

# スマイルバス等の利用に関するアンケート調査 調査結果のまとめ（概要版）

---

令和5年2月

吉 野 町

## ■ はじめに

---

吉野町では、デマンドバス等の利用実態や利用者の意向を把握し、吉野町の公共交通の改善に向けた検討資料を得るため、利用者や住民を対象にアンケート調査を実施した。

本資料はその結果概要をまとめたものである。

<本資料を読まれるにあたって>

- ① アンケート調査では、デマンドバスの利用登録者（以下、登録者と記す。）と利用登録をしていない人（以下、一般と記す。）を対象に調査を実施した。しかし、一般の回答者の中で、デマンドバスや従来のスマイルバスなどの利用経験のある人はごく少数であったため、本資料では登録者による回答結果を中心にとりまとめている。
- ② 図表の「全体」の回答者数には、当該質問項目に無回答の人数を除外して示している。このため、図表によって全体の回答者数が異なることに留意していただきたい。

# 1. アンケート調査の概要

アンケート調査の実施概要は次のとおり。

## 〈アンケート調査の概要〉

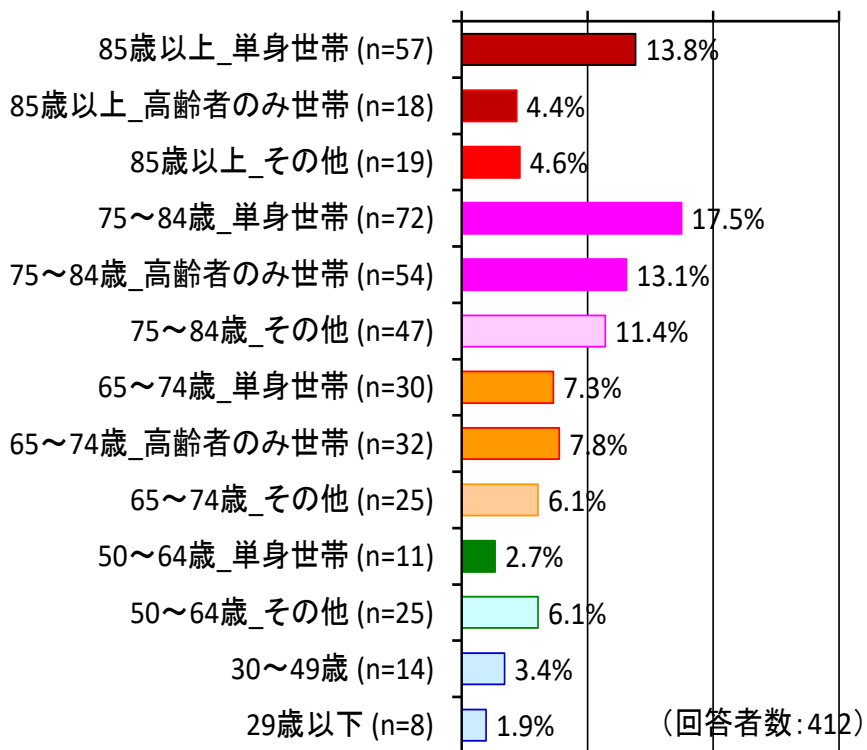
項目	内容
調査目的	<ul style="list-style-type: none"><li>・ デマンドバスの利用実態や利用者の意向を把握する。</li><li>・ スマイルバスの改善に向けた検討資料を得る。</li></ul>
調査対象	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 登録者：700人、一般：300人 (登録者名簿や住民基本台帳から無作為に抽出)</li></ul>
調査方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・ アンケート調査票を郵送で配布、郵送で回収。</li></ul>
実施時期	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 令和4年9月8日に調査票を発送、9月30日を期限として回収</li></ul>
調査項目	<ul style="list-style-type: none"><li>・ デマンドバスの利用実態やデマンドバスに対する評価</li><li>・ 路線定期運行バスの利用実態や利用する理由</li><li>・ デマンドバスの利用実態</li><li>・ デマンドバス運行の前後における外出頻度の変化</li><li>・ 個人属性（年齢、世帯構成、運転免許の保有、居住地など）</li></ul>
有効回収数	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 登録者465票（有効回収率66.4%）、一般74票（同23.7%）</li></ul>

## 2. 回答者の特性

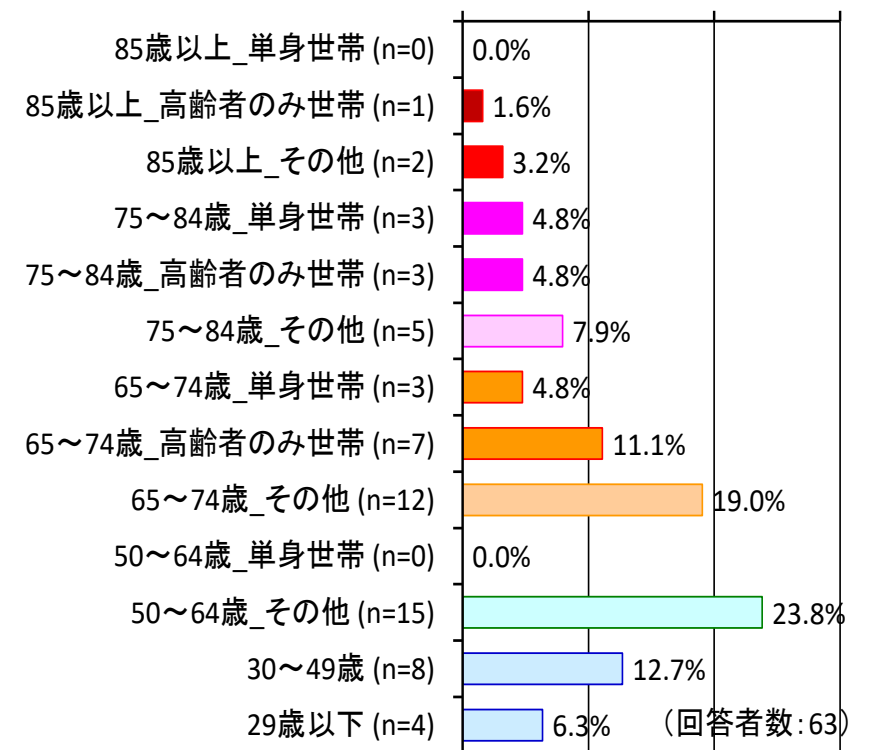
### ① 回答者の年齢・世帯構成別の回答者数

- 登録者の多くは75歳以上で、単身世帯や高齢者のみの世帯が多い。
- 一般は64歳以下が多く、65～74歳でも非高齢の家族のいる世帯が多い。

[年齢×世帯構成](登録者) 0% 10% 20% 30%



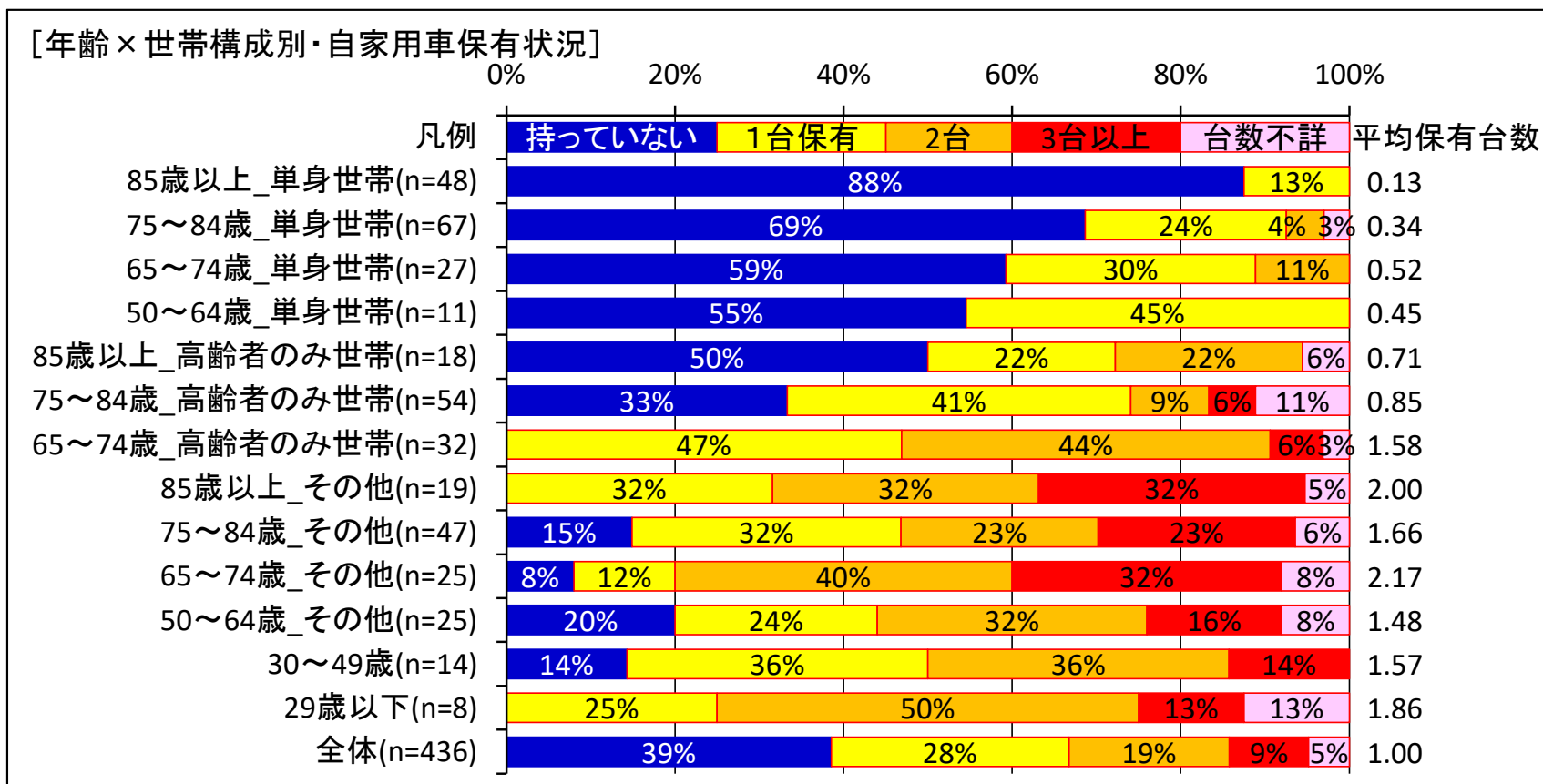
[年齢×世帯構成](一般) 0% 10% 20% 30%



## 2. 回答者の特性

### ② 登録者の自家用車保有状況

- 単身世帯や高齢者のみ世帯では、自家用車を持っていない世帯が多い。
- 特に75歳以上の単身世帯では、69～88%の世帯が持っていない。

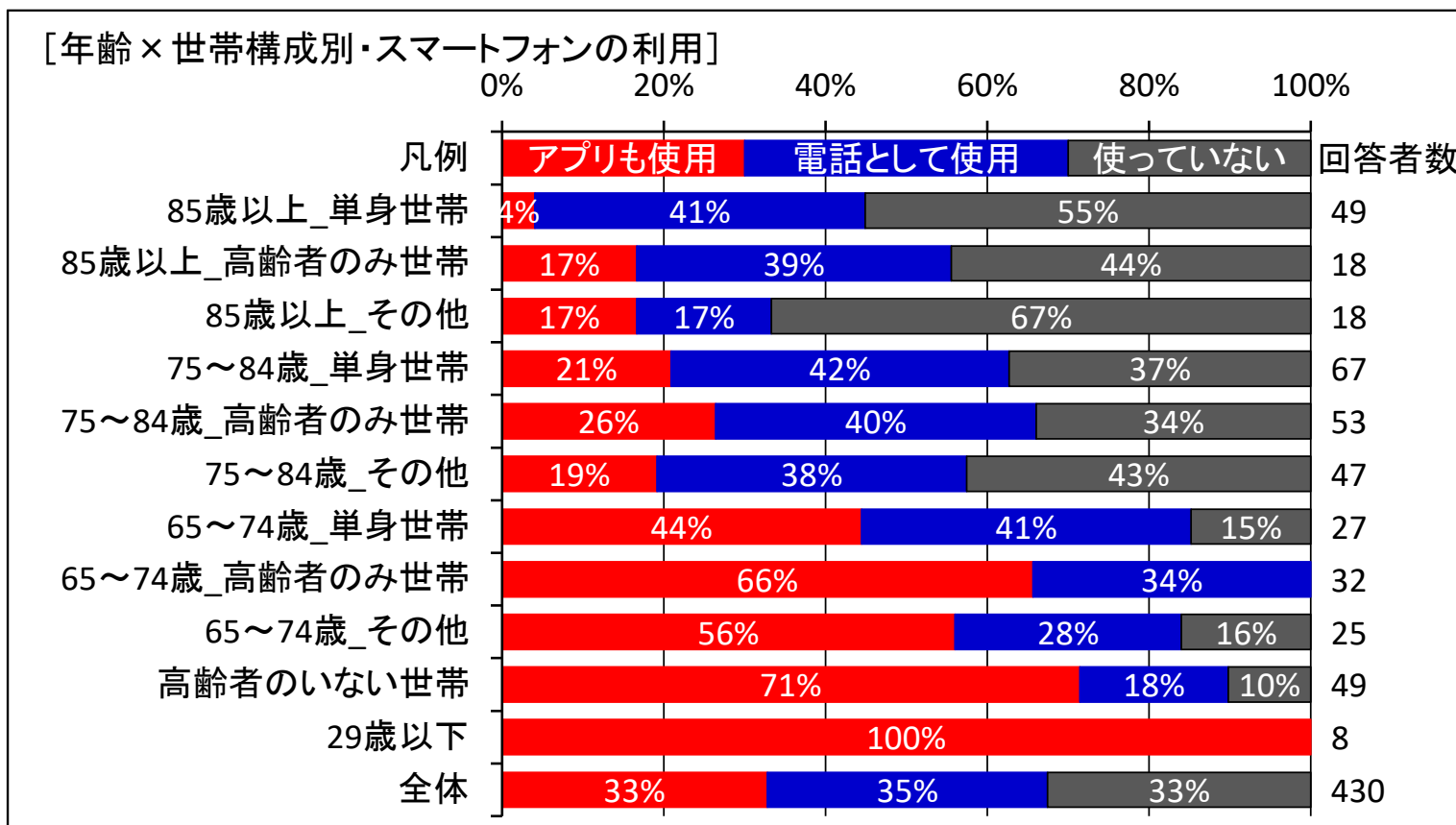


※ 特に記載のない限り、以降の図表の数値などは登録者を対象としたものである。

## 2. 回答者の特性

### ③ 登録者のスマートフォンの保有と利用

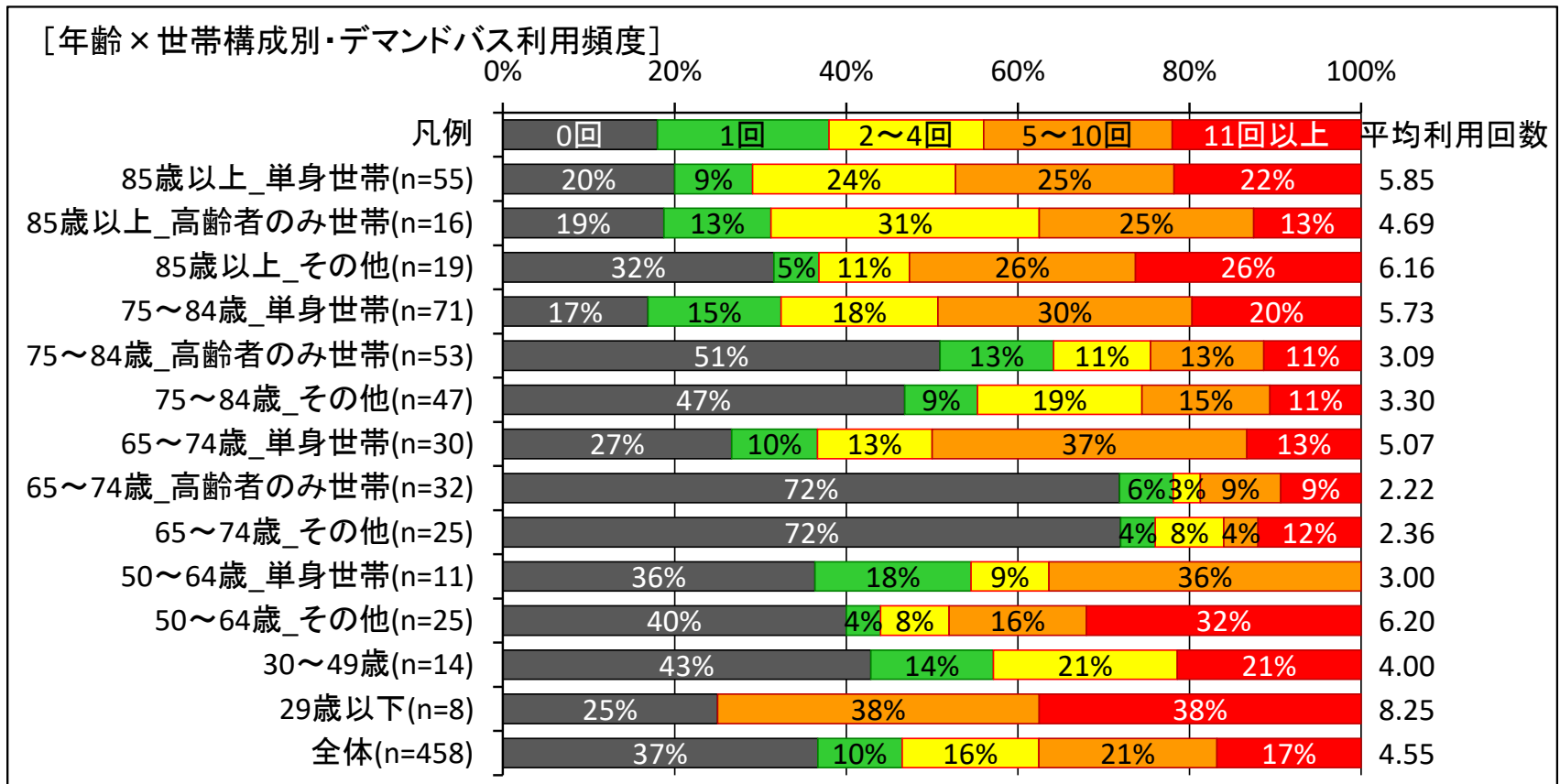
- 75歳以上の多くは電話としての使用が多く、アプリを使える人は限定的。
- 29歳以下では100%の方がスマートフォン、アプリを使用。



### 3. デマンドバスの利用について

#### ① デマンドバスの利用回数

- 85歳以上や75～84歳の単身世帯、高齢者のみ世帯で利用回数が多い。
- 29歳以下や50～64歳も高頻度（11回以上）の利用者が3割前後を占める。



### 3. デマンドバスの利用について

#### ② デマンドバスの利用目的

○ デマンドバスは定期的な通院や日常の買い物での利用割合が高い。

→ 主に高齢者による利用と考えられる。

○ 通勤や業務、通学での利用も見られる。

→ 29歳以下や50～64歳に利用頻度が高い人が多いことを反映している。

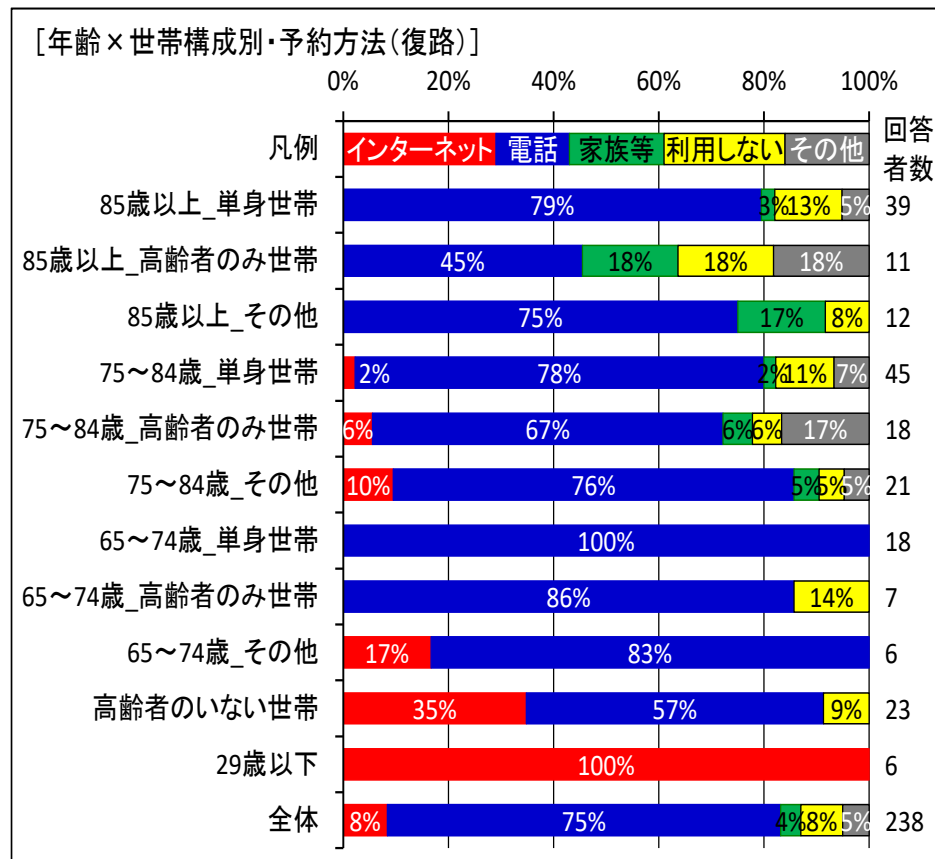
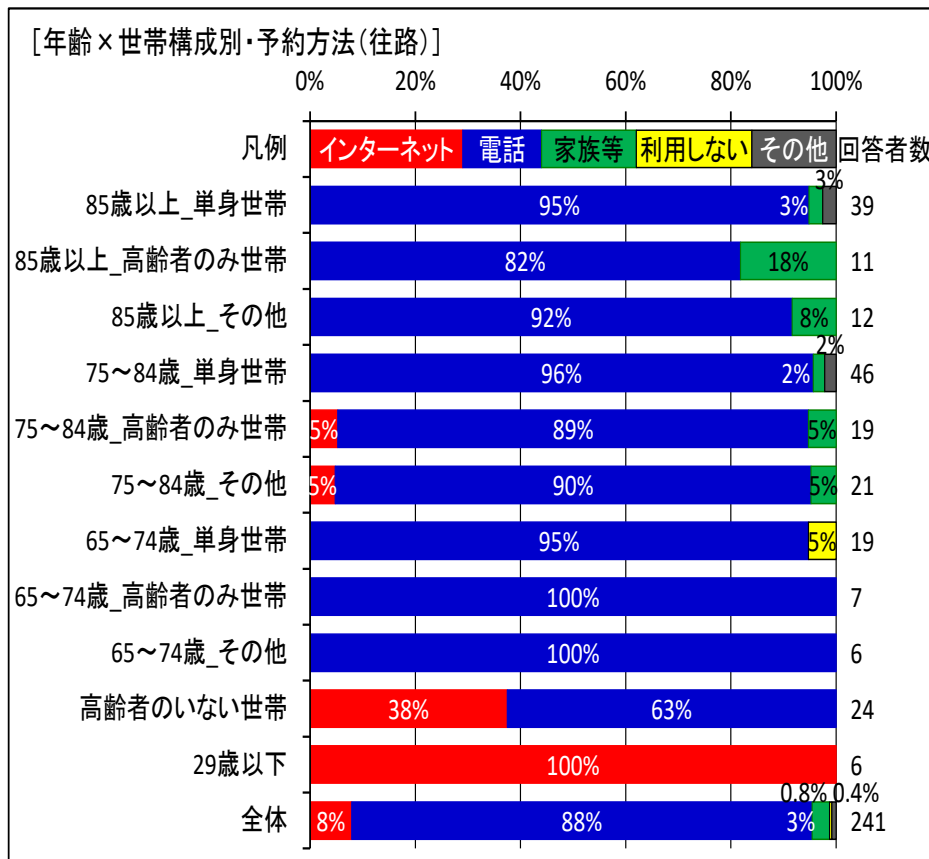
デマンドバス利用目的	回答者数	割合
通勤	7	3.0%
業務	5	2.2%
通学	3	1.3%
日常の買い物	66	28.4%
定期的な通院	163	70.3%
送迎	4	1.7%
食事・娯楽	31	13.4%
その他私用	40	17.2%
それ以外	4	1.7%
回答者数	232	100.0%



### 3. デマンドバスの利用について

#### ③ デマンドバスの予約方法

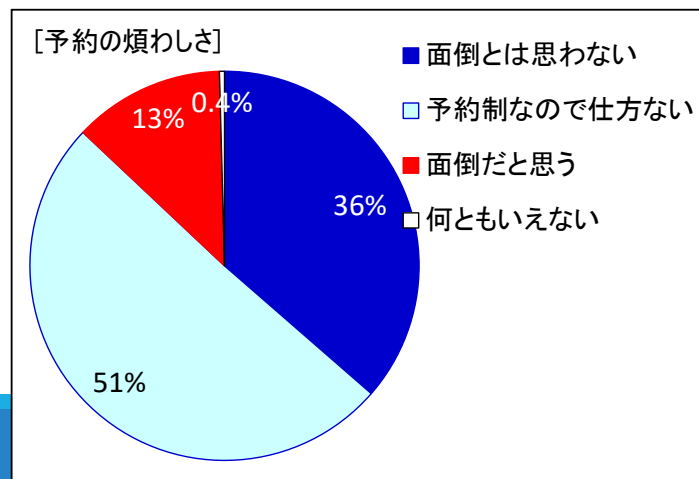
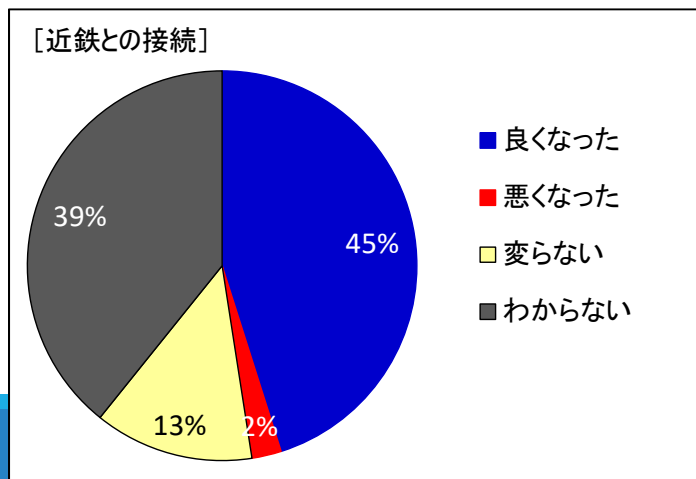
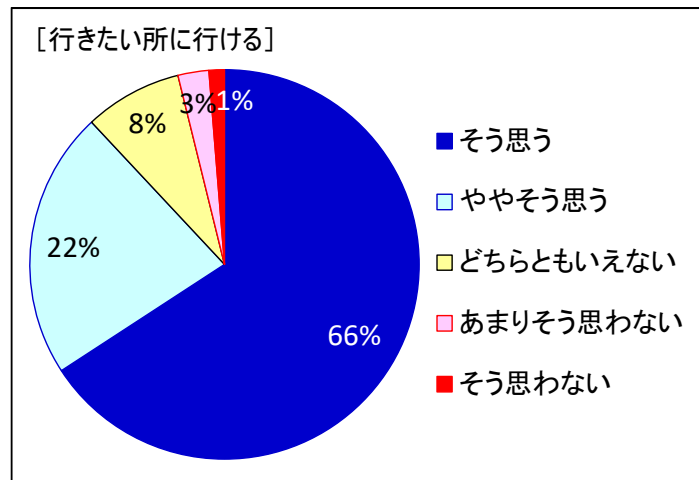
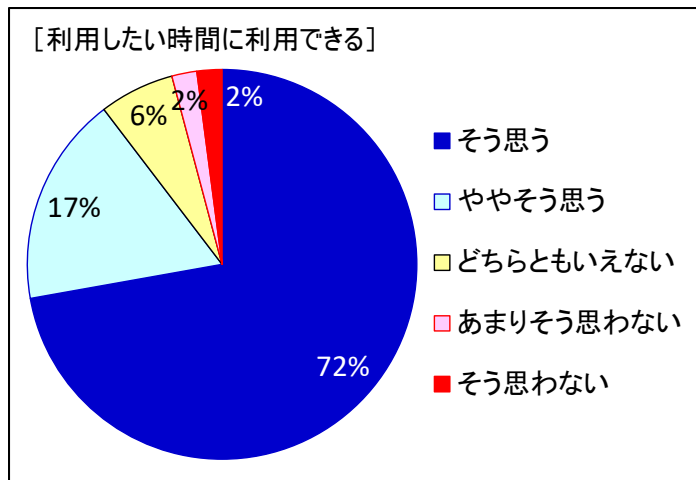
- インターネット予約は全体の8%で、高齢者のほとんどは電話等で予約。
- 復路は利用しないという方が全体の8%。



### 3. デマンドバスの利用について

#### ④ デマンドバスの評価

- デマンドバスは随時性や行き先の自由度に対する評価が高かった。
- 予約が煩わしいとの回答が13%見られた。



### 3. 路線定期運行バスの利用について

#### ② 路線定期運行バスの利用目的

- デマンドバスと同様に、定期的な通院や日常の買い物での利用が多い。
- 通勤や業務による利用も見られる。

路線定期運行バス利用目的	回答者数	割合
通勤	6	5.0%
業務	6	5.0%
通学	0	0.0%
日常の買い物	32	26.4%
定期的な通院	83	68.6%
送迎	0	0.0%
食事・娯楽	12	9.9%
その他私用	17	14.0%
それ以外	2	1.7%
回答者数	121	100.0%

### 3. 路線定期運行バスの利用について

#### ③ 路線定期運行バスを利用する理由

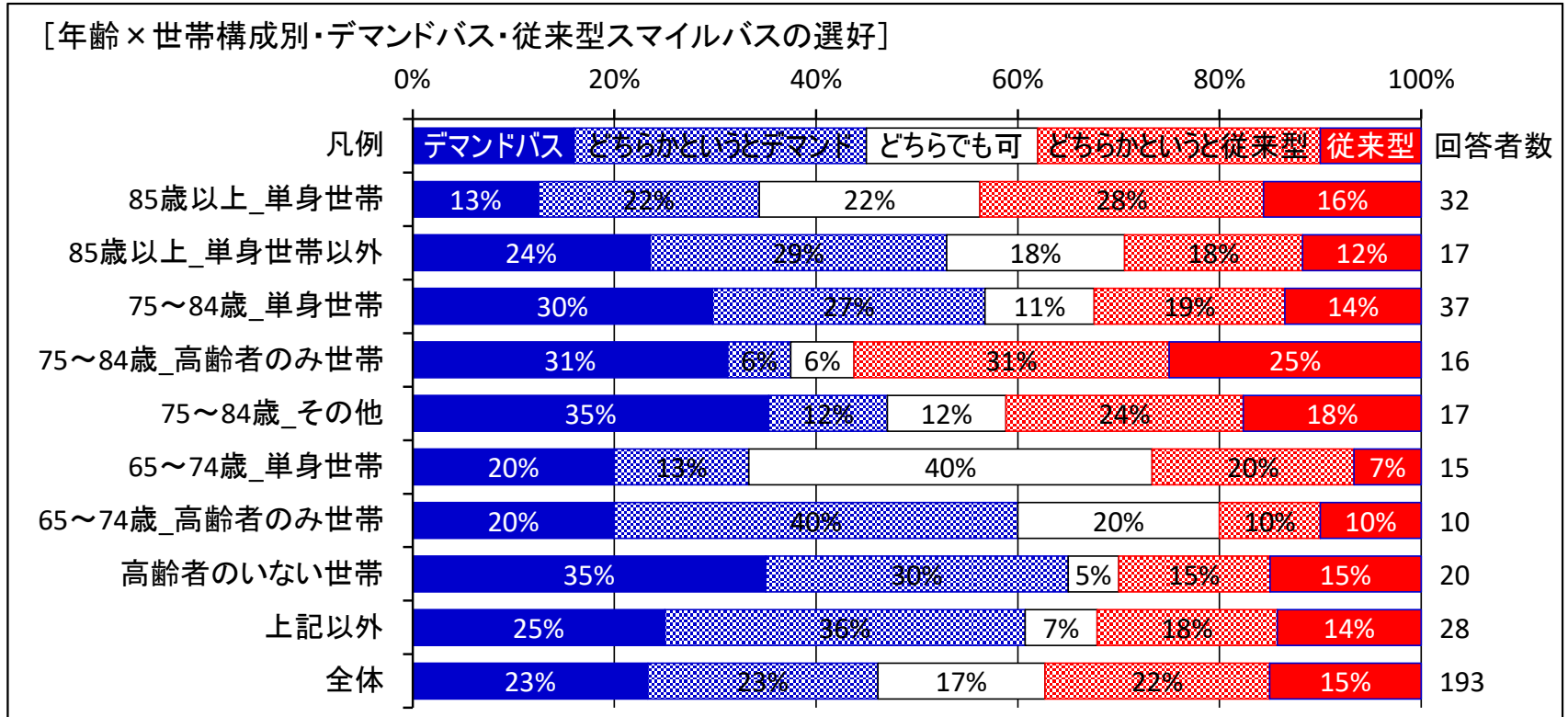
- デマンドバスの運行時間外や運行区域外に利用するとの回答が3割余り。
- 他方、バスの時間に合わせて予定が組める、遅れが少ないといった路線定期運行の優位性を理由とする回答が4割前後を占めた。

路線定期運行バスを利用する理由	回答者数	割合
デマンドバスの運行開始より早い時間帯に外出するから	41	36.0%
デマンドバスでは行けないところに行くから	41	36.0%
路線定期運行バスなどが、ちょうど都合の良い時間帯に運行されているから	44	38.6%
路線定期運行バスなら決められた時間にバスが来て遅れが少ないから	39	34.2%
路線定期運行バスならバスの時間に合わせてその日の予定を組めるから	46	40.4%
デマンドバスの予約のしかたがわからないから・難しいから	1	0.9%
利用のたびにデマンドバスを予約するのが面倒だから	19	16.7%
デマンドバスが混み合って、希望する時間に予約ができないから	9	7.9%
その他	7	6.1%
回答者数	114	100.0%

## 4. 従来型（路線定期型）スマイルバスの利用について

### ② デマンドバス／従来型（路線定期型）スマイルバスの選好

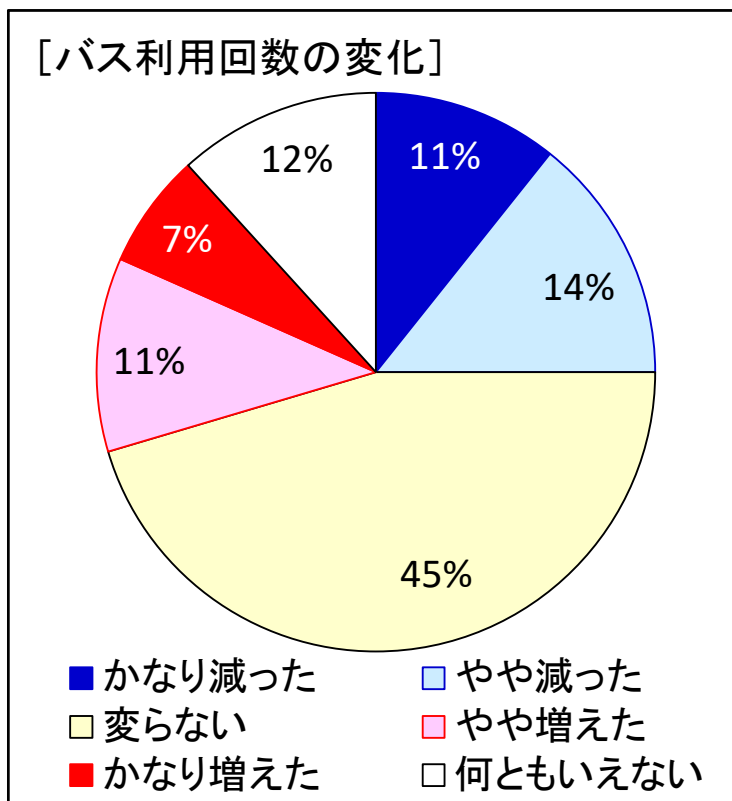
- 全体ではデマンドバスが46%、従来型スマイルバスが37%が生活スタイルに合っていると回答（どちらかというを含む）。
- 85歳以上単身世帯や75～84歳の高齢者のみ世帯等で従来型の選好が強い。



## 4. 外出機会の変化について

### ③ デマンドバス導入前後の外出機会の変化

- 25%が外出機会が減った、18%が増えたと回答した。
- 理由は新型コロナの影響が多いが、予約が面倒という回答も4割余り。



スマイルバスを利用していた頃に比べ 外出機会が減った理由	回答 者数	割合
高齢になり、身体的に外出することが困難になってきたから	15	31.9%
大きな病気を患って、身体的に外出することが困難になってきたから	4	8.5%
新型コロナウイルスが流行しているので、 外出の回数を減らしているから	28	59.6%
デマンドバスの利用のしかたがよくわからないから	3	6.4%
デマンドバスは、予約するのが面倒だから	20	42.6%
その他	6	12.8%
回答者数	47	100.0%

## 6. 自由意見

- 吉野町の公共交通の改善について自由意見を求めた。
- 登録者から203件、一般から24件の回答があった。
- 主な意見の概要を以下に記す。

区 分	意見の概要	備 考
肯定的な意見	デマンドバスの運行に対する謝意	登録者32件
	歳をとったら利用するなど将来の利用	登録者20件 一般12件
改善意見	吉野町外に運行区域を拡大してほしい (南奈良総合医療センターや大淀町内など)	登録者33件
	従来型スマイルバスに戻してほしい	登録者22件
	復路に予約を試みても予約が取れない・待ち時間が長い(特に通院からの帰途)	登録者13件
	運行時間帯を拡大してほしい(夕方以降等)	登録者7件
	自宅まで送迎してほしい	登録者3件

## 7. 今後の検討課題

---

### ① 公共交通を必要とする高齢者への配慮

- 吉野町公共交通は、交通弱者と呼ばれる高齢者等の買い物・通院等で日常生活に欠かせない移動機会の確保を目的としている。
- 通院の帰途にデマンドバスの予約が取りにくいという声がある。
- 後期高齢者はスマートフォンの利用率が低いこともあいまって、予約なしでも乗れる路線定期運行に戻してほしいという意見がある。

### ② デマンドバスの輸送力の適正化

- 早朝、正午などの利用が集中する時間帯においては、デマンドバスの輸送力が需要に対して一時的に不足し、予約がとりづらい状況にある。
- ⇒ 輸送実態を把握し、運行体制や輸送の効率化を検討する必要がある。

### ③ デマンドバスのサービス内容の見直し

○運行区域や乗降場所、運行時間帯の拡大など、利便性の向上に関する意見が多く見られた。

⇒ デマンドバスのサービス内容について、引き続き改善の要否や改善の方向性を検討し、見直しを加えていく必要がある。