資料２

デマンドタクシー
利用者アンケート調査
実施報告

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）あなたが考えるデマンドタクシーの『最も良い点』‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥8
（４）利用する時の電話で必要事項をオペレーターに伝えられているか‥‥‥‥9
（５）より長く事業を継続していくために利用者として協力できること‥‥‥‥10
（６）バスを利用しづらい理由‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥‥11

●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

※調査票と一緒にデマンドタクシーの利用実績をまとめた資料を送付

調査対象：実際にデマンドタクシーを利用した経験のある 1,500 人

配布回収：配布 1500、回収 835、回収率 56%（郵送による配布回収）

実施期間：令和元年 8 月 16 日～8 月 28 日（13 日間）

●回答者属性

回答者属性						
性別	男性	21.2%	女性	67.1%	無回答	11.7%
年齢	10 代	0.2%	20 代	0.7%	30 代	1.4%
	40 代	2.0%	50 代	4.6%	60 代	12.2%
	70 代	30.3%	80 代以上	41.4%	無回答	7.2%
居住地	小川地域	32.2%	大河地域	23.1%	竹沢地域	13.3%
	八和田地域	9.7%	みどりが丘地域	6.8%	東小川地域	7.4%
	無回答	7.5%				

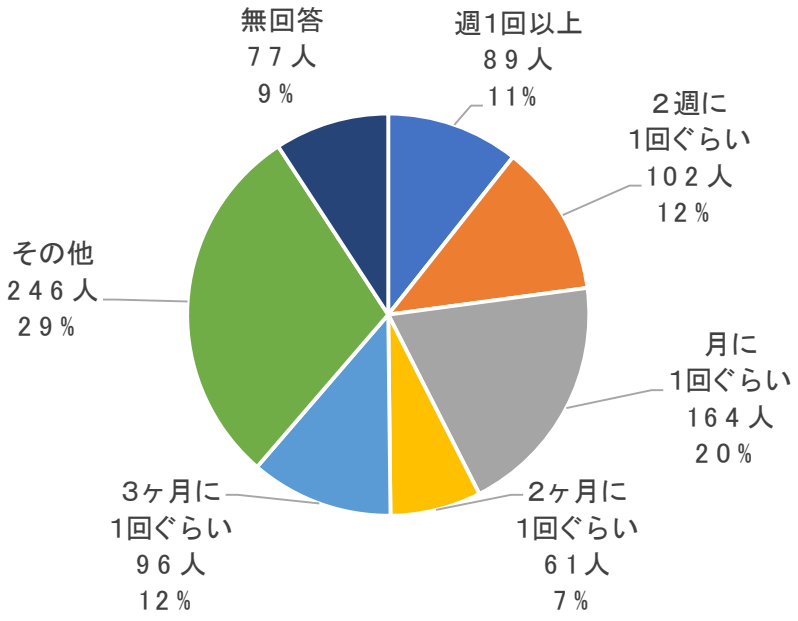
●設問項目

① 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
③ あなたが考えるデマンドタクシーの『最も良い点』
④ 利用する時の電話で必要事項をオペレーターに伝えられているか？
⑤ より長く事業を継続していくために利用者として協力できること
⑥ バスを利用しづらい理由
⑦ 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約 4 割以上で、高頻度で週１回以上利用している方は約１割です。
◇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＝835）



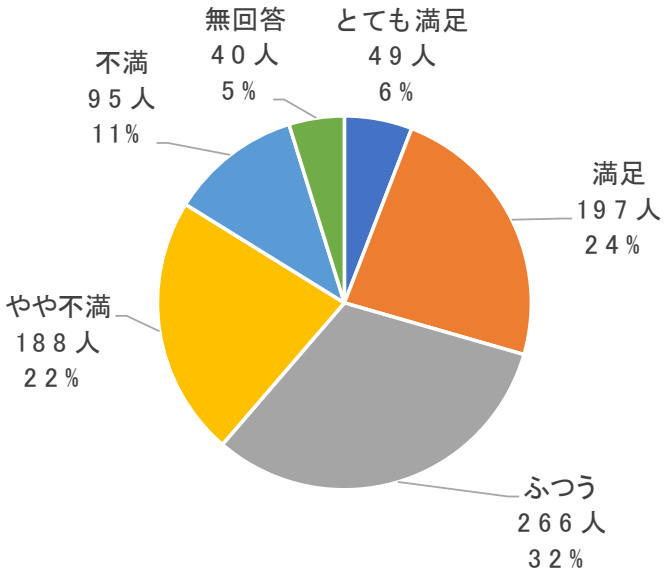
（その他の主な回答）
・年１・２回
・今までに１・２回
・必要に応じて　　など

（２）デマンドタクシーを利用した感想

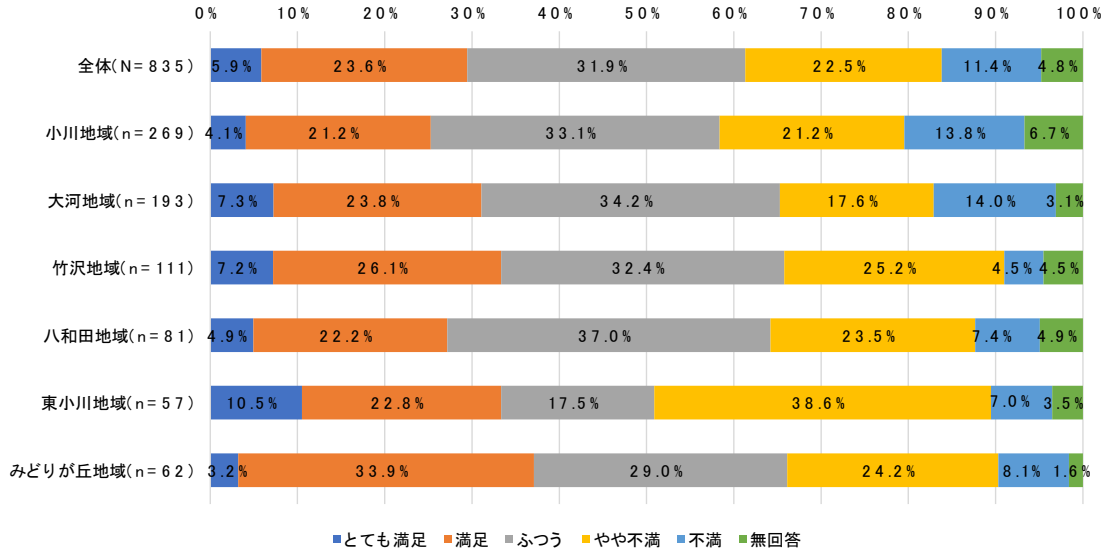
①運行時間（午前 8 時 30 分～午後 5 時）について

◇運行時間に不満を感じている回答（不満、やや不満）は３割強であり、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＝835）



■運行時間についての意向（居住地別の状況）（n＝835）



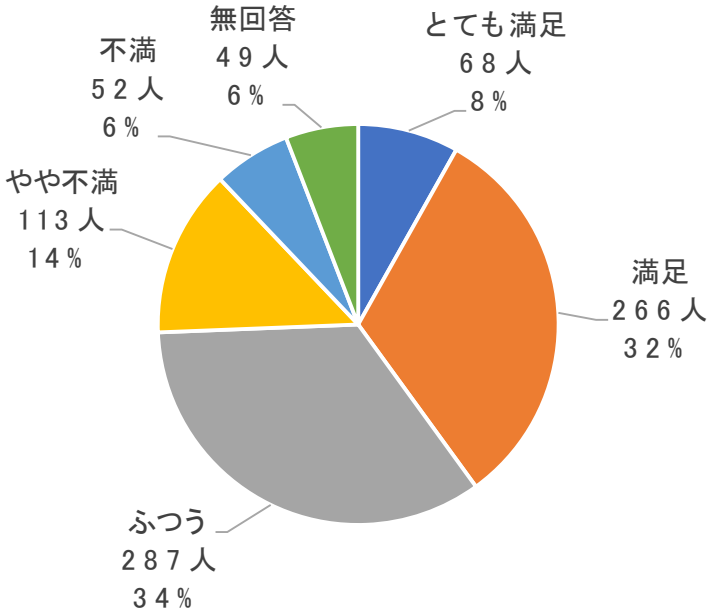
※居住地を無回答（n＝62）

②運行日（祝日・年末年始以外は毎日運行）について

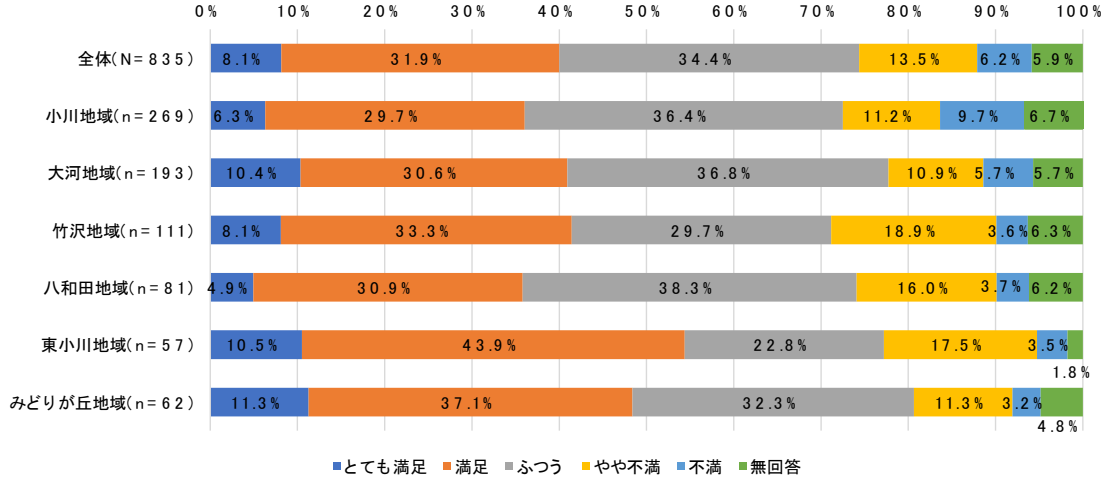
◇運行日に不満を感じている回答（不満、やや不満）は２割であり、現在のサービス水準は一定程度満足されている状況です。

◇とても満足・満足の割合は、「①運行時間」よりも高くなっています。

■運行日についての意向（n＝835）



■運行日についての意向（居住地別の状況）（n＝835）



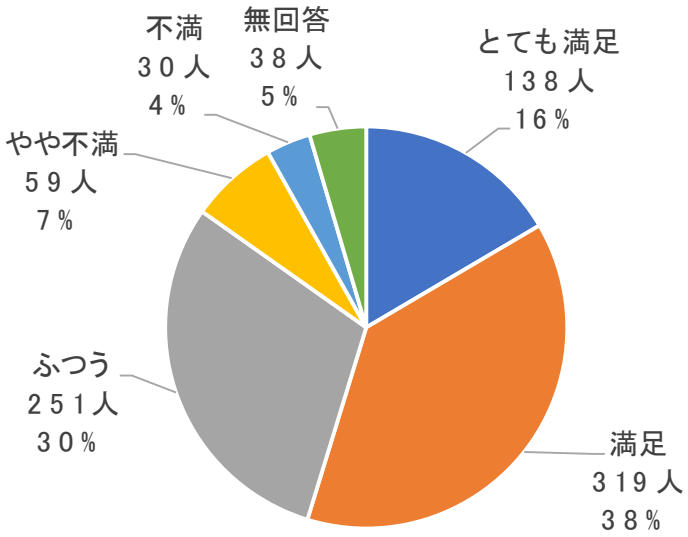
※居住地を無回答（n＝62）

③運賃（500 円均一料金）について

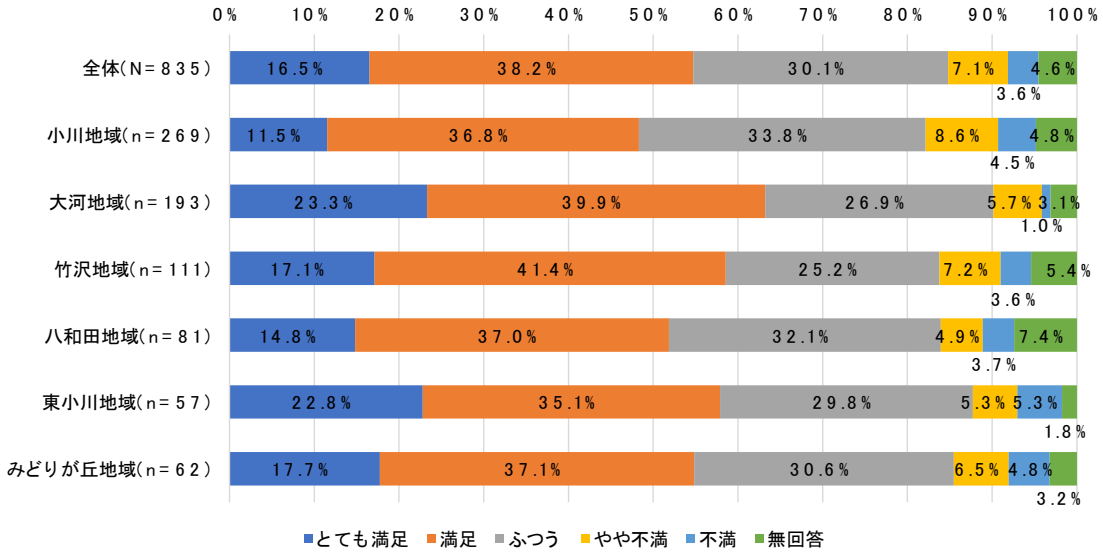
◇運賃に不満を感じている回答（不満、やや不満）は１割強であり、現在のサービス水準は一定程度満足されている状況です。

◇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＝835）



■運賃についての意向（居住地別の状況）（n＝835）



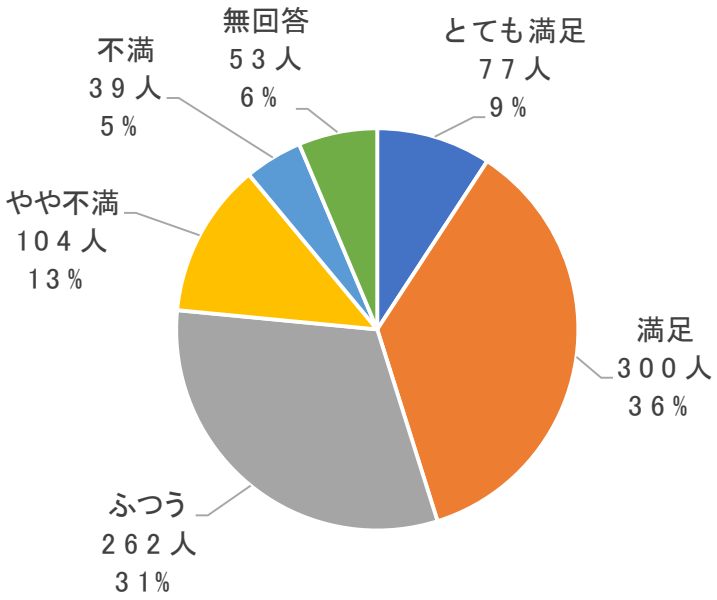
※居住地を無回答（n＝62）

④乗降場所（自宅及び 199 箇所の乗降ポイント）について

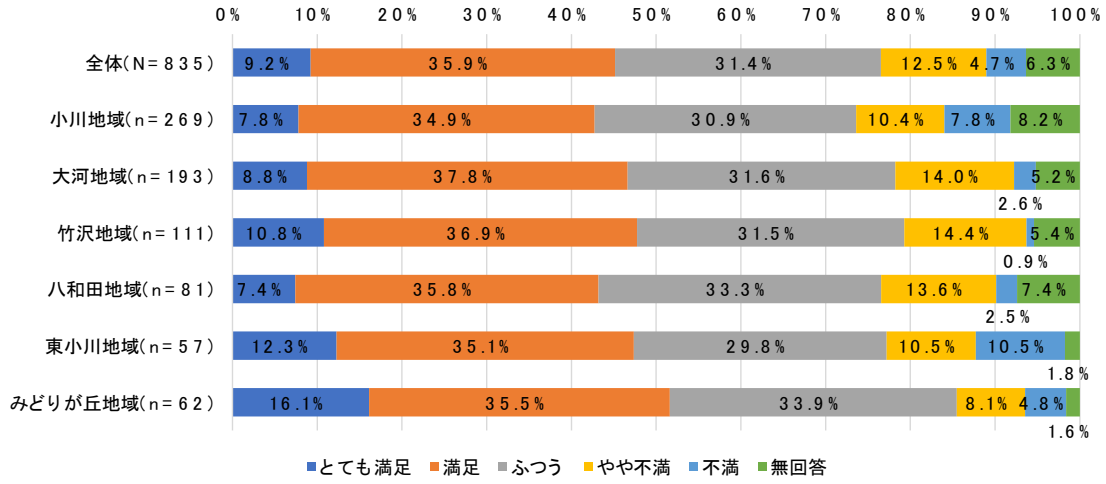
◇乗降場所に不満を感じている回答（不満、やや不満）は２割弱であり、現在のサービス水準は一定程度満足されている状況です。

◇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＝835）



■乗降場所についての意向（居住地別の状況）（n＝835）



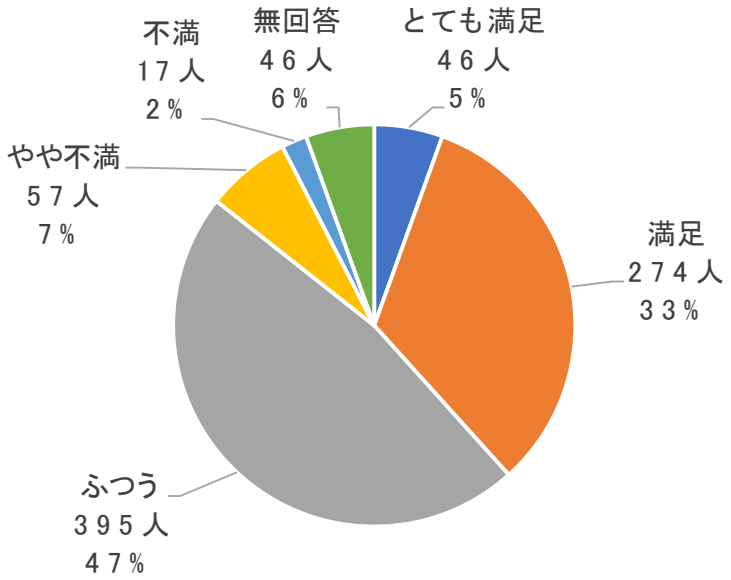
※居住地を無回答（n＝62）

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

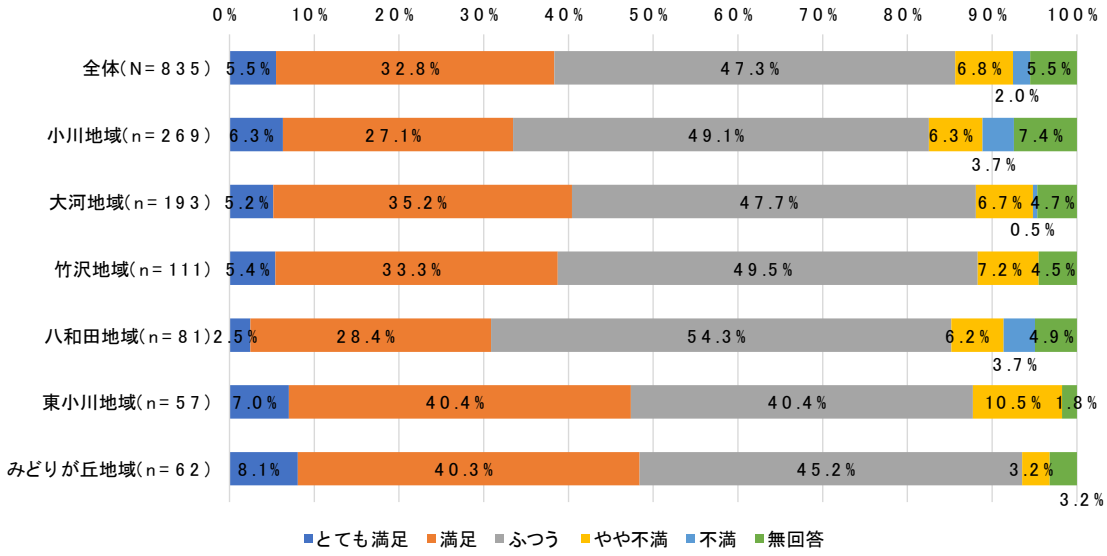
◇デマンドタクシーの使い方の周知方法に不満を感じている回答（不満、やや不満）は１割弱であり、現在のサービス水準は一定程度満足されている状況です。

◇とても満足・満足の割合は、「②運行時間」よりも高くなっています。

■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＝835）



■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＝835）



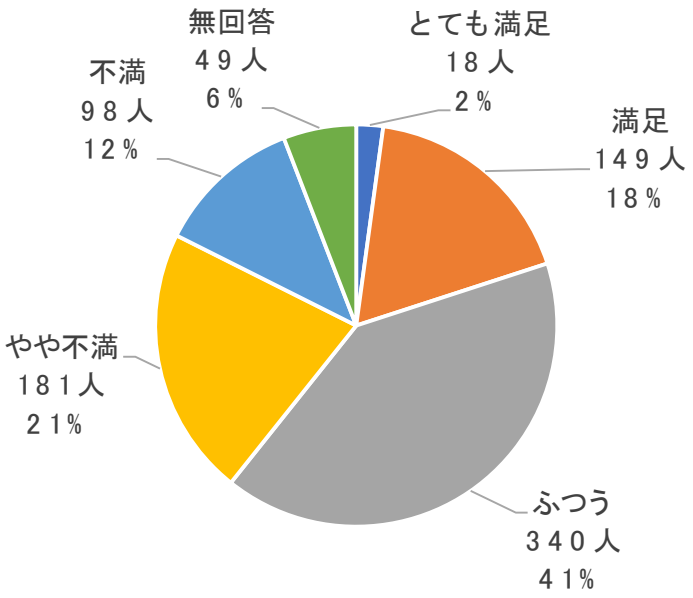
※居住地を無回答（n＝62）

⑥配車までの待ち時間について

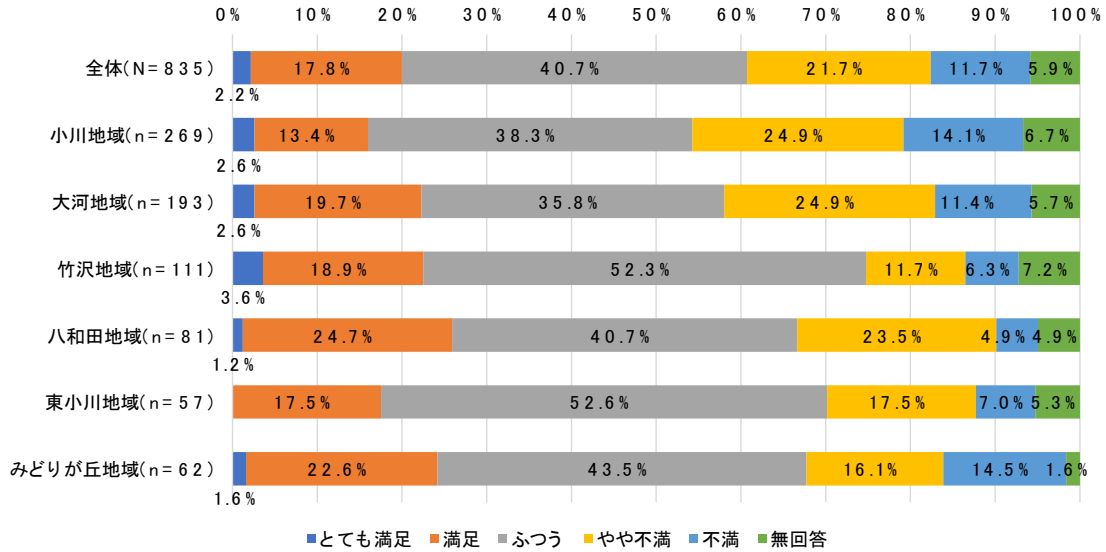
◇配車までの待ち時間に不満を感じている回答（不満、やや不満）は３割強であり、現在のサービス水準が一定程度満足されている状況です。

◇一方で、とても満足・満足の割合は、他の項目に比べて低くなっています。

■配車までの待ち時間についての意向（n＝835）



■配車までの待ち時間についての意向（居住地別の状況）（n＝835）



※居住地を無回答（n＝62）

（３）あなたが考えるデマンドタクシーの『最も良い点』

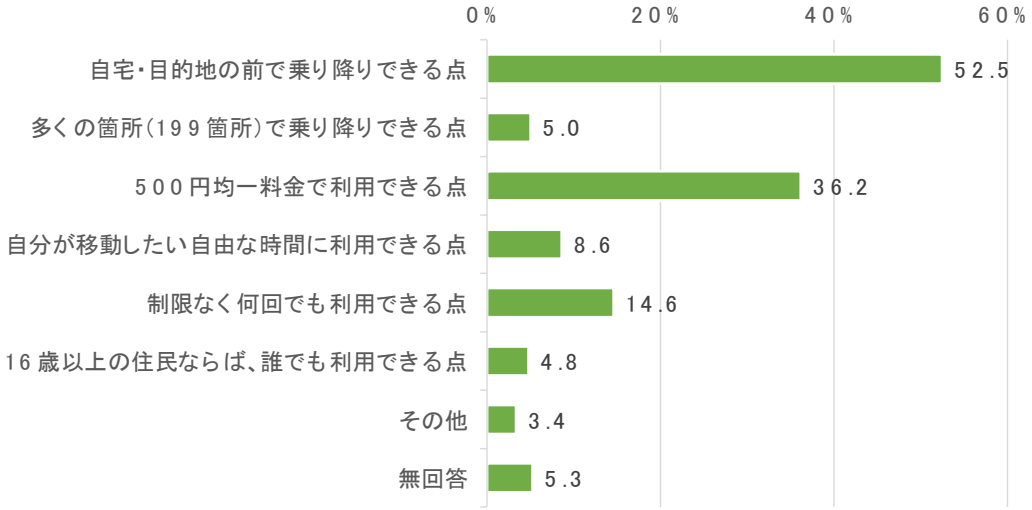
◇デマンドタクシーの最も良い点は、「自宅・目的地の前で乗り降りできる点」が５２．５％で最も多く、次いで「５００円均一料金で利用できる点」「制限なく何回でも利用できる点」となっています。

◇自宅・目的地の前で乗降できる運行形式は最も評価されており、利用者の視点からその維持が求められます。また、デマンドタクシーの目的は「公共交通空白地域等において自由に移動する手段を持たない町民の移動手段確保（公共交通としての役割）」と位置付けられており、この観点からも、現在の運行形式の維持が求められます。

◇運賃についても利用者の視点から評価が高いですが、消費増税によりタクシー運賃が値上げされたため、町負担額の増加が想定されます。

◇利用者意向の観点から維持が求められる中で、持続可能な事業とするため、効率的な運行形態の検討が求められます。

■デマンドタクシーの『最も良い点』（複数回答、n＝1,088）



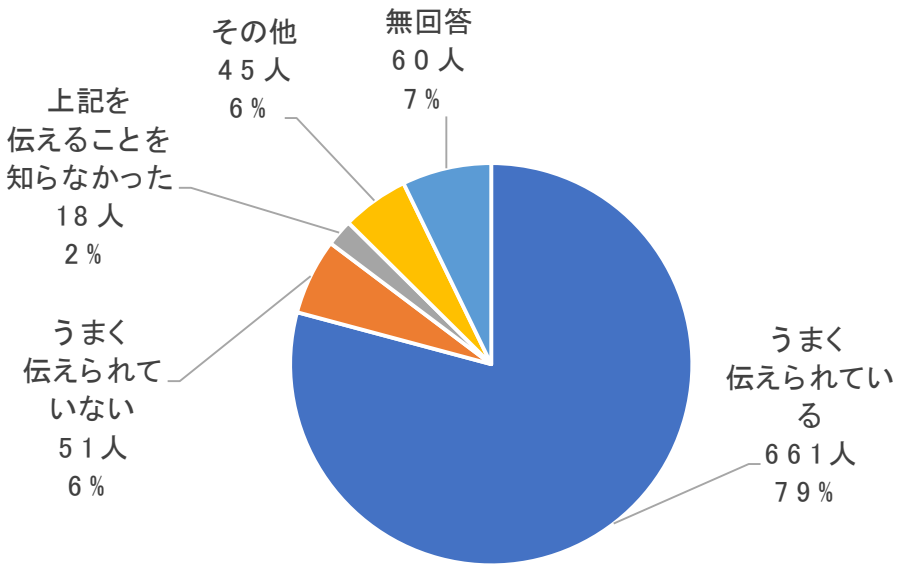
※グラフ中の割合は、全回答者数（835）に占める数値

（４）利用する時の電話で必要事項をオペレーターに伝えられているか？

◇デマンドタクシーを利用する時の電話で必要事項をオペレーターに伝えられているかについては、約８割が「うまく伝えられている」となっています。

◇一方で、少数割合ですが「必要事項を伝えることを知らなかった」も存在します。配車待ちや利用電話がつながりにくい時間帯も生じているため、円滑な運行に向けて、継続的な周知が求められます。

■利用する時の電話で必要事項をオペレーターに伝えられているか（n＝835）

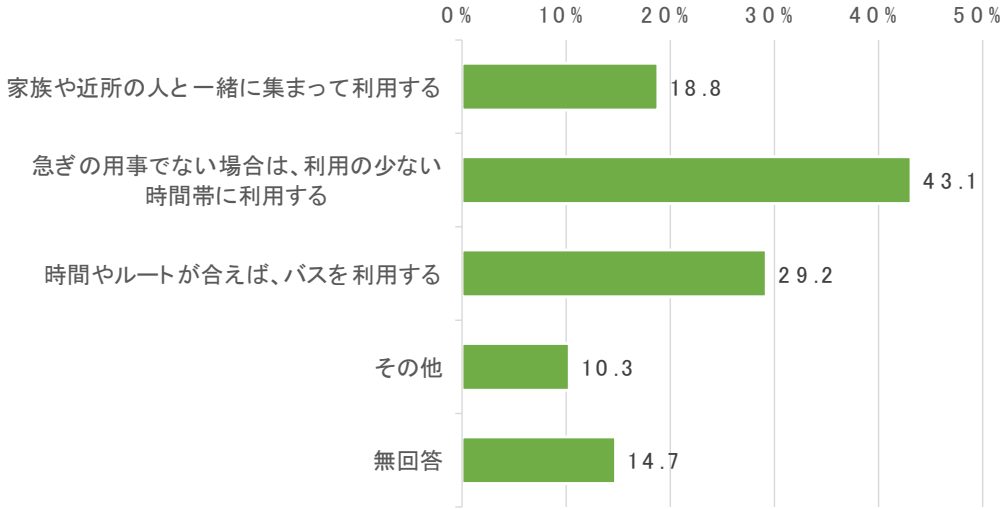


（５）より長く事業を継続していくために利用者として協力できること

◇より長く事業を継続していくために利用者として協力できることは、「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」が４３．１％で最も多く、次いで「時間やルートが合えば、バスを利用する」となっています。

◇デマンドタクシーをより長く継続するため、利用者意向を踏まえ、利用状況に関する情報の適切な発信や、バスを利用しやすい環境整備が求められます。

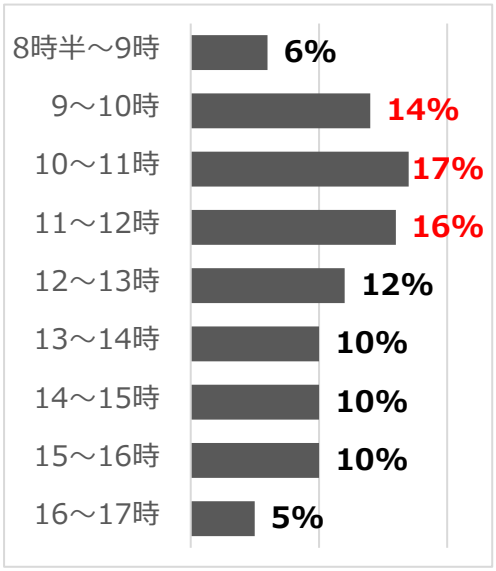
■より長く事業を継続していくために利用者として協力できること（複数回答、n＝970）



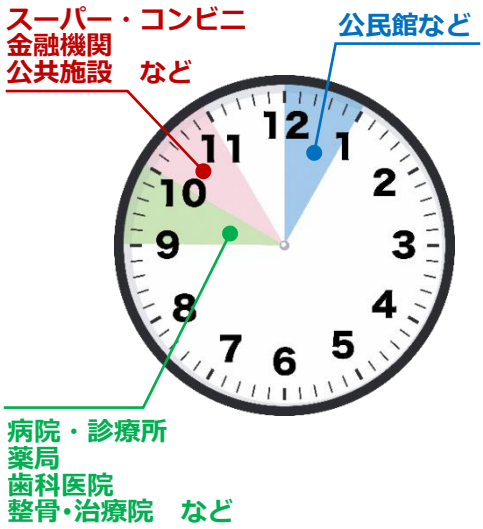
※グラフ中の割合は、全回答者数（835）に占める数値

■参考：利用が多い時間帯（H30 年度実績）

▶ 時間帯別の利用割合



▶ 利用が多い時間帯と目的地



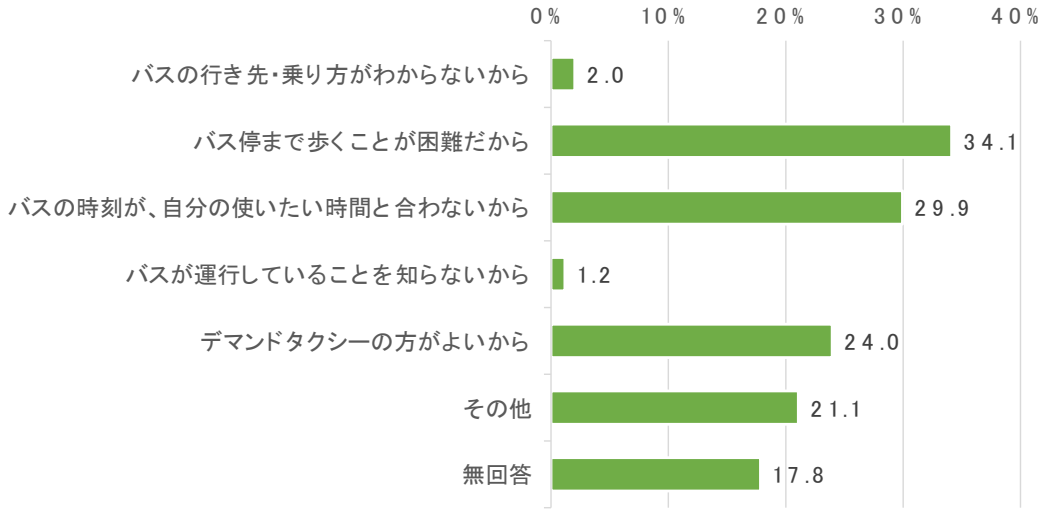
（６）バスを利用しづらい理由

◇公共交通全体の活性化や、前述したデマンドタクシーをより長く継続するためには、バスを利用しやすい環境整備が求められます。

◇このような中で、バスを利用しづらい理由については、「バス停まで歩くことが困難だから」が３４．１％で最も多く、次いで「バスの時刻が、自分の使いたい時間と合わないから」となっています。

◇町民意向の観点からは、利用者が多い場所や時間帯に応じたルートやダイヤの見直し検討等が求められます。

■バスを利用しづらい理由（複数回答、n＝1,087）



※グラフ中の割合は、全回答者数（835）に占める数値

（７）自由意見

意見の種類	件数	意見の多い内容
・運行時間	73 件	・夕方の時間帯の延長要望
・運行日	11 件	・年中無休の要望
・運賃	31 件	・値下げの要望（300 円程度）
・乗降場所	53 件	・どこでも利用できるようにする変更要望
・周知方法	5 件	・事業を知らない人への周知
・待ち時間	40 件	・待ち時間短縮の要望
・乗務員やオペレーター	106 件	・電話のつながりにくさや対応の悪さの改善要望
・その他	238 件	・事業継続の要望など