

---

---

春里・姫治地区、羽崎・二野・久々利地区  
電話で予約バス実証実験に伴うアンケート調査結果

---

---

# 目 次

---

---

## ■ 「電話で予約バス」運行区域住民アンケート調査

1. 調査概要..... 1

2. 調査結果..... 4

## ■ 「電話で予約バス」利用者アンケート調査

1. 調査概要..... 11

2. 調査結果..... 14

# 「電話で予約バス」運行区域住民アンケート調査結果

## 1. 調査概要

調査方法：集合調査

調査目的：「電話で予約バス」実証実験地域住民を対象に、地域の総会終了後にアンケートに協力いただき、「電話で予約バス」の利用状況や、利用するための条件等を把握するとともに、今後のサービス向上に向けての課題を抽出する。

実施日：平成 22 年 12 月中総会を行う自治会（配付数：202 票、回収数：142 票）

その他：同時に担当が自宅まで説明に伺う“FAX 申込シート”を渡し、PR に努める。  
原則各世帯 1 枚とし、以下の方に記入していただくよう依頼した。

- ・「電話で予約バス」を使う年代の方
  - ・近い将来、「電話で予約バス」を使う見込みの方
- ※世帯に対象がない場合は最年長の方

次頁以降にアンケート調査票を添付する。

## 運行区域住民アンケート調査票

- ① あなたの性別を教えてください。

1. 男      2. 女

- ② あなたの年齢を教えてください。

1. 20歳未満      2. 20歳代      3. 30歳代      4. 40歳代  
5. 50歳代      6. 60歳代      7. 70歳以上

- ③ 普段の移動は自家用車を利用していますか。

1. はい      2. いいえ (主な移動手段: \_\_\_\_\_)

- ④ 実験中の「電話で予約バス」をご利用されましたか。

1. 利用した      2. 利用していない

└──▶ ⑤へ

└──▶ ⑥へ

- ⑤ 「電話で予約バス」を利用している方におたずねします。

良い点、改善すべき点を教えてください。(複数回答可)

## 【良い点】

1. 特になし      2. 電話による予約方法      3. 料金      4. 運行曜日  
5. 運行時間      6. 車両      7. バス停の場所      8. その他 ( \_\_\_\_\_ )

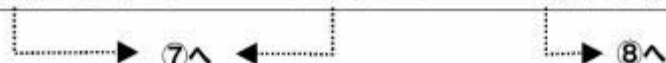
## 【改善すべき点】

1. 特になし  
2. 電話による予約方法 (具体的に: \_\_\_\_\_ )  
3. 料金 (希望料金: \_\_\_\_\_ 円)  
4. 運行曜日 ( \_\_\_\_\_ 、 \_\_\_\_\_ 、 \_\_\_\_\_ 曜日に運行して欲しい)  
5. 運行時間 ( \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ に運行して欲しい) → (その目的地: \_\_\_\_\_ )  
6. 車両 (具体的に: \_\_\_\_\_ )  
7. バス停の場所 (自宅近くの場合→住所: \_\_\_\_\_ )  
(目的地の場合→目的地名: \_\_\_\_\_ )  
8. その他 ( \_\_\_\_\_ )

⑥ 「電話で予約バス」を利用していない方におたずねします。

利用しない主な理由を教えてください。

1. バスを利用する必要がない 2. 知らなかった 3. 「電話で予約バス」に不満がある



⑦ 「電話で予約バス」を利用する必要がない or 知らなかった方におたずねします。

将来、電話で予約バスを利用すると思いますか。【回答後⑨へ】

|        |        |           |         |        |
|--------|--------|-----------|---------|--------|
| 1      | 2      | 3         | 4       | 5      |
| 強くそう思う | まあそう思う | どちらともいえない | あまり思わない | 全く思わない |

⑧ 「電話で予約バス」に不満がある方におたずねします。

どのあたりが改善されれば利用しようと思いますか。(複数回答可)【回答後⑨へ】

|  |
|--|
| 1. 電話による予約の方法(具体的に: _____)                         |
| 2. 料金 ( _____ 円なら利用する)                             |
| 3. 運行曜日 ( _____ 、 _____ 、 _____ 曜日に運行して欲しい)        |
| 4. 運行時間 ( _____ : _____ に運行して欲しい) → (その目的地: _____) |
| 5. 車両(具体的に: _____)                                 |
| 6. バス停の場所(自宅近くの場合→住所: _____)                       |
| (目的地の場合→目的地名: _____)                               |
| 7. その他( _____ )                                    |

⑨ 今渡・川合・土田地区では、デマンド運行方式による「電話で予約バス」を本格的に運行しています。その結果、経費を約6割減らし、サービス水準を向上させたことで、利用者は約6割増えています。この「電話で予約バス」の仕組みをどう思いますか。

|       |         |           |           |          |       |
|-------|---------|-----------|-----------|----------|-------|
| 1     | 2       | 3         | 4         | 5        | 6     |
| いいと思う | まあいいと思う | どちらともいえない | あまりよく思わない | 全くよく思わない | わからない |

⑩ 「電話で予約バス」に関してご意見があれば、自由にお書き下さい。

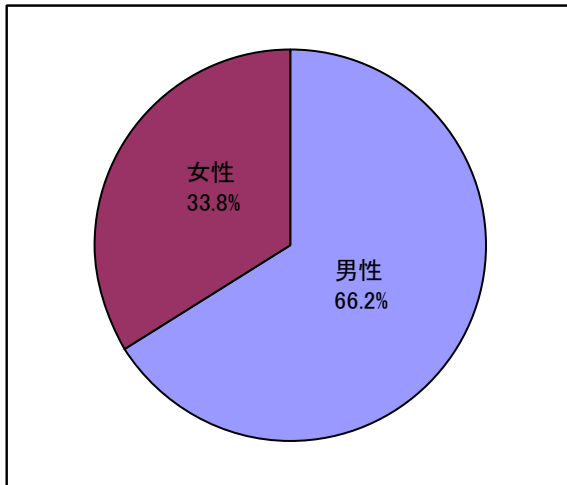
|  |
|--|
|  |
|--|

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

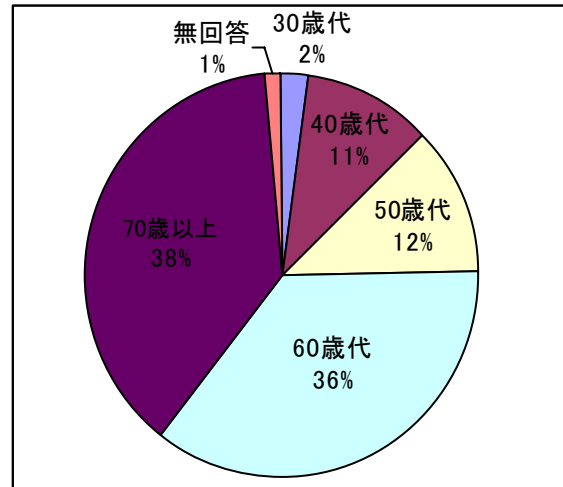
## 2. 調査結果

### ①回答者の属性

#### ■性別



#### ■年齢



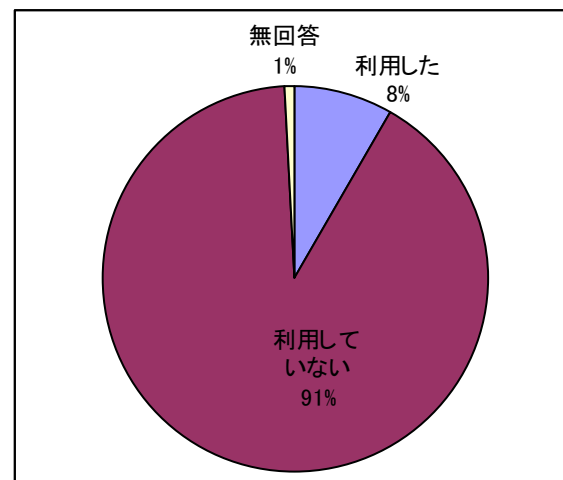
### ②利用状況

・「電話で予約バス」利用者は回答者の8.5%であり、1年前に実験した今渡・川合・土田地区でアンケートを行った際の利用者割合0.2%と比べ大幅に増加している。

・「電話で予約バス」を利用していない人の理由は、「利用する必要がない」が約90%を占め、今渡・川合・土田地区のアンケートで約32%存在した「知らなかった」が約3%と大幅に減少している。

#### ■電話で予約バスの利用状況

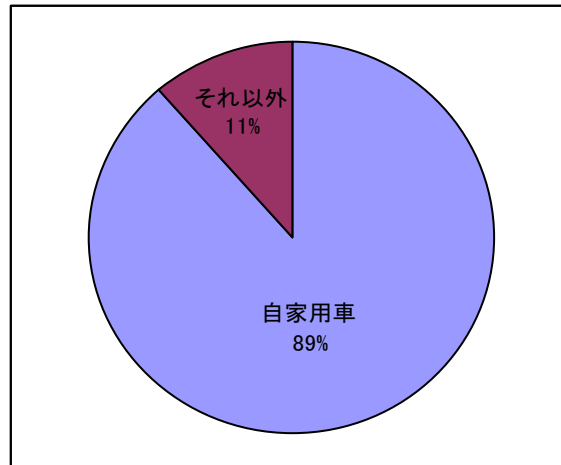
|         | 回答数(票) | 構成比 (%) |
|---------|--------|---------|
| 利用した    | 12     | 8.5     |
| 利用していない | 129    | 90.8    |
| 無回答     | 1      | 0.7     |
| 総合計     | 142    | 100.0   |



■日常生活の主な移動手段

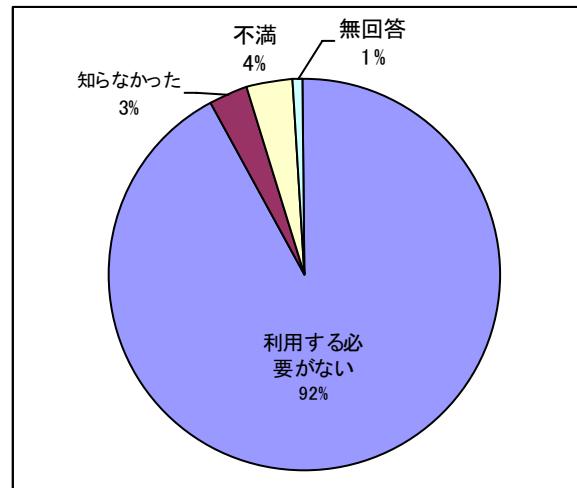
|      | 回答数(票) | 構成比(%) |
|------|--------|--------|
| 自家用車 | 126    | 88.7   |
| それ以外 | 16     | 11.3   |
| 総合計  | 142    | 100.0  |

それ以外⇒自転車③、家族の送迎②、タクシー②  
バイク①、他のバス①



■「電話で予約バス」を利用しない理由

|           | 回答数(票) | 構成比(%) |
|-----------|--------|--------|
| 利用する必要がある | 117    | 90.7   |
| 知らなかった    | 4      | 3.1    |
| 不満がある     | 5      | 3.9    |
| 無回答       | 1      | 0.8    |
| 総合計       | 142    | 100.0  |

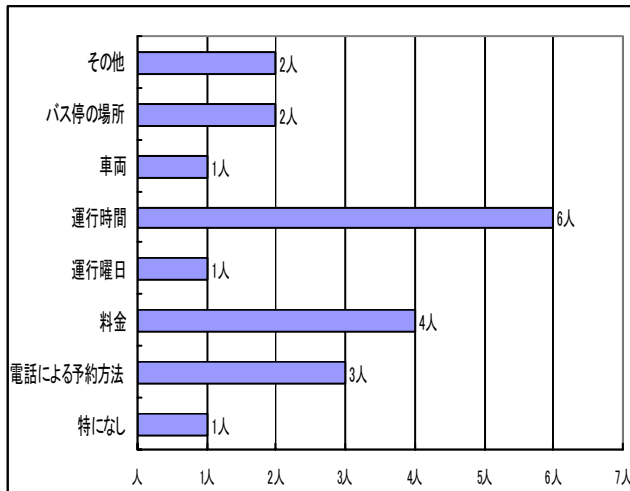


### ③電話で予約バスの良い点、改善点

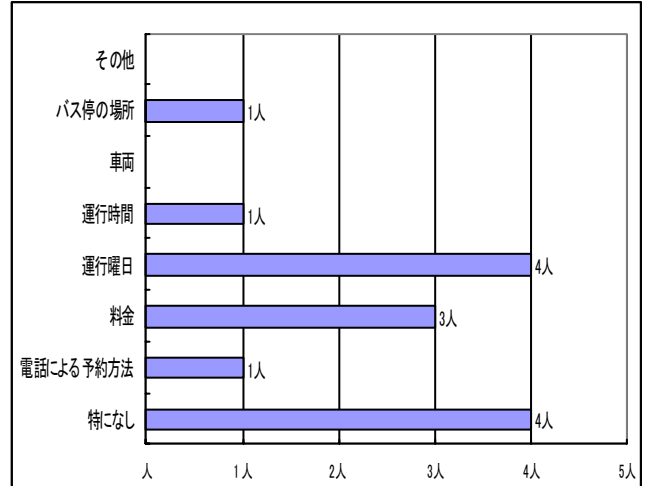
- ・利用者から見た「電話で予約バス」の良い点は、運行時間（便数）、料金、電話による予約方法が多い。逆に改善点は運行曜日、料金の要望がみられた。
- ・「電話で予約バス」に不満があるため利用しない人に向けた改善点では、電話が面倒、週末や毎日運行、ドアtoドアの要望がみられた。

#### ■電話で予約バスの良い点・改善点（バス利用者）

《良い点》



《改善点》

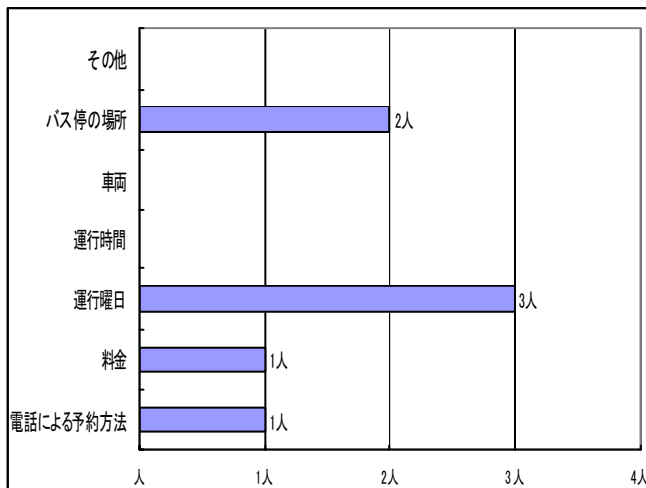


運行曜日⇒毎日②、平日毎日①、土日①

運行時間⇒30分で1往復

バス停位置⇒坂戸西(さつきバスバス停)、坂戸東(同)

#### ■電話で予約バスの改善点（バスに不満がある未利用者）



料金⇒100円

運行曜日⇒土日②、毎日①

バス停位置⇒自宅②（ドアtoドア）



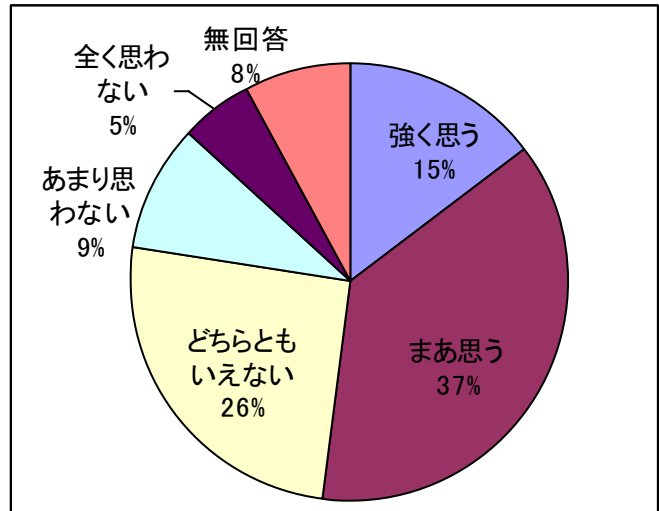
④将来の利用意向（”バスを利用する必要がない” “知らなかった”と答えた方）

・将来にわたる「電話で予約バス」の利用の可能性は、全ての年代で「強くそう思う・まあそう思う」の回答が約52%あり、60歳以上の回答者では「強くそう思う・まあそう思う」の回答が約60%と若干上回った。

■将来、「電話で予約バス」を利用すると思うか

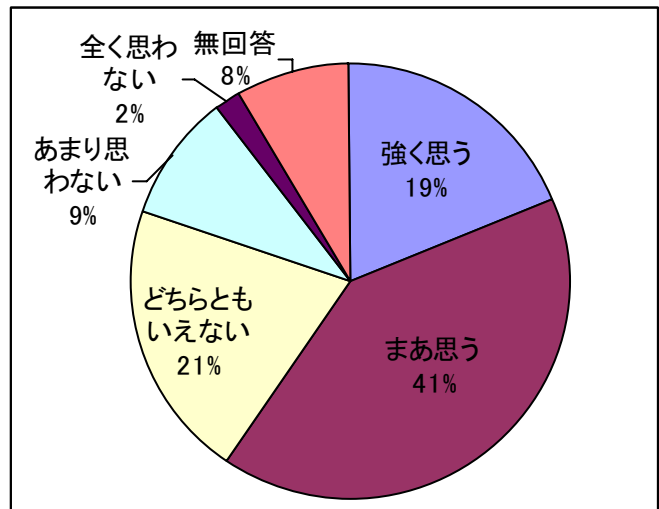
《全ての年代》

|           | 回答数(票) | 構成比(%) |
|-----------|--------|--------|
| 強く思う      | 19     | 14.7   |
| まあ思う      | 48     | 37.2   |
| どちらともいえない | 33     | 25.6   |
| あまり思わない   | 12     | 9.3    |
| 全く思わない    | 7      | 5.4    |
| 無回答       | 10     | 7.8    |
| 総合計       | 129    | 100.0  |



《60歳以上》

|           | 回答数(票) | 構成比(%) |
|-----------|--------|--------|
| 強く思う      | 18     | 18.8   |
| まあ思う      | 39     | 40.6   |
| どちらともいえない | 20     | 20.8   |
| あまり思わない   | 9      | 9.4    |
| 全く思わない    | 2      | 2.1    |
| 無回答       | 8      | 8.3    |
| 総合計       | 96     | 100.0  |



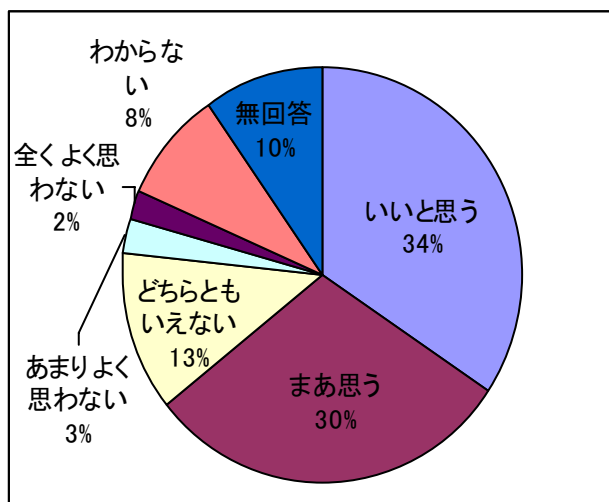
⑤ 「電話で予約バス」の仕組みについての評価

・「電話で予約バス」の評価については、全体で64%の回答者が「いいと思う・まあいいと思う」のよい評価をしている。また、「電話で予約バス」利用者に限ると全員が「いいと思う・まあいいと思う」のよい評価をしている。

■ サービス水準を向上させた結果利用者が約6割増え、経費が約6割削減しているこの仕組みについてどう思うか

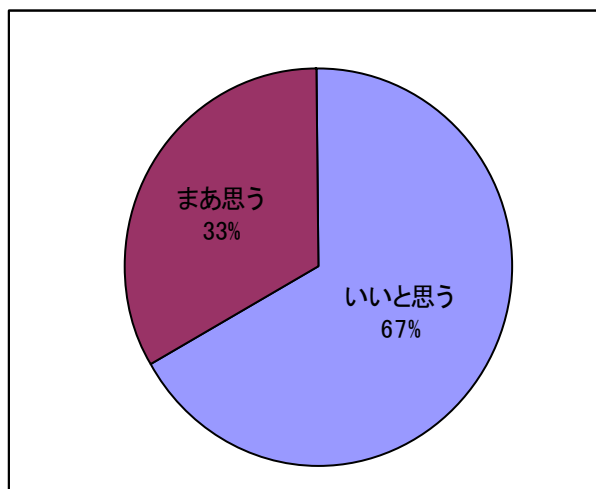
《全体》

|           | 回答数(票) | 構成比(%) |
|-----------|--------|--------|
| いいと思う     | 49     | 34.5   |
| まあいいと思う   | 42     | 29.6   |
| どちらともいえない | 18     | 12.7   |
| あまりよく思わない | 4      | 2.8    |
| 全くよく思わない  | 3      | 2.1    |
| わからない     | 12     | 8.5    |
| 無回答       | 14     | 9.9    |
| 総合計       | 142    | 100.0  |



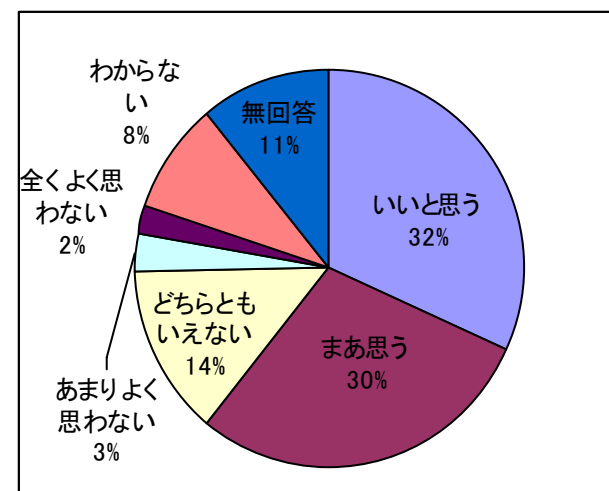
《バス利用者》

|           | 回答数(票) | 構成比(%) |
|-----------|--------|--------|
| いいと思う     | 8      | 66.7   |
| まあいいと思う   | 4      | 33.3   |
| どちらともいえない | 0      | 0.0    |
| あまりよく思わない | 0      | 0.0    |
| 全くよく思わない  | 0      | 0.0    |
| わからない     | 0      | 0.0    |
| 無回答       | 0      | 0.0    |
| 総合計       | 12     | 100.0  |



《バス未利用者》

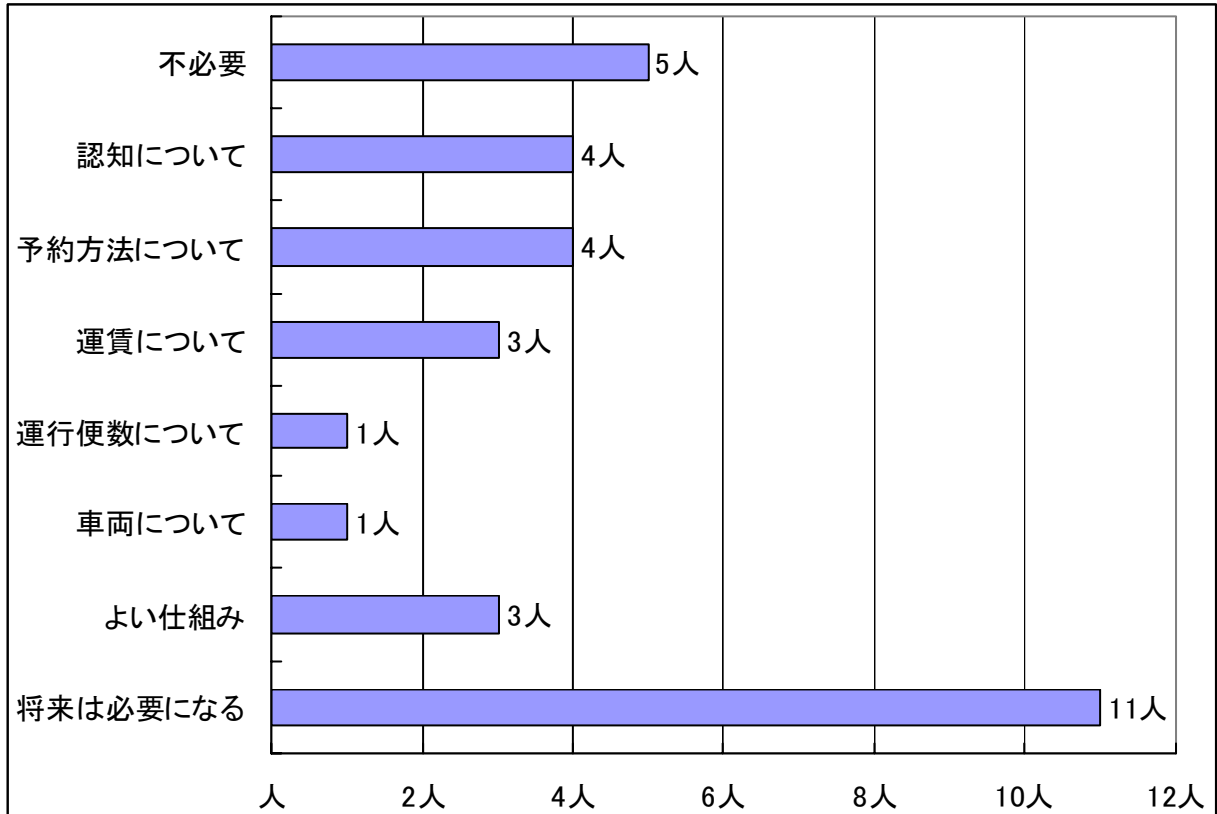
|           | 回答数(票) | 構成比(%) |
|-----------|--------|--------|
| いいと思う     | 41     | 31.5   |
| まあいいと思う   | 38     | 29.2   |
| どちらともいえない | 18     | 13.8   |
| あまりよく思わない | 4      | 3.1    |
| 全くよく思わない  | 3      | 2.3    |
| わからない     | 12     | 9.2    |
| 無回答       | 14     | 10.8   |
| 総合計       | 130    | 100.0  |



## ⑥自由意見

### ■自由意見のカテゴリ分類

・現在は自家用車が運転できるため必要ないが、将来は必要な仕組みという意見が回答者全体の約34%と最も多い。



### ■自由意見一覧

#### 不必要

- ・さつきバスを運行して欲しい。②
- ・行政がバスを運行すべきでない。
- ・タクシー料金が市内のどこへ乗ってもこの料金ならば、「電話で予約バス」はいらない。
- ・必要ない。

#### 認知について

- ・「電話で予約バス」の仕組みがよくわからない。②
- ・広報が不足している。

#### 予約方法について

- ・帰りに予約シートとペンを置き、帰りの予約を車内で行えるとよい。
- ・帰りに予約しづらい。
- ・急に使いたいときに使えない。
- ・耳が遠くて利用できない。

### **運賃について**

- ・高齢者は割引をして欲しい。
- ・200円だともっと利用できる。
- ・無料でないので不満。

### **運行便数について**

- ・アーラでのイベント時などに増発して欲しい。

### **運行車両について**

- ・車両のドアに貼るマグネットシートだけでなく、もっと大きな表示をして欲しい。

### **よい仕組み**

- ・交通弱者には大変ありがたい仕組み。②
- ・さつきバスは時間にしばられたが、デマンドは時間にゆとりがあるので大変うれしい。

### **将来は必要**

- ・将来は必ず必要になるときがあるので、それまでこの仕組みを存続し、将来にわたりよりよい仕組みにして欲しい。③
- ・今はいらないが、将来は必ず必要になる。⑧

# 「電話で予約バス」利用者アンケート調査結果

## 1. 調査概要

調査方法：電話調査

調査目的：「電話で予約バス」実証実験にあたり、利用者を対象に、バスに対する満足度等を把握するとともに、今後のサービス向上に向けての課題を抽出する。

実施期間：平成 22 年 12 月 13 日（月）～18 日（土）

調査区域：春里・姫治地区

羽崎・二野・久々利地区

調査人数：春里・姫治地区 40 人

羽崎・二野・久々利地区 20 人

**算出根拠**  
各地域の  
1 日平均利用者数

調査票：別紙調査票参照

その他：可児タクシーが毎日提出する実績報告書に記載される電話番号等を利用し、アンケートを実施する

次頁以降にアンケート調査票を添付する。

## 利用者アンケート調査票

|      |   |
|------|---|
| 区 域  |   |
| 出発時間 | 発 |

### ①性別・住所

|   |              |
|---|--------------|
| <input type="checkbox"/> 1. 男 <input type="checkbox"/> 2. 女 | 住所 ( _____ ) |
|---|--------------|

### ②年齢

|   |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 20歳未満 <input type="checkbox"/> 2. 20歳代 <input type="checkbox"/> 3. 30歳代 <input type="checkbox"/> 4. 40歳代<br><input type="checkbox"/> 5. 50歳代 <input type="checkbox"/> 6. 60歳代 <input type="checkbox"/> 7. 70歳以上 |
|---|

### ③以前はさつきバスを利用していたか

|  |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1. はい <input type="checkbox"/> 2. いいえ |
|--|

### ④電話で予約バスを利用した目的

|   |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 通院 <input type="checkbox"/> 2. 買い物 <input type="checkbox"/> 3. レジャー・娯楽 <input type="checkbox"/> 4. 通勤 <input type="checkbox"/> 5. 通学<br><input type="checkbox"/> 6. その他 ( _____ ) |
|---|

### ⑤利用した乗車バス停、降車バス停

|                   |
|-------------------|
| [乗車バス停] ( _____ ) |
| [降車バス停] ( _____ ) |

### ⑥電話で予約バスから他の公共交通機関への乗り継ぎ

または他の公共交通機関から乗り継ぎをして電話で予約バスに乗りましたか。

|   |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 乗り継がない <input type="checkbox"/> 2. 名鉄広見線 <input type="checkbox"/> 3. JR太多線 <input type="checkbox"/> 4. さつきバス<br><input type="checkbox"/> 5. 東鉄路線バス ( _____ 線) <input type="checkbox"/> 6. その他 ( _____ ) |
|---|

### ⑦帰り（もしくは行き）に利用した交通手段

|  |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 電話で予約バス <input type="checkbox"/> 2. タクシー <input type="checkbox"/> 3. 自家用車（送迎）<br><input type="checkbox"/> 4. 自家用車（自分で運転） <input type="checkbox"/> 5. その他 ( _____ ) |
|--|

### ⑧電話で予約バスに関する満足度

#### I. 電話による予約方法について

|   |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 非常に満足 <input type="checkbox"/> 2. まあ満足 <input type="checkbox"/> 3. 普通 <input type="checkbox"/> 4. やや不満 <input type="checkbox"/> 5. 不満<br>[不満な点： _____ ] |
|---|

#### II. 自在運行（フルデマンド）ではなく、方向性をもったデマンド方式について

|   |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 非常に満足 <input type="checkbox"/> 2. まあ満足 <input type="checkbox"/> 3. 普通 <input type="checkbox"/> 4. やや不満 <input type="checkbox"/> 5. 不満<br>[不満な点： _____ ] |
|---|

#### III. 運行便数について（1日9往復）

|   |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 非常に満足 <input type="checkbox"/> 2. まあ満足 <input type="checkbox"/> 3. 普通 <input type="checkbox"/> 4. やや不満 <input type="checkbox"/> 5. 不満<br>[希望便数： _____ 便 ] |
|---|

IV. 目的地までの所要時間について

1. 非常に満足  2. まあ満足  3. 普通  4. やや不満  5. 不満

V. 運賃について

1. 非常に満足  2. まあ満足  3. 普通  4. やや不満  5. 不満

[希望運賃:                      円]

VI. バス停までの距離について

1. 非常に満足  2. まあ満足  3. 普通  4. やや不満  5. 不満

不満なバス停 

|   |  |
|---|--|
| { | 【自宅〈住所〉】(                      ) から                      m |
|   | 【目的地】(                      ) から                      m    |

置いて欲しいバス停 (                      )

VII. 運行時間帯 (8:00~17:00) について

1. 非常に満足  2. まあ満足  3. 普通  4. やや不満  5. 不満

(希望時間帯:                      : 発)

(その目的地:                      )

VIII. 従来のさつきバスと比較した利用のしやすさについて ※さつきバスに乗っていた人のみ質問

1. 非常に満足  2. まあ満足  3. 普通  4. やや不満  5. 不満

IX. 総合評価

1. 非常に満足  2. まあ満足  3. 普通  4. やや不満  5. 不満

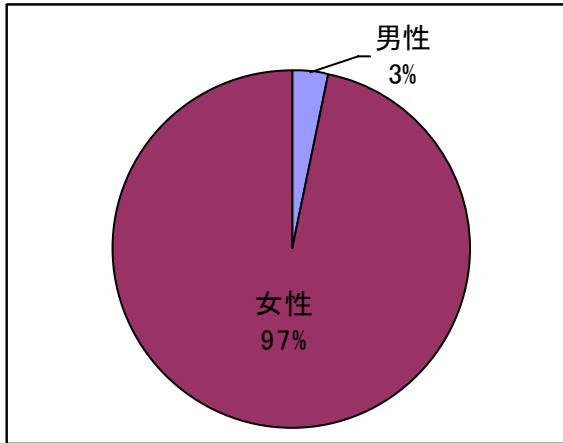
⑨電話で予約バスに関する自由意見

## 2. 調査結果

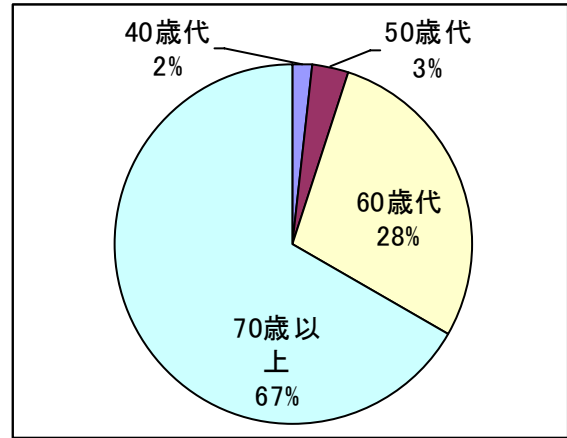
### ①回答者の属性

・利用者の属性は「60歳以上」が9割を占める。

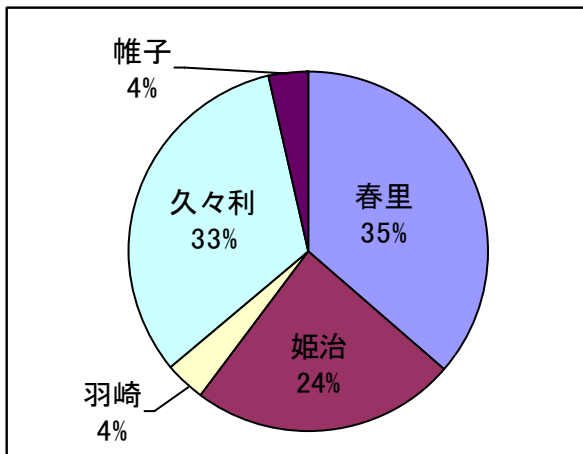
#### ■性別



#### ■年齢



#### ■回答者の居住地

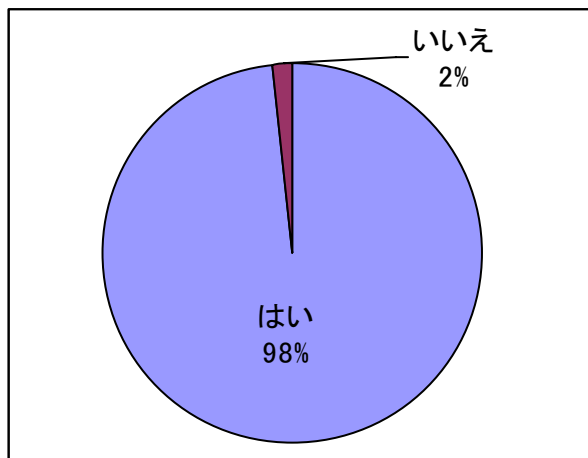




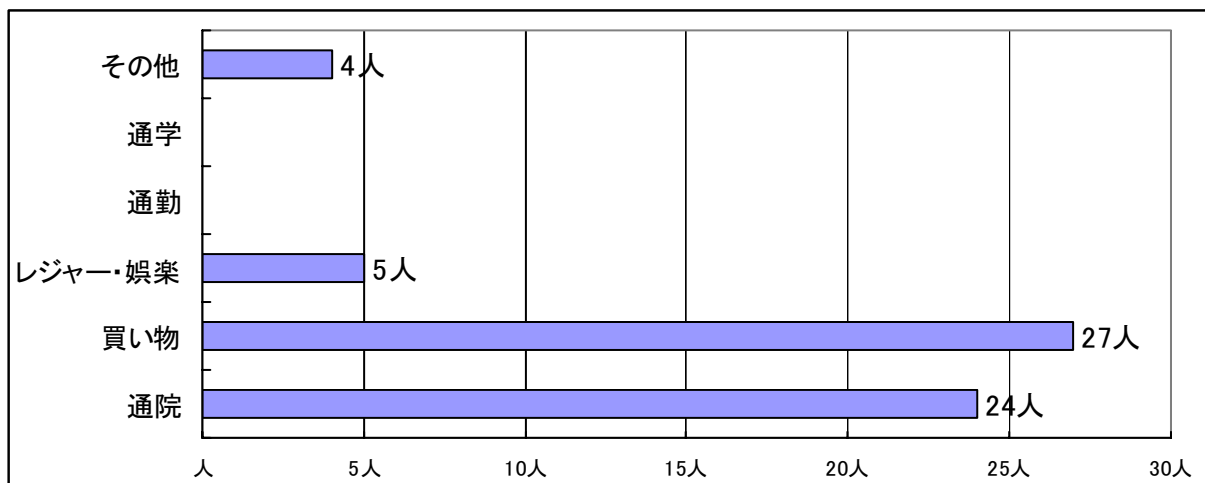
## ②利用実態

- ・ほぼ全員の回答者が以前はさつきバスを利用している。
- ・利用者の特性は「通院・買物」目的で、往復移動とも「電話で予約バス」を利用している回答者が多い。
- ・他の公共交通機関への乗り換えは少なく、目的地及びその周辺で用事を済ましていると推測できる。

### ■以前は「さつきバス」を利用していたか

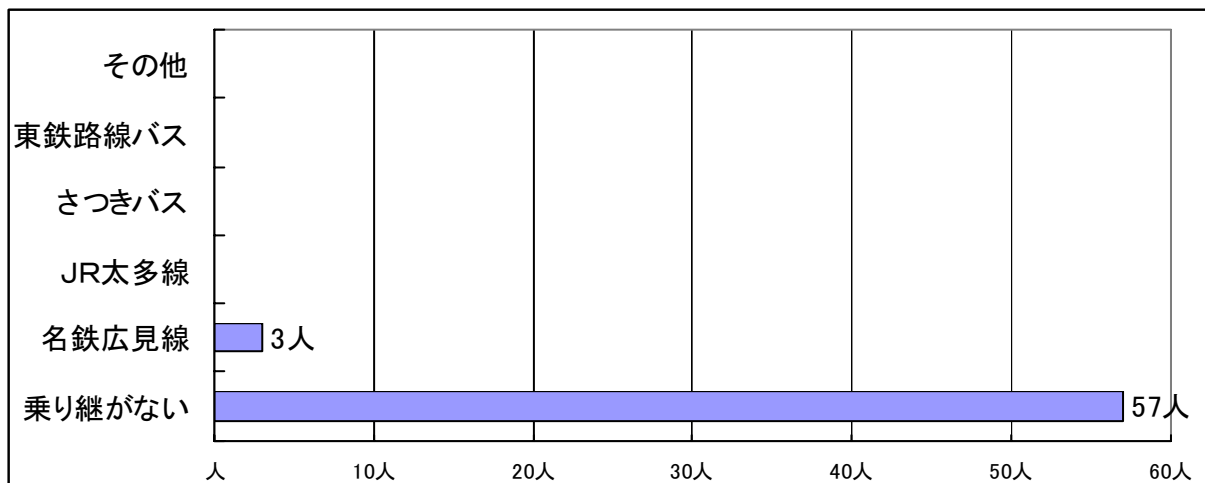


### ■「電話で予約バス」を利用した目的

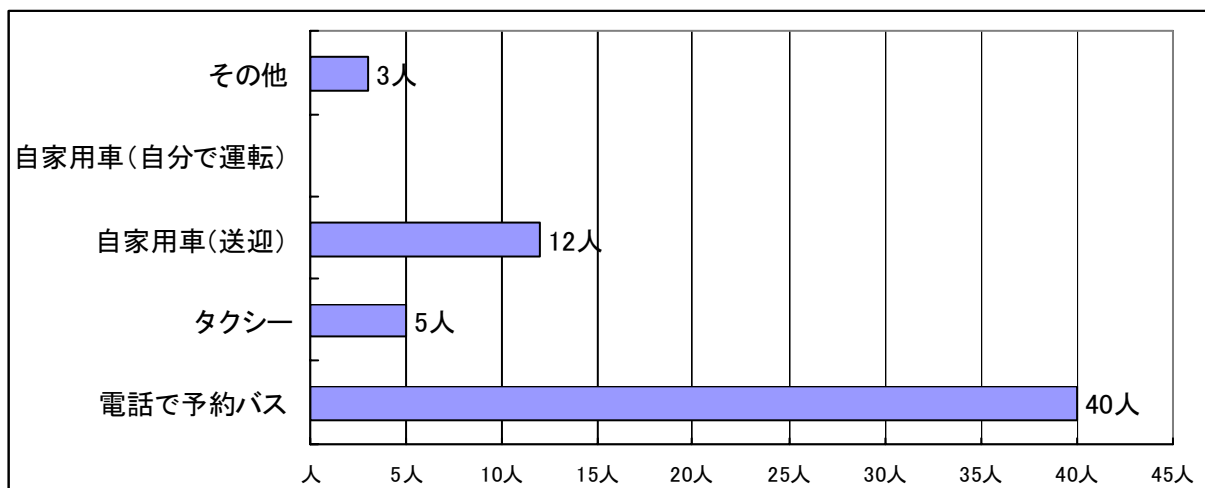


その他⇒市役所④

■「電話で予約バス」から他の公共交通機関へ乗り継ぎをしたか



■帰り(行き)の交通手段

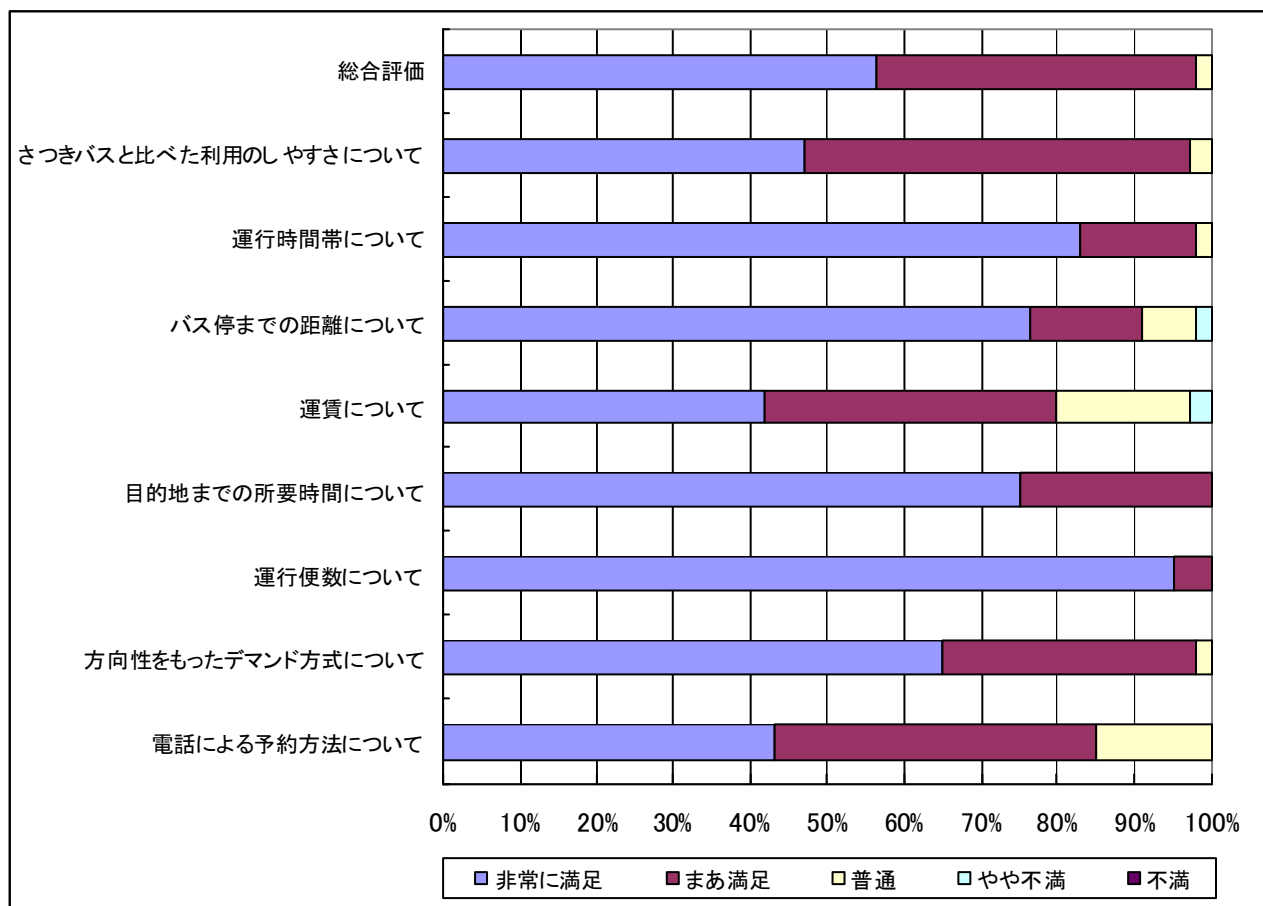


その他⇒鉄道②、東鉄バス①

### ③満足度

#### ■「電話で予約バス」を利用した際の満足度

- ・「満足」、「不満」の割合は満足が多くなっており、全ての項目で「非常に満足」、「まあ満足」との回答が8割あった。
- ・中でも満足度が高かった項目は「目的地までの所要時間」、「運行便数」であり、不満をもつ回答者がいた項目は「運賃」、「バス停までの距離」であった。



### ④主な意見

#### 運行曜日について

- ・本格運行で月曜日から土曜日になれば満足だが、できれば日曜日も運行して欲しい。
- ・ぜひ月曜日から土曜日にして欲しい。

#### 予約について

- ・思ったより不便だと感じなかった。
- ・予約に5分かかったことがあって面倒だった。
- ・公衆電話がない場所では不便。
- ・帰りに予約しづらい。
- ・出発の30分前までの予約だと急に用事があるとき予約できないので、15分か20分前がよい。
- ・帰りの予約を車内で行おうとしたが、対応してくれる運転士としてくれない運転士がいる。

### 運賃について

- ・300円でもタクシーと比べたらすごく安い。
- ・運賃は上がったが、便利になったので満足。
- ・料金がもう少し安いとよい。
- ・さつきバスと同じ100円（高齢者）がよい。

### 目的地までの所要時間について

- ・すごく早く目的地へ行けるので満足。
- ・清水ヶ丘から西可児駅へ行く際、直接西可児駅へ向かわず日本ランドのほうへ廻っていくことがある。

### バス停の新設希望

《自宅近く》

- ・久々利（柿下）の県道から中部国際ゴルフ場へ曲がっていく付近

《目的地近く》

- ・坂戸東バス停（とれたった広場等へ行きたいが、とれたった広場の玄関でなくバス停がよい）
- ・坂戸西バス停（ゲンキーやアマカへ行きたい）
- ・安田眼科（市役所や図書館のバス停があるので不満ではない）
- ・石井接骨院（接骨院へ通う人は数名いるので…）

### 運行時間帯について

- ・午後6時まで運行して欲しい。
- ・午後4時30分可児駅発社会保険病院行きがあると、帰りが楽。
- ・午前8時30分までに病院（藤掛病院・東可児病院）へ行けるとよい。

### 運行時間帯について

- ・1時間に1本あるので、家の用事を済ませて好きなときに出かけられる。
- ・最初は面倒だと思ったが、さつきバスより便数が多くてすごく楽。

### 総合評価

- ・無料期間に乗って使い方に慣れた。
- ・すごくありがたいので、将来にわたって存続させて欲しい。
- ・この「電話で予約バス」はすごく便利なので、ずっと続けて欲しい。
- ・自動車を運転できない人にとっては、バスは必要なものなので、この「電話で予約バス」は絶対に無くさないで欲しい。
- ・とても便利なので満足している。
- ・運転士がとても親切。
- ・市の担当が何度も説明に来てくれて非常によく分かるようになった。