

かわみんタクシー 利用者ヒアリング調査結果

1. 調査概要

かわみんタクシーに乗車して、利用者へ直接ヒアリングを実施した。調査は、2020年10月下旬から11月上旬までの平日全ての曜日の5日間とした。当初予定の平日5日間の調査では、ヒアリング件数が38件であったことから、予備1日を追加して、計47件のヒアリングとしている。調査件数は47件である。（往復利用も1件とカウントしている）。

調査日	件数
2020.10.19 (月)	3
2020.10.20 (火)	2
2020.11.04 (水)	15
2020.11.05 (木)	14
2020.11.06 (金)	4
2020.11.09 (月)	9
総計	47

2. かわみんタクシー利用者の属性

2.1 年齢・性別・職業

高齢者（70代以上）が多く、80代が最も多い。

性別は、女性が多い。

80代・女性が最も多い。

職業としては、勤め人が2名以外は「無職」であった。

年齢（代）・性別	女	男	未回答	総計
40	1			1
50	1	1		2
60	1	1		2
70	10	1		11
80	15	2	1	18
90	2		1	3
未回答	9	1		10
総計	39	6	2	47

2.2 居住地

中山、伊草エリア居住者の利用が多い。

居住地	件数
未回答	7
中山	5
伊草	5
上伊草	4
出丸	3
小見野	3
下伊草	3
上小見野	2
八幡	2
三保谷	2
山ヶ谷戸	1
白井沼	1
平沼	1
八ツ保	1
下小見野	1
八幡団地	1
新堀	1
吹塚	1
北園部	1
上八ツ林	1
上洛	1
総計	47

3. かわみんタクシーの利用

3.1 かわみんタクシーの登録年

かわみんタクシーの登録年は、実証運行開始の2016年が最も多く、長期間利用されている方が多い。

かわみんタクシー会員登録年	件数
2016	15
2017	6
2018	6
2019	1
2020	2
総計	30

3.2 登録の理由

登録した理由としては、「他の移動手段が無い」が最多である。価格が安いを理由とする人も確認された。

理由	件数
他の移動手段が無い	22
価格が安い	6
交通手段	1
体の障がい	1
総計	29

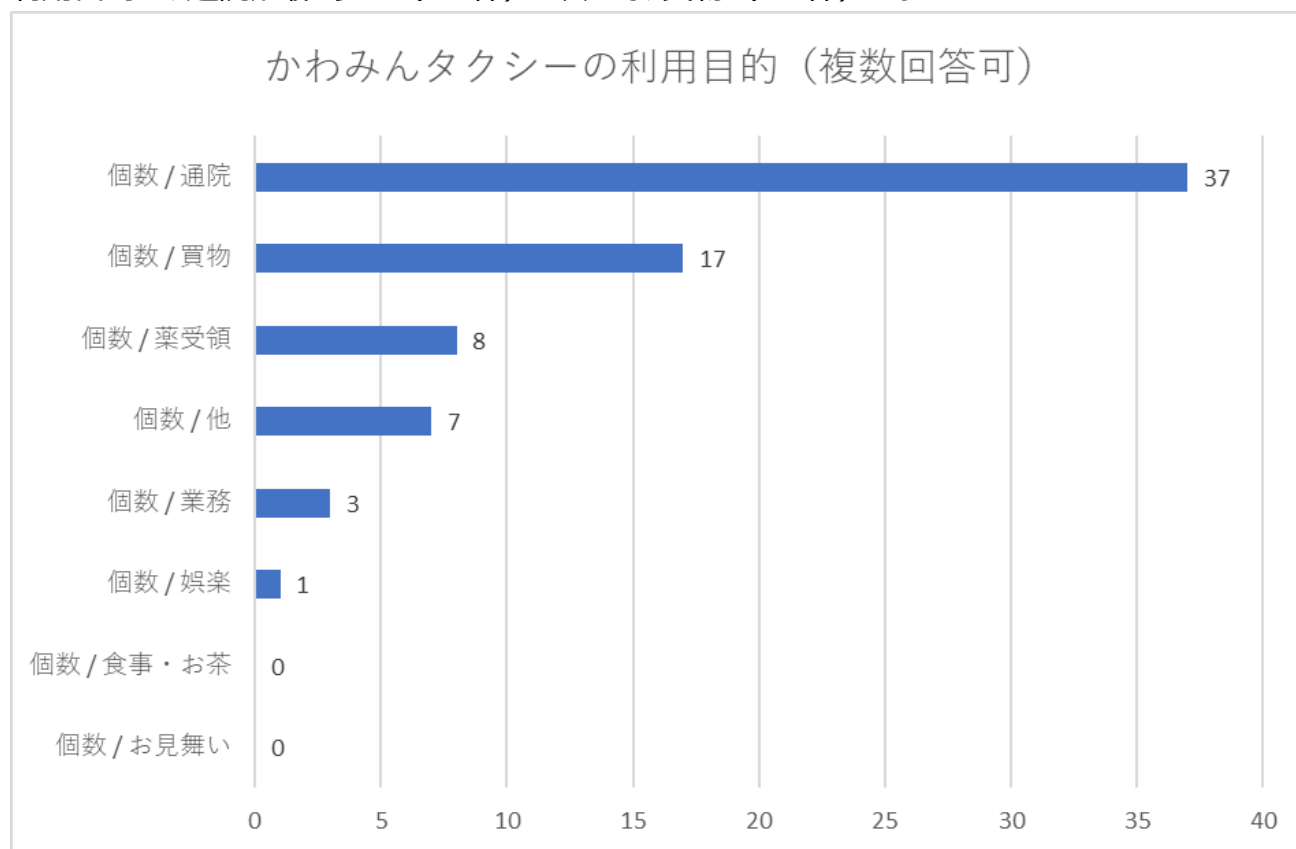
3.3 これまでの利用回数

自己申告だが、これまでの利用回数としては、30～100回の利用者が多い。100回以上の利用者も三名いる。

これまでの利用回数	件数
3～5回	2
5～10回	6
10～30回	4
30～100回	16
100回～	3
総計	31

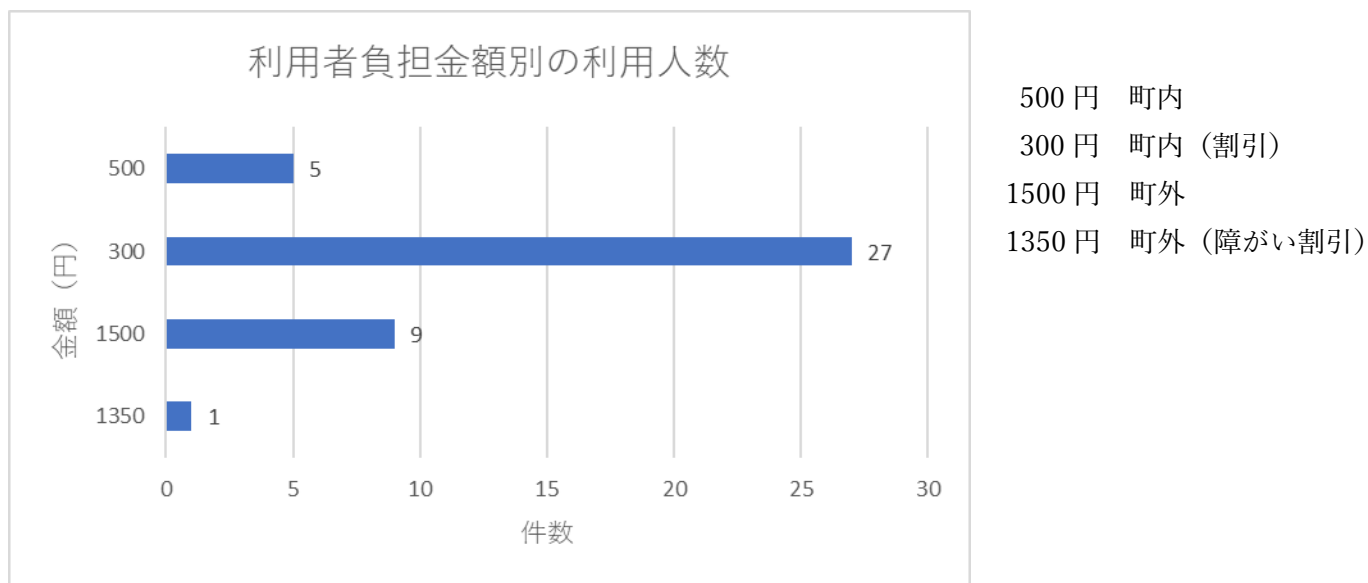
3.4 利用目的（複数回答可）

利用目的は、通院が最も多い（37件）。次いで、買物（17件）となった。

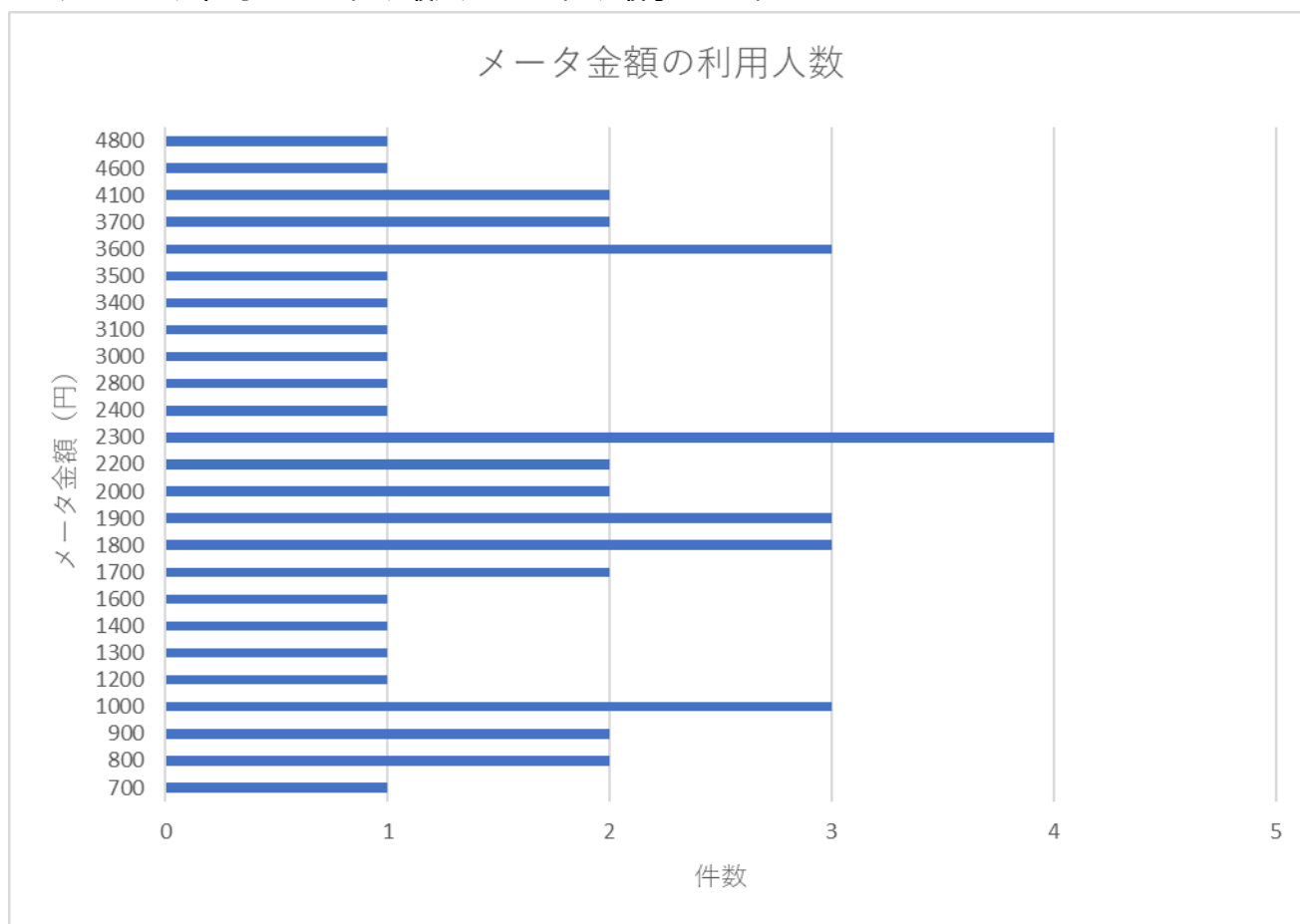


3.5 利用時の自己負担・メータ金額

自己負担金としては、300 円（町内・割引）の利用が多い。事業者が集計している利用データと同じ傾向である。



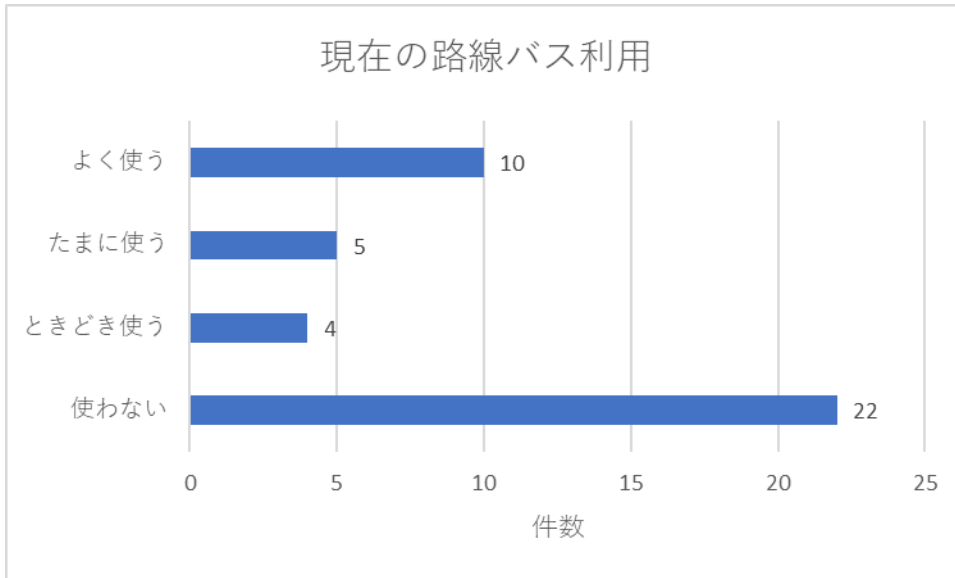
メータ金額は、平均 2295 円、最大 4800 円、最小 700 円。



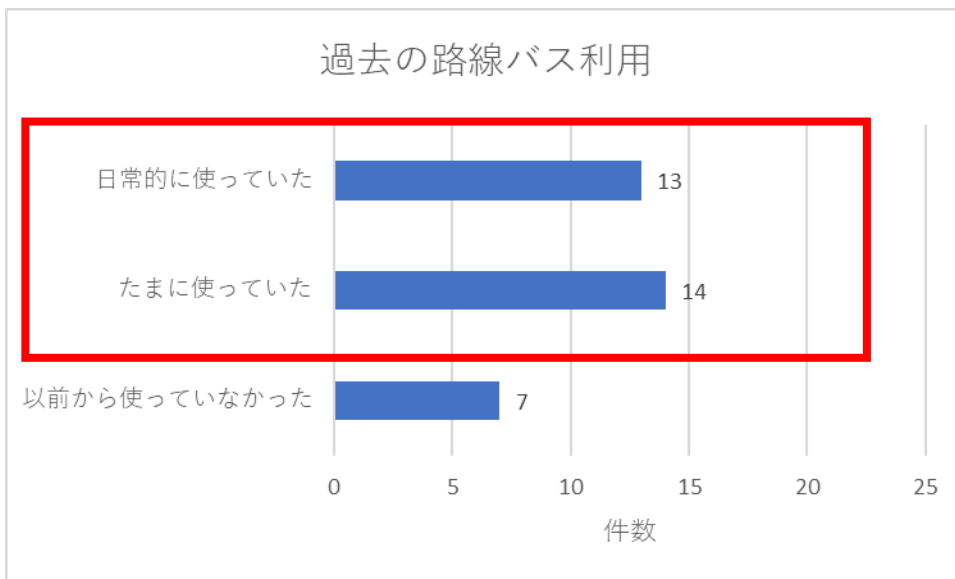
4.利用者の交通状況

4.1 路線バスの利用状況（現在、過去）

現在、バスを利用している人（よく使う、たまに使う、ときどき使う）と、バスの非利用者（使わない）の割合は、あまり変わらない。



過去の路線バス利用経験については、多くの人が路線バスを使っていることが確認できた。



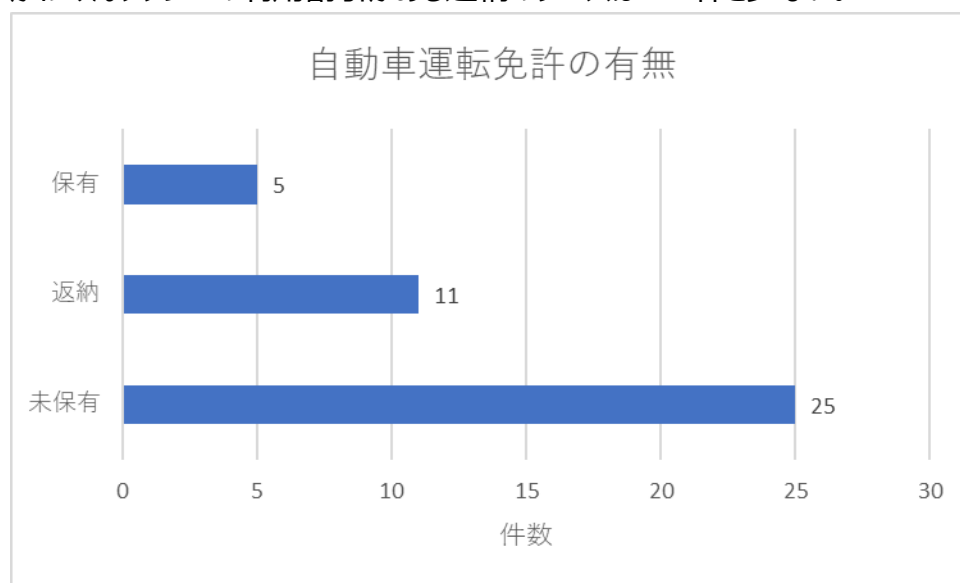
過去と現在のバス利用についてのクロス集計から、以下の傾向が把握された（回答集計は個人ではなく件数）。

- 1) タクシー利用の 80%が、過去バスを利用していた。過去バスを利用していないケースは 20%。
 - 2) 過去にバスを使っていたが、今もバスを使っているケースは、11 件と多い。
 - 3) 過去にバスを使っていたが、今はバスを利用していないケースは、16 件ともっと多い。
 - 4) 過去にバスを利用しておらず、現在バスをときどき利用しているケースは、1 件と少ない。
- 以上から、今バスを使ってもらうことが、その後タクシーを使った外出・お出かけにつながると、想定される。

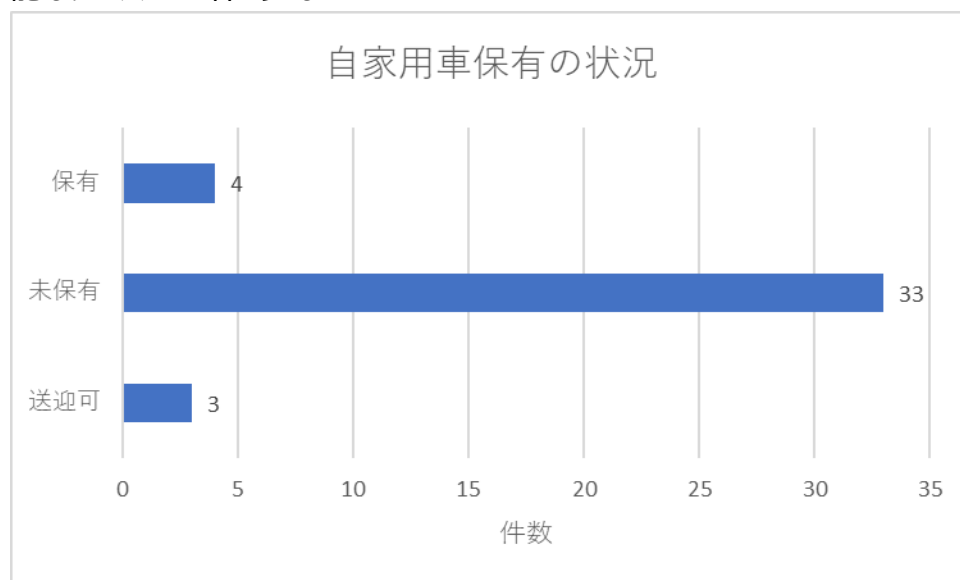
		過去のバス利用			
		日常的に使っていた	たまに使っていた	以前から使っていなかった	総計
現在のバス利用	よく使う	6	1		7
	ときどき使う			1	1
	たまに使う		4		4
	使わない	7	9	6	22
総計		13	14	7	34

4.2 自動車運転免許の有無・自家用車の状況

自動車運転免許を保有又は返納していたケース（16件）よりも、未保有のケース（25件）が多い。かわみんタクシーの利用割引がある返納のケースは11件と少ない。

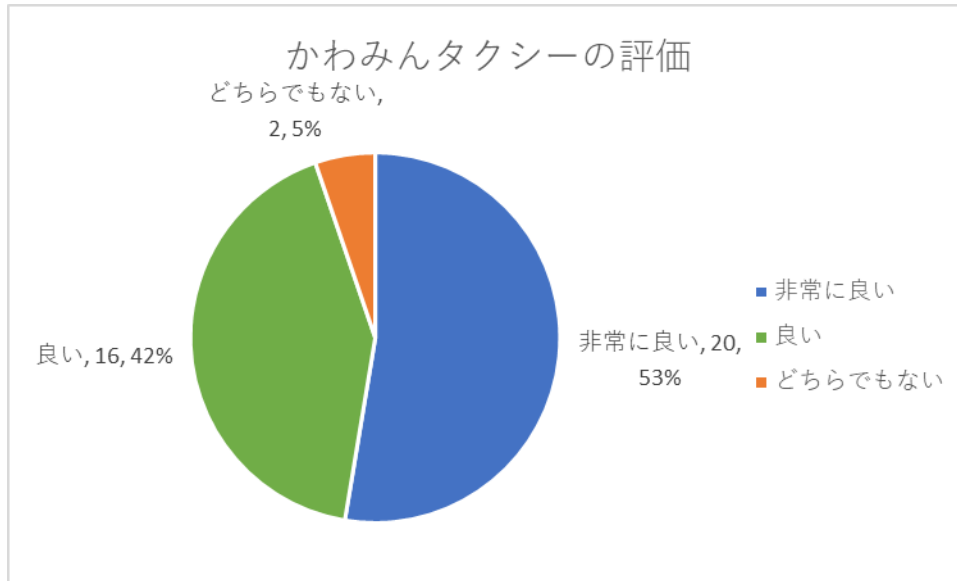


自家用車を本人・家族などが保有するケースは4件と少ない。大部分が未保有である。さらに送迎が可能なケースは3件と少ない。



5.かわみんタクシーの評価とヒアリングコメント

95%が肯定的（非常に良い、良い）と回答している。半数以上が非常に良い（53%）である。



※「どちらでもない」と回答した 2 件で、明らかに否定的な意見は「自宅直近への配車要望に対して嫌な顔をされた」のみ。

良い理由（満足な点）

■ 単語：（件数）

安い（9）、すぐ来る・待たない（7）、便利（5）、ドライバーがやさしい・親切（5）、親切（3）、助かる（3）、利用しやすい（2）、不便はない（2）

■ 便利な点：

頼みやすい、電話だけで来てくれる、家の近くまで来てくれるのが良い・助かっている、ドアツードアが便利、歩けないから便利、どこでも行ける、自分だけで動ける、免許がないので足代わり

■ 感謝：

総合的に良い、感謝している、ありがたい、川島町のサービスで一番よい、運転に感謝

■ 運賃・負担について：

バス停割引がある、料金妥当かな？ ある程度の負担はやむを得ない、通常タクシー料金だと大変、300 円が良い、500 円でも安い。税金で負担してもらっているという意識がある。

■ 他：

電話がないと高齢者困る。相手に確認できるなどコミュニケーションが取れる。

悪い理由（不満、改善要望）

■ 予約について：

朝予約が取れないことがある、車両数を増やしてほしい、最大 1 時間待ったことがある車両数を増やして欲しい、呼んだらすぐに来て欲しい、待ち時間が短くなるとよい、過去一回だが 1 時間位待った、1 時間待ったが家を間違われて来ないことがあった、待ち時間が長く病院予約にあわないことがある、30 分待ったことがあった、予約がとれないことがあったが時間をずらせば大丈夫だった、

■接客・サービスについて：

オペレータに説明が大変（住所）「わかってるよー」→「わかっていなかった」、嫌な思いをすることがある、自宅までの道が狭いので入ってもらえるかと胃ったら嫌な顔をされた、「タクシーは荷物の運び屋ではない」と言われたことがある、1 度相乗りをドライバーに断られた

■運賃・負担について：

町外の埼玉医大と康成会で同じ料金はよくない差をつけるべき、以前の町内 500 円＋エリア外通常運賃の方が良かった（実験初期）、500 円だとおのるか、利用が多いので安くなったら良い

■運行エリアについて：

町外の他の病院も利用したい、町外目的地を増やして欲しい、利用エリアとして北本駅、吉見町役場を利用したい、町外で使えると良い、町外病院を追加してほしい、町外の歯医者にかよっているので町外行先を増やして欲しい

■運行曜日・時間帯について：

日曜にあるとよい、日曜も利用したい、日曜日・祝日に使えるとよい、夜 18 時以降利用したい、21 時位まで、

■継続について：

今のままでよい、継続してほしい