

# 砧モデル地区デマンド型交通における 実証運行の中間報告について



令和6年11月  
世田谷区

## 1 主旨

公共交通不便地域対策として取り組んでいる砧モデル地区において、令和5年5月1日から3年間を目途に、地域や運行事業者と協働しながら、A I とワゴン車両を活用したデマンド型交通による実証運行を開始し、利用状況や採算性などを確認しながら、取り組んでいる。

この度、砧モデル地区デマンド型交通の実証運行が2年目を迎えたことから、導入効果などをまとめたので、中間報告する。

## 2 砧モデル地区実証運行について

### (1) 経緯

区では、これまで交通まちづくり基本計画に基づき、南北交通の強化、公共交通不便地域の対策・解消に向けて、新規バス路線の調査・検討、バス事業者への働きかけ等により、運行事業者による定時定路線型のコミュニティバスを10路線、導入してきた。

しかしながら、現在、残っている公共交通不便地域の中には、狭あいな道路が多いことから、定時定路線型のバス運行が困難な状況にある。

こうした状況を踏まえ、新たな公共交通不便地域対策として、砧モデル地区において、A I とワゴン車両を活用したデマンド型交通による実証運行を開始した。

### (2) 概要

利用者の予約に応じて、月・水・金曜日の週3日間、午前8時30分から午後7時に、砧1～8丁目、大蔵1～3丁目の運行区域内の46か所の乗降地点で乗り降りできる、A I とワゴン車両1台（乗客定員8人乗り）を活用したデマンド型交通により、実証運行を実施しており、東急バス株式会社に運行委託している。

※運賃	大人（中学生以上）	300円
	小児	150円
	70歳以上	100円（乗車割引証の提示が必要）
	未就学児	無料

※現金又は交通系 IC カードでの支払い可能

## 3 2年目の実証運行における改善策

2年目の実証運行にあたり、利便性を向上させるために、利用者の声を踏まえた上で、乗降地点を2か所追加し、合計46か所にするとともに、運行時間を1時間延長し、午後7時までとした。また、年末年始の運行については、実証運行1年目の年末年始（12月29日～1月3日）の利用者が少なかった結果（1日あたりの平均利用者13人）を踏まえ、運休することとした。

## 4 検証結果

令和5年5月から開始した実証運行が約1年半を迎え、これまでの利用状況や、アンケート（中間報告）などを元に、①地域と連携した取組みによる成果、②デマンド型交通の利用状況、③移動が持つ社会的インフラとしての波及効果について検証を行った。

### (検証1) 地域と連携した取組みによる成果

地元協議会をはじめ、地域や、砧まちづくりセンター、社会福祉協議会、運行事業者等と協働しながら取り組むことで、WEB登録者が1,000人を超え、地元企業等からの協賛も得られている。

地元町会のチラシ回覧や、掲示板へのポスター掲示、地域イベント、各家庭へのコミュニティ交通ニュースの配付など、地域の特性等を踏まえた、継続的な周知活動が効果的である。  
※詳細については、別紙1「(検証1) 地域と連携した取組みによる成果の検証について」のとおり。

### (検証2) デマンド型交通の利用状況

砧モデル地区デマンド型交通は、幅広い年代、特に70代以上の方に多く利用されており、新しい身近な移動手段として、地域、特に高齢者に受け入れられている。デマンド型交通の利点である乗降地点をきめ細かく設定したことや、定期的に運行改善を実施することで、利用者の利便性を向上させたことにより、ここ数ヶ月間は1日あたり50人程度の利用者がいることや、他の自治体の利用状況の比較、利用していない方の今後の利用意向を含めて、事業継続性は高い。

一方、利用者数が1日40人を超える日は「予約が取りづらい」という声や、アンケート結果(中間報告)では、「運行曜日を増やしてほしい」という声を、それぞれ多くいただき、利用者の需要に応える対策を検討する必要がある。

※詳細については、別紙2「(検証2) デマンド型交通の利用状況の検証について」のとおり。

### (検証3) 移動が持つ社会的インフラとしての波及効果

砧モデル地区デマンド型交通を利用したことで、「利便性が向上し、日常生活の満足度が上がった」という、生活上の変化を感じている方も多くいることから、移動環境の向上を通じて、区民の外出機会の増加を図り、日常生活の向上に寄与している。新たなコミュニティ交通を導入したことで、利用者、特に高齢者の日常生活の充実や、外出の促進等、移動が持つ波及効果に繋がっている。

地元のまちづくりセンターや、社会福祉協議会など、地域と連携した取組みを進めたことで、移動手段だけではなく、区民の方の自主的なコミュニティづくりや、地域交流の機会創出に繋がっている。

※詳細については、別紙3「(検証3) 移動が持つ社会的インフラとしての波及効果の検証について」のとおり。

## 5 今後の進め方

### (1) 砧モデル地区

#### ①運行曜日の拡充検討

利用者が増えることで、予約が取りにくくなったとの声や、運行曜日を増やしてほしいなどという意見が寄せられており、運転手不足という課題もあるが、運行事業者と協議しながら、運行曜日の拡充について検討していく。

## ②本格運行に向けた評価項目の検討

本格運行に向けた評価については、利用者数や収支率といった客観的指標だけではなく、利便性の向上や、利用者の日常生活の満足度など、移動が持つ社会的インフラとしての波及効果などを確認し、取りまとめる。最大8人乗りのワゴン車両を活用したデマンド型交通による実証運行の結果や、福祉的視点を踏まえた現実的かつ実践的な目標数値の設定を検討し、他地区への展開のモデルケースとなるように進めていく。

## ③収支率の改善

収支率を改善させるため、割引証提示後の運賃のあり方を検証するとともに、地元協議会とも連携しながら、運営協賛や広告協賛の協力を得られるように、引き続き、地元の企業や社会福祉法人などに呼びかけていく。

## (2) 他地区への展開

地域公共交通計画(素案)において、施策の一つである「公共交通不便地域対策の推進」の中で、「地域の状況を踏まえたコミュニティ交通の導入・検討」を位置付けている。

地域公共交通計画の策定とあわせて、公共交通不便地域の定義の見直しを行っており、今後、新たな公共交通不便地域の中から、公共施設圏域や人口特性などを踏まえた「重点検討地域」を設定する。

併せて、コミュニティ交通を導入するためのガイドラインとなる手引きを作成し、砧モデル地区の実証運行の状況や、地域住民、運行事業者、区のそれぞれの役割、新たなコミュニティ交通の実証・導入に向けた手順などを、各総合支所でオープンハウス等により周知する。重点検討地域の住民の意向や機運などを確認し、まちづくりセンターや、社会福祉協議会等の協力を得ながら、地域協議会の早期設立を促進していく。

適正な公費負担によって、各地域のニーズや道路事情に応じて、地域の実情に合った交通システム(ワゴン車両などを活用した世田谷型デマンド交通や、グリーンスローモビリティなどを活用した定時定路線型交通など)を導入することで、公共交通不便地域対策を進めていく。

## 6 今後のスケジュール(予定)

### (1) 砧モデル地区

令和7年3月	コミュニティ交通ニュースの発行(実証運行継続に向けた報告会の周知)
4月～	地域を対象とした実証運行継続に向けた報告会
5月1日～	3年目の実証運行開始

### (2) 他地区への展開

令和7年5月	「コミュニティ交通を導入するためのガイドラインとなる手引き」策定
夏頃	各総合支所でオープンハウス等による説明会

## (検証 1) 地域と連携した取組みによる成果の検証について

## 1 地域等と連携した周知活動

砧モデル地区での実証運行では、決まった時間に決まったルートを運行する「定時定路線型」ではなく、事前に予約をすることで、利用者が都合の良い時間に、乗りたい乗降地点から降りたい乗降地点まで、効率的に移動できるAIを活用したデマンド型交通を導入している。

利用にあたっては、電話又は専用予約サイトからの予約が必要であることから、地元協議会をはじめ、地域や、砧まちづくりセンター、社会福祉協議会、運行事業者等と協働しながら、以下の周知活動に取り組んでいる。

幅広い広報活動を通じて、多くの方が新しい交通サービスであるデマンド型交通を利用することにより、新たな移動手段として定着していくことが期待される。

## (主な周知活動)

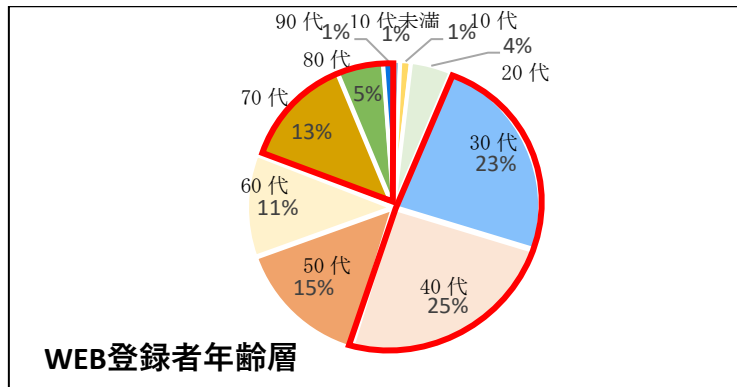
- ①スマートフォンからの予約講座の実施、高齢者が集うお茶会などでの周知（乗車割引証の発行を含む／砧・祖師谷まちづくりセンター、運行区域内の地区会館、区民集会所、集合住宅、高齢者クラブ）
- ②オープンハウスの開催（利用状況や事業内容等の紹介、乗車割引証の発行）
- ③まちづくりセンターでの高齢者向けスマートフォン講座における周知
- ④砧モデル地区内の各家庭にコミュニティ交通ニュースの配付（約15,000世帯）
- ⑤区のおしらせ、区ホームページ、区公式X（エックス：旧ツイッター）、メールマガジン、エフエム世田谷での周知
- ⑥地元町会のチラシ回覧、掲示板へのポスター掲示、地域イベントでのチラシ等の配布、地元商店街との連携によるチラシ等の配布・ポスター掲示、集合住宅へのポスター掲示
- ⑦砧総合支所や砧・祖師谷まちづくりセンター、公共施設、保育園、小学校、民間施設などでのポスター掲示、チラシの配架・配付

## 2 登録者数

地域等と連携した周知活動に取り組んだ結果、WEB登録者は1,000人を超えるとともに、70歳以上を対象にした乗車割引証も600人程度の発行に繋がっている。

WEB登録者の年代別の割合は、30代から40代の子育て世代が約5割を占めており、予約システムから予約を取る際に、スマートフォンからの予約が便利であるため、スマートフォンの操作等に慣れている年齢層に多く登録されている。一方、運行開始当初から、70代以上の高齢者が約2割を占めており、乗車割引証の発行数に比べて、WEB登録者数が少ないことから、引き続き、スマートフォンからの予約方法の周知が必要である。

	R5.5～R6.4 (1年目)	R6.5～R6.9 (2年目)	累 計
WEB登録者数	912人	203人	1,115人
乗車割引証発行数	525枚	72枚	597枚



### 3 地域からの支援

運行開始当初から、地元企業や個人の方から運行を支援する協賛を得ていること、令和6年度から広告協賛を開始したところ、実証運行1年目と比べて、5倍を超える協賛を得られていることから、砧モデル地区デマンド型交通に対する地元企業等の期待や関心は高いと考えられる。

R5.5～R6.4（1年目）	85,000円（11件） （運営協賛（1口：5,000円～）のみ）
R6.5～R6.9（2年目）	435,000円（15件） （運営協賛（1口：5,000円～）、 広告協賛（1枠：33,000円～））

### 4 運行事業者からの支援

運行事業者である東急バス株式会社は、地元協議会への出席や、スマートフォンからの予約講座、地域イベントへの参加、利用者が操作しやすく、予約が取りやすくなるような予約システムの改修、車体デザインの改善などに取り組み、地域と連携して、活動している。

#### 【検証結果】

地元協議会をはじめ、地域や、砧まちづくりセンター、社会福祉協議会、運行事業者等と協働しながら取り組むことで、WEB登録者が1,000人を超え、地元企業等からの協賛も得られている。

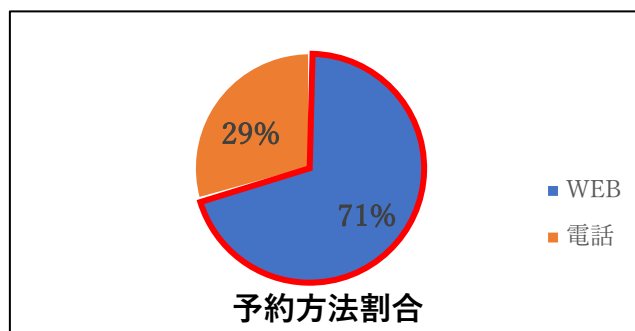
地元町会のチラシ回覧や、掲示板へのポスター掲示、地域イベント、各家庭へのコミュニティ交通ニュースの配付など、地域の特性等を踏まえた、継続的な周知活動が効果的である。



## (検証2) デマンド型交通の利用状況の検証について

## 1 予約方法

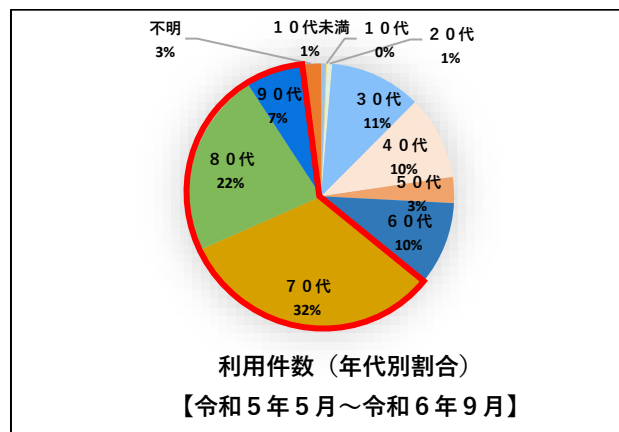
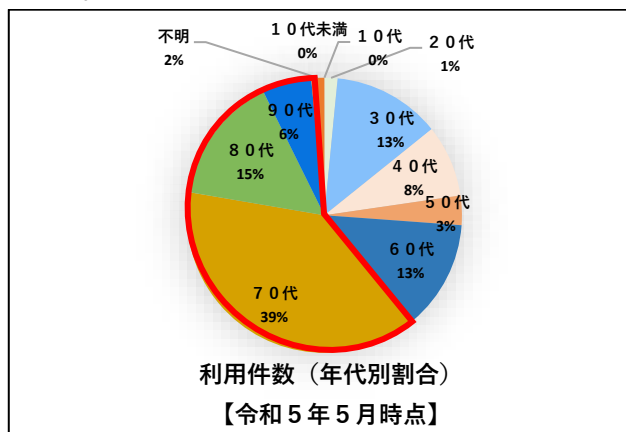
運行開始当初からこの間、専用予約サイトからの予約件数が約7割、電話予約が約3割である。実証運行開始前から、地域と協働しながら、定期的にスマートフォンからの予約講座などを実施したことで、専用予約サイトからの予約方法に結びついていると考えられる。



## 2 利用件数 (年代別)

30代～40代の子育て世代の利用が約2割、60代未満の利用では約4割と、幅広い世代の方に利用されている。運行開始当初からこの間、70代以上の高齢者が、利用件数の約6割を占めていることから、事前予約が必要なデマンド型交通においても、高齢者の身近な交通手段として利用されていることが確認できる。

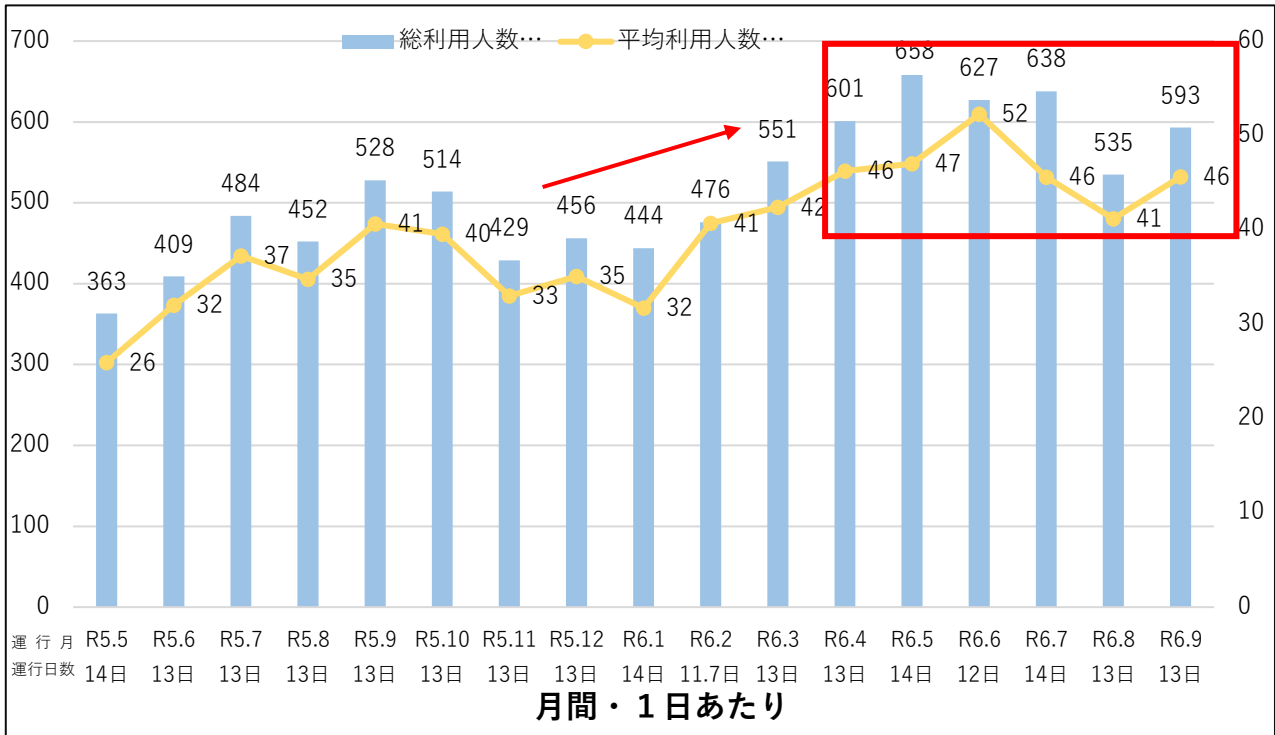
一方、高齢者の利用を促すため、乗車割引証を提示した場合の運賃を100円に設定しているが、70代以上の高齢者の利用が想定を超えて増えるにつれ、収支率の低下に繋がっている。



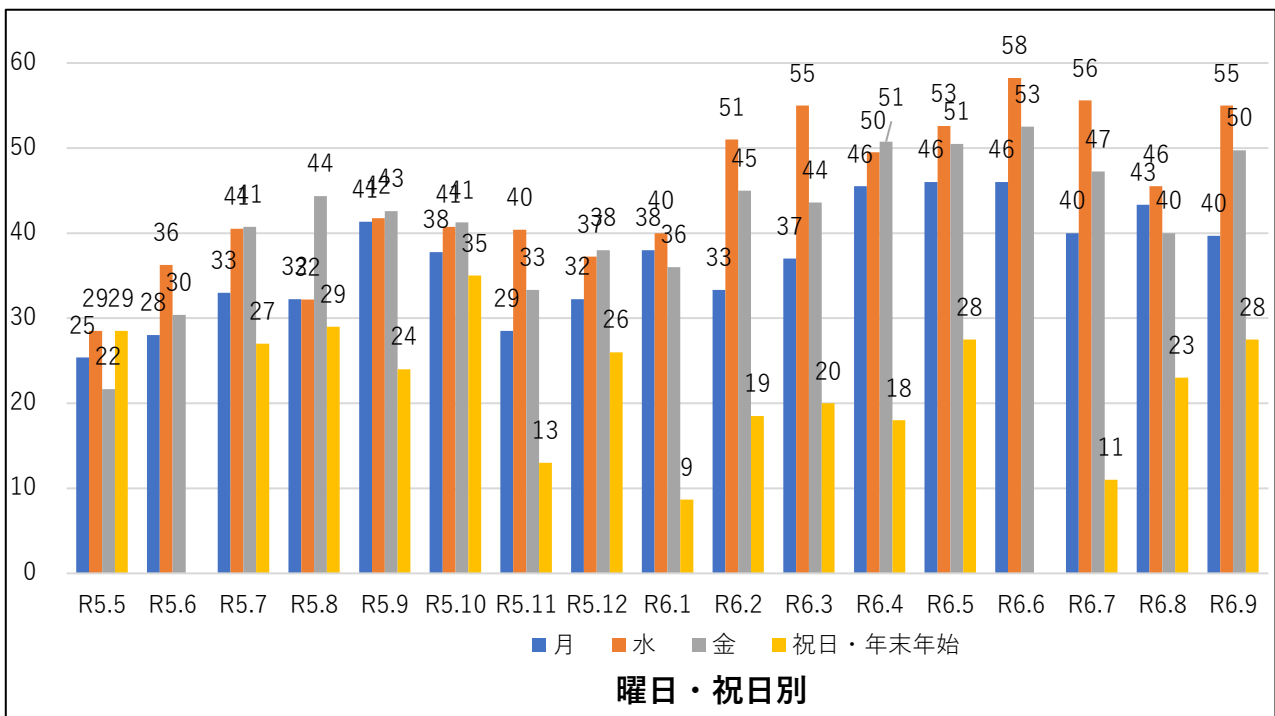
### 3 利用者数（月間・1日あたり、曜日・祝日別、時間帯別）

運行開始当初は、1日あたりの利用者が30人程度であったが、地域と連携した周知活動を幅広く行ったことや、予約システムの改修などの運行改善を実施したことで、徐々に利用者数が増え、最大73人にご利用いただく日もあり、現在では約50人程度まで増えている。1回の運行で5人から8人乗り合うケースもある。

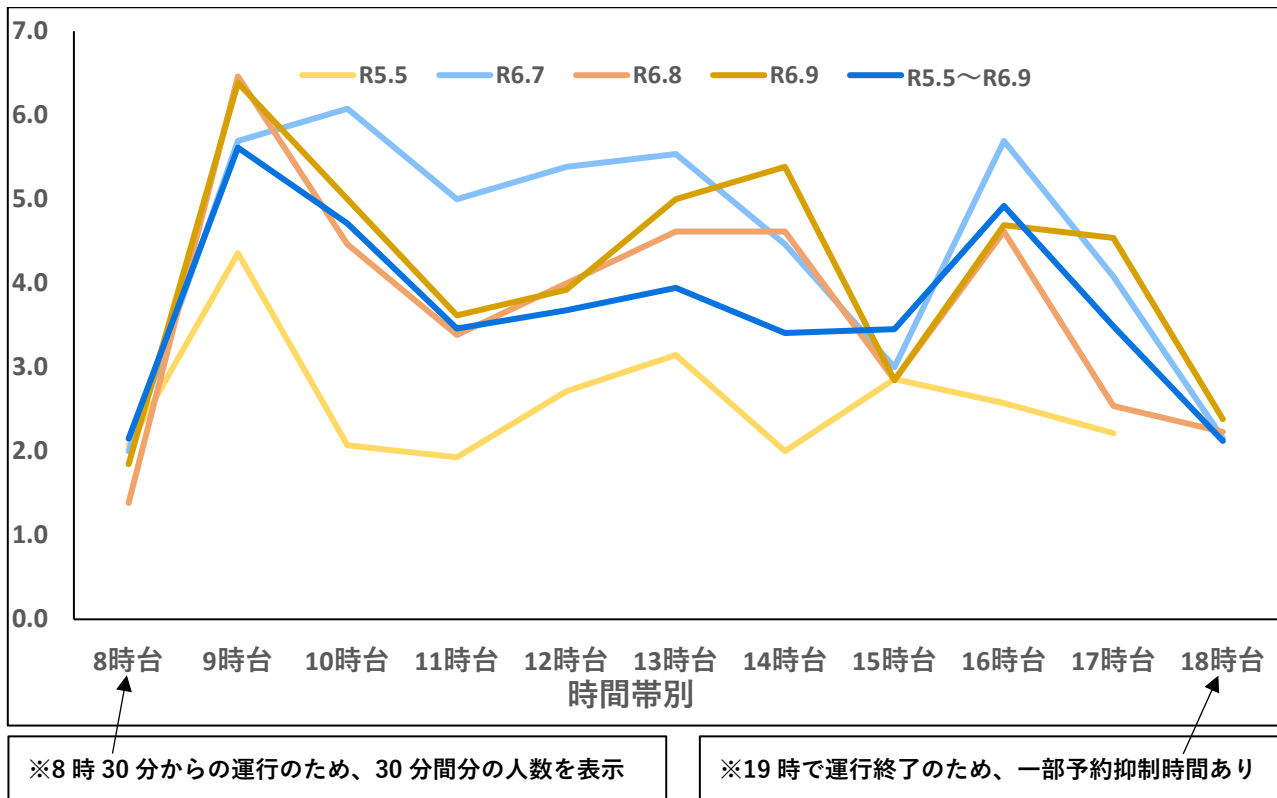
一方、利用者が増えていることで、予約が取りにくくなったとの声や、運行曜日を増やしてほしいなどという意見も寄せられており、新たな課題に向けた対応が必要である。



曜日別では、水、金、月の順に、多くの方に利用されているが、祝日の利用者は10～20人程度であり、祝日の運行が平均利用者数を引き下げる要因となっている。



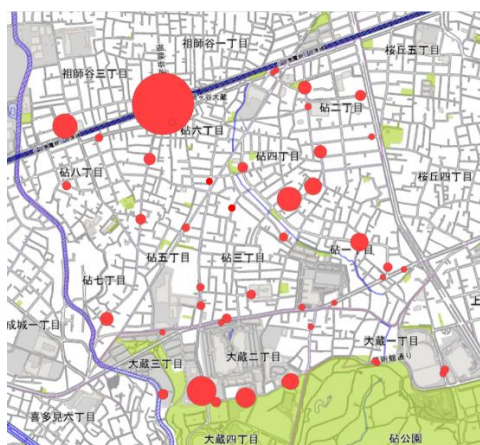
時間帯別では、9時台と、16時台の利用が多い。



#### 4 利用の多い乗降地点

商店街がある祖師ヶ谷大蔵駅や、商店街から離れた集合住宅、病院、大蔵運動場、砧図書館、住宅街にある乗降地点の利用が多い。

すべての乗降地点が利用されており、デマンド型交通の利便性を向上させるためには、鉄道駅などの交通結節点を乗降地点に設置することや、乗降地点をバランスよく配置することが重要であることが確認できる。

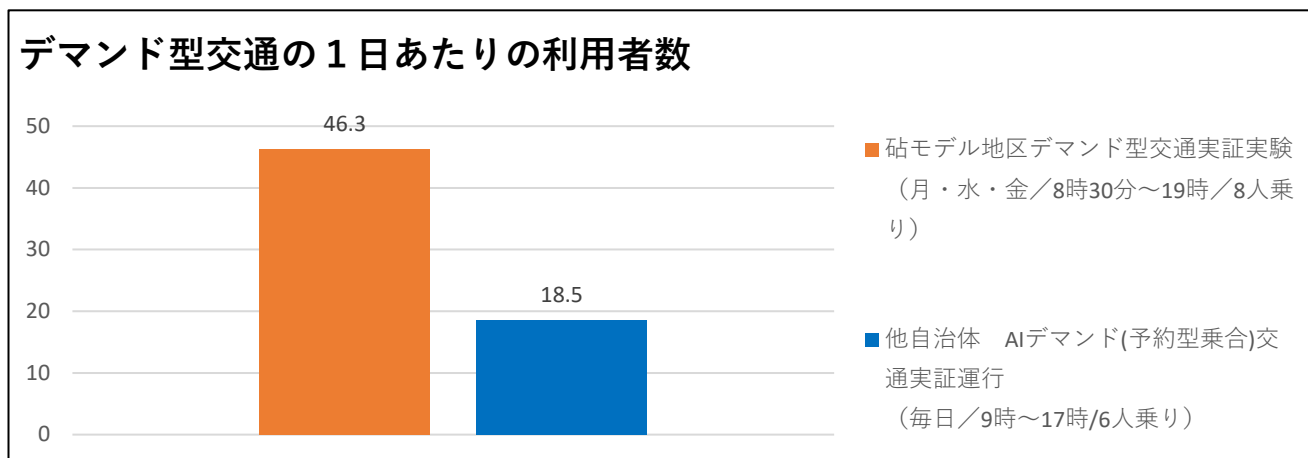


利用の多い乗降地点



## 5 他の自治体におけるデマンド型交通との比較

砧モデル地区デマンド型交通の1日あたりの利用者数を、同時期に実施していた、他の自治体における事例と比較すると、多くの方に利用されていることが確認できる。



## 6 収支状況

利用件数のうち、約6割を占めている70代以上の高齢者の運賃について、福祉的支援により、割引証を提示した場合、100円と設定しているため、実証運行1年目の収支率は9.0%であった。実証運行2年目は、広告協賛を開始したところ、運賃外収入を多く得られていることで、14.7%である。

なお、割引を適用しない場合の収支率は、実証運行1年目が17.1%、2年目が23.1%である。

実証運行2年目は、1年目と比べて、収支率は改善されているが、収支率の更なる改善に向けて、協賛の更なる獲得や割引証提示後の運賃のあり方を検証することが必要である。

	R5.5~R6.4 (1年目)	R6.5~R6.9 (2年目)
①支出 ※1	10,510,000	5,841,000
②運賃収入	865,000	425,000
③運賃外収入(協賛)	85,000	435,000
収支率(②+③/①)	9.0% (17.1% ※2)	14.7% (23.1% ※2)
公費負担額(①-②-③) ※3	9,560,000	4,981,000

※1 人件費、システム利用料、コールセンター経費(宇奈根・喜多見地区のデマンド型交通のコールセンター業務を共有することで経費削減を図っている)、燃料費、消耗品

※2 実証運行では、福祉的支援により、割引証を提示した70歳以上の運賃を100円と設定しているが、割引を適用しない場合の収支率をカッコ内に記載。

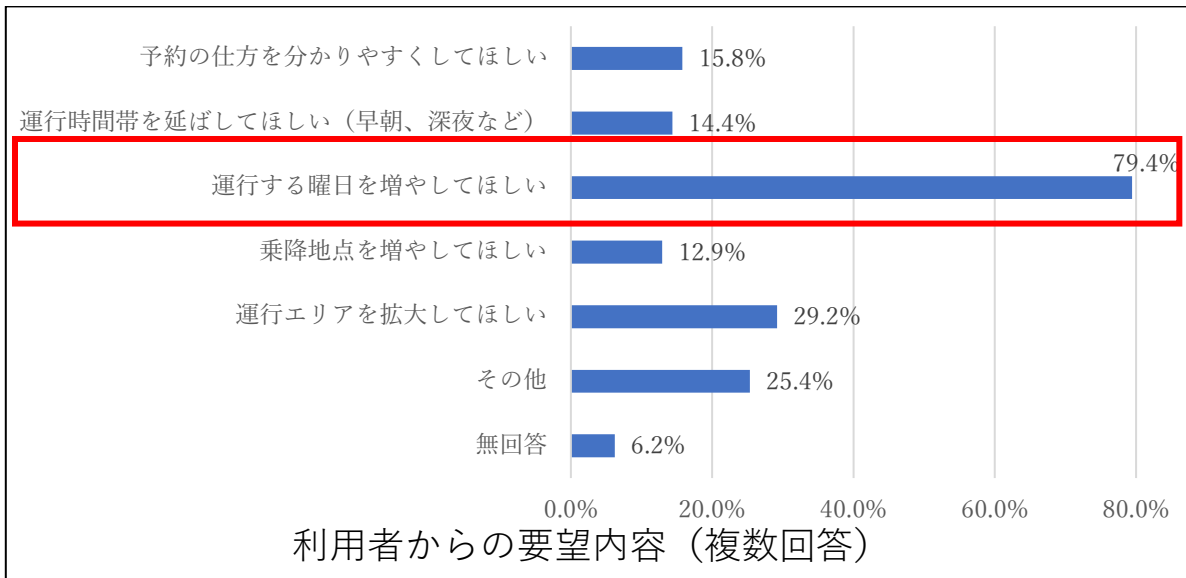
※3 現状のサービス水準での運行に必要な実質補填額

## 7 アンケート（中間報告）

【実施期間：令和6年8月～10月末、調査方法：①ワゴン車両内での配布、②WEB登録者あてにメール送付、③割引証発行者あてに郵送（令和6年9月13日までの回答数：387通）】

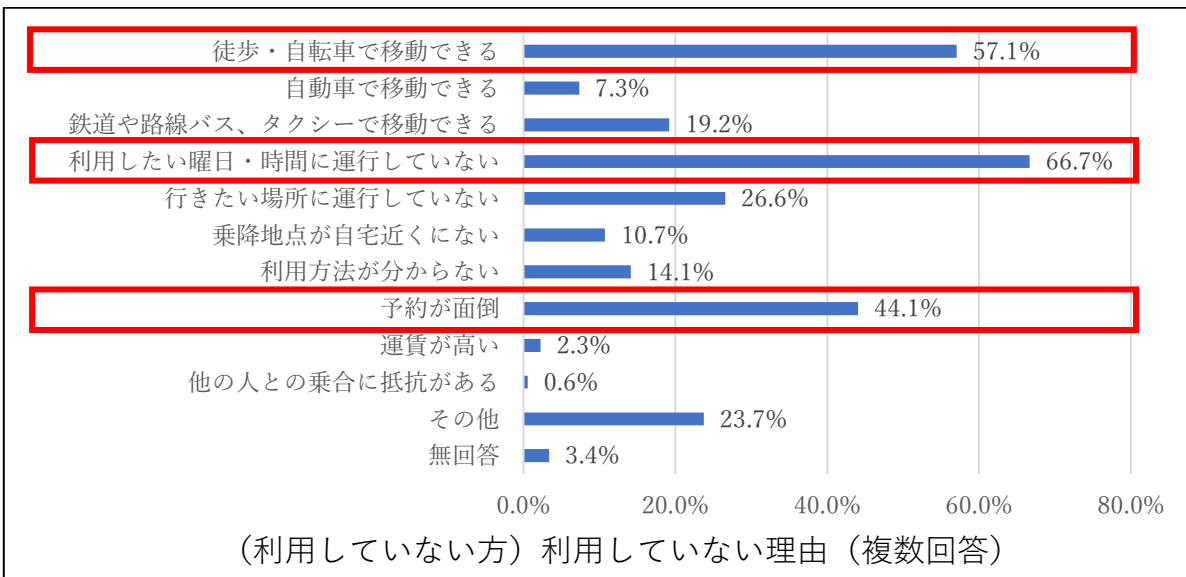
### （1）利用者からの要望内容

利用者からは「運行する曜日を増やしてほしい」という回答が、約8割を占めている。予約が取れない方や、更なる利便性向上、利用者の増加に向けて、運行事業者と協議しながら、利用者からの声に対応する必要がある。



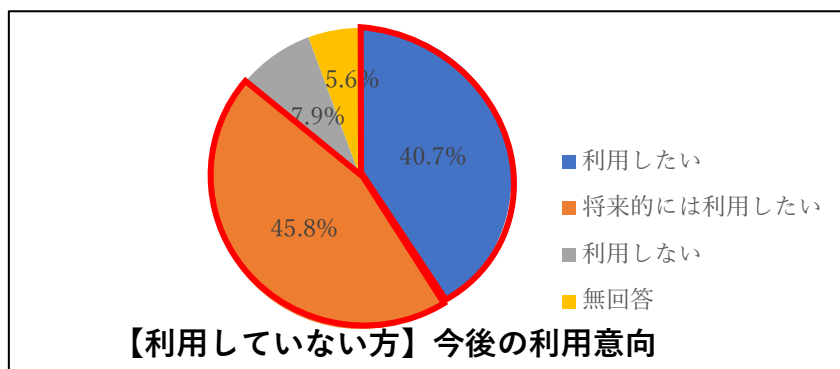
### （2）（利用していない方）利用していない理由

デマンド型交通を利用していない理由として、徒歩や自転車で移動できるからという理由が約6割を占めている一方で、利用したい曜日や時間に運行していないからという理由が約7割、予約が面倒だからという理由が約4割あることから、運行曜日の増加や、運行時間の延長の検討、分かりやすく予約方法を伝える工夫をする必要がある。



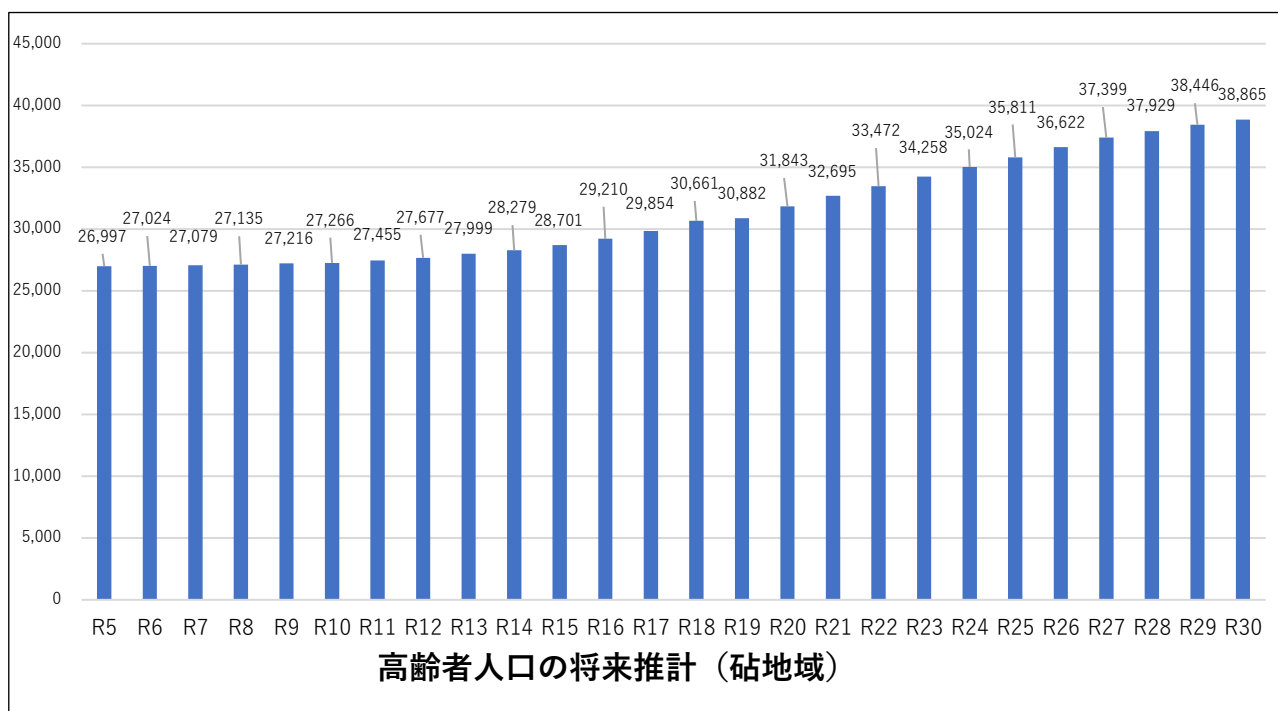
### （3）（利用していない方）今後の利用意向

現在、徒歩や自転車などで移動できるため、デマンド型交通を利用していない方のうち、約9割の方から「利用したい」「将来的には利用したい」と回答されていることから、デマンド型交通の事業継続性は高い。



## 8 高齢者人口の将来推計（砧地域）

令和5年1月1日の人口をもとにした、高齢者人口の将来推計（砧地域）では、長期的に増加傾向にあると想定しており、将来にわたり、デマンド型交通が、高齢者にとって身近な移動手段として利用されることが見込まれる。



### 【検証結果】

砧モデル地区デマンド型交通は、幅広い年代、特に70代以上の方に多く利用されており、新しい身近な移動手段として、地域、特に高齢者に受け入れられている。デマンド型交通の利点である乗降地点をきめ細かく設定したことや、定期的に運行改善を実施することで、利用者の利便性を向上させ、ここ数ヶ月間は1日あたり50人程度の利用者があることや、他の自治体との比較、利用していない方の今後の利用意向を含めて、事業継続性は高い。

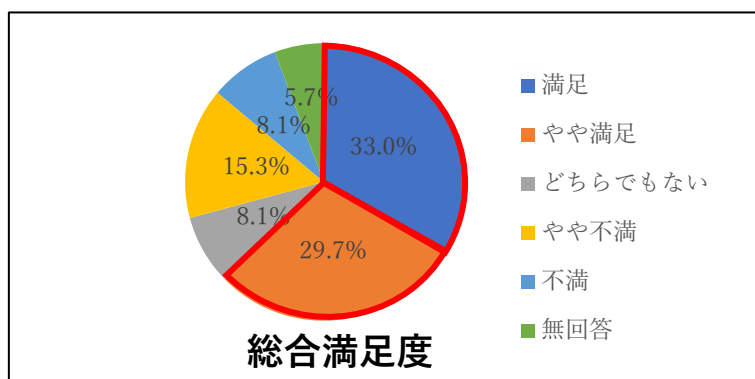
一方、利用者数が1日40人を超える日は「予約が取りづらい」という声や、アンケート結果（中間報告）では、「運行曜日を増やしてほしい」という声を、それぞれ多くいただいております。利用者の需要に応える対策を検討する必要があります。

## (検証3) 移動が持つ社会的インフラとしての波及効果の検証について

## 1 アンケート (中間報告)

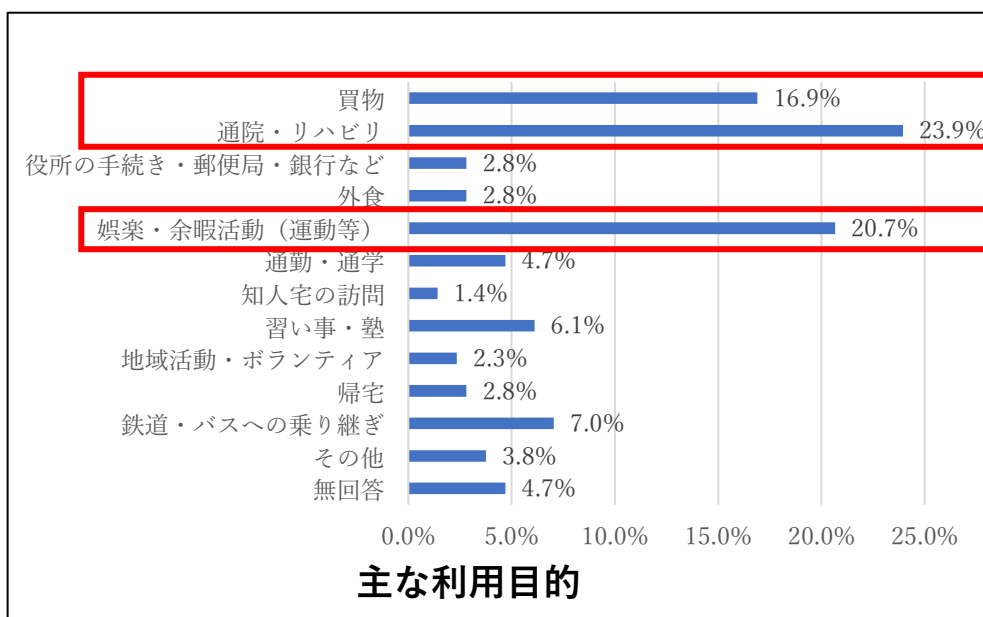
## (1) 総合満足度

デマンド型交通に対する総合満足度を聞いたところ、6割を超える利用者が「満足」又は「やや満足」と回答しており、「早めに予約すれば、ほぼ希望通りの時間帯に利用できる」「外出ができるようになった」というご意見をいただいている。今後も、当該利用者が継続して利用することにより、新たな交通サービスとして、地域に定着していくことが期待される。



## (2) 主な利用目的

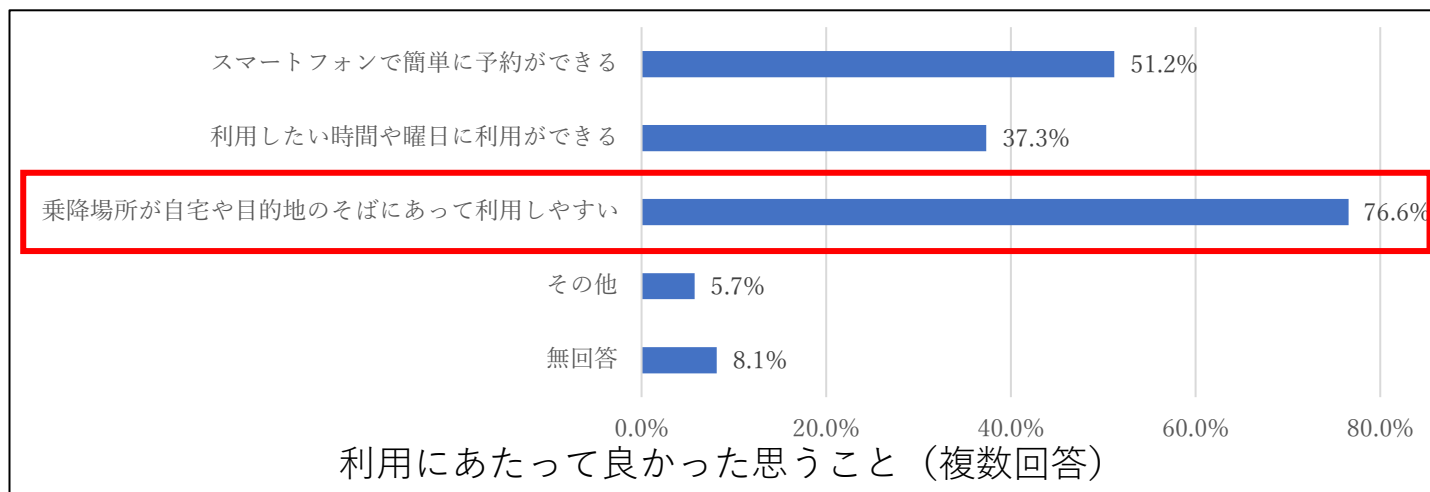
「通院・リハビリ」「娯楽・余暇活動（運動等）」「買物」の利用目的が6割を超えており、デマンド型交通が日常生活の中で利用されていることが確認できる。長い距離を歩くことができなくなったり、自転車に乗れなくなったりして、病院に通うことができなくなった方が「デマンド型交通を利用して、通院を再開することができるようになった」という意見もあり、日常生活の向上にも繋がっている。



## (3) 利用にあたって良かったと思うこと

約8割の方から「乗降場所が自宅や目的地のそばにあって利用しやすい」という声をいただいております。定時定路線型より、きめ細かく多くの乗降地点を設定できるデマンド型交通の利点を確認できる。

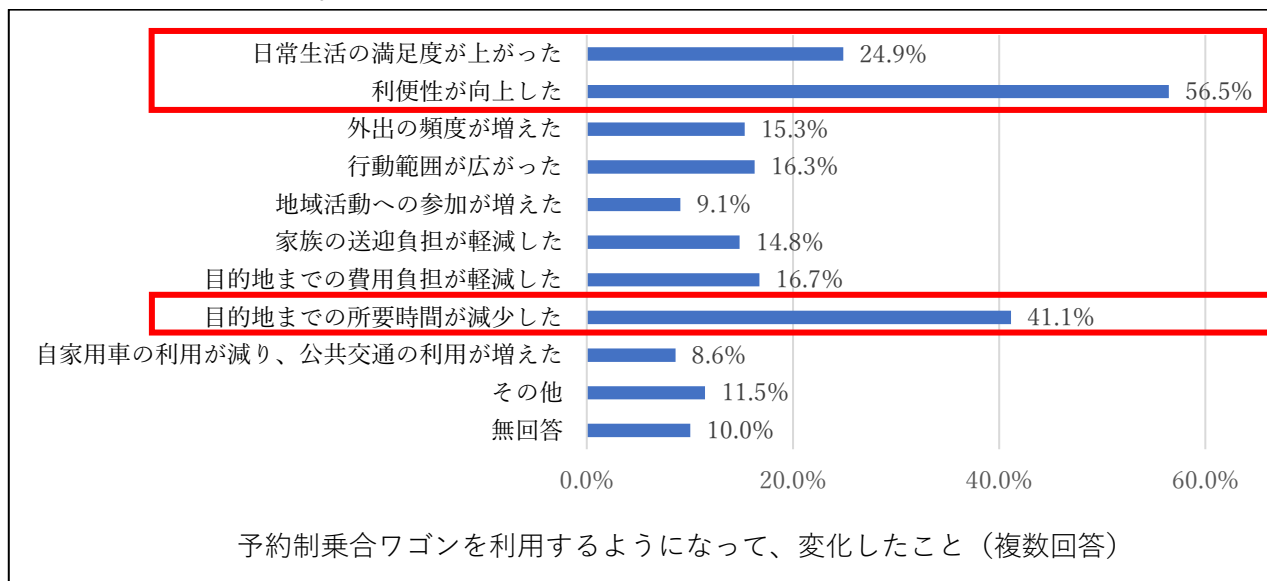
「利用したい時間や曜日に利用できる」という回答は約4割しかないため、運行時間や曜日の改善が必要であることが確認できる。



#### （4）砧モデル地区デマンド型交通を利用するようになって変化したこと

「目的地までの所要時間が減少した」という回答が約4割を占めており、デマンド型交通が公共交通不便地域の対策として、効果的な施策であることが確認できる。

また、「利便性が向上した」「日常生活の満足度が上がった」の合計が約8割であり、新しい移動手段を導入したことにより、利用者のライフスタイルに良好な影響を及ぼしていることが表れている。



## 2 コミュニティづくりへの寄与

砧まちづくりセンター、社会福祉協議会とも協力し、地域住民の発意によって、集合住宅内のコミュニティをつくるための一つのアイデアとして、集合住宅にお住まいの方を対象に、デマンド型交通を利用したランチ会の開催が行われるなど、単に移動手段としてだけではなく、区民の自主的なコミュニティづくりにも繋がっている。

参加者からは、「暑い中でもドア・ツー・ドアのように行けたので、楽でした」などの声があり、今後も継続して行われる予定である。

※詳細については、別紙4「砧地区通信」のとおり。

## 【検証結果】

砧モデル地区デマンド型交通を利用したことで、「利便性が向上し、日常生活の満足度が上がった」という、生活上の変化を感じている方も多くいることから、移動環境の向上を通じて、区民の外出機会の増加を図り、日常生活の向上に寄与している。新たなコミュニティ交通を導入したことで、利用者、特に高齢者の日常生活の充実や、外出の促進等、移動が持つ波及効果に繋がっている。

地元のまちづくりセンターや、社会福祉協議会など、地域と連携した取組みを進めたことで、移動手段だけではなく、区民の方の自主的なコミュニティづくりや、地域交流の機会創出に繋がっている。

