

市内循環バス 川越シャトル
利用者アンケート
報告書

令和3年度

川越市都市計画部
交通政策課

【目次】

1	利用者アンケート調査について.....	1
	(1) 目的.....	1
	(2) 概要.....	1
2	調査結果.....	2
	問1 回答者の属性について.....	2
	問2 川越シャトルの利用状況について.....	4
	問3 川越シャトルを利用するにあたり改善してほしいこと.....	8
	問4 その他の意見（自由記載）.....	8

1 利用者アンケート調査について

(1) 目的

川越シャトルの OD 調査を合わせて、利用者アンケートを実施し、今後の路線見直し等の参考にすることを目的とする。

(2) 概要

① 対象者など

- ・川越シャトル利用者に対し実施し、784人から回答が得られた。
- ・実施期間は、令和3年6月24日(木)から30日(水)までの1週間

② 内容など

- ・川越シャトル利用者のうち、協力を得られた利用者から車内でヒアリングした。
- ・アンケート項目は、利用目的や頻度、改善してほしいことなど。

【アンケート表】

市内循環バス「川越シャトル」利用者アンケート

アンケート実施バス停

問1 あなた自身についてお伺いします。

(1) 居住地

- ① 本庁 ② 芳野 ③ 古谷 ④ 南古谷
⑤ 高階 ⑥ 福原 ⑦ 大東 ⑧ 霞ヶ関
⑨ 霞ヶ関北 ⑩ 川鶴 ⑪ 名細 ⑫ 山田
⑬ 市外

(2) 性別

- ① 男性 ② 女性

(3) 年代

- ① 19歳以下 ② 20歳代 ③ 30歳代
④ 40歳代 ⑤ 50歳代 ⑥ 60歳代
⑦ 70歳代 ⑧ 80歳代 ⑨ 90歳代以上

問2 川越シャトルの利用状況についてお伺いします。

(1) どのような目的でよく利用していますか。

- ① 買い物 ② 通勤・通学
③ 通院(福祉施設への通所を含む)
④ 公共施設への移動
⑤ その他 ()

(2) どの程度利用していますか。

- ① 週5回以上 ② 週3～4回
③ 週1～2回 ④ 月1～3回程度
⑤ 年に数回程度

(3) 自宅から最寄りの川越シャトルのバス停まで徒歩何分かかりますか。

- ① 3分未満 ② 3分～5分未満
③ 5分～10分未満 ④ 10分～15分未満
⑤ 自宅付近にはない

(4) 川越シャトル乗車前(乗車後)に下記の公共交通機関を利用し、乗り継ぎましたか(乗り継ぎますか)。

- ① 鉄道 ② 路線バス(川越シャトル含む)
③ タクシー ④ デマンド型交通かわまる
⑤ 利用していない

問3 川越シャトルを利用するにあたり、改善してほしいことを教えてください。

- ① 運行便数
② 利用料金
③ 定時性の確保(ダイヤ通りにバスが来る、到着する)
④ 自宅の近くや目的地にバス停がない
⑤ 運転手の対応
⑥ その他 ()

問4 その他ご意見があれば教えてください(自由意見)

2 調査結果

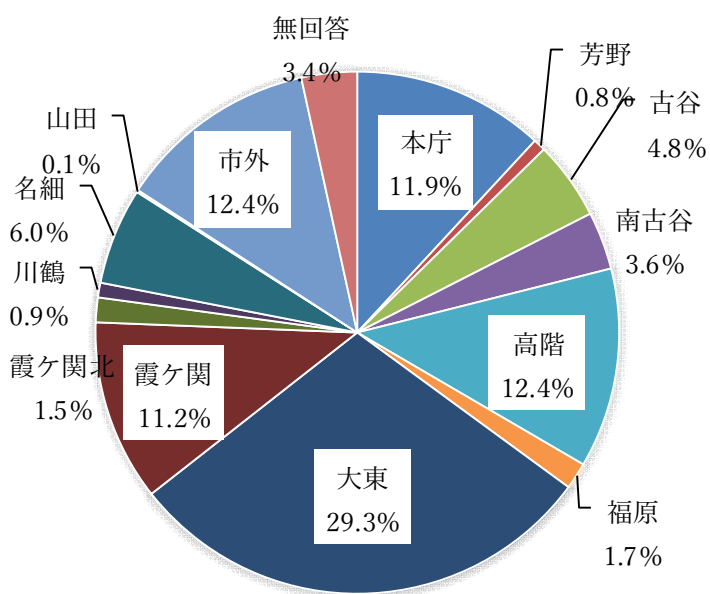
問1 回答者の属性について

(1) 居住地

- ・ヒアリングした利用者の居住地は、大東地区が最も多く、次いで高階地区、市外、本庁地区であった。

【居住地】

地区	人数(人)	割合(%)
本庁	93	11.9
芳野	6	0.8
古谷	38	4.8
南古谷	28	3.6
高階	97	12.4
福原	13	1.7
大東	230	29.3
霞ヶ関	88	11.2
霞ヶ関北	12	1.5
川鶴	7	0.9
名細	47	6.0
山田	1	0.1
市外	97	12.4
無回答	27	3.4
合計	784	100



(2) 性別

- ・性別は、男性が3割、女性が7割であった。

【性別】

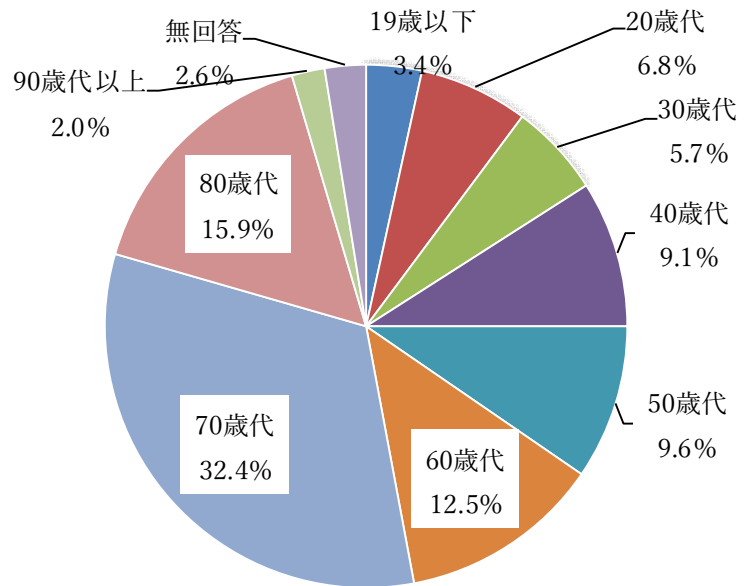
性別	人数(人)	割合(%)
男性	232	29.6
女性	550	70.2
無回答	2	0.2
合計	784	100

(3) 年代

・年代は、70歳代が最も多く、次いで80歳代、60歳代であった。

【年代】

年代	人数(人)	割合(%)
19歳以下	27	3.4
20歳代	53	6.8
30歳代	45	5.7
40歳代	71	9.1
50歳代	75	9.6
60歳代	98	12.5
70歳代	254	32.4
80歳代	125	15.9
90歳代以上	16	2.0
無回答	20	2.6
合計	784	100



問2 川越シャトルの利用状況について

(1) どのような目的で利用しているか（複数回答可）

- ・買物が一番多く298人で約34%、次いで通院（福祉施設への通所も含む）が206人が約24%、通勤・通学が199人で約23%だった。
- ・一方、公共施設への移動は7.7%と低く、新型コロナウイルスの影響により施設利用が控えられた（制限があった）ことも一因と考えられる。
- ・年代別の利用目的をみると、40歳代までは通勤・通学が半数を占めており、年代が上がるにつれて買物が一番となっていった。

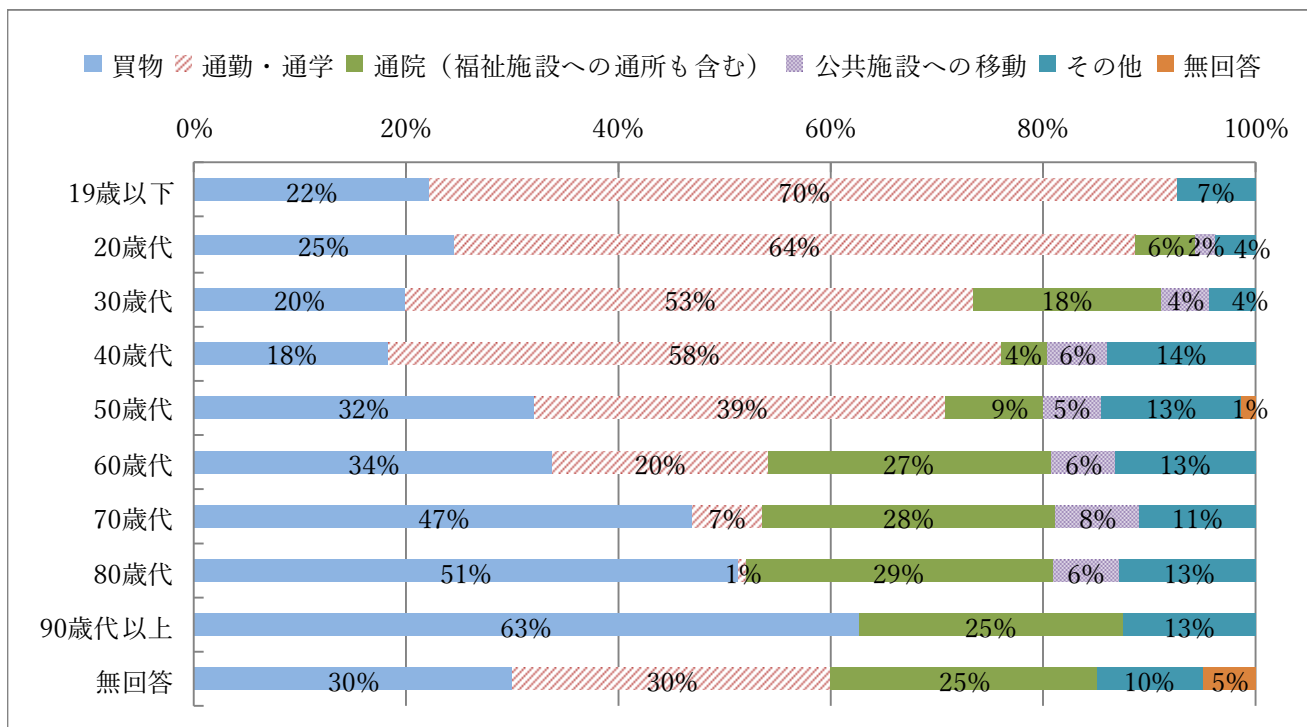
【利用目的】

目的	人数(人)	割合(%)
買物	298	34.3
通勤・通学	199	22.9
通院(※)	206	23.7
公共施設への移動	67	7.7
その他(※)	96	11.1
無回答	2	0.3
合計	868	100

※福祉施設への通所も含む

※その他の利用目的としては、雨の日に使う、習い事に行く、スポーツジムに行くなど。

【年代別利用目的】



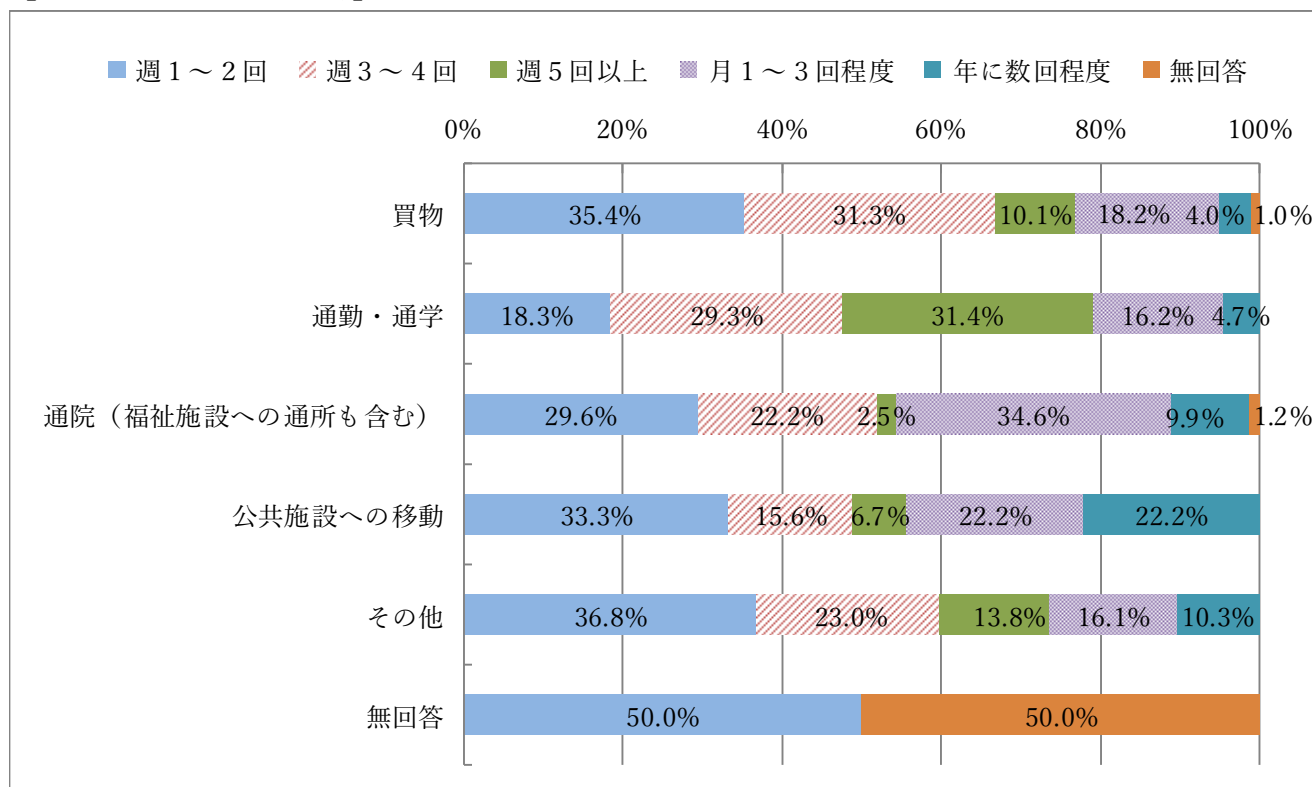
(2) どの程度利用しているか。

- ・週1～2回が一番多く236人で約30%、次いで週3～4回が212人で27%、月1～3回程度が165人が21%であり、約70%の利用者が週に1回以上利用していた。
- ・利用目的別の利用頻度をみると、買物は週1～2回、通勤・通学は週5回以上、通院（福祉施設への通所も含む）は月1～3回程度が一番多かった。

【利用頻度】

頻度	人数(人)	割合(%)
週5回以上	109	13.9
週3～4回	212	27.0
週1～2回	236	30.1
月1～3回程度	165	21.0
年に数回程度	56	7.1
無回答	6	0.9
合計	784	100

【利用目的別利用頻度】



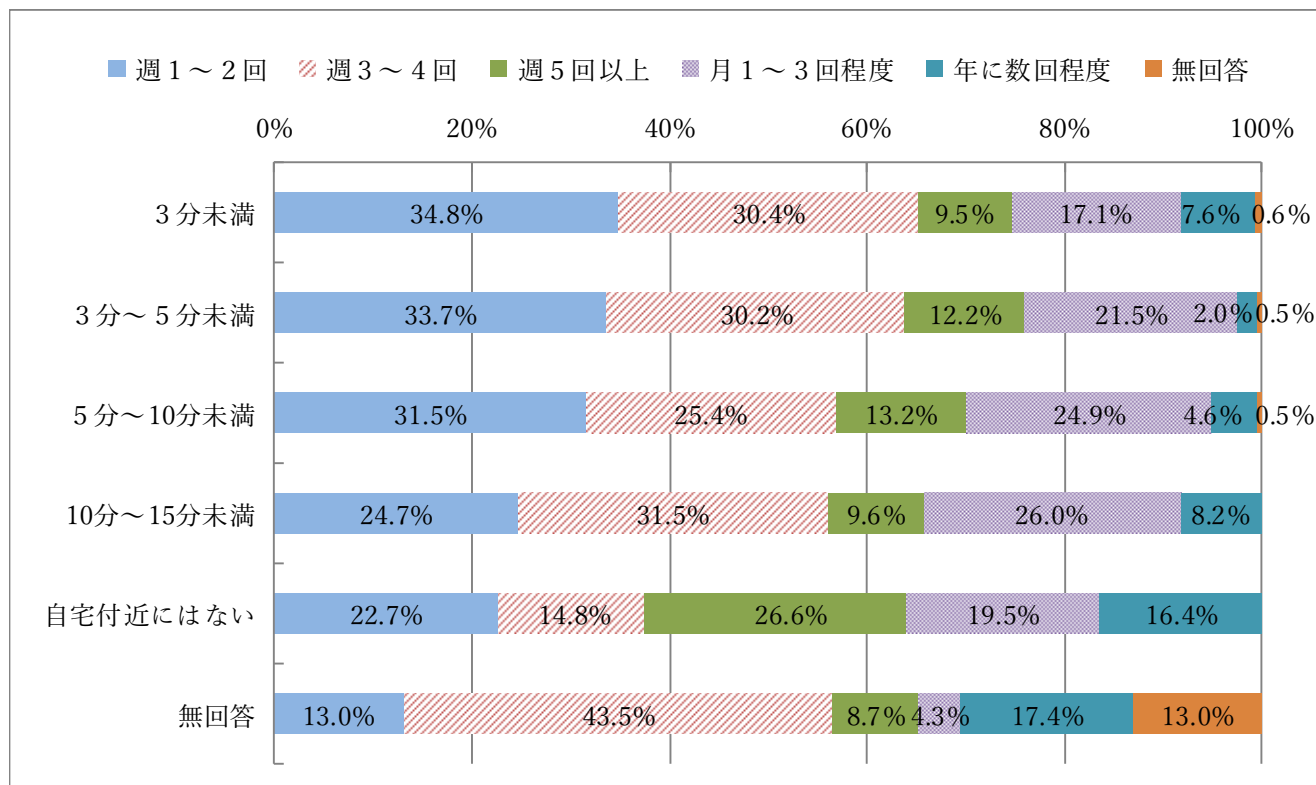
(3) 自宅から最寄りの川越シャトルのバス停まで徒歩何分かかかるか。

- ・ 3分～5分未満が一番多く205人で約26%、次いで5分～10分未満が197人で約25%、3分未満が158人が約20%であり、半数が徒歩5分未満の利用者だった。
- ・ バス停までの時間別で利用頻度をみると、大きな差はなかった。

【バス停まで徒歩何分かかかるか】

時間	人数(人)	割合(%)
3分未満	158	20.2
3分～5分未満	205	26.1
5分～10分未満	197	25.1
10分～15分未満	73	9.3
自宅付近にはない	128	16.3
無回答	23	3.0
合計	784	100

【バス停まで徒歩何分かかかるか×利用頻度】



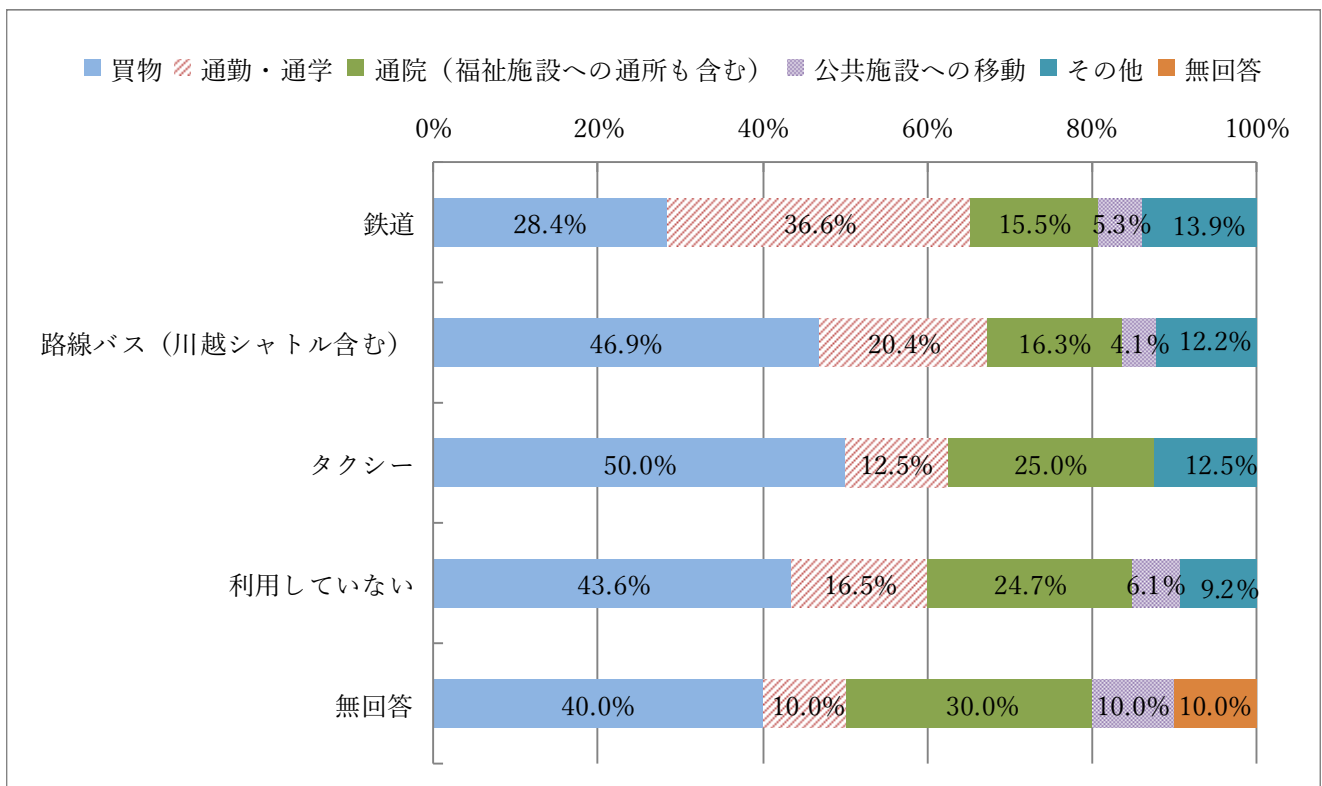
(4) 川越シャトル乗車前（乗車後）に公共交通機関を利用し、乗り継いだか（乗り継ぐか）（複数回答可）

- ・公共交通機関を利用し川越シャトルへ乗り継いだ人（乗り継ぐ人）は、半数おり、そのうちの多くは鉄道との乗り継ぎだった。
- ・乗り継いだ公共交通機関別に利用目的をみると、鉄道は通勤・通学、路線バスやタクシーは買物が多かった。

【川越シャトルから公共交通機関へ乗り継ぐか】

公共交通機関	人数(人)	割合(%)
鉄道	304	38.2
路線バス（川越シャトル含む）	58	7.3
タクシー	9	1.1
デマンド型交通かわまる	0	0
利用していない	414	52.1
無回答	10	1.3
合計	795	100

【乗り継ぎ公共交通機関別利用目的】



問3 川越シャトルを利用するにあたり改善してほしいこと（複数回答可）

・運行便数が一番多く502人で約61%だった。

【改善してほしいこと】

改善項目	人数(人)	割合(%)
運行便数	502	60.8
利用料金	14	1.7
定時性の確保	21	2.5
自宅の近くや目的地にバス停がない	26	3.1
運転手の対応	12	1.5
その他	49	5.9
特になし	169	20.5
無回答	33	4
合計	826	100

問4 その他の意見（自由記載）

※趣旨が同じ意見はまとめている。

※系統が分かる（想定できる）ものについては、系統番号を記入している。

【路線（ルート）について】

系統	内容
	グリーンパークなど古谷から総合福祉センターに行く路線があるとよい。
	寺尾から南古谷方面への路線があると便利。
	バス停が近すぎるところもあり、効率的・効果的なルートにしてほしい。
	ハローワーク方面の路線があるとよい。
	的場駅へ行く路線を作ってほしい。
	南古谷から総合福祉センターに行く路線があるとよい。
	南古谷から総合保健センターに行く路線があるとよい。
	路線がなくなると困る。現状維持でよいので続けてほしい。
	運行エリア、ルートを増やしてほしい。
	川越駅や本川越駅へのルートがもっとほしい。
	川越西郵便局方面に行く路線があるとよい。
	大型店舗に直接行けるようなルートを作ってほしい。
	大東から福原、霞ヶ関から今福中台などへ行く路線があるとよい。

系統	内容
	南大塚駅と霞ヶ関駅をつなぐ路線を作ってほしい。
10	自宅は鎌倉橋周辺なので、特に不便に感じたことはない
10	西文化会館の出る時のルートを変えたほうがよい。
10	鶴ヶ島駅より先にもバスで行きたい。
11	イーグルバス営業所止まりを無くすか減らしてほしい。
22	南大塚一丁目に停まるようにしてほしい。
23	日東町から川越駅に直接行く路線がほしい。
30	高階市民センターの後、国道 254 線を南下して、シダックスの辺りまで停留所を増やしてほしい。
30	新河岸駅ではなく、上福岡駅まで路線を伸ばしてほしい。
41	新河岸駅東口から南古谷駅に行く時（旭橋西まで）の道が狭い。

【便数・ダイヤについて】

系統	内容
	（混んでいるときに座れない人がいるため、利用者の多い時間帯に）便数を増やしてほしい。
	1 時間に 1 便（2 便、3 便）ほしい。
	朝と夜の便はいらぬのではないかな。
	朝の通勤時間帯の便があるとよい（増やしてほしい）
	運行便数により行動が制限されてしまう。
	現状の便数を維持してほしい。
	混乱するので、平日ダイヤと休日・祝日ダイヤであまり差がない方がいい。
	市民センターで行われる親子向けのイベント時に合う便がないので、充実してほしい。
	スーパーの開店時間に行けるような便がほしい。
	便数はこれでよい。
	便数が減っていて使わなくなった。
	もう少し便数があればもっと利用したい。
	夕方や遅い時間帯の便を増やしてほしい。
	昼間時間帯の便がほしい。
10	10 時台、15 時台の便があるとよい。
10	19 時台など夜の便があるとよい。
10	休日ダイヤで朝や 18 時台の便がほしい。
10	午前中と夜にもう 1 本増便してほしい。
10	この地域の足なので減便しないでほしい。

系統	内容
10	電車との接続を考えた朝の便があるとよい。
10	道路事情もあるが17時台の便が遅れることがある。
10	名細市民センターの施設利用のタイミングに着く便がほしい。
10	バスの時刻に合わせて鶴ヶ島駅か霞ヶ関駅で降りるかを考えるのが大変。
10	平日のバスの時間が繰り上がってしまい、とても不便なので復活してほしい。
10	夕方くらいに鶴ヶ島駅から霞ヶ関駅に行くバスがないので、タクシーで帰らなければならない
11	イーグルバス川越営業所から先に行く便を増やしてほしい。
11	休日ダイヤも含め、遅い時間の便があるとよい。
11	休日の便が少ない。
11	高速バスのダイヤに合わせた便を考えてもらいたい。
11	平日の9時台、10時台、14時～15時台、17時台の便を増やしてほしい。
11	昔と比べると、職業センターまで行く便の最終が早くなってしまった。
11	昼の時間帯に便数を増やしてほしい。
11	夕方の終便が早くなり、不便である。
20	10時台、15時台の便がほしい。
20	西川越駅止まりの便について川越駅西口まで行くようにしてほしい。
20	昼の時間帯にもう1便増やしてほしい。
21	12時台の便がない。
21	遅い時間帯の便があるとよい。
21	決まった時間にバスが来るようにしてほしい。
23	10時台、12時台の便がほしい。
23	右回り、左回りを1つにして、便を増やしてほしい。
30	12時台の便を増やしてほしい。
30	7時39分から～9時30分の間に1本ほしい。
30	休日の7時台など朝早い時間の便がほしい。
30	午後の便を増やしてほしい。
30	便がないため帰りがタクシーになることがある。
33	13時頃の便がほしい。
34	1日3便では不便である。
34	近い時間の便があるため、分けてほしい。
40	川越運動公園でスポーツの試合があると乗客が多く乗れないため、イベント時は増便してほしい。
41	10時台、15時台の便がほしい。
41	7時台前半など朝の便がもう少しあるとよい。
41	砂に行く便が少ない。
41	夕方の時間の便がほしい。
21,22	14時台の便を増やしてほしい。

系統	内容
21,22	休日の朝も含め、もっと早い時間の便があるとよい。
21~23	朝の便を増やしてほしい。
21~23	南大塚駅北口を起点とするダイヤを分かりやすくしてほしい。
30~32	16時台の便がほしい。
30~32	朝の時間帯（7時~8時台前半）の便をもう少し増やしてほしい。
30~32	川越駅を出る15時台、17時台の便を増やしてほしい。
30~32	午前や夕方の時間帯の便を増やしてほしい。
30~32	総合福祉センター発の9時台の便がほしい。
30~32	通勤時間帯と昼間の時間帯の便を増やしてほしい。
40,41	朝の便は混むことが多く、お年寄りも乗っているので便数が増えればよい。
40,41	午前と午後に1便増えてほしい。
40,41	最終便のバスが早い。
40,41	埼玉医大から南古谷駅間について12時~14時の便がほしい。

【バス停について】

系統	内容
	雨風用のシェルターとベンチの上屋を設置してほしい。
	霞ヶ関駅近くにできるヤオコーにバス停ができるとありがたい。
	小堤バス停ができて便利になったが、バス停が増えると利用者も増えるのではないか。
	スーパーから歩いて10分ぐらいの範囲内にバス停があってほしい。
	たくさんバス停があるとよい。
	バス停に椅子がほしい。
	バス停に砂新田とつく名前が多く、分かりにくい。
22	川越南高校前にバス停がほしい。
23	山城と氷川神社の間にバス停があるとよい。
23	大東郵便局にバス停を作してほしい。
30	こうづま眼科にバス停を設置してほしい。
34	岸町南から砂弁天池までのバス停間が空きすぎである。
40	川越聖地霊園にバス停がほしい。
41	藤木とわかば台の間にバス停があるとよい。
40,41	バス停が狭い道路沿いにあり、危険である。
40,41	南古谷駅のバス停が分かりづらいので、もう少し分かりやすくしてほしい。

【運賃について】

系統	内容
	100円玉を用意するのも大変なので、70歳以上を無料にしてほしい。
	75歳から無料にしてほしい。
	80歳から無料にしてほしい。
	80代の友人は無料から100円になって、利用するのをやめてしまった。
	運賃が少し高い。
	運賃の割引対象年齢を下げしてほしい。
	運賃は十分安いですが、小さい子を持つ家庭にも割引があるとありがたい
	高齢者専用のICカードがあるとよい
	高齢者は回数券の方が使いやすいかもしれない。
	バス特がなくなったのであれば、回数券を発行してほしい。
	南大塚駅北口から武蔵野総合病院への移動など、1区間で180円は高い。
	横浜市から引っ越してきたが、横浜市は定期があって便利だった。
	利用回数が増えたら割引になるような制度があるとよい。
	料金は安くて助かっている
	利用料金について、一律100円にしてほしい
11	ICカードが使えるようになったのはよかった。

【運転手の対応について】

系統	内容
	いつも車内をきれいにしてもらってありがたい。
	いつも丁寧に対応してもらっている。
	アナウンスがいい加減なことがある。
	運賃を払う時の運転手の対応が悪い。
	運転が粗いことがある。
	高齢者の利用が多いので、急ブレーキや急発進など運転に気をつけてもらいたい。
	障害によってはマスクができないものもあり、運転手によって認識に差があるので統一してほしい。
	砂弁天池から川越駅は遅れないが、川越駅から新河岸駅東口は遅れる場合が多いので改善してほしい。

【車両について】

系統	内容
	ガタガタするなど乗り心地がよくない。
	クーラーを強くしてほしい。
	座席数を増やしてほしい。
	車体の色が高齢者っぽくてよくない。
	車両にカーテンを設置してほしい。
	車両を大きくしてほしい。

【サービス全般について】

系統	内容
	川越駅など川越シャトル間の乗り継ぎをよくしてほしい。
	シャトルバスで利用者は少ない路線は車両を小さくして、デマンド型交通のような形でバス停以外でも乗り降りできるようにした方がもっと利用しやすくなる。
	電車との乗り継ぎがよいと利用しやすい。
	年末年始も出勤なので、年末年始もバスがあるとよい。
	バスロケーションシステムを入れてほしい。
	路線図や時刻表が分かりづらい。
	路線バスとの連携が全くないのが不満である。
	坂戸市の特別乗車証は鶴ヶ島市でも使えるので、川越市でも同様に他市の特別乗車証を使えるようにしてもらいたい。
40	グリーンパークでの川越シャトルと西武バスの大宮行きとの乗り継ぎをよくしてほしい。
10,20	霞ヶ関駅での10系統と20系統の乗り継ぎについて、10系統は8時24分着、20系統は8時26分発であり運行上は乗り継げるが、実際は道路の混雑により乗れないことが多いため調整してほしい。

【その他】

系統	内容
	雨の日の利用が多い。
	ありがたく利用している。
	以前は週 1~2 回利用していたが、コロナ禍なので外出頻度を減らしている。
	今はコロナ禍だから、利用者の時間帯が少し違うかもしれない。
	オンデマンドバスなど増えればよい。
	川越シャトルがあると高齢者・障害者には助かる。
	川越シャトルがなくなったら高齢者はどこにもいけなくなるので困る
	川越シャトルを知らない人もいるのではないか。
	川越シャトルを見るとあまり乗ってない印象である。
	ケガをしているので通学に使っている。
	これから高齢者が増えてくるので、バスは更に重要になるのではないか。
	埼玉医大へ行くのに大いに助かっている
	自転車に乗れないので川越シャトルが頼りである。
	タクシーの半額補助制度があるとよい。
	調査方法を改善してほしい。
	つるワゴンが使いやすいと思う。
	バス停が家から近いのでいつも快適に利用している。
	バスマップが気軽にもらえるとありがたい。
	バスマップはよいが、路線バスの時刻表も入れてほしい。
	バスマップを公民館においてほしい。
	バスを待つことが多い。
	病気による疾患の場合、障害者として認知されにくく、座れない。
	免許を返納してから川越シャトルを利用しており、とても便利である。
	もっとバスで市内を行き来できるようにしてほしい
	利用者以外にも意見を聴くべきである。
	川越～霞ヶ関間をもっとアクセスよくしてほしい。また、本川越と川越間のアクセスよくしてほしい。
	足が不自由なため、バスを利用することが多い
	利用人数が少なくても、その人にとって必要な場合があることを知っておいてほしい。利益重視ではない川越シャトルは生活に必要である。
	川越シャトルがない時はかわまるを利用している。
	かわまるの乗降場を霞ヶ関幼稚園前につくってほしい。
	かわまるはあまり利用しないが、利用した時はとても便利だと感じた。
	かわまるは一度利用したが、使い勝手が悪かった。