

予約制乗合タクシー（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

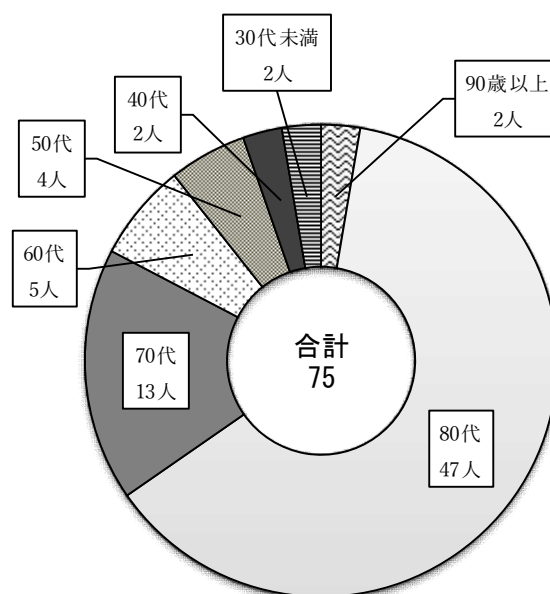
- 調査対象 令和2年度中にデマンドタクシーを利用したすべての方
- 調査時期 令和3年7月～8月
- 調査方法 アンケート用紙の郵送による発送・回収（無記名）
- 回収状況 配布数 114人
回答数 75人
回収率 65.8%

●調査項目

- ①あなたの年齢は？
- ②デマンドタクシーをどのように知りましたか？
- ③家族に自動車をお持ちの方はいますか？
- ④あなたは自動車の運転免許証をお持ちですか？
- ⑤デマンドタクシーの利用頻度は？
- ⑥「行き」は何便を利用することが多いですか？
- ⑦「帰り」は何便を利用することが多いですか？
- ⑧目的地はどこが多いですか？
- ⑨追加して欲しい共通乗降場所がありますか？
- ⑩運行日（月～土曜日）に満足していますか？
- ⑪デマンドタクシーの不満点は何ですか？
- ⑫予約センターや運転手の対応に満足していますか？
- ⑬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？
- ⑭自由意見

1 利用者の年齢層

90歳以上	2人
80代	47人
70代	13人
60代	5人
50代	4人
40代	2人
20代	1人
10代	1人
総計	75人

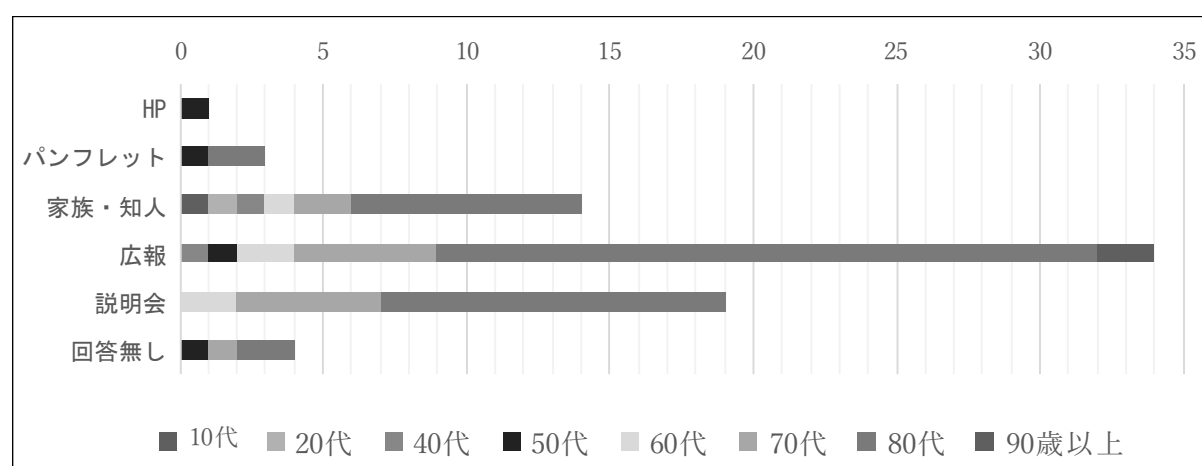


70代以上の方の利用が62人（約83%）で、利用者の大半を高齢者が占めている。

2 デマンドタクシーをどのように知ったか

デマンドタクシーを知った方法は、「広報かつうら」が34件と最も多く、次いで説明会が19件、家族知人からが14件という結果であった。

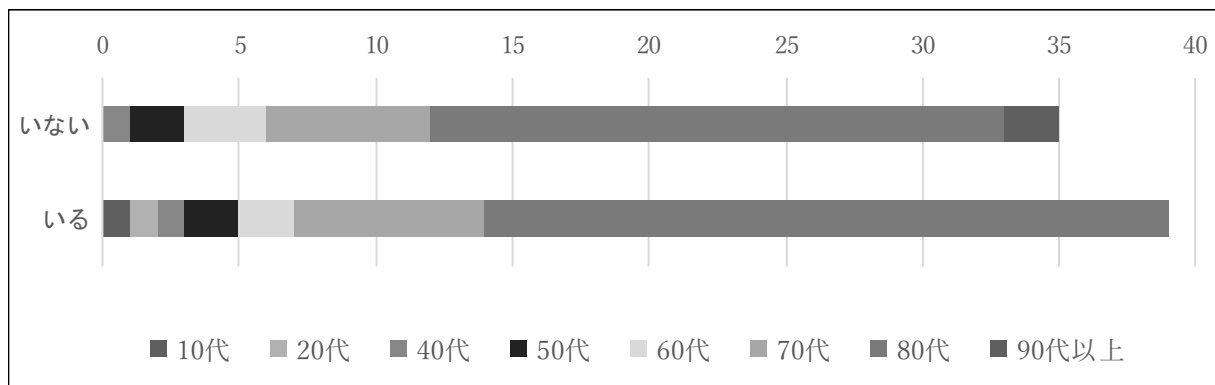
	10代	20代	40代	50代	60代	70代	80代	90歳以上	総計
HP				1					1
パンフレット				1			2		3
家族・知人	1	1	1		1	2	8		14
広報			1	1	2	5	23	2	34
説明会					2	5	12		19
回答無し				1		1	2		4
総計	1	1	2	4	5	13	47	2	75



3 家族の自動車の所有状況

半数以上の方が、自動車を所有している家族がいないと回答。また、高齢になるにつれその割合が高くなっている。

	10代	20代	40代	50代	60代	70代	80代	90歳以上	総計
いる			1	2	3	6	21	2	35人
いない	1	1	1	2	2	7	25		39人

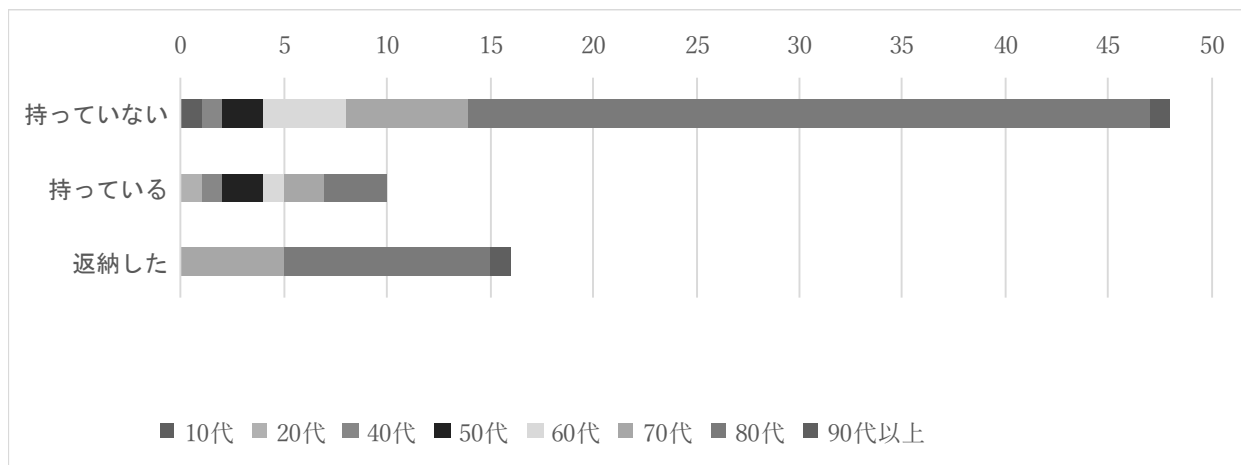


4 運転免許証の保有状況

回答者のおよそ87%（持っていない48人・返納した16人）が運転免許証を保有していない状況である。

また、設問3とのクロス集計を行った結果、家族が自動車を所有しておらず、本人が運転免許証を「持っていない」または「返納した」と回答した方は28名で、およそ38%の方が「世帯」として自家用車による移動手段を持たないと推察される。

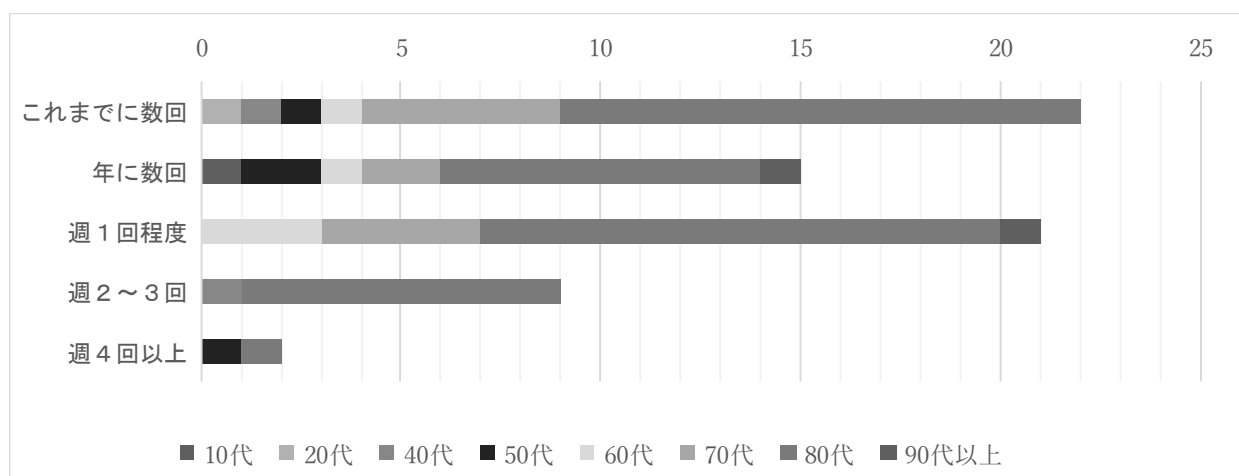
	10代	20代	40代	50代	60代	70代	80代	90歳以上	総計
持っていない	1		1	2	4	6	33	1	48人
持っている		1	1	2	1	2	3		10人
返納した						5	10	1	16人



5 デマンドタクシーの利用頻度

「週1回程度」「週2～3回」「週4回以上」と回答した方が合計32人であり、約4割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。

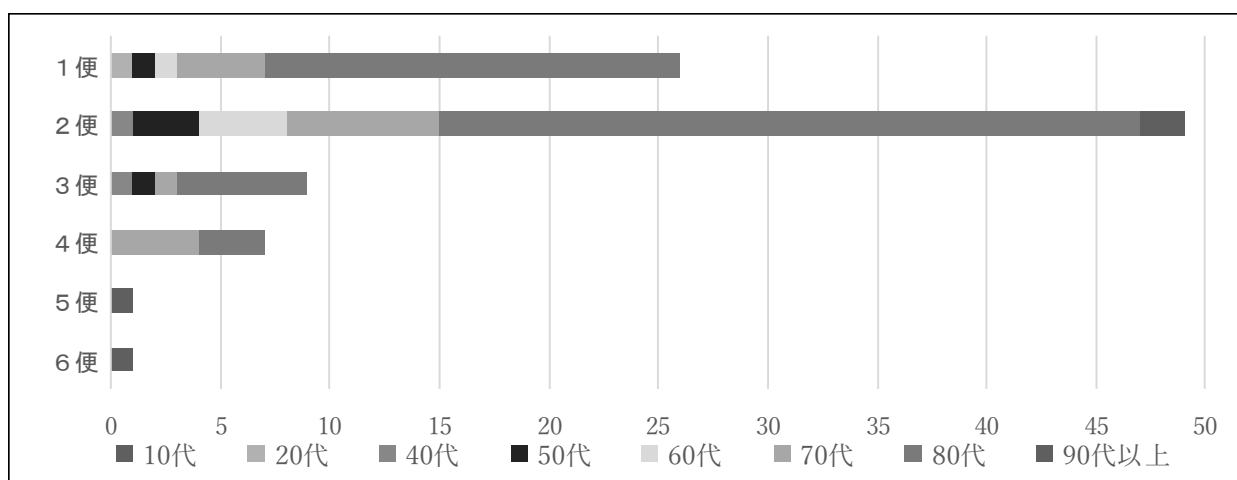
	10 代	20 代	40 代	50 代	60 代	70 代	80 代	90 歳以上	総計
これまでに数回		1	1	1	1	5	13		22 人
年に数回	1			2	1	2	8	1	15 人
週1回程度					3	4	13	1	21 人
週2～3回			1				8		9 人
週4回以上				1			1		2 人



6 「行き」で利用することが多い便（複数回答可）

2便の利用が最も多く、次いで1便という結果であり、利用の多くが午前中に集中している。

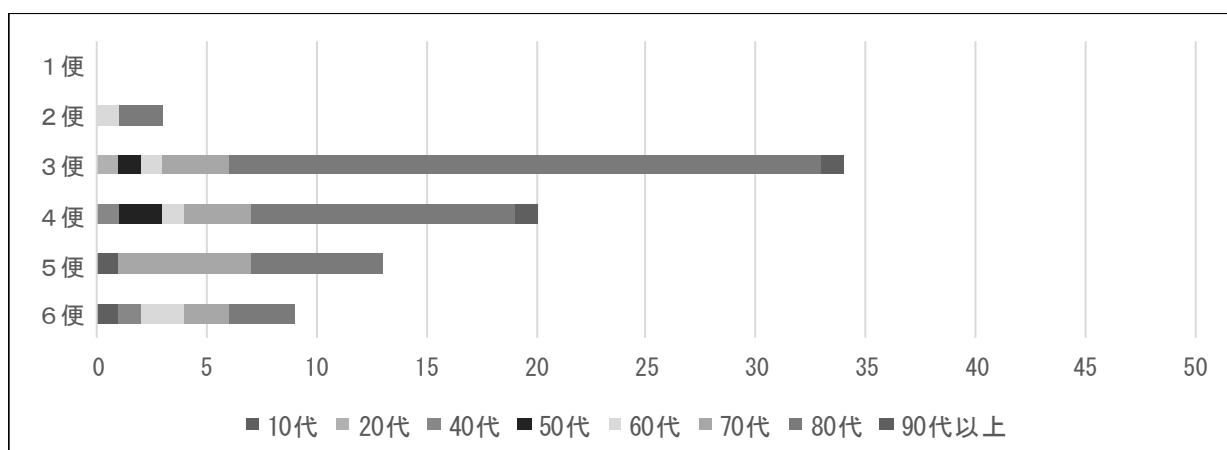
	10 代	20 代	40 代	50 代	60 代	70 代	80 代	90 歳以上	総計
1 便		1		1	1	4	19		26
2 便			1	3	4	7	32	2	49
3 便			1	1		1	6		9
4 便						4	3		7
5 便	1								1
6 便	1								1



7 「帰り」で利用することが多い便（複数回答可）

帰りの利用は3便が最も多く、次いで4便、5便の順で続いている。

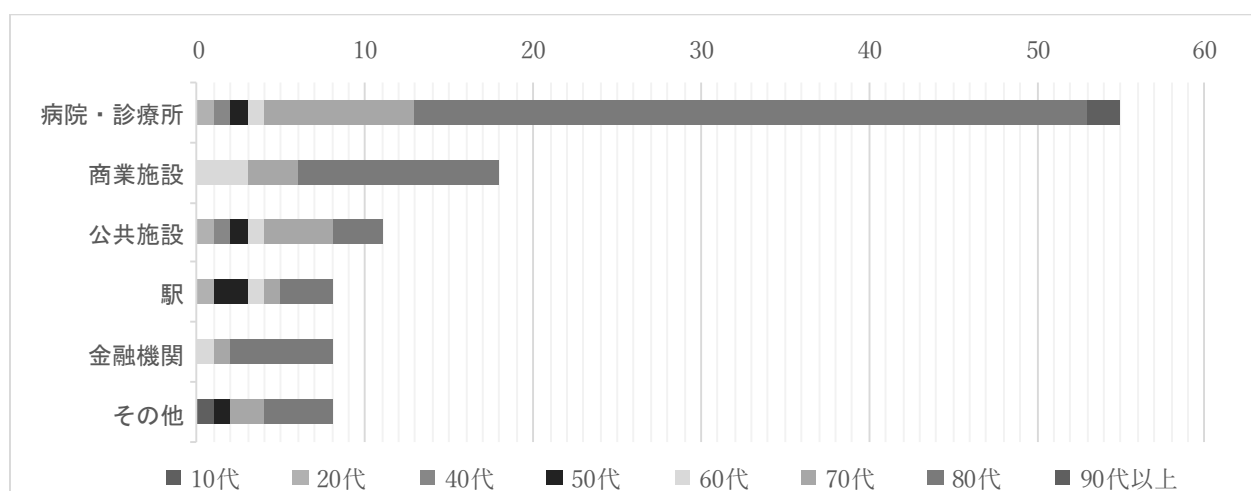
	10代	20代	40代	50代	60代	70代	80代	90歳以上	総計
1便									
2便					1		2		3
3便		1		1	1	3	27	1	34
4便			1	2	1	3	12	1	20
5便	1					6	6		13
6便	1		1		2	2	3		9



8 目的地について

目的地は「病院・診療所」が55件と最も多く、次いで「商業施設」「公共施設」の順となっている。特に、70代以上の多くは病院・診療所を目的地としていることがうかがえる。

	10代	20代	40代	50代	60代	70代	80代	90歳以上	総計
病院・診療所		1	1	1	1	9	40	2	55
商業施設					3	3	12		18
公共施設		1	1	1	1	4	3		11
駅		1		2	1	1	3		8
金融機関					1	1	6		8
その他	1			1		2	4		8



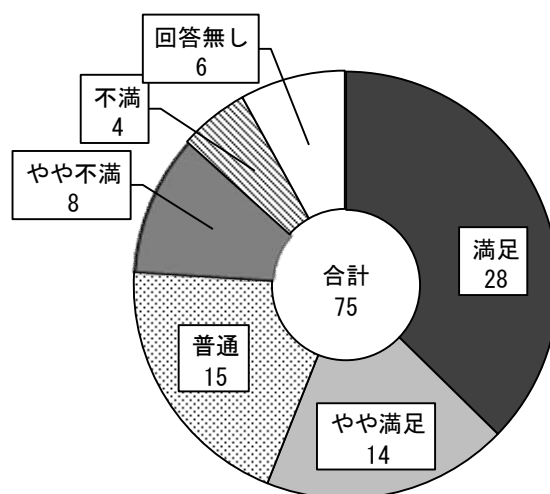
9 追加してほしい目的地

ある	ない	無回答
7	50	18

■「ある」と答えた内、具体的な場所
「味彩館」「コンビニエンスストア」「総野園」

10 運行日に対する満足度

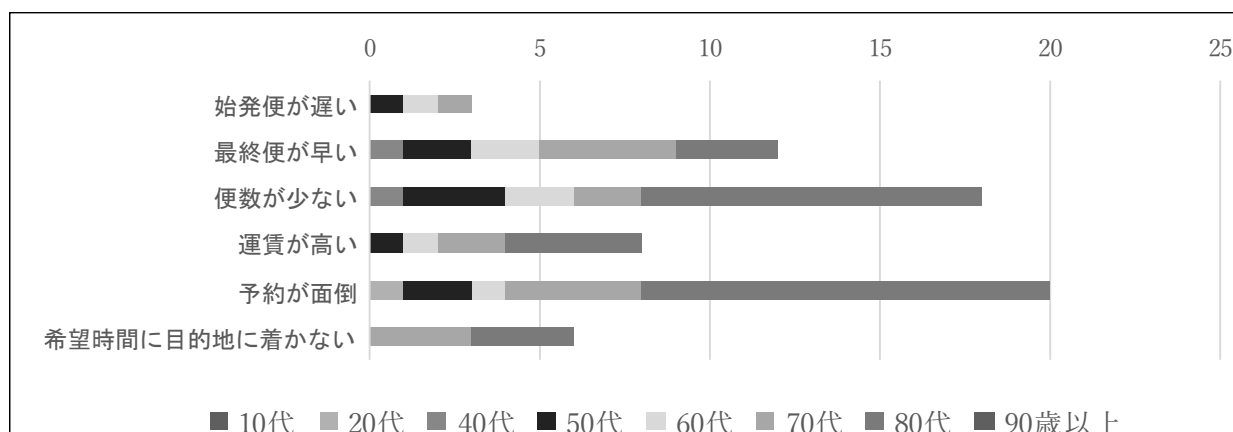
「満足」または「やや満足」と回答した方が42件（56%）であり、「不満」または「やや不満」と回答した方の合計12件（16%）を上回っており、概ね満足していることがうかがえる。



11 デマンドタクシーの不満点（複数回答可）

不満点は「予約が面倒」が最も多く、次いで「便数が少ない」「最終便が早い」という結果であった。また、この3項目については、各年代において、偏り無く不満と感じていることがうかがえる。

	10代	20代	40代	50代	60代	70代	80代	90歳以上	総計
始発便が遅い				1	1	1			3
最終便が早い			1	2	2	4	3		12
便数が少ない			1	3	2	2	10		18
運賃が高い				1	1	2	4		8
予約が面倒		1		2	1	4	12		20
希望時間に目的地に着かない						3	3		6

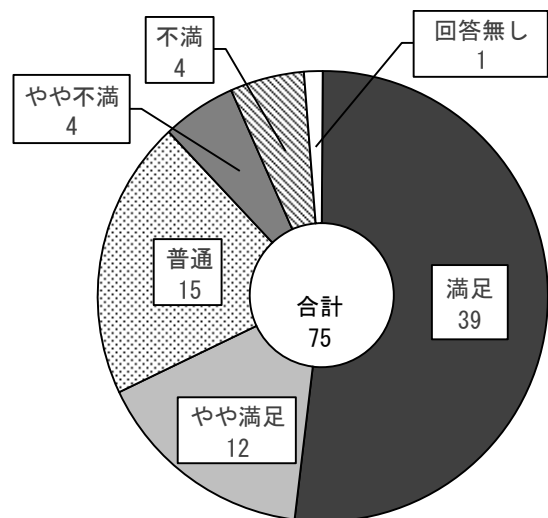


その他（自由記載意見）

帰りの便が利用できない
夜もやってほしい。
日曜日にキュステの催しに行けない。日曜も運行してほしい。
日曜日も運行があるとイベント等に参加できる。
施設で行っている時間に間に合わない。早く来たり遅かったりして時間が読めない。
他の交通機関と連絡不足。
時間が 15 分ぐらのずれ有。
予定時間より早い。家まで入ってくれない。
川津地区方面がない。
回数券がほしいです。
時間に3分遅れてすごくおこられた。
運賃は高いとは思わない。
不満はありません。
感謝しています。

1 2 予約センターや運転手の対応に対する満足度

「満足」または「やや満足」と回答した方が42件（56％）であり、「不満」または「やや不満」と回答した方の合計12件（16％）を上回っており、概ね満足していることがうかがえる。

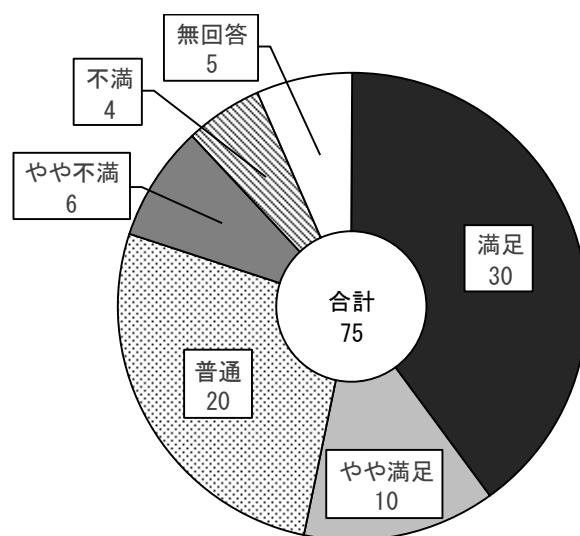


■ 具体的な意見

- ・ 予約時間以外前後に動いてくれる。（満足）
- ・ ○○さんはとても親切ですが、もう一人の人は気むずかしい。（不満）
- ・ 運転が粗い（やや不満）
- ・ 人によりますが、ちょっと横柄（やや不満）
- ・ 無言にて不親切（不満）
- ・ 止まる時には「止まります」とか言ってくれると安心（やや不満）

1 3 デマンドタクシーの運行に対する総合的な満足度

「満足」または「やや満足」と回答した方が40件（53％）であり、「不満」または「やや不満」と回答した方の合計10件（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

- ・止まるところが一定しなく、利用者は助かります。（満足）
- ・多数の人をのせるので。（やや満足）
- ・日曜も運行してほしい。（やや不満）
- ・祝日も運行が出きれば。（やや不満）
- ・気軽に利用したいと思います。（やや不満）
- ・時間の制約有って不自由です。（不満）

1 4 お気付きの点やご提案等（自由記載意見）

できれば日曜日も運転してほしい。キュステでイベントがある場合行きたいから。
私は③便を利用することが多いのですが、ほとんど一人の時間が多く、利用者が少なくなってしまうたら困ると思い、不安です。休日のイベントに行けなくて不満。
夜間も利用したい。
運行時間を増やしてほしい。
③便と④便の間、1 時到着便が欲しい。いつもありがとうございます。
日中の便数を増す。
便数をもう少し多くして頂きたい。
何便かのうちに電車乗り時間上り下り合わせて欲しい。例として自宅→目的地それから→商業施設に行ける様に出来て欲しい。
スーパー、銀行、郵便局に 15～20 分程停車して往復してくれる買い物便等があるとよろしいかと。
行きー市役所ー中里、帰りー中里ー市役所、帰りをマンションまで送っていただけたら大変にありがたい。
勝浦市どこでも行けるといいと思います。足が助かると思います。
市内全域デマンドタクシーが使えたら、もっと街が活性化するのでは。街に出たくても出られない人がけっこう居ると思います。
市の予算関係上と思われますが、運賃ですがあと 100 円（片道）安くなれば有り難いのですが。

乗車 1 時間前に電話とのことですが時間が過ぎても客がいなければゆうづうしてもらいたい。
1 時間前の予約が面倒。何かいい方法はないでしょうか。
市民のためのデマンドタクシーだと思いますが、病院、かいものの利用が多いのですがもう少し運転に気をつけてスピードを出さないで走ってほしいです。手を骨折したときは座ってられないくらいスピードを出して手をかばうのに立っていました。(スピードを出さないで走ってほしい)
帰り時③便を希望した際断られた時と同乗者があるということで引き受けて頂いた事。行川の場合利用者が少ないせいもあってか冷遇かなと感じることがある。
1 回きりですけどあんまり乗り心地はよくなかった。前にあった車はどおしましたか？勝浦から興津まで乗りましたけど。
路線バスや市民バスがあった方がいいと思うが、このデマンドタクシーがなくなると本当に困るので利用者が少なくても続けてほしい。
帰りの時間が分からない(自宅への)時間表みたいなものを作ってほしい。
当地はバスも通っていないので、大変苦労しています。
最初は大喜びでしたが、発車時刻の本数が多ければそれに合わせたほうが便利かなと、、、。
わざわざ自宅迄の送迎をしなくても一定の場所と時間を決めてきちんと運行、老人といえ歩いて停車地まで行かれます。
大変よい施策であり継続をお願いいたします。運転全体に満足しています。
何時もお世話になって居ります。指定の場所が遠いので早めに家を出ますが、出かけるときはデマンドしかないので本当に助かってます。
料金も手頃だし、とても便利に利用させています。
デマンドタクシーがあるので有がたいです。年寄は車がなかったら買物病院へは行けない。若い人は働いているのであてにならないのでとても助かります。
いつも親切にしてくださっています。こちらの帰りの時間を気づかくださっていて申し訳なく思っ て利用させていただいています。予約の対応も親切で有りがたいです。これからもよろしくお願い します。
勝浦は他の市とくらべようもないデマンドです。便利です。ありがとう。感謝しています。感謝感謝で す。今後、時間に遅れないように気を付けます。
安い料金で助かってます。
デマンドタクシーがあるので助かります。
ありがとうございます。
とてもありがたいと思っています