

白馬村 健康福祉課

399-9393 長野県北安曇郡白馬村大字北城 7025 番地

電話 0261-85-0713

Fax 0261-72-7001

E-mail hukushi@vill.hakuba.lg.jp

デマンド型乗合タクシー運行事業 アンケート調査 集計結果報告書

平成 29 年度

目次

目次

1. 調査概要	1
(1) 調査趣旨	1
(2) 調査方法	1
(3) 調査項目	1
(4) 回答状況	1
2. 集計結果	2
(1) 回答者属性	2
(2) 運転免許証の所有状況	3
(3) よく行く外出先	4
(4) 運行内容に対する評価	5
乗合タクシーの利用経験	5
主な運行内容に対する評価	6
始発便と最終便の運行時刻	7
土日・祝日の運行	8
総合的な満足度	9
(5) 村内の公共交通について	10
巡回バスの運行に関する意向	10
巡回バスの運行に求めること	11
(6) 乗合タクシーや地域の公共交通に関する意見やアイデア	12

1. 調査概要

1. 調査概要

(1) 調査趣旨

デマンド型乗合タクシーは、運行開始から7年間で延べ61,000人余りに利用されている。多くの利用はあるものの、運行内容に関する様々な要望も聞かれる。

本調査では、運行内容に関する要望を把握するとともに、改善点を探り、これらを運行計画に反映することで、デマンド型乗合タクシーの総合的な満足度の向上を図ることを目的とする。あわせて、巡回バス（一般的に路線バスや循環バスとよばれるもの）の運行に関する意向も把握する。

(2) 調査方法

調査時期／平成29年11月1日（水）から11月30日（木）まで

調査対象／平成29年9月19日時点で利用登録をしている者 674名

調査方法／郵送により対象者に調査票を配布、記入を依頼、記入済調査票は返信用封筒により返送

(3) 調査項目

回答者属性 ／性別、年齢、居住地区、同居家族

運転免許証 ／所有の有無

よく行く外出先 ／外出先、地域、施設名、時間帯

デマンド型乗合タクシー／利用経験の有無、運行内容（予約時間、運行日、始発時刻、最終時刻、利用料金、運行便数）に対する評価、始発便と最終便の運行時刻、土日・祝日の運行、総合的な満足度

村内の公共交通 ／巡回バスの運行

(4) 回答状況

回答総数／303票

回答率 ／45.0%

2. 集計結果

2. 集計結果

(1) 回答者属性

性別／

	人数 (比率)
男 性	71 人 (23.4%)
女 性	228 人 (75.2%)
無回答	4 人 (1.3%)
合 計	303 人

年代／

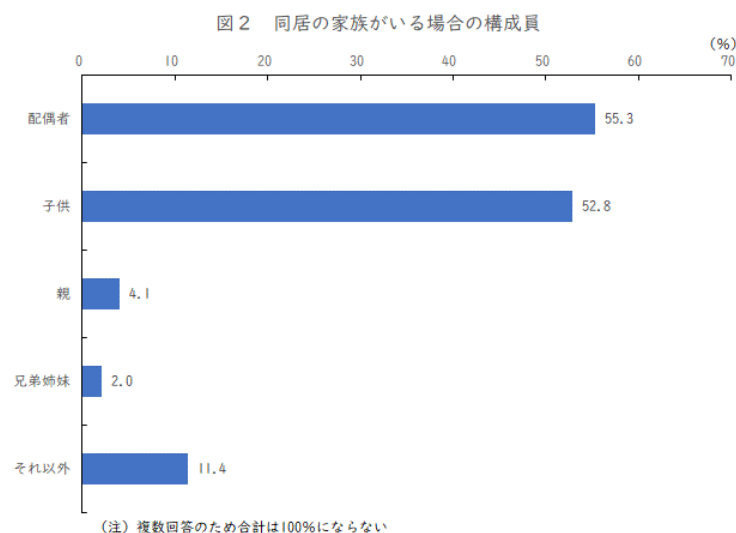
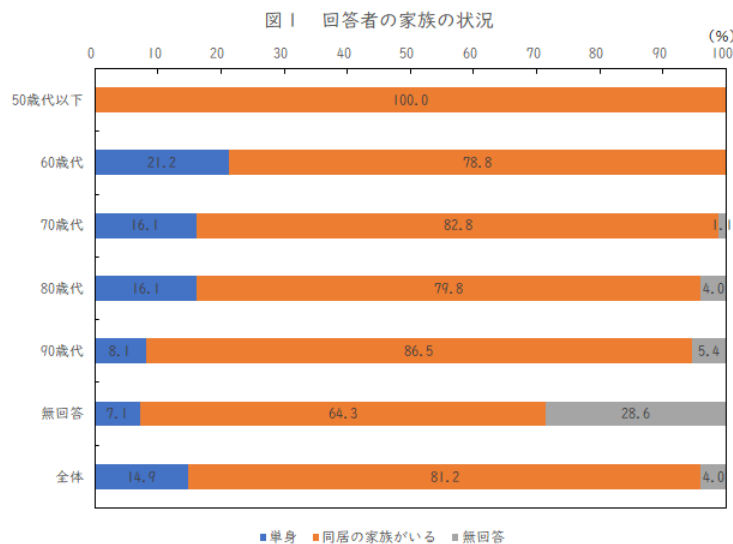
	人数 (比率)
50 歳代以下	8 人 (2.6%)
60 歳代	33 人 (10.9%)
70 歳代	87 人 (28.7%)
80 歳代	124 人 (40.9%)
90 歳代	37 人 (12.2%)
無回答	14 人 (4.6%)
合 計	303 人

居住地区／

	人数 (比率)
神城地区	92 人 (30.4%)
北城地区	203 人 (67.0%)
無回答	8 人 (2.6%)
合 計	303 人

2. 集計結果

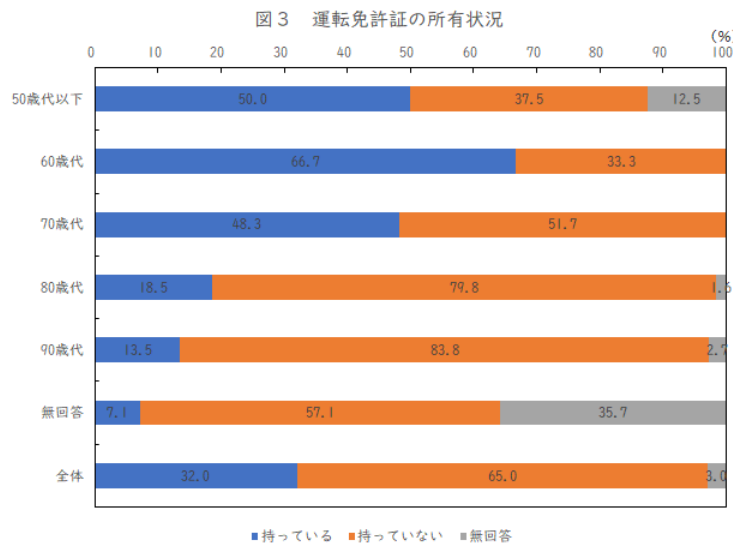
家族の状況／



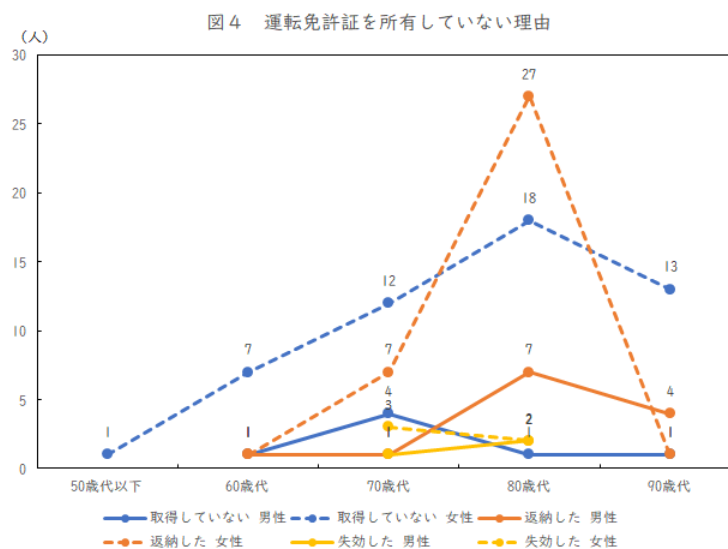
(2) 運転免許証の所有状況

回答者の運転免許証の所有状況をみると(図3)、運転免許証を所有している割合は全体で32.0%であった。60歳代以上では年代が上がるにつれて所有割合が低くなっており、特に80歳代の約8割は運転免許証を所有していない。60歳代以上が乗客の大半を占めていて、80歳代の乗客が50%であることを考え合わせると、免許証を所有していない者にとって、乗合タクシーは大事な交通手段であることがわかる。

2. 集計結果



さらに運転免許証を所有していない者にその理由を尋ねたところ、取得していないと回答した者は58名で、その内70歳代以上の女性が43名と大半を占めていた（図4）。また、返納したと回答した者は49名で、その内の34名は80歳代であった。



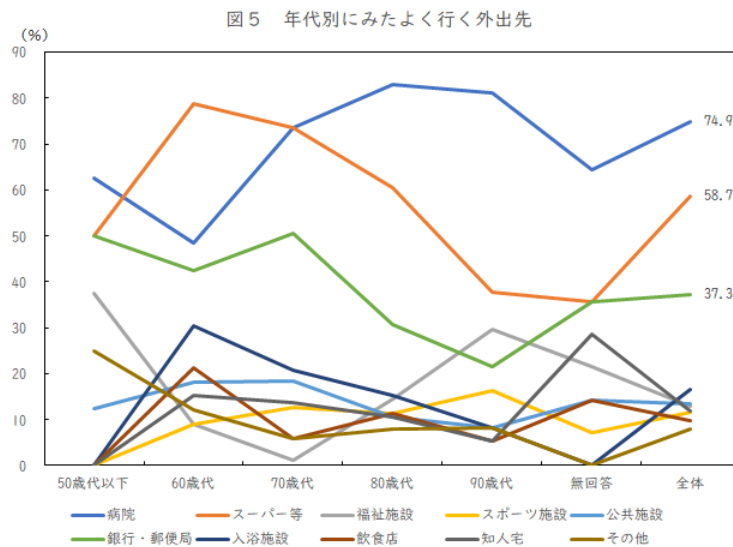
（3）よく行く外出先

よく行く外出先を尋ねたところ、全体では74.9%が病院と回答し、58.7%のスーパー等と37.3%の銀行・郵便局が次いだ。

これを年代別にみると（図5）、年代が上がるにつれて病院へ行く機会が増加する一方で、スーパ

2. 集計結果

一等や銀行・郵便局へ行く機会は減少しており、70歳代を境にしてその傾向が強まっていることがわかる。



(4) 運行内容に対する評価

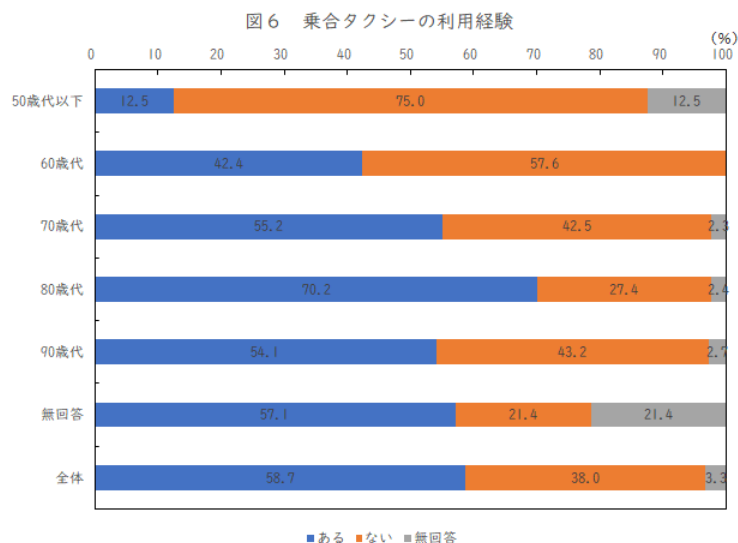
乗合タクシーの利用経験

乗合タクシーの利用経験をみると（図6）、回答者の58.7%は利用したことがあるものの、38.0%は登録のみで利用経験はない。

これを年代別にみると、60歳代から80歳代までは利用したことがある割合が徐々に高まっており、加齢に伴い運転に対する不安が高まり、それに応じて、外出時に乗合タクシーを利用する機会が増加するものと推測される。

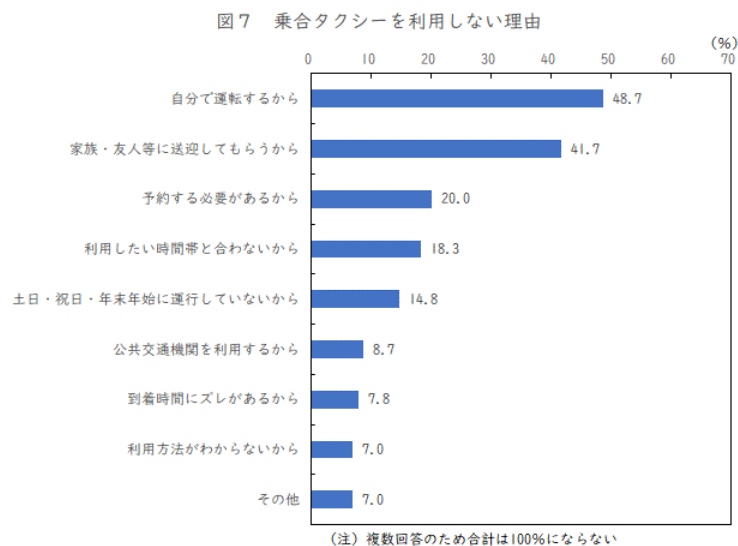
また、これを運転免許証の所有別にみると、所有している者の利用経験割合が35.1%であるのに対して、所有していない者のそれは71.6%であった。

2. 集計結果



さらに乗合タクシーの利用経験のない者にその理由を尋ねたところ、「自分で運転するから」(48.7%)や「家族・友人等に送迎してもらうから」(41.7%)といった交通手段を確保できるからとする回答が多かった(図7)。

一方、予約や運行時間、運行日といった運行内容に利便性が欠けることから利用したことがないとする者も一定程度いることがわかる。



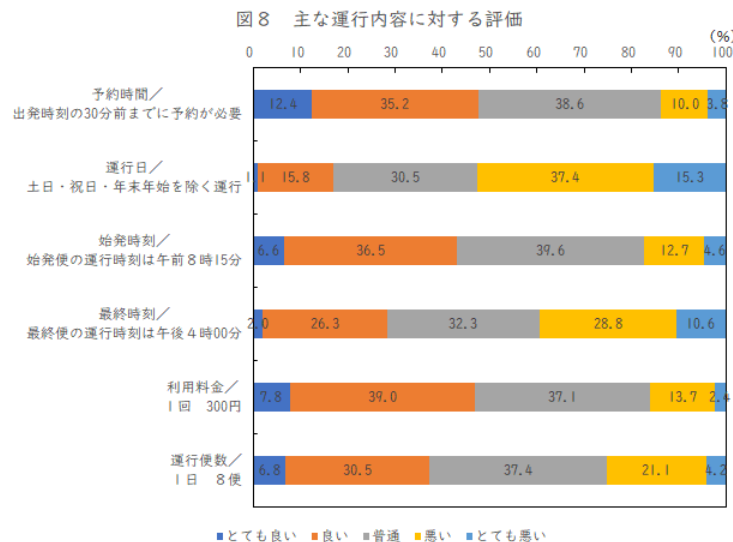
主な運行内容に対する評価

主な運行内容に対する評価をみると(図8)、予約時間や始発時刻、利用料金、運行便数に対する評価は、とても良い又は良いとする回答割合が、悪い又はとても悪いとする割合を上回っており、これらの項目は高い評価を得ているといえる。

一方、土日や祝日、年末年始を除いている運行日と、午後4時としている最終便の運行時刻の二つ

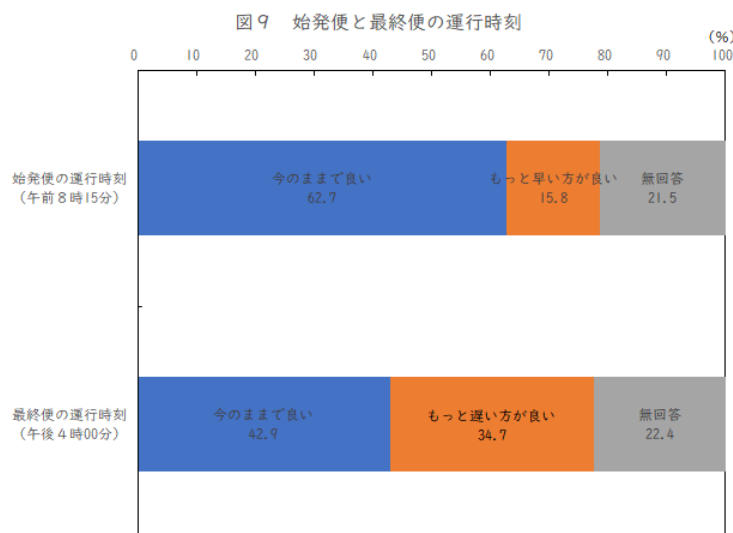
2. 集計結果

の項目に対しては、悪い又はとても悪いとする回答割合が、とても良い又は良いとする割合を上回っており、これらについては改善の余地があるといえる。



始発便と最終便の運行時刻

始発便の運行時刻（午前8時15分）に対する評価は「今のままで良い」とする回答割合が6割を超えているが、最終便の運行時刻（午後4時00分）に対する評価は回答者の3割超が「もっと遅い方が良い」と回答している（図9）。平成28年度運行報告書によると、午後4時00分発の最終便の乗客数が年間を通して低調な状況にあり、これを裏付ける結果となった。



2. 集計結果

さらに最終便の運行時刻に「もっと遅い方が良い」と回答した者に、希望する運行時刻を尋ねた。午後5時00分発が38人、午後5時30分発が11人、午後6時00分発が24人となっており、午後5時から午後6時に希望が集中した。

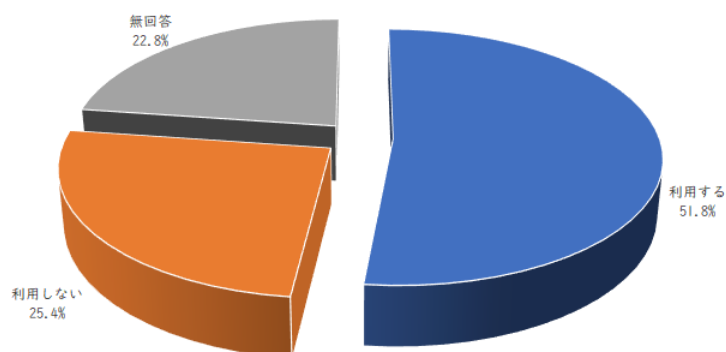
	人数
午後4時30分発	2人
午後4時40分発	1人
午後5時00分発	38人
午後5時30分発	11人
午後6時00分発	24人
午後6時30分発	2人
午後7時00分発	4人
午後8時00分発	7人
午後9時00分発	3人

土日・祝日の運行

土日や祝日、年末年始を除いている運行日については、主な運行内容に対する評価において、悪い又はとても悪いとする回答割合（52.6%）が、とても良い又良いとする割合（16.8%）を上回っていた。

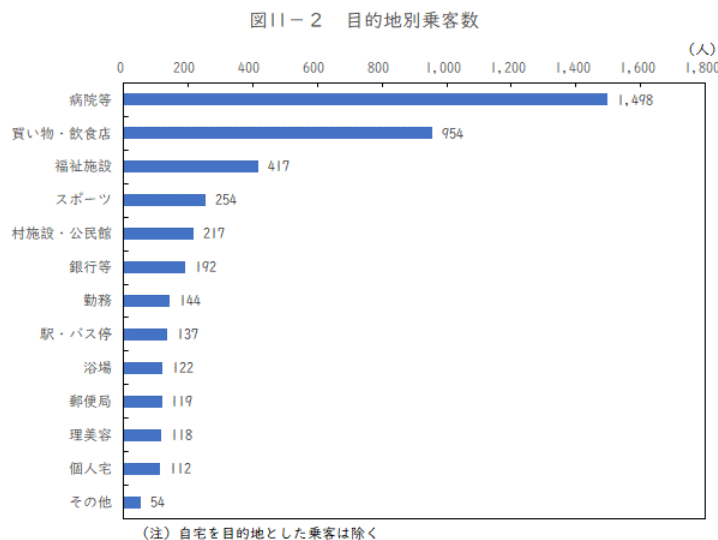
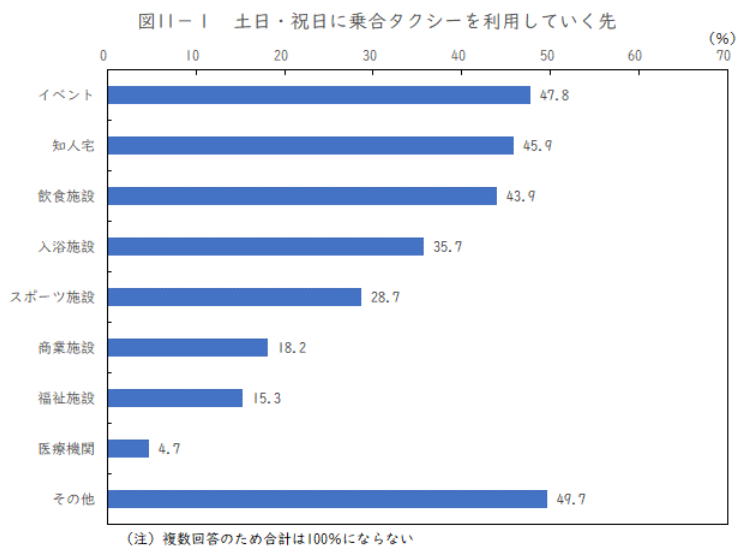
土日・祝日に乗合タクシーが運行された場合の利用意向について尋ねたところ、回答者の51.8%が利用すると回答した（図10）。これを利用経験がある者のみに限ってみると、利用するとする割合は65.7%、利用しないとする割合は22.5%となっている。

図10 土日・祝日に運行された場合の利用



2. 集計結果

さらに土日・祝日の乗合タクシーを「利用する」と回答した者に、どこへ行くときに利用するのかを尋ねたところ、イベントや知人宅、飲食施設、入浴施設と回答する者が多くなった（図11-1）。これは、病院等を目的地とする乗客が最も多い平日運行における利用状況（図11-2）とは明らかに違う傾向となっている。

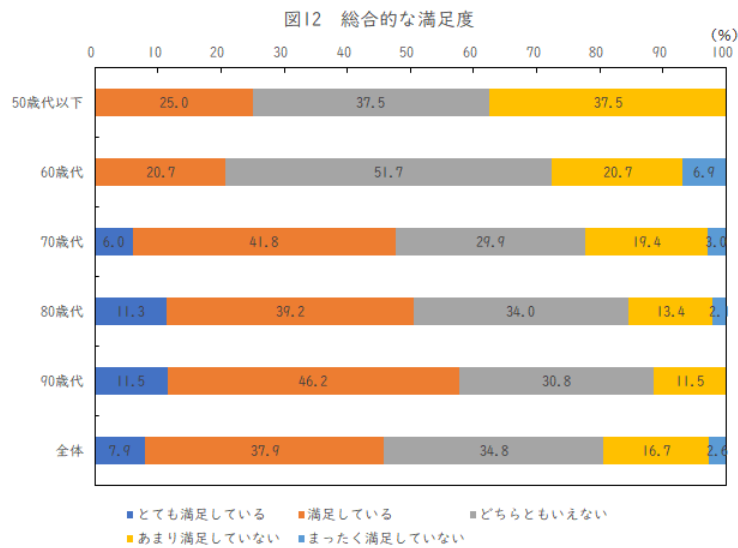


総合的な満足度

乗合タクシーの総合的な満足度をみると（図12）、全体ではとても満足している又は満足しているとする回答割合が45.8%であるのに対して、あまり満足していない又はまったく満足していないとする割合は19.4%となっており、前者が後者を大幅に上回っていることから、総合的な満足度は高いといえる。

特に70歳代以上の満足度は高く、年代が上がるにつれて満足度も高くなっていることがわかる。

2. 集計結果

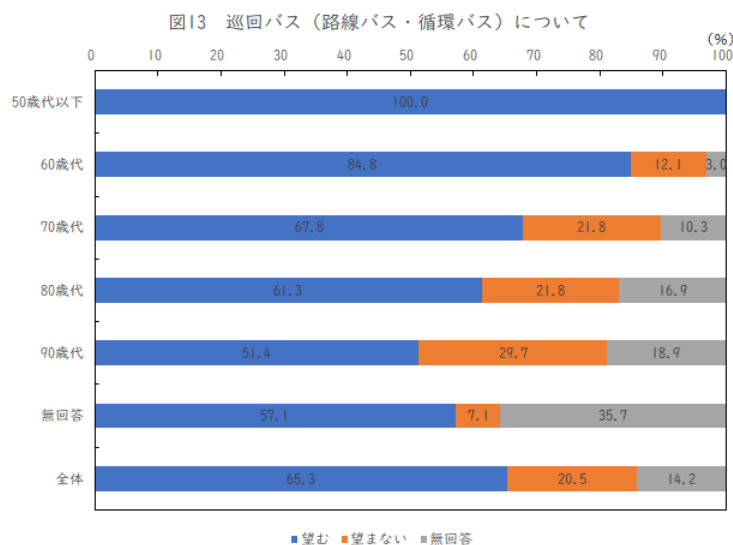


(5) 村内の公共交通について

巡回バスの運行に関する意向

公共施設や医療機関、駅、商業エリア等の主要拠点にバス停を設置し、それらを巡回するバスの運行を求める声もある。乗合タクシー利用登録者の多くはいわゆる移動制約者であり、公共交通を利用する機会が多いと想定されることから、このようなバスの運行希望を尋ねた。

このようなバスの運行を望む割合は年代が低いほど高く、全体では回答者の65.3%が運行を望む一方で、望まないとする回答は20.5%にとどまった（図13）。なお、利用経験の有無による差異はなかった。

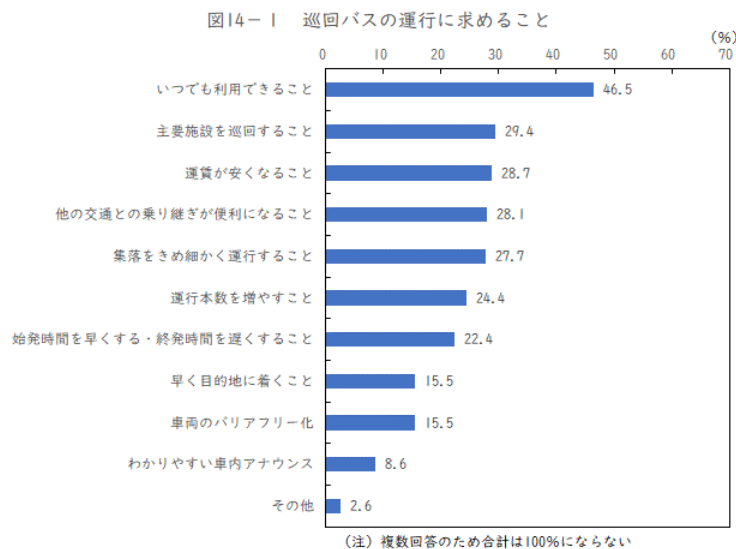


2. 集計結果

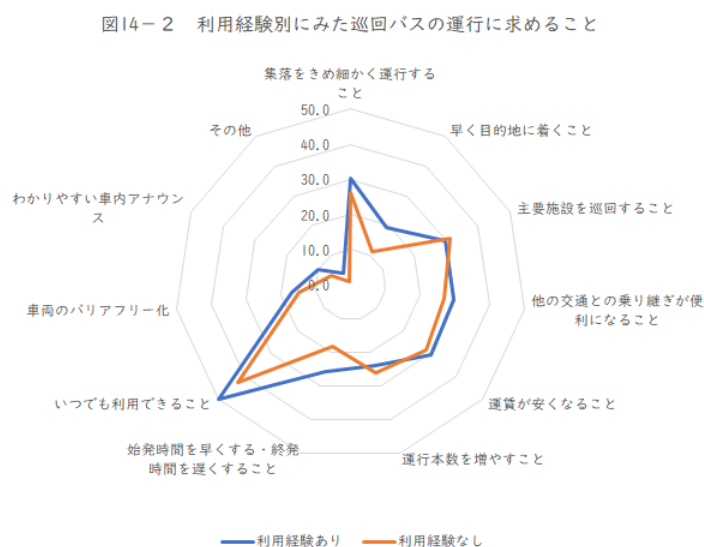
巡回バスの運行に求めること

次に、巡回バスが運行される場合、どのようなことを求めるのかを尋ねた。

「いつでも利用できること」(46.5%)が突出しているほか、「主要施設を巡回すること」(29.4%)、「運賃が安くなること」(28.7%)、「他の交通との乗り継ぎが便利になること」(28.1%)、「集落をきめ細かく運行すること」(27.7%)は、およそ3人に1人が求めることとしてあげている(図14-1)。



これを利用経験別にみると(図14-2)、利用経験のある者はない者に比べて「早く目的地に着くこと」と「始発時間を早くする・終発時間を遅くすること」を求める傾向が強く、運行方法には一方がきめ細かな運行を求め、もう一方は主要拠点を巡回することを求めていることがわかる。



2. 集計結果

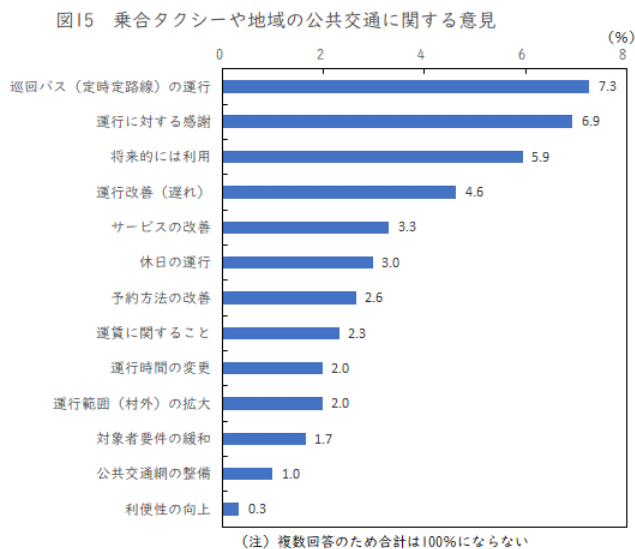
（6）乗合タクシーや地域の公共交通に関する意見やアイデア

最後に、乗合タクシーや地域公共交通に関する意見やアイデアを自由記述形式により聞いた。集計にあたっては、各自由回答に対してタグ付けを行い、その出現率（回答者数 303 名を分母としたタグの出現比率）を集計した。

最も多かった意見は「巡回バス（定時定路線）の運行」に関することで、誰もが日常生活の中で利用することができて、時間と路線が決まっている移動手段を望む意見であった。

また、現行の乗合タクシーの運行に対して感謝する声が多かったほか、将来的に自分で運転することができなくなることを想定して「いずれ利用したい」とする声も寄せられている。

一方、「時間の遅れが気になるので改善してほしい」といった運行の改善を求める声や、「乗降のサポートをして欲しい」といったサービスの改善を求める声、休日運行を求める声など、現行の乗合タクシーに対する要望も寄せられた。



白馬村 健康福祉課

399-9393 長野県北安曇郡白馬村大字北城 7025 番地

電話 0261-85-0713

Fax 0261-72-7001

hukushi@vill.hakuba.lg.jp





白馬村乗合タクシー登録者の皆様へ

乗合タクシー「白馬ふれ愛号」について、あなたのご意見をお聞かせください。

【ご協力のお願い】

住民の皆様には、日ごろから白馬村行政の推進につきまして格別のご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。

さて、白馬村乗合タクシー「白馬ふれ愛号」は平成 21 年から運行しており、これまでの 7 年間で延べ 61,000 人余りの皆様にご利用いただいています。多くの方々に利用されている反面、まだまだ改善すべき点があるのではないのでしょうか。本調査では、乗合タクシーの運行内容に対するお考えや満足度等をお聞かせいただき、その結果から改善点を探ることを目的にしています。

本調査は、乗合タクシーの利用登録をされている方々のご意見やご意向を無記名でご回答いただくものです。ご記入いただいた内容は統計的に処理いたしますので、ご回答いただいた方のお名前やお考えが公表されたり、調査の趣旨以外の用途に用いられたりすることはございません。

お忙しいところ大変恐縮ではございますが、調査の趣旨をご理解いただき、率直なご意見をお聞かせくださいますようお願い申し上げます。

平成 29 年 11 月

長野県 白馬村

◆◆◆ご記入にあたってのお願い◆◆◆

1. ご回答は、封筒のあて名ご本人にお願いいたします

(ご本人が記入できない場合は、聞き取りにより介助者の方が記入をお願いいたします)

封筒のあて名が連名で記載されている場合は、それぞれにご回答をお願いいたします

2. ご回答は、あてはまる選択肢の番号を○で囲んでください

* ○の数は、各質問に (○は 1 つ)、(○は 3 つまで)、(あてはまるものすべてに○) などと指定してありますので、それに合わせてください

3. ご自分の意見に近い選択肢がない場合は、「その他 ()」の選択肢の番号を○で囲み、() の中にその内容を具体的にご記入ください

4. 一部の方だけにご回答いただく質問もありますが、その場合は矢印や説明文に従ってお進みください

すべてのご記入が終わりましたら、平成 29 年 11 月 30 日 (木) までに同封の返送用封筒 (切手不要) に入れてポストにご投函ください。

◆本アンケートに関するお問い合わせは下記までお願いいたします

白馬村役場健康福祉課 担当：太田 雄介 電話：0261-85-0713 (直通)

白馬村乗合タクシーに関するアンケート調査

■ あなたご自身のことについて、教えてください。

Q 1 性別

1. 男	2. 女
------	------

Q 2 年齡

--	--

歲

Q 3 あなたがお住まいの地区

地区コード

--	--



01 内山	02 佐野	03 沢渡	04 三日市場	05 堀之内
06 飯田	07 飯森	08 深空	09 八方口	10 瑞穂
11 八方	12 落倉	13 切久保	14 新田	15 森上
16 塩島	17 通	18 立の間	19 青鬼	20 野平
22 大出	23 白馬町	24 蕨平	26 嶺方	28 エコランド
29 どんぐり	30 みそら野	31 和田野	32 山麓	33 めいてつ

Q 4 あなたが今、一緒に暮らしているご家族について教えてください（○は1つ）。

1. 単身	2. 同居の家族がいる（あてはまるものすべてに○）
→ a. 配偶者 b. 子供 c. 親 d. 兄弟姉妹 e. それ以外	

Q 5 あなたは、運転免許証をお持ちですか（○は1つ）。

1. 持っている	2. 持っていない（○は1つ）
→ a. 取得していない b. 返納した c. 失効した	

Q 6 あなたがよく行く外出先と時間帯について教えてください。よく行く外出先3つとその地域を○で囲んだうえで、施設名と外出する時間帯を記入してください。

外出先	地域	施設名	外出する時間帯
※回答例 ①. 病院	㍿. 村内 イ. 大町市 ウ. その他村外	白馬診療所	午前 8 : 0 0 頃
1. 病院	㍿. 村内 イ. 大町市 ウ. その他村外		: 0 0 頃
2. スーパー等	㍿. 村内 イ. 大町市 ウ. その他村外		: 0 0 頃
3. 福祉施設	㍿. 村内 イ. 大町市 ウ. その他村外		: 0 0 頃
4. スポーツ施設	㍿. 村内 イ. 大町市 ウ. その他村外		: 0 0 頃
5. 公共施設	㍿. 村内 イ. 大町市 ウ. その他村外		: 0 0 頃
6. 銀行・郵便局	㍿. 村内 イ. 大町市 ウ. その他村外		: 0 0 頃
7. 入浴施設	㍿. 村内 イ. 大町市 ウ. その他村外		: 0 0 頃
8. 飲食店	㍿. 村内 イ. 大町市 ウ. その他村外		: 0 0 頃
9. 知人宅	㍿. 村内 イ. 大町市 ウ. その他村外		: 0 0 頃
10. その他	㍿. 村内 イ. 大町市 ウ. その他村外		: 0 0 頃

■ 白馬村乗合タクシーについて、お考えをお聞かせください。

Q 7 あなたは、これまでに乗合タクシーを利用されたことがありますか（○は1つ）。

- $$\begin{array}{ll} 1. \text{ ある} & \rightarrow Q9 \wedge \\ 2. \text{ ない} & \rightarrow Q8 \wedge \end{array}$$

(Q7で「2. ない」と回答した方にお伺いします)

Q 8 あなたは、どのような理由から乗合タクシーを利用されないのですか（○はいくつでも）。

1. 自分で運転するから
2. 公共交通機関を利用するから
3. 家族・友人等に送迎してもらうから
4. 利用方法がわからないから
5. 予約する必要があるから
6. 利用したい時間帯と合わないから
7. 到着時間にズレがあるから
8. 土日・祝日・年末年始に運行していないから
9. その他（ ）

Q 9 運行内容について、どのように感じていますか。次の①から⑤までの項目それぞれについて、お考えをお聞かせください（項目ごとにあてはまるもの1つに○）。

項 目	とても 良 い	良 い	普 通	悪 い	とても 悪 い
① 予約時間／出発時刻の30分前までに予約が必要	5	4	3	2	1
② 運行日 / 土日・祝日・年末年始を除く運行	5	4	3	2	1
③ 始発時刻／始発便の運行時刻は午前 8 時15分	5	4	3	2	1
④ 最終時刻／最終便の運行時刻は午後 4 時00分	5	4	3	2	1
⑤ 利用料金／ 1 回 300円	5	4	3	2	1
⑥ 運行便数／ 1 日 8 便	5	4	3	2	1

Q10 始発便と最終便の運行時刻について、お考えをお聞かせください。

① 始発便の運行時刻（午前8時15分）について（○は1つ）

1. 今のままで良い 2. もっと早い方が良い
→ 午前 時 分発（理由： ）

② 最終便の運行時刻（午後4時00分）について（○は1つ）

- 1.今のままで良い 2.もっと遅い方がよい
→午後 時 分発(理由:)

Q11 土日・祝日の運行について、お考えをお聞かせください。

① 土日・祝日に乗合タクシーが運行された場合、あなたは利用されますか（○は1つ）。

1. する → ②/裏面へ
2. しない → 012/裏面へ

② 土日・祝日には、どこへ行くときに乗合タクシーを利用されますか。あてはまる行き先上位3つを選んでその番号を記入し、それぞれの利用する時間帯を記入してください。

※行き先を選んで、番号を記入してください
※利用する時間帯には、午前と午後の別、時間を記入してください

1. 白馬診療所 2. 横浜医院 3. 神城醫院 4. 栗田医院 5. しんたにクリニック
6. 北沢医院 7. その他病院 8. ハピア白馬店 9. アップルランド白馬店
10. ザ・ビッグ白馬店 11. その他商店 12. 白馬メディア 13. 白嶺 14. 岳の湯
15. その他福祉施設 16. いこいの杜スポーツアリーナ（屋内ゲートボール場）
17. グリーンスポーツの森 18. その他スポーツ施設 19. 駅・バス停 20. 八方温泉
21. 十郎の湯 22. その他入浴施設 23. 飲食施設 24. 知人宅 25. イベント 26. その他

1. とても満足している 2. 満足している 3. どちらともいえない
4. あまり満足していない 5. まったく満足していない

一方、誰もが日常生活の中で利用することができる移動手段があるのかと問われると、十分であるとはいえません。そのため、公共施設や医療機関、駅、商業エリア等の主要拠点にバス停を設置し、それらを巡回するバス（一般的に路線バスや循環バスと呼ばれるもの）の運行を求める声もあります。

1. 望む
2. 望まない

1. 集落をきめ細かく運行すること
2. 早く目的地に着くこと
3. 主要施設を巡回すること
4. 他の交通との乗り継ぎが便利になること
5. 運賃が安くなること
5. 運行本数を増やすこと
7. 始発時間を早くする・終発時間を遅くすること
8. いつでも利用できること
9. 車両のバリアフリー化
10. わかりやすい車内アナウンス
11. その他（ ）

(ご意見、アイデア等)

■ アンケートは以上です お忙しいところ、ご協力をいただきありがとうございました