

大和高田市コミュニティバス 「きぼう号」 アンケート調査結果



大和高田市市民部まちづくり振興室自治振興課

1. アンケート調査の目的

平成28年4月1日よりバスの台数を増やし、運行形態を再編しました大和高田市コミュニティバス「きぼう号」ですが、再編後一定期間が経過した現時点で利用者や市民の方々にどの程度、周知できており、再編後の運行にどのような意見があるかを把握するために市民および利用者アンケート調査を実施しました。

2. アンケート調査方法

別添のアンケート用紙を平成28年11月に市内在住の成人1,000人(無作為)に郵送で、平成28年12月には「きぼう号」の乗客、約130人に対して手渡しで実施しました。

その結果、郵送分は388人(回収率38.8%)、手渡し分は62人(回収率47.7%)の回答がありました。

3. アンケートの集計方法

回答頂いたアンケートを質問の問9で「ほぼ毎日利用している」「ときどき利用している」「あまり利用しない」にチェックされた方とそれ以外の方に分けて問1から問7までと問14以降について集計を行いました。こうすることにより、「きぼう号」を利用したことがある方とそれ以外の方に分けた意見の集計ができると考えました。

また、問10から問13については、利用者に対する質問となっているため、問9が「利用したことが無い」、「未回答」となっている分は除いて集計を行いました。

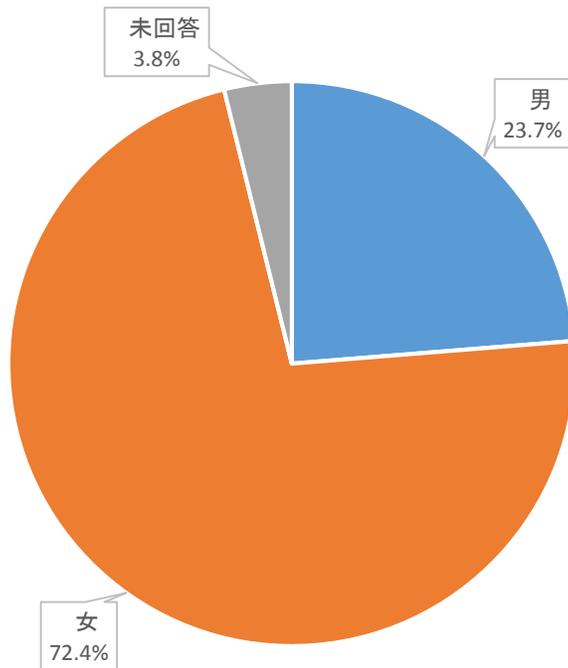
このアンケートを基に以下の事について検証を行います。

- ①「きぼう号」利用者からの要望
- ②「きぼう号」利用者の特徴を把握
- ③「きぼう号」利用促進に向けての手法

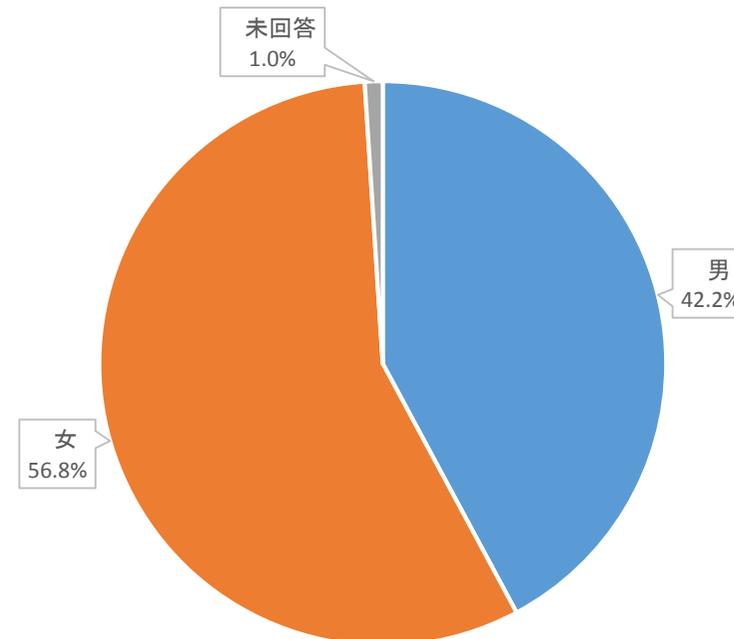
4. アンケート結果

問1. 性別をお答えください。

「きぼう号」を利用したことがある方

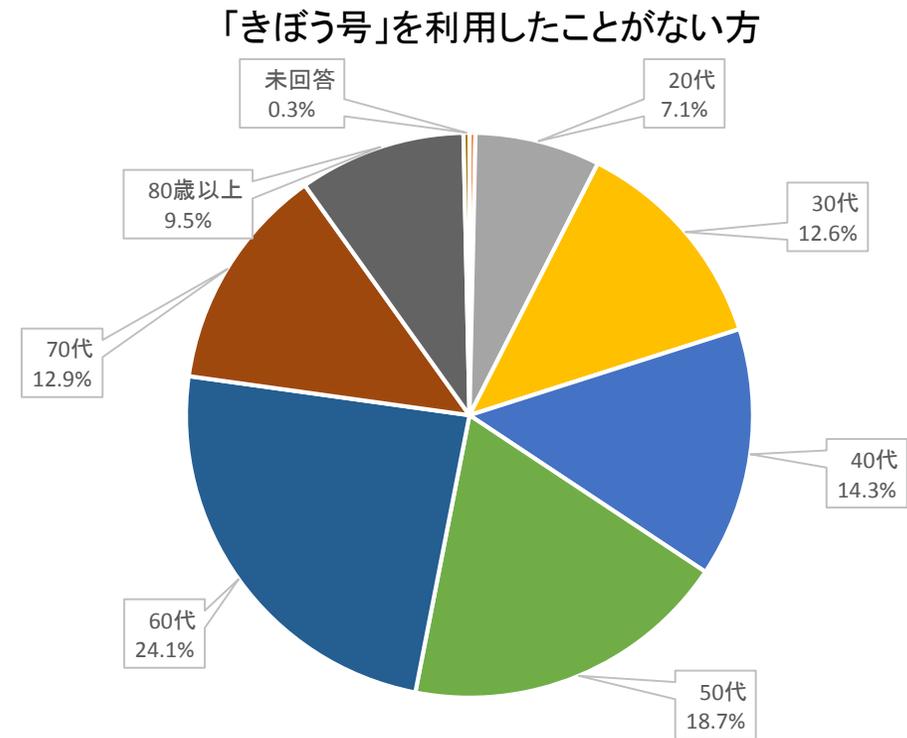
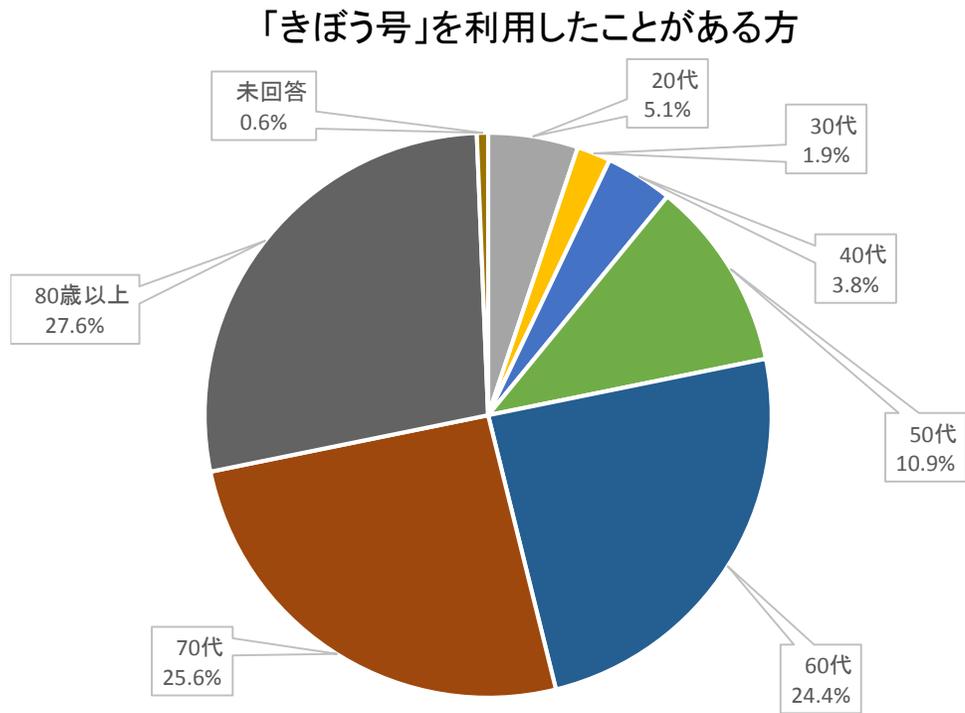


「きぼう号」を利用したことがない方



「きぼう号」を利用したことがある方の回答で女性の比率が高くなっていることがわかる。

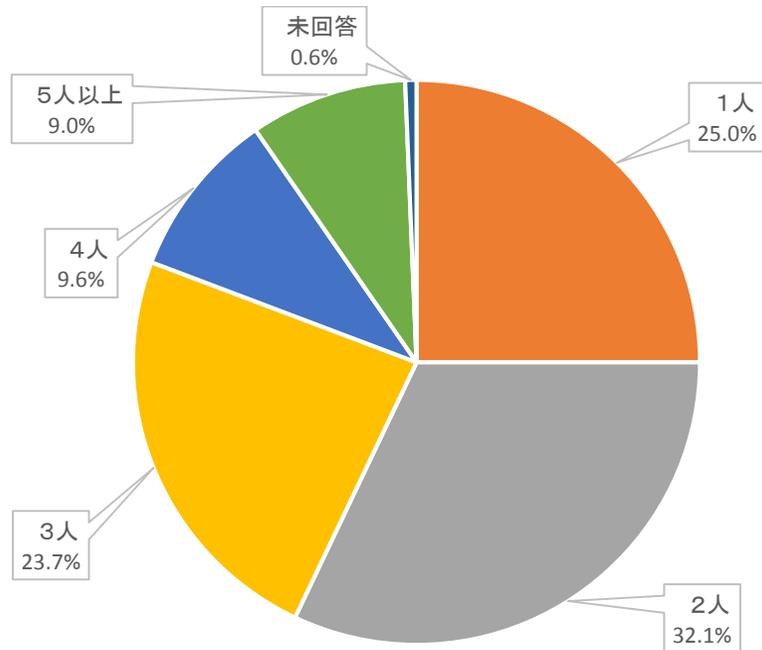
問2. ご年齢をお答えください。



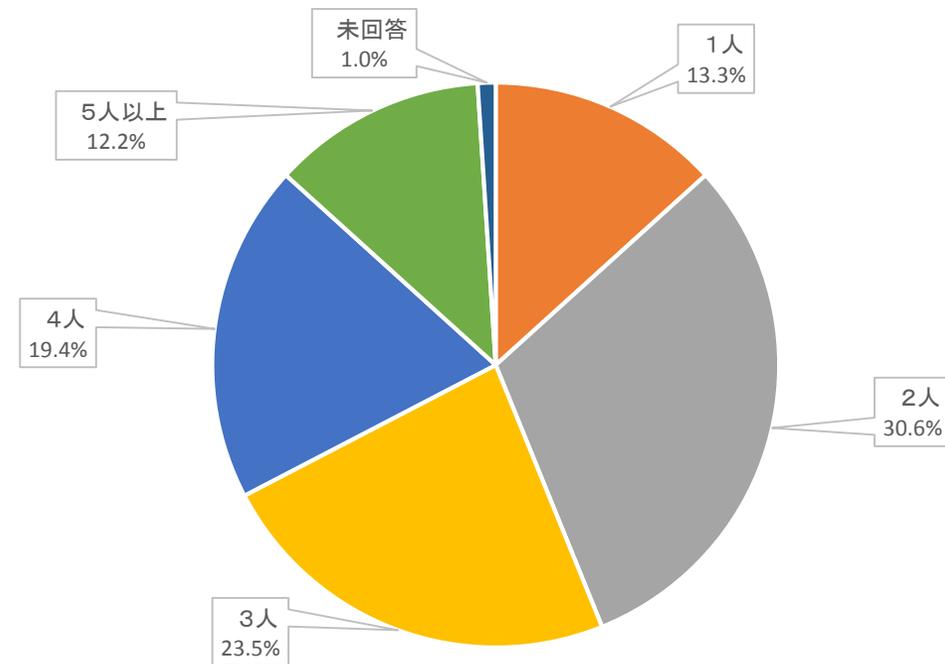
「きぼう号」を利用したことがある方の回答で60代以上の高齢者比率が高くなっていることがわかる。

問3. あなたご自身を含めた、同居家族の人数をお答えください。

「きぼう号」を利用したことがある方



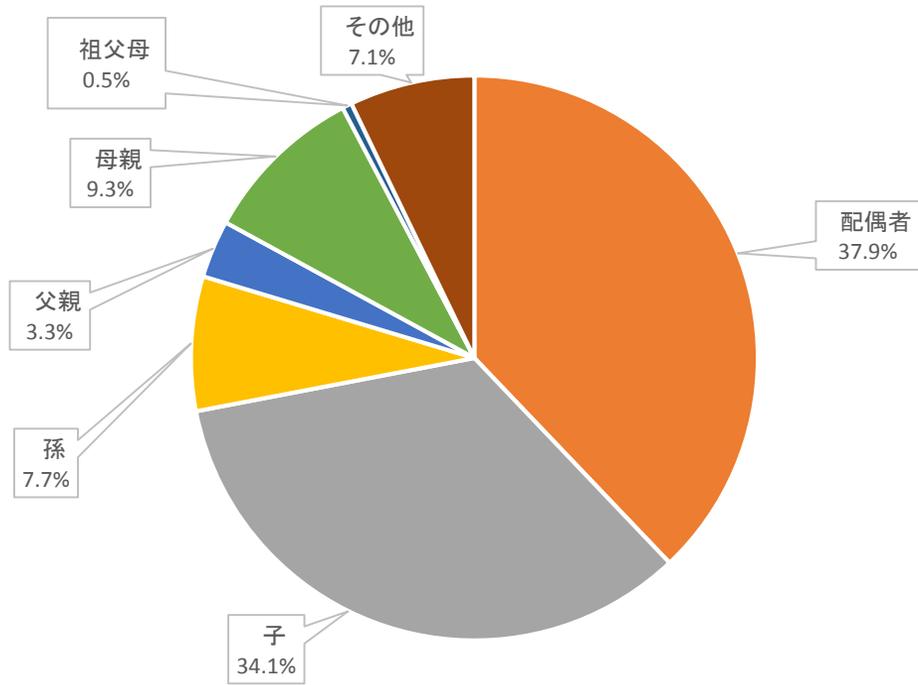
「きぼう号」を利用したことがない方



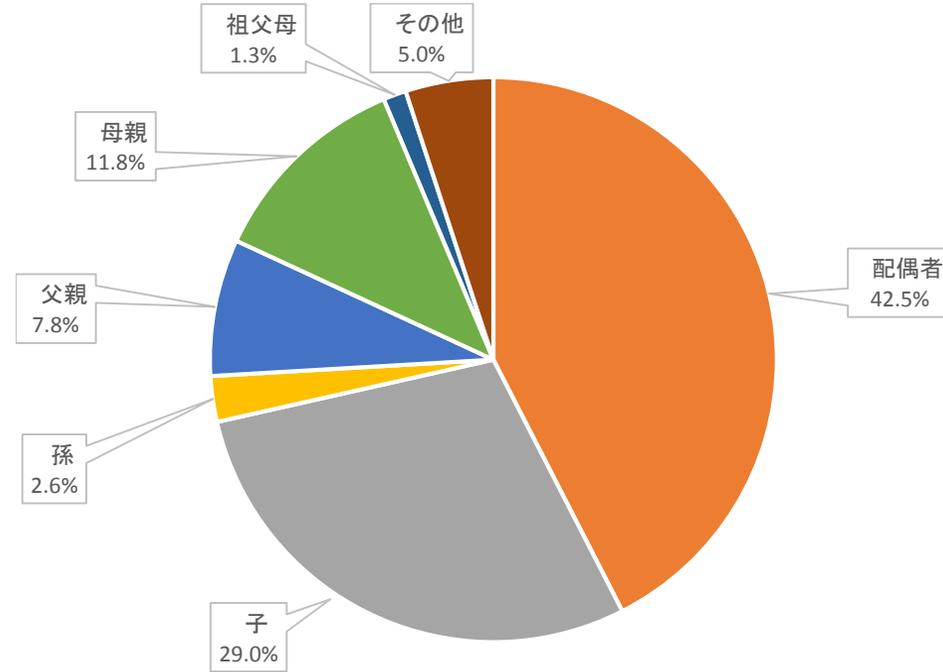
「きぼう号」を利用したことがある方の回答で若干1人暮らしの方が多くなっているが、概ね利用者とそれ以外とで差は無い。

問4. 同居されている家族についてお答えください。(該当するものすべてにチェックしてください。)

「きぼう号」を利用したことがある方



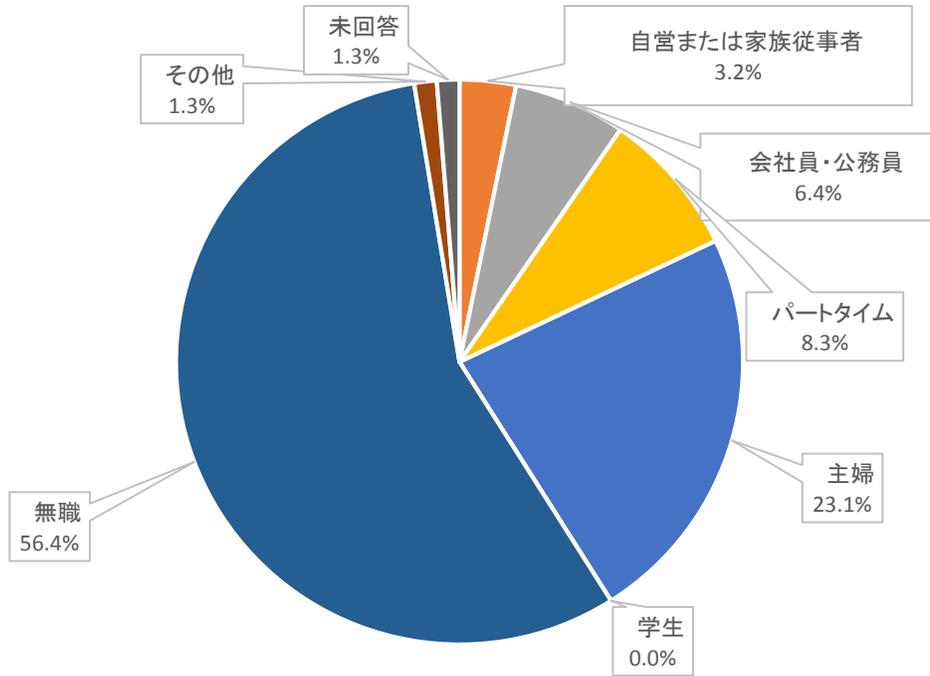
「きぼう号」を利用したことがない方



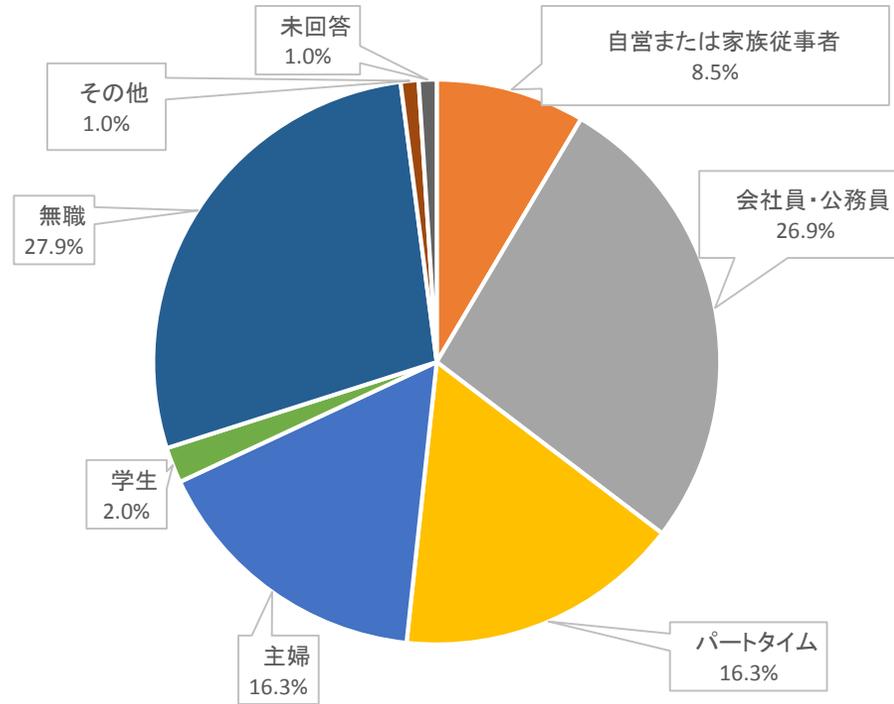
概ね利用者とそれ以外とで差は無い。

問5. ご職業をお答えください。

「きぼう号」を利用したことがある方



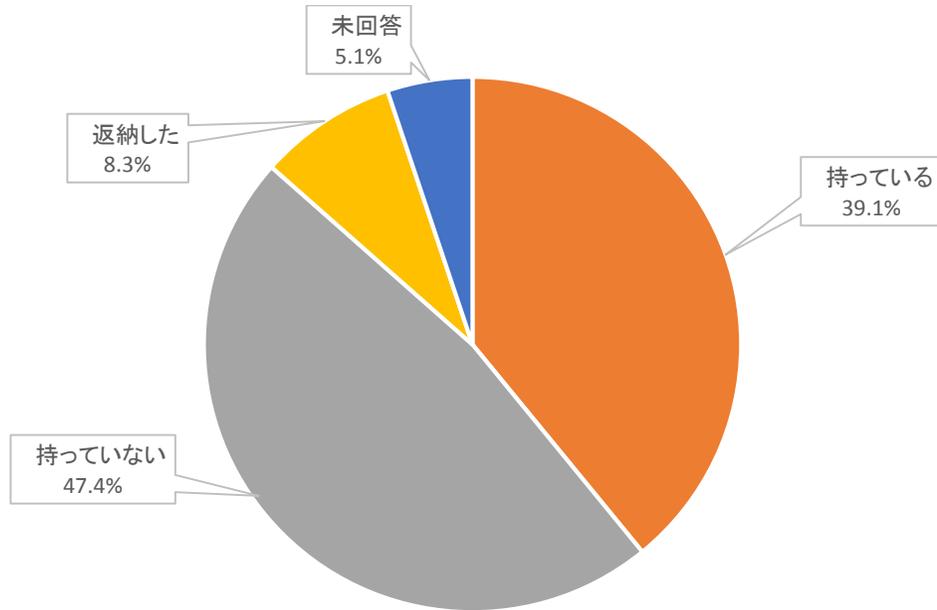
「きぼう号」を利用したことがない方



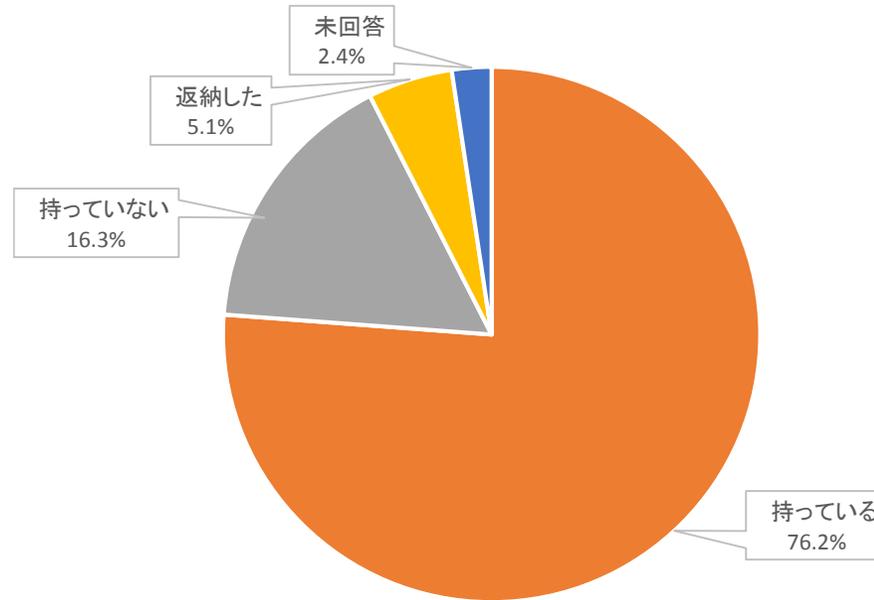
「きぼう号」を利用したことがある方の回答で無職と主婦という回答が全体の約80%を占めている。

問6. 運転免許証(普通免許)の有無をお答えください。

「きぼう号」を利用したことがある方



「きぼう号」を利用したことがない方



「きぼう号」を利用したことがない方が76.2%の免許取得率に比べ「きぼう号」を利用したある方の39.1%と約2倍の差がある。

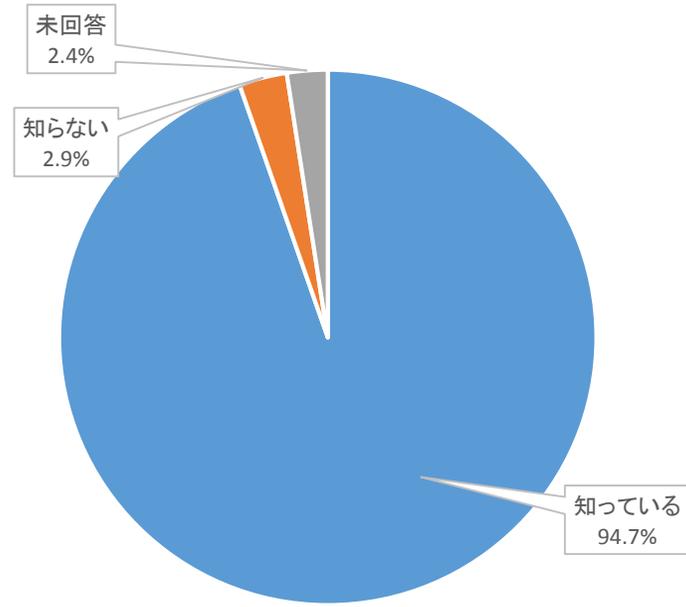
問7. お住まいの地域をお教えてください。

居住地域	「きぼう号」を	
	利用したことがある	利用したことが無い
秋吉	2	
曙町	1	2
旭北町		5
旭南町	2	
有井		3
池尻	1	4
池田	9	5
礪野	1	1
礪野北町	3	1
礪野新町	1	1
礪野町	1	3
礪野東町		1
礪野南町		1
市場	16	20
出	4	3
今里町	1	3
内本町		2
永和町	1	3
大谷	4	17
大中	1	9
大中東町		2
大中南町	2	5

居住地域	「きぼう号」を	
	利用したことがある	利用したことが無い
大東町	1	3
岡崎		1
奥田	6	3
勝目		1
春日町	3	3
片塩町		2
甘田町		4
北片塩町	2	2
北本町	2	3
蔵之宮町	2	9
幸町	3	12
栄町	1	2
三和町	3	5
材木町	1	3
東雲町		2
昭和町	2	18
神楽	4	4
菅原町	1	
曾大根	9	5
田井	1	5
田井新町	5	2
高砂町		2

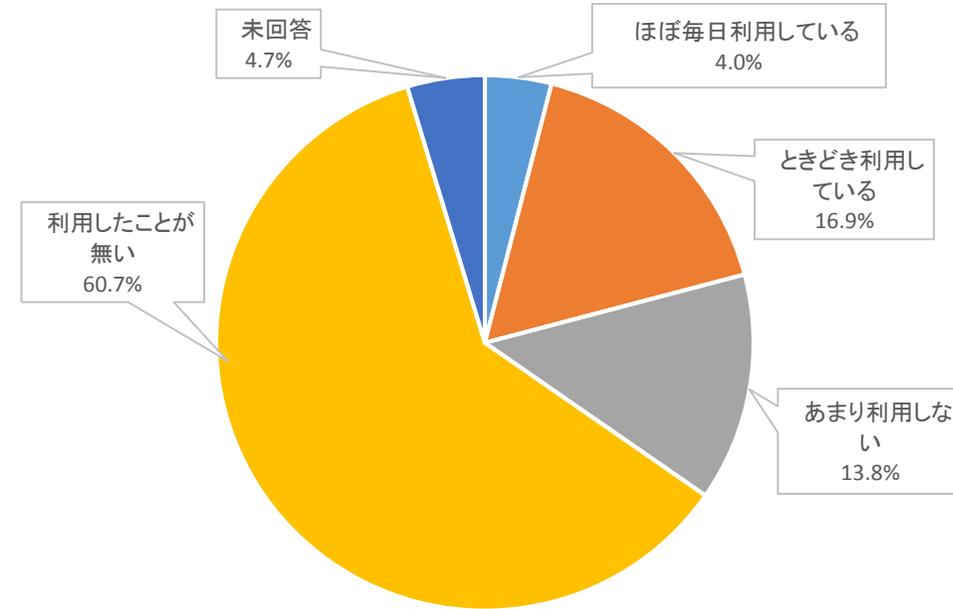
居住地域	「きぼう号」を	
	利用したことがある	利用したことが無い
高田		3
築山	3	19
土庫	2	7
中今里町	2	3
中三倉堂	2	7
西坊城	4	7
西町		2
西三倉堂町	2	7
根成柿	16	13
野口	4	10
東中	3	7
東三倉堂町	4	7
日之出町	1	3
日之出東本町	1	3
本郷町	2	2
松塚	2	1
南今里町		2
南本町	1	1
吉井	2	2
市外	6	
未回答	3	6
合計	77	139

問8. あなたは大和高田市にコミュニティバス(「きぼう号」)があることはご存知ですか。



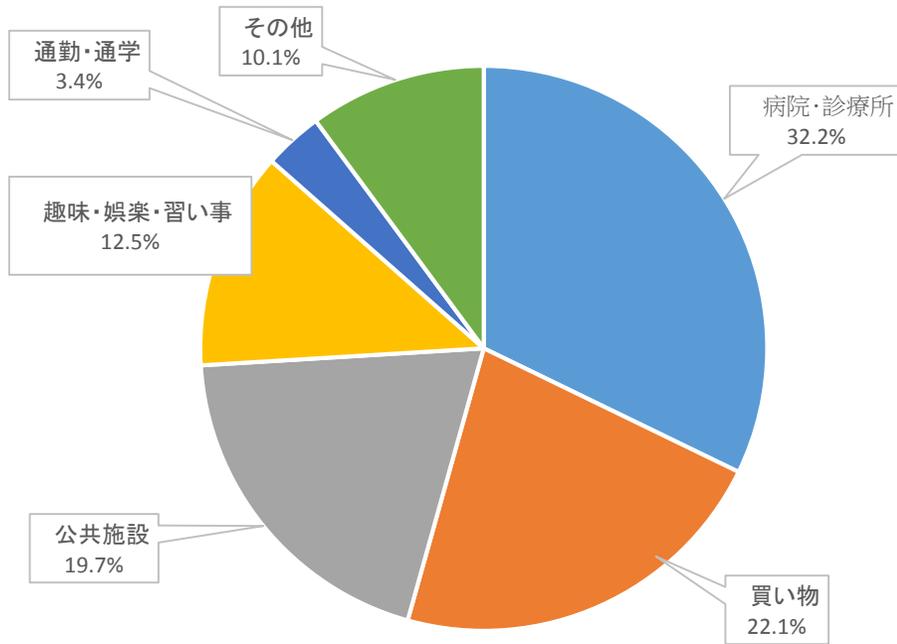
9割以上の方が「きぼう号」についてあることは認識していただいている。

問9. あなたは「きぼう号」を利用したことがありますか。



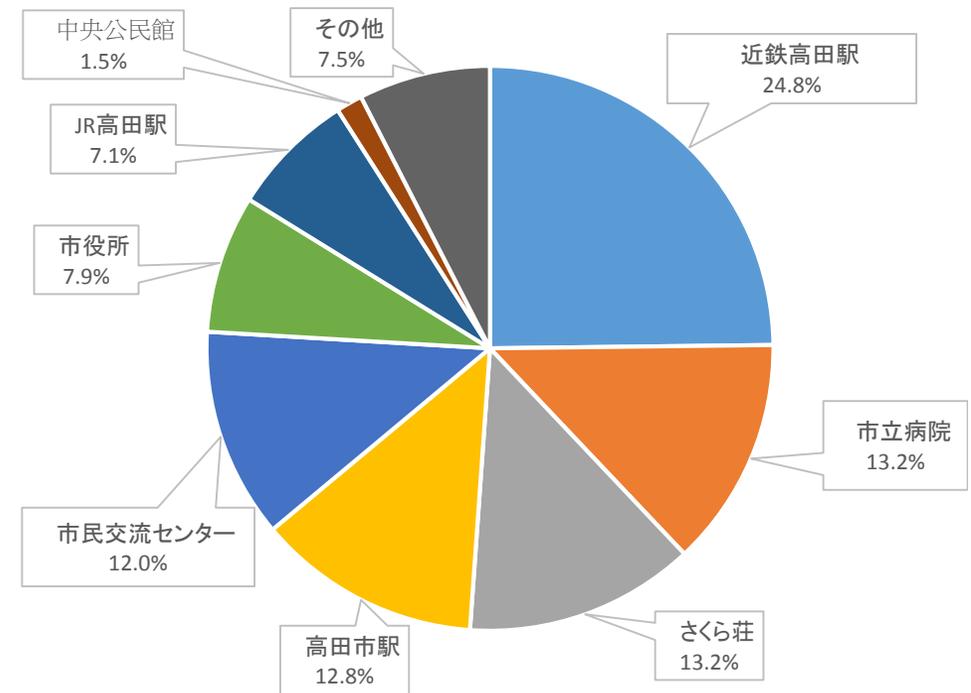
約6割の方が「きぼう号」を利用したことが無く、4%の方がほぼ毎日利用している。

問10. 「きぼう号」をどのような目的で利用されることが多いですか。



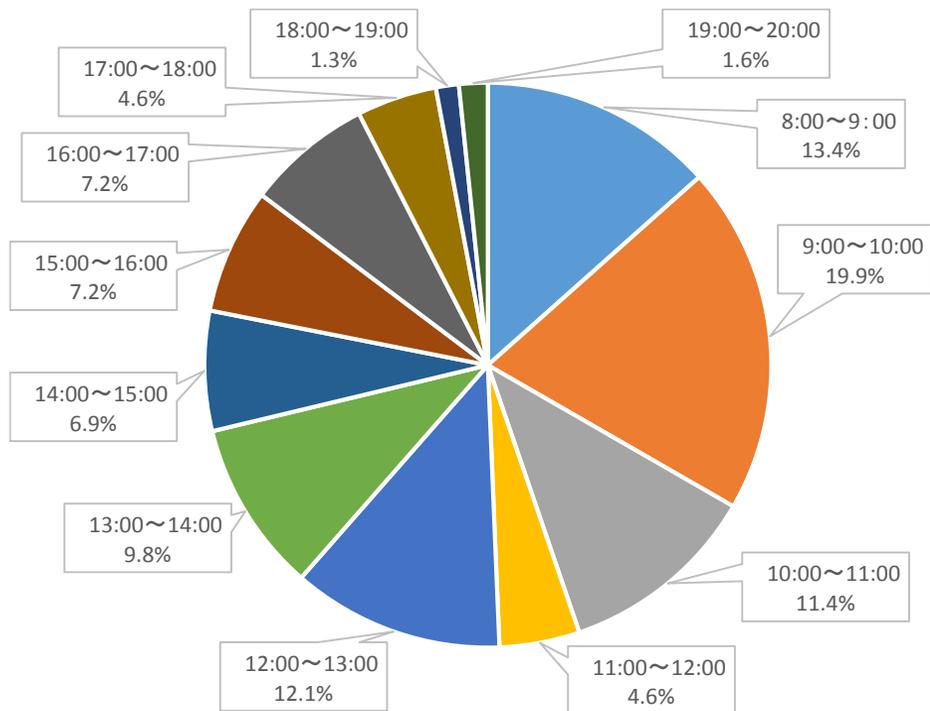
病院・診療所への利用が約3割、買い物・公共施設への利用がそれぞれ約2割となっている。

問11. 「きぼう号」を利用される場合、主に降車するバス停はどちらですか。



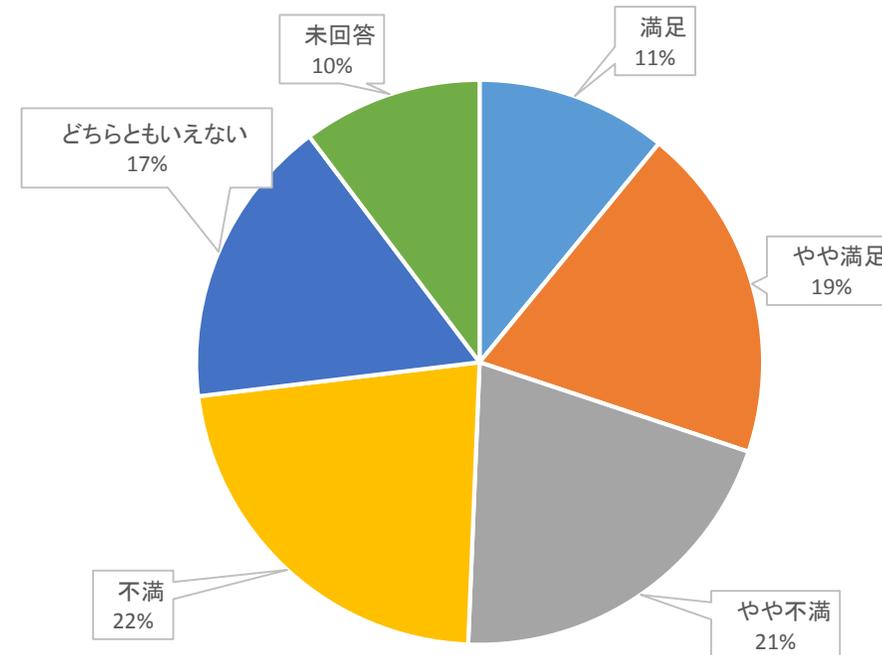
近鉄高田駅が24.8%と最も多く、他の鉄道駅も合わせると4割以上の方が鉄道関係の停留所で降車している。

問12. あなたが、「きぼう号」を主に乗車する時間帯はどの時間帯ですか。(複数選択可)



午前9時～10時の枠が最も利用が多く、12時(始発から4時間)までの間で約半数が利用している。

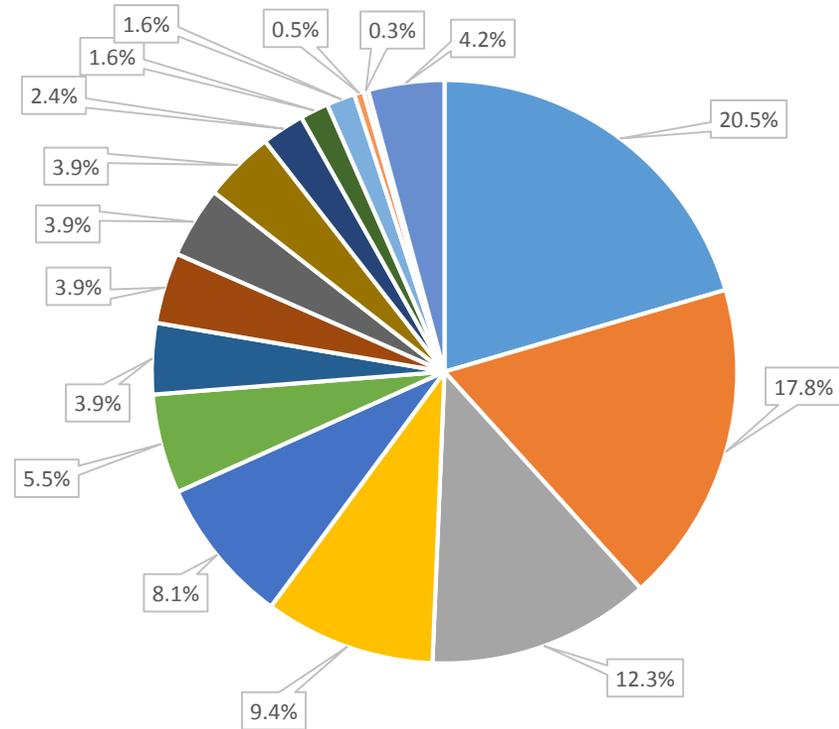
問13. 「きぼう号」の運行について満足度をお聞かせください。



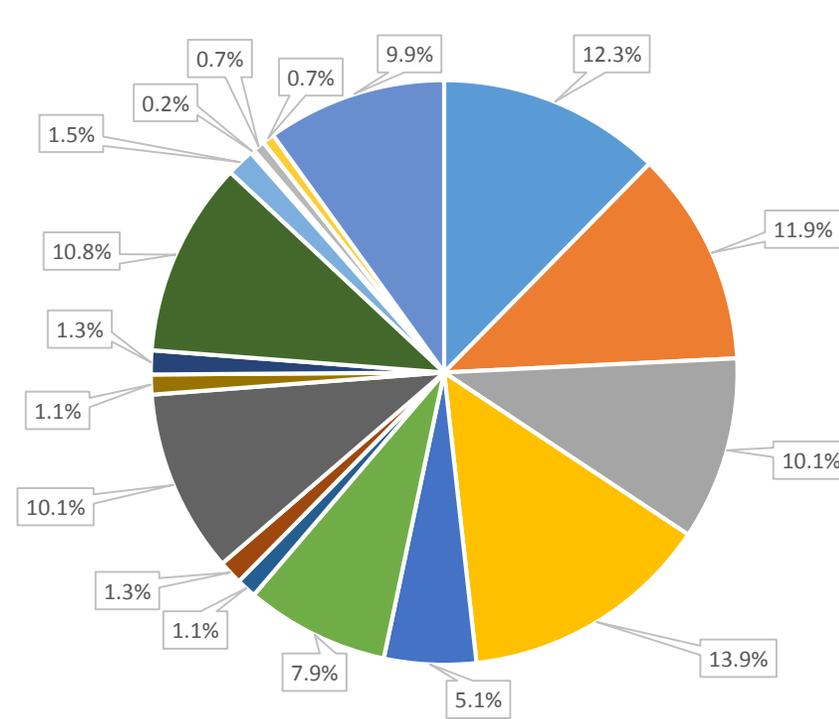
満足11%に対し、不満が22%と2倍になっている。

問14. 「きぼう号」に不満を感じることはありませんでしたら、あてはまるものを3つまで選び、チェックしてください。

「きぼう号」を利用したことがある方



「きぼう号」を利用したことがない方



- 利用したい時間帯にバスがない
- 路線がわかりにくい
- バスの段差で乗り降りしにくい
- 始発時刻が遅い
- 終発時刻が早い
- 運賃が高い
- バスの運行本数が少ない
- 時刻表・路線図が見づらい
- バスの乗り継ぎが不便
- 鉄道との乗り継ぎが悪い
- バスの乗務員の対応が悪い
- その他
- 目的地まで時間がかかる
- 行きたい場所に運行していない
- 近くにバス停がない
- バス停の場所がわかりにくい
- 運賃の支払い方法がわかりにくい

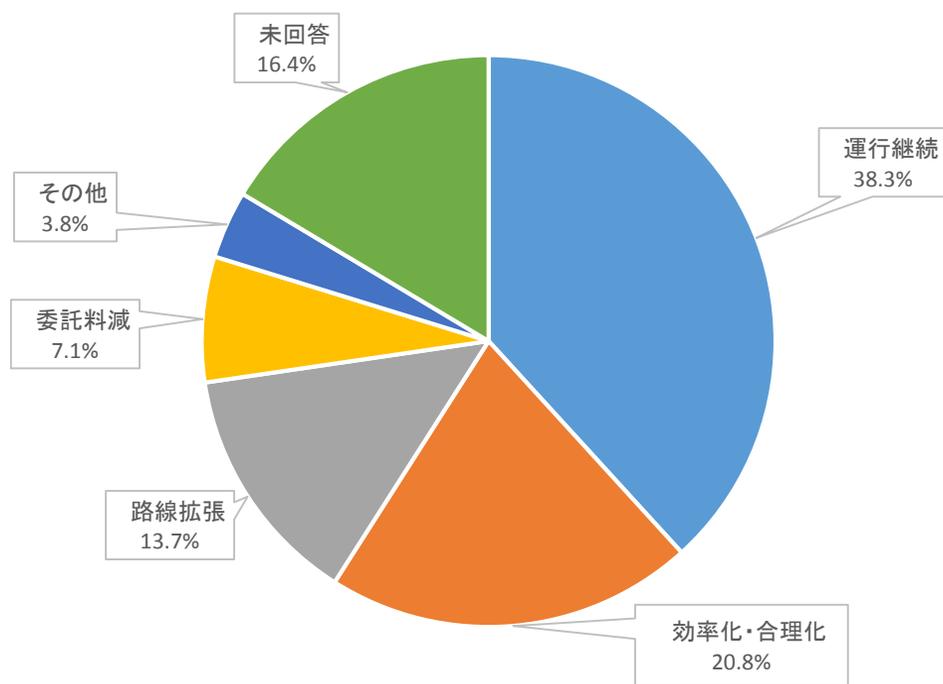
意見の多くが利用するのにバスが無い(便数が少ない)ため、利用できないといった内容になっている。

3路線(6系統)で1日の走行総距離が371.7kmとなっており、1系統3便が1日に運行できる限界である。要望に答えるには、増便もしくは路線縮小が必要になるが、増便には経費が増え、路線縮小はこの度、公共交通空白地に路線を拡大したことにより、今まで利用できなかった方が利用できるようになったという現状があるため、安易に縮小しがたい状況である。

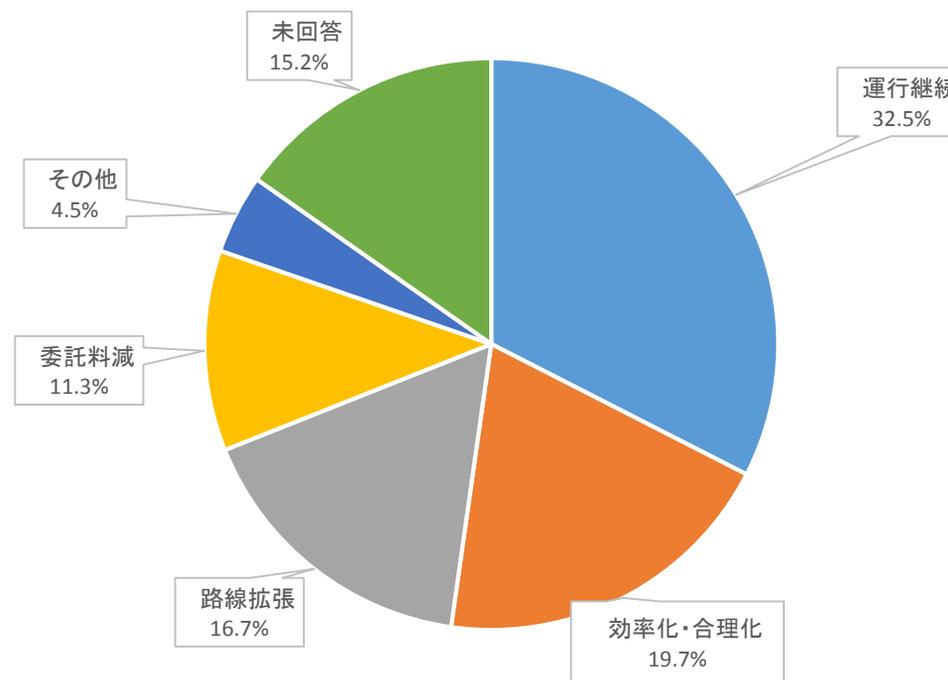
問15. 「きぼう号」の運行には、利用者から頂く運賃(直接運行事業者の収入)以外に運行事業者である奈良交通株式会社に支払う委託料が必要となります。(年間、約5,300万円{平成28年10月1日現在})

これは、コミュニティバスによる市民の皆様の大切な移動のための経費であります。今後の運行についての考えをお答えください。

「きぼう号」を利用したことがある方



「きぼう号」を利用したことがない方



「きぼう号」を利用したことがある方もない方も意見の比率に大きな隔たりは無い。

問13では「きぼう号」の運行に対し満足より不満がある比率が高く、問14では「きぼう号」を利用したことがある方の意見で、利用するのにバスが無い(便数が少ない)といった意見が多いにも関わらず、「運行継続」や「効率化・合理化」と回答している方の割合が高い。

問16. 最後にコミュニティバス(きぼう号)に関するご意見、ご要望等ありましたらご記入ください。

- ・「きぼう号」を利用したことがある方からのご意見、ご要望等は合計86件ありました。
その中で多かった意見は、問14のでもそうでしたが、利用するのにバスが無い(便数が少ない)といった内容のものでした。
頂いたご意見、ご要望等よりいくつかの意見を抜粋しました。

- ・行きは乗れても帰りのバスがないので困る。
- ・もっとたくさん時間帯を増やしてほしいです。
- ・使い勝手が悪い・行きはバスで行けても帰りのバスが無い・運転手さんはとても親切です。
- ・運行本数が少ない。
- ・路線が変わってから電車の乗り継ぎや停まってほしい所のバスの本数が少なかった。
- ・乗降場所を特定せずに手を上げて乗れたら助かります。降りるところも目的地近くで降ろしてもらえると助かります。
- ・目的地まで時間がかかりすぎるのでバス停が多すぎるのもどうなのかなあと思います。
- ・ほぼ時刻表より遅れてくることが多いので難しいとは思いますが、遅れないように来てほしいです。
- ・バスが老朽化したもので座席も少なく混むときは母子の人たちは大変。
- ・出来れば月曜日も運行して頂きたいと思います。
- ・路線図が見づらい
- ・運賃料無料は良くない。
- ・バスが運行する道の幅を広げないと車が渋滞してしまいます。
- ・今のルートは乗り換えをしなければいけないので、とても不便です。
- ・運行時間を増やしてほしい。
- ・南部線が便利になってありがたく思います。
- ・永遠に続けてほしい。

- ・「きぼう号」を利用したことがない方からのご意見、ご要望等は合計119件ありました。その中で多かった意見は、「きぼう号」の広報(PR)不足と運行経費に関するものでした。頂いたご意見、ご要望等よりいくつかの意見を抜粋しました。

- ・70歳以上の方が免許返納後大事な足となるバスなのでもう少しわかりやすく利用者が増えるよう広報を強化して欲しい。
- ・皆が利用して良いことをポスターなどで周知させてほしい。
- ・すごくいい取組だと思いますが、PRが目立たなくて知らない人が多いように思う。
- ・委託するのではなく、市が自身で運営したらどうですか。バスは市独自で購入し、運転手はバス会社の退職者を雇用するとコストも安くなると思います。
- ・コミュニティバスに5,300万も使っているなんてびっくり。このようなものはなくして、必要なタクシーを半額にする等もっと税金を有意義に使ってほしい。
- ・車体をもっと小型化し経費をもっと抑えてはどうか。
- ・どの時間、経路など統計をとってもらい必要なところに必要な時間にして最低限にしてもらいたい。高齢者も大切だが資金を子育てにもっと使って欲しい。
- ・コミュニティバスを市が約5,300万円も負担するなら高田市のすべての所に運行してほしい。私たちの地域には来ません。
- ・バスの小型化、定刻運行より予約運行のほうが家の近くまで行き交通弱者のためになるのでは？
- ・本数が少ないため、利用する機会がない。
- ・近鉄高田市駅から近鉄高田駅までの直行バスを増やしてほしい
- ・車で移動する事が多いのでコミュニティバスを利用する機会が無いですが、運賃をもう少し上げてみればよろしいのでは？
- ・奈良県は大阪にくらべて大変交通が不便なので、もっと路線の整備と道路を拡張してほしいです。
- ・いつ、どこを走行しているのか全くわからない。