



白岡市のりあい交通利用者に対する郵送アンケート結果報告書

平成27年3月

白岡市地域公共交通確保維持改善協議会

目 次

1	アンケート概要	1
(1)	アンケート対象者とアンケート実施期間	1
(2)	アンケート回収状況	1
(3)	アンケート結果概要	2
①	のりあい交通の満足度	2
②	のりあい交通の利用状況	2
③	他の公共交通機関への影響	2
④	白岡市のりあい交通の不満な点	2
2	アンケート集計結果	3
(1)	回答者属性	3
①	年齢構成	3
②	性別構成	3
③	職業	4
(2)	のりあい交通の利用について	5
①	利用意向	5
②	利用状況	5
ア	利用目的（複数回答）	5
イ	利用頻度	6
ウ	利用時間帯（複数回答）	6
③	日常行動の変化	7
ア	外出の変化	7
イ	以前の移動手段（複数回答）	8
ウ	予約できなかった時の移動手段（複数回答）	9
④	サービスの満足度	10
⑤	自由意見	11
	《参考資料》アンケート票	13

1 アンケート概要

(1) アンケート対象者とアンケート実施期間

白岡市のりあい交通を平成27年1月26日時点で利用したことがある16歳以上の357人に対し、2月1日から15日までの期間において、郵送によるアンケートを実施した。

(2) アンケート回収状況

回収されたアンケート票は278票で、77.9%の回収率となった。地区別の配布数と回答数は次のとおりである。

	配布数	回答数	回答率
岡泉	7	5	71.4%
実ヶ谷	6	4	66.7%
千駄野	1	0	0.0%
小久喜	63	48	76.2%
上野田	38	23	60.5%
下野田	23	21	91.3%
爪田ヶ谷	3	1	33.3%
太田新井	31	26	83.9%
彦兵衛	44	34	77.3%
篠津	14	10	71.4%
野牛	7	4	57.1%
高岩	19	14	73.7%
新白岡	33	29	87.9%
寺塚	0	0	—
白岡	20	18	90.0%
白岡東	4	4	100.0%
西	36	26	72.2%
柴山	3	3	100.0%
荒井新田	3	2	66.7%
下大崎	2	1	50.0%
無回答		5	
合計	357	278	77.9%

(3) アンケート結果概要

① のりあい交通の満足度

のりあい交通については、利用者の満足度は高く、54%の方が「今後もぜひ利用したい」、35%の方が「利用したい」と回答しており、合わせて89%の方が今後の利用を希望している。

② のりあい交通の利用状況

のりあい交通の利用の目的は、40%が「通院」を目的とした利用であり、「買物」と「手続き（銀行・役所等）」が、それぞれ19%、17%と続いている。

利用頻度は、「月に2～3日」と「月に1日」と回答した方で50%を占めている。

また、24%の方が「外出する機会が増えた」と回答している。

③ 他の公共交通機関への影響

のりあい交通を利用する前の移動手段は、「タクシー」が40%、「自転車・徒歩」が26%、「家族の送迎」が19%となっている。

タクシーからの転換が多い一方で、のりあい交通の予約が取れなかった場合の移動手段として、63%の方が「タクシー」と回答している。

このことは、のりあい交通の利用者が増えることに伴い、外出機会が増加し、タクシーの利用が増える可能性があることを示していると考えられる。

④ 白岡市のりあい交通の不満な点

白岡市のりあい交通の不満な点としては、「運行ダイヤ（昼休み等）」、「運行日（日曜・祝日の運休）」、「予約を1時間前までにしなければならないこと」の3点が多く回答されている。

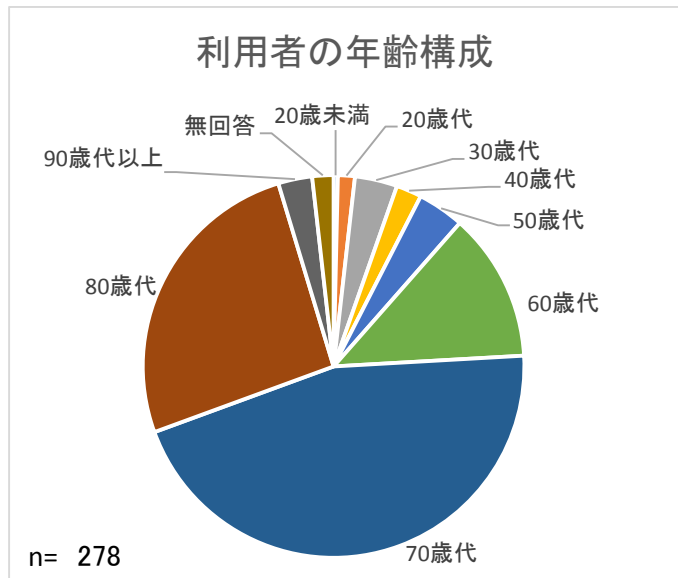
2 アンケート集計結果

(1) 回答者属性

① 年齢構成

回答者の年齢構成は、70歳代が45%で最も多く、次いで80歳代が26%、60歳代が13%と続いている。

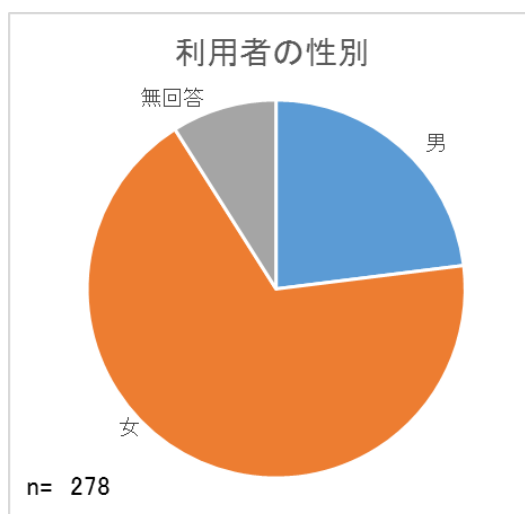
設問 1-2	回答数	構成比率
20歳未満	1	0.3%
20歳代	4	1.4%
30歳代	10	3.6%
40歳代	6	2.2%
50歳代	11	4.0%
60歳代	35	12.6%
70歳代	126	45.3%
80歳代	72	25.9%
90歳代以上	8	2.9%
無回答	5	1.8%
合計	278	100.0%



② 性別構成

回答者の性別は、男性が23%、女性が68%であった。

設問 1-3	回答数	構成比率
男	64	23.0%
女	189	68.0%
無回答	25	9.0%
合計	278	100.0%

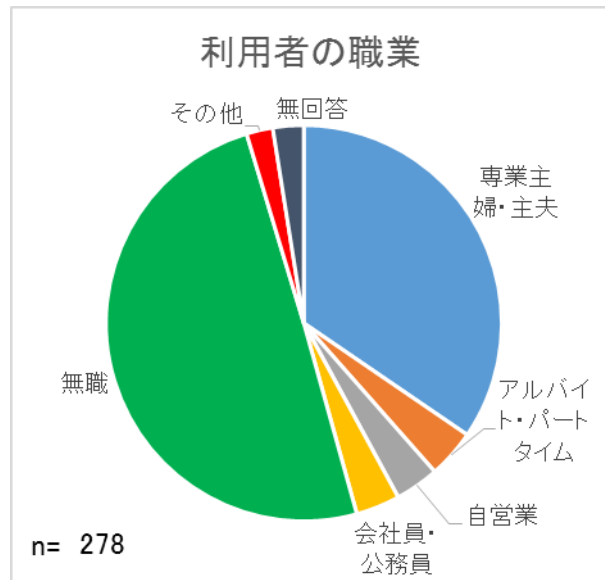


利用者の特徴としては、ほとんどが高齢者の女性である。

③ 職業

職業では、「専業主婦・主夫」と「無職」で 84%を占めている。
年齢構成で 60 歳以上が 87%を占めていることに対応しているもの
と考えられる。

設問 1-4	回答数	構成比率
専業主婦・主夫	96	34.5%
アルバイト・パートタイム	11	4.0%
自営業	10	3.6%
会社員・公務員	10	3.6%
無職	138	49.6%
その他	6	2.2%
無回答	7	2.5%
合計	278	100.0%



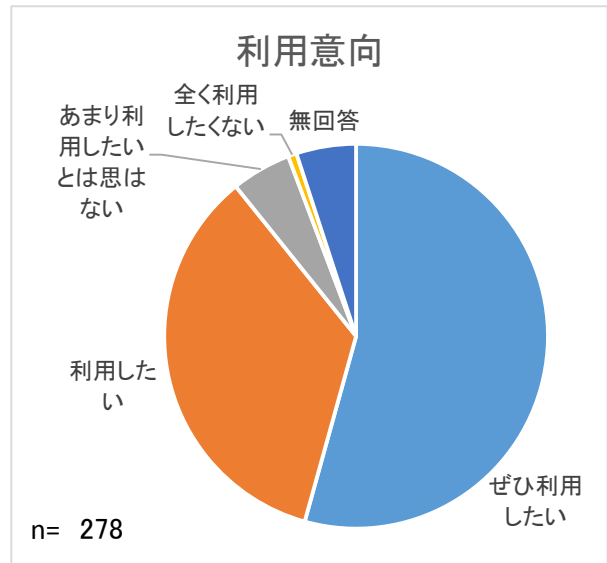
(2) のりあい交通の利用について

① 利用意向

のりあい交通について、「今後もぜひ利用したい」と回答した方が54%、「利用したい」と回答した方が35%おり、合わせると全体の89%が利用意向を示している。

「あまり利用したくない」、「全く利用したくない」と答えた方は、回答者の6%であった。

設問 5-1	回答数	構成比率
ぜひ利用したい	151	54.3%
利用したい	97	34.9%
あまり利用したいとは思はない	14	5.0%
全く利用したくない	2	0.8%
無回答	14	5.0%
合計	278	100.0%

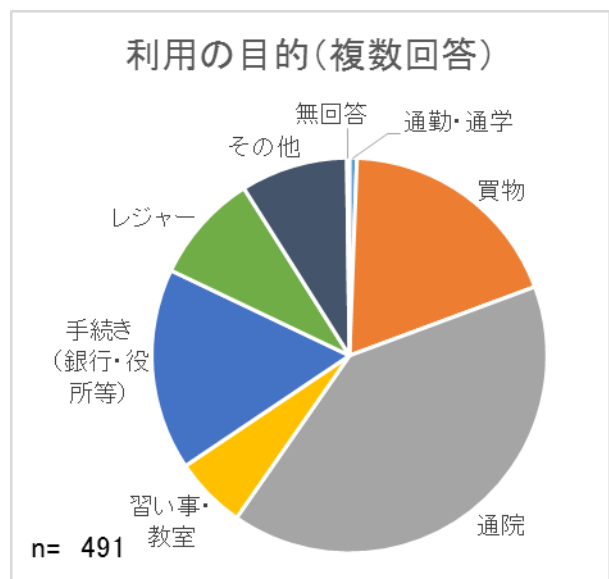


② 利用状況

ア 利用目的 (複数回答)

利用目的では「通院」が最も多く全体の40%を占める。「買物」が19%、「手続き (銀行・役所等)」が、17%と続いている。

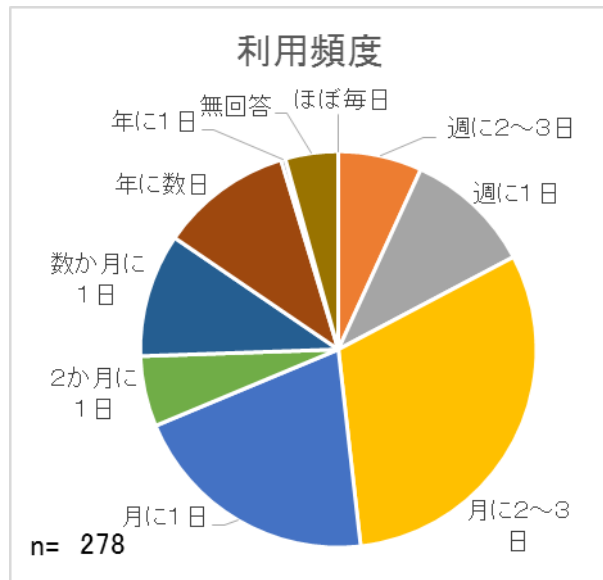
設問 2-1	回答数	構成比率
通勤・通学	3	0.6%
買物	92	18.7%
通院	198	40.3%
習い事・教室	29	5.9%
手続き (銀行・役所等)	81	16.5%
レジャー	44	9.0%
その他	43	8.8%
無回答	1	0.2%
合計	491	100.0%



イ 利用頻度

利用頻度をみると、「月に2～3日」利用される方が最も多く31%を占めている。次いで、「月に1日」の方が21%となっており、利用記録による集計結果ともほぼ一致している。

設問 2-2	回答数	構成比率
ほぼ毎日	0	0.0%
週に2～3日	19	6.8%
週に1日	29	10.4%
月に2～3日	86	30.9%
月に1日	57	20.5%
2か月に1日	16	5.8%
数か月に1日	28	10.1%
年に数日	30	10.8%
年に1日	1	0.4%
無回答	12	4.3%
合計	278	100.0%

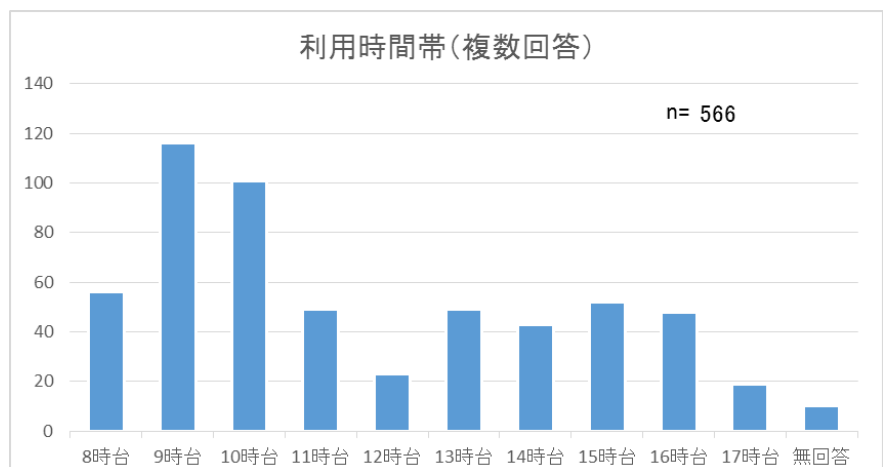


ウ 利用時間帯（複数回答）

利用時間帯では、「9時台」が最も多く21%を占める。次いで、「10時台」が18%となっている。

利用記録の集計では、8:30便と10:30便が多く、この間の9:30便はこれらの半数程度の利用者数となっており、潜在的なニーズが生じていると考えられる。

設問 2-3	回答数	構成比率
8時台	56	9.9%
9時台	116	20.5%
10時台	101	17.8%
11時台	49	8.6%
12時台	23	4.1%
13時台	49	8.6%
14時台	43	7.6%
15時台	52	9.2%
16時台	48	8.5%
17時台	19	3.4%
無回答	10	1.8%
合計	566	100.0%

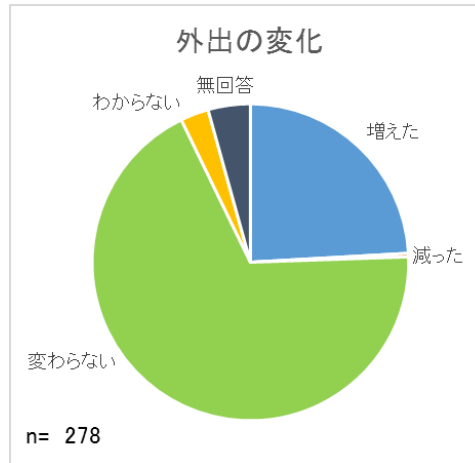


③ 日常行動の変化

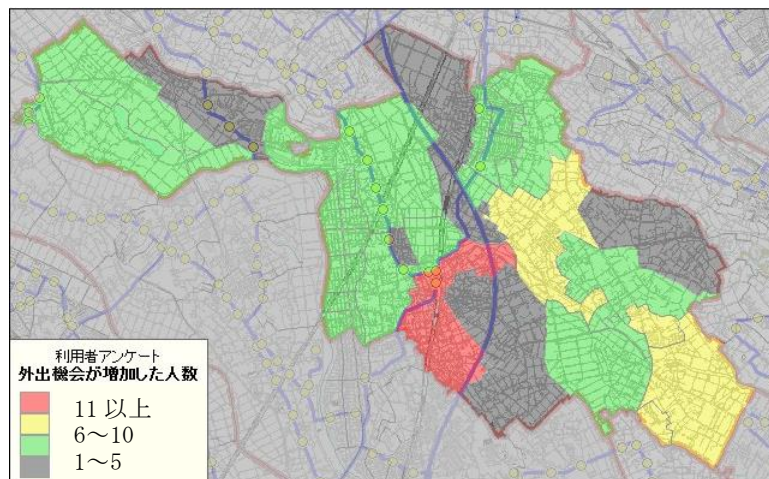
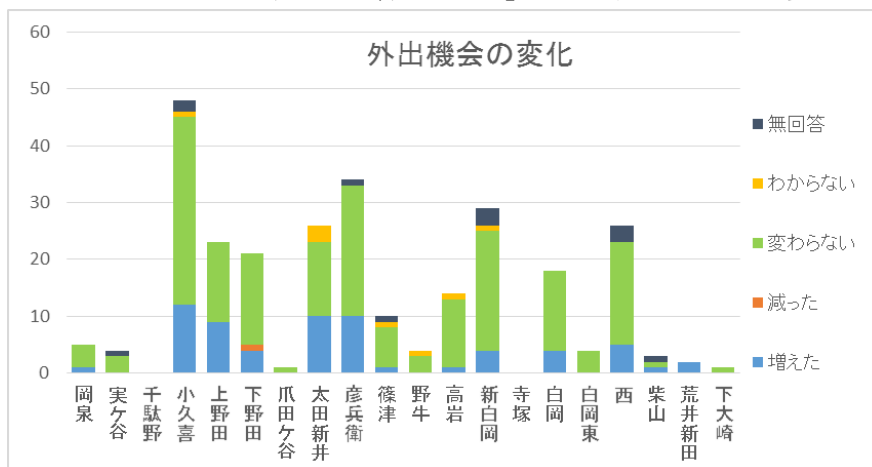
ア 外出の変化

今回のアンケートでは、24%の方が「外出行動が増えた」と回答した。

設問 3-1	回答数	構成比率
増えた	67	24.1%
減った	1	0.4%
変わらない	190	68.3%
わからない	8	2.9%
無回答	12	4.3%
合計	278	100.0%



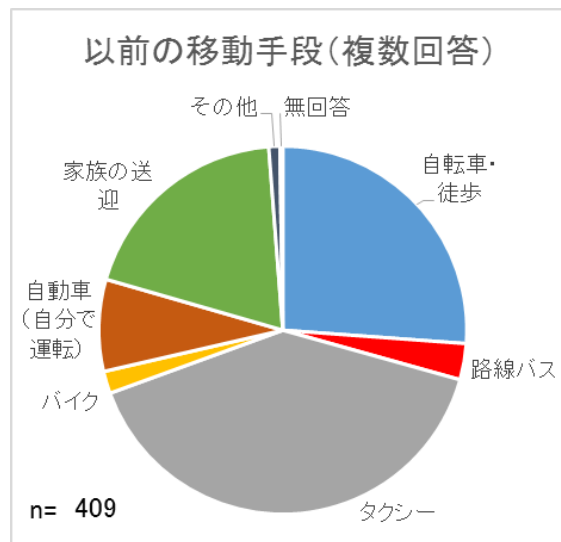
地域別に見ると、小久喜、上野田、太田新井、彦兵衛の4地区において「外出機会が増加した」と回答した方が多く見られた。



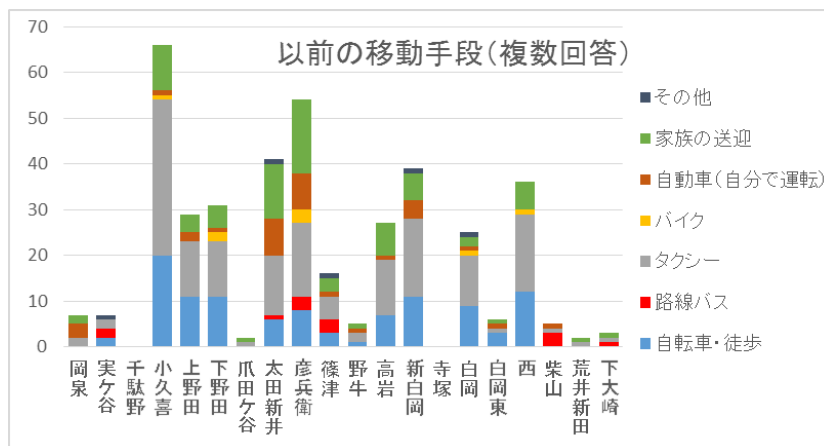
イ 以前の移動手段（複数回答）

のりあい交通が導入される前の移動手段については、「タクシー」と答えた方が全体の40%を占め、最も多くなっている。次いで「自転車・徒歩」が26%、「家族の送迎」が19%と続いている。

設問 3-2	回答数	構成比率
自転車・徒歩	107	26.2%
路線バス	13	3.2%
タクシー	164	40.1%
バイク	8	2.0%
自動車(自分で運転)	33	8.0%
家族の送迎	79	19.3%
その他	4	1.0%
無回答	1	0.2%
合計	409	100.0%



のりあい交通が導入される前の移動手段について地区別の分布を以下に示す。



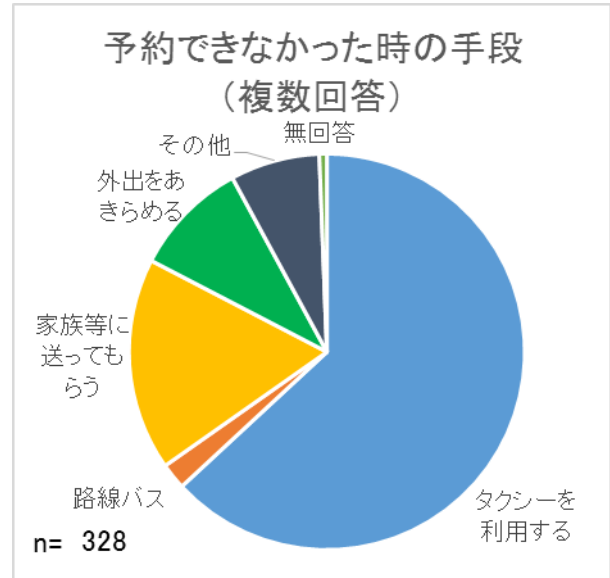
タクシーからの転換は、市内全域で発生している。
 自転車・徒歩からの転換は、小久喜が多くなっている。
 家族送迎からの転換は、彦兵衛、太田新井が多くなっている。
 自家用車からの転換は、太田新井、彦兵衛が多くなっている。
 路線バスからの転換は、市外の路線を含めたバス路線に近い篠津、柴山、実ヶ谷、彦兵衛などで発生している。

ウ 予約できなかった時の移動手段（複数回答）

のりあい交通では、他の人の予約状況によっては、希望時刻の乗車ができず、予約をあきらめなければならない場合がある。

このような場合の移動手段については、「タクシー」と答えた方が全体の 63%を占め、最も多くなっている。次いで「家族の送迎」が 17%、「外出をあきらめる」が 10%と続いている。

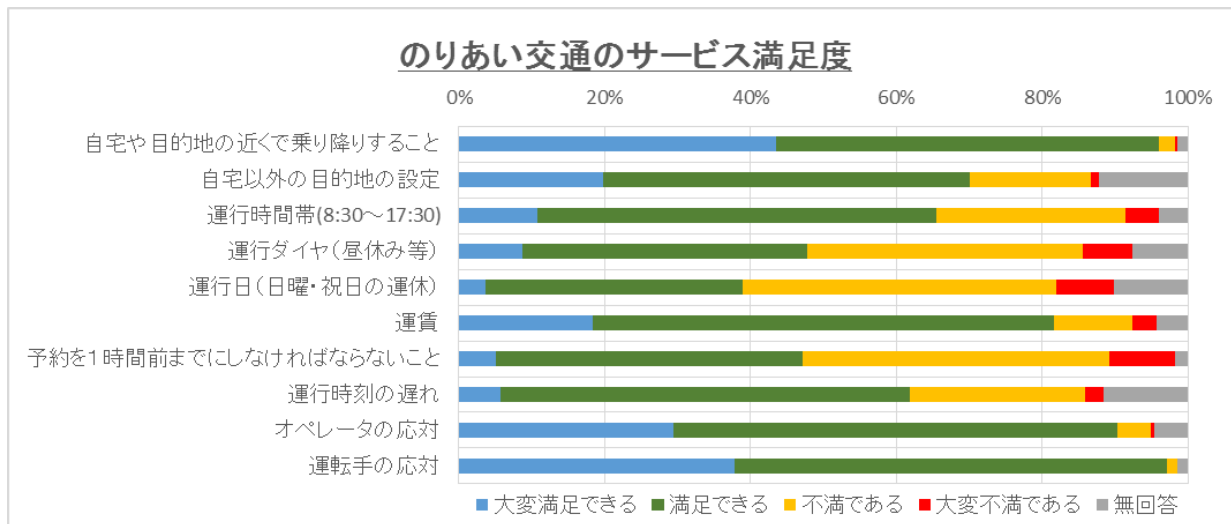
設問 3-3	回答数	構成比率
タクシーを利用する	207	63.1%
路線バス	7	2.1%
家族等に送ってもらう	57	17.4%
外出をあきらめる	31	9.5%
その他	24	7.3%
無回答	2	0.6%
合計	328	100.0%



④ サービスの満足度

全体的に利用者の満足度は高くなっているが、「運行ダイヤ（昼休み等）」、「運行日（日曜・祝日の運休）」及び「予約を1時間前までにしなければならないこと」の3点については、約半数の利用者が不満を感じている。

設問 4-1～10	大変満足	満足	不満	大変不満	不明	合計
自宅や目的地の近くで乗り降りすること	121	146	6	1	4	278
自宅以外の目的地の設定	55	140	46	3	34	278
運行時間帯(8:30～17:30)	30	152	72	13	11	278
運行ダイヤ(昼休み等)	24	109	105	19	21	278
運行日(日曜・祝日の運休)	10	98	120	22	28	278
運賃	51	176	30	9	12	278
予約を1時間前までにしなければならないこと	14	117	117	25	5	278
運行時刻の遅れ	16	156	67	7	32	278
オペレータの対応	82	169	13	1	13	278
運転手の対応	105	165	4	0	4	278



⑤ 自由意見

予約受付時間	予約時間 1 時間前を 30 分前程度に改めてほしい。
	朝 8 時 30 分の予約を当日 8 時からできましたら、大変ありがたいのですが、当日の予約は 9 時 30 分でも確実に乗せていただけるようにしていただくと助かります。よろしく願い申し上げます。
	予約 1 時間前の件、空きがあるのかないのかも調べてもらえない点が納得できない。朝一番に乗るときも、前日予約しかとれない点、改善してほしい。3 時半以後の予約もとれないことは知らなかった。あと 2 時間あるのに、予約がとれないのは、どうしてなのか？病院へ行くのは予約できるが、帰りは時間が分からないので、予約がとれなくて、なんとか 1 時間前ルールを改善してほしいと思います。
	急に用事ができて出かけるとき、予約時間がちょっと気になります。帰り（出先から）の時間が自分でも分からないときの予約が 1 時間前だと、考えてしまうことがあります。まだ、帰りはお願いしたことはありませんが、今後はお願いすることがあると思いますので。
帰りの予約	病院などの予約はできない。診療～会計～薬など時間がかかる。帰りの時間が分からないため、予約ができない。仕方なくタクシーを利用してしまふ。のりあいタクシーができたのを本当に楽しみにしているのに、がっかりしています。たいへん不満である。もう少し病院の帰りの時間を予約なしでもできるようにしてほしいです。ぜひお願いします。
	出かける時間は最初から決められますが、帰りがいろんな条件で、そのときにならないと分からないことが多いです。1 時間前に予約することが条件になっていますが、空いてしまうことが多いです。特に昼にかかると、2 時間くらい待つことになり、別の手段を選ばざるを得ません。全体の利用数もあると思いますが、30 分前、昼休みの運行があれば、もっと利用が増えると思います。
	当日 1 時間前でなくても、車のあるときはお願いしたいと思う。行くときはいいですが、帰りの時間が分からないときが多いので、なんとか考えてください。
運行時間について	時間帯として、12 時前後が、現在より希望する。
	病院の帰り等 11:30 に乗れないと、病院で 2 時間くらい待っていないと 1:30 コースに乗れないときが 1 回ありました。私の方が工夫が足りないと思いますが、これからもぜひ利用させてください。よろしく。
	夕方 17:30 の時刻は 4～9 月はなるべく 18:30 までにしてほしいです。のりあいタクシー、とてもありがたいです。長く続きますこと、お願いいたします。
	小中学生の塾への利用について使えるように、運行時間を 19:00 までとしてほしい。
市外等目的地の追加	高齢者対策、福祉対策の観点から通院を考えると、近隣市病院（蓮田病院等）は範囲に含めてもらいたい。
	白岡市の駅前にスーパー、コンビニ等が 1 軒もなくとても不便です。駅前の年寄りには買い物難民になっています。歩ける人はいいけれど、これから歩ける人が少なくなると思うから、白岡市内だけというのは駄目です。白岡から乗れば、お金を払えば蓮田のカインズホームとか蓮田のドンキホーテとか行けてもいいと思うのですが、いかがですか。白岡市内だけなんて、どこも行くところがないから意味ないと思います。
	希望ですが、近隣市直近の病院（東埼玉病院・蓮田病院・医院等）は市内運行として考えていただけませんか。ご検討の程、よろしく申し上げます。
	白岡に隣接している久喜の病院に通院しています。2km～3km くらいまでの地域には行っていただけないのか。
	日勝地区の駅利用は、白岡駅より東武動物公園駅の方が便利であることもあるので、市外の乗降場所も充実してほしい。
休日の運行	催し物、行事など休日に行うことが多いため、日曜日、祝日の運行も今後考えてほしい。
	身勝手なお願いかもしれませんが、日祭日でも予約受付していただければと願っています。
運賃	2 人で乗って 600 円、もう少し安い方が。
	乗り降り場所、同じところで二人と別の一人が乗った場合の料金の差。要検討してみてください。
	今すぐは無理なことだと分かっていますが、運賃のみがやはり不満であります。自分はまだ 50 代ですが、いずれ何年後かに年金生活者になったときには、とても良心的な料金だと思わないし、利用できる金額ではありません。のりあい交通の利用者は高齢者、家に車のない人だと思うので、せめて 300 円くらいになれば利用回数が増えると思います。駅前にスーパーが 1 軒しかないことや、バスの運行がない白岡なので、お年寄りに優しいまちにしてください。よろしく申し上げます。
	運賃が一律なのは不満です。運転できない、また家族の送迎がないお年寄りなどは、ある程度距離のあるところでしたら 500 円でも納得できますが、近くに行きたいときなど割高感があり、利用しない場合があります。せめて 2 段階くらいの料金があれば、もっと気軽に利用したいと思うのではないのでしょうか。
乗降場所	近くのゴミ収集所から乗車したのですが、のりあいではなく 1 組だけという場合は自宅まで迎えに来てくれると 2 人以上の小さい子どものいる家庭は、とても助かります。白岡市内にない施設（警察署や職安、税務署等）にも行けるようになってほしい。

	<p>指定乗降場以外に友人や知人の家やお茶飲みに行けないのが残念。各ゴミの集積所を目的地として下車させてほしい。</p> <p>玄関前まで来てほしい。</p>
車両について	<p>のりあい交通の車は、他のタクシーと識別できることを検討して欲しい（大げさなことではなく、フロントガラスにのりあい交通の表示をする程度で可）。理由：頼んだ車なのか、他の客のタクシーか判別するため。</p> <p>のりあい交通の車両と一目で分かる車両であつたらいいと思います。時間帯を広くしてほしいと思います。</p> <p>車両については、ワンボックスカーのような人数が多く乗れる車が良い。</p>
オペレーターの対応	<p>TELになかなか出てくれない。</p> <p>予約の際、オペレーター不在のことがあるが、留守電で対応できないでしょうか。</p>
市外の人利用	<p>白岡以外の人でも乗れるよう、お願いします。長女、次女が白岡以外に住んでいるので、困っています。</p> <p>白岡市在住でなくても、一緒に出かけたときなど、同じ料金で使用させていただきたい。家族でも市外に住んでいる場合、乗せてもらいたい。</p> <p>私は、東京在住の外孫が4人いますが、その条件等を検討していただければありがたいですね（例えば半額になるとか）。</p> <p>市外に住む身内が来たときに、利用できたら助かります。</p>
その他	<p>大反対です。税金の無駄遣いです。</p> <p>駅を中心に藪本方向に1日4往復くらいはほしい。予約なしで時間表示で普通のバスのように。</p> <p>もっと宣伝すればいいと思う。利用している人が少ないようなので。</p> <p>一般ののりあいバスのように、細かい経路を設定して決められた地点に通過時間を設定しておいて、経路のどこの場所でも手を上げれば乗り降りできるようにすればよい。</p> <p>行き先が違う客が乗っていると「早くして」とか言われる。予約も思うようにいかない。病院なんか予約時間があるので遅れる場合が多い。</p> <p>また、混んでいる場合は帰りの予約時間も思うようになりません。慣れてくれればスムーズに行くと思うのでよろしく願いいたします。</p>

《参考資料》アンケート票

白岡市のりあい交通 利用者アンケート

本アンケートは、平成 26 年 10 月から実証運行が始まりました「白岡市のりあい交通」をより良いものにするため、これまで、のりあい交通をご利用いただいた方々にご回答をお願いしております。
ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

白岡市地域公共交通確保維持改善協議会
〔事務局：白岡市 市民生活部 地域振興課〕

問1 あなたご自身のことについてお聴きします。

お住まいの地区、年齢、性別など、それぞれ該当する番号に○印をつけてください。

番号	質問	回答欄			
1-1	お住まいの地区	1 岡泉 5 上野田 9 彦兵衛 13 新白岡 17 西	2 突ヶ谷 6 下野田 10 篠津 14 寺塚 18 柴山	3 千駄野 7 爪田ヶ谷 11 野牛 15 白岡 19 荒井新田	4 小久喜 8 太田新井 12 高岩 16 白岡東 20 下大崎
1-2	年 齢	1 20 歳未満 4 40 歳代 7 70 歳代	2 20 歳代 5 50 歳代 8 80 歳代	3 30 歳代 6 60 歳代 9 90 歳代	
1-3	性 別	1 男性	2 女性		
1-4	職 業	1 専業主婦・主夫 3 自営業 5 無職	2 アルバイト・パートタイム 4 会社員・公務員 6 その他 ()		

1

問2 のりあい交通の利用状況についてお聴きします。

のりあい交通を利用して移動される目的などについて該当する番号に○印をつけてください。

番号	質問	回答欄																												
2-1	利用の目的	<p><u>主な利用目的を3つまで選んで○印を付けてください。</u></p> <p>1 通勤・通学 2 買物 3 通院 4 習い事・教室 5 手続き（銀行・役所等） 6 レジャー 7 その他（ ）</p>																												
2-2	利用する頻度	<p>1 ほぼ毎日 2 週に2～3日 3 週に1日 4 月に2～3日 5 月に1日 6 2か月に1日 7 数か月に1日 8 年に数日 9 年に1日</p>																												
2-3	利用する時間帯	<p><u>外出時、帰宅時の主な利用時間帯にそれぞれ○印を付けてください。</u></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="4">午前</th> <th colspan="4">午後</th> </tr> <tr> <th>8時</th> <th>9時</th> <th>10時</th> <th>11時</th> <th>正午</th> <th>13時</th> <th>14時</th> <th>15時</th> <th>16時</th> <th>17時</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	午前				午後				8時	9時	10時	11時	正午	13時	14時	15時	16時	17時										
午前				午後																										
8時	9時	10時	11時	正午	13時	14時	15時	16時	17時																					

問3 のりあい交通の利用による日常行動の変化についてお聴きします。

該当する番号に○印をつけてください。

番号	質問	回答欄
3-1	外出の変化	<p><u>のりあい交通を利用するようになって外出が増えましたか？</u></p> <p>1 増えた 2 減った 3 変わらない 4 わからない</p>
3-2	以前の移動手段	<p><u>のりあい交通を利用する以前の移動手段はなんですか？</u></p> <p>1 自転車・徒歩 2 路線バス 3 タクシー 4 バイク 5 自動車（自分で運転） 6 家族の送迎 7 その他（ ）</p>
3-3	予約できなかったとき	<p><u>のりあい交通の予約が取れなかったときはどうしますか？</u></p> <p>1 タクシーを利用する 2 路線バス 3 家族等に送ってもらう 4 外出をあきらめる 5 その他（ ）</p>

問4 のりあい交通のサービスについてお聞きします。

該当する番号に○印をつけてください。

番号	質問	回答欄			
4-1	自宅や目的地の近くで乗り降りすること	1 大変満足できる	2 満足できる	3 不満である	4 大変不満である
4-2	自宅以外の目的地の設定について	1 大変満足できる	2 満足できる	3 不満である	4 大変不満である
4-3	運行時間帯について (8:30~17:30)	1 大変満足できる	2 満足できる	3 不満である	4 大変不満である
4-4	運行ダイヤについて (各便の時間、昼休憩)	1 大変満足できる	2 満足できる	3 不満である	4 大変不満である
4-5	運行日(日曜・祝日の運休)について	1 大変満足できる	2 満足できる	3 不満である	4 大変不満である
4-6	運賃について	1 大変満足できる	2 満足できる	3 不満である	4 大変不満である
4-7	予約を1時間前までにしなければならないことについて	1 大変満足できる	2 満足できる	3 不満である	4 大変不満である
4-8	運行時刻の遅れについて	1 大変満足できる	2 満足できる	3 不満である	4 大変不満である
4-9	オペレータの対応について	1 大変満足できる	2 満足できる	3 不満である	4 大変不満である
4-10	運転手の対応について	1 大変満足できる	2 満足できる	3 不満である	4 大変不満である

4-11	のりあい交通サービス全体について	4-1~4-10の中から、 <u>満足度の高いものと不満足度の高いもの</u> について、それぞれ上位の3つまで選んでください。					
		満足していること			不満に思うこと		
		4-1	4-2	4-3	4-1	4-2	4-3
	4-4	4-5	4-6	4-4	4-5	4-6	
	4-7	4-8	4-9	4-7	4-8	4-9	
	4-10			4-10			



問5 今後ののりあい交通の利用についてお聞きします。

該当する番号に○印をつけてください。

番号	質問	回答欄
5-1	今後ものりあい交通を利用したいと思いますか	1 ぜひ利用したい 2 利用したい 3 あまり利用したいとは思はない 4 全く利用したくない

問6 のりあい交通の予約方法や車両など改善してほしい点等ご意見がありましたらお書きください。

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。



白岡市地域公共交通確保維持改善協議会
〔事務局：白岡市 市民生活部 地域振興課〕
0480(92)1111 内線383

白岡市のりあい交通利用者 郵送アンケート結果報告書

実施主体 白岡市地域公共交通確保維持改善協議会

事務局 市民生活部 地域振興課 公共交通推進室
〒349-0292 埼玉県白岡市千駄野432番地
0480-92-1111 内線383
chiiki@city.shiraoka.lg.jp

公表年月 平成27年3月