

平成30年度高齢者等移動支援事業  
(定額乗合タクシー (N-タク) 実証実験) に関する  
検証報告書

福祉部長寿課

# 目次

はじめに	P 5
I 概要	P 5
1 事業開始の経緯	P 5
2 事業目的	P 5
3 実証実験の内容	P 5
II 検証の趣旨・方法	P 6
1 検証の趣旨	P 6
2 検証の内容・方法	P 6
III 実証実験の実績	P 7
1 利用者	P 7
2 男女利用比率	P 7
3 天候による利用者の影響	P 7
4 利用時間帯	P 7
5 利用の多い曜日	P 7
6 総走行距離	P 7
7 1人あたり移動距離	P 8
8 1日平均走行距離	P 8
9 乗合率	P 8
10 乗降車地点分布	P 9
IV 利用者属性分析（実利用者152人を対象とする。）	P 10
1 性別	P 10
2 利用者年齢	P 10
(1) 5歳刻みの内訳	
3 小学校区別	P 13
4 世帯区分	P 13
5 要介護度区分	P 14
6 所得状況	P 14
7 利用者の推移と天候	P 15
8 時間別利用状況	P 16
9 曜日別利用状況	P 17
10 乗車回数別人数及び乗車回数別利用回数	P 18
11 市街化区域、市街化調整区域別	P 19

V	アンケート分析	P 2 0
1	どのように当実証実験を知り得たか	P 2 0
2	本事業及び利用料金に対する満足度	P 2 0
	(1) 事業満足度	
	(2) 利用料金に対する満足度	
3	定額乗合タクシーによる移動目的	P 2 1
4	今日、利用した（これから利用する予定の）交通手段	P 2 3
5	どれくらいの頻度で定額乗合タクシーを利用したいか	P 2 3
6	この定額乗合タクシーがなかったら、何で移動するか	P 2 3
	(1) 「よく使う交通手段」NーバスからNータクに乗り換えた	
	7 1人の属性分析	
	ア 性別	
	イ 平均年齢（歳）	
	ウ 小学校区別	
	エ 介護度別	
	オ 最寄りのNーバス停の有無（名鉄バスは除く。）	
7	今後も定額乗合タクシーを利用したい理由は何か	P 2 6
8	今後、定額乗合タクシーを利用したくない理由は何か	P 2 6
VI	定額乗合タクシーを利用しなかった理由を把握するためのアンケート	P 2 7
1	回答者属性分析	P 2 7
	(1) 性別	P 2 7
	(2) 回答者年齢	P 2 8
	(3) 使い慣れている交通手段は何ですか	P 2 9
	(4) 定額乗合タクシー（Nータク）を知っていましたか	P 3 0
	(5) 定額乗合タクシー（Nータク）を利用しなかった理由について	P 3 1
	ア Nータクを利用しなかった全体の傾向について	P 3 1
	イ その他（13パーセントの内訳について）	P 3 2
	(6) 全体傾向のうち最も優先する乗らなかった理由	P 3 3
	(7) 全体傾向のうち2番目に優先する乗らなかった理由	P 3 4
	(8) 全体傾向のうち3番目に優先する乗らなかった理由	P 3 5
	(9) 市外へ行く目的について	P 3 6
VII	検証	P 3 7
	【運行実績による検証】	
1	日ごとの利用者数及び天候	P 3 7
	(1) 日ごとの利用者数の推移と天候による影響	

2	期間中の総利用者数	P 3 7
	(1) 9月から10月までの2か月間の実施は適切であったか	
3	利用時間帯（どの時間帯の利用が多いか）	p 3 7
	(1) 運行時間帯は適切であったか	
	(2) 車両の台数や車種は適切であったか	
4	利用距離	P 3 8
5	利用実績（乗車及び降車地点の把握）	P 3 8
6	乗合率	P 3 8
	【アンケートによる検証】	
7	利用年齢分布	P 3 8
	(1) 利用対象者は適切であったか	
8	どのように当実証実験を知り得たか	P 3 8
9	本事業及び利用料金に対する満足度	P 3 9
	(1) 本事業の満足度	
	(ア) 赤あつたかあどを用いた利用方法は適切であったか	
	(イ) 申込み方法は適切であったか	
	(2) 利用料金の満足度	
	(ア) 利用料金は適切であったか	
	(イ) 決済方法は適切であったか	
10	移動目的	P 3 9
	(1) 運行範囲は適切であったか	
	(2) 閉じこもっている高齢者等を外出させる効果があつたか	
11	普段利用している移動手段は何か	P 4 0
	【N-バスへの影響の検証】	P 4 0
12	N-バス事業と定額乗合タクシー事業の棲み分けの可能性	P 4 0
VIII	評価	P 4 2
IX	参考資料（アンケート用紙）	P 4 4
	1 定額乗合タクシー乗車時アンケート	P 4 4
	2 定額乗合タクシーを利用しなかつた理由を把握するためのアンケート	P 4 6

## はじめに

現在、N-バスのバス停は、おおむね半径300mごとに設置されており、その他公共交通機関（リニモ、名鉄バス）と合わせると、ほぼ市内全域を網羅しています。しかし、高齢化が進むにつれ、バス停や駅まで移動することが困難な高齢者、障がい者及び運転免許証返納者の移動手段を確保するための新たな仕組みが必要になってきました。

そこで、本事業では、「赤あったかあど」保有者を対象に、ドアトゥドアの新しい移動支援の試験運行を行い、どれだけ需要がありどんな課題があるのかを検証するものです。

## I 概要

### 1 事業概要

タクシー事業者に業務を委託し、定額乗合方式による高齢者等の市内限定の移動を容易に実現するための実証実験です。

赤あったかあどを提示すれば、乗合タクシーに乗車することができ、複数の利用者が申し込んでも、各々が目的地まで最適経路で乗り合いすることができる交通手段です。

### 2 事業目的

赤あったかあど保有者（満65歳以上及び満12歳以上で障がい者手帳をお持ちの方）を対象に、実験的にドアトゥドアの市内移動支援を行い、高齢者等の移動ニーズを把握するとともに、既存の公共交通への影響を検証し、高齢者等の外出を促進するための新しい移動手段の確保を検討すること。

### 3 実証実験の内容

- (1) 実施時期：平成30年9月～10月（2か月間）
- (2) 利用可能時間帯：午前7時45分～午後4時15分（平日のみ）
- (3) 対象者：赤あったかあど保有者（随時発行可能）  
4,961人（H30.6月現在）
- (4) 利用方法：赤あったかあど提示（乗車時）
- (5) 利用可能エリア：市内全域
- (6) 定額料金：500円／1人・1回
- (7) 決済方法：現金、クレジットカード
- (8) 借上車両：セダン型タクシー1台、ジャンボタクシー2台
- (9) その他：乗車中にアンケートに回答すること。

## II 検証の趣旨・方法

### 1 検証の趣旨

今回の検証は、平成30年9月3日から10月31日まで実施した定額乗合タクシーの実証実験の結果について、利用者像、運行実績集計表やアンケートの集計値から見えてくる課題を整理し、改善策の提案につなげるものです。

### 2 検証の内容・方法

検証の内容は、

#### ① 運行実績による検証

- ・ 日ごとの利用者数の推移と天候による影響
- ・ 期間中の総利用者数
- ・ 利用時間帯
- ・ 利用距離
- ・ 利用実績
- ・ 乗合率

#### ② アンケートによる結果

- ・ 利用年齢分布
- ・ どのように当実証実験を知り得たか
- ・ 本事業及び利用料金に対する満足度
- ・ 移動目的
- ・ 普段利用している移動手段は何か

#### ③ Nーバス（公共交通）への影響

- ・ Nーバス事業と定額乗合タクシー事業の棲み分けの可能性

の3つとします。検証の方法は、実証実験で行った個々の業務仕様に関して適切であったか否かを具体的に把握できた数値から判断します。

### Ⅲ 実証実験の実績

#### 1 利用者

##### (1) 延べ利用回数

696回（1人あたりの平均利用回数：4.6回）

##### (2) 実利用人数（P10）

152人（赤あつたかあど保有者に占める割合：3パーセント）

##### (3) 9月の1日あたりの平均利用者数

14.2人

##### (4) 10月の1日あたりの平均利用者数

20.0人

##### (5) 2か月間の平均利用者数

17.4人

##### (6) 70歳以上90歳未満のあつたかあど保有者に、ダイレクトメールを郵送した9月14日から9月30日までの間に利用者数が2.4倍増加しました。（9月下半期は1日あたり平均8.8人から21人に増加）

#### 2 男女利用者比率（N=152）（P10）

##### (1) 男性

28パーセント

##### (2) 女性

72パーセント

#### 3 天候による利用者への影響（P15）

天候にかかわらず利用者数は増減していたため、天候の影響は受けていません。

※ 晴天及び曇りは29日間、雨天は11日間。（晴天率73%、曇り含む。）

#### 4 利用時間帯（N=152）（P16）

午前8時から午前11時までの利用が多く、61.2パーセントを占めています。

#### 5 利用の多い曜日（N=152）（P17）

月曜日、水曜日及び金曜日が多く、合わせて67.1パーセントを占めています。

- 6 総走行距離  
1, 705 km
- 7 1人あたり移動距離  
2. 45 km (1, 705 km ÷ 696人)
- 8 1日平均走行距離  
42. 6 km
- 9 乗合率 (乗合成立回数29回 ÷ 片道運行数623回)  
4. 65パーセント

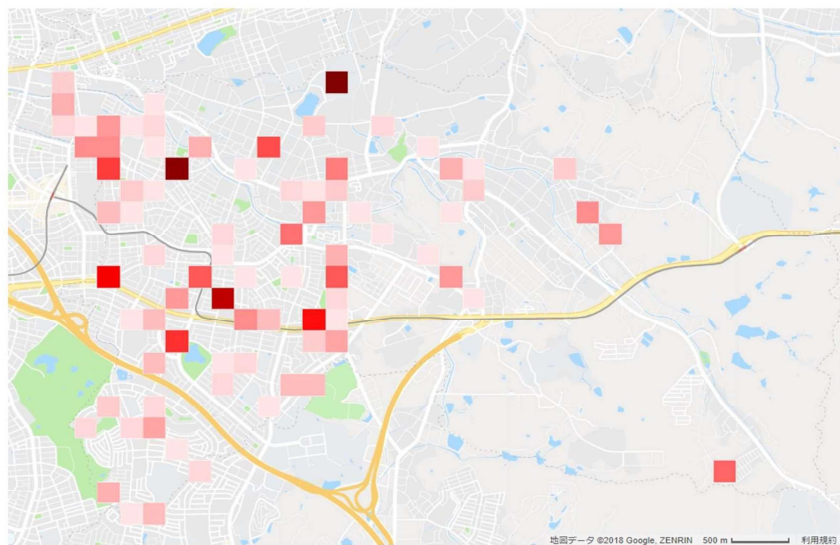


## 10 乗降車地点分布

乗降地点については、西部の市街化区域に集中し、乗降での大きな差異はありませんでした。アンケート結果と連動して、愛知医科大学病院での乗降が目立っています。

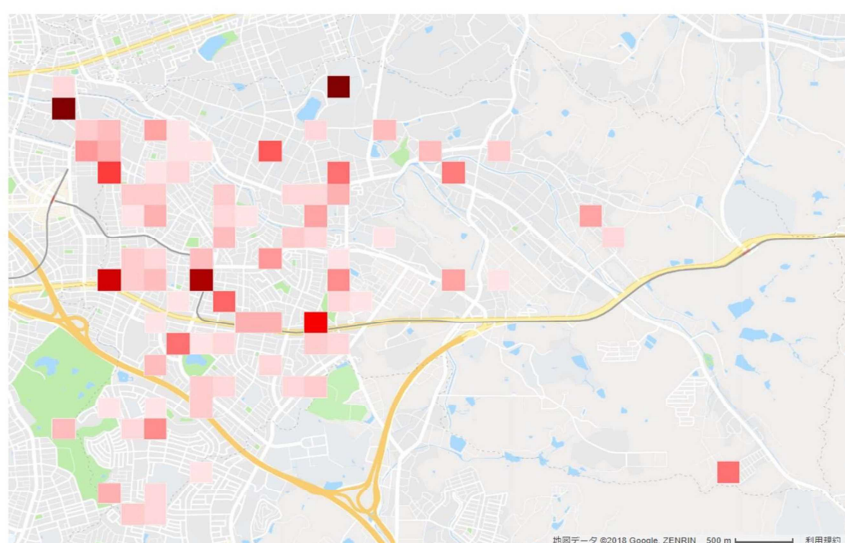
### (1) 乗車地点

## N-タク実証実験 乗車位置の分布図（トータル）



### (2) 降車地点

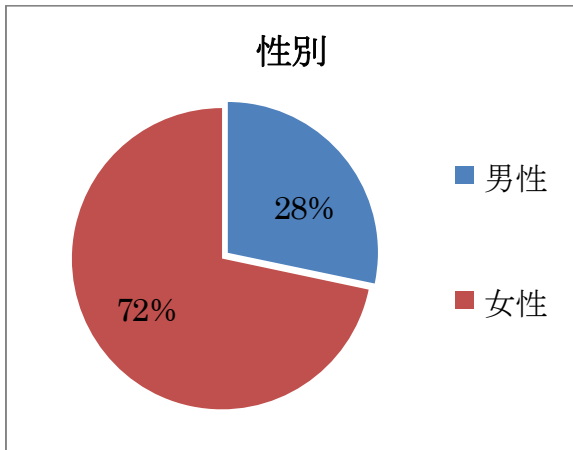
## N-タク実証実験 降車位置の分布図（トータル）



#### IV 利用者属性分析（実利用者152人の初回アンケートを集計）

##### 1 性別（人）

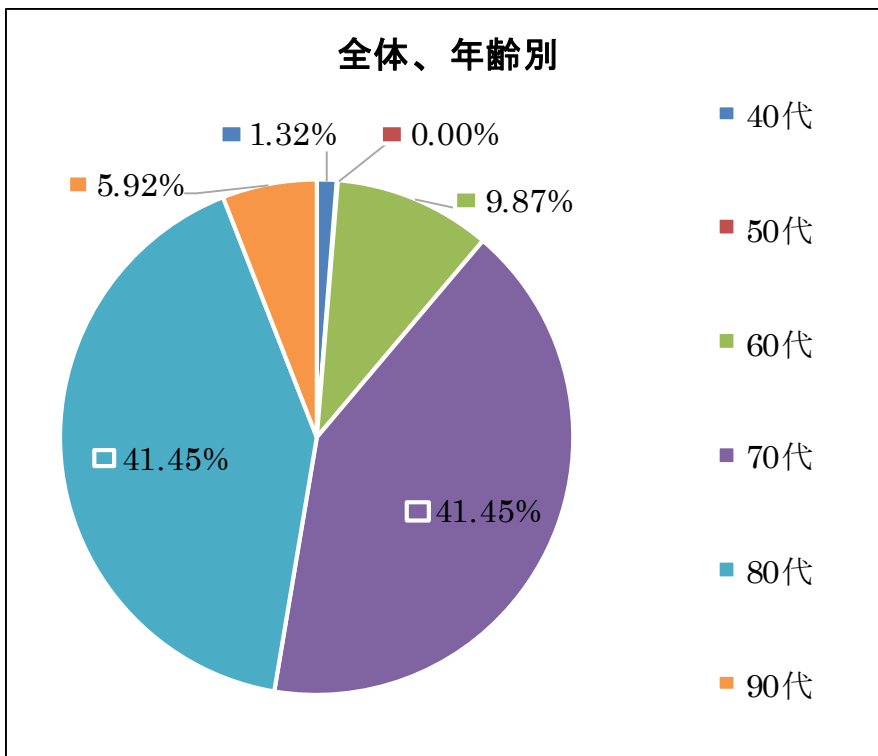
女性の利用者が72パーセントを占め、閉じこもりがちな男性高齢者の外出促進につながりませんでした。

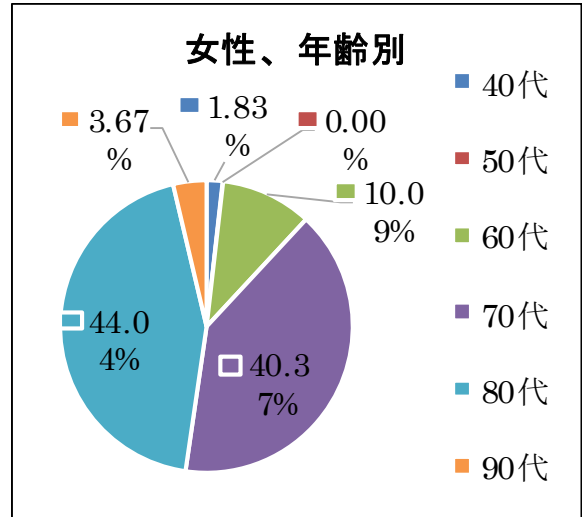
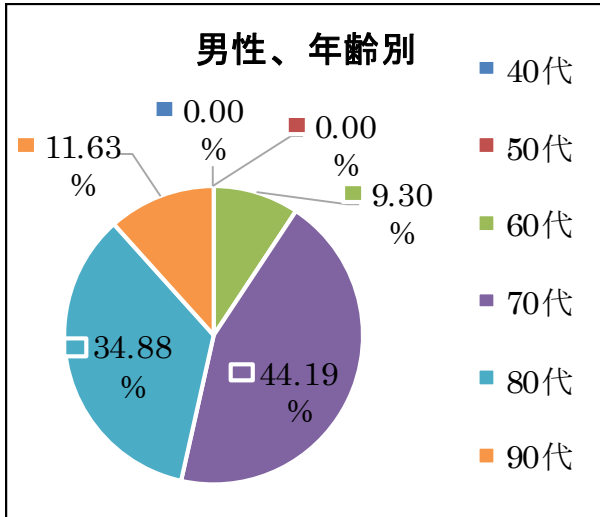


性別		
男性	女性	合計
43	109	152

##### 2 利用者年齢

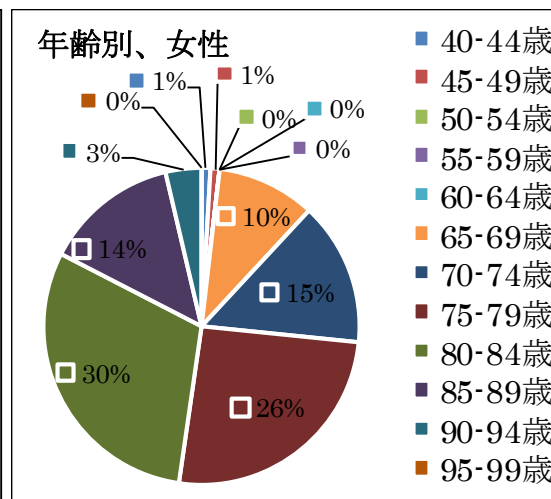
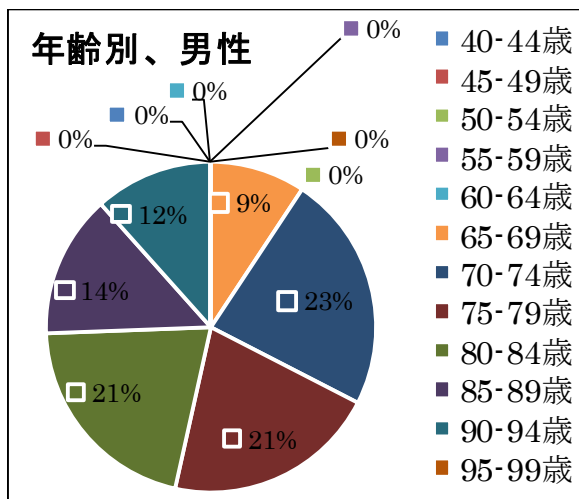
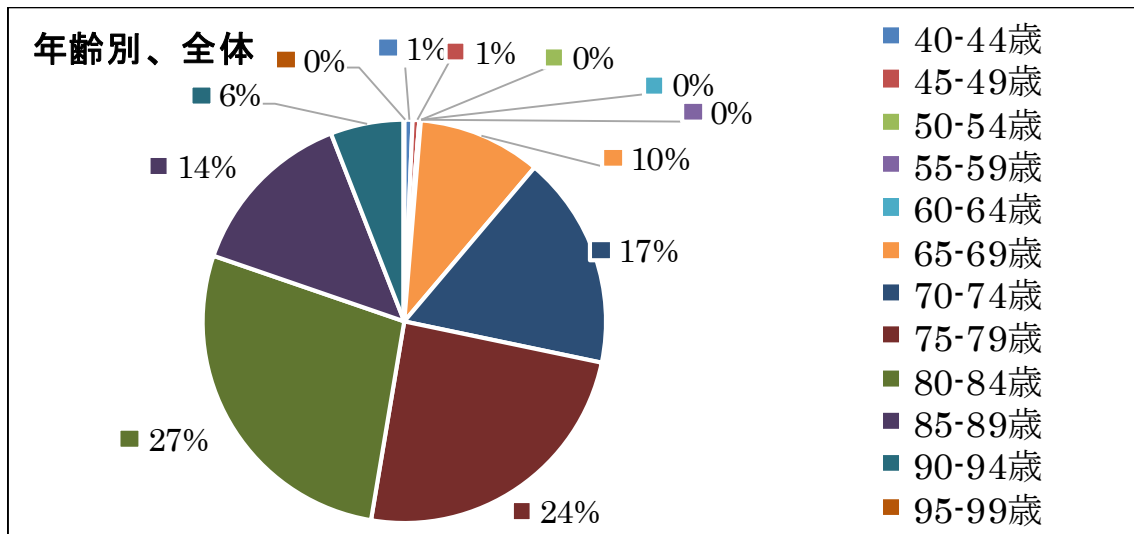
年齢別にみると70代及び80代ともに41.45パーセントとなり全体の82.9パーセントを占めています。





年齢別利用者数						
年代	男性	割合	女性	割合	全体	割合
40代	0	0.00%	2	1.83%	2	1.32%
50代	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
60代	4	9.30%	11	10.09%	15	9.87%
70代	19	44.19%	44	40.37%	63	41.45%
80代	15	34.88%	48	44.04%	63	41.45%
90代	5	11.63%	4	3.67%	9	5.92%
合計	43	100.00%	109	100.00%	152	100.00%

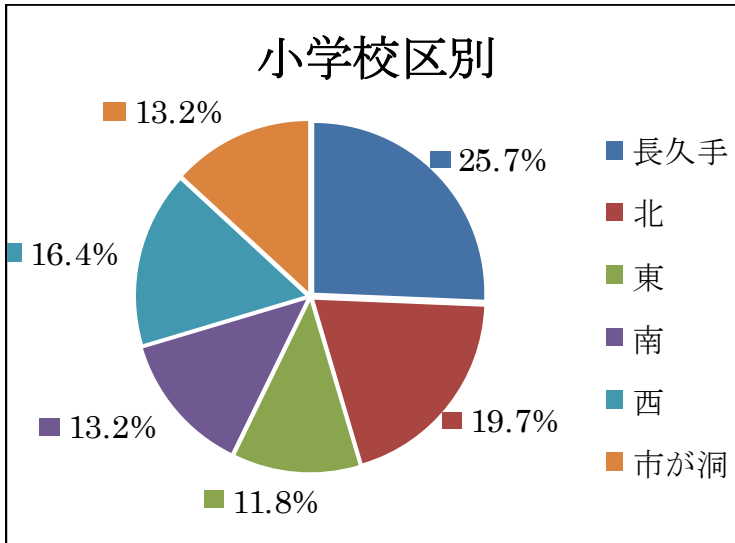
(1) 5歳刻みの内訳（人）



5歳刻みの内訳						
	男性	割合	女性	割合	全体	割合
40-44歳	0	0.0%	1	0.9%	1	0.7%
45-49歳	0	0.0%	1	0.9%	1	0.7%
50-54歳	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
55-59歳	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
60-64歳	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
65-69歳	4	9.3%	11	10.1%	15	9.9%
70-74歳	10	23.3%	16	14.7%	26	17.1%
75-79歳	9	20.9%	28	25.7%	37	24.3%
80-84歳	9	20.9%	33	30.3%	42	27.6%
85-89歳	6	14.0%	15	13.8%	21	13.8%
90-94歳	5	11.6%	4	3.7%	9	5.9%
95-99歳	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
合計	43	100.0%	109	100.0%	152	100.0%

### 3 小学校区別（人）

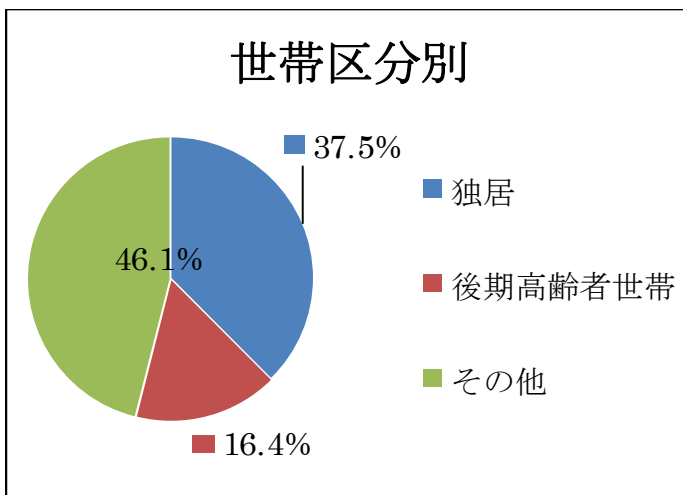
小学校区ごとの単位で見ると大きなばらつきは見られませんでした。



小学校区別		
長久手	39	25.7%
北	30	19.7%
東	18	11.8%
南	20	13.2%
西	25	16.4%
市が洞	20	13.2%
合計	152	100.0%

### 4 世帯区分（人）

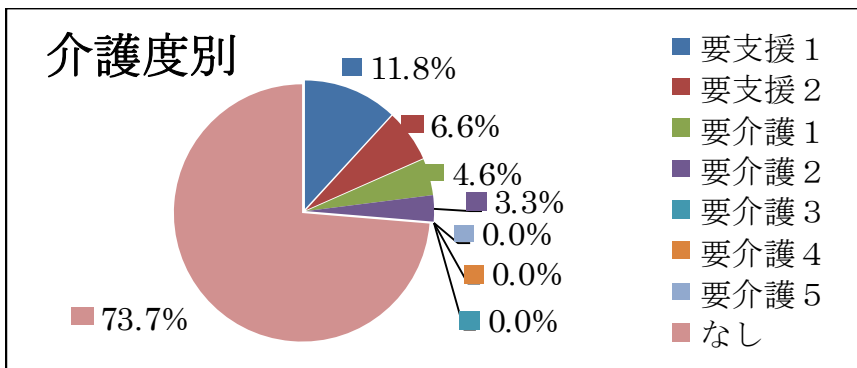
利用者の世帯区分をみると一人暮らしの高齢者の利用が37.5パーセントを占めており、また、ヘビーユーザーへの聞き取り調査では、話し相手を求める人が見られました。



世帯区分別		
独居	57	37.5%
後期高齢者世帯	25	16.4%
その他	70	46.1%
合計	152	100.0%

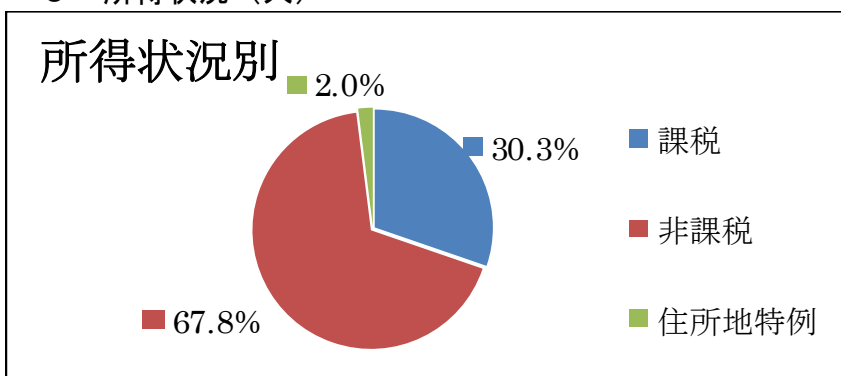
## 5 要介護度区分（人）

利用者の要介護認定度を見ると26.3パーセントが何らかの介護認定を受けています。その他73.7パーセントは自立している人でした。



介護度別		
要支援1	18	11.8%
要支援2	10	6.6%
要介護1	7	4.6%
要介護2	5	3.3%
要介護3	0	0.0%
要介護4	0	0.0%
要介護5	0	0.0%
なし	112	73.7%
合計	152	100.0%

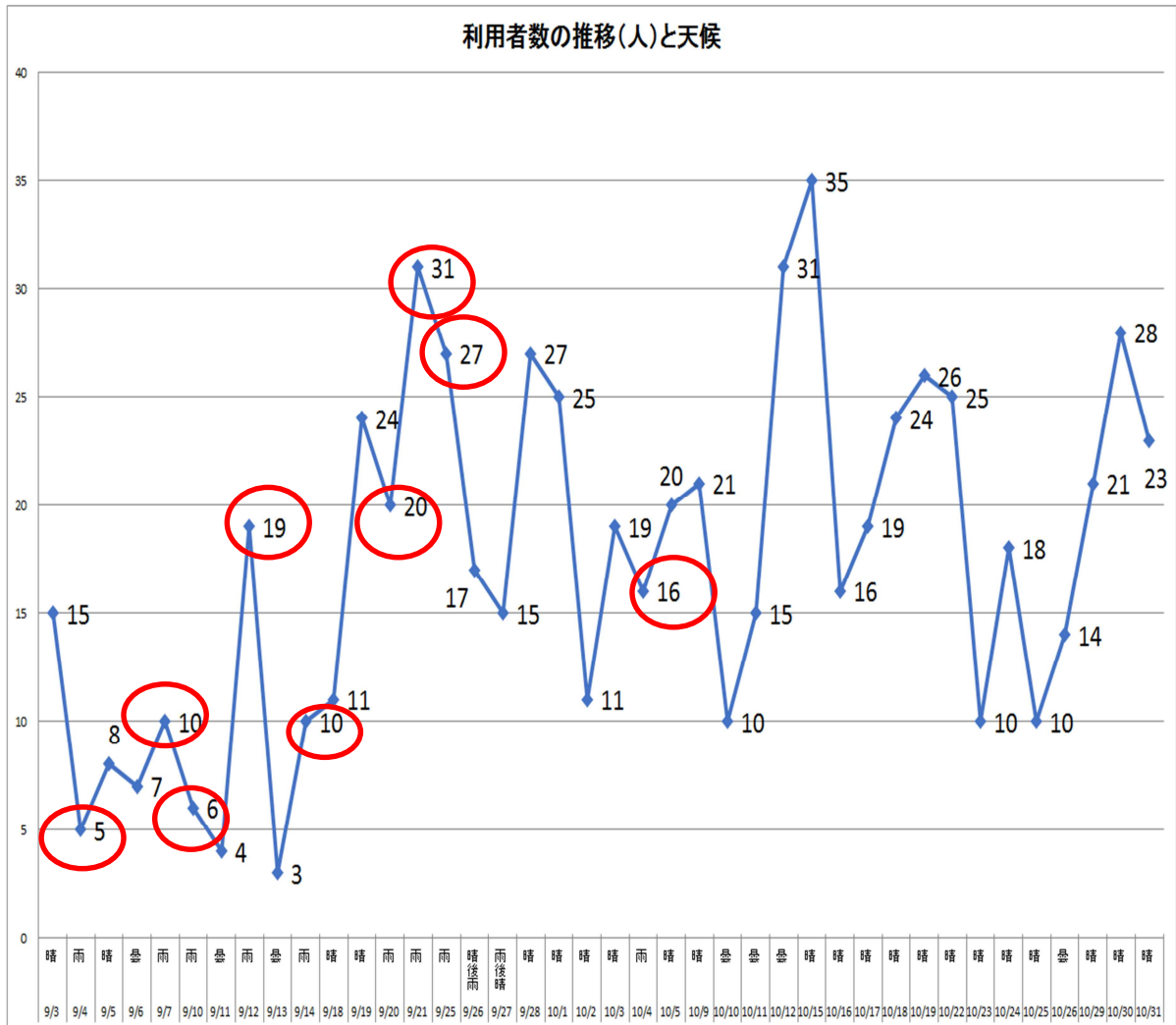
## 6 所得状況（人）



所得状況別		
課税	46	30.3%
非課税	103	67.8%
住所地特例	3	2.0%
合計	152	100.0%

## 7 利用者数の推移と天候

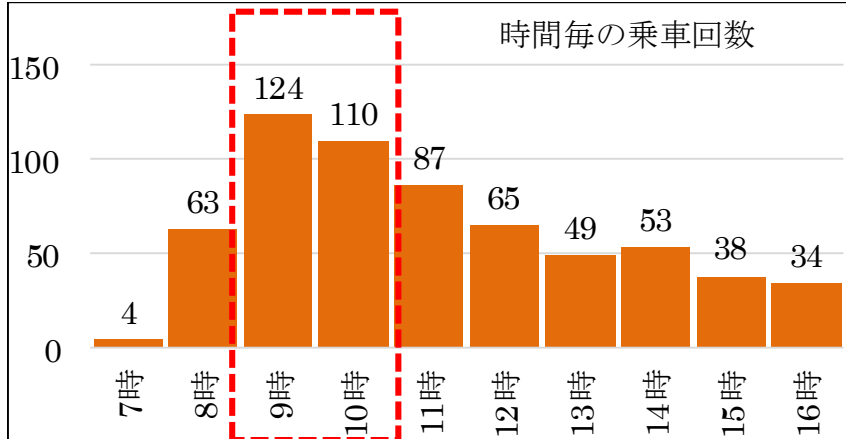
9月18日以降はダイレクトメールの効果が現れ、月曜日と金曜日の利用者数が増加しました。なお、雨天時に利用者が極端に落ち込む傾向はないことから、天候による影響はほとんどないと思われます。



○ = 雨天

8 時間別利用状況（人）（N=627 SAVシステム実績値）

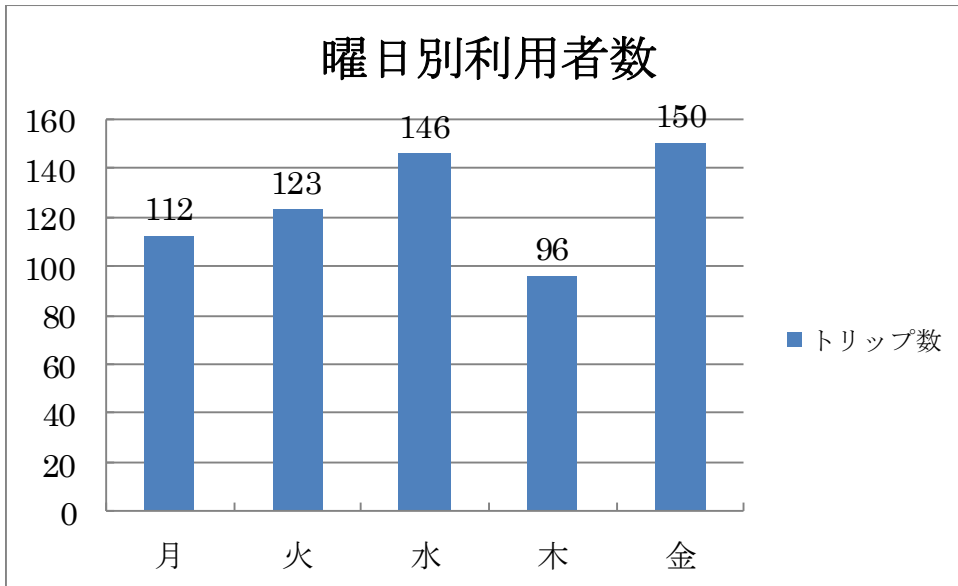
高齢者等の行動時間は午前中に集中していましたが、運行には余裕があったため、午後の3台体制は過剰配車であったと考えられます。



時間 (h)	乗車回数	割合
7時	4	0.6%
8時	63	10.0%
9時	124	19.8%
10時	110	17.5%
11時	87	13.9%
12時	65	10.4%
13時	49	7.8%
14時	53	8.5%
15時	38	6.1%
16時	34	5.4%
	627	100.0%



9 曜日別利用状況（人）（N=627 SAVシステム実績値）

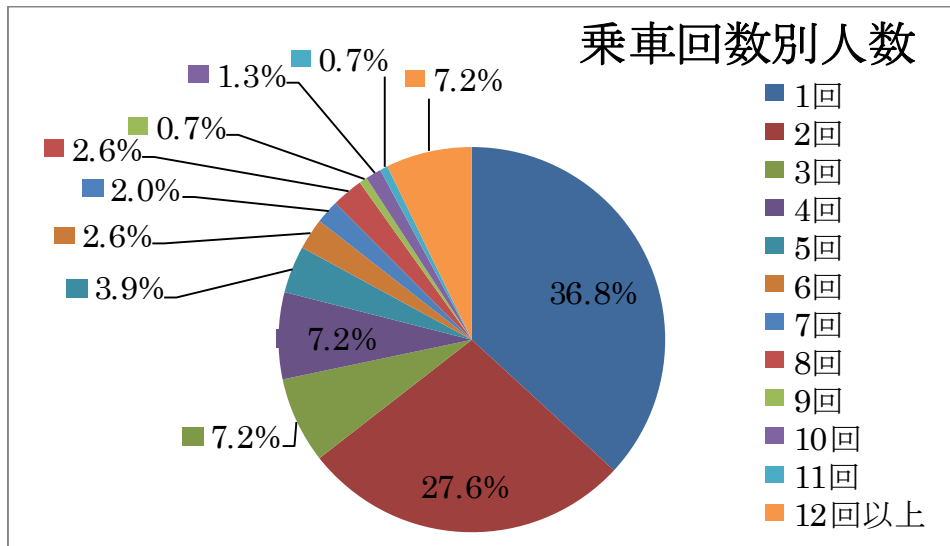


曜日	トリップ数	割合
月	112	17.9%
火	123	19.6%
水	146	23.3%
木	96	15.3%
金	150	23.9%
	627	100.0%

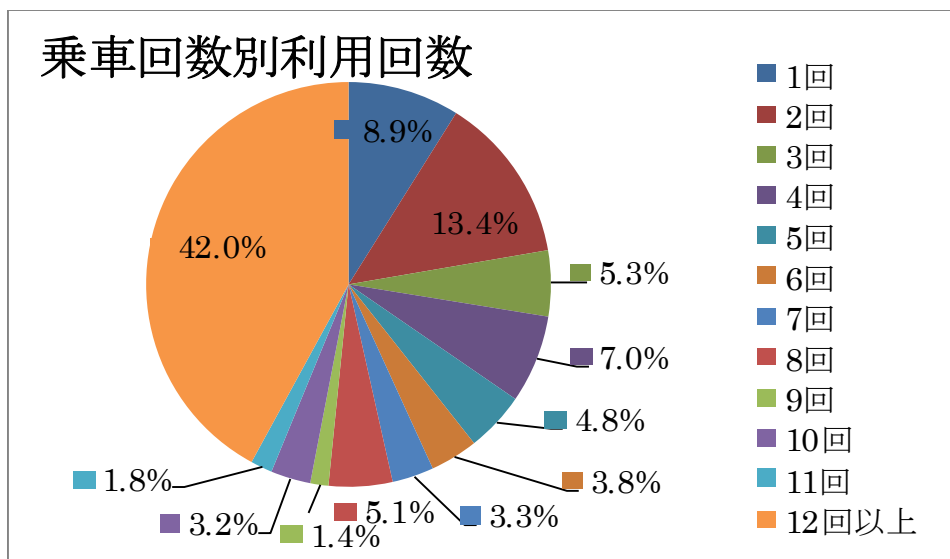
※トリップ数：N-タクが利用者に乗せて移動した回数

10 乗車回数別人数（N＝152）及び乗車回数別利用回数（N＝628）

12回以上乗った人が全体の7.2パーセントに対し、全体で12回以上乗った人の移動回数で見ると42パーセントを占め、利用者は一部の方に偏っていたことが分かりました。

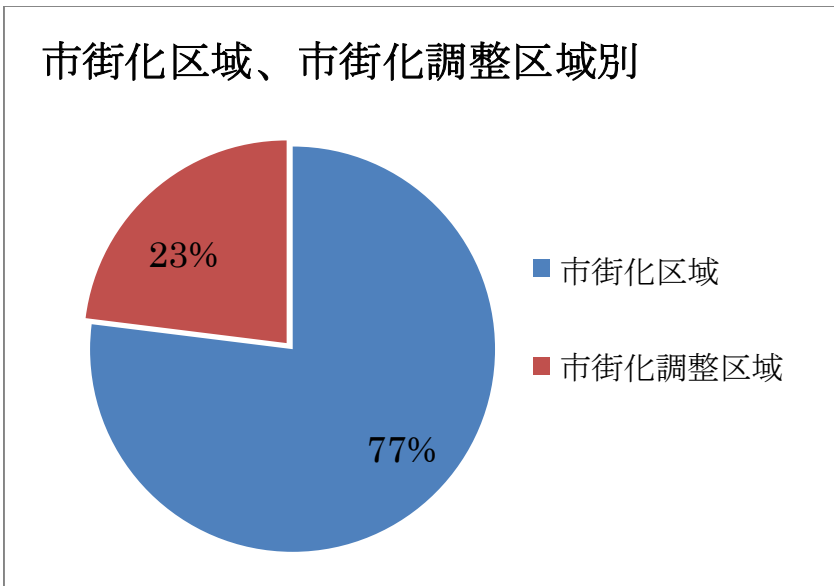


乗車回数	1回	2回	3回	4回	5回	6回	7回	8回	9回	10回	11回	12回以上
人数	56	42	11	11	6	4	3	4	1	2	1	11



乗車回数	1回	2回	3回	4回	5回	6回	7回	8回	9回	10回	11回	12回以上
移動回数	56	84	33	44	30	24	21	32	9	20	11	264

11 市街化区域、市街化調整区域別 (N = 152)

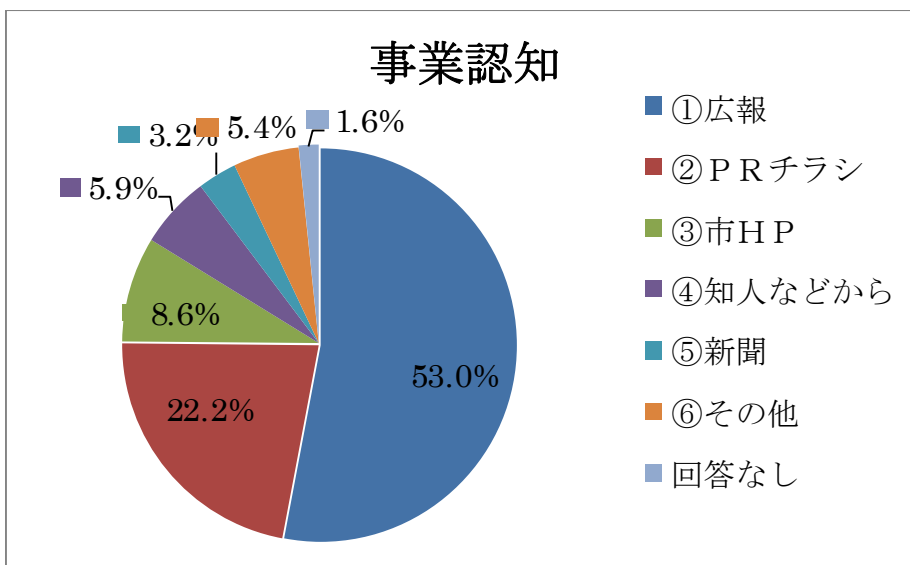


市街化区域、市街化調整区域別		
市街化区域	117	77.0%
市街化調整区域	35	23.0%
合計	152	100.0%

## V アンケート分析

### 1 どのように実証実験を知り得たか（N＝185）

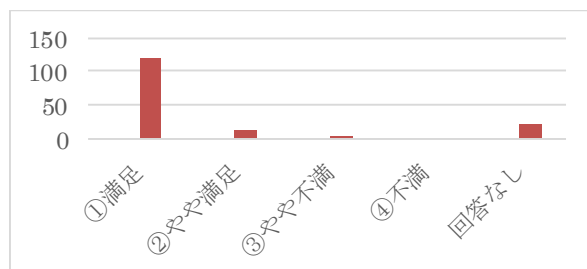
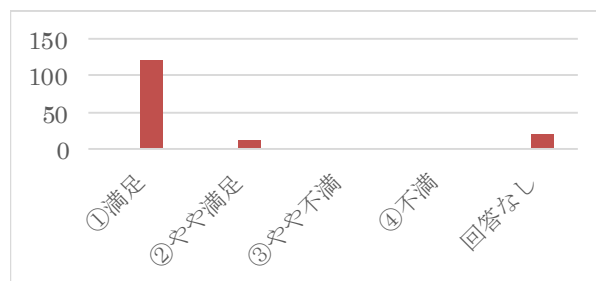
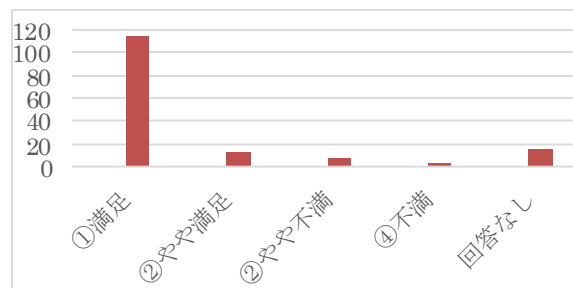
広報及び市内各所に設置したPRチラシで知り得た人が圧倒的であり75.2パーセントを占め、次いで市のホームページが8.65パーセントでした。



### 2 本事業及び利用料金に対する満足度

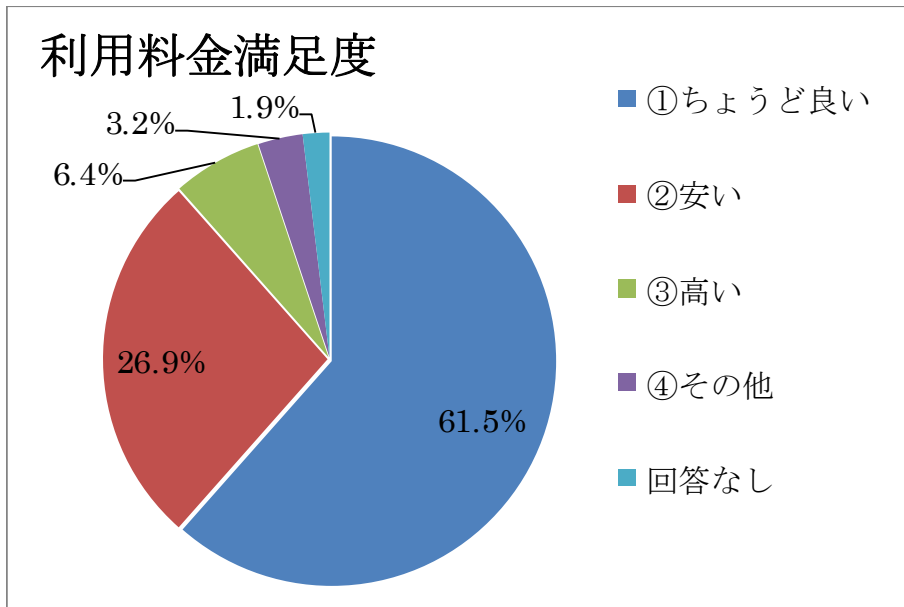
#### (1) 事業満足度（N＝152）

予約方法		
①満足	114	75.0%
②やや満足	12	7.9%
③やや不満	7	4.6%
④不満	3	2.0%
回答なし	16	10.5%
乗るまでの時間		
①満足	120	78.9%
②やや満足	11	7.2%
③やや不満	1	0.7%
④不満	1	0.7%
回答なし	19	12.5%
目的地までの時間		
①満足	120	78.9%
②やや満足	11	7.2%
③やや不満	1	0.7%
④不満	0	0.0%
回答なし	20	13.2%



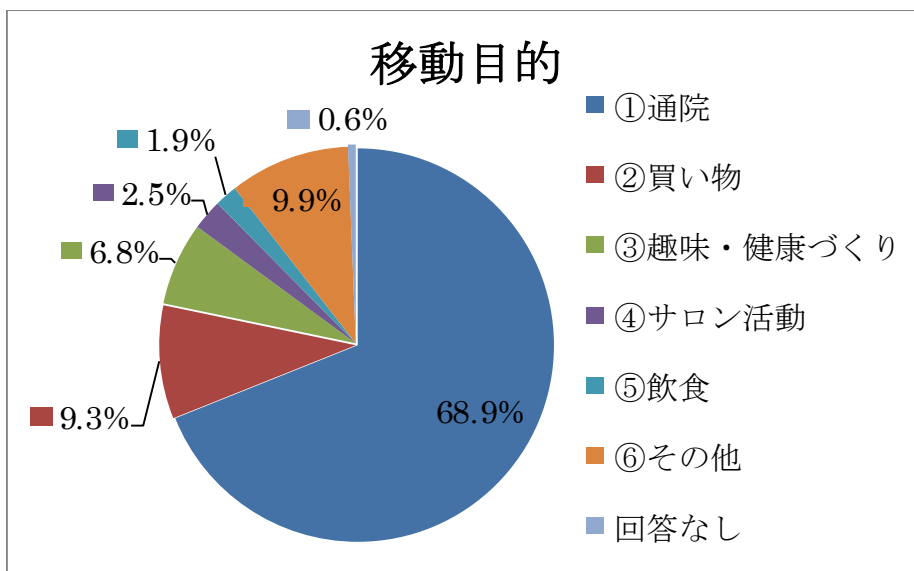
(2) 利用料金に対する満足度 (N=156)

1人1回500円の利用料金について、「ちょうど良い」又は「安い」と回答した人は、88.4パーセントで高い満足度となりました。



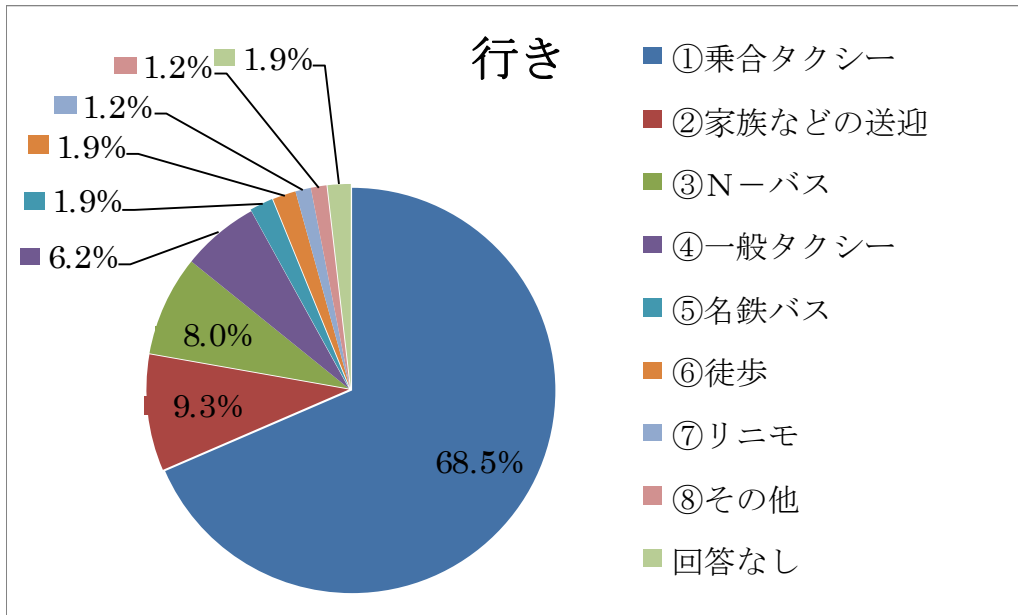
3 定額乗合タクシーによる移動目的 (N=161)

最も多かった移動目的は、「通院」で68.9パーセントでした。次いで「買い物」、「趣味・健康づくり」となりました。

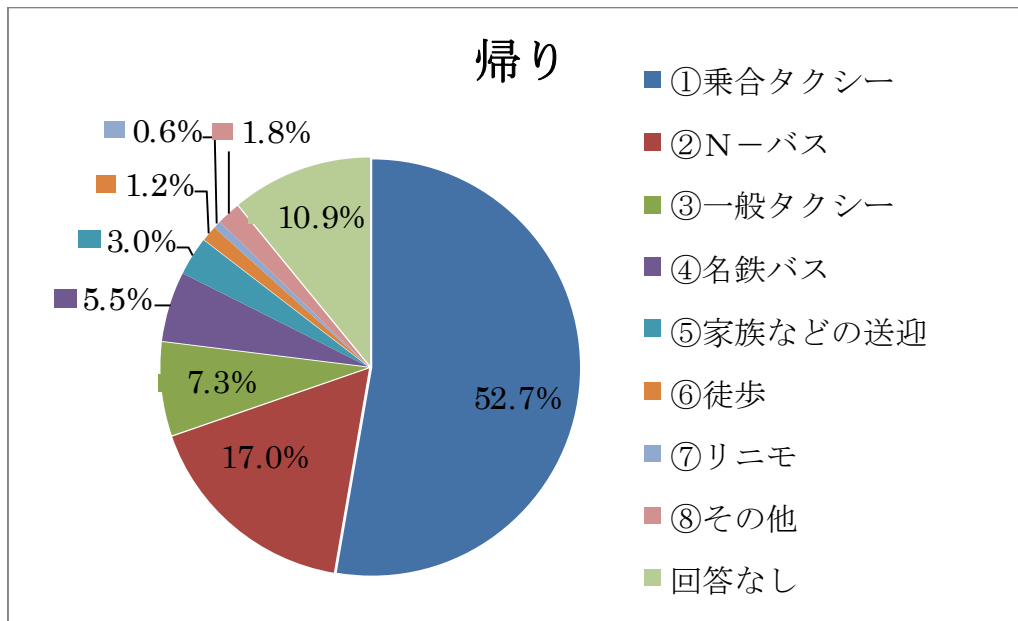


4 今日、利用した（これから利用する予定の）交通手段を教えてください。  
利用者にとって定額乗合タクシーは非常に利便性の高い移動手段であったといえます。

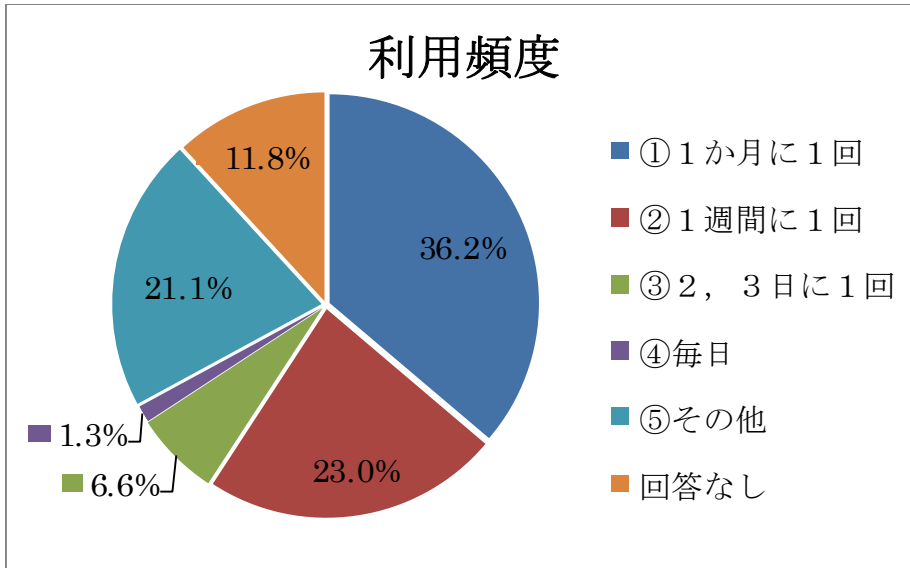
ア 行き (N=162)



イ 帰り (N=165)

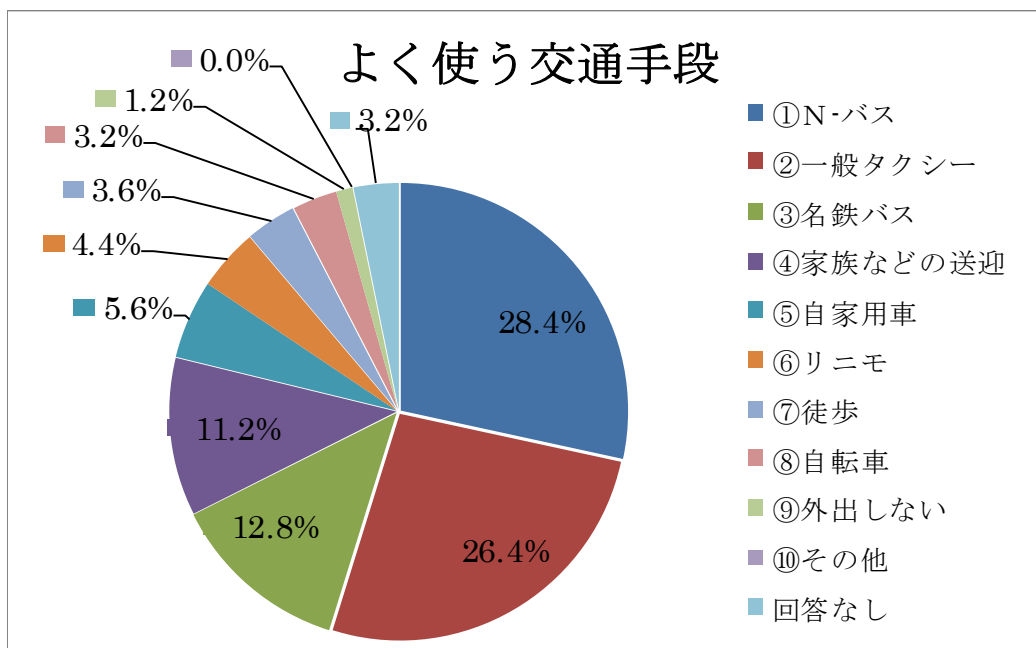


5 どれくらいの頻度で定額乗合タクシーを利用したいですか（N=152）  
「1か月に1度」が36.2パーセント、次いで「1週間に1度」が23.0パーセントでした。



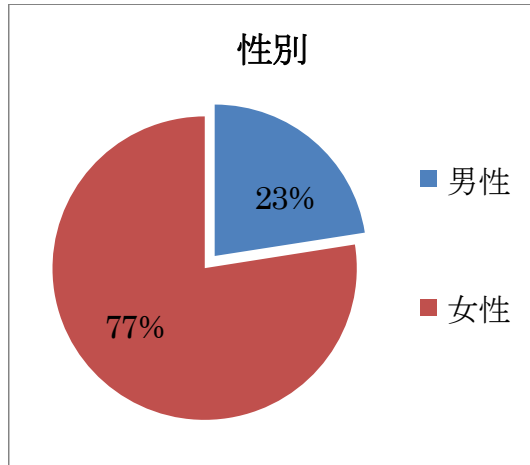
6 この定額乗合タクシーがなかったら、何で移動しましたか（N=250）  
（複数回答可）

主にN-バスの28.4パーセントと一般タクシーの26.4パーセントが目立っています。定額乗合タクシーは、既存の公共交通機関を補完する目的として事業化を目指しているため、N-バスとの棲み分けをどのようにしていくかを慎重に検討する必要があります。



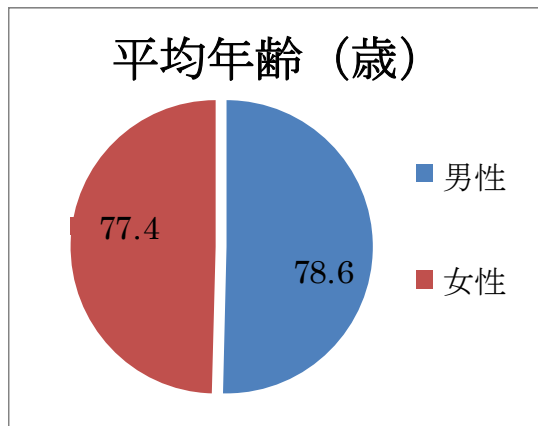
(1) 「よく使う交通手段」NーバスからNータクに乗り換えた71人  
(28.4パーセント)の人の属性分析

ア 性別 (人)



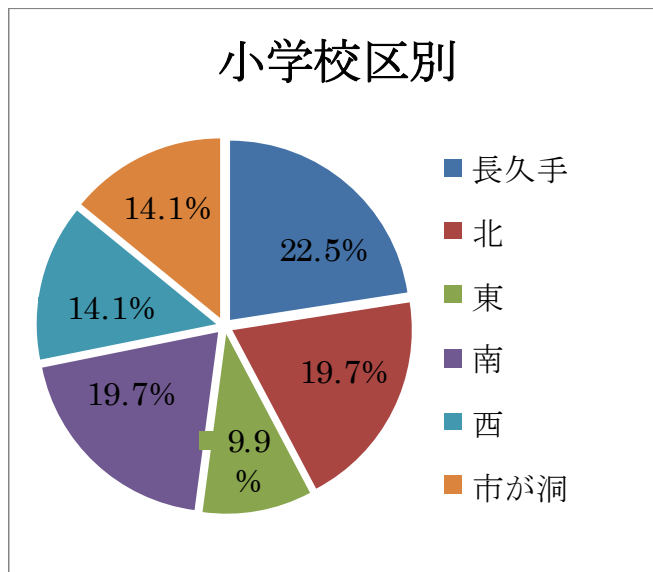
性別 (人)		
男性	女性	合計
16	55	71

イ 平均年齢 (歳)



平均年齢 (歳)		
男性	女性	平均
78.6	77.4	78.0

ウ 小学校区別

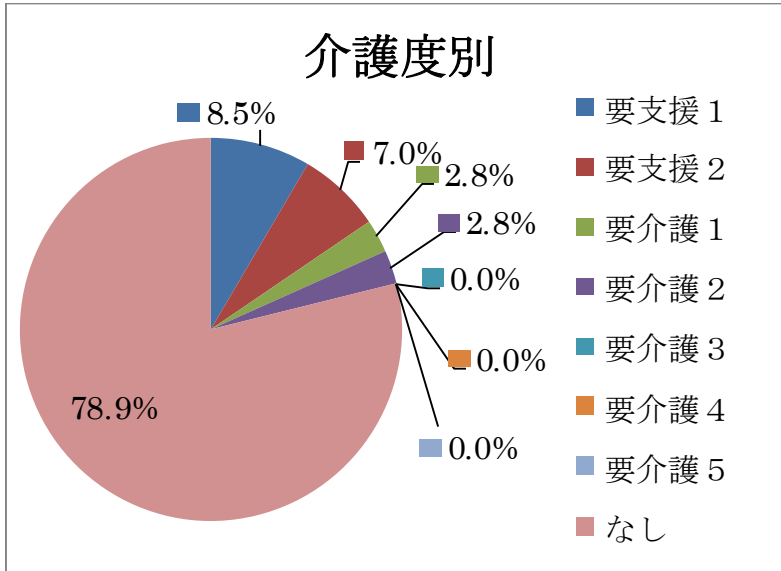


小学校区別		
長久手	16	22.5%
北	14	19.7%
東	7	9.9%
南	14	19.7%
西	10	14.1%
市が洞	10	14.1%
合計	71	100.0%



エ 介護度別

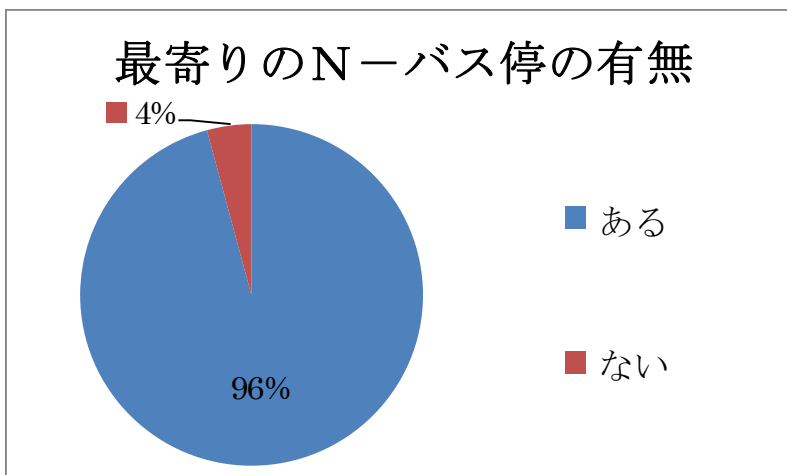
何らかの介護認定を受けている人の割合は、21.1パーセントでした。



介護度別		
要支援1	6	8.5%
要支援2	5	7.0%
要介護1	2	2.8%
要介護2	2	2.8%
要介護3	0	0.0%
要介護4	0	0.0%
要介護5	0	0.0%
なし	56	78.9%
合計	71	100.0%

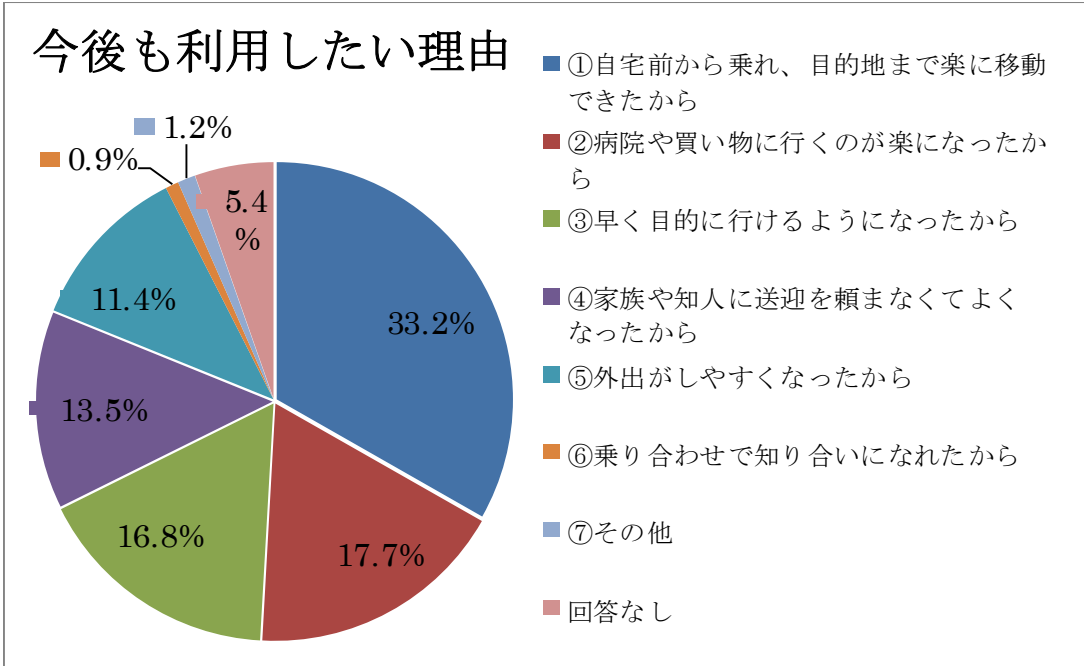
オ 最寄りのNーバス停の有無（名鉄バスは除く。）

Nーバス停はおおむね半径300mごとに設置されていますが、71人の個々の自宅から半径300m以内にNーバス停があるかないかを実際に調べた結果です。96パーセントの方はNーバスが利用できる環境にあることが分かりました。

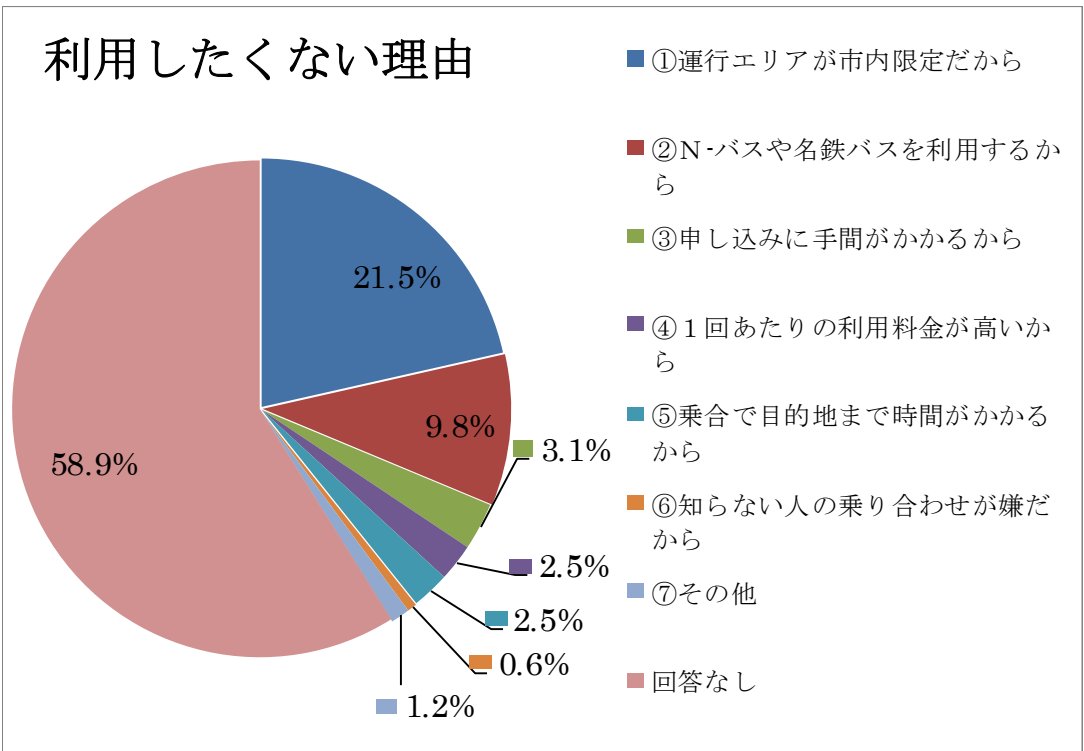


最寄りのNーバス停の有無		
ある	68	95.8%
ない	3	4.2%
合計	71	100.0%

- 7 今後も定額乗合タクシーを利用したい理由はなんですか（N＝334）  
 本事業の目的からすると、「病院や買い物に行くのが楽になった」  
 17.7パーセントや「家族や知人に送迎を頼まなくて良くなった」  
 13.5パーセントの他、「外出しやすくなった」11.4パーセントの数  
 値を大きくすることが重要です。



- 8 今後、定額乗合タクシーを利用したくない理由はなんですか  
 （N＝163）  
 「運行エリアが市内限定だから」が21.5パーセントを占めました。



## VI 定額乗合タクシーを利用しなかった理由を把握するためのアンケート

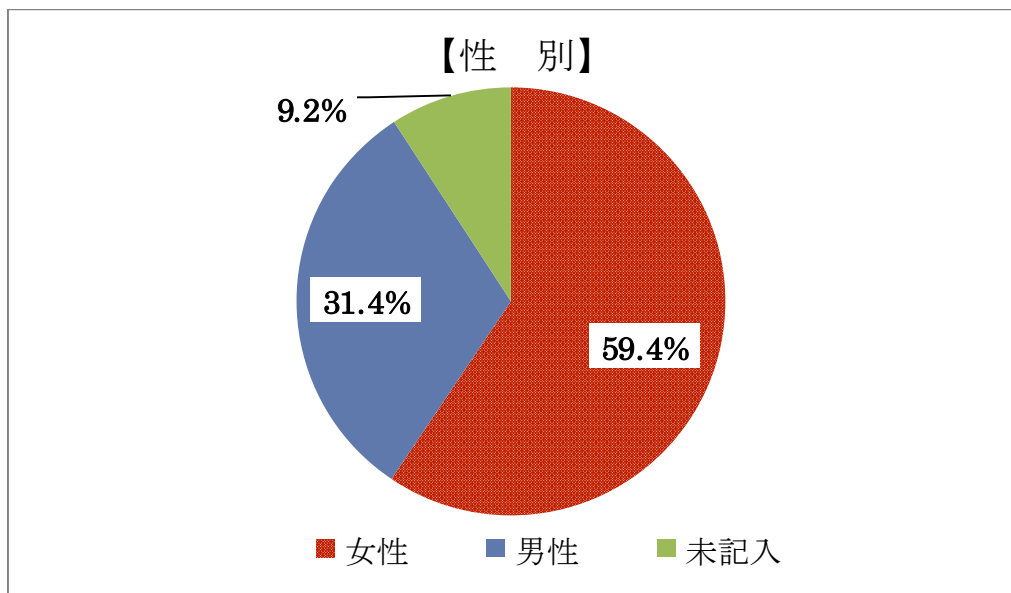
定額乗合タクシー実証実験は、赤あつたかぁど保有者約5,000人を対象に、9月から10月までの2か月間（実質稼働日40日）で実施しました。

しかし、実利用者人数は152人（対象者の約3パーセント）でした。残りの約97パーセントの人は、何らかの理由があつて定額乗合タクシーを利用しなかったこととなります。

この理由について把握・分析することで潜在的な利用者の発掘につながると考えられますので、定額乗合タクシーを利用しなかった人を対象にアンケートを行いました。

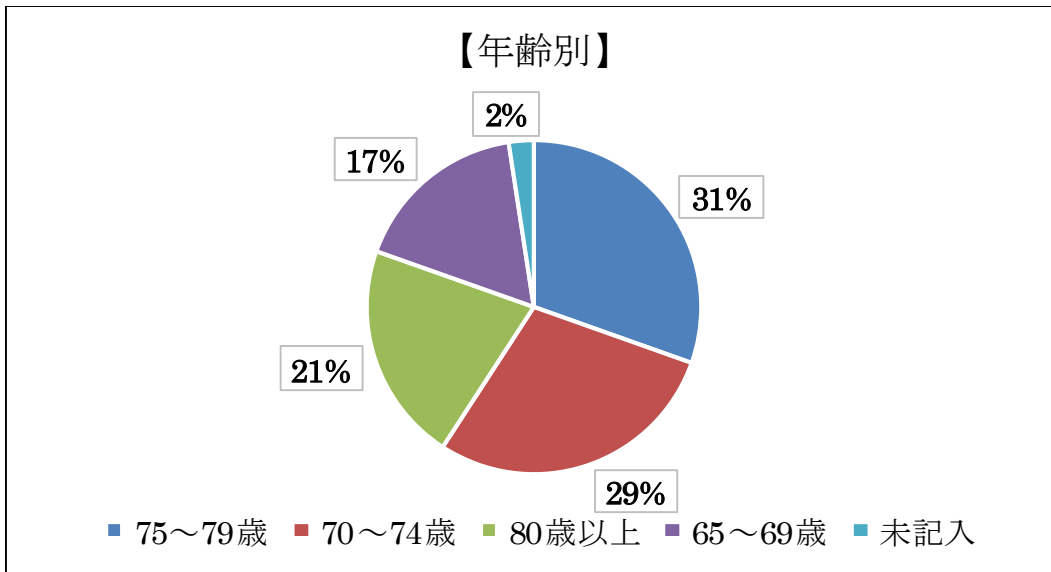
### 1 回答者属性分析（平成31年1月22日現在で集計 N=414）

#### (1) 性別（人）



【性別】	
女性	246
男性	130
未記入	38
計	N=414

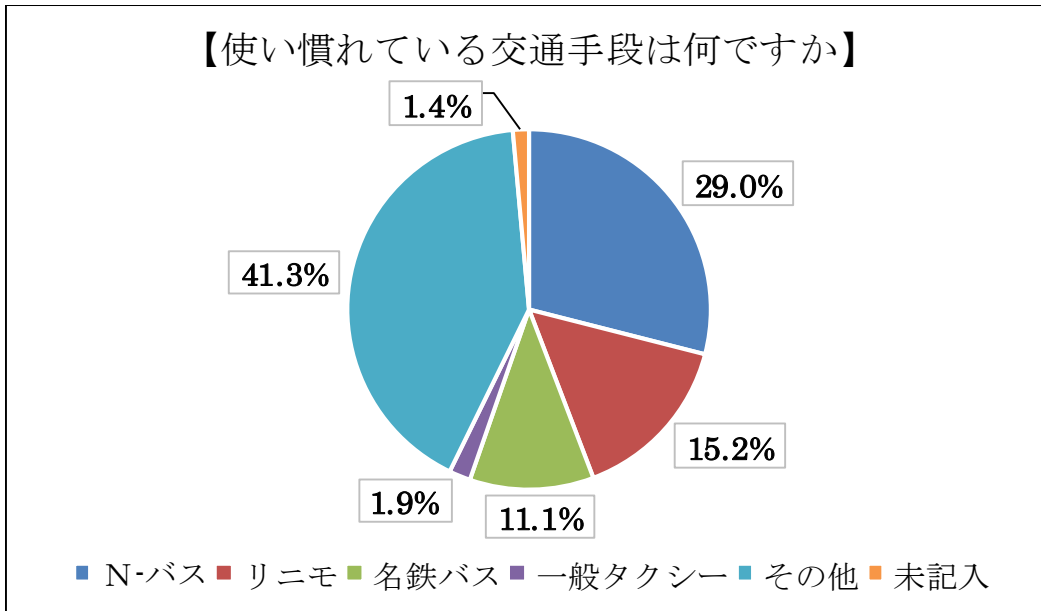
(2) 回答者年齢（人）



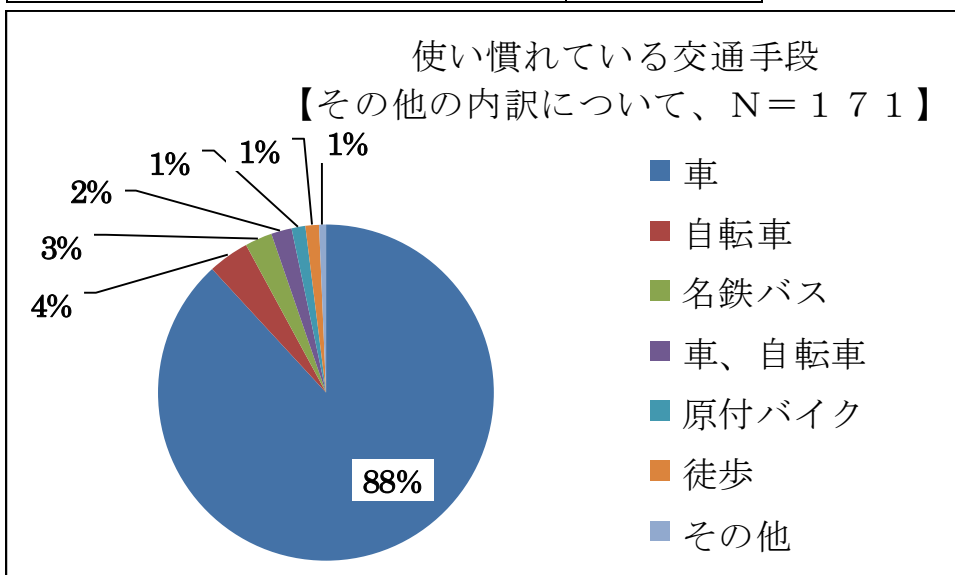
【年齢別】	
75~79歳	126
70~74歳	119
80歳以上	88
65~69歳	71
未記入	10
	N=414

(3) 使い慣れている交通手段は何ですか

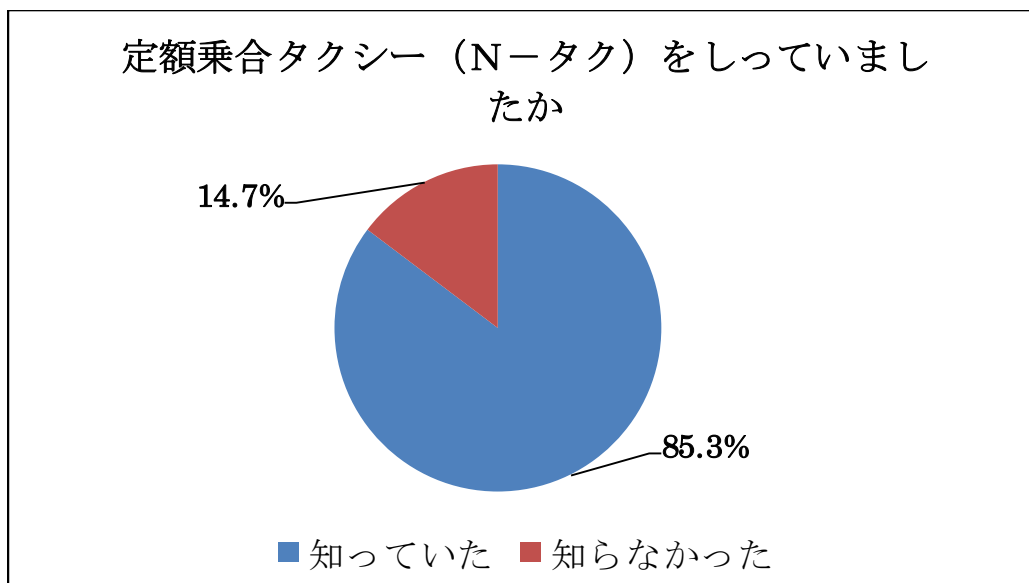
高齢者の使い慣れている交通手段は、N-バスが29パーセント、リニモが15.2パーセント、名鉄バスが11.1パーセントであり、全体の55.3パーセントを占めています。



【使い慣れている交通手段は何ですか】	
N-バス	120
リニモ	63
名鉄バス	46
一般タクシー	8
その他	171
未記入	6
	N=414



- (4) 定額乗合タクシー（N-タク）を知っていましたか  
アンケートの結果では85.3パーセントの人が知っていたと答えています。

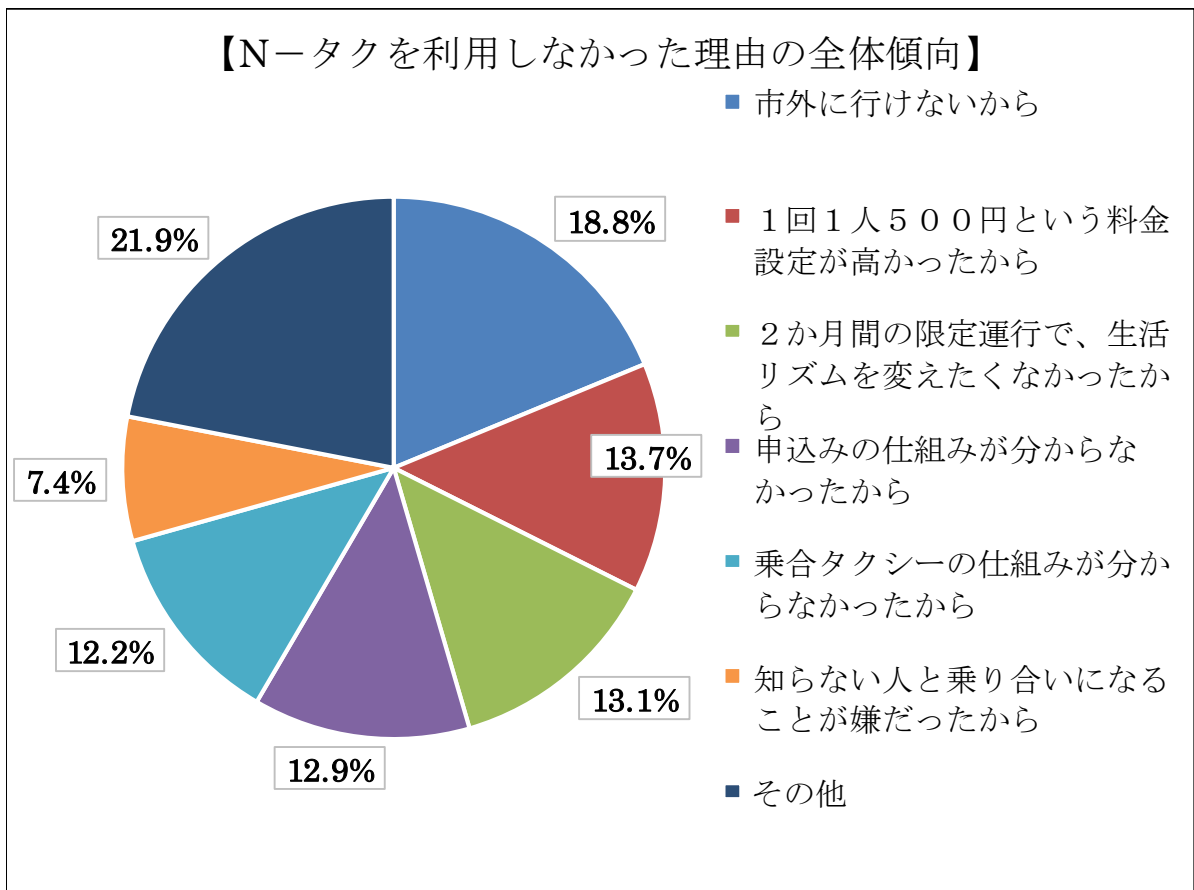


知っていた	353
知らなかった	61
	N=414

(5) 定額乗合タクシー（N-タク）を利用しなかった理由について

ア N-タクを利用しなかった全体の傾向について

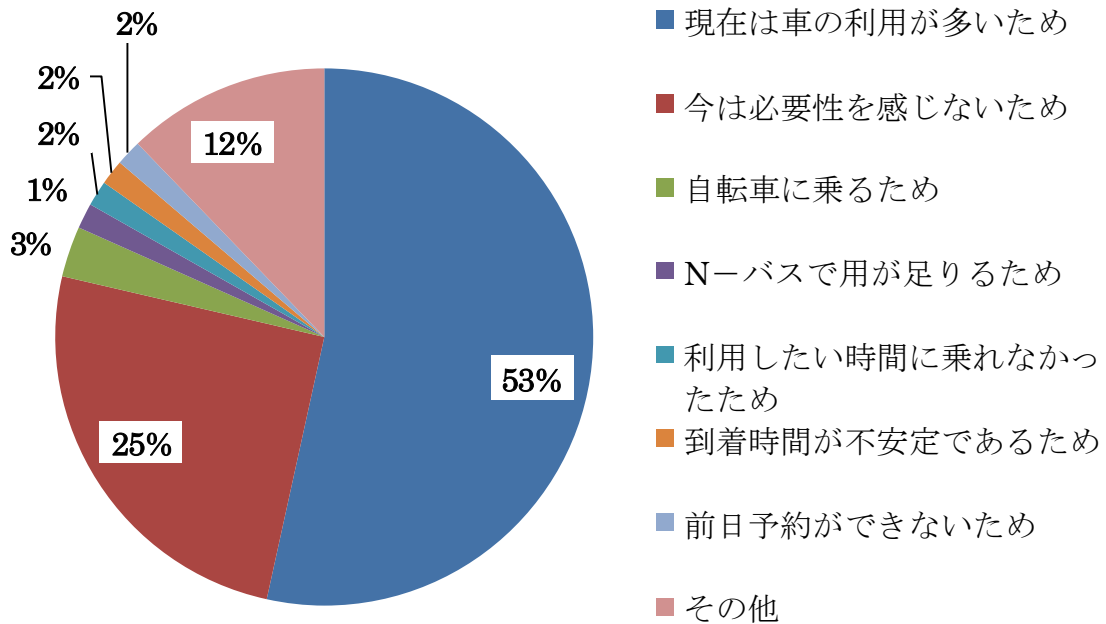
全体の傾向としては、「市外に行けないから」が18.8パーセントと最も多く、次いで、利用者アンケートでは、料金に対する満足度はおおむね高い結果でしたが、2番目の理由として「500円という設定料金が高かった」が13.7パーセントでした。また、「2か月間の限定運行で、生活リズムを変えたくなかったから」13.1パーセントを占めています。



【N-タクを利用しなかった理由の全体の傾向】	
市外に行けないから	129
1回1人500円という料金設定が高かったから	94
2か月間の限定運行で、生活リズムを変えたくなかったから	90
申込みの仕組みが分からなかったから	89
乗合タクシーの仕組みが分からなかったから	84
知らない人と乗り合いになることが嫌だったから	51
その他	151
	N=688

【その他の22パーセントの内訳について、N=131】

### 定額乗合タクシー（N-タク）を利用し なかった理由【その他の内訳について】

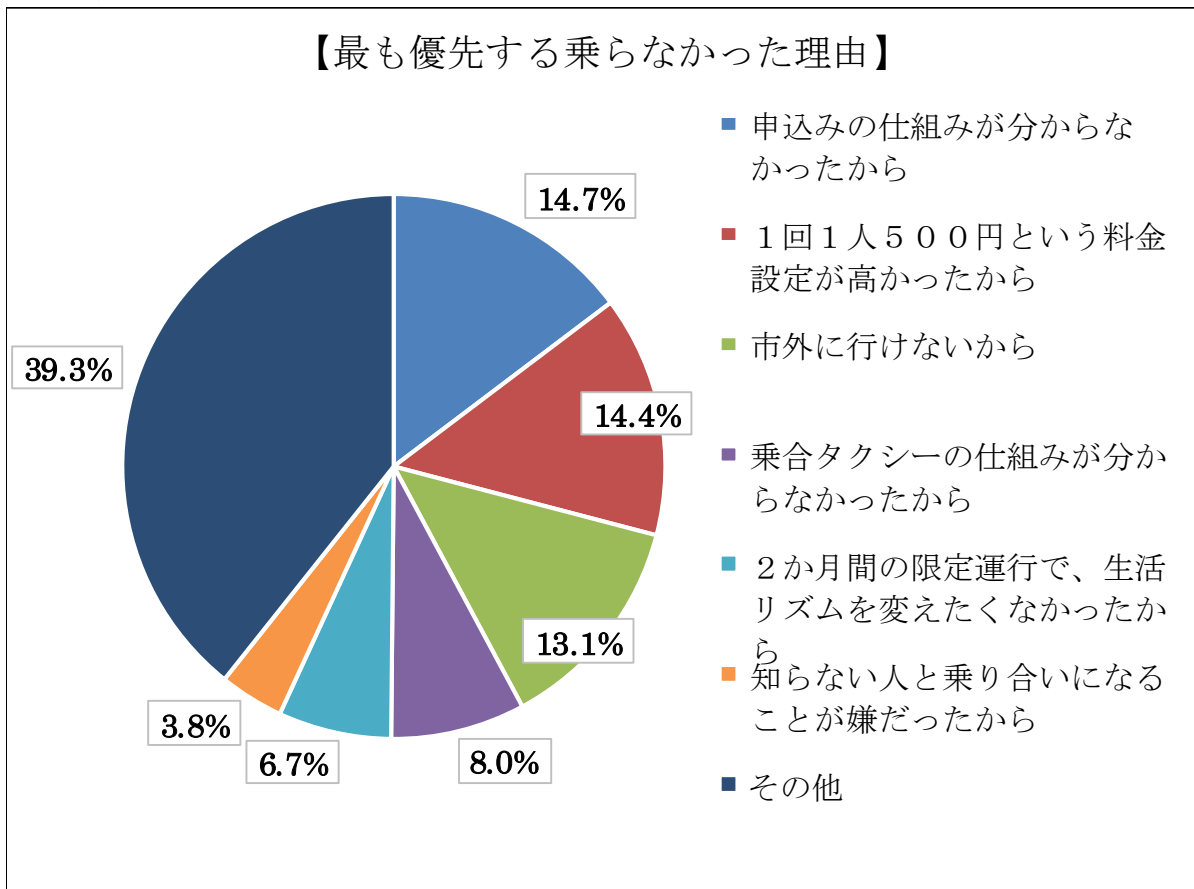


#### イ その他（12パーセントの自由意見）

- (ア) N-バス利用は高齢者の脳トレに有効だと思うため
- (イ) 一般のタクシーの方が便利であるため
- (ウ) 家族の車に乗せてもらうため
- (エ) 気候が良かったため
- (オ) 元気であるため
- (カ) 自分で目的地に行く手段があるため
- (キ) 主人に車に乗せてくれるよう依頼するため
- (ク) 前日までに予約ができないため
- (ケ) 徒歩で行動したかったため(2人)
- (コ) 天気が良かったため
- (サ) バイクに乗るため
- (シ) 一人だけでも乗車可能か分からなかったため
- (ス) 目が悪くアンケートの記入ができないため
- (ソ) 申込みしても行きたい時刻に間に合わなそうな気がしたため
- (タ) 外出する用事がないため

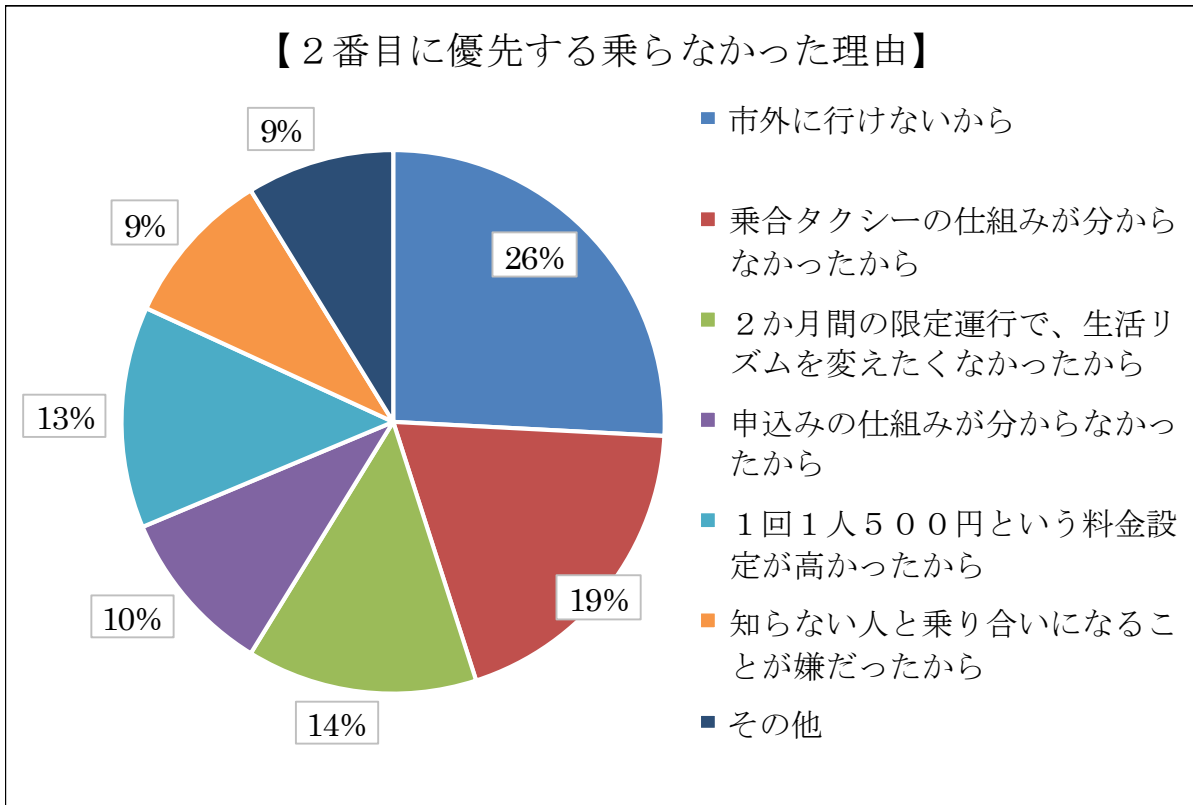


(6) 全体傾向のうち最も優先する乗らなかった理由



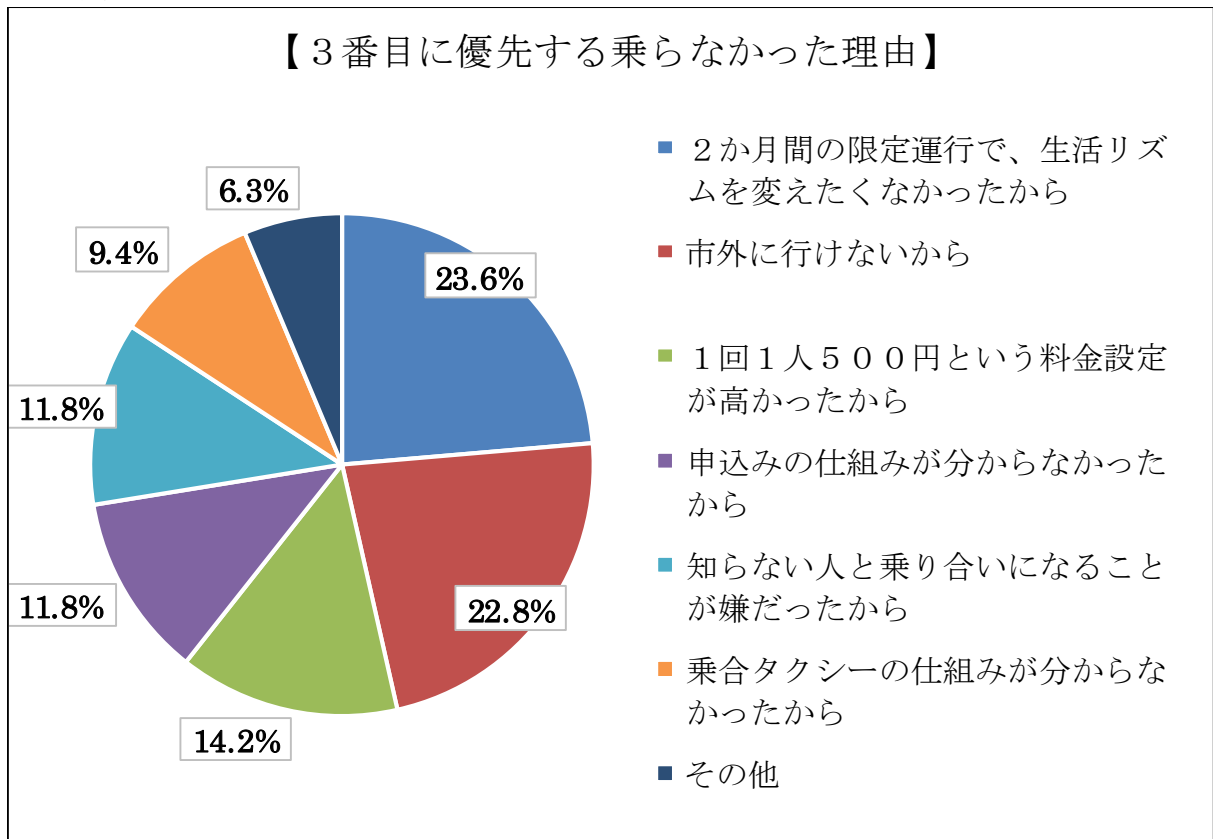
【最も優先する乗らなかった理由】	
申込みの仕組みが分からなかったから	46
1回1人500円という料金設定が高かったから	45
市外に行けないから	41
乗合タクシーの仕組みが分からなかったから	25
2か月間の限定運行で、生活リズムを変えたくなかったから	21
知らない人と乗り合いになることが嫌だったから	12
その他	123
	N=313

(7) 全体傾向のうち2番目に優先する乗らなかった理由



【2番めに優先する乗らなかった理由】	
市外に行けないから	47
乗合タクシーの仕組みが分からなかったから	35
2か月間の限定運行で、生活リズムを変えたくなかったから	25
申込みの仕組みが分からなかったから	18
1回1人500円という料金設定が高かったから	24
知らない人と乗り合いになることが嫌だったから	17
その他	16
	N=75

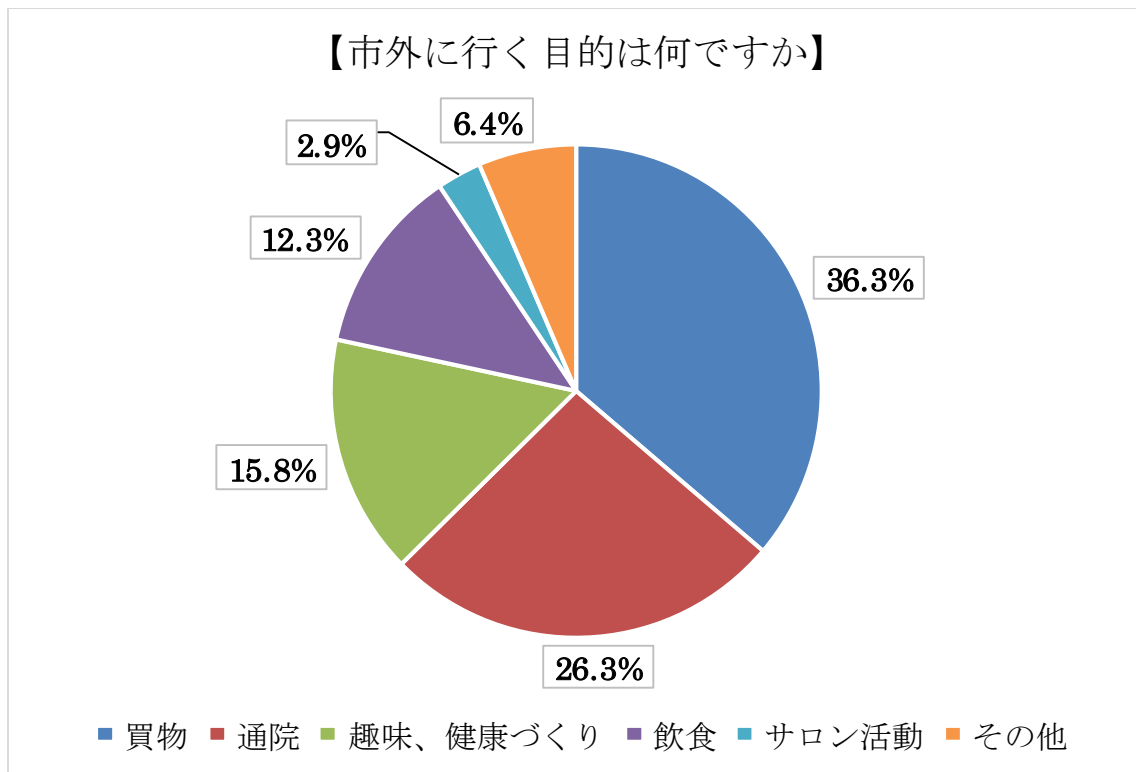
(8) 全体傾向のうち3番目に優先する乗らなかった理由



【3番目に優先する乗らなかった理由】	
2か月間の限定運行で、生活リズムを変えたくなかったから	30
市外に行けないから	29
1回1人500円という料金設定が高かったから	18
申込みの仕組みが分からなかったから	15
知らない人と乗り合いになることが嫌だったから	15
乗合タクシーの仕組みが分からなかったから	12
その他	8
	N=68

(9) 市外へ行く目的について

ア 市内限定とした定額乗合タクシー（N-タク）であったことを理由に利用しなかった人に対して、市外での目的について質問しました。主に、買物と通院で62パーセントを占めています。



【市外に行く目的は何ですか】	
買物	62
通院	45
趣味、健康づくり	27
飲食	21
サロン活動	5
その他	11
	N=109

イ その他（自由意見）

- (7) 市外の友人と会うため
- (1) 市外の実家へ行くため
- (ウ) 自宅から藤が丘駅まで遠いため

## VII 検証

前述のⅢ、Ⅳ及びⅤの実績、アンケート等から今回の実証実験について、次のとおり検証を行いました。

### 【運行実績による検証】

#### 1 日ごとの利用者数及び天候（P 15）

日ごとの利用者数の推移と天候による影響

特定の曜日（月曜及び金曜）に利用者数が伸びる傾向があります。9月14日に70歳から90歳までの赤あつたかあど保有者に対して、ダイレクトメールを発送して啓発したため、利用者が増加しました。高齢者等には直接、具体的に説明をする必要があります。

#### 2 期間中の総利用者数（P 10～19）

9月から10月までの2か月間の実施は適切であったか

利用実績から9月より10月の方が利用者数が伸びてきたため、もう少し周知期間が必要であったと考えられます。

利用した人に対する周知については、広報及びPRチラシで75パーセントと紙媒体による方法が効果的でした。しかし、利用しなかった人に対するアンケート結果では、85パーセントが事業を知っていたと答えています。

#### 3 利用時間帯（どの時間帯の利用が多いか）

##### (1) 運行時間帯は適切であったか（P 16）

運行実績集計表を見ると利用者が集中する時間帯は、午前9時から午前10時までの間で、この2時間で1日の運行の37.3パーセントを占めています。正午以降は、徐々に利用者も減少する傾向となりました。

なお、午前7時台と午後4時台の利用は、他の時間帯と比較して極端に少なかったことから、適切であったと考えられます。

##### (2) 車両の台数や車種は適切であったか（P 16）

今回の実証実験では、3人乗りのジャンタクシー1台及び9人乗りのジャンボタクシー2台の計3台体制で運行しました。

午前9時のピークでは3台の乗合タクシーがすべて運行しましたが、それ以外は、1台又は2台が営業所で待機する場面がしばしばありました。ピーク時間帯といっても乗合という観点からみれば、タクシー3台には余裕がありましたので、2台体制での運行が適していたと考えられます。

#### 4 利用距離（P 8）

総走行距離は、延べ40日間で1,705キロメートルでした。総トリップ数は623トリップでしたので、1回あたりのトリップでみると2.7キロメートルとなります。

#### 5 利用実績（乗車及び降車地点の把握）（P 13）

利用者を小学校区単位でみると大きな偏りは見られませんでした。したがって、人口密度の低い東部地域でも一定の利用がありました。

#### 6 乗合率（P 8）

乗合率については、40日間の平均値で4.65パーセントでした。乗合率が低迷した原因としては、①利用日以前の申込みを不可としたこと、②利用者数が少なかったこと、③多くの人々が「乗合が成立しないと走らないタクシー」と誤解していたこと等が挙げられます。

### 【アンケートによる検証】

#### 7 利用年齢分布

##### (1) 利用対象者は適切であったか（P 10、11、12）

赤あったかあど保有者4,961人（H30.6月現在）を対象に実施しましたが、実利用人数は、152人で全体の約3パーセントでした。利用者数の低さからみると高齢者の特性に合った事業PRが必要であったと考えます。

また、利用者の82.9パーセントが70代及び80代であったことから、対象者を70歳以上に限定する考え方もあると思われます。

##### (2) 赤あったかあどを用いた利用方法は適切であったか（P 5）

赤あったかあど保有者は、65歳以上高齢者の約50パーセントを占めており、対象者の母数としては十分な数ですので、新たな乗車カードを作成するコストを削減できたことを考えれば、あったかあど保有者を対象としたことは適切であったと思われます。

#### 8 どのように実証実験を知り得たか（P 20）

「どうやって実証実験を知り得たか」の問いに対して、広報が53パーセント、新聞折り込み等のPRチラシが22.2パーセントで計75.2パーセントを占めています。定額乗合タクシーを利用するかしないかは別として、7割強の市民は事業について認識していたと推測されます。

## 9 本事業及び利用料金に対する満足度

### (1) 本事業の満足度（P 2 0）

(7) 予約方法、乗るまでの時間及び目的地到達までの要する時間の3項目で満足度を測った結果、やや満足以上の値は、平均で85.1パーセントでした。利用者にとっては満足度が高い結果となりました。

#### (イ) 申込み方法は適切であったか

今回の実証実験では、延べ696人に利用していただきましたが、スマートフォンアプリからの申込みは1件のみでした。そのほかはすべて固定電話又は携帯電話からの申込みでした。

したがって、高齢者や障がいのある方を対象にした本事業では、コールセンターを設置したことは適切であったと考えています。また、原則として、申込みは当日しかできなかつたため、数日先の予約申込みをすることができず、これが乗合率の低さに影響していると考えられます。

※ 車椅子のまま乗車を希望される人に限っては、タクシーにスロープを積載しなければならないため、前日にコールセンターへの申込みを必要としました。

### (2) 利用料金の満足度

#### (7) 利用料金は適切であったか（P 2 1）

定額乗合タクシーを利用した人からは、1人1回500円の設定について、88.5パーセントの高い満足を得ました。

しかし、定額乗合タクシーを利用しなかつた414人を対象にしたアンケートでは、14パーセントの方が金額設定が高いとの回答をしました。（P 3 1）

#### (イ) 決済方法は適切であったか

現金又はクレジットカードでの支払いが選択できましたが、98.6パーセントが現金での対応でした。アンケートにおいても決済方法の改善に関する記述はないことから、特に問題はなかつたと考えます。

## 10 移動目的

### (1) 運行範囲は適切であったか（P 2 1）

本市は、ショッピングセンター、病院、診療所等、市内に充実していることから、定額乗合タクシーによって市外に行かなくても、普段の生活に必要な用事を済ませることができます。

しかし、藤が丘駅への乗り入れを希望される利用者も多く、定額乗合タクシーを今後利用したくない理由として、「運行エリアが市内限定」（藤が丘駅へ行けないこと）であることが挙げられました。

N-タクの運行目的は、バス停や駅まで歩けない人や障がい者、運転免許証返納者などの移動支援であるため、市外へ移動を希望される人の目的から既存の公共交通への影響を想定しなければなりません。

したがって、市外への移動については、慎重に検討する必要があります。

## (2) 閉じこもっている高齢者を外出させる効果があったか（P 10、26）

今回の実証実験では、利用実人数が少ないことが大きな課題でした。結果として、外出促進効果を期待することはできませんでした。アンケートにも「日頃の外出頻度を尋ねる項目」がなかったことが課題でした。

利用者のうち、72パーセントが女性であったため、閉じこもりがちな男性高齢者の外出促進にはつながらなかったといえます。本事業の目的は、閉じこもっている高齢者が外出することで健康になり、役割と居場所がある生活を送ることができるよう移動支援を行うことにあります。閉じこもりの原因は、自力で外出することが困難であったり、家族に気兼ねして外出できなかつたりすることが考えられます。

なお、今後も利用したい理由を尋ねたアンケートでは、「目的地まで楽に移動ができるようになった、33.2パーセント」や「家族や知人に送迎を頼まなくなってよくなった、13.5パーセント」といった回答が挙げられていることから、利用者が増加すれば相対的に閉じこもりがちな高齢者を外出させるきっかけになると考えられます。

## 11 普段利用している移動手段は何か（P 23）

アンケートの「この定額乗合タクシーがなかったら、何で移動しましたか」の問いに対して、N-バス、一般タクシー及び名鉄バスの上位3つが占める割合は、67.6パーセントでした。次点は家族などの送迎で11.2パーセントを占めています。個別に見ていずれも自家用の5.6パーセントを上回っていることから、公共交通が高齢者等の日常生活の主な移動手段として機能していることが分かります。

### 【N-バスへの影響の検証】

## 12 N-バス事業と定額乗合タクシー事業の棲み分けの可能性（P 23、24、25）

アンケートの「この定額乗合タクシーがなかったら、何で移動しましたか」の問いに対してN-バスが28.4パーセントと最も多く、次いで一



般タクシーの26.4パーセント、名鉄バスの12.8パーセントでした。  
したがって、約29パーセントがNーバス利用者※<sup>1</sup>であり、Nーバスと  
棲み分けるための条件をどのように設定していくかを慎重に検討する必要  
があります。

※1 分析はP23、24、25を参照

## VIII 評価

今回の実証実験の利用者は、対象者のうちの3パーセントに過ぎません。つまり、高齢者等の行動の行動実態、ニーズ等を把握するためにはサンプル数が極めて少ないと言わざるを得ない結果となりました。利用した人の意見、評価等の他、事業改善のためには、利用しなかった人の利用しない理由を把握し、事業に反映させることが重要になります。(P 31)

以下の「評価表」の項目において評価を行ったところ、「×」印（改善）の評価が過半数を占めていることから、再度条件を改めて実証実験を行う必要があると考えます。

### 【評価表】

NO	項目	評価	コメント
1	運行期間	×	アンケート結果をみると、N-タクの利用頻度で最も多かったのは「月に1回」であり、もう少し長期間の試験運行が必要と考えられるため。
2	運行時間帯	○	—
3	台数及び車種の選択	×	午前中に利用者が集中しており、午後は営業所で待機していた車両もあったことから、時間帯によって車両台数や車種を変更することも必要であったため。
4	運行範囲	×	アンケートに「市内限定だから利用しない」と答えた人が22パーセントを占めたため。
5	利用料金	×	利用された人の満足度はおおむね高く、一方で利用しなかった人の乗らなかった理由においては、1人500円の設定が高いとの意見もあったため。
6	利用対象者	×	70代以上の利用者が88.8パーセントを占め、対象者は70代以上が適していると考えられるため。
7	利用者識別カード	×	赤あったかあどの固有番号が小さく、高齢者にとっては読み取りにくいいため。
8	決済方法	○	—
9	周知方法	×	情報提供が一方的になりがちな広報だけでなく、対面で説明することができる機会を設ける必要があったため。
10	周知期間	×	周知方法と合わせて十分な期間を設ける必要が

			あるため。
11	申込期間	×	当日申込みとしたが、1週間前程度の余裕を持たせて申し込んだ方が乗合率の向上につながると考えられるため。

※凡例：「○…適切」、「×…改善」

※「○」以外にはコメントを付してあります。

Ⅸ 参考資料（アンケート用紙）

1 定額乗合タクシー乗車時アンケート

長久手市定額乗合タクシー実証実験

必ずアンケートにご記入の上、降車するときに運転手に渡してください。

【問1】あなたご自身についてお聞かせください。

年 齢	1. 64歳以下 2. 65歳～69歳 3. 70歳代 4. 80歳以上
性 別	1. 男 2. 女
住 所	長久手市 (例:長久手市岩作城の内) ※地番の記入は不要です。

【問2】何で乗合タクシー事業の実証実験をお知りになりましたか。

1. 広報 2. PRチラシ 3. 市ホームページ 4. 知人などから聞いた 5. 新聞 6. その他 ( )
--

【問3】利用料金（1人1回500円）についていかがいます。

1. 高い 2. ちょうど良い 3. 安い 4. その他(1回 円くらいがいい。)
---

【問4】今日、お出かけした目的をお聞かせください。

外出目的	1. 通院 2. 買い物 3. 飲食 4. 趣味・健康づくり 5. サロン活動 6. その他 ( )
------	---

【問5】今日、他に利用した（する予定の）交通手段をお聞かせください。

行き	1. 乗合タクシー 2. 一般タクシー 3. リニモ 4. N-バス 5. 名鉄バス 6. 家族などの送迎 7. 徒歩 8. その他 ( )
帰り	1. 乗合タクシー 2. 一般タクシー 3. リニモ 4. N-バス 5. 名鉄バス 6. 家族などの送迎 7. 徒歩 8. その他 ( )

【問6】この乗合タクシーがなかったら、どんな交通手段で移動しましたか。

1. N-バス 2. 名鉄バス 3. 一般タクシー 4. リニモ 5. 自家用車 6. 自転車 7. 徒歩 8. 家族などの送迎 9. 外出しない 10. その他 ( )
---

【裏面に続きます】

【問7】乗合タクシーを利用して良かったと思うところは何ですか。 ↓

□□□□次の中から当てはまるものすべてに○を付けてください。 □ ↓

- 1. 自宅前から乗れ、目的地まで楽に移動できた。 ↓
- 2. 早く目的地に行けるようになった。 ↓
- 3. 外出がしやすくなって良かった。 ↓
- 4. 病院や買い物に行くのが楽になった。 ↓
- 5. 乗り合わせで知り合いになれて良かった。 ↓
- 6. 家族や知人に送迎を頼まなくてよくなった。 ↓
- 7. 特にない。 ↓
- 8. その他 (□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□) ↓

【問8】今後も乗合タクシーを利用したいですか。 ↓

- 1. 利用する。 □□□□ □ ← 利用したくない理由をお聞かせください。(いくつでも) ↓
  - 2. 利用したくない。 □□□□ ↓
  - 3. 分からない。 □□□□ ↓
- ① □ N-バスや名鉄バスを利用するから。 ↓
- ② □ 1回あたりの利用料金が安いから。 ↓
- ③ □ 乗合で目的地まで時間がかかるから ↓
- ④ □ 市内だけでは行き先が制限されるから。 ↓
- ⑤ □ 予約に手間がかかるから。 ↓
- ⑥ □ 知らない人との乗り合わせが嫌だから。 ↓
- ⑦ □ その他 (□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□) ↓

【問9】乗合タクシーを利用した満足度をお聞かせください。 ↓

予約方法 ↓	1. 満足 □□ 2. やや満足 □□ 3. やや不満 □□ 4. 不満 ↓
乗るまでの時間 ↓	1. 満足 □□ 2. やや満足 □□ 3. やや不満 □□ 4. 不満 ↓
目的地までの時間 ↓	1. 満足 □□ 2. やや満足 □□ 3. やや不満 □□ 4. 不満 ↓

【問10】乗合タクシーについて、改善した方が良く思うことはありますか。 ↓

↓

↓

↓

ご協力ありがとうございました。 ↓

## 2 定額乗合タクシーを利用しなかった理由を把握するためのアンケート

### 定額乗合タクシー（N-タク）アンケート

□本市では、平成30年9月から10月までの平日40日間、市内で定額乗合タクシー（N-タク）の試験運行を行いました。このたび、N-タクを利用されなかった方を対象にアンケートを行い、次の取組にむけた改善のための基礎資料としますので、お手数ですがご協力くださいますようお願いいたします。

#### 問1 □あなた様についてお聞かせください（○で囲んでください。）

- (1) □性別 □・男・女  
□□(2) □年齢 □・65～69歳 □・70～74歳 □・75～79歳 □・80歳以上  
□□(3) □住所（記入例：長久手市岩作城の内）  
□□□□長久手市□□□□□□□□□□□□□□

#### 問2 □使い慣れている交通手段は何ですか

- 使い慣れている交通手段を次の①～⑤の中から1つだけ選んでください。  
□□① N-バス □② 名鉄バス □③ リニモ □④ 一般タクシー □⑤ その他（□□□□）

#### 問3 □定額乗合タクシー（N-タク）を知っていましたか

- ① □知らなかった（以上で質問は終わりです。ありがとうございました。）  
□□② □知っていた □□□（問4へ□お進みください。）

#### 問4 □定額乗合タクシー（N-タク）を利用しなかった理由

□□□ 次の①～⑦の中から当てはまるものを【□□】内に最大3つまで優先順位を付けて数字を記入してください。

- ※ □ ↓ 番号右の【□□】のいずれかに1～3を記入  
□□① 【□□】 … 申込みの仕方がわからなかったから  
□□② 【□□】 … 乗合タクシーの仕組みがわからなかったから  
□□③ 【□□】 … 1回1人500円という料金設定が高かったから  
□□④ 【□□】 … 知らない人と乗り合いになることが嫌だったから  
□□⑤ 【□□】 … 2か月間の限定運行だったから  
□□⑥ 【□□】 … その他（□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□）  
□□⑦ 【□□】 … 市外に行けないから □□□（問5へ□お進みください。）

#### 問5 □「市外へ行けないから」を選択した方にお尋ねします。市外に行く目的は何ですか（○で囲んでください。）

- ① 通院 □② 買物 □③ 飲食 □④ 趣味、健康づくり □⑤ サロン活動 □⑥ その他（□□□）

ご協力ありがとうございました。 □長久手市長寿課

