

**4. 実証事業の検証 利用者調査に基づく検証**

#### 4. 実証事業の検証 利用者調査に基づく検証

昨年度は利用毎にアンケートを取ったが、今年度は新型コロナウイルス感染症対策により接触を減らす必要があることから、利用毎のアンケートではなく、期間中の全利用者(20名)を対象に、2月中～下旬に電話でのヒアリング調査を実施した。

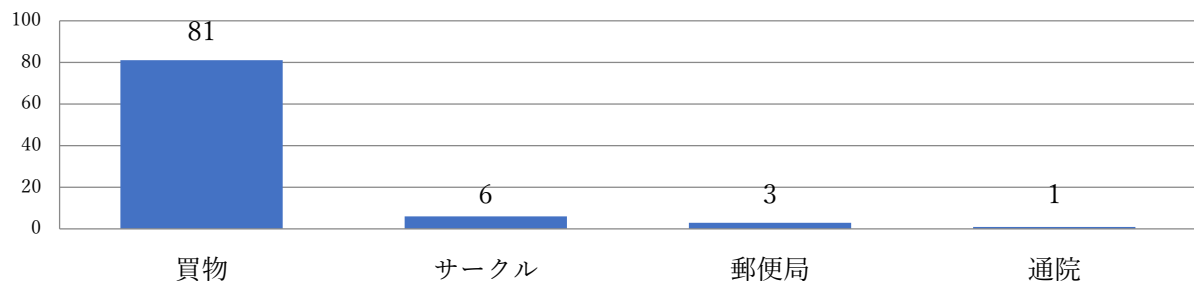
##### (1) 期間中の利用回数

20回	1名(組)	6回	1名(組)
15回	1名(組)	5回	2名(組)
12回	1名(組)	2回	7名(組)
7回	1名(組)	1回	7名(組)

##### 【考察】

- ・ 乗車制限下でも継続利用される方は必要性が高いことが推察され、結果的に運行時にはかなりの確率で利用されるリピーターが複数いる状況である。
- ・ リピーターの存在は住民の生活に機能していることの証左であり、今後同様の利用者を増加させる必要性がある。
- ・ 一方で、コロナ禍での乗車制限は当面必要であると見込まれ、今後の利用促進とのバランスが検討事項である。

##### (2) 利用理由

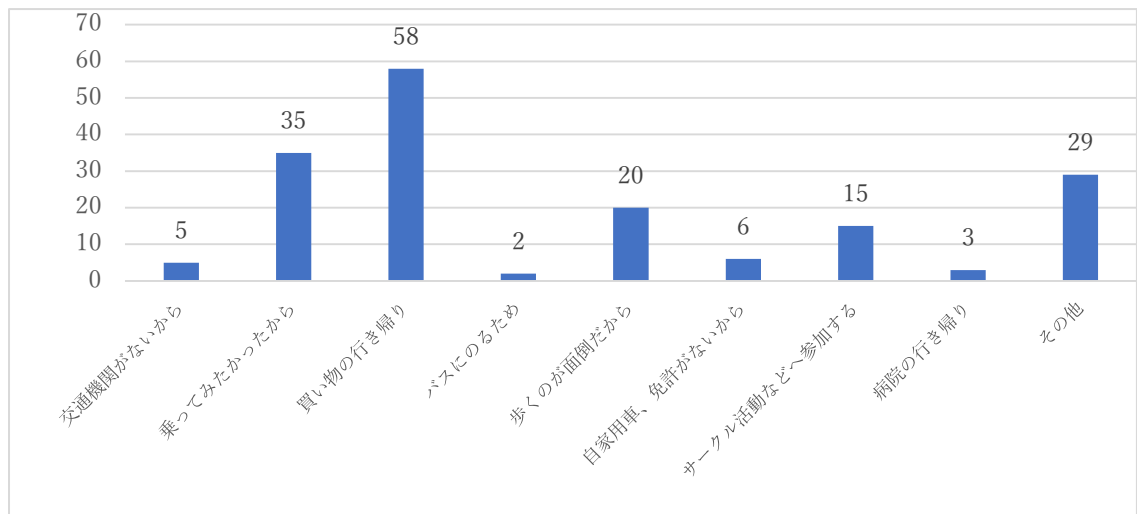


##### 【考察】

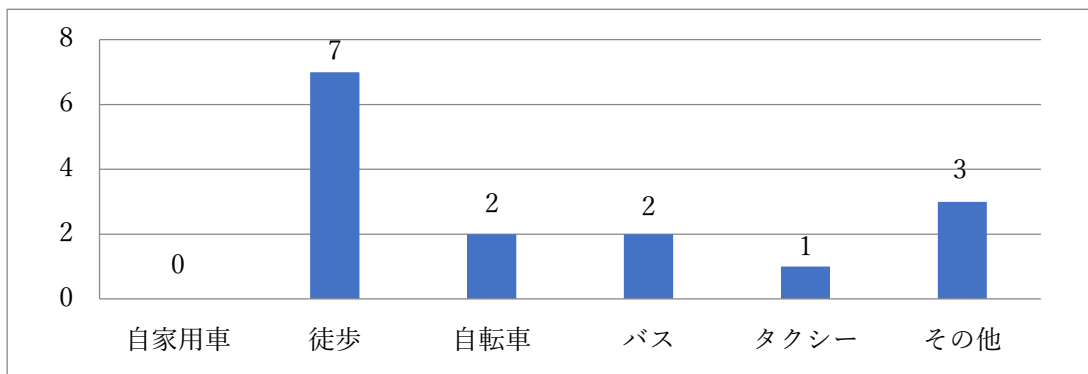
- ・ 用途は買物(特に買物帰り)が大半である状況は2019年度から変化なく、2020年度はさらに買い物への偏りが顕著となっている。
- ・ 高齢者が不要不急の外出を避ける中でもやむを得ず移動する必要がある際の交通手段となっている様子がうかがえる。
- ・ 2019年度より、買い物以外の用途(サークル等)での利用促進が課題だが、コロナ禍で地域の活動が停滞しているほか、不要不急の外出促進抑制との兼ね合いも検討していく必要がある。

【参考】

2019 年度実績



(3) GSM を利用しなかった場合の移動方法

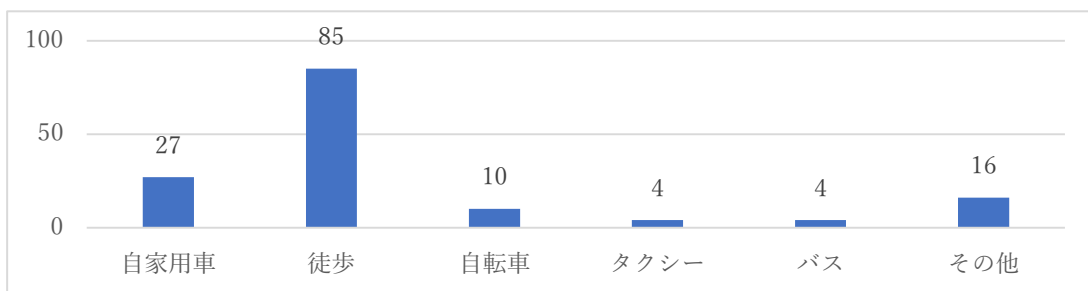


【考察】

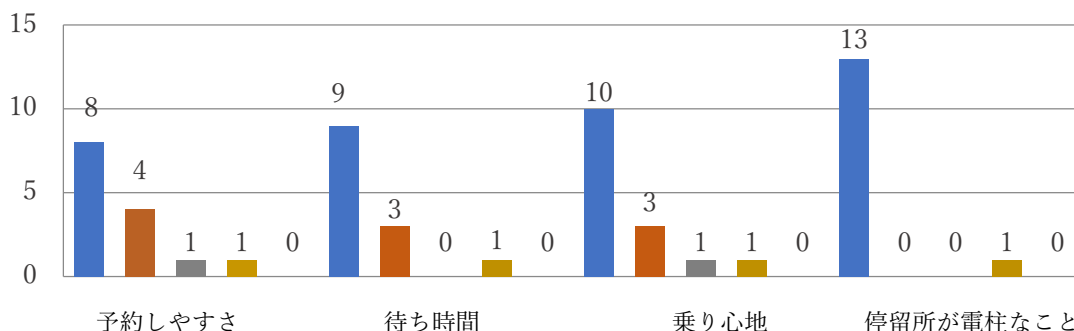
- ・ GSM が無かった場合の移動方法について、徒歩からの転換が主である点は 2019 年度と変化ないが、自家用車からの転換という利用者が見られなくなっていることから、2020 年度は既に自家用車を手放した、もしくはもともと乗ることができない方の利用であることがうかがえる。
- ・ 今後高齢化が進行する中で同様の状況が増加すると見込まれ、需要が高まってくるものと思われる。

【参考】

2019 年度実績



(4)各種の利用満足度

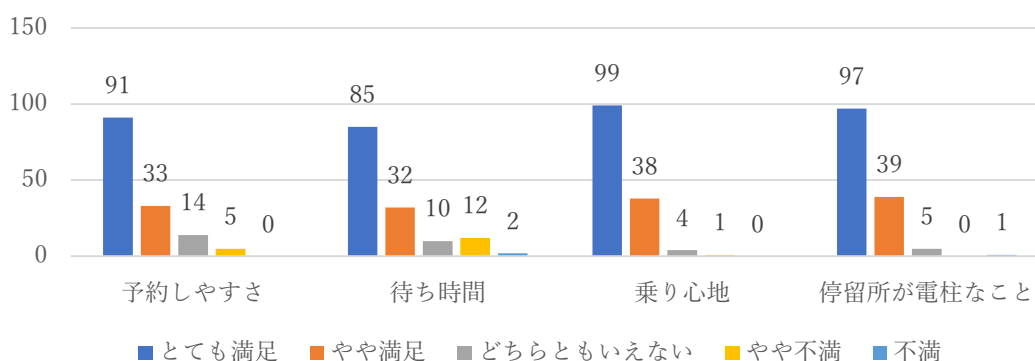


【考察】

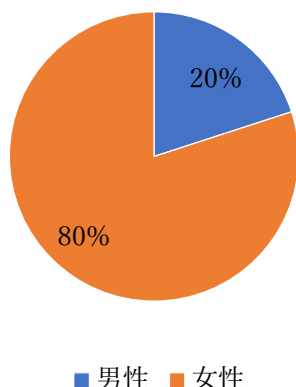
- ・ 予約しやすさについて、アプリの利用停止により「やや満足」を選ばれているケースが2件あり、コロナ禍での運行における課題といえる。
- ・ 2019 年度に課題のあった待ち時間については、利用を制限したうえで2台同時運行をしていることもあり、不満の声は少ない(「やや満足」となったうちの1件は、早く来すぎることに対する不満)が、「やや満足」「やや不満」の理由はいずれも待ち時間の長さであり、通常運行に戻った際には引き続き課題となることが予想される。
- ・ 乗り心地については、冬季の寒さを指摘する声があり、コロナ禍での換気とのバランスは引き続き検討事項である。

【参考】

2019 年度実績



(5)利用者の性別



【考察】

- ・ 女性の利用の割合が多く、買い物での利用が多いことにも起因すると考えられる。
- ・ 同様の傾向は 2019 年度から見られていたが、コロナ禍でより顕著となったことから、引き続き男性の利用者を増やす取り組みを検討する必要がある。

