

## 令和5年度デマンド交通「キラ輪（りん）号」利用者・未利用者アンケート結果

### (1) 調査概要

デマンド交通「キラ輪（りん）号」利用者の利用状況およびニーズ、また未利用者の利用可能性等を把握することを目的に利用者・未利用者（登録者）を対象にアンケート調査を実施しました。

表1 調査概要

デマンド交通「キラ輪（りん）号」利用者・未利用者アンケート調査	
調査概要	デマンド交通「キラ輪（りん）号」利用者における利用状況や利用上の課題、満足度等および未利用者の利用可能性等を調査し、現状・課題の把握やサービス改善策の検討のための基礎資料としての活用を目的とする。
調査期間	令和6年3月1日（金）～3月31日（日）
実施方法	デマンド交通「キラ輪（りん）号」の登録者のうち、令和5年4月1日～令和6年1月31日までの利用者と未利用者に配布する。 調査対象の抽出方法として、今年度登録した方および若年層（50代まで）の全員については調査対象とし、登録者の9割を占める高齢者（60代以上）については無作為抽出し、調査対象者を決定。 なお、小学生未満は対象者から除き、小学生については小学生単独乗車の利用を調査するため、保護者に回答を依頼した。
回収数	<p>[利用者] 145票/250票（58%）</p> <p>[未利用者] 189票/400票（47%）</p> <p>[合計] 334票/650票（51%）</p> <p>※調査内容・回収率は前年度同様</p>

(2) 回答者属性

回答者は利用者・未利用者ともに女性が6割以上を占めており、年齢層は後期高齢者（75歳以上）が半数またはそれ以上となっています。  
 運転免許証は利用者では約7割が保有していない一方、未利用者は約4割が日常的に運転すると回答しています。

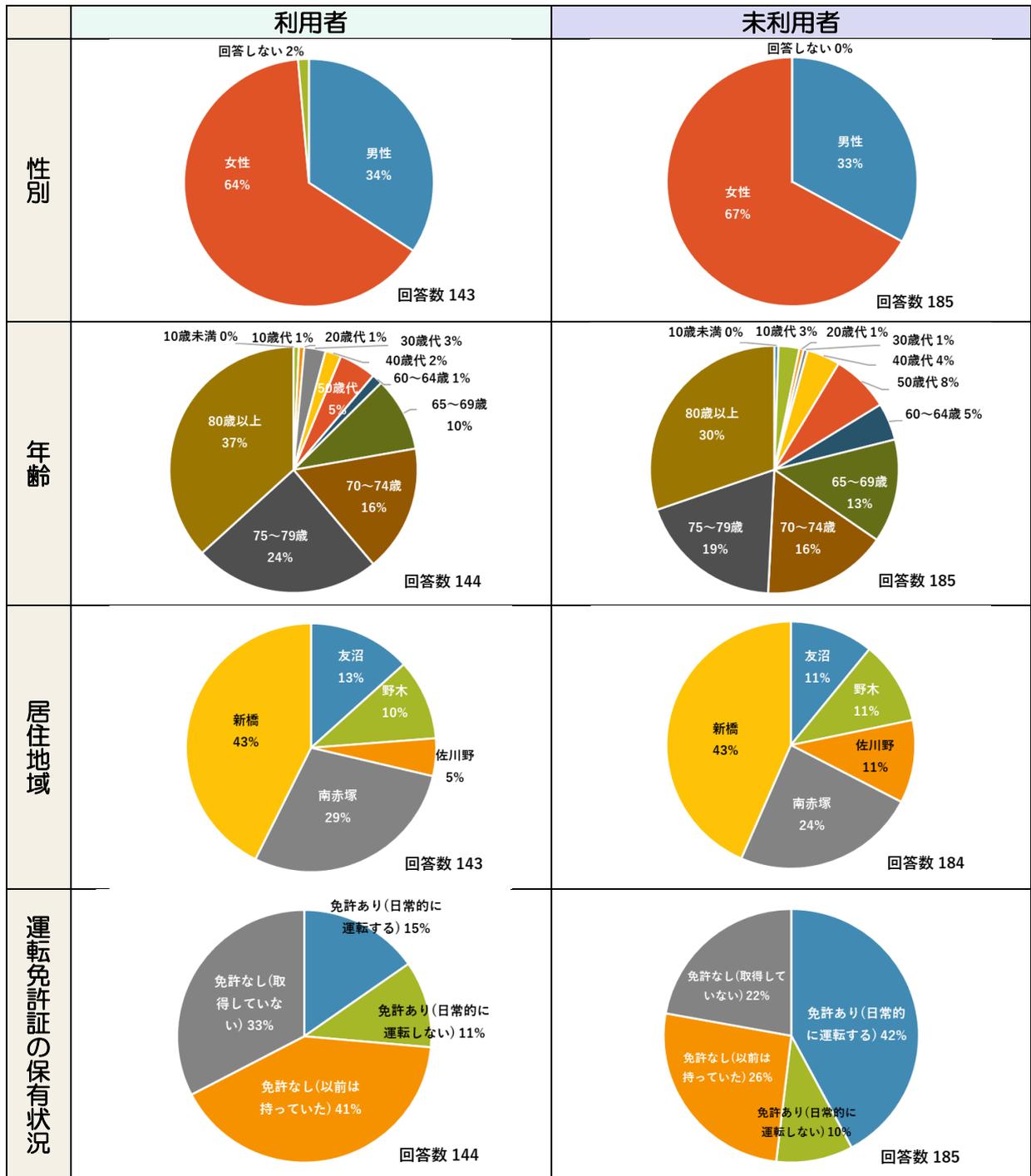


図1 回答者の属性（デマンド交通「キラ輪（りん）号」利用者・未利用者）

(3) 利用状況

利用者の利用目的、未利用者の登録時に想定していた利用目的はともに「通院」の割合が最も高く、次いで「買い物」となっています。

未利用者が今年度デマンド交通「キラ輪（りん）号」を利用しなかった理由として「とりあえず登録のみ」が多く、「家族等の協力で移動手段が確保できる」「自家用車の方が便利」が続きます。

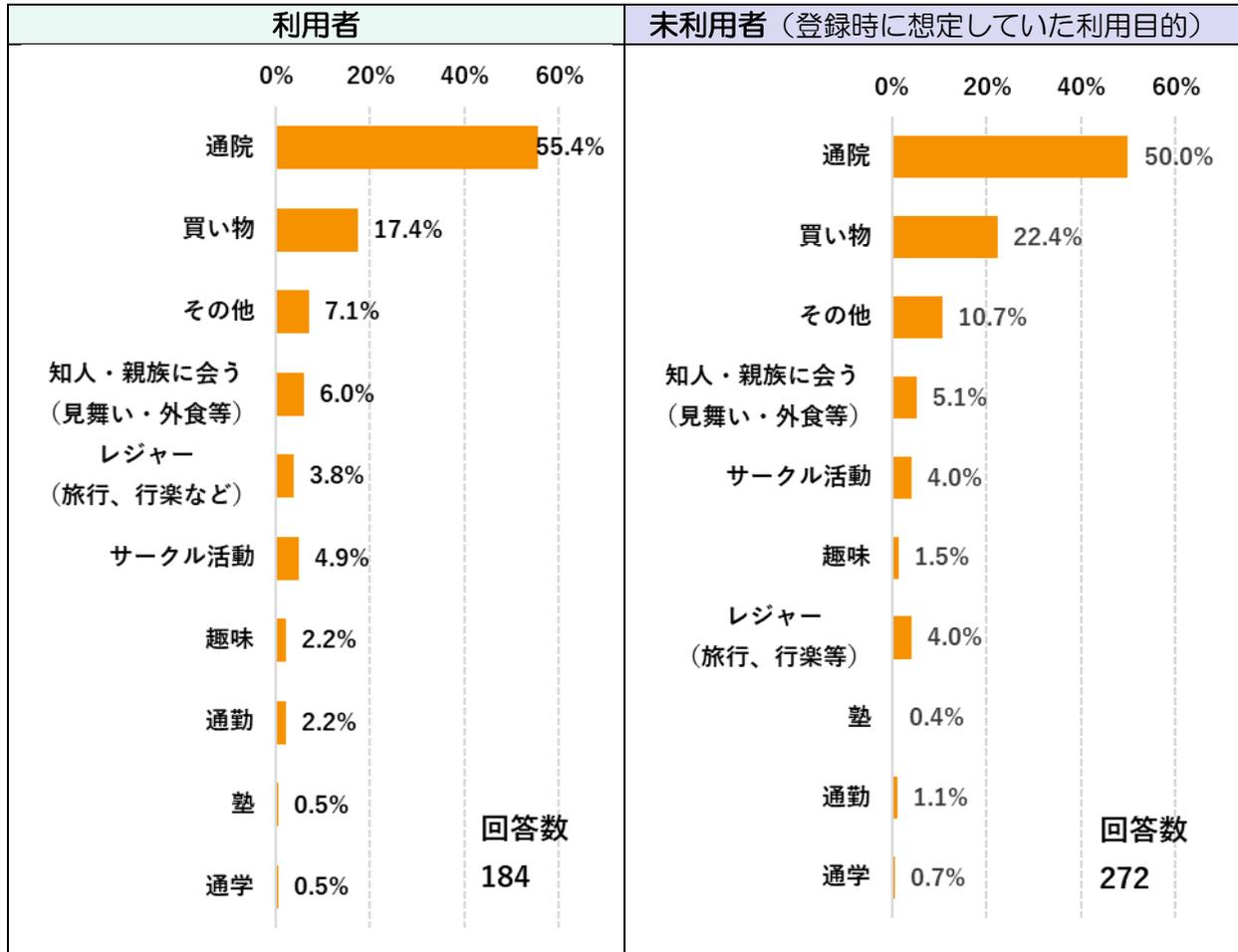


図2 デマンド交通「キラ輪（りん）号」の利用目的

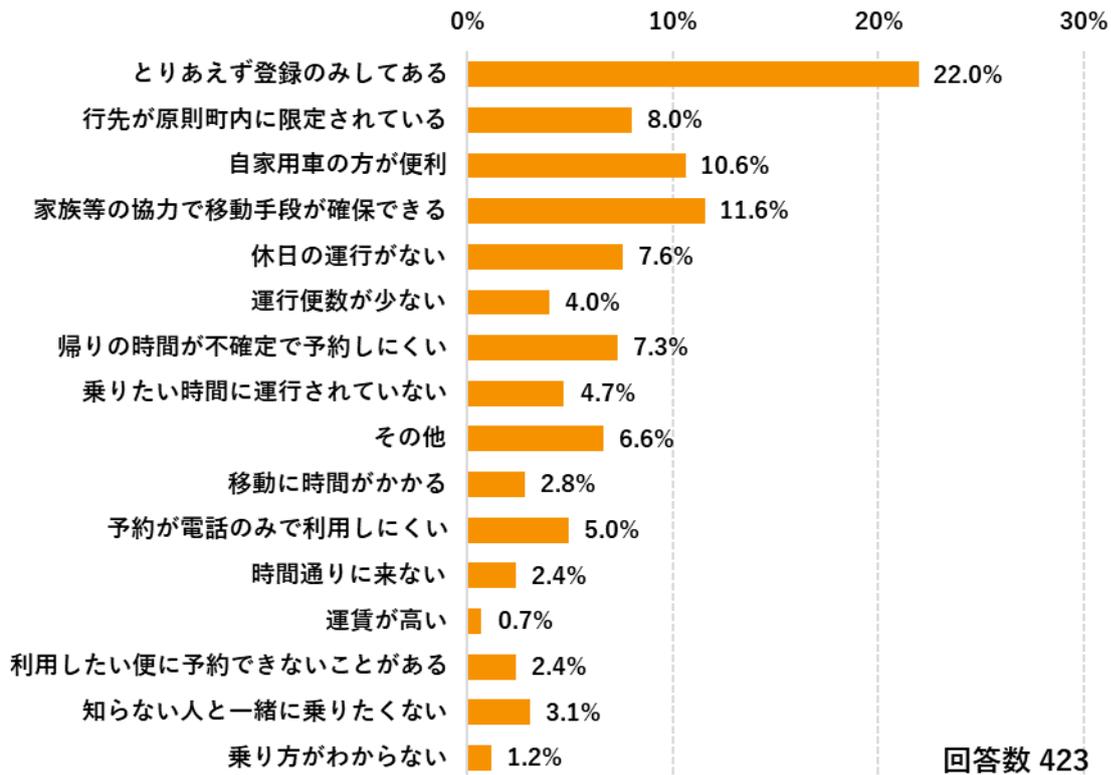


図3 デマンド交通「キラ輪（りん）号」を今年度利用しなかった理由  
（未利用者のみ・複数回答）

(4)外出状況の変化（利用者のみ）

デマンド交通「キラ輪（りん）号」の利用前後で、外出機会が「増えた」「やや増えた」と回答した割合は7割となっており、デマンド交通「キラ輪（りん）号」の利用が外出機会の創出につながっています。

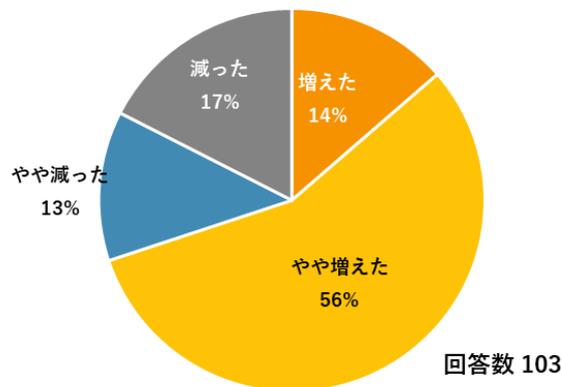


図4 デマンド交通「キラ輪（りん）号」の利用前後での外出機会の変化

(5) 運行の満足度（利用者のみ）

「車両での対応（運転等）」については満足度が最も高く、「配車までの待ち時間」および「予約方法」についても満足・やや満足が8割を超えています。  
 一方で、「運行日」「運行エリア」については、満足・やや満足が5～6割程度で、土日の運行や小山市・古河市の病院への運行ニーズがみられます。

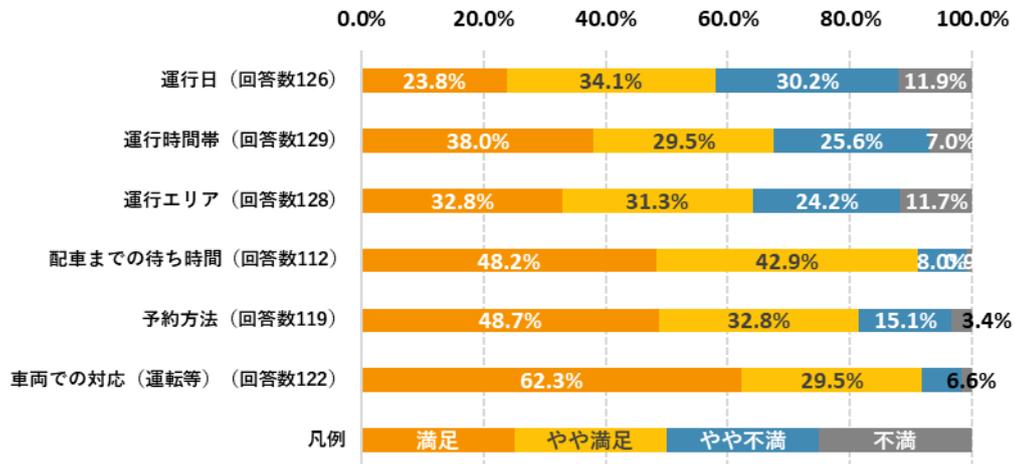


図5 デマンド交通「キラ輪（りん）号」の運行に対する満足度

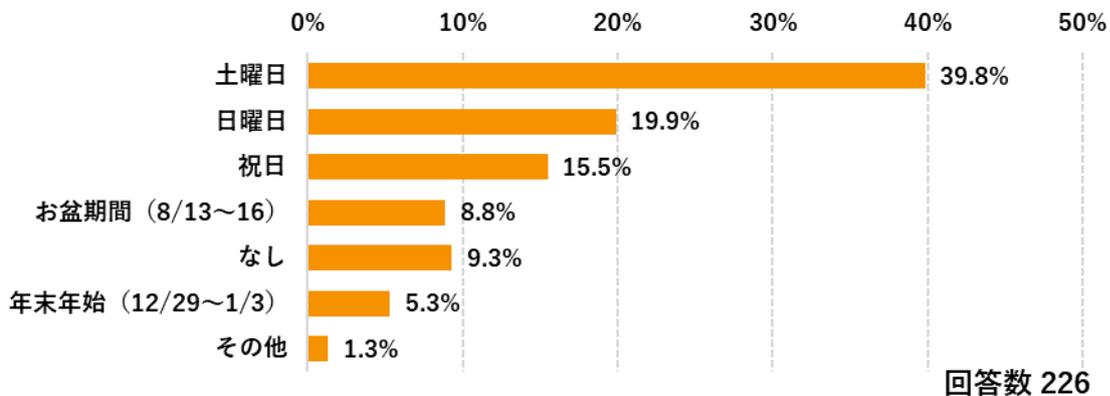


図6 運行してほしい日（複数回答）

運行してほしい場所 上位5ヶ所

No.	項目	回答数	率
1	新小山市民病院	11	14%
2	古河市（市内・方面）	9	11%
3	古河赤十字病院	7	9%
4	イオン（古河店）	7	9%
5	古河駅	7	9%

図7 運行してほしいエリア・場所（複数回答）

(6) 予約アプリの導入について

予約アプリが導入された場合、利用者・未利用者ともに「使う・たぶん使う」が約4割程度となっています。

「使う・たぶん使う」と回答した理由は「自分のタイミングで予約できる」の割合が最も高く、「使わない・たぶん使わない」では、「電話の方が予約しやすい」の割合が高くなっています。

アプリの利用方法の説明はパンフレットやチラシを希望する割合が最も高くなっています。

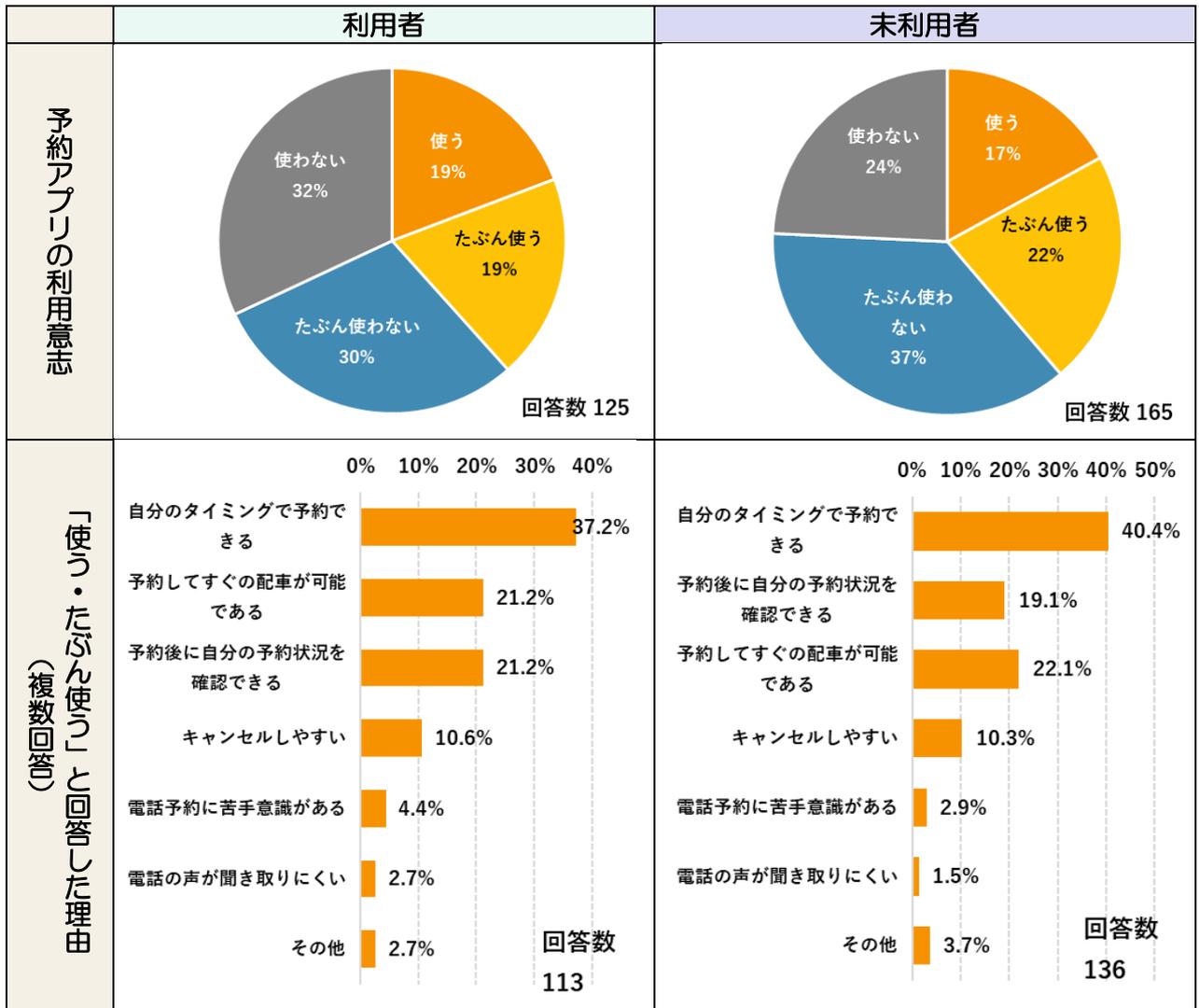


図8 予約アプリの導入について①

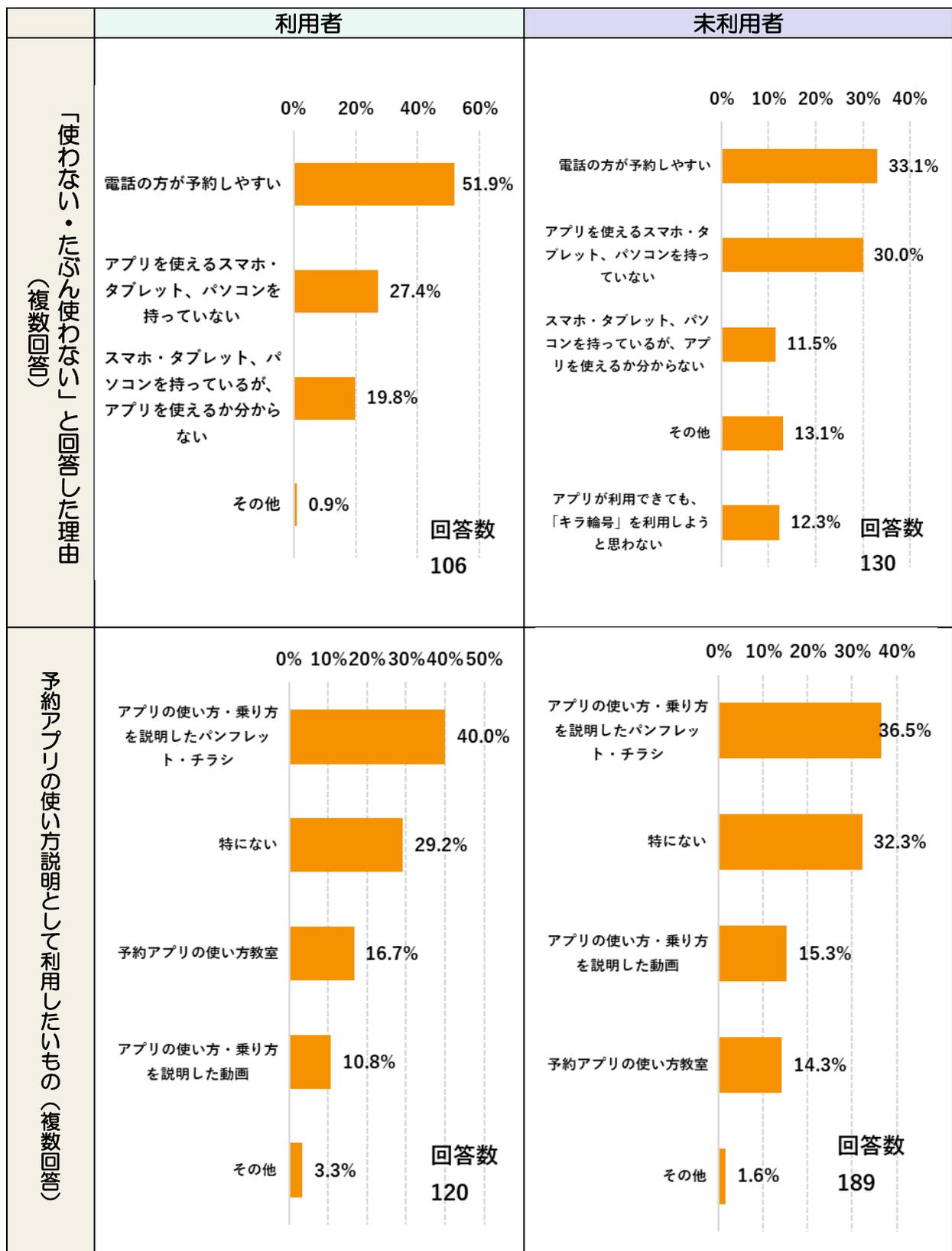


図9 予約アプリの導入について②

(7)自由意見

利用者では、「利用したい時間に予約できない」といった、予約に関する要望が最も多く挙げられたほか、「受付の対応が良い」「現状の運行に満足」の意見も多数でした。  
 未利用者では、「町外への運行」といった、運行エリアに関する要望が最も多く挙げられたほか、「免許返納後などに利用したい」の意見も多く挙げられました。  
 そのほか、運行日時については土日祝日運行や時間帯の拡大・台数の増加、乗車・車両についてはバスの導入や小山・古河との乗り継ぎが要望として挙げられています。

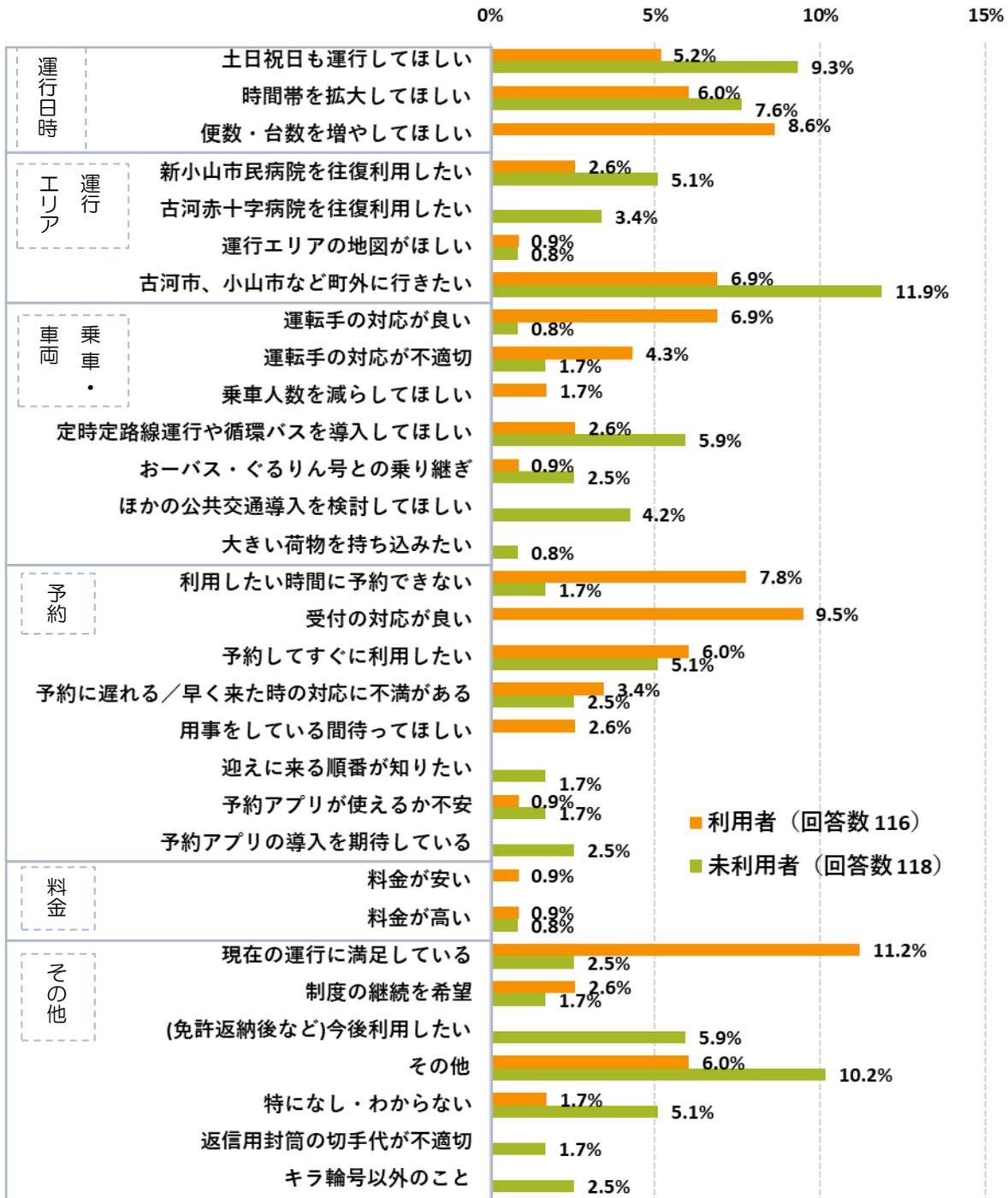


図10 自由意見（デマンド交通「キラ輪（りん）号」）