

市民乗り合いタクシー利用者ヒアリング調査結果について

1 調査概要

平成 29 年 4 月からたつの市全域で運行している市民乗り合いタクシー「あかねちゃん」の利用実態や利用意向を把握するため、利用者に対するヒアリング調査を実施しました。

ヒアリング調査の概要は、以下に示すとおりです。

< 調査概要 >

調査目的	市民乗り合いタクシー「あかねちゃん」利用者の利用実態や利用意向を把握し、更なる運行改善を図る
調査日	平 日：令和 3 年 10 月 5 日（火） 土曜日：令和 3 年 10 月 2 日（土）
調査対象者	市民乗り合いタクシー「あかねちゃん」利用者
調査方法	市民乗り合いタクシー「あかねちゃん」利用者に対し、車両内でヒアリング調査を実施

< 配布・回収状況 >

区域名	平日		土曜日		合計	
	回答数	構成比	回答数	構成比	回答数	構成比
新宮区域	40	19.1%	20	21.5%	60	19.9%
龍野東区域	58	27.8%	34	36.6%	92	30.5%
龍野西区域	45	21.5%	14	15.1%	59	19.5%
揖保川区域	24	11.5%	13	14.0%	37	12.3%
御津区域	41	19.6%	10	10.8%	51	16.9%
市 外	1	0.5%	2	2.2%	3	1.0%
合 計	209	100.0%	93	100.0%	302	100.0%

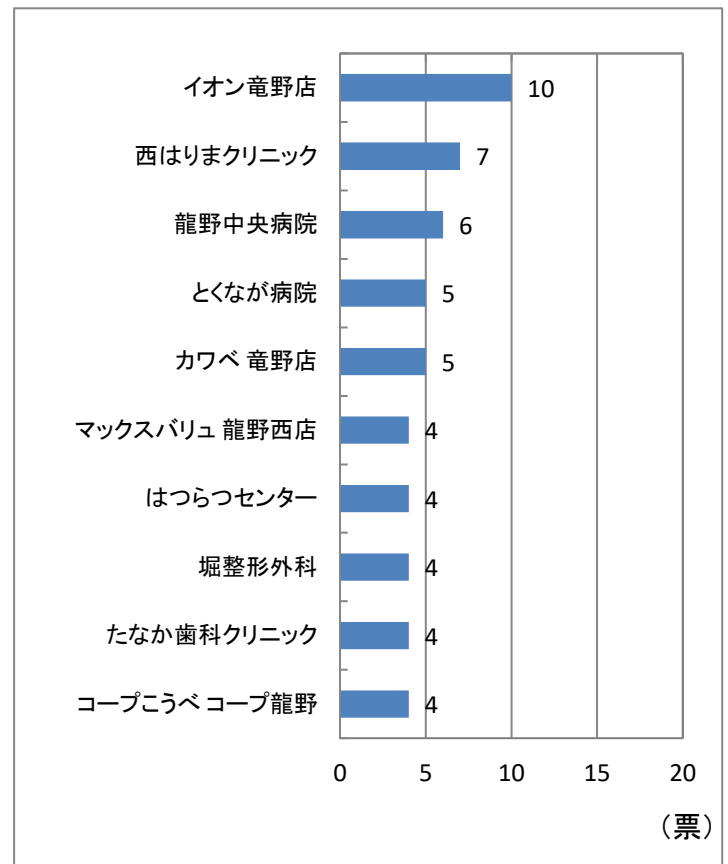
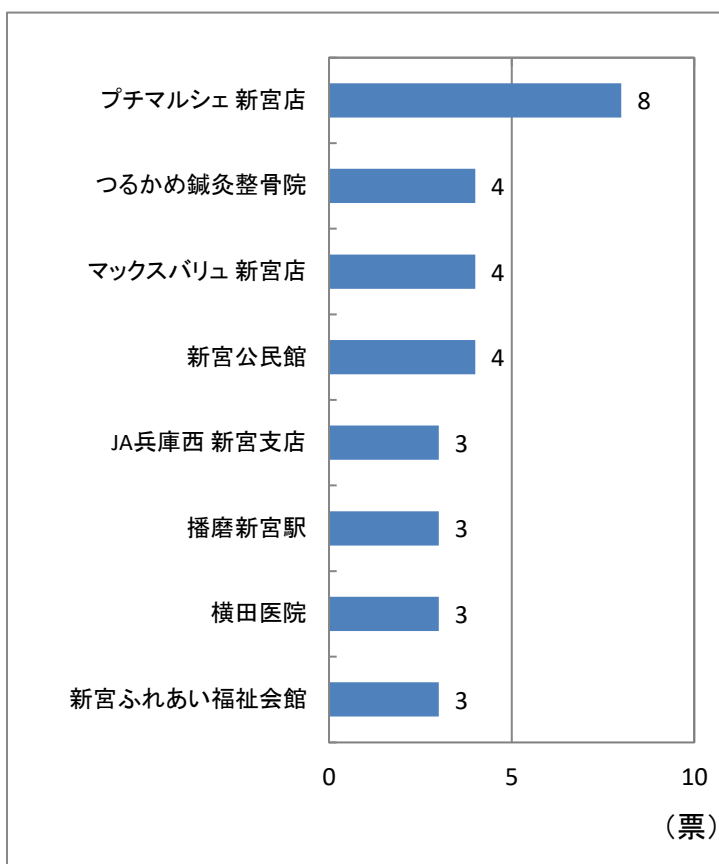
2 調査結果【抜粋】

(1) 「あかねちゃん」の利用状況について

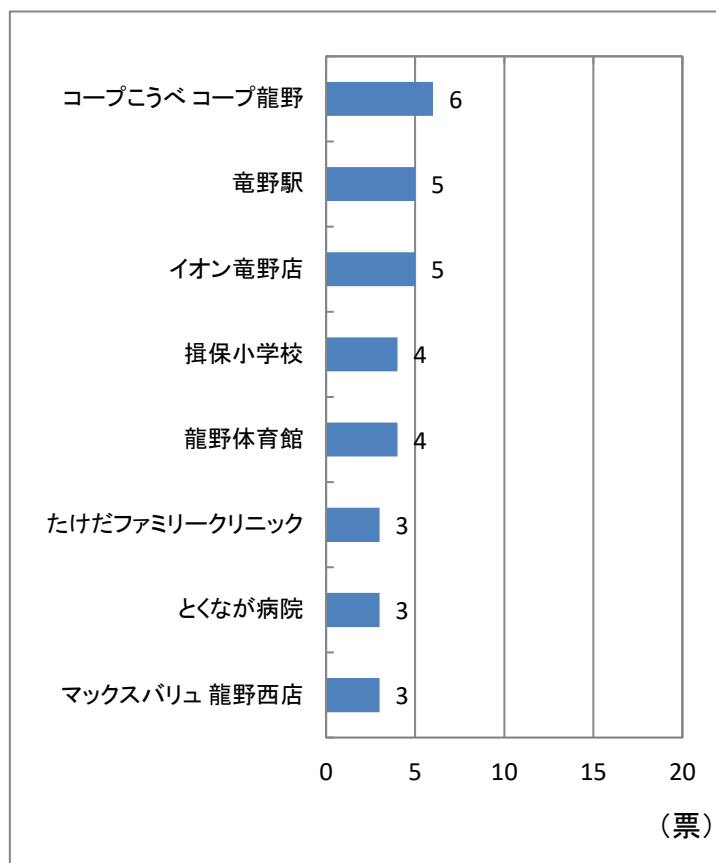
① 「あかねちゃん」利用時の乗降場所（問 1）

- ・「あかねちゃん」利用時の乗降場所は、イオン竜野店やマックスバリュ、プチマルシェ等のスーパー、たつの市民病院や各区域内の医院・クリニック等の医療施設が多くなっています。

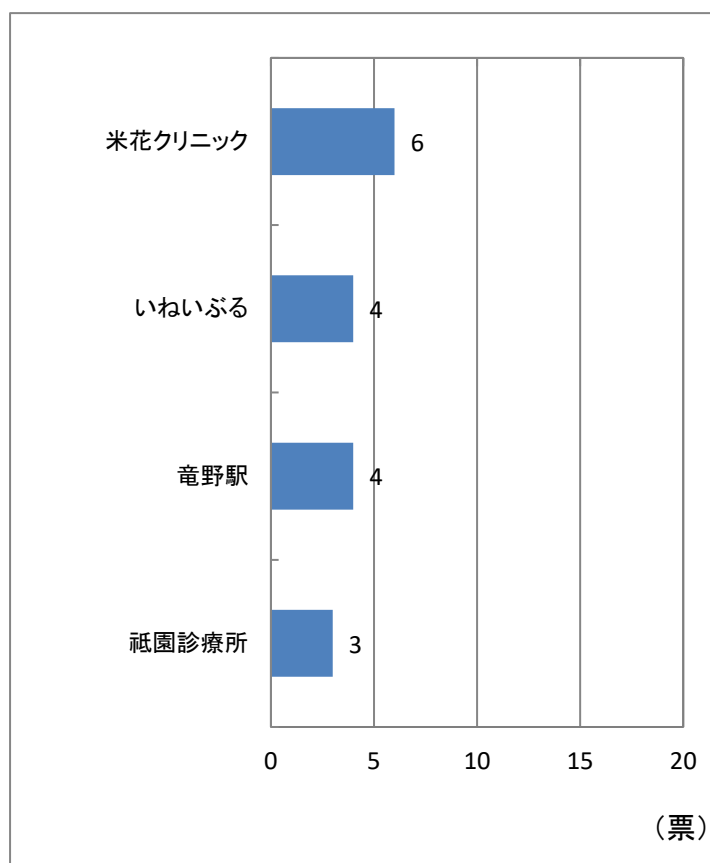
＜「あかねちゃん」利用時の乗降場所＞
(新宮区域) (龍野東区域)



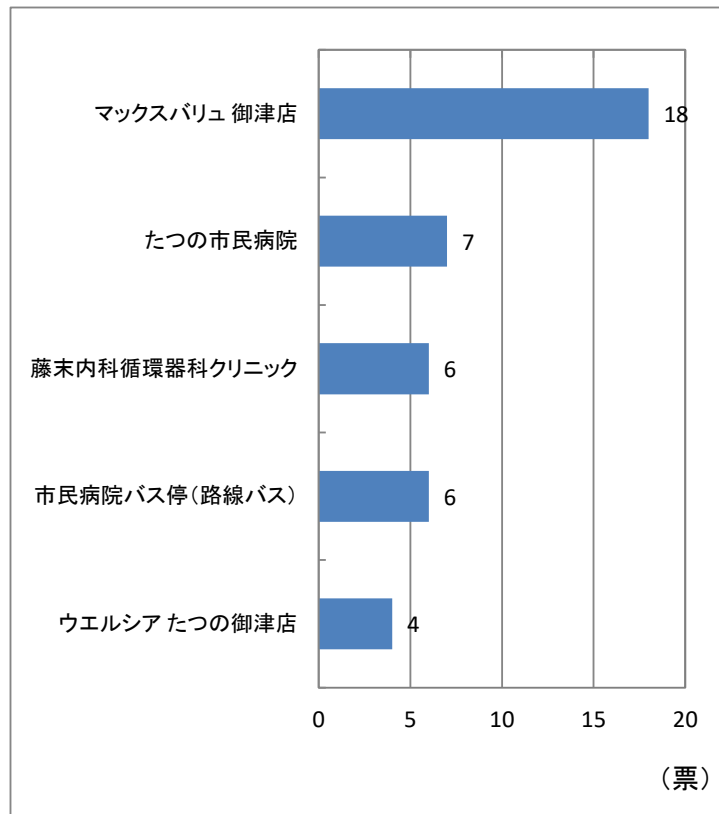
(龍野西区域)



(揖保川区域)



(御津区域)



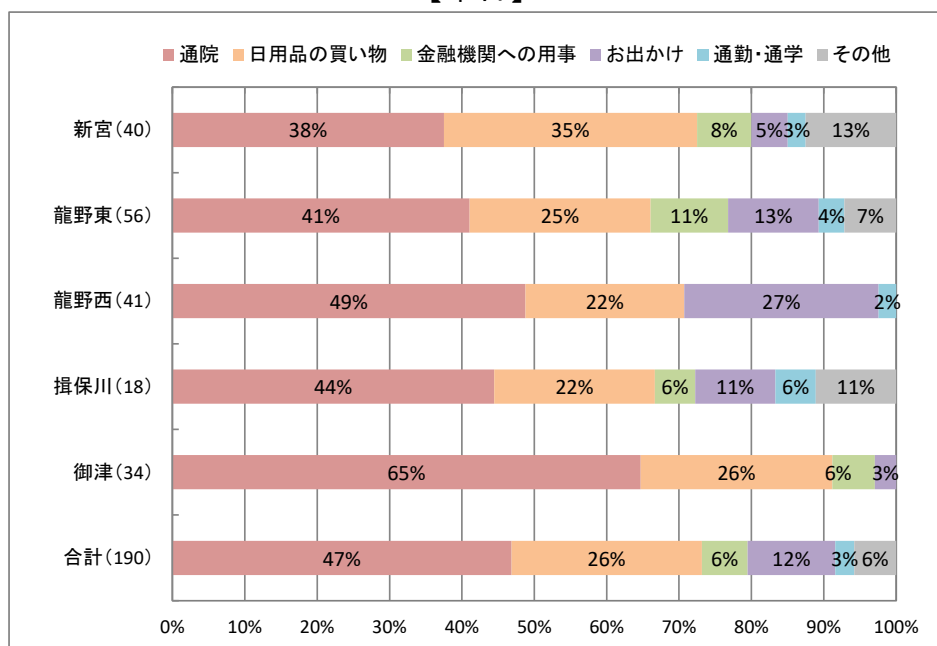
※ 乗降場所「自宅」を除く
2票以上の回答のみを集計

② 「あかねちゃん」の主な利用目的（問 2-1）

- ・「あかねちゃん」の主な利用目的は、平日は「通院」目的の割合が40%以上を占めています。
- ・土曜日は「お出かけ」の割合が平日よりも多い傾向にあります。

＜「あかねちゃん」の主な利用目的＞

【平日】



上段：票

下段：横構成比

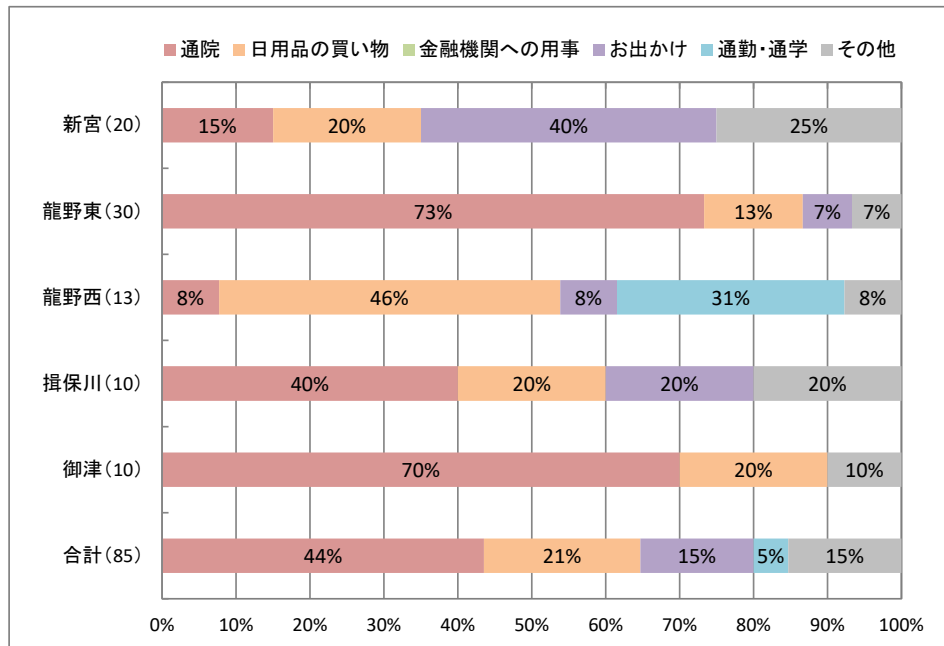
	通院	日用品の 買い物	金融機関 への用事	お出かけ	通勤・通学	その他	合計
新宮	15 (38%)	14 (35%)	3 (8%)	2 (5%)	1 (3%)	5 (13%)	40 (100%)
龍野東	23 (41%)	14 (25%)	6 (11%)	7 (13%)	2 (4%)	4 (7%)	56 (100%)
龍野西	20 (49%)	9 (22%)	0 (0%)	11 (27%)	1 (2%)	0 (0%)	41 (100%)
揖保川	8 (44%)	4 (22%)	1 (6%)	2 (11%)	1 (6%)	2 (11%)	18 (100%)
御津	22 (65%)	9 (26%)	2 (6%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	34 (100%)
合計	88 (47%)	50 (26%)	12 (6%)	23 (12%)	5 (3%)	11 (6%)	189 (100%)

目的無回答19票除く
市外利用者等1票除く

【「その他」の回答内容一覧】

運行区域	回答内容
新宮	はつらつセンターに借りたものを返却に行く 市役所の用事
龍野東	美容院 運動 仕事
龍野西	運動 付き添い 市役所の用事
揖保川	仕事 運動
御津	美容院

【土曜日】



上段：票

下段：横構成比

	通院	日用品の 買い物	金融機関 への用事	お出かけ	通勤・通学	その他	合計
新宮	3 (15%)	4 (20%)	0 (0%)	8 (40%)	0 (0%)	5 (25%)	20 (100%)
龍野東	22 (73%)	4 (13%)	0 (0%)	2 (7%)	0 (0%)	2 (7%)	30 (100%)
龍野西	1 (8%)	6 (46%)	0 (0%)	1 (8%)	4 (31%)	1 (8%)	13 (100%)
揖保川	4 (40%)	2 (20%)	0 (0%)	2 (20%)	0 (0%)	2 (20%)	10 (100%)
御津	7 (70%)	2 (20%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (10%)	10 (100%)
合計	37 (45%)	18 (22%)	0 (0%)	13 (16%)	4 (5%)	11 (13%)	83 (100%)

目的無回答8票除く
市外利用者等2票除く

【「その他」の回答内容一覧】

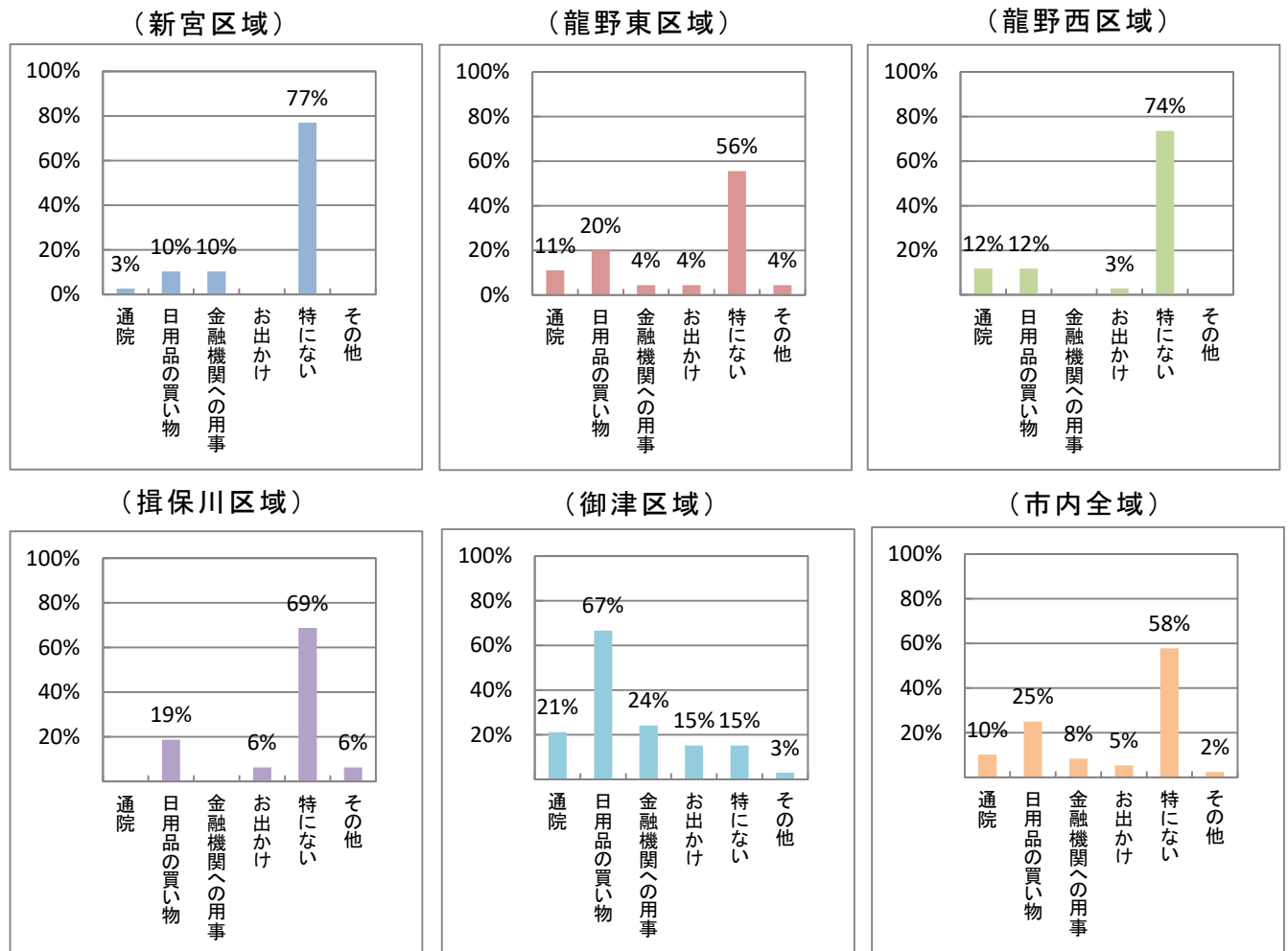
運行区域	回答内容
新宮	散策
龍野東	リハビリ 美容院
龍野西	乗り継ぎ

③ 合わせて外出した目的（問 2-2）〔複数回答〕

・問 2-1 の目的以外で合わせて外出した目的は、平日全体では「特にない」の割合が 58% となっており、単一目的での利用が多くなっています。御津区域は平日・土曜日共に「日用品の買い物」の割合が 67% と最も高く、新宮・龍野東・龍野西域では、土曜日で「日用品の買い物」の割合が平日よりも高くなっています。

< 合わせて外出した目的 >

【平日】



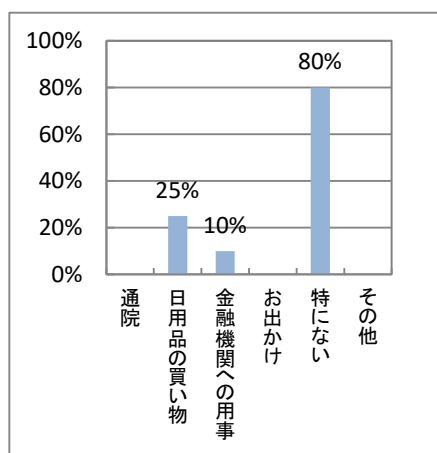
上段：票 下段：横構成比 複数回答

	通院	日用品の 買い物	金融機関 への用事	お出かけ	特にない	その他	合計
新宮	1 (3%)	4 (10%)	4 (10%)	0 (0%)	30 (77%)	0 (0%)	39
龍野東	5 (11%)	9 (20%)	2 (4%)	2 (4%)	25 (56%)	2 (4%)	45
龍野西	4 (12%)	4 (12%)	0 (0%)	1 (3%)	25 (74%)	0 (0%)	34
揖保川	0 (0%)	3 (19%)	0 (0%)	1 (6%)	11 (69%)	1 (6%)	16
御津	7 (21%)	22 (67%)	8 (24%)	5 (15%)	5 (15%)	1 (3%)	33
合計	17 (10%)	42 (25%)	14 (8%)	9 (5%)	96 (57%)	4 (2%)	167

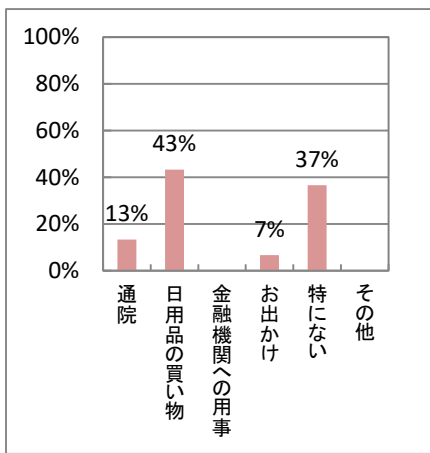
その他目的無回答41票除く
市外利用者等1票除く

【土曜日】

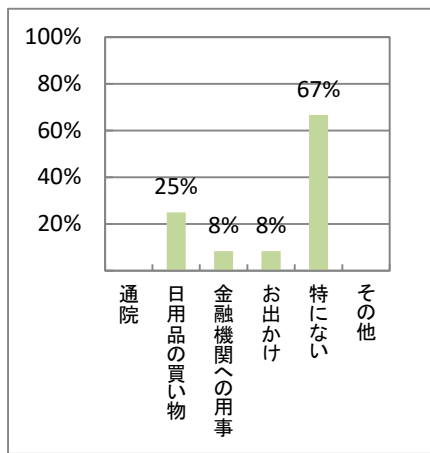
(新宮区域)



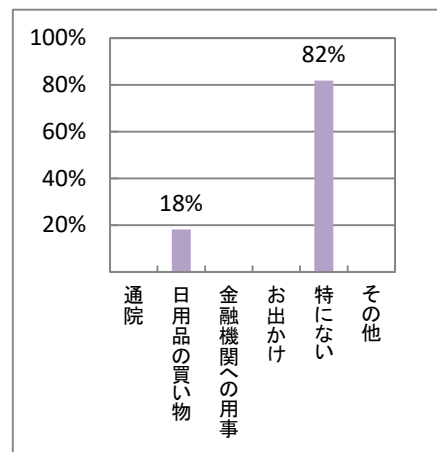
(龍野東区域)



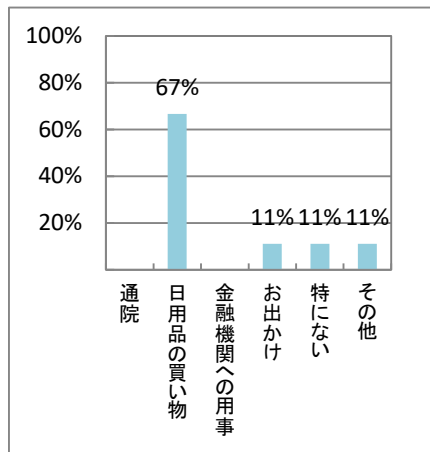
(龍野西区域)



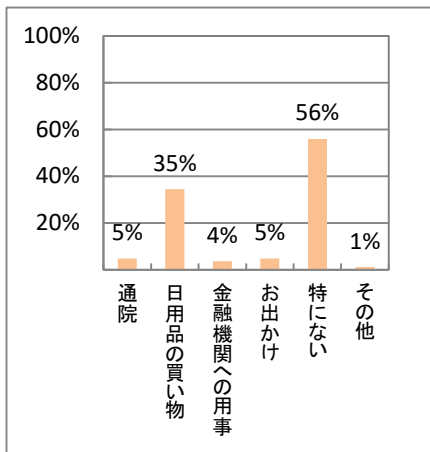
(揖保川区域)



(御津区域)



(市内全域)



上段:票 下段:横構成比 複数回答

	通院	日用品の 買い物	金融機関 への用事	お出かけ	特にない	その他	合計
新宮	0 (0%)	5 (25%)	2 (10%)	0 (0%)	16 (80%)	0 (0%)	20
龍野東	4 (13%)	13 (43%)	0 (0%)	2 (7%)	11 (37%)	0 (0%)	30
龍野西	0 (0%)	3 (25%)	1 (8%)	1 (8%)	8 (67%)	0 (0%)	12
揖保川	0 (0%)	2 (18%)	0 (0%)	0 (0%)	9 (82%)	0 (0%)	11
御津	0 (0%)	6 (67%)	0 (0%)	1 (11%)	1 (11%)	1 (11%)	9
合計	4 (5%)	29 (35%)	3 (4%)	4 (5%)	45 (55%)	1 (1%)	82

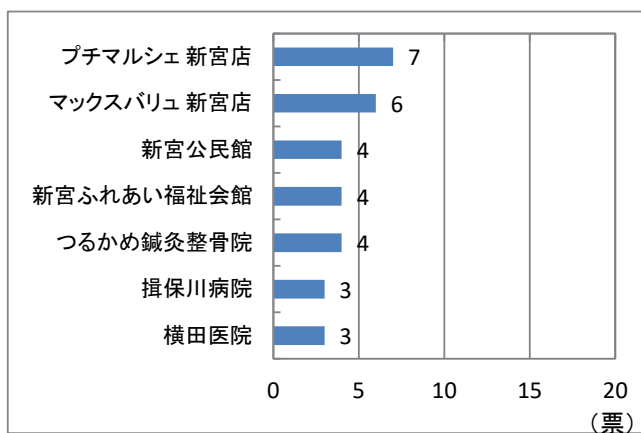
その他目的無回答9票除く
市外利用者等2票除く

④ 「あかねちゃん」利用時の目的地（問 2-3）

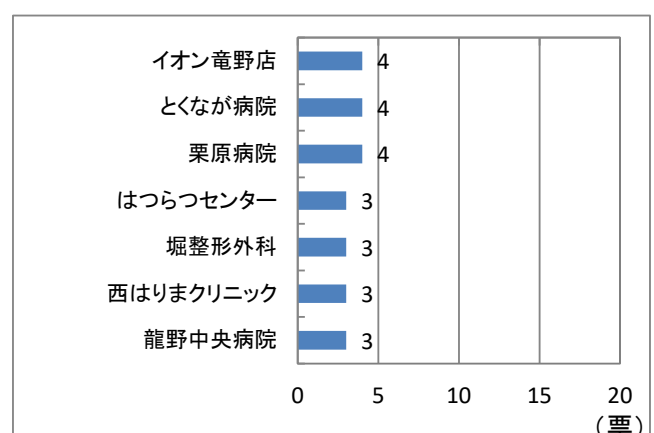
- ・「あかねちゃん」利用時の目的地は、乗降場所と同じく、マックスバリュやイオン竜野店、プチマルシェ等のスーパーや、たつの市民病院や各区域内の医院・クリニック等の医療施設が多くなっています。
- ・「あかねちゃん」の乗降場所となっている施設が目的地となっていることから、乗降場所の設定が適切に行われていると考えられます。

＜ 「あかねちゃん」利用時の目的地 ＞

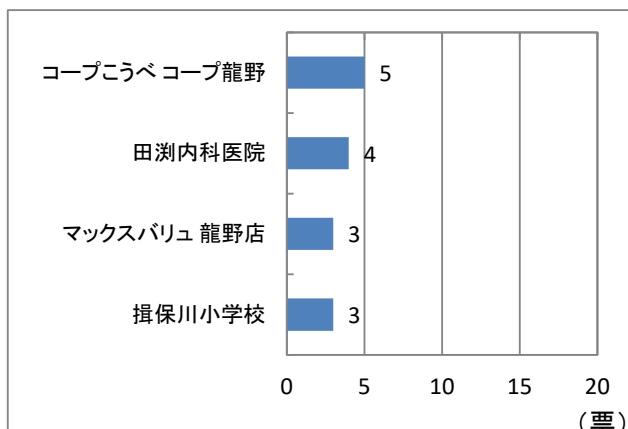
（新宮区域）



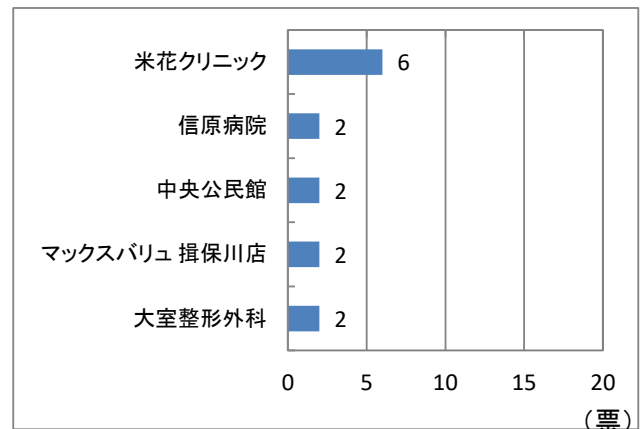
（龍野東区域）



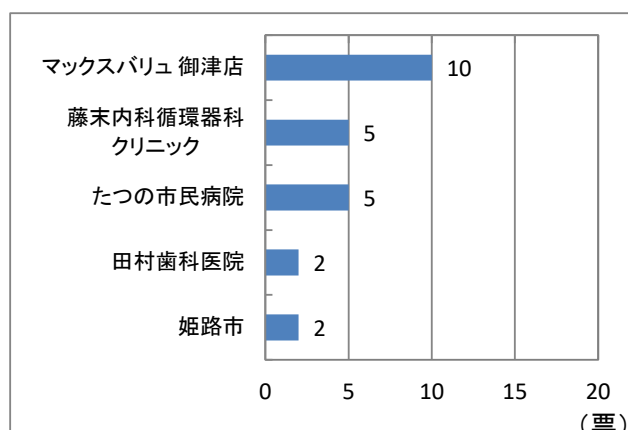
（龍野西区域）



（揖保川区域）



（御津区域）



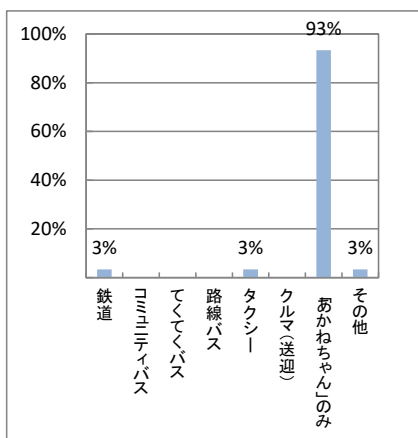
※ 2票以上の回答のみを集計

⑤ 「あかねちゃん」の利用前後に乗り継いだ交通手段（問3）〔複数回答〕

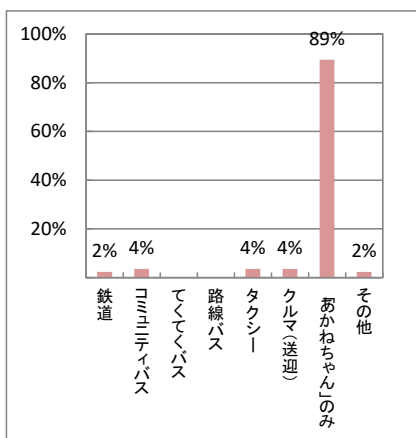
- ・「あかねちゃん」の利用前後に乗り継いだ交通手段を見ると、平日・土曜日共に「あかねちゃん」のみの利用の割合が大半を占めていますが、龍野西や揖保川区域では「鉄道」、御津区域では「タクシー」との乗り継ぎ利用が比較的多く見られます。

＜「あかねちゃん」の利用前後に乗り継いだ交通手段＞

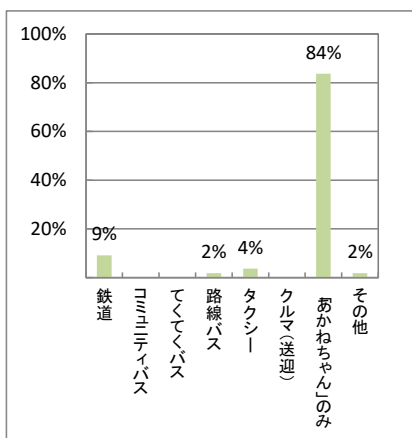
（新宮区域）



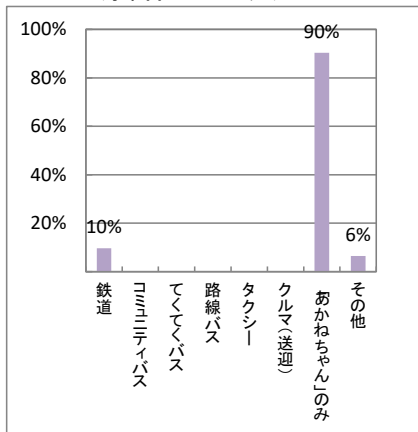
（龍野東区域）



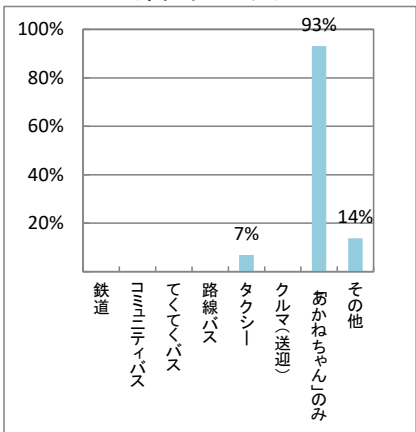
（龍野西区域）



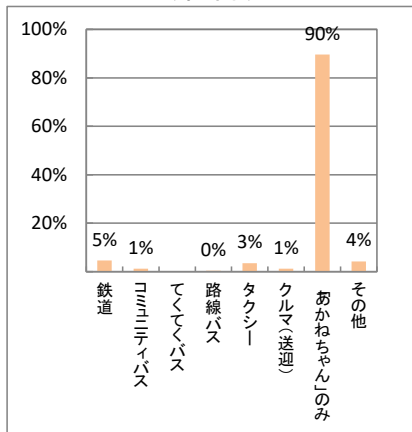
（揖保川区域）



（御津区域）



（合計）



上段：票 下段：横構成比 複数回答

	鉄道	コミュニティバス	てくてくバス	路線バス	タクシー	クルマ(送迎)	『あかねちゃん』以外は使わない	その他	合計
新宮	2 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (3%)	0 (0%)	56 (93%)	2 (3%)	60 —
龍野東	2 (2%)	3 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (4%)	3 (4%)	76 (89%)	2 (2%)	85 —
龍野西	5 (9%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	2 (4%)	0 (0%)	46 (84%)	1 (2%)	55 —
揖保川	3 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	28 (90%)	2 (6%)	31 —
御津	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (7%)	0 (0%)	27 (93%)	4 (14%)	29 —
合計	12 (5%)	3 (1%)	0 (0%)	1 (0%)	9 (3%)	3 (1%)	233 (90%)	11 (4%)	260 —

乗り継ぎ無回答39票除く
市外利用者等3票除く

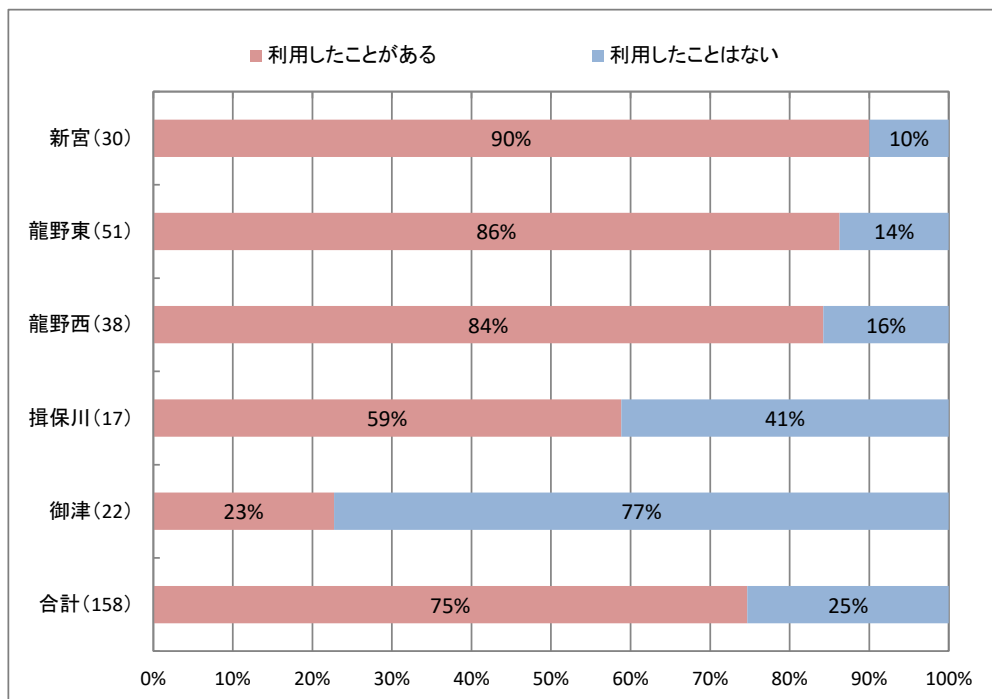
※問 4 以降の設問に関しては、個人の意見をお伺いする設問となるため、調査日当日の
1 回目のみのご意見を集計しています

(2) 直近 1 年間の移動状況について

① 令和 3 年 3 月よりも前に「あかねちゃん」を利用したことがあるか（問 4-1）

・令和 3 年 3 月よりも前に「あかねちゃん」を利用したことがあるかについては、全体
で 75%の方が「利用したことがある」と回答しており、利用者の大半は「あかねちゃん」
を継続的に利用している利用者となっています。

< 令和 3 年 3 月よりも前に「あかねちゃん」を利用したことがあるか >



上段：票
下段：横構成比

	利用した ことがある	利用した ことはない	合計
新宮	27 (90%)	3 (10%)	30 (100%)
龍野東	44 (86%)	7 (14%)	51 (100%)
龍野西	32 (84%)	6 (16%)	38 (100%)
揖保川	10 (59%)	7 (41%)	17 (100%)
御津	5 (23%)	17 (77%)	22 (100%)
合計	118 (75%)	40 (25%)	158 (100%)

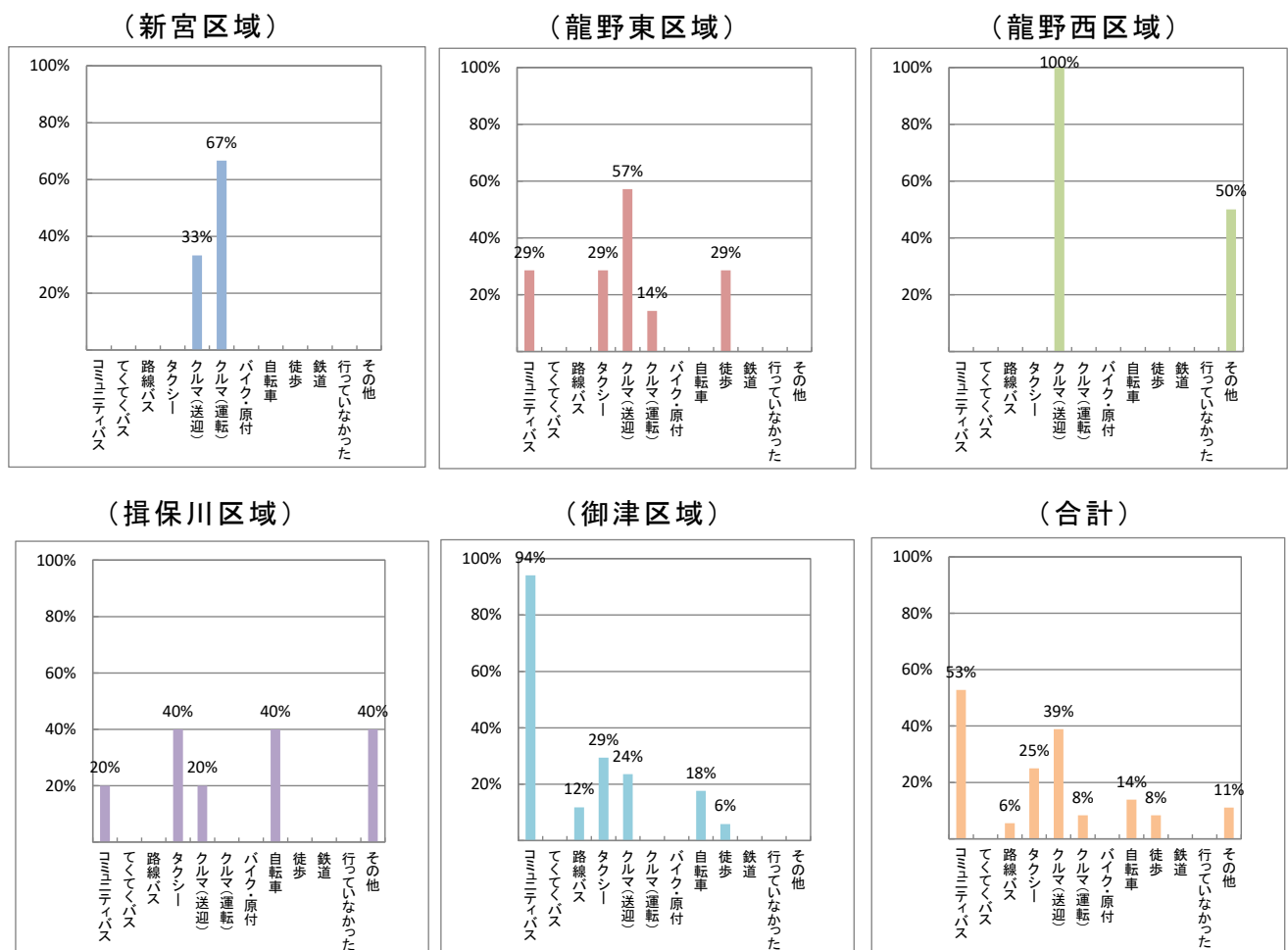
利用回答無回答16票を除く

②-1 令和3年3月よりも前は、どのように移動していたか（問4-2）〔複数回答〕

【問4-1で「利用したことはない」と回答した方のみ】

- ・令和3年3月以前に「あかねちゃん」を利用しなかった方の移動手段は、新宮区域、龍野東区域、龍野西区域へは、クルマ（送迎）、クルマ（運転）からが最も多く、揖保川区域ではタクシーや自転車、御津区域ではコミュニティバスが最も高くなっています。

< 令和3年3月よりも前は、どのように移動していたか >



上段:票 下段:横構成比 複数回答

	コミュニティバス	てくてくバス	路線バス	タクシー	クルマ（送迎）	クルマ（運転）	バイク・原付	自転車	徒歩	鉄道	行っていない	その他	合計
新宮	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (33%)	2 (67%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	3 -
龍野東	2 (29%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (29%)	4 (57%)	1 (14%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (29%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	7 -
龍野西	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (50%)	4 -
揖保川	1 (20%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (40%)	1 (20%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (40%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (40%)	5 -
御津	16 (94%)	0 (0%)	2 (12%)	5 (29%)	4 (24%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (18%)	1 (6%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	17 -
合計	18 (50%)	0 (0%)	2 (6%)	7 (19%)	13 (36%)	3 (8%)	0 (0%)	3 (8%)	3 (8%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (6%)	36 -

あかねちゃん利用前交通手段無回答4票除く

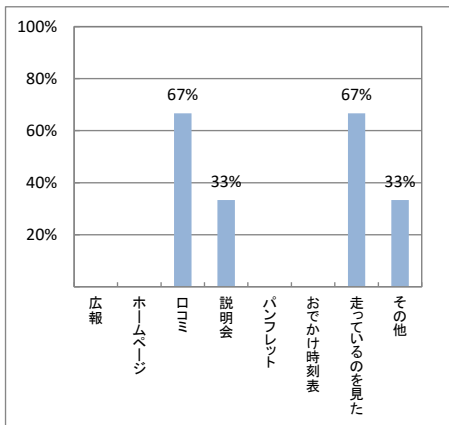
②-2 「あかねちゃん」を利用するようになったきっかけ（問 4-3）〔複数回答〕

【問 4-1 で「利用したことはない」と回答した方のみ】

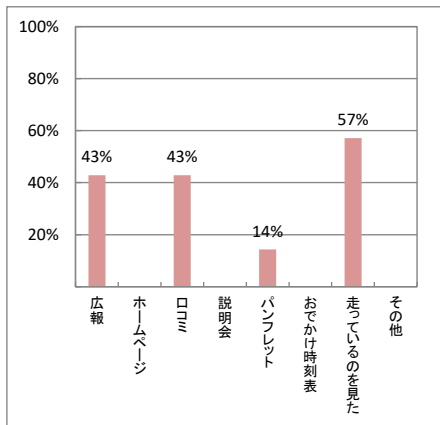
- ・「あかねちゃん」を利用するようになったきっかけは、全体では「広報」が 50%、「口コミ」が 29%と高くなっています。

＜ 「あかねちゃん」を利用するようになったきっかけ ＞

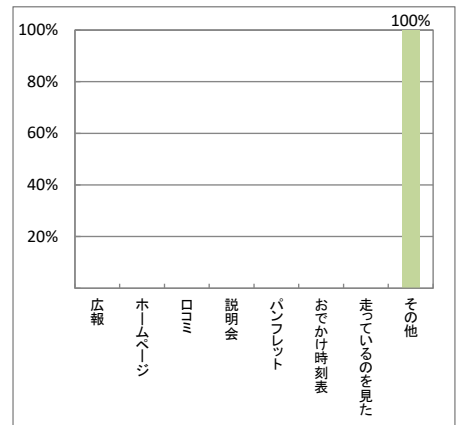
（新宮区域）



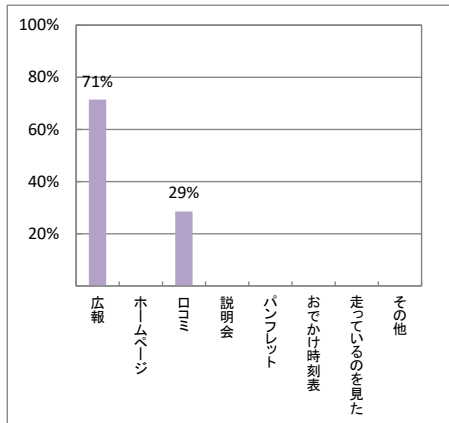
（龍野東区域）



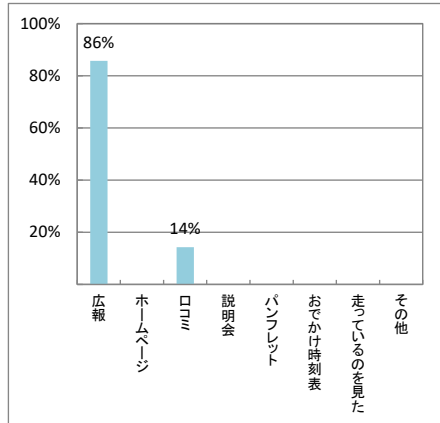
（龍野西区域）



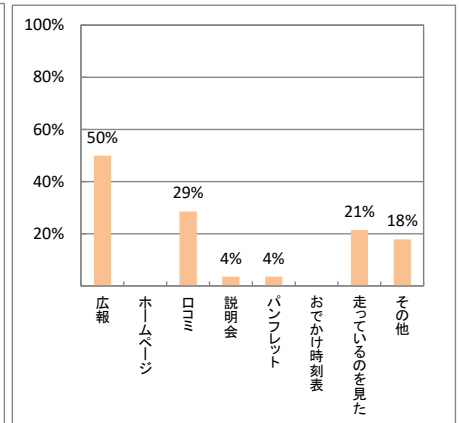
（揖保川区域）



（御津区域）



（合計）



上段：票 下段：横構成比 複数回答

	広報	ホーム ページ	口コミ	説明会	パンフ レット	おでかけ 時刻表	走っている のを見た	その他	合計
新宮	0 (0%)	0 (0%)	2 (67%)	1 (33%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (67%)	1 (33%)	3 —
龍野東	3 (43%)	0 (0%)	3 (43%)	0 (0%)	1 (14%)	0 (0%)	4 (57%)	0 (0%)	7 —
龍野西	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (100%)	4 —
揖保川	5 (71%)	0 (0%)	2 (29%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	7 —
御津	6 (86%)	0 (0%)	1 (14%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	7 —
合計	14 (50%)	0 (0%)	8 (29%)	1 (4%)	1 (4%)	0 (0%)	6 (21%)	5 (18%)	28 —

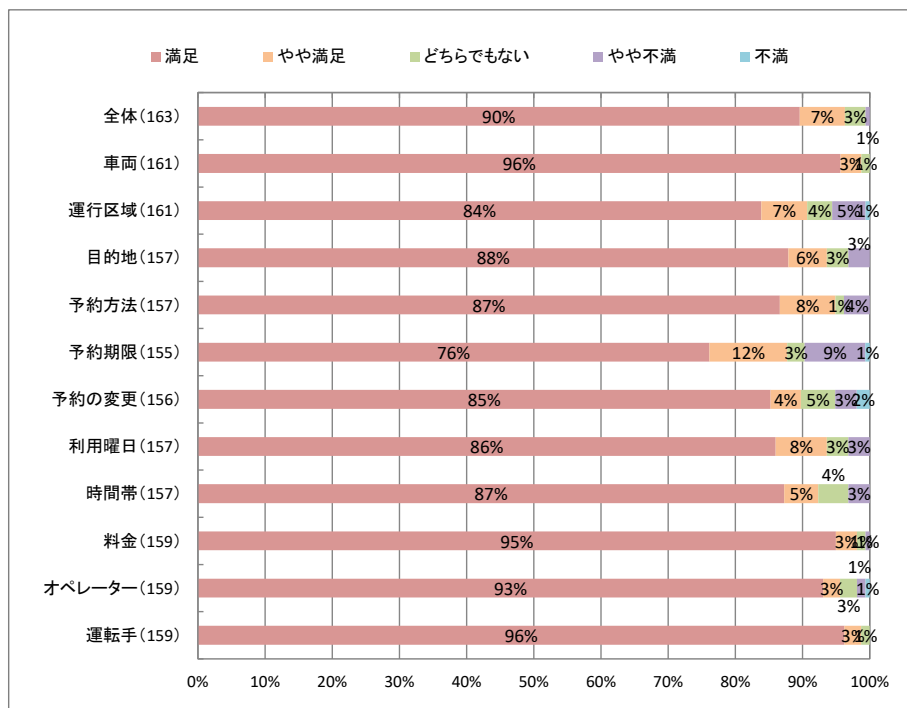
利用するきっかけ無回答12票除く

(3) 「あかねちゃん」の満足度について（問 7-1）

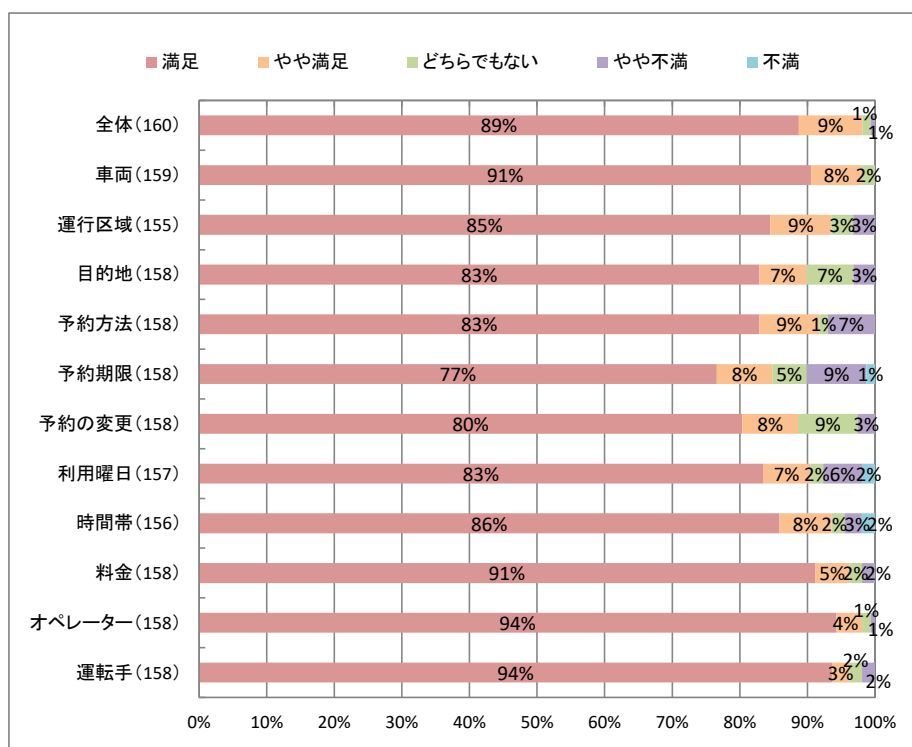
① 過年度（令和 2 年度）調査との満足度の比較

- ・ 過年度（令和 2 年度）の調査結果と比較すると、「満足」「やや満足」の割合は概ね同程度か増加していますが、予約期限に対する「不満」「やや不満」の割合は合わせて 10% となっており、他の項目と比べてやや高い傾向にあります。

【令和 2 年度】



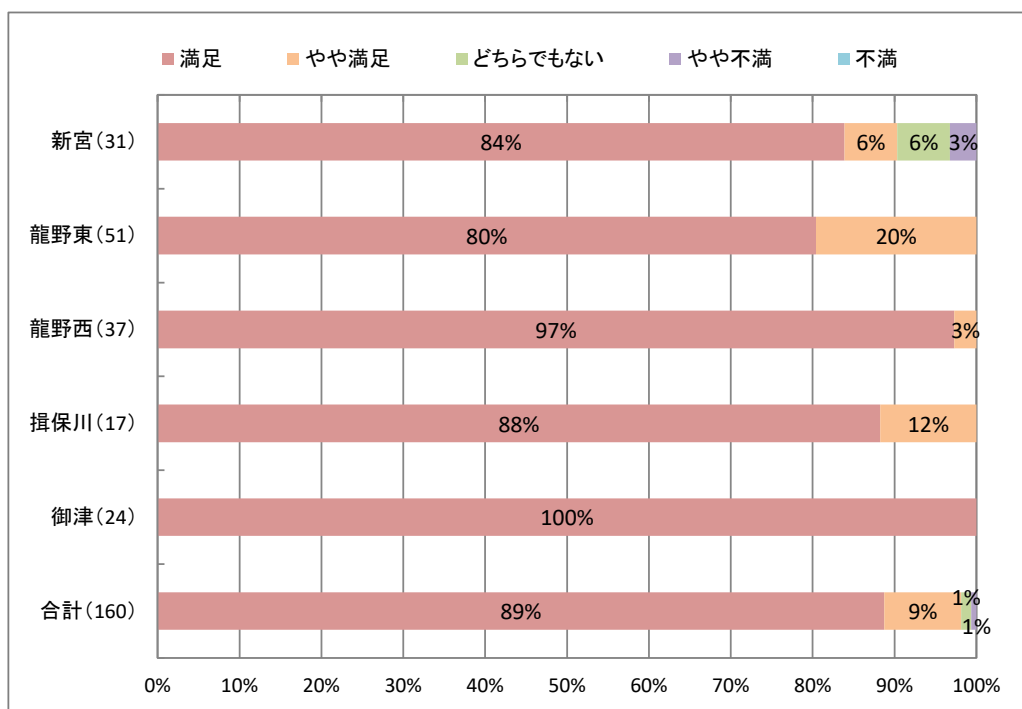
【令和 3 年度】



② 全体的な満足度

- ・全体的な満足度は、全体では「満足」「やや満足」の割合が合わせて98%となっており、「やや不満」「不満」の回答はほとんど見られないことから、「あかねちゃん」の運行内容について、利用者は概ね満足していただいていると考えられます。

< 全体的な満足度 >



上段：票

下段：横構成比

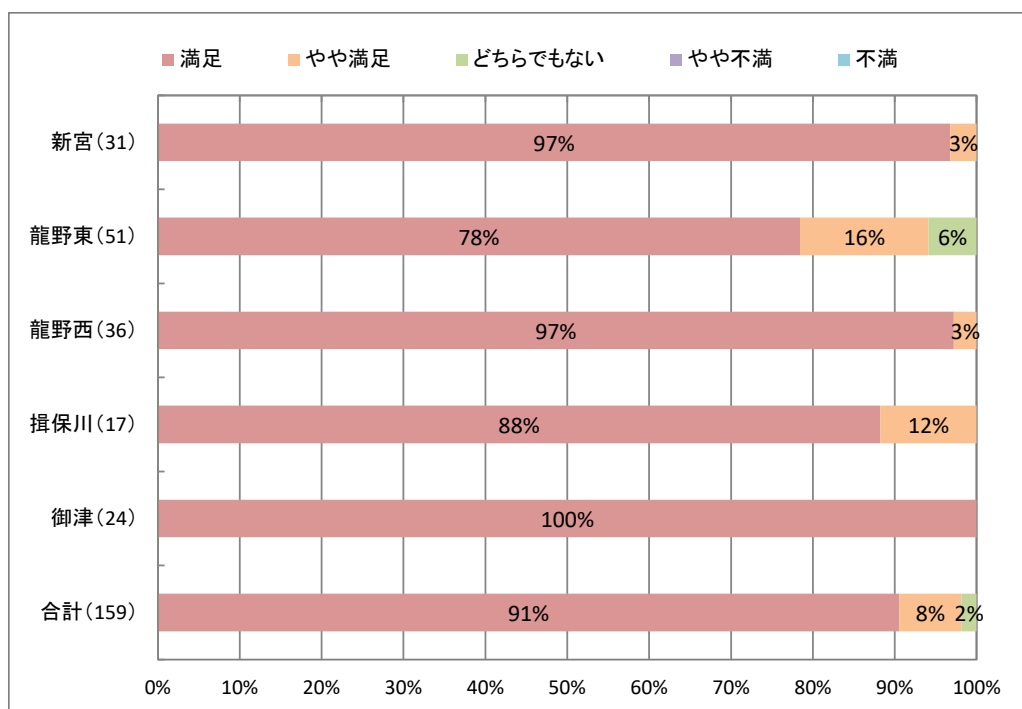
	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	26 (84%)	2 (6%)	2 (6%)	1 (3%)	0 (0%)	31 (100%)
龍野東	41 (80%)	10 (20%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	51 (100%)
龍野西	36 (97%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	37 (100%)
揖保川	15 (88%)	2 (12%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	17 (100%)
御津	24 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	24 (100%)
合計	142 (89%)	15 (9%)	2 (1%)	1 (1%)	0 (0%)	160 (100%)

全体に対する満足度無回答14票除く
市外利用者等1票除く

③ 車両の大きさや乗り心地

- ・車両の大きさや乗り心地については、全体ではほぼ全ての利用者が「満足」「やや満足」と回答しており、「不満」「やや不満」の回答者はいませんでした。

< 車両の大きさや乗り心地 >



上段：票
下段：横構成比

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	30 (97%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	31 (100%)
龍野東	40 (78%)	8 (16%)	3 (6%)	0 (0%)	0 (0%)	51 (100%)
龍野西	35 (97%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	36 (100%)
揖保川	15 (88%)	2 (12%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	17 (100%)
御津	24 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	24 (100%)
合計	144 (91%)	12 (8%)	3 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	159 (100%)

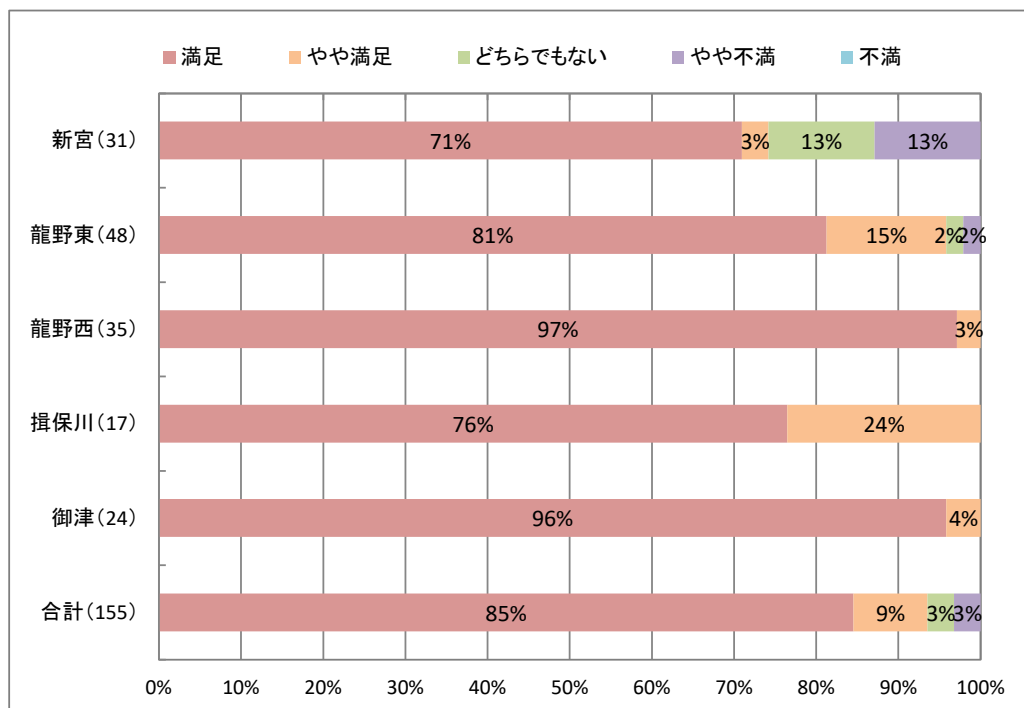
車両に対する満足度無回答15票除く
市外利用者等1票除く

※ 車両の大きさや乗り心地に対する要望なし

④ 利用できる区域

- ・利用できる区域については、全体では「満足」「やや満足」の割合が合わせて94%と概ね満足度は高くなっています。新宮区域では「やや不満」の割合が13%と他の区域と比べるとやや高くなっています。

< 利用できる区域 >



上段：票 下段：横構成比

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	22 (71%)	1 (3%)	4 (13%)	4 (13%)	0 (0%)	31 (100%)
龍野東	39 (81%)	7 (15%)	1 (2%)	1 (2%)	0 (0%)	48 (100%)
龍野西	34 (97%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	35 (100%)
揖保川	13 (76%)	4 (24%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	17 (100%)
御津	23 (96%)	1 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	24 (100%)
合計	131 (85%)	14 (9%)	5 (3%)	5 (3%)	0 (0%)	155 (100%)

区域に対する満足度無回答19票除く
市外利用者等1票除く

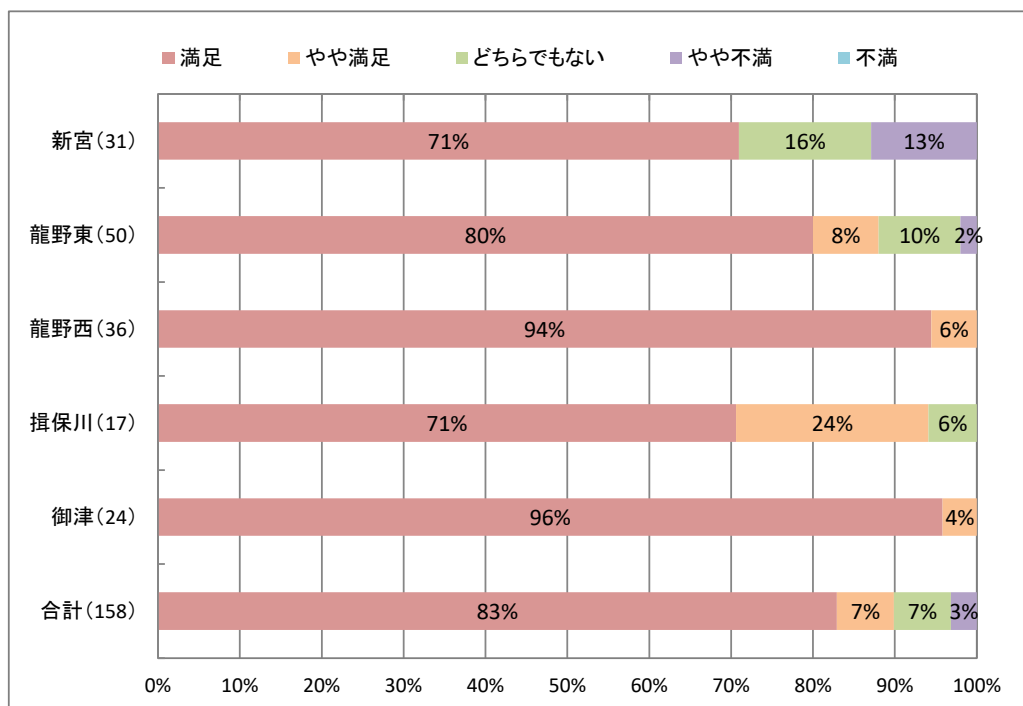
< 利用できる区域に対する要望 >

運行区域	回答内容
新宮	違う区域へ行ってくれると助かる。
新宮	病院に行くため、龍野まで行ってほしい。
新宮	病院や買い物のために龍野まで行ってほしい。
新宮	川の西側にも行ってほしい。
龍野東	JR網干駅まで行ってほしい。

⑤ 目的地の設定

- ・目的地の設定については、全体では「満足」「やや満足」の割合が合わせて90%と概ね満足度は高くなっています。新宮区域では「やや不満」の割合が13%と他の区域と比べるとやや高くなっています。

< 目的地の設定 >



上段:票 下段:横構成比

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	22 (71%)	0 (0%)	5 (16%)	4 (13%)	0 (0%)	31 (100%)
龍野東	40 (80%)	4 (8%)	5 (10%)	1 (2%)	0 (0%)	50 (100%)
龍野西	34 (94%)	2 (6%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	36 (100%)
揖保川	12 (71%)	4 (24%)	1 (6%)	0 (0%)	0 (0%)	17 (100%)
御津	23 (96%)	1 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	24 (100%)
合計	131 (83%)	11 (7%)	11 (7%)	5 (3%)	0 (0%)	158 (100%)

目的地に対する満足度無回答16票除く
市外利用者等1票除く

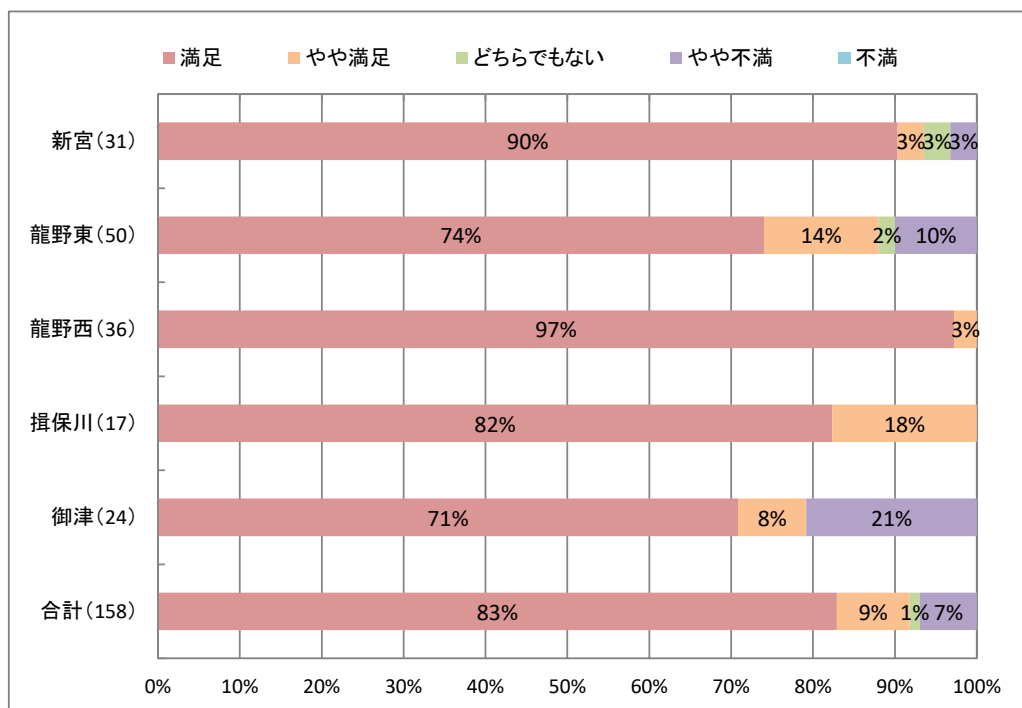
< 目的地に対する要望 >

運行区域	回答内容
新宮	川へ魚などの調査をしに行く時に利用するが、目的地以外の場所に良い場所があるので指定できたら嬉しい。
新宮	「喫茶店みつわ」「美容院グリーントマト」に停まってくれたら助かる。
新宮	喫茶店に行きたい。
新宮	食事する場所に連れて行ってほしい。
龍野東	行き先を増やしてほしい。

⑥ 予約方法（電話での予約）

- ・予約方法（電話での予約）については、全体では「満足」「やや満足」の割合が合わせて92%と概ね満足度は高くなっています。御津区域では「やや不満」の割合が21%、龍野東区域では10%と他の区域と比べるとやや高くなっています。

< 予約方法（電話での予約） >



上段：票 下段：横構成比

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	28 (90%)	1 (3%)	1 (3%)	1 (3%)	0 (0%)	31 (100%)
龍野東	37 (74%)	7 (14%)	1 (2%)	5 (10%)	0 (0%)	50 (100%)
龍野西	35 (97%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	36 (100%)
揖保川	14 (82%)	3 (18%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	17 (100%)
御津	17 (71%)	2 (8%)	0 (0%)	5 (21%)	0 (0%)	24 (100%)
合計	131 (83%)	14 (9%)	2 (1%)	11 (7%)	0 (0%)	158 (100%)

予約方法に対する満足度無回答16票除く
市外利用者等1票除く

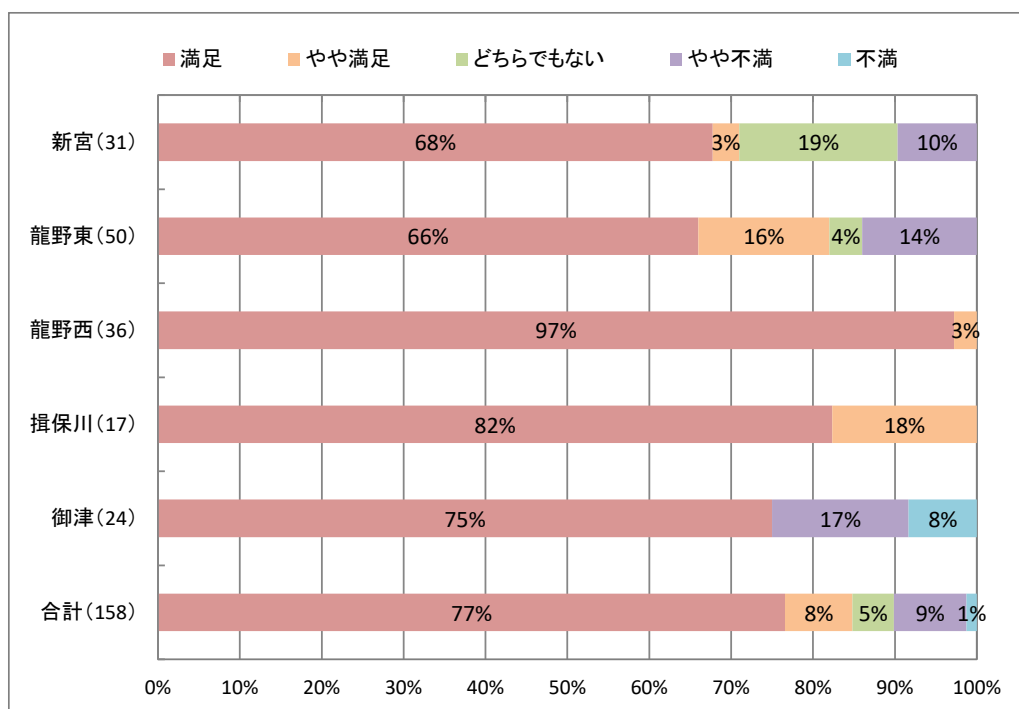
< 予約方法に対する要望 >

運行区域	回答内容
新宮	電話予約を忘れそうになる。
龍野東	予約のテープの声に戸惑う。
龍野東	キャンセルしにくい。
龍野東	web予約をしたい。
御津	スマホで予約状態を知りたい。空いている時間に乗りたい。

⑦ 予約時間

- ・予約時間（1時間30分前）については、全体では「満足」「やや満足」の割合が合わせて85%となっている一方、「やや不満」「不満」を合わせた割合は10%となっており、他の項目に比べると不満の割合が高くなっています。御津区域では「やや不満」「不満」の割合が25%と他の区域に比べるとやや高くなっています。

< 予約時間 >



上段：票

下段：横構成比

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	21 (68%)	1 (3%)	6 (19%)	3 (10%)	0 (0%)	31 (100%)
龍野東	33 (66%)	8 (16%)	2 (4%)	7 (14%)	0 (0%)	50 (100%)
龍野西	35 (97%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	36 (100%)
揖保川	14 (82%)	3 (18%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	17 (100%)
御津	18 (75%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (17%)	2 (8%)	24 (100%)
合計	121 (77%)	13 (8%)	8 (5%)	14 (9%)	2 (1%)	158 (100%)

予約期限に対する満足度無回答16票除く
市外利用者等1票除く

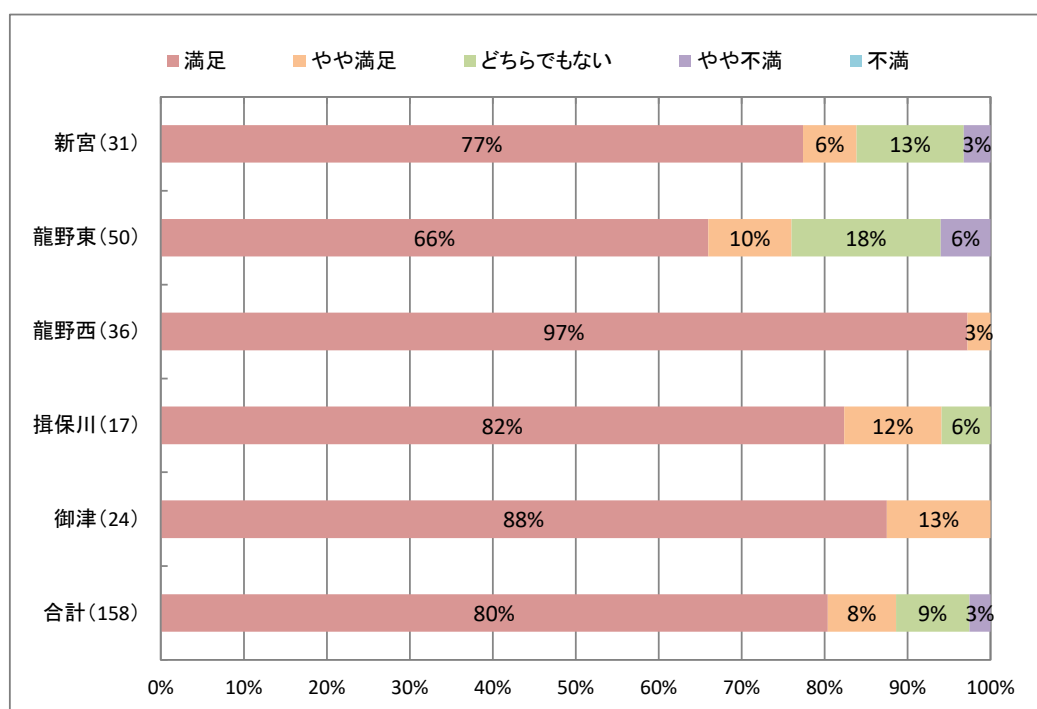
＜ 予約時間に対する要望 ＞

運行 区域	回答内容
新宮	帰りの時間の予約1時間半を短くしてほしい。15分くらいで用事が終わってしまうこともある。
新宮	1時間半前の予約時間をもっと短くしてほしい。
龍野東	予定が早く終わった時待たないといけないので、予約時間をもっと早めてほしい。
龍野東	予約時間を短くしてほしい。
龍野東	予約時間を1時間半前より短くしてほしい。1分過ぎて予約が取れないのも残念。
龍野東	土曜日の予約を金曜日にしなければならないのが不便。
龍野東	当日予約できるようにしてほしい。
御津	予約時間を30分前までにしてほしい。土曜日にも予約(当日予約)できるようにしてほしい。
御津	用事の途中で予約を取るのが難しい。
御津	急に予約できない。
御津	前日の予約が不便。予約変更がしにくい。
御津	病院の時間予約が取りにくい。
御津	予約1時間半が長い。

⑧ 医療機関の診察時間に応じた帰りの便の予約時間変更

- ・医療機関の診察時間に応じた帰りの便の予約時間変更については、全体では「満足」「やや満足」の割合が合わせて 88%と概ね満足度は高くなっています。龍野東区域では「やや不満」の割合が 6%と他の区域に比べるとやや高くなっています。

< 医療機関の診察時間に応じた帰りの便の予約時間変更 >



上段：票

下段：横構成比

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	24 (77%)	2 (6%)	4 (13%)	1 (3%)	0 (0%)	31 (100%)
龍野東	33 (66%)	5 (10%)	9 (18%)	3 (6%)	0 (0%)	50 (100%)
龍野西	35 (97%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	36 (100%)
揖保川	14 (82%)	2 (12%)	1 (6%)	0 (0%)	0 (0%)	17 (100%)
御津	21 (88%)	3 (13%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	24 (100%)
合計	127 (80%)	13 (8%)	14 (9%)	4 (3%)	0 (0%)	158 (100%)

予約時間変更に対する満足度無回答16票除く
市外利用者等1票除く

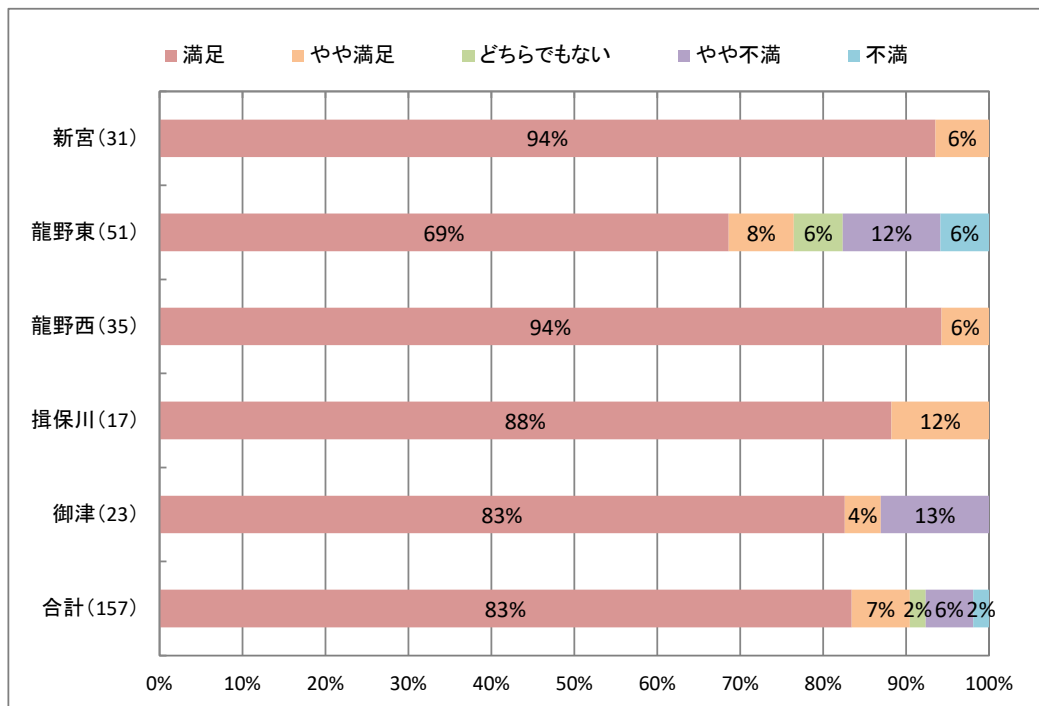
< 予約時間に対する要望 >

運行区域	回答内容
新宮	病院が終わるころに予約時間を変えてほしい。

⑨ 利用できる曜日

- ・利用できる曜日については、全体では「満足」「やや満足」の割合が合わせて90%と概ね満足度は高くなっています。御津区域では「やや不満」の割合が13%、龍野東区域では「不満」「やや不満」の割合が18%と他の区域と比べるとやや高くなっています。

< 利用できる曜日 >



上段：票

下段：横構成比

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	29 (94%)	2 (6%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	31 (100%)
龍野東	35 (69%)	4 (8%)	3 (6%)	6 (12%)	3 (6%)	51 (100%)
龍野西	33 (94%)	2 (6%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	35 (100%)
揖保川	15 (88%)	2 (12%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	17 (100%)
御津	19 (83%)	1 (4%)	0 (0%)	3 (13%)	0 (0%)	23 (100%)
合計	131 (83%)	11 (7%)	3 (2%)	9 (6%)	3 (2%)	157 (100%)

利用曜日に対する満足度無回答17票除く
市外利用者等1票除く

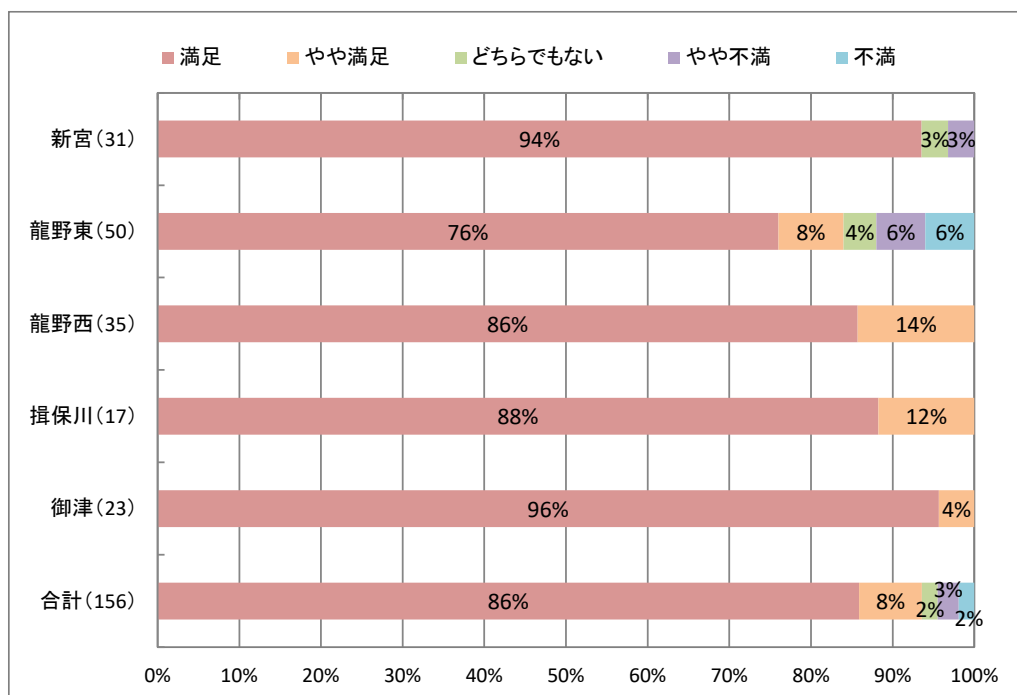
< 利用できる曜日に対する要望 >

運行区域	回答内容
龍野東	日曜日運行をしてほしい。
龍野東	日曜日に運行してほしい。

⑩ 利用できる時間

- ・利用できる時間については、全体では「満足」「やや満足」の割合が合わせて94%と概ね満足度は高くなっています。龍野東区域では「不満」「やや不満」の割合が12%と他の区域に比べるとやや高くなっています。

< 利用できる時間 >



上段：票

下段：横構成比

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	29 (94%)	0 (0%)	1 (3%)	1 (3%)	0 (0%)	31 (100%)
龍野東	38 (76%)	4 (8%)	2 (4%)	3 (6%)	3 (6%)	50 (100%)
龍野西	30 (86%)	5 (14%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	35 (100%)
揖保川	15 (88%)	2 (12%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	17 (100%)
御津	22 (96%)	1 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	23 (100%)
合計	134 (86%)	12 (8%)	3 (2%)	4 (3%)	3 (2%)	156 (100%)

利用時間帯に対する満足度無回答18票除く
市外利用者等1票除く

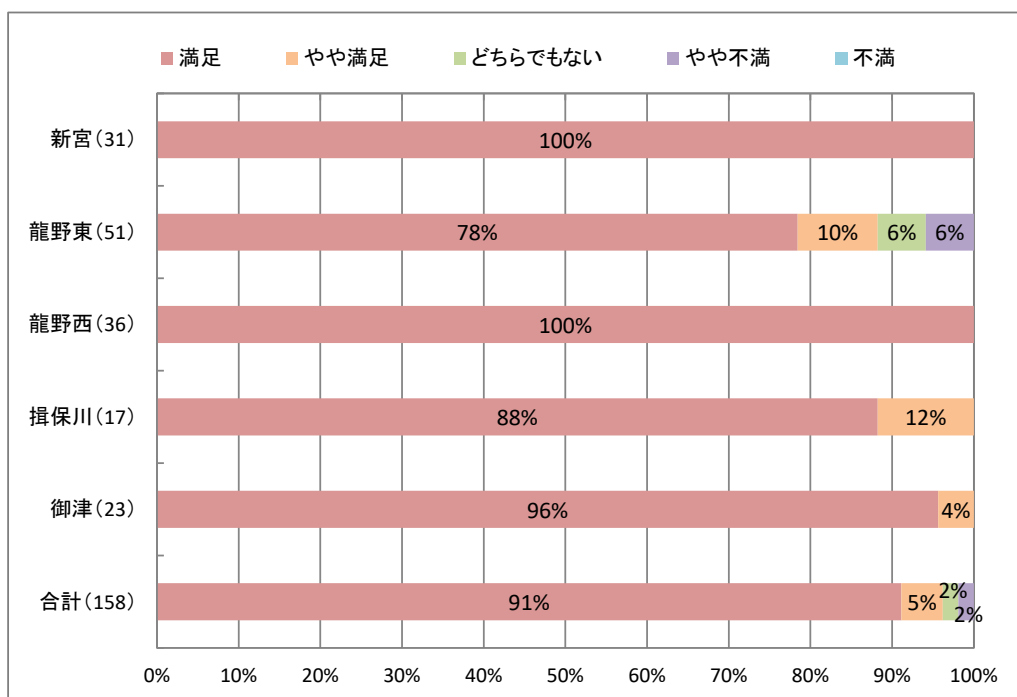
＜ 利用できる時間に対する要望 ＞

運行 区域	回答内容
新宮	習い事が終わった後に買い物に行きたいが、買い物に行くと便が遅れ、家に帰るのが遅くなるため、もう少し増やしてくれると助かる。
新宮	帰りの予約が時間ぴったりとはいかないのが不便。
龍野東	夕方の時間に運行してほしい。
龍野東	17時半があれば嬉しい。
龍野東	8時の便を増やしてほしい。
龍野東	時間を遅くしてほしい。
龍野東	8時前に運行してほしい。
龍野東	あかねちゃんの運行便数を増やしてほしい。病院、買い物をしても時間が余る。

⑪ 料金

- ・料金については、いずれの区域でも「満足」「やや満足」の割合が合わせて80%以上と概ね満足度は高くなっています。

< 料金 >



上段：票

下段：横構成比

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	31 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	31 (100%)
龍野東	40 (78%)	5 (10%)	3 (6%)	3 (6%)	0 (0%)	51 (100%)
龍野西	36 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	36 (100%)
揖保川	15 (88%)	2 (12%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	17 (100%)
御津	22 (96%)	1 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	23 (100%)
合計	144 (91%)	8 (5%)	3 (2%)	3 (2%)	0 (0%)	158 (100%)

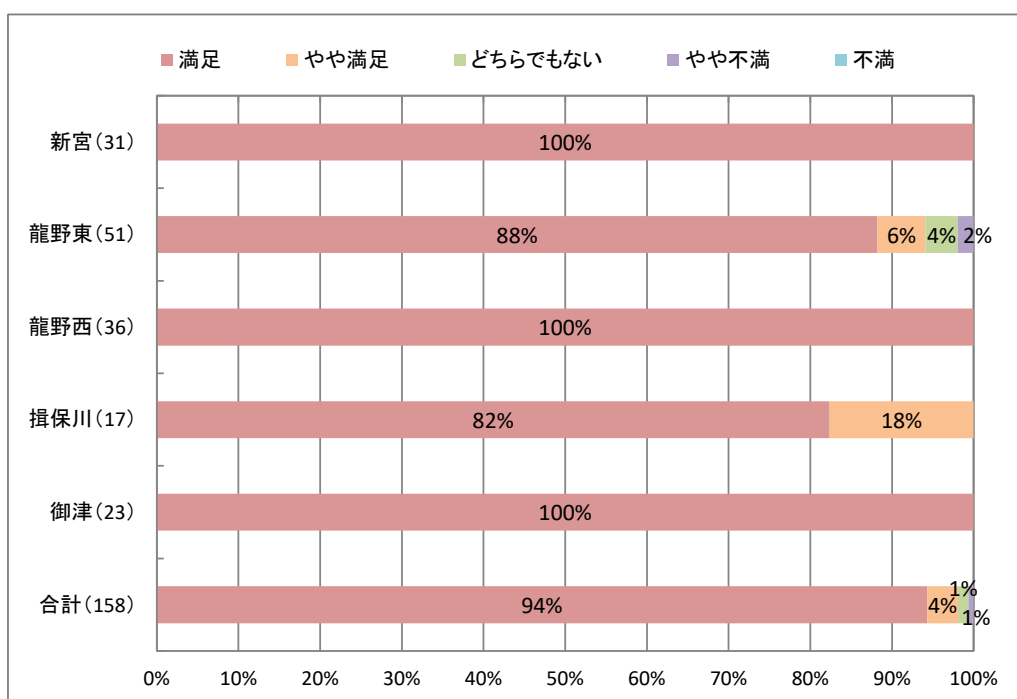
料金に対する満足度無回答16票除く
市外利用者等1票除く

※ 料金に対する要望なし

⑫ オペレーターの対応

- ・オペレーターの対応については、いずれの区域でもほぼ全ての利用者が「満足」「やや満足」と回答しており、満足度は高くなっています。

< オペレーターの対応 >



上段：票
下段：横構成比

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	31 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	31 (100%)
龍野東	45 (88%)	3 (6%)	2 (4%)	1 (2%)	0 (0%)	51 (100%)
龍野西	36 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	36 (100%)
揖保川	14 (82%)	3 (18%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	17 (100%)
御津	23 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	23 (100%)
合計	149 (94%)	6 (4%)	2 (1%)	1 (1%)	0 (0%)	158 (100%)

オペレーターに対する満足度無回答16票除く
市外利用者等1票除く

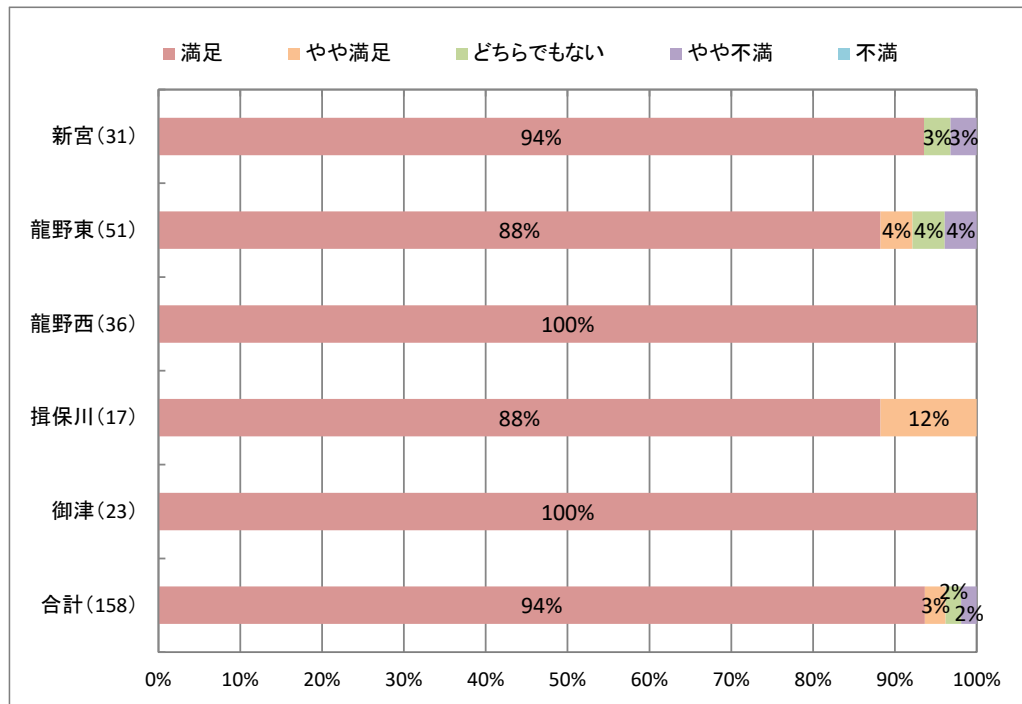
< オペレーターに対する要望 >

運行区域	回答内容
龍野東	オペレーターさんにしっかりしてほしい。

⑬ 運転手の対応

- ・運転手の対応については、いずれの区域でもほぼ全ての利用者が「満足」「やや満足」と回答しており、満足度は高くなっています。

< 運転手の対応 >



上段：票

下段：横構成比

	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	29 (94%)	0 (0%)	1 (3%)	1 (3%)	0 (0%)	31 (100%)
龍野東	45 (88%)	2 (4%)	2 (4%)	2 (4%)	0 (0%)	51 (100%)
龍野西	36 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	36 (100%)
揖保川	15 (88%)	2 (12%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	17 (100%)
御津	23 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	23 (100%)
合計	148 (94%)	4 (3%)	3 (2%)	3 (2%)	0 (0%)	158 (100%)

運転手に対する満足度無回答16票除く
市外利用者等1票除く

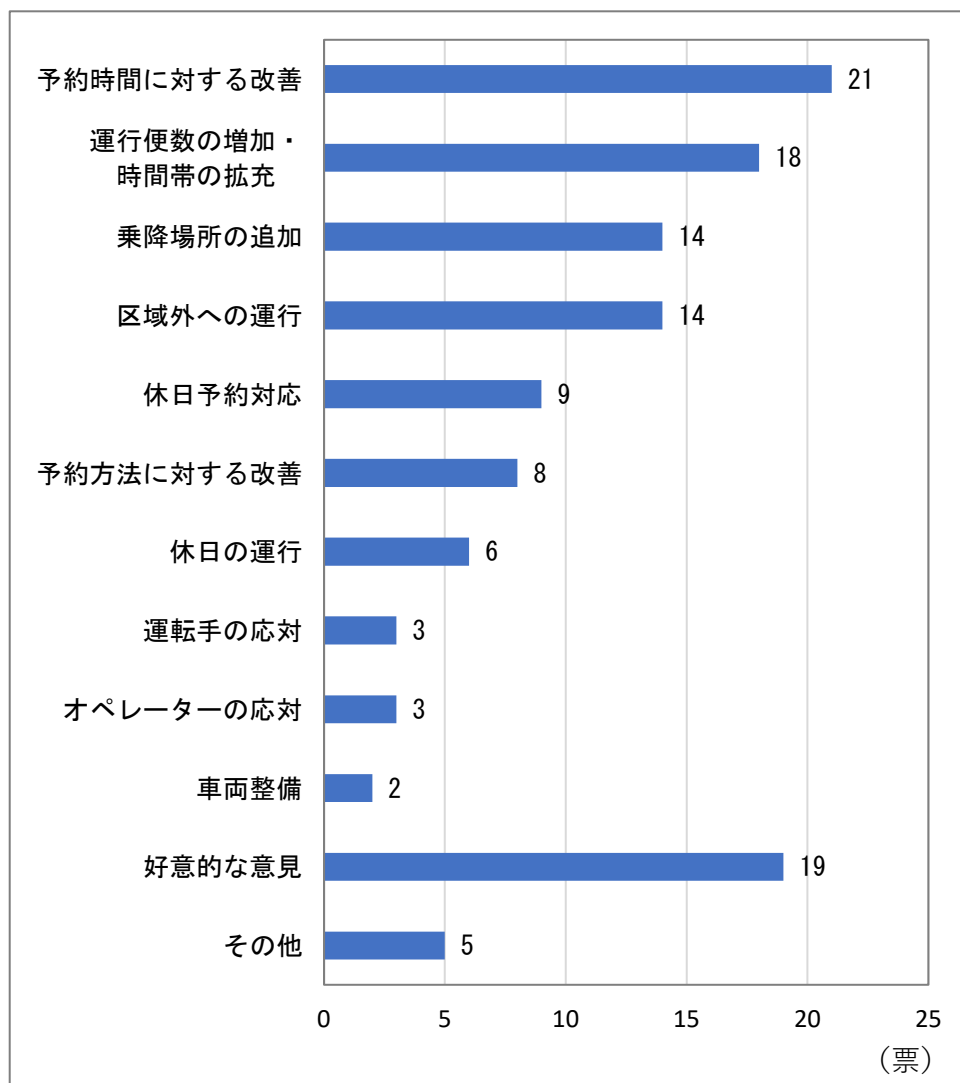
< 運転手に対する要望 >

運行区域	回答内容
新宮	早く来て待っているのでも少々焦る。
龍野東	大抵、運転手さんは自宅の前にUターンして降ろしてくれるが、ある一人の運転手さんに限っては、雨天の時Uターンするとタイヤが汚れて掃除が大変だとしてUターンしてくれない。Uターンしてほしい。

(4) 改善点及び意見・要望

- ・あかねちゃんの運行内容に対する改善及び意見・要望については、「予約時間に対する改善」に関する意見が最も多く、次いで「運行便数の増加」「乗降場所の追加」の順となっています。

< 改善点 >



【「好意的な意見」の回答内容一覧】

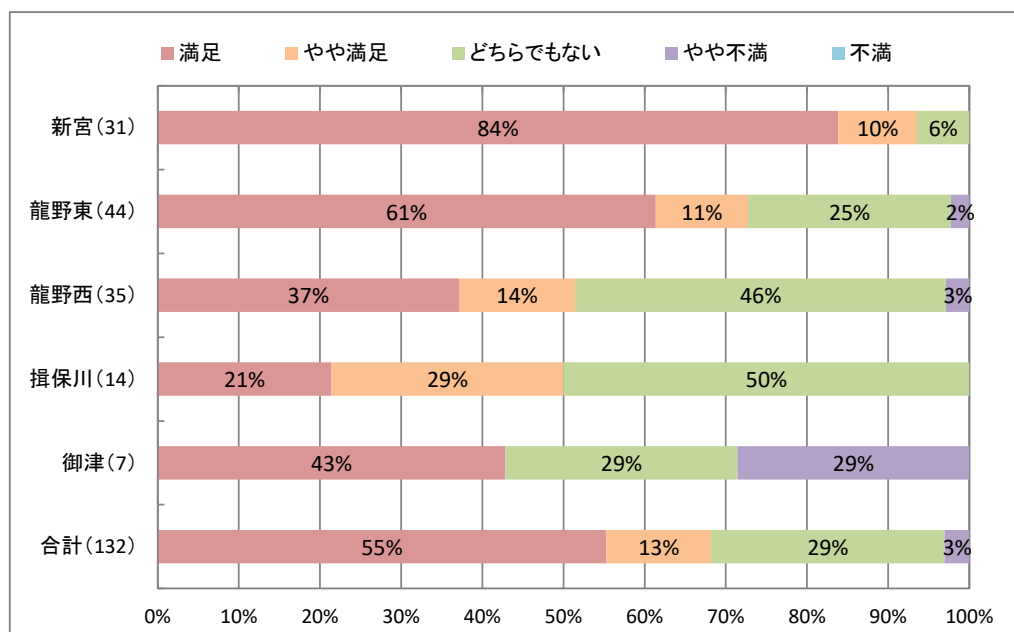
運行 区域	回答内容
新宮	今のままで結構。
龍野東	ありがたいの一言。
龍野東	ありがたいと思っている。
龍野東	家まで来てくれるのがありがたい。
龍野東	優しい方が多い。
龍野東	十分助かっている。
龍野西	感謝しかない。
龍野西	助かってるので大丈夫。
龍野西	すごく助かっている。
龍野西	ありがたい。
揖保川	とても満足している。
揖保川	大変満足。
揖保川	便利。
揖保川	あかねちゃんしか利用していないが大変便利。
揖保川	特になし、満足。
揖保川	2回目の利用だが、とても気に入っている。
御津	ありがたい。
御津	助かっている。
御津	満足してるのでありません。

【「その他」の回答内容一覧】

運行 区域	回答内容
新宮	プチマルシェやゴダイに迎えに来る際、人や車が多いため運転手さんによっては離れたところで待っているが、荷物があるので乗車時間になったら入口に来てほしい。
新宮	8月に免許返納したばかり。これからよろしくお願いします。
御津	券を増やしてほしい。

(5) たつの市の公共交通全体に対する満足度について

- ・ たつの市の公共交通全体に対する満足度は、全体では「満足」「やや満足」の割合が合わせて 68%と過半数を占めており、概ね満足度は高くなっています。



上段：票

下段：横構成比

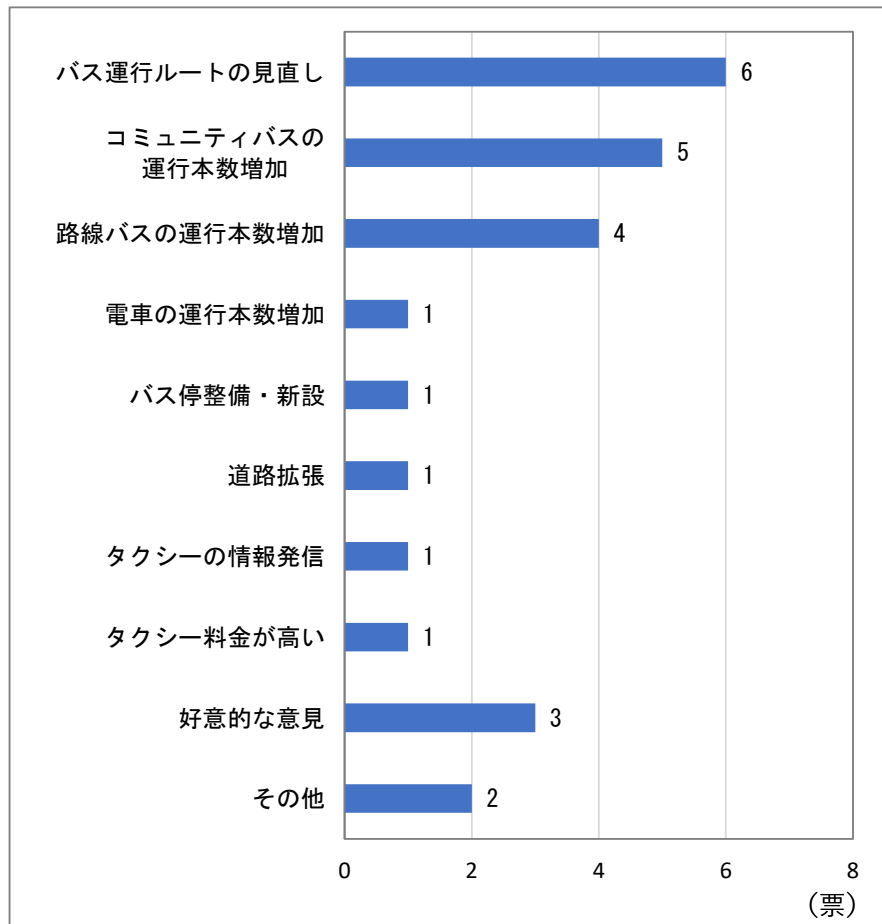
	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	26 (84%)	3 (10%)	2 (6%)	0 (0%)	0 (0%)	31 (100%)
龍野東	27 (61%)	5 (11%)	11 (25%)	1 (2%)	0 (0%)	44 (100%)
龍野西	13 (37%)	5 (14%)	16 (46%)	1 (3%)	0 (0%)	35 (100%)
揖保川	3 (21%)	4 (29%)	7 (50%)	0 (0%)	0 (0%)	14 (100%)
御津	3 (43%)	0 (0%)	2 (29%)	2 (29%)	0 (0%)	7 (100%)
合計	72 (55%)	17 (13%)	38 (29%)	4 (3%)	0 (0%)	131 (100%)

公共交通全体に対する満足度無回答43票除く
市外利用者等1票除く

(6) たつの市の公共交通全体に対する意見

・たつの市の公共交通全体に対する意見としては、「バスの運行ルートの見直し」や「コミュニティバスの運行本数増加」の回答が多くなっています。

＜ たつの市の公共交通全体に対する意見 ＞



【「好意的な意見」の回答内容一覧】

運行区域	回答内容
揖保川	バスがあかねちゃんとも連携し、姫路方面へ行くのも便利。
揖保川	わりと便利。
揖保川	コミュニティバスも利用しているが便利。

【「その他」の回答内容一覧】

運行区域	回答内容
龍野東	昼から赤とんぼに乗る。よく使っている。
揖保川	周遊バスなどに乗ってみたい。

＜ アンケート調査票 ＞

市民乗り合いタクシー「あかねちゃん」ヒアリング調査票

問 1 利用登録証の番号は何番ですか？（番号：_____）

【登録証をお持ちでない、番号が分からない場合は下の①か②をお答えください。】

① お名前を教えてください。（お名前：_____）

② 乗車場所と降車場所はどこですか？
（乗車場所：_____ 降車場所：_____）

問 2-1 「あかねちゃん」を利用した主な目的は何ですか？（当てはまるもの 1 つ に○）

※帰宅中の方は、行きの目的を教えてください。

1. 通院 2. 日用品の買い物 3. 金融機関への用事（銀行・農協・郵便局など）
4. お出かけ（友人と会う、習い事、日用品以外の買い物など） 5. 通勤・通学
6. その他（_____）

問 2-2 問 2-1 の主な目的以外での目的（ついでの用事）はありますか？（当てはまるもの すべて に○）

1. 通院 2. 日用品の買い物 3. 金融機関への用事（銀行・農協・郵便局など）
4. お出かけ（友人と会う、習い事、日用品以外の買い物など） 5. 特にない
6. その他（_____）

問 2-3 「あかねちゃん」から降りた後に、どこに行かれますか？

（今から行く主な施設を具体的に書く）※帰宅中の方は、行きの目的地を教えてください。
（_____）

問 3 「あかねちゃん」に乗る前や降りた後に、何かを乗り継いで目的地まで行かれますか？
（当てはまるもの すべて に○）

1. 鉄道 2. コミュニティバス 3. 圏域バス「てくてくバス」 4. 路線バス
5. タクシー 6. クルマ（送迎してもらう） 7. 「あかねちゃん」以外使わない
8. その他（_____）

同じ方が 2 回以上回答される場合は
問 3 までを回答してください。

問 4-1 令和 3 年 3 月よりも前に「あかねちゃん」を利用したことはありますか？

1. 利用したことがある 2. 利用したことはない（4 月以降に初めて利用した）

問 4-2 令和 3 年 3 月よりも前は、どのように移動されていましたか？

（当てはまるもの すべて に○） ※今から行く施設への移動を想定して答えてください。

1. コミュニティバス 2. 圏域バス「てくてくバス」 3. 路線バス
4. タクシー 5. クルマ（送迎してもらう） 6. クルマ（自分で運転）
7. バイク・原付 8. 自転車 9. 徒歩 10. 鉄道 11. 行っていなかった
12. その他（_____）

問 4-3 「あかねちゃん」を利用するようになったきっかけは何ですか？（当てはまるもの すべて に○）

1. たつの市の広報 2. たつの市のホームページ 3. 既に利用している人からの口コミ
4. 説明会（出前講座） 5. 「あかねちゃん」パンフレット 6. たつの市おでかけ時刻表
7. 外で「あかねちゃん」が走っているのを見た 8. その他（_____）

問 5 「あかねちゃん」では、新型コロナウイルスの感染拡大を防止するため、乗務員の健康管理とマスク着用、車内の定期的な消毒・換気を行っており、衛生面での安全対策に十分配慮して運行しています。
衛生対策として最も重要だと考えられるものを お答えください。（当てはまるもの 1 つ に○）

1. 乗車・降車時の手指消毒の徹底 2. 乗車時の検温の実施
3. 利用者の車内でのマスク着用の徹底 4. 車内での会話の自粛
5. 料金の受け渡し方法の変更（トレーの使用等） 6. 1 便あたりの利用人数の制限
7. その他（_____）

調査日…10 月____日 調査区域…_____ 区域 調査時刻…____：____ 調査員名…_____

問 6-1 「あかねちゃん」の満足度についてお答えください。

① 全体的な満足度はどうですか？	満足・やや満足・どちらでもない・やや不満・不満
② 車両の大きさや乗り心地はどうですか？	満足・やや満足・どちらでもない・やや不満・不満
③ 利用できる区域についてはどうですか？	満足・やや満足・どちらでもない・やや不満・不満
④ 目的地はたくさん設定していますが、 どうですか？	満足・やや満足・どちらでもない・やや不満・不満
⑤ 予約方法（電話での予約）についてはどうですか？	満足・やや満足・どちらでもない・やや不満・不満
⑥ 予約時間（1 時間半前）についてはどうですか？	満足・やや満足・どちらでもない・やや不満・不満
⑦ 病院や歯科医院等から帰る時は、診察が終わる時間 に合わせて予約時間を変えられることについて はどうですか？	満足・やや満足・どちらでもない・やや不満・不満
⑧ 利用できる曜日（月～土）はどうですか？	満足・やや満足・どちらでもない・やや不満・不満
⑨ 利用できる時間帯（8 時～17 時）はどうですか？	満足・やや満足・どちらでもない・やや不満・不満
⑩ 料金についてはどうですか？（高齢者・障害者・ 小学生・妊婦の方は 200 円、一般の方は 400 円）	満足・やや満足・どちらでもない・やや不満・不満
⑪ オペレーターの対応はどうですか？	満足・やや満足・どちらでもない・やや不満・不満
⑫ 運転手の対応はどうですか？	満足・やや満足・どちらでもない・やや不満・不満

問 6-2 「あかねちゃん」について、こうしてほしいと思う所を具体的にお答えください。

問 7-1 現在のたつの市の公共交通全体に対する満足度をお答えください。【ひとつに○】

たつの市の公共交通全体に対する満足度	満足・やや満足・どちらでもない・やや不満・不満
--------------------	-------------------------

問 7-2 たつの市の公共交通について、こうしてほしいと思う所を具体的にお答えください。

問 8 「あかねちゃん」について、他に何か意見・要望はありますか？

あなたのことについてお聞きします。

問 9 何かお仕事はされていますか？

1. 就労者 2. 主婦・無職 3. 学生 4. その他（_____）

問 10-1 運転免許は持っていますか？

1. 自動車運転免許を持っている
2. 自動二輪・原付バイクの免許のみ持っている
3. 自動車運転免許は返納した 4. 持っていない

問 10-2 クルマなどの運転はできますか？ ※問 10-1 で免許を持っていると回答した方のみ
1. 問題なく運転できる 2. 運転できるが不安 3. 運転できない

調査にご協力いただき、ありがとうございました。