

令和2年度こいこいバス利用実態把握アンケート調査結果

1 調査概要とバス利用状況

(1) アンケート回収枚数

○ アンケート調査票の配布は133枚、回収枚数は63枚である。

配付期間	配布枚数(枚)	回収枚数(枚)
12月1日(火)~12月7日(月)	133	63

※調査票は、バス車内に留め置きして利用者にとり取っていただいた。

なお、今年度の利用者アンケートは、新型コロナウイルス感染症の拡大防止より調査員を置かず車内留置きにより実施したため、配付実績が例年よりも大きく減少している。

(2) 調査期間中のバス利用状況

① 日別利用状況

- 調査期間中(1週間)の利用者数は2,113人である。前年度の同時期(R1実績)と比較すると1週間の合計で634人減少しており、新型コロナウイルス感染症による外出自粛の影響が伺える。
- 1日の平均利用者数は301.9人で、R1実績と比べると、90.5人減少している。

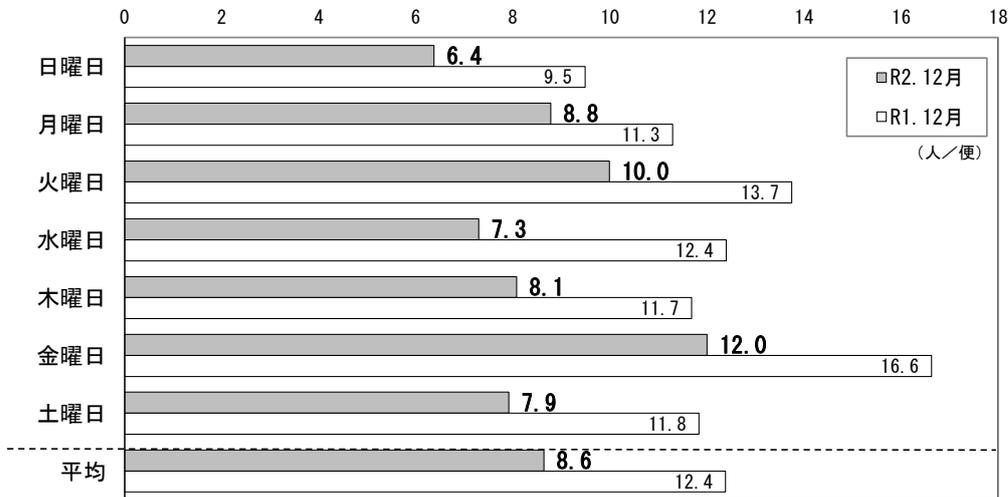
今年度(R2)調査		前年度(R1)同時期の利用者数(人)		差 [R2-R1]
配付期間	利用者数(人)			
12月1日(火)	297	12月3日(火)	499	-
12月2日(水)	238	12月4日(水)	349	
12月3日(木)	305	12月5日(木)	405	
12月4日(金)	462	12月6日(金)	485	
12月5日(土)	231	12月7日(土)	338	
12月6日(日)	232	12月8日(日)	276	
12月7日(月)	348	12月9日(月)	395	
合計	2,113	合計	2,747	▲ 634人
1日平均	301.9	1日平均	392.4	▲ 90.5人

※利用者数は、「R2調査時」「R1実績」とも運行事業者からの実績報告の数値。

(3) バスの曜日別・便別利用状況 (利用実績の12月平均)

① 曜日別利用状況 (1便あたりの利用者数)

○ 曜日別の利用者数では、金曜日の利用が多く、他の曜日との差が大きい。

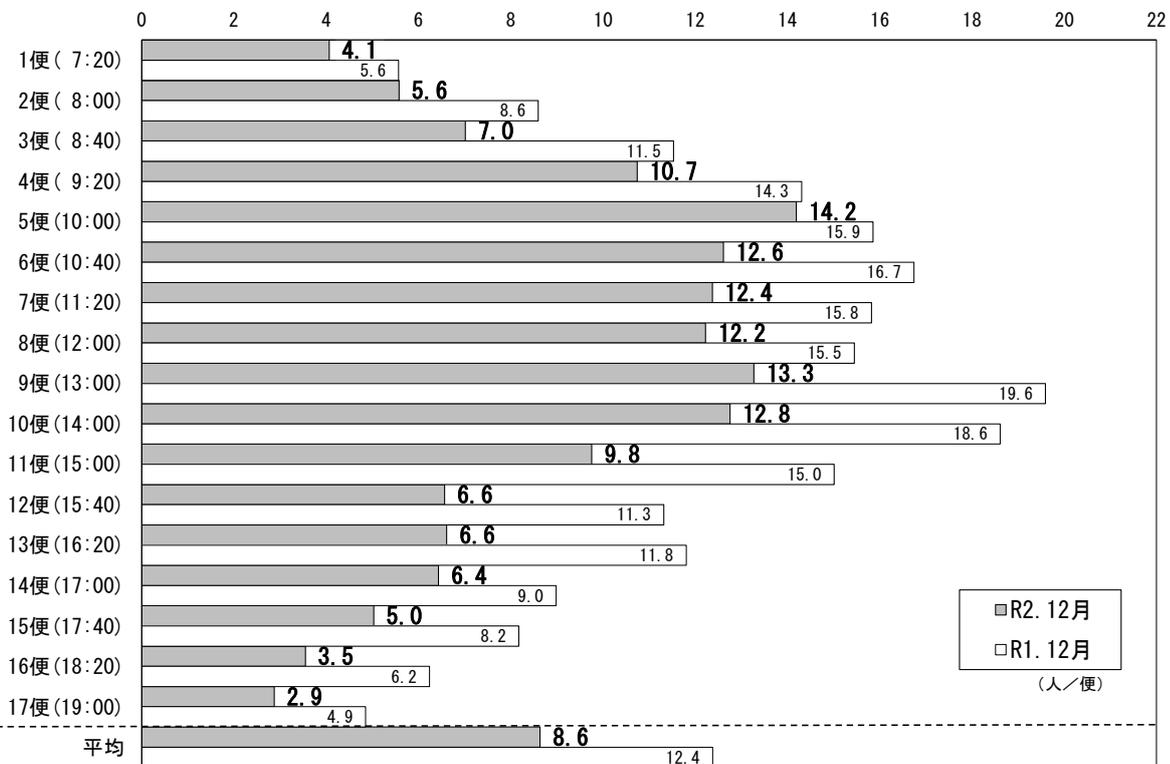


※ 運行事業者からの実績報告の数値 (12月平均)

② 便別利用状況 (1便あたりの利用者数)

○ 便別の利用者数では、午前では第5便(10:00)~第10便(14:00)の利用が多い。

○ 便別の分布形状はR1年と概ね同様である。ただし全便で、R2年の利用者数がR1年を下回っている。



※ 運行事業者からの実績報告の数値 (12月平均)

2 アンケート調査結果

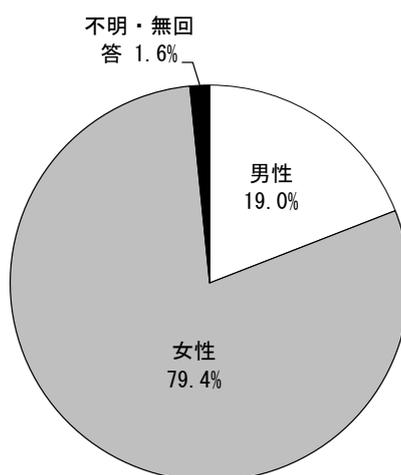
アンケートの集計結果は、「不明・無回答」を含めて記載する。アンケート調査票はP19以降を参照のこと。

質問1 利用者の属性

① 性別

○ 「女性」が約79%、「男性」が約19%となっており、圧倒的に女性の利用者が多い。

選択肢	回答数
男性	12
女性	50
無回答	1
合計	63



アンケート調査結果における構成比は、四捨五入の関係で合計が100%にならない場合がある。(以降も同様)

<直近5年間の推移>

選択肢	H28(2016)年	H29(2017)年	H30(2018)年	R1(2019)年	R2(2020)年
男性	39	59	51	63	12
女性	159	194	244	211	50
無回答	2	2	8	4	1
合計	200	255	303	278	63

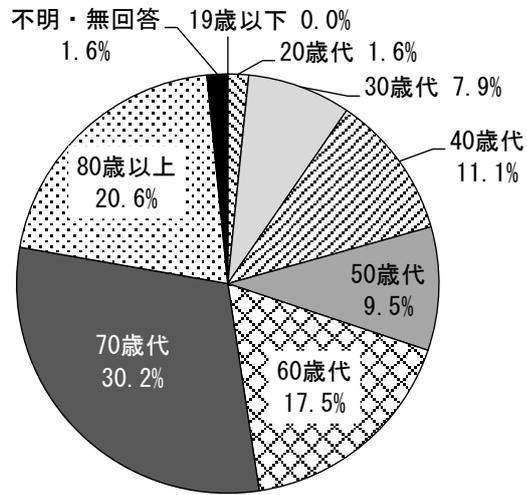


□ 男性 ■ 女性 ■ 不明

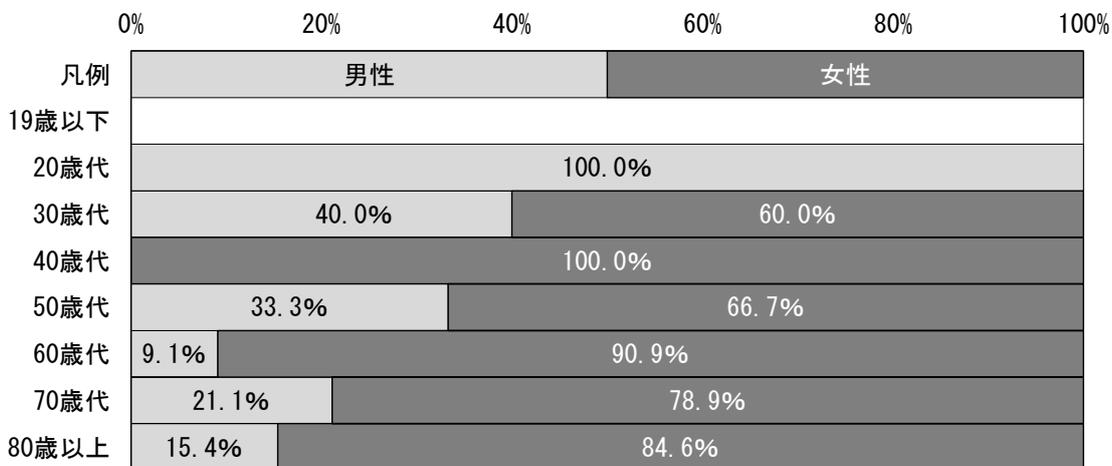
② 年齢

- 「70歳代」が最も多く、「80歳以上」「60歳代」と続いており、60歳以上をまとめると約68%。また70歳以上では約51%を占めている。
- 年代別に男女の割合を見ると、利用者数が1名のみ20歳代を除くと全ての年代で女性の方が高い。

(件)				
選択肢	回答数	男性	女性	無回答
19歳以下	0	0	0	0
20歳代	1	1	0	0
30歳代	5	2	3	0
40歳代	7	0	7	0
50歳代	6	2	4	0
60歳代	11	1	10	0
70歳代	19	4	15	0
80歳以上	13	2	11	0
無回答	1	0	0	1
合計	63	12	50	1



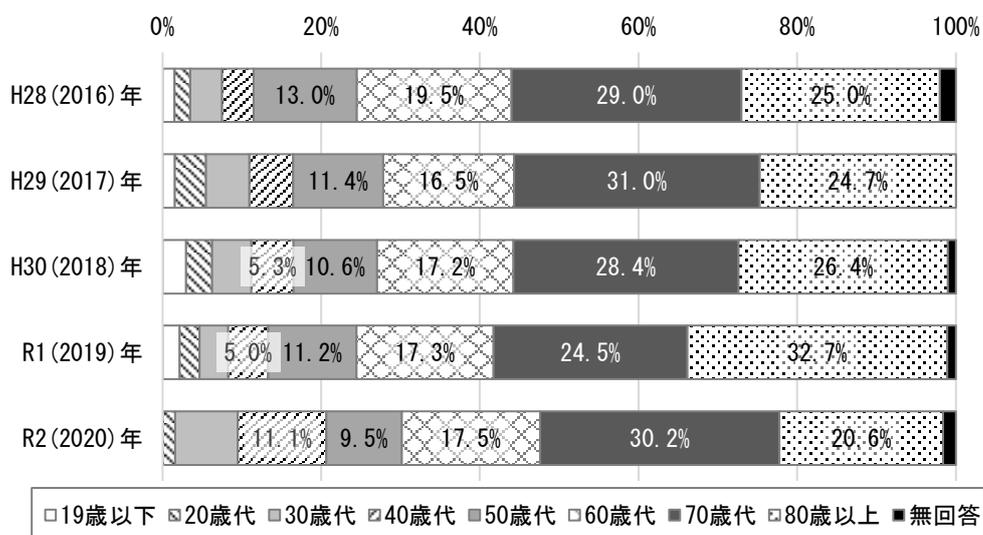
<年齢 × 性別>



<直近5年間の推移>

(件)

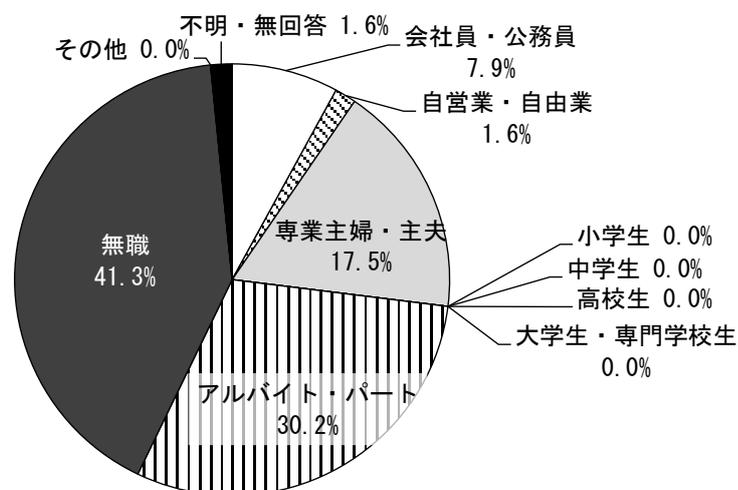
選択肢	H28(2016)年	H29(2017)年	H30(2018)年	R1(2019)年	R2(2020)年
19歳以下	3	4	9	6	0
20歳代	4	10	10	7	1
30歳代	8	14	15	10	5
40歳代	8	14	16	14	7
50歳代	26	29	32	31	6
60歳代	39	42	52	48	11
70歳代	58	79	86	68	19
80歳以上	50	63	80	91	13
無回答	4	0	3	3	1
合計	200	255	303	278	63



③ 職業

○ 「無職」が最も多く、「アルバイト・パート」「専業主婦・主夫」と続いている。

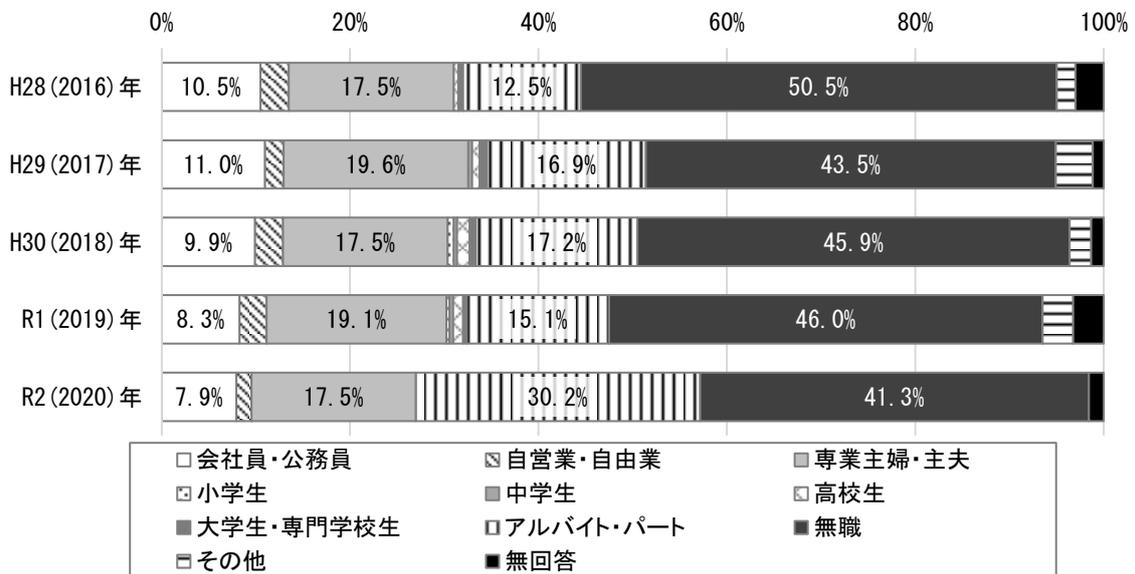
選択肢	回答数
会社員・公務員	5
自営業・自由業	1
専業主婦・主夫	11
小学生	0
中学生	0
高校生	0
大学生・専門学校生	0
アルバイト・パート	19
無職	26
その他	0
無回答	1
合計	63



<直近5年間の推移>

(件)

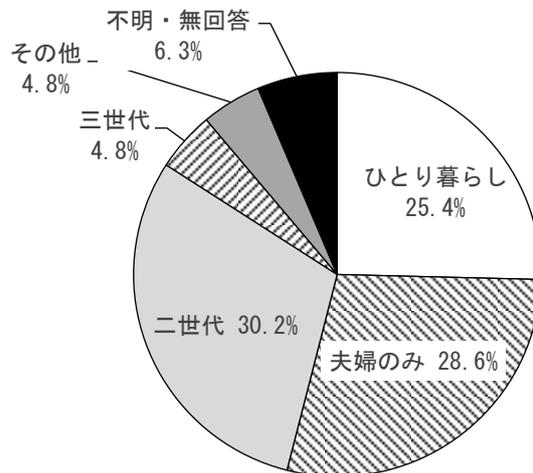
選択肢	H28(2016)年	H29(2017)年	H30(2018)年	R1(2019)年	R2(2020)年
会社員・公務員	21	28	30	23	5
自営業・自由業	6	5	9	8	1
専業主婦・主夫	35	50	53	53	11
小学生	0	0	2	1	0
中学生	0	1	1	1	0
高校生	1	2	4	3	0
大学生・専門学校生	1	2	2	1	0
アルバイト・パート	25	43	52	42	19
無職	101	111	139	128	26
その他	4	10	7	9	0
無回答	6	3	4	9	1
合計	200	255	303	278	63



④ 世帯構成

○ 「二世代」「夫婦のみ」「ひとり暮らし」が同程度の割合を占める。

選択肢	回答数
ひとり暮らし	16
夫婦のみ	18
二世代	19
三世代	3
その他	3
不明・無回答	4
合計	63



⑤ 住所

- 大竹市に住む方の利用が約8割を占め、圧倒的に多い。
- 大竹市内に住む方の住所では、「玖波（約33%）」が多く、「黒川（約12%）」「御園（約8%）」と続いている。
- 大竹市内に住む方のうち、運行ルート沿線地区（運行ルートの両側200m幅の中に区域の一部が含まれる地区）の居住者が約78%を占めている。

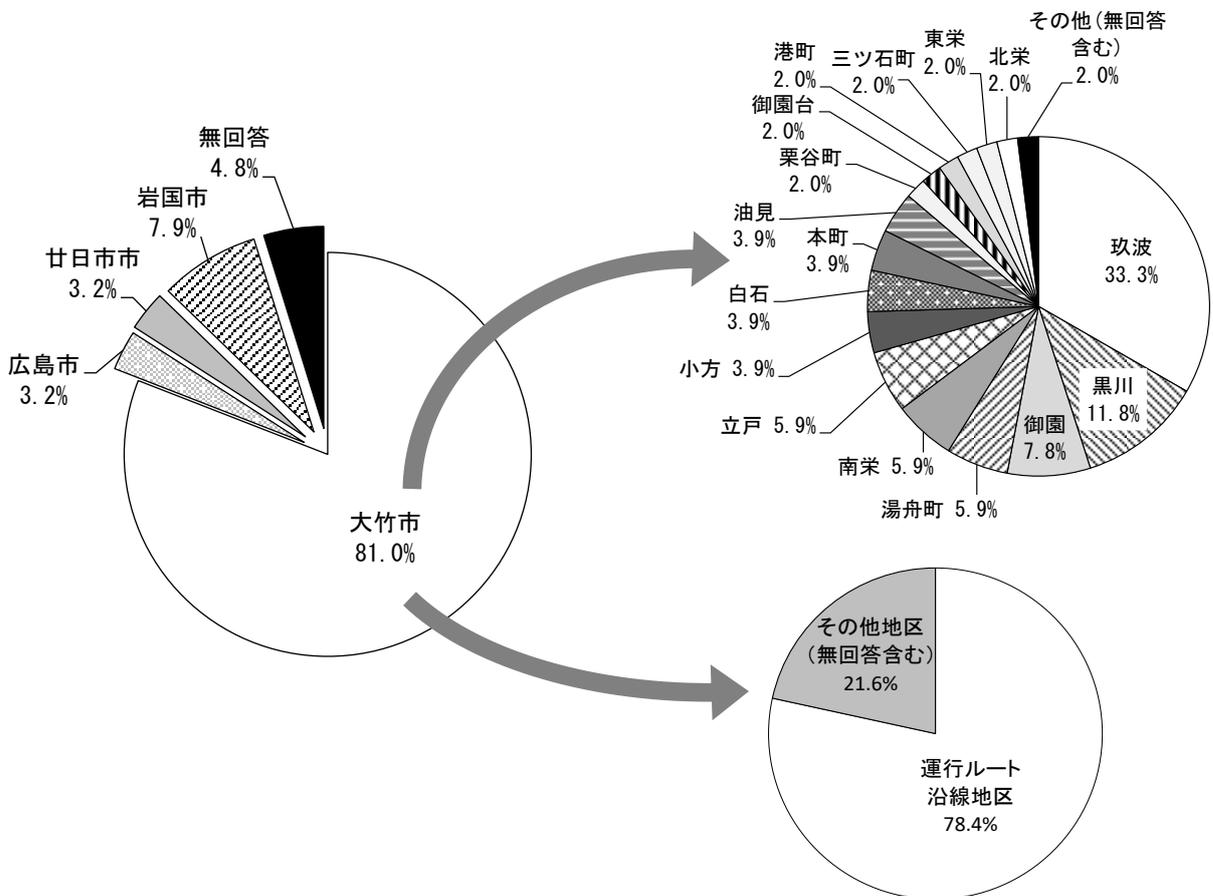
(件)	
回答	回答数
大竹市	51
広島市	2
廿日市市	2
岩国市	5
無回答	3
合計	63

玖波	17	油見	2
黒川	6	栗谷町	1
御園	4	御園台	1
湯舟	3	港町	1
南栄	3	三ツ石町	1
立戸	3	東栄	1
小方	2	北栄	1
白石	2	不明	1
本町	2	合計	51

運行ルート沿線地区	40
其他地区(無回答含む)	11
合計	51

※ 運行ルート沿線地区：新町，油見，西栄，北栄，立戸，御園，御園台，小方，晴海，港町，黒川，湯舟，玖波（玖波町除く）

※ 「玖波」のみ記載された回答(3)は、「玖波」として集計した。

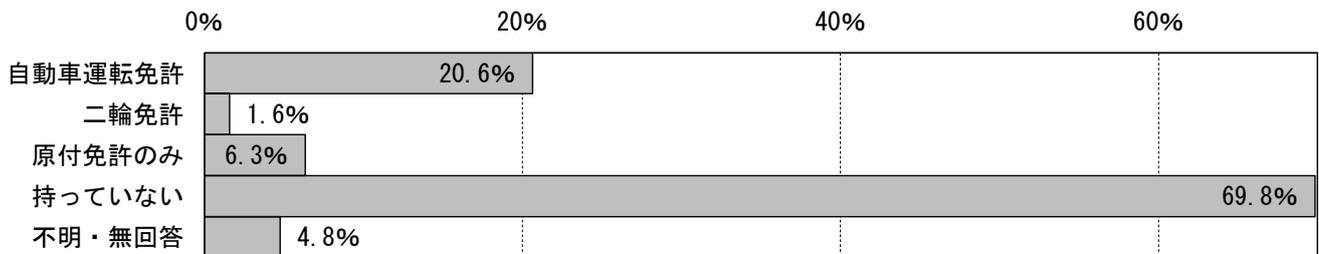


⑥ 運転免許の保有状況（複数回答）

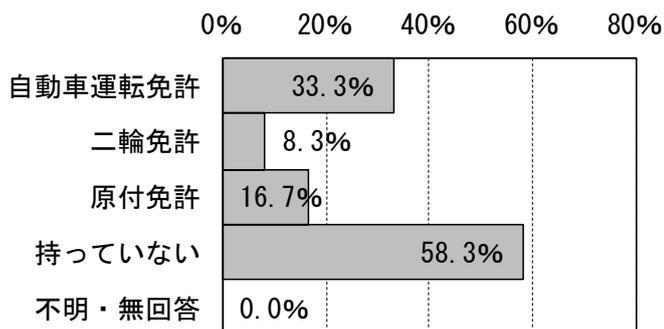
- 運転免許を「持っていない」人が約70%を占めており、「自動車運転免許」を持っている人は約21%である。
- 男性に限ると自動車運転免許を「持っていない」人が約54%であるが、女性の場合は「持っていない」人が約72%を占める。
- 市内沿岸部の地域別における保有状況では、玖波地域において回答者全員が「自動車運転免許」を持っていない。

(件)

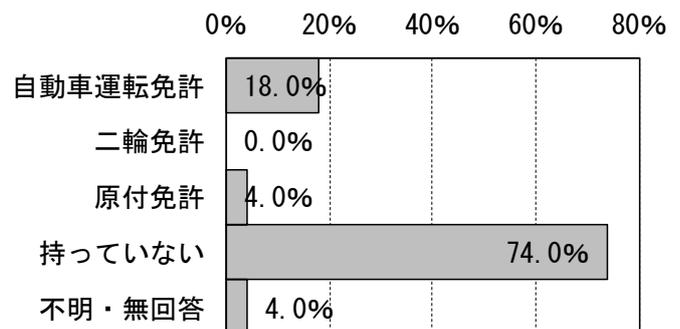
選択肢	回答数	男性	女性	無回答
自動車運転免許	13	4	9	0
二輪免許	1	1	0	0
原付免許のみ	4	2	2	0
持っていない	44	7	37	0
無回答	3	0	2	1
合計（回答者数）	63	12	50	1



<男性>



<女性>

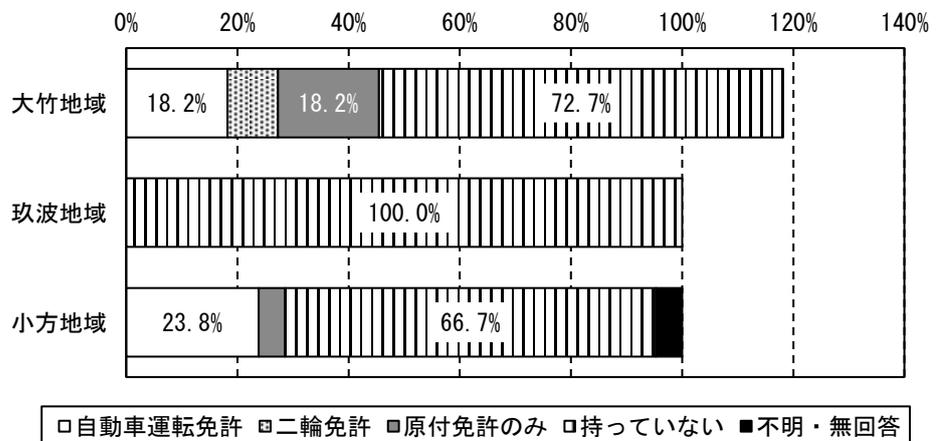


<住所（居住地域） × 運転免許の保有状況>

(件)

選択肢	自動車運転免許	二輪免許	原付免許のみ	持っていない	不明・無回答	合計
大竹地域	2	1	2	8	0	11
玖波地域	0	0	0	17	0	17
小方地域	5	0	1	14	1	21
栗谷・木野地域	1	0	0	0	0	1
大竹市外	4	0	1	4	0	9
不明・無回答	1	0	0	1	2	4
合計（回答者数）	13	1	4	44	3	63

※下図は、大竹地域・玖波地域・小方地域のみ



※複数回答のため、合計が100%を上回る

大竹地域：新町・油見・本町・白石・元町・西栄・南栄・東栄・北栄

玖波地域：玖波・玖波町・松ヶ原町

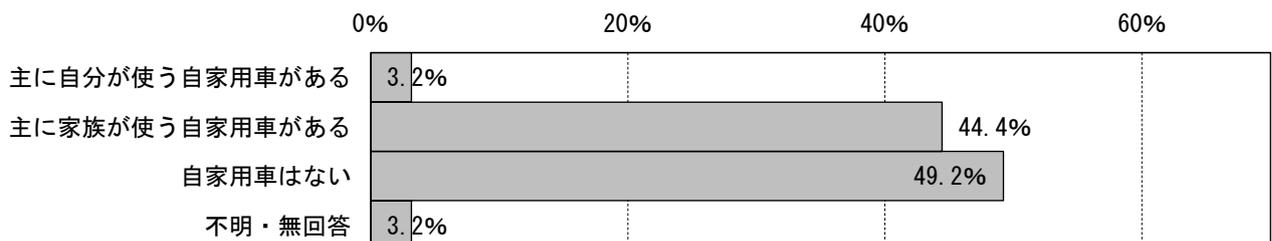
小方地域：立戸・御幸町・御園・御園台・小方・小方ヶ丘・晴海・黒川・港町・湯舟町・三ツ石町・阿多田・小方町小方・小方町黒川・防鹿・穂仁原・比作・安条・八丁・前飯谷・後飯谷

⑦ 自家用車の保有（複数回答）

○ 「自家用車はない」が最も多く、約49%となっており、約半数を占めている。

(件)

選択肢	回答数
主に自分が使う自家用車がある	2
主に家族が使う自家用車がある	28
自家用車はない	31
不明・無回答	2
合計（回答者数）	63

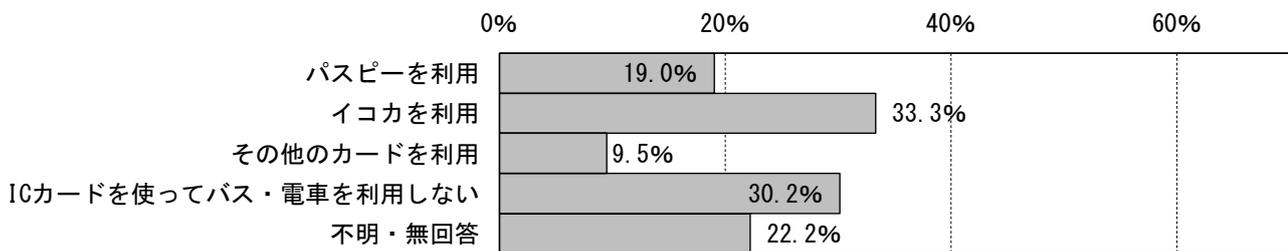


⑧ 普段の公共交通のICカード利用（複数回答）

○ 「イコカ」を利用する人が最も多く、約33%となっているが、「ICカードを使ってバス・電車を利用しない」人の割合も高く、約30%となっている。

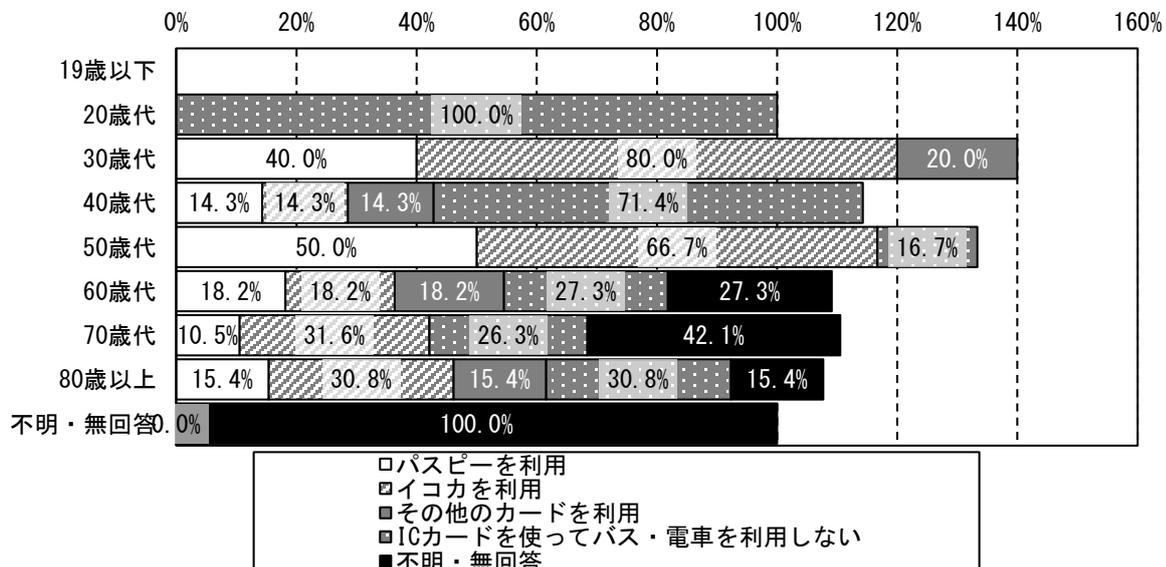
(件)

選択肢	回答数
パスピーを利用	12
イコカを利用	21
その他のカードを利用	6
ICカードを使ってバス・電車を利用しない	19
不明・無回答	14
合計（回答者数）	63



<年齢 × 普段の公共交通のICカード利用（複数回答）>

選択肢	パスピーを利用	イコカを利用	その他のカードを利用	ICカードを使ってバス・電車を利用しない	不明・無回答	合計
19歳以下	0	0	0	0	0	0
20歳代	0	0	0	1	0	1
30歳代	2	4	1	0	0	5
40歳代	1	1	1	5	0	7
50歳代	3	4	0	1	0	6
60歳代	2	2	2	3	3	11
70歳代	2	6	0	5	8	19
80歳以上	2	4	2	4	2	13
無回答	0	0	0	0	1	1
合計	12	21	6	19	14	63

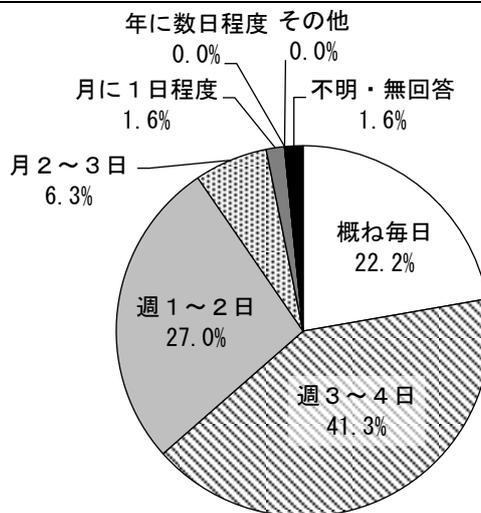


質問2 普段のこいこいバスの利用について

① 利用頻度

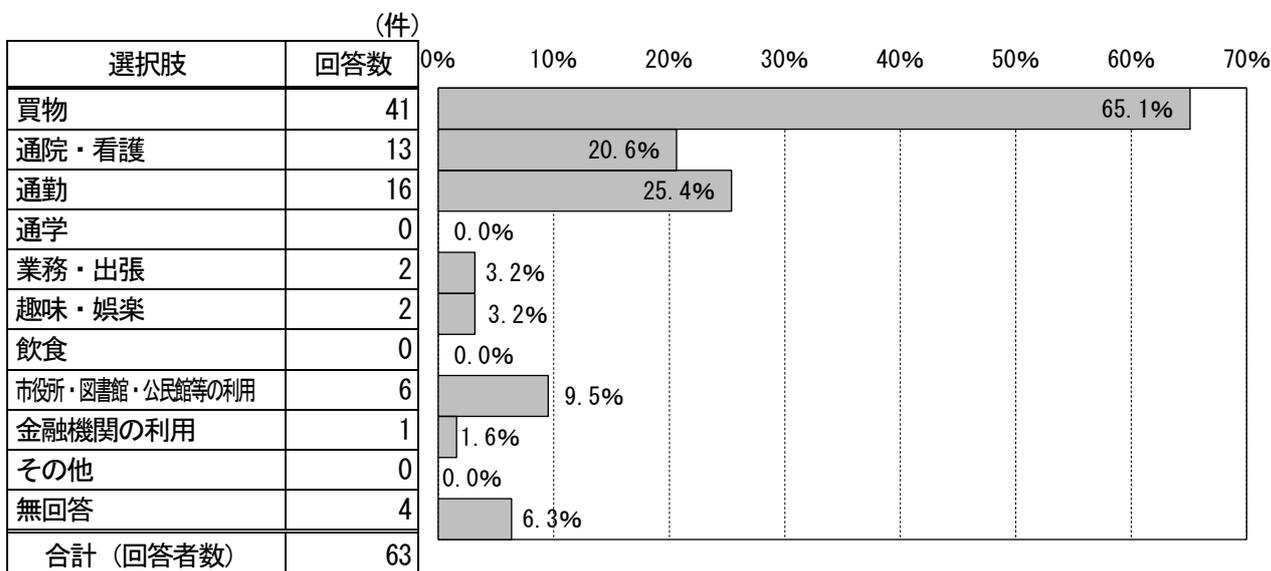
- 「週3～4日」が約41%で最も多く、「週1～2日」「概ね毎日」と続いている。
- 日常的に利用している人（「概ね毎日」「週3～4日」「週1～2日」「月2～3日」の合計）は約97%であり、さらに週1日以上利用されている人も約90%と大半を占めている。

選択肢	回答数
概ね毎日	14
週3～4日	26
週1～2日	17
月2～3日	4
月に1日程度	1
年に数日程度	0
その他	0
無回答	1
合計	63



② 利用目的（複数回答）

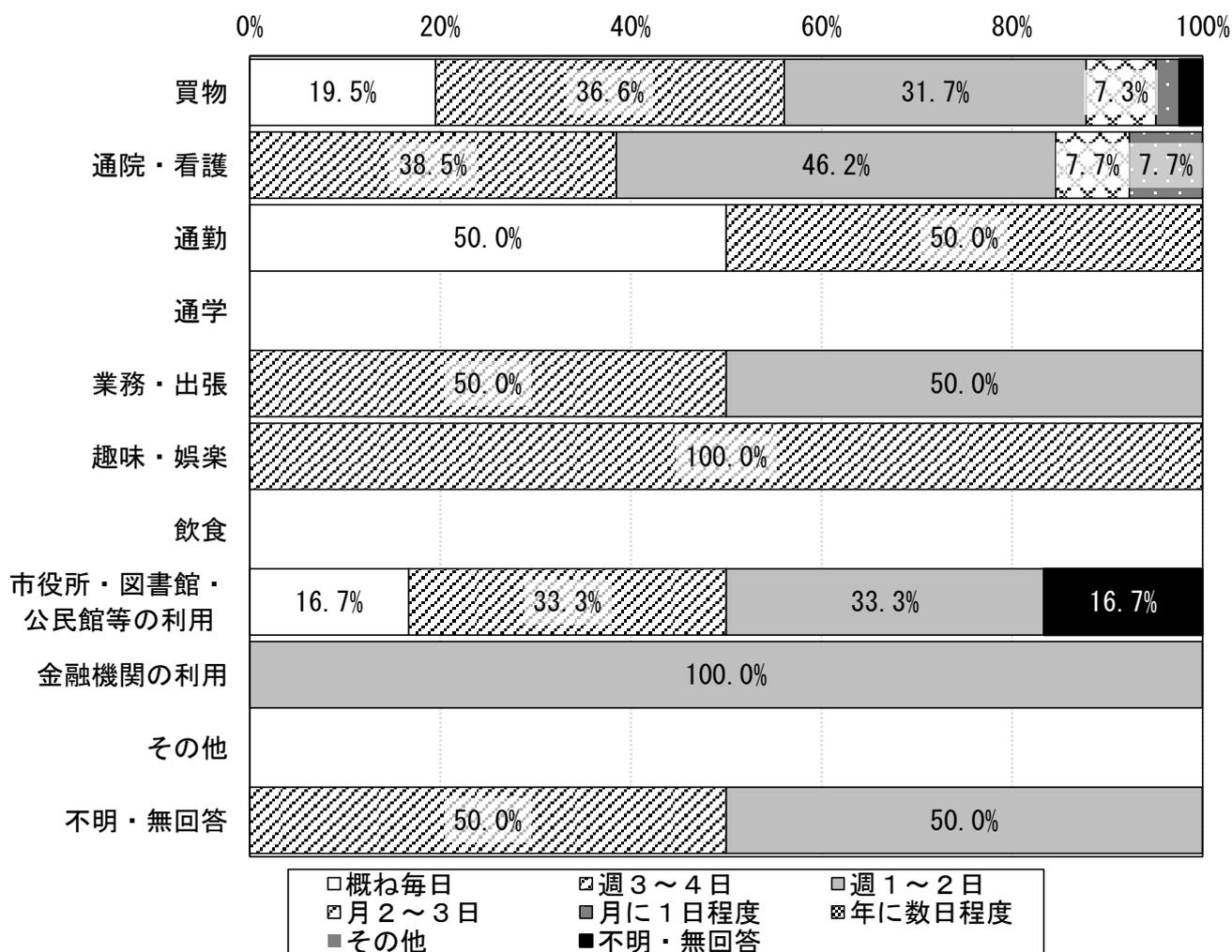
- 「買物」が約65%で最も多く、「通勤（約25%）」「通院・看護（約21%）」と続いている。



<利用目的（複数回答）×利用頻度>

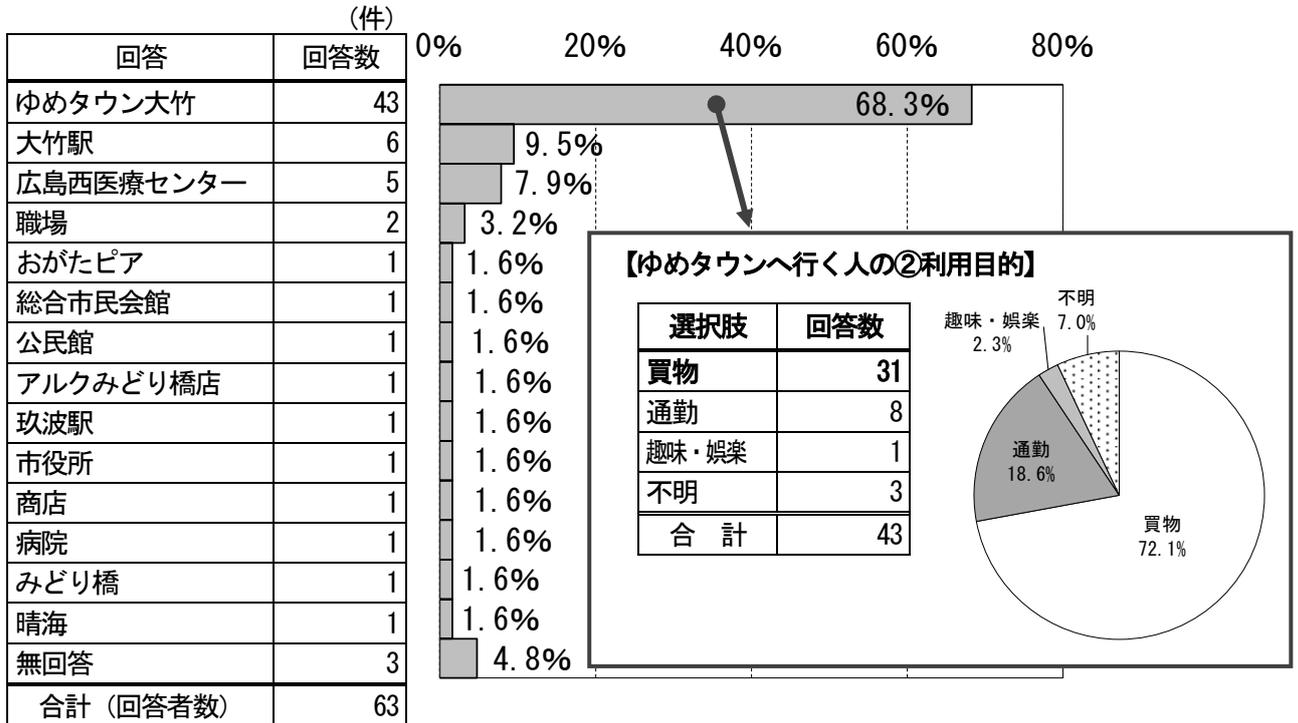
(件)

選択肢	概ね毎日	週3~4日	週1~2日	月2~3日	月に1日程度	年に数日程度	その他	不明・無回答	合計
買物	8	15	13	3	1	0	0	1	41
通院・看護	0	5	6	1	1	0	0	0	13
通勤	8	8	0	0	0	0	0	0	16
通学	0	0	0	0	0	0	0	0	0
業務・出張	0	1	1	0	0	0	0	0	2
趣味・娯楽	0	2	0	0	0	0	0	0	2
飲食	0	0	0	0	0	0	0	0	0
市役所・図書館・公民館等の利用	1	2	2	0	0	0	0	1	6
金融機関の利用	0	0	1	0	0	0	0	0	1
その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
不明・無回答	0	2	2	0	0	0	0	0	4
合計（回答者数）	14	26	17	4	1	0	0	1	63



③ 主な行き先・目的地（複数回答）

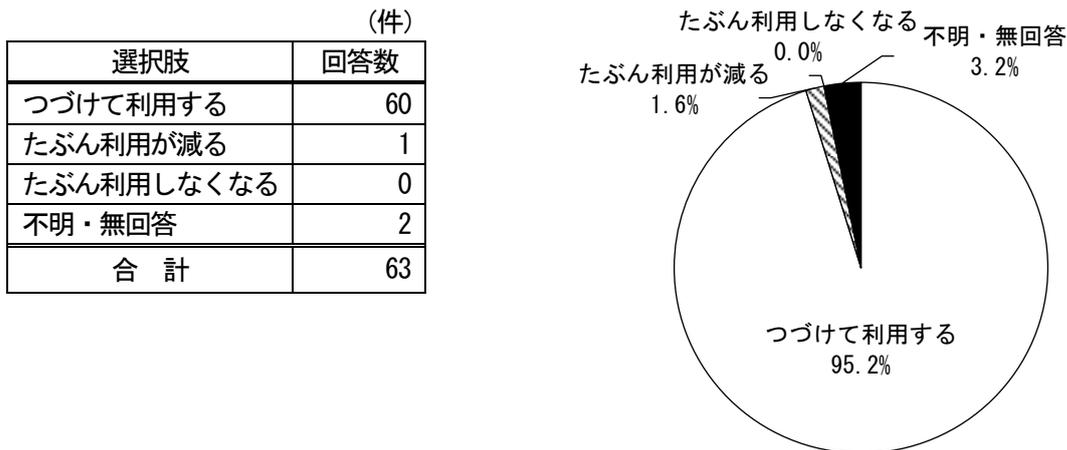
- 「ゆめタウン」が最も多く、約68%を占める。
- 「ゆめタウン」へ行く人の利用目的は「買物」が約72%を占めるが、「通勤」も約19%となっている。



- ※ 「大竹駅」と記載され、②の回答が「通勤」の場合は、行き先を「職場」として集計した。
- ※ ②の回答が「通勤」で、施設名が無回答のものは行き先を「職場」として集計した。

④ 今後のこいこいバスの利用意向

- 「つづけて利用する」が最も多く、約95%を占める。



< 「2. たぶん利用が減る」(1件)のみ、その理由> ・転勤の可能性があるので

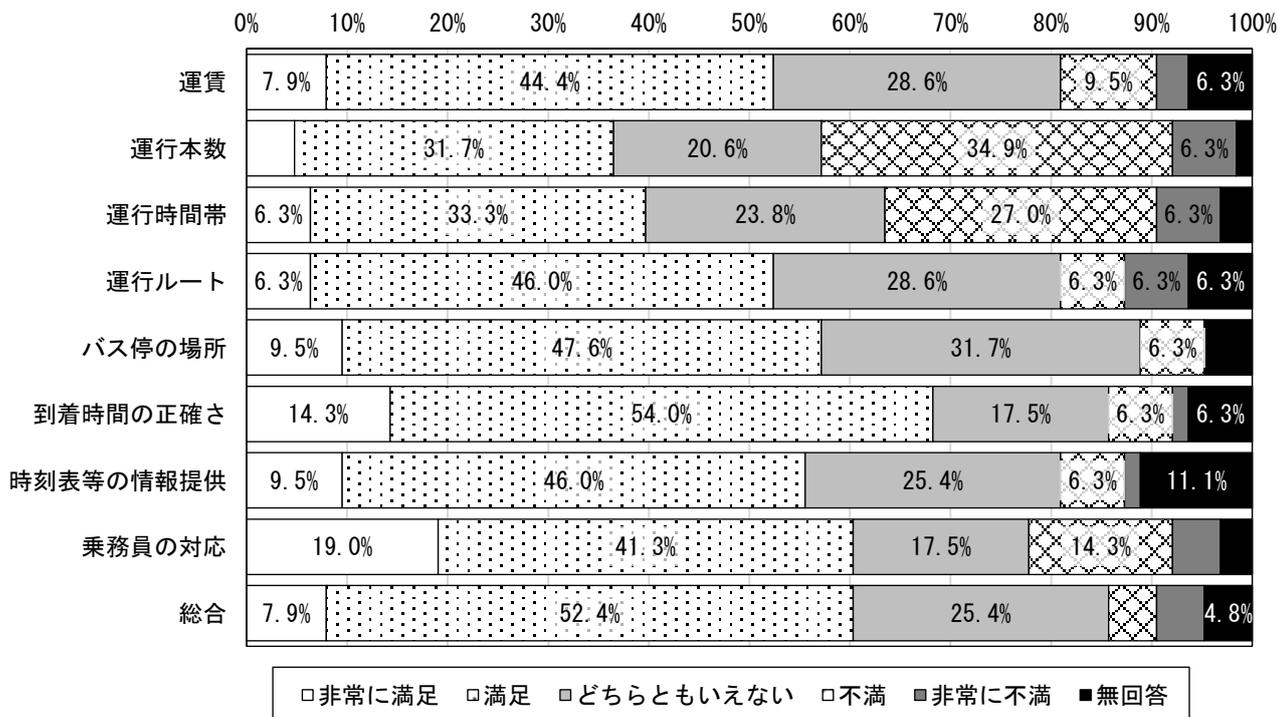
質問3 こいこいバスの満足度などについて

① 満足度

- 総合的な満足度は、「非常に満足」「満足」の合計で約60%であり、過半数の人が満足を感じている。
- 「非常に満足」「満足」の割合が最も高いのは「到着時間の正確さ」、最も低いのは「運行本数」。
- 逆に「不満」「非常に不満」の割合が最も高いのは「運行本数」、最も低いのは「バス停の場所」。

(件)

選択肢	回答数									
	総合的な満足度	運賃	運行本数	運行時間帯	運行ルート	バス停の場所	到着時間の正確さ	時刻表等の情報提供	乗務員の対応	平均
5 非常に満足	5	5	3	4	4	6	9	6	12	6.00
4 満足	33	28	20	21	29	30	34	29	26	27.78
3 どちらともいえない	16	18	13	15	18	20	11	16	11	15.33
2 不満	3	6	22	17	4	4	4	4	9	8.11
1 非常に不満	3	2	4	4	4	0	1	1	3	2.44
無回答	3	4	1	2	4	3	4	7	2	3.33
合計	63	63	63	63	63	63	63	63	63	—
平均（無回答除く）	3.57	3.47	2.94	3.07	3.42	3.63	3.78	3.63	3.57	3.45
満足（5と4）の割合	60.3%	52.4%	36.5%	39.7%	52.4%	57.1%	68.3%	55.6%	60.3%	53.6%
不満（2と1）の割合	9.5%	12.7%	41.3%	33.3%	12.7%	6.3%	7.9%	7.9%	19.0%	16.8%

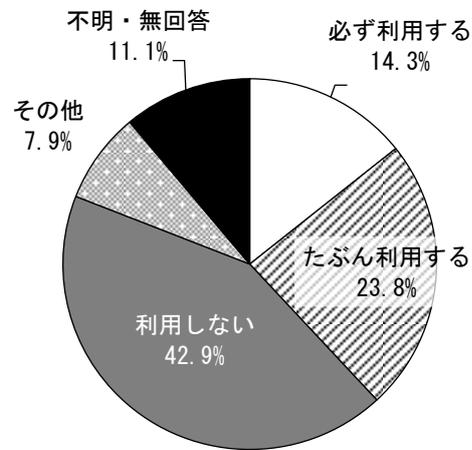


② バスロケーションシステムを導入した場合の利用意向

- 「利用しない」が最も多く、約43%となっているが、利用意向のある人（「必ず利用する」、「たぶん利用する」）も約38%となっている。
- 年代別でみると、70歳代では利用意向のある人が少なくなっている。

(件)

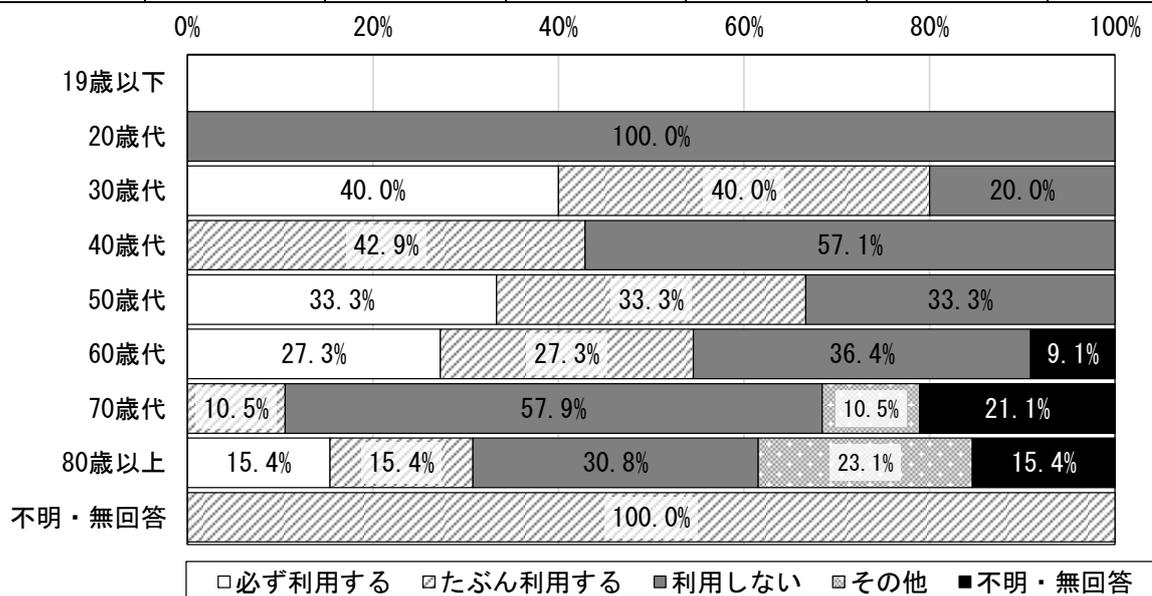
選択肢	回答数
必ず利用する	9
たぶん利用する	15
利用しない	27
その他	5
不明・無回答	7
合計	63



※ その他の内容：スマートフォンを持っていない (3)，よくわからない (1)

<年齢 × バスロケーションシステムを導入した場合の利用意向>

選択肢	必ず利用する	たぶん利用する	利用しない	その他	不明・無回答	合計
19歳以下	0	0	0	0	0	0
20歳代	0	0	1	0	0	1
30歳代	2	2	1	0	0	5
40歳代	0	3	4	0	0	7
50歳代	2	2	2	0	0	6
60歳代	3	3	4	0	1	11
70歳代	0	2	11	2	4	19
80歳以上	2	2	4	3	2	13
無回答	0	1	0	0	0	1
合計	9	15	27	5	7	63



③ こいこいバスについて不満や要望など（自由回答）

重複した意見が複数あったため、ある程度集約した意見を以下に示す。

※ こいこいバスに関係のない内容や個人が特定される恐れのあるもの、誹謗中傷に当たるものなどは修正・削除している。

運行ルートについて

- 運行ルートを延ばしてほしい（2）
- 市営住宅御園団地まで運行してほしい
- 御園大橋から御園台に上がり立戸3丁目の停留所に出るルートを実行してほしい
- 福祉会館や大竹小学校を通るルートを実行してほしい
- 職業安定所まで運行してほしい
- トライアルの前に止まるようにしてほしい

※（ ）内は意見の件数。（以降も同様）

運行便数・ダイヤについて

【増便の要望】

- 運行便数を増やしてほしい(2)
- 1時間に2便運行してほしい(2)
- 買物の後すぐにバスが無いので困る

【時間帯での要望】

- 土日祝日も第1便を実行してほしい
- 通勤時間帯の便数を増やしてほしい（午前7時台、午後8時台）
- 12時～15時の便数を増やしてほしい

【乗り継ぎについての要望】

- 大竹駅にもう少し早く着いてほしい。電車に乗るのに間に合わない

バス停位置・設置や移動について

- 大竹行き（小方ピア）が国道沿いにあり、とても不便

バス停の設備の要望

- バス停に屋根がほしい（椅子など）

運賃・割引の関連

- 運賃が高い（2）
- 高齢者は割引してほしい（2）

バスの車両について

- 代車のとき、ステップが高く、乗降が難しい（2）

乗務員関連

- 乗務員の対応が悪い（8）
- 雨や暑い・寒い日など早めに乗せてほしい。運転手により対応が違う（4）
- 乗務員により運転が荒い（2）
- 乗務員の対応が良い

その他

【満足している】

- 満足している, 助かっている (5)

【その他】

- 良くならない・変化が無いので毎年アンケートをする意味が無いのではないか (2)
- ICカードが使えるようにしてほしい (2)
- 時々、車椅子の方の乗車時に時間が遅くなるため、改善策が欲しい
- マスクをしていない人が乗っているので不安
- 夕方の時間において、到着時間が以前に比べて遅い
- 降車ブザーのないマイクロバスでの降り方のルールを決めて欲しい。運転手に伝わっていない時がある
- 安全運転をお願いします
- 車内が臭い、バスの窓を開けてほしい
- ゆめタウンで配布される帰りのバス券の継続を希望
- (栗谷線関連) 栗谷行きのバスの時刻表がわかりにくい。真後ろだと誰も気づかない

3 アンケート調査の実施概要

<目的>

利用者の意見や運行サービスへの要望等を把握して改善策を検討するため、アンケート調査を実施する。

<実施概要>

(1) 調査対象

「こいこいバス」を利用する人（全便を対象）

(2) 調査票配付・回収の概要

配付	○バス車内に調査票を留め置きし、利用者にとっていただく。(乗務員に声かけ、補充を依頼) 【配付日】 12月1日(火)～7日(月)
回収	○以下の場所に「回収箱」を設置。 ・バス車内 ・市役所正面玄関ロビー ・各支所(大竹, 玖波, 木野, 栗谷) ※郵送による回収はしない。

(3) 調査票の回収期限

12月18日(金)

