

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：令和元年 9 月 10 日（火） 休日：令和元年 9 月 14 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	回答数	構成比
新宮区域	99	26.1%
龍野東区域	81	21.3%
龍野西区域	81	21.3%
揖保川区域	70	18.4%
御津区域	49	12.9%
合計	380	100.0%

2 調査結果【抜粋】

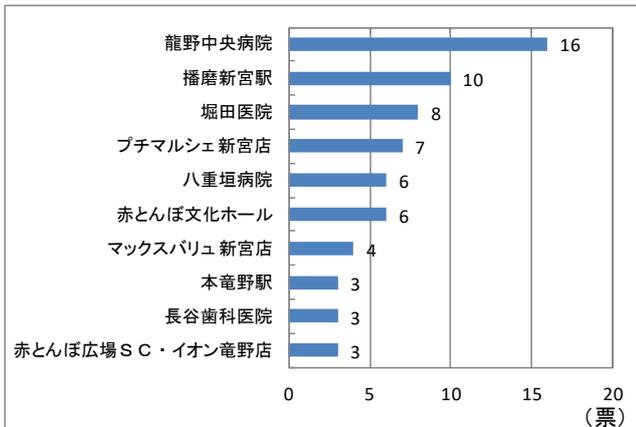
(1) 「あかねちゃん」の利用状況について

① 「あかねちゃん」利用時の乗降場所（問1）

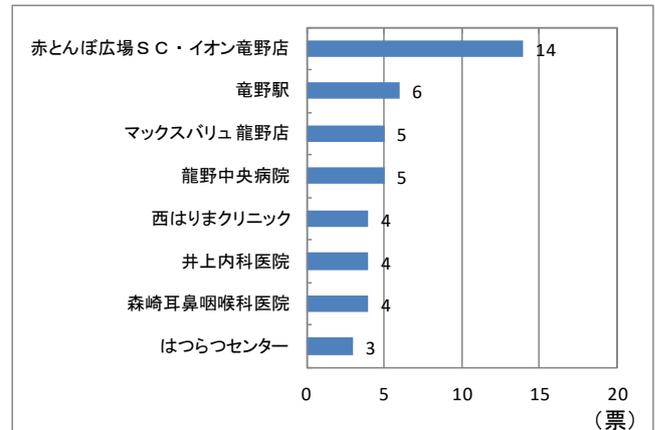
・「あかねちゃん」利用時の乗降場所は、イオン竜野店やマックスバリュ、プチマルシェ等のスーパーや、たつの市民病院・龍野中央病院や各区域内の医院・クリニック等の医療施設が多くなっています。

< 「あかねちゃん」利用時の乗降場所 >

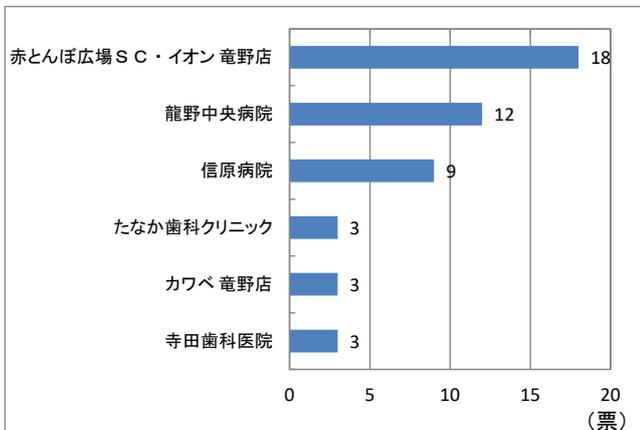
（新宮区域）



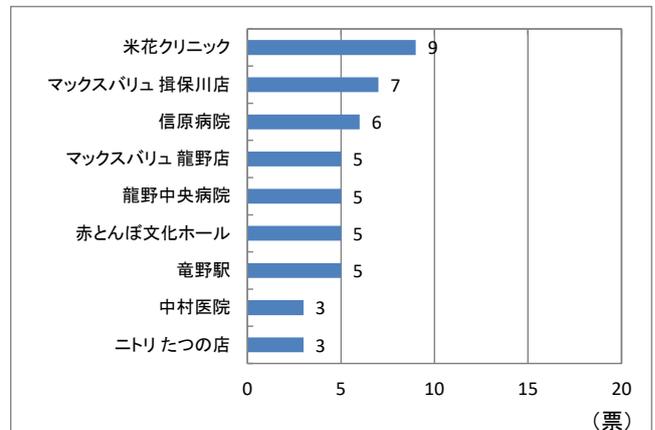
（龍野東区域）



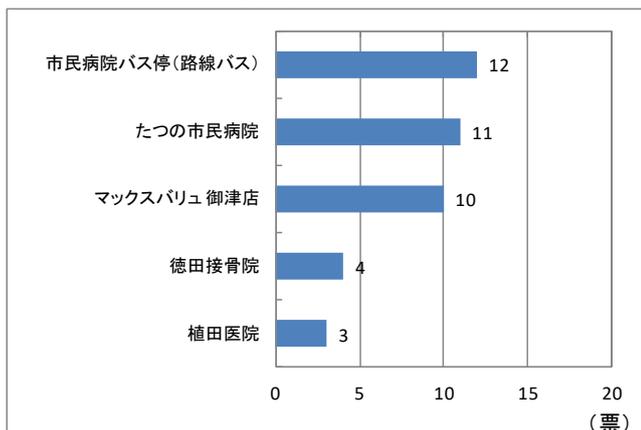
（龍野西区域）



（揖保川区域）



（御津区域）



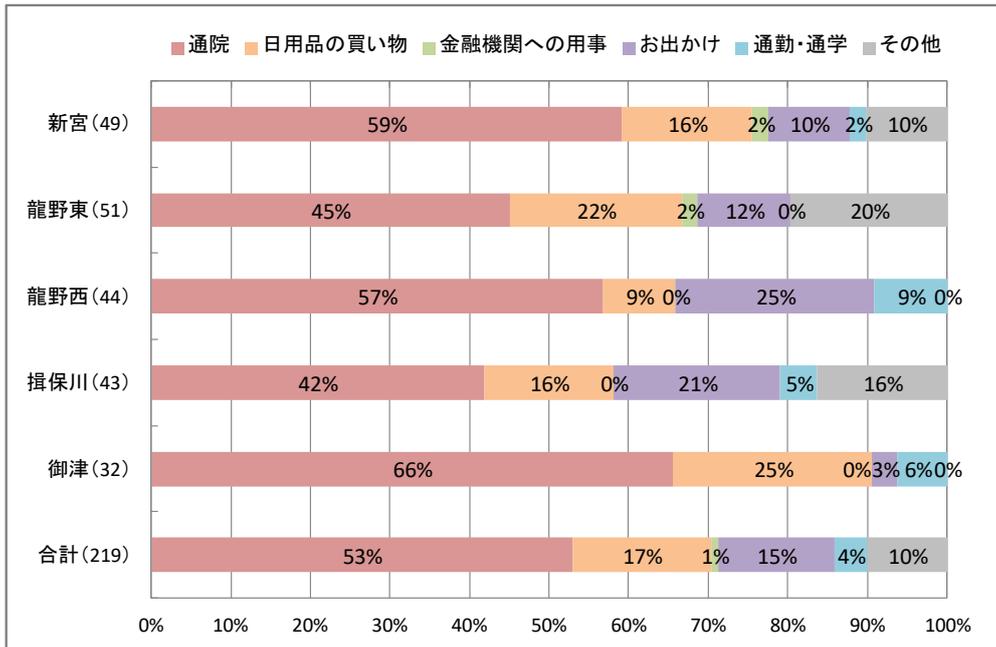
※ 乗降場所「自宅」を除く
3票以上の回答のみを集計

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、いずれの区域でも「通院」目的の割合が半数程度を占めています。
- ・平日・休日別に見ると、平日では「通院」目的の割合が最も高い一方、休日になると「日用品の買い物」や「お出かけ」等の目的の割合が増加しています。

＜ 「あかねちゃん」の主な利用目的 ＞

【平日】

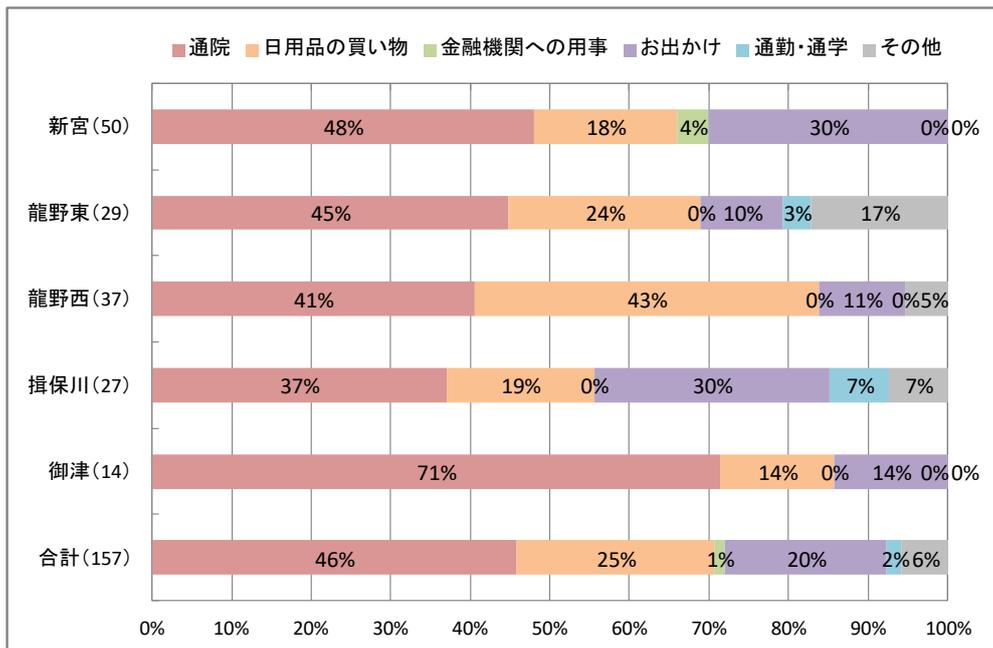


上段：票
下段：横構成比

	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	29 (59%)	8 (16%)	1 (2%)	5 (10%)	1 (2%)	5 (10%)	49 (100%)
龍野東	23 (45%)	11 (22%)	1 (2%)	6 (12%)	0 (0%)	10 (20%)	51 (100%)
龍野西	25 (57%)	4 (9%)	0 (0%)	11 (25%)	4 (9%)	0 (0%)	44 (100%)
揖保川	18 (42%)	7 (16%)	0 (0%)	9 (21%)	2 (5%)	7 (16%)	43 (100%)
御津	21 (66%)	8 (25%)	0 (0%)	1 (3%)	2 (6%)	0 (0%)	32 (100%)
合計	116 (53%)	38 (17%)	2 (1%)	32 (15%)	9 (4%)	22 (10%)	219 (100%)

不明4票除く

【休日】



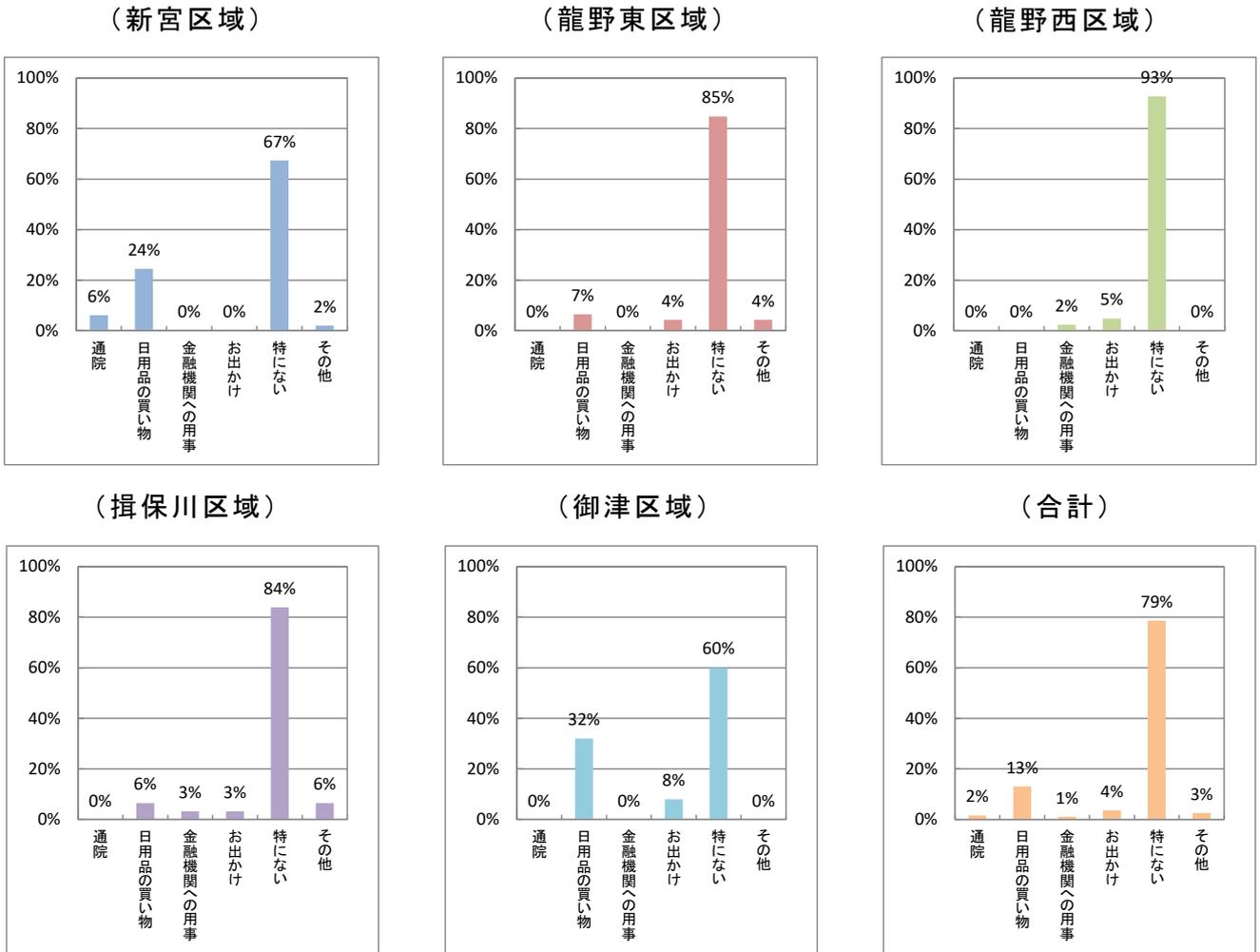
上段：票
下段：横構成比

	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	24 (48%)	9 (18%)	2 (4%)	15 (30%)	0 (0%)	0 (0%)	50 (100%)
龍野東	13 (45%)	7 (24%)	0 (0%)	3 (10%)	1 (3%)	5 (17%)	29 (100%)
龍野西	15 (41%)	16 (43%)	0 (0%)	4 (11%)	0 (0%)	2 (5%)	37 (100%)
揖保川	10 (37%)	5 (19%)	0 (0%)	8 (30%)	2 (7%)	2 (7%)	27 (100%)
御津	10 (71%)	2 (14%)	0 (0%)	2 (14%)	0 (0%)	0 (0%)	14 (100%)
合計	72 (46%)	39 (25%)	2 (1%)	32 (20%)	3 (2%)	9 (6%)	157 (100%)

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・休日ともにいずれの区域でも「特
にない」がほぼ大半を占めていますが、それ以外では「日用品の買い物」が 13%と多
く、特に新宮区域や御津区域で回答の割合が高くなっています。

＜ 合わせて外出した目的 ＞
【平日】



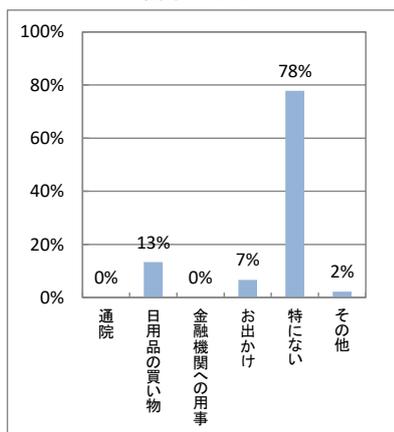
上段：票 下段：構成比

集計区域	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	3 (6%)	12 (24%)	0 (0%)	0 (0%)	33 (67%)	1 (2%)	49
龍野東	0 (0%)	3 (7%)	0 (0%)	2 (4%)	39 (85%)	2 (4%)	46
龍野西	0 (0%)	0 (0%)	1 (2%)	2 (5%)	38 (93%)	0 (0%)	41
揖保川	0 (0%)	2 (6%)	1 (3%)	1 (3%)	26 (84%)	2 (6%)	31
御津	0 (0%)	8 (32%)	0 (0%)	2 (8%)	15 (60%)	0 (0%)	25
合計	3 (2%)	25 (13%)	2 (1%)	7 (4%)	151 (79%)	5 (3%)	192

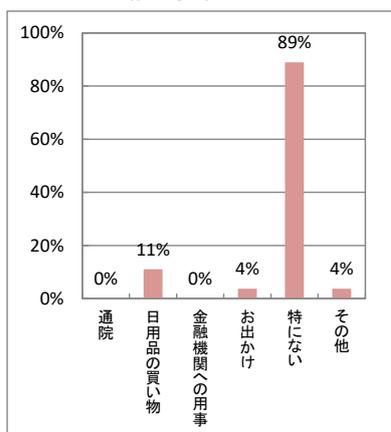
不明31票除く
※ 複数回答

【休日】

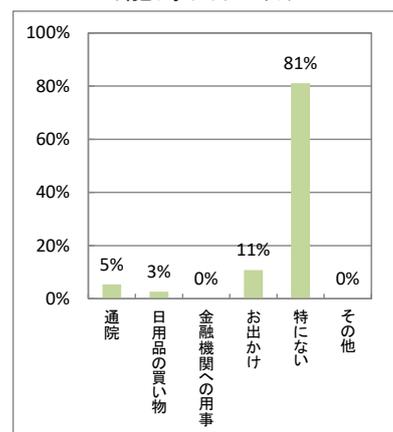
(新宮区域)



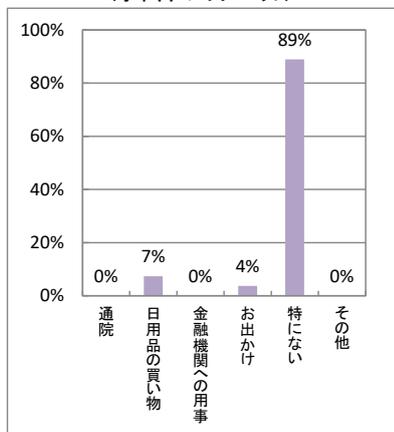
(龍野東区域)



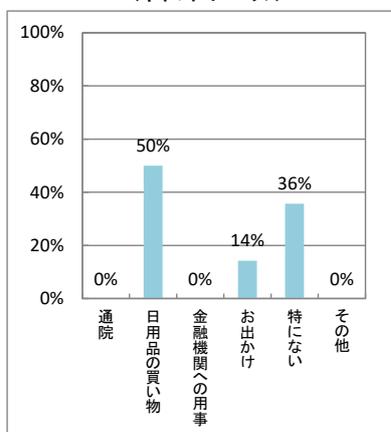
(龍野西区域)



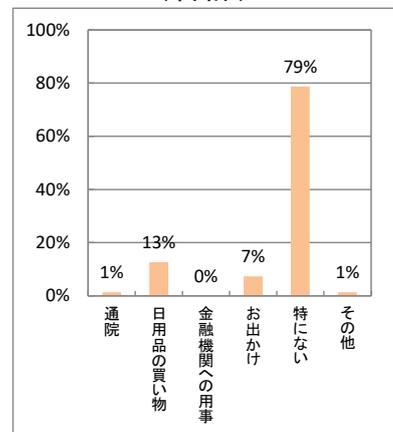
(揖保川区域)



(御津区域)



(合計)



上段:票 下段:横構成比

集計区域	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%)	6 (13%)	0 (0%)	3 (7%)	35 (78%)	1 (2%)	45 -
龍野東	0 (0%)	3 (11%)	0 (0%)	1 (4%)	24 (89%)	1 (4%)	27 -
龍野西	2 (5%)	1 (3%)	0 (0%)	4 (11%)	30 (81%)	0 (0%)	37 -
揖保川	0 (0%)	2 (7%)	0 (0%)	1 (4%)	24 (89%)	0 (0%)	27 -
御津	0 (0%)	7 (50%)	0 (0%)	2 (14%)	5 (36%)	0 (0%)	14 -
合計	2 (1%)	19 (13%)	0 (0%)	11 (7%)	118 (79%)	2 (1%)	150 -

不明5票除く

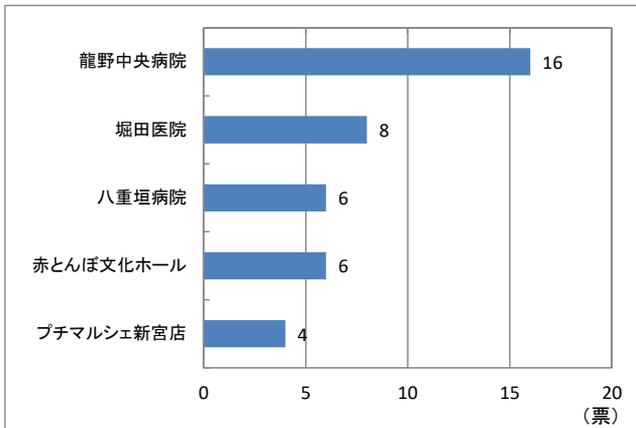
※ 複数回答

④ 「あかねちゃん」利用時の目的地（問 2-3）

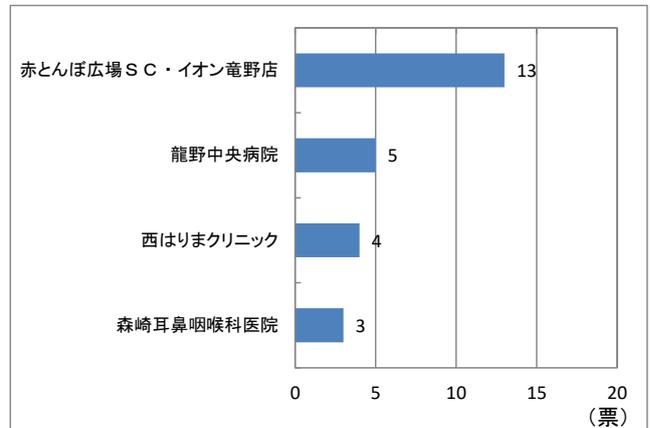
- ・「あかねちゃん」利用時の目的地は、乗降場所と同じく、イオン竜野店やマックスバリュ、プチマルシェ等のスーパーや、たつの市民病院・龍野中央病院や各区域内の医院・クリニック等の医療施設が多くなっています。また、御津区域では姫路市方面への乗り継ぎ利用が多くなっています。
- ・乗降場所と目的地がほぼ同じであることから、乗降場所の設定が適切に行われていると考えられます。

＜ 「あかねちゃん」利用時の目的地 ＞

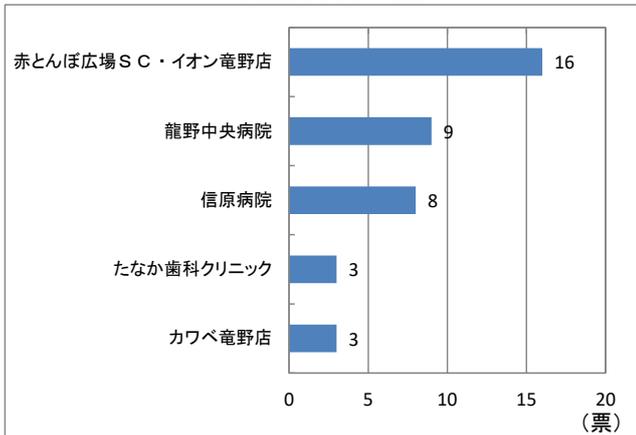
（新宮区域）



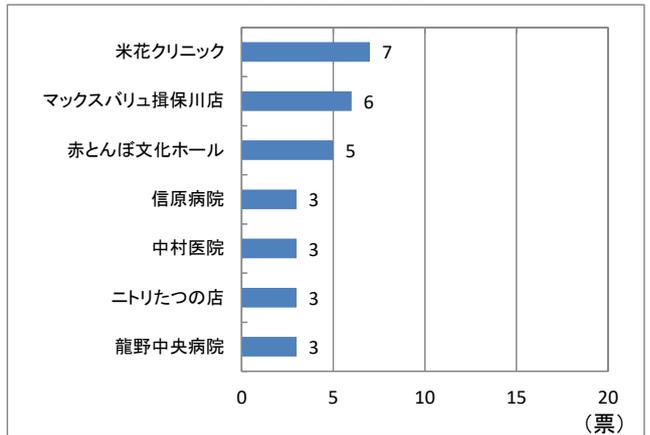
（龍野東区域）



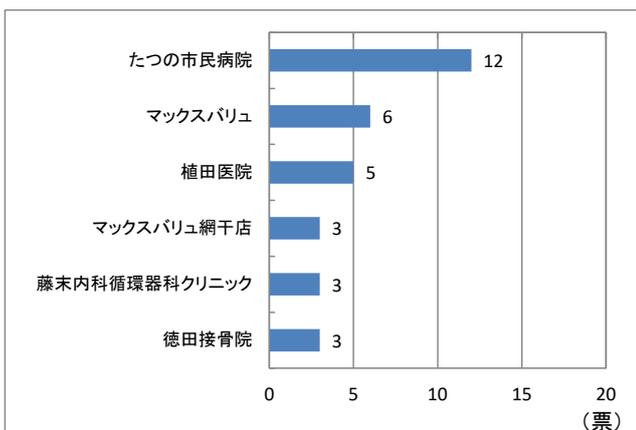
（龍野西区域）



（揖保川区域）



（御津区域）



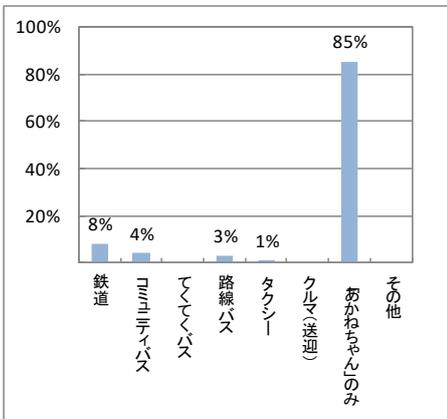
※ 不明 13 票を除く
3 票以上の回答のみを集計

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〕

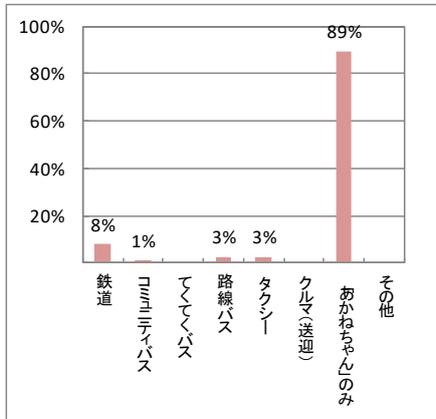
・「あかねちゃん」の利用前後に乗り継いだ交通手段を見ると、平日・休日共に「あかねちゃん」のみの利用の割合が大半を占めていますが、新宮、龍野東、揖保川区域では「鉄道」、御津区域では「路線バス」「鉄道」等、他の公共交通との乗り継ぎ利用が見られます。

＜ 「あかねちゃん」の利用前後に乗り継いだ交通手段 ＞

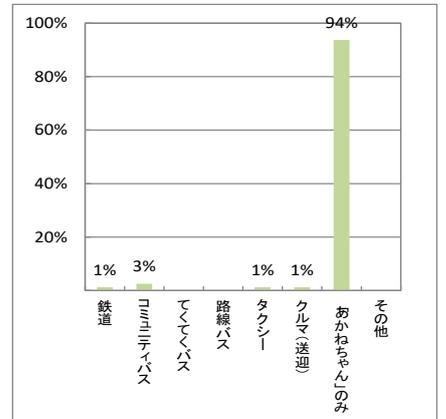
（新宮区域）



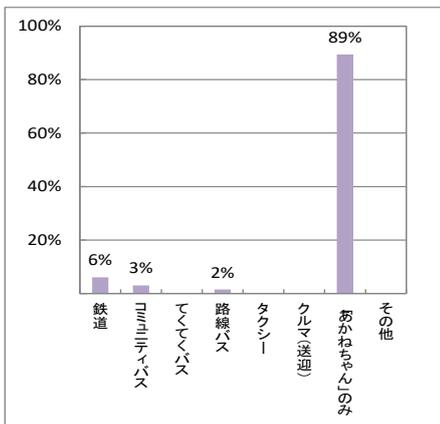
（龍野東区域）



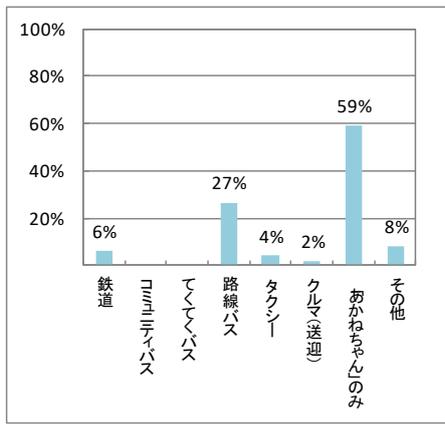
（龍野西区域）



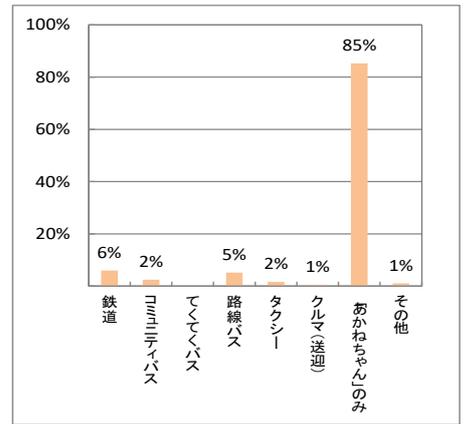
（揖保川区域）



（御津区域）



（合計）



上段：票 下段：横構成比

集計区域	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』以外使わない	その他	合計
新宮	8 (8%)	4 (4%)	0 (0%)	3 (3%)	1 (1%)	0 (0%)	81 (85%)	0 (0%)	95
龍野東	6 (8%)	1 (1%)	0 (0%)	2 (3%)	2 (3%)	0 (0%)	68 (89%)	0 (0%)	76
龍野西	1 (1%)	2 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (1%)	1 (1%)	74 (94%)	0 (0%)	79
揖保川	4 (6%)	2 (3%)	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	59 (89%)	0 (0%)	66
御津	3 (6%)	0 (0%)	0 (0%)	13 (27%)	2 (4%)	1 (2%)	29 (59%)	4 (8%)	49
合計	22 (6%)	9 (2%)	0 (0%)	19 (5%)	6 (2%)	2 (1%)	311 (85%)	4 (1%)	365

不明15票除く

(2) 「あかねちゃん」運行開始前後の移動状況について

① 「あかねちゃん」運行開始前の交通手段（問4）〔複数回答〕

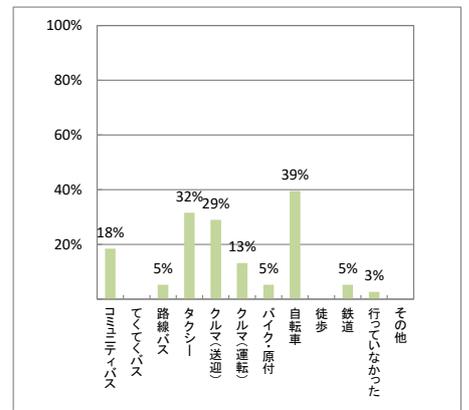
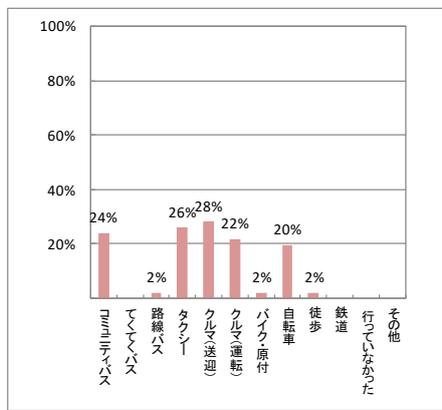
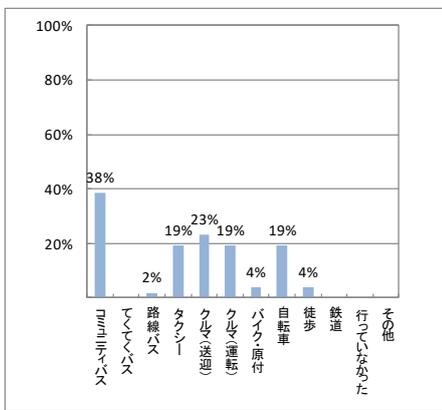
- ・「あかねちゃん」運行開始前の交通手段を見ると、新宮区域では「コミュニティバス」、龍野東区域では「クルマ（送迎）」、龍野西区域では「自転車」、揖保川区域では「クルマ（送迎）」、御津区域では「路線バス」が最も多くなっています。
- ・全体では「コミュニティバス」と「クルマ（送迎）」の回答が最も多く、「あかねちゃん」の運行が、コミュニティバス再編後の移動手段の確保や送迎の負担軽減に寄与していると考えられます。

＜ 「あかねちゃん」運行開始前の交通手段 ＞

（新宮区域）

（龍野東区域）

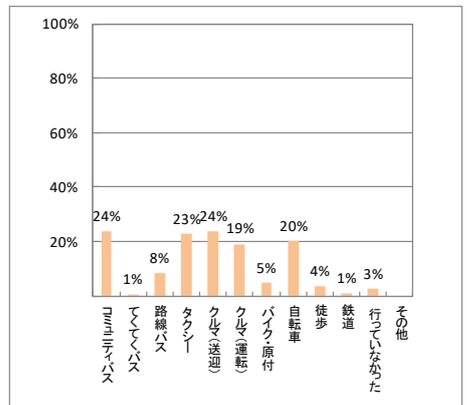
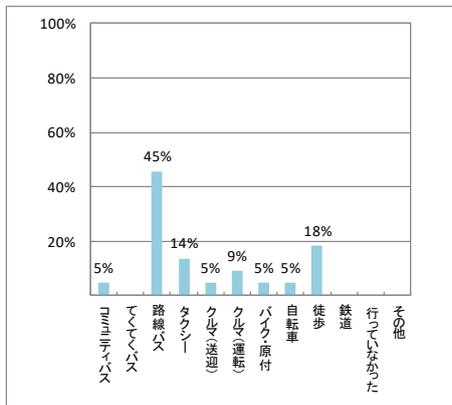
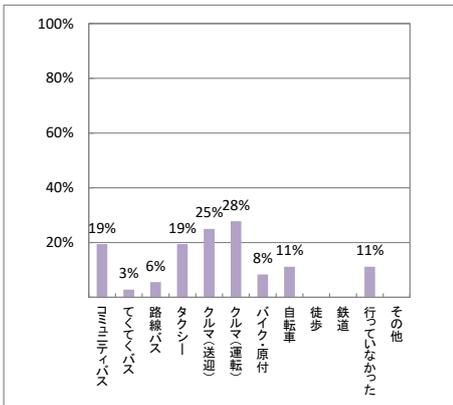
（龍野西区域）



（揖保川区域）

（御津区域）

（合計）



上段：票
下段：構成員比

	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	20 (38%)	0 (0%)	1 (2%)	10 (19%)	12 (23%)	10 (19%)	2 (4%)	10 (19%)	2 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	52
龍野東	11 (24%)	0 (0%)	1 (2%)	12 (26%)	13 (28%)	10 (22%)	1 (2%)	9 (20%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	46
龍野西	7 (18%)	0 (0%)	2 (5%)	12 (32%)	11 (29%)	5 (13%)	2 (5%)	15 (39%)	0 (0%)	2 (5%)	1 (3%)	0 (0%)	38
揖保川	7 (19%)	1 (3%)	2 (6%)	7 (19%)	9 (25%)	10 (28%)	3 (8%)	4 (11%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (11%)	0 (0%)	36
御津	1 (5%)	0 (0%)	10 (45%)	3 (14%)	1 (5%)	2 (9%)	1 (5%)	1 (5%)	4 (18%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	22
合計	46 (24%)	1 (1%)	16 (8%)	44 (23%)	46 (24%)	37 (19%)	9 (5%)	39 (20%)	7 (4%)	2 (1%)	5 (3%)	0 (0%)	194

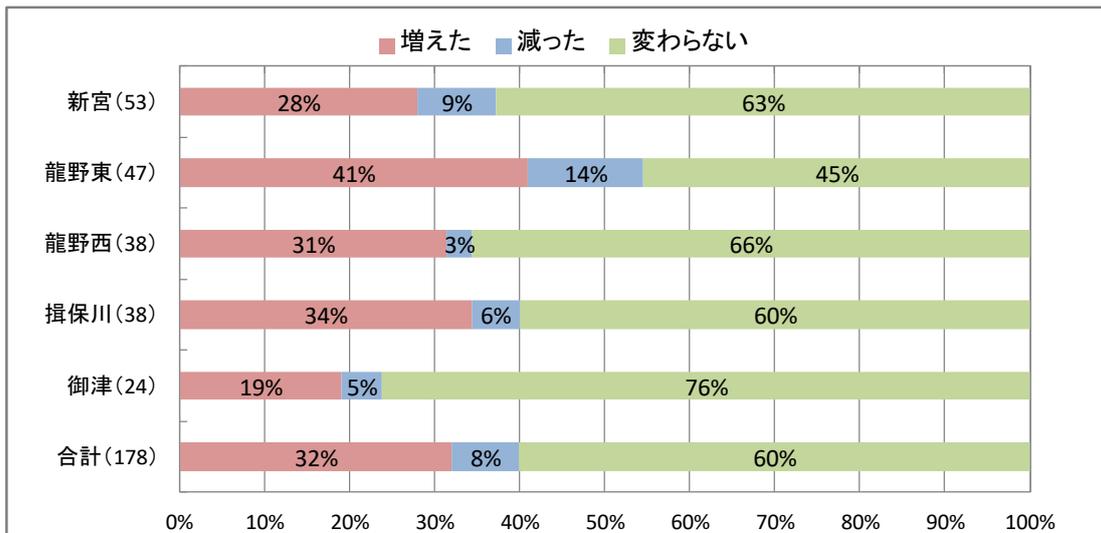
不明6票除く

※ 複数回答

②-1 「あかねちゃん」 運行開始前後の外出回数の変化（問 5）

- ・「あかねちゃん」の運行開始前後における外出回数の変化をみると、全体では「増えた」の割合が 32%となっており、「減った」の割合（8%）を上回っています。
- ・また、1 週間当たりの外出回数の平均値も運行開始後に増加していることから、「あかねちゃん」の運行が外出機会の増加に寄与していると考えられます。

＜「あかねちゃん」 運行開始前後の外出回数の変化＞



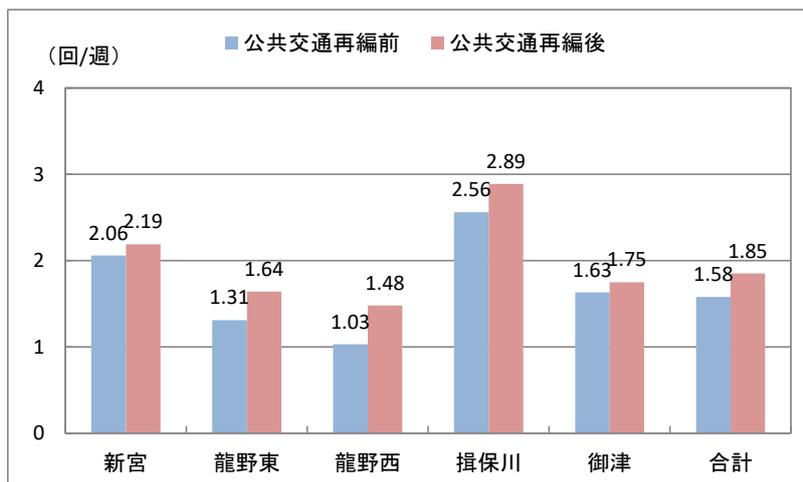
()は、回答数[単位:票]

上段:票 下段:構成員比

	増えた	減った	変わらない	合計
新宮	12 (28%)	4 (9%)	27 (63%)	43 (100%)
龍野東	18 (41%)	6 (14%)	20 (45%)	44 (100%)
龍野西	11 (31%)	1 (3%)	23 (66%)	35 (100%)
揖保川	12 (34%)	2 (6%)	21 (60%)	35 (100%)
御津	4 (19%)	1 (5%)	16 (76%)	21 (100%)
合計	57 (32%)	14 (8%)	107 (60%)	178 (100%)

不明22票除く

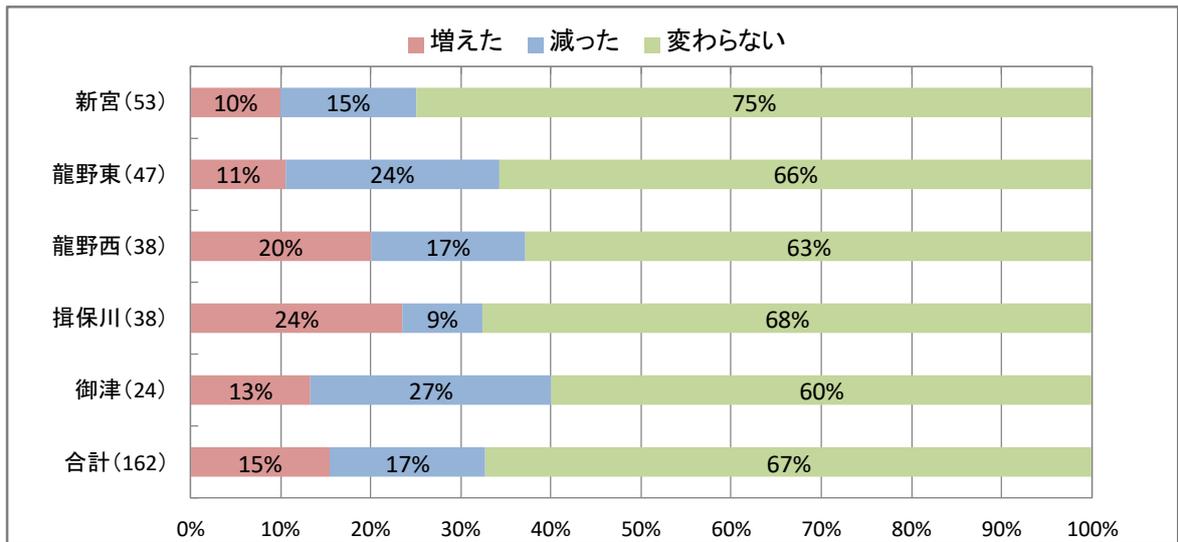
＜「あかねちゃん」 運行開始前後の 1 週間当たり外出回数の変化（回答者の平均値）＞



②-2 「あかねちゃん」 運行開始前後の送迎回数の変化（問 5）

- ・「あかねちゃん」の運行開始前後における送迎回数の変化をみると、全体では「減った」の割合が17%となっており、「増えた」の割合（15%）を少し上回っています。
- ・また、1週間当たりの送迎回数の平均値も、全体では運行開始後に減少していることから、「あかねちゃん」の運行は送迎負担の軽減にも一定の効果があると考えられます。

＜「あかねちゃん」 運行開始前後の送迎回数の変化＞



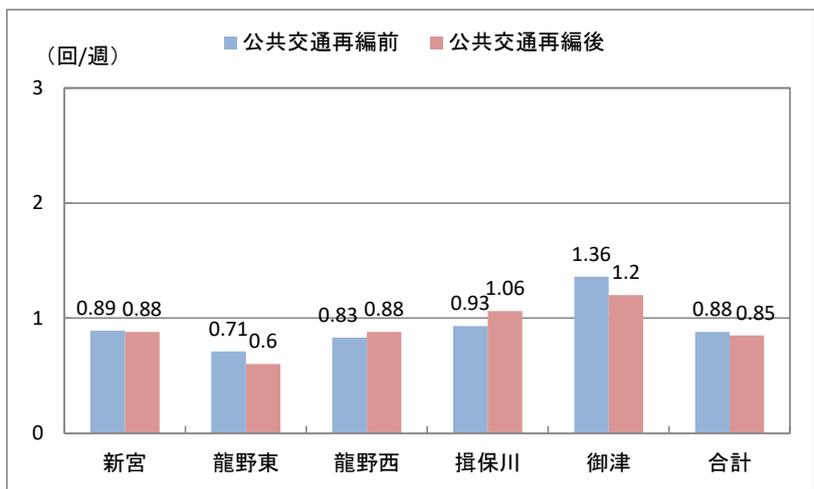
()は、回答数[単位:票]

上段:票 下段:横構成比

	増えた	減った	変わらない	合計
新宮	4 (10%)	6 (15%)	30 (75%)	40 (100%)
龍野東	4 (11%)	9 (24%)	25 (66%)	38 (100%)
龍野西	7 (20%)	6 (17%)	22 (63%)	35 (100%)
揖保川	8 (24%)	3 (9%)	23 (68%)	34 (100%)
御津	2 (13%)	4 (27%)	9 (60%)	15 (100%)
合計	25 (15%)	28 (17%)	109 (67%)	162 (100%)

不明38票除く

＜「あかねちゃん」 運行開始前後の1週間当たり送迎回数の変化（回答者の平均値）＞

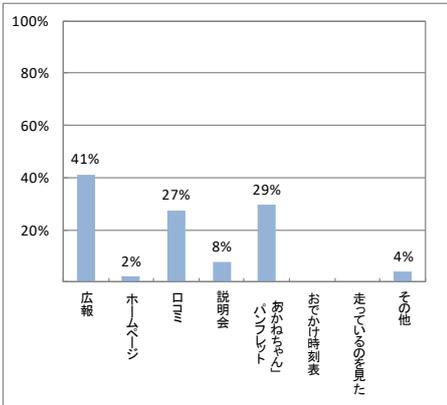


③ 「あかねちゃん」を利用するようになったきっかけ（問6）〔複数回答〕

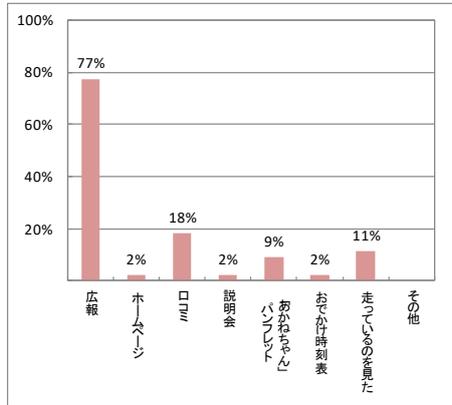
・「あかねちゃん」を利用するようになったきっかけは、全体では「広報」が67%と最も多く、次いで「口コミ」、 「あかねちゃんパンフレット」の順に多くなっています。

＜ 「あかねちゃん」を利用するようになったきっかけ ＞

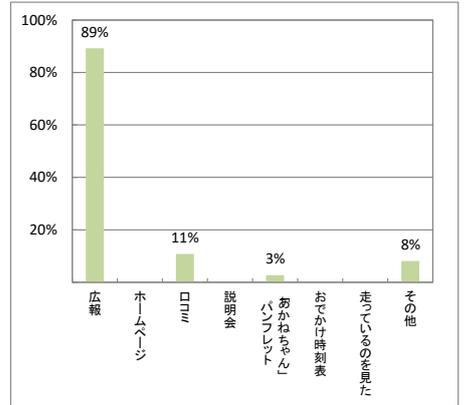
（新宮区域）



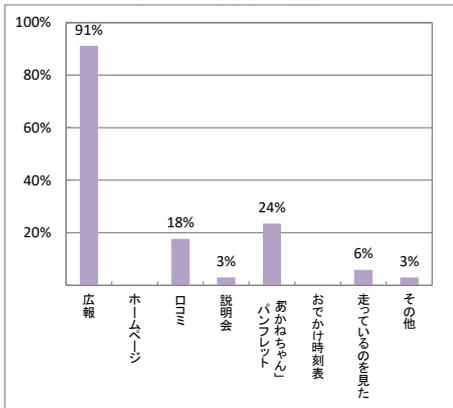
（龍野東区域）



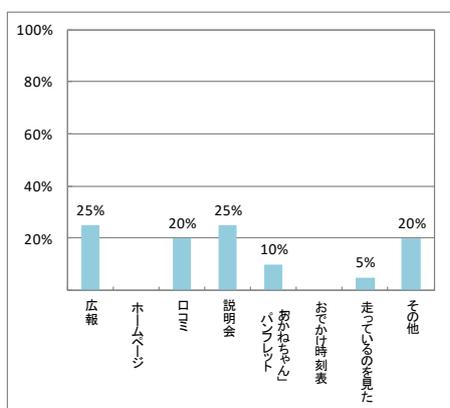
（龍野西区域）



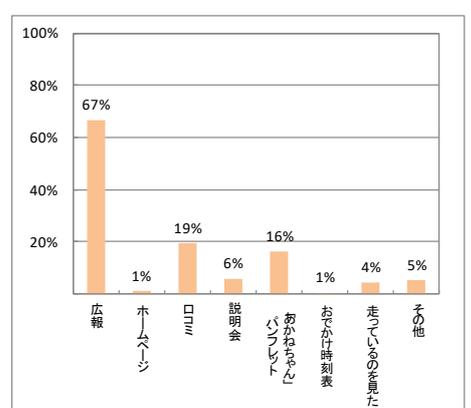
（揖保川区域）



（御津区域）



（合計）



上段：票

下段：横構成比

	広報	ホームページ	口コミ	説明会	「あかねちゃん」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	21 (41%)	1 (2%)	14 (27%)	4 (8%)	15 (29%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (4%)	51
龍野東	34 (77%)	1 (2%)	8 (18%)	1 (2%)	4 (9%)	1 (2%)	5 (11%)	0 (0%)	44
龍野西	33 (89%)	0 (0%)	4 (11%)	0 (0%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (8%)	37
揖保川	31 (91%)	0 (0%)	6 (18%)	1 (3%)	8 (24%)	0 (0%)	2 (6%)	1 (3%)	34
御津	5 (25%)	0 (0%)	4 (20%)	5 (25%)	2 (10%)	0 (0%)	1 (5%)	4 (20%)	20
合計	124 (67%)	2 (1%)	36 (19%)	11 (6%)	30 (16%)	1 (1%)	8 (4%)	10 (5%)	186

不明14票除く

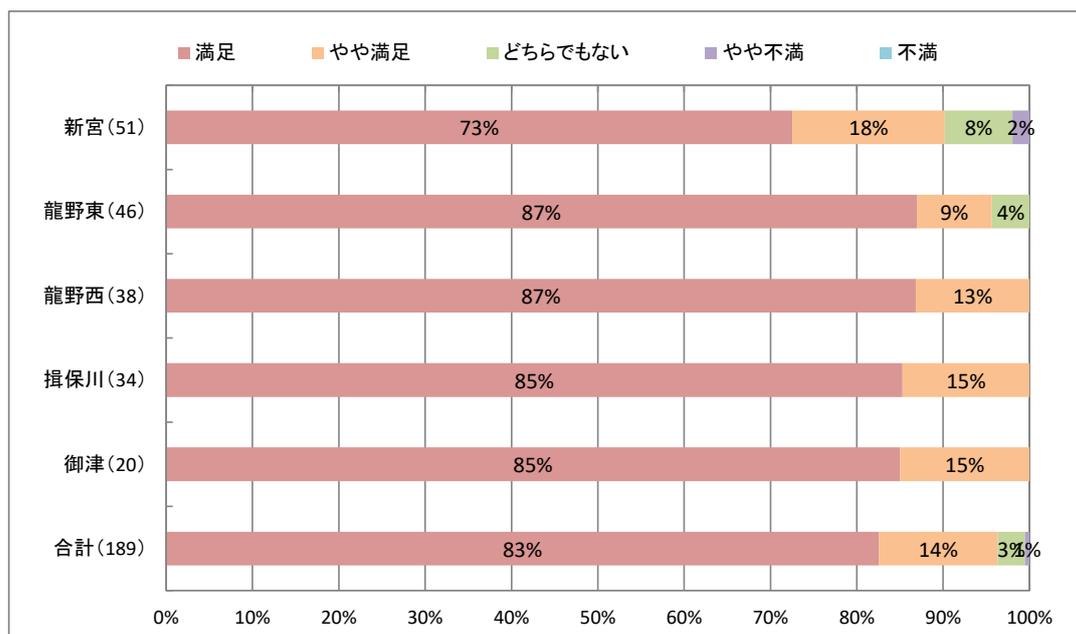
※ 複数回答

(3) 「あかねちゃん」の満足度について（問 7-1）

① 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97%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」の全体的な運行内容について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 >



()は、回答数[単位:票]

上段: 票
下段: 横構成比

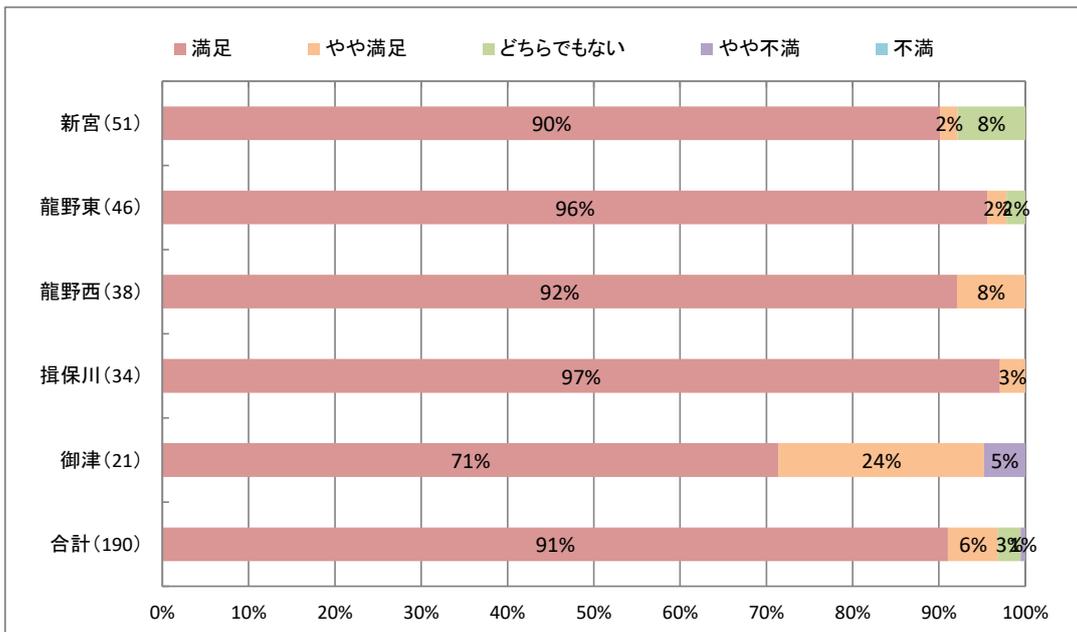
	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	37 (73%)	9 (18%)	4 (8%)	1 (2%)	0 (0%)	51 (100%)
龍野東	40 (87%)	4 (9%)	2 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	46 (100%)
龍野西	33 (87%)	5 (13%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	38 (100%)
揖保川	29 (85%)	5 (15%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	34 (100%)
御津	17 (85%)	3 (15%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	20 (100%)
合計	156 (83%)	26 (14%)	6 (3%)	1 (1%)	0 (0%)	189 (100%)

不明11票除く

② 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「満足」「やや満足」の割合が合わせて97%となっている一方、御津区域では「やや不満」の割合が5%となっています。

< 車両の大きさや乗り心地 >



()は、回答数[単位:票]

上段:票
下段:横構成比

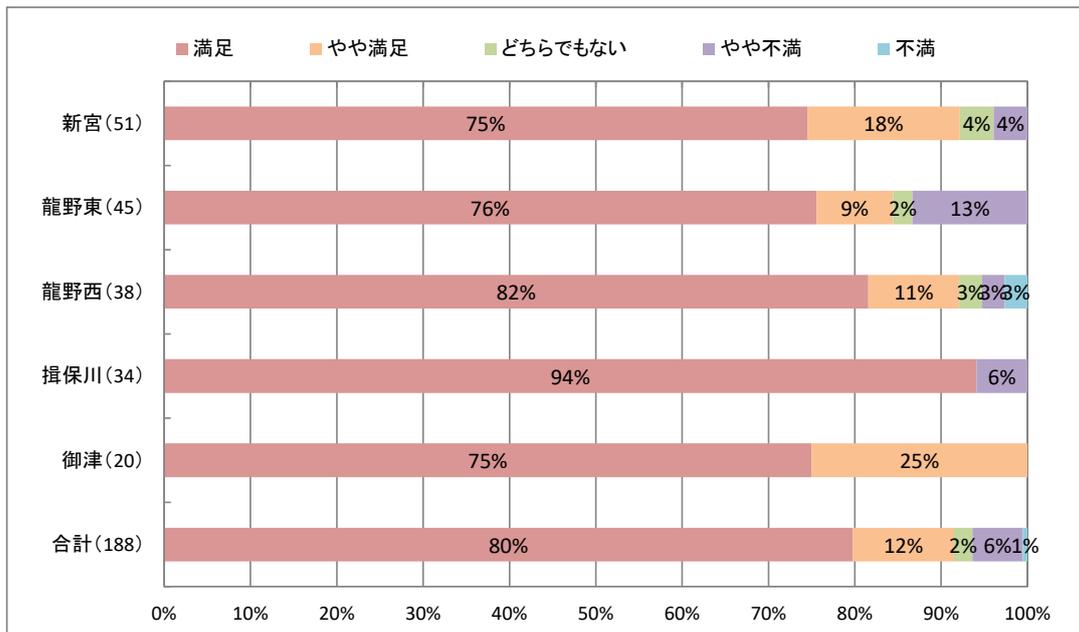
	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	46 (90%)	1 (2%)	4 (8%)	0 (0%)	0 (0%)	51 (100%)
龍野東	44 (96%)	1 (2%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	46 (100%)
龍野西	35 (92%)	3 (8%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	38 (100%)
揖保川	33 (97%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	34 (100%)
御津	15 (71%)	5 (24%)	0 (0%)	1 (5%)	0 (0%)	21 (100%)
合計	173 (91%)	11 (6%)	5 (3%)	1 (1%)	0 (0%)	190 (100%)

不明10票除く

③ 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92%となっている一方、龍野東区域では「やや不満」の割合が13%となっています。

< 目的地の設定 >



()は、回答数[単位:票]

上段:票
下段:横構成比

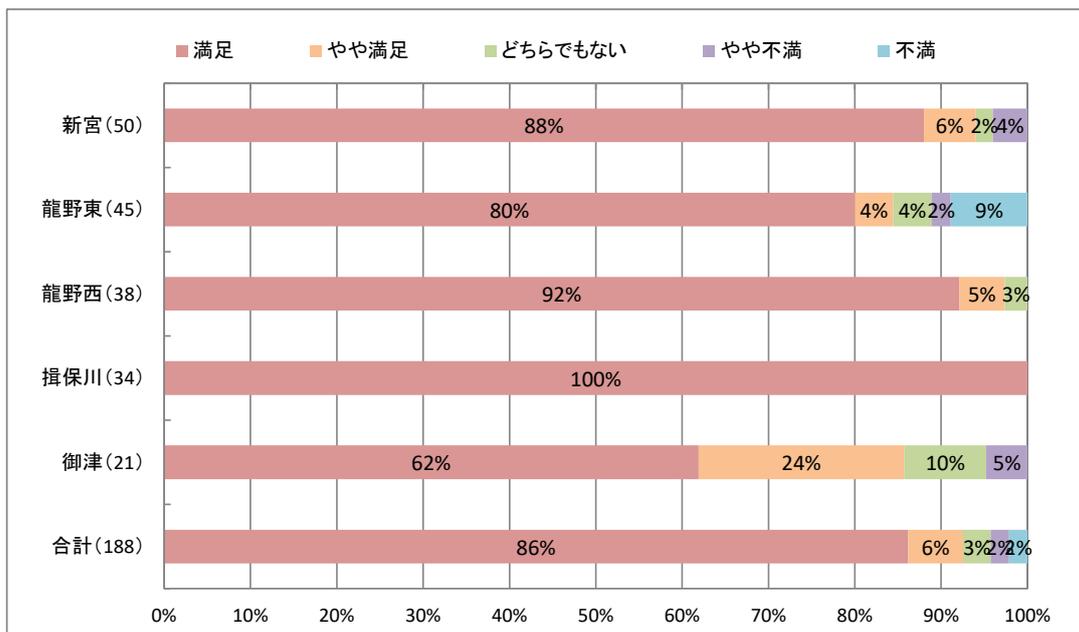
	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	38 (75%)	9 (18%)	2 (4%)	2 (4%)	0 (0%)	51 (100%)
龍野東	34 (76%)	4 (9%)	1 (2%)	6 (13%)	0 (0%)	45 (100%)
龍野西	31 (82%)	4 (11%)	1 (3%)	1 (3%)	1 (3%)	38 (100%)
揖保川	32 (94%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (6%)	0 (0%)	34 (100%)
御津	15 (75%)	5 (25%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	20 (100%)
合計	150 (80%)	22 (12%)	4 (2%)	11 (6%)	1 (1%)	188 (100%)

不明12票除く

④ 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%となっている一方、龍野東区域では「やや不満」「不満」の割合が合わせて11%となっています。

< 予約方法（電話での予約） >



()は、回答数[単位:票]

上段:票

下段:横構成比

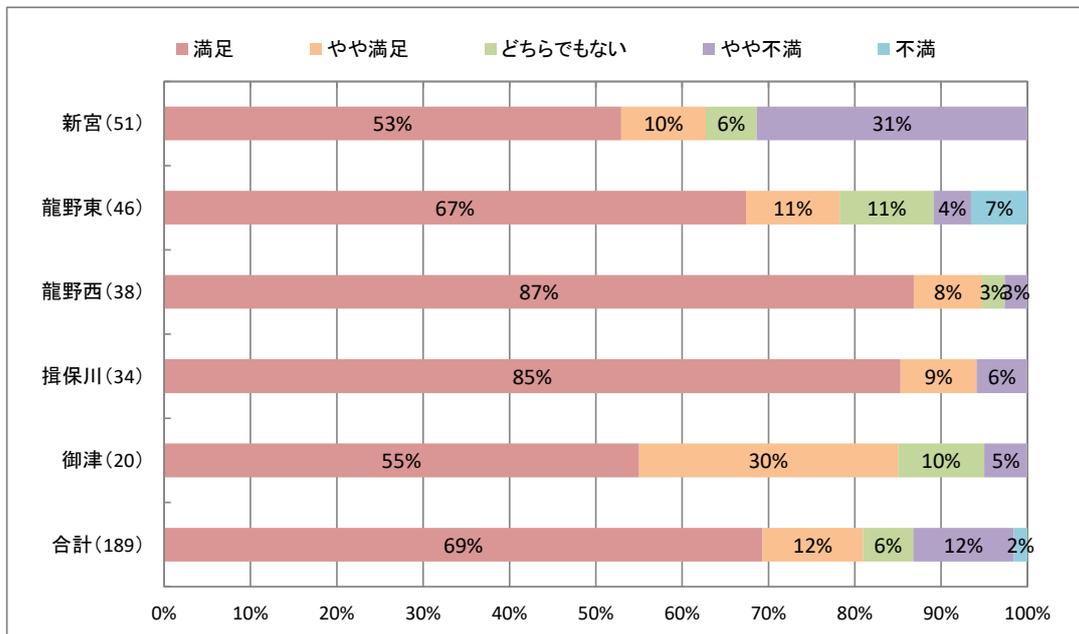
	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	44 (88%)	3 (6%)	1 (2%)	2 (4%)	0 (0%)	50 (100%)
龍野東	36 (80%)	2 (4%)	2 (4%)	1 (2%)	4 (9%)	45 (100%)
龍野西	35 (92%)	2 (5%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	38 (100%)
揖保川	34 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	34 (100%)
御津	13 (62%)	5 (24%)	2 (10%)	1 (5%)	0 (0%)	21 (100%)
合計	162 (86%)	12 (6%)	6 (3%)	4 (2%)	4 (2%)	188 (100%)

不明12票除く

⑤ 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81%となっている一方、新宮区域では「やや不満」の割合が31%となっています。

< 予約時間 >



()は、回答数[単位:票]

上段:票
下段:横構成比

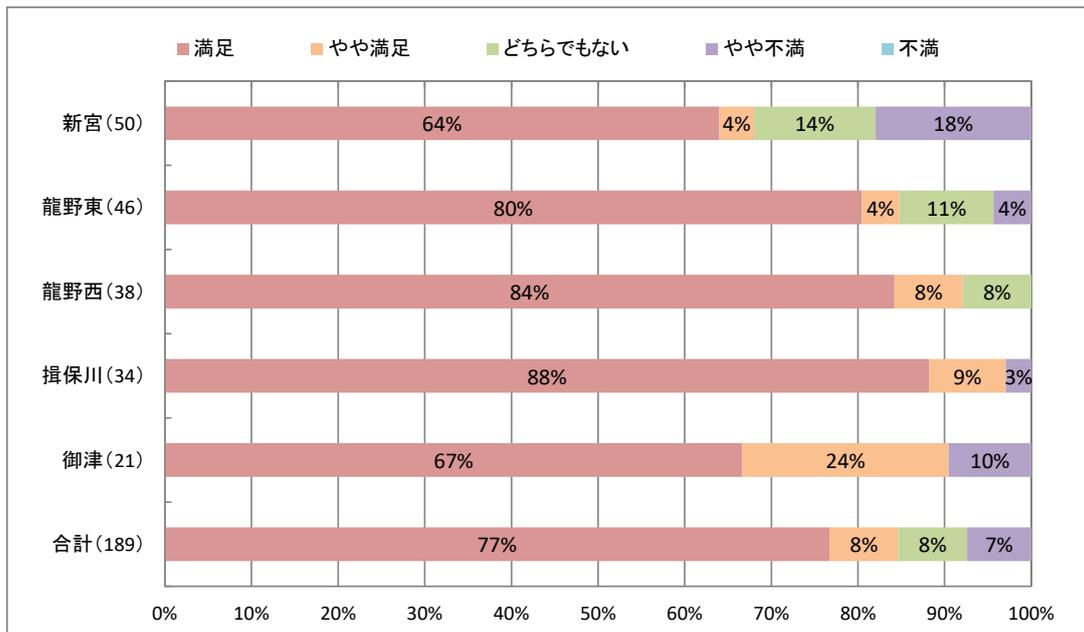
	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	27 (53%)	5 (10%)	3 (6%)	16 (31%)	0 (0%)	51 (100%)
龍野東	31 (67%)	5 (11%)	5 (11%)	2 (4%)	3 (7%)	46 (100%)
龍野西	33 (87%)	3 (8%)	1 (3%)	1 (3%)	0 (0%)	38 (100%)
揖保川	29 (85%)	3 (9%)	0 (0%)	2 (6%)	0 (0%)	34 (100%)
御津	11 (55%)	6 (30%)	2 (10%)	1 (5%)	0 (0%)	20 (100%)
合計	131 (69%)	22 (12%)	11 (6%)	22 (12%)	3 (2%)	189 (100%)

不明11票除く

⑥ 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85%と多くなっている一方、新宮区域では「やや不満」の割合が18%となっています。

＜ 医療機関の診察時間に応じた帰りの便の予約時間変更 ＞



()は、回答数[単位:票]

上段:票

下段:横構成比

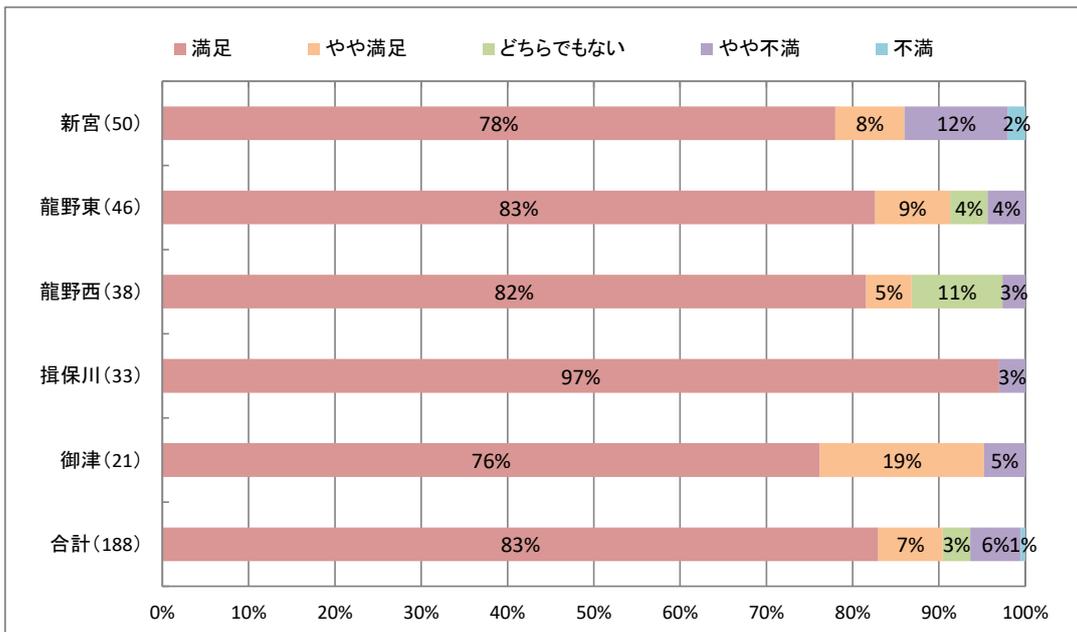
	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	32 (64%)	2 (4%)	7 (14%)	9 (18%)	0 (0%)	50 (100%)
龍野東	37 (80%)	2 (4%)	5 (11%)	2 (4%)	0 (0%)	46 (100%)
龍野西	32 (84%)	3 (8%)	3 (8%)	0 (0%)	0 (0%)	38 (100%)
揖保川	30 (88%)	3 (9%)	0 (0%)	1 (3%)	0 (0%)	34 (100%)
御津	14 (67%)	5 (24%)	0 (0%)	2 (10%)	0 (0%)	21 (100%)
合計	145 (77%)	15 (8%)	15 (8%)	14 (7%)	0 (0%)	189 (100%)

不明11票除く

⑦ 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%と多くなっている一方、新宮区域では「やや不満」「不満」の割合が合わせて14%となっています。

< 利用できる曜日 >



()は、回答数[単位:票]

上段:票
下段:横構成比

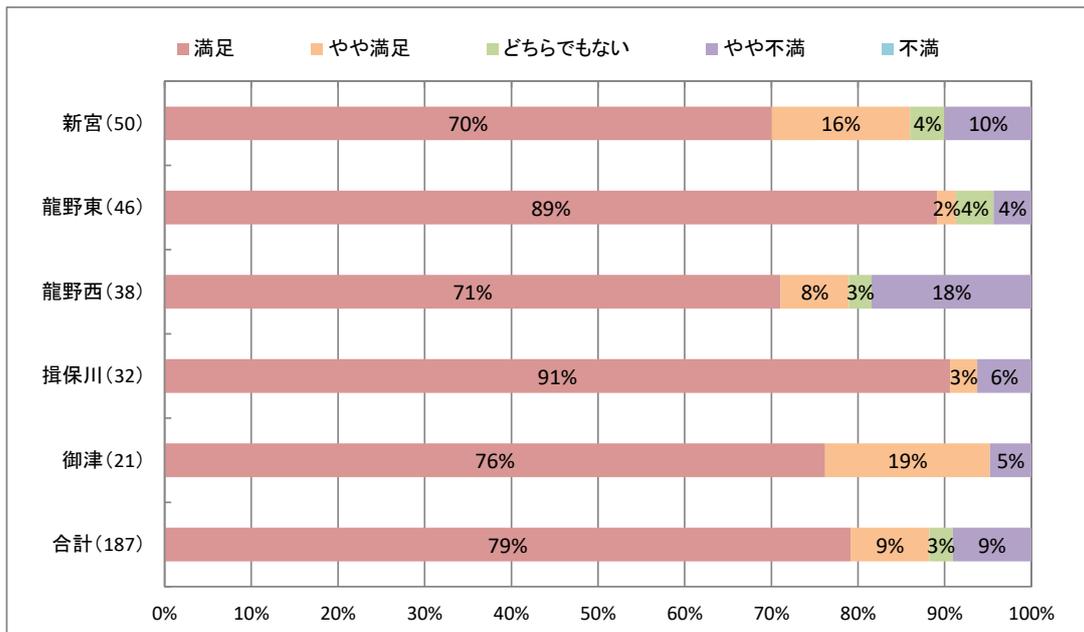
	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	39 (78%)	4 (8%)	0 (0%)	6 (12%)	1 (2%)	50 (100%)
龍野東	38 (83%)	4 (9%)	2 (4%)	2 (4%)	0 (0%)	46 (100%)
龍野西	31 (82%)	2 (5%)	4 (11%)	1 (3%)	0 (0%)	38 (100%)
揖保川	32 (97%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (3%)	0 (0%)	33 (100%)
御津	16 (76%)	4 (19%)	0 (0%)	1 (5%)	0 (0%)	21 (100%)
合計	156 (83%)	14 (7%)	6 (3%)	11 (6%)	1 (1%)	188 (100%)

不明12票除く

⑧ 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88%と多くなっている一方、龍野西区域では「やや不満」の割合が18%となっています。

< 利用できる時間 >



()は、回答数[単位:票]

上段:票

下段:横構成比

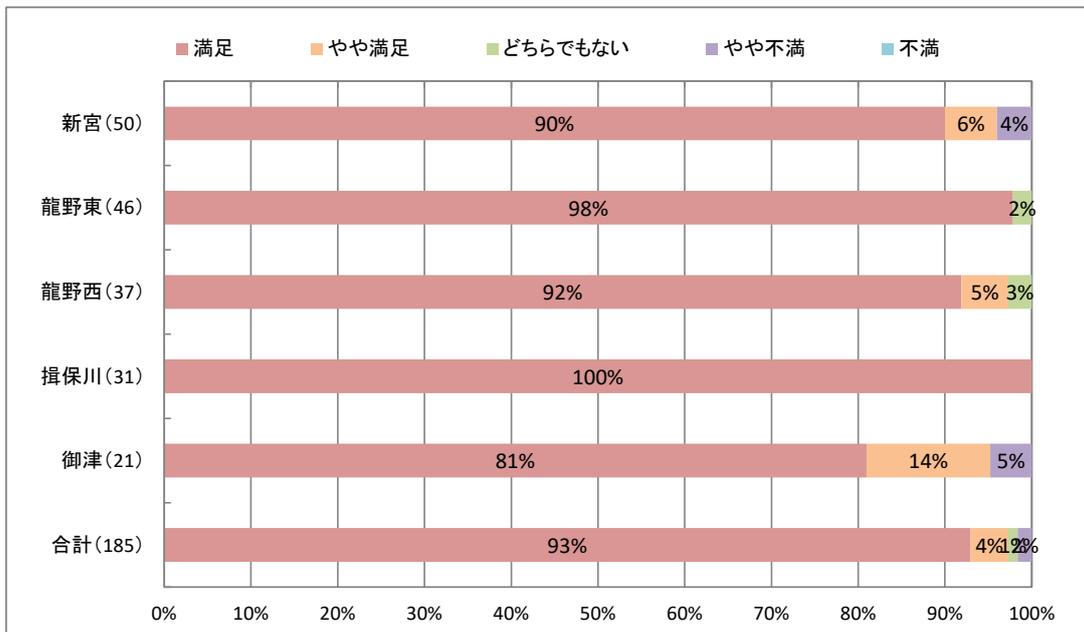
	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	35 (70%)	8 (16%)	2 (4%)	5 (10%)	0 (0%)	50 (100%)
龍野東	41 (89%)	1 (2%)	2 (4%)	2 (4%)	0 (0%)	46 (100%)
龍野西	27 (71%)	3 (8%)	1 (3%)	7 (18%)	0 (0%)	38 (100%)
揖保川	29 (91%)	1 (3%)	0 (0%)	2 (6%)	0 (0%)	32 (100%)
御津	16 (76%)	4 (19%)	0 (0%)	1 (5%)	0 (0%)	21 (100%)
合計	148 (79%)	17 (9%)	5 (3%)	17 (9%)	0 (0%)	187 (100%)

不明13票除く

⑨ 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90%以上となっています。

< 料金 >



()は、回答数[単位:票]

上段:票

下段:横構成比

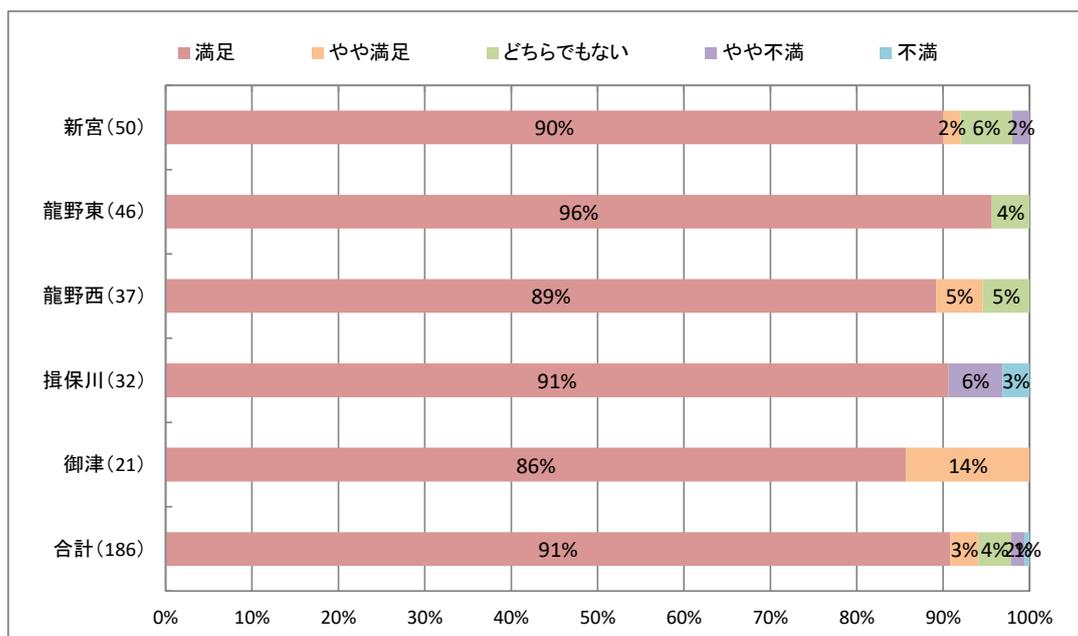
	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	45 (90%)	3 (6%)	0 (0%)	2 (4%)	0 (0%)	50 (100%)
龍野東	45 (98%)	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	46 (100%)
龍野西	34 (92%)	2 (5%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	37 (100%)
揖保川	31 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	31 (100%)
御津	17 (81%)	3 (14%)	0 (0%)	1 (5%)	0 (0%)	21 (100%)
合計	172 (93%)	8 (4%)	2 (1%)	3 (2%)	0 (0%)	185 (100%)

不明15票除く

⑩ オペレーターの対応

・オペレーターの対応については、揖保川区域では「やや不満」「不満」の割合が合わせて9%となっていますが、その他の区域では90%以上の方が「満足」「やや満足」と回答しています。

< オペレーターの対応 >



()は、回答数[単位:票]

上段:票
下段:横構成比

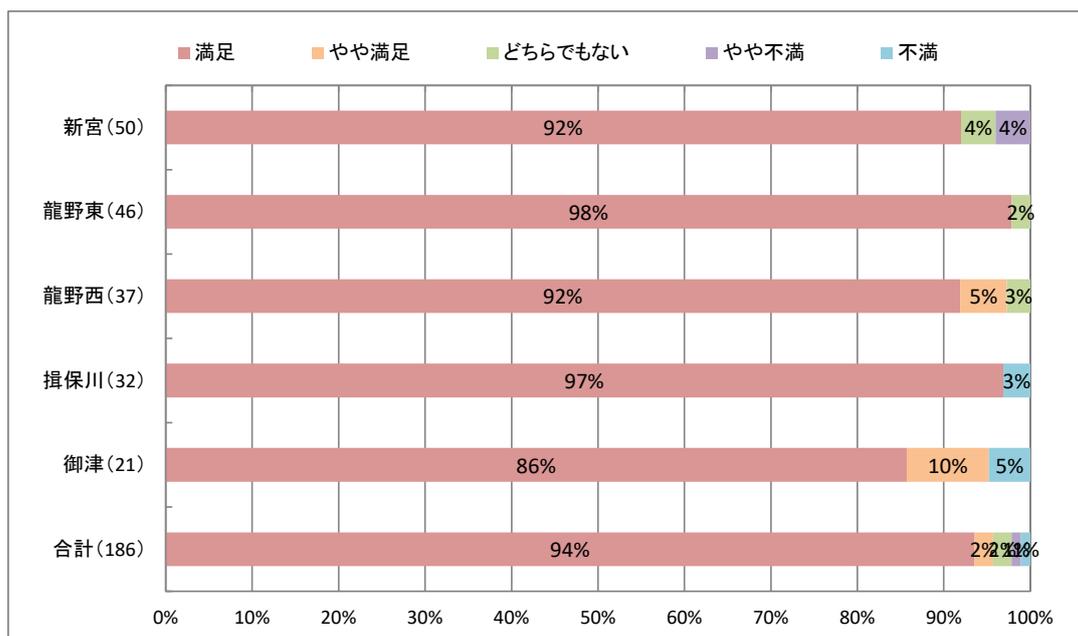
	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	45 (90%)	1 (2%)	3 (6%)	1 (2%)	0 (0%)	50 (100%)
龍野東	44 (96%)	0 (0%)	2 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	46 (100%)
龍野西	33 (89%)	2 (5%)	2 (5%)	0 (0%)	0 (0%)	37 (100%)
揖保川	29 (91%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (6%)	1 (3%)	32 (100%)
御津	18 (86%)	3 (14%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	21 (100%)
合計	169 (91%)	6 (3%)	7 (4%)	3 (2%)	1 (1%)	186 (100%)

不明14票除く

⑪ 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 90%以上の方が「満足」「やや満足」と回答しています。

< 運転手の対応 >



()は、回答数[単位:票]

上段:票
下段:横構成比

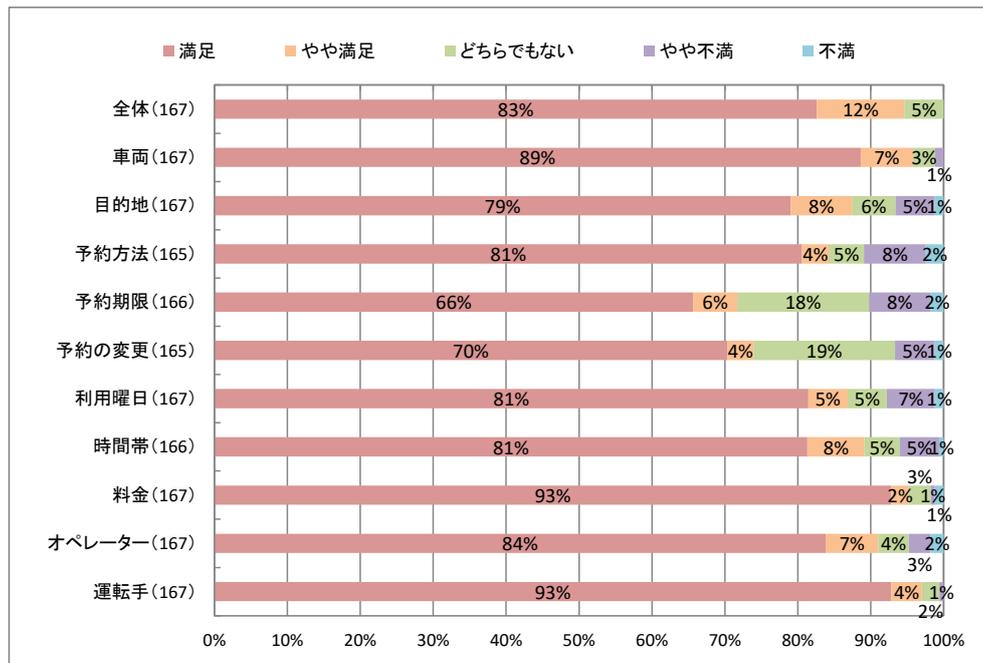
	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	46 (92%)	0 (0%)	2 (4%)	2 (4%)	0 (0%)	50 (100%)
龍野東	45 (98%)	0 (0%)	1 (2%)	0 (0%)	0 (0%)	46 (100%)
龍野西	34 (92%)	2 (5%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	37 (100%)
揖保川	31 (97%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (3%)	32 (100%)
御津	18 (86%)	2 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (5%)	21 (100%)
合計	174 (94%)	4 (2%)	4 (2%)	2 (1%)	2 (1%)	186 (100%)

不明14票除く

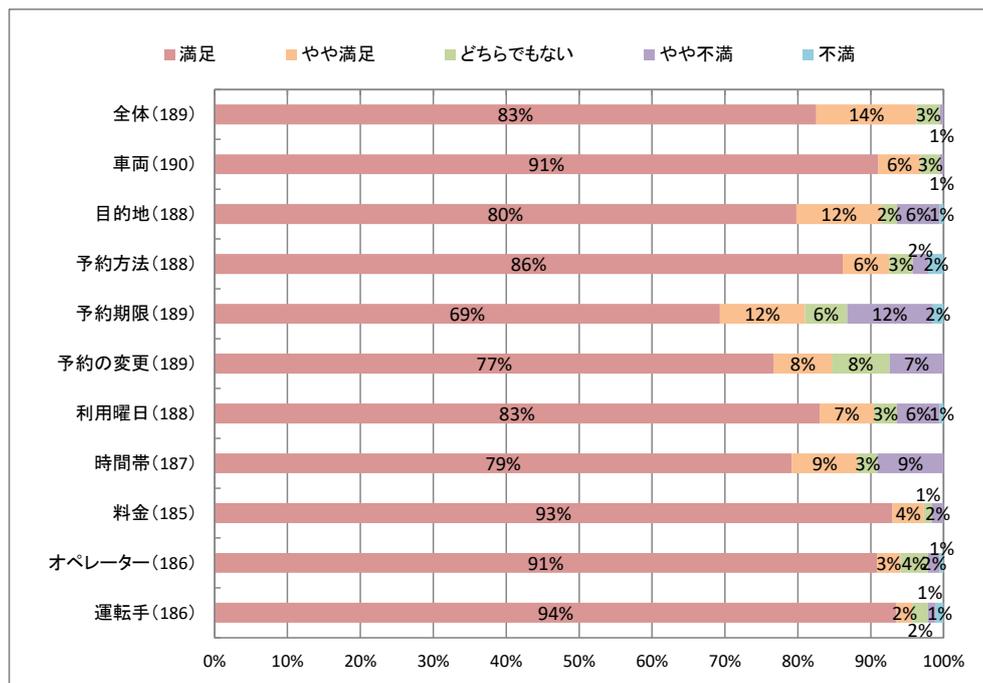
■ 過年度（平成 30 年度）調査との満足度の比較

・過年度（平成 30 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おり、「不満」「やや不満」の割合にも大きな変化は見られません。

【平成 30 年度】



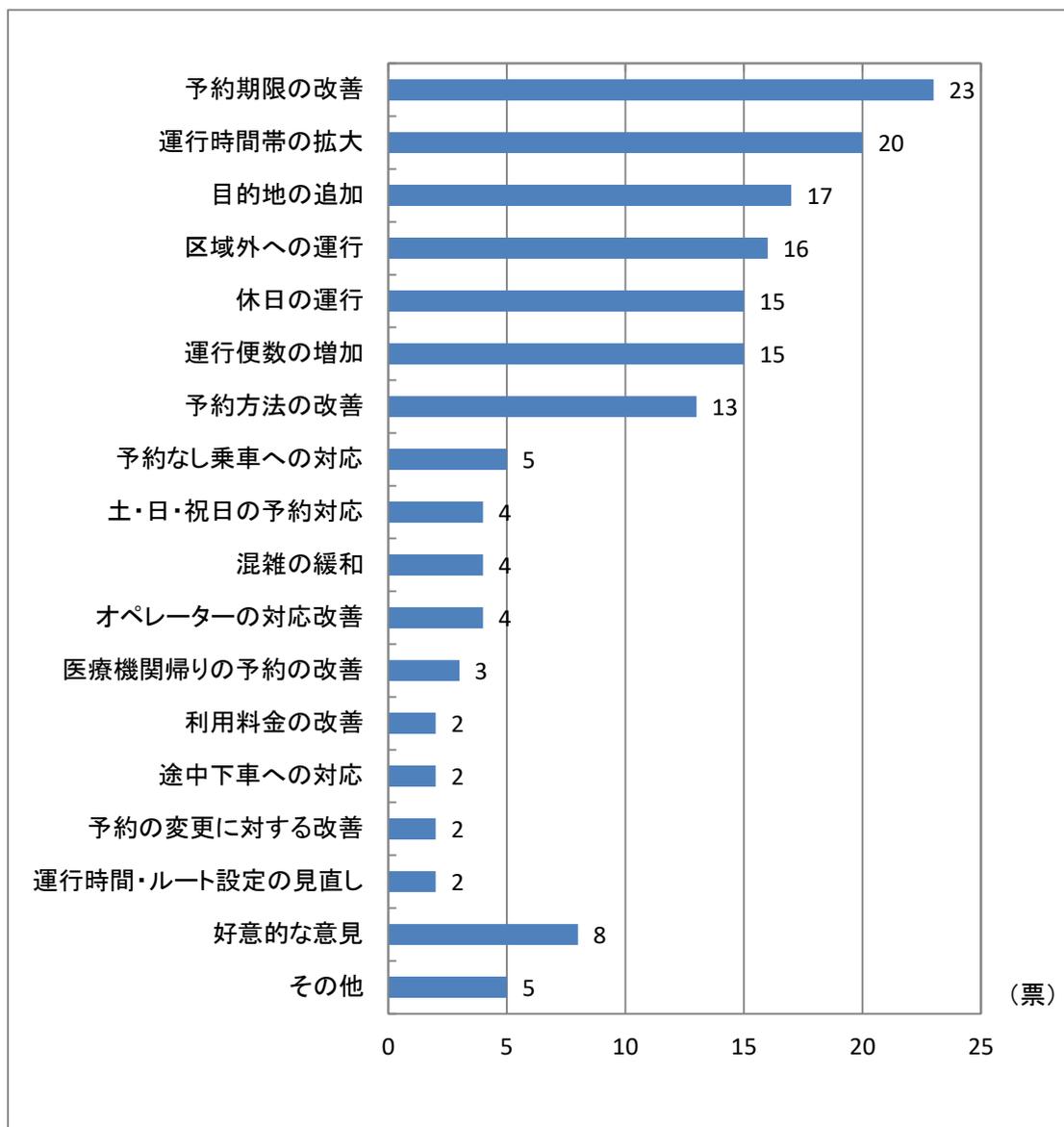
【令和元年度】



(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、「予約期限の改善」に関する意見が最も多く、次いで「運行時間帯の拡大」「目的地の追加」の順となっています。

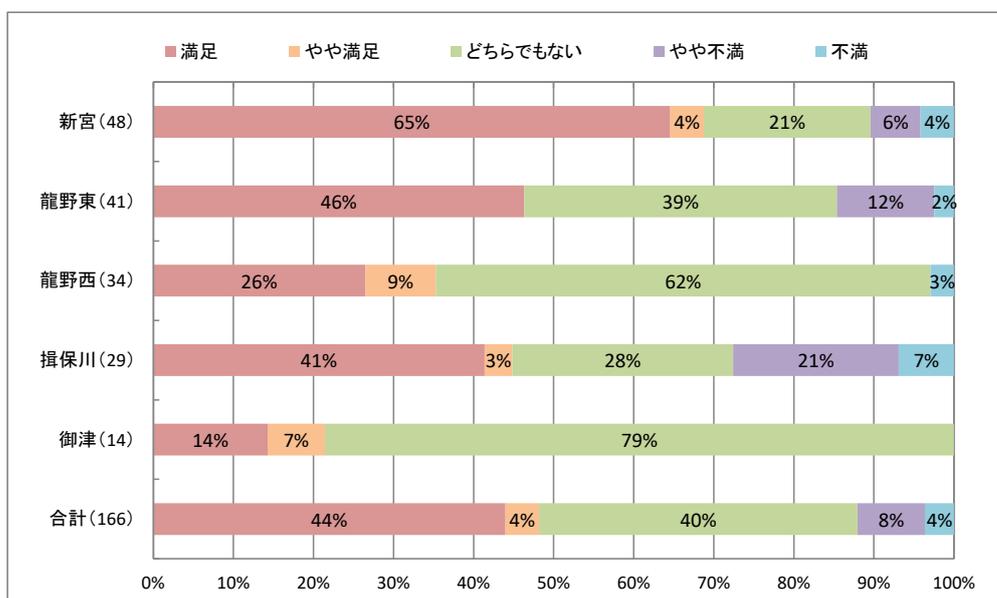
< 改善点及び意見・要望 >



(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48%とほぼ半数を占める一方、「やや不満」「不満」の割合は合わせて12%となっており、中でも揖保川区域では「やや不満」「不満」の割合が合わせて28%となっています。

＜ たつの市の公共交通全体に対する満足度 ＞



上段：票
下段：横構成比

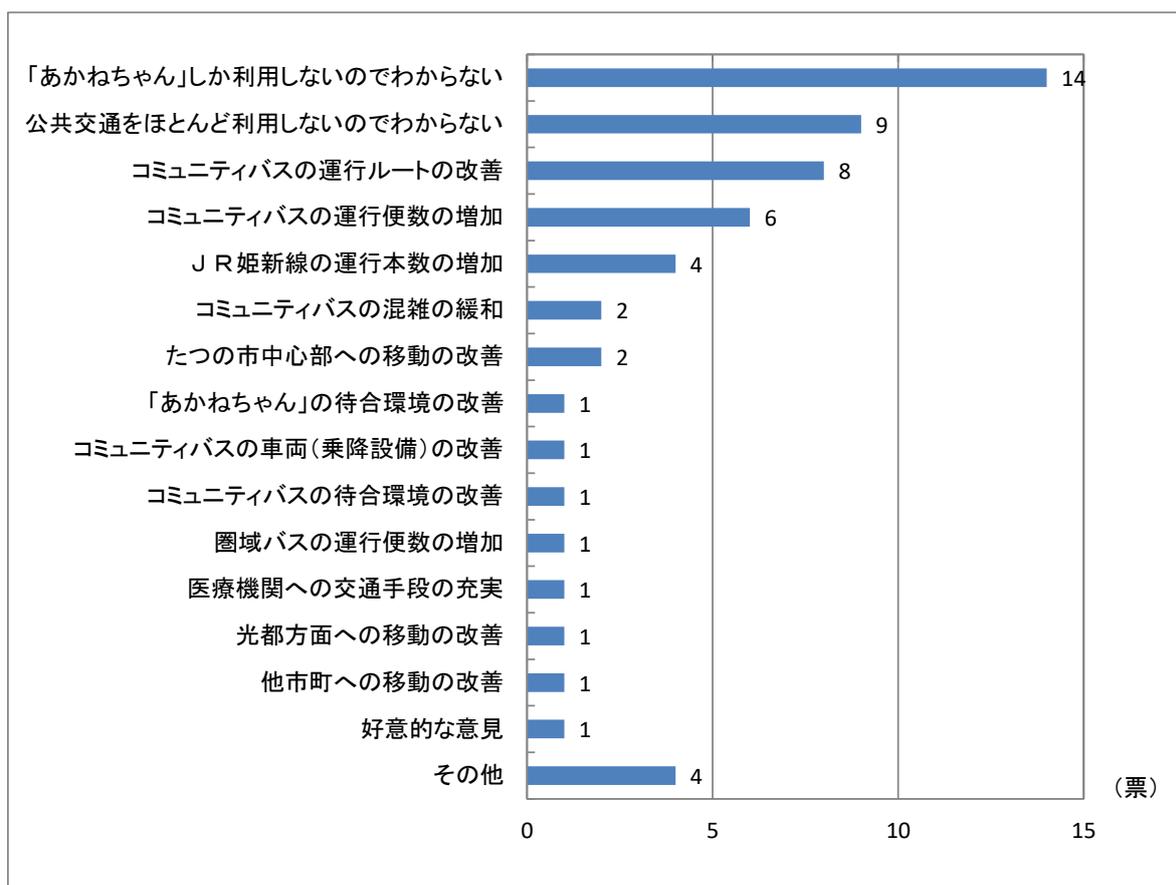
	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	31 (65%)	2 (4%)	10 (21%)	3 (6%)	2 (4%)	48 (100%)
龍野東	19 (46%)	0 (0%)	16 (39%)	5 (12%)	1 (2%)	41 (100%)
龍野西	9 (26%)	3 (9%)	21 (62%)	0 (0%)	1 (3%)	34 (100%)
揖保川	12 (41%)	1 (3%)	8 (28%)	6 (21%)	2 (7%)	29 (100%)
御津	2 (14%)	1 (7%)	11 (79%)	0 (0%)	0 (0%)	14 (100%)
合計	73 (44%)	7 (4%)	66 (40%)	14 (8%)	6 (4%)	166 (100%)

不明34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、「「あかねちゃん」しか利用しないのでわからない」や「公共交通をほとんど利用しないのでわからない」の回答が多くなっていますが、それ以外で具体的な改善の意見・要望があった回答としては、コミュニティバスの運行内容（運行便数や運行ルート等）やJR姫新線の運行本数に関するもの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 >



市民乗り合いタクシー「あかねちゃん」ヒアリング調査票

調査日…9月__日 調査区域…__区域 調査時刻…__:__ 調査員名…__

たつの市では、市民乗り合いタクシー「あかねちゃん」をより良いものにするために、利用者の方に対する聞き取り調査を行っています。お急ぎのところ誠に申し訳ありませんが、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願いいたします。

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の目的以外で、合わせて外出した目的はありますか？(当てはまるものすべてに○)
※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. 特にな
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」以外は使わない
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 「あかねちゃん」の運行開始前は、どのように移動されておりましたか？
(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教えてください。
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5 「あかねちゃん」の本格運行開始前(平成29年3月以前)と比べて、外出状況はどう変わりましたか？

外出・送迎回数の増減		本格運行開始前 (平成29年3月以前)	本格運行開始後 (令和元年9月現在)
外出する回数	1. 増えた 2. 減った 3. 変わらない	週に()回 または月に()回	週に()回 または月に()回
送迎してもらう回数	1. 増えた 2. 減った 3. 変わらない	週に()回 または月に()回	週に()回 または月に()回

問6 「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？
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7-1 「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 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
④ 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
⑤ 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
⑥ 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
⑦ 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
⑧ 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
⑨ 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
⑩ 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
⑪ 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7-2 「あかねちゃん」について、こうしてほしいと思う所をお答えください。

問8-1 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8-2 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お答えください。

問9 「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10 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11-1 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11-2 クルマなどの運転はできますか？ ※問11-1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。