

資料 2-1

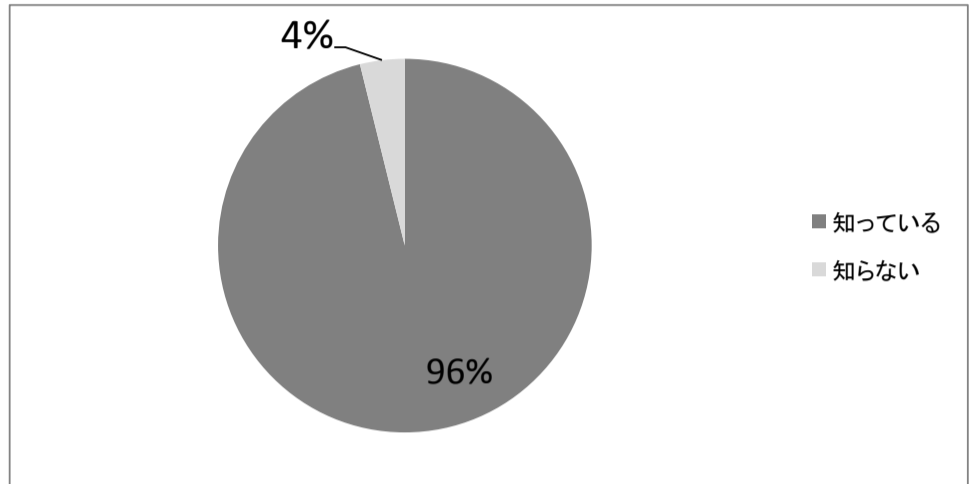
1. オレンジゆずるタクシー利用満足度アンケート結果について

1. 調査目的：平成29年6月1日から料金改定が行われたことから、利用の満足度や利用状況の変化の有無を調査し、次年度以降の運営体制等の見直しの検討を行うことを目的としている。
2. 調査期間：平成29年11月17日から平成29年12月15日まで
3. 調査対象：要支援、要介護認定者および障害者手帳所持者（328人）
4. 調査方法：要介護・要支援認定結果通知および障害福祉サービスの更新勧奨通知に同封
5. 回収状況：328人中103人回収（回収率：31.4%）
  - a.回答者の性別：男性（33人）、女性（54人）、回答なし（16人）
  - b.年齢（上位3位まで抜粋）：80歳以上（40人）、40代（15人）、40歳未満（13人）
  - c.手帳等の状況（上位3位まで抜粋）：障害者手帳（32%）、要介護認定（28%）、車イス利用（19%）

【共通項目】

問1 あなたは「オレンジゆずるタクシー」を知っていますか。

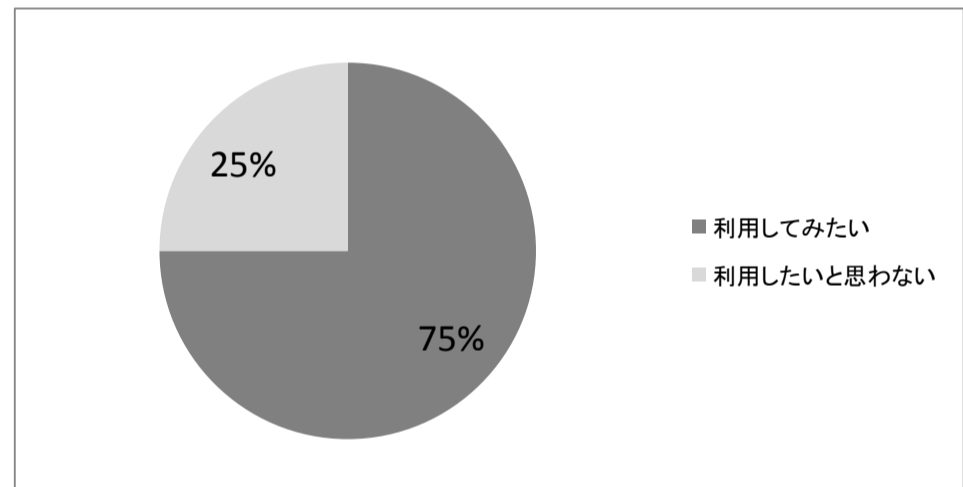
区分	
知っている	99
知らない	4
回答なし	0
103	



【①の項目】

問2 あなたは今回「オレンジゆずるタクシー」を知って利用してみたいと思いますか

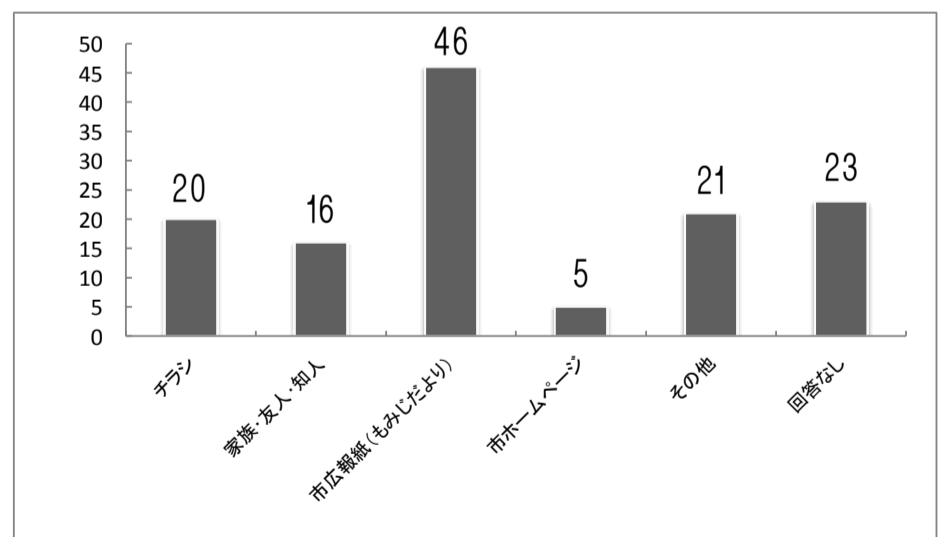
区分	
利用してみたい	3
利用したいと思わない	1
回答なし	0
4	



【②、③の項目】

問3 あなたは、「オレンジゆずるタクシー」を何から見聞きして知りましたか。（複数可）

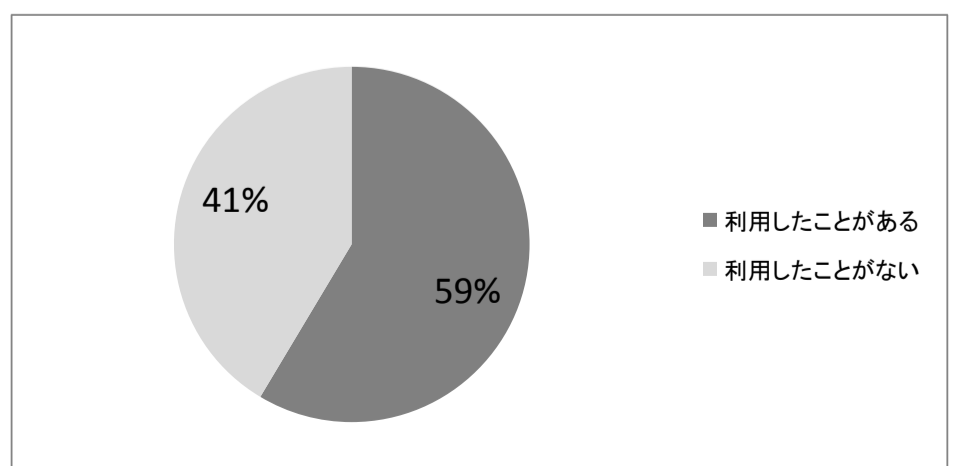
区分	(単位:人)
チラシ	20
家族・友人・知人	16
市広報紙（もみじだより）	46
市ホームページ	5
その他	21
回答なし	23
131	



【②、③の項目】

問4 あなたは「オレンジゆずるタクシー」を利用したことがありますか

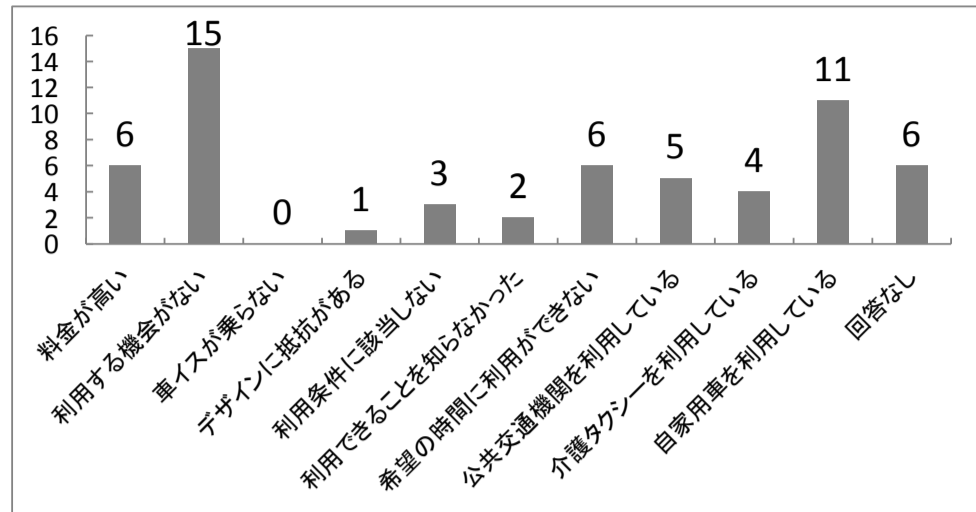
区分	
利用したことがある	58
利用したことがない	41
回答なし	0
99	



問4-1 問4で利用したことがないと回答した理由は何ですか（複数可）

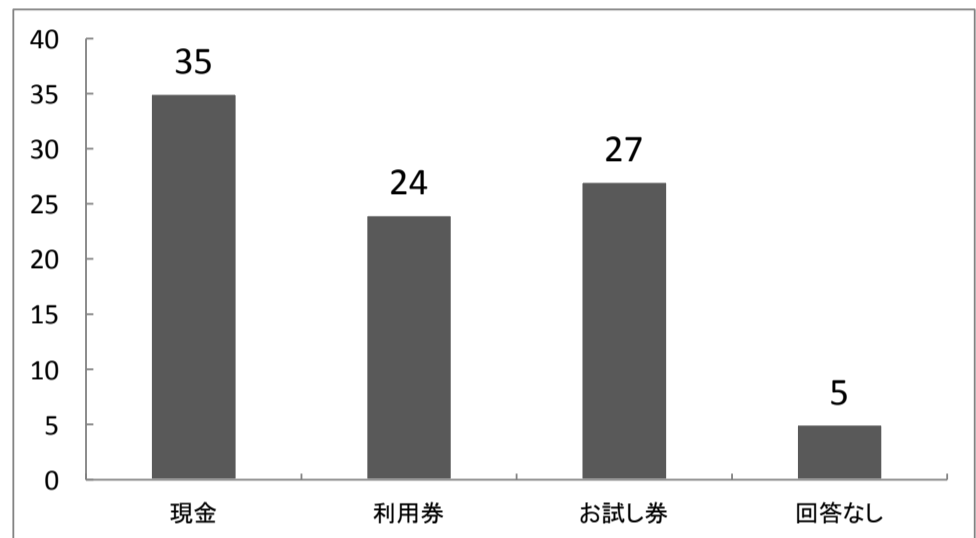
(単位:人)

区分	
料金が高い	6
利用する機会がない	15
車イスが乗らない	0
デザインに抵抗がある	1
利用条件に該当しない	3
利用できることを知らなかった	2
希望の時間に利用ができない	6
公共交通機関を利用している	5
介護タクシーを利用している	4
自家用車を利用している	11
回答なし	6
	59



問5 あなたは「オレンジゆするタクシー」を何で利用されましたか（複数可）

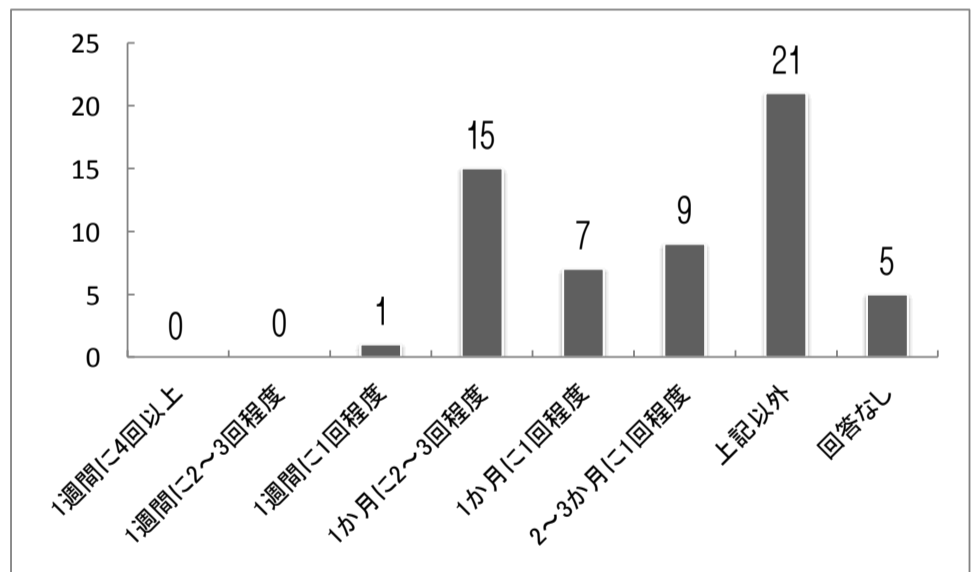
区分	
現金	35
利用券	24
お試し券	27
回答なし	5
	91



問6 あなたは直近3ヶ月以内に「オレンジゆするタクシー」をどのくらいの頻度で利用していますか

(単位:人)

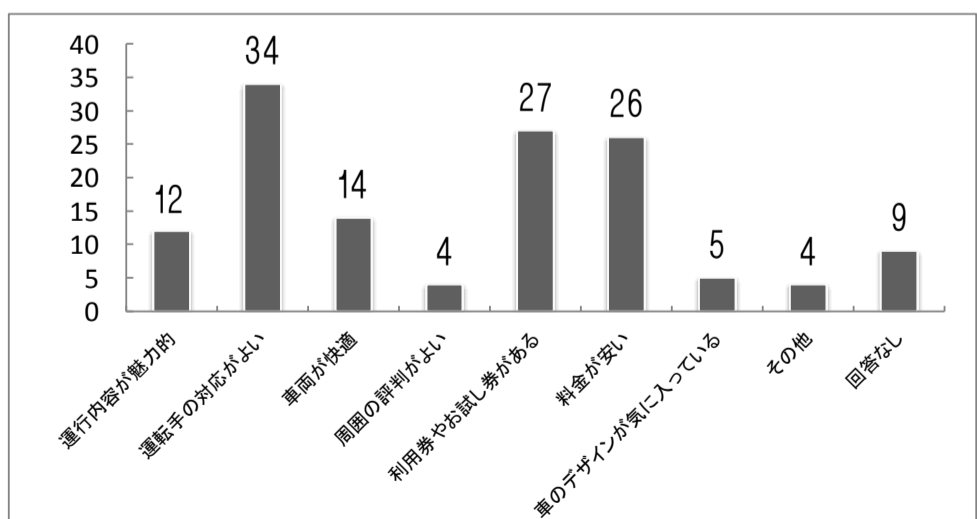
区分	
1週間に4回以上	0
1週間に2~3回程度	0
1週間に1回程度	1
1か月に2~3回程度	15
1か月に1回程度	7
2~3か月に1回程度	9
上記以外	21
回答なし	5
	58



問7 あなたが「オレンジゆするタクシー」を利用してどのように感じましたか（複数可）

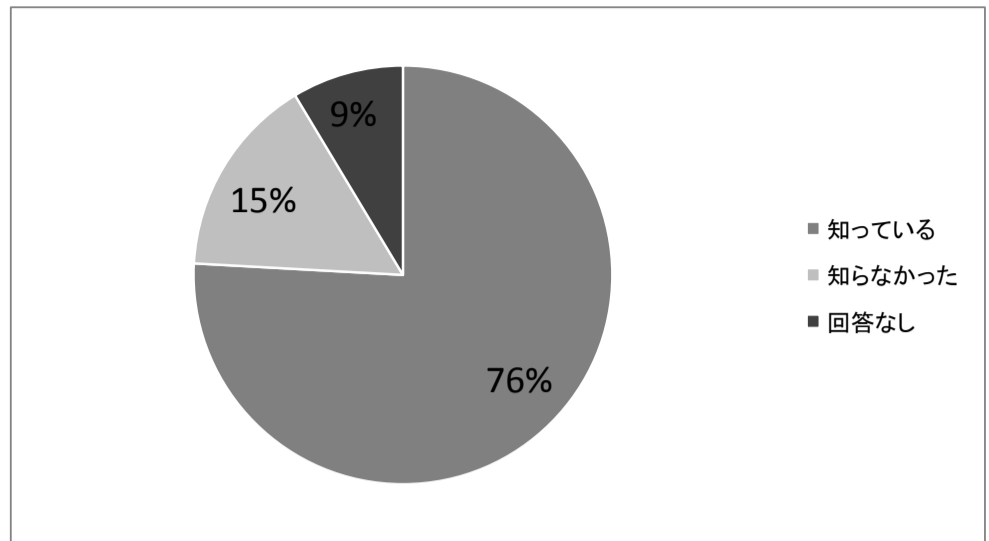
(単位:人)

区分	
運行内容が魅力的	12
運転手の対応がよい	34
車両が快適	14
周囲の評判がよい	4
利用券やお試し券がある	27
料金が安い	26
車のデザインが気に入っている	5
その他	4
回答なし	9
	135



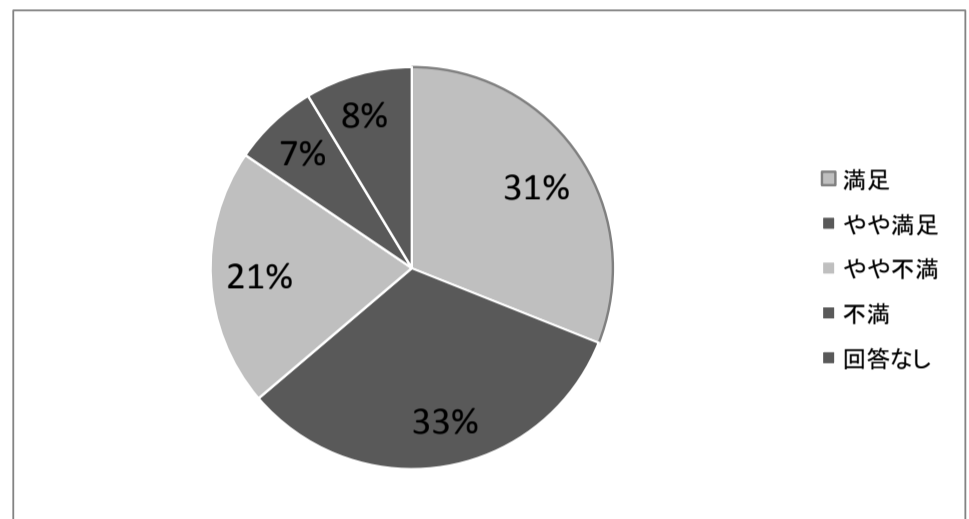
問8 あなたは「オレンジゆするタクシー」を病院・施設以外にも、買い物などで利用できることを知っていますか

区分	
知っている	44
知らなかった	9
回答なし	5
	58



問9 「オレンジゆするタクシー」に対して、総合的にどのくらい満足していますか

区分	
満足	18
やや満足	19
やや不満	12
不満	4
回答なし	5
	58

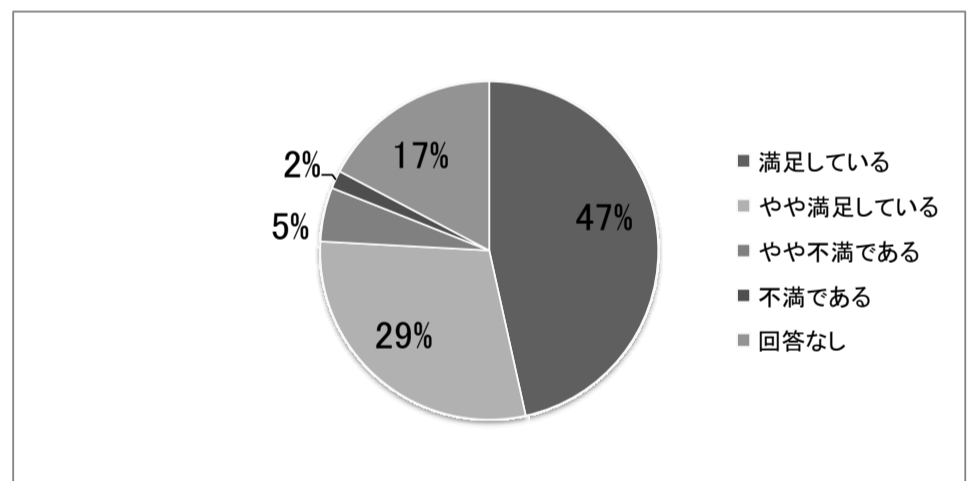


問10 あなたは「オレンジゆするタクシー」の以下の点に対してどのくらい満足していますか

①利用料金

(単位:人)

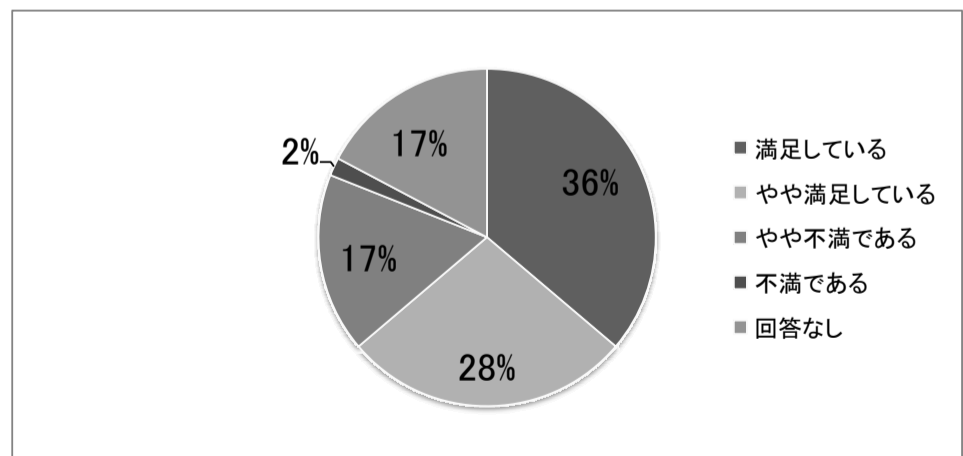
区分	
満足している	27
やや満足している	17
やや不満である	3
不満である	1
回答なし	10
	58



②配車センターの対応

(単位:人)

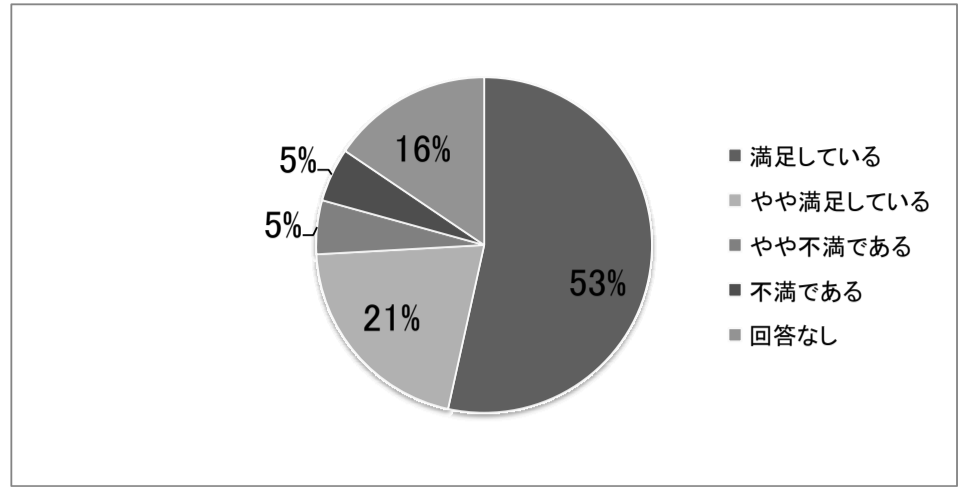
区分	
満足している	21
やや満足している	16
やや不満である	10
不満である	1
回答なし	10
	58



③運転者の対応

(単位:人)

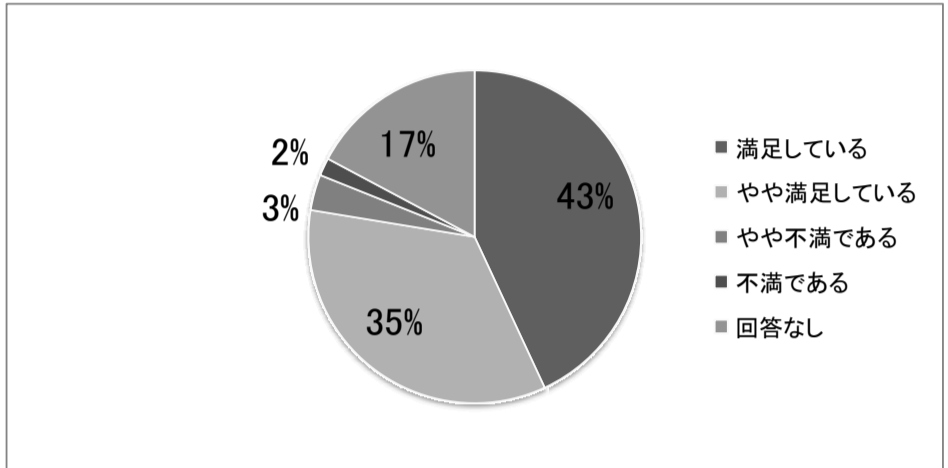
区分	
満足している	31
やや満足している	12
やや不満である	3
不満である	3
回答なし	9
	58



④車両の快適さ

(単位:人)

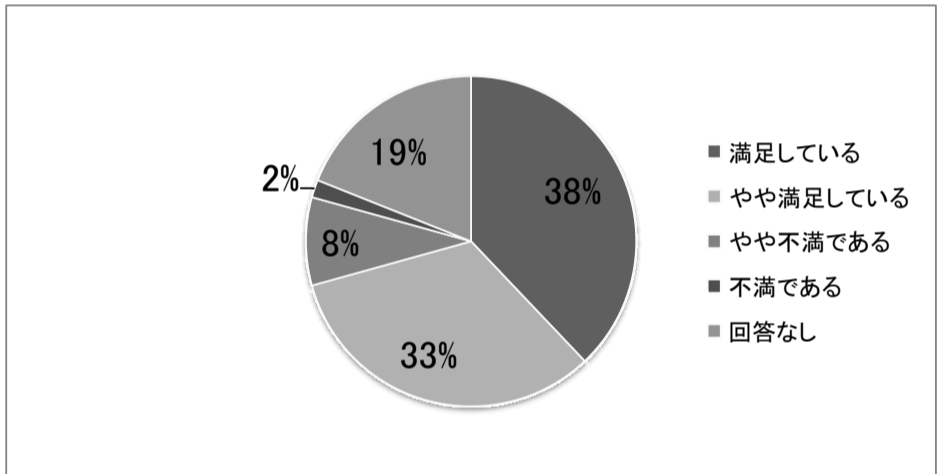
区分	
満足している	25
やや満足している	20
やや不満である	2
不満である	1
回答なし	10
	58



⑤配車センターの運営時間（7時～20時）

(単位:人)

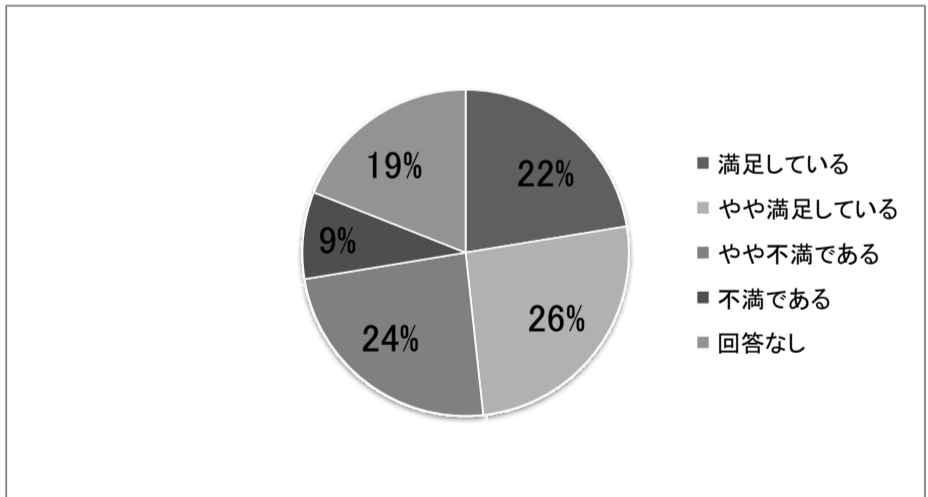
区分	
満足している	22
やや満足している	19
やや不満である	5
不満である	1
回答なし	11
	58



⑥車両の運行時間（7時～18時）

(単位:人)

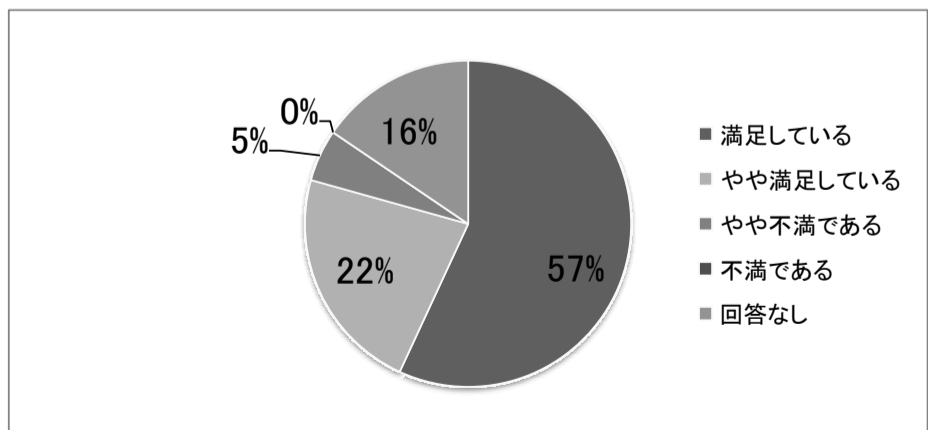
区分	
満足している	13
やや満足している	15
やや不満である	14
不満である	5
回答なし	11
	58



⑦運行時間の正確さ

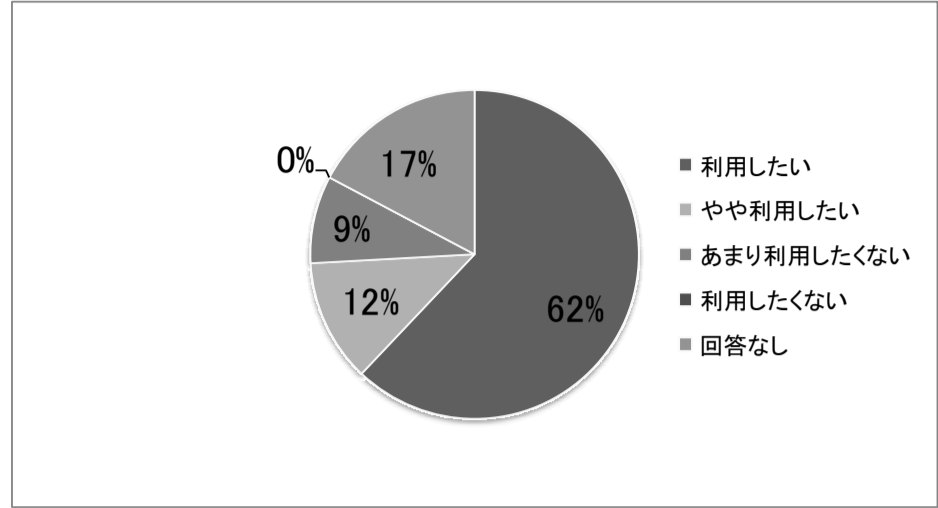
(単位:人)

区分	
満足している	33
やや満足している	13
やや不満である	3
不満である	0
回答なし	9
	58



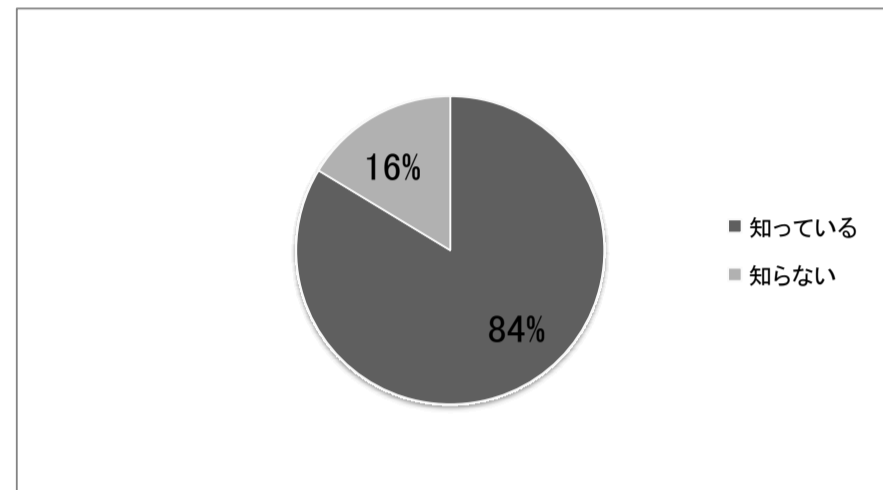
問1 1 今後も「オレンジゆずるタクシー」を利用したいと思いますか

区分	
利用したい	36
やや利用したい	7
あまり利用したくない	5
利用したくない	0
回答なし	10
	58



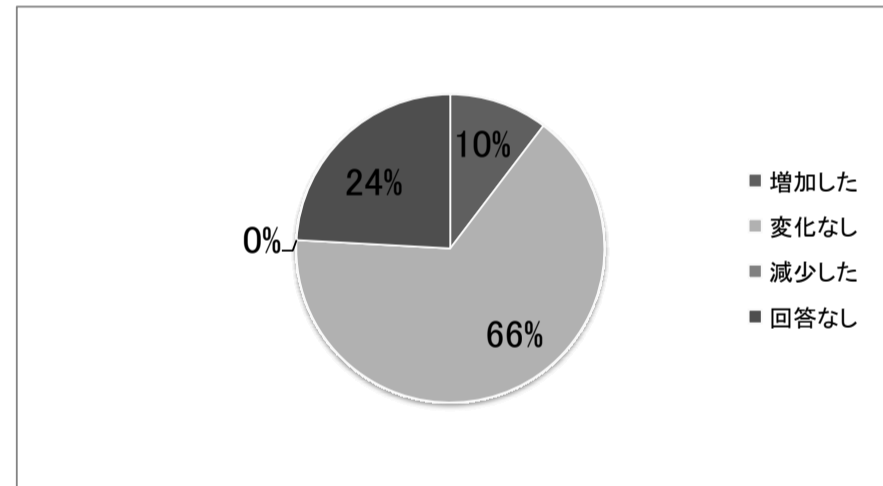
問1 2 平成29年6月1日から料金改定したことを知っていますか

区分	
知っている	41
知らない	8
回答なし	9
	58



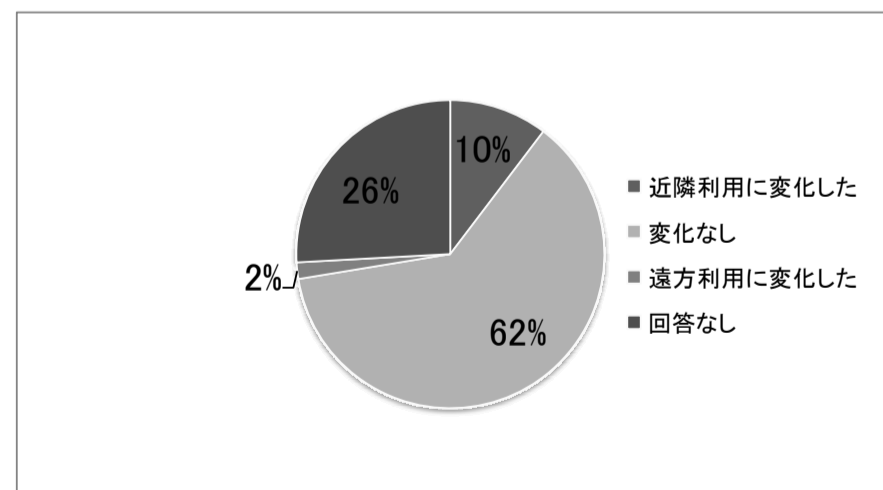
問1 3 料金改定に伴い利用回数に変化はありましたか

区分	
増加した	6
変化なし	38
減少した	0
回答なし	14
	58



問1 4 料金改定後、初乗り料金の時間が30分から20分になったことに伴い、利用方法に変化はありましたか

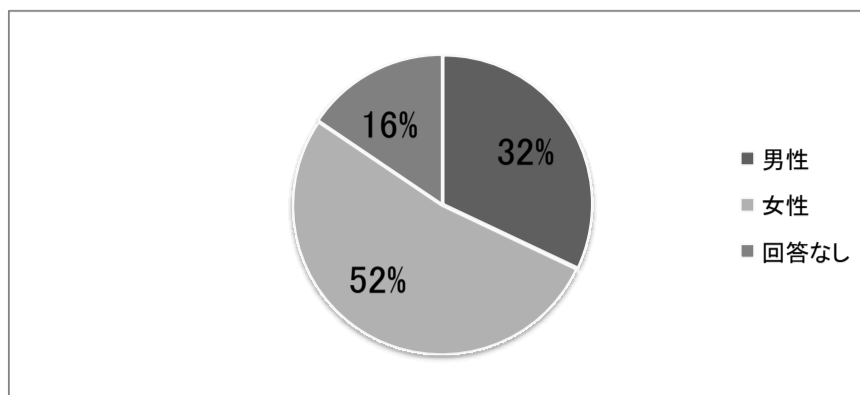
区分	
近隣利用に変化した	6
変化なし	36
遠方利用に変化した	1
回答なし	15
	58



回答者の情報

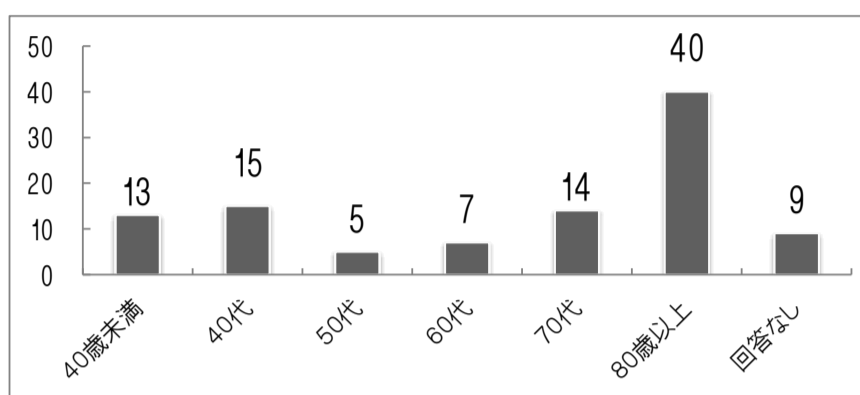
(単位:人)

性別	
男性	33
女性	54
回答なし	16
	103

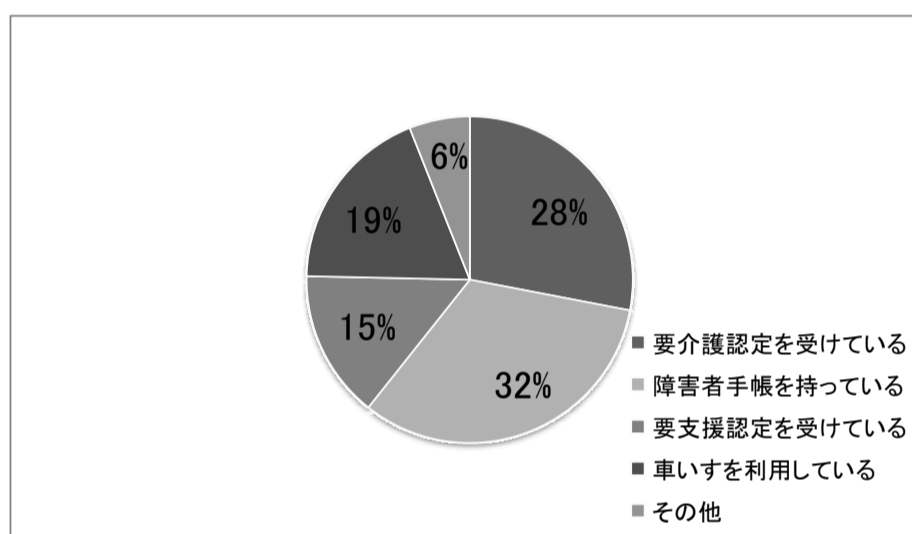


(単位:人)

年齢	
40歳未満	13
40代	15
50代	5
60代	7
70代	14
80歳以上	40
回答なし	9
	103



区分	
要介護認定を受けている	42
障害者手帳を持っている	49
要支援認定を受けている	22
車いすを利用している	28
その他	9
回答なし	9
※複数可	159



自由記述

- 自由記述 36人 (40件)
- a.予約がとれないことについて 40% (16件)
  - b.車の増車について 12.5% (5件)
  - c.運行時間の延長について 5% (2件)
  - d.キャンセルについて 5% (2件)
  - e.その他 37.5% (15件)

【周知等について】

- ①オレンジゆずるタクシーの知名度は、96%が「知っている」と回答。  
 知ったきっかけとして、最も回答が多かったのが「市広報誌 (もみじだより) 35.1%」で、次いで「チラシ (15.3%)」となっている。  
 このことから、もみじだより等による周知の効果があったと考えられ、引き続きもみじだより等を活用して広報を行っていく必要があると考えられる。
- ②買い物などにも利用できることについては、76%しか知らなかった。(ゆずるタクシー自体は96%知っている)  
 11月から病院・施設利用以外の買い物などにも利用できる周知チラシの配布を行ったが、引き続きもみじだより等をつうじて買い物利用ができることを周知していく必要があると考えられる。

【利用について】

- ①利用満足度については、満足、やや満足合算で60~80%の間であるが、車両の運行時間 (7時~18時) のみは48%と他と比較して下がっている。(やや不満、不満合算で33%) 低い理由として、シルバーで16時30分以降の予約を断っており、運行ができていないことが考えられる。  
 配車センターの対応のみが70%を切っている (車両の運行時間を除く) おり、これはオペレータの対応が良くない状況が反映されている。
- ②利用して感じたことについて、最も回答が多かったのが「運転手の対応がよい (25.2%)」、次いで「利用券やお試し券がある (20%)」、「料金が安い (19.3%)」となっている。料金が安いと感じて利用している一方で、利用券やお試し券の無料券があることで利用している状況がある。