

## 2-2 利用者アンケート調査

市内路線バス等の利用者ニーズを把握し、既存の公共交通維持・発展を図るための施策を検討する上の基礎資料とするため、利用者アンケート調査を実施しました。

調査対象者	市内を走行する路線バス及びコミュニティバス利用者 (総配布枚数：306枚)																														
調査方法	バス利用者に直接アンケート調査票を交付し、返信用封筒にて郵送回収 配付日：令和3年9月2日(木)～9月7日(火) 配付場所：大網駅及びコミュニティバス車内																														
調査項目	<p>①回答者の属性 性別、年齢、住まい、職業、家族構成、運転免許証有無、運転免許返納意向 車両所有状況、最寄りバス停及び鉄道駅までの時間</p> <p>②利用しているバスについて バス路線、乗車降車バス停、利用頻度、利用目的、移動の最終目的地 運賃の支払方法、往復利用の有無、片道の移動手段、往復で利用しない理由 バス以外の交通手段の有無、運行サービスに対する満足度</p> <p>③バスの利用回数・利用促進策 新型コロナウイルスの影響、導入したほうが良い交通施策</p>																														
回収状況	<p>回収票数：145票（回収率：47.3%）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>運行事業者</th> <th>路線名</th> <th>回収票数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">小湊鐵道(株)</td> <td>大網駅～白子車庫線</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>大網駅～サンライズ九十九里線</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">小湊鐵道(株) (九十九里鐵道(株))</td> <td>みどりが丘線</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>季美の森線</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>みずほ台循環</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>九十九里鐵道(株)</td> <td>大網線</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>千葉中央バス(株)</td> <td>大網線</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">大網白里市</td> <td>増穂地区コミュニティバス</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>白里地区コミュニティバス</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td colspan="2">合計</td> <td>145</td> </tr> </tbody> </table> <p>※みどりが丘線、季美の森線、みずほ台循環については、小湊鐵道(株)の運行路線ですが、運行を受託している九十九里鐵道(株)の路線としてアンケートの集計を行います。</p> <p>※コミュニティバスについては、2路線とも市の運行路線として、路線バスとは別に集計を行います</p>		運行事業者	路線名	回収票数	小湊鐵道(株)	大網駅～白子車庫線	22	大網駅～サンライズ九十九里線	22	小湊鐵道(株) (九十九里鐵道(株))	みどりが丘線	21	季美の森線	36	みずほ台循環	1	九十九里鐵道(株)	大網線	1	千葉中央バス(株)	大網線	5	大網白里市	増穂地区コミュニティバス	28	白里地区コミュニティバス	9	合計		145
運行事業者	路線名	回収票数																													
小湊鐵道(株)	大網駅～白子車庫線	22																													
	大網駅～サンライズ九十九里線	22																													
小湊鐵道(株) (九十九里鐵道(株))	みどりが丘線	21																													
	季美の森線	36																													
	みずほ台循環	1																													
九十九里鐵道(株)	大網線	1																													
千葉中央バス(株)	大網線	5																													
大網白里市	増穂地区コミュニティバス	28																													
	白里地区コミュニティバス	9																													
合計		145																													

## 1. 回答者の属性

回答者の性別は「女性」が55.2%と「男性」よりも多く、年齢は60歳以上が48.2%を占めています。

住まいは、市内在住者が85.5%を占めており、13.1%が市外在住者でした。

職業は、路線バス利用者は「会社員・公務員」の割合が高く、コミュニティバス利用者は「無職」の割合が高くなっています。

家族構成は「2世代」が47.6%と多く、次に「夫婦のみ(26.2%)」が多くなっています。

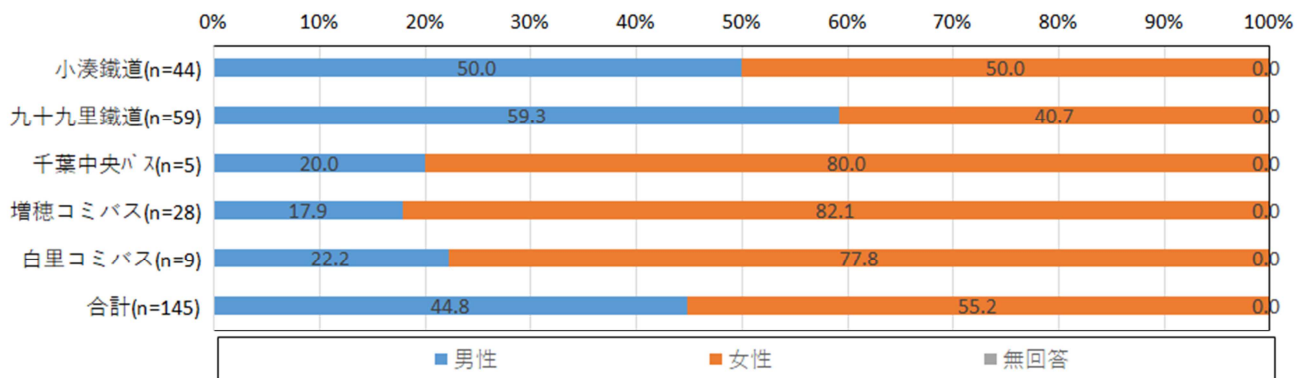
運転免許証有無は55.7%の方が何らかの運転免許を所持しており、免許所持者の中で返納意向がある方は17.9%でした。

車両の所有状況は「自動車」、「バイク・原付」、「自転車」の何らかの自由に使える車両を所有している方が63.2%でした。

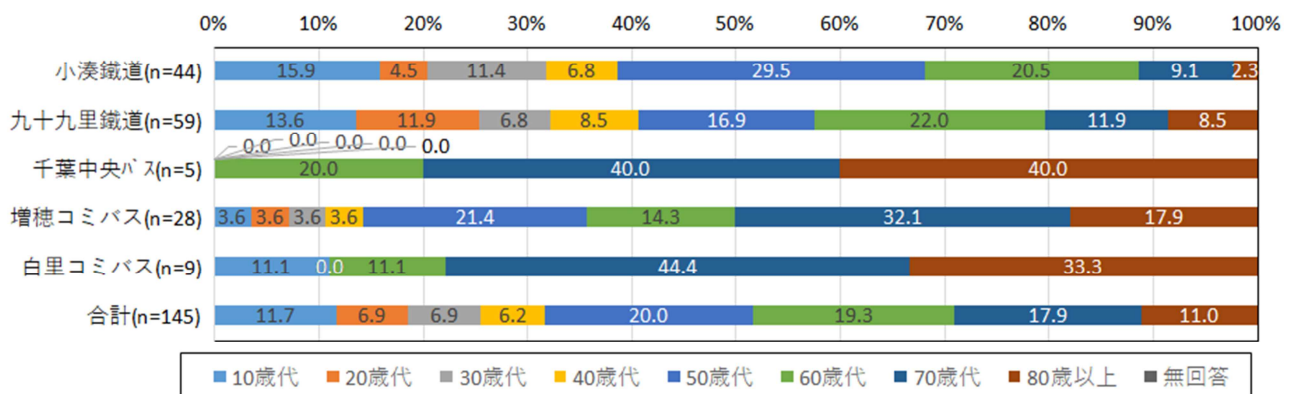
自宅から最寄りバス停までの時間は、「0～5分」が42.8%と最も多くなっています。

自宅から最寄り鉄道駅までの時間は、「6～10分」が23.4%と最も多くなっています。

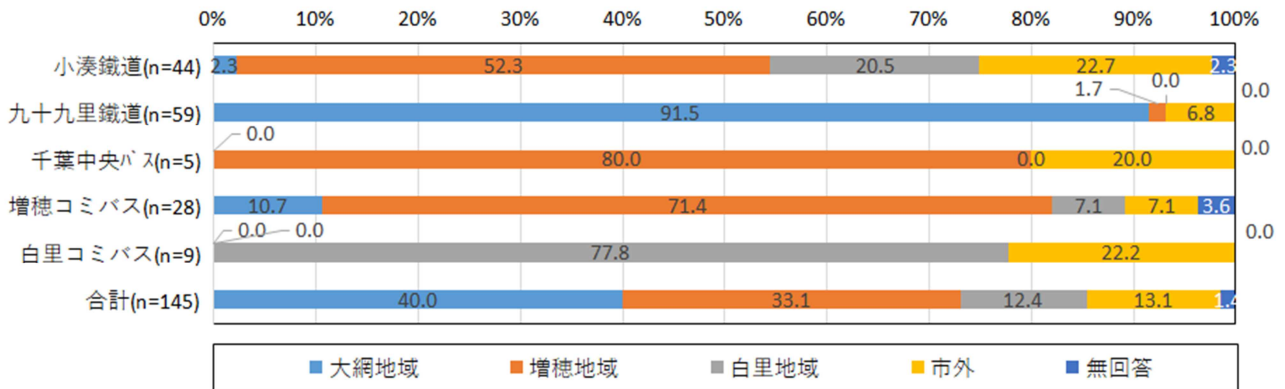
### ①性別



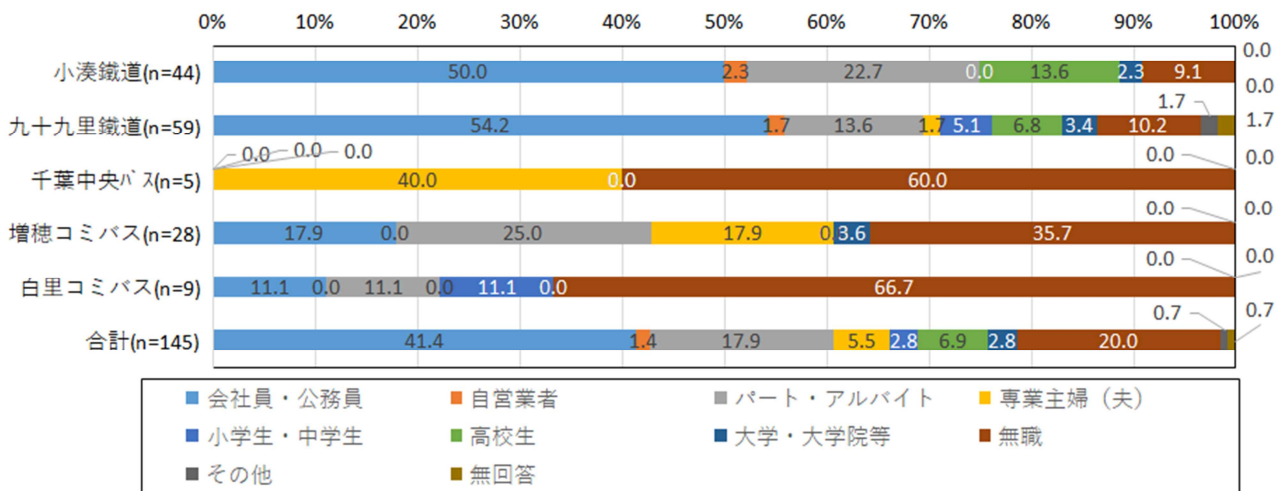
### ②年齢



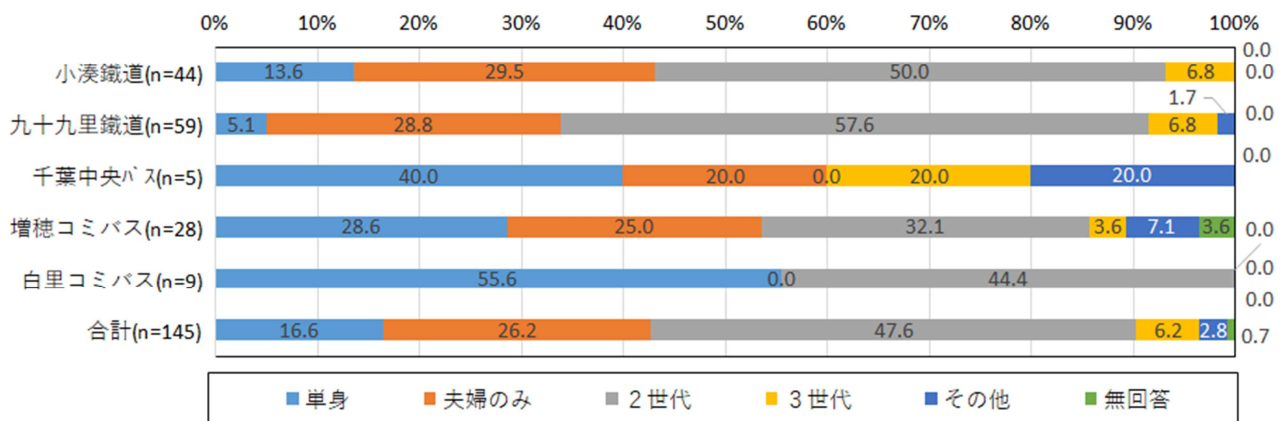
### ③住まい



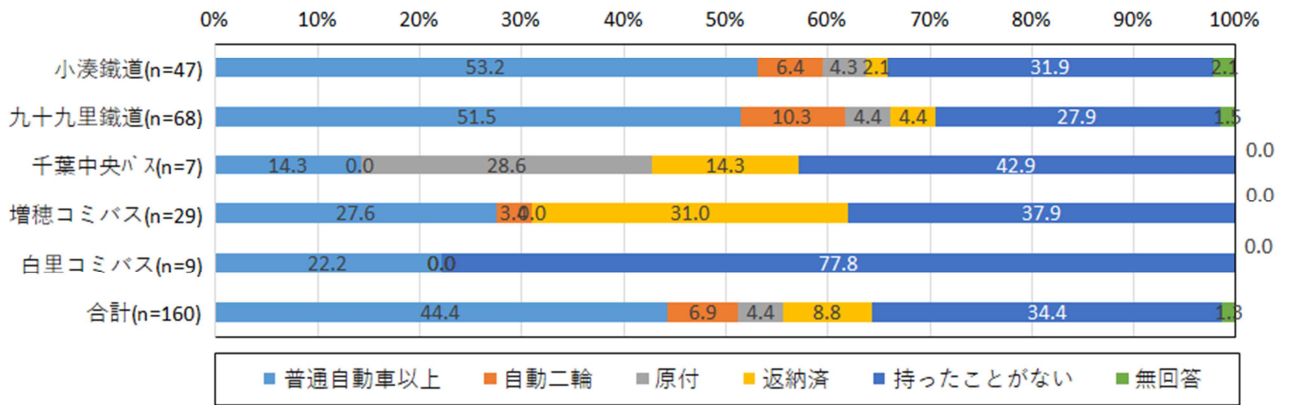
### ④職業



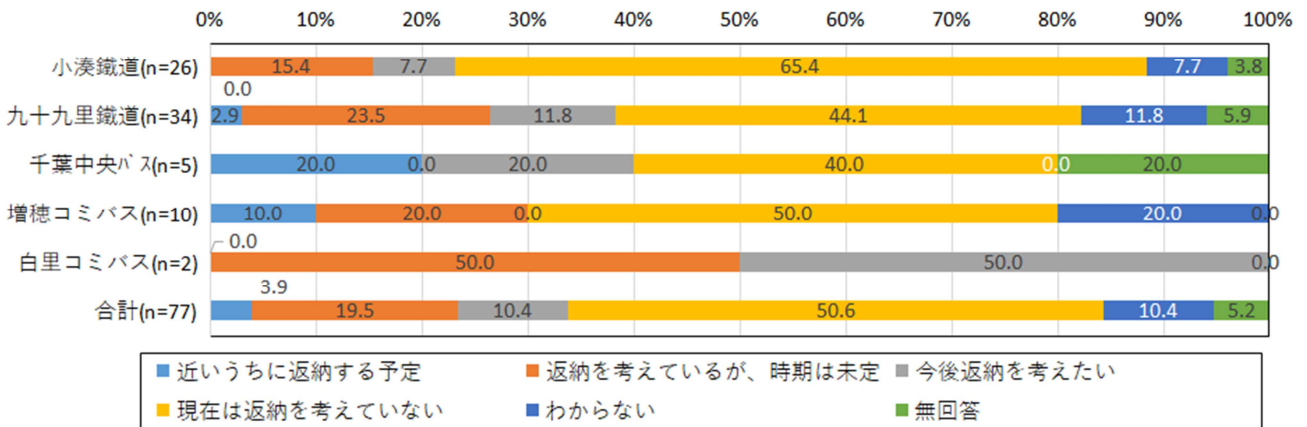
### ⑤家族構成



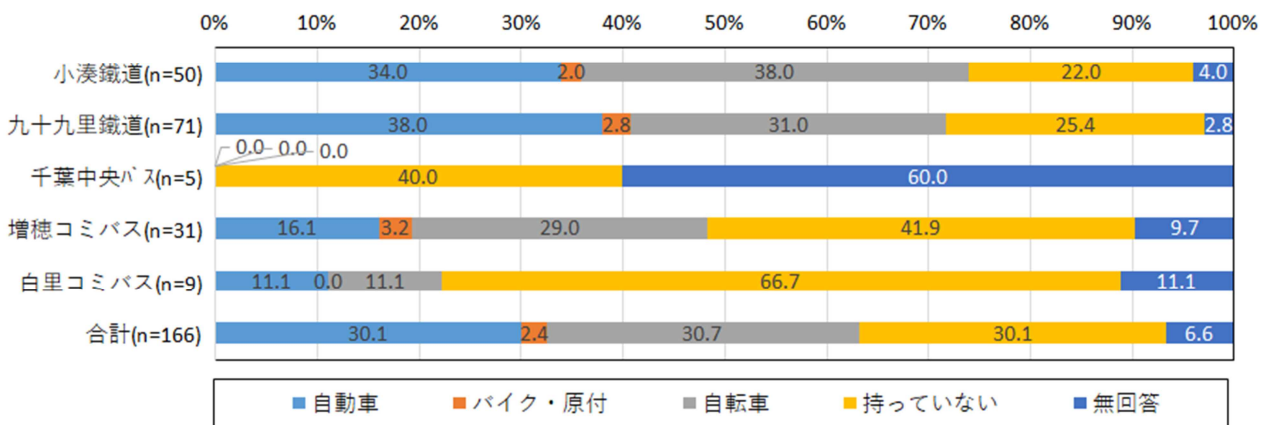
### ⑥ 運転免許証有無



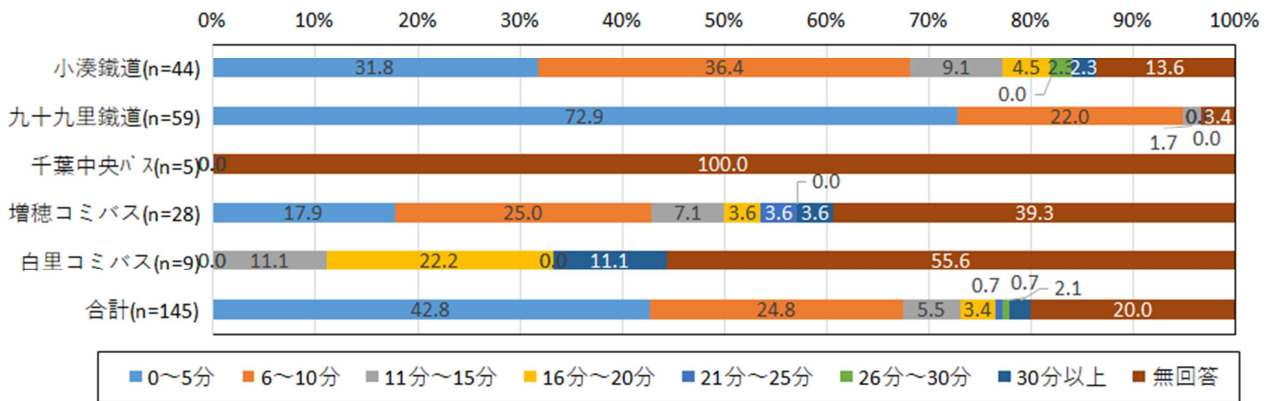
### ⑦ 運転免許返納意向



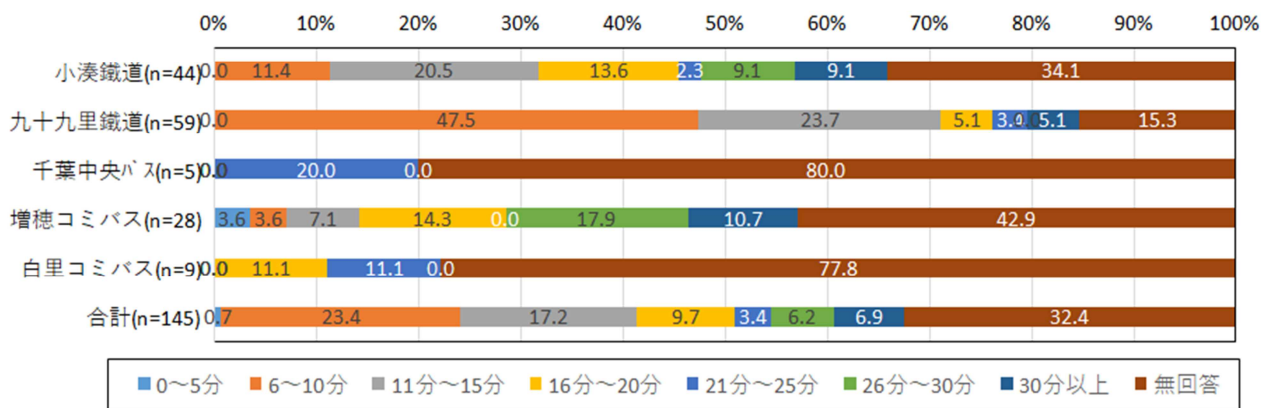
### ⑧ 車両所有状況



⑨自宅から最寄りバス停までの時間



⑩自宅から最寄り鉄道駅までの時間



2. 利用しているバスについて

路線バス利用者の利用頻度は「ほぼ毎日」や「週3~4回」と回答した方の割合が高く、利用目的は「通勤」に利用している方が多くなっています。コミュニティバス利用者の利用頻度は「週3~4回」や「週1~2回」と回答した方の割合が高く、利用目的は「買い物」や「通院」が多くなっています。

バスを利用する際の最終目的地は、路線バス利用者は「大網駅」や「市外」が多く、コミュニティバス利用者は「市内のスーパー」や「公共施設」が多くなっています。

運賃の支払い方法は全体では「現金」の割合が高くなっていますが、IC機器が搭載された路線においては、約半数がICカードにて支払いを行っています。

往復利用の有無は、59.3%の方が往復で利用しており、コミュニティバスより路線バスの方が割合が高くなっています。

バスを往復で利用しない際の片道の交通手段は、「自動車（自分以外の運転）」が11.7%と最も高くなっています。

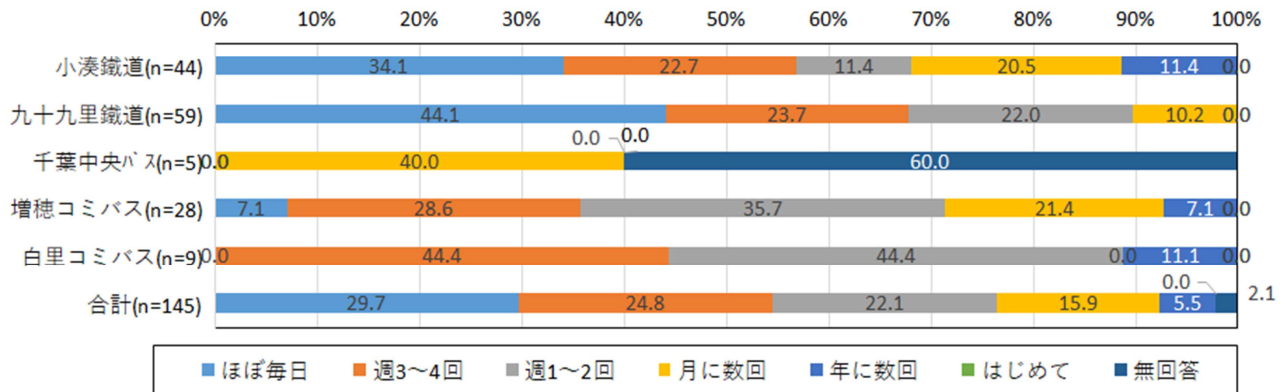
バスを往復で利用しない理由は全ての路線において、「本数が少ない」や「利用したい時間と合わない」の割合が高くなっています。

バス以外の交通手段の有無は、路線バス利用者には「自動車（自分で運転）」や「自転車」といった自分で運転可能な交通手段があるのに対し、コミュニティバス利用者は、「自動車（自分以外が運

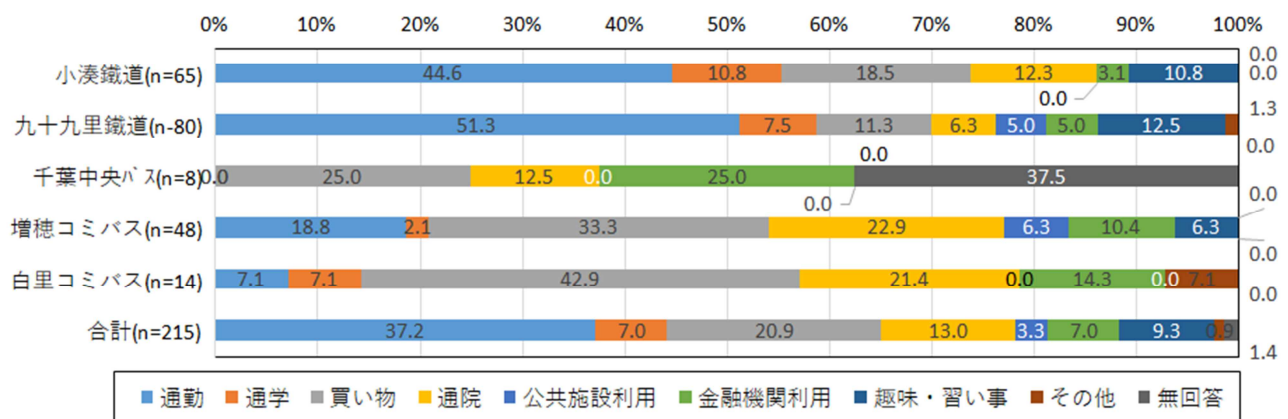
転)」や「タクシー」、「徒歩」の割合が高くなっています。

運行サービスに対する満足度は、多くの項目で「不満」、「やや不満」の割合が高くなっていますが、バス停の時刻表や経路案内の見やすさや運転手の対応では「満足」、「やや満足」の割合が高くなっています。

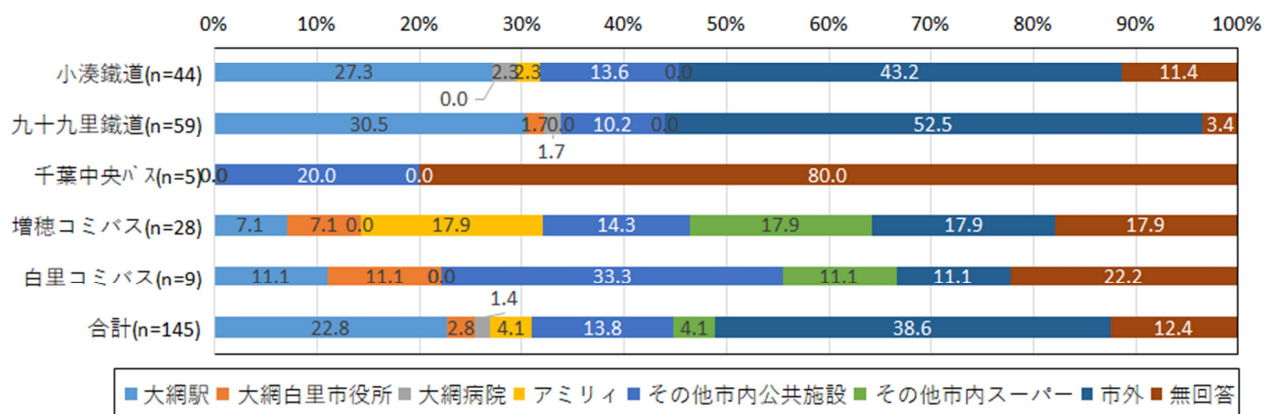
### ①バスの利用頻度



### ②バスの利用目的

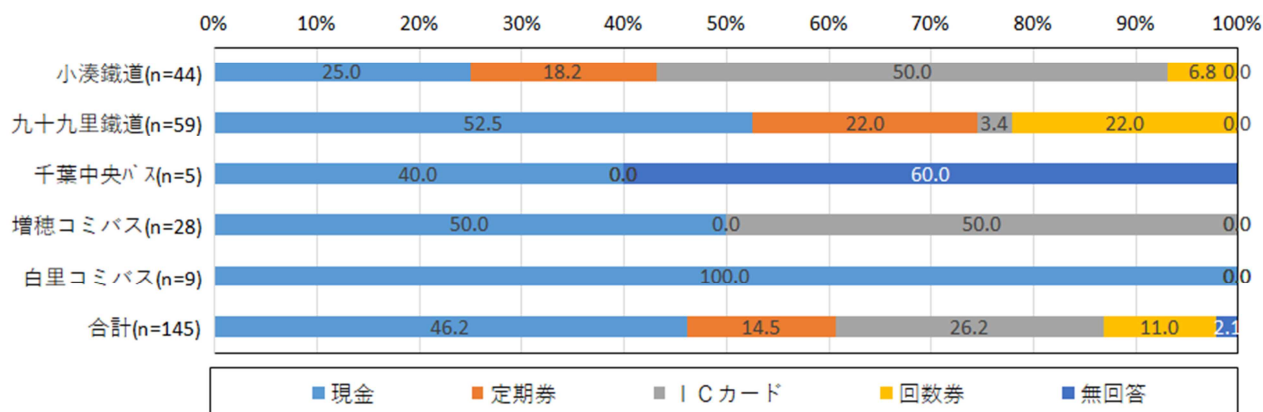


### ③バスを利用する際の最終目的地

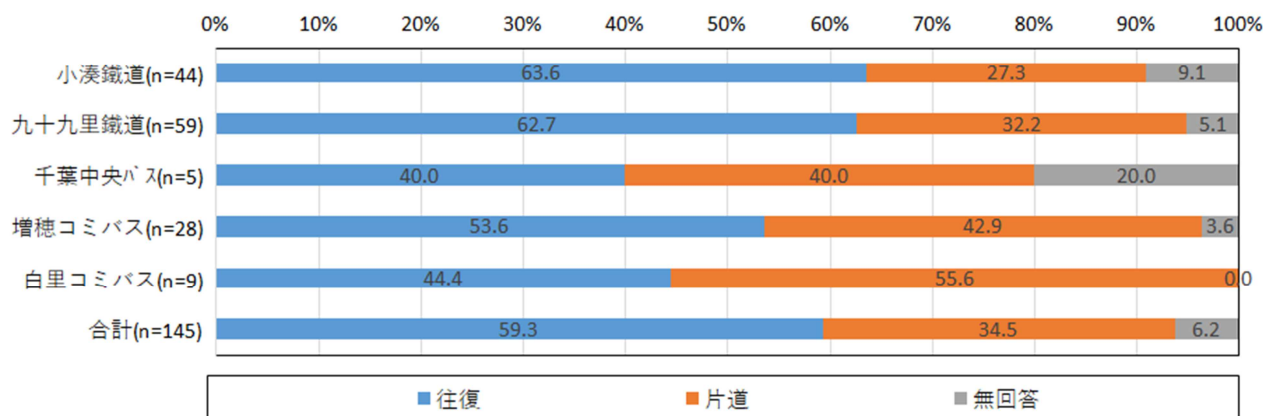




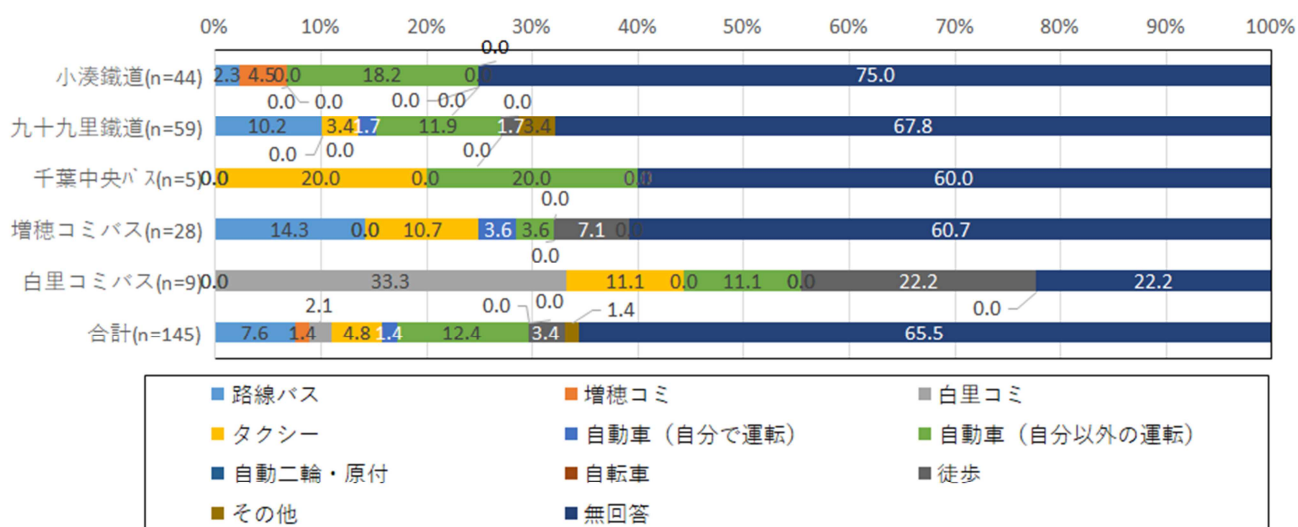
#### ④運賃の支払方法



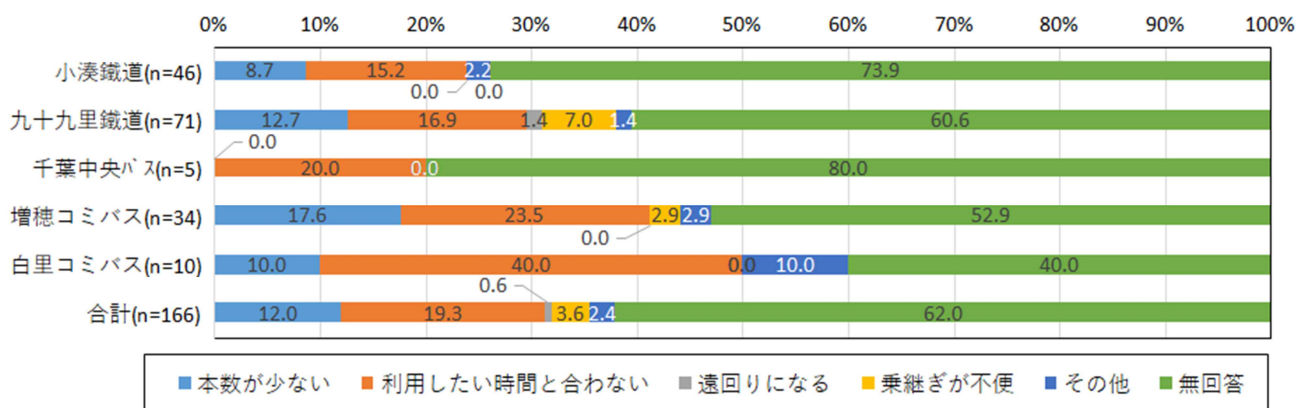
#### ⑤往復利用の有無



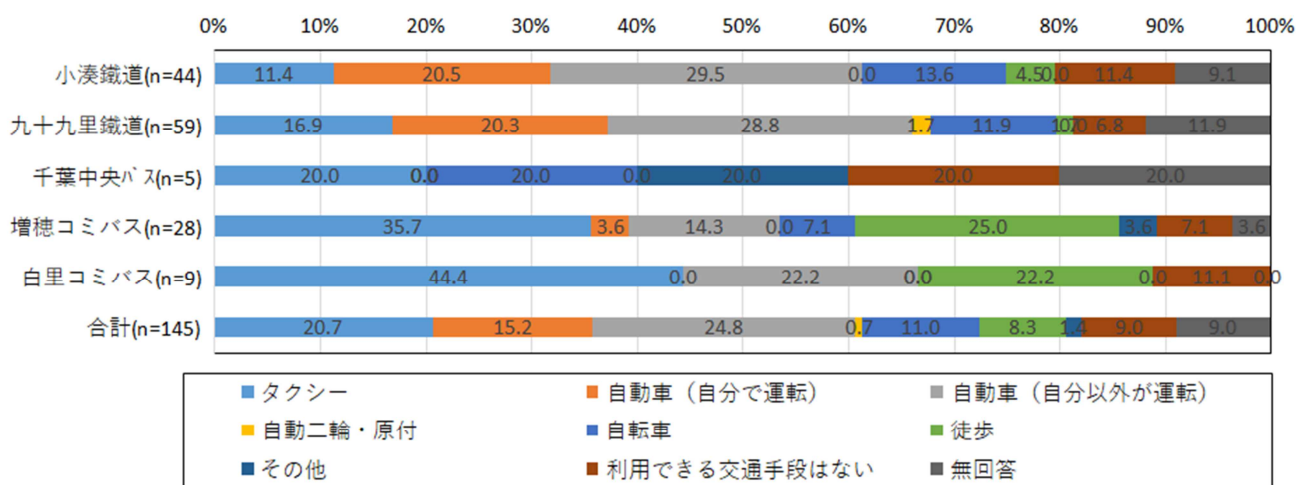
#### ⑥片道の移動手段



### ⑦バスを往復で利用しない理由

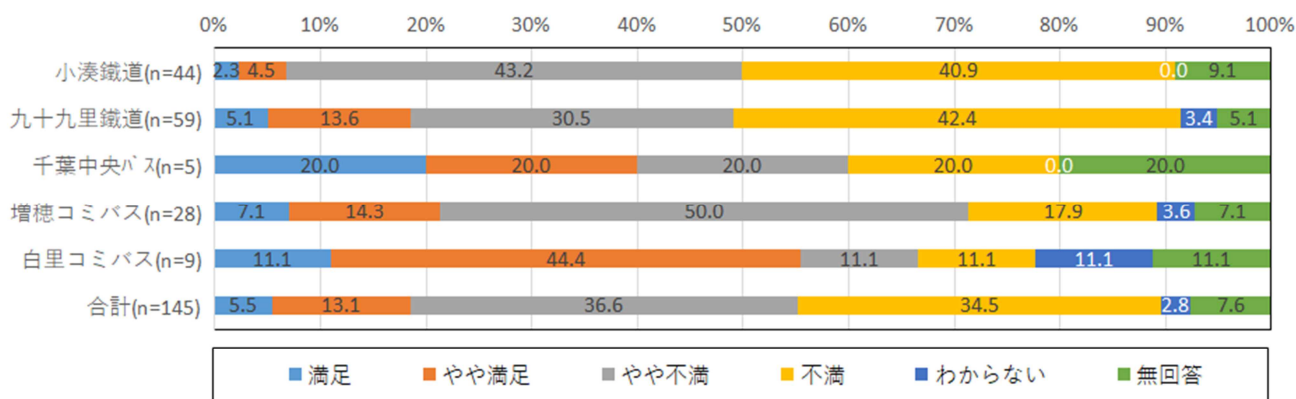


### ⑧バス以外の交通手段の有無



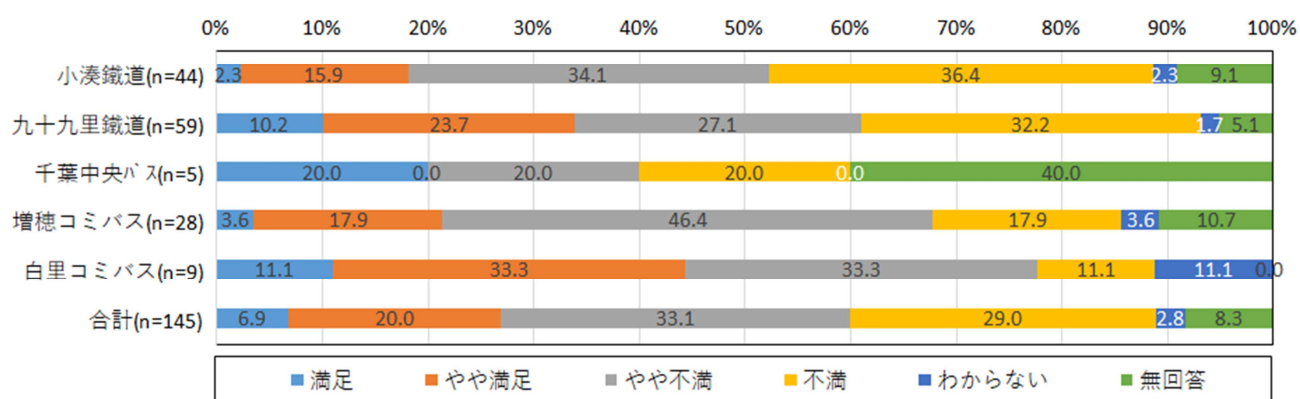
### ⑨運行サービスに対する満足度

(運行本数)

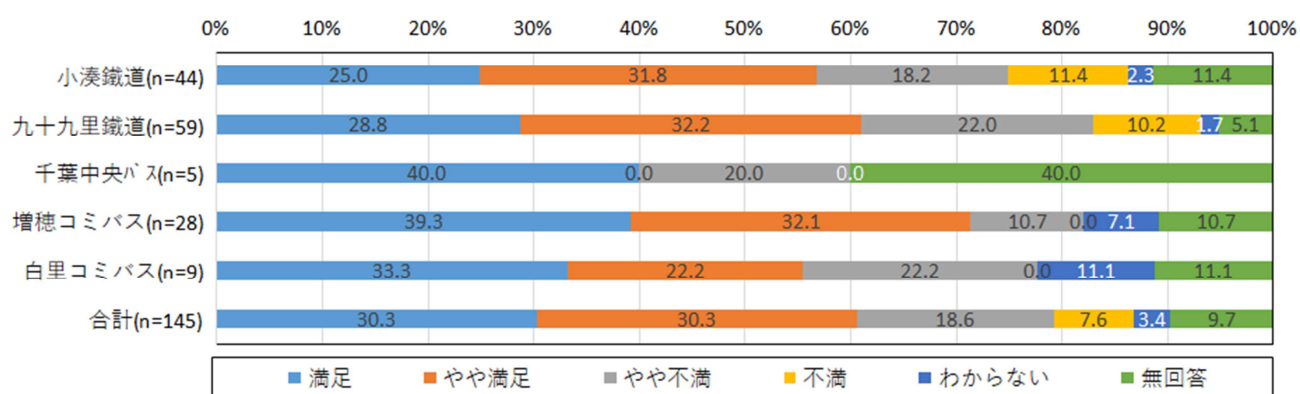




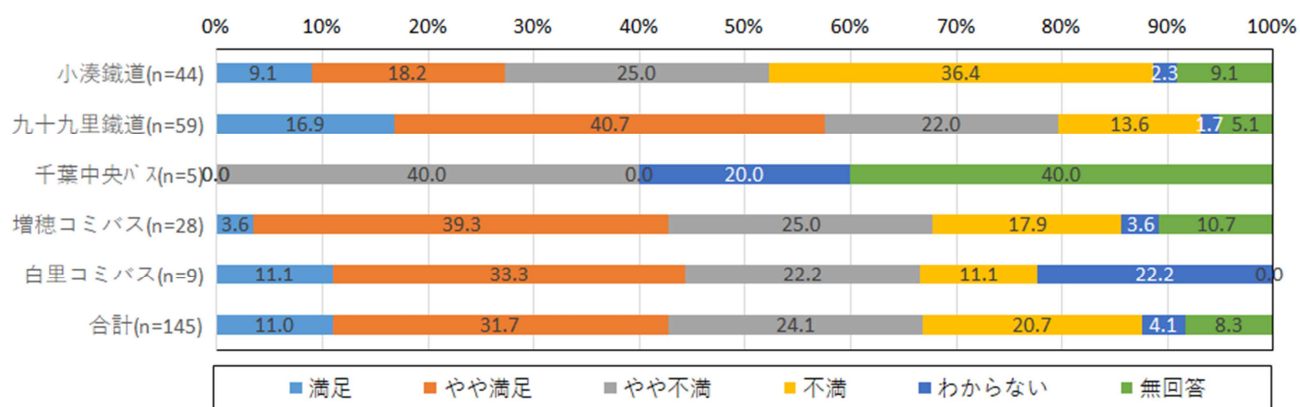
(運行時間帯)



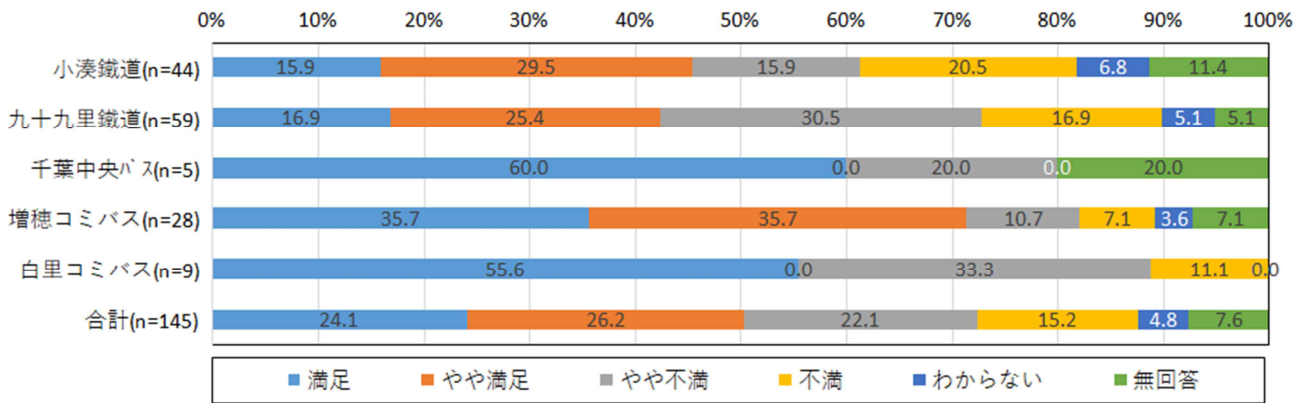
(バス停の時刻表や経路案内の見やすさ)



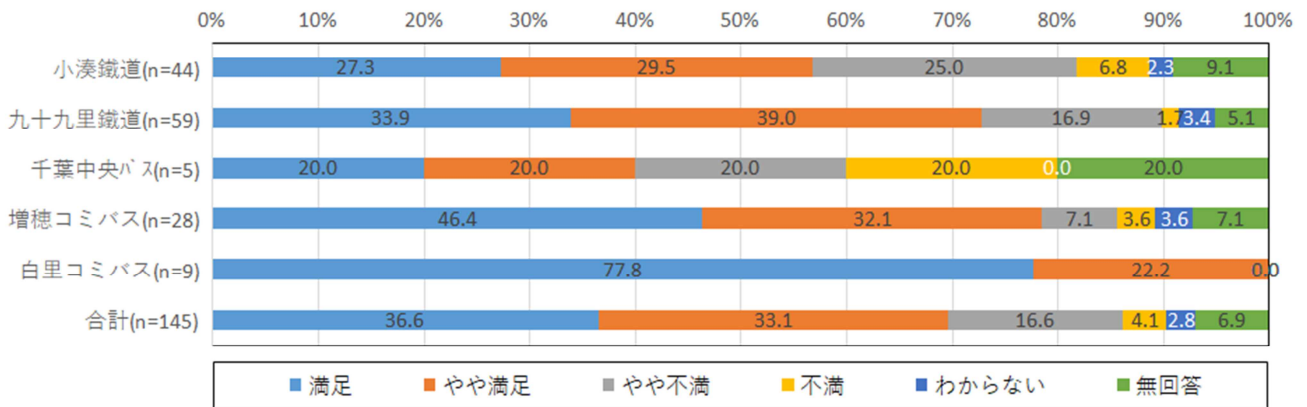
(バス停の待合環境)



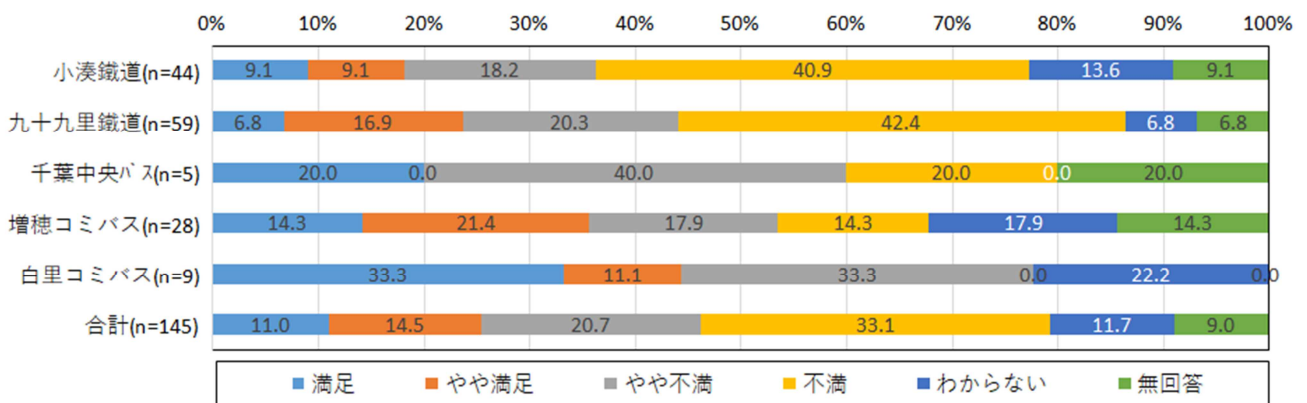
(運賃)



(運転手の対応)



(乗継ぎの待ち時間)



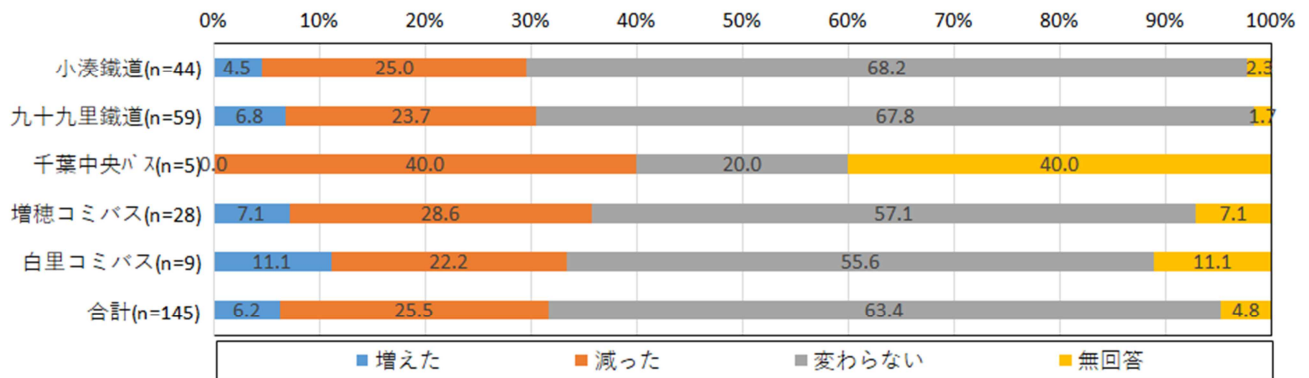
### 3. バスの利用回数・利用促進

#### (1) 新型コロナウイルスの影響

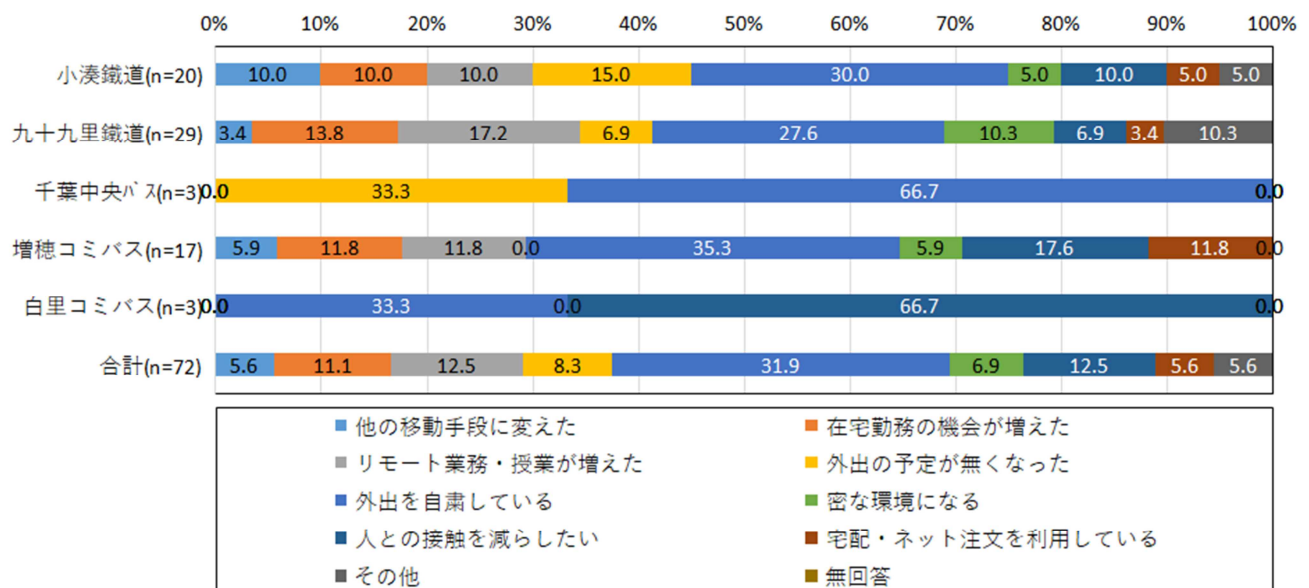
新型コロナウイルスの影響で、バスの利用回数が「減った」と回答した方は25.5%であった。なお、「増えた」と回答した方の理由は「他の移動手段から変えたから」と回答した方が多くなっています。

利用回数が減少した理由は「外出を自粛している」と回答した方が最も多くなっています。

#### ①バスの利用回数の変化

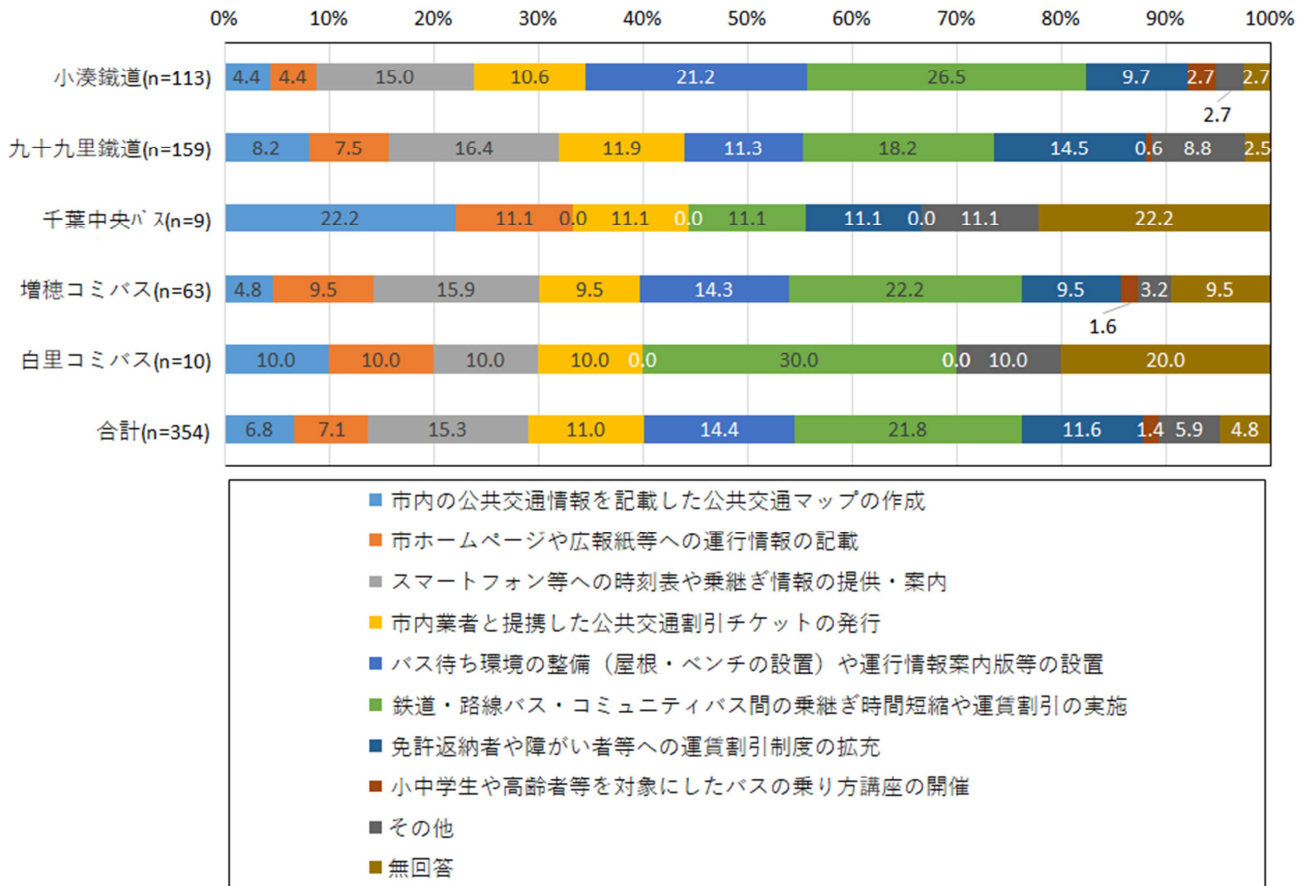


#### ②利用回数が減少した理由



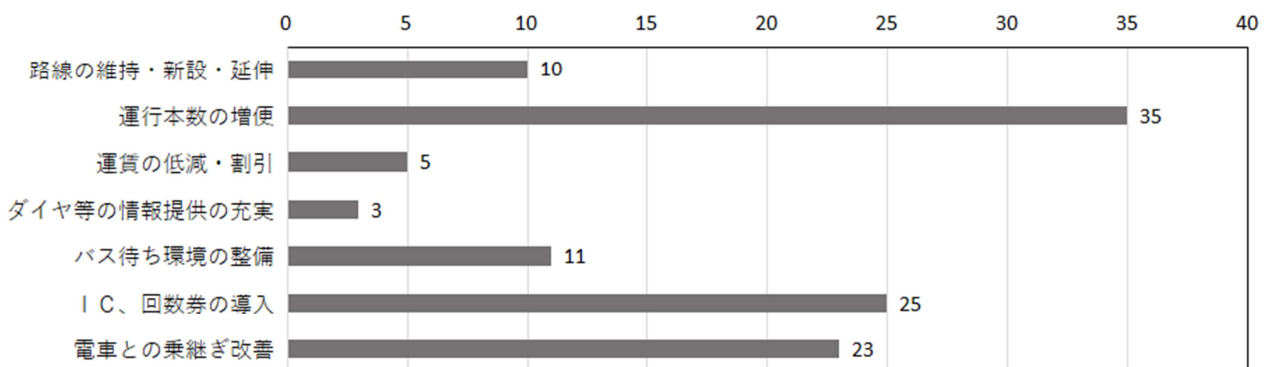
## (2) バスの利用促進

バス利用を促進するための取組は「鉄道・路線バス・コミュニティバス間の乗継ぎ時間短縮や運賃割引の実施 (21.8%)」、「スマートフォン等への時刻表や乗継ぎ情報の提供・案内 (15.3%)」、「バス待ち環境の整備 (屋根・ベンチの設置) や運行情報案内版等の設置 (14.4%)」の順で多くなっています。



## (3) バスに対するご意見・ご要望 (自由意見)

バスに対するご意見・ご要望は「運行本数の増便 (35 件)」、「I C、回数券の導入 (25 件)」、「電車との乗継ぎ改善 (23 件)」の順に多くなっています。



## 2-3 事業者ヒアリング

交通事業者を対象に、利用者数の傾向や、利用者の状況・特徴、現在の課題等から市への意見や要望などを把握するため、事業者ヒアリングを実施しました。

<p>調査対象事業者 及び対象路線</p>	<p>○小湊鐵道(株) : 路線バス(大網駅～白子車庫線、大網駅～サンライズ九十九里線、茂原駅～白里海岸線)</p> <p>○九十九里鐵道(株) : 路線バス(みどりが丘線、季美の森線、みずほ台循環、大網線、豊海線)</p> <p>○千葉中央バス(株) : 路線バス(大網駅線) コミュニティバス(増穂地区コミュニティバス)</p> <p>○秋葉タクシー(有) : タクシー コミュニティバス(白里地区コミュニティバス)</p> <p>○(有)つくもタクシー : タクシー</p>
<p>調査方法</p>	<p>○調査方法 : 対面にてヒアリングを実施</p> <p>○ヒアリング実施日</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小湊鐵道(株) : 令和3年9月13日(月)</li> <li>・九十九里鐵道(株) : 令和3年9月13日(月)</li> <li>・千葉中央バス(株) : 令和3年9月14日(火)</li> <li>・秋葉タクシー(有) : 令和3年10月26日(火)</li> <li>・(有)つくもタクシー : 令和3年10月29日(金)</li> </ul> <p>※みどりが丘線、季美の森線、みずほ台循環については、小湊鐵道(株)の運行路線ですが、運行を受託している九十九里鐵道(株)の路線としてヒアリングを実施しました。</p> <p>※表中の略称は、下記のとおりとします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>小 ⇒ 小湊鐵道(株)</li> <li>九 ⇒ 九十九里鐵道(株)</li> <li>千 ⇒ 千葉中央バス(株)</li> <li>秋 ⇒ 秋葉タクシー(有)</li> <li>つ ⇒ (有)つくもタクシー</li> </ul>

## 【ヒアリング結果の概要】

### ○路線バス関係

質問項目	回答
バス利用者数の傾向	<p>小：新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、最初の緊急事態宣言時で6割から7割の減少。現在も約2割の減少。</p> <p>九：最初の緊急事態宣言時で6割から7割の減少。</p> <p>千：最初の緊急事態宣言時で5割の減少。</p>
利用者の状況・特徴	<p>小：主な利用者は通学や通勤（朝・夕）。日中に買い物客が乗ることがあるが、数は少ない。</p> <p>九：主な利用者は通学や通勤（朝・夕）。日中に買い物客が乗ることがあるが、数は少ない。</p> <p>千：通勤・通学者がメインではあったが、コロナ前には日中の利用者（買い物等）もいたが、現在は少なくなっている。</p>
運行ルート・ダイヤの問題点・課題	<p>小：主要なルートは、交通量の多い幹線道路（主要地方道山田台大網白里線）だが、新しい住宅街は幹線道路から離れた所に作られるため、利用者が増えない。また、1便あたりの運行距離が長く、便数を増やすことができない。</p> <p>九：これまでは、各バス事業者ごとに路線を維持し、同一の路線にはコミュニティバス等の運行も否定的であったが、今後は互いに協力して生産性を高めていく必要があるのではないか。</p> <p>千：主要ルートである千葉県道20号千葉大網線が県道としては狭すぎるため、交通渋滞に巻き込まれると大幅な遅延に繋がる。また、千葉外房有料道路の一部区間が無料になったことからバスを利用せず、マイカーを利用する方が増え、その車両がバスルートにも流れてくるため、渋滞が増えたと感じている。</p>
バス待ち環境の整備予定	<p>小：特に整備予定はない。これまでの整備は自治体や自治会、地元区が実施してきた。</p> <p>九：特に整備予定はない。</p> <p>千：特に整備予定はない。</p>
今後の改善すべき点	<p>小：現在は、中型～大型の車両主体で運行しているが、今後は車両を小型化し、フットワークを軽くし、運行本数を増やした方が効率が良いダイヤを組むことが出来る。</p> <p>九：車両を小型化し、きめ細かいルートを設定。</p> <p>千：車両の小型化、スマートフォンを活用した企画（電子定期、電子回数券）を活用し、若い世代の需要を取り戻したい。</p>



質問項目	回答
鉄道等への乗継ぎの配慮	<p>小：JRのダイヤ改正に合わせてダイヤ改正を実施。全てのダイヤに合わせることは難しいため、快速電車に合うようダイヤを設定している。</p> <p>九：JRのダイヤ改正に合わせてダイヤ改正を実施。全てのダイヤに合わせることは難しいため、快速電車に合うようダイヤを設定している。</p> <p>千：主にターミナル駅（千葉駅）において、午前中は東京行きの快速電車、午後は東京から帰ってくる快速電車に合うようダイヤを設定している。</p>
利用者に対する運行情報の提供方法	<p>小：ホームページとバス車内への掲示で対応。</p> <p>九：ホームページとバス車内への掲示で対応。今後はバスの位置情報がわかるアプリの導入を検討。</p> <p>千：ホームページとバス車内への掲示で対応。また、災害時にはTwitter（ツイッター）を活用。</p>
利用者増の方策	<p>小：IC化の実施や、車両の小型化による効率の良いルート・ダイヤの設定。</p> <p>九：IC化の実施や、車両の小型化による効率の良いルート・ダイヤの設定。</p> <p>千：スマートフォンを活用した企画を検討。また、バス車両にWi-Fi設置を検討。</p>
市への要望事項	<p>小：特になし</p> <p>九：市と共同した事業を実施したい。例えば、新たなバス路線を事業者が導入する前に、赤字部分を補填してくれる保証があると良い。市が実施しているコミュニティバス等の事業は、事業者の選定が入札になるため、価格競争が起こり、利益を出すことが難しい。</p> <p>千：大網駅の浸水対策や道路脇の木や竹林の管理をお願いしたい。</p>

### ○コミュニティバス関係

質問項目	回答
利用者の状況・特徴	<p>千：1便及び8便は通勤・通学者が多く、2便から7便は高齢者の買い物や通院で利用されている。</p> <p>秋：令和3年10月の運行計画変更後は、大網市街地まで利用する方が増えている。利用者の目的としては、通院、買い物、金融機関利用が多い。</p>
運行ルート・ダイヤの問題点・課題	<p>千：ルートについて、夏季や大雨の後に道路脇の木や竹が道路に飛び出していることがある。ルートやダイヤの設定に関しては特に問題は感じていない。現行は乗務員1日2人体制で運行しているので、お昼の休憩時間を無くし、1便追加することは可能。しかし、その分の運行経費は増額となる。</p> <p>秋：運行計画を変更した直後のため、今後検討が必要になると思われる。1便の発車時刻を少し早くすることで、利用者が増える可能性がある。</p>
バス停の位置（配置）の問題点	<p>千：特になし</p> <p>秋：特になし</p>

質問項目	回 答
今後の改善すべき点・利用者増の方策	<p>千：1日に複数回乗車する方に向けた乗り放題パスの発行。            スマホで利用できる定期券や回数券の販売。            シルバーパス（高齢者向けの優待パス）の販売。</p> <p>秋：潜在的な利用者への販促活動。積極的宣伝をもう少し考えていきたい。            現在の利用者は高齢者が多いため、幅広い年齢層への利用促進が必要。            SNS等での利用促進は今後考案していく予定。</p>
市への要望事項	<p>千：特になし</p> <p>秋：特になし</p>

### ○タクシー関係

質問項目	回 答
利用者数の傾向	<p>秋：コロナ禍前と比べると5割減となっている。昼間に通院等で利用する方が増えている。</p> <p>つ：コロナ禍前と比べると4割減となっている。大網駅や大網病院に行くため利用する方はいるが、九十九里町や白子町に行く方の利用が無くなった。</p>
利用者の状況・特徴	<p>秋：利用者の割合としては、大網駅からの利用が6割、電話予約が4割となっている。また、昼間に通院等で利用する方が増えている。</p> <p>つ：主な利用者は、市内の病院へ通院が多い。コロナ禍前は買い物の利用者や市内法人を訪ねてくる営業マンの利用があつたりしたが、現在は無くなってしまった。なお、利用者のほとんどは片道のみ利用となっている。</p>
今後の改善すべき点・利用者増の方策	<p>秋：新型コロナウイルス感染症の早期収束のため、感染症対策等を徹底する。</p> <p>つ：助手席と運転席の間にアクリル板を設置。            キャッシュレス決済を導入（クレジットカード・電子マネー）</p>
市への要望事項	<p>秋：特になし</p> <p>つ：公共交通空白地域の高齢者等に対し、タクシーチケットを配布するなど、コミュニティバスやデマンド交通のように国庫補助の対象とならない事業についても検討して欲しい。</p>