

「武豊町コミュニティバスの利用者アンケート調査」

調査結果

平成26年1月

三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

## 目次

---

---

I 調査の概要	1
II 調査結果	
1 アンケート対象の属性	2
2 本日、利用されたルート	6
3 コミュニティバスの利用頻度	7
4 利用目的	7
5 利用しはじめた「きっかけ」	8
6 事業の実施効果（利用して良かったこと）	9
7 当該バスの運行サービスの満足度	10
8 財政投入・税負担について	13
9 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	14
III 調査票	15

## I 調査の概要

---

---

- |          |   |
|----------|---|
| (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）<br>（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。

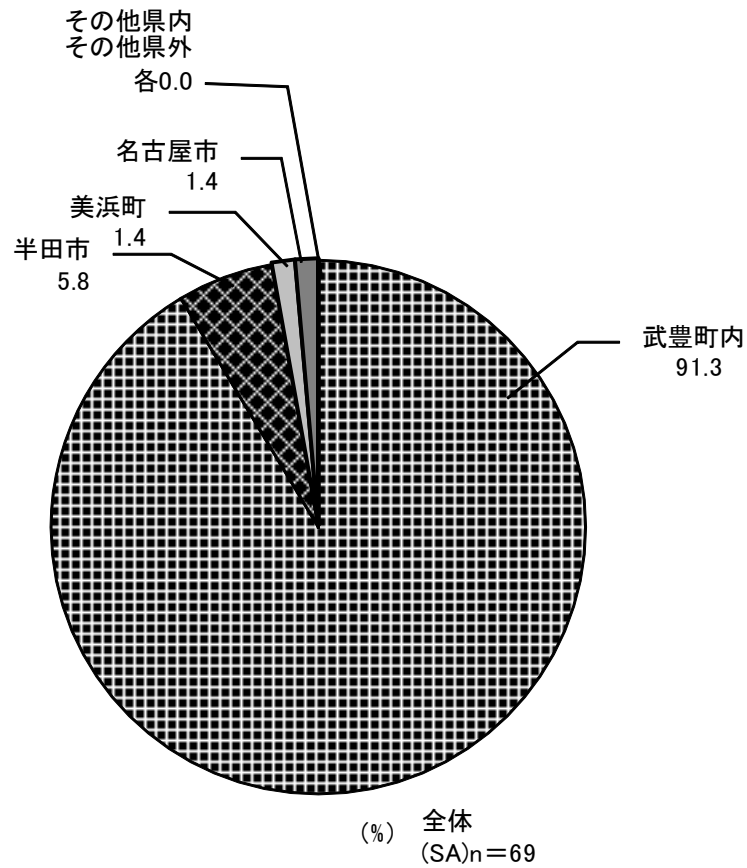
## Ⅱ 調査結果

### 1. 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91.30%、「半田市」が5.8%、「美浜町」が1.4%です。

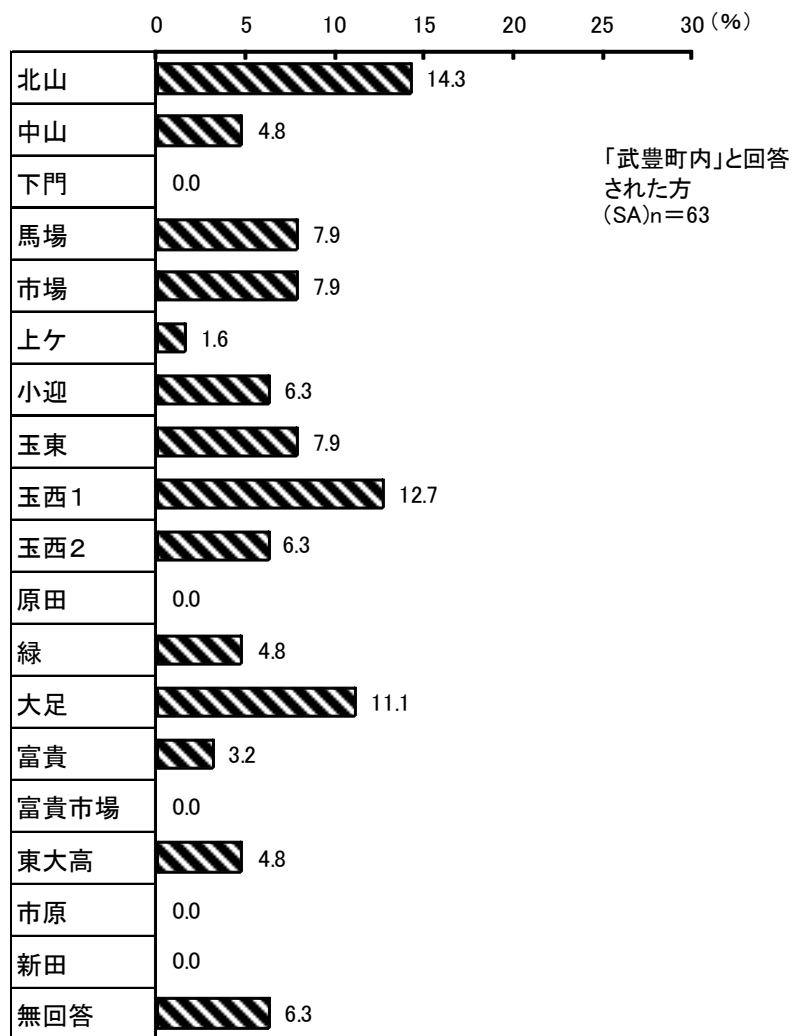
図 1—1 居住地



### 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。

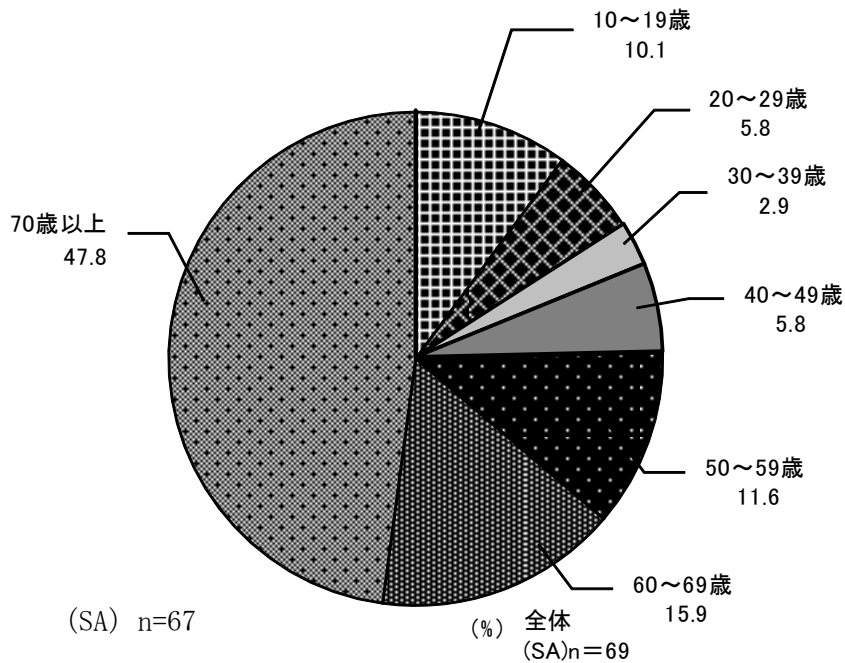
図1—2 武豊町内の居住地



## (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歳以上の比率や約半数を占めています。

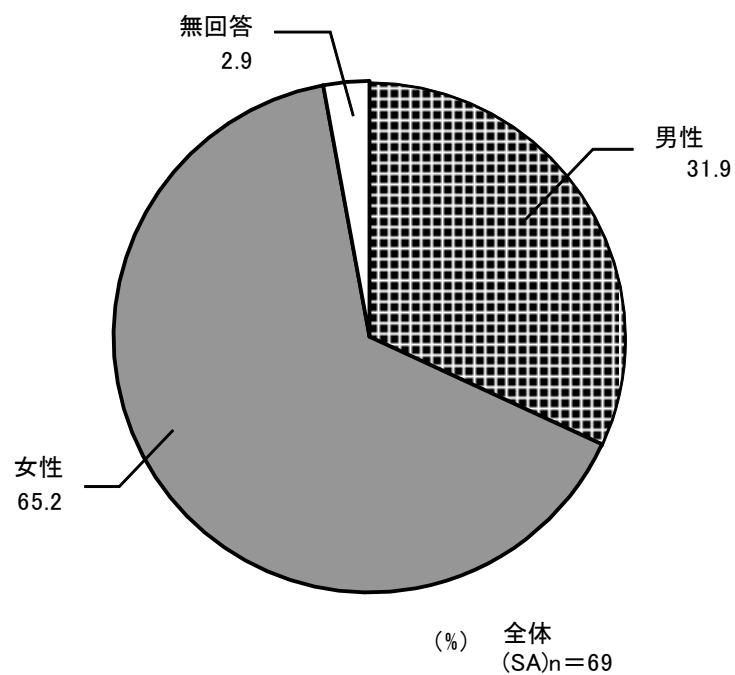
図1—3 年齢構成



## (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。

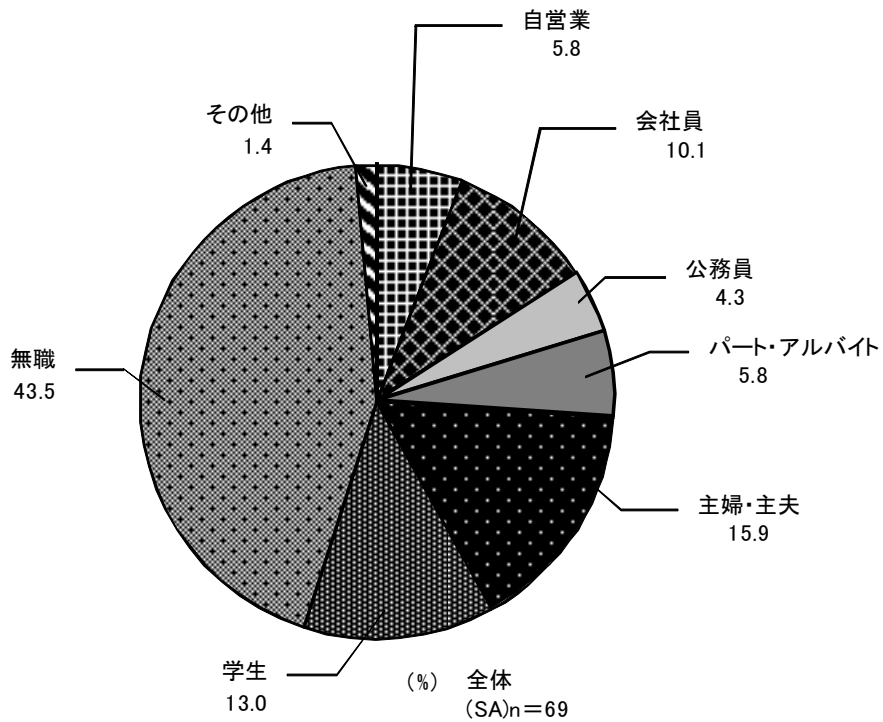
図1—4 性別



#### (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」の割合が高かくなっています。

図 1—5 職業



## 2. 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2—1 行き ルート

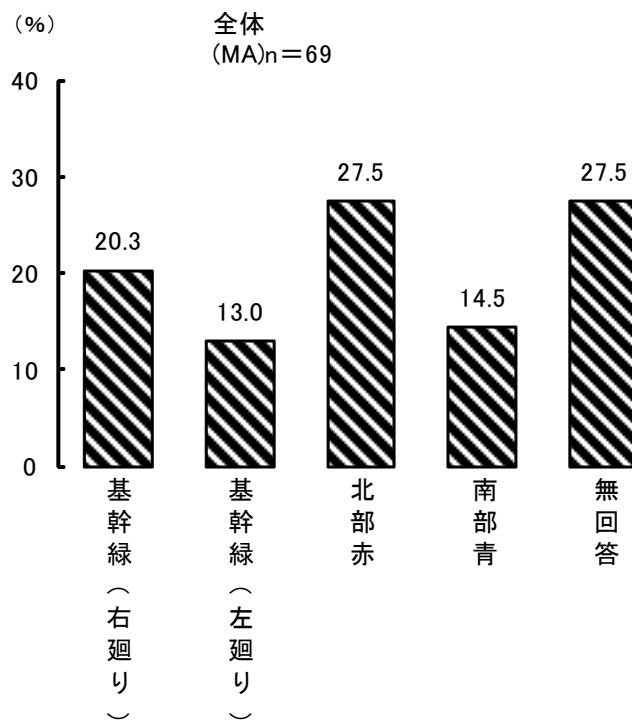
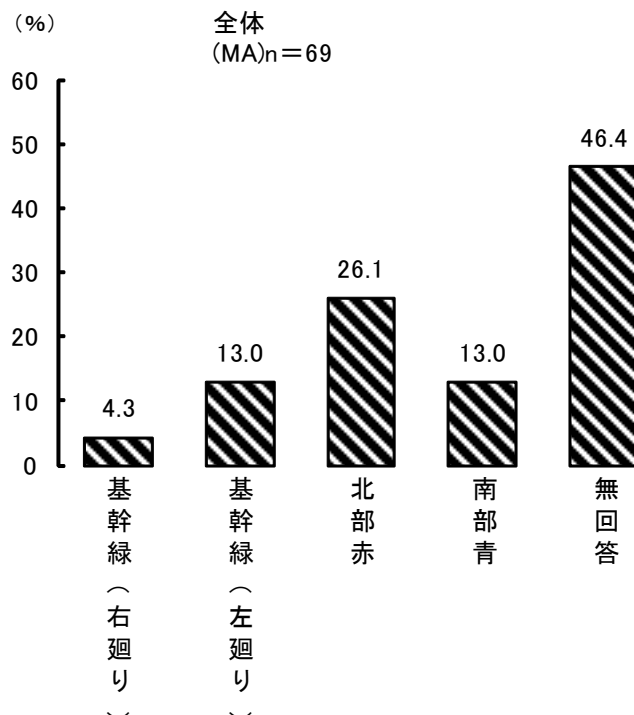
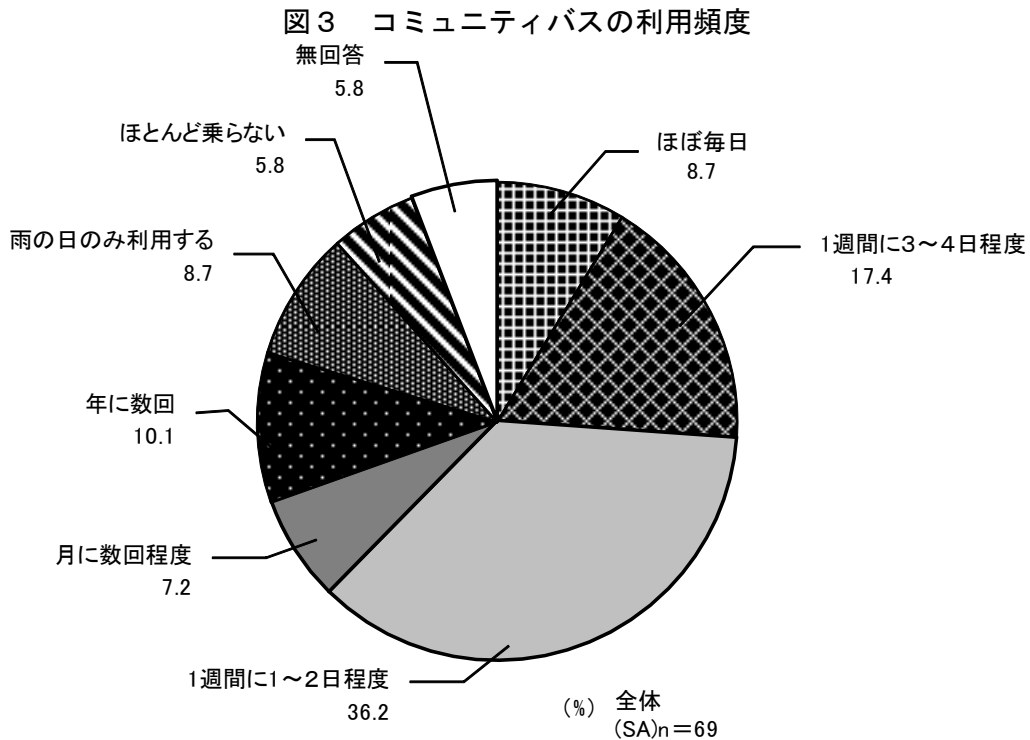


図2—2 帰り ルート



### 3. コミュニティバスの利用頻度

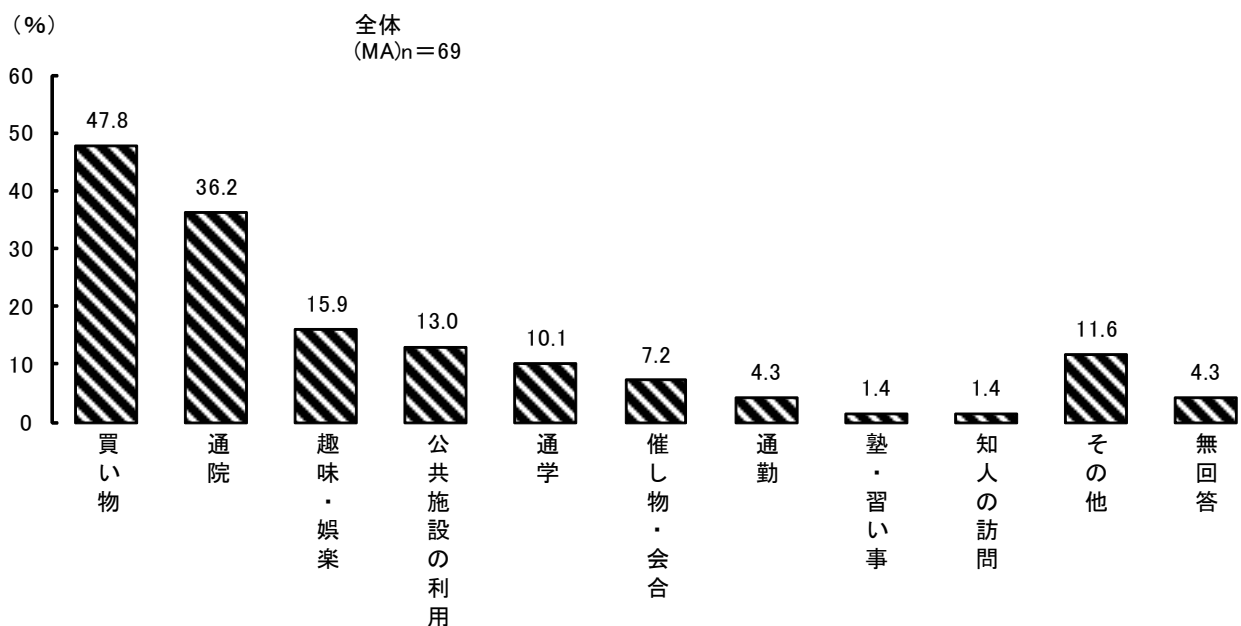
○ 利用頻度としては「ほぼ毎日」が 8.7%、「1週間に3～4日程度」が 17.44%、「1週間に1～2日程度」が 36.29%となっており、「1週間に1回以上」の利用者が全体の 62.3%となった。昨年は「1週間に1回以上」の利用者が全体の 58.2%であったため、定期的な利用者が少しだけ増加した。



### 4. 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。

図4 当該バスの利用目的

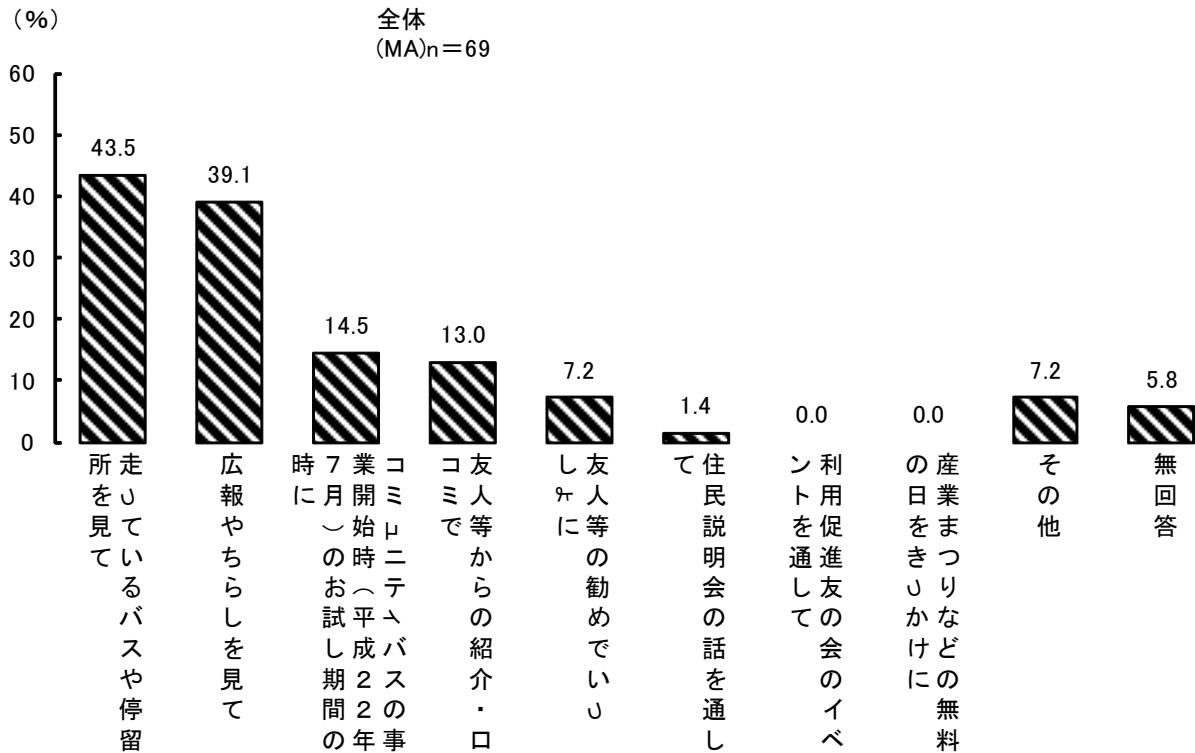




## 5. 利用しはじめた「きっかけ」

○ 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。

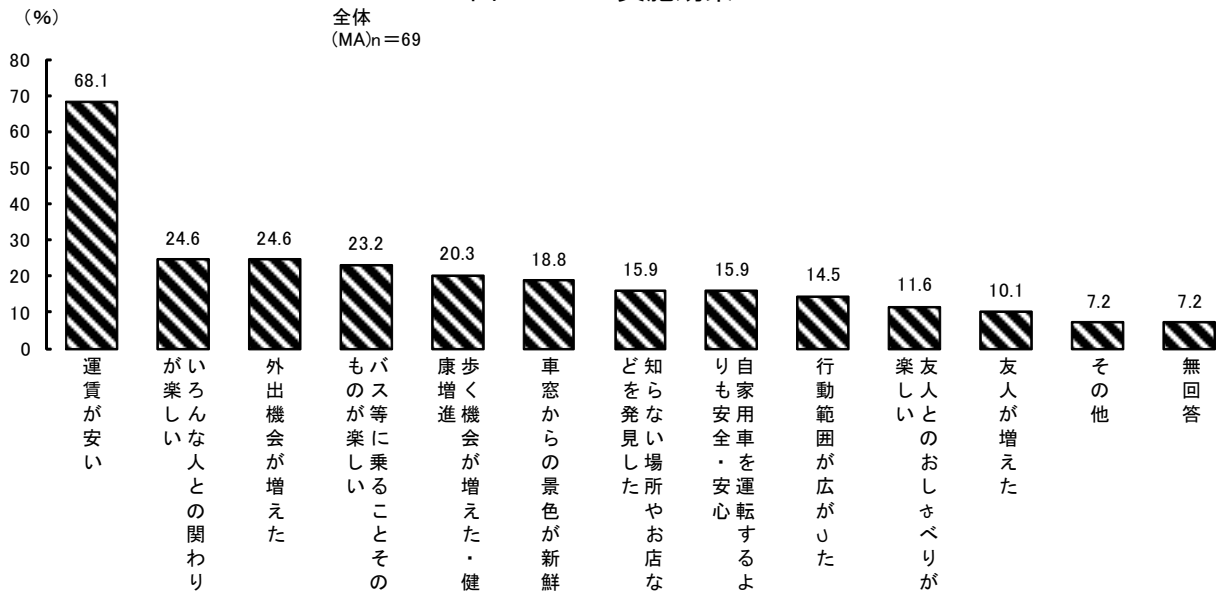
図5 きっかけ



## 6. 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。

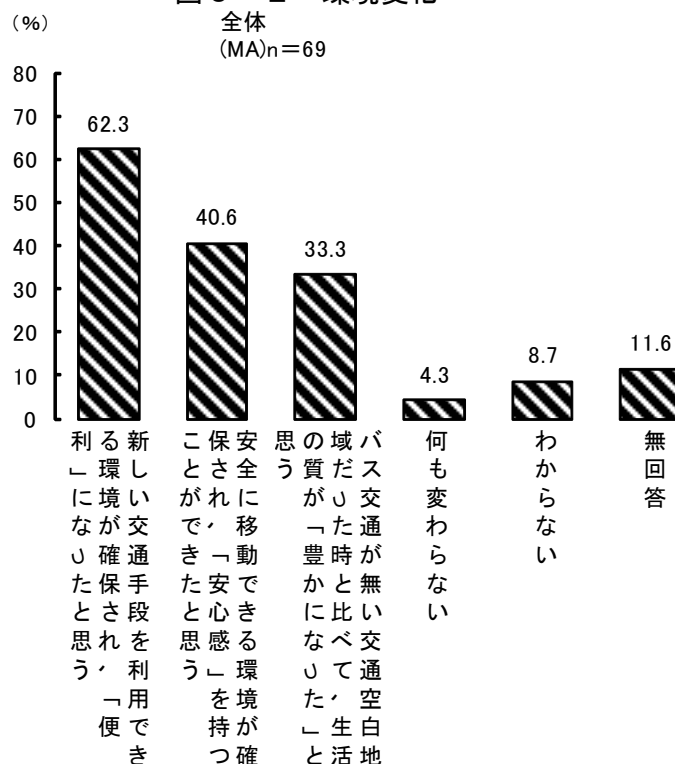
図6-1 実施効果



## 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6-2 環境変化



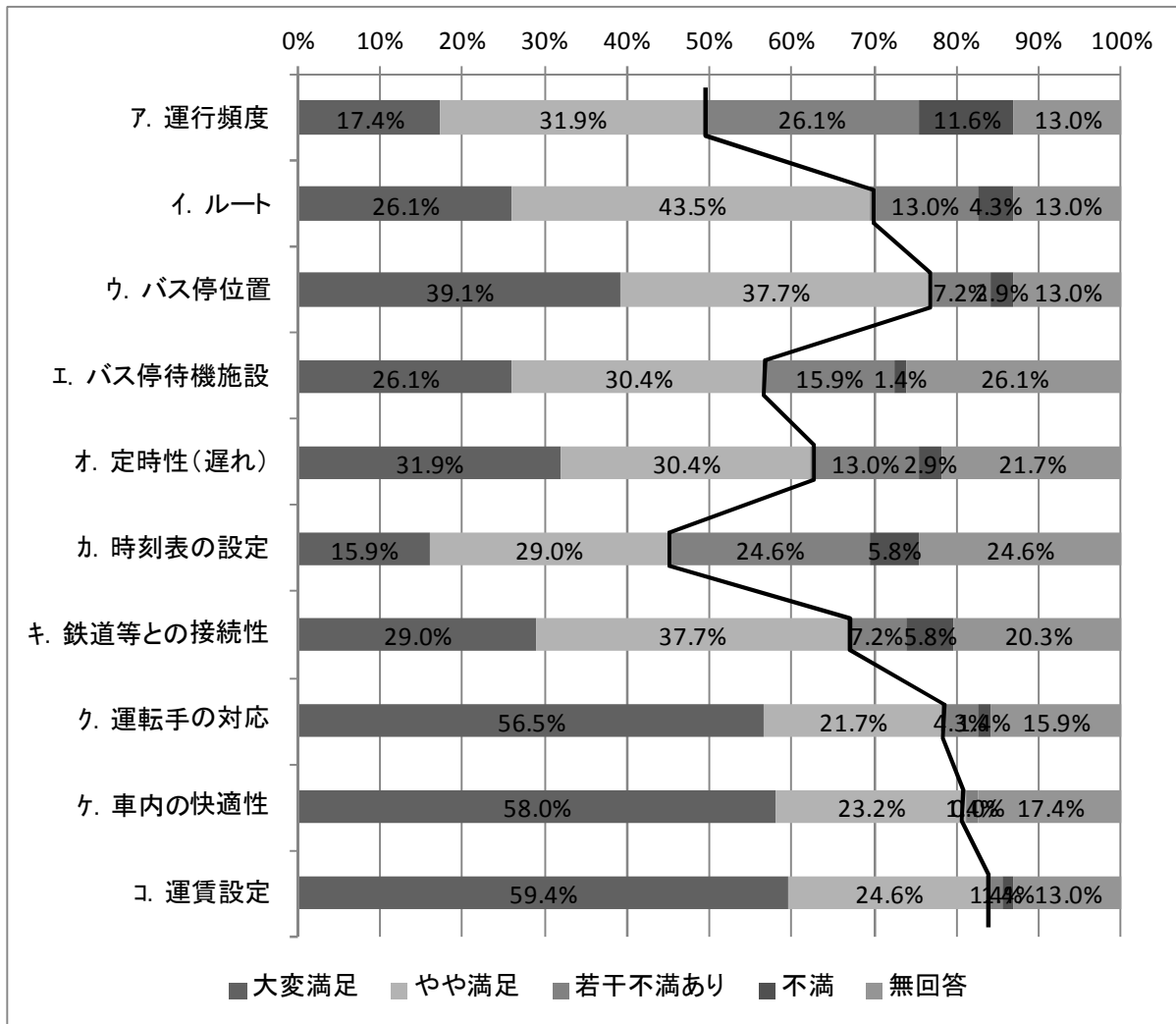
## 7. 当該バスの運行サービスの満足度

### ○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17.4%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17.4%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78.3%、「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84.1%、「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。

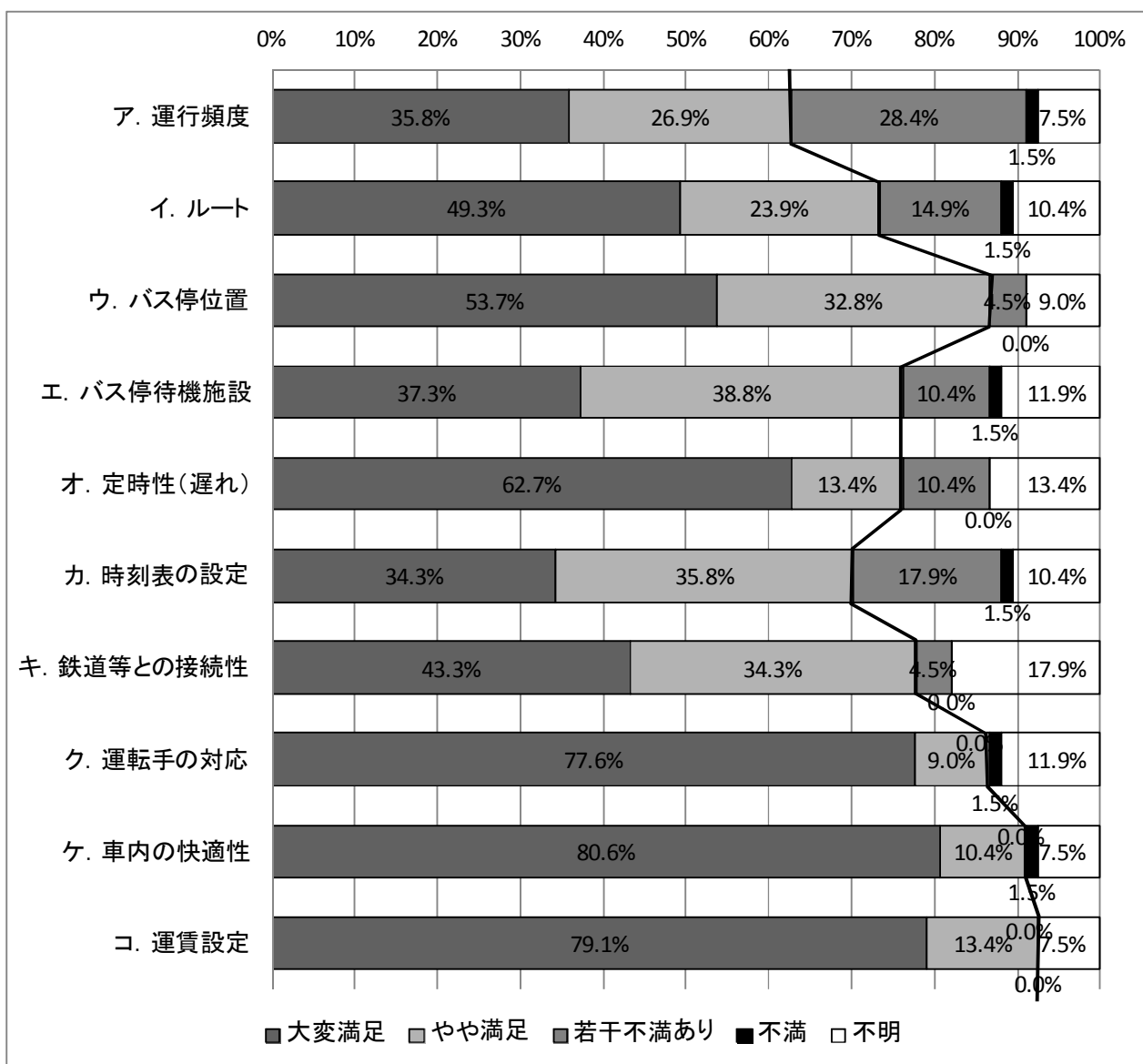
図7-1 バスの満足度（H25年度）



## ○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 73.1%、「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 86.6%、「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。

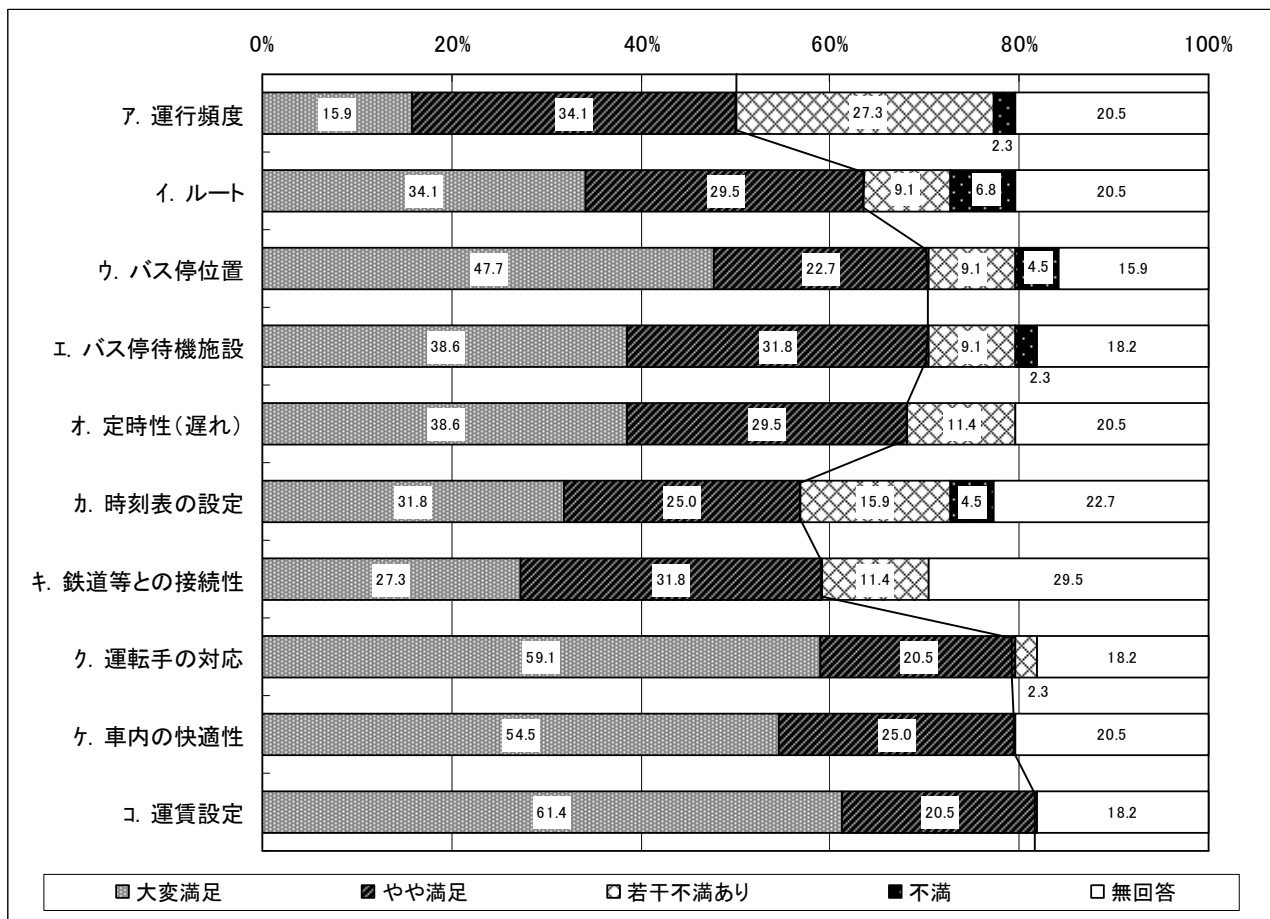
図 7-2 バスの満足度 (H24 年度)



## ○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。

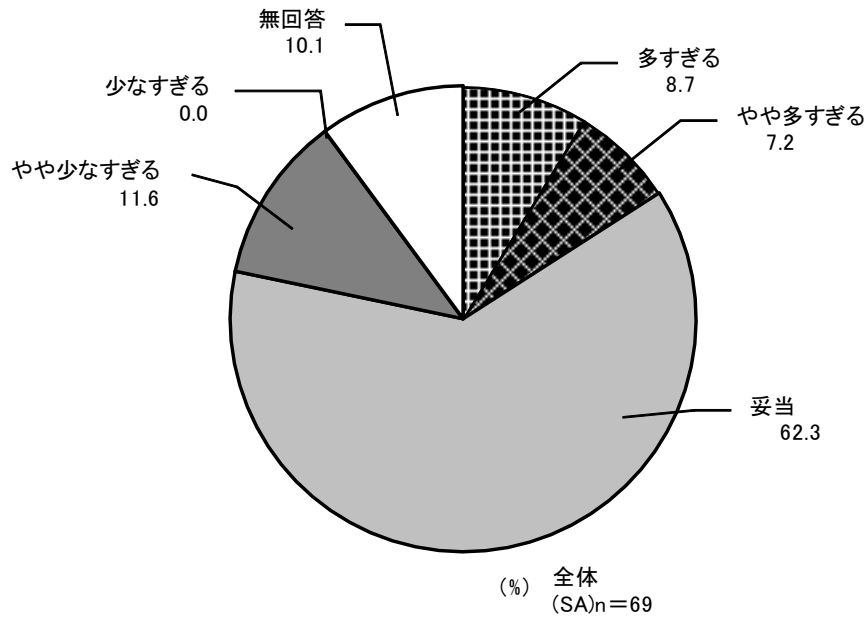
図 7-3 バスの満足度（H23 年度）



## 8. 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。

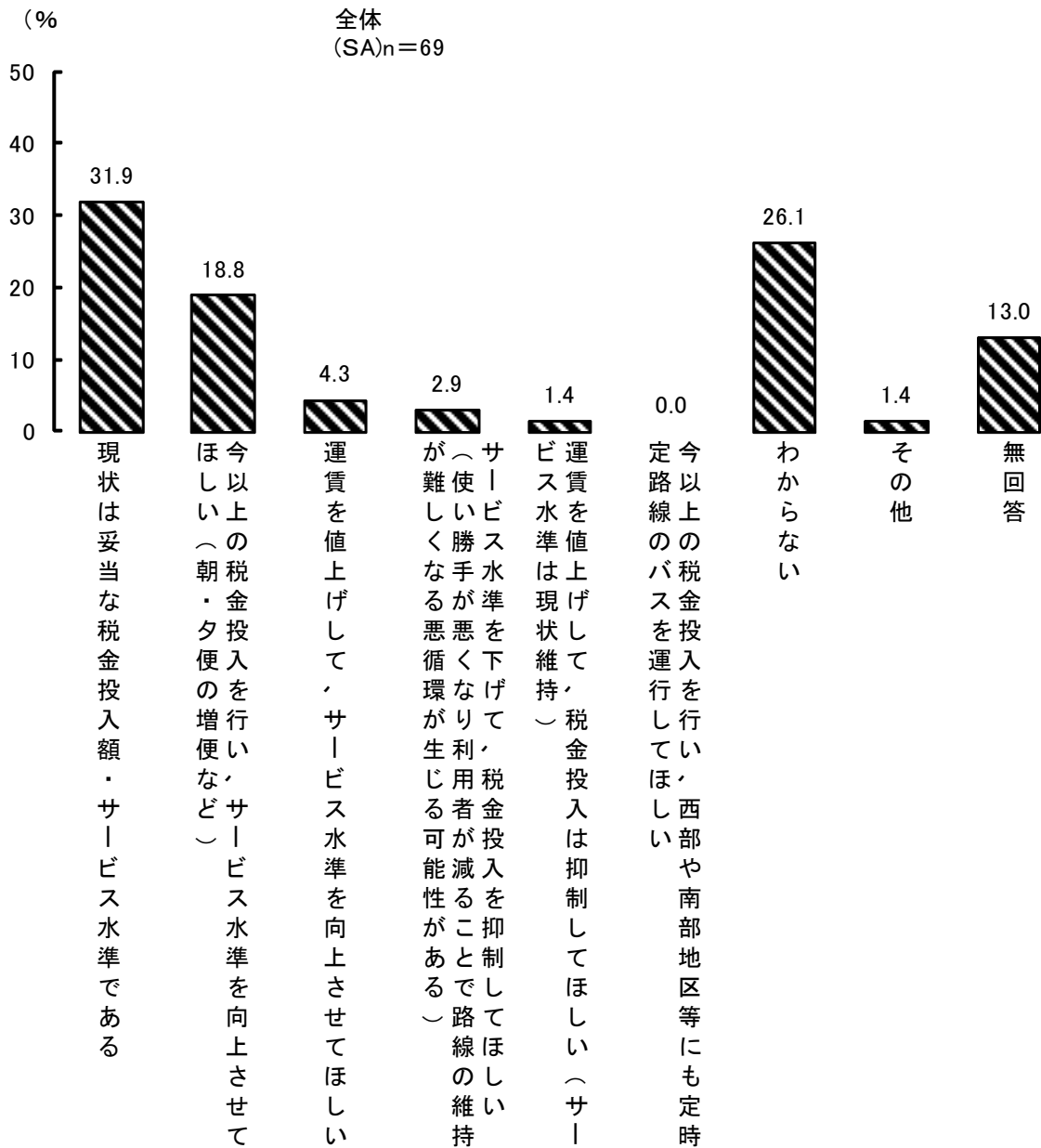
図8 税負担について



### 9. 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9 今後の税投入とサービス水準のあり方について



# 武豊町コミュニティバス 利用者アンケートのご協力のお願い

武豊町コミュニティバスは、平成 22 年 7 月 27 日から試行運行を開始しました。そこで、ご利用頂いている皆様に、現状の利用状況と運行内容についてご意見を頂戴するためにアンケート調査を実施させていただきます。

誠に恐縮ですが、趣旨をご理解頂きご協力賜りますようお願い申し上げます。なお、調査結果は統計的に処理するものであり、個々の回答を調査の目的以外に使うことは決してございません。

問合せ先	武豊町役場 総務部企画政策課 TEL0569-72-1111 内線512
------	---

## 問1. あなた自身についてお伺いします。

### (1)お住まいはどちらですか。

1: 武豊町内 →地区名を教えてください

- |         |        |        |        |          |
|---------|--------|--------|--------|----------|
| 1) 北山   | 2) 中山  | 3) 下門  | 4) 馬場  | 5) 市場    |
| 6) 上ケ   | 7) 小迎  | 8) 玉東  | 9) 玉西1 | 10) 玉西2  |
| 11) 原田  | 12) 緑  | 13) 大足 | 14) 富貴 | 15) 富貴市場 |
| 16) 東大高 | 17) 市原 | 18) 新田 |        |          |

地区名が分からない場合 → ご自宅の住所の字名  
(番地は記入不要です)

- |                                       |          |         |
|---------------------------------------|----------|---------|
| 2: 半田市                                | 3: 美浜町   | 4: 名古屋市 |
| 5: その他県内:市町村名〔 <input type="text"/> 〕 | 6: その他県外 |         |

### (2)年齢、性別をご記入下さい。

<年齢> 〔〕歳      <性別> 〔1: 男性    2: 女性〕

### (3)ご職業を教えてください。

- |          |        |        |              |
|----------|--------|--------|--------------|
| 1: 自営業   | 2: 会社員 | 3: 公務員 | 4: パート・アルバイト |
| 5: 主婦・主夫 | 6: 学生  | 7: 無職  | 8: その他       |



## 問2. バスの利用状況についてお伺いします。

(1)本日、利用されるルートと時間帯を「行き・帰り」それぞれお答えください。

**行き** バスルート〔 1:基幹線（右廻り） 2:基幹線（左廻り） 3:北部赤 4:南部青〕

乗車時間〔午前・午後 時 分頃〕

乗合タクシー

〔ア.壱町田・梨子ノ木 イ.上山 ウ.やすらぎ墓園・原田 エ.市原・西側 オ.笠松・新田

カ.二ヶ崎・上ヶ駅 キ.桜ヶ丘・中根 ク.長峰・大屋敷 ケ.砂水〕

**帰り** バスルート〔 1:基幹線（右廻り） 2:基幹線（左廻り） 3:北部赤 4:南部青〕

乗車時間〔午前・午後 時 分頃〕

乗合タクシー

〔ア.壱町田・梨子ノ木 イ.上山 ウ.やすらぎ墓園・原田 エ.市原・西側 オ.笠松・新田

カ.二ヶ崎・上ヶ駅 キ.桜ヶ丘・中根 ク.長峰・大屋敷 ケ.砂水〕

※**帰り**は、バスをご利用されていない場合は空白で結構です

(2)本日、利用された区間をお答えください。

行き 乗車バス停〔 〕⇒ 降車バス停〔 〕

帰り 乗車バス停〔 〕⇒ 降車バス停〔 〕

(3)コミュニティバスを利用する頻度はどれくらいですか。(一つに○)

1: ほぼ毎日 2: 1週間に3～4日程度 3: 1週間に1～2日程度

4: 月に数回程度 5: 年に数回 6: 雨の日のみ利用する

7: ほとんど乗らない

(4)「どのような用事・目的で当該バスをよく利用しますか。(あてはまるものすべてに○)

1: 買い物 2: 通院 3: 公共施設の利用 4: 通勤

5: 通学 6: 塾・習い事 7: 知人の訪問 8: 趣味・娯楽

9: 催し物・会合 10: その他( )

(5)あなたが利用しはじめた「きっかけ」は何ですか。(あてはまるものすべてに○)

1: 友人等の勧めでいっしょに

2: 友人等からの紹介・口コミで

3: 走っているバスや停留所を見て

4: 広報やちらしを見て

5: 住民説明会のお話を通して

6: 利用促進友の会のイベントを通して

7: 産業まつりなどの無料の日をきっかけに

8: コミュニティバスの事業開始時(平成22年7月)のお試し期間の時に

9: その他( )

### 問3. コミュニティバスの実施効果についてお伺いします。

(1)コミュニティバスや乗合タクシーを利用して「良かったこと」は何ですか。  
 選択肢の中から、あてはまる番号を全て選んでください。(すべてに○)

1: 友人とおしゃべりが楽しい	2: 友人が増えた
3: いろんな人との関わりが楽しい	4: 運賃が安い
5: 外出機会が増えた	6: 行動範囲が広がった
7: 知らない場所やお店などを発見した	8: 車窓からの景色が新鮮
9: バス等に乗ることそのものが楽しい	10: 自家用車を運転するよりも安全・安心
10: 歩く機会が増えた・健康増進	11: その他 ( )

(2)コミュニティバスや乗合タクシーの運行により、あなたの生活環境について、  
 「何らかの変化」があったと思いますか。  
 選択肢の中から、あてはまる番号を全て選んでください。(すべてに○)

1: 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
2: 安全に移動できる環境が確保され、「安心感」を持つことができたと思う
3: バス交通が無い交通空白地域だった時と比べて、生活の質が「豊かになった」と思う
4: 何も変わらない
5: わからない

### 問4. 当該バスの運行サービスの満足度を教えてください。

(1)それぞれの項目毎に、あてはまるもの一つに○をつけて下さい。

項目	選 択 肢			
ア. 運行頻度	1. 大変満足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不満
イ. ルート	1. 大変満足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不満
ウ. バス停位置	1. 大変満足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不満
エ. バス停待機施設	1. 大変満足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不満
オ. 定時性(遅れ)	1. 大変満足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不満
カ. 時刻表の設定	1. 大変満足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不満
キ. 鉄道等との接続性	1. 大変満足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不満
ク. 運転手の対応	1. 大変満足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不満
ケ. 車内の快適性	1. 大変満足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不満
コ. 運賃設定	1. 大変満足	2. やや満足	3. やや不満	4. 不満

## 問5. 武豊町の公共交通(バス)事業についてお伺いします。

武豊町では、平成 25 年度、コミュニティバスや乗合タクシー(事前予約制バス)の運行経費として約 2,282 万円を予算計上しています。

この金額は1世帯当たりでは年間約1,350 円の負担となります。

(1)「コミュニティバスや乗合タクシー」を維持するために 1 世帯当たり年間約 1,350 円(月あたり 112 円)程度の負担をしています。

この負担額を、どう思いますか？ (1つに〇)

1: 多すぎる    2: やや多すぎる    3: 妥当    4: やや少なすぎる    5: 少なすぎる

(2)今後の税金投入と公共交通サービスの水準(運行方法、運賃設定や運行本数等)のあり方について、どのように考えるべきですか？ (1つに〇)

- 1: 現状は妥当な税金投入額・サービス水準である
- 2: 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(朝・夕便の増便など)
- 3: 今以上の税金投入を行い、西部や南部地区等にも定時定路線のバスを運行してほしい
- 4: 運賃を値上げして、サービス水準を向上させてほしい
- 5: 運賃を値上げして、税金投入は抑制してほしい(サービス水準は現状維持)
- 6: サービス水準を下げて、税金投入を抑制してほしい  
(使い勝手が悪くなり利用者が減ることで路線の維持が難しくなる悪循環が生じる可能性がある)
- 7: わからない。
- 8: その他(\_\_\_\_\_)

**以上でアンケート調査は終了です。**

**公共交通(バス等)への、ご意見などがありましたらお書きください。**

ご協力ありがとうございました。

調査票は、調査員にお渡しいただくか、もしくはバス内の回収箱に入れてください。