



デマンド型乗合タクシー実証運行事業

平成22年度 利用者アンケート 報告書

平成22年10月



白馬村 住民福祉課

目 次

	ページ
1 調査の概要	1
(1) 調査目的	1
(2) 調査方法	1
(3) 調査項目	1
(4) 回収状況	1
2 集計結果	2
(1) 回答者の属性	2
(2) 実証運行の内容について	3
(3) 具体的な要望や感想	12
3 付属資料	15
(1) 調査票	15
(2) 依頼文	16

1 調査の概要

(1) 調査目的

白馬村地域公共交通総合連携計画に基づく新たな公共交通を実現するため、「白馬ふれ愛号」(デマンド型乗合タクシー)の利用者ニーズを集約し運行計画に反映させることにより、運行体制の改善に努め・顧客満足度を高めることを目的とする。

(2) 調査方法

- ①調査対象 「白馬ふれ愛号」登録者 300人
- ②調査方法 アンケート調査票の郵送による配布・回収
- ③調査期間 平成22年10月 8日(金)から10月22日(金)
- ④集計方法 単純集計

(3) 調査項目

①回答者の属性

○年齢 ○性別

②試験運行の内容について

○予約時間 ○運行日 ○出発時刻(始発) ○出発時刻(最終) ○利用料金
○乗降のしやすさ ○走行安全性 ○予約センターの対応 ○運転手の対応

(4) 回答状況

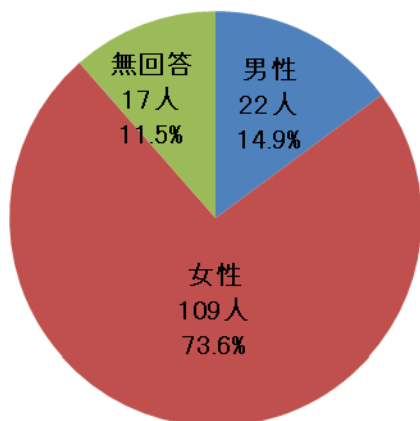
回収数(率) 148(49.3%)

	対象者数(人)	回答者数(人)	回答率(%)
男 性	67	22	32.8
女 性	233	109	46.8
無 回 答		17	
合 計	300	148	49.3

2 集計結果

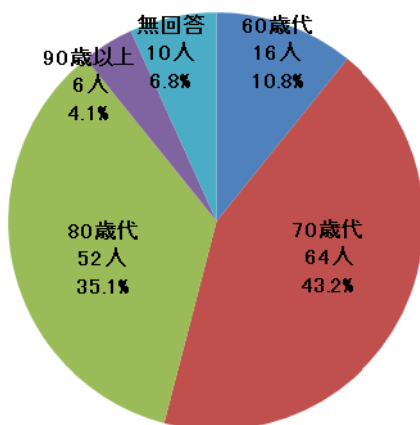
(1) 回答者の属性

①性 別



	回答数	構成比
男性	22人	14.9%
女性	109人	73.6%
無回答	17人	11.5%

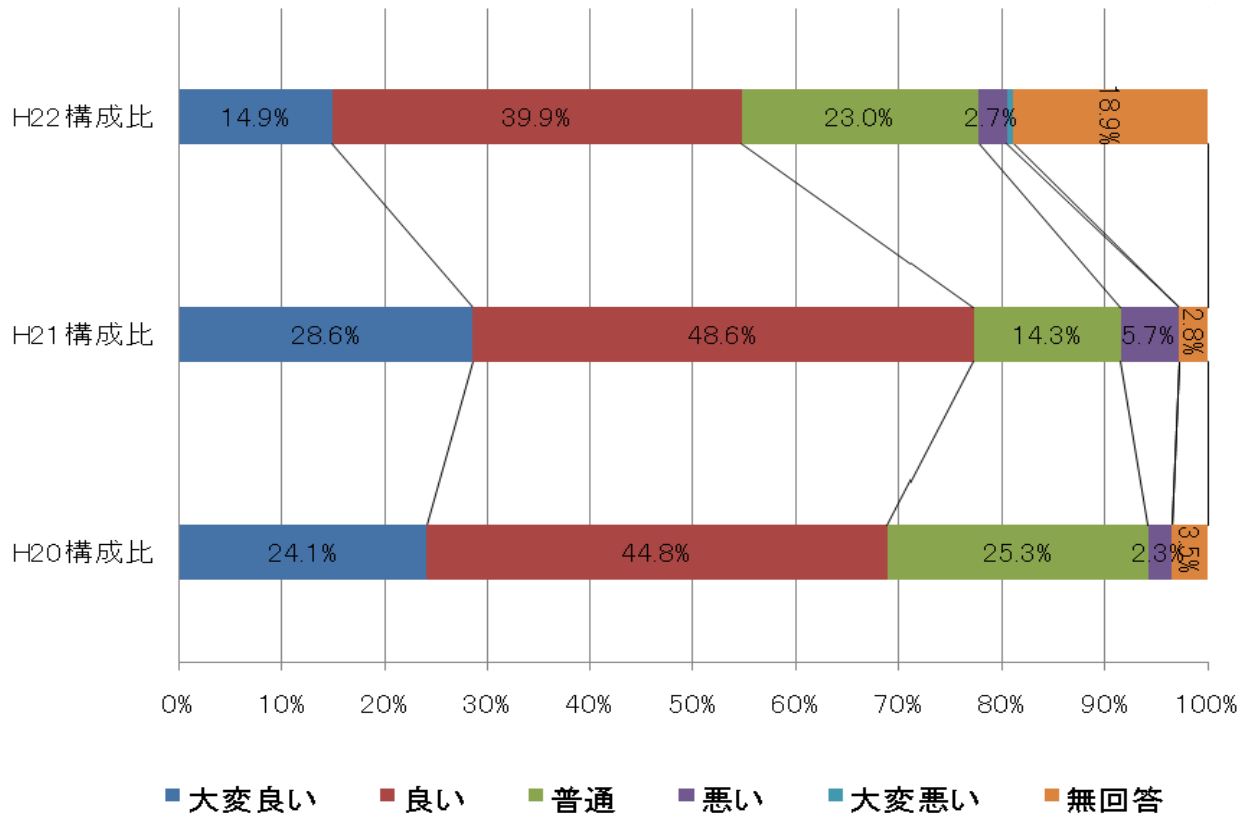
②年 齢



	回答数	構成比
60歳代	16人	10.8%
70歳代	64人	43.2%
80歳代	52人	35.1%
90歳以上	6人	4.1%
無回答	10人	6.8%
計	148人	100.0%

(2) 実証運行の内容について

①予約時間について（出発時間の30分前までに予約）

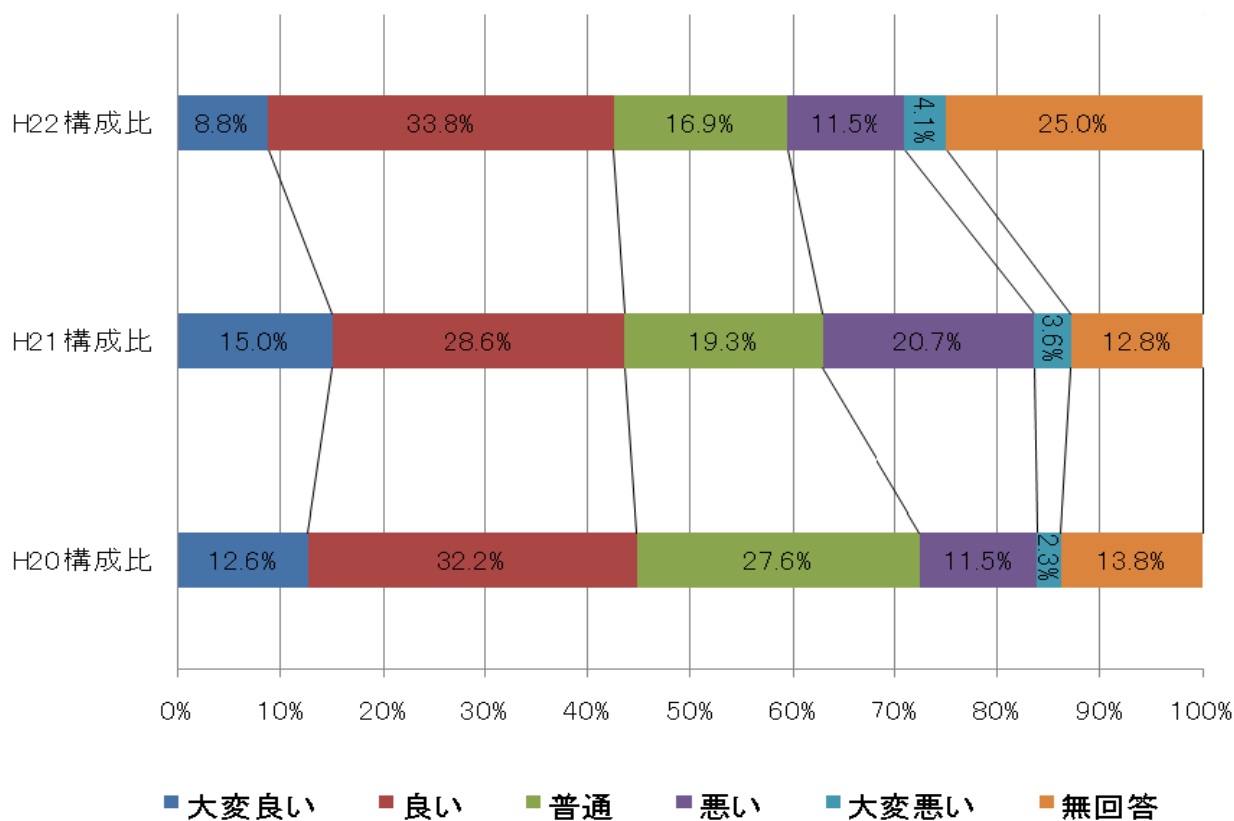


設 問	回答数	H22 構成比	H21 構成比	H20 構成比
(1) 大変良い	22	14.9%	28.6%	24.1%
(2) 良い	59	39.9%	48.6%	44.8%
(3) 普通	34	23.0%	14.3%	25.3%
(4) 悪い	4	2.7%	5.7%	2.3%
(5) 大変悪い	1	0.7%	0.0%	0.0%
無回答	28	18.9%	2.8%	3.5%
計	148	100.0%	100.0%	100.0%

H22/H21 増減	H21/H20 増減
-13.7%	4.5%
-8.7%	3.8%
8.7%	-11.0%
-3.0%	3.4%
0.7%	±0.0%
16.1%	-0.7%

○予約時間については、試験運行時から同様の運用（出発時間の30分前）をしているが、今回は「大変良い」、「良い」で22.5%低下している。また、「普通」が8%増加している。乗車・予約を重ねることで、予約時間について改善できると考える方が増えているものと思われる。

②運行日について（土日・祝日・年末年始を除く毎日運行）

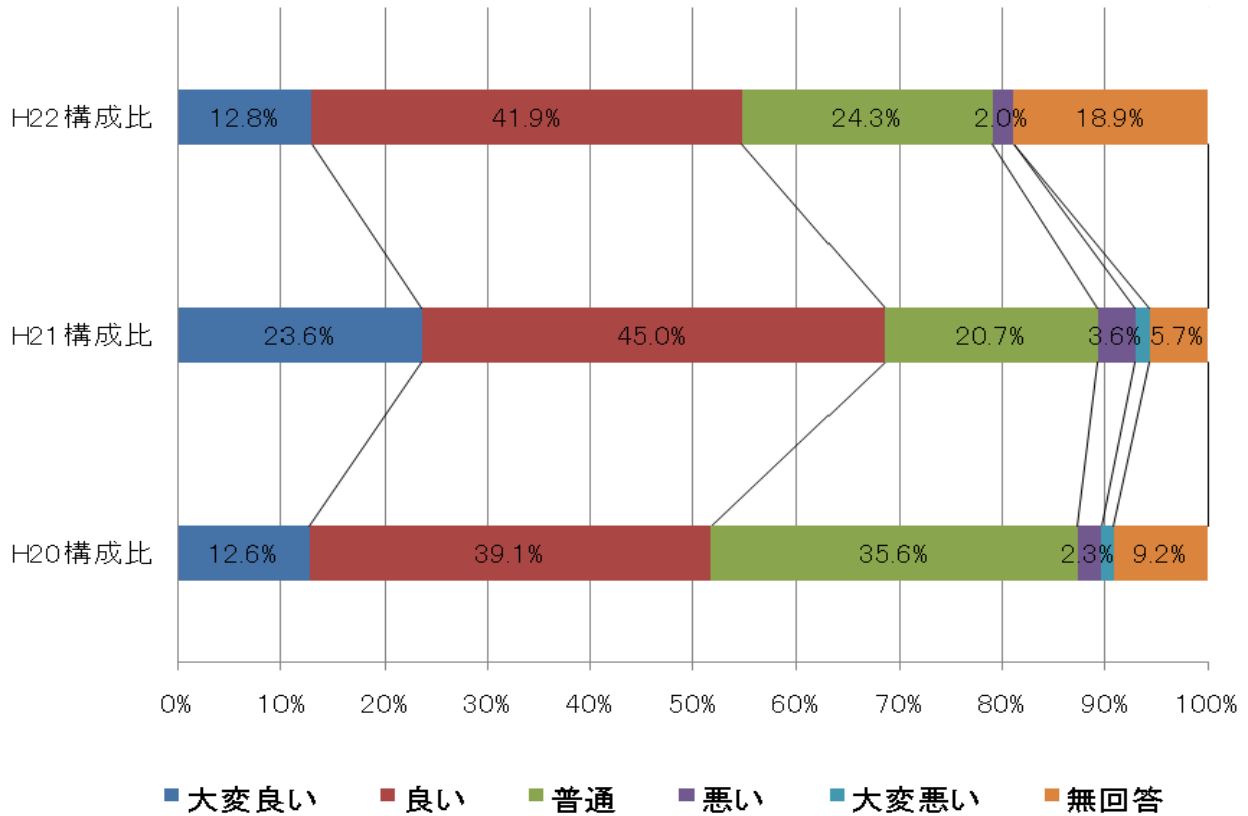


設 問	回答数	H22 構成比	H21 構成比	H20 構成比
(1) 大変良い	13	8.8%	15.0%	12.6%
(2) 良い	50	33.8%	28.6%	32.2%
(3) 普通	25	16.9%	19.3%	27.6%
(4) 悪い	17	11.5%	20.7%	11.5%
(5) 大変悪い	6	4.1%	3.6%	2.3%
無回答	37	25.0%	12.8%	13.8%
計	148	100.0%	100.0%	100.0%

H22/H21 増減	H21/H20 増減
-6.2%	2.4%
5.2%	-3.6%
-2.4%	-8.3%
-9.2%	9.2%
0.5%	1.3%
12.2%	-1.0%

○運行日について、試験運行時から同様の運用（土日・祝日・年末年始を除く毎日運行）をしているが、今回は「良い」こそ5%増加しているが、「大変良い」が6%低下、「普通」が2.5%低下している。生活の足として定着している中で、土日等の運行要望が強くなる傾向が表れている。

③始発便の出発時刻について（午前8時15分発）

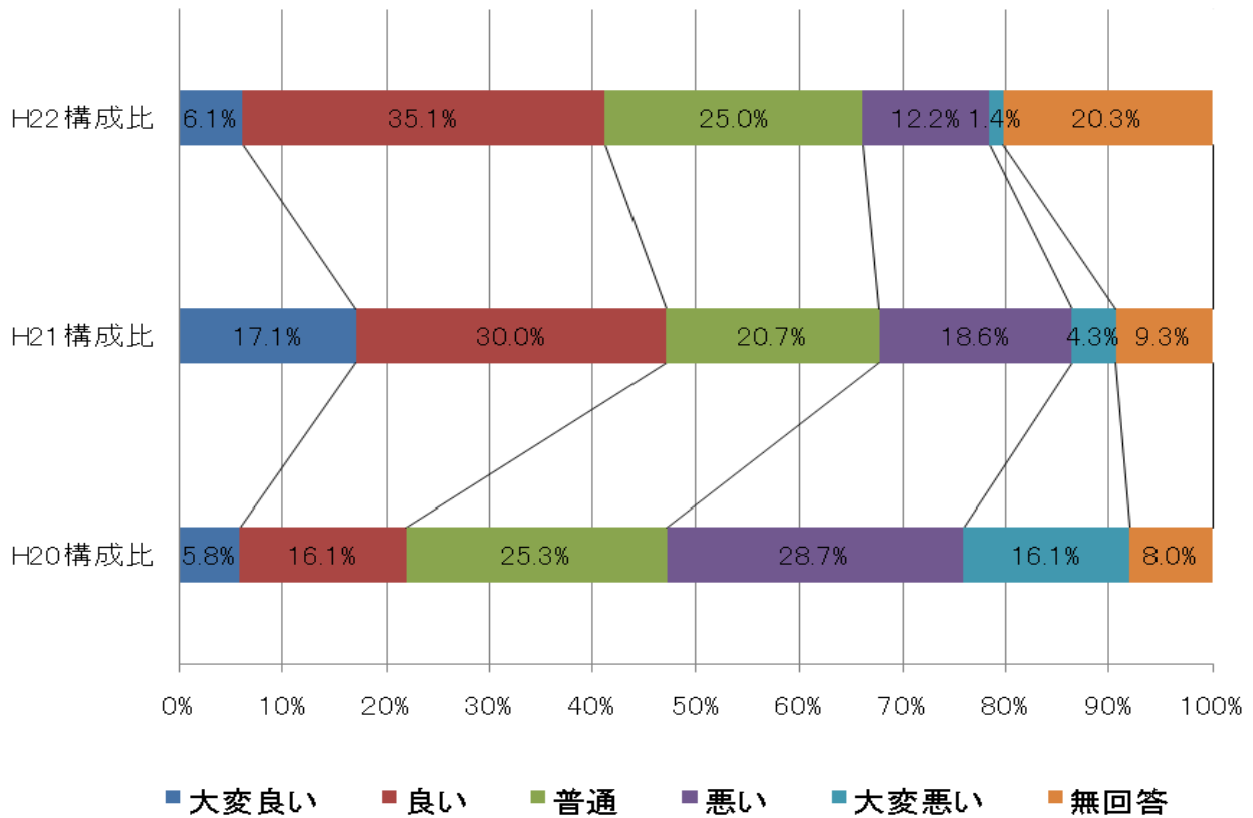


設 問	回答数	H22 構成比	H21 構成比	H20 構成比
(1) 大変良い	19	12.8%	23.6%	12.6%
(2) 良い	62	41.9%	45.0%	39.1%
(3) 普通	36	24.3%	20.7%	35.6%
(4) 悪い	3	2.0%	3.6%	2.3%
(5) 大変悪い	0	0.0%	1.4%	1.2%
無回答	28	18.9%	5.7%	9.2%
計	148	100.0%	100.0%	100.0%

H22/H21 増減	H21/H20 増減
-10.8%	11.0%
-3.1%	5.9%
3.6%	-14.9%
-1.6%	1.3%
-1.4%	0.2%
13.2%	-3.5%

○始発便の出発時間は、試験運行時は8時30分だったが、H21年度 8時15分、H22年度も8時15分に設定している。H22年度のポイントも「大変良い」・「良い」・「普通」を併せて80%であり、H21年度の出発時間を15分早めたことで満足度は上昇し、不満な方は非常に少ないことがわかる。

④最終便の出発時刻について（午後４時００分発）

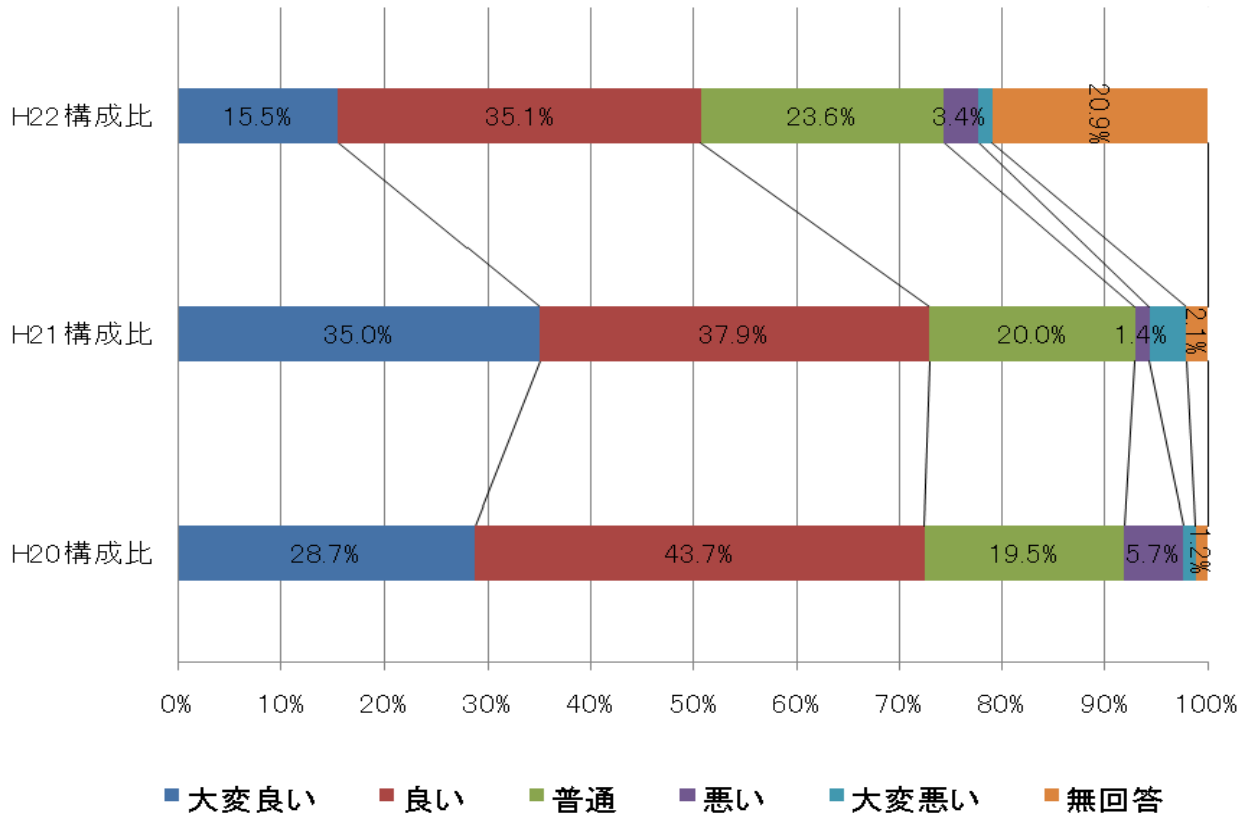


設 問	回答数	H22 構成比	H21 構成比	H20 構成比
(1) 大変良い	9	6.1%	17.1%	5.8%
(2) 良い	52	35.1%	30.0%	16.1%
(3) 普通	37	25.0%	20.7%	25.3%
(4) 悪い	18	12.2%	18.6%	28.7%
(5) 大変悪い	2	1.4%	4.3%	16.1%
無回答	30	20.3%	9.3%	8.0%
計	148	100.0%	100.0%	100.0%

H22/H21 増減	H21/H20 増減
-11.0%	11.3%
5.1%	13.9%
4.3%	-4.6%
-6.4%	-10.1%
-2.9%	-11.8%
11.0%	1.3%

○最終便の出発時間は、試験運行時は14時30分だったが、H21年度 15時40分、だったのに対し、H22年度は16時00分に設定している。これにより「大変良い」・「良い」・「普通」まででH20年度は、47.2%、H21年度は67.8%、H22年度は66.2%となっている。
また、「悪い」・「大変悪い」を合わせたポイントで9.5%減少しており、改善されていることが伺える。しかし、後述の自由記入では最終時刻の延長を望む意見が多く、引き続きの課題と捉えている。

⑤利用料金について（1乗車300円）

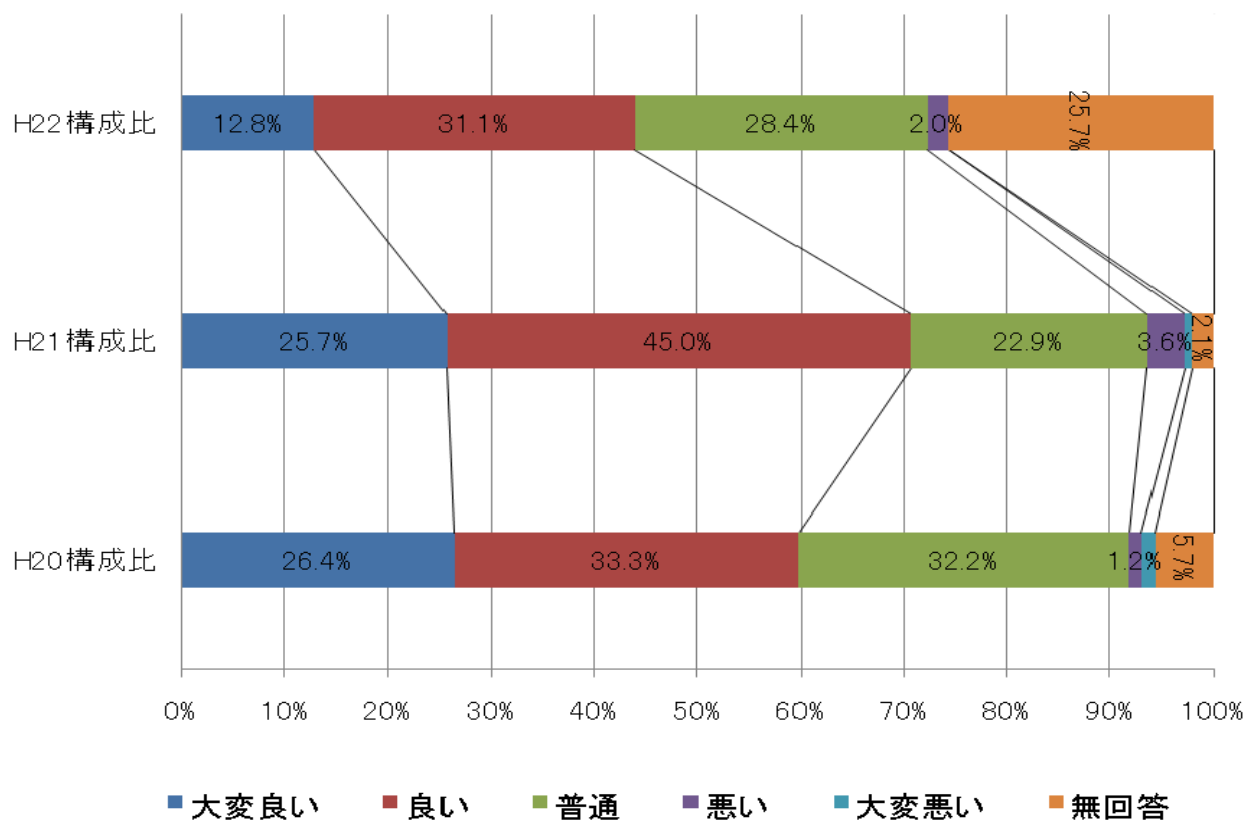


設 問	回答数	H22 構成比	H21 構成比	H20 構成比
(1) 大変良い	23	15.5%	35.0%	28.7%
(2) 良い	52	35.1%	37.9%	43.7%
(3) 普通	35	23.6%	20.0%	19.5%
(4) 悪い	5	3.4%	1.4%	5.7%
(5) 大変悪い	2	1.4%	3.6%	1.2%
無回答	31	20.9%	2.1%	1.2%
計	148	100.0%	100.0%	100.0%

H22/H21 増減	H21/H20 増減
-19.5%	6.3%
-2.8%	-5.8%
3.6%	0.5%
2.0%	-4.3%
-2.2%	2.4%
18.8%	0.9%

○利用料金については、試験運行時から1乗車300円を継続しているが、「大変良い」・「良い」を合わせたポイントは、H21の72.9%からH22は50.7%と22%も減少している。金額自体もあるが、乗客数の増加により、待ち時間が増加している傾向にあり、相対的に利用料金が高いと感じる方が増えているものと推測する。

⑥乗り降りのしやすさについて

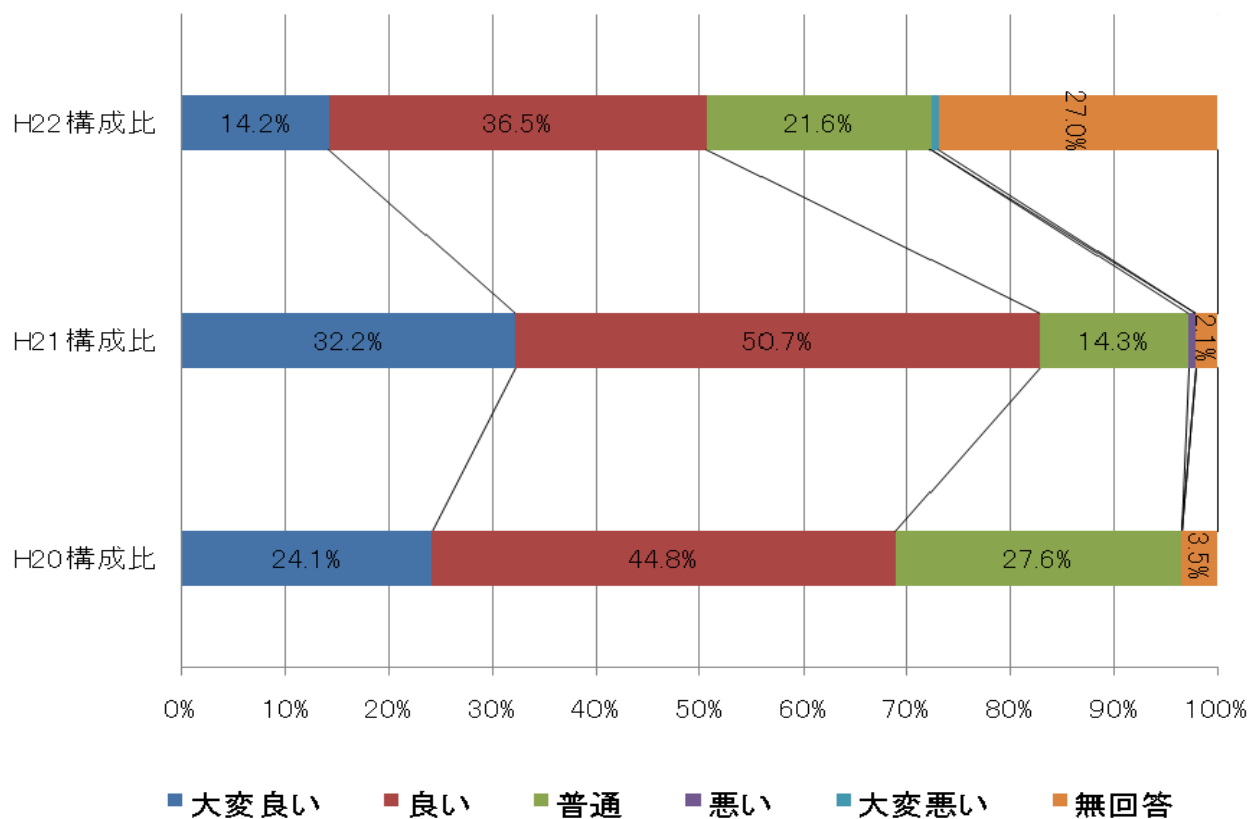


設 問	回答数	H22 構成比	H21 構成比	H20 構成比
(1) 大変良い	19	12.8%	25.7%	26.4%
(2) 良い	46	31.1%	45.0%	33.3%
(3) 普通	42	28.4%	22.9%	32.2%
(4) 悪い	3	2.0%	3.6%	1.2%
(5) 大変悪い	0	0.0%	0.7%	1.2%
無回答	38	25.7%	2.1%	5.7%
計	148	100.0%	100.0%	100.0%

H22/H21 増減	H21/H20 増減
-12.9%	-0.7%
-13.9%	11.7%
5.5%	-9.3%
-1.6%	2.4%
-0.7%	-0.5%
23.6%	-3.6%

○乗り降りのしやすさについては、H22年度アンケート全般に言える事だが、無回答率が25%を超えており、傾向を示すには難しい。

⑦乗車中の安全性について

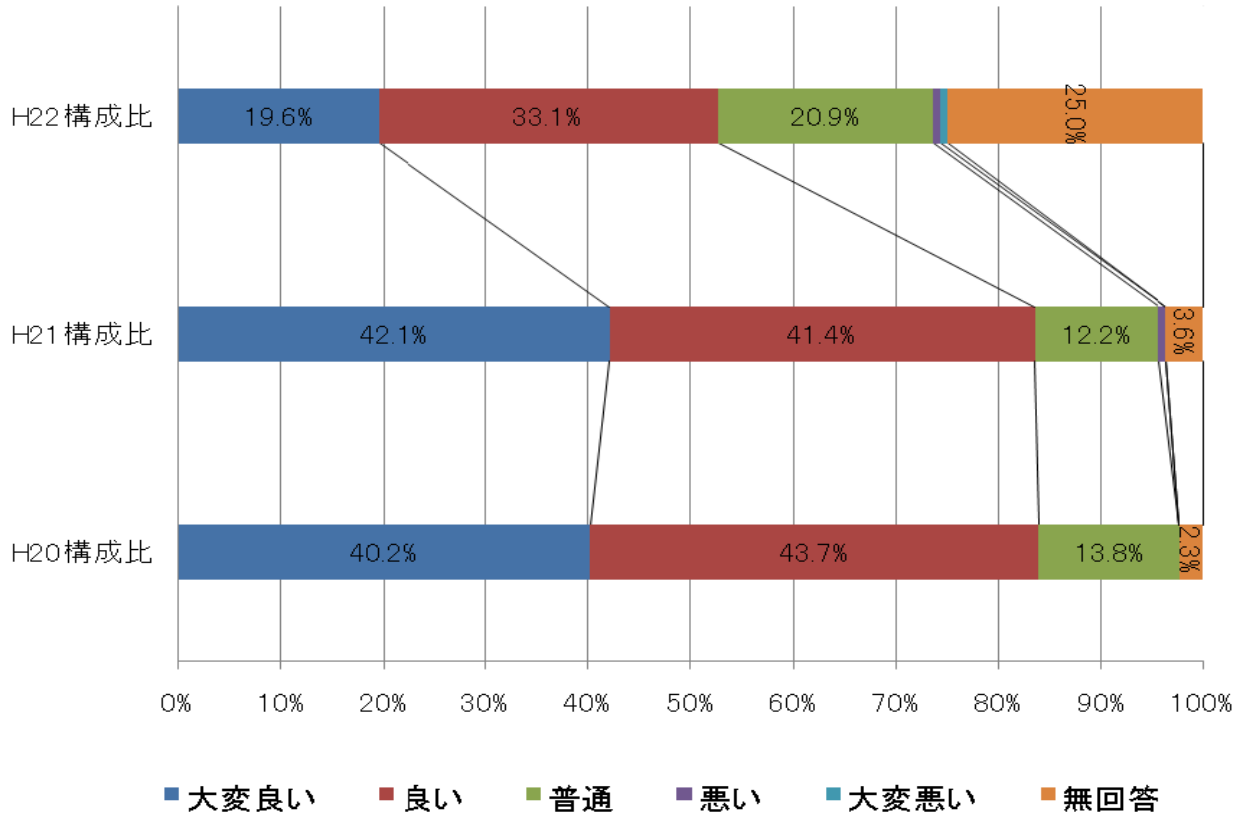


設 問	回答数	H22 構成比	H21 構成比	H20 構成比
(1) 大変良い	21	14.2%	32.2%	24.1%
(2) 良い	54	36.5%	50.7%	44.8%
(3) 普通	32	21.6%	14.3%	27.6%
(4) 悪い	0	0.0%	0.7%	0.0%
(5) 大変悪い	1	0.7%	0.0%	0.0%
無回答	40	27.0%	2.1%	3.5%
計	148	100.0%	100.0%	100.0%

H22/H21 増減	H21/H20 増減
-18.0%	8.1%
-14.2%	5.9%
7.3%	-13.3%
-0.7%	0.7%
0.7%	±0.0%
24.9%	-1.4%

○乗車中の安全性については、試験運行時から、「大変悪い」という回答は1件、「悪い」という回答が1件である。このことから、乗合タクシーの運転手が安全性に留意した運転を心掛けていることが伺える。

⑧運転手の対応について

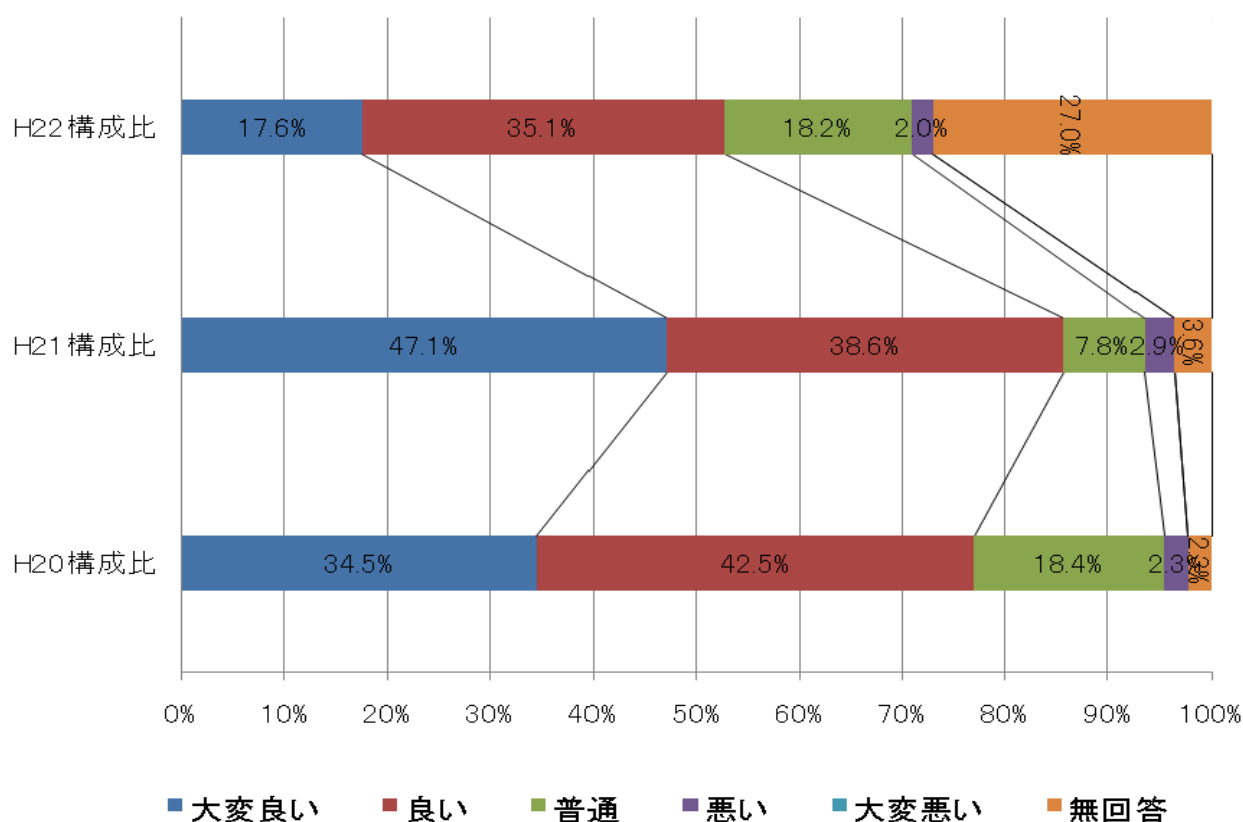


設 問	回答数	H22 構成比	H21 構成比	H20 構成比
(1) 大変良い	29	19.6%	42.1%	40.2%
(2) 良い	49	33.1%	41.4%	43.7%
(3) 普通	31	20.9%	12.2%	13.8%
(4) 悪い	1	0.7%	0.7%	0.0%
(5) 大変悪い	1	0.7%	0.0%	0.0%
無回答	37	25.0%	3.6%	2.3%
計	148	100.0%	100.0%	100.0%

H22/H21 増減	H21/H20 増減
-22.5%	1.9%
-8.3%	-2.3%
8.7%	-1.6%
0.0%	0.7%
0.7%	±0.0%
21.4%	1.3%

○運転手の対応については、H21から「大変良い」が22.5%の減少、「良い」が8.3%の減少と、減少率が高い。しかしながら、ここでも無回答率が25%に達しており、判定が難しい。

⑨予約センターの電話対応について



設 問	回答数	H22 構成比	H21 構成比	H20 構成比
(1) 大変良い	26	17.6%	47.1%	34.5%
(2) 良い	52	35.1%	38.6%	42.5%
(3) 普通	27	18.2%	7.8%	18.4%
(4) 悪い	3	2.0%	2.9%	2.3%
(5) 大変悪い	0	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	40	27.0%	3.6%	2.3%
計	148	100.0%	100.0%	100.0%

H22/H21 増減	H21/H20 増減
-29.5%	1.9%
-3.5%	-2.3%
10.4%	-1.6%
-0.9%	0.7%
0.0%	±0.0%
23.4%	1.3%

○予約センターの電話対応については、ここでも無回答率が27%に達しており、判定が難しいが、「大変良い」で29.5%の減少、「良い」でも3.5%の減少を数える。満足度の低下が伺え、レベルの高いサービス提供が行えていない。

(4) 具体的な要望や感想 (自由意見)

予約時間について

【70 歳代、男性】	予約が煩わしい。路線バスのようにバス停で乗降できる方が気分的に楽。
【70 歳代、女性】	予約時間 30 分前を少しでも縮めてほしい。
【70 歳代、女性】	予約時間を過ぎても利用出来れば有り難い。
【70 歳代、女性】	予約時に到着予想時間を教えて欲しい。余裕を持たないと間に合わない場合がある。休日も運行して欲しい。運行時間ももっと長くして欲しい。
【70 歳代、女性】	土曜診察する病院もあるので、運行をして欲しい。予約センターは親切。乗降時の運転手さんも親切で感謝している。長く続けて欲しい。
【70 歳代、女性】	予約を 30 分前から 20 分前位に改善できないか。

運行日について

【70 歳代、女性】	最終時刻を 16:30 位まで延ばして欲しい。土曜日午前中だけでも運行して欲しい。冬、大いにお世話になります。
【70 歳代、女性】	土曜日午前中に 1~2 便運行しても良いのでは。
【70 歳代、女性】	土・日・祝日も運行を。最終時刻を遅く。予約なしで乗車可能に。
【70 歳代、女性】	土日朝夕は運行していればと思う。
【70 歳代、女性】	土曜診察する病院もあるので、運行をして欲しい。
【70 歳代、女性】	土日に半日でも運行して欲しい。
【70 歳代、女性】	土日運行して欲しい。買い物に使いたい。
【70 歳代、女性】	土日に病院へ行きたくても、運行が無いので行けない。最終時刻も遅くして欲しい。
【70 歳代、女性】	休日も運行して欲しい。
【80 歳代、女性】	土曜日の病院は診察しているので、運行してもらえば有り難い。
【80 歳代、女性】	土曜日の運行をお願いしたい。
【80 歳代、女性】	土日も運転してもらいたい。運賃も安くて本当に有難い。
【80 歳代、女性】	土・日・祝日に運行して欲しい。
【80 歳代、女性】	土日に運行があれば大変有り難い。
【80 歳代、女性】	土日に運行して欲しい。乗客に余裕のある時は、予約なしでも乗せて欲しい。
【無回答、無回答】	便数は少なくとも、土日・祝日に運行して欲しい。
【無回答、無回答】	土・日・祝日に運行して欲しい。

運行時間について

【60 歳代、男性】	最終時刻を 17:00 までに改善できないものか。複数経路の定時運行も是非検討を。
【60 歳代、女性】	白馬駅発 7:46 分の電車に合わせた運行を設定して欲しい。
【70 歳代、女性】	最終時刻をもっと遅くして欲しい。
【70 歳代、女性】	最終時刻を 16:30 位まで延ばして欲しい。
【70 歳代、女性】	最終時刻は、17:09 の白馬駅電車の利用を見越した運行時間にして欲しい。
【70 歳代、女性】	通院時、遅い便があると助かる。
【70 歳代、女性】	最終時刻を 17:30 位にして欲しい。
【70 歳代、女性】	運行時間ももっと長くして欲しい。
【70 歳代、女性】	夏場の最終時刻は 17:00 位にして欲しい。
【70 歳代、女性】	日、時間、場所など個々の対応はこれ以上は無理だ。これ以上の要望があれば、タクシーを利用すればよい。
【70 歳代、女性】	夏は最終時刻を遅くして欲しい。休日も運行して欲しい。往復割引の設定はできないのか。
【70 歳代、無回答】	14:38 発の電車に乗ろうと思い、電話したが、14 時台は無いとのこと。弾力的運用が出来ないか。
【80 歳代、男性】	手頃な料金で有り難い。最終時刻が 17 時位になれば良いと思う。

利用料金について

【60 歳代、女性】	往復で 600 円は高い。
【60 歳代、無回答】	料金は 100 円で良い。無料は良くない。
【70 歳代、女性】	料金はゾーン制、北部-北部 100 円、北部-中部 200 円、北部-南部 300 円か 400 円位ではどうか。
【70 歳代、女性】	料金は 200 円位だと有りがたい。
【80 歳代、男性】	手頃な料金で有り難い。
【80 歳代、女性】	料金は 200 円位にして欲しい。
【80 歳代、女性】	利用距離が短くても同一料金は、高い気がする。
【80 歳代、女性】	一律 300 円は、少し高い。もっと細かく設定して欲しい。

その他の感想

【60 歳代、女性】	雪の日の通院には助かる。
【60 歳代、女性】	家族が運転するので、まだ利用しない。今後は利用するので、よろしくをお願いします。
【60 歳代、女性】	乗合タクシーに乗るのは楽しい。運転手さんとの会話も楽しみ。
【60 歳代、女性】	制度は大変良いので、是非続行を。
【70 歳代、女性】	大変感謝している。病院への帰り道、薬局へ寄れずに都合が悪い。改善策を考えて欲しい。
【70 歳代、女性】	年寄りには本当に有り難い。これから寒くなり、自分で行けない所に行けるので、最高に有り難い。
【70 歳代、女性】	手を挙げたら、乗せてもらえるようにして欲しい。
【70 歳代、女性】	運転出来ない者には大変助かる。老人の医者通いに助かるので、続けて欲しい。
【70 歳代、女性】	今年はまだ利用していない。乗合タクシーはずっと続けて欲しい。
【70 歳代、女性】	予約時に到着予想時間を教えて欲しい。余裕を持たないと間に合わない場合がある。
【70 歳代、女性】	あちこち回るので時間がかかるのが困る。
【70 歳代、女性】	大変有り難く利用させていただいている。運転手の対応もとても良い。
【70 歳代、無回答】	乗合タクシーが運行されて良かったと思います。
【80 歳代、女性】	大変良い事だと思う。
【80 歳代、女性】	運転手により対応が異なり、不満。
【80 歳代、女性】	時間どおりに来ないので、約束の時間が有る時には利用できない。
【80 歳代、女性】	時間が遅れると、心配になる。
【80 歳代、女性】	現行で良い。
【80 歳代、女性】	大変良いと思う。改善点は無いと思う。
【80 歳代、無回答】	待ち時間が長いので改善して欲しい。
【90 歳以上、女性】	医療関係からの予約(帰宅時)は、30 分程で来てほしい。1 時間以上だと具合が悪くなる。
【90 歳以上、女性】	車椅子なので利用出来ない。車椅子でも利用できるようにして欲しい。
【無回答、男性】	現在の計画で良い。

3 付属資料
 (1) 調査票

平成22年度 白馬村乗合タクシー 登録者アンケート調査票

ご自身についてお答えください。 当てはまる番号に○をつけてください。

年 齢	1. 60歳代	2. 70歳代	3. 80歳代	4. 90歳以上
性 別	1. 男性	2. 女性		

乗合タクシー運行の内容についてどう思いますか。

内 容	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い
予約時間 (出発時刻の30分前までに予約が必要)	1	2	3	4	5
運 行 日 (土日・祝日・年末年始を除く毎日運行)	1	2	3	4	5
始発時刻 (午前 8時15分)	1	2	3	4	5
最終時刻 (午後16時00分)	1	2	3	4	5
利用料金 (300円)	1	2	3	4	5
車両への乗り降りのしやすさ	1	2	3	4	5
乗車中の安全性	1	2	3	4	5
運転手の対応	1	2	3	4	5
予約センターの電話受付の対応	1	2	3	4	5

どんな点を改善すれば、利用しやすい乗合タクシーになりますか。ご自由に記入ください。

(2) 依頼文

白馬ふれ愛号
白馬村乗合タクシー アンケート調査

ご協力をお願い

平素より、村政にご理解とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、平成21年4月1日から運行しています「白馬ふれ愛号」は、運行から1年半が経過し、1日平均25人の皆様からご利用をいただいているところです。

このアンケート調査は、現在推進しています「白馬村地域公共交通活性化・再生総合事業計画」に基づき、公共交通を必要とする方のニーズに応えた交通体系を構築するため、皆様のご意見やご意向を把握することを目的としています。

つきましては、お忙しいところ誠に恐縮ですが、より多くの皆様から愛され、利用される交通サービスを皆様とともに考えていきたいと存じますので、調査へのご協力を賜りますようお願い申し上げます。

なお、お答えいただいた内容はすべて統計的に処理し、他の目的には一切使用いたしませんので、個人にご迷惑をおかけすることはありませんことを申し添えます。

平成22年10月 白馬村長 太田 紘 熙

ご記入にあたってのお願い

- 1 必ず封筒の宛名のご本人様をご記入ください。
- 2 問いにしたがって、直接“調査票”にご記入ください。
- 3 ご記入にあたっては、万年筆、ボールペンでお願いします。
- 4 ご記入が済みました“調査票”は、お手数ですが同封の返信用封筒に入れて、切手を貼らずにポストにご投函ください。
- 5 返送につきましては誠に勝手ながら、平成22年10月22日(金)までにご投函くださいますようお願いいたします。
- 6 この調査に関するお問い合わせは、下記にお願いします。

【お問い合わせ先】

白馬村役場住民福祉課 福祉係 担当:鈴木広章
電話 (0261) 72-5000 (内線157) ファクシミリ (0261)72-7001

デマンド型乗合タクシー試験運行における
アンケート調査 報告書

使用ソフト（集計）『アンケート君 Ver4.09』

2008年12月

白馬村 住民福祉課

〒399-9393 長野県北安曇郡白馬村大字北城 7025 番地
