

デマンドタクシーに関する利用者意向調査 実施概要案

① 目的

- ・ デマンドタクシーの現在のサービス水準に対する**満足度の経年変化を把握**
- ・ 計画の見直し可能性についての意向の把握
(**複数の見直し案に対するニーズを把握し、見直し効果を予測**)

参考：令和元年度利用者意向調査時（日曜運休への変更時）

デマンドタクシーの現在のサービス水準に対する満足度の把握
計画の見直し可能性についての意向の把握（見直し案に対する意見把握なし）

② 対象者

- ・ 実際の利用者の意見を把握するため、**利用登録者が対象**
- ・ 統計上の優位性のある **1,500 人** を対象として抽出
(参考) 利用登録者 (R3 年度末時点) : 5,933 人

参考：令和元年度利用者意向調査時（日曜運休への変更時）

利用登録者から 1,500 人を抽出（実際に利用した経験のある方を抽出）

③ 実施方法

- ・ 郵送による配布・回収

参考：令和元年度利用者意向調査時（日曜運休への変更時）

郵送による配布・回収

④ スケジュール

1 月～2 月中旬	協議会で調査票を審議、調査票の修正・確定
2 月下旬	調査票印刷、封入
3 月上旬	発送 ⇒10 日以内に回収
3 月中旬～4 月中旬	集計・結果分析
4 月中旬～	庁内会議、分科会、協議会等で結果報告

⑤ 調査票

- ・ 次ページに示す設問意図に基づき調査票を設定

■ 設問の設定理由、具体的な設問及び選択肢のイメージ

設問項目		設問の意図	設問イメージ	
			設問文	選択肢
回答者属性	① 居住地	<ul style="list-style-type: none"> ● 結果の詳細分析に活用する。 	-	※29の大字の中から選択
	② 年齢			※9の年代の中から選択
	③ 運転免許の有無			<ul style="list-style-type: none"> ① 持っている ② 持っていたが返納済み ③ 持っていない
	④ デマンドタクシーの利用回数			<ul style="list-style-type: none"> ① 週1回以上 ② 2週に1回ぐらい ③ 月に1回ぐらい ④ 2ヶ月に1回ぐらい ⑤ 3ヶ月に1回ぐらい ⑥ ほとんど利用していない ⑦ その他
利用満足度	① 運行時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の視点からの評価を確認する。 ● 前回アンケート時と同様の設問にすることで、経年変化を確認する。 ● 結果を踏まえ、必要に応じて見直し検討を行う。 	Q. それぞれの「満足度」をお聞かせください	① とても満足
	② 運行日			② 満足
	③ 運賃			③ ふつう
	④ 乗降場所			④ やや不満
	⑤ 情報伝達、表示			⑤ 不満
	⑥ 配車待ち時間			
見直しの可能性の確認	① 見直し可能性	<ul style="list-style-type: none"> ● 見直し可能性のある候補を比較した時、何が求められているのかニーズを把握する。 ● 最終的な決断を行う際の判断材料の一部として活用する。 	Q. 財政的な理由から、デマンドタクシーの見直しが必要な状況ですが、どのような見直しを望ましいと思いますか？	<ul style="list-style-type: none"> ① 利用回数の上限を決めて、町の補助金額を削減する (例えば… 1人あたり月●回を上限にする など) ② 利用できる年齢を決めて、町の補助金額を削減する (例えば… 利用対象者を●歳以上に限定する など) ③ 運行時間を短縮して、町の補助金額を削減する (例えば… 利用時間を●時までに変更する など) ④ 運行日を少なくして、町の補助金額を削減する (例えば… ●曜日と●曜日を運休する など) ⑤ 利用距離に応じて運賃に差をつける (例えば… メータ料金●円以上は運賃●円に変更する など) ⑥ 全利用者平等に運賃を値上げする (例えば… 500円均一を●円に変更する など) ⑦ その他
自由意見	自由意見	<ul style="list-style-type: none"> ● 設問以外の要望等を収集する。 	-	-

参考：令和元年度利用者意向調査時（日曜運休への変更時）

設問項目		設問の意図	設問イメージ	
			設問文	選択肢
利用満足度	① 運行時間	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の視点からの評価を確認する。 ● 結果を踏まえ、必要に応じて見直し検討を行う。 	Q. それぞれの「満足度」をお聞かせください	<ul style="list-style-type: none"> ① とても満足 ② 満足 ③ ふつう ④ やや不満 ⑤ 不満
	② 運行日			
	③ 運賃			
	④ 乗降場所			
	⑤ 情報伝達、表示			
	⑥ 配車待ち時間			
見直しの可能性の確認	① 運行日	<ul style="list-style-type: none"> ● 運行形態を見直す中でも、小川町デマンドタクシーの長所を残し、かつ、持続可能なサービスとするため、現在のサービス内容の中で評価されている事項を調査する。 	Q. あなたが考えるデマンドタクシーの『最も良い点』は何ですか？	<ul style="list-style-type: none"> ① 自宅・目的地の前で乗り降りできる点 ② 多くの箇所（199箇所）で乗り降りできる点 ③ 500円均一料金で利用できる点 ④ 自分が移動したい自由な時間に利用できる点 ⑤ 制限なく何回でも利用できる点 ⑥ 16歳以上の住民ならば、誰でも利用できる点 ⑦ その他
	② 電話のやり取り	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用受付の電話に多くの時間を要し、配車待ち発生要因の1つになっていることがわかってきた。アンケートを通して受付時に伝えるべき事項の周知を図るとともに、できるだけ認知されているか・伝達状況についての利用者自身の評価を調査する。 	Q. 必要事項をオペレーターに伝えられていますか？	<ul style="list-style-type: none"> ① うまく伝えられている ② うまく伝えられていない ③ 伝えることを知らなかった ④ その他
	③ 利用時間変更の協力可能性	<ul style="list-style-type: none"> ● 混雑の少ない時間帯への利用変更は、配車待ちの改善策になる。取組み効果を予測するため、利用時間変更への協力意思の有無を調査する。 ● また、アンケートを通して利用の多い時間帯を周知し、利用者自身による利用時間帯シフトを促す。 	Q. より長くデマンドタクシーの事業を継続していくために、利用者としてどのような協力ができますか？	<ul style="list-style-type: none"> ① 家族や近所の人と一緒に集まって利用する ② 急ぎの用事でない場合は、利用の少ない時間帯に利用する ③ 時間やルートが合えば、バスを利用する ④ その他
	④ バスへの乗継可能性	<ul style="list-style-type: none"> ● 小川町駅⇔小川赤十字病院、小川赤十字病院⇔ヤオコー小川SC店、パトリアおがわ⇔ヤオコー小川SC店などは、デマンドタクシーの利用が多いが、バスも運行している。デマンドタクシーの混雑時間帯は、バスの利用が早く目的地に到着できる可能性がある。 ● バスへの利用転換を促すための検討材料を把握するため、利用しづらい理由を調査する。 	Q. バスを利用しづらい理由があれば教えてください	<ul style="list-style-type: none"> ① バスの行き先・乗り方がわからないから ② バス停まで歩くことが困難だから ③ バスの時刻が、自分の使いたい時間と合わないから ④ バスが運行していることを知らないから ⑤ デマンドタクシーの方がよいから ⑥ その他
自由意見	自由意見	<ul style="list-style-type: none"> ● 設問以外の要望等を収集する。 	-	