

第5回 札幌市公共交通協議会
地域公共交通会議手稲区部会

資料

手稲区デマンド交通について

目次

1. 現在の運行概要 P 2
2. これまでの利用状況（令和5年4月30日時点） . . . P 4
3. アンケート結果 P 9
 - 3 - 1. 会員向けアンケート結果 P 9
 - 3 - 2. 非会員向けアンケート結果 P 21
 - 3 - 3. 会員・非会員アンケート結果 P 26
4. 検証・評価 P 27
5. 今後のスケジュール P 32

手稲区におけるデマンド交通実証実験について

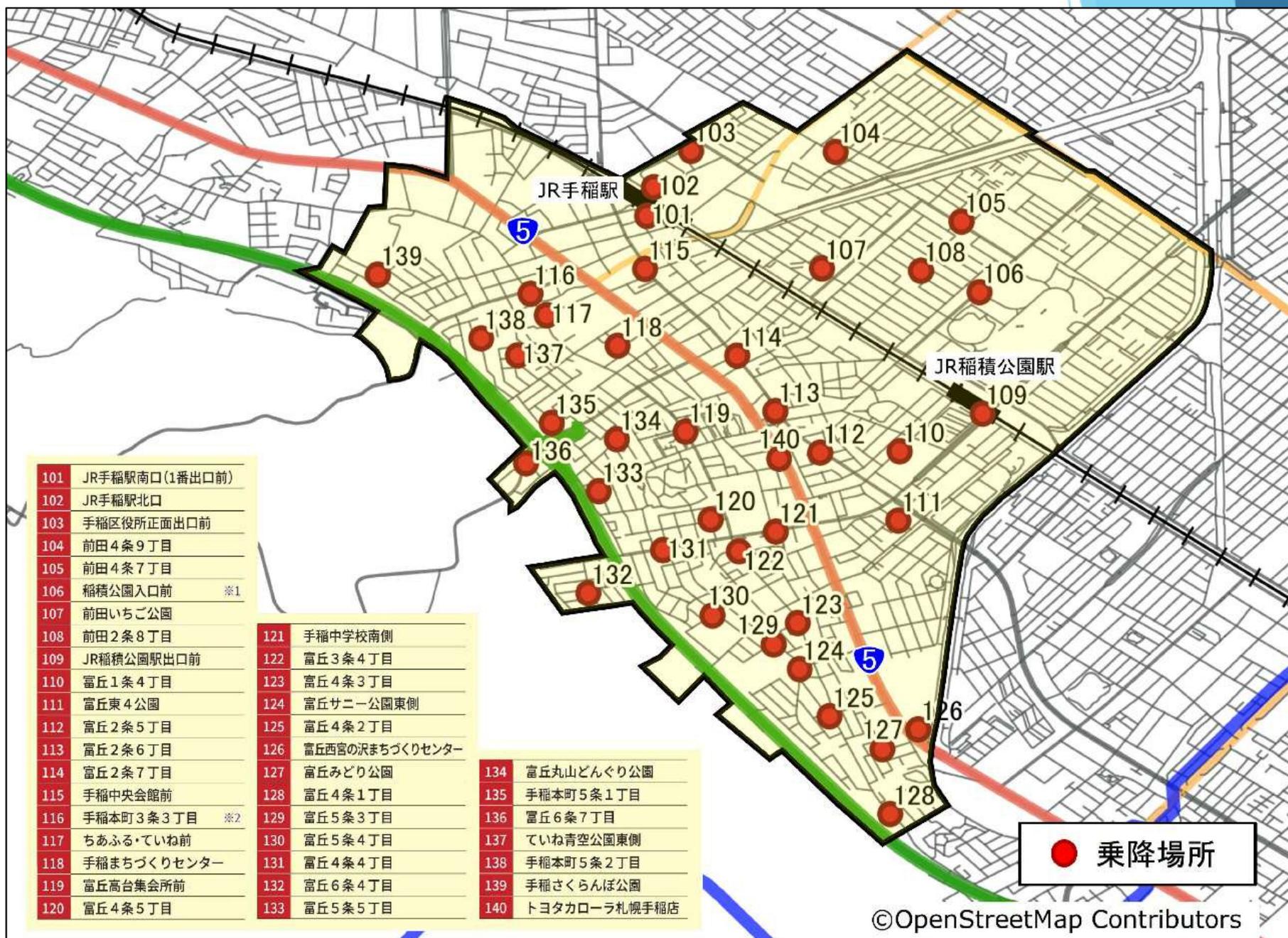
1. 現在の運行概要

実施期間	令和4年11月21日～令和6年3月31日まで ※祝日および12月29日～1月3日までを除く平日の運行
運行態様	区域運行（道路運送法施行規則第3条の3） ※事前に設定した乗降ポイント間を運行する 自由経路ミーティングポイント型
運行車両	定員10名のワンボックス車両（乗客定員は8名）1台（+予備車8台）
利用可能時間	9:00～16:00
利用者	事前会員登録者
利用方法	電話またはインターネットを利用した事前予約制 ※予約受付時間は利用の1週間前から30分前まで
運行経路	予約に基づきAIシステムが自動生成した経路を運行
運賃	350円/回人（現金のみ対応） ※ただし、高齢者（70歳以上）は150円/回人、障がい者手帳保有者は150円/回人、 6歳以上～12歳未満（小学生）は150円/回人、6歳未満（乳幼児）は無料
運行事業者	東邦交通株式会社（札幌市西区発寒14条11丁目1-15）
事前予約の手段 （予約システム）	トヨタグループ「株式会社アイシン」が開発・運営しているデマンド型 交通「チョイソコ」システムを利用
道路運送法上の位 置づけ	道路運送法第21条による運行 （国土交通大臣の許可を受けた場合等における、貸切バス事業者、タクシー 事業者による乗合旅客の運送）

手稲区におけるデマンド交通実証実験について

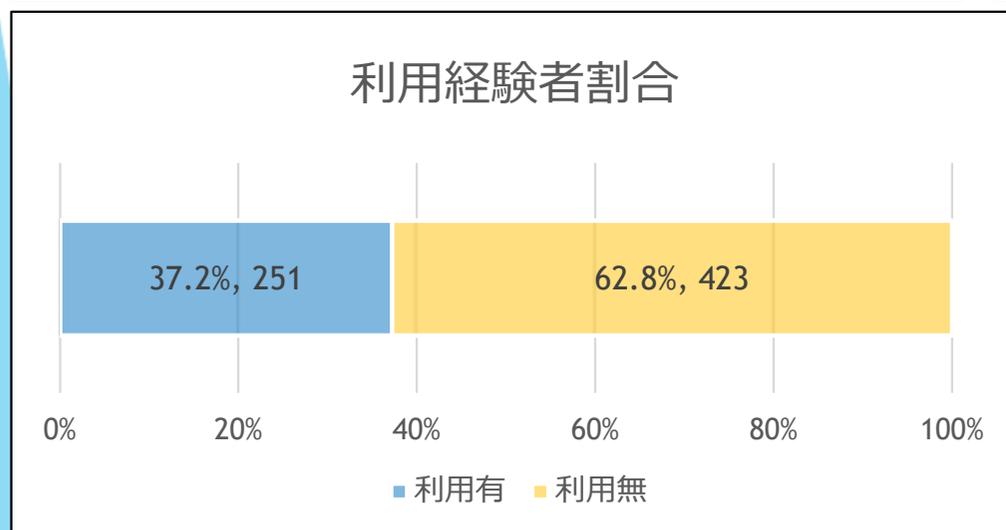
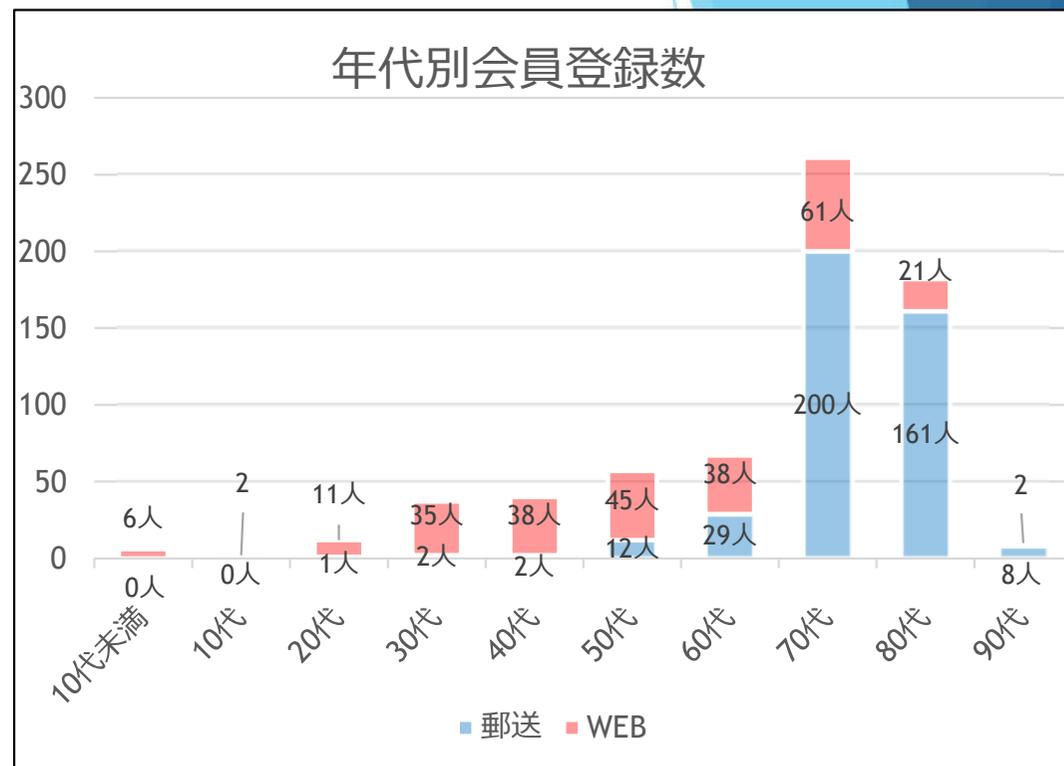
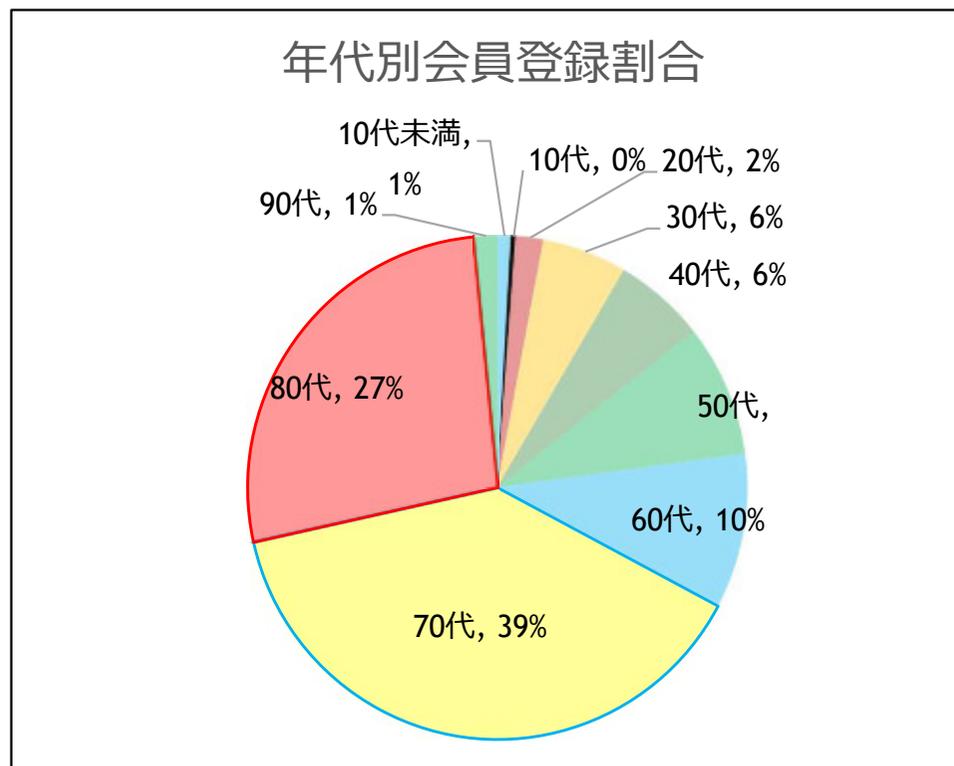
1. 現在の運行概要

運行区域及び乗降場所



2. これまでの利用状況（令和5年4月30日時点）

<会員登録状況>

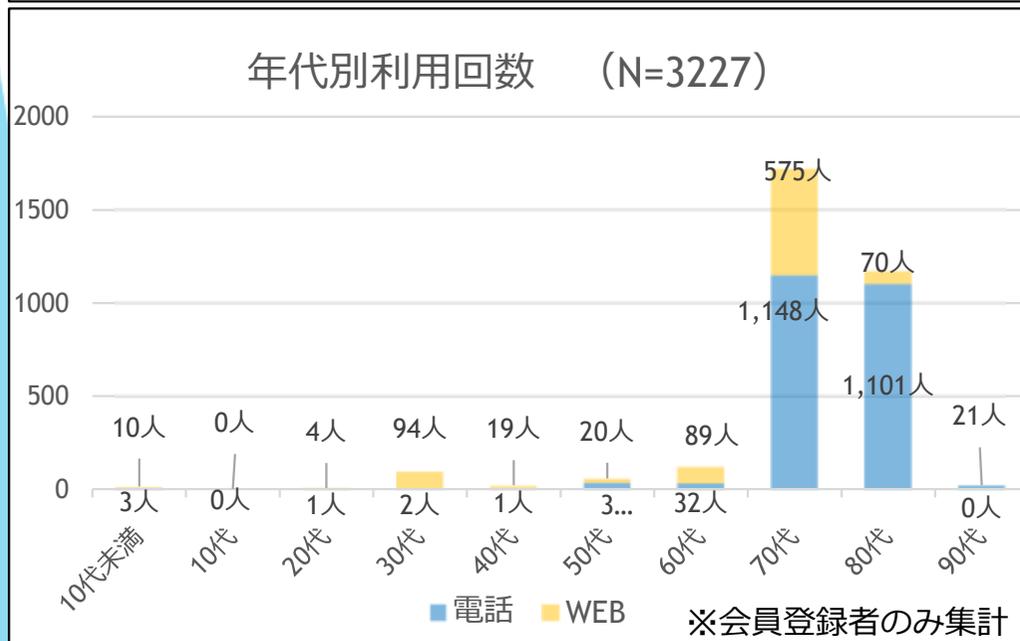
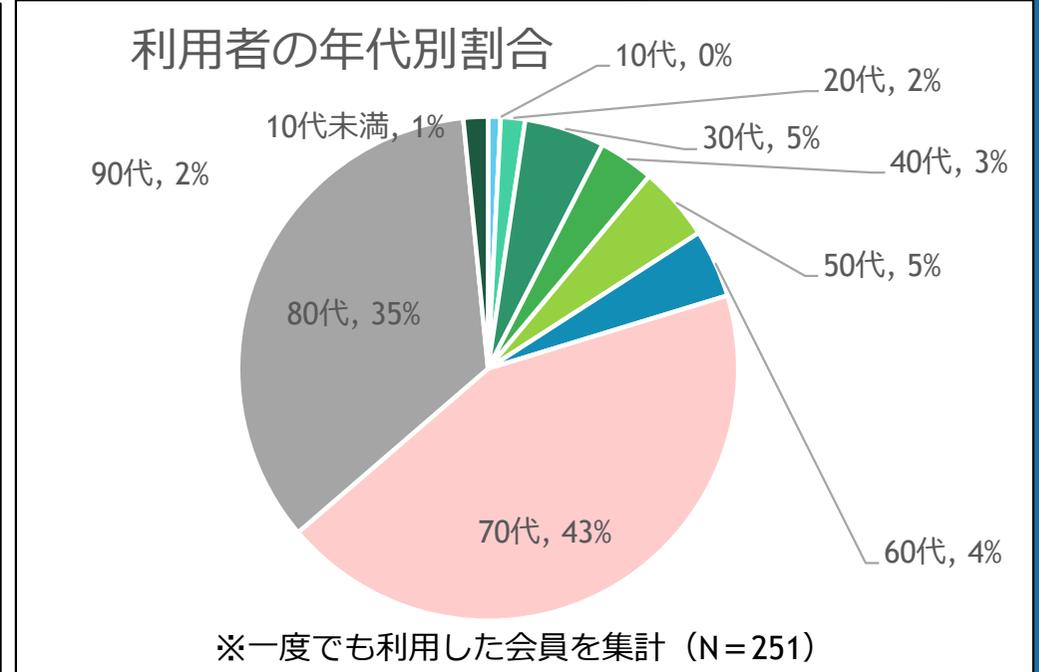
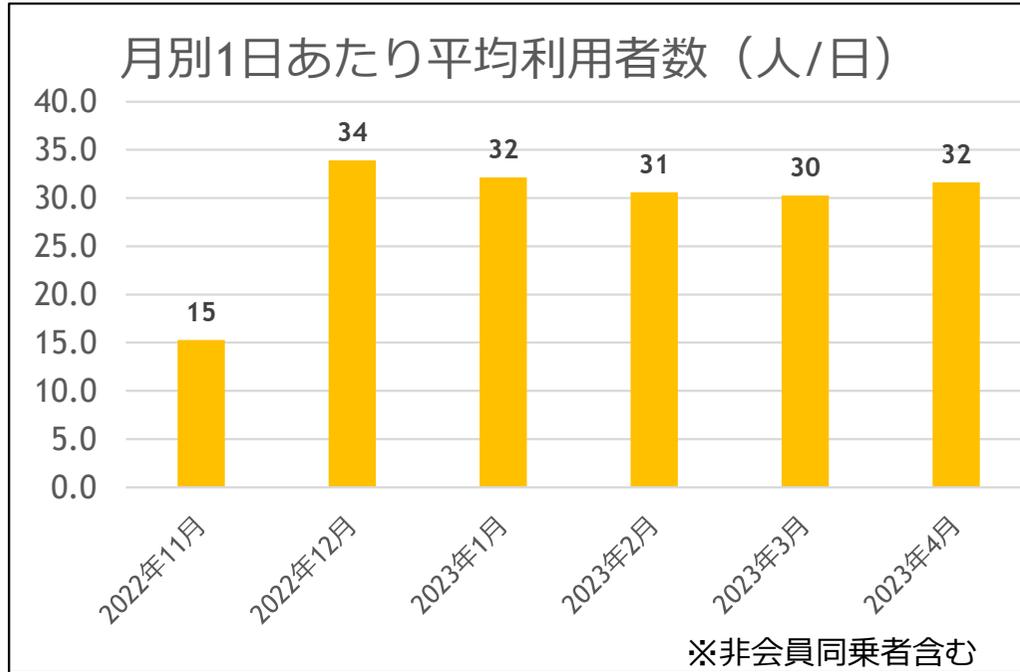


- 会員登録数は674人
- 会員登録の67%は70代以上
- WEBでの会員登録は全体の38%であり、70代以上でも13%がWEB会員登録
- 会員登録者のうち、37%が1回以上の利用を経験

手稲区におけるデマンド交通実証実験について

2. これまでの利用状況（令和5年4月30日時点）

＜利用人数・回数＞

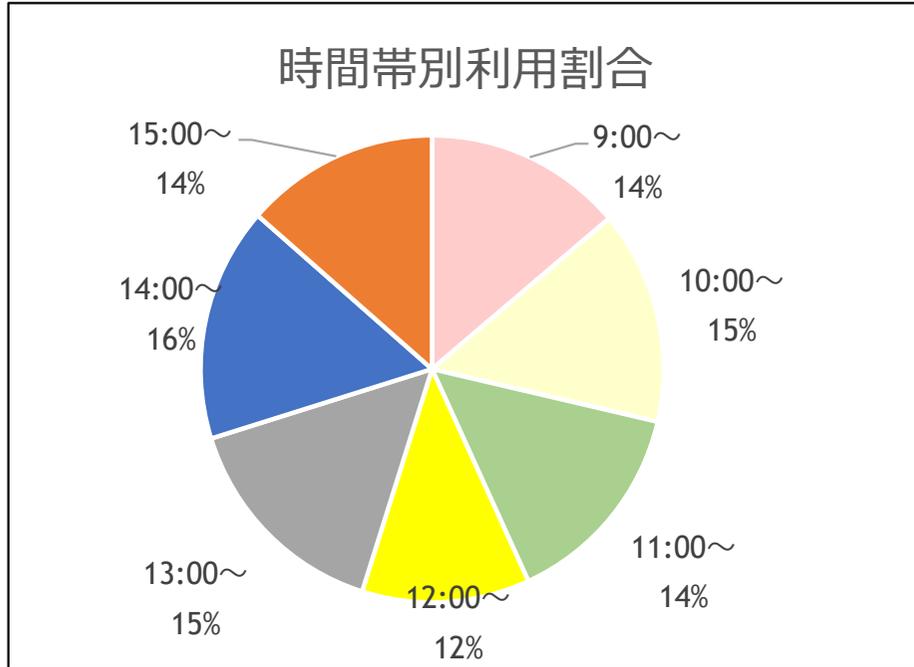


- ・ 30人/日以上での利用で安定している。
- ・ 利用者の80%は70代以上
- ・ 4月30日までの107日間の運行で延べ3,227人の会員が利用
（※非会員同乗者含めると延べ3,293人）
- ・ 60代以下の利用が延べ312人であり、76%がWeb予約
- ・ 70代以上の利用が延べ2,915人であり、78%が電話予約

手稲区におけるデマンド交通実証実験について

2. これまでの利用状況（令和5年4月30日時点）

＜詳細利用状況＞

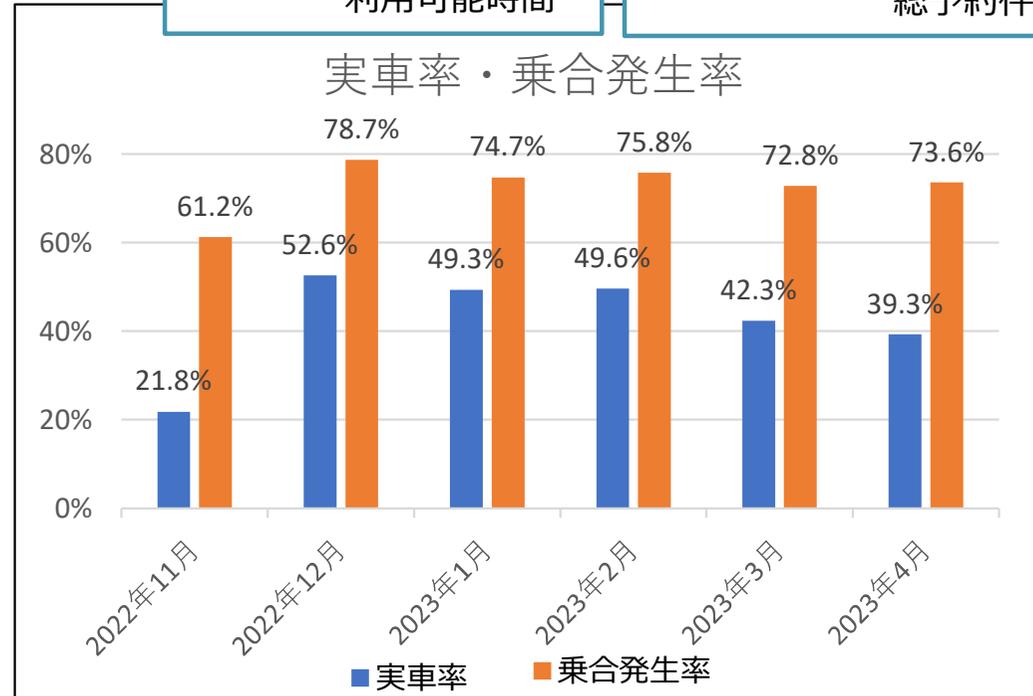


※乗車予約時間から集計



$$\text{実車率} = \frac{\text{利用者が乗っている時間}}{\text{利用可能時間}}$$

$$\text{乗合発生率} = \frac{\text{乗合となった予約件数}}{\text{総予約件数}}$$



- 14時台の利用がやや多い傾向であるが、全時間帯で一定の利用がある。
- 実車率は40%前後、乗合発生率は70%台となっており、需要は多く、運行に余裕は少ない。
- ただし、平均乗合人数は1.6程度であり、乗客定員（8名）と比べると余裕がある。

2. これまでの利用状況（令和5年4月30日時点）

＜移動の傾向＞



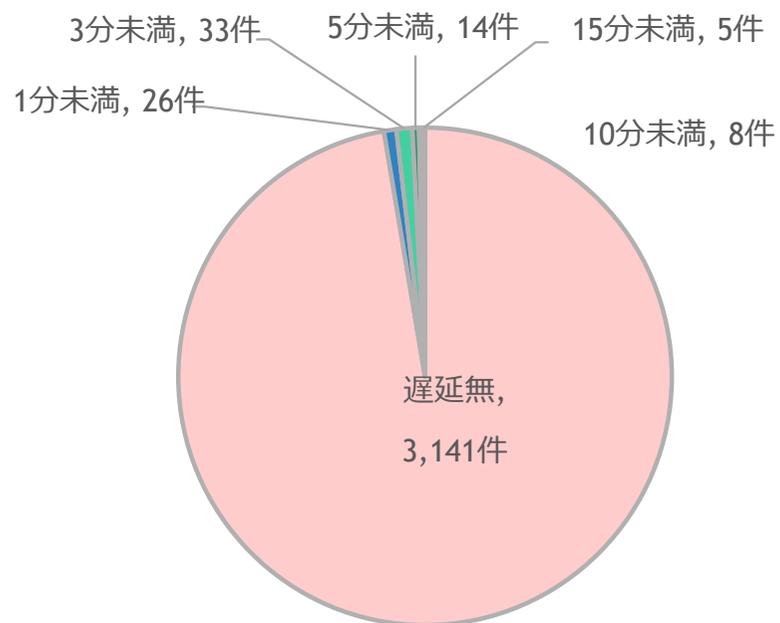
- ・ JR手稲駅（南口・北口）との往来が多く割合を占めている。
- ・ 富丘地区、手稲本町地区では、高所地での需要が多くみられる。
- ・ 前田地区では、商業施設に近いNo105と手稲駅との往来が多くみられる。

2. これまでの利用状況（令和5年4月30日時点）

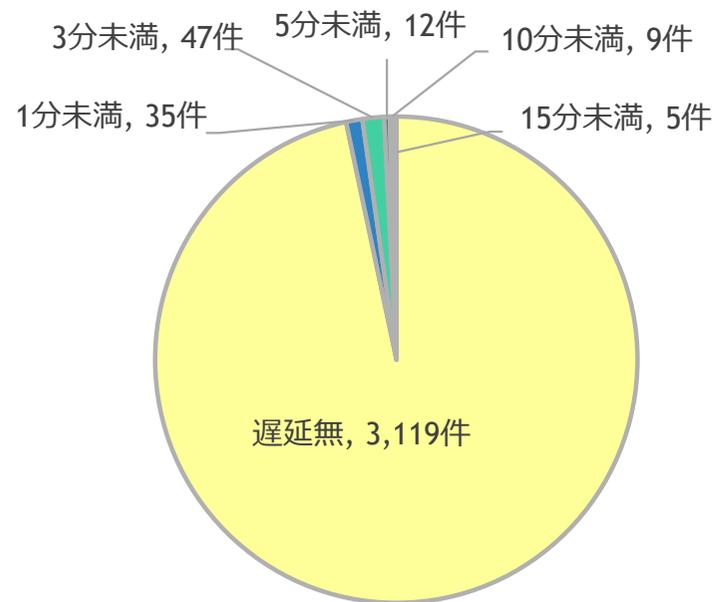
<冬期の運行状況>

※予約システム上の運行記録から集計

出発遅延件数（12月1日以降）



到着遅延件数（12月1日以降）



- 出発地、到着地への遅延発生割合はどちらも2%程度であり、3分未満の遅延が大半。
- 遅延理由としては、利用者が遅れて到着したことによるものが多く、天候の影響によるものは2件程度。

3-1. 会員向けアンケート結果

1. 調査目的

実証運行を継続するにあたり、利用実績や利用者のニーズを把握し、さらなる利便性の向上に向けた検討を行うため。

2. 調査対象及び調査方法

調査対象	チョイソコ会員
抽出法	594通（回収率40%を想定）
調査方法	氏名、住所が登録してある会員全員（令和5年2月3日時点）にアンケート用紙を郵送し、紙ベースで回答
調査時期	令和5年2月8日～2月28日

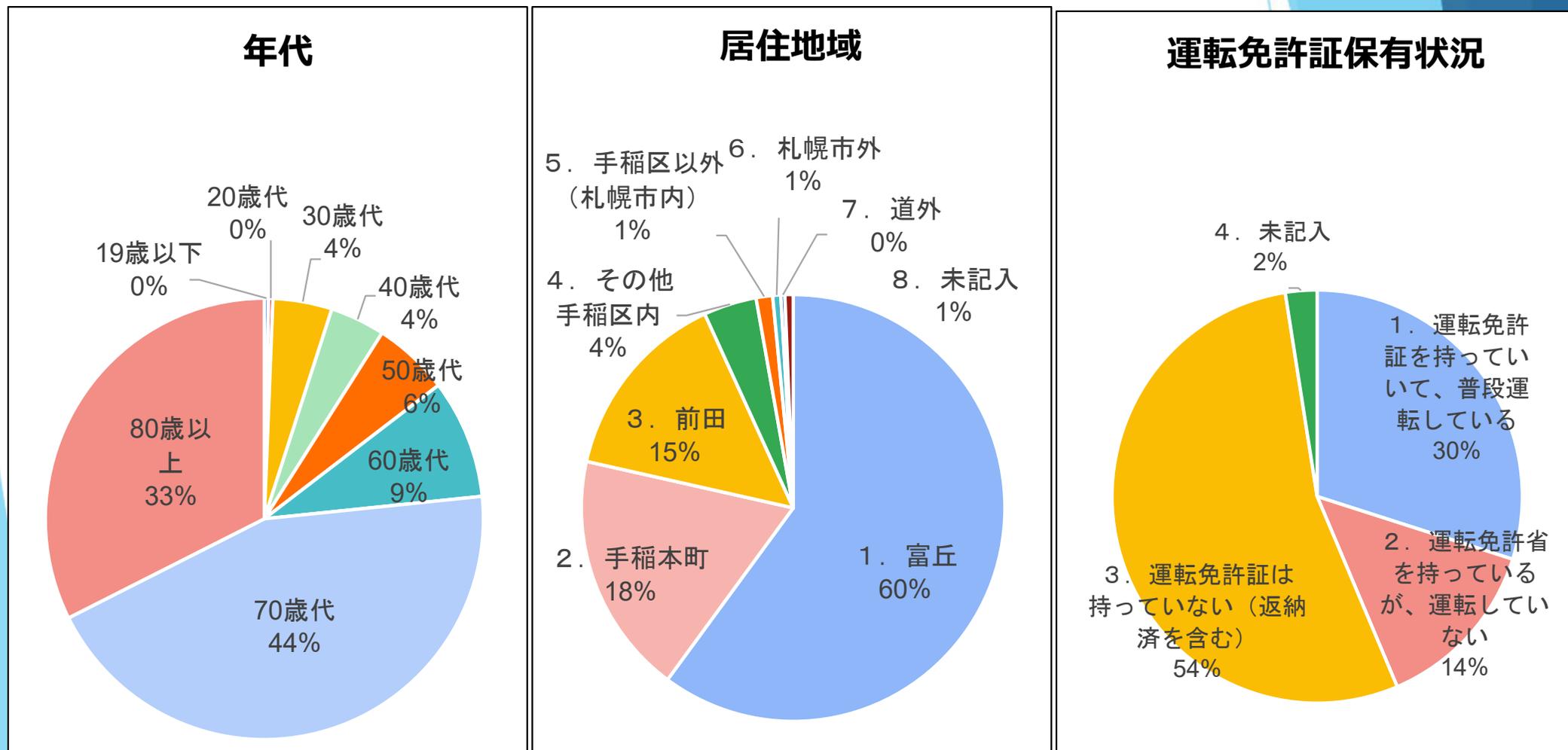
3. 配布数及び回収結果

配布数	回収数	回収率
594通	326通	54.9%
記入不備無効数		アンケート結果分母
5通		321通

このうち、
チョイソコていねを
利用したことがあると
回答した方は153人

3-1 . 会員向けアンケート結果

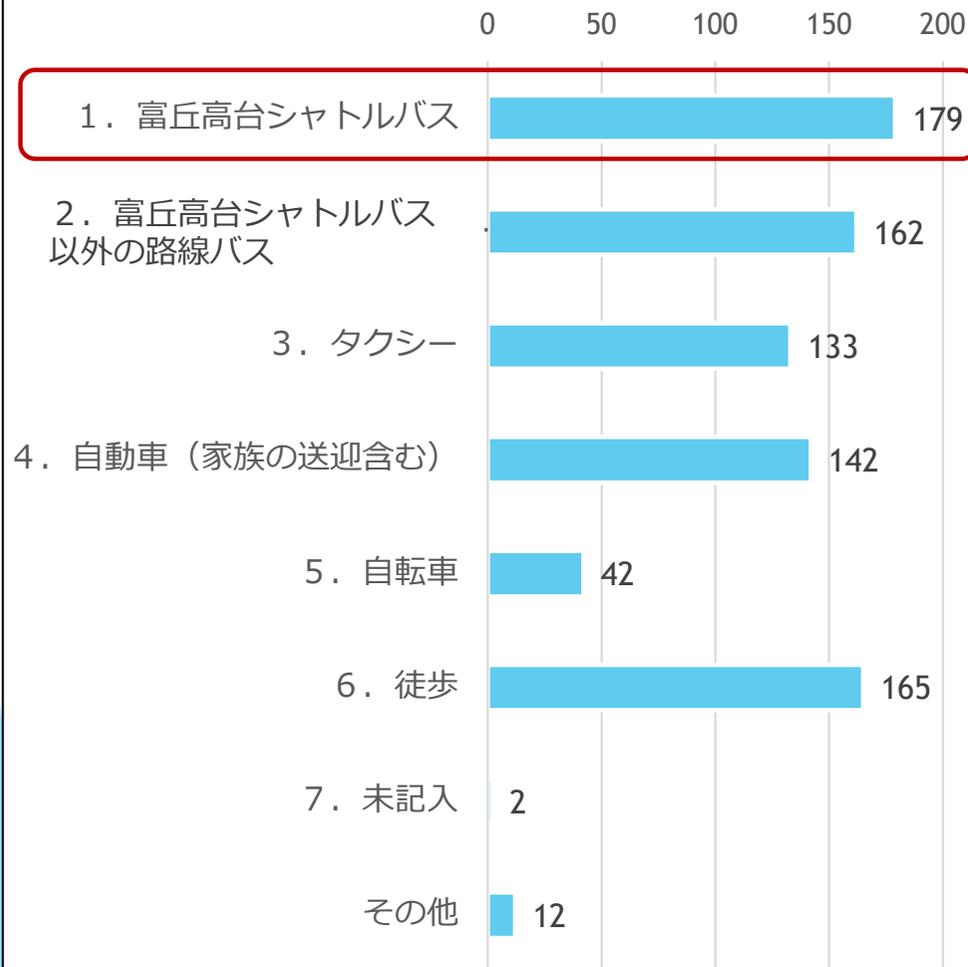
①回答者の属性 (n = 321)



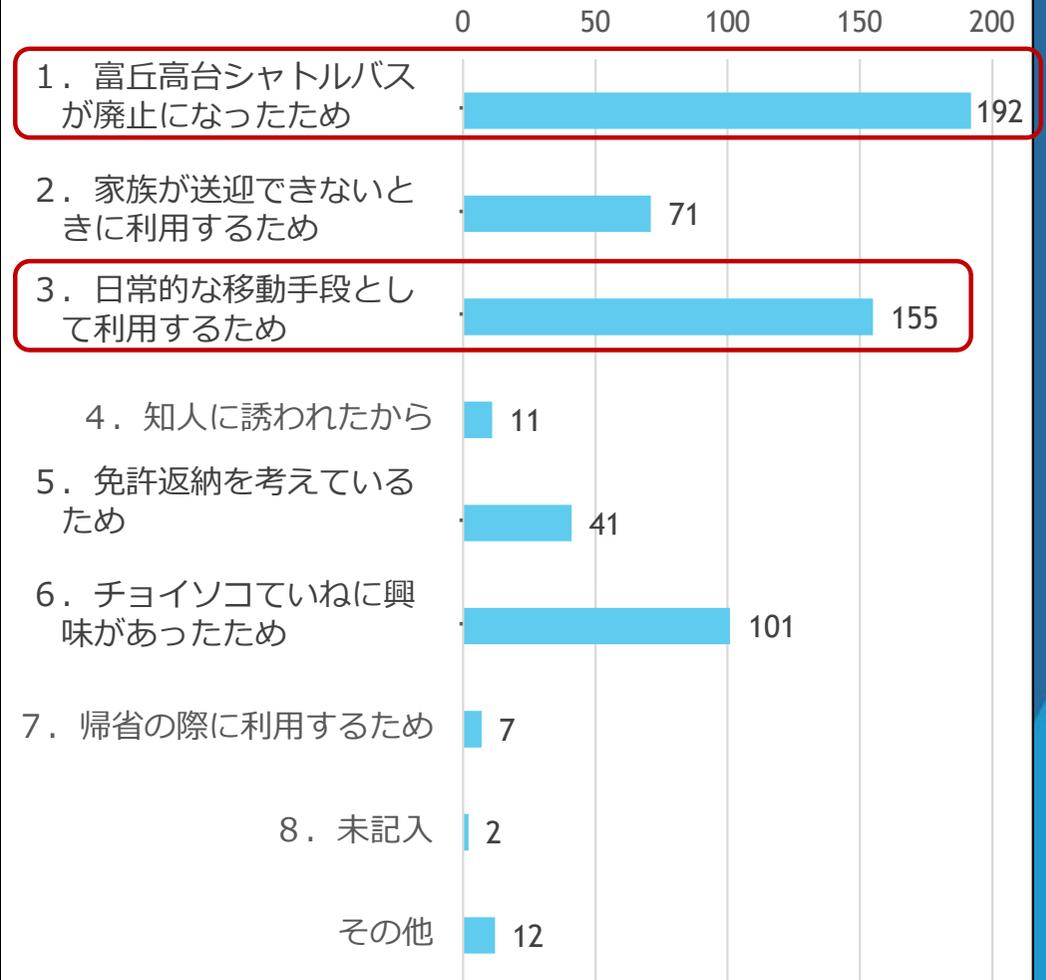
3-1 . 会員向けアンケート結果

①回答者の属性 (n = 321)

チョイソコていね開始前に利用していた 移動手段 (※複数回答)

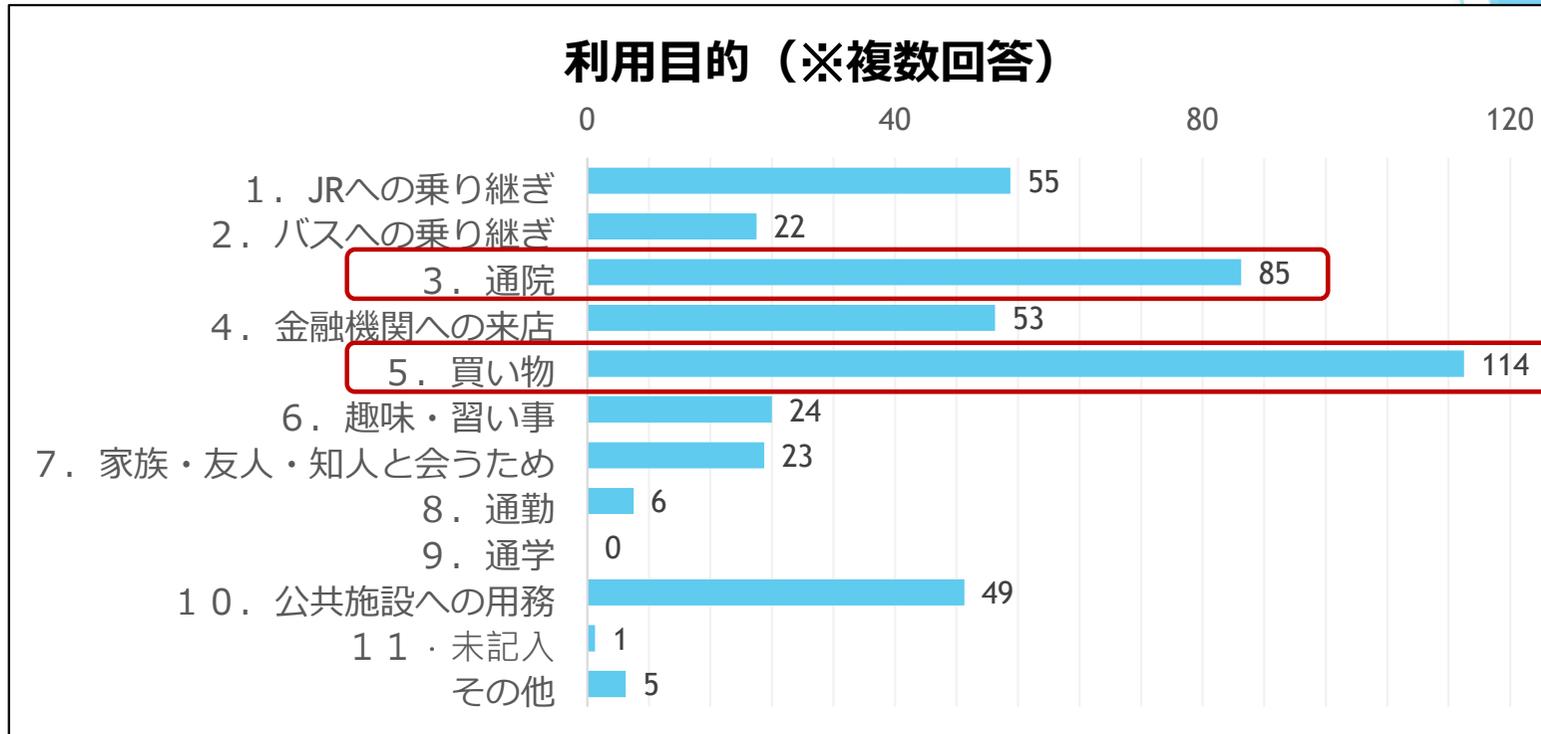


会員登録をした理由 (※複数回答)



3-1 . 会員向けアンケート結果

②利用状況（n = 153）※チョイソコていねを「利用したことがある」と回答した方（48%）



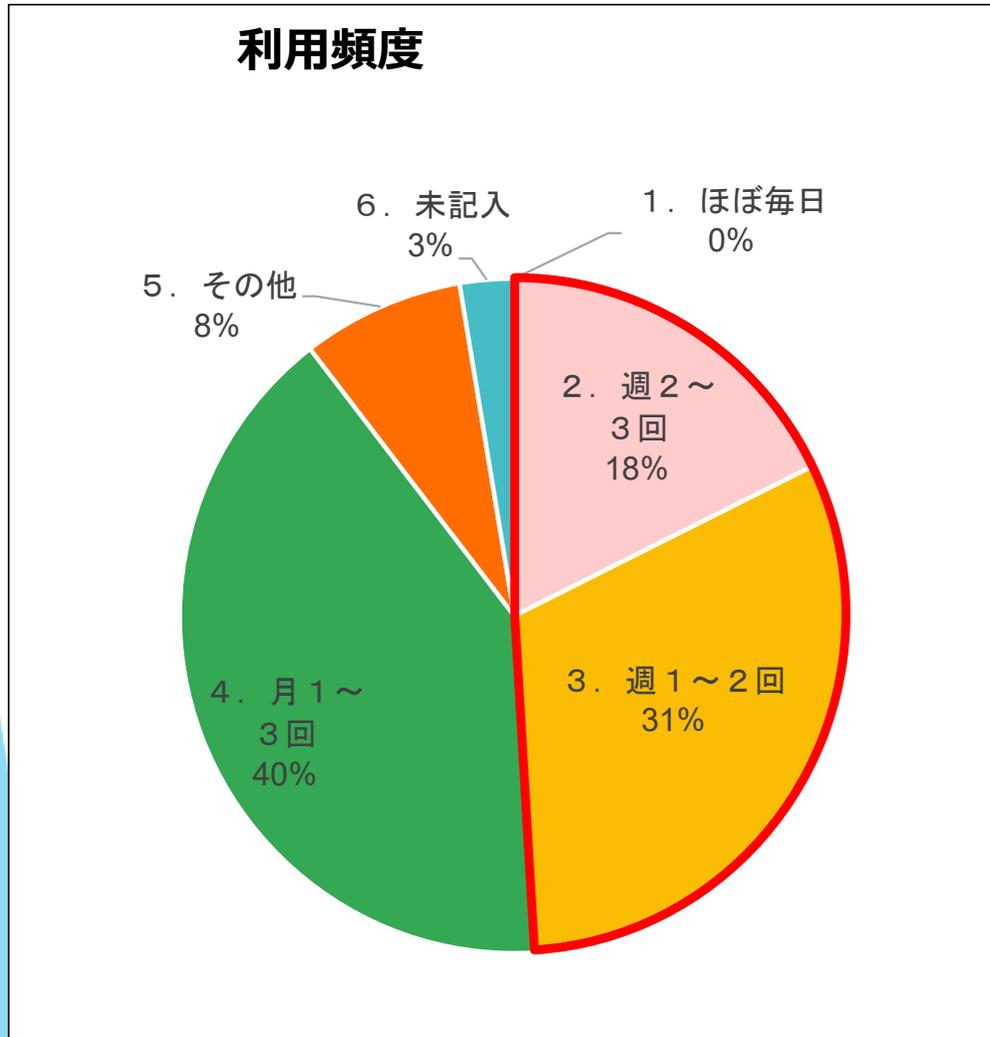
目的地施設名上位	
西友手稲店	69件
JR手稲駅	51件
キテネ食品館	30件
手稲区役所	30件
手稲溪仁会病院	19件

カテゴリ別	
スーパー	106件
医療機関	53件
JR駅	53件
公共施設	33件

- ・利用したことがある方のうち、「買い物」目的が114件と最も多く、次いで「通院」が85件となった。
- ・「JRへの乗り継ぎ」「金融機関」「公共施設」と続いており、生活に必要な移動で多くを占める。

3-1 . 会員向けアンケート結果

②利用状況 (n = 153) ※チョイソコていねを「利用したことがある」と回答した方 (48%)

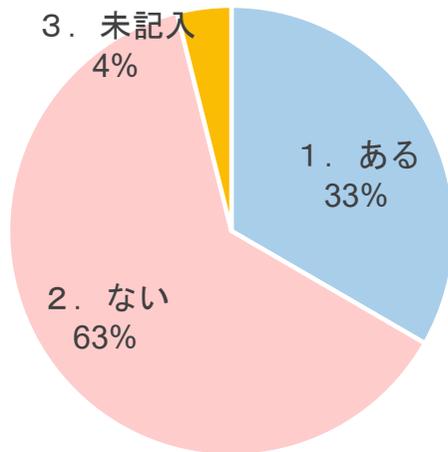


- ・利用したことがある方のうち、週に1回以上利用している方が約半数を占める。
- ・日常の移動手段としてチョイソコが定着していると考えられる。

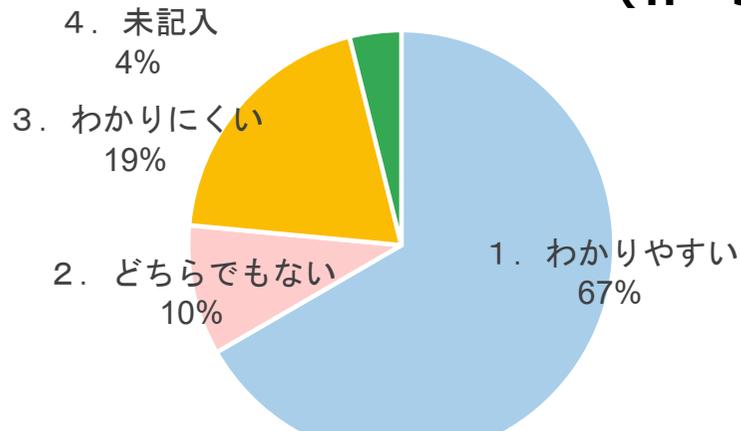
3-1 . 会員向けアンケート結果

③WEB予約の利用状況

WEB予約経験の有無 (n = 153)

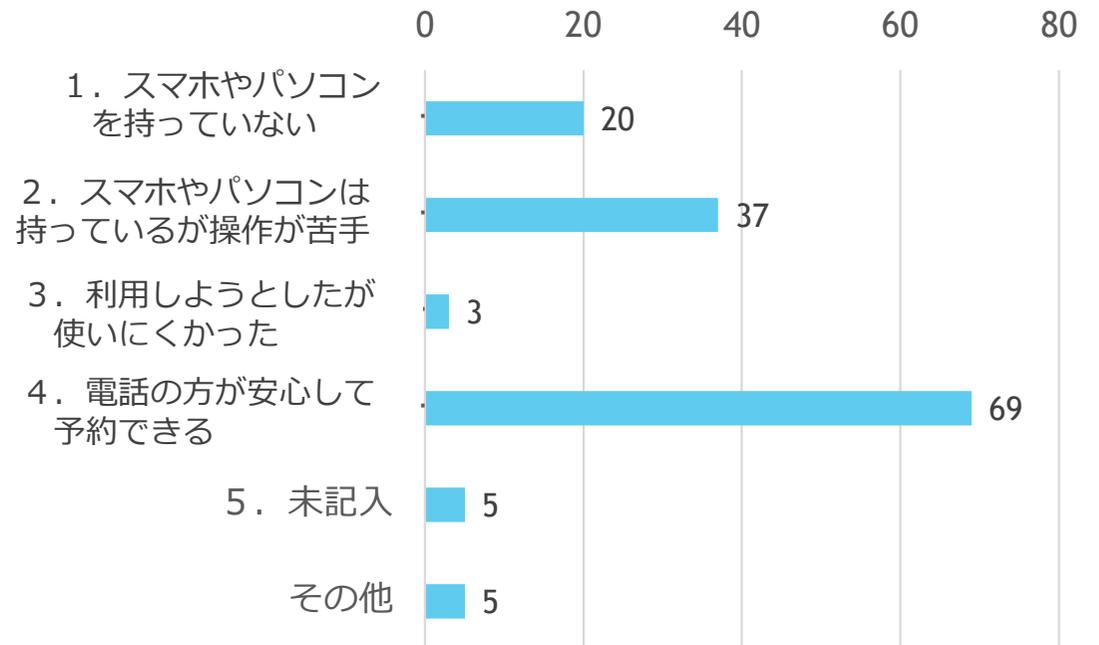


WEB予約の操作方法はわかりやすいか (n = 51)



※ウェブ予約の経験が「ある」と回答した方に質問

WEB予約を利用しない理由 ※複数回答 (n = 96)

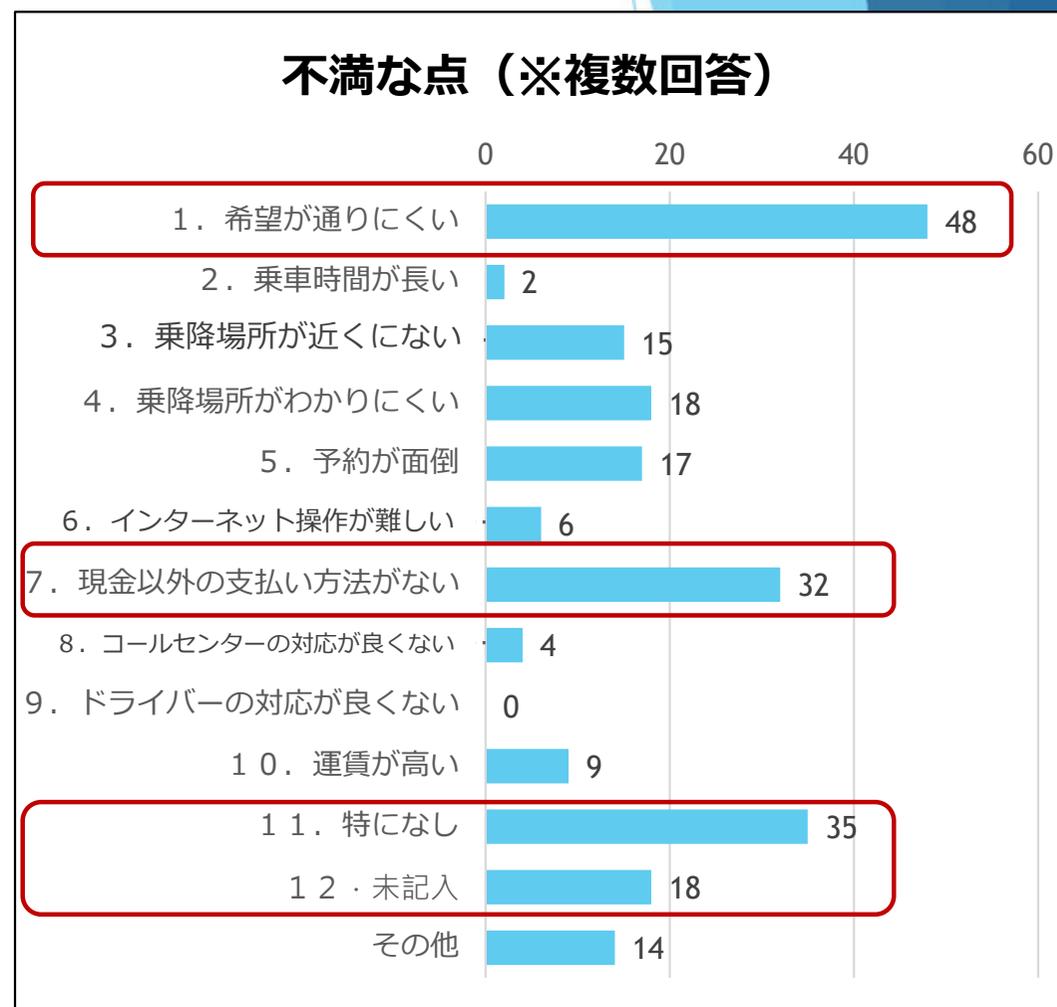
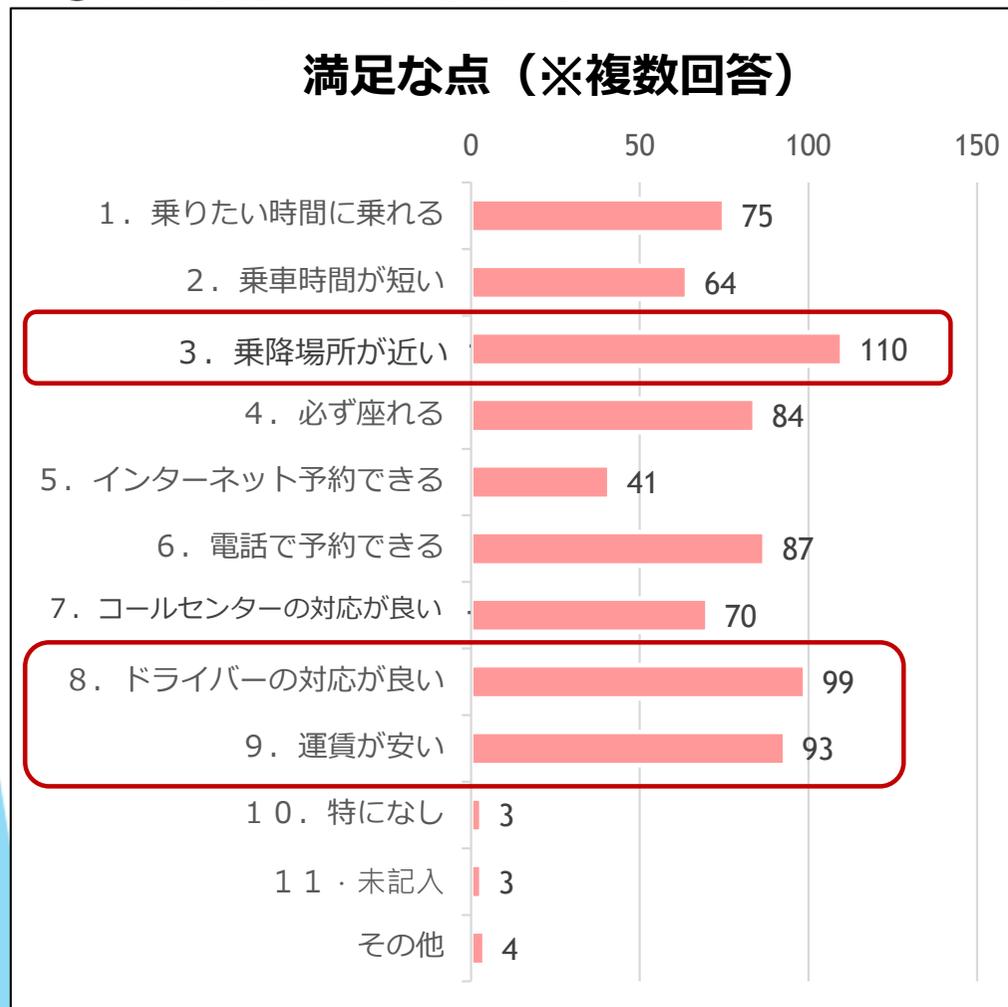


※ウェブ予約の経験が「ない」と回答した方に質問

- ・ウェブ予約を利用したことがある方のうち、約7割は操作がわかりやすいと感じている。
- ・一方でウェブ予約経験がない方の約7割が電話予約の方が安心と感じている。

3-1 . 会員向けアンケート結果

④満足な点・不満な点 (n = 153) ※チョイスココていねを「利用したことがある」と回答した方

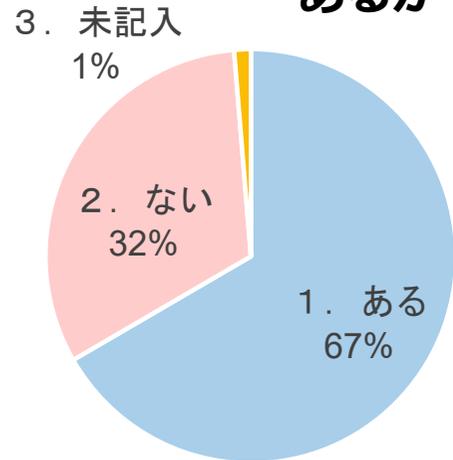


- ・満足な点としては、「乗降場所が近い」「ドライバーの対応が良い」「運賃が安い」が上位。
- ・不満な点としては、「希望が通りにくい」が多く、次いで「現金以外の支払い方法がない」となった。
- ・一方で、不満な点を「特になし」とした回答や未記入をあわせた回答は53件だった。

3-1. 会員向けアンケート結果

④ 不満な点

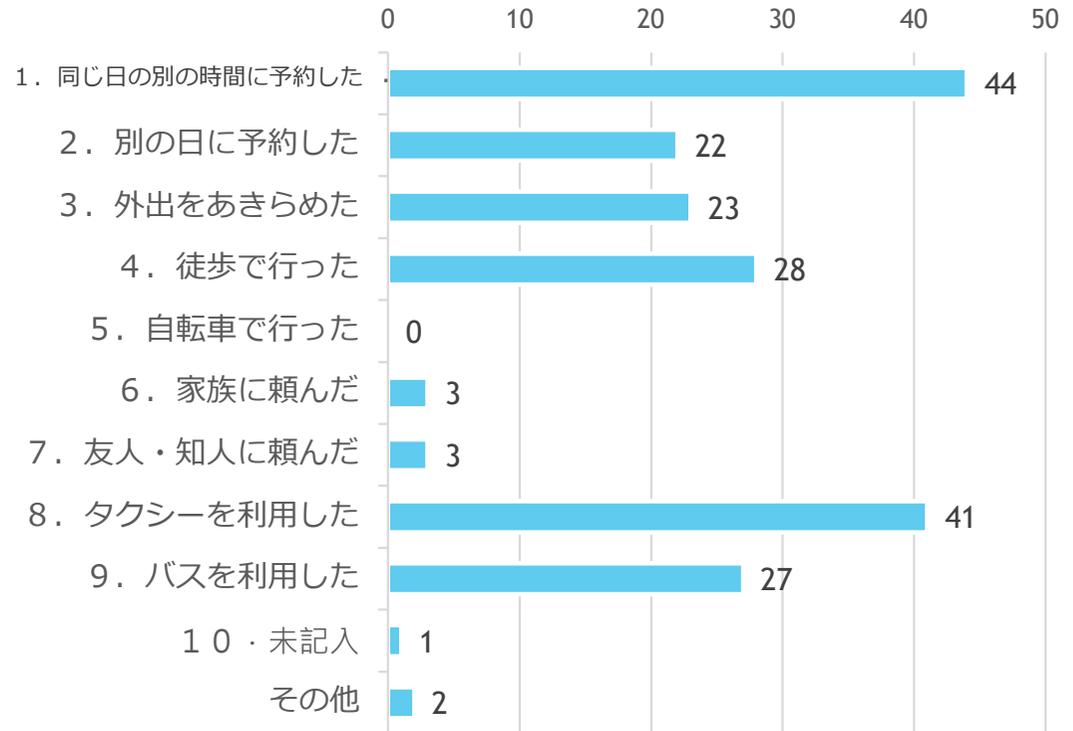
希望時間に予約ができなかったことがあるか (n = 153)



希望どおりの予約ができなかったときの対応

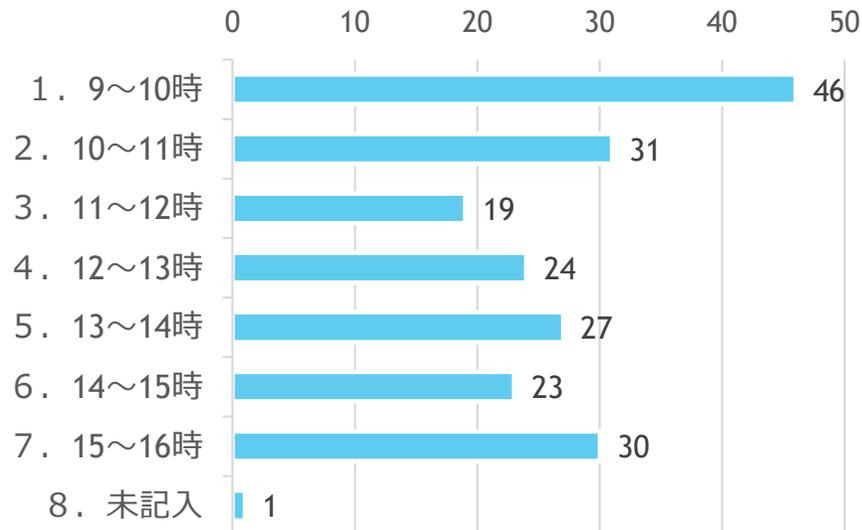
※複数回答 (n = 102)

※希望が通らなかったことがあると回答した方



利用したかった時間帯
※複数回答 (n = 102)

※希望が通らなかったことがあると回答した方

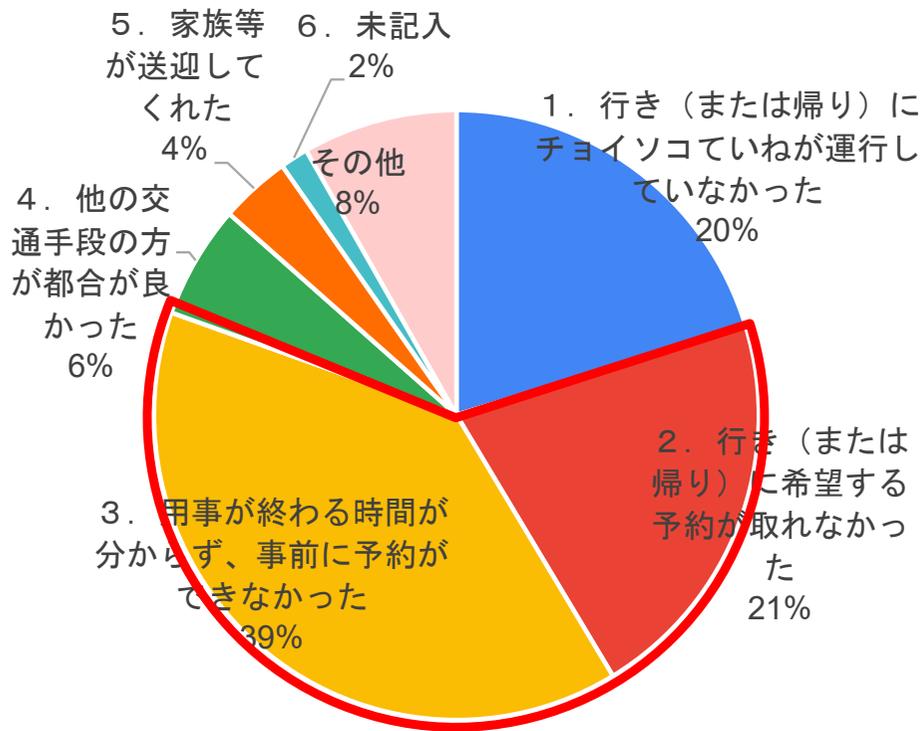


- 回答者のうち7割の方が、希望時間に予約ができなかったことがあると回答。
- 希望した時間は9~10時が最も多いが、大きな偏りはない。
- 時間を変更して予約するケースが多いが、別の交通手段を使用する場合はタクシーが最も多い。

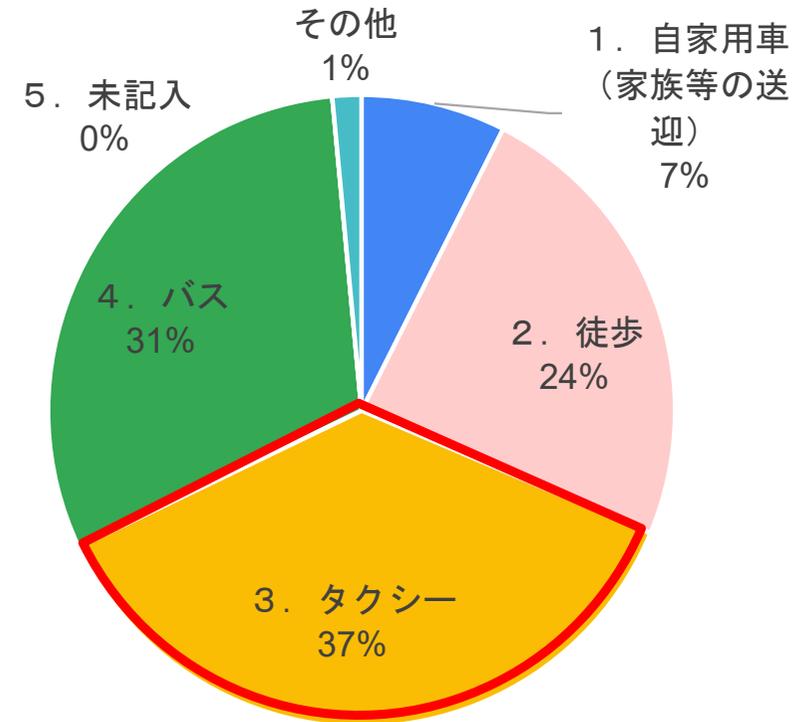
3-1 . 会員向けアンケート結果

④不満な点 (n = 134) ※片道のみ利用したことがある方

片道のみ利用した理由



残る片道の移動手段として何を利用したか



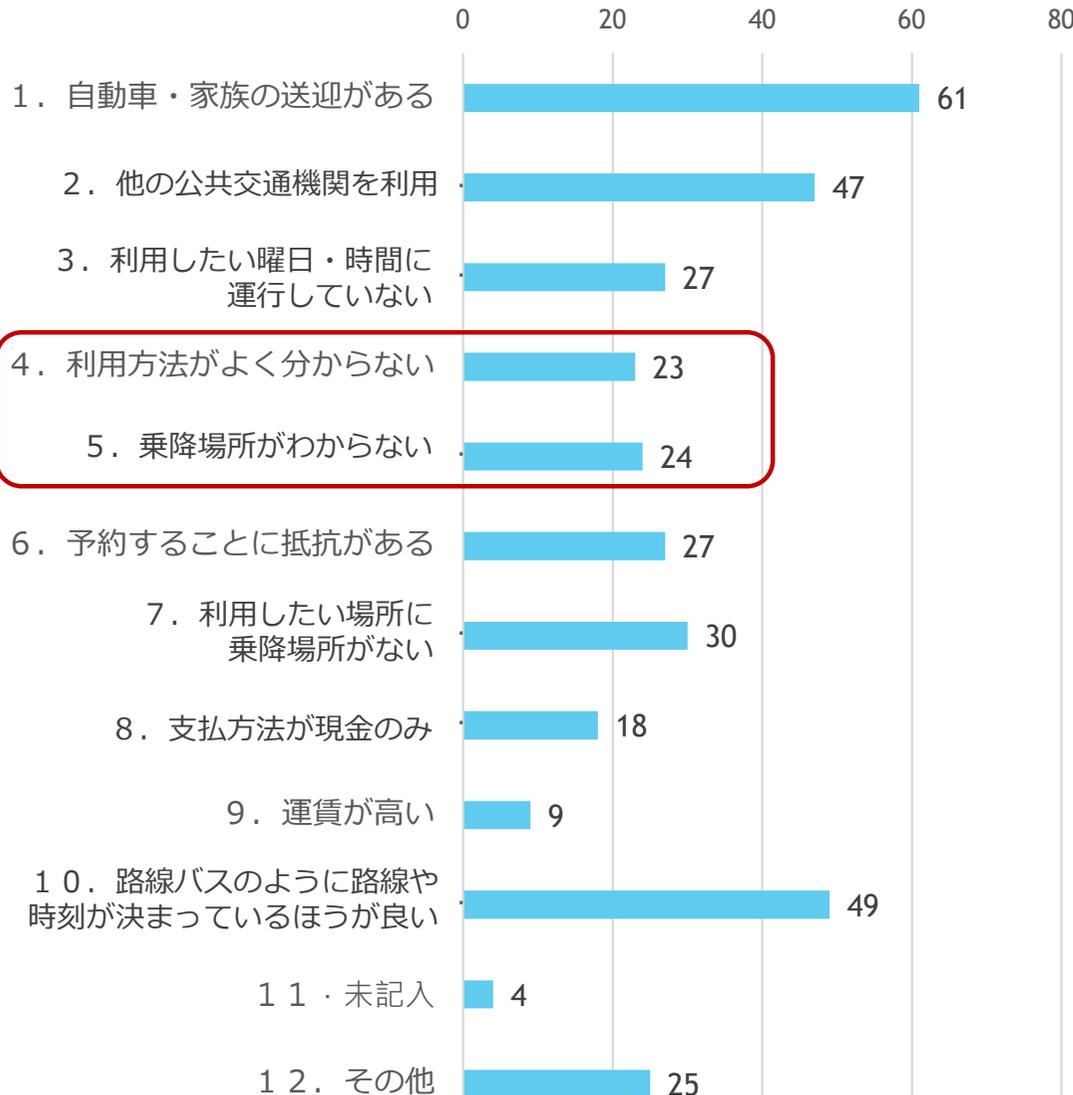
- ・ 片道のみの利用をしたことがある方のうち「希望する予約が取れなかった」「用事が終わる時間がわからず事前予約ができなかった」が6割を占めており、希望どおりの予約ができれば利用者が増えると考えられる。
- ・ 残る片道の移動手段は「タクシー」が最も多い。

3-1 . 会員向けアンケート結果

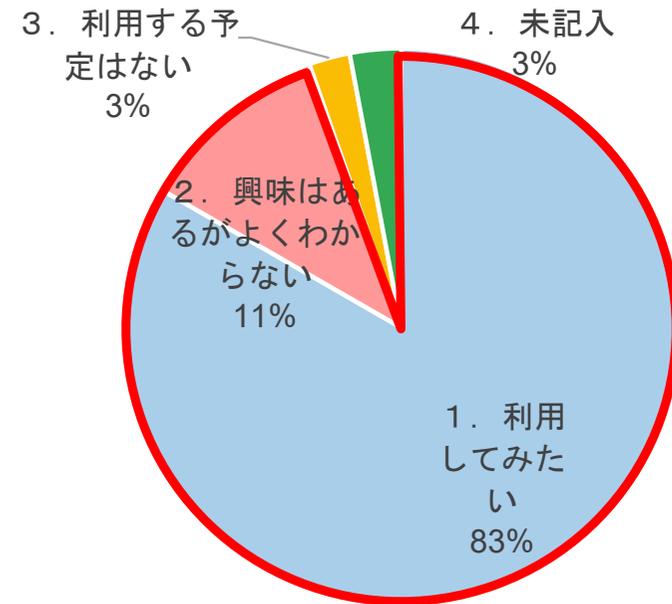
⑤利用しない理由 (n = 167)

※チョイソコていねを「利用したことがない」と回答した方 (52%)

チョイソコていねを利用しない理由 (※複数回答)



今後利用してみたいか



- ・自動車やほかの公共交通機関を利用するとの回答が多い。
- ・利用方法や乗降場所がわからないという意見もあり、更なる周知が必要。
- ・利用してみたい、興味はあるとの回答が9割を占めており、周知等により利用者の増加につなげられる可能性がある。

手稲区におけるデマンド交通実証実験について

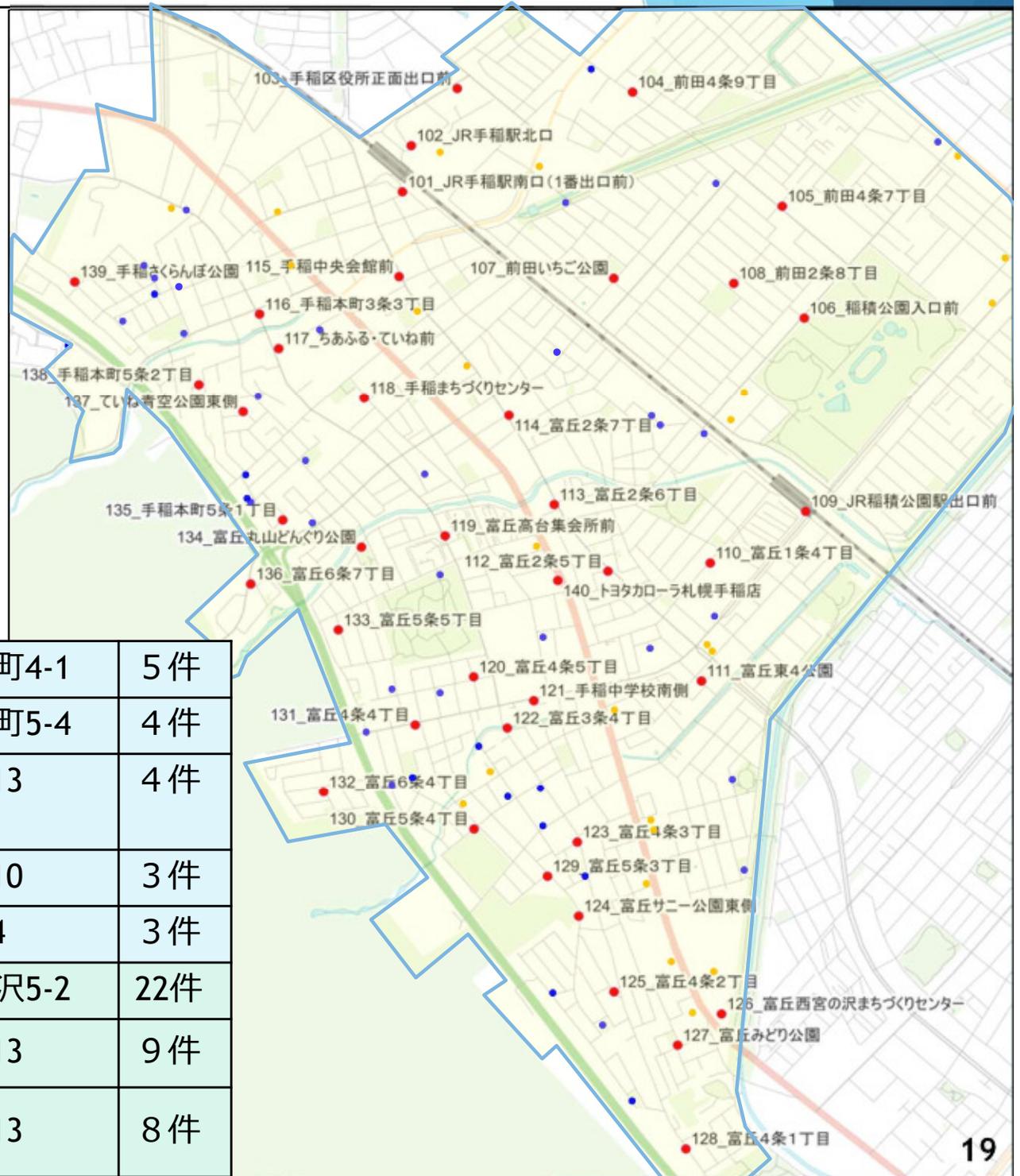
3-1 . 会員向けアンケート結果

⑥乗降場所の新規設置希望

※後述の非会員向けアンケートの結果も反映

※運行区域内の希望のみを地図上に表示

設置希望箇所 : ● 公園・公共施設等
 ● 商業施設等
 現在の乗降場所 : ●



運行区域内	手稲みどり公園	手稲本町4-1	5件
	手稲桂公園周辺	手稲本町5-4	4件
	ていね整形外科リハビリクリニック	前田5-13	4件
	あらかきこどもクリニック	前田2-10	3件
	手稲警察署	富丘1-4	3件
運行区域外	スーパーアークス宮の沢店	西宮の沢5-2	22件
	スーパーセンタートライアル	前田5-13	9件
	JR生鮮市場手稲店	前田2-13	8件

3-1 . 会員アンケート結果

自由意見（一部抜粋）

満足・感謝の声	「時間が選べるので助かっています」 「コールセンターの対応もドライバーの対応もいつも満足で感謝しています」 「家付近で利用でき大変助かっております」 「これから益々必要となる取組と思うので、応援したい」 「免許返納したら利用したいと思います」
予約に関する意見・要望	「路線バスのように時間が決まっている方が利用しやすいと思います。予約が取りにくいです。」 「何時であれば予約が可能なのかわかるようにしてほしい」 「帰りの時間が前もってわかっていないので事前予約がむずかしい」 「1回1回連絡するのが面倒」
運行時間に関する意見・要望	「朝8時代に予約できなく病院等に使えない」 「病院は9時からなので早い時間も行ける様にしていただければ大変助かります」 「もう少し遅くまで運行してもらえると助かります（18時くらい）」
支払方法に関する意見・要望	「敬老パスを利用可能にしてほしい」 「支払いが現金なので、この頃はキャッシュレスが多いためつり銭のないように用意するのが手間である」
運賃に関する意見・要望	「大人料金の350円は高く感じます」 「バスより高くタクシーより乗車料金が安いチョイソコていねのサービスは今後も継続してほしいサービスです」 「もうちょっと値段上げて良いのではないのでしょうか」

3-2. 非会員向けアンケート結果

1. 調査目的

実証運行を継続するにあたり、会員登録をしていない地域の方からも幅広く意見をいただき、さらなる周知・利便性の向上を図るとともに、利用促進につなげるため。

2. 調査対象及び調査方法

調査対象	富丘連合町内会、手稲中央連合町内会、前田連合町内会、稻積連合町内会に属する単位町内会のうち、チョイソコていねの運行エリア内の町内会住民
抽出法	931通（回収率20%を想定）
調査方法	町内会の班数と同数のアンケート用紙を対象の町内会長あて送付し、可能な範囲で配布・回収の協力を依頼（紙ベース）
調査時期	令和5年2月8日～3月17日

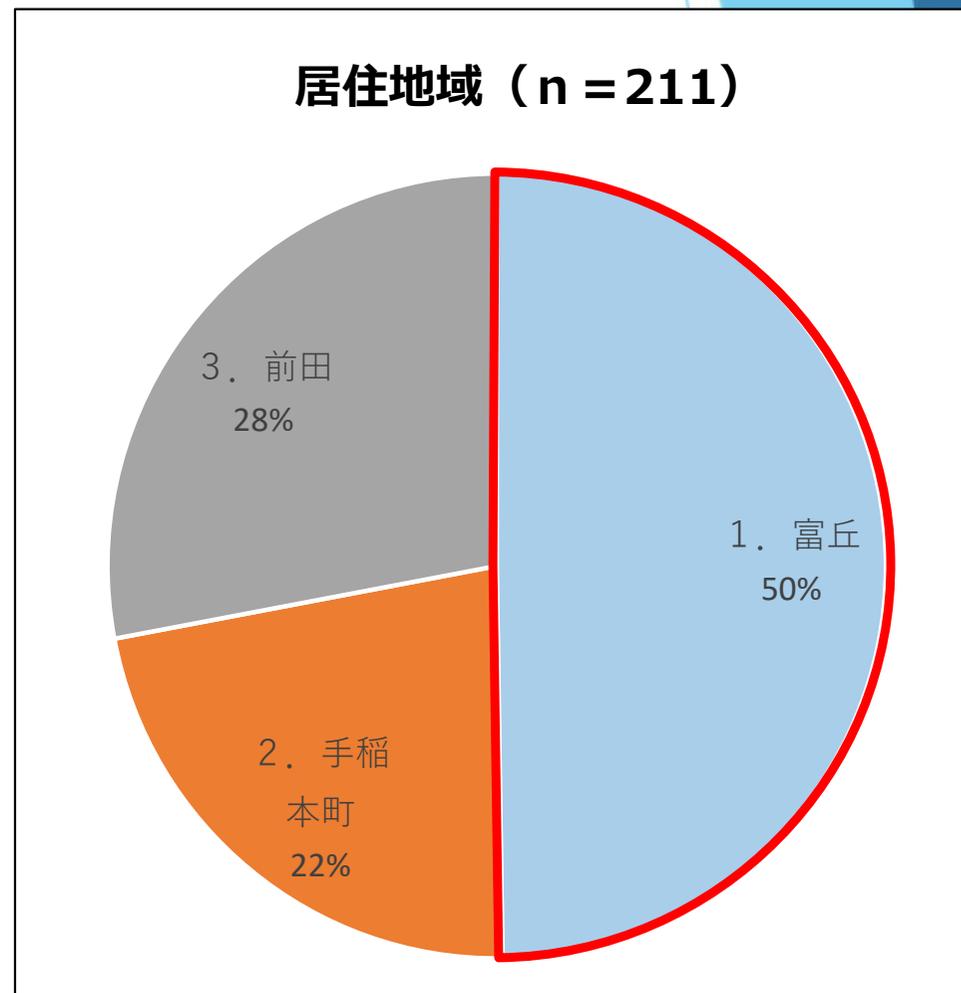
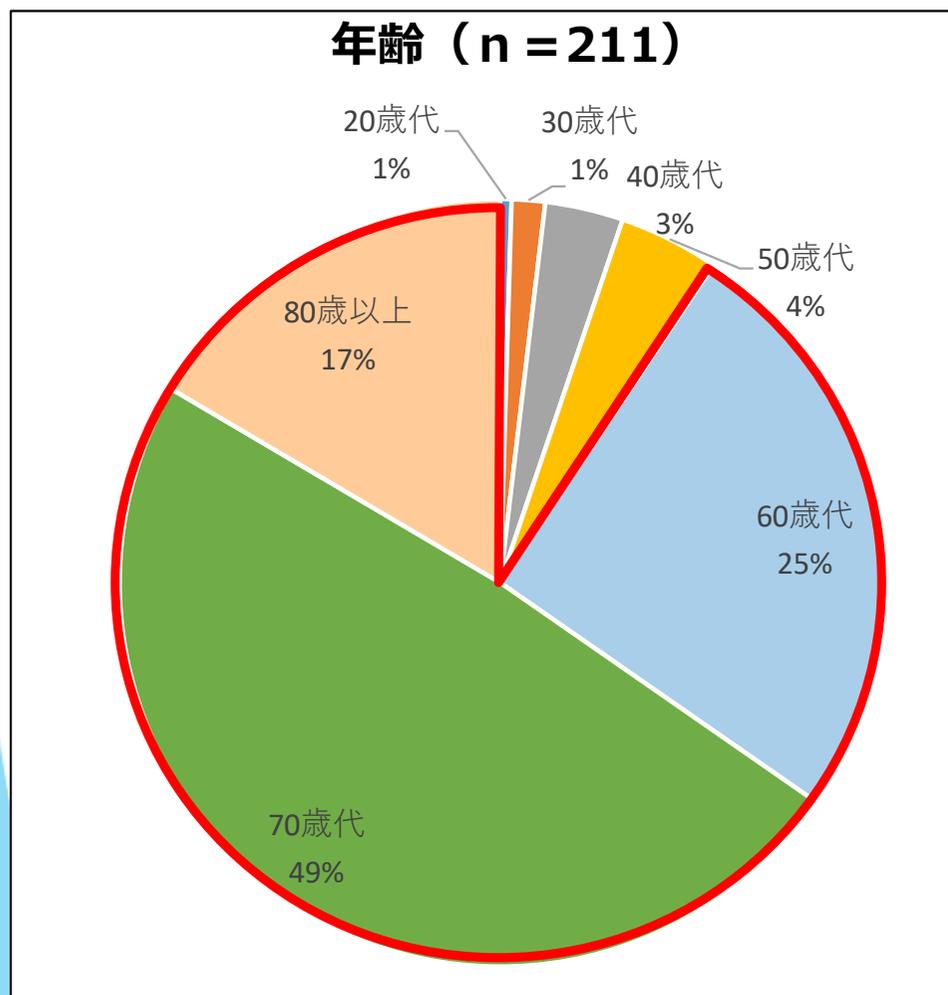
3. 配布数及び回収結果

配布数	回収数	回収率
931通	234通	25.1%
記入不備無効数		アンケート結果分母
0通		234通

このうち、会員登録をしていないと回答した方は211人

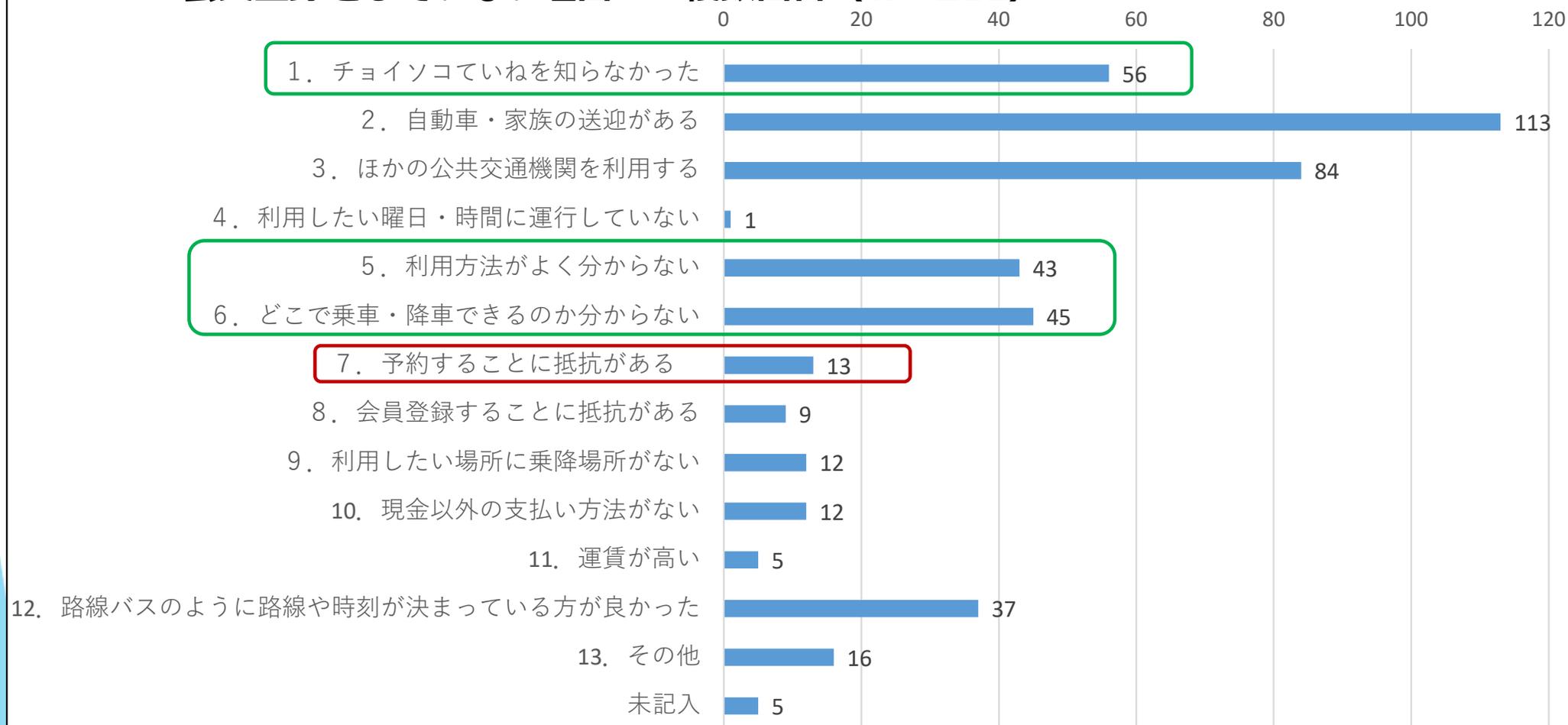
3-2 . 非会員向けアンケート結果

※チョイソコていねの会員登録を「していない」と回答した
211人（全回答者の90%）に質問



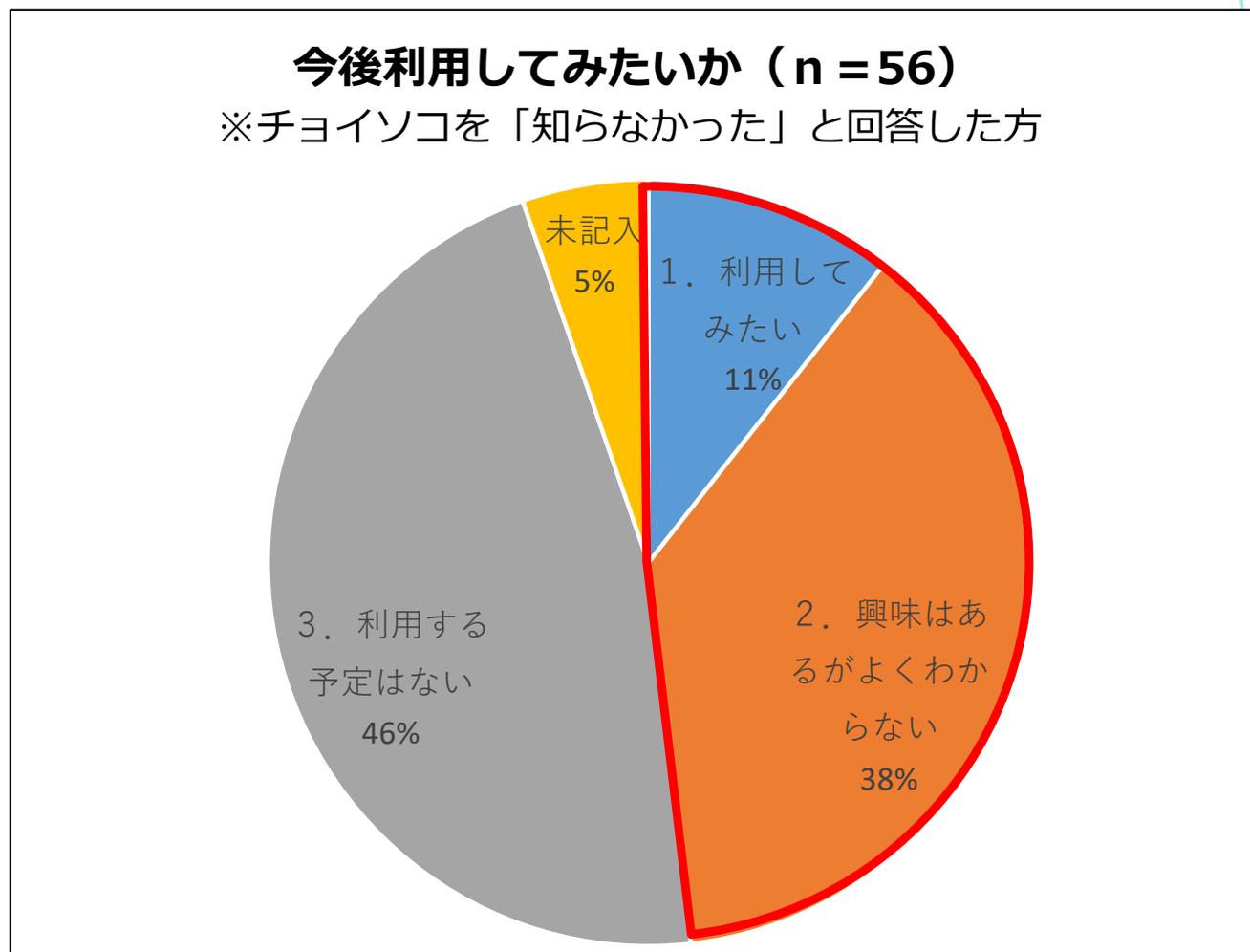
3-2. 非会員向けアンケート結果

会員登録をしていない理由 ※複数回答 (n = 211)



- ・ 予約することに抵抗がある方は少なく、会員登録をしない理由として大きくない。
- ・ チョイソコていねを知らなかった、利用方法や乗降場所がよくわからないという理由が多い。

3-2. 非会員向けアンケート結果



「チョイソコていねを利用してみたい」、「興味がある」との回答が約半数を占めており、丁寧に周知していくことで、利用者の増加に繋がられる余地がある。

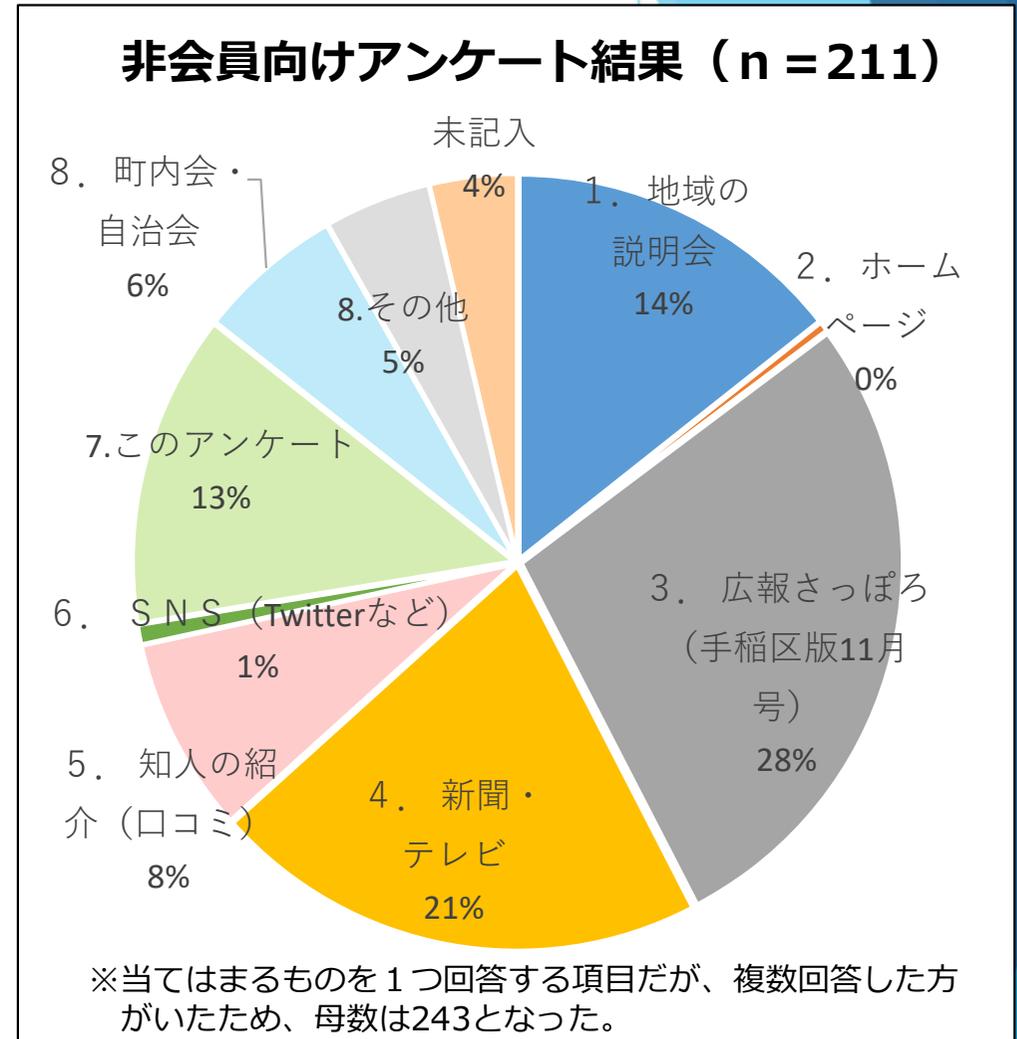
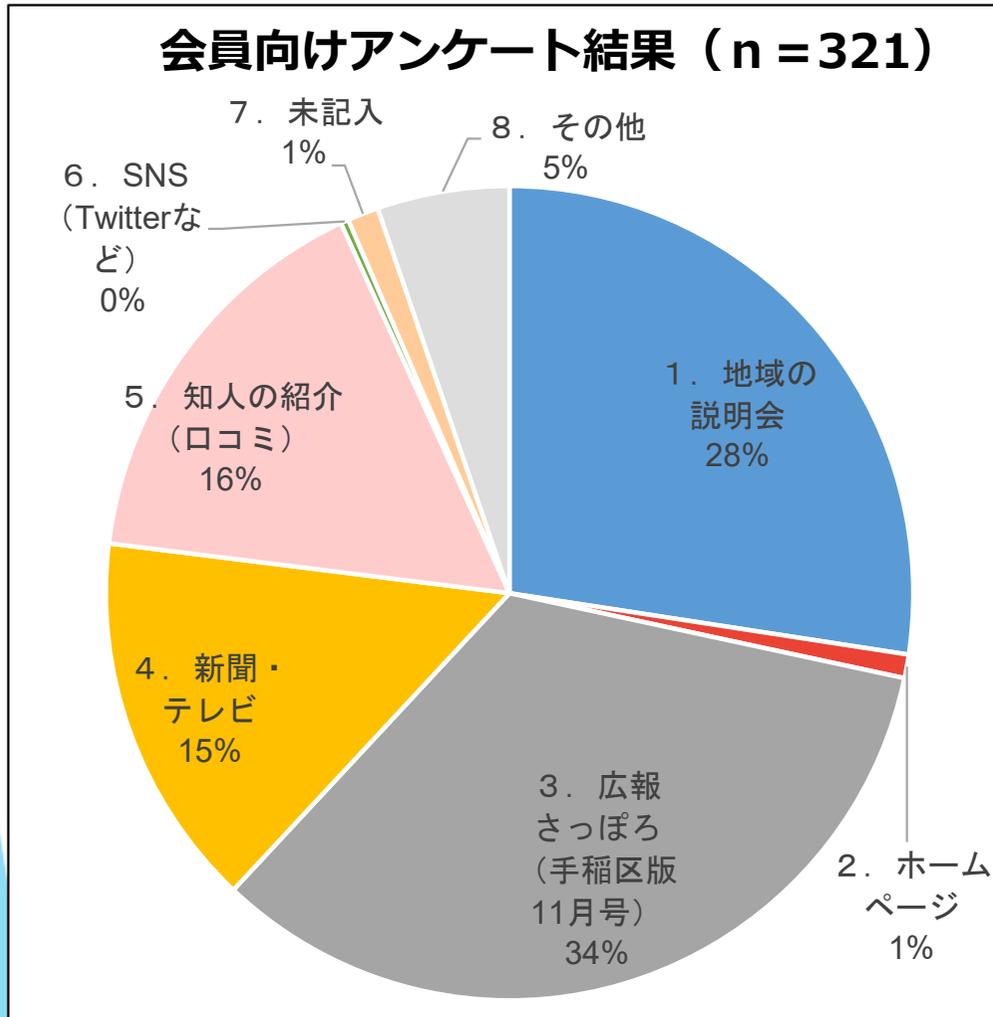
3-2 . 非会員向けアンケート結果

自由意見（もっとうすれば会員登録する、乗りたくなる、という要望）

周知方法の工夫に関すること	「町内の回覧でわかりやすく説明を書いて回してほしい」 「内容をもっと深くわかりやすく提示してほしい」 「住民に周知する方法を工夫すると良いと思います」
予約に関すること	「電話で申込が面倒」 「路線や時刻が決まっていれば利用したい」 「急な用事がある場合利用できない」
運賃に関すること	「一般料金が公共交通料金より高い」 「70才まで少し高いので70才になったら利用したいと思います」
敬老パスに関すること	「敬老パスが使えると良い」

3-3 . 会員向け・非会員向けアンケート結果

※チョイソコていねを知ったきっかけについて



- 会員、非会員ともに「広報さっぽろ」で知ったと回答した方が最も多い。
- 次いで、地域の説明会や新聞・テレビ等の報道により知った方が多い。

4. 検証・評価

項 目	検 証 ・ 評 価
会員登録状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会員登録者でも1度も利用していない方（約63%）が依然として多い。 ・ チョイソコの仕組みや詳細がよくわからないという意見が一定程度あったため、<u>引き続き、利用方法等を周知していく必要がある。</u>
WEB予約	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現時点でもWebでの予約はあるが、操作が苦手なため利用したことがない方が一定程度いる。 ・ <u>説明会等を開催する</u>ことで抵抗感の軽減につなげられる可能性がある。
詳細利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定時定路線型のバスのほうが良かったという意見もあるが、毎日一定の利用があり、利用者のうち約半数は週に1回以上利用していることから、代替として機能していると考えられる。 ・ 全時間で需要があり、「乗車希望が通りにくい」という意見が多い。 ・ より多くの方が利用できるようにするため、乗合人数を増やす取組が必要。 ・ <u>乗降場所をより密に配置することで、乗合人数の増加に繋がる可能性があるため、アンケート結果を踏まえ、乗降場所を追加（後述の4か所）</u>
移動の傾向	<ul style="list-style-type: none"> ・ JR手稲駅周辺との往来が多く、目的としては買い物や通院が多い。 ・ 運行区域外の商業施設にも乗降場所を追加してほしいという要望が多いが、運行区域を拡大すると、利用者の目的地が分散し、予約が取りづらくなると懸念されるため、<u>乗降場所は現在の運行区域内に追加する。</u>
冬期の運行状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 冬期の運行を終えたが、大幅な遅延はほとんど見られなかった。

手稲区におけるデマンド交通実証実験について

乗降ポイントの追加について

- アンケート結果を踏まえ、4か所の乗降場所を追加

追加の考え方①

近くに既存の乗降場所がない

→富丘つばめ公園

- 近隣の「富丘小学校」付近とあわせて数件の設置希望あり。
- No.114富丘2条7丁目が近いが、冬期の積雪で利用困難となる。

→富丘五輪公園

- 近隣の「富丘にここ公園」にも設置希望あり。
- 住宅地側の「富丘五輪公園」に設置。

手稲桂公園(周辺含め4件)

富丘つばめ公園

手稲みどり公園(5件)

富丘五輪公園



手稲区におけるデマンド交通実証実験について

乗降ポイントの追加について

- アンケート結果を踏まえ、4か所の乗降場所を追加

追加の考え方② 設置要望が多い

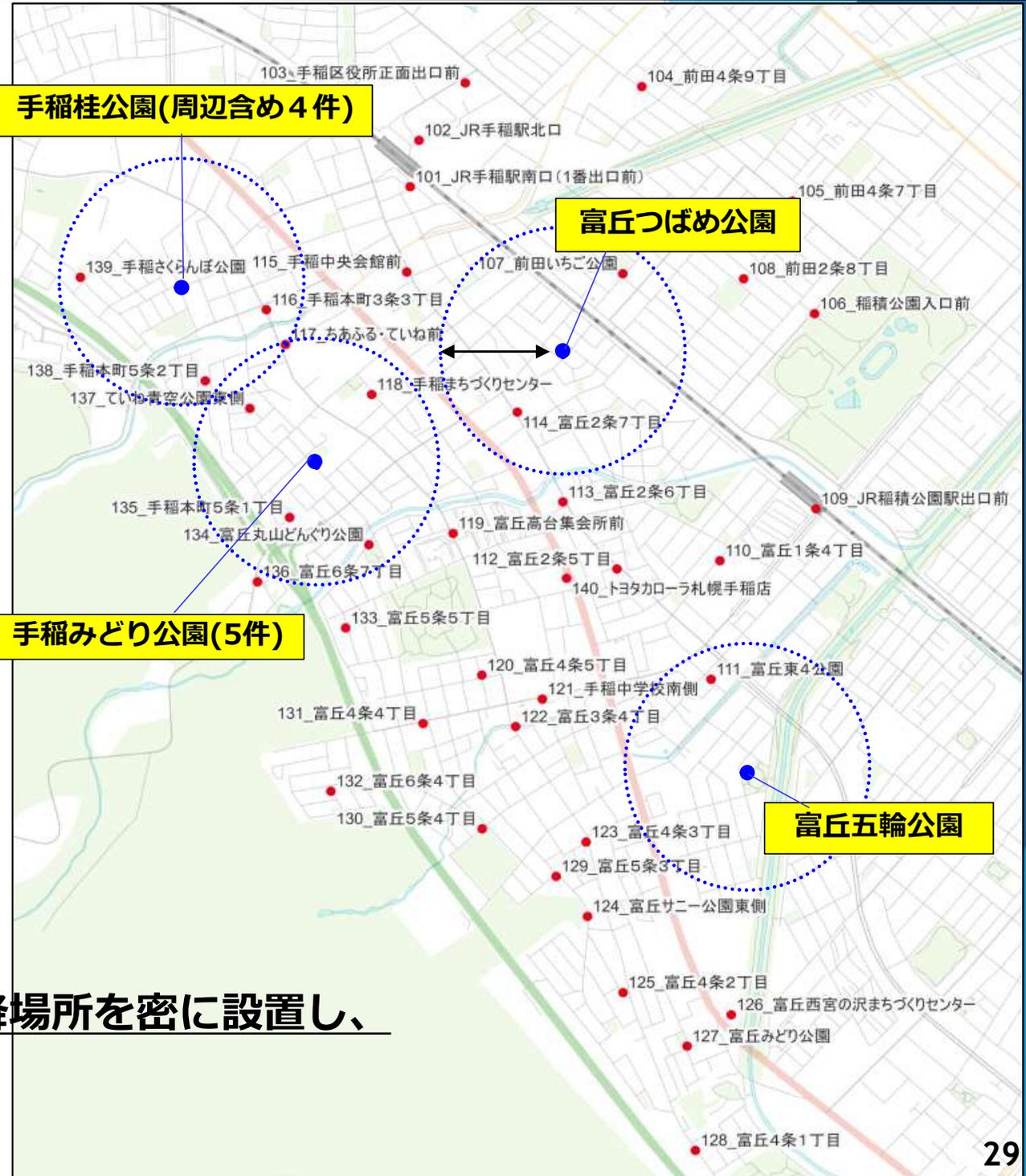
→手稲みどり公園

- 運行区域内で5件と最も多くの要望があった。

→手稲桂公園

- 周辺も含めて4件程度の要望があった。

→山側の需要が多い地域に乗降場所を密に設置し、乗合人数の向上を図る。



乗降ポイントの追加について

今後追加を検討する場所

商業施設・医療機関等（運行区域内）

- ・ 今後、アンケートで要望が多かった商業施設等を中心に、事業主旨の理解促進、協賛を含め、乗降場所の設置について交渉

乗降場所の追加をしない場所

運行区域の拡大を伴う場所

- ・ 運行区域を拡大すると、手稲駅周辺の需要が多くある中で、移動需要が広範囲に分散し、予約が取りづらくなると懸念されるため。

手稲区におけるデマンド交通実証実験について

乗降ポイント (No.141~144を追加)

101	JR手稲駅南口 (1番出口前)	116	手稲本町 3 条 3 丁目	131	富丘 4 条 4 丁目
102	JR手稲駅北口	117	ちあふる・ていね前	132	富丘 6 条 4 丁目
103	手稲区役所正面出口前	118	手稲まちづくりセンター	133	富丘 5 条 5 丁目
104	前田 4 条 9 丁目	119	富丘高台集会所前	134	富丘丸山どんぐり公園
105	前田 4 条 7 丁目	120	富丘 4 条 5 丁目	135	手稲本町 5 条 1 丁目
106	稲積公園入口前	121	手稲中学校南側	136	富丘 6 条 7 丁目
107	前田いちご公園	122	富丘 3 条 4 丁目	137	ていね青空公園東側
108	前田 2 条 8 丁目	123	富丘 4 条 3 丁目	138	手稲本町 5 条 2 丁目
109	JR稲積公園駅出口前	124	富丘サニー公園東側	139	手稲さくらんぼ公園
110	富丘 1 条 4 丁目	125	富丘 4 条 2 丁目	140	トヨタカローラ札幌手稲店
111	富丘東 4 公園	126	富丘西宮の沢まちづくりセンター	141	富丘つばめ公園
112	富丘 2 条 5 丁目	127	富丘みどり公園	142	富丘五輪公園
113	富丘 2 条 6 丁目	128	富丘 4 条 1 丁目	143	手稲みどり公園
114	富丘 2 条 7 丁目	129	富丘 5 条 3 丁目	144	手稲桂公園
115	手稲中央会館前	130	富丘 5 条 4 丁目		

5. 今後のスケジュール

