



デマンド型乗合タクシー実証運行事業

平成23年度 利用者アンケート

報告書

平成23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	13
3 付属資料	16
(1) 調査票	16
(2) 依頼文	17

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 平成23年度「白馬ふれ愛号」利用者220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23年9月22日(木)から10月7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) 運行間隔
- 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) 138(62.7%)

	対象者数(人)	回答者数(人)	回答率(%)
男性	36	17	47.2
女性	184	107	58.2
無回答		14	6.4
合計	220	138	62.7

2 集計結果

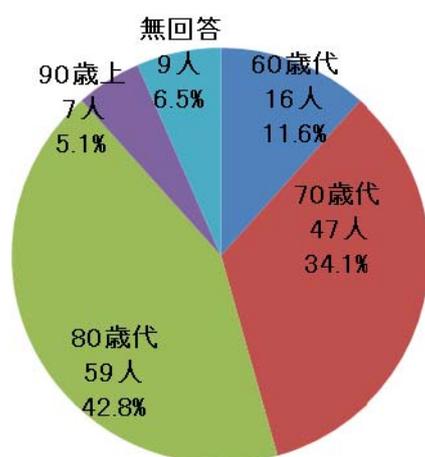
(1) 回答者の属性

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%

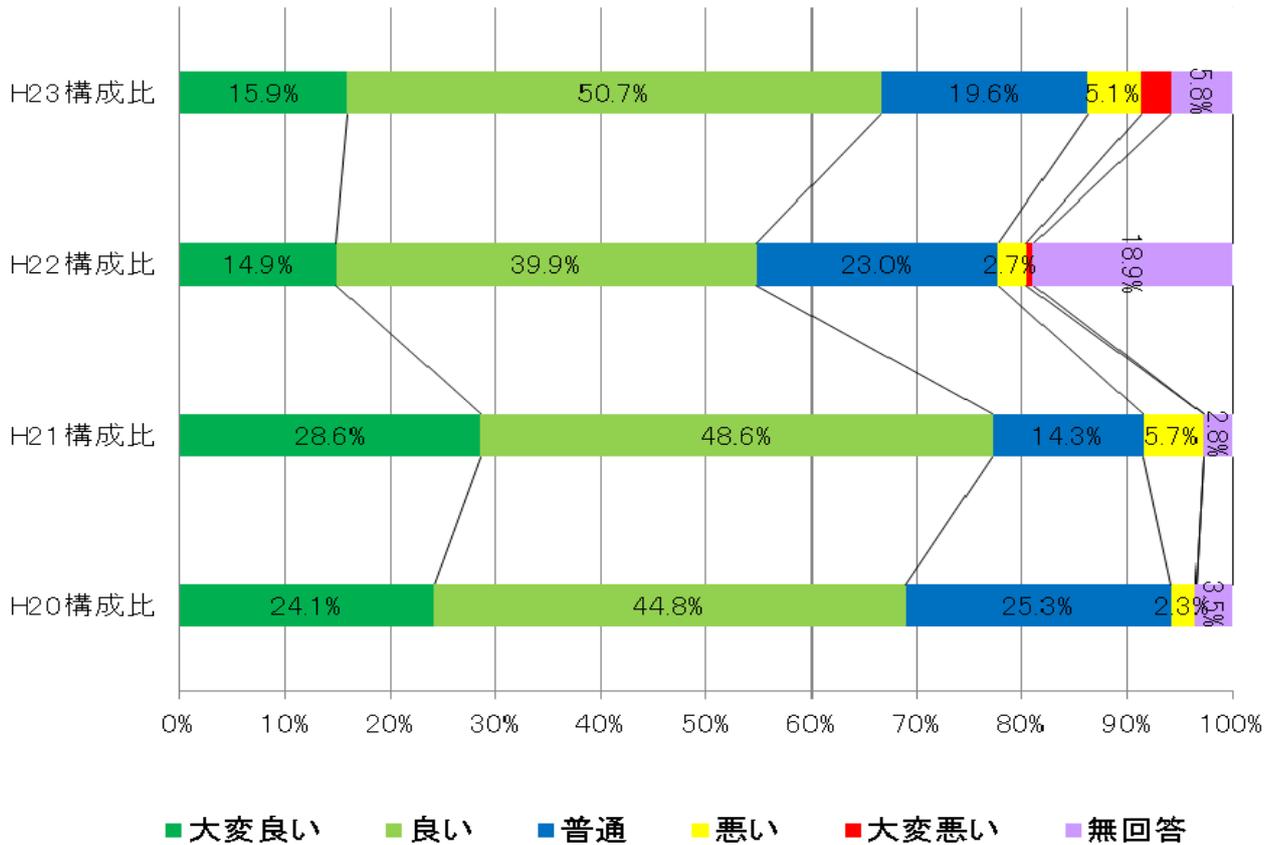
②年 齢



	回答数	構成比
60歳代	16人	10.8%
70歳代	47人	43.2%
80歳代	59人	35.1%
90歳以上	7人	4.1%
無回答	9人	6.8%
計	138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）

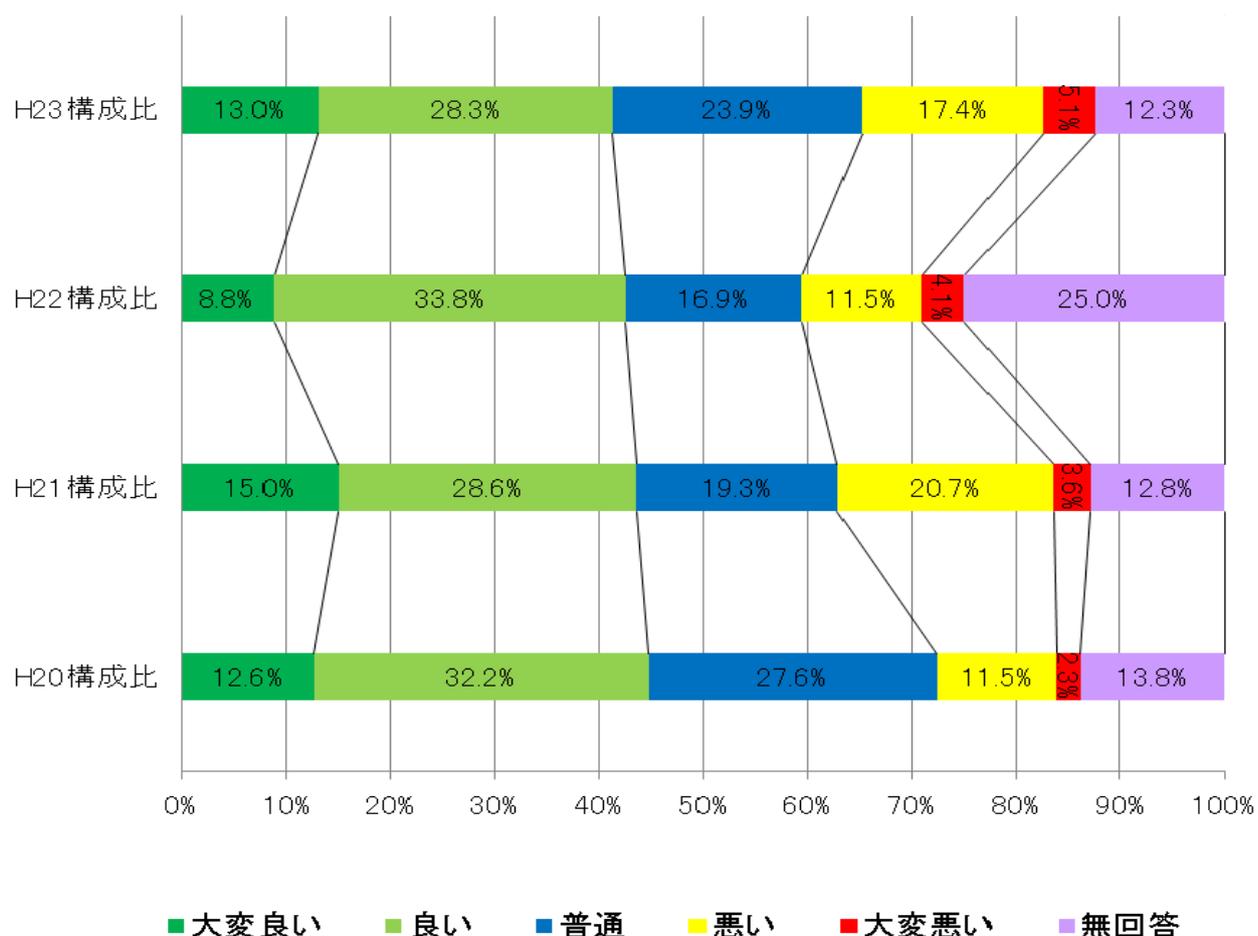


設 問	回答数	H23 構成比	H22 構成比	H21 構成比	H20 構成比
(1) 大変良い	22	15.9%	14.9%	28.6%	24.1%
(2) 良い	70	50.7%	39.9%	48.6%	44.8%
(3) 普通	27	19.6%	23.0%	14.3%	25.3%
(4) 悪い	7	5.1%	2.7%	5.7%	2.3%
(5) 大変悪い	4	2.9%	0.7%	0.0%	0.0%
無回答	8	5.8%	18.8%	2.8%	3.5%
計	138	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

H23/H22 増減	H22/H21 増減	H21/H20 増減
1.0%	-13.7%	4.5%
10.8%	-8.7%	3.8%
-3.4%	8.7%	-11.0%
2.4%	-3.0%	3.4%
2.2%	0.7%	0.0%
-13.0%	16.0%	-0.7%
0.0%	0.0%	0.0%

○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」・「普通」で86.2%を占めており、満足度は高い。

②運行日について（土日・祝日・年末年始を除く毎日運行）

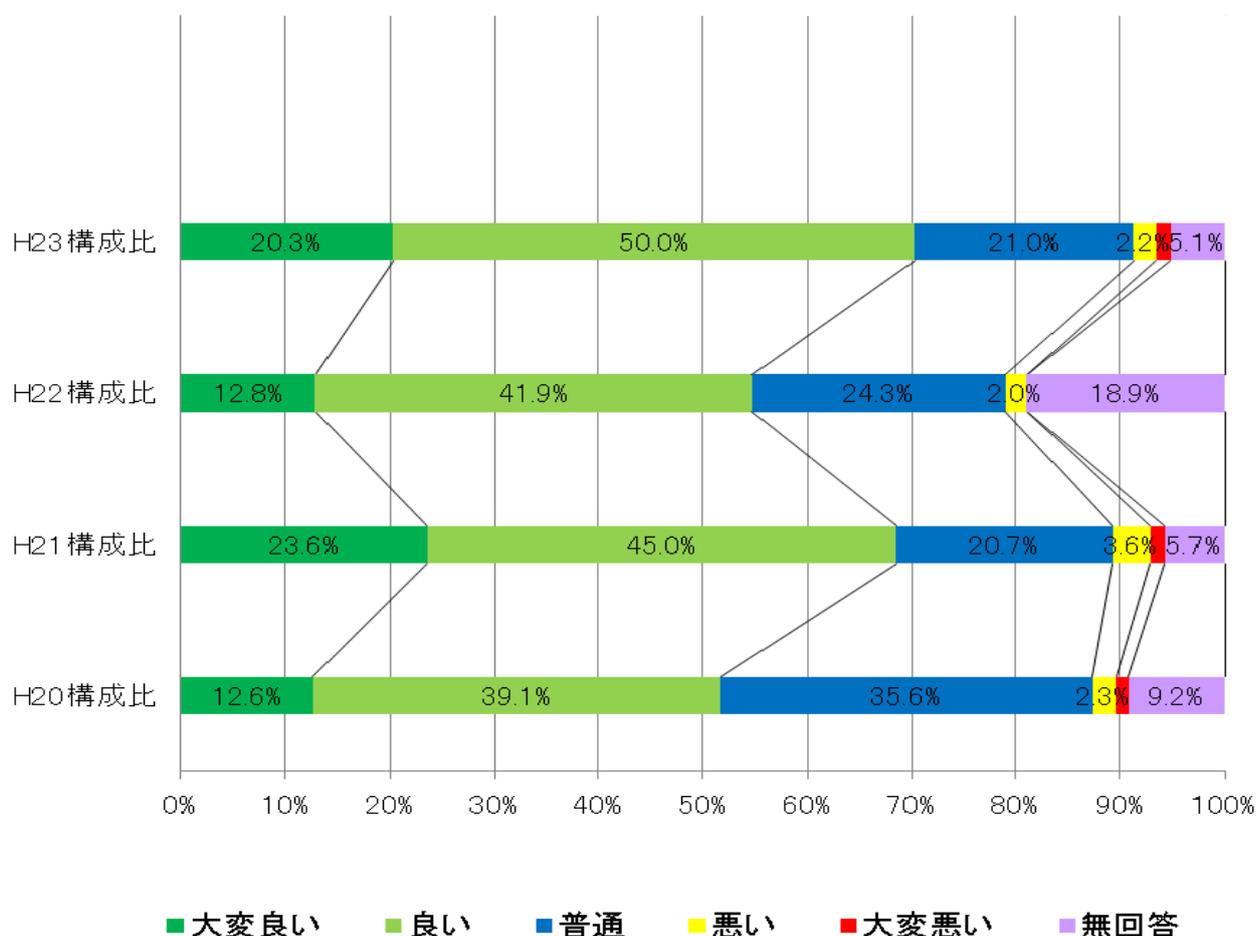


設問	回答数	H23 構成比	H22 構成比	H21 構成比	H20 構成比
(1) 大変良い	18	13.0%	8.8%	15.0%	12.6%
(2) 良い	39	28.3%	33.8%	28.6%	32.2%
(3) 普通	33	23.9%	16.9%	19.3%	27.6%
(4) 悪い	24	17.4%	11.5%	20.7%	11.5%
(5) 大変悪い	7	5.1%	4.1%	3.6%	2.3%
無回答	17	12.3%	25.0%	12.8%	13.8%
計	138	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

H23/H22 増減	H22/H21 増減	H21/H20 増減
4.3%	-6.2%	2.4%
-5.5%	5.2%	-3.6%
7.0%	-2.4%	-8.3%
5.9%	-9.2%	9.2%
1.0%	0.5%	1.3%
-12.7%	12.2%	-1.0%
0.0%	0.0%	0.0%

○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「悪い」・「大変悪い」で22.5%を占めている。生活の足として定着している中で、約4分の1の方が不満を持っており、土日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）

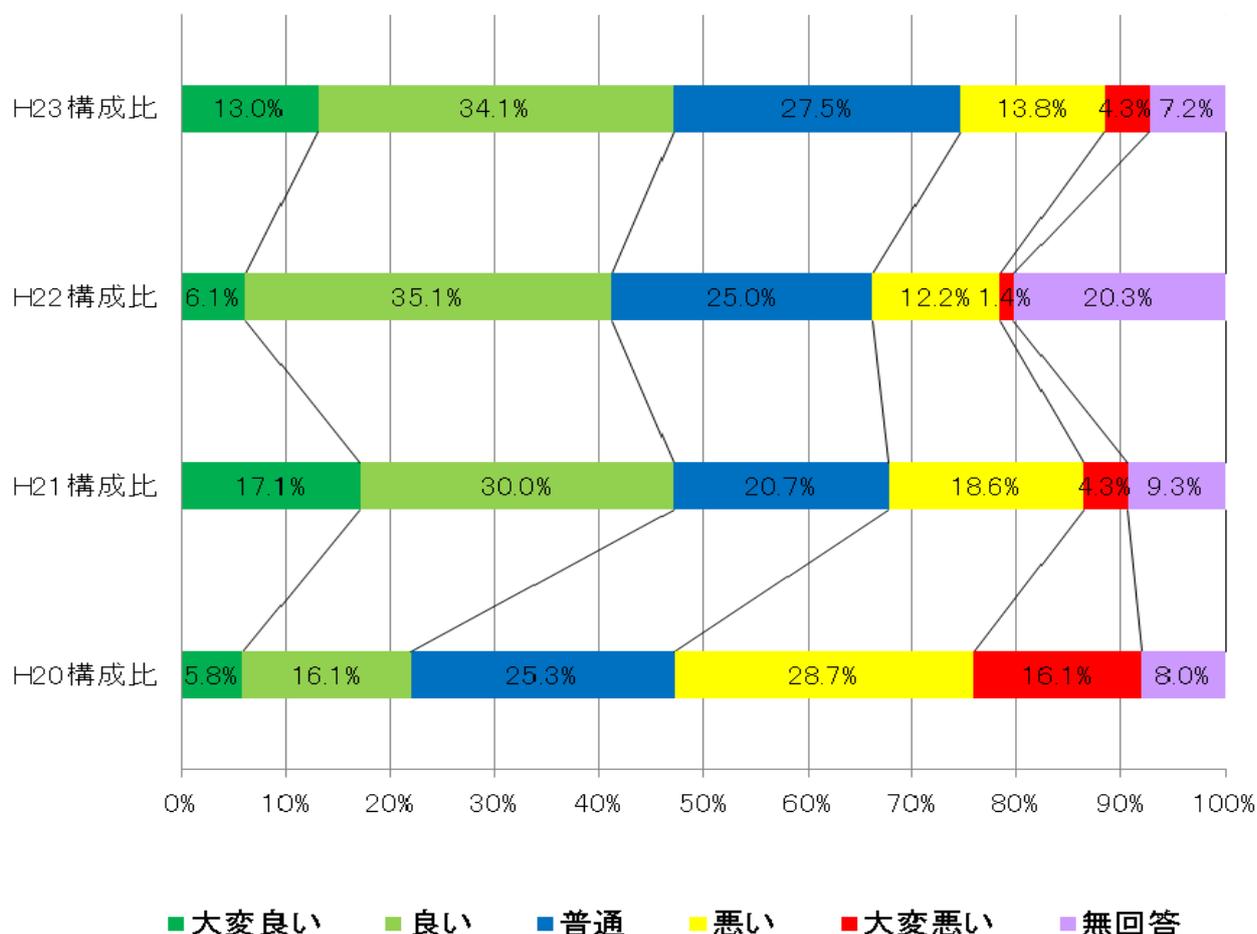


設問	回答数	H23 構成比	H22 構成比	H21 構成比	H20 構成比
(1) 大変良い	28	20.3%	12.8%	23.6%	12.6%
(2) 良い	69	50.0%	41.9%	45.0%	39.1%
(3) 普通	29	21.0%	24.3%	20.7%	35.6%
(4) 悪い	3	2.2%	2.0%	3.6%	2.3%
(5) 大変悪い	2	1.4%	0.0%	1.4%	1.2%
無回答	7	5.1%	18.9%	5.7%	9.2%
計	138	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

H23/H22 増減	H22/H21 増減	H21/H20 増減
7.5%	-10.8%	11.0%
8.1%	-3.1%	5.9%
-3.3%	3.6%	-14.9%
0.1%	-1.6%	1.3%
1.4%	-1.4%	0.2%
-13.8%	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年度以降は8時15分に設定している。H23年度のポイントも「大変良い」・「良い」・「普通」を併せて80%を超えており、不満な方は非常に少ない。

④最終便の出発時刻について（午後４時００分発）

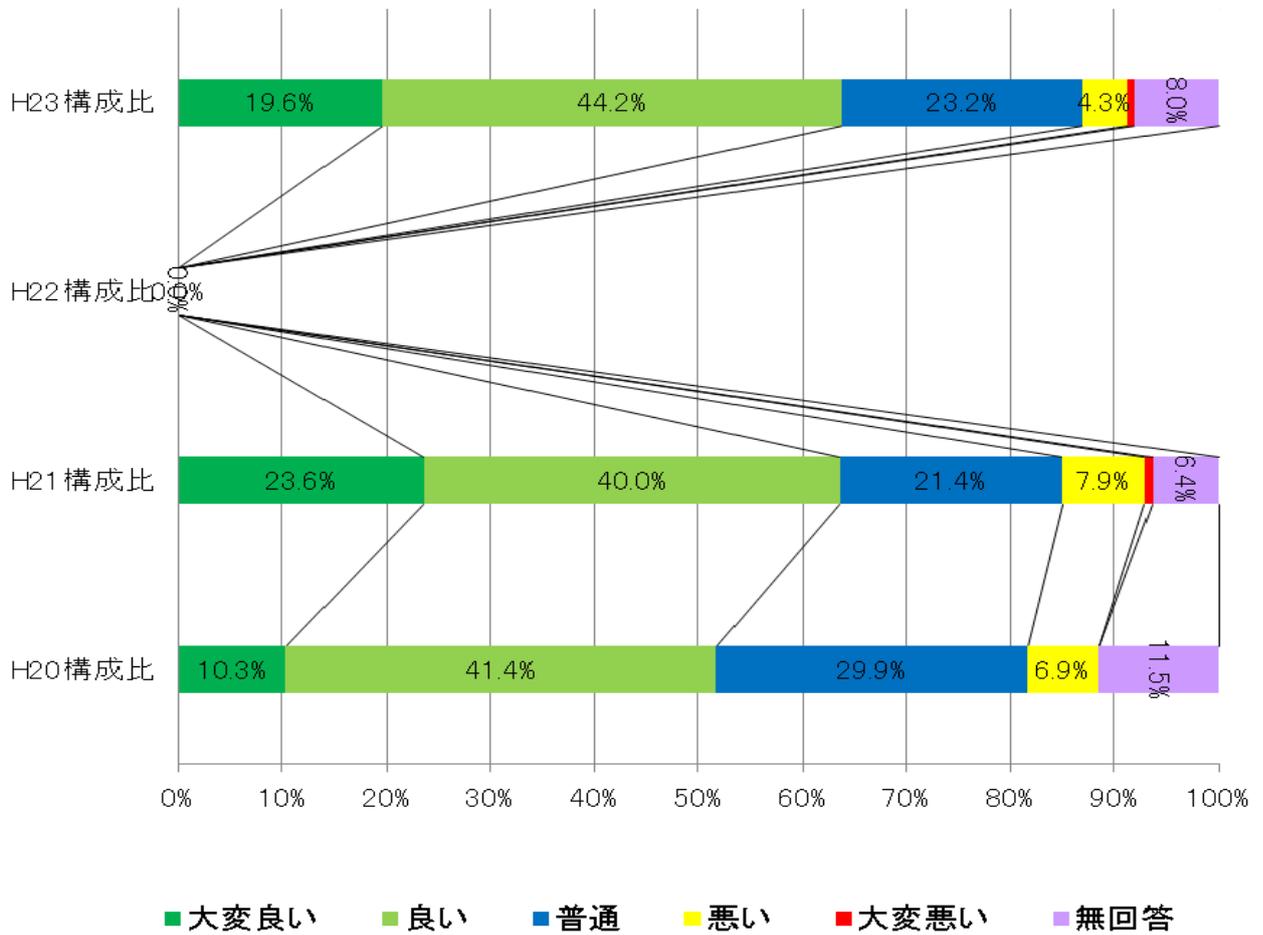


設 問	回答数	H23 構成比	H22 構成比	H21 構成比	H20 構成比
(1) 大変良い	18	13.0%	6.1%	17.1%	5.8%
(2) 良い	47	34.1%	35.1%	30.0%	16.1%
(3) 普通	38	27.5%	25.0%	20.7%	25.3%
(4) 悪い	19	13.8%	12.2%	18.6%	28.7%
(5) 大変悪い	6	4.3%	1.4%	4.3%	16.1%
無回答	10	7.2%	20.3%	9.3%	8.0%
計	138	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

H23/H22 増減	H22/H21 増減	H21/H20 増減
7.0%	-11.0%	11.3%
-1.1%	5.1%	13.9%
2.5%	4.3%	-4.6%
1.6%	-6.4%	-10.1%
3.0%	-2.9%	-11.8%
-13.0%	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年度以降は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%、平成23年度は74.6%となっている。満足度は高いように伺えるが、後述の自由記入では最終時刻の延長を望む意見が多く、引き続きの課題である。

⑤運行間隔（1時間間隔）について

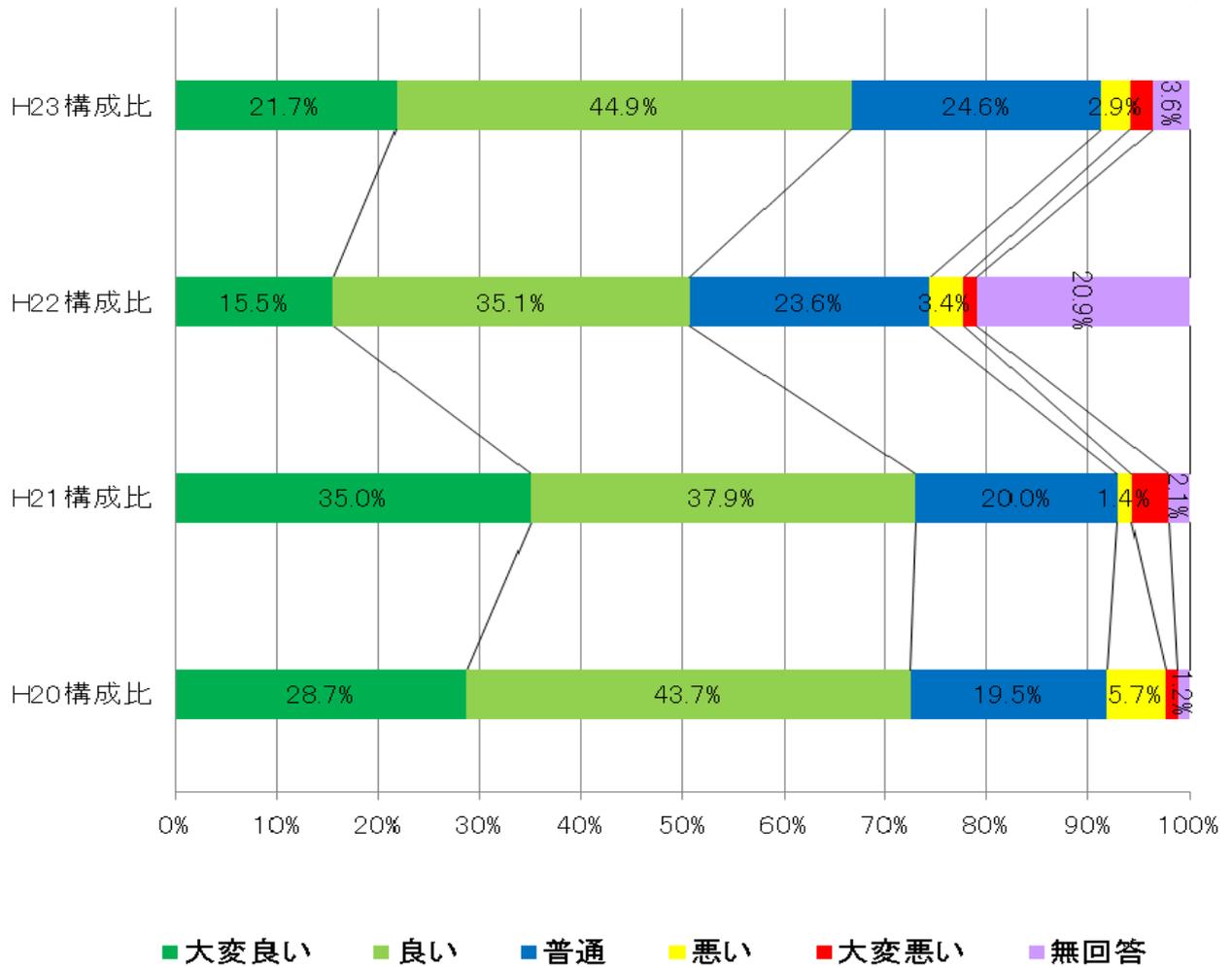


設 問	回答数	H23 構成比	H22 構成比	H21 構成比	H20 構成比
(1) 大変良い	27	19.6%	—	23.60%	10.3%
(2) 良い	61	44.2%	—	40.00%	41.4%
(3) 普通	32	23.2%	—	21.40%	29.9%
(4) 悪い	6	4.3%	—	7.90%	6.9%
(5) 大変悪い	1	0.7%	—	0.70%	0.0%
無回答	11	8.0%	—	6.40%	11.5%
計	138	100.0%	0.0%	100.0%	100.0%

H23/H22 増減	H22/H21 増減	H21/H20 増減
—	—	6.3%
—	—	-5.8%
—	—	0.5%
—	—	-4.3%
—	—	2.4%
—	—	0.9%

○運行間隔（1時間間隔）については、「大変良い」・「良い」・「普通」で87.0%を占めており、満足度は高い。

⑥利用料金について（1乗車300円）

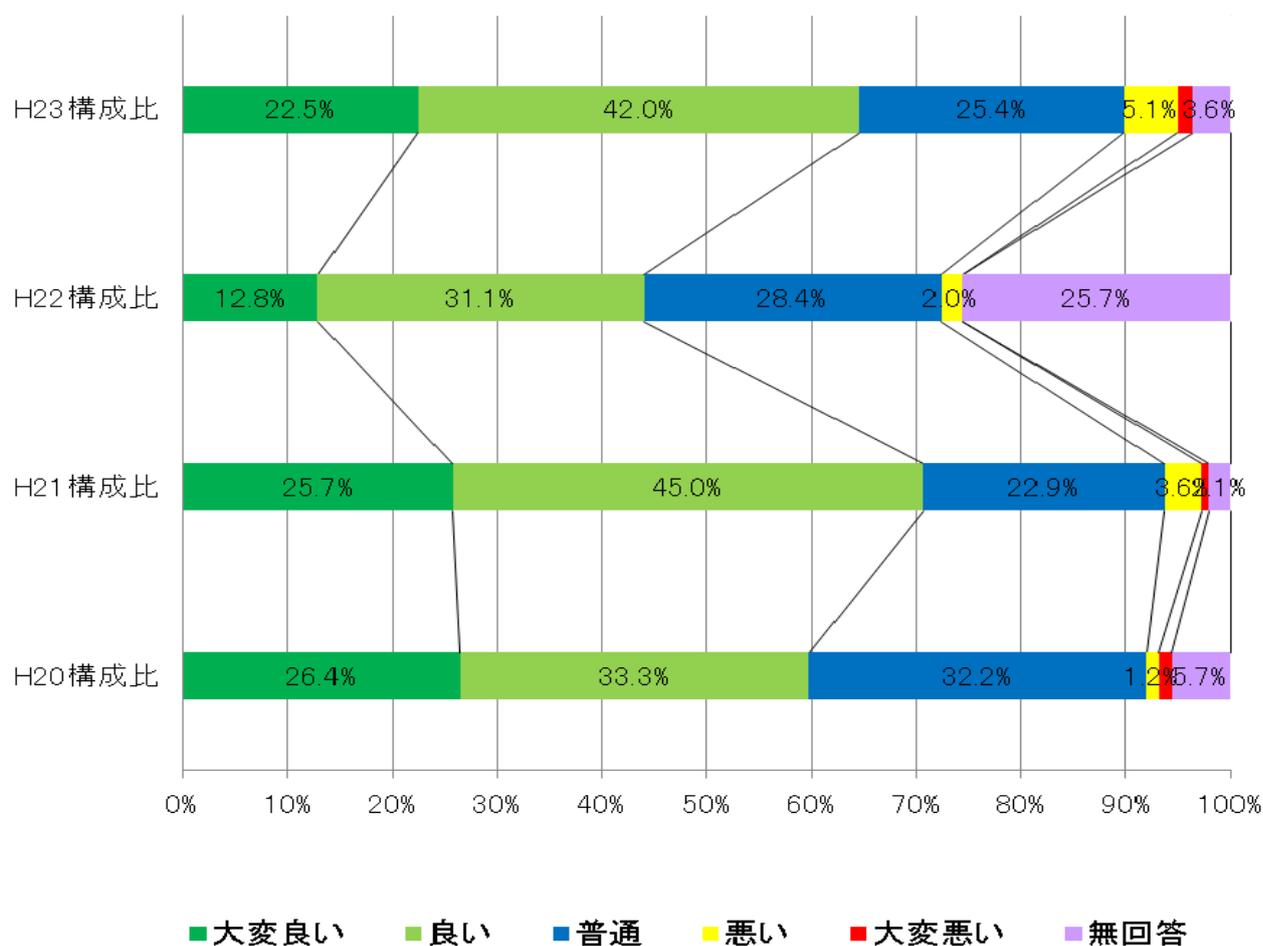


設 問	回答数	H23 構成比	H22 構成比	H21 構成比	H20 構成比
(1) 大変良い	30	21.7%	15.5%	35.0%	28.7%
(2) 良い	62	44.9%	35.1%	37.9%	43.7%
(3) 普通	34	24.6%	23.6%	20.0%	19.5%
(4) 悪い	4	2.9%	3.4%	1.4%	5.7%
(5) 大変悪い	3	2.2%	1.4%	3.6%	1.2%
無回答	5	3.6%	20.9%	2.1%	1.2%
計	138	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

H23/H22 増減	H22/H21 増減	H21/H20 増減
6.2%	-19.5%	6.3%
9.8%	-2.8%	-5.8%
1.0%	3.6%	0.5%
-0.5%	2.0%	-4.3%
0.8%	-2.2%	2.4%
-17.3%	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」・「普通」を合わせたポイントは、91.2%であり、満足度は高い。

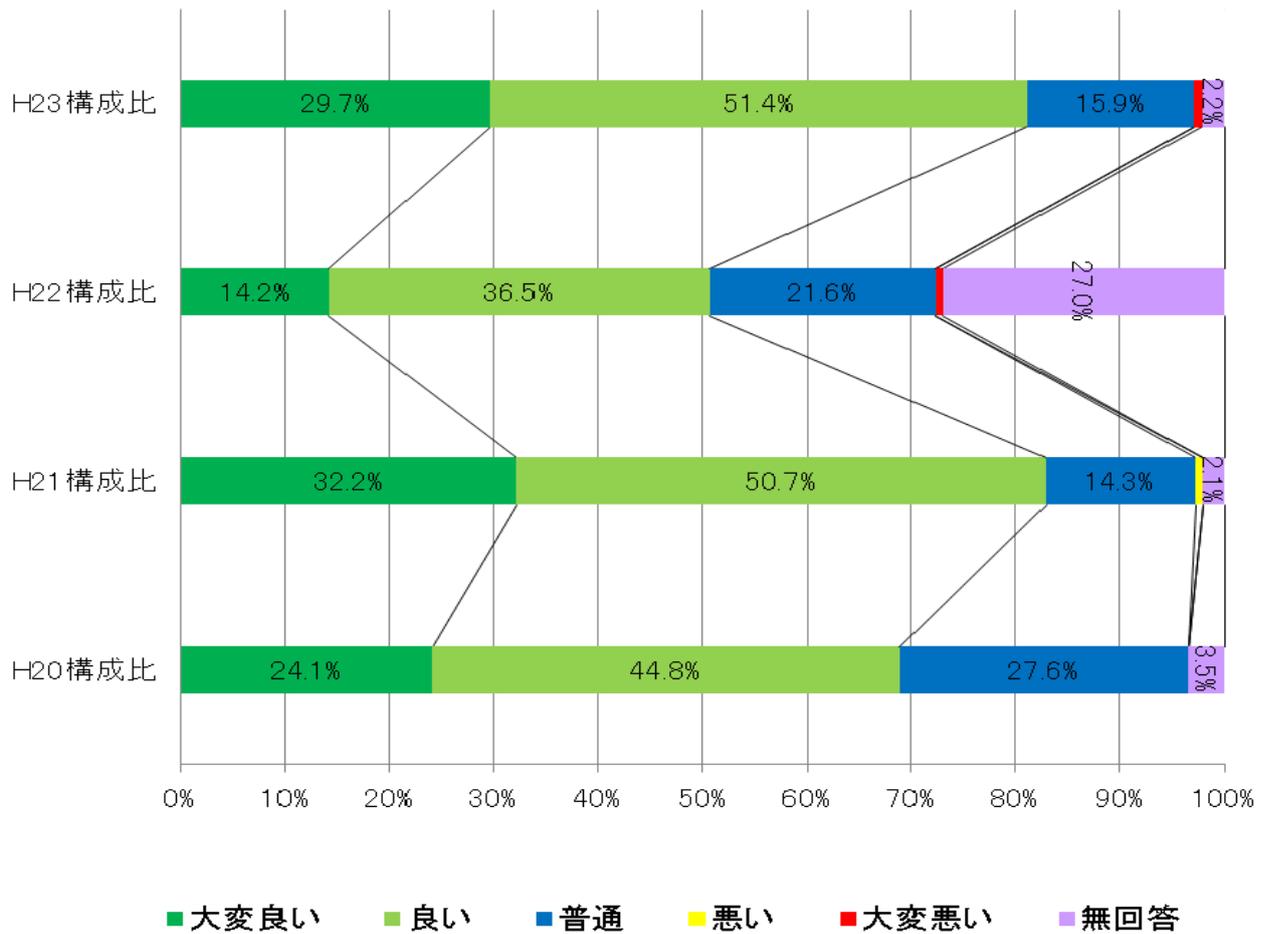
⑦乗り降りのしやすさについて



設 問	回答数	H23 構成比	H22 構成比	H21 構成比	H20 構成比
(1) 大変良い	31	22.5%	12.8%	25.7%	26.4%
(2) 良い	58	42.0%	31.1%	45.0%	33.3%
(3) 普通	35	25.4%	28.4%	22.9%	32.2%
(4) 悪い	7	5.1%	2.0%	3.6%	1.2%
(5) 大変悪い	2	1.4%	0.0%	0.7%	1.2%
無回答	5	3.6%	25.7%	2.1%	5.7%
計	138	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

H23/H22 増減	H22/H21 増減	H21/H20 増減
9.6%	-12.9%	-0.7%
10.9%	-13.9%	11.7%
-3.0%	5.5%	-9.3%
3.0%	-1.6%	2.4%
1.4%	-0.7%	-0.5%
-22.1%	23.6%	-3.6%

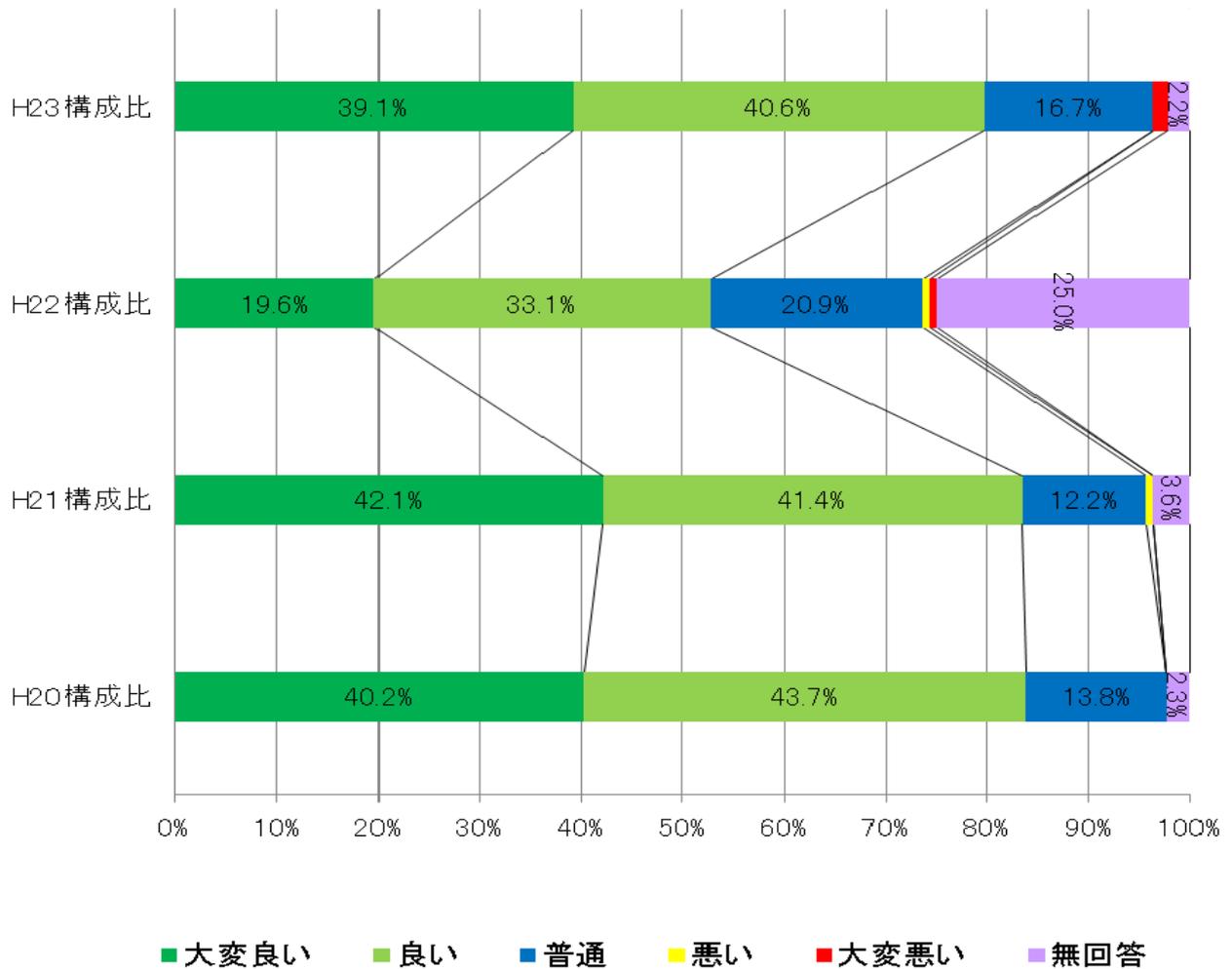
⑧乗車中の安全性について



設 問	回答数	H23 構成比	H22 構成比	H21 構成比	H20 構成比
(1) 大変良い	41	29.7%	14.2%	32.2%	24.1%
(2) 良い	71	51.4%	36.5%	50.7%	44.8%
(3) 普通	22	15.9%	21.6%	14.3%	27.6%
(4) 悪い	0	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%
(5) 大変悪い	1	0.7%	0.7%	0.0%	0.0%
無回答	3	2.2%	27.0%	2.1%	3.5%
計	138	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

H23/H22 増減	H22/H21 増減	H21/H20 増減
15.5%	-18.0%	8.1%
15.0%	-14.2%	5.9%
-5.7%	7.3%	-13.3%
0.0%	-0.7%	0.7%
0.0%	0.7%	±0.0%
-24.9%	24.9%	-1.4%

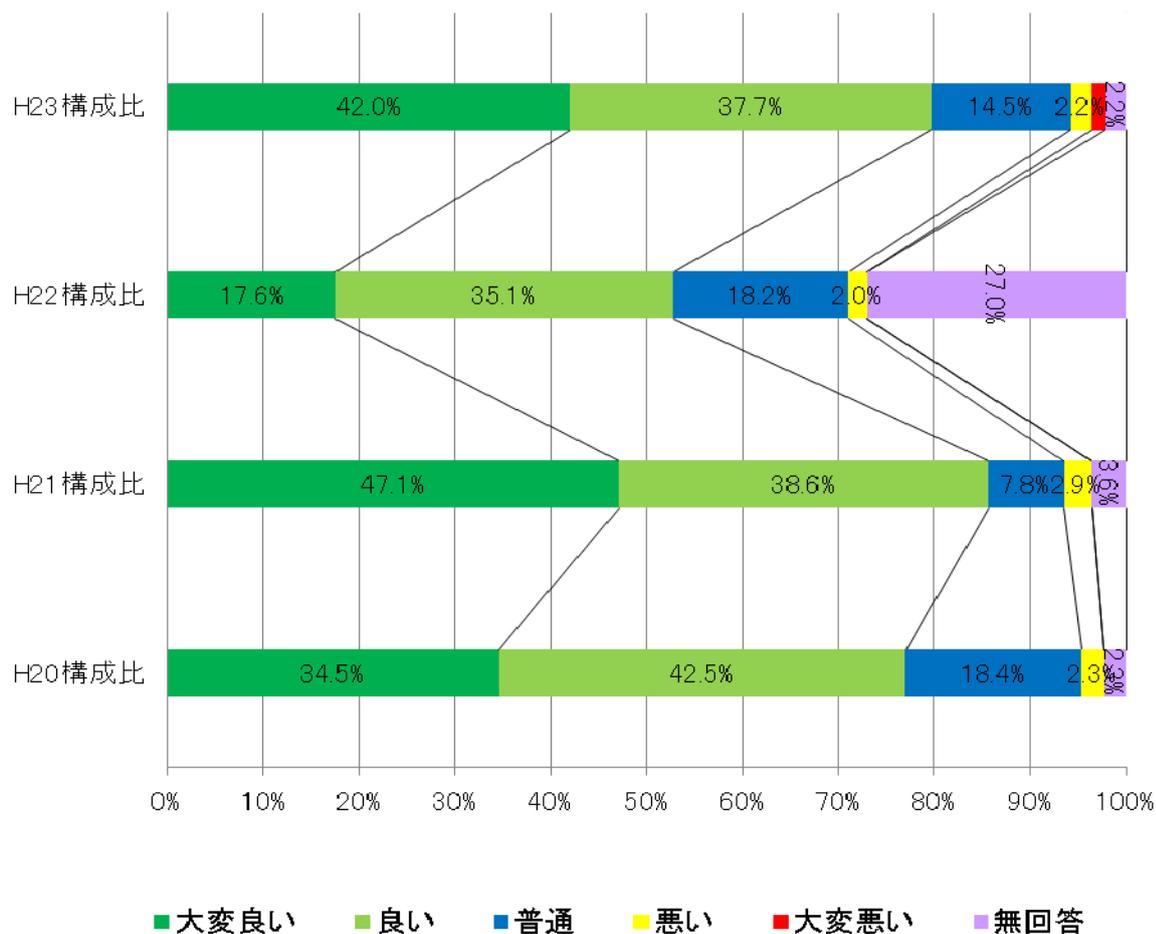
⑨運転手の対応について



設 問	回答数	H23 構成比	H22 構成比	H21 構成比	H20 構成比
(1) 大変良い	54	39.1%	19.6%	42.1%	40.2%
(2) 良い	56	40.6%	33.1%	41.4%	43.7%
(3) 普通	23	16.7%	20.9%	12.2%	13.8%
(4) 悪い	0	0.0%	0.7%	0.7%	0.0%
(5) 大変悪い	2	1.4%	0.7%	0.0%	0.0%
無回答	3	2.2%	25.0%	3.6%	2.3%
計	138	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

H23/H22 増減	H22/H21 増減	H21/H20 増減
19.5%	-22.5%	1.9%
7.5%	-8.3%	-2.3%
-4.3%	8.7%	-1.6%
-0.7%	0.0%	0.7%
0.8%	0.7%	±0.0%
-22.8%	21.4%	1.3%

⑩予約センターの電話対応について



設 問	回答数	H23 構成比	H22 構成比	H21 構成比	H20 構成比
(1) 大変良い	58	42.0%	17.6%	47.1%	34.5%
(2) 良い	52	37.7%	35.1%	38.6%	42.5%
(3) 普通	20	14.5%	18.2%	7.8%	18.4%
(4) 悪い	3	2.2%	2.0%	2.9%	2.3%
(5) 大変悪い	2	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	3	2.2%	27.0%	3.6%	2.3%
計	138	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

H23/H22 増減	H22/H21 増減	H21/H20 増減
24.5%	-29.5%	1.9%
2.5%	-3.5%	-2.3%
-3.8%	10.4%	-1.6%
0.1%	-0.9%	0.7%
1.4%	0.0%	±0.0%
-24.9%	23.4%	1.3%

(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、女性】	予約時間を出発前15～20分前にできないか。
【70 歳代、女性】	予約〆切時間を短縮して欲しい。
【80 歳代、女性】	予約センターに電話が通じない事があった。待ち時間が長い。
【80 歳代、女性】	予約センターと車両で連絡を取り、柔軟な対応をして欲しい。
【80 歳代、女性】	予約〆切時間を短縮して欲しい。
【80 歳代、女性】	予約時間30分前を15分位にして欲しい。
【80 歳代、無回答】	有り難く利用させていただいている。月曜日の8:15分の予約が煩わしいです。

運行日について

【無回答、無回答】	土曜日の運行をお願いしたい。
【60 歳代、女性】	土日祝日に運行して欲しい。
【60 歳代、女性】	土曜日の運行をお願いしたい。冬期間の最終便を5時にして欲しい。
【60 歳代、女性】	土日祝日の運行をお願いしたい。荷物の運び入れを認めて欲しい。
【60 歳代、女性】	土曜日も運行して欲しい。
【60 歳代、男性】	土日の運行・最終便時刻の再検討を。
【70 歳代、無回答】	土日に運行して欲しい。
【70 歳代、女性】	土日祝日に運行して欲しい。
【70 歳代、女性】	土曜日午前中の運行を希望。
【70 歳代、女性】	土曜日に運行して欲しい。運転手は大変親切で助かっている。どうもありがとう。
【70 歳代、女性】	土日運行をして欲しい。
【70 歳代、女性】	土日運行を検討して欲しい。予約時間前にタクシーに出会った場合の対応を柔軟にして欲しい。
【70 歳代、女性】	毎日運行をお願いしたい。
【70 歳代、女性】	土日祝日に運行して欲しい。
【70 歳代、女性】	土日祝日に運行して欲しい。大変ありがたく利用している。
【80 歳代、女性】	土日運行を検討して欲しい。
【80 歳代、女性】	土日に半日でも運行して欲しい。大変重宝している。有り難い。
【80 歳代、女性】	土日に半日でも運行して欲しい。
【80 歳代、女性】	土曜だけでも運行して欲しい。
【80 歳代、女性】	土曜日だけでも運行して欲しい。
【80 歳代、女性】	土曜日に運行して欲しい。
【80 歳代、女性】	土日に運行して欲しい。大変感謝しています。

【80 歳代、女性】	土日運行を検討して欲しい。
【80 歳代、女性】	土日運行をして欲しい。
【80 歳代、女性】	土曜日は運行して欲しい。

運行時間について

【60 歳代、女性】	4時30分まで最終便時間を延長して欲しい。
【60 歳代、女性】	最終時刻を5時にして欲しい。
【60 歳代、女性】	30分間隔で運行して欲しい。
【70 歳代、無回答】	最終便は5時頃にして欲しい。
【70 歳代、女性】	夏季だけでも最終便を5時にして欲しい。
【70 歳代、女性】	JRとの接続が悪いので改善して欲しい。
【70 歳代、男性】	運行時間を朝7時～夕方5時にして欲しい。待ち時間が長い。
【70 歳代、男性】	最終時刻を5時にして欲しい。
【80 歳代、女性】	最終便は5時頃にして欲しい。
【80 歳代、女性】	電車の接続に多少不便がある。
【80 歳代、女性】	始発便は8:15では早すぎるのではないか。
【80 歳代、女性】	最終時刻を遅くして欲しい。
【90 歳以上、女性】	病院帰りの時間に合わず、普通タクシーを利用する。30分間隔には出来ないか。

利用料金について

【60 歳代、女性】	利用料金について年金生活者は100円で良いと思う。それ以外の者は300円で良い。
【70 歳代、女性】	利用料金は200円が良い。
【70 歳代、女性】	料金を200円にして欲しい。
【80 歳代、女性】	利用料金を200円位にして欲しい。

その他の感想

【無回答、無回答】	運転手が私的な話をするのは止めた方が良い。
【70 歳代、女性】	運転手で対応の悪い人がある。
【80 歳代、女性】	運転手が重い買物荷物を運んでくれる。大変親切で助かる。
【90 歳以上、男性】	運転手の対応は丁寧。食材を玄関まで運んでくれるのは頭が下がる。
【無回答、無回答】	大変助かっている。長く続けて欲しい。
【60 歳代、女性】	利用しやすい。改善点はない。
【60 歳代、女性】	予約時間よりあまり遅れないで欲しい。
【60 歳代、女性】	乗降時の段差が大きい。改善して欲しい。
【60 歳代、女性】	待ち時間と目的地に着く為に余裕時間が必要で不便。
【70 歳代、女性】	電話を受ける人の言葉遣いが悪い。
【70 歳代、女性】	出発時間と自宅到着時間が違いすぎて利用出来ない。10分位のずれに出来ないか。
【70 歳代、女性】	改善点はありません。
【70 歳代、女性】	ありがとうございます。
【70 歳代、女性】	自動車が無いので、助かる。
【70 歳代、女性】	あちこち回るので忙しい時には利用しづらい。
【70 歳代、女性】	大変良い事業です。
【70 歳代、女性】	本事業は大変有り難いです。
【70 歳代、女性】	時間に間に合わない時があり、利用できない。
【70 歳代、女性】	自宅まで来ていただいて本当に助かっている。
【70 歳代、男性】	利用者の立場に立った普及をめざして欲しい。
【70 歳代、男性】	雨天時の乗降時に濡れる。難しいが対応を検討して欲しい。
【80 歳代、無回答】	家まで送っていただけで有り難いです。
【80 歳代、女性】	大変助かっている。
【80 歳代、女性】	有り難く利用している。どうもありがとうございます。
【80 歳代、女性】	乗合なので待時間があるのは仕方がない。冬期の待時間は辛い。
【80 歳代、女性】	現行の制度で良いと思う。
【80 歳代、女性】	運行が有るだけで大変助かる。
【80 歳代、女性】	運行間隔を短くして欲しい。
【80 歳代、女性】	出発時間より早く来て、待っているのを止めて欲しい(気があせる)。
【80 歳代、女性】	膝に持病があり、乗降が苦痛だ。
【80 歳代、男性】	乗り降りに常に踏み台を用意して欲しい。
【80 歳代、男性】	予約時間より20分待つ事があるので連絡が欲しい。
【90 歳以上、女性】	有り難く利用させていただいている。
【90 歳以上、女性】	改善する所はありません。

3 付属資料
(1) 調査票

平成23年度 白馬村乗合タクシー アンケート調査票

今後の乗合タクシー事業の参考とさせていただきます。アンケートにお答えください。

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 4時00分)	1	2	3	4	5
運行間隔 (約1時間間隔)	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。

ご協力いただきありがとうございました。お手数ですが10月7日(金)までに、この用紙を同封の返信用封筒に入れ、切手を貼らずにポストに投函してください。

(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2年半が経過し、1日平均28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、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23年 9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、10月7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
Eメール jumin@vill.hakuba.nagano.jp

デマンド型乗合タクシー実証運行における
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
