

湖南省予約制小型乗合タクシー アンケート調査 経過報告書

令和4年5月1日～令和4年10月31日

湖南省都市政策課公共交通係
令和4年 12月

湖南省予約制小型乗合タクシー利用者アンケート調査結果

目次

	ページ
① 1.調査の目的	3
2.傾向について	3
3.今後の展開	3
② 調査概要	4
③ 調査の結果	5
④ アンケート調査票	13

①調査の目的

本市では持続可能な地域公共交通に向けた新たな取り組みとして、令和4年4月1日から予約制小型乗合タクシーの実証運行を開始した。運行にあたり、ご利用者や対象地域の皆様がどのように利用されているのか、また、どのようなことを望まれているのかお聞きし、運行形態の参考とさせていただくことを目的として実施したものである。

現在コミュニティバス「めぐるくん」甲西南線（妙感寺ルート、美松台ルート）・医療センター線を休止し、それぞれで乗合タクシーを運行しているが、令和4年上半年期で6,405人の方々にご利用いただいた。実証運行は令和6年3月までとしているが、引き続き調査をしていく必要がある。

②傾向について

アンケート調査結果では、甲西南線エリアが票の大半を占めており、利用者として70歳代と80歳代がほとんどを占める結果となっている。

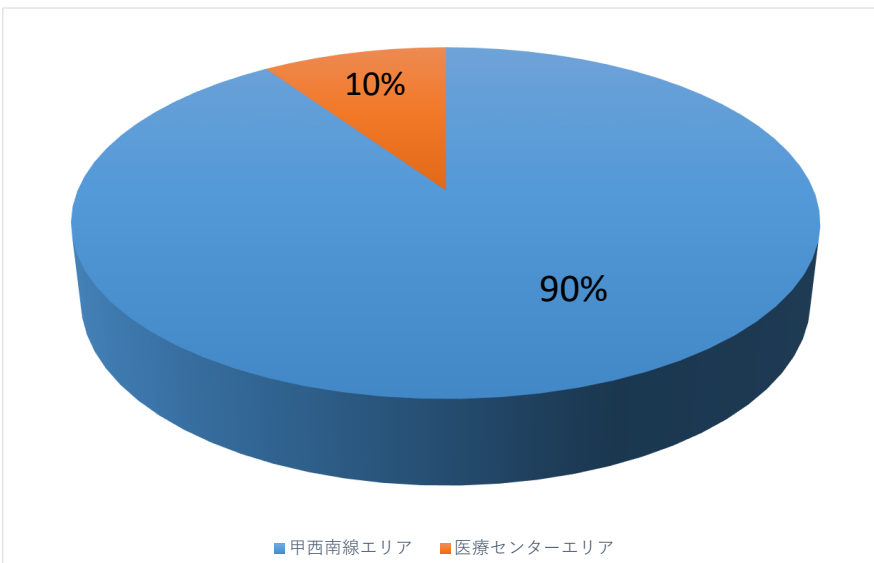
利用満足度について「満足」「やや満足」という票が多く、利用比較においても乗合タクシーの方が良いという票が多くなっている。しかし、自由記述での意見でもあるようにまだまだ運行にあたっての課題が残っている状況である。

③今後の展開

今回のアンケート調査では、予約制小型乗合タクシーの利用状況等の把握を目的とした基礎調査を行い、多くのご意見をいただいた。本アンケート調査の結果や運行実績を踏まえ、今後の運行形態の参考として活用することとする。

予約制小型乗合タクシー利用者アンケート経過報告

①調査概要

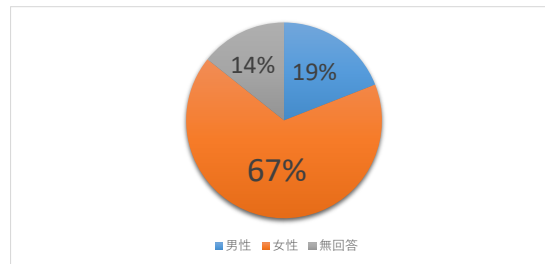
調査期間	令和4年5月1日（日曜日）から令和4年10月31日（月曜日）まで (引き続きアンケートは実施しており、随時更新していきます。)												
調査対象	予約制小型乗合タクシー利用者、運行の対象となる地域住民												
調査方法	対象となる地域に配布、利用時の手渡しによる												
調査内容	<ul style="list-style-type: none"> ・属性（性別・年齢・居住地・運転免許証有無） ・利用頻度について ・利用目的について ・利用満足度について ・利用方法（電話予約）について ・予約制乗合タクシーと路線バス「めぐるくん」の利用満足度比較について ・今後の改善要望について ・その他自由記述 												
回収状況	<p>63票（甲西南エリア 57票、医療センターエリア 6票）</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 20%;">票数</th> <th style="width: 20%;">割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>甲西南線エリア</td> <td style="text-align: center;">57</td> <td style="text-align: center;">90.5%</td> </tr> <tr> <td>医療センターエリア</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">9.5%</td> </tr> <tr style="background-color: #fff9c4;"> <td style="text-align: center;">合計</td> <td style="text-align: center;">63</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; margin-right: 50px;">令和4年5月1日～ 令和4年10月31日までの集計</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <p style="font-size: small; margin-top: 10px;">■ 甲西南線エリア ■ 医療センターエリア</p> </div>		票数	割合	甲西南線エリア	57	90.5%	医療センターエリア	6	9.5%	合計	63	100%
	票数	割合											
甲西南線エリア	57	90.5%											
医療センターエリア	6	9.5%											
合計	63	100%											

②調査結果

問1 あなた自身についてお聞きします。

性別

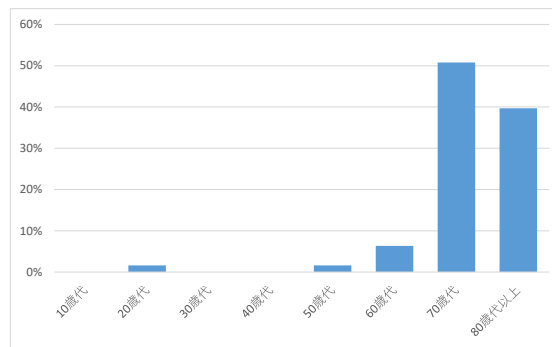
	票数	割合
男性	12	19.0%
女性	42	66.7%
無回答	9	14.3%
合計	63	100%



・回答者としては女性の方に多くのご利用をいただいている状況である。

年齢

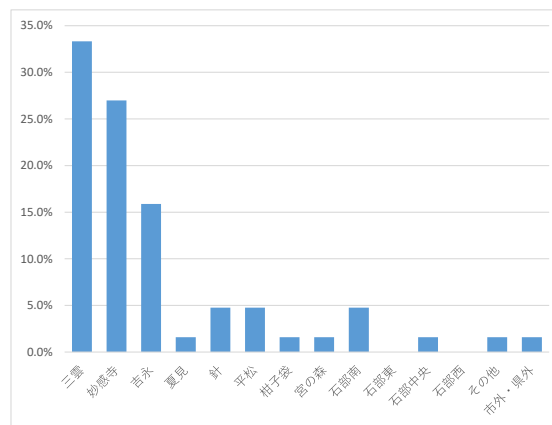
	票数	割合
10歳代	0	0%
20歳代	1	1.6%
30歳代	0	0%
40歳代	0	0%
50歳代	1	1.6%
60歳代	4	6.3%
70歳代	32	50.8%
80歳代以上	25	39.7%
合計	63	100%



・回答者の年代は70歳代と80歳代以上がほとんどを占める結果となった。それ以外の年代では自家用車での移動が多いことから、乗合タクシーの利用は少ないと考えられる。

居住地

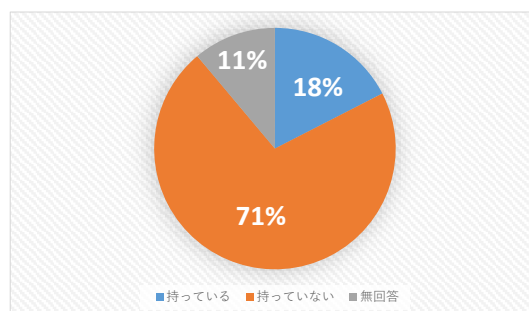
	票数	割合
三雲	21	33.3%
妙感寺	17	27.0%
吉永	10	15.9%
夏見	1	1.6%
針	3	4.8%
平松	3	4.8%
柑子袋	1	1.6%
宮の森	1	1.6%
石部南	3	4.8%
石部東	0	0.0%
石部中央	1	1.6%
石部西	0	0.0%
その他	1	1.6%
市外・県外	1	1.6%
合計	63	100%



・三雲区からの回答が一番多く、妙感寺区、吉永区と続いている。アンケート回収状況から見ても甲西南線エリアの利用が多いとわかる。

運転免許
証有無

	票数	割合
持っている	11	17.5%
持っていない	45	71.4%
無回答	7	11.1%
合計	63	100%

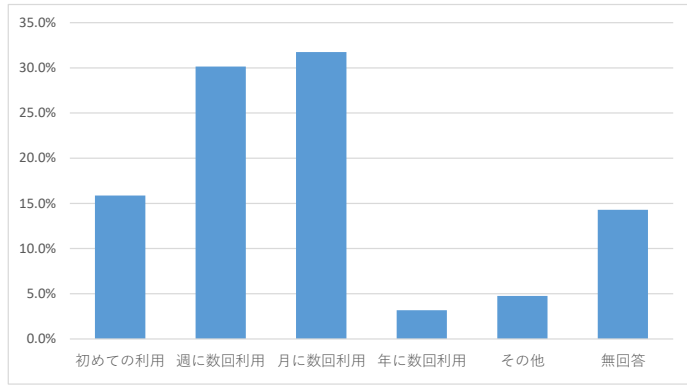


・運転免許証に関しては「持っていない」の回答が7割以上という回答になった。

問2 利用頻度について

利用回数

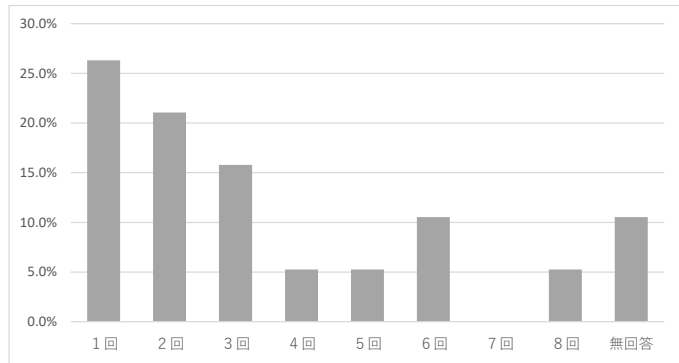
	票数	割合
初めての利用	10	15.9%
週に数回利用	19	30.2%
月に数回利用	20	31.7%
年に数回利用	2	3.2%
その他	3	4.8%
無回答	9	14.3%
合計	63	100%



・全体を通して「週に数回利用」「月に数回利用」が半数以上を占める結果となった。「初めての利用」も一定数おられ、今後利用者が増えていくことが考えられる。

週に数回利用の内訳

	票数	割合
1回	5	26.3%
2回	4	21.1%
3回	3	15.8%
4回	1	5.3%
5回	1	5.3%
6回	2	10.5%
7回	0	0.0%
8回	1	5.3%
無回答	2	10.5%
合計	19	100%

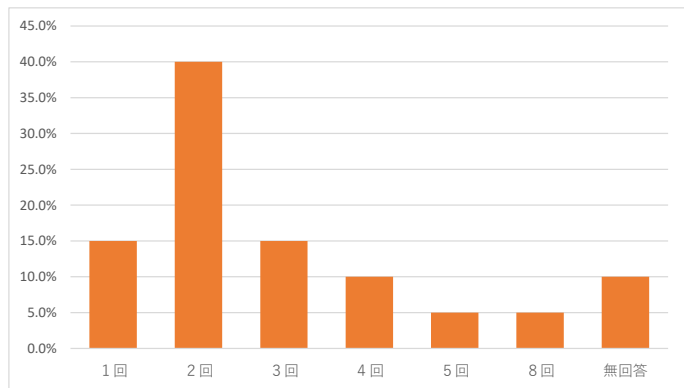


・週単位の利用回数では「1回」が一番多く、次いで「2回」となった。通勤での利用もあり、ほぼ毎日利用いただいている方もおられる（利用目的の詳細に関しては問3にて）。

月に数回利用の内訳

内訳

	票数	割合
1回	3	15.0%
2回	8	40.0%
3回	3	15.0%
4回	2	10.0%
5回	1	5.0%
8回	1	5.0%
無回答	2	10.0%
合計	20	100%

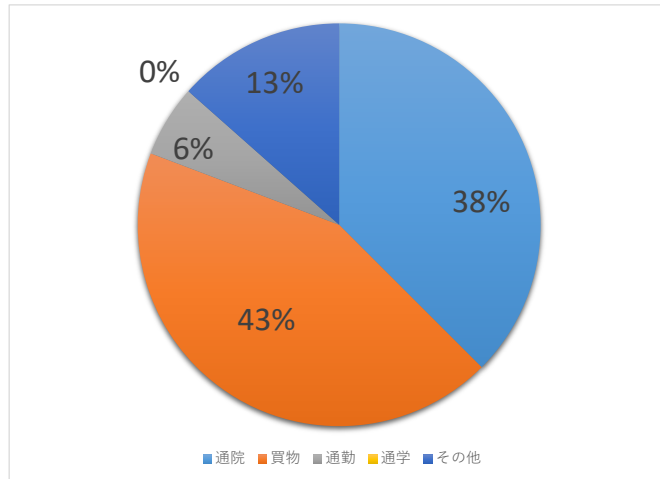


・月単位の利用回数では「2回」が一番多く、次いで「1回」「3回」となった。

問3 利用目的について

利用目的

	票数	割合
通院	39	37.5%
買物	45	43.3%
通勤	6	5.8%
通学	0	0.0%
その他	14	13.5%
合計	104	100%



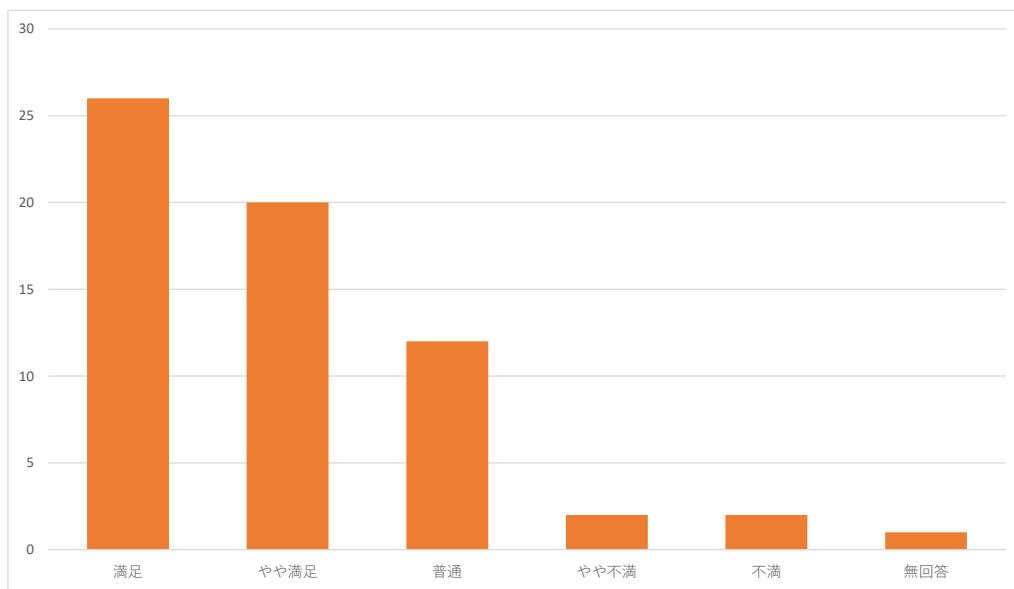
・利用目的に関しては「買物」での利用が一番多く、次いで「通院」となった。
 その他の回答としては「スポーツ」「図書館」「市役所」「運動」「公共施設」「友人宅」「体操」「遊び」「少人数でのウォーキング」「サークル活動」といった回答が見られた。

問4 利用満足度について

※問4は「満足」を5点、「やや満足」を4点、「普通」を3点、「やや不満」を2点、「不満」を1点として計算し、合計を回答数で割り平均を算出した。

満足度

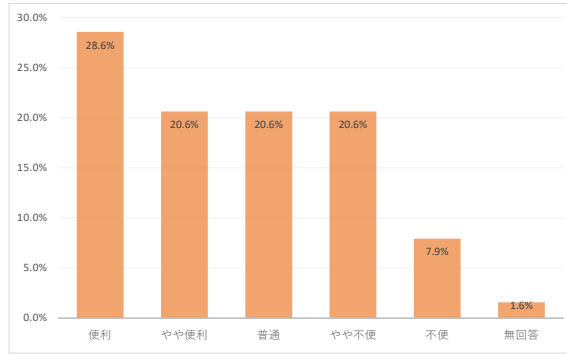
	票数					合計票数	平均点	
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満			無回答
利用満足について	26	20	12	2	2	1	63	4



・満足度に関して「満足」「やや満足」が全体の7割以上を占める結果となっており、乗合タクシーに関して満足いただいている。バスとは違い利用したい時間帯で利用できることやタクシー車両の快適さ等、利用者にとっての利便性の向上が要因であると考えられる。

問5 利用方法（電話予約）について

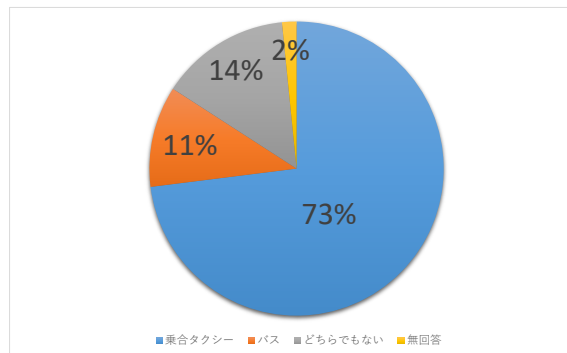
予約方法	票数	割合
便利	18	28.6%
やや便利	13	20.6%
普通	13	20.6%
やや不便	13	20.6%
不便	5	7.9%
無回答	1	1.6%
合計	63	100%



・予約方法に関して電話予約を基本としているが、票が分かれる結果となった。問8の内容から見ると、電話予約が手間ということや1時間前までの予約が不便という回答が多くその結果が大きく影響していると考えられる。

問6 予約制乗合タクシーと路線バス「めぐるくん」の利用比較について

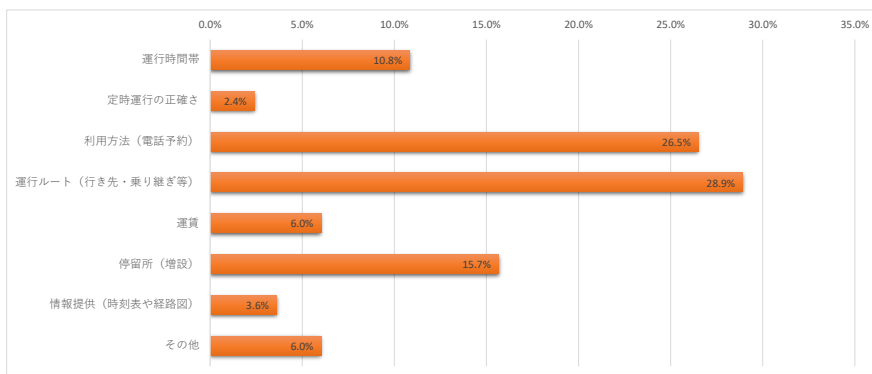
利用比較	票数	割合
乗合タクシー	46	73.0%
バス	7	11.1%
どちらでもない	9	14.3%
無回答	1	1.6%
合計	63	100%



・利用比較について乗合タクシーの方が良いという票が多かった。バスの方が良いという票もあるが、乗合タクシーの利用者は増加している。

問7 今後の改善要望について（複数回答可）

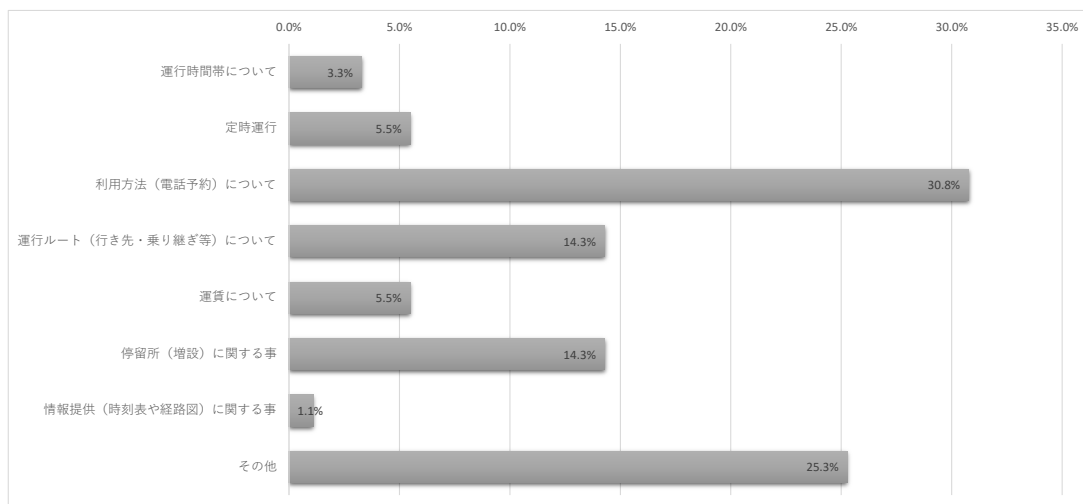
改善要望	票数	割合
運行時間帯	9	10.8%
定時運行の正確さ	2	2.4%
利用方法（電話予約）	22	26.5%
運行ルート（行き先・乗り継ぎ等）	24	28.9%
運賃	5	6.0%
停留所（増設）	13	15.7%
情報提供（時刻表や経路図）	3	3.6%
その他	5	6.0%
合計	83	100%



・票数が多かったのは「運行ルート（行き先・乗り継ぎ等）」「利用方法（電話予約）」「停留所（増設）」であった。
 ・その他として「巡回してほしい」「農道柑子袋のバス停を右折寄りにしてほしい」「アットホームな対応が欲しいと思う」「橋の向こうにあるのをハズイの所に欲しい」「予約が1時間前で家までは来ない」という回答が見られた。

問 8 その他自由記述

	票数	割合
運行時間帯について	3	3.3%
定時運行	5	5.5%
利用方法（電話予約）について	28	30.8%
運行ルート（行き先・乗り継ぎ等）について	13	14.3%
運賃について	5	5.5%
停留所（増設）に関する事	13	14.3%
情報提供（時刻表や経路図）に関する事	1	1.1%
その他	23	25.3%
合計	91	100%



- ・それぞれの内容に関しては次ページ以降を参照。問7と同様に「利用方法（電話予約）について」は多くの票が集まった。
- ・運行時間帯に関することや運行ルートに関する事、停留所に関する事など様々な意見・要望が寄せられた。

運行時間帯について (3.3%)

<input type="radio"/> 土日も1時間に1本運行してほしい。
<input type="radio"/> 土日祝日も8時から18時までの全時間帯で利用できるようにしてほしい。
<input type="radio"/> 好きな時間に行けるからタクシーが良いが、1人が多いので申し訳ないと思う。

定時運行 (5.5%)

<input type="radio"/> 予約して時間の遅延が起きたら目的地に着けるか不安。
<input type="radio"/> ちゃんと予約していても間違っていて来なかったことがあります。
<input type="radio"/> 予約時間にタクシーが来ず、たまたまたたきたタクシーに乗ることになった。配車は的確になされているのか。
<input type="radio"/> 乗合タクシー運行時間は正確です。
<input type="radio"/> 時間の正確さ、運行ルートの正確さ、いつも利用していてありがたく思っております。

利用方法 (電話予約) について (30.8%)

<input type="radio"/> 電話をフリーダイヤルにしてほしい。
<input type="radio"/> 予約電話ですが、10分くらい遅くても大丈夫なようにしてほしいです。
<input type="radio"/> 予約は30分前までにしてほしい。
<input type="radio"/> 30分前くらいにしてほしい。
<input type="radio"/> 予約時間の60分前を縮小し、30分前ならさらに助かります。平和堂がなくなると60分は苦しいです。
<input type="radio"/> 甲賀病院に行つての帰り1時間前の予約は取りにくい。30分前の予約は駄目でしょうか。
<input type="radio"/> 1時間前の予約とありますが、病院等は終わる時間が把握できないため、終わってからの1時間待ちはきついです。
<input type="radio"/> 1時間前の予約がちょっと不便かな
<input type="radio"/> 予約1時間前はしんどい(帰りが長すぎる)
<input type="radio"/> 1時間前の予約は大変、急に出かけたい時は困る。
<input type="radio"/> 毎日1時間前というのが不便。
<input type="radio"/> 毎日なので予約するのは大変。
<input type="radio"/> 病院の帰りも薬をもらった時点で電話予約出来たらうれしい。
<input type="radio"/> 運行ルート(乗り継ぎ)でタクシー会社が異なる、電話の手間など十分考慮してほしい。
<input type="radio"/> 乗り継ぎの場合、最初の予約で次のタクシーの予約をそちらで出来ないですか。
<input type="radio"/> いつでも予約が取れるようにインターネット受付ができれば最高。
<input type="radio"/> 予約の電話がとても嫌。バスもいつも一人で乗っていたし、時間的には今の方が助かっているが、電話をかけるのが億劫。
<input type="radio"/> 電話するのがめんどろ、けどタクシーの方が良い。
<input type="radio"/> バスの方が電話の必要がないから便利。
<input type="radio"/> 2社あって予約する電話が迷う。
<input type="radio"/> 1時間前の予約をもう少し短い時間で予約できるとすごく助かる。
<input type="radio"/> 歯切れの良い配車係様感謝してます。
<input type="radio"/> 電話予約の担当の方はいつも親切でわかりやすい。
<input type="radio"/> 電話での予約はすごく便利。
<input type="radio"/> 電話での対応で時間を考慮していただけるのでありがたい。
<input type="radio"/> 午前9時以前の申し込みができればよいと思う。

運行ルート（行き先・乗り継ぎ等）について（14.3%）

<input type="checkbox"/> 三雲から石部に行く場合、2社のタクシー会社に予約しなければならない。乗り継ぎなしで1社のタクシーで行けるといい。
<input type="checkbox"/> 滋賀タクシーとBSSタクシーを乗り継いだ場合、乗り換え地点の時間調整が不便です。1本にできませんか。
<input type="checkbox"/> 美松台から柑子袋公民館に行くとき乗り継ぎがある。
<input type="checkbox"/> 目的地が近いけど乗り継ぎ（2社利用）もったいない。
<input type="checkbox"/> 甲賀病院に行く乗り継ぎの改善
<input type="checkbox"/> 甲賀市との連携方法、湖南市から甲賀病院へ行く、水口平和堂へ行く等々、料金等
<input type="checkbox"/> 乗り継ぎはJRの駅だけでなく、どこでもできるようにしてほしい。
<input type="checkbox"/> 乗り継ぎなしで目的地に行ける様にできないでしょうか。
<input type="checkbox"/> 運転手がバス停を知らないのでも毎回美松まで行くときに聞かれます。
<input type="checkbox"/> イオンタウンをよく利用しますが吉永バス停からイオンタウンに直接行けるのでとても便利になりました。
<input type="checkbox"/> イオンに直接行くことができるのが良かったです。
<input type="checkbox"/> バスを降りたらタクシーが待っていてくれるのでうれしい。

運賃について（5.5%）

<input type="checkbox"/> バス停から家までタクシー料金でなく100円、200円の上乗せで行ってほしい。
<input type="checkbox"/> 運賃は安いと思う。
<input type="checkbox"/> バスの無料券についてとてもうれしく思い使用致しております。
<input type="checkbox"/> 普通のタクシーと変わらず便利に利用させて頂いています。それも無料で贅沢しているみたいです。
<input type="checkbox"/>

停留所（増設）に関する事（14.3%）

<input type="checkbox"/> 高齢者の利用が多いので停留所を病院、医院、スーパーの近くに増設してほしい。
<input type="checkbox"/> 直接病院まで乗せてほしいです。切に希望します。
<input type="checkbox"/> 年と共に足が悪いからバス停が遠いの荷物を持つのがつらい、帰りはタクシーになる。
<input type="checkbox"/> 病院から調剤薬局へ回ってほしいです。
<input type="checkbox"/> 買物の場合は荷物が重いので、家の玄関までお願いしたいです。
<input type="checkbox"/> 停留所が商店の前、コンビニの前などにあるともっと便利になる。
<input type="checkbox"/> ふじた医院前にバス停がほしい
<input type="checkbox"/> 農道柑子袋のバス停を右折寄りにしてほしい。
<input type="checkbox"/> ふじた医院前にバス停がほしい、多くの人が利用しているので。
<input type="checkbox"/> ハズイのところに欲しい。
<input type="checkbox"/> 病院や買い物に行きたくても近くにバス停がなかったらタクシーの方が便利だと思う。
<input type="checkbox"/> 郵便局、病院等に停留所を増設してほしい。
<input type="checkbox"/> 甲西医療センターにバス停があると便利です。

情報提供（時刻表や経路図）に関する事（1.1%）

<input type="checkbox"/> 今後、運転免許の返納が必要とする人が増えると思われるが、もっと周知があった方がいいのでは。私のまわりでも知らない人が多い。
--

その他 (25.3%)

<input type="checkbox"/> 回数券を購入するとき、近くで出来ればありがたいのですが。
<input type="checkbox"/> 巡回してほしい。
<input type="checkbox"/> アットホーム的な対応が欲しいと思う。
<input type="checkbox"/> シルバーカーは乗せてもらえるでしょうか。少し大きい目ですが、折り畳みできます。
<input type="checkbox"/> 同じ一人でもタクシーはぜひたくと思った。ほとんど毎日乗るので通勤で2人の時（誰か乗っておられる）はなぜかホットする。一人で乗る時もったいないと思う。
<input type="checkbox"/> イオンまで一人でいった人が運転手の人に、嫌みを言われた人がいたみたい。
<input type="checkbox"/> 美松台からイオンタウンまで行った時1度目は2名、2度目は4名声かけたけど一人だった。何人かで乗っていただいた方がと。運転手さんが2年経ったら廃止になると話された。何か嫌みに聞こえました。
<input type="checkbox"/> 乗ろうと思った時間帯で満員だったので乗れなかったことがある。
<input type="checkbox"/> 東庁舎に行った帰りが1時間前の予約になり、普通のタクシー料金となった。
<input type="checkbox"/> 隣接する市まで行きやすくしてほしい。
<input type="checkbox"/> とてもありがたいです。運転手さんもコロナで大変でしょうが感謝しております。
<input type="checkbox"/> 親切な運転手さんが最短の乗降口を教えてくださいととても助かっています。
<input type="checkbox"/> バス利用時は規制があって利用が難しかったですが、今年の4月1日からこの制度に変わり、とてもありがたいです。
<input type="checkbox"/> 8月には平和堂が閉店し、買物はイオンタウンで出来て楽しみにしています。
<input type="checkbox"/> 湖南市は高齢者に優しい市です。ありがとうございます。今回のタクシー対策もありがたいです。
<input type="checkbox"/> 満足、言うことなし。
<input type="checkbox"/> ありがとうございます。便利に利用させていただいています。普通のタクシーと変わらず便利に利用させて頂いています。それも無料でぜひたくしているみたいです。
<input type="checkbox"/> 大雨の時でも来てくれたので大変感謝してます。ありがとうございました。
<input type="checkbox"/> なくならないようにと思っています。
<input type="checkbox"/> もっと利用させていただきたいです。
<input type="checkbox"/> とても便利。ずっと続けてほしい。
<input type="checkbox"/> ありがたく感謝しています。

予約制小型乗合タクシーの利用に関するアンケート

令和4年（2022年）5月1日

日頃より、公共交通をご利用いただき、ありがとうございます。市では持続可能な地域公共交通に向けた新たな取り組みとして、予約制乗合自動車の実証運行を開始しました。運行にあたり、ご利用者や対象地域の皆様がどのように利用されているのか、また、どのようなことを望まれているのかお聞きし、運行形態の参考とさせていただきます。

1. 調査目的

アンケート調査は、甲西南線エリアおよび医療センターエリアで運行している予約制小型乗合タクシーについて、利用状況や改善要望などの把握を目的として実施します。

2. 調査対象

・予約制小型乗合タクシー利用者

3. 調査方法

・対象となる地域に配付
・利用時の手渡しによる

4. 調査期間

令和4年5月1日

5. アンケート調査内容

- (1) 属性（性別・年齢・居住地・運転免許有無）
- (2) 利用頻度について
- (3) 利用目的について
- (4) 利用満足度について
- (5) 利用方法（電話予約）について
- (6) 予約制乗合タクシーと路線バス「めぐるくん」の利用満足度比較について
- (7) 今後の改善要望について
- (8) その他自由記述

6. 問合せ先

都市建設部都市政策課公共交通係 TEL0748-69-5602（直）／fax0748-72-7964（代）

【ご回答欄】

該当する「・」を○で囲んで下さい。

(1) あなた自身についてお聞きします (性別・年齢・居住地・運転免許有無)

性別	・男性	・女性			
年齢	・10歳代	・20歳代	・30歳代	・40歳代	
	・50歳代	・60歳代	・70歳代	・80歳代以上	
居住地	・三雲	・妙感寺	・吉永	・夏見	・針
	・平松	・柑子袋			
	・宮の森	・石部南	・石部東	・石部中央	・石部西
	・その他 ()		・市外・県外 ()		
運転免許証有無	・持っている		・持っていない		

(2) 利用頻度について

利用回数	・初めての利用	・週 回利用	・月に 回利用	
	・年に数回の利用	・その他 ()		

(3) 利用目的について

利用目的	・通院	・買物	・通勤	・通学	・その他 ()
------	-----	-----	-----	-----	----------

(4) 利用満足度について

	・満足	・やや満足	・普通	・やや不満	・不満
--	-----	-------	-----	-------	-----

(5) 利用方法 (電話予約) について

予約方法	・便利	・やや便利	・普通	・やや不便	・不便
------	-----	-------	-----	-------	-----

(6) 予約制乗合タクシーと路線バス「めぐるくん」の利用比較について

利用比較	・予約制乗合タクシーの方が良い。 ・バスの方が良い。 ・どちらもでもない。
------	---

(7) 今後の改善要望について (複数回答可)

改善要望	・運行時間帯	・定時運行の正確さ	・利用方法 (電話予約)
	・運行ルート (行き先・乗り継ぎ等)	・運賃	
	・停留所 (増設)	・情報提供 (時刻表や経路図)	
	・その他 ()		

(8) その他自由記述

--

ご協力ありがとうございました。