



平成26年度
デマンド型乗合タクシー運行事業
アンケート報告書

平成 27 年 3 月



白馬村 健康福祉課

目 次

第1章 利用者アンケート	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) 運行の内容について	3
(3) 始発時刻・最終時刻について	6
(4) 土日・祝日運行について	8
(5) 具体的な要望や感想	9
3 付属資料	11
(1) 調査票	11
(2) 依頼文	13
第2章 未利用者アンケート	
1 調査の概要	14
(1) 調査目的	14
(2) 調査方法	14
(3) 調査項目	14
(4) 回収状況	14
2 集計結果	15
(1) 回答者の属性	15
(2) 利用しない理由について	16
(3) 具体的な要望や感想	17
3 付属資料	18
(1) 調査票	18
(2) 依頼文	19

第1章 利用者アンケート

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25年4月1日から平成26年8月26日までに「白馬ふれ愛号」を利用した方
- 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26年9月1日(月)から9月26日(金)まで
- ④集計方法 単純集計

(3) 調査項目

- ①回答者の属性
 - 性別 ○年齢
- ②運行の内容について
 - 予約時間 ○運行日 ○始発便の出発時刻 ○最終便の出発時刻 ○利用料金
- ③始発時刻、最終時刻について
 - 始発時刻 ○最終時刻
- ④土日・祝日運行について
 - 利用希望 ○利用目的 ○利用したい便

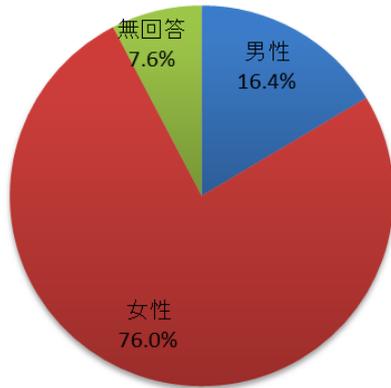
(4) 回答状況

	対象者数(人)	回答者数(人)	回答率(%)
男性	54	30	55.6
女性	239	139	58.2
無回答		14	4.8
合計	293	183	62.5

2 集計結果

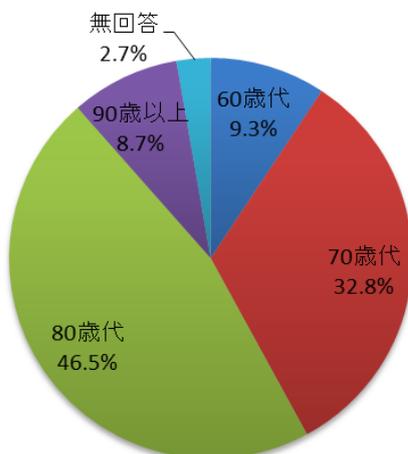
(1) 回答者の属性

①性 別



	回答数	割合
男性	30人	16.4%
女性	139人	76.0%
無回答	14人	7.6%
合計	183人	100.0%

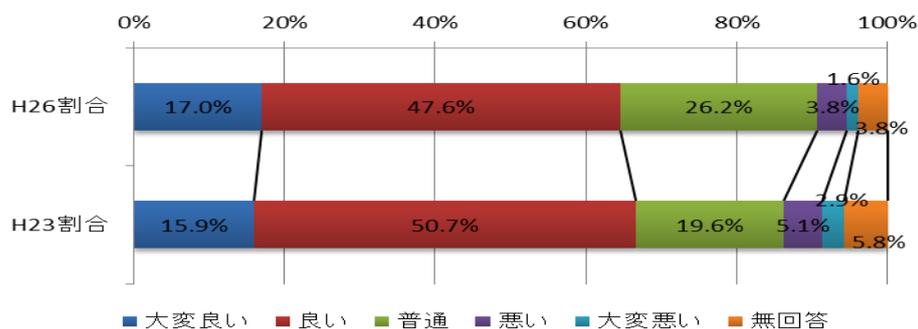
②年 齢



	回答数	割合
60歳代	17人	9.3%
70歳代	60人	32.8%
80歳代	85人	46.5%
90歳以上	16人	8.7%
無回答	5人	2.7%
合計	183人	100.0%

(2) 運行の内容について

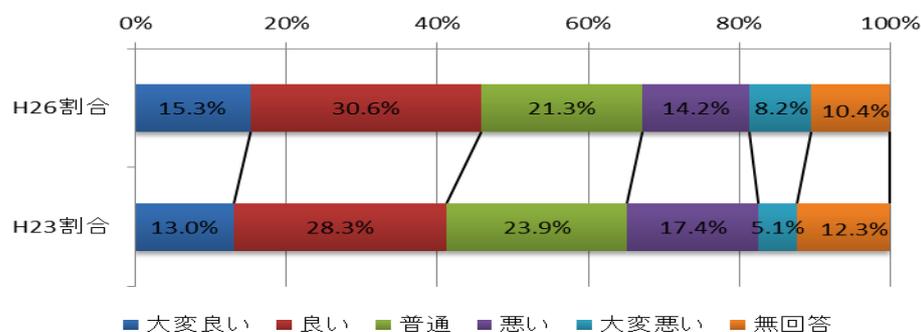
①予約時間について（出発時間の30分前までに予約）



	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	無回答
回答数	31人	87人	48人	7人	3人	7人
H26割合	17.0%	47.6%	26.2%	3.8%	1.6%	3.8%
H23割合	15.9%	50.7%	19.6%	5.1%	2.9%	5.8%
H23との比較	1.1%	-3.1%	6.6%	-1.3%	-1.3%	-2.0%

○予約時間については、運行開始時から同様の運用（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90.6%を占めており、満足度は高い。

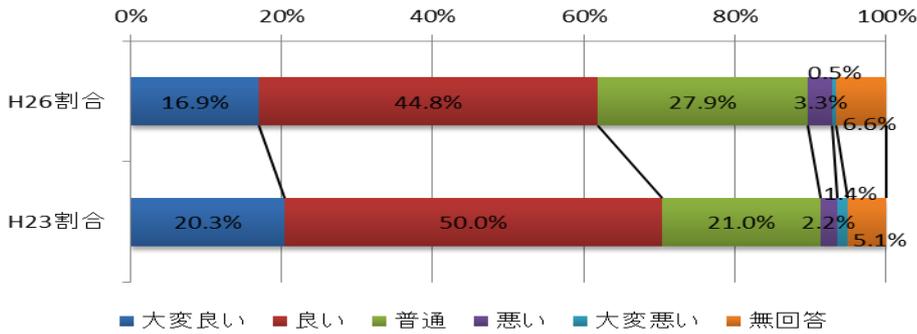
②運行日について（土日・祝日・年末年始を除く毎日運行）



	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	無回答
回答数	28人	56人	39人	26人	15人	19人
H26割合	15.3%	30.6%	21.3%	14.2%	8.2%	10.4%
H23割合	13.0%	28.3%	23.9%	17.4%	5.1%	12.3%
H23との比較	2.3%	2.3%	-2.6%	-3.2%	3.1%	-1.9%

○運行日については、運行開始時から同様の運用（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22.4%を占めている。生活の足として定着している中で、約5分の1の方が不満を持っており、土日祝日の運行要望が強い傾向が表れている。

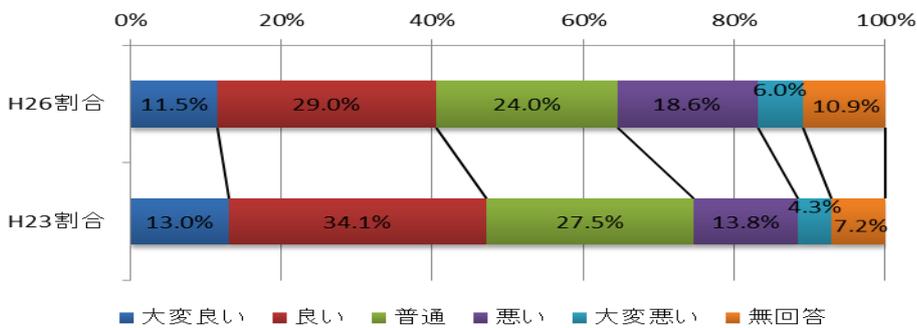
③始発便の出発時刻について（午前8時15分発）



	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	無回答
回答数	31人	82人	51人	6人	1人	12人
H26割合	16.9%	44.8%	27.9%	3.3%	0.5%	6.6%
H23割合	20.3%	50.0%	21.0%	2.2%	1.4%	5.1%
H23との比較	-3.4%	-5.2%	6.9%	1.1%	-0.9%	1.5%

○始発便の出発時間は、運行開始時は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。今回のポイントも「大変良い」・「良い」・「普通」で89.6%を占めており、満足度は高い。

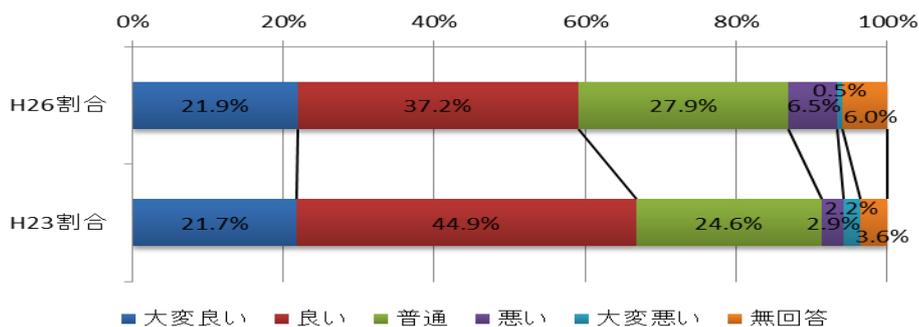
④最終便の出発時刻について（午後4時00分発）



	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	無回答
回答数	21人	53人	44人	34人	11人	20人
H26割合	11.5%	29.0%	24.0%	18.6%	6.0%	10.9%
H23割合	13.0%	34.1%	27.5%	13.8%	4.3%	7.2%
H23との比較	-1.5%	-5.1%	-3.5%	4.8%	1.7%	3.7%

○最終便の出発時間は、運行開始時は14時30分だったが、H21年度は15時40分、H22年度以降は16時00分に設定している。今回は「悪い」・「大変悪い」で24.6%を占めている。最終便の時間延長の要望が強い傾向が表れている。

⑤利用料金について（1乗車300円）

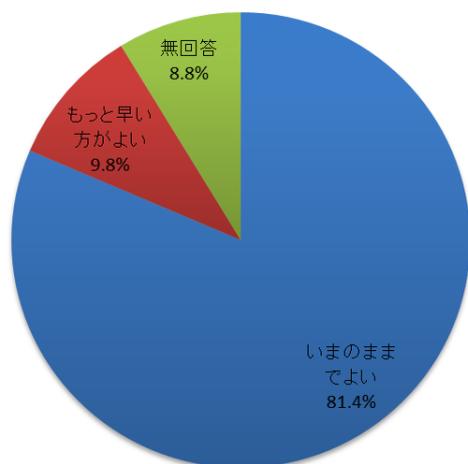


	大変良い	良い	普通	悪い	大変悪い	無回答
回答数	40人	68人	51人	12人	1人	11人
H26割合	21.9%	37.2%	27.9%	6.5%	0.5%	6.0%
H23割合	21.7%	44.9%	24.6%	2.9%	2.2%	3.6%
H23との比較	0.2%	-7.7%	3.3%	3.6%	-1.7%	2.4%

○利用料金については、運行開始時から1乗車300円を継続しているが、「大変良い」・「良い」・「普通」で87.0%を占めており、満足度は高い。

(3) 始発時刻・最終時刻について

①始発時刻について（午前8時15分発）

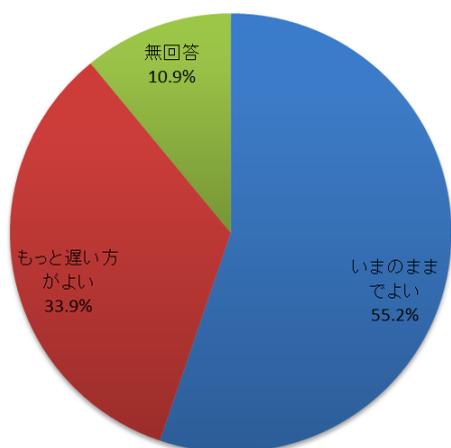


	回答数	割合
いまのままでよい	149 人	81.4%
もっと早い方がよい	18 人	9.8%
無回答	16 人	8.8%
合計	183 人	100.0%

◆「もっと早い方がよい」と回答した方の希望時刻と理由

希望時刻	回答数	理由
7:00	4 人	電車・バスの時間
7:15	2 人	電車・バスの時間
7:20	1 人	
7:30	4 人	電車・バスの時間
7:50	1 人	9 時までには役場・駅に行くため
8:00	5 人	通院
8:30	1 人	病院が開いていない

②最終時刻について（午後4時00分発）



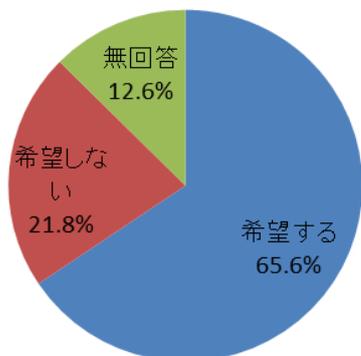
	回答数	割合
いまままでよい	101人	55.2%
もっと遅い方がよい	62人	33.9%
無回答	20人	10.9%
合計	183人	100.0%

◆「もっと遅い方がよい」と回答した方の希望時刻と理由

希望時刻	回答数	理由
16:10	1人	電車・バスの時間
16:30	6人	時間に余裕ができる、買物
17:00	35人	電車の時間、買物、通院、夏の時期
17:30	7人	通院、外食、買物、電車の時間
18:00	3人	電車・バスの時間
19:00	1人	知人宅
20:00	1人	外食
21:00	1人	電車・バスの時間
無回答	7人	電車・バスの時間、夕方の用事、通院

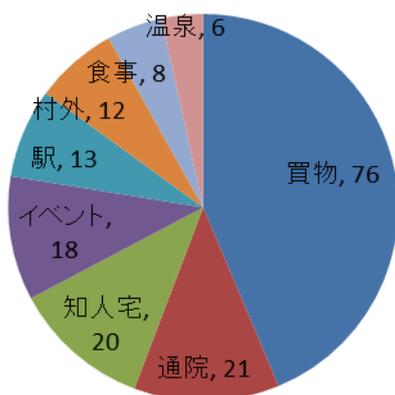
(4) 土日・祝日運行について

①利用希望について



	回答数	割合
希望する	120 人	65.6%
希望しない	40 人	21.8%
無回答	23 人	12.6%
合計	183 人	100.0%

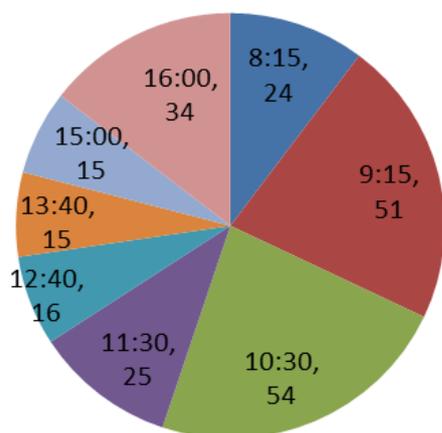
②利用目的について



行先	回答数
買物	76 件
通院	21 件
知人宅	20 件
イベント	18 件
駅	13 件
村外	12 件
食事	8 件
温泉	6 件

※複数回答

③利用したい便について



便	回答数
8:15	24 件
9:15	51 件
10:30	54 件
11:30	25 件
12:40	16 件
13:40	15 件
15:00	15 件
16:00	34 件

※複数回答

(5) 具体的な要望や感想（自由意見）

①運行方法について

大町市や小谷村へも運行して欲しい。
大町市のコミュニティバスのように停留所を作って欲しい。
小谷の村民も利用できるようにして欲しい。
同じ便で薬局も寄って欲しい。
各地域にバス停を作りどこでも予約なしで乗降できるようにして欲しい。
小中学校の通学にも利用したらどうか。
台数を増やして欲しい。
バス停を作って欲しい。
病院から薬局に寄れるようにして欲しい。
冬はどنگりの道を上れないことがある。
路線バスにして欲しい。
今の体制でよい。

②運行時間について

4時以降の便があれば良い。
午後の時間間隔を1時間にして欲しい。
最終便の時刻をもっと遅くして欲しい。
最終便を午後5時にして欲しい。
時間通りに運行して欲しい。
時間に到着できないことがある。
早朝・深夜にも運行して欲しい。
電車・バスの時刻と合わせて欲しい。
待ち時間が長い。
利用者が乗降りに時間をかけなければ早く運行できると思う。
今までの時間帯で良いと思います。
運行時間が変わると迷うので今のままでよい。

③運行日について

土日祝日も運行して欲しい。
土日も運行して欲しい。
土曜日の午前中だけ運行して欲しい。
土曜日も運行して欲しい。
年末も運行して欲しい。

④予約時間について

始発便の予約を当日にして欲しい。

他人が予約した便に予約なしで乗れたらよい。

予約時間を15分前にして欲しい。

予約締切時間を短くして欲しい。

予約なしでも乗せて欲しい。

⑤利用料金について

運賃を値下げして欲しい。

料金は150~200円くらいになればよい。

料金を下げれば利用者が増えるのではないか。

⑥その他

乗降りが楽になるようにして欲しい。

家まで来てもらえるのでありがたい。

いつも利用しています。贅沢は言いません。

運転が出来ないので助かっています。

楽しく利用させて頂いている。

乗合タクシーは私の人生が大げさに申しますと変わったくらい有難いことです。

別になし。感謝しております。

免許証を返したのでこれから利用します。

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9月26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5年が経過し、年間延べ8,000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、「白馬ふれ愛号」をご利用いただいてい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26年9月 白馬村長 下川正剛

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、ボールペン又は万年筆でお願いします。
- 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、9月26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】

白馬村役場健康福祉課 担当：下川貴彦
電話 (0261) 85-0713 ファクシミリ (0261) 72-7001
Eメール 0232@vill.hakuba.lg.jp

第2章 未利用者アンケート

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)の登録者で利用のない者の理由等を把握し運行計画に反映させることを目的とする。

(2) 調査方法

- ①調査対象 デマンド型乗合タクシー登録者で、平成25年4月1日から平成26年8月26日までに「白馬ふれ愛号」を利用しなかった方(白嶺入所者を除く)
- 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26年9月1日(月)から9月26日(金)まで
- ④集計方法 単純集計

(3) 調査項目

- ①回答者の属性
 - 性別 ○年齢
- ②利用しない理由について

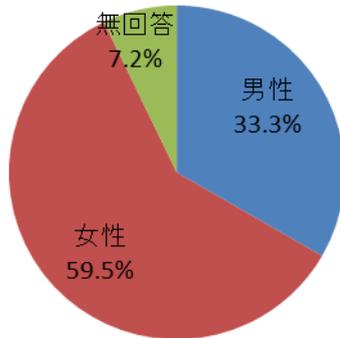
(4) 回答状況

	対象者数(人)	回答者数(人)	回答率(%)
男性	138	70	50.7
女性	245	125	51.0
無回答		15	3.9
合計	383	210	54.8

2 集計結果

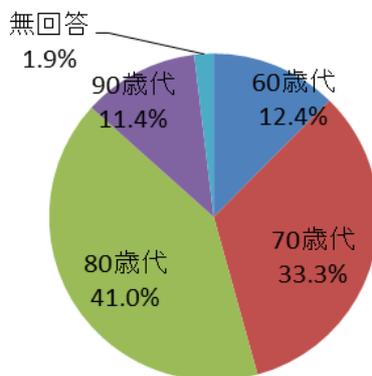
(1) 回答者の属性

①性 別



	回答数	割合
男性	70 人	33.3%
女性	125 人	59.5%
無回答	15 人	7.2%
合計	210 人	100.0%

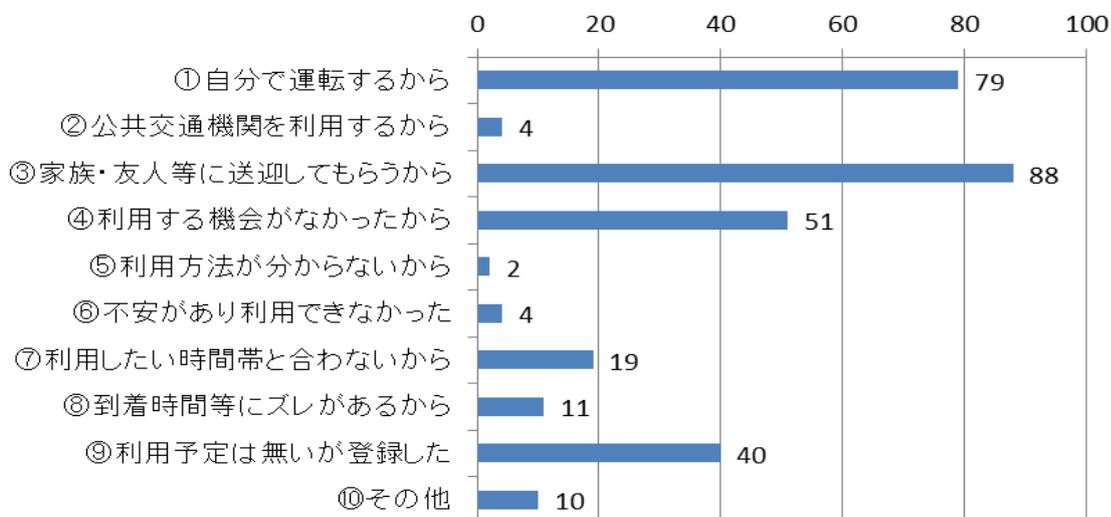
②年 齢



	回答数	割合
60 歳代	26 人	12.4%
70 歳代	70 人	33.3%
80 歳代	86 人	41.0%
90 歳代	24 人	11.4%
無回答	4 人	1.9%
合計	210 人	100.0%

(2) 利用しない理由について

①回答数（重複回答）



②上の質問で⑤から⑧のいずれかに回答した方の意見

帰りの時間になかなか来てくれない。
到着時間に前後 30 分以上のズレがある。
待ち時間を短くして欲しい。
電車に間に合わないか不安。
朝早い時間と 16:00 すぎの時間が無い。
夏の期間だけでも遅い便があれば助かります。
足が弱いので電車に乗る時早目に着かないと困るためタクシーを使っている。
18 時の便が欲しい。
電車の時間に合わない。
待ち時間にムラがあり過ぎる。
遠方を回り家にたどり着くので冷凍食品など生ものが傷んでしまう。
朝早く夜遅くなれば利用したい。
小学校入学まで同乗可能だと有難い。
停留所が決まっていて時間が分かれば利用できる。
利用時間を増やして欲しい。
予約締切時間が早くて利用できなかった。
病院の帰りの便は診察途中で電話がかけられない。
行きは良いが帰りが時間未定になるから。
乗降が楽にできるバスにして欲しい。
ひとりでの乗り降りが難しい。
運転できなくなったときに利用する。
自分で運転できる。
家族の送迎で間に合っている。

老後のことが不安になり登録しました。

本人が認知症のため。

(3) 具体的な要望や感想（自由意見）

午前・午後各1便でも各スーパー店を専用便で行くようなコース限定便はどうか。
以前のようなタクシー券をいただいた方が有難いです。
利用したい時は土日が多く無理ですね。前もって予約する事も即座に行かないネックになっているかも。
年齢制限をはずしたら。
年齢制限をやめ、利用しやすい方法の検討を。
バスが定時刻で巡回してもらえば大いに利用したいと思います。
高齢者の支援というのであれば、全部の高齢者にデマンドではなく、一部タクシー券にするなど検討していただきたい。
土日祝日に利用できるようにしてほしい。
学校から遠隔した地域に居住する児童・生徒の通学（特に積雪時）は大変だなと思う。毎日の問題であり、無料で村が手当てすべき問題でしょう。
土曜日も病院は営業しているので運行してほしい。村の敬老会、運動会など村の行事の時はお願いしたい。
乗りたい時間に来てくれない。
運行時間をもう少し検討いただければと思います。
18時位まで運行してほしい。JR、長距離バス等を利用するのに都合が悪い。
将来の保険として登録している。
いつ運転できなくなるかわからないので今後も続けて欲しい。
公共交通機関が欲しいところですが乗合タクシーも家から目的地までなので捨てがたいです。
とても高齢者には便利な良い制度だと思いますので存続を希望します。
自分では乗合バスを利用していませんが、何か頂いた時にお返しにこの券を買ってプレゼントに使っています。
持家でないためアパート前まで来ていただくのが気を使いました。
運転出来ないのがありがたいです。いつまでもお願いします。
乗合タクシーはあった方がよいと思います。これからも長く続けてもらいたいです。
自分で運転できない者にとっては大変助かります。これからもぜひ続けて下さい。
今は自分・家族が運転するので利用する機会がなかったが、玄関 - 目的地 - 玄関の運行システムは素晴らしいので続けてもらい、機会が出来れば利用したい。
現在は健康なので利用する機会があまりないが、高齢になれば利用することが多くなると思います。病氣した時なども必要になります。
機会がありましたら利用したいと思っております。
現時点では最大のサービスだと思います。
今までは自分で運転できたので利用しませんでした。今回転んで大腿部骨折しましたので医者とかに行くとき利用したいです。

3 付属資料

(1) 調査票

平成26年度 白馬村乗合タクシー アンケート調査票

乗合タクシー事業の今後の参考とさせていただくため、乗合タクシーに登録し、前年度から今年の8月26日までにご利用されていない方を対象にアンケートをお願いしています。下の問いにお答えください。

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歳代
性 別	2. 男性	2. 女性		

あなたが乗合タクシーを利用しない理由は何ですか。当てはまる番号に○をつけてください(複数選択可)。

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. 利用する機会がなかったから
5. 利用方法がわからないから
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いから
8. 到着時間等にズレがあるから
9. 利用予定は無いが登録した
10. その他(理由: _____)

上の質問で5. 6. 7. 8. のいずれかに回答した方に質問です。
乗合タクシーの仕組みが、どのように変われば利用しますか。

--

乗合タクシーに関してご意見・ご希望がありましたら、記入してください。

--

ご協力いただきありがとうございました。お手数ですが9月26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5年が経過し、年間延べ8,000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、乗合タクシーに登録されている方で、昨年4月1日から今年の8月26日までの間にご利用がなかった方のご意見やご意向を把握し、ニーズに応えた交通体系を構築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26年9月 白馬村長 下川正剛

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、ボールペン又は万年筆でお願いします。
- 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、9月26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】

白馬村役場健康福祉課 担当：下川貴彦
電話 (0261) 85-0713 ファクシミリ (0261) 72-7001
Eメール 0232@vill.hakuba.lg.jp



発行・編集	白馬村役場 健康福祉課
住 所	〒399-9393 長野県北安曇郡白馬村大字北城7025番地
電 話	0261-72-5000
F A X	0261-72-7001
E - m a i l	hukushi@vill.hakuba.lg.jp
U R L	http://www.vill.hakuba.lg.jp/
