

らん♡らんタクシーの利用に関する アンケート調査

結果報告書

令和6年2月

小野市総合政策部交通政策グループ

I 調査の概要

1 調査の目的

本調査は、らん♡らんタクシーの運行開始(令和4年10月1日)から1年が経過し、次のような課題が見えてきたため、利用登録者を対象にアンケート調査を実施し、利用状況等を把握することで、効果、課題等を抽出するとともに、「らん♡らんタクシー」の更なる普及、充実を目的に実施した。

2 課題・アンケート調査の利用方法

(1) タクシー利用が午前中に集中する傾向にある。

①午前中のタクシー利用の目的と②午後のタクシー利用の可否を調査することで、課題を抽出するとともに利用者の意識付けを図る。

(2) 利用回数が多い登録者がいる。

①利用者1人・1月当たりの利用回数の分布の把握と②利用回数制限を設けることへの可否について調査し、利用回数制限制度策定時の参考とする。

(3) キャッシュレス決済への対応

①キャッシュレス決済の利用状況と②今後のキャッシュレス決済の意向を調査することで、市内タクシー事業者への導入検討の参考とする。

(4) 利用回数が少ない方の要因

利用登録された方のうち、利用回数が少ない方及び利用したことがない方への理由を調査し原因を究明する。

(5) 周知方法の改善

らん♡らんタクシーの周知方法を調査することで改善につなげる。

(6) らん♡らんバスの利用促進につなげる。

「らん♡らんバスの利用状況」を調査することで、今後のらん♡らんバスのダイヤ改正の参考とするとともに、「行きはらん♡らんバスで、帰りはらん♡らんタクシーで」といった利用につなげる。

(7) 自動車運転免許証の自主返納につなげる。

「自動車運転免許証の返納状況」を調査し、その効果を把握することで、自動車運転免許証返納への周知方法の参考とする。

3 調査設計

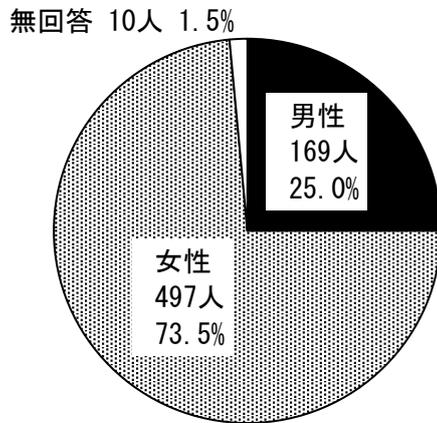
- | | |
|-----------|---|
| (1) 調査対象者 | らん♡らんタクシー利用登録者(令和5年12月20日現在) |
| (2) 対象者数 | 1,007人 |
| (3) 調査期間 | 令和6年1月9日~同月31日 |
| (4) 調査方法 | 調査票による本人記入方式(本人が記入できない場合は家族等代理)郵送配布・郵送回収による郵送調査方法 |

4 回収結果

調査票	配布数	有効回答数	有効回答率
らん♡らんタクシーの利用に関するアンケート調査	1,007	676	67.1%

Ⅱ 調査結果

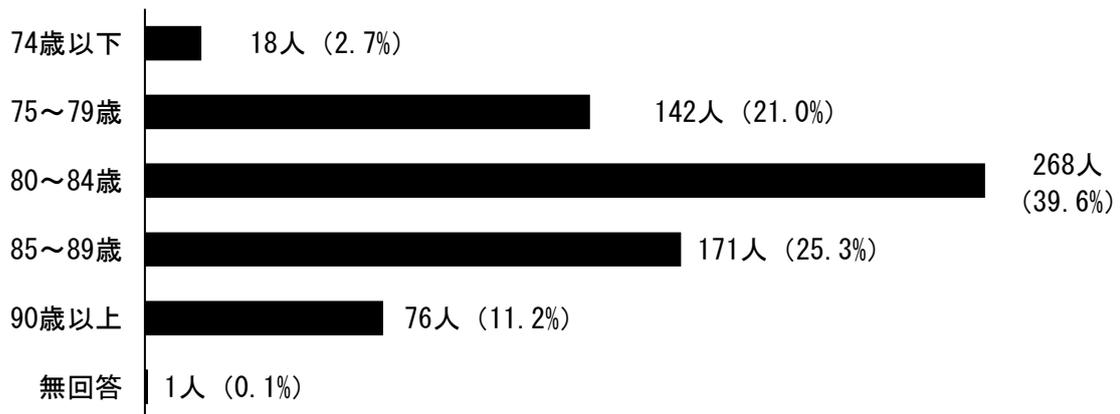
【1】性別



〔参考〕男女別回収結果

	男性	女性
配布数	264	743
回答数	169	497
回答率	64.0%	66.9%

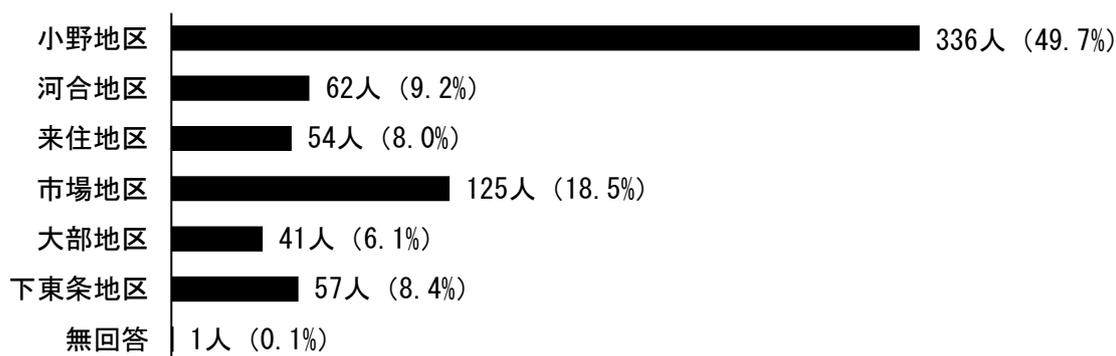
【2】年代



〔参考〕年代別回収結果

	74歳以下	75~79歳	80~84歳	85~89歳	90歳以上
配布数	28	224	366	270	119
回答数	18	142	268	171	76
回答率	64.3%	63.4%	73.2%	63.3%	63.9%

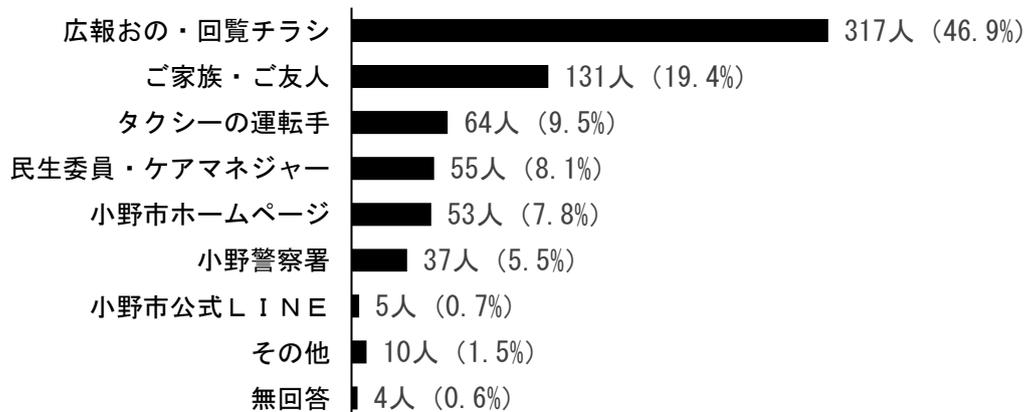
【3】お住いの地区



〔参考〕地区別回収結果

	小野	河合	来住	市場	大部	下東条
配布数	445	94	81	197	97	93
回答数	336	62	54	125	41	57
回答率	75.5%	66.0%	66.7%	63.5%	42.3%	61.3%

【4】「らん♡らんタクシー」をどのように知りましたか。



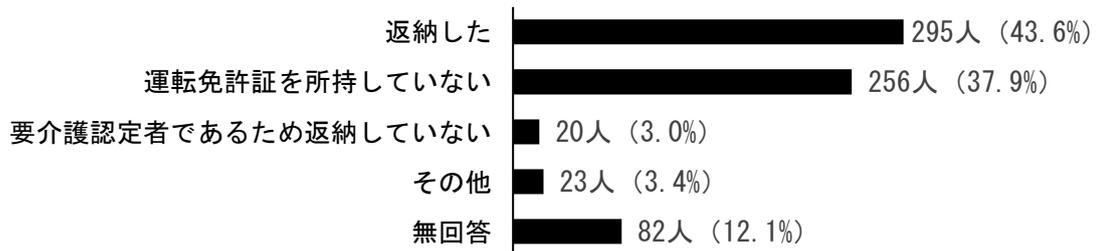
「その他」の方法

市役所職員 (5人)、らん♡らんバス時刻表 (1人)、近所の人 (1人)、市議会議員 (1人)、病院 (1人)、記載なし (1人)

「らん♡らんタクシー」をどのように知りましたかについては、「広報おの・回覧チラシ」が46.9%と最も高く、次いで「ご家族・ご友人」が19.4%、「タクシーの運転手」が9.5%、「民生委員・ケアマネジャー」が8.1%であった一方、「小野市ホームページ」が7.8%、「小野市公式LINE」は0.7%となっています。

対象が高齢者であることから、紙媒体、人による口頭での周知が有効である結果となっています。

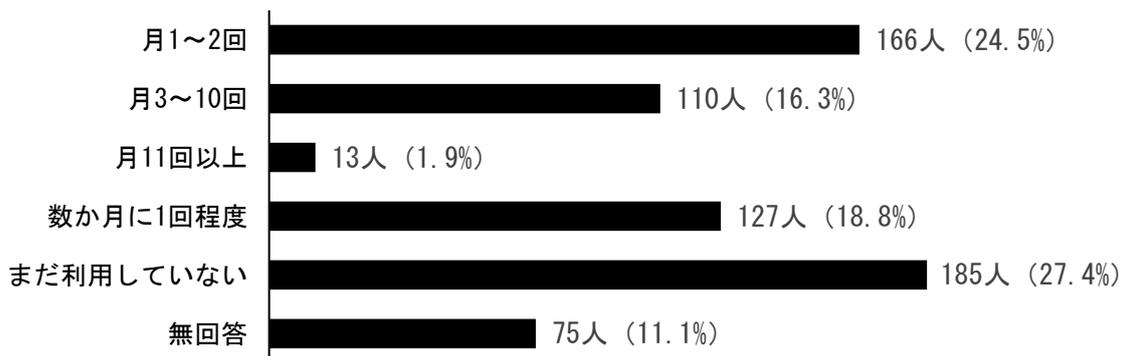
【5】「らん♡らんタクシー」の利用にあたり、運転免許証を返納しましたか。



「その他」の意見
もっと以前に返納した (14人)、放置による失効 (2人)、返納予定 (1人)、記載なし (6人)

運転免許証の返納状況については、「返納した」が43.6%となっており、運転に不安を感じ免許証を返納する高齢者の一助になっていると考えられます。

【6】「らん♡らんタクシー」の利用頻度を教えてください。



「らん♡らんタクシー」の利用頻度については、「まだ利用していない」が27.4%と最も高く、次いで「月1~2回」が24.5%、「月3~10回」が16.3%となっており、利用者の約4割が月10回までの利用となっています。一方、月11回以上の利用は1.9%となっています。

利用者1人当たりの1か月平均利用回数が4~5回となっていることから、それを裏付ける結果となっています。

【7】【6】で④または⑤を選ばれた場合、その理由をご記入ください。

(1) 今は利用する機会がない。利用する機会が少ない。

- ・家族や近くに住む身内、友人に送迎してもらっている。家族の都合が悪い時のみ、タクシーを利用するため。
- ・手続きはしましたが、今のところ、らんらんバスを利用している。時間帯によって、らんらんバスのない時があるので、その時は利用しようと思っている。
- ・今は自転車、電動アシスト付き三輪自転車で移動しています。
- ・現在は「おのりんカー」を利用しています。
- ・病院通院のためだけに使っているため。病院の帰りに、バスがない時のみタクシーを利用するため。

(2) 経済的な理由

- ・半額程度とはいえタクシーを利用するのは料金が高い。年金生活者には負担である。
- ・下東条地区で一番遠いので高額負担となると思い利用していない。移動距離が長く、半額でも高額になってしまう。

(3) その他の理由

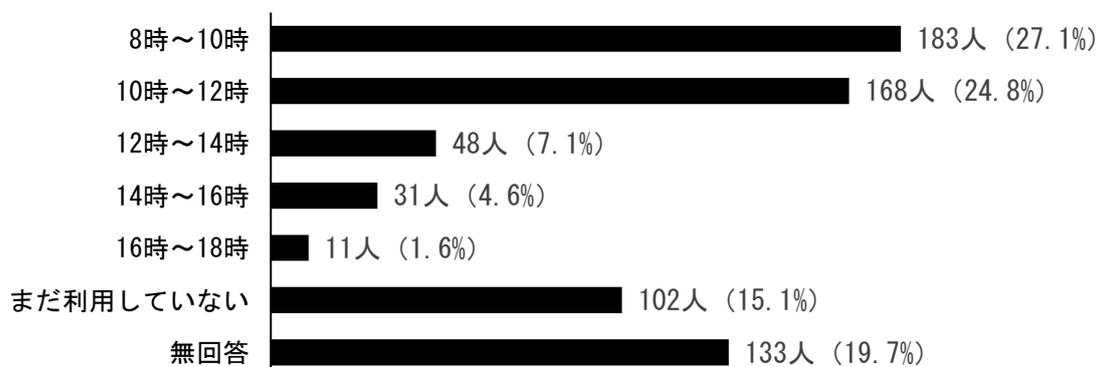
- ・タクシー会社がわからない。連絡する方法がわからない。
- ・タクシーが使ったことがないので躊躇してしまう。目的地までの値段がわからないので高額なのでは不安に思う。

「らんらんタクシー」の利用が、「数か月に1回程度」又は「まだ利用していない」の理由については、「今は利用する機会がない。利用する機会が少ない。」が圧倒的に多く、将来、使いたいときにいつでも使えるように利用登録をされたものと考えられます。

「経済的な理由」については、下東条地区にお住いの利用登録者から「市街地までの移動距離が長く、同じ1回の利用でも、他の地区の利用者と比較すると負担が大きい。」という意見もありました。

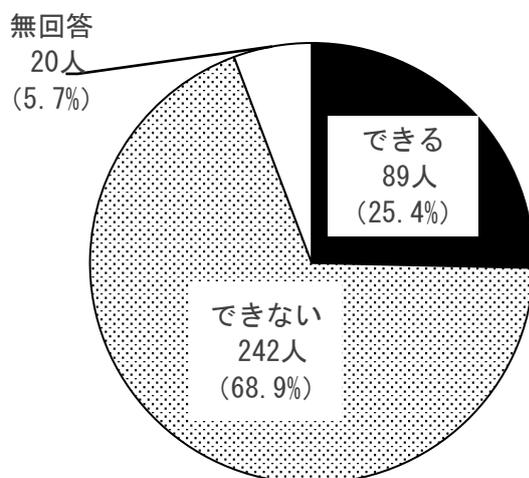
「その他の理由」としては、「タクシー利用の方法がわからない、タクシー利用に躊躇する。」の意見があったことから、利用方法をわかりやすく説明する必要があります。

【8】主に利用される時間帯を教えてください。



主に利用される時間帯については、「8～10時」が27.1%と最も高く、次いで「10～12時」が24.8%となっており、午前中の利用が51.9%となっています。

【9】現在、タクシー利用が午前中に集中し、ご希望の時間に利用できないときがあります。利用を分散するため、【8】で①または②を選ばれた場合、利用時間を午後に変更することはできますか。



タクシー利用を午前から午後に変更することについては、「できない」が68.9%、「できる」が25.4%となっています。

これまで、主に利用される時間帯が午前中の利用者のうち、午後に変更可能な方が4人に1人となっていることから、午後への利用分散を如何に促進していくかが課題です。

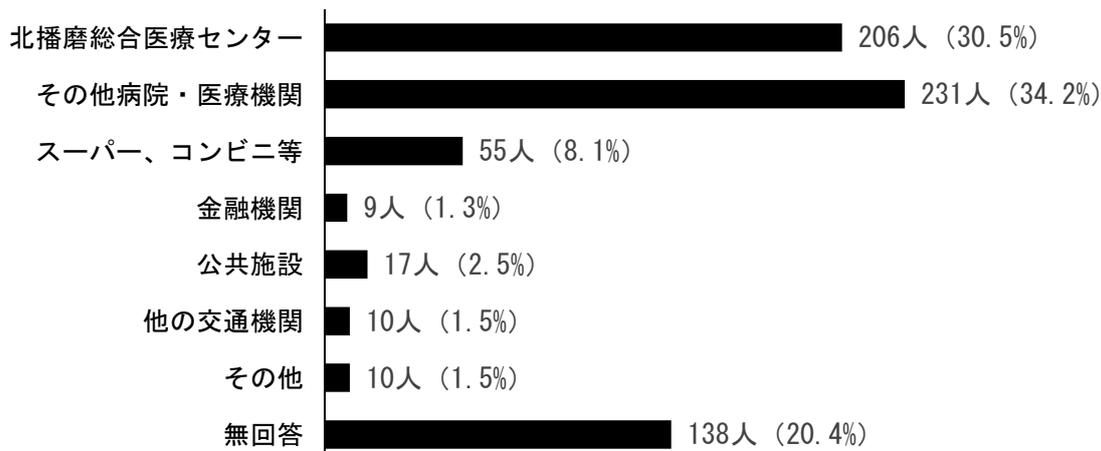
【10】【9】で②を選ばれた場合、その理由を教えてください。

- ・病院の予約が午前中のため。
- ・高齢のため、午前中の診察でないと心身共に疲れる。診察時間が遅くなり、帰る時間が午後2～3時頃になると体が疲れて待っていることができません。
- ・医院の午後の診察は午後4時からと遅い。帰りが遅くなり暗くなると足元の確認ができないので転倒の危険がある。
- ・午前中に病院、買い物をして、午後はゆっくりしたいから。
- ・アルゴそよかぜ教室に8：45～9：30までに入館するため。

タクシー利用を午前から午後に変更することができない理由については、「病院の予約」に関する理由が最も多くなっています。

また、午前中に用事を済ませ、午後はゆっくりしたいという高齢者の日課によるところも大きいと思われます。

【11】主に利用される目的地を教えてください。



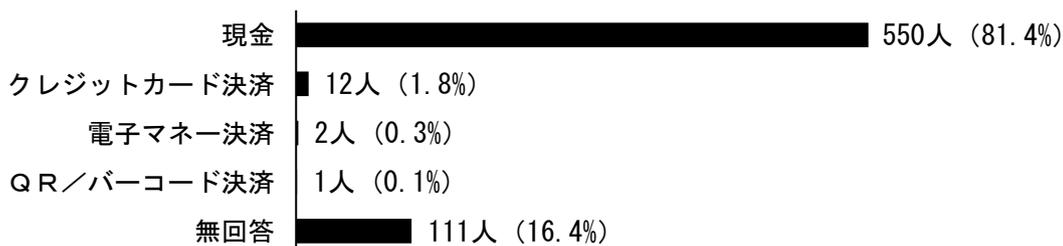
「その他」の意見

まだ利用したことがない (3人)、利用する必要がなくなった (1人)、
 すごく助かっています (1人)、記載なし (5人)

主に利用される目的地については、「北播磨総合医療センター」、「その他病院、医療機関」とを合わせた「病院、医療機関」を目的地とした利用が 64.7%で最も多くなっています。

「病院、医療機関」を目的地とした利用が多いことが、午前中のタクシー利用が多くなっていることにつながっている。

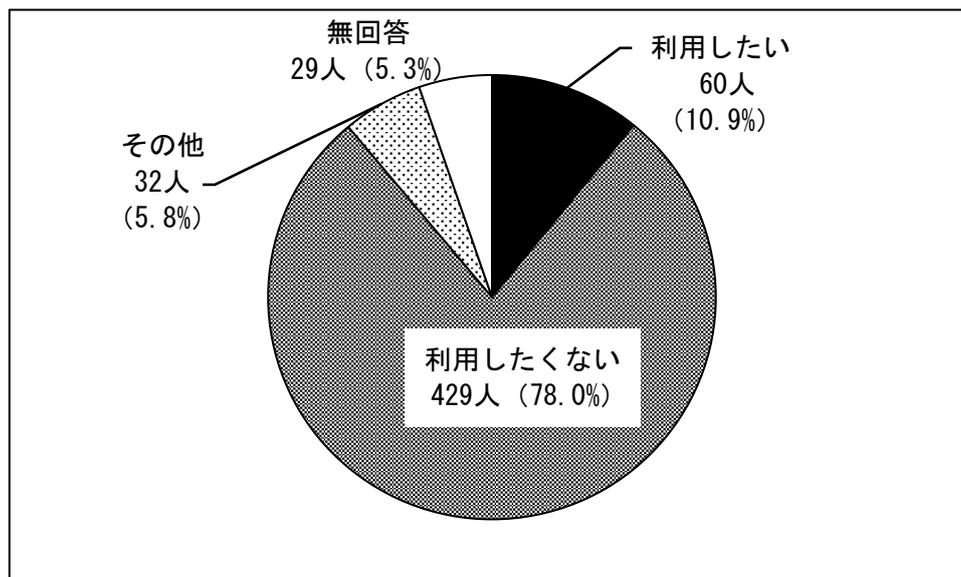
【12】タクシーを利用する際の、主な支払方法を教えてください。



タクシー利用時の主な支払方法については、「現金」が 81.4%で最も多く、その他の支払方法は 2.2%となっています。

(現在、「電子マネー決済」、「QR/バーコード決済」を導入しているタクシー事業者は「ファイブスタータクシー(株)」のみ。)

【13】【12】で①を選ばれた場合、今後キャッシュレス決済を利用したいと思いませんか。



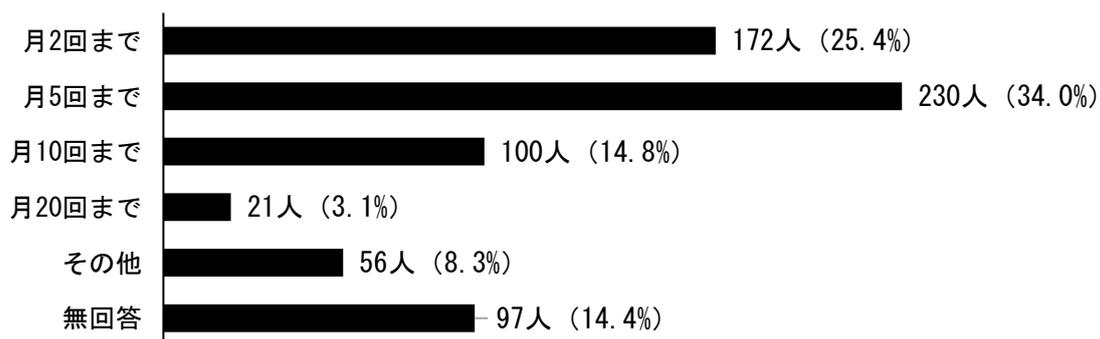
「その他」の意見

キャッシュレス決済の手続きがわからない (14人)、
カードもスマートフォンも持っていない (2人)、
WAONで支払いできるなら利用したい (1人)、利用回数が少ない (1人)、
どちらでもない・わからない (8人)、記載なし (6人)

現在、タクシー利用時の主な支払方法が「現金」である方を対象に、今後、キャッシュレス決済を利用したいと思いませんかという問いについては、「利用したい」が10.9%、「利用したくない」が78.0%となっています。

利用者が高齢者であることから、現金以外の決済方法への変更には抵抗があるものと思われます。ファイブスタータクシー(株)以外のタクシー事業者も、「電子マネー決済」、「QR／バーコード決済」までの導入を考えておられないことから、当面は、現金による支払いが多い傾向が続くものと思われます。

【14】 利用回数に上限を設ける場合、1か月何回までが妥当だと思いますか。



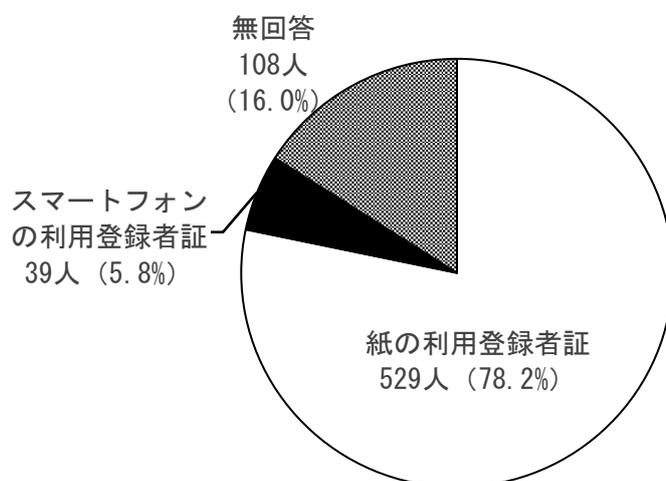
「その他」の意見

上限を設けるべきでない・無制限 (18人)、わからない・利用したことがない (18人)
 利用者の良心に任せる・本当に必要なときだけ (6人)、
 予算的に無理であればやむなし (1人)、病院以外の利用に上限を設ける (1人)、
 年間2~3回程度 (1人)、年間10回まで (1人)、少ないに越したことはない (1人)、
 上限を設ける場合は年何回にしてもらいたい (1人)、
 利用回数を設けるとはどのようなことですか (1人)、
 ポイント制にして、午前、午後でポイントを変える (1人)、記載なし (6人)

利用回数に上限を設ける場合の回数については、「月5回まで」が34.0%と最も高く、次いで「月2回まで」が25.4%、「月10回まで」が14.8%となっています。一方、「上限を設けるべきではない・無制限」が18人(2.7%)となっています。

この結果から、利用回数を「月10回まで」とする上限を設けることについては、賛同を得られるものと考えられます。

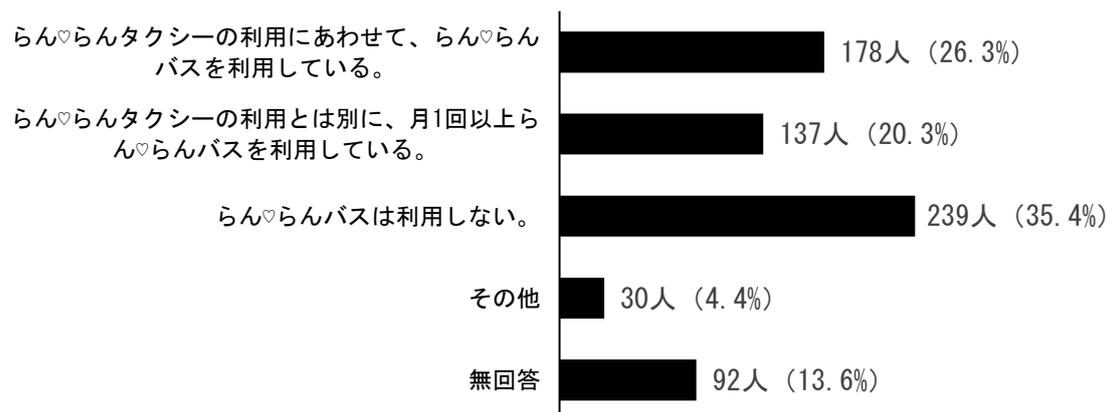
【15】 紙の利用登録者証からスマートフォンの利用登録者証に変更した場合、どちらを利用されますか。



紙の利用登録者証からスマートフォンの利用登録者証に変更した場合、どちらを利用されますかについては、「紙の利用登録者証」が 78.2%で、「スマートフォンの利用登録者証」の 5.8%を大きく上回っています。

直ちにスマートフォンの利用登録者証への変更は必要ないと思われます。

【16】らん♡らんバスの利用状況について教えてください。



「その他」の意見

らん♡らんバスを常時利用している (4人)、らん♡らんバスを時々利用している (9人)
 足が悪いからバス停まで行けない・らん♡らんバスの利用は無理です。(5人)、
 らん♡らんバスの時間に合わせて出かける。ダメなときはタクシーで帰ってくる (1人)、
 手押し車で歩かないといけないので、バスは乗り降りしにくく、タクシーは半額でも遠い所までは金額が高いので利用しにくい (1人)、
 福祉タクシーを利用する (1人)、バス停まで遠い (1人)、
 行先によっては利用したい (1人)、乗りにくい (1人)、記載なし (6人)

らん♡らんバスの利用状況については、「らん♡らんバスは利用しない。」が 35.4%と最も高く、次いで「らん♡らんタクシーの利用にあわせて、らん♡らんバスを利用している。」が 26.3%となっています。

市としては、らん♡らんバスを市内の基幹移動手段と考えており、らん♡らんタクシーはこれを補完する手段として位置付けていることから、バス停まで歩くことが困難な方などやむを得ない場合を除き、らん♡らんバスの利用を促進していく必要があります。

引き続き、「行きはらん♡らんバスで、帰りはらん♡らんタクシーで」を普及していきます。

**【17】「らんらんタクシー」を利用して良かった点、不便に感じていること、
その他「ご意見・ご提言」がありましたら、ご自由にお書き下さい。**

【良かった点】

- ・往路らんらんバス帰路らんらんタクシーで大いに助かっています。帰りはタクシーで帰れると思うと気持ちが楽です。
- ・らんらんタクシーに乗ってゆったりして気持ちがいいし、荷物も運んでいただけるのが良い。買物に行って重い荷物のある時など大変助かります。
- ・体調が悪いときは早く病院へ行けるので利用して良かったです。
- ・私も年を重ねる度、タクシーにお世話になることが多くなっていくと思っています。本当に心丈夫な「らんらんタクシー」です。
- ・家の前まで来ていただいて本当にありがたく思っています。特に雨降りは大変ありがたいです。寒い日や暑い日も助かっています。
- ・子供に頼っていたが、今はらんらんタクシーで気軽行けて助かっています。
- ・まだ利用した事はありませんが、家族が仕事等でいない時に、ぜひ利用したいです。らんらんタクシーがあるということでもとても安心感があります。
- ・待ち時間が要らないので良い。
- ・免許証を返納してから通院にらんらんタクシーを利用して助かっています。
- ・諸物価が上がってきており、少しでも経済的負担感が軽減されるので、この制度は是非続けて欲しい。

【不便に感じていること・要望】

- ・早朝夜間が不便です。早朝や夜中など時間帯に関係なくいつでもお願い出来れば良いと思います。
- ・タクシーを利用する時間に制限があることが不便です。18時までを20時まで延長してほしいです。
- ・利用距離が長いので半額負担でも高額になる。距離負担を考えてほしい。
- ・小野市内だけしか利用できないので不便です。小野市内だけでなく、市外（西脇・三木・加西・加東）まで伸ばしてほしい。
- ・利用回数制限を少なくしてもよいから料金をもっと安くなるようにしてほしい。
- ・1度の利用で数箇所お願いしたい。
- ・タクシー料金いくらまでなら三木でもOKとかにして欲しい。
- ・乗降ポイント以外はNGの利用制限は無くすべきではないか。利用者の希望の場所に停めて頂きたいです。
- ・700円で500円、1000円で800円、1999円でも800円。不公平な設定。すべて半額で良いと思う。

〔タクシー事業者の良い点・謝意〕

- ・運転手の人は親切な人が多い。
- ・あまり待たなくてよい。敏速に対応してもらっています。
- ・目が不自由なのでマンツーマンで話ができる。運転手の人が助けてくれることもあり、乗降が気にならない。
- ・運転手さんの優しい言葉が嬉しいです。大変接客が良かった。
- ・電話するとすごく親切に対応してくれますので大変良かったです。
- ・2日前に電話予約し、予定日時にきっちりと迎えに来てもらえてとってもありがたいです。

〔タクシー事業者への不満〕

- ・予約できない。医者は予約なので時間に遅れる場合がある。予約できるようにできないですか？
- ・往復利用した時、わずかな料金ですが、値段の違いがあり納得できません。
- ・タクシーの運転士さんの態度に親切心がありません。不愉快な時もありました。
- ・目的地行くのに遠回りする人がいる。わざわざ違うルートで走り運賃を多めに払った。
- ・足が悪くタクシーに乗る時に時間がかかる。口では慌てないでゆっくり降りてくださいとか言ってくれますが、タクシー運転手の態度が悪く感じる時があります。車を止める時も足が不自由なので距離のあるところで降ろされたりする。
- ・タクシー事業者によって、数日前～前日からの予約ができない。
- ・らんらんタクシーの運転手さんで地理不案内の方もおられ、ずいぶん待ちました。
- ・タクシーから降りるときにこちらから言わなくても領収証を渡してほしい。
- ・予約がなかなか出来ない。もっとタクシーを増やしてほしいです。時間的にいつも断られることが多い(特に午前中)。病院へ行く時間に予約しにくい。
- ・忙しい時で、効率が悪いので出来ないと断られました。
- ・タクシーの態度の悪さにびっくりです。老人だと馬鹿にしているとしか思われたい。
- ・北播磨総合医療センターで帰りが3時過ぎになると、帰りたい時間帯にタクシーがないことがある。
- ・タクシー会社に電話しても出ない時がある。
- ・急ぐときはだめらしい。近くであると断られる場合が多い。
- ・8時から9時までは利用者が多くて利用できない。
- ・予約したい時間に5～10分の遅れならいいが、1時間差だと病院の予約時間に間に合わない。

〔その他〕

- ・タクシー料金値上げ以降、以前よりは支払い料金がかさみ遠出は控えるようになっていきます。
- ・らんらんタクシーの利用方法（【11】関連）を徹底調査の上での対応策の必要性を感じます。
- ・同じ場所、時間帯に利用したにも関わらず、500円、800円と金額が違うのはどうしてでしょうか。何か理由があるのか尋ねることもできず、納得がいかないままです。
- ・スマホやクレジットカードを持っていないので、現金以外の支払いは困る。
- ・高齢になるとスマートフォンやクレジットカードの決済には不安を感じます。

- 自治会の集まりの際、らんらんタクシーの話をしたらほとんどの人が知りませんでした。自分の家から北播磨総合医療センター、小野駅、行きつけの病院までいくらタクシー代がかかるのかわからない人ばかりです。目安があればわかりやすいと思います。免許返納を早くしたいと思っている人もいますが、現実難しい部分もあります。公共交通機関がない為、らんらんタクシーの活用をもっとすすめてほしいと思います。
- らんらんタクシーを知らない人がまだ沢山います。もっと宣伝してください。
- 北播磨総合医療センター(レントゲン)に行く時は8時までに行きたい時があるので、その時は困ってしまう。どうしたらいいかわからない。前もって予約してもいいですか？予約は何日前までにしたらよろしいか教えてください。
- 早朝や夜中など時間帯に関係なくいつでもお願い出来ればいいと思います。
- 極稀に、車椅子の持ち込みで、少し良くないと思われる運転手の方がおられるので、こちらが気を遣います。逆にとても愛想よくされる事も有るので、感謝しています。
- 本当にありがたいと思っている。らんらんタクシーは続けて欲しいです。お願いします。