

風ぐるまの利用者・利用想定者に対するアンケート調査結果

1. 既存調査との関連と調査目的

地域福祉交通「風ぐるま」は、平成 28 年 1 月、高齢者総合サポートセンター「かがやきプラザ」開設を契機に、小型バス化や運行ルート等の大幅な見直しを行った。その結果、地域交通としての利便性の向上に加えて区の人口増加も伴い、既存の利用者に加え新たな利用者也増加している。その一方で、千代田区では第 45 回世論調査をはじめ、風ぐるま利用状況アンケートや千代田学アンケート調査等を実施し、利用者の特性や現況の風ぐるまの課題について分析しているが、その中で風ぐるまに関して多様な意見や要望が寄せられていることから風ぐるまのサービスを改善することを検討する必要がある。

しかしながら、過年度の調査では、風ぐるま利用者からの要望については調査しているが、風ぐるまを利用したいけれど利用できない人の要望（潜在的ニーズ）が把握できていない。そこで、風ぐるまの運行内容を見直すための基礎資料を収集するため、最新の状況を把握すると共に利用者ならびに非利用者それぞれの風ぐるまに対する要望について把握することを目的とし本調査を実施した。

また、本調査においては、①60 歳以上の高齢者②運転免許を持たない人③移動する際に制約がある方（杖や車いすが必要な方や坂道を歩くことが難しい方など）のいずれかに該当する方を交通弱者と定義し、それぞれの風ぐるま利用者と非利用者の特徴や風ぐるまに対する要望を分析し運行内容を見直す際の検討材料とする。

2. 調査概要

千代田区民全体（風ぐるま利用者・非利用者）をターゲットとする WEB によるアンケート調査と、風ぐるまの利用者や交通弱者をターゲットとする据え置きアンケート調査を実施した。以下に両調査方法の比較表を示す。なお、アンケート票については別紙資料を参照されたい。

表 調査方法の比較表

調査方法	WEB アンケート調査	据え置きアンケート調査
対象	千代田区民全般	風ぐるまの利用者・利用想定者
調査期間	令和 2 年 7 月 27 日～8 月 7 日	令和 2 年 7 月 27 日～9 月 13 日
配布・回収方法	WEB 上で実施	区内主要施設に調査票を設置 回収ボックスで調査票を回収
サンプル数	300	200 以上
概要	区民の日常の移動実態を把握することを目的に、WEB 調査会社が保有するモニターに対し調査を行った。	地域福祉交通の観点を踏まえた、風ぐるまのニーズや課題について整理することを目的に、区内の主要施設にアンケート票を設置し調査を実施した。

3. 結果概要

3.1. 路線別の特徴

利用者全体および各路線の特徴は以下の通りとなった。

表 利用者全体及び各路線の特徴

		利用者全体	麴町ルート	秋葉原ルート	富士見・神保町ルート	内神田ルート
利用者特性	性別・年齢	女性の利用者が多く、60歳以上の方が利用者の約3割を占める	全体の傾向と同様	全体の傾向と同様	全体の傾向と同様	60歳以上の方が利用者が他のルートと比較して少ない
	居住地	旧神田区と旧麴町区のほぼ同数の方が風ぐるまを利用されていた	利用者の居住地としては、旧麴町区の利用者が多い	利用者の居住地としては、旧神田区の方の利用が多い	利用者の居住地としては、旧麴町区の利用者が多い	利用者の居住地としては、旧神田区の方の利用が多い
	移動能力	自動車免許を保持していても運転しない方が多く、歩行可能時間が5分以内の方が約4割を占めた。	運転免許を所有している方が多く、歩行可能時間が他のルートと比べて長い	全体の傾向と同様	歩行可能時間が他のルートと比べて短い	全体の傾向と同様
	移動制約	約4割の方が移動に関する制約があった	移動制約を持つ人が他のルートと比べて少ない	杖や車いすを使用して移動するなど。身体的制約を持った方が多い	子供と移動する際にベビーカーを用いている方が多い	子供と移動する際にベビーカーを用いている方が多い
利用特性	利用時間	9時から15時ごろの利用が多かった	全体の傾向と同様	全体の傾向と同様	全体の傾向と同様	全体の傾向と同様
	利用頻度	利用頻度が低頻度の方が多かった	全体の傾向と同様	全体の傾向と同様	ほぼ毎日利用されている方々のルートと比べて低い	全体の傾向と同様
	利用目的	区役所等での手続きに使用される方が多かった	通勤・通学、または買い物目的で利用される方々のルートと比べて多い	他のルートと比べて趣味・娯楽・習い事目的の利用が多く、通勤・通学の方の利用が多い	他のルートと比べて趣味・娯楽・習い事目的の利用が多く、通勤・通学の方の利用が少ない	全体の傾向と同様
風ぐるまに対するニーズ		便数が少ないことや目的地まで遠回り、行き又は帰りのルートが無いことに対する意見が多かった	目的地までの乗り換えが必要な点や行きたい目的地に行けないといった意見が他のルートと比べて多かった	全体の傾向と同様	全体の傾向と同様	全体の傾向と同様

3.2. 交通弱者の特徴

①利用実態

交通弱者の方は、交通弱者ではない方と比べ風ぐるまを利用したことが多く、かつ、利用頻度についても高かった。

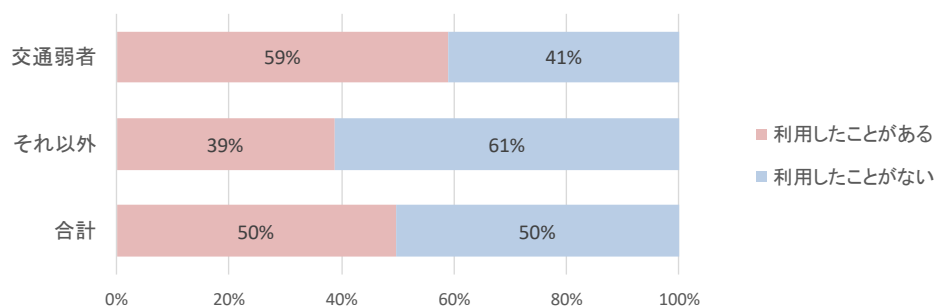


図 風ぐるまの利用の有無

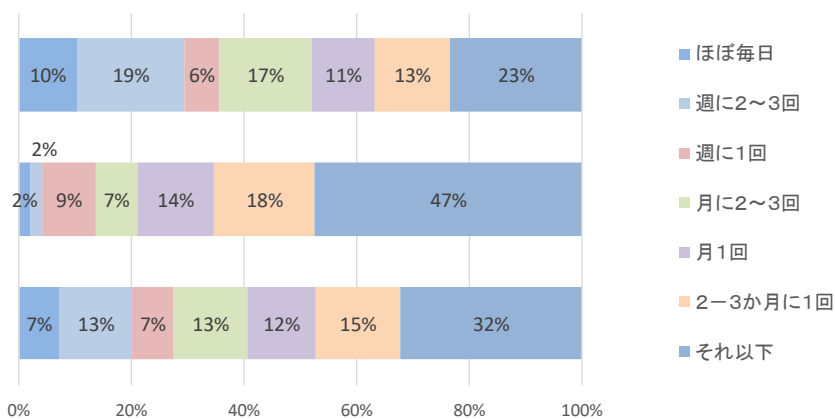


図 風ぐるまの利用頻度

②どのようにすれば利用回数が増えるか

交通弱者とそれ以外の方の両方で同様の傾向があり、風ぐるま利用者は便数の増加や逆回りルートなどの現在のサービスレベルを向上させることに対するニーズが高く、非利用者は停留所が近くに欲しいといったサービスの改善を求めるニーズが高かった。また、非利用者は、乗り方や時刻表・ルートが分かるようになればといった周知に関してや運賃が安価になればといった意見も利用者と比べて多い傾向であった。

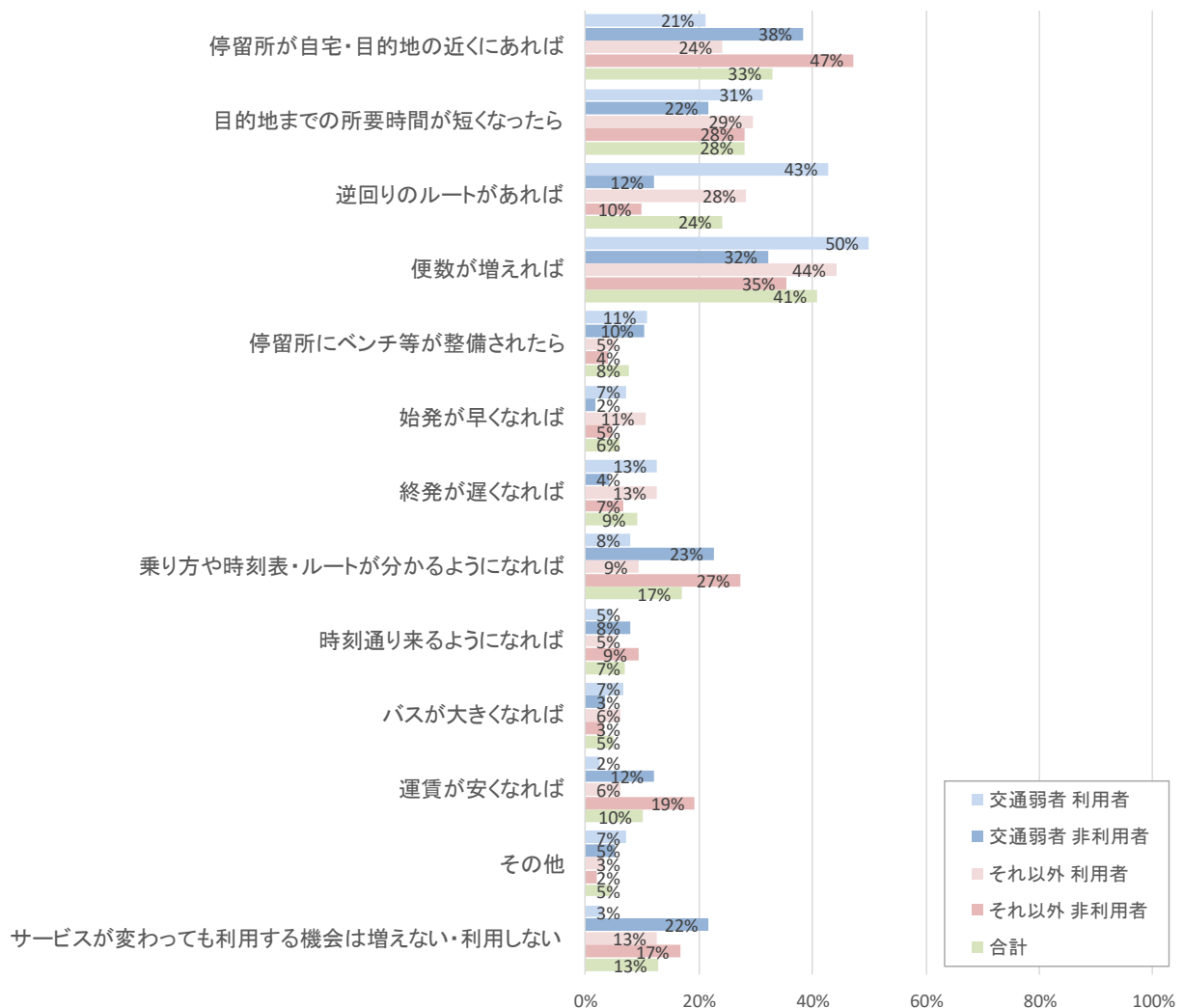


図 どうすれば利用頻度が増えるか

③風ぐるまを補完する移動手段の導入可能性

風ぐるまを補完する移動手段について、各項目で“少し抵抗がある”または“かなり抵抗がある”と回答された方が2割～半数程度であったが、アプリ予約する移動手段については、他と比べて抵抗がある方は少なかった。

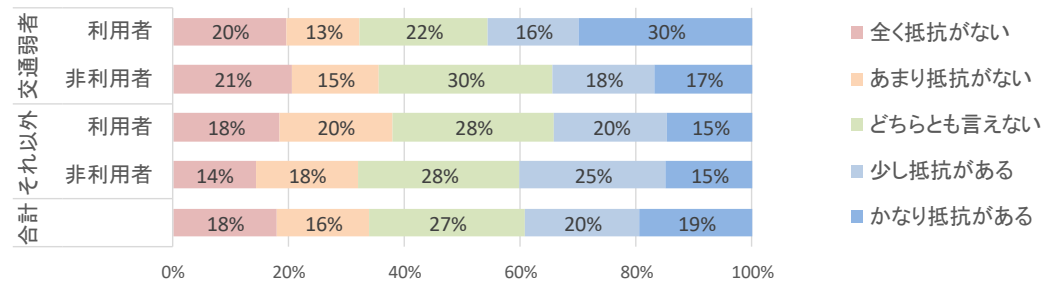


図 電話予約の抵抗

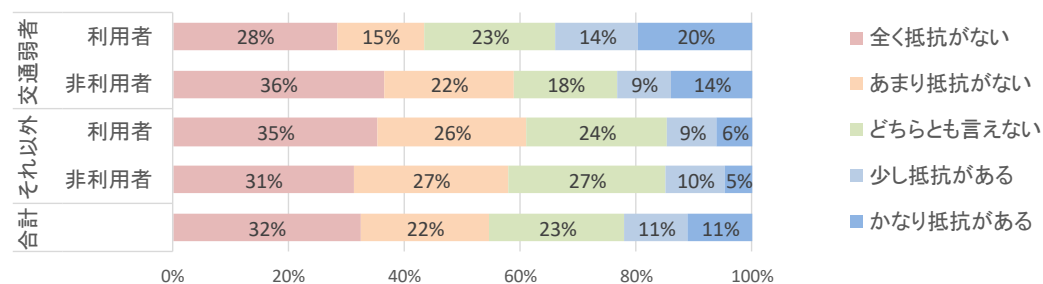


図 アプリ予約の抵抗

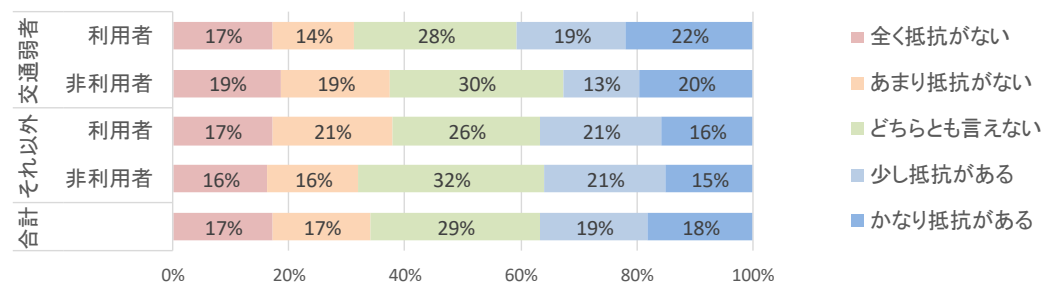


図 ボランティア運送（プロではない方が運転すること）の抵抗

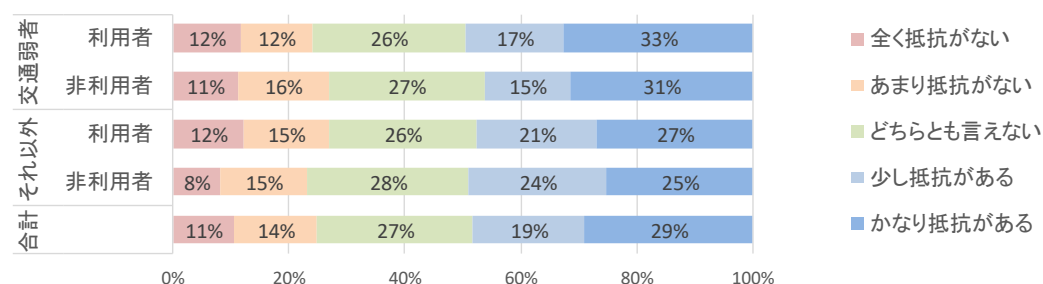


図 相乗りタクシーへの抵抗

4. 今後の検討について

以下の流れに沿って、風ぐるまの改善案を検討する。

STEP1：風ぐるまの位置づけ及びサービス内容全体に関する検討

風ぐるまのコンセプト（地域福祉交通として運行すること）やターゲット（千代田区民）は変更しないということを前提に検討する。サービス内容全体の検討においては、過年度に行われた乗降調査による停留所間 OD※からルートを跨って移動している方がいないのかを確認し、方面別に4ルート運行する運行形式が良いか検証する。

※OD…人や物、自動車などが移動する起点（Origin）から終点（Destination）までを一体として把握すること。

STEP2：ルート別にどのような改善が考えられるかを検討

過年度に行われた利用者アンケート等の結果と本年度に実施したアンケート調査から風ぐるま利用者・非利用者の要望から、各ルートにおけるサービスの改善案を検討する。具体的には、過年度および今年度調査で要望が多かった、“運行ルート”、“双方向運行”、“運行頻度”について重点的に検討を行ったうえで、交通事業者ヒアリングを行い実現可能性についても検討する。

STEP3：風ぐるまを補完する移動手段の導入可能性の検討

新たな移動手段の導入可能性について検討する。検討を行う上では、下記の表に示すような風ぐるまの棲み分け方（導入パターン）ごとの効果や経費等から総合的に検討する。

表 風ぐるまと新たな移動手段の導入パターン

	現行の風ぐるま事業	新たな移動支援策
現状維持	現状を継続	導入無し
現行事業の改善	改善して継続	導入無し
補完的導入	現状を継続 or 改善して継続	導入あり
代替的導入	廃止	導入あり
廃止	廃止	導入無し