

# 岩倉市デマンド型乗合タクシーに関する アンケート調査結果報告書

平成 26 年 4 月

岩 倉 市

## 目次

I 調査の概要 .....	- 1 -
II 調査結果の分析 .....	- 1 -
1 回答者の状況 .....	- 1 -
1-1 性別 .....	- 1 -
1-2 年齢 .....	- 1 -
1-3 住所 .....	- 2 -
1-4 登録要件 .....	- 2 -
2 外出頻度 .....	- 2 -
3 情報の入手先 .....	- 3 -
4 デマンド型乗合タクシーの利用目的 .....	- 4 -
5 以前の移動手段 .....	- 4 -
6 利用回数 .....	- 5 -
7 予約時期 .....	- 5 -
8 利用形態 .....	- 6 -
8-1 片道か往復か .....	- 6 -
8-2 もう一方の移動手段 .....	- 6 -
9 デマンド型乗合タクシーからの乗り継ぎ .....	- 7 -
9-1 乗り継いだ経験 .....	- 7 -
9-2 乗り継いだ交通手段 .....	- 7 -
10 デマンド型乗合タクシーの良い点 .....	- 8 -
11 デマンド型乗合タクシーの悪い点 .....	- 9 -
12 予約受付について .....	- 10 -
12-1 予約の容易さ .....	- 10 -
12-2 予約を断られたこと .....	- 10 -
12-3 断られたその後 .....	- 10 -
13 デマンド型乗合タクシーの満足度 .....	- 11 -
14 無料お試しチケット利用期間終了後の利用 .....	- 11 -
15 自由意見 .....	- 12 -

## I 調査の概要

平成 25 年 10 月から実証運行している岩倉市デマンド型乗合タクシーについて、利用者の利用動向や要望等を把握し、平成 26 年 10 月からの本格運行に向けて検証を行うことを目的に調査を実施しました。

- ◇対象者 平成 26 年 1 月 20 日までに利用したことがある者  
(就学前児童にあつては保護者)
- ◇対象者数 445 人
- ◇回答数・回答率 357 人・80.2%
- ◇調査実施期間 平成 26 年 2 月 1 日から平成 26 年 2 月 21 日まで

## II 調査結果の分析

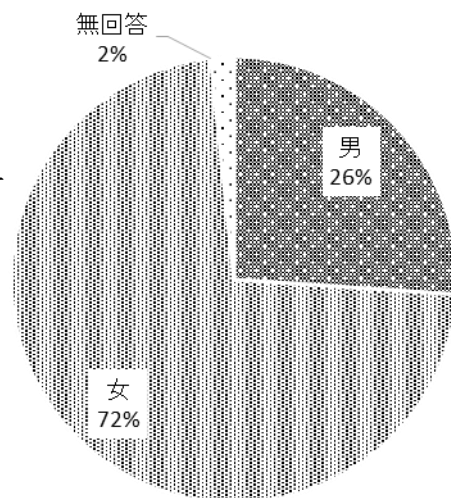
### 1 回答者の状況

#### 1-1 性別

男：女=26：74（無回答を除く。）という比率になっています。

全体の登録者の比率（1 月末現在 23:77）に近い数値です。

性別	人数
男	93
女	258
無回答	6
計	357

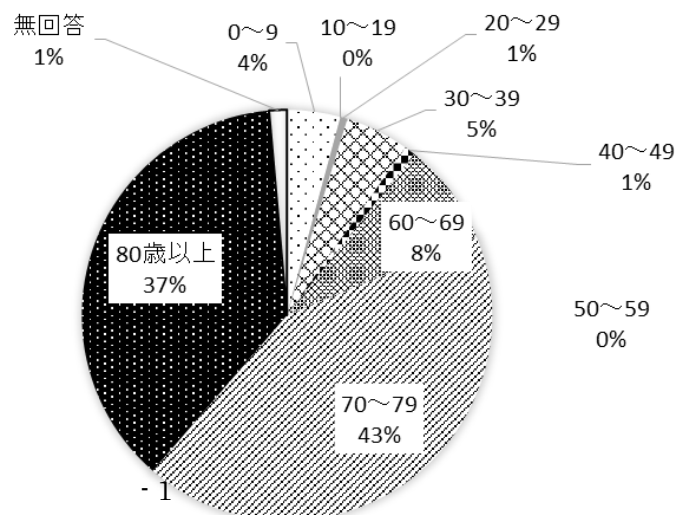


#### 1-2 年齢

60～69 歳が 8%、70～79 歳が 43%、80 歳以上が 37%であり、60 歳以上の回答数の割合が 88%となっています。登録者の 65 歳以上の割合も同程度となっています。

1-4 の登録要件で就学前児童の回答が 31 人あることから、保護者が間違つて自分の年齢で回答しているケースが想定され、20 歳～49 歳に混ざっていると考えられます。

年齢	計
0～9	15
10～19	0
20～29	2
30～39	18
40～49	3
50～59	0
60～69	29
70～79	152
80歳以上	133
無回答	5
合計	357



### 1-3 住所

回答数の多い町名から、八剣町(11.5%)、東新町(10.9%)、下本町(7.0%)の順番となっています。

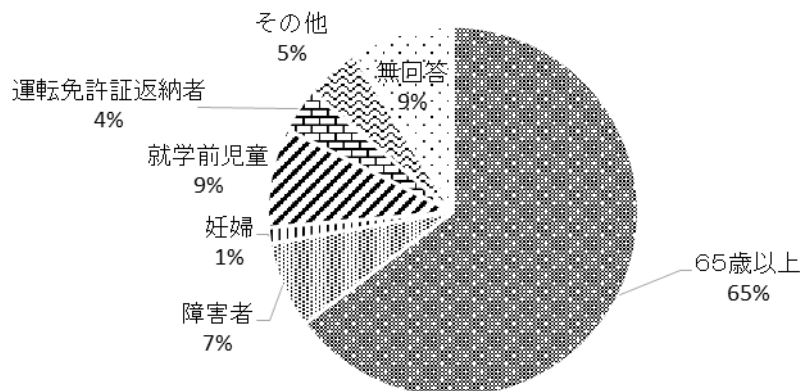
利用者(送付対象)の数と比例していませんが、上位の順番は同じとなっています。

町名	人数	割合	町名	人数	割合	町名	人数	割合
大市場町	4	1.1%	宮前町	2	0.6%	大地新町	2	0.6%
下本町	25	7.0%	東町	13	3.6%	大山寺町	4	1.1%
栄町	7	2.0%	鈴井町	7	2.0%	大山寺本町	0	0%
旭町	4	1.1%	神野町	10	2.8%	大山寺元町	1	0.3%
中央町	3	0.8%	石仏町	7	2.0%	稲荷町	19	5.3%
中本町	14	3.9%	八剣町	41	11.5%	昭和町	6	1.7%
本町	17	4.7%	井上町	1	0.3%	南新町	11	3.1%
西市町	24	6.7%	北島町	13	3.6%	曾野町	19	5.3%
新柳町	12	3.4%	野寄町	2	0.6%	五条町	3	0.8%
泉町	10	2.8%	川井町	5	1.4%	東新町	39	10.9%
中野町	6	1.7%	大地町	12	3.4%	無回答	14	4.2%
							357	100.0%

### 1-4 登録要件

回答が登録時の要件(名簿として把握している要件)と異なっているケースがありました。登録上では「運転免許証返納者」は0人となっていますが、これは、「65歳以上」という要件を優先しているからであり、本人の意識とは異なっていることがわかります。同様のことが、「その他」(登録は0人)の項目にもいえます。

区分	人数
65歳以上	231
障害者	27
妊婦	5
就学前児童	31
運転免許証返納者	14
その他	17
無回答	32
合計	357



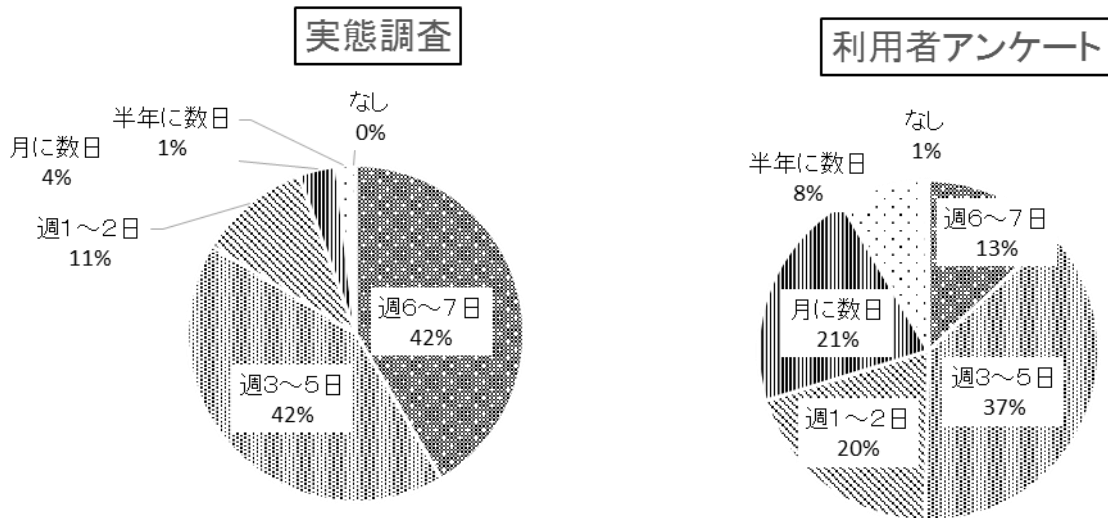
## 2 外出頻度

公共交通実態調査(平成24年度実施)では、60歳以上では、「週6~7日」と「週3~5日」とが同じ割合で、70歳以上は就労していない人が多いことから、「週3~5日」が多くなっていました。

それに対し、今回のアンケートでは、年齢区分は同様に10歳刻みで、60歳~70歳という枠ですが、実際は、登録要件である65歳以上ということであることから、右の表のとおり「月に数日」という人が最も多くなっています(19.0%)。

外出頻度	人数	割合	60歳以上
週7日	30	8.4%	22
週6日	25	7.0%	18
週5日	31	8.7%	28
週4日	42	11.8%	36
週3日	55	15.4%	50
週2日	36	10.1%	32
週1日	31	8.7%	29
月に数日	68	19.0%	65
半年に数日	17	4.8%	16
年に数日	9	2.5%	9
なし	1	0.3%	1
無回答	12	3.4%	8
	357	100.0%	314

次のグラフは、実態調査の区分で、60歳以上を対象として比較したものです（無回答を除く）。



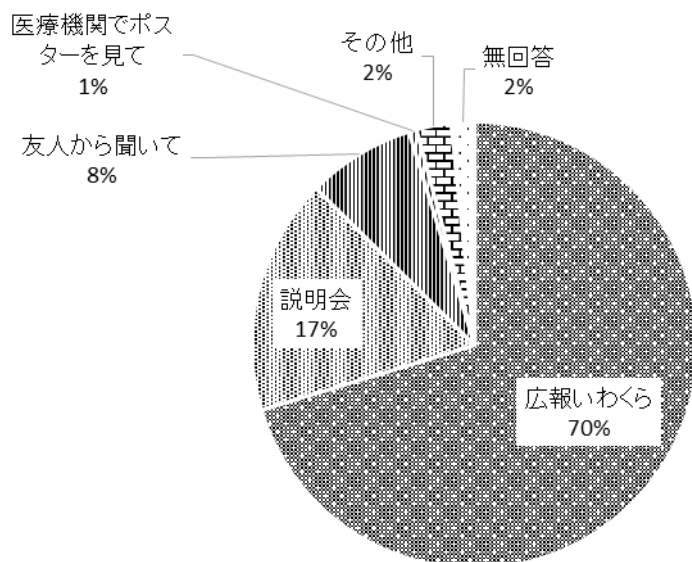
外出する頻度は、外出の目的にも大きく関係します。公共交通実態調査では、就労している60歳台の人の数字も入っているため、外出頻度は高くなっていると考えられます。

一方、デマンド型乗合タクシーは、主な対象者が65歳以上であること、4の利用目的で明らかとなっているとおり医療機関への通院が多くを占めるため、週6～7日の割合が減少しています。

### 3 情報の入手先

最も多いのが「広報いわくら」（70%）で、次いで「説明会」（17%）、「友人から」（8%）となっています。

情報元	人数
広報いわくら	251
説明会	61
友人から聞いて	28
医療機関でポスターを見て	2
その他	9
無回答	6
計	357

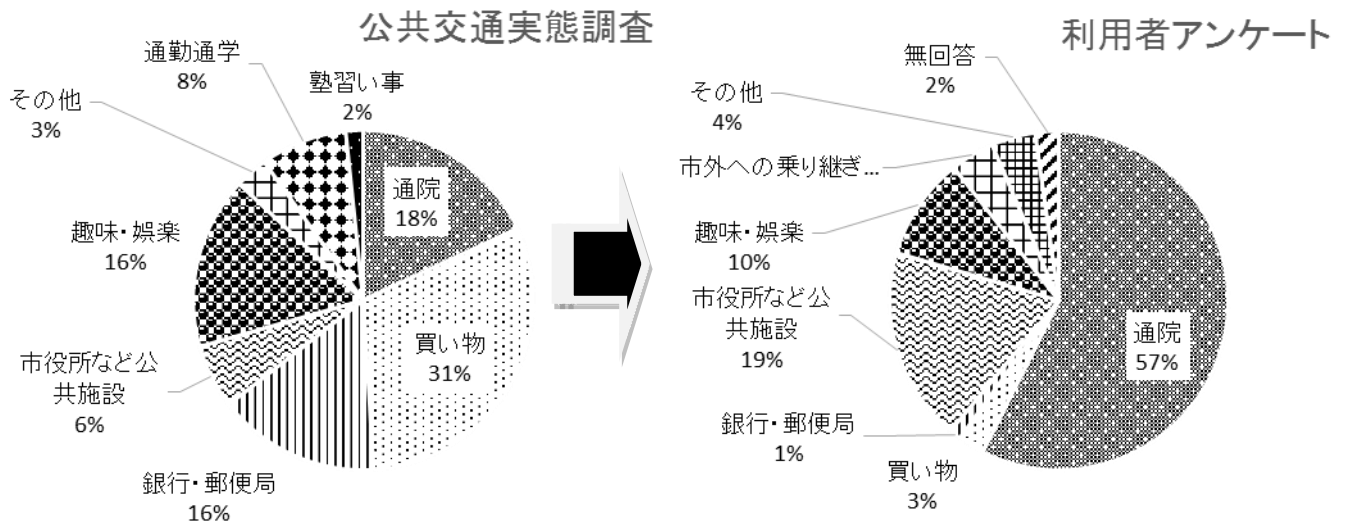


#### 4 デマンド型乗合タクシーの利用目的

最も多いのが「通院」(57%)、次いで「市役所など公共施設」(19%)、「趣味・娯楽」(10%)となっています。この3つの項目を合わせると86%となります。

目的	通院	買い物	銀行・郵便局	市役所など公共施設	趣味・娯楽	市外への乗り継ぎ	その他	無回答	計
人数	205	9	4	66	35	15	15	8	357

公共交通実態調査における60歳以上の外出目的の回答と比較をすると次のようになります。

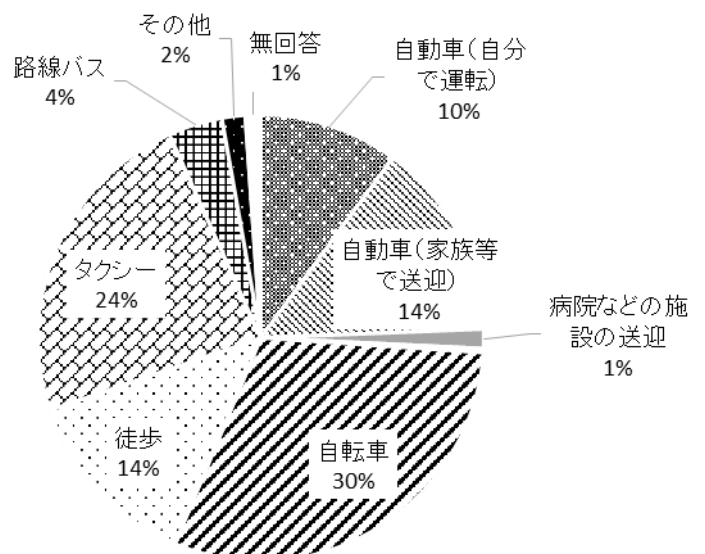


公共交通実態調査と比較すると、デマンド型乗合タクシーを利用する目的は、「通院」や「市役所など公共施設」が圧倒的に多いことが特徴的であり、導入の目的を果たしているといえます。

#### 5 以前の移動手段

「自転車」(30%)、「タクシー」(24%)からの移行が多く、次いで「徒歩」・「自動車(家族で)」(14%)、「自動車」(10%)となっています。

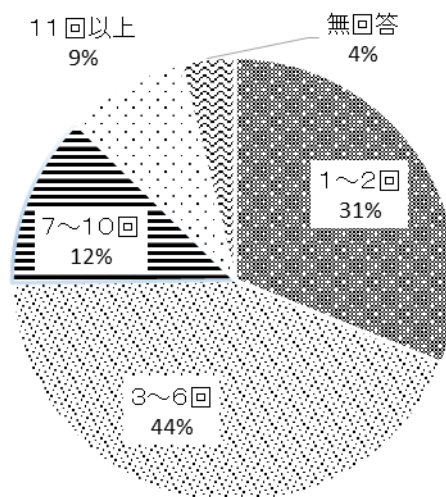
移動手段	人数
自動車(自分で運転)	36
自動車(家族等で送迎)	51
病院などの施設の送迎	5
バイク	1
自転車	108
徒歩	48
タクシー	84
路線バス	14
その他	6
無回答	4
計	357



## 6 利用回数

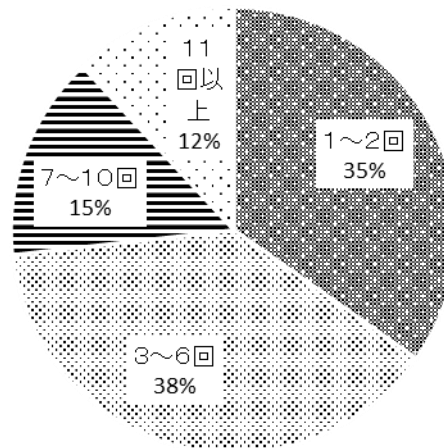
コンビニクルのシステムからのデータの割合と、ほぼ一致しています。  
6回までの割合が75%を占めています。

利用回数	人数
1～2回	111
3～6回	156
7～10回	45
11回以上	31
無回答	14
計	357



比較：＜コンビニクルデータ＞

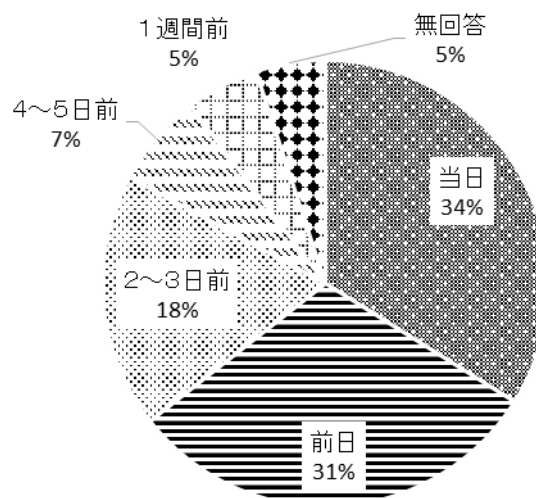
利用回数	人数
1～2回	161
3～6回	178
7～10回	69
11回以上	55
無回答	
計	463



## 7 予約時期

「当日」(34%)が最も多く、次いで「前日」(31%)となり、この2項目で、65%を占めています。

予約時期	人数
当日	121
前日	109
2～3日前	66
4～5日前	24
1週間前	19
無回答	18
計	357



## 8 利用形態

### 8-1 片道か往復か

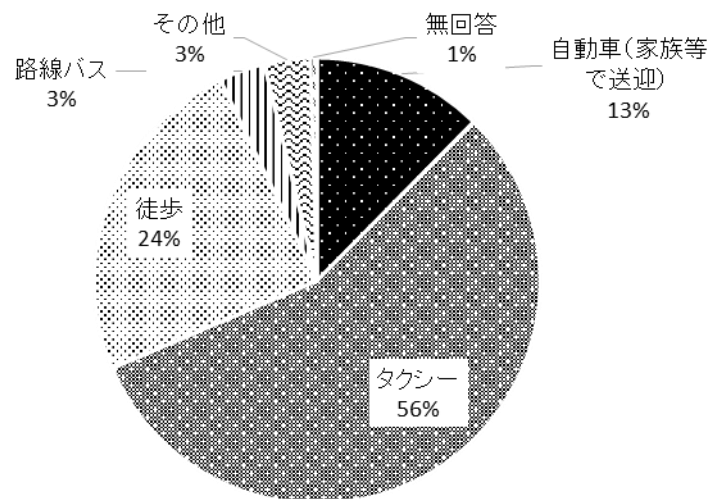
利用目的の多くが通院であることが問4で明らかとなりました。これまでも、利用者から病院では診療時間や会計の手続など、帰りの予約がしづらいという声が多く寄せられていましたが、そのことがアンケート結果として現れています。

片道往復	人数	割合
片道利用が多い	210	58.8%
往復利用が多い	131	36.7%
無回答	16	4.5%
計	357	100.0%

### 8-2 もう一方の移動手段

デマンド型乗合タクシーが片道利用の場合のもう一方の移動手段としては、56%の人がタクシーを利用すると回答しています。

移動手段	人数
自動車(家族等で送迎)	26
タクシー	118
徒歩	51
路線バス	7
その他	7
無回答	1
計	210



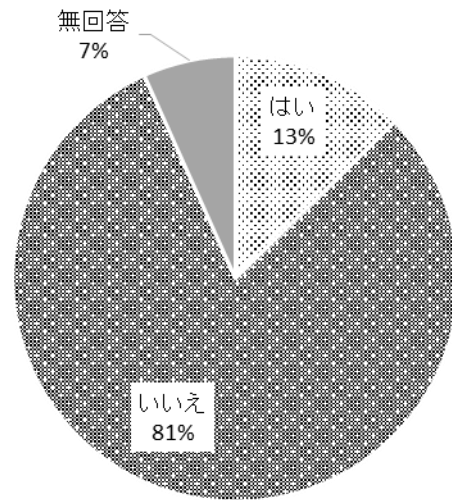


## 9 デマンド型乗合タクシーからの乗り継ぎ

### 9-1 乗り継いだ経験

13%の人が乗り継いだ経験があると答えています。

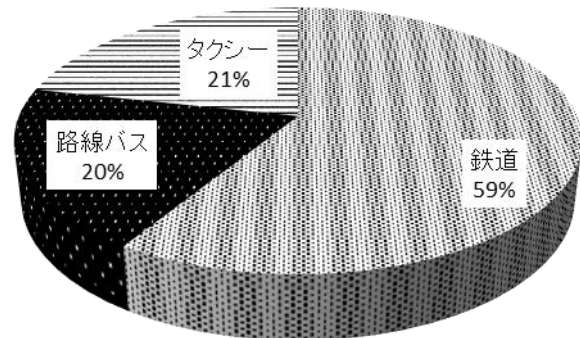
乗り継ぎ	人数
はい	45
いいえ	288
無回答	24
計	357



### 9-2 乗り継いだ交通手段（複数回答）

最も多いのは、「鉄道」(59%)で、次いで「タクシー」(21%)、「路線バス」(20%)となっています。

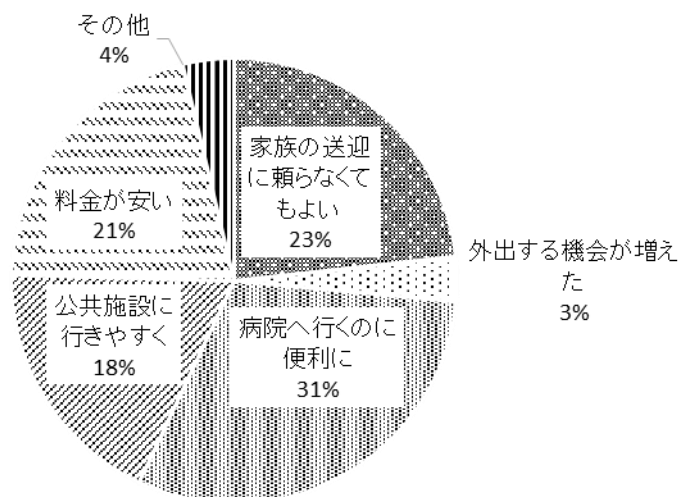
乗り継ぎ	人数
鉄道	30
路線バス	10
タクシー	11
計	51



## 10 デマンド型乗合タクシーの良い点（複数回答）

目的の多くが医療機関への通院であるため、「病院へ行くのに便利になった」（31%）が最も多くなっています。次いで、「家族の送迎に頼らなくてもよい」が23%となっています。公共交通実態調査では、外出時の移動手段の問いに対して、全体の9%が「家族が車で送迎」という回答でした。60歳以上でも回答率は9%のままでしたので、これまで家族により医療機関へ送迎されていた方の多くがデマンド型乗合タクシーの利用者となっていることが推測されます。

良い点	件数
家族の送迎に頼らなくてもよい	144
外出する機会が増えた	20
病院へ行くのに便利に	189
公共施設に行きやすく	114
料金が安い	129
その他	23
計	619



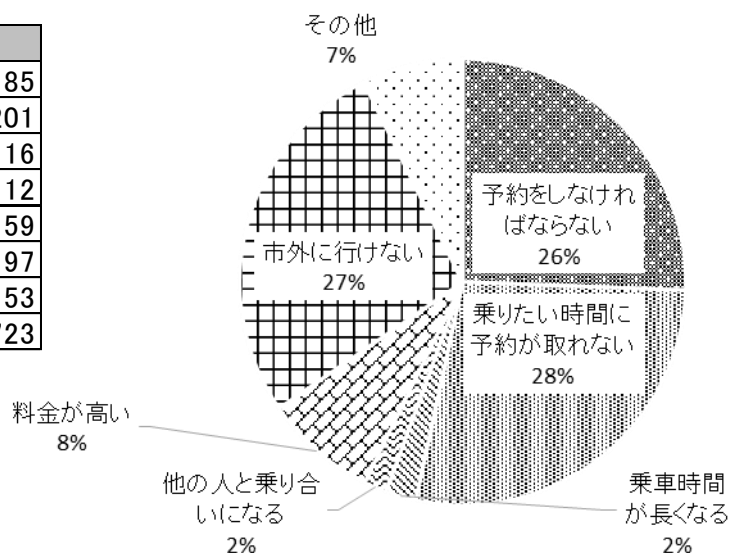
### 1.1 デマンド型乗合タクシーの悪い点（複数回答）

「予約をしなければならない」（26%）と「乗りたい時間に予約が取れない」（28%）と、予約関連の回答で54%となっています。

乗車時間が長くなることや乗り合いについては、あまり抵抗感がないか、又はその状況に遭遇する度合いが低いと思われます。

また、料金が安いという意見が多いということをお聞きしてはきましたが、利用している人の中では8%という数値となっています。

悪い点	件数
予約をしなければならない	185
乗りたい時間に予約が取れない	201
乗車時間が長くなる	16
他の人と乗り合いになる	12
料金が安い	59
市外に行けない	197
その他	53
計	723

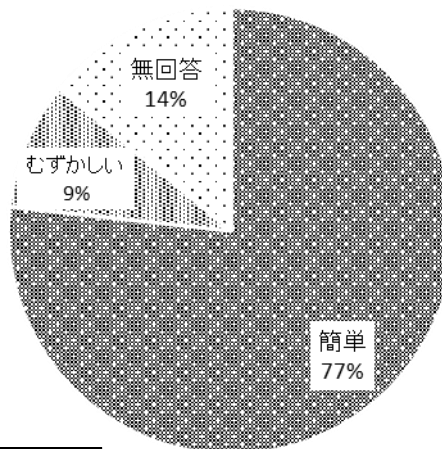


## 12 予約受付について

### 12-1 予約の容易さ

むずかしいと感じているのは9%の人で、ほとんどの人は、それほど難しいとは感じていないことがわかります。ただし、年代別でみると、年齢が高いほど、むずかしいと感じる人の数は増えています。

予約の容易さ	人数
簡単	274
むずかしい	33
無回答	50
計	357



### 〈無回答を除いた年代別〉

年代	簡単	むずかしい	むずかしいの割合
0～9歳	15		
20～29歳	2		
30～39歳	15	1	6%
40～49歳	3		
60～69歳	27	2	7%
70～79歳	118	12	9%
80歳以上	91	17	16%
計	271	32	11%

### 12-2 予約を断られたこと

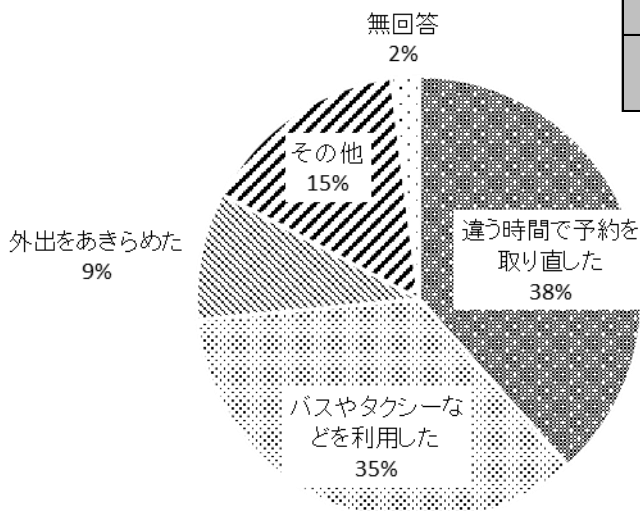
42%の人が断られた経験があると回答しています。

### 12-3 断られたその後

多い方から、「違う時間で予約を取り直した」(38%)、「バスやタクシーなどを利用した」(35%)となっています。

「その他」では、家族に送迎してもらったという回答が多くなっています。

断られたこと	はい	いいえ	無回答
違う時間で予約を取り直した	58		
バスやタクシーなどを利用した	53		
外出をあきらめた	14	1	
その他	23		1
無回答	3	167	37
計	151	168	38

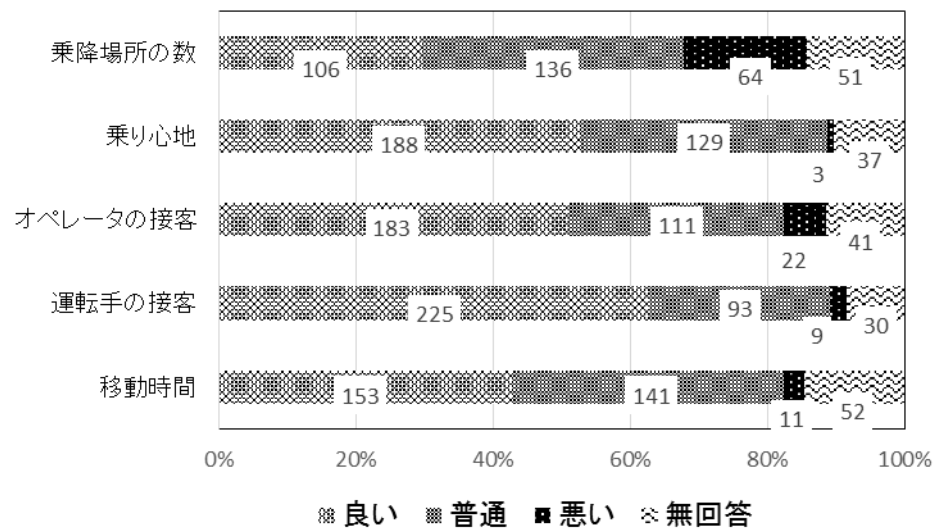


### 1.3 デマンド型乗合タクシーの満足度

満足度が高い順に、「運転手の接客」、「乗り心地」、「オペレータの接客」、「移動時間」、「乗降場所の数」となっています。

逆に満足度が低い順では、「乗降場所の数」、「オペレータの接客」、「移動時間」、「運転手の接客」、「乗り心地」となります。

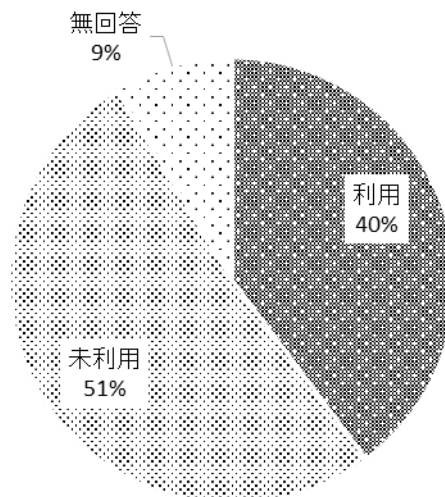
	移動時間	運転手の接客	オペレータの接客	乗り心地	乗降場所の数
良い	153	225	183	188	106
普通	141	93	111	129	136
悪い	11	9	22	3	64
無回答	52	30	41	37	51



### 1.4 無料お試しチケット利用期間終了後の利用

半数を超える人が、有料では利用していないと回答しています。

終了後	人数
利用	142
未利用	184
無回答	31
計	357



## 15 自由意見

回答者 357 人のうち、236 人の記入がありました。ここでは、内容別に整理し件数を表示しています。

### 予約について

帰りの予約がしづらい	44
1時間以内でも予約したい	20
予約とりづらい	21
どうしてもその時に断られると困る	3
予約なしでも時刻方面が同じなら便乗したい	3
ウェブなどで随時予約状況を確認したい	2
予約方法が難しい	2
予約受付期間を延ばしてほしい	1
降車時に予約したい	1
朝一番の予約が当日取れない	1

### 運行条件等について

土日祝日も運行してほしい	18
停車場所(表示)を作してほしい	4
乗り合いで時間がかかる	1
車両の台数を増やしてほしい	1
途中下車したい	1

### 登録要件について

車を所有していない人も登録させしてほしい	1
病人優先にしてほしい	1
低学年まで登録させしてほしい	1

### 利用料金への評価

高い	20
安くて良い	3
付添い人は半額にしてほしい	1
付添い人だけ有料にしてほしい	1

### 運転手・オペレータについて

運転手の感じが良い	8
時間が正確	4
転んだのに助けくれなかった	1
オペレータが丁寧で良い	1
オペレータが冷たい	1
オペレータが必要事項を聞き取ってほしい	1

### 乗降場所・行き先について

買い物に利用したい	34
市外へ行きたい(通院)	27
岩倉駅に行きたい	16
運行時間を延ばしてほしい	8
自宅に来てくれるのが良い	7
銀行・郵便局へ行きたい	6
保育園・幼稚園に行きたい	3
理容店に行きたい	2
親族・知人宅に行きたい	2
公共施設以外にも行きたい	1
飲食店に行きたい	1
八剣町方面に乗降場所を設置してほしい	1
石仏・八剣グランドに行きたい	1
乗降場所でなくても降ろしてほしい	1

### 要望・意見等

巡回バスがほしい	13
もう少し小さな車両でもよい	2
もっと乗っていると気楽に頼める	2
タクシーチケットがほしい	1
チャイルドシート、ベビーシートの設置	1
車イスも積めるようにしてほしい	1
もう一工夫してほしい	1
ラッピング派手で恥ずかしい	1
使いづらい	1
乗り合いで気を使う	1
必要性がないのでは	1
席を有効に使ってほしい	1
乗り降りが大変	1
市内一方通行が多く通りにくい	1
座席が汚れている	1
袋小路に入れない	1
他市と比べ、施策が遅い	1

### 肯定的な意見

続けてほしい	21
感謝	10
子どもが好き	4
広くて乗り心地が良い	2
便利で良い	2