

アンケート及びヒヤリング調査結果について

さつきバス沿線住民アンケート調査

「電話で予約バス」利用者はさつきバス（川合土田線）沿線住民の1%未満に留まっている。
「電話で予約バス」を利用していない人全体の利用しない理由は、「自家用車の方が便利」が約64%、「バスを利用する必要がない」が約35%を占める一方で、「電話で予約バスを知らなかった」が約32%、「利用の仕方がわからなかった」が約15%存在している。
実験前に川合土田線を利用していた人でみた場合は、「利用の仕方がわからなかった」が約38%、「電話で予約バスを知らなかった」が約23%と、運行のしくみや運行の認知度に関する理由が多い。
60才以上の回答者でみた場合は、全体と同様の傾向にあった。
「電話で予約バス」の改善点について、先の「自動車の方が便利」といった回答を反映し「改善しても利用しない」が約44%と主体を占める一方で、「運行曜日」、「バス停の場所」、「運賃」といった運行形態に関する改善点が多く挙げられており、実験前にさつきバス（川合土田線）利用者ではその傾向が強くみられる。
改善点の具体的な内容については、「予約方法」では20歳代、30歳代から「メールやインターネット」での予約、「運賃」ではさつきバスと同額の200円、「運行曜日」では現在運行されていない水曜日及び金曜日の運行、「運行時間」では30歳代、50歳代から朝夕のピーク時における運行、「バス停の場所」では自宅近くや商業施設等といった回答が寄せられている。
将来的なさつきバスの利用の可能性では、特に60歳以上の方から「強くそう思う・まあそう思う」が約30%と多く、これら60歳以上の方でさつきバスの利用の可能性のある方からは、利用する際には「電話で予約バス」とする意向について「強くそう思う・まあそう思う」が約48%となっている。

「電話で予約バス」利用者アンケート調査

「電話で予約バス」利用者の属性は「60歳以上」が約7割を占める。
「電話で予約バス」利用者の特性は「通院・買物」目的で、「週2~3回」といった高頻度かつ、往復移動とも「電話で予約バス」を利用されている。
「電話で予約バス」利用者の代替交通手段は、「代替交通手段はない」とする利用者が多い。
「電話で予約バス」の満足度は、「総合評価」では満足・不満の割合は同程度となっているものの、「予約をすることや便数、所要時間、運賃等」の個別項目では満足が概ね6割を超えている。

さつきバス沿線施設利用者ヒヤリング調査

川合土田線沿線の施設利用者では、約4割の回答者が「電話で予約バスを知らない」と回答。沿線施設利用者のうち、実験前に川合土田線を利用していた人は概ね「電話で予約バスを利用」されている。これら利用者の利用頻度に変化は見られない。
「電話で予約バス」を利用していない人の利用しない理由は、沿線住民の回答と同様、「バスを利用する必要がない」、「自家用車の方が便利」といった回答が約半数を占める一方で、「電話で予約バスを知らなかった」や、「利用の仕方がよくわからない」、「電話で予約するのが面倒」といった予約に関する理由も多く挙げられている。

まとめ

沿線住民アンケート調査より、実験前に川合土田線を利用していたが、「電話で予約バス」を利用されていない方の利用しない理由をみると、「利用の仕方がわからなかった」、「電話で予約バスを知らなかった」、「電話で予約するのが面倒」といった予約に対する抵抗や認知度の低さが挙げられる。(図-1 参照)

実験前に川合土田線を利用し、実験では「電話で予約バス」を継続的に利用している方の実数は把握できていないが、利用者アンケート調査では5人/8人(63%)、沿線施設利用者アンケート調査では5人/6人(83%)と一定の利用者が確認されていることから、川合土田線の代替機能を果たしているともいえる。(図-2,3 参照)

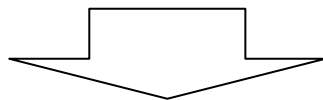
「電話で予約バス」の利用者には、広見線、タクシー、自家用車といった交通手段からの転換による新規利用者も確認された。(図-2,3 参照)

電話で予約バス利用者の満足度は、「総合評価」では満足・不満の割合は同程度であるが、「デマンド運行のシステム、目的地までの所要時間、運賃等」の個別項目では満足度が概ね6割を超えており、利用者からは一定の評価が得られている。(図-4 参照)

「電話で予約バス」利用者アンケート調査から利用者特性を見ると、主に代替交通手段を持たない高齢者が買物や通院目的で週2~3回の高頻度で往復利用していることが推察される。(図-5~9 参照)

沿線住民アンケート調査より、将来的なさつきバスの利用に対する意向を見ると、特に60歳以上の回答者からの利用意向が高く、また、これら利用者が利用する際には「電話で予約バス」とする意向が約半数を占めている。(図-10,11 参照)

「電話で予約バス」の改善事項は、「運行曜日、バス停の場所、運賃、運行時間等」といった運行形態や運賃に関する項目が挙げられている。(図-12~15 参照)



現段階における「電話で予約バス」の利用者は、川合土田線と比較して少ないものの、高齢者が高頻度で利用している実態や、特に60歳以上の方からはさつきバスの利用の可能性や利用する際には「電話で予約バス」とする意向の高さより、利用者が増加する要因を有していると推察されるため、今後、地域の生活交通として機能する可能性が確認された結果といえる。

「電話で予約バス」が川合土田線の代替交通手段として機能するとともに、潜在需要を喚起し地域の生活交通として機能するためには、沿線住民や沿線施設利用者へ「電話で予約バス」及び予約のしくみに関する周知・PRを徹底するとともに、改善点で挙げられた運行形態等(運行曜日、運賃、バス停の場所、運行時間等)の見直しを検討する必要がある。

図-1 実験前に川合土田線を利用していた方が電話で予約バスを利用しない理由
 (さつきバス沿線住民アンケート調査)

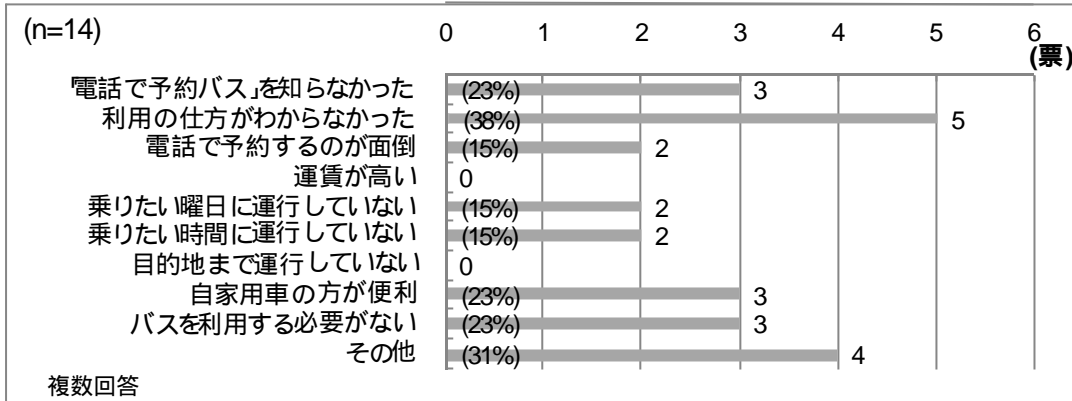


図-2 電話で予約バス利用者の実験前の交通手段(「電話で予約バス」利用者アンケート調査)

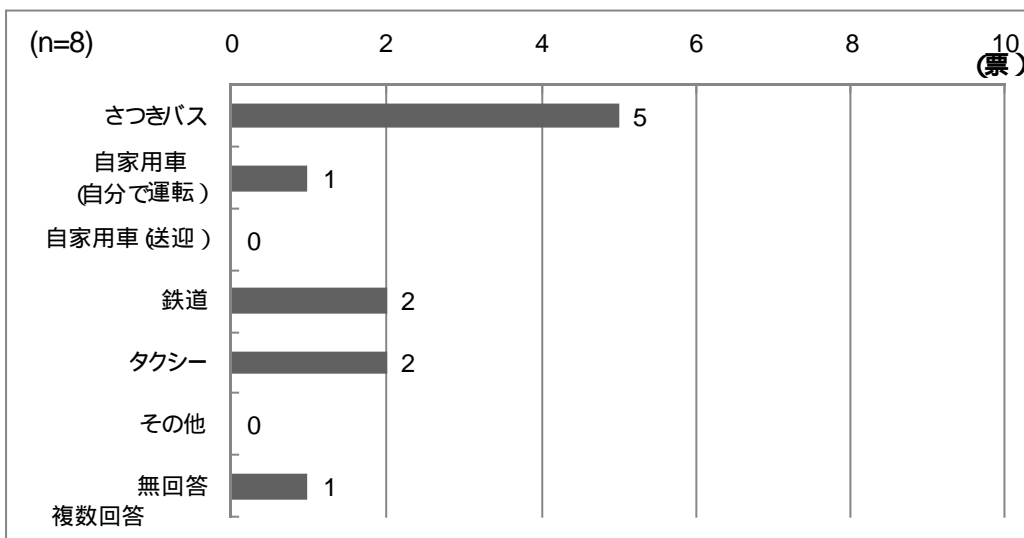


図-3 沿線施設利用者の実験前後の交通手段比較(さつきバス沿線施設利用者ヒヤリング調査)

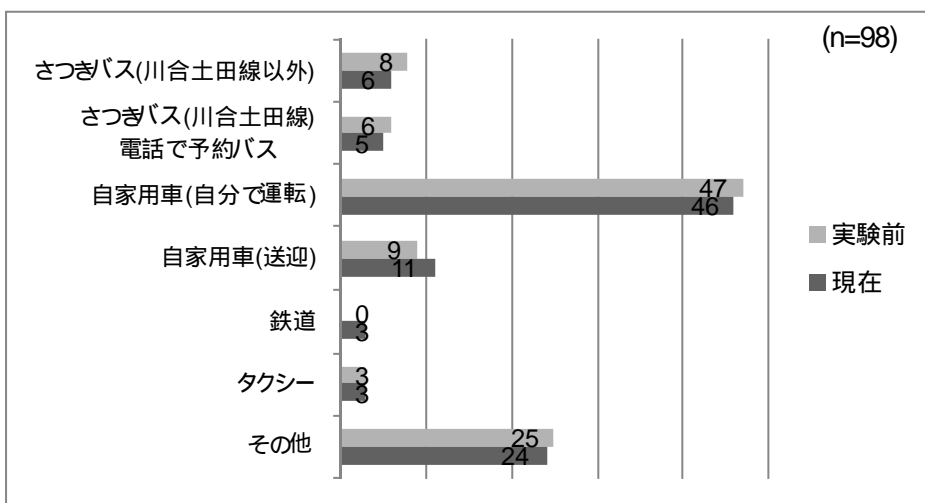


図-4 電話で予約バス利用者の満足度（「電話で予約バス」利用者アンケート調査）

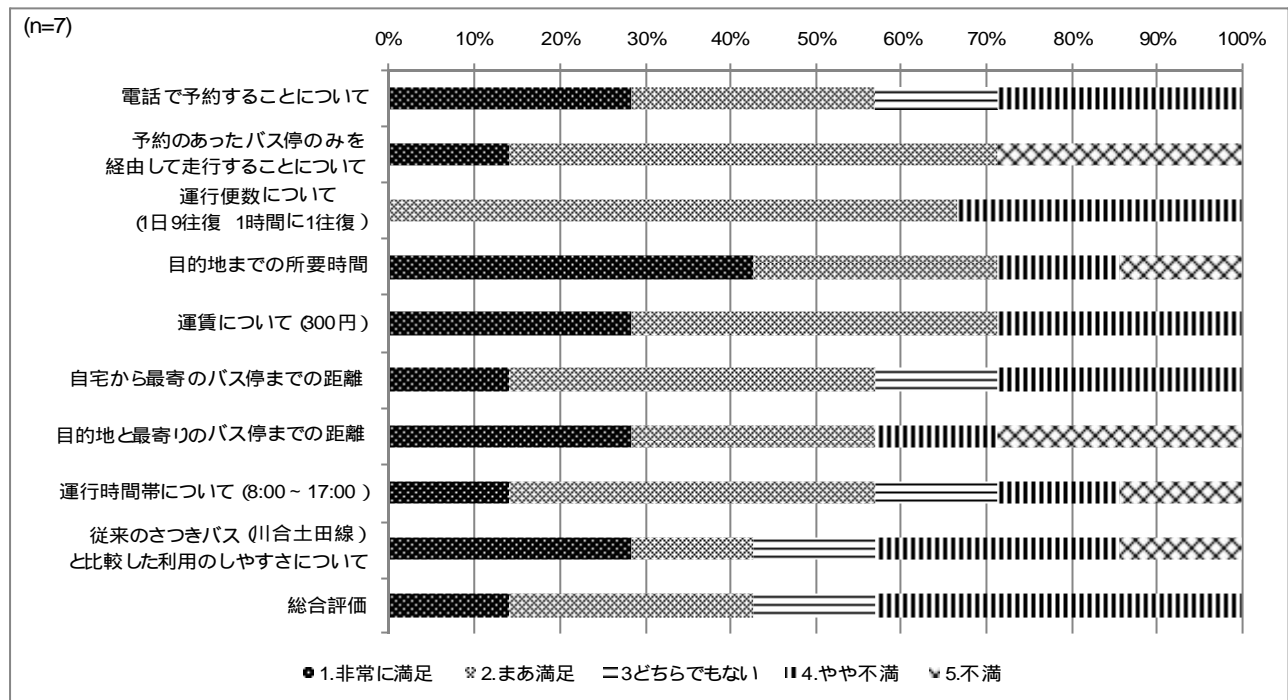


図-5 電話で予約バス利用者の年齢構成（「電話で予約バス」利用者アンケート調査）

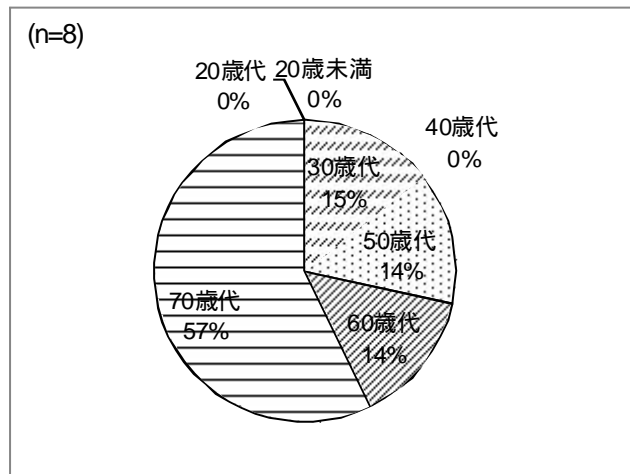


図-6 電話で予約バス利用者の利用目的
（「電話で予約バス」利用者アンケート調査）

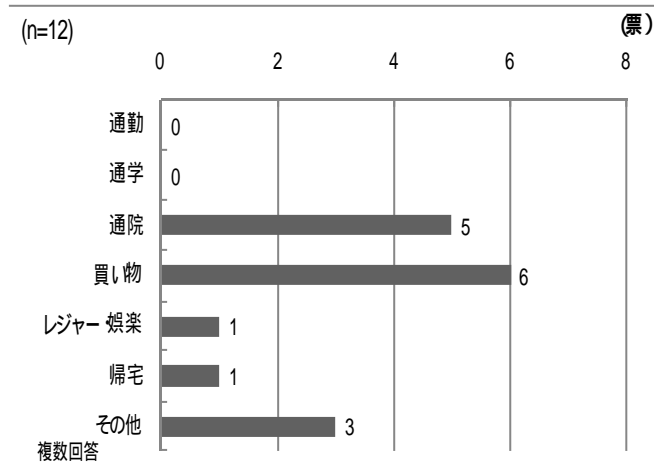


図-7 電話で予約バス利用者の利用頻度
（「電話で予約バス」利用者アンケート調査）

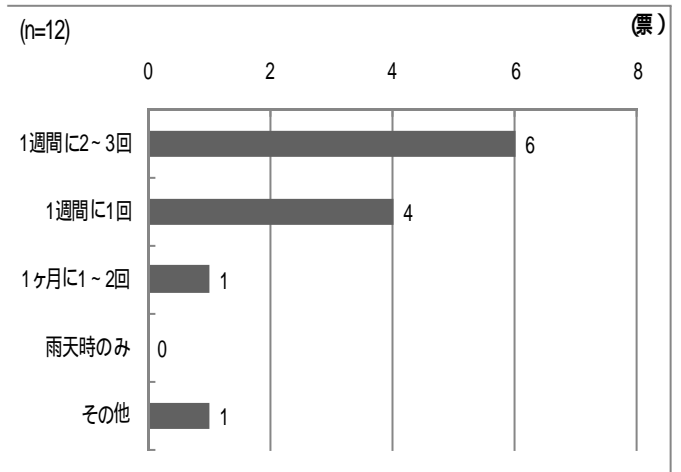


図-8 電話で予約バス利用者の復路利用の交通手段
 (「電話で予約バス」利用者アンケート調査)

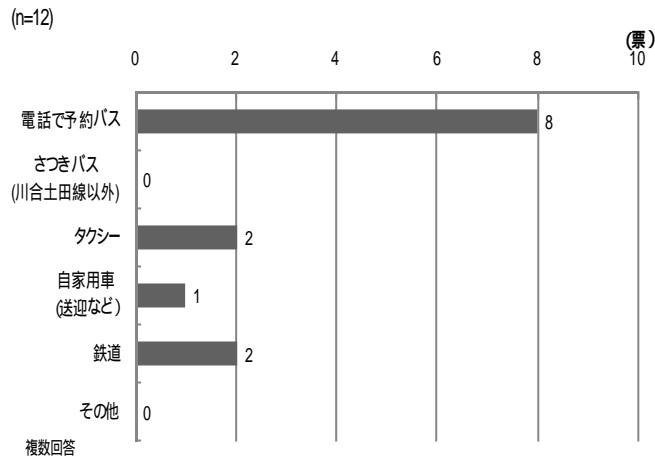


図-9 電話で予約バス利用者の代替交通手段の有無
 (「電話で予約バス」利用者アンケート調査)

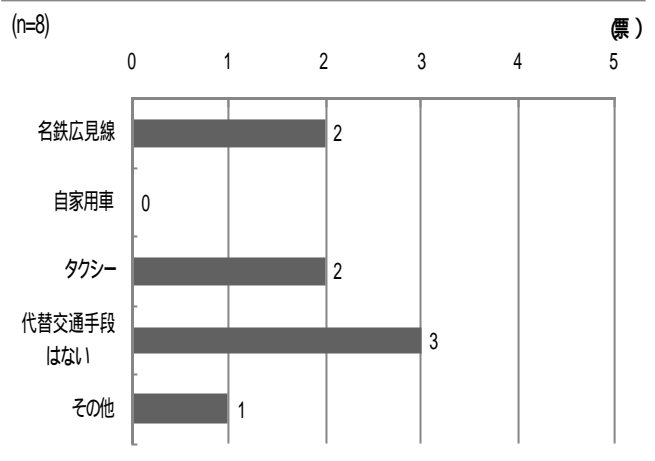


図-10 将来的なさつきバスの利用意向 (60歳以上) (参考: 回答者全体)

(さつきバス沿線住民アンケート調査)

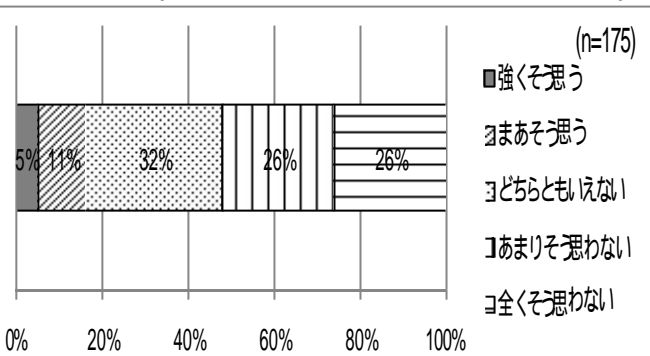
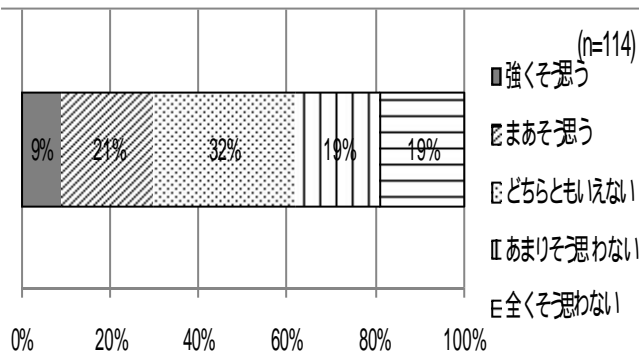


図-11 さつきバス利用意向者が電話で予約バスを利用する意向 (60歳以上)

(参考: 回答者全体)

(さつきバス沿線住民アンケート調査)

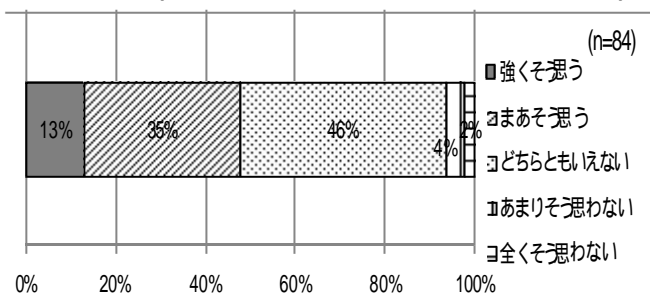
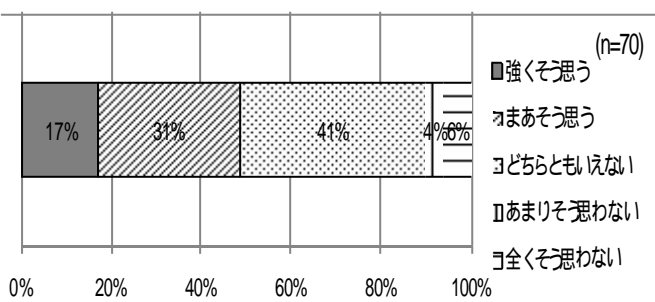
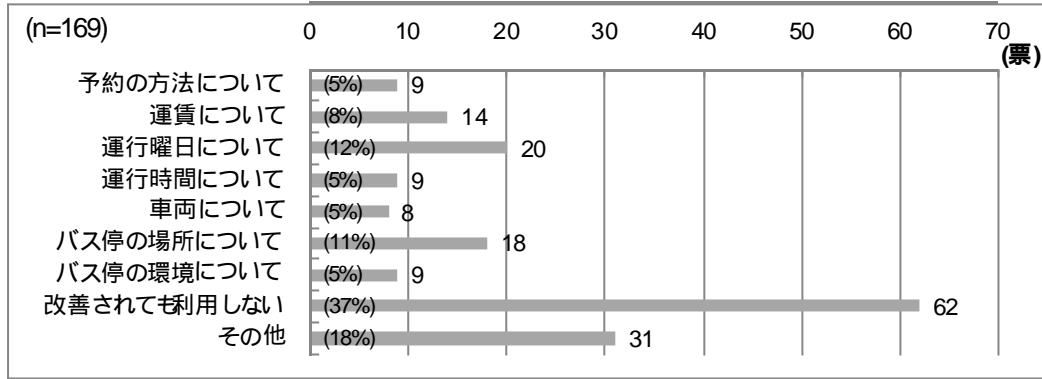


図-12 電話で予約バスの改善点 (60歳以上)(さつきバス沿線住民アンケート調査)



(参考：実験前に川合土田線を利用していた方)

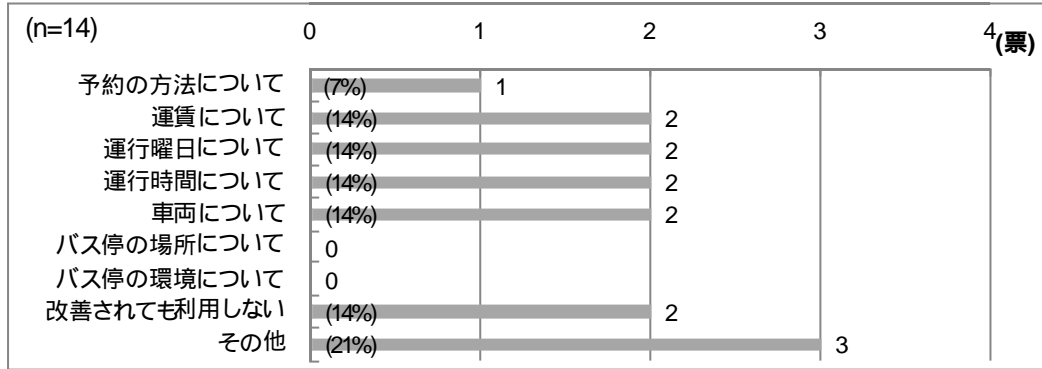


図-13 改善点の具体的提案 (運行曜日)

(さつきバス沿線住民アンケート調査)

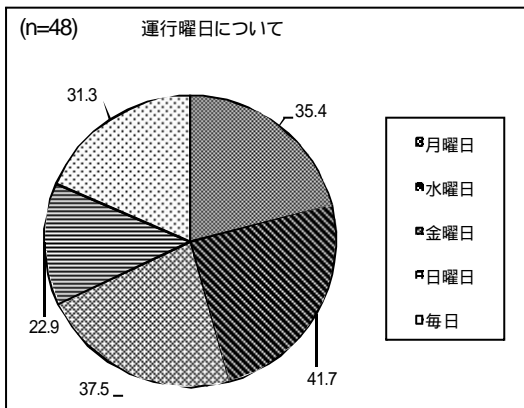


図-14 改善点の具体的提案 (運賃)

(さつきバス沿線住民アンケート調査)

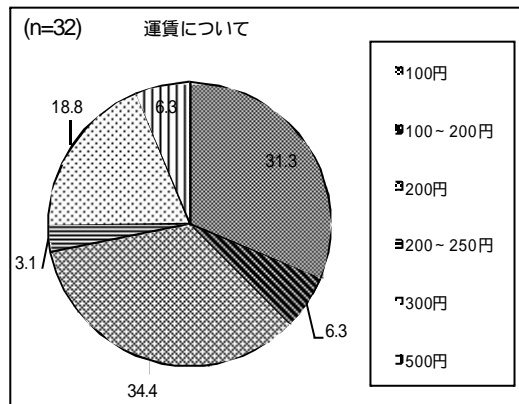


図-15 改善点の具体的提案 (運行時間)(さつきバス沿線住民アンケート調査)

