羽咋市地域公共交通実証実験利用状況

（最終結果報告）

令和４年５月

石川県羽咋市

（１） 実証実験概要

・羽咋市では地域公共交通を通して、市民の満足度や利便性の向上に取り組んでおり、今回、AI 等の新技術を活用したサービスの導入を目的として予約制乗合交通「のるまいかー」の実証実験を実施する。

運 行 期 間	令和 3 年 10 月 1 日（金）～令和 4 年 3 月 31 日（木）
運賃（1 人）	①令和 3 年 10 月 1 日（金）～令和 4 年 1 月 31 日（月） 片道）大人：300 円、小学生：150 円、未就学児：無料 ②令和 4 年　2 月 1 日（火）～令和 4 年 3 月 31 日（木） 片道）大人：200 円、小学生：100 円、未就学児：無料
運 行 区 域	羽咋地区、千里浜地区、粟ノ保地区、富永地区
利 用 方 法	①予約：電話または専用サイトから予約（3 日前から受付可能） ②確認：「乗る停留所」の迎え時間を確認 ③乗車：迎え時間近くに「乗る停留所」へ移動し、車両を待つ ④支払：降車時に現金で利用者ごとに支払
運 行 時 間	8：00～17：00
予約受付時間	8：00～16：45　※1 時間前までの予約からに途中変更

（２） 利用状況

①日別利用状況

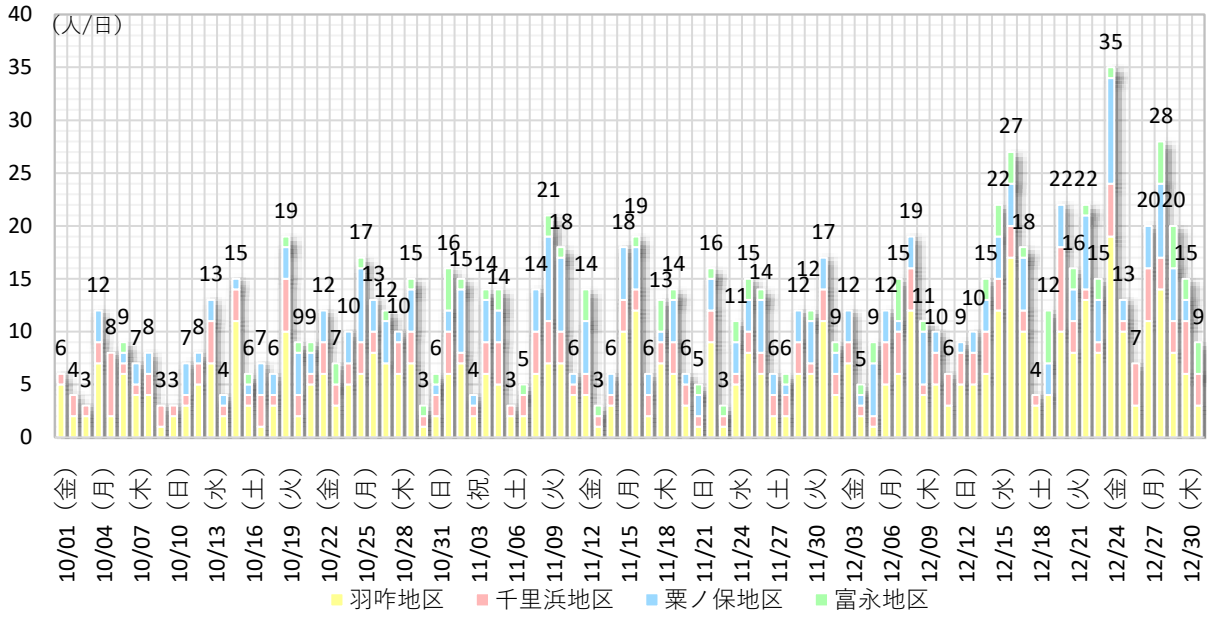
・日別の平均乗車人数は 10 月が 8.8 人/日であったが、3 月は 24 人/日であり、全体の平均した 1 日あたり乗車人数は 16.16 人/日である。（図表 2）

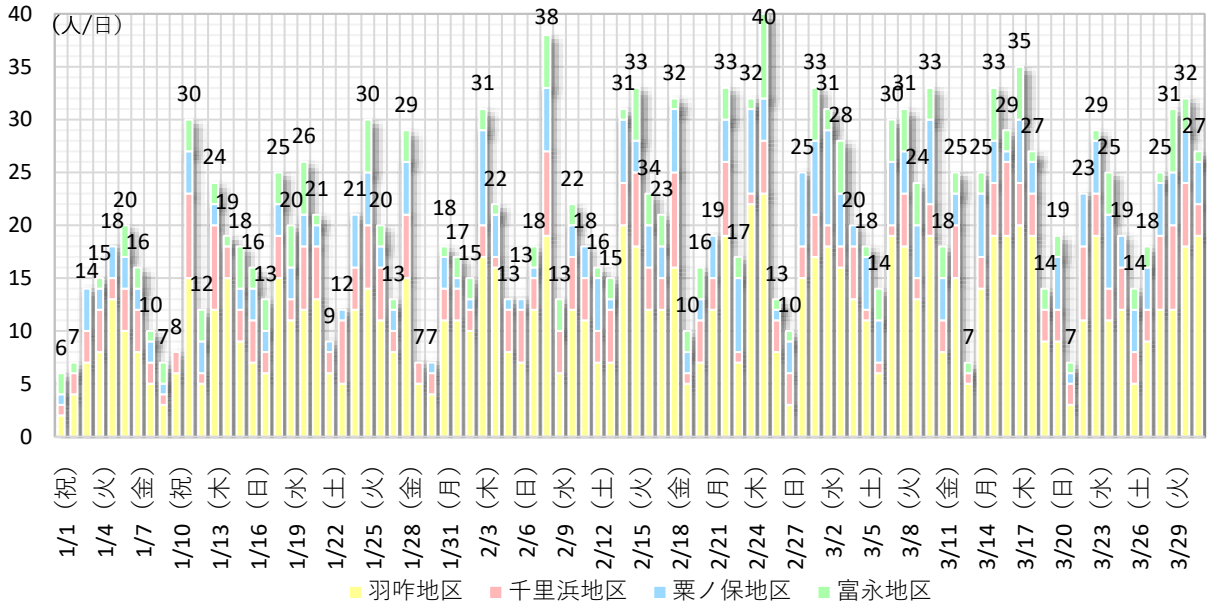
・乗車地区別の平均した 1 日あたり乗車人数は、羽咋地区が 8.62 人/日と多く、次いで粟ノ保地区が 3.08 人/日である。（図表 3）

・粟ノ保地区の乗車人数は 3.08 人/日であり、るんるんバスの粟ノ保コースの利用 7.47 人/日を下回る利用状況となっている。

・曜日別の利用状況は、火曜日（22.44 人/日）、木曜日（18.92 人/日）、水曜日（18.50 人/日）の利用が多く、祝日（9.00 人/日）、土曜日（9.44 人/日）、日曜日（9.58 人/日）の利用が少ない。（図表 5）

図表 1　乗車地区別日別乗車人数





図表 2　のるまいかー1 日あたり乗車人数

10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	合計
8.81人/日	11.00人/日	14.97人/日	16.48人/日	22.11人/日	24.00人/日	16.16人/日

図表 3　乗車地区別 1 日あたり乗車人

地　区	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	合計
羽　咋	4.48人/日	4.93人/日	7.58人/日	8.94人/日	12.54人/日	13.48人/日	8.62人/日
千里浜	2.10人/日	2.17人/日	2.84人/日	3.52人/日	3.79人/日	3.45人/日	2.97人/日
粟ノ保	1.84人/日	2.87人/日	3.19人/日	2.26人/日	3.82人/日	4.55人/日	3.08人/日
富　永	0.39人/日	1.03人/日	1.35人/日	1.77人/日	1.96人/日	2.52人/日	1.50人/日

図表 4　るんるんバス粟ノ保コース 1 日あたり乗車人数

	1 日あたり乗車人数
るんるんバス（粟ノ保コース）（令和元年度：H31.4.1～R2.3.31）	7.47 人/日

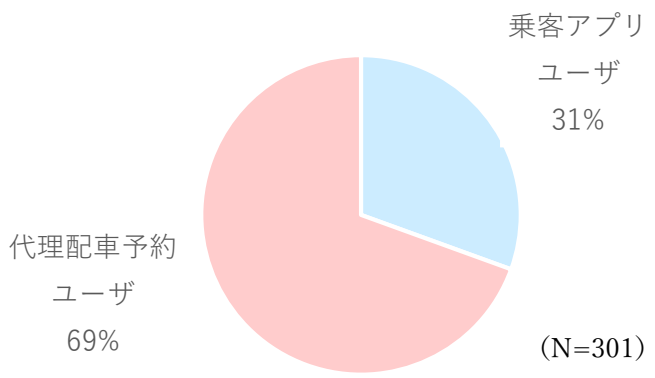
図表 5　曜日別 1 日あたり乗車人数

月	火	水	木	金	土	日	祝
17.54人/日	22.44人/日	18.50人/日	18.92人/日	18.36人/日	9.44人/日	9.58人/日	9.00人/日

②登録者

・総登録者数は 301 人であり、うち「乗客アプリユーザ」からの登録が 31%（94 人)、「代理配車予約ユーザ」からの登録が 69%（207 人）である。

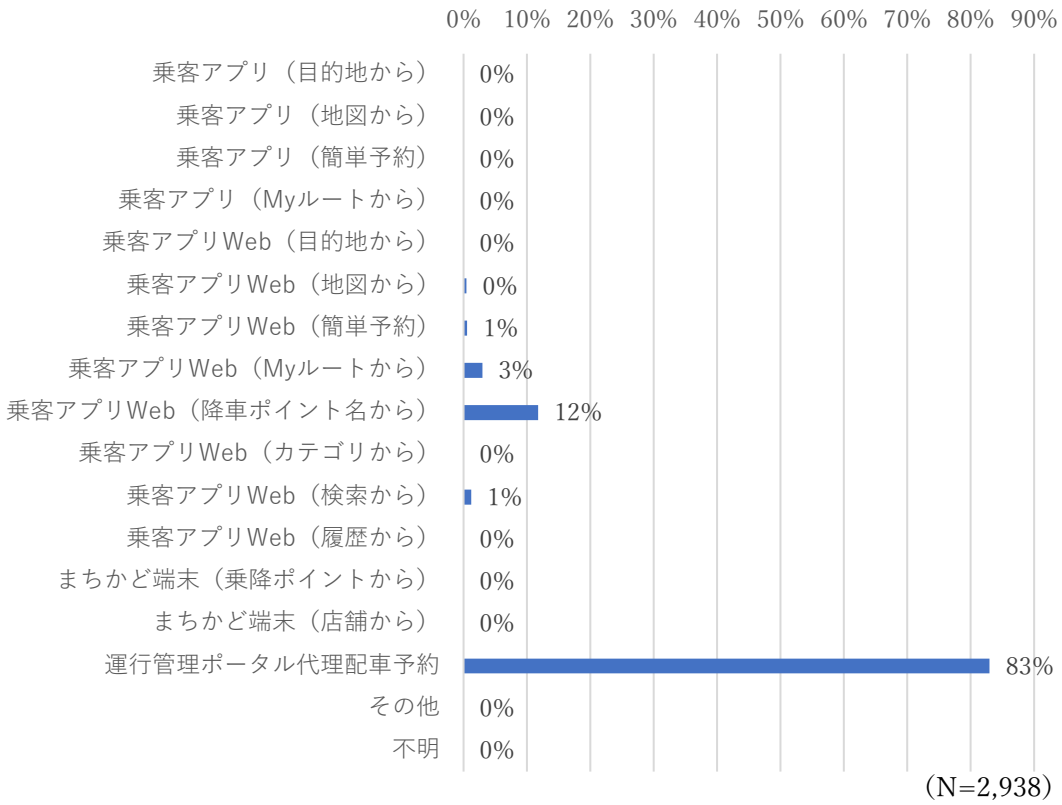
図表 6　媒体別登録者割合



③予約媒体

・予約媒体は「運行管理ポータル代理配車予約」が 83%と最も高く、次いで、「乗客アプリWeb（降車ポイント名から)」が 12%である。　（電話予約 83%・アプリ予約 17%）

図表 7　予約媒体別割合



④利用者１人あたりの平均利用回数（1 日くくり）

・1 日くくりでの利用者 1 人あたりの平均利用回数は、1.11 回/人である。

図表 8　利用者１人あたりの平均利用回数

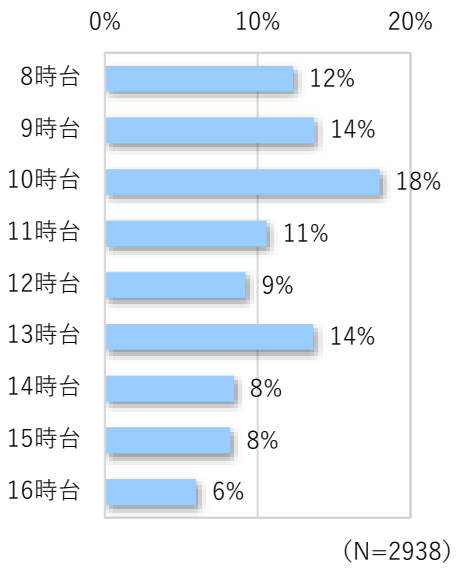
累計乗車人数	輸送ユニーク人数 （実際の利用者数）	利用者 1 人あたりの 平均利用回数
2,938 人	2,637 人	1.11 回/人

※利用者 1 人あたりの平均利用回数＝累計乗車人数 ／ 輸送ユニーク人数(実際の利用者数)
ただし、運行期間の各日、1 日くくりでの利用者数であり、同じ利用者が期間内に利用した場合も、別の日では新たに 1 人としてカウントされている（個人情報の保護の観点より）

⑤利用時間帯

・利用時間帯は、「10 時台」が最も多く 18%であり、「8 時台」、「9 時台」、「11 時台」、「13 時台」が 10%以上である。午前（7 時台～11 時台）が 55%、午後（12 時台～16 時台）が 45%である。

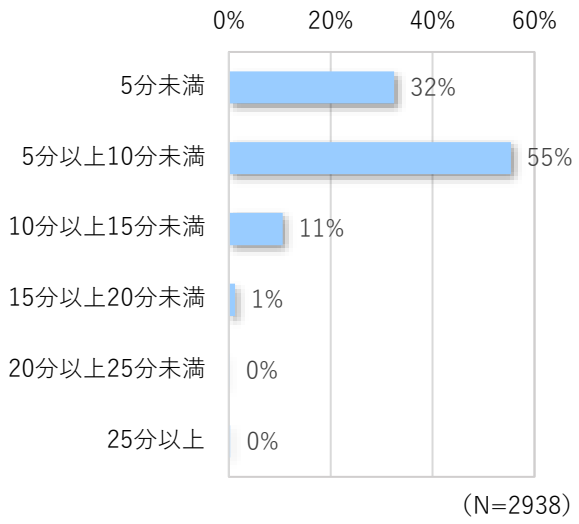
図表 9　利用時間帯



⑥乗車時間

・乗車時間は、「5 分未満」が 32%、「5 分以上 10 分未満」が 55%、「10 分以上 15 分未満」が 11%、「15 分以上 20 分未満」が 1%である。乗車時間が 10 分未満は 87%を占める。

図表 10　乗車時間

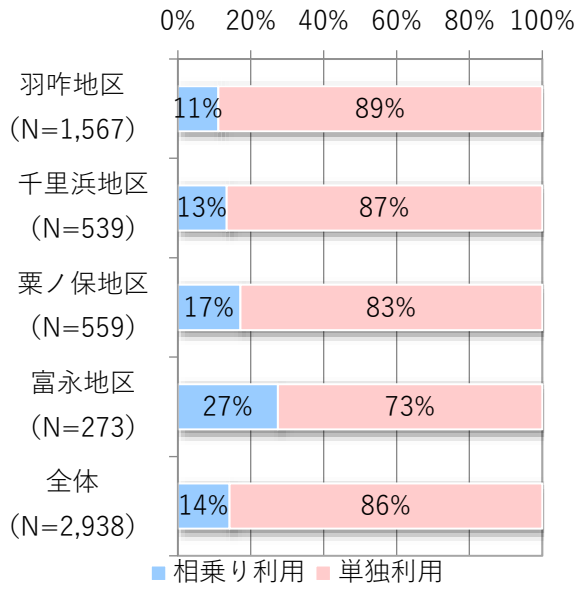


⑦相乗り状況

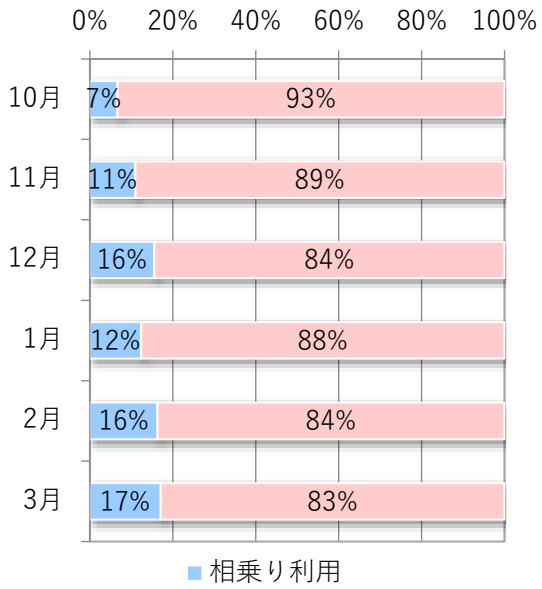
・相乗り状況は全体で 14%、地区別では羽咋地区が 11%、千里浜地区が 13%、粟ノ保地区が 17%、富永地区が 27%であり、相乗りの割合が 1 割~2 割と低い。

・10 月の相乗り状況は 7%であったが 3 月は 17%に増加している。

図表 11　相乗り状況（乗車地区別）



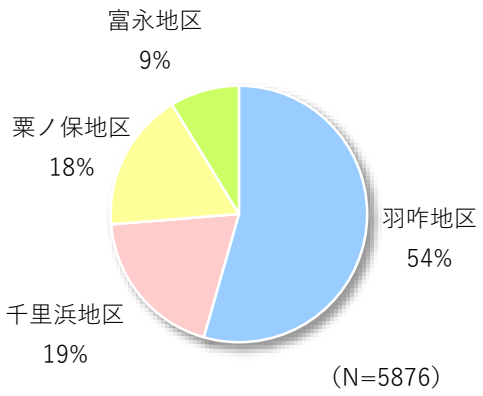
図表 12　相乗り状況（月別）



⑧利用地区

・利用地区（地区別乗車人数、地区別降車人数の計）は、羽咋地区が 54%で最も多く、次いで千里浜地区が 19%、粟ノ保地区が 18%、富永地区が 9%である。

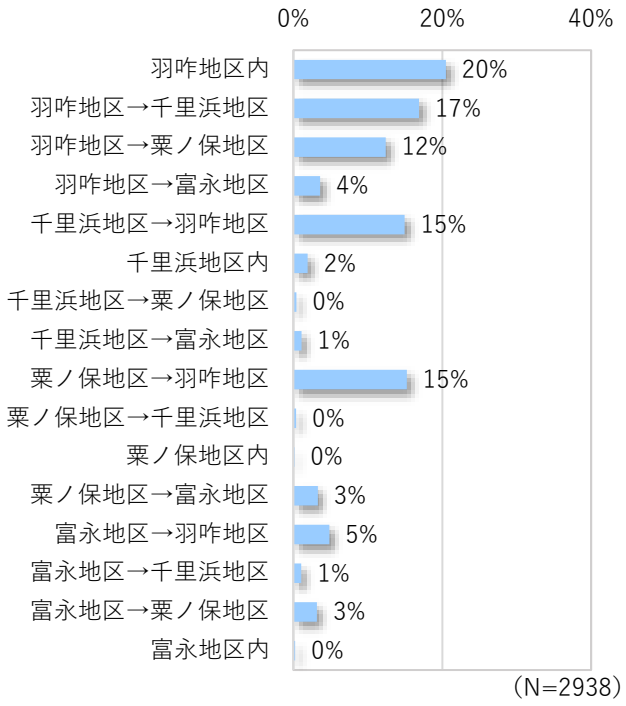
図表 13　利用地区



⑨乗車地区降車地区の組み合わせ

・地区別の乗降地区は、羽咋地区内が 20%と最も多く、次いで羽咋地区→千里浜地区が 17%、千里浜地区→羽咋地区が 15%、粟ノ保地区→羽咋地区が 15%、羽咋地区→粟ノ保地区が 12%を占める。

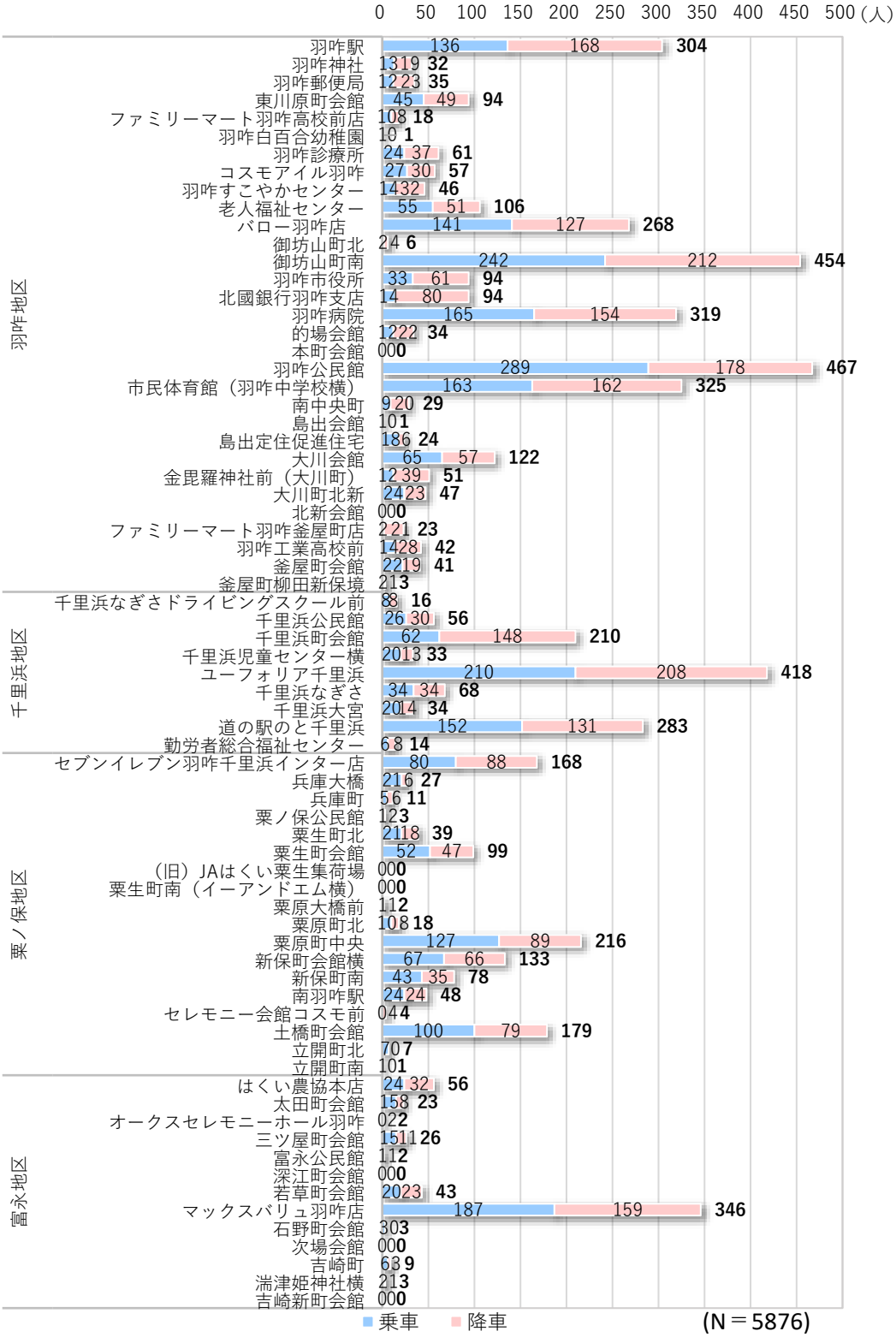
図表 14　地区別 乗車地区降車地区組み合わせ



⑩利用停留所

・利用停留所（乗車人数、降車人数の計）は、「羽咋公民館」（羽咋地区）が 467 人で最も多く、次いで「御坊山町南」（羽咋地区）が 454 人、「ユーフォリア千里浜」（千里浜地区）が 418 人、「マックスバリュ羽咋店」（富永地区）が 346 人である。他に、千里浜地区では「道の駅のと千里浜」（283 人）、粟ノ保地区では「粟原町中央」（216 人）の利用が多い。

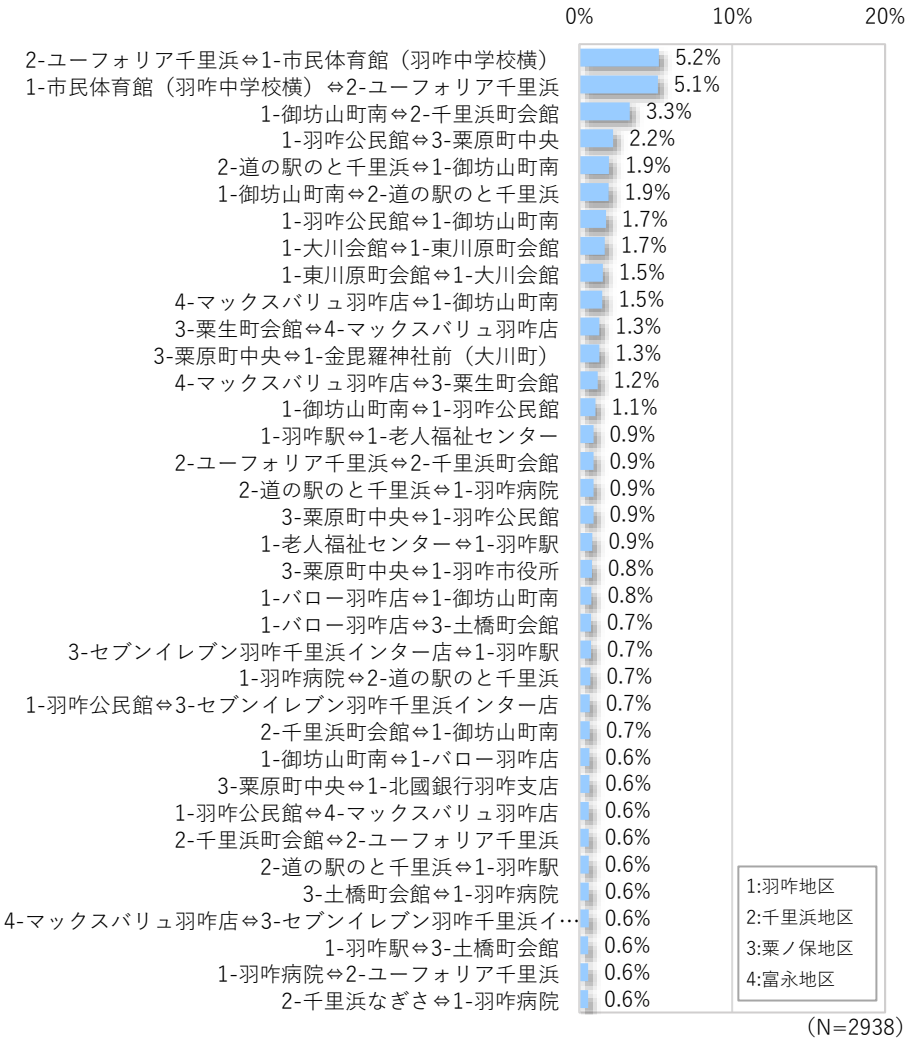
図表 15　利用停留所



⑪乗車停留所と降車停留所のペア（全体）

・運行エリア全体の乗車停留所と降車停留所のペアをみると、「ユーフォリア千里浜（千里浜地区）⇔市民体育館（羽咋地区）」が最も多く 5.2%であり、次いで「市民体育館（羽咋地区）⇔ユーフォリア千里浜（千里浜地区）」が 5.1%、「御坊山町南（羽咋地区）⇔千里浜町会館（千里浜地区）」が 3.3%、「羽咋公民館（羽咋地区）⇔粟原町中央（粟ノ保地区）」が 2.2%である。

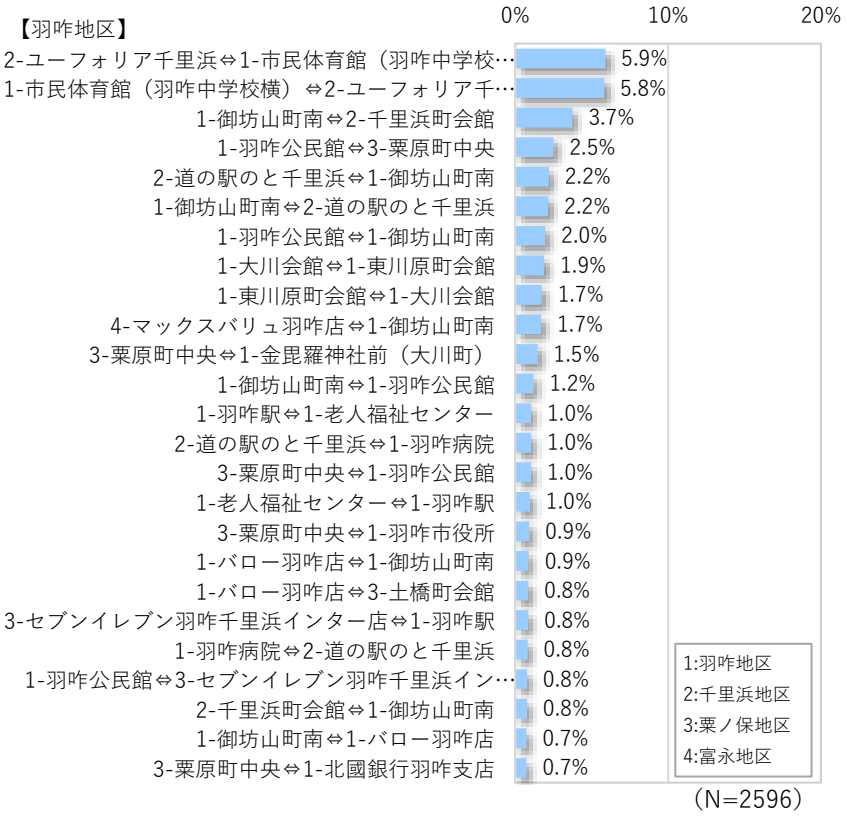
図表 16　乗車停留所と降車停留所 ペア（全体）※降順、17 票以上



⑫乗車停留所と降車停留所のペア（羽咋地区）

・乗車または降車が羽咋地区の乗車停留所と降車停留所のペアをみると、全体と同様に「ユーフォリア千里浜（千里浜地区）⇔市民体育館（羽咋地区）」が最も多く 5.9%であり、次いで「市民体育館（羽咋地区）⇔ユーフォリア千里浜（千里浜地区）」が 5.8%、「御坊山町南（羽咋地区）⇔千里浜町会館（千里浜地区）」が 3.7%、「羽咋公民館（羽咋地区）⇔粟原町中央（粟ノ保地区）」が 2.5%である。

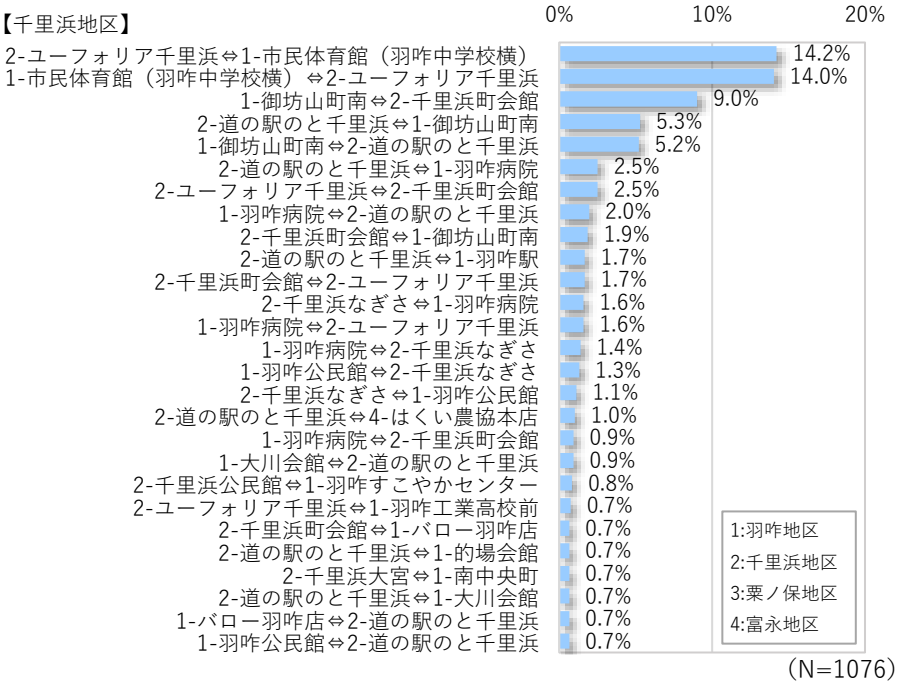
図表 17　乗車停留所と降車停留所 ペア（羽咋地区）※降順、19 票以上



⑬乗車停留所と降車停留所ペア（千里浜地区）

・乗車または降車が千里浜地区の乗車停留所と降車停留所のペアをみると、全体と同様に「ユーフォリア千里浜（千里浜地区）⇔市民体育館（羽咋地区）」が最も多く 14.2%であり、次いで「市民体育館（羽咋地区）⇔ユーフォリア千里浜（千里浜地区）」が 14.0%、「御坊山町南（羽咋地区）⇔千里浜町会館（千里浜地区）」が 9.0%である。

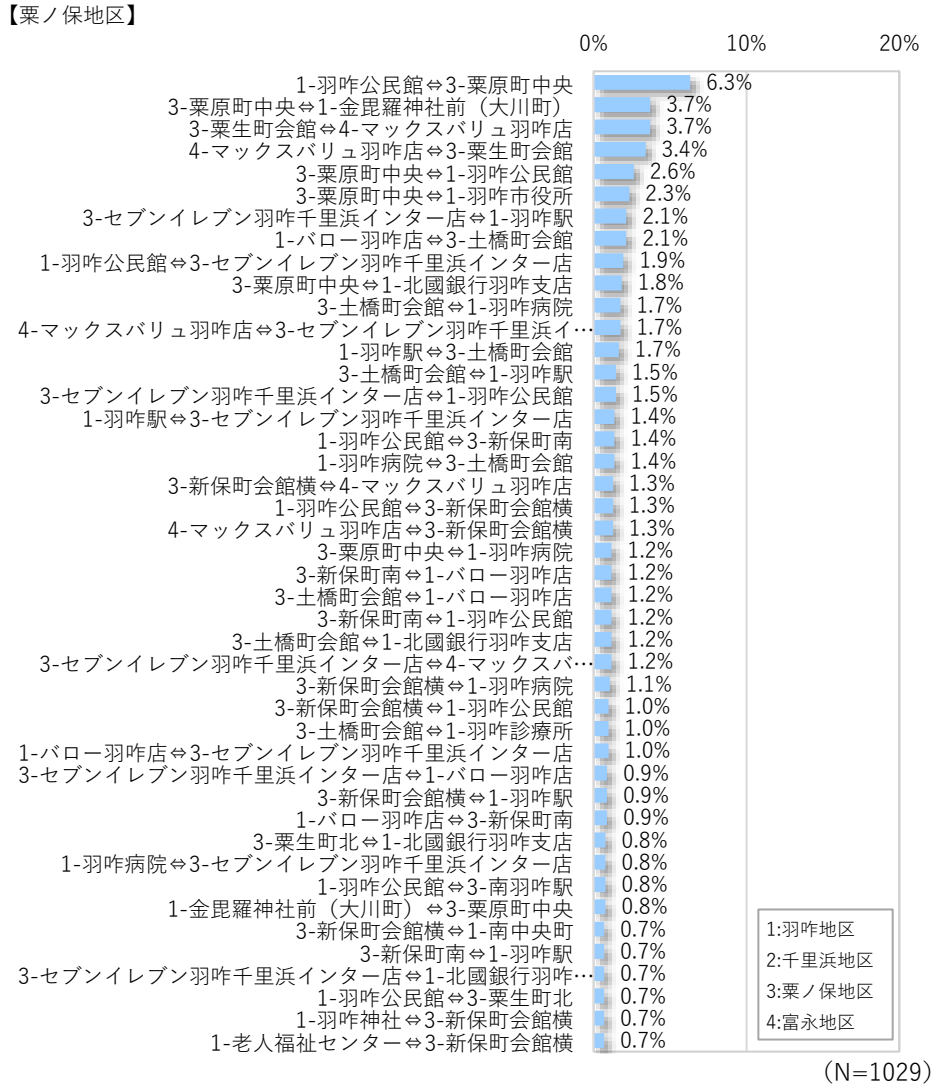
図表 18　乗車停留所と降車停留所 ペア（千里浜地区）※降順、7 票以上



⑭乗車停留所と降車停留所ペア（粟ノ保地区）

・乗車または降車が粟ノ保地区の乗車停留所と降車停留所のペアをみると、「羽咋公民館（羽咋地区）⇔粟原町中央（粟ノ保地区）」が最も多く 6.3%、次いで「粟原町中央⇔金毘羅神社前（大川町）」が 3.7%、「粟原町会館（粟ノ保地区）⇔マックスバリュ羽咋店（富永地区）」が 3.7%である。

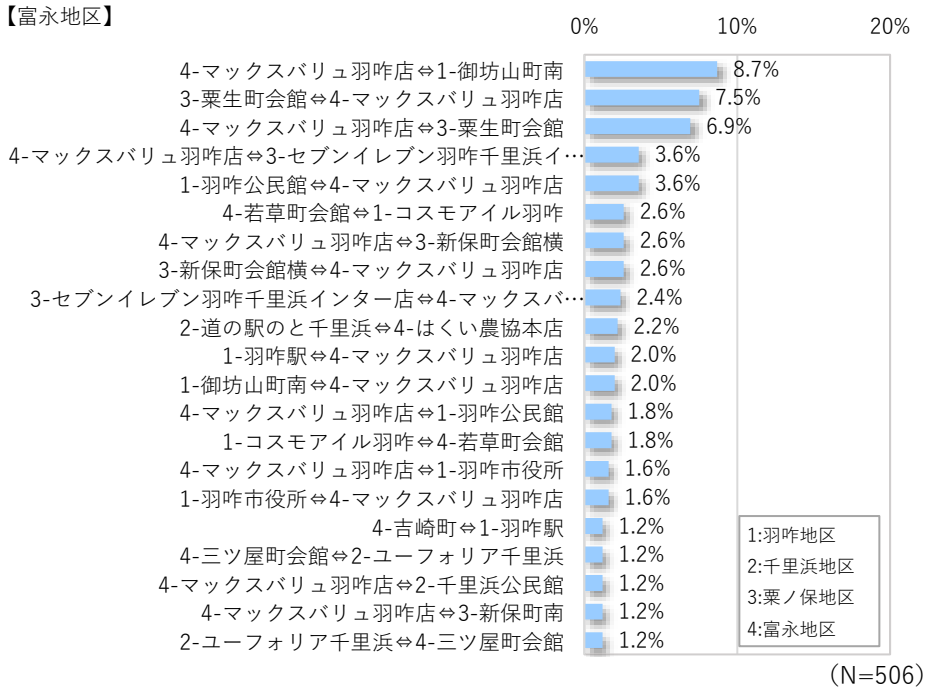
図表 19　乗車停留所と降車停留所 ペア（粟ノ保地区）※降順、7 票以上



⑮乗車停留所と降車停留所ペア（富永地区）

・乗車または降車が富永地区の乗車停留所と降車停留所のペアをみると、「マックスバリュ羽咋店⇔御坊山町南」が最も多く 8.7%、次いで「粟生町会館（粟ノ保地区）⇔マックスバリュ羽咋店（富永地区）」が 7.5%、「マックスバリュ羽咋店（富永地区）⇔粟生町会館（粟ノ保地区）」が 6.9%である。

図表 20　乗車停留所と降車停留所 ペア（富永地区）※降順、6 票以上



（３） 利用者アンケート調査結果

・利用者アンケート調査の概要は以下のとおりである。

対象	予約制乗合交通「のるまいかー」利用者 ※回答は１人１回のみ
調査方法	配布：予約制乗合交通「のるまいかー」車内で手渡し配布 回収：郵送回収
調査時期	配布・回収：令和３年 10 月１日～令和４年３月 31 日
回収	回収数：301 票

図表 21　アンケート調査票（左：表面、右：裏面）

郵便はがき

料金受取人払郵便
羽咋局承認
2132
差出有効期間
2022年3月31まで
切手をはらずにご投函ください

925-8790

石川県羽咋市旭町ア200
羽咋市役所企画財政課
地域公共交通担当　宛

乗合交通「のるまいかー」に関するアンケート調査

このたびは乗合交通「のるまいかー」をご利用いただき、ありがとうございます。つきましては、本格運行に向けた検討のため、ご利用いただいた方にアンケート調査を実施します。お手数ですが、ご協力のほどよろしくお願いします。
なお、回答は１人１回でお願いします。
（過去に回答いただいた場合は提出の必要はありません。）

① あなた自身についてお答えください

性別　□男　□女　□無回答
年齢　□□ 才
住所　□□□□ 町

切り離して投函してください

羽咋市地域公共交通実証実験
予約制乗合交通「のるまいかー」
100円割引券

１回の乗車につき、おひとり様１枚までご利用いただけます。
[使用期限]
令和４年３月３１日まで

（発行者）
羽咋市
石川県羽咋市旭町ア200
TEL 0767-22-7162

② ご利用いただいた満足度はどうですか

(1)~(5)の各項目の該当する欄に○を記入してください。	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
(1)『のるまいかー』を利用してみて	5	4	3	2	1
(2)乗車料金	5	4	3	2	1
(3)乗車までの待ち時間	5	4	3	2	1
(4)目的地までの乗車時間	5	4	3	2	1
(5)自宅から停留所までの距離	5	4	3	2	1

③ ご意見・ご要望等

（『のるまいかー』に関して、ご自由にご記入ください。）

※このアンケートにご記入いただいた内容につきましては、本調査結果以外には一切使用いたしません。

＜ご協力ありがとうございました。＞

切り離して投函してください

本割引券は、羽咋市の乗合交通「のるまいかー」に乗車の際に利用できます。
支払いの際に、運転手にお渡しください。

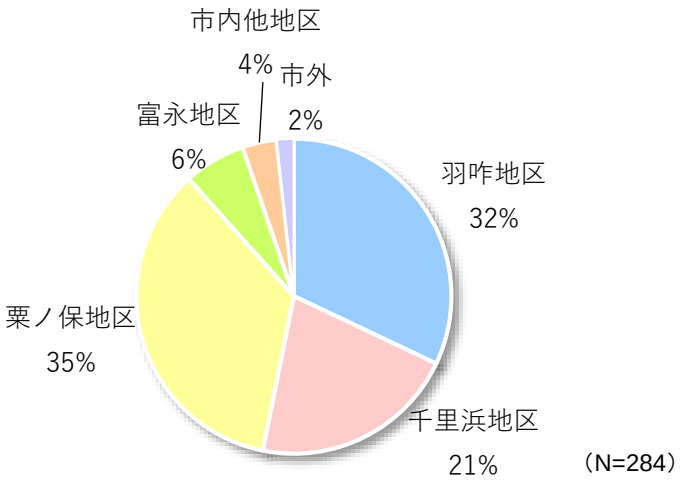
運行時間　午前８時～午後５時
予約受付　午前８時～午後４時（予約はお早めに）
運行地区　羽咋・千里浜・粟ノ保・富永

ご利用のご予約は下記までお電話ください。
（ご利用を希望する1時間前までには、ご予約ください。）
予約専用ダイヤル 080-2967-0075

①居住地区

・回答者の居住地区は、羽咋地区が 32%、千里浜地区が 21%、粟ノ保地区が 35%、富永地区が 6%、市内他地区が 4%、市外が 2%である。

図表 22　居住地区

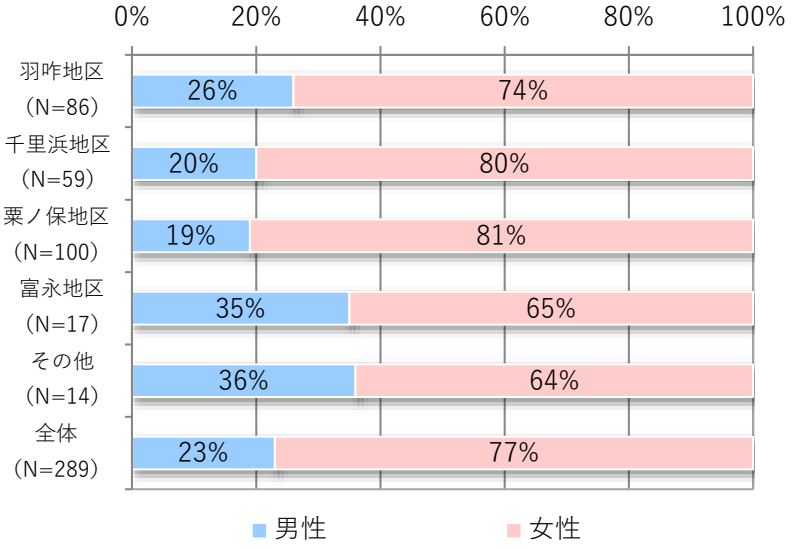


②地区別性別

・回答者の性別は、全体で男性が 23%、女性が 77%である。

・地区別では、羽咋地区は女性が 74%、千里浜地区は女性が 80%、粟ノ保地区は女性が 81%、富永地区は女性が 65%であり、いずれも女性の占める割合が高い。

図表 23　地区別性別

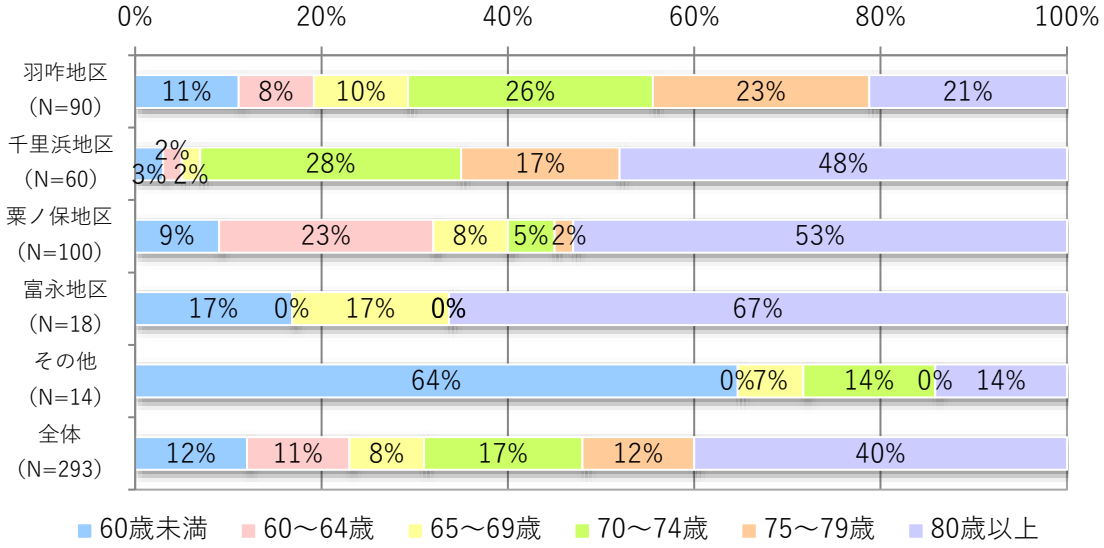


③地区別年齢

・年齢は、全体で 60 歳未満が 12%、60～64 歳が 11%、65～69 歳が 8%、70～74 歳が 17%、75～79 歳が 12%、80 歳以上が 40%であり、70 歳以上の割合が約 7 割を占める。

・地区別に 70 歳以上の割合をみると、羽咋地区が 70%、千里浜地区が 93%、粟ノ保地区が 60%、富永地区が 67%である。

図表 24　地区別年齢



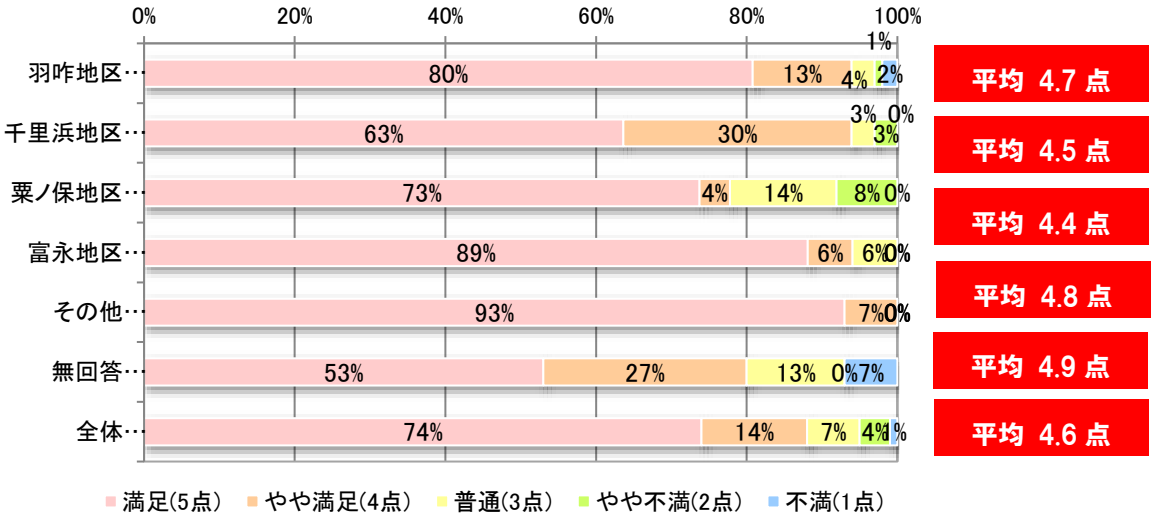
④予約制乗合交通「のるまいかー」の総合の満足度

・「のるまいかー」の総合の満足度は、全体で満足が 74%、やや満足が 14%、普通が 7%、やや不満が 4%、不満が 1%であり、満足（満足、やや満足の計）が 88%を占める。

・「のるまいかー」の総合の満足（満足、やや満足の計）の割合が羽咋地区は 93%、千里浜地区は 93%、粟ノ保地区は 77%、富永地区は 95%である。

・「のるまいかー」の総合の満足度の平均点は、全体で 4.6 点、羽咋地区が 4.7 点、千里浜地区が 4.5 点、粟ノ保地区が 4.4 点、富永地区 4.8 点である。

図表 25　地区別満足度（予約制乗合交通「のるまいかー」の総合）



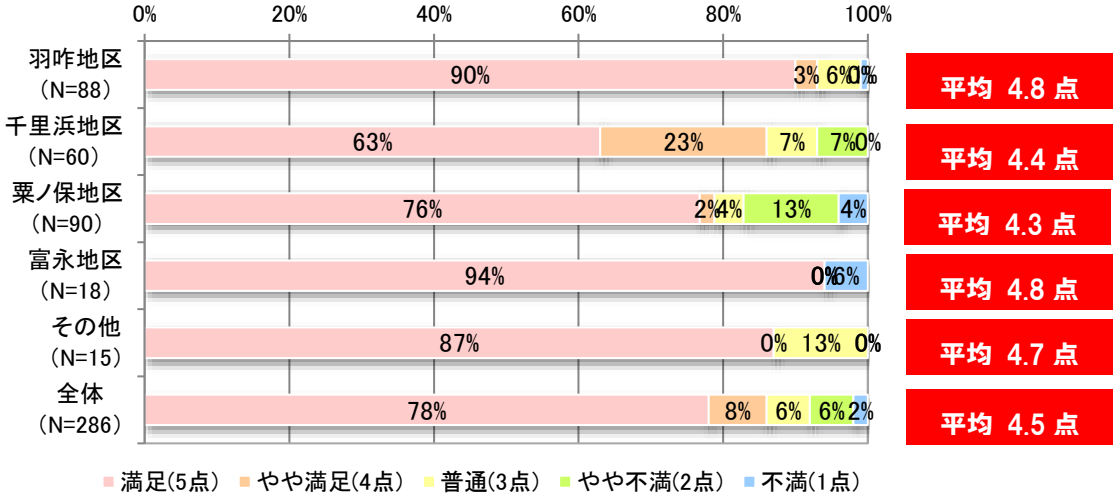
⑤乗車料金の満足度

・乗車料金の満足度は、全体で満足が 78%、やや満足が 8%、普通が 6%、やや不満が 6%、不満が 2%であり、満足（満足、やや満足の計）が 86%を占める。

・乗車料金の満足（満足、やや満足の計）の割合が羽咋地区は 93%、千里浜地区は 86%、粟ノ保地区は 78%、富永地区は 94%である。

・乗車料金の満足度の平均点は、全体で 4.5 点、羽咋地区が 4.8 点、千里浜地区が 4.4 点、粟ノ保地区が 4.3 点、富永地区 4.8 点である。

図表 26　地区別満足度（乗車料金）



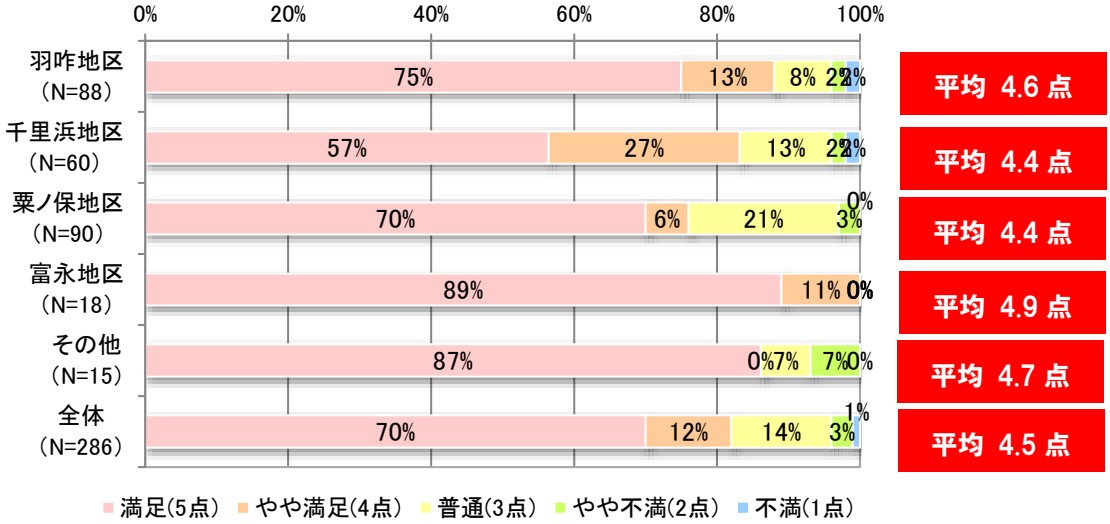
⑥乗車までの待ち時間の満足度

・乗車までの待ち時間の満足度は、全体で満足が 70%、やや満足が 12%、普通が 14%、やや不満が 3%、不満が 1%であり、満足（満足、やや満足の計）が 82%を占める。

・乗車までの待ち時間の満足（満足、やや満足の計）の割合が羽咋地区は 88%、千里浜地区は 84%、粟ノ保地区は 76%、富永地区は 100%である。

・乗車までの待ち時間の満足度の平均点は、全体で 4.5 点、羽咋地区が 4.6 点、千里浜地区が 4.4 点、粟ノ保地区が 4.4 点、富永地区 4.9 点である。

図表 27　地区別満足度（乗車までの待ち時間）



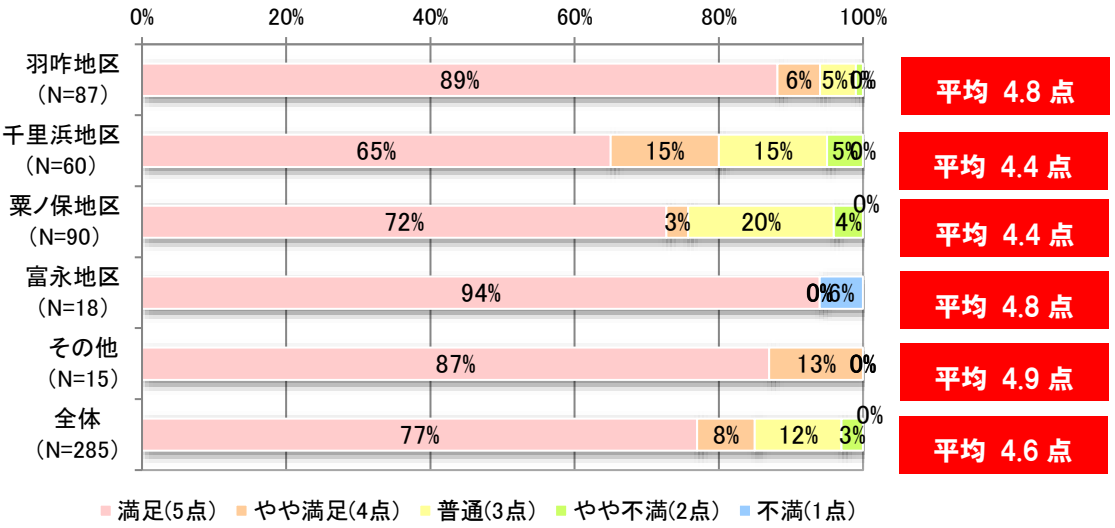
⑦目的地までの乗車時間の満足度

・目的地までの乗車時間の満足度は、全体で満足が 77%、やや満足が 8%、普通が 12%、やや不満が 3%、不満が 0%であり、満足（満足、やや満足の計）が 85%を占める。

・目的地までの乗車時間の満足（満足、やや満足の計）の割合が羽咋地区は 95%、千里浜地区は 80%、粟ノ保地区は 75%、富永地区は 94%である。

・目的地までの乗車時間の満足度の平均点は、全体で 4.6 点、羽咋地区が 4.8 点、千里浜地区が 4.4 点、粟ノ保地区が 4.4 点、富永地区 4.8 点である。

図表 28　地区別満足度（目的地までの乗車時間）



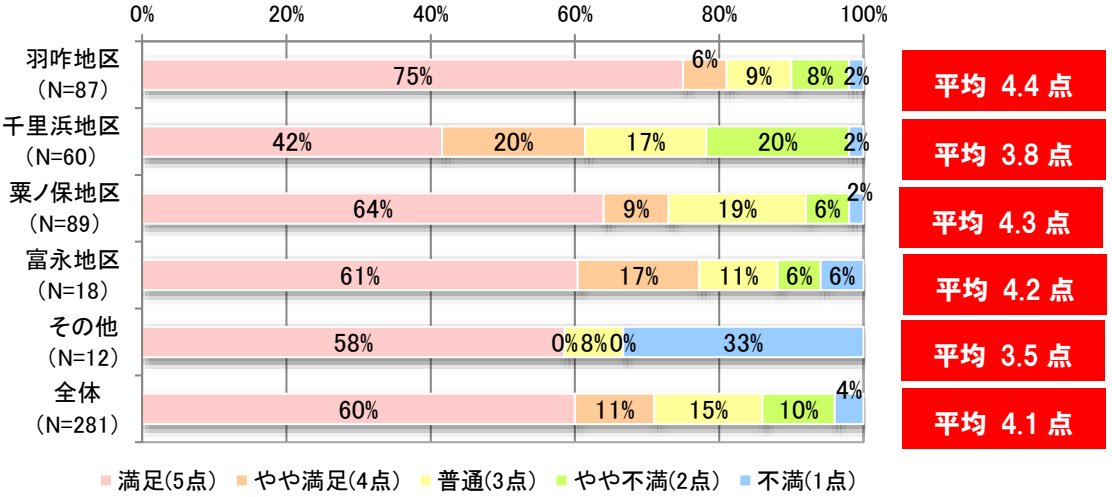
⑧自宅停留所までの距離の満足度

・自宅停留所までの距離の満足度は、全体で満足が 60%、やや満足が 11%、普通が 15%、やや不満が 10%、不満が 4%であり、満足（満足、やや満足の計）が 71%を占める。

・自宅停留所までの距離の満足（満足、やや満足の計）の割合が羽咋地区は 81%、千里浜地区は 62%、粟ノ保地区は 73%、富永地区は 78%である。

・自宅停留所までの距離の満足度の平均点は、全体で 4.1 点、羽咋地区が 4.4 点、千里浜地区が 3.8 点、粟ノ保地区が 4.3 点、富永地区 4.2 点である。

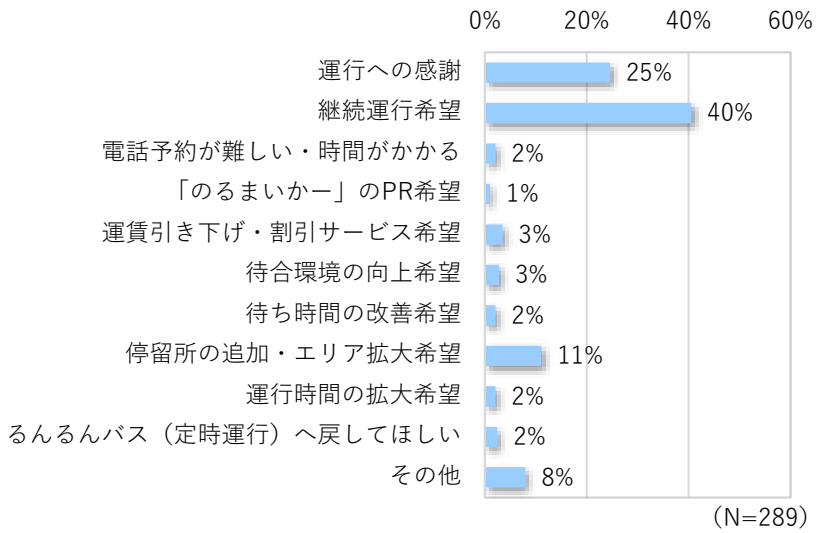
図表 29　地区別満足度（自宅停留所までの距離）



⑨「のるまいかー」に関してのご意見・ご要望等

・「のるまいかー」に関してのご意見・ご要望等は、「継続運行希望」が最も多く 40%を占め、次いで、「運行への感謝」が 25%、「停留所の追加・エリア拡大希望」が 11%である。

図表 30　地区別満足度（自宅停留所までの距離）



（４） 運行事業者ヒアリング調査結果

・運行事業者ヒアリン調査の概要は以下のとおりである。

対象	運行事業者：(有)邑知観光
調査日時	令和 3 年 11 月 24 日（水）13：00～14：30
調査項目	・予約制乗合交通「のるまいかー」の利用状況 ・予約制乗合交通「のるまいかー」の課題・改善点

①利用状況

・70 代後半以降の高齢の女性の利用が多い。
・午前中の利用が多い。
・電話での予約が多いが、固定電話と携帯電話は半々くらいである。
・ほぼ毎日利用する人は 3 日分（3 日前から予約可能）を一度に予約する。羽咋病院に行く人は前日までに予約をする人もいる。
・停留所が近い人は帰りも利用するが、停留所が遠い人は荷物が多かったり、天気が悪かったりすると、帰りはタクシーを利用する。

②予約状況

・高齢なため、電話での予約の会話が難しい人が多い。
・ジョイフル、公民館、コスモアイルの職員が、利用者に代わって予約をしてくることがある。

③運行をしてみての感想

・運転手も予約窓口も慣れてきた。もっと利用者が増えてくれたらよい。
・タクシーがいっぱいの場合、移動区間を聞いて、「のるまいかー」を勧めることもある。停留所から遠い、雨の日に歩きたくないという理由で断られることもある。

④運行してみての課題

〇予約システムについて

・予約システムについて、毎回予約受付時に電話番号と名前を聞かないといけない。電話の時間が長くなってしまい、利用者の負担となる。同じ人に何度も聞くことも嫌がられる。特に、新規予約の際は、登録のために名前と電話番号を聞いて、その後予約のために名前と電話番号を聞かなければいけない。入力の際に一文字間違えるとはじかれる。予測変換があるとよい。
・運転手が見るタブレットの画面が小さく、文字やアイコンも小さいため、見づらい。
・予約システムの表示画面が、利用者の乗車予定時間ではなく、予約受付時間でデータ並ぶため、わかりづらい。
・システム会社のサポートデスクに問い合わせても、次の日に回答があるなど不親切。

〇運営について

・のるまいかーは近距離の移動で、範囲も限定されている。タクシーにとっては、近距離の中長距離の利用者を運ぶことが多くなり、タクシーと競合しているとは感じない。タクシーは通常 10~15 分くらいの利用時間で、のるまいかーよりも長い利用が多い。
・タクシー利用が集中する時間帯（午前中）は、1 台をのるまいかーとして使用しているため、タクシーの希望者を待たせてしまうことがある。

⑤改善点

・コスモアイルから観光客が利用したことがある。夏ならば千里浜レストハウスに行くことも考えられる。コスモアイル等の観光客が行くところで、もっと周知をしたらよい。
・どうやって利用したらよいのか、イメージが湧いていない人が多いのでは。
・停留所の場所が分からない人が多い。タクシーの予約時にのるまいかーの利用を提案しても、停留所の場所がわからないので、利用を断念する人がいる。
・利用の目的は通院が多い。個人病院の前にも停留所がほしい、という利用者からの声が多い。

⑥その他

・タクシーとの区別がついていない人が見受けられる。家の前まで送ってほしいという人がいる。
・羽咋駅前の停留所で待っていると、タクシーと勘違いして利用しようとする人がいる。

（５） 実証実験利用状況（最終報告）まとめ

評価時期	令和 3 年 10 月 1 日～令和 4 年 3 月 31 日
利用状況	平均乗車人数：16.16 人 日別の平均乗車人数：10 月が 8.8 人/日、3 月は 24 人/日 ・徐々に増加した。 ・午前中の利用が多い。 ・土日祝日の利用が少ない。 ・乗車時間は 10 分未満が約 9 割。 ・相乗り率は徐々に増加したが全体で 14%と低い。 ・羽咋地区での利用が多い。 ・70 代後半以降の女性の利用が多い。
予約状況	・運行事業者へ直接電話で予約が約 9 割。 ・電話での予約が難しい高齢者がいる。
満足度	・利用者には総合的には満足いただいているが、自宅停留所までの距離については比較的評価が低い。
改善点	・停留所の場所が周知されていない。 ・羽咋病院以外の個人病院の前に停留所がほしいという意見がある。
運行の課題	・運転や予約対応にだいぶ慣れてきた。 ・予約システムが使いづらい点がいくつかある。 ・運行エリアが区切られているため、タクシーとの競合はないが、タクシーの利用が集中する朝の時間帯に、タクシーの客を待たせてしまうことがある。
その他	・タクシーとの区別がついていない。