

コミュニティバス利用者アンケート調査結果について

1. 調査概要

コミュニティバスの利用状況を把握するとともに、利用者の利用意向や満足度を把握するためにアンケート調査を実施しました。

アンケート調査の概要は以下のとおりです。

< コミュニティバス利用者アンケート調査の概要 >

調査目的	コミュニティバスの利用状況の把握及び利用者の利用意向や満足度を把握するために実施
調査日	平日：平成 29 年 9 月 6 日（水）・7 日（木） 休日：平成 29 年 9 月 9 日（土）・16 日（土） 回収期限：平成 29 年 9 月 30 日（土）
調査対象者	コミュニティバス利用者
調査方法	調査員がコミュニティバスに乗車し、利用者に調査票を手渡しで配布し、郵送で回収

< 配布・回収状況 >

	配布数（枚）	回収数（枚）	回収率（％）
平日	197	94	47.7
休日	152	35	23.0
合計	349	129	37.0

問12 あなた自身のことについてお答えください。

通し番号表示

性 別	1. 男性 2. 女性
年 齢	1. 19歳以下 2. 20代 3. 30代 4. 40代 5. 50代 6. 60～64歳 7. 65～74歳 8. 75～84歳 9. 85歳以上
自宅の住所	【たつの市内】 たつの市 _____ 町 _____ ※番地は不要です。 または 〒_____ - _____ 【たつ市の外】 _____ 市・町 または 〒_____ - _____
職 業	1. 会社員・公務員 2. パート・アルバイト 3. 自営業 4. 小学生・中学生 5. 高校生 6. 大学生・専門学校生 7. 専業主婦・主夫 8. 無職 9. その他
世帯人数	あなたも含めて _____ 人
世帯構成	【同居している人すべてに○をつけて下さい】 1. 一人暮らし 2. 配偶者 3. 親 4. 子ども 5. 孫 6. 兄弟・姉妹 7. 親戚 8. その他（ ）
運転免許	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. 自動車運転免許は持ったことがない
クルマ等の運転	1. 問題なく運転できる 2. 運転できるが、不安である 3. 運転できない
世帯での車の保有	1. 自分が自由に利用できる車がある 2. 家族共同で利用できる車がある 3. 世帯に車はない 世帯保有台数【 ____ 】台
歩行可能距離 （ゆっくり歩いて10分で約500mです）	1. 1km以上問題なく歩く 2. _____ m程度までなら歩く 3. ほとんど歩けない
障害者手帳	1. 持っている 2. 持っていない
市民乗り合いタクシー 『あかねちゃん』の 利用登録	1. 登録している 2. 登録していない
市民乗り合いタクシー 『あかねちゃん』の 利用の有無	1. 利用したことがある 2. 利用したことはない

■ その他ご意見等ございましたらご記入ください。

【自由意見欄】

調査へのご協力ありがとうございました。

たつの市コミュニティバス利用者アンケート

調査へのご協力のお願い

たつの市地域公共交通会議
会長 満田 邦弘

たつの市では、高齢者の皆様や、通勤通学等で普段コミュニティバスをはじめとした地域公共交通をご利用になられている方々が、日常生活を営むうえで、より便利で利用しやすい移動（交通）手段のあり方について検討を進めてまいりました。

この検討結果を踏まえ、市民乗り合いタクシー『あかねちゃん』の市内全域運行を本年４月から開始するとともに、コミュニティバスは、南北連結ルートの増便を行い、地区内を運行していたルートを市民乗り合いタクシーへと転換いたしました。

つきましては、コミュニティバスの更なる改善に向けた検討の基礎となるアンケート調査を実施させていただきますので、調査の趣旨をご理解いただき、ご協力賜りますようお願い申し上げます。

なお、この調査結果につきましては、集計を行った後に公表する予定ですが、ご回答をいただいた方の調査票を公表したり、回答内容を調査の目的以外に使用することは一切ありません。また、この調査によって個人が特定されることもありません。

【アンケートの回収】

アンケートへの回答が終わりましたら、この調査票が入っていた返信用封筒（切手不要）に入れていただき、平成29年9月30日（土）までに郵便ポストに投函してください。

【お問い合わせ先】

たつの市地域公共交通会議事務局（たつの市企画財政部企画課 内）

TEL 0791 (64) 3141 (直通)

問1 本日のコミュニティバスの利用区間をお答えください。【 にバス停名を記入】

※ バス停名が分からない場合は、近くの施設名でも結構です。

乗車)

→ 降車)

問2 本日はどのような目的で外出されましたか。【ひとつに○】

※ 帰宅中に調査票を受け取った方は、行きの目的をお答えください。

1. 通院 2. 買い物 3. 娯楽（食事や遊びなど）
4. 通学 5. 通勤 6. 業務（営業、打合せなど）
7. その他（ ）

問3 コミュニティバスはどれくらいの頻度で利用されていますか。【ひとつに○】

1. 週に5日以上 2. 週に2～4日 3. 週に1日程度 4. 月に2～3日
5. 月に1日程度 6. はじめて利用した 7. その他（ ）

裏面につづきます。

問4 本日のコミュニティバスの利用状況と、利用した時間帯をお聞かせください。

※ 利用状況はひとつに○、利用した時間帯は午前・午後に○のうえ、記入してください。

【利用状況】	【利用した時間帯】
1. 行くときも帰るときも往復で利用	午前 午後 時頃 時頃
2. 帰りは利用しなかった (目的地へ行く時のみ利用)	午前 午後 時頃
3. 行きは利用しなかった (目的地から帰る時のみ利用)	午前 午後 時頃
4. その他 ()	

上記で「2. 帰りは利用しなかった（目的地へ行く時のみ利用）」または「3. 行きは利用しなかった（目的地から帰る時のみ利用）」と回答した方にお聞きします。

● 帰りまたは行きにコミュニティバスを利用しないで何を利用しましたか。

【利用したものすべてに○】

- | | | |
|-----------------------|-----------------|-------------|
| 1. クルマ（自分で運転） | 2. クルマ（送迎してもらう） | |
| 3. 鉄道 | 4. 路線バス | 5. タクシー |
| 6. 市民乗り合いタクシー『あかねちゃん』 | 7. 自動二輪・原付バイク | |
| 8. 自転車 | 9. 徒歩 | 10. その他 () |

● なぜ、片道の利用になりましたか。【ひとつに○】

- | | |
|----------------|-----------------|
| 1. 良い時間のダイヤがない | 2. 目的地付近にバス停がない |
| 3. 時間がかかる | 4. その他 () |

問5 コミュニティバスを利用して、どこに行かれましたか。【施設名・所在地を分ける範囲でお答えください】

※ 帰宅中に調査票を受け取った方は、行っていた先をお答えください。

施設名： _____
または
所在地： 【たつの市内】 たつの市 _____ 町 _____ ※番地は不要です。
【たつの市外】 _____ 市・町

問6 コミュニティバス路線の再編（平成29年4月3日）より前に、コミュニティバスを利用されていましたか。【ひとつに○】

1. 利用していた【⇒ 右上の 問7 に進んでください】
2. 利用していなかった【⇒ 右下の 問10 に進んでください】

問6でコミュニティバスを「1. 利用していた」と回答した方のみお答えください。

問7 再編前（平成29年4月3日以前）は、どのルートを利用されていましたか。【利用したものすべてに○】

- | | | | |
|----------------------|---------------------|---------------|----------|
| 1. 南北連結ルート | 2. 龍野循環ルート | 3. 龍野・神岡ルート | 4. 揖西ルート |
| 5. 揖保ルート | 6. 光都～しんぐう総合センタールート | 7. 上笹・下笹ルート | |
| 8. 西栗栖～しんぐう総合センタールート | 9. 香山・篠首ルート | | |
| 10. 室津・市民病院・碓岩ルート | 11. 竜野駅～市民病院ルート | 12. 揖西～竜野駅ルート | |

問8 再編前（平成29年4月3日以前）と比べて、コミュニティバスの利用回数は変わりましたか。【ひとつに○】

- | | | |
|--------|----------|--------|
| 1. 増えた | 2. 変わらない | 3. 減った |
|--------|----------|--------|

問9 再編前（平成29年4月3日以前）と比べた場合の、コミュニティバスに対する満足度をお答えください。【各項目でひとつに○】

①	全体的な満足度	良くなった・やや良くなった・変わらない・やや悪くなった・悪くなった
②	運行ルート	良くなった・やや良くなった・変わらない・やや悪くなった・悪くなった
③	バス停の設置状況	良くなった・やや良くなった・変わらない・やや悪くなった・悪くなった
④	運行本数	良くなった・やや良くなった・変わらない・やや悪くなった・悪くなった
⑤	運行時間帯	良くなった・やや良くなった・変わらない・やや悪くなった・悪くなった
⑥	目的地までの所要時間	良くなった・やや良くなった・変わらない・やや悪くなった・悪くなった
⑦	定時性（時間通りに運行しているか）	良くなった・やや良くなった・変わらない・やや悪くなった・悪くなった
⑧	他の交通機関への乗り継ぎ	良くなった・やや良くなった・変わらない・やや悪くなった・悪くなった
⑨	運転手の対応	良くなった・やや良くなった・変わらない・やや悪くなった・悪くなった

● コミュニティバスについて、こうしてほしいと思う所をお答えください。
※ 問9の満足度で「やや悪くなった」「悪くなった」と回答した方のみお答えください。

()

問6でコミュニティバスを「2. 利用していなかった」と回答した方のみお答えください。

問10 再編前（平成29年4月3日以前）は、何を利用して移動されていましたか。【利用したものすべてに○】

- | | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------------|-------------|
| 1. 鉄道 | 2. 路線バス | 3. 市民乗り合いタクシー『あかねちゃん』 | 4. タクシー |
| 5. クルマ（自分で運転する） | 6. クルマ（送迎してもらう） | 7. バイク・原付 | |
| 8. 自転車 | 9. 徒歩 | 10. ほとんど外出していなかった | 11. その他 () |

問11 再編後（平成29年4月3日以降）にコミュニティバスを使うようになった理由は何ですか。【あてはまるものすべてに○】

- | | |
|------------------------------|------------------------|
| 1. 行きたい目的地・バス停に行くから | 2. 運行本数が増えたから |
| 3. 利用したい時間帯に運行しているから | 4. 他の交通機関への乗り継ぎがしやすいから |
| 5. 4月から沿線の職場・学校に通勤・通学しはじめたから | |
| 6. その他 () | |

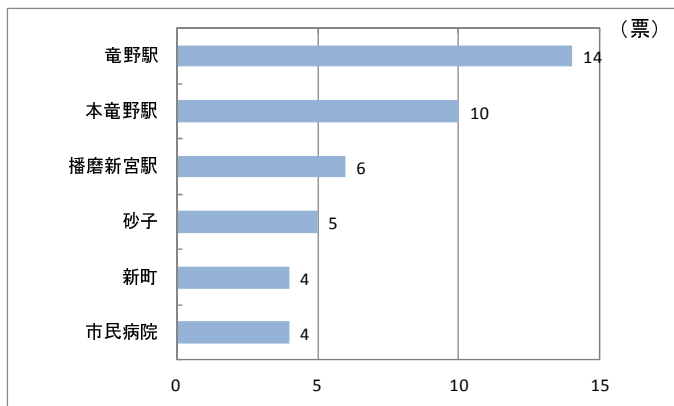
裏面につづきます。

2. 調査結果【抜粋】

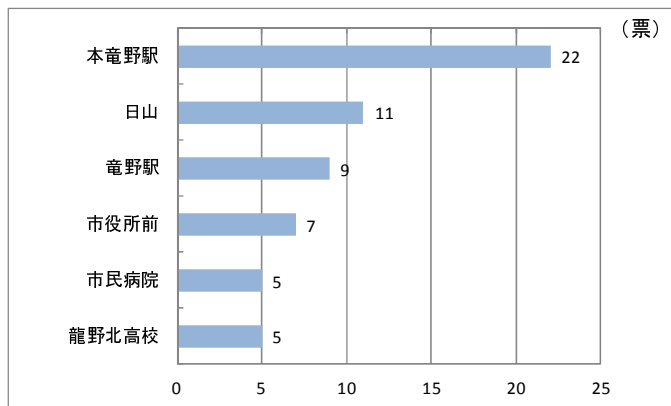
(1) コミュニティバスの利用区間（問 1）

- ・調査期間中のコミュニティバスの利用区間（利用バス停）について、平日の乗車バス停及び休日の乗降バス停は「竜野駅」の利用が多く、平日の降車バス停では「本竜野駅」の利用が多くなっています。

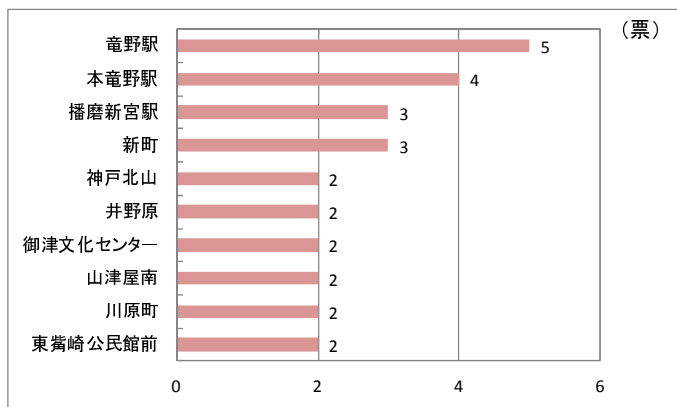
< 平日乗車バス停（上位 5 位） >



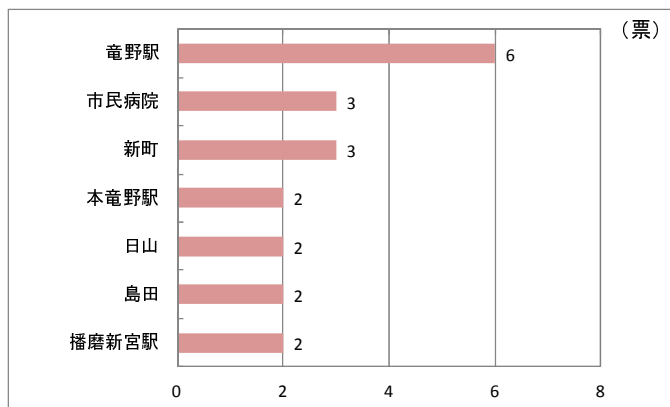
< 平日降車バス停（上位 5 位） >



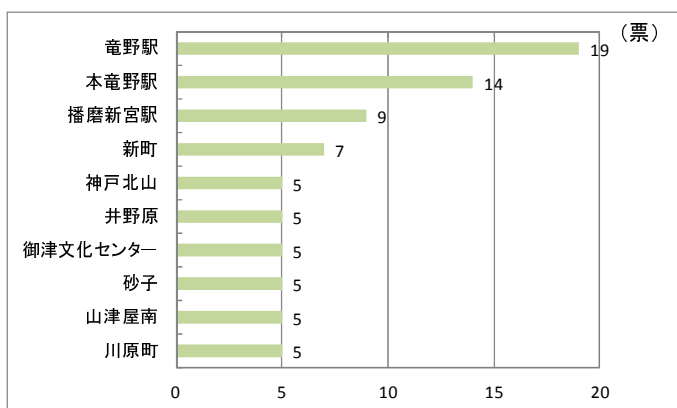
< 休日乗車バス停（2人以上利用） >



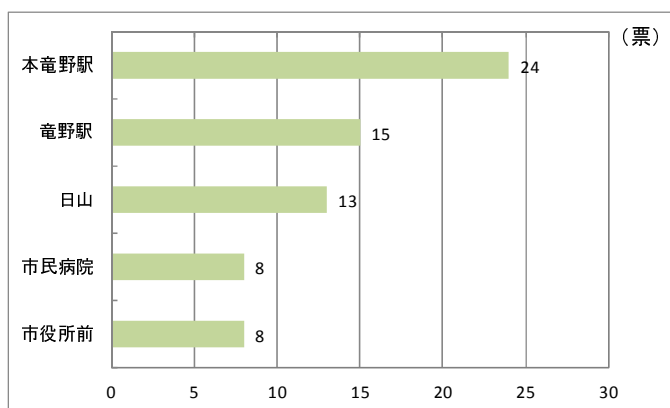
< 休日降車バス停（2人以上利用） >



< 平日・休日乗車バス停（上位 5 位） >



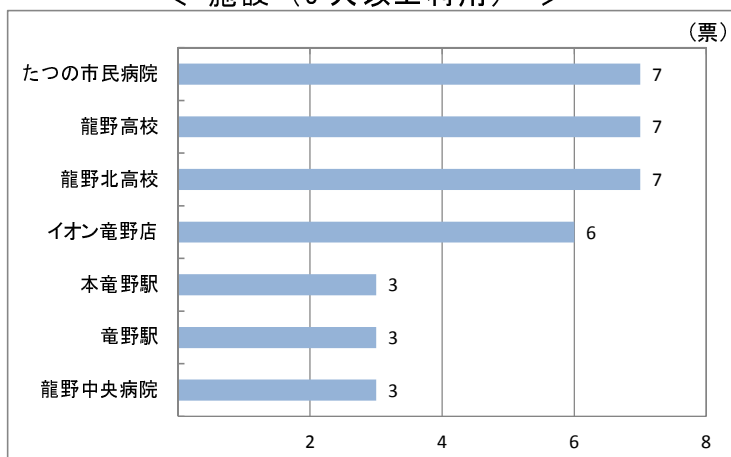
< 平日・休日降車バス停（上位 5 位） >



(2) 行き先（問5）

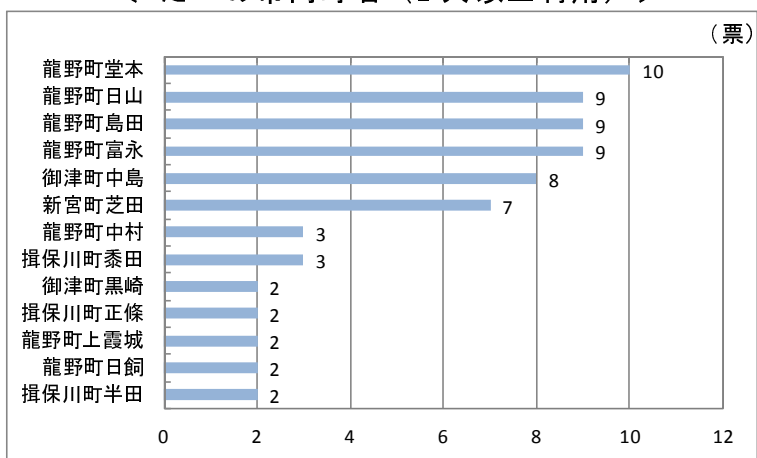
- ・コミュニティバスを利用して行った施設としては、たつの市民病院、龍野高校、龍野北高校、イオン竜野店などが多くなっています。
- ・市内の町名では、龍野町の堂本、日山、島田、富永などが多く、市外では姫路市が多くなっています。

< 施設（3人以上利用） >



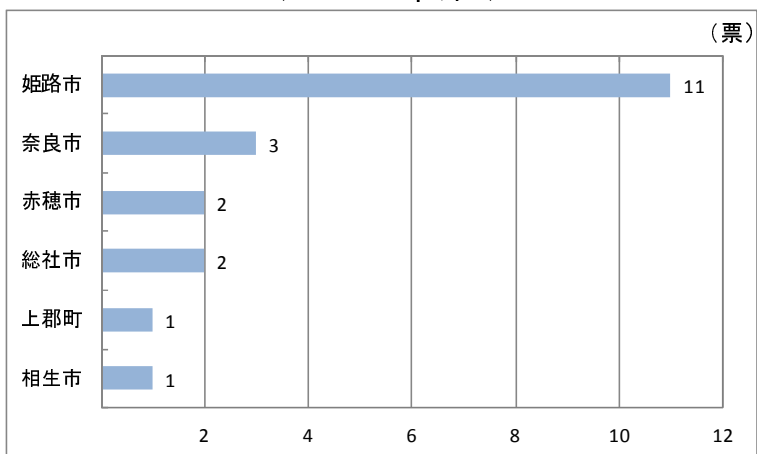
不明 62 票除く

< たつの市内町名（2人以上利用） >



不明 21 票除く

< たつの市外 >

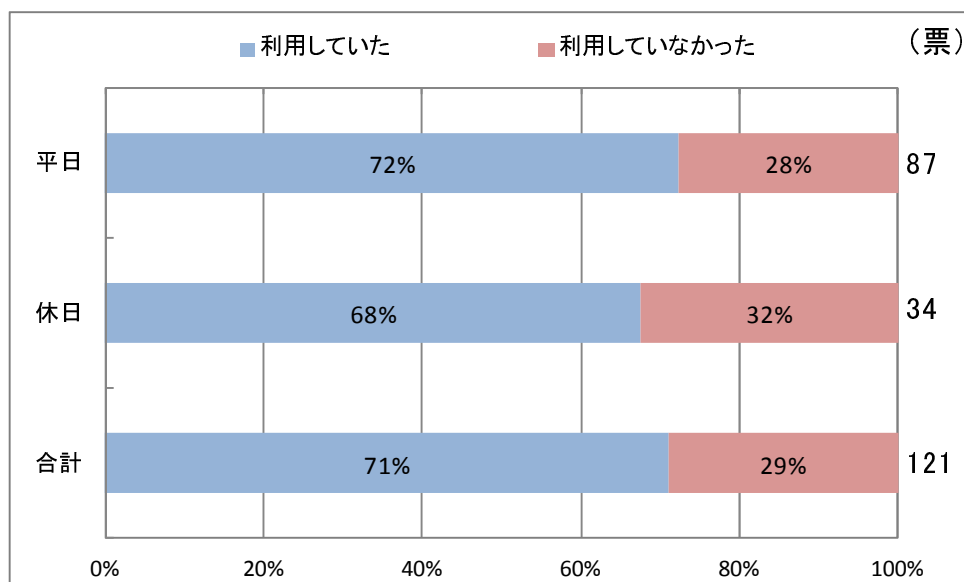


不明 21 票除く

(3) 利用状況の変化（問 6）

- ・コミュニティバスは、平日・休日ともに約 7 割の人が、再編以前（平成 29 年 4 月 3 日より前）から継続利用者となっており、約 3 割は新規利用者となっています。

< 利用状況の変化 >



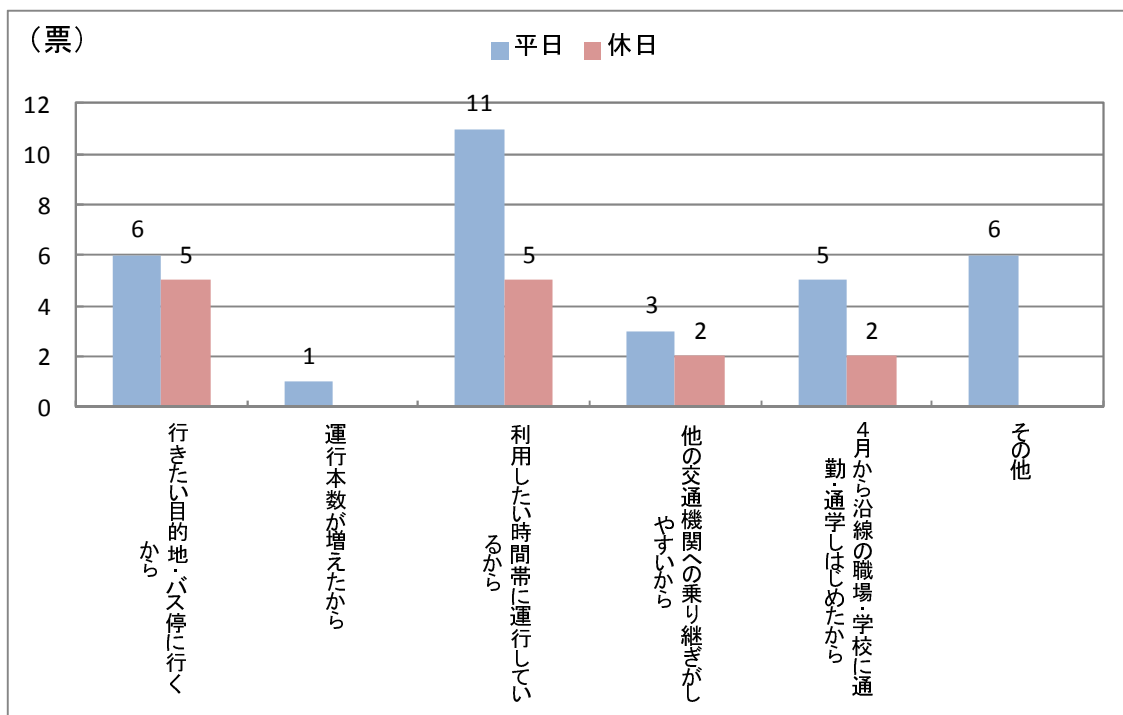
不明 8 票除く

(4) 再編後にコミュニティバスを利用するようになった理由

[再編後からの利用者のみ] (問 10) [複数回答]

- ・再編後にコミュニティバスを利用するようになった理由は、「利用したい時間帯に運行しているから」「行きたい目的地・バス停に行くから」などの理由が多く、再編による増便やルート変更によって新たに利用している人が多いと考えられます。

< 再編後にコミュニティバスを利用するようになった理由 >

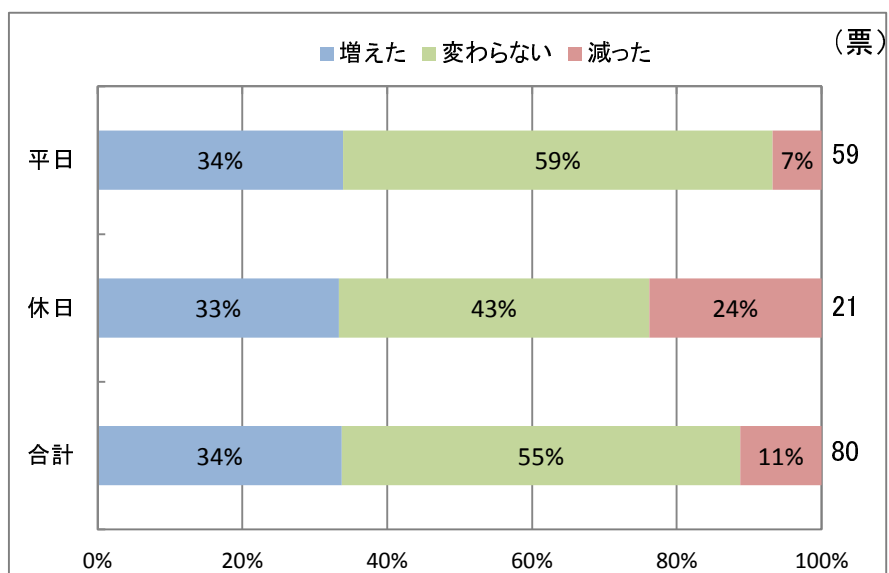


不明 1 票除く

(5) 利用回数の変化[再編前からの利用者のみ]（問 8）

- ・コミュニティバスの利用回数は「ほとんど変わらない」が平日は 6 割、休日 4 割、「増えた」が平日、休日ともに 3 割、「減った」が平日 1 割、休日 2 割であり、減った人よりも増えた人の割合のほうが多くなっています。

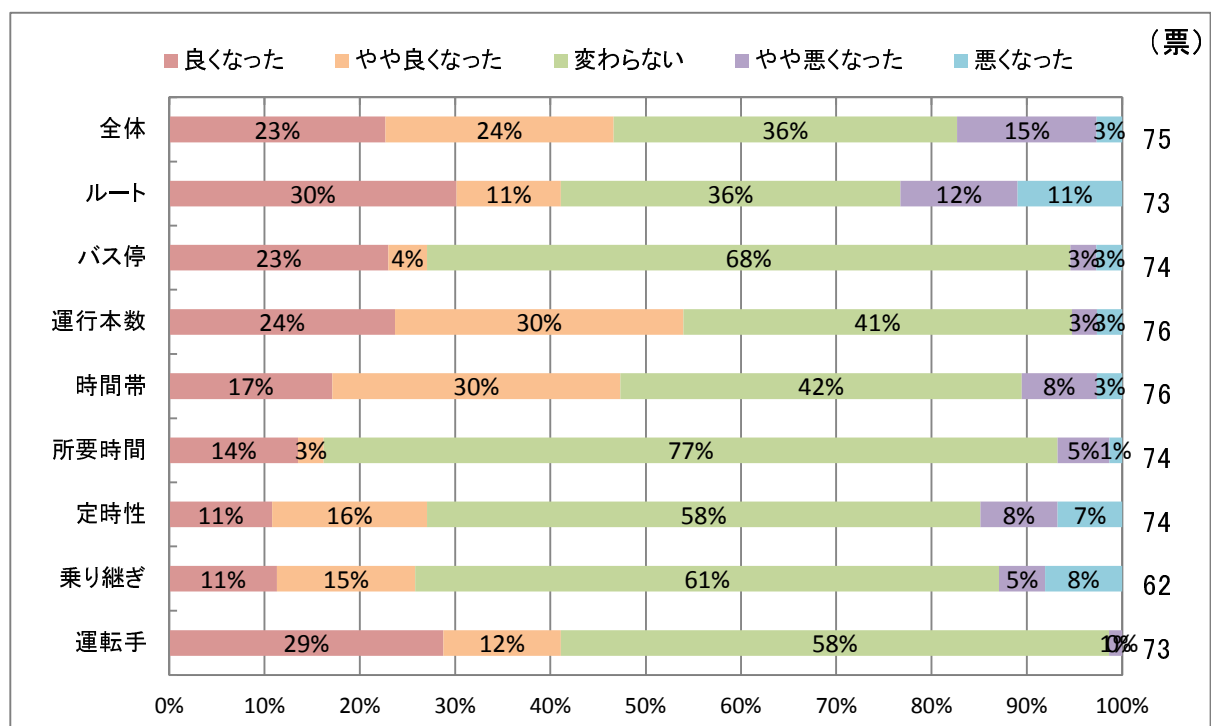
＜ 利用回数の変化 ＞



(6) 再編前後の満足度[再編前からの利用者のみ] (問 8)

- ・コミュニティバスに対する満足度は、全ての項目で、「良くなった」「やや良くなった」が「やや悪くなった」「悪くなった」を上回っており、再編による利用者の満足度は向上していると考えられます。
- ・特に、運行本数、時間帯などの満足度が高く、増便による効果と考えられます。
- ・ルートや定時性は不満が高くなっており、路線変更や遅延によるものと考えられます。

<再編前後の満足度（平日・休日合計）>



全体：不明 11 票 ルート：不明 13 票 バス停：不明 12 票
 本数：不明 10 票 時間帯：不明 10 票 所要時間：不明 12 票
 定時性：不明 12 票 乗り継ぎ：不明 24 票 運転手：不明 13 票
 それぞれ除く

(7) 改善点[再編前後の各満足度で「不満」「やや不満」と回答した方のみ]

- ・コミュニティバスの運行内容に対する改善点については、「運行ルートの見直し・延伸」に関する意見が最も多く、次いで「運行本数の増加」「鉄道との接続改善」の順となっています。

< 改善点 >

