



下野市デマンド交通 「おでかけ号」 利用向上アンケート結果



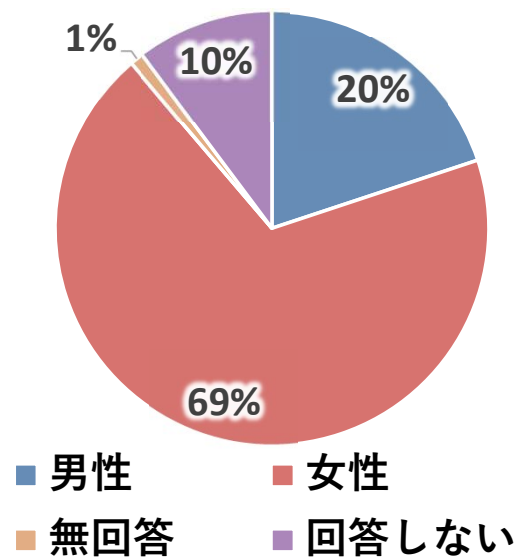
利用者アンケート概要

目的：おでかけ号の利便性向上を図るため、利用者アンケートを実施

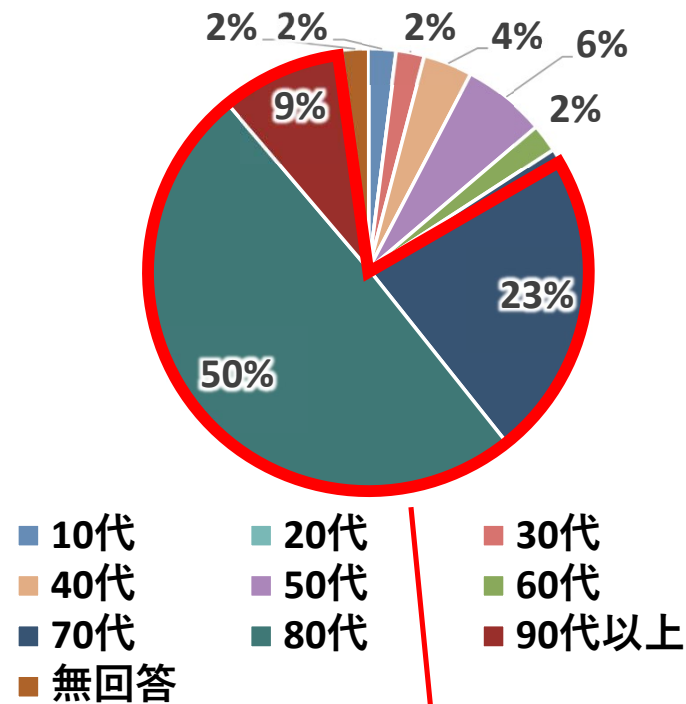
対象	下野市デマンド交通「おでかけ号」利用者
実施方法	①デマンド交通の車内で運転手から利用者にアンケート用紙を配布 ②WEBによる回答（市民向けメールで周知）
実施時期	令和6年1月22日（月）～2月19日（月）1か月間
回収数	196票 用紙：175票（配布数400票 回収率43.8%） WEB：21票

利用者アンケート結果 (1) 属性①

【性別】 n=196(無回答2)

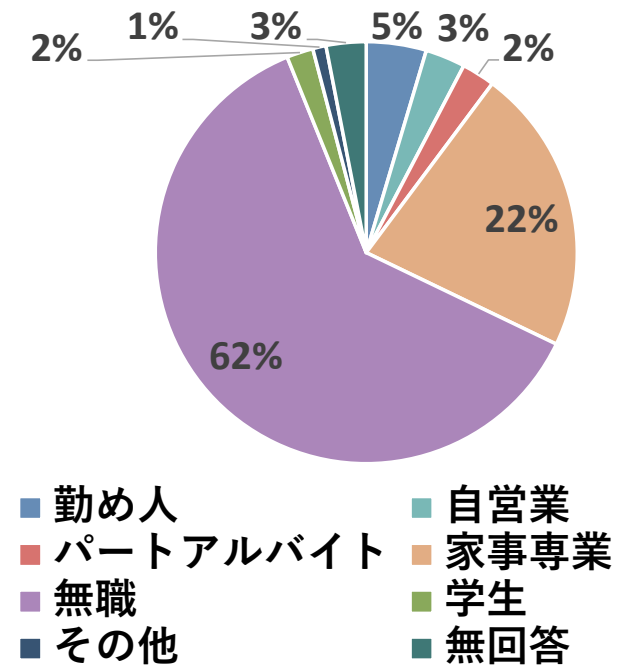


【年齢】 n=196(無回答4)



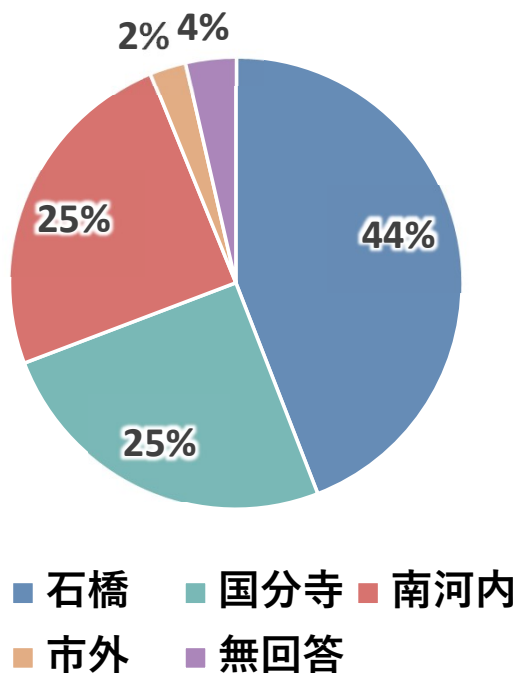
82%が70歳以上

【職業】 n=196(無回答6)

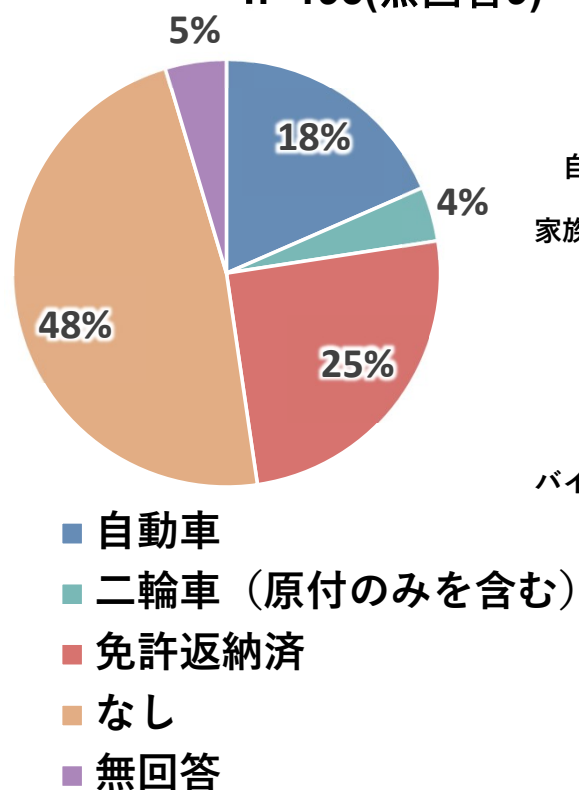


利用者アンケート結果 (1) 属性②

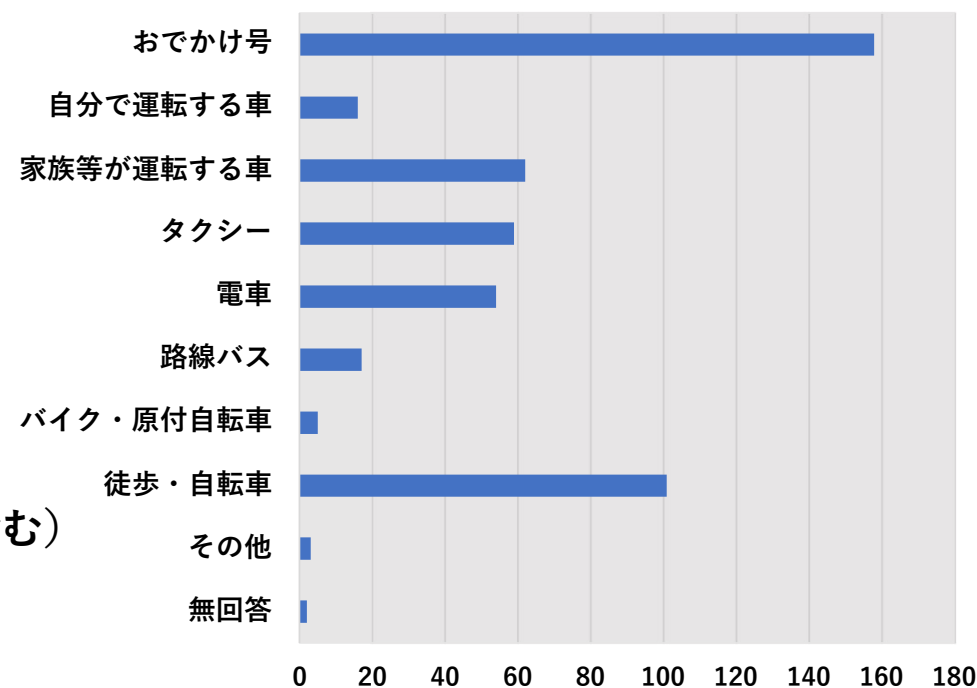
【居住地】n=195(無回答7)



【運転免許保有状況】
n=195(無回答9)

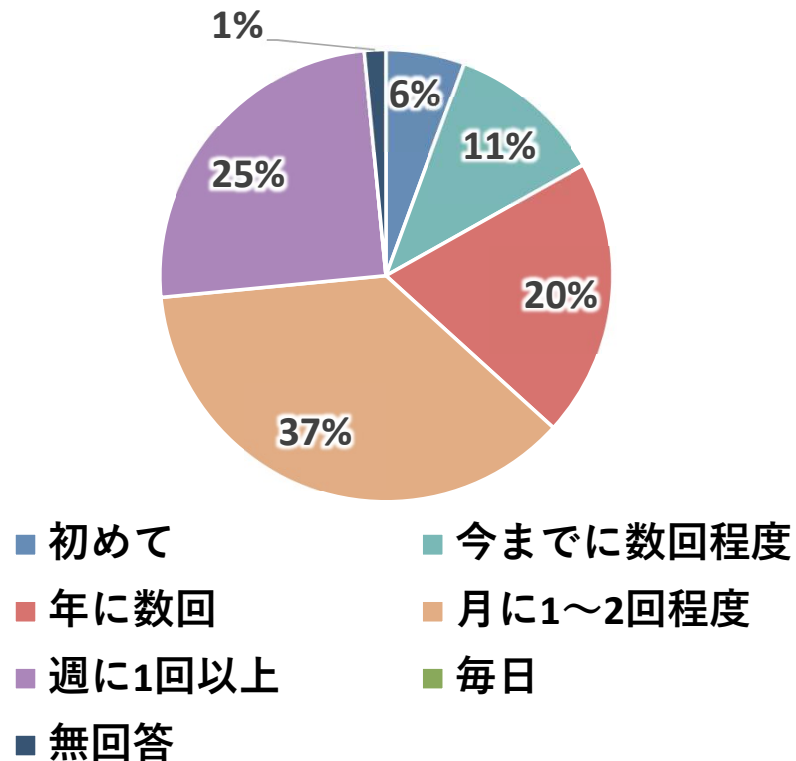


【外出する際の主な交通手段】※複数回答可
n=477(無回答2)

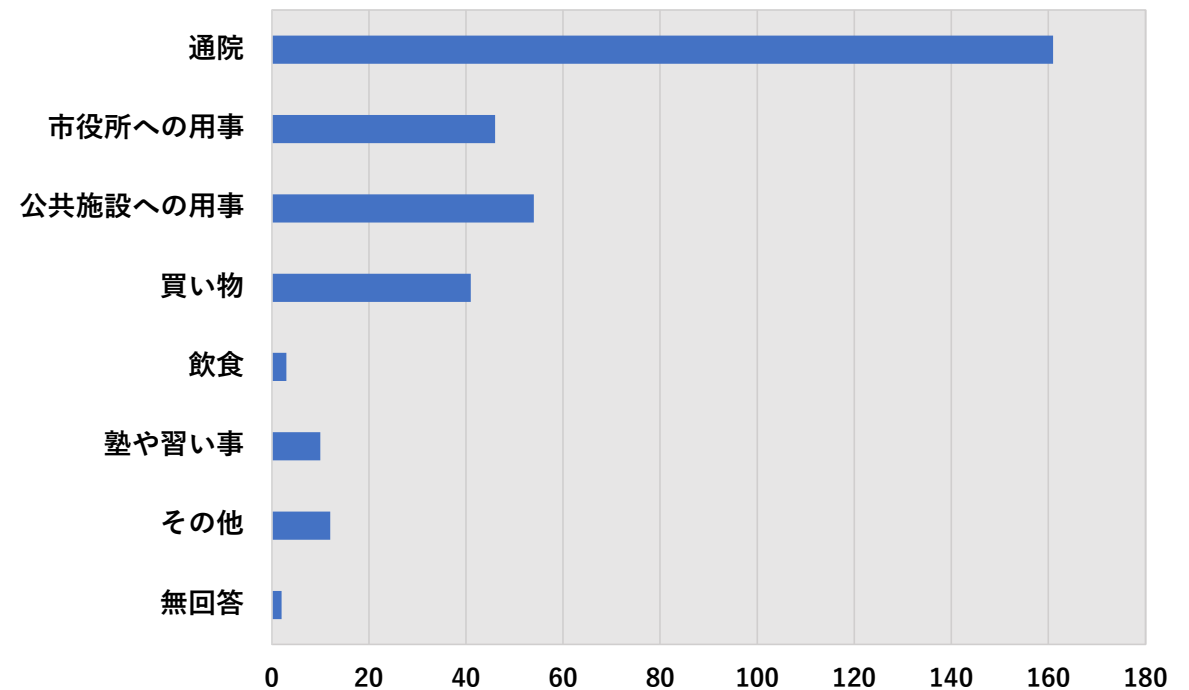


利用者アンケート結果 (2) 利用実態

【利用頻度】 n=196(無回答3)

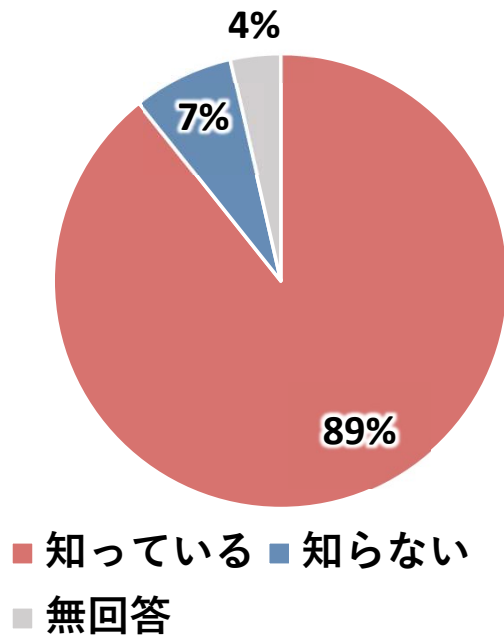


【利用目的】 ※複数回答可 n=329(無回答2)



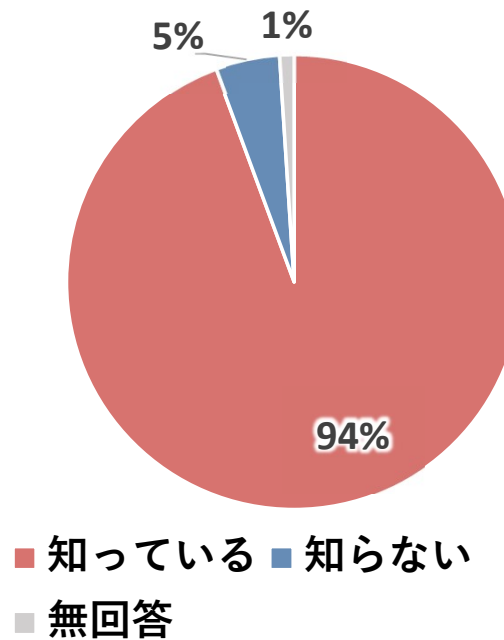
【ID番号を知っているか】

n=196(無回答7)



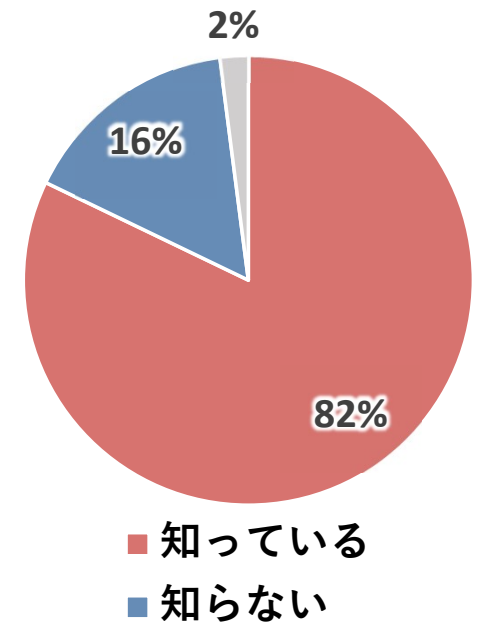
【希望時間と乗車時刻が異なることを知っているか】

n=196(無回答2)



【1週間まえから予約可能なことを知っているか】

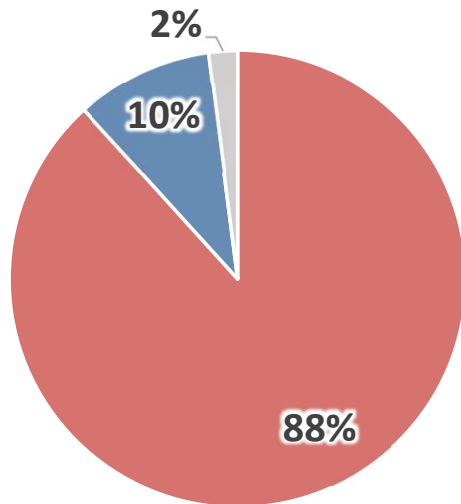
n=196(無回答4)



利用者アンケート結果

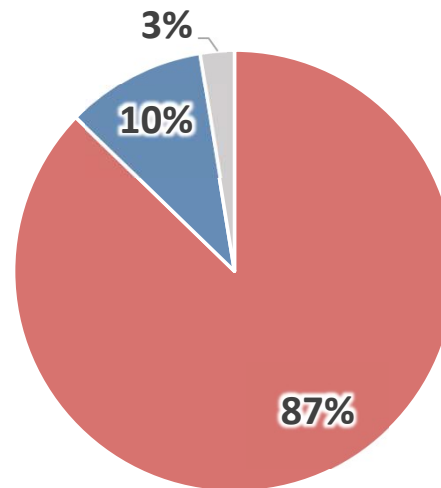
(3) 利用方法の理解度

【日曜・祝日・年末年始は運休と知っているか】 n=196(無回答4)



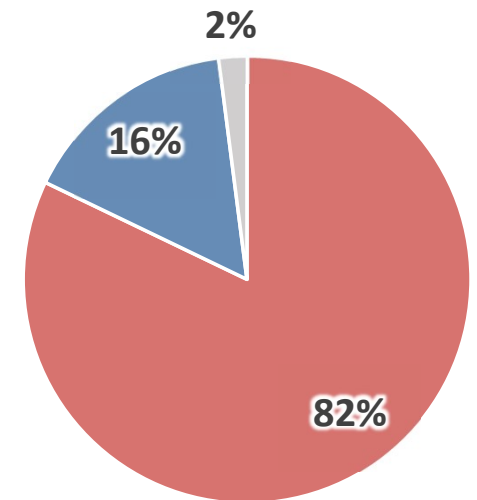
■ 知っている ■ 知らない
■ 無回答

【運行時間を知っているか】 n=196(無回答2)



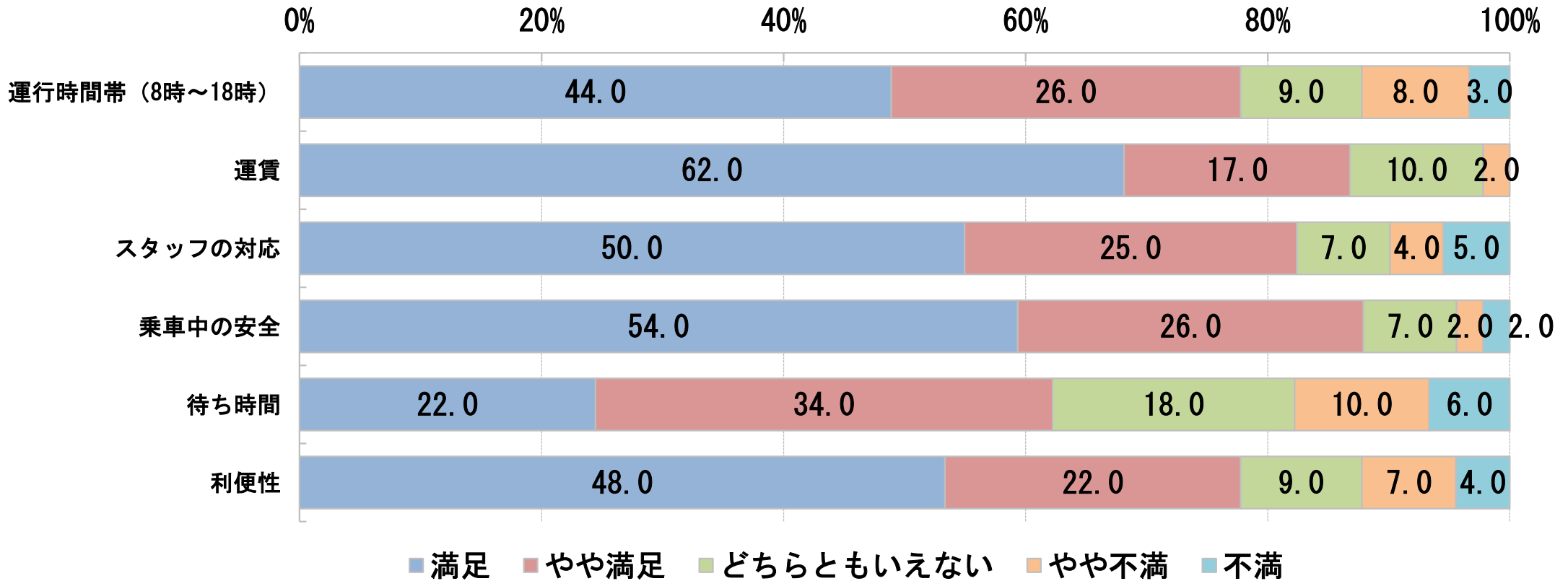
■ 知っている ■ 知らない
■ 無回答

【1週間まえから予約可能なことを知っているか】 n=196(無回答4)



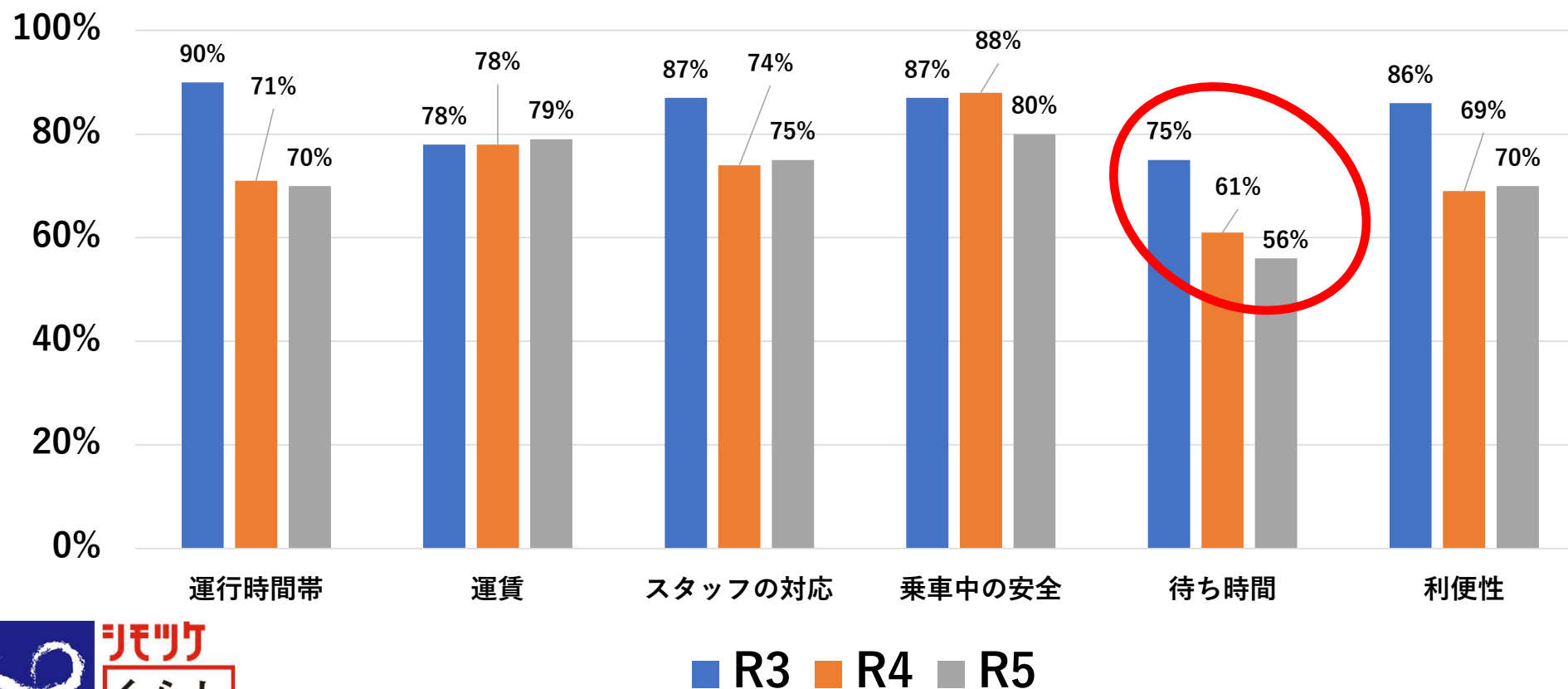
■ 知っている ■ 知らない
■ 無回答

利用者アンケート結果 (4) 満足度



利用者アンケート結果 (4) 満足度(R3~R5の推移)

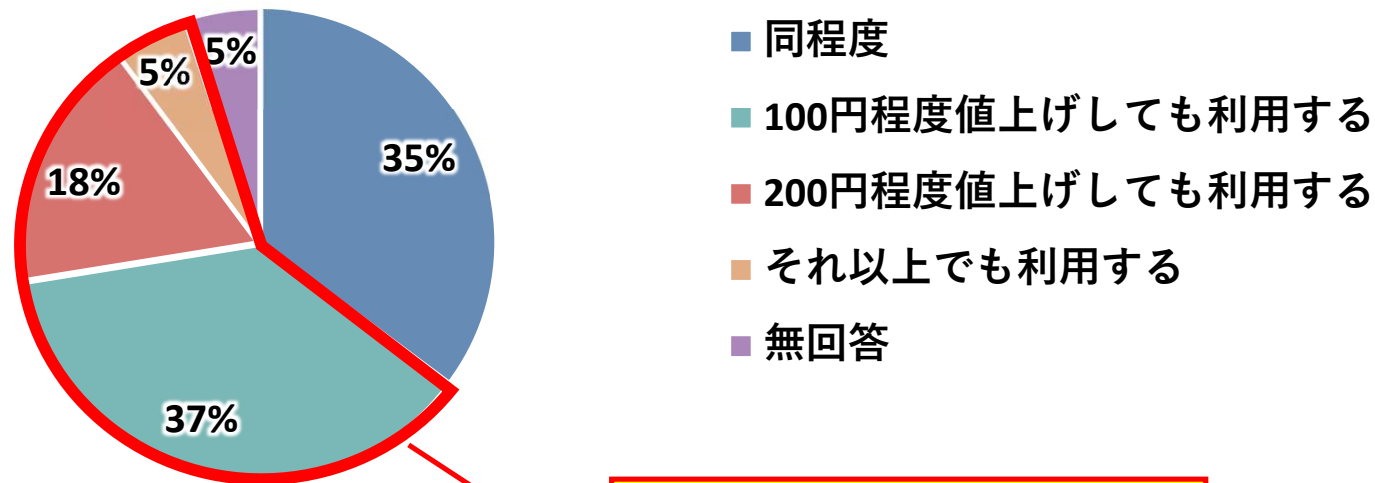
「満足」「やや満足」と答えた割合の推移



リモック
くらし
ウツェツク

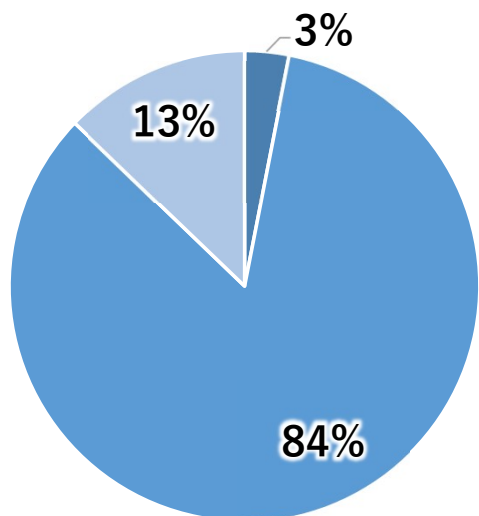
利用者アンケート結果 (5) 運賃の値上げについて

【運賃の値上げについて】 n=196(無回答10)



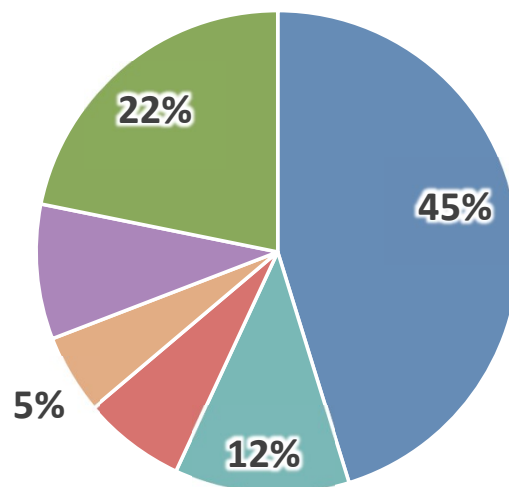
60%の利用者が値上げをしても利用すると回答

【キャンセル機能を使用したか】
n=195(無回答25)



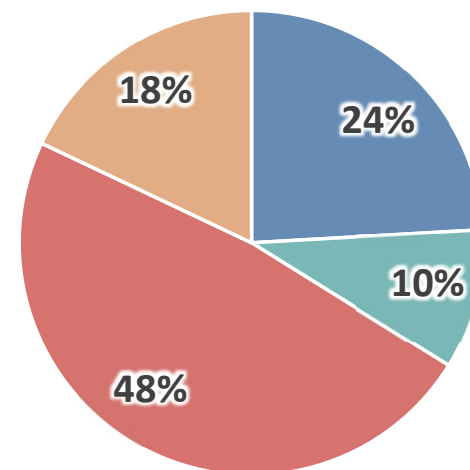
■ ある ■ ない ■ 無回答

【キャンセル機能を使用しなかった理由】 n=30(無回答23)



■ 知らなかった
 ■ 知っていたが、使い方がわからなかった
 ■ 必要性を感じない
 ■ 抵抗がある
 ■ その他

【今後も続けるべきか】
n=195(無回答35)



■ 続けるべき
 ■ やめるべき
 ■ どちらでもよい
 ■ 無回答

利用者アンケート結果 (7) 意見・要望等 (主なもの)

●「予約」に関するもの 17件

- ・ 予約電話がずっと話中の時が度々ある。
- ・ 朝、予約のため7時に電話しても出ない。
- ・ 帰りの予約をしたくても電話に出てくれないので不満。
- ・ 最近利用者が増えたので、予約するのが苦になっている。
- ・ 予約が30分単位でできるといい。
- ・ WEBで選択できない施設があるから、予約できるようにしてほしい。
- ・ 自動音声でなく、担当の方の応答が好ましい。

●「待ち時間」に関するもの 6件

- ・ 帰宅時に電話をしたら待ち時間が40分以上だった。できればあと少し早いとありがたい。
- ・ 3時間以上待たされたことがある。待ち時間はせめて30分以内がよい。
- ・ 待ち時間が長く、利用しにくい。
- ・ 買い物をしたときは30分～1時間も椅子もない所で待っているのは不満。年寄は30分も買い物しないので待ってもらいたい。



利用者アンケート結果 (7) 意見・要望等 (主なもの)

●「運行時間・運行日」に関するもの 7件

- ・ 日曜、祝日も運行してほしい。
- ・ 運行時間を拡大してほしい。
- ・ 遅い時間まで運行してほしい。

●「スタッフ」に関するもの 11件

- ・ 運転手の態度がやや不満。
- ・ 手荷物の大きさや形状などに色々クレームをつけられて困っている。
- ・ ドライバーの接客態度を教育してほしい。(言葉遣い、運転、サービスなど)
- ・ 電話対応が悪い。

利用者アンケート結果 (7) 意見・要望等 (主なもの)

●「巡回バス」「広域連携」に関するもの 19件

- ・巡回バスが欲しい。
- ・乗り換えなしで他市町まで運行してほしい。
- ・獨協医大、新上三川病院、ジェイコー宇都宮病院、インターパークもおでかけ号でいけるようになるといい。
- ・小山市の羽川くらいは行ってほしい。
- ・真岡市、栃木市等との乗り継ぎの連携を図ってほしい。

●「運賃」に関するもの 5件

- ・100円程度値上げしてもいいが、二人乗るとタクシー代と同じになってしまうので難しい。
- ・200円以上の値上げでも利用したい。(運転手による)
- ・病院から薬局へ行くのにまた料金がかかるので、そういった場合は一律にしてほしい。
- ・フリーパスがあるといい。
- ・できるだけ値上げはしないでほしい。



利用者アンケート結果 (7) 意見・要望等 (主なもの)

●「デマンド交通への感謝」に関するもの 20件

- ・ 運行時間もいいと思う。いつも親身になって、私自身足が悪いためお世話になっている。
- ・ おでかけ号の運行に助けられることが多く感謝。
- ・ 自宅まで来てくれて助かっている。
- ・ 便利に使わせてもらい、経済的に助かってる。
- ・ 親切で何もいうことはない。
- ・ 非常に満足している。このシステムは最高である。

●その他 7件

- ・ 障がい者割引をきかせてほしい。
- ・ 10分遅れなど、時間の目安がメールで届くなどのサービスがあれば嬉しい。
- ・ タクシー並みの運行にしてほしい
- ・ スーツケースの大きな荷物の持込みも可にしてほしい。



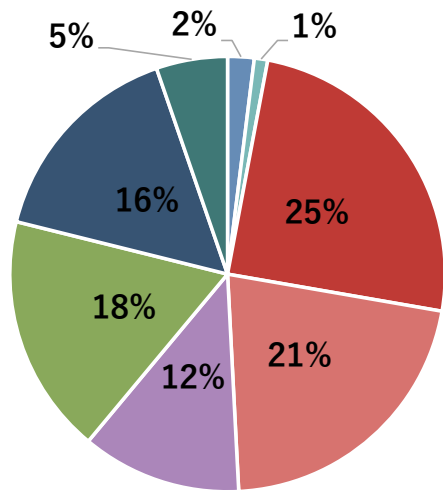
【参考】 一般市民等アンケート結果

下野市産業祭において、自動運転バス実証実験及び公共交通のPR活動を行った際に、アンケートを実施。

対象	令和5年度 下野市産業祭来場者
実施方法	来場者にアンケート用紙を渡し、その場で回答
実施時期	令和5年10月29日（日）
回収数	304票

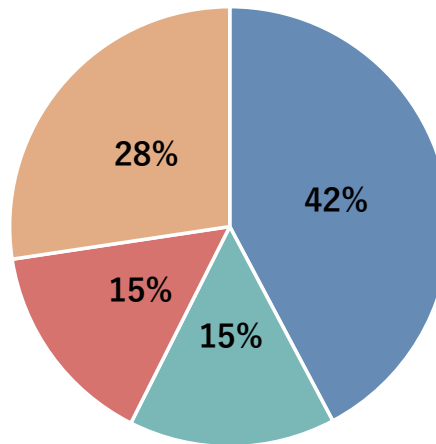
一般市民等アンケート結果 (1) 属性

【年齢】 n=303



■ 10代以下 ■ 20代
 ■ 30代 ■ 40代
 ■ 50代 ■ 60代
 ■ 70代 ■ 80代

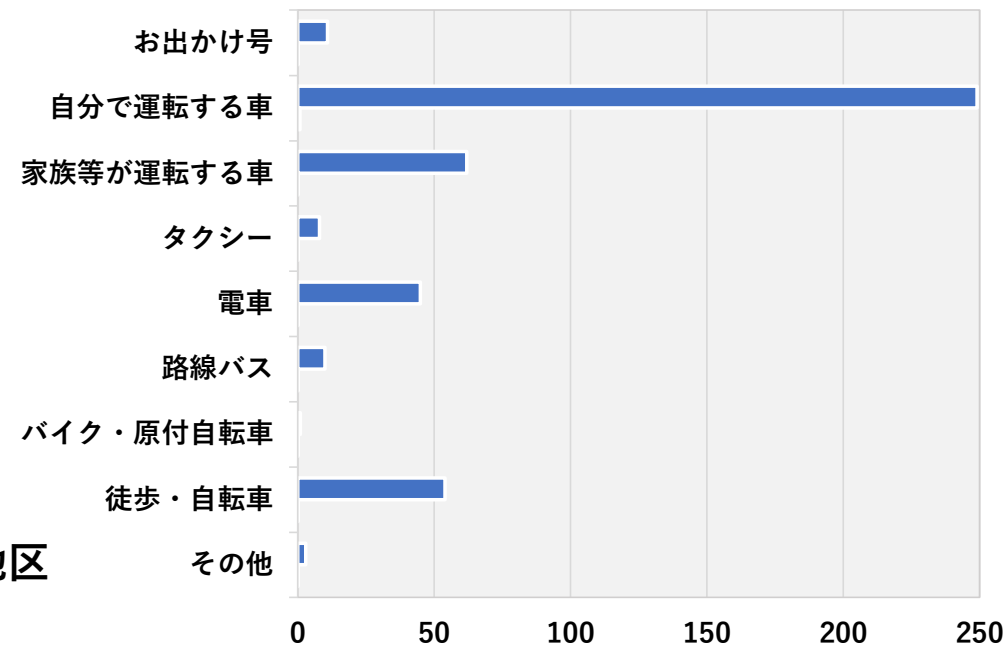
【居住地】 n= 296



■ 石橋地区 ■ 国分寺地区
 ■ 南河内地区 ■ 市外

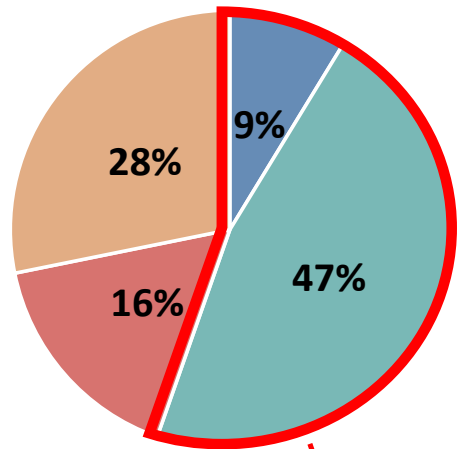
【外出する際の主な交通手段】 ※複数回答可

n=299



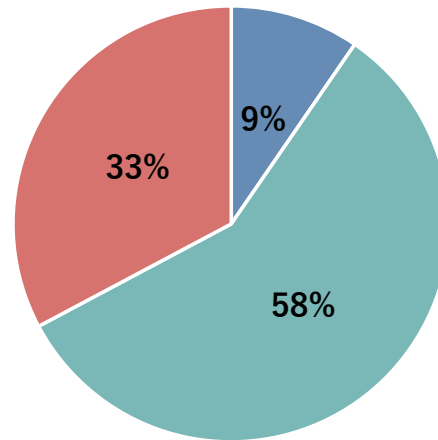
一般市民等アンケート結果 (2) おでかけ号について

【「おでかけ号」を知っているか】
n=303



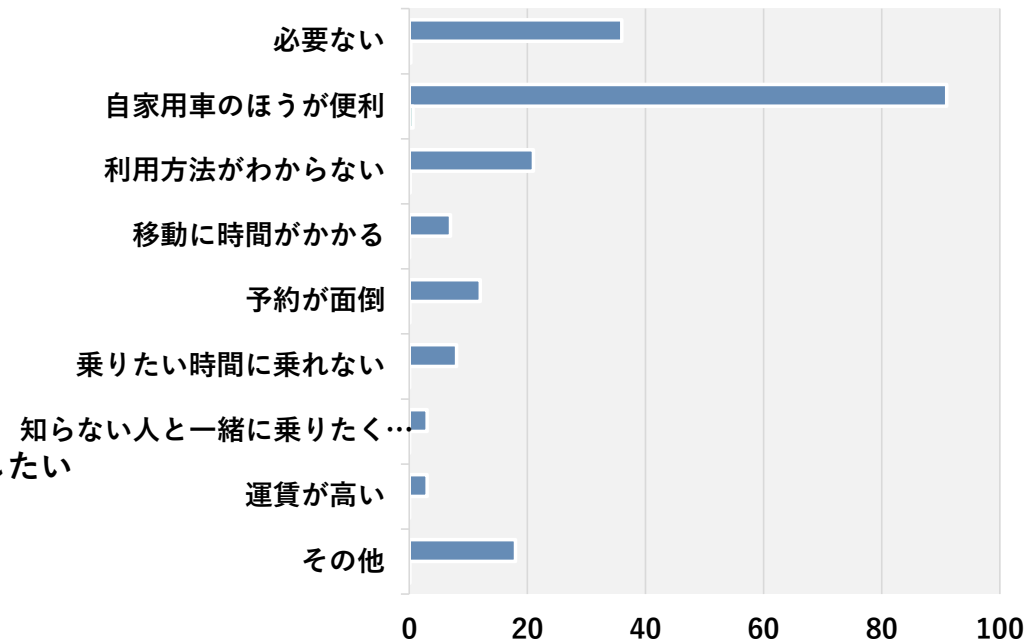
- 利用している・利用したことがある
- 利用したことはないがどんな乗り物か知っている
- どんな乗り物か知らないが名称は聞いたことはある
- 知らない

【今後「おでかけ号」を利用するか】 n= 303



- 利用している・ぜひ利用したい
- 利用するかもしれない
- 利用しない

【「おでかけ号」を利用しない理由】
n=148



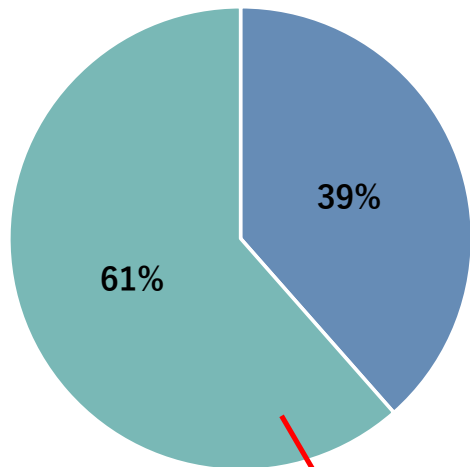
シモツケ
 暮らし
 ウツツケ

56%の方が「おでかけ号」について知っている。

一般市民等アンケート結果

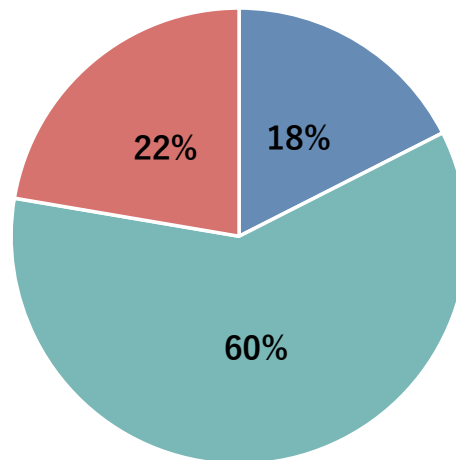
(3) 路線バスや コミュニティバスについて

【路線バスやコミュニティバスの
利用】 n=303



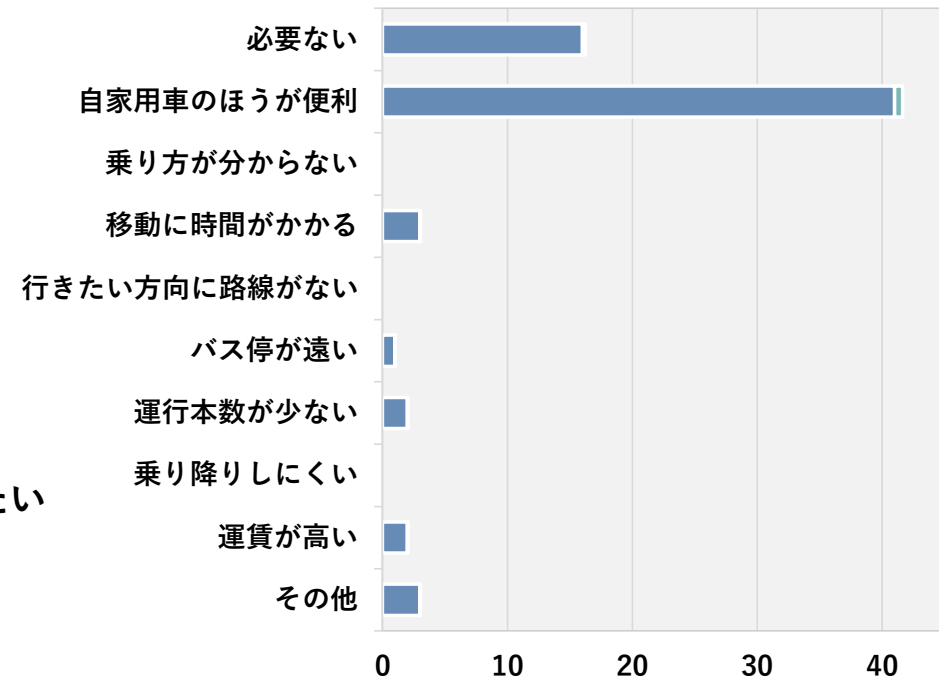
- 利用している・利用したことがある
- 利用したことはない

【今後、路線バスやコミュニティ
バスを利用するか】 n= 303



- 利用している・ぜひ利用したい
- 利用するかもしれない
- 利用しない

【路線バスやコミュニティバスを
利用しない理由】 ※複数回答可
n=65

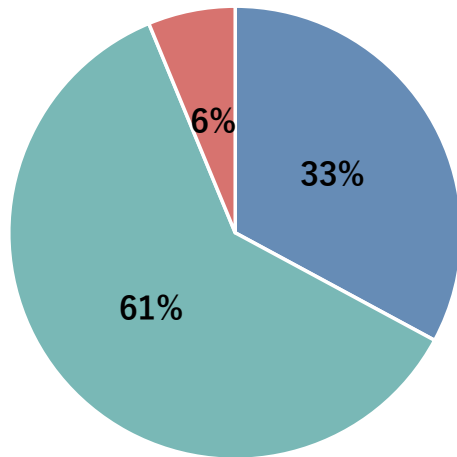


61%の方が「路線バス等を利用したことがない」と回答。

一般市民等アンケート結果

(3) 路線バスや コミュニティバスについて

【路線バスやコミュニティバスの
バス停が自宅の近くにあったら利用
するか】 n=303



- 利用している・ぜひ利用したい
- 利用するかもしれない
- 利用しない

一般市民等アンケート結果 (4) 意見・要望等 (主なもの)



栃木県下野市
SHIMOTSUKE CITY

●デマンド交通に関するもの 9件

- ・ 自由な所で乗り降りできるといい。
- ・ 他の市町との接続を良くしてほしい。
- ・ バス停があると便利かも。
- ・ デマンドバスは子供と一緒にだと使いにくい。
- ・ 予約を含めて時間がかかりすぎて厳しい。
- ・ 現在乗車していないが高齢化が進行している中充実した運行を続けていただきたい。

●バスなどの公共交通に関するもの 30件

- ・ 市民が日常使う路線で利用できるようになると良い。
- ・ 小山市のおーバスが便利。下野市でもお願いしたい。
- ・ 巡回バスの増やしてほしい。
- ・ 乗る場所を増やしてもらいたい。
- ・ 隣駅、隣市のアクセスが良いバス欲しい。
- ・ 石橋駅→独協で利用した。高齢者・病気の人には便利だと思う。

