

2017年度
上富良野町予約型乗合タクシー
利用に関するアンケート結果報告

上富良野町役場総務課総務班

1 アンケート実施概要

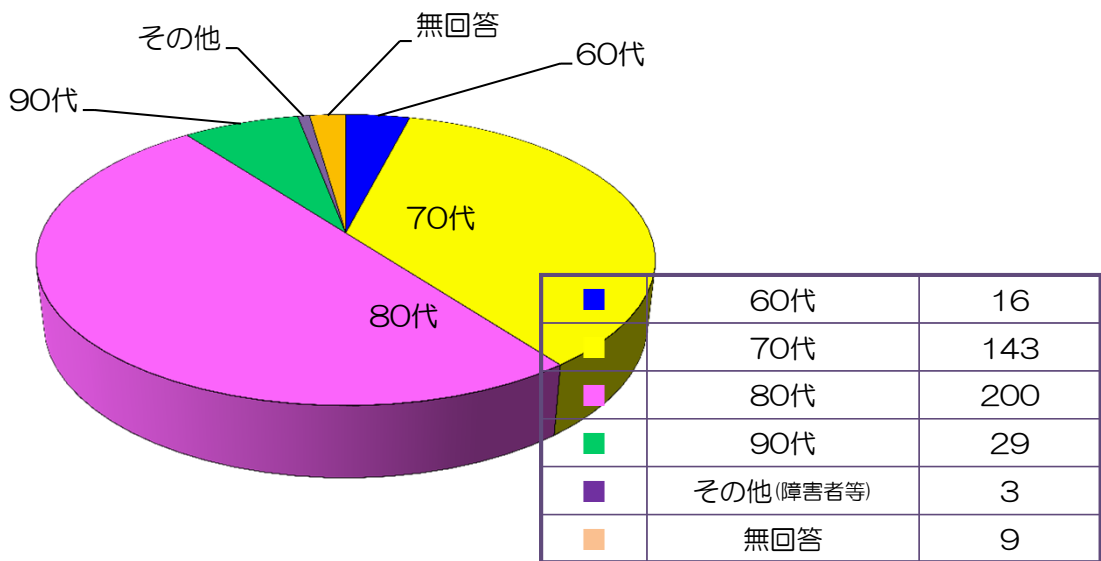
実施期間 平成29年7月6日～7月24日
 対象者 878名（29年6月末利用登録者数） ■前回H25：661名
 回答数 400名（回収率45.1%） ■前回H25：369名、55.8%

2 アンケート集計結果

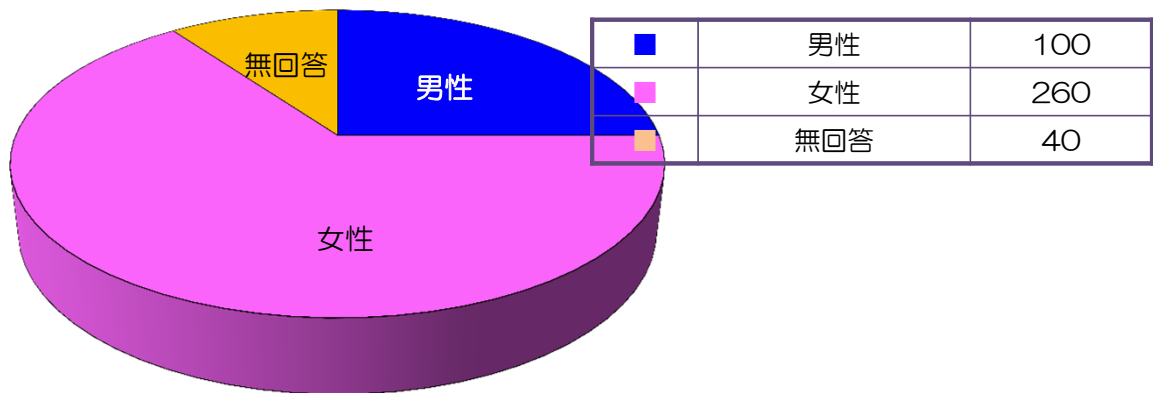
問1 お住まいについて

市街地(257)											
大町	南町	緑町	桜町	丘町	向町	東町	新町	旭町	宮町	本町	富町
14	9	5	3	10	0	19	48	14	21	29	8
錦町	中町	栄町	泉町	北町	扇町	西町	光町				
4	7	15	22	4	12	9	4				
農村部(133)											
東中	富原	島津	日の出	旭野	江花	草分	日新	江幌	清富	静修	里仁
49	6	12	9	6	13	23	2	3	5	2	3
不明・無回答(10)											

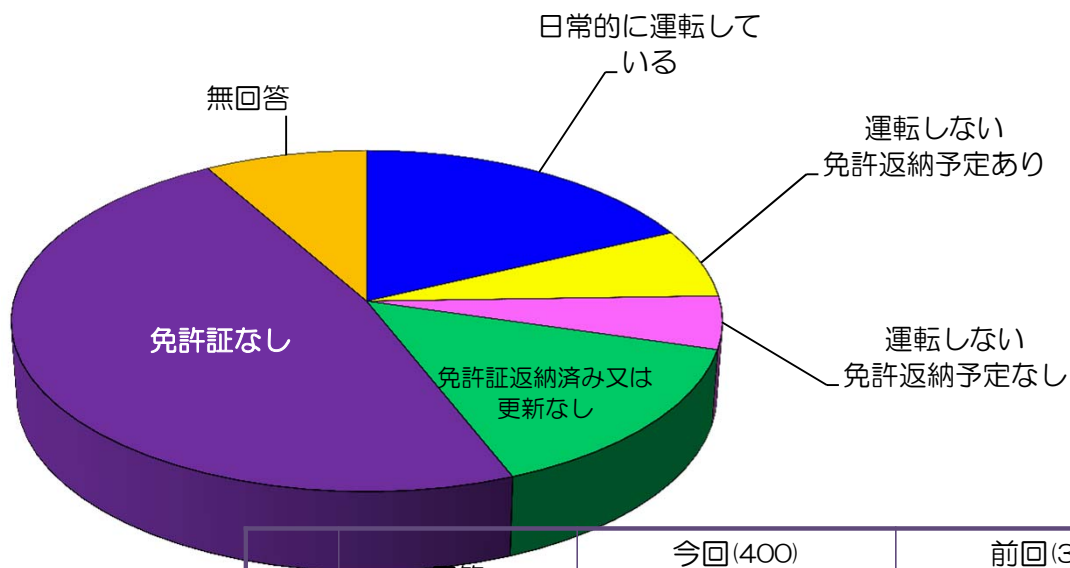
問2 年齢について



問3 性別について

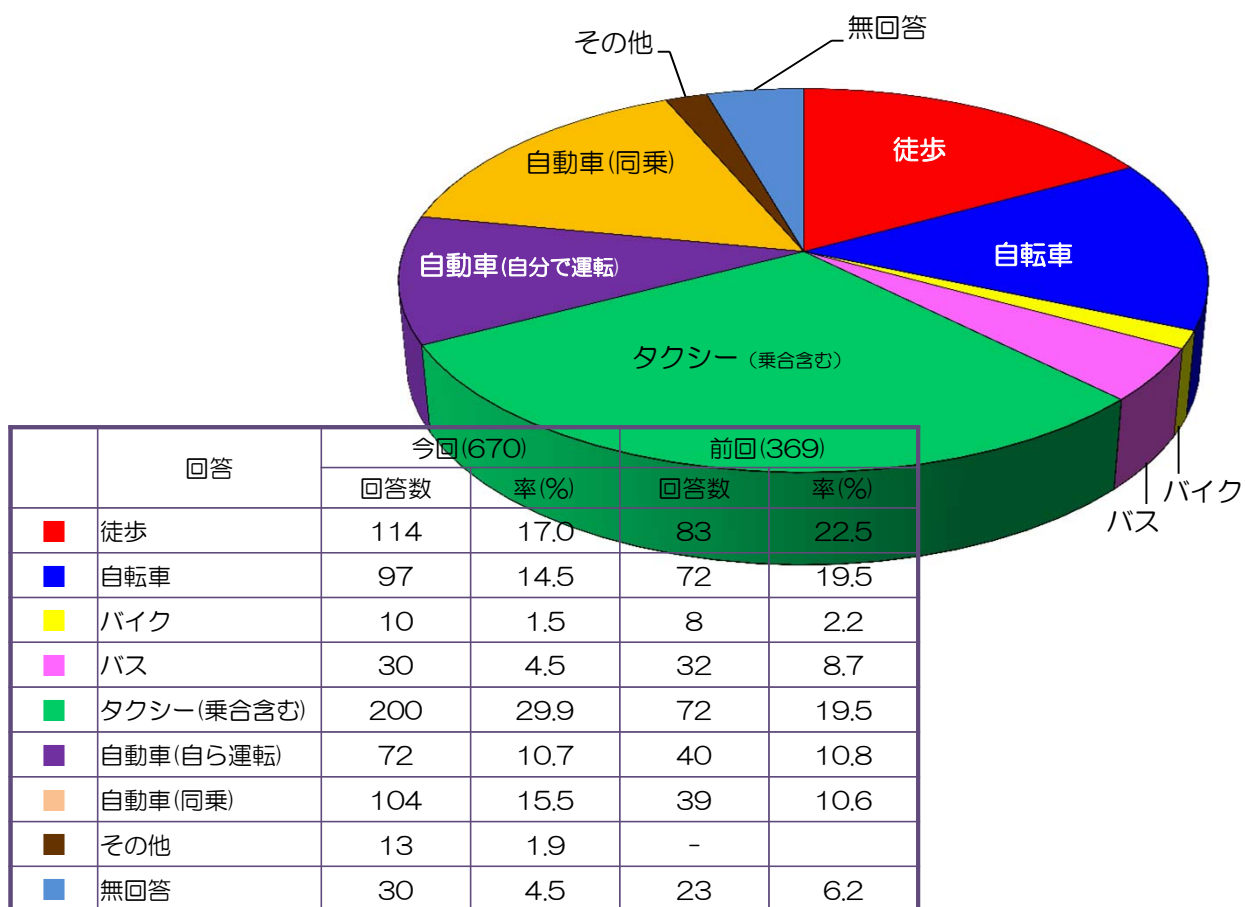


問4 免許証の有無・運転の有無について

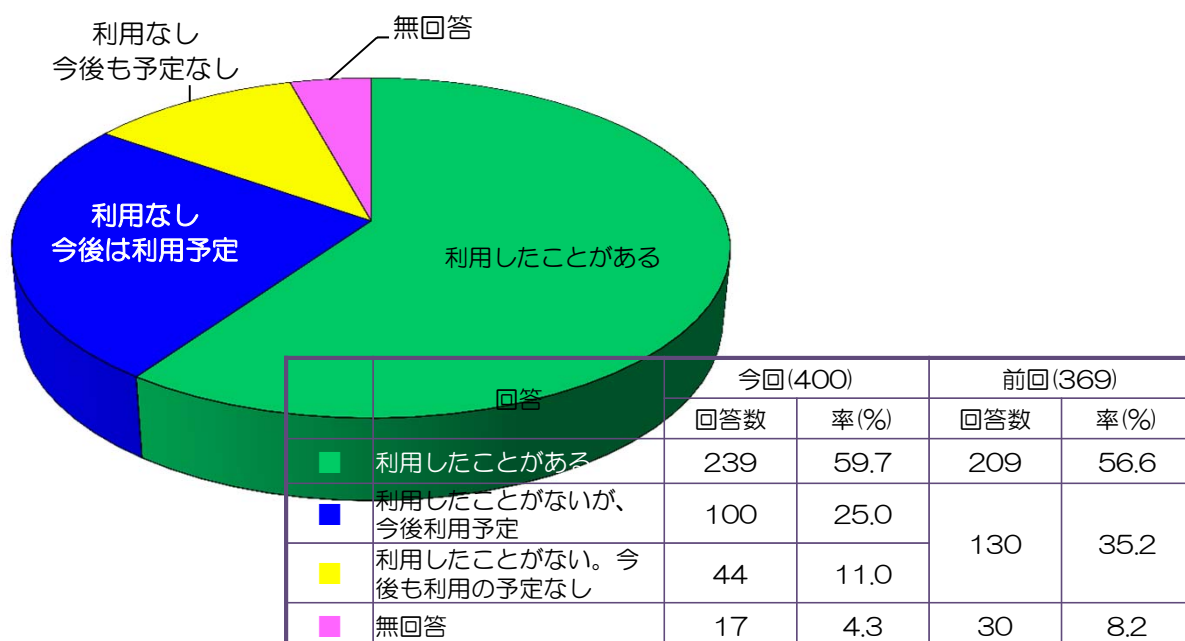


回答	今回(400)		前回(369)	
	回答数	率(%)	回答数	率(%)
■ 日常的に運転	72	18.0	56	15.2
■ 普段は運転しない。免許返納予定あり	26	6.5	40	10.9
■ 普段は運転しない。免許返納予定なし	20	5		
■ 免許返納済み又は更新なし	58	14.5		
■ 免許証なし	191	47.8	222	60.1
■ 無回答	33	8.2	51	13.8

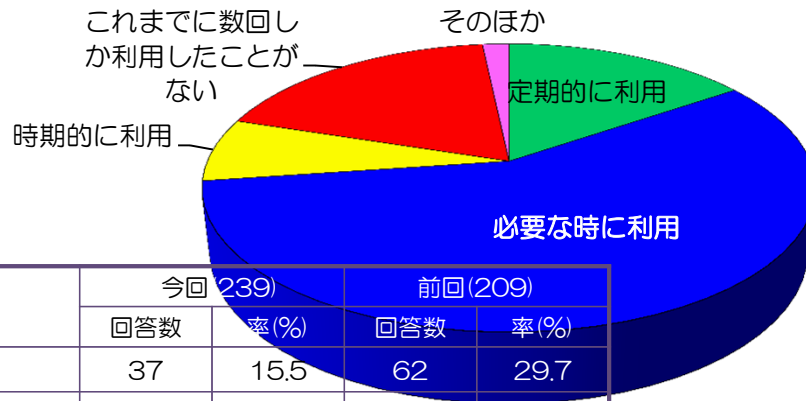
問5 日常の交通手段について



問6 乗合タクシー利用の有無（今後の予定）



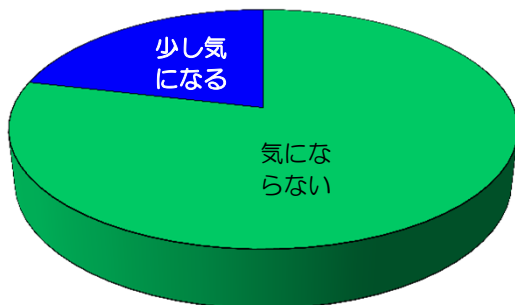
問7【乗合タクシーを利用したことがある239人対象】
乗合タクシーの利用の頻度について



	回答	今回(239)		前回(209)	
		回答数	率(%)	回答数	率(%)
■	定期的にご利用	37	15.5	62	29.7
■	必要なときに利用	137	57.3	93	44.5
■	時期的にご利用	17	7.1	時期的・不定期・雨天時等 54	25.8
■	これまでに数回	44	18.4		
■	そのほか	4	1.7		

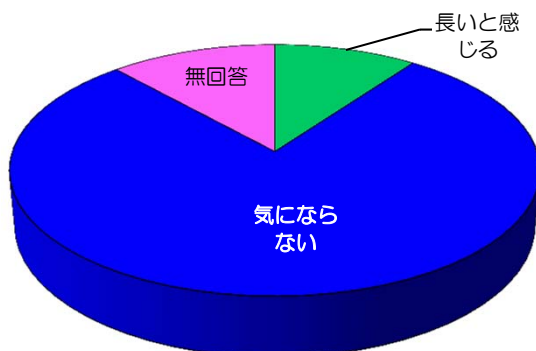
問8【乗合タクシーを利用したことがある239人対象】複数回答あり
乗合タクシーの利用しての感想について(3項目)

問8-① 他人と同乗することについてどう思いますか？



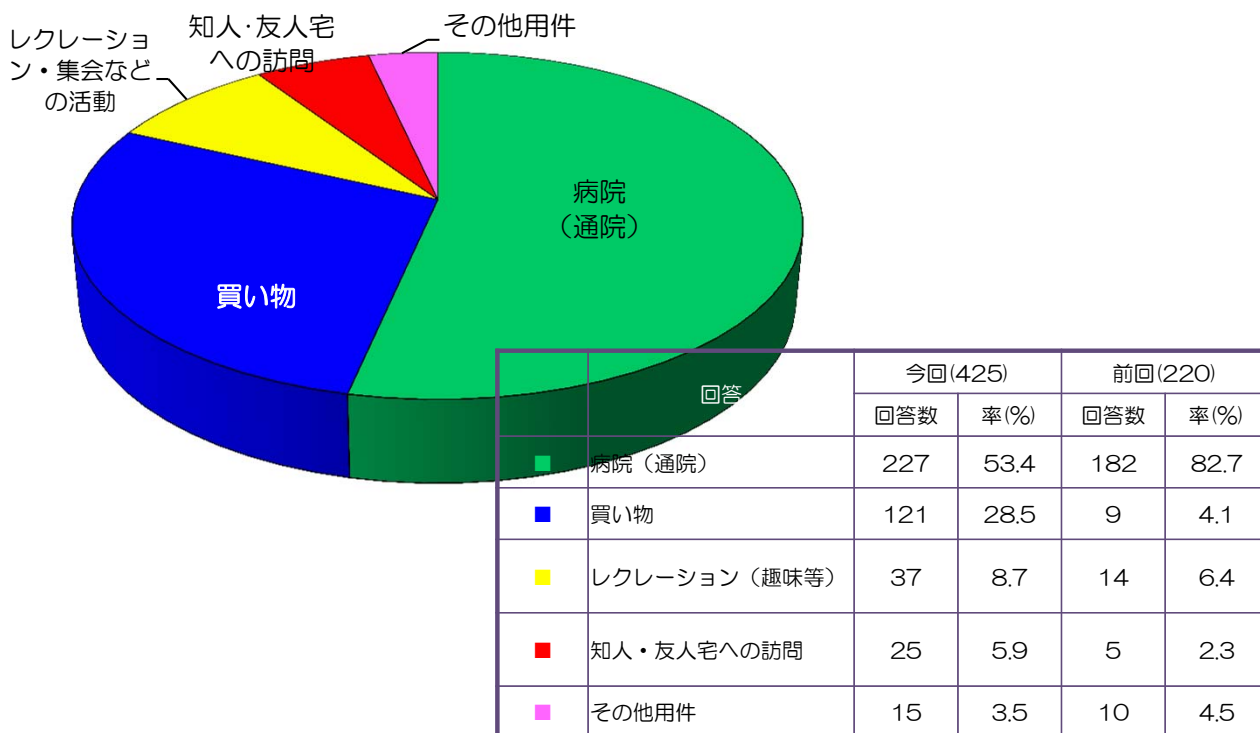
	回答	今回(239)		前回(209)	
		回答数	率(%)	回答数	率(%)
■	気にならない	188	78.7	166	79.4
■	少し気になる	51	21.3	8	3.8
	不快(嫌)に感じる	0	-	3	1.4
■	無回答	0	-	32	15.4

問8-② 乗車時間についてどう思いますか？



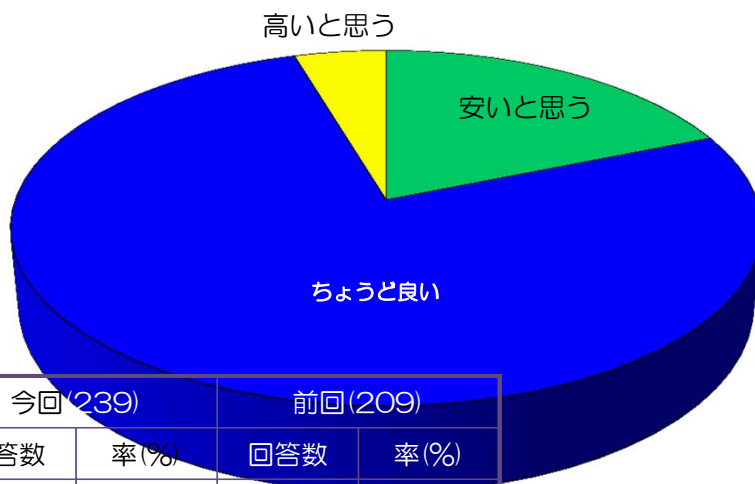
	回答	今回(239)		前回(209)	
		回答数	率(%)	回答数	率(%)
■	長いと感じる	24	10.0	21	10.0
■	気にならない	187	78.3	167	80.0
■	無回答	28	11.7	21	10.0

問8-③ どのような目的で利用していますか？



問9 【乗合タクシーを利用したことがある239人対象】
運賃(価格設定)についてどう思われますか？

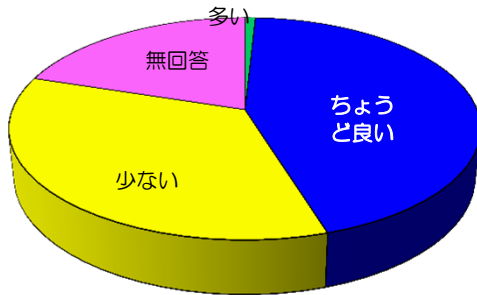
- ◆ 「高いと思う」方の意見
- ・300円が良いと思う。
（市街地区以外からの利用者）
 - ・一律200円が良いと思う。



回答	今回(239)		前回(209)	
	回答数	率(%)	回答数	率(%)
■ 安いと思う	45	18.8	52	24.9
■ ちょうど良い（適正）	183	76.6	149	71.3
■ 高いと思う	11	4.6	8	3.8

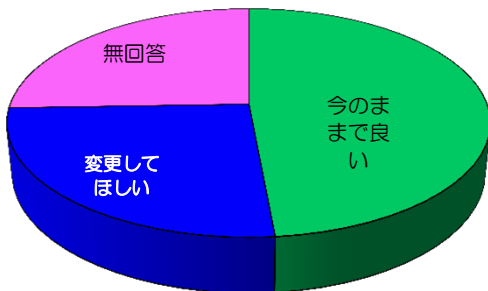
問10【乗合タクシーを利用したことがある239人対象】
乗合タクシーの運行回数、時間帯について(3項目)

問10-① 現在の運行の回数(便数)についてどう思いますか？



	回答	今回(239)		前回(209)	
		回答数	率(%)	回答数	率(%)
■	多い	2	0.8		
■	ちょうど良い	106	44.3	105	50.2
□	少ない	83	34.7	52	24.9
■	無回答	46	19.2	52	24.9

問10-② 現在の運行時間帯についてどう思いますか？

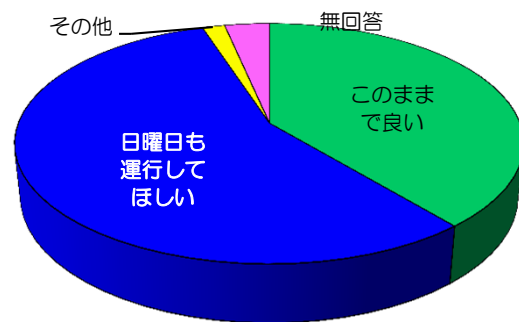


	回答	今回(239)		前回(209)	
		回答数	率(%)	回答数	率(%)
■	今のままで良い	116	48.6	126	60.3
■	変更してほしい	62	25.9	23	11.0
■	無回答	61	25.5	60	28.7

問10-③ 変更してほしい内容(自由回答)

自宅発便に関すること
・10時の便があると良い
・11時の便があると良い
・朝7時の便があると良い
・自宅発便が多くあると良い
目的地発便に関すること
・10時の便があると良い
・13時～14時の間の便があると良い
・17時の便があると良い
その他
・全体的に増便してほしい
・全体的に時間を見直ししてほしい
・バスやJRの時間に合わせてほしい
・自由な時間に利用したい

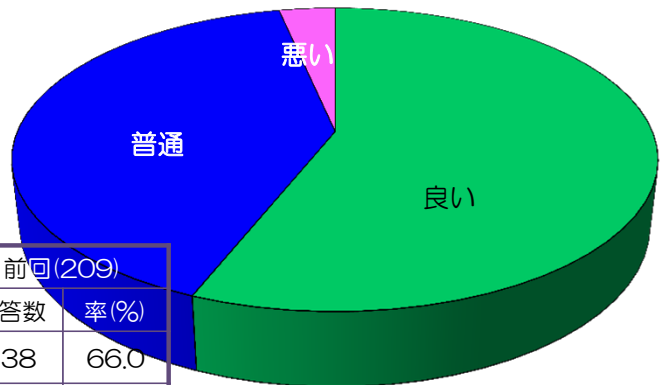
問10-④ 現在の運行日についてどう思いますか？



	回答	今回(239)		前回(209)	
		回答数	率(%)	回答数	率(%)
■	このままで良い	93	38.9	98	46.9
■	日曜日も運行してほしい	134	56.1	12	5.7
□	その他	4	1.7	99	47.4
■	無回答	8	3.3		

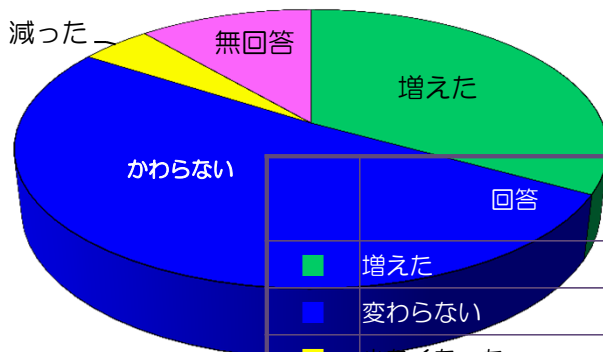
問11【乗合タクシーを利用したことがある239人対象】
乗車したタクシーの運転手の対応はいかがですか？

- ◆運転手の対応に関する意見欄
- ・運転手さんが親切で助かっている。
 - ・できれば荷物の荷降ろしを手伝ってけるとありがたい。
 - ・言葉遣いの悪い運転手がいる。



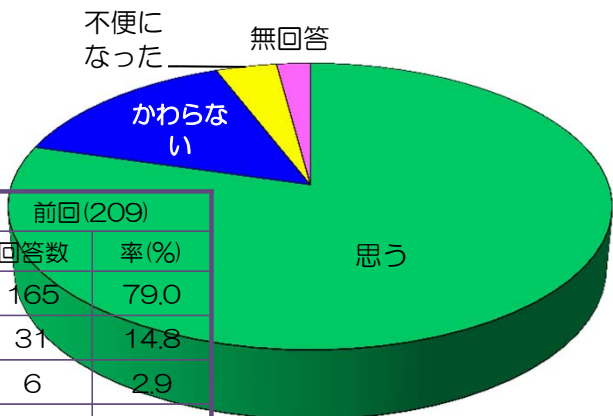
回答	今回(239)		前回(209)	
	回答数	率(%)	回答数	率(%)
■ 良い	134	56.1	138	66.0
■ 普通	97	40.6	64	30.6
■ 悪い	8	3.3	7	3.4

問12【乗合タクシーを利用したことがある239人対象】
乗合タクシーを利用して以降、外出する機会は増えましたか？



回答	今回(239)		前回(209)	
	回答数	率(%)	回答数	率(%)
■ 増えた	79	33.1	75	35.9
■ 変わらない	122	51.0	104	49.8
■ 少なくなった	11	4.6	5	2.4
■ 無回答	27	11.3	25	11.9

問13【乗合タクシーを利用したことがある239人対象】
乗合タクシーによって生活は便利になったと感じますか？



回答	今回(239)		前回(209)	
	回答数	率(%)	回答数	率(%)
■ 思う	190	79.5	165	79.0
■ 変わらない	35	14.6	31	14.8
■ 不便になった	9	3.8	6	2.9
■ 無回答	5	2.1	7	3.3

問14 予約型乗合タクシー全般にかかわるご意見・ご要望

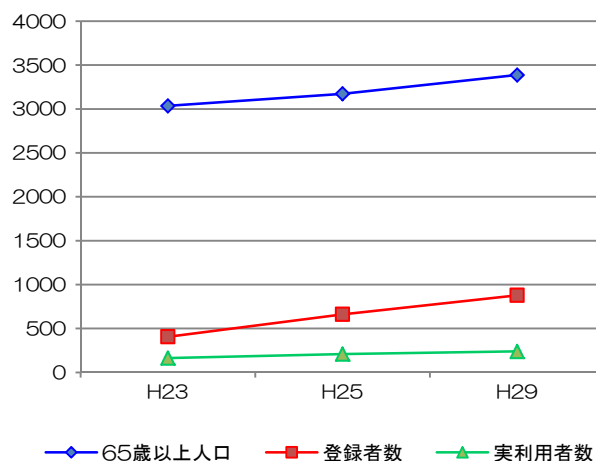
- 乗合タクシーが始まってから便利になり安心している。(12)
- 待ち時間が長い場合があるので、連絡ほしい。(5)
- 安いので気軽に乗ることができる。(4)
- 段ボール等(大きな荷物)の荷物を持ち込めるようにしてほしい(2)
- 複数乗車する場合、運転の経路を伝えてほしい
- 現在は利用したことがないが、今後利用したいと思っている。(6)
- 運転手の対応が人によって違う。(2)
- 予約の制限時間があるので、特に帰りの便は、タイミングが難しい
- 町の事業としては、大変良いものだと思う。(5)
- 市街地区の人と農村地区の乗車を別にしてほしい。
- バスの方が良かった。(2)
- 両方のタクシー会社を利用できるようにしてほしい。
- 市街地と農村地域の運賃区別をやめてほしい。(3)
- バス停留所等に、時刻表(各便時間)を掲示してほしい。
- 300円にして、町内どこでも行けるようにしたら良いと思う。
- 隣の町へ行けるようにしてほしい。(2)
- 煙草の匂いが酷かった。
- 予約受付の電話対応が悪い。
- 車に乗れないので、助かっている(2)
- 急いでいるときにも利用できるようにしてほしい。
- 乗車中の変更を可能にしてほしい。
- 予約が面倒である。(2)
- 1回の乗車で複数の用事を足せるよう、見直してほしい。

アンケートの集計結果からみえてくるもの(分析)

利用度について

平成23年の試行運行スタートから6年が経過し、徐々に定着化が進み、各年の65歳以上の高齢者数から見た利用度は、全体の7.1%（239人）となり、前回アンケート実施時（H25）の6.6%（209人）、前々回（H23）5.4%を上回っています。

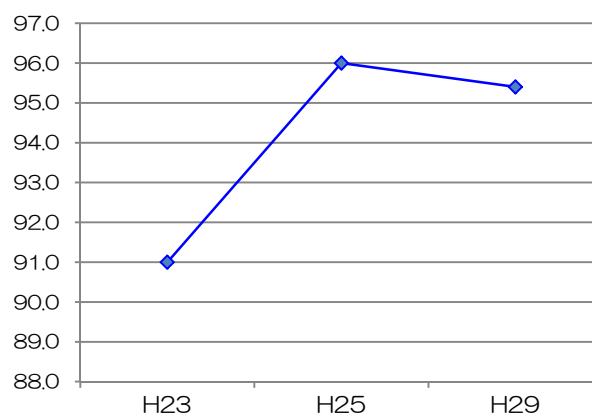
また、利用登録者数もスタート時（H23）の406人から倍増の878人（H25は661人）となり、本アンケートの意見欄でも、今後利用し始めたいとの記述も多く、利用度は少しずつ高まることが予想されます。



負担感覚について

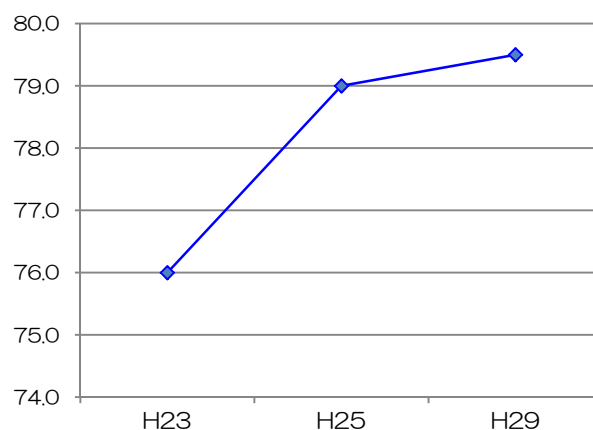
負担感覚については、本アンケート設問⑨運賃設定の中で、「安いと思う」・「ちょうど良い」と回答した比率を示すものであり、今回のアンケートにおいても前回（H25）の96.0%を若干下回るものの95.4%と高い水準にあり、利用者のほとんどが、納得しているものと思われます。

「高いと思う」約5%弱の方については、その大半が市街地区域外の利用者と推測され、町内一律200円が良いとの意見が多数を占めています。



満足度について

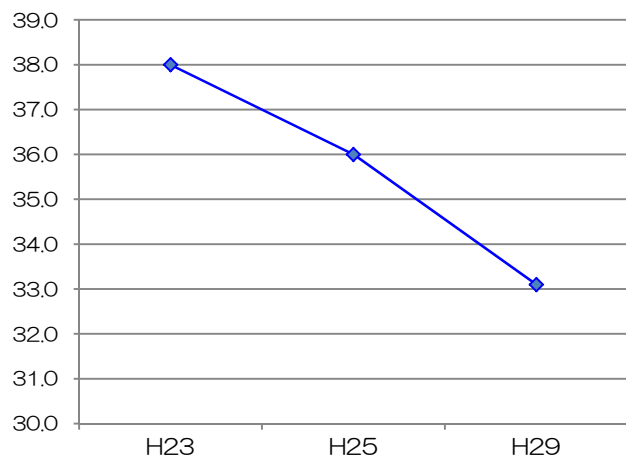
満足度については、本アンケート設問⑬の予約型乗合タクシーの利用により生活が便利になったものを示すものであり、約8割弱の利用者が便利になったと回答しており、運行当初から引き続き高い水準で推移しています。



達成度について

達成度については、本アンケート設問⑫の予約型乗合タクシーを利用してから外出機会が増えたと回答した比率を示すものであり、前回（H25）36%、前々回（H23）38%比較して33%と、微減しているものの利用者の3割の利用者が外出の機会が増えた感覚を認識しているものと思われます。

また、「変わらない」と回答した利用者は50%を占め、路線バス廃止に伴う交通機関の代替としての利用を含む日常生活の移動手段として予約型乗合タクシーを利用している実態がうかがえます。



おわりに

予約型乗合タクシー事業は、平成23年4月の一部地域の試行運行からスタートし、全域での本運行、また、定期的なアンケートの実施による利用者からの意見・要望等を検証し、土曜日の運行開始、予約制限時間など見直しを行う中で、利便の向上を図っています。

開始から6年が経過し、緩やかではあるものの登録者数、実利用者が増加しており、地域公共交通の一役として定着化が進み、今後も利用者が増加することが予想されます。

一方、利用者等緩やかな増加に対して、運行回数や延乗車人数は、著しい増加を辿り、運行回数は当初（H23）と比較して2.3倍、延乗車人数にあっては3.5倍と急激な増加を示しており、1人あたりの利用頻度が大きく増えたものと推測されます。

稼働率は、今や90%を超え、特定の便においては1度に複数台の出庫があり、運転手不足や便ごとの偏りなど事業者が抱える課題や行政においては、これら著しい増加に伴い、運行委託費が当初（H23）と比較して4.4倍（H28は8,440千円）まで膨らんでいる現状もあります。

今後の利用がさらに高まることを前提において、アンケートを定期的に行うことで利用者の実態を把握し、運行形態全般、利用者負担のあり方について検証し、課題の解決を図らなければなりません。