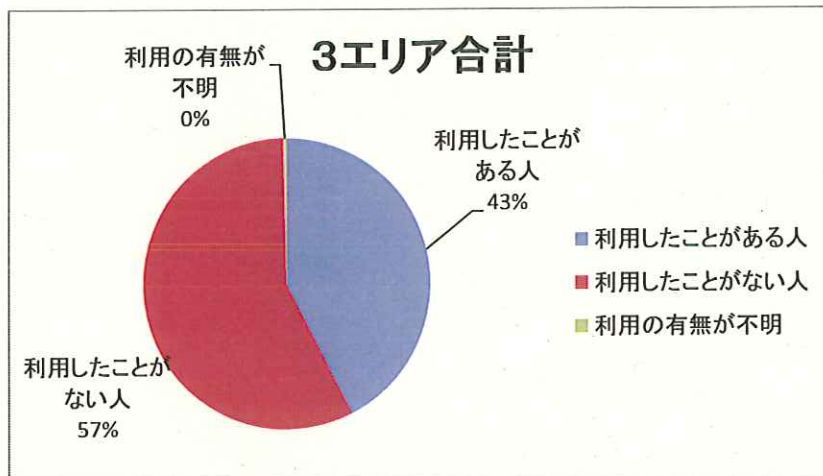


デマンドタクシー登録者アンケート集計結果(H24. 8)

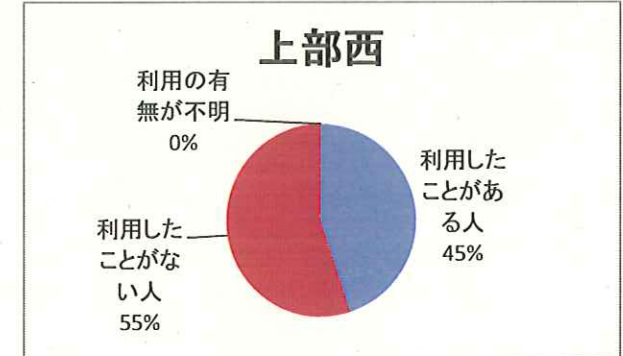
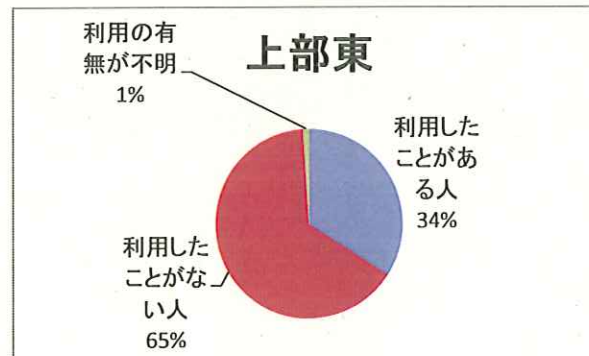
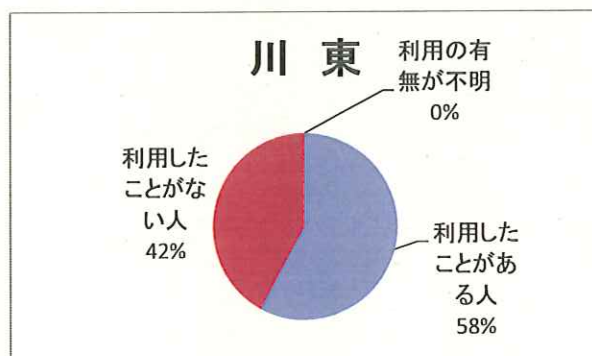
●アンケート回収状況

エリア	対象地域	対象者数	回答者数	回答率	利用したことがある人	率	利用したことがない人	率	利用の有無が不明	率
川 東	荷内・阿島	109	38	34.9%	22	57.9%	16	42.1%	0	0.0%
上部東	船木	272	100	36.8%	34	34.0%	65	65.0%	1	1.0%
上部西	大生院	93	30	32.3%	18	60.0%	12	40.0%	0	0.0%
	萩生	228	79	34.6%	31	39.2%	48	60.8%	0	0.0%
	小計	321	109	34.0%	49	45.0%	60	55.0%	0	0.0%
不明			5		2	40.0%	3	60.0%	0	0.0%
計		702	252	35.9%	107	42.5%	144	57.1%	1	0.4%



○アンケートは、平成24年7月31日現在の20歳以上の登録者702人を対象に、8月17日から8月31日まで郵送により実施し、252人から回答があった。回収率は35.9%である。

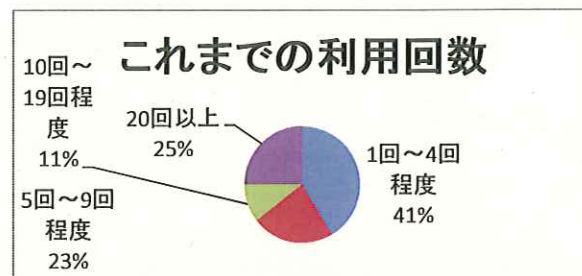
○回答者251人の内、これまで利用したことがある人が約43%、利用したことがない人が約57%のであった。



○来年10月以降の運行継続希望をクロス集計することを目的に、回答者の内、これまで利用したことがある人に、利用回数、利用料金、主な目的地の位置をお尋ねした。結果は、次のとおりである。

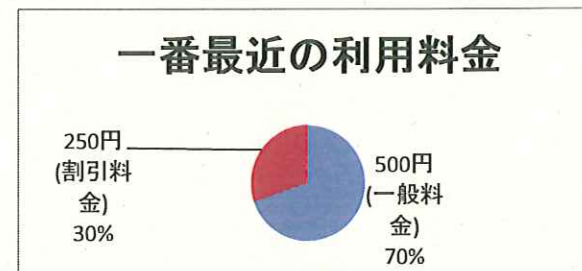
これまでの利用回数

エリア	対象地域	回答数	1回～4回程 度	率	5回～9回程 度	率	10回～19回 程度	率	20回以上	率
川 東	荷内・阿島	21	5	23.8%	7	33.3%	2	9.5%	7	33.3%
上部東	船木	34	16	47.1%	8	23.5%	5	14.7%	5	14.7%
上部西	大生院	18	8	44.4%	4	22.2%	1	5.6%	5	27.8%
	菘生	30	14	46.7%	5	16.7%	3	10.0%	8	26.7%
	小計	48	22	45.8%	9	18.8%	4	8.3%	13	27.1%
不明		1		0.0%		0.0%		0.0%	1	100.0%
計		104	43	41.3%	24	23.1%	11	10.6%	26	25.0%



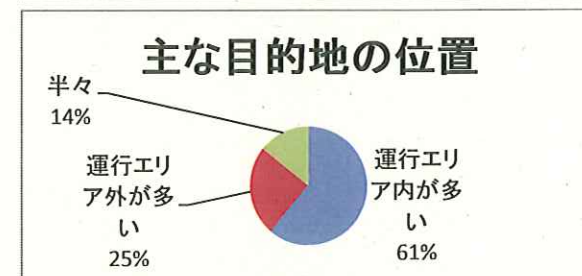
一番最近の利用料金

	対象地域	回答数	500円 (一般料金)	率	250円 (割引料金)	率
川 東	荷内・阿島	20	17	85.0%	3	15.0%
上部東	船木	33	18	54.5%	15	45.5%
上部西	大生院	18	13	72.2%	5	27.8%
	菘生	31	23	74.2%	8	25.8%
	小計	49	36	73.5%	13	26.5%
計		102	71	69.6%	31	30.4%



主な目的地の位置

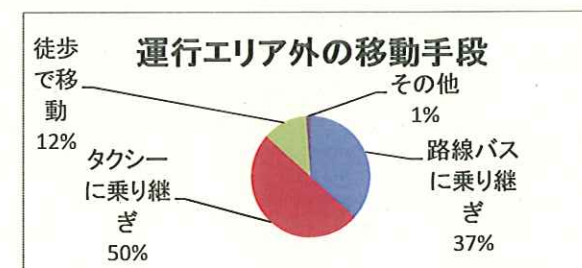
エリア	対象地域	回答数	運行エリア 内が多い	率	運行エリア 外が多い	率	半々	率
川 東	荷内・阿島	19	11	57.9%	4	21.1%	4	21.1%
上部東	船木	33	16	48.5%	12	36.4%	5	15.2%
上部西	大生院	18	11	61.1%	4	22.2%	3	16.7%
	菘生	28	22	78.6%	4	14.3%	2	7.1%
	小計	46	33	71.7%	8	17.4%	5	10.9%
計		98	60	61.2%	24	24.5%	14	14.3%



○運行区域外に行かれたことがある方に、デマンドタクシーを降りた後の移動手段を複数回答で尋ねたところ、回答者の5割が、一般のタクシーに乗り継いだと回答している。路線バスへの乗り継ぎは、約37%であった。

運行エリア外での移動手段

エリア	対象地域	回答総数	路線バスに 乗り継ぎ	率	タクシーに 乗り継ぎ	率	徒歩で移動	率	その他	率
川 東	荷内・阿島	16	6	37.5%	4	25.0%	5	31.3%	1	6.3%
上部東	船木	33	12	36.4%	18	54.5%	3	9.1%		0.0%
上部西	大生院	9	3	33.3%	6	66.7%		0.0%		0.0%
	菘生	23	9	39.1%	12	52.2%	2	8.7%		0.0%
	小計	32	12	37.5%	18	56.3%	2	6.3%	0	0.0%
不明		1		0.0%	1	100.0%		0.0%		0.0%
計		82	30	36.6%	41	50.0%	10	12.2%	1	1.2%

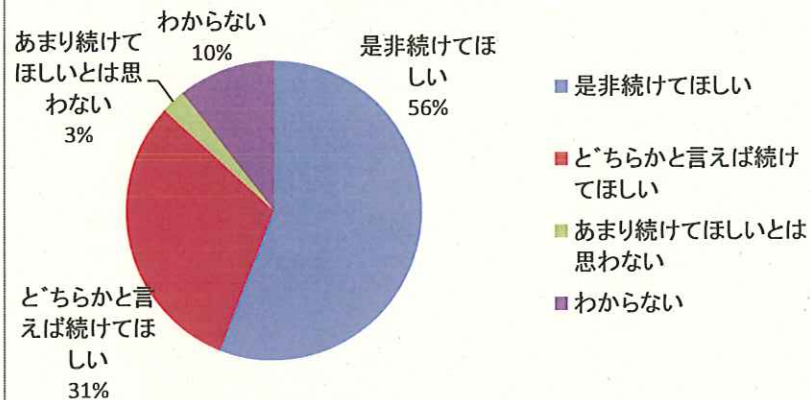


●来年10月以降の運行継続要望

全体

エリア	対象地域	回答数	是非続けてほしい	率	どちらかと言えは続けてほしい	率	あまり続けてほしいとは思わない	率	わからない	率
川東	荷内・阿島	34	25	73.5%	8	23.5%	0	0.0%	1	2.9%
上部東	船木	88	43	48.9%	25	28.4%	4	4.5%	16	18.2%
上部西	大生院	26	16	61.5%	8	30.8%	1	3.8%	1	3.8%
	菽生	74	40	54.1%	28	37.8%	0	0.0%	6	8.1%
	小計	100	56	56.0%	36	36.0%	1	1.0%	7	7.0%
不明		5	3		1	20.0%	1	20.0%	0	0.0%
計		227	127	55.9%	70	30.8%	6	2.6%	24	10.6%

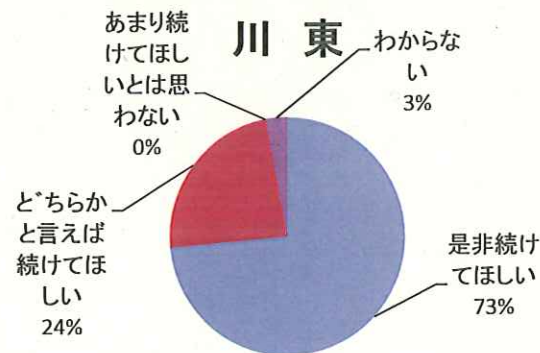
3エリア合計



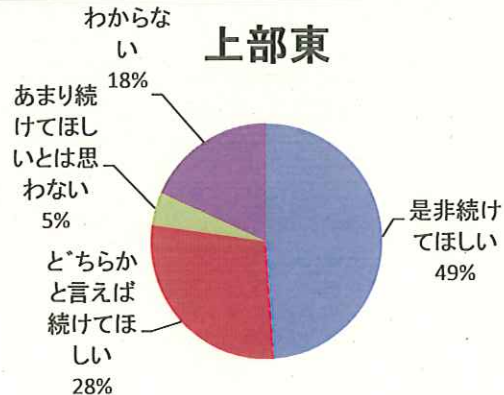
○来年10月以降もデマンドタクシーの運行を続けてほしいか尋ねたところ、「是非続けてほしい」が約56%、「どちらかと言えは続けてほしい」が約31%、「あまり続けてほしいとは思わない」が約3%、「わからない」が約10%であり、「是非続けてほしい」と「どちらかと言えは続けてほしい」を合わせると、9割近い人が運行継続を望んでいることが分かる。

○エリア別にみると、運行継続を希望する割合は、川東が約97%、上部東が約77%、上部西が約92%であった。

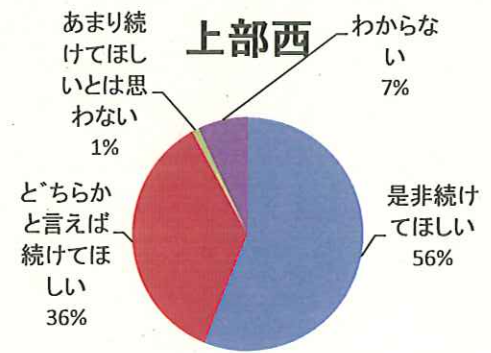
川東



上部東



上部西



「これまで利用したことがない人」のみの集計

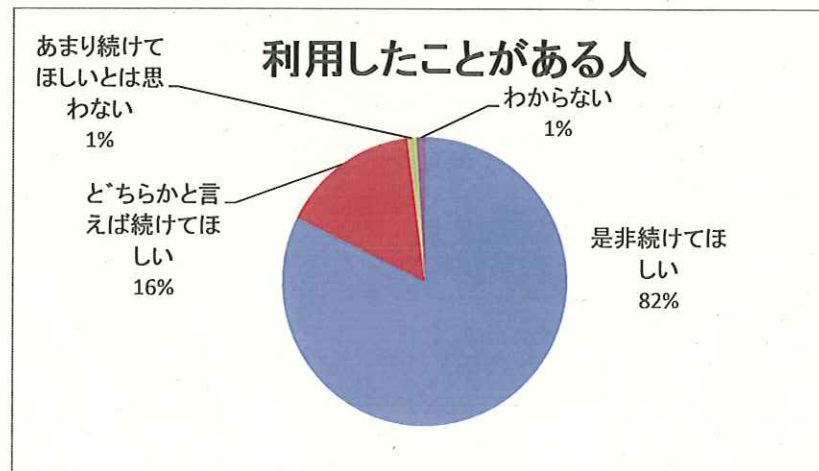
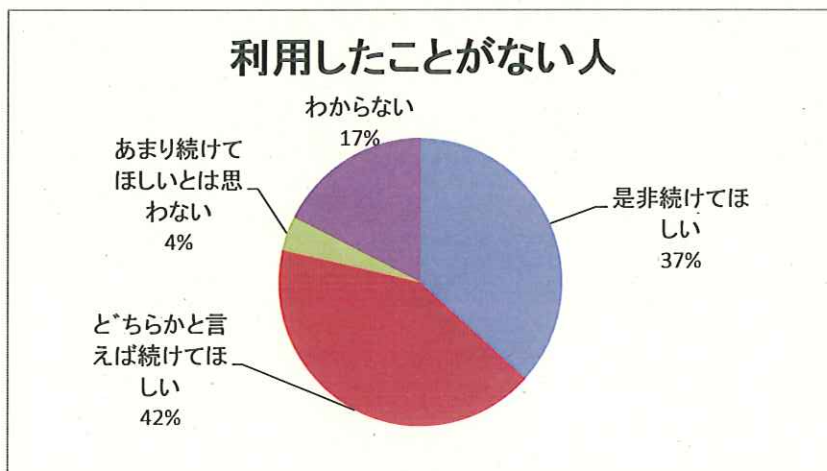
エリア	対象地域	回答数	是非続けてほしい	率	どちらかと言えば続けてほしい	率	あまり続けてほしいとは思わない	率	わからない	率
川東	荷内・阿島	14	9	64.3%	4	28.6%		0.0%	1	7.1%
上部東	船木	58	16	27.6%	23	39.7%	4	6.9%	15	25.9%
上部西	大生院	10	4	40.0%	5	50.0%		0.0%	1	10.0%
	萩生	46	18	39.1%	22	47.8%		0.0%	6	13.0%
	小計	56	22	39.3%	27	48.2%	0	0.0%	7	12.5%
	不明	3	1		1	33.3%	1	33.3%		0.0%
	計	131	48	36.6%	55	42.0%	5	3.8%	23	17.6%

○運行継続を希望するかどうかこれまで利用したことがある人となしを分けて集計した。

○利用したことがある人では、約98%が継続を希望している。また、利用したことがない人では、運行希望者は約79%であったが、残りの人のほとんどが「わからない」と答えられており「あまり続けてほしいとは思わない」人は4%にとどまっている。

「これまで利用したことがある人」のみの集計

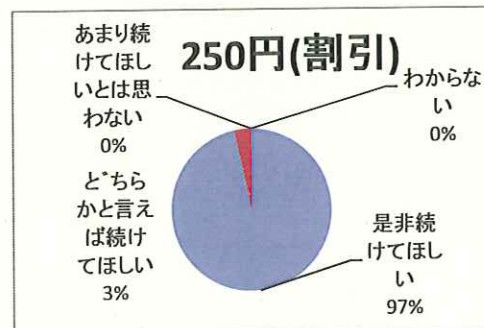
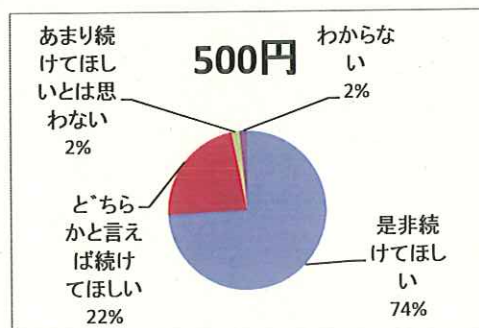
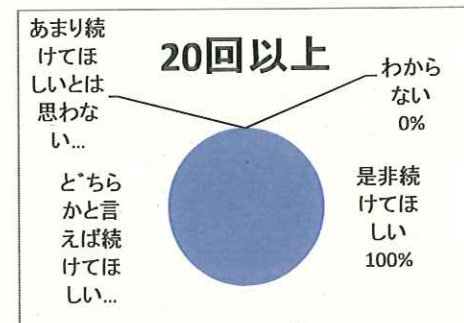
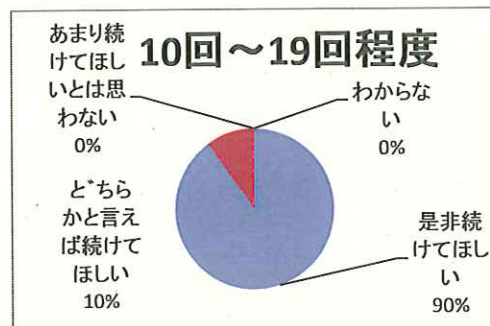
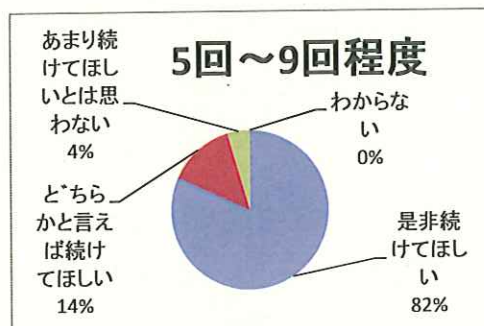
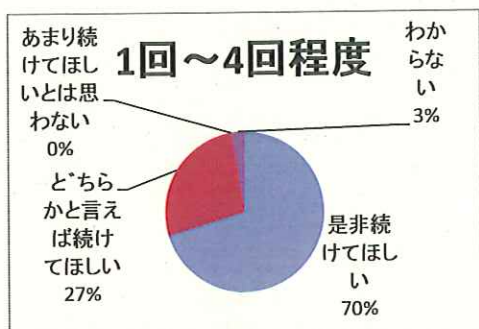
エリア	対象地域	回答数	是非続けてほしい	率	どちらかと言えば続けてほしい	率	あまり続けてほしいとは思わない	率	わからない	率
川東	荷内・阿島	20	16	80.0%	4	20.0%		0.0%		0.0%
上部東	船木	30	27	90.0%	2	6.7%		0.0%	1	3.3%
上部西	大生院	16	12	75.0%	3	18.8%	1	6.3%		0.0%
	萩生	28	22	78.6%	6	21.4%		0.0%		0.0%
	小計	44	34	77.3%	9	20.5%	1	2.3%	0	0.0%
	不明	2	2	100.0%		0.0%		0.0%		0.0%
	計	96	79	82.3%	15	15.6%	1	1.0%	1	1.0%



利用回数、利用料金、主な目的地別の集計

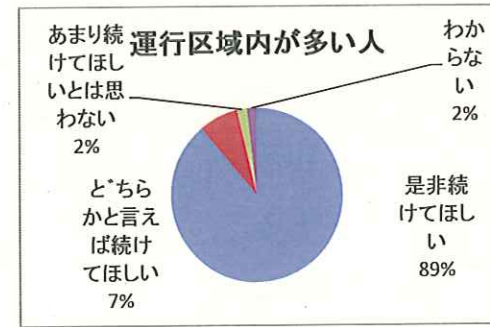
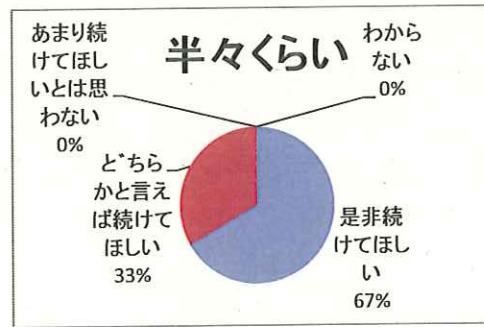
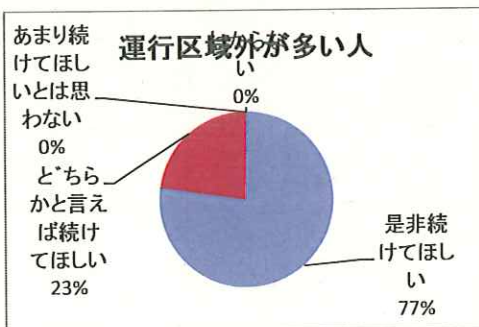
	回答内容	回答数	是非続けてほしい	率	どちらかと言えば続けてほしい	率	あまり続けてほしいとは思わない	率	わからない	率
これまでの利用回数	1回～4回程度	37	26	70.3%	10	27.0%		0.0%	1	2.7%
	5回～9回程度	22	18	81.8%	3	13.6%	1	4.5%		0.0%
	10回～19回程度	10	9	90.0%	1	10.0%		0.0%		0.0%
	20回以上	25	25	100.0%		0.0%		0.0%		0.0%
利用料金	500円	62	46	74.2%	14	22.6%	1	1.6%	1	1.6%
	250円(割引)	30	29	96.7%	1	3.3%		0.0%		0.0%
主な目的地の位置	運行区域内	54	48	88.9%	4	7.4%	1	1.9%	1	1.9%
	運行区域外	22	17	77.3%	5	22.7%		0.0%		0.0%
	半々くらい	12	8	66.7%	4	33.3%		0.0%		0.0%

○利用したことがある人の内、これまでの利用回数、利用料金、主な目的地の位置別に運行継続を希望するかどうか集計した。



○利用回数別では、利用回数が多いほど継続希望が強く、20回以上利用したことがあることは全員が「ぜひ続けてほしい」を選択している。

○利用料金別では、安価な割引料金で利用しているの方が継続希望が強く、約97%の人が「ぜひ続けてほしい」を選択している。



○主な目的地の位置別では、乗り継ぎなしで直接行ける運行区域内が多い人の方が継続希望が強く、約89%の人が「ぜひ続けてほしい」を選択している。

●続けてほしい理由

エリア	対象地域	回答者数	自宅に迎えに来てくれるから	率	区域内であれば直接行ってくれるから	率	タクシーに比べて安いから	率	人と知り合いになれるから	率	その他	率
川 東	荷内・阿島	33	25	75.8%	16	48.5%	19	57.6%	5	15.2%	3	9.1%
上部東	船木	68	53	77.9%	34	50.0%	43	63.2%	7	10.3%	3	4.4%
上部西	大生院	24	21	87.5%	20	83.3%	16	66.7%	3	12.5%	3	12.5%
	菘生	68	55	80.9%	51	75.0%	50	73.5%	6	8.8%	3	4.4%
	小計	92	76	82.6%	71	77.2%	66	71.7%	9	9.8%	6	6.5%
不明		4	3	75.0%	1	25.0%	3	75.0%		0.0%		0.0%
計		197	157	79.7%	122	61.9%	131	66.5%	21	10.7%	12	6.1%

その他の内容

- ・ いずれは必要になると思うため。(5人)
- ・ 車に乗れない人、バスが少ない人のため。(2人)
- ・ なくなれば、今利用されている方が不便になるため。
- ・ 腰痛でバス停まで歩行困難。身体的経済的に助かる。
- ・ タクシー会社や運転手が親切。
- ・ 雨の日の通院等、助かっている。
- ・ 外出する機会が増える。

続けてほしい理由



○来年10月以降も「ぜひ続けてほしい」「どちらかと言えば続けてほしい」と答えた人に、その理由を尋ねた。(複数回答)

○最も多い回答が、「自宅に迎えに来てくれるから」で、回答者の約8割の人が選択している。また、「タクシーに比べて安いから」「区域内であれば直接行ってくれるから」も、6割以上の人を選択しており、ドアtoドアで、単独でタクシーに乗るよりも安価である点が評価されていることが分かる。

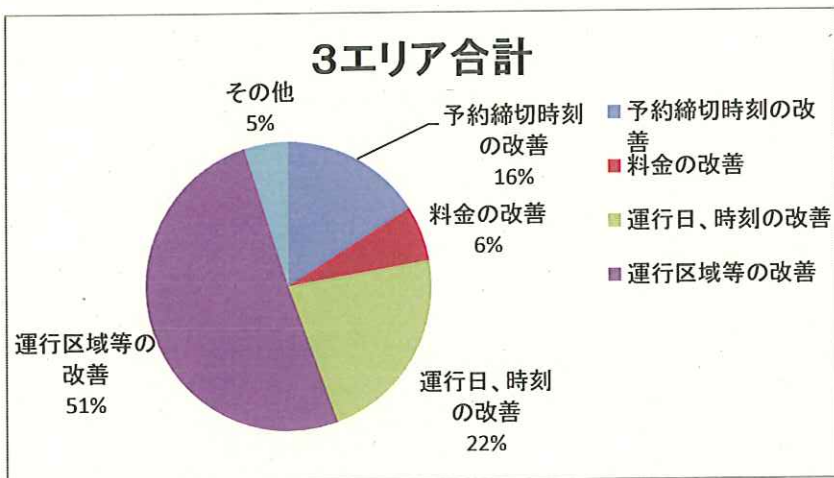
●続けてほしいとは思わない方の理由、代替案(回答者:4人)

- ・ 通院だけでも良いので1割引になるチケットとかの方がありがたい。住友病院へは往復5千円で通えない。病院代は140円でも負担が大きい。
- ・ 行先限定で良いので月に500円チケットを何枚か支給してもらえれば助かる。
- ・ 家から近い歯科へ毎日のように通うことがあったが、時間帯が決まっていて利用出来なかった。500円と一緒に渡すと差額を負担してもらえるようなチケットの方が利用しやすい。近いところは普通のタクシーも頼みにくいので電話で登録番号を言うとチケット利用の高齢者等と分かるようにするとかしてほしい。
- ・ 運行区域外に移動する時は、デマンドタクシー他の交通手段を使うには、費用及び時間がかかりすぎる。市がタクシー会社に支払っている利用料金が高額であるのに、移動距離が短すぎる。終便の時間が早すぎる。

○逆に、「あまり続けてほしいとは思わない」と答えた人に、その理由やデマンドタクシーに替わる施策案を自由記述でお尋ねしたところ、代替案ではタクシーチケットの配布等の御意見をいただいている。

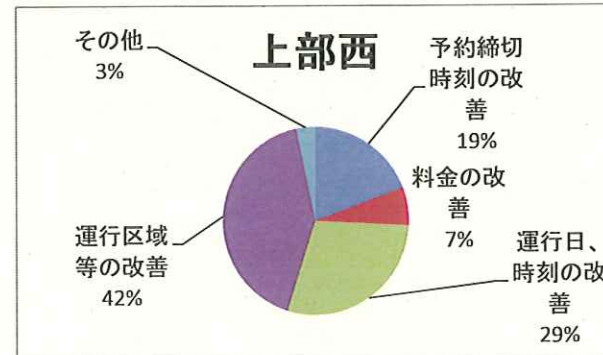
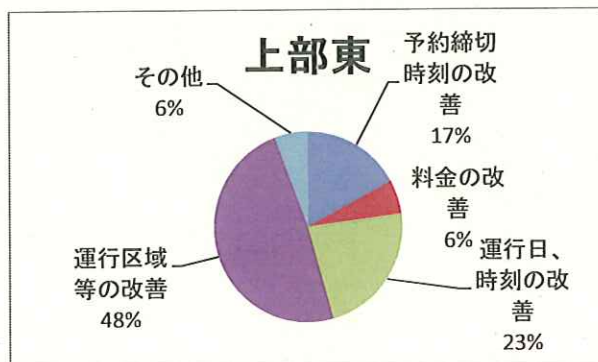
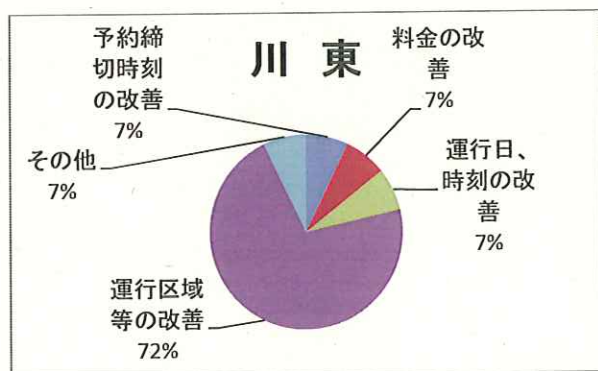
●利用したことがある人の改善要望(自由記述を整理)

エリア	対象地域	回答総数	予約締切時刻の改善	率	料金の改善	率	運行日、時刻の改善	率	運行区域等の改善	率	その他	率
川東	荷内・阿島	14	1	7.1%	1	7.1%	1	7.1%	10	71.4%	1	7.1%
上部東	船木	35	6	17.1%	2	5.7%	8	22.9%	17	48.6%	2	5.7%
上部西	大生院	13	3	23.1%		0.0%	5	38.5%	5	38.5%		0.0%
	菽生	18	3	16.7%	2	11.1%	4	22.2%	8	44.4%	1	5.6%
	小計	31	6	19.4%	2	6.5%	9	29.0%	13	41.9%	1	3.2%
	不明	1		0.0%		0.0%		0.0%	1	100.0%		0.0%
計		81	13	16.0%	5	6.2%	18	22.2%	41	50.6%	4	4.9%



○利用したことがある人に、改善してほしい点を自由記述で尋ねたところ、81件の要望があった。要望の内容を①予約締切時刻の改善、②料金の改善、③運行日、時刻の改善、④運行区域等の改善、⑤その他に分類したところ、運行区域の拡大、直接行ける施設の増加等運行区域等の改善要望が約半数を占め、続いて、土・日・祝日の運行等運行日・時刻の改善(22%)、予約締切時刻の改善(16%)が続いた。

○この内、予約締切時刻については、事業者との協議により、平成24年10月から、原則1時間前までに緩和している。



具体的な改善要望

①予約締切時刻の改善

- ・予約締切が早い。(2人)
- ・ほとんど病院の利用だが帰りの予想がたてにくく、申込み時刻を短くしてほしい。(2人)
- ・急な時間変更に対応してほしい(通院時に予想より早く終わった場合等)。
- ・帰りの利用を考えますが、難しい。
- ・予約締切時間を出発の1時間前くらいにしてほしい。(3人)
- ・予約締切時刻を30分前くらいにしてほしい。(2人)
- ・足が悪く、朝起きてみないと調子かわからない為、10時の便を利用したくても利用しにくい。午後からの便になり時間が無駄になる。
- ・当日の8時30分に予約して2便を利用させていただけるとありがたいと思う。

②料金の改善

- ・家族二人で乗れば、エリア内はデマンドタクシーと一般のタクシーの料金の差はあまりない。
- ・2人で利用するので、一般のタクシーよりも安いのは新居浜駅に行く時だけで、住友病院に行くために滝の宮から一般のタクシーに乗り継ぐと高くなる。駅からバスに乗り換えると料金も高くなる。無料チケットを出してはどうか。
- ・利用料金が高いので、300円以下にしてほしい。(2人)
- ・船木校区から総合病院まに行く時は半額になるような制度がほしい。夫婦二人で利用するなら、一般のタクシーに乗るのも利用料金はあまり変わらない。利用回数が少なくなる。

③運行日、時刻の改善

運行日について

- ・通院したいので土曜日も考えて欲しい。(4人)
- ・土曜日(午前中でも)運行があればとてもうれしい。
- ・土・日も運行してほしい。(5人)
- ・土日でも運行して欲しい。買い物弱者なので。
- ・土・日曜日にイベントなどがあるのに土・日は使えない。
- ・タクシー会社に任せて土日祭日も利用出来るようにしてほしい。

運行時刻について

- ・乗合タクシーとわかっているが、例えば10時から始まる時には遅れるので困った事があった。
- ・移動したい時間帯に運行していない。
- ・便数を増やしてほしい。1時間ピッチから30分ピッチへ
- ・便数を増やしてほしい。
- ・新居浜駅まで利用する場合は列車や特急バスに乗り継ぐことが多いが、微妙にデマンドの出発時刻がうまくいかず利用しにくい。何人乗るかで到着時刻が変わるので、早くから予約ができない。どちらかと言えば買い物して荷物がある時に利用したいが最終時間が早すぎて活用できていない。

④運行区域等の改善

- ・運行エリアを拡大してほしい(11人)
- ・地域外でも病院や市役所へ少額の追加(200~300円程度)で行けるようにして欲しい
- ・料金が高くなってもいいからもっと範囲を広げてほしい。(2人)
- ・区域外でも病院等、料金倍額でも良い
- ・地域外でも病院まで直接行ってほしい。(7人)
- ・船木から区域外の病院への通院についての対応をお願いしたい(特に県病院、すみ整形等通院時に乗り換えが大変です)。

- ・ 船木から県病院まで直接行けないか。(3人)
- ・ 2か月に1度通院している眼科はエリア外なので新居浜駅からタクシーで行っている。直接行けるようにならないか。
- ・ 住友病院に直接行ってほしい。
- ・ 上部西から駅も住友病院も距離は変わらないと思うので一考をお願いしたい。
- ・ 大生院から住友病院に行く事が多いが、新居浜駅でバスかタクシーに乗り継ぐのは時間待ちはしんどいタクシー利用の場合は家から病院まで行くのとあまり変わらないため、片道1800円～1900円かけてタクシーを利用するようになる。何とかして頂ければ嬉しい。
- ・ エリア外に行くのにデマンドタクシーを降りてバスを待つ時間が不便。
- ・ 手押し車がないと歩けず路線バスに乗り換えが大変なので、せめて大きな病院まで連れて行ってほしい。
- ・ 川東は新居浜駅でストップし、それ以外の病院等(例えば住友病院)へ行く人が多いが、何とか往路の時だけでも通院や市役所へは直接は知ってほしい。市役所等までの料金は別に払いますので考えてほしい。
- ・ 新居浜駅のように、新居浜市役所もエリア外でも目的地として選択できるようにしてほしい。(3人)
- ・ 市役所、年金事務所など追加してほしい。
- ・ 川東は元塚までだが、フジまで道路を渡り遠いので、フジの店までにしてほしい。また、東町のマルナカの前バス停まで行けると助かる。
- ・ 川東だが、フジ駅前店、グランフジの両方の玄関口まで利用させてほしい。
- ・ 杖をついて歩くのが大変。新居浜駅前のあづま補聴器センターへ行く時、新居浜駅着ではなく補聴器センター着にしてほしい。
- ・ 路線バスに乗り継ぐ時、時間待ちが大変。

⑤その他

- ・ 利用の受付は直接タクシー会社さんにしてもらえば、一般のタクシーに乗り継ぎたい時も一緒に予約できるし、もう少しぎりぎりまで予約も受け付けできると思う。
- ・ 他エリアのデマンドタクシーの乗り継ぎができるのならとても助かる。
- ・ 近くにバス停があるからとデマンドを使えない障がい者がいます。バス停までの移動も大変なひとり暮らしなので、もう少し幅の広い範囲の利用ができるようにしてあげたらよいと思う。
- ・ 帰り便がたまに来ないときがあるので、そのつど電話を入れている。

●利用したことがない方の理由

エリア	対象地域	回答者数	今は他の手段で移動できるから	率	予約締切が早すぎるから	率	利用料金が 高いから	率	時刻表の問題	率	運行区域等 の問題	率	予約方法等 が不明	率	その他	率
川 東	荷内・阿島	15	14	93.3%		0.0%	1	6.7%	1	6.7%	2	13.3%		0.0%	1	6.7%
上部東	船木	62	46	74.2%	5	8.1%	3	4.8%	20	32.3%	23	37.1%	2	3.2%	3	4.8%
上部西	大生院	11	8	72.7%	2	18.2%		0.0%	2	18.2%	6	54.5%	2	18.2%	1	9.1%
	菽生	48	36	75.0%	10	20.8%	1	2.1%	3	6.3%	26	54.2%	2	4.2%	3	6.3%
	小計	59	44	74.6%	12	20.3%	1	1.7%	5	8.5%	32	54.2%	4	6.8%	4	6.8%
不明		3	1	33.3%		0.0%		0.0%	1	33.3%	2	66.7%		0.0%		0.0%
計		139	105	75.5%	17	12.2%	5	3.6%	27	19.4%	59	42.4%	6	4.3%	8	5.8%

「その他」の御意見の内容

- ・今は元気なので通院等していない。
- ・現在は介護タクシーを利用している。
- ・体位の関係で、セダン型には乗れない。セレナ、ハイエース等ワンボックスタイプは乗れる。
- ・帰りの予約が不安だから。
- ・利用予定だったが入院したため。
- ・一人で乗るようなら悪いと思う。
- ・病院は予約制なので時間までに行けないと困るから。
- ・決められた時間に始まる会等の場合、予定がたたないので、定期的に回っているのを利用できたら予定がたつと思う。

○利用したことがない人に、利用していない理由を複数回答で尋ねたところ、4分の3にあたる人が「今は他の手段で移動できるから」を選択した。

○その他の理由の中では、「運行区域等の問題」、「時刻表の問題」、「予約締切時刻が早すぎるから」が続いており、利用したことがある人の改善要望と同じような傾向を示している。

