

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。

< 市民乗り合いタクシー利用者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」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：平成 29 年 9 月 6 日（水）、9 月 7 日（木） 休日：平成 29 年 9 月 9 日（土）、9 月 16 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	回収数（枚）	構成比（％）
新宮区域	77	18.0
龍野東区域	130	30.4
龍野西区域	115	26.9
揖保川区域	30	7.0
御津区域	73	17.1
市外	2	0.5
合計	427	100.0

【調 査 日】9月__日 【調査区域】__区域 【調査時刻】__：__ 【調査員名】__

新宮・御津区域用

市民乗り合いタクシー『あかねちゃん』ヒアリング調査票

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。
つきましては、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 『あかねちゃん』から降りた後に、どこに行かれますか？（今から行く施設を具体的に書く）

※帰宅中の方は、行きの目的地を答えてください。

（__）

問3 『あかねちゃん』を利用した目的は何ですか？（当てはまるものすべてに○）

※帰宅中の方は、行きの目的を答えてください。

1. 通院 2. H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4 『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. コミュニティバス 2. 路線バス 3. タクシー 4. クルマ（送迎してもらう）
5. 鉄道（JR姫新線） 6. 鉄道（JR山陽本線）
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4までを回答してください。

『あかねちゃん』は、平成29年4月3日の本格運行開始の際に、目的地の追加や病院帰りの予約時間の
変更への対応など、より利用しやすくするための見直しを行いました。

問5 『あかねちゃん』本格運行開始前(平成29年4月3日より前)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. あかねちゃん 2. コミュニティバス 3. 路線バス 4. タクシー
5. クルマ（自分で運転） 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. 鉄道（JR姫新線） 11. 鉄道（JR山陽本線）
12. 行っていなかった 13. その他（__）

問6 『あかねちゃん』本格運行開始の前後で、外出する回数は増えましたか？

1. 増えた 2. 変わらない 3. 減った

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(2時間前予約)についてはどうですか？ また、帰り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	医療機関（病院・歯科医院・接骨院等）からの帰 りの便は、診察時間に応じて予約時間を変更でき 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
⑥	利用できる曜日（月～土）や時間（8時～17時） 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	料金についてはどうですか？ （高齢者・障害者・小学生・妊婦の方等は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
⑧	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
⑨	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7-1の各満足度で「やや不満」「不満」の回答があった場合に回答してください。

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。

【調 査 日】9月__日 【調査区域】__区域 【調査時刻】__：__ 【調査員名】__

龍野東・龍野西・揖保川区域用

市民乗り合いタクシー『あかねちゃん』ヒアリング調査票

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。
つきましては、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 『あかねちゃん』から降りた後に、どこに行かれますか？（今から行く施設を具体的に書く）

※帰宅中の方は、行きの目的地を答えてください。

（_____）

問3 『あかねちゃん』を利用した目的は何ですか？（当てはまるものすべてに○）

※帰宅中の方は、行きの目的を答えてください。

1. 通院 2. H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4 『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. コミュニティバス 2. 路線バス 3. タクシー 4. クルマ（送迎してもらう）
5. 鉄道（JR姫新線） 6. 鉄道（JR山陽本線）
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4までを回答してください。

問5 『あかねちゃん』をご利用になる前(平成29年4月3日より前)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. 路線バス 3. タクシー 4. クルマ（自分で運転）
5. クルマ（送迎してもらう） 6. バイク・原付 7. 自転車 8. 徒歩
9. 鉄道（JR姫新線） 10. 鉄道（JR山陽本線） 11. 行っていなかった
12. その他（_____）

問6 『あかねちゃん』の運行で、外出する回数は増えましたか？

1. 増えた 2. 変わらない 3. 減った

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(2時間前予約)についてはどうですか？ また、帰り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	医療機関（病院・歯科医院・接骨院等）からの帰りの便は、診察時間に応じて予約時間を変更でき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
⑥	利用できる曜日（月～土）や時間（8時～17時）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	料金についてはどうですか？ （高齢者・障害者・小学生・妊婦の方等は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
⑧	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
⑨	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7-1の各満足度で「やや不満」「不満」の回答があった場合に回答してください。

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

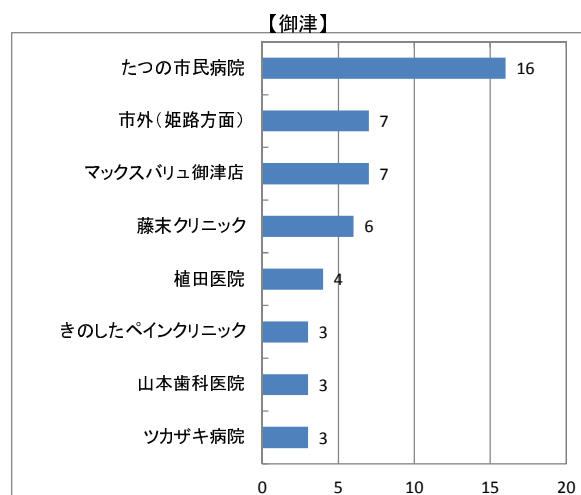
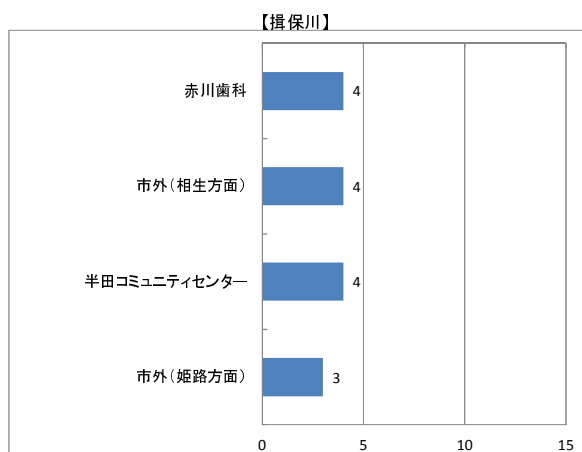
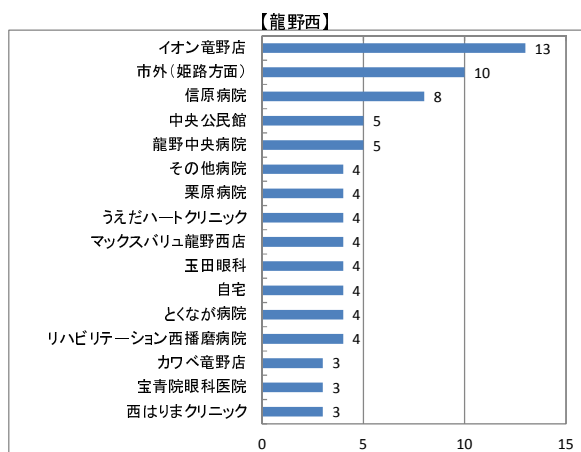
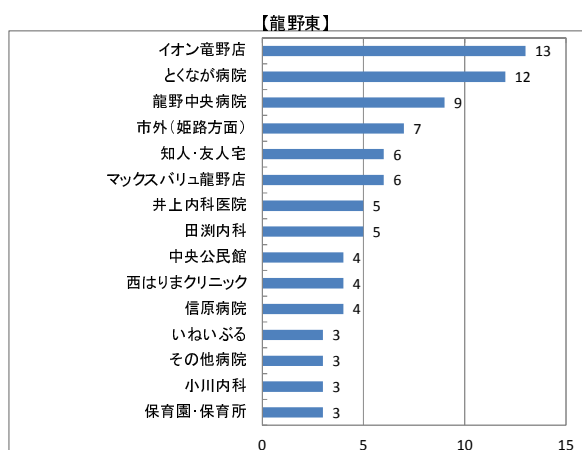
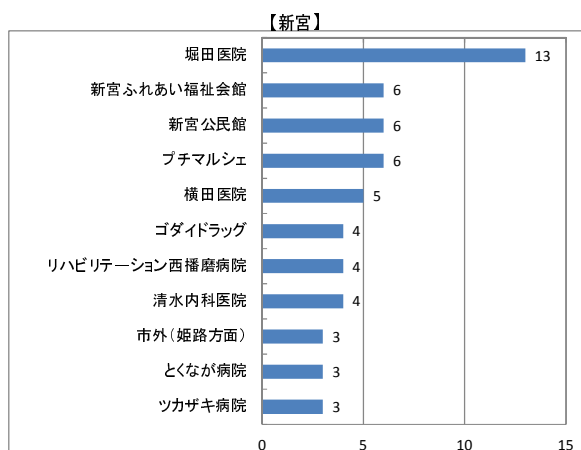
調査にご協力いただき、ありがとうございました。

2. 調査結果【抜粋】

(1) 「あかねちゃん」利用時の目的地（問 2）

- ・「あかねちゃん」利用時の目的地を見ると、新宮区域では「堀田医院」、龍野東区域及び龍野西区域では「イオン竜野店」、御津区域では「たつの市民病院」への移動が最も多くなっています。
- ・また、揖保川区域は他の区域と比べて利用者数が少なくなっていますが、その中では区域内の「赤川歯科」や「半田コミュニティセンター」への移動が多くなっています。

< 「あかねちゃん」利用時の目的地（3人以上利用） >



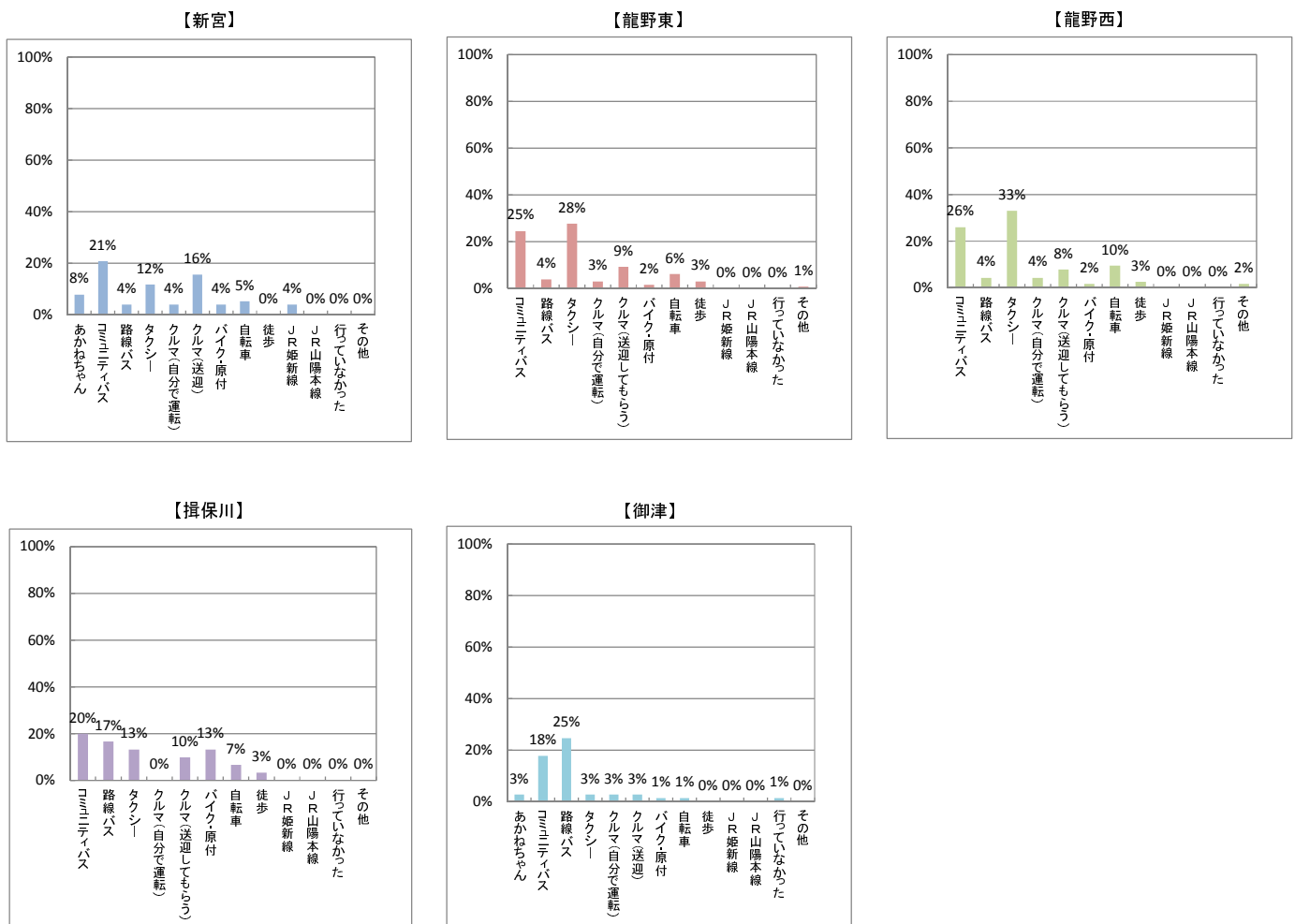
※ 不明 ()

(2) 「あかねちゃん」本格運行開始前後の移動状況について

① 「あかねちゃん」本格運行開始前（平成 29 年 4 月以前）の交通手段（問 5）

- ・「あかねちゃん」本格運行開始前（平成 29 年 4 月以前）の交通手段を見ると、新宮・揖保川区域では「コミュニティバス」、龍野東・龍野西区域では「タクシー」、御津区域では「路線バス」の割合が最も高くなっています。
- ・いずれの区域でも「コミュニティバス」の割合が比較的高いことから、市民乗り合いタクシーの運行開始に伴うコミュニティバス・路線バスの廃止にはある程度対応できていると考えられます。
- ・また、御津区域を除く各区域では、「クルマ（送迎してもらう）」「バイク・原付」「自転車」等からの利用転換がある程度見られます。

< 「あかねちゃん」本格運行開始前（平成 29 年 4 月以前）の交通手段 >



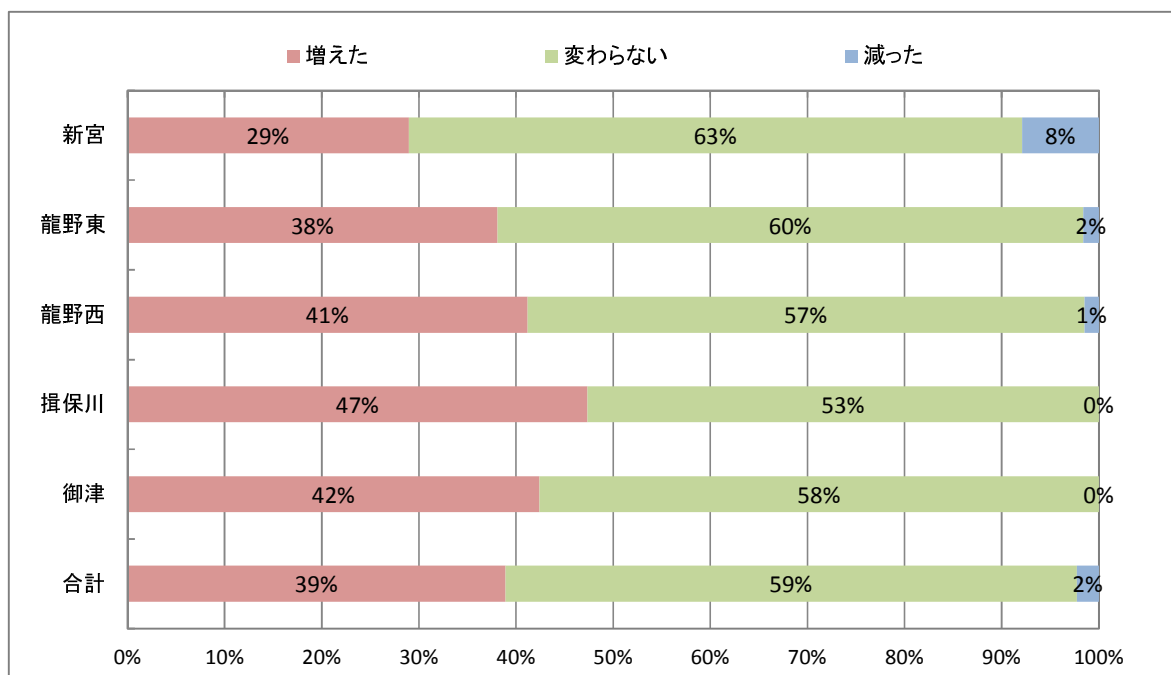
※ 複数回答

※ 不明（9 票）を除く

②「あかねちゃん」本格運行開始前後で外出する回数は増えたか（問 6）

- ・「あかねちゃん」本格運行開始前後の外出回数については、全体では「変わらない」が 59%と過半数を占めるものの、39%の人が「増えた」と回答しています。
- ・市内の全ての区域で「増えた」の割合が「減った」を上回っており、「あかねちゃん」の運行が外出支援に寄与していると考えられます。

＜ 「あかねちゃん」本格運行開始前後で外出する回数は増えたか ＞



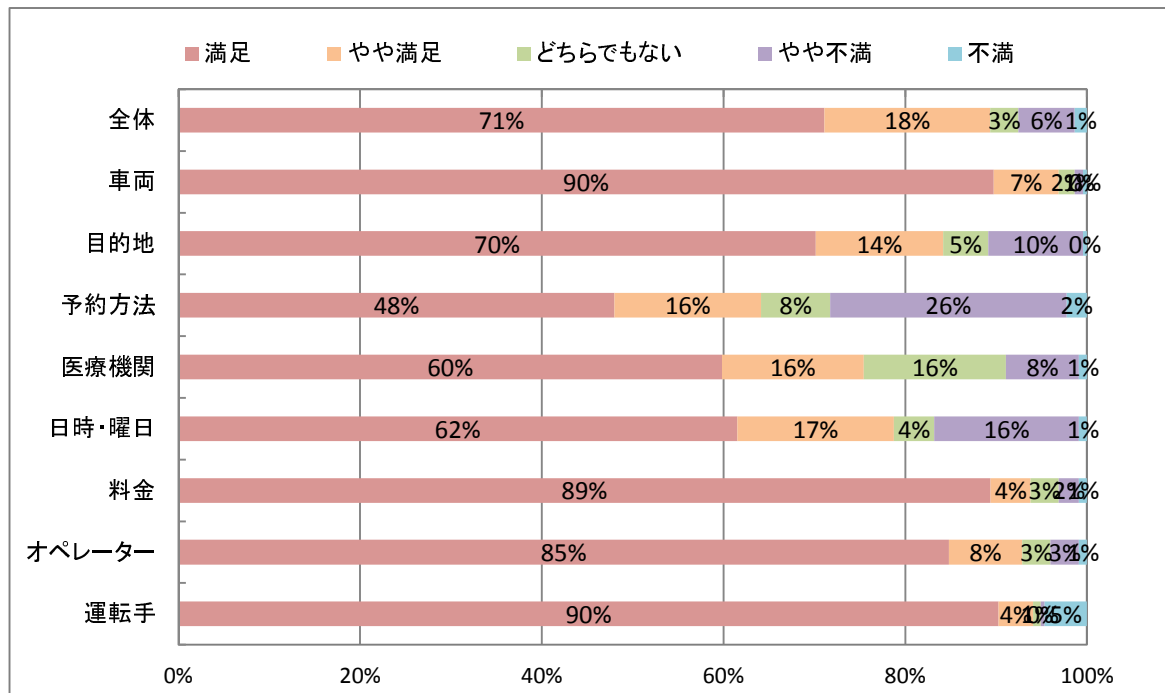
※ 不明（15 票）を除く

(3) 「あかねちゃん」の満足度について

① 「あかねちゃん」に対する満足度

- ・「あかねちゃん」に対する満足度は、全体的には「満足」「やや満足」の割合が合わせて89%となっています
- ・「予約方法」は他の項目と比べて満足度が低く、「不満」「やや不満」の割合が合わせて28%となっています。

＜「あかねちゃん」に対する満足度（たつの市全体）＞



全体：不明 11 票 車両：不明 12 票 目的地：不明 15 票
 予約方法：不明 13 票 医療機関：不明 12 票 日時・曜日：不明 10 票
 料金：不明 10 票 オペレーター：不明 12 票 運転手：不明 11 票
 それぞれ除く

② 改善点[各満足度で「不満」「やや不満」と回答した方のみ]

- ・「あかねちゃん」の運行内容に対する改善点については、「予約期限の改善」に関する意見が最も多く、次いで「医療機関帰りの予約の改善」、「目的地の追加」の順となっています。

< 改善点 >

