

6 市民・利用者のニーズ

(1) アンケート調査の概要

① 目的

市民及び利用者の公共交通の利用状況や公共交通に対する満足度・意識などを把握するため、アンケート調査を実施しました。

② 調査方法

アンケート調査は、無作為抽出した市民及び公共交通利用者を対象にそれぞれ実施しました。

区分	市民アンケート	利用者アンケート
主な狙い	交通行動全体の概要を把握する	公共交通の利用実態や考え方を把握する
調査方法	<ul style="list-style-type: none"> ●郵送方式 ●回答は Web でも可能とする (家族の方も Web 回答可とする) 	<ul style="list-style-type: none"> ●手渡し配布(平日・休日各1日) ●郵送回収を基本とし、回答は Web でも可能とする (家族の方も Web 回答可とする)
配布場所	—	JR 徳島駅、徳島駅前バスターミナル、イオンモール徳島、四国大学前、県立中央病院・大学病院前(8月4日のみ)、南海フェリー乗り場、タクシー車内で配布
調査期間	令和5年8月9日(水) ～8月25日(金)	令和5年8月4日(金)・5日(土) ～8月25日(金)

③ 回収状況

区分	市民アンケート	利用者アンケート
配布数	3,000 件 (不明戻数 3 件)	1,416 件
回収数	1,032 件 (郵送:746 件、Web:286 件)	341 件 (郵送:256 件、Web:85 件)

④ 設問構成

項目	市民アンケート	利用者アンケート
個人属性	<ul style="list-style-type: none"> ・居住地区、性別、年齢、職業 ・運転免許の有無 ・世帯の自動車保有状況、自動車利用可能状況、自動車が使えないときの移動手段 ・バス停までの状況 ・バスロケ(とくしまバスNavi いまドコなん)の認知度 ・移動困難時についての自由意見 	<ul style="list-style-type: none"> ・居住地区、性別、年齢、職業 ・運転免許の有無 ・世帯の自動車保有状況 ・バスロケ(とくしまバスNavi いまドコなん)の認知度
移動実態・移動ニーズ	<ul style="list-style-type: none"> ・移動目的、同目的での移動頻度、外出先、移動手段 ・公共交通を利用しない理由 ・2番目の移動手段の候補 ・公共交通を利用する条件 	<ul style="list-style-type: none"> ・移動目的、同目的での移動頻度、外出先、移動手段 ・本日の移動以外での移動手段、その際の移動手段 ・路線バスを利用する上で重要なこと ・路線バスを利用するために最低限必要なこと ・公共交通を利用する条件
コロナ禍での変化	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍前後の移動回数の変化の有無、減少回数、その理由 ・コロナ禍前の移動手段 ・コロナ禍前後で移動手段が変わった場合、その理由 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該移動手段のコロナ禍前後での変化
通勤通学について	<ul style="list-style-type: none"> ・移動先、移動手段、公共交通を使わない理由 ・移動手段の第二候補 ・コロナ禍後の移動回数の増減、コロナ禍前の移動手段、移動手段が変わった場合その理由 	
バスサービスの満足度・許容する水準		<ul style="list-style-type: none"> ・路線バス利用の各種満足度
公共交通に関する政策的認知度・意識	<ul style="list-style-type: none"> ・助成金への認知度、市営バスの運行委託の認知度、今後の動向 ・委託推進の是非、公共交通全般の今後の方向性 ・利用客増加の方法 ・助成の負担者 	<ul style="list-style-type: none"> ・助成金への認知度、市営バスの運行委託の認知度、今後の動向 ・委託推進の是非、公共交通全般の今後の方向性 ・利用客増加の方法 ・助成の負担者
自由意見	<ul style="list-style-type: none"> ・公共交通全般に関する意見、要望など 	<ul style="list-style-type: none"> ・公共交通全般に関する意見、要望など

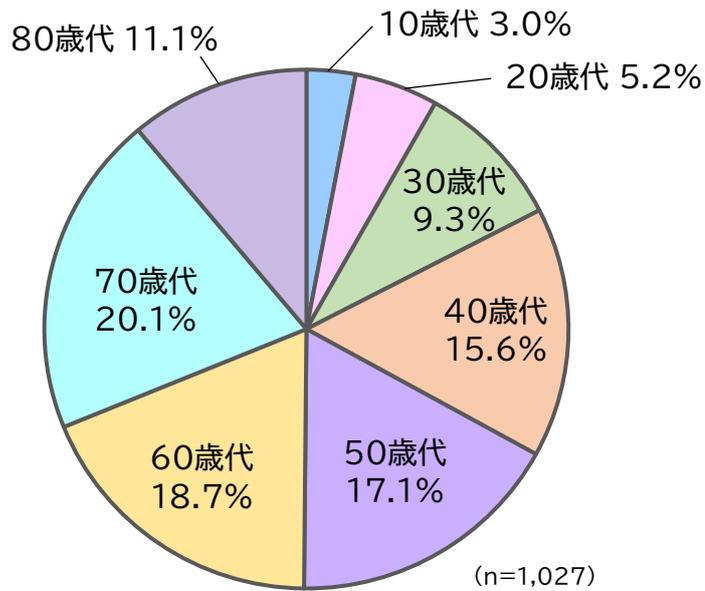
(2) 回答者属性

年齢及び性別において、市民アンケートと利用者アンケートは同様の回答傾向で、30歳代以下の若年層が少ない結果です。

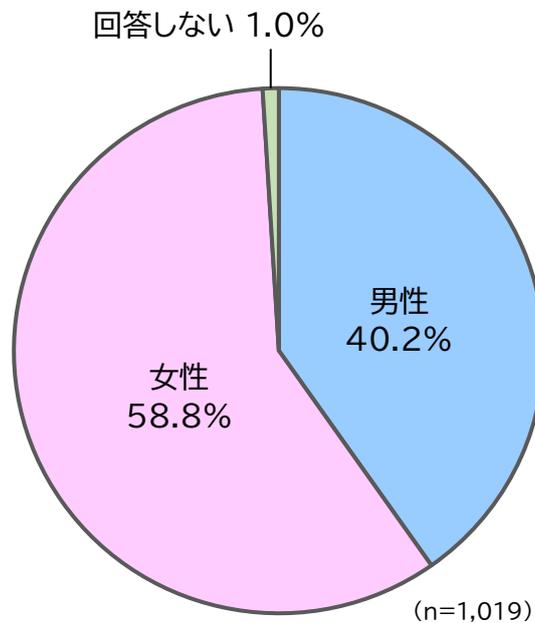
利用者アンケートにおいては、徳島市外居住者が最も多く30.7%を占めています。

■ 市民アンケート

【年齢】

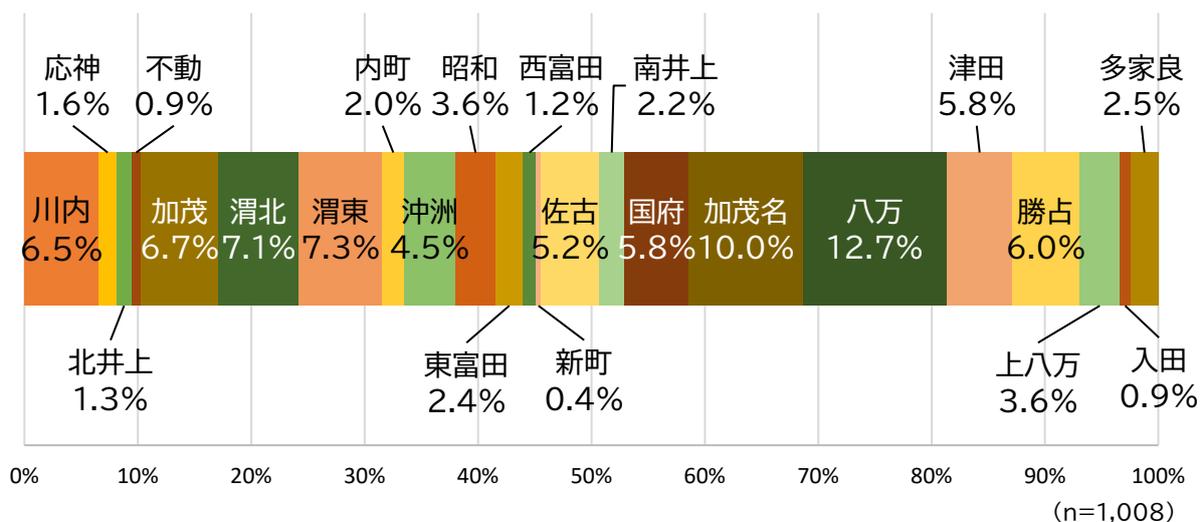


【性別】



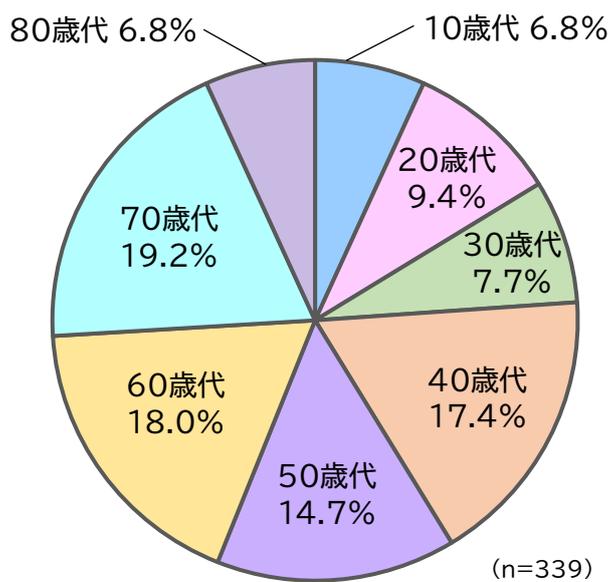
※上記及び以降の集計結果について、小数点以下第二位を四捨五入しているため、合計しても100%にはならないものがあります。

【居住地】

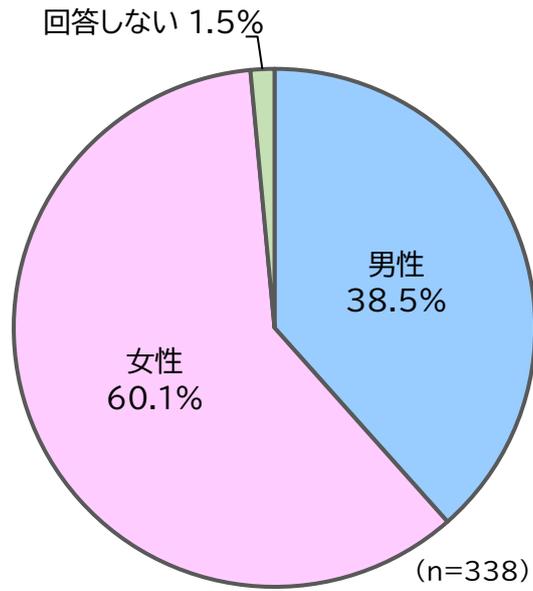


■ 利用者アンケート

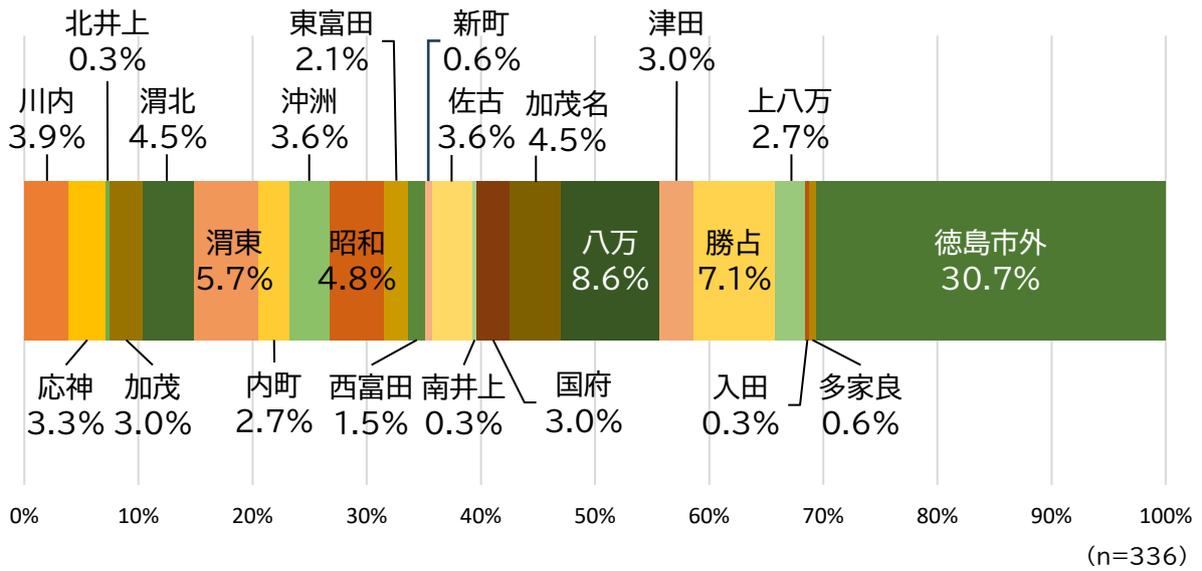
【年齢】



【性別】



【居住地】



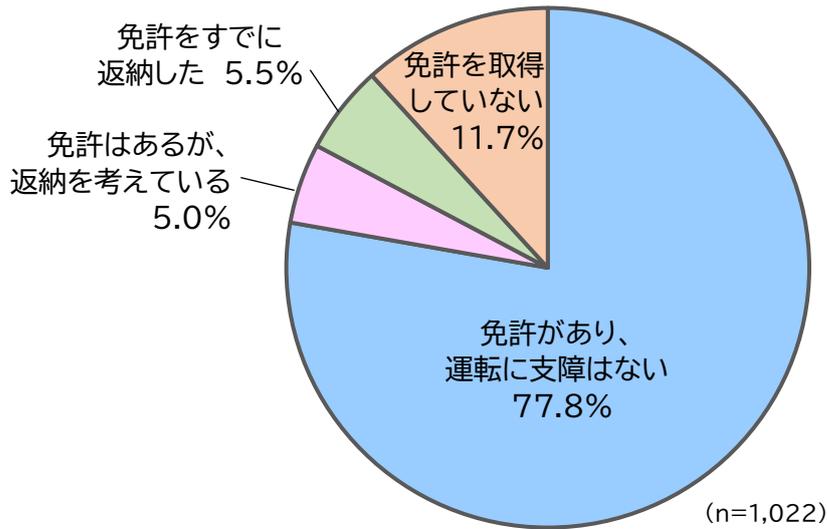
(3) 運転免許証や自動車の保有状況

■ 運転免許証の保有状況

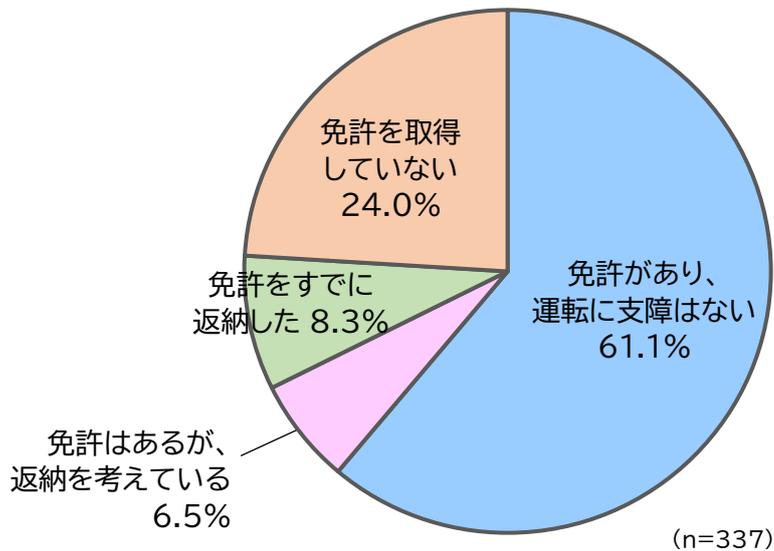
運転免許証の保有状況は、市民アンケート及び利用者アンケートとも同様の回答傾向で、「免許があり、運転に支障はない」が最も多く、ともに60%以上を占めています。

利用者アンケートにおいて、免許を取得していない回答者の割合が市民アンケートの約2倍です。

【市民アンケート結果】



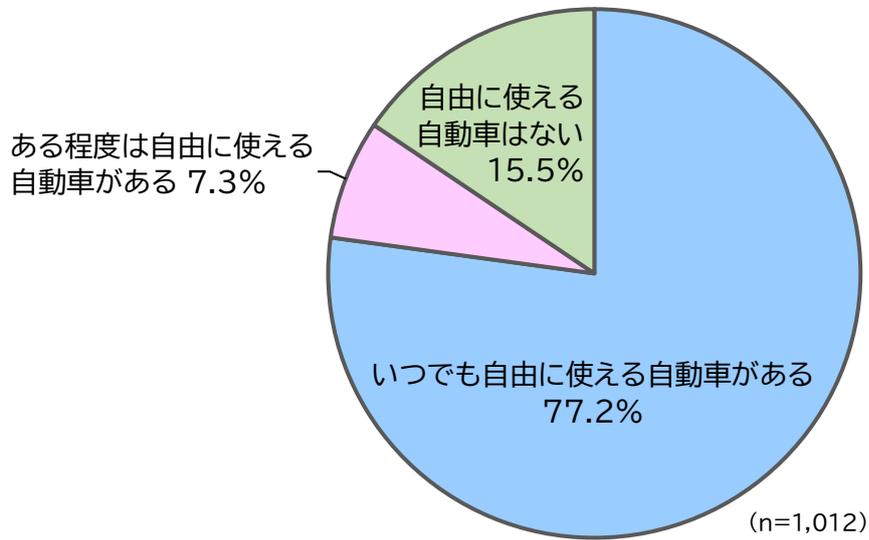
【利用者アンケート結果】



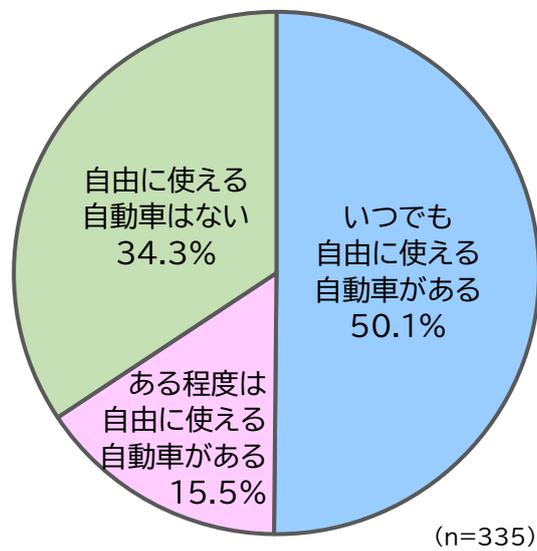
■ 世帯の自動車保有状況

市民アンケートに比べ、利用者アンケートでは「自由に使える自動車はない」の割合が 2 倍以上です。

【市民アンケート結果】



【利用者アンケート結果】

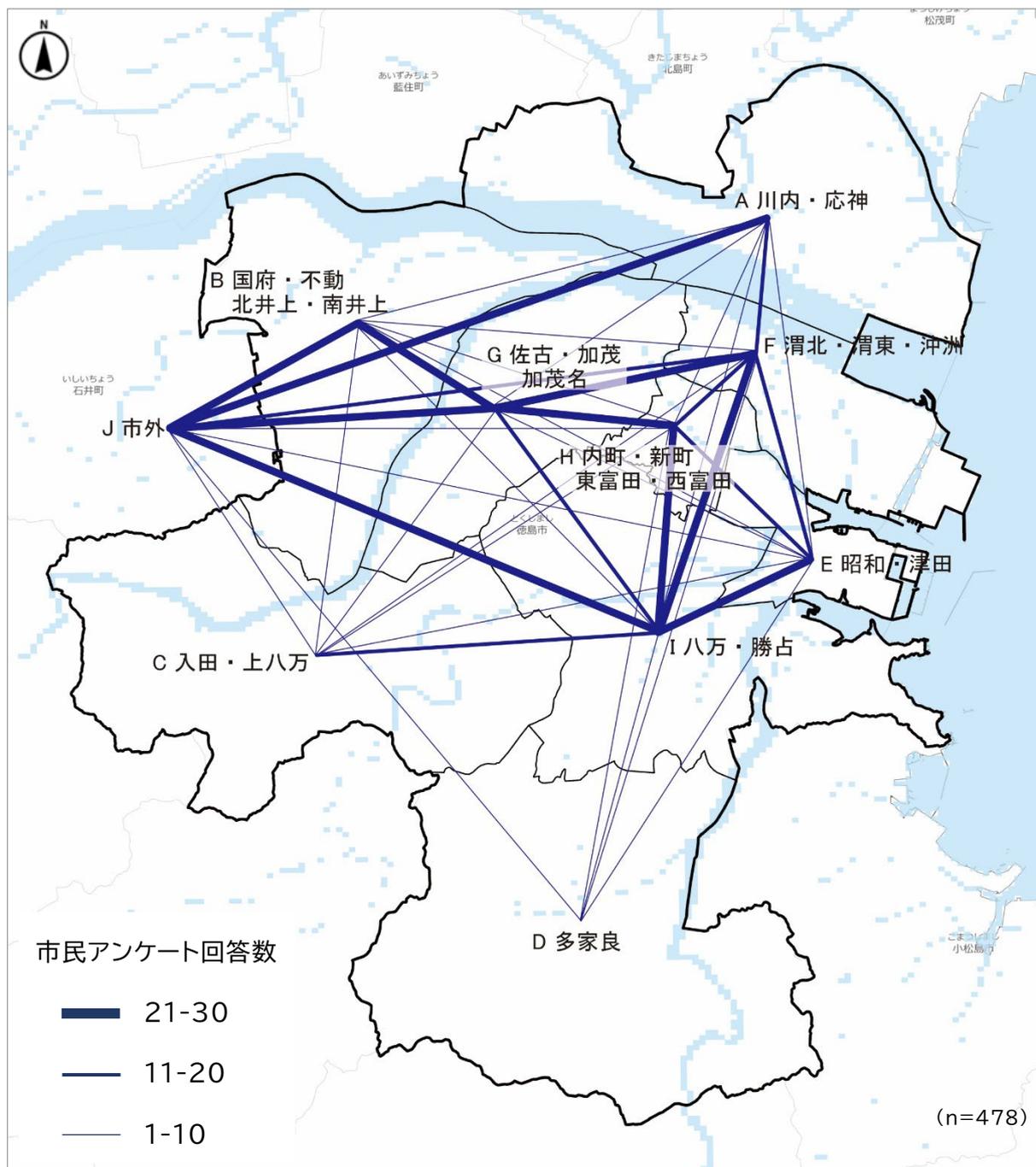


(4) 市民の移動実態と利用意向

■ 市民の目的別流動(市民アンケート結果)

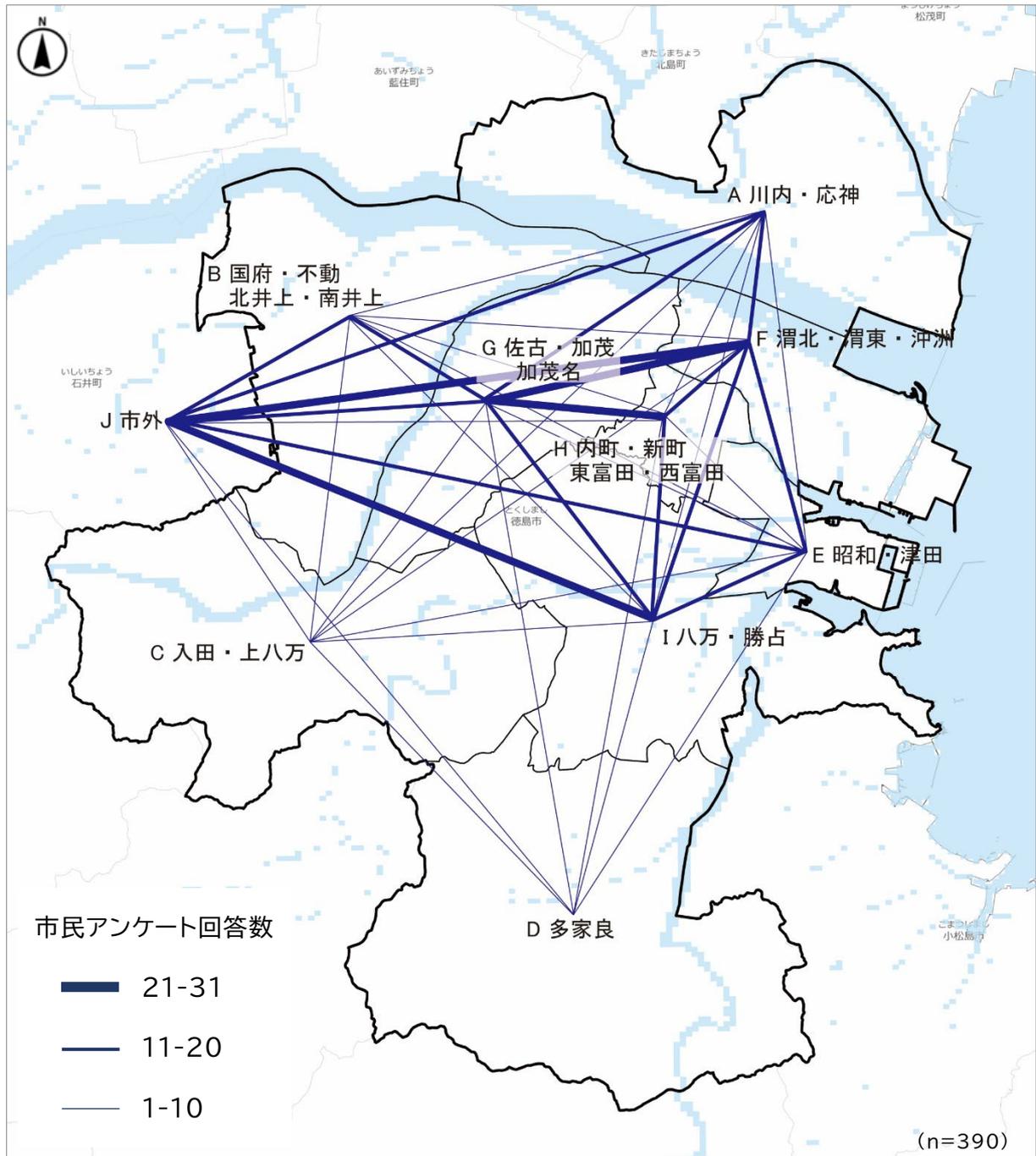
【日常流動】

「J市外」への流動が最も多く、徳島駅や市役所のある「H内町・新町・東富田・西富田」、大型商業施設のある「F渭北・渭東・沖洲」、「I八万・勝占」「G佐古・加茂・加茂名」を中心とした流動が多い傾向にあります。



【通勤・通学流動】

「J 市外」への流動が最も多く、高校・大学が多く立地する「F 渭北・渭東・沖洲」、「G 佐古・加茂・加茂名」を中心とした流動が多い傾向にあります。

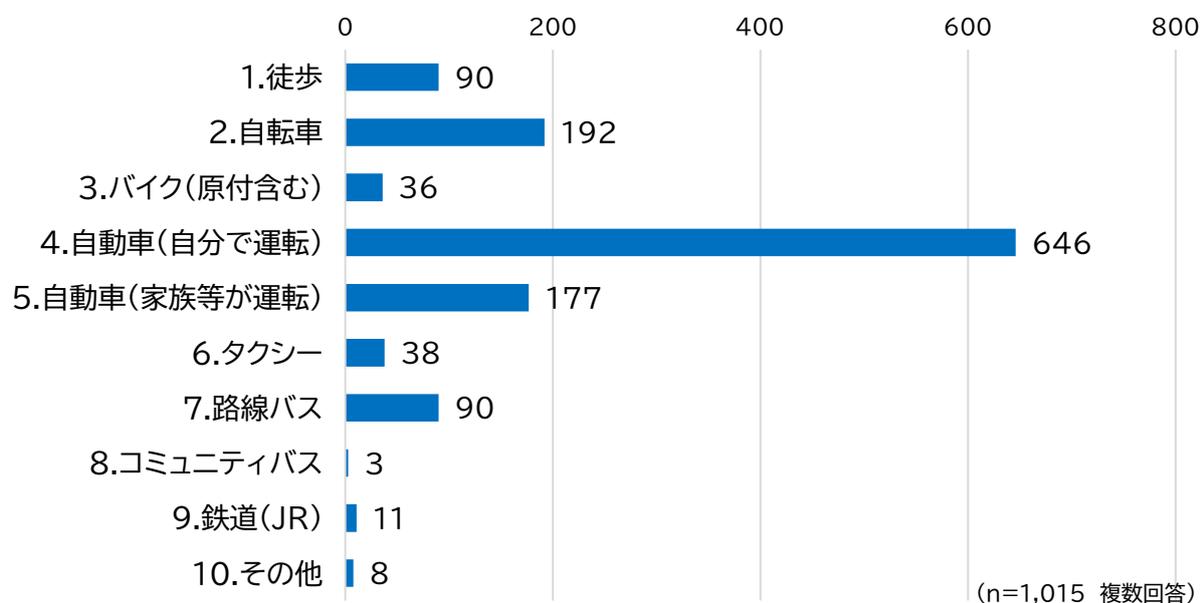


■ 買い物や通院などの日常生活におけるコロナ禍前後の変化

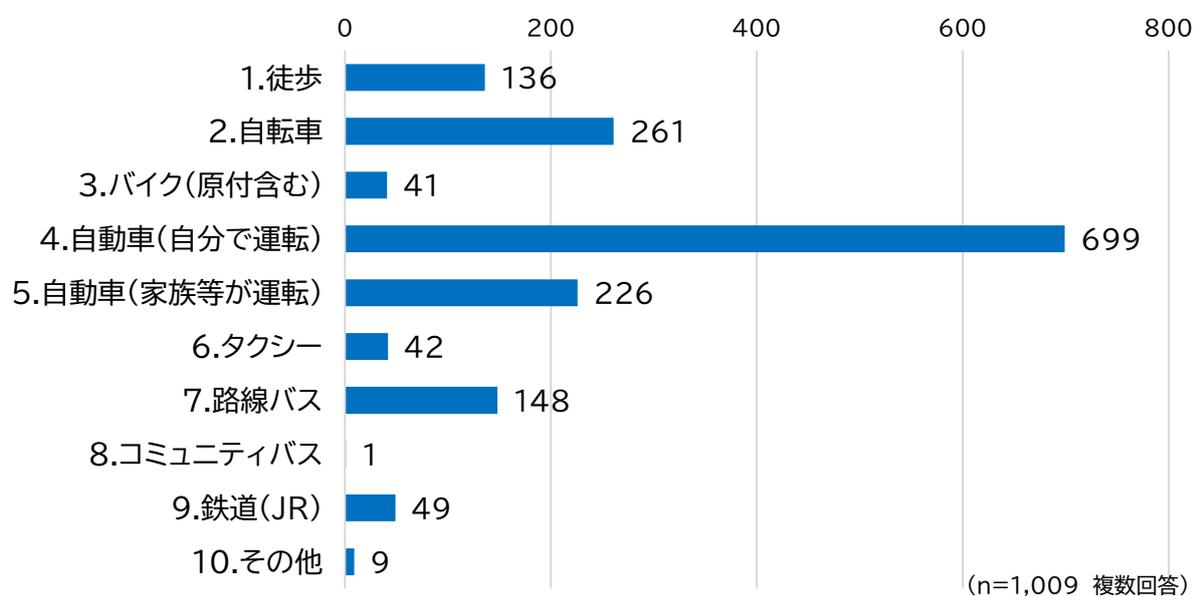
日常生活の移動において、「自動車(自分で運転)」が圧倒的に多く、「自転車」「自動車(家族等が運転)」が続いています。

コロナ禍前後で移動手段の大きな変化は見られません。

【今の移動手段】



【コロナ禍前の移動手段】

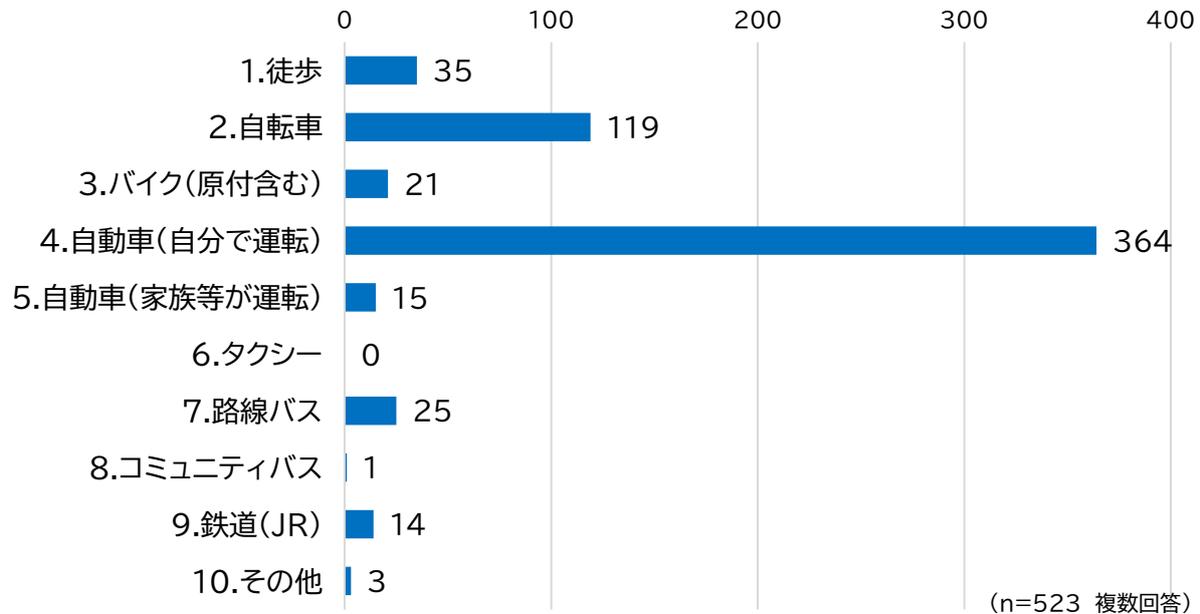


■ 通勤・通学におけるコロナ禍前後の変化

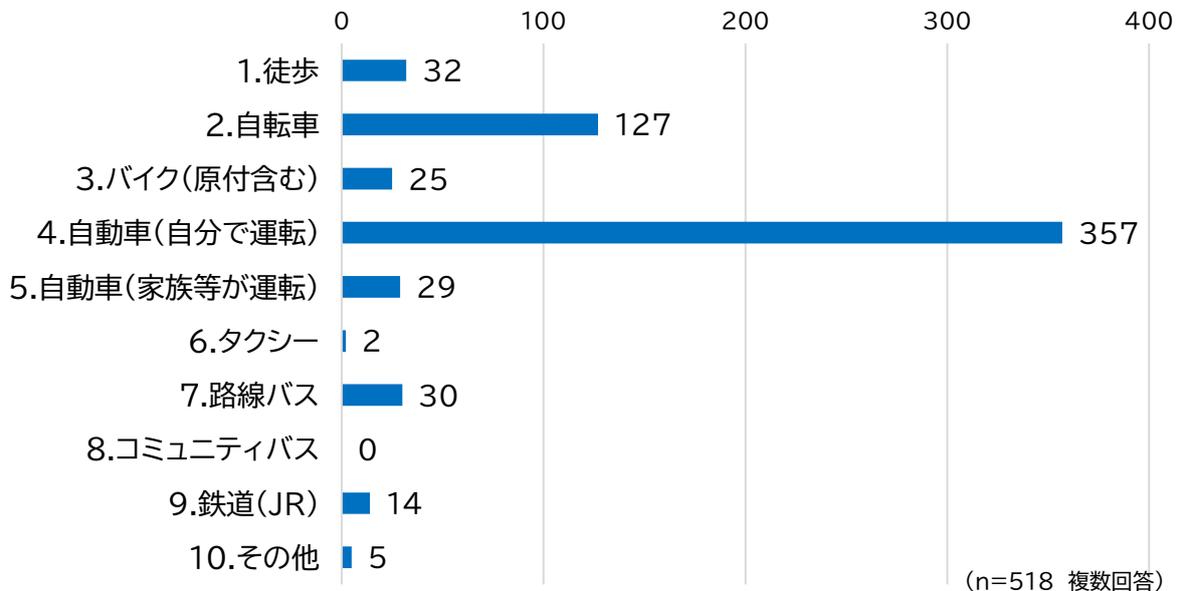
日常生活の移動と同様に、「自動車(自分で運転)」が圧倒的に多く、「自転車」が続いています。

通勤・通学においてもコロナ禍前後で移動手段の大きな変化は見られません。

【今の移動手段】

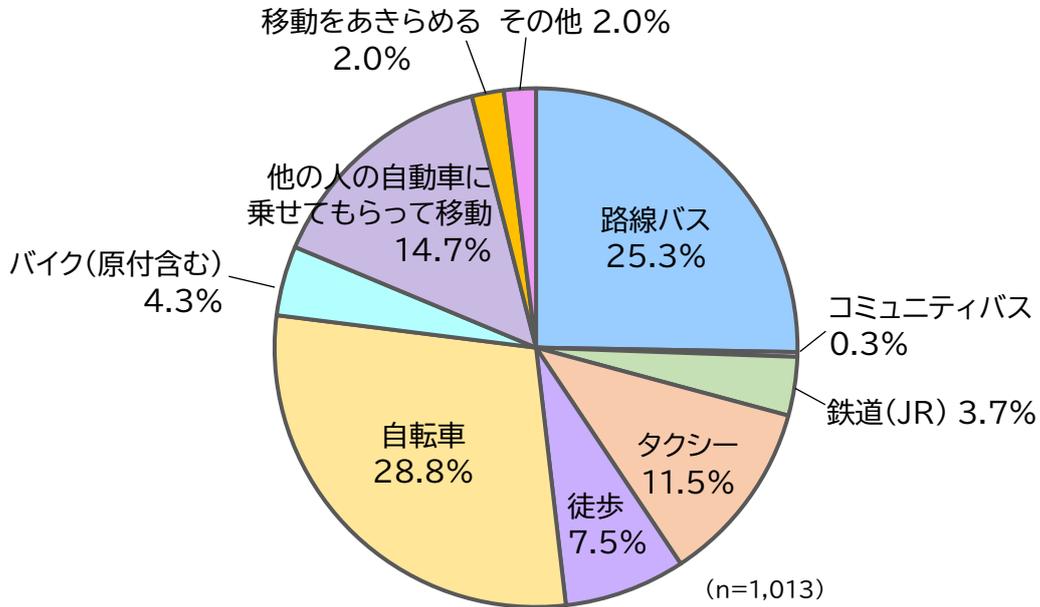


【コロナ禍前の移動手段】



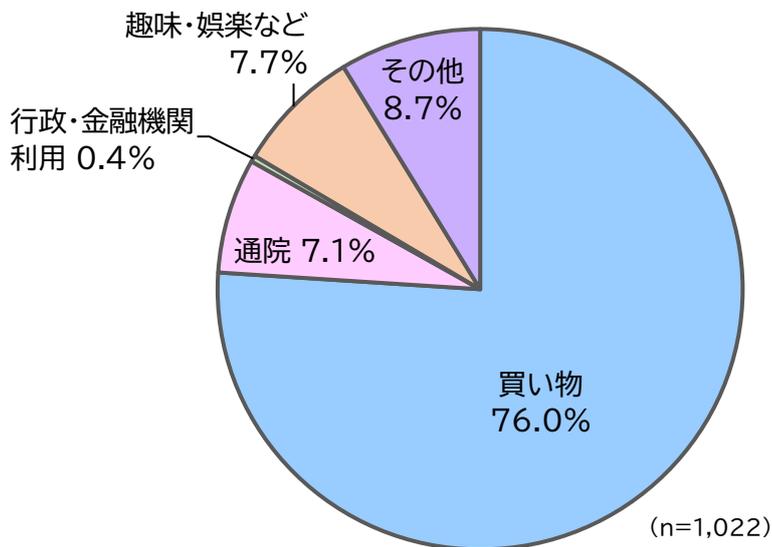
■ 自動車自由に使えないときの他の移動手段

自動車自由に使えないときの移動手段としては、「自転車」が 28.8%と最も多く、次いで「路線バス」が 25.3%となっています。



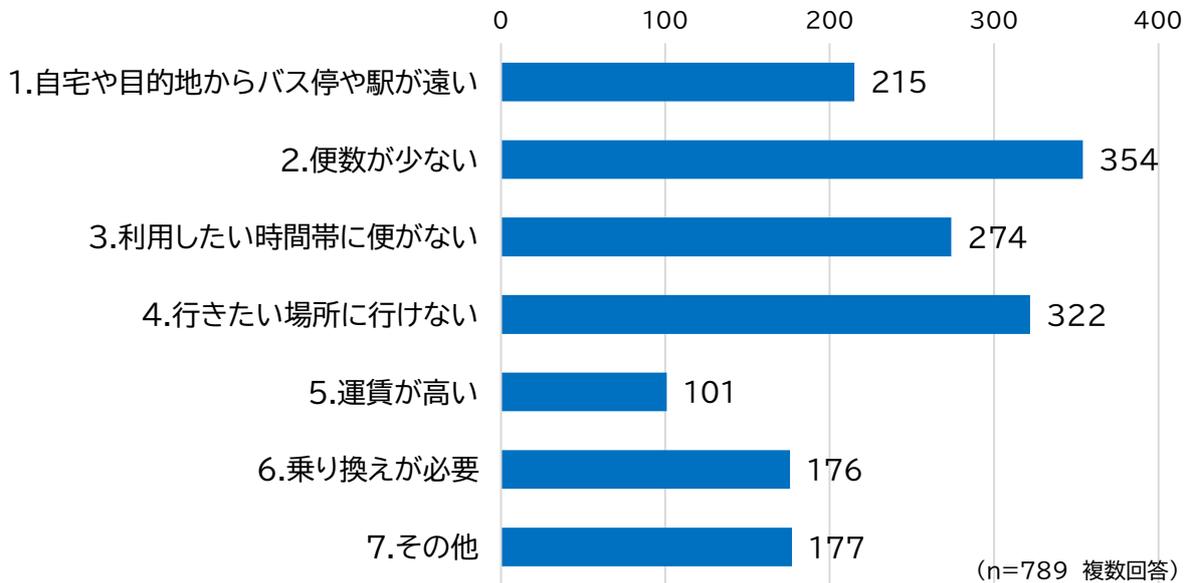
■ 日常生活における外出の主な目的

日常生活での外出目的は、「買い物」が 76.0%と最も多く、次いで「その他」「趣味・娯楽など」「通院」と、いずれも 7%以上となっています。



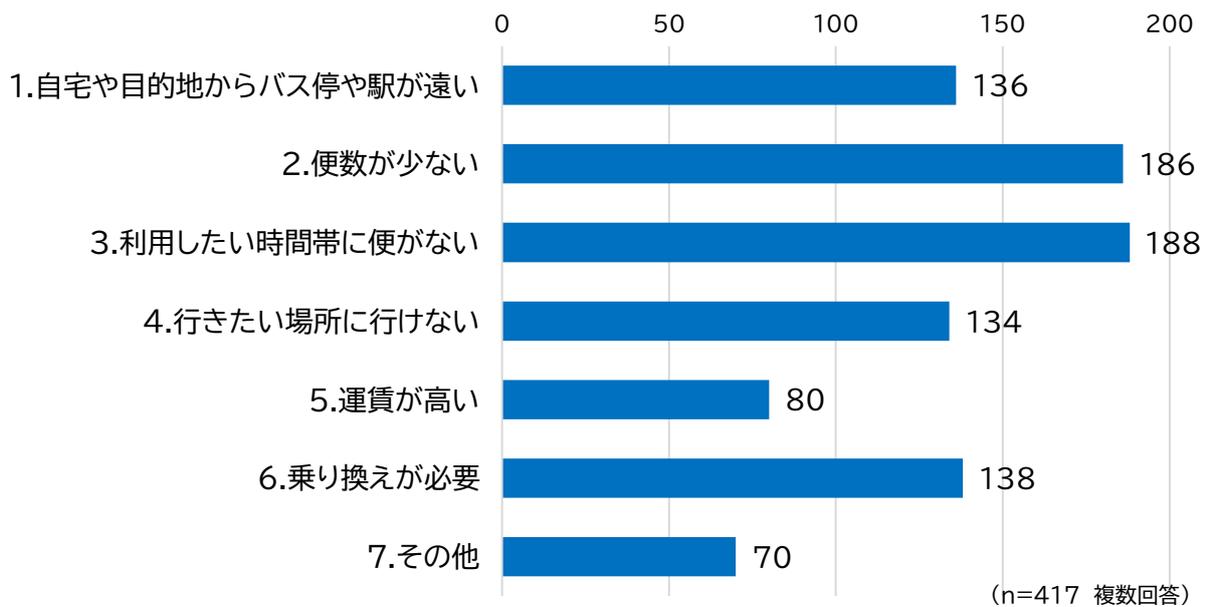
■ 日常生活において公共交通を利用しない理由

日常生活で公共交通を利用しない理由としては、「便数が少ない」が最も多く、次いで「行きたい場所に行けない」「利用したい時間帯に便がない」となっています。



■ 通勤・通学において公共交通を利用しない理由

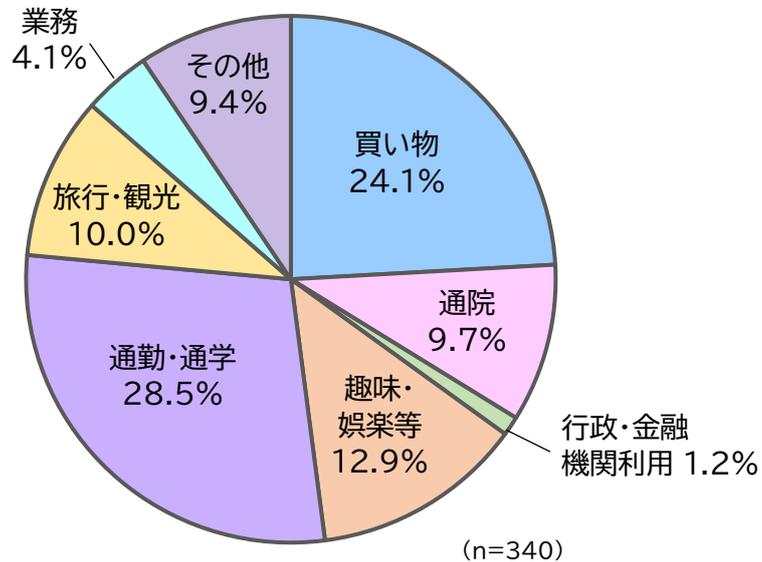
通勤・通学において公共交通を利用しない理由としては、「利用したい時間帯に便がない」が最も多く、次いで「便数が少ない」「乗り換えが必要」「自宅や目的地からバス停や駅が遠い」「行きたい場所に行けない」となっています。



(5) 利用者の移動実態と利用意向

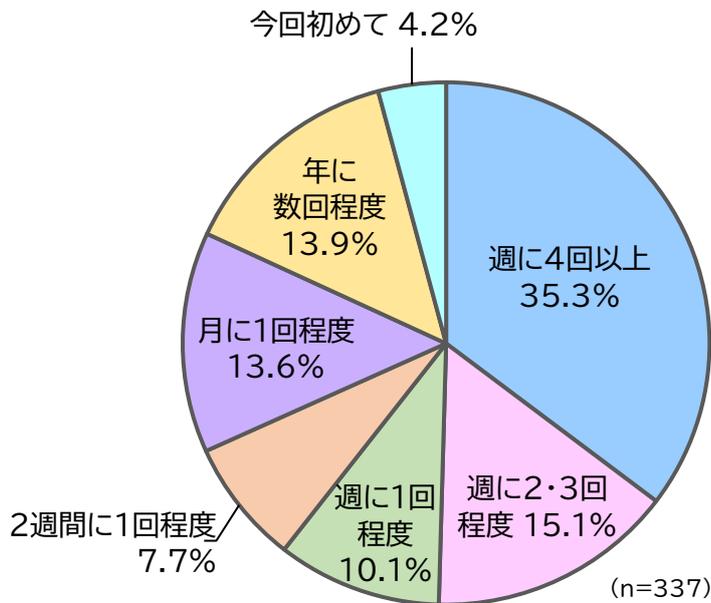
■ 調査当日の移動目的

調査当日の移動目的としては、「通勤・通学」が 28.5%と最も多く、次いで「買い物」が 24.1%、「趣味・娯楽等」が 12.9%となっています。



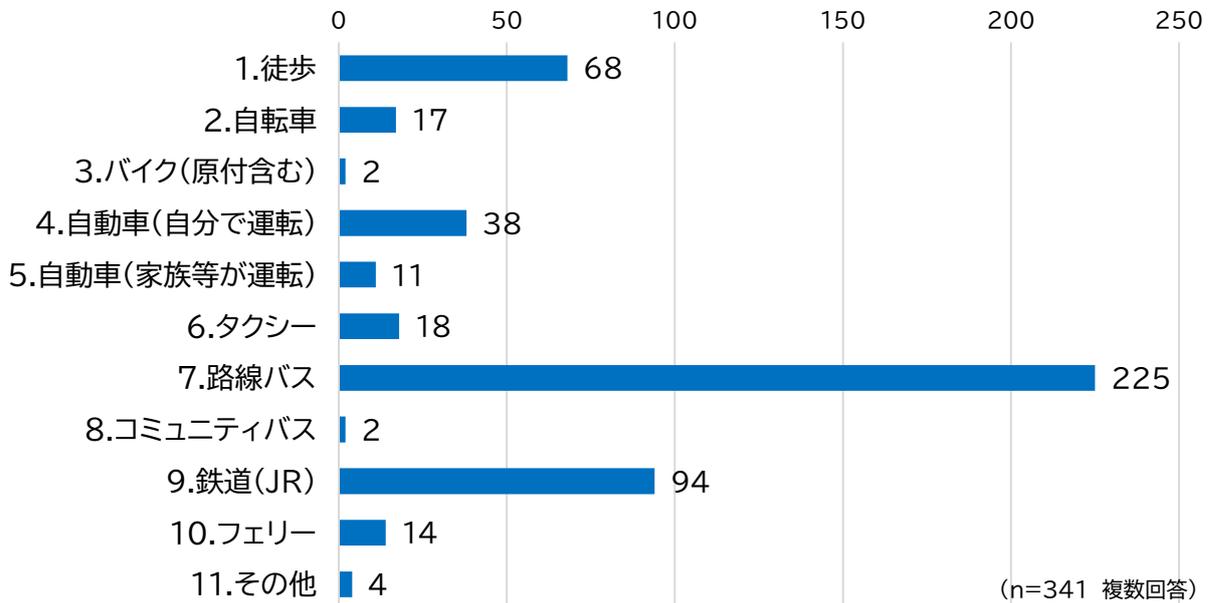
■ 調査当日に利用した移動手段の利用回数

調査当日に利用した移動手段の利用回数としては、「週に4回以上」が 35.3%と最も多く、次いで「週に2・3回程度」が 15.1%となっています。



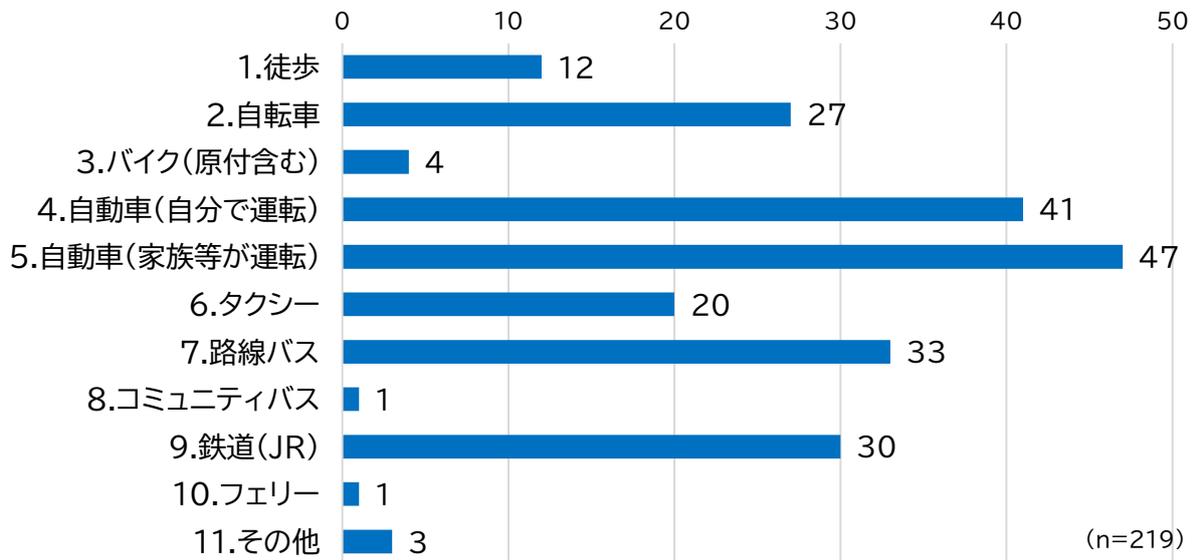
■ 調査当日に利用した移動手段

調査当日に利用した移動手段としては、「路線バス」が最も多く、次いで「鉄道(JR)」「徒歩」となっています。



■ 調査当日に利用した移動手段以外の移動方法

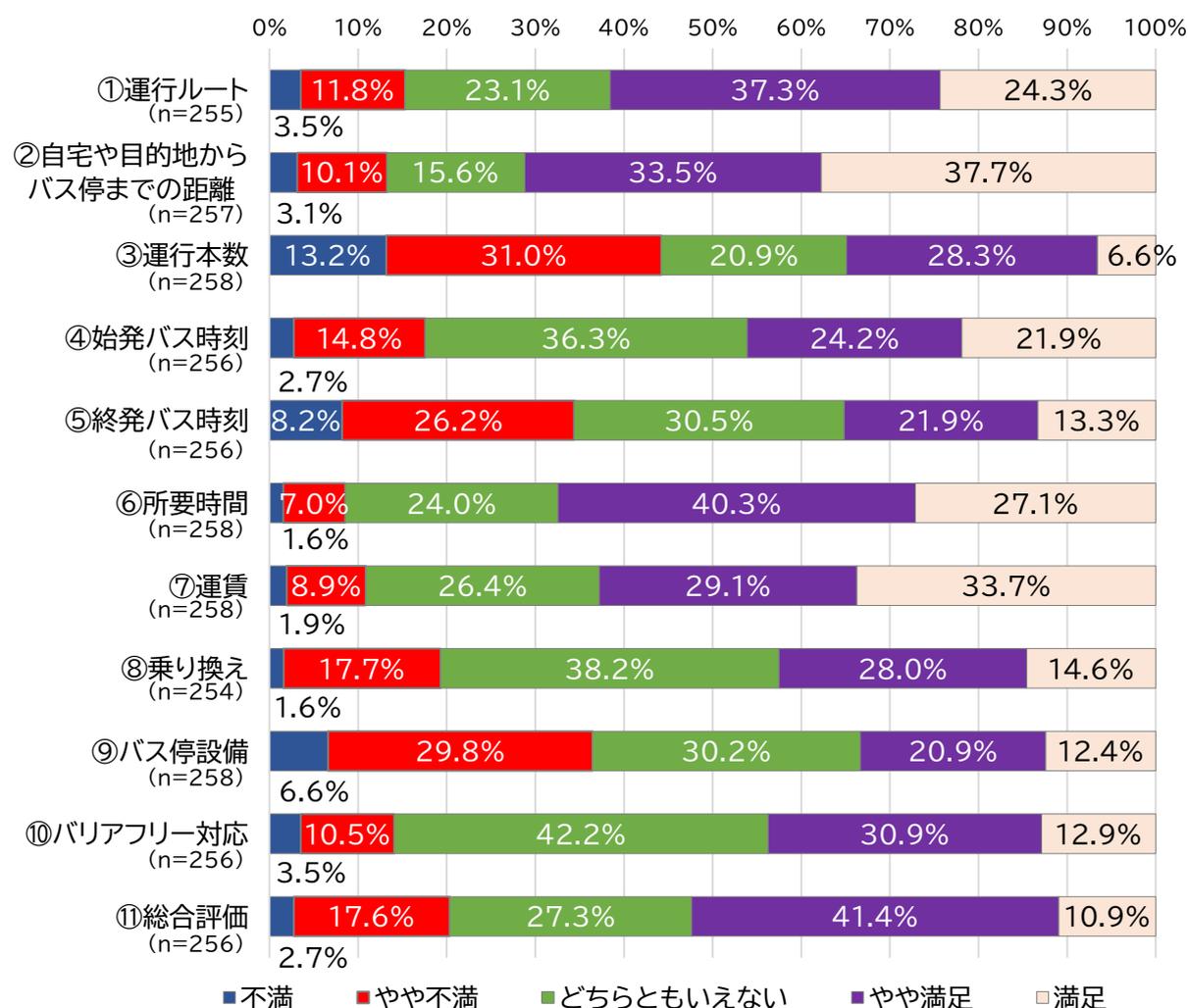
調査当日に利用した移動手段以外の移動方法としては、「自動車(家族等が運転)」が最も多く、次いで「自動車(自分で運転)」「路線バス」「鉄道(JR)」「自転車」となっています。



■ バスサービスに対する満足度

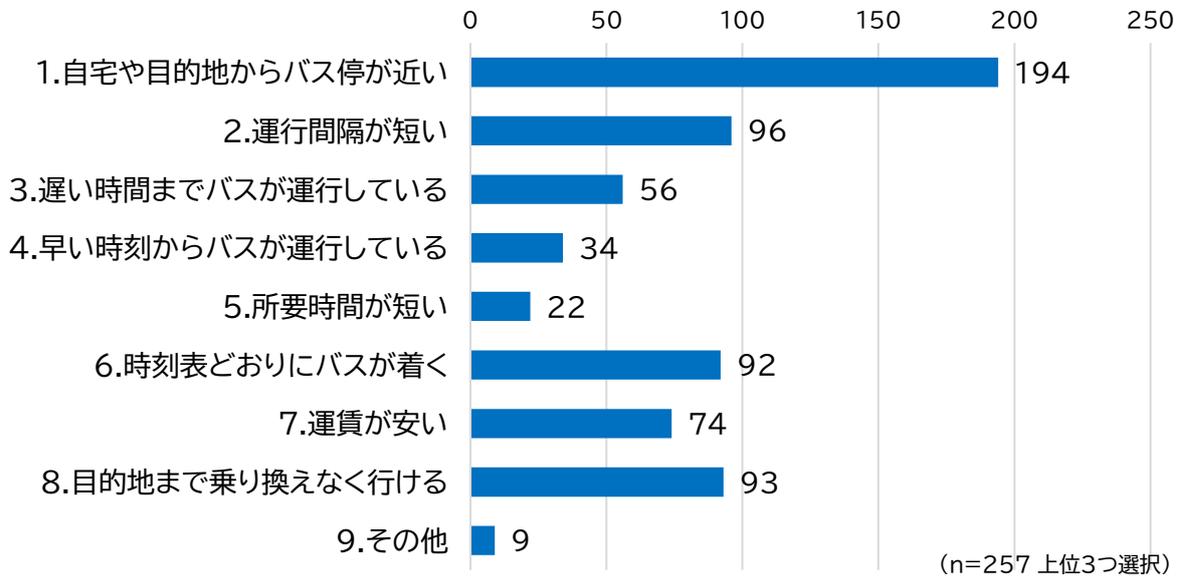
バスサービスに対する満足度としては、「満足」と「やや満足」の合計が50%以上を占める項目は、「②自宅や目的地からバス停までの距離」「⑥所要時間」「⑦運賃」「①運行ルート」「⑩総合評価」となっています。

「満足」「やや満足」の割合が少ない項目は、「⑨バス停設備」「③運行本数」「⑤終発バス時刻」となっています。



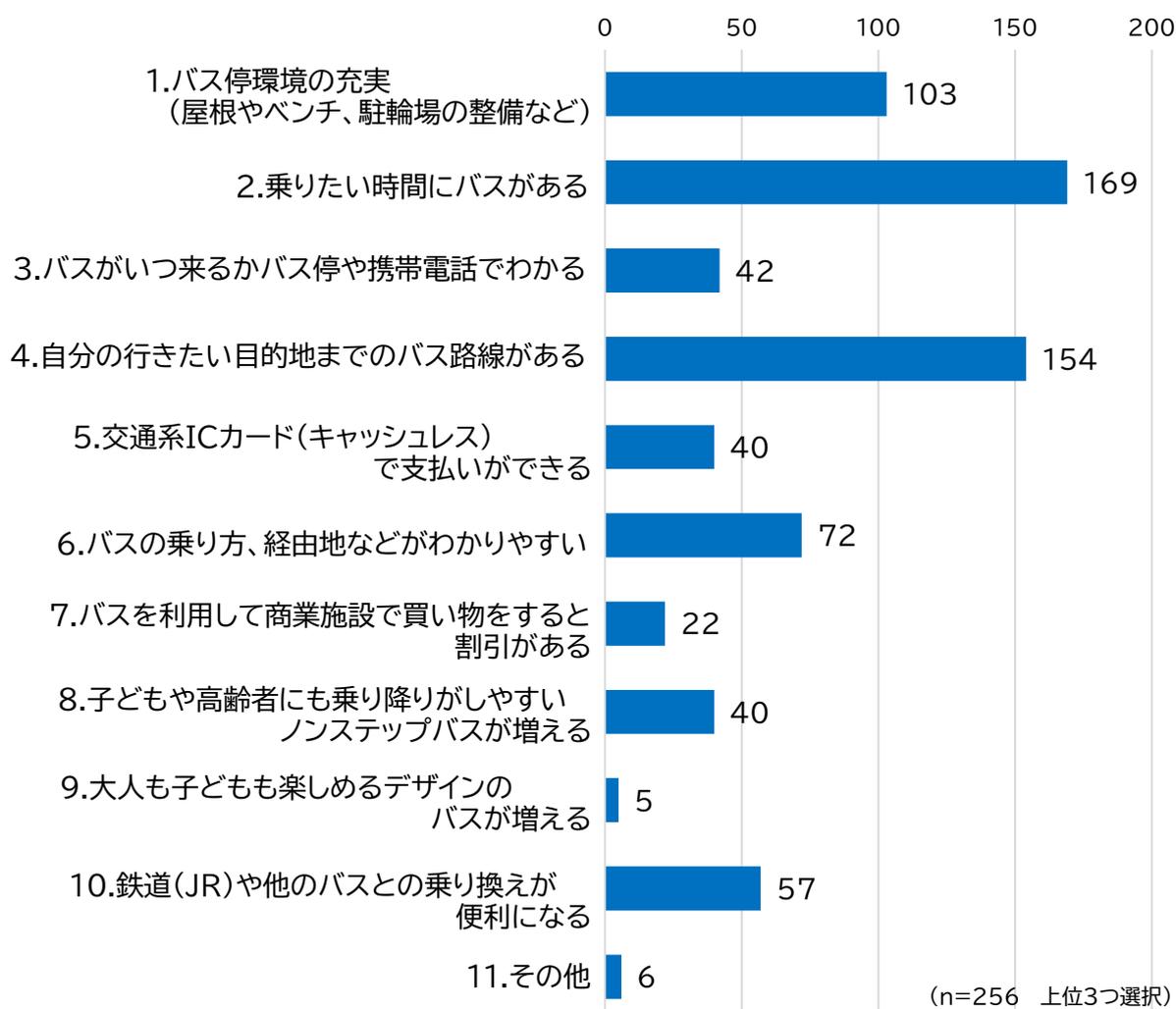
■ 路線バスを利用する上で重要なサービス

路線バスを利用する上で重要なサービスの上位3つを選択する質問では、「自宅や目的地からバス停が近い」ことが最も多く、次いで「運行間隔が短い」「目的地まで乗り換えなく行ける」「時刻表どおりにバスが着く」となっています。



■ 路線バスを利用し続けるために最低限必要なこと

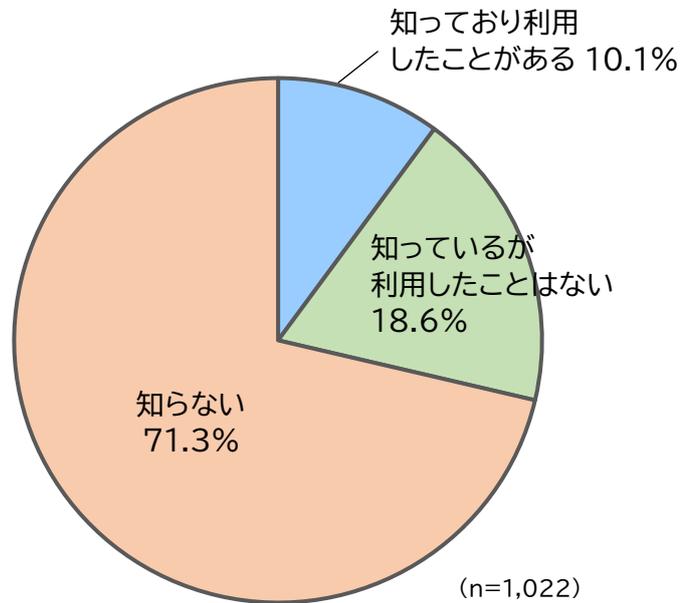
路線バスを利用し続けるために最低限必要なことの上位3つを選択する質問では、「乗りたい時間にバスがある」が最も多く、次いで「自分の行きたい目的地までのバス路線がある」「バス停環境の充実(屋根やベンチ、駐輪場の整備など)」となっています。



(6) バスロケーションシステム「とくしまバス Navi いまドコなん」の認知度

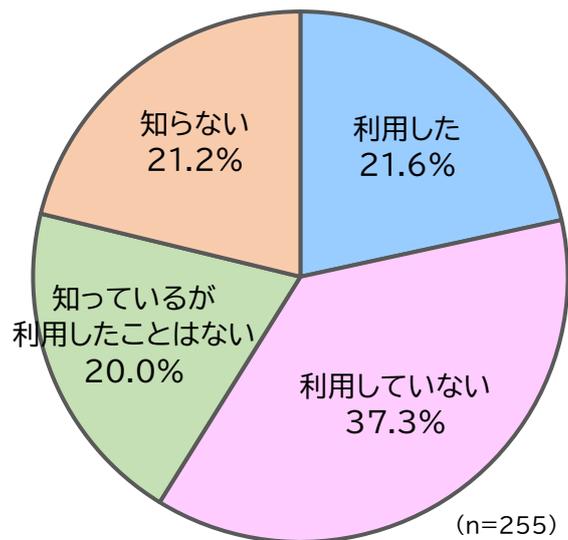
【市民アンケート結果】

「バスロケーションシステム「とくしまバス Navi いまドコなん」を知っていますか」という質問に対し、71.3%が「知らない」と回答しています。



【利用者アンケート結果】

「本日の移動でバスロケーションシステム「とくしまバス Navi いまドコなん」を利用しましたか?」という質問に対し、21.2%が「知らない」と回答しています。

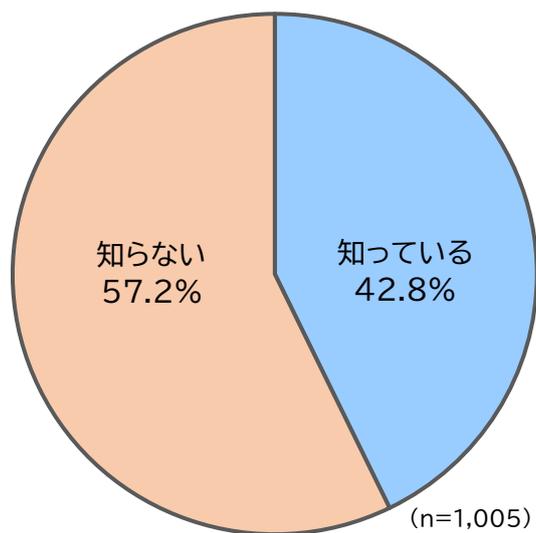


(7) 今後の公共交通のあり方について

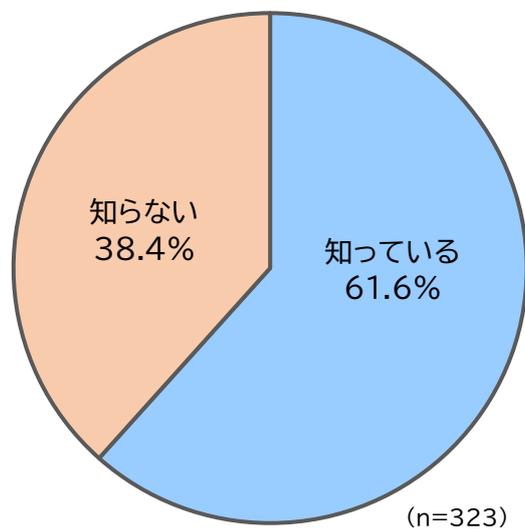
■ 市バスの運行委託について

「市バスは、徳島市交通局(市営バス)直営による運行と民間事業者への運行委託の2つで運行していることを知っていますか」という質問に対し、市民アンケートと利用者アンケートでは「知っている・知らない」の比率が逆転しています。

【市民アンケート結果】

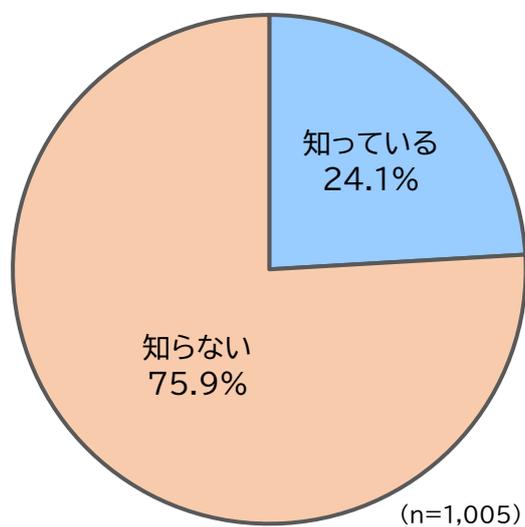


【利用者アンケート結果】

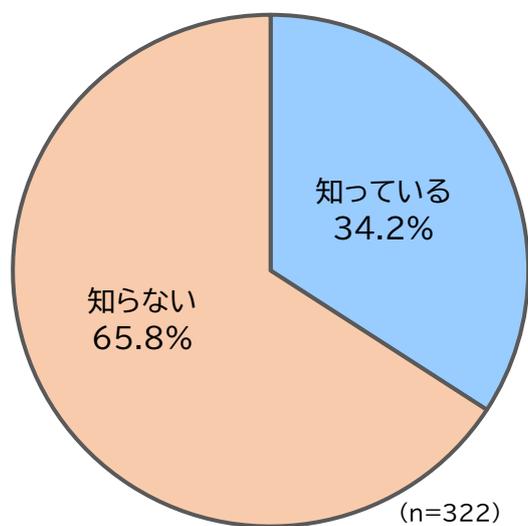


「徳島市交通局(市営バス)直営による運行から、今後さらに民間事業者への運行委託が進んでいくことを知っていますか」という質問に対し、市民アンケート及び利用者アンケートとも同様の回答傾向で、「知らない」が圧倒的に多くなっています。

【市民アンケート結果】

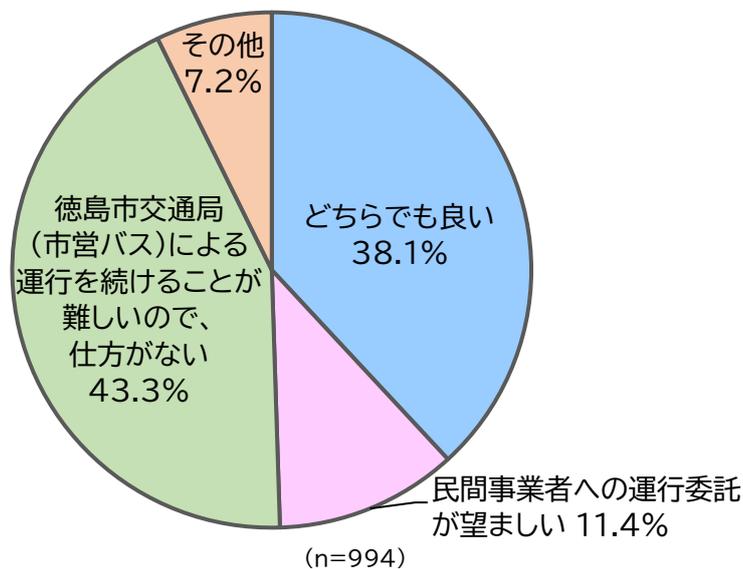


【利用者アンケート結果】

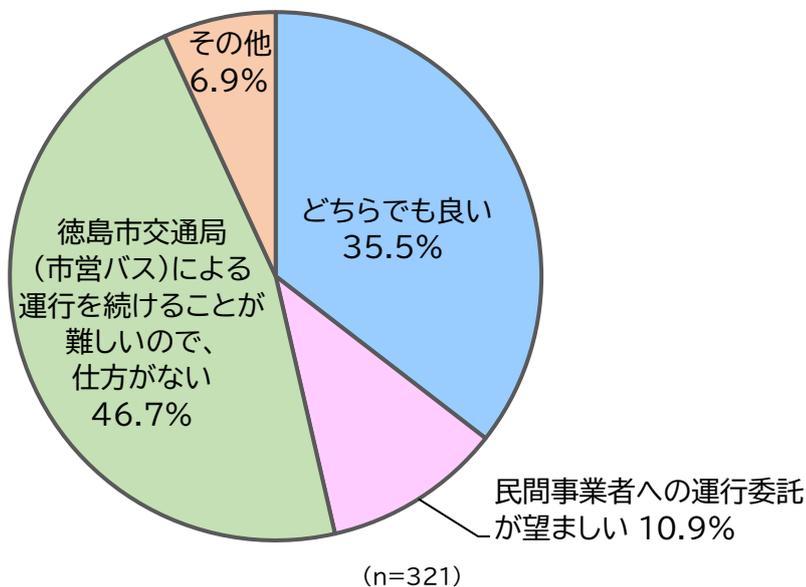


「民間事業者への運行委託を進めていくことについて、どのように感じますか」という質問に対し、市民アンケート及び利用者アンケートとも同様の回答傾向で、「徳島市交通局(市営バス)による運行を続けることが難しいので、仕方がない」という回答が最も多く、次いで「どちらでも良い」が続いています。

【市民アンケート結果】



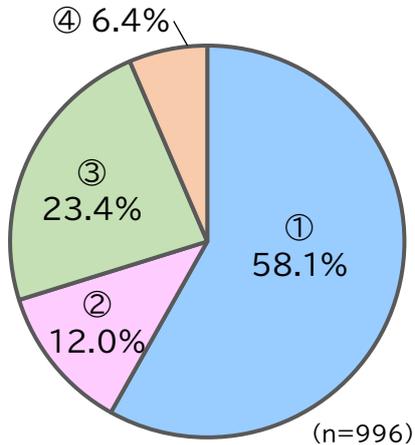
【利用者アンケート結果】



■ 取組の方向性

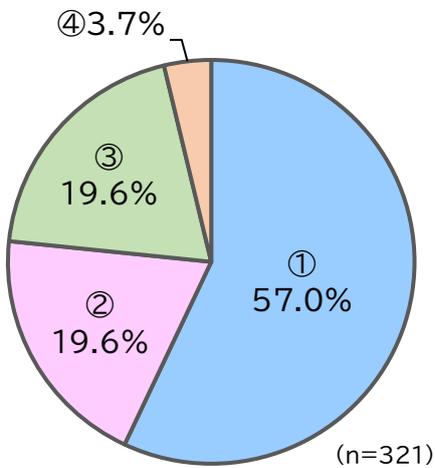
公共交通の方向性として、市民アンケート及び利用者アンケートとも同様の回答傾向で、「運転免許を持たない人や地球環境保全のため、いまよりもっと充実させていくべきだ」回答が最も多く、ともに約60%を占めています。

【市民アンケート結果】



- ①運転免許を持たない人や地球環境保全のため、いまよりもっと充実させていくべきだ
- ②いまの水準で維持していくべきだ
- ③人口や利用者の減少などにより、公共交通が少なくなるのはやむを得ない
- ④その他

【利用者アンケート結果】



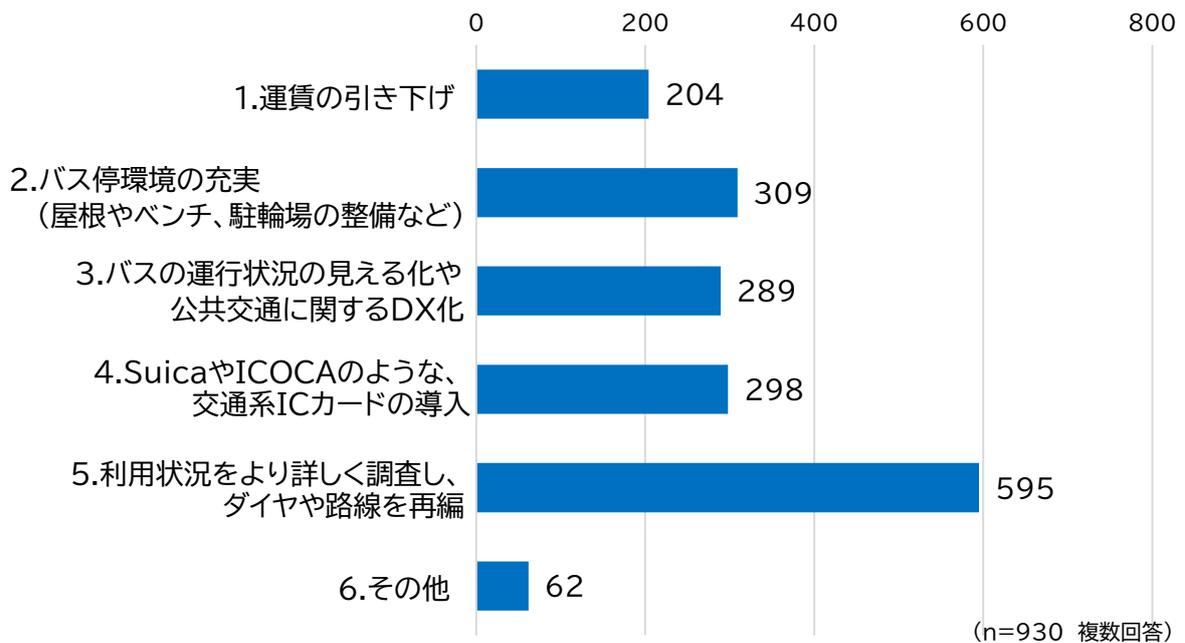
- ①運転免許を持たない人や地球環境保全のため、いまよりもっと充実させていくべきだ
- ②いまの水準で維持していくべきだ
- ③人口や利用者の減少などにより、公共交通が少なくなるのはやむを得ない
- ④その他

■ 利用者増進の方策

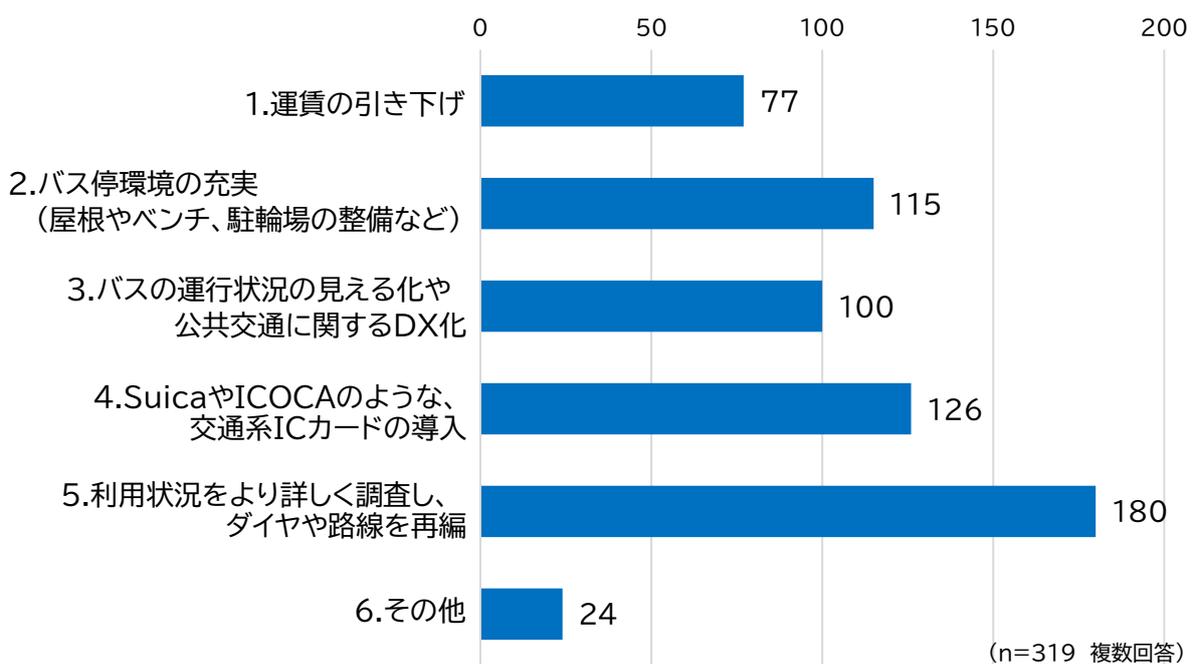
利用者増進の方策として、「利用状況をより詳しく調査し、ダイヤや路線を再編」が、市民アンケート及び利用者アンケートともに最も多い回答となっています。

2番目に多い回答は、市民アンケートでは「バス停環境の充実(屋根やベンチ、駐輪場の整備など)」、利用者アンケートでは「Suica や ICOCA のような、交通系 IC カードの導入」となっています。

【市民アンケート結果】



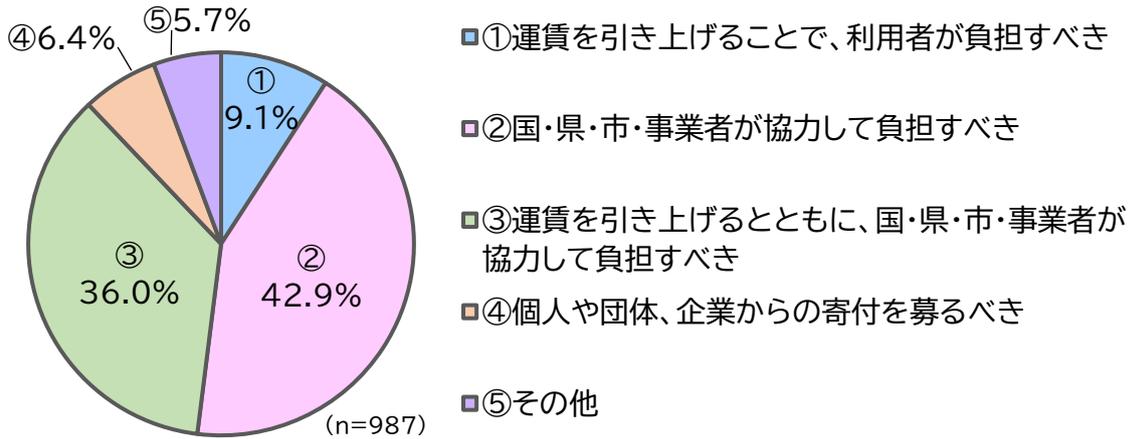
【利用者アンケート結果】



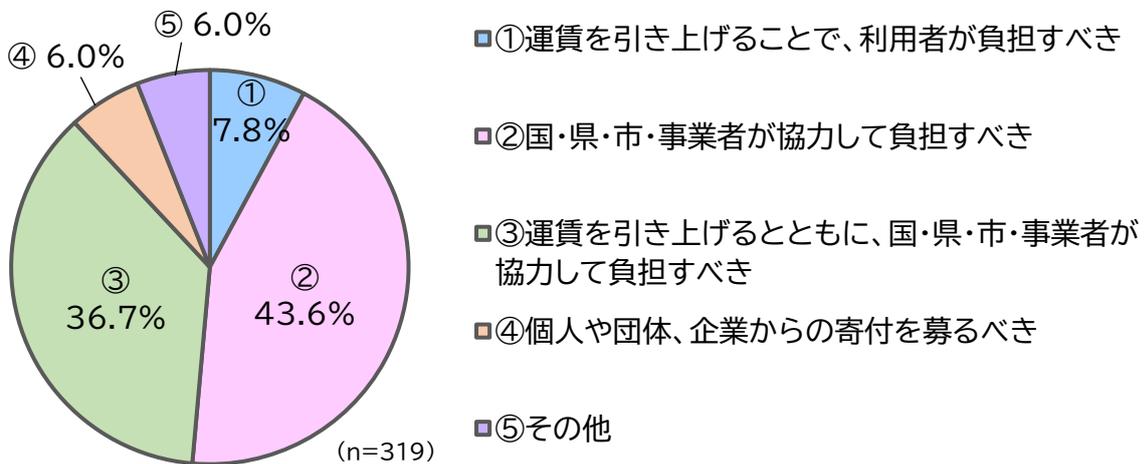
■ 費用負担に関する意見

「利用者増進の方策(バス停環境の充実、運行情報の見える化、交通系 IC カードの導入、路線バスの整理・再編等)の費用負担は誰がすべきと思いますか」という質問に対し、市民アンケート及び利用者アンケートとも同様の回答傾向で、「国・県・市・事業者が協力して負担すべき」が最も多く、次いで「運賃を引き上げるとともに、国・県・市・事業者が協力して負担すべき」が続いており、国・県・市・事業者が負担すべきという意見が多くなっています。

【市民アンケート結果】



【利用者アンケート結果】



(8) 市民・利用者ニーズのまとめ

① 市民アンケート

- ・運転免許や自由に使える自動車がない人
- ・自動車が自由に使えないときの移動手段
- ・日常生活の中で最も多い外出目的
- ・外出の目的地
- ・公共交通を利用しない理由
- ・今より公共交通を充実させるべきと考える人

約2割
自転車、路線バス、他の人の自動車
買い物
市外、八万、佐古
便数や場所に制約がある
約6割

② 利用者アンケート

- ・調査当日の移動手段
- ・路線バスを利用する上で重要なこと

- ・路線バスを利用し続けるために最低限必要なこと

路線バス、鉄道(JR)、徒歩
バス停の場所やダイヤ、乗り換えの有無など
ダイヤ、運行ルート、バス停環境の充実

③ 今後の公共交通のあり方など

- ・「とくしまバス Navi いまドコなん」の認知度
- ・市バスの民間事業者への運行委託
- ・取組の方向性

- ・利用者増進の方策

- ・利用者増進の方策の費用負担

知らない・利用していないが多い
「仕方がない」の回答が5割弱
「いまよりもっと充実させていくべき」が6割弱
「利用状況をより詳しく調査し、ダイヤや路線を再編すべき」が多い
「国・県・市・事業者が負担すべき」が最も多い