

第3章 利用者アンケート調査について

1. 調査概要

公共交通に対する利用者の意向を把握するため、アンケート調査を実施した。

- | | |
|----------|---|
| (1) 調査対象 | 武豊町コミュニティバスの利用者 |
| (2) 調査方法 | 配布調査 |
| (3) 調査期間 | 平成 25 年 11 月 15 日（金）、11 月 16 日（土）
（前回調査：平成 24 年 11 月 15 日（木）、11 月 17 日（土）） |
| (4) 標本数 | 69 票（前回：67 票） |
| (5) 結果概要 | |

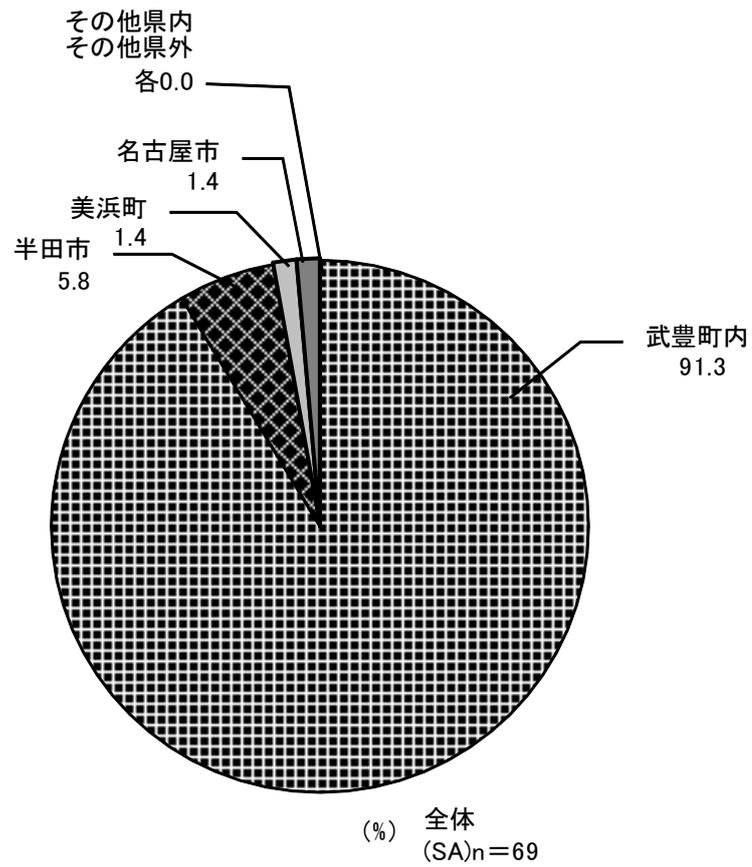
- 利用者属性は平成 24 年度調査時とあまり変化はありません。
- 利用ルートは、行き・帰りともに「北部赤」ルートが最も多い状況です。
- 利用頻度は、「1 週間に 1 回以上」の利用者が全体の 62.3%で、昨年の 58.2%から少しだけ増加しました。
- 利用目的は、「買い物」と「通院」のウェイトが高まっています。
- 利用しはじめた「きっかけ」は、バスが走っている状況を見て認知され、広報やちらしを見て利用方法を確認することで、行動に移している状況が伺われます。
- 事業の実施効果として、「利用して良かったこと」を確認すると、「運賃が安い」経済的効果が最もインパクトがありました。
また、生活に与える変化を確認すると、「利便性」「安心感」「豊かさ」の順番に効果があると確認され、「何も変わらない」との回答は少数でした。
- サービスに対する満足度は、昨年度調査に比べ、全項目で満足度の数値が低下しました。利用者が定着し、既存のサービス水準が「当たり前」になり、厳しい数値になる一般的な傾向が示されたものと思われます。「時刻表の設定」「バス停待機施設」「定時性の遅れ」「運行頻度」「鉄道等との接続性」について他の項目に比べ 10 ポイント以上満足度が低下しました。
- 1 世帯当たり年間約 1350 円の税負担の水準については、概ね妥当だと評価されました。今後の公共交通サービスの水準については、現状のまま維持すれば約半数の利用者からは特に問題があるとは指摘されない結果が示されました。

2. アンケート対象の属性

(1) お住まい

○ 「武豊町内」に居住されている方が 91.3%、「半田市」が 5.8%、「美浜町」が 1.4%です。

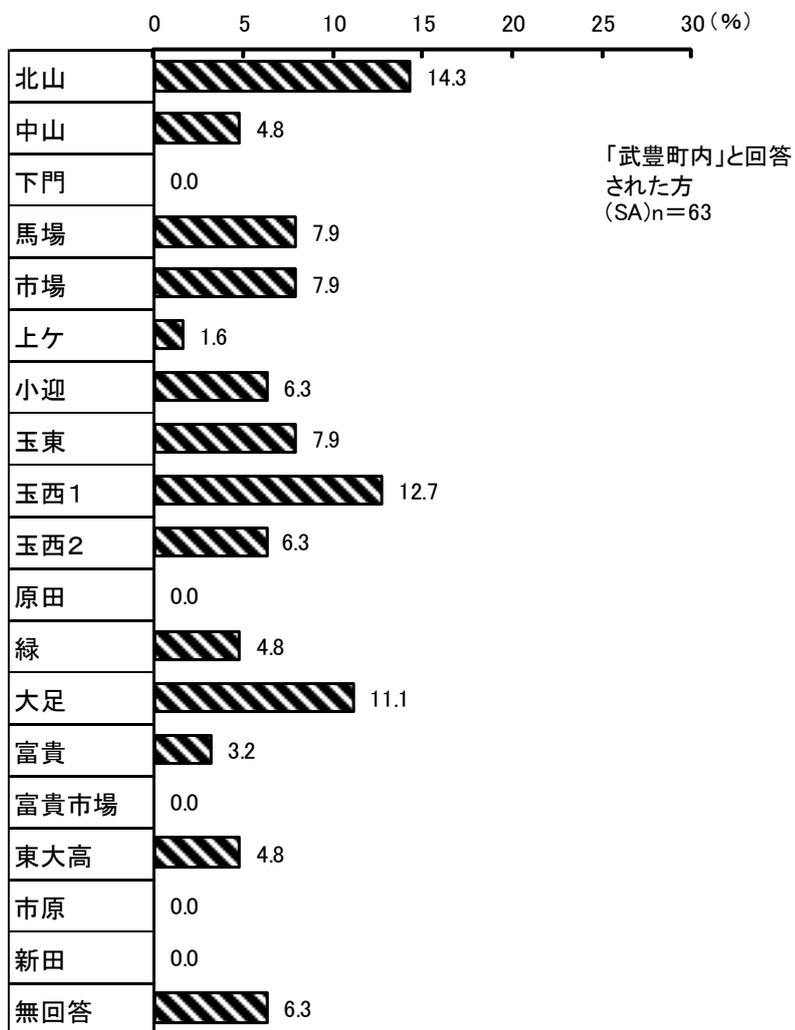
図 3-1 居住地



武豊町内居住者の地区名

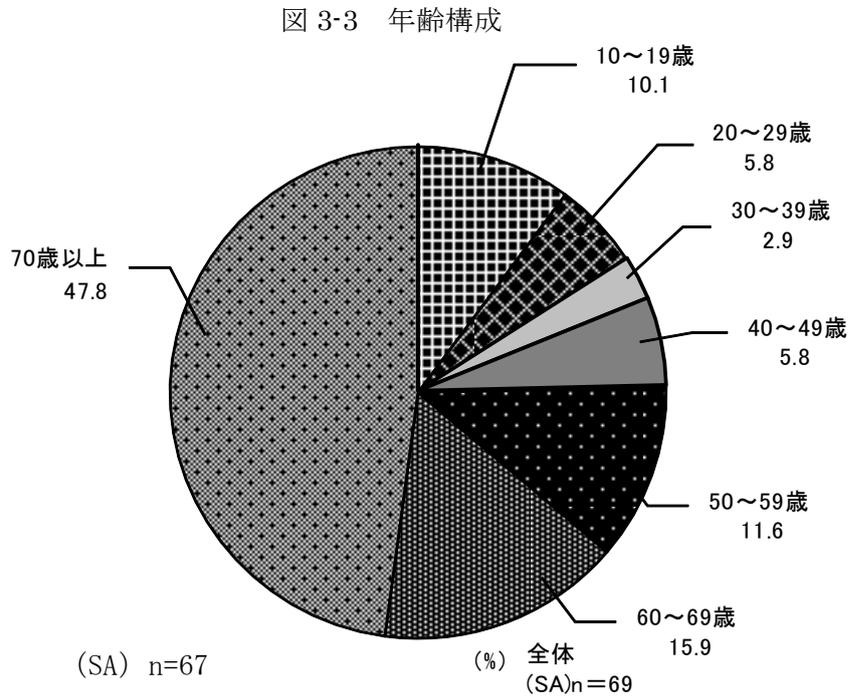
○ 「北山」(14.3%)、「玉西1」(12.7%)、「大足」(11.1%) 地区の割合が高くなっています。

図 3-2 武豊町内の居住地



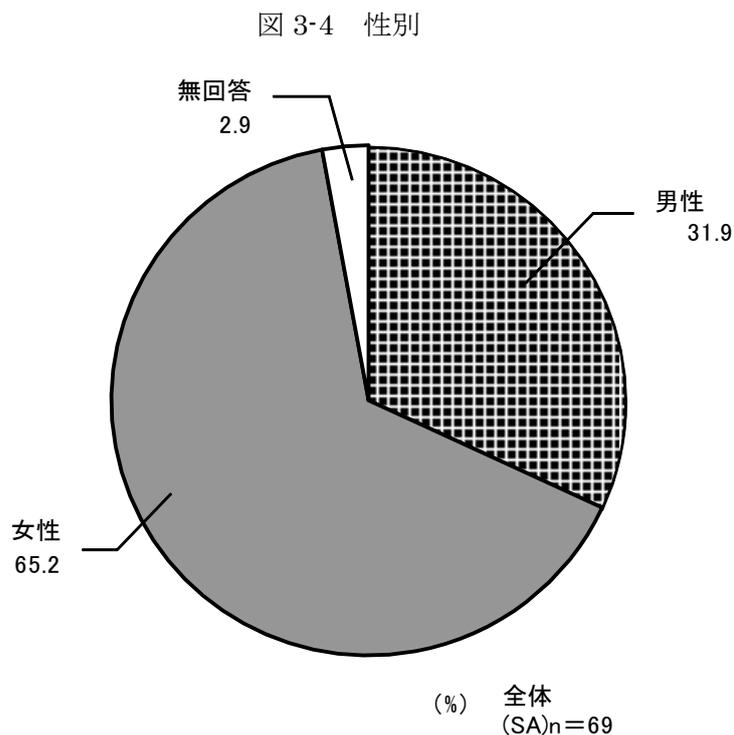
(2) 年齢

○ 「10歳台」が10.1%、「20歳台」が5.8%、「30歳台」が2.9%、「40歳台」が5.8%、「50歳台」が11.6%、「60歳台」が15.9%、「70歳台」が47.8%となっています。70歳以上の比率が約半数を占めています。



(3) 性別

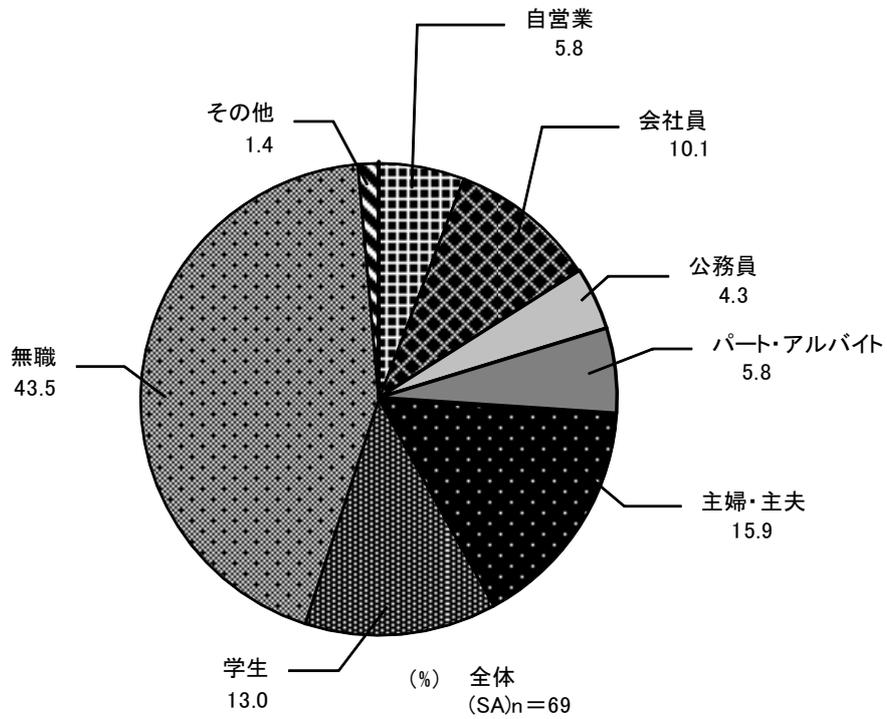
○ 「男性」が31.9%、「女性」が65.2%で、女性の比率が高くなっています。



(4) 職業

○ 「自営業」が5.8%、「会社員」が10.1%、「公務員」が4.3%、「パート・アルバイト」が5.8%、「主婦・主夫」が15.9%、「学生」が13.0%、「無職」が43.5%です。
70歳以上の年齢構成と女性が多いことを反映し、「無職」の割合が高くなっています。

図 3-5 職業



3. 本日、利用されたルート

- 行きのルートについては、「基幹緑（右）」が20.3%、「基幹緑（左）」が13.0%、「北部赤」が27.5%、「南部青」が14.5%です。昨年の結果と比較し、「北部赤」>「基幹右」>「南部青」>「基幹左」という順位・構成の変化はありません。
- 帰りのルートについては、「基幹緑（右）」が4.3%、「基幹緑（左）」が13.0%、「北部赤」が26.1%、「南部青」が13.0%で、「無回答」（46.4%）が高い割合になっています。昨年は、「基幹右」>「基幹左」だったものが、逆転していますので、行きは右廻りで、帰りは左廻りの逆回りで利用する利用方法が定着したことが伺われます。

図 3-6 行き ルート

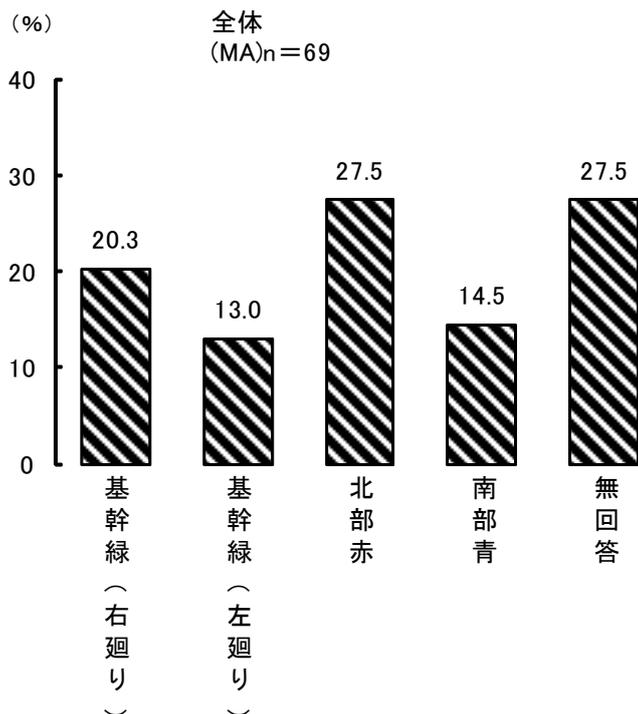
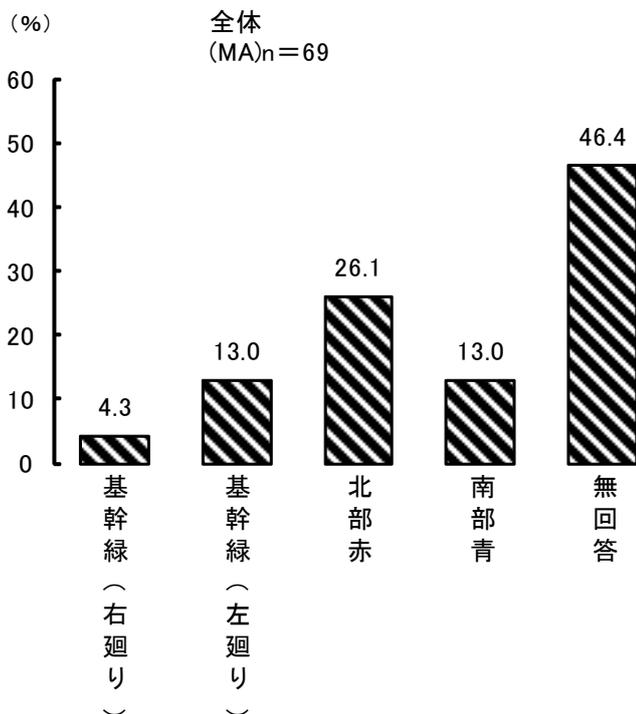
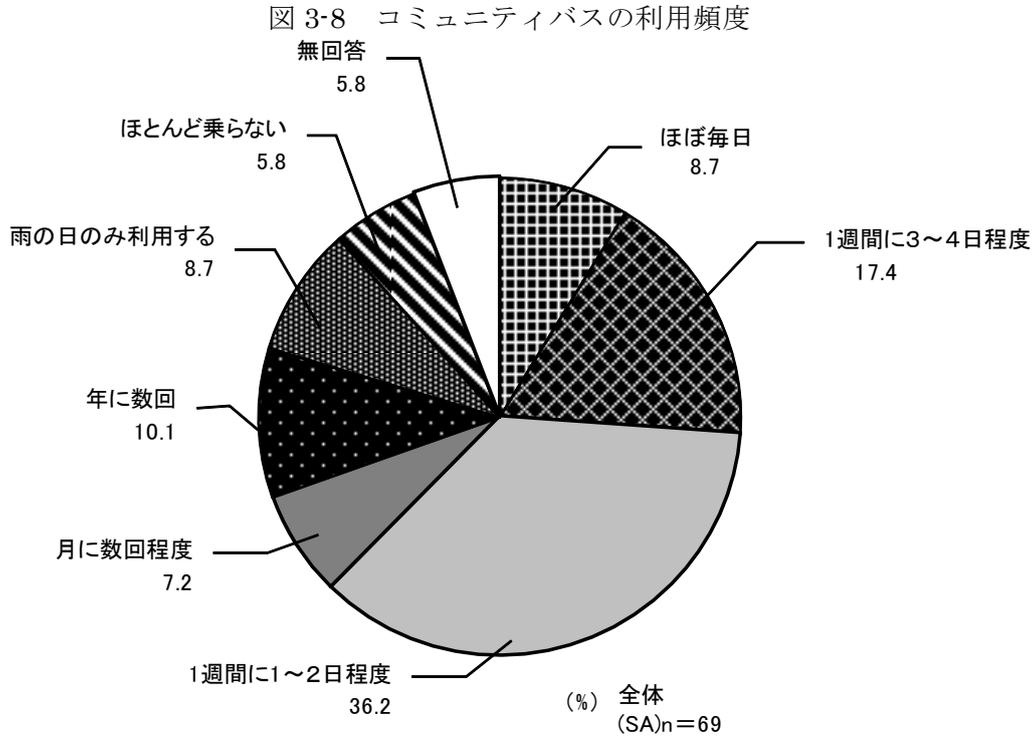


図 3-7 帰り ルート



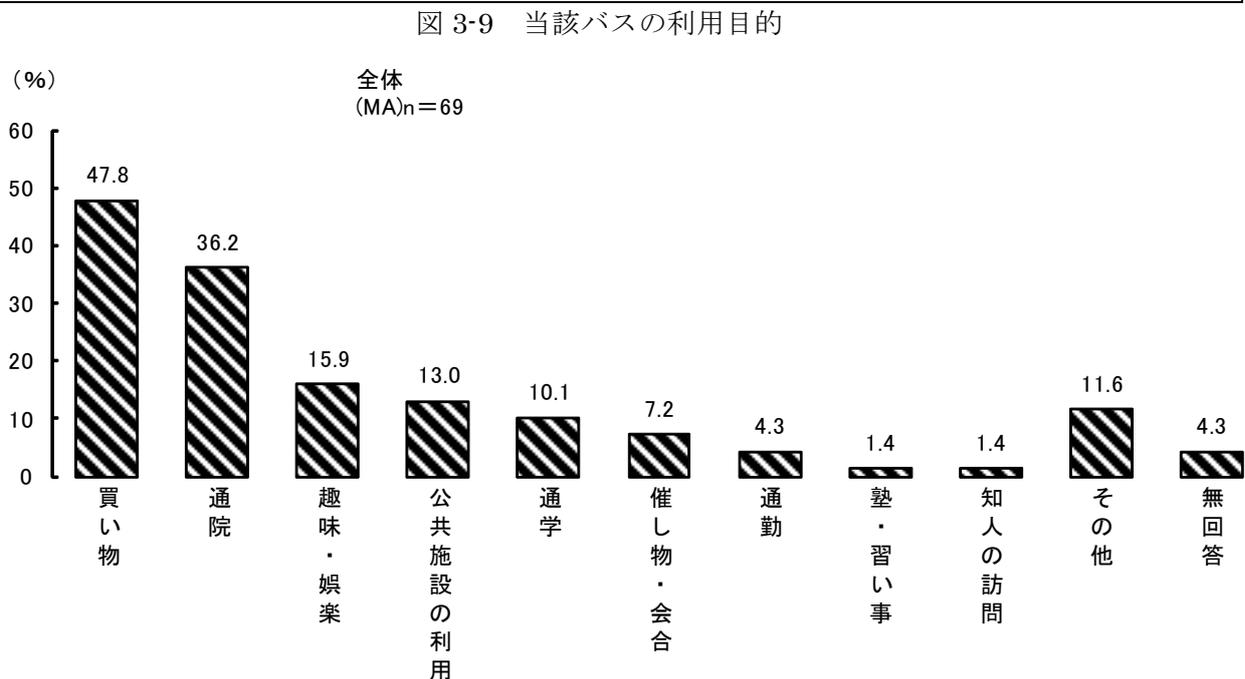
4. コミュニティバスの利用頻度

○ 利用頻度としては「ほぼ毎日」が8.7%、「1週間に3～4日程度」が17.4%、「1週間に1～2日程度」が36.2%となっており、「1週間に1回以上」の利用者が全体の62.3%となった。昨年は「1週間に1回以上」の利用者が全体の58.2%であったため、定期的な利用者が少しだけ増加した。



5. 利用目的

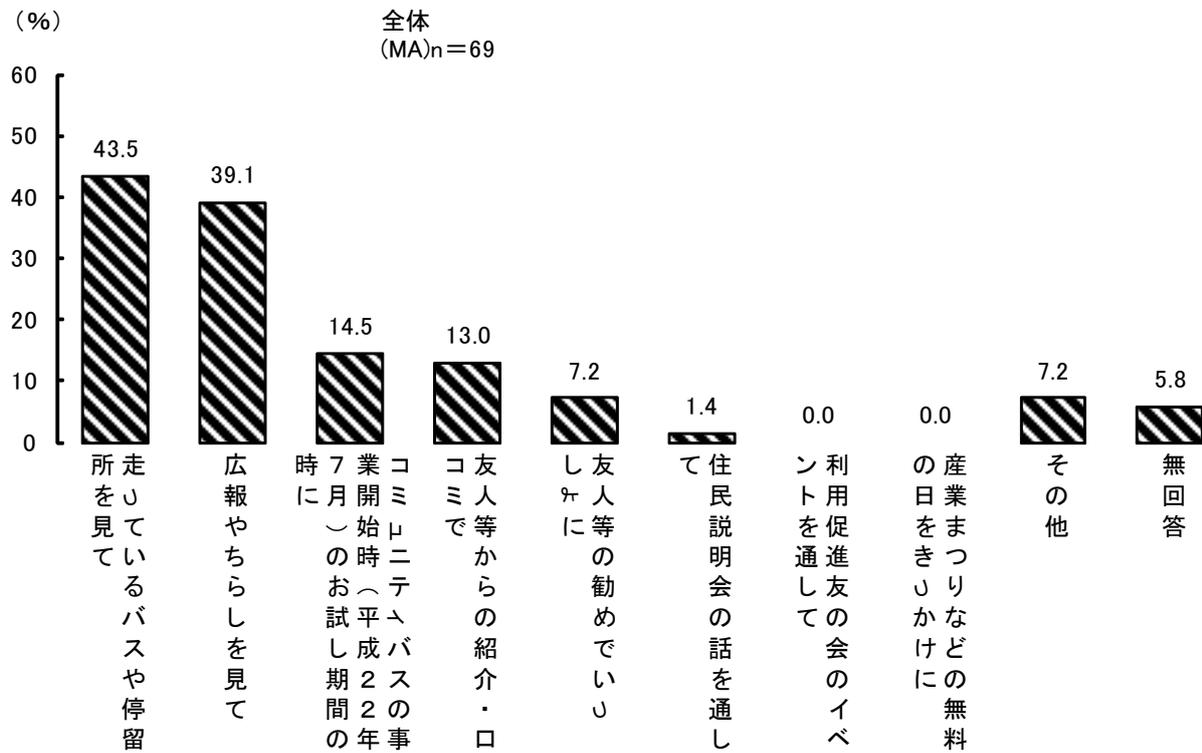
○ 当該バスの利用目的としては「買い物」(47.8%)と「通院」(36.2%)の割合が高い。昨年との比較では、「通勤」が11.9%から4.3%に減少し、「買い物」が34.3%から47.8%に、「通院」が25.4%から36.2%となり、「買い物」と「通院」目的のウェイトが高まっています。



6. 利用しはじめた「きっかけ」

- 利用しはじめた「きっかけ」は、「走っているバスや停留所を見て」が43.5%、「広報やちらしを見て」が39.1%となっています。
 バスが走っている状況を見て認知し、広報やちらしを見て利用方法を確認することで、行動に移している状況が伺われます。

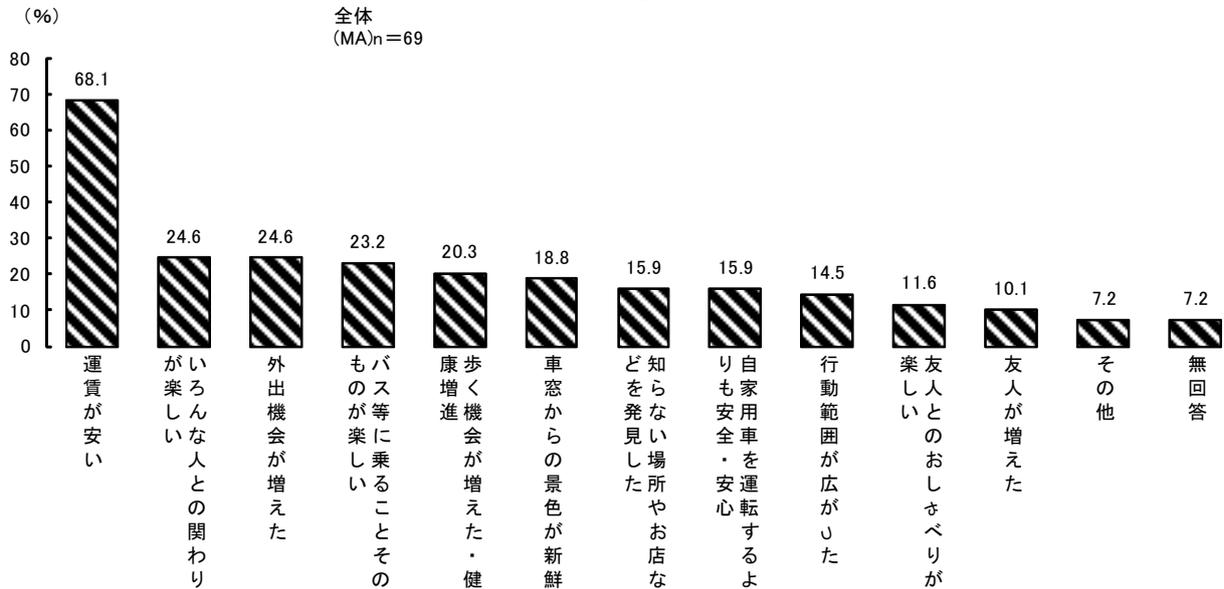
図 3-10 きっかけ



7. 事業の実施効果(利用して良かったこと)

- 実施効果として利用して良かったことを確認すると、68.1%の人が「運賃が安い」という経済的効果を最も選択しました。
- 「いろいろな人との関わりが楽しい」や「外出機会が増えた」も5人に1人が選択しており、コミュニティ形成や健康増進といった効果も認められます。

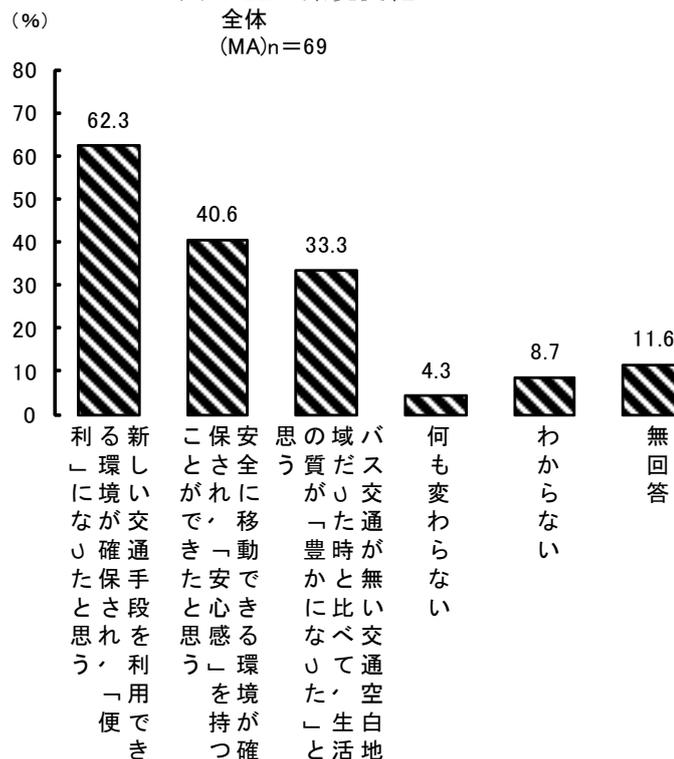
図 3-11 実施効果



生活に与える影響 (環境変化)

- 生活環境に与える変化を確認すると、「新しい交通手段を利用できる環境が確保され便利になったと思う」が1番に選択されました。「利便性」、「安心感」、「豊かさ」の順番に選択され、「何も変わらない」との回答は少数意見となっています。事業の実施効果が認められました。

図 3-12 環境変化

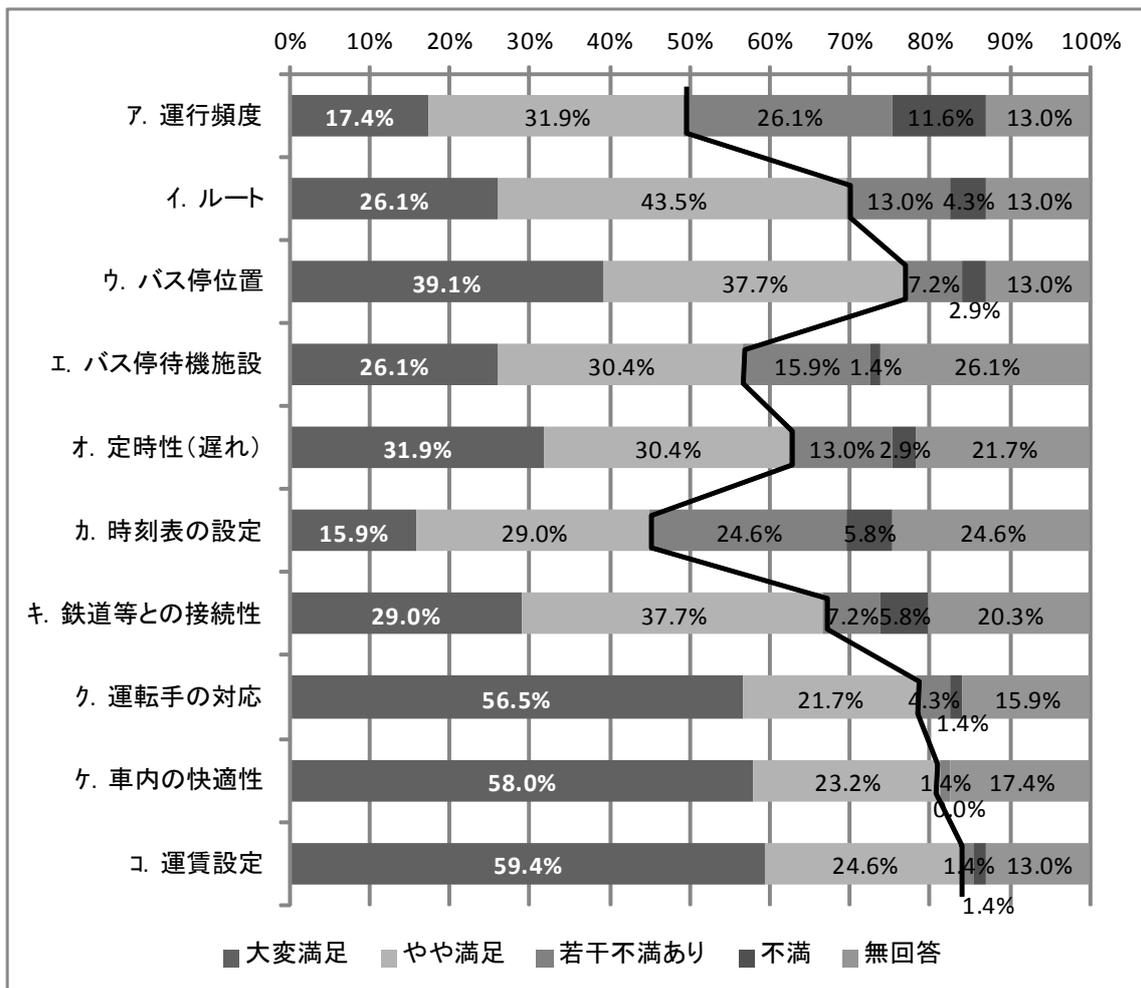


8. 当該バスの運行サービスの満足度

○H25 年度調査の満足度

- ア.運行頻度の満足度については「満足」が 49.3%（「大変満足」と「やや満足」の計）、「不満」が 37.7%（「若干不満あり」と「不満」の計）です。【以下、同様】
- イ.ルートの満足度については「満足」が 69.6%、「不満」が 17.3%です。
- ウ.バス停位置の満足度については「満足」が 76.8%、「不満」が 10.1%です。
- エ.バス停待機施設の満足度については「満足」が 56.5%、「不満」が 17.3%です。
- オ.定時性（遅れ）の満足度については「満足」が 62.3%、「不満」が 15.9%です。
- カ.時刻表の設定の満足度については「満足」が 44.9%、「不満」が 30.4%です。
- キ.鉄道等との接続性の満足度については「満足」が 66.7%、「不満」が 13.0%です。
- ク.運転手の対応の満足度については「満足」が 78.2%、「不満」が 5.8%です。
- ケ.車内の快適性の満足度については「満足」が 81.2%、「不満」が 1.4%です。
- コ.運賃設定の満足度については「満足」が 84.0%、「不満」が 2.9%です。
- 平成 23 年度～24 年度の比較では、全ての項目で「満足度」は向上しました。
平成 24 年度～25 年度の比較では、全ての項目で「満足度」の数値が低下しました。利用者が定着し、既存のサービス水準が「当たり前」になることから、厳しい数値になる一般的な傾向が示されたものと思われます。問題なのは 10 ポイント以上大きく数値が低下した、「時刻表の設定（▲25.2）」「バス停待機施設（▲19.6）」「定時性の遅れ（▲13.8）」「運行頻度（▲13.4）」「鉄道等との接続性（▲10.9）」について改善要望が認められます。

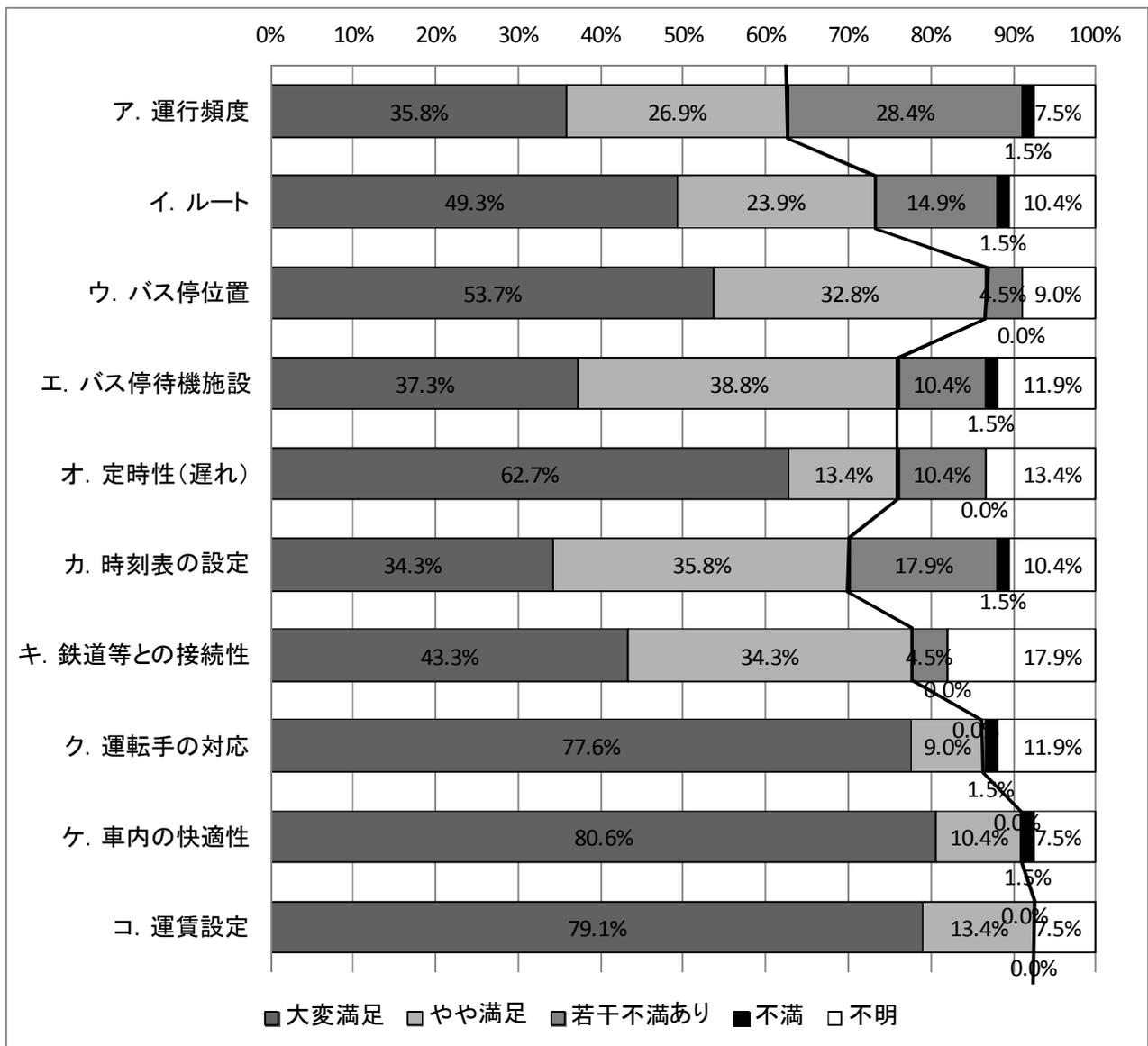
図 3-13 バスの満足度（H25 年度）



○H24 年度調査の満足度

- ア.運行頻度の満足度については「満足」が 62.7%（「大変満足」と「やや満足」の計）、「不満」が 29.9%（「若干不満あり」と「不満」の計）です。【以下、同様】
- イ.ルートの満足度については「満足」が 73.2%、「不満」が 16.4%です。
- ウ.バス停位置の満足度については「満足」が 86.5%、「不満」が 4.5%です。
- エ.バス停待機施設の満足度については「満足」が 76.1%、「不満」が 11.9%です。
- オ.定時性（遅れ）の満足度については「満足」が 76.1%、「不満」が 10.4%です。
- カ.時刻表の設定の満足度については「満足」が 70.1%、「不満」が 19.4%です。
- キ.鉄道等との接続性の満足度については「満足」が 77.6%、「不満」が 4.5%です。
- ク.運転手の対応の満足度については「満足」が 86.6%、「不満」が 1.5%です。
- ケ.車内の快適性の満足度については「満足」が 91.0%、「不満」が 1.5%です。
- コ.運賃設定の満足度については「満足」が 92.5%、「不満」が 0.0%です。
- 昨年の H23 年度調査と比較し、全ての項目で「満足度」は向上しています。

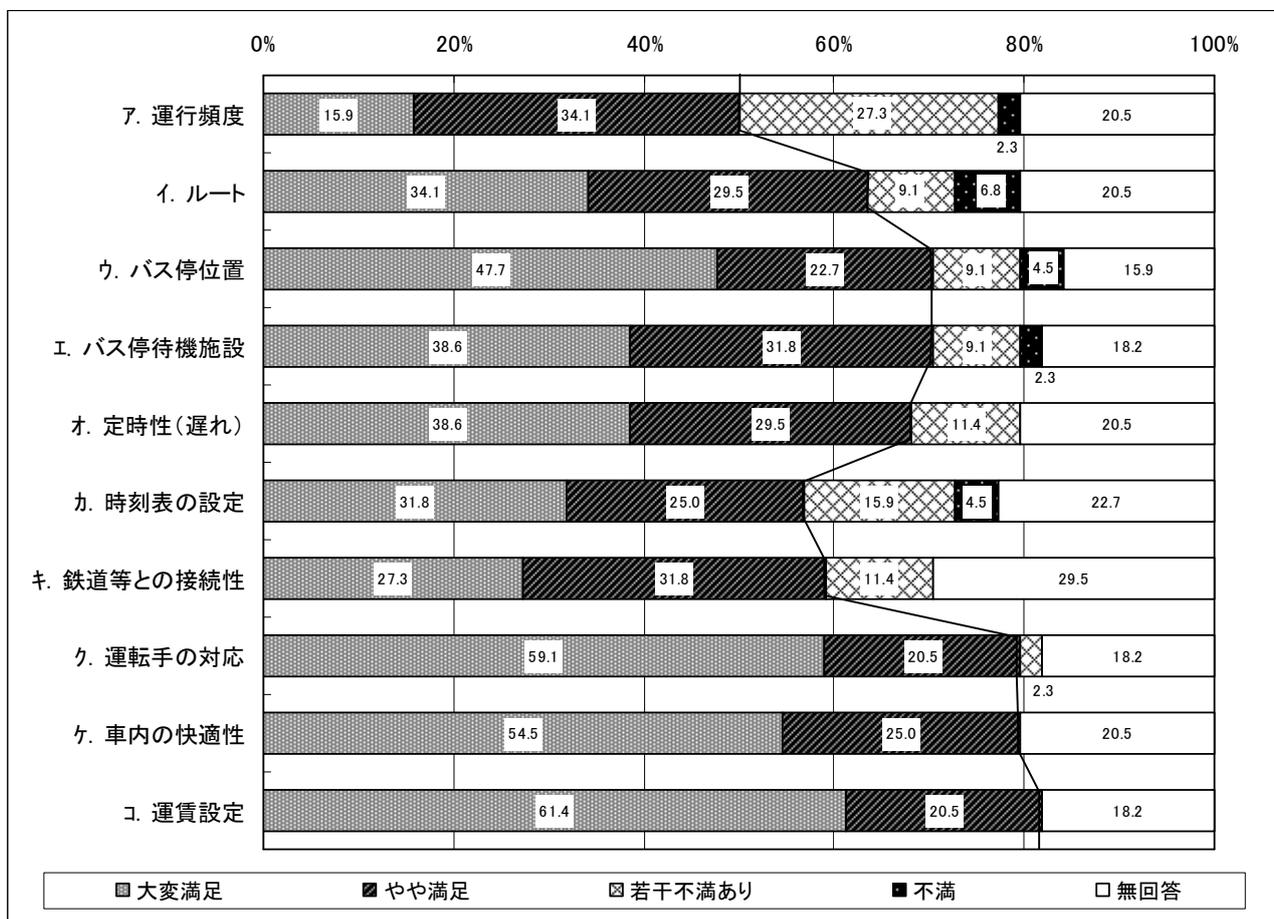
図 3-14 バスの満足度（H24 年度）



○H23 年度の満足度

- ア. 運行頻度の満足度については「満足」が 50.0%（「大変満足」と「やや満足」の計）、「不満」が 29.6%（「若干不満あり」と「不満」の計）です。【以下、同様】
- イ. ルートの満足度については「満足」が 63.6%、「不満」が 15.9%です。
- ウ. バス停位置の満足度については「満足」が 70.4%、「不満」が 13.6%です。
- エ. バス停待機施設の満足度については「満足」が 70.4%、「不満」が 11.4%です。
- オ. 定時性（遅れ）の満足度については「満足」が 68.1%、「不満」が 11.4%です。
- カ. 時刻表の設定の満足度については「満足」が 56.8%、「不満」が 20.4%です。
- キ. 鉄道等との接続性の満足度については「満足」が 59.1%、「不満」が 11.4%です。
- ク. 運転手の対応の満足度については「満足」が 79.6%、「不満」が 2.3%です。
- ケ. 車内の快適性の満足度については「満足」が 79.5%、「不満」が 0.0%です。
- コ. 運賃設定の満足度については「満足」が 81.9%、「不満」が 0.0%です。

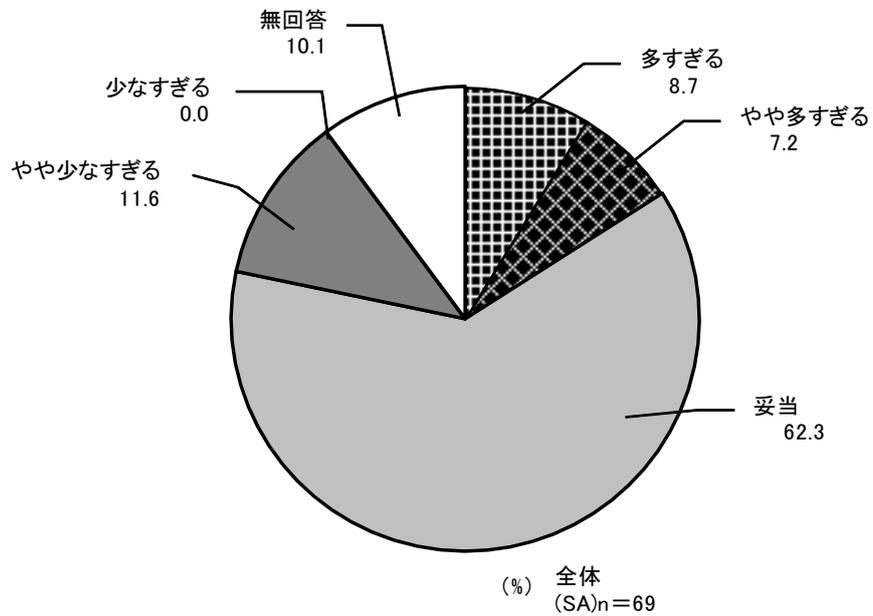
図 3-15 バスの満足度（H23 年度）



9. 財政投入・税負担について

○ 公共交通事業を維持するための税負担（1世帯当たり年間約1350円）について、「妥当」が62.3%で、「多すぎる・やや多すぎる」は15.9%、「やや少なすぎる」が11.6%となり、概ね利用者の理解が得られていると評価できる結果となった。

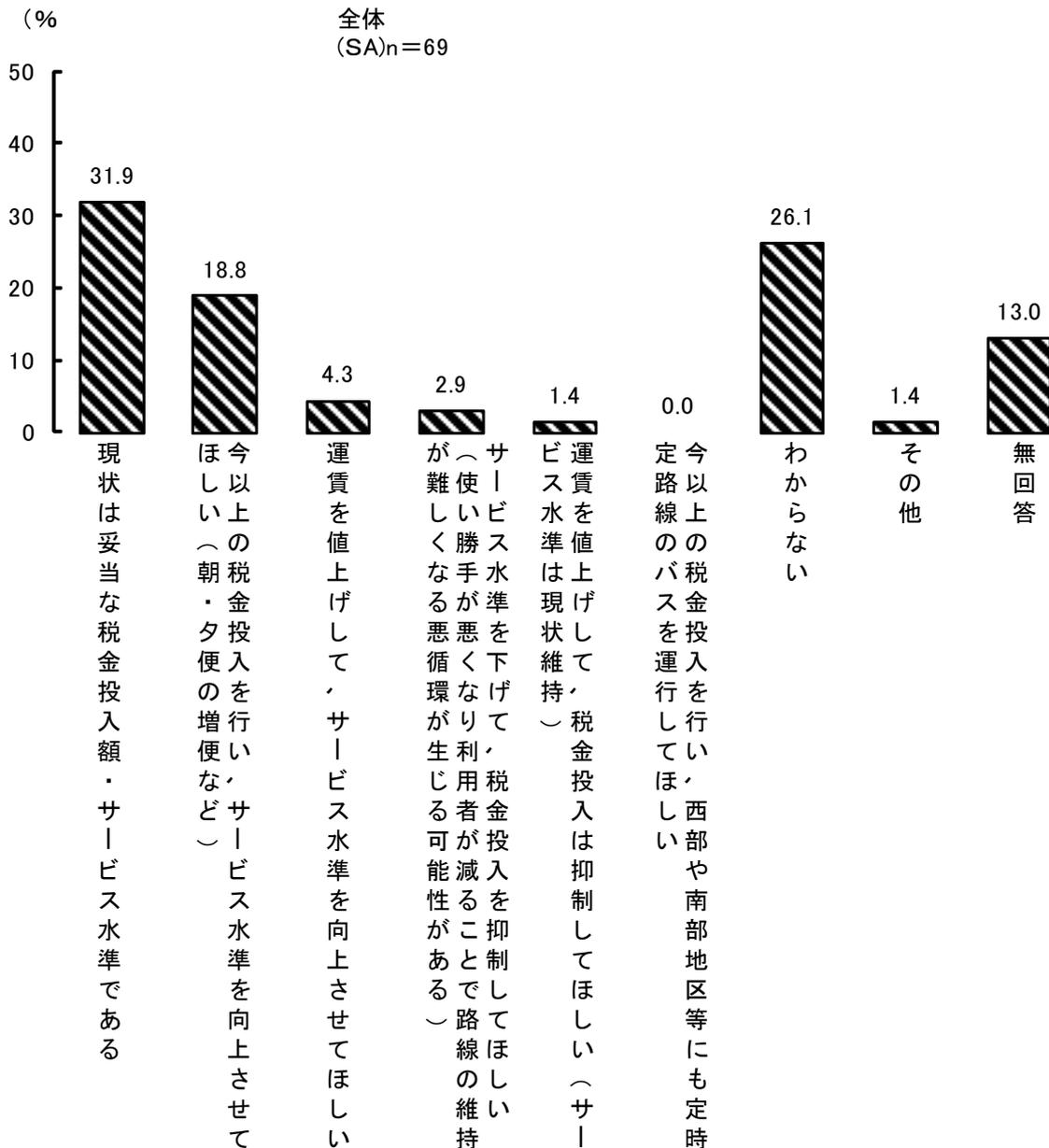
図 3-16 税負担について



10. 今後の税投入と公共交通サービスの水準のあり方について

- 公共交通事業を維持するための税負担と公共交通サービスの水準にあり方について確認すると、「現状は妥当な税金投入額・サービス水準である」との回答が 31.9%と最も多かった。次いで「わからない」が 26.1%となり、「現状のまま」維持すれば、約半数の利用者からは特に問題があると指摘されない。
- 「今以上の税金投入を行い、サービス水準を向上させてほしい」との回答は 18.8%であった。

図 3-17 今後の税投入とサービス水準のあり方について



11. 自由意見について

- 1～7番の肯定的意見がある一方で、8～14番の増便に対する要望が多く、両周り運行等とするルート改善などの意見が指摘された。

表 3-1 主な自由意見

項目	NO	意見
肯定的意見	1	車の運転をしないので助かります。これからもずっとバスに乗れたらと思います。
	2	バスが走っているようになっただけで充分です。
	3	バスが走りだしてからとても助かります。これからできるだけ長く運行していただけることを願っています。
	4	安心して利用しています。この制度がなかったら外出する機会は1/3位になると思う。
	5	お年寄りの社交場でいやな気はしませんでした。障害者の方にも気さくに話かけてみえてよかった。
	6	以前バスを見ると乗っている人がほとんどいなかったが、最近は結構利用者を見るようになった。老人が多くなるこの頃、車の運転がむずかしくなった人にとって、バスの利用価値は生活にとって本当に大切だと思う。すこしお金は高くなっても運行回数を増やし、ぜひ続けてほしい。一日中増やすのではなくてもよいと思う。
	7	右回りとか左回りとかのルートは、とても分かりづらいが、利便性の面では、利にかなっている。これからも利用したい。
増便要望	8	便がすくなすぎる。
	9	運転本数を増便してほしい。
	10	バスの本数を増やしてほしい。時刻表をわかりやすくしてほしい。
	11	一時間に一本バスを走らせてほしい。朝・夕の増便希望(朝7時・夜7時)。利用しやすくなれば乗る人も増えると思う。期待しております。
	12	夜も運行してほしい。学校の帰りもたすかります。
	13	福祉センターの入浴にあたって帰りのバスの本数(午後1時頃)がほしい。入浴時間は1時間ぐらいで2時間待つのはつらい。
	14	学校の帰り、夕方5時15分にも走ってほしい。
ルート改善	15	北部赤ルートについても、右回り・左回りの運行。朝夕の本数増加。
	16	基幹線(右回り)の反対路線をお願いします。行きだけ乗せてもらって帰りは買い物が多く、またバス停から家まで坂道が多いのでタクシーを利用している。
	17	六貫山から右まわりもほしい。
運転手対応	18	電車との接続時間がバラバラである。コミュニティバスと名前がついているだけあって、バスに乗合した人たちは楽しそうだけど、運転手をまじえての会話は安全優先のためにも控えてほしい。
	19	運転手さんともっとお話しがしたい。
運賃設定	20	武豊町の町民ではないが100円で乗せてもらえてありがたい。
	21	50円ぐらいに安くする、そうしたら利用客は増える。
導入目的・必要性	22	どのような目的でこの事業をしているのか、もっと説明が必要である。利用者の対象を誰にするのか、交通手段を持たない人々はどうしたらよいのか。小型のマイクロバスで充分ではないか。
	23	公共交通の名のもとに、老人、町議員、一部の人の権利に税金が使われてはいないだろうか。バスを利用していない人にもアンケートを取るべきである。
その他	24	お年寄りの方が滑って転ばないように、バスの全体にマットをしいた方がよい。
	25	知多武豊駅前に腰掛けがあったらよい。良く見かけるが土面とか境ブロックに腰を下ろしている人を見かける。

