

第10回 砧地区公共交通協議会

【予約制乗合ワゴン実証運行 モニタリング】

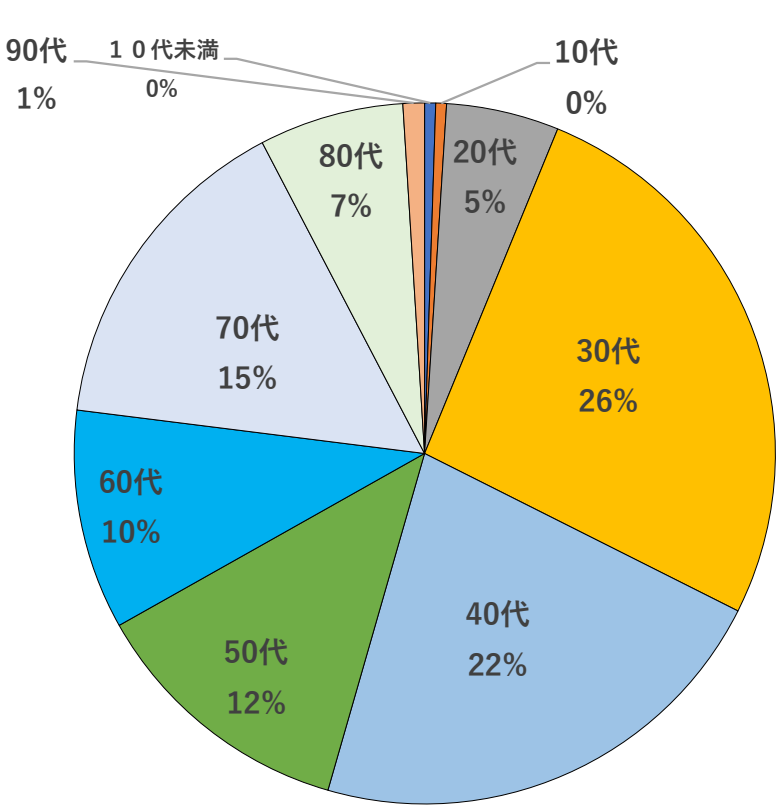
(砧地区公共交通協議会・世田谷区・東急バス(株))

登録および利用状況について

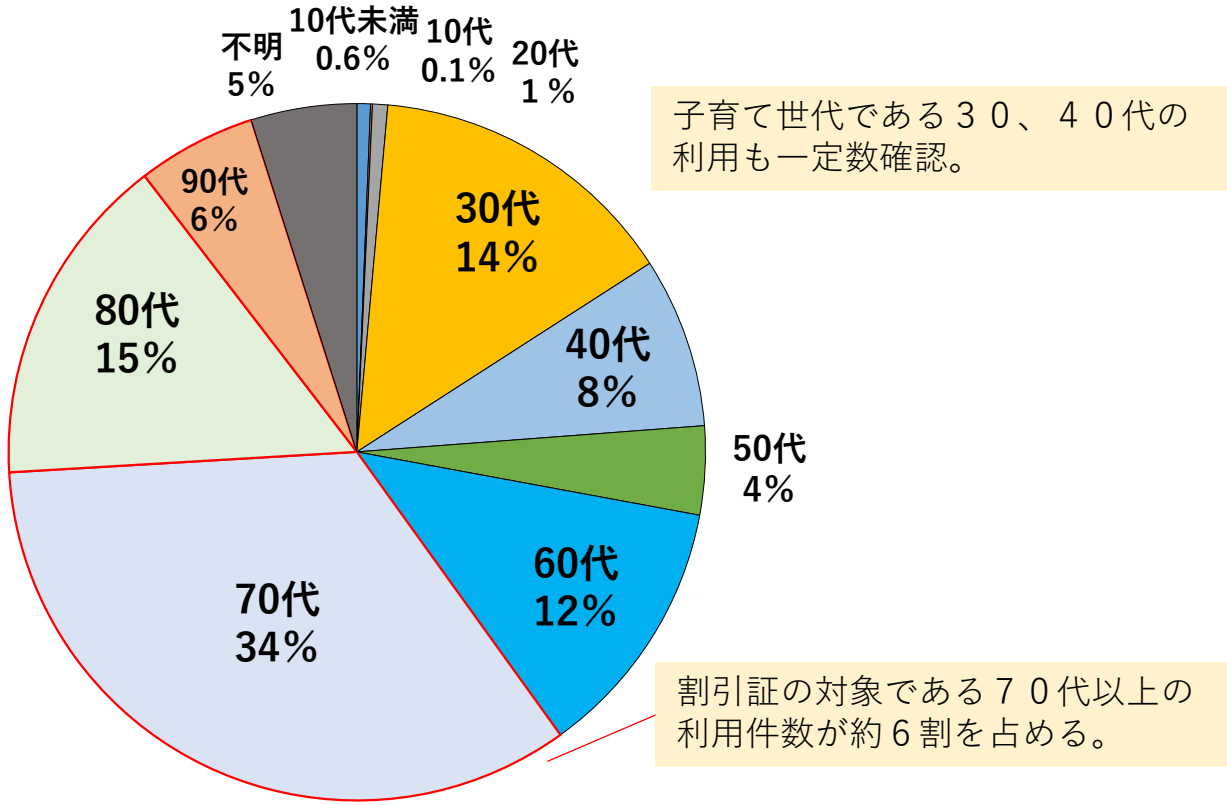
	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	合計
WEB登録者数	86	156	92	75	63	472
乗車割引証発行数	131	55	90	51	16	343

※参考（令和 5 年 4 月時点）
砵・大蔵の人口約31,000人
（70歳以上は4,700人）

WEB登録者数（年代別割合）



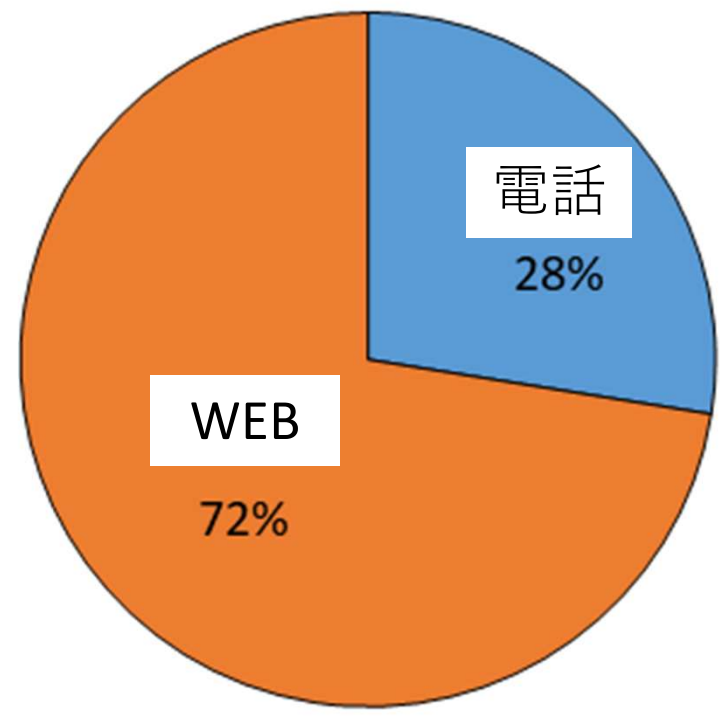
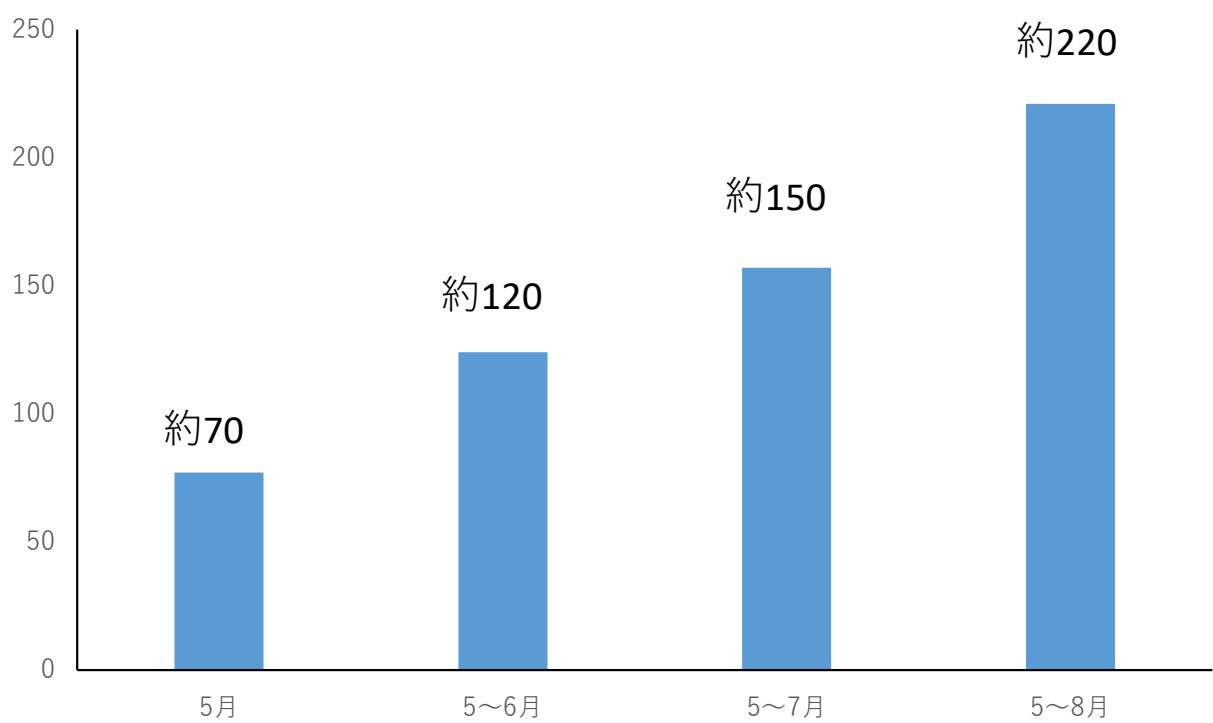
利用件数（年代別割合） 参考



アクティブユーザー数の推移
（一回以上利用したことのある方）

【5～8月分】

予約方法別割合

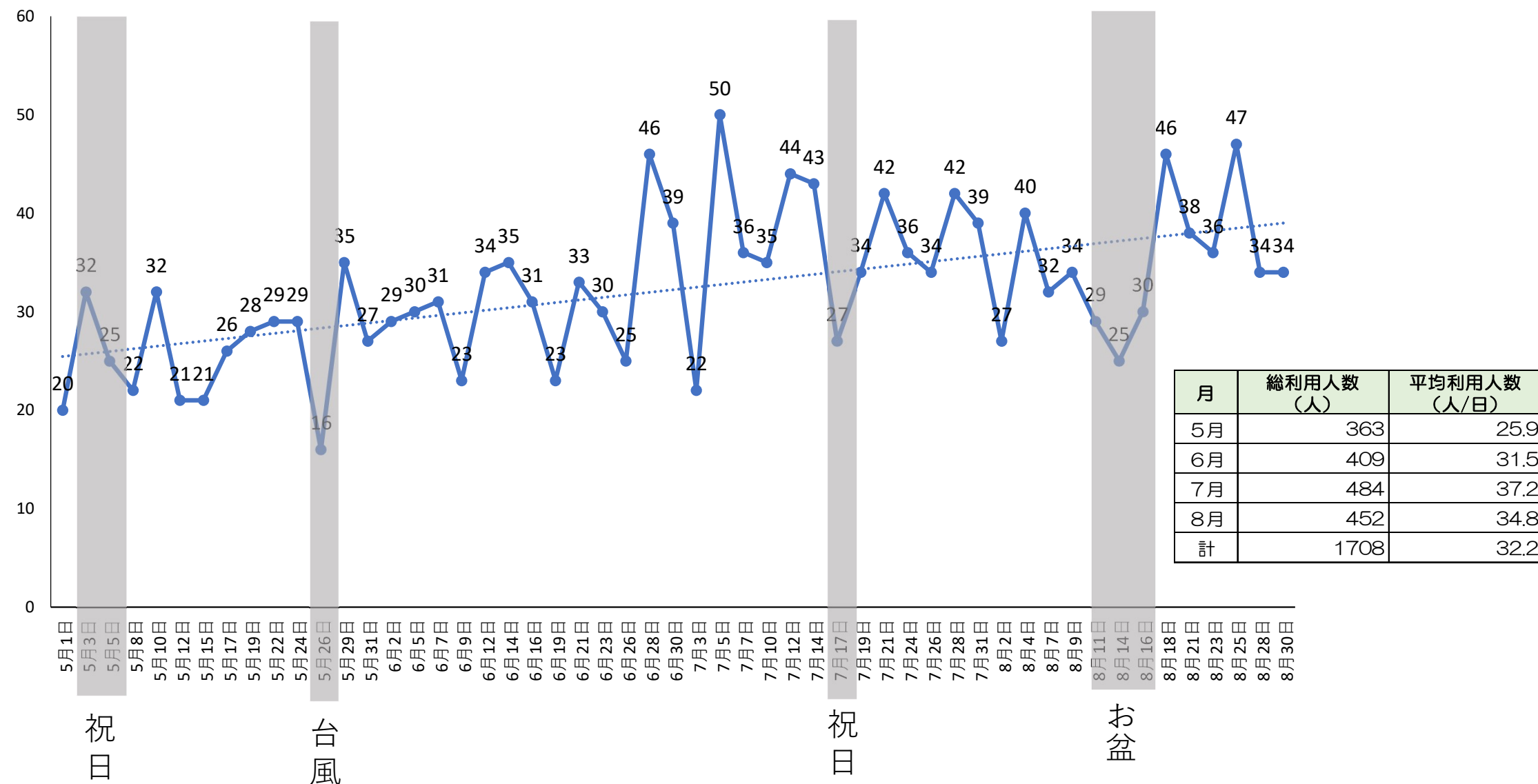


利用状況等について（利用人数）

3

【5～8月（53日）分の運行実績）】

1日当たりの利用人数



予約した乗車地点から出発して、降車地点まで到着するのにかかる平均時間。

★平均移動時間：8分42秒（前は8分44秒）

★総予約件数：1265件

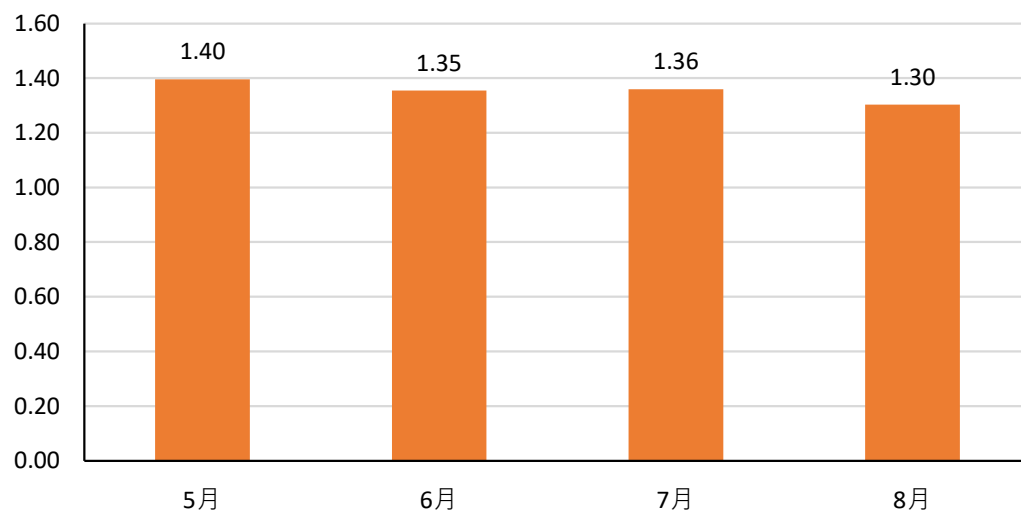
★総乗車人数：1708人

1 予約あたりの乗車人数

1.35人/件

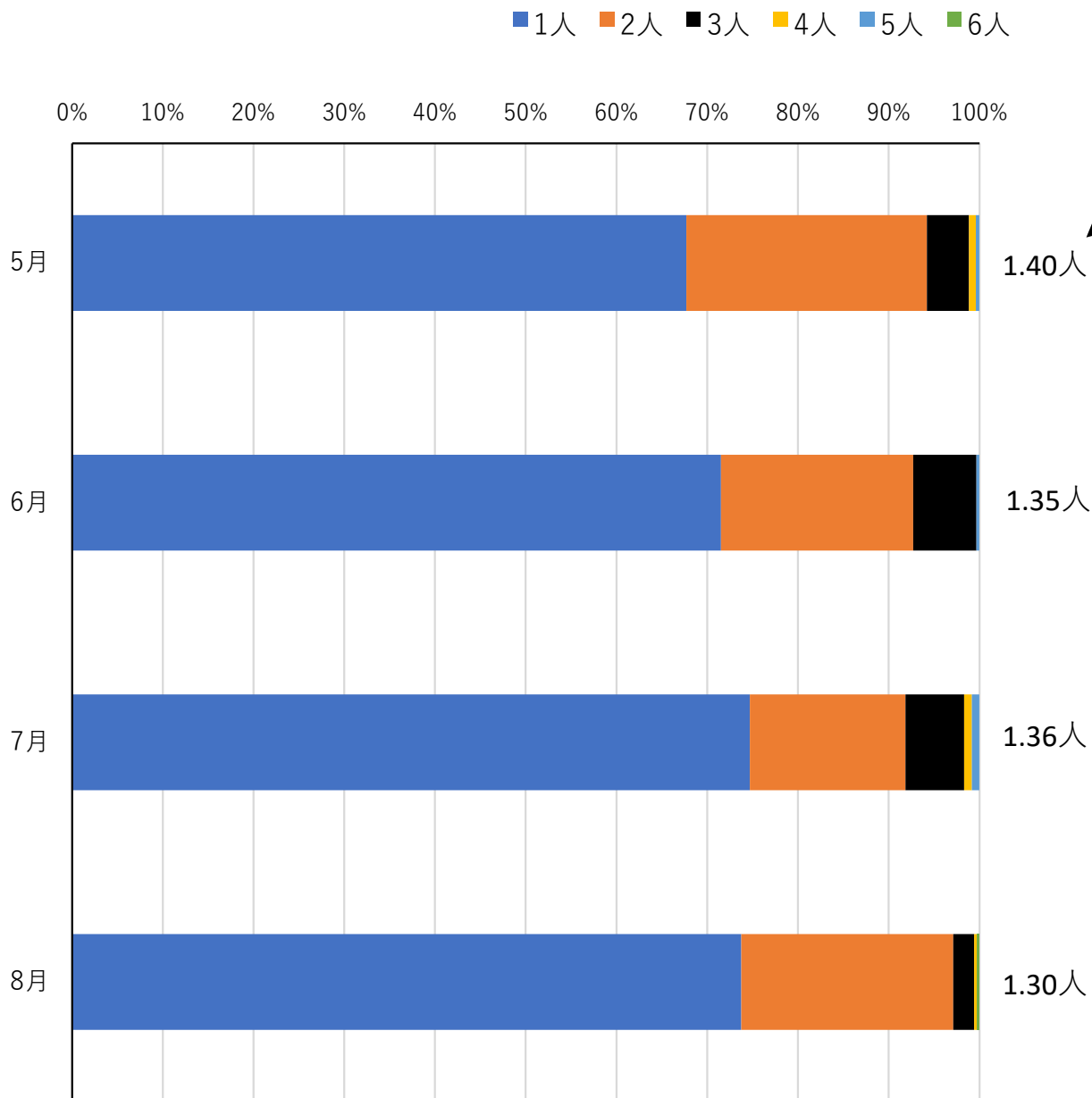
（前は1.37人/件）

1 予約あたりの乗車人数



★1 予約あたりの乗車人数は、大きな変化なし。

利用状況等について（予約の内訳）



1 予約当たりの乗車人数

1.40人

1.35人

1.36人

1.30人

「予約人数 1 人」が約 7 割、
「予約人数 2 人」が 2 割強を占める。

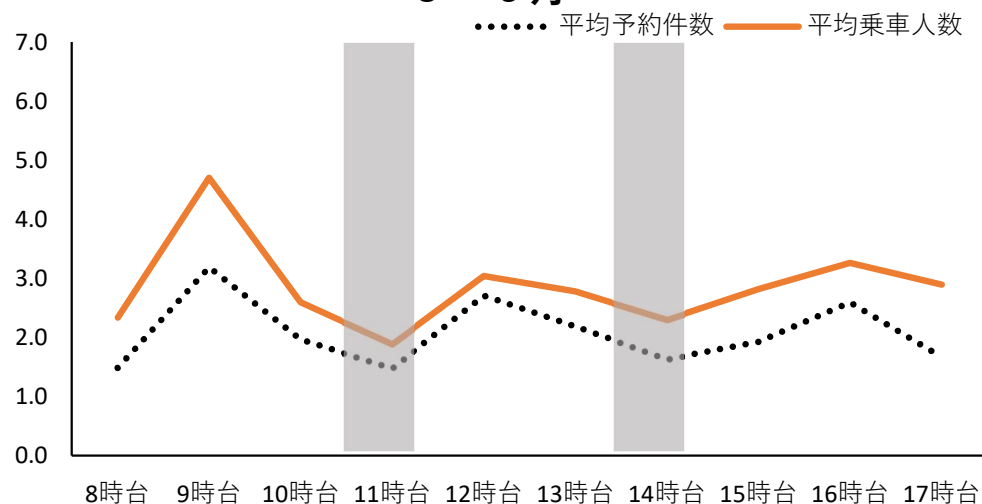


予約件数のうち 9 割強が 1 ～ 2 人で、
利用されている。

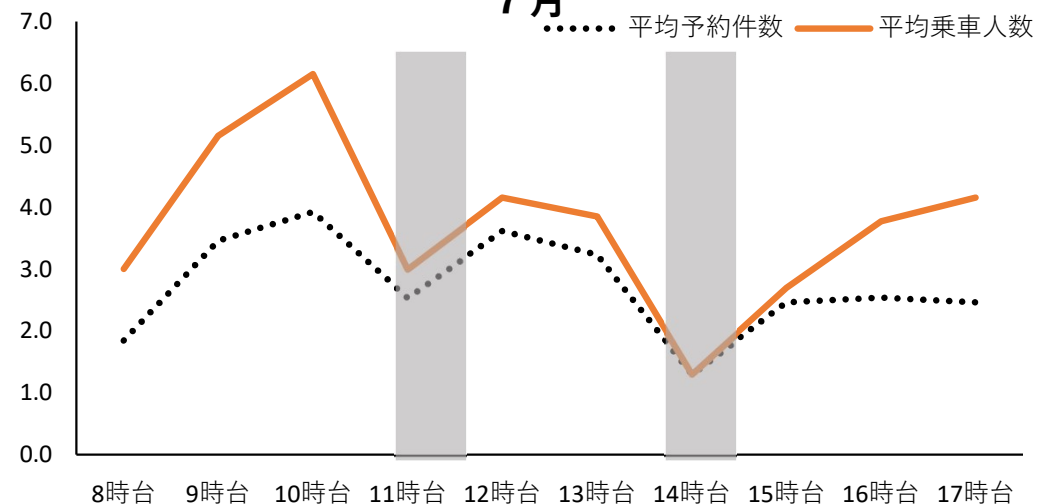
利用状況等について（時間帯別）

※運行時間 8：30～18：00（11時台、14時台は運転手交代につき、一部予約抑制時間あり）

5・6月

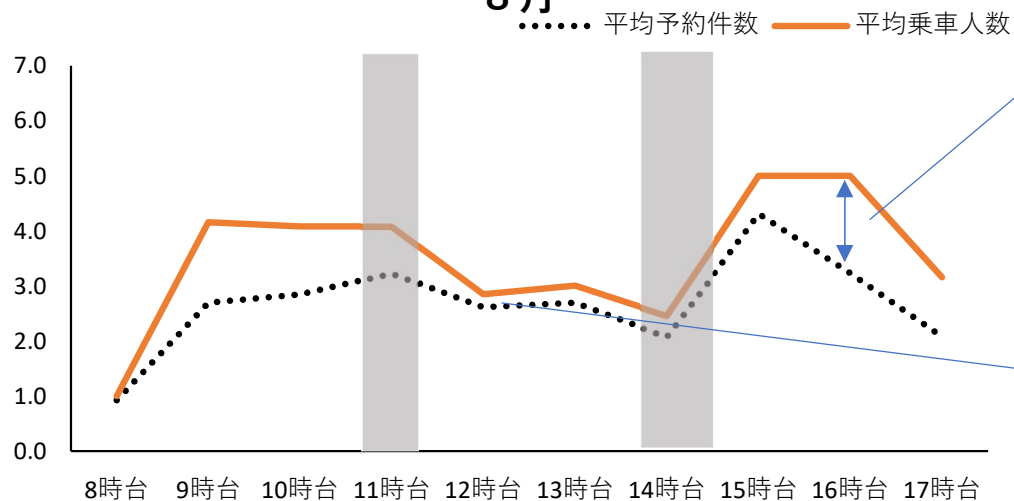


7月



運転手交代につき、一部予約抑制時間あり

8月



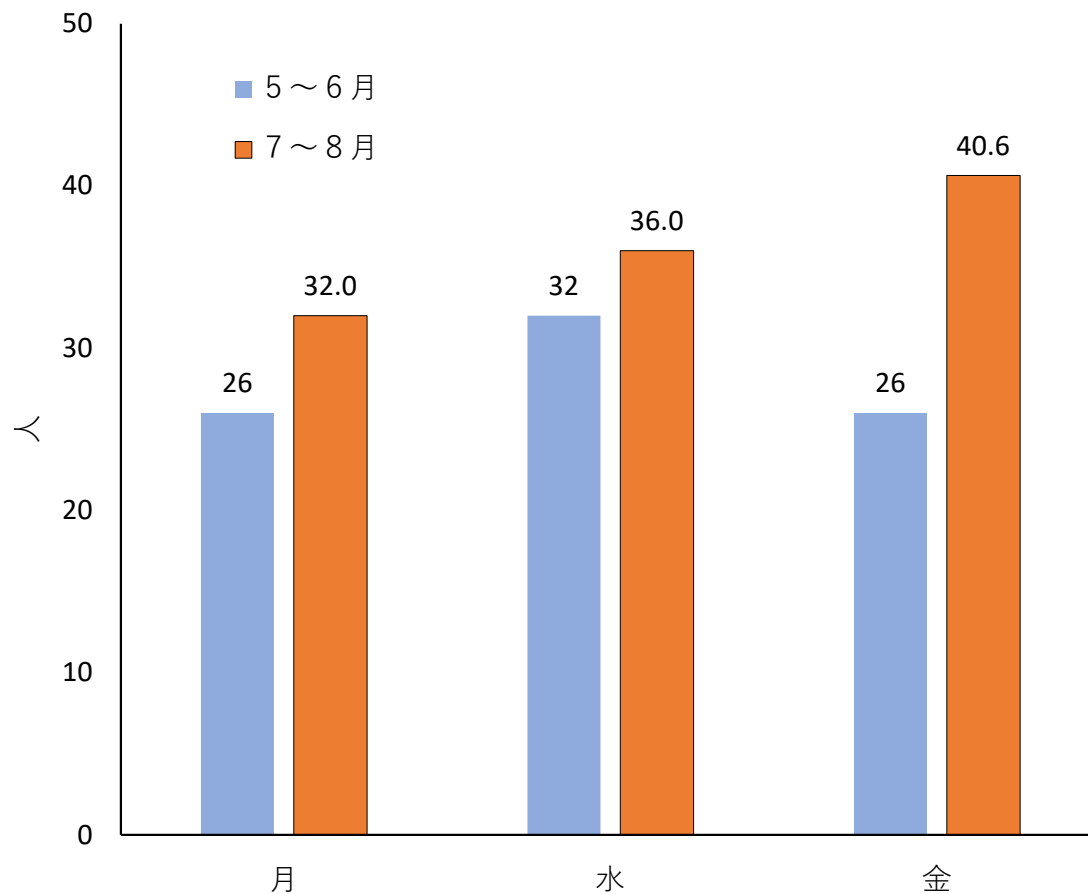
グラフの開きが大きい時間帯は、
1 予約に対して複数人で利用している方が多い。

グラフの開きが小さい時間帯は、
予約人数 1 人で利用している方が多い。

利用状況等について（曜日別）

【曜日別の利用者数】

平均利用者数（曜日別）



★ 5～6月は、水曜日の利用が最も多かったが、7～8月は金曜日の利用が最多となった。

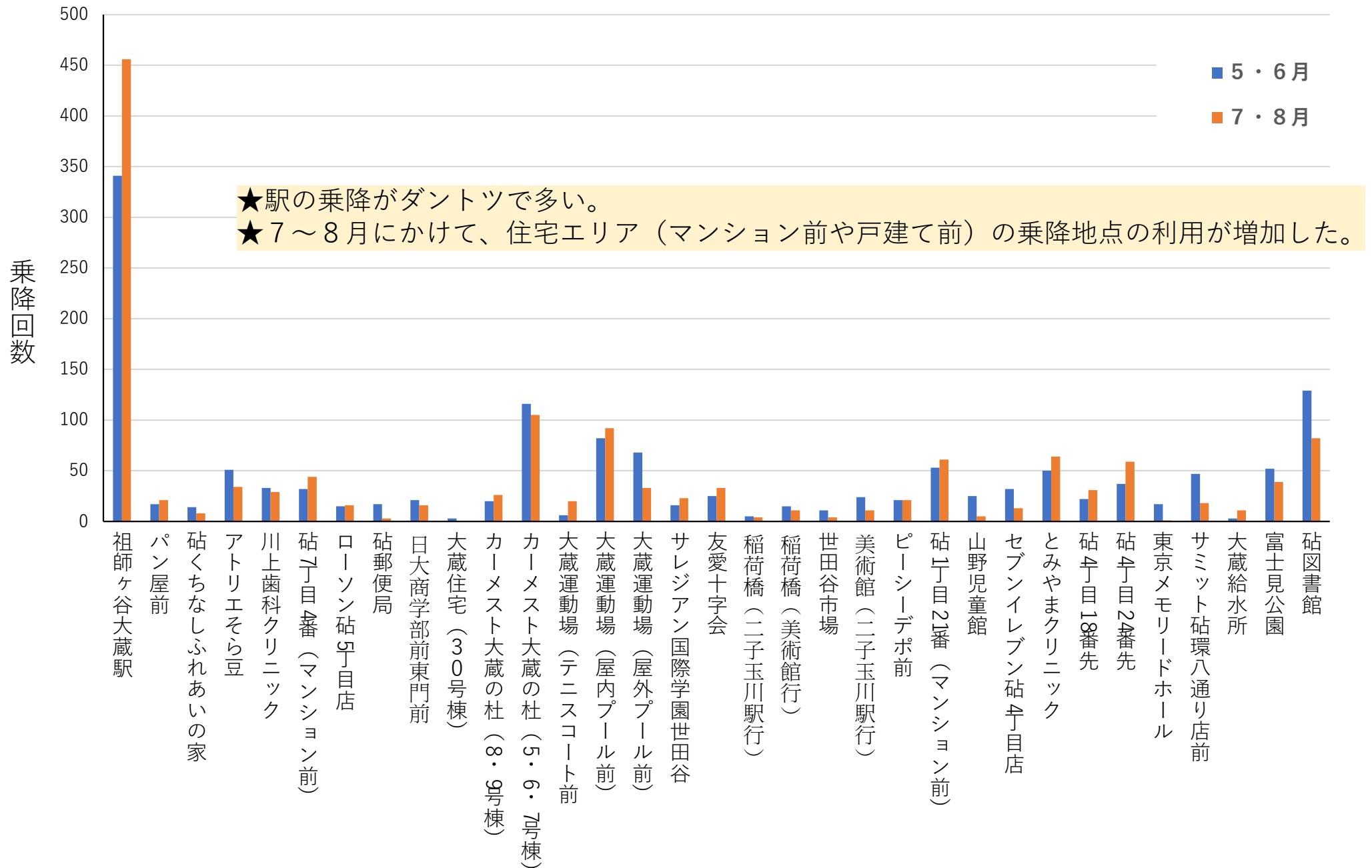
★ 月曜日は比較的用户者が少ない。

8

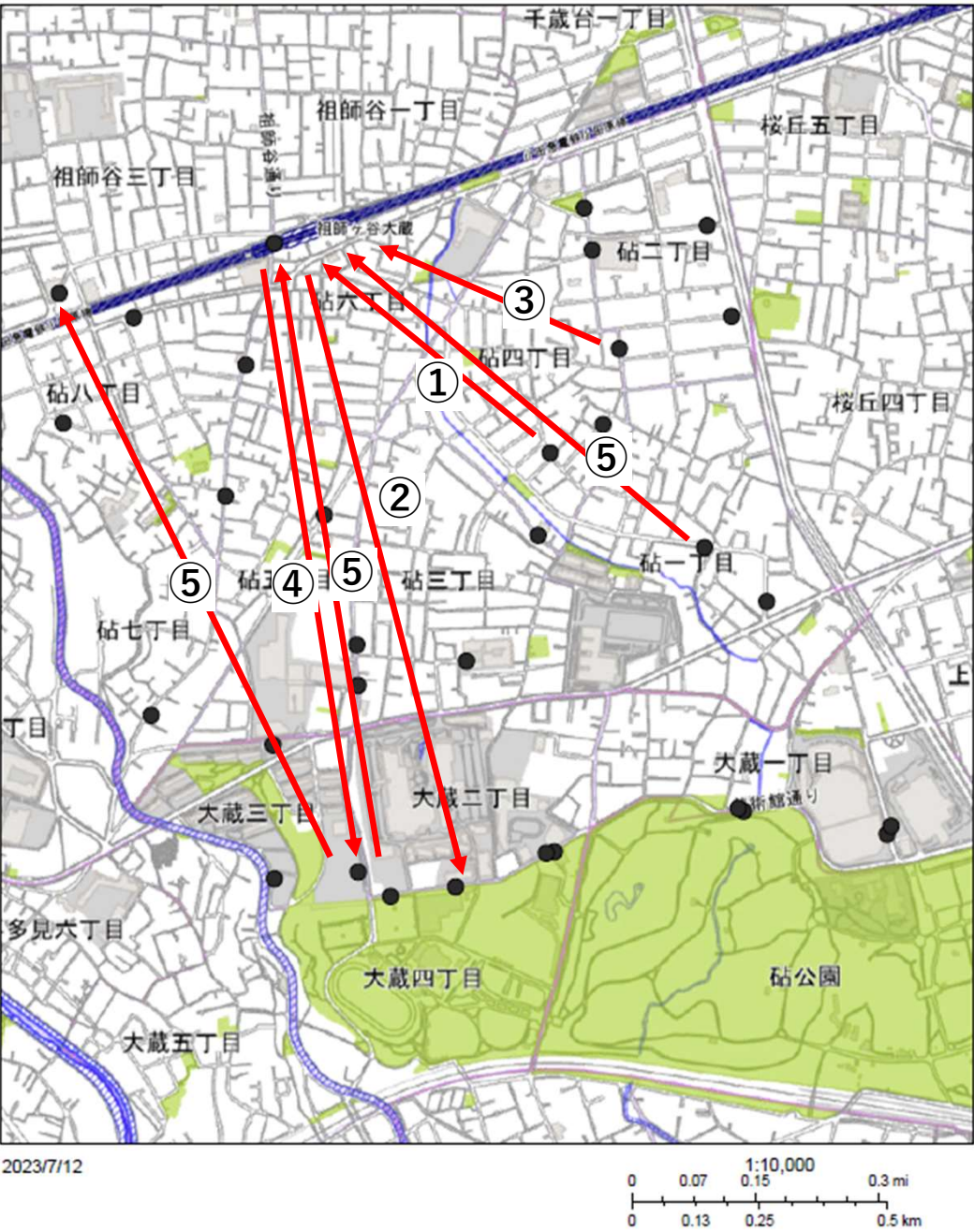


★大蔵運動場は7月の道路工事により使用を中止していた影響があり、乗降回数は減少した数値となっている。代わりに「カーメスト大蔵の杜5～7号棟」の利用が増加したものと推測される。

利用状況等について（５・６月と７・８月の比較）



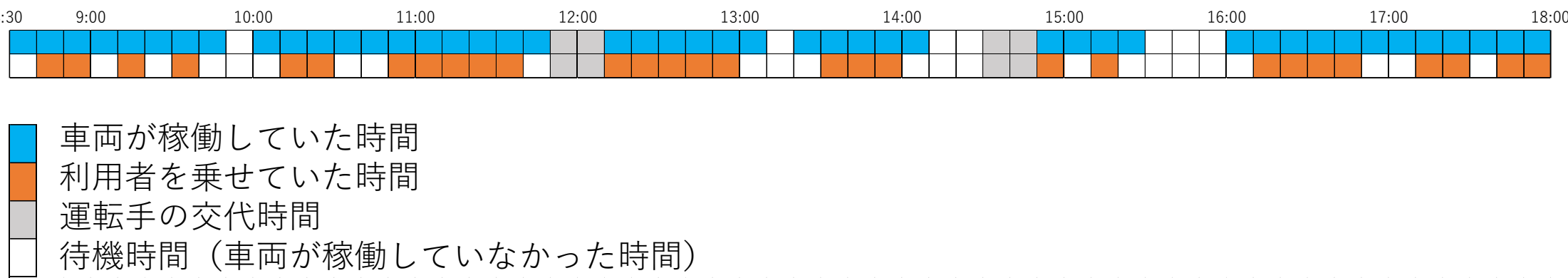
利用状況等について（利用の多い移動パターン）



【7、8月分】

順位	行 先	件数
1	とみやまクリニック → 祖師ヶ谷大蔵駅	38
2	祖師ヶ谷大蔵駅 → 大蔵運動場（屋内プール前）	37
3	砧4丁目24番先 → 祖師ヶ谷大蔵駅	27
4	祖師ヶ谷大蔵駅 → カーマスト大蔵の杜（5・6・7号棟）	26
5	カーメスト大蔵の杜（5・6・7号棟） → 祖師ヶ谷大蔵駅	24
5	カーメスト大蔵の杜（5・6・7号棟） → 砧図書館	24
5	砧1丁目21番（マンション前） → 祖師ヶ谷大蔵駅	24

【最も利用者が多かった7月5日（利用者人数50人）の運行状況】



予約件数 37件
乗車人数 50人
1 予約あたりの乗車人数は、1.35人/件
車両稼働率 約85%（参考値）

- 1日の利用人数をさらに増やすには？
- ⇒ 1 予約あたりの乗車人数を増やす。
- ⇒ さらに乗合が発生するようシステムを改修する等の工夫が必要。

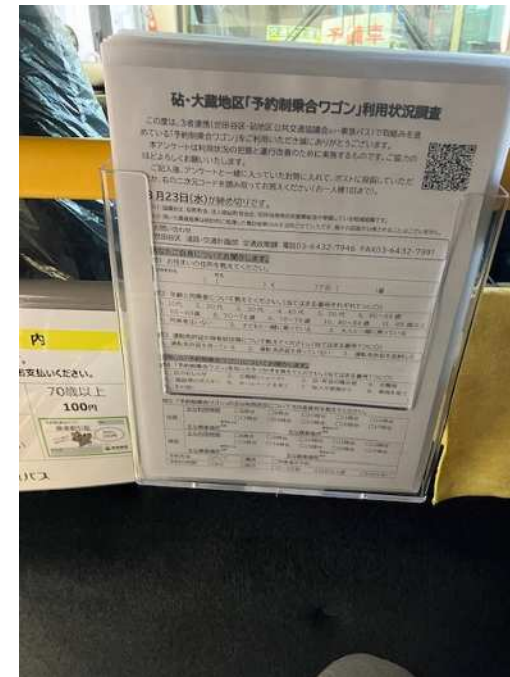
利用者アンケートの結果概要

【予約制乗合ワゴン実証運行 モニタリング】

アンケート実施概要

アンケート実施概要

- (1) 実施期間 令和5年7月12日(水)～8月30日(水)
- (2) 対象者 「砦・大蔵地区」予約制乗合ワゴン利用者
- (3) アンケート方法 アンケート用紙と返信用封筒を車内に設置し、後日郵送する、またはアンケート用紙に記載してある二次元コードを読み取り、Webで回答する方法
- (4) 調査内容 利用者の属性(住所、年代、運転免許証の保有状況)、利用状況、利用目的、改善要望、満足度など



アンケート結果（回収数・回答者の属性等）

砧1～8丁目にお住まいの利用者からの回答が多く、60歳代以上の回答が多い。
また、一人での利用が多く、自動車運転免許証を4割の方が所有していない回答があった。

■ アンケート回収数

回収内容	回収数	合計	回収率
郵送	37	47	37%
WEB	10		

アンケート期間中に1回以上利用したユーザー（127人）に対して

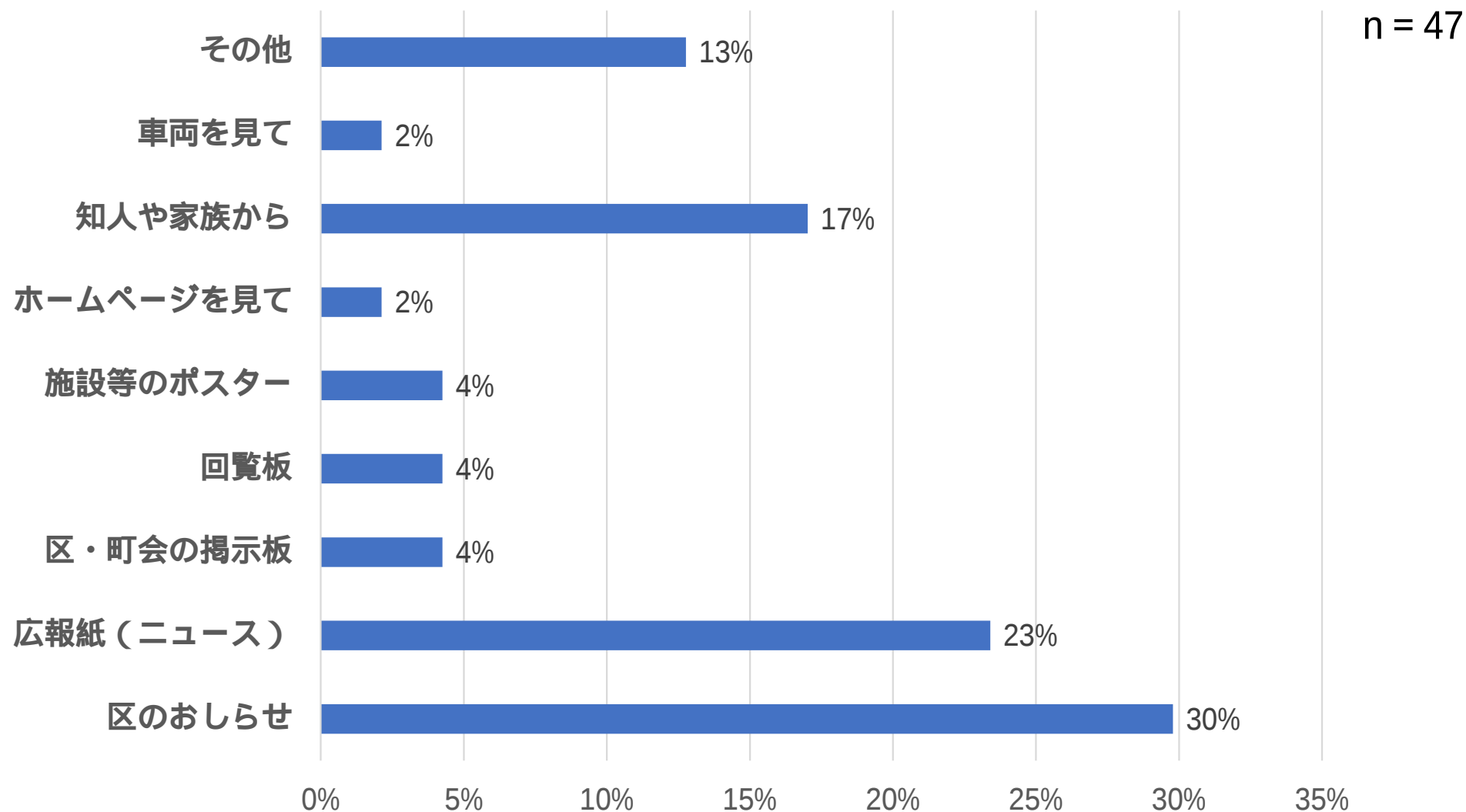
■ 回答者の属性

項目	回答
住所別	砧1～8丁目 55%、大蔵1～3丁目 13%、祖師谷1～3丁目 24% 区内 4%、その他 4%
年代	10代 4%、20代 2%、30代 15%、40代 9%、50代 4% 60～64歳 11%、65～69歳 4%、70～74歳 9% 75～79歳 15%、80～84歳 6%、85歳以上 21%
同乗者	同乗者はいない 53% 子どもと一緒に乗っている 19% 大人と一緒に乗っている 17%
自動車運転免許証	持っている 60% 持っていない 17% 返納した 23%

無回答を含めると100%

アンケート結果（予約制乗合ワゴンを知ったきっかけ）

予約制乗合ワゴンを知ったきっかけは、「区のおしらせ」が最も多く、ついで「広報誌」。
「知人や家族から」といった口コミや「その他」として乗降地点の目印を見てや世田谷美術館のホームページを見て知ったといった回答があった。

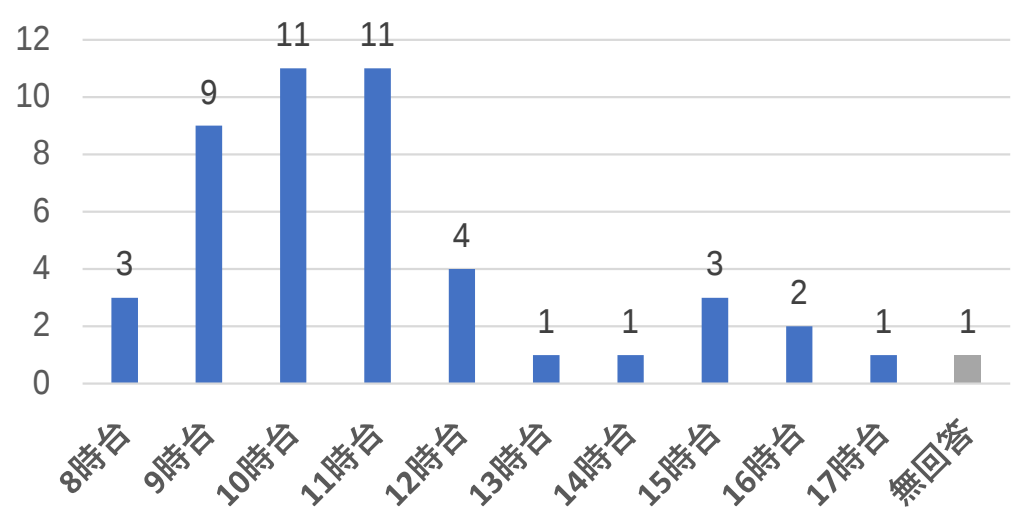


端数処理の関係上、割合が100%とならない場合がございます。

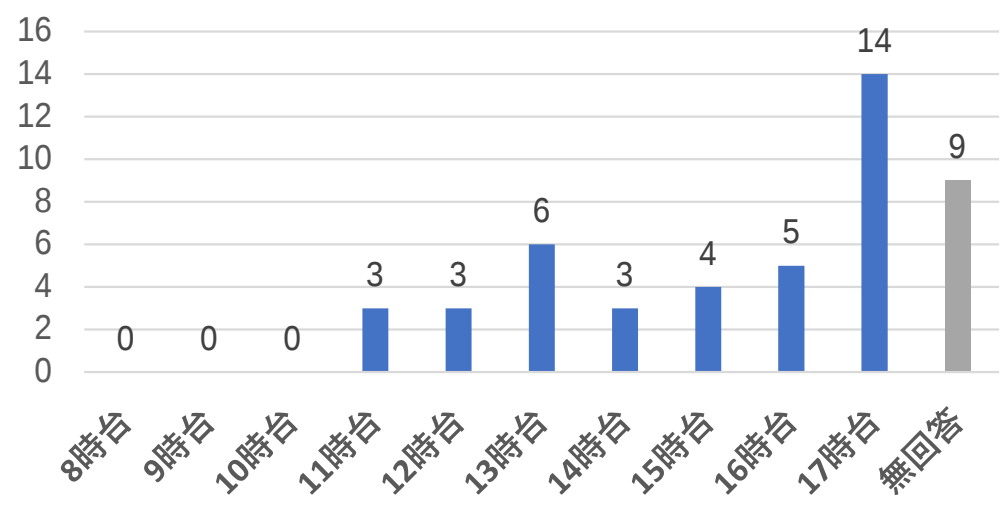
アンケート結果（予約制乗合ワゴンの利用状況：時間）

利用時間として、「行き」は9時～11時台が多く、「帰り」は17時台が多い。

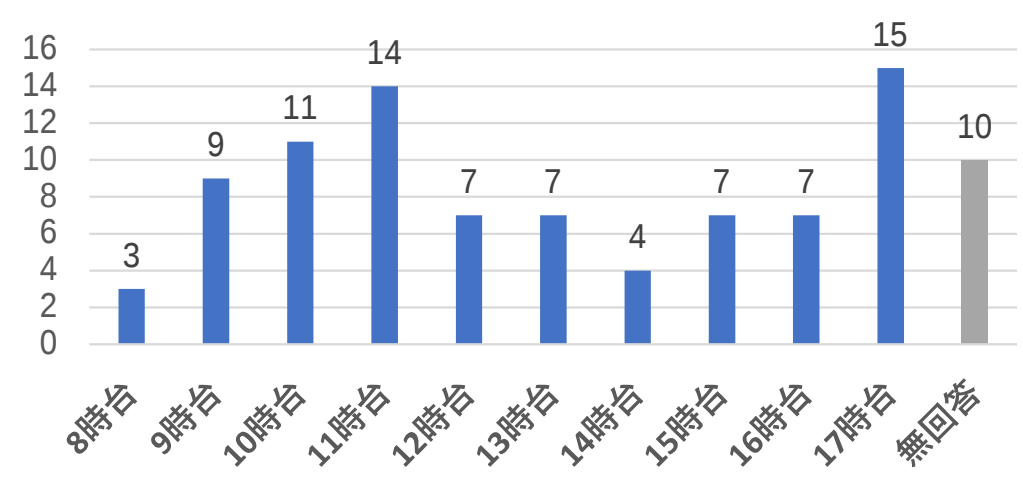
【行き】主な利用時間 n = 47



【帰り】主な利用時間 n = 47



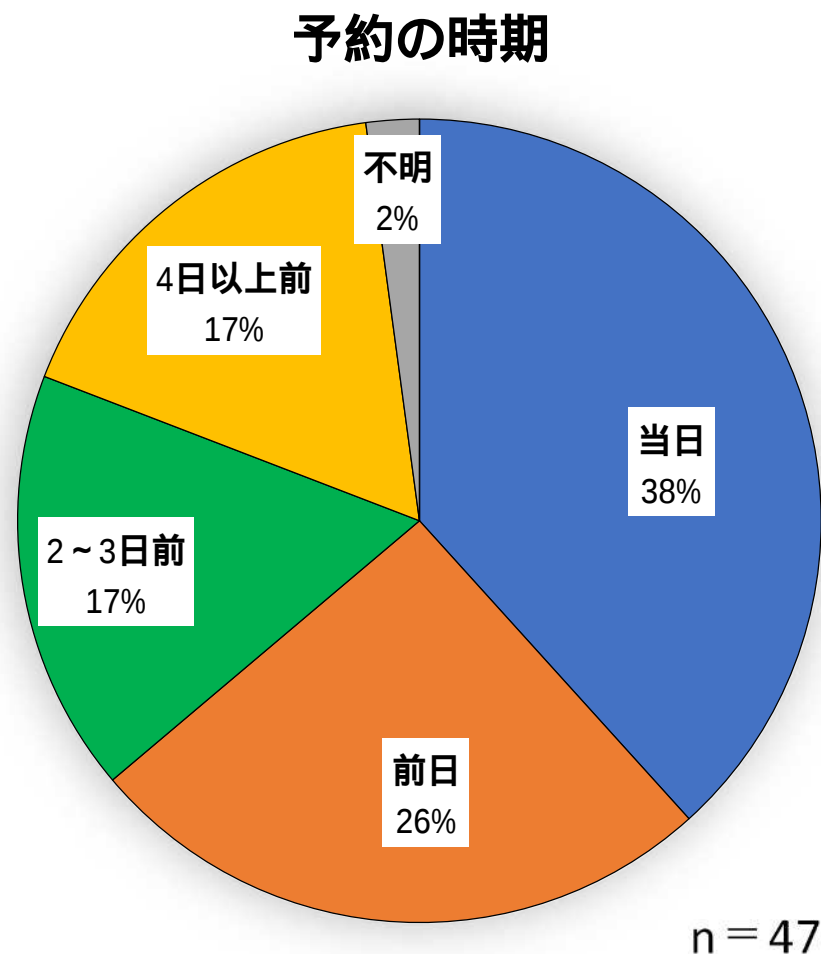
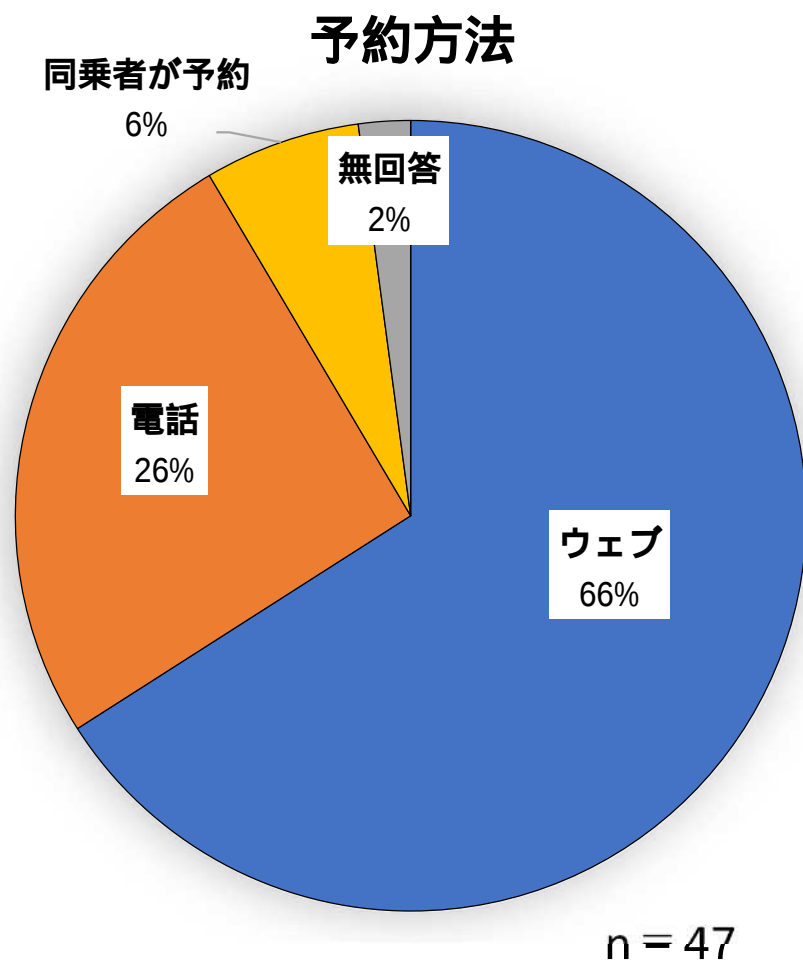
【行き・帰り合計】主な利用時間 n = 94



アンケート結果（予約制乗合ワゴンの利用状況：予約方法と時期）

予約方法は、「ウェブ予約」が6割、「電話予約」が3割の回答があった。
（「同乗者が予約」をウェブ予約に含めた場合、ウェブ予約は7割程度となる。）

予約の時期は、「当日」の予約が最も多く、ついで「前日」が多い結果となった。

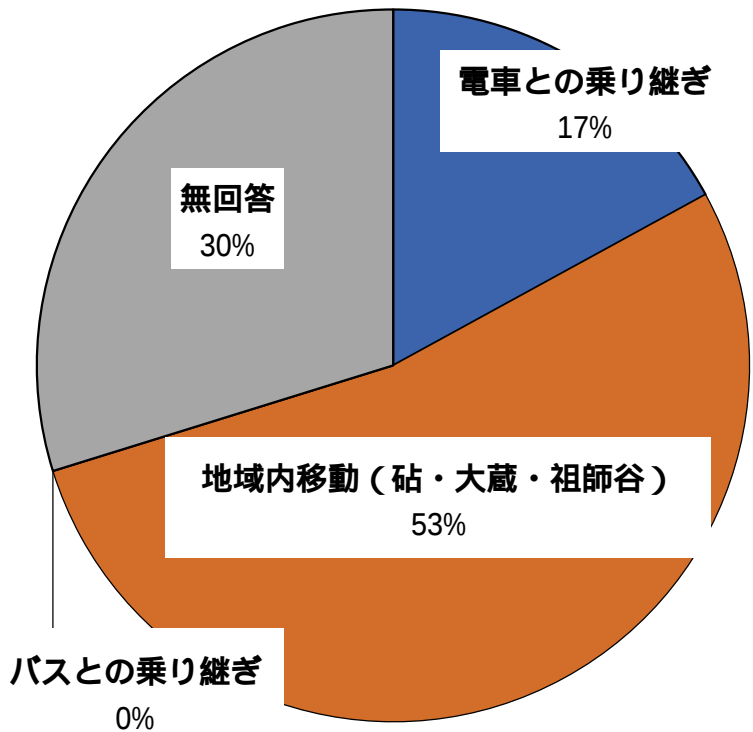


アンケート結果（予約制乗合ワゴンの利用状況：主な使い方・利用目的）

主な使い方として、「地域内移動（砦・大蔵・祖師谷）」が多い回答があった。
利用目的として、「余暇活動（運動等）」「通院・リハビリ」「買物」が多い回答があった。

■ 主な使い方

n = 47



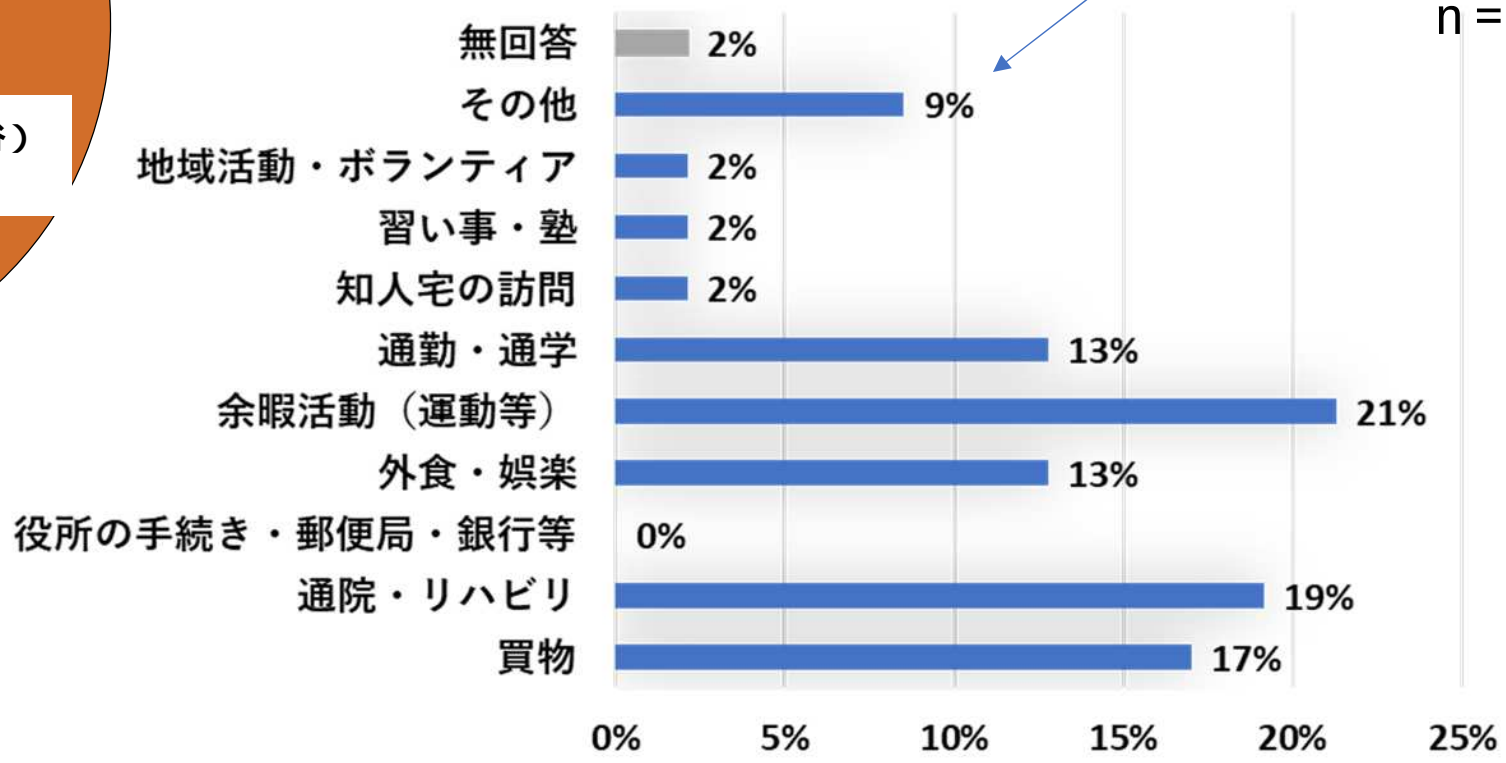
主な目的地の回答（一部抜粋）

- ・ 大蔵運動場
- ・ 砦図書館
- ・ 祖師ヶ谷大蔵駅
- ・ 商店街

■ 主な利用目的

その他として「保育園の送迎」等の回答があった。

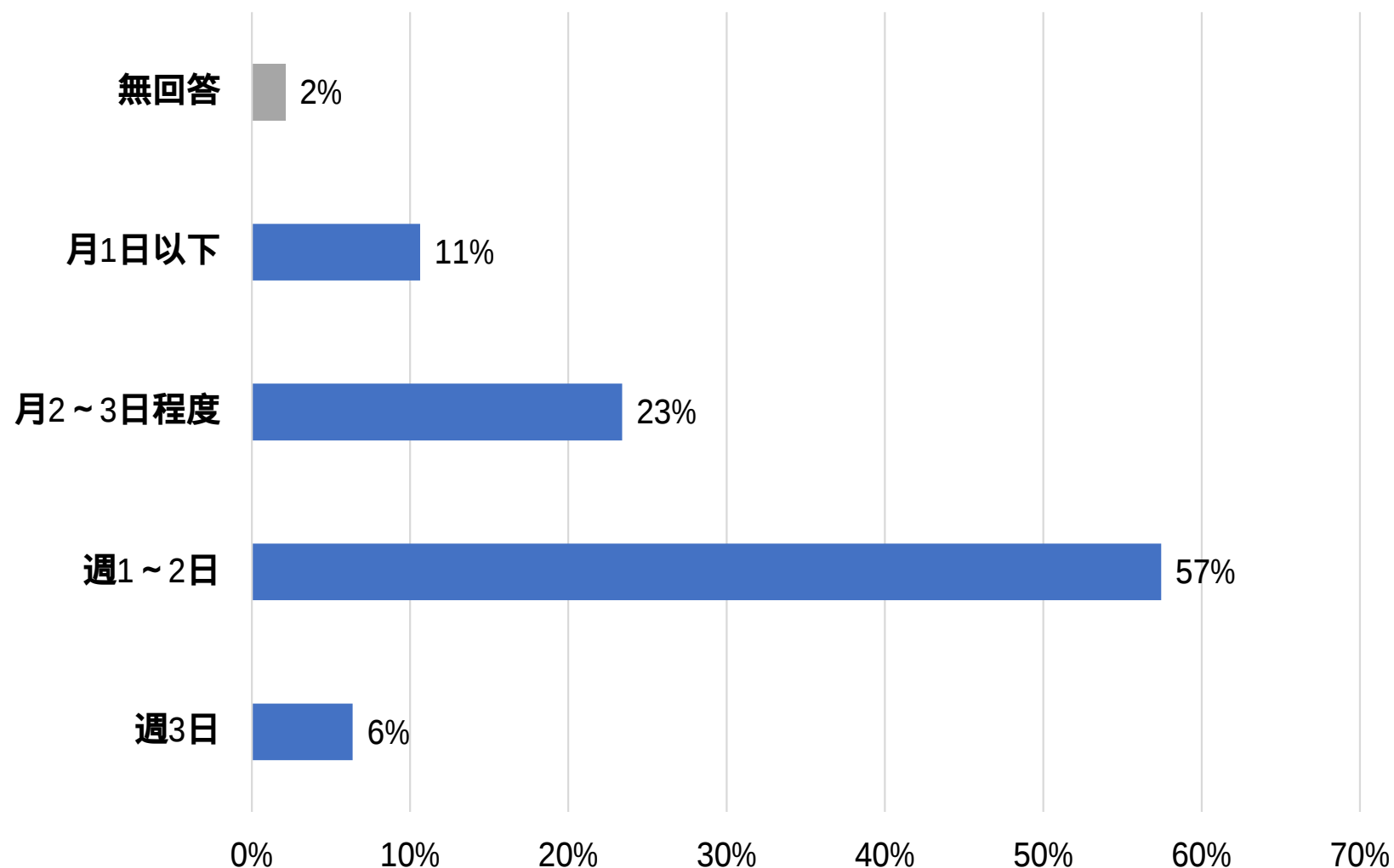
n = 47



アンケート結果（予約制乗合ワゴンの利用状況：利用頻度）

利用頻度として、「週1～2日」の利用の回答が最も多く、ついで「月2～3日程度」の回答があった。アンケート回答者は比較的、利用頻度が高い傾向がある。

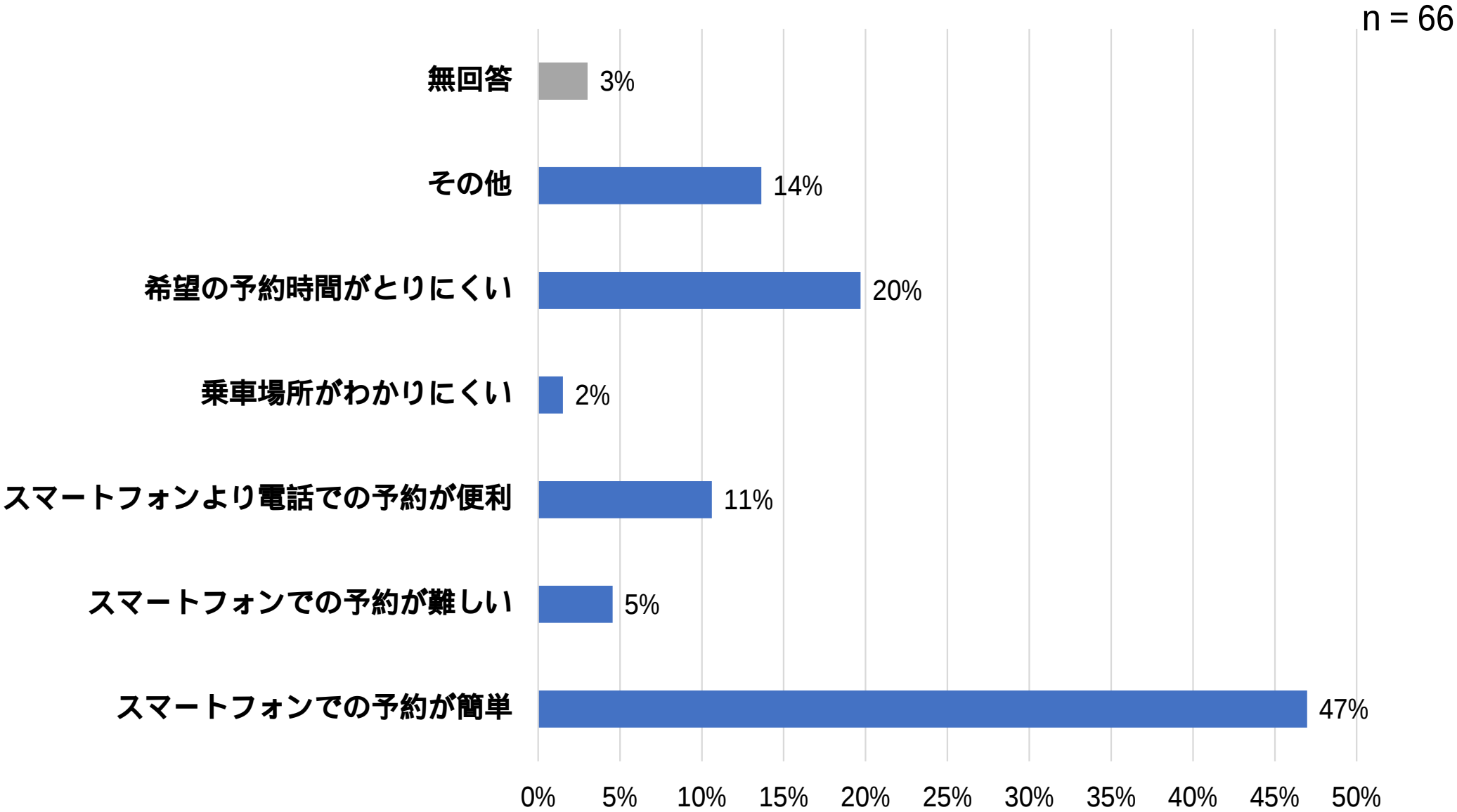
n = 47



端数処理の関係上、割合が100%とならない場合がございます。

アンケート結果（予約制乗合ワゴンの利用状況：予約システム・利用方法）

予約システム等について、「スマートフォンでの予約が簡単」が最も多い回答があった。

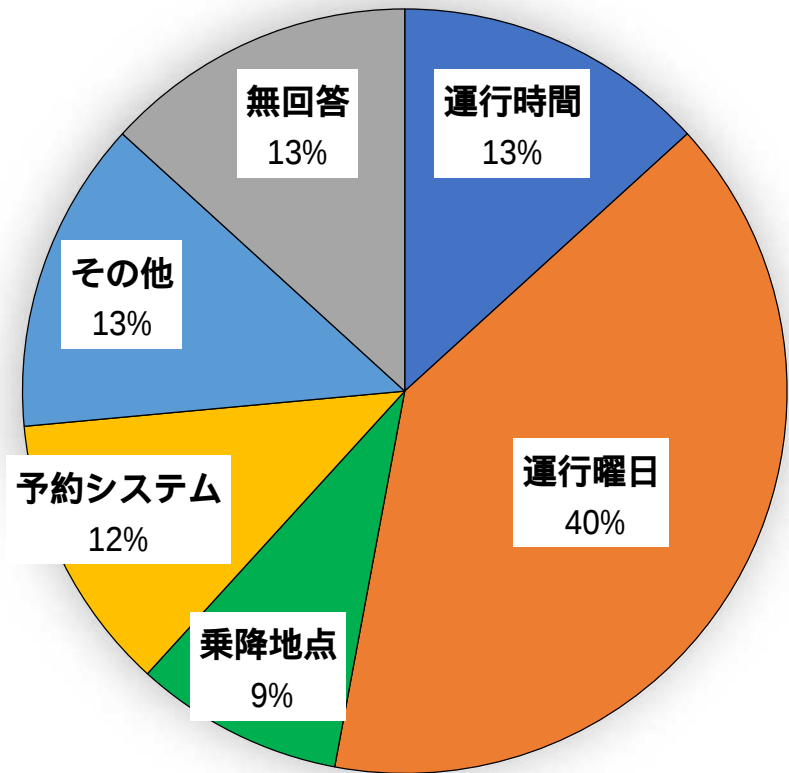


複数回答のため、割合の合計が100%を超えます。

アンケート結果（予約制乗合ワゴンの利用状況：運行改善要望について）

「運行曜日」に関する改善要望が最も多かった。

■ 具体的な改善要望



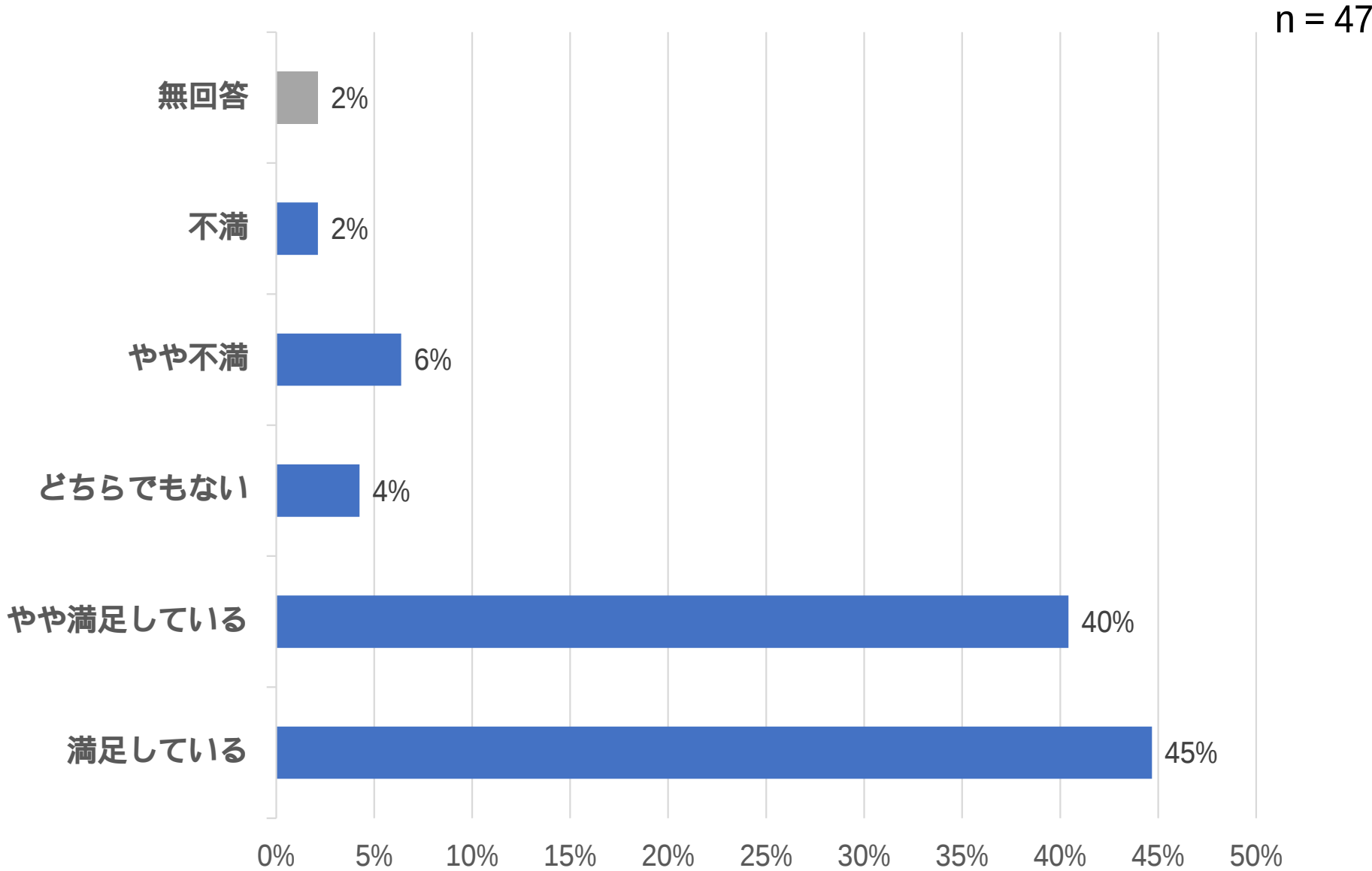
n = 68

■ 具体的な改善要望（一部抜粋概要）

項目	回答
運行時間	・ 運行時間がより長いとありがたい。 ・ 運行時間を朝晩と少しずつ延ばして頂きたい。
運行曜日	・ 週7で運行してもらえると大変ありがたいです。 ・ 週5日の運行を要望します。 ・ 土日も含む毎日運行していただければ嬉しいです。
予約システム	・ 予約制は希望の時間が取れないケースが多い。 ・ 到着希望時間で予約できるとより使い勝手がよい。
乗降地点	・ もっと増やしたら、皆さん利用しやすくなるでしょう。 ・ 砧総合支所周辺を追加してほしい。
その他	・ 普通のバスのように時間で乗ることができる方が、自分の時間が予定通りに行くと思う。1時間に2回とか決まっている方が予定が立てやすい。

アンケート結果（予約制乗合ワゴンの利用状況：総合満足度）

総合満足度として、「満足」「やや満足している」の回答が約8割以上あった。



端数処理の関係上、割合が100%とならない場合がございます。

アンケート結果（予約制乗合ワゴンの利用状況：総合満足度）

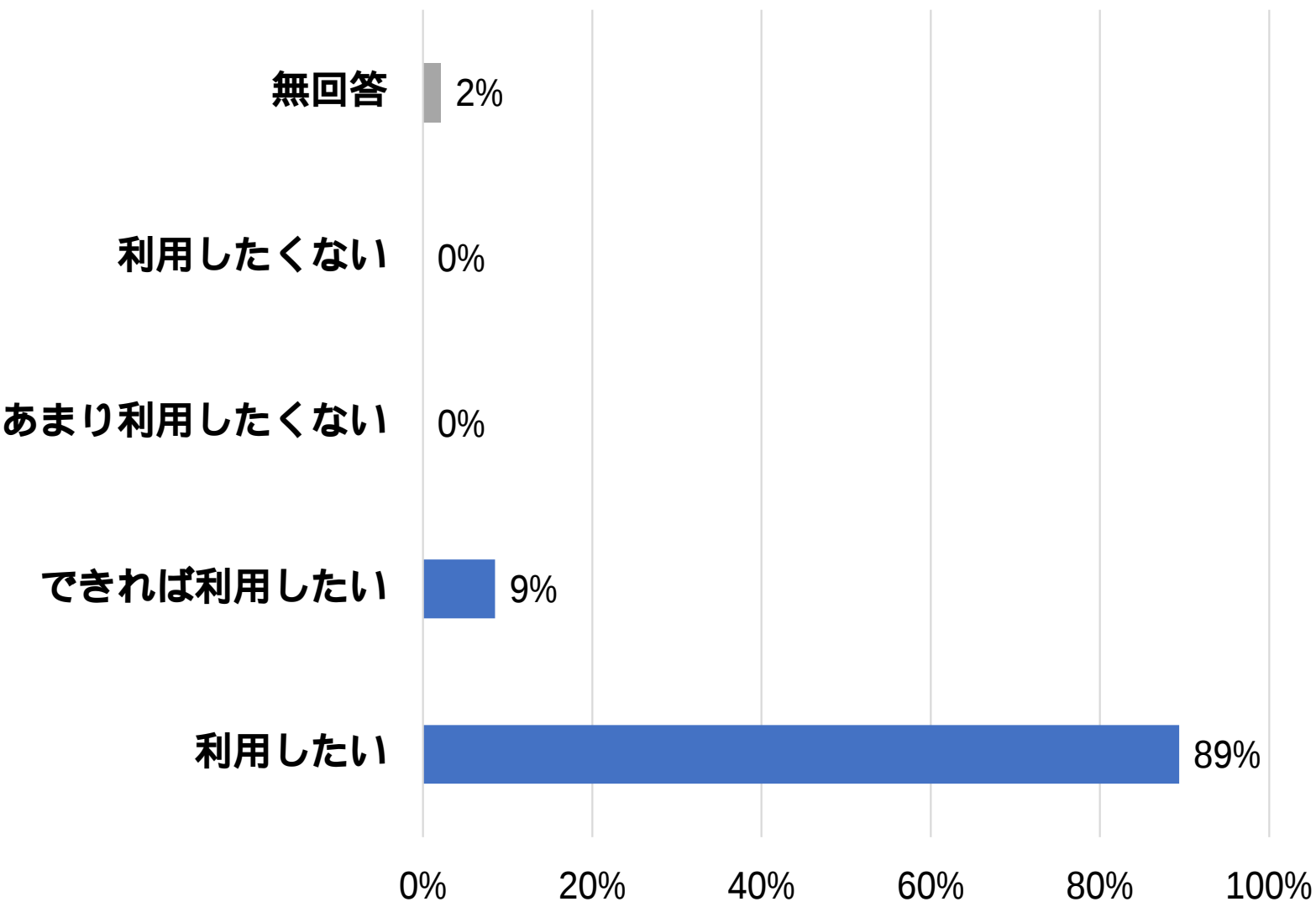
■ 満足・不満の理由（一部抜粋概要）

項目	理由
満足	・ 大変に満足しています。何十回と利用しています。 ・ こういう形で、歩行困難な高齢者に目を向けてくださったことに感謝しています。経済的にも助かります。 ・ 通院に利用しています。家のそばから乗れて、歩くのがつらく時間も倍以上かかっていたのがなくなって、とても満足しています。 ・ 子供（小3）が1人で利用させて頂いております。ワゴンがないと自転車を通う為、親としては不安なので大変助かっております。 ・ 予約時間にきちんと来て下さる。ドライバーさんの感じが良い。歩行困難な者には非常に助かりありがたいです。 ・ 美術館までのアクセスが容易になりました。また、利用者も数名ほどでしたし、ドライバーの皆様も親切で、貸し切りのような気分で快適に乗車しました。 ・ こちらの予約制のバスが開始し、子どもとのお出かけが大変楽になりました。 ・ 予約の時も係の方がとても親切です。一人で乗ることが多いので申し訳なく思います。駅まで歩いて20分なのでとても助かります。乗務員の方もとても親切です。 ・ 外出苦になっていたが、安心して目的地に行け、外出が楽しくなり大満足です。ありがとう。運転技術、安全、マナー等最高ですね。 ・ 移動が便利になった。交通手段の選択肢が増えた。
不満	・ 運行時間を伸ばして欲しい。毎日運行して欲しい。 ・ 運行本数。（ワゴンの数が増えれば） ・ 乗降地点を増やして欲しい。（砧総合支所周辺）運賃300円は高い。

アンケート結果（今後の利用意向）

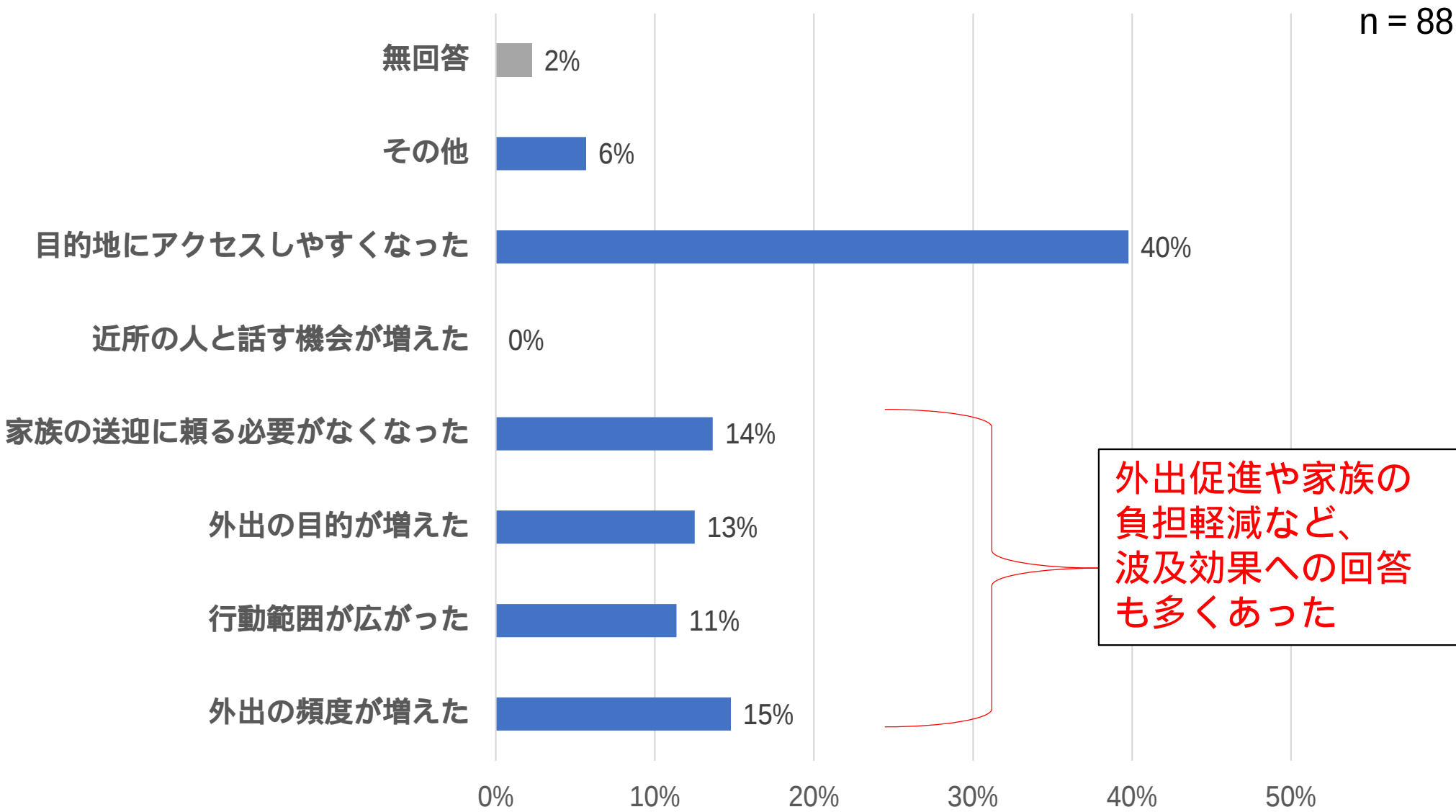
今後の利用意向として、「利用したい」「できれば利用したい」の回答が約 9 割強あった。

n = 47



アンケート結果（予約制乗合ワゴンができて、変化したこと）

変化したこととして、「目的地にアクセスしやすくなった」の回答が最も多かった。



複数回答のため、割合の合計が100%を超えます。

今後等について

令和5年度の取組みについて（予定）

1

5/1
スタート

ステップ

知ってもらおう
利用してもらう

- 運行PR・利用促進等の実施
 - ・ WEB予約講座及び割引証発行（砧地区）
 - ・ 団地、サロン、高齢者クラブ等へ運行概要説明及び割引証発行
 - ・ WEB予約講座及び割引証発行（祖師谷地区）

夏～秋

ステップ

利用する・利用しないの声を拾う

- 利用者アンケート調査等の実施
 - ・ 車内での利用状況調査（アンケート）
 - ・ ニュースvol.3発行（既存バス停活用開始PR及びアンケート含む）
 - ・ **運行PRの継続**

冬～春

ステップ

分析・改善案つなげる

- アンケート及び利用者状況の分析等の実施
- 運行改善案の検討
- 次年度の実証運行について（運行改善含む）

- 概要
- (1) 配布範囲

(2) 個別配架

(3) PRポイント

(4) アンケート方法

砧1～8丁目、大蔵1～3丁目に全戸配布

砧・祖師谷まちづくりセンター、砧総合支所
公共施設（地区会館ほか）
民間施設（店舗ほか、世田谷通り沿線施設など）

乗降地点11か所の追加（既存バス停の活用開始）

「はがき」による郵送回答もしくは「二次元コード」によるWEB回答

砧・大蔵 コミュニティ交通ニュース

令和5年9月発行 Vol.3

ひととまちをつなぐ

予約制乗合ワゴン

実証運行実施中!

待たずに乗れる!

必ず座れる!!

ご利用は簡単な3ステップ!!

STEP1 予約する

STEP2 乗車地点へ

STEP3 降車地点へ

運賃

月・水・金 8:30～18:00

大人300円、小学生150円
70歳以上100円*、未就学児 無料
障害者割引あり、交通系ICカードも利用できます

電話またはウェブ予約にて乗車希望日の前1週間前からの当日の30分前まで受付可能

電話予約受付時間 09:00～19:00 東急バス予約ダイヤル 03-6412-0182 ウェブ予約

※乗車時に割引証を提示してください

砧地区公共交通協議会・世田谷区・東急バス株式会社

アンケートにご協力をお願いします

下のはがき(切手は要りません)を切り取って郵送いただくか、右の二次元コードを読み取ってお答えください。

※令和5年11月30日までに投函ください。

予約制乗合ワゴン実証運行アンケート

問1: 予約制乗合ワゴンを知っていましたか?

☐ 知っている

☐ 知らなかった

問2: 予約制乗合ワゴンを利用したことがありますか?

☐ 利用したことがある

☐ 利用したことがない

問3: 利用したことがある方にお聞きします
利用して良かった点(いくつでも)はなんですか?

☐ 外出の機会が増えた

☐ 自宅付近で乗降できて便利

☐ 目的地の近くまで行けて便利

☐ 家族や知人に送迎を頼まなくて移動できる

☐ その他()

問4: 利用したことがない方にお聞きします
利用していない理由(いくつでも)はなんですか?

☐ 知らなかったから

☐ 徒歩・自転車で移動できるから

☐ 予約が面倒だから

☐ 利用の仕方が分からないため

☐ 利用したい曜日に運行していないから

☐ 利用したい時間に運行していないから

☐ 利用したい乗降地点がないから

☐ その他()

問5: 今後の利用意向を教えてください

☐ 利用する

☐ 加齢等により将来的には利用する

☐ 利用しない

☐ その他

性別

年齢

住所

男性・女性・その他

歳

「利用したことがない方」への声も把握していく

砧・祖師谷地区での掲示板へのポスター掲示等

■ 地区ごとに紹介を分けた P R ほか

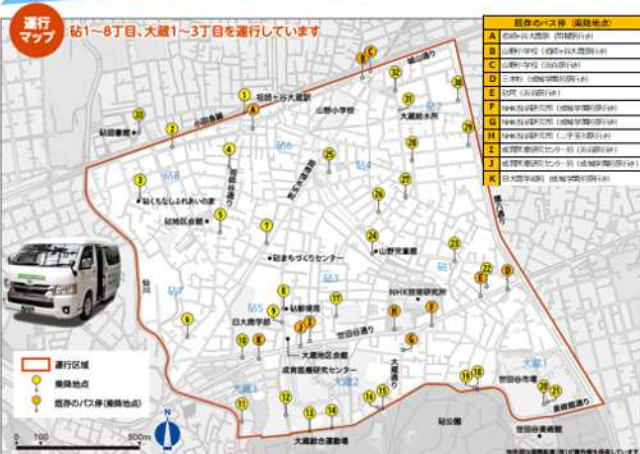
砧地区
「既存バス停の利用開始」

祖師谷地区
「祖師ヶ谷大蔵駅などから
大蔵運動場などに行ける」

バス停
(運行事業者連携)

～ひととまちをつなぐ～
砧・大蔵予約制乗合ワゴン

運行マップ 砧1～8丁目、大蔵1～3丁目を運行しています



9月1日から既存のバス停(A～K)も乗降地点として利用できるようになりました! 路線バスに乗り継げば、渋谷駅や成城学園前駅、二子玉川駅方面にも移動できます!

運行日時	月 水 金	運賃
8:30 ~ 18:00	大人(中学生以上) 300円 小学生 150円 70歳以上※ 100円 未就学児 無料	

予約方法
東急バス予約ダイヤル 03-6412-0182
予約ダイヤル営業時間: 9時～19時
ウェブ予約はこちら

乗降地点や予約方法、割引証等の詳細については、区ホームページをご覧ください
世田谷区 道路・交通計画部 交通政策課 03-6432-7946

砧・大蔵 ひととまちをつなぐ
予約制乗合ワゴン
実証運行実施中!

待たずに乗れる! 必ず座れる!!

ご利用は簡単な3ステップ!!

STEP1 予約する → STEP2 乗車地点へ → STEP3 降車地点へ

祖師ヶ谷大蔵駅や砧図書館から大蔵運動場などに行けます!

運行日時	月・水・金	運賃
8:30～18:00	大人(中学生以上) 300円 小学生 150円 70歳以上※ 100円 未就学児 無料	

予約方法
東急バス予約ダイヤル 03-6412-0182 (受付時間: 9時～19時)
ウェブ予約はこちら

※電話またはウェブ予約にて乗車希望日時の1週間前から当日の30分前まで受付可能
※希望の「時間」と「乗降場所」をご指定ください。

世田谷区 道路・交通計画部 交通政策課 TEL: 03-6432-7946

世田谷区交通政策課/砧地区公共交通協議会

ひととまちをつなぐ
砧・大蔵予約制乗合ワゴン



運行日時 月 水 金 8:30 ~ 18:00

運賃	大人(中学生以上) 300円 小学生 150円 70歳以上※ 100円 未就学児 無料
----	--

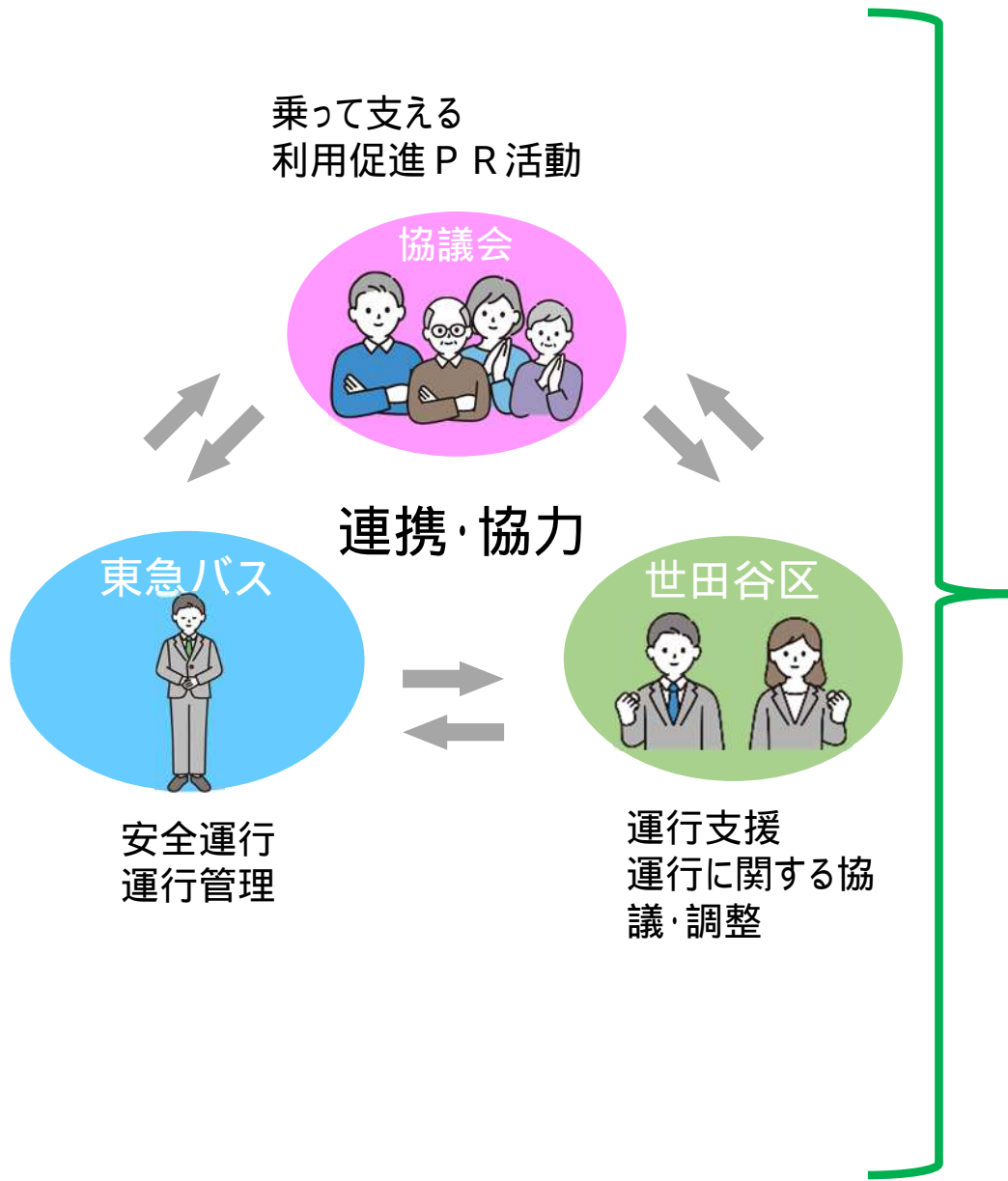
予約方法
東急バス予約ダイヤル 03-6412-0182
予約ダイヤル営業時間: 9時～19時
ウェブ予約はこちら

1 予約する → 2 乗車地点へ → 3 目的地へ

※電話または専用予約サイトから予約可能です。希望の「時間」と「乗降場所」をご指定ください。
※乗車希望日時の1週間前から30分前まで予約を受け付けています。

運行区域や予約方法、割引証等詳細については、区ホームページをご覧ください

今後の取組み（役割分担イメージ）



	役割分担
協議会	・ 利用促進の仕掛けとアクション ・ PRの工夫検討
世田谷区	・ 利用促進支援（アクション含む） ・ アンケート実施と分析
運行事業者	・ システム改善検討

運行PR・利用促進について（運行車両デザイン）

5

決まった運行ルートがない「予約制乗合ワゴン」は、定時定路線と比べ目にする機会が少ない。また、地域から「車両が目立つことによって、利用してくれる人が増えるのではないか」といった声もいただいている。

この間、マグネット追加架装について運行事業者と調整し、以下3案の中からPR促進につながる運行車両デザインを決定したい。

（案1）東急バスカラー×商店街カラー
（事業者と地域）



（案2）東急バスカラー×商店街カラー
（事業者と地域）



（案3）レインボー
（共存・子供への親しみやすさ）



運行PR・利用促進について（地域連携）

6

ニュースの発行や地元イベント・商店街との連携によるPRチラシの配架を実施していることで、WEB登録者数や乗車割引証発行数は増え続けている。
継続したPRは大変重要であると考えます。今後は、利用層などを踏まえたPRなど工夫を図っていききたい。
また、新規利用者も増やししていく。

アイデア

■ 地域へのPRチラシ

- ・ イベントでの周知（お祭りなど）
- ・ 町会回覧：10月から定期的に実施

アイデア

■ イベント連携など

- ・ スマホ教室
- ・ 地域での実施事業など

■ その他アイデア出し

- ・ 利用者層を踏まえたPRの仕方など