

資 料 編

市民やバス利用者等へのアンケート調査結果

市民やバス利用者等へのアンケート調査結果

(1) アンケート調査の概要

地域公共交通に対する市民等のニーズ・問題点などを把握するため、アンケート調査を行った。実施した調査は以下の6種類である。

なお、本資料では主な調査項目の結果のみを掲載している。

表 各アンケート調査の実施概要

調査対象	調査目的・実施概要																												
①市民	<p>市民（満15歳以上の市内居住者）を対象として、地域公共交通の利用実態、満足度、要望等の意見、また今後の地域公共交通の維持・活性化の考えなどを把握。</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p> ■配布回収方法：郵送配布／郵送回収 ■配布件数：3,000世帯（各世帯に、調査票を2通配布） ■有効サンプル数：2,223件（回収世帯1,421世帯、回収率47.4%） </p>																												
②路線バス利用者	<p>路線バスの利用者を対象として、属性、利用実態、満足度や問題点などを把握。</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p> ■配布回収方法：三原駅前バス乗り場で手渡し配布／郵送回収 ■配布件数：703件 ■有効サンプル数：285件（回収率40.5%） </p>																												
③地域コミュニティ交通利用者	<p>地域コミュニティ交通（6路線）利用者を対象として、属性や当該手段の利用状況、満足度、問題点などを把握。</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p> ■配布回収方法：車内で乗務員が手渡し配布／郵送回収 ■配布件数、有効サンプル数 </p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th>路線名</th> <th>配布件数</th> <th>回収件数</th> <th>（回収率）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>本郷ふれあいタクシー</td> <td>88件</td> <td>70件</td> <td>(79.5%)</td> </tr> <tr> <td>久井ふれあいバス</td> <td>42件</td> <td>32件</td> <td>(76.2%)</td> </tr> <tr> <td>大和ふれあいタクシー</td> <td>60件</td> <td>41件</td> <td>(68.3%)</td> </tr> <tr> <td>佐木島循環バス</td> <td>26件</td> <td>15件</td> <td>(57.7%)</td> </tr> <tr> <td>幸崎おでかけ号</td> <td>21件</td> <td>21件</td> <td>(100.0%)</td> </tr> <tr> <td>八幡町さくら号</td> <td>10件</td> <td>9件</td> <td>(90.0%)</td> </tr> </tbody> </table>	路線名	配布件数	回収件数	（回収率）	本郷ふれあいタクシー	88件	70件	(79.5%)	久井ふれあいバス	42件	32件	(76.2%)	大和ふれあいタクシー	60件	41件	(68.3%)	佐木島循環バス	26件	15件	(57.7%)	幸崎おでかけ号	21件	21件	(100.0%)	八幡町さくら号	10件	9件	(90.0%)
路線名	配布件数	回収件数	（回収率）																										
本郷ふれあいタクシー	88件	70件	(79.5%)																										
久井ふれあいバス	42件	32件	(76.2%)																										
大和ふれあいタクシー	60件	41件	(68.3%)																										
佐木島循環バス	26件	15件	(57.7%)																										
幸崎おでかけ号	21件	21件	(100.0%)																										
八幡町さくら号	10件	9件	(90.0%)																										
④八幡町民	<p>八幡町民を対象として、「八幡町民タクシーさくら号」の利用実態、利用したことがない理由などを把握。</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p> ■配布回収方法：町内会から手渡し配布／郵送回収 ■配布件数：266世帯 ■有効サンプル数：203件（回収率76.3%） </p>																												

調査対象	調査目的・実施概要
⑤町内会長・自治会長・自治区長	<p>各町内会長・自治会長・自治区長を対象として、地域の生活移動に係る問題や、住民同士で支え合う考え方等を把握。</p> <hr/> <p>■配布回収方法：町内会回覧に封入／郵送回収</p> <p>■配布件数：513件</p> <p>■有効サンプル数：291件（回収率：56.7%）</p>
⑥民生委員・児童委員	<p>民生委員・児童委員を対象として、地域の生活移動で困っている高齢者等の実態や問題点、必要な支援策等を把握。</p> <hr/> <p>■配布回収方法：民生委員・児童委員の会議の場で配布／郵送回収</p> <p>■配布件数：247件</p> <p>■有効サンプル数：158件（回収率：64.0%）</p>

※調査結果の数値の取り扱い等について

- 図中の「N」は集計対象者数を示し、各選択肢の回答比率は「N」を集計母数として算出した。
- 比率はすべて、各設問の不明・無回答を含む集計対象者数（副問では当該設問回答対象者数）に対する百分率（%）を表している。1人の対象者に2つ以上の回答を求める設問（複数回答設問）では、百分率（%）の合計は、100.0%を超える場合がある。
- 百分率（%）は小数第2位を四捨五入し、小数第1位までを表示した。1つだけ回答を求める設問（単数回答設問）では、四捨五入の関係上各選択肢の百分率（%）の合計が100.0%にならない場合がある。
- 2つの選択肢を集約した場合（「大変満足」と「やや満足」を合計した『満足』など）は、当該選択肢の回答数の合計から割合を算出しているため、グラフに示した選択肢ごとに算出した割合の合計と一致しない場合がある。
- 本文や図表中の選択肢表記は、語句を簡略化している場合がある。

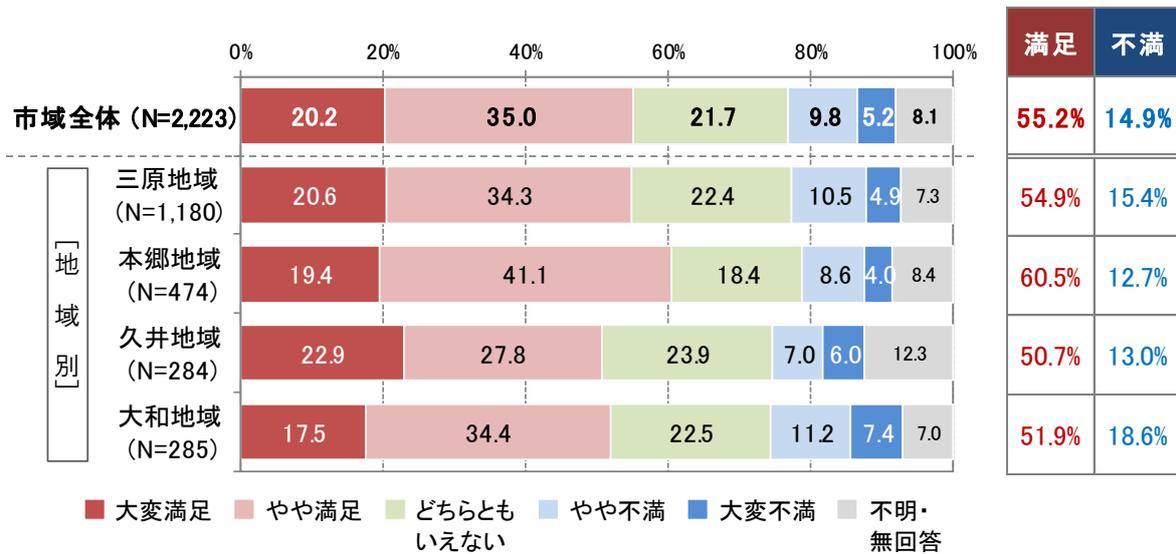
(2) アンケート調査の結果概要

①日常生活の“移動”に関する満足度

○日常生活での移動の満足度は『満足』（「大変満足」と「やや満足」の合計、以下同じ）が55.2%と過半数を占めている。一方、『不満』（「やや不満」と「大変不満」の合計、以下同じ）は14.9%となっている。

○地域別では、4地域ともに『満足』が過半数を占め、特に本郷地域では約6割が『満足』と回答している。一方、『不満』の割合は、大和地域（18.6%）が最も高い。

○不満を感じる具体的な内容は、バスに関する不満や将来の移動への不安が多い。



《不満を感じる内容の自由意見のべ件数》 (N=332)

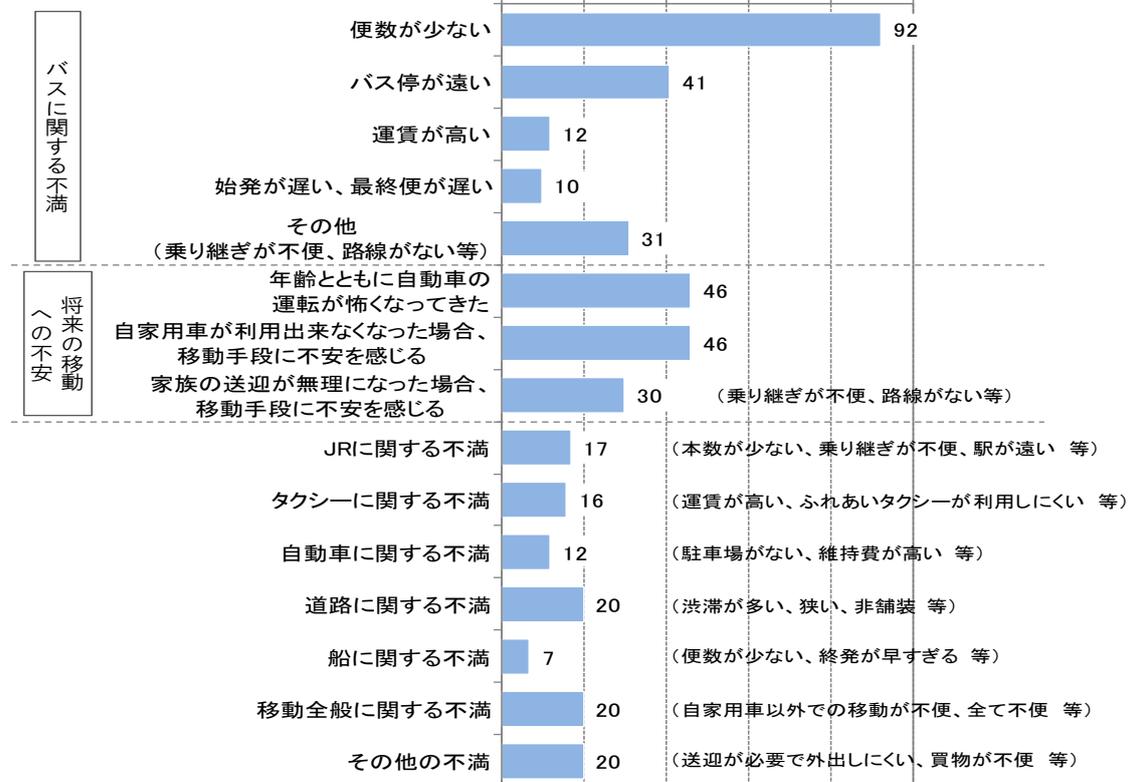
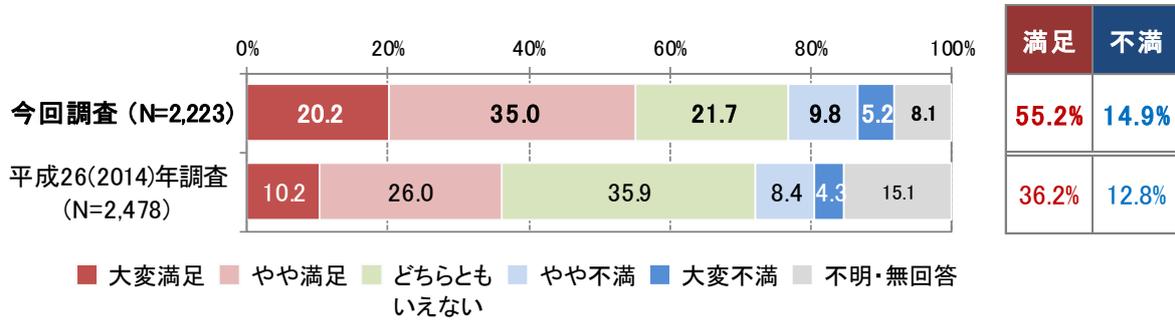


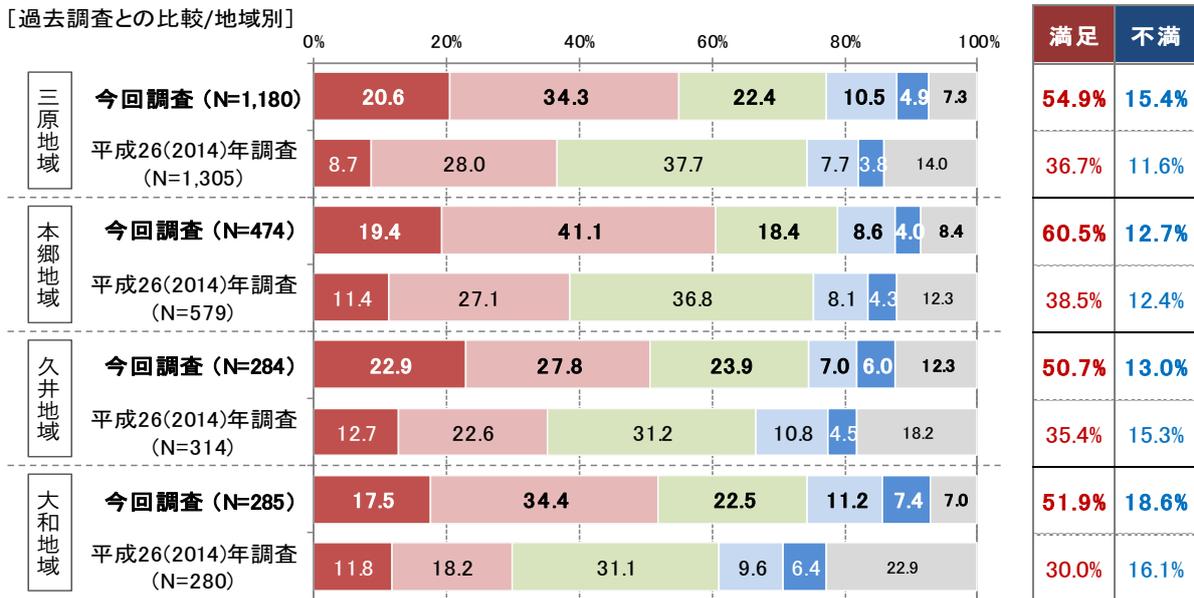
図 日常生活の“移動”に関する満足度と『不満』を感じる内容（市民アンケート調査より）

○平成 26(2014)年度の結果と比較すると、『満足』が 19.0 ポイント増加している一方で、『不満』も 2.2 ポイント増加している。

[過年度調査との比較]



[過去調査との比較/地域別]



[過去調査との比較/年齢別]

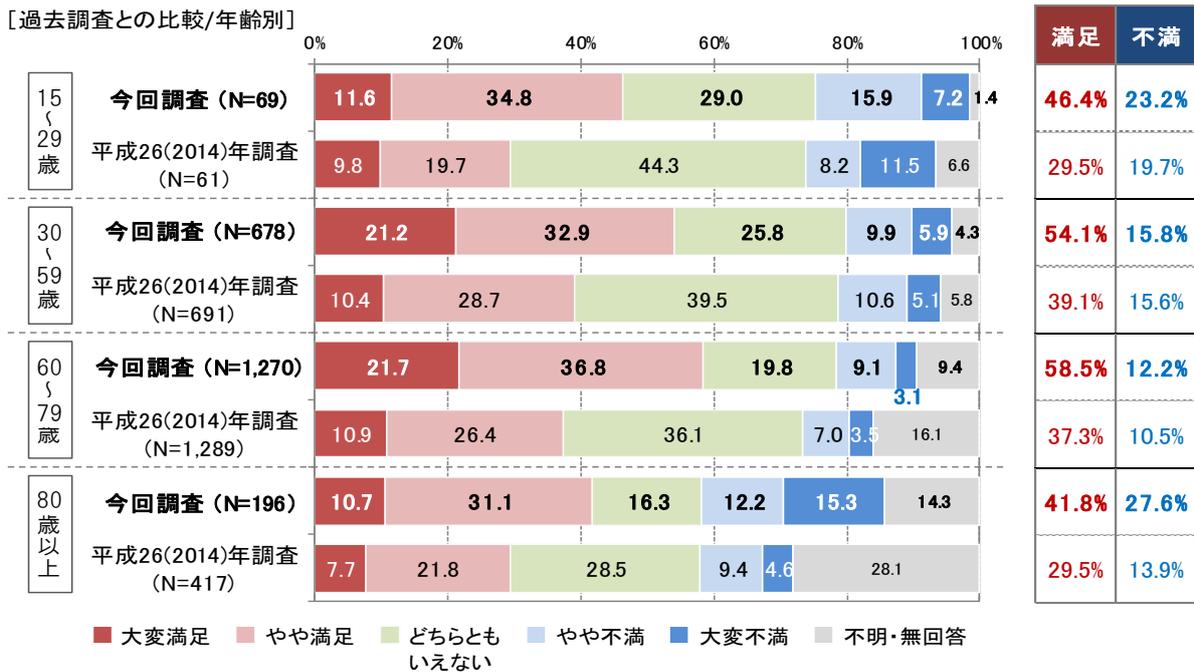


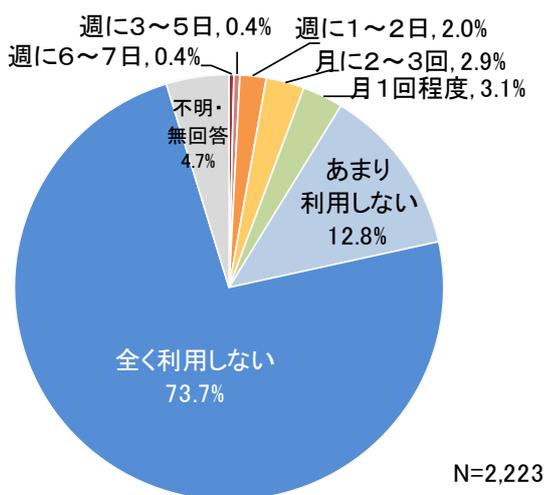
図 日常生活の“移動”に関する満足度（過年度調査結果との比較／市民アンケート調査より）

②市内で運行する路線バスに関して

ア. 路線バスの利用頻度

○路線バスの利用頻度は「全く利用しない」が73.7%を占めている。一方、週1日以上利用する回答者は2.8%にとどまる。
 ○年齢別には、30～69歳では「全く利用しない」が約8割を占めている。一方、15～17歳と80歳以上では比較的利用が多く、「全く利用しない」は約5割である。
 ○路線バスを利用しない理由は「車など、他に便利な手段がある」が83.4%と大半を占める。

[全体]



[年齢別]

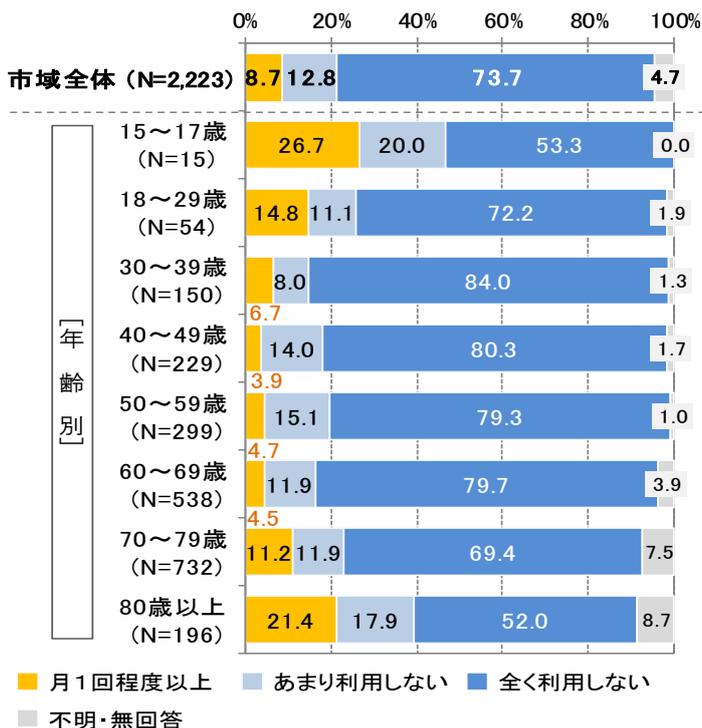


図 路線バスの利用頻度（市民アンケート調査より）

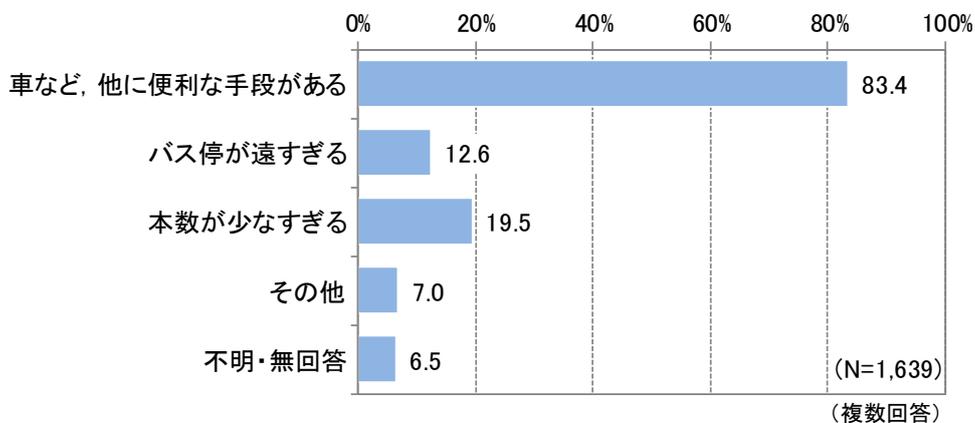


図 路線バスを利用しない理由（市民アンケート調査より）

イ. 満足度（全く利用しない人は除く）

○市内のバス運行の満足度は『不満（「やや不満」と「不満」の合計、以下同じ）』が35.9%を占め、『満足（「大変満足」と「やや満足」の合計、以下同じ）』（20.3%）を上回っている。

○地域別では、4地域ともに『不満』が『満足』を大幅に上回っており、満足度が低い状況にある。特に大和地域では『不満』の割合が約43%となっており、他の3地域と比べてその割合が高い。一方、『満足』の割合は、三原地域が22.1%で最も高く、次いで、久井地域が19.3%となっている。

○平成26(2014)年度の結果と比較すると、『不満』が9.9ポイント増加している一方で、『満足』は13.5ポイント減少しており、満足度が低下している。

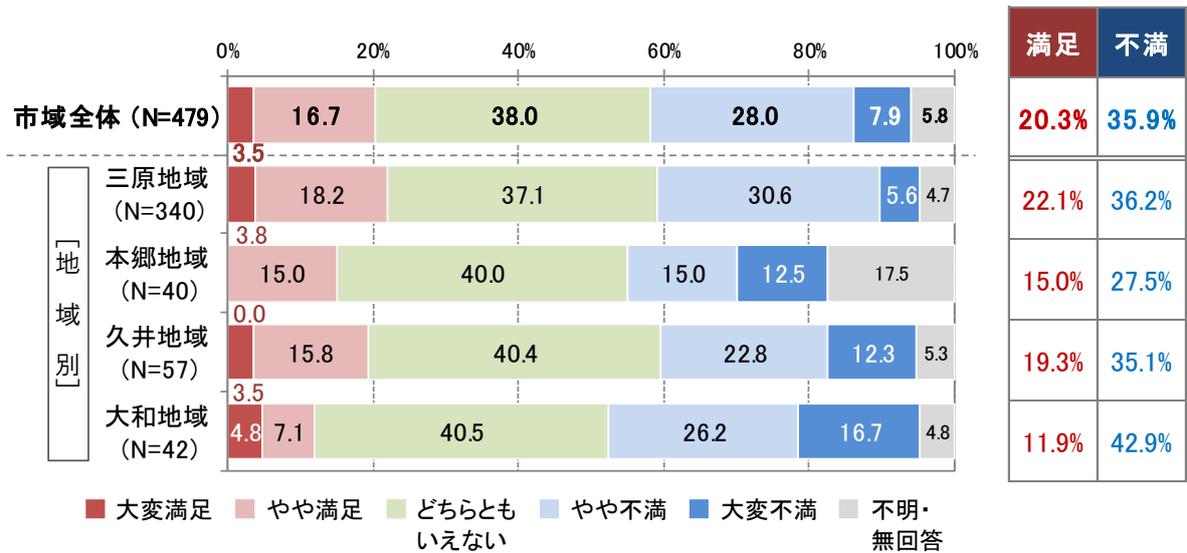


図 路線バス運行の満足度（市民アンケート調査より）

[過年度調査との比較]

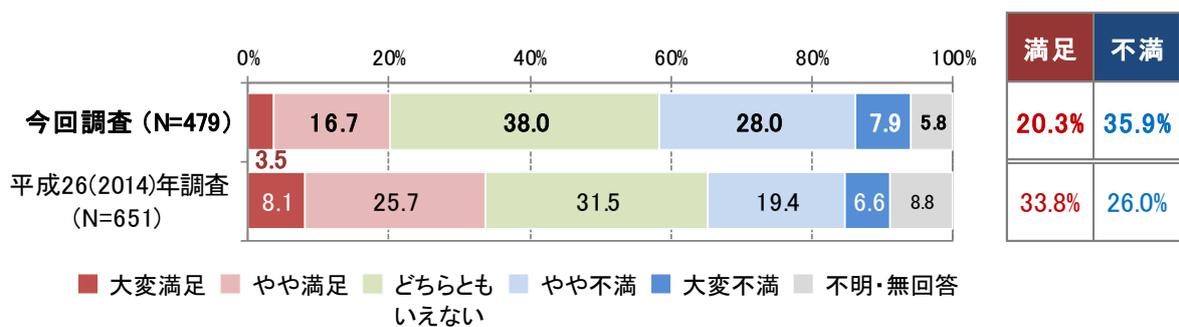
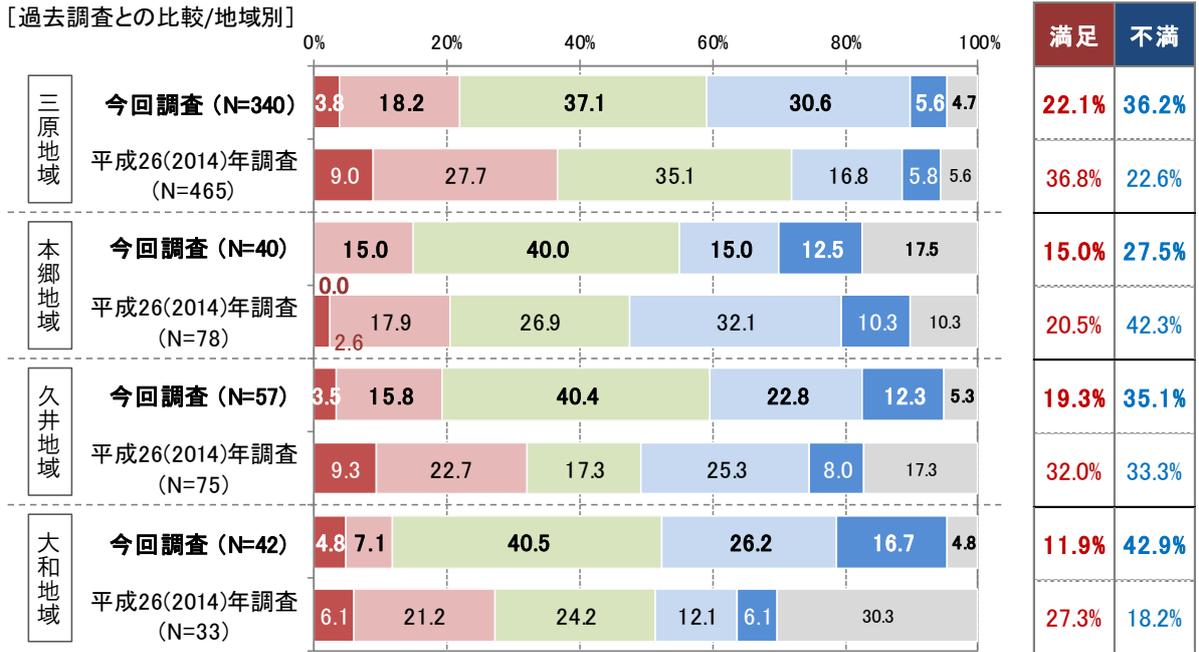


図 路線バスの満足度の変化（過年度調査結果との比較／市民アンケート調査より）

[過去調査との比較/地域別]



[過去調査との比較/年齢別]

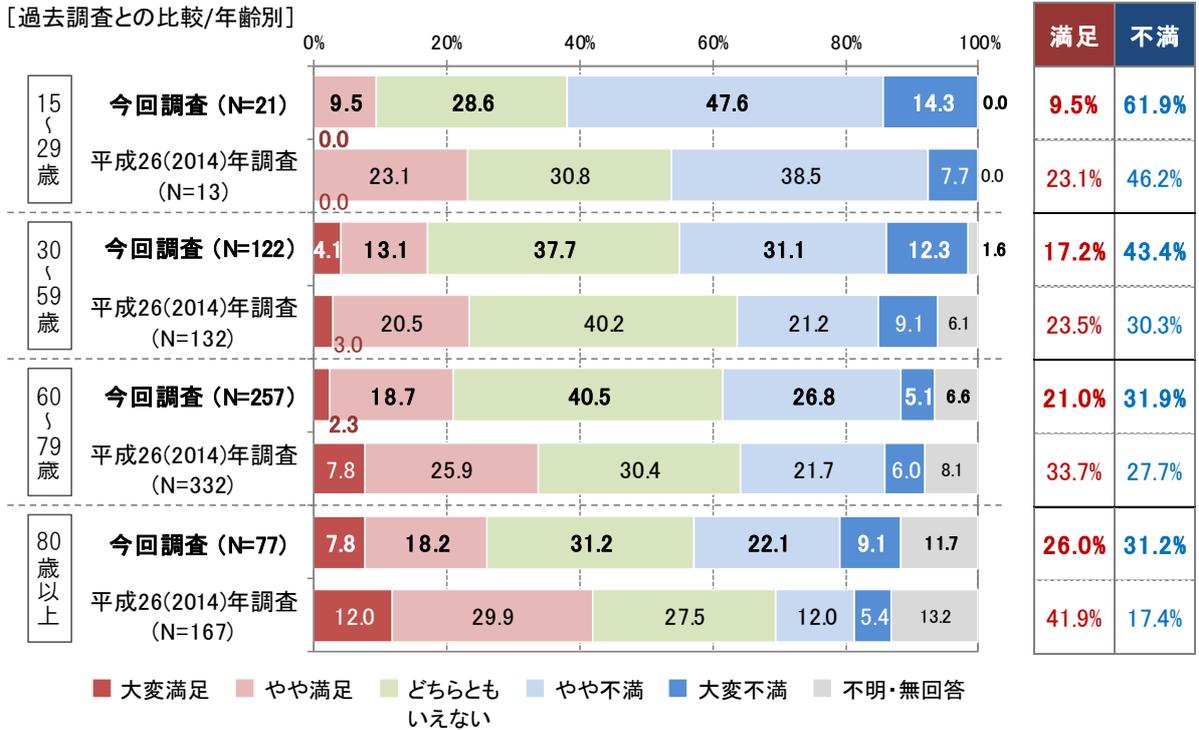


図 路線バスの満足度の変化/地域別・年齢別 (過年度調査結果との比較/市民アンケート調査より)

ウ. 路線バスを利用しにくいと思う点

○路線バスを利用しにくいと感じる点は「バスの便数が少ない」が45.2%で最も多く、次いで「家からバス停が遠い」(21.7%)となっている。

○地域別では、すべての地域で「バスの便数が少ない」が最も多く、特に久井地域においては56.7%を占めている。また、大和地域では「家からバス停が遠い」の割合が他の3地域と比べて高い。

(複数回答)	市域全体 (N=2,223)	三原地域 (N=1,180)	本郷地域 (N=474)	久井地域 (N=284)	大和地域 (N=285)
バスの便数が少ない	45.2	42.8	41.6	56.7	49.5
家からバス停が遠い	21.7	16.2	22.2	23.6	42.1
運行時刻や路線がわかりにくい	14.5	16.7	18.6	4.6	8.4
行きたい場所へのバス路線がない	13.6	11.7	17.3	12.0	17.2
目的地まで時間がかかる	13.4	12.0	17.5	13.7	11.9
バス運賃が高い	13.1	9.9	8.4	22.5	24.6
最終便の時間が早い	10.8	13.5	4.6	11.6	9.1
バス停に待合い施設がない	5.4	6.1	5.5	6.0	1.8
バスと鉄道の乗り継ぎが不便	4.4	4.8	3.6	1.4	7.0
バス相互の乗り継ぎが不便	4.3	5.3	3.0	2.8	4.2
渋滞などで運行が遅れる	3.3	5.0	3.0	0.0	0.0
始発の時間が遅い	2.3	2.5	2.3	2.1	1.4
バス車両の乗降口の段差が大きい	1.3	1.9	1.3	0.7	0.0
特になし	15.4	17.1	16.2	13.4	8.8
その他	4.7	4.3	5.9	3.5	5.6
不明・無回答	15.2	14.9	15.4	15.1	16.1

※太字は上位3つ、下線は最上位(「特になし」、「その他」、不明・無回答を除く)

図 路線バスを利用しにくい点 (市民アンケート調査より)

エ. 利用者の満足度と利用しにくい点

○市内の路線バスの満足度は『満足』が42.1%を占め、『不満』(30.2%)を上回っている。

○利用しにくいと感じている点は、便数が少ないが58.6%で最も多い。

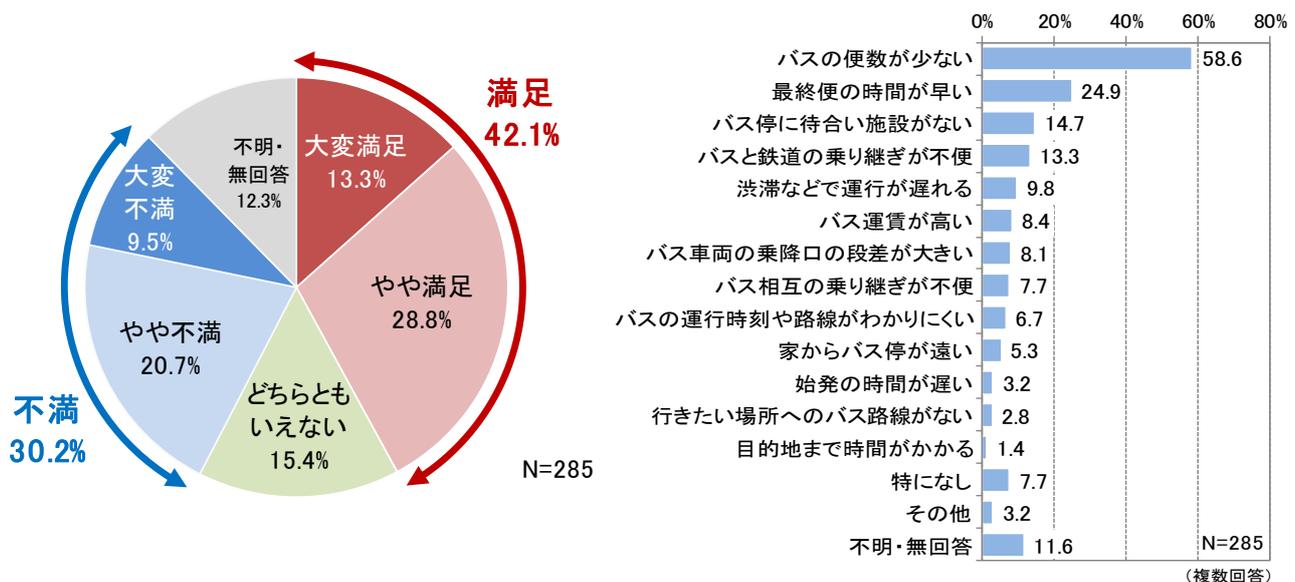


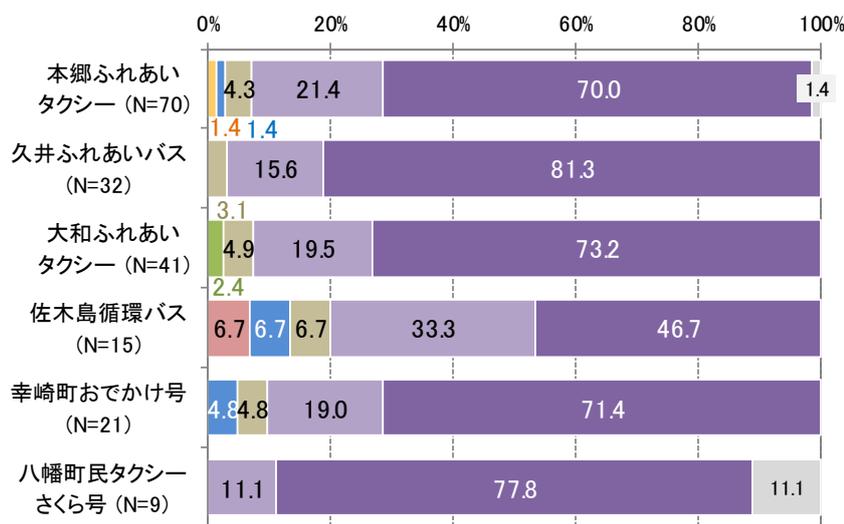
図 利用者の満足度と利用しにくい点 (路線バス利用者アンケート調査より)

③地域コミュニティ交通に関して

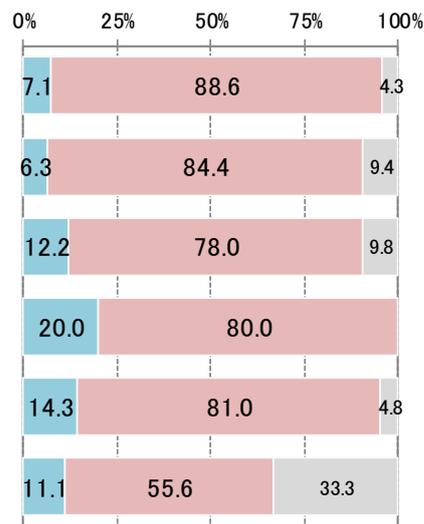
ア. 利用者の属性と目的

- 利用者の年齢は、60歳以上が85%以上を占め、特に、佐木島を除く5路線では「80歳以上」の方が7割以上を占める。
- 利用者の性別は、女性が過半数を占め、本郷、久井、佐木島、幸崎では8割以上を占める。

[年齢]



[性別]



- 17歳以下
- 18～29歳
- 30～39歳
- 40～49歳
- 50～59歳
- 60～69歳
- 70～79歳
- 80歳以上
- 不明・無回答
- 男性
- 女性
- 不明・無回答

※0.0%の表記は省略している

図 利用者の属性（地域コミュニティ交通利用者アンケート調査より）

- 利用目的は、大和以外の路線では「通院」が最も多い。大和では「生活必需品の買物（食品・日用品など）」と「通院」が同程度で多い。

(複数回答)	本郷ふれあい タクシー (N=70)	久井ふれあい バス (N=32)	大和ふれあい タクシー (N=41)	佐木島循環バス (N=15)	幸崎町 おでかけ号 (N=21)	八幡町民タクシー さくら号 (N=9)
通院	64.3	90.6	61.0	66.7	100.0	88.9
生活必需品の買物	48.6	28.1	65.9	33.3	61.9	55.6
ショッピングや 趣味・レジャー	18.6	0.0	12.2	6.7	14.3	11.1
業務	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
通勤	0.0	0.0	2.4	13.3	0.0	0.0
通学	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	10.0	9.4	9.8	13.3	0.0	0.0
不明・無回答	7.1	3.1	0.0	6.7	0.0	0.0

※太字は上位2つ、下線は最上位（「その他」、不明・無回答を除く）

図 利用目的（地域コミュニティ交通利用者アンケート調査より）

イ. 満足度

○満足度はすべての路線で『満足』が『不満』を上回っており、特に、幸崎では9割以上が『満足』と回答している。

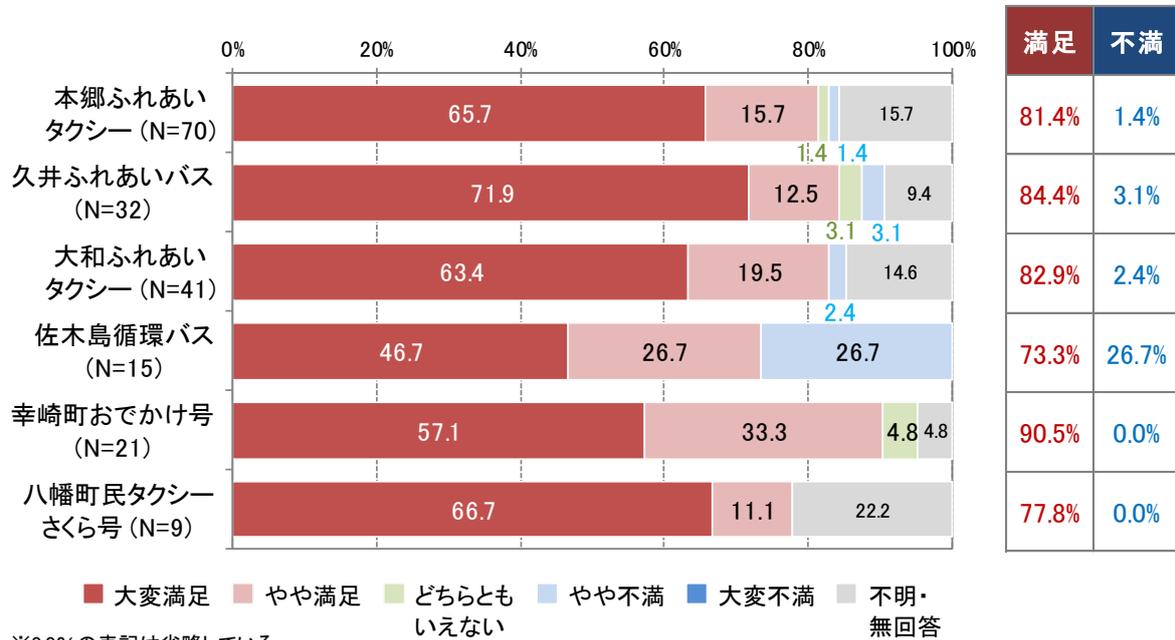


図 満足度（地域コミュニティ交通利用者アンケート調査より）

ウ. 利用しにくいと感じる点

○利用しにくいと感じる点は、本郷では「運行日(週3日)が少ない」(25.7%)と「特にない」(27.1%)が同程度、佐木島では「土日・祝に運行しない」と「1日の運行回数が少ない」が同率(46.7%)が多く、幸崎では「1日の運行回数が少ない」(33.3%)、「路線バスとの乗り継ぎが不便」(28.6%)の順で多くなっている。

○一方、久井、大和、八幡では「特にない」が最も多い。

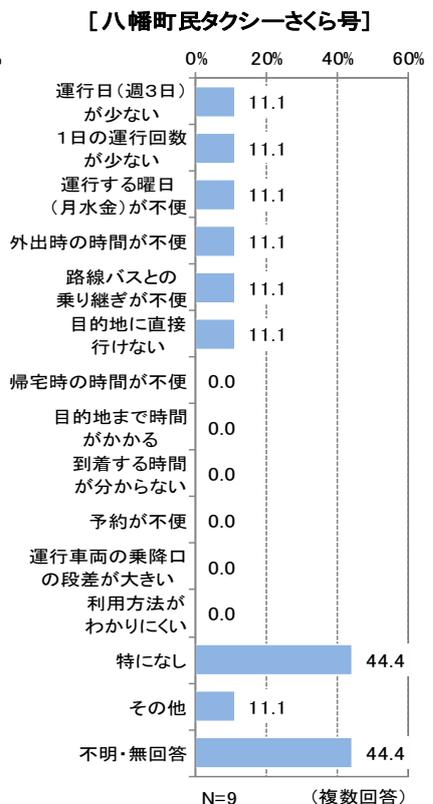
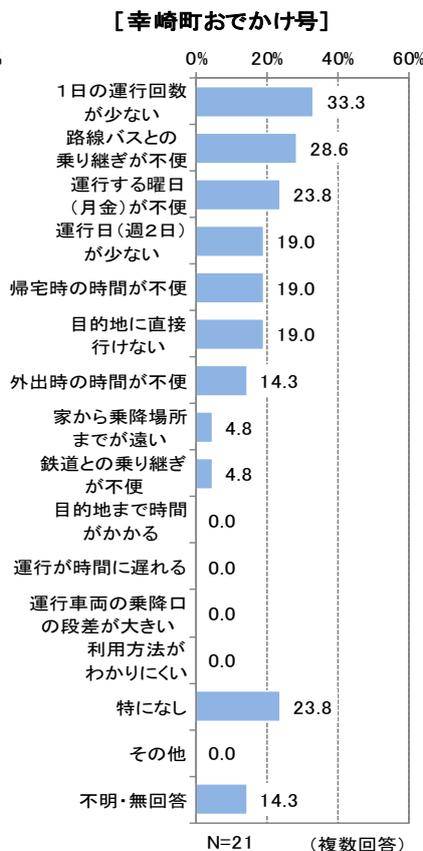
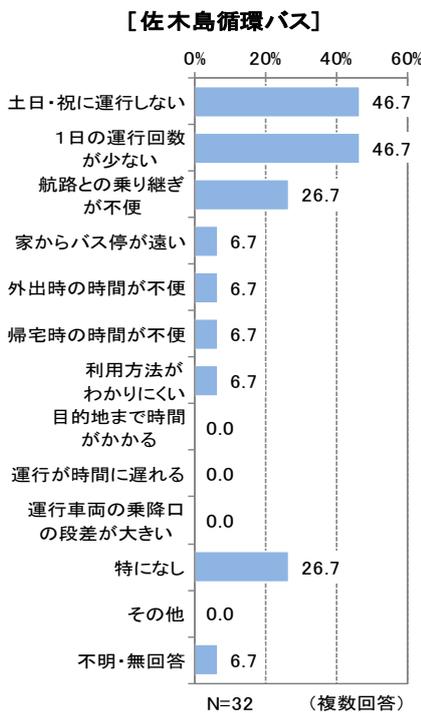
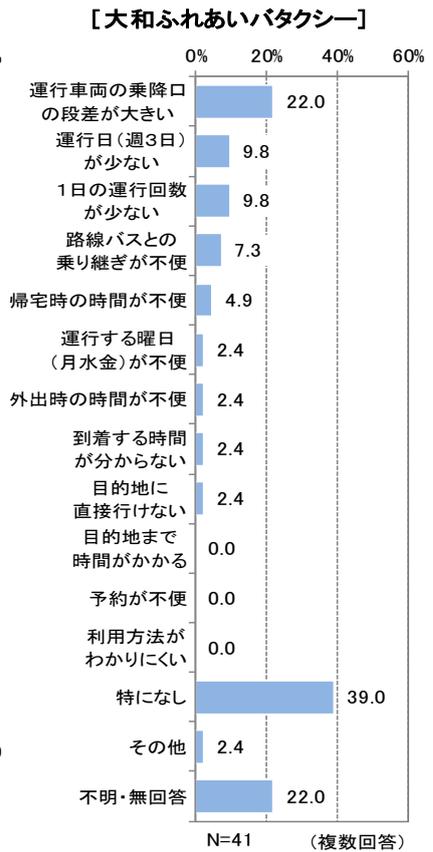
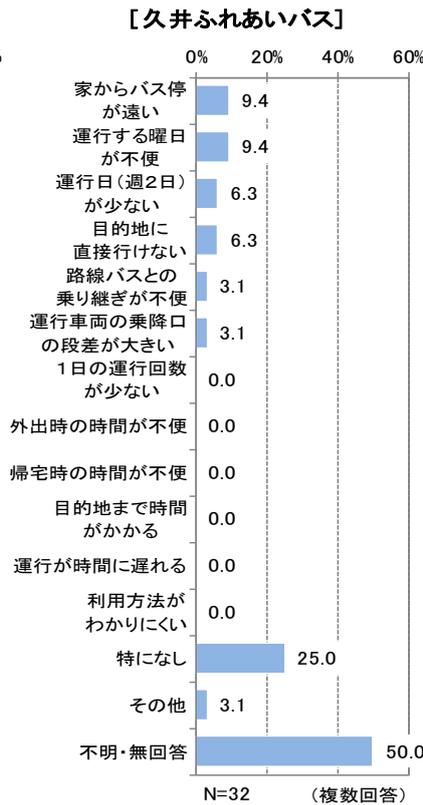
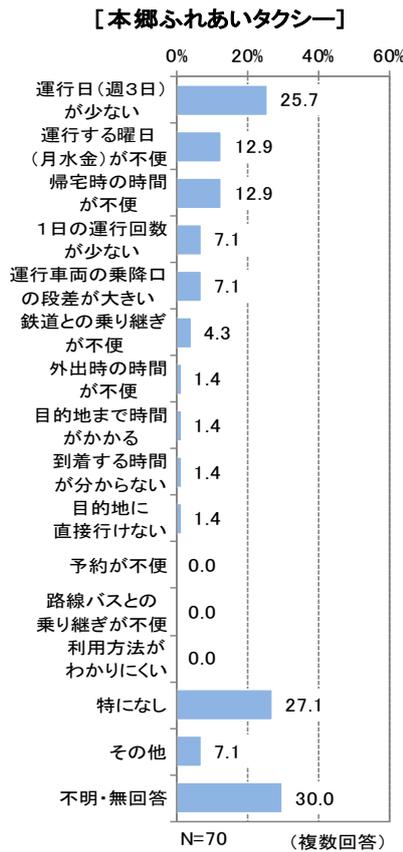


図 利用しにくいと感じる点 (地域コミュニティ交通利用者アンケート調査より)

エ. 八幡町タクシー「さくら号」について

- 八幡町内の世帯へのアンケート結果では、さくら号を「誰も利用したことがない」が76.8%を占め、利用者がいる世帯は約1割にとどまる。
- 「さくら号」を利用しない理由は、移動手段に困っている方でも「使う必要がない」の回答が最も多い。
- 利用したことがなく移動に困っている方の今後の利用意向は「今すぐは利用しないが、数年のうちに必要になると思う」が43.5%を占めて最も多い。

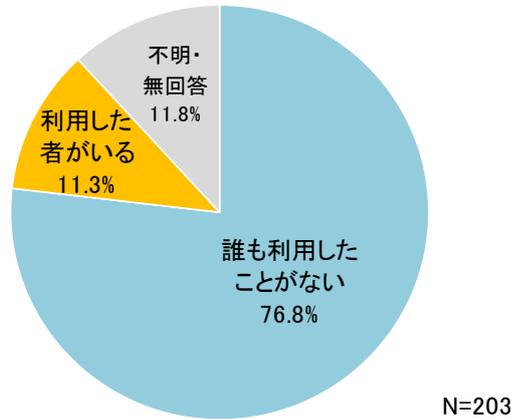


図 「さくら号」の利用有無（八幡町民アンケート調査より）

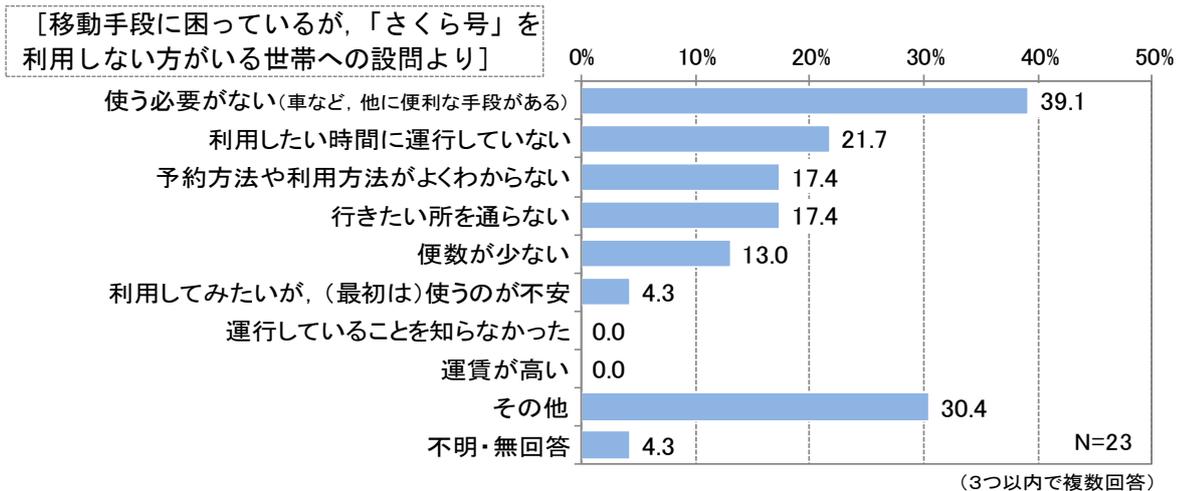


図 利用したことがない理由（八幡町民アンケート調査より）

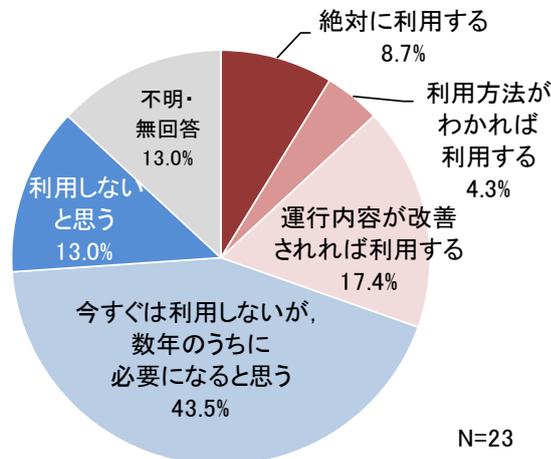


図 今後の利用意向（八幡町民アンケート調査より）

④鉄道の利用に関して

ア. 利用頻度

○JRの利用頻度は「あまり利用しない」が46.0%で最も多く、次いで「全く利用しない」が29.7%となっている。週1日以上利用する回答者は3.6%にとどまる。

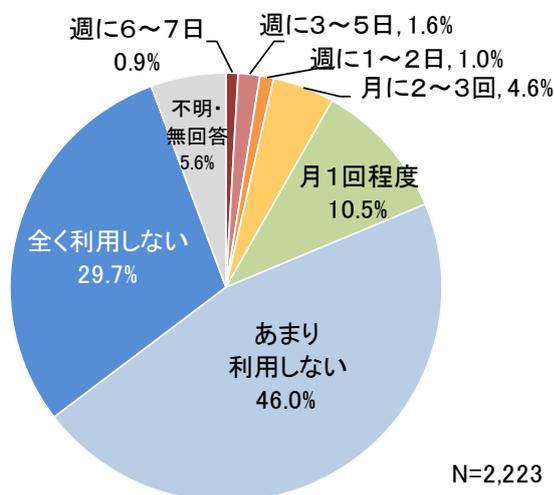


図 市内発着のJRの利用頻度（市民アンケート調査より）

イ. 運行や駅施設の満足度と不満の内容（全く利用しない人は除く）

○運行や駅施設の満足度は「どちらともいえない」が34.4%で最も多いものの、『満足』（37.2%）が『不満』（14.7%）を上回っている。

○平成26(2014)年度の結果と比較すると、『満足』が4.7ポイント増加している一方で、『不満』も2.3ポイントも増加している。

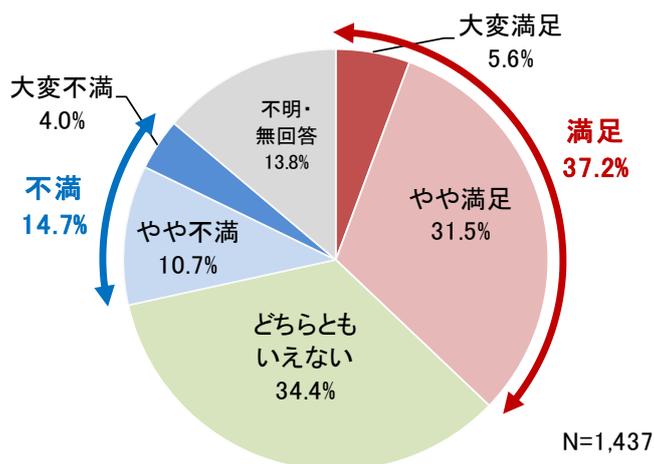


図 運行や駅施設の満足度（市民アンケート調査より）

[過年度調査との比較]

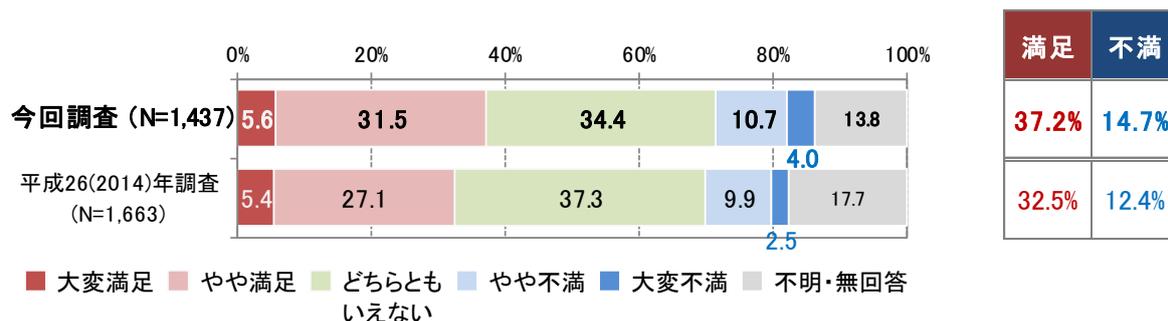


図 運行や駅施設の満足度 (市民アンケート調査より)

[不満の内容 (自由意見より)] ※のべ件数2件以上

運行(在来線)に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・運行本数が少ない(60) ・糸崎駅止まりが多い(22) ・白市駅止まりが多い(10) ・鈍行しかなく所要時間が長い(9) ・三原駅止まりが多い(4) ・終電が早い(3) ・混雑して座れない(3) ・駅まで遠い(3) ・遅延する(2) ・長谷付近に駅がほしい(2) ・駅間が長い(2) 	料金に関すること	・運賃が高い(5)
		駅構内に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・バリアフリー関連(21) ・トイレ関連[ない・狭い・設備不十分等](8) ・待合い施設関連[施設がない・設備不十分等](5) ・清掃が行き届いていない(2)
		乗務員に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・切符売り場がない・営業時間が短い(11) ・駅員が不在(9)
運行(新幹線)に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・運行本数が少ない(13) ・こだましか停車しない(10) ・通過待ちが多く時間がかかる(2) 	駅周辺に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場がない・狭い(14) ・駐車場料金が安い(7) ・駅施設・周辺に活気がない(6) ・商業施設等がない(5) ・無料の駐輪場がない(3) ・バス停・タクシー乗り場が駅から遠い(3) ・ロータリーが狭い(2)
乗り継ぎに関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・鉄道相互の乗り継ぎが不便(9) ・新幹線と在来線の乗り継ぎが不便(11) ・糸崎駅での乗り継ぎが不便(6) ・鉄道とバスの乗り継ぎが不便(3) ・乗り継ぎが多い(2) 		

⑤航路の利用に関して

ア. 利用頻度

○市内発着の航路の利用頻度は「全く利用しない」が74.2%を占めている。一方、月1回程度以上利用する回答者は2.5%にとどまる。
 ○地域別では、三原地域における利用頻度が他の3地域よりも高くなっている。

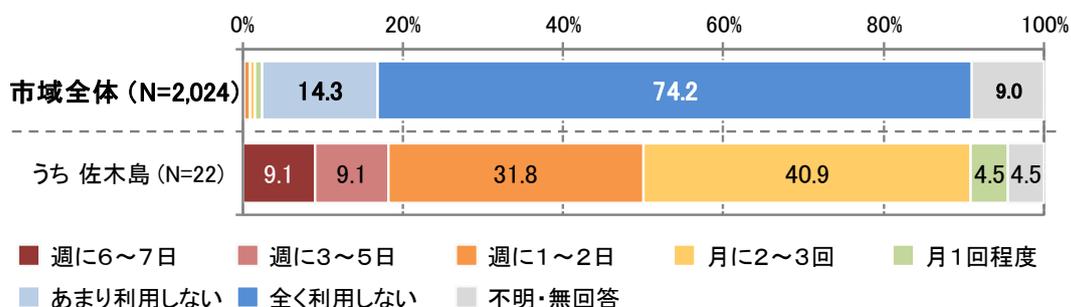
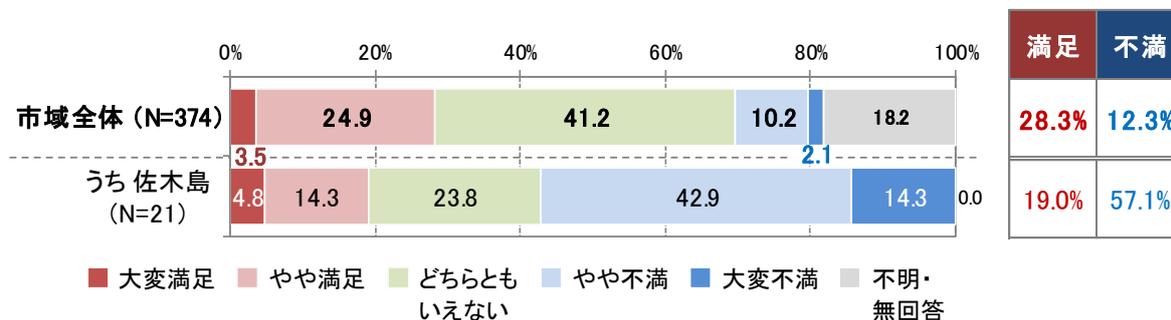


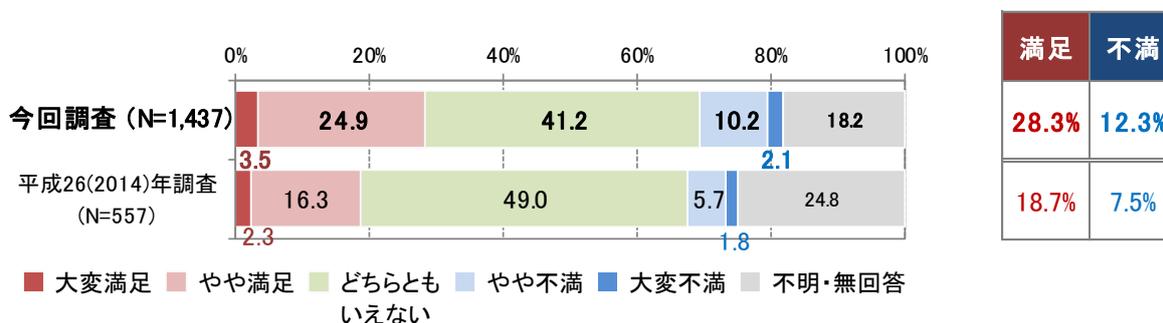
図 市内発着の航路の利用頻度 (市民アンケート調査より)

イ. フェリー・高速船・旅客船や港施設の満足度と不満の内容 (全く利用しない人は除く)

○満足度は「どちらともいえない」が41.2%で最も多いものの、『満足』(28.3%)が『不満』(12.3%)を上回っている。
 ○地域別では、4地域ともに『満足』が『不満』を上回っている。



[過年度調査との比較]



[不満の内容(自由意見より)] ※のべ件数2件以上

運行に関すること	・便数が少ない(26) ・最終便が早い(3)	停泊地周辺に関すること	・商業施設などがない(3) ・乗り場への誘導表示がわかりにくい(2)
料金に関すること	・運賃が高い(7) ・同乗者を無料化してほしい(2)	停泊施設に関すること	・待合い施設関連[トイレや待合い施設が不十分](2)
船に関すること	・小さい(2)	乗務員に関すること	・接客が良くない(2)

図 フェリー・高速船・旅客船や港施設の満足度と不満の内容 (市民アンケート調査より)

⑥各町内会等における移動の問題

ア. 暮らしに必要な移動手段に関する問題の重要度

○暮らしに必要な移動手段に関する問題の重要度は「重要な問題である」が43.6%で最も多く、「非常に重要な問題である」(25.1%)と合わせると『重要』と回答した割合が約68.7%となっている。

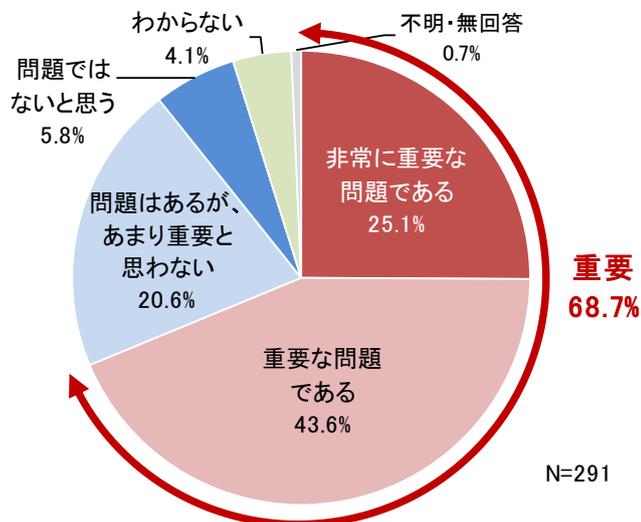


図 移動手段に関する問題の重要度 (町内会長・自治会長・自治区長アンケート調査より)

イ. 暮らしに必要な移動手段に関する問題の今後

○「あと10年もしないうちに、より深刻な問題になる」が35.1%で最も多く、「あと5年もしないうちに、より深刻な問題になる」と合わせると『10年以内に深刻化』と回答した割合が約63.6%である。

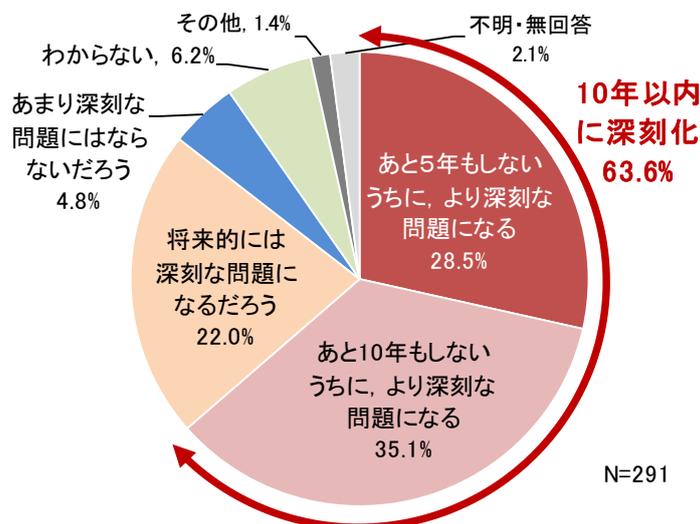


図 移動手段に関する問題の今後 (町内会長・自治会長・自治区長アンケート調査より)

ウ. 暮らしの移動で困っている住民を、地域の住民同士で支え合う考え方について

○地域の住民同士で支え合う考え方については「興味はあるが、町内会等の主導での取り組みは難しい」が72.2%と多くを占める。一方、「よい仕組み・制度があれば、町内会等の主導で取り組みたい」は11.7%となっている。

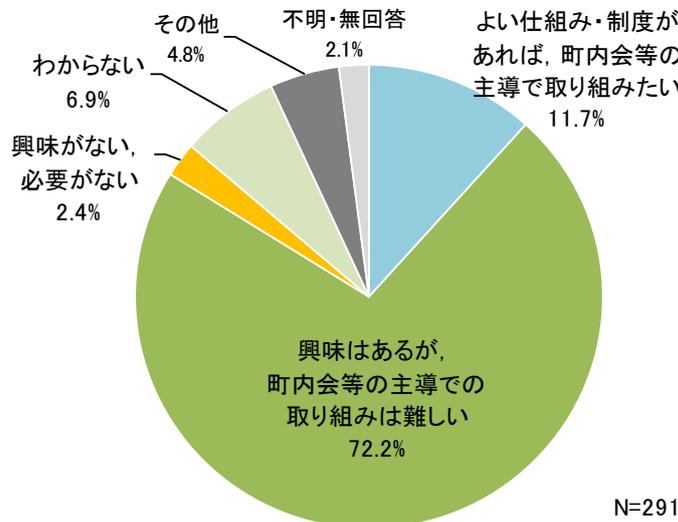


図 地域の住民同士で支え合う考え方について

エ. 暮らしに必要な移動手段を便利にするアイデアや、あればよいと思うサービス

○地域を巡回するような小型の移動サービス・デマンド交通サービスを挙げる意見が最も多い。また、住民互助の仕組みづくりや、タクシーの利用に係るサービス（補助券など）やなどの声も多い。

○一方、住民や町内会主導では困難なため、行政支援を要請する声も多い。

表 移動手段を便利にするアイデアやあればよいと思うサービス（町内会長・自治会長・自治区長アンケート調査より）

○新たな運行サービスの要望等 (39件)	・公共施設や病院、スーパー等を巡回する小型バス ・デマンド型の乗合タクシー など
○住民主導・町内会主導は困難、行政支援を要請 (32件)	・町内会自体の存続の問題あり ・事故や責任問題等で難しい など
○住民互助・地域でカバー・仕組みづくり等 (28件)	・住民同士の支えあい ・ボランティア等で支える仕組み(登録, 保険, 事故対応) など
○タクシー利用に関する要望等 (28件)	・高齢者・免許返納者への運賃助成・割引券 など
○地域コミュニティ交通の充実等 (14件)	・増便, 毎日運行 ・移動範囲の拡大(河内町, 世羅町等の病院, 買物) など
○買物支援のサービス等 (13件)	・地域での買い物代行サービス ・移動販売車 など
○路線バスに関する要望等 (10件)	・増便, 運賃割引, 市外の優待券利用 など
○福祉関係のサービスの要望等 (7件)	・介護タクシーの割引, 高齢者の外出支援サービス ・デイサービス業者所有の人材, 車両の活用 など

※自由意見より、主な意見を抽出

⑦民生委員・児童委員からみる移動支援の必要性

ア. 移動に困っている高齢者が公共交通を利用するために有効な方策

- 1番有効な方策は「自宅付近を走る小型の公共交通を導入」が42.4%で最も多く、次いで「福祉分野での外出支援サービスの充実」(23.4%)となっている。
- 1番有効～3番めに有効までの回答を合計すると、「福祉分野での外出支援サービスの充実」が73.4%で最も多く、以下「タクシーを利用しやすくする方策の実施」(69.6%)、「自宅付近を走る小型の公共交通を導入」(62.7%)と続いている。

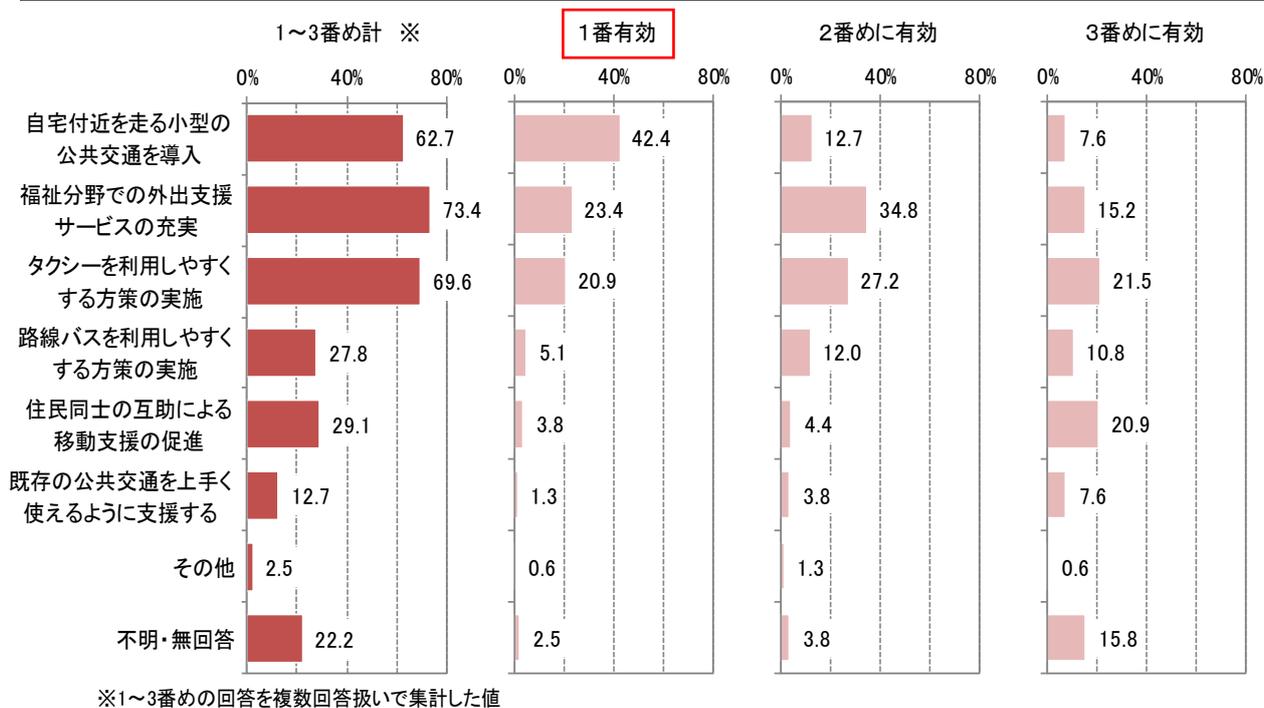


図 公共交通を利用するために有効な方策（民生委員・児童委員アンケート調査より）

イ. 移動を便利にするアイデアやあればよいと思うサービス

- 地域を巡回するような小型の移動サービス・デマンド交通サービスを挙げる意見が最も多い。また、タクシーの利用に係るサービス（補助券など）や、買い物の支援サービス（代行など）などの声も多い。

表 移動手段を便利にするアイデアやあればよいと思うサービス（民生委員・児童委員アンケート調査より）

○新たな運行サービスの要望等 (19件)	・地域へのコミュニティバス, デマンド式乗合タクシー ・スーパーや駅, 病院までのバス ・自宅前で乗降できるサービス導入 など
○タクシー利用に関する要望等 (18件)	・タクシー運賃の補助 など
○買い物の支援等 (18件)	・買い物した物を自宅まで運ぶサービス, 買い物代行サービス ・移動販売車 など
○住民互助・地域でカバー・仕組みづくり等 (10件)	・地域での助け合いでの移動支援 ・取り組みやすい仕組み(保険や責任)づくり など
○福祉関係のサービスの要望等 (9件)	・福祉タクシー, 福祉バスの導入 ・車いすのまま利用できるタクシー など
○地域コミュニティ交通の充実等 (8件)	・市外(河内駅, 世羅町等)までコミュニティ交通を延伸 ・増便, 毎日運行 など
○路線バスに関する要望等 (6件)	・小型化, 低床化, 運賃割引 ・フリー乗降(バス停以外での乗降) など

※自由意見より, 主な意見を抽出