

# 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 〕

平成20年12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      |
| <br>2 集計結果 .....        | <br>2  |
| (1) 回答者の属性 .....        | 2      |
| (2) 試験運行の内容について .....   | 4      |
| (3) 利用しなかった理由について ..... | 9      |
| (4) 具体的な要望や感想 .....     | 10     |
| <br>3 付属資料 .....        | <br>20 |
| (1) 調査票 .....           | 20     |
| (2) 依頼文 .....           | 22     |

## 1 調査の概要

### (1) 調査目的

11月11日から試験運行を開始した白馬村乗合タクシーは、平成21年度から道路運送法第4条に規定される一般乗合旅客自動車運送事業として本格的に運行する。

については、試験運行期間中の利用登録者の状況や意向を調査し、運行計画の策定に活用する。

### (2) 調査方法

- ①調査対象 12月10日現在で乗合タクシーの利用登録をしている方 489人  
イ. 運行開始から1ヶ月(11月11日～12月10日)で利用した方 104人  
ロ. まだ利用していない方 385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 12月11日(木)から12月24日(水)
- 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(既利用者)

○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

#### ③利用しなかった理由(未利用者)

### (4) 回答状況

#### ①既利用者

回収数(率) 87(83.7%)

|       | 対象者数(人) | 回答者数(人) | 回答率(%) |
|-------|---------|---------|--------|
| 男 性   | 18      | 13      | 72.2   |
| 女 性   | 86      | 70      | 81.4   |
| 無 回 答 |         | 4       |        |
| 合 計   | 104     | 87      | 83.7   |

#### ①未利用者

回収数(率) 261(67.8%)

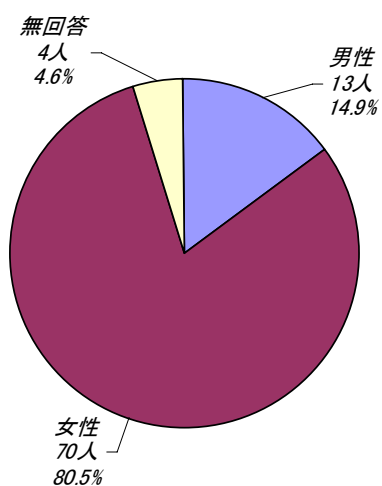
|       | 対象者数(人) | 回答者数(人) | 回答率(%) |
|-------|---------|---------|--------|
| 男 性   | 126     | 85      | 67.5   |
| 女 性   | 259     | 162     | 62.5   |
| 無 回 答 |         | 14      |        |
| 合 計   | 385     | 261     | 67.8   |

## 2 集計結果

### (1) 回答者の属性

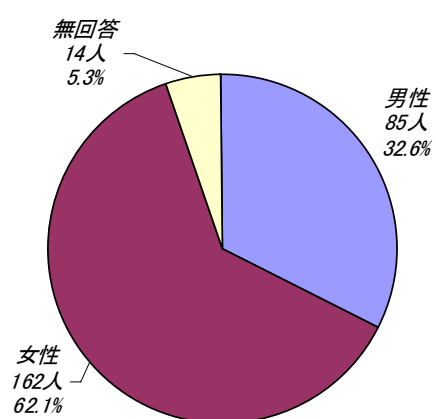
#### ①性 別

〔乗合タクシー利用者〕



|     | 回答数 | 構成比   |
|-----|-----|-------|
| 男 性 | 13  | 14.9% |
| 女 性 | 70  | 80.5% |
| 無回答 | 4   | 4.6%  |

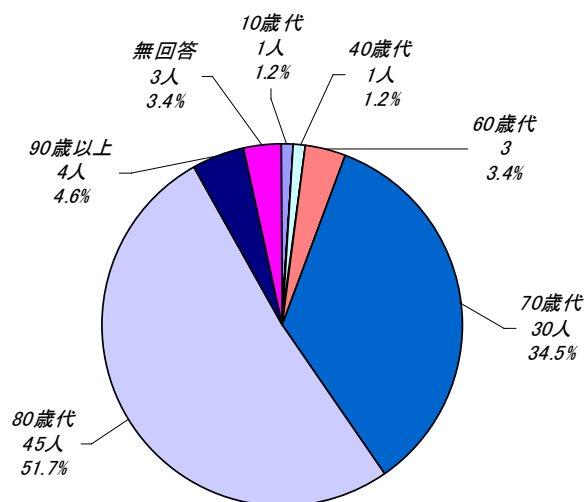
〔乗合タクシー未利用者〕



|     | 回答数 | 構成比   |
|-----|-----|-------|
| 男 性 | 85  | 32.6% |
| 女 性 | 162 | 62.1% |
| 無回答 | 14  | 5.3%  |

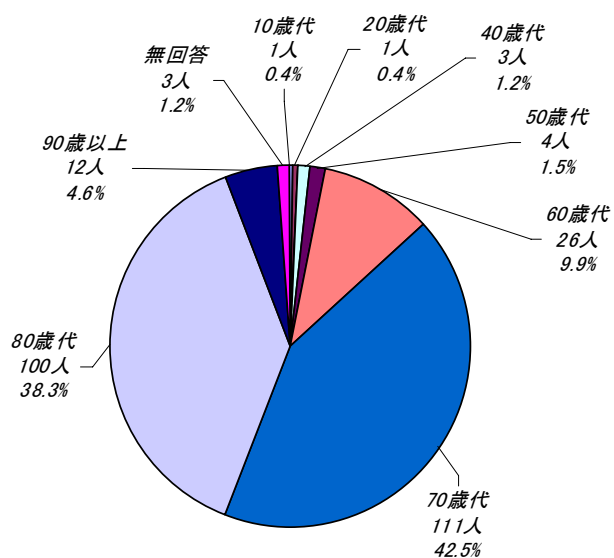
## ②年 齢

〔乗合タクシー利用者〕



|       | 回答数 | 構成比   |
|-------|-----|-------|
| 10歳代  | 1   | 1.2%  |
| 20歳代  | 0   | 0%    |
| 30歳代  | 0   | 0%    |
| 40歳代  | 1   | 1.2%  |
| 50歳代  | 0   | 0%    |
| 60歳代  | 3   | 3.4%  |
| 70歳代  | 30  | 34.5% |
| 80歳代  | 45  | 51.7% |
| 90歳以上 | 4   | 4.6%  |
| 無回答   | 3   | 3.4%  |

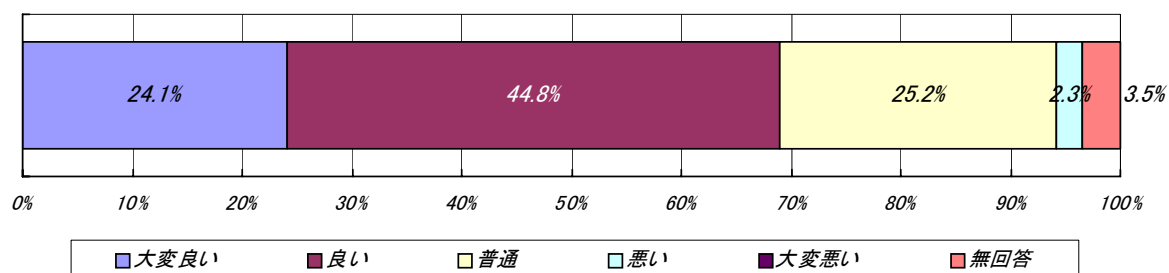
〔乗合タクシー未利用者〕



|       | 回答数 | 構成比   |
|-------|-----|-------|
| 10歳代  | 1   | 0.4%  |
| 20歳代  | 1   | 0.4%  |
| 30歳代  | 0   | 0%    |
| 40歳代  | 3   | 1.2%  |
| 50歳代  | 4   | 1.5%  |
| 60歳代  | 26  | 9.9%  |
| 70歳代  | 111 | 42.5% |
| 80歳代  | 100 | 38.3% |
| 90歳以上 | 12  | 4.6%  |
| 無回答   | 3   | 1.2%  |

## (2) 試験運行の内容について（既利用者が回答）

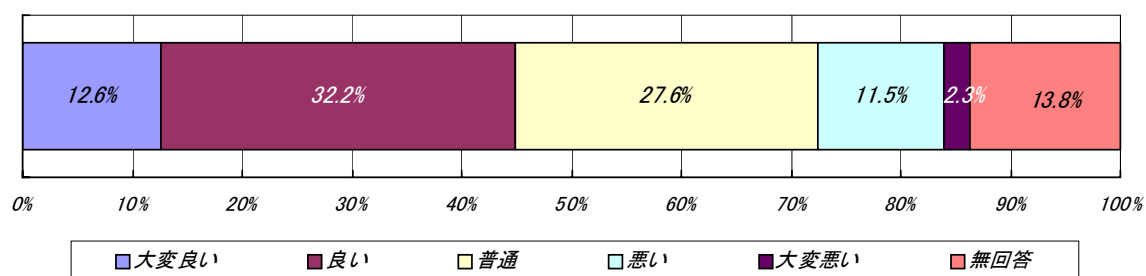
### ①予約時間について（出発時間の30分前までに予約）



| 設 問      | 回答数 | 構成比   |
|----------|-----|-------|
| (1) 大変良い | 21  | 24.1% |
| (2) 良い   | 39  | 44.8% |
| (3) 普通   | 22  | 25.3% |
| (4) 悪い   | 2   | 2.3%  |
| (5) 大変悪い | 0   | 0%    |
| 無回答      | 3   | 3.5%  |
| 計        | 87  | 100%  |

○「大変良い」と「良い」を合わせると68.9%になるのに対し、「悪い」はわずか2.3%である。このことから、予約時間が出発時刻の30分前までというのはほぼ理解を得ていることがわかる。

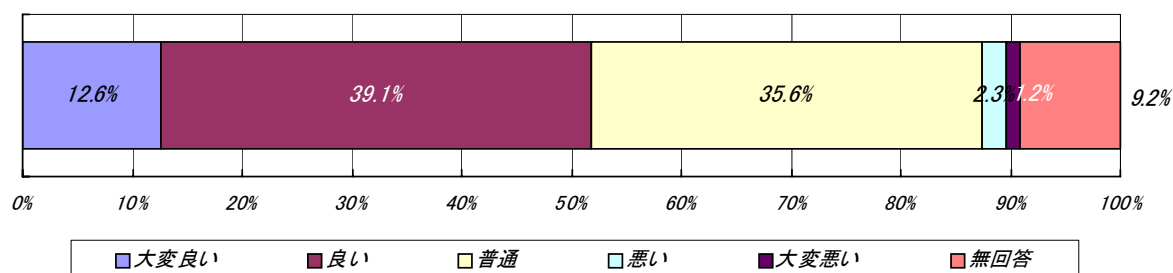
### ②運行日について（土日・祝日・年末年始を除く毎日運行）



| 設 問      | 回答数 | 構成比   |
|----------|-----|-------|
| (1) 大変良い | 11  | 12.6% |
| (2) 良い   | 28  | 32.2% |
| (3) 普通   | 24  | 27.6% |
| (4) 悪い   | 10  | 11.5% |
| (5) 大変悪い | 2   | 2.3%  |
| 無回答      | 12  | 13.8% |
| 計        | 87  | 100%  |

○「大変良い」と「良い」を合わせると44.8%になるのに対し、「大変悪い」と「悪い」を合わせると13.8%であり、土日・祝日の運行を希望している方が若干いることがわかる。

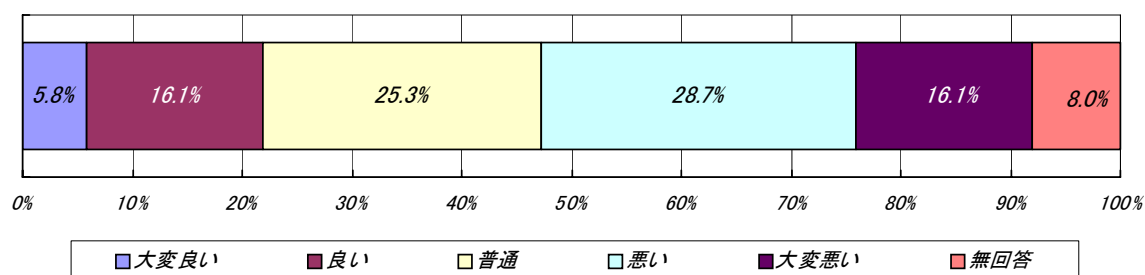
### ③始発便の出発時刻について（午前８時３０分発）



| 設 問      | 回答数 | 構成比   |
|----------|-----|-------|
| (1) 大変良い | 11  | 12.6% |
| (2) 良い   | 34  | 39.1% |
| (3) 普通   | 31  | 35.6% |
| (4) 悪い   | 2   | 2.3%  |
| (5) 大変悪い | 1   | 1.2%  |
| 無回答      | 8   | 9.2%  |
| 計        | 87  | 100%  |

○「大変良い」と「良い」を合わせると51.7%になるのに対し、「大変悪い」と「悪い」を合わせるとわずか3.5%である。このことから、始発便の出発時刻は8時30分ではほぼ理解を得ていることがわかる。

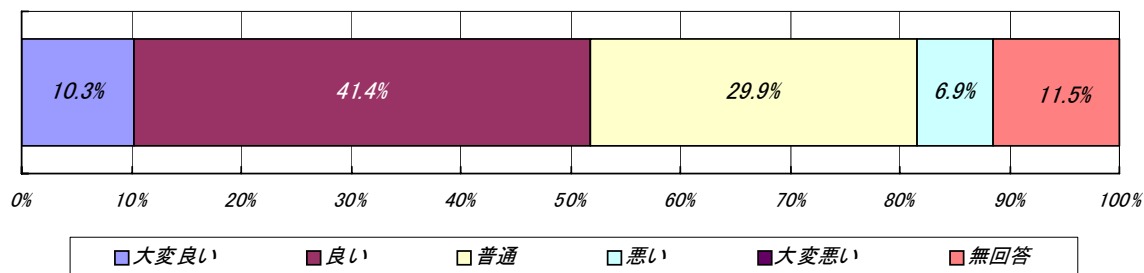
### ④最終便の出発時刻について（午後２時３０分発）



| 設 問      | 回答数 | 構成比   |
|----------|-----|-------|
| (1) 大変良い | 5   | 5.8%  |
| (2) 良い   | 14  | 16.1% |
| (3) 普通   | 22  | 25.3% |
| (4) 悪い   | 25  | 28.7% |
| (5) 大変悪い | 14  | 16.1% |
| 無回答      | 7   | 8.0%  |
| 計        | 87  | 100%  |

○「大変良い」と「良い」を合わせると21.9%になるのに対し、「大変悪い」と「悪い」を合わせると44.8%にもなる。このことから、最終便の出発時刻は14時30分では早すぎるということがわかる。

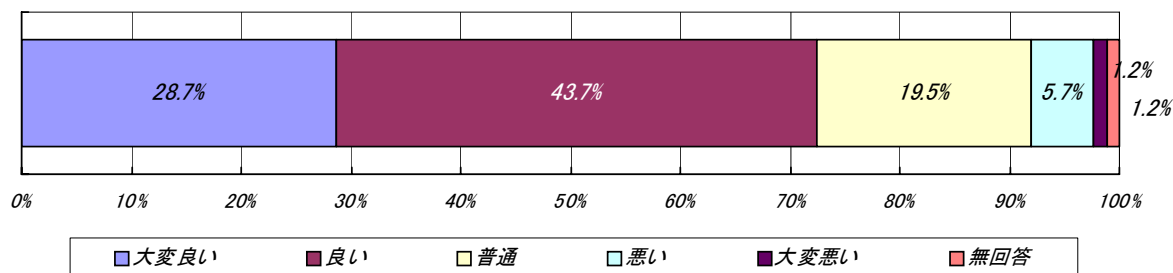
### ⑤運行間隔について（１時間間隔）



| 設 問      | 回答数 | 構成比   |
|----------|-----|-------|
| (1) 大変良い | 9   | 10.3% |
| (2) 良い   | 36  | 41.4% |
| (3) 普通   | 26  | 29.9% |
| (4) 悪い   | 6   | 6.9%  |
| (5) 大変悪い | 0   | 0%    |
| 無回答      | 10  | 11.5% |
| 計        | 87  | 100%  |

○「大変良い」と「良い」を合わせると51.7%になるのに対し、「悪い」は6.9%である。  
このことから、運行間隔は1時間ではほぼ理解を得ていることがわかる。

### ⑥利用料金について（１乗車３００円）

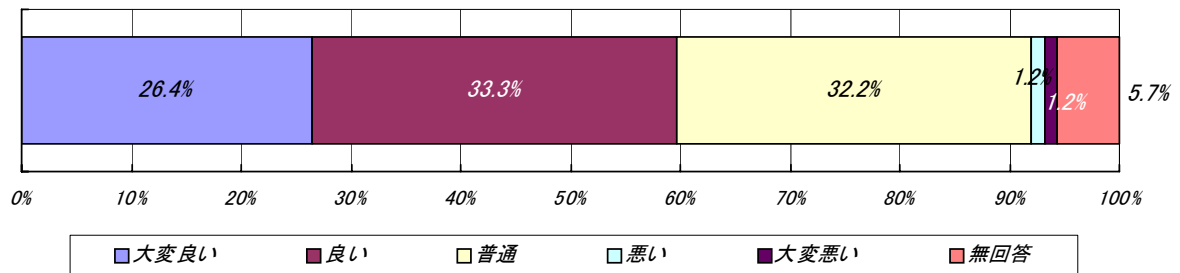


| 設 問      | 回答数 | 構成比   |
|----------|-----|-------|
| (1) 大変良い | 25  | 28.7% |
| (2) 良い   | 38  | 43.7% |
| (3) 普通   | 17  | 19.5% |
| (4) 悪い   | 5   | 5.7%  |
| (5) 大変悪い | 1   | 1.2%  |
| 無回答      | 1   | 1.2%  |
| 計        | 87  | 100%  |

○「大変良い」と「良い」を合わせると72.4%にのぼるのに対し、「大変悪い」と「悪い」を合わせる6.9%である。このことから、運賃については理解を得ていることがわかる。



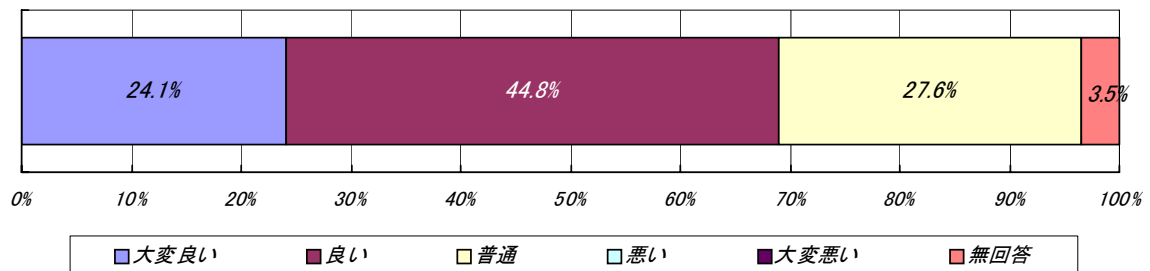
### ⑦乗り降りのしやすさについて



| 設 問      | 回答数 | 構成比   |
|----------|-----|-------|
| (1) 大変良い | 23  | 26.4% |
| (2) 良い   | 29  | 33.3% |
| (3) 普通   | 28  | 32.2% |
| (4) 悪い   | 1   | 1.2%  |
| (5) 大変悪い | 1   | 1.2%  |
| 無回答      | 5   | 5.7%  |
| 計        | 87  | 100%  |

○「大変良い」と「良い」を合わせると59.7%になるのに対し、「大変悪い」と「悪い」を合わせるわずか2.4%である。このことから、タクシーの乗降には満足を得ていることがわかる。

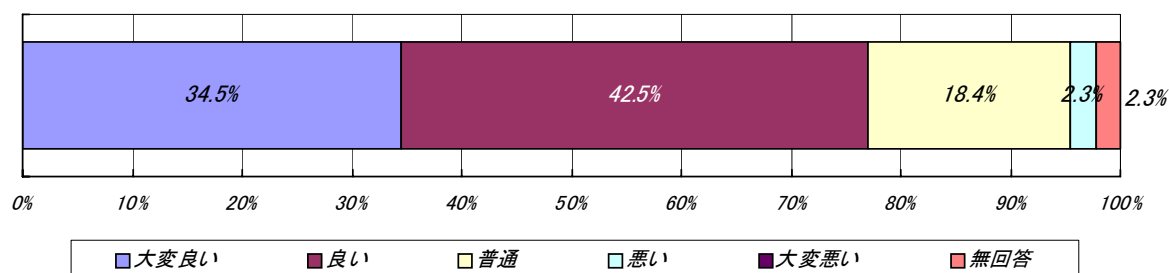
### ⑧乗車中の安全性について



| 設 問      | 回答数 | 構成比   |
|----------|-----|-------|
| (1) 大変良い | 21  | 24.1% |
| (2) 良い   | 39  | 44.8% |
| (3) 普通   | 24  | 27.6% |
| (4) 悪い   | 0   | 0%    |
| (5) 大変悪い | 0   | 0%    |
| 無回答      | 3   | 3.5%  |
| 計        | 87  | 100%  |

○「大変良い」と「良い」を合わせると68.9%にのぼるのに対し、「大変悪い」と「悪い」はまったくいない。このことから、走行中の安全性については問題がないことがわかる。

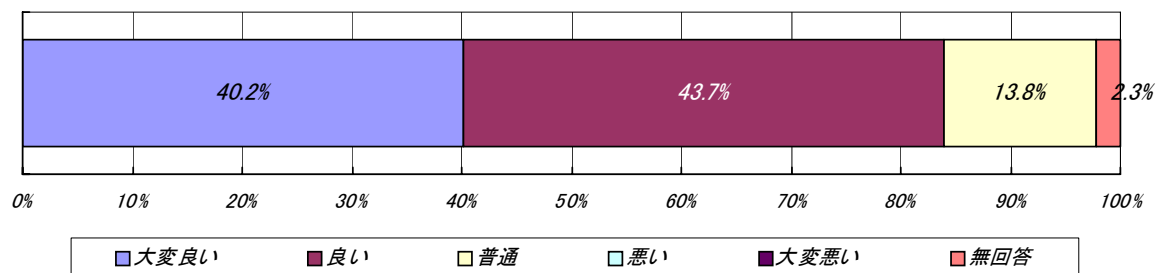
## ⑨予約センターの電話対応について



| 設 問      | 回答数 | 構成比   |
|----------|-----|-------|
| (1) 大変良い | 30  | 34.5% |
| (2) 良い   | 37  | 42.5% |
| (3) 普通   | 16  | 18.4% |
| (4) 悪い   | 2   | 2.3%  |
| (5) 大変悪い | 0   | 0%    |
| 無回答      | 2   | 2.3%  |
| 計        | 87  | 100%  |

○「大変良い」と「良い」を合わせると77.0%にものぼるのに対し、「悪い」はわずか2.3%である。このことから、電話の対応は利用者の満足を得るものであることがわかる。

## ⑩運転手の対応について

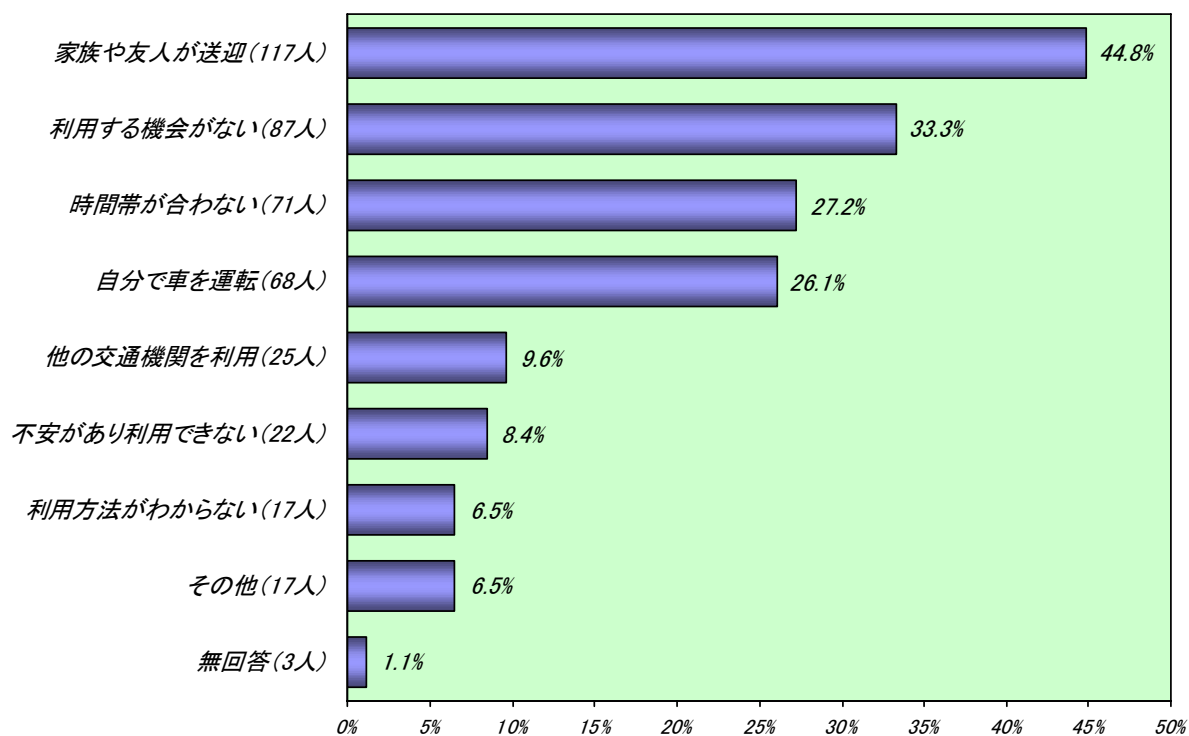


| 設 問      | 回答数 | 構成比   |
|----------|-----|-------|
| (1) 大変良い | 35  | 40.2% |
| (2) 良い   | 38  | 43.7% |
| (3) 普通   | 12  | 13.8% |
| (4) 悪い   | 0   | 0%    |
| (5) 大変悪い | 0   | 0%    |
| 無回答      | 2   | 2.3%  |
| 計        | 87  | 100%  |

○「大変良い」と「良い」を合わせると83.9%にものぼるのに対し、「大変悪い」と「悪い」はまったくいない。このことから、運転手の対応は利用者にとって十分満足いくものであることがわかる。

(3) これまで利用しなかった理由について（未利用者261人が回答）

〔複数回答〕



- 「家族や友人が送迎」と回答した方は、送迎する方の都合が悪い場合に利用すると思われる。
- 「時間帯が合わない」と回答した方は、早朝もしくは、午後遅い時間帯の利用希望であることが想定できる。
- 「自分で車を運転」と回答した方は、冬季間、あるいはもう何年かすれば利用することになるとと思われる。
- 「不安があり利用できない」あるいは「利用方法がわからない」と回答した方には、何らかの手段が望まれる。

#### (4) 具体的な要望や感想（自由意見）

##### ①既利用者

###### 予約について

|           |                                                                  |
|-----------|------------------------------------------------------------------|
| 【10歳代 男性】 | 始発の予約を前日の午後 5 時までにしなさいといけないのが大変。受付時間を長くしてほしい。(うっかり忘れてしまう)        |
| 【70歳代 男性】 | 予約センターの音が聞き取りにくい。(難聴でも聞き取りやすい人がいる。)                              |
| 【70歳代 男性】 | 予約時間を 5 分過ぎたくらいなら受付けてほしい。                                        |
| 【70歳代 女性】 | 診療所への往復に利用したくても診察が終わる時間が分からないので 30 分前の予約ができません。帰りは普通のタクシーの利用になる。 |

###### 運行日について

|            |                                                  |
|------------|--------------------------------------------------|
| 【70歳代 女性】  | 土曜日にも運行してほしい。                                    |
| 【70歳代 男性】  | 土日に運行しないのは都合が悪い。(2 日続けて休みだと都合が悪い)。祝日・年末年始は理解できる。 |
| 【80歳代 男性】  | 買い物のため土曜日にも運行してもらいたい。                            |
| 【90歳以上 女性】 | 大変嬉しく感謝しているが土日も運行してほしい。                          |
| 【70歳代 男性】  | 土日、祝日にも運行を希望する。                                  |
| 【60歳代 女性】  | ありがたく利用しているが土日の運行があればなおよい。                       |

###### 運行時間について

|           |                                                       |
|-----------|-------------------------------------------------------|
| 【80歳代 女性】 | 大町病院や永井眼科へ行く場合、時間が間に合わない。                             |
| 【80歳代 女性】 | 大町へ行くためにもう少し早い便がほしい。                                  |
| 【70歳代 女性】 | 始発は午前 7 時 30 分、最終は午後 5 時を希望する。                        |
| 【60歳代 女性】 | 午後の時間を遅くしてもらいたい。                                      |
| 【80歳代 女性】 | ゲートボールをやっているが午後 2 時 30 分では早過ぎて残念である。3 時 30 分にしてもらいたい。 |
| 【70歳代 女性】 | 乗合タクシーができて本当によかったと思う。最終便がもう 1 本あればなおよいが、何とかならないか。     |
| 【70歳代 女性】 | 最終便の時刻を午後 5 時にしてほしい。                                  |
| 【80歳代 女性】 | 最終便を午後 3 時 30 分にしてほしい。                                |
| 【80歳代 男性】 | 最終便の運行時間を午後 3 時 30 分にしてほしい。                           |
| 【80歳代 女性】 | 最終便を午後 3 時 30 分にしてほしい。                                |
| 【70歳代 男性】 | 午後 3 時 30 分の便があればよい(午後の病院受診ができない。)                    |
| 【80歳代 女性】 | 病院は午後 2 時に始まるので、最終を午後 3 時にしてもらえればありがたい。               |

|            |                                           |
|------------|-------------------------------------------|
| 【80歳代 男性】  | 午後 2 時 30 分では早すぎる。午後 6 時 30 分が望ましい。       |
| 【90歳以上 女性】 | 最終便を午後 3 時にしてほしい(夏は午後 4 時)。               |
| 【70歳代 男性】  | 最終便を午後 4 時にしてほしい。                         |
| 【80歳代 女性】  | 最終便の時間をもう少し遅くしてほしい。                       |
| 【70歳代 女性】  | 最終便が早すぎると思う。せめて午後 4 時程度にすればありがたい。         |
| 【80歳代 女性】  | 午後 4 時 30 分から 5 時 30 分の最終便がよいと思う。         |
| 【80歳代 女性】  | 最終便は午後 3 時 30 分にしてもらいたい。                  |
| 【70歳代 女性】  | 最終便が午後 2 時 30 分だと午後病院へ行けないので不便に感じる。       |
| 【80歳代 女性】  | 最終便の時刻が午後 4 時程度ならありがたい。                   |
| 【80歳代 女性】  | 最終便ももう少し遅くしてほしい。                          |
| 【10歳代 男性】  | 最終便が午後 2 時 30 分は早すぎる。                     |
| 【80歳代 男性】  | 最終便を午後 3 時 30 分にしてもらえればありがたい。             |
| 【80歳代 女性】  | 最終便をもう 1 時間遅くすれば、午後の診察が終わってから利用できるのありがたい。 |
| 【40歳代 女性】  | 利用したい時間帯に利用できないので不便。                      |

#### 運行間隔について

|           |                        |
|-----------|------------------------|
| 【80歳代 女性】 | できれば運行間隔を 30 分にしてほしい。  |
| 【80歳代 男性】 | できるなら運行間隔を 30 分にしてほしい。 |

#### 利用料金について

|           |                                                         |
|-----------|---------------------------------------------------------|
| 【70歳代 女性】 | 料金は 200 円にしてほしい。                                        |
| 【70歳代 男性】 | 利用者数の兼ね合いから現行料金は仕方ないと思うが、利用者が増加してきたら 200 円程度がよいのではないかな。 |
| 【70歳代 女性】 | 利用料金をもっと安くしてほしい。                                        |
| 【10歳代 男性】 | 1 回の料金が少し高い。                                            |
| 【80歳代 男性】 | 何より安くありがたい。                                             |
| 【40歳代 女性】 | 料金は安く利用しやすい。                                            |

#### 乗合タクシーの乗降について

|           |                                |
|-----------|--------------------------------|
| 【70歳代 女性】 | 膝が少々不自由なので、乗り降りが低く、楽になればよいと思う。 |
|-----------|--------------------------------|

|           |                                                                                      |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 【70歳代 女性】 | 早速利用した。今のところ足腰がしっかりしているので乗り降りはいいが、不自由な人は高いように思う。また、シートベルトがなく不安である。前の座席につかまるものがあればよい。 |
| 【80歳代 女性】 | 乗降するのに少し高いと思う。                                                                       |

#### 事業に対する感想(よい感想)

|            |                                                                                                                                                 |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 【70歳代 女性】  | タクシーに気軽に乗れて助かるので友達にも勧めている。是非継続してほしい。                                                                                                            |
| 【70歳代 男性】  | 自宅から白馬駅まで利用したが予約時間に正確に来てくれて大変助かった。運転手の対応も非常によく、気持ちよく利用できた。大変よいシステムである                                                                           |
| 【70歳代 男性】  | とにかくこのようなシステムがあること自体、自治体(白馬村)の価値(施策方針)を高めることになると思う。                                                                                             |
| 【80歳代 女性】  | 歳を重ねるごとに白馬村でも老人や病人が利用できる交通の便ができないものかと思っていた。この度、実現したことを嬉しく思っている。ことに冬の雪道、歩道は、吹雪の時などはあまり人も歩かないので雪が積もり、老人にとっては大変苦痛だった。今回の乗合タクシーの実現に対して心から深く感謝申し上げる。 |
| 【70歳代 女性】  | 足の心配がなくなり、気兼ねなく生活できるようになった。心から感謝している。                                                                                                           |
| 【70歳代 女性】  | 何年もタクシー券をいただき、胸が詰まり頭が下がる。これからもお世話になるがお願いしたい。                                                                                                    |
| 【80歳代 女性】  | 家まで来てもらいありがたく思う。                                                                                                                                |
| 【80歳代 女性】  | 家の前まで来るので大変助かっている。                                                                                                                              |
| 【10歳代 男性】  | 玄関前まで来てくれるのでとても助かる。                                                                                                                             |
| 【70歳代 女性】  | 予約時間に大きなズレもなく、用事を済ませてその場所から、また玄関先まで送っていただき大変便利である。                                                                                              |
| 【80歳代 女性】  | 長く続けてもらえれば嬉しい。                                                                                                                                  |
| 【80歳代 女性】  | 全体的にはとてもありがたい。                                                                                                                                  |
| 【70歳代 女性】  | このタクシーに希望を持っているので長く続けてもらいたい。                                                                                                                    |
| 【80歳代 男性】  | 病院の帰りに利用しており、ありがたく感謝している。                                                                                                                       |
| 【80歳代 女性】  | 一度乗ってみたがとてもよいと思った。これからもお世話になるので宜しく願いたい。                                                                                                         |
| 【90歳以上 女性】 | 色々お骨折りをいただき、乗合タクシーの運行が始まって大変嬉しく思う。若者が勤め等で留守がちなので大変助かる。                                                                                          |
| 【70歳代 女性】  | とにかくよいことなので決してやめないで継続してもらいたい。                                                                                                                   |
| 【70歳代 女性】  | 1回利用しただけでまだよくわからないが、使い勝手はよかった。これからもお願いしたい。                                                                                                      |
| 【70歳代 女性】  | まず、試しに利用してみて、慣れればどんどん利用者が増えると思う。                                                                                                                |

#### 事業に対する感想(使いにくいという感想)

|           |                   |
|-----------|-------------------|
| 【80歳代 男性】 | 急な用事には間に合わない。     |
| 【80歳代 男性】 | 近くの集落への移動は利用しにくい。 |

|            |                                                                                                                                                                      |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 【80歳代 女性】  | 出発時刻がJRの白馬駅乗車に間に合うかどうか不明で利用し難い。                                                                                                                                      |
| 【80歳代 女性】  | 病院や買い物に行った時、帰りの時間がうまくいかない。                                                                                                                                           |
| 【80歳代 女性】  | 大町から電車で神城に着いたとき 50 分待った。できれば長くても 30 分程度の待ち時間にしてもらえればありがたい。                                                                                                           |
| 【70歳代 女性】  | 個人としては特に不満はないが、病院の診療時間が何時になるかわからないので、帰りに用事を済ませるようにしている。                                                                                                              |
| 【70歳代 女性】  | 時間が不明確で乗りたい電車に乗れるか心配である。                                                                                                                                             |
| 【80歳代 女性】  | 医者へ行って帰りの時間がわからないので困る。初めてのことなので皆も不安のようである。                                                                                                                           |
| 【90歳以上 女性】 | 時間に合わせて行動するが、帰りの時間が定まらないため、30 分前に予約できず 1 時間程待つことがあり困った。                                                                                                              |
| 【70歳代 女性】  | あちこちを回ると時間までに行けない場合があり困る。タクシー券を交付してもらい、好きな時間に好きな場所でタクシーを頼んだ方がよい。                                                                                                     |
| 【70歳代 女性】  | 何人も乗ると時間が不明確になりちょっと困る。まだあまり利用していないのでよくわからない。                                                                                                                         |
| 【80歳代 女性】  | 今までタクシー券を頂いていた。1 ヶ月に 6 枚の券を有効に使っていたが乗合タクシーになってから何かと不便を感じている。病院通いの自分は、時間の都合上、村内村外ともに片道は普通のタクシーを使わなければならない状態である。買い物には便利だと思うが通院には不便だと思う。村内でも遠い病院へ行くには片道 2000 円の交通費がかかる。 |
| 【80歳代 女性】  | 診療所では薬が出ないので太田薬局まで行くが、薬局でタクシーを待たせることができないか。                                                                                                                          |
| 【60歳代 女性】  | 数人の乗車までとして、途中下車を2～3分でできればこの上ないありがたいかなので宜しくお願いしたい。                                                                                                                    |
| 【80歳代 女性】  | 白馬診療所から藤野屋(薬局)まで足が痛いのに歩くのは大変である。冬の道は、なお大変になる。病院から藤野屋まで送ってもらうことはできないか。                                                                                                |
| 【80歳代 女性】  | 乗車する日が決まっている方がよい。                                                                                                                                                    |
| 【80歳代 女性】  | 午後 2 時 30 分の申し込みに対し、出発時間よりも早く来ることがある。                                                                                                                                |
| 【80歳代 男性】  | 出発時刻よりも早く到着されると困る。                                                                                                                                                   |
| 【80歳代 男性】  | 年末年始の運休日を具体的に示してほしい。                                                                                                                                                 |

## ②未利用者

### 利用しなかった理由について

|            |                                                                                                                |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 【70歳代 男性】  | 現在 78 歳になるが、まだ自分で運転できる。                                                                                        |
| 【70歳代 男性】  | 雪がないので自分で運転した。                                                                                                 |
| 【80歳代 男性】  | 雪が降らないので自分で運転している。雪が降ったらお願いしたい。                                                                                |
| 【70歳代 女性】  | 降雪時など、自分の運転技術では心配なので申し込んである。今のところその必要がなかったので利用しなかった。もう少し歳を重ねると、全面的に利用させていただくようになると思う。是非この制度は確実に続けてくださるようお願いする。 |
| 【80歳代 男性】  | 今のところ自分で運転できるが、雪の多い冬季は利用させてもらいたい。                                                                              |
| 【70歳代 男性】  | いついかなることが発生するかわからないので、自分で運転が不可能な状況になった時のために登録してある。その折には大いに利用したい。                                               |
| 【80歳代 男性】  | 運転できなくなったら利用する。                                                                                                |
| 【80歳代 男性】  | 現在は自分で運転できるが、だんだん歳をとるので、その時は利用したい。                                                                             |
| 【80歳代 男性】  | 現在 80 歳で、あと 2 年くらいは自分で運転できると思うので、その後はお願いしたい。                                                                   |
| 【70歳代 男性】  | 自分で運転ができなくなったら利用する。                                                                                            |
| 【80歳代 女性】  | 運転ができなくなったら利用する。                                                                                               |
| 【80歳代 男性】  | 自分で運転ができなくなったら利用する。                                                                                            |
| 【70歳代 女性】  | 80 歳になるが、バイクを利用しているので冬季間は利用したいと思っている。                                                                          |
| 【70歳代 女性】  | 電話ができるところまで行くのが大変である。冬はバイクの運転ができなくなるため、これからは利用したい。                                                             |
| 【90歳以上 男性】 | 積雪が無く、バイクでの運転が可能であったため利用しなかった。                                                                                 |
| 【70歳代 女性】  | 今は自転車で買物に行けるので雪が降ったら利用する。                                                                                      |
| 【80歳代 男性】  | 買物が終わってもすぐに帰れないので自転車で移動していた。                                                                                   |
| 【70歳代 女性】  | 雪が降るまで近所は歩こうと思っている。                                                                                            |
| 【80歳代 無回答】 | 待つ時間が長いので歩いている。自分のリハビリだと思って歩いているが、歳には勝てないので上手に利用したい。                                                           |
| 【80歳代 女性】  | これまで好天が続いていたため、タクシーを利用せず足腰の運動のため歩行していた。これから雪が多くなれば利用する機会が多くなると思う。                                              |
| 【70歳代 女性】  | 自分で運転できず、家族もいないのですべて一人で歩いた。                                                                                    |
| 【90歳以上 男性】 | 今は家族にお願いしている。                                                                                                  |
| 【70歳代 女性】  | 主人が運転免許を返納したら利用する。                                                                                             |
| 【80歳代 女性】  | まだ家族が運転しているので利用していない。                                                                                          |



|            |                                                                                 |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 【70歳代 女性】  | 今のところ夫が運転しているので間に合っている。乗合タクシーは大変よい企画だと思う。                                       |
| 【70歳代 女性】  | 病院の受付は早めにしたかったので自分で歩いたり、悪天候時の外出は通常のタクシーを使った。これからは乗合タクシーを利用したい。                  |
| 【70歳代 女性】  | 通常のタクシーを使っていた。                                                                  |
| 【80歳代 男性】  | 通常のタクシーを使っている。                                                                  |
| 【70歳代 女性】  | 利用させてもらいたいが、まだ慣れないのと予約が面倒だったため利用しなかった。これからは慣れて大いに利用させていただく。                     |
| 【80歳代 男性】  | 月に一度白馬診療所に通っている。利用したいが帰りの時間がわからないため利用できない。                                      |
| 【70歳代 女性】  | 帰りが不安で利用できなかった。                                                                 |
| 【70歳代 女性】  | 入院中なので利用しなかった。乗合タクシーはよいと思う。                                                     |
| 【80歳代 女性】  | 現在入院中である。                                                                       |
| 【80歳代 女性】  | 入院中のため利用していない。                                                                  |
| 【70歳代 女性】  | 10月から東京の病院に入院していた。                                                              |
| 【80歳代 女性】  | 現在入院中である。                                                                       |
| 【70歳代 女性】  | 手術後退院して日が浅く外出をしなかった。雪が消えたら利用したい。                                                |
| 【80歳代 女性】  | 今年足の手術をしたので南方面の病院に行くことが多く、白馬村のタクシーにお世話になる機会がなかった。これから冬にかけてお世話になる。               |
| 【60歳代 女性】  | 乗るのを楽しみにしていたが、転倒して外出できなかった。怪我が治ったらぜひ利用したい。利用するのを楽しみにしている。                       |
| 【80歳代 女性】  | 足腰が悪くなっているので利用したくても利用できなかった。約束の時間に間に合わなかったことなどを考えると利用できない。                      |
| 【80歳代 男性】  | 車の乗降に介助が必要なため利用できなかった。                                                          |
| 【90歳以上 男性】 | 認知症のため一人で外出できなかった。認知症により金銭の扱いができず、妻が生活全般に付き添っている。きちんとした約束の時間に出来るかわからないので利用できない。 |
| 【60歳代 男性】  | 出稼ぎ中のため利用していない。                                                                 |
| 【60歳代 女性】  | 出稼ぎ中のため利用していない。                                                                 |
| 【90歳以上 男性】 | 現在千葉県に住んでいる。平成21年4月に白馬に戻るので利用したい。                                               |
| 【80歳代 女性】  | 11月から留守であった。今後利用する。                                                             |
| 【60歳代 女性】  | 家の改装工事中で職人がいたため外出できなかった。今後は多く利用する。                                              |
| 【80歳代 女性】  | 利用する機会があれば利用する。ありがたいことだと思っている。                                                  |
| 【70歳代 男性】  | これからは利用したい。                                                                     |
| 【70歳代 女性】  | 高齢者なので明日の日はわからない。その時は利用すると思うのでよろしくお願いします。                                       |
| 【70歳代 女性】  | 冬になれば利用したい。                                                                     |

|           |                                               |
|-----------|-----------------------------------------------|
| 【70歳代 女性】 | 今後雪が降り出すと利用する機会が出てくると思う。一度利用してみないといけないと思っている。 |
| 【70歳代 女性】 | 冬になれば利用したいと思うのでよろしくお願いいたします。                  |
| 【70歳代 女性】 | 積雪時に利用する予定である。                                |
| 【80歳代 男性】 | 積雪時に利用する予定である。                                |
| 【70歳代 男性】 | 冬季に利用したい。2ヶ月では何もわからない。                        |
| 【70歳代 女性】 | 冬季に利用したい。2ヶ月の運行ではわからない。                       |
| 【80歳代 女性】 | 冬季は利用する。ゲートボールの練習日に利用したい。                     |
| 【70歳代 女性】 | これから雪が降れば利用する。                                |
| 【80歳代 男性】 | 雪が降ったら利用する。                                   |

#### 予約について

|           |                                       |
|-----------|---------------------------------------|
| 【80歳代 女性】 | 耳が不自由なので電話連絡ができない。                    |
| 【70歳代 男性】 | 耳が遠くて電話の声が聞こえない。                      |
| 【70歳代 女性】 | 予約時間に制約があるので使いにくい。村内を時間と場所を決めて回ってほしい。 |
| 【70歳代 女性】 | 当日の天気を見てどこに外出するかどうか決めるので、前日には予約できない。  |

#### 運行日について

|            |                |
|------------|----------------|
| 【70歳代 無回答】 | 土日が利用できないので困る。 |
|------------|----------------|

#### 運行時間について

|            |                                                                                               |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 【80歳代 男性】  | 早朝の新幹線の時間帯に間に合わない。                                                                            |
| 【70歳代 男性】  | 確実性に不安。大町病院へ行くため、白馬駅発 8 時 53 分の電車に乗りたいが、始発 8 時 30 分のデマンドタクシーで間に合うか不安である。確実に間に合うように運行することは可能か。 |
| 【70歳代 男性】  | 最初の便を 7 時 30 分、最終便を午後 5 時か午後 6 時 30 分にしてもらいたい。                                                |
| 【70歳代 無回答】 | 始発場所が南北 8 時 30 分では中間の人は 8 時 30 分に乗れない。                                                        |
| 【80歳代 男性】  | 午後 4 時まで運行すればいいと思う。                                                                           |
| 【80歳代 女性】  | 午後の運行を 4 月から 2 時間延ばしてほしい。                                                                     |
| 【80歳代 女性】  | 終了の時間が早くて利用できない。                                                                              |
| 【80歳代 女性】  | 時間を延長してもらいたい。                                                                                 |
| 【80歳代 男性】  | 午後の運転時間の 2 時は早すぎるので午後の用を足すのは不可能である。午後 4 時ごろまでお願いしたい。                                          |

|            |                                              |
|------------|----------------------------------------------|
| 【70歳代 女性】  | 午後3時、4時頃もあればよいと思う。                           |
| 【60歳代 女性】  | 午後の便が6時過ぎまであればありがたい。                         |
| 【60歳代 女性】  | 利用したい時間が14時30分以降なので利用したくても利用できない。            |
| 【60歳代 無回答】 | 午後は4時頃にもう1便あればよいと思う。                         |
| 【70歳代 男性】  | 夜間に運行してもらえるのであれば、飲食店で飲んだ後に利用したい。             |
| 【70歳代 男性】  | 白馬駅へ行くのに時間のロスが多すぎる。                          |
| 【90歳以上 男性】 | 利用時間が合わないのではと不安だ。                            |
| 【80歳代 男性】  | 帰りの時間が不規則でわからない場合、当初の予約便に合わせなければいけないので心配になる。 |
| 【70歳代 男性】  | 電車の時間に間に合わなかった。時間に間に合わないことがあるかと思うと不安で利用できない。 |
| 【70歳代 女性】  | JRの時刻に合わせてほしい。自分勝手すぎると思うが宜しくお願いする。           |

#### 利用料金について

|            |                                                |
|------------|------------------------------------------------|
| 【80歳代 女性】  | これから冬に向けて利用したいが、色々用事をためてから利用しないとタクシー代が高いように思う。 |
| 【80歳代 女性】  | 料金が高い。                                         |
| 【60歳代 無回答】 | 利用した人は費用が安くてよかったと言っている。                        |
| 【70歳代 女性】  | 乗合タクシーは低料金で大変よいことである。                          |

#### 事業に対する感想（よい感想）

|           |                                                              |
|-----------|--------------------------------------------------------------|
| 【80歳代 女性】 | どんぐり地区の各家まで来てくれるのはありがたいことだ。                                  |
| 【60歳代 男性】 | まだ利用していないが、将来性のある仕組みだと思っているので利用者の便宜を図っていただき、使い勝手のよいものにしてほしい。 |
| 【70歳代 男性】 | よいことを始めたと思う。                                                 |
| 【70歳代 女性】 | 乗合タクシーをありがたく思っている。                                           |
| 【80歳代 女性】 | 乗合タクシーは大変便利だと思う。ぜひ続けて頂きたい。                                   |
| 【70歳代 女性】 | できるだけ利用させていただきたい。                                            |
| 【80歳代 女性】 | 大変ありがたいことで感謝している。                                            |
| 【80歳代 女性】 | 家まで来てくれるのは大変ありがたい。                                           |
| 【70歳代 男性】 | 今のところ元気であるが、年が年なのでいつ体が動かなくなるか不安だ。この制度はありがたい。                 |
| 【80歳代 女性】 | 高齢者のために色々ご配慮いただき感謝する。岳の湯、グリーンスポーツ等に行くのでその際に利用したい。            |
| 【80歳代 女性】 | よいことを始めたと思う。                                                 |

|           |                                                             |
|-----------|-------------------------------------------------------------|
| 【60歳代 女性】 | 69 歳になって運転も不安になりつつ、このところの体調もよく病院も行かないでいるが、乗合タクシーができて安心している。 |
| 【80歳代 男性】 | 大変ありがたく感謝している。                                              |
| 【80歳代 男性】 | 今後利用させていただくので宜しくお願いする。                                      |
| 【80歳代 男性】 | 大変よい計画である。今は自分で運転できるので、将来的に利用する。                            |

#### 事業に対する感想(使いにくいという感想)

|            |                                                                                                                                                                     |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 【80歳代 女性】  | 大町病院へ通院しているので、大町方面への手段も検討してほしい。                                                                                                                                     |
| 【70歳代 女性】  | 大町病院までの利用ができない。                                                                                                                                                     |
| 【80歳代 女性】  | 病院に行った後、薬局まで歩いて薬を取りに行かなければならないので都合が悪い。                                                                                                                              |
| 【無回答 無回答】  | 診療所へ行っても薬が院外なので大変だと思う。                                                                                                                                              |
| 【70歳代 女性】  | 一度に二カ所へ行きたい時、例えば診療所から薬局など少し不便に思う。                                                                                                                                   |
| 【70歳代 女性】  | 医療機関を利用した場合、診療場所と薬局の場所が違うから困る。                                                                                                                                      |
| 【70歳代 無回答】 | 2ヶ所へ回ってもらえないのが不便である。                                                                                                                                                |
| 【80歳代 女性】  | 農協や郵便局に行った時、少しの時間待ってもらえないか。                                                                                                                                         |
| 【70歳代 女性】  | 急な場合にすぐに使うことができない。                                                                                                                                                  |
| 【70歳代 女性】  | 乗合タクシーは時間的にロスがあり、午後も夕方が忙しいのに便がなく使えない。これから冬になって雪道を歩けないので絶望している。                                                                                                      |
| 【80歳代 女性】  | 乗合タクシーは大変不便である。電車で行く場合、時間に間に合うか心配である。                                                                                                                               |
| 【50歳代 女性】  | こんなタクシーはくその役にもたない。村外の病院へ行くのに都合のよいタクシーを考えてほしい。このタクシーは村内の用事でしか使えない。せめて電車の時間に合わせて運転してほしい。病院へ行きたい時に前日に予約したが、あちこち回るから電車の時間には駄目とのことだった。何のためのタクシーだ。これまでの回数券を月に4枚でもいいからほしい。 |
| 【80歳代 女性】  | 利用しづらい。                                                                                                                                                             |
| 【70歳代 女性】  | 帰りが心配である。                                                                                                                                                           |
| 【90歳以上 女性】 | 高齢のため利用しにくい。                                                                                                                                                        |
| 【90歳以上 男性】 | 高齢のため利用しにくい。                                                                                                                                                        |
| 【70歳代 女性】  | 上り下りがよくわからない。                                                                                                                                                       |
| 【70歳代 女性】  | 止まる場所を決めて頂きたい。                                                                                                                                                      |
| 【70歳代 女性】  | 電話ができるところまで行くのが大変である。                                                                                                                                               |
| 【70歳代 男性】  | 歩行補助器具を使っている近所の方が、補助具ともの乗車を断られたと聞いている。                                                                                                                              |

その他

|           |                                                                     |
|-----------|---------------------------------------------------------------------|
| 【80歳代 女性】 | できることならタクシー券にしていきたい。                                                |
| 【70歳代 女性】 | 今までの6枚のタクシー券を4枚にしてもよいからタクシー券をいただきたい。                                |
| 【70歳代 女性】 | タクシー券の方が自分にはよかった。                                                   |
| 【80歳代 女性】 | タクシーチケットの方がありがたかった。                                                 |
| 【80歳代 女性】 | 枚数を減らされたとしても前のようなタクシー券がよい。その上、夫は認知症で出かける間際まで手数がかかる。                 |
| 【70歳代 女性】 | 予約なしで乗れる村内巡回バスがあればと思う。現在は歩けるが、近い将来お世話になると思う。また、緊急の時はタクシー券があればいいと思う。 |
| 【80歳代 女性】 | 主要部落で3、4ヶ所を停車場所にし、駅その他公共施設に停車して村内を巡回してもらいたい。                        |
| 【80歳代 男性】 | 玄関先ではなく、主要な集落に3～4ヶ所停車し、時間を決めて村内を循環してもらいたい。                          |
| 【70歳代 女性】 | 予約センターの電話番号シールを送って欲しい。                                              |
| 【70歳代 女性】 | タクシーの名前は呼びやすさから「カタクリ号」にしてほしい。                                       |
| 【70歳代 女性】 | 車の台数を増やした方がよいと思う                                                    |
| 【70歳代 女性】 | 冬の寒い時の帰りが気になる。                                                      |
| 【70歳代 女性】 | 慣れればどんどん利用が増えると思う。                                                  |

### 3 付属資料

#### (1) 調査票

##### 既利用者の調査票

### 白馬村乗合タクシー〔試験運行〕アンケート調査票

当てはまる番号に ○ をつけてください

ご自身についてお答えください。

|     |                                                                                           |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 年 齢 | 1. 10歳代   2. 20歳代   3. 30歳代   4. 40歳代   5. 50歳代<br>6. 60歳代   7. 70歳代   8. 80歳代   9. 90歳以上 |
| 性 別 | 1. 男 性   2. 女 性                                                                           |

試験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)   | 1.   | 2. | 3. | 4. | 5.   |
| 運 行 日 (土日・祝日・年末年始をのぞく毎日運行) | 1.   | 2. | 3. | 4. | 5.   |
| 出 発 時 刻 (始発 午前8時30分)       | 1.   | 2. | 3. | 4. | 5.   |
| 〃 (最終 午後2時30分)             | 1.   | 2. | 3. | 4. | 5.   |
| 運 行 間 隔 (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.   |
| 予約センターの電話受付の対応             | 1.   | 2. | 3. | 4. | 5.   |
| 運転手の対応                     | 1.   | 2. | 3. | 4. | 5.   |

具体的なお要望・ご感想がありましたらご自由にお書きください。

|                                  |
|----------------------------------|
| <div>(書ききれなければ裏面も使ってください。)</div> |
|----------------------------------|

ご協力ありがとうございました。

この用紙を同封の返信用封筒に入れて切手を貼らずにポストに投函してください。

---

未利用者の調査票

白馬村乗合タクシー利用者アンケート調査票

質問の当てはまる番号に○をつけてください。

**質問1** あなた自身についてお答えください。

年齢 1. 10代 2. 20代 3. 30代 4. 40代  
5. 50代 6. 60代 7. 70代 8. 80代  
9. 90代以上

性別 1. 男性 2. 女性

**質問2** 登録されてから今まで利用しなかった理由は何ですか（複数回答可）。

1. 自分の運転で移動した
2. 公共交通機関を利用した
3. 家族や友人が送迎した
4. 利用する機会がなかった
5. 利用方法がわからなかった
6. 不安があり利用できなかった
7. 利用したい時間帯と合わなかった
8. その他（ ）

具体的なお意見・ご要望がありましたら記入して下さい。

[ ]

## (2) 依頼文

### 白馬村乗合タクシー〔試験運行〕アンケート

#### 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、11月11日から試験運行をスタートしましたデマンド型乗合タクシーは、1ヶ月が経過いたしました。1日平均約14人の皆様にご利用をいただいているところです。

このアンケートは、来年4月の本格運行に向けて皆様の利用状況やご意向を把握するための調査で、乗合タクシーを利用登録された方にご協力いただくものです。また、すでに乗合タクシーをご利用された方と、まだ利用されていない方それぞれに別の調査票をお送りしてあります。

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20年12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にご記入ください。
- 2 問いにしがたがって、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、または濃い鉛筆でお願いします。
- 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、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20年12月24日(水)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:田中克俊 松澤正芳

電話 (0261) 72-5000 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

---