

令和3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

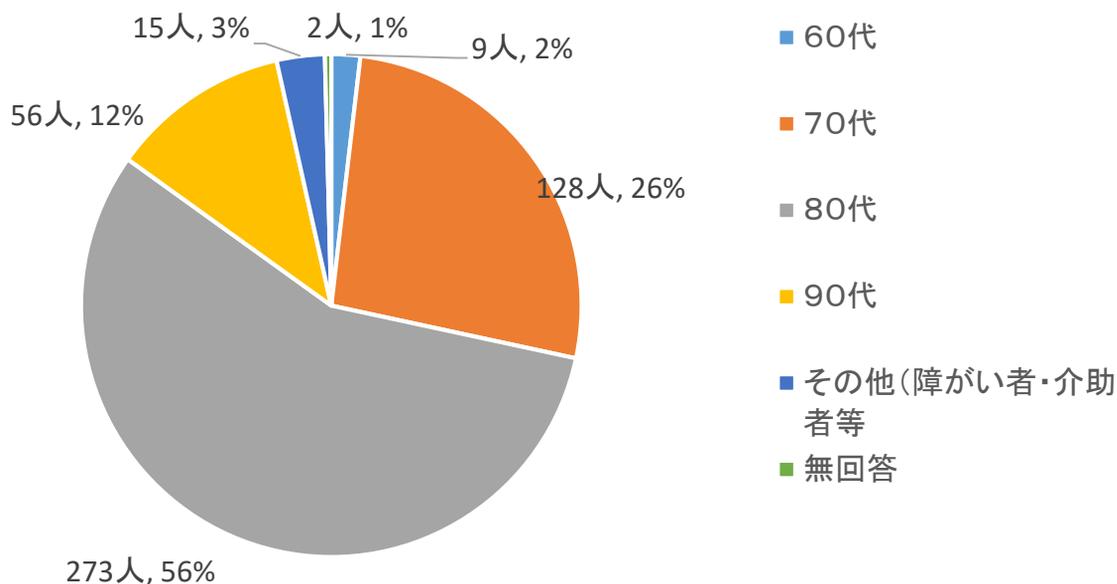
実施期間 令和3年8月26日～9月9日
 対象者 884名（3年8月末利用登録者数） ■前回H29：878名
 回答数 483名（回収率54.6%） ■前回H29：400名、45.5%

2 アンケート集計結果

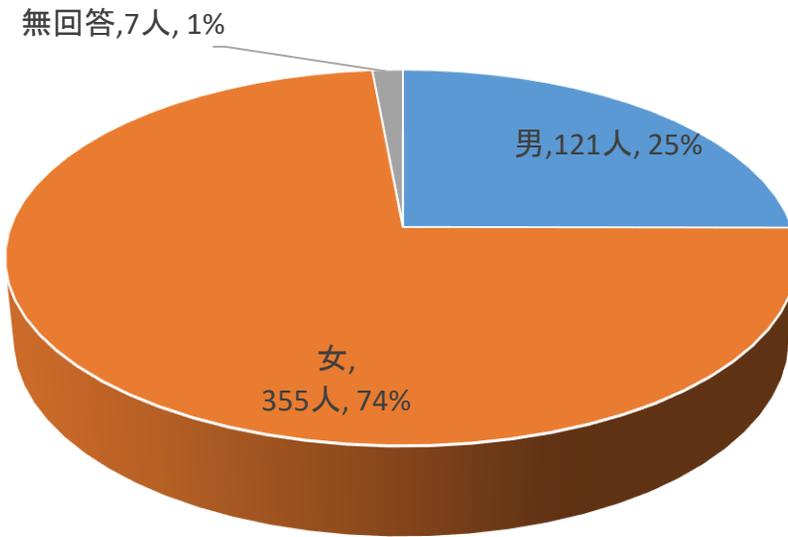
問1 お住まいについて

市街地(345)											
大町	南町	緑町	桜町	丘町	向町	東町	新町	旭町	宮町	本町	富町
23	15	10	1	12	0	29	55	15	23	39	15
錦町	中町	栄町	泉町	北町	扇町	西町	光町				
5	3	29	25	9	16	18	3				
農村部(136)											
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
45	11	19	9	1	11	19	2	6	3	5	5
不明・無回答(2)											

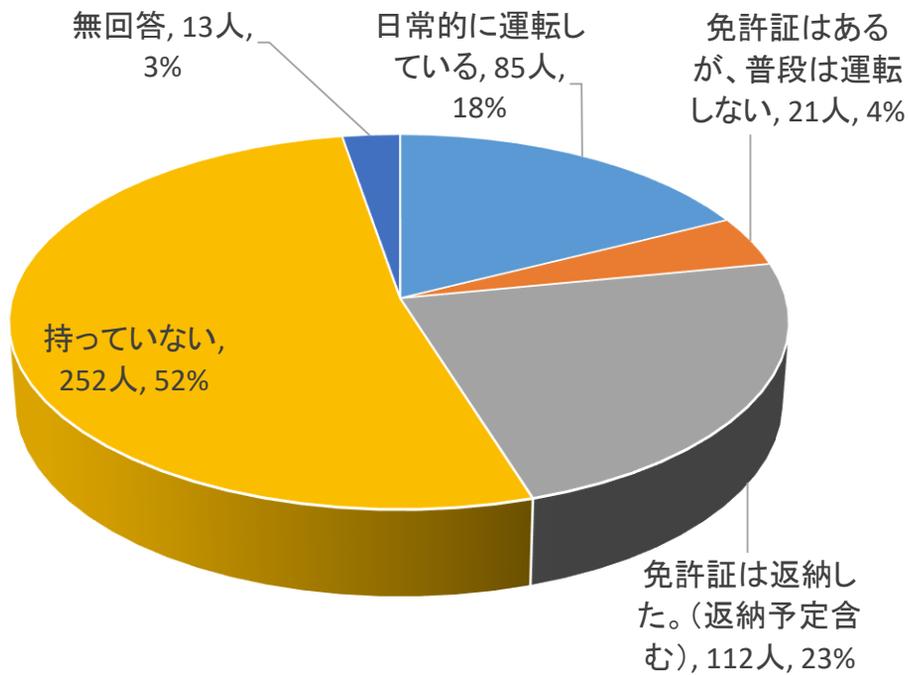
問2 年齢について



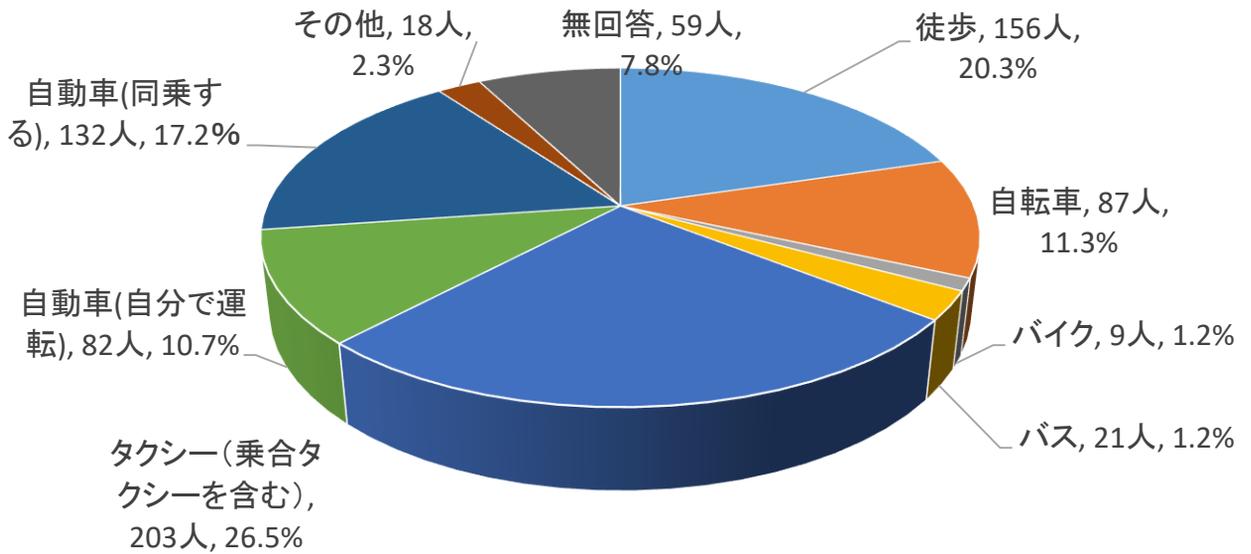
問3 性別について



問4 免許証の有無・運転の有無について

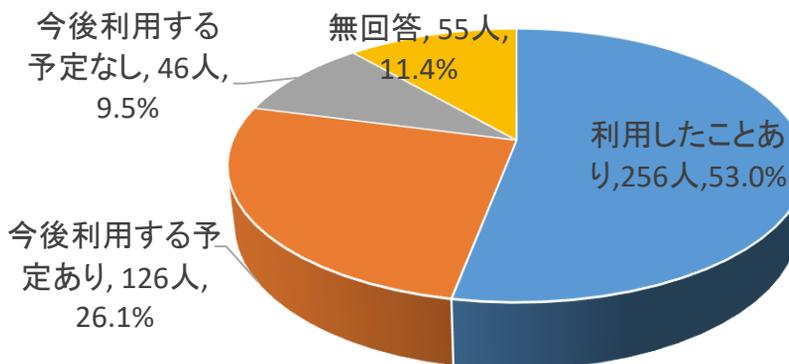


問5 日常の交通手段について



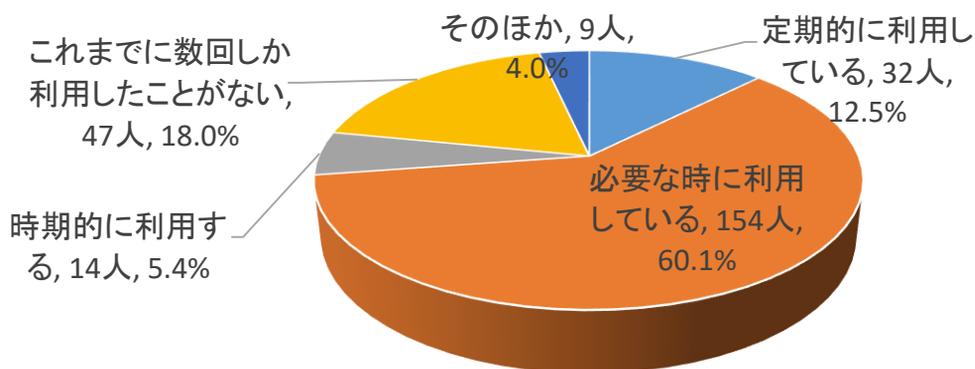
回答	今回(767)		前回(670)	
	回答数	率(%)	回答数	率(%)
徒歩	156	20.3	114	17.0
自転車	87	11.3	97	14.5
バイク	9	1.2	10	1.5
バス	21	2.7	30	4.5
タクシー(乗合含む)	203	26.5	200	29.9
自動車(自ら運転)	82	10.7	72	10.7
自動車(同乗)	132	17.2	104	15.5
その他	18	2.3	13	1.9
無回答	59	7.8	30	4.5

問6 乗合タクシー利用の有無（今後の予定）



回答	今回(483)		前回(400)	
	回答数	率(%)	回答数	率(%)
利用したことがある	256	53.0	239	59.7
利用したことがないが、今後利用予定	126	26.1	100	25.0
利用したことがない。今後も利用の予定なし	46	9.5	44	11.0
無回答	55	11.4	17	4.3

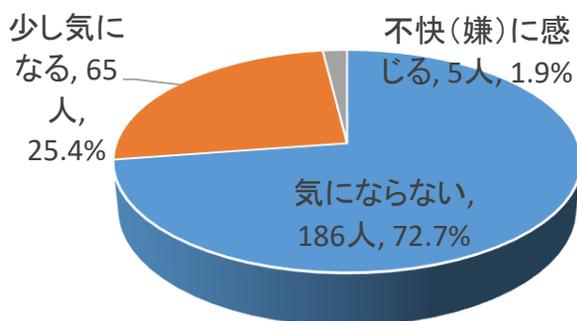
問7【乗合タクシーを利用したことがある256人対象】
乗合タクシーの利用の頻度について



回答	今回		前回	
	回答数	率 (%)	回答数	率 (%)
定期的にご利用	32	12.5	37	15.5
必要なときに利用	154	60.1	137	57.3
時期的にご利用	14	5.4	17	7.1
これまで回数	47	18.0	44	18.4
その他	9	4.0	4	1.7

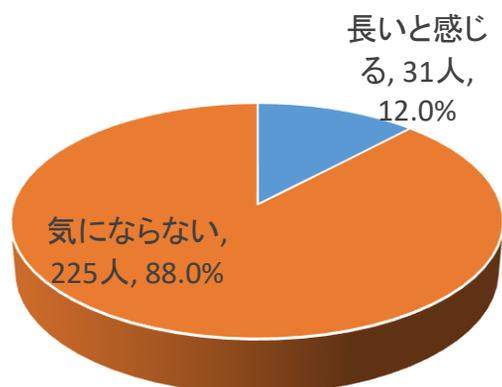
問8【乗合タクシーを利用したことがある256人対象】
乗合タクシーの利用しての感想について(3項目)

問8-① 他人と同乗することについてどう思いますか？



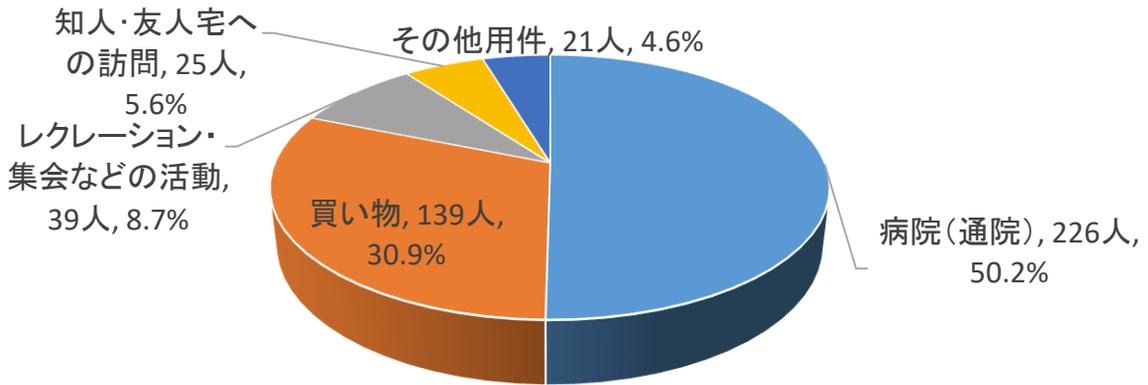
回答	今回(256)		前回(239)	
	回答数	率 (%)	回答数	率 (%)
気にならない	186	72.7	188	78.7
少し気になる	65	25.4	51	21.3
不快(嫌)を感じる	5	1.9	0	-
無回答	0	-	0	-

問8-② 乗車時間についてどう思いますか？



回答	今回(256)		前回(239)	
	回答数	率 (%)	回答数	率 (%)
長いと感じる	31	12.0	24	10.0
気にならない	225	88.0	187	78.3
無回答	0	-	28	11.7

問8-③ どのような目的で利用していますか？ 【複数回答あり】

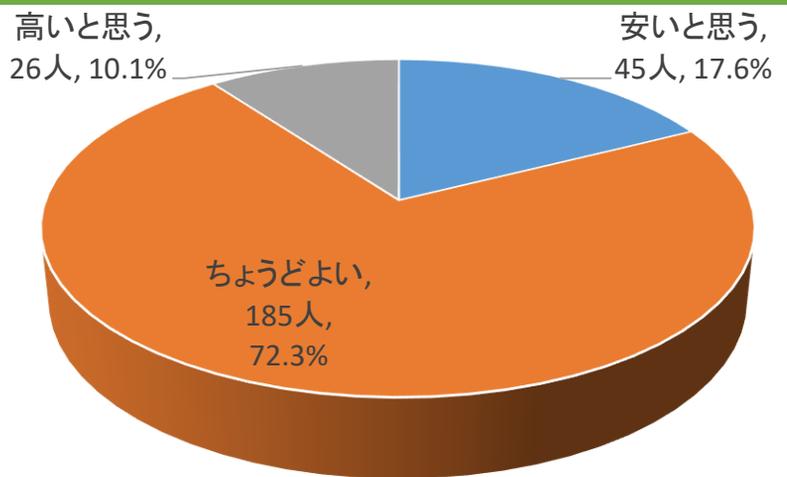


	今回(450)		前回(425)	
	回答数	率 (%)	回答数	率 (%)
病院(通院)	226	50.2	227	53.4
買い物	139	30.9	121	28.5
レクリエーション(趣味等)	39	8.7	37	8.7
知人・友人宅への訪問	25	5.6	25	5.9
その他用件	21	4.6	15	3.5

問9 【乗合タクシーを利用したことがある256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

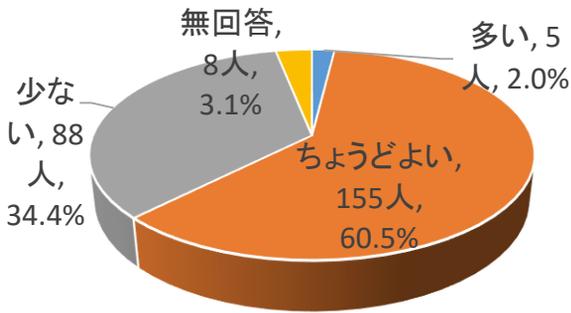
- ・300円が良いと思う。(市街地区以外からの利用者)
- ・一律200円が良いと思う。



回答	今回(256)		前回((239)	
	回答数	率 (%)	回答数	率 (%)
安いと思う	45	17.6	45	18.8
ちょうど良い(適正)	185	72.3	183	76.6
高いと思う	26	10.1	11	4.6

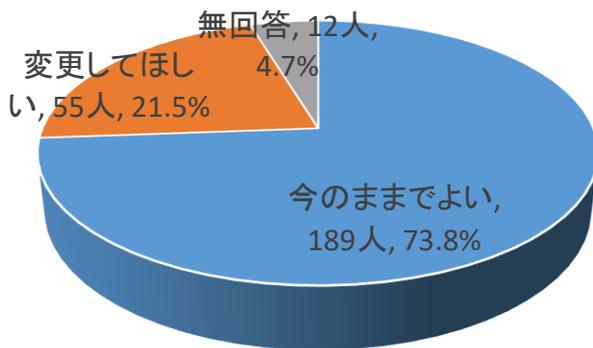
問10【乗合タクシーを利用したことがある256人対象】
乗合タクシーの運行回数、時間帯について(3項目)

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(256)		前回(239)	
	回答数	率(%)	回答数	率(%)
多い	5	2.0	2	0.8
ちょうど良い	155	60.5	106	44.3
少ない	88	34.4	83	34.7
無回答	8	3.1	46	19.2

問10-② 現在の運行時間帯についてどう思いますか？

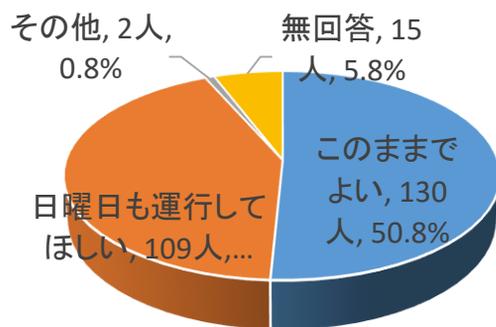


回答	今回(256)		前回(239)	
	回答数	率(%)	回答数	率(%)
今のままで良い	189	73.8	116	48.6
変更してほしい	55	21.5	62	25.9
無回答	12	4.7	61	25.5

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8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
・12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
・休日にも利用したい

問10-④ 現在の運行日についてどう思いますか？



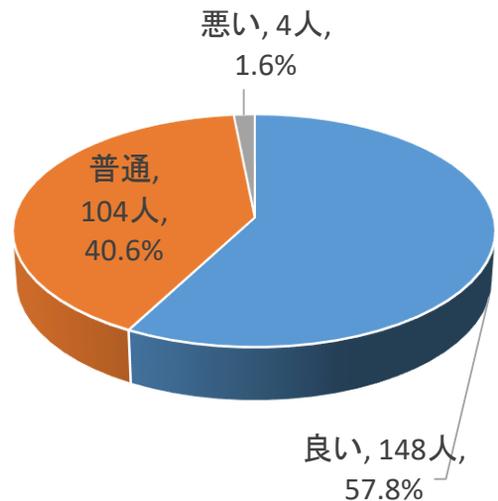
回答	今回(256)		前回(239)	
	回答数	率(%)	回答数	率(%)
このままで良い	130	50.8	93	38.9
日曜日も運行してほしい	109	42.6	134	56.1
その他	2	0.8	4	1.7
無回答	15	5.8	8	3.3

問11 【乗合タクシーを利用したことがある256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。
- ・対応の良くない人もいる。
- ・言葉遣いの悪い運転手がいる。

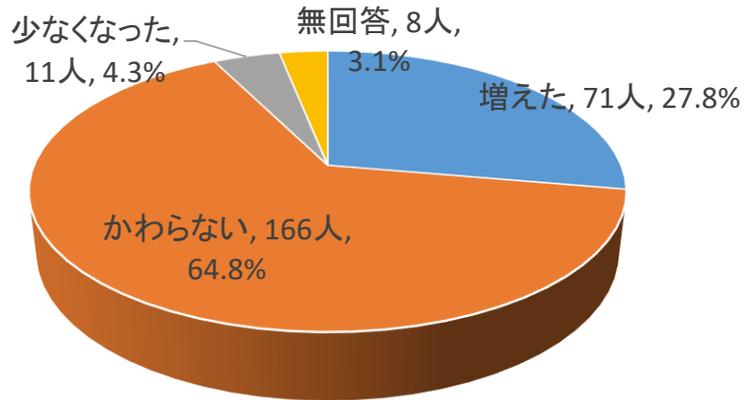
回答	今回(256)		前回(239)	
	回答数	率(%)	回答数	率(%)
良い	148	57.8	134	56.1
普通	104	40.6	97	40.6
悪い	4	1.6	8	3.3



問12 乗合タクシーを利用して助かっていること・便利なことはありますか？

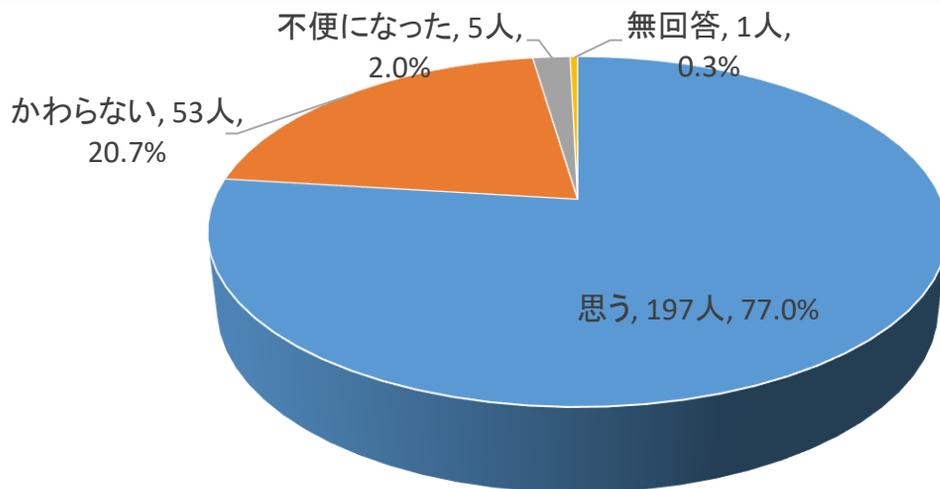
- ・料金が安いのでとても助かる。
- ・買い物や病院に行く時に非常に助かる。
- ・雨の日や冬期間に利用する際は便利で助かっている。
- ・現在は自分で車を運転しているが、免許返納したら大切な移動手段となるため大変有難い
- ・運転手が手荷物を持ってくれる。
- ・車まで荷物を持ってくれたり、優しく言葉をかけてくれる。
- ・これから家が忙しくなる時に家族に送ってもらえないので便利で有難い。
- ・親切な対応でとても助かる。
- ・足が悪いので助かる。
- ・家の前まで来るので助かる。
- ・乗合いタクシーのシステムを憶えるのに年寄りには初めてで難しかったようであったが、有難く利用させてもらっている。
- ・車がないためとても助かる。
- ・タクシーで行くと早いので便利。

問13【乗合タクシーを利用したことがある256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？



	今回(256)		前回(239)	
	回答数	率(%)	回答数	率(%)
増えた	71	27.8	79	33.1
変わらない	166	64.8	122	51.0
少なくなった	11	4.3	11	4.6
無回答	8	3.1	27	11.3

問14【乗合タクシーを利用したことがある256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(256)		前回(239)	
	回答数	率(%)	回答数	率(%)
思う	197	77.0	190	79.5
変わらない	53	20.7	35	14.6
不便になった	5	2.0	9	3.8
無回答	1	0.3	5	2.1

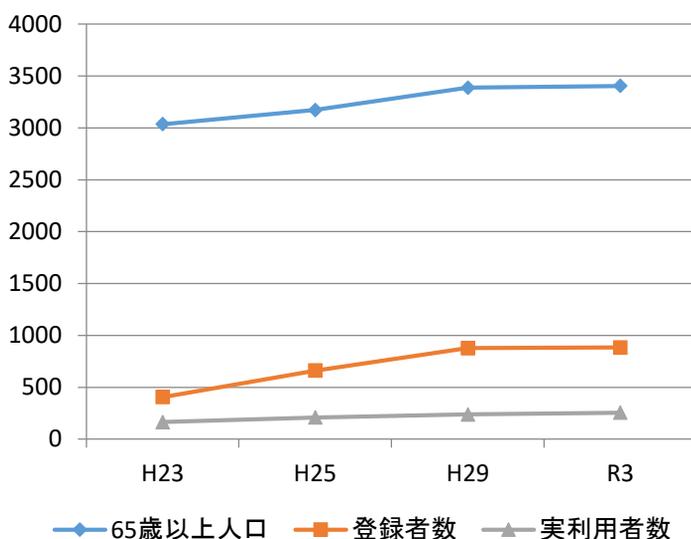
- ・予約時間を1時間前ではなく、30分前にしてほしい。
- ・高齢者運転免許証等を考慮して将来を見据えた対策を検討してほしい。
- ・通院は無料、町内は一律200円にしてほしい。
- ・買い物をした際の荷物を多く積めると助かる。
- ・利用できるタクシー会社を選べるようにしてほしい。
- ・病院に行った時の帰りのタクシーの時間を合わせるのが大変だった。
- ・病院受診の終了時間が一定ではないため、帰りの予約時間間に合うかどうかいつもハラハラしてしまうので、少しギリギリまで待ってもらえると助かる。
- ・利用している身としては大変助かるし、今後も長く続けてほしい。
- ・重い荷物をもった時に運転手に少し手伝ってもらえると助かる。
- ・いずれは、免許を返納しなければならないので、乗合いタクシーがあることで大変心強く思う。続けて運行してほしい。
- ・土日で出かけることがあるので、休日にも運行してくれるとありがたい。
- ・目的地に向かう途中でどこかに寄り道して用事を済ませたりできると便利だと思う。
- ・現在は利用していないが、利用している方々の話を聞いていても大変助かっているとのことであつたので、今後利用したい。
- ・運行便数を冬期間だけ増やしてほしい。
- ・高齢化が進み運転免許返納をしやすくするためにも乗合いタクシーの割合はますます大きくなると思う。今後も過ごしやすい町づくりの一環として更なる利便性の高い運行を進めてくれることを望む。
- ・今はコロナ禍ということもあり、他の乗客と乗るのが少し気になる。
- ・高齢者が多くなるので、町としてもこの取り組みを今後も続けてほしい。

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10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7.5%（256人）となり、前回アンケート実施時（H29）の7.1%（239人）、前々回（H25）6.6%を上回っています。

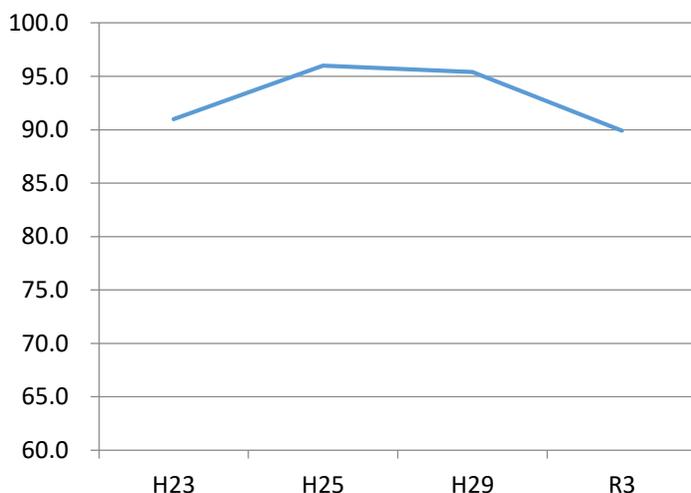
また、利用登録者数もスタート時（H23）の406人から倍以上の884人（H29は878人）となり、本アンケートの意見欄でも、現在は利用していないが、今後利用したいとの記述も多く、利用度は高まることが予想されます。



負担感覚について

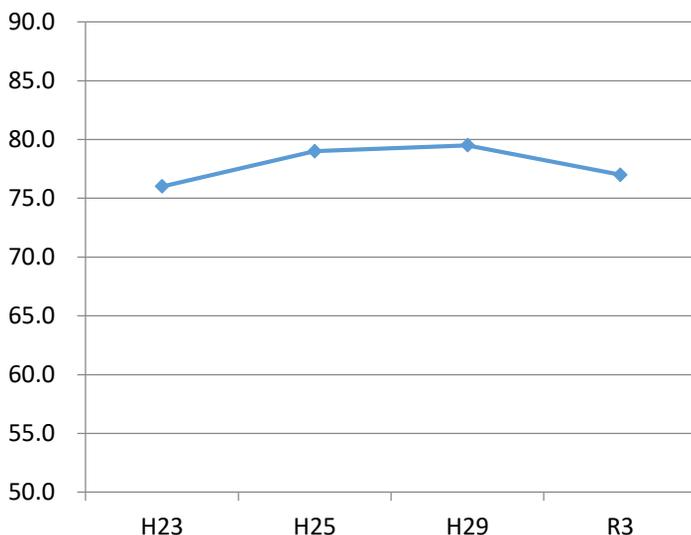
負担感覚については、本アンケート設問9運賃設定の中で、「安いと思う」・「ちょうど良い」と回答した比率を示すものであり、今回のアンケートにおいては前回（H29）の95.4%を少し下回る89.9%となっているが、利用者の9割近くは、運賃設定について納得しているものと思われます。

「高いと思う」約10%の方については、その大半が市街区域外の利用者であり、町内一律200円や100円が望ましいとの意見が多数を占めています。



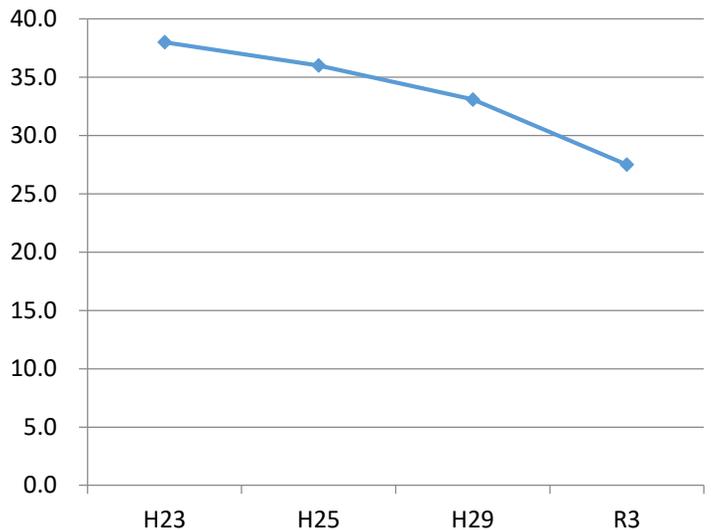
満足度について

満足度については、本アンケート設問14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、前回（H29）の79.5%から少し下回る77.0%となりました。それでも8割近くの利用者が生活が便利になったと回答しており、満足度については前回から比較的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13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（H29）の33.1%と比較して27.8%と、前回から6%減で3割を切った状態となっています。要因として、「増えた」と回答した利用者の割合が前回から微減していること、「かわらない」と回答した割合が前回（51%）から増加した（64.8%）ことが要因としてあげられます。



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、全域での本運行と拡大していき、開始から10年が経過しているところです。また、定期的なアンケートを実施していくことで、利用者からの意見・要望等を検証し、利便の向上を図っています。

今回のアンケート結果から、登録者数、実利用者の人数は前回から増加しており、現在は利用していないが、今後利用するという回答もあったことから、今後も利用者が増加していくことがわかります。

利用満足度においても前回に引き続き8割近くの利用者が便利になったと感じており、運賃設定についても、利用者の9割近くが納得していることがわかります。

一方、要望や意見として予約時間を変更してほしい内容や運行便の増便、休日運行を希望する内容が多くみられました。

こういった要望や意見も含め課題解決が必要とされるものについては、タクシー運行事業者と協議を進めていくことが必要です。

将来、高齢化が進み、今後の利用がさらに高まると、乗合いタクシーは地域公共交通の一役として必要不可欠です。そのためにも、地域のニーズに応えるべくアンケートを定期的実施することで、課題の検証や利用者の実態を把握し、乗合いタクシー運行にかかる整備を行っていくことが大切です。