

社会実験の課題整理

「利便性の向上」・「利用の促進」・「持続可能な運行」の観点から、利用状況・アンケート調査結果等を踏まえ課題を整理した。

社会実験	課題		内容
下田地区デマンド交通 市街地デマンド交通	a) 予約に関する 改善要望への対応	当日予約 への対応	<ul style="list-style-type: none"> ■当日予約に対するニーズが非常に高く、出先で予約できないため利用を断念する方が多い。 ■12月から当日予約可能となった市街地デマンド交通では、利用者の約2割が当日に予約した。 ⇒下田地区デマンド交通の当日予約導入可能性について検討する必要がある。
		予約の 円滑化	<ul style="list-style-type: none"> ■予約電話の集中により「電話が繋がらない」状況があり、利用者から改善を要望する意見が多い。 ⇒予約を分散化する手法として、インターネット・携帯端末を利用した予約サービス導入を検討する必要がある。 ⇒システム改善及びオペレーター研修による電話対応の時間短縮化、電話回線の増設を図る必要がある。
		予約抵抗 の軽減	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者および非利用者ともに「予約が面倒」という意見が多く、市民の多くが予約に抵抗を感じ利用を躊躇していると考えられる。 ⇒同時間帯の特定の目的地への予約状況など利用特性（通勤・通学・通院など）を踏まえ、時間帯に応じて定路線型と組み合わせるなど、運行方法の見直しを検討する必要がある。
	b) ニーズに対応した目的地 の増設検討	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者の改善ニーズの上位を見ると、「目的地の増設」の要望が多い。 ⇒新規利用客の開拓も見据え、運行ルートや乗合率を考慮しながら、新たな目的地の設定を検討する必要がある。	
	c) 広報PRの徹底と意識啓発	<ul style="list-style-type: none"> ■循環バスデマンド化の対象エリア住民の6割が「社会実験を知らなかった」と回答しており、他の社会実験に比べ認知度が低い。 ■利用しない理由には、「利用方法が分かりづらい」「登録方法がわかりづらい」という意見が多かった。 ⇒新規利用客の開拓に向けて、実験内容の周知を徹底する必要がある。 ⇒今回の社会実験を通じて公共交通利用に対する意識の醸成が確認されたことから、更なる意識啓発を進め、利用を促進する必要がある。	
d) 持続可能な運行に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ■今年度の社会実験は、多くの方に利用いただくため、下田地区については最大サービス（安価な料金設定、自宅送迎、希望時間に配車等）を実施してきたが、今後は持続可能な運行に向け、サービス水準（投資額）と料金設定等（収入額）のコストバランスについて、関係者間で設定しなければならない。 ⇒乗合率の向上策（運行効率化）と料金設定の見直し検討などによるコストバランスの検証が必要である。		
井栗地区 デマンド交通	a) 運行方法の抜本的な見直し検討	<ul style="list-style-type: none"> ■下田地区および市街地デマンド交通利用者が増加傾向にある一方で、井栗地区デマンド交通は利用者数が平日2.0人/日と極めて少なく、実験開始3週目をピークに減少傾向にある。 ⇒新たな運行方法も視野に入れた抜本的な見直しをする必要がある。	
高校生通学 ライナーバス	a) 高校生の改善ニーズへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者から「利用したい時間帯に運行していない」「乗り換えが面倒」「小銭を払うのが面倒」「利用方法がわかりづらい」といった不満の声が多い。 ⇒乗り換えが少なく、分かりやすい運行形態への見直しや回数券・定期券の導入検討などにより利便性を高める必要がある。	
	b) 持続可能な運行に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ■今年度の社会実験は、多くの高校生に公共交通を利用してもらうため安価な料金設定を行ったことから、利用料金面で高い評価を得られたが、今後は持続可能な運行に向け、地域特性を踏まえた運行方法や料金設定をしなければならない。 ⇒既存バスとの連携や利用の少ない便の見直しをする必要がある。	