

1. 調査目的

- ・ H23 年度に実施事後評価調査を行いました。今回はそれから約 2 年を経過した現時点における利用者の評価と、その間に実施された荒川沖駅への乗り入れ等の影響を明らかにします。

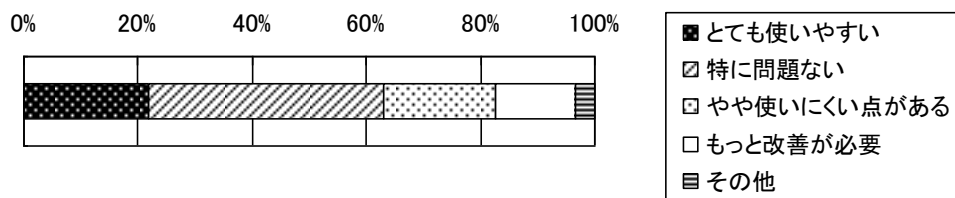
2. 調査方法と回収の結果

- ・ H25 年末までに 1 回以上の利用実績のある 463 名を対象に、H26.1.17 に郵送配布し、1 週間後を目安に料金受取人払いでの郵送返却を依頼しました。
- ・ なお H23 年度の調査では利用実績 3 回以上の方を対象にしましたが、今回はより広い範囲の方に送付しました。
- ・ 2 月 13 日到着までの、291 部で集計を行いました。

3. 主な結果

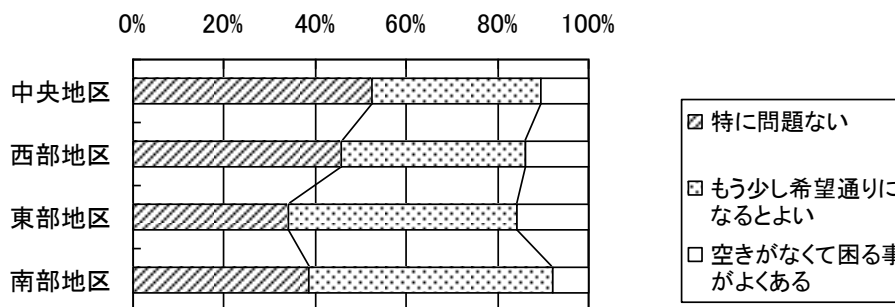
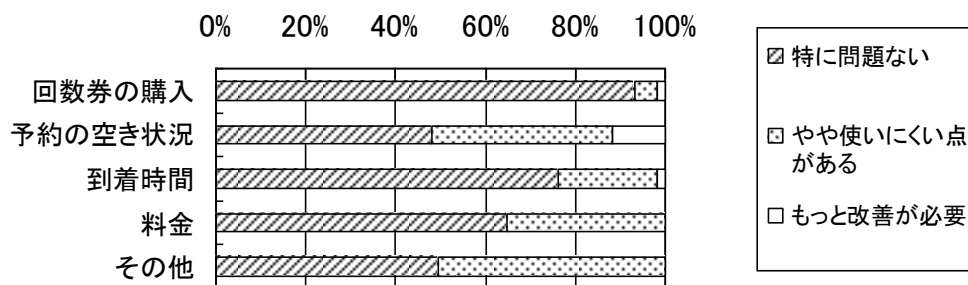
1) 総合的にみた使い勝手

- ・ 62%が、「とても使いやすい」「特に問題ない」と答えており、概ね、評判は良好です
- ・ H23 年度の結果とほぼ同様の結果になっています。



2) 使いにくい点

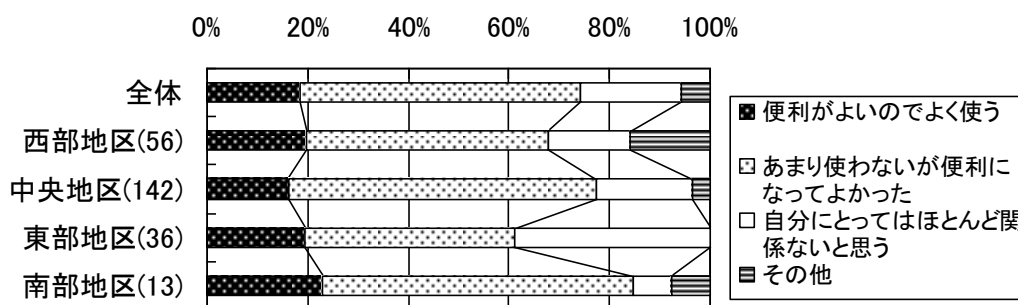
- ・ 問題と指摘する人の割合が最も高いのが予約の空き状況で 52%であり、ついで、その他、料金、到着時間の順になっています。
- ・ H23 年度の調査では、予約の空き状況の指摘は 61%あり、これに比べて改善されています。地区別では、東部地区、南部地区で相対的に低い評価になっています。



地区別予約の取りにくさの評価

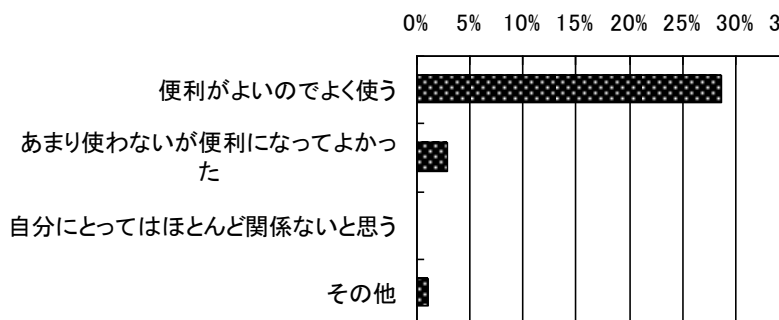
3) 荒川沖への取り入れの評価

- ・ 75%の人が良い評価をしています。
- ・ H23年度の調査では「ぜひ乗り入れて欲しい」が72%であり、期待していた人が結果的に良い評価をしているものと考えられます。
- ・ 居住地区別では、大きな違いは見られませんが、中央地区と西部地区との比較では、「よく使う」は西部地区の方がやや多く、「あまり使わないが便利になった」は中央地区の方がやや多い結果となっています。
- ・ アンケートの回答の選択肢別に、H24年9月以降の利用記録データにおいて利用申込に占める荒川沖駅関連の割合を集計した結果からは、「よく使う」と答えた人はその人の利用の約3割が荒川沖駅関連である一方、それ以外の人は実際の利用はほとんどないことがわかります。



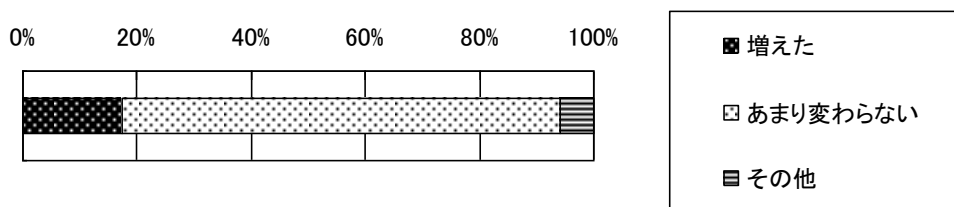
地区別荒川沖駅利用の評価

利用申込に占める荒川沖駅関連の割合



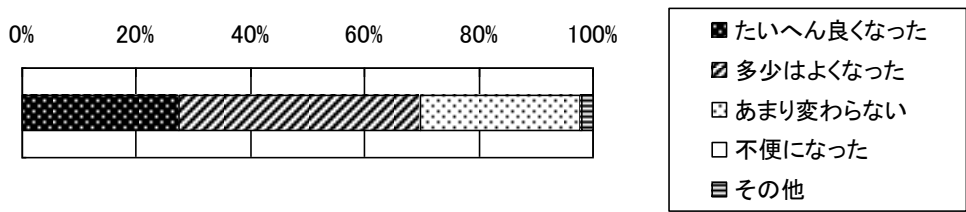
4) 外出機会の変化

- ・ 17%の人がこれまでよりも外出回数が増えたと答えています。



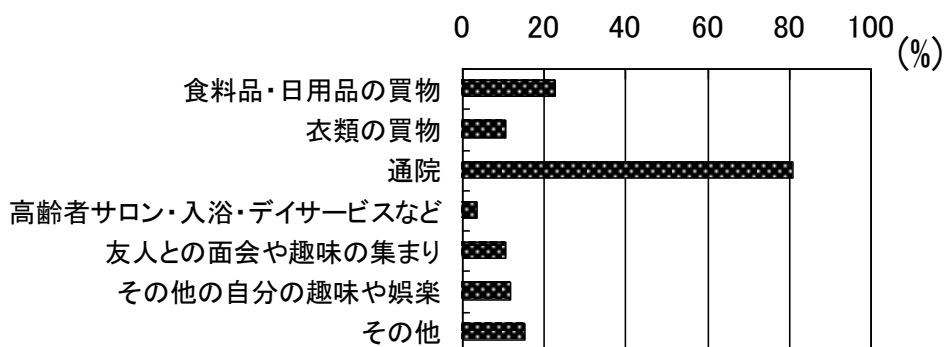
5) 総合的な生活のしやすさ

- ・ 70%の人がこれまでよりも生活のしやすさが向上したと答えています。
- ・ H23 年度の調査では、85%の人が向上したと答えていました。これは利用経験 3 回以上の方が調査対象だったので、その影響もありますが、今回の調査で同様に利用経験 3 回以上の人だけで集計した結果では、75%となりました。このことから、H23 年度調査の対象の当初からの利用者にとっては「あみまるくん」の生活における重要度が非常に高く、最近になって利用を始めた人のなかにはこれより重要度の低い人が含まれていると考えられます。



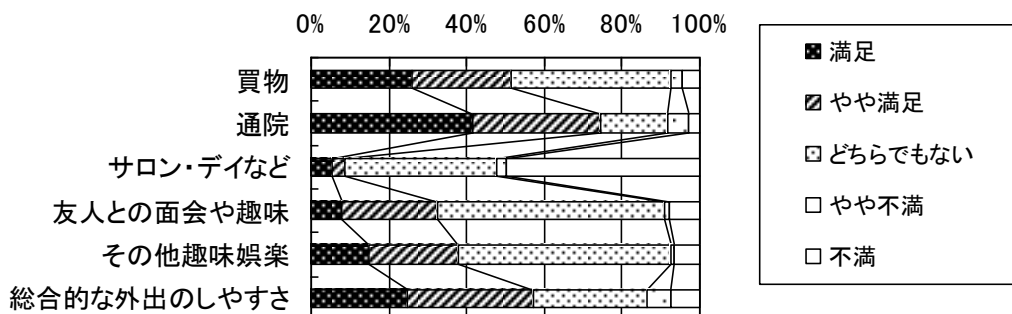
6) 「あみまるくん」の利用の目的

- ・ 81%の人が通院に利用しており、次いで買物に利用する人が全体の 22%となっています。娯楽などその他の目的での利用は少ないことがわかります。
- ・ H23 年度の調査では、質問項目がやや異なりますが、買物が 29%、通院 80%、それ以外 29% という結果になっており、今回の調査結果を同じ分類で整理しなおすと、買物 25%、通院 81%、それ以外 34% となりました。買物や通院に多く利用される傾向は変わりませんが、それ以外の目的での利用が増える結果となりました。



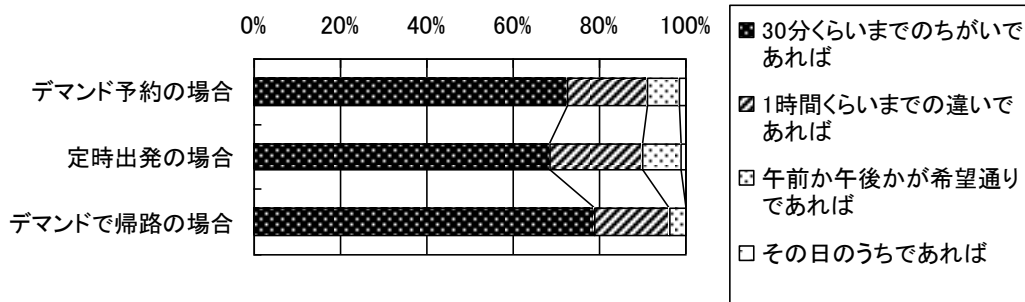
7) 目的別の活動のしやすさ評価

- ・ いずれの目的でも、「やや不満」「不満」に答えた割合は小さく、ほとんどの人が満足と言えないまでも支障なく活動できているものと思われます。
- ・ あみまるくんの利用の多い通院や買物では「満足」とする人の割合が高く、あみまるくんが役に立っていると思われます。
- ・ それ以外の目的では、相対的に満足とする割合が低く、あまり気軽にこれらの活動を行える状況には無いことがわかります。
- ・ 総合的な外出のしやすさは、これらの中間的な傾向にありますが、「やや不満」「不満」割合が相対的に大きくなっていることがわかります。



8) 発車時刻が希望からどのくらい離れてもかまわないか

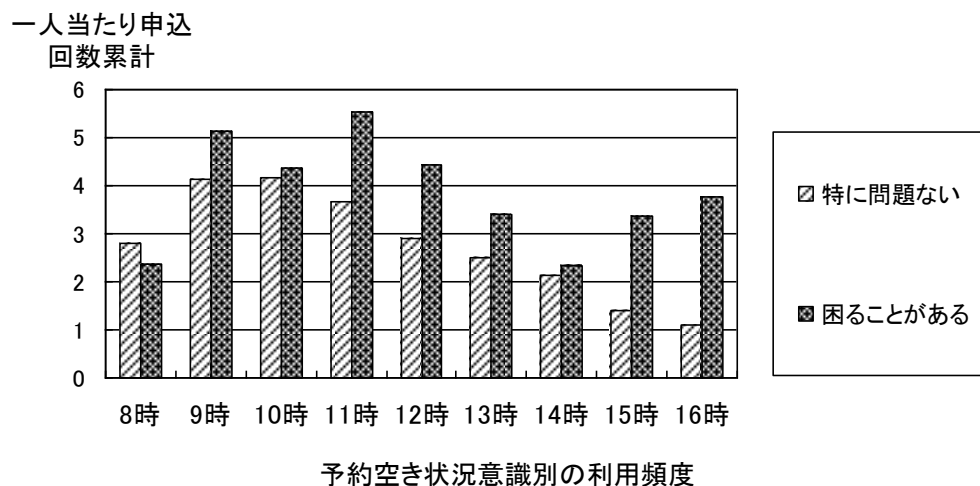
- ・ 70%程度の人が 30 分くらいまでの違いであって欲しいと答えています。
- ・ バスのように毎日同じ時刻に出発する場合には、生活のパターンをそれに合わせる事ができる可能性があります、アンケートの結果ではデマンドの乗車と比べ 30 分を超える選択肢を選ぶ人の割合が若干増える程度であり、大きな違いは見られませんでした。
- ・ 帰路の場合は、往路よりもより希望に近い時間に発車して欲しいとの意識が強い結果になりました。



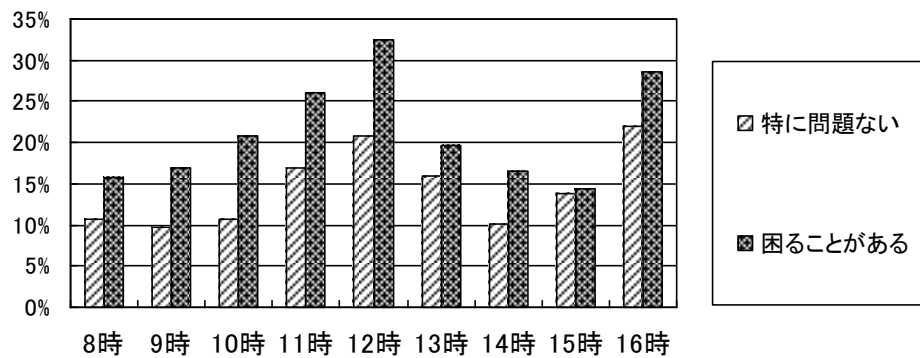
9) 予約の空き状況の問題点の指摘有無別の分析

前述のように、52%の人が予約の空き状況で、やや問題、あるいは改善が必要と答えていました。これらの人とそうでない人とに分け、平成 24 年 9 月以降(3 台運行)の利用実態について予約記録データを用いて分析しました。

- ・ 困ることがあると答えている人は、比較的予約が取りにくい 11~13 時台と 16 時以降の利用を相対的に多く希望する傾向にあり、実際に予約の不成立を多く経験しているものと考えられます。
- ・ また、それ以外の時間帯でも、困ることがあると答えている人は、そうでない人と比べて全般的に実際に予約の不成立を多く経験している傾向にあることがわかります。これは、前述のように居住地区による違いが影響していると考えられます。それに加えて希望日の何日前までに予約するかなどの影響も考えられ、さらなる分析が必要です。
- ・ 成立した申込みについても、予約が取りにくい場合には希望する時間どおりでない時間で利用することが考えられます。このような乗車時間と利用希望時間との差について、困ることがあると答えた人とそうでない人に分けて、予約記録データからその平均値を求めました。この結果、予約不成立が多い 11~13 時台については、希望時間との差も大きくなることがわかります。また、予約不成立が比較的少なかったこれ以外の時間帯においても、困ることがあると答えている人については、希望時間との差がそうでない人に比べて大きく、この点でも、予約の取りにくさを経験している人であることがわかります。

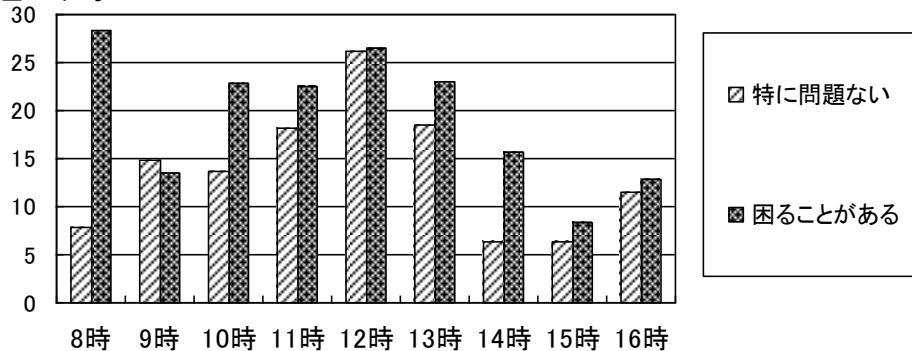


申込み不成立
の割合



予約空き状況意識別の予約不成立の割合

希望時間と成立
した乗車時間と
の差の平均



予約空き状況意識別の成立した予約の乗車時間と希望時間との差

4. 利用記録データからの参考集計

- 以下は、いずれも3台での運行が始まった平成24年9月から、平成25年12月末までの利用記録(運行日数325日)を用いています。

1) 東京医大病院への利用

- 東京医大病院への往路または復路の利用は、平成24年9月からによれば延べ2477回であり、この間の全利用数10,641回のうちの23%を占めています。また、利用者数で見れば、この間に1度以上利用のあった483人のうち215人(45%)が1度以上は東京医大病院への利用に「あみまるくん」を使っていました。

5. まとめ

- 使い勝手の面からは、予約の空き状況について、約半数の人が改善を希望する結果となりました。それ以外の点についてはおおむね良好な評価が得られています。
- 予約の空き状況の問題は、H23年度の調査に比べて、評価は改善されていました。これは増車の効果であると考えられます。
- 予約の空き状況の問題は、東部地区、南部地区の居住者が、より強く感じている傾向がみられました。

- ・ 予約の空き状況で問題を感じている人の特徴として、幅広い時間帯で利用が多いこと、また、当初の希望の時間で予約が取れなくて、それとは異なる時間が空いている時間を探して利用する傾向が強いことがわかりました。
 - ・ ほとんどの人が、利用可能な時間が希望する時間から 30 分程度の範囲内であれば特に問題はないと考えていることが明らかになりました。またバスのような定時運行の場合にはそれに合わせて生活してもらおうという考え方もありますが、「あみまるくん」を利用している今回の調査対象者では、デマンド運行と定時運行の間に有意な差は見いだせず、このような考え方は受け入れられにくいと思われまます。
 - ・ さらに分析が必要ですが、予約の空き状況で問題を感じている人は、他に利用する手段がないなど「あみまるくん」の必要性が高い人も多く含まれていると考えられ、今後の改善を検討すべき課題の一つであると考えられます。
-
- ・ 荒川沖駅乗り入れについては 75%の人が良い評価をしています、実際に使っている人は全体の 20%程度の人でした。
 - ・ これらの人は、「あみまるくん」利用回数の約 3 割が荒川沖駅との移動であり、必要性の高い存在になっていると言えます。
 - ・ 荒川沖駅乗り入れを活用している人の居住地は、西部地区がやや高いほかは、広く分布していることがわかりました。
-
- ・ 70%の人が「あみまるくん」を利用する以前よりも生活のしやすさが向上したと答えており、また全体の 17%の人がこれまでよりも外出回数が増えたと答えており、生活に大きな良い影響を与えていたと評価できます。
-
- ・ 利用の目的としては、通院、ついで買物が多くなっています。趣味や人に会うなどそれ以外の目的での利用も高齢者の閉じこもりの防止などの効果があつて重要ですが、このような目的での利用は、H23 年度の調査では 29%であったのに対して今回は 34%と増加しており、多様な目的での利用が広まりつつあると考えられます。
 - ・ それでも、通院・買物に比べて、それ以外の目的での外出が思うようにできていないとする回答者が少なくなく、気軽にこれらの活動で「あみまるくん」を利用できる状況には無いものと考えられます。