



デマンドタクシー利用促進のための施策提案 ～ペルソナ分析により見えた課題～

デマンドタクシー利用促進チーム

税務課 主査 橋本 嶺

市民会館 主任 小山 拓良

市民生活課 主事 鈴木 めぐみ

交流デザイン課 主事 坂本 昂嶺

1. 背景

- ①仙北市の人口減少の悪化

2. 現状分析・ペルソナによる課題抽出

- ①居住区域とバス停の分布が不一致
- ②市民バス・デマンド型乗合タクシーの利用者数の減少
- ③市民アンケートによる
「満足度の低さ」「重要度の高さ」「認知度の低さ」
- ④ペルソナ設定とバットエンドシチュエーション

3. 現状施策分析・比較

- ①現状施策分析・比較による認知度及び予約方法への課題

4. 施策提案

- ①施策提案に至った経緯
- ②病院連携施策
- ③デザイン公募施策

5. 今後の展望

- ①路線ごとに採算ラインを設定と
乗客のデータ化を徹底
- ②仮説ツリーとハッピーエンドシチュエーション

6. まとめ

背景

仙北市人口減少の悪化

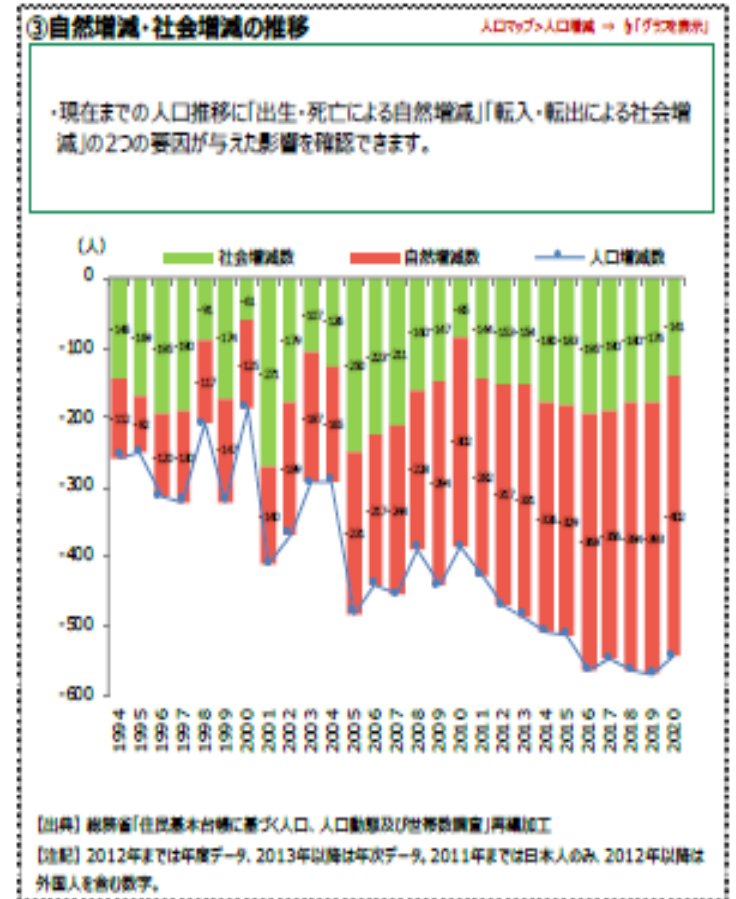
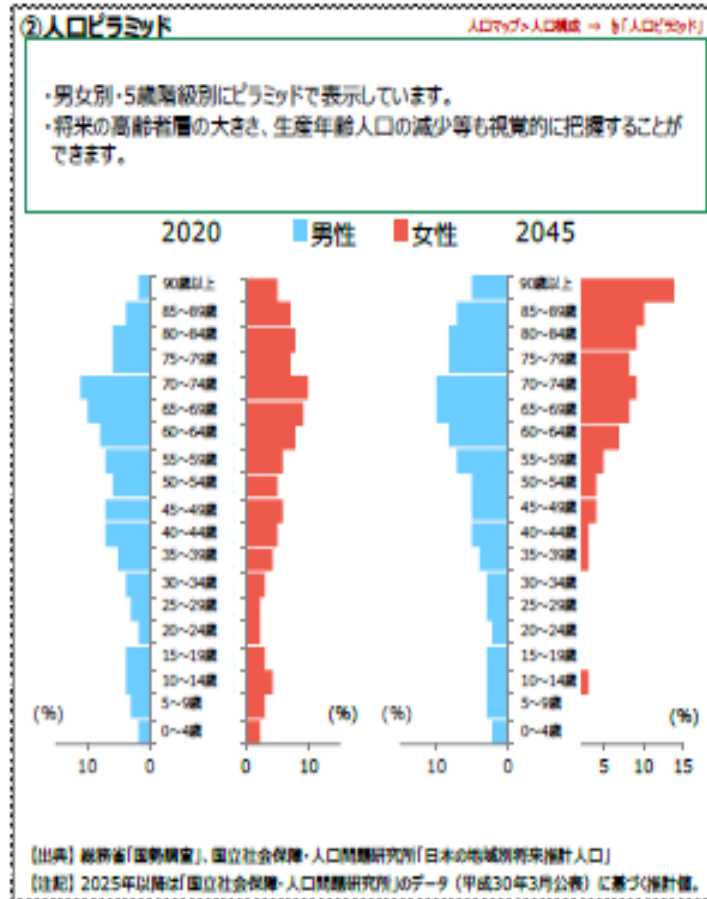
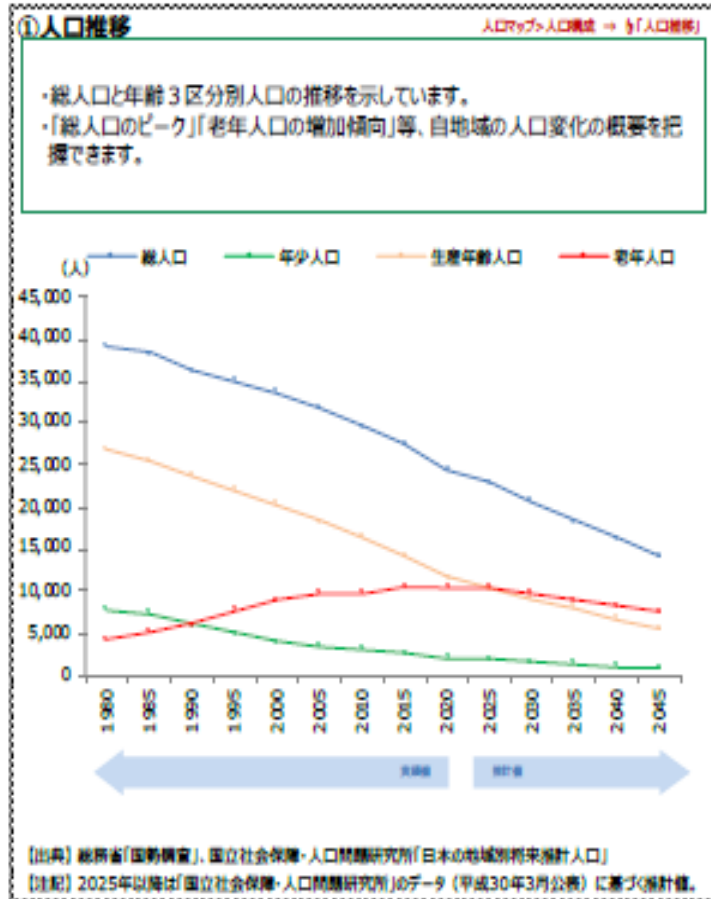
2020年

65歳以上の割合・・・42.80%



2045年

65歳以上の割合・・・**53.27%**



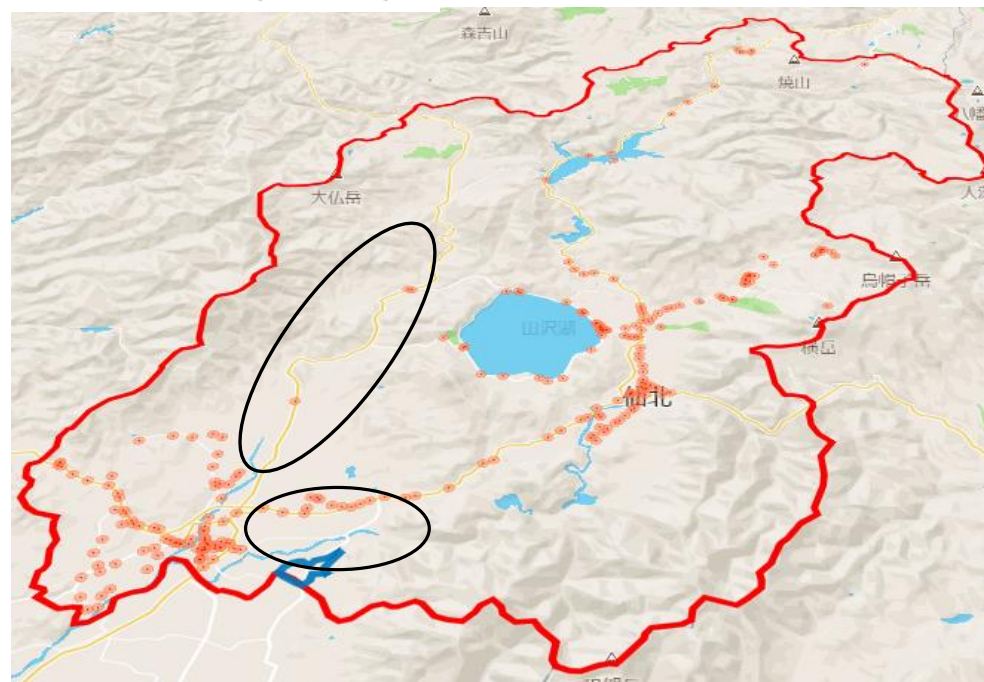
現状分析

(1) 居住区域とバス停の分布

【仙北市の公共交通網】	
■鉄道 JR東日本	・秋田新幹線：田沢湖駅、角館駅
秋田縦貫内陸鉄道	・田沢湖線：田沢湖駅、刺巻駅、神代駅、生田駅、角館駅
	・戸沢駅、上桧木内駅、左通駅、羽後中里駅、松葉駅、羽後長戸呂駅、八津駅、西明寺駅、羽後太田駅、角館駅
■路線バス 羽後交通	・角館営業所 ・田沢湖営業所
■市民バス たっちゃんバス	・向生保内線(ロイヤル交通(株))
スマイルバス	・中川線、下延線、八割線((株)西宮家)
■デマンド型乗合タクシー	・白岩地区、神代地区(平和観光タクシー(株))
	・西木北部地区、西木南部地区(角館観光タクシー(株))
■タクシー	・平和観光タクシー(株) ・角館観光タクシー(株)
	・田沢観光(株)
■道路 高速道路	・角館バイパス(盛岡秋田道路)
一般国道	・国道46号 ・国道105号 ・国道341号
主要県道	・県道10号本荘西仙北角館線 ・県道11号角館六郷線
	・県道23号大更八幡平線(八幡平アスピーテライン)
	・県道38号田沢湖西木線 ・県道50号大曲田沢湖線
	・県道60号田沢湖畔線

※仙北市地域公共交通計画 抜粋

バス停エリア(半径300m)



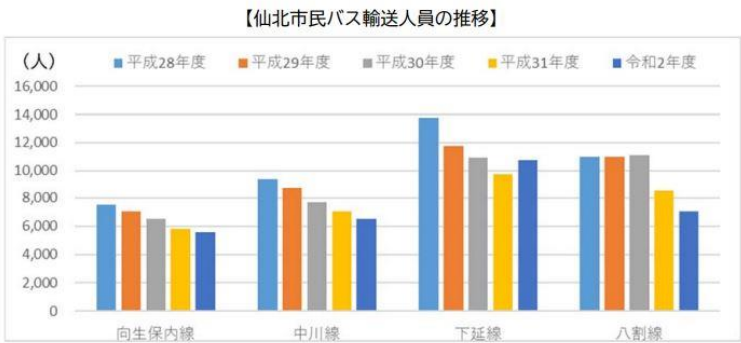
まばらなバス停エリア



・市で運営しているデマンド乗り合いタクシーが
バス停のないエリアをサポート
(白岩、神代、西木地区)

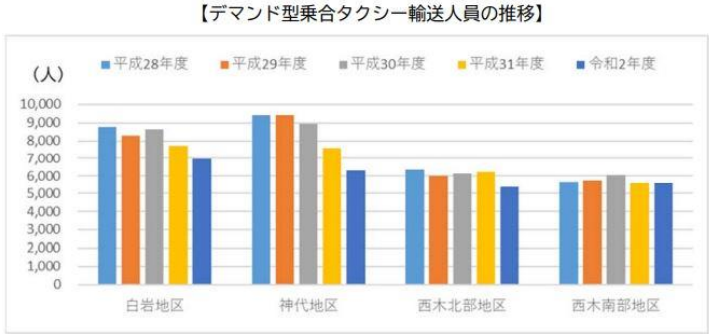
現状分析

(2) 市民バス・デマンド型乗合タクシーの利用者数



(単位：人)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度
1 向生保内線	7,539	7,025	6,482	5,811	5,571
2 中川線	9,408	8,675	7,688	7,034	6,518
3 下延線	13,788	11,739	10,940	9,775	10,773
4 八割線	10,986	11,007	11,138	8,523	7,038
小 計	41,721	38,446	36,248	31,143	29,900



(単位：人)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度
1 白岩地区	8,762	8,303	8,614	7,697	6,974
2 神代地区	9,438	9,438	8,938	7,604	6,304
3 西木北部地区	6,381	6,017	6,126	6,252	5,376
4 西木南部地区	5,665	5,762	6,050	5,588	5,578
小 計	30,246	29,520	29,728	27,141	24,232

利用実績 (単位：人)

	H27	H28	H29	H30	R1	R2
市民バス	39,873	41,721	38,446	36,248	31,143	29,900
デマンド型乗合タクシー	31,065	30,246	29,520	29,728	27,141	24,232



「市民バス」「デマンド型乗合タクシー」共に利用者数が減少傾向にある。

現状分析

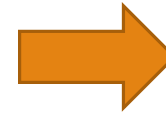
(3) 満足度・重要度・認知度

令和3年度市民意識調査報告書より

「公共交通機関の維持と利便性の向上」についてのアンケート結果

○年代別結果

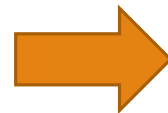
区分	満足度	満足値	重要度	重要値	評価
20 歳代	2.93	△ 3.5	4.46	78.5	C
30 歳代	2.67	△20.7	4.21	67.7	C
40 歳代	2.88	△ 4.9	4.13	55.7	C
50 歳代	2.67	△16.1	4.16	65.6	C
60 歳代	2.87	△ 7.4	3.91	54.9	C
70 歳代以上	3.02	6.4	4.30	61.6	A
年代不明	3.00	20.0	4.50	80.0	A
計	2.86	△ 5.4	4.15	61.3	C



満足度：低い
重要度：高い

標本数1,000人中

有効回答が461人



公共交通機関の認知度が
低いため回答数が少ない？

◎より住人個人個人の課題を分析し施策を提案するため、ペルソナを設定する

ペルソナ(市内の典型的おばあちゃん)

名前 わたなべ ようこ

性別 女性

年齢 75歳既婚夫は存命

出身 神代

住所 白岩

身長 1 5 4 cm

性格 社交性が高くややカカア天下気味きれい好き

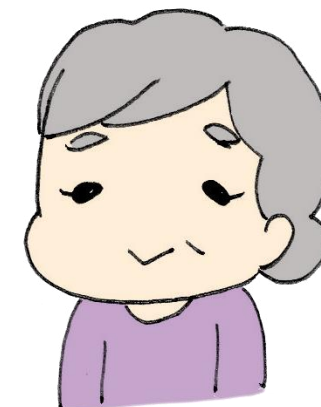
夫婦ともに角館病院に通院・家族の自家用車で送迎

旦那は免許を持っているがそろそろ不安

息子夫婦は共働き、息子夫婦と二世帯住宅、孫は1 5歳角高生

夫婦ともに年金暮らし

ネットはほとんど使えず、主な情報源はテレビ、新聞、広報等



バッドエンドシミュレーション ～デマンドタクシーよく知らない～ ～家族送迎頼めず通院できない～



	興味関心	検索	行動	その後
提供サービス		デマンドタクシー		
行動			・病院に行く頻度が減る	・健康状態悪化 ・医療費増大 ・要介護状態になり介護費増大、家族介護負担 ・経済状態悪化
思考	・体の調子が悪い ・病院に行きたい ・買い物に行きたい	・息子夫婦は仕事で平日連れて行ってもらえない ・デマンドタクシー名前は聞いたことあるけど...	・利用方法わからず断念	・病院ちゃんとおけばよかった ・介護費、医療費負担苦しい
感情		・タクシーは高いな（往復4,200円） ・タクシーだから高いんじゃないか ・デマンド不便そう	・行くの面倒で先延ばし ・デマンド不便そうなので利用しない	

現状施策分析・比較

◆現状の仙北市公共交通網

○市民バス 4 路線

運賃（通常料金）
大人（高校生以上） 200円
小中学生 100円

○デマンド型乗り合いタクシー 3 路線

運賃
各エリア内移動 200円
（エリア外 410円～）
※中学生以下は半額 小中学生 100円

◆他市との比較（成功地区との状況比較）

○料金比較

大仙市コミュニティバス 200～700円
岩手県久慈市市民バス 150～440円
仙北市市民バス 200円

○予約方法比較

秋田市マイタウンバス 電話予約
岩手県陸前高田市デマンド 電話予約
仙北市乗り合いタクシー 電話予約

他市との差はほとんどない。むしろ優れている部分もある。

→ **ならば成功のポテンシャルはある。悪いところはなんだ？**

施策提案に至った経緯

デマンドタクシーを利用する可能性がある人の特性

01

- ・若い世代は自分の運転での移動が圧倒的
- ・高齢者も自家用車使用が大多数だが、その中には家族の運転による移動が存在する
→家族といえど送迎を頼みづらい状況もあるのではないかな
- ・高齢者の利用用途はスーパー等での買い物、病院受診等
- ・情報は広報や新聞等紙媒体から得る

02

特性から見た課題

- ・買い物は不定期のため家族が都合がいい時に送迎してもらうことが可能だが、病院受診は治療が終了するまで定期的な通院が必要
- ・家族送迎の場合受診日が家族の都合に左右される
→病院や本人にとっても本人の都合で受診予定を決められるほうが便利ではないかな
- ・そもそもデマンドの存在や利用方法を知らないのではないかな

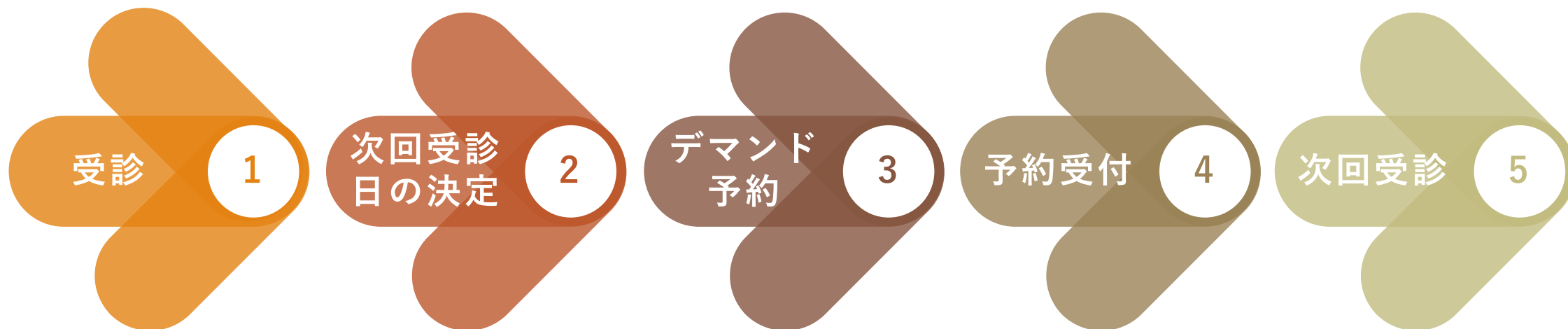
03

課題から見た利用者増加の方法案

- ・次回受診日を決定する際に、医療機関側でデマンドタクシーの予約をしてくれるのであれば、利便性が高まり利用者が増加するのではないかな。また、定期的な利用が見込めるのではないかな
→**施策①医療機関と連携した予約システムの構築**
- ・デマンドタクシーの存在をより認知してもらえれば利用してみようという気持ちを喚起できるのではないかな
→**施策②デマンドタクシーのデザイン公募**



施策① 医療機関と連携した予約システム利用の流れ（想定）



利用者が医療機関に行き診察を受ける

診察後次回受診日を決める際に、医療機関から患者に利用者にデマンドタクシーの利用を行うか確認する

患者が利用するといった場合には、予約システムを通じて医療機関から運行事業者へ利用日時及び乗降場所を送信する

運行事業者は医療機関からの連絡に基づき指定された日時に運行するよう予定を管理する

- ・運行事業者は指定された日に運行する
- ・さらに継続して受診があるならばその都度予約する

施策① 医療機関と連携した予約システム 導入のメリット・リスク



利用者

メリット

- ・自分で予約する手間がない
- ・家族等に送迎を頼まなくてよい
- ・普通のタクシー利用より安価

リスク

- ・医療機関で確認されるのが煩わしく感じる



運行事業者

メリット

- ・定期的な利用が期待できる
- ・運行日が前もってわかる

リスク

- ・だいぶ先の予約まで入るので管理が難しくなる



医療機関

メリット

- ・確実な受診につながる
- ・次回受診日をスムーズに決定できる

リスク

- ・窓口で確認する手間、運行事業所への報告の手間が増える

施策② デザイン公募 仙北市のデマンド交通は地味？

令和4年度 仙北市市民意識調査より
公共交通機関の維持と利便性向上に対する満足度
総回答数：1,274 わからない：485 無回答：77

およそ半数が満足度について回答なし。→そもそも利用の選択肢にすらないのでは？

たとえば
仙北市のデマンド交通



これといった特徴が無くて地味

一方
たっちゃんバス
(市民バス)



北海道南幌町デマンドバス

すごく目立つ！



市民の認知度と解像度を上げましょう！

施策②デザイン及び愛称の市民公募

2022年にサービス開始した角館限定デマンドサービス「よぶのる角館」では…



よぶのる角館の利用件数

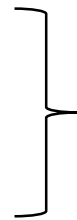
2022年 5月	2022年 6月	2022年 7月	2022年 8月
194件	443件	605件	289件

※仙北市企画政策課 よぶのる角館利用報告書より

「よぶのる角館」の利用状況は悪くない。市民への聞き取りでも9割が「よぶのる角館」を認知していた。

つまり市民の認知度が高ければ、利用されることも増えるのではないかという仮説を立てる。

- ・デマンド交通を認知してもらう
- ・デマンド交通に興味を持ってもらう
- ・デマンド交通に親しみを持ってもらう



これらをまとめて実行するためには

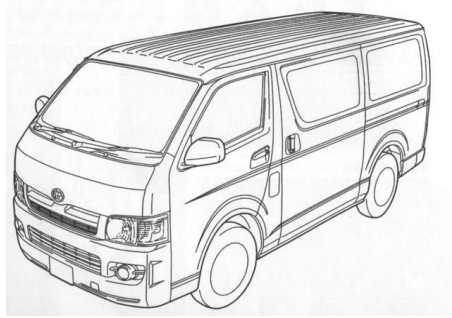
デマンド交通リニューアルと称し、

**デザイン及び愛称の市民
公募をやってみよう！**

施策② デマンド交通のデザイン・愛称公募

デザイン公募

全国公募で新デザインを募集。
市民投票をしてもらう。
採用者には特産品等を進呈。

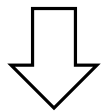


自分たちが選んだ、
決めたというプロセス
を通じて愛着を持って
もらう。

仙北市Newデマンド

愛称公募

現在、白岩にこここ号のみ名前が存在



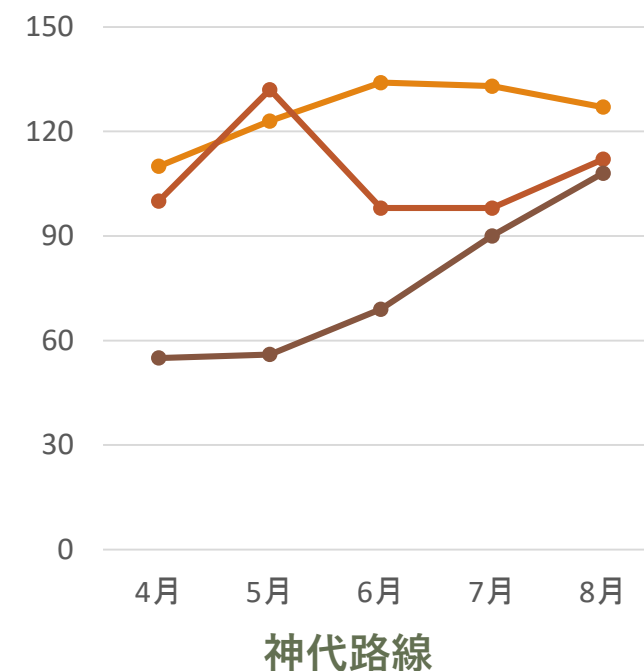
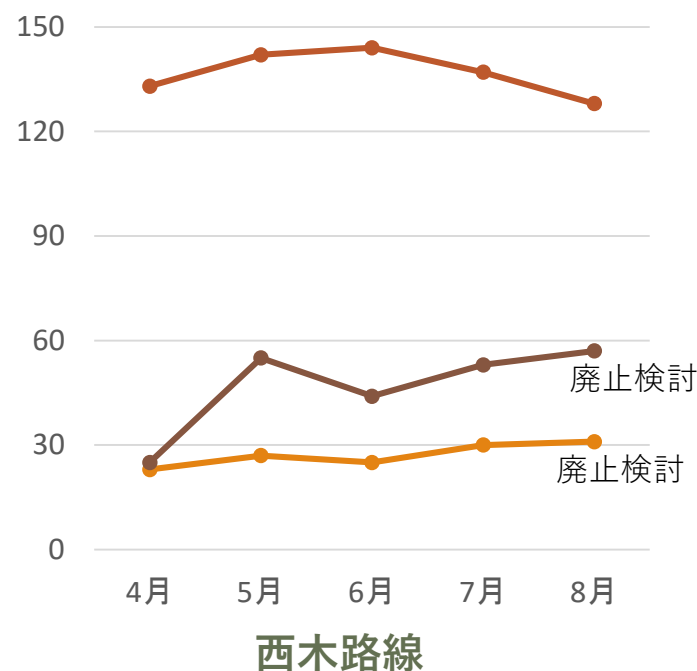
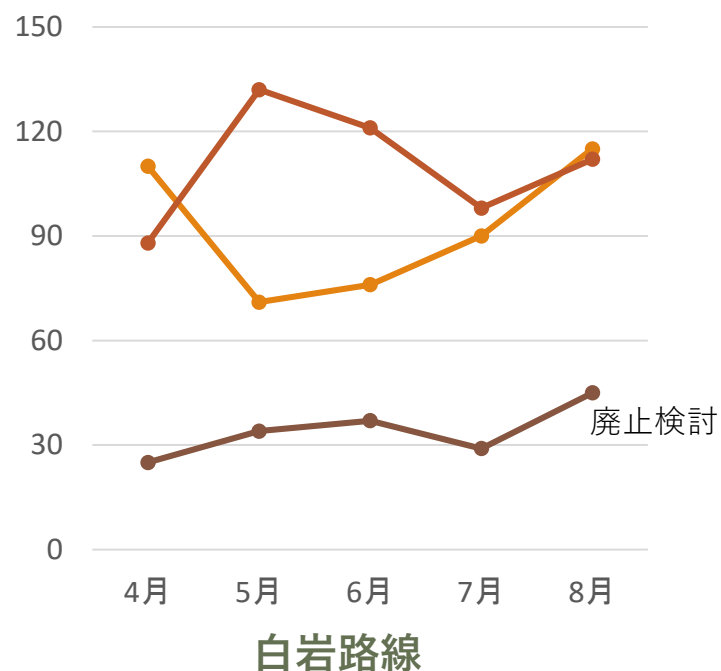
市民対象に愛称公募を実施。
西木・神代（・白岩）の愛称に採用。

会話の中に登場し
やすい呼称を設定
し、定着を図る。

施策①・②実施スケジュール

	2023				2024			
	1～3月	4～6月	7～9月	10～12月	1～3月	4～6月	7～9月	10～12月
①運行業者と話し合い								
①医療機関へ協力依頼								
①予約システムの開発								
②デザイン公募								
②デザイン投票								
②デザイン施工								
テスト運行								
広報								
本運行開始								

施策後の展望



各路線ごとの利用者数をデータ化し、四半期～半年ほどのスパンでダイヤや運行頻度の見直しを行う。**路線ごとに採算ラインを設定**し、不採算路線に関しては、減数、廃止も検討する。



細かなデータ収集が不可欠！**乗客のデータ化を徹底**する。

ハッピーエンドシミュレーション ～デマンドタクシー知っている～ ～自分の都合で通院できる～



	興味関心	検索	行動	その後
提供サービス		デマンドタクシー		
行動			・デマンドを利用しきちんと通院する	・健康状態維持 ・医療費増大しない ・要介護状態にならない ・経済状態維持
思考	・体の調子が悪い ・病院に行きたい ・買い物に行きたい	・息子夫婦の都合関係なく行ける ・デマンドタクシー知ってるし使ってみようか	・利用方法がわかる	・病院ちゃんに行けてよかった ・医療費の分ほかに回せる
感情		・意外と高くない ・普通のタクシーより安い ・デマンド意外と便利	・デマンド不便でないことがわかる ・自分の都合で行けるので通院面倒くさくない	

本施策提案のまとめ

デマンド交通利用定着と安定運用までのステップを作る

認識のステップ

市民の皆さんにデマンド交通があると認識を刷り込む→**デザイン公募施策**

利用のステップ

日常生活の中にデマンド交通を利用する習慣を定着させる→**病院連携施策**

向上のステップ

利用状況をデータ化し、運用方法に反映することで、満足度の向上を図る



結論

公共交通に対する市民の満足度が低いのはなぜ？

⇒ 認知度の低さからの実利用の少なさが原因と分析

認知度を上げるためには？

⇒ 病院連携施策で生活に密着、
デザイン公募施策で市民に愛着を持ってもらう。

その施策でどうなる？

⇒ 「**どこでも住める**」 仙北市に。