

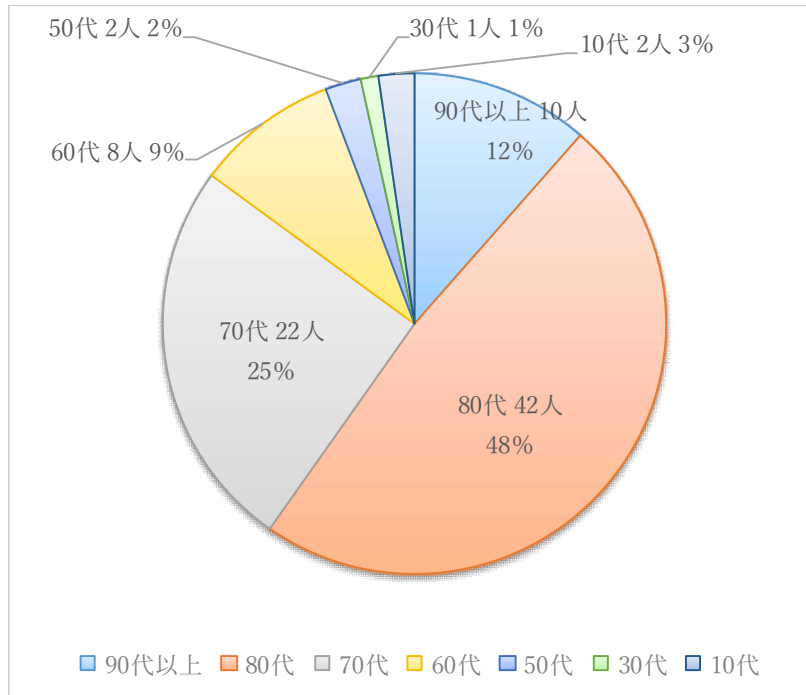
令和5年度
デマンドタクシー利用者アンケート
結果報告書

調査概要

- 調査対象 令和4年度及び令和5年度にデマンドタクシーを利用した方
- 調査時期 令和5年7月～8月
- 調査方法 アンケート用紙の郵送による発送・回収（無記名）
- 回収状況 配布数 140人
回答数 87人
回収率 62.1%
- 調査項目
 - ①あなたの年齢は？
 - ②家族に自動車をお持ちの方はいますか？
 - ③あなたは自動車の運転免許証をお持ちですか？
 - ④デマンドタクシーの利用頻度は？
 - ⑤追加して欲しい共通乗降場所がありますか？
 - ⑥日曜日に運行した場合、月に何回くらい利用すると思いますか？
 - ⑦デジタル技術による各種サービスを導入した場合、利用しますか？
 - ⑧デマンドタクシーの不満点は何ですか？
 - ⑨運賃についてどう思いますか？
 - ⑩予約センターの対応に満足していますか？
 - ⑪運転手の対応に満足していますか？
 - ⑫デマンドタクシーの運行について総合的に満足していますか？
 - ⑬自由意見

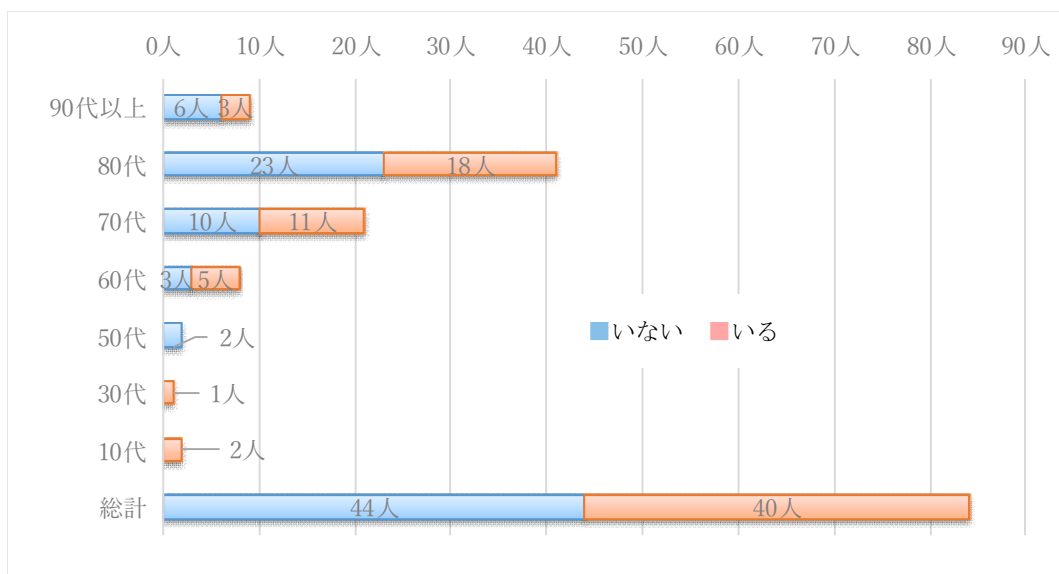
①あなたの年齢は？

70代以上の方の利用（74人・約85%）が中心であるが、下校時の利用と思われる10代の方の利用も少数だが確認できる。



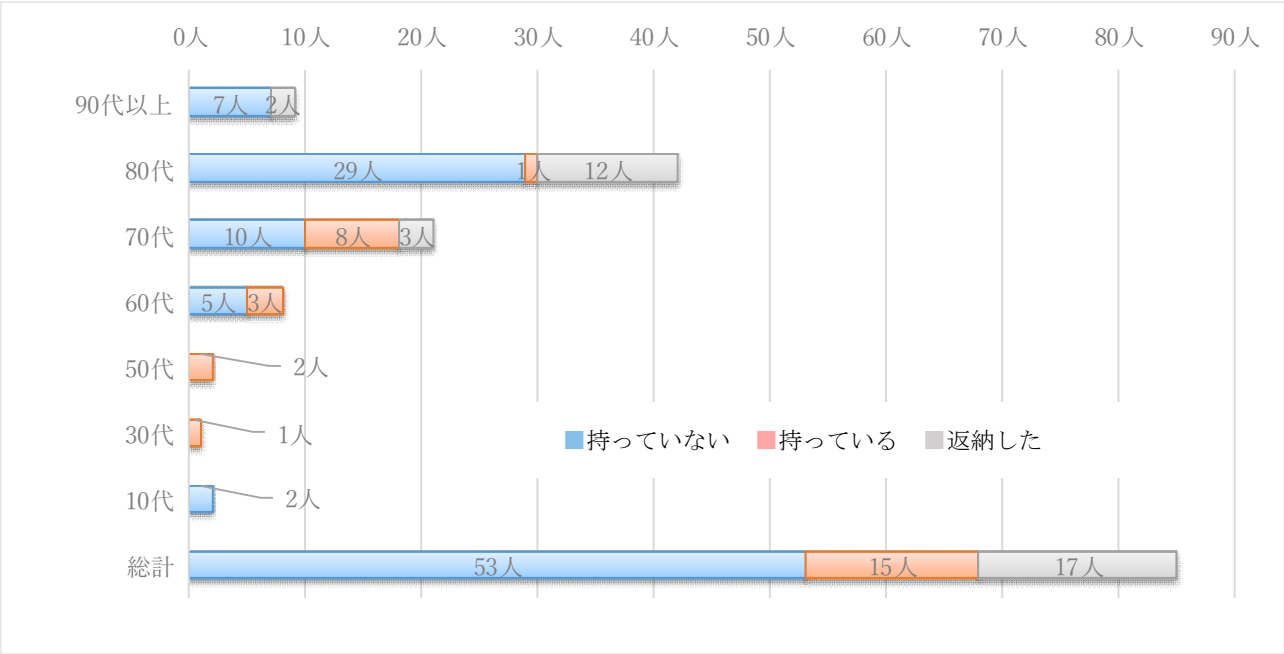
②家族に自動車をお持ちの方はいますか？

全体の半数以上が自動車を所有している家族がいないと回答。特に80代以上ではその割合が高くなっている。



③あなたは自動車の運転免許証をお持ちですか？

全体の約 8 2 %（持っていない 5 3 人・返納した 1 7 人）の方が運転免許証を保有していない。また、年代別の返納者数を見ると 7 0 代では免許返納はしていないが、日常的な運転は控えている方がいることがうかがえる。



④デマンドタクシーの利用頻度は？

「週 1 回程度」「週 2 ～ 3 回」「週 4 回以上」と回答した方が合計 3 2 人であり、約 4 0 %の方がデマンドタクシーを移動手段として日常的に利用されていると推測される。

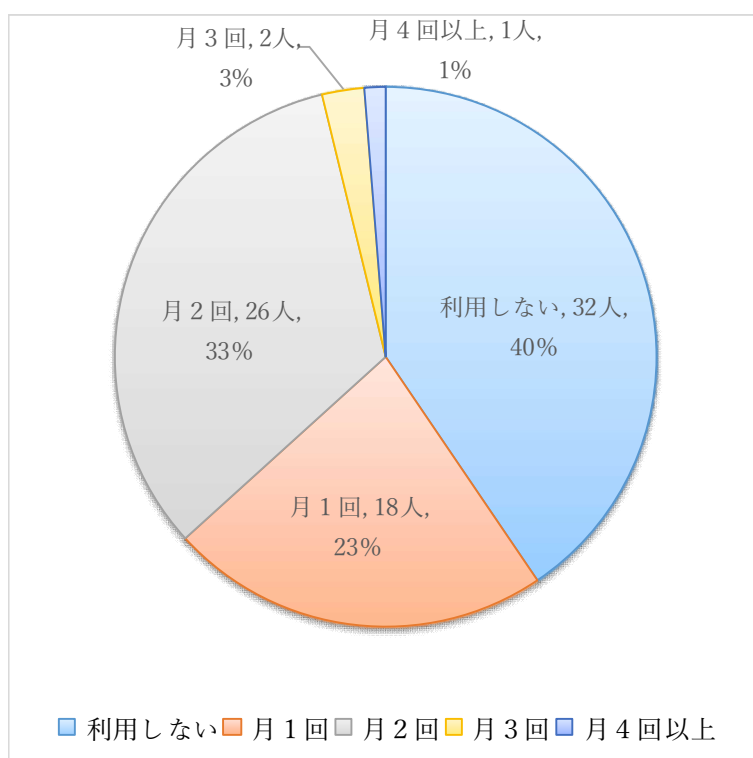
	これまで に数回	年に数回	週 1 回程度	週 2 ～ 3 回	週 4 回以上
90 代 以上	4 人		2 人	1 人	
80 代	7 人	12 人	15 人	5 人	1 人
70 代	10 人	5 人	3 人	2 人	1 人
60 代	5 人	1 人	1 人	1 人	
50 代	1 人	1 人			
30 代		1 人			
10 代	1 人	1 人			
総計	28 人	21 人	21 人	9 人	2 人
データなし		6 人			

⑤追加して欲しい共通乗降場所はありますか？

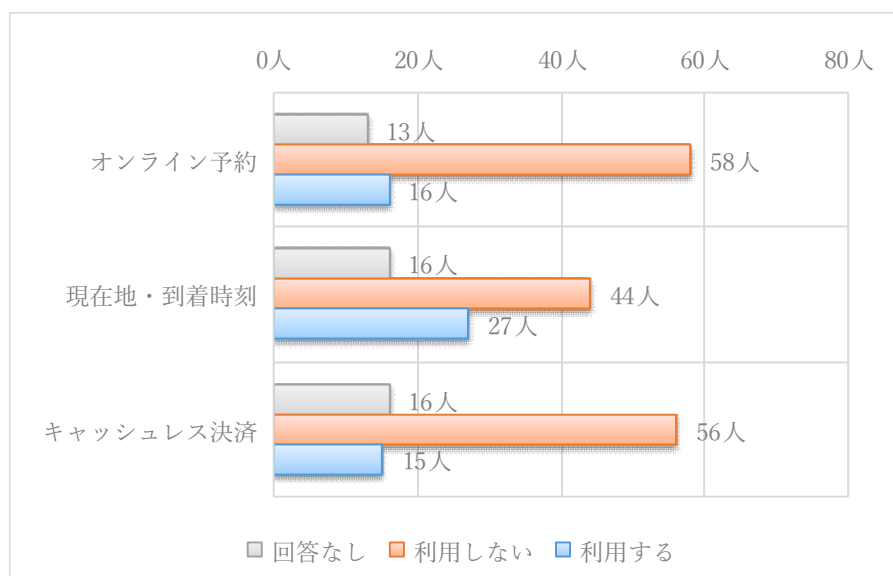
「勝浦朝市」「コンビニ」「ブルーベリーヒルホテル」「総野園」について追加の希望があったほか、すでに共通乗降場所とされている施設についても記載があり、周知不足が認められる。

⑥日曜日に運行した場合、月に何回くらい利用したいと思いますか？

「利用しない」「月1回」「月2回」と回答した方が全体の約96%となっており、利用頻度は高くないことが認められるが、一定の運行要望があることがうかがえる。



⑦デジタル技術による各種サービスを導入した場合、利用しますか？



いずれの機能も半数以上の方が「利用しない」と回答しているが、「現在地・到着時刻」の表示については、他の項目に比較してニーズが高いことがうかがえる。

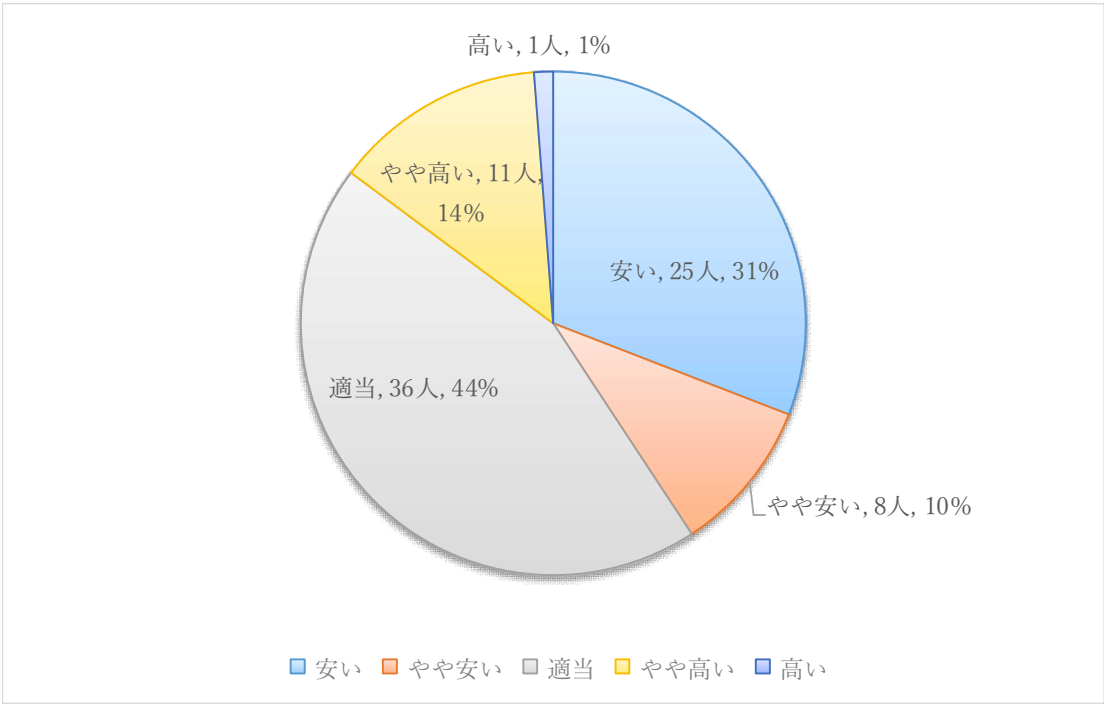
⑧デマンドタクシーの不満点は何ですか？

不満点は「便数が少ない」が最も多く、次いで「日曜日の運行がない」「最終便が早い」という結果であった。いずれも増便に関する要望であるが、利用頻度や採算性を考慮し検討する必要がある。

不満項目	人数	その他の意見
便数が少ない始発便が遅い	41 人	・ 運転士さんによって時間がまちまち
日曜日の運行がない	23 人	・ キュステの催し物に行けない
最終便が早い	14 人	・ 18 時ぐらいまで有ると良い
予約・キャンセルが面倒	8 人	・ 予約締切を 30 分前にして欲しい
始発便が遅い	5 人	・ 自宅まで送迎してもらえないこと
希望時刻に目的地に着かない	4 人	・ 電車の乗継ぎに合わない

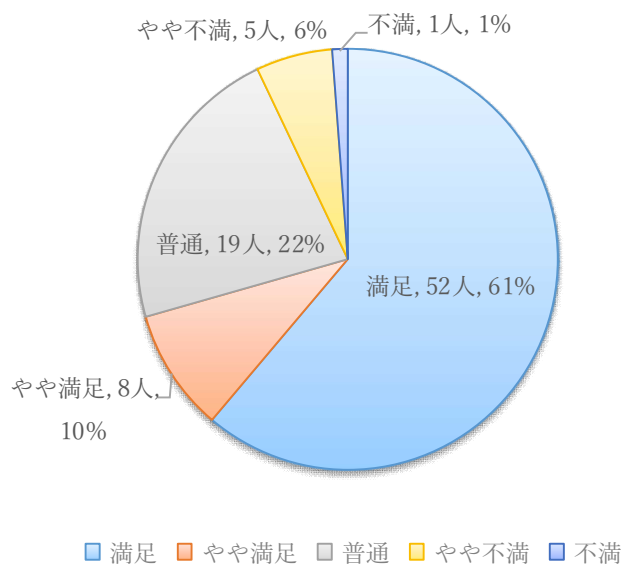
⑨運賃についてどう思いますか？

「適当」と回答した方が 36 人・約 44%、「安い」「やや安い」と回答した方が 33 人・約 41%となっており、大半の方がサービス内容に対する運賃負担に満足していることがうかがえる。



⑩予約センターの対応に満足していますか？

「満足」「やや満足」と回答した方が約71%であり、「不満」「やや不満」と回答した方の約7%を上回っており、概ね満足していることがうかがえる。

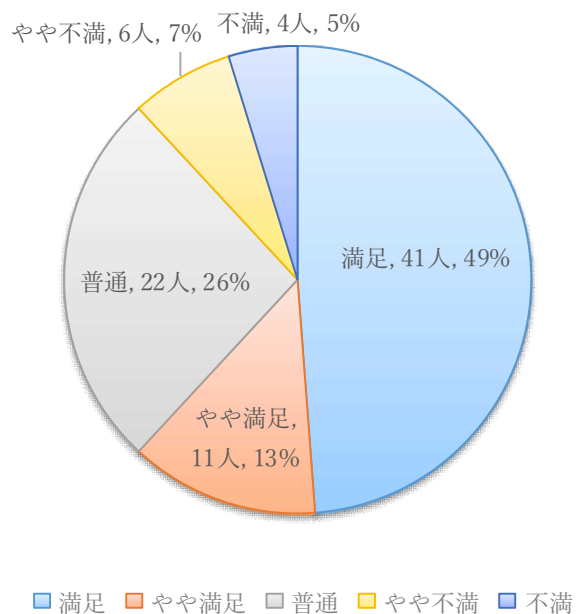


具体的な意見

- ・ 対応が悪い。
- ・ 親切だがたまに上から目線のときがある。
- ・ いつもやさしく対応してくれる。
- ・ 電車の時間に合わせてくれた。

⑪運転手の対応に満足していますか？

「満足」「やや満足」と回答した方が約62%であり、「不満」「やや不満」と回答した方の約12%を上回っており、概ね満足していることがうかがえる。

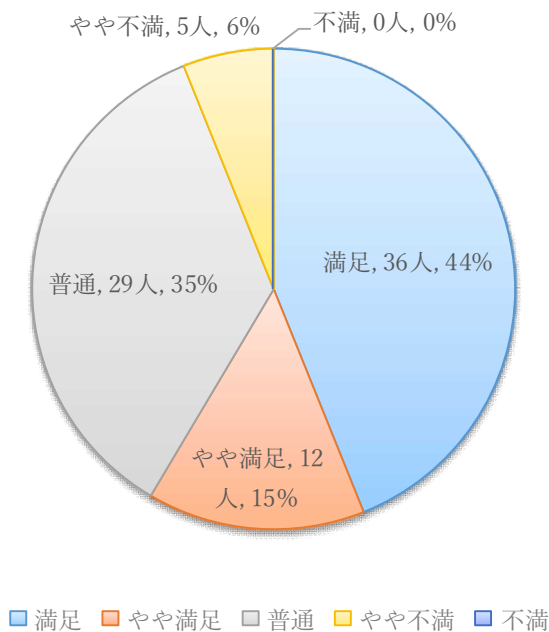


具体的な意見

- ・ 運転手により家まで来てくれない。
- ・ 運転手により到着時間が早い。
- ・ 運転速度が速い・荒い。
- ・ 言葉づかいが荒い。
- ・ 気難しい。
- ・ 親切で感謝している。

⑫デマンドタクシーの運行について総合的に満足していますか？

「満足」「やや満足」と回答した方が約 59 %であり、「不満」または「やや不満」と回答した方の約 13 %を上回っており、半数以上が満足していることがうかがえる。



具体的な意見

- ・ 1 時間に 1 便は運行してほしい。
- ・ 便数を増やしてほしい。
- ・ 日曜日も運行してほしい。
- ・ バスより到着時間が早くてよい。

⑬自由意見

要望	鉄道駅からの利用が多いので、時刻を列車の時間と合わせてほしいです。夜間も 20 時くらいまで運行されているとものすごい助かります。
要望	増便と時間帯の拡大を希望します。
要望	時間をもう少し多くしてくれるとありがたいです。
要望	今日松野でいきいき元気体操に集まった折にデマンドがもっと運行してほしいという話が出てました。
要望	回数券がほしい。
要望	11:45～13:30 の間に勝浦方面に行けない時間帯があるので、午後からの会議や診察等に行けないので改善してほしい。
要望	不満点をなるべく解決して継続していただきたいと思います。
要望	バスが少ないのでデマンドタクシーをもう少し利用できる範囲を増やしてほしい。
要望	夏場だけでも始発早く最終便遅い便があった方がよいと思います。
要望	習い事でキュステ通うのに時間が合わないの、誰も乗っていない時はもう少し融通をきかせてほしい。
要望	ミレーニア在住です。自宅までの送迎があればもっと利用が増えると思います。自宅までならば運賃はやや安いと思います。(バスだと 410 円です)

要望	私は買い物か病院で利用しています。もう少し優しく親切に対応して頂きたい。
要望	1便でもいいので定時便があると良い（朝とか…）
要望	午前・午後の運行時刻を明示してほしい。こちらが希望する時間にはほとんど合いません。自宅迄の送迎よりも各所に停車して運行してほしいです。
×	キュステのイベント等日曜日が多いですが、日曜日運行していないので行けない。外出したくても足がないので出られない高齢者の方もたくさん居ます。
×	電車の時間に乗るのにも少しの違いで電車に乗り遅れてしまう事がある。
×	予約した時間に来るのが早かったり遅かったりするので時間が読めない。
×	余りにも乗車する人の少なさにびっくりです。勿体ないです。
○	いつもありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
○	デマンドタクシーがあるので、外出も可能です。助かって居ります。
○	5年前に主人が入院の際は毎日利用させていただきとても助かりました。
○	客によって早くしてほしい時もあると思います。そうゆう時他の客に TEL してくれたりし（親切です）時間をズラしてくれたりしますし。
○	自分の体も自由にままならぬ私達です。日々感謝の念で利用させていただいてます。
○	運転免許と車は 90 才の父親で要介護 4 です。自分で運転するのは危ないので通院にデマンドデマンドを利用させていただきます。
○	いつもお世話になっております。大変助かります。
○	デマンドタクシーがなかったら大変困る。スーパー、病院など助かっています。
○	時間帯によって 1 人の時が多いのでちょっと申し訳ない様な気がしますが、利用する者にはありがたいです。
○	これからお世話になると思いますので、その時はよろしくお願い致します。
○	運転手さんが相当気を付けて運行してくれています。
○	運転のできない年寄りはとても便利です。ありがたいです。
○	運転手さんに丁寧に対応していただいた。こちらが遅れても待ってくれた。
○	運転手さんが運転が乱暴で、もう少し速度を落とし気持ち良く乗車したいと思います。
○	いつも利用させていただいています。便利で対応も優しくしていただいています。これからも利用したいと思います。
○	私は墨名に在中なので利用することが少ないのですが、身内やお墓が在にあるので年に数回利用させて頂いていて、予約そして運転手さんにもよくしていただいています。