

**令和 5 年度**  
**第 2 回 小川町地域公共交通活性化協議会**

**【 資料 3 】**  
**デマンドタクシー利用者アンケート**  
**調査結果**

目 次

(1) デマンドタクシーの利用回数	1
(2) デマンドタクシーを利用した感想	2
① 運行時間について	2
② 運行日について	3
③ 運賃について	4
④ 乗降場所について	5
⑤ デマンドタクシーの使い方の周知方法について	6
⑥ 配車までの待ち時間について	7
(3) 見直しの方向性に対する意向	8
(4) 自由意見	10
参考: アンケート調査票	11

**令和 5 年 8 月**  
**小 川 町**

## ●実施概要

実施目的：主に以下の事項を把握することを目的とした。

- ・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
- ・計画の見直し可能性についての意向  
(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)

※調査票と一緒にデマンドタクシーの利用実績、運行形態見直しの方向性4案、近隣市町のデマンド交通の状況をまとめた資料を送付

調査対象：令和3年度から令和4年度11月にデマンドタクシーを利用した経験のある登録者

配布回収：配布1,644、回収946

回収率58% (郵送による配布回収)

実施期間：令和5年3月23日～4月7日 (16日間)

## ●回答者属性

回答者属性						
性別 年齢	10代	<u>0.2%</u>	20代	<u>0.5%</u>	30代	<u>1.7%</u>
	40代	<u>2.3%</u>	50代	<u>4.5%</u>	60代	<u>10.4%</u>
	70代	<u>29.3%</u>	80代	<u>41.6%</u>	90代以上	<u>7.4%</u>
	無回答	<u>2.1%</u>				
居住地	小川地域	<u>30.3%</u>	大河地域	<u>24.5%</u>	竹沢地域	<u>15.1%</u>
	八和田地域	<u>8.8%</u>	東小川地域	<u>10.0%</u>	みどりが丘地域	<u>9.0%</u>
	無回答	<u>2.3%</u>				
運転 免許の 有無	持っている	<u>28.5%</u>	持っていない	<u>47.6%</u>		
	持っていたが返納済み	<u>21.7%</u>	不明・無回答	<u>2.2%</u>		

## ●設問項目

- (1) 回答者の属性 (居住地、年齢、運転免許の有無、デマンドタクシーの利用回数)
- (2) デマンドタクシーを利用した感想  
(運行時間、運行日、運賃、乗降場所、周知方法、配車までの待ち時間)
- (3) 見直しの方向性に対する意向
- (4) 自由意見

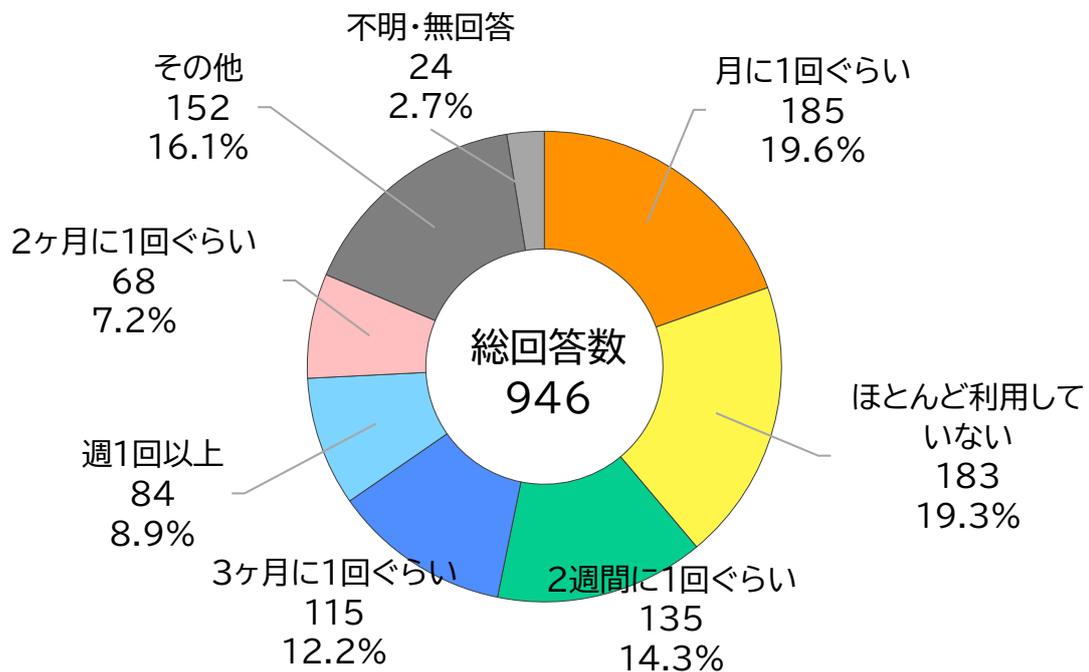
## (1) デマンドタクシーの利用回数

◇利用回数で最も多いのは「月に1回ぐらい」です。

◇月1回以上利用している方は4割以上で、高頻度で週1回以上利用している方は1割弱です。

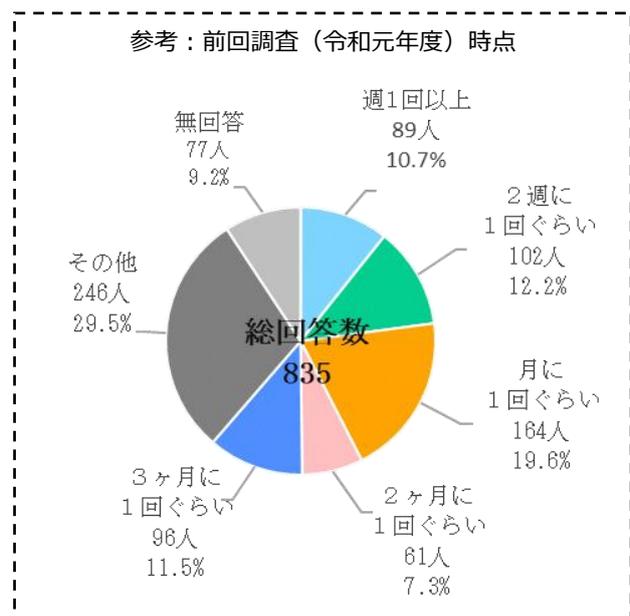
◇その他の内訳を見ると「年1・2回」などが多く、登録してからこれまでの利用頻度が低い回答が多くなっています。

### ■ デマンドタクシーの利用回数 (n=946)



(その他の主な回答)

- ・年に数回利用
- ・半年に数回利用
- ・不定期
- ・体調不良で運転できない時に利用
- ・けがをしていた時に利用
- ・家族が送迎できない時に利用
- ・今は利用していない など

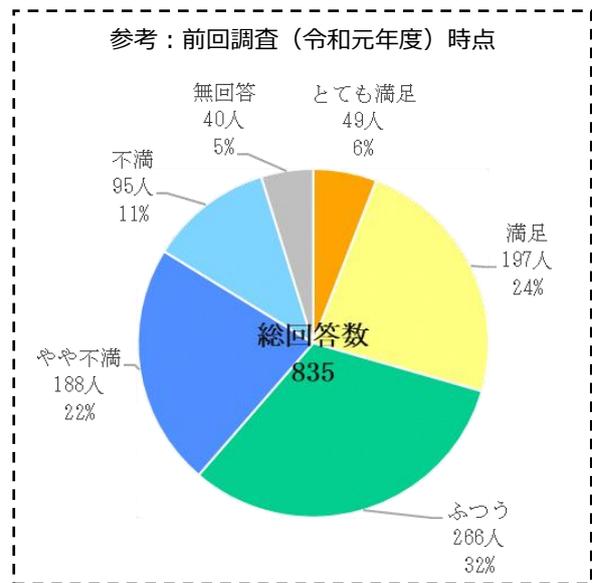
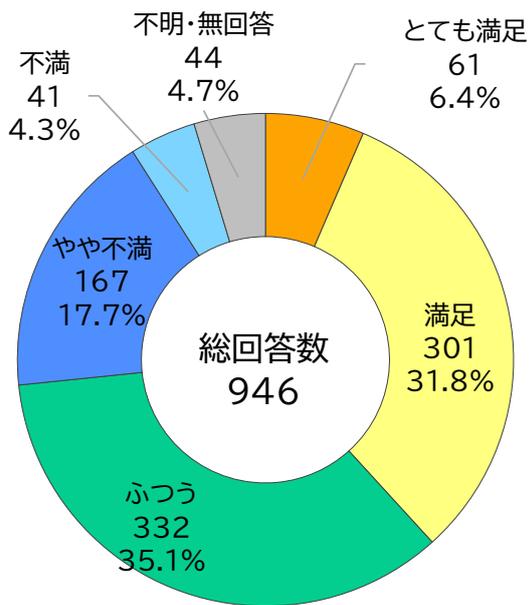


## (2) デマンドタクシーを利用した感想

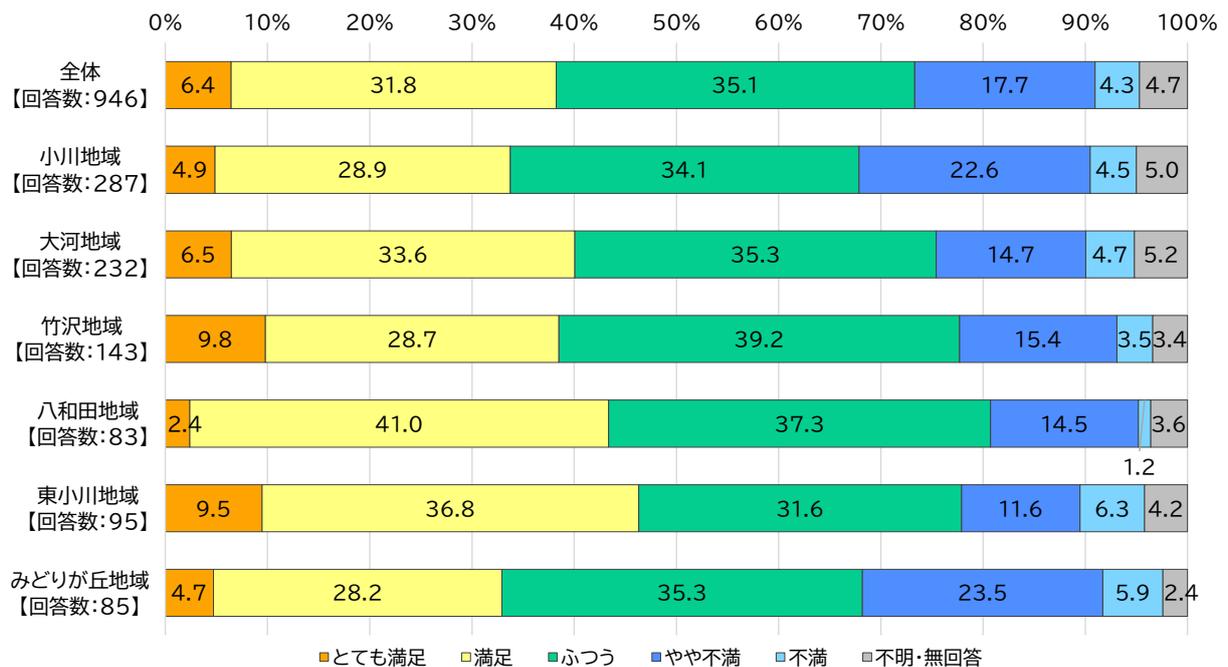
### ① 運行時間(午前 8 時 30 分～午後 5 時)について

◇運行時間に不満を感じている回答(不満、やや不満)は約2割で、前回調査時点より減少しており、現在のサービス水準は一定程度満足されている状況です。

■ 運行時間についての意向 (n=946)



■ 運行時間についての意向(居住地別の状況) (n=946)



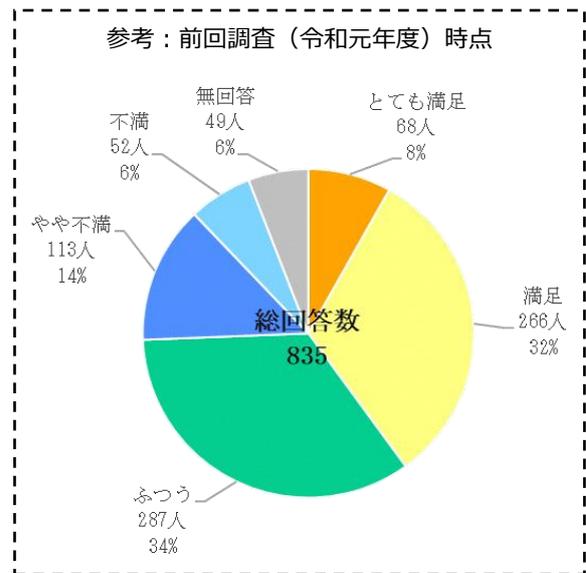
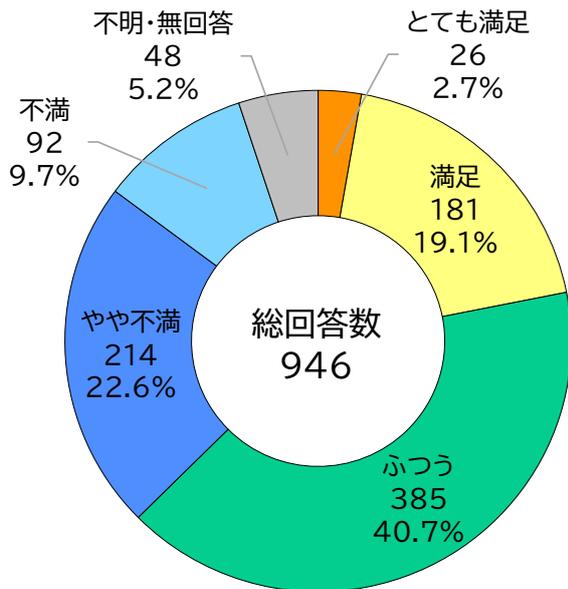
※居住地を無回答 (n=21)

## ②運行日(日曜・祝日、年末年始は運休)について

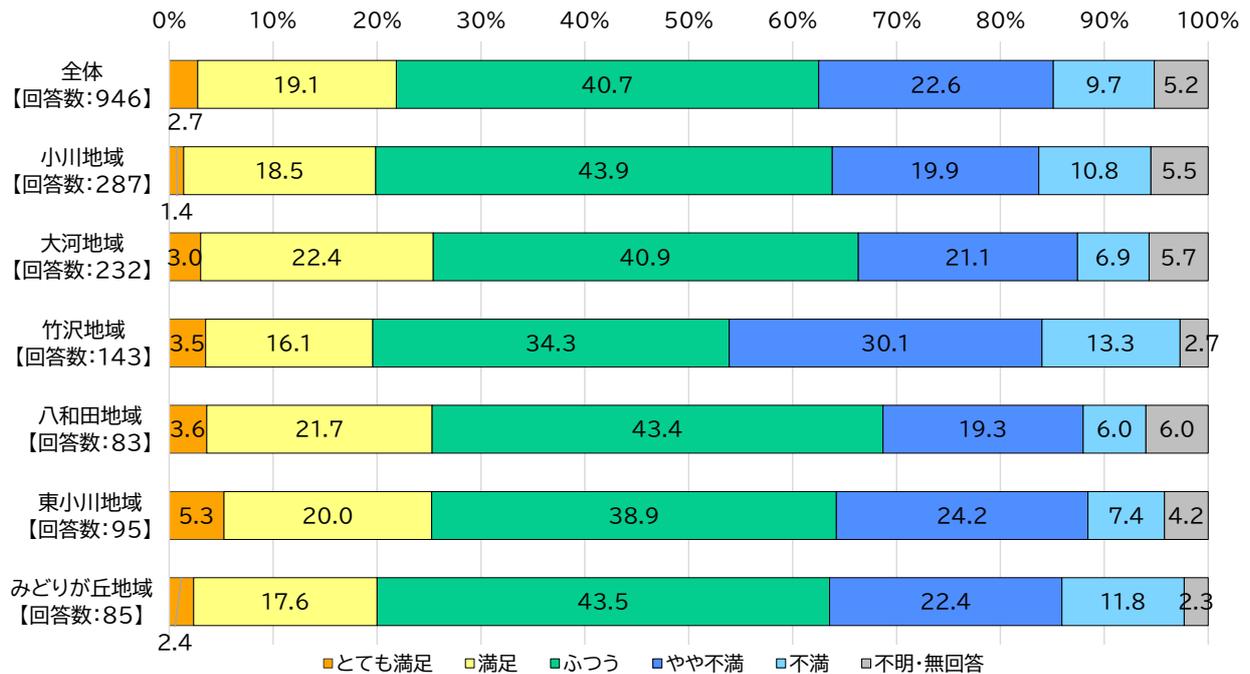
◇運行日に不満を感じている回答(不満、やや不満)は約3割であり、前回調査時点より約1割増加しています。

◇令和2年4月から日曜日の運行を休止したことが増加要因であると考えられます。

### ■運行日についての意向 (n=946)



### ■運行日についての意向(居住地別の状況) (n=946)

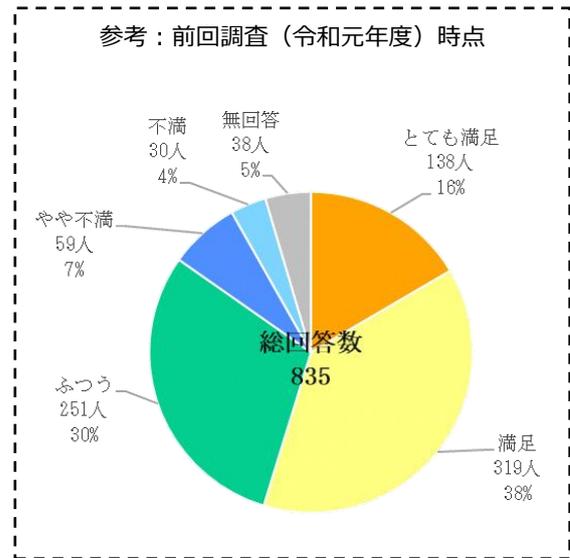
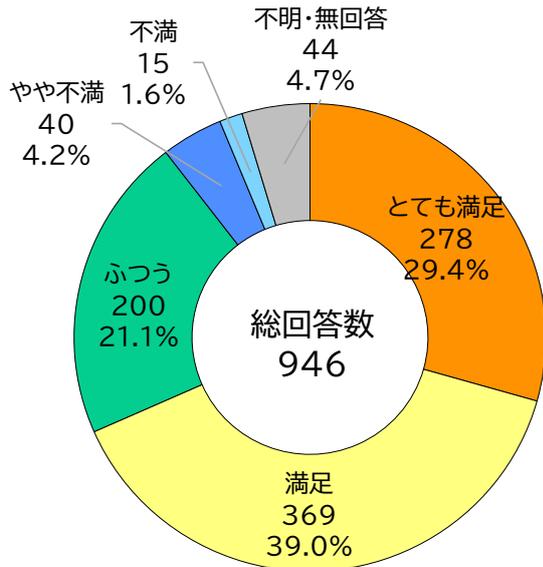


### ③運賃(500円均一料金)について

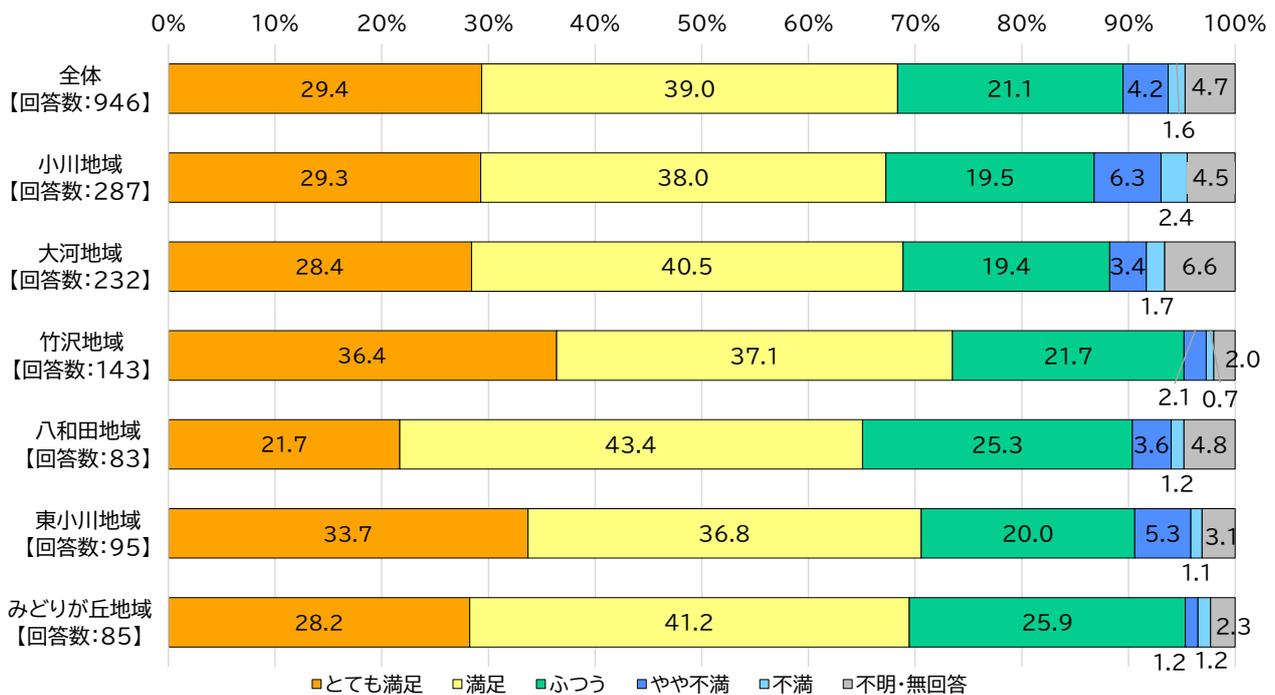
◇利用料金を「満足(とても満足、満足)」とした回答は約7割となっており、前回調査時点より高くなっています。地域による回答の差も小さいです。

◇とても満足・満足の割合は、「①運行時間」や「②運行日」よりも高くなっています。

■運賃についての意向 (n=946)



■運賃についての意向(居住地別の状況) (n=946)



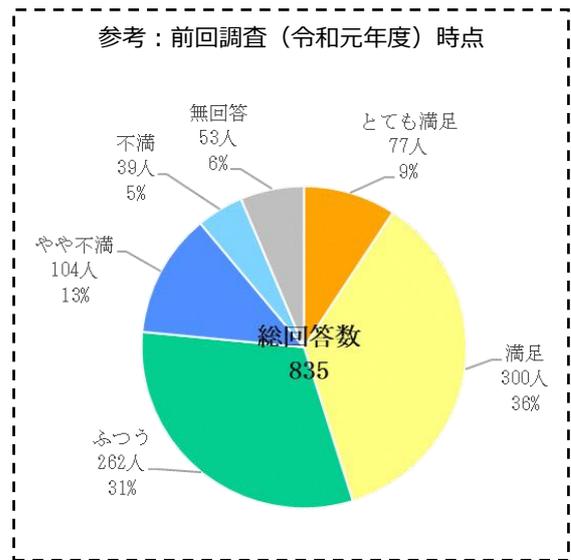
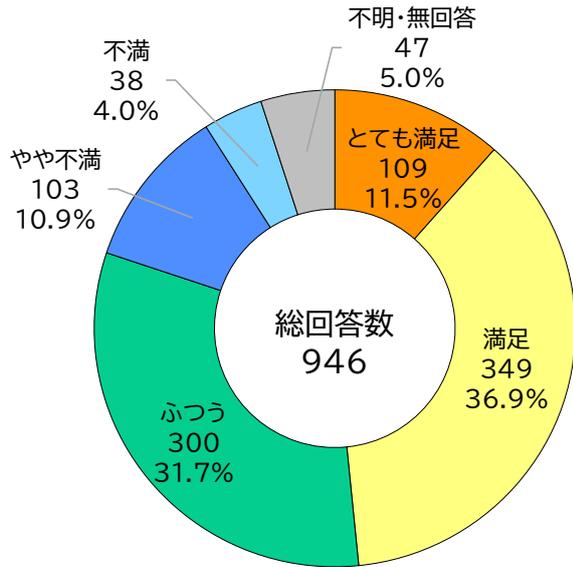
※居住地を無回答 (n=21)

#### ④乗降場所(自宅及び198箇所の乗降ポイント)について

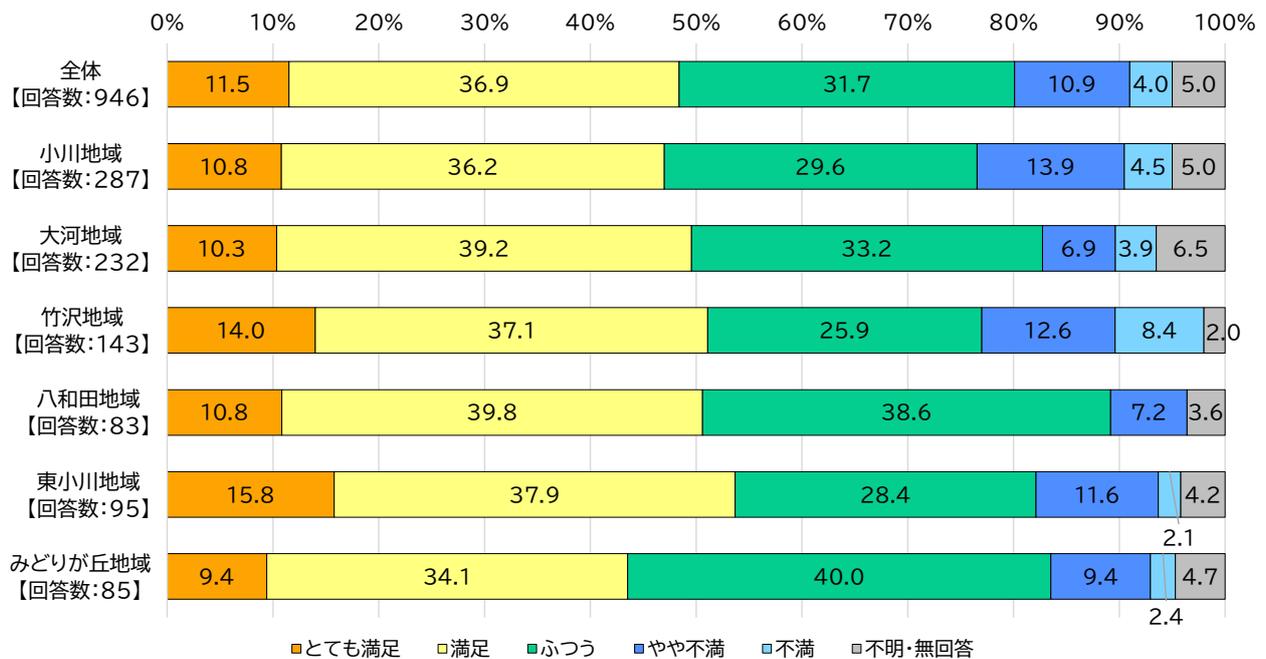
◇乗降場所に不満を感じている回答(不満、やや不満)は2割弱であり、前回調査時点とほぼ同水準となっています。

◇とても満足・満足の割合は、「①運行日」や「②運行時間」よりも高くなっています。

■乗降場所についての意向 (n=946)



■乗降場所についての意向(居住地別の状況) (n=946)



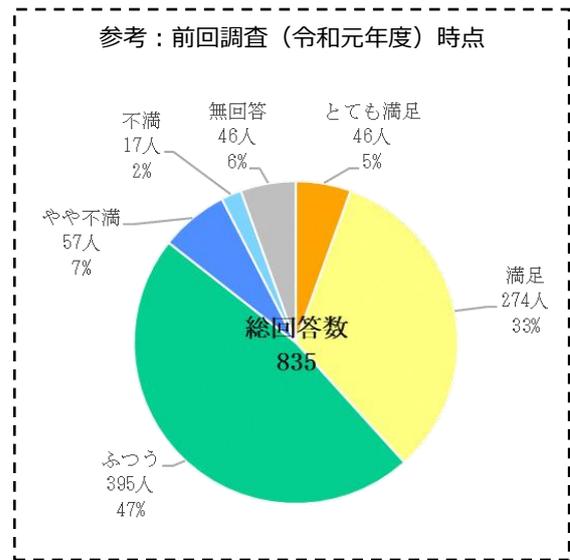
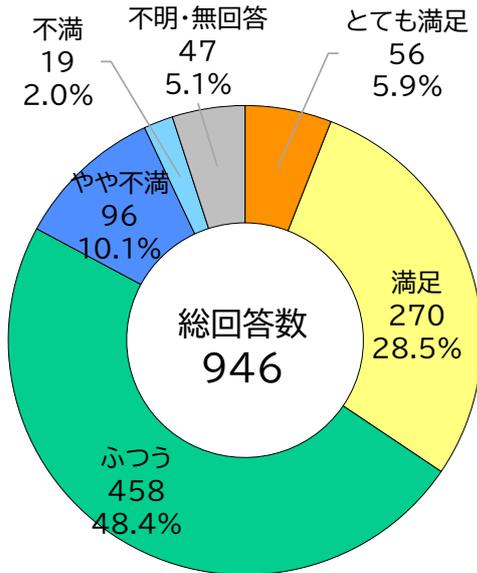
※居住地を無回答 (n=21)

## ⑤デマンドタクシーの使い方の周知方法(窓口説明や広報誌)について

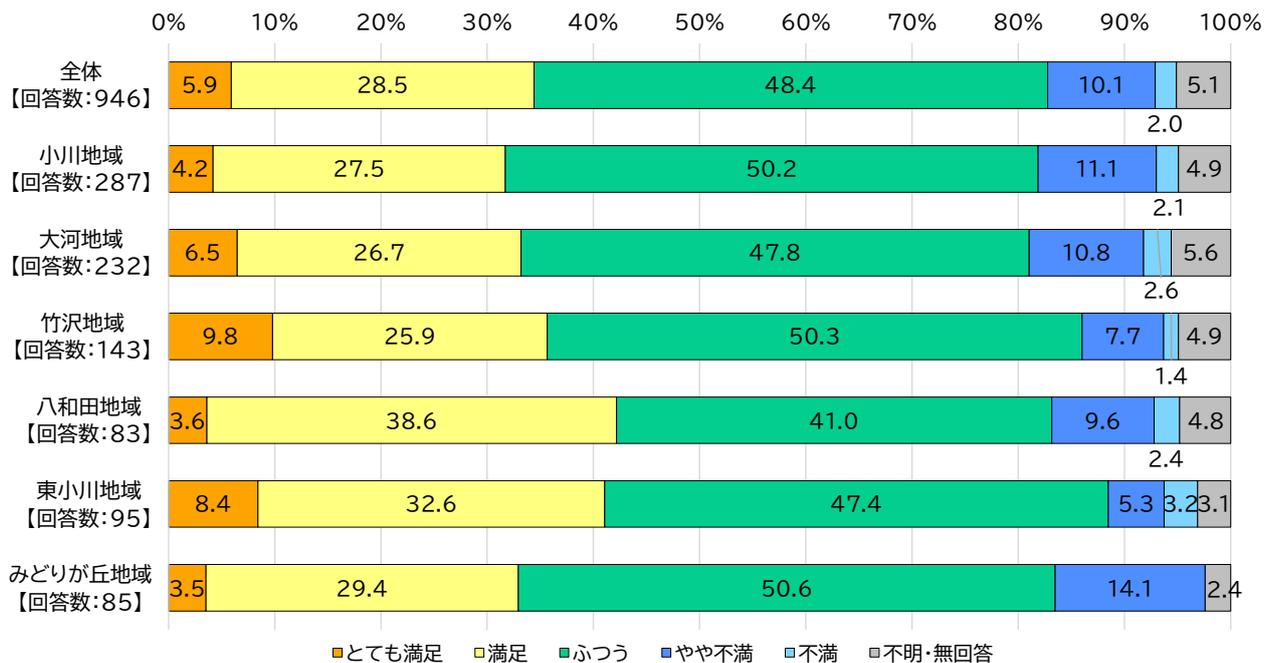
◇デマンドタクシーの使い方の周知方法に不満を感じている回答(不満、やや不満)は約1割であり、前回調査時点とほぼ同水準となっています。

◇不満を感じている回答割合は、「①運行時間、②運行日、④乗降場所」よりも低くなっています。

■デマンドタクシーの使い方の周知方法についての意向 (n=946)



■デマンドタクシーの使い方の周知方法についての意向(居住地別の状況) (n=946)



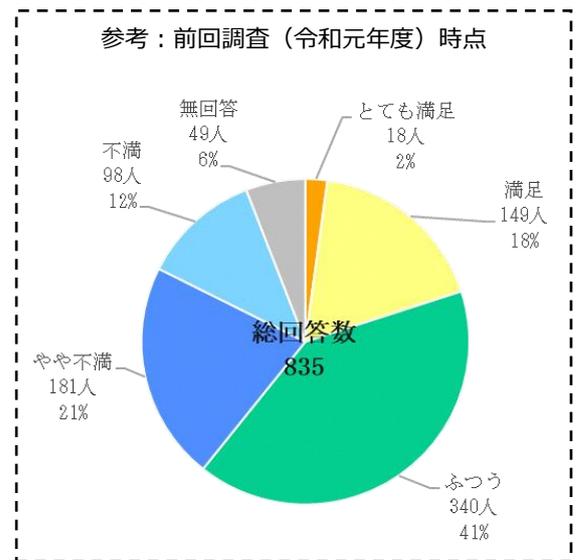
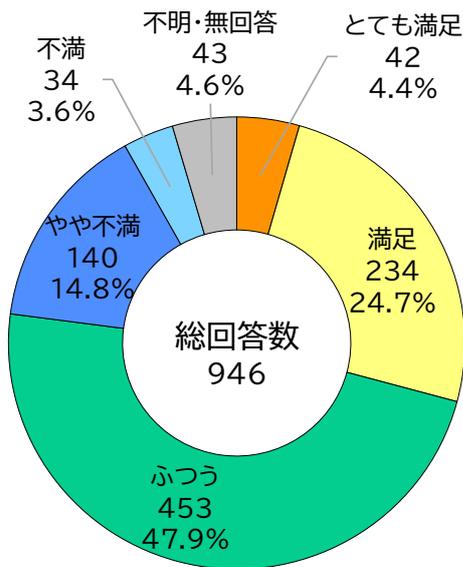
※居住地を無回答 (n=21)

## ⑥配車までの待ち時間について

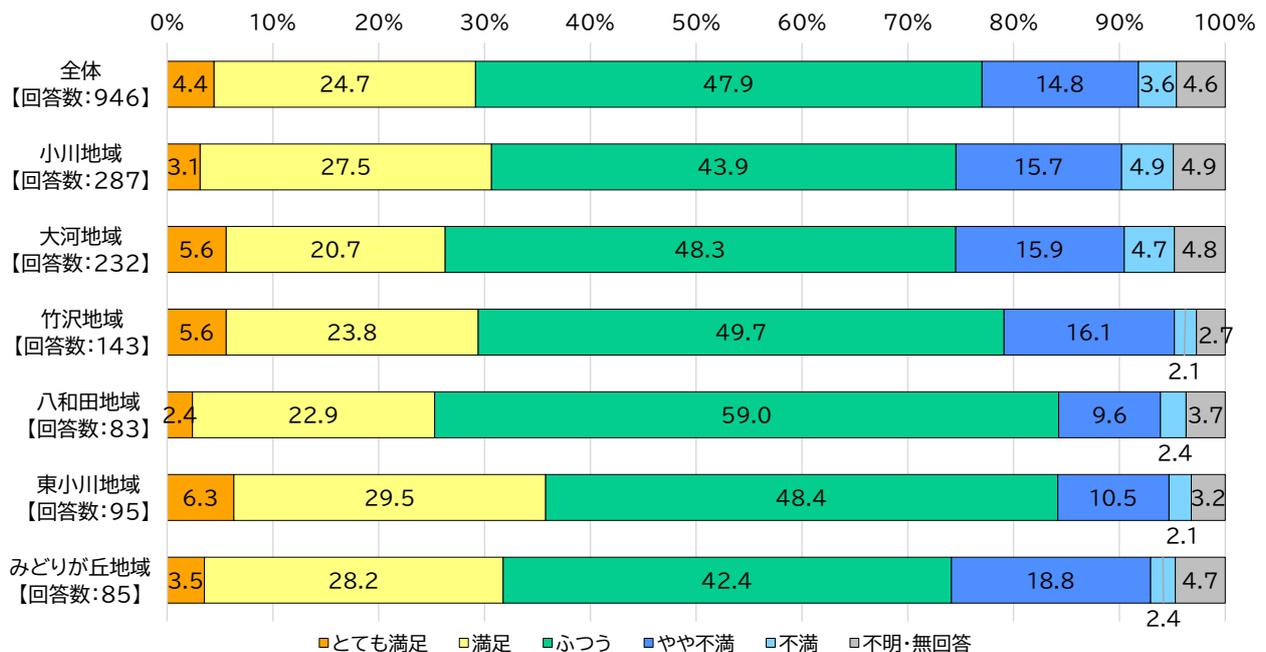
◇配車までの待ち時間に不満を感じている回答（不満、やや不満）は2割弱であり、前回調査時点の約半分まで減少しています。

◇とても満足・満足の割合は、前回調査時点より増加しています。

■配車までの待ち時間についての意向（n=946）



■配車までの待ち時間についての意向（居住地別の状況）（n=946）

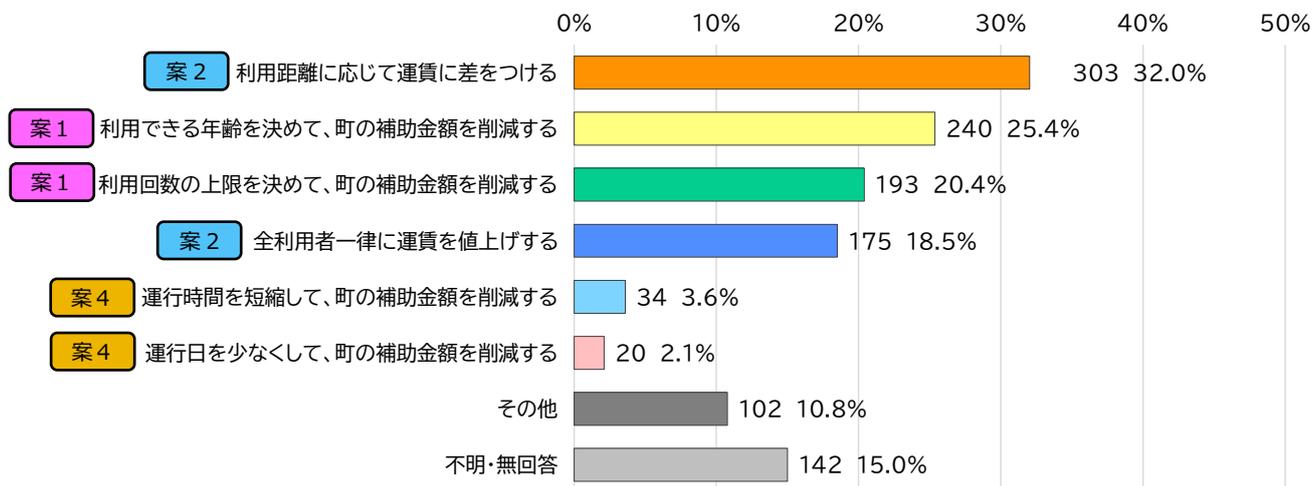


※居住地を無回答（n=21）

### (3)見直しの方向性に対する意向

- ◇見直しの方向性の意向は「利用距離に応じて運賃に差をつける」が最も多く、次いで「利用できる年齢を決めて、町の補助金額を削減する」「利用回数の上限を決めて、町の補助金額を削減する」となっています。
- ◇地域別に見ると、竹沢地域・八和田地域を除く4地域で「利用距離に応じて運賃に差をつける」が最上位となっており、全地域で上位2位以内になっています。
- ◇一方で、上位4つの選択肢に大幅な差は見られません。
- ◇「運行時間を短縮して、町の補助金額を削減する」「運行日を少なくして、町の補助金額を削減する」を選択する回答は、極端に少なくなっています。

■見直しの方向性に対するの意向 (n=946)



(参考：見直しの方向性4案)

方向性  
案1

#### 利用制限

事業予算に対応した利用制限を設定することで持続可能性を高める

方向性  
案2

#### 個人負担ルールの変更

個人負担金額のルールを変更して、持続可能性を高める

方向性  
案3

#### 自治体予算以外の事業費増額

運賃外収入として広告、寄附などで事業費用を増額することで持続可能性を高める

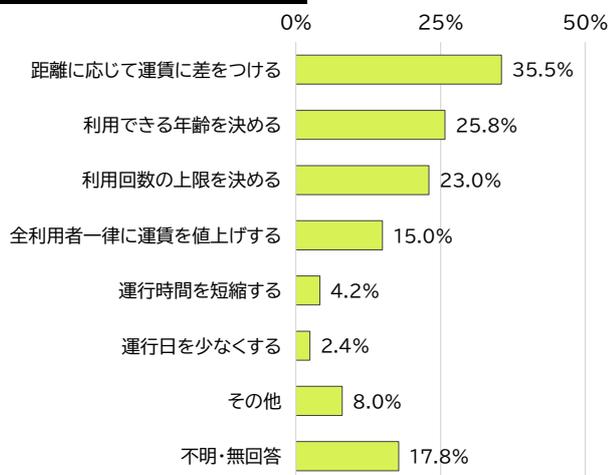
方向性  
案4

#### 運行形態の見直し

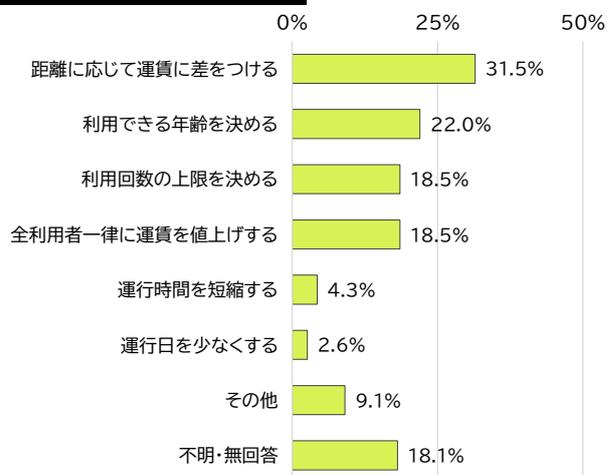
現在の運行時間や運行日、貸切運行などを見直すことで持続可能性を高める

■見直しの方向性に対するの意向（地域別）（n=946 ※うち居住地を無回答 n=21）

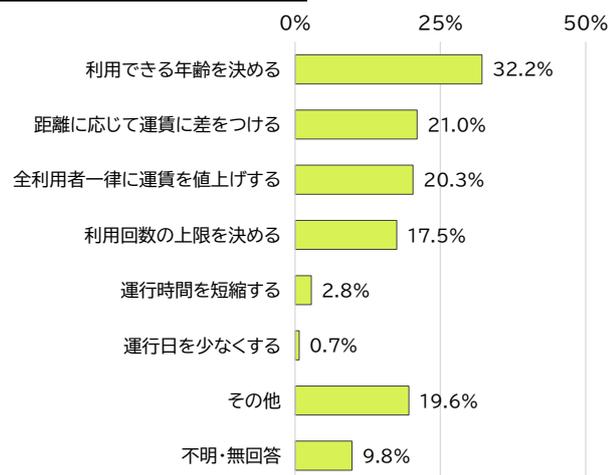
小川（回答数 287）



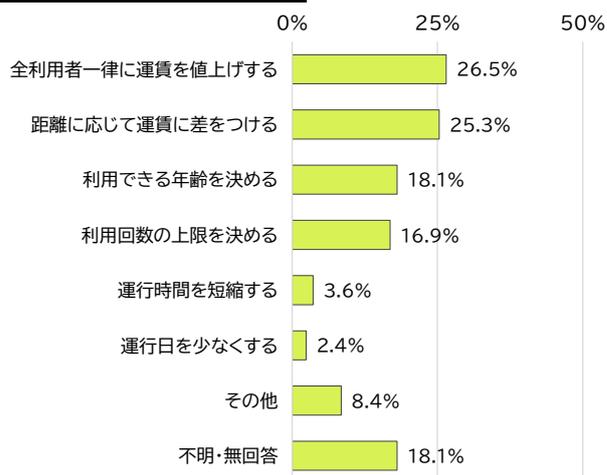
大河（回答数 232）



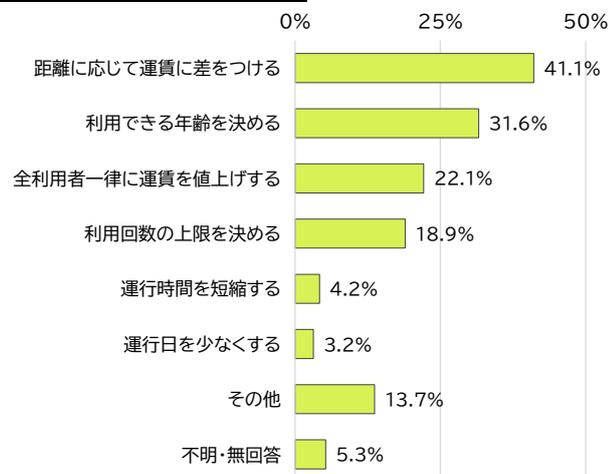
竹沢（回答数 143）



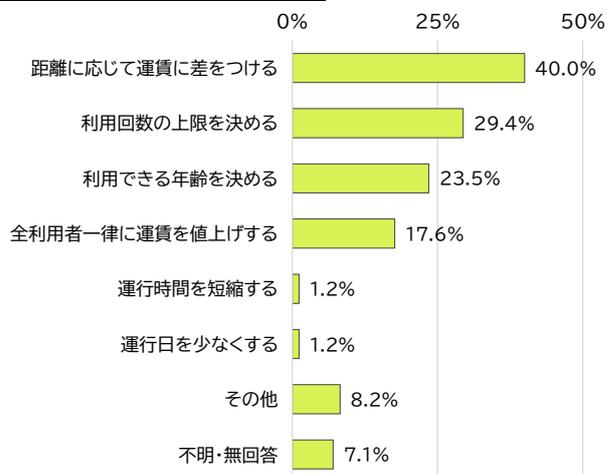
八和田（回答数 83）



東小川（回答数 95）



みどりが丘（回答数 85）



#### (4)自由意見

継続希望	74 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現在利用中、又は今後利用したいため継続要望</li> <li>・ 現行より変更があっても継続要望 など</li> </ul>
運賃	73 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現状維持</li> <li>・ 値上げは仕方ない（一律、距離等に比例、町負担を 500 円あとは自己負担）</li> <li>・ 今よりも安く、割引導入 など</li> </ul>
方向性案	65 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 予約制導入</li> <li>・ 利用制限（年齢、距離、利用回数、利用者区分）</li> <li>・ ルールの変更（個人）</li> <li>・ システム変更。他市町村方式参考</li> <li>・ 町が運営、バス運行の整備 など</li> </ul>
電話受付	52 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話対応が悪い（不愉快、怖い、横柄など）</li> <li>・ 電話が繋がらない</li> <li>・ 電話対応が優しく親切 など</li> </ul>
乗車場所	43 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 乗降ポイントの追加希望</li> <li>・ 町外（病院・お店等）</li> <li>・ 町内は自由に乗降可能に（個人宅、商店等） など</li> </ul>
運転手さん	35 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 対応（言葉遣い、運転技術等）改善希望</li> <li>・ 優しく親切にしてもらっている など</li> </ul>
免許返納	30 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 返納後も利用する</li> <li>・ 返納後の利用に不安、改善の要望</li> <li>・ 返納者への優遇処置 など</li> </ul>
運行時間	24 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運行時間拡大希望（7:30～19:00 の範囲、終日）</li> <li>・ 受付時間の見直し など</li> </ul>
運行会社	19 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 運行会社を複数社に検討希望</li> <li>・ 配車の台数が少ない など</li> </ul>
個別型&乗合型	19 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 乗合バス、乗合タクシー等の整備要望</li> <li>・ 高齢化が進むほど個別型が必要 など</li> </ul>
運行日	15 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日・祝祭日の運行希望</li> <li>・ 年末年始の運行希望 など</li> </ul>
デマンド以外の利用	11 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ バス、自家用車、徒歩、自転車などを利用</li> </ul>
待ち時間	9 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 配車待ち時間が長い</li> </ul>
現行通り	4 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現行の運営を希望</li> </ul>

■P1

## 小川町デマンドタクシー に関するアンケート調査



皆様には、日頃より当町の交通施策にご理解とご協力をいただき、厚く御礼申し上げます。

小川町デマンドタクシーは、運行開始から5年をむかえることを踏まえ、事業の検証を行います。

多くの方にデマンドタクシーをご利用いただき、好評をいただいております。一方で、持続可能な町の交通手段として維持していくため、実際に利用いただいた皆様のご意見を賜りたく、アンケート調査を実施することといたしました。

なお、このアンケート調査は本調査の目的以外に使用することはありません。お忙しいところ恐れ入りますが、是非アンケート調査にご協力いただきますようお願い申し上げます。

令和5年3月 小川町長 島田 康弘

### 【ご記入にあたってのお願い】

- ◆ 調査は無記名方式です。
- ◆ 該当する項目に○をつけてください。
- ◆ 質問によっては、( ) の欄に回答をご記入ください。
- ◆ ご記入いただいた調査票は、返信用封筒に入れて郵便ポストに投函してください。
- ◆ 回答期限 令和5年4月7日(金)
- ◆ ご不明な点は下記までお問い合わせください。

問い合わせ先  
小川町役場 都市政策課  
電話：0493-72-1221 (内線251・252)

こちらを読んだ  
上でアンケートに  
お答えください

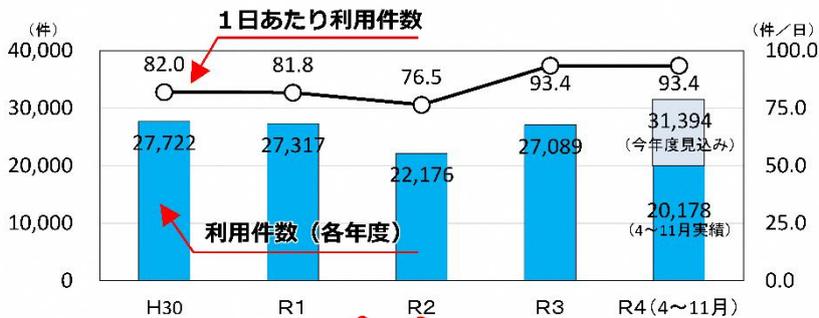
## 運行開始からもうすぐ5年 デマンドタクシーの利用状況をご紹介します

### 🚗 利用件数は？



- ★ 利用が多く、好評をいただいています。
- ★ 総利用件数は横ばいですが、1日あたりの利用件数は増加しています。
- ★ 約3年のコロナ禍を経て、新型コロナウイルスと共存する新しい生活様式が定着してきたことで、利用件数が増加していると予測されます。

《 利用件数の推移 》



《R1年度の出来事》

- R1年 10月消費増税
- R2年 2月タクシー運賃改定

《R2年度以降の出来事》

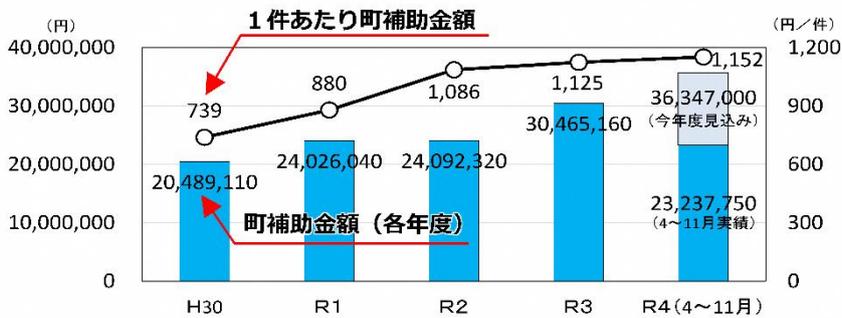
- R2年 4月～日曜日運休に変更
- コロナ禍 (緊急事態宣言等)

### 🚗 町補助金額は？



- ★ 補助金額は総額及び1人当たりともに増加しています。
- ★ 利用件数の増加や消費税増税・運賃改定に伴いメーター料金が値上がりしたことが原因と予測されます。

《 町補助金額の推移 》



## デマンドタクシーの現状と課題

- ★ 補助金額の増加に伴い、町の財政負担（事業費）が増加しています
- ★ 利用件数・登録者数も年々増加しており、今後も需要の増加が見込まれます
- ★ このような中でも、デマンドタクシーを持続可能な事業にしていきたい考えです

## 持続可能なデマンドタクシーにしていくため、 運行形態の見直しに向けた検討を進めています

様々な可能性を含めて解決策を検討しています。

方向性  
案1

### 利用制限

事業予算に対応した利用制限を設定することで持続可能性を高める

方向性  
案2

### 個人負担ルールの変更

個人負担金額のルールを変更して、持続可能性を高める

#### 《考えられる方法①》個人負担額の増額

例) 500円⇒700円 など

#### 《考えられる方法②》利用距離に応じた個人負担への変更

例) 3段階制

タクシー料金 2,000円未満： 500円

タクシー料金 2,000円以上：1,000円

タクシー料金 3,000円以上：1,500円 など

#### 《考えられる方法③》町負担額の定額化

例) 町負担額 500円/回

タクシー料金との差額分を個人負担

⇒タクシー料金 1,500円の場合

町負担額 500円、個人負担 1,000円など

現時点では、  
有力と考えられる方向性案2を中心に検討を進めています。



他にも様々な方法が考えられます。  
それぞれの良い点・悪い点を比較しながら検討していきます。



方向性  
案3

### 自治体予算以外の事業費増額

運賃外収入として広告、寄附などで事業費用を増額することで持続可能性を高める

方向性  
案4

### 運行形態の見直し

現在の運行時間や運行日、貸切運行などを見直すことで持続可能性を高める

デマンドタクシーの利用状況等の詳しい情報はこちらで公開しています。

ホーム  
ページ  
検索から

(小川町トップページ→まちの情報→施策・計画→  
都市計画・まちづくり→小川町公共交通活性化協議会)



小川町公共交通活性化協議会

QR  
コード  
から



## 近隣市町の デマンド交通の状況

### 《 運行形式の解説 》

- 個別輸送型** 乗合せず、自分の行きたい目的地まで最短距離で運行する形式
- 乗 合 型** 複数人で乗合い、全乗客の目的地を周りながら（遠回りしながら）運行する形式

#### 小川町

運行形式	個別輸送型
乗降場所	自宅+指定目的地
運賃	500円
運行時間	8時半～17時
運行曜日	平日+土曜日

### 《 小川町で個別輸送型が選択されている背景・理由 》

デマンドタクシーの導入にあたっては、学識者・交通事業者・各種団体代表等で構成する小川町地域公共交通活性化協議会において、複数方式を比較検討した経緯があります。「路線バスとの重複を避けること」「公共交通空白地域は谷津地形で集落が分散していること」「既存タクシーを有効活用すること」等を考慮し、個別輸送型が最適と判断されました。

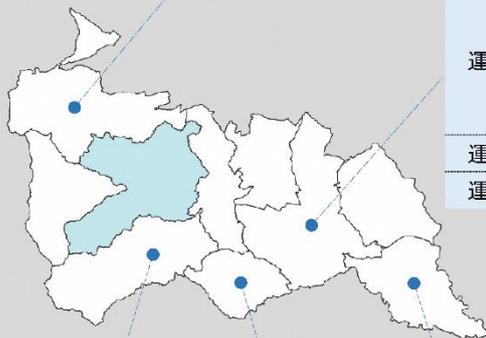
#### 寄居町

運行形式 **乗合型**

#### 東松山市

運行形式 **個別輸送型**

乗降場所	自宅+指定目的地
運賃	タクシーメーター1000円未満 : 500円 タクシーメーター1000円以上2000円未満 : 800円 タクシーメーター2000円以上3000円未満 : 1,000円 タクシーメーター3000円以上 : 1,500円 ※予約料金300円、障害者、運転免許返納者は1割引
運行時間	8時半～17時
運行曜日	平日+土曜日



#### 鳩山町

運行形式 **乗合型**

#### 川島町

運行形式 **個別輸送型**

乗降場所	自宅+指定目的地
運賃	町内利用 700円(タクシーメーター2500円以上は1000円) 町内割引利用 500円(タクシーメーター2500円以上は700円) 指定町外病院利用 2000円(タクシーメーター5000円以上は3000円) 指定町外病院割引利用 1700円(タクシーメーター5000円以上は2700円) ※町内割引利用の対象 75歳以上の方、バスへ乗り継ぐ方、役場・子育て支援センター利用者、障がい者・運転免許返納者 ※町外割引利用の対象 障がい者・運転免許返納者
運行時間	8時～18時
運行曜日	平日+土曜日

#### ときがわ町

運行形式 **乗合型**



**アンケート調査票**



**問 1**  
**デマンドタクシーを利用した感想を**  
**お聞かせください**  
(あてはまるものに○をつけてください)

1-1 運行時間（午前8時30分～午後5時）について

- ① とても満足    ② 満足    ③ ふつう    ④ やや不満    ⑤ 不満

1-2 運行日（日曜・祝日、年末年始は運休）について

- ① とても満足    ② 満足    ③ ふつう    ④ やや不満    ⑤ 不満

1-3 運賃（500円均一料金）について

- ① とても満足    ② 満足    ③ ふつう    ④ やや不満    ⑤ 不満

1-4 乗降場所（自宅及び198箇所の乗降ポイント）について

- ① とても満足    ② 満足    ③ ふつう    ④ やや不満    ⑤ 不満

1-5 デマンドタクシーの使い方の周知方法（窓口説明や広報誌）について

- ① とても満足    ② 満足    ③ ふつう    ④ やや不満    ⑤ 不満

1-6 配車までの待ち時間について

- ① とても満足    ② 満足    ③ ふつう    ④ やや不満    ⑤ 不満

アンケート調査票



**問 2**  
**デマンドタクシーを持続可能な町の交通手段**  
**としていくためにお聞かせください**  
 (あてはまるものに○をつけてください)

デマンドタクシーを運行するための費用（町の補助金）は、令和元年10月からの消費税の増税と令和2年2月からのタクシー運賃改定以来、増加傾向にあります。

↓

今後もデマンドタクシーを継続していくために、どのように見直したほうが良いと思いますか？ (あてはまるもの1つに○)

2-1

《 デマンドタクシー事業予算（当初+補正）の推移 》

年度	予算額 (千円)
H30	20,829
R1	25,054
R2	24,585
R3	30,466
R4	36,347
R5	36,480
R6	41,180

- ① 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)
- ② 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)
- ③ 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)
- ④ 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)
- ⑤ 運行日を少なくして、町の補助金額を削減する  
 (例えば… ●曜と●曜を運休する など)
- ⑥ 全利用者一律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 ( )

アンケート調査票

その他、デマンドタクシーへのご意見・ご要望をお聞かせください。

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。