

予約型乗合タクシーに関するいきいきセンターでの聞き取り調査

1. 調査概要

1.1. 調査目的

2019年10月1日から運行を開始した「予約型乗合タクシー」の利用実態やニーズ等を把握するために、いきいきセンターの施設利用者を対象とした聞き取り調査を実施する。

1.2. 調査方法

- ・調査方法：いきいきセンターにおいて、直接聞き取り調査。
※聞き取り調査日以外でも回答できるように、アンケート調査票を留め置き、窓口にて回収する方法も実施。

1.3. 調査時期

- ・調査実施：令和2年2月13日（木）午前中

1.4. 調査対象及び回収数

- ・調査対象：いきいきセンター利用者
- ・聞き取り調査の参加者：9名、調査票回収数：5件

1.5. 調査内容と回答結果

1.5.1. 聞き取り調査

番号	項目	ヒアリング結果
1	お住まい	・ 尺土、葛木、忍海、笛堂など。
2	いきいきセンターまでの交通手段	・ 車で来ている方が大半。 ・ バスで来ている方もいるが、環状線ルート利用。 ・ バスの時間にあわせて行動するので不便ではない。
3	バスのダイヤについて	・ 午前中のうちにお風呂に入りたいので、その時間に間に合うようなダイヤを希望。 ・ センター内のお風呂や器具などを利用すると長時間滞在することになる。運行間隔が2時間ぐらいだと短いと感じる。※滞在時間は2時間以上。 ・ 午後のダイヤはこれで良いかもしれないが、午前中のダイヤはもう少し早くなると利用しやすいと思

番号	項目	ヒアリング結果
		う。 ・ 教室・クラブがあるので、10時までに到着するダイヤがあれば助かる。

1.5.2. アンケート調査（Eルート・Fルート以外の方も回答）

番号	質問	回答結果
問1	年齢	・ 70歳台が4人、80歳台が1人。
問2	お住まい	・ 新庄、長尾、西室、笛吹が各1人、不明が1人。
問3	予約型乗合タクシーの利用状況	・ 週に1日程度が1人、利用したことがないが3人。
問4	以前のミニバス（けはや号）の利用状況	・ 週に7日程度が1人。（利用ルート不明） ・ 週に4日程度（Fルート）が1人。 ・ 年に2～3回（E・Fルート）が1人。 ・ 利用したことがなかったが2人。
問5	いきいきセンター利用時の、E・Fルート、ミニバスの利用状況	・ ほぼ毎回ミニバスを利用していた：2人 ・ 曜日や時間によっては、ミニバスを利用していた（クラブのある日は週2回）：1人 ・ ミニバスを利用していない：2人
問6	予約型乗合タクシーで、いきいきセンターへ行くための改善点	・ いきいきセンターの到着時刻の見直し（クラブに間に合うバスが無い）：1人 ・ その他：1人
問7	いきいきセンター以外の移動目的で、予約型乗合タクシーを使うための改善点	・ 運行時刻の見直しが1人。 ・ 乗り場の見直しが1人。 ・ その他が2人
-	その他	・ 利用者が心配するのは、 ① 予約が難しそうだ。 ② 予約をしたのを、予約時間を忘れたら。 ③ 予約を断ったら。 ④ 予約を覚えておくのが大変だ。 ⑤ ②③を何回かやるとブラックと思われそうだしやりそうだ。 ⑥ 通院以外の電話予約は煩わしい。 ⑦ タクシーに乗って100、50円、無料の支払いには抵抗がある。

番号	質問	回答結果
		<p>⑧ 予約で縛られたくない。</p> <p>⑨ 私を含めお年寄には、単純なミスをして、「歳やなー」と思われたくない気持ちが働きます。乗りたい、でもミスりたくない。</p> <p>⑩ 以上のような心配を取り除いてあげる必要があると思います。</p> <p>・ れんかのバス、3時に、いきいきに着いてほしいです。</p>

1.6. まとめ

- ・ いきいきセンター施設利用者の視点からは、10時台に到着する便があると（教室・クラブまで考えると10時着）、時間が有効に使えるとの意見が多く見られた。
- ・ 施設での滞在時間は長い方が多いので、午後のダイヤは現状でも問題ないと思われる。
- ・ 電話予約をしなければならないことが、利用の抵抗になっている。

電話をするという行為よりも、「予約したことを忘れてしまう」「予約をキャンセルする仕方がわからない」「何回も予約をキャンセルするとブラックリストに乗るのでは」など、予約した後のことを考えてしまって、そもそも予約しない＝バスを利用しない、ということになっている。

※予約方法だけでなく、キャンセル方法もしっかりとお伝えする（広報する）必要がある。