

1 目的

ふれ愛タクシーが運行を開始して1年が経過することから利用状況等を把握し今後に役立てる。

2 調査方法

岩倉市と中部大学工学部都市建設工学科磯部研究室との共同調査

3 アンケート調査

(1) 対象者・方法

- ・ふれ愛タクシーの全登録者
- ・郵送により配布し、郵送により回収

(2) 質問項目について

別紙「調査票」のとおり

(3) 回収結果

配布対象者数：1,941人（令和2年9月末時点）

回収数：1,129部

回収率：58.2%（男性31%、女性69%、70歳代39.1%、80歳代42.7%）

4 アンケート結果・分析

(1) 日常的な生活（外出目的）での交通行動について（抜粋）

以下に、外出頻度(①)、自宅の出発到着時刻(②)、主要な交通手段(③)について整理。

Q 「買い物」時について

- ①「週に1~2回」38%、「週に3~4回」27%
- ②行きは「10時台」、帰りは「11時台」が多い
- ③「バイク・自転車」、「徒歩」、「車（運転）」、「車（送迎）」の順に多い

Q 「通院」時について

- ①「週に1~2回」が60%、「1か月に数回」が19%
- ②行きは「9、11時台」、帰りは「11、12時台」が多い
- ③「バイク・自転車」、「徒歩」、「ふれ愛タクシー」、「車（運転）」の順に多い

Q 「公共施設」時について

- ①「ほとんど行かない」が47%、「1か月に数回」が32%
- ②行きは「9～10時台」、帰りは「11～12時台」が多い
- ③「バイク・自転車」、「徒歩」、「車（運転）」の順に多い

(2) ふれ愛タクシーについて（利用された方のみ）（抜粋）

Q 料金について

- ・「安い」が27%、「ちょうどよい」が59%、「高い」が14%であった。

Q 予約について

- ・「行き、帰りとも予約が取れる」は63.5%、「行きは取れ、帰りが取りにくい」は32.4%、「思い通りの時間に予約が取れている」は83%であった。

Q 運行時間帯等について

- ・「このままでよい」が49%、「延ばしてほしい」が51%であった。
- ・運行等を延ばしてほしい部分では、「土日・祝日」の運行が64%、「運行時間を早める」が16%、「運行時間を延ばす」が19%であった。

Q デマンド型乗合タクシーと比較して良くなったかについて

- ・「はい」が72%、「いいえ」が28%であった。
- ・良くなった理由は、「予約が取りやすい」が75.4%、「買い物にも利用できる」が17.0%、「運行時間の延長」が5.8%であった。

Q その他（ふれ愛タクシーがあっただけ良かったかなど）

- ・「ふれ愛タクシーがあっただけ良かった」が96%、その理由として「料金が良心的」が54.4%、「運転しないので安心安全」が24.1%、「外出の機会が増えた」が9.2%「他人との交流が増えた」が3.8%であった。
- ・ふれ愛タクシーの見直してほしいところは、「土日・祝日の運行」が27.8%、「乗降禁止区域の廃止」が22.4%、「直すところがない」が14.7%、「運行時間の延長」が9.9%であった。また、見直しについて「料金が上がっても希望する」が72%であった。

(3) 新型コロナウイルスの感染拡大によって生活の変化について（抜粋）

- ・通院については「減っていない、変わらない」が78%であった。
- ・店に行く買い物については「減った」が50%、「変わらない」が41%であった。
- ・外出については「変わらない」が69%、「減った」が23%であった。
- ・家にこもる時間が増え、心身的に疲れているかでは「はい」が31%、「変わらない」が31%であった。
- ・公共交通での移動については「減った」が62%、「変わらない」が29%であった。
- ・バス利用に懸念を感じるかでは「はい」が57%、タクシー利用に懸念を感じるかでは「はい」が29%、電車利用に懸念を感じるかでは「はい」が62%であった。

5 アンケート結果・分析(年齢階層別分析)

回答者を以下の年齢階層に分類して集計する。

年齢階層	回答者数	構成比(%)
30歳未満	45	4.0
30歳以上 60歳未満	46	4.1
60歳以上 70歳未満	50	4.4
70歳以上 80歳未満	394	34.9
80歳以上	483	42.8
年齢不明	111	9.8

(1) 日常的な生活(外出目的)での交通行動について(抜粋)

主要な交通手段についてまとめる。

Q「買い物」時

- ・60歳以上では、バイク・自転車の利用が多い。(30%程度)
- ・60歳未満では、自家用車(運転)と徒歩の利用が多い。(それぞれ30%程度)
- ・自動車(運転)に着目すると、60歳台で23%、70歳台で16%、80歳以上で7%の利用者がいる。
- ・ふれ愛タクシーに着目すると、60歳未満では利用がなく、60歳台で7%、70歳台で6%、80歳以上で11%の利用者がいる。

Q「通院」時

- ・60歳以上に着目すると、バイク・自転車の利用が多い(25%程度)
- ・60歳代では、自家用車(運転)が20%程度いるが、80歳以上になると5%程度になる。
- ・自動車(運転)に着目すると、60歳台で20%、70歳台で16%、80歳以上で5%の利用者がいる。
- ・ふれ愛タクシーに着目すると、30歳未満で15%、30歳以上60歳未満で10%、60歳台で11%、70歳台で11%、80歳以上で20%の利用者がいる。

Q「公共施設」時

- ・60歳以上では、バイク・自転車の利用が最も多い。なお、60歳台では40%程度であるが80歳以上になると25%に下がる。
- ・60歳以上では、徒歩の利用も多い。(15%程度)
- ・自動車(運転)に着目すると、60歳台で18%、70歳台で13%、80歳以上で4%となっている。
- ・30歳以上60歳未満では徒歩が最も多い(50%)が、次いで自家用車(運転)が27%いる。
- ・30歳未満では、自家用車(送迎)が最も多く(44%)、次いで徒歩(25%)となっている。
- ・自動車(運転)に着目すると、60歳台で18%、70歳台で13%、80歳以上で4%の利用者がいる。
- ・ふれ愛タクシーに着目すると、60歳未満では利用がなく、60歳台で3%、70歳台で4%、80歳以上で7%の利用者がいる。

Q「その他」時

- ・60歳台では、バイク・自転車の利用が最も多く(25%)、次いで自家用車(運転)、自家用車(送迎)の利用も多い。(それぞれ17%)
- ・70歳台では、バイク・自転車の利用が最も多く(25%)、次いで徒歩の利用も多い。(21%)
- ・80歳以上では、バイク・自転車の利用と徒歩の利用が同程度(18%)である。
- ・自動車(運転)に着目すると、60歳台で17%、70歳台で13%、80歳以上で4%の利用者がいる。
- ・ふれ愛タクシーに着目すると、60歳未満では利用がなく、60歳台で4%、70歳台で1%、80歳以上で3%の利用者がいる。

(2) ふれ愛タクシーについて(利用された方のみ)(抜粋)

問7 ふれ愛タクシーは運行日を平日、運行時間を8時30分～18時としています。運行日や運行時間を延ばしてほしいという希望はありますか。

- ・30歳以上60歳未満と60歳以上70歳未満で、延ばしてほしいという意見が多い。(70%程度)
- ・70歳以上では、このままでよいという意見と延ばしてほしいという意見がほぼ同数。

問8 どの部分ですか。(複数可)

- ・運行時間を早くするという観点で、年齢階層別の差異がある。60歳未満では、30%程度の希望があるのに対し、70歳台で16%、80歳以上で19%に留まっている。

問9 ふれ愛タクシーから降車後、さらに乗り継ぎをしたことがありますか。

- ・年齢階層で異なる。高齢者の方が乗り継ぎが多い。
- ・ふれ愛タクシーから降車後、さらに乗り継ぎをしたことがあるのは、30歳未満で5%、30歳以上60歳未満で8%、60歳以上70歳未満で12%、70歳以上80歳未満で17%、80歳以上で17%となっている。

問10 どの交通機関に乗り換えましたか。

- ・70歳台では、電車(65%)、バス(31%)、一般タクシー(23%)への乗り継ぎがある。
- ・80歳代以上では、電車(49%)、バス(34%)、一般タクシー(27%)への乗り継ぎがある。

問11 のり愛い〜わ号と比較して、利用しやすくなりましたか。

問12 利用しやすくなった理由は何ですか。

- ・予約が取りやすくなったという意見が多く(70%程度)、年齢階層別の差異はない。
- ・さらに、60歳以上70歳未満で、商業施設(買い物)にもいけるようになったことを評価する意見も多い。(50%)

問14 ふれ愛タクシーがあってよかったですか。

問15 それはどのような時に感じますか。

- ・ふれ愛タクシーがあってよかったという意見に年齢階層別の差異はない。
- ・すべての年齢階層で、料金が良心的であるという評価が多い。(30%程度)
- ・自分で運転しなくて済むので安心安全で移動できるという観点に対しては、30歳未満で16%、30歳以上60歳未満で17%、60歳以上70歳未満で8%、70歳以上80歳未満で12%、80歳以上で13%が評価している。

問16 やってほしいこと、特に直してほしいというところ。

問17 問16で○をつけたことは、料金が上がったとしてもやってほしいサービスですか。

- ・年齢階層で差異が見られるのは、予約の取れ具合と利用時間の延長である。
- ・予約の取れ具合に着目すると、30歳未満で5%、30歳以上60歳未満で12%、60歳以上70歳未満で17%、70歳以上80歳未満で6%、80歳以上で11%というように指摘の程度が異なる。
- ・利用時間の延長に着目すると、30歳未満で14%、30歳以上60歳未満で32%、60歳以上70歳未満で22%、70歳以上80歳未満で14%、80歳以上で9%というように指摘の程度が異なる。。
- ・なお、上記のことが料金が上がったとしてもやってほしいサービスであるという意見が、30歳未満では33%に留まっていたが、他の年齢階層では70%程度あった。

6 全体的考察

- ・安心安全な移軌手段として、ふれ愛タクシーの目的である移動支援が果たしている。
- ・課題（帰りの予約、土日・祝日の運行、乗降禁止区域の廃止、市外への運行）はあるものの交通弱者が安全に外出できるための助けになっていることは明らかであった。
- ・ふれ愛タクシーの利用は「買い物」時では高齢者が多いが、「通院」時では若年者の利用も多い。
- ・ふれ愛タクシーへの希望としては、60歳未満で運行時間を早くしてほしいという意見が多いが、高齢者では、その意見は少ない。
- ・ふれ愛タクシーから降車後、さらに乗り継ぐという行動が高齢者の方が多い。
- ・コロナ禍の外出手段として、バスや電車に比べタクシーの方が懸念が低かった。

調査票

I. 日常的な生活での交通行動(買い物や通院など)について、お伺いします。

あなたは、日常的な行動(下記のA~D)の際には、どの施設へ、どのようにして行かれていますか?

主な行き先や外出頻度、利用交通手段など、それぞれ以下のA~Dについて、問1~問5にご回答ください。

外出目的	問1. 外出頻度(1つに○)	問2. 具体的な行き先はどちらですか? (主なもの2つに○)	問3. ご自宅の出発時刻・到着時刻	問4. 主要な交通手段は何ですか? (代表的な交通手段1つに○)	問5. 駅までの交通手段は何ですか?(1つに○)
A. 買い物	1. 週5日以上 2. 週3~4日程度 3. 週1~2日程度 4. 1ヶ月に数日 5. ほとんど行かない	1. アビタ岩倉店 2. ビアゴ八郷店 3. コープいわくら 4. パロー岩倉店 5. カネスエ八郷店 6. 生鮮館やまひこ 7. トップワン岩倉店 8. ナフコ不二屋岩倉店 9. その他【市外可】 (店舗名:)	【行き(出発時刻)】 ()時()分頃 【帰り(到着時刻)】 ()時()分頃	1. 名鉄大山線 2. 名鉄バス 3. ふれ愛タクシー 4. 送迎バス(病院、学校、企業など) 5. タクシー 6. バイク・自転車 7. 徒歩 8. 自家用車(運転) 9. 自家用車(送迎) 10. その他()	1. 名鉄バス 2. タクシー 3. ふれ愛タクシー 4. 徒歩 5. バイク・自転車 6. 自家用車(運転) 7. 自家用車(送迎) 8. その他()
B. 通院	1. 週5日以上 2. 週3~4日程度 3. 週1~2日程度 4. 1ヶ月に数日 5. ほとんど行かない	1. 岩倉病院 2. ようてい中央クリニック 3. 岩倉東クリニック 4. ませきクリニック 5. 名草クリニック 6. 有馬医院 7. 丹羽外科内科 8. いわくら整形外科 9. 大地整形外科 10. しみず眼科クリニック 11. その他【市外可】 (医院名:)	【行き(出発時刻)】 ()時()分頃 【帰り(到着時刻)】 ()時()分頃	1. 名鉄大山線 2. 名鉄バス 3. ふれ愛タクシー 4. 送迎バス(病院、学校、企業など) 5. タクシー 6. バイク・自転車 7. 徒歩 8. 自家用車(運転) 9. 自家用車(送迎) 10. その他()	1. 名鉄バス 2. タクシー 3. ふれ愛タクシー 4. 徒歩 5. バイク・自転車 6. 自家用車(運転) 7. 自家用車(送迎) 8. その他()
C. 公共施設	1. 週5日以上 2. 週3~4日程度 3. 週1~2日程度 4. 1ヶ月に数日 5. ほとんど行かない	1. 市役所 2. 図書館・市民プラザ 3. 生涯学習センター 4. 総合体育文化センター 5. ふれあいセンター 6. さくらの家(多世代交流施設) 7. 希望の家 8. みどりの家 9. くすのきの家 10. 銀行・郵便局 11. その他【市外可】 (施設名:)	【行き(出発時刻)】 ()時()分頃 【帰り(到着時刻)】 ()時()分頃	1. 名鉄大山線 2. 名鉄バス 3. ふれ愛タクシー 4. 送迎バス(病院、学校、企業など) 5. タクシー 6. バイク・自転車 7. 徒歩 8. 自家用車(運転) 9. 自家用車(送迎) 10. その他()	1. 名鉄バス 2. タクシー 3. ふれ愛タクシー 4. 徒歩 5. バイク・自転車 6. 自家用車(運転) 7. 自家用車(送迎) 8. その他()
D. その他(公園、喫茶店、娯楽施設など)	1. 週5日以上 2. 週3~4日程度 3. 週1~2日程度 4. 1ヶ月に数日 5. ほとんど行かない	1. 公園 2. 喫茶店 3. 娯楽施設 4. その他【市外可】 (施設名:)	【行き(出発時刻)】 ()時()分頃 【帰り(到着時刻)】 ()時()分頃	1. 名鉄大山線 2. 名鉄バス 3. ふれ愛タクシー 4. 送迎バス(病院、学校、企業など) 5. タクシー 6. バイク・自転車 7. 徒歩 8. 自家用車(運転) 9. 自家用車(送迎) 10. その他()	1. 名鉄バス 2. タクシー 3. ふれ愛タクシー 4. 徒歩 5. バイク・自転車 6. 自家用車(運転) 7. 自家用車(送迎) 8. その他()

Q ふれ愛タクシーを利用したことがありますか。 ある→II (このページ)へ ない→III (4ページ)へ

II. ふれ愛タクシーを利用している方にお伺いします。

<p>A 待ち時間について質問します。</p> <p>問1 予約した時間にタクシーは待機していましたが。</p> <p>回答 1. はい →Bへ 2. いいえ →問2へ</p> <p>問2 予約した時間からどのくらい待ちましたか。→Bへ</p> <p>回答 1. 3分以内 2. 3分以上5分未満 3. 5分以上10分未満 4. 10分以上</p>	<p>C 予約について質問します。</p> <p>問5 予約はできていますか。</p> <p>回答 1. 行きも帰りも予約が取れる。 2. 行きは予約が取れるが、帰りは取れない。 3. 行きは取れないが、帰りは取れる。 4. 行きも帰りも予約が取れない。</p> <p>問6 思い通りの時間に予約はできていますか。→Dへ</p> <p>回答 1. はい 2. いいえ</p>
<p>B 料金について質問します。</p> <p>問3 料金は安いと感じますが、高いと感じますか。</p> <p>回答 1. 安い 2. ちょうどよい 3. 高い →問4へ</p> <p>1. 2. と答えた方 →Cへ</p> <p>問4 現在の料金設定がア~ウの3段階あります。高いと感じた方はア~ウのどれですか。(複数回答可)→Cへ</p> <p>ア: 自己負担 400円(タクシー料金が1,500円未満のとき) イ: 自己負担 800円(タクシー料金が1,500~3,000円のとき) ウ: 自己負担 1,600円(タクシー料金が3,000円以上のとき)</p> <p>回答 1. ア 2. イ 3. ウ</p>	<p>D 時間帯について質問します。</p> <p>問7 ふれ愛タクシーは運行日を平日、運行時間を8時30分~午後6時としています。運行日や運行時間を延ばしてほしいという希望はありますか。</p> <p>回答 1. このままでよい →Eへ 2. 延ばしてほしい →問8へ</p> <p>問8 どの部分ですか。(複数回答可) →Eへ</p> <p>回答 1. 土日・祝日も運行する。 2. 運行時間を早くする。()時から 3. 運行時間を延ばす。()時まで 4. その他【 】</p>

<p>E 行き先について質問します。</p> <p>問9 ふれ愛タクシーから降車後、さらに乗り継ぎをしたことがありますか。 例)目的地は市外の病院なので、駅で降車後、路線バスに乗り換えた。</p> <p>回答 1. はい →目的地はどこでしたか【 】 →問10へ 2. いいえ →Fへ</p> <p>問10 どの交通機関に乗り換えましたか。</p> <p>回答 1. 一般のタクシー 2. バス 3. 電車 4. その他【 】</p>	<p>G そのほか、何点が質問します。</p> <p>問14 ふれ愛タクシーがあって良かったですか。</p> <p>回答 はい →問15へ ・ いいえ →問16へ</p> <p>問15 それほどのような時に感じますか。(複数回答可)</p> <p>回答 1. 自分で運転しなくて済むので、安心安全に移動できる。 2. 外出する機会が増えた。 3. ほかの人との交流が増えた。 4. 料金が良心的である。 5. その他【 】</p> <p>問16 やってほしいこと、特に直してほしいというところ、一つだけ○を付けてください。</p> <p>回答 1. 直すところはない →問18へ 2. 待ち時間の短縮 3. 料金設定の見直し 4. 予約の取れ具合 5. 利用時間の延長 6. 土日・祝日の運行 7. 乗降禁止区域の廃止 8. その他【 】 2~8を答えた方は問17へ</p> <p>問17 問16で○をつけたことは、料金が上がったとしてもやってほしいサービスですか。</p> <p>回答 はい ・ いいえ</p> <p>問18 その他意見がございましたらご自由にお書きください。 【 】</p>
<p>F 令和元年9月で終了した「のり愛い~わ号(デマンド型乗合タクシー)」を利用したことがある方に質問します。</p> <p>問11 「のり愛い~わ号」と比較して、利用しやすくなりましたか。</p> <p>回答 1. はい →問12へ 2. いいえ →問13へ</p> <p>問12 利用しやすくなった理由は何ですか。→Gへ</p> <p>回答 1. 予約が取りやすくなった 2. 商業施設(買い物)にも行けるようになった。 3. 運行時間が延長された。(午後5時 ⇒ 午後6時) 4. その他【 】</p> <p>問13 不便になったと思われる理由は何ですか。→Gへ理由をご記入ください。 【 】</p>	

Q 全員が回答してください。

III. 新型コロナウイルスの感染拡大によってあなたの生活の変化を教えてください。

該当する欄に○を記入してください。

	質問	はい	いいえ	変わらない
1	病院に通うことが減った			
2	店に行く買い物が減った			
3	オンラインショッピングやテレビショッピングが増えた			
4	外出が減った			
5	外食が減った			
6	友人・知人との付き合いが減った			
7	自分の趣味に費やす時間が増えた			
8	運動頻度・時間が増えた			
9	運動頻度・時間が減った			
10	家にこもる時間が長くなり、心身的に疲れてきている			
11	公共交通での移動が減った			
12	人込みの多い場所への外出を避けるようになった			
13	バスを利用することに懸念を感じる			
14	タクシーを利用することに懸念を感じる			
15	電車を利用することに懸念を感じる			
16	新幹線を利用することに懸念を感じる			
17	旅客機を利用することに懸念を感じる			



参考のために簡単な情報提供をお願いします。調査目的以外には使いません。

年齢 : _____ 歳

性別 男性 ・ 女性

町名 : _____ 町

以上で質問は終了します
ご協力ありがとうございました。

