

資料No. 3

東久留米市デマンド型交通 本格運行移行後の状況について

令和8年1月

東久留米市

1-①. 本格運行移行時に追加実施した施策

東久留米市デマンド型交通は、地域公共交通の充実にに向けた短期的な施策としていたが、都市計画道路等の整備の進展に伴う公共交通網の変化等、本市の交通環境を取り巻く状況に大きな変化等が見られないことから、令和7年度からの本格運行に当たっては、乗合率の向上等効率的な運行を行うとともに、利用者満足度のさらなる向上等を図るため、以下の施策を実施しつつ、本格運行へ移行した。

* 運行内容(運営方針)については、資料No.3-2 参照

①AIを活用した交通システムの導入

現在のオペレーターによる人的な交通システムから、PC、スマートフォンからの予約や電子決済にも対応可能な、AIを活用した交通システムへ変更します。

②年齢要件緩和

現在の「東久留米市に住民登録されている 70 歳以上の方、妊婦の方、0～3歳児」から、「東久留米市に住民登録されている 70 歳以上の方、妊婦の方、0～5歳児(小学校就学前の6歳児を含む)」へと変更します。また、高齢者については、運転免許証を自主返納した 65 歳以上の方を登録対象者として追加します。

③共通乗降場の追加(2箇所)

現在の 32 か所から、市内の病院施設として「アルテミスウイメンズ ホスピタル」、「久留米ヶ丘病院」を追加して、34 か所とします。

本格運行後も利用状況等の把握に努め、財政負担とサービス水準の均衡を念頭に、利便性の向上等に努めます。

(令和6年7月策定の東久留米市デマンド型交通の本格運行に向けた運営方針 P4「6.実験運行から本格運行への移行に向けた施策」より一部抜粋)

【令和5年度】

令和5年11月 東久留米市デマンド型交通の方向性について(決定)

【令和6年度】

令和6年5月17日 令和6年度第1回東久留米市地域公共交通会議

・「東久留米市デマンド型交通の本格運行に向けた運営方針(素案)」について

令和6年6月3日から

「東久留米市デマンド型交通の本格運行に向けた運営方針(素案)」に対するご意見の募集(パブリックコメント)を実施

令和6年7月

東久留米市デマンド型交通の本格運行へ向けた運営方針(決定)

(以下、運営方針)

「広報ひがしくるめ 令和7年7月15日号」にてチャイルドシート設置の周知

令和6年9月

「広報ひがしくるめ 令和7年9月15日号」にて運営方針の周知

令和7年1月9日

令和6年度第2回東久留米市地域公共交通会議

・東久留米市地域公共交通会議設置要綱第7に規定する交通会議における協議が整った事項に係る軽微な変更事項等について
(令和7年度から電子決済の導入に伴う協議)

・共通乗降場の変更について(2箇所追加)

「アルテミスウイメンズ ホスピタル」、「久留米ヶ丘病院」

令和7年3月

AI交通システム試験導入

「広報ひがしくるめ 令和7年3月1日号」にて本格運行の周知

*広報配布に併せ「くるぶー」のパンフレット等の全戸配布

【令和7年度】

令和7年4月

本格運行開始

市ホームページにスマートフォン予約システム(予約アプリ等)

導入及び利用マニュアルの掲示

令和7年8月

市民プラザにおける「スマホ方法相談」オンラインブースの設置

(令和7年度中)

令和7年11月

市民みんなの祭りにて、「くるぶー」ブースを設置し、予約アプリ等操作方法個別説明を含め周知活動

デマンド型交通「くるぶー」にチャイルドシートを設置しました

道路計画課道路交通計画係 ☎042・470・7768

複数の乳幼児をお連れの利用者の声を受け、7月1日から東久留米市デマンド型交通「くるぶー」に新生児から対応のチャイルドシートを設置しました。各車両の後部座席に常時1基設置していただきますので、ぜひご利用ください。
利用条件の目安 0～1歳児、身長60cm程度まで



設置したチャイルドシート



東久留米市デマンド型交通「くるぶー」
専用アプリ導入ガイド(iPhone・Android共通)

東久留米市デマンド型交通「くるぶー」
LINE予約ガイド(iPhone・Android共通)

講座内容

- オンラインお困りごと相談室のご利用方法
- 市公式LINEアカウント登録方法
- 東久留米市デマンド型交通「くるぶー」のオンライン予約方法
- スマホ詐欺対策 など



オンラインお困りごと相談室



2. 報告概要

実験運行時の実績及び令和7年度から本格運行へ移行したデマンド型交通について、以下を報告する。

3-①実験運行時の運行実績(年度毎) (実績期間: 令和2年3月から令和6年3月迄)

利用登録者数、運行日数、運行回数、利用者延べ人数、
利用者内訳(70歳以上、妊婦同乗者、0～3歳児)、利用料収入

3-②本格運行以降の運行実績 (実績期間: 令和7年4月1日から11月28日迄)

新規利用登録者数、運行日数、運行回数、利用者延べ人数、
利用者内訳(65歳以上、妊婦同乗者、未就学児)、利用料収入、
予約方法別(電話、LINE・専用アプリ)予約状況(割合)、支払い方法別(現金、キャッシュレス決済)状況(割合)
共通乗降場利用状況、時間帯別利用状況及び時間帯別降車地利用状況(11月分)

3-③実験運行時と本格運行移行後の実績比較

乗合率状況、利用予約状況、お断り状況

3-①. 実験運行時の運行実績(年度毎)(実績期間:令和元年3月から令和6年3月迄)

1.運行実績状況

	利用登録者 総数(人)	運行日数(日)	運行回数(回)	利用者 延べ人数(人)	利用者内訳(人)			利用料 収入(円)
					70歳以上 +同乗者	妊婦 +同乗者	0~3歳児 +同乗者	
令和元年3月	2,100	11	77	111	102	0	9	42,600
令和2年度	3,725	243	4,039	6,197	4,641	190	1,366	2,243,800
令和3年度	5,022	242	5,326	8,796	6,297	273	2,226	3,091,900
令和4年度	5,904	243	5,809	9,798	7,414	219	2,165	3,532,700
令和5年度	6,860	243	5,870	10,021	7,829	236	1,956	3,616,100
令和6年度	7,714	243	6,302	10,345	8,883	123	1,339	3,861,100
計 (割合)	-	1,225	27,423	45,268	35,166 (77.7%)	1,041 (2.3%)	9,061 (20.0%)	16,338,200

3-②. 本格運行以降の運行実績（実績期間：令和7年4月1日から11月迄）

1. 運行実績状況

	利用登録者 総数(人)	運行日数(日)	運行回数(回)	利用者 延べ人数(人)	利用者内訳(人)			利用料 収入(円)
					65歳以上 +同乗者	妊婦 +同乗者	未就学児 +同乗者	
令和7年4月	7,803	21	459	802	701人	2	99	303,027
5月	7,872	20	417	724	648人	11	65	274,173
6月	7,956	21	455	801	691人	18	92	305,476
7月	8,030	22	491	903	768人	45	90	338,555
8月	8,070	20	439	738	607人	28	103	286,559
9月	8,120	20	429	771	662人	27	82	295,357
10月	8,179	22	524	957	761人	27	169	360,431
11月	8,254	18	423	786	644人	35	107	289,731
計 (割合)	540 (4月～8月 新規登録者数)	164	3,637	6,482	5,482人 (84.6%)	193 (3.0%)	807 (12.4%)	2,453,309

(補足)利用登録対象者の要件緩和による登録状況(令和8年1月1日現在)

未就学児(0～3歳児除く)	65歳以上(免許証自主返納者)
15人	7人

※未就学児(0～3歳児除く)は本格運行後、申請により登録された数(本格運行前に登録し、年齢が上がり、未就学となった者を除く)

2. スマートフォン等を利用した予約方法について

本格運行へ移行に伴い導入した AI 交通システムにより、これまでの予約手段であった電話予約に加え、24時間受付可能であるスマートフォンからの予約が可能となった。

利便性向上が図れる「スマートフォン予約の普及」に向けては、以下の取組を実施してきました。

- ①「広報ひがしぐるめ 令和7年3月1日号」等にて新たな予約方法(スマートフォン等)について周知
- ②市ホームページに利用マニュアルの掲示(令和7年4月1日)
- ③課カウンター窓口での対応(約40件)
- ④市民プラザにおける「スマホ操作方法相談」
- ⑤市民みんなの祭り(11月15日(土)午後)に、「LINE・専用アプリ」の利用方法の個別説明会の実施。

→スマートフォン操作に不慣れ方に対して、市職員において直接「LINE・専用アプリ」の利用方法を個別に説明する機会を設け、LINE 等からの予約方法の普及を図った。

【スマートフォン画面状況】

(市公式 LINE からの予約画面)



市公式 LINE の中
 ①「オンライン申請」
 →②「くるぶー」表示画面に遷移する。
 「くるぶー」を押すと
 ③利用予約画面の入り口が表示される。

利用登録証を持っている方
 「はい」を押すことで、予約画面に遷移する。

【スマートフォン画面状況】

(専用アプリからの予約画面)

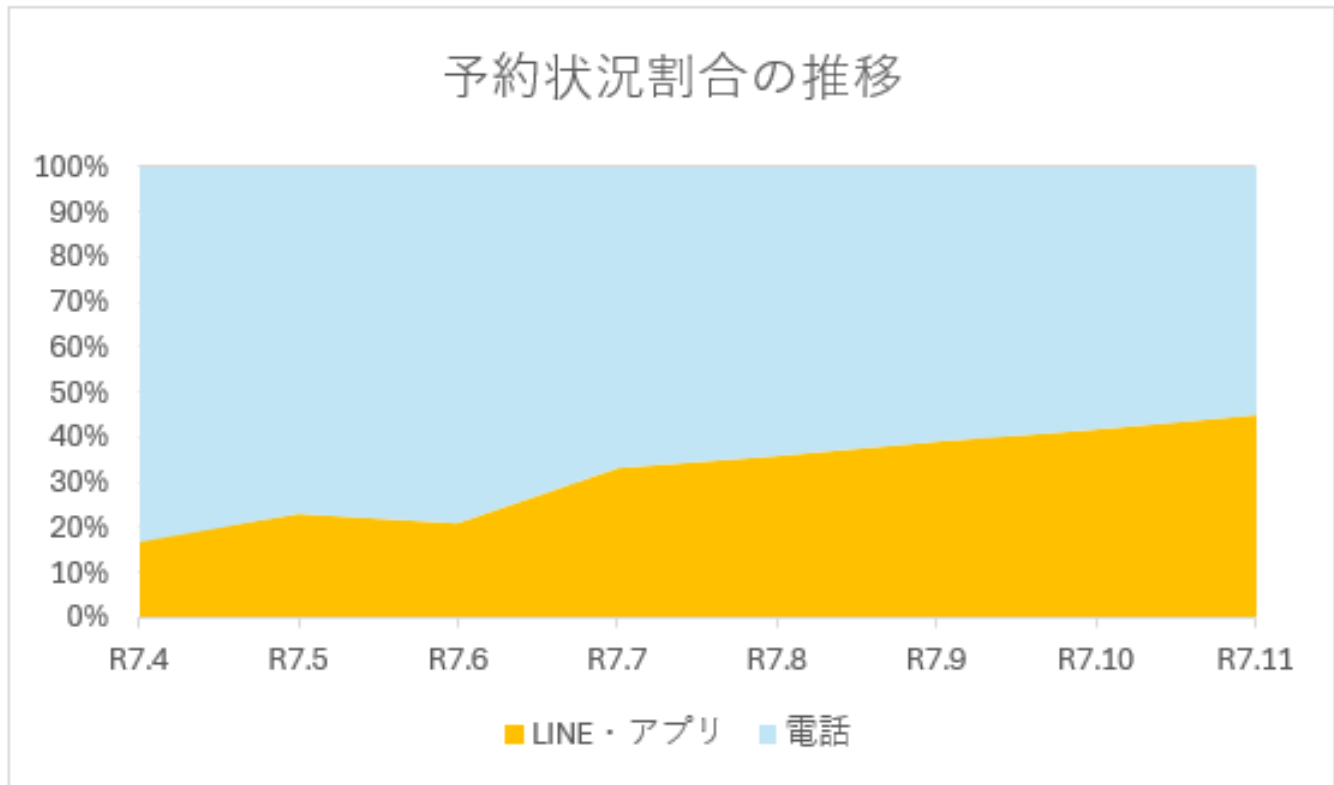


【専用アプリの特徴】
 ・車両位置、乗降場を地図上に表示
 ・予約した車両が近づいた場合、接近距離等により、接近通知（プッシュ通知）等

3. 予約方法別(電話、LINE・専用アプリ)予約状況

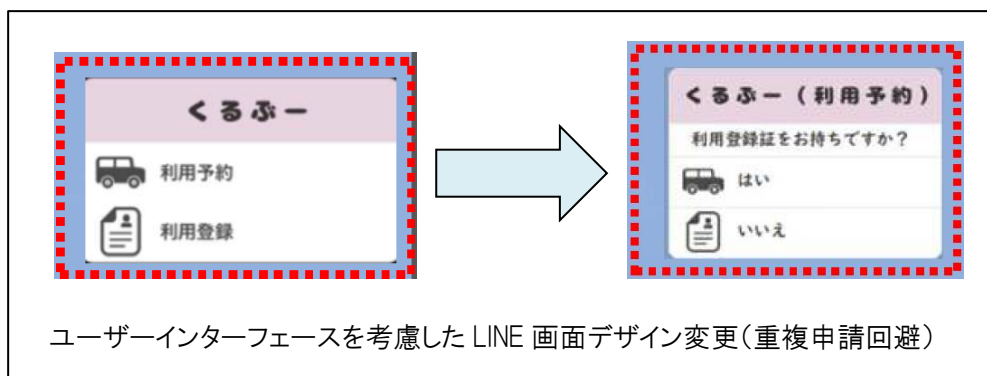
	令和7年4月～11月集計	令和7年4月時	令和7年11月時
電話予約	68%	83%	55%
LINE・専用アプリ予約	32%	17%	45%

※予約の件数ベース(同一人物が月に2回予約した場合は2件とカウント)



本格運行移行後の予約件数ベースでの推移をみると、市役所 LINE やアプリを利用した予約件数が増加していることが確認できる。

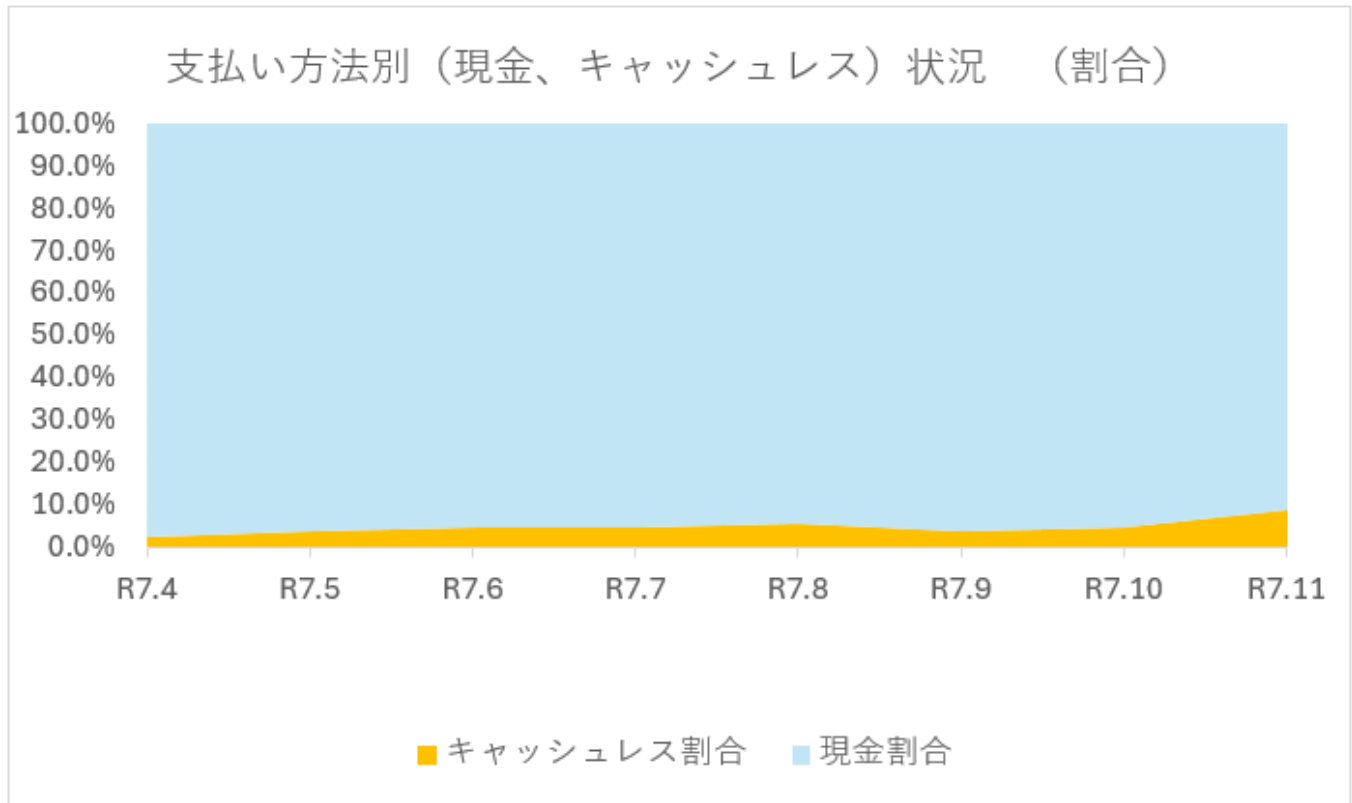
その他、スマートフォン予約導入してから、利用登録者の予約の画面選択操作において、一部の方から再度、スマートフォン操作を通じて利用登録申請される重複登録申請が確認されたことから、11月1日(土)から操作画面の改良を行った。その結果、重複登録申請の削減に繋がった。



4. 支払い方法別(現金、キャッシュレス)状況 (割合)

	令和7年4月～11月集計	令和7年4月時	令和7年11月時
現金	95%	97%	91%
キャッシュレス	5%	3%	9%

※支払金額ベース









二次元コード読み取りによるキャッシュレス決済は、市側の手数料の負担が生じるものの、利用者においては、現金不要の利便性向上等が見込まれる。導入後も、金額ベースにおいて微増ながら増加傾向です。

今後、利便性向上に向けては、現在利用可能である PayPay の他の電子決済を導入することが考えられます。

【新たな追加が検討される電子決済】

「楽天 Pay」、「au PAY」、「d 払い」、「メルペイ」の4種類
(初期費用が掛からず、導入できる電子決済)

5. 共通乗降場利用状況(世代別) :利用者の多い乗降場 :新規追加乗降場

※単位は「回」

	公立昭和病院		西部地域センター		東久留米駅西口		多摩北部医療センター		市役所本庁舎		東久留米駅東口		わくわく健康プラザ		東京都地域連携型認知症疾患センター(前田病院)		成美教育文化会館		中央町地区センター		生涯学習センター		東部地域センター	
	65歳以上	子育て世帯	65歳以上	子育て世帯	65歳以上	子育て世帯	65歳以上	子育て世帯	65歳以上	子育て世帯	65歳以上	子育て世帯	65歳以上	子育て世帯	65歳以上	子育て世帯	65歳以上	子育て世帯	65歳以上	子育て世帯	65歳以上	子育て世帯	65歳以上	子育て世帯
4月	203	13	52	12	88	13	97	0	63	8	57	2	8	53	48	0	23	5	20	0	6	0	7	0
5月	199	17	88	4	83	10	65	0	34	0	65	4	6	55	37	0	17	0	29	3	24	3	8	0
6月	208	25	95	8	87	4	98	8	98	2	72	8	8	55	45	0	28	2	20	0	10	0	9	0
7月	215	34	75	16	75	5	68	0	100	7	63	0	8	33	47	0	25	7	25	0	24	11	10	0
8月	148	39	72	11	80	4	75	0	68	15	44	1	9	53	56	0	12	0	17	0	6	9	12	5
9月	158	8	101	22	73	1	83	0	61	0	59	0	4	44	48	0	13	0	18	0	11	0	15	0
10月	225	18	82	24	86	3	79	0	66	12	68	8	6	67	57	0	31	12	10	0	28	8	10	0
11月	152	25	77	6	68	2	70	4	77	7	72	2	11	57	60	0	19	0	11	0	11	0	15	0
計	1508	179	642	103	640	42	635	12	567	51	500	25	60	417	398	0	168	26	150	3	120	31	86	5
合計	1687		745		682		647		618		525		477		398		194		153		151		91	
割合	24.01%		10.60%		9.71%		9.21%		8.79%		7.47%		6.79%		5.66%		2.76%		2.18%		2.15%		1.30%	

	東京ドームスポーツセンター東久留米		コミュニティホール東本町		野火止地区センター		南部地域センター		子どもセンターひばり		南町地区センター		東久留米市在宅介護支援センター		八幡町地区センター		中部地域包括支援センター本部		浅間町地区センター		地域子育てひろば上の原		下里コミュニティ図書室	
	65歳以上	子育て世帯	65歳以上	子育て世帯	65歳以上	子育て世帯	65歳以上	子育て世帯	65歳以上	子育て世帯	65歳以上	子育て世帯	65歳以上	子育て世帯	65歳以上	子育て世帯	65歳以上	子育て世帯	65歳以上	子育て世帯	65歳以上	子育て世帯	65歳以上	子育て世帯
4月	7	0	3	0	3	0	2	0	0	0	2	0	2	0	2	0	0	0	1	0	0	0	4	0
5月	9	0	8	0	4	8	4	0	1	0	0	0	4	0	7	0	2	6	5	2	0	0	6	0
6月	2	0	6	0	2	0	7	0	5	9	0	0	2	0	10	0	5	2	2	0	2	0	4	0
7月	8	0	2	0	0	0	0	0	1	6	2	10	3	0	8	0	2	0	6	0	0	0	0	0
8月	7	0	4	0	2	2	5	0	1	0	0	6	5	0	1	0	0	0	0	0	0	6	0	0
9月	5	0	6	0	0	8	10	0	1	3	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10月	5	0	7	0	4	0	1	0	1	8	0	4	4	0	1	0	4	0	0	0	0	12	0	0
11月	11	2	6	0	4	2	7	2	1	0	0	11	2	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0
計	54	2	42	0	19	20	36	2	11	26	4	31	32	0	29	0	13	8	16	4	2	18	14	0
合計	56		42		39		38		37		35		32		29		21		20		20		14	
割合	0.80%		0.60%		0.56%		0.54%		0.53%		0.50%		0.46%		0.41%		0.30%		0.28%		0.28%		0.20%	

	子どもセンターあおぞら		在宅療養相談窓口 (白十字訪問看護 ステーション内)		中部地域包括 支援センター		ごみ対策課庁舎		上の原連絡所		西部地域包括 支援センター		地域子育て支援 センター「はこぶね館」		東部地域包括 支援センター本部		アルテミスウイメンズ ホスピタル		久留米ヶ丘病院	
	65歳以上	子育て 世帯	65歳以上	子育て 世帯	65歳以上	子育て 世帯	65歳以上	子育て 世帯	65歳以上	子育て 世帯	65歳以上	子育て 世帯	65歳以上	子育て 世帯	65歳以上	子育て 世帯	65歳以上	子育て 世帯	65歳以上	子育て 世帯
4月	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	7	0	0	0	8	0	0	0
5月	0	0	1	0	0	0	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3	27	0	0
6月	0	0	1	0	1	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	2	17	4	0
7月	0	9	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	12	3	2
8月	0	0	1	0	0	0	5	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	12	1	0
9月	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	31	1	0
10月	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	2	41	2	0
11月	0	0	1	0	2	6	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	3	30	1	0
計	0	11	10	0	3	6	9	0	7	2	9	0	7	0	2	0	26	170	12	2
合計	11		10		9		9		9		9		7		2		196		14	
割合	0.16%		0.14%		0.13%		0.13%		0.13%		0.13%		0.10%		0.03%		2.79%		0.20%	

共通乗降場の利用状況については、「公立昭和病院」、「西部地域センター」、「多摩北部医療センター」の順に乗車降車の用途に多く利用されております。

また、新たに設置した共通乗降場に関して、「アルテミス ウイメンズ ホスピタル」は、子育て世帯からの利用が多い状況です。

※「予約実績」を基に算定

※0-5歳以上に65歳以上が同乗しているケースは子育て世帯に該当しないため70歳以上として算出

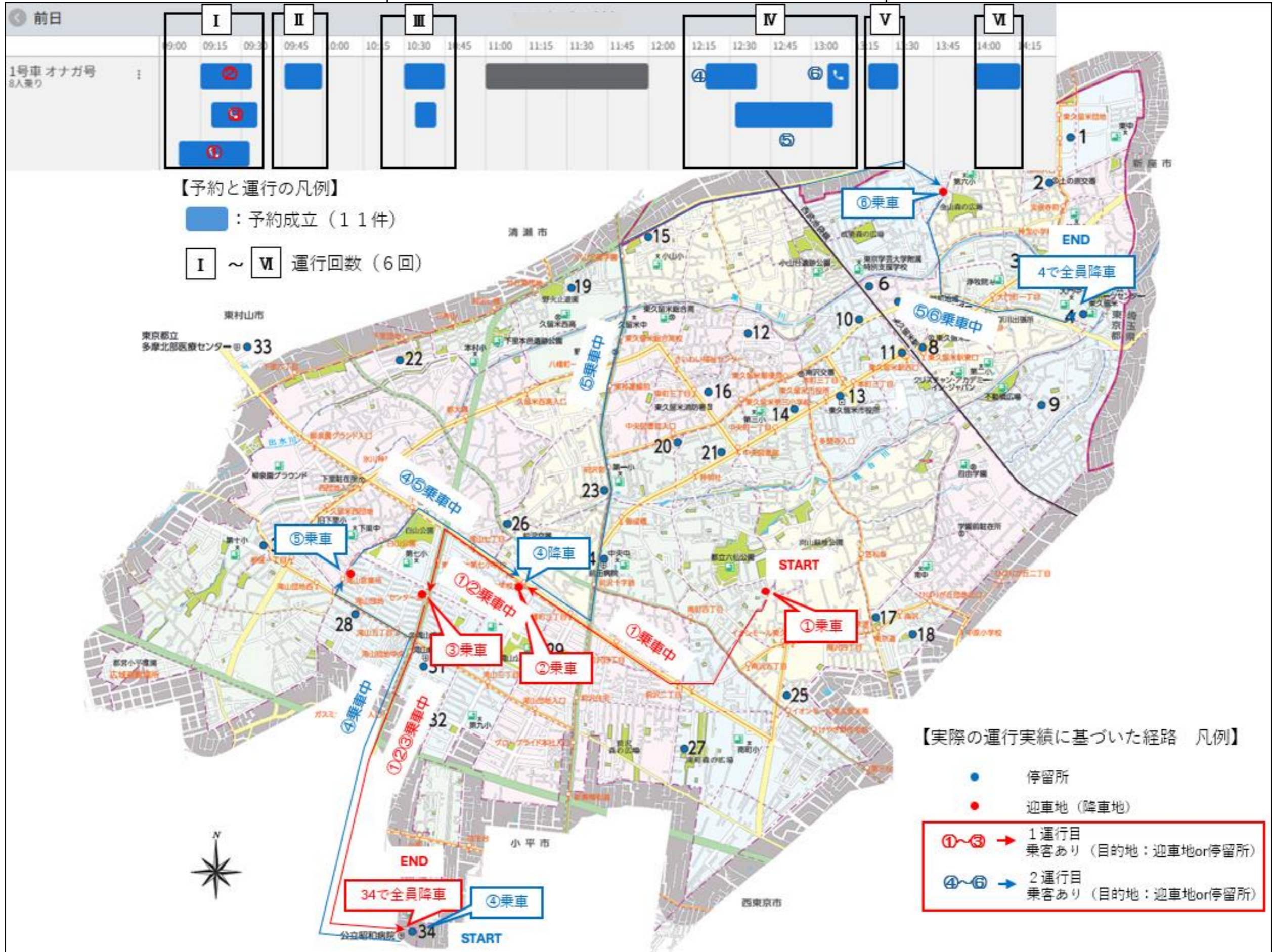
6. 共通乗降場(降車場)時間帯別利用状況(令和7年11月のみ) : 降車目的としてご利用の方が特に多い時間帯

※単位は「回」

運行時刻	34か所総計		1		2		2		4		5		6		7		8		9		10		
			公立昭和病院		東久留米駅 東口		西部地域 センター		東京都地域 連携型認知症 疾患センター (前田病院)		東京都立 多摩北部 医療センター		東久留米駅 西口		市役所本庁舎		わくわく健康 プラザ		アルテミス ウイメンズ ホスピタル		成美教育 文化会館		
	65歳 以上	子育て 世帯	65歳 以上	子育て 世帯	65歳 以上	子育て 世帯	65歳 以上	子育て 世帯	65歳 以上	子育て 世帯	65歳 以上	子育て 世帯	65歳 以上	子育て 世帯	65歳 以上	子育て 世帯	65歳 以上	子育て 世帯	70歳 以上	子育て 世帯	70歳 以上	子育て 世帯	70歳 以上
9～10時	151	24	42	8	13	0	15	2	14	0	28	0	17	0	5	0	3	5	1	5	1	0	
10～11時	115	10	29	0	16	0	13	2	16	0	6	0	13	0	16	4	2	2	0	5	4	0	
11～12時	47	10	5	2	10	0	11	0	5	0	4	4	5	0	2	0	0	0	0	0	1	0	
12～13時	19	10	4	0	2	0	1	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	7	0	1	1	0	
13～14時	57	15	12	2	7	0	8	0	4	0	7	0	5	0	4	0	2	7	0	5	0	0	
14～15時	54	17	13	4	5	0	5	0	2	0	5	0	7	0	5	0	0	8	1	4	3	0	
15～16時	35	5	5	1	8	0	5	0	10	0	0	0	0	0	4	0	0	0	1	0	1	0	
16～17時	15	4	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3	0	6	0	0	0	0	2	6	0	
小計	493	95	110	17	62	0	58	4	55	0	50	4	52	0	44	4	7	29	3	22	17	0	
合計	588		127		62		62		55		54		52		48		36		25		17		
割合			21.60%		10.54%		10.54%		9.35%		9.18%		8.84%		8.16%		6.12%		4.25%		2.89%		

令和7年11月分のみの集計となるが、午前中9時から11時に掛けての朝の時間帯に、降車目的として特に多くの方のご利用が確認されており、最もご利用が多い降車場は市外の共通乗降場となっている。

AI 交通システム運用における経路設定の参考



3-③. 実験運行時と本格運行後の実績比較

〈運行実績・乗合率〉 ※令和7年度は4月から11月(8カ月間)

		総延べ利用人数 (A)	運行回数 (B)	乗合率 (A/B)
令和6年度計		10,345	6,302	1.64
令和7年度計		6,482	3,637	1.78
月 毎 内 訳	4月	802	459	1.75
	5月	724	417	1.74
	6月	801	455	1.76
	7月	903	491	1.84
	8月	738	439	1.68
	9月	771	429	1.80
	10月	957	524	1.83
	11月	786	423	1.86

〈お断り件数・お断り率〉 ※令和7年度は4月から11月(8カ月間)

		利用登録者 総数(人)	運行回数(A)	お断り 件数(B)	お断り率 (B/ A+B)
令和6年度計		7,714	6,302	936	12.9%
令和7年度計		8,254	3,637	1,221	25.1%
4月		7,803	459	165	26.4%
5月		7,872	417	132	24.0%
6月		7,956	455	143	23.9%
7月		8,030	491	164	25.0%
8月		8,070	439	158	26.5%
9月		8,120	429	182	29.8%
10月		8,179	524	141	21.2%
11月		8,254	423	136	24.3%

AI 交通システムの導入は、効率的な運行が可能となったため、実験運行段階と比べ1運行当たりの乗り合いの機会(乗合率)が増えている。一方、お断りが生じる時間帯については、P8.時間帯別利用状況のとおり午前中が多いと運行事業者から報告を受けている。

乗合率・お断り率の状況や、利用者からいただくご意見等を含め、適時、運行事業者と情報共有等を行い、迎車や目的地への運行時間を設定するAI 交通システムの時間設定を本格運行移行後の運行実績から令和7年10月1日、そして令和8年1月1日に見直しを行った。

【参考】

本格運行における運行経費の比較（契約金額）

令和7年度から令和11年度

（5年間）150,798,516円（税込）

（単年度）31,515,396円（税込）

【現在迄の収支率】

利用料収入計÷運行経費

運行経費：4月から11月（8ヶ月） 21,010,264（税込）

= 2,453,309 ÷ 21,010,264

= 11.7 % （実験運行時5カ年 11.5%）