

デマンド交通ひめさゆり 利用者アンケート調査結果と 今後の運行について

<目次>

- 1. お客様アンケートの概要・・・・・・・・・・ P1
- 2. 調査結果・・・・・・・・・・ P2
- 3. アンケート結果の考察・・・・・・・・・・ P6
- 4. 考察を踏まえた今後の方向性とスケジュール・・ P7
- （参考）ひめさゆりお客様アンケート自由記載・・ P8

1. お客様アンケートの概要

お客様アンケートの概要

平成29年度お客様アンケート【今回実施】

■調査実施主体

- ・三条市地域公共交通協議会

■調査目的

- ・平成29年度の「ひめさゆり」の利用状況を把握する。
- ・「ひめさゆり」利用者の土日祝日の外出状況を把握する。

■調査項目

- ・個人属性（年齢等）
- ・利用目的、利用頻度、サービスの満足度、土日祝日の外出目的、交通手段 等

■配布回収方法

- ・タクシー事業者の協力により、ひめさゆり車内で配布し、その場で回答（希望に応じて返信用封筒を配布）

■配付・回収数

配付 912票 回収 130票

【参考】平成28年度お客様アンケート

■調査項目(H29年度アンケートで調査していない内容のみ記述)

- ・社会実験として実施していた、「おでかけパス」の満足度・問題点と、下田地区以外の利用者の全市展開の希望有無を把握する。

■配布・回収時期

- ・平成28年10月1日(火)～21日(金)

■配布・回収数

- ・配布950票
- ・回収81票（回収率9%）

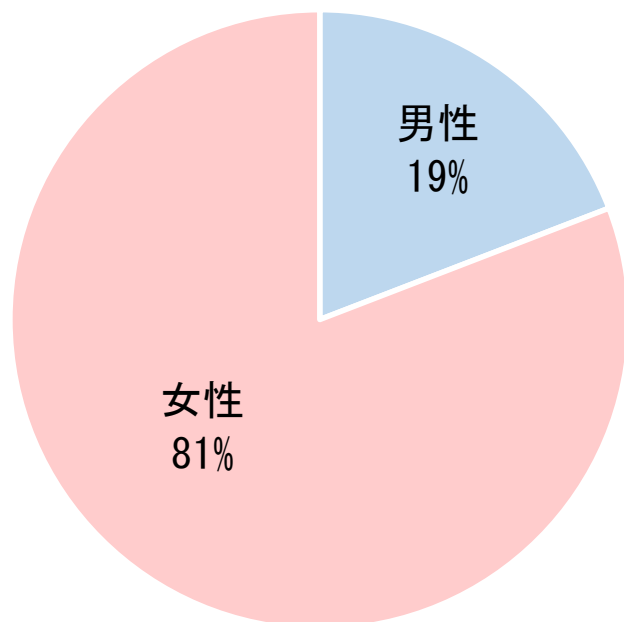
2. 調査結果 利用者の属性

2

- 利用者の性別は女性が多い。
- 年齢は、60歳以上が約80%となっている。

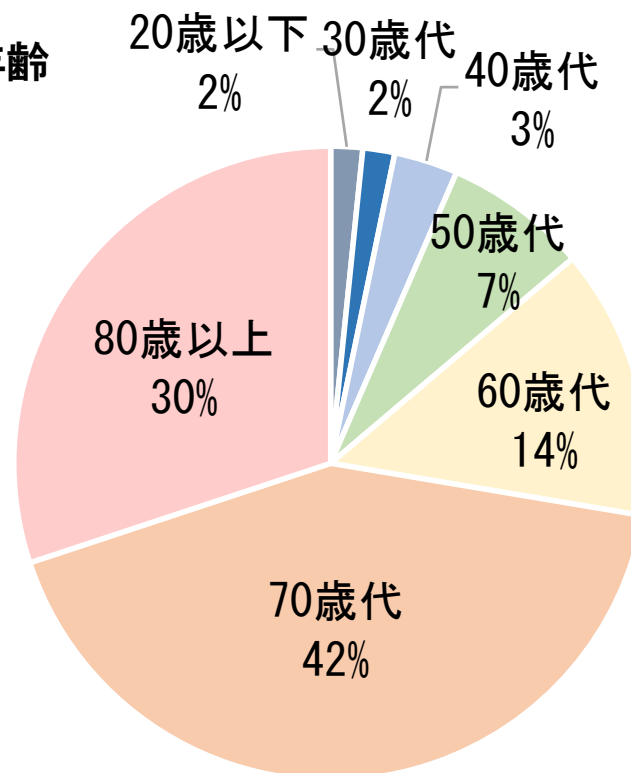
【利用目的割合, 単一回答】

■性別



N=94(無回答等を除く)

■年齢



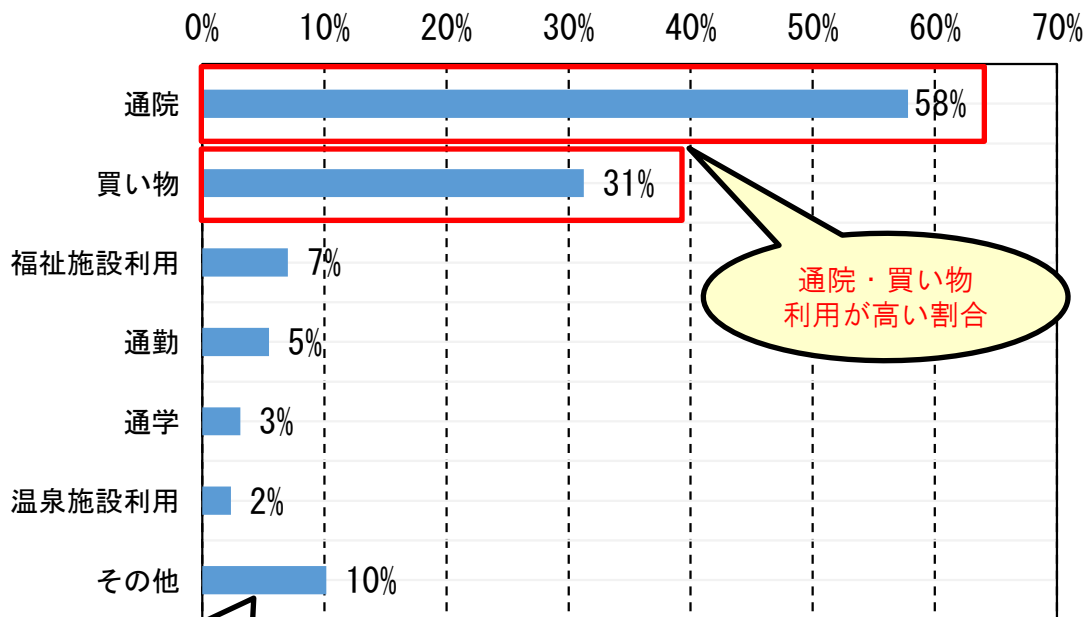
N=94(無回答等を除く)

※回答データから無回答を除外して集計

2. 調査結果(利用目的と利用頻度)

- 例年と同様に、通院・買い物での利用割合が高い。
- 利用頻度は週1日以上利用の割合が71%となっている。

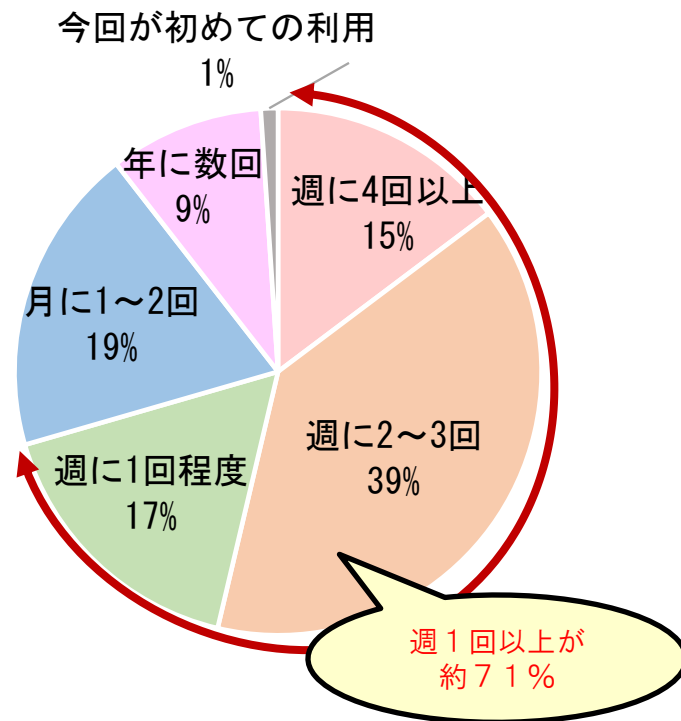
【利用目的割合, 複数回答】



市役所への来庁、銀行、レジャーなど

N=128
(無回答等を除く)

【利用頻度】



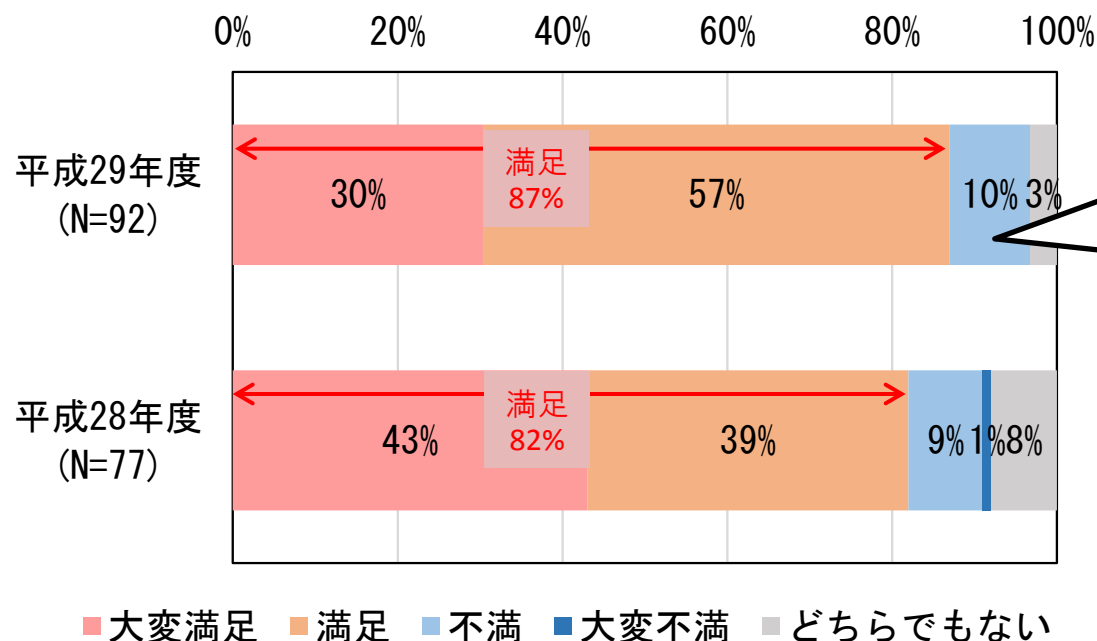
N=95(無回答等を除く)

2. 調査結果(利用満足度について)

○利用満足度としては「満足」以上が約87%を占める結果となり、平成28年度と比較して「大変満足」と回答した割合は減少しているものの、「満足」以上の回答は増加した。

○「不満」の理由としては「運賃が高いから」、「家から停留所が遠いから」、「土日の運行をしていない」等が挙げられた。

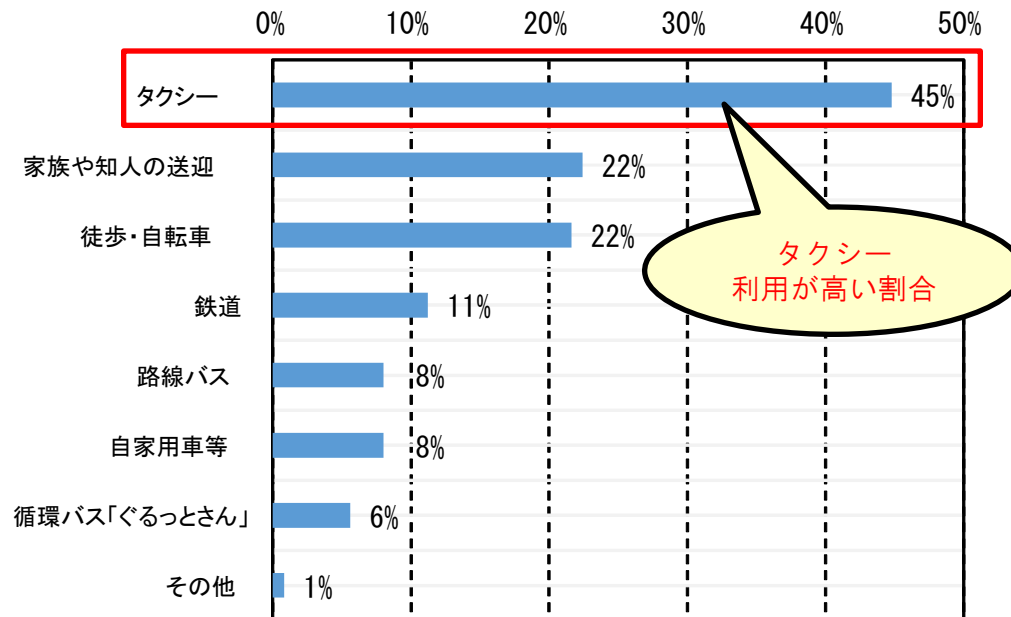
【利用満足度, H28年度との比較】



2. 調査結果(土日祝日の外出状況)

○交通手段は、「タクシー」の割合が最も高い。

【土日祝日の交通手段(複数回答)】



N=125(無回答等を除く)

3. アンケート結果の考察

(1) 利用状況について

○利用目的、頻度、満足度などは例年と比較して大きな変化はみられなかった。

(2) 利用満足度における不満な点について(料金、停留所)

○平成26年1月にサービス水準と料金のバランスを踏まえたデマンド交通の料金の見直しを実施しており、利用者の不満はあるものの適正な料金体系となっている。

○利用者の不満はあるものの、地域の要望や実情を踏まえながらおおむね半径300mに1か所設置している。

(3) 土日祝日の運行について

- 「ひめさゆり」利用者は土日の交通手段として「タクシー」と回答した割合が最も高い。
- 土日の移動手段が徒歩、自転車、公共交通のみのと回答した割合が61%となっている。
- P4の利用満足度調査でも、「不満」の理由として「土日の運行をしていない」ことが挙げられている。
- 自由意見では、土日祝日の運行の要望の声が多数あった（土日運行関係30件、料金関係2件、その他37件）。
- 以上のことから、「ひめさゆり」を土日祝日に運行することについて、一定の需要はあることが考えられる。

4. 考察を踏まえた今後の方向性とスケジュール

考察を踏まえた今後の方向性(土日運行)

土曜は、開設している個人病院等も多く、平日に比べれば少ないものの一定の利用を見込むことができる。

日曜は、土曜に比べると利用が少ないものの、イベント等で利用される可能性はある。

土日運行を1か月実施したのは今回が初めてであり、まだまだ定着が図られていないものの、潜在的なニーズは確認できたことから、平成30年度以降の運行の拡大について検討する。

平成29年10月の社会実験の土日別の利用者数

※赤字は日曜・祝日

日 付	10/1 (日)	10/7 (土)	10/8 (日)	10/9 (祝)	10/14 (土)	10/15 (日)	10/21 (土)	10/22 (日)	10/28 (土)	10/29 (日)	合計
利用者数(人)	26	126	43	55	59	28	67	32	51	14	501

【参考】平成28年10月の社会実験の土日別の利用者数

日 付	10/8 (土)	10/9 (日)	合計
利用者数 (人)	63	35	98

スケジュール（最短で平成30年6月に実施する場合）

- 1月11日 第4回地域公共交通協議会における協議
- 2月 協議会書面協議の依頼
- 4月 交通事業者による手続き
- 5月 広報さんじょうによる周知
- 6月～ デマンド交通ひめさゆり拡大運行開始

(参考)ひめさゆりお客様アンケート 自由記載

8

○自由意見

土日運行関係 30件

料金関係 2件

その他 37件

年齢	自由意見内容
78	土・祝もデマンドが利用できると助かるのですが！！
82	デマンドタクシー停50m前後位は止まるようお願い。
83	ひめさゆりのバス停の直前でおりたい時は止めて欲しい。
80	停留所が遠く家からの移動(歩く)が苦しい。年寄、障害者のことを考慮に入れて、距離を短くして貰えたら天気の良い日はもっと出かけたいです。
81	若い人達にめいわくかけないでひめさゆり(病院行)を利用させてもらえるので大変喜んで嬉しく思います。
80	土曜日、日曜日、行事多い、年金暮らしで、タクシーばかりでは家計が苦しい。ぜひ毎日デマンドタクシーを走らせて頂きたい。
78	ぜひ、毎日デマンド使える事を望んでおります。
74	土、日、祝日に出かけることが多いがこれまでは普通のタクシーのみで自家用車乗らない老人家族で出かけることを控えることがあった。今後も土、日、祝日運行していただけたなら、もっと気軽に出かけられると思う。ぜひ続けて(10月のみでなく)頂きたいです。
82	停留所今、JA大崎遠い、せめて、漆島の近くをお願いできたらありがたいです。
69	病院以外でも買い物の時も帰り1時間前のTELでなくて車があいてたらすぐに来てほしいです。
70	土、日曜日にも利用出来ると便利だと思います。
81	デマンド交通をよく利用しています。なくなると困ります。これからもよろしくお願いします。
76	免許返納したのでタクシーを利用するしか外出できない。ひざが痛くなって歩けないと自転車も無理。おでかけパス持っているが、土、日も利用できるとうれしい。
74	バスの本数が減り、デマンドタクシーがないところはタクシーを使うことがありますので本当に有り難いです。
80	家の近くにスーパーが無くて困ります。
69	土、日利用できるとなありがたいです。主人も私も車運転できないので外出するためには必要です。
30	平日8:00～18:00だけでなく、平日8:00～21:00等、帰宅時も利用できたら良いと思う。
70	一年中利用できるようにしてもらいたい。
77	1時間じゃなくて、せめて30分くらい来てほしいです。
71	土日祝も利用できれば非常に助かります。是非実現の方向に行くことを願っています。

(参考)ひめさゆりお客様アンケート 自由記載

9

58	①10月はデマンド交通が土日にも運行していると聞きました。今日初めて聞きました。どれ位利用されているかの社会実験だそうです、それなら周知されるようにしてから実験実施してほしいです。②バス停を多くしてほしい。
90	デマンド交通が永くつづくように願っています。
69	デマンド交通には大変助かっています。ありがとうございます。
80	土曜日も運転お願いしたいです。
53	島田さんしん前もお願いします。
79	とても親切で助かっています。高齢になると手足がだめなのでサービスの車はとても助かります。
78	乗る一時間まえでなくとも受け付けてほしいと思います。
80	土、日、祝日も運行して貰いたい。
80	乗場を多くしてほしい。
75	乗場をもっと多くしてほしい。
70	土・日もやってほしい。
62	1時間前の予約じゃなく、もう少し時間に余裕がほしい。(短い時間にしてほしい)
39	土曜日だけでもデマンドしてほしいです。よろしくお願いします。
72	休日もやってほしい。
69	土、日も運行してほしい。
58	安くて大変便利です。
70	土、日、祝日もやってほしい。
77	ドライバーによってはごくまれであるが予約タイムを2、3分オーバーするだけで発車する人がいる。旅行バスツアーでも5分は待っている規則があるときいている。
80	土日にも運行してほしい。
75	土、日、祝日も利用できるとうれしい。お願いします。
75	バス停をもっと増やして欲しい。
85	自動車免許がなく(返納済)たすかります。ありがたいです。
76	57番の好日庵は自宅から踏切を渡らねばならない。アンダーパス脇の避難所の桜の木の脇にベンチと雨雪除けの停留所が欲しい。
81	土、日、祝日も利用出来ればありがたい。
57	停留所に雨風しのげる屋根があるといい。雪のすごい時など車の運転に自信がないので料金も安く助かっています。土曜日もやってもらえるとありがたいです。
68	回数のスタンプが欲しい。
75	待ち時間今は1時間ですが30分があったらいい時もあります。
83	土日祝に外出できない。
83	大変便利で助かっています。タクシーだったら費用の面でとても外出はできません。デマンドのおかげで一人暮らしが可能なのです。
72	土日にも運行してくださると助かります。

(参考)ひめさゆりお客様アンケート 自由記載

10

不明	停留所のわからない所がある。
65	土・日・祝日の運行を希望。料金も1コイン位(500円)でおさえてもらえれば休日の行動範囲も広がるのでは。
70	大変ありがたいです。
77	同じ場所へ行くのに料金が変わることがある。
63	今後も続けて欲しい。
72	親切にもらって助かります。
83	「ひめさゆり」の停留所がわかりません。何らかの方法でお知らせください。
60	・土日も運行して頂けると助かります。 ・タクシー会社、運転士の方々皆さんとても親切で良くして頂いてありがたいです。
68	行きは近く番号で行くのですが、買い物の時荷物が多く家まで大変ですので番号から番号はいいのですが、その番号までひめさゆりで家までは200円というようにしたらいかがでしょうか。だんだん年をとりますので切実です。私の住む所はだんだんと店がなくなり不便です。①大型店の番号が無いです。買物「ひめさゆり」ではないのでしょうか！②ぐるっとさんは使いづらい。でも大変助けていただけています。ありがとうございます。
45	土日でもデマンド利用出来れば助かります。
75	土日祝はデマンドは利用できないがその中土翌日くらいは利用できるようにして欲しい。
70	おでかけパスはタクシーに乗った時いつでもつかえると良いです。せっかく作ったのに2人でしかつかえないなんてもったいないです。タクシーに乗ったときいつでもつかえると良いです。
84	ひめさゆり、タクシーがあり、大変ありがたく思っています。ずっとお願いします。
85	土日は若い人が出かけて年寄りが出かける手段がないので、デマンドがあると友達と出かけられて嬉しいです。
不明	私は車をやめて、7年間、今はデマンドさんがあり、非常に助かっております。1人暮らしのため、なおのことありがたいと思います。今後も続けていただけたら毎日の生活が楽しくなります。持ち物も運んでいただけますし。
70	主に腰が悪いため、雨が降ったり、朝早かったりするとタクシー必要。日中下田方面のバス(PM)時間合わないため、駅よりタクシー乗らざるをえない。土日祝日もデマンドを可能にしてほしいです。
81	東京に住んでいたので少し歩けば交通手段はありましたが、主人の故郷に住み年齢のことその他の事情で運転を現在していません(主人)。デマンドさんの土日曜だけでも是非使えるように願っています。
51	土曜日だけでも良いので運行日を増やしてください。夜19:00まで利用できれば帰宅時にも利用したいです。(朝の通勤だけの利用なので)