

アンケート調査の結果、令和 6 年度実証運行の課題

1 アンケート調査の概要

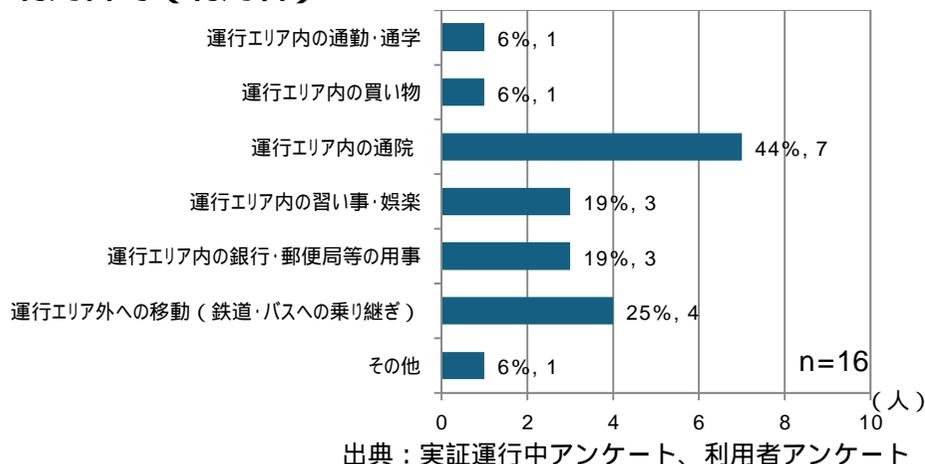
項目	区実施		関連調査（関東バス(株)実施）
	実証運行前アンケート	実証運行中アンケート	利用者アンケート
調査時期	11月10日（日）～11月25日（月）	2月14日（金）～2月28日（金）	1月16日（木）～2月28日（金）
調査対象者	運行区域内人口71,891人と西落合三丁目・四丁目人口5,574人から無作為抽出した地域住民（人口は令和7年3月1日現在）	同左	利用者
配布数	2,000人 宛先不明のため1,992が実配布数	2,000人 宛先不明のため1,986が実配布数	200枚
調査方法	<ul style="list-style-type: none"> 調査対象者に調査票を郵送 調査票を返送またはwebで回答 	同左	<ul style="list-style-type: none"> 車内の料金箱の横に調査票を配架 調査票を郵送またはwebで回答
回答数 （回収率）	561人（28.1%）	489人（24.6%） うち利用者3人	13人
その他	郵送物 <ul style="list-style-type: none"> パンフレット 依頼文（4カ国語） 返信用封筒 WEBは4カ国に翻訳	郵送物 <ul style="list-style-type: none"> パンフレット、利用状況速報 依頼文（4カ国語） 返信用封筒 WEBは4カ国に翻訳	配布物 <ul style="list-style-type: none"> 調査票 にゃんデマンド運行エリアマップ 返信用封筒
主な質問	<ul style="list-style-type: none"> にゃんデマンドに期待することは何ですか？ にゃんデマンドを利用したいですか？ にゃんデマンドの運行によって、日常的に利用している路線バス、タクシーの利用が変わりますか？ 運賃はいくらが適切だと思いますか？ 	<ul style="list-style-type: none"> にゃんデマンドを知っていましたか？ にゃんデマンドを利用しましたか？ 運行内容の改善事項を教えてください。 運行により期待される効果を教えてください。 利用したいですか？ 	<ul style="list-style-type: none"> にゃんデマンドを何で知りましたか？ 運行開始前の移動手段を教えてください。 運行内容の改善事項を教えてください。 運行により期待される効果を教えてください。

2 導入目的の実現状況に関する調査結果

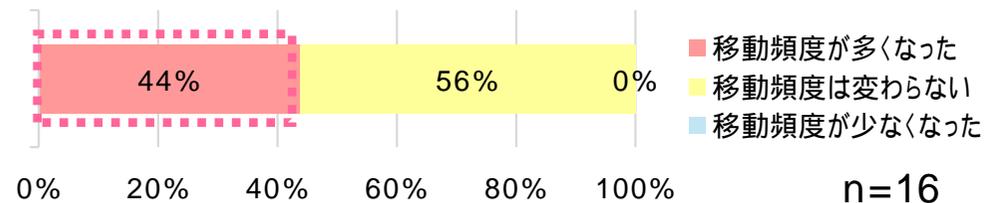
導入地域での移動負担軽減や利便性向上に貢献したか

- ・ 運行エリア内の通院での利用が最も多く、次いで鉄道・バスへの乗り継ぎが多かった。
- ・ 実証運行前は移動していなかった人、送迎で移動している人の移動を支援している。
- ・ にゃんデマンドの運行により移動頻度が多くなった利用者は約半数である。
- ・ 普段の移動に課題がある人（移動負担がある）の利用意向は約8割と高い。

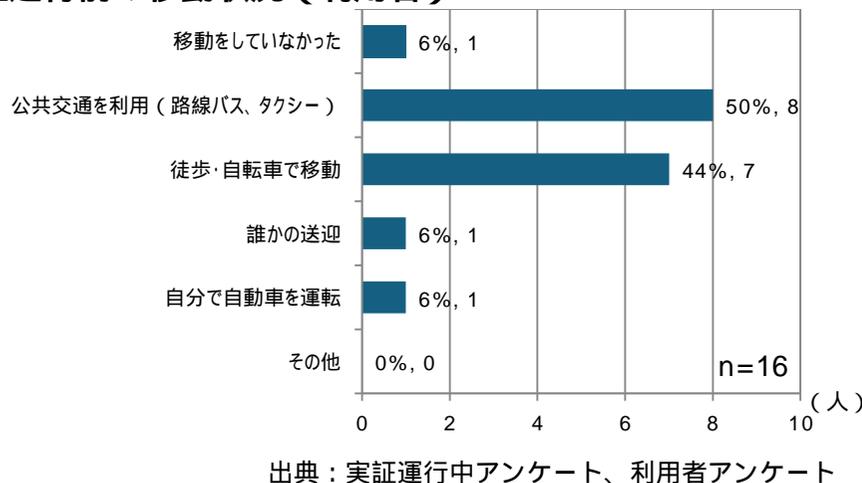
利用目的（利用者）



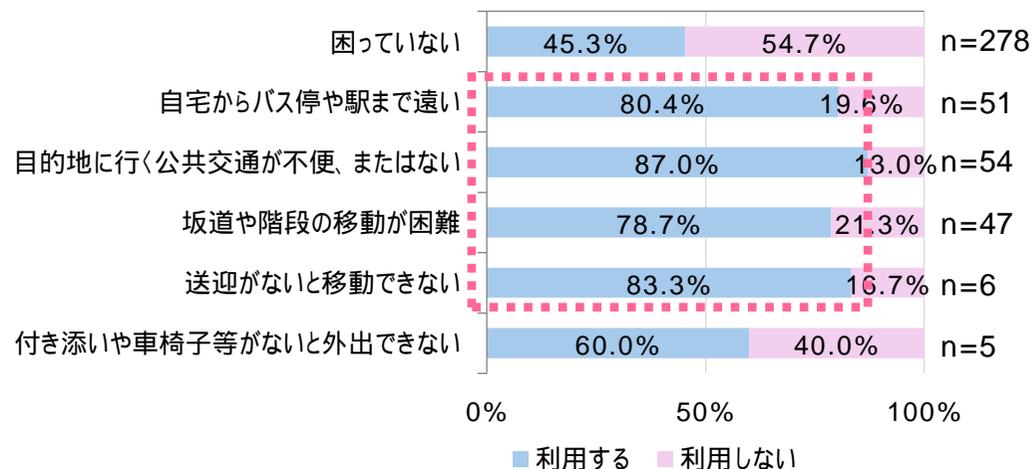
移動頻度の変化（利用者）



実証運行前の移動状況（利用者）



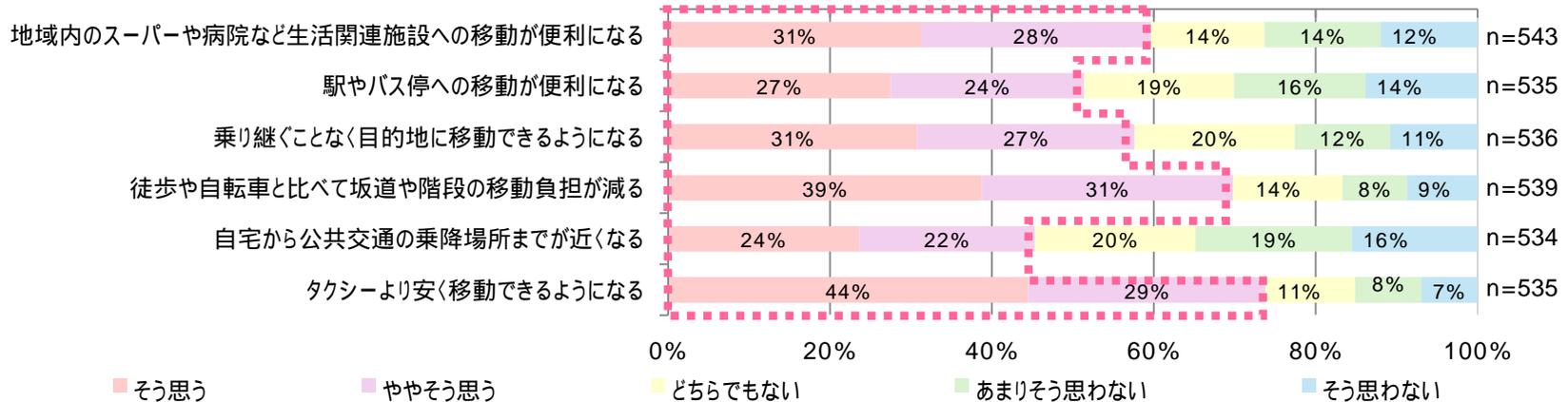
利用意向（普段の移動での課題別）



導入地域での移動負担軽減や利便性向上に貢献したか

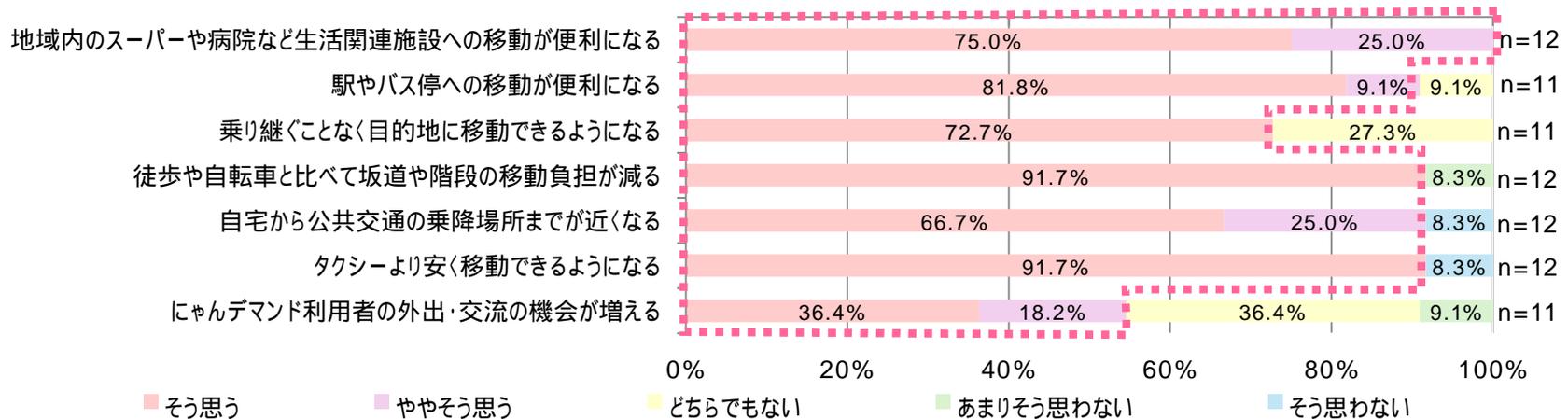
- ・ 実証運行前の地域住民アンケートでは、「坂道や階段の移動負担」「タクシーより安く移動できる」が効果として期待できると6割以上が回答した。
- ・ にゃんデマンドの利用者アンケートでは、ほとんどの項目で8割以上が効果が期待できると回答した。

利用により期待できる効果（実証運行前）



出典：実証運行前アンケート

利用により期待できる効果（利用者）



出典：利用者アンケート

導入地域での移動負担軽減や利便性向上に貢献したか

- ・ にゃんデマンドが様々な方に利用され、住民の日常移動の助けとなった。
- ・ 実際に利用した方々からは、にゃんデマンドの運行継続を望む声が多数あった。

利用者の声

自宅近くから乗れて大助かりです。歩くのがだんだん困難になり、外出をあきらめかけていましたが、あちこち行ってみようと思いました。（60代 女性）

赤ちゃんと利用し、とても便利でした。妊婦の時は、通院の際に自転車に乗れず、徒歩も大変だったため、その時に活用できれば助かったと思います。こうした取り組みの拡大は、子育てしやすい街にもつながると思います。（30代 女性）

荷物を持った移動の時にとても助かりました。（60代 女性）

通院に利用しました。（70代 男性）

自宅が坂の上であり、買い物が大変でした。にゃんデマンドで移動でき助かりました。（60代 女性）

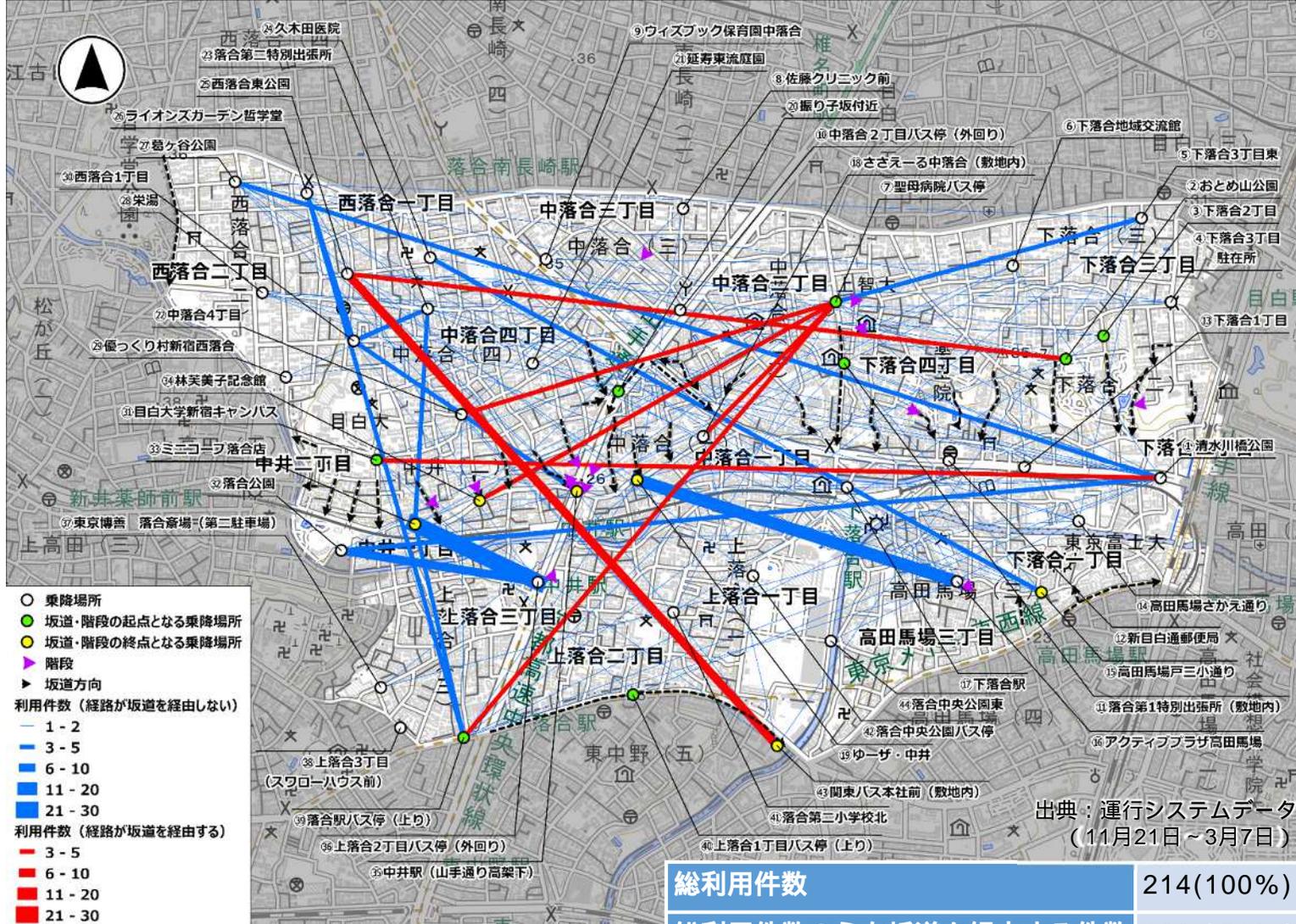
バスや鉄道が使いづらい地域に住んでいるため、移動が楽になりました。（10代 男性）

自宅付近で流しのタクシーがなかなか見つからず。にゃんデマンドは、タクシー予約と同じくらいの手間で、安く利用できたのでありがたかったです。（30代 女性）

フィーダー的、ファースト・ラストワンマイル的な地域交通となっているか : 坂道・階段が多い場所での移動状況

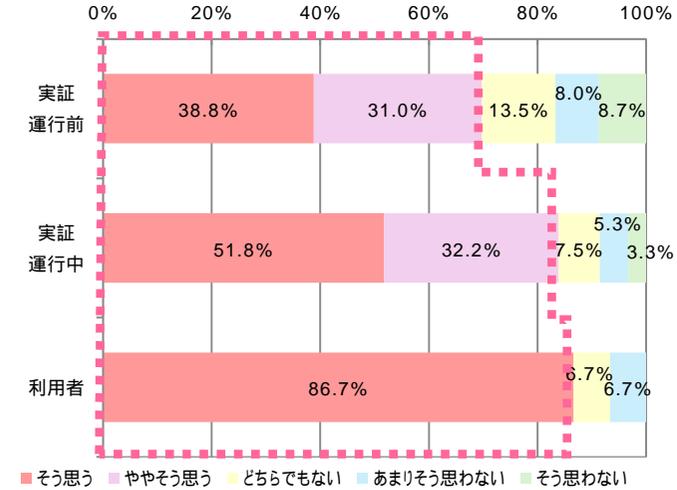
- ・ 実証運行中で坂道を経由すると思われる移動が約5割あった。
- ・ 「坂道や階段の移動負担が減る」効果を期待している人は、地域住民アンケートでは約7~8割、利用者アンケートでは約9割であった。

坂道を経由する移動



総利用件数	214(100%)
総利用件数のうち坂道を経由する件数	108 (51%)

徒歩や自転車と比べて坂道や階段の移動負担が減ると期待できるか



出典: 実証運行前アンケート
実証運行中アンケート
利用者アンケート

今は自転車で移動していますが、駅まで距離があるのと、坂道があるので、将来が不安でした。この地域でこれからも住み続けたいと思っているので、ちゃんデマンドができれば安心できます。

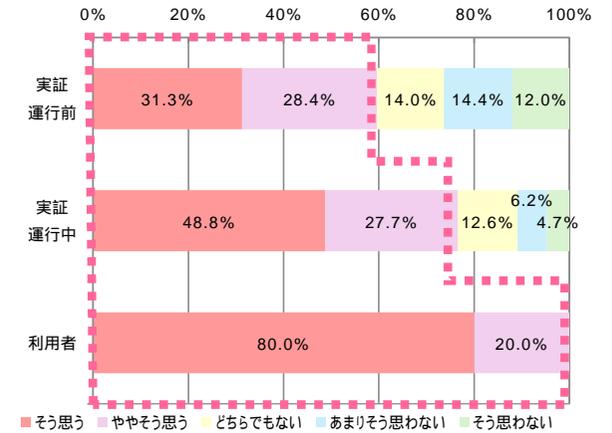


70代 女性

フィーター的、ファースト・ラストワンマイル的な地域交通となっているか : 生活関連施設への移動状況

- 利用の多い乗降場所の周辺には医療機関、商業施設、公共施設等が立地している。
- 「地域内のスーパーや病院など生活関連施設への移動が便利になる」効果を期待している人は、地域住民アンケートでは約6~8割、利用者アンケートでは約10割であった。

地域内のスーパーや病院など生活関連施設への移動が便利になる

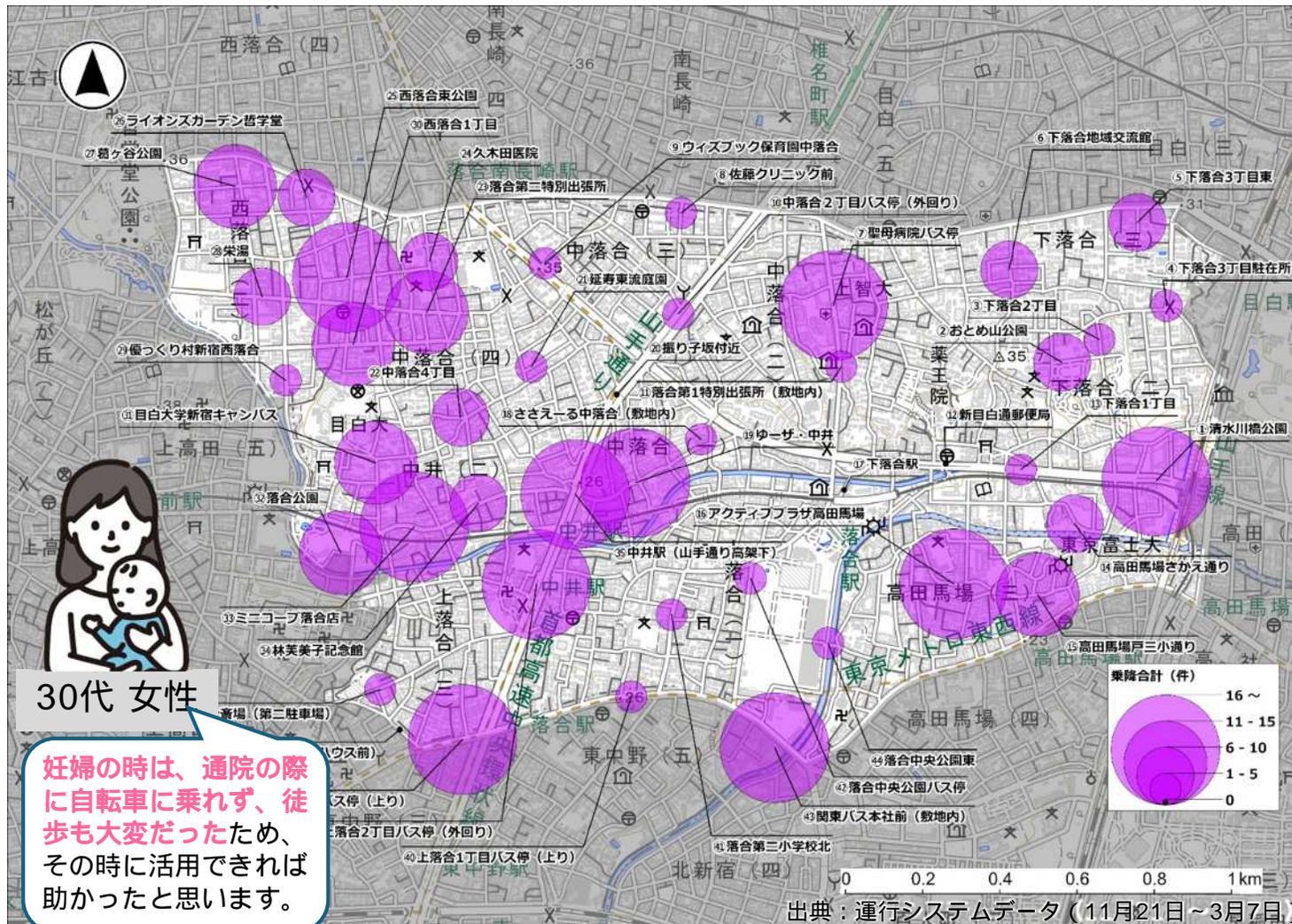


出典：実証運行前アンケート
実証運行中アンケート
利用者アンケート

利用件数ランキング

順位	乗降場所	周辺の主な施設	件数
1	ミニコープ落合店	ミニコープ落合店 東京ジェネラルクリニック	37
2	上落合2丁目バス停	スーパーみらべる中井店 新宿上落合郵便局	35
3	聖母病院バス停	聖母病院 宇井歯科医院	30
4	清水川橋公園	下落合クリニック 清水川橋公園	29
5	アクティブプラザ高田馬場	細谷医院 高田馬場第一児童館	21

出典：運行システムデータ（11月21日～3月7日）
乗降場所から150m以内の施設を記載
施設の分類 商業施設等 医療機関 公共施設等



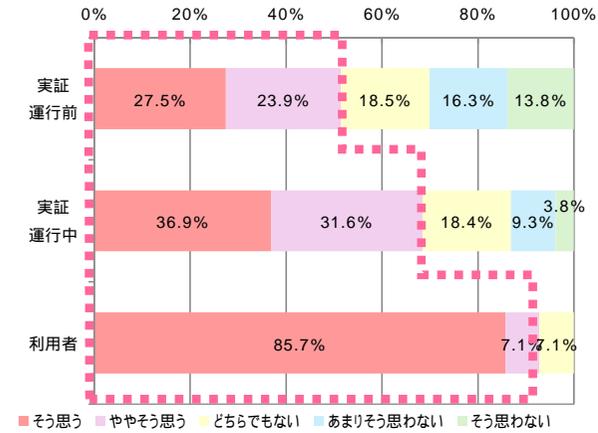
30代 女性

妊婦の時は、通院の際に自転車に乗れず、徒歩も大変だったため、その時に活用できれば助かったと思います。

フィーター的、ファースト・ラストワンマイル的な地域交通となっているか : 交通結節点への移動状況

- 「駅やバス停への移動が便利になる」効果を期待している人は、地域住民アンケートでは約5~7割、利用者アンケートでは約9割であった。
- 駅やバス停の交通結節点の乗降場所の利用人数は149人であった。

駅やバス停への移動が便利になる

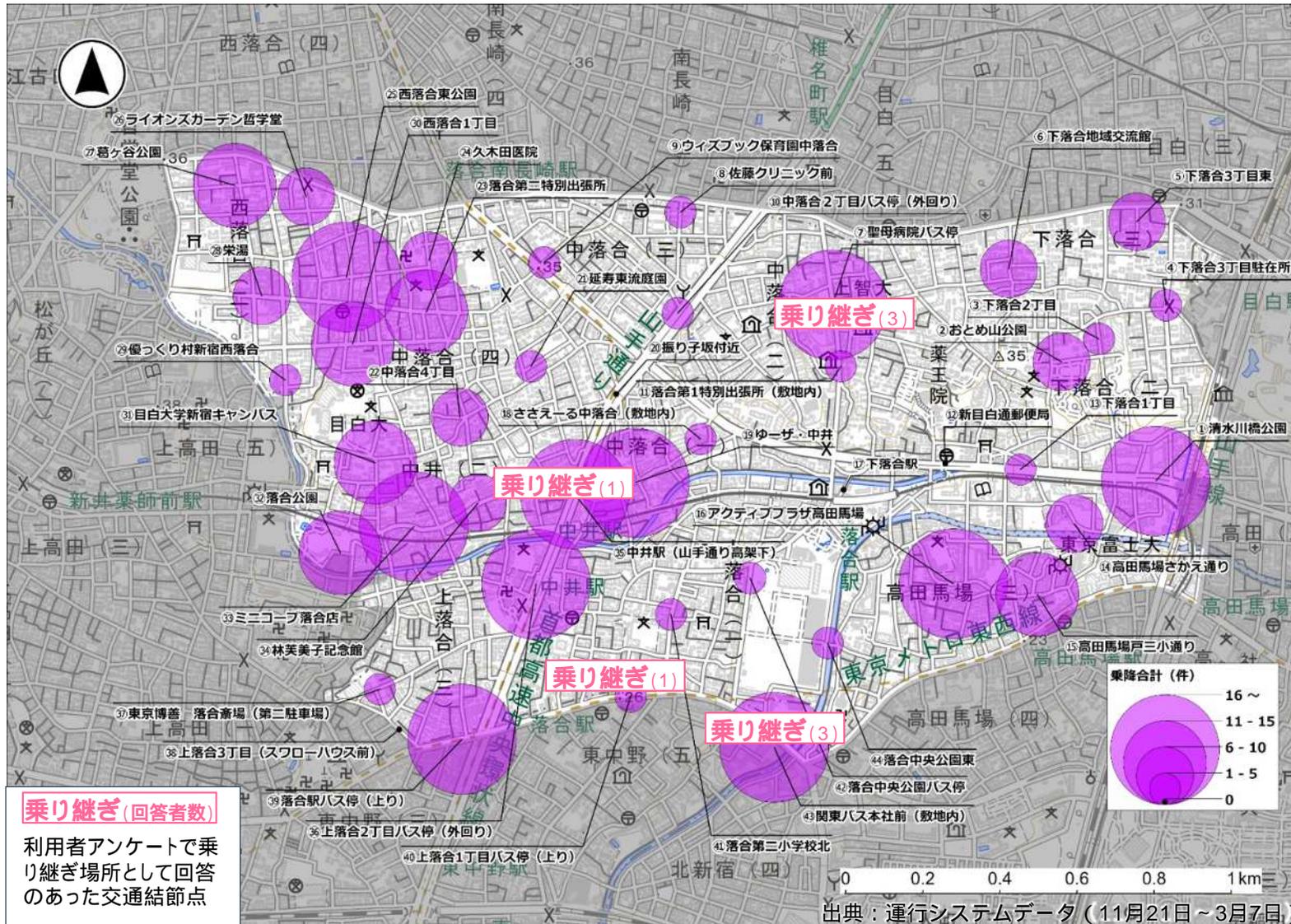


出典：実証運行前アンケート
実証運行中アンケート
利用者アンケート

乗降場所(交通結節点)の利用者数

乗降場所	利用者数
聖母病院バス停	39
中落合2丁目バス停(外回り)	2
中井駅(山手通り高架下)	21
上落合2丁目バス停(外回り)	36
落合駅バス停(上り)	24
上落合1丁目バス停(上り)	6
関東バス本社前(敷地内)	21
計	149

出典：運行システムデータ(11月21日~3月7日)

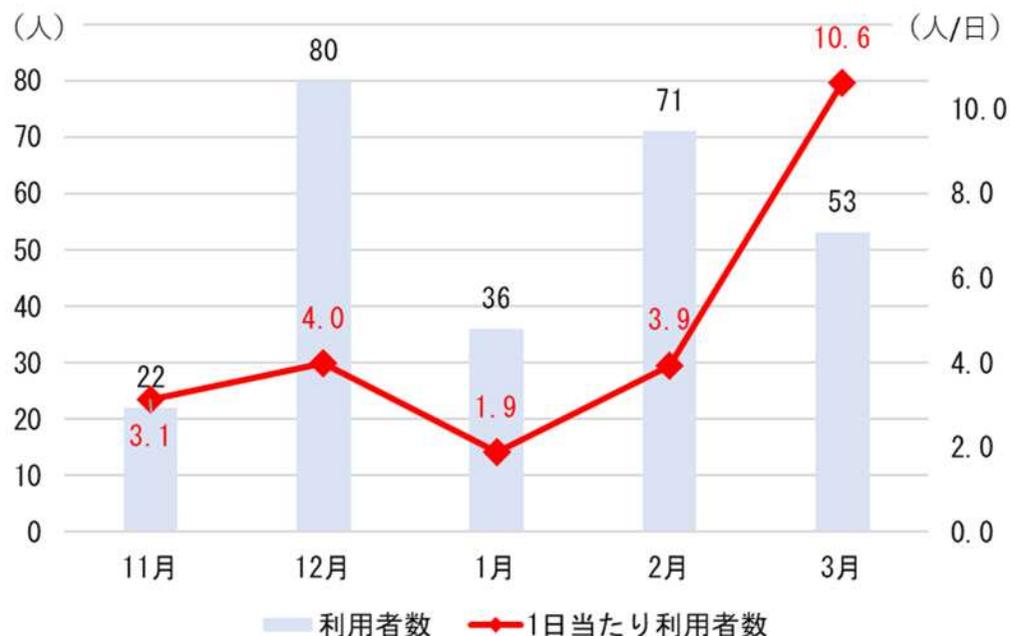


3 持続性の見通しに関する調査結果

利用者数や収支率はどのような状況か

- ・ 期間中の総利用者数は262人であるが、無料体験乗車券利用者及び未就学児を除いた運賃支払者は155人であり、実運賃収入は合計62,000円（898円/日）であった。
- ・ 運行に対し利用者が少なく、利用者増加による運賃収入の増加、運賃外収入の確保等が望まれる。

月別利用状況



出典：関東バス提供データ

月	運行日数	利用者数	1日当たり利用者数
11月	7	22	3.1
12月	20	80	4.0
1月	19	36	1.9
2月	18	71	3.9
3月	5	53	10.6
合計	69	262	3.8

出典：関東バス提供データ

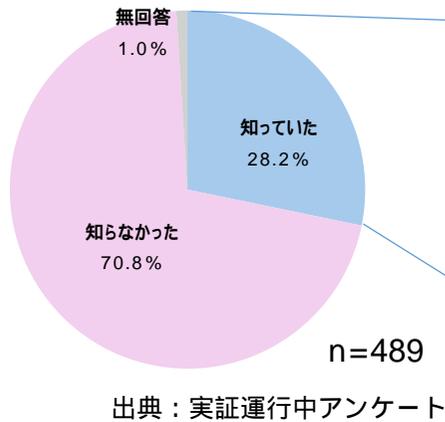
運賃収入状況

運賃区分	運賃	利用者数	収入
大人	400円	155人	62,000円
大人 (障がい者)	200円	0人	0円
子ども	200円	0人	0円
子ども (障がい者)	100円	0人	0円
未就学児	0円	9人	0円
計		155人	62,000円 (898円/日)

持続性確認の観点から無料体験乗車券を除いている
出典：関東バス提供データ

- ・ 実証運行中アンケートにおける実証運行の認知度は約3割程度であり、更なる周知による認知度向上が必要である。
- ・ また、「にゃんデマンド」を知っていた方のうち97%が利用していないと回答した。
- ・ 利用していない理由として「他の交通手段で移動する」と回答していない方が4割程度おり、運行内容改善や利用方法の周知等による利用増が望まれる。

認知度

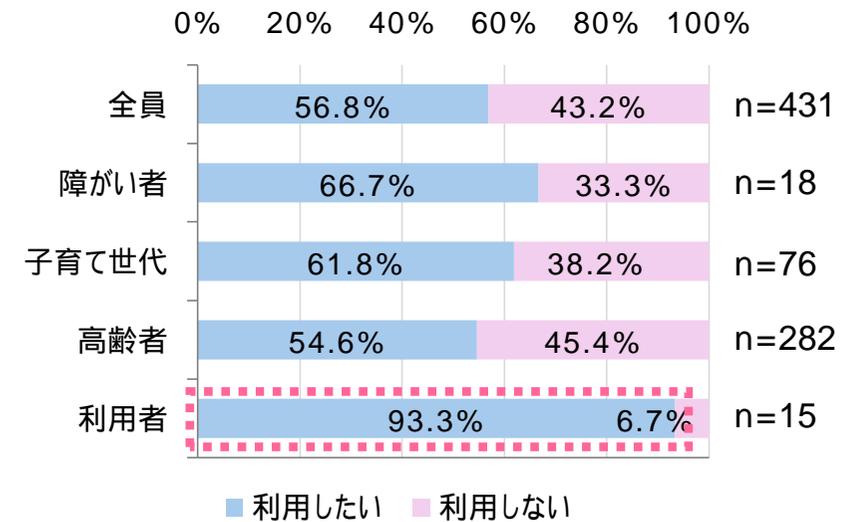


利用有無

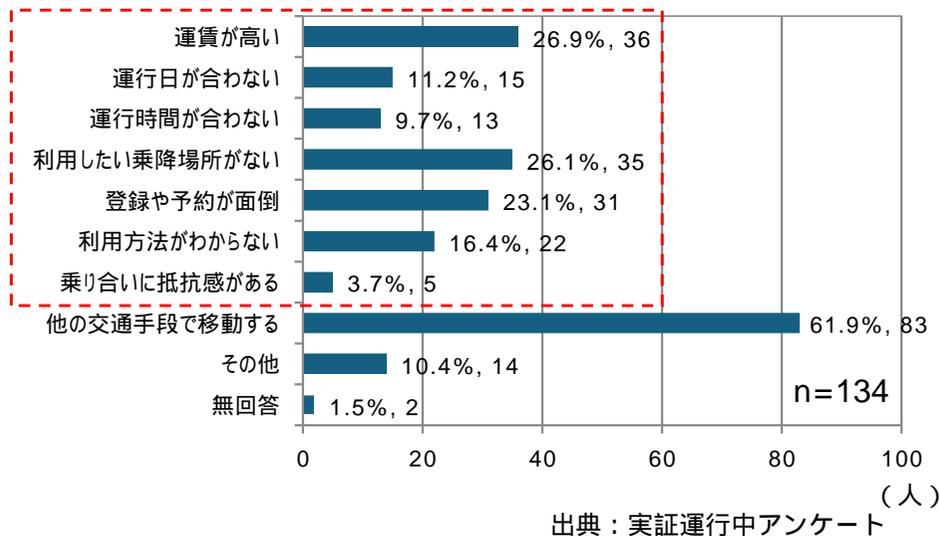


利用意向

属性別



利用していない理由



出典：実証運行中アンケート（全員、障がい者、子育て世代、高齢者）
実証運行中アンケート利用者回答、利用者アンケート（利用者）

4 AIオンデマンド交通の運行形態の妥当性に関する調査結果

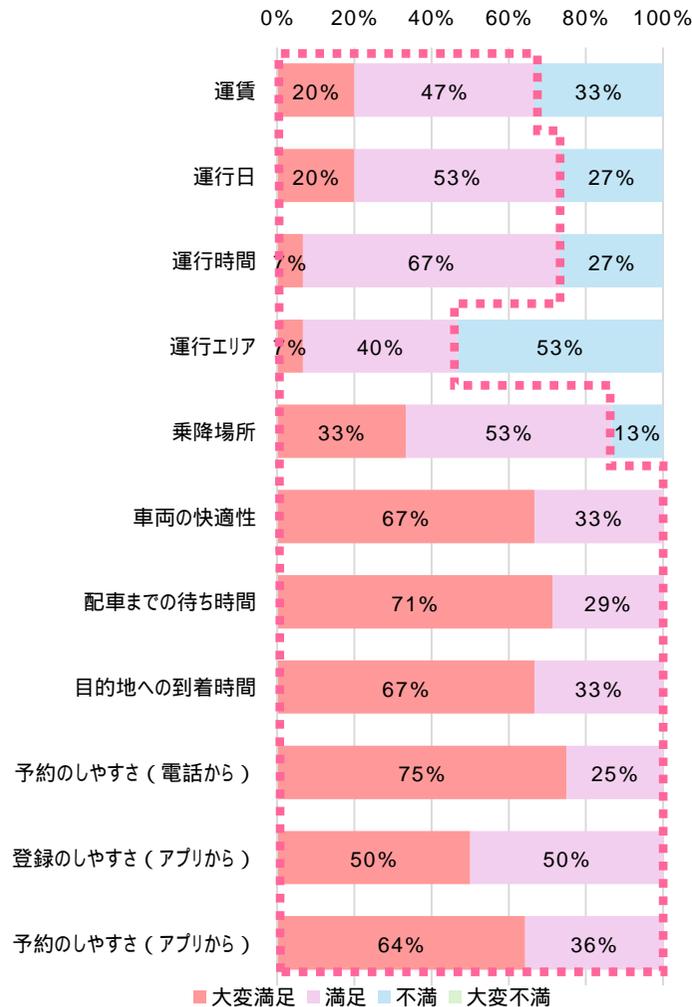
運行形態やサービス内容は適切であったか、改善が考えられる項目はあるか

運行形態項目	満足度・意見等	今後の検討項目
運賃	7割程度が満足していたが、運賃の値下げを望む声があった。	運行エリア内の公共交通の料金設定、利用促進/移動支援を考慮した運賃の検討
運行日	7割程度が満足していたが、特に土曜日での運行が望まれている。	休日における需要、運転士の配置、運行経費を考慮した運行日の設定
運行時間	7割程度が満足していたが、特に遅い時間での運行が望まれている。	夕方以降における需要、タクシーとの競合、運転士の配置、運行経費を考慮した運行時間の設定
運行エリア	満足度は4割程度と低かった。運行エリアに隣接する西落合3丁目、4丁目の拡大を除く声などがあった。	デマンド交通に適した運行エリアの拡大（必要に応じてシミュレーション） 他の交通事業者との協議
乗降場所	9割程度が満足していたが、運行エリア内・運行エリア外ともに追加が望まれた箇所があった	安全に進入停車できるスペースを確保できるか確認 運行エリア内：施設管理者・交通管理者との協議 運行エリア外：他の交通事業者との協議
車両の快適性	利用者全員が満足。	引き続き実証運行の中でモニタリング
登録・予約方法	利用者全員が満足。	引き続き実証運行の中でモニタリング
配車	利用者全員が満足。	引き続き実証運行の中でモニタリング

運行形態やサービス内容は適切であったか、改善が考えられる項目はあるか

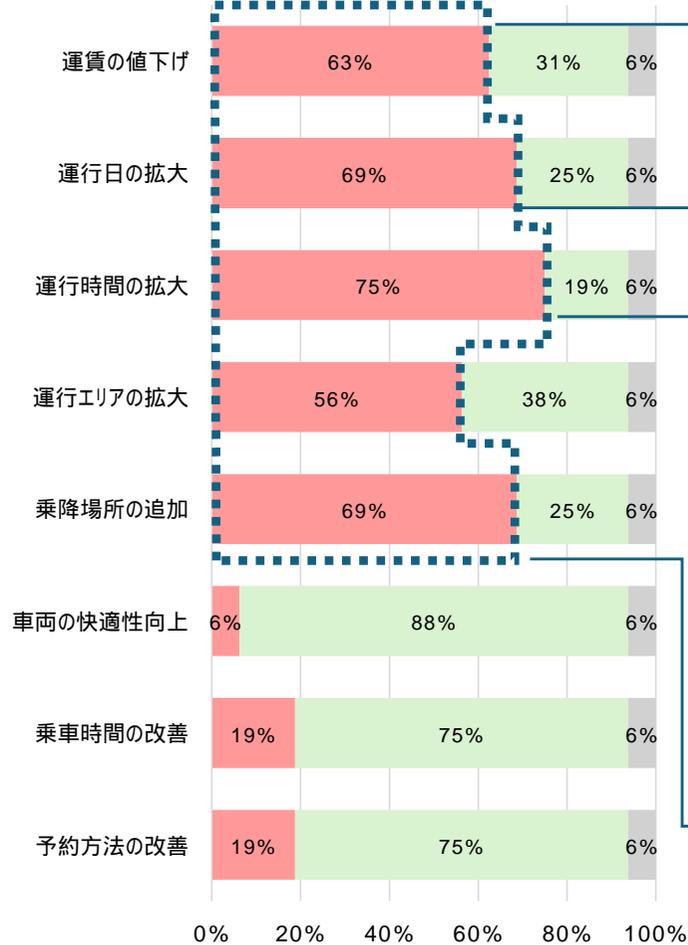
- 利用者満足度は、運賃は約7割、運行日は約7割、運行時間は約6割、運行エリアで約4割、その他は9割以上の満足度であった。
- 改善事項として、運賃の値下げ、運行日・運行時間の拡大、乗降場所の拡大が必要だと答えた利用者は約6割～7割であった。

にゃんデマンドの満足度（利用者）



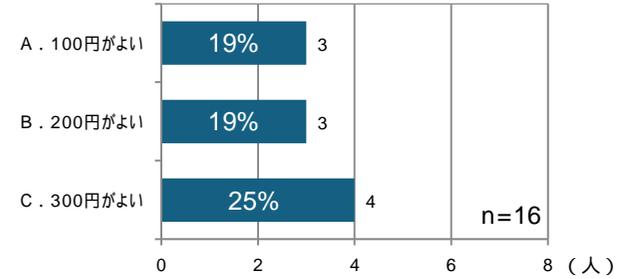
n=16

より良いものにするための改善事項（利用者）

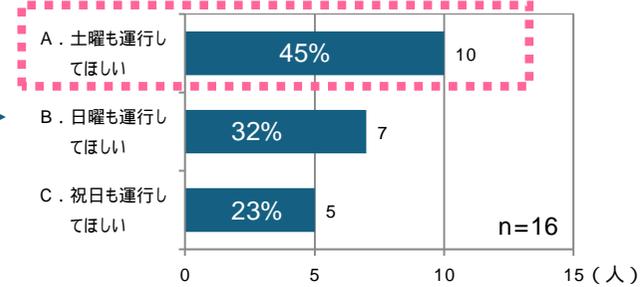


n=16

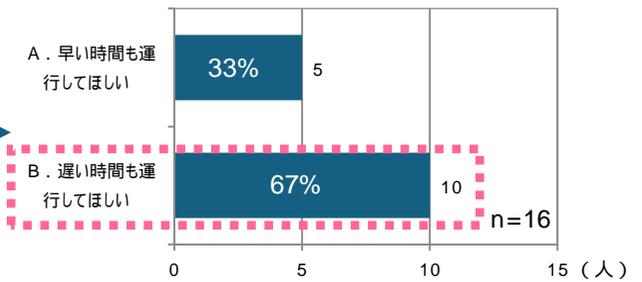
適切だと思う運賃



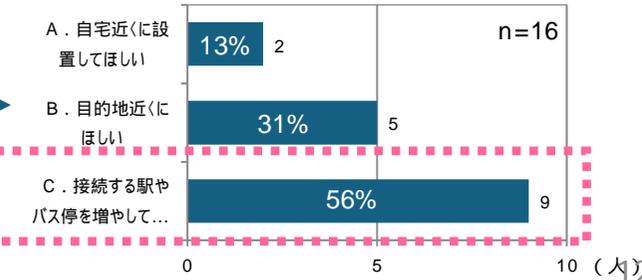
拡大して欲しい運行日



拡大して欲しい運行時間



追加して欲しい乗降場所

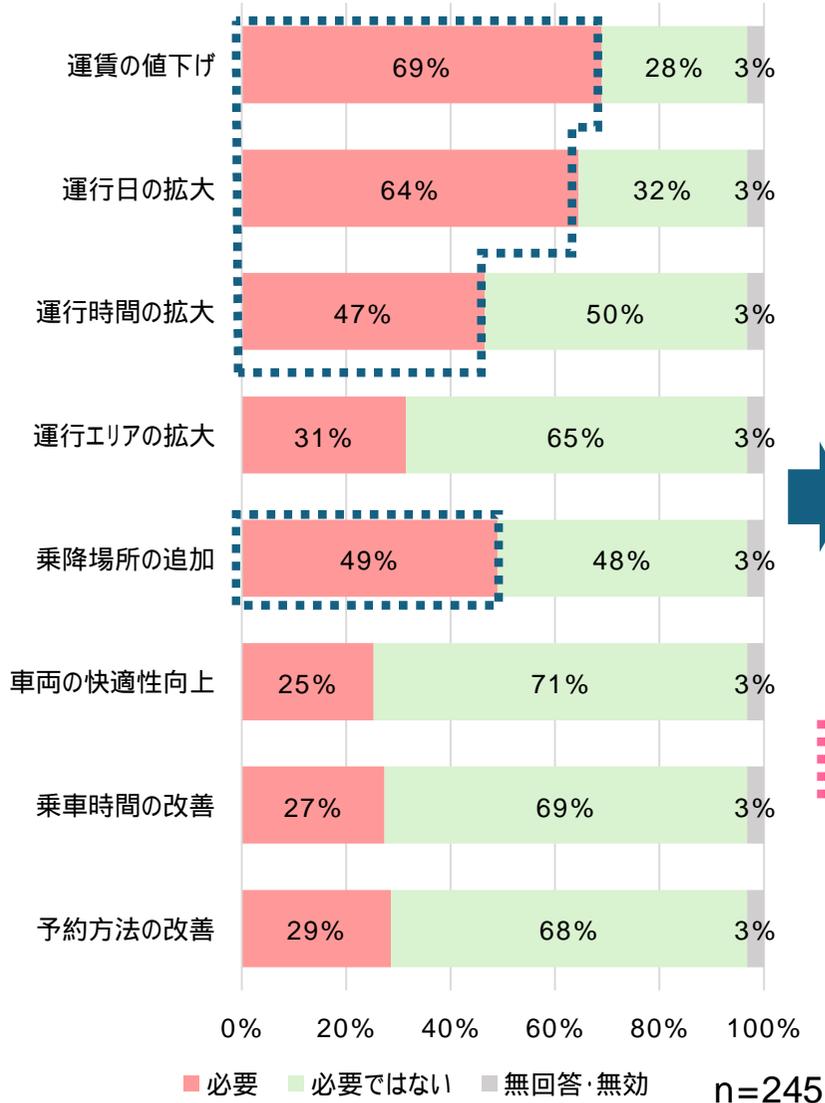


出典：実証運行中アンケートのうち利用者回答、利用者アンケート

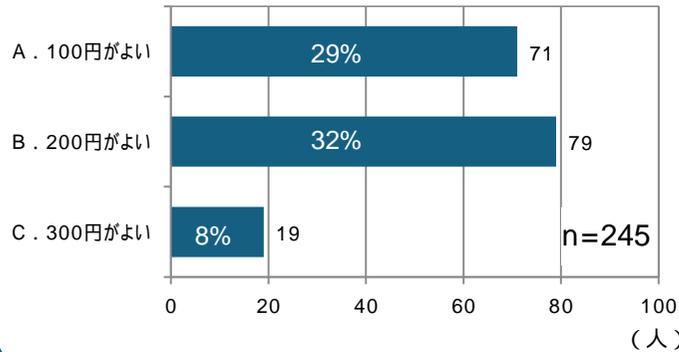
運行形態やサービス内容は適切であったか、改善が考えられる項目はあるか

- ・ 実証運行中アンケートで利用意向がある人のうち、運賃の値下げは約7割、運行日の拡大は約6割、運行時間の拡大・乗降場所の追加はについては約5割が改善の必要があると回答した。

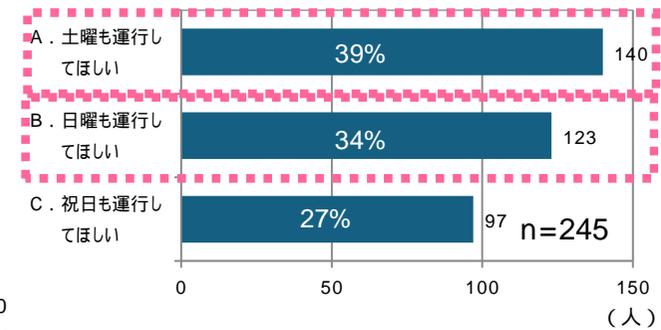
より良いものにするための改善事項（利用意向あり）



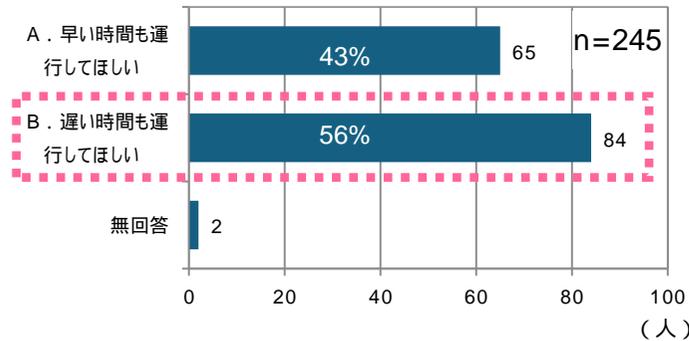
適切だと思う運賃



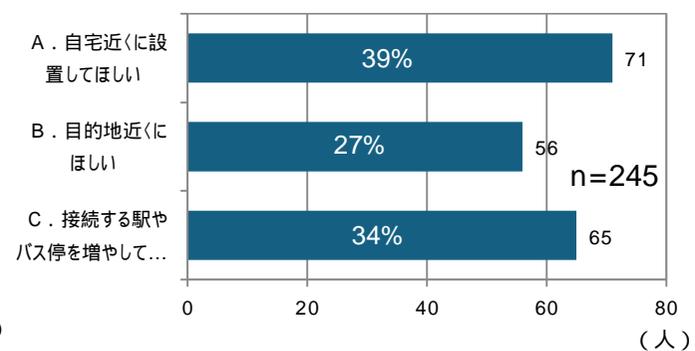
運行を拡大をして欲しい日



運行を拡大して欲しい時間



追加して欲しい乗降場所



運行形態やサービス内容は適切であったか、改善が考えられる項目はあるか

- ・ 実証運行中アンケートより、下記のエリアや乗降場所、駅・バス停への運行拡大を希望している。
- ・ エリアは西落合3・4丁目、乗降場所はアイテラス落合長崎等の商業施設や医療施設、駅・バス停は高田馬場駅が最も多く、いずれも現在の運行エリア周辺に位置するところを希望されている。

運行の拡大を希望するエリア

拡大希望エリア	回答数
西落合3・4丁目	12
新宿	8
目白	5
戸山	4
高田馬場	4
四谷	2
早稲田	2
池袋	1

新宿区 豊島区

出典：実証運行中アンケート

運行の拡大を希望する乗降場所

拡大希望乗降場所	施設分類	回答数
アイテラス落合南長崎	商業施設	5
新宿コズミックスポーツセンター	商業施設	5
東京山手メディカルセンター	医療施設	5
戸山公園	医療施設	3
新宿区役所	公共施設	3
新宿区立西落合図書館	公共施設	3
聖母病院	医療施設	2
目白病院	医療施設	2
上落合地域交流館	公共施設	2
新宿文化センター	公共施設	2
新宿区立障害者福祉センター	福祉施設	2
新宿区立下落合図書館	公共施設	1
オーケー 下落合店	商業施設	1
目白ヶ丘幼稚園	福祉施設	1
慶應義塾大学病院	医療施設	1
東京新宿メディカルセンター	医療施設	1
哲学堂公園	公共施設	1
サンシャインシティ	商業施設	1
高田馬場シニア活動館	福祉施設	1
国立国際医療研究センター病院	医療施設	1
東京女子医科大学病院	医療施設	1
東京医科大学病院	医療施設	1

運行エリア内 新宿区内 新宿区外

出典：実証運行中アンケート

運行の拡大を希望する駅・バス停

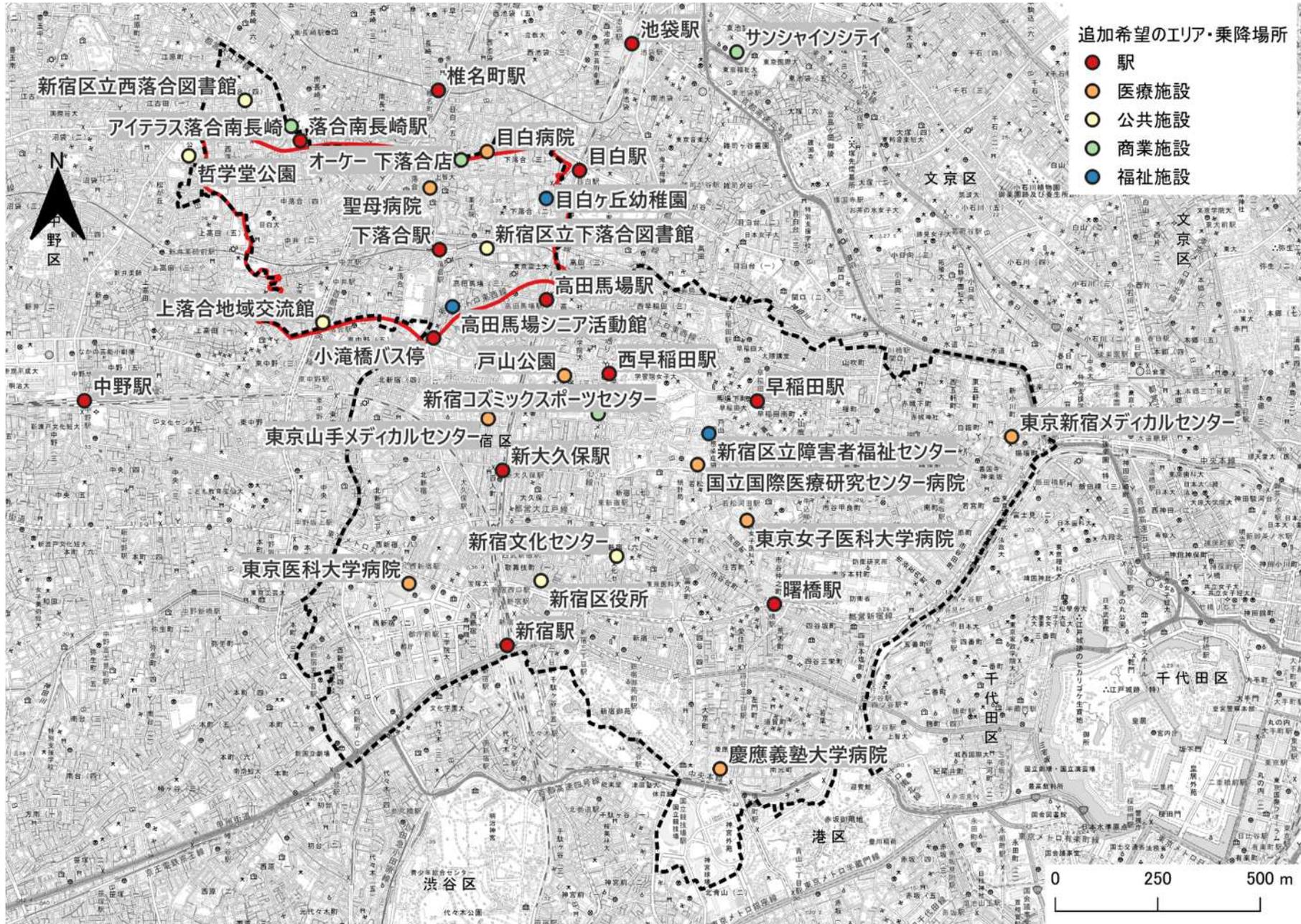
拡大希望駅・バス停	回答数
高田馬場駅	27
目白駅	18
新宿駅	15
落合南長崎駅	13
下落合駅	9
池袋駅	9
中野駅	4
西早稲田駅	1
曙橋駅	1
新大久保駅	1
椎名町駅	1
小滝橋バス停	1

運行エリア内 新宿区内
新宿区外

出典：実証運行中アンケート

運行形態やサービス内容は適切であったか、改善が考えられる項目はあるか

運行の拡大を希望する乗降場所、駅・バス停

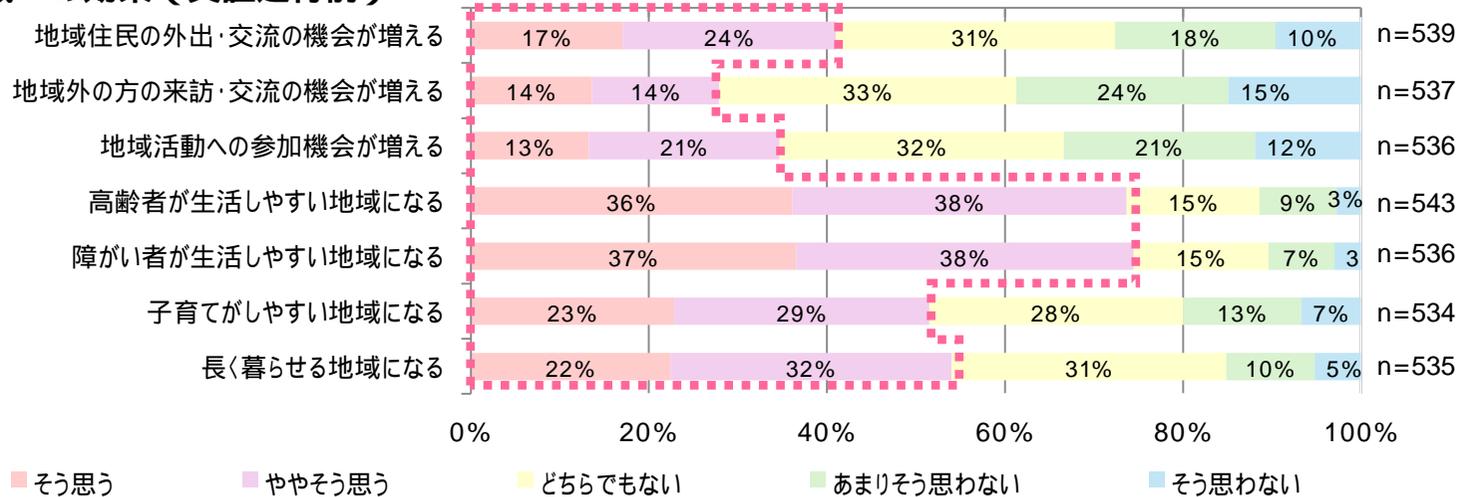


5 導入地域への効果に関する調査結果

導入により地域生活への効果が期待されるか

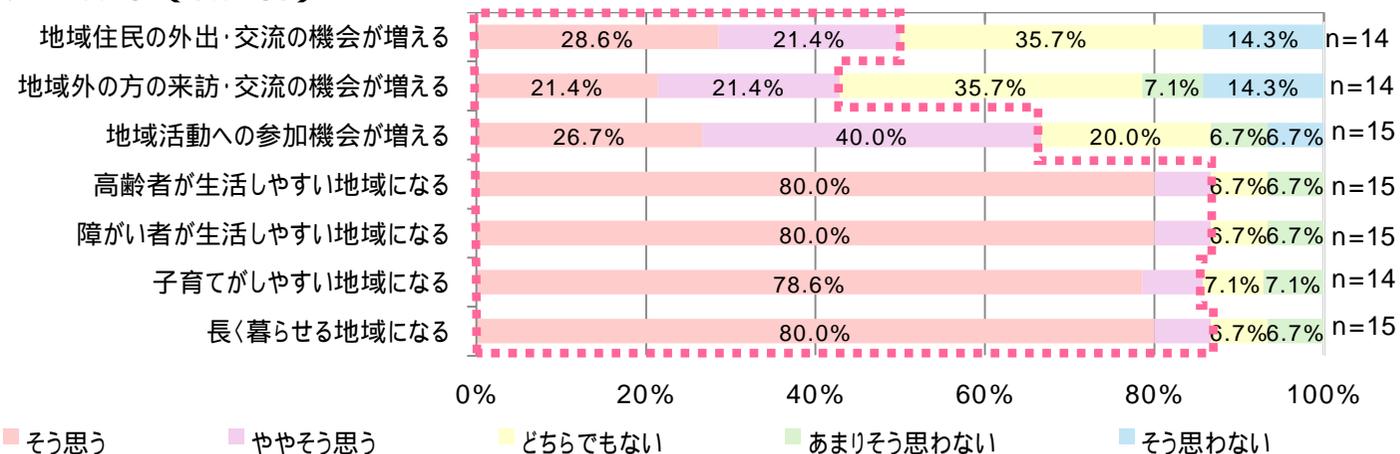
- ・ 実証運行前の地域住民アンケートでは、「高齢者が生活しやすい地域になる」「障がい者が生活しやすい地域になる」が効果として期待できると8割以上が回答した。
- ・ 利用者アンケートでは、加えて、「子育てしやすい地域になる」「長く暮らせる地域になる」で肯定的な意見が多かった。

期待できる地域への効果（実証運行前）



出典：実証運行前アンケート

期待できる地域への効果（利用者）



出典：利用者アンケート

導入により地域生活への効果が期待されるか

運行エリアの区民の声

現在はまだ利用していないが車の免許をやめた場合、この車は大切な移動手段になると思うので、ぜひ続けてほしい。(70代 女性)

AIオンデマンド交通というのが良い。悪天候の日や高齢者、小さいお子様がいる方はとても便利だと思います。(50代 女性)

高齢者も外出が増えて健康になりそうです。リリースしてもずっと見直し続けると、なくてはならない地域の足になると思う。東西南北、駅が入ればいいかなと思いました。(40代 女性)

住みよい地域を作るため、有効な手段の一つだと思います。さらに周知してもらい、利便性の向上を期待します。(50代 男性)

とてもいい取り組みだと思う。大きな病院、駅、図書館など移動が楽になるので利用する機会が、人も増えると思う。(50代 女性)

近くても坂道があると息切れしてしまうので是非利用したいと思いました。(80代 女性)