

中央市 AI デマンド交通『のるーと中央』 (評価検証および課題の整理)

令和8年3月

[目次]

1. 実証運行の評価・検証	1
1-1 実証運行の概要	1
1-2 評価検証の流れ	2
1-3 評価・検証項目	3
2. 課題の整理	20

1. 実証運行の評価・検証

1-1 実証運行の概要

1-1-1 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。

1-1-2 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。

1-1-3 基本的な姿勢・考え方

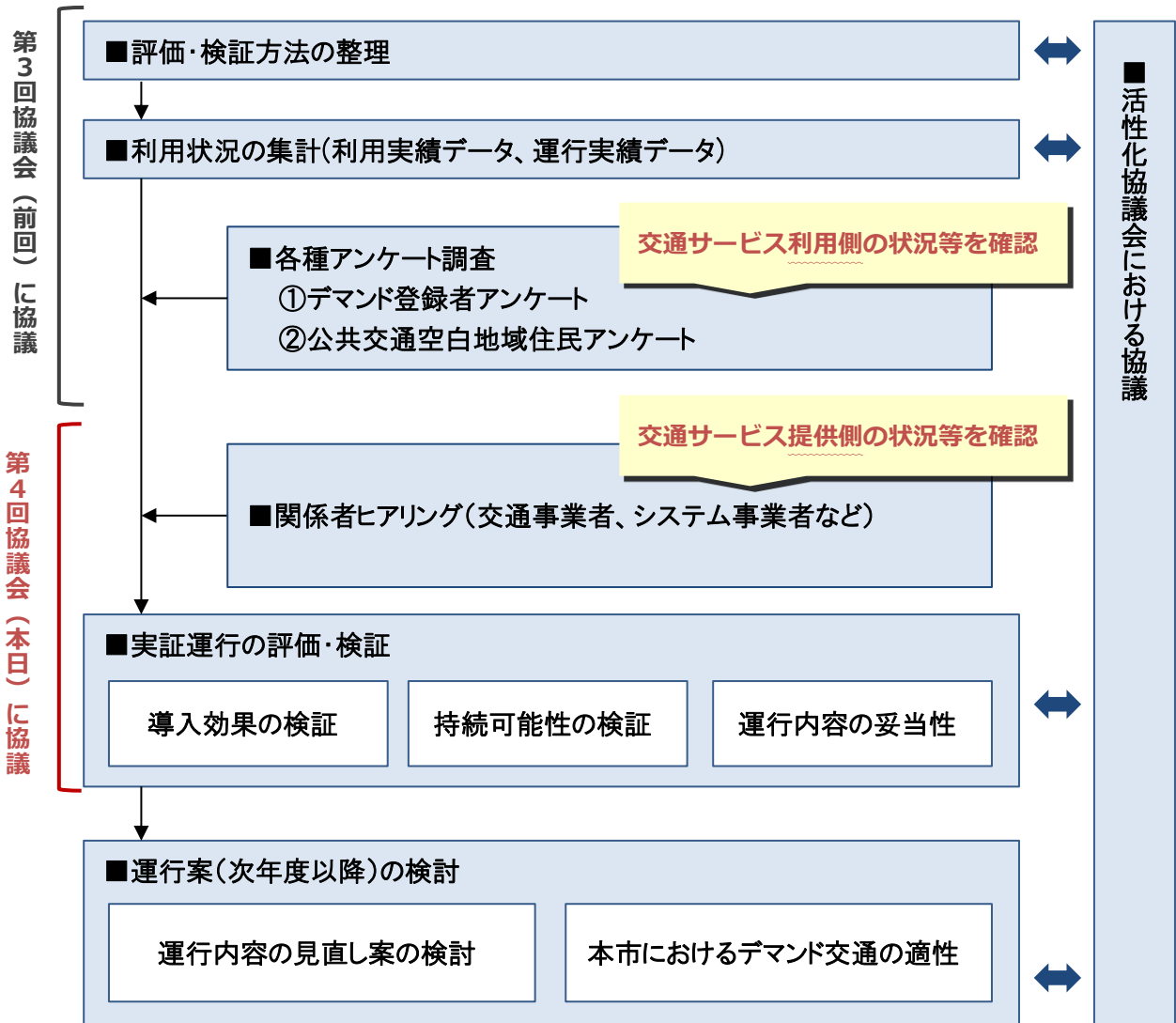
本実証運行をより効果的なものとするための基本的な姿勢・考え方を次のとおり整理した。

＜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）。

1-2 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。



1-3 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 ・空白地域アンケート
	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。

1-3-1 導入効果の検証

1) 高齢者等の外出支援

- 70歳以上による利用が多く、全体の約6割を占めている。
- 市役所、オギノリバーシティ、赤岡整形外科医院、山梨大学医学部附属病院・イッツモアにおける降車が多く、買い物・通院時の交通手段として機能している。
- とまチュウバス利用者のうち、約6割の方がのーと中央を利用した経験がある。しかし、残りの約4割の方はのーと中央に移行していない状況である。移行していない理由として、運賃の高さ、複数箇所を回りにくいこと等が挙げられており、これらの要因を踏まえ、とまチュウバスからののーと中央への移行を図ることが求められる。
- 以上のことから、高齢者の外出支援として機能していることが確認できた。一方、今後の課題として、とまチュウバス利用者ののーと中央への移行促進、高齢者以外の交通弱者（障がい者やこども等）への対応が確認された。

表 年代別乗車回数

年齢	利用回数	割合
10代以下	7	1.1%
20代	48	7.4%
30代	36	5.5%
40代	73	11.2%
50代	34	5.2%
60代	35	5.4%
70代	162	24.9%
80代	222	34.1%
90代	34	5.2%
計	651	—

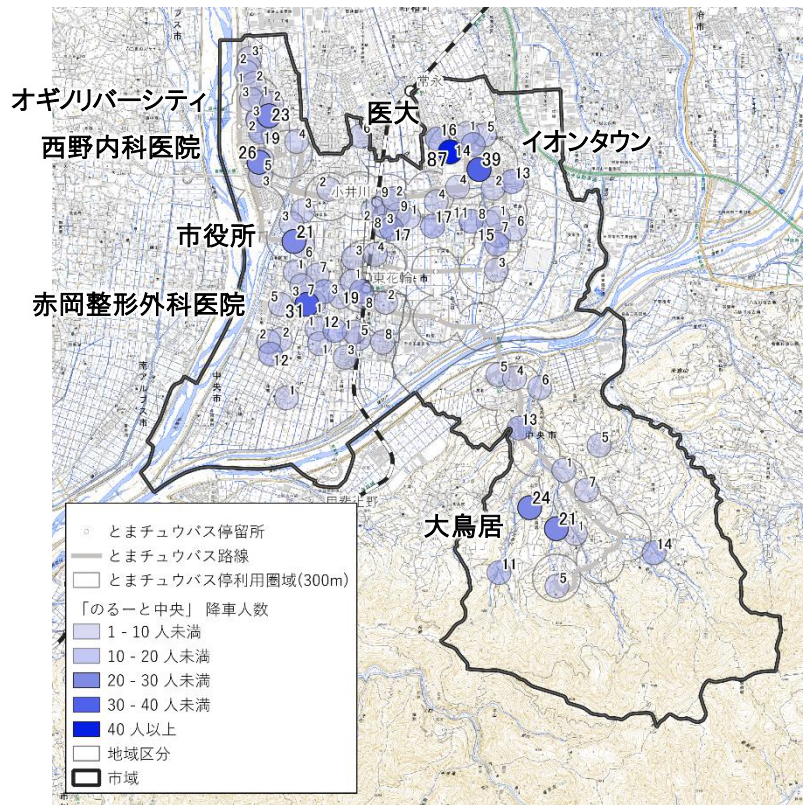


図 降車回数（市全体）

表 現在の主な交通手段
(とまチュウバス利用者のうち、現在デマンド交通未利用者のみ)

	現在の主な交通手段											合計
	徒歩	自転車	原付・バイク	自家用車 (自分で運転)	自家用車 (家族・知人など による送迎)	鉄道(身延線)	路線バス	のーと中央	タクシー	その他	無回答	
全体 n=27	48.1%	22.2%	7.4%	3.7%	40.7%	29.6%	29.6%	7.4%	25.9%	3.7%	11.1%	229.6%
田富地域 n=18	44.4%	33.3%	11.1%	5.6%	38.9%	33.3%	11.1%	5.6%	33.3%	5.6%	16.7%	238.9%
玉穂地域 n=6	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	16.7%	50.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	216.7%
豊富地域 n=3	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	100.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	200.0%

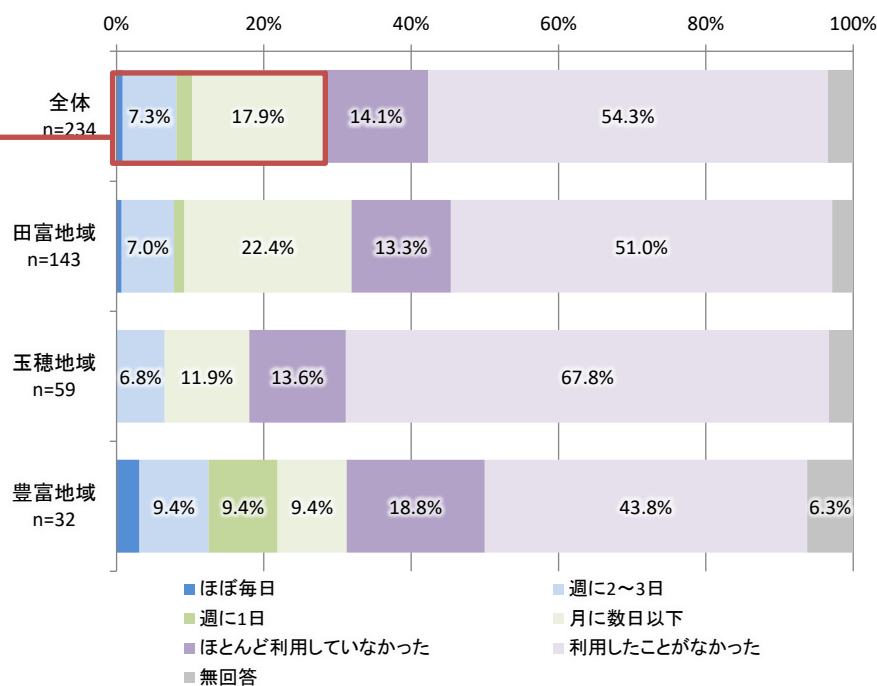


図 とまチュウバスの利用頻度

表 のるーと中央の利用頻度（とまチュウバスを利用していた 66 人）

回答	回答数	割合
ほぼ毎日	3	4.5
週に1~2日	3	4.5
週に1日	3	4.5
月に数日	17	25.8
一度だけ利用した	13	19.7
利用したことがない	27	40.9

表 のるーと中央を利用しない理由（とまチュウバスを利用していた人で、のるーと中央を利用したことがない 27 人）

回答	回答数	割合
いまは、自家用車を自分で運転しているから	1	3.7%
徒歩や自転車で用事が済むから	6	22.2%
家族や知人に送迎してもらえるから	8	29.6%
一回の外出で複数の目的地に行きたいから	9	33.3%
利用方法が分からず不安だから	2	7.4%
自宅近くに乗降ポイントがないから	3	11.1%
行きたい場所の近くに乗降ポイントがないから	3	11.1%
相乗りにな不安があるから	5	18.5%
運賃が高いから	14	51.9%
その他	11	40.7%
無回答	1	3.7%



<登録者アンケート・空白地域アンケート結果より>

- ・視覚や聴覚の障がい者が安心して利用できる仕組みを検討してください。
- ・乗降ポイントまで足が不自由なため行けない。
- ・子どもの習い事の送迎などに利用しやすくなるとうれしい。

2) 交通空白地域の解消

- 面的な運行により、交通空白地域の解消が図られている。
- 交通空白地域であった「山之神」や「西花輪」「大鳥居」においても利用が見られており、のるーと中央が空白地域の移動ニーズに対応していることが確認された。
- 一方で、「極楽寺」「今福・藤巻」においては、乗降ポイントが少なく、のるーと中央を利用しにくい状況である。
- 以上のことから、交通空白地域の解消について効果があったものとして考えられるが、不便となっている箇所（極楽寺、今福・藤巻など）に乗降ポイントの新設などを行いながら、更なる交通空白地域の解消を図っていく必要がある。

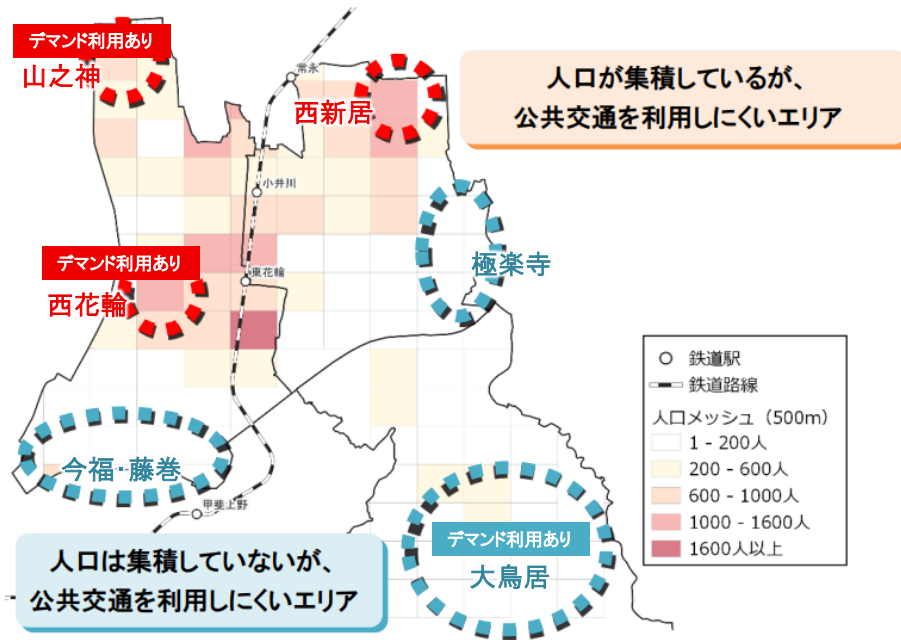


図 交通空白地域の解消に向けた運行計画
 ※中央市地域公共交通計画より抜粋

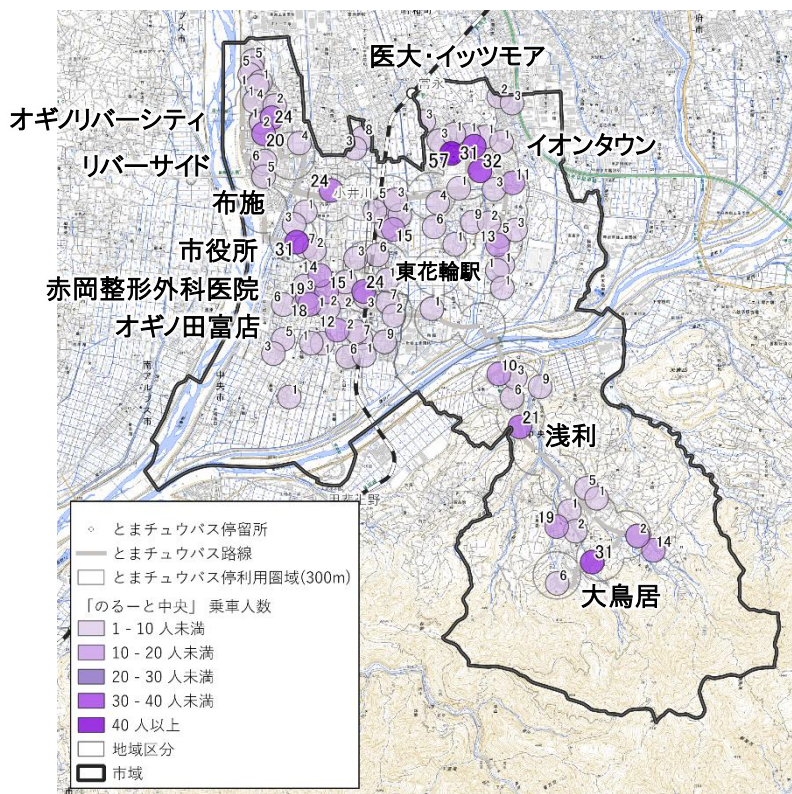


図 乗車回数 (市全体)

3) 地域の活性化

- のりーと中央を使って、市内の商業施設・医療施設・集会施設までの移動が多くみられる。
- 登録者アンケートでは、のりーと中央導入による生活の変化として、「市内施設（スーパー、病院、公民館など）への外出が増えた」との回答も見られている。
- 以上のことから、地域の活性化について一定の効果があったものとして考えられる。

表 乗降ポイント別の降車人数（2026年1月末時点）

場所	降車人数
4024 山梨大学医学部附属病院	87
3001 イオンタウン山梨中央	39
4001 赤岡整形外科医院	31
4015 西野内科医院	26
7020 大鳥居 6 ※山宮公民館前	24
3004 オギノリバーシティショッピングセンター	23
1001 中央市役所	21
7030 大鳥居 10 ※大鳥居区集会場前	21
2002 東花輪駅	19
5011 リバーサイド第3 1	19
6054 下河東西 5	17
6080 下三條 1 4	17
4007 きたむらクリニック	16
4013 玉穂ふれあい診療所	15
3002 イッツモア玉穂ショッピングセンター	14
3007 トライアルマート西花輪店	14
7024 関原 1	14
4011 玉穂眼科クリニック	13
7004 浅利 4	13
4022 保坂眼科医院	12
5068 飛石 1	12
1004 玉穂総合会館	11
7023 大鳥居 9	11

※付近に商業施設・医療施設・集会施設がある乗降ポイントを着色

表 のりーと中央導入による生活の変化（登録者アンケート）

	のりーと中央導入による生活の変化										
	市内施設 (スーパー、病院、 公民館など)への 外出が増えた。	市外への外出が 増えた。	鉄道や路線バスの 利用頻度が 増えた。	家族や友人に送迎 してもらった頻度が 減った。	自家用車を 運転する頻度が 減った。	運転免許返納を 考えるように なった。	好きな時に 外出できるよう なった。	外出に対する 安心感が増した。	好きなところで 買い物ができる ようになった。	外出が 不便になった。	その他
全体 n=234	9.0%	2.1%	3.8%	12.8%	3.4%	5.6%	7.7%	12.4%	7.7%	9.8%	18.8%
田舎地域 n=127	9.4%	2.4%	4.7%	15.7%	3.9%	5.5%	7.9%	15.7%	7.9%	8.7%	21.3%
玉穂地域 n=65	9.2%	1.5%	1.5%	7.7%	3.1%	3.1%	9.2%	12.3%	7.7%	9.2%	18.5%
豊富地域 n=42	7.1%	2.4%	4.8%	11.9%	2.4%	9.5%	4.8%	2.4%	7.1%	14.3%	11.9%

1-3-2 持続可能性の検証

1) 費用対効果

- 前述のとおり、のりーと中央による様々な効果が見られているものの、利用者数は1日あたり13.1人であり、従前のとまチュウバスの利用者数の3分の1程度となっており、さらなる利用促進策の展開による、利用の浸透が必要であると考えられる。
- 空白地域アンケート結果によると、「自分や家族がのりーと中央を利用するようになると思う」との回答もあり、新規利用者の獲得の伸び代を確認できた。
- 運行経費は、2,310万円であり、とまチュウバスと比較すると約1.35倍である。
- 現状の利用者数では、とまチュウバスよりも費用対効果が高くないことが確認された。一方で、利用者数増加の可能性もあるため、利用促進策の展開による利用者増加が必要であると考えられる。並行して、運賃外収入の確保などについても検討することが有効であると考えられる。

表 利用者数および運行経費

	とまチュウバス	のりーと中央 (とまチュウバス休止後の実績)
利用者数(年間)	8,906人/年	—
利用者数(1日あたり)	30.4人/日	13.1人/日
運行経費(年間)	1,711万円/年	2,310万円/年
運賃収入(年間)	82万円/年	—
運賃収入(1日あたり)	2,808円/日	6,550円/日
運行経費(1日あたり)	【運行経費のみ】 5.8万円/日 【運賃収入を含めた場合】 5.6万円/日	【運行経費のみ】 9.5万円/日 【運賃収入を含めた場合】 8.8万円/日
運行経費(利用者あたり)	【運行経費のみ】 1,922円/人 【運賃収入を含めた場合】 1,829円/人	【運行経費のみ】 7,252円/人 【運賃収入を含めた場合】 6,717円/人 ※利用者数(13.1人/日)として算出

表 今後1年間ののりーと中央の利用意向(空白地域アンケート)

	今後ののりーと中央の利用意向						
	自分が利用するようになると思う	家族(18歳未満)が利用するようになると思う	家族(65歳以上)が利用するようになると思う	当面は利用しないと思う	分からない	無回答	合計
全体 n=515	9.9%	0.4%	5.0%	72.6%	16.5%	2.9%	107.4%
田富地域 n=275	10.5%	0.4%	6.2%	70.2%	17.1%	2.2%	106.5%
玉穂地域 n=169	6.5%	0.6%	3.0%	78.7%	14.8%	3.6%	107.1%
豊富地域 n=69	15.9%	0.0%	5.8%	66.7%	18.8%	4.3%	111.6%

2) 人員の確保

- 事業者ヒアリングでは、現時点における人員確保について問題がないことを確認した。
- 一方で、ドライバーの高齢化を抱えている状況であることから、サービス継続に向けては、適宜、人員募集が必要となることが把握された。
- 現時点では、大きな問題が確認されなかったものの、長期的な運行を見据えた場合には、更なる人員確保が必要である。

3) 安全上のリスク

- 令和8年1月末時点では、事故等の発生はなく、安全な運行ができています。
- 事業者ヒアリングでは、運行中のヒヤリハットが無いことも確認できた。
- 現時点では、大きな問題が確認されなかった。引き続き安全運行に努める。

1-3-3 運行内容の検証（妥当性の検証）

<全体>

- のるーと利用者の満足度は高く、約7割が満足を示している。非利用者は不満の回答が多く、約5割が不満を示している。
- 運行内容について、満足度が高い項目としては、「自宅から乗降ポイントまでの近さ」「乗降ポイントから目的地までの近さ」「車両の乗り降りのしやすさ」「車両の大きさ」である。
- 満足度が低い項目としては、「運行エリア」「運行曜日」「運行時間帯」「運賃設定」「予約のしやすさ」「鉄道・バスとの乗り継ぎしやすさ」であり、重点的な見直しが必要であると考えられる。

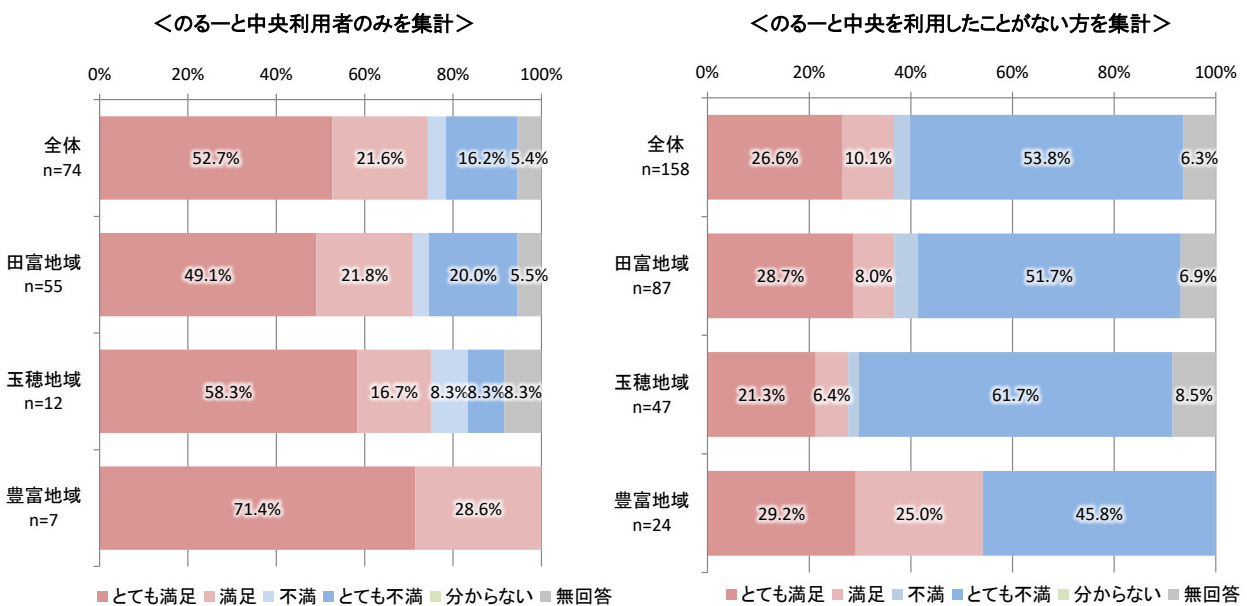


図 のるーと中央に対する満足度（登録者アンケート）

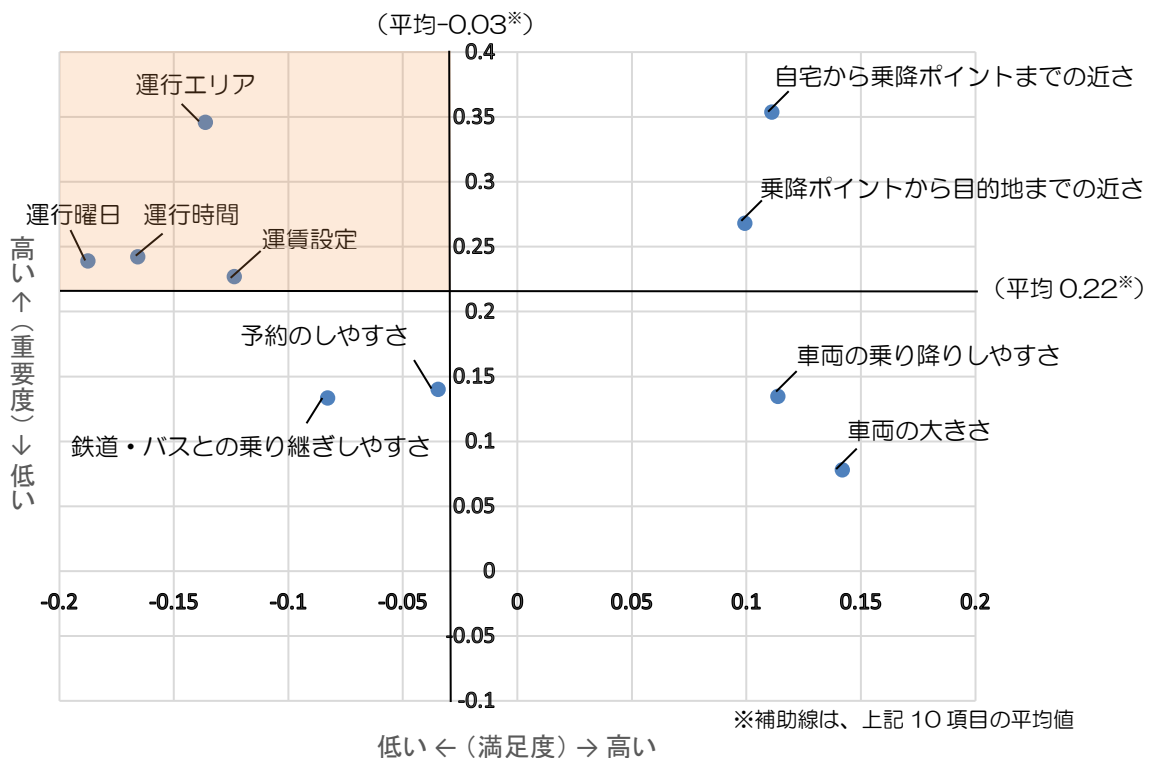


図 運行内容の満足度・重要度（登録者アンケート）

<項目別の評価>

1) 乗降ポイント

- 前述のとおり、重要度・満足度ともに高い項目である。
- 乗降ポイントが約 250 箇所設定されており、市全体を網羅している。ただし、自治会管理のゴミ集積所に設置しているため、乗降ポイントが少ない地域が存在している。
- 登録者がのーと中央を利用しない理由として、「行きたい場所の近くに乗降ポイントがないから」が挙げられている。豊富地域においては、「自宅近くに乗降ポイントがないから」という回答が多く、より実情に即した乗降ポイントの検討が求められる。
- 乗降ポイントとして設定してほしい場所について、市内では、実施を保留している医療機関などへの要望がみられている。市外に乗降ポイントを設けることについても意見が多く、特に「イオンモール（昭和町）」への要望が多い。その他、自由回答欄においても市外における乗降ポイントの設定の声が多く寄せられている。
- その他、乗降ポイントまで距離があり、買い物後など、荷物が多い場合に利用しにくい等の声も寄せられた。
- 市内全域を網羅しており、比較的満足度の高い項目ではあるが、不便となっているエリアへの乗降ポイントの増設や市外乗降ポイント設定の検討が、今後の課題となる。

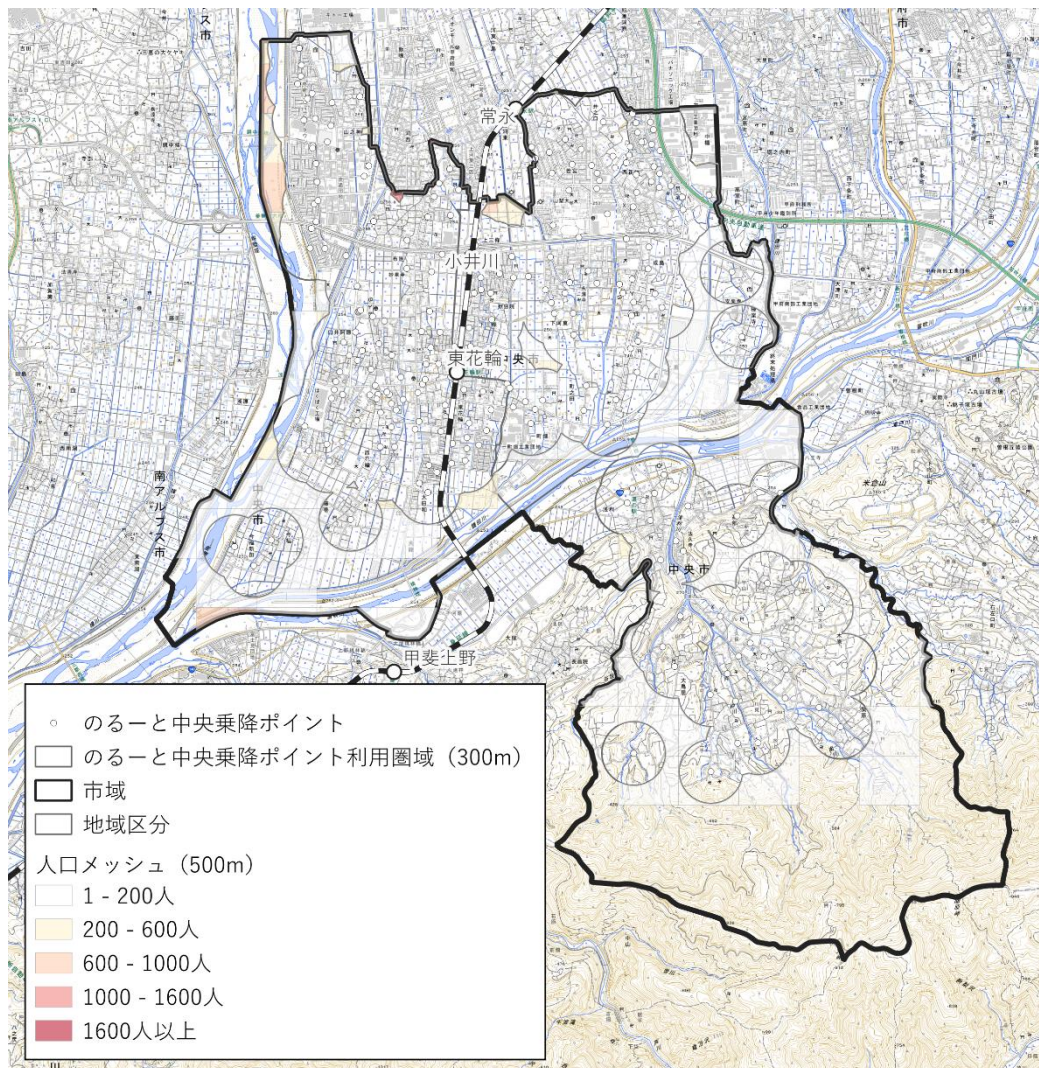


図 のーと中央のカバー圏域 (300m 圏域)

表 のるーと中央を利用しない理由（空白地域アンケート）※のるーと中央を知っている人

	のるーと中央を利用しない理由									
	いまは、自家用車を自分で運転しているから	徒歩や自転車で用事が済むから	家族や知人に送迎してもらえるから	一回の外出で複数の目的地に行きたいから	利用方法が分からず不安だから	自宅近くに乗降ポイントがないから	行きたい場所の近くに乗降ポイントがないから	相乗りに不安があるから	運賃が高いから	利用登録が手間だから
全体 n=271	88.6%	14.8%	16.2%	24.7%	9.2%	8.1%	6.3%	2.2%	9.2%	9.6%
田富地域 n=156	87.8%	16.7%	18.6%	27.6%	9.0%	5.1%	4.5%	1.3%	9.0%	10.3%
玉穂地域 n=77	90.9%	18.2%	11.7%	20.8%	7.8%	9.1%	7.8%	5.2%	6.5%	10.4%
豊富地域 n=36	86.1%	0.0%	16.7%	19.4%	11.1%	19.4%	11.1%	0.0%	16.7%	5.6%

表 のるーと中央を利用しない理由（登録者アンケート）※登録したが利用していない人

	のるーと中央を利用しない理由									
	いまは、自家用車を自分で運転しているから	徒歩や自転車で用事が済むから	家族や知人に送迎してもらえるから	一回の外出で複数の目的地に行きたいから	利用方法が分からず不安だから	自宅近くに乗降ポイントがないから	行きたい場所の近くに乗降ポイントがないから	相乗りに不安があるから	運賃が高いから	
全体 n=158	52.5%	15.8%	20.3%	15.2%	9.5%	2.5%	12.0%	8.2%	17.7%	
田富地域 n=87	49.4%	17.2%	17.2%	21.8%	12.6%	3.4%	14.9%	10.3%	21.8%	
玉穂地域 n=47	53.2%	12.8%	29.8%	8.5%	6.4%	2.1%	8.5%	4.3%	14.9%	
豊富地域 n=24	62.5%	16.7%	12.5%	4.2%	4.2%	0.0%	8.3%	8.3%	8.3%	

表 乗降ポイントとしてほしい場所（登録者アンケート）

乗降ポイントとして欲しい場所や地域		件数	割合
中央市内	老人福祉センター	2	2.2%
	三本松医院	3	3.4%
	中央市の病院	1	1.1%
	玉穂生涯学習館	1	1.1%
	イオンタウン	1	1.1%
	八幡神社	1	1.1%
	団地内(山玉団地)	1	1.1%
	中巨摩地区勤労青年センター	2	2.2%
	上三條地区 15組のゴミ収集場所	1	1.1%
	上久保宿舍前	1	1.1%
	浅利地区の中心	1	1.1%
	山梨医大病院東側の郵便局	1	1.1%
	リバーサイド整骨院	1	1.1%
	内藤歯科	1	1.1%
	中沢歯科	1	1.1%
作興橋	1	1.1%	
昭和町	イオンモール	17	19.1%
	常永駅	4	4.5%
	昭和町	2	2.2%
	吉川整形外科	2	2.2%
	土田クリニック	1	1.1%
	大竹皮フ科	1	1.1%
	こぐれ眼科クリニック	1	1.1%
	昭和バイパス沿い	1	1.1%
	昭和町内	1	1.1%
昭和町内の主要地点	1	1.1%	
甲府市	甲府駅	1	1.1%
	国母駅	4	4.5%
	北野医院	1	1.1%
	アイメッセ	1	1.1%
	甲府市民病院	1	1.1%
	甲府南警察所	1	1.1%
南アルプス市	甲府市下曾根町	1	1.1%
	南アルプス市立美術館	1	1.1%
市川三郷町	コストコ	1	1.1%
	市川三郷町	1	1.1%
	みたまの湯	1	1.1%
その他		24	27.0%

2) 運行時間

- 前述のとおり、重要度が高いものの満足度が低い項目である。
- 利用時間帯に大きなばらつきはなく、全時間帯に全ての地域で利用が見られる。
- のるーと中央を片道しか利用しない理由として、「運行時間外だから」という回答が多くみられている。また、のるーと中央に必要な改善内容については、「早朝時間帯に運行されていること」、「夜間時間帯に運行されていること」の回答も多く、7時台や18時前後の運行を望む意見が多く挙がっていた。
- 重要度が高く、満足度が低い項目であるため、見直しによる利用者数増加が期待される。具体的には、朝時間帯や夜間時間帯の運行が課題となる。

表 時間帯別運行回数（2026年1月末現在）

	田富地域	玉穂地域	豊富地域	計
8時台	49	12	28	89
9時台	56	15	34	105
10時台	50	24	17	91
11時台	32	13	7	52
12時台	25	33	35	93
13時台	36	18	27	81
14時台	19	20	24	63
15時台	29	11	30	70
16時台	0	0	1	1
計	296	146	203	645

表 のるーと中央片道利用の場合の往復利用しない理由（登録者アンケート）

	のるーと中央片道利用の場合の往復利用しない理由								合計
	予約が取りにくいから	予約をするのが手間だから	送迎してもらってから	運行時間外だから	鉄道やバスがあるから	交通費がかかるから	その他	無回答	
全体 n=74	10.8%	9.5%	9.5%	24.3%	10.8%	10.8%	13.5%	37.8%	127.0%
田富地域 n=55	12.7%	9.1%	7.3%	21.8%	12.7%	10.9%	14.5%	34.5%	123.6%
玉穂地域 n=12	8.3%	16.7%	8.3%	33.3%	0.0%	8.3%	8.3%	50.0%	133.3%
豊富地域 n=7	0.0%	0.0%	28.6%	28.6%	14.3%	14.3%	14.3%	42.9%	142.9%

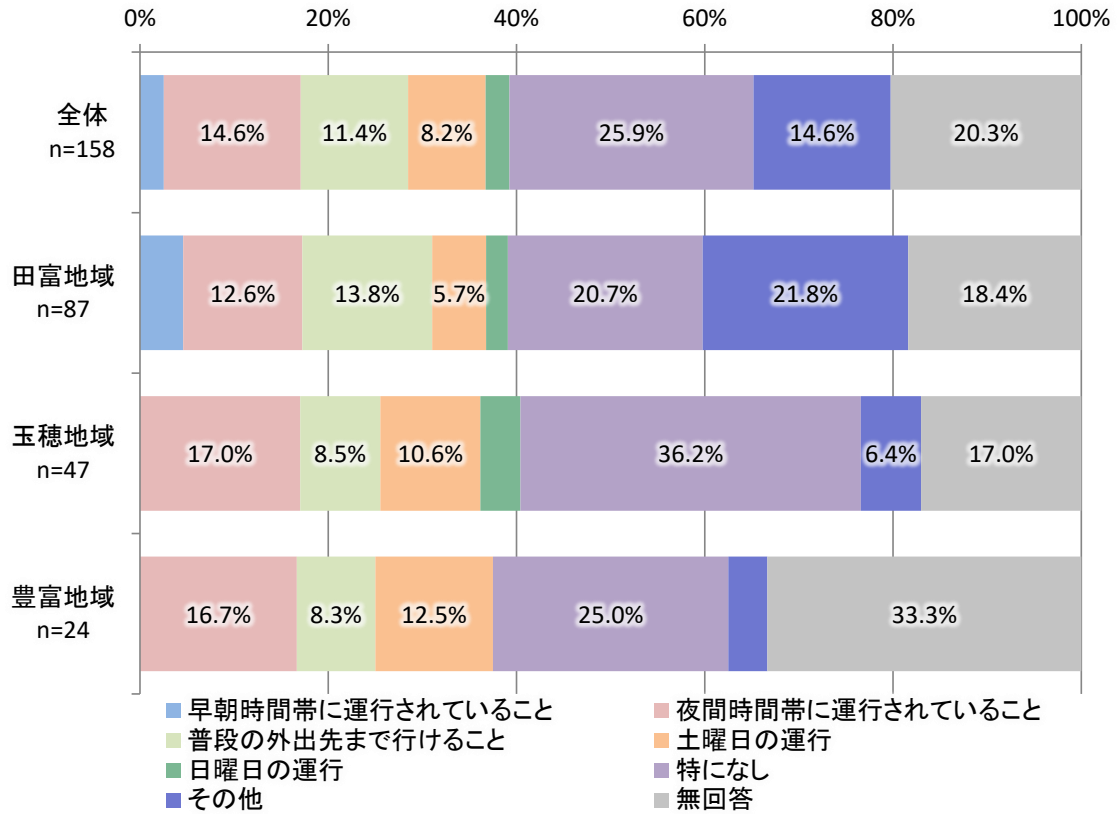


図 のるーと中央に必要な改善内容（登録者アンケート）※利用したことがない人

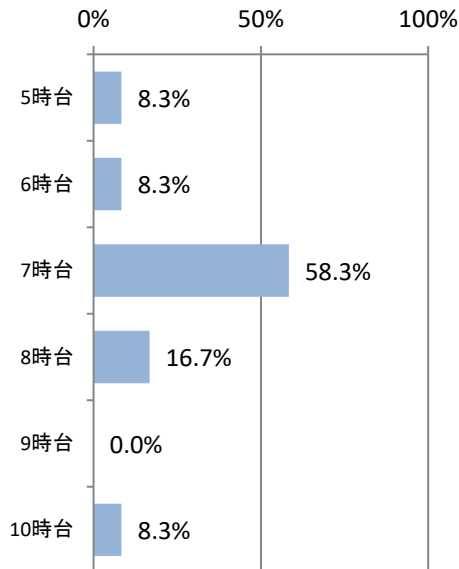


図 望ましい運行時間帯（早朝）（登録者アンケート）※利用したことがない人

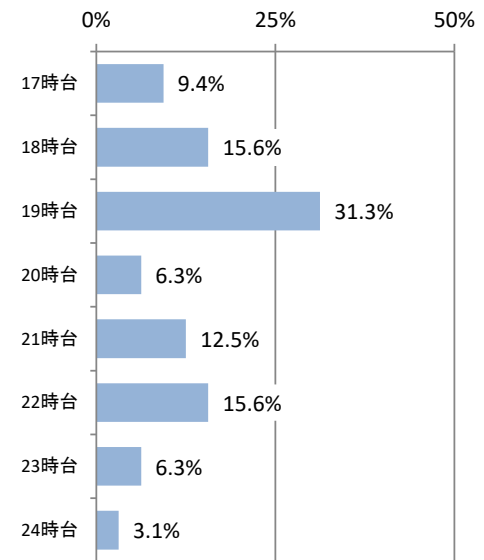


図 望ましい運行時間帯（夕方）（登録者アンケート）※利用したことがない人

3) 運行曜日

- 前述のとおり、重要度が高いものの満足度が低い項目である。
- 曜日別の利用者数は、大きな偏りはないものの、「火曜日」の利用がやや多く、「月曜日」の利用がやや少ない状況である。
- のるーと中央に必要な改善内容については、「土曜日の運行」「日曜日の運行」の回答も一定程度みられ、自由回答の中でも土日運行を望む声が挙がっていた。
- 重要度が高く、満足度が低い項目であるため、見直しによる利用者数増加が期待される。具体には、土日運行の拡大（平日運休も視野に検討）が課題となる。

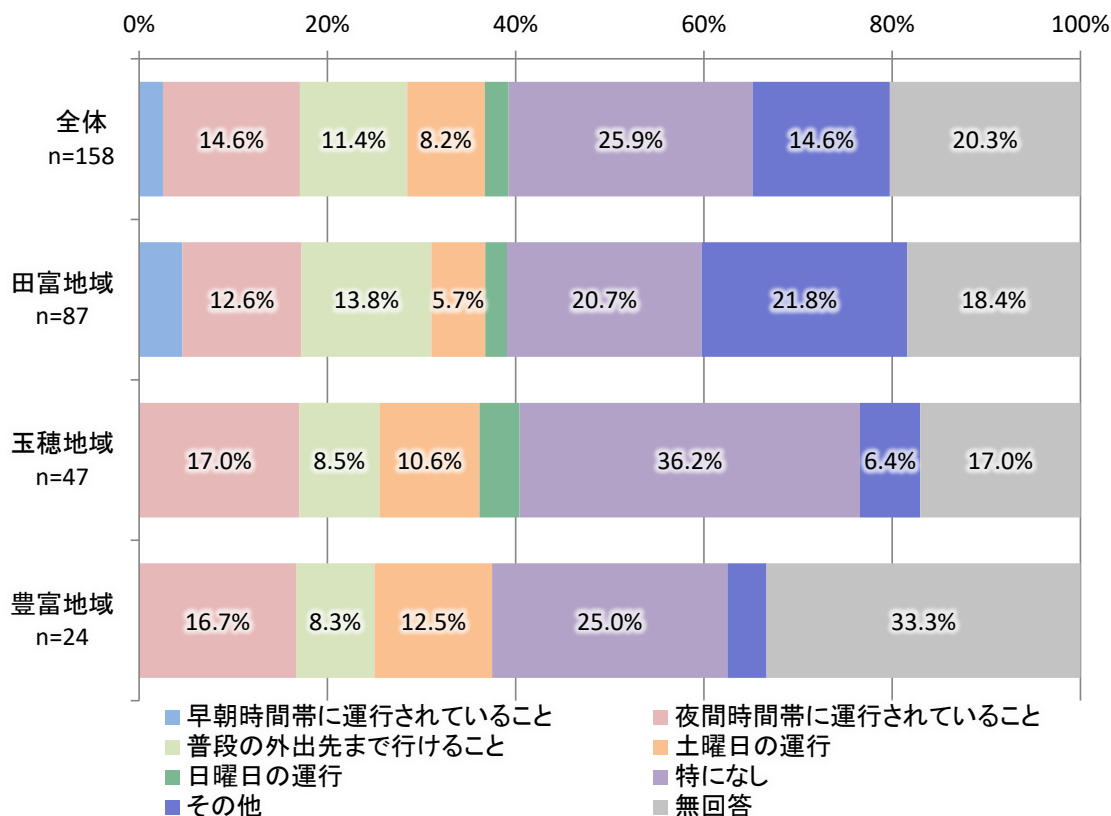


図 のるーと中央に必要な改善内容
(登録者アンケート)

※利用したことがない人

表 曜日別利用者数（運行日数あたり）（2026年1月末現在）

	田富地域	玉穂地域	豊富地域	計
月曜日	2.9	1.3	3.1	7.5
火曜日	4.7	1.9	3.1	9.8
水曜日	3.8	1.6	2.8	8.2
木曜日	3.2	2.4	2.6	8.2
金曜日	4.2	2.1	2.1	8.4
計	18.9	9.3	13.7	42.1

4) 車両（サイズ・台数）

- 前述のとおり、重要度・満足度ともに高い項目である。
- 運行回あたりの利用者数は、1.1人/回であり、現状の利用に対しては十分な車両サイズである。
- アンケート等においても、車両に関する問題点は確認されなかった。
- 事業者ヒアリングでは、車両サイズが起因するヒヤリハットが無いことを確認した。
- 以上のことから、車両サイズについては、妥当であると考えられる。今後、利用者数が増加した際には、都度検討が必要である。

5) 運賃設定

- 前述のとおり、重要度が高いものの満足度が低い項目である。
- のるーと中央を利用しない理由として、「運賃が高いから」の回答が多くみられており、とまチュウバス利用者がのるーと中央を利用しない理由としても同様の理由であった。
- アンケート自由回答の中では、割引運賃やフリーパス等の設定を望む声も見られた。
- 重要度が高く、満足度が低い項目であるため、見直しによる利用者数増加が期待される。一方で、運賃値引きによって、費用対効果の悪化につながる可能性もあることも加味しながら、運賃設定の再検討、回数券・フリーパス等の導入検討が課題となる。

表 のるーと中央を利用しない理由（空白地域アンケート）※のるーと中央を知っている人

	のるーと中央を利用しない理由									
	いまは、自家用車を自分で運転しているから	徒歩や自転車で用事が済むから	家族や知人に送迎してもらえるから	一回の外出で複数の目的地に行きたいから	利用方法が分からず不安だから	自宅近くに乗降ポイントがないから	行きたい場所の近くに乗降ポイントがないから	相乗りに不安があるから	運賃が高いから	利用登録が手間だから
全体 n=271	88.6%	14.8%	16.2%	24.7%	9.2%	8.1%	6.3%	2.2%	9.2%	9.6%
田富地域 n=156	87.8%	16.7%	18.6%	27.6%	9.0%	5.1%	4.5%	1.3%	9.0%	10.3%
玉穂地域 n=77	90.9%	18.2%	11.7%	20.8%	7.8%	9.1%	7.8%	5.2%	6.5%	10.4%
豊富地域 n=36	86.1%	0.0%	16.7%	19.4%	11.1%	19.4%	11.1%	0.0%	16.7%	5.6%

表 のるーと中央を利用しない理由（登録者アンケート）※登録したが利用していない人

	のるーと中央を利用しない理由									
	いまは、自家用車を自分で運転しているから	徒歩や自転車で用事が済むから	家族や知人に送迎してもらえるから	一回の外出で複数の目的地に行きたいから	利用方法が分からず不安だから	自宅近くに乗降ポイントがないから	行きたい場所の近くに乗降ポイントがないから	相乗りに不安があるから	運賃が高いから	
全体 n=158	52.5%	15.8%	20.3%	15.2%	9.5%	2.5%	12.0%	8.2%	17.7%	
田富地域 n=87	49.4%	17.2%	17.2%	21.8%	12.6%	3.4%	14.9%	10.3%	21.8%	
玉穂地域 n=47	53.2%	12.8%	29.8%	8.5%	6.4%	2.1%	8.5%	4.3%	14.9%	
豊富地域 n=24	62.5%	16.7%	12.5%	4.2%	4.2%	0.0%	8.3%	8.3%	8.3%	

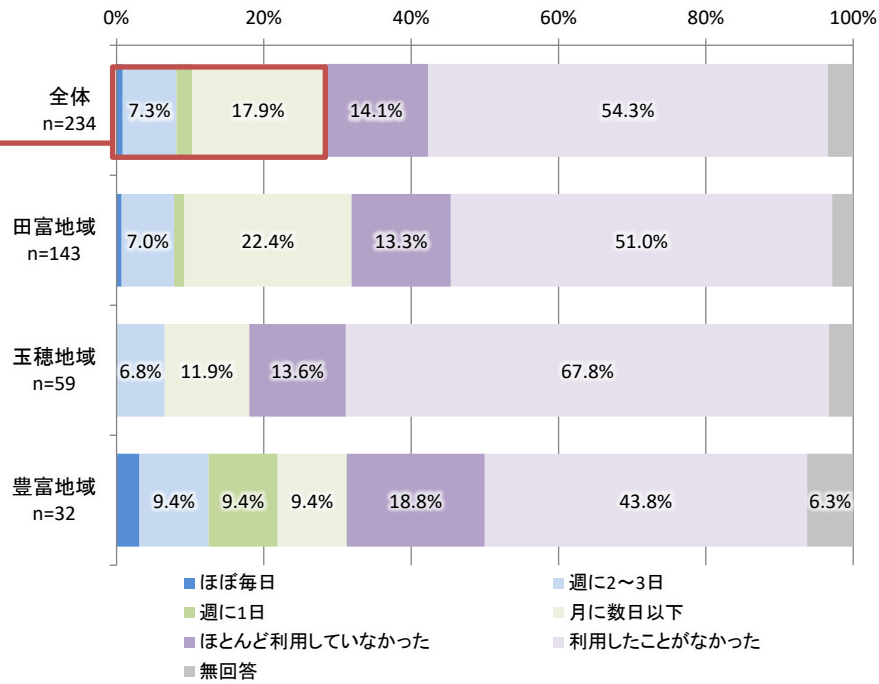


図 とまチュウバスの利用頻度

表 のるーと中央の利用頻度（とまチュウバスを利用していた 66 人）

回答	回答数	割合
ほぼ毎日	3	4.5
週に1~2日	3	4.5
週に1日	3	4.5
月に数日	17	25.8
一度だけ利用した	13	19.7
利用したことがない	27	40.9

表 のるーと中央を利用しない理由（とまチュウバスを利用していた人で、のるーと中央を利用したことがない 27 人）

回答	回答数	割合
いまは、自家用車を自分で運転しているから	1	3.7%
徒歩や自転車で用事が済むから	6	22.2%
家族や知人に送迎してもらえるから	8	29.6%
一回の外出で複数の目的地に行きたいから	9	33.3%
利用方法が分からず不安だから	2	7.4%
自宅近くに乗降ポイントがないから	3	11.1%
行きたい場所の近くに乗降ポイントがないから	3	11.1%
相乗りにな不安があるから	5	18.5%
運賃が高いから	14	51.9%
その他	11	40.7%
無回答	1	3.7%

6) 予約方法

- 前述のとおり、重要度が高いものの満足度が低い項目である。
- 全予約のうち、約 8 割が電話予約、約 2 割がアプリ予約である。時間帯別に電話予約受付件数をみると、9 時～11 時台に集中しており、その他の時間帯は比較的少ない。
- のるーと中央を利用しない理由として、「利用予約が手間だから」の回答が多くみられており、新規利用の障壁となっているものと考えられる。
- 登録者アンケートでは、回答者の 14.1%が「スマートフォンを持っていない」と回答している。また、自由回答の中では、高齢者にとっては、アプリ予約が難しい等の声も見られた。
- のるーと中央の運行経費のうち、オペレーター人件費が約 14.4%を占めており、電話予約の受付時間の短縮によって、費用対効果の改善が期待できる。
- 重要度が高く、満足度が低い項目であるため、見直しによる利用者数増加が期待される。具体には、アプリ予約方法の説明会などを実施しながら、利用の障壁を排除することが課題となる。電話予約受付時間の短縮等も検討していく必要がある。

表 のるーと中央を利用しない理由（空白地域アンケート）※のるーと中央を知っている人

	のるーと中央を利用しない理由									
	いまは、自家用車を自分で運転しているから	徒歩や自転車で用事が済むから	家族や知人に送迎してもらえるから	一回の外出で複数の目的地に行きたいから	利用方法が分からず不安だから	自宅近くに乗降ポイントがないから	行きたい場所の近くに乗降ポイントがないから	相乗りに不安があるから	運賃が高いから	利用登録が手間だから
全体 n=271	88.6%	14.8%	16.2%	24.7%	9.2%	8.1%	6.3%	2.2%	9.2%	9.6%
田富地域 n=156	87.8%	16.7%	18.6%	27.6%	9.0%	5.1%	4.5%	1.3%	9.0%	10.3%
玉穂地域 n=77	90.9%	18.2%	11.7%	20.8%	7.8%	9.1%	7.8%	5.2%	6.5%	10.4%
豊富地域 n=36	86.1%	0.0%	16.7%	19.4%	11.1%	19.4%	11.1%	0.0%	16.7%	5.6%

表 電話受付件数
（時間帯別）

（2026年1月末現在）

時間帯	予約件数
7時台	23
8時台	46
9時台	97
10時台	91
11時台	78
12時台	35
13時台	49
14時台	35
15時台	18
計	472

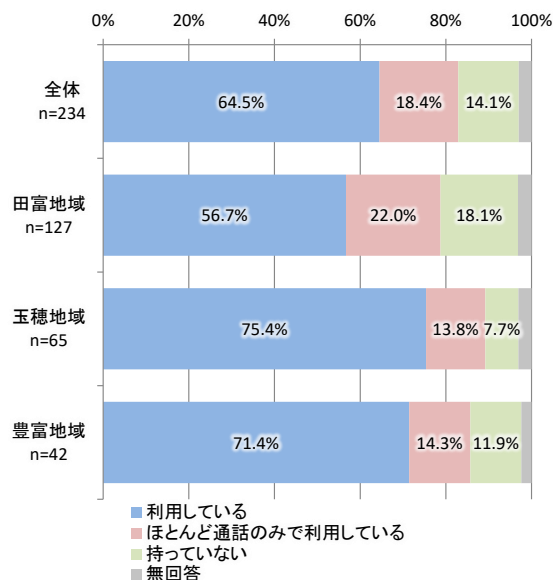


図 スマートフォンの利用状況
（登録者アンケート）

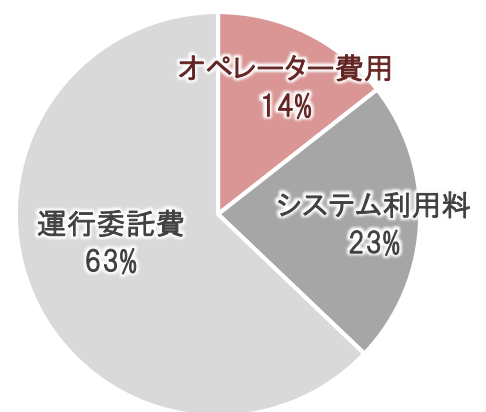


図 運行経費の内訳
（のるーと中央）

1-3-4 その他

- 空白地域アンケートでは、回答者の約5割が「のるーと中央が運行されていることを知らなかった」と回答しており、導入効果が十分に発現していない可能性があるため、周知活動の推進について優先的に取り組む必要がある。
- 市民は、広報誌・回覧板によって、行政情報を得ている。

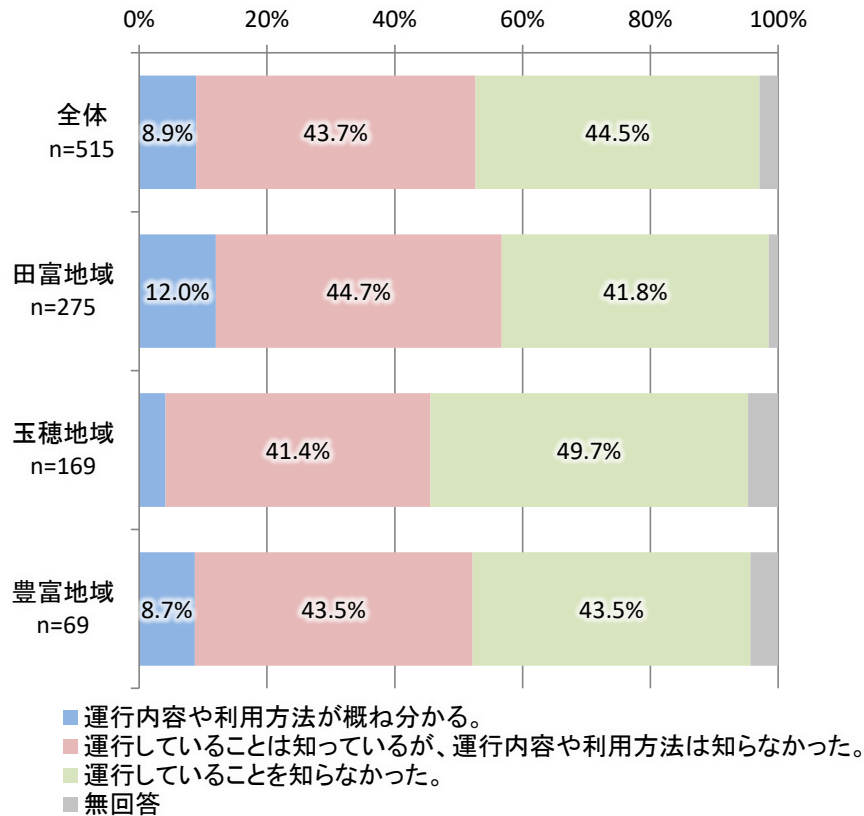


図 のるーと中央の認知状況
(空白地域アンケート)

表 行政に関する情報取得の方法 (空白地域アンケート)

	行政に関する情報取得の方法								合計
	市公式LINE	広報紙	回覧板	公民館等のポスター	家族や知人から聞く	市ホームページ	その他	無回答	
全体 n=515	5.6%	80.4%	62.9%	3.1%	19.4%	13.6%	4.3%	1.0%	190.3%
田富地域 n=275	5.8%	79.6%	64.4%	4.0%	19.3%	14.9%	4.7%	0.4%	193.1%
玉穂地域 n=169	6.5%	79.3%	60.4%	1.8%	17.8%	14.2%	3.6%	2.4%	185.8%
豊富地域 n=69	2.9%	85.5%	62.3%	2.9%	24.6%	7.2%	2.9%	0.0%	188.4%

2. 課題の整理

前項までの内容を踏まえて、現在の運行内容についての課題を整理した。

運行内容		課題	懸念されること
運行時間	8時から16時	【朝時間帯の拡大】 7時台の運行 【夜間時間帯の拡大】 16～19時台の運行	運行事業者との協議 (人員確保・費用の増加) 他の公共交通への影響
運行日			
平日 ※年末年始を除く		【休日の運行】 土曜日の運行	運行事業者との協議 (人員確保・費用の増加) 他の公共交通への影響
運行エリア	市内全域	【市外施設への乗り入れ】 特にイオンモール(昭和町) への乗り入れ希望が多い。	関係者との協議・調整 移動時間の増加(配車効率の低下) 他の公共交通への影響 市内商業施設への影響
乗降場所			
一般停留所 (自治体管理のごみ集積所) 生活関連施設 (駅・商業・医療・公共施設など)		【乗降ポイントの不足】 ・1部エリアについて、乗降ポイントの不足がみられる。 ・市内医療機関について追加の要望がある。	関係者との協議・調整
運賃	1乗車：500円	【運賃割引】 500円という料金設定について 高額であるとの声がある。	関係者との協議・調整 他の公共交通への影響 運賃収入への影響 費用対効果への影響
その他			
認知度向上が必要		のり一と中央の認知度が5割程度である。	—

上記の中で、早急に取り組むべき課題は『認知度の向上』、『乗降ポイントの不足』である
と考える。

市民への事業周知、すべての市民が利用できる環境を優先的に整えるとともに、今回の整理された課題について、検証を行い、その実現可能性について確認していく。