

# 平成27年度 第2回新居浜市地域公共交通活性化協議会

## 次 第

○日時 平成27年9月18日(金) 13:30～

○場所 新居浜市役所 3階 応接会議室

### 1. 開 会

### 2. 協議事項

(1) デマンド(おでかけ) タクシーアンケート調査について

(2) 接遇研修事業について

### 3. その他

(1) デマンドタクシーの運行状況等について

(2) 公共交通機関利用促進事業について

### 4. 閉 会

### 新居浜市地域公共交通活性化協議会委員名簿

条項		役員	機関・団体	役職名	氏名
法第6条第21号	規約第5条第11号	会 長	新居浜市	副市長	近藤 清孝
				経済部長	寺村 伸治
法第6条第22号	規約第5条第2号		新居地区旅客自動車協同組合	代表理事	渡部 光男
			愛媛県ハイヤー・タクシー協会	専務理事	高橋 昭雄
			瀬戸内運輸株式会社	専務取締役	門田 正孝
			一般社団法人愛媛県バス協会	専務理事	黒河 敏則
			四国旅客鉄道株式会社	愛媛企画部長	窪 仁志
	規約第5条第3号		愛媛県東予地方局建設部	建設企画課長	日野 茂
			国土交通省四国地方整備局松山河川国道事務所	副所長	黒木 賢二郎
法第6条第23号	規約第5条第14号		新居浜警察署	交通課長	真鍋 公孝
	規約第5条第15号	副会長	新居浜市連合自治会	理事	星加 勝一
			新居浜市老人クラブ連合会	副会長	明石 秀美
			新居浜市女性連合協議会	総務	佐伯 弘子
	規約第5条第16号	監 事	新居浜市社会福祉協議会	地域福祉課長	柿木 仁
		監 事	新居浜商工会議所	産業創出課長	矢野 英司
			新居浜市医師会	理事	永易 大典
			瀬戸内運輸労働組合	執行委員長	砂田 篤志
			愛媛県東予地方局総務企画部	地域政策課長	山本 泰士
			国土交通省四国運輸局 愛媛運輸支局	首席運輸企画 専門官 (輸送・監査部門)	藤井 一磨
	首席運輸企画 専門官 (総務企画部門)	久保田 東宏			

#### 事務局

事務局長	新居浜市経済部運輸観光課	課長	高橋 利光
事業担当	新居浜市経済部運輸観光課	副課長	安永 亮浩
事業担当・出納員	新居浜市経済部運輸観光課	係長	吉岡奈津子

## 協議事項（１） デマンド（おでかけ）タクシーアンケート調査について

### 1 調査目的

本アンケート調査は、新居浜市川東地区、上部地区（別子山地区を除く）で運行しているデマンド型乗り合いタクシー（おでかけタクシー）について、平成26年10月の本格運行から1年が経過したため、利用状況や改善要望などの利用者ニーズの把握を行い、運行体制の改善に努めることを目的とする。

### 2 調査概要

（１）調査対象      デマンド（おでかけ）タクシー利用登録世帯    **1512**    世帯

（２）調査方法      アンケート調査票の郵送による配布・回収

（３）調査期間      平成27年10月7日～10月23日

（４）調査内容

①回答者の属性

②デマンドタクシーの情報取得方法

③デマンドタクシー利用者・未利用者について

④「利用者対象」

- ・利用頻度、利用目的、デマンドタクシー降車後の移動手段、予約状況、外出機会の増減について、運行時間帯について、事前登録窓口・予約窓口・運転手の対応について  
今後の利用継続について

⑤「未利用者対象」

- ・デマンドタクシーを利用していない理由

⑥意見・要望

# デマンド（おでかけ）タクシー運行に関するアンケート（案）

整理番号  
(記入は不要です)

## 問1

あなたの世帯についてお答えください。(該当するもの1つに○)

①ご自宅のエリア	1. 川東（東雲タクシー）      2. 上部東（光タクシー） 3. 上部西（中萩タクシー）
②ご自宅の場所	1. 高津校区      2. 浮島校区      3. 垣生校区      4. 神郷校区 5. 多喜浜校区      6. 大島地区      7. 泉川校区      8. 中萩校区 9. 船木校区      10. 大生院校区      11. 角野校区 ※ 校区等が不明の場合は、郵便番号をご記入ください。  (〒□□□□-□□□□)
③年 齢 (代表者の方)	1. 10代まで      2. 20代      3. 30代      4. 40代 5. 50代      6. 60代      7. 70代      8. 80代 9. 90代以上
④性 別 (代表者の方)	1. 男      2. 女
⑤自動車運転免許 証の有無 (代表者の方)	1. 持っている      2. 持っていない

## 問2

◇ あなたはデマンド（おでかけ）タクシーの事をどこで知りましたか。  
(該当する主なもの1つに○)

1. 市政だより      2. 公共施設（市役所・各支所等）      3. CATV（広報番組）  
4. タクシー乗車時      5. 友人・知人      6. その他（      ）

問3

◇あなたは、これまでデマンド（おでかけ）タクシーを利用されましたか？  
（該当するもの1つに○）

1. 利用したことがある →問4にお進みください
2. 利用したことがない →問5にお進みください

問4

問3で、「利用したことがある」と答えられた方のみ、お答えください。

◇平成26年10月～平成27年9月までの1年間で、何回くらい利用されましたか？  
（該当するもの1つに○）

1. 月に1回程度
2. 月に2～3回程度
3. 週に1～3回程度
4. 週に4～9回程度
5. 週に10～13回程度
6. 週に14回以上

注：往復で利用された方は、2回利用とします。

◇利用の目的は何ですか？（該当する主なもの1つに○）

1. 通院（医療施設・薬局・福祉施設等）
2. 各種手続き（金融機関・公共施設）
3. 買物・食事・美容（各種小売店・飲食店・理美容室等）
4. 乗り継ぎ（新居浜駅・バス停・黒島港等）
5. その他（教育施設・公園・公民館・体育施設等）

◇デマンド（おでかけ）タクシーの運行区域（エリア）外に行かれたことがある方にお尋ねします。デマンドタクシーを降りた後の移動手段は何を利用されましたか？

（該当する主なもの1つに○）

1. 路線バスに乗り継いだ
2. 一般のタクシーに乗り継いだ（デマンドタクシーの車両を利用した場合も含む）
3. 徒歩で移動した
4. その他（ ）

◇今まで予約を断られた事がありますか？また、ある方は何便で断られましたか？

（該当する主なもの1つに○）

1. ある →（1便・2便・3便・4便・5便・6便・7便・8便）
2. ない

◇デマンドタクシー利用前と比べ外出機会が増えましたか？（該当するもの1つに○）

1. 増えた
2. やや増えた
3. 変わらない
4. やや減った
5. 減った

◇運行時間帯は適切ですか？適切でないと思われる方は、どの時間帯を要望されますか？（該当するもの1つに○）

1. はい
2. いいえ →（要望される時間帯 時の便）

◇事前登録窓口の対応はいかがですか？（該当するもの1つに○）

1. 大変良い
2. 良い
3. 普通
4. 悪い
5. 大変悪い

◇予約窓口の対応はいかがですか？（該当するもの1つに○）

1. 大変良い
2. 良い
3. 普通
4. 悪い
5. 大変悪い

◇運転手の対応はいかがですか？（該当するもの1つに○）

1. 大変良い
2. 良い
3. 普通
4. 悪い
5. 大変悪い

◇今後、デマンド（おでかけ）タクシーの利用を継続される予定ですか？（該当するもの1つに○）

1. はい →ア. にお進みください
2. いいえ →イ. にお進みください

ア. デマンド（おでかけ）タクシーの利用を継続される理由は何ですか？（該当する主なもの1つに○）

1. 自宅に迎えに来てくれるから
2. 区域内であれば、病院、商店等の目的地まで直接行ってくれるから
3. 一般のタクシーに比べて料金が安いから
4. 乗り合いなので、他の人と知り合いになれるから
5. その他（ 理由 ）

イ. デマンド（おでかけ）タクシーの利用を継続されない理由は何ですか？（該当する主なもの1つに○）

1. 今は他の手段（自動車など）で移動できるから
2. 利用料金が高いから
3. 移動したい時間帯に運行していないから（時刻表の問題）
4. 移動したい場所まで直接行けないから（運行区域等の問題）
5. その他（ 理由 ）

問5 問3で、「利用したことがない」と答えられた方のみ、お答えください。

◇利用していない理由は何ですか？（該当する主なもの1つに○）

1. 今は他の手段（自動車など）で移動できるから
2. 利用料金が高いから
3. 移動したい時間帯に運行していないから（時刻表の問題）
4. 移動したい場所まで直接行けないから（運行区域等の問題）
5. 予約の方法など利用の仕方がよくわからないから
6. その他（理由\_\_\_\_\_）

問6 デマンド（おでかけ）タクシーに関する具体的なご意見、ご要望がありましたらご自由に記入してください。

[ ]

これでアンケートは終わりです。同封している返信用封筒に入れて、切手を貼らずに、10月23日（金）までに郵送してください。ご協力ありがとうございました。

## 協議事項（２） 接遇研修事業について

開催日 平成 28 年 1 月 27 日（水）・28 日（木）

開催場所 商工会議所

第 1 案 講師	玉野 聖子（たまの しょうこ）
	<p>1967年愛媛県生まれ。高校は正岡子規の学んだ学舎で「坂の上の雲」を目指す向学精神を受け継ぐ。関西学院大学を卒業後、地元の放送局に入社。報道制作本部放送部で現場レポートなどを行う。その後、結婚・出産・育児を経て、職業能力向上のためIT学び、ITインストラクターとなる。2000人を超えるIT指導を通して「分かりやすく実になる」インストラクション技術を高める。その後、コミュニケーション能力開発・キャリア形成支援と分野を広げ2008年起業。現在も研修・セミナーなどを通して教育現場、企業や官公庁の人財育成に携わっている。</p>
<p>【経 歴】</p> <p>1987年3月愛媛県立松山東高等学校卒業</p> <p>1990年3月関西学院大学文学部史学科卒業</p> <p>1990年4月南海放送株式会社入社報道制作本部放送部所属</p> <p>2008年5月株式会社エンカレッジ設立代表取締役</p>	
<p>【講演実績・テーマ】</p> <p>接遇マナー現場研修 接遇マナー研修 新入社員研修 タクシー乗務員接客対応研修 他</p> <p>2009年11月 職業訓練指導員・校長会にて『指導のための話し方講座』</p> <p>2010年1月 愛媛専門学校連合会 コミュニケーション部門にて『デジタル化時代のアナログマナー』他</p>	
第 2 案 講師	森 美佐子（もり みさこ）
	<p>愛媛県松山市出身</p> <p>文部科学省後援秘書技能検定、サービス接遇検定ともに1級を持ち、実務技能検定協会からの委嘱により、同検定の準1級面接試験の実施を担当</p>
<p>【経 歴】</p> <p>1996年 株式会社キャップ社員教育インストラクターとして活動開始</p> <p>2004年 同社、社員教育課契約社員として入社</p> <p>2005年 社員教育課主任</p> <p>2007年 社員教育課課長</p> <p>2008年 代表取締役 現在に至る</p>	
<p>【講演実績・テーマ】</p> <p>『接遇・ビジネスマナー』</p> <p>『接客・サービス・小売業における繁盛店づくり』</p> <p>『おもてなし接客技術～あなたのタクシーが良いと言われる3つの秘訣』（松山市）</p> <p>『お客様の心をつかむおもてなしの接客マナー』（新居浜市）</p>	



## その他（１）

## デマンドタクシーの運行状況について

### 1. 新規登録の状況（8月31日現在）

エリア	26年9月30日末現在		新規登録		8月31日現在	
	世帯数(世帯)	人数(人)	世帯数	人数	世帯数	人数
上部西エリア	423	683	113	153	536	836
上部東エリア	381	617	83	115	464	732
川東エリア	373	616	117	164	490	780
計	1,177	1,916	313	432	1,490	2,348

※毎月、40人程度増加

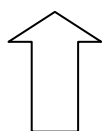
### 2. 平成27年8月の利用状況

#### 平成27年8月（運行日数 21日）

エリア	登録者数	利用者数	1日利用者数	運行台数	1台利用者数
上部西エリア	836人	449人	21.4人	200台	2.2人
上部東エリア	732人	445人	21.2人	206台	2.2人
川東エリア	780人	320人	15.2人	144台	2.2人
	2,348人	1,214人	57.8人	547台	2.2人

※利用者内訳 大人626人 小人0人 無料乳幼児0人  
 障がい者割引 本人342人・介護20人  
 療育手帳 本人7人 被爆者健康手帳本人3人  
 特定疾患割引 本人3人・介護1人  
 運転免許自主返納者割引 212人

利用料収入 460,000円



平成27年8月の一日当たりの利用者数は、平成26年度同時期と比較して約**1.1倍**に増加。一台当たりの利用者数（乗合率）は**2.2人**と横ばいであり、生活交通確保維持改善計画の目標達成に向け、更なる利用者の獲得が必要となってきている。

#### 平成26年8月（運行日数 21日）

エリア	登録者数	利用者数	1日利用者数	運行台数	1台利用者数
上部西エリア	673人	409人	19.5人	195台	2.1人
上部東エリア	611人	431人	20.5人	186台	2.3人
川東エリア	608人	290人	13.9人	134台	2.2人
	1,892人	1,130人	53.9人	515台	2.2人

※利用者内訳 大人647人 小人0人 無料乳幼児0人  
 障がい者割引 本人267人・介護30人  
 特定疾患割引 本人3人・介護3人 運転免許自主返納者割引 180人

利用料収入 444,250円

### 3. 広報の状況

- (1) 市政だよりによる広報  
市政だより10月号に2ページの特集号を掲載  
(公共交通機関を利用しましょう 路線バス・デマンドタクシー編)
- (2) 新居浜市ホームページによる広報  
市政だよりの記事にあわせて公共交通利用促進(バスの乗り方等)について掲載
- (3) デマンドタクシー運行ニュースによる広報  
登録者へ、運行ニュースによりこれまでの利用状況、事業費、利用の流れについて広報
- (4) 利用案内リーフレットの作成・配布  
利用案内リーフレット(リニューアル)作成(3,000部)し、各運行事業者及び各施設等へ配布

## その他（２） 公共交通機関利用促進事業について

### 1. バスの乗り方教室

#### （１）実施内容

公共交通の利用促進を目的に、市内小学生を対象に、バスの乗り方、降り方や運賃の払い方など、安全・快適なバスを利用する際の基本的な手順等を紹介する教室を開催。受講者に、公共交通ガイドブック及び割引体験乗車券を配布。

#### （２）実施予定

開催予定日	開催学校	対象者	参加予定人数
平成 27 年 10 月 6 日	新居浜市立船木小学校	1 年生	6 0 人
平成 27 年 10 月 7 日	新居浜市立中萩小学校	2 年生	1 6 0 人
平成 27 年 10 月 9 日	新居浜市立惣開小学校	1・2 年生＋保護者	1 0 0 人＋保護者

### 2. 公共交通（デマンドタクシー・路線バス）説明会

#### （１）実施内容

公共交通の利用促進を目的に、市内老人クラブ会員を対象に、デマンド（おでかけ）タクシーや路線バスの利用方法や運行情報を紹介する教室を開催。受講者に、公共交通ガイドブックやデマンドタクシーのリーフレットを配布。

（２）実施予定 篠場長寿会 9/10 南小松原観老会 10/8 浮島老人会 11/10

### 3. 平成 28 年度新規事業について

#### （１）事務局案

こども絵画展「バスギャラリー」

路線バスに乗ってみようと思うきっかけづくりのため、小学生以下の児童から絵画を募集し、市内路線バスに展示。

#### （２）その他

### 参考 新居浜市内の路線バス利用者数推移

