

コミュニティバスに関するアンケート調査 【結果の概要】



- 調査対象地域

- ・ 松江市コミュニティバス運行地域の全13地域うち、以下の9地域
島根 / 美保関 / 八雲 / 玉湯 / 宍道 / 東出雲 / 古江 / 本庄・持田 / 忌部

- 調査方法及び配布数、実施期間

- (1) 高齢者居住世帯への郵送配布・回収

- 配布数：4,000人（各地域別の世帯数に応じて按分）

- 65歳以上の方が住む世帯の世帯主宛送付

- 回答は利用者・利用予定者（いなければ世帯主）に依頼

- 実施期間：平成29年10月30日発送～11月13日〆切（12月末まで受付）

- (2) コミュニティバス利用者への直接配布・郵送回収

- 配布数：710人

- 実施期間：平成29年10月1日～12月2日（各地区1週間）

- ※配布後、概ね2週間を目途に返送依頼（12月末まで受付）

- 配布・回収状況

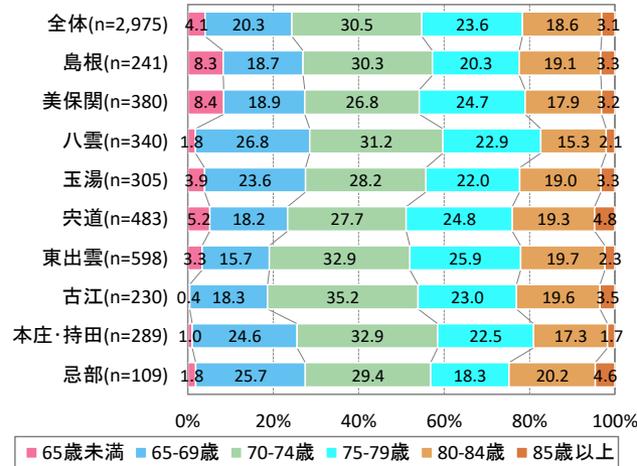
- ・ 有効配布数：4,710人（郵送配布分4,000人、直接配布分710人）
- ・ 有効回答数：3,011人（郵送配布分2,599人、直接配布分412人）
- ・ 有効回答率：63.9%（郵送配布分65.0%、直接配布分58.0%）

全回答者

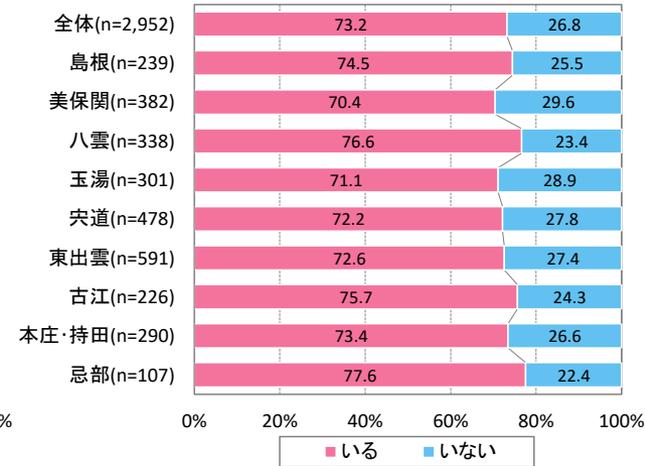
【性別】



【年齢】

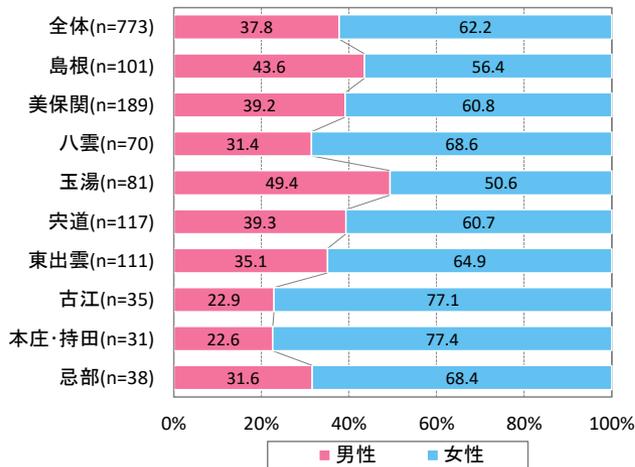


【普段送迎を頼める人】

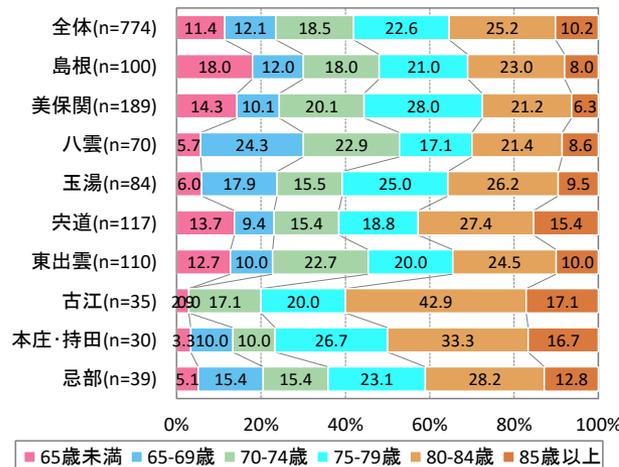


うち、平成29年4月以降にコミュニティバスを利用したことがある人

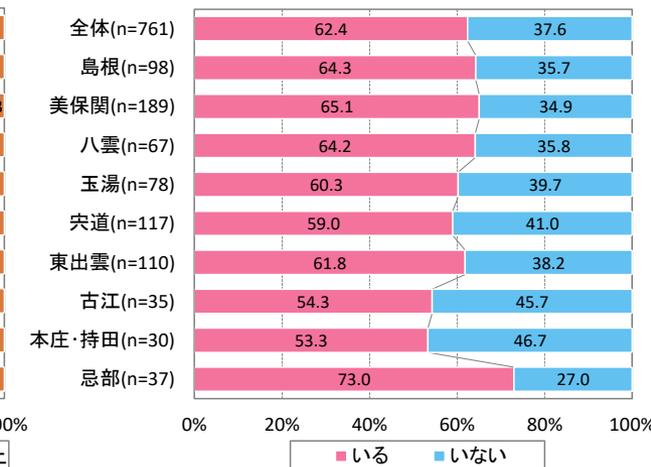
【性別】



【年齢】



【普段送迎を頼める人】



★回答者の性別について

○全体では男性が73.4%を占めた。世帯主宛にアンケートを送付したことで利用しない人の回答が男性に集中したと考えられる。

○一方で、平成29年4月以降のコミュニティバス利用者では女性が62.2%を占め、実利用者は女性の方が多い。

★回答者の年齢について

○平成29年4月以降のコミュニティバス利用者について65歳以上の割合が88.6%となった。また、75歳以上の後期高齢者が58.0%となっている。

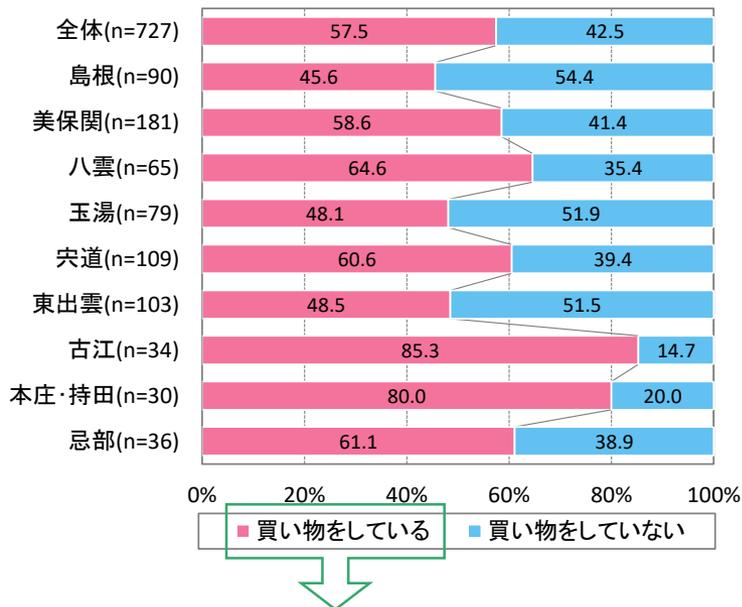
★普段送迎を頼める人について

○平成29年4月以降のコミュニティバス利用者について、62.4%が普段送迎が頼める人がいる。

○別に調査した「買い物」での利用について、利用頻度が週に1回以上のケースが6割を占めており、たびたび送迎を頼みにくい場合に、コミュニティバスを利用していると考えられる。

○また通院など送迎者の都合に合わせるできない用事には、コミュニティバスを利用していると考えられる。

【コミュニティバスを利用して買い物をしているか】



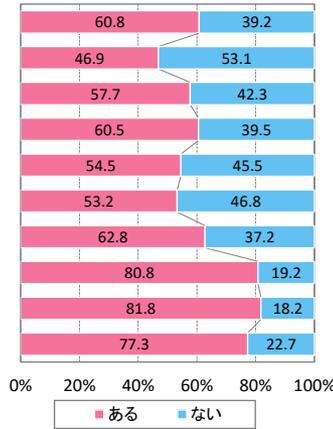
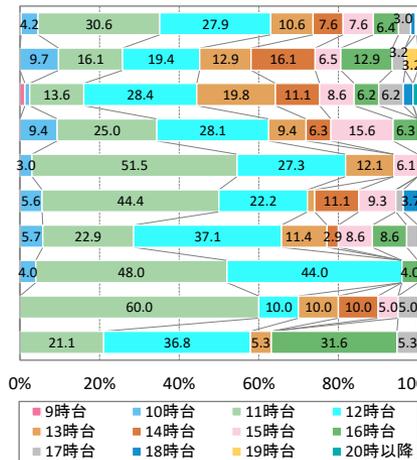
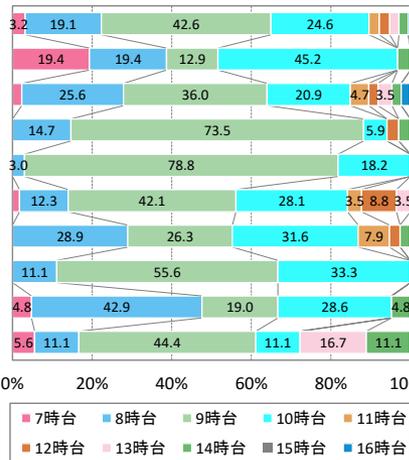
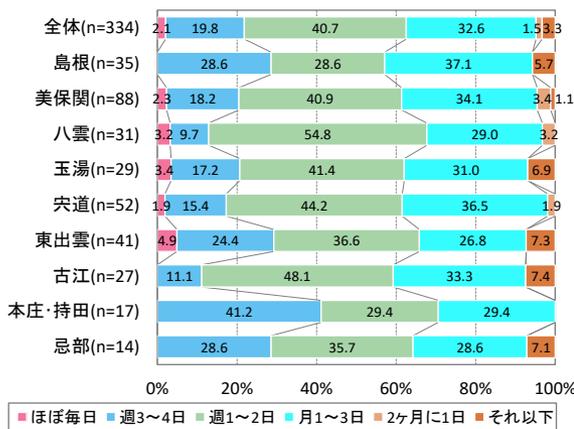
- 買い物のためにコミュニティバスを利用している人は利用者の約58%。
- 利用頻度は、「週1~2日」が約4割と最も多く次いで「月1~3日」が約3割、「週3~4日」が約2割。
- 午前中に出発し、昼過ぎまでに帰宅する人が多い。
- 買い物でコミュニティバスを利用している人の約4割は、コミュニティバス以外の交通手段をもっていない。

【コミバスを利用した買い物の頻度】

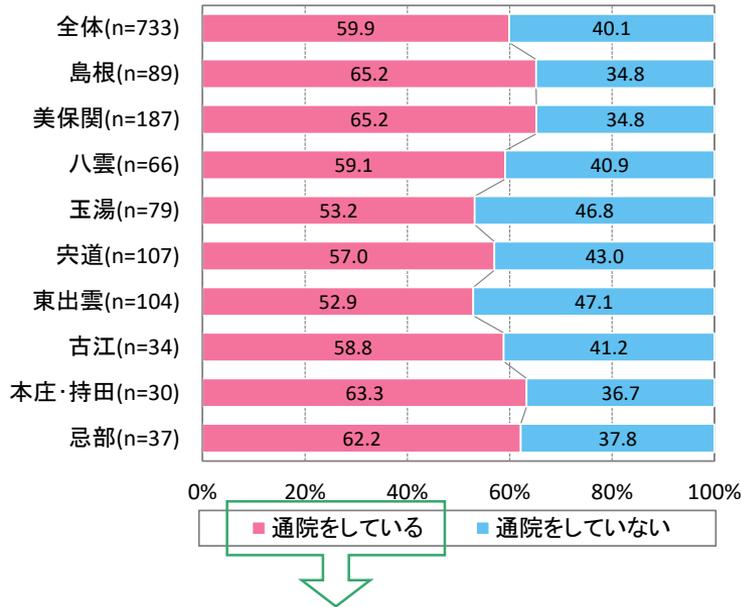
【出発時間】

【帰宅時間】

【他の交通手段の有無】



【コミュニティバスを利用して通院をしているか】



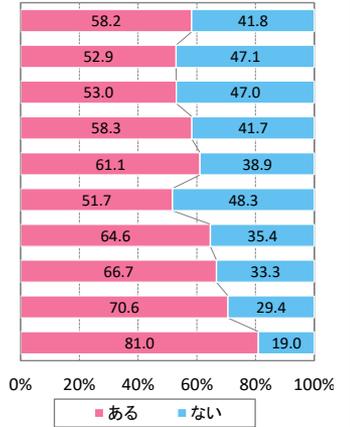
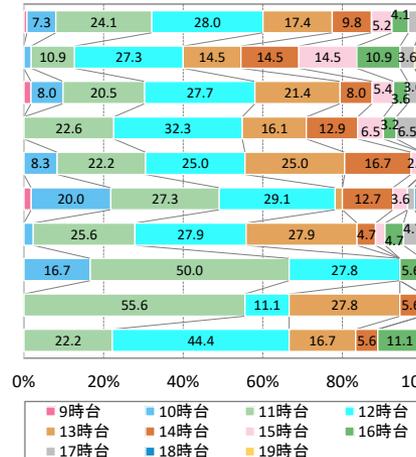
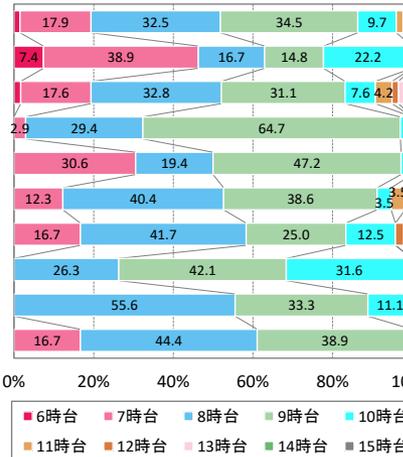
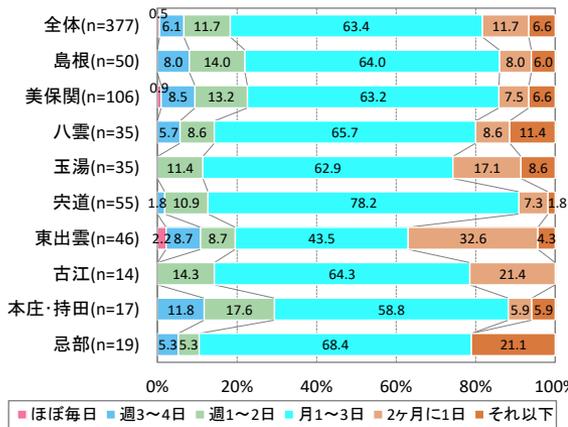
- 通院のためにコミュニティバスを利用している人は利用者の約60%。
- 利用頻度は、「月1～3日」が約6割を占める。買い物に比べると利用頻度は低くなっている。
- 出発時間は買い物と比べて早い、帰宅時間は買い物と同様、昼過ぎまで人が多い。
- 買い物と同様、通院でコミュニティバスを利用している人の約4割は、コミュニティバス以外の交通手段をもっていない。

【コミバスを利用した通院の頻度】

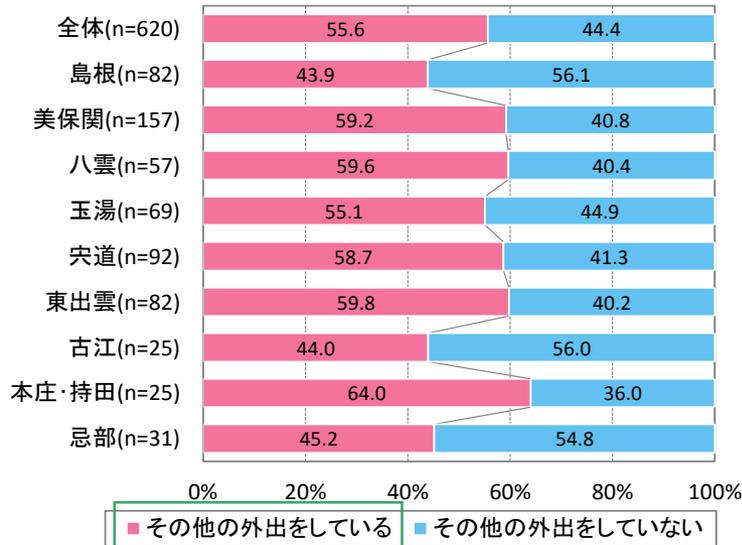
【出発時間】

【帰宅時間】

【他の交通手段の有無】



【コミュニティバスを利用してその他の外出をしているか】



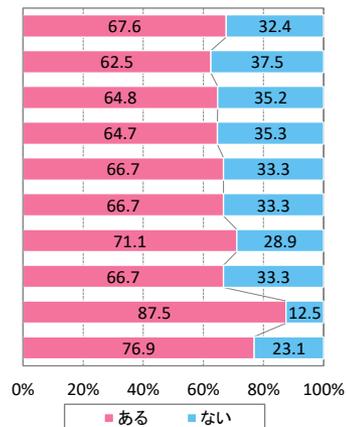
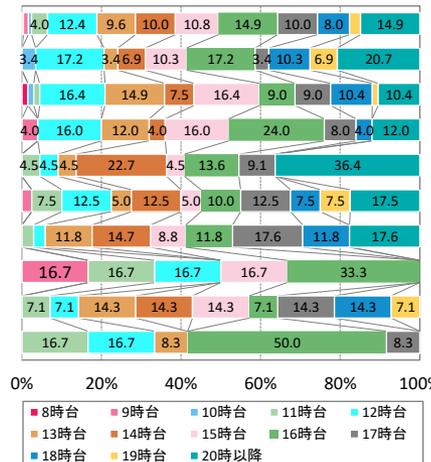
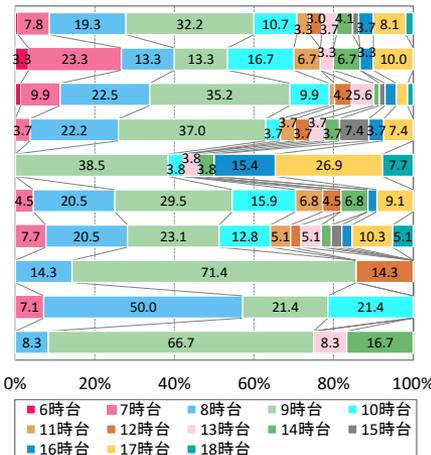
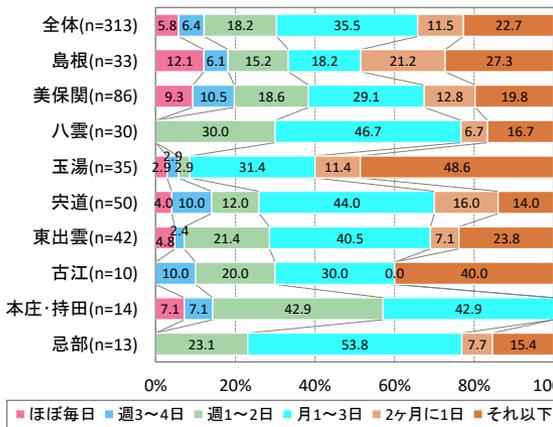
- 買い物、通院以外の外出のためにコミュニティバスを利用している人は利用者の約55%。
- 利用頻度は、「月1～3日」が35%と最も多く、「2ヶ月に1日」、「それ以下」の割合が買い物や通院と比べて高い。
- 会合や飲み会など様々な目的のため、出発・帰宅時間はまちまちである。
- コミュニティバス以外の交通手段がない人の割合は約3割と買い物、通院と比べて若干低い。

【コミバスを利用したその他の外出の頻度】

【出発時間】

【帰宅時間】

【他の交通手段の有無】



★目的別の利用者数について

- 「買い物」（418人）、「通院」（439人）「その他」（345人）となった。
- 島根、美保関を除き、買い物・通院の目的地が運行地域内にあるケースが多かった。
島根：「買い物」川津周辺、「通院」松江市内
美保関：「買い物」境港方面、「通院」地域内・境港市・松江市がほぼ同数

★利用頻度について

- 利用頻度は「買い物」が最も高く、週1回以上利用するものが62.6%となっている。
- 「通院」では月1～3回の利用が63.4%となっており、買い物に比べ頻度が低い。

★利用時間帯について

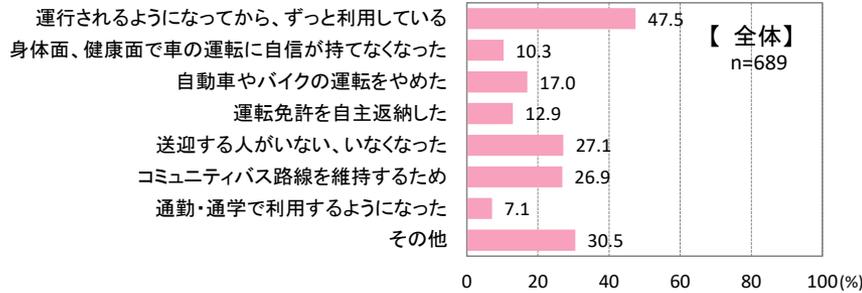
- 「買い物」「通院」どの地区も午前中～昼過ぎまでに用事を済ませる傾向があった。
- 利用者のライフスタイルが朝型であると再認識できた。
- また、運行便数が限られていることも要因にはあると考えられる。

★コミュニティバス以外の交通手段の有無について

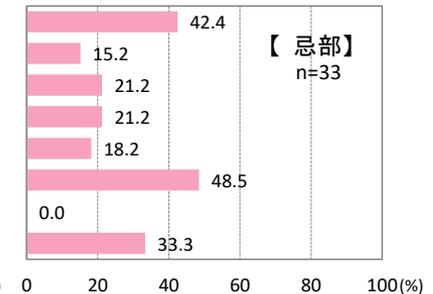
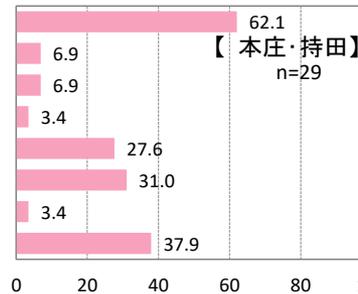
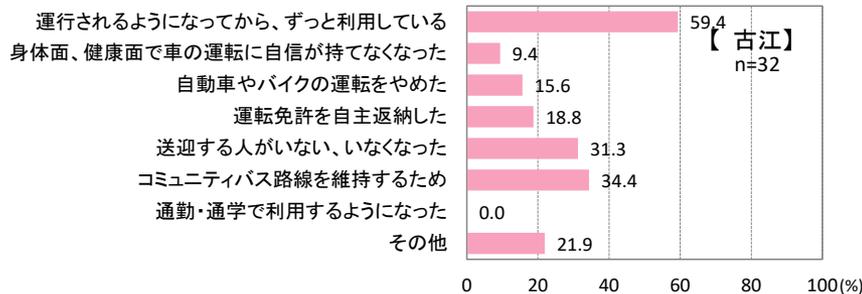
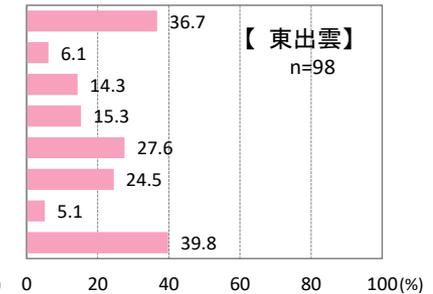
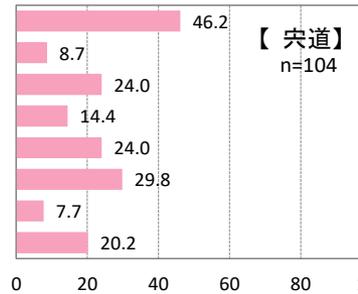
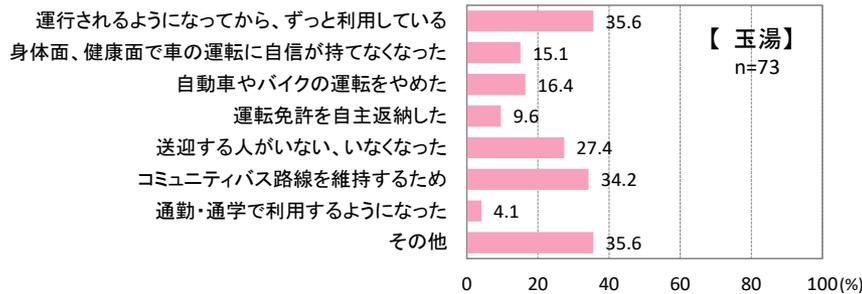
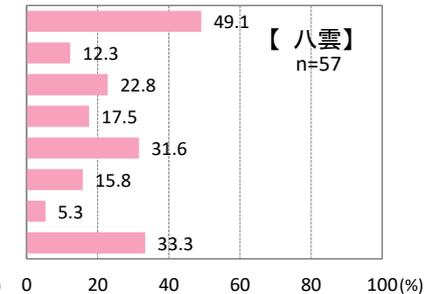
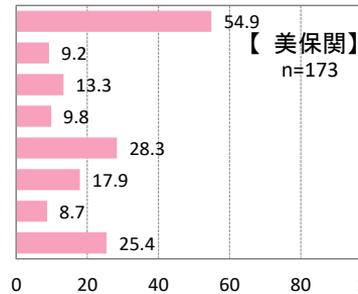
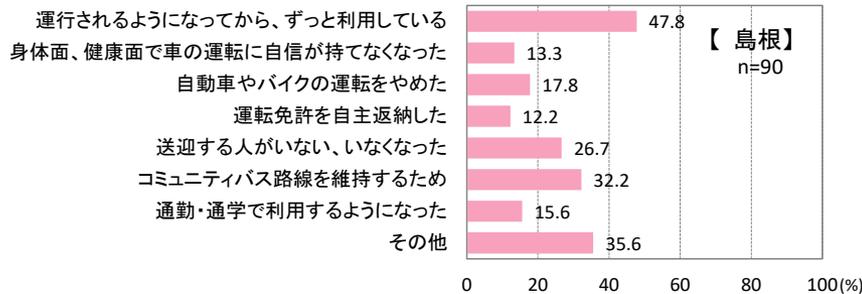
- 「その他」には普段運転できるが飲み会などの一時的に運転できない理由による外出が含まれるため、「買い物」「通院」よりも他の交通手段がある者の割合が高くなったと考えられる。

コミバスを利用する理由、利用のきっかけ

※4月以降に利用した人への設問

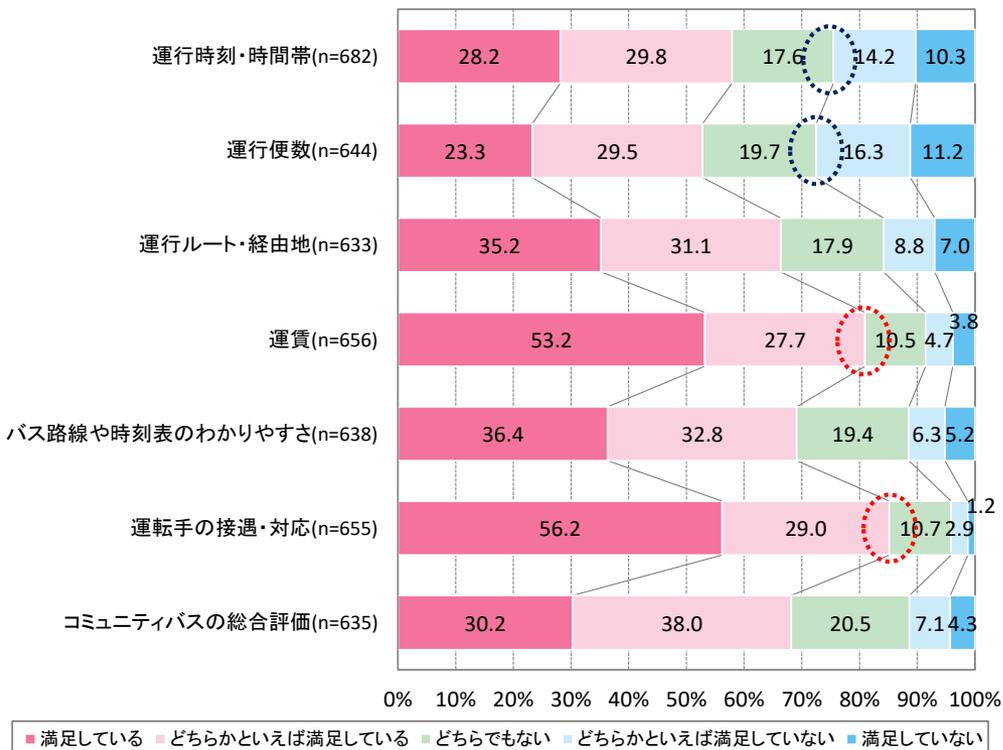


○「運行されるようになってから、ずっと利用している」が最も多い。
○「コミバス路線を維持するため」は約3割。地域別では忌部が非常に高く、美保関、八雲は低い。

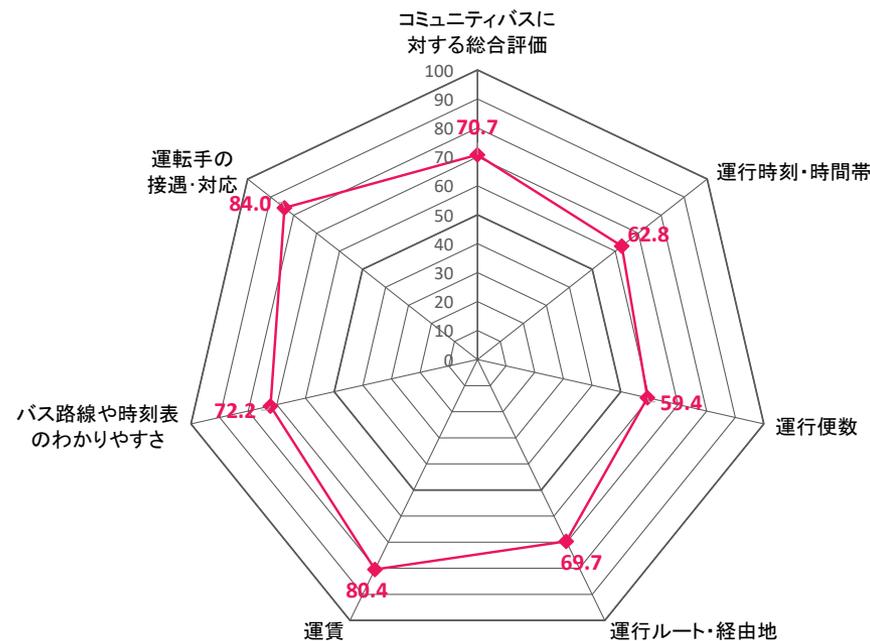


【コミュニティバスの満足度（全体）】

【項目別の回答者の割合】



【数値化レーダーチャート】



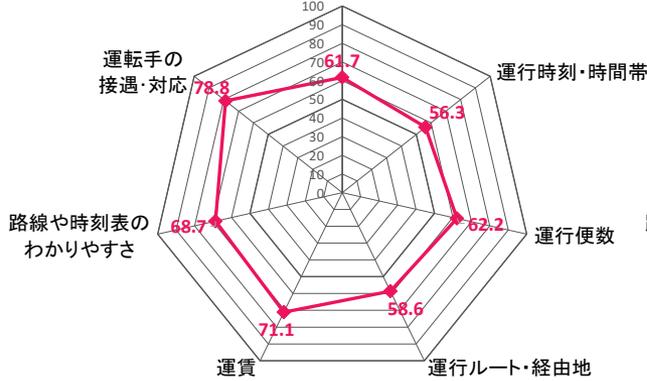
※数値化

「満足している」を100点、「どちらかといえば満足している」を75点
 「どちらともいえない」を50点、
 「どちらかといえば満足していない」を25点、「満足していない」を0点
 とした場合の平均点を算出

- 満足度は全般的に高く、全ての項目で「満足」+「どちらかといえば満足」の割合は50%を超えている。
- 「運賃」、「運転手の接遇・対応」は、特に満足度が高くなっている。
- 「運行時刻・時間帯」、「運行便数」は、他の項目と比較して満足度が低くなっている。

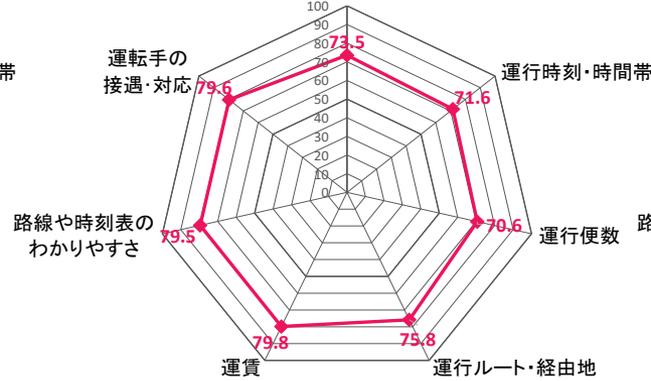
【島根】

コミュニティバスに
対する総合評価



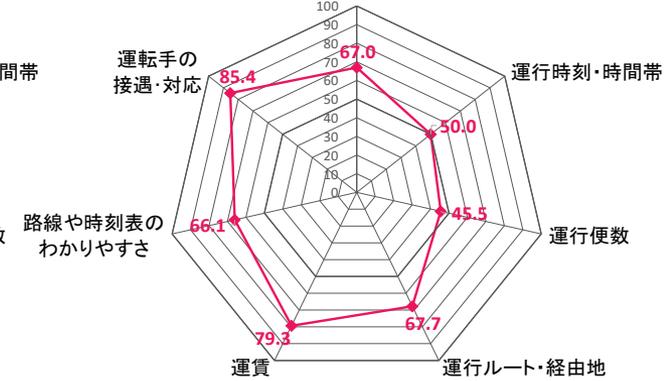
【美保関】

コミュニティバスに
対する総合評価



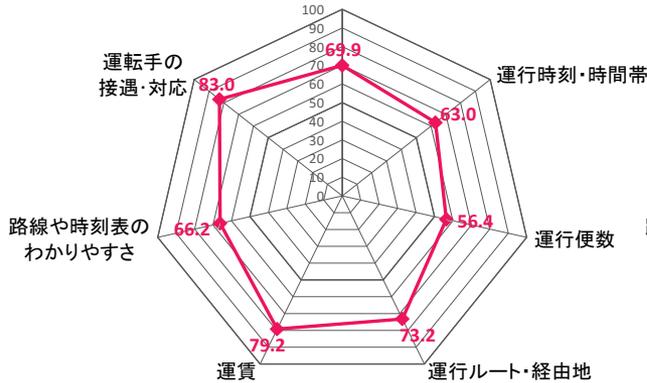
【八雲】

コミュニティバスに
対する総合評価



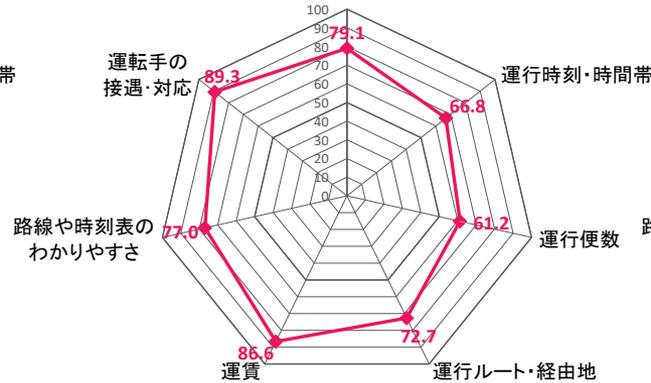
【玉湯】

コミュニティバスに
対する総合評価



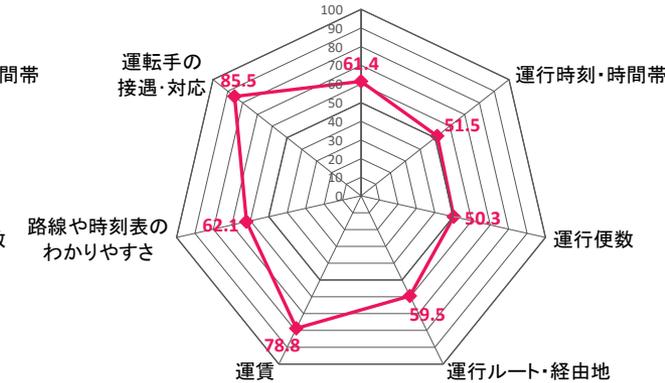
【宍道】

コミュニティバスに
対する総合評価



【東出雲】

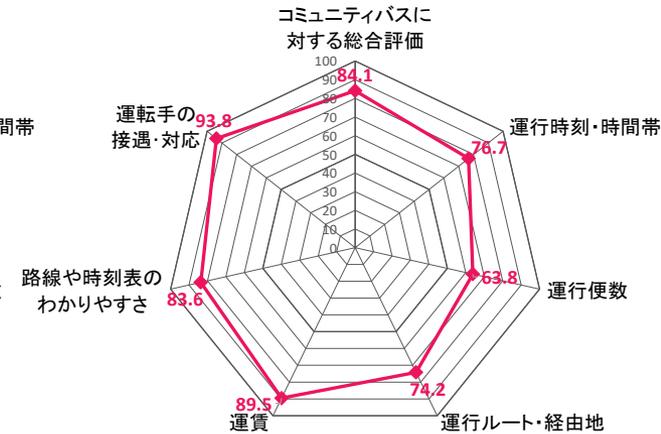
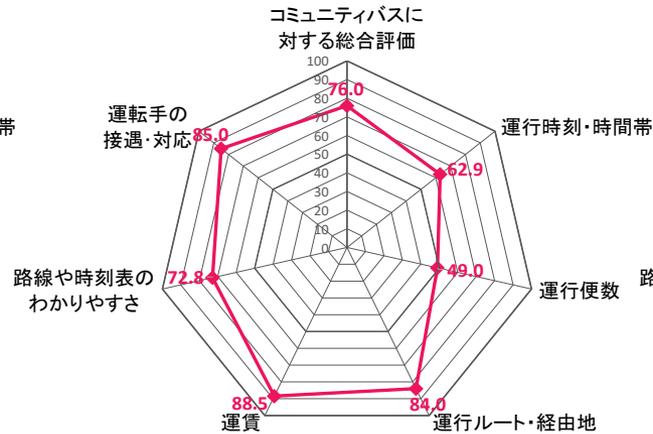
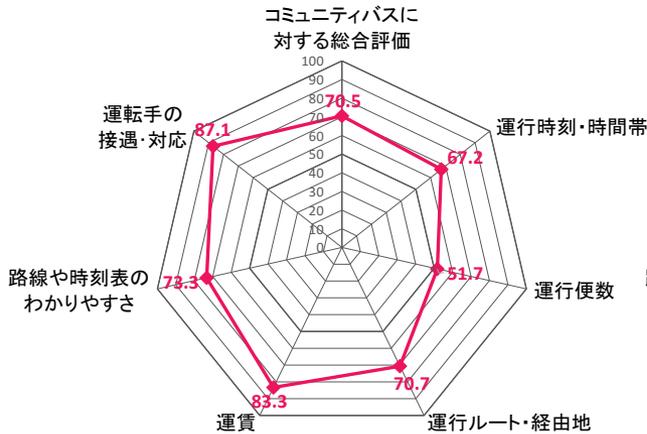
コミュニティバスに
対する総合評価



【古江】

【本庄・持田】

【忌部】

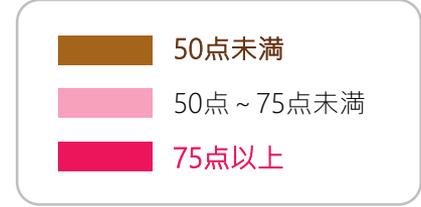
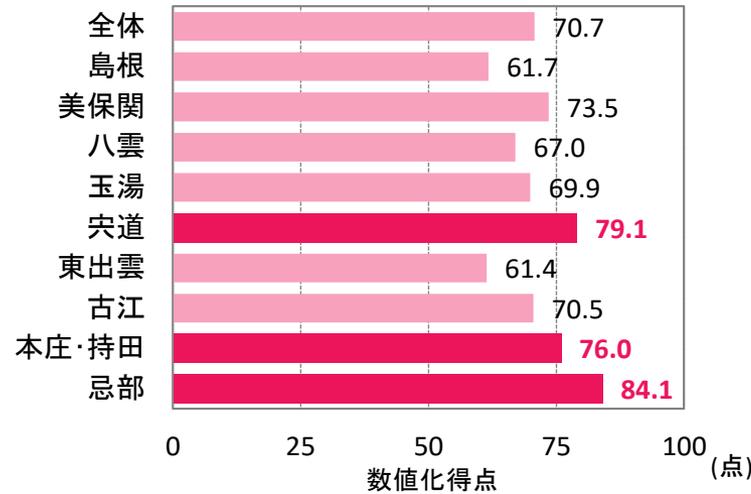


★忌部、美保関、宍道の満足度が高く、島根、八雲、玉湯、東出雲は相対的に低い

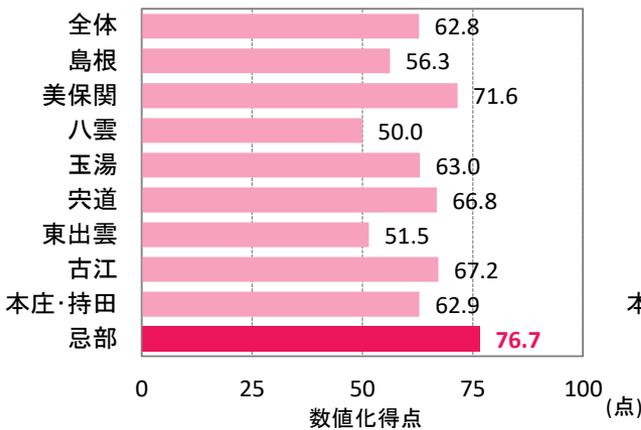
★満足度が相対的に低い地区について（考察）

- ・島根：運行時刻、運行ルート・経由地の満足度が低い。
 - 主な目的地である松江市内に行くには一畑バスへの乗り継ぎが必要となる。
 - このため、平成29年4月実施の一畑バスの減便も満足度に影響していると考えられる。
- ・八雲：運行時刻、運行便数の満足度が低い。
 - スクールバスとの混乗地区であり、利用者のニーズと運行時刻にミスマッチがあると考えられる。
- ・玉湯：運行便数、路線や時刻表のわかりやすさの満足度が低い
 - 運行経路が入り組んでいるため、路線図、時刻表をわかりやすいよう工夫する必要がある。
- ・東出雲：運行時刻、運行便数の満足度が低い。
 - スクールバスとの混乗地区であり、利用者のニーズと運行時刻にミスマッチがあると考えられる。

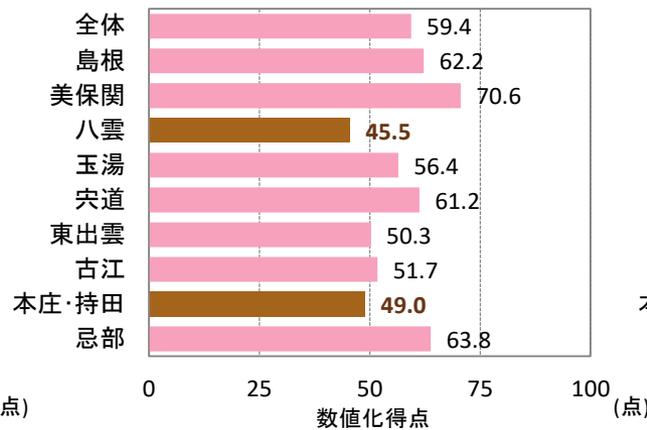
【 コミュニティバスの総合評価 】



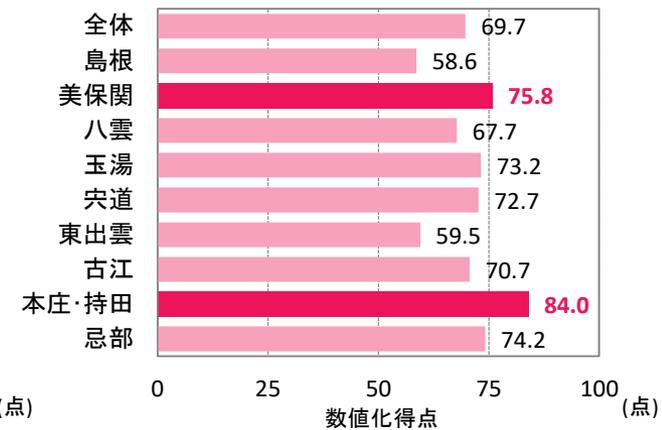
【 運行時刻・時間帯 】



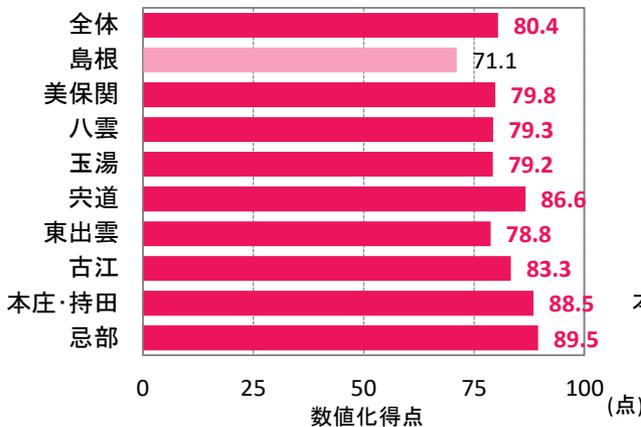
【 運行便数 】



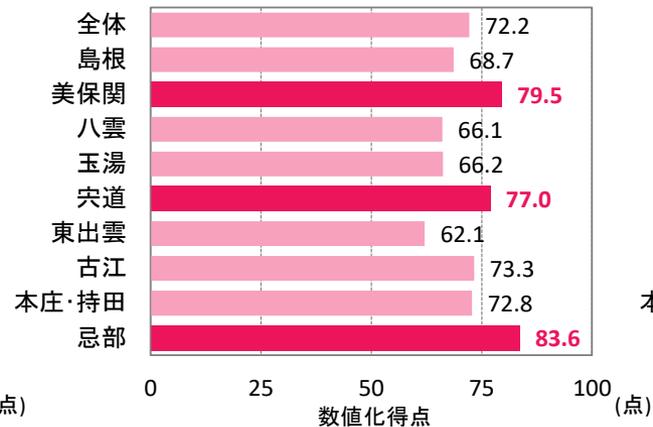
【 運行ルート・経由地 】



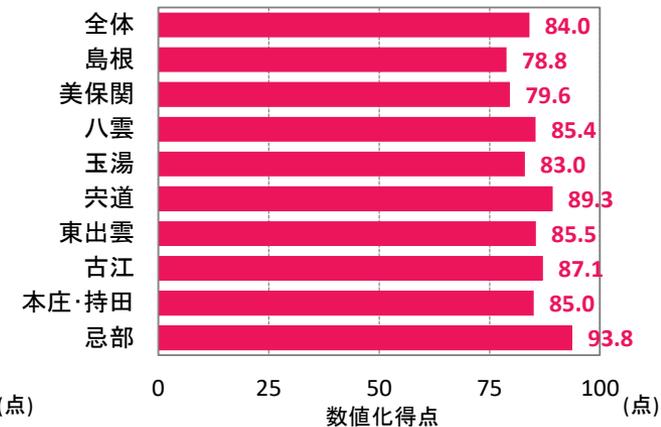
【 運賃 】



【 路線や時刻表のわかりやすさ 】



【 運転手の接遇・対応 】



★運転手の接遇、運賃の満足度が高く、運行時刻・時間帯、運行便数は相対的に低い

★満足度が相対的に低い項目について（考察）

- ・ 運行時刻・時間帯：忌部が高く、八雲、東出雲、島根が低い

○いずれも、スクールバスとの混乗地区であり、利用者ニーズと運行時刻にミスマッチがあると考えられる。

- ・ 運行便数：美保関の70.6点が一番高く、全体として低い【満足度が一番低い項目】

○運行車両数に対し、運行距離が長く結果として便数は少なくなっている。

○ニーズに合わせて運行し、便数を利便性でカバーできるよう引き続き検討が必要と考えられる。

★今後の方針について

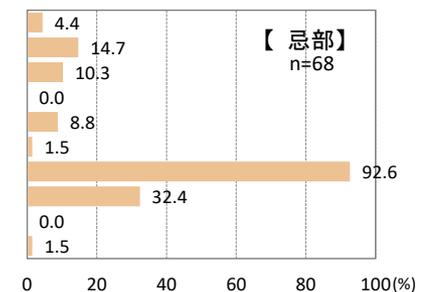
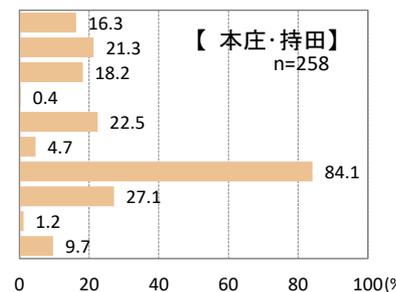
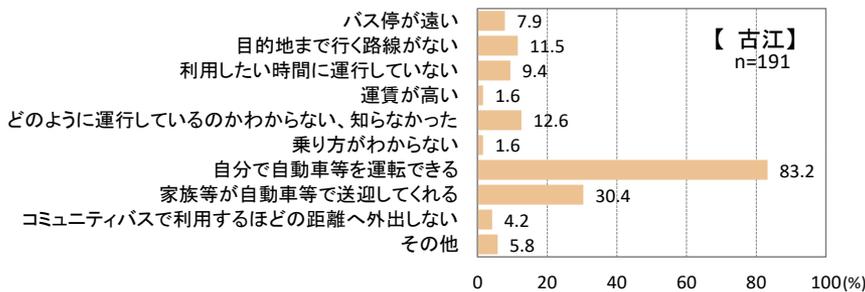
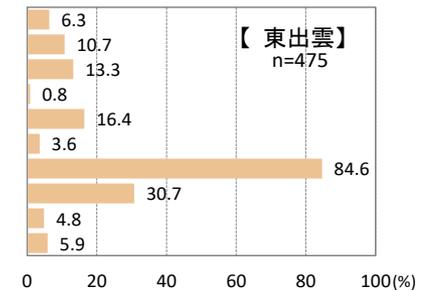
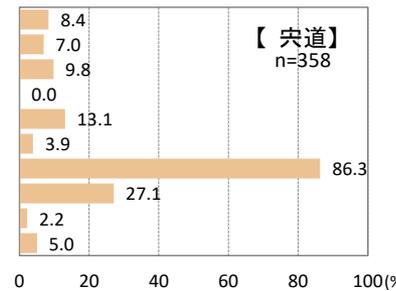
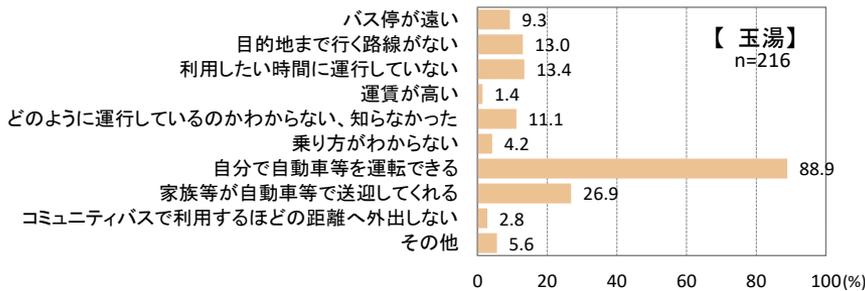
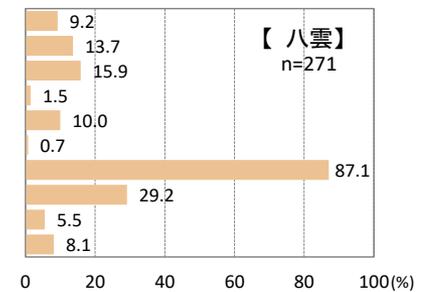
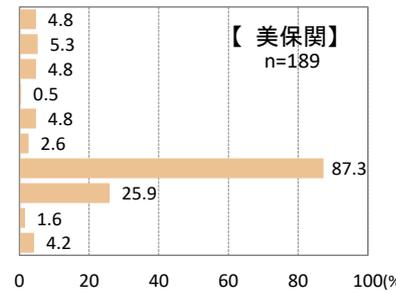
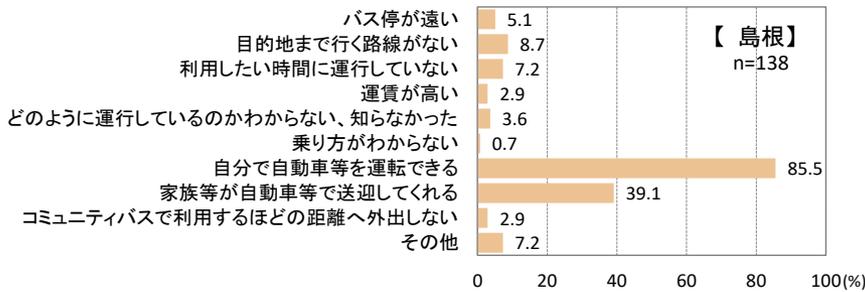
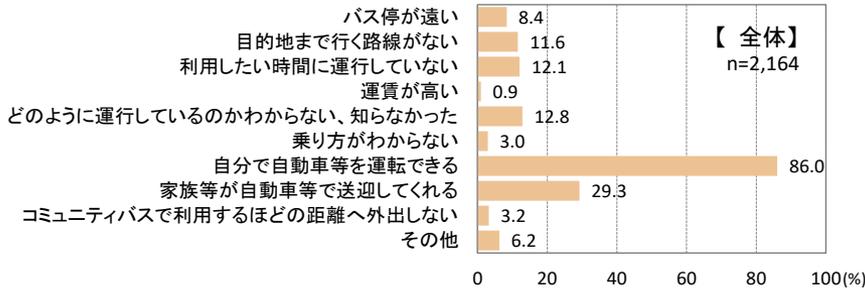
○各地区コミュニティバス利用促進協で評価項目の実態について議論し、分析を深める必要あり

⇒地域と一緒にあって利用者の実態を把握・分析することが利用促進のヒントとなり、コミュニティバスを地域で支えるという意識の醸成に繋がる！！

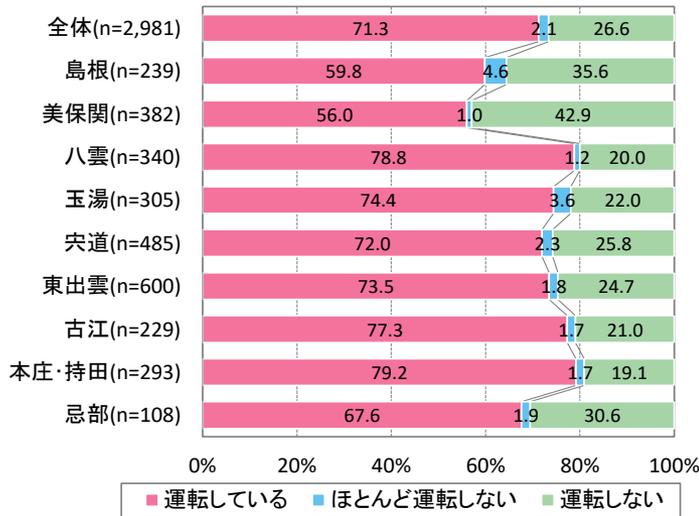
★「自分で自動車等を運転できる」が突出して高く、全ての地域で8割を超えている。

○マイカー依存が高く、そもそも移動手段としてコミュニティバスを利用する必要性がないことが大きな要因。

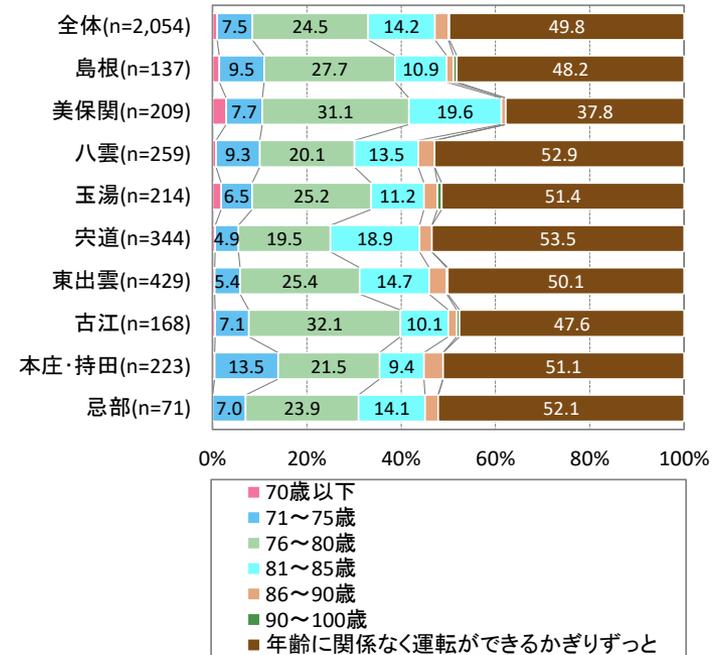
○まずは、約3割の「家族等が自動車等で送迎してくれる」にコミュニティバスを利用するきっかけを作ることが課題。



【自動車の運転の有無】

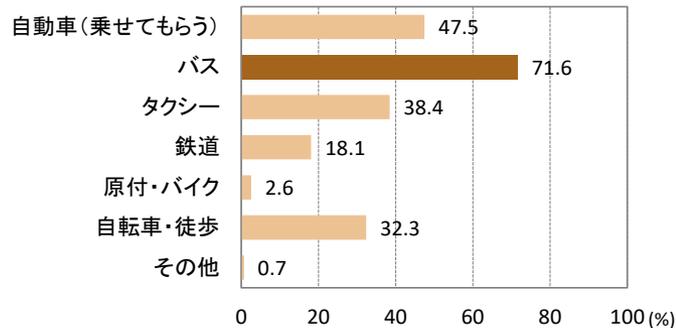


【何歳まで運転しようと思うか】



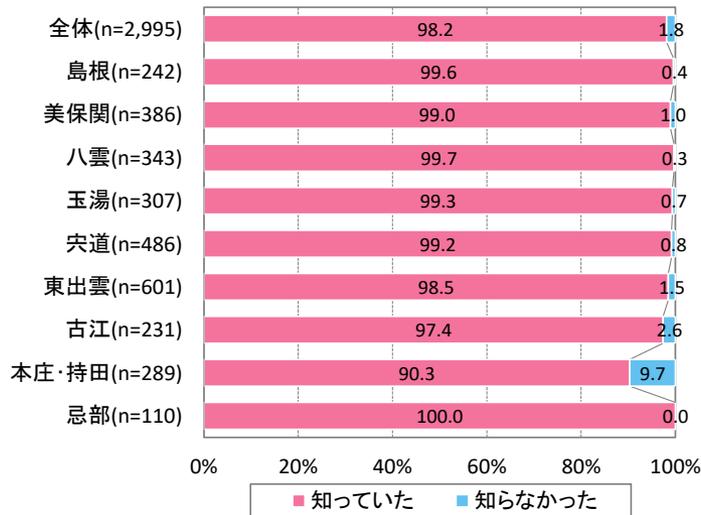
【運転をやめた場合の交通手段は何になると思うか】

【交通手段(全体)(複数回答)】

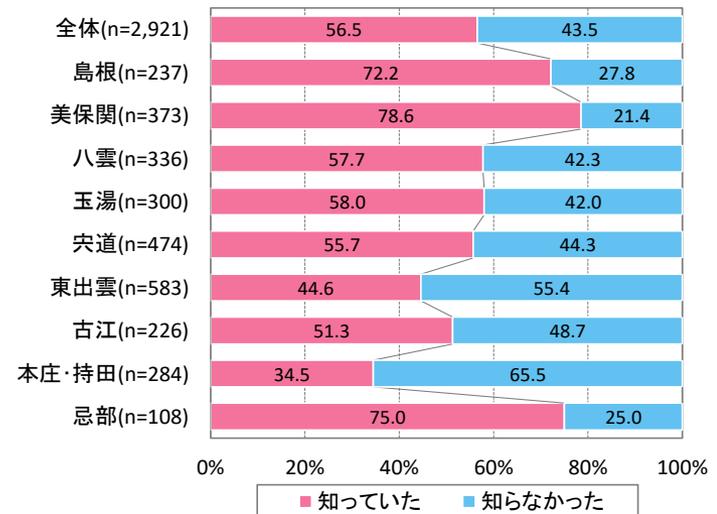


○現に運転している人の約半数が、運転できる限りずっと運転したいと考えている。

【コミュニティバスが運行されていること】

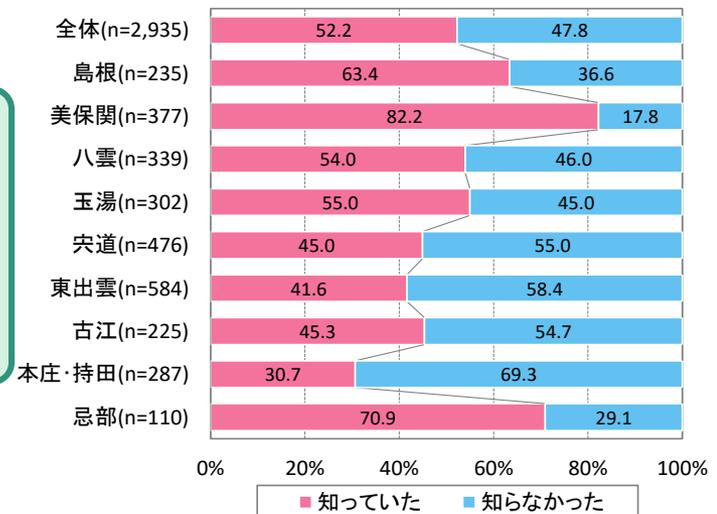


【運行ルートや運行時間】

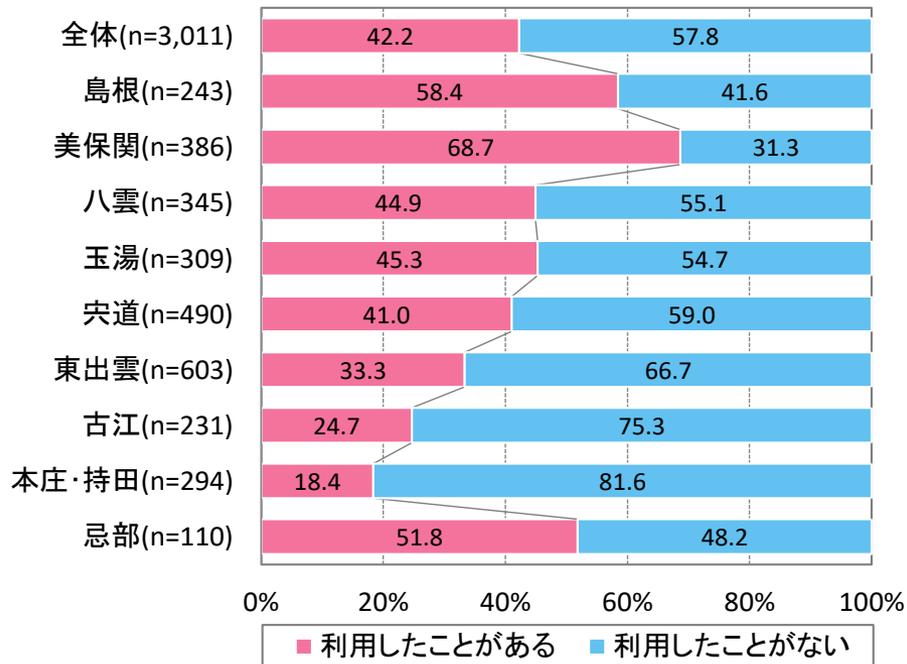


- 住んでいる地域でコミュニティバスが運行していることは、ほとんどの人が知っている。
- 運行ルートや運行時間、運賃まで知っている人は5~6割程度。島根、美保関、忌部では認知度が高い一方、集落内を運行する本庄・持田では認知度が低い。

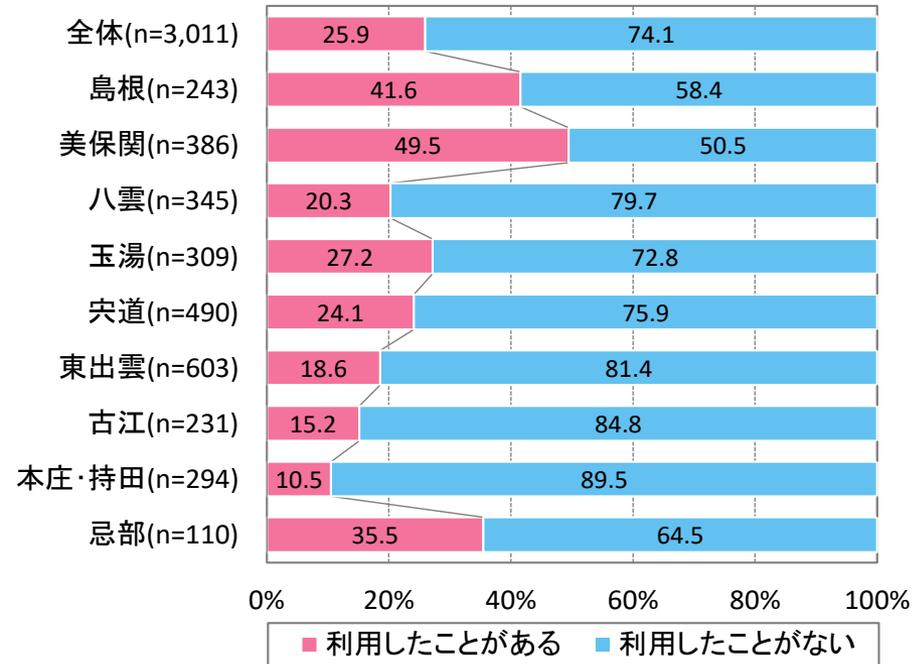
【運賃】



【これまでに1回でも利用したことがあるか】



【平成29年4月以降に利用したことがあるか】



○過去に1回以上利用したことがある人は回答者全体の42.2%、平成29年4月以降に利用したことがある人は回答者全体の25.9%であった。

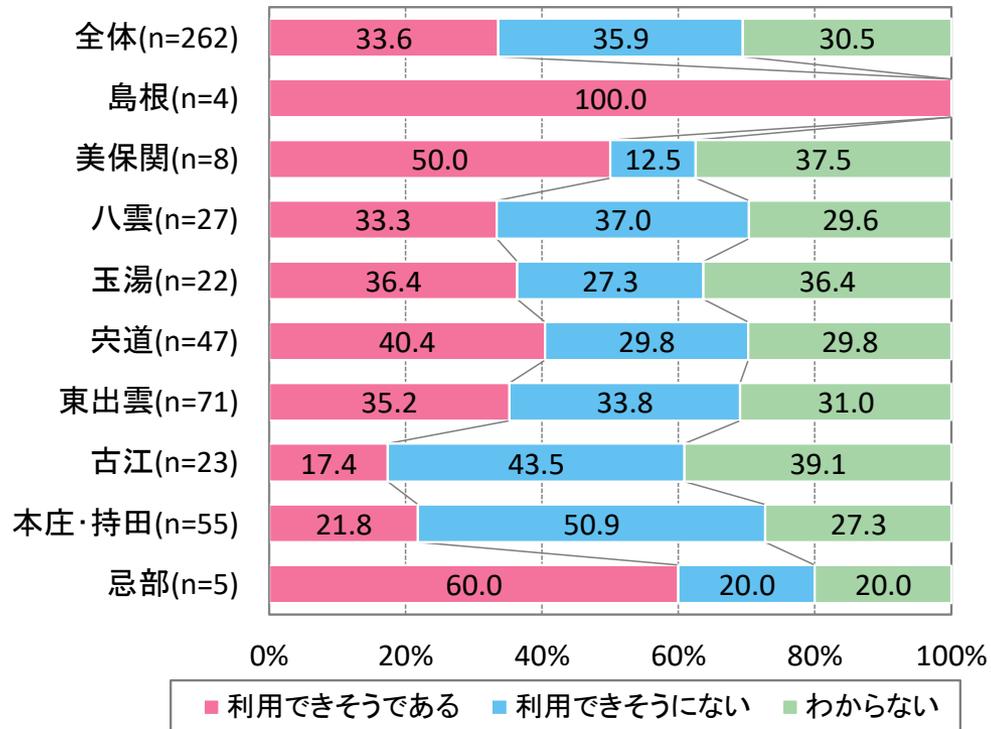
○認知度と同様に島根、美保関、忌部で割合が高い一方、古江、本庄・持田では割合が低くなっている。

○将来的にコミュニティバスを利用するかもしれないという潜在的ニーズはあるものの、利用経験のない人が多数であることが課題。(利用促進が重要)

○また、利用経験を継続的な利用に繋げるための方策が重要となる。

【同封の路線図・時刻表を見て、コミュニティバスを利用できそうだと思うか】

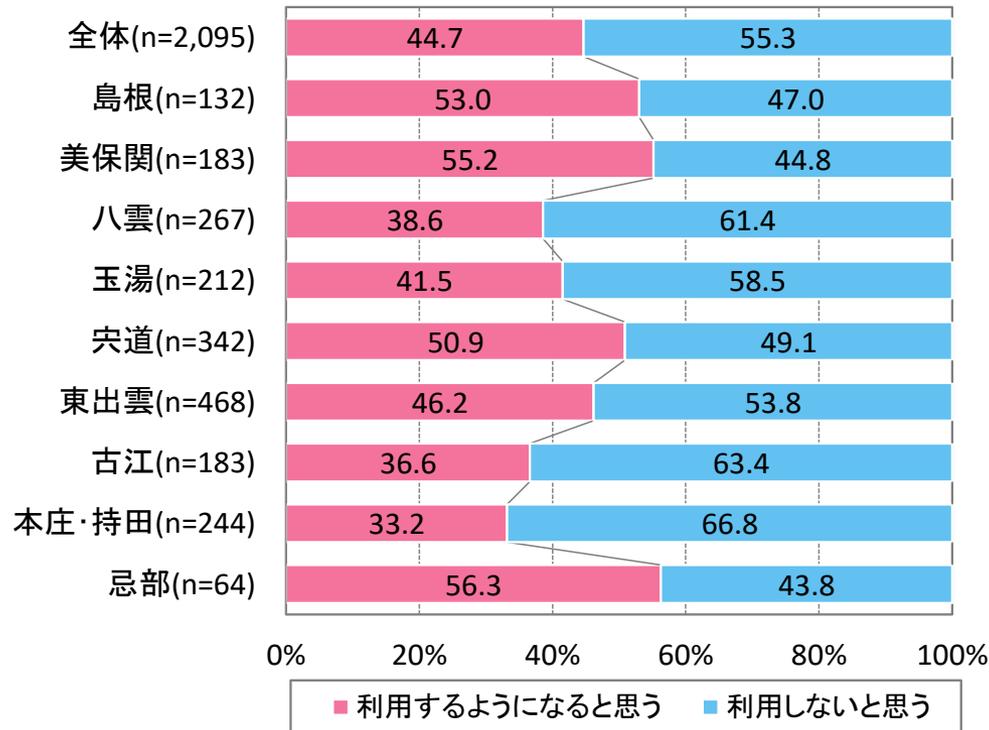
(利用していない理由で「どのように運行しているかわからない、知らなかった」と回答した人)



★運行情報を知らなかった人の約3分の1が「利用できそうである」と回答。

○「利用できそうにない」の回答には他の公共交通での移動手段がある、遠回りで時間がかかる等が考えられる。

【今後（概ね5年くらいのところで）コミュニティバスを利用するようになると思うか】



★約4割が「今後、利用するようになると思う」と回答。

○持続可能な公共交通体系の一つとしてコミュニティバスをとらえ、利用実態を反映した利用促進を行なっていくことが引き続き必要となる。

★アンケート配布時に合わせて利用者・乗務員への聞き取り調査を実施

★聞き取り時に寄せられた意見・反応は下記の通り

・調査について

○見直し⇒廃止・縮小を連想され「バスがなくなるのか」と聞かれた。存続について危機感が感じられた。

・利便性の向上について

○幹線（鉄道、路線バス）との接続の待ち時間の短縮、乗客がいない経路の省略や運行便数増について多く意見が寄せられた。

○新規路線についての意見はあまりなかったが、乗り継ぎで目的地に行っているケースで運賃なども含め直通便があれば便利だという意見があった。基幹路線とフィーダーの役割分担についての周知に加え、乗り継いだ場合、直通より時間がかかる上に運賃も高くなることから、割引などのインセンティブも必要ではないかと感じた。

○買い物などで荷物がある場合にはバス停までの移動が大変であるという意見があった。買い物はコミュニティバスの主要な用途であり、バス停から玄関までをつなぐ移動手段についても研究する必要がある。

・利用形態について

○片道利用の乗客も多くみられた。バスに「タクシー」や「家族や近所の人のお家車」での移動を組み合わせしており、運行時間や自分の生活様式に合わせた工夫をされていた。

★現在の利用者を対象とした取り組み

- ・地区別の通院・買い物の目的地や利用時間帯が判明したことから、各地区の利用促進協議会において、利便性向上に向けた検討材料とする

(例)

- ダイヤ・経路の見直しの際に分析・検討の材料とする。
- 乗り継ぎによる利用を定着させるため、運賃制度等について研究する。
- 評価の高かった、運転手の接遇について維持向上に努める。

★バスを利用していない方に対する取り組み

- ・潜在的な需要は見込まれるため、各地区利用促進協議会とともに、利用のきっかけづくりをし、将来の利用者確保に取り組む

(例)

- 自動車を運転できている人への啓発
「たまにでも」バスで出かけることで路線の維持継続につなげる
- 運行ルートや運賃の周知を図る
広報を通じた周知
地区イベントにあわせて乗り方教室やコミュニティバスの紹介などを行う
現在の利用者による「乗り案内」ができないか検討する