

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3年5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 |
| (6) 本報告書中の記号、調査結果の数値について..... | 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 (SA) | 2 |
| 利用区分 (SA) | 3 |
| 運転免許保有状況 (SA) | 3 |
| 自動車等保有状況 (MA) | 3 |
| 乗車目的 (MA) | 4 |
| 利用頻度 (SA) | 4 |
| デマンド型交通を知ったきっかけ (MA) | 5 |
| 帰りについて (SA) | 5 |
| 帰りについて利用しない理由 (MA) | 5 |
| 問2 デマンド型交通運行開始前の目的地までの交通手段 (MA) | 6 |
| 問3 デマンド型交通を利用する理由 (MA) | 6 |
| 問4 デマンド型交通について、どのように感じているか (SA) | 7 |
| デマンド型交通の運行に伴い、外出頻度が増えた..... | 7 |
| 予約した時間通りに運行されている..... | 7 |
| 他の方と同乗することが気になる..... | 7 |
| 他の方と同乗することを理由に予約をキャンセルしたことがある..... | 8 |
| 総合的に見た、デマンド型交通の満足度について..... | 8 |
| 問5 新型コロナウイルスの影響による現在の外出行動の変化について (MA) | 9 |
| 問6 デマンド型交通に対するご意見、ご要望 (自由意見) | 9 |
| 3. アンケート調査票..... | 10 |

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3年3月1日（月）～令和3年3月31日（水）（運行日数23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を行う。（車内：61通、返信用封筒：89通）

(5) 回答結果

配布者数： 307名
回答者数： 150枚
回答率： 48.9%

| 区分 | 配布者数 | 回答者数 | 回答率 |
|-------------|------|------|-------|
| 70歳以上の方 | 185 | 123 | 66.5% |
| 妊婦の方 | 7 | 5 | 71.4% |
| 70歳以上の方の同乗者 | 79 | 11 | 13.9% |
| 妊婦の方の同乗者 | 1 | 0 | 0.0% |
| 0～3歳児の同乗者 | 35 | 8 | 22.9% |
| 無回答 | - | 3 | - |
| 合計 | 307 | 150 | 48.9% |

(6) 本報告書中の記号、調査結果の数値について

(S A) …… 単一回答 (Single Answer) の略。選択回答は1項目のみ。

(M A) …… 複数回答 (Multi Answer) の略。回答する選択肢の数に制限がある。
(一部回答を限定しているものもある。)

複数回答における回答率は100%を超える場合があります。

n …… 回答者数 (number) をあらわす。「n=100」は、回答者数が100人ということ。その際の比率は、nを100%として算出しました。各回答項目の構成比は、小数点第二位を四捨五入しているため、各項目の合計が100%にならない場合もあります。

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

回答者数

150

◆お住まいの地域（S A）

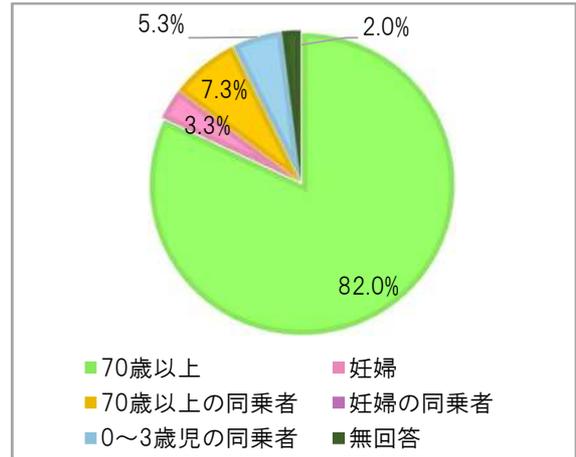
| 区分 | 回答 | | 配布 | |
|---------|------|--------|------|--------|
| | 回答者数 | 比率 | 配布者数 | 比率 |
| 上の原 | 4 | 2.7% | 8 | 2.6% |
| 神宝町 | 3 | 2.0% | 16 | 5.2% |
| 金山町 | 1 | 0.7% | 5 | 1.6% |
| 氷川台 | 3 | 2.0% | 12 | 3.9% |
| 大門町 | 4 | 2.7% | 13 | 4.2% |
| 東本町 | 1 | 0.7% | 1 | 0.3% |
| 新川町 | 2 | 1.3% | 7 | 2.3% |
| 浅間町 | 4 | 2.7% | 16 | 5.2% |
| 学園町 | 6 | 4.0% | 15 | 4.9% |
| ひばりが丘団地 | 0 | 0.0% | 4 | 1.3% |
| 本町 | 4 | 2.7% | 10 | 3.3% |
| 小山 | 8 | 5.3% | 20 | 6.5% |
| 幸町 | 4 | 2.7% | 16 | 5.2% |
| 中央町 | 7 | 4.7% | 19 | 6.2% |
| 南沢 | 3 | 2.0% | 16 | 5.2% |
| 前沢 | 7 | 4.7% | 18 | 5.9% |
| 南町 | 5 | 3.3% | 11 | 3.6% |
| 滝山 | 4 | 2.7% | 29 | 9.4% |
| 下里 | 8 | 5.3% | 32 | 10.4% |
| 柳窪 | 1 | 0.7% | 14 | 4.6% |
| 野火止 | 1 | 0.7% | 7 | 2.3% |
| 八幡町 | 2 | 1.3% | 11 | 3.6% |
| 弥生 | 0 | 0.0% | 7 | 2.3% |
| 無回答 | 68 | 45.3% | - | - |
| 合計 | 150 | 100.0% | 307 | 100.0% |

【調査結果】

突出したところはありませんが、お住まいの地域を小山、下里と記載された方が8人、中央町、前沢と記載された方が7人と多く、逆にひばりが丘団地、弥生にお住まいと記載された回答はありませんでした。

◆利用区分 (SA)

| 区分 | 回答者数 | 比率 |
|-----------|------|--------|
| 70歳以上 | 123 | 82.0% |
| 妊婦 | 5 | 3.3% |
| 70歳以上の同乗者 | 11 | 7.3% |
| 妊婦の同乗者 | 0 | 0.0% |
| 0～3歳児の同乗者 | 8 | 5.3% |
| 無回答 | 3 | 2.0% |
| 合計 | 150 | 100.0% |

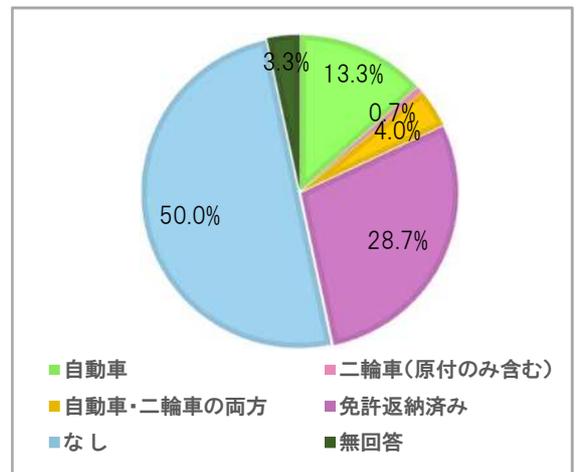


【調査結果】

70歳以上の方が82.0%でほとんどを占めており、子育て世帯の方は8.6%にとどまりました。

◆運転免許保有状況 (SA)

| 区分 | 回答者数 | 比率 |
|--------------|------|--------|
| 自動車 | 20 | 13.3% |
| 二輪車 (原付のみ含む) | 1 | 0.7% |
| 自動車・二輪車の両方 | 6 | 4.0% |
| 免許返納済み | 43 | 28.7% |
| なし | 75 | 50.0% |
| 無回答 | 5 | 3.3% |
| 合計 | 150 | 100.0% |

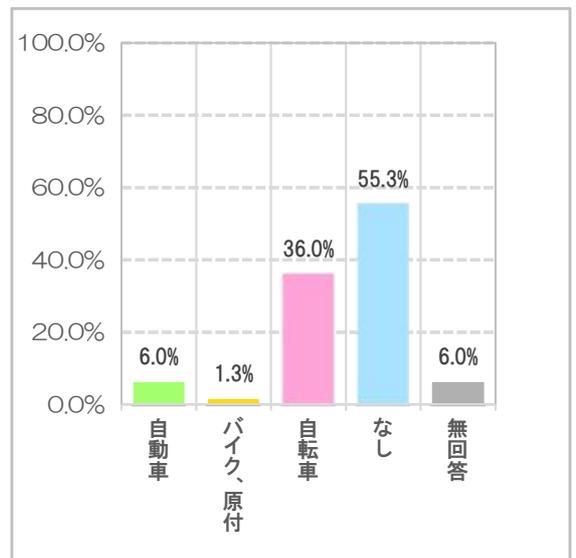


【調査結果】

免許なしが最も多く50.0%でした。次に免許返納済みが28.7%、免許保有者（自動車、二輪車（原付含む、自動車・二輪車両方含む）は18.0%という結果でした。

◆自動車等保有状況 (MA)

| 種類 | 回答数 | 比率 |
|----------|-----|-------|
| 自動車 | 9 | 6.0% |
| バイク、原付 | 2 | 1.3% |
| 自転車 | 54 | 36.0% |
| なし | 83 | 55.3% |
| 無回答 | 9 | 6.0% |
| 延べ回答数 | 157 | |
| 回答者数 (n) | 150 | |

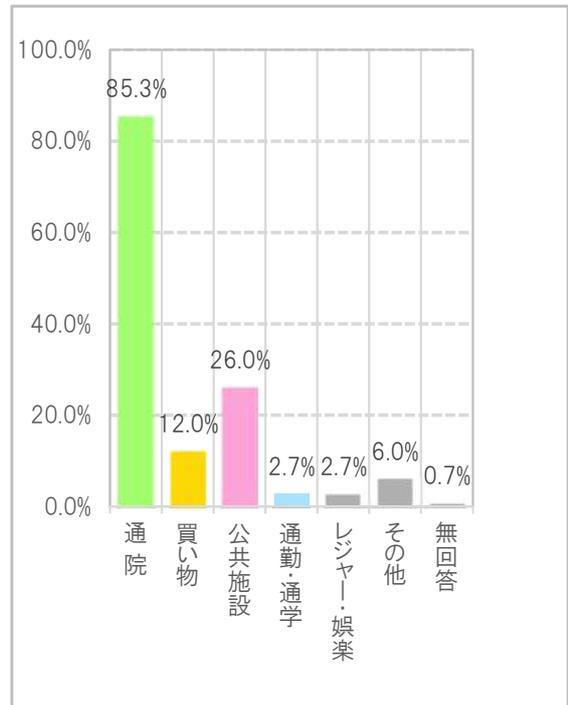


【調査結果】

保有なしが最も多く55.3%でした。自転車を持っている人は36.0%、自動車を持っている人は6.0%でした。

◆乗車目的 (MA)

| 種類 | 回答数 | 比率 |
|----------|-----|-------|
| 通院 | 128 | 85.3% |
| 買い物 | 18 | 12.0% |
| 公共施設 | 39 | 26.0% |
| 通勤・通学 | 4 | 2.7% |
| レジャー・娯楽 | 4 | 2.7% |
| その他 | 9 | 6.0% |
| 無回答 | 1 | 0.7% |
| 延べ回答数 | 203 | |
| 回答者数 (n) | 150 | |



【その他の主な記載内容】

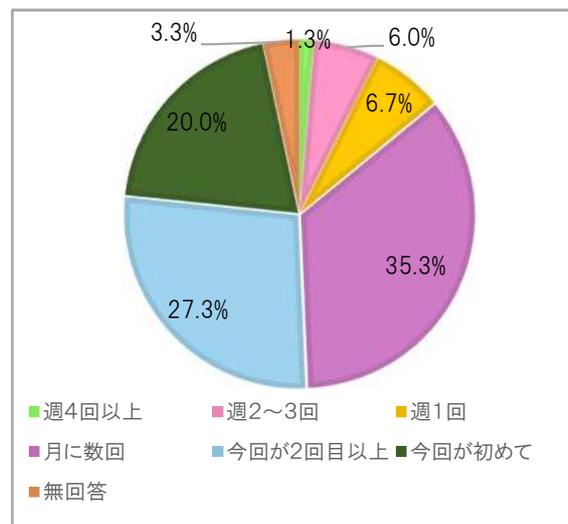
| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・電車に乗る用事ができた ・サークル活動 ・入院者の見舞 ・墓参り ・フィットネス |
|---|

【調査結果】

通院が85.3%で目的のほとんどを占めており、次いで公共施設へ行くための26.0%、買い物が12.0%でした。

◆利用頻度 (SA)

| 区分 | 回答者数 | 比率 |
|----------|------|--------|
| 週4回以上 | 2 | 1.3% |
| 週2～3回 | 9 | 6.0% |
| 週1回 | 10 | 6.7% |
| 月に数回 | 53 | 35.3% |
| 今回が2回目以上 | 41 | 27.3% |
| 今回が初めて | 30 | 20.0% |
| 無回答 | 5 | 3.3% |
| 合計 | 150 | 100.0% |



【調査結果】

月に数回が最も多く35.3%、次いで今回が2回目以上が27.3%、今回が初めてが20.0%でした。

◆デマンド型交通を知ったきっかけ (MA)

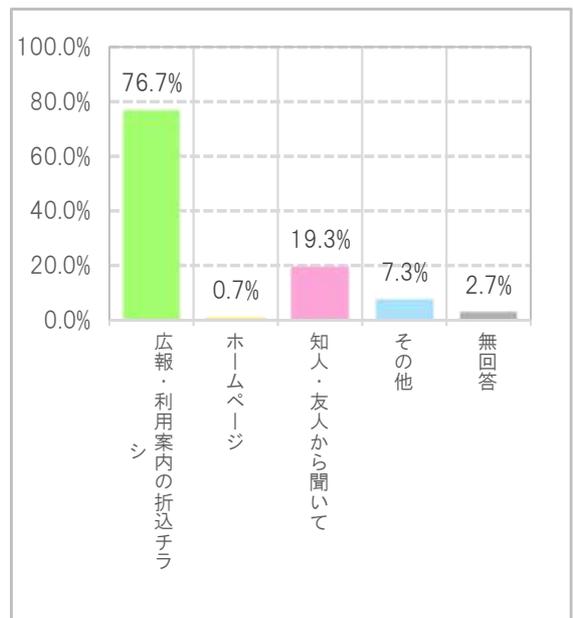
| 区分 | 回答数 | 比率 |
|---------------|-----|-------|
| 広報・利用案内の折込チラシ | 115 | 76.7% |
| ホームページ | 1 | 0.7% |
| 知人・友人から聞いて | 29 | 19.3% |
| その他 | 11 | 7.3% |
| 無回答 | 4 | 2.7% |
| 延べ回答数 | 160 | |
| 回答者数 (n) | 150 | |

【その他の主な記載内容】

- ・マタニティ面談
- ・西部地域包括センターの職員
- ・市役所で案内をもらった
- ・親から聞いた
- ・西部地域センターの職員

【調査結果】

広報・利用案内の折込チラシが最も多く76.7%、次いで知人・友人から聞いてが19.3%でした。



◆帰りについて (SA)

| 区分 | 回答者数 | 比率 |
|-----------|------|--------|
| 毎回利用している | 27 | 18.0% |
| たまに利用している | 43 | 28.7% |
| 利用していない | 60 | 40.0% |
| 無回答 | 20 | 13.3% |
| 合計 | 150 | 100.0% |

【調査結果】

「利用していない」が40.0%で最も多く、「たまに利用している」が28.7%、「毎回利用している」が18.0%、たまに利用の方と毎回利用している方を足すと46.7%となります。



◆帰りについて利用しない理由 (MA)

| 種類 | 回答数 | 比率 |
|-----------|-----|-------|
| 帰りが午後5時以降 | 14 | 13.6% |
| 1時間前までに予約 | 51 | 49.5% |
| 他の交通手段を使う | 55 | 53.4% |
| その他 | 29 | 28.2% |
| 無回答 | 8 | 7.8% |
| 延べ回答数 | 157 | |
| 回答者数 (n) | 103 | |

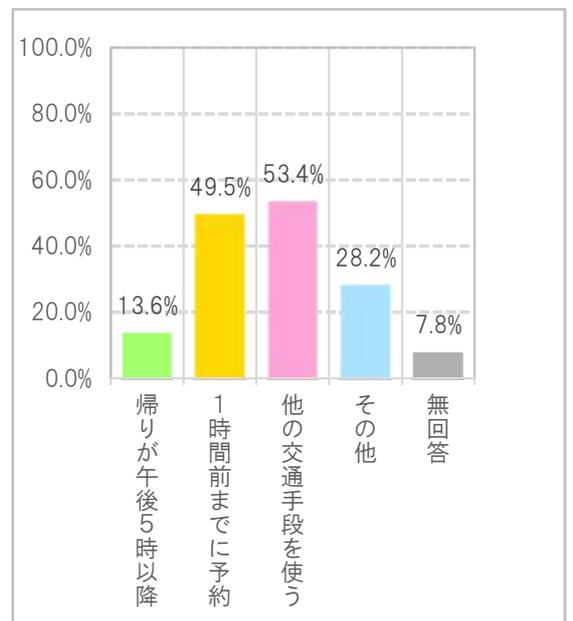
※グラフ中の割合は「帰りについて」での設問で、「たまに利用している」「利用していない」と回答した人数(103)に占める数値

【その他の主な記載内容】

- ・病院の終わる時間がわからない
- ・時間の都合が合わない
- ・タクシーを使用

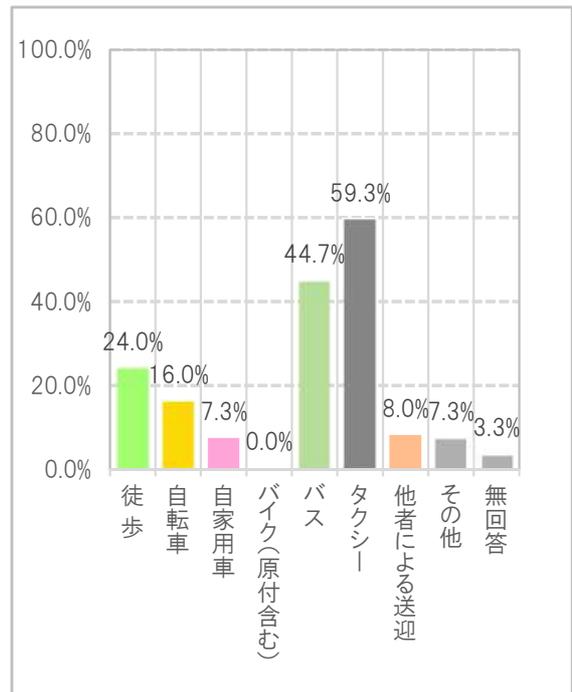
【調査結果】

「他の交通手段を使う」からが最も多く53.4%、次いで「1時間前までに予約が必要だから」が49.5%となっています。



問2 デマンド型交通運行開始前の目的地までの交通手段 (MA)

| 種類 | 回答数 | 比率 |
|------------|-----|-------|
| 徒歩 | 36 | 24.0% |
| 自転車 | 24 | 16.0% |
| 自家用車 | 11 | 7.3% |
| バイク (原付含む) | 0 | 0.0% |
| バス | 67 | 44.7% |
| タクシー | 89 | 59.3% |
| 他者による送迎 | 12 | 8.0% |
| その他 | 11 | 7.3% |
| 無回答 | 5 | 3.3% |
| 延べ回答数 | 255 | |
| 回答者数 (n) | 150 | |



【その他の主な記載内容】

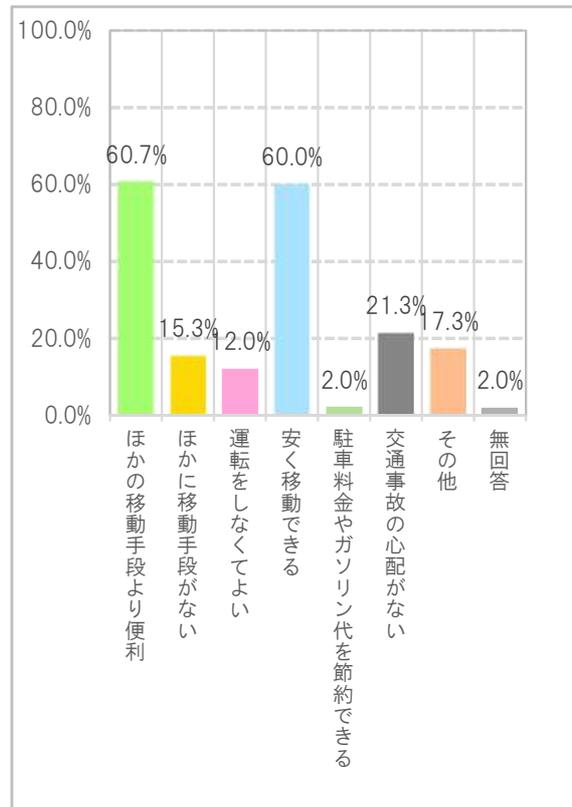
・ 鉄道

【調査結果】

「タクシー」が最も多く、59.3%、次いで「バス」が44.7%でした。

問3 デマンド型交通を利用する理由 (MA)

| 種類 | 回答数 | 比率 |
|------------------|-----|-------|
| ほかの移動手段より便利 | 91 | 60.7% |
| ほかに移動手段がない | 23 | 15.3% |
| 運転をしなくてよい | 18 | 12.0% |
| 安く移動できる | 90 | 60.0% |
| 駐車料金やガソリン代を節約できる | 3 | 2.0% |
| 交通事故の心配がない | 32 | 21.3% |
| その他 | 26 | 17.3% |
| 無回答 | 3 | 2.0% |
| 延べ回答数 | 286 | |
| 回答者数 (n) | 150 | |



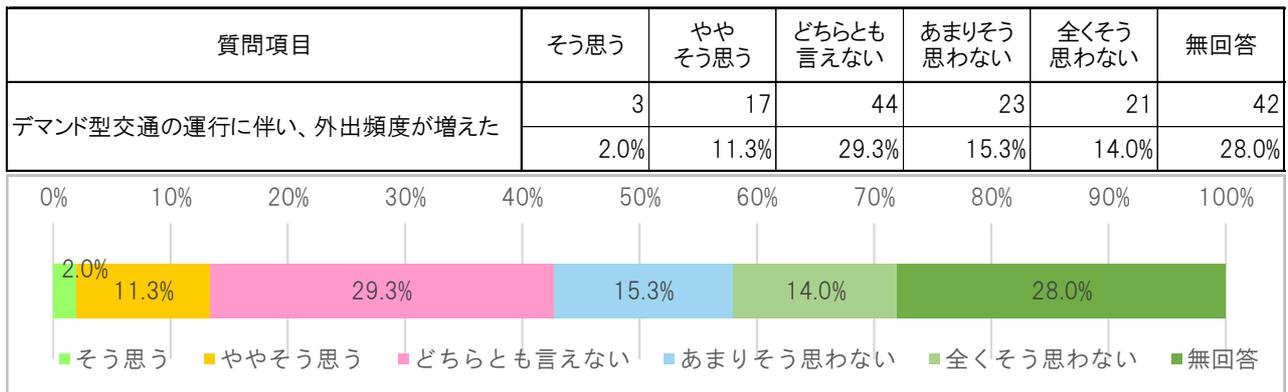
【その他の主な記載内容】

・ 歩行に困難があるため
 ・ 自宅から利用できる
 ・ 定刻に必ず来てもらえる
 ・ 雨天だったため
 ・ 車を手放した
 ・ 子どもを連れていくことに不安がある

【調査結果】

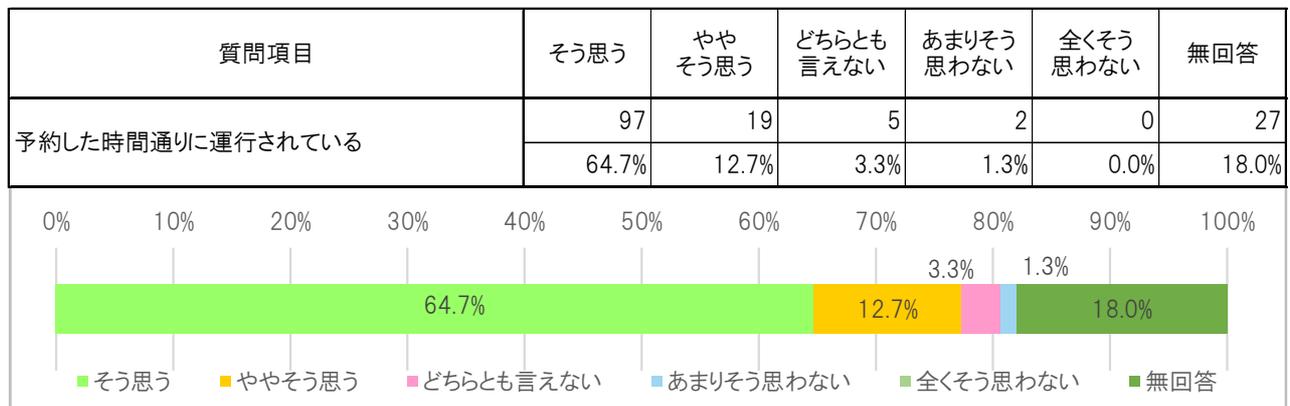
「ほかの移動手段より便利」が最も多く60.7%、次いで「安く移動できる」が60.0%となっています。

問4 デマンド型交通について、どのように感じているか (SA)



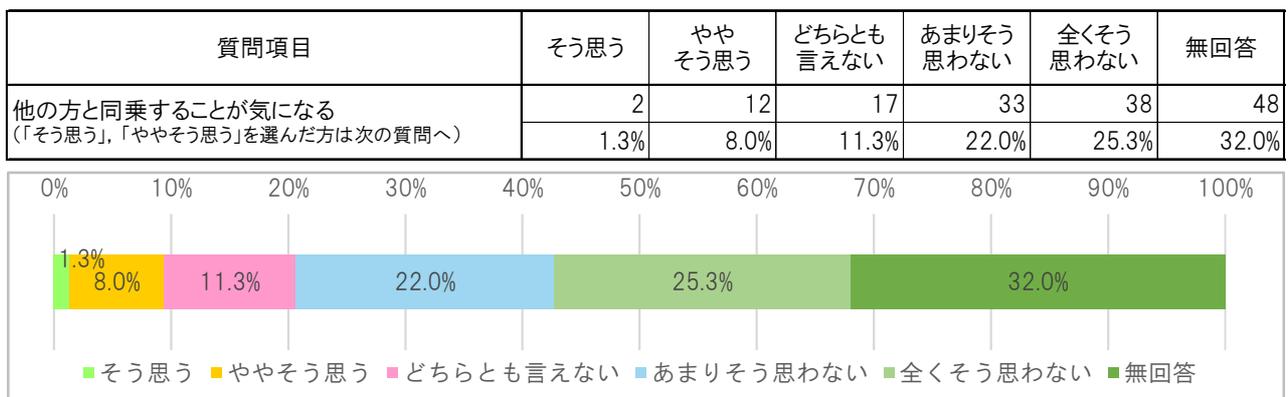
【調査結果】

「どちらとも言えない」が最も多く29.3%、「そう思う」と「ややそう思う」の肯定的なを足すと13.3%、「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の否定的な意見を足すと29.3%となっています。



【調査結果】

「そう思う」と「ややそう思う」を足すと77.4%、「全くそう思わない」は0%で、「あまりそう思わない」が1.3%であり、概ね予定通り運行されていると考えられます。

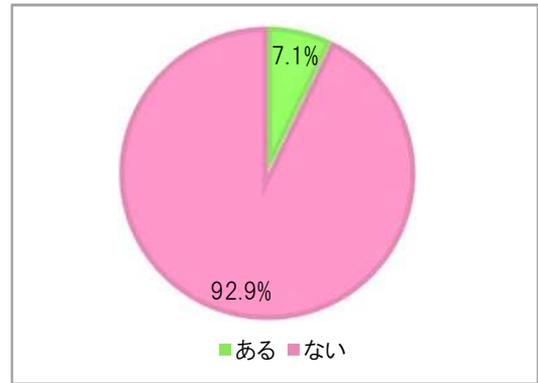


【調査結果】

「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」を足すと47.3%、「どちらとも言えない」が11.3%、「そう思う」と「ややそう思う」を足すと9.3%となり、他の方と相乗りとなることには抵抗感が感じていないことがわかります。

| 質問項目 | ある | ない |
|-------------------------------|------|-------|
| 他の方と同乗することを理由に予約をキャンセルしたことがある | 1 | 13 |
| | 7.1% | 92.9% |

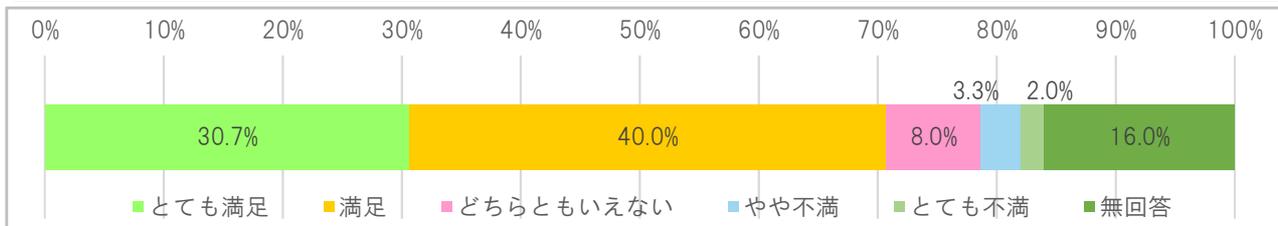
※表、グラフ中の割合は「他の人と同乗することが気になる」の設問に、「そう思う」「ややそう思う」と回答した人数（14）に占める数値



【調査結果】

「ある」が7.1%、「ない」が92.9%となり、利用者の方同士が相乗りとなる事にはほとんど抵抗を感じていないことがわかります。

| 質問項目 | 平均点 | とても満足 | 満足 | どちらともいえない | やや不満 | とても不満 | 無回答 |
|------------------------|------|-------|-------|-----------|------|-------|-------|
| 総合的に見た、デマンド型交通の満足度について | 4.12 | 46 | 60 | 12 | 5 | 3 | 24 |
| | | 30.7% | 40.0% | 8.0% | 3.3% | 2.0% | 16.0% |

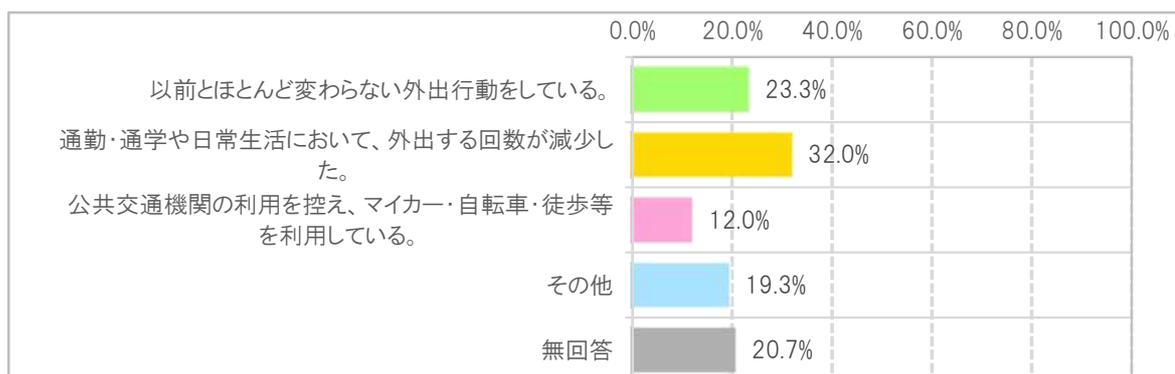


【調査結果】

「とても満足」と「満足」を足すと、70.7%、「どちらとも言えない」が8.0%、「やや不満」「とても不満」を足すと5.3%となります。とても満足を5点、とても不満を1点とした平均点を算出すると4.12となり、一定の満足度を得られていると考えられます。

問5 新型コロナウイルスの影響による現在の外出行動の変化について (MA)

| 種類 | 回答数 | 比率 |
|-----------------------------------|-----|-------|
| 以前とほとんど変わらない外出行動をしている。 | 35 | 23.3% |
| 通勤・通学や日常生活において、外出する回数が減少した。 | 48 | 32.0% |
| 公共交通機関の利用を控え、マイカー・自転車・徒歩等を利用している。 | 18 | 12.0% |
| その他 | 29 | 19.3% |
| 無回答 | 31 | 20.7% |
| 延べ回答数 | 161 | |
| 回答者数 (n) | 150 | |



【その他の主な記載内容】

・通院、買い物、公共施設以外の不要不急の外出は行わないようになった。

【調査結果】

「外出する回数が減少した」が最も多く32.0%、「ほとんど変わらない」が23.3%ですが、「公共交通機関の利用を控えている」も12.0%おり、少なからず外出行動には変化があったと考えられます。

問6 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 | 乗降場 | 24 ・乗降場の追加要望 (病院、駅、商業施設等) | |
| | 予約 | 15 ・予約受付時間の短縮要望 (現状最短で利用の1時間前) | |
| | 運行時間 | 15 ・朝夕の時間帯の延長要望 | |
| | 運行日 | 8 ・運行日の追加要望 (土日祝) | |
| | 車両 | 4 | ・車両台数の追加要望 |
| | | 4 | ・車両サイズが大きすぎる |
| | 利用料金 | 3 | ・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 | 9 | ・事業継続の要望 | |
| その他 | 48 | ・利用した感想 (28件) ・ドライバーに対する意見 (8件) ・オペレーターに対する意見 (3件) ・WEB予約導入要望 (3件) ・キャッシュレス決済導入要望 (1件) ・コミュニティバスについて (1件) ・その他 (4件) | |
| 延べ回答数 | 132 | | |
| 回答者数 (n) | 95 | | |

3. アンケート調査票

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

日頃から、東久留米市デマンド型交通「くるぶー」をご利用いただきありがとうございます。
本デマンド型交通は、令和2年3月16日から5年間の実験運行を実施しています。

この度、東久留米市デマンド型交通について皆様の利用状況・満足度・ご意見等を把握するため、利用者アンケートを実施することとなりました。本アンケートは無記名式で、お答えいただいた内容は全て統計的に処理し、本調査の目的以外に使用することはありません。

ご多用中とは存じますが、主旨をおくみ取りの上、調査にご協力くださいますようお願い申し上げます。
(アンケートは当てはまる項目に○をお願いします。)

ご記入いただいたアンケート票は、**車内のアンケート回収箱**に入れていただくか、**返信用封筒**でのご提出が可能です。なお本調査の回答は、**一人一回まで**としていただきますよう、よろしくお願いいたします。

問1 あなた自身とデマンド型交通の利用等についておしえてください。

| | |
|-------------------------|---|
| お住まいの地域 | (記入例：〇〇町) |
| 利用区分 | ① 70歳以上 ② 妊婦 ③ 同乗者 (70歳以上の 方の同乗者 妊婦の方 の同乗者 0~3歳児の 方の同乗者) |
| 運転免許 保有状況 | ① 自動車 ② 二輪車(原付のみ含む) ③ 自動車・二輪車の両方 ④ 免許返納済み ⑤ なし |
| 自動車等 保有状況 (複数回答可) | ① 自動車 ② バイク、原付 ③ 自転車 ④ なし ※自分専用のもので、いつでも乗ることができるものを選んでください |
| 乗車目的 (複数回答可) | ① 通院 ② 買い物 ③ 公共施設 ④ 通勤・通学 ⑤ レジャー・娯楽 ⑥ その他() |
| 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 |
| デマンド型交通 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() |
| 帰りについて | ① 毎回利用している ② たまに利用している ③ 利用していない ②、③を選んだ方は次の質問へ |
| 理由 (複数回答可) | ① 帰りの時間が午後5時以降になる ② 1時間前までに予約する必要がある ③ 他の交通手段を使って帰る ④ その他() |

問2 デマンド型交通運行開始前の目的地までどの交通手段についておしえてください。

| | |
|--------|---|
| *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 デマンド型交通を利用する理由についておしえてください。

| | |
|--------|---|
| *複数回答可 | ① ほかの移動手段より便利 ② ほかに移動手段がない ③ 運転をしなくてよい ④ 安く移動できる ⑤ 駐車料金やガソリン代を節約できる ⑥ 交通事故の心配がない ⑦ その他() |
|--------|---|

問4 デマンド型交通について、どのように感じているか、おしえてください。
(当てはまる項目に○をつけてください。)

| 質問項目 | そう思う | やや そう思う | どちらとも 言えない | あまりそう 思わない | 全くそう 思わない |
|--------------------------------------|---------|------------|---------------|---------------|--------------|
| デマンド型交通の運行に伴い、外出頻度が増えた | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 予約した時間通りに運行されている | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 他の方と同乗することが気になる (5, 4を選んだ方は次の質問へ) | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 他の方と同乗することを理由に予約をキャンセルしたことがある | ある ・ ない | | | | |

| 質問項目 | とても満足 | 満足 | どちらとも いえない | やや不満 | とても不満 |
|------------------------|-------|----|---------------|------|-------|
| 総合的に見た、デマンド型交通の満足度について | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

問5 新型コロナウイルスの影響により、現在の外出行動は以前と変わっているかおしえてください。(あてはまる番号に○、また、() 内に記入してください。但し、①と②~④との複数選択は不可)

| |
|---|
| <p>① 以前とほとんど変わらない外出行動をしている。</p> <p>② 通勤・通学や日常生活において、外出する回数が減少した。</p> <p>③ 鉄道・バス等の公共交通機関の利用を控え、マイカー・自転車・徒歩等を利用している。</p> <p>④ その他 ()</p> |
|---|

問6 そのほか、デマンド型交通に対するご意見、ご要望があればおしえてください。

| |
|---------------|
| <p>(自由意見)</p> |
|---------------|

*****ご協力ありがとうございました*****

ご回答いただいたアンケート用紙は、以下の方法で提出できます。

- ① 車内の回収ボックスへ投函
- ② 返信用封筒に入れ、郵便ポストへ投函(切手不要)

アンケートは同封の返信用封筒に入れ、**4月9日(金)**までに郵便ポストへ投函してください。

| | | |
|---------|---------------------------|------------------|
| お問い合わせ先 | 東久留米市 都市建設部 道路計画課 道路交通計画係 | TEL:042-470-7768 |
|---------|---------------------------|------------------|