

デマンドタクシー実験運行の現状と 今後の方向性について

<目次>

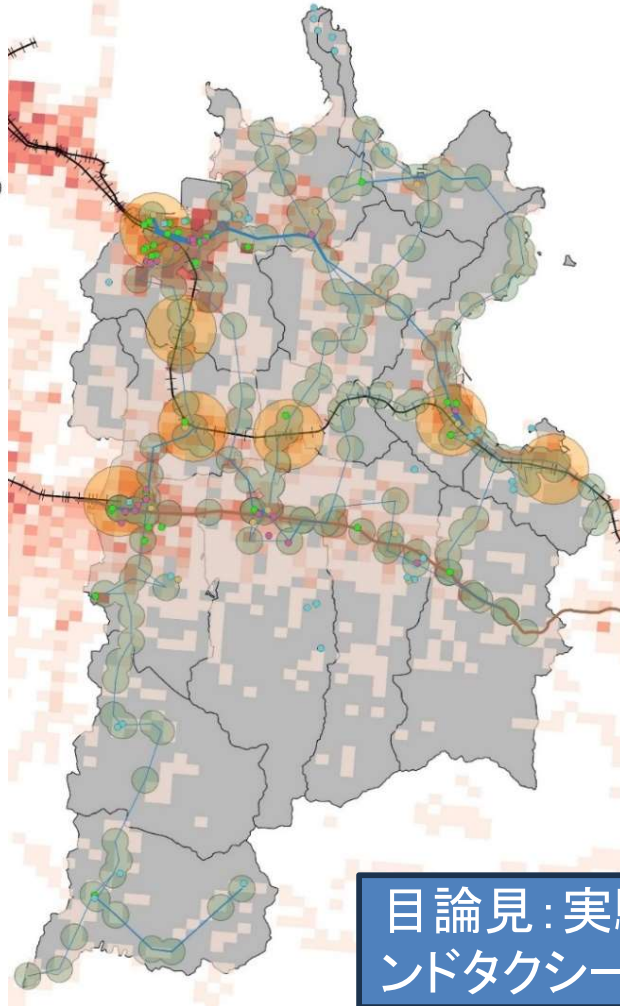
1	デマンドタクシー実験運行開始までの経緯等	P2
2	デマンドタクシーの利用実績	P10
3	運行評価と判定（個別）	P13
	評価項目①	P14
	評価項目②	P19
	評価項目③	P28
	評価項目④	P32
4	総合評価	P35
5	令和7年4月1日に向けて	P38

<1>
デマンドタクシー
実験運行開始までの経緯等

(1) デマンドタクシー実験運行開始までの経緯

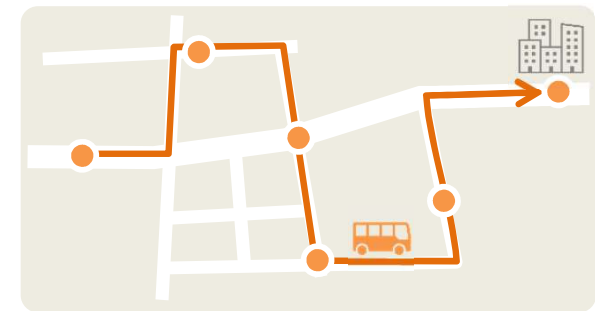
- ・さぬき市は、長尾街道や県道10号沿線、鴨部川沿岸を中心に、平野部に分散的に居住が見られる
- ・分散的な居住形態に高齢化が進行する中、定時定路線型のコミュニティバスのみで対応してきた結果、「運行時刻の正確さ」「自宅や目的地からバス停までの距離」「目的地までの所要時間」等を中心に不満を招いていた
- ・一方、徳島文理大学香川キャンパスの市外移転（R7.4.1）や県立高校の統廃合が発表され、通学利用の変化を推察
- ・これらを踏まえ、少量輸送型で機動性の高いジャンボタクシー車両によるデマンド型乗合タクシーの導入効果を検証するため、令和5年12月4日から、一部地域でデマンドタクシーの実験運行を開始

▼さぬき市の公共交通網(駅800m圏、バス停300m圏を表示)と人口分布



＜令和3年4月1日以降に届いたコミバスに関する意見＞ ～市長との意見交換会等～

- ・いろんなところを回るから、目的地まで時間がかかり乗っているのがしんどい
- ・利用がめったにないバス停があり、何のために遠回りをしているのかと思ってしまう
- ・便が少ない、行きはいいが帰りの便がない
- ・バス停から遠い方は利用をあきらめている 等



目論見：実験運行結果次第で、令和7年度から新地域でデマンドタクシーを運行する。(サポート車両を使用、午後のみ)

(2) デマンドタクシー実験運行の概要

デマンドタクシー乗降ポイント 下記の乗降ポイントでのみ乗り降りできます。

- 乗降ポイント
- コミュニティバス停留所
- デマンドタクシー専用
- コミュニティバス路線
- ②志度・鴨部・小田線
- ⑥志度・鴨庄・興津線

既存のバス停に加え、デマンドタクシー専用の乗降ポイントでも乗り降りできます。今までバス停が遠くて利用しにくかった方もぜひご利用ください。



12/4 (月) 運行開始!

デマンドタクシー専用の乗降ポイントを計16か所追加し、今までバス停まで遠くて利用しにくかった人の利便性を向上



運行日 月～金 (土日祝日・12/29～1/3は運休)

時刻表

便	運行開始時刻	予約〆切り
13時便	13:00	前日16:00までに予約
14時便	14:00	当日13:00までに予約
15時便	15:00	当日14:00までに予約
16時便	16:00	当日15:00までに予約

ご予約 月～金曜日の12:00～16:00の間に

☎050-3097-2059

へお電話ください。

土日祝日・12/29～1/3は受付休み
ご利用日の1週間前から予約できます。

12/1 (金) 受付開始!

デマンドタクシー専用の乗降ポイントはこの看板が目印

さぬき市
デマンドタクシー
乗降ポイント

志度1

志度図書館
北口

しどとしよかんきたくり

要予約☎050-3097-2059

出典：国土地理院

(3) デマンドタクシー実験運行開始前後の新旧比較

路線	項目	旧(R5.12.3以前)	新(R5.12.4以降)
②志度・鴨部・小田線 ⑥志度・鴨庄・興津線	便数	②～13時:3.5往復、13時～:1.5往復(計5.0往復) ⑥～13時:3.0往復、13時～:2.0往復(計5.0往復)	②～13時:3.5往復、13時～: 4.0往復(計7.5往復) ⑥～13時:3.0往復、13時～: 4.0往復(計7.0往復)
	運賃	<終日(コミュニティバス)> 1乗車200円(中学生以下100円)	<～13時(コミュニティバス)> 1乗車200円(中学生以下100円) <13時～(デマンドタクシー)> 1乗車300円(中学生以下200円)
	車両	ジャンボタクシー車両	ジャンボタクシー車両
	その他	<終日(コミュニティバス)> 決まった経路を決まった時刻に運行	<～13時(コミュニティバス)> 決まった経路を決まった時刻に運行 <13時～(デマンドタクシー)> 電話予約に応じて予約があった経路のみ運行 ※午後はデマンドタクシー以外に文理大生の通学専用シャトル便(文理大⇄JR志度駅)を授業時間に合わせて運行(12/4～4便、3/18～3便)
上記以外の5路線 ①志度・造田・多和線 ③志度・鴨部・寒川循環線 ④津田・大川・寒川線 ⑤小田・津田・鶴羽線 ⑦寒川・津田・志度線	便数	①計5.0往復 ③計4.5往復 ④計5.0往復 ⑤計4.5往復 ⑦計6.0往復	変更なし
	運賃	<終日(コミュニティバス)> 1乗車200円(中学生以下100円)	
	車両	①③④⑦バス車両 ⑤ジャンボタクシー車両)	
	その他	決まった経路を決まった時刻に運行	

(4) 主な周知活動

- 乗り方説明会の開催：デマンドの運行エリア内の会場（4か所）で計10回、参加者のべ30人
- 出前講座の実施：3団体
- 専用乗降ポイントがある12自治会は、自治会長と協議し、チラシ250枚、お試しチケット（無料券）141枚配布
出前講座参加者等含めると、合計配布枚数は、チラシ292枚（フリー取得除く）、お試しチケット171枚
- コミバス兼用の乗降ポイント（37か所）やコミバス車内で掲示周知
- 広報さぬき（12月号）、市HP、市営ケーブルテレビで周知
- 新聞（四国新聞、朝日新聞）やテレビ（西日本放送）で報道

乗り方説明会（小田ふれあいプラザ）



コミバスのバス停に貼り付けた案内(11月14日～)

＜令和5年12月4日（月）スタート＞

「②志度・鴨部・小田線」と「⑥志度・鴨庄・興津線」の13時以降は
デマンドタクシーとして運行します（区域乗合実証実験運行）

さぬき市では、12月4日から、「利用人数の少ない13時以降のコミュニティバス」を「デマンドタクシー」に変化させて運行エリアを広げる実証実験を行います。公共交通を、より多くの方にご利用いただける環境づくりを効率的に推進するため、ご理解・ご協力をお願いします。

始発から12:59まで	13:00から17:00まで
さぬき市コミュニティバス ②志度・鴨部・小田線 1便～7便・通常運行 さぬき市コミュニティバス ⑥志度・鴨庄・興津線 1便～6便・通常運行	さぬき市デマンドタクシー【事前予約制】 時刻表:13時発、14時発、15時発、16時発 ★ご予約のあった乗降ポイントのみをまわります ★平日のみの運行です(土日祝・12/29～1/3は運休) ★予約受付:コールセンター(☎050-3097-2059)のみ ★発車時刻の1時間前(13時発は前日16時)までに要予約

※その他の路線（②⑥以外の5路線）に変更はありません

★乗降ポイントや予約方法など詳しくは、広報さぬき12月号 か 市ホームページ まで
 ★デマンドタクシー乗り方説明会を開催します（参加申込不要、プレゼントあり）

日程 令和5年11月22日（水）・11月28日（火）【2日間】
 9:30～・10:40～市役所本庁舎1階市民ホール、13:30～小田ふれあいプラザ、
 14:40～鴨部ふれあいプラザ、16:00～生涯学習館 ※説明会は1時間程度です
 【問】さぬき市都市整備課 ☎087-894-1113

「②志度・鴨部・小田線」と「⑥志度・鴨庄・興津線」の13時以降は
デマンドタクシーとして運行します（区域乗合実験運行）
【実験運行期間：令和5年12月4日～令和7年3月31日】



※その他の路線（②⑥以外の5路線）に変更はありません

予約・変更(キャンセル)・運行状況の質問(予約時間に車が来ない等)は
お気軽に、「コールセンター」までお電話ください

コールセンター ☎050-3097-2059

※平日の正午～16時までにお電話ください(土日祝・12/29～1/3は休み)



コミバスのバス停に貼り付けた案内(12月1日～)

(5) 未利用者アンケート結果（利用しない理由）※令和5年度アンケートより

- 未利用者の利用しない理由は「コミュニティバスで十分だから（69%）」が最も多く、次いで「電話予約がおっくうだから（31%）」「自動車・自転車等により自分で移動できるから（31%）」「電話予約などを含め使い方がわからないから（27%）」
- 他の移動手段で満足している人は利用する可能性は低いが、「電話予約がおっくうだから」「電話予約などを含め使い方がわからないから」は、対策により利用につながる可能性あり

デマンドタクシーを利用しない理由

回答内容	回答数	回答率
自動車・自転車等により自分で移動できるから	8	30.8%
送迎を頼める人がいるから	5	19.2%
コミュニティバスで十分だから	18	69.2%
あまり外出をしないから	2	7.7%
電話予約などを含め使い方がわからないから	7	26.9%
電話予約がおっくうだから	8	30.8%
利用したい時間帯に運行していないから	3	11.5%
なんとなく不安だから	2	7.7%
自宅の近くにのりばがないから	3	11.5%
移動したい目的地の近くにのりばがないから	1	3.8%
足腰が不自由等の身体的な理由で利用しにくいから	0	0.0%
運賃が高いから	0	0.0%
その他	6	23.1%
n	26	-

※複数回答可

(6) コールセンター運営会社の声

①コールセンター運営会社から見た問題点・課題

- ・ 利用者が固定化されている傾向があるので、まずは使ったことがない人に一度使っていただく機会をつくる必要がある。
- ・ 「予約締切が1時間前なので締切が早い。もっとギリギリまで予約受付してほしい。」という声がある。
- ・ “〇時便”の概念がコミバスと考え方が違うので、少し理解するまでに時間がかかる。今までコミバスに乗っていた人は、例えば志度駅を00分に出るなど出発と時間がセットになっているが、デマンドの場合、00分の時点で予約された場所にいるというのが理解しにくい。

②その他

- ・ 医療機関等の施設が代理予約できるようにすれば利用が増える可能性もある（例えば、運行エリア内のひもりの里診療所等）。
- ・ 鉄道の時刻に合わせて駅に着くような設定は、仕組みとしてはできるが、その分輸送効率が悪化する恐れがある。
- ・ 例えば、高齢者サロン等と連携した体験乗車会などを実施してはどうか。
- ・ 乗降ポイントはもう少し多くしてもよいと思う。

(7) デマンドタクシーの一部改良

- 各種意見を踏まえ、デマンドタクシー利用促進に向けて、①予約時間の変更 ②乗り方教室(資料2) ③スタンプラリー(資料1)を行った。
- 「デマンドタクシー専用の乗降ポイントを増やしてほしい」との具体的な要望は、なし。

さぬき市デマンドタクシー 実験 運行中

令和6年5月1日(水)から

13時便が当日予約OK!!

令和5年12月4日からデマンドタクシーの実験運行にチャレンジしています。この度、ご利用者や市民の皆さんのご要望を受け、13時便の予約を当日12:00まで受け付けるように改善しました。より予約しやすくなったデマンドタクシーをぜひご利用ください。



始発 13時 → 17時

さぬき市コミュニティバス ②志度・鴨部・小田線 1便～7便運行	さぬき市デマンドタクシー【予約制】 13時便 14時便 15時便 16時便 ご予約のあった乗降ポイントのみを周ります。
さぬき市コミュニティバス ⑥志度・鴨庄・興津線 1便～6便運行	13時から、予約に応じてデマンドタクシーとして運行しています。 この時間帯は②⑥のコミュニティバスは走りません。

※②⑥以外のさぬき市コミュニティバスは、全便通常どおり運行します。

デマンドタクシー運賃 (1人1乗車につき)

300円
中学生以下 200円

- ・ 同伴者のいる小学校就学前の子ども(同伴者1人につき2人まで)は無料。
- ・ 身体障害者手帳等をお持ちの方、高校生・高等専門学校生(3年生まで)など減額対象者は200円※当該事項を証する手帳等の提示が必要です。詳しくは乗務員まで。
- ・ 運賃は後払いです。現金またはコミュニティバス回数乗車券でお支払いください。※おつりが出ないようお願いします。
- ・ 乗継乗車券の利用はできません。※デマンドタクシー車内での発行も行いません。

デマンドタクシー乗降ポイント

下記の乗降ポイントでのみ乗り降りできます。

乗降ポイント
○ コミュニティバス停留所
● デマンドタクシー専用

コミュニティバス路線
— ②志度・鴨部・小田線
— ⑥志度・鴨庄・興津線

デマンドタクシーは、路線②⑥のバス停留所(○)と、デマンドタクシー専用の乗降ポイント(●)で乗り降りできます。組み合わせは自由です。オペレーターが丁寧に対応しますので、お気軽にお電話ください。



運行日 月～金 (土日祝日・12/29～1/3は運休)

便	運行開始時刻	予約バッチ時刻
13時便	13:00	当日12:00
14時便	14:00	当日13:00
15時便	15:00	当日14:00
16時便	16:00	当日15:00

5/1(水)から変わります

ご予約 月～金曜日の 11:30～16:00 の間に
☎050-3097-2059
へお電話ください。
土日祝日・12/29～1/3は受付休み
ご利用日の1週間前から予約できます。

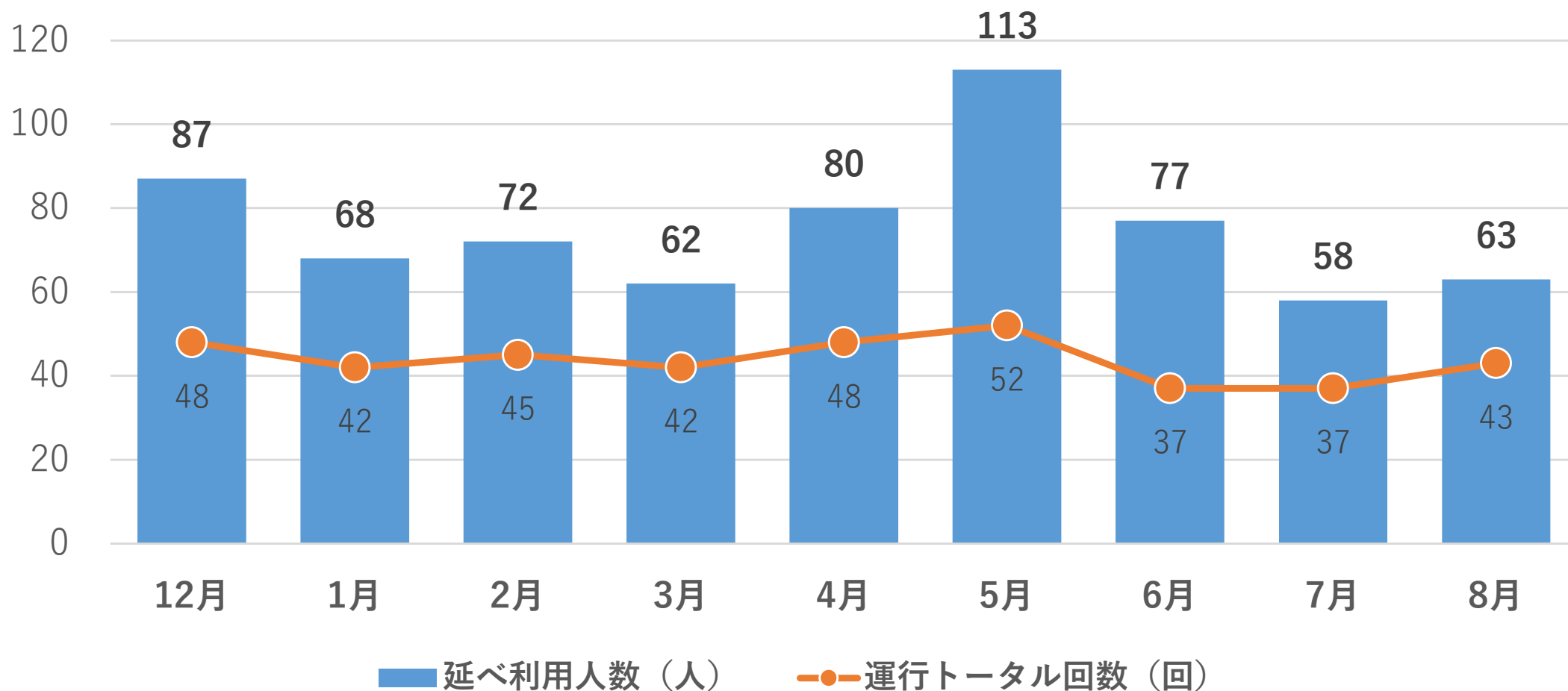
さぬき市デマンドタクシー乗降ポイント
志度1 志度図書館北口
※予約☎050-3097-2059

出典：国土地理院

<2>

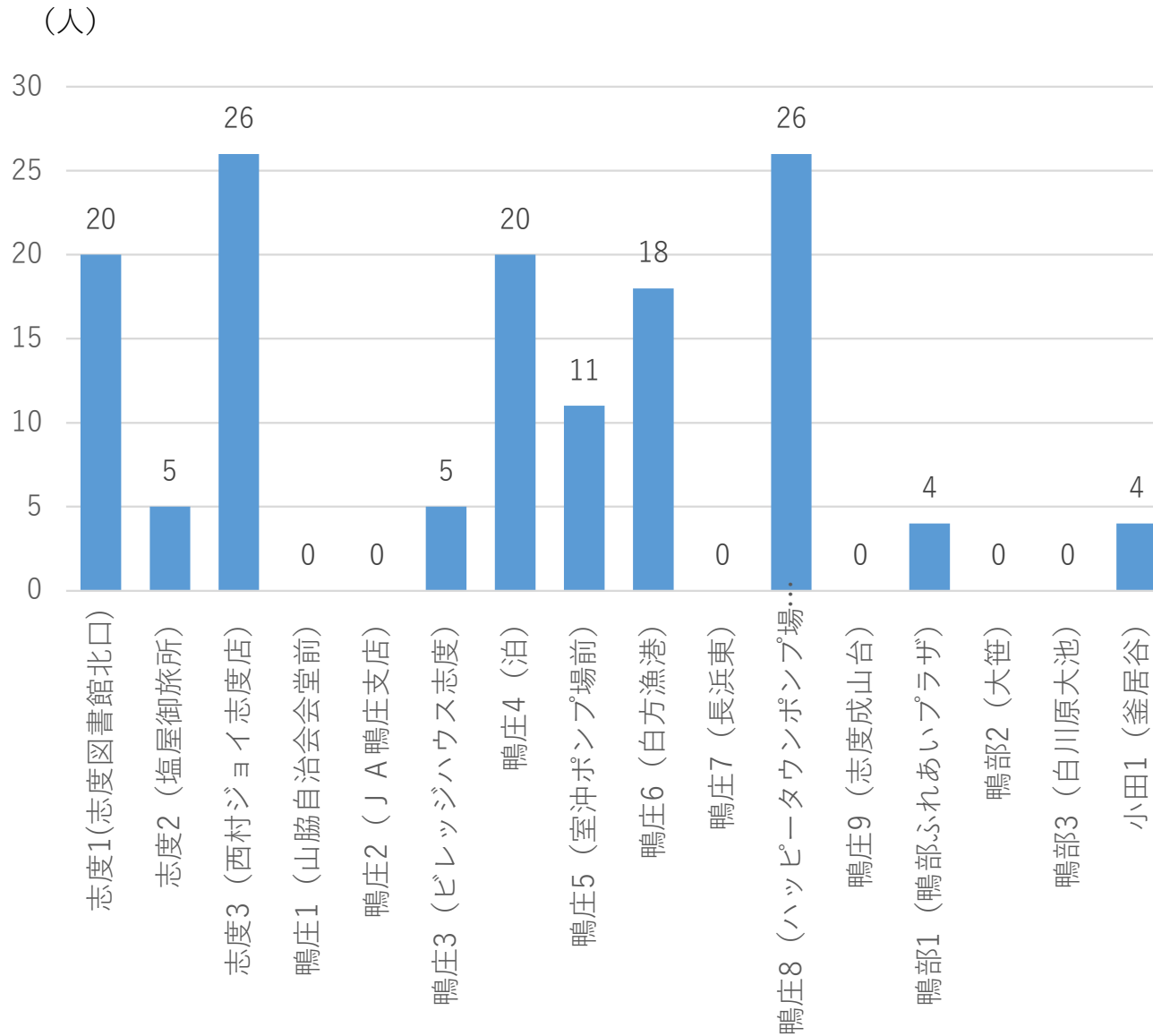
**デマンドタクシーの利用実績
(令和5年12月4日～令和6年8月31日)**

(1) デマンドタクシー利用実績 (令和5年12月～令和6年8月、9か月間)



延べ利用人数: 680人(デマンドタクシー乗り方説明会参加者29人含む。)
運行トータル回数(実動便数): 394回

(2) 専用乗降ポイント利用実績 (9か月間、延べ139回内訳)



上記は、次の、デマンドタクシー乗り方教室での利用(乗降)回数含む。
 志度3:10回、鴨庄3:4回、鴨庄4:18回、鴨庄5:8回、鴨庄6:8回 (計48回)

< 3 >

運行評価と判定(個別)

評価項目①

デマンド化することで、既存停留所から離れた地区の人にも使えるようになり、利用可能な便数が増加し、全体的に利用者が増えたか？

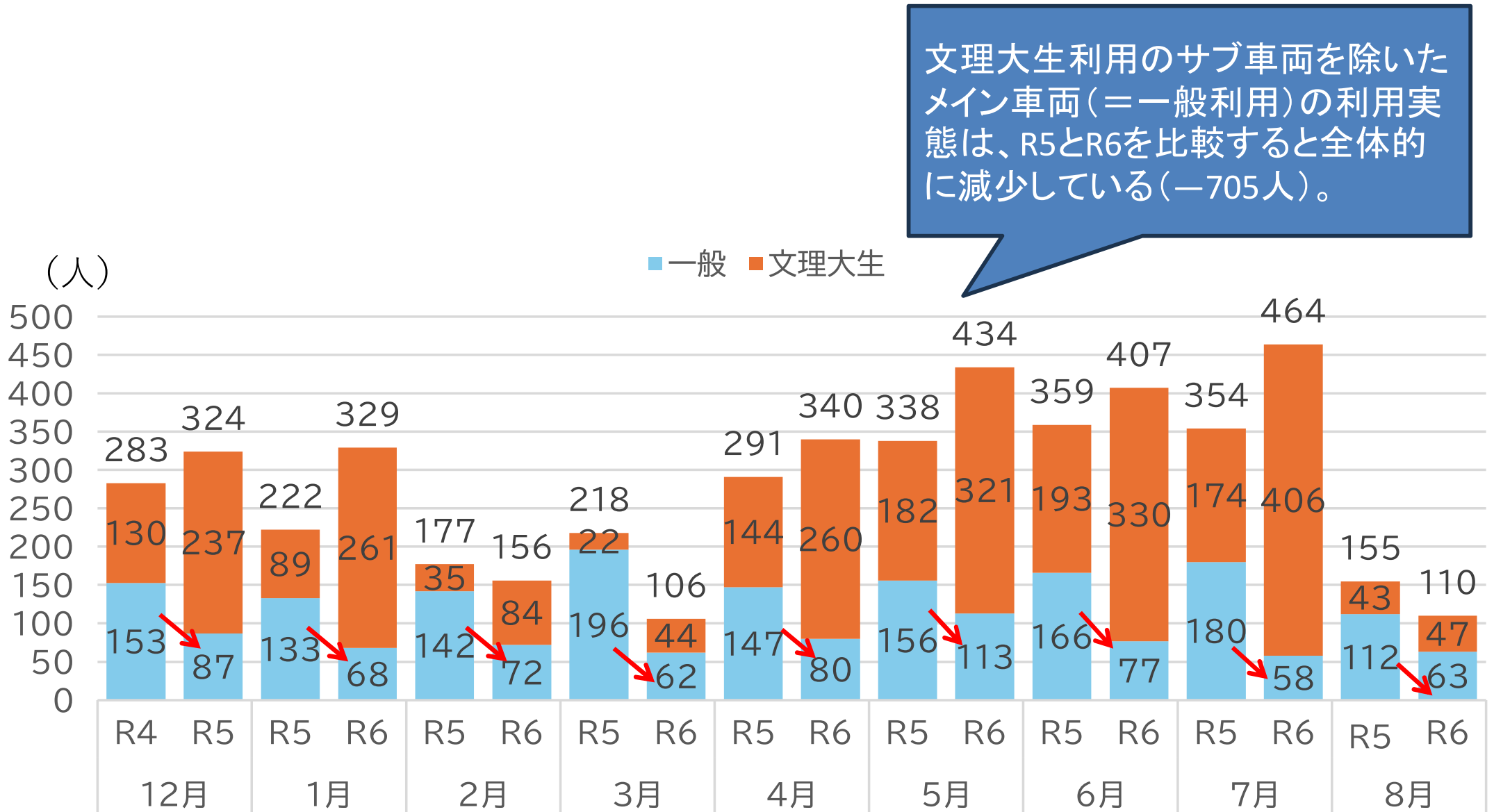
評価方法

既存のコミバス路線②⑥の13時以降の便の合計利用者数（令和4年度同月と比較し、文理大利用者を除く）より増加したかどうかを評価（利用実績データから評価）

(①-1) 利用状況

- R5年12月4日～R6年8月(9か月間) のデマンドタクシー延べ利用者数
一般680人 (コールセンターで予約して利用した者)
文理大1,990人 (コールセンター予約なし) 計(全体) 2,670人
- デマンドタクシー実験運行開始前の「②志度鴨部小田線+⑥志度鴨庄興津線」の午後の全体利用者数は、**昨年度に比べ、273人増加**。この要因として、狭いエリアで効率的に人を運ぶデマンド型乗合交通の特徴を生かした**サポート便「徳島文理大⇔JR志度駅」の効果(+978人)**と考えられる。**一般利用は▲705人**。
- **一般利用者の実利用者数**は、乗り方教室参加者を含めて**110人**と推察される。
- 最多利用者は145回利用。全体利用(配車回数)の約2割を占めており、全回コミバス兼乗降ポイントを利用。従前からのコミバス利用者でもある。
- 運行日数181日中(9か月中)、**一般利用者ゼロの日が7日間**あった。
- **コミュニティバス午前便の一般利用は▲366人**。利用が増加した月もあったが(12月、4月)、総数は減少。
- **デマンド専用乗降ポイントの利用は延べ139回(コミバス兼用は延べ1,221回)**。
デマンド専用乗降ポイント周辺の自治会と介護予防サポーターをターゲットにデマンドタクシー乗り方教室を開催したがリピーター創出にはつながっていない。

(①-2) デマンド化による利用状況比較 (午後便比較)



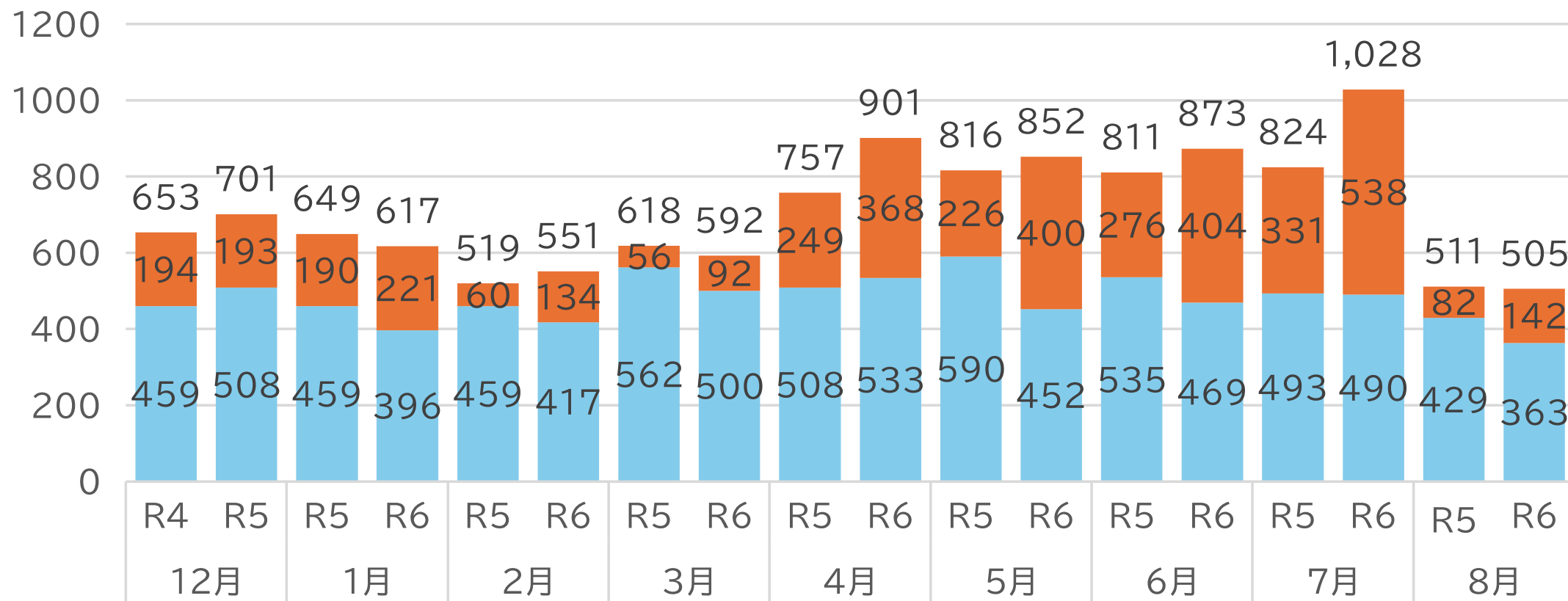
デマンドタクシー利用者 合計	一般	680人	、	文理大	1,990人
デマンドタクシー実施前利用者 合計	一般	1,385人	、	文理大	1,012人

(①-3) コミュニティバス午前便 R5、R6の利用状況比較_参考

午前便の利用も、一般のみに絞ると、減少している(-366人)。

(人)

■一般 ■文理大生



デマンドタクシー実施後 合計 一般 4,128人、文理大 2,492人
 デマンドタクシー実施前 合計 一般 4,494人、文理大 1,664人

(①) 評価・判定

- 利用できる便数は増え、利用できるエリアは広がった。(P4. 5参照)
- 午前中のコミュニティバスと合わせると、一般利用は昨年度の同時期と比べ、延べ1,071人減少。
- デマンドタクシーが、コミバス利用者の減少にもつながっている可能性あり。
 - (声) デマンドタクシーが不安なので午後のお出かけは控える。
家族に迎えをお願いするようになった。
コミュニティバスに往復で乗っていたが、片道利用になった。
- 新設した16地点の乗降ポイントに関して、デマンドタクシー乗り方教室実施以降も乗降者数が伸びておらず、利用が0人のポイントもある。

<判定>
継続には課題あり

評価項目②

利用者は、予約が必要となり、費用負担が増加するデメリットがあっても、元のコミバスより総合的に便利になったと感じるか？

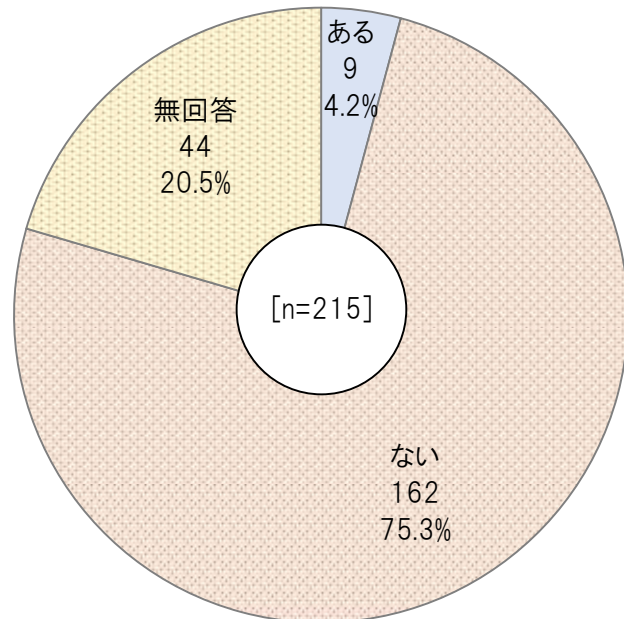
評価方法

元のコミバスのサービスと比較した場合に満足度が向上したと回答した人が低下したと回答した人を上回ったかどうかを評価

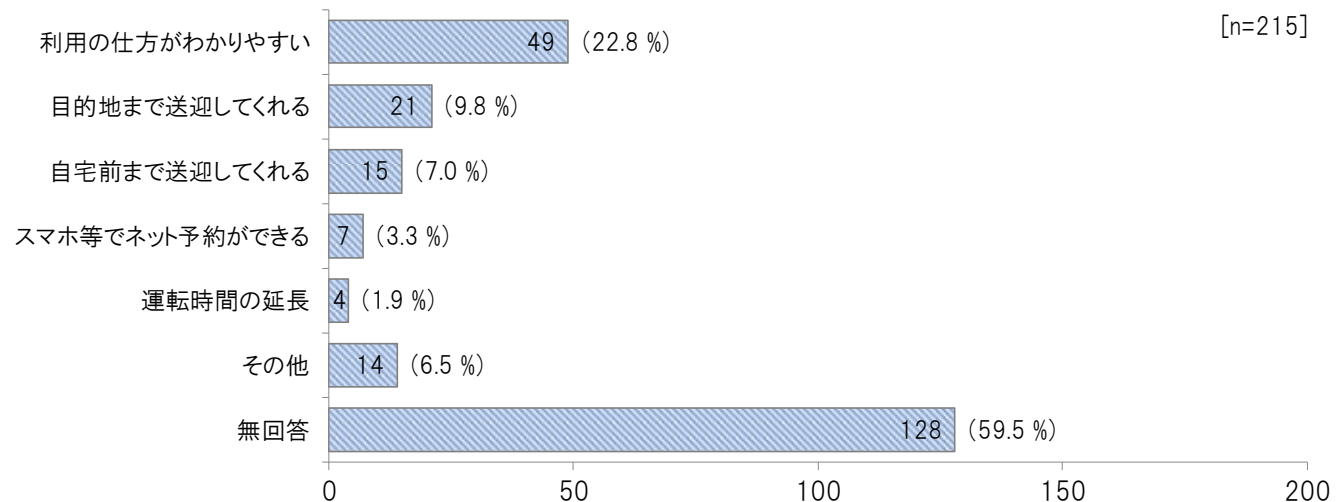
(②-1) 令和6年度コミュニティバス利用者アンケート結果より

- デマンドタクシーの**利用の有無**に関しては、「**利用したことがない**」が75.3%、「**利用したことがある**」が4.2%となっており、過半数が利用したことがないと回答している。
- デマンドタクシーに**期待すること・利用したくなる条件**については、「**利用の仕方がわかりやすい (22.8%)**」が最も多く、次いで「**目的地まで送迎してくれる (9.8%)**」「**自宅前まで送迎してくれる (7.0%)**」となっている。

(デマンド利用の有無)



(期待すること・利用したくなる条件)



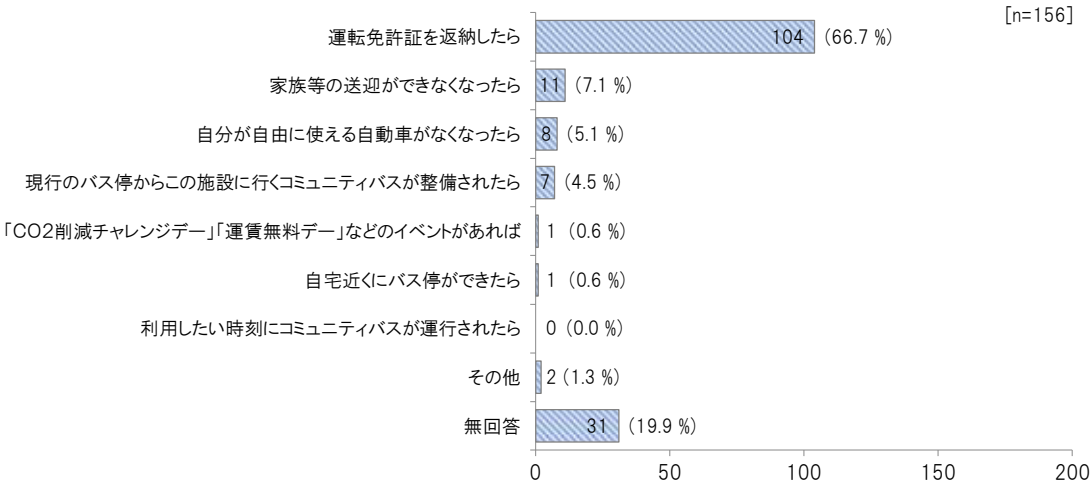
(②-2) 令和6年度主要施設利用者アンケート結果より

- バス停が徒歩圏域にあっても、自分で運転して対象施設に来ている人が大半いる状況にあった。（ザ・ビッグ寒川店80.1%、ムーミー志度店79.7%、さぬき市民病院64.2%、津田診療所56.9%）
- 加えて、「こちらの施設へ来る際に、どのような条件になれば、コミュニティバスを利用するか」の設問に対しては、**どの施設においても、「運転免許証を返納したら」が最も多い結果となっている。**
- 自宅近くにバス停はあるが、タクシーを利用している方もいた。（車両到着まで40分程度待っていた。）

(②-3) 令和6年度主要施設利用者アンケートより

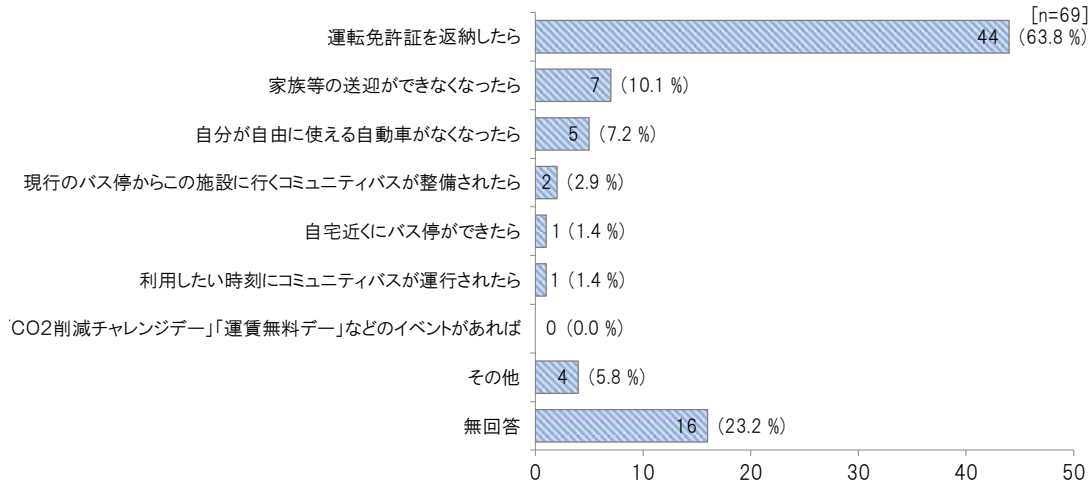
(ザ・ビッグ寒川店)

[n=156]



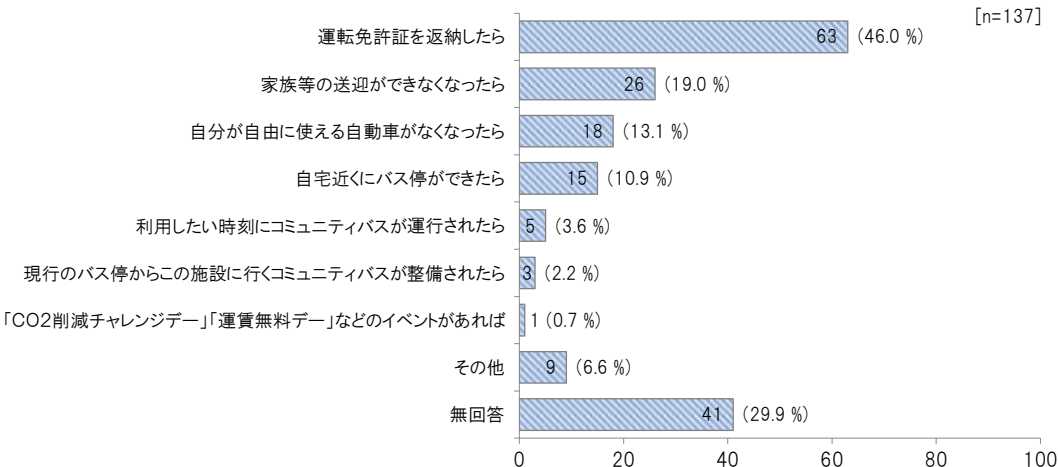
(ムーミー志度店)

[n=69]



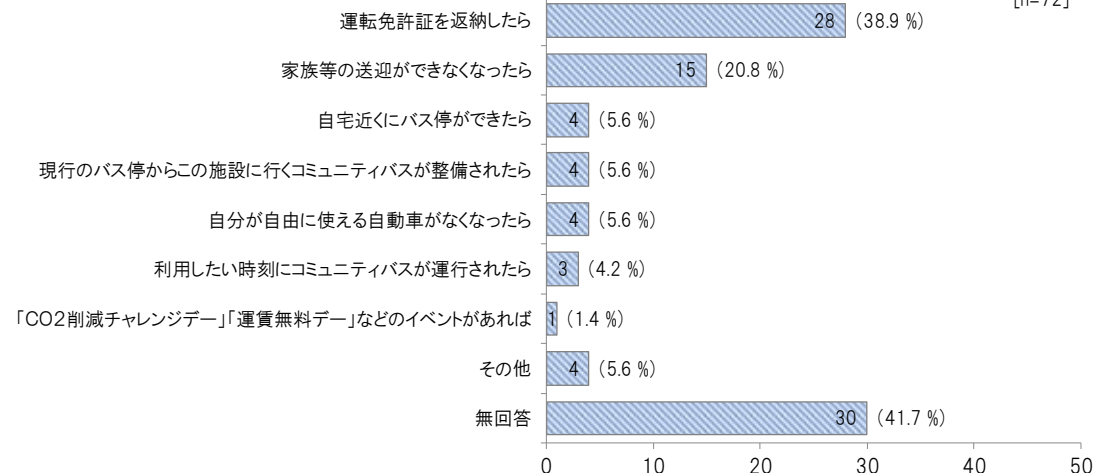
(さぬき市民病院)

[n=137]



(津田診療所)

[n=72]



(②-5) 令和6年度主要施設利用者アンケートよりクロス集計

バス停までの時間
×
コミバス利用の条件

最寄りのバス停までの分数に関係なく、「運転免許を返納したら」が最も多くなっている。

(さめき市民病院)

	合計	運転免許証を返納したら	自分が自由に使える自動車が無くなった	家族等の送迎ができなくなった	現行のバス停からこの施設に行くコミュニティバスが整備されたら	利用したい時刻にコミュニティバスが運行されたら	自宅近くにバス停ができた	「CO2削減チャレンジ」「運賃無料デー」などのイベントがあれば	その他	無回答
全体	95	45	17	19	1	3	13	1	8	23
	100.0 %	47.4 %	17.9 %	20.0 %	1.1 %	3.2 %	13.7 %	1.1 %	8.4 %	24.2 %
0~4分	13	8	3	1	0	0	0	0	2	2
	100.0 %	61.5 %	23.1 %	7.7 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	15.4 %	15.4 %
5~9分	30	14	2	9	1	2	1	1	0	9
	100.0 %	46.7 %	6.7 %	30.0 %	3.3 %	6.7 %	3.3 %	3.3 %	0.0 %	30.0 %
10~14分	15	11	4	2	0	0	2	0	1	0
	100.0 %	73.3 %	26.7 %	13.3 %	0.0 %	0.0 %	13.3 %	0.0 %	6.7 %	0.0 %
15~29分	14	4	1	0	0	1	3	0	3	5
	100.0 %	28.6 %	7.1 %	0.0 %	0.0 %	7.1 %	21.4 %	0.0 %	21.4 %	35.7 %
30分以上	23	8	7	7	0	0	7	0	2	7
	100.0 %	34.8 %	30.4 %	30.4 %	0.0 %	0.0 %	30.4 %	0.0 %	8.7 %	30.4 %

(津田診療所)

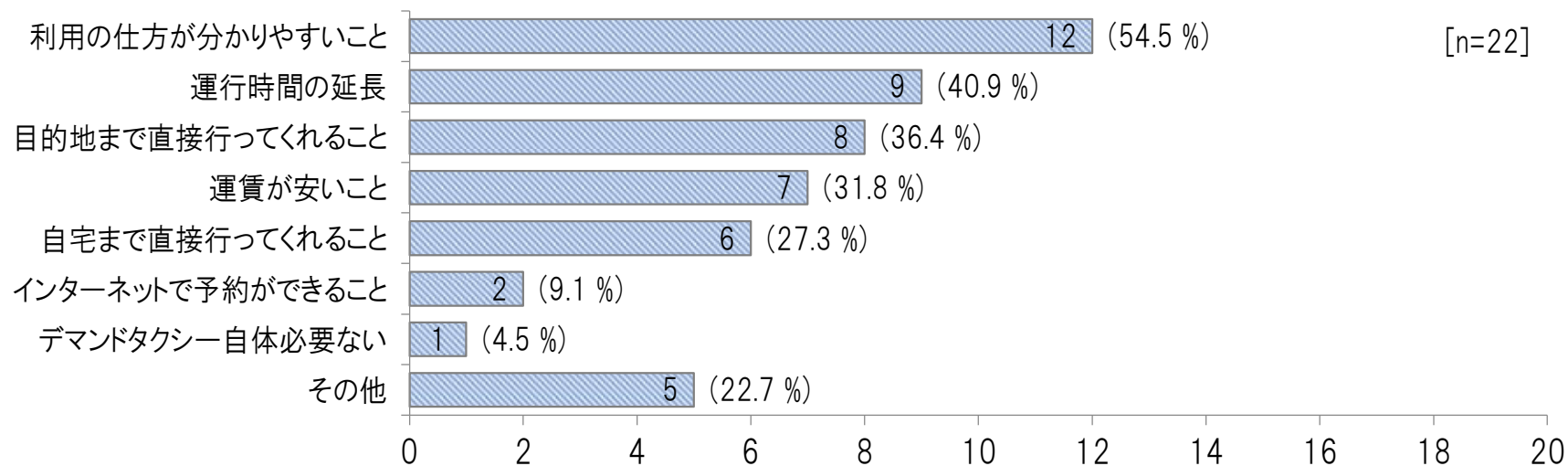
	合計	運転免許証を返納したら	自分が自由に使える自動車が無くなった	家族等の送迎ができなくなった	現行のバス停からこの施設に行くコミュニティバスが整備されたら	利用したい時刻にコミュニティバスが運行されたら	自宅近くにバス停ができた	「CO2削減チャレンジ」「運賃無料デー」などのイベントがあれば	その他	無回答
全体	55	24	4	11	2	3	4	1	4	19
	100.0 %	43.6 %	7.3 %	20.0 %	3.6 %	5.5 %	7.3 %	1.8 %	7.3 %	34.5 %
0~4分	14	6	1	3	0	0	0	0	1	6
	100.0 %	42.9 %	7.1 %	21.4 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	7.1 %	42.9 %
5~9分	23	10	2	4	2	2	1	0	2	8
	100.0 %	43.5 %	8.7 %	17.4 %	8.7 %	8.7 %	4.3 %	0.0 %	8.7 %	34.8 %
10~14分	9	5	1	2	0	0	1	0	0	2
	100.0 %	55.6 %	11.1 %	22.2 %	0.0 %	0.0 %	11.1 %	0.0 %	0.0 %	22.2 %
15~29分	5	3	0	1	0	0	1	0	1	1
	100.0 %	60.0 %	0.0 %	20.0 %	0.0 %	0.0 %	20.0 %	0.0 %	20.0 %	20.0 %
30分以上	4	0	0	1	0	1	1	1	0	2
	100.0 %	0.0 %	0.0 %	25.0 %	0.0 %	25.0 %	25.0 %	25.0 %	0.0 %	50.0 %

(②-6) 令和6年度デマンドタクシー乗り方教室のアンケート結果より

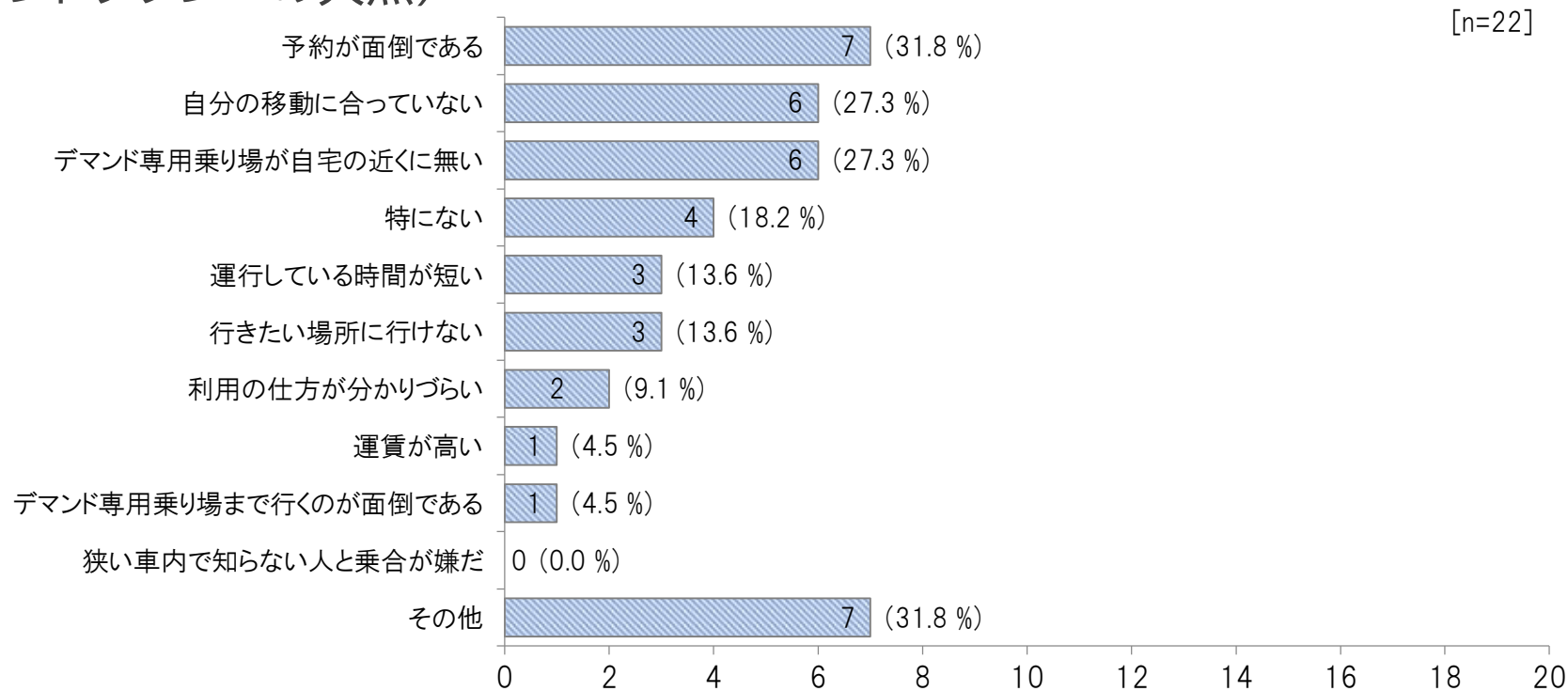
- デマンドタクシーに**期待すること**は、「**利用の仕方が分かりやすいこと (54.5%)**」が最も多く、次いで「**運行時間の延長 (40.9%)**」、「**目的地まで直接行ってくれること (36.4%)**」、「**運賃が安いこと (31.8%)**」、「**自宅まで直接行ってくれること (27.3%)**」、となっている。
- その他、「高松への買い物や病院に行く時は時間が遅くなるため時間が合わない」、「乗り換え方法など簡単に分かりやすくして欲しい」、「踏み台がないと乗降りしづらい」、「自宅からから目的地までの送迎を希望」、「**まだまだ乗り方が分かりづらい**」等の意見があった。
- デマンドタクシーの**欠点**については、「**予約が面倒である (31.8%)**」が最も多く、次いで「**自分の移動に合っていない (27.3%)**」、「**デマンド専用乗り場が自宅の近くに無い (27.3%)**」、「**特にない (18.2%)**」となっている。
- その他、「17時便がほしい」、「土日祝日も走ってほしい」等の意見があり、参加者への聞き取りでは、「電話での予約はハードルが高い」、「耳が聞こえにくいため不安である」、「携帯電話を持っていないので連絡ができない」といった意見があった。自家用車を持っている方は、「自分の行動に合っていない」、「自宅の近くに乗り場がない」、「予約が面倒」という意見が目立った。

(②-7) 令和6年度デマンドタクシー乗り方教室のアンケート結果より

(デマンドタクシーに期待すること)



(デマンドタクシーの欠点)



(2) 評価・判定

- 欠点・利用しない理由として、「予約がめんどう」「利用の仕方がわからない」がある。聞こえづらいことが電話予約をめんどうに感じさせ、お迎え時刻と目的地到着時刻が分かりづらいことが、「利用の仕方がわからない」につながっている可能性が高い。
- 高齢者にとっては、到着時刻が定まっている定時定路型が使いやすく、分かりやすい。（不安になったり、心配せずに済む。）
- 自家用車が便利のため、停留所の場所に関わらず、運転免許証を返納するまでは、デマンドタクシー（コミュニティバス含む。）を利用しない可能性が極めて高い。
- ドアtoドアへの要望がある。ただし、細道を通らなければならず、コミュニティバス運行車両（ジャンボタクシー）では対応困難（実験済み）。乗務員と車両の不足もあり現行では対応不可。
- 運行時間の延長（土日運行含む。）の要望がある。運行委託料の増額につながる上、車両と乗務員の確保が困難。

＜判定＞
継続には課題あり

評価項目③

デマンド型乗合タクシーへの転換に伴う収支や行政負担の変化の見通しは市にとって許容可能な範囲か？

評価方法

既存のコミバスと一部をデマンド型乗合タクシーに本格的に転換した場合の**収支**や行政負担の変化を確認し、**市にとって許容可能な範囲かどうか**を評価

(③-1) 費用面での実態

- デマンドタクシーは、メイン車両とサポート車両の2台で運行しており、徳島文理大学移転に伴い、令和7年4月1日からサポート車両は不要となる。
 - ➡ 現行のままの1台運行であれば運行委託料は減少するが、タクシー事業者の収入減少につながる上、午前中のみでの運行で乗務員を確保できるかどうかは不明。
 - ➡ もしものための待機車両とした場合、実動ゼロでも運行委託料は発生する。(乗務員を待機させているため。)
 - ➡ **サポート車両を他の地域でデマンド運行すると仮定した場合、配車システムに関する費用(コールセンター利用料等)は増額となる**(現在は、メイン車両1台のみで算出)。

※ただし、午後のみ運行となる。理由：ジャンボタクシー路線は、どの線も多くの利用者がいるため午前中の路線廃止はできないと考える。

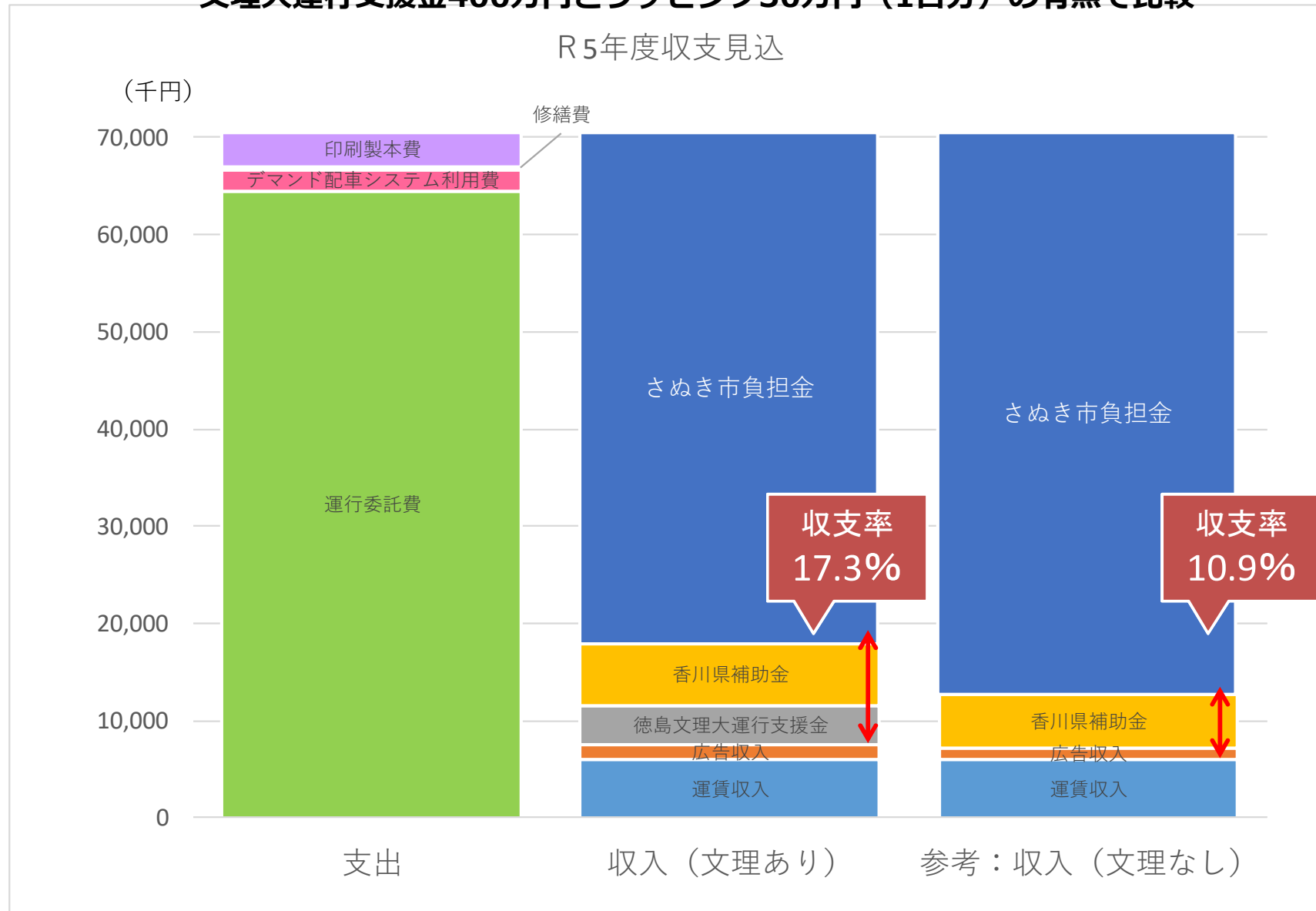
(令和6年4月～8月コミバス利用実績：志度鴨部小田線2,235人、小田津田鶴羽線1,264人、志度鴨庄興津線1,768人)
- 令和7年度から、徳島文理大学からの運行支援金(400万円)、車両ラッピング(1台分30万円)、香川県運行補助金(額不明)の歳入がなくなる。

【参考】令和6年度の主な歳出(当初予算ベース)

デマンドタクシー配車に係る委託料(コールセンター利用料等) 4,303,662円
運行委託料 71,566,550円(コミュニティバス含む)

(③-2) 令和5年度実績に基づく収支率_参考比較

文理大運行支援金400万円とラッピング30万円（1台分）の有無で比較



【参考】令和6年度は令和5年度と比較し、歳出の増加は確定している

(③) 評価・判定

- 市内公共交通事業者の維持に寄与することも市営公共交通の役割の1つと考えているが、市民メリットの向上に直結することが重要。（実動無しで運行委託料を支払うことは市民メリットの向上に直結しない。）
- メイン車両の利用者増加が見込めない中でのデマンド運行の継続及び運行エリアの拡大は、**費用対効果を悪化させる可能性が極めて高い。**
- 令和7年度から、文理大からの運行支援金や車両ラッピング等の歳入がなくなることによる影響も無視できない。

＜判定＞
継続には課題あり

評価項目④

予約センターや運行事業者は無理なくスムーズに予約・配車等のオペレーションを実行できていたか？

評価方法

実証運行開始後一定期間が経過した後に、予約センターや運行事業者等にヒアリングを実施し評価

(④－1) 令和6年度事業者ヒアリングより

- 運行面に関しては利用者が少ないことから、**大きな問題は感じていない**。
- **利用者はほぼ固定**となっている。従前からのコミュニティバスの利用者が大半を占める。
- 車内システム端末にコールセンターが判断した迎車順番が送られてくるが、ドライバーが判断したルートでピックアップする方が、最短ルートとなる場合もある。
- 1台で運行しているため、利用者が多かったり、乗車場所が遠いと、信号がないエリア内であっても迎車時刻が不安定になる。

(利用者意見より)

- コールセンターがつかないときがある。
- **携帯電話を持っておらず、公衆電話もないので、外出先での予約の変更が困る**。

- 現時点で利用者が少ないため、**運用面に支障はない**。ただし、1台での運行は、当該エリア内であっても、利用者が多くなったり、乗車場所が遠い場合は、迎車時刻が不安定になる。
- コールセンター受託者からの改善要望・困難報告は、なし。

<判定>
継続可能性あり

< 4 >
総合評価

(1) 総合評価

評価項目	個別判定を踏まえた総合評価	
<p>評価① デマンド化することで、既存停留所から離れた地区の人も使えるようになり、利用可能な便数が増加し、全体的に利用者が増えたか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・エリアは広まり、利用できる便数は増えた。 ・一般利用者が実験前より減少し、回復の見込みが立たない。 ・新規エリアでの利用はごく限られている。 	
<p>評価② 利用者は、予約が必要となり、費用負担が増加するデメリットがあっても、元のコミバスより総合的に便利になったと感じるか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者にとっては、定時定路線型が使いやすく、分かりやすい。 	
<p>評価③ デマンド型乗合タクシーへの転換に伴う収支や行政負担の変化の見通しは市にとって許容可能な範囲か？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用増加に向けた改善(主な要望の実現 (P37参照))ができない中での継続は、費用対効果を悪化させるのみとなる可能性が極めて高い。 	
<p>評価④ 予約センターや運行事業者は無理なくスムーズに予約・配車等のオペレーションを実行できていたか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・現時点で支障はない。 ただし、利用が増えれば混乱する可能性はある。 	

継続は難しく休止が妥当

(2) 総合評価（実験で見えたこと）

- 前年度（定時定路線）と比較し、サポート便（文理大通学支援で活用）の利用者が増えたことを考えると、デマンド運行は、狭い範囲で速達性を高められる工夫ができる地域に向いていると考えられる。
- 今回の実験で分かったデマンドタクシーに関する主な要望と対策案を記載する。現時点では、コミュニティバスの利用者をすべてカバーできる車両台数の確保が難しい上、タクシーとの役割分担を重視する方針だが、次年度以降に実験する場合は、これらの主な要望等を踏まえて行うことが望ましいと考える。

主な要望(期待すること)	対策案
・ドア(自宅又は最寄り)toドア(目的地)	<ul style="list-style-type: none"> ・細道でも対応できる車両を使用 ・要望に応じて乗降ポイントを随時追加
<ul style="list-style-type: none"> ・30分間隔程度で運行 ・運行時間は7時～18時程度 ・予約は発車30分前～1時間前までに 	<ul style="list-style-type: none"> ・車両と乗務員の確保 ・配車室の開室時間の延長
・お迎え時刻と到着時刻の明確化	<ul style="list-style-type: none"> ・配車アプリの活用 (情報の正確性や即時確認は電話よりもアプリが優位)

< 5 >

令和7年4月1日に向けて

(1) 令和7年4月1日に向けて

- 主要施設利用者アンケート等から、運転免許証を返納しない限りは、バス停が徒歩圏内にあっても利用しない可能性が高く、スタンプラリーで初めてコミュニティバスを利用した方から、「もっと不便かと思っていたが意外に便利」との意見もいただけているため、現在のコミュニティバス利用者（高校生含む。）をメインターゲットに、コミュニティバス（定時定路線型）に乗り続けられる環境づくりを優先したい。
- そのため、**デマンドタクシーは、実験運行終了時点（今年度末）で“休止”し、令和7年4月1日からは、全路線の全便を、定時定路線型で運行できるようにダイヤ改正を行う。**
- デマンドタクシー専用ポイントの利用は少ないものの、利用実績があるポイントについては、運行事業者と協議しながら無理のない範囲で定時定路線化（＝新規バス停化）するものとし、あわせて既存のコミュニティバスのバス停についても、利用実績を踏まえながら速達性を高める工夫を行うものとする。
- また、「乗るきっかけづくり」が免許返納後の将来不安をやわらげ、利用促進・健康づくりにもつながると考えるため、福祉部局等とも連携して、出前講座や各種イベントを継続実施する。
- なお、各種アンケート調査等でいただいた意見を踏まえ、次の3点について、関係機関と検討していることを申し添える（検討のみで終了となる可能性あり。）。
 - ・ コミュニティバス電子チケットの販売
（1日（又は24時間）乗り放題チケット、1か月乗り放題チケット（高校生（高専3年生まで含む）対象）
 - ・ やまびこの風お出かけサポートサービス
（目的地での買物支援等。オプションサービスとして送迎あり。オプションの有無で利用料の変更なし）
 - ・ 平日午前中をターゲットとした日本版ライドシェアの試験導入
（市内タクシー5社、四国運輸局及び香川県タクシー協同組合と勉強中）