

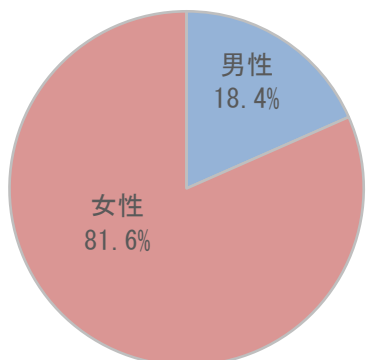
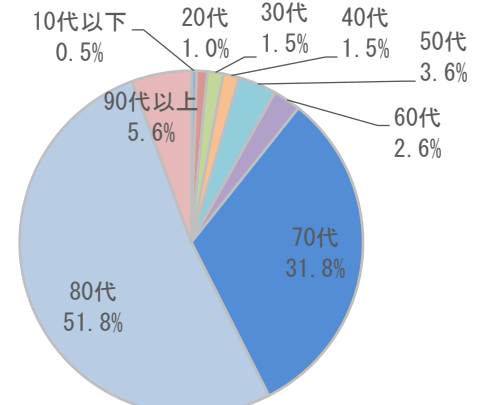
下野市デマンド交通「おでかけ号」利用向上アンケート概要

下野市デマンド交通「おでかけ号」は令和3年4月に運行事業者の変更と併せ、AI配車システムの導入、車両のダウンサイジング、運行エリアの一体化など大幅な運行形態の見直しを行いました。さらなる利用環境の向上を図ることを目的に今年度も利用者アンケートを実施しました。

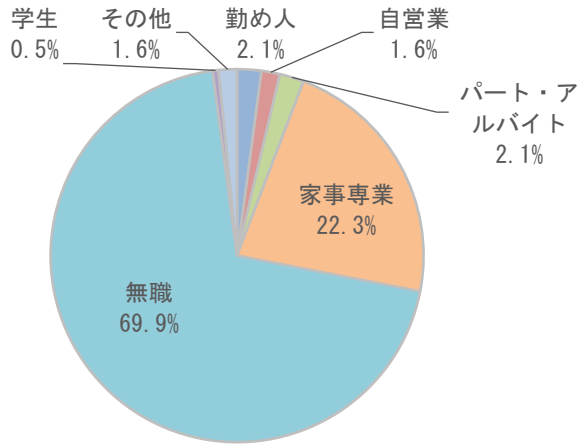
対象	①下野市デマンド交通「おでかけ号」利用者及び②一般(利用者以外)
実施方法	①デマンド交通の車内で運転手から利用者にアンケート用紙を配布 ②利用者以外を対象としたアンケート用紙を窓口配布 (回収は返信用封筒による投函のほか、市役所、きらら館、ゆうゆう館、ふれあい館、石橋総合病院に回収箱を設置、アンケートは市ホームページからWEBでの回答も受け付け)
実施時期	令和4年11月1日(火)～30日(水)1か月間
回収数	238票(用紙225票 WEB13票) ①197票 内訳:用紙185票(配布数400票 回収率46.3%)・WEB12票 ② 41票 内訳:用紙 40票(配布数100票 回収率40.0%)・WEB 1票

アンケート結果(無回答や無効回答を除いた数値をN値として集計)

①利用者

(1) 属性	
<p>性別 (N=179)</p>  <p>女性 81.6% 男性 18.4%</p>	<p>男性が 18.4%、女性が 81.6%と、女性の利用者から多くの回答があった。</p> <p>(参考)令和3年度回答 男性 23.5%、女性 76.5% (参考)令和4年末の利用登録者数 男性 32.8%、女性 67.2%</p>
<p>年齢 (N=195)</p>  <p>10代以下 0.5% 20代 1.0% 30代 1.5% 40代 1.5% 50代 3.6% 60代 2.6% 70代 31.8% 80代 51.8% 90代以上 5.6%</p>	<p>60代以上が全体の約9割を占めた。中でも、80代が約5割を占める。</p> <p>(参考)令和4年末の利用登録者数 10代以下 11.3%、20代 2.7%、30代 5.6%、40代 5.7%、50代 5.1%、60代 7.0%、70代 21.0%、80代 31.6%、90代以上 10.0%)</p>

職業
(N=193)

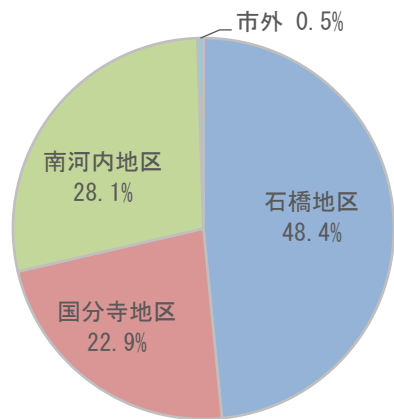


無職が 69.9%で最も多く、次いで家事専業が 22.3%となっている。

(参考) 令和3年度回答

無職 62.6%
家事専業 27.1%

居住地
(N=192)



石橋地区が半数を占め、国分寺地区が2割、南河内地区が3割となっている。

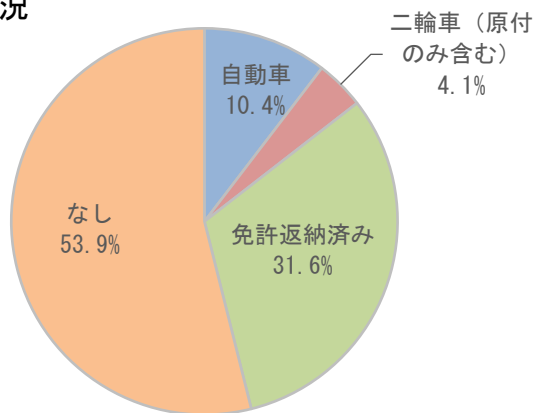
(参考) 令和3年度回答

石橋 55.9%、国分寺 21.1%、
南河内 23.0%

(参考) 令和4年末の利用登録者数

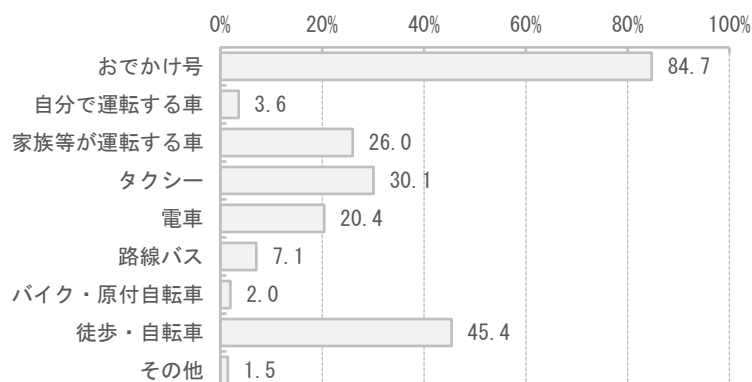
石橋地区 33.5%、国分寺地区 27.2%、
南河内地区 30.8%、市外 8.5%

運転免許保有状況
(N=193)



8割以上の利用者が運転免許を保有していない。

外出する際の主な交通手段(複数回答あり)
(N=196)

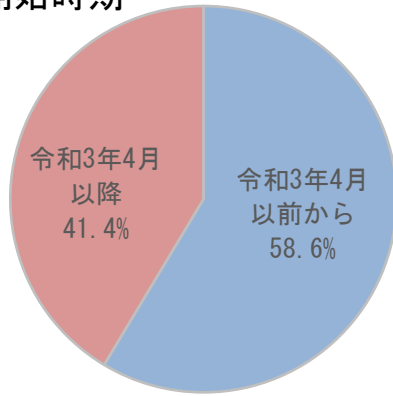


主な交通手段はおでかけ号が 84.7%と最も多く、次いで徒歩・自転車が 45.4%、タクシーが 30.1%と続く。

(参考) 令和3年度回答

おでかけ号 87.4%
徒歩・自転車 37.1%
タクシー 32.3%

(2) 利用開始時期
(N=191)

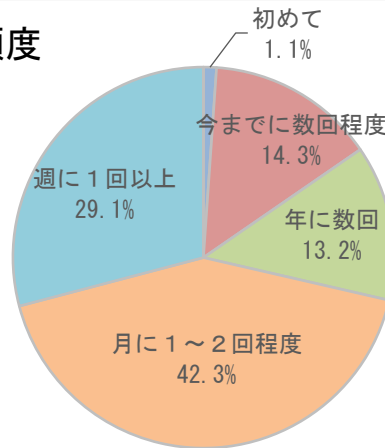


運行形態変更前の令和3年4月以前からの利用が6割を占めるが、変更後の4月からの利用が昨年調査時から約2倍に増えている。

(参考) 令和3年度回答

令和3年4月以前から 77.0%
令和3年4月以降 23.0%

(3) 利用頻度
(N=189)

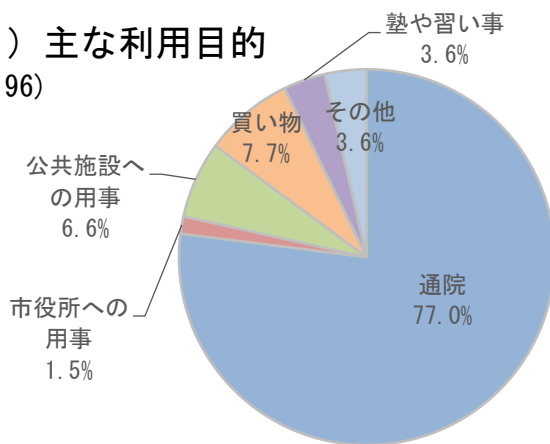


月に1～2回程度の利用が4割と最も多いが、週に1回以上と頻繁な利用も3割を占める。

(参考) 令和3年度回答

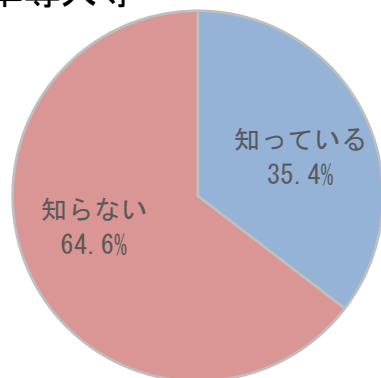
月に1～2回程度 43.7%
週に1回以上 35.9%

(4) 主な利用目的
(N=196)



通院を目的とした利用が77.0%と最も多く、次いで買い物が7.7%、公共施設への用事が6.6%と続く。

(5) AI配車導入等
(N=189)

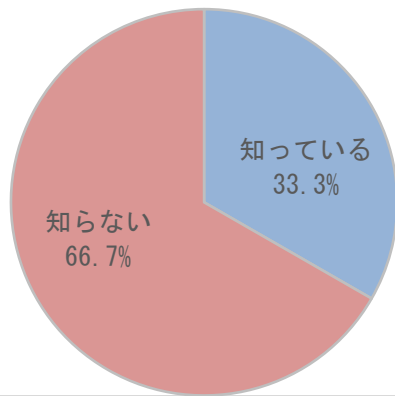


「おでかけ号」が令和3年4月からAI配車導入、1時間前までの予約や乗継が不要になったことについて、利用者の約6割が「知らない」と回答している。

(参考) 令和3年度回答

知っている 57.2%
知らない 42.8%

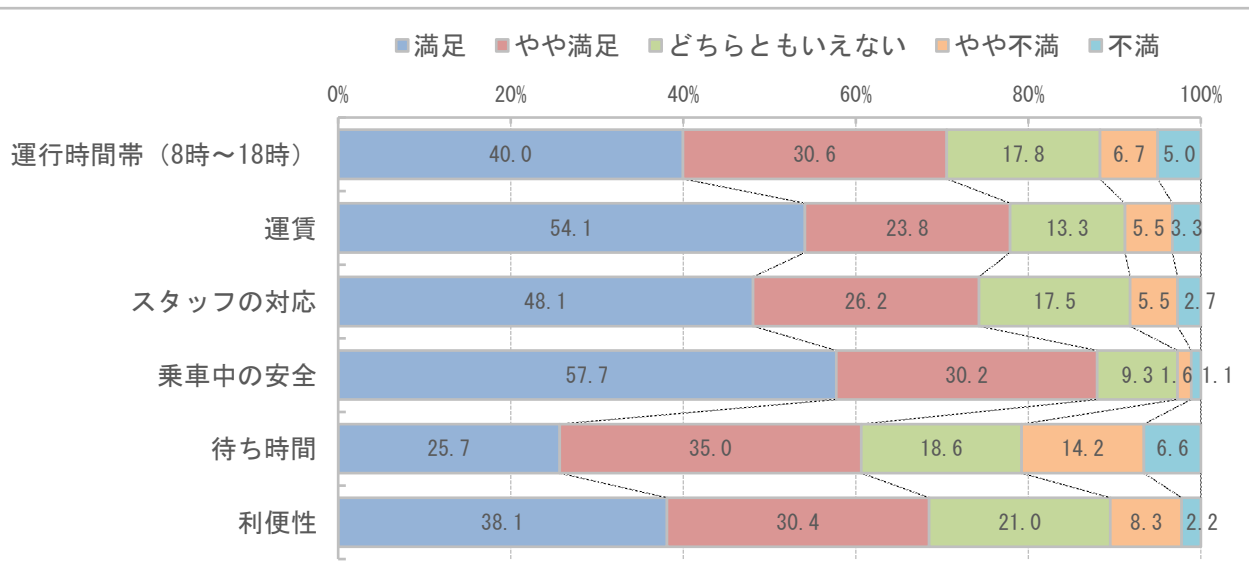
(6) 1市2町相互利用
(n=174)



1市2町(下野市・上三川町・壬生町)のデマンド交通が令和3年10月から市民・町民でなくても利用登録すれば相互に利用できるようになったことについて、利用者の約7割が「知らない」と回答している。

(参考) 令和3年度回答
 知っている 30.2%
 知らない 69.8%

(7) 「おでかけ号」の感想(満足度)



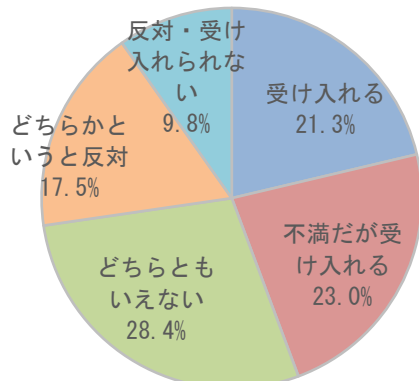
令和4年度の満足度(「満足」「やや満足」を合わせた割合)

- 運行時間帯 70.6% (前年度比▲18.8%)
- 運賃 77.9% (前年度比 同)
- スタッフの対応 74.3% (前年度比▲12.4%)
- 乗車中の安全 87.9% (前年度比+ 1.2%)
- 待ち時間 60.7% (前年度比▲14.1%)
- 利便性 68.5% (前年度比▲17.3%)

(参考) 令和3年度の満足度

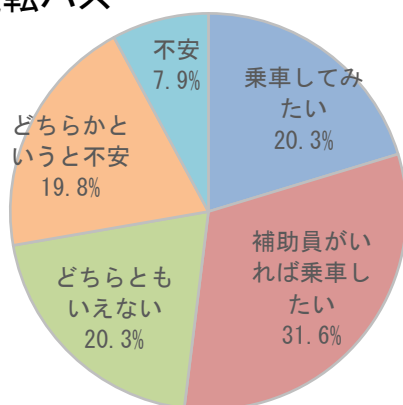
- 運行時間帯 89.4%
- 運賃 77.9%
- スタッフの対応 86.7%
- 乗車中の安全 86.7%
- 待ち時間 74.8%
- 利便性 85.8%

(8) おでかけ号の運賃見直し
(N=183)



おでかけ号の運賃の見直しについて、「受け入れる・不満だが受け入れる」が44.3%、「反対・受け入れられない・どちらかという反対」が27.3%と回答している。

(9) 自動運転バス (N=177)



自動運転バスについて約半数が「乗車してみたい・補助員がいれば乗りたい」と回答している。一方、新しい技術の導入に3割の方が不安と感じている。

(10) 意見・要望等（主なもの）

●「荷物」に関するもの 20件

- ・買物は一週間に一度だが荷物が多く帰りは利用できない。利用できたらありがたい。
- ・買物に行く場合も多いと思うので、荷物をトランクに入れることを認めても良いのでは。
- ・市で子育て世帯外出支援や高齢者外出支援をしているのに、いざ使おうと思ったらベビーカーやシルバーカーを載せられないのはいかがなものか。多少運行効率に影響してもサービスとして必要でないか。
- ・福祉タクシーではないので介助は不要だが、他町のようにシルバーカーやベビーカーも折りたためれば大丈夫にし、重い荷物の載せ降ろしも困っている人には手助けしてほしい。おでかけ号の印象もだいぶ良くなると思う。
- ・自分で乗り降りできることが利用条件となっているが、荷物の積み下ろしは別のサービスだと思う。自分で乗り降りできる高齢の方に対し、ドライバーの荷物の積み下ろしは少しの優しさとしてお願いしたい。
- ・車いすの持ち込みもOKにして、載せ下ろしの際に壊れたり、傷ついたときの責任は負わないというルールのもとで運転手さんの手助けもOKにできないか。

●「デマンド交通への感謝」に関するもの 19件

- ・自宅から行先まで直通で行けることはありがたい。
- ・利用していて大変役立っている。
- ・病院、診察、美容院、買物など、家族の手をわずらわせず日々過ごせていることに感謝申し上げる。
- ・対応が良く安心して電話することができる。乗車後も安心なので大満足している。まだご存じない方もいるので、早くこの制度に対して理解者が増えるといい。
- ・タクシーより安価で利用でき大変助かっている。
- ・週1回以上利用しているが、ドライバーの態度も良く満足している。このまま継続してほしい。

●「予約」に関するもの 13件

- ・予約センターが時間によってはなかなかつながらないので、回線を増やすかスタッフを増やしてほしい。以前はこんなことはなかった。
- ・予約がスムーズにできないとき（1時間待ち）がある。
- ・利用日の5日前に予約を入れたが満員で断られた。利用したいときに利用できないのはとても残念。
- ・1週間前に予約しても人員の関係で乗れない時間帯があった。

●「待ち時間」に関するもの 11件

- ・迎えがもう少し早いといい。病院の終了時間が分からないので予約が難しい。
- ・待ち時間が長いのを改善願いたい。台数を増やしてほしい。
- ・待ち時間が長過ぎる。施設ごとの待機イスを検討願いたい。
- ・待ち時間が長く不便に感じることもある。タクシー利用は金銭的に難しい。待ち時間の短縮をお願いしたい。

●「運行時間・運行日」に関するもの 8件

- ・運行時間を延ばしてほしい。(7:45~20:00、7:00~17:00、7:00~19:00など)
- ・日曜・祝日も運行してほしい。

●「巡回バス」に関するもの 8件

- ・巡回バスがあれば予定も立てやすい。バス停までの問題も出てくると思うが。
- ・バス停が自宅の近くにある場合は大変便利だと思う。
- ・巡回バスとおでかけ号の両方必要だと思う。
- ・団地内も走ってほしい。

●「スタッフ」に関するもの 9件

- ・乗車したら、「次に寄り道します」とか「このまま直行します」とか言っていたら嬉しい。
- ・シルバーカーを積むのを手伝ってくれるドライバーとそうでないドライバーがいて違う対応なのはおかしい。移動に困っている人のためのおでかけ号のはずですが。
- ・タバコ臭がないとありがたい。
- ・事務の方の言葉遣いが気になる。不愛想で運転の荒い運転手がいる。
- ・高齢になると乗り降りに時間がかかり、運転手さんにはご迷惑をおかけすると思うが、ご理解をお願いしたい。

●「広域連携」に関するもの 8件

- ・隣接市町にも利用していただければありがたい。
- ・相互利用は知らなかった。登録者が増えると思う。
- ・生活圏であるため小山市等の周辺市町まで行けるようにしてほしい。
- ・石橋駅から獨協行きバスに9時台がなく不便。

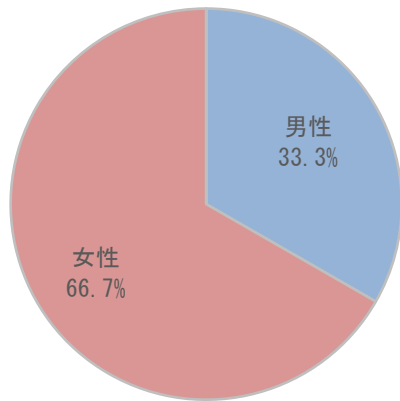
●その他 7件

- ・デマンド交通回数券でなく、年間定期があるとよい。
- ・身体障がい者や車いす使用の方を優先すべきではないか。
- ・学校にいけない子がサポートセンターへ通級手段としておでかけ号を利用するのに何か手当があつたらと思う。

②一般（利用者以外）

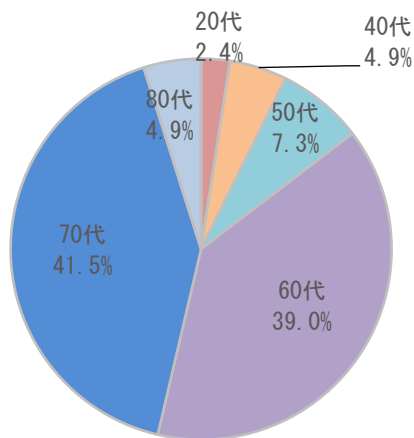
（1）属性

性別
(N=39)



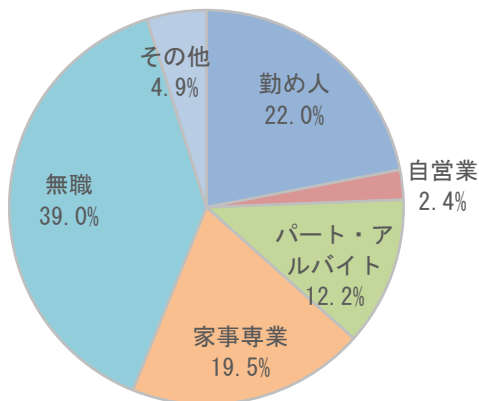
男性が 33.3%、女性が 66.7%と、女性の利用者から多くの回答があった。

年齢
(N=41)



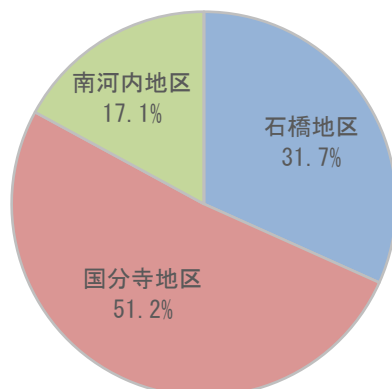
60代と70代がそれぞれ4割と大半を占める。

職業
(N=41)



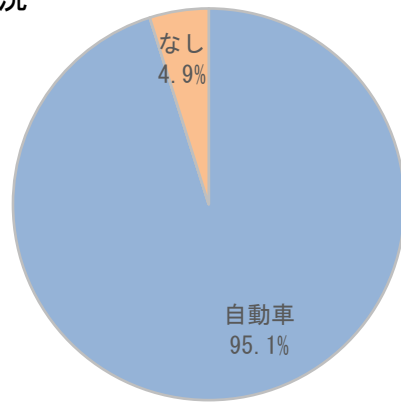
無職が 39.0%で最も多く、次いで勤め人が 22.3%、家事専業が 19.5%となっている。

居住地
(N=41)



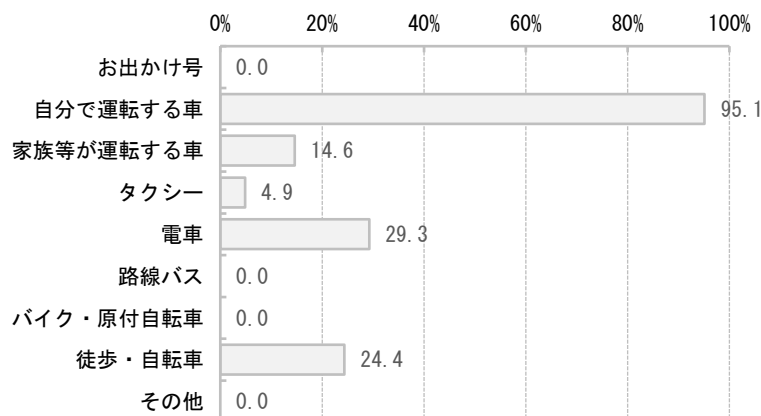
国分寺地区が半数を占め、石橋地区が3割、南河内地区が2割となっている。

運転免許保有状況
(N=41)



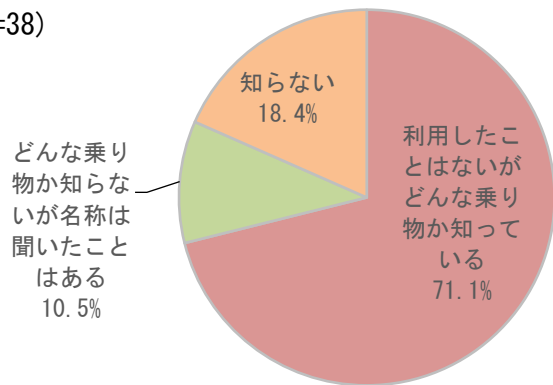
回答者の9割以上が運転免許を保有している。

外出する際の主な交通手段（複数回答可）
(N=41)



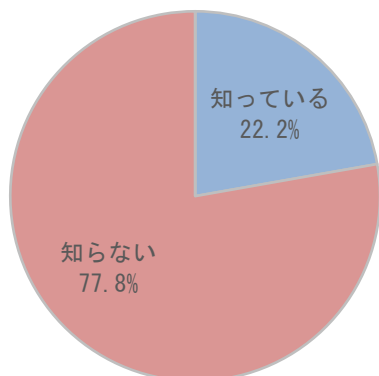
主な交通手段は自分で運転する車が 95.1%と最も多く、次いで電話が 29.3%、徒歩・自転車が 24.4%と続く。

(2) 「おでかけ号」の認知度
(N=38)



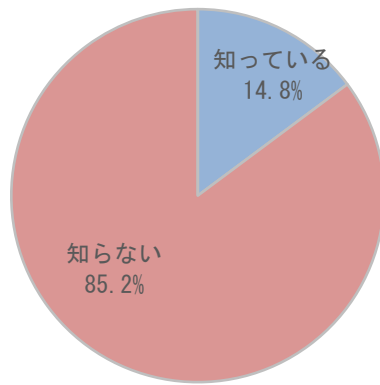
利用したことがあると回答した方はいなかったが、7割が「どんな乗り物が知っている」、1割が「名称は聞いたことはある」と回答している。

AI配車導入等
(N=27)



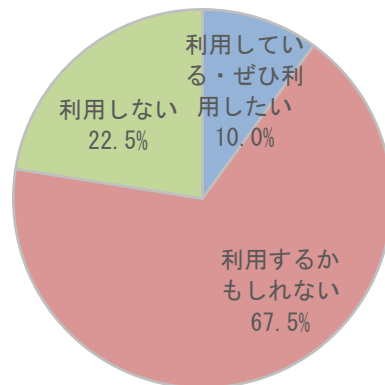
「どんな乗り物が知っている」と回答した7割のうち、AI配車導入や1時間前までの予約や乗継不要など変更を行ったことを知っているのは2割だった。

1市2町相互利用
(N=27)



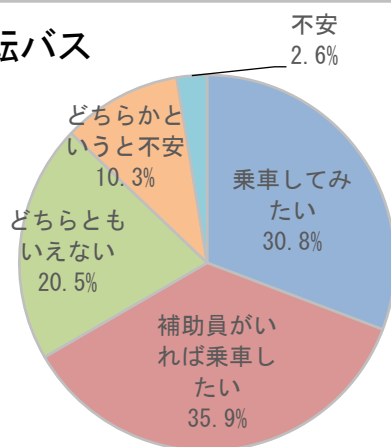
「どんな乗り物か知っている」と回答した7割のうち、1市2町相互利用の取組みを知っているのは2割に満たなかった。

(3) 「おでかけ号」の利用状況
(N=40)



今後、「おでかけ号」を「利用したい・利用するかもしれない」と8割が回答している。

(4) 自動運転バス
(N=39)



自動運転バスについて約7割が「乗車してみたい・補助員がいれば乗りたい」と回答している。一方、新しい技術の導入に1割の方が不安と感じている。

(5) 意見・要望等 (主なもの)

● 「荷物」に関するもの 5件

- ・ベビーカー・車いすも利用できると良い。
- ・高齢者に優しく荷物を運ぶのを手伝ってほしい。

● 「待ち時間」に関するもの 5件

- ・待ち時間が長いと聞くので車両台数を増やしてほしい。
- ・利用したことのある人は待ち時間が短くて助かると言っていた。

● 「巡回バス」に関するもの 4件

- ・予約に手間がかかるのは不便なので、時間の決まっている巡回バスの方が良いと思う。
- ・小山市のおーバスは良いと思う。

●「広域連携」に関するもの 3件

- ・ デマンドで近隣市へ行けるようにしてほしい。
- ・ 小山方面へのバス運転をお願いしたい。

●「スタッフ」に関するもの 2件

- ・ 利用しやすいようサービス向上に努めてほしい。

●「運行日」に関するもの 1件

- ・ 祝祭日も運行してほしい。

●「予約」に関するもの 1件

- ・ 若い方はサイトでの予約ができるが、年配の方は苦手だと思う。

●その他 6件

- ・ 同じ目的地に行く場合は少し割引してほしい。
- ・ 現在は意見要望ないが、利用するようになったら色々出てくると思う。

下野市デマンド交通「おでかけ号」利用向上アンケート

スマートフォンでも
回答できます。

■それぞれの項目について該当するところに○をつけてください。

(アンケートの回答は、一人1回までとしていただきますようお願いいたします。)

問1 あなた自身のことについて教えてください。

性別	男性 ・ 女性 ・ その他 ・ 回答しない
年齢	10代以下 ・ 20代 ・ 30代 ・ 40代 ・ 50代 60代 ・ 70代 ・ 80代 ・ 90代以上
職業	1. 勤め人(会社員・公務員など) 2. 自営業 3. パート・アルバイト 4. 家事専業 5. 無職 6. 学生 7. その他()
お住いの地域	石橋地区 ・ 国分寺地区 ・ 南河内地区 ・ 市外()
運転免許 保有状況	1. 自動車 2. 二輪車(原付のみ含む) 3. 免許返納済み 4. なし
外出する際の 主な交通手段 (複数回答可)	1. おでかけ号 2. 自分で運転する車 3. 家族等が運転する車 4. タクシー 5. 電車 6. 路線バス 7. バイク・原付自転車 8. 徒歩・自転車 9. その他()

問2 「おでかけ号」をいつから利用していますか。

1. 令和3年4月以前から 2. 令和3年4月以降

問3 「おでかけ号」の利用頻度を教えてください。

1. 初めて 2. 今までに数回程度 3. 年に数回 4. 月に1~2回程度
5. 週に1回以上 6. 毎日

問4 「おでかけ号」の主な利用目的を教えてください。

1. 通院 2. 市役所への用事 3. 公共施設への用事 4. 買い物 5. 飲食
6. 塾や習い事 7. その他()

問5 「おでかけ号」が令和3年4月から「A」配車導入、1時間前までの予約や乗継が不要になるなど変更を行ったことを知っていますか。

1. 知っている 2. 知らない

裏面も記入をお願いします。

問6 1市2町（下野市・上三川町・壬生町）のデマンド交通が令和3年10月から市民・町民でなくても利用登録すれば相互に利用できるようになったことを知っていますか。

1. 知っている 2. 知らない

問7 「おでかけ号」の感想を教えてください。

運行時間帯 (8時～18時)	1. 満足 2. やや満足 3. どちらともいえない 4. やや不満 5. 不満
運賃	1. 満足 2. やや満足 3. どちらともいえない 4. やや不満 5. 不満
スタッフの対応	1. 満足 2. やや満足 3. どちらともいえない 4. やや不満 5. 不満
乗車中の安全性	1. 満足 2. やや満足 3. どちらともいえない 4. やや不満 5. 不満
待ち時間	1. 満足 2. やや満足 3. どちらともいえない 4. やや不満 5. 不満
利便性	1. 満足 2. やや満足 3. どちらともいえない 4. やや不満 5. 不満

問8 全国的に運行費用の増加（燃料費の高騰など）により、公共交通の運行維持が課題となっています。おでかけ号の運賃の見直しについてどのように考えますか。

1. 受け入れる 2. 不満だが受け入れる 3. どちらともいえない
4. どちらかというところ反対 5. 反対・受け入れられない

問9 国や栃木県では、運転手の高齢化、担い手不足等の課題解決のため自動運転技術の取組が推進されており、令和5年度に自治医大駅～自治医大病院で栃木県による自動運転バスの実証実験が予定されています。自動運転技術の導入に対してどのように考えますか。

1. 乗車してみたい 2. 補助員がいれば乗車したい 3. どちらともいえない
4. どちらかというところ不安 5. 不安

問10 デマンド交通や公共交通全般について、ご意見ご要望等ございましたら、ご自由にお書きください。

(運行日や時間、車いす・ベビーカーの持ち込み、乗継施設・他市町との連携、巡回バス、自動運転バスなど)

ご協力ありがとうございました。

ご記入いただいたアンケート用紙は、令和4年11月30日(水)までに市役所・きらら館・ゆうゆう館・ふれあい館・石橋総合病院に設置してあるアンケート回収箱に投函するか、用紙が入っていた封筒に入れて切手を貼らずにポストに投函してください。

【お問い合わせ先 下野市安全安心課 TEL：0285-32-8894】

下野市デマンド交通「おでかけ号」利用向上アンケート

■それぞれの項目について該当するところに○をつけてください。

(アンケートの回答は、一人1回までとしていただきますようお願いいたします。)



スマートフォンでも
回答できます。

問1 あなた自身のことについて教えてください。

性別	男性 ・ 女性 ・ その他 ・ 回答しない
年齢	10代以下 ・ 20代 ・ 30代 ・ 40代 ・ 50代 60代 ・ 70代 ・ 80代 ・ 90代以上
職業	1. 勤め人(会社員・公務員など) 2. 自営業 3. パート・アルバイト 4. 家事専業 5. 無職 6. 学生 7. その他()
お住いの地域	石橋地区 ・ 国分寺地区 ・ 南河内地区 ・ 市外()
運転免許 保有状況	1. 自動車 2. 二輪車(原付のみ含む) 3. 免許返納済み 4. なし
外出する際の 主な交通手段 (複数回答可)	1. おでかけ号 2. 自分で運転する車 3. 家族等が運転する車 4. タクシー 5. 電車 6. 路線バス 7. バイク・原付自転車 8. 徒歩・自転車 9. その他()

★以下は、下野市デマンド交通「おでかけ号」のご案内です。

ご覧いただき、裏面の設問にお進みください。

下野市デマンド交通

おでかけ号

下野市の乗合タクシーです。ご予約に応じて、ご自宅や公共施設などへお迎えに行きます。
途中、他の利用者様にも乗車いただきながら、目的地まで運行します。

2021年4月1日より運行中!

★乗り継ぎが不要になりました!

★運行時間内ならいつでも好きなときに!

★電話のほか、スマホやパソコンでも予約OK!

★AI配車システムにより、予約後すぐに乗れる!

運行日等

運行日 月～土曜

運行時間 午前8時～午後6時

運行範囲 下野市全域

※日曜・祝日及び年末年始(12/30～1/3)は運休

ご利用料金

市内、市外どなたでもご登録できます。

中学生以上 300円(1回)

小学生 200円(1回)

未就学児 無料(保護者同伴条件)

ご利用方法の動画を
ご覧いただけます。



裏面も記入をお願いします。

問2 下野市デマンド交通「おでかけ号」を知っていますか。

- | | |
|----------------------------|--------------|
| 1. 利用している・利用したことがある | ⇒問3にお進みください。 |
| 2. 利用したことはないがどんな乗り物か知っている | ⇒問3にお進みください。 |
| 3. どんな乗り物か知らないが名称は聞いたことはある | ⇒問5にお進みください。 |
| 4. 知らない | ⇒問5にお進みください。 |

※問2で「1」「2」と回答した方は問3、問4を回答してから問5にお進みください。

問3 「おでかけ号」が令和3年4月から「A」配車導入、1時間前までの予約や乗継が不要になるなど変更を行ったことを知っていますか。

- | | |
|----------|---------|
| 1. 知っている | 2. 知らない |
|----------|---------|

問4 1市2町（下野市・上三川町・壬生町）のデマンド交通が令和3年10月から市民・町民でなくても利用登録すれば相互に利用できるようになったことを知っていますか。

- | | |
|----------|---------|
| 1. 知っている | 2. 知らない |
|----------|---------|

問5 今後、「おでかけ号」を利用したいと思いませんか。

- | | | |
|-------------------|---------------|----------|
| 1. 利用している・ぜひ利用したい | 2. 利用するかもしれない | 3. 利用しない |
|-------------------|---------------|----------|

問6 国や栃木県では、運転手の高齢化、担い手不足等の課題解決のため自動運転技術の取組が推進されており、令和5年度に自治医大駅～自治医大病院で栃木県による自動運転バスの実証実験が予定されています。自動運転技術の導入に対してどのように考えますか。

- | | | |
|--------------|-----------------|--------------|
| 1. 乗車してみたい | 2. 補助員がいれば乗車したい | 3. どちらともいえない |
| 4. どちらかという不安 | 5. 不安 | |

問7 デマンド交通や公共交通全般について、ご意見ご要望等ございましたら、ご自由にお書きください。

(運行日や時間、車いす・ベビーカーの持ち込み、乗継施設・他市町との連携、巡回バス、自動運転バスなど)

ご協力ありがとうございました。

ご記入いただいたアンケート用紙は、**令和4年11月30日(水)まで**に市役所・きらら館・ゆうゆう館・ふれあい館・石橋総合病院に設置してあるアンケート回収箱に投函するか、用紙が入っていた封筒に入れて切手を貼らずにポストに投函してください。

【お問い合わせ先 下野市安全安心課 TEL：0285-32-8894】