

デマンド型交通 かわまる
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
	●あなた自身のことについて	2
	●かわまるの利用状況等について.....	6
	●かわまるの制度等について	9
	●その他の意見（自由記載）	12

1 利用者アンケート調査について

(1) 目的

デマンド型交通かわまるは、全地区運行開始から1年が経過するところであり、今後、かわまるの利便性の向上を更に図っていく必要があることから、利用者の意見をアンケート調査により収集し、その結果を今後の改善に活かしていくことを目的とする。

(2) 概要

① 対象者など

- ・全地区（地区1・2・3）のかわまる利用者
- ・実施期間は、令和3年11月12日（金）から12月24日（金）まで

② 内容など

- ・利用者のうち、協力を得られた利用者に対し、交通政策課職員が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、要望してほしいことなど。

【アンケート表】

かわまる利用者アンケート

■あなた自身のことについて

1 どちらの地区にお住まいですか。

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

2 性別をお答えください。

- ① 男性 ② 女性

3 年代をお答えください。

- 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歳以上

4 世帯構成をお答えください。

- ① 単身 ② 夫婦のみ ③ 2世代同居 ④ その他

5 自動車の運転免許を所有していますか。

- ① 持っている ② 持っていない
※「② 持っていない」と回答した方 ⇒ 運転免許の返納の有無
● 返納した ● 元から持っていない

6 現在、自分で自動車を運転していますか。

- ① 運転している ② 運転していない

7へお進み
ください

7 かわまる以外で最も利用する公共交通は何ですか。

- ① タクシー ② 川越シャトル ③ 路線バス ④ 鉄道 ⑤ その他（ ）

■かわまるの利用状況等について

8 予約の際、登録者カードを見ながら、予約センターに電話をしていますか。

- ① カードを見て電話をしている ② カードは使わず電話をしている

9 利用目的は（複数回答可）。

- ① 買い物 ② 通院（福祉施設への通所も含む） ③ 公共施設の利用
④ 趣味・習い事 ⑤ 通勤・通学 ⑥ その他（ ）

10 利用頻度は。

- 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

11 自宅から最寄りの乗降場まで徒歩で何分程度かかりますか。

- 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 15分以上

12 かわまるの利用前（利用後）に、公共交通の乗り継ぎをしましたか（乗り継ぎますか）。

- ① した（この後乗り継ぐ） ② していない（乗り継がない）
※ 「① した」と回答した方 ⇒ どの公共交通を乗り継ぎますか。
● タクシー ● 川越シャトル ● 路線バス ● 鉄道

13 かわまるの利用で外出する機会は増えましたか。

- ① 非常に増えた ② やや増えた ③ あまり変わらない

■かわまるの制度等について

14 地区をまたいだ運行（他地区への乗り入れ）について、どう考えますか

- ① 希望する ② 希望しない ③ どちらでもない

- ※ 「① 希望する」と回答した方
⇒ その場合、どこに行きたいか。また、運賃はいくらが妥当か。
●（ ）
●現在の3倍 ●現在の2倍 ●現在の1.5倍 ●同額 ●その他（ ）

15 かわまるに対して今後要望することは。（※最大2つまで）

- ① 乗降場のサインを大きく見やすくして欲しい
② 乗降場の数を増やして欲しい
③ 運賃を安くして欲しい
④ 川越市外の一部の施設にも行けるようにして欲しい
⑤ 運行時間を延長して欲しい
⑥ 車両を増やして欲しい

16 かわまるに対する現在の満足度

- ① 非常に満足 ② まあ満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 不満

17 その他（意見・要望があれば）

2 調査結果

●あなた自身のことについて

問1 居住地

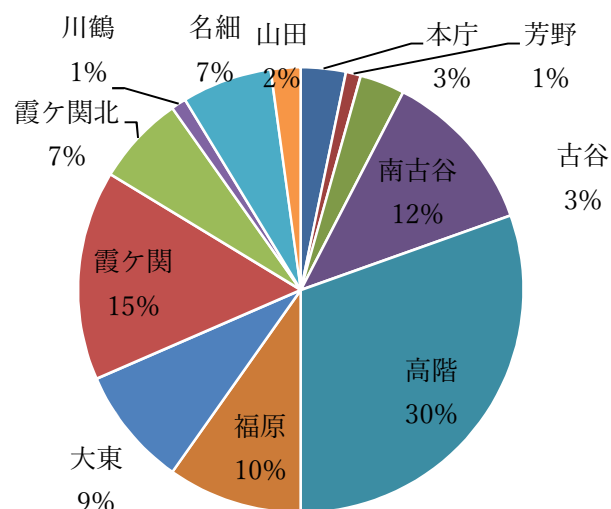
- ・ヒアリングした利用者の居住地は、高階地区が最も多く、次いで霞ヶ関地区、南古谷地区であった。

【運行区域】

	人数(人)	割合
地区 1	15	16.3%
地区 2	46	50.0%
地区 3	31	33.6%
合計	92	

【居住地】

	人数(人)	割合
本庁	3	3.3%
芳野	1	1.1%
古谷	3	3.3%
南古谷	11	12.0%
高階	28	30.4%
福原	9	9.8%
大東	8	8.7%
霞ヶ関	14	15.2%
霞ヶ関北	6	6.5%
川鶴	1	1.1%
名細	6	6.5%
山田	2	2.2%
合計	92	



問2 性別

・性別は、女性がおよそ9割であった。

【性別】

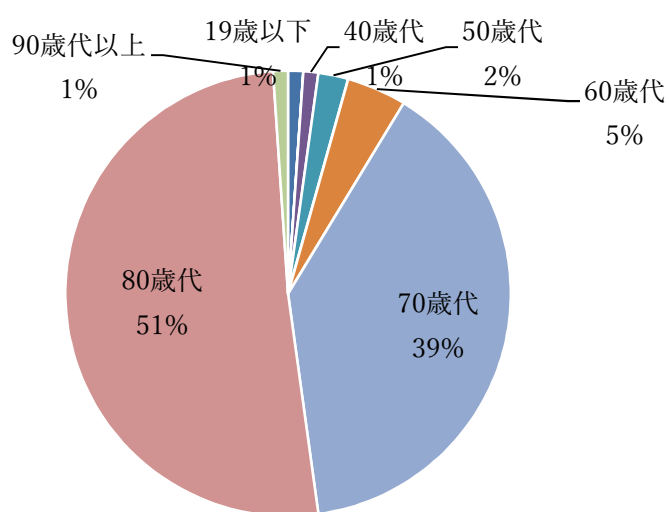
	人数(人)	割合
男性	11	12.0%
女性	81	88.0%
合計	92	

問3 年代

・年代は、およそ9割が70歳以上であり、80歳代が最も多く、次いで70歳代であった。

【年代】

	人数(人)	割合
19歳以下	1	1.1%
20歳代	0	0.0%
30歳代	0	0.0%
40歳代	1	1.1%
50歳代	2	2.2%
60歳代	4	4.3%
70歳代	36	39.1%
80歳代	47	51.1%
90歳代以上	1	1.1%
合計	92	

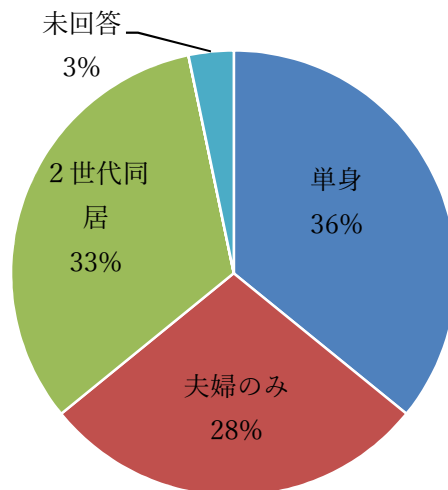


問4 世帯構成

・世帯構成は、単身、夫婦のみ、2世代同居がそれぞれ3割程度だった。

【世帯構成】

	人数(人)	割合
単身	33	35.9%
夫婦のみ	26	28.3%
2世代同居	30	32.6%
その他	0	0.0%
未回答	3	3.3%
合計	92	

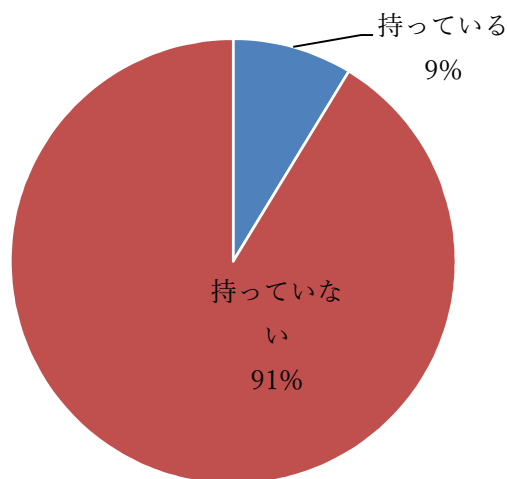


問5 自動車の運転免許を所有しているか

・運転免許は、およそ9割が所有していなく、そのうち約36%が免許を返納していた。

【運転免許の所有】

	人数(人)	割合
持っている	8	8.7%
持っていない	84	91.3%
合計	92	



【運転免許を所有していない人のうち返納した人】

	人数(人)	割合
返納した	30	35.7%
元から持っていない	51	60.7%
未回答	3	3.6%
合計	84	

問6 現在、自分で自動車を運転しているか

- ・運転免許を所有している人のうち、自分で運転している人は半数だった。

【運転の有無】

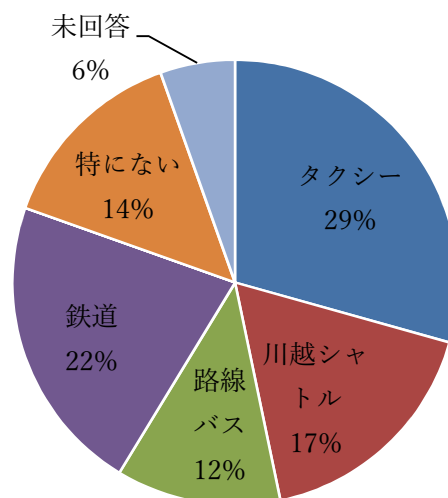
	人数(人)	割合
運転している	4	50.0%
運転していない	4	50.0%
合計	8	

問7 かわまる以外で最も利用する公共交通は何か

- ・かわまる以外で最も利用する公共交通は、タクシーがおよそ3割で最も多く、次いで鉄道、川越シャトルだった。

【最も利用する公共交通】

	人数(人)	割合
タクシー	27	29.3%
川越シャトル	16	17.4%
路線バス	11	12.0%
鉄道	20	21.7%
その他	0	0.0%
未回答	5	5.4%
合計	92	



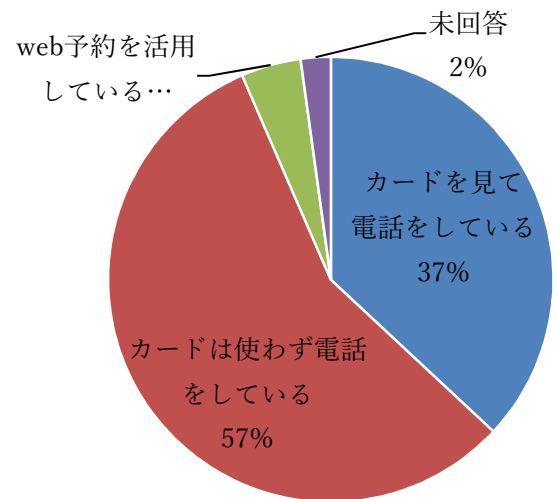
●かわまるの利用状況等について

問8 予約する際、登録者カードを見ながら、予約センターに電話をしているか。

- ・登録者カードは使わずに電話をしている人が、約57%だった。
- ・予約センターに電話をせず、web予約を活用している人は4人だった。

【登録者カードを見ながら電話をしているか】

	人数(人)	割合
カードを見て電話をしている	34	37.0%
カードは使わず電話をしている	52	56.5%
web予約を活用している	4	4.3%
未回答	2	2.2%
合計	92	

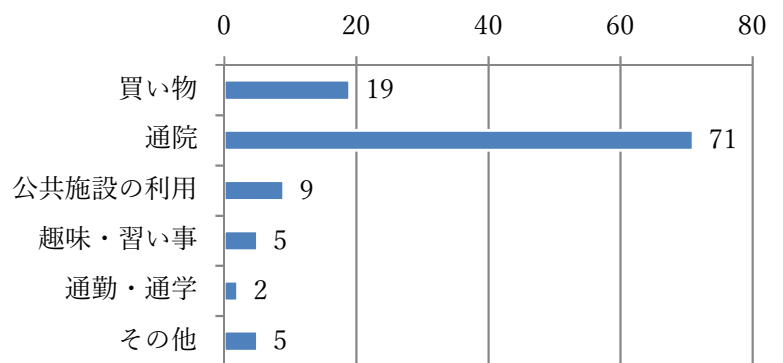


問9 どのような目的で利用しているか（複数回答可）

- ・通院（福祉施設への通所も含む）が71人で一番多く、次いで買い物が19人、公共施設の利用が9人だった。
- ・一方、通勤・通学での利用はほとんどなかった。
- ・その他の利用目的としては、「友達に会いに行く」、「温泉施設に行く」などであった。

【利用目的（複数回答可）】

	人数(人)
買い物	19
通院	71
公共施設の利用	9
趣味・習い事	5
通勤・通学	2
その他	5



問10 どの程度利用しているか。

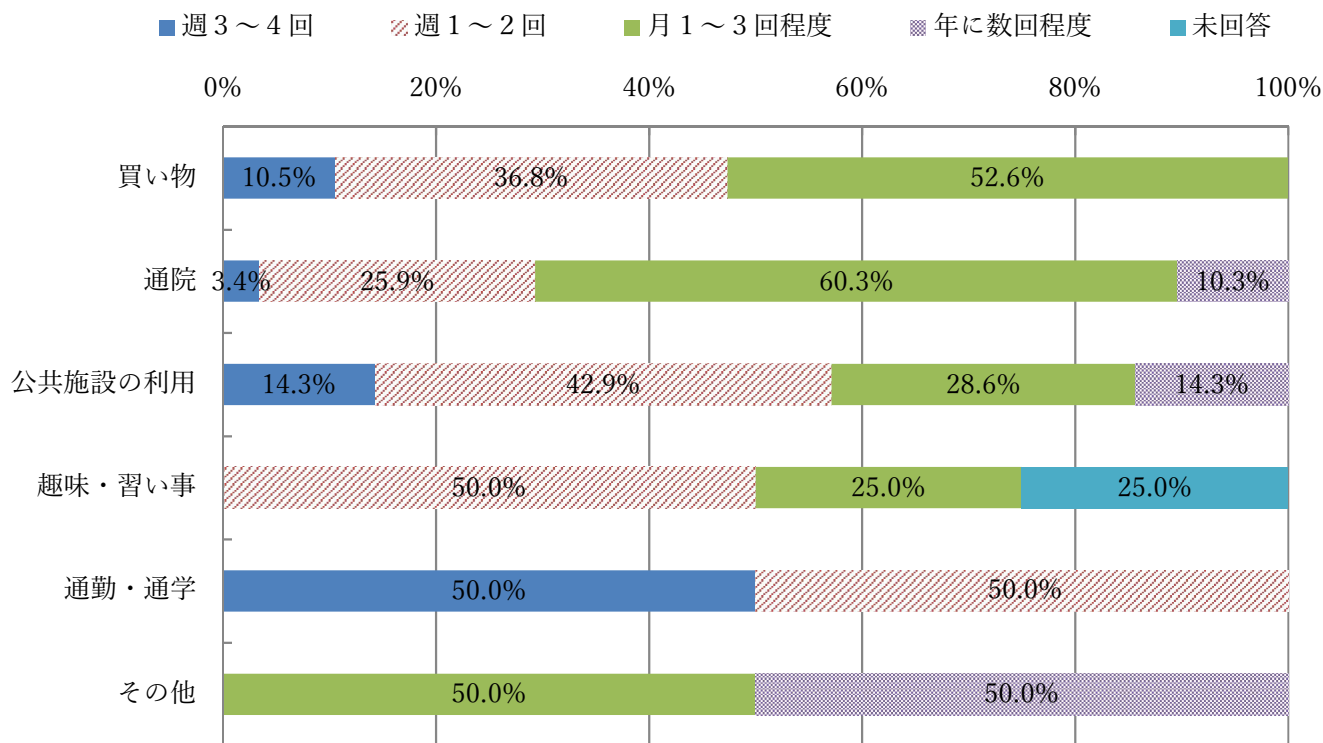
- ・月1～3回程度が一番多く49人で約53%、次いで週1～2回が28人で30%、年に数回程度が8人が約9%だった。
- ・利用目的別の利用頻度をみると、買物、通院（福祉施設への通所も含む）ともに月1～3回程度が一番多かった。

【利用頻度】

	人数(人)	割合
週5回以上	0	0.0%
週3～4回	6	6.5%
週1～2回	28	30.4%
月1～3回程度	49	53.3%
年に数回程度	8	8.7%
無回答	1	1.1%
合計	92	

※往復の利用であっても1回の利用とした場合の頻度

【利用目的別利用頻度】



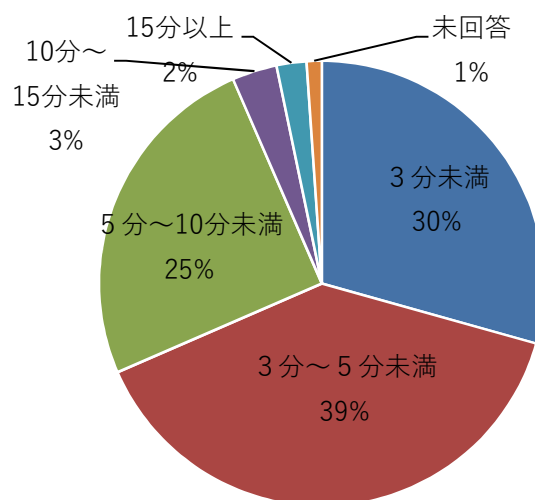
※目的を複数回答した場合は、最初に回答した目的で集計している。

問11 自宅から最寄りの乗降場まで徒歩何分かかかるか。

- ・ 3分～5分未満が一番多く36人で約39%、次いで3分未満が27人で約29%、5分～10分未満が23人で25%だった。
- ・ およそ7割が乗降場まで徒歩5分未満の利用者だった。

【乗降場まで徒歩何分かかかるか】

時間	人数(人)	割合
3分未満	27	29.3%
3分～5分未満	36	39.1%
5分～10分未満	23	25.0%
10分～15分未満	3	3.3%
15分以上	2	2.2%
無回答	1	1.1%
合計	92	



問12 かわまるの利用後（利用前）に公共交通へ乗り継ぐか（乗り継ぎをしたか）（複数回答可）

- ・ かわまるを利用し公共交通へ乗り継ぐ人（乗り継いだ人）は、13%であり、その多くは鉄道との乗り継ぎだった。

【かわまるから公共交通へ乗り継ぐか】

	人数(人)	割合
乗り継ぐ	12	13.0%
利用しない	80	87.0%
合計	92	

【どの公共交通へ乗り継ぐか】

公共交通機関	人数(人)	割合
タクシー	1	8.3%
川越シャトル	0	0.0%
路線バス	1	8.3%
鉄道	10	83.3%
合計	12	

問13 かわまるの利用で外出する機会は増えたか

- ・およそ7割の人は外出する機会はあまり変わらず、外出する機会が増えた人（非常に増えた、やや増えた）は25人で約27%であった。

【外出する機会は増えたか】

	人数(人)	割合
非常に増えた	5	5.4%
やや増えた	20	21.7%
あまり変わらない	66	71.7%
未回答	1	1.1%
合計	92	

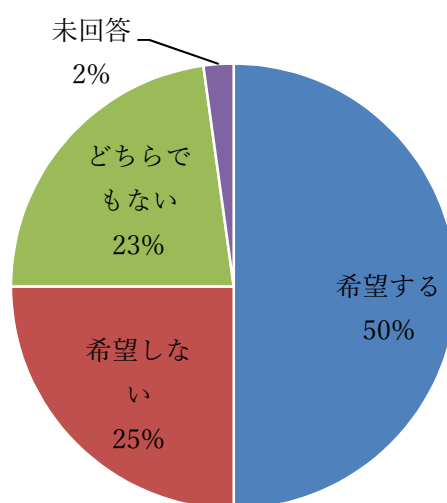
●かわまるの制度等について

問14 地区をまたいだ運行（他区域への乗り入れ）を希望するか

- ・地区をまたぐ運行は、半数の人が希望した。
- ・希望する人のうち、37%の人が現在の2倍までの運賃が妥当とした。
- ・地区をまたいで行きたい場所は、市中心部が一番多く、次いで埼玉大学総合医療センターだった。

【地区をまたいだ運行を希望するか】

	人数(人)	割合
希望する	46	50.0%
希望しない	23	25.0%
どちらでもない	21	22.8%
未回答	2	2.2%
合計	92	



【希望する場合の運賃はいくらが妥当か】

	人数(人)	割合
現在の3倍	2	4.3%
現在の2倍	17	37.0%
現在の1.5倍	7	15.2%
同額	8	17.4%
その他	4	8.7%
未回答	8	17.4%
合計	92	

【地区をまたいで行きたい場所（複数回答可）】

	人数(人)
埼玉医科大学 総合医療センター	10
市中心部 (丸広百貨店)	36
(市役所)	
(赤心堂病院)	
(川越駅)	
(行定病院)	
(川越胃腸病院)	
(ウェスタ川越)	
新河岸駅	4
上福岡	2
川越聖地霊園	1
武蔵野総合病院	1
鶴ヶ島	1

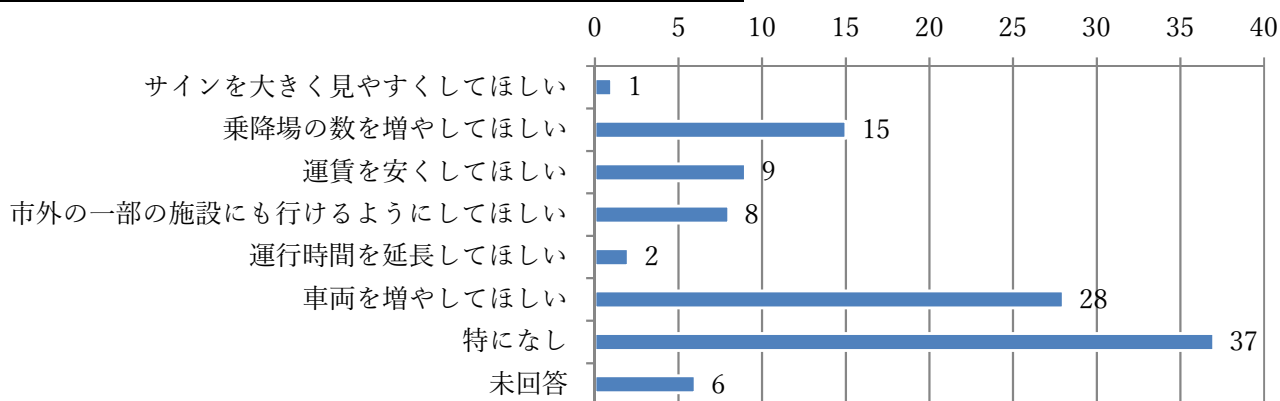
	人数(人)
東上線の駅	1
狭山	1
ビバホーム大井店	1
西武川越病院	1
ユニクス南古谷	1
いしがみ整形外科 クリニック	1
鶴瀬駅	1
保健所	1
帯津三敬病院	1
島忠・オーケー川越店	1
南古谷駅	1
KASIBA 温泉	1
名細の公園	1

問15 かわまるに対し今後要望すること（複数回答可）

- ・「車両を増やしてほしい」が一番多く28人、次いで乗降場の数を増やしてほしいが15人だった。

【要望すること】

改善項目	人数(人)
サインを大きく見やすくしてほしい	1
乗降場の数を増やしてほしい	15
運賃を安くしてほしい	9
市外の一部の施設にも行けるようにしてほしい	8
運行時間を延長してほしい	2
車両を増やしてほしい	28
特になし	37
未回答	6
合計	106

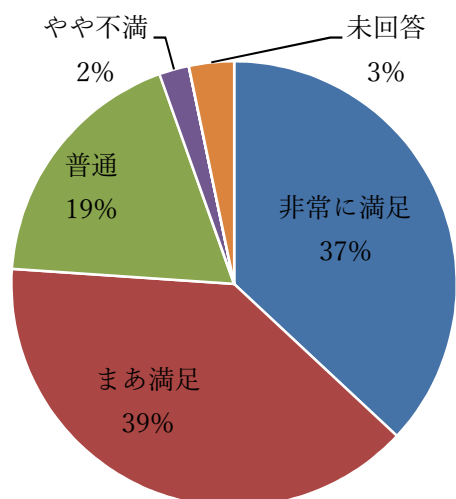


問16 かわまるに対する現在の満足度

- ・満足している人（非常に満足、まあ満足）は、70人で約76%だった。

【要望すること】

	人数(人)	割合
非常に満足	34	37.0%
まあ満足	36	39.1%
普通	17	18.5%
やや不満	2	2.2%
不満	0	0.0%
未回答	3	3.3%
合計	92	



●その他の意見（自由記載）

※趣旨が同じ意見はまとめている。

【利用目的などについて】

内容
いつもは行きは歩きで行き、荷物がある帰りにかわまるに乗る。
タクシーの代わりに利用している。 上福岡駅西口や南大塚駅に行けるのはありがたい。
これまでは往復タクシーだったが、かわまるができて帰りだけでよくなった。
池袋病院に通院するために利用している。かわまるができる前は川越シャトル、または東武バスで川越駅まで行き、JR川越線で笠幡駅に降りて通院していた。
埼玉医大に行くのに利用する。霞ヶ関駅まで行って、電車とバスに乗り継いで行く。
以前は病院に行くのにタクシーを使っていたが、かわまるが出来てから、かわまるに変わった。
最寄駅が鶴瀬駅の娘の家へ行くため（電車に乗り継いで）。
親の通院の付き添いで利用している。夫が通勤で車を使うのでその代わりに。
現在は自転車で霞ヶ関駅に行き、そこからかわまるに乗る。雨が降っていると、タクシーで霞ヶ関駅まで行く。
習い事に行くために、練習で乗っている。
火曜日のみ月1、2回の通院で利用している。 かわまるができる前は電車とバスで行っていた。
買い物に行き、帰りに荷物が多くなったらかわまるを頼む。
池袋病院以外はワクチン接種の時に別の病院に行くのに利用した。
お友達は夫が車の運転ができなくなったら、かわまるを利用すると言っていた。
自分でも車を運転できるが、駐車場の心配をしなくて良いのでかわまるを使っている。
雨の日に利用する。

【制度などについて】

内容
乗降場以外で乗り降りできるようにしてほしい。
自宅まで送迎があると助かる。
うちの近くまで来てもらえるといいのにと近所の人が言った。
ドアトゥードアだとなおよい。
美術館など市中心部に行ければよい。
川越駅など行ければ最高とも思うが、現状で非常に満足している。
オーケーストアや小江戸温泉 KASHIBA に行きたいので、地区またぎを出来れば良いが、料金倍は厳しい。乗り継ぎ割りなり、同額なら乗るだろう。
鶴ヶ島の施設に行きたい。
市外へは友達がいる鶴ヶ島に行きたい。
地区をまたいでも帰りの便が取れない（希望通りの時間が取れない）のであれば、行く意味はない。
乗る時に1人しか乗っていない時ばかりでもったいない。
決まった時間に走ればもっと人が乗るのではないか。
登録をするのが億劫で利用しない人がたくさんいるのでは。
登録なしにはできないか。
運行時間を延長してもらえれば、帰りの通勤にも使える。

【予約について】

内容
1週間前だと予約が取れない。
2週間前に予約するので、いつも希望通りに取れている。
2週間前の朝一番にTELしても希望の時間（9時頃）が取れない。
2月に1回ぐらいの利用なので、予約に不都合はない。
web予約の上限をはずしてほしい。
以前は4、5日前でも取れたが、最近は取りづらいので14日前から取るようにしている。
いつもほぼほぼ希望通りに予約は取れる。
帰りの時間が読めないなので、そこが何とかなればと思う。
帰りの予約が取れないこともあるが、必ず電話して確認している。
帰りの予約時間は希望より遅いが、用がないから待っているので問題ない。
帰りの予約も取りたいが、なかなか取れない。
帰りは時間が分からないので頼まない。
希望通りの時間に予約が取れなくても、インターネット予約であればストレスを感じない。

内容
希望の時間に予約が取りたい。
予約時間を病院の帰りの時間に合わせて柔軟に変更できるとうれしい。
急ぎよ取ろうとすると、取れないのではないかと思っている。
午後の利用が多いので、予約はとりやすい
インターネットはできないので、インターネット予約は不公平に感じる。
コンビニルではなく、ポケットバス停を利用している。
空いているコマが1日分出るし、利用履歴がすぐ出るので。
最近インターネット予約を知り、そこから利用するようになった。
ネットなら空いているところを見れるのでそれを見て、予約する。
事前の予約が煩わしい。
かわまるが出来てからしばらく予約が取れて乗っていたが、予約が取れなくなり、オペレーターとのやり取りで時間を取られるようになり（電話代もかかり）、乗るのをやめた。
2週間前から取れると言われても、そんな前から予定は決まらない。
まわりの声として予約を取るのが億劫というのを聞いたことがある。
予定が急に入ったときに予約が取りづらい。
予約が取れる時間に合わせて乗っている。

【乗降場について】

内容
プレートが小さくて、最初分かりづらかった。
乗降場だと知らない人が多いから、サインも見やすくした方がいいかもしれない。
小江戸温泉 KASHIBA に乗降場を設置してほしい。
中老袋自治会館は中老袋のはじの方である。
橋の下など中老袋の真ん中にも設置してほしい。
自宅の近くに乗降場があるとよい。
ユニクス南古谷のダンロップの方にも乗降場があるとよい。
もう少し自宅の近く（水久保第六公園）に乗降場があればよい。
川越ビレジに乗降場を設置してほしい
岸町1丁目に住んでおり、自宅近くに乗降場があればよい。 （ファミリーマートなど新河岸よりにほしい）。
原整形外科に乗降場がほしい
東京国際大学の前に乗降場がほしい。
県営川越霞ヶ関住宅に住んでいるが、そこに乗降場があればよい。

【運賃について】

内容
運賃を 200 円にしてもらいたい。
つるワゴンみたいに 70 歳以上の方の料金を無料にしてもらいたい。
料金はある程度距離があれば納得だが、ちょいのりで 500 円は払えない。
家族で乗ったらタクシーより高くなる。 1 人分の値段で乗れるとか、家族割みたいなのがあればいいかもしれない。
スイカみたいに「ピッ」とやって払いたい。

【車両について】

内容
車両がゆったりした方がよい。
希望通りの時間の予約が取りづらいので、車両が増えればよい。

【その他】

内容
新河岸駅から電車で市中心部に行くが乗り継ぎが不便である。
利用する人は体の不自由な人が多いので、買い物の荷物などサポートする人がいるとよい。
車がない人にとっては便利だと思う。
民生委員から乗らないとなくなってしまうと言われた。
これから自転車に乗れなくなると思うが、その時が心配である。
乗ってる人が少ないので、やめることになったらどうしようと思う。
電車との接続がうまくいかない。
かわまるがあることにより気が楽になった。
かわまるの運行開始から乗っているが、ほとんど乗り合ったためしがない。
運転手の対応（愛想）が悪い時があった。
1 人で乗ることが多くもったいないと思う。
知らない人が多いと思う。周知をした方がよい。
今まで 3 人しか乗り合ったことがないから大丈夫だが、それ以上だとコロナが怖いかも。