

# 第3章 AI デマンド交通の実証運行について

## 3.1 実証運行の内容について

### 3.1.1 目的

現在、本市では、人口減少・少子高齢化、公共交通の利用者数の減少、市財政負担の増加などの課題が顕在化しており、特に現状の公共交通については、「乗りたい時間に乗れない」「行きたい場所まで行けない」といった声が多く、公共交通の利便性向上が求められている。

そのため、地域の実情に応じた「より便利で、より快適な」新たな公共交通サービスの構築が必要であることから、AI デマンド交通の導入を検討しており、実証運行を踏まえて、新たな公共交通のあり方を検討することを目的としている。

また、本事業は、「令和5年共創モデル実証プロジェクト事業補助金（国土交通省）」に採択され、都留市地域公共交通活性化協議会、都留文科大学、運行事業者による他分野共創により、高齢者だけではなく、車を持たない大学生も「交通弱者」として捉え、誰もが住みやすいまちづくりの一環として、若者にも便利な公共交通の実現をすることで、大学生の都留市内の定住促進にもつなげていく目的がある。

### 3.1.2 実証内容

事業名：AI デマンド交通「<sup>あい</sup>AIつる〜と」

運行事業者：富士急バス株式会社

運行形態：AI デマンド交通による区域運行（詳細は以下のとおり）

項目	内容
運行方式	無料
計画期間	令和5年11月20（月）～令和6年1月19（金）の2ヶ月間
運行日	月曜日から土曜日（日曜、祝日、年末年始（12/29～1/3）は運休）
運行時間	午前8時から午後6時まで
利用方法	①事前に利用登録 ②電話またはスマートフォンアプリによる予約
登録できる方	都留市にお住まいの方、都留市へ通学・通勤で通われている方
利用できる方	登録者・登録者と同乗する方（登録者の介助者、保護者、同一世帯の方）
運行エリア	市街地中心
乗降場	43箇所
運行形態	乗降場から乗降場まで（ミーティングポイント型）
乗降場	鉄道駅、商業施設、医療施設、公共施設など
車両・台数	ミニバン（7人乗り） 2台

## 3.2 実証運行の結果について

実証運行における利用実績を以下のとおりまとめた。分析については、最後にまとめて記載する。

### (1) 登録人数と実利用人数の比較

利用登録者は459人であり、実利用人数は249人、実利用率は54.2%であった。

表 登録人数と実利用人数の推移 (人)

月	登録人数 (累計)	実利用人数	実利用率
11月	279	73	26.2%
12月	419	198	47.3%
1月	459	149	32.5%
	459	249(※)	54.2%

(※)11月～1月の利用者のうち、  
重複利用者を除いた値

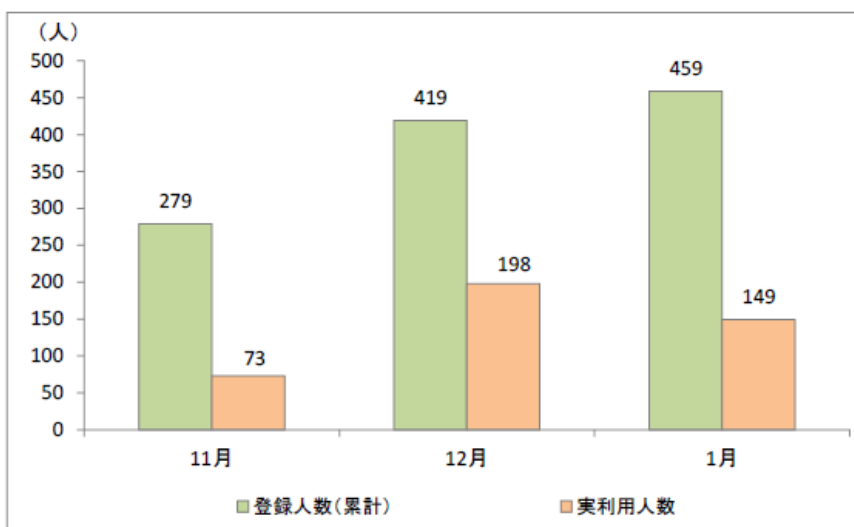


図 登録人数と実利用人数の推移

### (2) 登録人数と実利用人数の比較(年代別)

利用登録は、20代が139人と最も多く、次いで70代で68人であった。実利用人数は、20代が96人と最も多く、次いで10代が38人であった。

#### ■登録人数の内訳

年代	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代以上
登録人数	2	62	139	20	22	37	40	68	66	5
割合	0.4%	13.5%	30.3%	4.4%	4.8%	8.1%	8.7%	14.4%	14.4%	1.1%

#### ■実利用人数の内訳

年代	10歳未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代以上
利用人数	2	38	96	10	5	13	13	31	35	4
割合	0.8%	15.3%	38.6%	4.0%	2.0%	5.2%	5.2%	12.4%	14.5%	2.0%

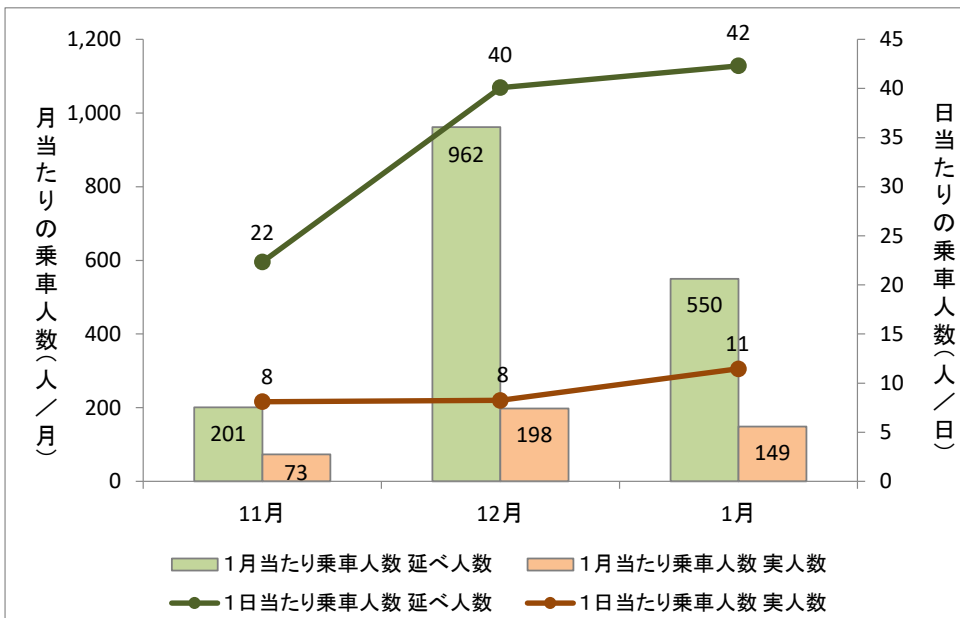
### (3) 月別乗車人数

延べ乗車人数は合計1,713人であり、月平均では571人であった。実乗車人数は累計249人であり、月平均では140人であった。また、1日あたりの延べ乗車人数は平均35人、実乗車人数は平均9人であり、1人あたりの利用回数は平均3.7回であった。

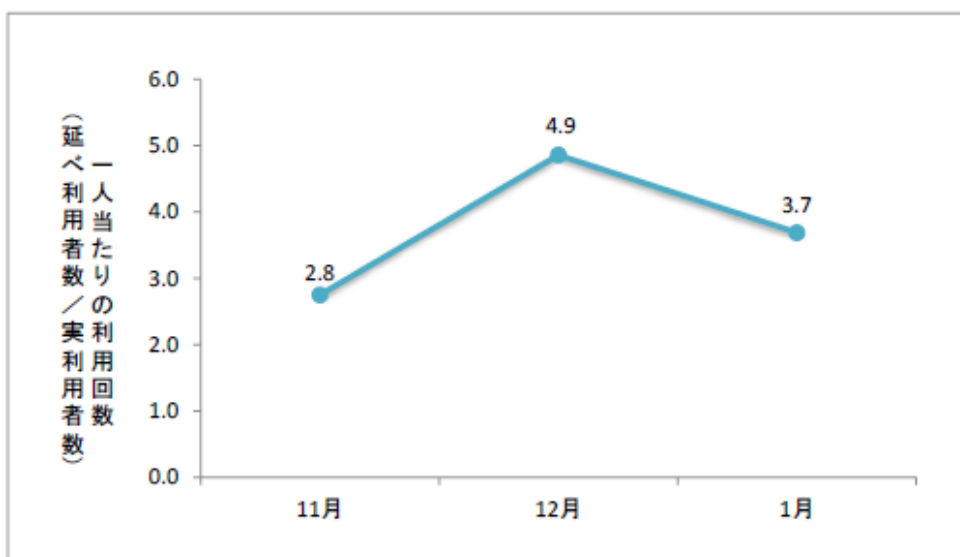
#### ■月別乗車人数の推移

月	1月当たり乗車人数		日数	1日当たり乗車人数	
	延べ人数	実人数		延べ人数	実人数
11月	201	73	9	22	8
12月	962	198	24	40	8
1月	550	149	13	42	11
合計・累計	1,713	249	46	—	—
平均	571	140	—	35	9

#### ■月別乗車人数の推移



#### ■1人あたりの利用回数の推移



(4) 時間帯別乗車人数

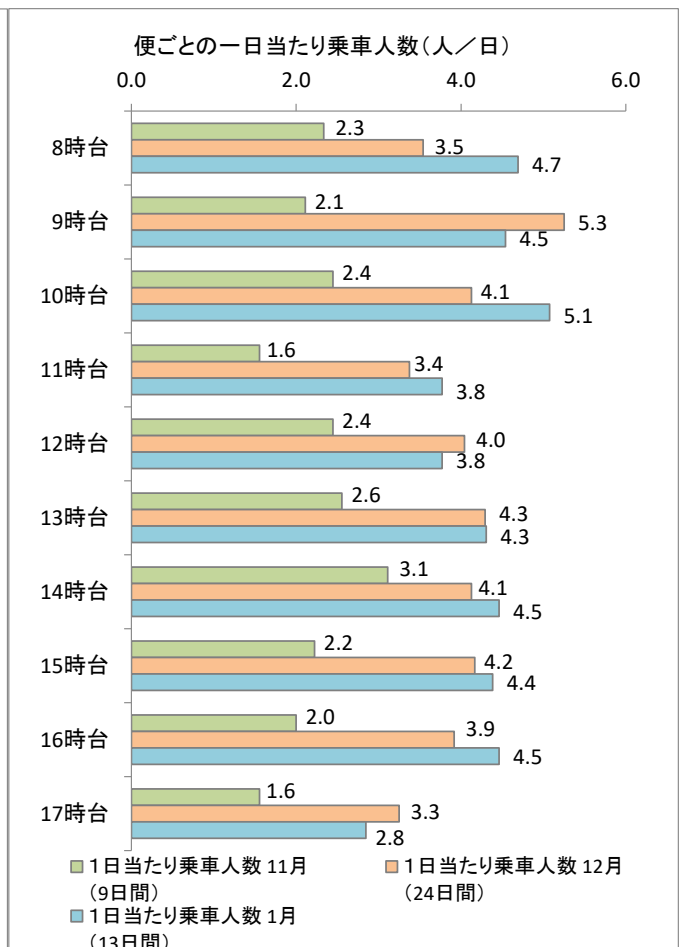
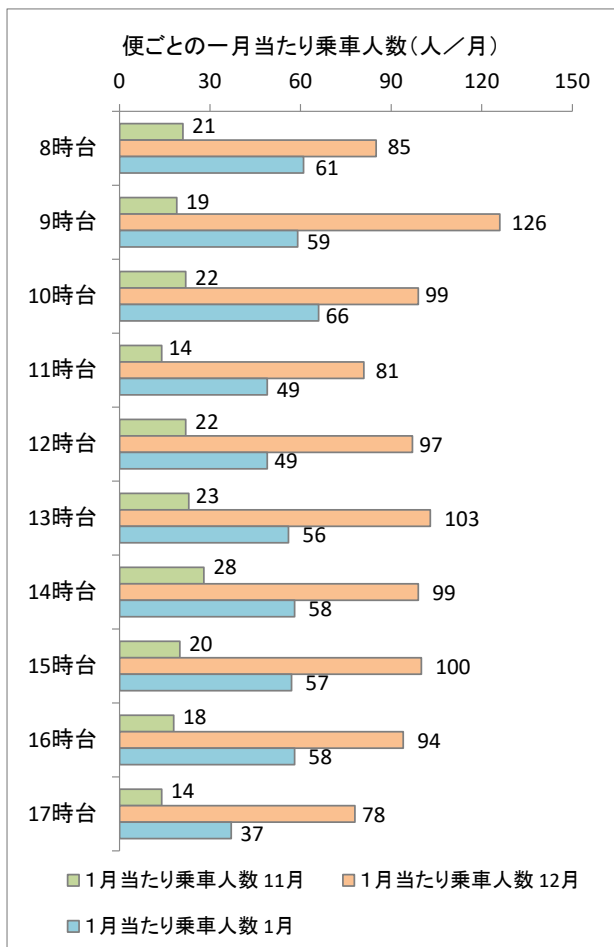
乗車人数が最も多い時間帯は、9時台で1日あたり4.4人、次いで10時台で1日あたり4.1人であった。乗車人数が最も少ない時間帯は17時台で1日あたり2.8人であった。

3ヶ月間における1日あたりの乗車人数は、37.2人であった。

(※運行時間は、午前8時～午後6時であるため、7時台は8時台、18時台は17時台で計算)

■時間帯別乗車人数の推移

	1月あたり乗車人数				1日あたり乗車人数			
	11月	12月	1月	合計	11月 (9日間)	12月 (24日間)	1月 (13日間)	3ヶ月間 (46日間)
8時台	21	85	61	167	2.3	3.5	4.7	3.6
9時台	19	126	59	204	2.1	5.3	4.5	4.4
10時台	22	99	66	187	2.4	4.1	5.1	4.1
11時台	14	81	49	144	1.6	3.4	3.8	3.1
12時台	22	97	49	168	2.4	4.0	3.8	3.7
13時台	23	103	56	182	2.6	4.3	4.3	4.0
14時台	28	99	58	185	3.1	4.1	4.5	4.0
15時台	20	100	57	177	2.2	4.2	4.4	3.8
16時台	18	94	58	170	2.0	3.9	4.5	3.7
17時台	14	78	37	129	1.6	3.3	2.8	2.8
合計	201	962	550	1,713	22.3	40.1	42.3	37.2

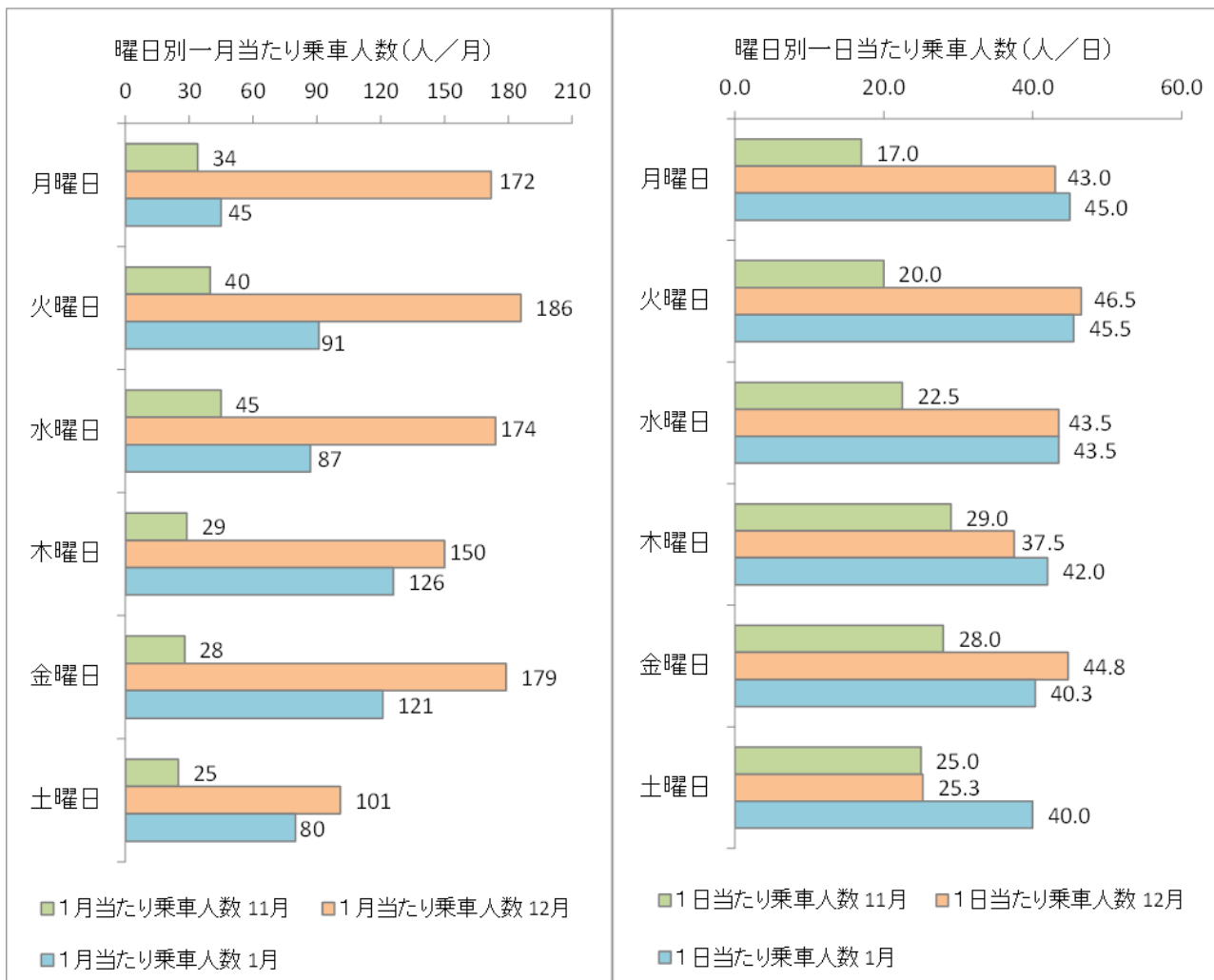


### (5) 曜日別乗車人数

乗車人数が最も多い曜日は、金曜日で1日当たり41.0人、次いで火曜日で1日当たり39.6人であった。乗車人数が最も少ない曜日は、土曜日で1日当たり29.4人、次いで月曜日で1日当たり35.9人であった。

#### ■曜日別乗車人数の推移

	11月			12月			1月			3ヶ月合計(11~1月)		
	乗車人数	運行日数	1日あたり乗車人数	乗車人数	運行日数	1日あたり乗車人数	乗車人数	運行日数	1日あたり乗車人数	乗車人数	運行日数	1日あたり乗車人数
月曜日	34	2	17.0	172	4	43.0	45	1	45.0	251	7	35.9
火曜日	40	2	20.0	186	4	46.5	91	2	45.5	317	8	39.6
水曜日	45	2	22.5	174	4	43.5	87	2	43.5	306	8	38.3
木曜日	29	1	29.0	150	4	37.5	126	3	42.0	305	8	38.1
金曜日	28	1	28.0	179	4	44.8	121	3	40.3	328	8	41.0
土曜日	25	1	25.0	101	4	25.3	80	2	40.0	206	7	29.4
合計	201	9	22.3	962	24	40.1	550	13	42.3	1,713	46	37.2



### (6) 予約方法の状況

予約件数は、電話予約は合計603人であり月平均では201人、インターネット予約は合計1,110人であり月平均では370人で、約65%がインターネット予約を利用していた。

(7) 乗降場別の利用状況

利用人数が最も多い乗降ポイントは、都留市駅で311人、次いで東桂駅で270人となっている。

※厚原自治会館（33人）、JAクレイン禾生支店（10人）、デイリーヤマザキ 都留バイパス店（1人）、開地ふれあい集会所（1人）は、令和5年12月25日から停留所として追加された。

■乗降ポイント別の利用状況

乗降ポイント	乗降者数	乗降ポイント	乗降者数
都留市駅	311	谷村町駅	61
東桂駅	270	ファミリーマート 都留文科大入口店	59
都留文科大学	247	都留興譲館高校	50
赤坂駅	172	ローソン 都留桂店	49
カインズスーパーセンター 都留店	166	都留上谷郵便局	48
都留市立病院	163	都留郵便局	47
都留市役所	139	東桂地域コミュニティセンター	46
オギノ 都留店	128	ファッションセンターしまむら 都留店	40
ウエルシア 都留店	125	厚原自治会館前	33
いきいきプラザ都留	116	ローソン 都留赤坂店	29
ゆいま〜る都留	109	田原の滝	28
夢庵 都留店	104	クスリのサンロード 都留十日市場店	25
フーズマーケットおかじま都留店	93	JAクレイン 本店	18
ダイソー 山梨都留店	89	田原交流センター nicot	17
ふるさと会館	81	都留ファミリーボウル	17
まちづくり交流センター	79	バーミヤン 都留店	16
市民総合体育館	78	十日市場駅	15
都留文科大学前駅	78	JAクレイン 禾生支店	10
スーパー公正屋 都留店	73	都の杜うぐいすホール	3
ツル虎ノ門外科・リハビリテーション病院	66	デイリーヤマザキ 都留バイパス店	1
セブンイレブン 都留金井店	63	開地ふれあい集会所	1
ミュージアム都留	62		

【運行実績結果を受けての分析】

- 利用登録者のうち、約半数しか利用していないのは、3.3「アンケート調査の結果について」にも記載してあるが、「自分で自動車を運転できるから」及び「利用方法がよく分からないから」という理由が主であり、前者は主に働き世代が利用する可能性があるからという理由で登録した可能性があり、後者は主に高齢者などが利用登録したものの使い方が分からないため利用しなかったと分析できる。
  - 大学生の登録・利用が多いのは、便利な運行形態やインターネット予約との相性が良かったものと分析できる。
  - 乗降場として駅の利用が多かったのは、電車との乗り換えのためと分析できる。
  - 時間帯・曜日別乗車人数は平日日中が多く、主な用途は「生活のための移動」と言える。
- ⇒ 以上のことから、既存公共交通の「乗りたい時間に乗れない」といった不満を解消でき、若者世代も便利に利用できる交通形態と考えられるが、高齢者の利用登録については支援を行う必要があると言える。

### 3.3 アンケート調査の結果について

#### 3.3.1 目的

A I デマンド交通実証運行について、利用実態や利用した感想、改善ニーズなどを把握し、今後の本格運行に向けた運行改善の検討につなげていくため、アンケート調査を実施した。

#### 3.3.2 調査の実施方法等

令和5年12月末の利用登録者に対して、以下のとおりアンケート調査を実施した。

対象者：調査時の利用登録者 423 人

調査方法：アンケートの案内・回答用紙を郵送

回答方法：郵送回答または WEB 回答

調査時期：令和5年12月26日（火）～令和6年1月17日（水）

#### 3.3.3 調査結果について

回収数：212 票（紙回収：144 票、WEB 回収：68 票）

回答率：50.1%

主な項目の調査結果は以下のとおりである。分析については、最後にまとめて記載する。

##### (1) 性別

女性の回答が7割を占め、一部無回答の方もみられた。

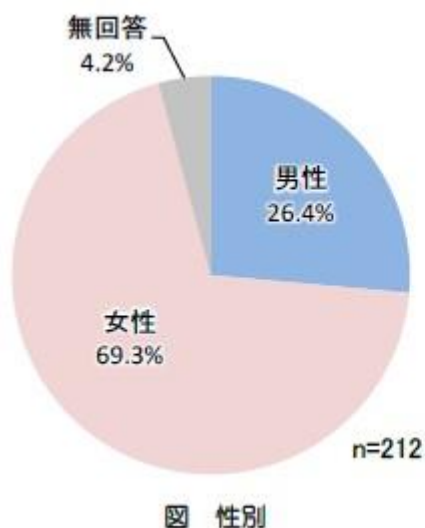


表 性別

	回答数	割合
男性	56	26.4%
女性	147	69.3%
無回答	9	4.2%
合計	212	100.0%



(2) 年齢

「20代」が24.5%(52人)と最も高く、次いで「80代以上」が22.6%(48人)と続いている。働き世代である30~50代の回答は比較的少ない。

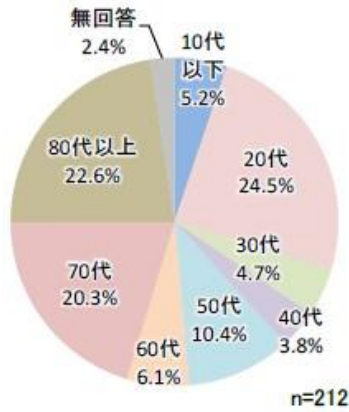


図 年齢

表 年齢

	回答数	割合
10代以下	11	5.2%
20代	52	24.5%
30代	10	4.7%
40代	8	3.8%
50代	22	10.4%
60代	13	6.1%
70代	43	20.3%
80代以上	48	22.6%
無回答	5	2.4%
合計	212	100.0%

(3) 区分 (職業等)

「無職」が30.7%(65人)と最も高く、次いで「大学生」が25.5%(54人)と続いている。

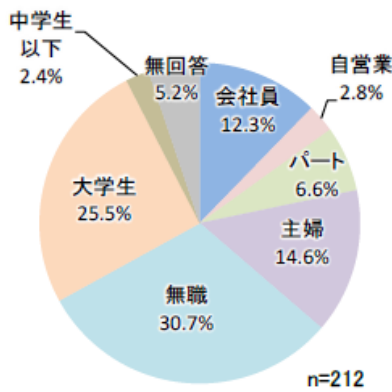


図 区分

表 区分

	回答数	割合
会社員	26	12.3%
自営業	6	2.8%
パート	14	6.6%
主婦	31	14.6%
無職	65	30.7%
大学生	54	25.5%
高校生	0	0.0%
中学生以下	5	2.4%
無回答	11	5.2%
合計	212	100.0%

(4) 居住地

「谷村」が47.2%(100人)と最も高く、次いで「東桂」が17.0%(36人)と続いている。

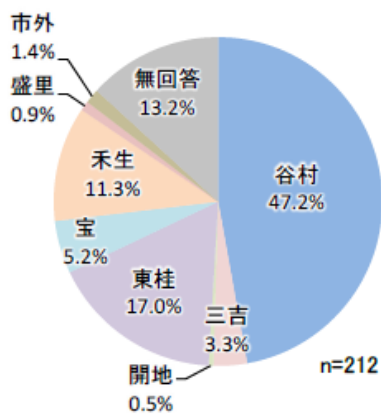


図 居住地

表 居住地

	回答数	割合
谷村	100	47.2%
三吉	7	3.3%
開地	1	0.5%
東桂	36	17.0%
宝	11	5.2%
禾生	24	11.3%
盛里	2	0.9%
市外	3	1.4%
無回答	28	13.2%
合計	212	100.0%



(5) AI つる〜との利用の有無

「1回でも利用したことがある」が68.4%(145人)、「これまで1回も利用したことがない」が31.6%(67人)となり、回答者の7割近くが利用していた。

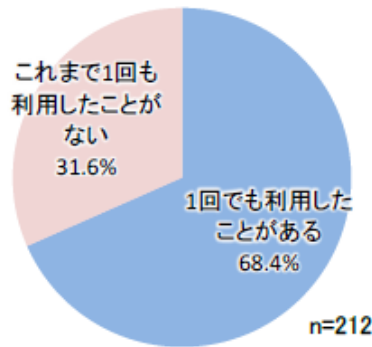


表 「AI つる〜と」の利用有無

	回答数	割合
1回でも利用したことがある	145	68.4%
これまで1回も利用したことがない	67	31.6%
合計	212	100.0%

(6) 利用登録のきっかけ【複数回答可】

「予約した時間に乘れるから」が50.9%(108人)と最も高く、次いで「運賃が無料だから」50.5%(107人)と「バス等の本数・停留所が少ないから」44.3%(94人)が続いている。

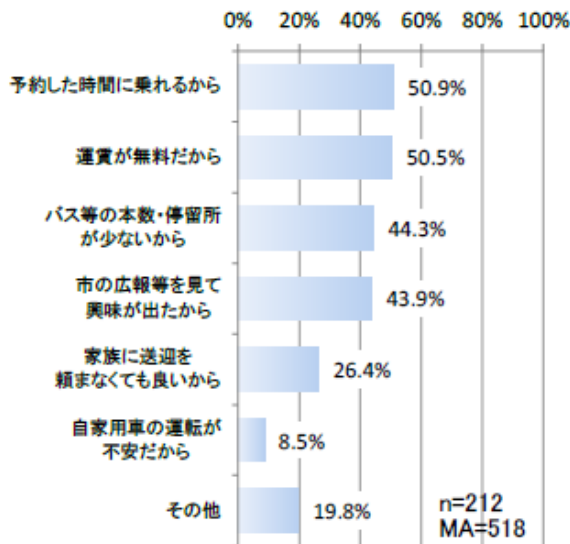


表 利用登録のきっかけ

	回答数	割合
予約した時間に乘れるから	108	50.9%
運賃が無料だから	107	50.5%
バス等の本数・停留所が少ないから	94	44.3%
市の広報等を見て興味が出たから	93	43.9%
家族に送迎を頼まなくても良いから	56	26.4%
自家用車の運転が不安だから	18	8.5%
その他	42	19.8%
合計	518	244.3%

図 利用登録のきっかけ

表 利用登録のきっかけ（その他回答）

その他の回答	
車がないので買い物に行きたいから	送迎を頼む人がいないので
市職員の説明を聞いたから	公共交通以外に移動手段がない
高齢のため	交通手段に不便を感じているから
車を持っていないから	友人の紹介
家族の勧め	アルコール飲酒時に乗車できるから
運転できなくなった時のため	手を負傷したため自分で車の
バスが通っていないため	運転が出来なかったため
デイサービスの先生の紹介	停留所が近いから
免許返納をしたいので	駐車場の心配がないから
娘が仕事に行くと車なしの生活なので	車が故障した時や、雪や通勤が
前からこのような交通手段があればいいなと思っていたから	不安な時に利用したいと思ったから

以下より、「AIつる〜と」を利用したことがあると答えた145人による回答となります

(7) 主な利用目的【複数回答可】

「買い物」が48.3%(70人)と最も高く、次いで「通院」が37.2%(54人)と続いており、生活の足としての利用が多く見られた。

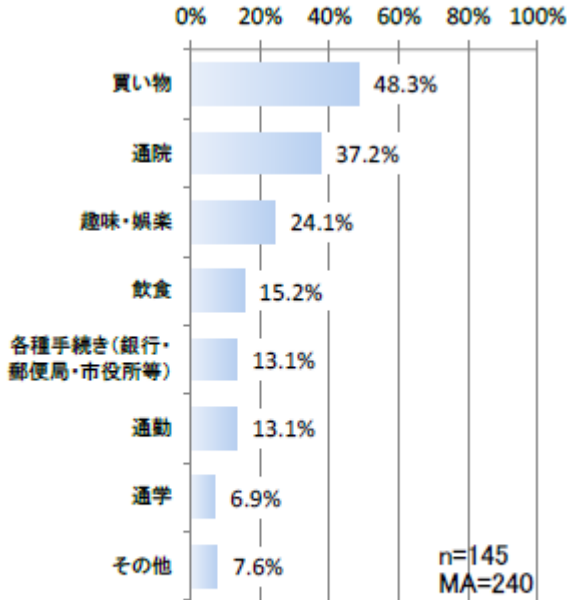


図 主な利用目的

表 主な利用目的

	回答数	割合
買い物	70	48.3%
通院	54	37.2%
趣味・娯楽	35	24.1%
飲食	22	15.2%
各種手続き(銀行・郵便局・市役所等)	19	13.1%
通勤	19	13.1%
通学	10	6.9%
その他	11	7.6%
合計	240	165.5%

表 主な利用目的(その他回答)

その他の回答
美容院
ボランティア
塾
図書館
保育園のお迎え
用事の時

(8) 利用頻度

「週に1~2日」が31.0%(45人)と最も高く、次いで「月に2~3日」が28.3%(41人)と続いている。高頻度での利用は割合が少ない結果となった。

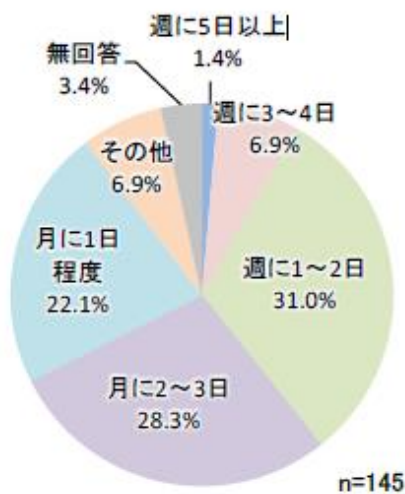


図 利用頻度

表 利用頻度

	回答数	割合
週に5日以上	2	1.4%
週に3~4日	10	6.9%
週に1~2日	45	31.0%
月に2~3日	41	28.3%
月に1日程度	32	22.1%
その他	10	6.9%
無回答	5	3.4%
合計	145	100.0%

(9) 「AI つる〜と」運行開始後の外出機会の変化

「外出する機会は変わっていない」が54.5%(79人)と最も高く、次いで「外出する機会が増えた」が24.8%(36人)と続いている。

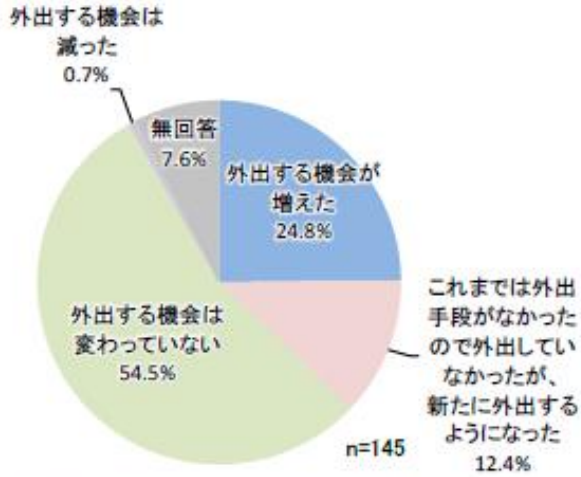


図 「AI つる〜と」運行開始後の外出機会の変化

表 「AI つる〜と」運行開始後の外出機会の変化

	回答数	割合
外出する機会が増えた	36	24.8%
これまでは外出手段がなかったので外出していませんでしたが、新たに外出するようになった	18	12.4%
外出する機会は変わっていない	79	54.5%
外出する機会は減った	1	0.7%
無回答	11	7.6%
合計	145	100.0%

(10) 今後の運行について

「「AI つる〜と」の運行を継続してほしい」が90.3%(131人)となったが、「AI つる〜と」ではなく、別な公共交通を充実してほしい」も5.5%(8人)の回答があった。

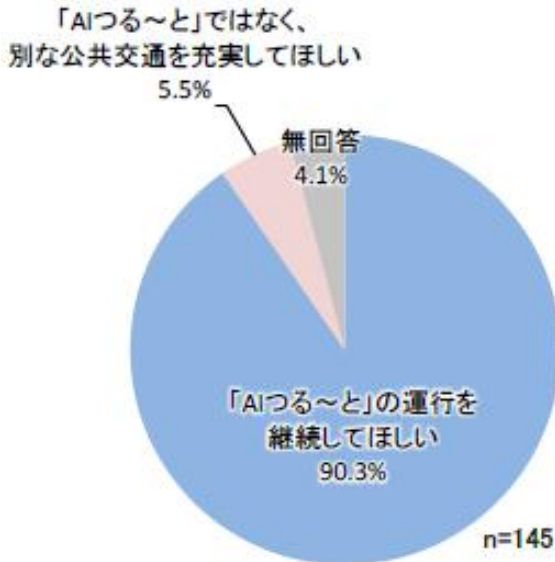


図 今後の運行について

表 今後の運行について

	回答数	割合
「AI つる〜と」の運行を継続してほしい	131	90.3%
「AI つる〜と」ではなく、別な公共交通を充実してほしい	8	5.5%
無回答	6	4.1%
合計	145	100.0%

(11) 「AI つる〜と」が本格運行となった場合の生活の変化【複数回答可】

「移動の利便性が向上しそう」が81.4%(118人)と最も高く、次いで「行動範囲が広がりそう」が57.2%(83人)と続いており、本格導入についての期待は大きいと言える。

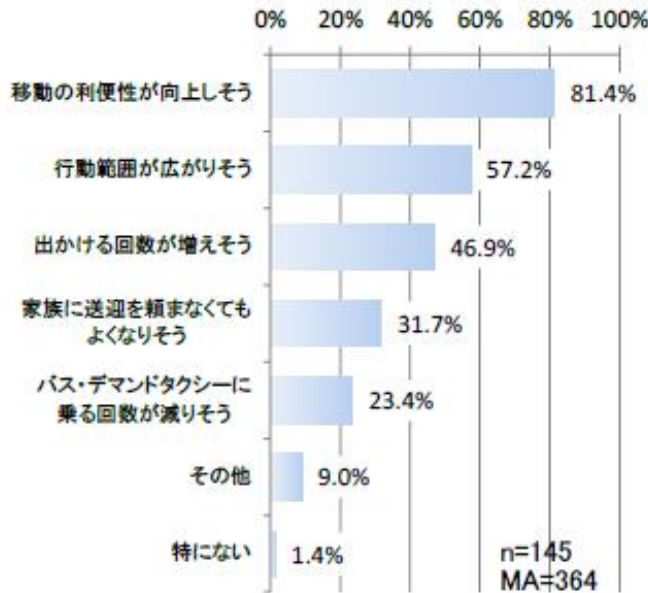


表 「AI つる〜と」が本格運行となった場合の生活の変化

	回答数	割合
移動の利便性が向上しそう	118	81.4%
行動範囲が広がりそう	83	57.2%
出かける回数が増えそう	68	46.9%
家族に送迎を頼まなくてもよくなりそう	46	31.7%
バス・デマンドタクシーに乗る回数が減りそう	34	23.4%
その他	13	9.0%
特になし	2	1.4%
合計	364	251.0%

n=145

図 「AI つる〜と」が本格運行となった場合の生活の変化

表 「AI つる〜と」が本格運行となった場合の生活の変化（その他回答）

その他の回答
友人と会う回数が多くなりそう
タクシーの利用回数が減りそう
年を重ねるごとに利用回数が増えそう
後期高齢者にとってはありがたい制度です
自分で考え行動できることに幸せを感じ、健康寿命にもいいように思えた。
自家用車の使用回数が減るかもしれない。
市内の交遊関係が広がりそう
今後就業する際に、就業先の幅が広がりそう
趣味などに利用したい



(12) 運賃設定について

「200円」が52.4%(76人)と最も高く、次いで「300円」が22.8%(33人)と続いており、その他の回答でも300円以下の意見が多かった。

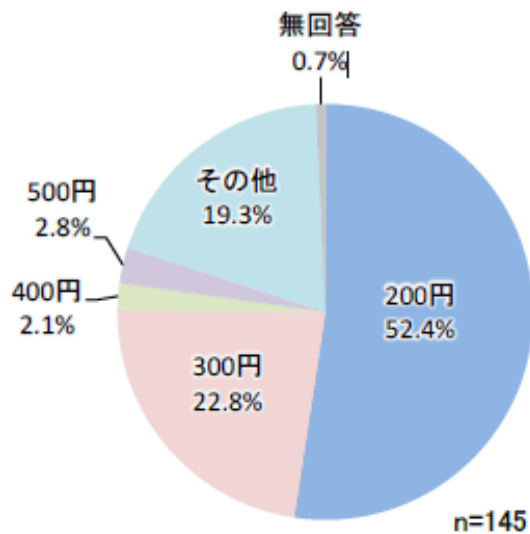


図 「AI つる〜と」が本格運行となった場合の運賃設定

表 「AI つる〜と」が本格運行となった場合の運賃設定

	回答数	割合
200円	76	52.4%
300円	33	22.8%
400円	3	2.1%
500円	4	2.8%
その他	28	19.3%
無回答	1	0.7%
合計	145	100.0%

表 「AI つる〜と」が本格運行となった場合の運賃設定 (その他回答)

その他の回答	
無料	300円未満
100円	1000円
150円	距離により
250円	200円~500円

(13) 満足度について

「大変満足」が49.7%(72人)と最も高く、次いで「満足」が40.7%(59人)と続いており、「満足」と回答した割合は9割を超える結果となった。「不満」との回答は約3%であった。

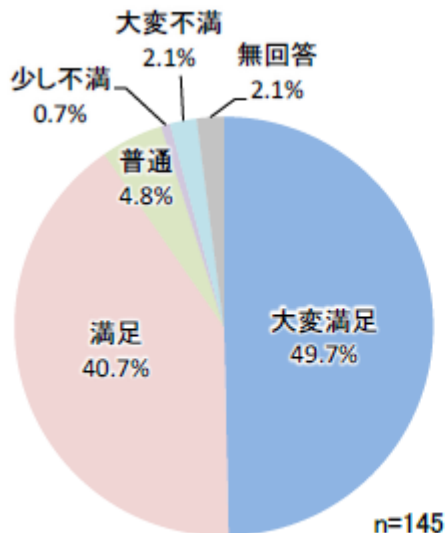


図 「AI つる〜と」を利用した満足度

表 「AI つる〜と」を利用した満足度

	回答数	割合
大変満足	72	49.7%
満足	59	40.7%
普通	7	4.8%
少し不満	1	0.7%
大変不満	3	2.1%
無回答	3	2.1%
合計	145	100.0%

(14) 満足と感じた部分【複数回答可】

「乗りたい時間に乗れる」が81.4%(118人)と最も高く、次いで「事前に予約ができる」が70.3%(102人)と続いている。その他の回答でも便利であることの見が多かった。

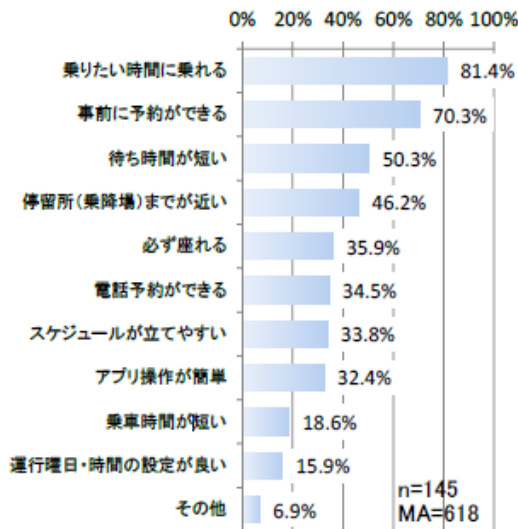


図 満足と感じた部分

表 満足と感じた部分

	回答数	割合
乗りたい時間に乗れる	118	81.4%
事前に予約ができる	102	70.3%
待ち時間が短い	73	50.3%
停留所(乗降場)までが近い	67	46.2%
必ず座れる	52	35.9%
電話予約ができる	50	34.5%
スケジュールが立てやすい	49	33.8%
アプリ操作が簡単	47	32.4%
乗車時間が短い	27	18.6%
運行曜日・時間の設定が良い	23	15.9%
その他	10	6.9%
合計	618	426.2%

表 満足と感じた部分(その他回答)

その他の回答
不満なし
運転手さんが親切
予約時間前に来てくれる
運転が上手い
乗り心地がいい
未就学児と一緒にでも利用しやすい
大変便利

(15) 不満を感じた部分【複数回答可】

「停留所(乗降場)が少ない・足りない」が23.4%(34人)と最も高く、次いで「運行終了時間が早い」が21.4%(31人)と続いている。

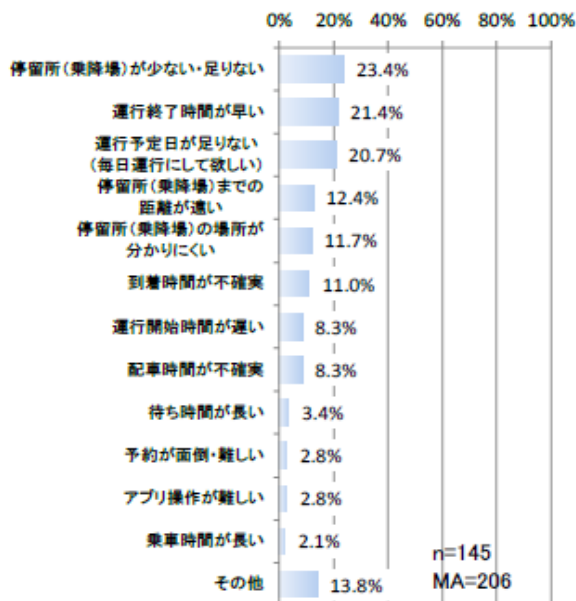


図 不満と感じた部分

表 不満と感じた部分

	回答数	割合
停留所(乗降場)が少ない・足りない	34	23.4%
運行終了時間が早い	31	21.4%
運行予定日が足りない(毎日運行にして欲しい)	30	20.7%
停留所(乗降場)までの距離が遠い	18	12.4%
停留所(乗降場)の場所が分かりにくい	17	11.7%
到着時間が不確実	16	11.0%
運行開始時間が遅い	12	8.3%
配車時間が不確実	12	8.3%
待ち時間が長い	5	3.4%
予約が面倒・難しい	4	2.8%
アプリ操作が難しい	4	2.8%
乗車時間が長い	3	2.1%
その他	20	13.8%
合計	206	142.1%

表 不満と感じた部分(その他回答)

その他の回答
谷村町駅からオギノに行くのに、同乗者がいたため赤坂駅まで行ってからオギノについて
Web画面の作り方が甘い(セキュリティ)
脇の道まで入って来て欲しい。
利用したいが乗る所まで歩くのがつらい
運行エリアの拡大をお願いしたい
相乗りのため、到着予定時間が変わってしまうこと
十日市場停留所は国道側がいい
国道で乗降者したい
カインズホームの停留所は駐車場の中なので分かりづらい

(16)「AIつる〜と」に関する感想・要望等

自由記述欄を設けた結果、寄せられた意見・要望の一部は以下のとおりであった。

- AIつる〜との目的が分からないまま無料バスに乗れるという誤解があった。運用された場合の都留市のバス路線がどのように変わるかを含め、どのようなことを目指しているのか明確に示すことが必要だと思う。
- 今は免許証もあり運転していますが、いつかは免許返納をするので、このようなシステムがあれば助かると思います。将来的にはもっと充実させ、年寄りが便利に使えるようにしてください。一人で外出できれば、ボケ防止にもなるのではないのでしょうか。
- 重い荷物を買った時に運転手さんに助けてもらいたい。
- 足や腕等乗車の時乗りづらい。つかまる所がもう少し多いと助かります。
- 個人の希望ではなくバスの本数が増えた方がいい。その方が予約せずいつでも乗れる。また、病院等予約の場合、乗合だと遅れる場合がある。時間が決まっていた方が行動しやすい。
- 停留所に椅子があると助かる。
- 市役所をより東側（大月寄り）に停留所が少ない。東側にも停留所が欲しい。
- 東桂駅より吉田寄りに住んでいるので、東桂駅よりもう一つ先に停留所があると助かります。
- 運転手さんの対応が親切で、とても快適な乗車時間でした。往復利用ができて感謝しています。
- 現状でもいい。今後も利用したい。
- 続けてほしい。
- 素晴らしい取組なので、ぜひ継続してほしい。
- このまま無料で続けてほしい。
- 予約なくても各停留所に1時間ごとに運行してもらえれば、その時刻に合せます。
- 自宅近くから乗りたい。
- すぐ来てくれてよかった。
- 自宅から乗り降り出来たらうれしい。そうしたら車の免許も返納できるかも。
- 厚原自治会館前に停留所が新しくできたので、少しだけ近くなりました。
- 私の生活にAIつる〜とは欠かせないほど便利です。ぜひ本格運行してください。
- バスが十日市場まででしかこない。もっと上までお願いしたい。
- 谷村地域以外に路線を拡大してほしい。
- デマンドタクシーのような便数を限定した運行では乗りたい時間に乗れないので、乗りたい時間に乗れる方式を継続してほしい。
- 今どの位置を動いているのかが分かれば、遅れていることが分かり、待ち時間があっても不安にならないと思う。予約ができていないかと不安になり、電話を何回も書けたが全然繋がらず、やっとつながったのが時間を10分以上過ぎてからだった。
- AIつる〜とはあると便利です。高くてもいいのでぜひ実現してください。
- 運賃は距離に連動して設定するのがいい。
- できたら自宅まで来て欲しい。乗り降りが楽だし足が悪いから。
- AIつる〜とが実行されることを知り大変嬉しく思いました。ぜひこのまま続けて欲しいです。
- 今後、市内のバスの運行が不安定になるなかで、このような市の取り組みは素晴らしいと思います。ぜひ続けていただけるようにと願っています。
- 都留市で行っている政策の中で一番助かるものでした。料金が発生してしまうのは残念ですが、それでも乗ろうと思える政策です。
- 回数券を作って欲しい。



■ 私は車の運転ができない妊娠中の主婦です。妊娠前は何かと子供と自転車で移動していましたが、妊娠中期になると自転車にも乗れずどこにも出かけられないことから段々と孤立感が強くなりふさぎ込んでいました。そんな時に、駅で見かけた車両から、AIつるーとの存在を知りました。カンガルーチケットが使えない時の通院や幼稚園のお迎え、子育て支援センターに行く時など活用させていただきました。本当に便利でどこかに気軽に出かけられる手段があるというだけで気分も軽くなり、都留市に移住してから約1年、初めて都留市に来てよかったと思うことが出来ました。3月に子供が生まれた後もAIつるーとさえあれば、通院にも支援センターにもたくさん通えると今から期待していて、絶対に今後も継続してほしい事業だと思います。また、市内に住むもうすぐ80歳の義父の運転が怪しくなってきたので、免許返納を進めるきっかけにもしたいです。最後に繰り返しになりますが、本当に、本当に今後もAIつるーとの運航継続を強く希望します。

**以下より、「AIつるーと」を利用したことがないと答えた67人による回答となります**

(17) 利用登録したのに利用していない理由について

「自分で自動車を運転できるから」が35.8%(24人)と最も高く、次いで「利用方法がよく分からないから」が19.4%(13人)と続いている。

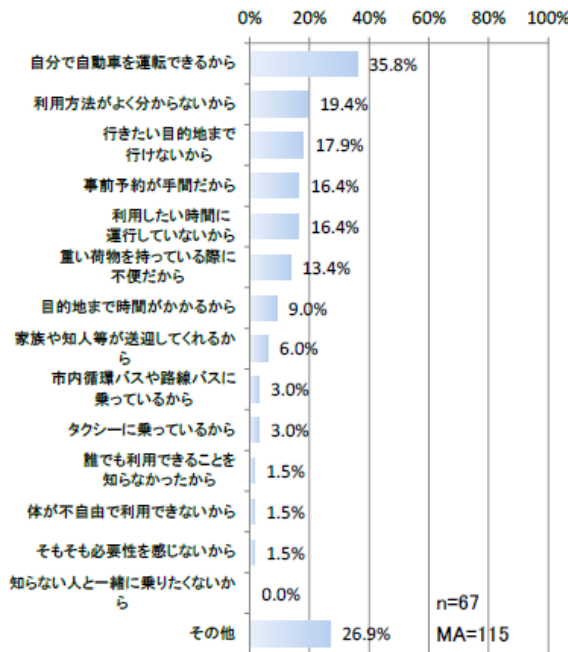


表 「AIつるーと」を利用登録したのに利用していない理由

	回答数	割合
自分で自動車を運転できるから	24	35.8%
利用方法がよく分からないから	13	19.4%
行きたい目的地まで行けないから	12	17.9%
事前予約が手間だから	11	16.4%
利用したい時間に運行していないから	11	16.4%
重い荷物を持っている際に不便だから	9	13.4%
目的地まで時間がかかるから	6	9.0%
家族や知人等が送迎してくれるから	4	6.0%
市内循環バスや路線バスに乗っているから	2	3.0%
タクシーに乗っているから	2	3.0%
誰でも利用できることを知らなかったから	1	1.5%
体が不自由で利用できないから	1	1.5%
そもそも必要性を感じないから	1	1.5%
知らない人と一緒に乗りたくないから	0	0.0%
その他	18	26.9%
合計	115	171.6%

図 「AIつるーと」を利用登録したのに利用していない理由

表 「AIつるーと」を利用登録したのに利用していない理由（その他回答）

その他の回答
まだ車を運転できるから
今のところ徒歩で足りるから
カードがなければ利用できないと思っているから
乗り場が遠い
利用したいと思っていたが忘れてしまった
使おうと思っていたが、用事がなくなったため
東柱駅が起点・終点で、家から徒歩20分もかかるため無意味
行先での滞在時間が短いため
最寄りの停留所がない
多忙だったため

(18) 改善して欲しい運行サービスについて

「運行時間帯の拡大」と「目的地の拡大」が32.8%(22人)と最も高く、次いで「予約受付時間について、直前の予約を可能にしてほしい」が28.4%(19人)と続いている。

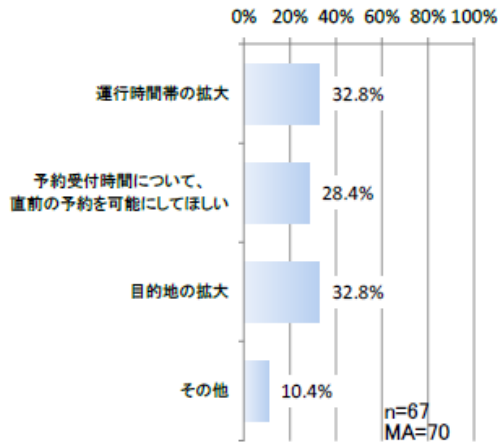


表 具体的に改善してほしい運行サービス

	回答数	割合
運行時間帯の拡大	22	32.8%
予約受付時間について、直前の予約を可能にしてほしい	19	28.4%
目的地の拡大	22	32.8%
その他	7	10.4%
合計	70	104.5%

図 具体的に改善してほしい運行サービス

【アンケート結果を受けての分析について】

- 回答者の約7割が女性であるのは、女性の割合が高い都留文科大学生の登録が多いことや買い物・通院で利用する高齢女性が多いからであると分析できる。
- 三吉・開地・宝・盛里地域の回答者が少なかったのは、乗降場が少ないまたは無かったため、登録者が少なかったと分析できる。
- 「単身世帯・高齢者・車を保有していない」との回答が多いことから、自力で移動ができない一人暮らしの高齢者（特に女性）の公共交通利用が多いと分析できる。
- 利用したことがある方は約7割であり、残りの3割は「自分で自動車を運転できるから」や「利用方法がよく分からないから」といった理由から一度も利用しなかったことから、前者は主に働き世代が興味本位や利用する可能性があるからという理由で登録した可能性があり、後者は主に高齢者などが利用登録したものの使い方が分からないため利用しなかったと分析できる。
- 利用者の9割が満足し、今後の本格運行を望んでいることから、満足度は高いと言える。
- 利用用途は買い物・通院などが多く「生活の足」として機能していたと言える。
- 本格運行時の値段設定については、200～300円が多く、便利な移動ができれば既存公共交通と同等の値段設定であっても、市民の理解は得られやすいと分析できる。
- 満足と感じた部分では、「乗りたい時間に乗れる」や「事前に予約ができる」の回答が多く、予約が空いていれば、好きな時間に確実に乗降できる点が好評であると分析できる。
- 不満と感じた部分では、「停留所（乗降場）が少ない・足りない」や「運行終了時間が早い」との回答が多かった。前者は、実証ではエリアを限定して行ったため改善の余地があり、後者は、18時以降に移動する若者世代等の移動ニーズがあると分析できる。

⇒ 以上のことから、AI デマンド交通は、既存公共交通における「行きたい場所に行けない」や「乗りたい時間に乗れない」といった不満を解消し、あらゆる世代が便利に利用できる交通形態である。ただし、本格導入については、財政負担が大幅に増加しないよう利用者想定や費用対効果を十分に検証した上で行う必要がある。