

## 利用者アンケート調査結果

### 1. 飛島コミュニティバスの利用者アンケート調査結果

#### (1) 調査概要

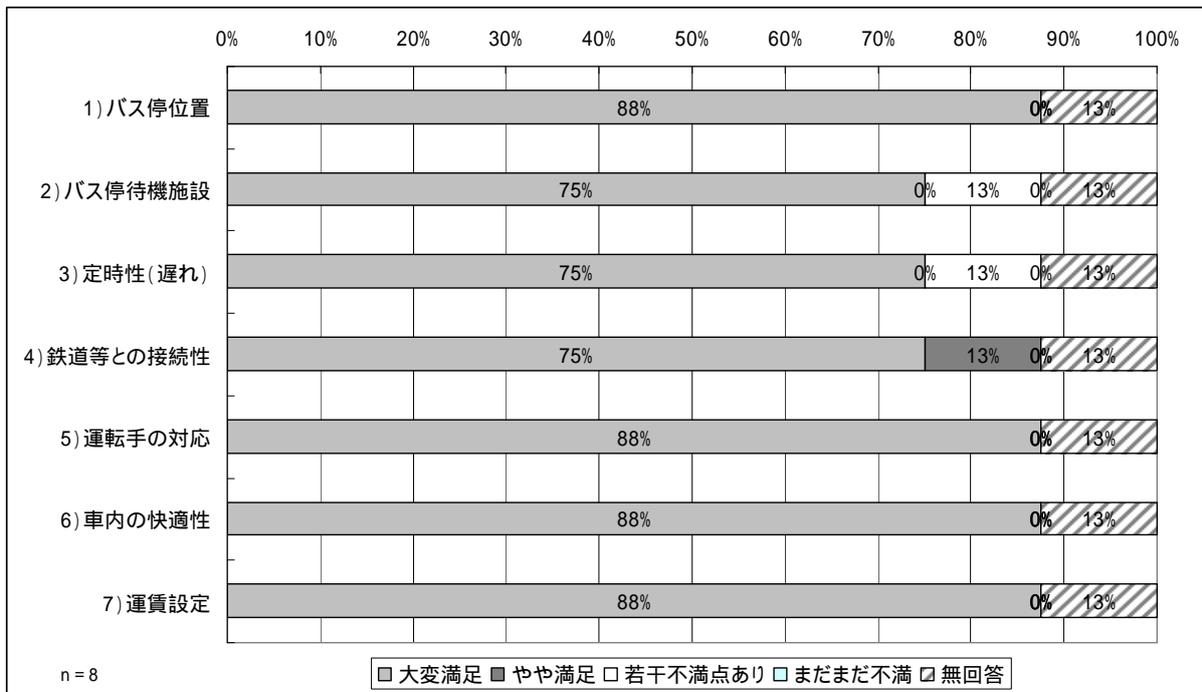
調査日：10月7日（金）～8日（土）

配布・回収数：8票（金：6票 土：2票）（回収率：100%）

調査方法：直接配布・直接回収

#### (2) 満足度評価（問2 - ）

- ・どの項目も「大変満足」との回答が75%以上となっており、高い評価を得ている。  
（満足・やや満足との回答の全体平均：84.3%）
- ・「若干不満点あり」との回答があったのは、「バス停待機施設」「定時性（遅れ）」であった。



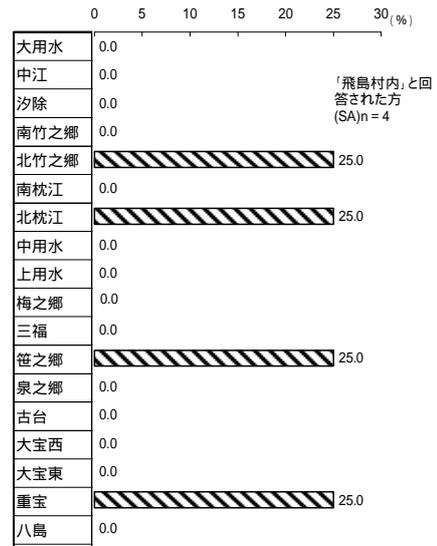
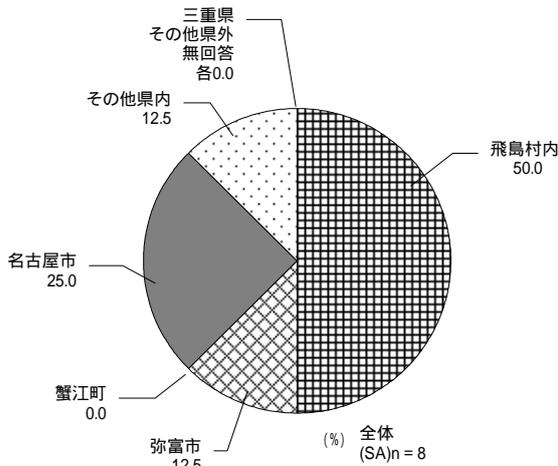
- ・不満点に対する自由回答は、「たまに時間が遅くなるのは困る」であった。

#### (3) 調査結果をふまえた今後の対応の方向性（案）

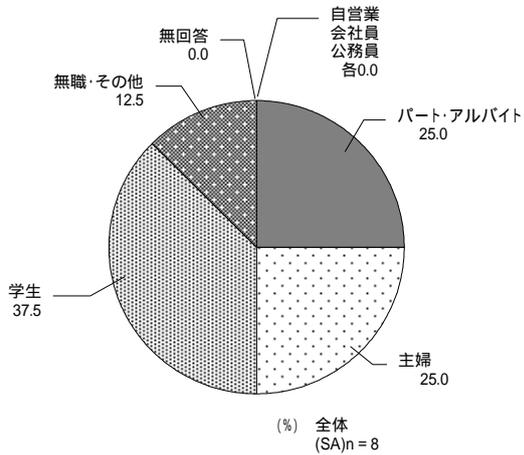
- ・全体として、満足度は低くない。
- ・不満点として指摘のあった定時性については、運転手へのヒアリングによると、概ねダイヤ通りに運行できており、定常的な遅延はない。
- ・現状サービスを継続することが望ましいと考えられる。

(参考) 利用実態内容

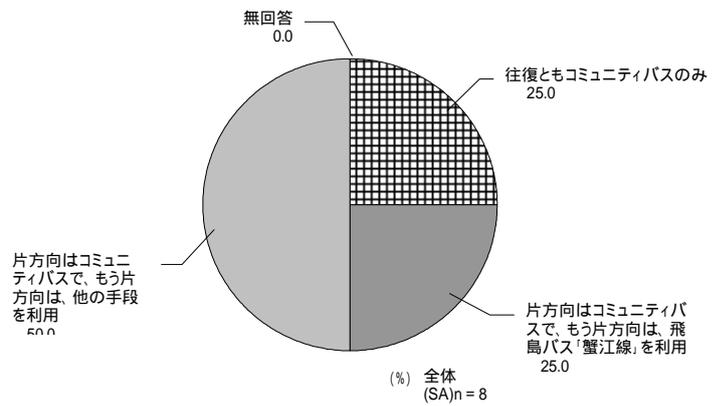
居住地



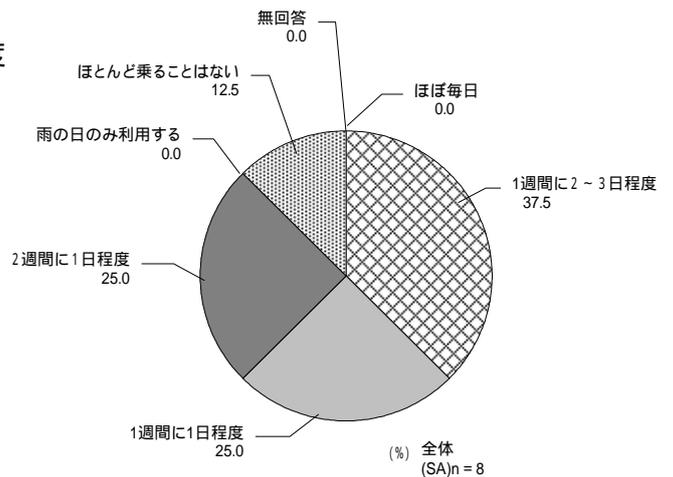
職業



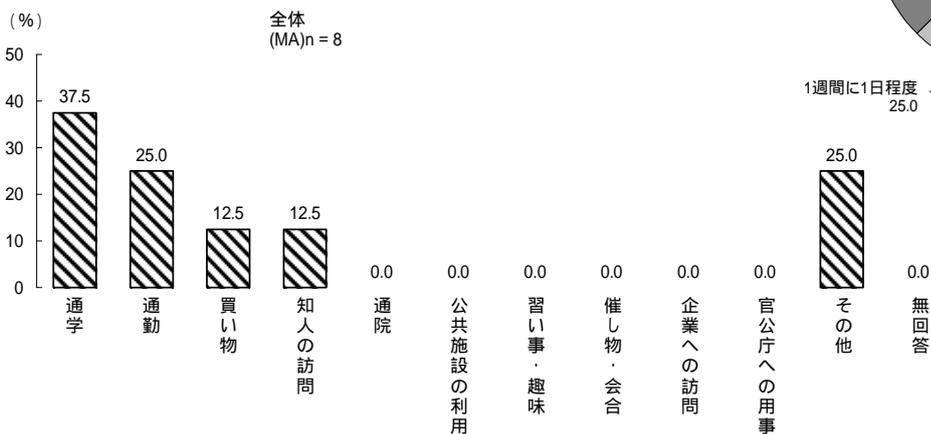
往復の利用状況



利用頻度



利用目的



## 2. 蟹江線の利用者アンケート調査結果

### (1) 調査概要

調査日：10月7日（金）～8日（土）

配布数：234 票                      回収数：135 票（回収率：58%）

調査方法：直接配布・郵送回収

### (2) 満足度評価（過去3カ年）

- ・「大変満足」と「やや満足」と回答した人の割合を確認した。
- ・満足度の低い項目としては、「ダイヤ設定」「運行頻度」「定時性（遅れ）」であった。
- ・利用者ニーズは毎年高まる傾向があり、その結果満足度は低下する傾向にある。今回の3回目の調査も一般的な傾向と同じで、満足度は低下傾向。
- ・なお、括弧内の「若干不満点あり」「まだまだ不満」と回答した人の割合を見ると、大きく上昇した項目はなく、概ね横ばいの結果を示している。
- ・こうしたことから、満足度評価としては、「増便」等のサービス向上の要望は認められるものの、緊急対応すべき事項は認められない。

項目（単位：％）	H21 年度	H22 年度	H23 年度
1) 運行頻度	32.0 (60.6)	37.6 (44.2)	28.2 (47.4)
2) ルート	73.8 (14.7)	63.6 (15.5)	59.2 (15.5)
3) バス停位置	72.1 (17.2)	68.2 (13.6)	62.2 (16.3)
4) バス停待期施設	45.1 (41.8)	45.5 (37.0)	44.4 (34.1)
5) 定時性（遅れ）	50.8 (37.7)	33.8 (48.1)	33.4 (45.2)
6) ダイヤ設定	31.1 (58.2)	31.8 (49.3)	25.9 (49.6)
7) 鉄道等との接続性	60.7 (25.4)	49.4 (27.9)	45.9 (31.1)
8) 運転手の対応	75.4 (9.9)	66.9 (14.9)	65.9 (11.9)
9) 車内の快適性	75.5 (13.1)	67.5 (13.0)	59.3 (17.7)
10) 運賃設定	82.8 (5.7)	73.4 (7.8)	70.4 (7.4)
全体平均	59.9 (28.4)	53.8 (27.1)	49.5 (27.6)
サンプル数	N=122	N=154	N=135

括弧外の数字は、「大変満足」「やや満足」を加えた数字

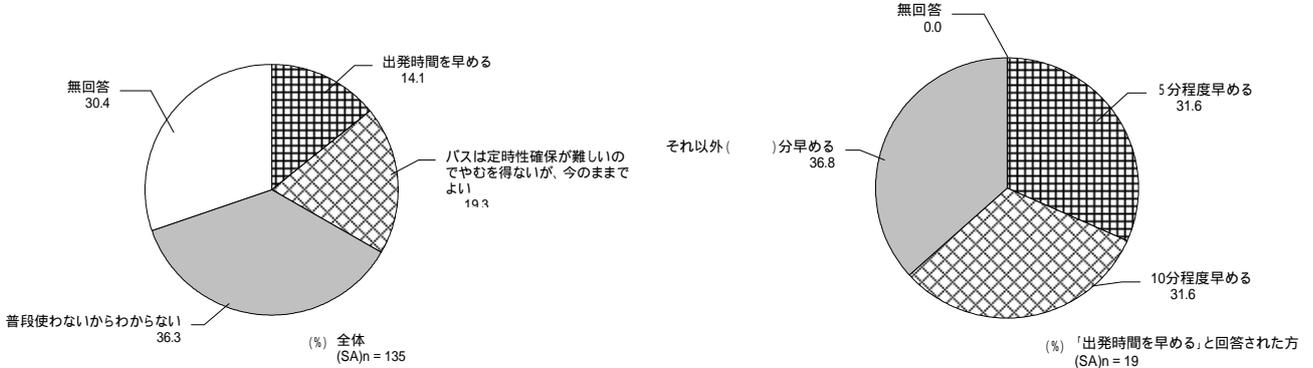
括弧内の数字は、「若干不満点あり」「まだまだ不満」を加えた数字

- ・自由回答では、「朝夕時間帯等の増便」「ダイヤ通りの運行」「遅れの解消」等の意見が多い。

(3) 休日ダイヤの時間設定ニーズ

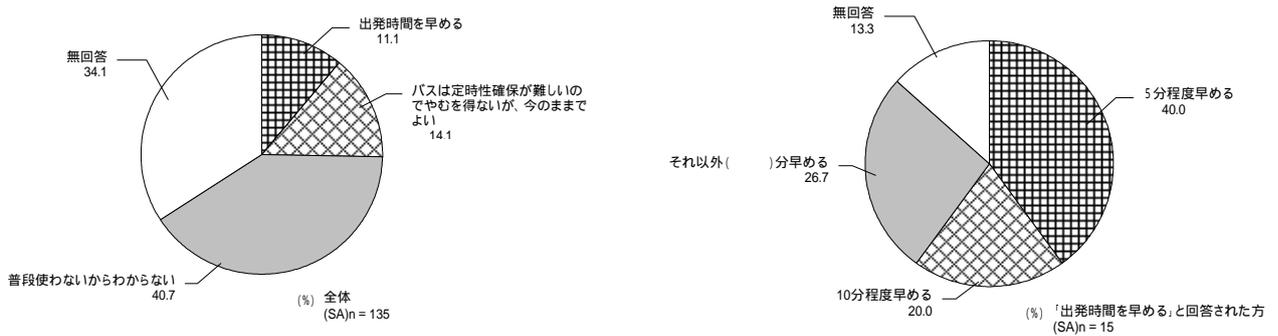
分館1便(飛鳥方面行き：近鉄蟹江駅 7:45 発 公民館分館 8:17 着)

- ・ 出発時間を早めるべきとの回答は14%。
- ・ 早める時間は5分・10分の同数だった(その他の意見は15~60分)。



蟹江1便(蟹江駅方面行き：新政成神社 7:07 発 近鉄蟹江駅 7:32 着)

- ・ 出発時間を早めるべきとの回答は11%。
- ・ 早める時間は5分が多い(その他の意見は30~60分)。

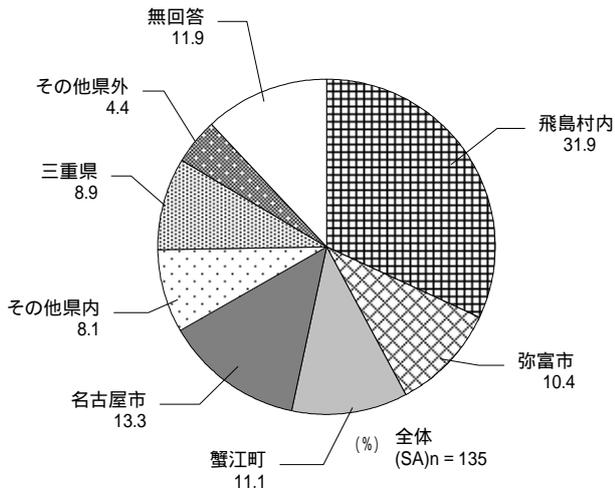


(4) 調査結果をふまえた今後の対応の方向性

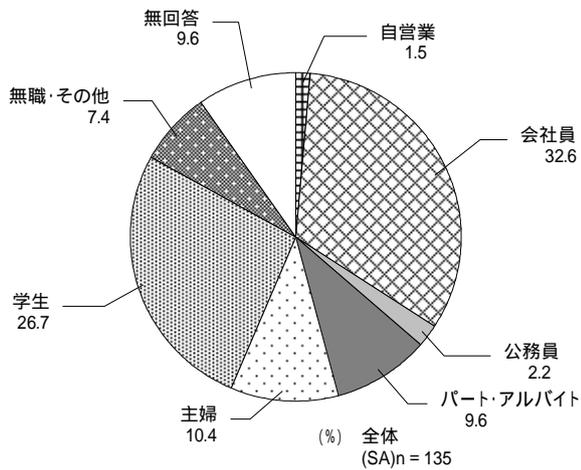
- ・ 過去3カ年を通して、朝夕時間等の増便に対するニーズが多い。
- ・ 利用者の過半数が村外に居住する人で、通勤利用者が最も多い。
- ・ 平成22年8月実施の住民アンケート調査では、「現状の税金投入額を維持し、部分的な見直しを行いながら維持すべき」との回答が73%を占めているため、新たな財政投入は理解が難しい。
- ・ これ以上サービスを向上させるには、新規車両導入等新たな投資が伴うため、現時点では新たな財政投入は行わない範囲での見直しにとどめ、経過観察を行う。
- ・ 分館1便・蟹江1便について、出発時間を早めて欲しいニーズをふまえ、10分早める変更を行う(5分の意見も反映できるため)。

(参考) 利用実態内容

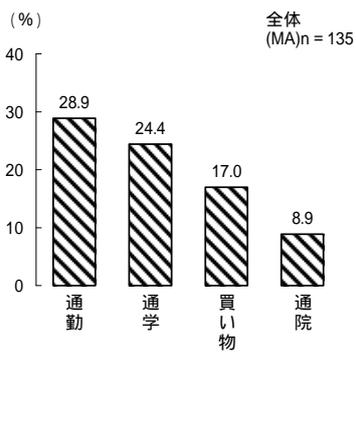
居住地



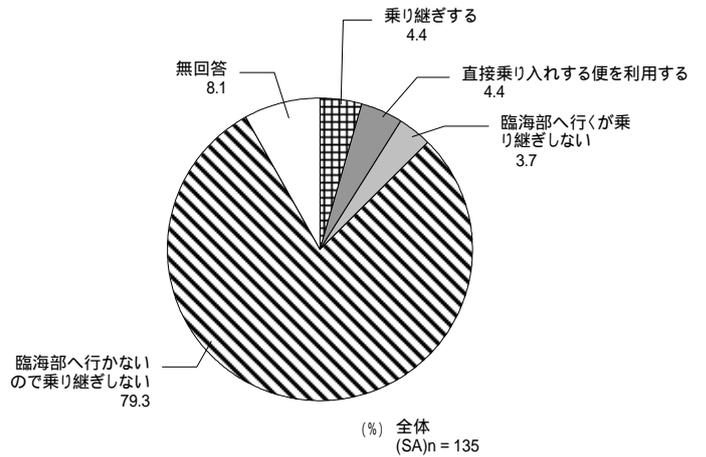
職業



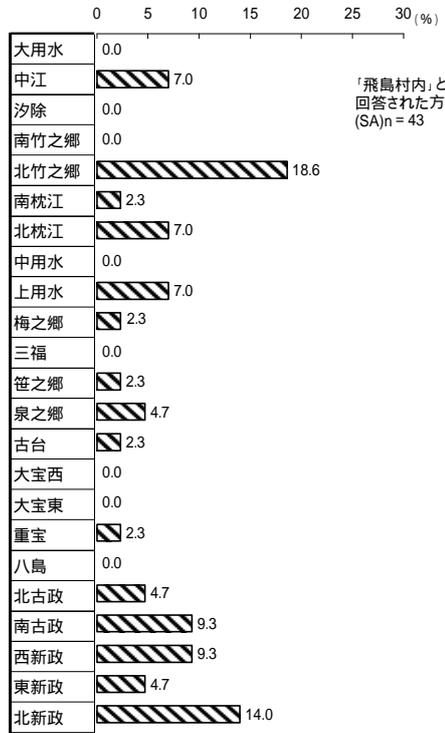
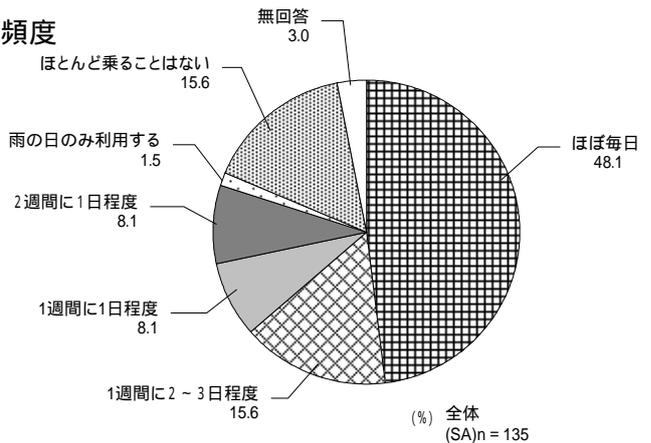
利用目的



公民館分館での乗り継ぎ状況



利用頻度



### 3. 名港線の利用者アンケート調査結果

#### (1) 調査概要

調査日：10月3日(月)

配布数：202票

回収数：99票(回収率：49%)

調査方法：直接配布・郵送回収

#### (2) 満足度評価(過去3カ年)

- ・「大変満足」と「やや満足」と回答した人の割合を確認した。
- ・満足度の低い項目としては、「ダイヤ設定」「運賃設定」「運行頻度」であった。
- ・利用者ニーズは毎年高まる傾向があり、その結果満足度は低下する傾向にある。今回の3回目の調査も一般的な傾向と同じで、満足度は低下傾向。
- ・なお、括弧内の「若干不満点あり」「まだまだ不満」と回答した人の割合を見ると、大きく上昇した項目はなく、ほぼ低下傾向の結果を示している。
- ・こうしたことから、満足度評価としては、「ダイヤ・運賃」等のサービス向上の要望は認められるものの、緊急対応すべき事項は認められない。

項目(単位：%)	H21年度	H22年度	H23年度
1) 運行頻度	29.7 (70.3)	50.0 (49.1)	37.4 (46.5)
2) ルート	28.2 (70.3)	50.0 (48.3)	50.5 (33.3)
3) バス停位置	62.5 (34.4)	76.3 (22.0)	70.7 (13.1)
4) バス停待期施設	40.6 (57.8)	39.9 (59.3)	38.3 (43.4)
5) 定時性(遅れ)	59.4 (39.0)	60.1 (35.6)	52.6 (31.3)
6) ダイヤ設定	18.8 (79.7)	27.1 (71.2)	27.3 (55.5)
7) 鉄道等との接続性	54.7 (34.4)	63.5 (29.7)	47.4 (32.3)
8) 運転手の対応	82.9 (14.1)	82.3 (15.2)	70.7 (12.1)
9) 車内の快適性	81.3 (14.1)	83.0 (14.4)	76.8 (7.1)
10) 運賃設定	26.6 (68.8)	38.1 (58.5)	35.3 (47.5)
全体平均	48.5 (48.3)	57.0 (40.3)	50.7 (32.2)
サンプル数	N=64	N=118	N=99

括弧外の数字は、「大変満足」「やや満足」を加えた数字

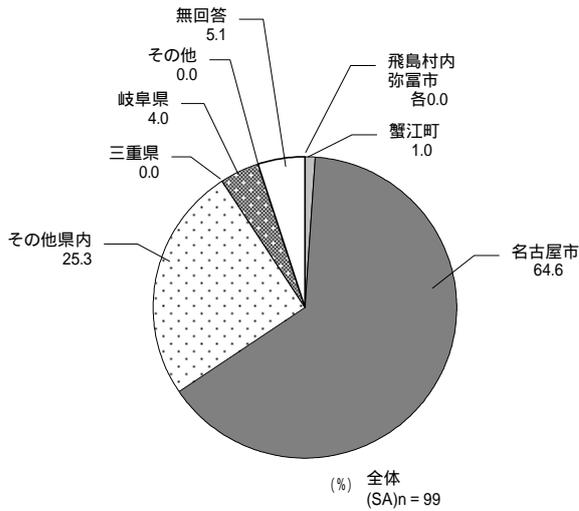
括弧内の数字は、「若干不満点あり」「まだまだ不満」を加えた数字

#### (3) 調査結果をふまえた今後の対応の方向性

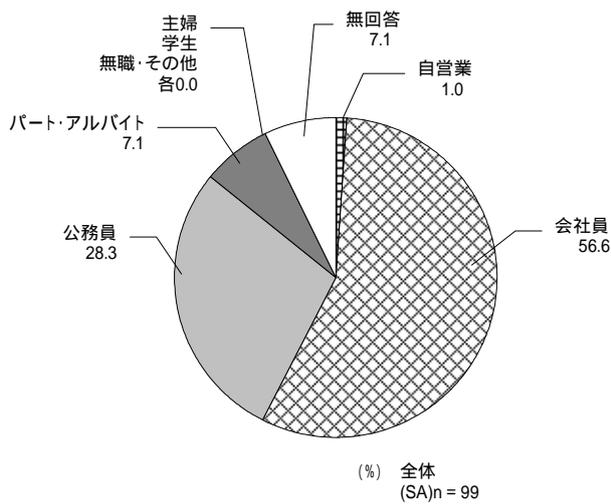
- ・過去3カ年を通して、ダイヤ設定・運賃設定に対するニーズが多い。
- ・利用者に飛島村の居住者はいない。臨海部の通勤利用がメインの利用者。
- ・平成22年8月実施の住民アンケート調査では、「税金投入額を減らすため、利用者の少ない時間帯等の運行は廃止すべき」との回答が62%を占めているため、新たな財政投入は理解が難しい。
- ・これ以上サービスを向上させるには、新規車両導入等新たな投資が伴うため、現時点での新たな財政投入は行わず、経過観察を行う。

(参考) 利用実態内容

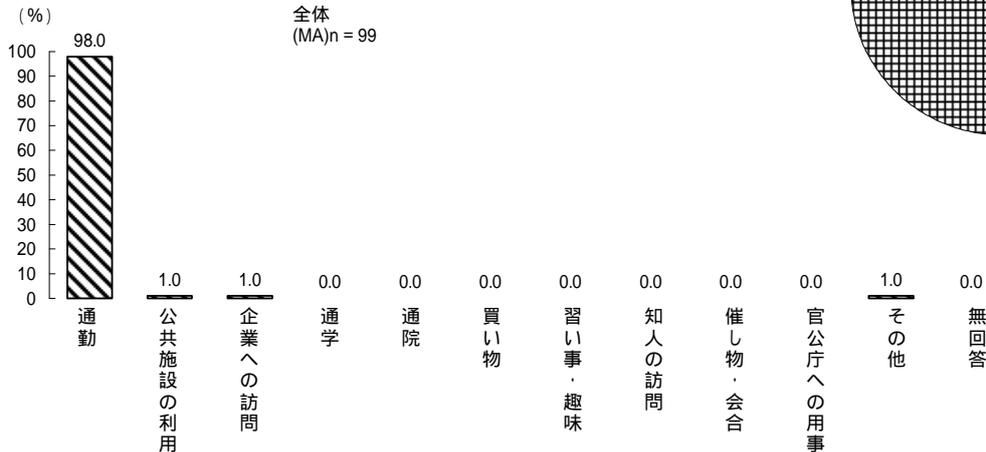
居住地



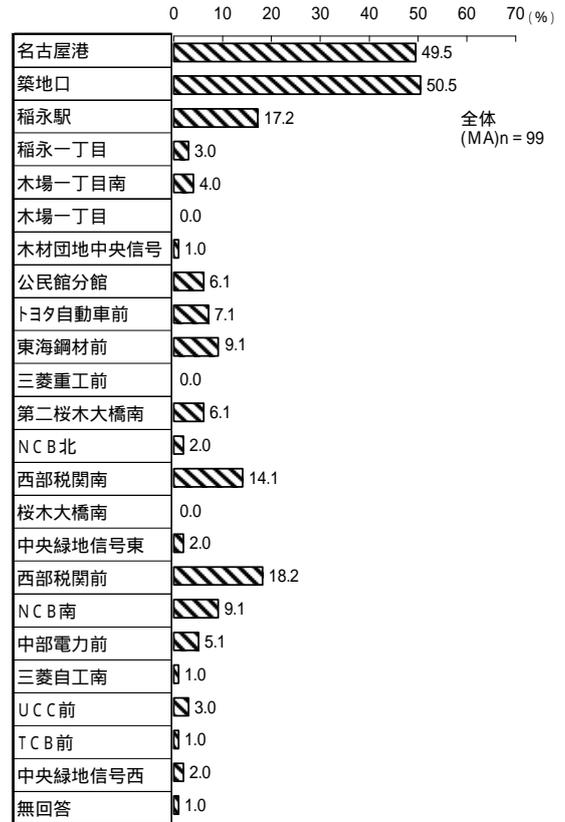
職業



利用目的



利用バス停



利用頻度

