

令和元年度

移動支援の実証実験の運行実績と
アンケート調査等に基づく分析結果

<目次>

I	実証実験について.....	1
	【実証実験の目的】	1
	【実証実験の実施概要】	1
II	実証実験の実施結果について.....	4
1	利用者カードの登録状況と利用状況に基づく分析	4
2	運行実績等に基づく分析	9
3	運行実績等に基づく詳細分析.....	12
4	アンケート調査に基づく分析.....	20
4-1	実証実験の地域における認知度について	20
4-2	運行ルート（乗降場所等）について	21
4-3	運行曜日について.....	23
4-4	運行時間について.....	25
4-5	運賃について.....	27
4-6	運行車両等について	28
4-7	運行間隔について.....	30
4-8	移動支援を持続可能なものとするために地域の方がどのように関わるかについて	32
III	まとめ.....	34

I 実証実験について

【実証実験の目的】

西東京市では、道路が狭く、はなバスでは対応できない公共交通空白・不便地域の移動支援のあり方について、おおむね向台町一丁目、南町二丁目、柳沢二～五丁目を対象として、平成30年度から地域住民や事業者、学識経験者で構成する「移動支援のあり方を考える勉強会」を立ち上げ、具体の検討を進めてきた。令和元年度には、これまでの検討の成果を踏まえ、タクシーを活用した移動手法が、地域において利用ニーズや課題等があるかを把握するために実証実験を実施した。

【実証実験の実施概要】

実施期間 令和元年6月17日（月）から9月14日（土）まで

※利用状況により、実験期間の終了が、当初の予定(9/28まで)より2週間短縮

利用対象者 【令和元年6月17日から7月31日まで】

おおむね対象地域にお住まいの方で、65歳以上の方、妊娠中の方、世帯に3歳未満のお子様がいいらっしゃる方の申請に基づき利用者カードを発行。

【令和元年8月1日から9月14日まで】※8月から対象者を拡大

おおむね対象地域にお住まいの方で、65歳以上の方、妊娠中の方、その方々に付き添われる方、また、小学生のお子様と一緒に出かけられる方など、「地域内からのお出かけにお困りの方」からの申請に基づき利用者カードを発行。

※いずれも、利用者カードを持った方と一緒にであれば、介助の方や付き添いの方もご利用いただける運用

運行ルート

- ① 南町・向台町ルート（2台運行） 火曜日・金曜日
- ② 柳沢地域ルート（2台運行） 月曜日・木曜日
- ③ 西武柳沢駅ルート（1台運行） 水曜日・土曜日

曜日 各ルート週2日

利用時間 午前10時から正午まで、午後2時から4時までの2時間ずつ

運賃 1乗車につき、①、②はひとり300円、③はひとり150円

小学生以下は無料（小学生以下の方のみでの利用は不可）

※令和元年8月1日号市報折込にて、移動支援の実証実験期間中のみ、一世帯一回限り無料で試乗できる「実証実験試乗券（以下「試乗券」という。）」を付きの「第5号 お出かけ支援通信」を対象地域へ全戸配布した。

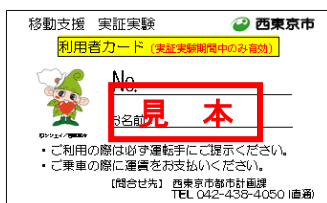
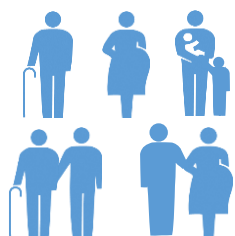
車両 タクシー事業者が所有する車両（セダン型）運転手を除き最大4名の乗車が可能

運行方法

- ・利用時間内に決められた乗車場所をタクシーが行き来する運行
- ・バスのように最大4名まで乗り合って利用していただく運行
- ・お待ちの方が多く利用できない場合は、次の車両をお待ちいただく運行
- ・決められた乗車場所でのみ乗車可能で、ルート途中からの乗車不可の運行
- ・駅前や地域内の「降車可能範囲」で降りることが可能な運行

基本的な利用方法

実証実験利用者カードについて



実証実験利用者カード
(イメージ)

【令和元年6月17日から7月31日まで】
利用を希望される方は、事前登録が必要で、**運転免許証、健康保険証、介護保険被保険者証、母子健康手帳**などをご提示の上、市役所窓口や郵送等により利用者カードを発行

【令和元年8月1日か9月14日まで】
利用を希望される方は、事前登録や身分証明書等の添付は不要とし、市役所窓口や郵送等のほか、初回乗車時にタクシー車内でも利用者カードを発行

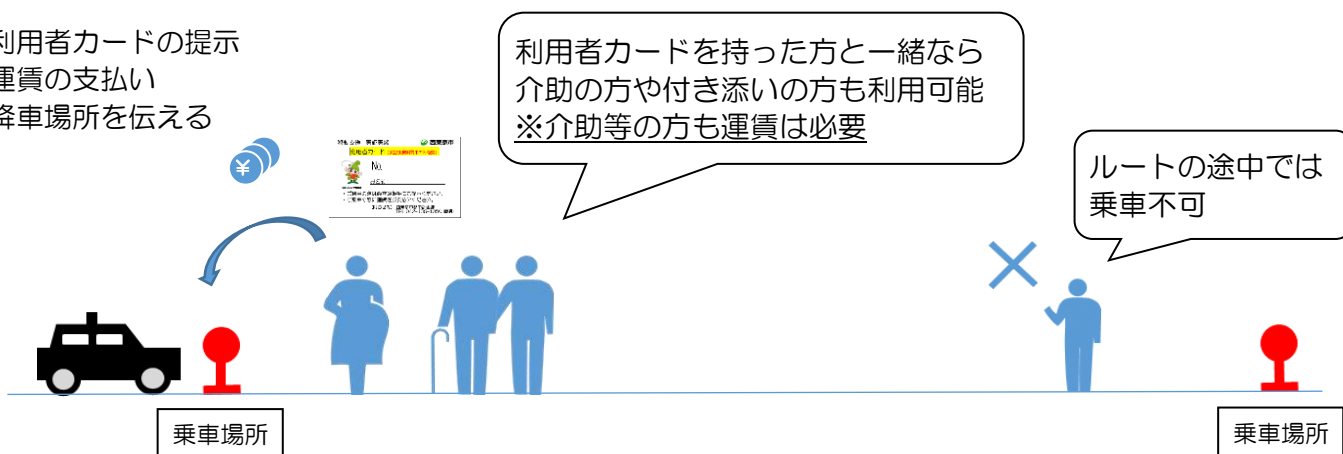
- ◆ 乗車時に、利用者カードの番号を記録し、実証実験の結果の検証に使用

乗り方について

決められた乗車場所でのみ乗車可能

乗車時に、①利用者カードを提示し、②乗車時に運賃をお支払いのうえ、③希望の降車場所（降車可能範囲内に限る）を運転手に伝える。

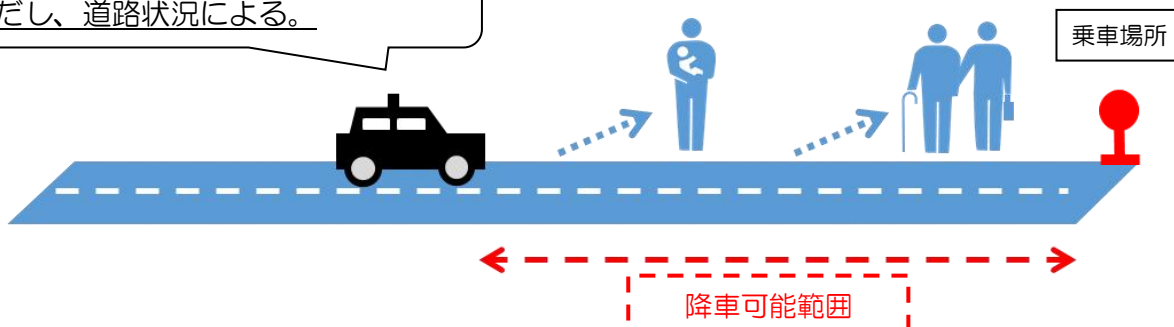
- ①利用者カードの提示
- ②運賃の支払い
- ③降車場所を伝える



降り方について

駅前や地域内の「降車可能範囲」で降りることが可能（乗車時に伝えておく）
道路状況により、停車ができないときは、希望の場所で降りられない場合有

ご自宅の近くで降りることが可能。
※ただし、道路状況による。



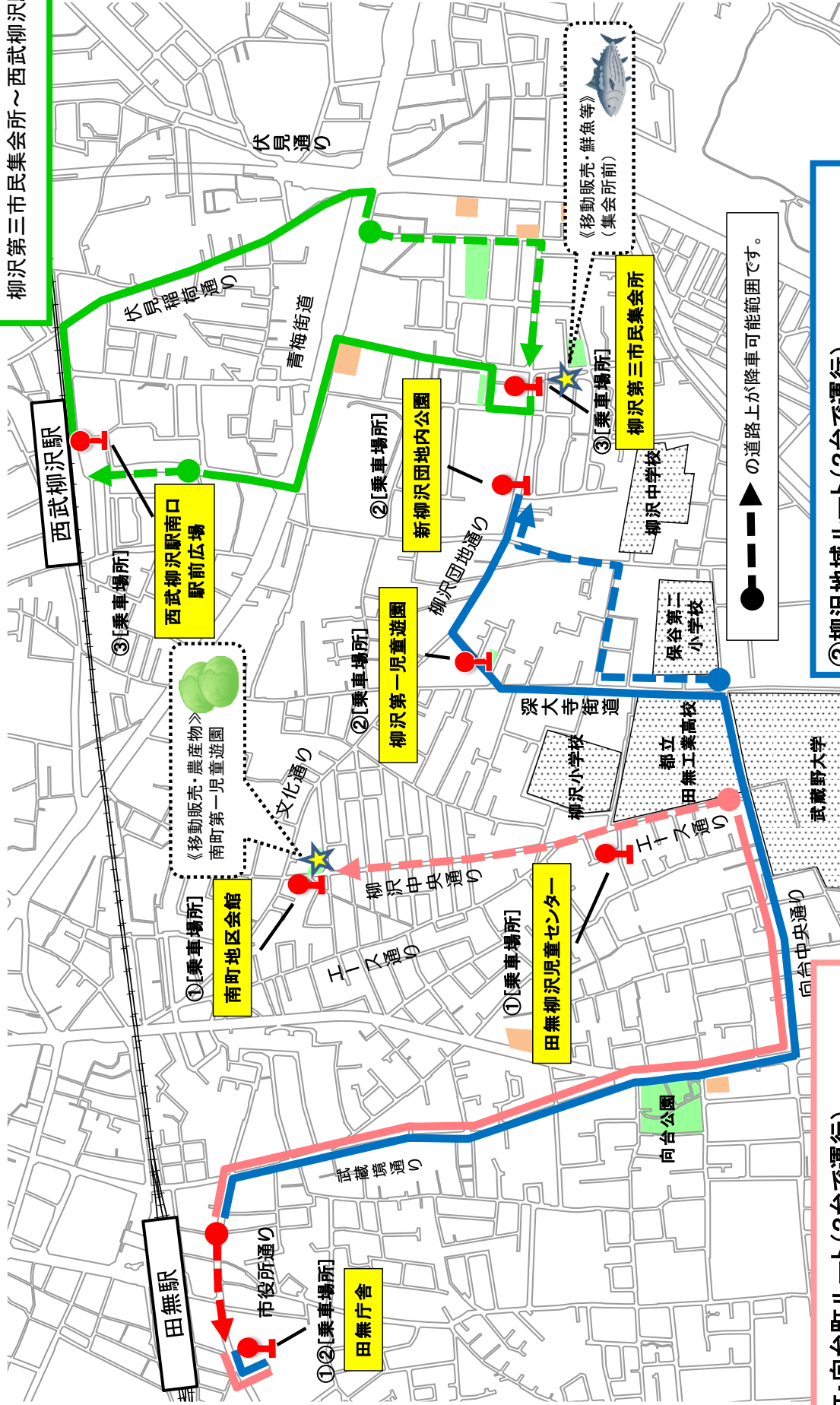
《移動支援 実証実験ルート》

③西武柳沢駅ルート(1台で運行)

【運行日: 水曜日・土曜日】

1乗車につきひとり 150 円

柳沢第三市民集会所～西武柳沢駅



①南町・向台町ルート(2台で運行)

【運行日: 火曜日・金曜日】

1乗車につきひとり 300 円

南町地区会館～田無柳沢児童センター～田無庁舎

②柳沢地域ルート(2台で運行)

【運行日: 月曜日・木曜日】

1乗車につきひとり 300 円

新柳沢団地内公園～柳沢第一児童遊園～田無庁舎

● ———▶ の道路上が降車可能範囲です。

II 実証実験の実施結果について

1 利用者カードの登録状況と利用状況に基づく分析

1-1 対象要件別・町丁目別登録状況（登録枚数）

- 最終登録枚数は **175 枚**であった。
- 対象要件別の内訳では、**65歳以上が、全登録者の 85.7%**を超えた。
- 町丁目別の内訳では、比較的近くに乗車場所がある **南町二丁目、柳沢二丁目及び三丁目**にお住まいの方の登録が多かった。

表 1-1 対象要件別登録状況

総発行枚数		175
＜対象要件別内訳＞		
65歳以上		150
妊婦		2
3歳未満有		5
勉強会委員		11
その他		7

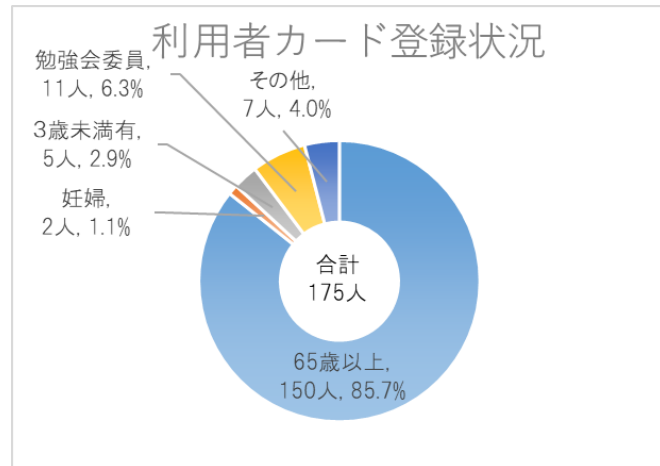


図 1 対象要件別登録状況

表 1-2 町丁目別登録状況

＜町丁目別登録枚数＞		合計	（対象地域外登録者）		合計
向台町一丁目	12	165	向台町二丁目	<u>1</u>	10
南町二丁目	47		向台町三丁目	<u>1</u>	
柳沢二丁目	38		新町一丁目	<u>2</u>	
柳沢三丁目	39		南町一丁目	<u>1</u>	
柳沢四丁目	16		南町三丁目	<u>1</u>	
柳沢五丁目	13		南町五丁目	<u>1</u>	
			東伏見四丁目	<u>1</u>	
		東伏見五丁目	<u>2</u>		

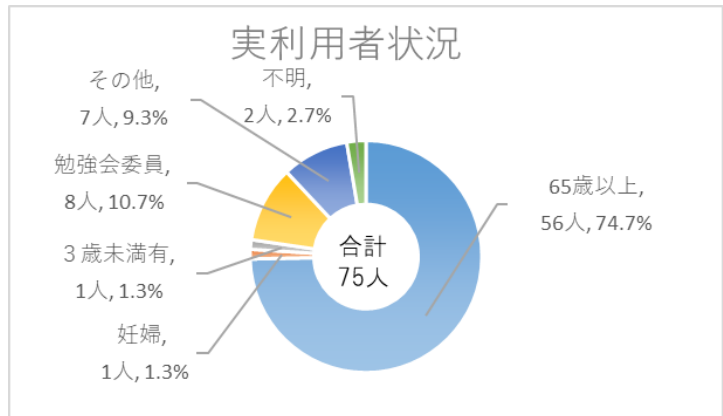
※町丁目名称に下線のあるものは、検討対象地域外を示している。（以下同じ。）

1-2 対象要件別・町丁目別実利用者の状況（利用人数）

○最終実利用者数は75人であった。
 ○対象要件別の内訳では、**65歳以上が、全登録者の74.7%**を占めた。
 ○町丁目別の内訳では、比較的近くに乗車場所がある**南町二丁目、柳沢二・三丁目**にお住まいの方の利用が多かった。

表2-1 対象要件別実利用者の状況（利用人数）

実利用者数	75
＜対象要件別内訳＞	
65歳以上	56
妊婦	1
3歳未満有	1
勉強会委員	8
その他	7
不明	2



※実利用者数75人のうち、2人については、利用者が特定できなかったことから“不明”と表記している。（以下同じ。）

図2 対象要件別の状況（利用人数）

表2-2 町丁目別実利用者の状況（利用人数）

＜町丁目別登録枚数＞		合計	（対象地域外登録者及び不明）		合計
向台町一丁目	5	69	向台町二丁目	0	6
南町二丁目	23		向台町三丁目	1	
柳沢二丁目	19		新町一丁目	1	
柳沢三丁目	18		南町一丁目	1	
柳沢四丁目	1		南町三丁目	1	
柳沢五丁目	3		南町五丁目	0	
			東伏見四丁目	0	
		東伏見五丁目	0		
		不明	2		

1-3 対象要件別・町丁目別実利用者の状況（利用割合）

○利用者カード登録者に占める実利用者の割合は **42.9%**であった。

○対象要件別の内訳では、利用人数では最も利用の多かった **65歳以上の利用者カード登録者に占める実利用者の割合が37.3%**で低かった。

○町丁目別の内訳では、対象地域内のうち、**柳沢四丁目の利用者カード登録者に占める利用の割合が相対的に低かった。**（※柳沢四丁目 6.3%）

表3 対象要件別・町丁目別利用者カード登録者に占める実利用者の割合

実利用者数	42.9%	<町丁目別登録枚数>		(対象地域外登録者及び不明)	
<対象要件別内訳>		向台町一丁目	41.7%	向台町二丁目	0.0%
65歳以上	37.3%	南町二丁目	48.9%	向台町三丁目	100.0%
妊婦	50.0%	柳沢二丁目	50.0%	新町一丁目	50.0%
3歳未満有	20.0%	柳沢三丁目	46.2%	南町一丁目	100.0%
勉強会委員	72.7%	柳沢四丁目	6.3%	南町三丁目	100.0%
その他	100.0%	柳沢五丁目	23.1%	南町五丁目	0.0%
不明	100.0%			東伏見四丁目	0.0%
				東伏見五丁目	0.0%
				不明	100.0%

! ■柳沢四丁目の利用者カード登録者に占める利用の割合が相対的に低かった理由
 地域内にある老人ホーム入所者の登録が多かったものの、実際の利用に繋がらなかった。

1-4 利用者カード所有者の乗車回数別内訳

○実利用者数 75 人のうち、約半数である 37 人が 1 回のみ利用であったものの、複数回利用者の中には、最大利用回数が 20 回の方もいたことから、一部の方には今回の実証実験の手法と利用のニーズがマッチした。

表4 利用者カード所有者の乗車回数別内訳

利用回数	人数	利用回数	人数
20回	1人	5回	5人
10回	1人	4回	6人
9回	1人	3回	2人
8回	2人	2回	14人
7回	3人	1回*	37人
6回	3人	0回	100人

※利用回数「1回」の中には、不明の利用者2人を加算している。

◆（参考）利用者カード所有者と同乗した人数 大人 10 人、小学生以下 5 人

！ <利用者ヒアリング調査に基づく分析>

<利用者ヒアリング調査の概要>

調査目的：運行実績から見られた利用者の行動パターン等について、同時期に実施した利用者向けアンケート調査を補完することを目的として実施
 調査期間：令和元年 10 月 21 日(月)から 11 月 11 日(月)まで
 調査対象者：移動支援の実証運行車両を実際に利用された方 [全対象者 73 人]
 調査方法：電話によるヒアリング調査
 回答数等：30 人（回答率 41.1%）

■乗車回数が1回のみの方へ、2回目以降の乗車に繋がらなかった理由について調査検証

○利用者ヒアリング調査全回答者 30 人のうち、対象者 11 人が回答し、「運行日時が合わなかった」や「その他（乗車場所の関係）」などが多く挙げられた。

表5 利用者ヒアリング調査による複数回乗車に繋がらなかった理由

	回答	回答数	割合
①	試乗のため	1	9%
②	他の交通手段があった	1	9%
	・自転車(1人)		
③	運行日時が合わなかった	5	45%
	・利用したい運行日時に運行していない(2人)		
	・帰りは、友人と一般タクシーを乗合いで利用(1人)		
④	その他	4	36%
	・田無駅北口利用だが、乗車場所が南口のため利用しなかった(2人)		
	・新たな交通手段として体験する必要があると思った(1人)		
	・乗ってみたいと良し悪しが分からないため試乗した(1人)		
合計		11	100%

※白抜き部分は、具体的内容・意見等がある方のみの自由意見

1-5 試乗券の利用状況

- 試乗券の総利用枚数は、38枚となり、約6,000戸の全戸配布に対する利用の割合は、0.6%であった。
- 試乗券の利用後、次の有料利用にまで至った人数は、6人であった。

試乗券の総利用枚数38枚(延べ43人)の利用

- 内訳) ◆利用者カード既所有者の試乗券の利用・・・17枚(19人)
- ◆試乗券の利用後、利用者カードの登録をした人数・・・18枚(21人)
- ◆試乗券で、試乗のみ行った人数・・・3枚(3人)
- その後の有料利用に至った人数 6人

2. 運行実績等に基づく分析

2-1 月別利用者の推移 [3ルート全体]

○3ルート全体の1日当たり利用者数の推移を見てみると、実験開始翌月の7月に減少に転じたものの、8月・9月にかけて利用者数は増加傾向を示した。

表6 月別利用者の推移（3ルート全体）

6月 (12日間運行)	7月 (27日間運行)	8月 (27日間運行)	9月 (12日間運行)	合計 (78日間運行)
35人	55人	90人	52人	232人
2.9人/日	2.0人/日	3.3人/日	4.3人/日	3.0人/日

2-2 月別利用者の推移と行き先別の利用状況に基づく分析 [南町・向台町ルート]

【地域内 ⇒ 駅方面】

南町地区会館 ⇒ 田無柳沢児童センター ⇒ 田無庁舎

【駅方面 ⇒ 地域内】

田無庁舎 ⇒ 南町地区会館

○1日当たり平均利用者数は、6月の実験開始以降、3ヵ月間続けて増加した後、減少に転じた。
○「地域内→駅方面」の利用に比べ、「駅方面→地域内」の利用が少ない傾向にある。

表7 月別利用者の推移と行き先別の利用状況 [南町・向台町ルート]

6月 (4日間運行)	7月 (9日間運行)	8月 (9日間運行)	9月 (4日間運行)	合計 (26日間運行)
10人	26人	34人	12人	82人
2.5人/日	2.9人/日	3.8人/日	3.0人/日	3.2人/日

延べ利用者	地域内→駅方面	駅方面→地域内
82人	53人	29人

2-3 月別利用者全体の推移と行き先別の利用状況 [柳沢地域ルート]

【地域内 ⇒ 駅方面】

新柳沢団地内公園 ⇒ 柳沢第一児童遊園 ⇒ 田無庁舎

【駅方面 ⇒ 地域内】

田無庁舎 ⇒ 新柳沢団地内公園

- 全3ルートの中では、最も多い延べ107人の利用があった。
- 1日当たり平均利用者数は、実験開始翌月の7月に減少に転じたものの、8月・9月にかけて利用者数は増加傾向を示した。
- 「地域内→駅方面」の利用に比べ、「駅方面→地域内」の利用が少ない傾向にある。

表8 月別利用者の推移と行き先別の利用状況 [柳沢地域ルート]

6月	7月	8月	9月	合計
(4日間運行)	(9日間運行)	(9日間運行)	(4日間運行)	(26日間運行)
18人	20人	45人	24人	107人
4.5人/日	2.2人/日	5.0人/日	6.0人/日	4.1人/日
延べ利用者	地域内→駅方面	駅方面→地域内		
107人	76人	31人		

2-4 月別利用者全体の推移と行き先別の利用状況 [西武柳沢駅ルート]

【地域内 ⇒ 駅方面】

柳沢第三市民集会所 ⇒ 西武柳沢駅南口(ロータリー南側)

【駅方面 ⇒ 地域内】

西武柳沢駅南口(ロータリー南側) ⇒ 柳沢第三市民集会所

- 全3ルートの中では、最も少ない延べ43人の利用であった。
- 1日当たり平均利用者数は、実験開始翌月の7月に減少に転じたものの、8月・9月にかけて利用者数は増加傾向を示した。
- 「地域内→駅方面」、「駅方面→地域内」の利用は、ほぼ同数であった。

表9 月別利用者の推移と行き先別の利用状況 [西武柳沢駅ルート]

6月	7月	8月	9月	合計
(4日間運行)	(9日間運行)	(9日間運行)	(4日間運行)	(26日間運行)
7人	9人	11人	16人	43人
1.8人/日	1.0人/日	1.2人/日	4.0人/日	1.7人/日
延べ利用者	地域内→駅方面	駅方面→地域内		
43人	21人	22人		

<参考>

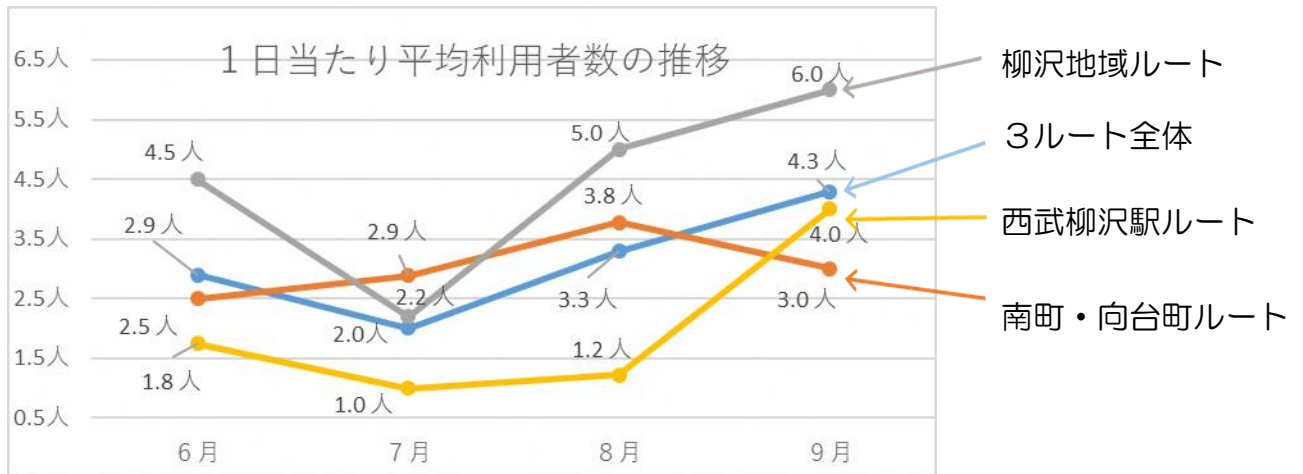


図3 全3ルート及び各ルートの1日当たり平均利用者数の月別推移

○柳沢地域ルートが7月に利用者が落ち込んだ理由

雨の日の利用者は、晴れ又は曇りの日と比べ半数に留まっており、7月の運行（9日間）のうち、5日間が雨の日の運行であった。一方、他のルートでは、雨の日の方が、晴れの日より利用されている結果であった。

雨の日だと利用を控える利用者が多くいたことを踏まえると、地域内に定めた2箇所の乗車場所のどちらも公園のため、屋根のある場所でなかったことが要因の一つではないかと考えられる。

○南町・向台町ルートが9月に利用者が落ち込んだ理由

天気等の外的な要因からは、特段減少する理由は分からなかったため、今後検討していく際の課題である。

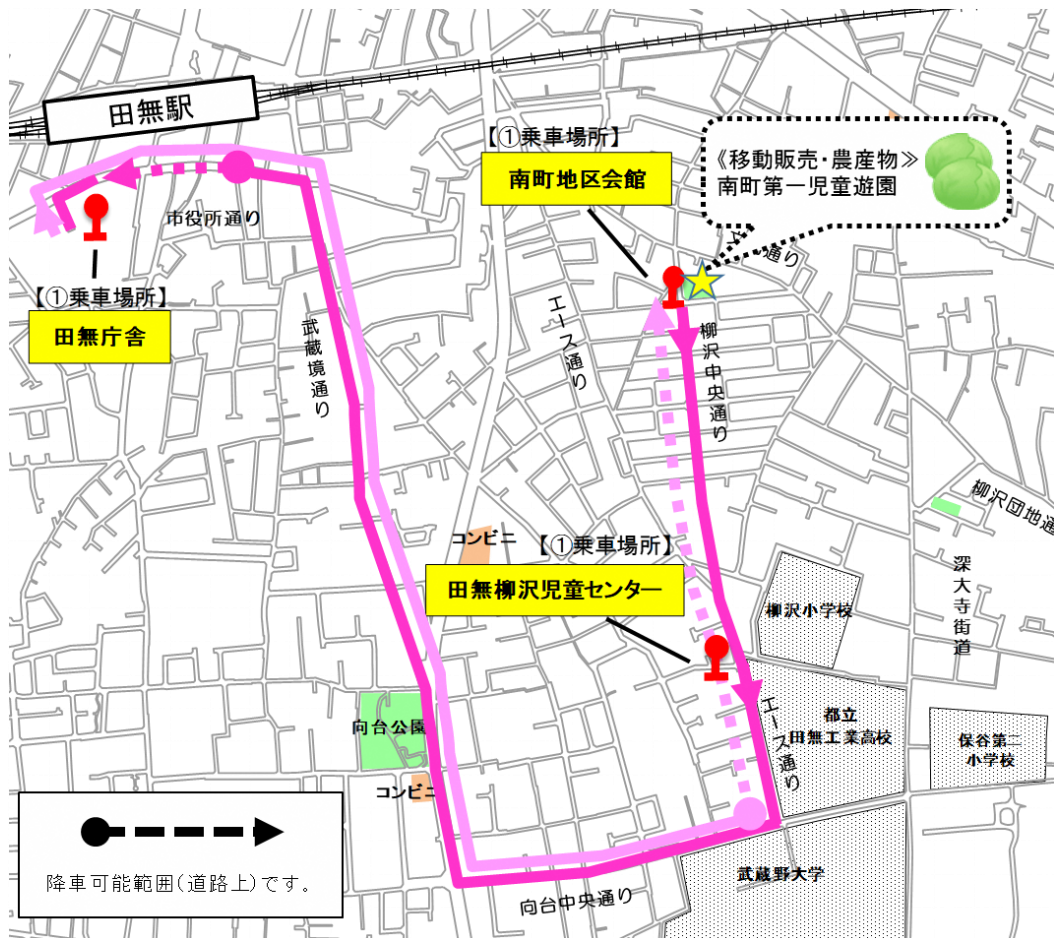
<参考>

表 10 天気別利用者数

天気	南町・向台町ルート	柳沢地域ルート	西武柳沢駅ルート	全ルート
晴	3.1人	4.5人	1.4人	3.0人
曇	2.7人	4.8人	1.9人	3.3人
雨	3.9人	2.2人	1.6人	2.6人

3. 運行実績等に基づく詳細分析

3-1 【南町・向台町ルート】



- ①南町・向台町ルート（2台の車両で運行） 火曜日、金曜日
【協力事業者：三幸自動車株式会社】
- 運賃：1回の乗車につき、おひとり300円
- 南町地区会館→田無柳沢児童センター→田無庁舎→南町地区会館
- ・南町地区会館から田無庁舎に向かう際に田無柳沢児童センターを経由
 - ・田無駅南側（市役所通り）で降車可能
 - ・エース通り、柳沢中央通りの南町地区会館までの間（地域内）は降車可能

（再掲）

表7 月別利用者の推移と行き先別の利用状況 [南町・向台町ルート]

6月	7月	8月	9月	合計
(4日間運行)	(9日間運行)	(9日間運行)	(4日間運行)	(26日間運行)
10人	26人	34人	12人	82人
2.5人/日	2.9人/日	3.8人/日	3.0人/日	3.2人/日
延べ利用者	地域内→駅方面	駅方面→地域内		
82人	53人	29人		

- 2組以上の同乗となった回数は、2組4回、3組1回、4組1回であった。
- お待ちの人数が多く、車両に乗り切れない乗り残しの実績は無かった。

◆乗車場所・乗車時間帯別利用内訳（延べ人数）

乗車場所	地域内に戻る際の交通手段	理由
南町地区会館	徒歩	<ul style="list-style-type: none"> ● 田無駅北口から田無庁舎までの移動が大変だから（1人） ● 実証運行車両を使いたい時間に運行していなかったから（3人）
	一般のタクシー	
	バス	
田無柳沢児童センター	バス	実証運行車両を使いたい時間に運行していなかったから（1人）

表 11 乗車場所・乗車時間帯別利用内訳 [南町・向台町ルート]

乗車場所等 乗車時間帯	地域内 → 駅方面（延べ利用者53人）									
	南町地区会館					田無柳沢児童センター				
	通常利用	付添(大)	付添(小学生以下)	試乗券	計	通常利用	付添(大)	付添(小学生以下)	試乗券	計
午前10時台	19人	0人	0人	5人	24人	3人	0人	1人	1人	5人
午前11時台	7人	0人	0人	1人	8人	0人	0人	0人	0人	0人
午後2時台	5人	0人	0人	3人	8人	3人	0人	0人	0人	3人
午後3時台	2人	0人	0人	2人	4人	1人	0人	0人	0人	1人
利用実績（計）	33人	0人	0人	11人	44人	7人	0人	1人	1人	9人

乗車場所等 乗車時間帯	駅方面 → 地域内（延べ利用者29人）				
	田無庁舎				
	通常利用	付添(大)	付添(小学生以下)	試乗券	計
午前10時台	0人	0人	0人	0人	0人
午前11時台	8人	0人	0人	1人	9人
午後2時台	8人	0人	1人	0人	9人
午後3時台	8人	0人	1人	2人	11人
利用実績（計）	24人	0人	2人	3人	29人

！ <利用者ヒアリング調査に基づく分析>

■ 「駅方面→地域内」の利用が相対的に少ない理由についての検証

[南町地区会館又は田無柳沢児童センターで乗車された方が地域内に戻る際の交通手段とその理由]

- 「地域内→駅方面」の利用は、午前10時台が5割を超えた。
- 「駅方面→地域内」の利用は、午前10時台は0人で、午後にかけて増加傾向を示した。
- 大人の付添利用は0人で、小学生以下(無料)の付添利用は3人であった。
- 試乗券の利用は15人（全体の試乗券利用43人に占める割合は34.9%）であった。

◆乗車場所別利用者居住地内訳（実利用者数）

- 「地域内→駅方面」の利用における「南町地区会館」を乗車場所とする利用、「駅方面→地域内」の利用ともに、乗降場所がある南町二丁目にお住まいの方の利用が5割を超えた。
- 「地域内→駅方面」の利用における「田無柳沢児童センター」を乗車場所とする利用は、全体の利用人数が少ないものの、その他[南町三丁目(1人)、向台町三丁目(1人)、新町一丁目(1人)]地域からの利用が最も多かった。
- 「地域内→駅方面」の利用において、乗車場所から遠い地域（柳沢二丁目・三丁目）からの利用があった。

表 12 乗車場所別利用者居住地内訳（実利用者数）[南町・向台町ルート]

乗車場所等 町丁目	地域内 → 駅方面				駅方面 → 地域内	
	南町地区会館		田無柳沢児童センター		田無庁舎	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
向台町一丁目	3人	11.1%	2人	28.6%	3人	21.4%
南町二丁目	18人	66.7%	2人	28.6%	8人	57.1%
柳沢二丁目	1人	3.7%	0人	0.0%	0人	0.0%
柳沢三丁目	2人	7.4%	0人	0.0%	0人	0.0%
柳沢四丁目	0人	0.0%	0人	0.0%	0人	0.0%
柳沢五丁目	0人	0.0%	0人	0.0%	0人	0.0%
その他	3人	11.1%	3人	42.9%	3人	21.4%
合計	27人	100.0%	7人	100.0%	14人	100.0%

！ <利用者ヒアリング調査に基づく分析>

- 乗車場所から遠い地域（柳沢二丁目・三丁目）からの利用があった理由についての検証
 - ・田無駅方面へ出かけるため、運行日に合わせて乗車場所を変えて利用した。（2人）
- その他地域からの利用があった理由についての検証
 - ・実証実験の運行状況や内容等を確認するために乗車した。（1人）

3-2【柳沢地域ルート】



②柳沢地域ルート（2台の車両で運行） 月曜日、木曜日
【協力事業者：三幸自動車株式会社】

運賃：1回の乗車につき、おひとり300円

新柳沢団地内公園⇒柳沢第一児童遊園⇒田無庁舎⇒新柳沢団地内公園

- ・田無駅南側（市役所通り）で降車可能
- ・都立田無工業高校南東側交差点から新柳沢団地内公園まで（地域内）は降車可能

（再掲）

表8 月別利用者の推移と行き先別の利用状況[柳沢地域ルート]

6月 (4日間運行)	7月 (9日間運行)	8月 (9日間運行)	9月 (4日間運行)	合計 (26日間運行)
18人	20人	45人	24人	107人
4.5人/日	2.2人/日	5.0人/日	6.0人/日	4.1人/日
延べ利用者	地域内→駅方面	駅方面→地域内		
107人	76人	31人		

○2組以上の同乗となった回数は、2組9回・3組2回であった。

○お待ちの人数が多く、車両に乗り切れない乗り残しの実績は無かった。

◆乗車場所・乗車時間帯別利用内訳（延べ人数）

- 「地域内→駅方面」の利用は、午前10時台が5割を超えた。
- 「駅方面→地域内」の利用は、午前中の利用が多く、午後にかけて減少傾向を示した。
- 大人の付添利用は1人で、小学生以下(無料)の付添利用は2人であった。
- 試乗券の利用は21人（全体の試乗券利用43人に占める割合は48.8%）であった。

表 13 乗車場所・乗車時間帯別利用内訳（延べ人数）[柳沢地域ルート]

乗車場所等 乗車時間帯	地域内 → 駅方面（延べ利用者76人）									
	新柳沢団地内公園					柳沢第一児童遊園				
	通常利用	付添(大)	付添(小学生以下)	試乗券	計	通常利用	付添(大)	付添(小学生以下)	試乗券	計
午前10時台	18人	1人	1人	4人	24人	15人	0人	0人	2人	17人
午前11時台	8人	0人	1人	0人	9人	1人	0人	0人	0人	1人
午後2時台	9人	0人	0人	8人	17人	3人	0人	0人	0人	3人
午後3時台	2人	0人	0人	2人	4人	1人	0人	0人	0人	1人
利用実績（計）	37人	1人	2人	14人	54人	20人	0人	0人	2人	22人

乗車場所等 乗車時間帯	駅方面 → 地域内（延べ利用者31人）				
	田無庁舎				
	通常利用	付添(大)	付添(小学生以下)	試乗券	計
午前10時台	4人	0人	0人	3人	7人
午前11時台	12人	0人	0人	0人	12人
午後2時台	7人	0人	0人	1人	8人
午後3時台	3人	0人	0人	1人	4人
利用実績（計）	26人	0人	0人	5人	31人

！ <利用者ヒアリング調査に基づく分析>

■「駅方面→地域内」の利用が相対的に少ない理由についての検証

[新柳沢団地内公園利用者又は柳沢第一児童遊園利用者で乗車された方で地域内に戻る際の交通手段とその理由]

乗車場所	地域内に戻る際の交通手段	理由
新柳沢団地内公園	徒歩	<ul style="list-style-type: none"> ・ 荷物が無い場合は歩いて15分程度だから（1人） ・ 実証運行車両を使いたい時間に運行していなかったから（1人）
	一般のタクシー	<ul style="list-style-type: none"> ・ シルバーパスを利用したかったから（1人） ・ はなバスの「柳沢団地」バス停を利用したから（2人）
	バス	<ul style="list-style-type: none"> ・ 田無駅北口から田無庁舎までの移動が大変だから（2人）
柳沢第一児童遊園	徒歩	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実証運行車両を使いたい時間に運行していなかったから（1人）

◆乗車場所別利用者居住地内訳（実利用者数）

○「地域内→駅方面」の利用における「新柳沢団地内公園」を乗車場所とする利用、「駅方面→地域内」の利用ともに、乗降場所が近くにある柳沢二・三丁目にお住まいの方の利用が7割を超えた。

○「地域内→駅方面」の利用における「柳沢第一児童遊園」を乗車場所とする利用は、全体の利用人数が少ないものの、柳沢第一児童遊園が所在する柳沢五丁目よりも、通り（深大寺街道）を挟んだ向かい側の南町二丁目にお住まいの方の利用が最も多かった。

表 14 乗車場所別利用者居住地内訳（実利用者数）[柳沢地域ルート]

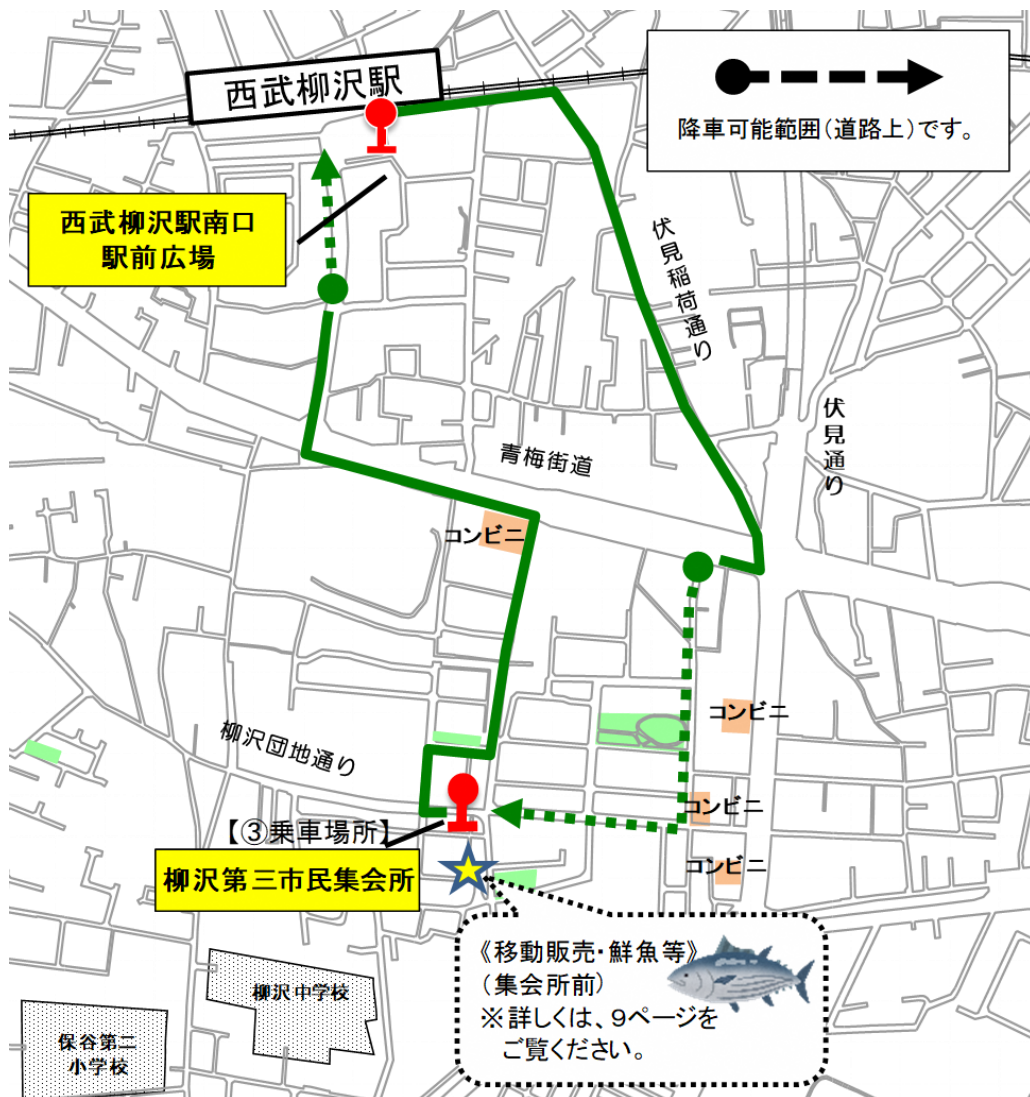
乗車場所等 町丁目	地域内 → 駅方面				駅方面 → 地域内	
	新柳沢団地内公園		柳沢第一児童遊園		田無庁舎	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合
向台町一丁目	0人	0.0%	0人	0.0%	0人	0.0%
南町二丁目	2人	7.4%	6人	66.7%	4人	20.0%
柳沢二丁目	10人	37.0%	0人	0.0%	9人	45.0%
柳沢三丁目	9人	33.3%	1人	11.1%	3人	15.0%
柳沢四丁目	1人	3.7%	0人	0.0%	1人	5.0%
柳沢五丁目	2人	7.4%	2人	22.2%	1人	5.0%
その他	3人	11.1%	0人	0.0%	2人	10.0%
合計	27人	100.0%	9人	100.0%	20人	100.0%

! <利用者ヒアリング調査に基づく分析>

■ その他地域からの利用があった理由についての検証

- ・実証実験の運行状況や内容等を確認するために乗車した。（1人）

3-3 【西武柳沢駅ルート】



③西武柳沢駅ルート（1台の車両で運行） 水曜日、土曜日
 【協力事業者：大和交通保谷株式会社】

運賃：1回の乗車につき、おひとり150円

柳沢第三市民集会所⇄西武柳沢駅南口（ロータリー南側）

- ・西武柳沢駅周辺で降車可能
- ・青梅街道以南から柳沢第三市民集会所（地域内）までは降車可能

（再掲）

表9 月別利用者の推移と行き先別の利用状況[西武柳沢駅ルート]

6月 (4日間運行)	7月 (9日間運行)	8月 (9日間運行)	9月 (4日間運行)	合計 (26日間運行)
7人	9人	11人	16人	43人
1.8人/日	1.0人/日	1.2人/日	4.0人/日	1.7人/日
延べ利用者	地域内→駅方面	駅方面→地域内		
43人	21人	22人		

○2組以上の同乗となった回数は、**2組4回・3組1回**であった。

○お待ちの人数が多く、車両に乗り切れない**乗り残しの実績は無かった**。

◆乗車場所・乗車時間帯別利用内訳（延べ人数）

- 「地域内→駅方面」の利用は、午前10時台が5割を超えた。また、午後3時以降の利用者数は0人だった。
- 「駅方面→地域内」の利用は、午後の利用が多く、特に午後2時台が5割を超えた。
- 大人の付添利用は4人で、小学生以下(無料)の付添利用は0人であった。
- 試乗券の利用は7人（全体の試乗券利用43人に占める割合は16.3%）であった。

表 15 乗車場所・乗車時間帯別利用内訳（延べ人数）[西武柳沢駅ルート]

乗車場所等 乗車時間帯	地域内 → 駅方面（延べ利用者21人）					駅方面 → 地域内（延べ利用者22人）				
	柳沢第三市民集会所					西武柳沢駅南口駅前広場				
	通常利用	付添(大)	付添(小生以下)	試乗券	計	人数	付添(大)	付添(小生以下)	試乗券	計
午前10時台	7人	0人	0人	4人	11人	1人	0人	0人	0人	1人
午前11時台	5人	0人	0人	1人	6人	6人	1人	0人	0人	7人
午後2時台	3人	1人	0人	0人	4人	8人	2人	0人	2人	12人
午後3時台	0人	0人	0人	0人	0人	2人	0人	0人	0人	2人
利用実績	15人	1人	0人	5人	21人	17人	3人	0人	2人	22人

◆乗車場所別利用者居住地内訳（実利用者数）

- 「地域内→駅方面」の利用における「柳沢第三市民集会所」を乗車場所とする利用、「駅方面→地域内」の利用ともに、乗降場所が近くにある柳沢二・三丁目にお住まいの方の利用が5割を超えた。

表 16 乗車場所別利用者居住地内訳（実利用者数）[西武柳沢駅ルート]

乗車場所等 町丁目	地域内 → 駅方面		駅方面 → 地域内	
	柳沢第三市民集会所		西武柳沢駅南口駅前広場	
	人数	割合	人数	割合
向台町一丁目	0人	0.0%	0人	0.0%
南町二丁目	0人	0.0%	1人	7.7%
柳沢二丁目	4人	33.3%	6人	46.2%
柳沢三丁目	5人	41.7%	3人	23.1%
柳沢四丁目	0人	0.0%	0人	0.0%
柳沢五丁目	0人	0.0%	0人	0.0%
その他	3人	25.0%	3人	23.1%
合計	12人	100.0%	13人	100.0%

! <利用者ヒアリング調査に基づく分析>

■ その他地域からの利用があった理由についての検証

- ・実証実験の運行状況や内容等を確認するために乗車した。（1人）

4. アンケート調査に基づく分析

実証実験に関する内容について、実験参加の有無に関わらず、広く地域の意向等を集め、今後の検討を進めていく際の参考とするため、対象地域へ全戸配布にて、令和元年10月21日(月)から令和元年11月8日(金)まで実施した。

アンケート調査では、大きく次の内容を調査したことから、その回答に基づき今回の実証実験の分析を行う。

- 【利用者向けアンケート（全体回答数46人）】
実証実験の利用者登録があり、かつ、実証運行タクシー車両への乗車歴がある方
⇒ 実証実験をご利用された評価などに関する内容
- 【未利用者向けアンケート（全体回答数56人）】
実証実験の利用者登録があるが、実証運行タクシー車両への乗車歴がない方
⇒ 移動支援の利用者登録があったが、利用がなかった理由などに関する内容
- 【未登録者向けアンケート（全体回答数298人）】
上記①及び②以外の方
⇒ 実証実験の実施の認知状況と、利用がなかった理由などに関する内容

4-1 実証実験の地域における認知度について

＜未登録者向けアンケート調査から＞

◆ 実証実験を行っていたことはご存知でしたか。（回答数273人）

○ 実証実験を実施していることに関しては、未登録者で6割強が認知していた。

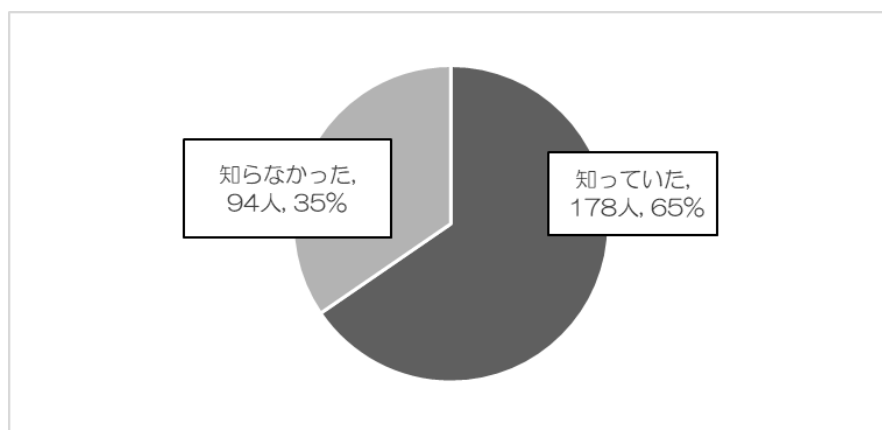


図4 未登録者向けアンケート [実証実験の認知度について]

～考察～

実証実験の実施については、令和元年5月1日号市報及び令和元年8月1日号市報に折り込んで「お出かけ支援通信」を配布したほか、市ホームページへお知らせ等を掲載することで周知したが、その認知度は6割強（約3人に2人の割合）に留まっていることから、配布方法や紙面上の工夫などより効果的な周知方法について、今後検討する必要がある。

4-2 運行ルート（乗降場所等）について

＜利用者向けアンケート調査から＞

- ◆ 目的地を田無庁舎（田無駅南口）や西武柳沢駅南口駅前広場に設定したことについて（回答数 42 人）

○ 「とても便利だった」・「便利だった」の回答が 6 割を超えた。

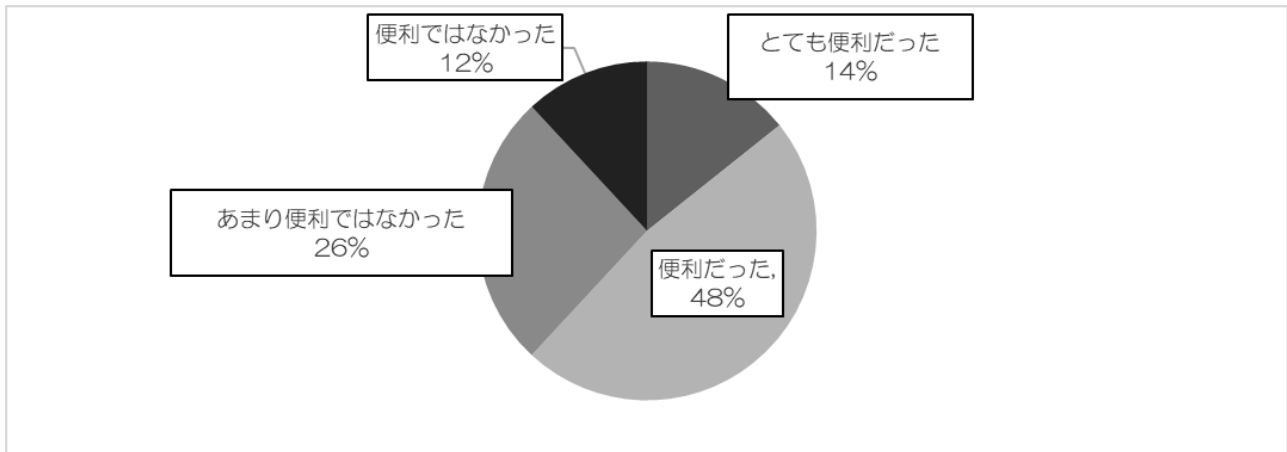


図5 利用者向けアンケート [目的地の設定について]

- ◆ 公共施設や公園等でお待ちいただける場所を乗車場所としたことについて（回答数 43 人）

○ 「とても便利だった」・「便利だった」の回答が 7 割を超えた。

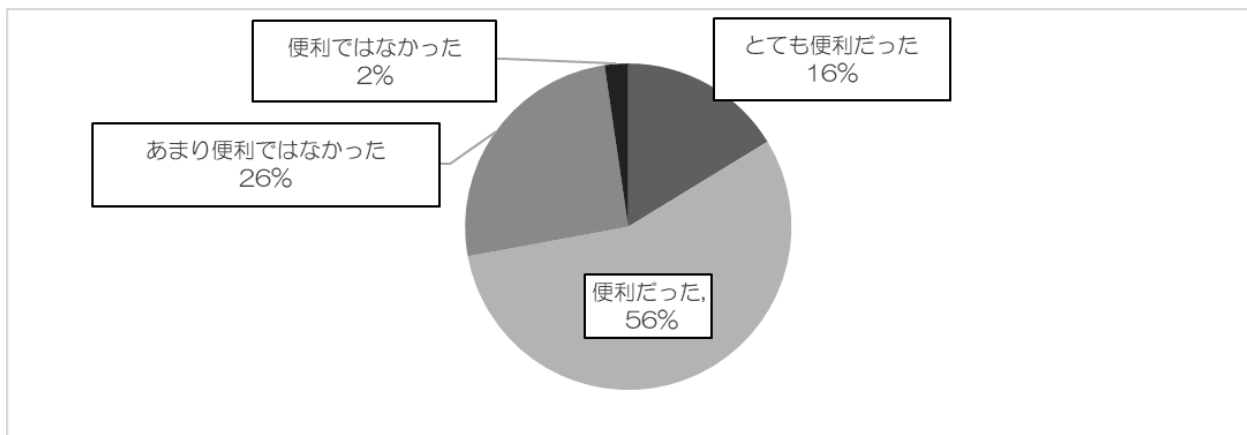


図6 利用者向けアンケート [乗車場所の設定について]

◆ 乗降場所以外でも降車できる範囲を地域内及び駅周辺に定めたことについて
(回答数 43 人)

○ 「とても便利だった」・「便利だった」の回答が、9割を超えた。

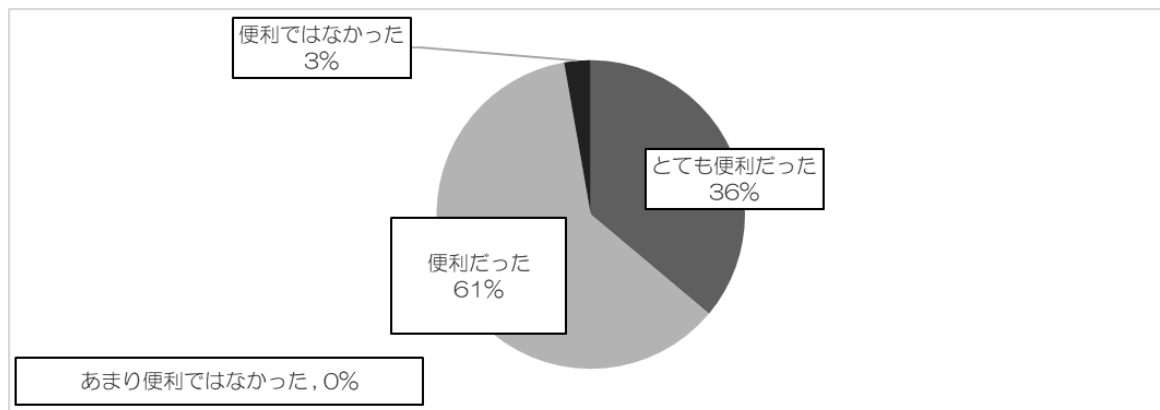


図7 利用者向けアンケート [降車場所(降車可能範囲)の設定について]

～考察～

運行ルート（乗降場所等）については、実証実験利用者全体から見ると、目的地・乗車場所・降車場所（降車方法）のいずれも「とても便利だった」や「便利だった」との回答が多かった一方で、アンケート調査の自由意見欄等のほか、同時期に実施した利用者ヒアリング調査から得られた乗降場所に関する意見に留意して検討する必要がある。

4-3 運行曜日について

＜利用者向けアンケート調査から＞

- ◆ 各ルート週2日の運行でしたが、使いやすさはいかがでしたか。
(回答数 43 人)

○ 「使いにくかった」・「とても使いにくかった」の回答が5割を超えた。

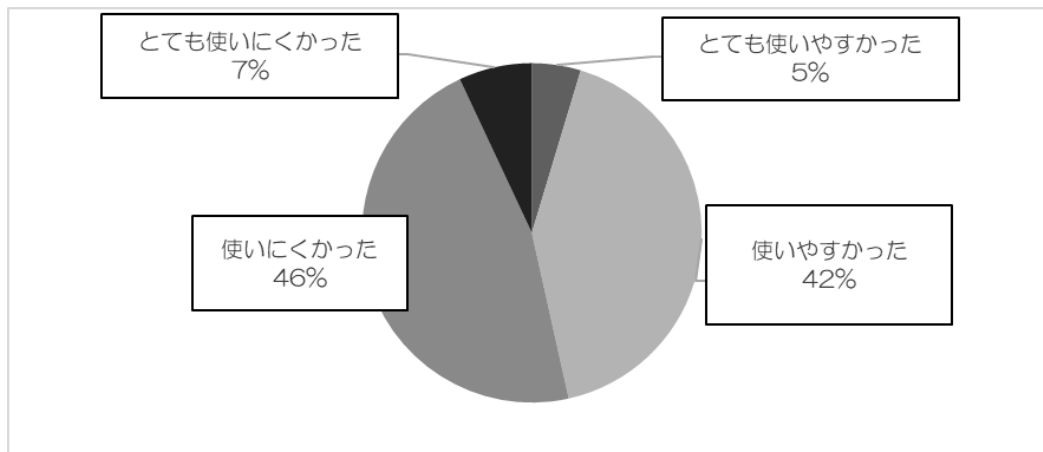


図8 利用者向けアンケート [運行曜日の設定について]

＜未利用者向けアンケート調査から＞

- ◆ 移動支援の利用者登録をいただきましたが、ご利用がなかった理由について
(全体回答数 150 項目) (回答数 53 人)

○ 「運行曜日が合わない」・「運行時間帯が合わない」・「現在は必要ない」の順で回答が多かった。

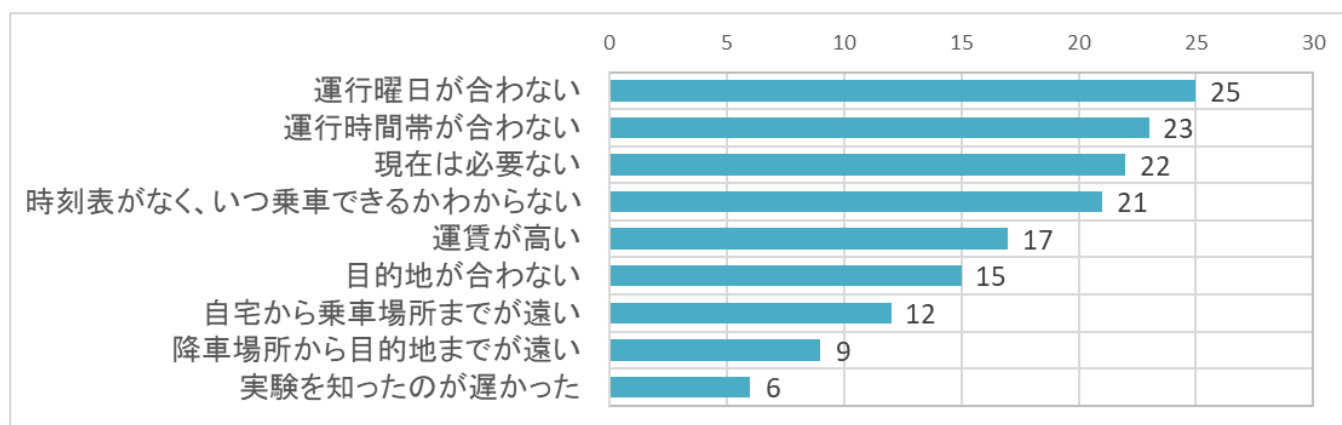


図9 未利用者向けアンケート [利用がなかった理由について]

＜未登録者向けアンケート調査から＞

- ◆ 移動支援の利用者登録に至らなかった理由について
(全体回答数 246 項目) (回答数 226 人)

○ 「利用対象者ではない」を除き、「現在は必要ない」・「時刻表がなく、いつ乗車できるかわからない」・「運行曜日が合わない」の順で回答が多い。

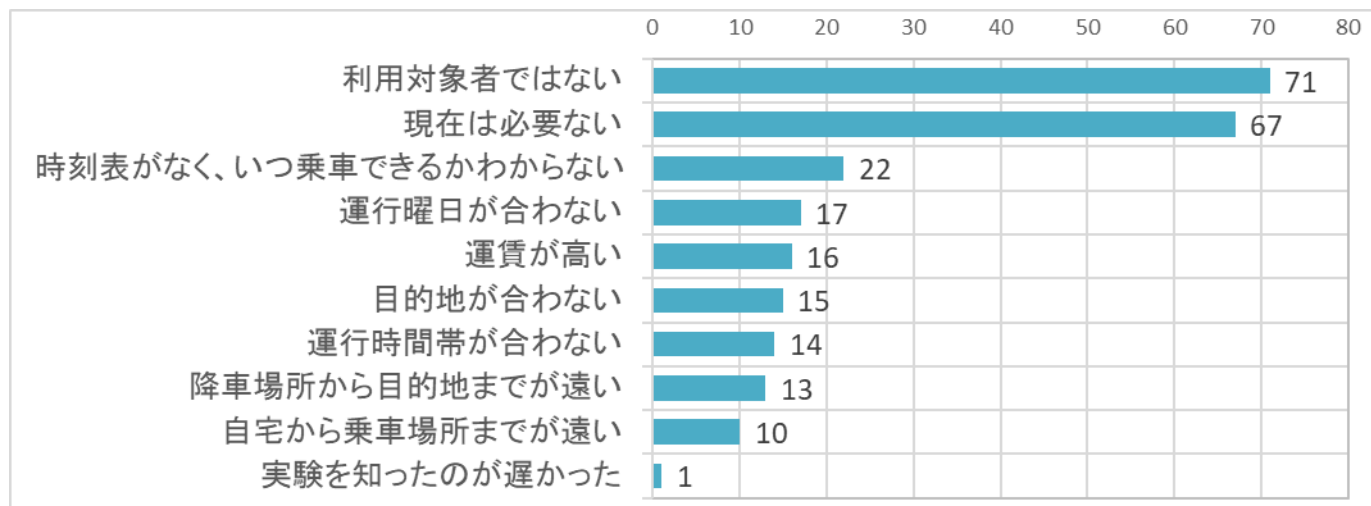


図 10 未登録者向けアンケート [登録に至らなかった理由について]

～考察～

運行曜日については、実証実験利用者では「使いにくかった」や「とても使いにくかった」との回答が5割を超えていることに加え、未利用者及び未登録者向けアンケート調査のいずれの回答においても、移動支援の利用や利用者カードの登録に繋がらなかった理由の上位に挙がっていることから、今後検討を進めていく際には、利用できる曜日の条件設定には特に留意する必要がある。

4-4 運行時間について

＜利用者向けアンケート調査から＞

- ◆ 午前 10 時から正午まで、午後 2 時から 4 時までの運行でしたが、使いやすさはいかがでしたか。

(回答数 42 人)

○ 「使いやすい」・「とても使いやすい」の回答が 5 割を超えた。

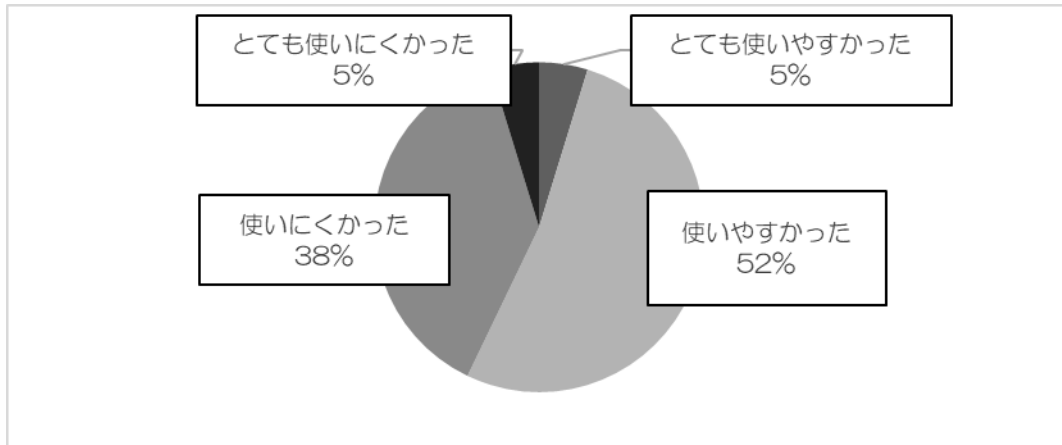


図 11 利用者向けアンケート [運行時間の設定について]

＜未利用者向けアンケート調査から＞

- ◆ 移動支援の利用者登録をいただきましたが、ご利用がなかった理由について (全体回答数 150 項目) (回答数 53 人)

○ 「運行曜日が合わない」・「運行時間帯が合わない」・「現在は必要ない」の順で回答が多かった。

(再掲)

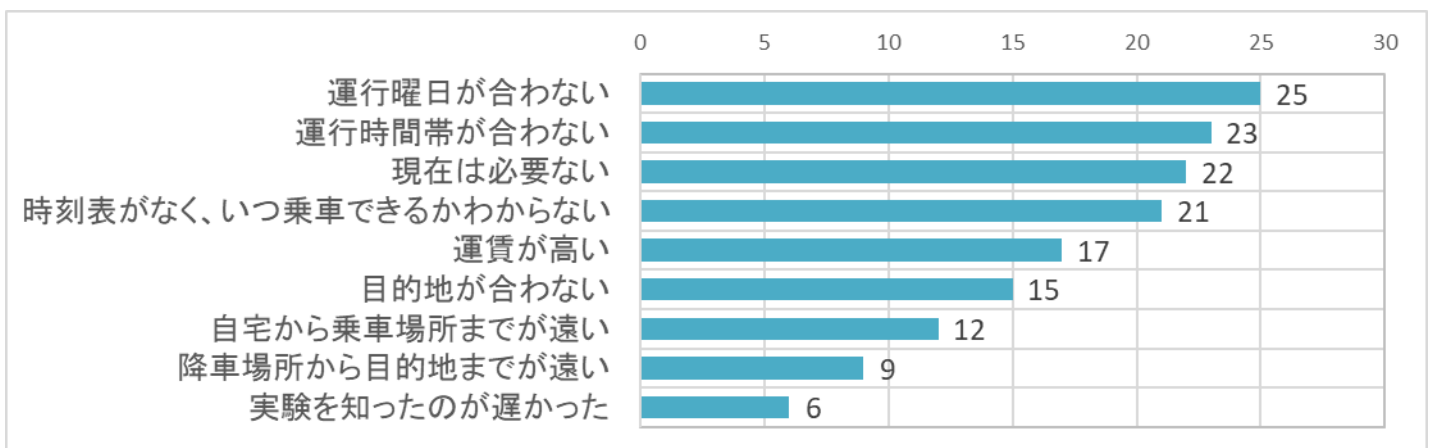


図 9 未利用者向けアンケート [利用がなかった理由について]

～考察～

運行時間については、実証実験利用者全体から見ると、「使いやすかった」や「とても使いやすかった」との回答が5割を超えていることから、全体としては評価を得ていることが分かった。

その一方で、「使いにくかった」という回答が一定程度あることや、同時期に実施した利用者ヒアリング調査においても、複数回の利用に繋がらなかった理由として「運行日時が合わなかった」というご意見を多数頂いていることに加え、未利用者向けアンケート調査の回答においても、移動支援の利用に繋がらなかった理由の上位に同じ意見が挙がっていることなどから、今後検討を進めていく際に留意する必要がある。

4-5 運賃について

＜利用者向けアンケート調査から＞

- ◆ 運賃に関して、南町・向台町ルートと柳沢地域ルートは 300 円、西武柳沢駅ルートは 150 円でしたが、この運賃設定について、それぞれいかがでしたか。

(回答数[南町・向台町ルート 34 人]、[柳沢地域ルート 26 人]、[西武柳沢駅ルート 22 人])

- いずれのルートも「とても安い」という回答はなかった。
- 南町・向台町ルートは、高い(16人)>普通(13人)>安い(3人)>とても高い(2人)の順
- 柳沢地域ルートは、普通(13人)>高い(10人)>安い(3人)の順 [※とても高い(0人)]
- 西武柳沢駅ルート、普通(17人)>安い(5人)の順 [※とても高い(0人)・高い(0人)]

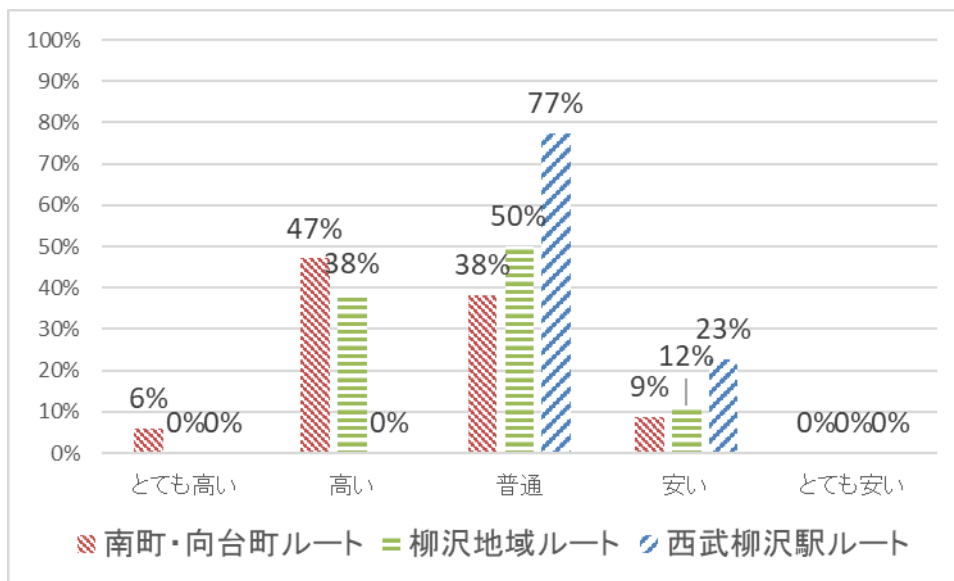


図 12 利用者向けアンケート [運賃の設定について]

表 17 各ルート月別利用者数等の推移

	6月	7月	8月	9月	合計
	(4日間運行)	(9日間運行)	(9日間運行)	(4日間運行)	(26日間運行)
南町・向台町ルート	10人 2.5人/日	26人 2.9人/日	34人 3.8人/日	12人 3.0人/日	82人 3.2人/日
柳沢地域ルート	18人 4.5人/日	20人 2.2人/日	45人 5.0人/日	24人 6.0人/日	107人 4.1人/日
西武柳沢駅ルート	7人 1.8人/日	9人 1.0人/日	11人 1.2人/日	16人 4.0人/日	43人 1.7人/日

～考察～

運賃設定に関して、南町・向台町ルートは、「高い」の回答が最も多かった一方で、柳沢地域ルート及び西武柳沢駅ルートでは、「普通」の回答が最も多かった。

ルートにより運行距離が異なるものの、今後検討する際には、将来にわたり持続可能な運行となるよう、運賃の設定を行う必要がある。

(※ルート別の運行距離)

南町・向台町ルート：片道約 2.2 km

柳 沢 地 域 ル ー ト：片道約 2.4 km

西武柳沢駅ルート：片道約 1.0 km(地域内→駅方面)、片道約 1.2 km(駅方面→地域内)

4-6 運行車両等について

＜利用者向けアンケート調査から＞

- ◆ タクシー事業者が所有するセダン型の車両（運転手を除き定員4人）でしたが、乗りやすさはいかがでしたか。

（回答数 43 人）

○ 「乗りやすかった」・「とても乗りやすかった」の回答が、全回答を占めた。

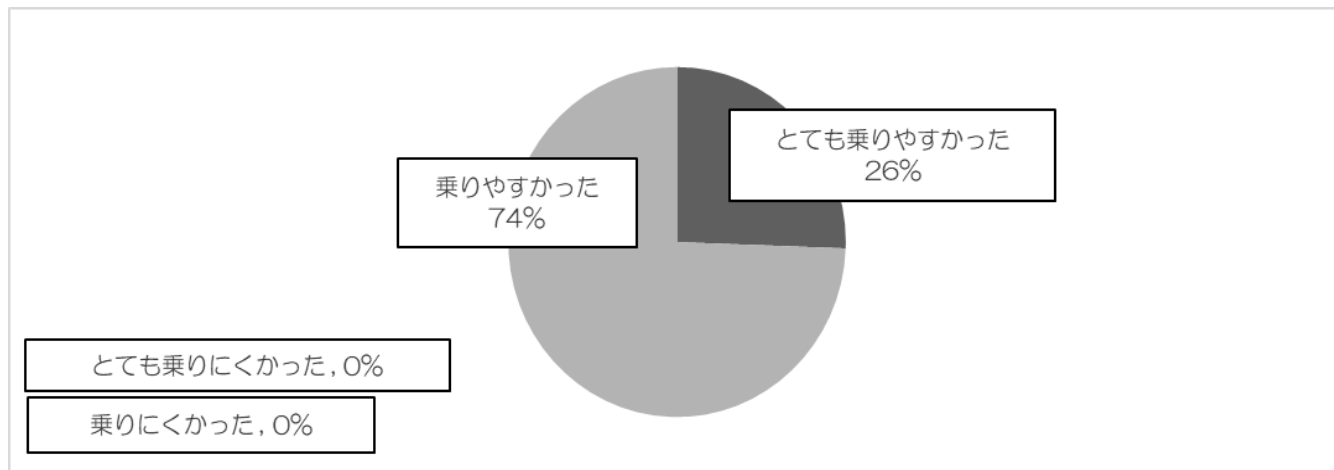


図 13 利用者向けアンケート [運行車両の条件について]

～考察～

運行車両については、実証実験利用者全体から見ると、「乗りやすかった」と「とても乗りやすかった」で、すべての回答を得たことから、全体としては非常に高い評価を得ていることが分かった。

＜利用者向けアンケート調査から＞

- ◆ 他の利用者と乗り合いとなったことや、その可能性があったことについて

（回答数 38 人）

○ 「気にならなかった」・「全く気にならなかった」の回答が、9割を超えた。

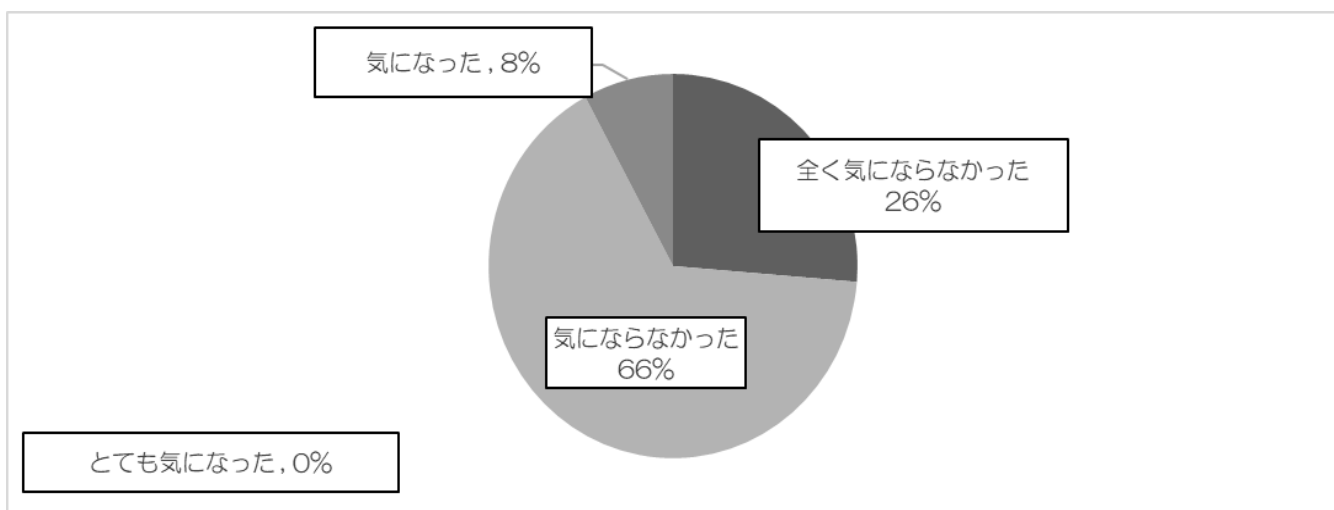


図 14 利用者向けアンケート [他者との乗り合いについて]

～考察～

他の利用者と乗り合いとなったことや、その可能性があったことについては、実証実験利用者全体から見ると、「気にならなかった」や「全く気にならなかった」との回答が9割を超えており、あまり気にされていないことが分かった。

4-7 運行間隔について

＜利用者向けアンケート調査から＞

- ◆ 地域内と目的地をおおむね 10 分間隔で往復する運行でしたが、使いやすさはいかがでしたか。

(回答数 36 人)

○ 「使いやすいかった」・「とても使いやすいかった」の回答が、全回答を占めた。

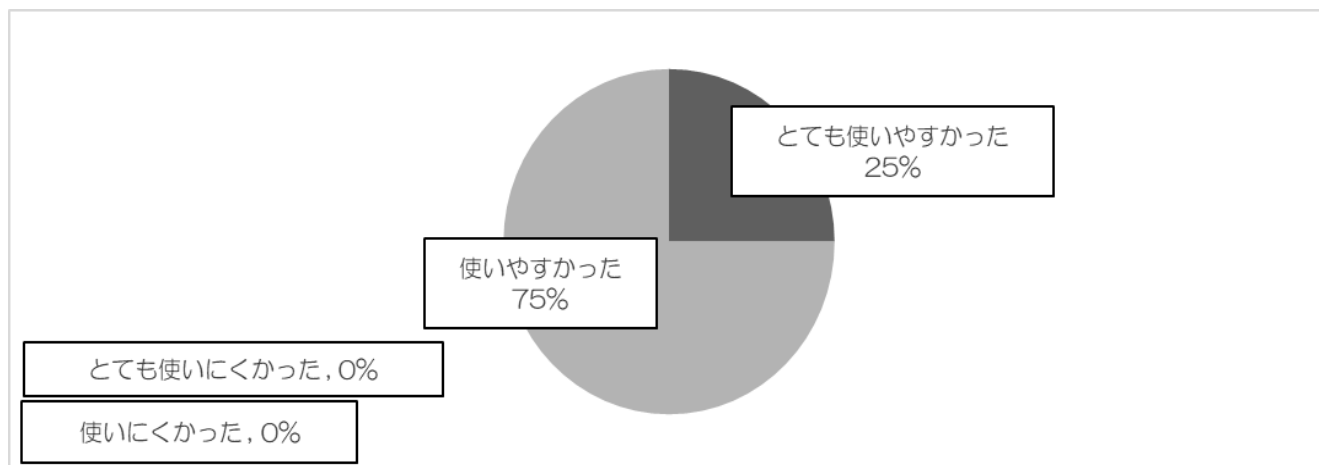


図 15 利用者向けアンケート [運行間隔の設定について]

＜未登録者向けアンケート調査から＞

- ◆ 移動支援の利用者登録に至らなかった理由について

(全体回答数 246 項目)

○ 「利用対象者ではない」を除き、「現在は必要ない」・「時刻表がなく、いつ乗車できるかわからない」・「運行曜日が合わない」の順で回答が多い。

(再掲)

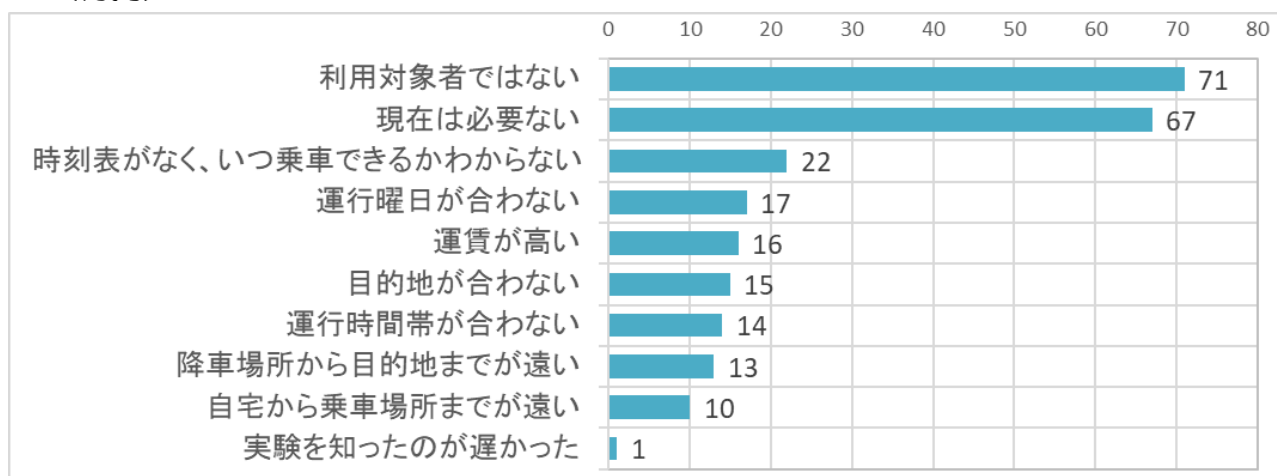


図 10 未登録者向けアンケート [登録がなかった理由について]

～考察～

運行間隔について、実証実験利用者全体から見ると、「使いやすかった」と「とても使いやすかった」で、すべての回答を得たことから、全体としては非常に高い評価を得ていることが分かった。

その一方で、未登録者向けアンケート調査において、移動支援の利用に繋がらなかった理由の上位に「時刻表がなく、いつ乗車できるかわからない」という回答が挙がっていることなどを踏まえて、今後検討を進める際には、運行間隔の考え方や周知の仕方等について、留意する必要がある。

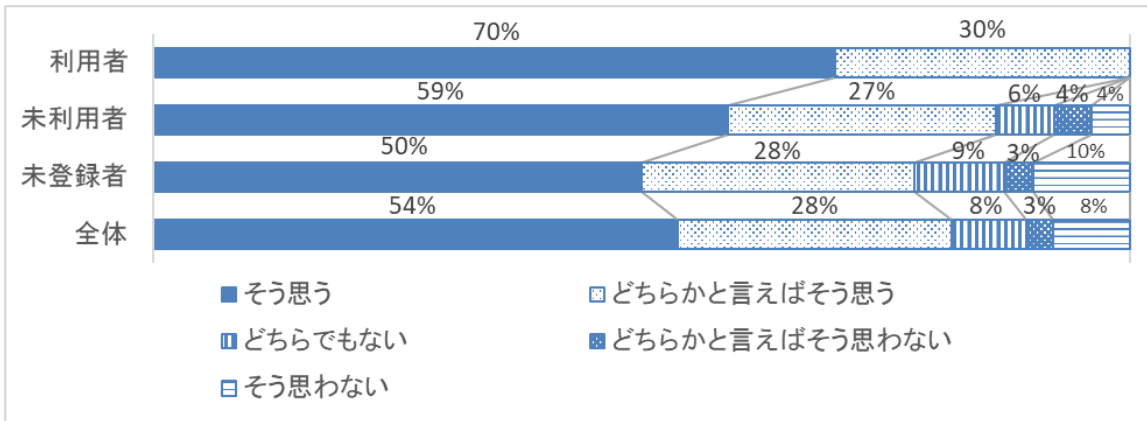
4-8 移動支援を持続可能なものとするために地域の方がどのように関わるかについて

○自分自身が利用する、家族に利用を勧める、近所に利用を勧めるのいずれも「そう思う」「どちらかと言えばそう思う」と回答された方の割合が多い。

＜利用者・未利用者・未登録者向けアンケート調査から＞

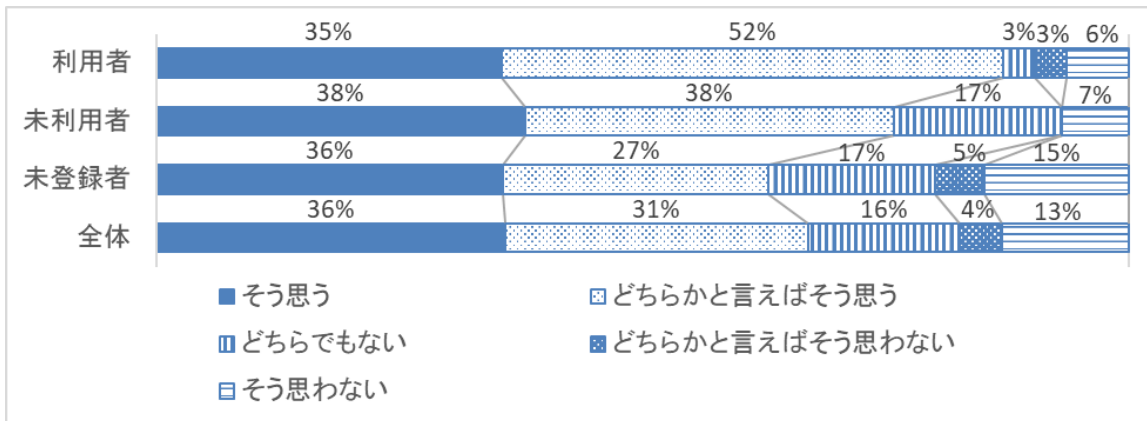
＜自分自身が利用することで関わる＞

（回答数 利用者：43人、未利用者：51人、未登録者：262人、全体：356人）



＜家族に利用を勧めることで関わる＞

（回答数 利用者：31人、未利用者：29人、未登録者：216人、全体：276人）



＜近所に利用を勧めることで関わる＞

（回答数 利用者：36人、未利用者：26人、未登録者：219人、全体：281人）

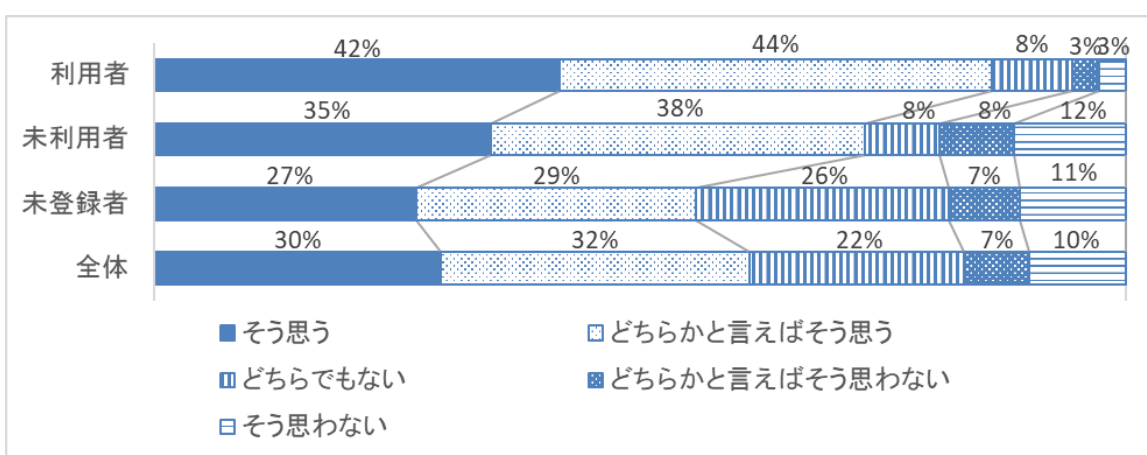


図 16 利用者・未利用者・未登録者向けアンケート [移動支援との関わり方について]

～考察～

地域の方が移動支援を継続的なものとして支えることについて、「自分自身が利用する」、「家族に利用を勧める」、「近所に利用を勧める」のいずれも「そう思う」回答が半数以上であり、地域には支える意思があることが分かった。

Ⅲ まとめ

令和元年度に実施した移動支援の実証実験は、「移動支援のあり方を考える勉強会」で検討を進め、タクシーを活用した移動手法が、この地域において、利用ニーズや課題等があるかを把握する目的で、令和元年6月17日から令和元年9月14日にかけて実施した。

実験の結果については、運行実績のほか、利用者カードの登録者及び地域向けに実施したアンケート調査や利用者向けヒアリング調査を基に、今回の実証実験について分析を行った。

【実証実験の運行に関する前提条件等】

実証実験の実施にあたっては、地域の協力や理解が必要不可欠であり、法令等に基づく様々な制限がある中で、既存の交通事業者との共存、実証実験の運行事業者が協力可能な範囲内であることなどの条件下での実施であった。

その上で、実証実験の参加者の利用実態を把握すること及び運行車両がセダン型となるため、乗車人数に制約があることから、利用対象者を一定程度絞る必要があり、利用者カードの登録を必須とする条件設定とせざるを得ず、運行曜日や時間帯などに制限がある中での運行であった。

【利用状況】

175人が利用者登録を行い、そのうち75人が実際に利用し、月別の一日当たりの利用者数（3ルート全体）の推移では、7月に一度落ち込んだものの、その後、9月にかけて増加傾向を示し、全体では延べ232人が、対象地域内と田無駅周辺又は西武柳沢駅間を移動された。

【アンケート調査】

利用された方の多くは「便利だった」、「使いやすかった」等の肯定的な意見が多く得られた。その一方で、「週に2日の運行」に関しては、「使いにくかった」との意見が5割を超え、「利用時間帯」に関しても、「使いにくかった」との意見が半数近くを占める結果となった。

また、利用者登録した方が利用しなかった理由のうち、「運行曜日が合わない」、「運行時間帯が合わない」、「現在は必要ない」の順で回答が多かった。

さらに、未登録者が利用登録に至らなかった理由では、「利用対象者ではない」を除き、「現在は必要ない」、「時刻表がなく、いつ乗車できるかわからない」、「運行曜日が合わない」の順で回答が多かった。

そうした中、移動支援を持続可能なものとするために、地域の方々を利用し、支えることの必要性に関しては、「自分自身が利用する」、「家族や近所に利用を勧める」の意見が5割を超える結果となった。

【今後】

今回実施した実証実験の対象地域は、公共交通空白・不便地域かつ地形的に起伏があり、また、地域内の商店の衰退や、都営住宅・高齢者住宅等で高齢者も多い地域である。

平成29年度に実施した外出の際の移動手段についてのアンケート調査では、移動手段の多くは「徒歩」、「自転車」であり、外出時に困っている内容の上位は、「坂道が多い」、「バス停が遠い」、「バスの本数が少ない」の順であった。また、買い物や通院で最も利用する場所は「田無駅周辺」であった。このアンケート調査結果や、これまでの移動支援のあり方を考える勉強会の意見等を踏まえた上で、実施できる運行方法として、本実証実験を実施したところである。

今回の実験では、様々な条件や制限を踏まえる必要があった中で実施したが、今回の運行手法では、利用者数は伸び悩む結果となった。その要因の一つとして、実験終了後のアンケート調査等からは「運行曜日」や「運行時間帯」があることが分かったものの、実験開始当初、令和元年9月28日までを予定していた運行期間は、利用者が少なかったことから、予定より2週間早い、9月14日で運行を終了せざるを得ない結果となった。このように、移動支援を支える地域の方々の実際の利用が少なければ、継続的な運行は難しい。

また、今後、移動支援を本格的に実施する場合に留意しなければならないものの一つに、公費負担割合がある。「西東京市使用料・手数料等の適正化に関する基本方針」に基づき、はなバスと同様に、0~30%に目標を定める必要があるが、今回の実証実験の結果を基に、参考として、この公費負担割合を算出すると、98.7%と極めて高くなり、この点からも、より多くの方の利用がないと継続的な運行は望めない。

加えて、定時定路線（決まった時間に決まったルートを運行する方法）が道路運送法上難しい地域であることを地域の方々が理解をし、移動支援を地域の方々が主体となって支えてもらわなければならない。

このような中、今後は、福祉の観点から実施する運行や地域の方同士による助け合い、事業者から提供される移動手段等も含めた検討を行う必要があるほか、令和2年2月からは、一般のタクシー運賃が改定され、初乗り距離が短縮されたものの、短距離でも一般のタクシーが利用しやすい運賃体系になったことなど、外部環境の変化も捉えて、多角的な視点で検討を行っていかなければならない。

以上のことを踏まえ、地域の方々が主体となっている「移動支援のあり方を考える勉強会」を中心として、この地域に適した移動支援のあり方の検討を引き続き行っていく必要がある。

(参考)

【運行補助金】

令和元年度	移動支援の実証実験
利用者数：	232人
運行収入：	49,800円
運行経費：	3,744,000円
運行補助金：	3,694,200円
利用者1人当たりの公費負担額	約15,923円
公費負担割合	98.7%

平成30年度	はなバス
利用者数：	1,316,637人
運行収入：	171,156,081円
運行経費：	298,097,474円
運行補助金：	126,941,393円
利用者1人当たりの公費負担額	約96円
公費負担割合	42.6%

※運行補助金＝運行経費－運行収入

利用者1人当たりの公費負担額＝運行補助金÷利用者数

公費負担割合＝運行補助金÷運行経費