市民乗り合いタクシー『あかねちゃん』
利用者ヒアリング調査　基礎集計結果

― 目　次 ―

頁

■ ヒアリング調査の概要 …… 1
1. 個人属性 …… 2
(1) 性別 …… 2
(2) 年齢 …… 2
(3) 職業 …… 3
(4) 運転免許保有状況 …… 3
(5) 運転可能状況 …… 4
2. 調査時の利用状況 …… 5
(1) 居住地 …… 5
(2) 目的地（施設単位） …… 7
(3) 利用流動（郵便番号ゾーン単位） …… 9
(4) 利用目的 …… 11
(5) 乗り継ぎ状況 …… 11
3. 『あかねちゃん』運行前後の変化 …… 12
(1) 『あかねちゃん』運行前の利用交通手段 …… 12
(2) 外出回数、変化状況 …… 12
4. 『あかねちゃん』に対する満足度 …… 13
(1) 全体 …… 13
(2) 車両の大きさや乗り心地 …… 13
(3) 目的地の設定 …… 14
(4) 予約方法 …… 15
(5) 運行日及び運行時間 …… 16
(6) 料金 …… 17
(7) オペレーターの対応 …… 18
(8) 運転手の対応 …… 19
(9) 満足度のまとめ …… 20

■ ヒアリング調査の概要

調査目的	市民乗り合いタクシー『あかねちゃん』の利用状況及び利用者の満足度を把握するために実施
調査期間	平成 29 年 2 月 2 日（木）から 平成 29 年 2 月 4 日（土）までの 3 日間
調査対象区域	『あかねちゃん』先行運行区域 （たつの市新宮町及び御津町）
調査対象者	『あかねちゃん』利用者 ※高校生以上の方のみを対象とした
調査方法	調査員が『あかねちゃん』の各車両に乗り込み、乗車してきた利用者に対してヒアリング調査を実施

＜ 調査期間中の利用状況及び回答状況 ＞

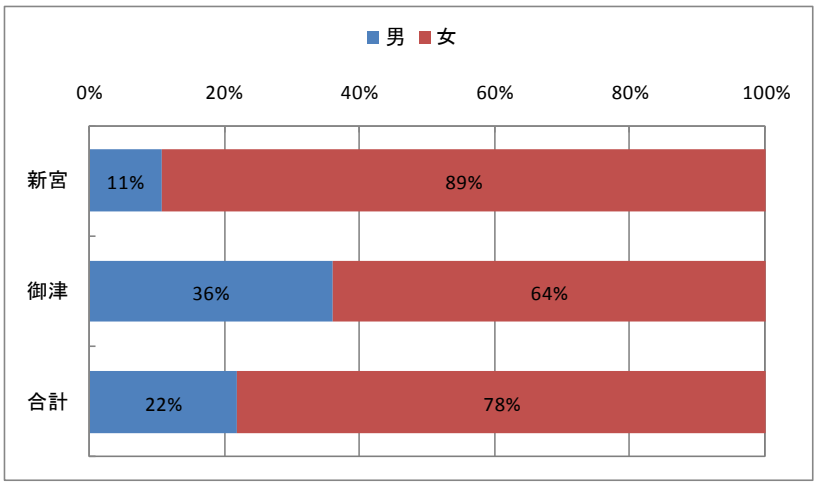
単位:票

	新宮区域			御津区域			合計		
	利用者数	回答者数	回答率	利用者数	回答者数	回答率	利用者数	回答者数	回答率
2月2日(木)	19	19	100%	22	22	100%	41	41	100%
2月3日(金)	41	40※	98%	23	23	100%	64	63	98%
2月4日(土)	7	7	100%	8	8	100%	15	15	100%
合 計	67	66	99%	53	53	100%	120	119	99%

※高校生未満の方(1名)の利用あり、本調査の対象外
※※同一の利用者による複数回の利用を含む

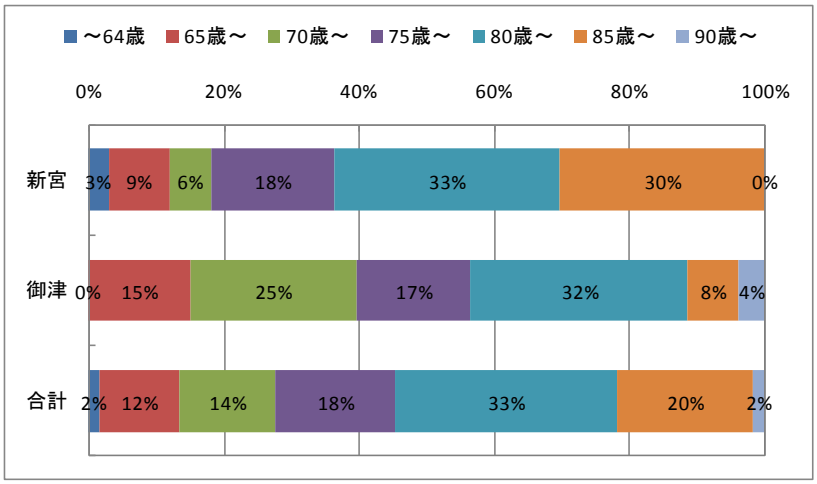
1. 個人属性

(1) 性別



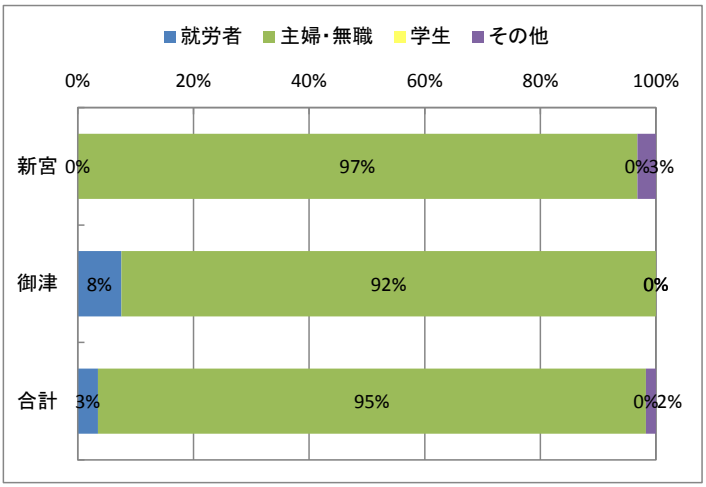
区域	男	女	合計
新宮	7 (11%)	59 (89%)	66 (100%)
御津	19 (36%)	34 (64%)	53 (100%)
合計	26 (22%)	93 (78%)	119 (100%)

(2) 年齢



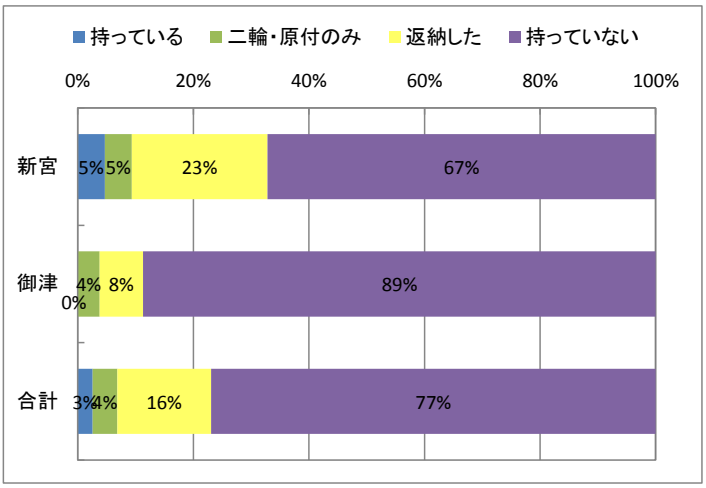
区域	65歳未満	65歳以上	70歳以上	75歳以上	80歳以上	85歳以上	90歳以上	合計
新宮	2 (3%)	6 (9%)	4 (6%)	12 (18%)	22 (33%)	20 (30%)	0 (0%)	66 (100%)
御津	0 (0%)	8 (15%)	13 (25%)	9 (17%)	17 (32%)	4 (8%)	2 (4%)	53 (100%)
合計	2 (2%)	14 (12%)	17 (14%)	21 (18%)	39 (33%)	24 (20%)	2 (2%)	119 (100%)

(3) 職業



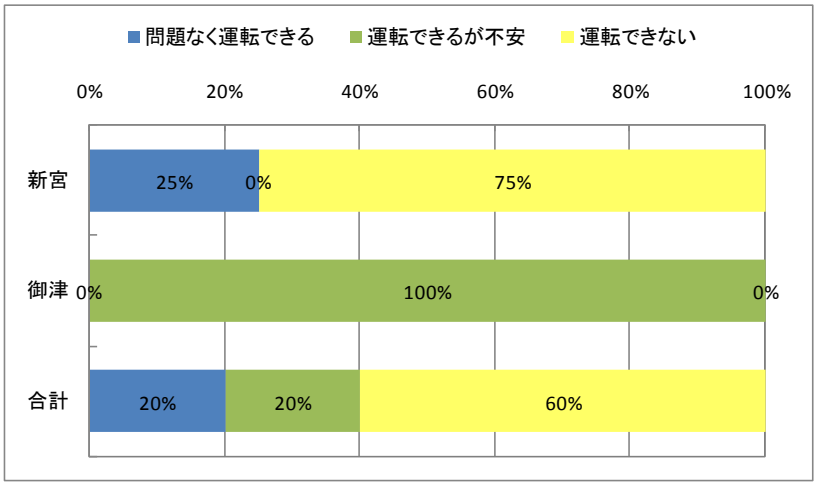
区域	就労者	主婦・無職	学生	その他	合計
新宮	0 (0%)	60 (97%)	0 (0%)	2 (3%)	62 (100%)
御津	4 (8%)	49 (92%)	0 (0%)	0 (0%)	53 (100%)
合計	4 (3%)	109 (95%)	(0%)	2 (2%)	115 (100%)

(4) 運転免許保有状況



区域	持っている	二輪・原付のみ	返納した	持っていない	合計
新宮	3 (5%)	3 (5%)	15 (23%)	43 (67%)	64 (100%)
御津	0 (0%)	2 (4%)	4 (8%)	47 (89%)	53 (100%)
合計	3 (3%)	5 (4%)	19 (16%)	90 (77%)	117 (100%)

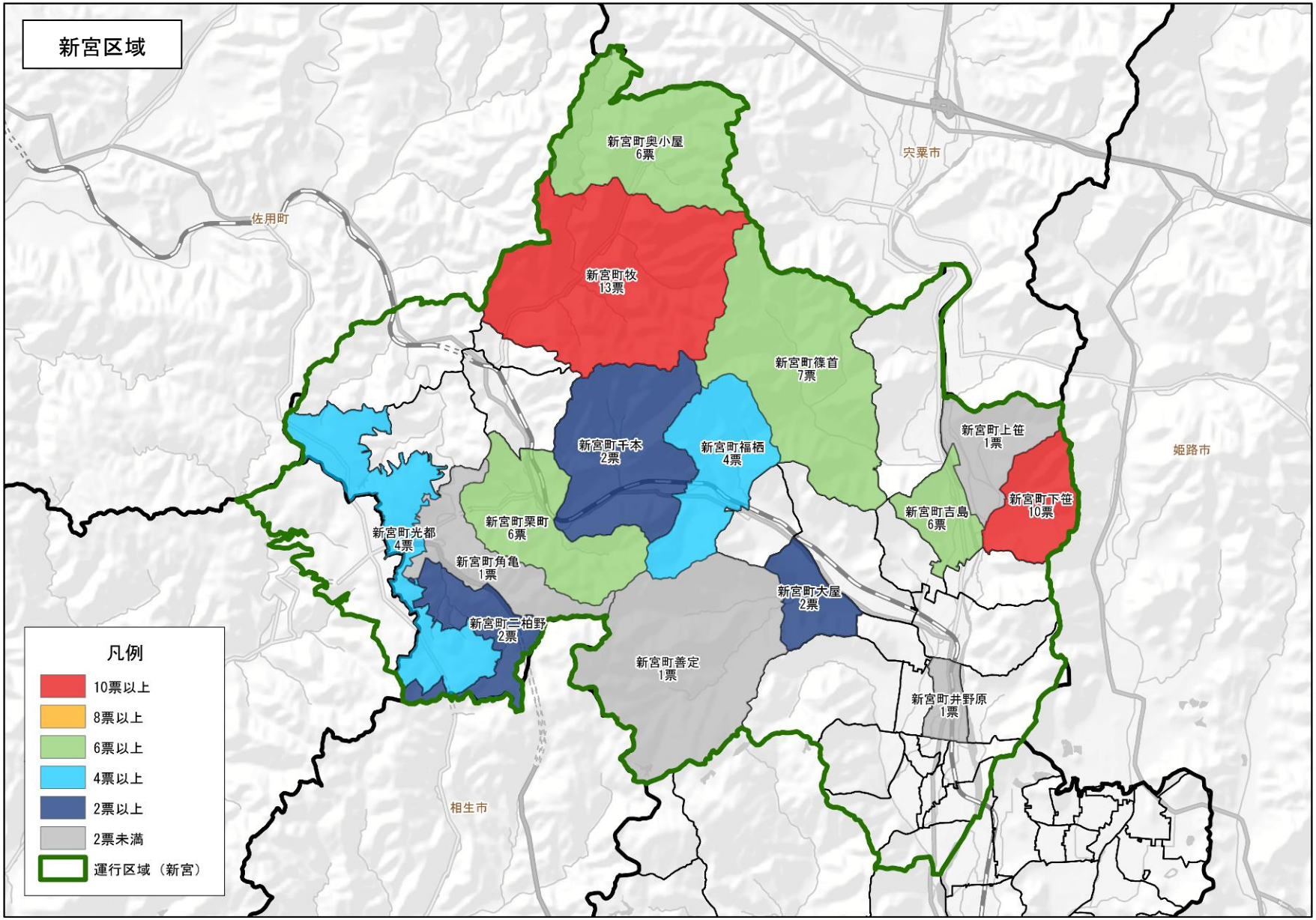
(5) 運転可能状況

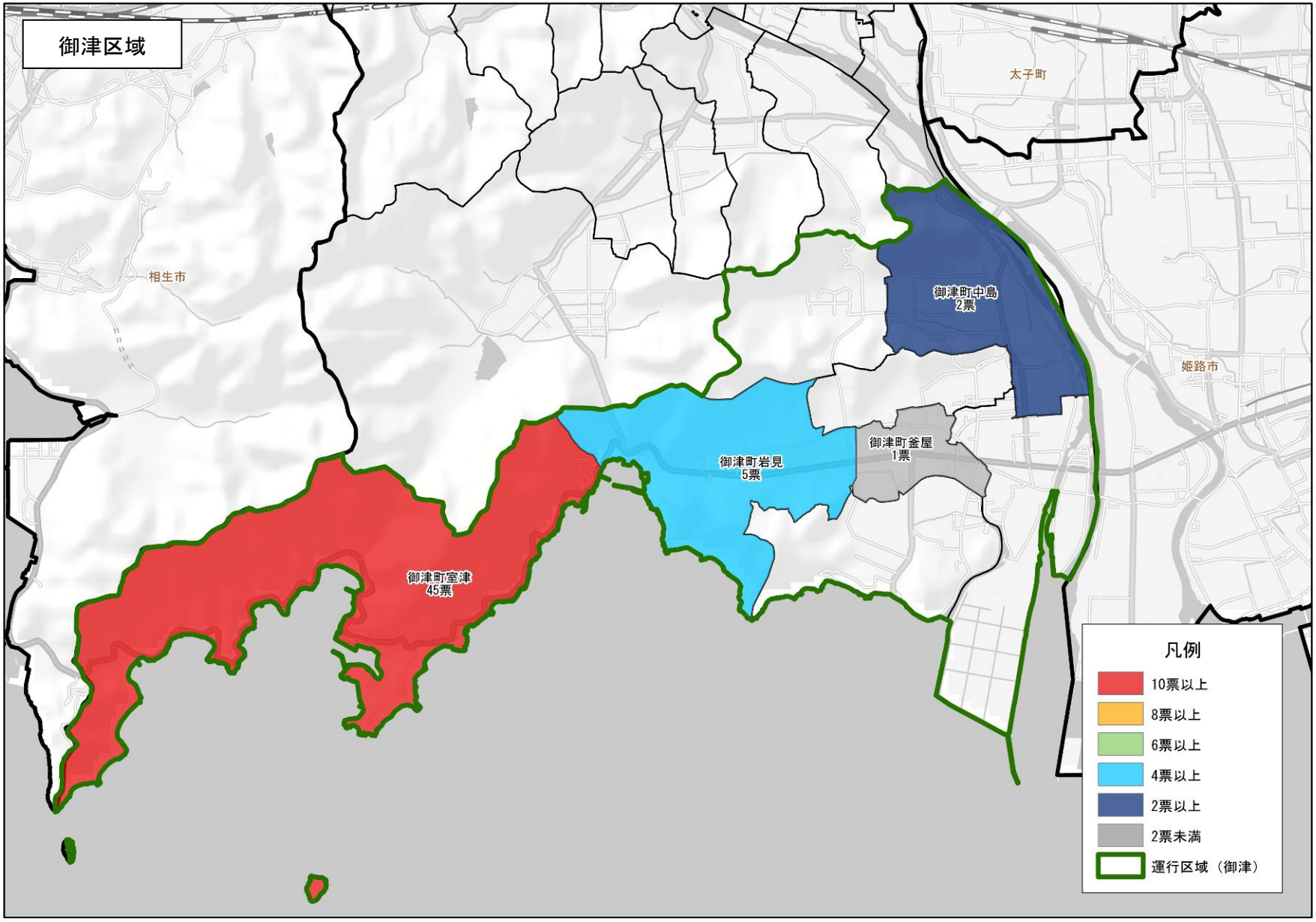


区域	問題なく運転できる	運転できるが不安	運転できない	合計
新宮	1 (25%)	0 (0%)	3 (75%)	4 (100%)
御津	0 (0%)	1 (100%)	0 (0%)	1 (100%)
合計	1 (20%)	1 (20%)	3 (60%)	5 (100%)

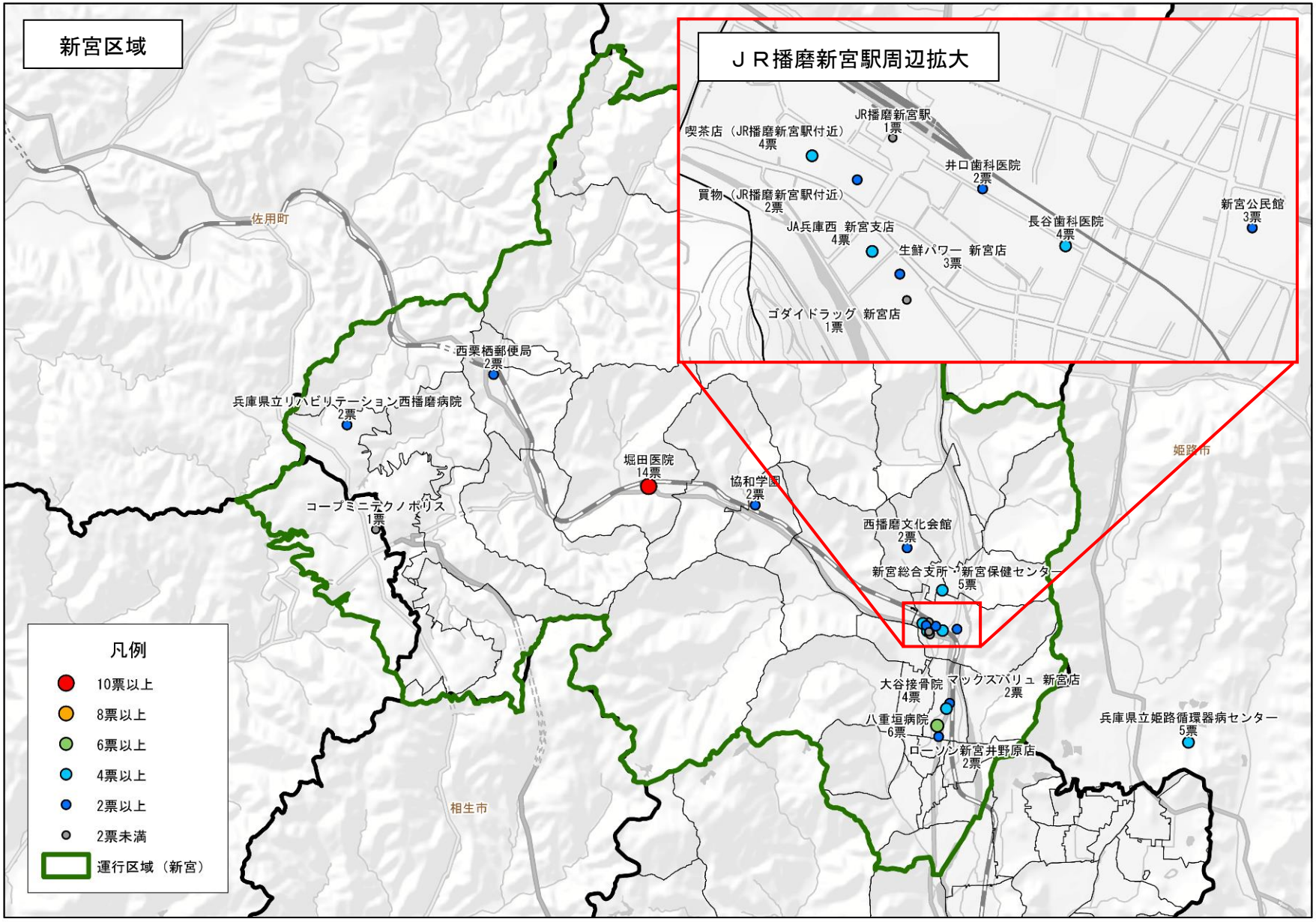
2. 調査時の利用状況

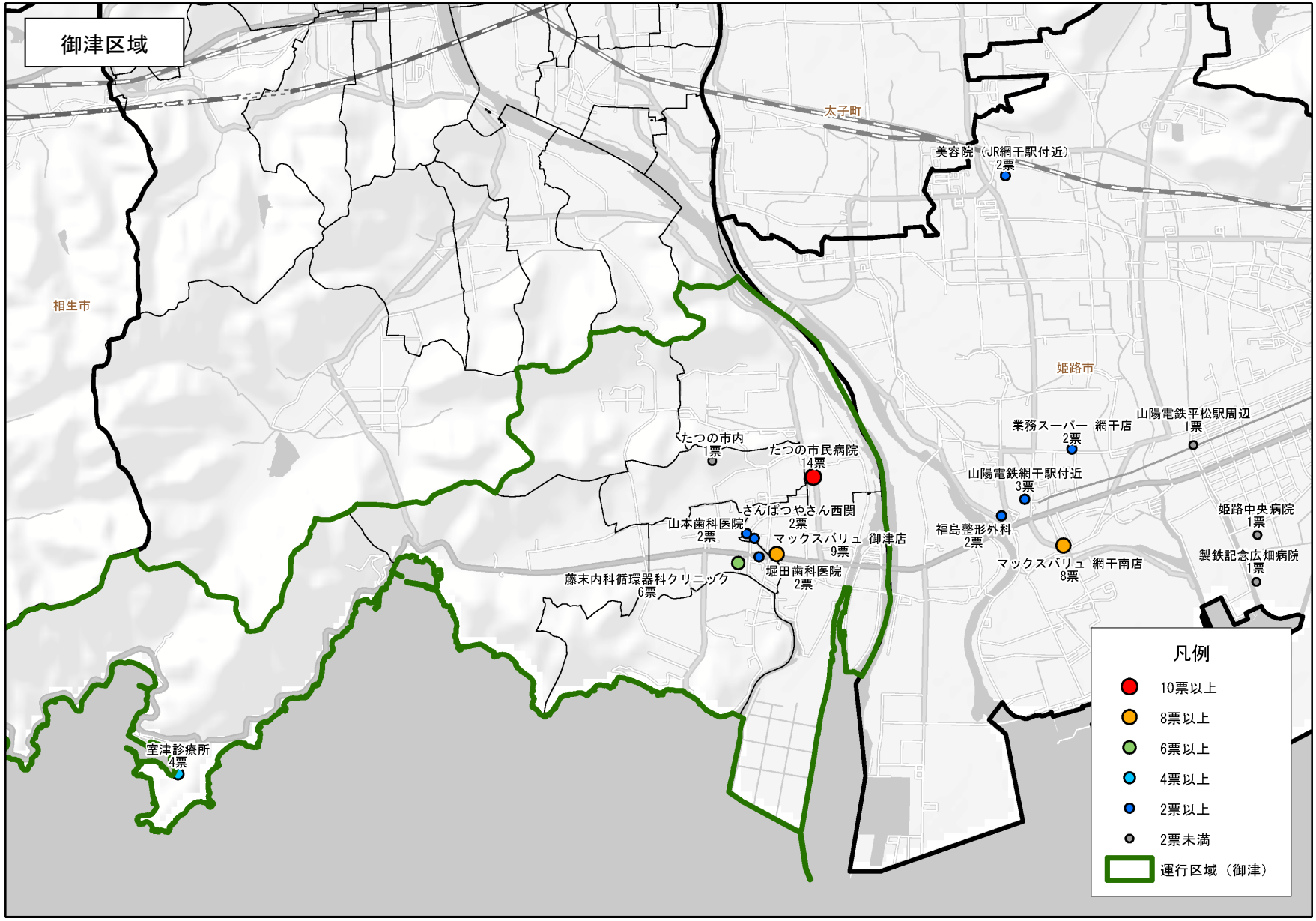
(1) 居住地



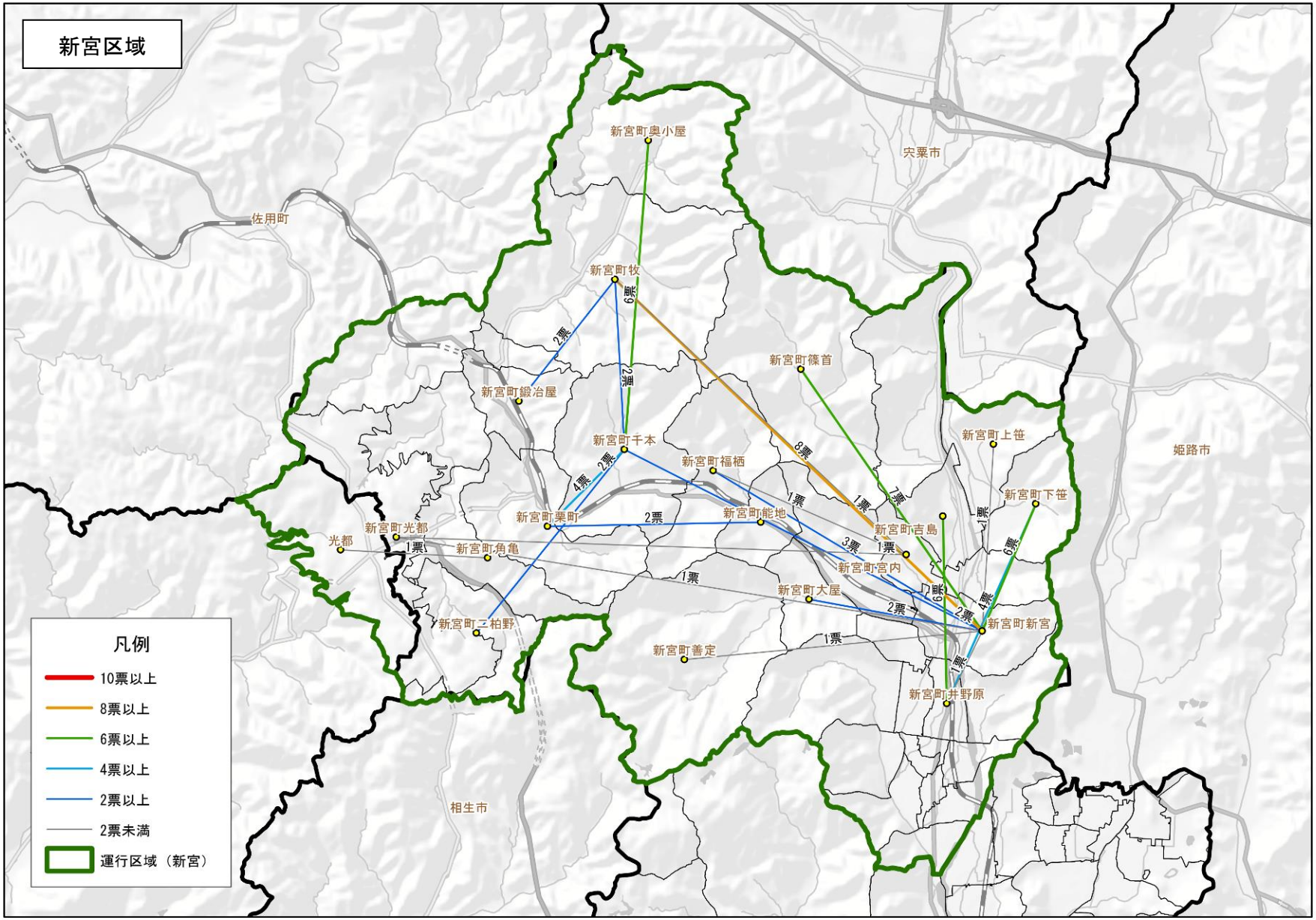

御津区域
太子町
相生市
姫路市
御津町中島
2票
御津町岩見
5票
御津町釜屋
1票
御津町室津
45票
凡例
10票以上
8票以上
6票以上
4票以上
2票以上
2票未満
運行区域（御津）

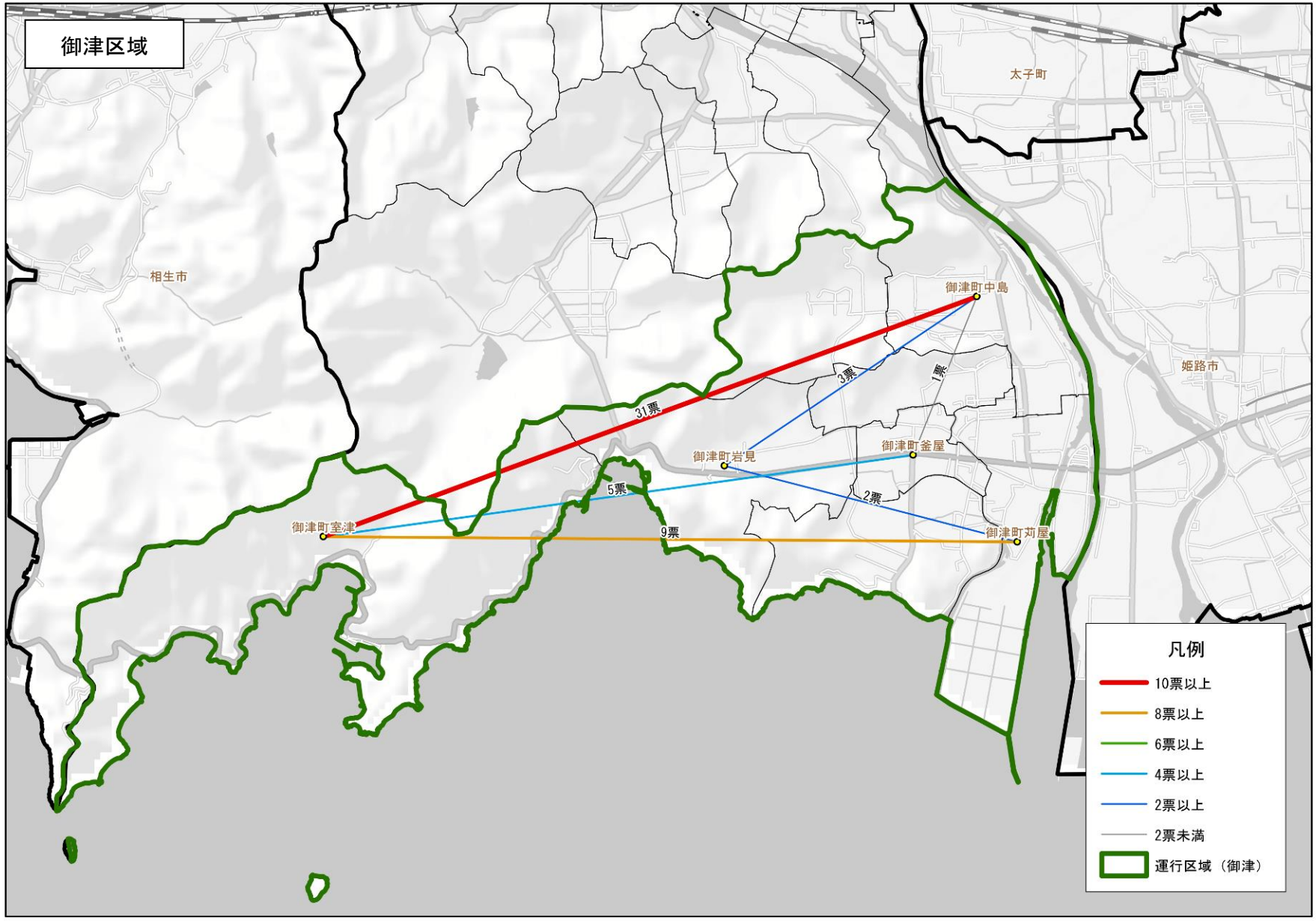
(2) 目的地（施設単位）


新宮区域
ＪＲ播磨新宮駅周辺拡大
JR播磨新宮駅
1票
喫茶店（JR播磨新宮駅付近）
4票
井口歯科医院
2票
買物（JR播磨新宮駅付近）
2票
新宮公民館
3票
JA兵庫西 新宮支店
4票
長谷歯科医院
4票
生鮮パワー 新宮店
3票
ゴダイドラッグ 新宮店
1票
佐用町
西栗栖郵便局
2票
兵庫県立リハビリテーション西播磨病院
2票
堀田医院
14票
協和学園
2票
コープミニ元ノ町
1票
姫路市
西播磨文化会館
2票
新宮総合支所・新宮保健センター
5票
大谷接骨院 マックスバリュ 新宮店
4票
2票
八重垣病院
6票
兵庫県立姫路循環器病センター
5票
ローソン新宮井野原店
2票
相生市
凡例
10票以上
8票以上
6票以上
4票以上
2票以上
2票未満
運行区域（新宮）

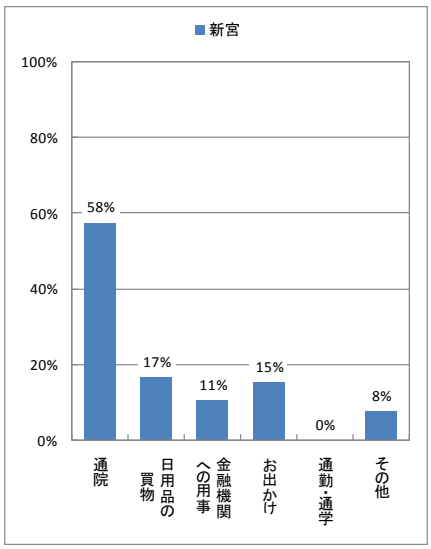

御津区域
太子町
相生市
姫路市
美容院（JR網干駅付近）
2票
たつの市内
1票
たつの市民病院
14票
さんぱつやさん西関
2票
山本歯科医院
2票
マックスバリュ 御津店
9票
堀田歯科医院
2票
藤末内科循環器科クリニック
6票
室津診療所
4票
業務スーパー 網干店
2票
山陽電鉄網干駅付近
3票
福島整形外科
2票
マックスバリュ 網干南店
8票
山陽電鉄平松駅周辺
1票
姫路中央病院
1票
製鉄記念広畑病院
1票
凡例
10票以上
8票以上
6票以上
4票以上
2票以上
2票未満
運行区域（御津）

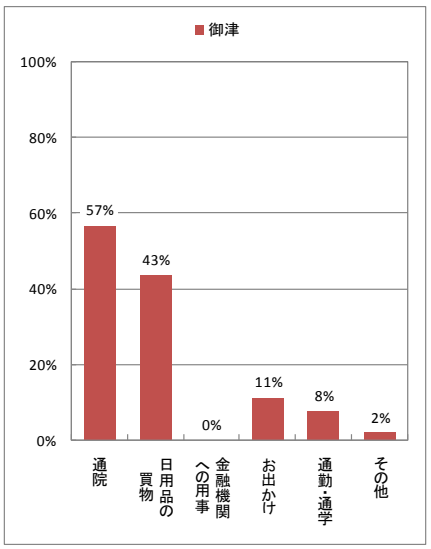
(3) 利用流動（郵便番号ゾーン単位）

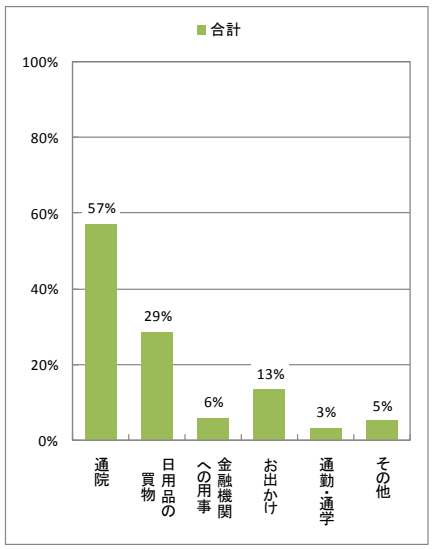



御津区域
太子町
相生市
姫路市
御津町中島
御津町岩見
御津町釜屋
御津町室津
御津町苅屋
31票
3票
1票
5票
2票
9票
凡例
10票以上
8票以上
6票以上
4票以上
2票以上
2票未満
運行区域（御津）

(4) 利用目的

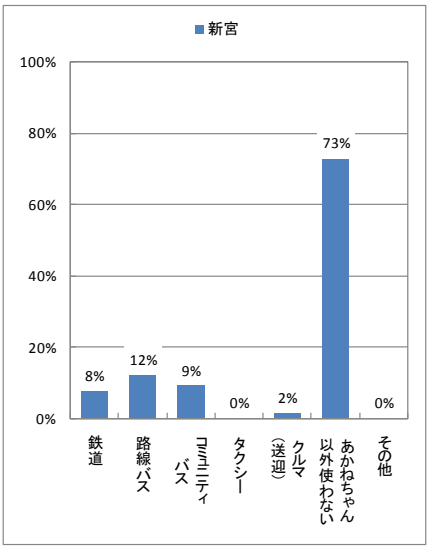


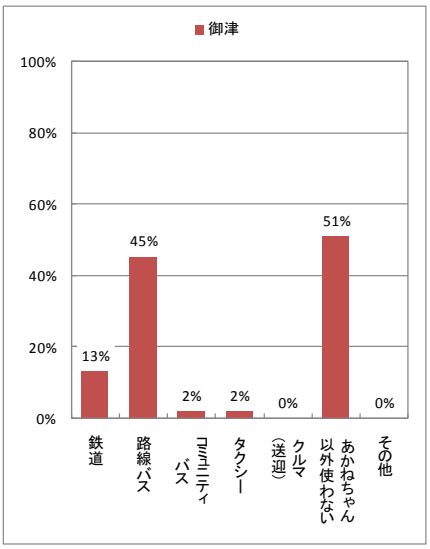


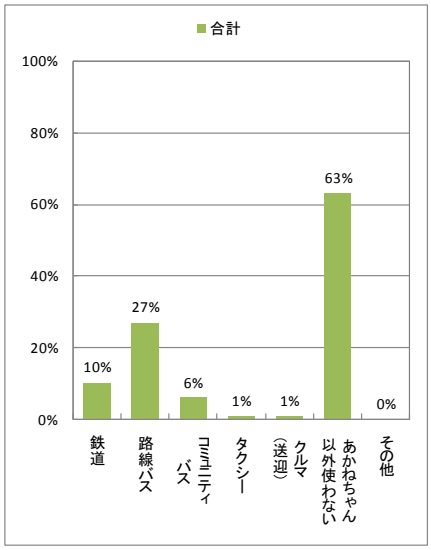


区域	通院	日用品の買物	金融機関への用事	お出かけ	通勤・通学	その他	対象人数
新宮	38 (58%)	11 (17%)	7 (11%)	10 (15%)	0 (0%)	5 (8%)	66
御津	30 (57%)	23 (43%)	0 (0%)	6 (11%)	4 (8%)	1 (2%)	53
合計	68 (57%)	34 (29%)	7 (6%)	16 (13%)	4 (3%)	6 (5%)	119

(5) 乗り継ぎ状況





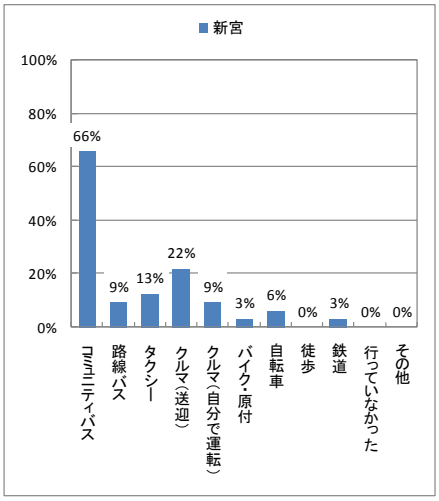


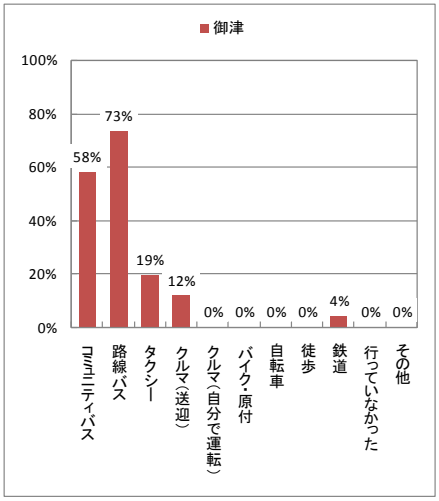
区域	鉄道	路線バス	コミュニティバス	タクシー	クルマ（送迎）	あかねちゃん以外使わない	その他	対象人数
新宮	5 (8%)	8 (12%)	6 (9%)	0 (0%)	1 (2%)	48 (73%)	0 (0%)	66
御津	7 (13%)	24 (45%)	1 (2%)	1 (2%)	0 (0%)	27 (51%)	0 (0%)	53
合計	12 (10%)	32 (27%)	7 (6%)	1 (1%)	1 (1%)	75 (63%)	0 (0%)	119

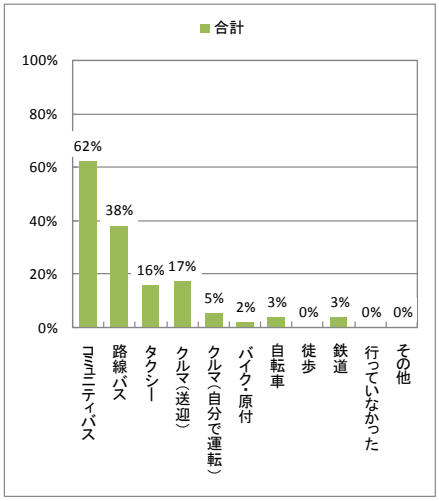
3. 『あかねちゃん』運行前後の変化

※調査期間中に複数回乗車された場合は、初回の乗車時のみ回答

(1) 『あかねちゃん』運行前の利用交通手段

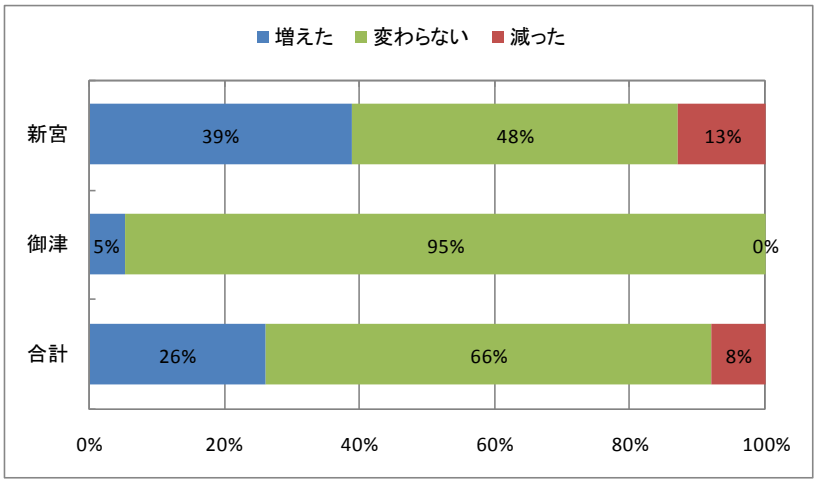






区域	コミュニティバス	路線バス	タクシー	クルマ（送迎）	クルマ（自分で運転）	バイク・原付	自転車	徒歩	鉄道	行っていなかった	その他	対象人数
新宮	21 (66%)	3 (9%)	4 (13%)	7 (22%)	3 (9%)	1 (3%)	2 (6%)	0 (0%)	1 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	32
御津	15 (58%)	19 (73%)	5 (19%)	3 (12%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	26
合計	36 (62%)	22 (38%)	9 (16%)	10 (17%)	3 (5%)	1 (2%)	2 (3%)	0 (0%)	2 (3%)	0 (0%)	0 (0%)	58

(2) 外出回数、変化状況

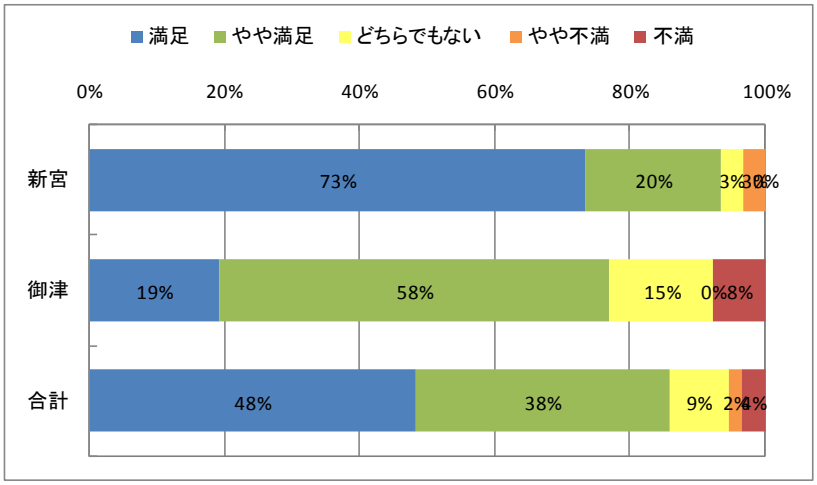


区域	増えた	変わらない	減った	合計
新宮	12 (39%)	15 (48%)	4 (13%)	31 (100%)
御津	1 (5%)	18 (95%)	0 (0%)	19 (100%)
合計	13 (26%)	33 (66%)	4 (8%)	50 (100%)

4. 『あかねちゃん』に対する満足度

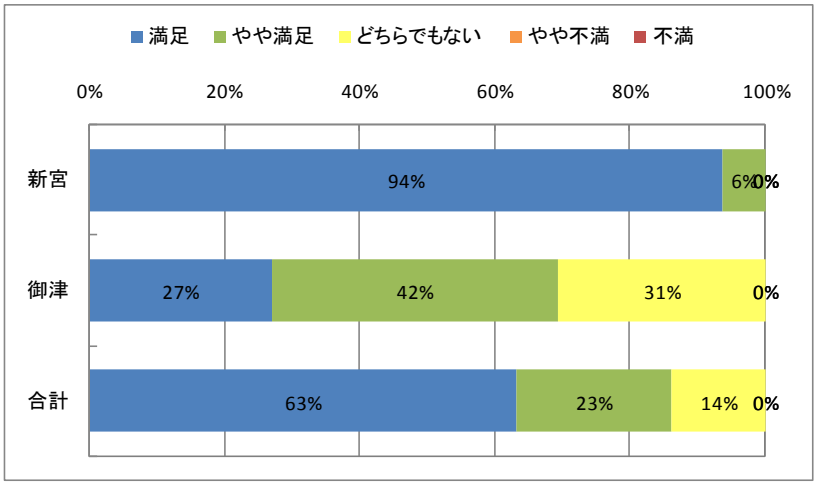
※調査期間中に複数回乗車された場合は、初回の乗車時のみ回答

(1) 全体



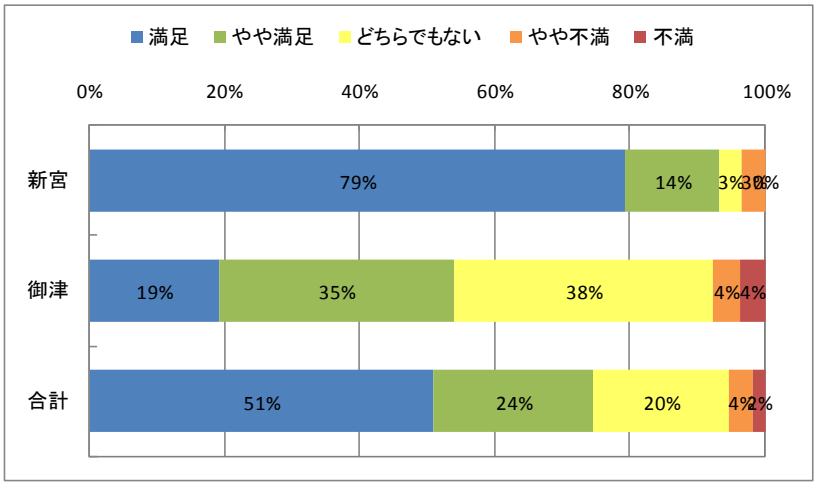
区域	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	22 (73%)	6 (20%)	1 (3%)	1 (3%)	0 (0%)	30 (100%)
御津	5 (19%)	15 (58%)	4 (15%)	0 (0%)	2 (8%)	26 (100%)
合計	27 (48%)	21 (38%)	5 (9%)	1 (2%)	2 (4%)	56 (100%)

(2) 車両の大きさや乗り心地



区域	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%)
御津	7 (27%)	11 (42%)	8 (31%)	0 (0%)	0 (0%)	26 (100%)
合計	36 (63%)	13 (23%)	8 (14%)	(0%)	(0%)	57 (100%)

(3) 目的地の設定

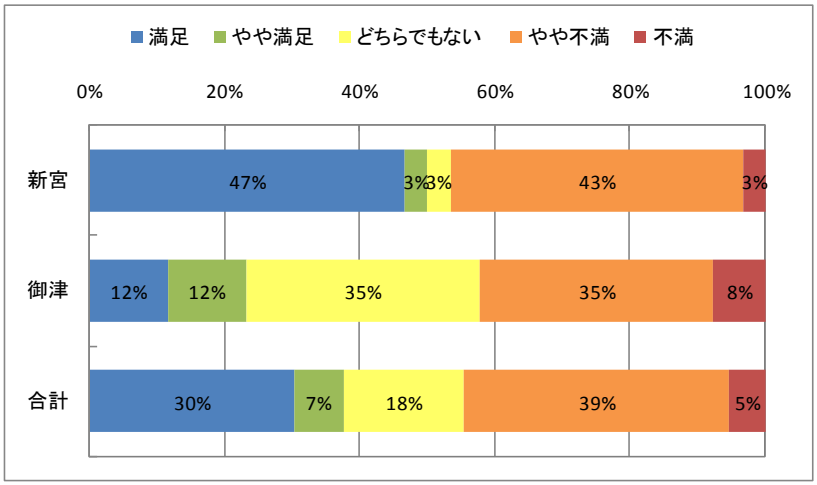


区域	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	23 (79%)	4 (14%)	1 (3%)	1 (3%)	0 (0%)	29 (100%)
御津	5 (19%)	9 (35%)	10 (38%)	1 (4%)	1 (4%)	26 (100%)
合計	28 (51%)	13 (24%)	11 (20%)	2 (4%)	1 (2%)	55 (100%)

【「やや不満」「不満」の具体的な回答】

No.	内容	新宮	御津	合計
1	網干に行けるようにして欲しい	0	1	1
2	降車場所の融通がきかない	1	0	1
3	停留所が多すぎる	0	1	1

(4) 予約方法

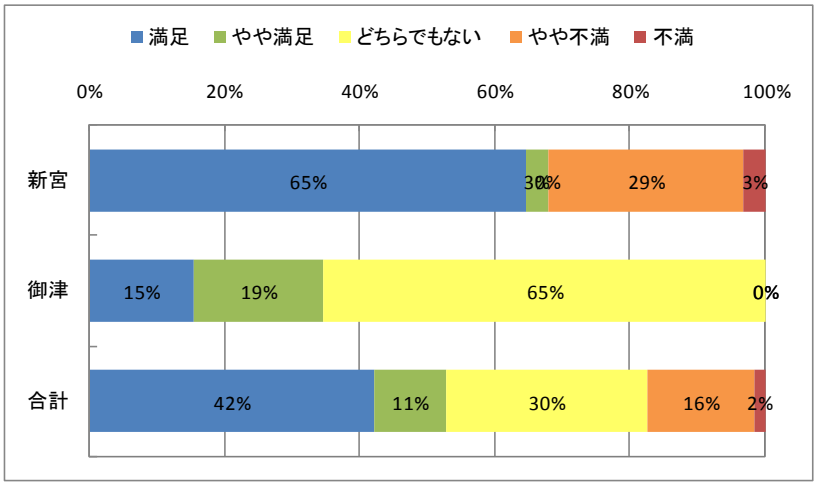


区域	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	14 (47%)	1 (3%)	1 (3%)	13 (43%)	1 (3%)	30 (100%)
御津	3 (12%)	3 (12%)	9 (35%)	9 (35%)	2 (8%)	26 (100%)
合計	17 (30%)	4 (7%)	10 (18%)	22 (39%)	3 (5%)	56 (100%)

【「やや不満」「不満」の具体的な回答】

No.	内容	新宮	御津	合計
1	2時間前までの予約時間を短縮して欲しい	3	2	5
2	電話予約が面倒	3	1	4
3	病院が混んでいて予約便に乗れなかったり、急な用事や列車遅延時などにも対応して欲しい	1	3	4
4	予約なしでも乗れるようにして欲しい	2	1	3
5	空いていたら予約なしで乗せて欲しい	0	3	3
6	予約制になってバスに乗る回数が減った	1	0	1
7	(8～10時乗車分の)前日予約が不便	1	0	1
8	月曜午前便を金曜日に予約しないといけないので不便	1	0	1
9	耳が悪いので予約する時に困る	0	1	1
10	帰りの予約が大変	1	0	1
11	昼12時～13時の間も予約受付してほしい	1	0	1

(5) 運行日及び運行時間

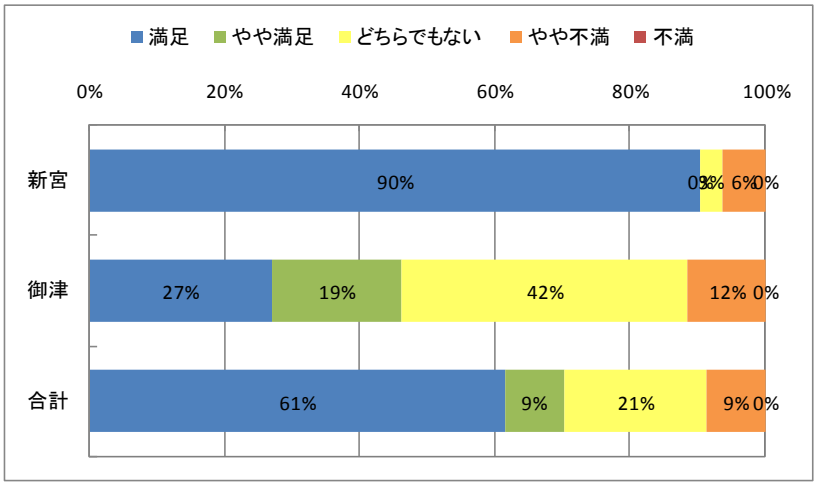


区域	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	20 (65%)	1 (3%)	0 (0%)	9 (29%)	1 (3%)	31 (100%)
御津	4 (15%)	5 (19%)	17 (65%)	0 (0%)	0 (0%)	26 (100%)
合計	24 (42%)	6 (11%)	17 (30%)	9 (16%)	1 (2%)	57 (100%)

【「やや不満」「不満」の具体的な回答】

No.	内容	新宮	御津	合計
1	日曜日も運行して欲しい	2	0	2
2	1時間間隔だと調整が難しい。もう少し細かく設定して欲しい	2	0	2
3	帰りの予約が不便(締切時間が2時間前は早すぎる)	1	0	1
4	12時の便も運行して欲しい	1	0	1
5	昼～夕方の便を増やして欲しい	1	0	1
6	夕方17時よりもう少し遅い便の設定を検討して欲しい	1	0	1

(6) 料金

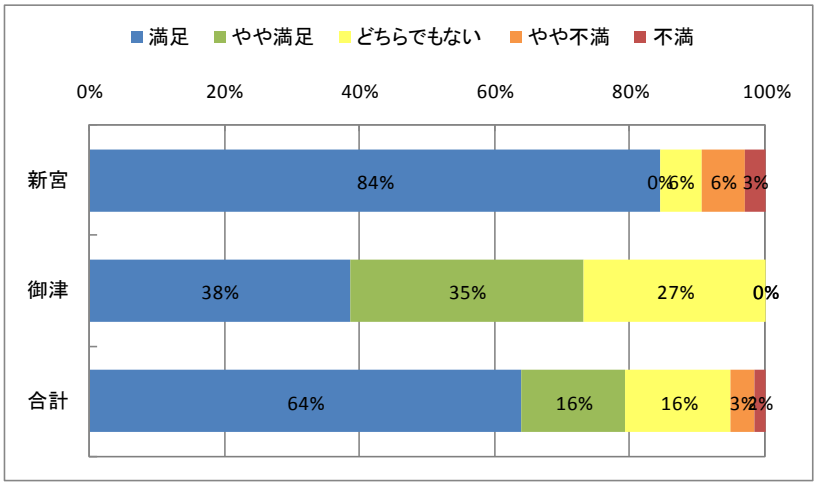


区域	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	28 (90%)	0 (0%)	1 (3%)	2 (6%)	0 (0%)	31 (100%)
御津	7 (27%)	5 (19%)	11 (42%)	3 (12%)	0 (0%)	26 (100%)
合計	35 (61%)	5 (9%)	12 (21%)	5 (9%)	(0%)	57 (100%)

【「やや不満」「不満」の具体的な回答】

No.	内容	新宮	御津	合計
1	一般料金をもう少し安く(100円バスみたいに)して欲しい	1	0	1
2	コミバスより高い	0	1	1

(7) オペレーターの対応

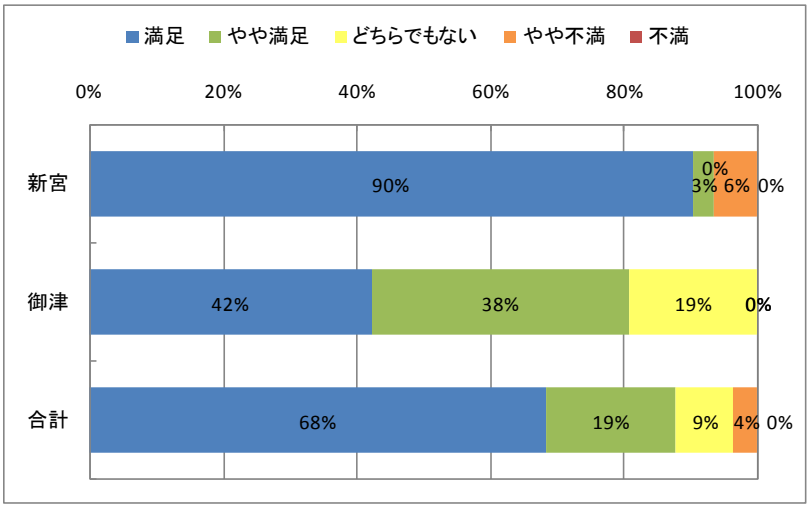


区域	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	27 (84%)	0 (0%)	2 (6%)	2 (6%)	1 (3%)	32 (100%)
御津	10 (38%)	9 (35%)	7 (27%)	0 (0%)	0 (0%)	26 (100%)
合計	37 (64%)	9 (16%)	9 (16%)	2 (3%)	1 (2%)	58 (100%)

【「やや不満」「不満」の具体的な回答】

No.	内容	新宮	御津	合計
1	電話は耳が遠いので不便	1	0	1
2	土曜日の電話受付もやって欲しい	1	0	1
3	祝日・日曜日等の運行も検討して欲しい	1	0	1

(8) 運転手の対応

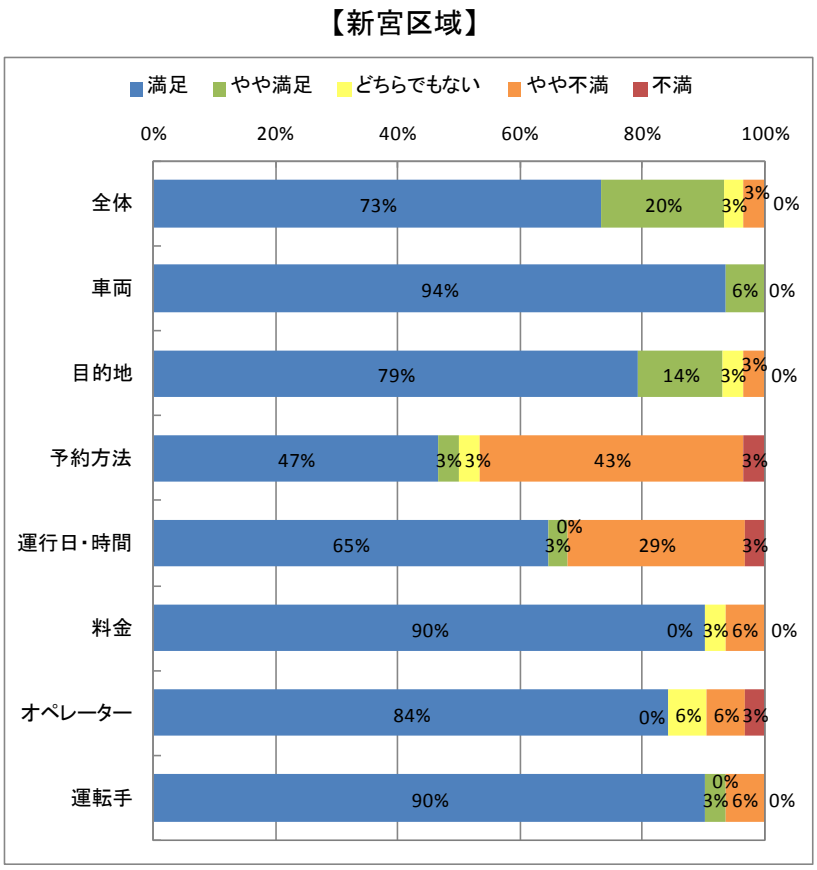


区域	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
新宮	28 (90%)	1 (3%)	0 (0%)	2 (6%)	0 (0%)	31 (100%)
御津	11 (42%)	10 (38%)	5 (19%)	0 (0%)	0 (0%)	26 (100%)
合計	39 (68%)	11 (19%)	5 (9%)	2 (4%)	0 (0%)	57 (100%)

【「やや不満」「不満」の具体的な回答】

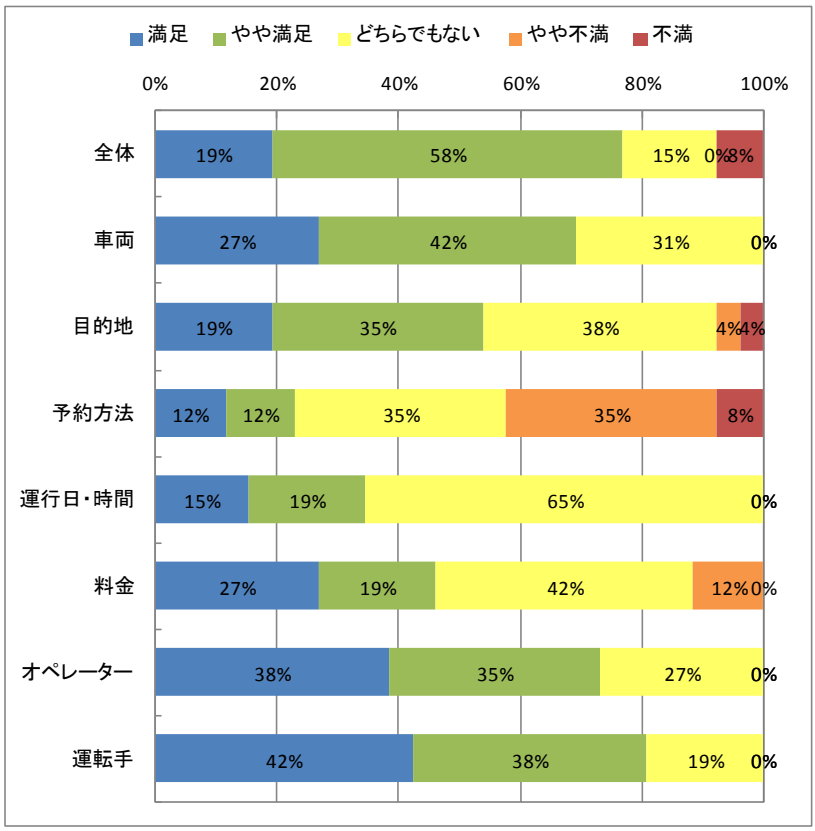
No.	内容	新宮	御津	合計
1	愛想がない運転手の方が数名いる	1	0	1
2	たまに起こる急ブレーキが怖い	1	0	1

(9) 満足度のまとめ



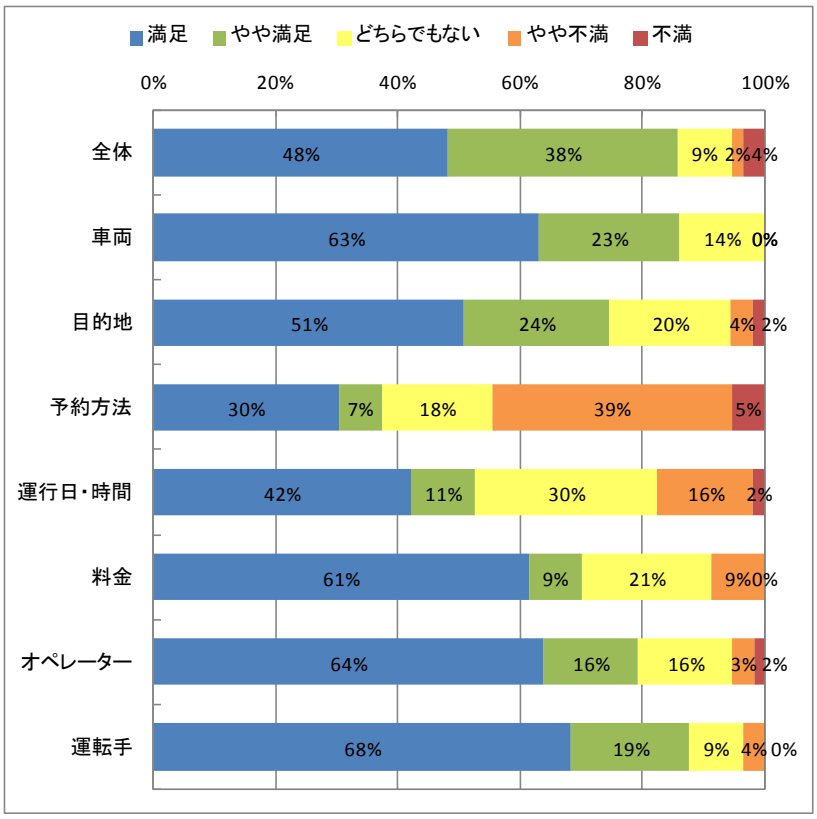
区域	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
全体	22 (73%)	6 (20%)	1 (3%)	1 (3%)	0 (0%)	30 (100%)
車両	29 (94%)	2 (6%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	31 (100%)
目的地	23 (79%)	4 (14%)	1 (3%)	1 (3%)	0 (0%)	29 (100%)
予約方法	14 (47%)	1 (3%)	1 (3%)	13 (43%)	1 (3%)	30 (100%)
運行日・時間	20 (65%)	1 (3%)	0 (0%)	9 (29%)	1 (3%)	31 (100%)
料金	28 (90%)	0 (0%)	1 (3%)	2 (6%)	0 (0%)	31 (100%)
オペレーター	27 (84%)	0 (0%)	2 (6%)	2 (6%)	1 (3%)	32 (100%)
運転手	28 (90%)	1 (3%)	0 (0%)	2 (6%)	0 (0%)	31 (100%)

【御津区域】



区域	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
全体	5 (19%)	15 (58%)	4 (15%)	0 (0%)	2 (8%)	26 (100%)
車両	7 (27%)	11 (42%)	8 (31%)	0 (0%)	0 (0%)	26 (100%)
目的地	5 (19%)	9 (35%)	10 (38%)	1 (4%)	1 (4%)	26 (100%)
予約方法	3 (12%)	3 (12%)	9 (35%)	9 (35%)	2 (8%)	26 (100%)
運行日・時間	4 (15%)	5 (19%)	17 (65%)	0 (0%)	0 (0%)	26 (100%)
料金	7 (27%)	5 (19%)	11 (42%)	3 (12%)	0 (0%)	26 (100%)
オペレーター	10 (38%)	9 (35%)	7 (27%)	0 (0%)	0 (0%)	26 (100%)
運転手	11 (42%)	10 (38%)	5 (19%)	0 (0%)	0 (0%)	26 (100%)

【新宮区域・御津区域合計】



区域	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	合計
全体	27 (48%)	21 (38%)	5 (9%)	1 (2%)	2 (4%)	56 (100%)
車両	36 (63%)	13 (23%)	8 (14%)	0 (0%)	0 (0%)	57 (100%)
目的地	28 (51%)	13 (24%)	11 (20%)	2 (4%)	1 (2%)	55 (100%)
予約方法	17 (30%)	4 (7%)	10 (18%)	22 (39%)	3 (5%)	56 (100%)
運行日・時間	24 (42%)	6 (11%)	17 (30%)	9 (16%)	1 (2%)	57 (100%)
料金	35 (61%)	5 (9%)	12 (21%)	5 (9%)	0 (0%)	57 (100%)
オペレーター	37 (64%)	9 (16%)	9 (16%)	2 (3%)	1 (2%)	58 (100%)
運転手	39 (68%)	11 (19%)	5 (9%)	2 (4%)	0 (0%)	57 (100%)