

中央市 AI デマンド交通『のるーと中央』 (利用状況集計・アンケート調査)

令和7年12月

[目次]

1. 利用状況の集計(11月末時点)	1
1-1 実績概要.....	1
1-2 乗客数及び登録者の推移.....	2
1-3 年代別乗車回数.....	2
1-4 地域別・時間帯別の運行回数.....	3
1-5 平均乗車時間.....	3
1-6 運行区間.....	4
2. 評価検証の進め方	7
2-1 実証運行の概要.....	7
2-2 評価検証の流れ.....	8
2-3 評価・検証項目.....	9
3. アンケート調査	10
3-1 登録者アンケート.....	11
3-2 公共交通空白地域住民アンケート.....	16

1. 利用状況の集計（11月末時点）

1-1 実績概要

11 月末時点における利用実績の概要は、下記のとおり。

表 のるーと中央利用実績（2025 年 11 月末時点）

項目		数値
乗車実績	運行日数	40 日
	運行回数	185 便
	運行回数（1 日あたり）	4.6 便/日
	乗客数（累計）	207 人
	乗客数（1 日あたり）	5.2 人/日
	乗客数（1 便あたり）	1.1 人/便
	電話予約数	145 件(78.3%)
	アプリ予約数	40 件(21.7%)
	キャンセル数	18 件
	当日キャンセル数	13 件
	当日キャンセル数（1 日あたり）	0.3 件/日
	平均移動距離 【参考】 東花輪駅から市役所までは約 1.5km	2.98km
登録者実績	登録者数（累計）	375 人
	登録者数（人口割合） 【参考】2025 年 11 月末時点 30,426 人	1.23%
	利用歴のある登録者数	66 人
	複数回利用した登録者数	39 人

※11 月末までとまチュウバスが並行して運行

表 とまチュウバスの利用実績（令和 6 年度）

項目		数値
乗車実績	年間利用者数	8,906 人/年
	利用者数（運行日数あたり）	30.4 人/日
	利用者数（1 便あたり）	4.7 人/便

1-2 乗客数及び登録者の推移

週別の乗客数は、増加傾向にあり、週に30人前後の利用が見られている。
登録者数は、増加傾向にあり、11月末日時点で375人である。

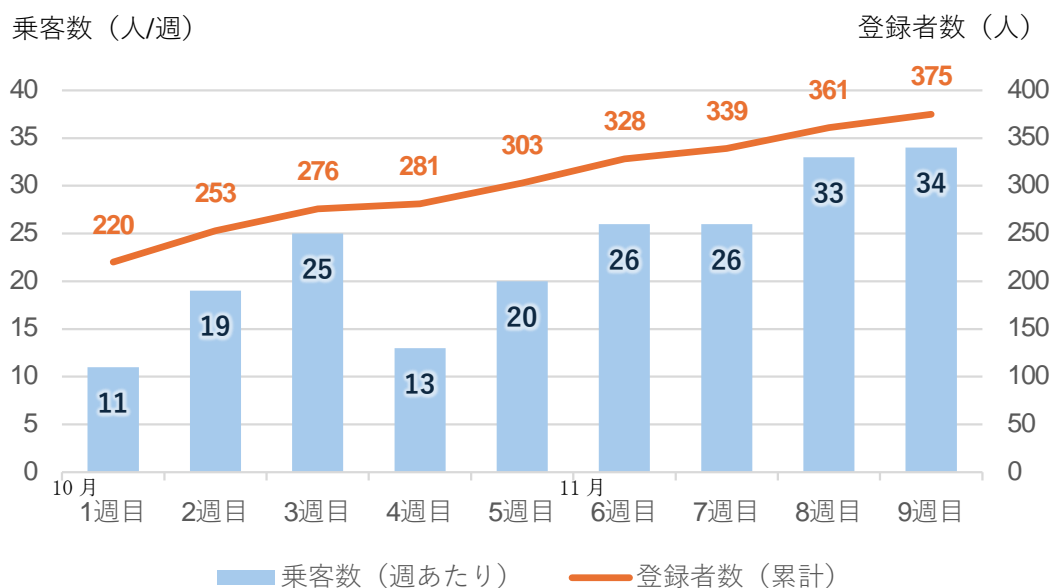


図 乗客数の推移 (週別)

1-3 年代別乗車回数

70歳以上による利用が多く、全体の8割を占めている。

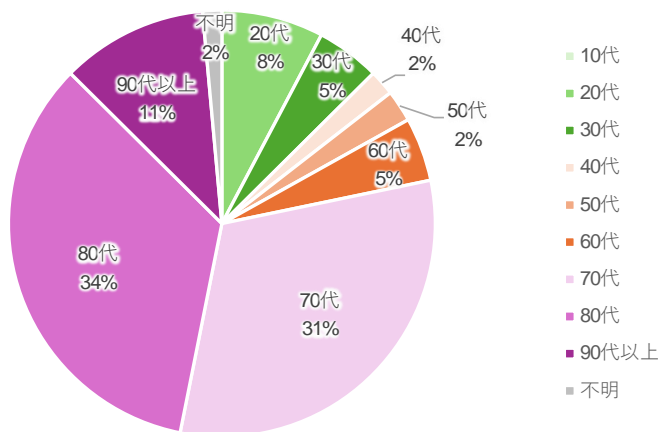


図 年代別乗車回数

表 年代別乗車回数

年代	乗車回数	1日あたり
10代	0	0.0
20代	16	0.4
30代	10	0.3
40代	4	0.1
50代	5	0.1
60代	10	0.3
70代	65	1.6
80代	71	1.8
90代以上	23	0.6
不明	3	0.1

1-4 地域別・時間帯別の運行回数

田富地域、玉穂地域における利用が多く、1日に1人～2人ほどの利用が見られた。豊富地域においては利用が比較的少なく、2日に1回ほどの利用であった。

時間帯による利用の偏りは、見られなかった。14時台～15時台の利用が比較的少ない。

表 時間帯別運行回数

	田富地域	玉穂地域	豊富地域	計
8時台	19	5	2	26
9時台	18	7	7	32
10時台	8	12	4	24
11時台	5	7	1	13
12時台	17	7	0	24
13時台	14	7	5	26
14時台	10	7	1	18
15時台	13	8	0	21
16時台	0	0	1	1
計	104	60	21	185

表 時間帯別運行回数（1日あたり）

	田富地域	玉穂地域	豊富地域	計
8時台	0.5	0.1	0.1	0.7
9時台	0.5	0.2	0.2	0.8
10時台	0.2	0.3	0.1	0.6
11時台	0.1	0.2	0.0	0.3
12時台	0.4	0.2	0.0	0.6
13時台	0.4	0.2	0.1	0.7
14時台	0.3	0.2	0.0	0.5
15時台	0.3	0.2	0.0	0.5
16時台	0.0	0.0	0.0	0.0
計	2.6	1.5	0.5	4.6

※乗車場所を基に地域分け

1-5 平均乗車時間

全体の平均乗車時間は、約10分である。地域差は大きくないものの、豊富地域からの乗車においては、乗車時間が多い傾向にあり、平均乗車時間は約12分となっている。

表 平均乗車時間

		田富地域	玉穂地域	豊富地域	平均
10月	1週目	09:50	06:33	—	08:12
	2週目	10:35	11:08	14:00	11:54
	3週目	09:26	09:25	09:32	09:28
	4週目	09:26	09:30	—	09:28
11月	5週目	08:50	09:45	13:23	10:39
	6週目	09:26	11:29	14:40	11:51
	7週目	06:22	10:34	11:00	09:19
	8週目	07:42	08:46	12:37	09:42
	9週目	09:13	10:27	—	09:50
平均		08:59	09:44	12:32	10:02

※乗車場所を基に地域分け

1-6-2 発着回数（地域別）

1) 田富地域で乗車した利用者の降車場所

地域内または、玉穂地域への移動が多い。

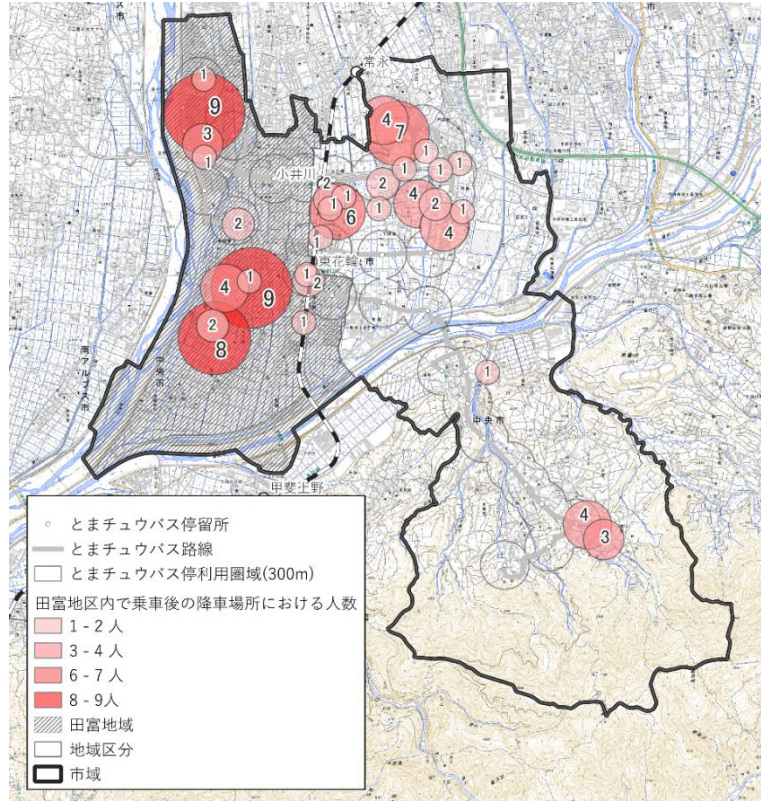


図 降車回数（田富地域発）

2) 玉穂地域で乗車した利用者の降車場所

地域内または、田富地域への移動が多い。豊富地域への帰宅利用も見られる。

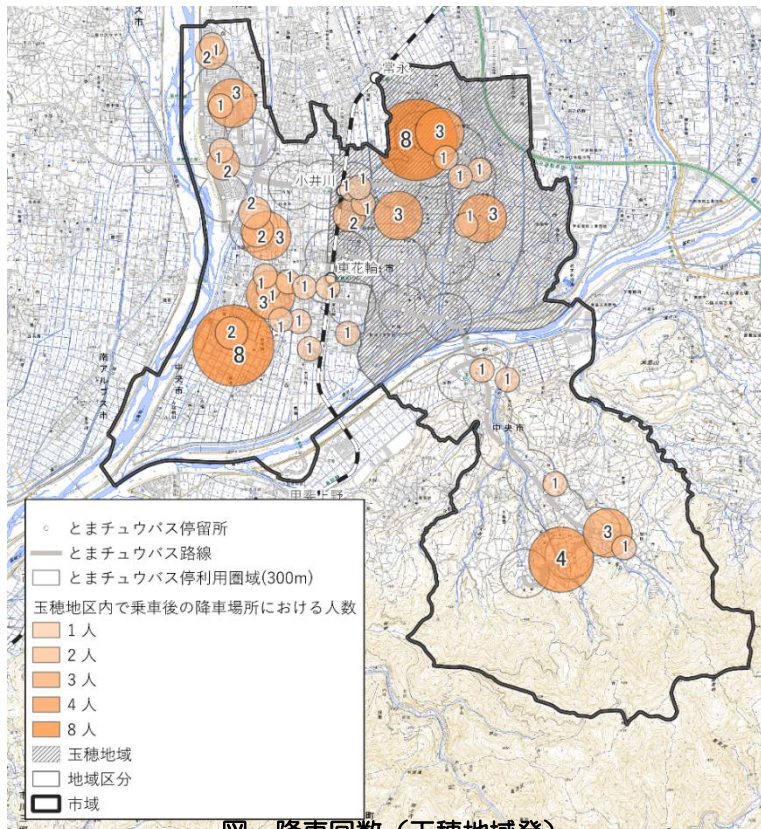


図 降車回数（玉穂地域発）

3) 豊富地域で乗車した利用者の降車場所

東花輪駅周辺、医大・イッツモア周辺、下成島周辺への利用が多い。

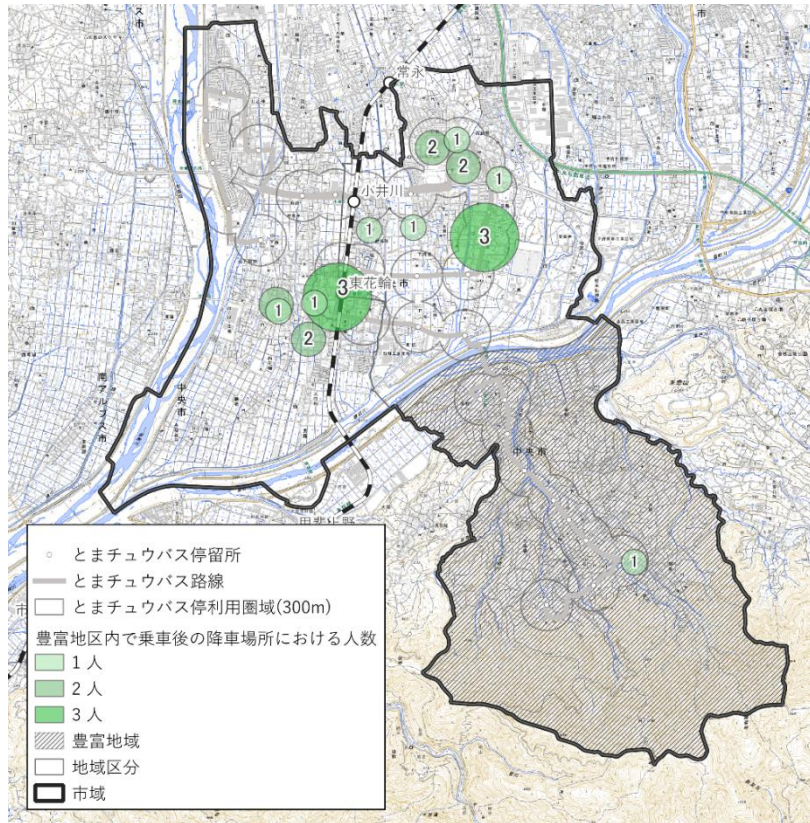


図 降車回数（豊富地域発）

2. 評価検証の進め方

2-1 実証運行の概要

2-1-1 背景・目的

本市では令和6年3月に中央市地域公共交通計画を策定し、利便性・持続可能性が高い公共交通サービスの実現を目指し、下記のとおり“優先して取り組むべき地域公共交通の方針”を設定し、令和6年度から取組を進めることとしている。

＜優先して取り組むべき地域公共交通の方針＞

- 「交通弱者」の救済
- 「交通空白地域」の解消
- 「実現可能」で「持続可能」な公共交通
- 「広域的な視点」「地域間の視点」「地域内の視点」によるネットワーク構築

同計画において、「事業2-1 とまチュウバスの見直し」「事業2-2 デマンド交通の導入促進」を位置付けており、これらの取組を通して、交通弱者の生活支援などの実現を目指している。本実証実験では、本市における新たな交通サービスとして「デマンド交通」が適しているかを検証することを目的とする。

2-1-2 実証運行期間

デマンド交通の利用定着には一定の期間が必要であることから、運行期間を1年以上とする。適宜、利用状況等から評価検証を行い、実証期間（延長）を検討する。

2-1-3 基本的な姿勢・考え方

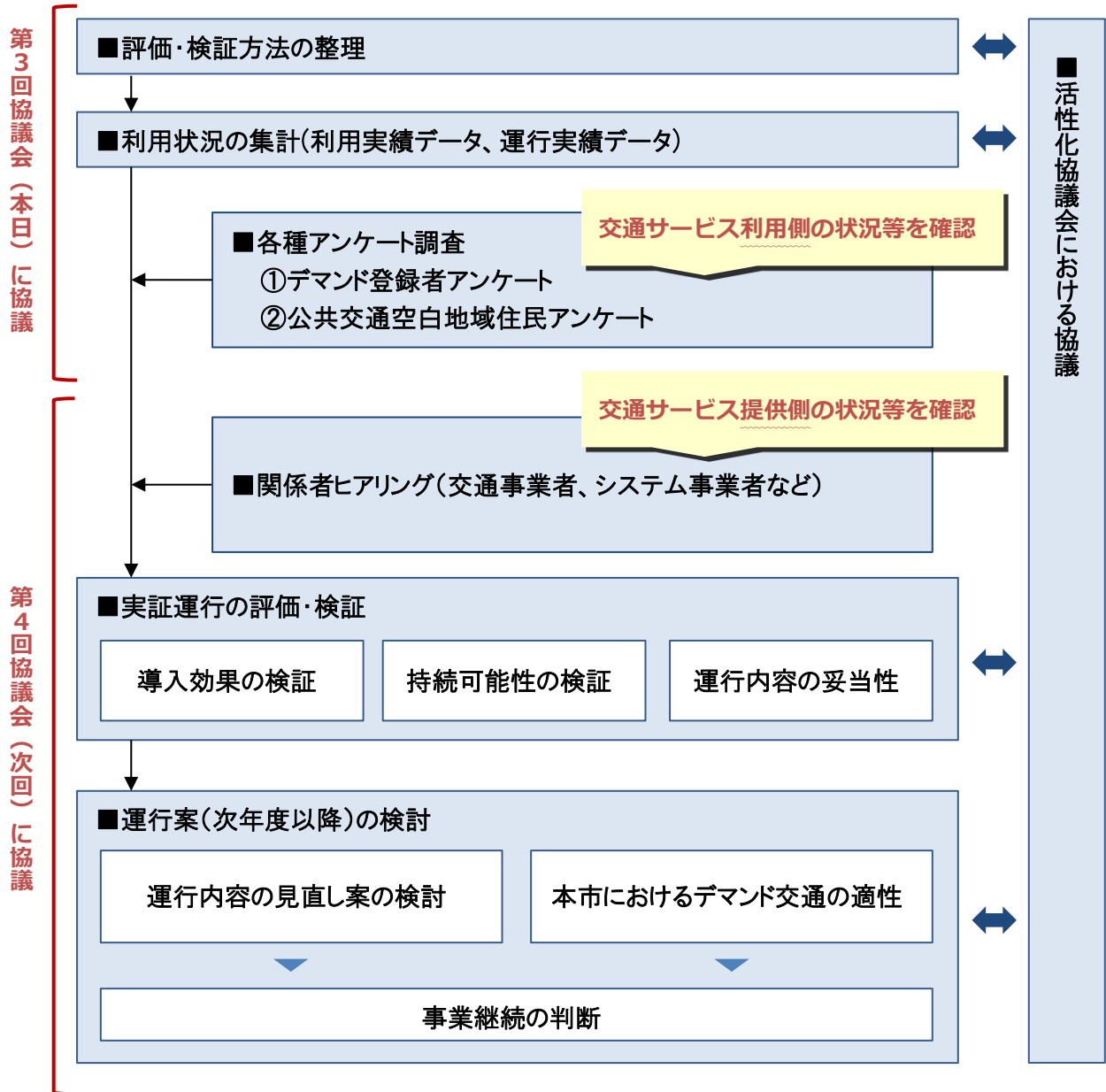
本実証運行をより効果的なものとするための基本的な姿勢・考え方を次のとおり整理した。

＜実証運行における基本的な姿勢・考え方＞

- ・スモールスタートとし、需要に応じて実証期間中に適宜見直しを行うことで、最適なデマンド交通のあり方を検証する。
- ・既存交通サービスを補完する交通サービスとしてデマンド交通を提供する（デマンド交通がすべての移動ニーズを賄うわけではない）。

2-2 評価検証の流れ

評価検証の流れは、下記のとおり。サービス提供側・サービス利用側の両面から状況を整理して、評価検証を行う。



2-3 評価・検証項目

評価検証項目は、下記のとおり。

評価・検証項目		把握内容	調査名
① 導入効果	高齢者等の外出支援	○高齢者等の利用状況、目的地 ○外出機会頻度や外出範囲の変化 ○移動手段の変化 ○新規利用の創出	・利用実績データ ・登録者アンケート
	交通空白地域の解消	○空白地域内住民の移動手段の変化等 ○公共交通利用圏域の変化 (カバー率とカバー人口)	・運行実績データ ・登録者アンケート
	地域の活性化	○乗降場所別の利用状況 ○買物先(行動範囲)の変化	・登録者アンケート ・関係者ヒアリング
② 持続可能性	費用対効果	○収入、支出 ○利用実績 ○今後の利用意向 ○将来収支見込 ○市財政負担状況	・利用実績データ ・運行実績データ ・登録者アンケート ・空白地域アンケート
	人員の確保	○運行事業者の人員確保状況	・関係者ヒアリング
	安全上のリスク	○ヒヤリハット発生状況 ○事故発生状況	・関係者ヒアリング
③ 運行内容の妥当性	乗降ポイント	○乗降場所別の利用状況 ○行き先についての要望	・登録者アンケート ・空白地域アンケート ・関係者ヒアリング
	運行時間	○時間帯別の利用状況 ○利用者の平均待ち時間 ○満足度	・運行実績データ ・登録者アンケート ・空白地域アンケート
	運行曜日	○曜日別の利用状況 ○満足度	・運行実績データ ・登録者アンケート ・空白地域アンケート
	車両(サイズ・台数)	○最大車内人数、平均車内人数 ○車両の使いやすさ、乗り心地 ○車両の稼働率	・運行実績データ ・登録者アンケート ・空白地域アンケート ・関係者ヒアリング
	運賃設定 (採算性、事業継続性)	○満足度 ○利用(移動)距離実績 ○運行費用	・運行実績データ ・登録者アンケート ・空白地域アンケート
	予約方法	○利用予約に対する抵抗感 ○アプリ予約のしやすさ	・登録者アンケート ・空白地域アンケート

※高校生の利用は限定的と見込まれることから、評価においては考慮しない。

3. アンケート調査

デマンド交通の利用段階を下表のとおり分類し、「登録者アンケート」及び「公共交通空白地域住民アンケート」で、各段階の意見等を収集することで、評価・検証に活用する。

表 対象者別の把握項目

対象者（利用段階別）		把握項目（概要）	
利用登録者	デマンド交通の利用者	一定の頻度で利用している方	【登録者アンケート】 ・利用状況、利用による効果等を把握する。 ・利用頻度を増やすために必要となる改善点を把握する。
		1回だけ利用した方	
		利用登録をした方	【登録者アンケート】 ・デマンド交通を利用しない理由、今後の利用意向、利用するための改善点等を把握する。
未登録者	デマンド交通の非利用者	デマンド交通のことを知っている方	【公共交通空白地域住民アンケート】 ・デマンド交通利用方法の認知状況を把握する。 ・デマンド交通を利用しない理由、今後の利用意向、利用するための改善点等を把握する。
		デマンド交通のことを知らない方	【公共交通空白地域住民アンケート】 ・普段目にする広告媒体を把握する。 ・デマンド交通の今後の利用意向、利用するための改善点等を把握する。



表 評価・検証項目（特にアンケート結果を反映する項目）

【評価・検証項目①】 導入効果	①-1 高齢者の外出支援に寄与しているか。 ①-2 交通空白地域の解消に寄与しているか。 ①-3 地域活性化に寄与しているか。
【評価・検証項目②】 持続可能性	②-1 今後、デマンド交通の利用が増える見込みか。
【評価・検証項目③】 運行内容の妥当性	③-1 運行内容に対する満足度 ③-2 運行内容のうち、改善すべき点
その他	④-1 知ってもらうための取組 ④-2 新規利用をしてもらうための取組 ④-3 利用頻度を増やしてもらうための取組

※主な項目を掲載

3-1 登録者アンケート

3-1-1 実施概要

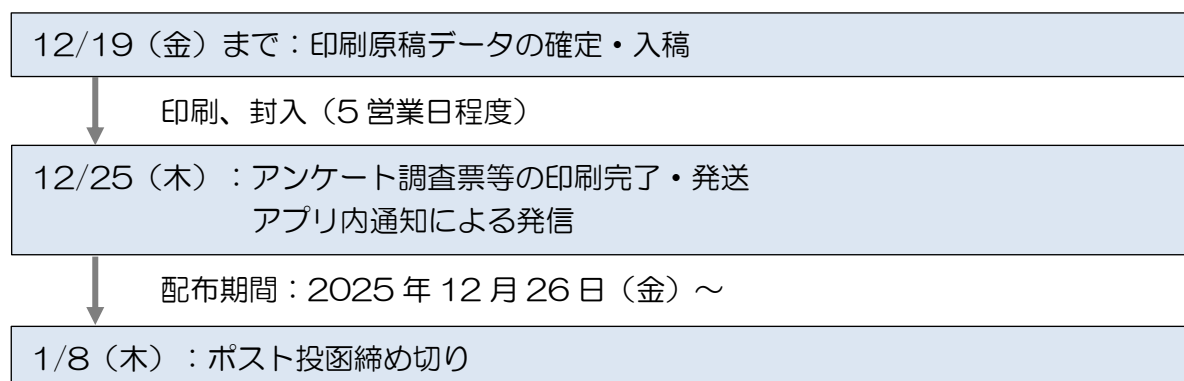
実施目的や実施時期などは下表のとおり。

表 実施概要

実施目的	デマンド交通の利用状況を把握し、デマンド交通導入の効果・改善点を整理するため。
対象者	デマンド交通の利用登録をしている方 約400名
実施時期	2025年12月下旬～ ※2週間程度
実施方法	①利用登録者に対して、調査票を郵送配布、郵送回収 ②アプリ内プッシュ通知による、WEB配信・WEB回収
把握項目	<ul style="list-style-type: none">● 利用状況（目的、頻度、よく利用する曜日）● デマンド交通導入前の主な交通手段（特にとまチュウバスや送迎からの転換を確認）● デマンド交通導入後の生活の変化（外出頻度の変化、安心感の変化など）● 今後の利用意向● 運行内容に対する評価● 基本属性（年齢、住所、運転免許有無、自家用車運転状況）

3-1-2 実施スケジュール

実施スケジュール（案）は下記のとおり。



3-1-3 設問設定

設問		区分	選択肢
個人属性	1. あなたの性別を教えてください。	単一	1. 男性 2. 女性 3. 回答しない
	2. あなたの年齢を教えてください。	単一	1. 19歳以下 2. 20歳代 3. 30歳代 4. 40歳代 5. 50歳代 6. 60～64歳 7. 65～69歳 8. 70～74歳 9. 75～79歳 10. 80歳以上
	3. お住まいの地域を教えてください。	単一 記入	1. 田富地域 2. 玉穂地域 3. 豊富地域 ⇒(地区名: _____)
	4. 世帯人数を教えてください。	単一	1. 1人 2. 2人 3. 3人以上
	5. あなたは自動車の運転免許をお持ちですか。	単一	1. 持っている 2. 返納した 3. もともと持っていない(失効等を含む)
	6. 【免許をお持ちの方のみ回答】 普段の運転について教えてください。	単一	1. ほぼ毎日 2. 週に3～4日 3. 週に1～2日 4. 月に数日 5. 年に数日 6. ほとんど運転しない
	7. スマートフォンをお持ちですか。	単一	1. 持っている 2. 持っていない
利用状況	8. のるーと中央の利用頻度を教えてください。	単一	1. ほぼ毎日 2. 週に2～3日 3. 週に1日 4. 月に数日 5. 一度だけ利用した 6. 利用したことがない
	9. 【利用したことがある人のみ回答】 のるーと中央を利用する際の予約方法を教えてください。	単一	1. アプリから予約することが多い 2. 電話で予約することが多い 3. アプリ・電話の両方から予約する
	10. 【利用したことがある人のみ回答】 のるーと中央を利用する際の外出目的を教えてください。	複数	1. 通勤 2. 通学 3. 通院 4. 買い物(日用品) 5. 買い物(買回り品) 6. 飲食 7. 地域の集まりなど 8. レジャー 9. その他(具体的に記入)

設問		区分	選択肢
11.	のり一と中央を利用する際の、主な最終目的地を教えてください。	単一 記入	1. 市内(具体の施設名:) 2. 市外(具体の施設名または地域名:) ※鉄道等により乗り継ぐ場合も含む
12.	【利用したことがある人のみ回答】 往復利用状況について教えてください。(予定も含む)	単一	1. 往復で利用する 2. 行きのみ利用する 3. 帰りのみ利用する
13.	【往復で利用していない方のみ回答】 もう片方の交通手段を教えてください。	単一	1. 徒歩 2. 自転車 3. 原付・バイク 4. 自家用車(自分で運転) 5. 自家用車(家族・知人などによる送迎) 6. 鉄道(身延線) 7. 路線バス 8. タクシー 9. その他()
14.	【往復で利用していない方のみ回答】 往復で利用しない理由を教えてください。	複数	1. 予約が取りにくいから 2. 予約をするのが手間だから 3. 送迎してもらってから 4. 運行時間外だから 5. 鉄道やバスがあるから 6. 交通費がかかるから 7. その他()
15.	【利用していない方のみ回答】 のり一と中央を利用しない理由として当てはまるものを選択してください。	複数	1. いまは、自家用車を自分で運転しているから 2. 徒歩や自転車で用事が済むから 3. 家族や知人に送迎してもらえるから 4. 一回の外出で複数の目的地に行きたいから 5. 利用方法が分からず不安だから 6. 自宅近くに乗降ポイントがないから 7. 行きたい場所の近くに乗降ポイントがないから 8. 相乗りに不安があるから 9. 運賃が高いから 10. その他()
16.	【利用していない方のみ回答】 あなたが、のり一と中央を利用するために、必要となる改善内容を教えてください。	選択 ・ 記述	1. 早朝時間帯に運行されていること→(具体的な時間帯を記入:) 時からの運行) 2. 夜間時間帯に運行されていること→(具体的な時間帯を記入:) 時までの運行) 3. 普段の外出先まで行けること→(具体の施設名を記入:) 4. 土曜日の運行 5. 日曜日の運行 6. その他() 7. 特になし

設問		区分	選択肢
	17. のるーと中央が導入される前の主な交通手段を教えてください。	単一	1. 徒歩 2. 自転車 3. 原付・バイク 4. 自家用車(自分で運転) 5. 自家用車(家族・知人などによる送迎) 6. 鉄道(身延線) 7. 路線バス 8. とまチュウバス 9. タクシー 10. その他()
	18. 直近 6 カ月間における、とまチュウバスの利用頻度を教えてください。	単一	1. ほぼ毎日 2. 週に2~3日 3. 週に1日 4. 月に数日以下 5. ほとんど利用していなかった 6. 利用したことがなかった
	19. 【とまチュウバスを利用していた方のみ回答】現在の主な交通手段を教えてください。	単一	1. 徒歩 2. 自転車 3. 原付・バイク 4. 自家用車(自分で運転) 5. 自家用車(家族・知人などによる送迎) 6. 鉄道(身延線) 7. 路線バス 8. のるーと中央 9. タクシー 10. その他()
	20. 今後の のるーと中央 の利用頻度(見込み)を教えてください。	単一	1. もっと利用するようになると思う 2. 現在と同じくらいだと思う 3. 今よりも減ると思う 4. 分からない
評価・要望など	21. のるーと中央に対する総合的な満足度を教えてください。	単一	1. とても満足 2. 満足 3. 不満 4. とても不満 5. 分からない
	22. 次の項目について満足度および重要度を教えてください。	単一	(以下の全ての項目の満足度・重要度を3段階で評価) 1. 運行エリア 2. 自宅から乗降ポイントまでの近さ 3. 乗降ポイントから目的施設までの近さ 4. 運行曜日 5. 運行時間帯 6. 予約のしやすさ 7. 運賃設定 8. 車両の大きさ 9. 車両の乗り降りしやすさ 10. 鉄道・バスとの乗り継ぎしやすさ
	23. 新たに乗降ポイントとして設定してほしい場所や地域があれば教えてください。	記述	(自由記入)

設問		区分	選択肢
	24. のる一と中央導入による、生活の変化として、あてはまるものを選択してください。	複数	1. 市内施設(スーパー、病院、公民館など)への外出が増えた。 2. 市外への外出が増えた。 3. 鉄道や路線バスの利用頻度が増えた。 4. 家族や友人に送迎してもらう頻度が減った。 5. 自家用車を運転する頻度が減った。 6. 運転免許返納を考えるようになった。 7. 好きな時に外出できるようになった。 8. 外出に対する安心感が増した。 9. 好きなところで買い物ができるようになった。 10. 外出が不便になった。 11. その他()
	25. のる一と中央をもっと便利にするためのアイデアやご意見・ご要望などをご自由に記入ください。	記述	(自由記入)

3-2 公共交通空白地域住民アンケート

3-2-1 実施概要

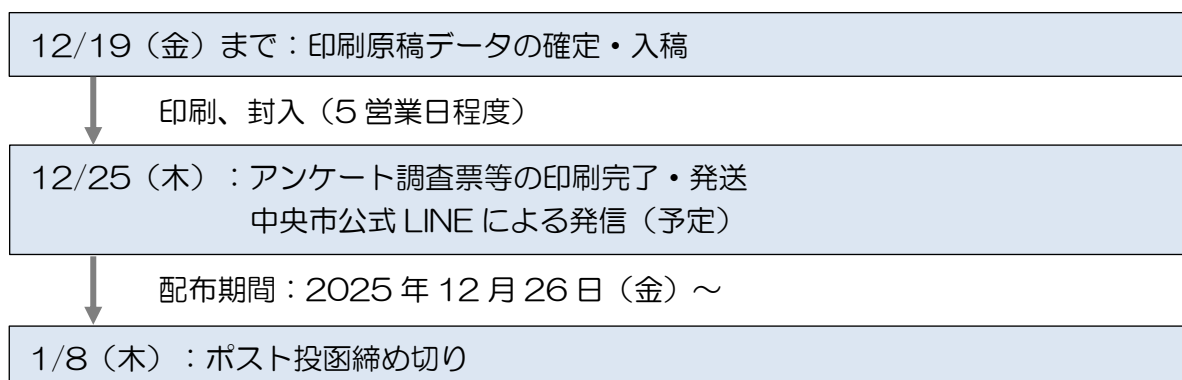
実施目的や実施時期などは下表のとおり。

表 実施概要

実施目的	市地域公共交通計画における公共交通空白地域のデマンド交通の利用状況等を把握し、デマンド交通導入の効果等を整理するため。 また、デマンド交通の非利用者の考え等を把握し、改善点等を整理するため。
調査対象	公共交通空白地域の住民から 800~1,000 名を抽出 ※デマンド交通登録者は除く
実施時期	2025 年 12 月下旬～ ※2 週間程度
実施方法	①郵送配布、郵送回収 ②中央市公式 LINE による、WEB 配信・WEB 回収 ※予定
把握項目	<ul style="list-style-type: none">● 基本属性（年齢、住所、運転免許有無、自家用車運転状況）● 普段の交通手段● 送迎の状況、送迎の負担感● デマンド交通の認知状況● デマンド交通を利用しない理由、利用するための条件● 今後の利用意向● デマンド交通に対する要望

3-2-2 実施スケジュール

実施スケジュール（案）は下記のとおり。



<配布対象地域（案）>

市地域公共交通計画における交通空白地域として、田富地区から西花輪、山之神、玉穂地区から西新居、豊富地区から高部、木原（下図、赤枠のエリア）を選定し、地域住民から対象を抽出して住民アンケート調査票を配布する。

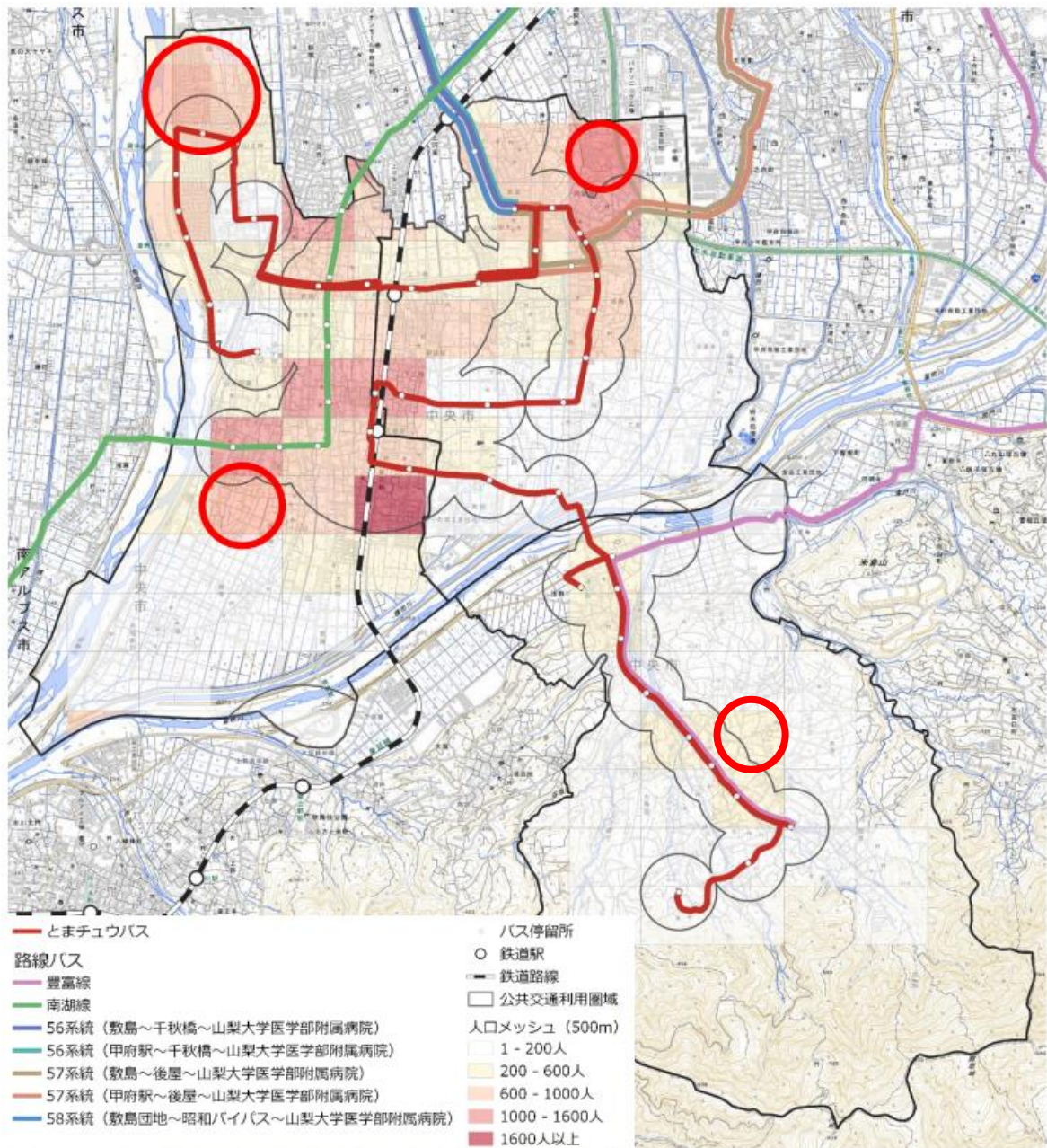


図 公共交通計画カバー圏（令和7年11月時点）

3-2-3 設問設定

設問		区分	選択肢
個人属性	1. あなたの性別を教えてください。	単一	1. 男性 2. 女性 3. 回答しない
	2. あなたの年齢を教えてください。	単一	1. 19歳以下 2. 20歳代 3. 30歳代 4. 40歳代 5. 50歳代 6. 60～64歳 7. 65～69歳 8. 70～74歳 9. 75～79歳 10. 80歳以上
	3. お住まいの地域を教えてください。	単一 記入	1. 田富地域 2. 玉穂地域 3. 豊富地域 ⇒(地区名: _____)
	4. 世帯人数を教えてください。	単一	1. 1人 2. 2人 3. 3人以上
	5. あなたは自動車の運転免許をお持ちですか。	単一	1. 持っている 2. 返納した 3. もともと持っていない(失効等を含む)
	6. 【免許をお持ちの方のみ回答】 普段の運転について教えてください。	単一	1. ほぼ毎日 2. 週に3～4日 3. 週に1～2日 4. 月に数日 5. 年に数日 6. ほとんど運転しない
	7. スマートフォンをお持ちですか。	単一	1. 持っている 2. 持っていない
	8. 普段、行政に関する情報をどのように取得していますか。	複数	1. 市公式LINE 2. 広報紙 3. 回覧板 4. 公民館等のポスター 5. 家族や知人から聞く 6. 市ホームページ 7. その他()
	9. 普段の主な交通手段を教えてください。	単一	1. 徒歩 2. 自転車 3. 原付・バイク 4. 自家用車(自分で運転) 5. 自家用車(家族・知人などによる送迎) 6. 鉄道(身延線) 7. 路線バス 8. とまチュウバス 9. のるーと中央(デマンド交通) 10. タクシー 11. その他()
	10. 直近6カ月間における、とまチュウバスの利用頻度を教えてください。	単一	1. ほぼ毎日 2. 週に2～3日 3. 週に1日 4. 月に数日以下 5. ほとんど利用していなかった 6. 利用したことがなかった
	11. 【とまチュウバスを利用していた方のみ回答】 現在の主な交通手段を教えてください。	単一	1. 徒歩 2. 自転車 3. 原付・バイク 4. 自家用車(自分で運転) 5. 自家用車(家族・知人などによる送迎) 6. 鉄道(身延線) 7. 路線バス 8. のるーと中央(デマンド交通) 9. タクシー 10. その他()
	12. 普段の家族や友人等を送迎する頻度を教えてください。	単一	1. ほぼ毎日 2. 週に2～3日 3. 週に1日 4. 月に数日 5. 送迎することはほぼない
	13. 【送迎をしている方のみ回答】 送迎に対する負担感を教えてください。	単一	1. 負担感がある 2. やや負担感がある 3. 負担感はない 4. 分からない

設問		区分	選択肢
利用 状況	14. 中央市では、令和7年10月からのるーと中央(デマンド交通)がスタートしています。のるーと中央に関する認知状況を教えてください。 ※運行概要を調査票の後ろに掲載	単一	1. 運行内容や利用方法が概ね分かる。 2. 運行していることは知っているが、運行内容や利用方法は知らなかった。 3. 運行していることを知らなかった。
	15. 【運行していることを知っていて、利用していない方のみ回答】 のるーと中央を利用しない理由として当てはまるものを選択してください。	複数	1. いまは、自家用車を自分で運転しているから 2. 徒歩や自転車で用事が済むから 3. 家族や知人に送迎してもらえるから 4. 一回の外出で複数の目的地に行きたいから 5. 利用方法が分からず不安だから 6. 自宅近くに乗降ポイントがないから 7. 行きたい場所の近くに乗降ポイントがないから 8. 相乗りに不安があるから 9. 運賃が高いから 10. 利用登録が手間だから 11. その他()
	16. あなたが、のるーと中央を利用するために、必要となる改善内容を教えてください。	選択・記述	1. 早朝時間帯に運行されていること→(具体的な時間帯を記入: 時からの運行) 2. 夜間時間帯に運行されていること→(具体的な時間帯を記入: 時までの運行) 3. 普段の外出先まで行けること→(具体の施設名を記入:) 4. 土曜日の運行 5. 日曜日の運行 6. その他() 7. 分からない
	17. 今後1年間におけるのるーと中央の利用意向を教えてください。	複数	1. 自分が利用するようになると思う。 2. 家族(18歳未満)が利用するようになると思う。 3. 家族(65歳以上)が利用するようになると思う。 4. 当面は利用しないと思う。 5. 分からない

設問		区分	選択肢
改善・要望	18. のるーと中央をもっと便利にするためのアイデアやご意見・ご要望などをご自由に記入ください。	記入	(自由記入)