

地域ITSに対する市民評価

安藤良輔

背景

- 日本の地域ITSは、技術先行型から利用者ニーズ主導型へ
- サービス利用者の認知・評価に関する知見を得ることが重要

目的と手法

豊田市における市民意識調査

- 17の地域ITS施策について、**認知度と利用率**の観点からサービスを評価
- **経年変化**からみた施策改善の方向性、見直しの必要性を考察

調査概要

調査時期	2008年10月
調査対象	豊田市居住の15～75歳の市民
調査方法	ランダム抽出による郵送配布・回収
配布/回収	1199/5000票（回収率24.0%） ※ 母集団:332,789人 信頼度:95% 精度:3%

評価対象サービス

① みちなびとよた

豊田市移動支援ポータルサイト
みちなびとよた
豊田市の交通・観光・地域情報ならおまかせ!

文字の大きさ 小 標準 大

電車・バス マイカー 施設・タウン情報 市内ルート検索 交通まちづくり ITS情報センター

[みちなびとよたトップ](#) > [市内ルート検索](#) > 市内ルート検索結果

のりかえ & 運賃検索
時刻表
路線図
のりば案内(豊田市駅・新豊田駅)
豊田市のバス
豊田市バス位置情報提供サービス
印刷用PDF

マイカー
市街地駐車場満空情報
臨時駐車場情報
鉄道沿線駐車場(パーク&ライド駐車場)
道路案内所
沿道ライブカメラ
人身事故多発交差点

施設・タウン情報
施設・タウン検索
観光地紹介映像
バリアフリー情報
まちなかレンタルサイクル
豊田市のおみやげ・特産品
まちクル@ひまわり

市内ルート検索
ルート検索
豊田市へのアクセス

● **豊田市エコドライブ宣言**
CO2削減に貢献、スマートな方はもう始めています! あなたも今日からさっそくエコドライブ

● **チャレンジ! エコ通勤**
お財布にも健康にもよい、安心・安全で地産のイライラもさようなら、さあ!

「エコ通勤」キャンペーン参加事業所を募集集中!
豊田市エコドライブ宣言
地球にも、財布にもやさしい「エコドライブ」をあなたも実践しませんか?

施設・タウン検索 (地区から)
※施設情報から市内ルート検索ができます。

豊田地区 小原地区 旭地区 稲武地区
藤岡地区 足助地区 下山地区

現在のお天気 2008/08/13 21:00発表
現在のお天気 → [天気の詳細情報](#)

のりかえ & 運賃検索
豊田市内の駅・バス停名、路線名、住所などを選択してください。
→ [バス路線図から選択](#)
→ [電車路線図から選択](#)
→ [駅・停留所名リストから選択](#)
→ [路線名リストから選択](#)

市バスの現在位置
[豊田市バス位置情報提供サービス](#)

新着情報
2008/07/23 「とよたおいでんバス」の回数券・定期券販売箇所を変更しました。
2008/07/01 災害時等「[運行情報](#)」掲示システムを稼働しました。
2008/06/30 名鉄三河線の時刻表を更新しました。

8 2008
→ [今月のイベント](#) → [来月のイベント](#)

日	月	火	水	木	金	土
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

今月の1枚

[たんごう公園の夕涼み](#)

豊田市内のイベントピックアップ
とよたしメルマガ 豊田スタジアム まちクル@ひまわり
5/31~6/31 [第18回特別展「布が伝える 和のこころ展」](#)
6/7~9/7 [民芸館蔵品展「絵馬」](#)
7/1~9/30 [ザリガニ釣り!](#)
7/1~2/1 [壁いっぱいに応える子どもたちの宇宙! - 宇宙絵画展 -](#)

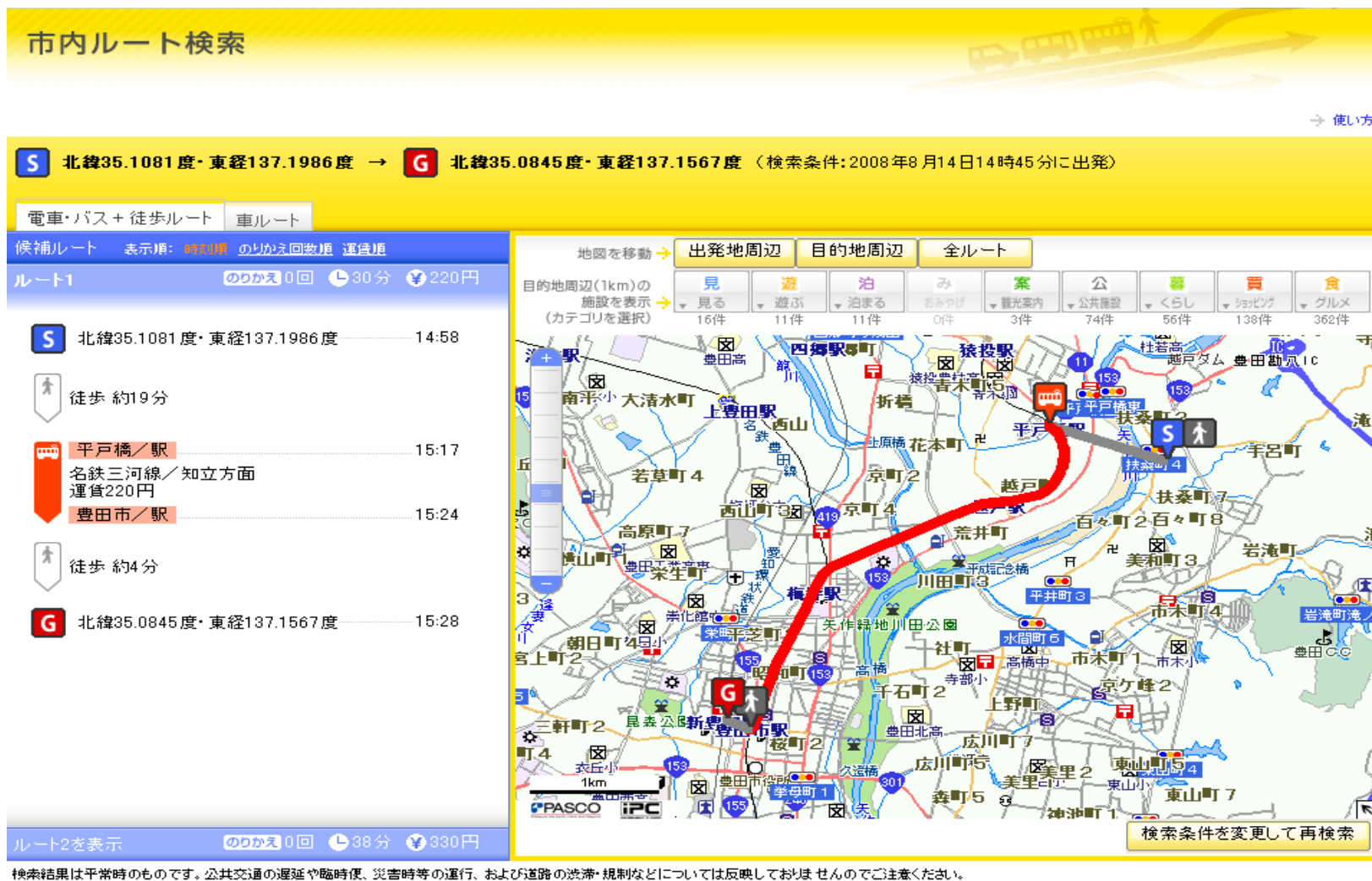
森から見える未来の交通フロンティア都市 - 豊田市のITS -
(約12分)

未来の交通フロンティア都市
— 20XX年 豊田市のITS —
ムービーを再生する
音声が出ます
→ [English](#)

おすすめアクセスランキング

評価対象サービス

② 市内ルート情報



評価対象サービス

③ 駐車場情報



評価対象サービス

④ バス・電車情報

電車・バス のりかえ&運賃検索

S

沙見町

→

G

豊田市福祉センター

（検索条件: 2008年8月14日14時00分に出発）

候補ルート

ルート1

1回

39分

340円

沙見町

14:00

星ヶ丘・豊田線(新屋経由)／豊田市方面

運賃240円

小坂本町

14:08

徒歩 約5分

豊田市駅西口／停

14:30

中心市街地玄関口バス／税務署南方面

運賃100円

豊田市福祉センター

14:39

地図を移動

出発地周辺

到着地周辺

全ルート

目的地周辺(1km)の施設を表示

(カテゴリを選択)

見

遊ぶ

泊

み

案

公

暮

買

食

14件

9件

10件

0件

3件

59件

54件

140件

301件

豊田市

豊田線

豊田駅

豊田福祉センター

沙見町

小坂本町

豊田市駅西口

豊田市福祉センター

検索結果については平常運行時のものです。遅延や臨時便、災害時等の運行については反映しておりませんのでご注意ください。

検索条件を変更して再検索

評価対象サービス

⑤ バス位置情報

豊田市移動支援ポータルサイト **みちなびとよた** 豊田市バス位置情報提供サービス

HOME みちなびとよたサイトへ

路線 route

1. 麓岡・豊田線(加納経由)

[>> 麓岡支所→豊田市](#)
[>> 豊田市→麓岡支所](#)

2. 小原・豊田線

[>> 上仁木→豊田市](#)
[>> 豊田市→上仁木](#)

2. 麓岡・豊田線(西中山経由)

[>> 麓岡中学校前→豊田市](#)
[>> 豊田市→麓岡中学校前](#)

3. 川口・飯野線

[>> 川口→飯野](#)
[>> 飯野→川口](#)

5. 旭・豊田線

[>> 豊田市→小渡](#)
[>> 小渡→豊田市](#)

5. 豊田・渋谷線

大沼→豊田市 [10. 下山・豊田線]

バス到着予想時刻 [14時10分]の情報 | あと11秒で更新します。 [最新の情報に更新](#)

現在のバス位置	運行状況	大沼	業務センター前	下山支所	根崎	新井前	郡界橋	花山学校下	花沢牙合	長峰	切二木	松平郷	林添	太内
長峰東側200m	通常運行中									14:11	14:13	14:19	14:22	14:26
WAITING	運行待ち	16:00	16:01	16:02	16:03	16:05	16:06	16:08	16:10	16:11	16:13	16:19	16:22	16:26
WAITING	運行待ち	17:00	17:01	17:02	17:03	17:05	17:06	17:08	17:10	17:11	17:13	17:19	17:22	17:26
WAITING	運行待ち	18:30	18:31	18:32	18:33	18:35	18:36	18:38	18:40	18:41	18:43	18:49	18:52	18:56

評価対象サービス

⑥ バリアフリールート情報

バリアフリー情報 | 施設・タウン情報

名鉄豊田市駅 → 市民文化会館 のバリアフリールート

※社団法人豊田市身障協会 施設検討委員会のご協力により車椅子利用者向けのバリアフリールートを作成しています。



評価対象サービス

⑦ 事故多発交差点情報



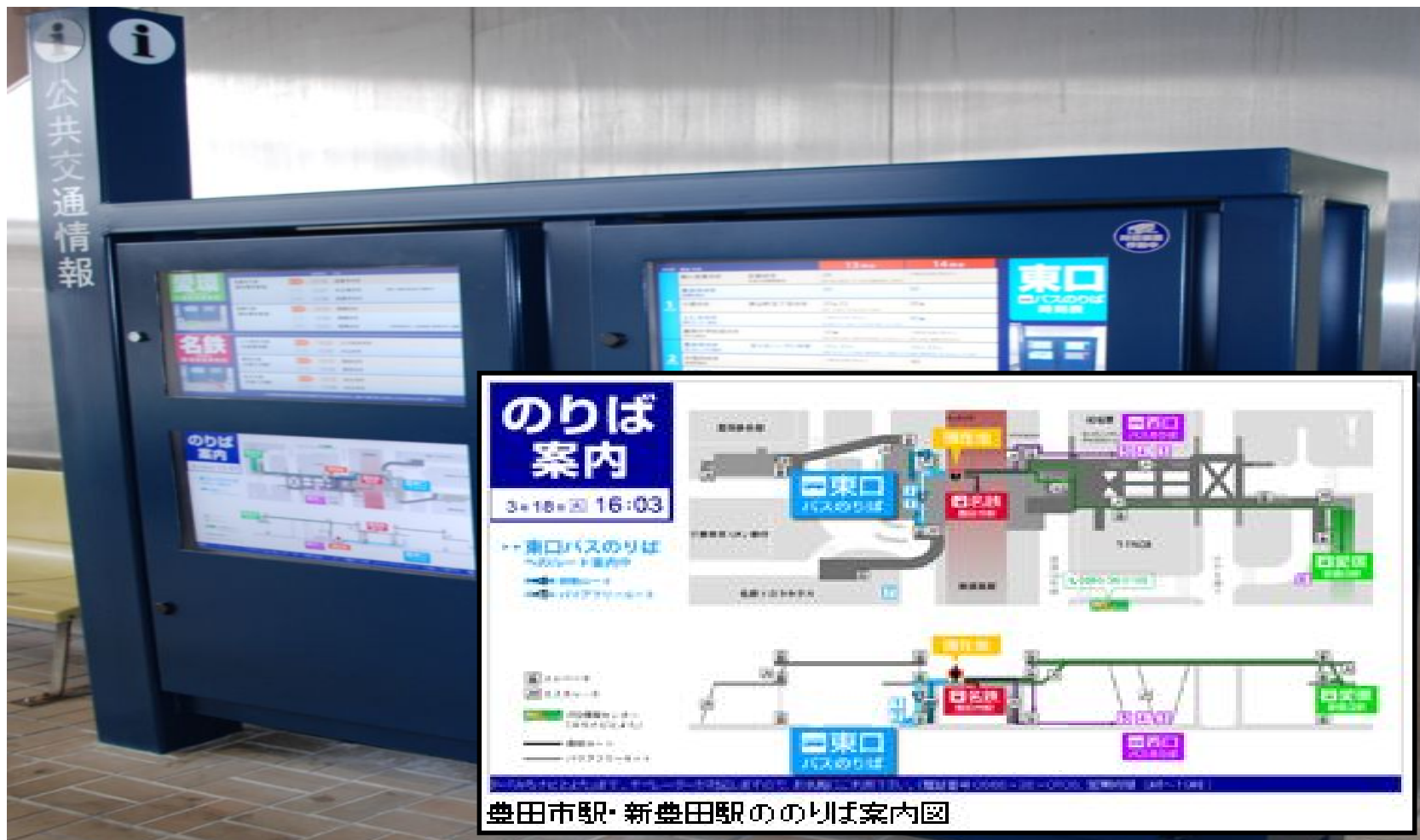
評価対象サービス

⑧ ひまわり交通情報



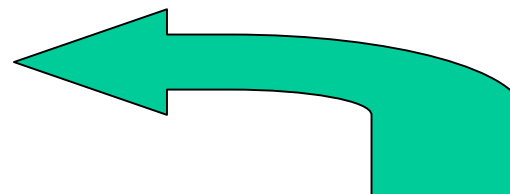
評価対象サービス

⑨ 市内公共交通情報



評価対象サービス

⑩ 玄関口バス



③加茂病院		現在の時刻 11:20 Time		
① 豊田市駅西口 Toyotashi Station West Gate		鉄道のりかえ案内 Train Change Guidance		
② 市役所 City Hall		名鉄 Naitetsu Line		
③ 加茂病院 Kamo Hospital		伏見方面 For Fushimi	11:22	11:38
④ ジャスコ JUSCO		知立方面 For Chiryu	11:30	11:45
⑤ アイプラザ豊田 AI-Plaza Toyota		猿投方面 For Saraguchi	11:30	11:45
⑥ 税務署南 Tax Office (South side)		愛環 Aichi Loop Line		
		高蔵寺方面 For Kouzouji	11:29	11:59
		岡崎方面 For Okazaki	11:41	12:11

玄関口バス 情報案内板

評価対象サービス

⑪ 経路別所要時間情報板



評価対象サービス

⑫ 中心部駐車場情報



評価対象サービス

⑬ DSRC駐車システム



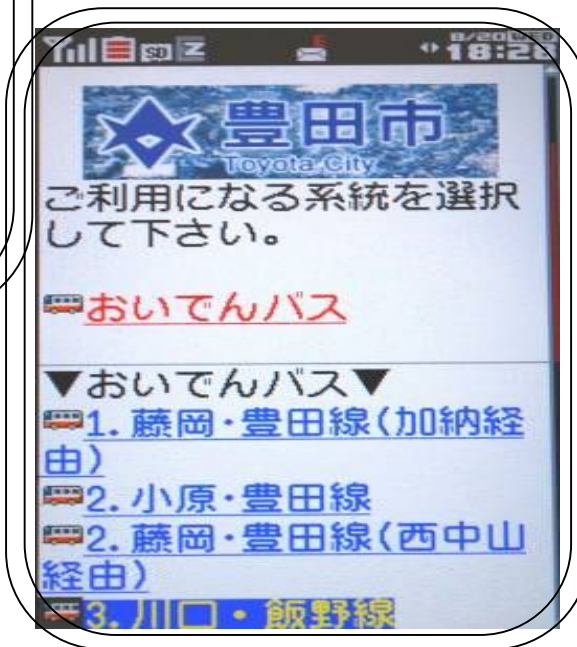
評価対象サービス

⑭ ITS情報センター



評価対象サービス

⑮ 「バス位置情報」携帯電話



評価対象サービス

⑩ 電話オペレーターサービス

電話でのお問合せ

みちナビとよたでは、来る人住む人のための便利な交通・観光・地域情報を、お電話にて提供しております。

【提供している情報】

- 目的地までの最適な手段・ルート案内
- 公共交通（バス・鉄道）の時刻表、運行案内
- 豊田市のイベント・観光案内

外出時に情報が必要なときや困っていること、疑問に感じていることがございましたら、お気軽にご相談ください。



【お問い合わせ先】

受付時間
午前9時～午後7時

電話：0565-36-0105

※「みちナビとよた」にて提供している交通・観光・地域に関する情報を元に、ご回答しています。
お問い合わせの内容によってはお答えしかねる場合もございますので、予めご了承下さい。

評価対象サービス

⑪「みちなびとよた」携帯電話

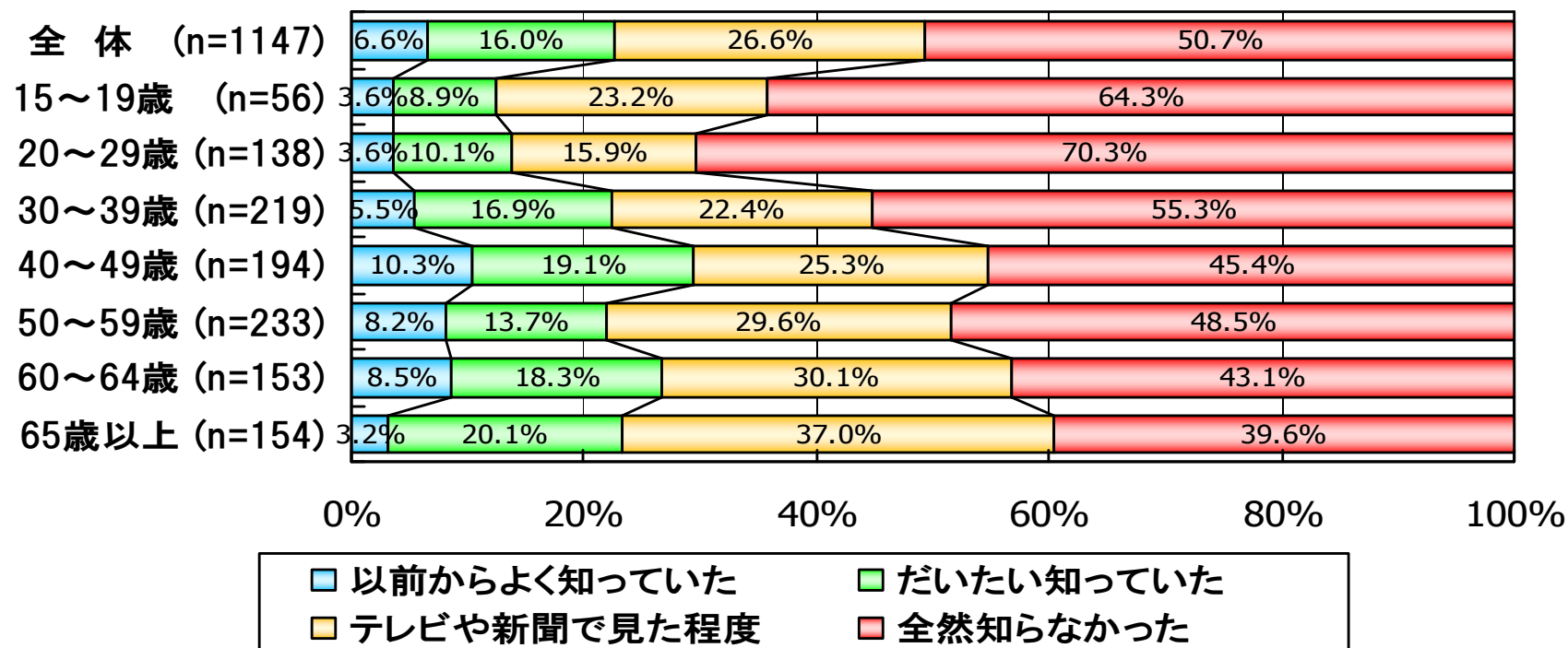


「ITS」の認知状況

「ITS」という言葉の認知状況

- 「以前からよく知っていた」「だいたい知っていた」で約22%
- 20歳代以下より30歳代以上の市民の認知率が高い
- 若年層の認知率が低下し、高齢層の認知率が向上

(2005年の類似調査との比較による)



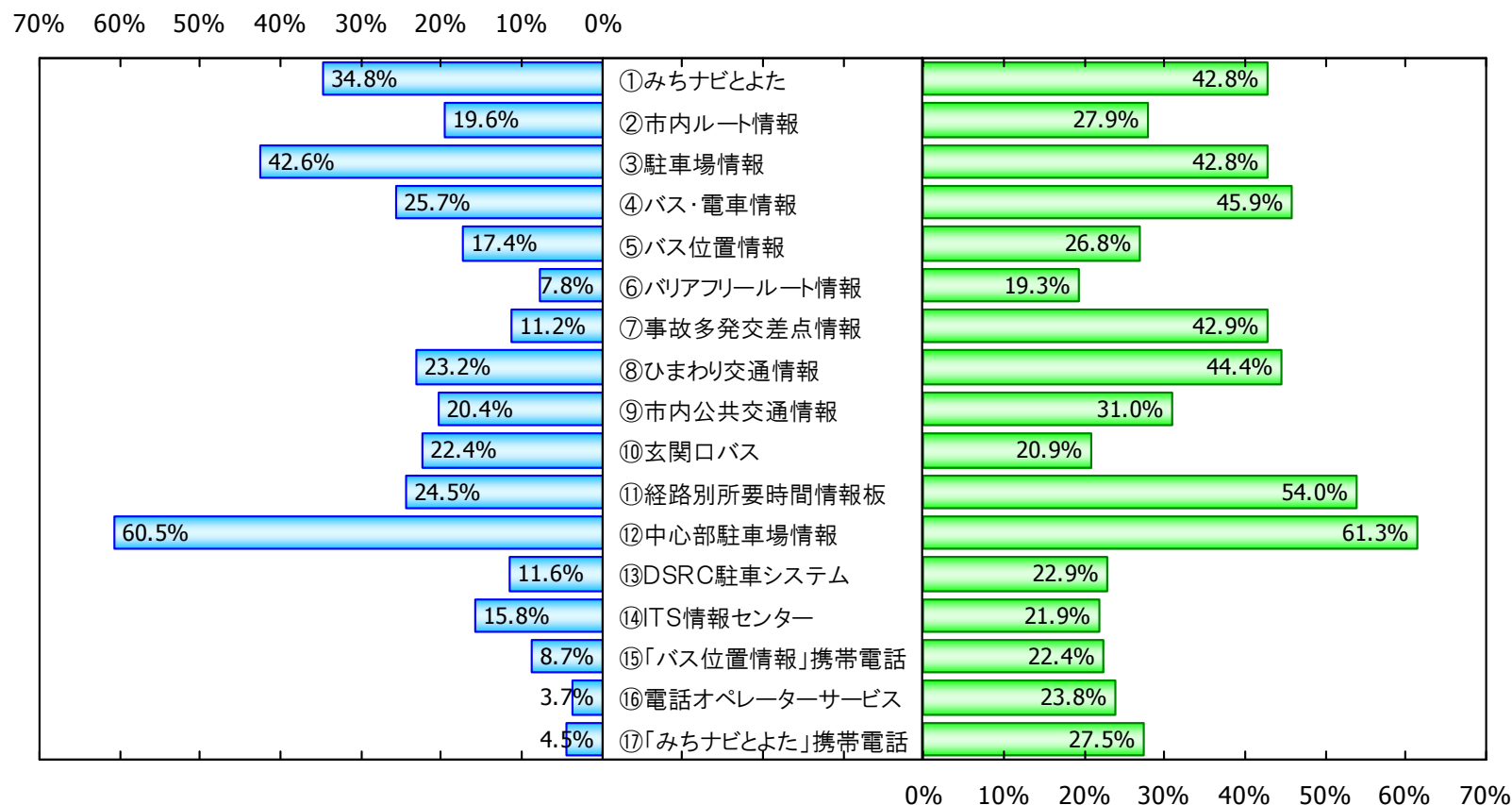
認知・利用状況による施策の分類

- サービスごとに「利用する」「知っているが利用しない」「知らない」の3段階で認知状況を回答

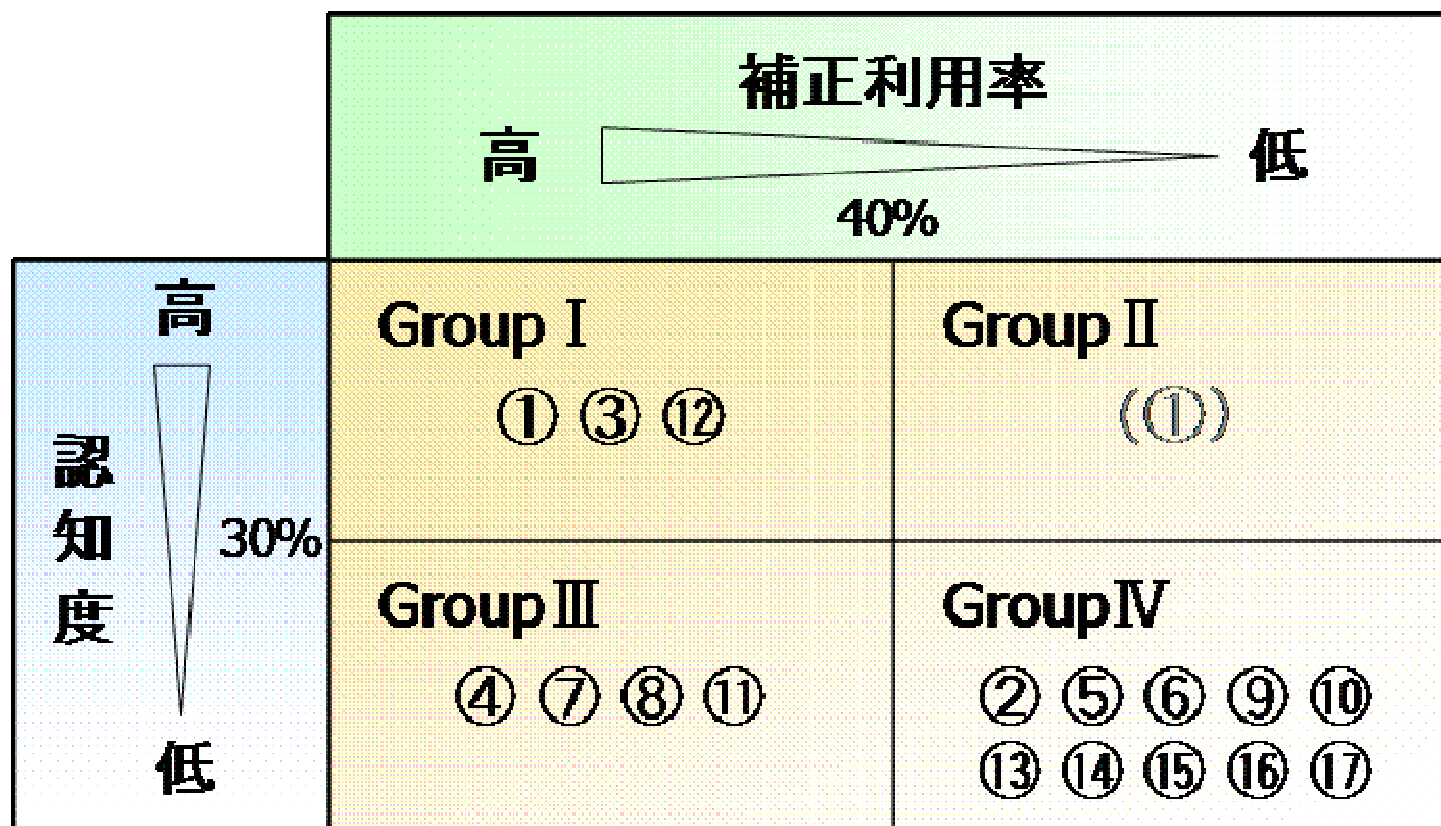
認知度：「利用する」「知っているが利用しない」の合計割合

利用率：「利用する」の割合⇒

補正利用率：利用率／認知度で定義



認知・利用状況によるサービスのグループ分け



認知・利用状況による サービスのグループ分け

認知・利用状況によるサービスのグループ分け

- Group I : 認知度:高 補正利用率:高
③⑫: 駐車場情報に関するサービス
⇒ 自動車依存度の高い地域性が反映
- Group III : 認知度:低 補正利用率:高
④⑦⑧: 市民全体への認知度向上が必要
⇒ 公共交通利用促進・事故削減・円滑化対策へ
- Group IV : 認知度:低 補正利用率:低
②⑤: ユーザに機器の用意(ネット環境・車載器など)が必要とされるサービス
⇒ 本来の利用目的におけるニーズが存在しない限り利用されない傾向
⑤⑨: バス情報に関するサービス
⇒ バスサービスそのものの魅力向上が不可

認知・利用状況の経年変化

		2005年 [%]	2008年 [%]	増減率 [%]
② 市内ルート情報	認知度	15.2	19.6	29.2
	補正利用率	48.7	27.9	-42.7
③ 駐車場情報	認知度	12.0	42.6	253.6
	補正利用率	55.0	42.8	-22.2
④ バス・電車情報	認知度	19.0	25.7	35.5
	補正利用率	48.3	45.9	-4.9
⑨ 市内公共交通情報	認知度	16.5	20.4	23.3
	補正利用率	28.6	31.0	8.5
⑩ 玄関口バス	認知度	10.6	22.4	110.8
	補正利用率	19.8	20.9	6.1
⑪ 経路別所要時間情報板	認知度	68.7	24.5	-64.3
	補正利用率	61.2	54.0	-11.8
⑫ 中心部駐車場情報	認知度	85.8	60.5	-29.4
	補正利用率	75.5	61.3	-18.7
⑬ DSRC駐車システム	認知度	11.1	11.6	4.8
	補正利用率	13.1	22.9	74.8
⑭ ITS情報センター	認知度	20.1	15.8	-21.5
	補正利用率	15.0	21.9	45.8

サービス別の認知・利用状況変化

⑨⑩⑬

認知度・利用率ともに向上した望ましいケース

⑪

認知度・利用率ともに低下した最も望ましくないケース

⑫

認知度・利用率が低下傾向にあるが、高水準を維持しているケース

②

低下率が増加率を上回っているケース

③④⑭

増加率が低下率を上回っているケース

改善への提案

- ①認知度を高めると同時に定期的にサービス内容の見直しを図る。
- ②履歴情報やリアルタイム情報を含めた情報を携帯電話などの多メディアによる提供を早急に検討すべきである。ここままではサービスを中止してもよい。
- ③予約等の機能強化や満空情報の精度の向上を目指すべきだが現行サービスを維持するのが大前提。
- ④公共交通サービス水準そのものを高めると同時に認知度を高める方策も必要不可欠。
- ⑤ITSを活用した公共交通サービス水準そのものの向上策を構築と同時に普及啓発活動を強化する必要がある。
- ⑥より普遍性の高いユニバーサルな情報に変更することも考慮に入れる必要がある。

改善への提案

- ⑦ 交通事故死者数ゼロとするためにも市民・利用者に知っていただく必要がある。積極的なPRを。
- ⑧ ピーク時渋滞を緩和するための認知度向上が必要。
- ⑨ サービス提供の箇所数を増やしていけば、より一層認知され利用されると思われる。
- ⑩ 玄関口バスそのものよりもオンデマンド機能を提供するバス停を増やしていけば、より一層認知され利用される。
- ⑪ カーナビや携帯電話による経路案内の普及を考えれば現有路線を維持するとしても増やさなくてもよい。
- ⑫ 当面改善しつつこのままのサービスを提供すべき。ただし、カーナビや携帯電話による駐車場案内の普及を見込んで、中長期的には抜本的な見直す方策を検討する。

改善への提案

- ⑬ ETCの普及状況を考慮して、認知を高めれば、利用の増加も十分見込める。ただし、高速道路利用の経験から駐車料金における独自の割引制度の導入も検討すべきであろう。
- ⑭ 認知度を高めるための話題性のあるイベントや利用をさらに増やすための立地の見直しが必要。
- ⑮ ⑤や⑨への機能強化に繋がるもので⑤と⑨と合わせた認知向上策を検討すべき。
- ⑯ インターネット利用できない市民や利用者に変便利なサービスであるため、積極的にPRして①～⑧によるサービスの空白を解消すべき。
- ⑰ 携帯電話に慣れている利用者に変便利なサービスであるため、積極的にPRして①～⑧によるサービスの空白を解消すべき。

終

ご清聴どうもありがとうございました。