

このす乗合タクシー実証運行の検証報告

(集計期間 令和2年4月1日～9月30日)

目次

1. 検証の目的.....	1
2. 運行内容.....	1
3. 市民への周知活動状況.....	2
4. 運行の検証.....	3
5. このす乗合タクシーの運行計画及びひなちゃんタクシーの料金集計等.....	10
6. アンケート調査について.....	11
7. まとめ.....	21



1. 検証の目的

令和2年4月1日から令和2年9月30日までの「このす乗合タクシー」の各種データを集計し、データをもとに令和4年4月からの本運行に向け検証するものとする。

<集計する内容>

- ・登録・利用の状況
- ・移動の状況

2. 運行内容

デマンド形式	乗合型	
実証運行期間	令和2年4月1日～令和4年3月31日	
利用対象者	住民登録している者	
運行範囲	市内全域及び市外の一部	
運行方法	自宅⇄共通乗降場及び共通乗降場間	
運行時間	8:30～18:00	
乗降場所	市内を中心に896箇所（9月末時点） ・公共施設、駅、病院、商業施設、金融機関、理美容室、飲食店、習い事など このうち、市外の共通乗降場は5箇所 北里大学メディカルセンター（北本市）、行田総合病院（行田市） さめじまボンディングクリニック（熊谷市）、北本駅西口・北本駅東口	
運賃体系	区分	運賃
	一般	500円
	次に該当する方及びその介助者 ・70歳以上 ・要介護要支援認定者 ・障害者手帳又は難病受給者証をお持ちの方 ・妊娠中の方	300円
	小学生	200円
	小学生未満	無料
	※距離に関係なく一律の運賃 ※運転経歴証明書を提示した場合は100円引き	
受付方法	利用日の1週間前から1時間前までに予約センターに電話又はWEBで予約	
受付時間	電話 8:30～17:30 / WEB 8:30～23:00	
運行事業者 (順不同)	東洋タクシー株式会社 有限会社遠忠屋運輸 熊通タクシー株式会社 熊谷構内タクシー株式会社	
運行車両	ワゴン車2台、セダン車3台（日曜祝日はワゴン車1台、セダン車2台で運行）	

3. 市民への周知活動状況

令和2年2月	・広報かがやき2月号に「このす乗合タクシー実証運行開始」について掲載 ・ひなちゃんタクシー登録者にこのす乗合タクシー実証運行開始のお知らせを通知
3月	・広報かがやき3月号に市内事業者向けに共通乗降場の申請について掲載
4月	・広報かがやき4月号に乗合タクシーの注意事項と感染症防止対策について掲載
7月	・WEB予約を開始 ・広報7月号にてWEB予約開始について掲載
8月	・公民館等施設にポスター掲示(図1) ・自治振興課窓口で申請書の受領を開始
9月	・回覧にて周知(図2)
10月	・登録者600人を対象にアンケートを実施
11月	・広報かがやき11月号に「もっと便利に!公共交通を利用しよう」と題し、デマンド交通ひなちゃんタクシー・フラワー号とともに制度内容を掲載

図1

このす乗合タクシー 令和2.4.1~実証運行中!

予約できる★
利用希望日の1週間前から1時間前までに予約

運賃は?
70歳以上の方
障がいをお持ちの方
妊娠中の方 など } **300円**
一般500円/小学生200円/未就学児無料

ネット予約OK★

まずは登録!
支所や公民館等の公共施設にあるパンフレットをご覧ください。

詳しくは自治振興課にお問い合わせください!
または **このす乗合タクシー** で検索

問い合わせ 鴻巣市役所 自治振興課防犯・交通担当
☎048-541-1321(内線3117)

図2(回覧裏面、表面はポスターと同内容)

～よくあるご質問～

Q 『このす乗合タクシー』とは?
A 利用者が予約をして、同じ方面に行く人と乗り合いながら目的地に移動する公共交通です。

Q 1人で予約・乗車することはできますか?
A はい、できます。ただし、バスのように乗り合うことがあります。

Q 利用登録はどのようにすればよいですか?
A 公共施設又は市ホームページにある「このす乗合タクシーご利用案内」に利用登録申請書がありますので、必要事項を記入し予約センターに郵送又はFAXしてください。

Q 利用登録申請後、登録証などは届きますか?
A このす乗合タクシーの登録証は発行していません。申請書を予約センターに提出した場合は3日程度で登録が完了し、予約できるようになります。

Q 『デマンド交通ひなちゃんタクシー』と『このす乗合タクシー』の違いはどこですか?
A このす乗合タクシーは、
・鴻巣市に住民登録があれば、誰でも利用登録できます。
※ひなちゃんタクシーに登録していても、別途登録が必要です。
・予約制になります。1週間前から1時間前まで予約できます。
・70歳以上の方などは距離に関係なく300円で移動できます。
※年齢確認等ができる書類の提示が必要です。
・年末年始を除き毎日運行しています。
・市内の公共施設・駅・病院・スーパーマーケット等(一部市外を含む)のほか、寺・神社や理容室・美容院等に行くことができます。
※乗降場所は、市ホームページをご覧くださいか、予約センターにお問い合わせください。

4. 運行の検証

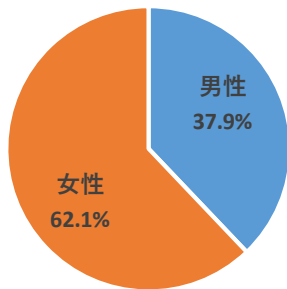
(1)登録・利用の状況

登録者（性別、年代、地域）

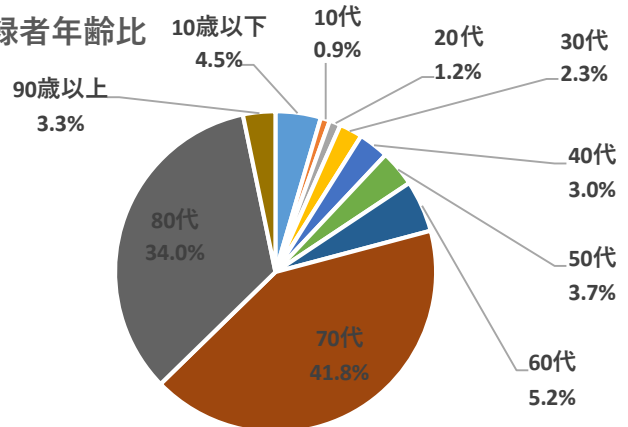
■・・・男性 ■・・・女性

登録者人数	全域				鴻巣		吹上		川里	
	男性	女性	計	割合	男性	女性	男性	女性	男性	女性
	8,034				5,630		2,050		354	
					70.1%		25.5%		4.4%	
全年齢	3,045	4,989	計	割合	2,162	3,468	749	1,301	134	220
10歳以下	182	183	365	4.5%	139	139	35	42	8	2
10代	35	40	75	0.9%	25	33	9	3	1	4
20代	43	50	93	1.2%	34	33	5	10	4	7
30代	55	131	186	2.3%	43	94	11	31	1	6
40代	105	140	245	3.0%	80	98	24	36	1	6
50代	124	171	295	3.7%	88	114	24	44	12	13
60代	171	247	418	5.2%	115	172	46	61	10	14
70代	1,110	2,251	3,361	41.8%	767	1,567	289	591	54	93
80代	1,123	1,611	2,734	34.0%	803	1,109	279	437	41	65
90歳以上	97	165	262	3.3%	68	109	27	46	2	10

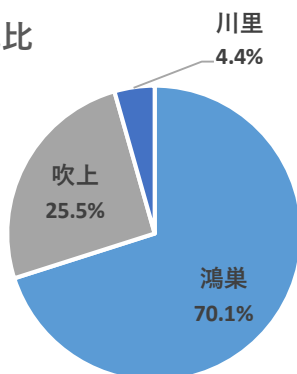
登録者男女比



登録者年齢比



登録者地域比



令和2年9月末日時点での登録者累計は8,034人となっている。

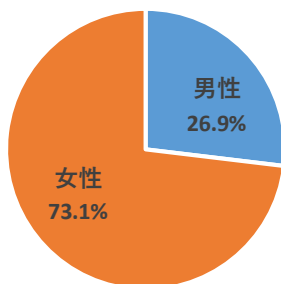
男女比を見ると女性が62.1%を占めている。また、70代以上の登録が79.1%となっており、地域別では鴻巣地域が70.1%となっている。

利用者（性別、年代、地域）

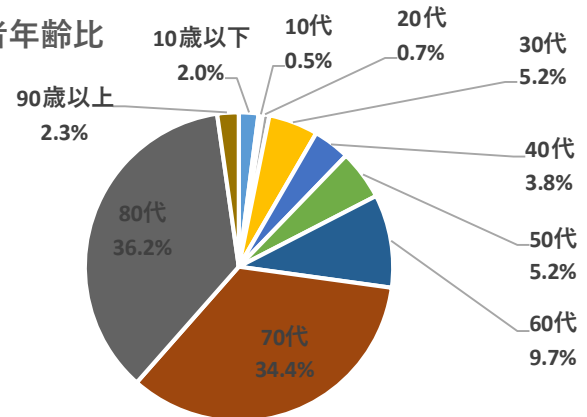
■・・・男性 ■・・・女性

	全域				鴻巣		吹上		川里	
利用者人数	442				287		135		20	
					64.9%		30.5%		4.5%	
全年齢	119	323	計	割合	80	207	33	102	6	14
10歳以下	3	6	9	2.0%	3	3	0	3	0	0
10代	2	0	2	0.5%	2	0	0	0	0	0
20代	0	3	3	0.7%	0	2	0	1	0	0
30代	0	23	23	5.2%	0	18	0	5	0	0
40代	5	12	17	3.8%	3	6	2	5	0	1
50代	6	17	23	5.2%	6	10	0	6	0	1
60代	9	34	43	9.7%	5	25	4	8	0	1
70代	41	111	152	34.4%	23	67	15	41	3	3
80代	51	109	160	36.2%	37	72	11	31	3	6
90歳以上	2	8	10	2.3%	1	4	1	2	0	2

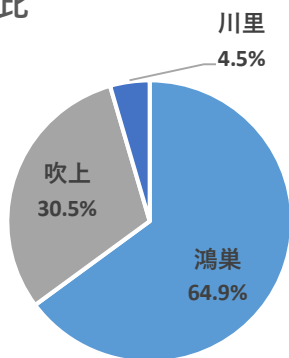
利用者男女比



利用者年齢比



利用者地域比



実利用者の累計は442人(※)となっており、登録者の5.5%が利用している。

男女比を見ると女性の利用が73.1%を占めており、地域別では鴻巣地域が64.9%を占めている。

※夫婦ともに登録しているが、一緒に乗車する場合、夫が2人分を予約しているケースなどがあるため、実際は多くなると考えられる。

登録者・利用者の推移

	項目/日	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月
登録者	新規	7,056	242	119	119	108	128	262
	累計	7,056	7,298	7,417	7,536	7,644	7,772	8,034

4月1日からの実証運行に向け、3月から事前登録の受付を開始した。申請書は、予約センターに郵送またはFAXとしているが、8月半ばから、自治振興課窓口でも申請書の受領を開始したこと、9月には制度概要のチラシを回覧したことにより、9月の新規登録者が増えたと考えられる。

乗車回数ごとの人数

乗車回数	鴻巣	吹上	川里	全域	割合
1回	64	38	4	106	24.0%
2回	55	23	3	81	18.3%
3回	28	10	3	41	9.3%
4回	21	13	3	37	8.4%
5回～	53	18	3	74	16.7%
10回～	66	33	4	103	23.3%
合計人数	287	135	20	442	

2回以上利用している人が76%という結果となった。5回以上の利用者が40%おり、日常生活の移動手段として利用されている。

曜日別の運行件数

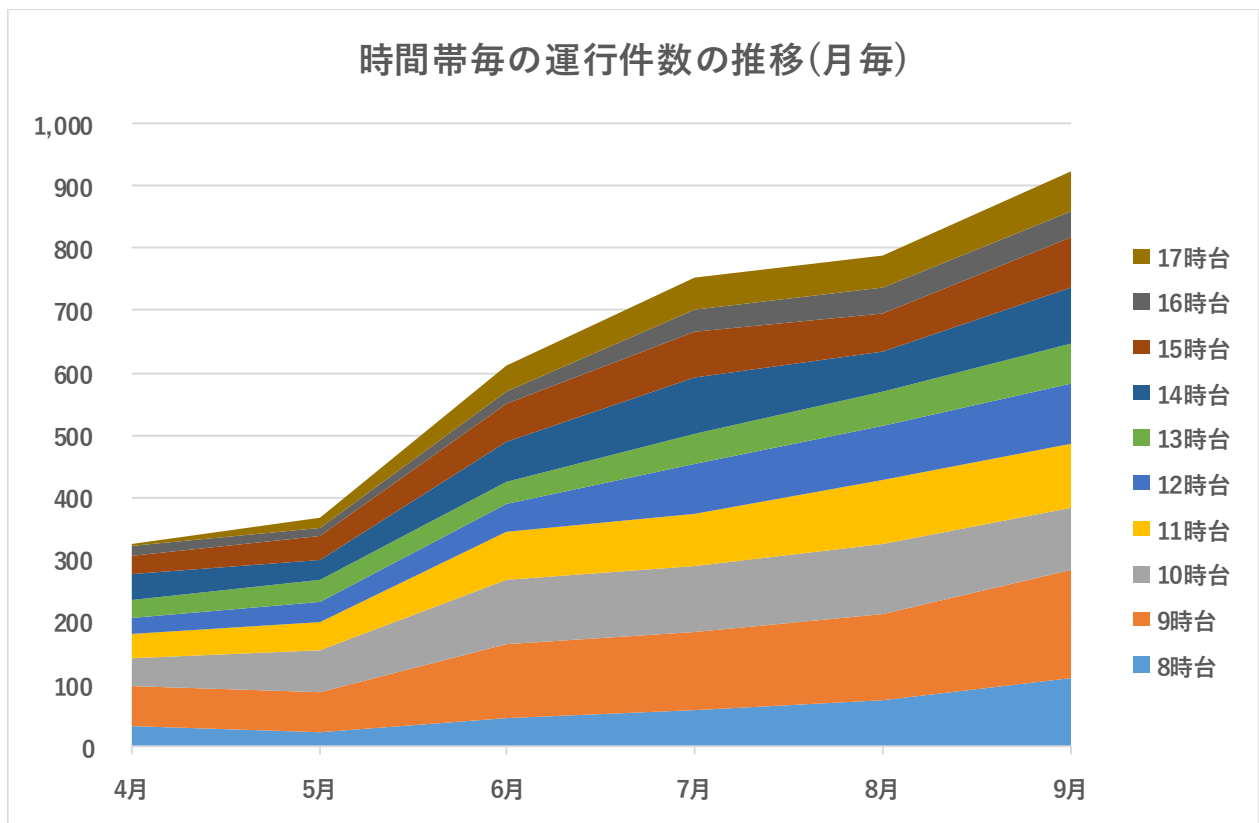
	件数合計	割合	月平均件数
月曜日	626	16.6%	104
火曜日	612	16.3%	102
水曜日	713	18.9%	119
木曜日	528	14.0%	88
金曜日	608	16.1%	101
土曜日	374	9.9%	62
日曜日	226	6.0%	38
祝祭日	78	2.1%	13
合計	3,765		

平日は木曜日を除き、水曜日は若干多いがほぼ差はないといえる。土曜・日曜・祝祭日の利用は平日の平均以下であり、特に祝日の利用が少ない。

木曜日の利用が少ないのは、休診の病院が多いためと推測される。

時間帯ごとの運行件数推移

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
8時台	33	22	46	58	76	111	346
9時台	63	66	119	125	137	172	682
10時台	45	68	104	108	113	101	539
11時台	40	45	75	84	101	102	447
12時台	26	30	46	79	87	95	363
13時台	27	37	34	48	56	65	267
14時台	44	33	66	89	64	92	388
15時台	28	38	60	75	61	78	340
16時台	16	12	19	36	43	43	169
17時台	4	17	41	50	49	63	224
合計	326	368	610	752	787	922	3,765



午前中の運行が多く、特に 11 時台までの運行が多い。午後は午前中と比較すると件数が少なく、特に 16 時台の運行が少ない。

9月からは、当日の午前中の予約が取りづらい状況となっている。

(2)移動の状況

多く利用された共通乗降場

・乗車場所

	名称	カテゴリ	乗車回数
1	鴻巣駅東口	駅	144
2	行田総合病院	総合病院	111
3	北里大学メディカルセンター	総合病院	89
4	吹上駅南口	駅	76
5	エルミこうのす	大型商業施設	71
6	太平住宅団地	バス停	48
7	フードオフ・ストッカー吹上店	スーパー	44
8	北鴻巣駅東口	駅	38
9	ふきあげ接骨院	接骨院	37
10	コスモスアリーナふきあげ	その他公共施設	35
11	金子美容室	その他	32
12	鴻巣市役所吹上支所	都道府県庁・役場	28
13	赤見台整形外科内科クリニック	病院	27
14	介護老人保健施設こうのとりの	老人福祉施設・有料老人H	25
15	サービス付き高齢者向け住宅こうのす共生の家	その他老人介護施設	24
16	よつばアイクリニック	眼科	23
17	スーパービバホーム鴻巣店	ホームセンター	23
18	村越外科・胃腸科・肛門科	病院	20
19	さめじまボンディングクリニック	病院	20
20	薬樹薬局吹上	その他病院・医療施設	19

・降車場所

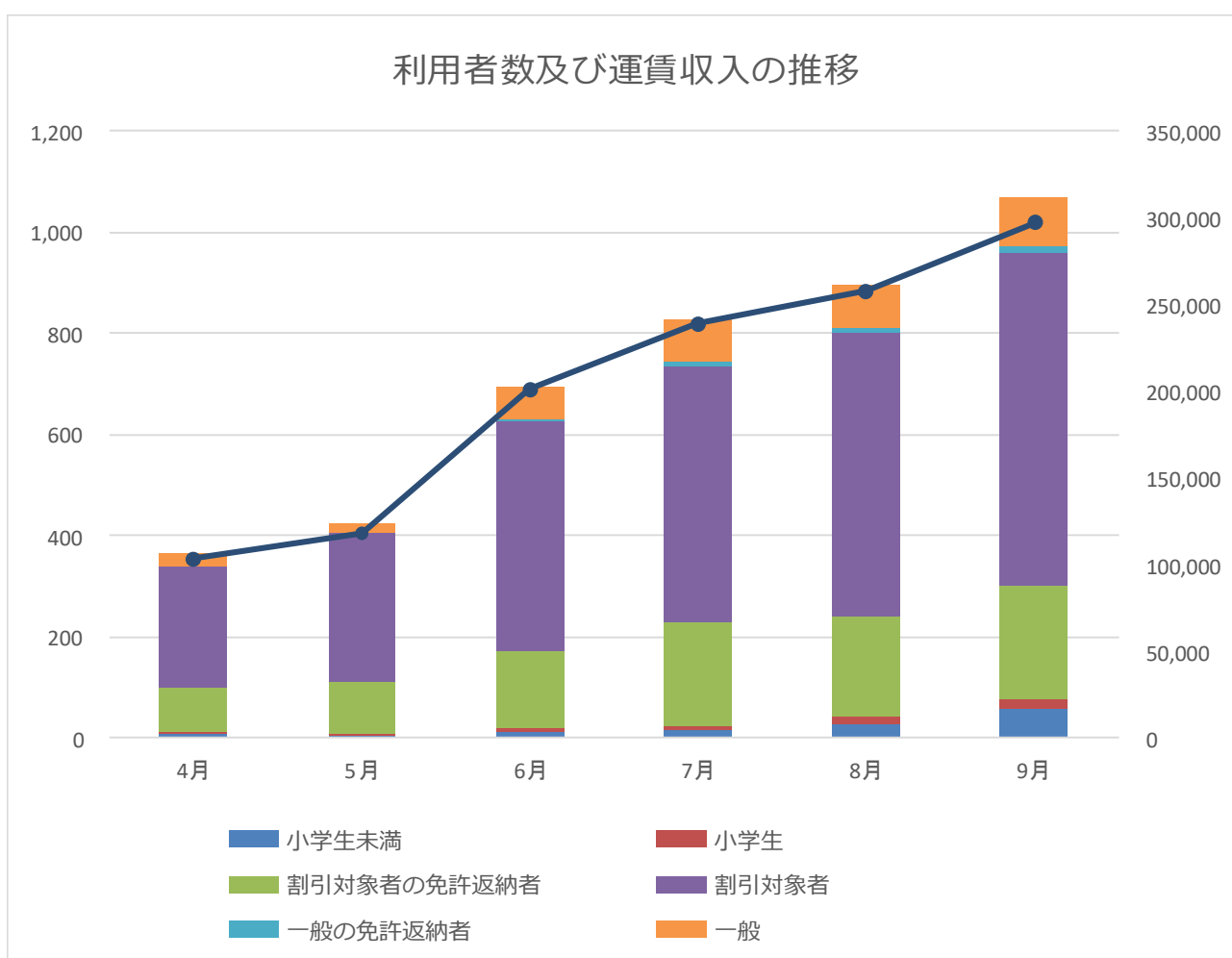
	名称	カテゴリ	降車回数
1	行田総合病院	総合病院	215
2	北里大学メディカルセンター	総合病院	189
3	鴻巣駅東口	駅	154
4	吹上駅南口	駅	80
5	よつばアイクリニック	眼科	78
6	村越外科・胃腸科・肛門科	病院	77
7	太平住宅団地	バス停	75
8	ふきあげ接骨院	接骨院	67
9	赤見台整形外科内科クリニック	病院	64
10	エルミこうのす	大型商業施設	56
11	マミーマート生田店	スーパー	49
12	北鴻巣駅東口	駅	47
13	金子美容室	その他	47
14	フードオフ・ストッカー吹上店	スーパー	43
15	コスモスアリーナふきあげ	その他公共施設	39
16	さめじまボンディングクリニック	病院	36
17	こうほく腎・泌尿器科クリニック	病院	36
18	鴻巣市役所	都道府県庁・役場	35
19	こうのす共生病院	病院	34
20	鴻巣駅西口	駅	33

乗車・降車場所は、どちらも駅及び総合病院が上位を占める結果となった。カテゴリ別に見ると、駅や商業施設等の乗降回数に大きな差はないが、総合病院や病院は降車回数と比べると乗車回数が半分以下となっていることから、行きはこうのす乗合タクシーを利用しているが、帰りは他の交通手段を利用していると考えられる。

(3)利用者数及び運賃収入の推移

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計	割合
小学生未満	10	7	11	16	27	60	131	3.1%
小学生	2	2	8	8	17	19	56	1.3%
割引対象者の免許返納者	90	104	155	204	196	224	973	22.8%
割引対象者	237	291	452	510	562	658	2,710	63.4%
一般の免許返納者	1	0	3	7	10	10	31	0.7%
一般	27	19	64	82	85	95	372	8.7%
合計人数	367	423	693	827	897	1,066	4,273	
運賃収入(円)	103,400	118,000	201,400	239,200	257,700	297,500	1,217,200	

※割引対象者とは、70歳以上・障害者手帳や難病の受給者証をお持ちの方など、小学生未満を除くひなちゃんタクシー登録対象者。



利用者数は増加傾向にあるものの、9月までの半年で延べ4,273人とどまっている。新型コロナウイルスの影響を大きく受け、当初の利用者数見込みの34%程度になっている。

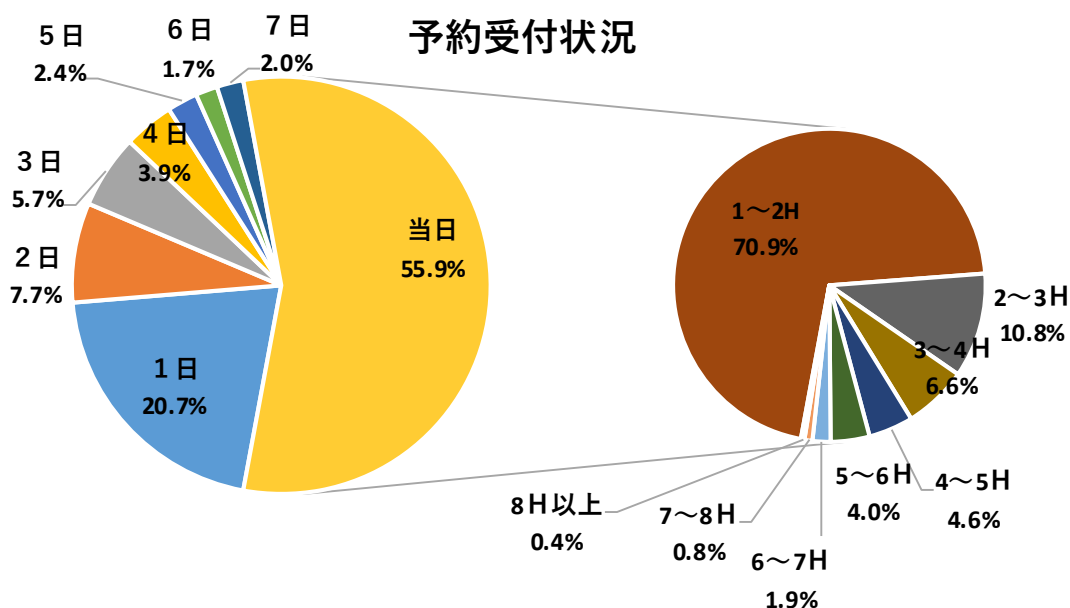
70歳以上・障害者手帳や難病の受給者証をお持ちの方など、ひなちゃんタクシー登録対象者の利用が、86.2%を占め、一般の利用が9.4%となっている。

端末種別予約数

(単位：件)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
電話予約	326	368	610	706 93.9%	696 88.4%	813 88.2%	3,519
WEB(インターネット)予約	—	—	—	46 6.1%	91 11.6%	109 11.8%	246

令和2年7月からWEB予約を開始し、利用件数の11.8%はWEB予約となっている。



当日予約が55.9%と半数以上を占め、前日の予約が20.7%となっている。

また、当日予約のうち、2時間未満の予約が70.9%を占めている。

5. こうのす乗合タクシーの運行計画及びひなちゃんタクシーの料金集計等

(1) こうのす乗合タクシー運行計画

令和2年度	委託料予算額	年間利用者数当初計画
	56,485千円	25,000人

(2) デマンド交通ひなちゃんタクシーの利用件数等推移 (単位：円 利用件数：件)

令和元年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月
乗車料金	5,778,170	5,989,850	6,430,390	6,273,680	6,232,220	7,328,090
利用者負担額	2,361,600	2,404,100	2,577,900	1,945,000	1,879,000	2,927,240
補助金	3,416,570	3,585,750	3,852,490	4,328,680	4,353,220	4,400,850
利用件数	4,239	4,302	4,691	5,339	5,269	5,341
1件あたり補助金額	806	834	821	811	826	824

令和元年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
乗車料金	7,789,190	7,758,340	7,924,750	6,927,930	7,647,670	6,227,690	82,307,970
利用者負担額	3,117,000	3,088,300	3,148,790	2,720,800	2,957,000	2,413,000	31,539,730
補助金	4,672,190	4,670,040	4,775,960	4,207,130	4,690,670	3,814,690	50,768,240
利用件数	5,544	5,440	5,384	4,995	4,942	3,843	59,329
1件あたり補助金額	843	858	887	842	949	993	857

令和2年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
乗車料金	4,167,290	3,725,720	5,347,570	5,437,640	5,548,250	5,653,590	29,880,060
利用者負担額	1,629,600	1,459,100	2,080,600	2,070,800	2,176,900	2,181,800	11,598,800
補助金	2,537,690	2,266,620	3,266,970	3,366,840	3,371,350	3,471,790	18,281,260
利用件数	2,544	2,336	3,402	3,526	3,524	3,569	18,901
1件あたり補助金額	998	970	960	955	957	973	967

(3) デマンド交通ひなちゃんタクシー4月～9月の比較 (単位：円 利用件数：件)

	令和元年度(4月～9月)	令和2年度(4月～9月)
乗車料金計	38,032,400	29,880,060
利用者負担額計	14,094,840	11,598,800
補助金計	23,937,560	18,281,260
利用件数計	29,181	18,901
1件あたり補助金額平均	820	967

デマンド交通ひなちゃんタクシーの利用は、新型コロナウイルスの影響や4月以降の運行内容の変更（月10回までの回数制限・日曜祝日の連休）及びこうのす乗合タクシーの実証運行開始に伴う移行により、昨年度比で利用件数が10,280件減、補助金支出が5,656,300円減となっている。

なお、1件あたりの補助金額が令和2年2月以降上がっているのは、一般タクシーの運賃改定によるものである。

6. アンケート調査について

1 実施概要

1. 調査趣旨

このす乗合タクシー登録者の利用状況や公共交通全般に対する意見等を把握する。

2. 調査方法

調査期間 令和2年10月23日（金）～11月6日（金）

調査対象 利用登録者のうち、600名を無作為抽出（利用者300名・未利用者300名）

調査方法 対象者に調査票を郵送

3. 回答状況

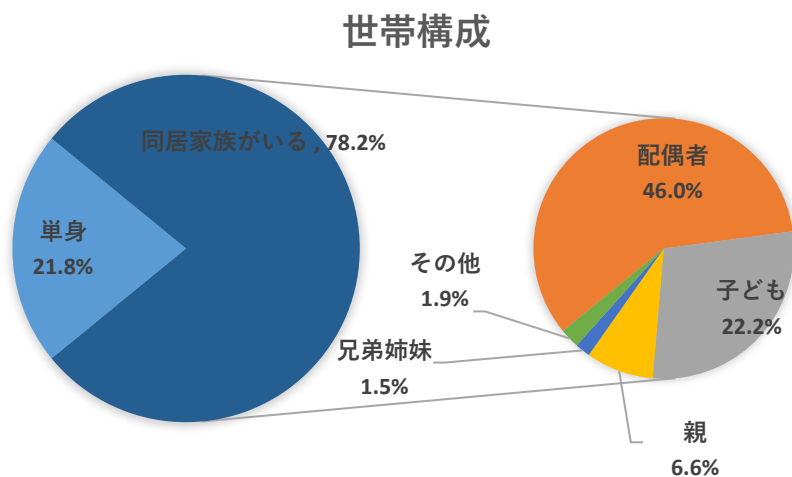
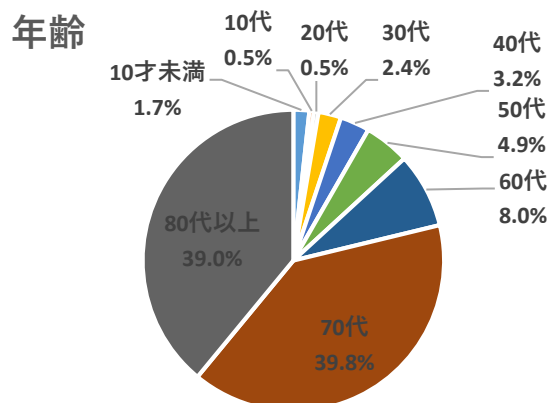
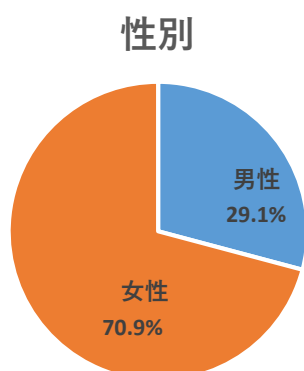
回答総数 449通

回答率 74.8%

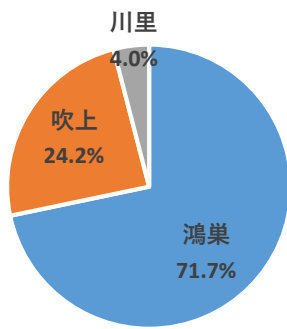
2 調査結果

1 あなたのことについておたずねします。

(1) あなたのことについて該当するものに✓をつけてください。

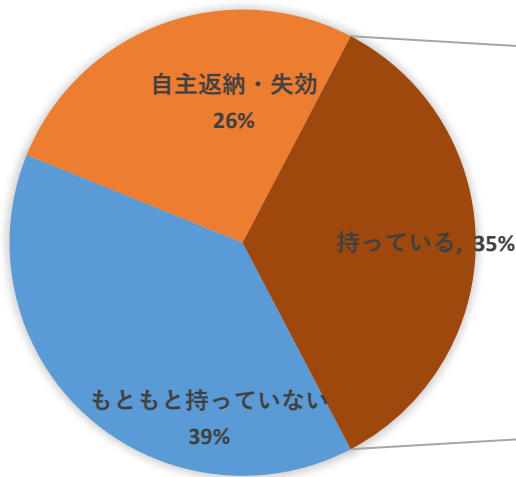


居住地域

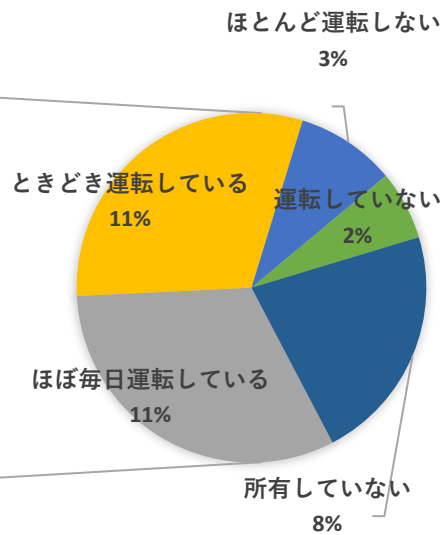


(2) 運転免許証をお持ちの方は自家用車の利用状況についてお答えください。

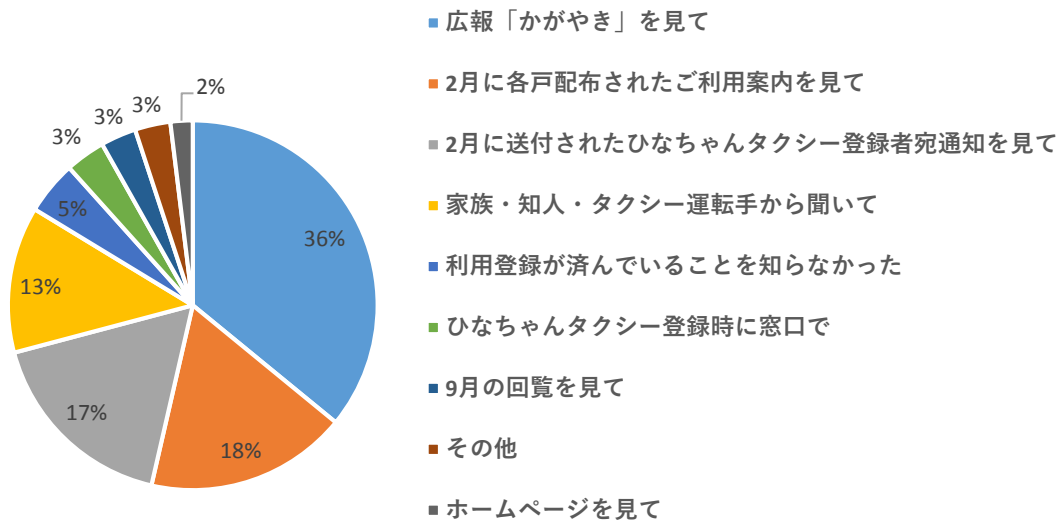
運転免許証の有無



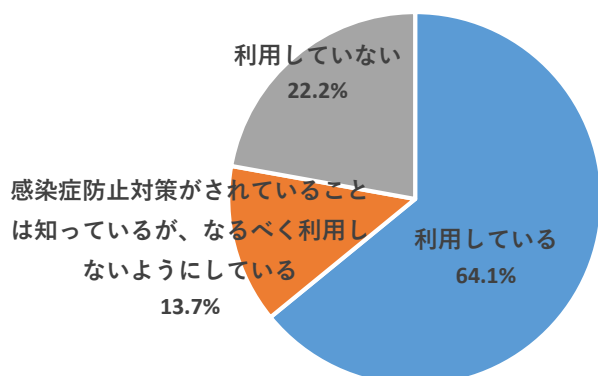
自家用車の利用状況



(3) あなたは、このす乗合タクシーの利用登録が済んでいます。登録のきっかけは何ですか。



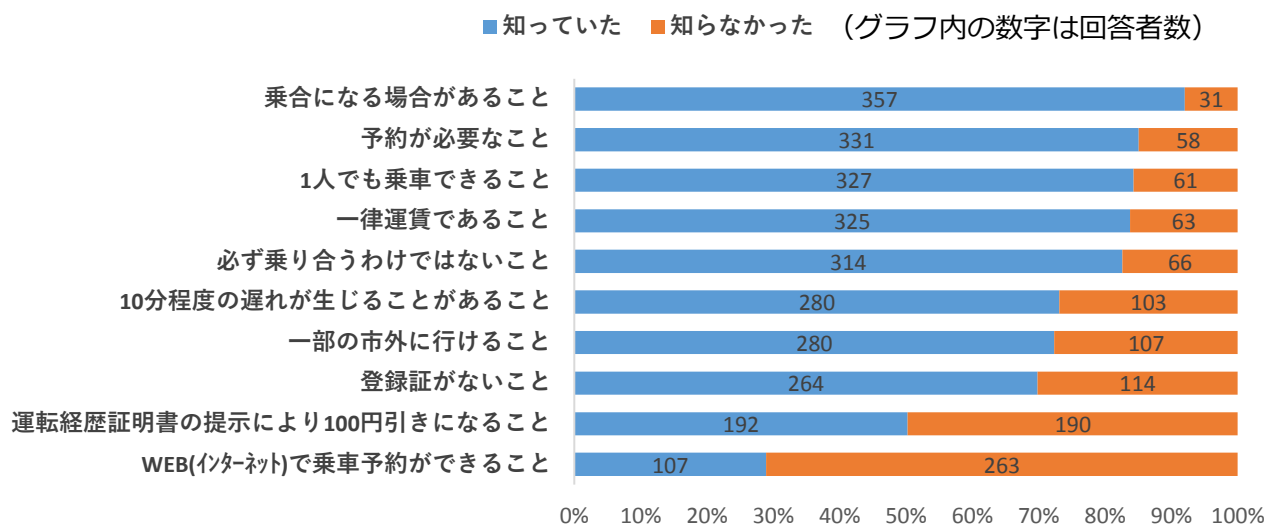
(4) こうのす乗合タクシーを含め、各公共交通機関では新型コロナウイルス感染症防止対策を実施して運行しています。令和2年10月現在、外出の際の公共交通機関（電車・バス・タクシー）の利用について教えてください。



半数以上は、外出の際に公共交通機関を利用しているが、利用していない人が約2割いる。

2 こうのす乗合タクシーの内容についてお答えください。

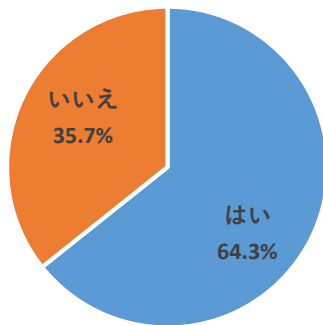
(1) 乗合タクシーの内容について、知っていることには「はい」、知らなかったことには「いいえ」でお答えください。



「乗り合いになる場合があること」「予約が必要なこと」「1人でも乗車できること」「一律運賃であること」「必ず乗り合うわけではないこと」の認知度は80%以上あるが、「一部の市外に行けること」や「運転免許返納で100円引きになること」の認知度は70%以下であった。7月から開始したWEB予約に関しては回答者の30%以下の認知度であった。

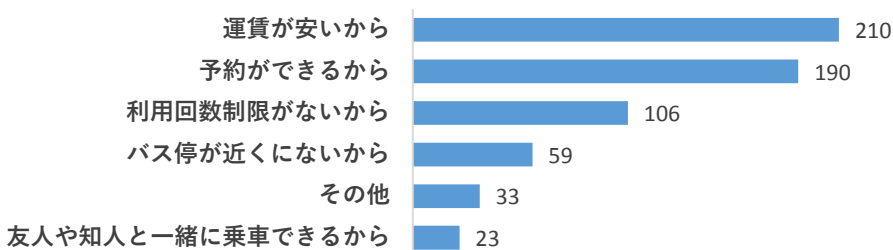
3 こうのす乗合タクシーの利用についておたずねします。

(1) こうのす乗合タクシー登録後に利用しましたか。

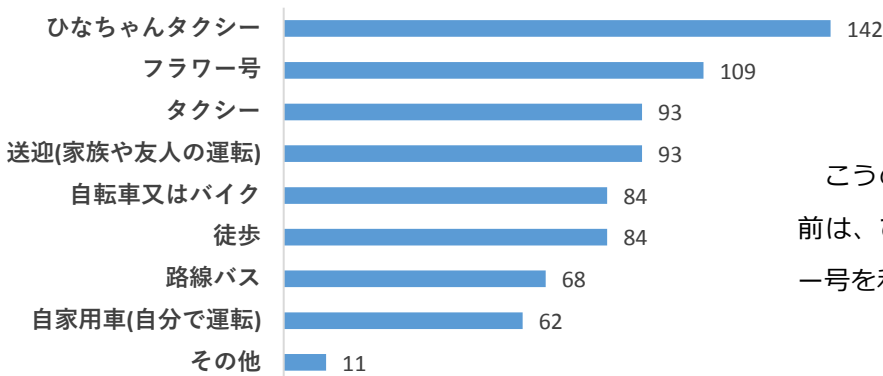


4 こうのす乗合タクシーを利用したことがある方におたずねします。

(1) こうのす乗合タクシーを利用した理由は何ですか。(該当するものすべてを選択してください。)

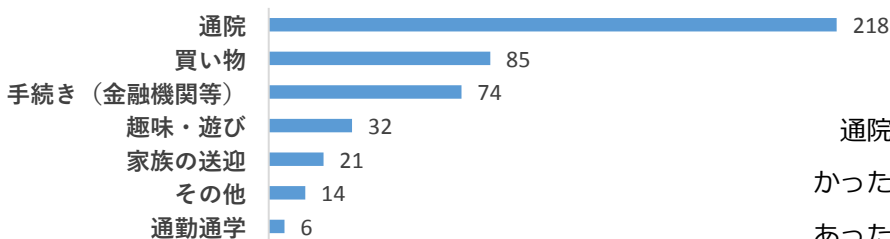


(2) こうのす乗合タクシーを利用する以前の移動手段を教えてください。(該当するものすべてを選択してください。)



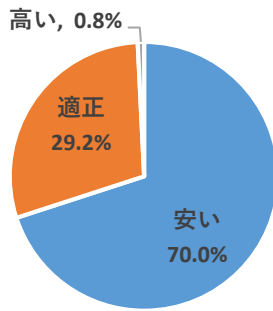
このす乗合タクシーを利用する以前は、ひなちゃんタクシー及びフラワー号を利用していた人が多かった。

(3) 主な利用の目的は何ですか。(主なものを3つ以内で選択してください。)



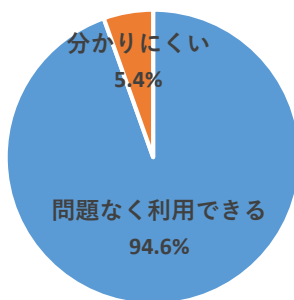
通院を目的とした利用が圧倒的に多かった。次いで買い物、手続きの順であった。

(4) こうのす乗合タクシーの運賃についてどう思いますか。



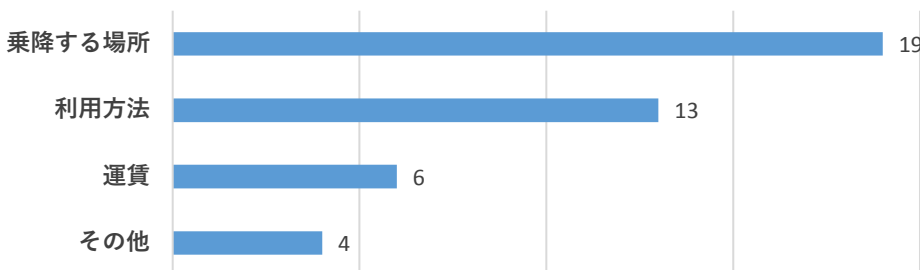
運賃は、「安い」「適正」と回答した人が99.2%という結果であった。

(5) こうのす乗合タクシーの利用方法は、いかがですか。

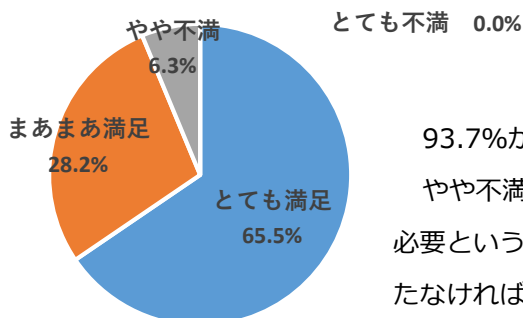


利用者のうち94.6%は問題なく利用できると回答している。分かりにくいと感じる点は、次の設問(6)にあるとおり、「乗降する場所」「利用方法」「運賃」の順に多かった。「その他」の理由としては、高齢で難聴のため電話がしにくい等の回答があった。

(6) 何について分かりにくいと感じましたか。(該当するものすべてを選択してください。)



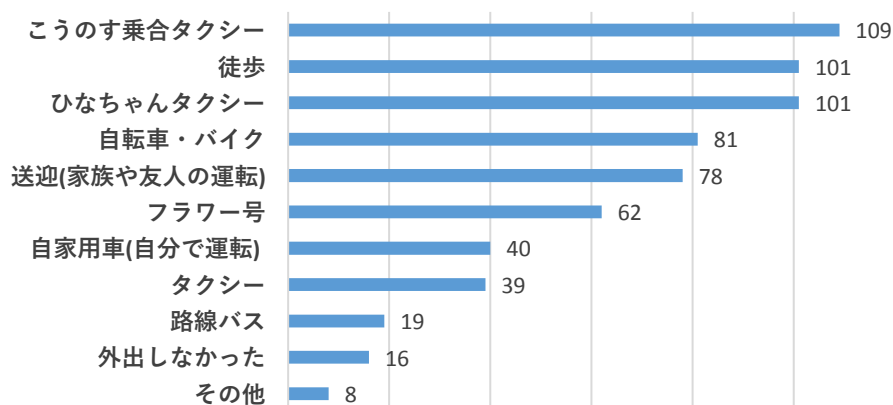
(7) こうのす乗合タクシーの満足度をお答えください。



93.7%が満足と回答しており、満足度は高い。やや不満であると回答した人の理由としては、「今すぐ必要というときに利用できない」「電話してから1時間は待たなければならない」「台数を増やして欲しい」「近隣他市の病院に行きたい」との意見があった。

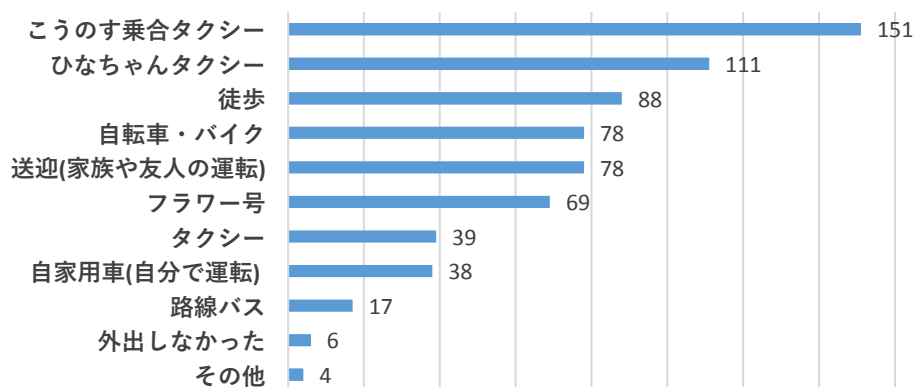
(8) 今年4月から5月の外出自粛要請期間中における必要な外出（通院や買い物など）の移動手段は何でしたか。（主なものを3つ以内で選択してください。）

4月～5月の移動手段



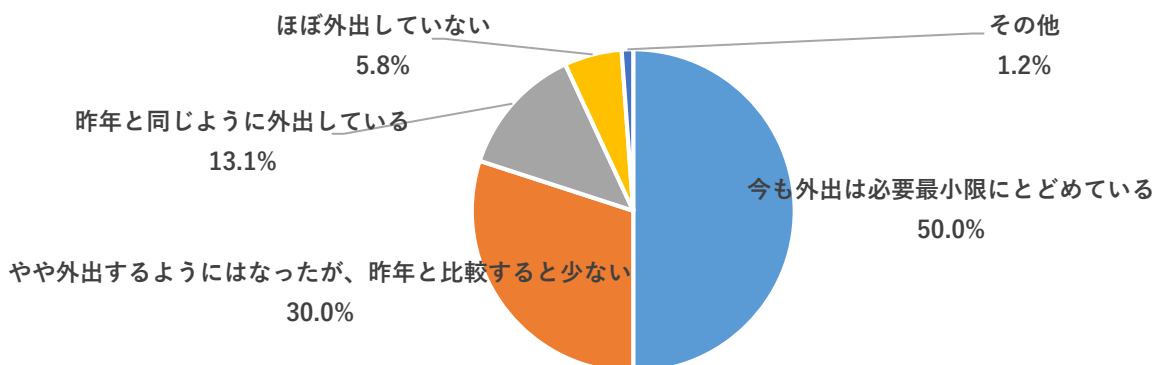
(9) 6月以降の主な移動手段は何ですか。（主なものを3つ以内で選択してください。）

6月以降の移動手段



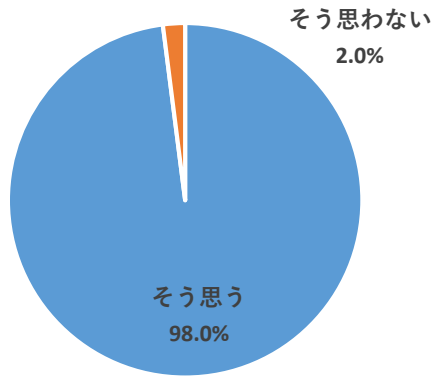
4～5月と比較すると、6月以降の移動は、乗合タクシーの利用が38%増、徒歩は13%減、ひなちゃんタクシーは9%増であった。また、その他の移動手段としては、電車、電動カートであった。

(10) 6月以降のあなたの行動について、当てはまるものを1つ選択してください。



6月以降も外出を控えている人が85.8%に及んでいる。

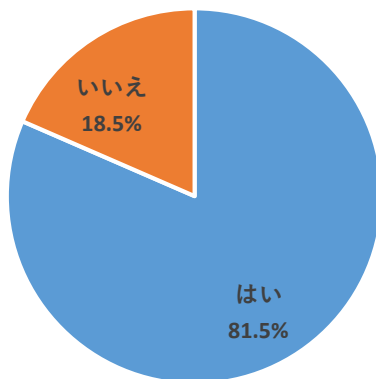
(11) 今後も、引き続きこのす乗合タクシーを利用したいですか。



利用者のうち、98%は今後も利用したいと回答している。

「利用したいと思わない」を選択した人の理由は、「すぐに利用できるひなちゃんタクシーの方が良い」「決まりが多く利用しにくい」「人との接触が不安だから」などだった。

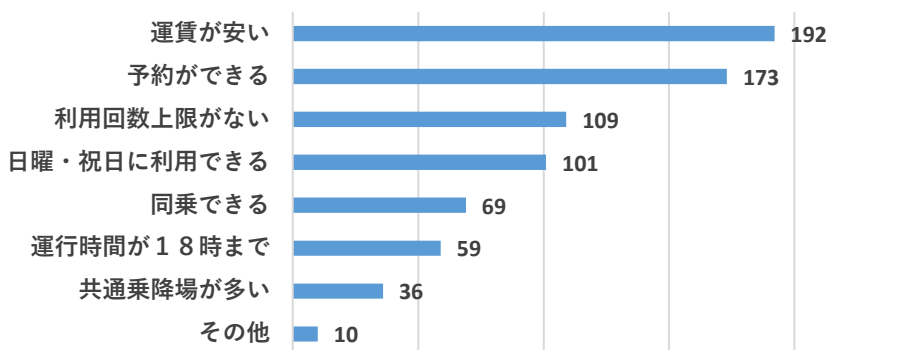
(12) あなたは、デマンド交通ひなちゃんタクシーに登録していますか。



利用者のうち、81.5%は、ひなちゃんタクシー登録者だった。

(13) デマンド交通ひなちゃんタクシーと比べ、このす乗合タクシーの良い点はどこですか。(該当するものすべてを選択)

ひなちゃんタクシーと比べて乗合タクシーの良い点

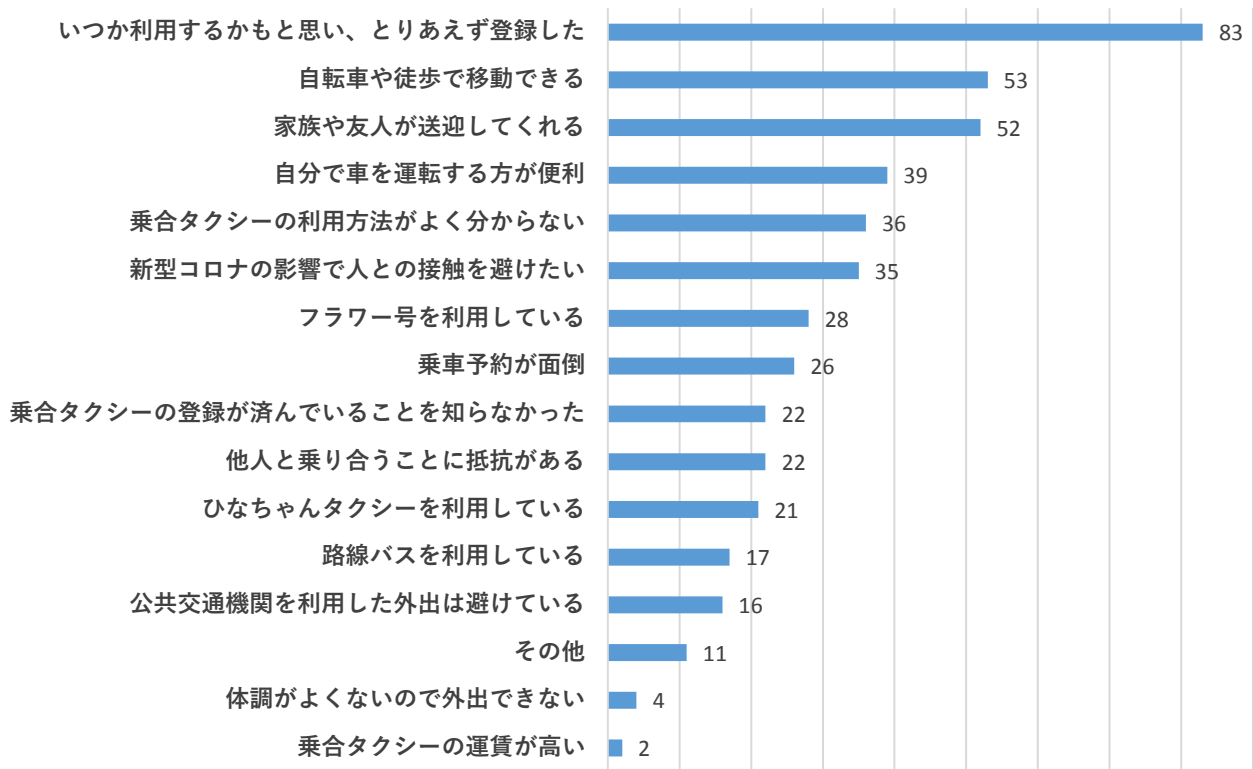


利用者のうち、約82%はひなちゃんタクシーにも登録している。ひなちゃんタクシーと比較すると、乗合タクシーの良い点は、「運賃が安い」「予約ができる」「利用回数上限がない」「日曜祝日に利用できる」の順になった。

「その他」は、「年齢制限がないこと」「距離に関係なく一律運賃であること」などのほか、「運転手・受付の対応が良い」との回答が複数件あった。

5 こうのす乗合タクシーを利用したことがない方におたずねします。

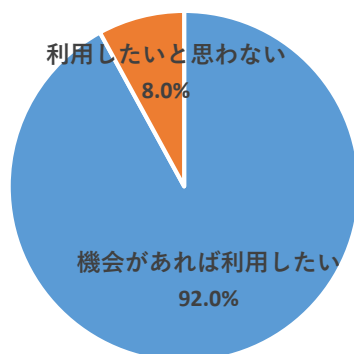
(1) あなたは、このす乗合タクシーの利用登録が済んでいます。利用しない理由は何ですか。(該当するものすべてを選択)



未利用者は、「とりあえず登録した」が最も多く、次いで「自転車や徒歩で移動できる」「家族等が送迎してくれる」「自分で運転する方が便利」の順であった。また、36人は「乗合タクシーの利用方法がよく分からない」を選択しており、利用方法についての周知が必要である。

「その他」を選択した人は「診察後の薬の処方時間が不明なため頼みにくい」などの予約のしづらさや、「感染症が心配なため」「利用方法が細かく面倒」などを理由としている。

(2) あなたは、今後、このす乗合タクシーを利用したいと思いますか。



未利用者のうち、92%が「機会があれば利用したい」と回答した。

「利用したいと思わない」理由としては「目が見えず介助が必要で乗り降りが困難で迷惑をかけるから」「時間を決めて予約するのが面倒」「バス停が近いのでバスを利用しているから」「出来るだけ歩いて足を鍛えたいから」などがあつた。

6 ご意見・ご感想をお寄せください。

このす乗合タクシーに関してご意見・ご感想がありましたら、自由にお書きください。

主な内容	意見数
制度があって助かる、有難い	76
運転手・受付の対応が良い	52
長く続けて欲しい	38
運賃が安くて助かる	31
予約ができて良い	23
運行時間を拡大して欲しい	20
予約時間を短縮して欲しい	18
乗降場を自由にして欲しい、又は増やして欲しい 北本市内(病院・店舗等)、行田市内(駅・病院・幼稚園・店舗)、羽生市内の病院、熊谷市内の百貨店、吉見町内の道の駅、市外のショッピングセンター、森林公園、東武動物公園 など	13
まだ利用していないが、これから利用していきたい	9
予約が不便である、予約なしにして欲しい	5
回数制限がなく、日曜祝日に利用できるのが良い	4
安心して利用することができる	3
WEB 予約できて良い	2

その他意見等
体調に自信が持てるようになったら利用して外出を楽しみたい。
免許を返納してしまい、怪我のため自転車にも乗れず大変不便だったが、利用できて大変助かっている。高齢社会に向けて大変良いことで有難く感謝している。
距離に関係なく 300 円で自宅と病院や駅、美容院等へ行けて大変助かっている。
子どもがいるので予約できるのはありがたい。とても便利なのでぜひ続けて欲しい。
足腰が悪いが、行きは乗合タクシーで帰りはひなちゃんタクシーと 1 人で行動できる。
運賃も魅力だが何より運転手が親切な対応で良い。一度利用しないとこの良さは分からないと思う。
現在 2 人目を妊娠中で、上の子を連れて通院等で外出するときに利用している。自家用車は夫が通勤で利用しているために以前は電車と徒歩で移動するのが大変だったが、乗合タクシーで目的地までスムーズに行けるようになりとても助かっている。
予約のしやすさ(WEB 予約)、車内の綺麗さ、運転の優しさなど申し分ない交通機関。今後も継続して運行していただきたい。
北里メディカルセンターや行田総合病院は市外で距離もあるので、もう少し運賃が高くても良いのではないかな。
車椅子利用のため、運転手や他の人に迷惑になると思い利用を遠慮してしまう。
ひなちゃんタクシーと乗合タクシーの違いが分からない。
ひなちゃんタクシーは福祉タクシー利用券が使えるが、乗合タクシーにも使えると助かる。
小学生の子どもが利用している。中学生になっても利用したいので、中学生も割引対象にして欲しい。

公共交通全般（フラワー号、路線バス、デマンド交通ひなちゃんタクシー）に関してご意見・ご感想がありましたら、自由にお書きください。

バス全般に関すること
フラワー号の運行本数を増やして欲しい。
バス停までが遠い、バス停までの移動が身体的な理由でつらい。
フラワー号の運行時間を拡大して欲しい。
80歳以上だとフラワー号が無料で助かっている。
時刻がよく分からず、運転手に聞いても不親切に対応されることがある。
デマンド交通ひなちゃんタクシーに関すること
具合が悪くて病院に行きたいときや急に出かける時に、ひなちゃんタクシーはとても助かる。長く続けて欲しい。
利用料金を値下げして欲しい。
土・日・祝も運行して欲しい。
利用回数制限を撤廃して欲しい。
運行時間を18時に延長して欲しい。
雨天の日は混んでいて利用できず困る。
その他
コロナが落ち着くまで外出を避けている。バスや乗合タクシーなど、乗り合うのは怖い。
状況に応じてバス、ひなちゃんタクシー、乗合タクシーを利用している。
ひなちゃんタクシーと乗合タクシーの利用状況分析をし、出来れば市税負担の少ない乗合タクシーに集約して台数を増やして欲しい。

7. まとめ

現 状

このす乗合タクシーは、4月からの実証運行開始と同時に新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、利用者数は当初の想定を大きく下回っているものの、月間の利用者数は増加し続けている。全世代に利用があるが、特に70代以上の高齢者を中心に通院や駅までの移動手段として利用されていることが分かった。

また、アンケートの回収率が74.8%であったことから、非常に高い関心があることが分かる。集計結果では、新型コロナウイルスの影響で外出を控えている人が多いことや、このす乗合タクシーの利用者の多くが「運賃が安いこと」や「予約ができること」を理由に選択していることが分かった。

低運賃や予約ができることはもちろん、利用者の94.6%が「問題なく利用できる」としていることや利用方法が容易であること、「運転手・受付の対応が良い」との声が多かったことなどが満足度93.7%という高い評価を得ている要因であると考えられる。

検討課題

1. 「このす乗合タクシー」制度内容の周知

広報や回覧、施設へのポスター掲示、市ホームページなどで周知を図ってきたが、アンケート結果により「デマンド交通ひなちゃんタクシー」と混同している登録者が多かったことから、運賃や予約の有無、共通乗降場などの違いについて、理解してもらうことが課題である。

また、ひなちゃんタクシーよりも、このす乗合タクシーを最大限活用してもらうことが市の財政支出抑制につながり、公共交通の維持に結びつくことから、継続して利用促進PRを実施することが必要である。

2. 利用者の状況

登録者のうち、実利用者は約5%程度にとどまっているが、アンケート結果で高い評価を得ていることから、実利用者数を引き上げていきたい。月間の利用者数は現在約1,000人であるが、当初の目標である約2,000人を目指し、利用促進策を講じていく。

※利用促進策の詳細は次ページ「今後の方向性」参照

3. 利用時間帯

午前中の利用が多く希望時間の予約が取りにくい状況だが、15時から17時頃の時間帯は比較的空きがあり、夕方の買い物や午後の通院、病院からの帰路など、具体的な活用方法を例示して周知を図っていく。

また、小学生の保護者から児童の自宅から習い事先への利用について問い合わせが複数寄せられている。現在、スイミングスクールやそろばん教室、学習塾などを共通乗降場に設定しており、今後は予約時間に空きのある夕方の時間帯の利用促進のため、習い事先へのポスター掲示等、保護者に対し利用促進を図っていく。

4. 運行時間及び予約時間

現在、運行時間は 8:30～18:00、予約は 1 週間前から 1 時間前までとしているが、運行時間の拡大や予約時間に対する要望が多かったことから、検討を進める。

今後の方向性

実証運行期間は令和 4 年 3 月 31 日までとしていることから、令和 3 年秋頃までには令和 4 年度以降の運行について方向性を示す必要がある。アンケート結果によると、満足度は大変高く、利用者がこのす乗合タクシーを利用した主な理由は「運賃が安い」「予約ができる」「利用回数制限がないこと」であることが分かった。未利用者の 92%が「機会があれば利用してみたい」と回答していることから潜在的な需要はあると考えられ、利用促進を図ることにより利用者増が期待できる。

そのためには、新型コロナウイルスの影響を受けて低迷している利用者数を目標値まで引き上げるために利用促進策を講じ、外出を控えている高齢者や障害者はもちろん、広く市民のドアツードアの移動手段として定着させていきたい。

<利用促進策（案）>

名称 「このす乗合タクシーチケット（登録者 1 人につき 300 円×2 枚）」の配布

対象者 ・このす乗合タクシー令和 2 年 12 月までの登録者約 8,500 人
・令和 3 年 1 月から 3 月までの新規登録者

利用期限 令和 3 年 1 月中旬～3 月 31 日

目的 ①新規利用者の獲得

新たな利用者呼び込むため、まずは実際に乗車し利便性を体験してもらう。

②登録者への登録完了の通知

登録証を交付していないため、4 月以降に重複で登録申請する登録者が多数いたことから、個別配布により登録していることを通知する。

その他 地域公共交通会議の書面開催により委員から意見聴取し、12 月議会に補正予算を計上予定

また、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、市では、運行事業者に感染症拡大防止対策給付金を交付し、各事業者において乗務員のマスク着用や換気、車内の消毒など感染症拡大防止対策を徹底している。利用者にもマスク着用の協力を呼びかけるとともに、他人と乗り合うときにマスク未着用者がいる場合には、マスクを配布し着用を促すこととする。