

1-1 バス利用者アンケート調査の実施

1-1-1 調査概要

(1) 目的

本調査は、令和3年7月からの北谷町コミュニティバス（デマンド型）の利用特性や、運行サービスの満足度、期待される波及効果などを把握するために実施した。

(2) 実施日時

実施日 : 令和3年11月8日（月）～令和3年11月21日（日）（14日間）
令和4年 1月31日（月）～令和4年2月13日（日）（14日間）

(3) 調査対象

対象者 : 北谷町コミュニティバス（デマンド型）利用者
目標サンプル数：各回 100 サンプル以上

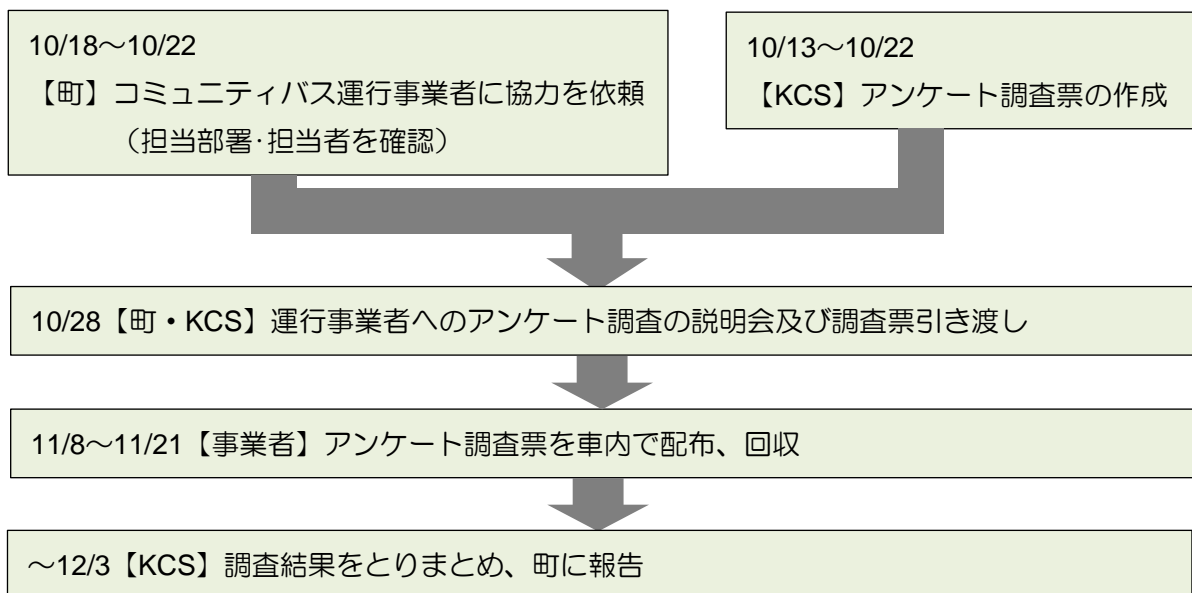
(4) 調査実施方法

調査実施方法：運転手が車内において、乗車時に利用者に調査票を配布、降車時に回収。

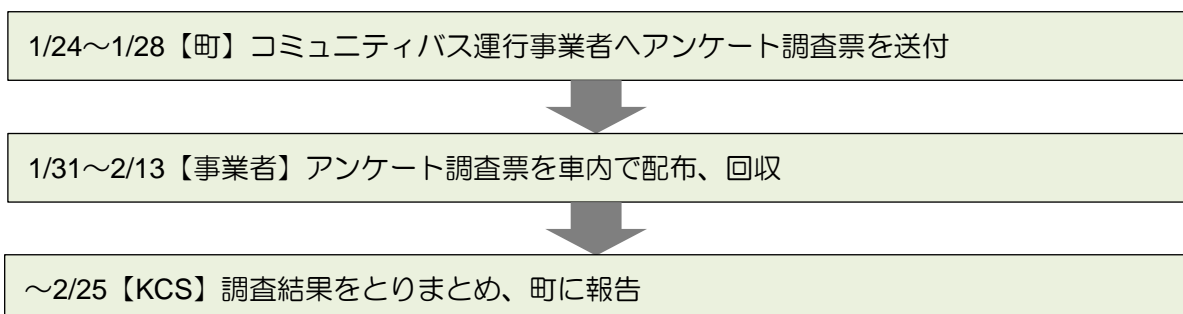
(5) 調査の流れ等

調査実施にあたり、北谷町よりコミュニティバスを委託運行している事業者に対して調査協力要請を行い、KCSがアンケート調査票を作成した後、町から事業者へアンケート調査票を提供し、事業者が利用者アンケートを実施する。

11月調査



1月調査



1-1-2 調査票の作成

調査目的を踏まえ、以下の把握項目を設定した。具体の調査票については、次ページ以降に掲載している。

表 2-3.バス利用者アンケート調査の把握項目と設問内容

把握項目	設問内容
①属性	<ul style="list-style-type: none">• 性別• 年代• 居住地• 運転免許証の保有の有無
②当日の利用状況	<ul style="list-style-type: none">• 利用目的• 目的地• 利用運賃
③デマンド型の評価	<ul style="list-style-type: none">• 利用サービスの満足度 (予約方法・運行時間帯・定時性・運賃)• 要望等
④デマンド型切り替えによる変化	<ul style="list-style-type: none">• デマンド型で便利になった点• デマンド型で不便になった点• 外出回数の変化
⑤運賃について	<ul style="list-style-type: none">• 1回あたりの支払意思額• 1日あたりの支払意思額
⑥将来の外出の不安	<ul style="list-style-type: none">• 将来の外出の不安

北谷町コミュニティバス利用者アンケート調査票

問 1 : あなた（回答者）自身についてお聞きします。（該当番号に○をつける）

(1) 性別	1. 男性	2. 女性	3. 答えたくない		
(2) 年齢	1. 10歳代	2. 20歳代	3. 30歳代	4. 40歳代	
	5. 50歳代	6. 60歳代	7. 70歳代	8. 80歳以上	
(3) 住所	1. 上勢	2. 桃原	3. 栄口	4. 桑江	5. 北玉
	6. 宇地原	7. 北前	8. 宮城	9. 砂辺	10. 美浜
	11. 謝苅	12. 北谷町外（			市・町・村）
(4) 自動車運転免許	1. 持っている	2. 持っていない	3. 返納（失効）した		

問 2 : 今回の利用について教えてください。（いくつでも○）

(1) 利用目的	1. 買い物	2. 通院	3. 公共施設利用
	4. 通勤・通学	5. 習いごと・趣味等	6. 金融機関利用
	7. その他（		
(2) 目的地（役場など具体的な立ち寄り先教えてください）			
(3) 利用運賃	1. 100円	2. 200円	

問 3 : デマンド型バスの評価をお聞かせください。（1つに○）

(1) デマンド型バスの予約方法	1. 満足	2. やや満足	3. やや不満
	4. 不満	5. どちらでもない	
(2) デマンド型バスの運行時間帯	1. 満足	2. やや満足	3. やや不満
	4. 不満	5. どちらでもない	
(3) デマンド型バスの定時性（時間通りの運行）	1. 満足	2. やや満足	3. やや不満
	4. 不満	5. どちらでもない	
(4) デマンド型バスの運賃	1. 満足	2. やや満足	3. やや不満
	4. 不満	5. どちらでもない	

(5) デマンド型バスへの要望やご意見等ありましたら、お聞かせください。

裏面につづく→

問 4：コミュニティバスの路線型からデマンド型への切り替えによる変化についてお聞かせください。

<p>(1)今回の移動において、デマンド型に切り替わる前は、主にどのように移動していましたか。(一つに○)</p>	<p>1. 路線型のコミュニティバス (C-BUS) 2. 路線バス 3. タクシー 4. 自分で運転 5. 家族等の送迎 6. 徒歩 7. 自転車・オートバイ 8. 移動してなかった 9. その他 <input type="text"/></p>
<p>(2)デマンド型への切り替えにより便利になった点を教えてください。(いくつでも○)</p>	<p>1. バス停が近くなった 2. 便数が増え、予定を立てやすくなった 3. 目的地に早く着くようになった 4. 特になし 5. その他 <input type="text"/></p>
<p>(3)デマンド型への切り替えにより不便になった点を教えてください。(いくつでも○)</p>	<p>1. 予約が面倒になった 2. 目的地に着く時間が読めなくなった 3. 早めに予約しないと利用できなくなった 4. 特になし 5. その他 <input type="text"/></p>
<p>(4)デマンド型に変わったことで、外出回数に変化はありましたか。 (1つに○と日数を記入)</p>	<p>1. 増えた (週 日から週 日へ増えた) 2. 減った (週 日から週 日へ減った) 3. 変わらない (週 日のまま)</p>

問 5：デマンド型バスの運賃についてお聞きします。

<p>(1)1 回乗車あたりいくらまでなら、支払ってもよいと思いますか。</p>	<p>円まで</p>
<p>(2)1 日あたりいくらまでなら、支払ってもよいと思いますか。</p>	<p>円まで</p>

問 6：将来の外出に対する不安についてお聞きします。

<p>(1)将来の外出について不安に感じることはありますか？ (あてはまる番号すべてに○)</p>	<p>1. クルマを運転しなくなり外出が不便になる 2. 路線バスの便数が減って不便になる 3. 送迎してくれる人がいなくなる 4. 家族や知人の送迎で忙しくなる 5. いまのところ特に不安はない 6. その他 ()</p>
---	--

ご協力ありがとうございました。

調査票は 2 つ折りにして回収箱に投函または運転手に提出してください。

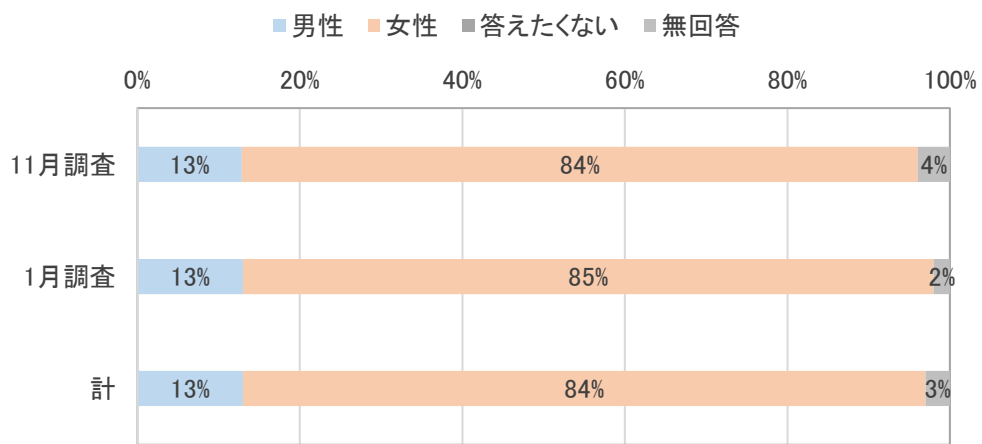
1-1-3集計結果

調査実施の結果、11月8日（月）～21日（日）の2週間で79票を回収した。また、1月31日（月）～2月13日（日）の2週間で46票を回収しており、2回の調査で計125票を回収している。

（1）属性

1）性別

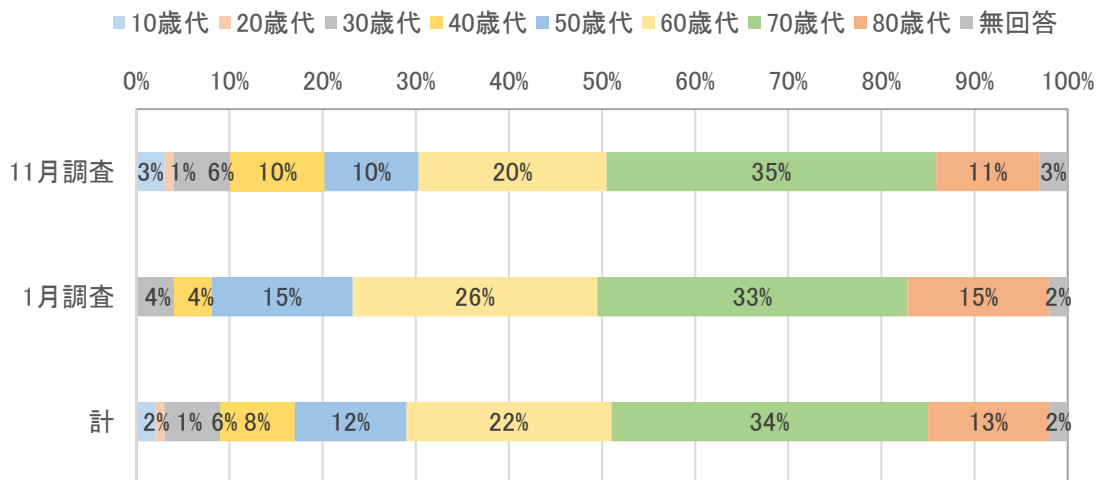
●女性の割合が84%と非常に高くなっている。



回答者の性別

2）年代

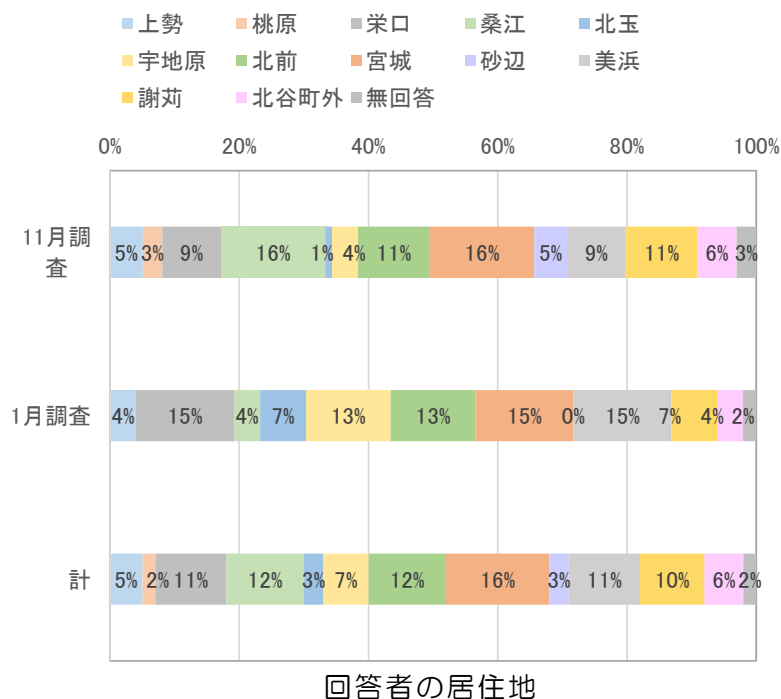
●70歳代の利用が34%と多く、60歳代以上が全体の69%を占めている。



回答者の年代

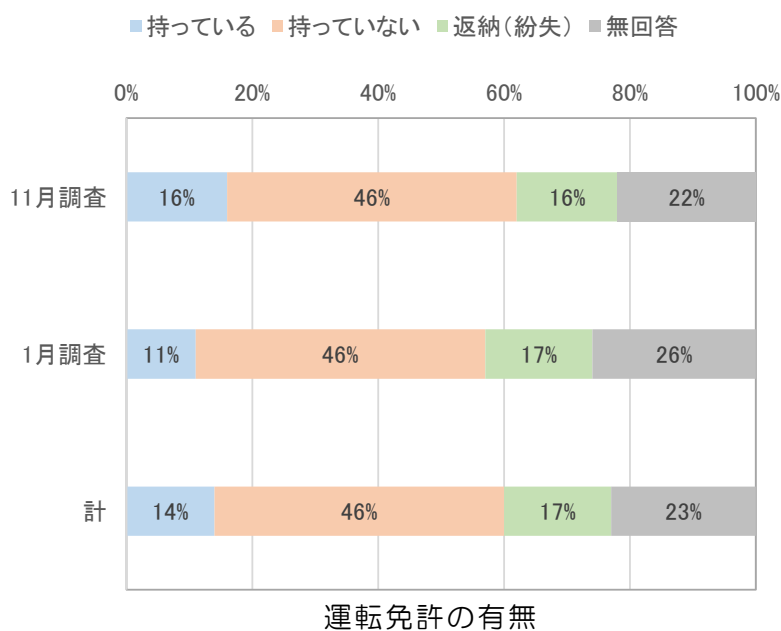
3) 住所

●回答者の居住地は宮城地区 16%、北前地区が 12%、栄口地区、美浜地区が 11%と多い。



4) 運転免許の有無

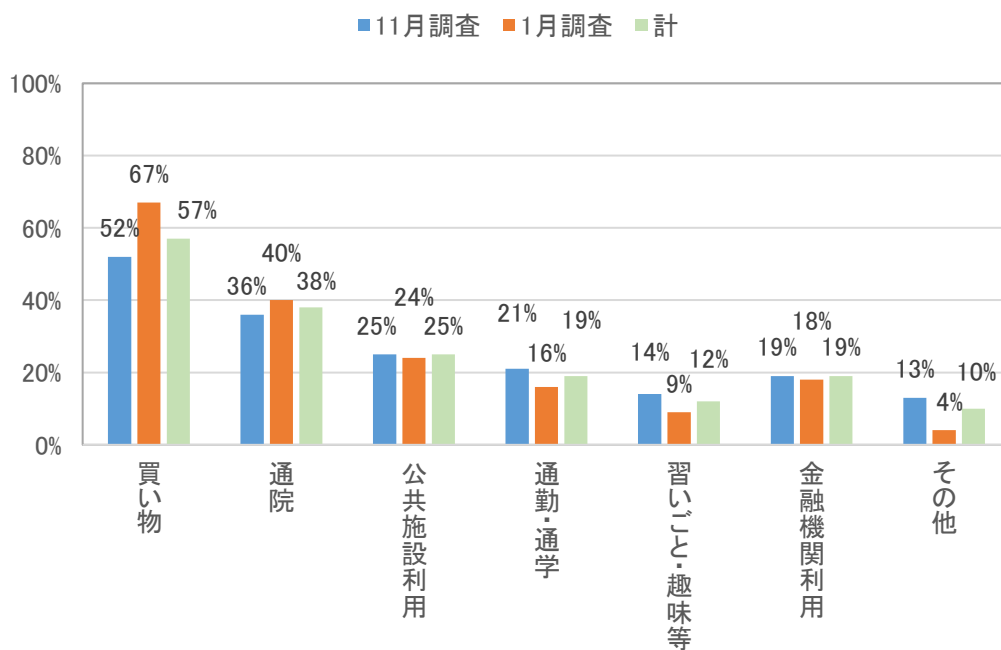
●運転免許を持っている方は 14%と少なく、持っていない方が 46%、返納が 17%と車を運転できない方の利用が多い。



(2) 今回の利用状況

1) 利用目的

- 利用目的は買い物が57%と多く、次いで通院38%、公共施設利用25%の順に多い。
- 11月調査と1月調査を比較すると、買い物割合が52%から67%へと大きく増加している一方で、通勤通学利用、習い事・趣味等の利用が減少している。



利用目的（複数回答）

2) 目的地

● 具体の目的地としては、「北谷町役場」があわせて24票と多く、その他では「サンエーハンビータウン」、「イオン」の商業施設までの利用が多い。

11月調査結果

行先	回答数
北谷町役場	16
サンエーハンビータウン	7
イオン	7
病院	6
ニライセンター	5
かねひで	3
JA	3
アメリカンビレッジ	2
トウマ整形	2
北上中央病院	2
図書館	2
北谷高校	2
沖縄銀行	2

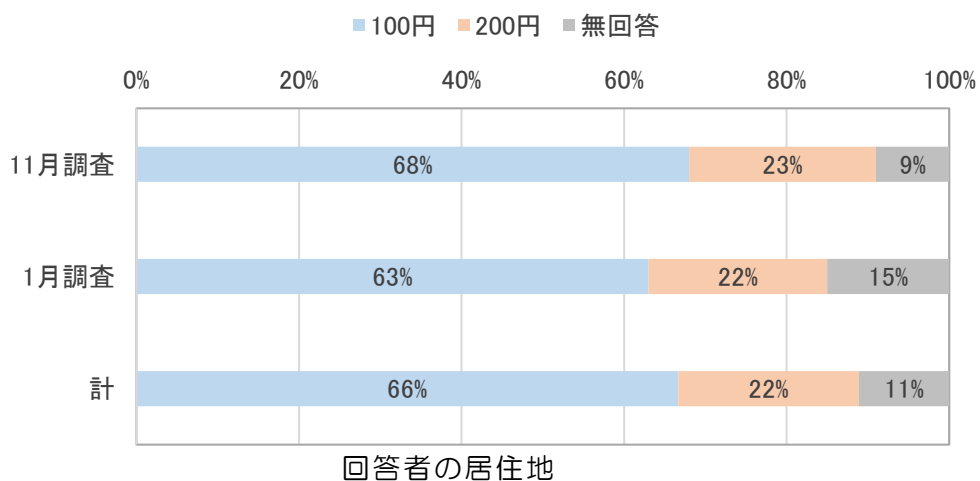
1月調査結果

行先	回答数
北谷町役場	8
サンエーハンビータウン	8
イオン	7
病院	4
ニライセンター	3
北谷スポーツセンター	2
ジミー	2

回答が2件以上を表示

3) 利用運賃

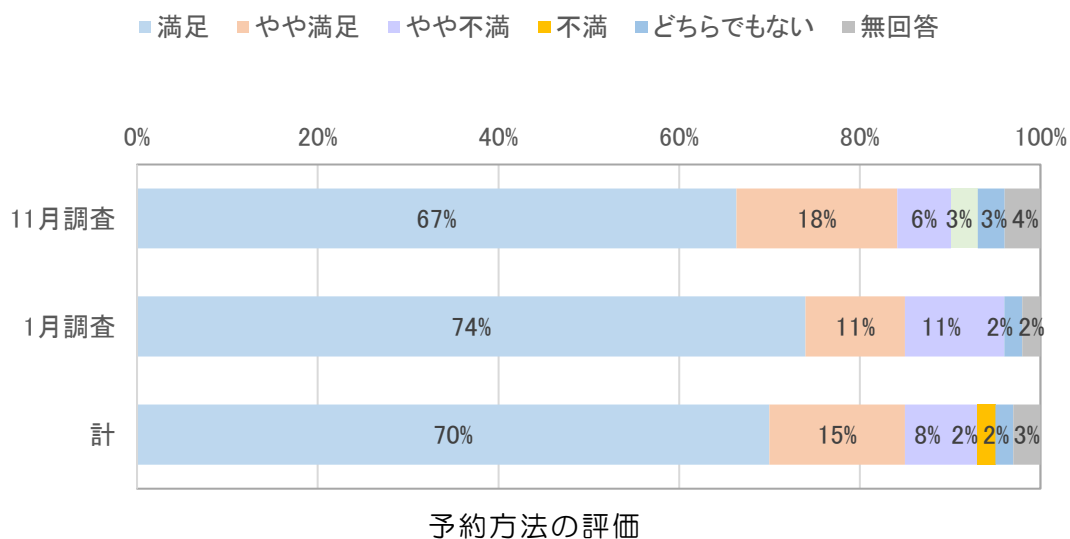
●約7割が「100円」で利用している。



(3) デマンド型の評価

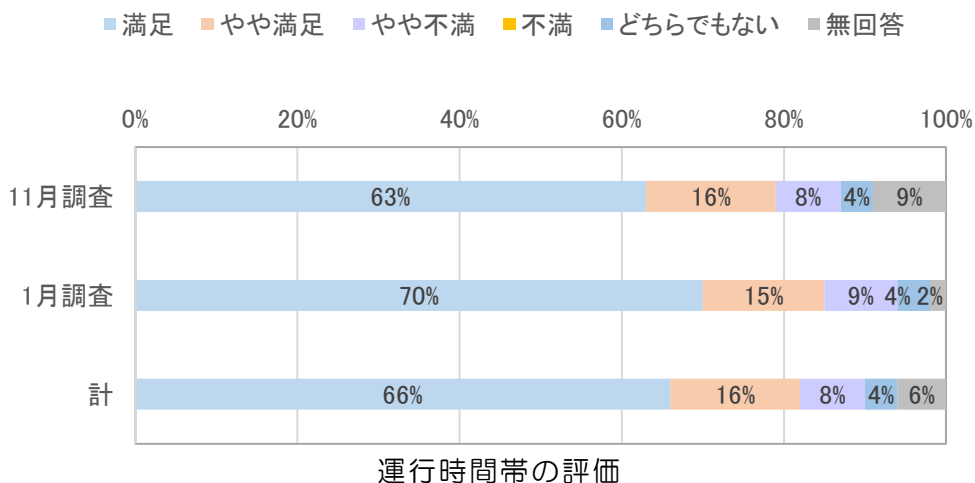
1) 予約方法

●予約方法については70%の方が「満足」、15%の方が「やや満足」と回答しており、概ね満足している方が多い。



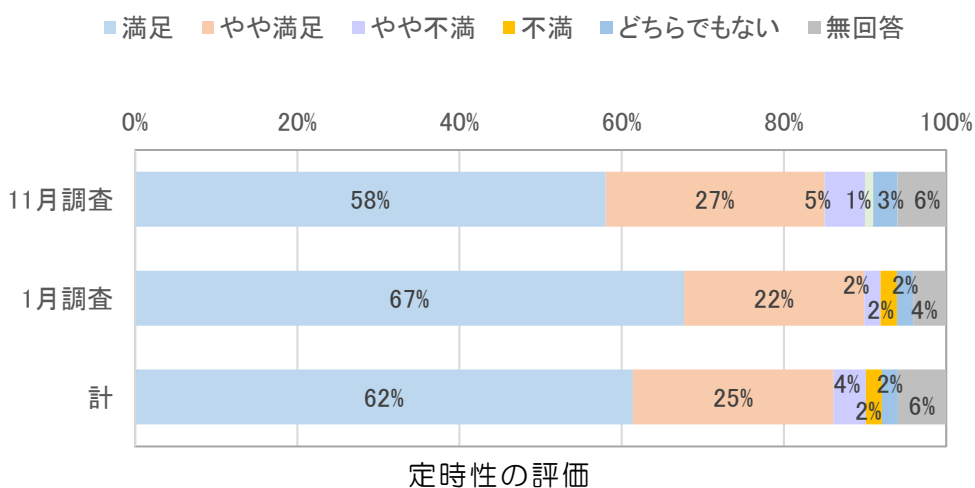
2) 運行時間帯

●予約方法については66%の方が「満足」、16%の方が「やや満足」と回答しており、概ね満足している方が多い。



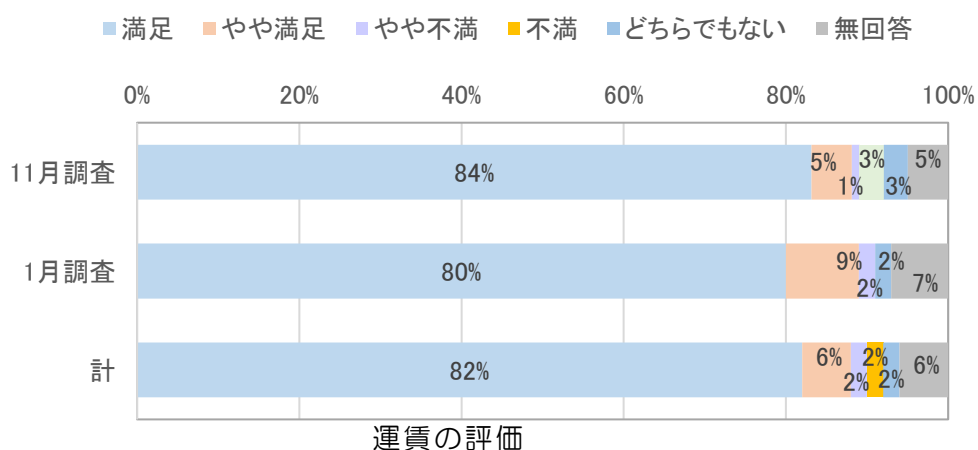
3) 定時性

●定時性については62%の方が「満足」、25%の方が「やや満足」と回答しており、概ね満足している方が多い。
●満足と回答した方の割合は、11月調査の58%から1月調査は67%へと増加している。



4) 運賃

- 運賃については82%の方が「満足」と回答しており、ほとんどの方に満足していただいている。
- 自由意見では「デマンドへ感謝」、「運行継続を希望」など好意的に意見が14件と多くあげられている。
- 要望として「30分おきの予約の改善」、「OKICAの導入」、「回数券の導入」、「他市町村への接続」などの要望があげられている。
- 反対、問題指摘に関する意見は少なく「切替前が良かった」という回答は1件のみであり、要望は多くあげられているものの、デマンド化については概ね受け入れられている状況である。



5) デマンド型への要望等

11月調査結果

【好意的な意見（14件）】

- デマンドバスへ感謝（桑江(2)、宇地原、宮城、砂辺、美浜、謝苅、7件）
- 運行継続を希望（桃原、桑江(2)、北前、宮城、謝苅、宮城、5件）
- 今後更に利用したい（美浜）
- 現状維持で満足（謝苅）

【改善要望等（21件）】

- 30分おきの予約を止めてほしい（桑江、砂辺、2件）
- 予約時間の間隔を短くしてほしい（桑江）
- ネット予約を可能にしてほしい（栄口、宮城、2件）
- OKIKA を使えると良い（桑江、謝苅、2件）
- 回数券を導入してほしい（桑江(2)、宮城(2)、4件）
- 町内者・外者で運賃に差を付けてほしい（桑江）
- 運転免許返納者への運賃優遇、最終便の延長、年末・年始の運行希望（桑江）
- 他市町村との接続（宮城(2)、2件）
- 最終便を30分～60分遅いのを増やしてほしい（北谷町外）
- 時間帯で台数を増やしてほしい（利用出来ない時がある）（砂辺）
- 通勤（朝）で利用出来たら良い（栄口）
- バス停の自由化（謝苅）
- バス停を増やしてほしい（宮城）
- 予約無しでも席に空きがあれば乗せてほしい（謝苅）

【問題点・反対意見（3件）】

- 切り替え前のほうが良かった（美浜）
- 安全確認・運転のお願い(危険を感じた事がある)（栄口）
- 予約が面倒（美浜）

1月調査結果

【好意的な意見（9件）】

- デマンドバスへ感謝（宇地原(2)、上勢、謝苅、北玉、北前(2)、宮城、8件）

- とても便利でよく使わせてもらってます。運転免許きりかえ中で車を持つ前の間の期間、足がないので重いものを持つ買い物などとても役に立ってます。（北谷町外、1件）

【改善要望等（7件）】

- もう少し遅い時間まで運行しているとありがたいです。（宇地原、栄口、2件）
- 帰り道ならバス停以外の場所での乗り降りができればいいなと思います。（桑江）
- 他市町村との接続。（美浜、1件）
- 予約をもっとスムーズに進めてほしい。（宮城、1件）
- 免許返納者の料金を50円にしてほしい。回数券等の割引も希望。（宮城、1件）
- 電話した時メモ書きを複唱しているようだが入力を間違えると意味がない。入力してから複唱確認してほしい。間違っていないか心配です。（宮城、1件）

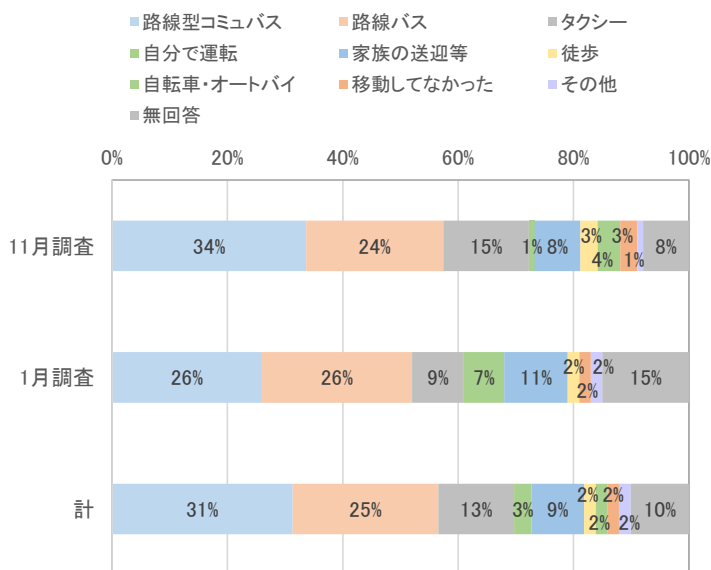
【その他（2件）】

- まだ慣れてないので良さ、改善すべき点がわからない。（美浜）
- 人生がバラ色幸せ（北前）

(4) デマンド型への切り替えによる変化

1) 切り替え前の移動手段

●切り替え前の移動手段としては、「路線型コミュニティバス」が31%、「路線バス」が25%と多く、その他にも「タクシー」が13%を占めるなど公共交通機関からの転換が多い。



切り替え前の移動手段

2) 切り替えで便利になった点

●便利になった点として、「目的地に早く着くようになった」が69%と多い。

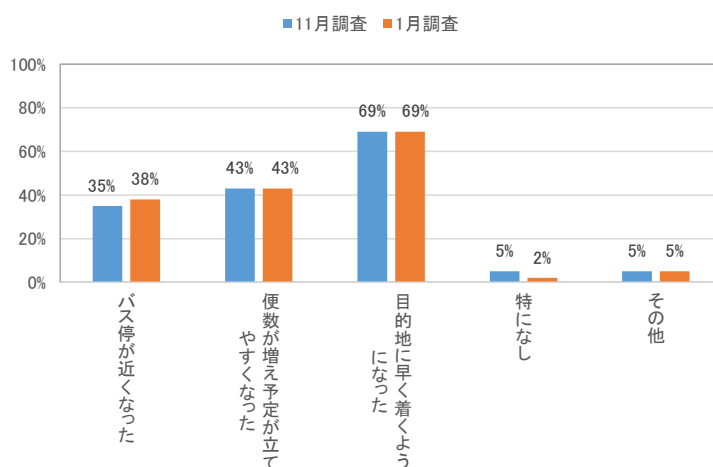
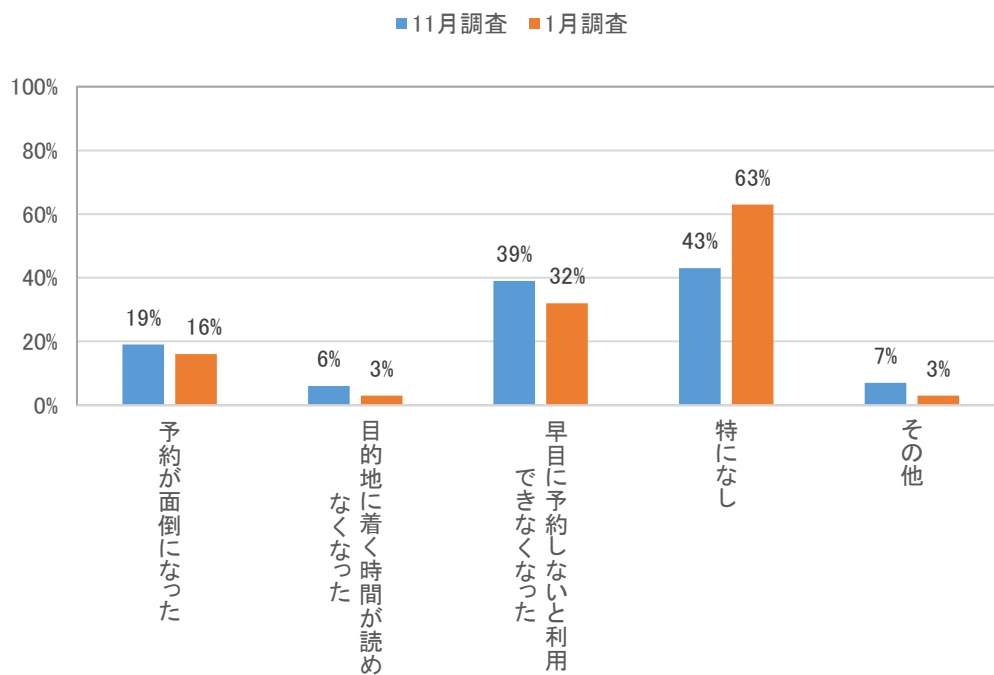


図 2-27 切り替えで便利になった点(複数回答)

3) 切り替えで不便になった点

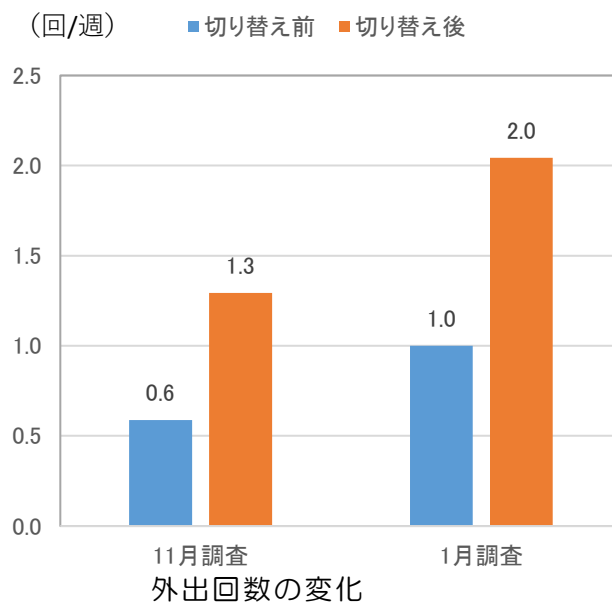
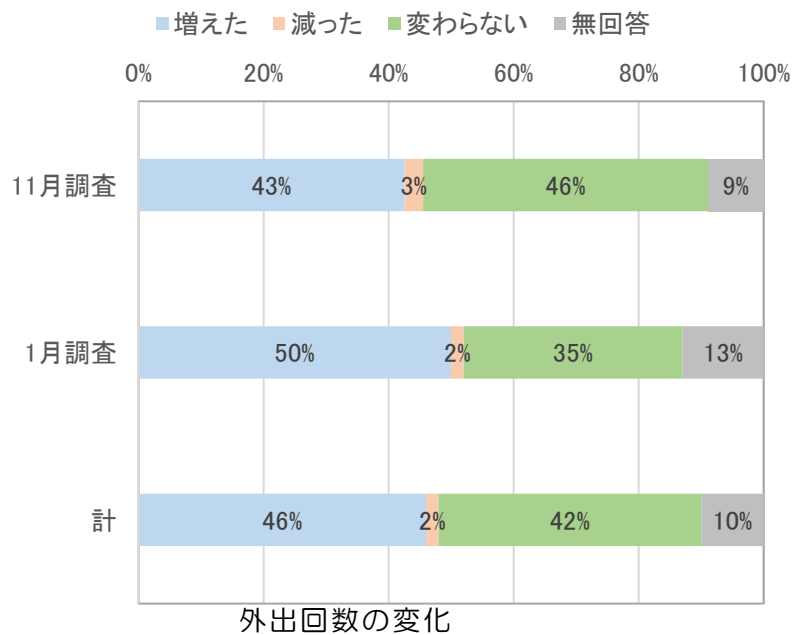
●不便になった点としては「特になし」が43～63%と多いものの、「早めに予約しないと利用できなくなった」という指摘も32～39%ある。



切り替えで不便になった点(複数回答)

4) 外出回数の変化

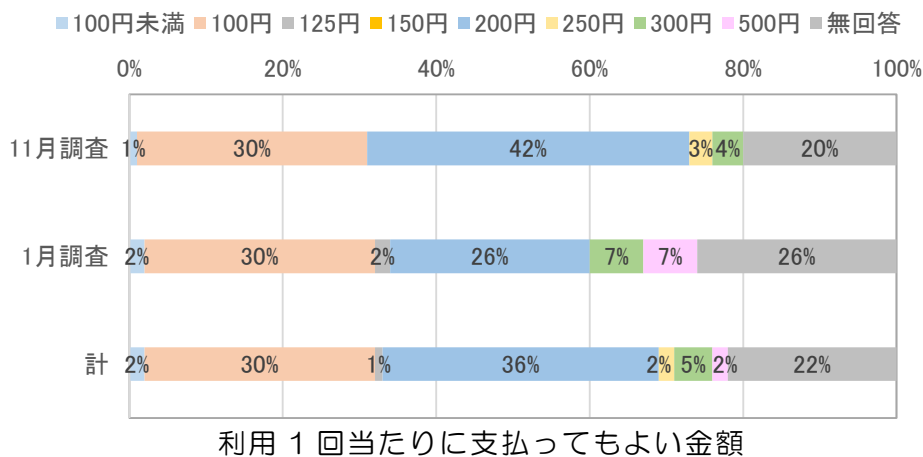
- 切り替えにより外出回数が「増えた」と回答した方が46%を占めている。
- 平均の外出回数は、11月調査、1月調査ともに2倍程度増加している。



(5) デマンド型バスの運賃

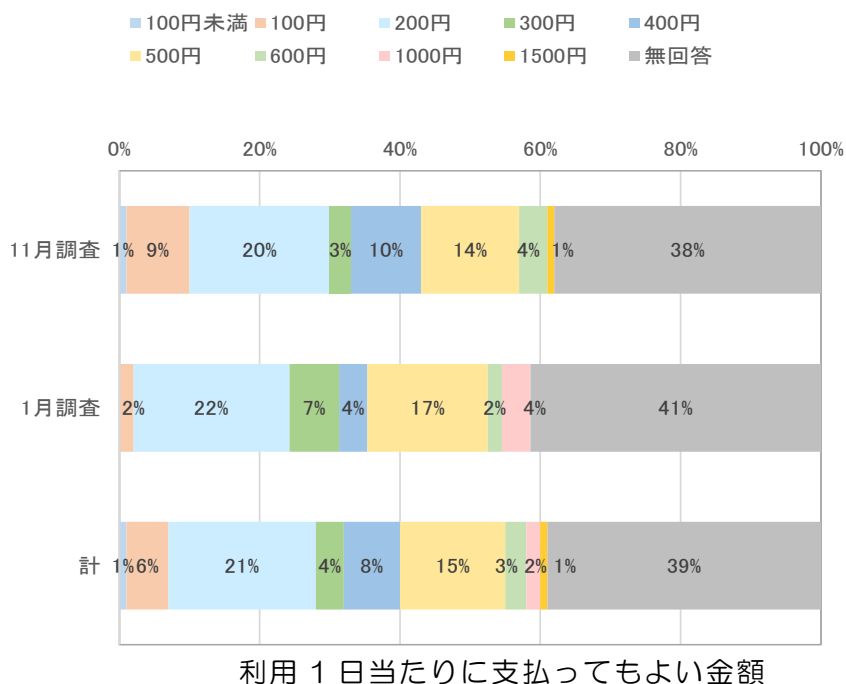
1) 1回あたりの支払意思額

- 利用1回あたりに支払ってもよい金額は、現状の200円が36%と最も多く、次いで100円が30%と多い。
- 100円未満と現状よりも低い金額を提示した方は2%とわずかである。



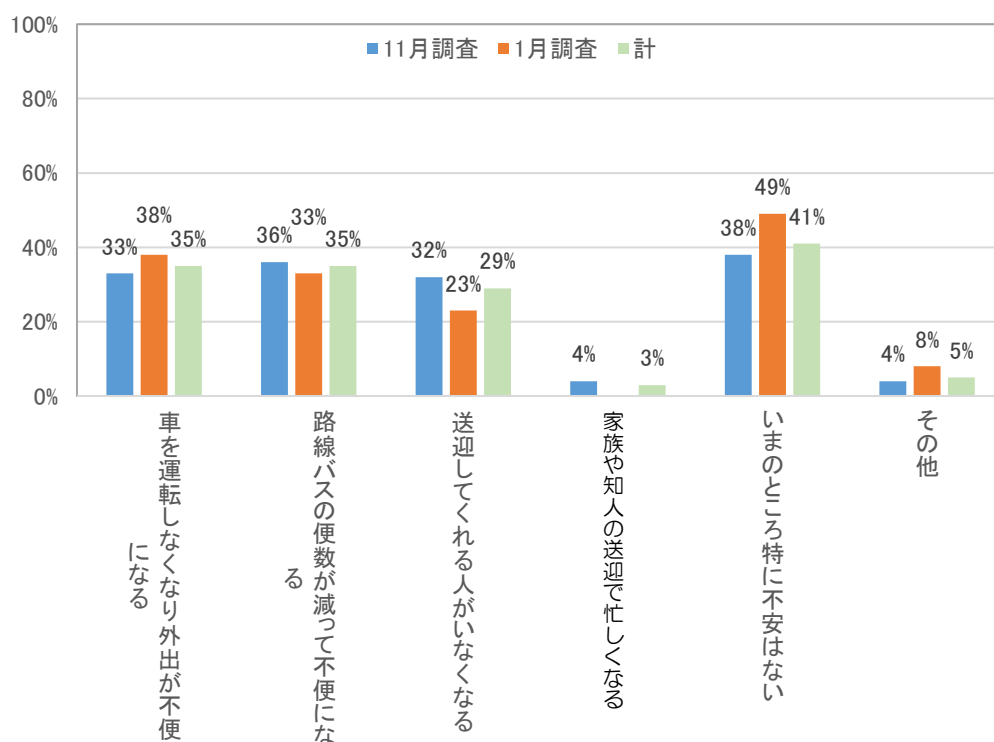
2) 1日あたりの支払い意思額

- 利用1日あたりに支払ってもよい金額は、200円が21%と最も多く、次いで500円が15%と多い。



(6) 将来の外出に対する不安

●将来の外出に対する不安は「いまのところ特に不安はない」が41%と多いものの、「路線バスの便数が減って不便になる」が35%、「車を運転しなくなり外出が不安になる」が35%、「送迎してくれる人がいなくなる」が29%と不安を感じている方も多い。



将来の外出に対する不安(複数回答)