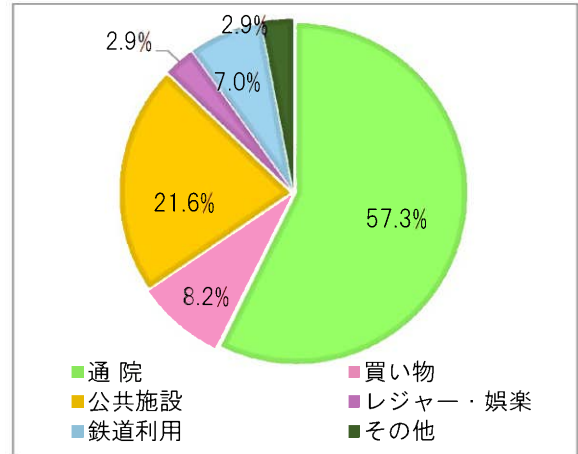


【調査結果】

「ほぼ毎日」、「週2～3回」、「週1回」、「月に数回」、「今回が2回目以上」と複数回利用している方が88.0%となっている。

◆乗車目的

種類	回答数	比率
通院	98	57.3%
買い物	14	8.2%
公共施設	37	21.6%
レジャー・娯楽	5	2.9%
鉄道利用	12	7.0%
その他	5	2.9%
延べ回答数	171	100.0%



【その他の主な記載内容】

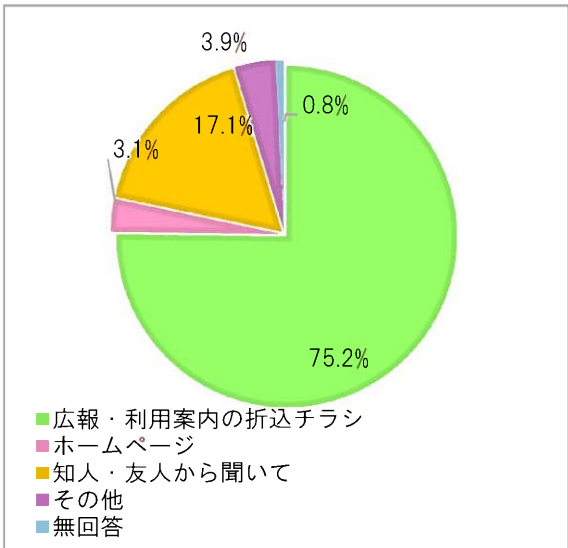
- ・健診
- ・会合
- ・ボランティア活動
- ・美容室

【調査結果】

「通院」が最も多く57.3%、次いで「公共施設」が21.6%となっている。

◆デマンド型交通を知ったきっかけ

区分	回答数	比率
広報・利用案内の折込チラシ	97	75.2%
ホームページ	4	3.1%
知人・友人から聞いて	22	17.1%
その他	5	3.9%
無回答	1	0.8%
延べ回答数	129	100.0%



【その他の主な記載内容】

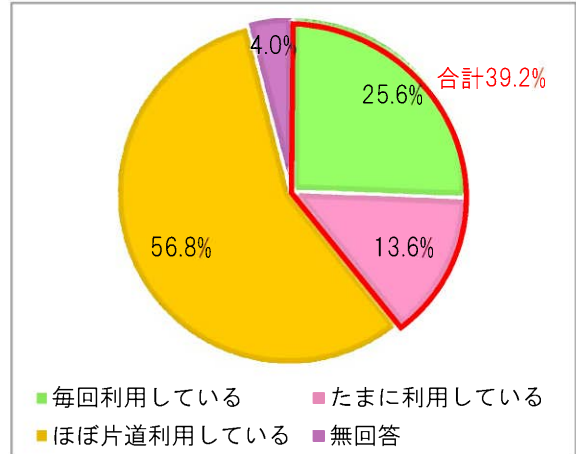
- ・市役所で案内をもらった
- ・ケアマネジャーから教えてもらった
- ・助産師から教えてもらった
- ・地域包括支援センターで教えてもらった

【調査結果】

「広報・利用案内の折込チラシ」が最も多く75.2%、次いで「知人・友人から聞いて」が17.1%となっている。

◆デマンド型交通の往復利用について

区分	回答者数	比率
毎回利用している	32	25.6%
たまに利用している	17	13.6%
ほぼ片道利用している	71	56.8%
無回答	5	4.0%
合計	125	100.0%

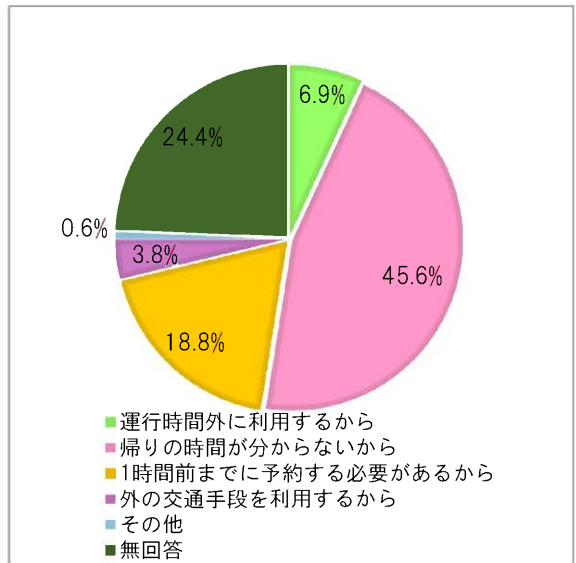


【調査結果】

「ほぼ片道利用している」が最も多く56.8%、「たまに利用している」方と「毎回利用している」方を足すと39.2%となっている。

◆往復利用しない理由

種類	回答数	比率
運行時間外に利用するから	11	6.9%
帰りの時間が分からないから	73	45.6%
1時間前までに予約する必要があるから	30	18.8%
外の交通手段を利用するから	6	3.8%
その他	1	0.6%
無回答	39	24.4%
延べ回答数	160	100.0%



【その他の主な記載内容】

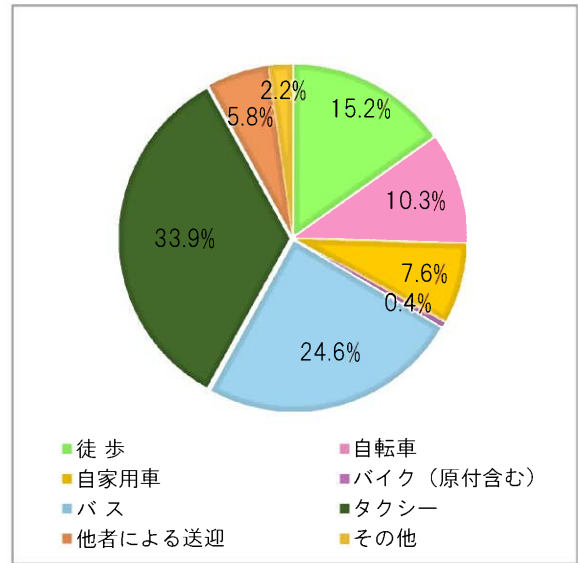
・買い物をするため

【調査結果】

「帰りの時間が分からないから」が最も多く45.6%、次いで「1時間前までに予約する必要があるから」が18.8%となっている。

問2 デマンド型交通運行開始前に利用していた目的地までの交通手段

種類	回答数	比率
徒歩	34	15.2%
自転車	23	10.3%
自家用車	17	7.6%
バイク（原付含む）	1	0.4%
バス	55	24.6%
タクシー	76	33.9%
他者による送迎	13	5.8%
その他	5	2.2%
延べ回答数	224	100.0%



【その他の主な記載内容】

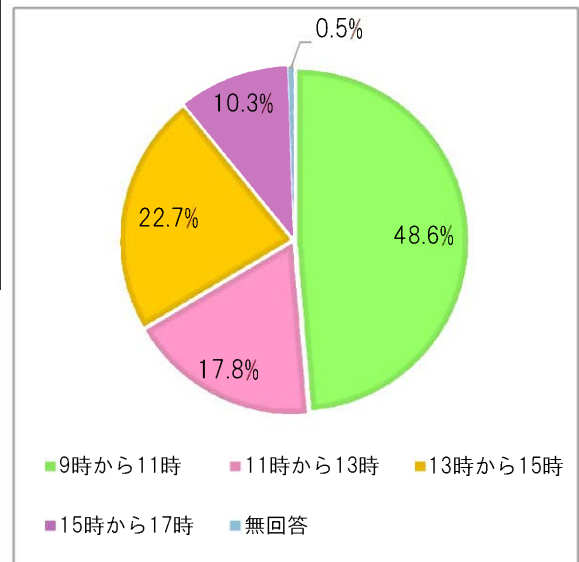
・電車

【調査結果】

「タクシー」が最も多く33.9%、次いで「バス」が24.6%となっている。

問3 デマンド型交通をよく利用する時間帯

種類	回答数	比率
9時から11時	90	48.6%
11時から13時	33	17.8%
13時から15時	42	22.7%
15時から17時	19	10.3%
無回答	1	0.5%
延べ回答数	185	100.0%



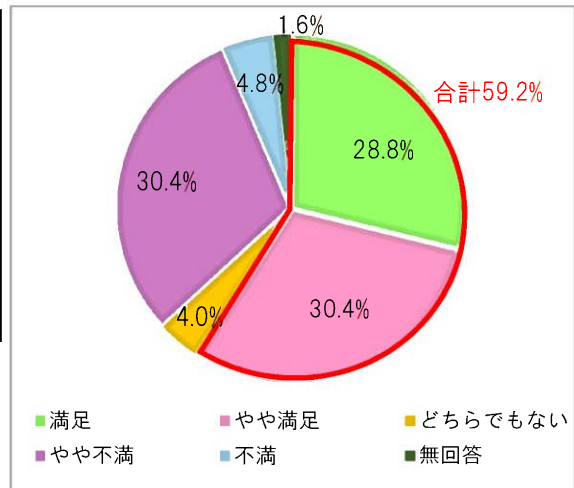
【調査結果】

「9時から11時」までの利用が最も多く48.6%、次いで「13時から15時」までの利用が22.7%となっている。



問4 デマンド型交通の運行時間に満足しているか

種類	回答数	比率
満足	36	28.8%
やや満足	38	30.4%
どちらでもない	5	4.0%
やや不満	38	30.4%
不満	6	4.8%
無回答	2	1.6%
回答者数	125	100.0%

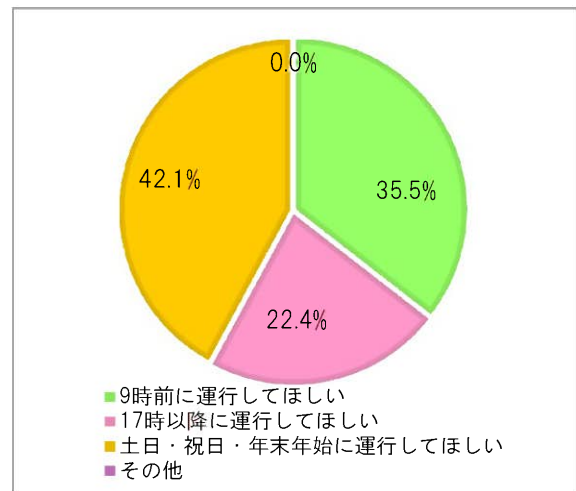


【調査結果】

「満足」と「やや満足」の合計で59.2%となっている。

問5 問4でやや不満または不満と回答した方は運行時間にどのような希望を持っているか

種類	回答数	比率
9時前に運行してほしい	27	35.5%
17時以降に運行してほしい	17	22.4%
土日・祝日・年末年始に運行してほしい	32	42.1%
その他	0	0.0%
延べ回答数	76	100.0%

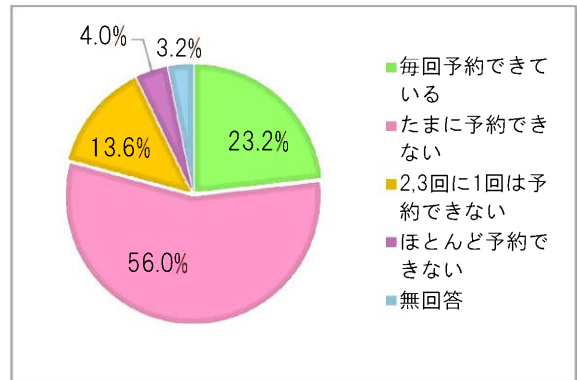


【調査結果】

「土日・祝日・年末年始に運行してほしい」が最も多く42.1%、次いで「9時前に運行してほしい」が35.5%となっている。

問6 デマンド型交通を利用する際、希望する時間に予約できているか

種類	回答数	比率
毎回予約できている	29	23.2%
たまに予約できない	70	56.0%
2,3回に1回は予約できない	17	13.6%
ほとんど予約できない	5	4.0%
無回答	4	3.2%
回答者数	125	100.0%

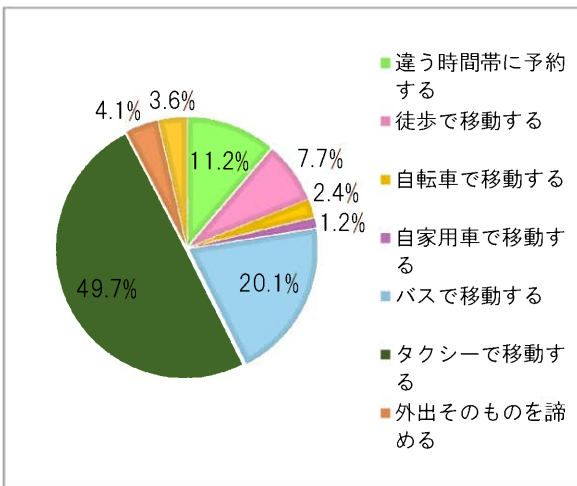


【調査結果】

「たまに予約できない」が最も多く56.0%、次いで「毎回予約できている」が23.2%となっている。

問7 希望する時間帯にデマンド型交通を予約できなかった場合どうするか

種類	回答数	比率
違う時間帯に予約する	19	11.2%
徒歩で移動する	13	7.7%
自転車で移動する	4	2.4%
自家用車で移動する	2	1.2%
バスで移動する	34	20.1%
タクシーで移動する	84	49.7%
外出そのものを諦める	7	4.1%
無回答	6	3.6%
延べ回答数	169	100.0%

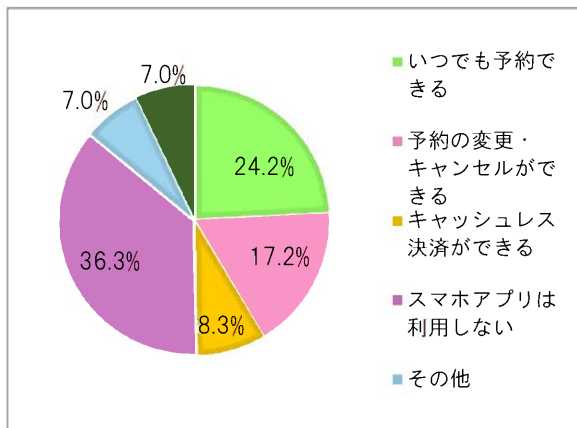


【調査結果】

「タクシーで移動する」が最も多く49.7%、次いで「バスで移動する」が20.1%となっている。

問8 スマホアプリでの予約が可能となった場合どのような機能を望むか

種類	回答数	比率
いつでも予約できる	38	24.2%
予約の変更・キャンセルができる	27	17.2%
キャッシュレス決済ができる	13	8.3%
スマホアプリは利用しない	57	36.3%
その他	11	7.0%
無回答	11	7.0%
延べ回答数	157	100.0%

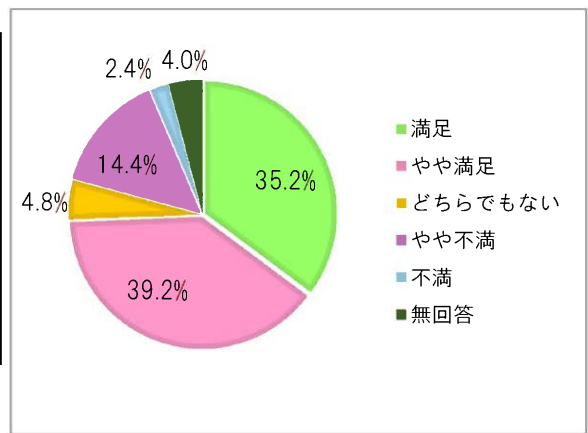


【調査結果】

「スマホアプリは利用しない」が最も多く36.3%、次いで「いつでも予約できる」が24.2%となっている。

問9 デマンド型交通に満足しているか

種類	回答数	比率
満足	44	35.2%
やや満足	49	39.2%
どちらでもない	6	4.8%
やや不満	18	14.4%
不満	3	2.4%
無回答	5	4.0%
回答者数	125	100.0%

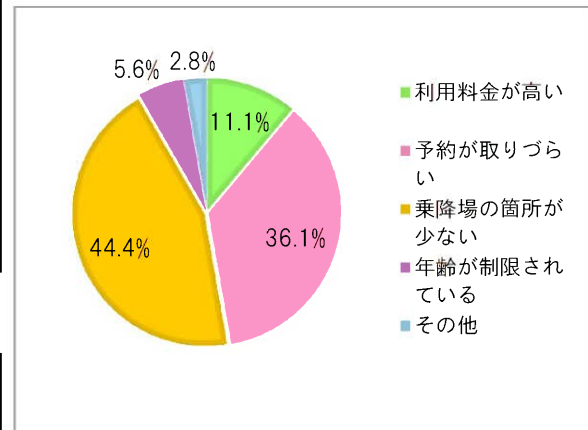


【調査結果】

「やや満足」が最も多く39.2%、次いで「満足」が35.2%となっている。

問10 問9でやや不満または不満と回答した方はどこに不満を感じているか

種類	回答数	比率
利用料金が高い	4	11.1%
予約が取りづらい	13	36.1%
乗降場の箇所が少ない	16	44.4%
年齢が制限されている	2	5.6%
その他	1	2.8%
延べ回答数	36	100.0%



【その他の記載内容】

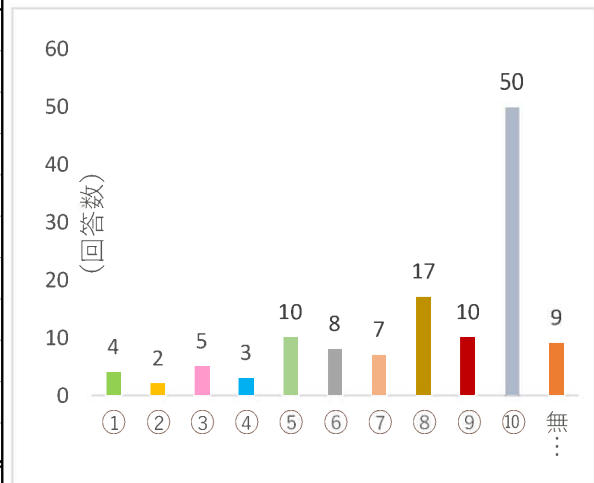
・午後6時まで対応してほしい

【調査結果】

「乗降場の箇所が少ない」が最も多く44.4%、次いで「予約が取りづらい」が36.1%となっている。

問11 デマンド型交通をどの程度人に勧めたいか ※①勧めたくない⇒⑩勧めたい

種類	回答数	比率
①	4	3.2%
②	2	1.6%
③	5	4.0%
④	3	2.4%
⑤	10	8.0%
⑥	8	6.4%
⑦	7	5.6%
⑧	17	13.6%
⑨	10	8.0%
⑩	50	40.0%
無回答	9	7.2%
回答者数	125	100.0%

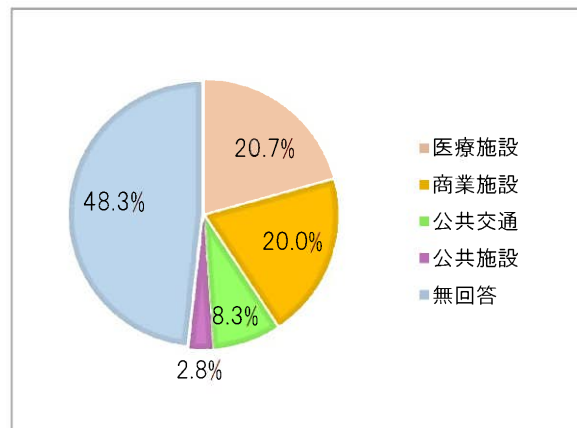


【調査結果】

「⑩」が最も多く50件、次いで「⑧」が17件となっている。

問12 デマンド型交通の共通乗降場に加えてほしい施設

	種類	回答数	比率
医療施設	複十字病院	10	20.7%
	東京病院	6	
	病院	4	
	西東京中央総合病院	2	
	アルテミスウイメンズホスピタル	2	
	島田整形外科	2	
	クリニックシティ下里	1	
	さくらんぼクリニック	1	
	滝山病院	1	
	東久留米眼科	1	
商業施設	イオン	9	20.0%
	イトーヨーカドー	7	
	スーパーマーケット	6	
	クルネ	3	
	角上魚類	2	
	西武信用金庫	1	
	島忠	1	
公共交通	ひばりヶ丘駅	5	8.3%
	花小金井駅	3	
	田無駅	2	
	清瀬駅	1	
	小平駅	1	
公共施設	さいわい福祉センター	2	2.8%
	中央図書館	1	
	柳泉園	1	
無回答	無回答	70	48.3%
	延べ回答数	145	100.0%



【調査結果】

「医療施設」が最も多く20.7%、次いで「商業施設」が20.0%となっている。  
 「医療施設」の中では、「複十字病院」と「東京病院」が多くなっており、「商業施設」の中では、「イオン」と「イトーヨーカドー」が多くなっている。

問13 デマンド型交通に対するご意見、ご要望（自由意見）

意見の種類		件数	意見の多い内容
運行計画について	予約	22	・予約が取りづらい(10件)
			・予約受付時間の短縮要望（現状最短で利用の1時間前）(9件)
			・急なキャンセルができない(1件)
			・帰りの時間がわからないので予約できない(1件)
	車両	8	・車両台数の追加要望（7件）
			・車両サイズが大きすぎる（1件）
			・乗降場の追加要望（病院、駅、商業施設等）
乗降場	3	・乗降場の追加要望（病院、駅、商業施設等）	
運行日	2	・運行日の追加要望（土日祝）	
利用料金	2	・利用料金の値下げ	
登録者	2	・登録者の対象範囲の拡大要望	
事業継続の要望		12	・事業継続の要望
その他		24	・ドライバーに対する意見(13件) ・利用した感想(5件) ・WEB予約導入要望(1件) ・その他(5件)
延べ回答数		75	

### 3. アンケート調査票

**問1** あなた自身と「くるぶー」の利用等について教えてください。

お住まいの地域	(記入例：〇〇町△丁目)
利用区分	① 70歳以上 ② 妊婦 ③ 同乗者 ( 70歳以上の妊婦の方の同乗者 0~3歳児の方の同乗者 )
あなたの外出頻度	① ほぼ毎日 ② 週3~4回 ③ 週1~2回 ④ 週1日未満
「くるぶー」の利用頻度	① 週4回以上 ② 週2~3回 ③ 週1回 ④ 月に数回 ⑤ 今回が2回目以上 ⑥ 今回が初めて
乗車目的 (複数回答可)	① 通院 ② 買い物 ③ 公共施設 ④ レジャー・娯楽 ⑤ 鉄道利用 ⑥ その他( )
「くるぶー」を知ったきっかけ	① 広報・利用案内の折込チラシ ② ホームページ ③ 知人・友人から聞いて ④ その他( )
「くるぶー」の往復利用について	① 毎回利用している ② たまに利用している ③ ほぼ片道利用している ②または③を選んだ方は次の質問へ
往復利用しない理由 (複数回答可)	① 運行時間外に利用するから ② 帰りの時間がわからないから ③ 1時間前までに予約する必要があるから ④ 他の交通手段を利用するから ⑤ その他( )

**問2** 「くるぶー」運行開始前は、目的地に行くためにどのような交通手段を利用していましたか。

\*複数回答可 ① 徒歩 ② 自転車 ③ 自家用車 ④ バイク(原付含む) ⑤ バス  
⑥ タクシー ⑦ 他者による送迎 ⑧ その他( )

**問3** 「くるぶー」をよく利用する時間帯を教えてください。

\*複数回答可 ① 9時から11時 ② 11時から13時  
③ 13時から15時 ④ 15時から17時

**問4** 「くるぶー」の運行時間に満足していますか。

① 満足 ② やや満足 ③ どちらでもない ④ やや不満 ⑤ 不満

**問5** 問4で④または⑤を選んだ方は、運行時間にどのような希望をお持ちですか。

\*複数回答可 ① 9時前に運行してほしい ② 17時以降に運行してほしい  
③ 土日・祝日・年末年始に運行してほしい ④ その他( )

**問6** 「くるぶー」を利用する際、希望する時間に予約はできていますか。

① 毎回予約できている ② たまに予約できない ③ 2, 3回に1回は予約できない  
④ ほとんど予約できない

**問7** 希望する時間帯に「くるぶー」を予約できなかった場合、どうしますか。

① 違う時間帯に予約する ② 徒歩で移動する ③ 自転車で移動する ④ 自家用車で移動する  
⑤ バスで移動する ⑥ タクシーで移動する ⑦ 外出そのものを諦める

**問8** スマホアプリによる予約が可能となった場合、どのような機能を望みますか。

① いつでも予約できる ② 予約の変更・キャンセルができる ③ キャッシュレス決済ができる  
④ スマホアプリは利用しない(望まない) ⑤ その他( )

**問9** 「くるぶー」に満足していますか。

① 満足 ② やや満足 ③ どちらでもない ④ やや不満 ⑤ 不満

**問10** 問9で④または⑤を選んだ方は、どこに不満を感じていますか

\*複数回答可 ① 利用料金が低い ② 予約がとりづらい ③ 乗降場の箇所が少ない  
④ 年齢が制限されている ⑤ その他( )

**問11** 「くるぶー」をどの程度、人に勧めたいですか。10段階で評価してください。

← 勧めたくない ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ 勧めたい →

**問12** 「くるぶー」の共通乗降場に加えてほしい施設はありますか。

(自由回答)

**問13** そのほか「くるぶー」に対するご意見、ご要望があれば教えてください。

(自由意見)

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。