

# UDタクシー導入効果に関する調査 報告書

平成30年 3月

一般社団法人鳥取県ハイヤータクシー協会

## 目 次

《概要報告》	1
《詳細報告》	17
Ⅰ タクシー事業者アンケート調査報告	18
Ⅱ UDタクシー乗務員アンケート調査報告	39
Ⅲ UDタクシー乗客アンケート報告	56
Ⅳ 県民アンケート調査報告	69
Ⅴ UDタクシー乗車実態調査（日報）	85
《調査票》	93

## 概要版報告

### 【調査内容】

調査名	調査期間	回答数	配布数(回収率)
1 タクシー事業者アンケート調査	2/1～2/13	30 社	30 社(100%)
2 UDタクシー乗務員アンケート調査	2/1～2/13	302 名	-
3 UDタクシー乗客アンケート調査	2/1～2/22	724 名	-
4 県民アンケート調査	2/1～2/22	588 名	600 枚(98%)
5 UDタクシー乗車実態調査(日報)	2/1～2/22	3207 日	-

## UDタクシー利用に関する調査結果(概要版)

平成 30 年3月 20 日  
一般社団法人鳥取県ハイヤータクシー協会

一般社団法人鳥取県ハイヤータクシー協会では、鳥取県内へ導入したユニバーサルデザイン(UD)タクシー200 台の利用実態を把握するため、下表のとおりUDタクシーの利用に関するアンケート等を実施しました。

### 【全体の調査結果の概要】

- UDタクシー導入により、利用客増などの効果があり、将来を期待する声が多い。
- UDタクシーは、高齢者、障がい者から普通一般客まで幅広く利用されている。
- 手すりやステップの乗りやすさ、スペースの広さ、車いす利用などで利用客の喜ばれる声があり、乗務員の約7割が利便性の高さを実感。
- 約3割の利用者がUDタクシーの導入により「外出しやすくなる」と回答。
- UDタクシー利用のリピート乗車は高齢者、障がい者に浸透しており、障がい者割引の利用は、UD タクシー導入前と比較し、約倍増している。

# 1 タクシー事業者調査

## (1) アンケートの概要

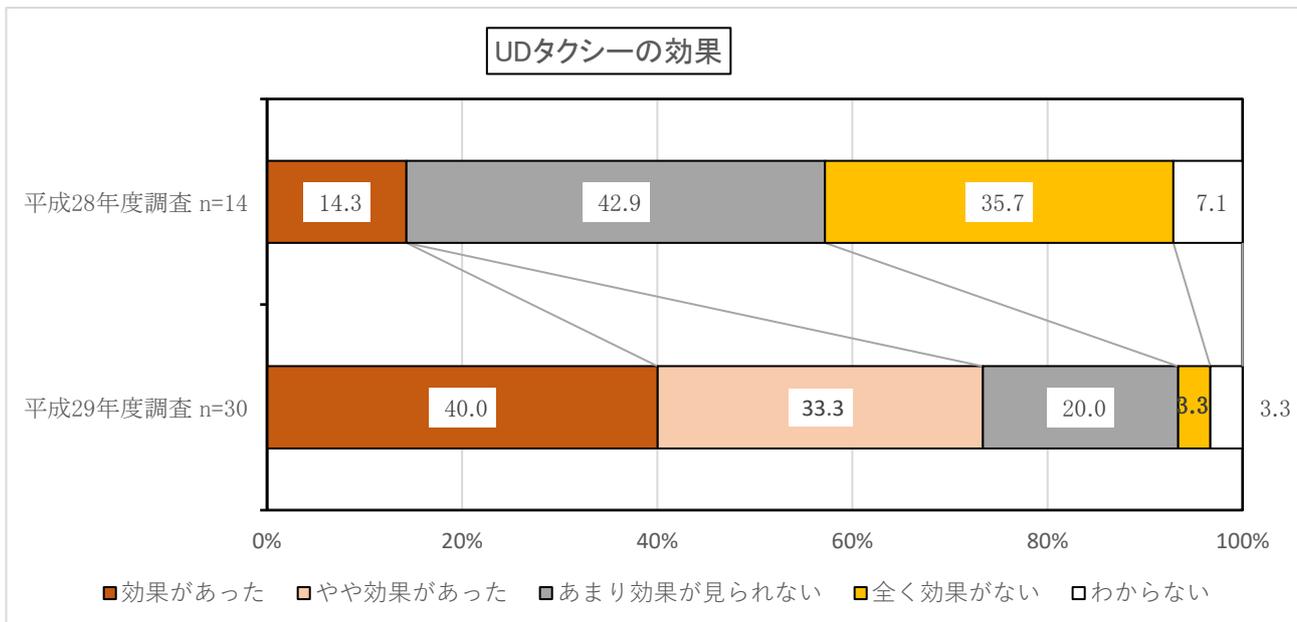
- 対象:鳥取県内タクシー事業者 30 社 回収数 30 社(回収率 100%)
- 調査期間:平成 30 年 2 月1日～2 月 13 日
- 調査方法:郵送

## (2) アンケート結果のまとめ

- UDタクシー導入の効果の有無は、「効果があった」が 40.0%、「やや効果があった」が 33.3%と合計 73.3%が導入効果を認めている。
- UDタクシー導入の具体的な効果は、「利用客の層の幅が増えた」が 59.1%と最も多く、次いで「会社のイメージが上がった」「乗務員の意識が高まった」が共に 45.5%と続いている。
- UDタクシーの将来展望は、「大きく期待している」が 36.7%、「やや期待している」が 43.3%と合計 80.0%が期待している。
- UDタクシーの利用者は、「車いす利用者」「歩行が困難な高齢者等」「介助を必要とする障がい者」等の普通のタクシーでは乗降に困難な方、「荷物が多い顧客」「観光客(外国人含む)」等である。また、「普通一般客」の利用も多い。
- UDタクシーの利用客のリピー率は、「比較的多い」が 36.7%、「まあまあ多いと感じる」が 30.0%と合計 66.7%がリピー率は多いと感じている。

### ①UDタクシー導入効果

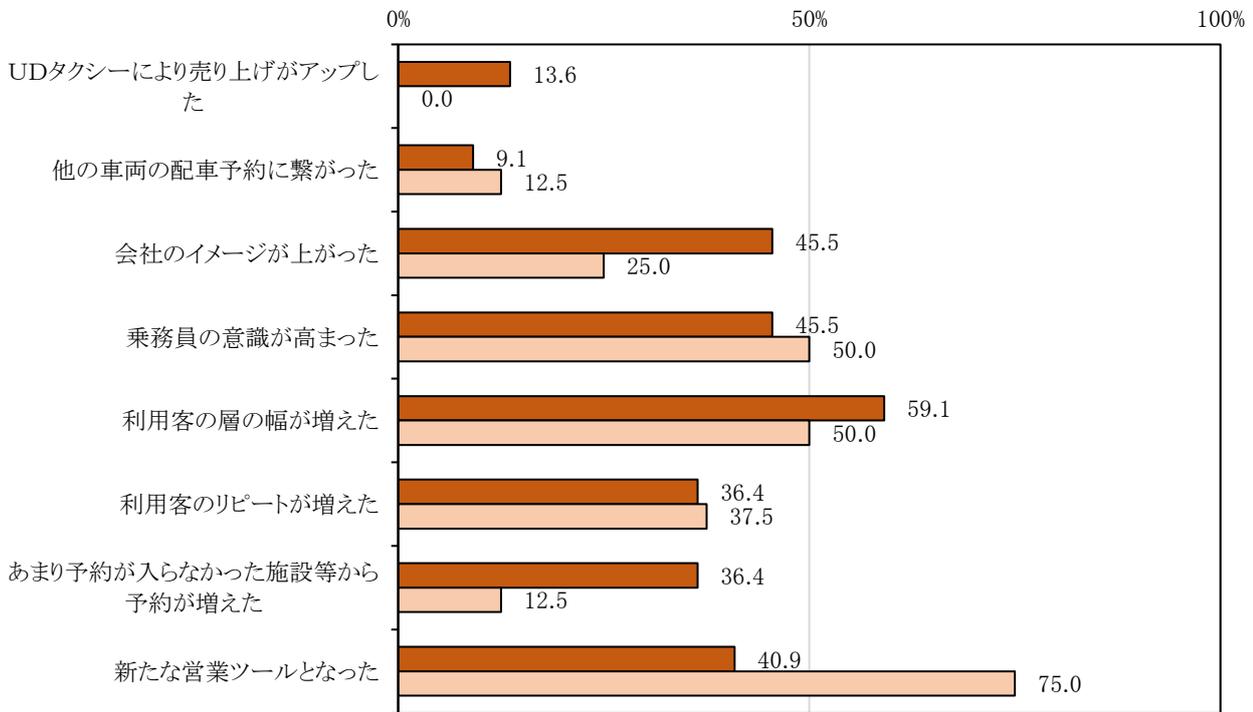
～約7割が導入の効果があった～



## ②具体的な効果の内容

～利用客の層の幅が増えた～

具体的な効果

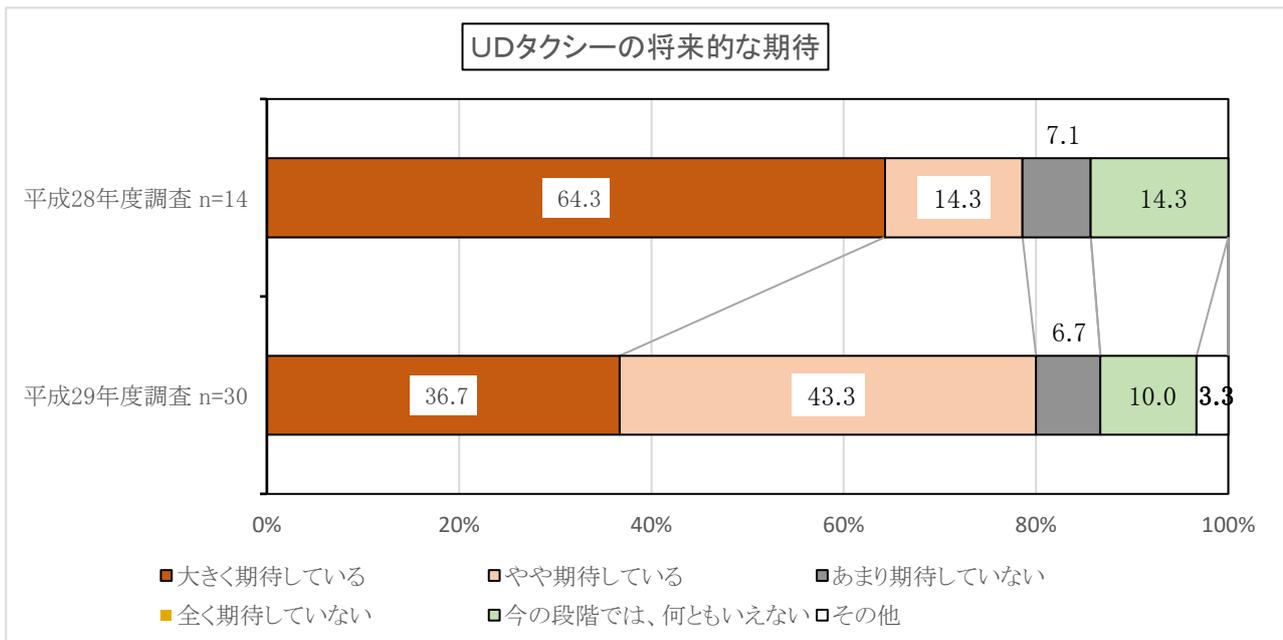


■ 平成29年度調査 n=22    □ 平成28年度調査 n=8

## ③UDタクシーの将来的な期待

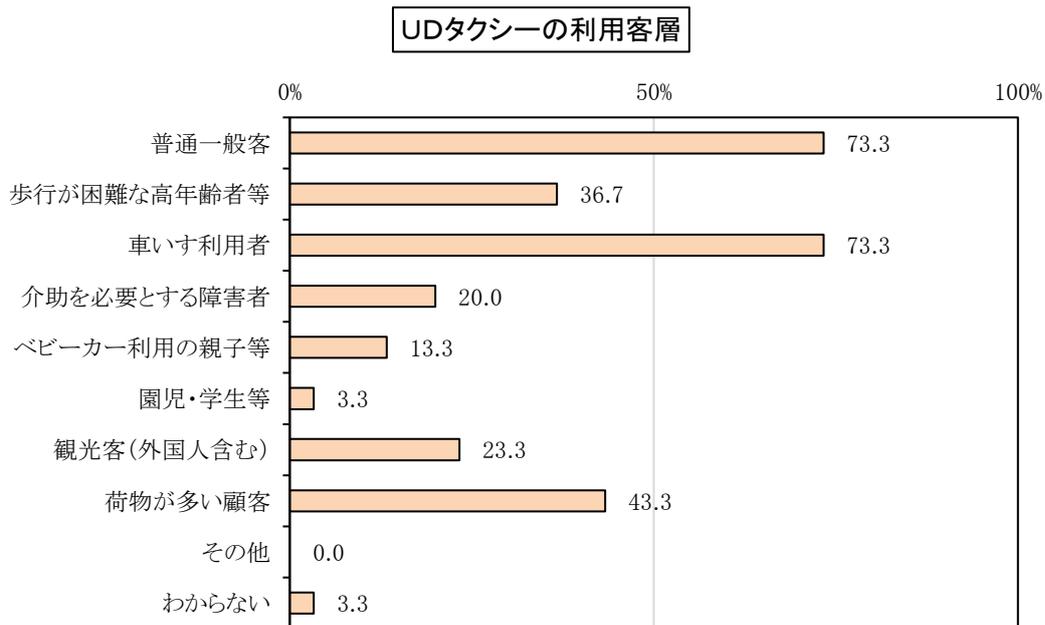
～将来に期待する意見が8割～

UDタクシーの将来的な期待



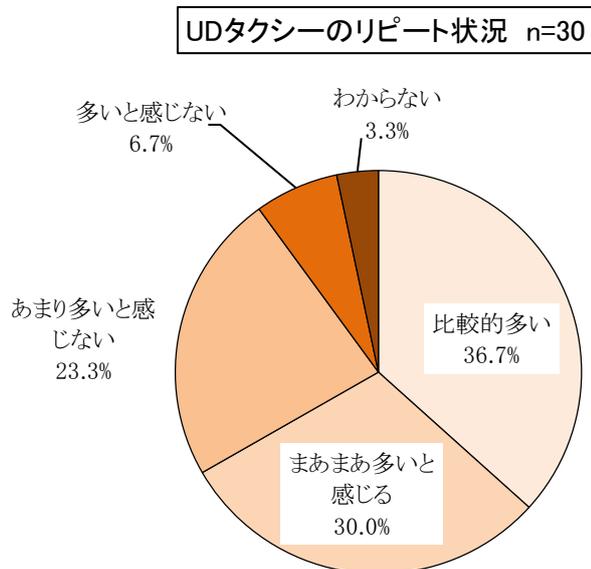
#### ④UDタクシーの主な利用客層

～車いす利用者など普通の車両では乗降に困難な方の利用が多い～



#### ⑤UDタクシーのリピート状況

～リピート率は高いと6割が回答～



## 2 UDタクシー乗務員調査

### (1) アンケートの概要

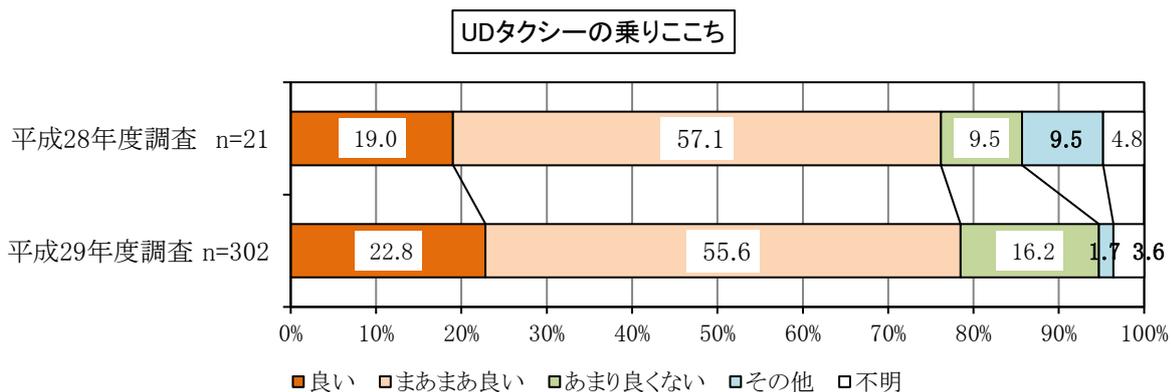
- 対 象:UDタクシー乗務員 回収数302名
- 調査期間:平成30年2月1日～2月13日
- 調査方法:郵送

### (2) アンケート結果のまとめ

- UDタクシーの乗りこちは、「良い」が22.8%、「まあまあ良い」が55.6%と全体では約8割の78.4%が良いと回答、運転操作性は、「運転しやすい」が33.1%、「まあまあ運転しやすい」が52.0%と、8割強の85.1%が運転操作しやすいとなっており、乗り心地・運転操作性とも前回調査を上回っている。
- UDタクシーの設備・機能面は、「良い」が17.2%、「まあまあ良い」が54.6%と全体では7割以上の71.8%が良いと答えており、その内容は、「スペースの広さ」が56.3%、「車いすの利用」が53.0%、「手すり・ステップの乗りやすさ」が50.3%となっている。
- UDタクシーの利用状況は、「高い」が8.3%、「まあまあ高い」が22.2%と全体の30.5%と前回調査の「高い」回答の4.8%と比較して、25.7ポイント上昇しており、その利用客層は「車いす利用者が」61.9%、「普通の一般客」が50.0%、「荷物が多い顧客」が40.7%となっている。
- UDタクシーの利用客は、「車いす利用者」が61.9%と前回調査と比較して20ポイント以上増加しており、加えて「歩行が困難な高齢者等」「介助が必要とする障がい者」も前回調査を上回っている。
- リピート状況は、「比較的多い」が16.2%、「まあまあ多いと感じる」が37.4%と全体では5割以上の53.6%がリピートは多いと答えており、前回調査の「多い」回答の33.3%と比較して、20.3ポイント上昇している。
- UDタクシーの将来性は、「大きく期待できる」が25.5%、「やや期待できる」が40.1%と全体では7割弱の65.6%がUDタクシーの将来性に期待している。

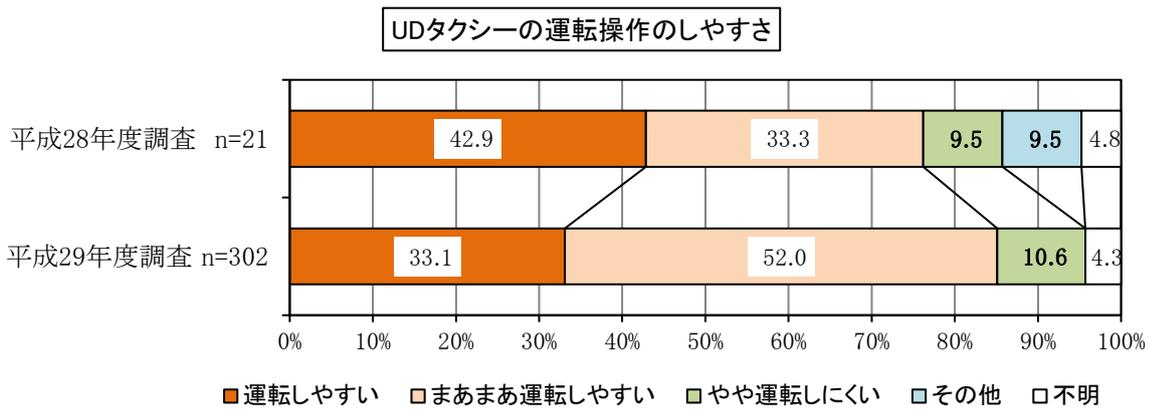
#### ①UDタクシーの乗りこち

～乗りこちに約8割が満足～



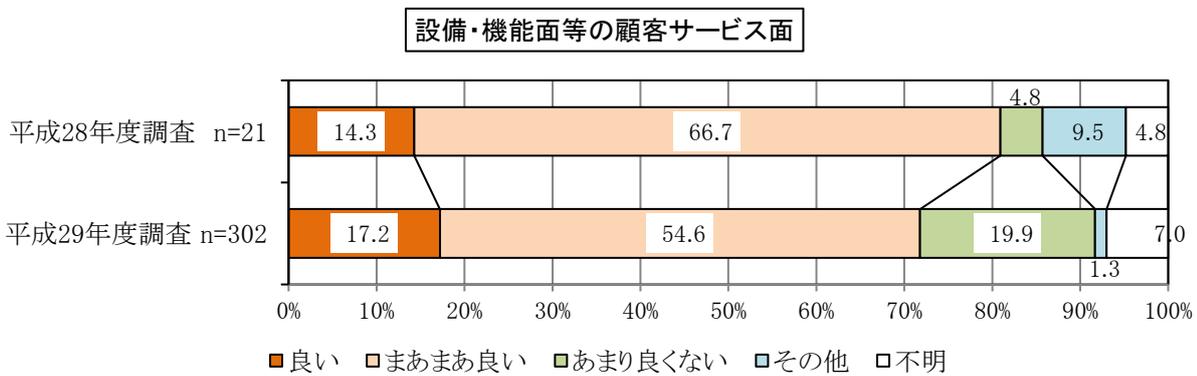
## ② UDタクシーの運転操作

～運転がしやすい車両だと8割強が高評価～



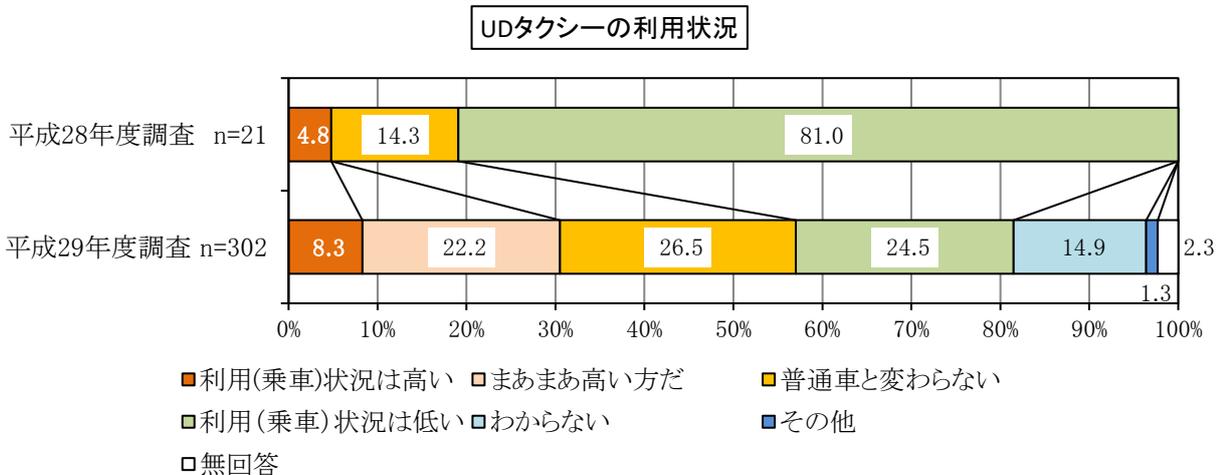
## ③ UDタクシーの設備・機能面

～設備・機能面のサービス性に7割が良い評価～



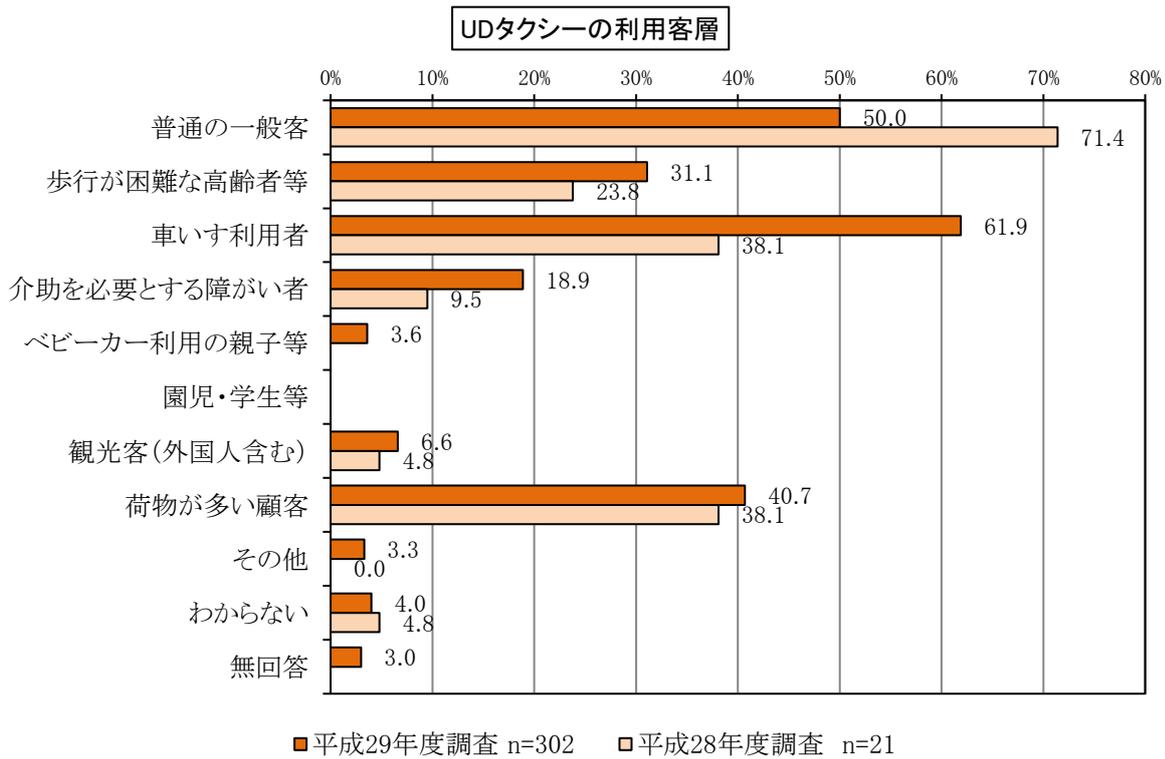
## ④ 現状のUDタクシーの利用状況

～利用状況は「高い」が前回比較約 25 ポイントアップ～



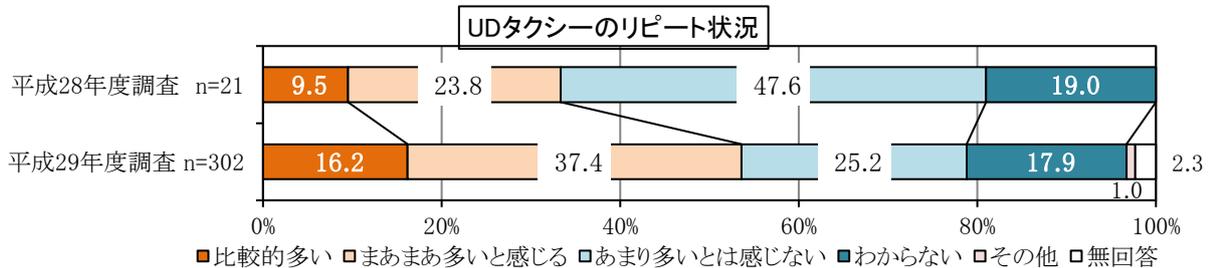
### ⑤ UDタクシーの利用客層

～利用客は「車いす利用者」が最も多いと乗務員の6割が回答～



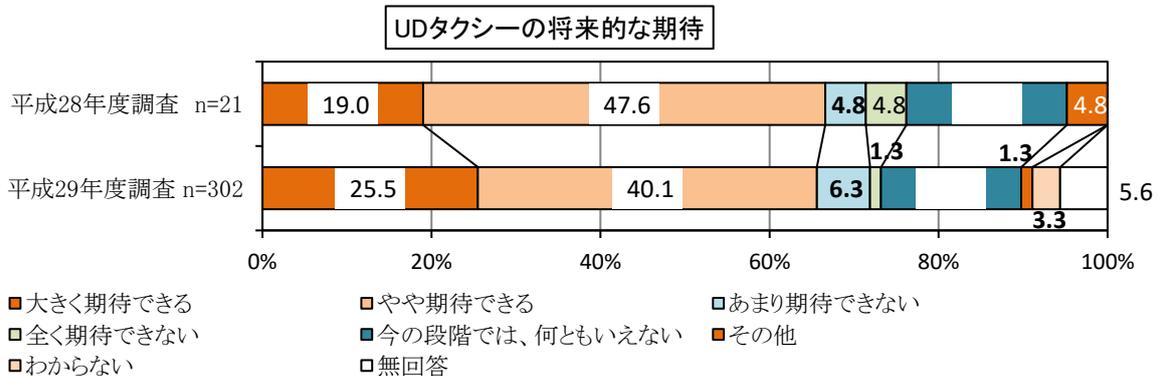
### ⑥ UDタクシーのリポート状況

～リピート率は、前回調査の3割強程度から5割以上に増加～



### ⑦ UDタクシーに対する将来的な期待

～将来的にみてUDタクシーは6割以上が「期待できる」～



### 3 UDタクシーお客様(乗客)調査

#### (1) アンケートの概要

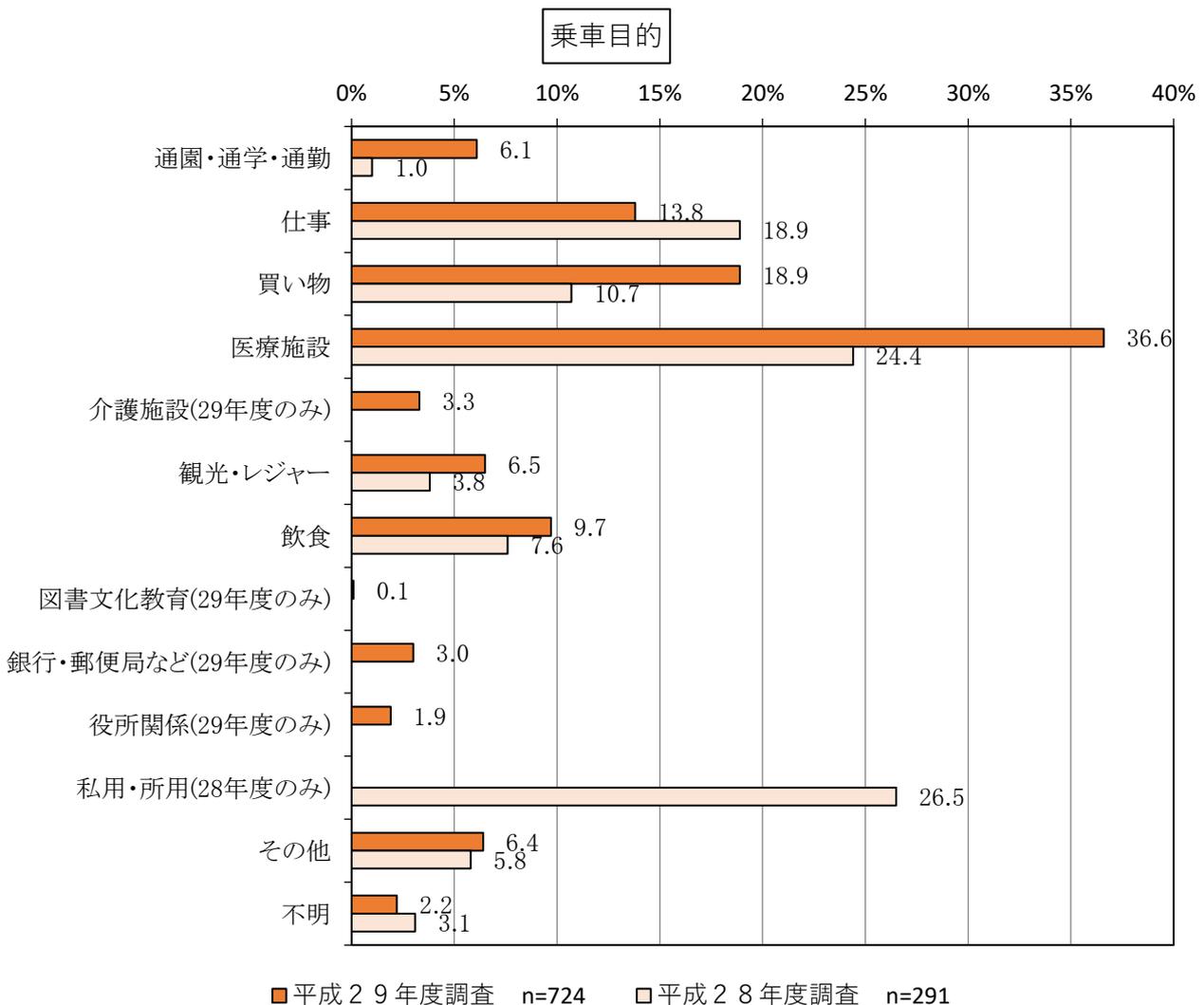
- 対象: UDタクシー乗客 回収数 724 名
- 調査期間: 平成 30 年 2 月 1 日～2 月 22 日
- 調査方法: UDタクシー乗車客へ配付

#### (2) アンケート結果のまとめ

- UDタクシーの利用目的は、「医療施設」が36.6%、「買い物」が18.9%と、前回調査と比較して利用が増加している。
- UDタクシーの割引利用は、4人に1人が割引を利用し、「障がい者割引」が18.1%となっている。
- UDタクシーの利用頻度は、「何回か使っている」が75.7%と最も多く、前回調査より20ポイント増加。
- UDタクシーの手配は、「自分から望んで利用」が27.4%と約3割を占めている。
- UDタクシーの便利なところは、前回調査と同様に「手すり、ステップ等が乗りやすい」が48.6%、「車高が高く、ゆったりとしている」が39.5%と上位となっている。
- UDタクシーの導入による外出の機会は、「外出しやすくなる」が28.9%と回答している。

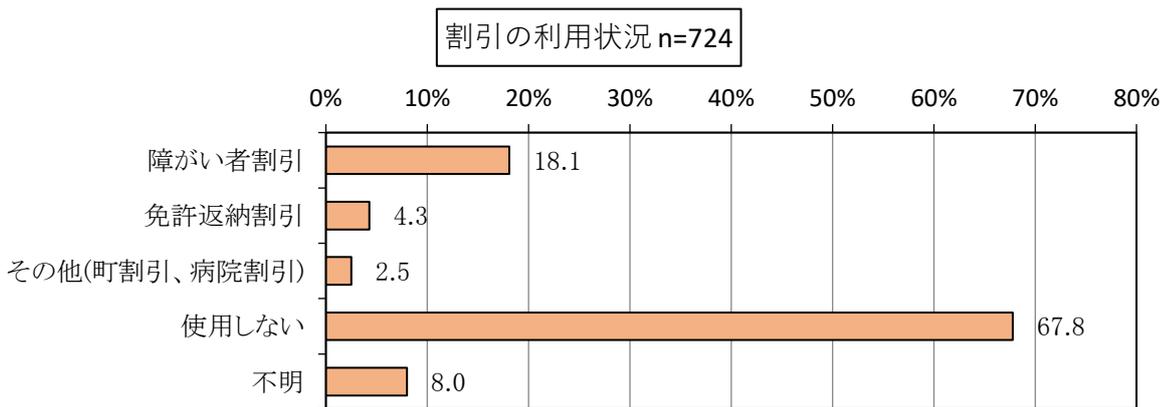
#### ① 乗車の目的(いくつでも○印)

～医療施設の通院利用が最も多く、買物、仕事などの利用が上位～



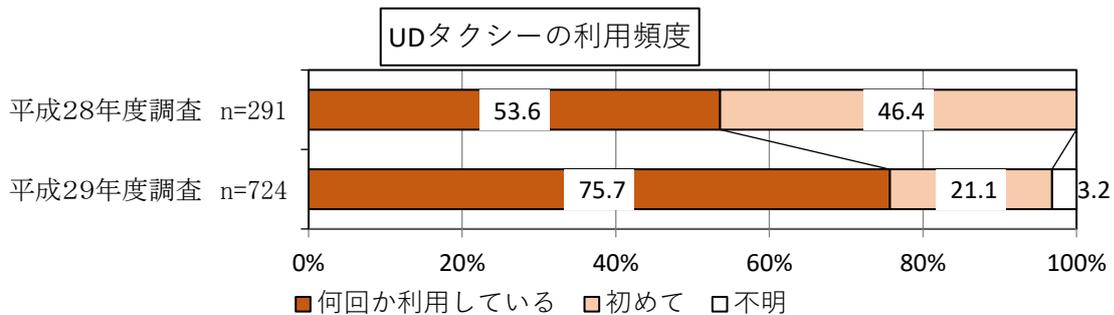
② 乗車時の割引利用(複数回答)

～乗客の4人に1人が障がい者・免許返納割引を利用～



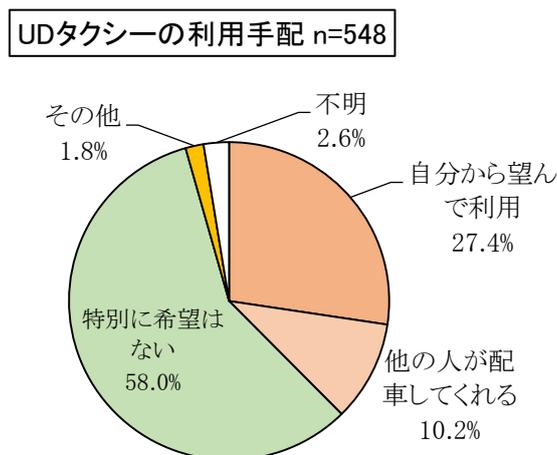
③ UDタクシーの利用頻度

～何回か利用した人が前回調査と比較して20ポイント以上増加～



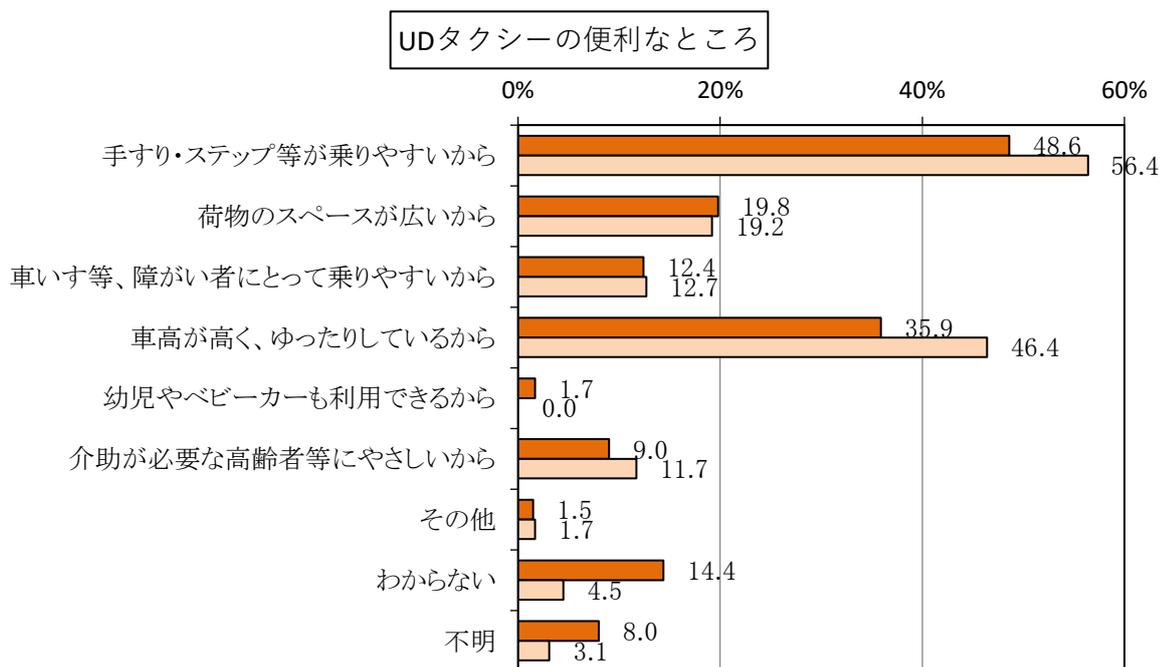
④ UDタクシーの手配方法

～UDタクシーの手配は約3割弱が「自分で希望して」～



⑤ UDタクシーの便利なところ (いくつでも○印)

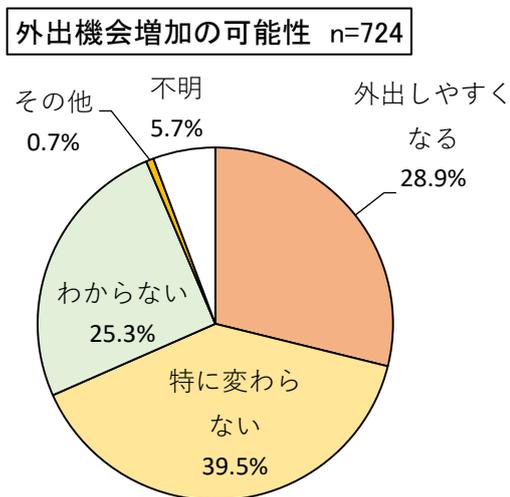
～手すり・ステップ等が乗りやすく、車高が高く、ゆったりしている～



■平成29年度調査 n=724 □平成28年度調査 n=291

⑥ UDタクシー配備による外出機会増加の可能性(1つ○印)

～60才、70才代を中心に外出の機会が増えると感じている～



## 4 UDタクシー県民調査

### (1) アンケートの概要

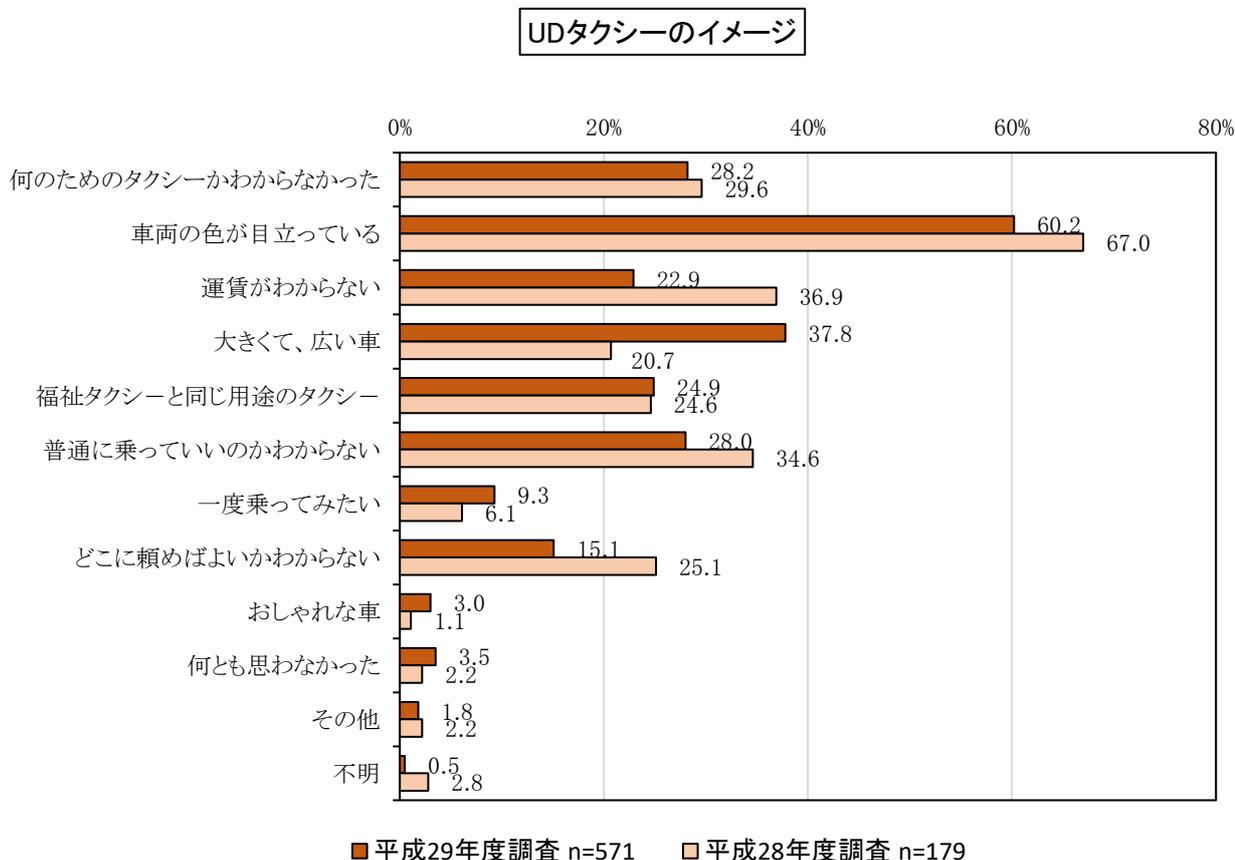
- 対象: 県民 回収数 588 名
- 調査期間: 平成 30 年 2 月 1 日～2 月 22 日
- 調査方法: 鳥取県全域の病院、企業を通じて一般住民へ配布

### (2) アンケート結果のまとめ

- UD タクシーのイメージは、「車両の色が目立っている」が 60.2%と最も多く、次いで「大きくて、広い車」が 37.8%と見た目に関する回答が多くなっている。また前回調査との比較により、UDタクシーの利用に関する周知状況は進んでいることがわかる。
- UDタクシーをまた利用したいかについて、「利用したい」が 39.3%、「機会があれば利用したい」が 44.8%と、利用したいという意見が合計 84.1%と8割強を占めている。
- 今後のUDタクシーの利用機会は、身体的な障害や介助が必要な時に利用するという意見やUDタクシーの機能、利便性を活かせるときの利用を希望する意見が多い。前回調査と比較すると、高齢者や障がい者等の利用だけでなく、一般的な利用も増加の傾向となっている。
- UDタクシーにより外出が困難な方の外出機会が増えるかは、「とても増える」が 17.7%、「まあまあ増える」が 44.6%と、増えるという意見が合計 62.3%と6割強となっている。

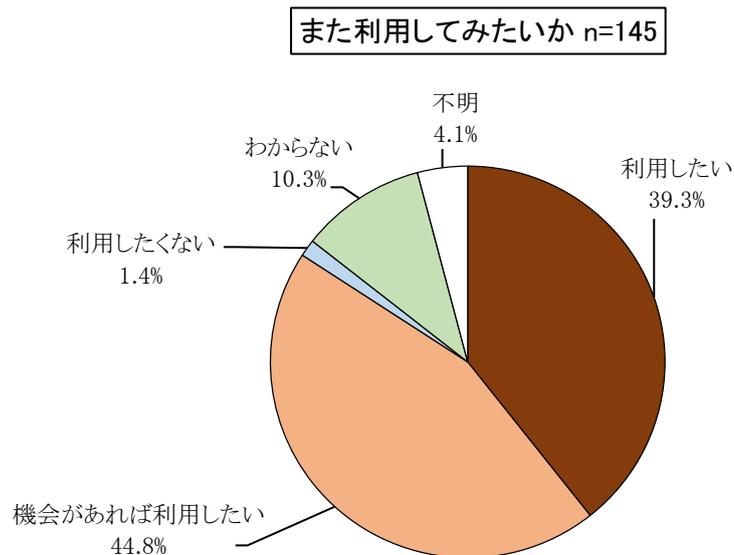
### ①UDタクシーのイメージ

～目立つ黄色い車両、用途がわからない～



②UDタクシーのリピートについて。

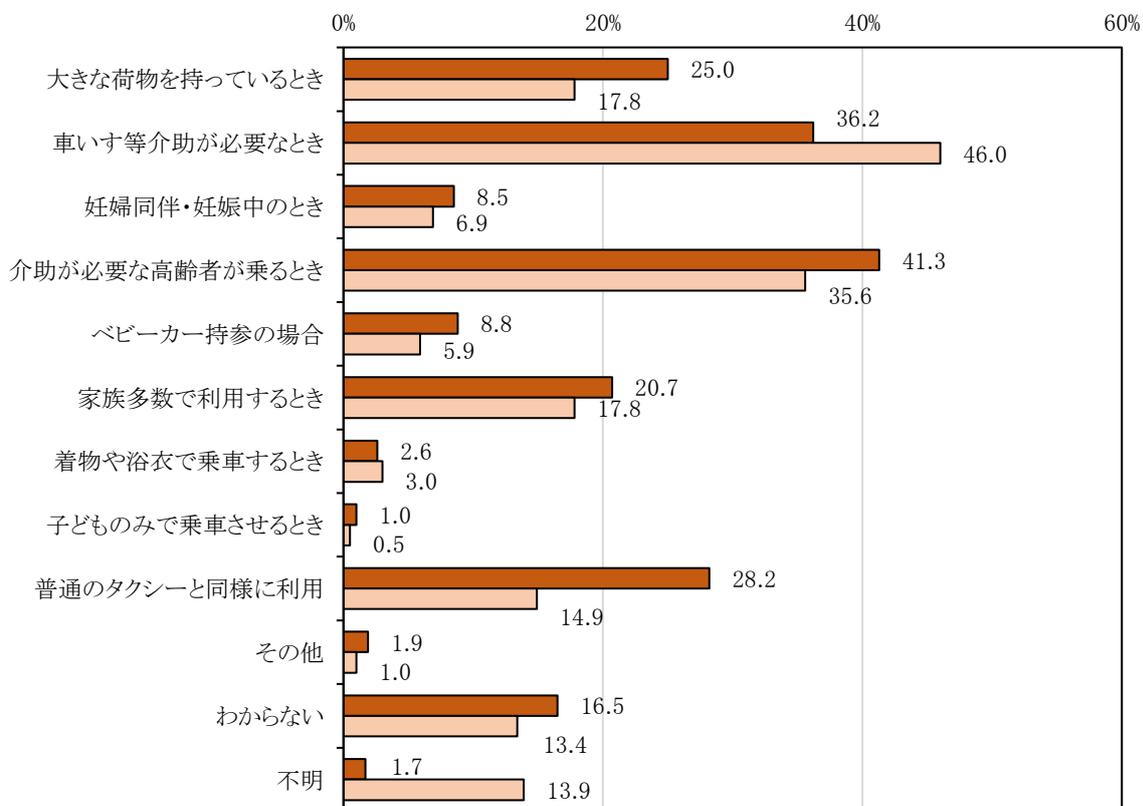
～ 8割強が利用したい～



③UDタクシーの利用機会（3つまで○印）

～車いす、介助が必要な時や一般の利用も増加～

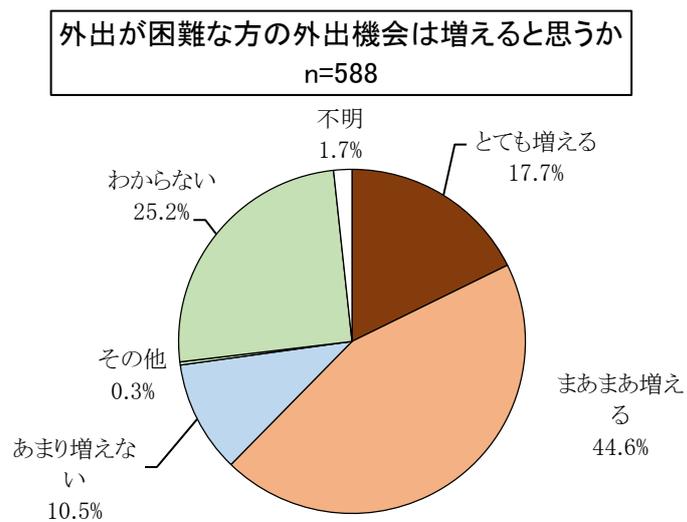
UDタクシーの利用機会



■平成29年度調査 n=588 □平成28年度調査 n=202

④UDタクシー配備による外出困難な方の外出の機会（1つに○印）

～6割強が増える～



## 5 UDタクシー乗車実態(日報)調査

### (1)調査の概要

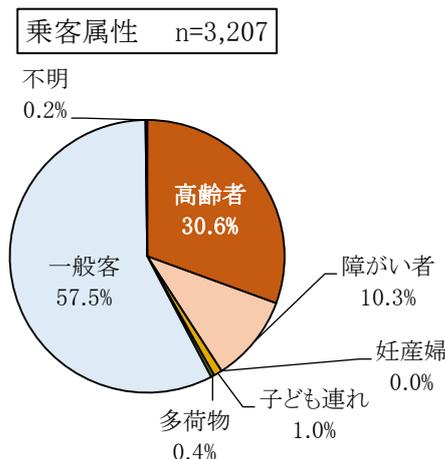
- 対象:UDタクシーの乗車実態調査(日報)
- 調査期間:平成30年2月1日～2月22日
- 調査方法:UDタクシーの稼働状況を調査票(日報)に記入し、調査。
- 回収枚数:380枚(集計データ数 3,207件)

### (2)調査結果のまとめ

- 利用客層は「高齢者」が30.6%、「障がい者」が10.3%と、高齢者と障がい者で4割以上を占めている。
- 乗車利用回数は、2回以上の乗客が6割を占めているが、特に高齢者では7割、障がい者では約8割が利用しており、UDタクシー利用のリピーター乗客が高齢者、障がい者に浸透している。
- 障がい者割引の利用者は、今回調査では13.6%とUDタクシー導入前(平成28年2月時)データの7.4%と比較し、約倍増の6.2ポイント利用者が増加している。
- UDタクシーの利用目的は、前回調査と比較し「医療機関」が21.1%から30.3%、「買い物」が7.8%から14.0%に増加し、「飲食」が12.2%と、幅広い目的で利用されている。

#### ① 利用者の客層

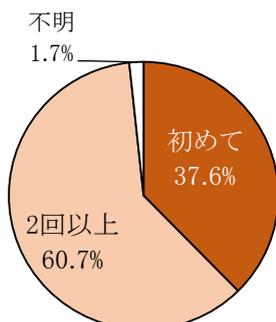
～高齢者が3割、障がい者が1割～



#### ② 乗車利用回数

～2回以上の乗車が全体の6割、高齢者や障がい者は7割以上の人が2回以上利用～

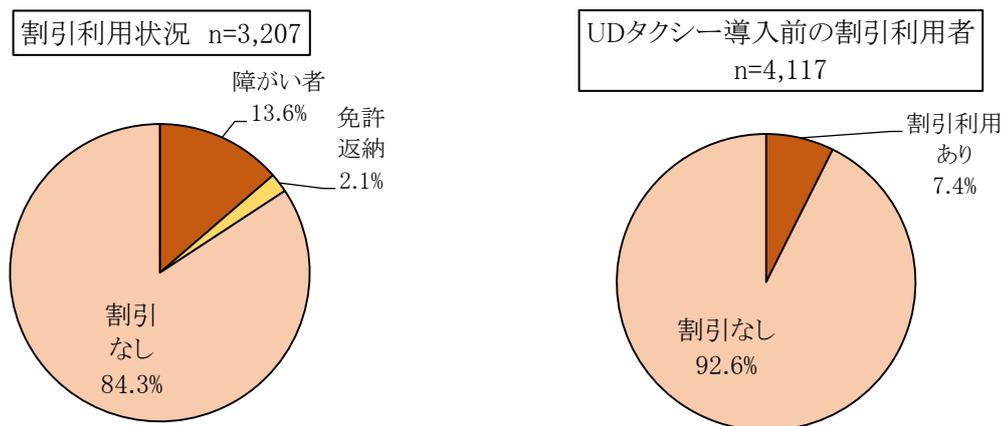
平成29年調査 乗車回数 n=3207



上段:度数 下段:%	乗車回数			
	合計	初めて	2回以上	不明
全体	3207 100.0	1207 37.6	1945 60.6	55 1.7
高齢者	981 100.0	240 24.5	727 74.1	14 1.4
障がい者	330 100.0	64 19.4	263 79.7	3 0.9
妊産婦	1 100.0	1 100.0	-	-
子ども連れ	32 100.0	15 46.9	17 53.1	-
多荷物	12 100.0	6 50.0	6 50.0	-
一般客	1843 100.0	880 47.7	926 50.2	37 2.0
不明	8 100.0	1 12.5	6 75.0	1 12.5

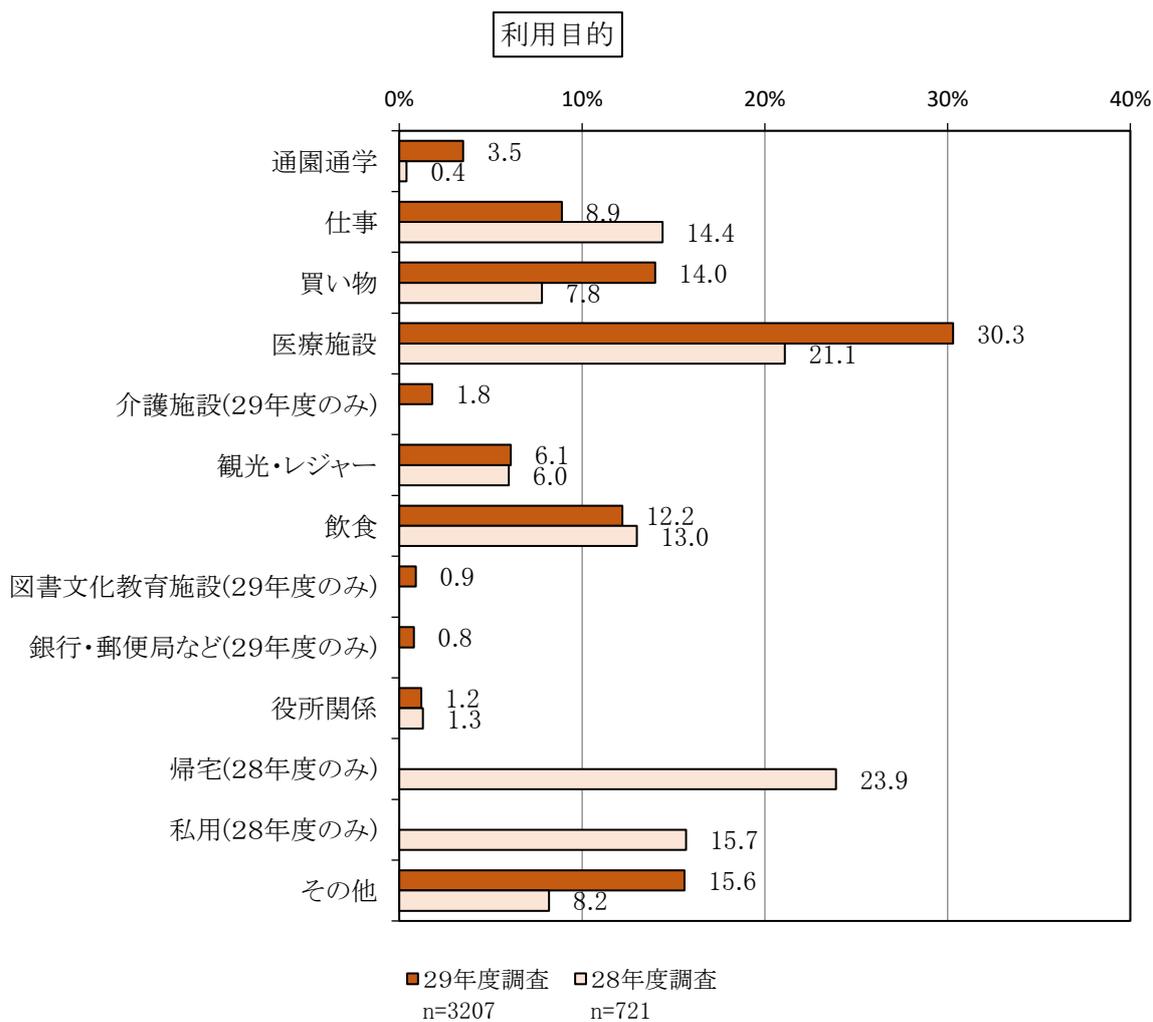
### ③ 利用者の割引利用(障がい者割引等利用状況)

～障がい者割引利用者は1割強(13.6%)、UDタクシー導入前比較して倍増～



### ④ 利用目的

～「医療施設」、「買い物」、「通園・通学」が前回調査より利用増加～



## 詳細版報告

### 【調査内容】

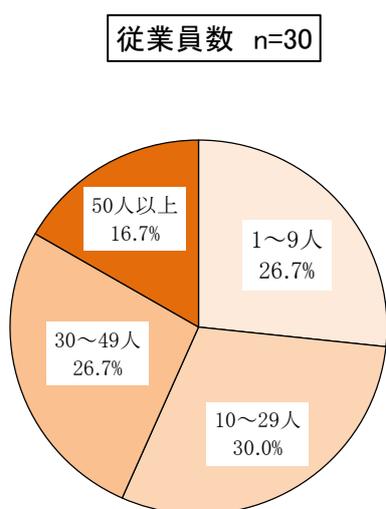
調査名	調査期間	回答数	配布数(回収率)
1 タクシー事業者アンケート調査	2/1～2/13	30 社	30 社(100%)
2 UDタクシー乗務員アンケート調査	2/1～2/13	302 名	-
3 UDタクシー乗客アンケート調査	2/1～2/22	724 名	-
4 県民アンケート調査	2/1～2/22	588 名	600 枚(98%)
5 UDタクシー乗車実態調査(日報)	2/1～2/22	3207 日	-

# UDタクシー利用に関する調査結果(詳細版)

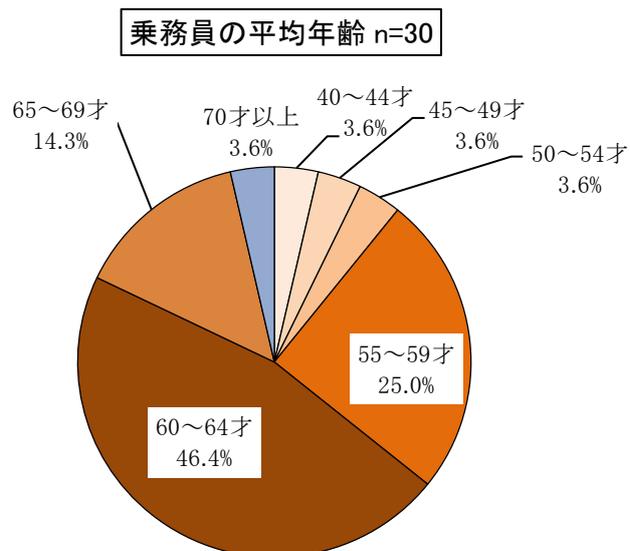
## I タクシー事業者アンケート調査報告

### 問1 基本的事項

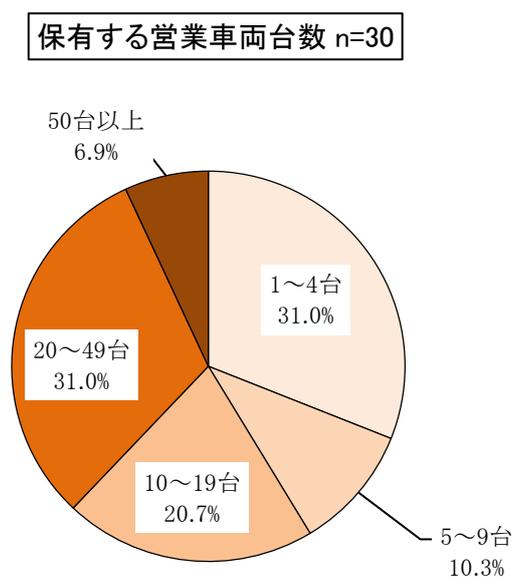
#### (1) 従業員数



#### (2) 乗務員の平均年齢



#### (3) 保有する営業車両台数



(会社の経営に関する状況)

問2 貴社の経営課題は、何ですか(いくつでも○印)

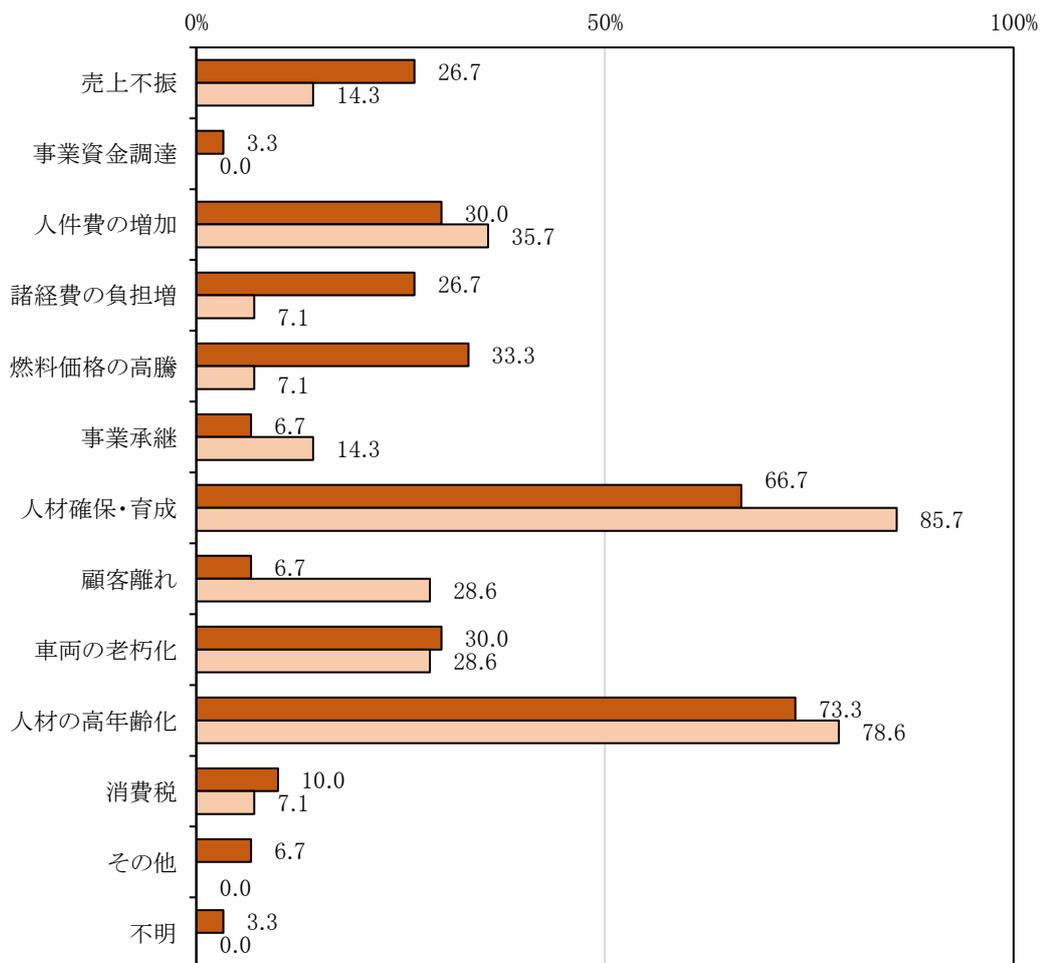
～人材の高年齢化、人材確保・育成が高い～

経営課題は、「人材の高年齢化」が73.3%と最も多く、次いで「人材確保・育成」が66.7%と続き、高年齢化と乗務員の不足が大きな課題となっている。また経費的な面では、「燃料価格の高騰」「人件費の増加」「車両の老朽化」も課題となっている。

【前回調査比較】

前回調査と比較すると、今回調査では「売上不振」「諸経費の負担増」「燃料価格の高騰」が大幅に増加しており、経費と売上の両面での課題が増してきていることがうかがえる。

経営課題



■平成29年度調査 n=30 □平成28年度 n=14

## (会社の経営課題に対する対応策)

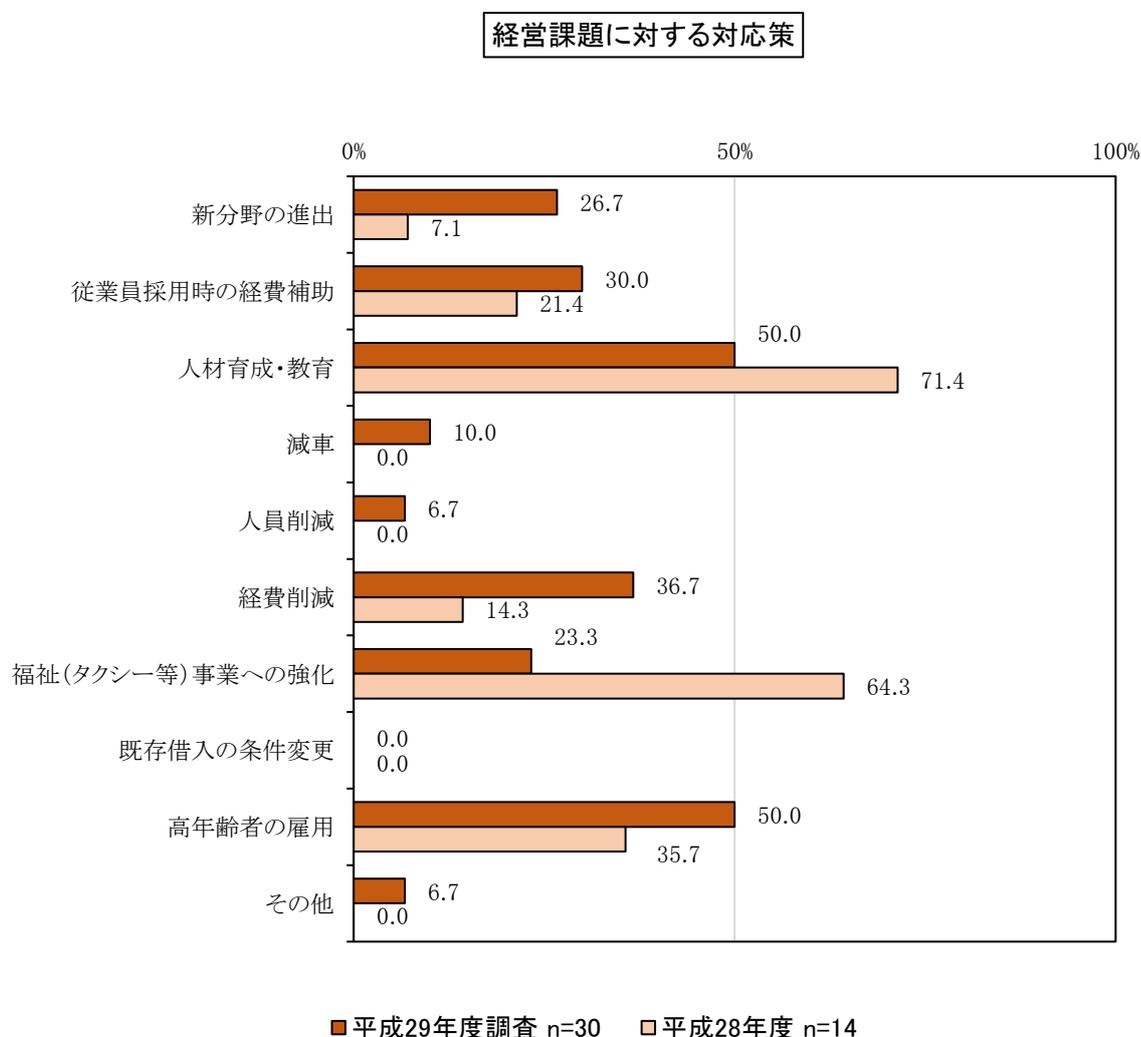
### 問3 経営課題に対し、どのような対策を講じていますか (いくつでも○印)

#### ～人材育成・教育、高年齢者の雇用、経費削減、従業員採用時の経費補助～

経営課題に対する対応策は、「人材育成・教育」「高年齢者の雇用」が50.0%、次いで「経費削減」が36.7%、「従業員採用時の経費補助」が30.0%と続き、人材不足への対応と経費の使途への対策に関する意見が多くなっている。

#### 【前回調査比較】

前回調査と比較すると、今回調査では「新分野の進出」「経費削減」「高年齢者の雇用」が大幅に増加しており、燃料価格高騰や諸経費の負担増、人材不足に対応するために経費削減や高年齢者雇用また新分野への進出を模索している。

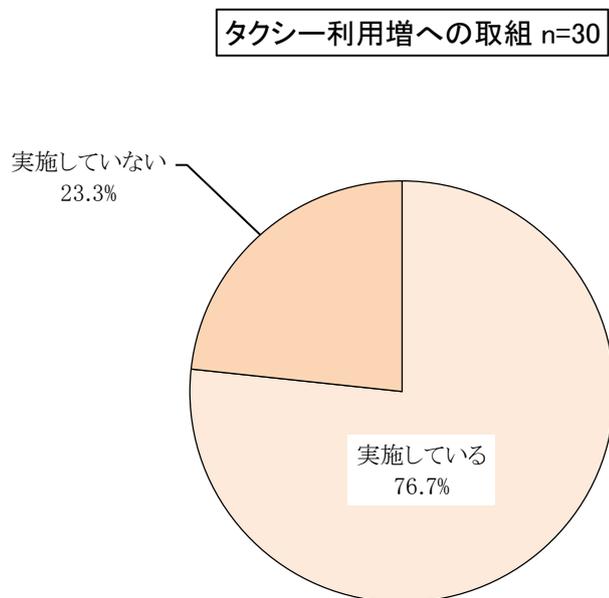


(タクシー利用者増への取組の実施)

問4 タクシー利用者増に向けた取組を実施していますか

～利用者増大の取組を約8割が実施～

タクシー利用者増大への取組は、「実施している」が76.7%と8割近くが取組を行っている。



(タクシー利用者増への取組内容)

問5 実施している内容は、どのような内容ですか（3つまで○印）

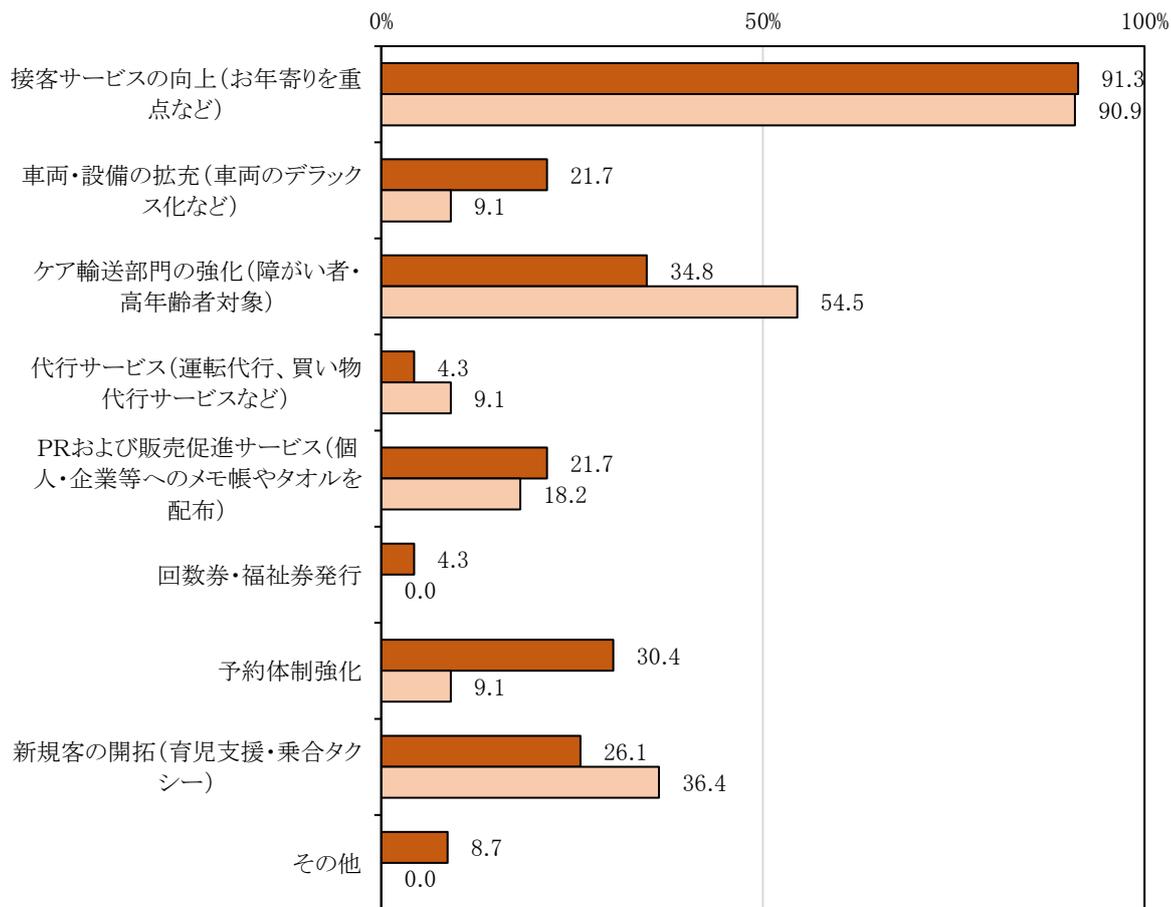
～接客サービスの向上（お年寄りを重点など）、ケア輸送部門の強化～

利用客増大に取り組んでいる企業の具体的な内容は、「接客サービスの向上（お年寄りを重点など）」が91.3%と最も多く、ほとんどの会社に取り組んでいる。次いで「ケア輸送部門の強化（障がい者・高齢者対象）」が34.8%と続き、高齢者や障がい者の顧客拡大を中心とした取組となっている。

【前回調査比較】

前回調査と比較すると、今回調査では「予約体制強化」が9.1%から30.4%に増加、「車両・設備の拡充（車両のデラックス化など）」が9.1%から21.7%に増加しており、各社とも配車体制の強化や車両設備の充実に関する取組を重点的に行っている。

タクシー利用増への取組内容



■ 平成29年度調査 n=30    □ 平成28年度調査 n=11

## 【UDタクシー導入に対する感想】

(UDタクシーの効果)

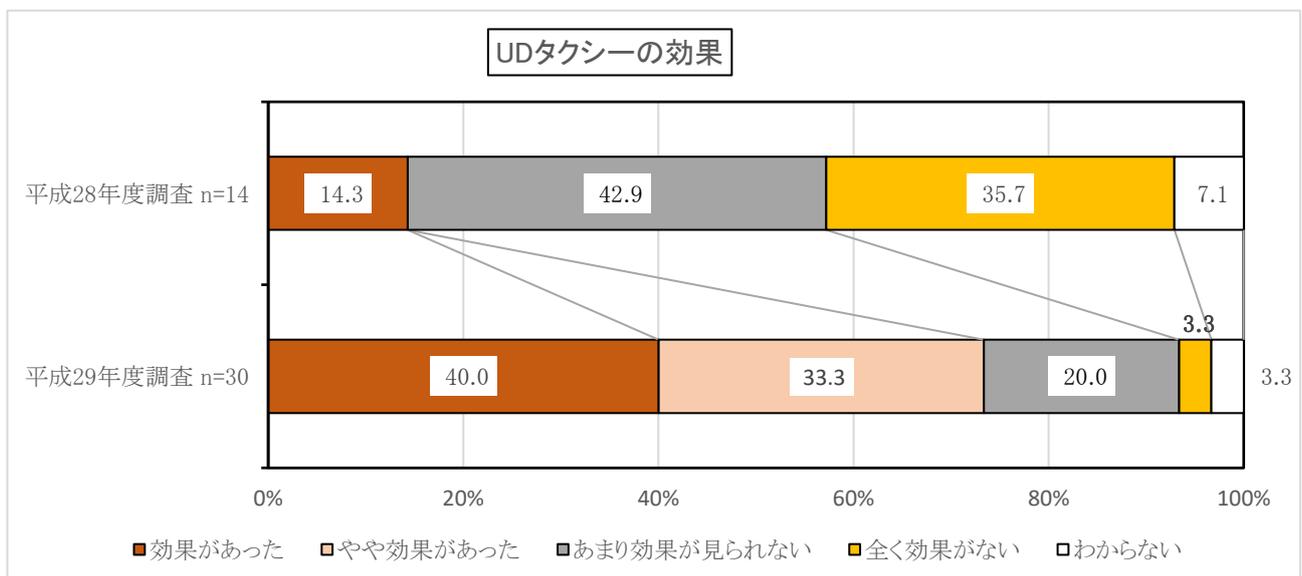
問6 貴社では、UDタクシー導入の効果があったと思いますか。

～「効果があった」と約7割が回答～

UDタクシー導入の効果の有無については、「効果があった」が40.0%、「やや効果があった」が33.3%と合計73.3%と約7割が導入効果を認めている。一方「あまり効果がみられない」が20.0%、「全く効果がない」が3.3%と合計23.3%と約2割が導入の効果をしていない。

### 【前回調査比較】

前回調査と比較すると、今回調査では「効果があった」「やや効果があった」が激増、反対に「あまり効果が見られない」「全く効果がない」が激減しており、効果への実感が高まったことがわかる。



## 問7 UDタクシー導入は、具体的にどのような効果がありましたか(いくつでも○印)

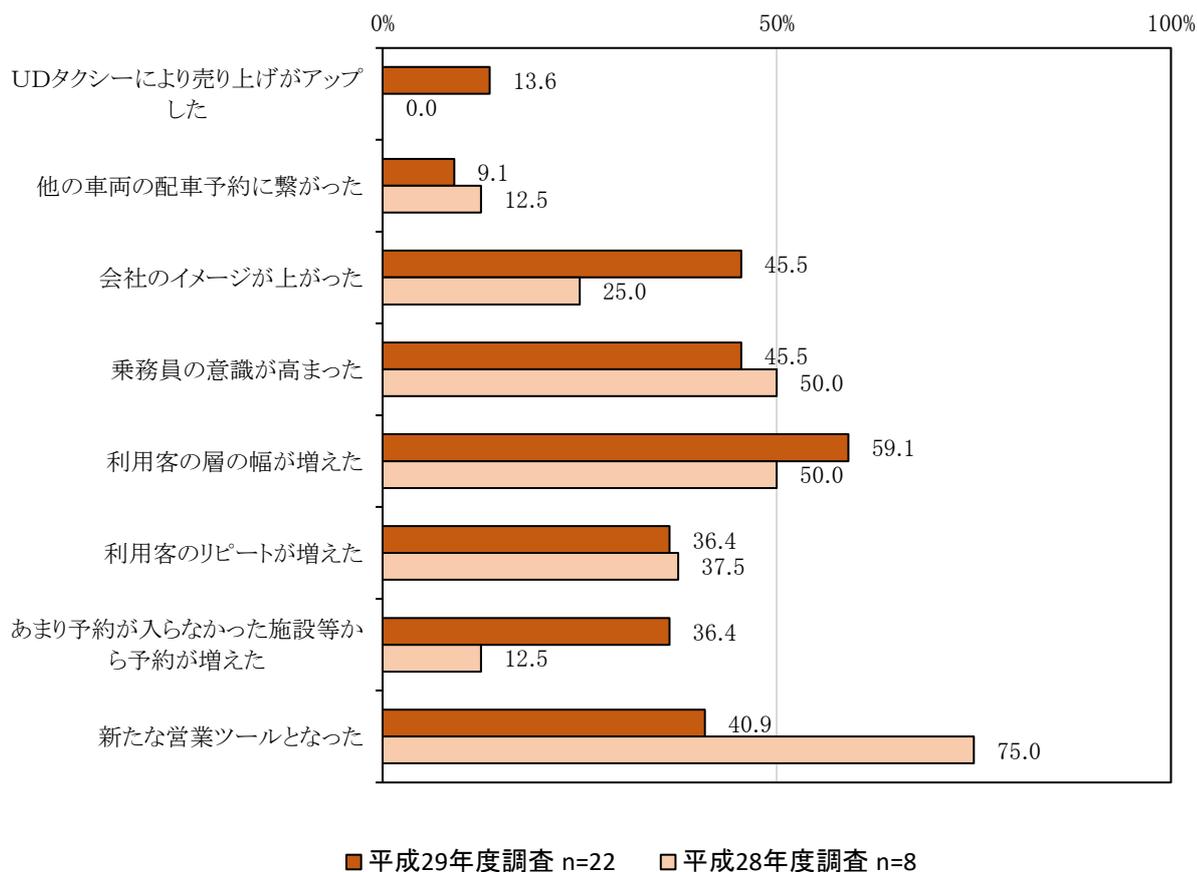
### ～利用客の層の幅が増えた～

UDタクシー導入の具体的な効果は、「利用客の層の幅が増えた」が59.1%と最も多く、次いで「会社のイメージが上がった」「乗務員の意識が高まった」が共に45.5%と続いており、利用客層の幅が広がることにより、客層の変化に対応し、乗務員の意識改革また会社のイメージ向上に繋がっていることがわかる。

#### 【前回調査比較】

前回調査と比較すると、今回調査では「UDタクシーにより売上がアップした」「会社のイメージが上がった」「あまり予約が入らなかった施設等から予約が増えた」が大幅に増加しており、UDタクシー導入により会社のイメージ向上と新規顧客の増加による売上アップが図られたことがわかる。

#### 具体的な効果

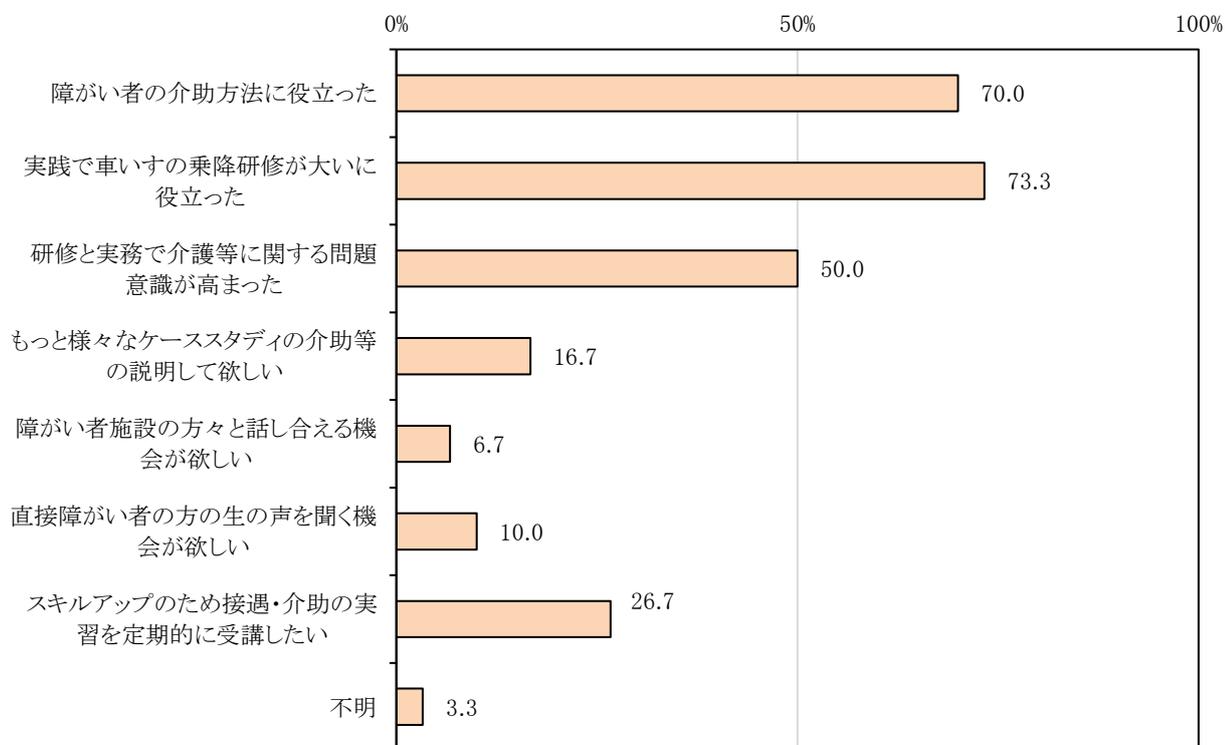


問8 UDタクシーに乗務する場合のユニバーサルドライバー研修について、どのようなご意見をお持ちになりましたか(いくつでも○印)

～車いすの扱いや障がい者の介助方法に役立った～

ユニバーサルドライバー研修について、「実践で車いすの乗降研修が大いに役立った」が73.3%と最も多く、次いで「障がい者の介助方法に役立った」が70.0%、「研修と実務で介助等に関する問題意識が高まった」が50.0%と続き、車いすの扱いや障がい者の介助方法という実務面と介助等に関する問題意識向上の意識面で役立ったという意見が多くみられる。

UDタクシーに乗務する場合のユニバーサルドライバー研修についての意見 n=30



問9 UDタクシーの導入に対して、どのような不安材料がありますか(いくつでも○印)

～知名度、売上増加、車両の改善～

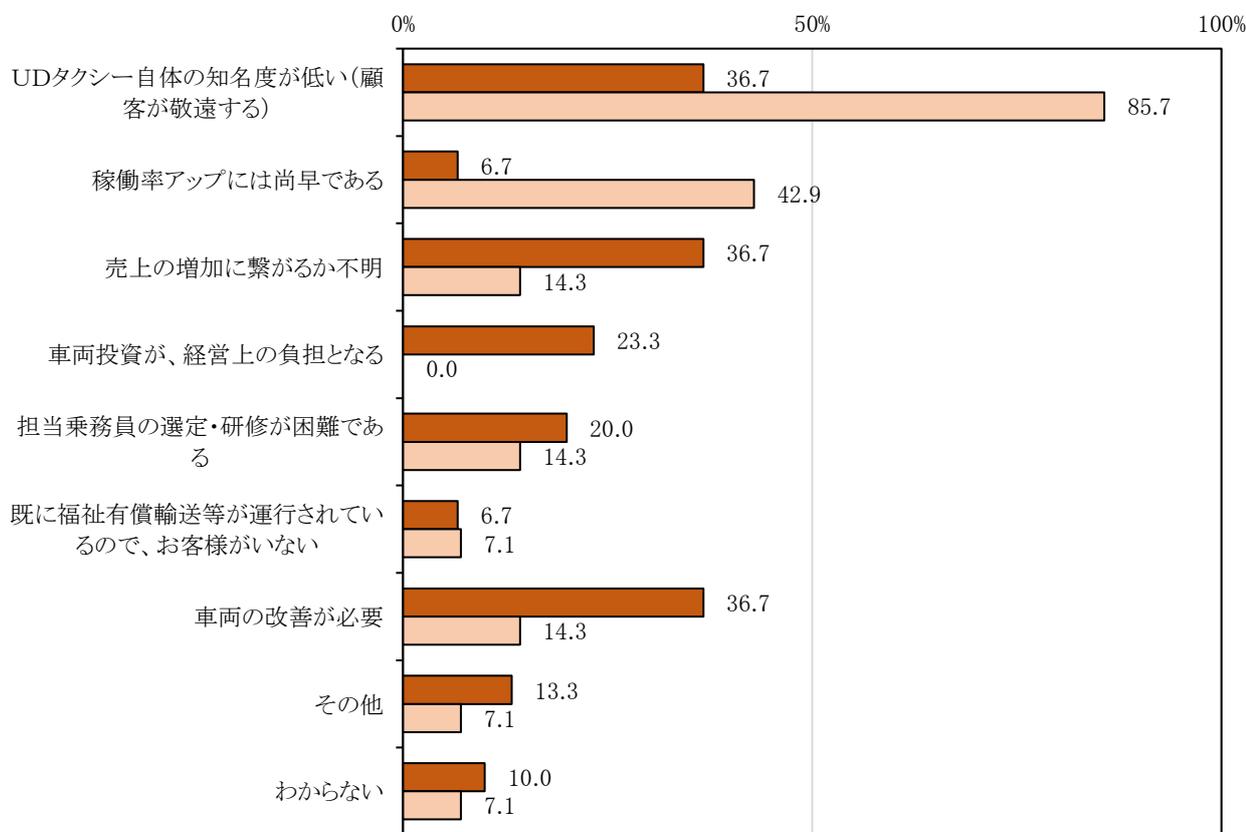
UDタクシー導入の不安材料について、「UDタクシー自体の知名度が低い(顧客が敬遠する)」「売上の増加に繋がるか不明」「車両の改善が必要」がともに36.7%と多く、効果については認識しているが、現時点では乗客への認知度が低いことや売上増加への不安、車両の改善の必要性を感じている。

【前回調査比較】

前回調査と比較すると、今回調査では「売上の増加に繋がるか不明」「車両投資が、経営上の負担となる」「車両の改善が必要」が大幅に増加しており、UDタクシー導入による負担増や売上見込みなどの経営上の不安や車両の改善の必要性を感じていることがわかる。

一方、「UDタクシー自体の知名度が低い(顧客が敬遠する)」「稼働率アップには尚早である」は減少しており、UDタクシーの知名度の向上や稼働率が適正になってきていることがわかる。

UDタクシー導入の不安材料



■平成29年度調査 n=30 □平成28年度調査 n=14

## (UDタクシーに対する将来的な期待)

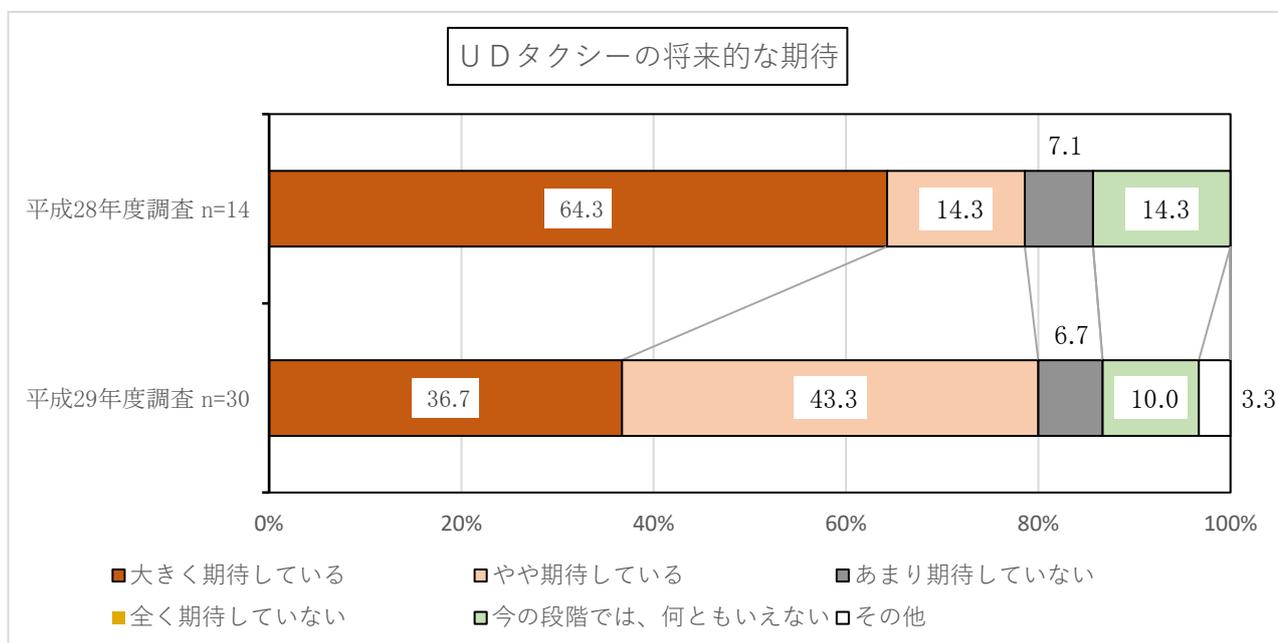
### 問10 将来的にみてUDタクシーに期待を持っていますか (1つ〇印)

～将来に期待する意見が8割～

UDタクシーの将来展望は、「大きく期待している」が36.7%、「やや期待している」が43.3%と合計80.0%が期待している。また、「今の段階では、何ともいえない」という意見も10.0%みられる。

#### 【前回調査比較】

前回調査と比較すると、「大きく期待している」が減り、「やや期待している」が増えているが、概ね引き続き、将来的な期待感が持続していることがうかがえる。



(UDタクシーの導入計画)

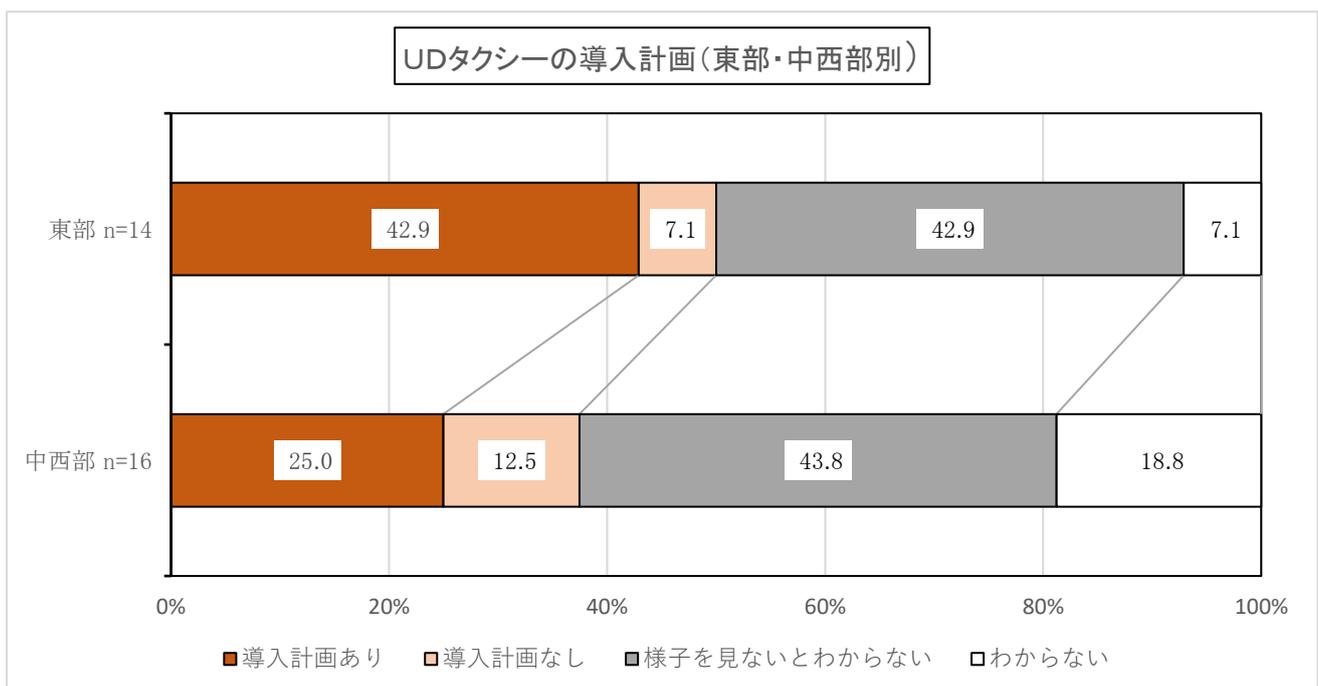
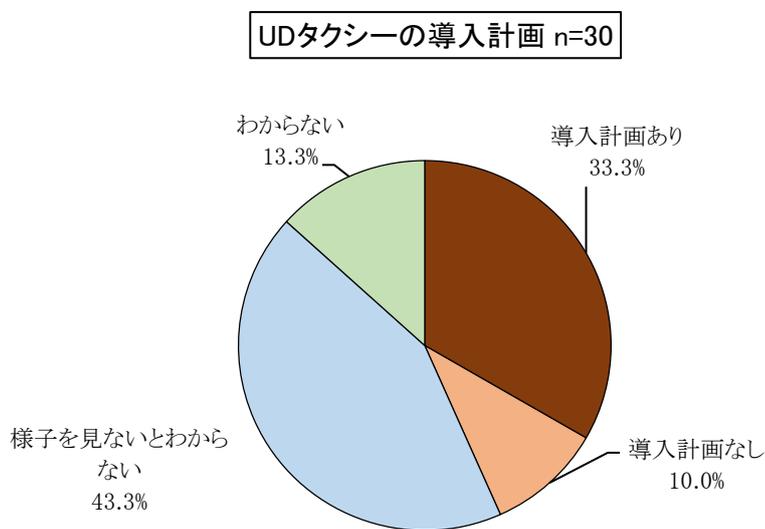
問 11 今後、積極的にUDタクシーを導入する計画はありますか (1つ〇印)

～導入計画ありと今後の動向次第が約8割～

今後のUDタクシー導入は、「導入計画あり」が33.3%、「様子を見ないとわからない」が43.3%と合計76.6%と8割近くが導入を計画しているもしくは今後の動向次第と答えている。

【東部・中西部との比較】

東部と中西部とを比較してみると、東部では「導入計画あり」が中西部に比べ17.9ポイント高く、UDタクシーが先行して導入された東部の方が導入計画に対して前向きな答えが多い。また東部・中西部とも「様子を見ないとわからない」は4割近くあり、慎重な意見も一定数ある。



問 12 前問 11 で「②導入計画なし。又は③様子を見ないとわからない」と答えた方にお聞きします。UDタクシーの積極導入を計画しない理由は何ですか(いくつでも○印)

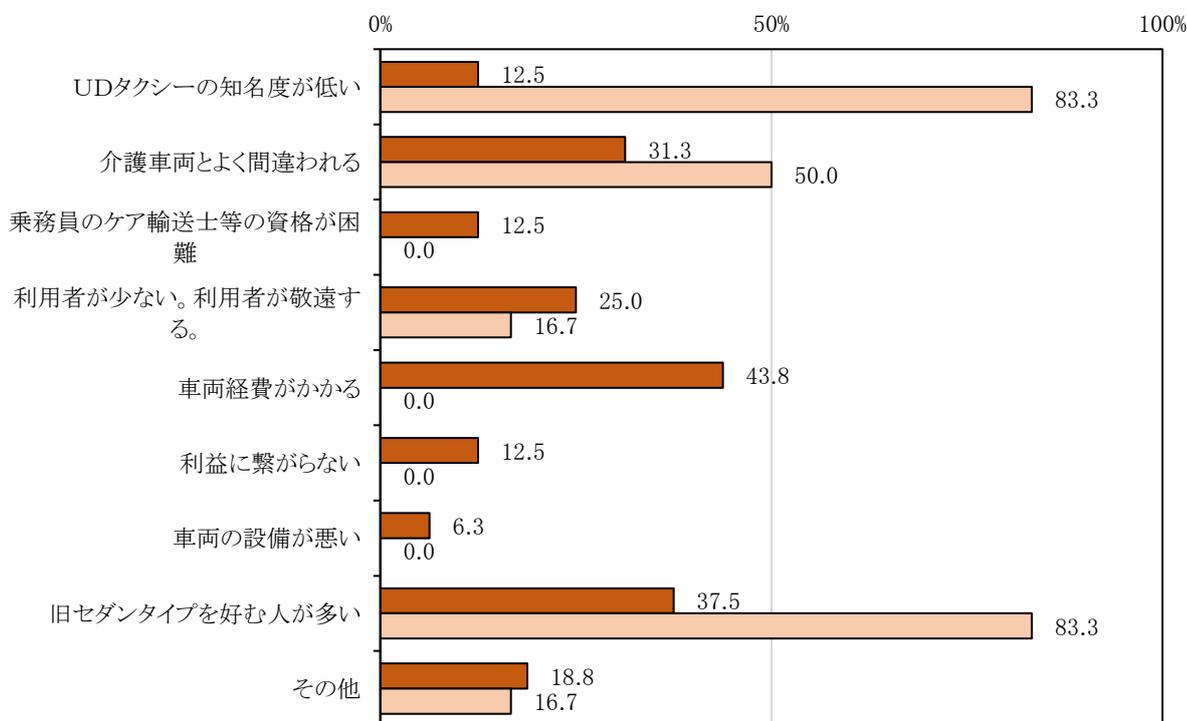
～車両経費がかかる、顧客が旧セダントタイプを好む、介護車両とよく間違われる～

導入計画にやや後向きな意見を持つ方の理由は、「車両経費がかかる」が 43.8%と最も多く、次いで「旧セダントタイプを好む人が多い」が 37.5%、「介護車両とよく間違われる」が 31.3%となっており、経費の問題に加えて、介護車両と間違われることや顧客が旧セダントタイプを好むので、積極的な導入に踏み切れないと答えている。

【前回調査比較】

前回調査と比較すると、今回調査では「車両経費がかかる」が 43.8 ポイント増加、「乗務員のケア輸送士等の資格が困難」「利益に繋がらない」が 12.5 ポイント増加しており、経費や利益に関する経営上の問題と乗務員の資格取得が課題となっている。反対に、「UD タクシーの知名度が低い」が 70.8 ポイント減少、「旧セダントタイプを好む人が多い」が 45.8 ポイント減少しており、UD タクシーの知名度と旧セダントタイプとの障壁は改善していることがわかる。

UDタクシーを導入しない理由



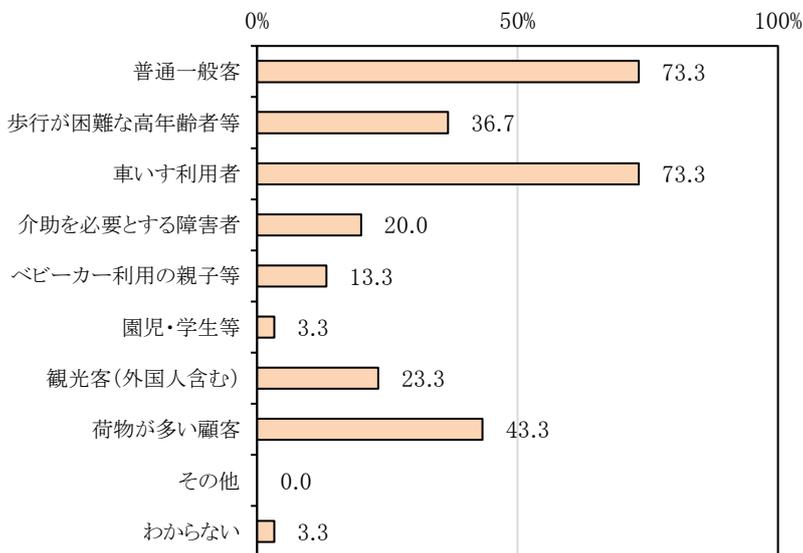
■ 平成29年度調査 n=16    □ 平成28年度調査 n=6

(現状のUDタクシーの利用客層)

問 13 UDタクシーの利用客は、比較的どのような方の利用が多いと感じますか。(いくつでも○印)

～車いす利用者など普通の車両では乗降に困難な方の利用が多い～

UDタクシーの利用客層

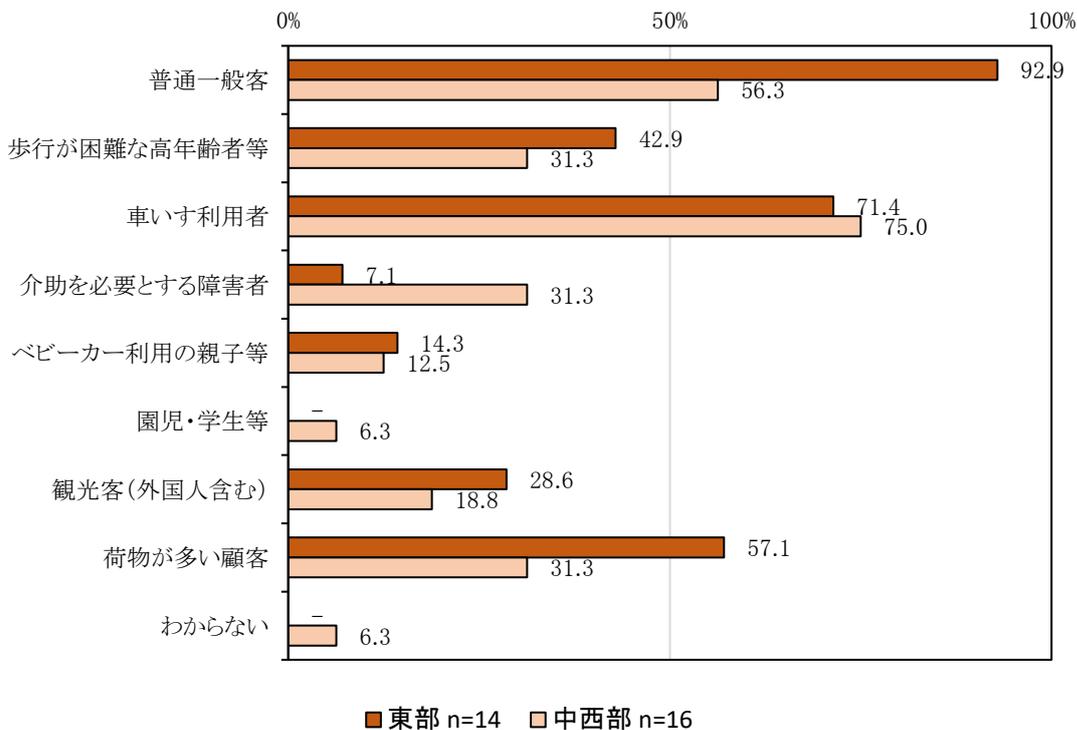


現在のUDタクシー利用者で多いのは、「車いす利用者」「歩行が困難な高齢者等」「介助を必要とする障がい者」等の普通のタクシーでは乗降に困難な方や「荷物が多い顧客」「観光客(外国人含む)」等の比較的荷物の積載を必要とする方である。また、「普通一般客」の利用も7割強となっている。

【東部・中西部との比較】

東部と中西部とを比較してみると、東部では高齢者、車いす利用者等に加え「普通一般客」や「観光客」、「荷物の多い顧客」も多く利用しており、利用者がより多様化している。

UDタクシーの利用客層(東部・中西部別)



(UDタクシーの申込先【迎えに行く場所・施設】)

問14 UDタクシーの申込みで、迎えに行く場所は、どのような場所が多いと感じますか  
(いくつでも○印)

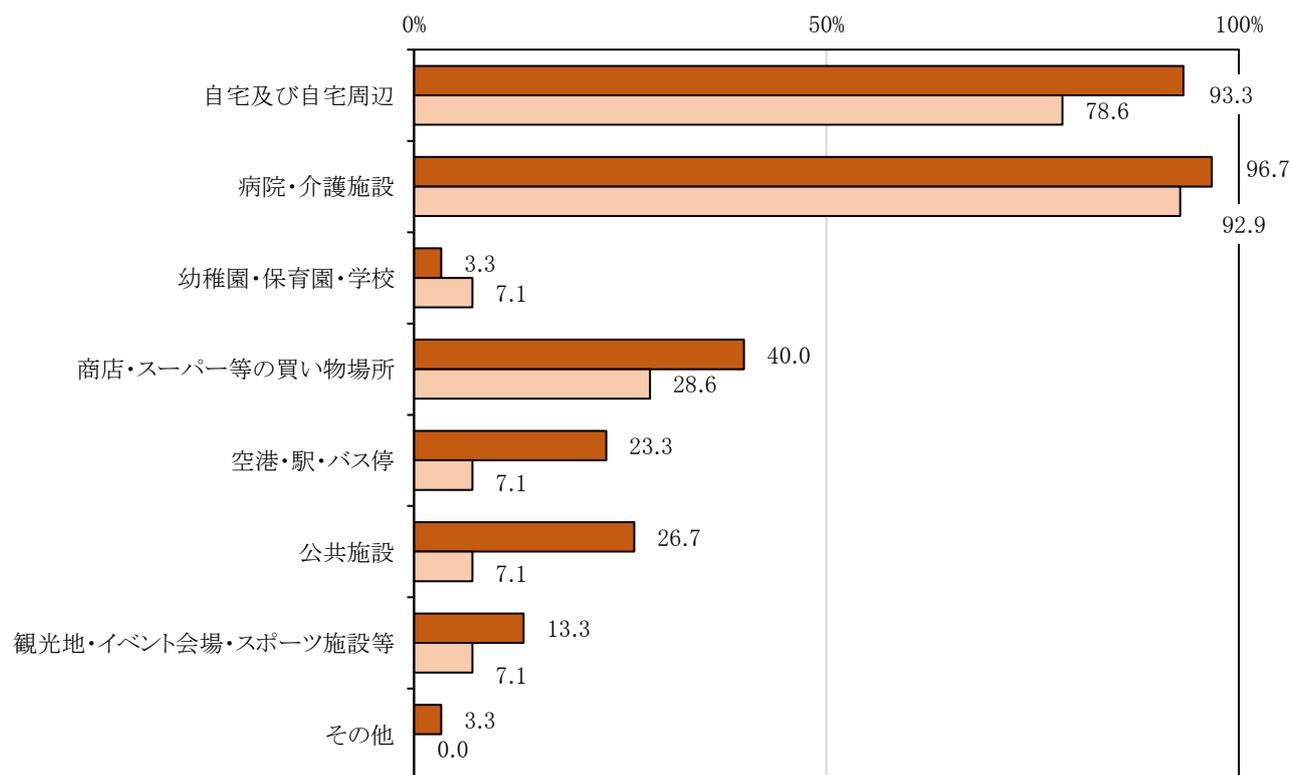
～病院・介護施設か自宅の送迎が圧倒的に多い～

UDタクシー利用者の送迎場所は、「病院・介護施設」が96.7%、「自宅及び自宅周辺」が93.3%と回答し、自宅と病院・介護施設の送迎が圧倒的に多い。また一部で「買い物」も40.0%あり、日常の病院等以外の利用もみられる。

【前回調査比較】

前回調査と比較すると、今回調査では「公共施設」「空港・駅・バス停」「自宅及び自宅周辺」が増加しており、UD タクシーの増加に伴い送迎場所も多様化している。

UDタクシーの迎えに行く場所・施設

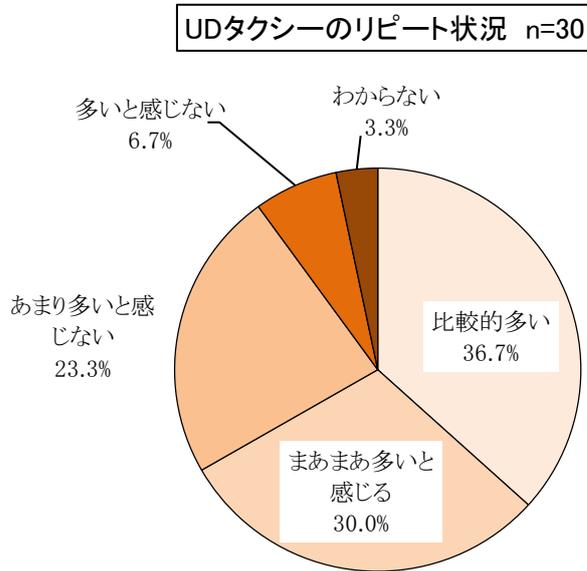


■ 平成29年度調査 n=30    □ 平成28年度調査 n=14

(UDタクシーのリポート状況)

問 15 UDタクシーの利用客のリポートは、どの程度だと感じますか(1つ〇印)

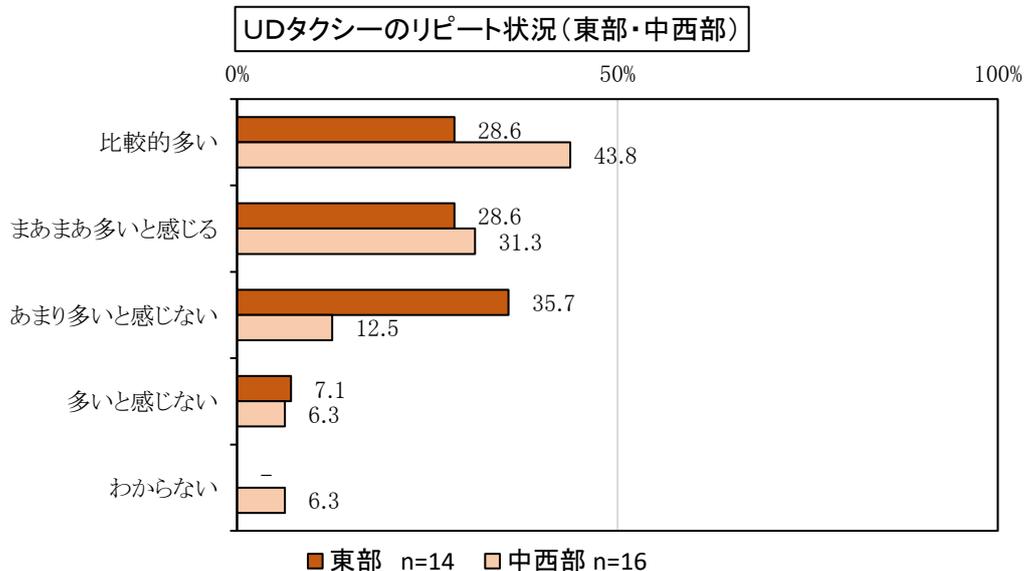
～リポート率は高いと6割が回答～



UDタクシーの利用客のリポートは、「比較的多い」が 36.7%、「まあまあ多いと感じる」が 30.0%と合計 66.7%がリポートは多いと感じている。一方、「あまり多いと感じない」が 23.3%、「多いと感じない」が 6.7%と合計 30.0%はリポートが少ないと答えている。

【東部・中西部との比較】

東部と中西部とを比較してみると、中西部ではリポート客が多いと感じる方が多く、付随して「あまり多いと感じない」という意見も少ないことから、比較的固定の顧客の利用が多いことがわかる。

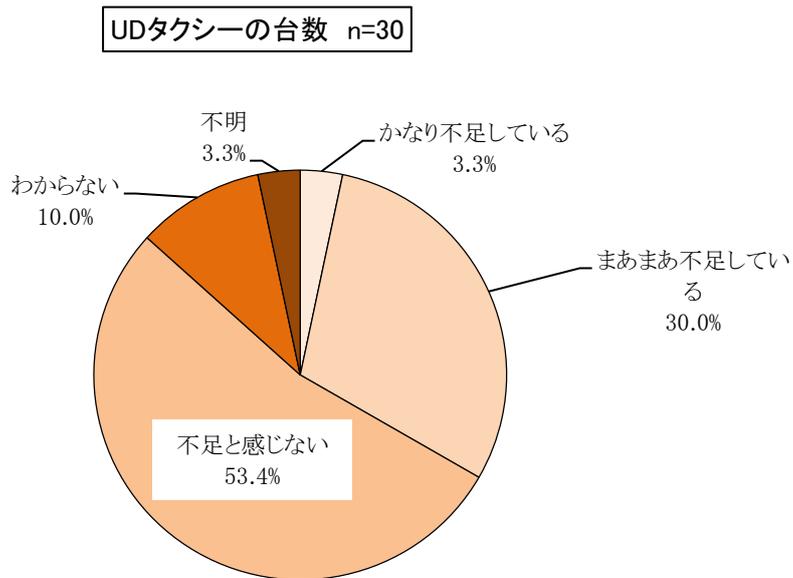


(UDタクシーの増車への考え)

問 16 現在までの稼働をみて、あなたの会社のUDタクシーの台数は不足していますか(1つ〇印)

～不足していないが5割強～

UDタクシーの台数は不足しているかは、「不足と感じない」が 53.4%と5割強が不足と感じていない。一方、「かなり不足している」が 3.3%、「まあまあ不足している」が 30.0%と3割強は不足と感じている。



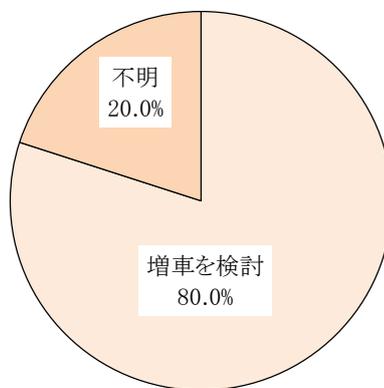
問 17 前問 16 で「①かなり不足している。又は②まあまあ不足している」に○印を付けた方にお聞きします」今後、どのような対応をお考えですか

～増車を検討が 8 割～

今後のUDタクシーに関する対応について、「増車を検討」が 80.0%と8割が増車に対して前向きに考えている。

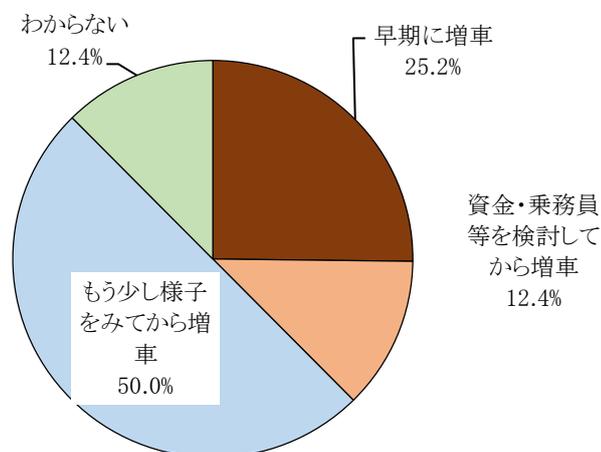
また、増車の時期について、「もう少し様子を見てから増車」が 50.0%と最も多く、次いで「早期の増車」が 25.2%、「資金・乗務員等を検討してから乗車」が 12.4%となっている。

今後の対応 n=10



(1) 増車を検討

増車を検討 n=8



(今後期待されるUDタクシーの利用客層)

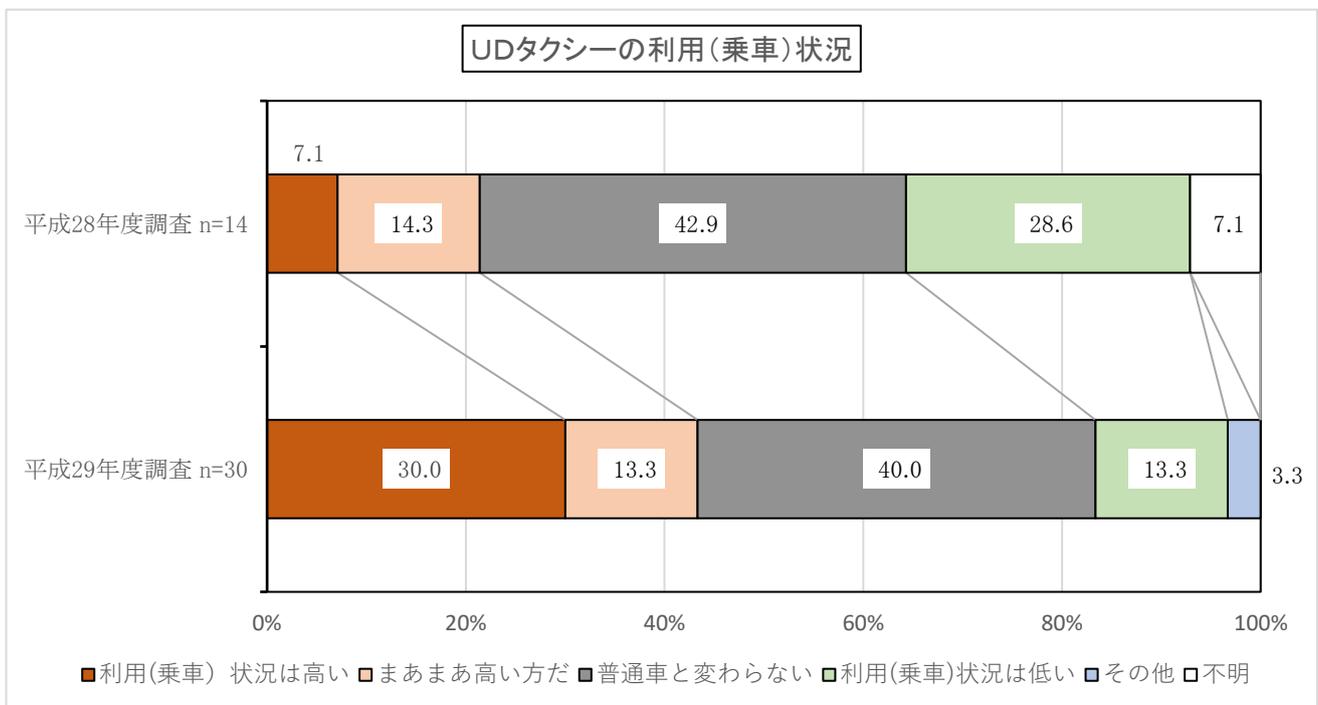
問18 UDタクシーの利用状況は普通のタクシーと比較して、どの程度だと感じますか  
(1つ〇印)

～特段に高くはないが普通車並みに稼働～

UDタクシーの利用状況は、「利用(乗車)状況は高い」が30.0%、「まあまあ高い方だ」が13.3%と合計43.3%と4割強が「高い」と答えている。また同じく「普通車と変わらない」も40.0%と、普通車並みに稼働しているという意見も多くある。

【前回調査比較】

前回調査と比較すると、今回調査では「利用(乗車)状況は高い」が22.9ポイント増加、「利用(乗車)状況は低い」が15.3ポイント減少しており、利用状況は伸びてきていることがうかがえる。

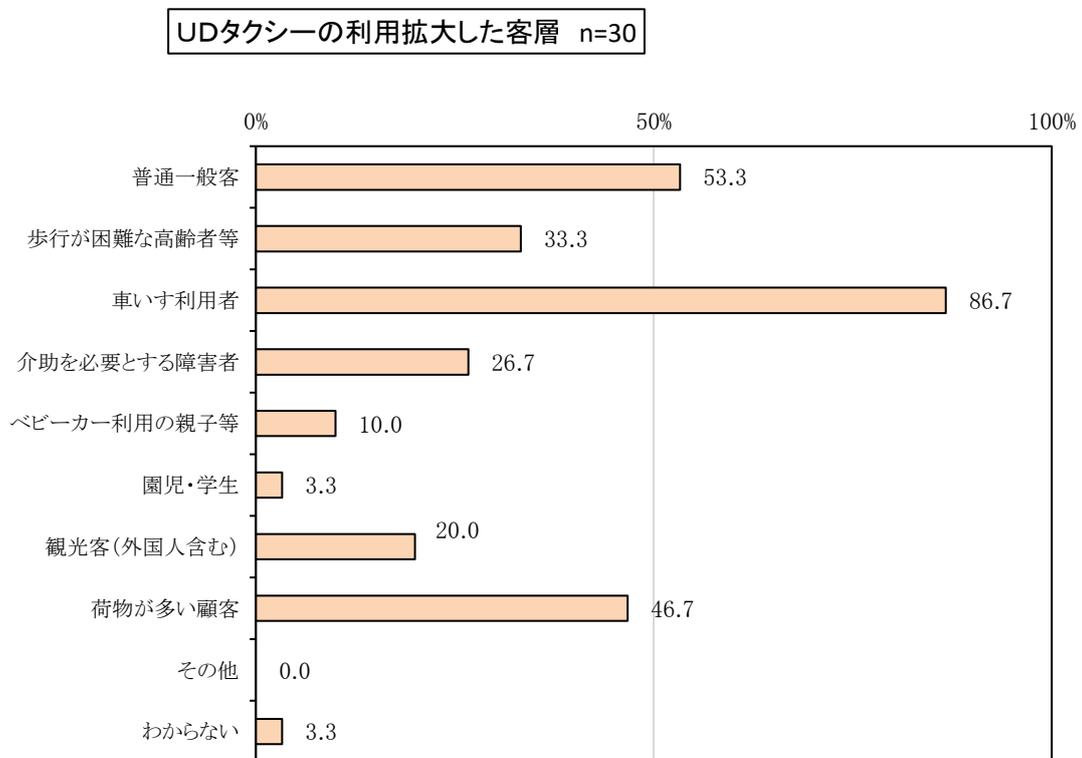


(利用が拡大する客層と将来的にターゲットとする客層)

問 19 (1) UDタクシーの利用客はどのような客層の利用が増えましたか。

(いくつでも○印)

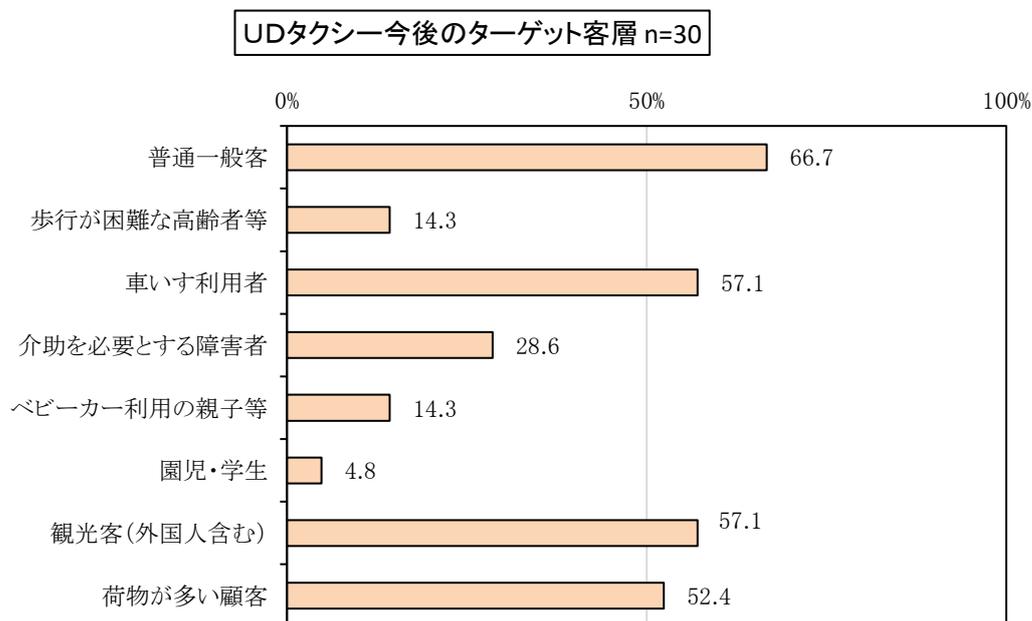
～車いす利用者をはじめ普通一般客や荷物が多い顧客にも利用拡大～



UDタクシーの利用客層は、現在利用の多い「車いす利用者」「歩行が困難な高齢者等」に一層浸透して利用されている。また、「普通一般客」「荷物が多い顧客」の利用も増加している。

(2) 今後はどの客層をターゲットとして業務を拡大するお考えですか。

～車いす利用者・一般客・観光客・荷物が多い顧客をターゲット～



UDタクシーの今後のターゲットは、「車いす利用者」の一層の利用をはじめ、「普通一般客」「観光客(外国人含む)」「荷物の多い顧客」をターゲットとした利用拡大を図る意見が多い。

問 20 UDタクシーを積極的に推進するために、自社として何を取組む計画ですか  
(いくつでも○印)

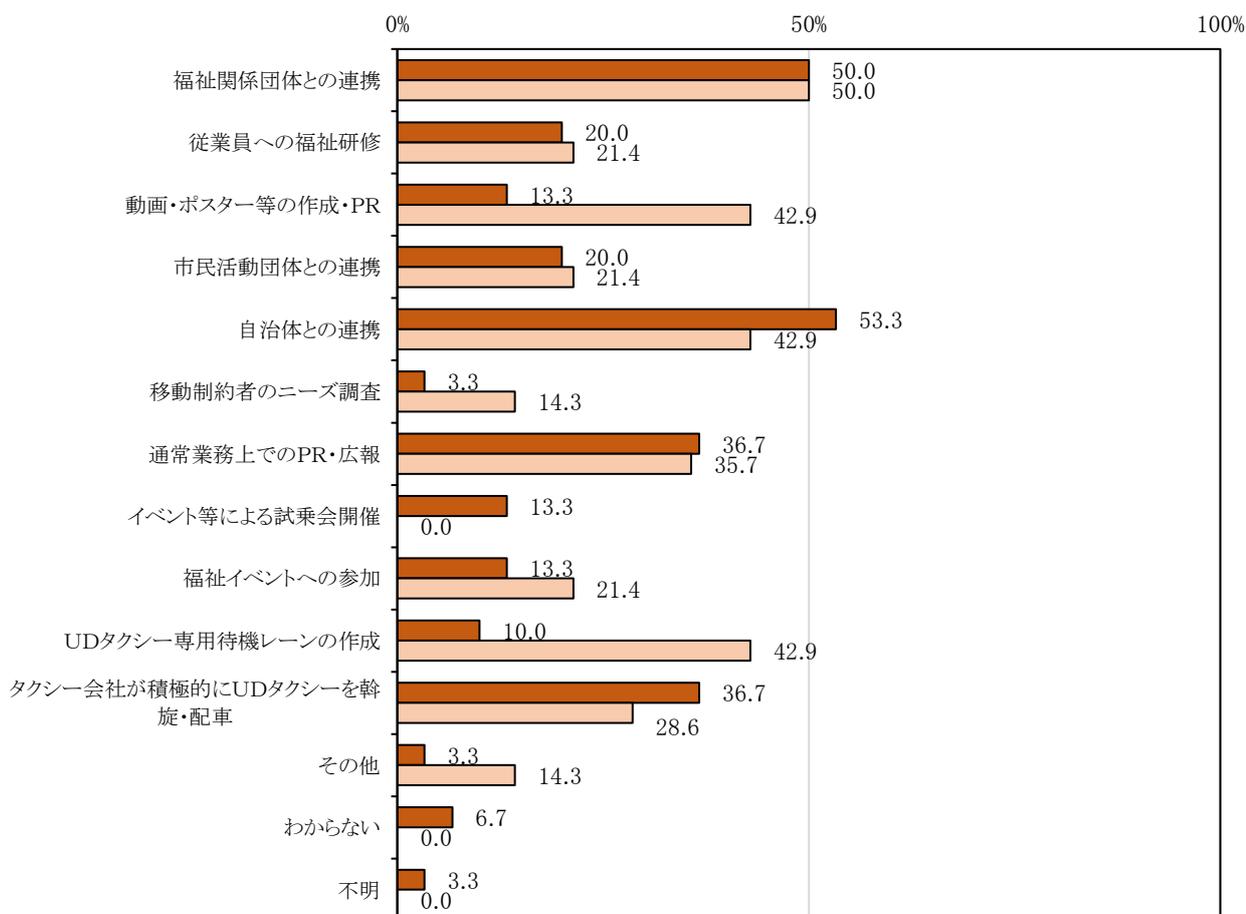
～自治体、福祉関連団体との連携～

UDタクシーの積極的な推進策は、「自治体との連携」「福祉関係団体との連携」等、公共や活用が考えられる団体との連携により広報するとともに、「通常業務上でのPR・広報」「タクシー会社が積極的に斡旋・配車」する等のUDタクシーの認知度を高める広報活動を行うことが必要だという意見が多くみられる。

【前回調査比較】

前回調査と比較すると、今回調査では「自治体との連携」が 10.4 ポイント増加、「タクシー会社が積極的に斡旋・配車」が 8.1 ポイント増加しており、自治体との連携強化やUDタクシーの積極的な斡旋・配車に力を入れていく計画である。

UDタクシーの積極的な推進策

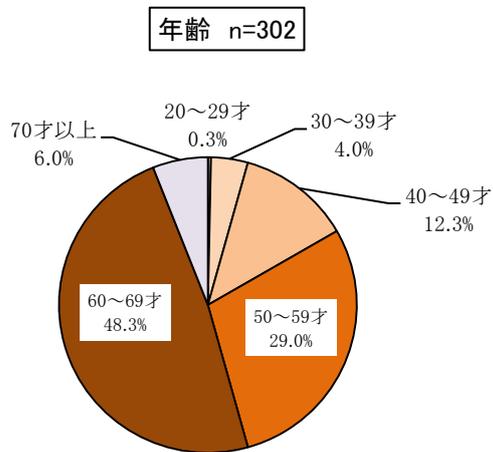


■ 平成29年度調査 n=30    □ 平成28年度調査 n=14

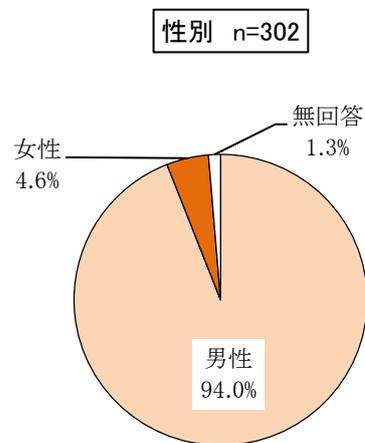
## Ⅱ UDタクシー乗務員アンケート調査報告

### 問1 基本的事項

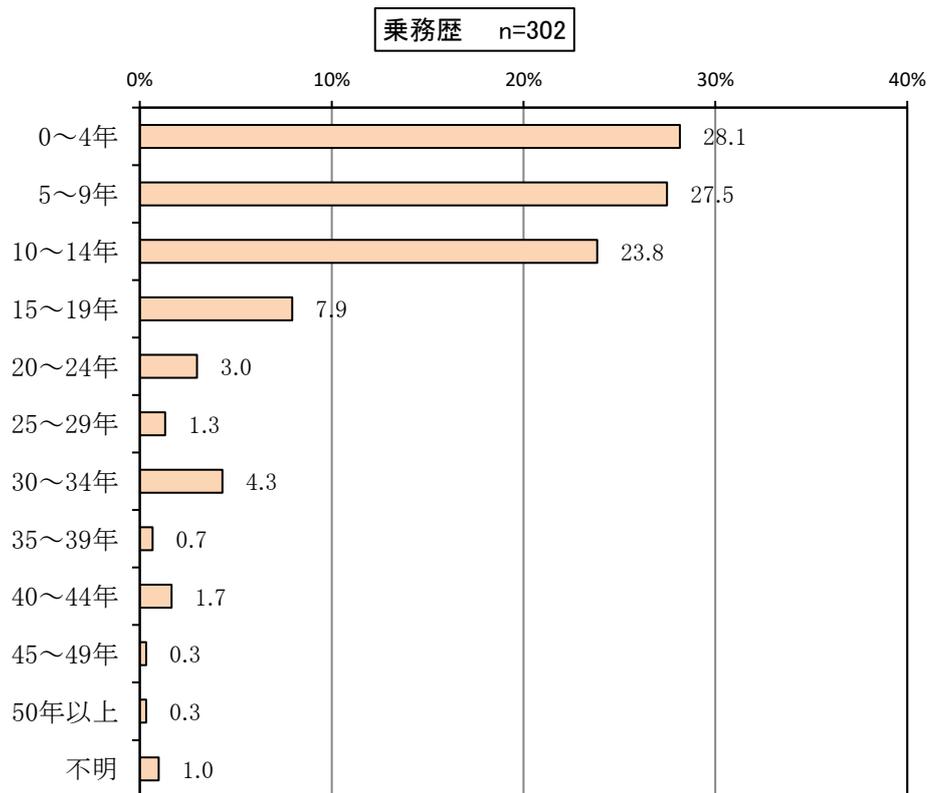
#### (1) 年齢



#### (2) 性別



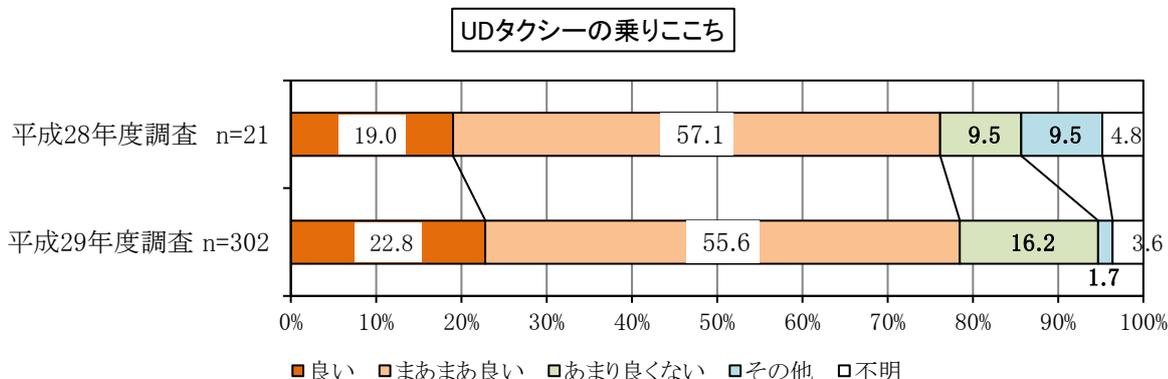
#### (3) タクシー・ハイヤーの乗務暦



問2 あなたはUDタクシーに乗務してみて、乗りこち、運転操作等に関して、どのようなご意見をお持ちですか。それぞれのご意見を記入してください。

(1) UDタクシーの乗務員として乗りこちについて、お聞きします。(1つ〇印)

～乗りこちに約8割が満足～



乗りこちは、「良い」が22.8%、「まあまあ良い」が55.6%と、乗りこちが良いという意見が合計78.4%と約8割を占めている。

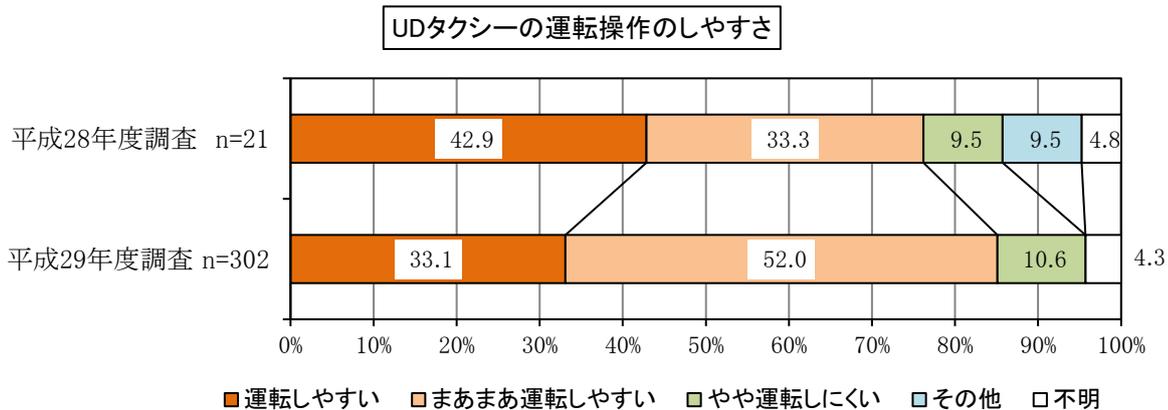
**【前回調査比較】**

前回調査と比較すると、前回調査では、乗りこちが「良い」19.0%、「まあまあ良い」が57.1%と合計76.1%が「良い」と答え、今回調査でも「良い」が78.4%と、前回調査とほぼ同等に8割近くの乗務員はUDタクシーの乗りこちに満足している。「良い」という具体的な意見として「座席が高く、視界が広く、運転がしやすい」「室内が広い」等の意見がある。

一方、乗りこちが「あまり良くない」という意見が16.2%あり、「良くない」という具体的な意見として「シートが硬い、クッションが悪い」「後方が見にくい」「客席シートベルトがやりづらい」等の意見がある。

(2) UDタクシーの乗務員として運転操作について、お聞きします。(1つ〇印)

～運転がしやすい車両だと8割強が高評価～



運転操作は、「運転しやすい」が33.1%、「まあまあ運転しやすい」が52.0%と、8割超(合計85.1%)が運転がしやすい車両だと答え、「やや運転しにくい」は10.6%と1割程度となっている。

【前回調査比較】

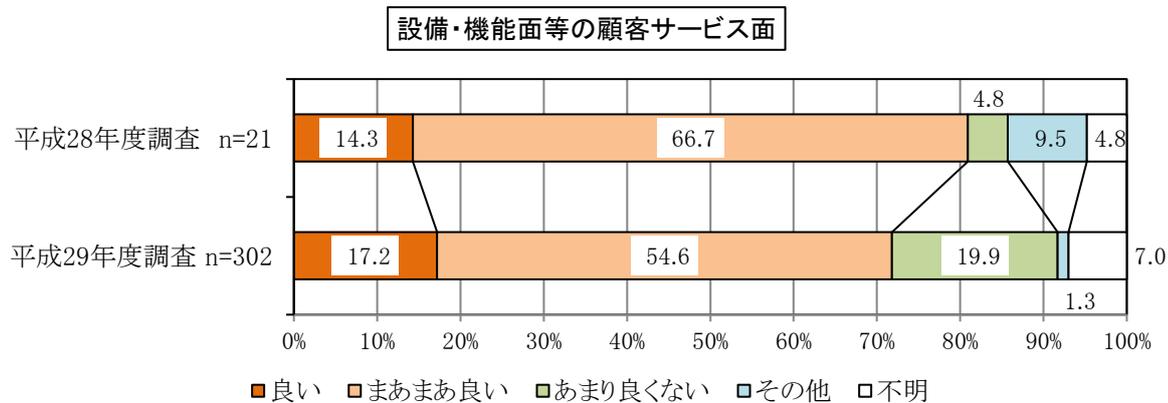
前回調査と比較すると、前回調査では、運転操作が「良い」42.9%、「まあまあ良い」が33.3%と、合計76.2%が「良い」と答えている。今回調査では「良い」が33.1%、「まあまあ良い」が52.0%と、前回調査を上回り8割以上(85.1%)が「良い」と答えている。

「良い」という具体的な意見として「前輪駆動なので、雪の時は走りやすい」「運転席が高いので、運転しやすい」「オートマチックで運転しやすい」等の意見がある。

一方、運転操作が「あまり良くない」という意見が10.6%あり、「良くない」という具体的な意見として「後方が見えにくい」「振動が大きい」等の意見がある。

(3) UDタクシーの設備・顧客サービス機能面等について、お聞きします。(1つ〇印)

～設備・機能面のサービス性に7割が良い評価～



設備・顧客サービス機能面等は、「良い」が17.2%、「まあまあ良い」が54.6%と、全体で約7割(71.8%)が「良い」と答え、「あまり良くない」が19.9%となっている。

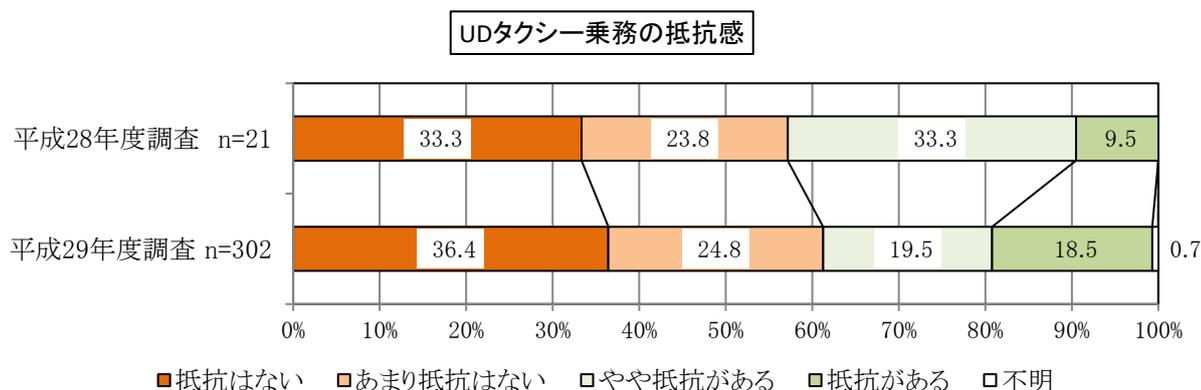
【前回調査比較】

前回調査と比較すると、前回調査では、設備・顧客サービス機能面が「良い」が14.3%、「まあまあ良い」が66.7%と、合計81.0%が「良い」と答えている。今回調査では「良い」が17.2%、「まあまあ良い」が54.6%の合計72.8%と前回調査よりやや減少するものの、設備・顧客サービス機能面に7割以上が満足している。

「良い」意見には、「車イスの乗車にはとても良い」「乗降時ステップが出て乗り降りしやすい」等がある。一方、乗りこちが「あまり良くない」は19.9%あり、「良くない」意見として「足の悪い方(不自由)が乗車しにくい」「車イスのシートベルトがしにくい」「ステップが2段なの乗りにくい」等がある。

問3 あなたはUDタクシーに乗務することに抵抗感がありますか(1つ〇印)

～UDタクシー乗務に6割強が「抵抗はない」と前回調査より抵抗意識が低下～



乗務員のUDタクシーに乗務への抵抗感は、「抵抗はない」が 36.4%、「あまり抵抗はない」が 24.8%と、6割強(61.2%)が抵抗感はないと感じている。一方、「抵抗がある」は 18.5%、「やや抵抗がある」は 19.5%と 3割弱(38.0%)が抵抗感を持っている。

【前回調査比較】

前回調査と比較すると、前回調査では抵抗感について、「抵抗がある」が9.5%、「やや抵抗がある」が33.3%と、合計42.8%が抵抗感を持っていたが、今回調査では「抵抗がある」が18.5%、「やや抵抗がある」が19.5%と、合計38.0%に減少している。

また、抵抗感がないという回答も前回調査では「抵抗はない」が33.3%、「あまり抵抗はない」が23.8%と、合計6割弱(57.1%)であったが、今回調査では抵抗感がない意見が6割強(61.2%)に増加している。

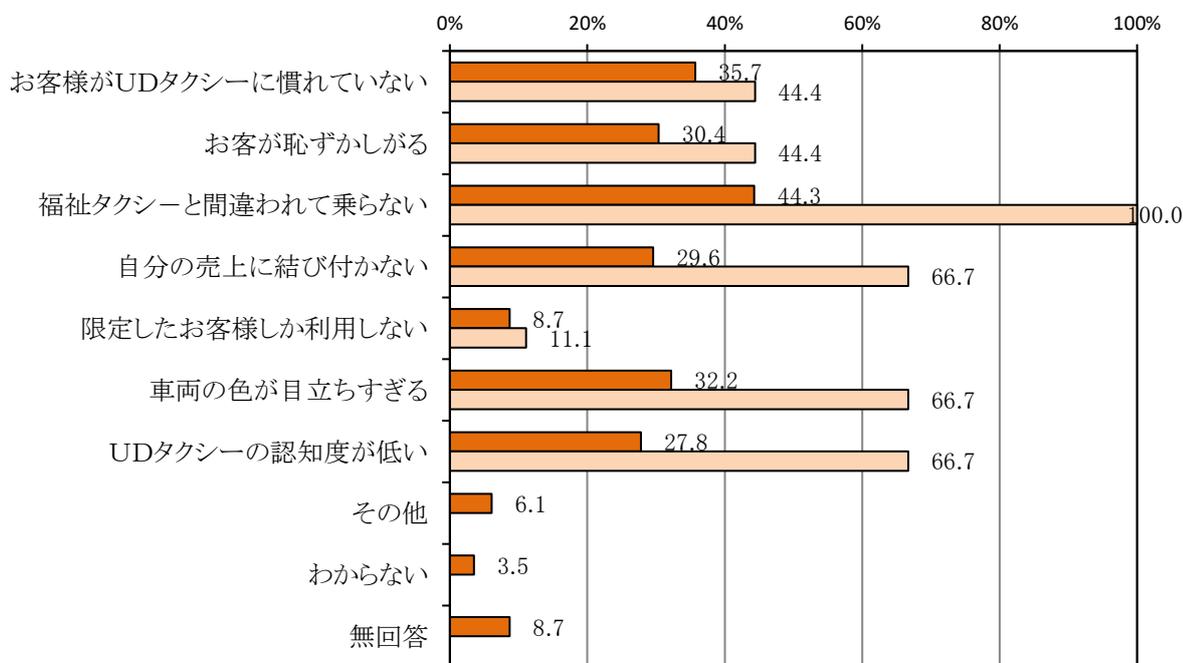
問4 前問3で、「③やや抵抗がある、④抵抗がある」と答えた方に、お聞きします。】

売上面と車両面について、どのような点に抵抗感・問題点を感じますか(3つまで○印)

(1) 売上面(お客様の利用面)

～福祉タクシーに間違われるなどの抵抗感が大幅に改善し、認知度が高まっている～

UDタクシー乗務でお客様利用の抵抗感



■平成29年度調査 n=115 □平成28年度調査 n=9

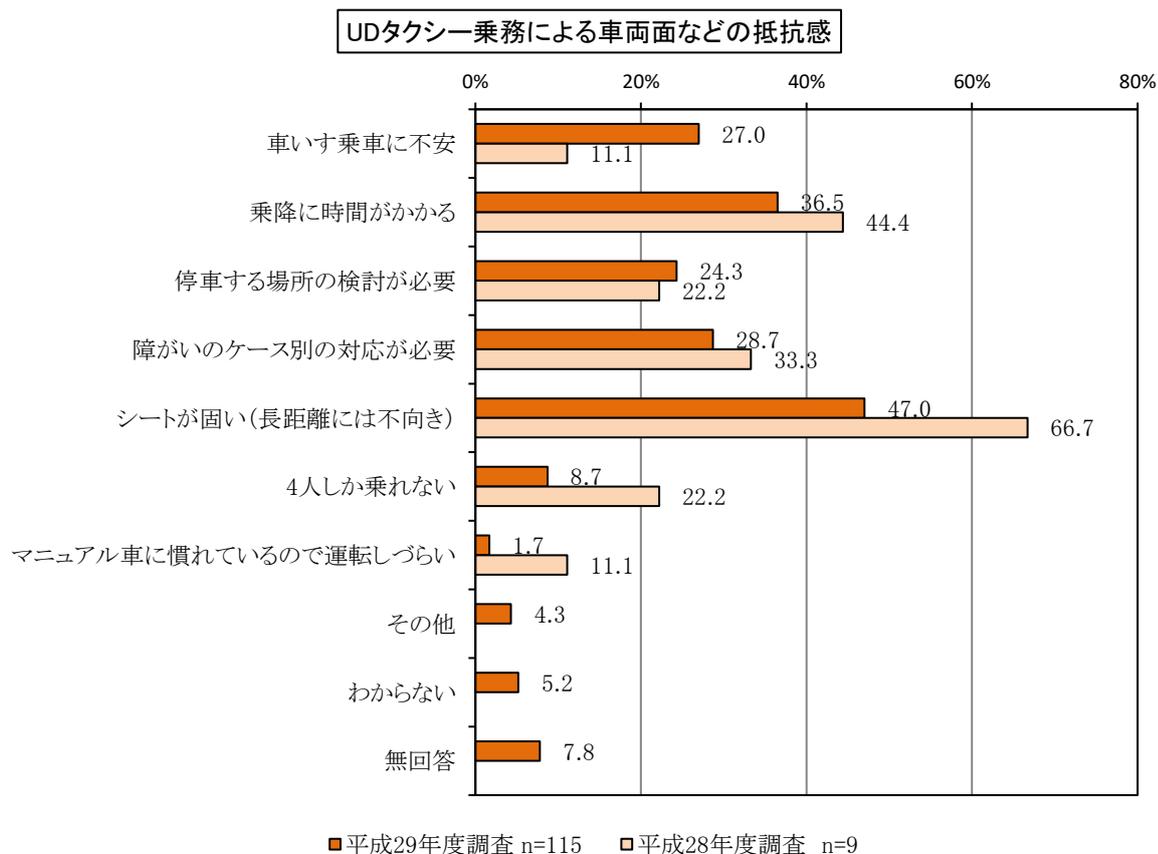
UDタクシーの乗務に抵抗感を抱いている乗務員に売上面(お客様の利用面)の問題点を聞いてみると、「福祉タクシーに間違われて乗らない」が44.4%、「お客様がUDタクシーに慣れていない」が35.7%、「車両の色が目立ちすぎる」が32.2%、「お客様が恥ずかしがる」が30.4%と、お客様のUDタクシーに対するイメージ、認知度が低いことが利用減少の原因となっているとみている。

【前回調査比較】

前回調査と比較すると、問題とされる各項目が大幅に減少しており、特に「福祉タクシーに間違われて乗らない」が100%から44.4%に減少し、その他でも「UDタクシーに対する認知度が低い」、「車両の色が目立ちすぎる」、「自分の売上に結び付かない」などの項目が減少し、お客様の抵抗感が少なくなっていると感じている。

## (2) 車両面・サービス面

～シートが固いという抵抗感は減少するも、車いすの乗車のサービス面に不安～



車両・設備、サービス面の問題点は、「シートが固い」が47.0%と車両・設備面に対する意見が最も多いものの、「乗降に時間がかかる」が36.5%、「障がいのケース別の対応が必要」が28.7%、「車いす乗車に不安」が27.0%と続き、障がい者などのお客様へのサービス面に対する課題の意見も多くみられる。

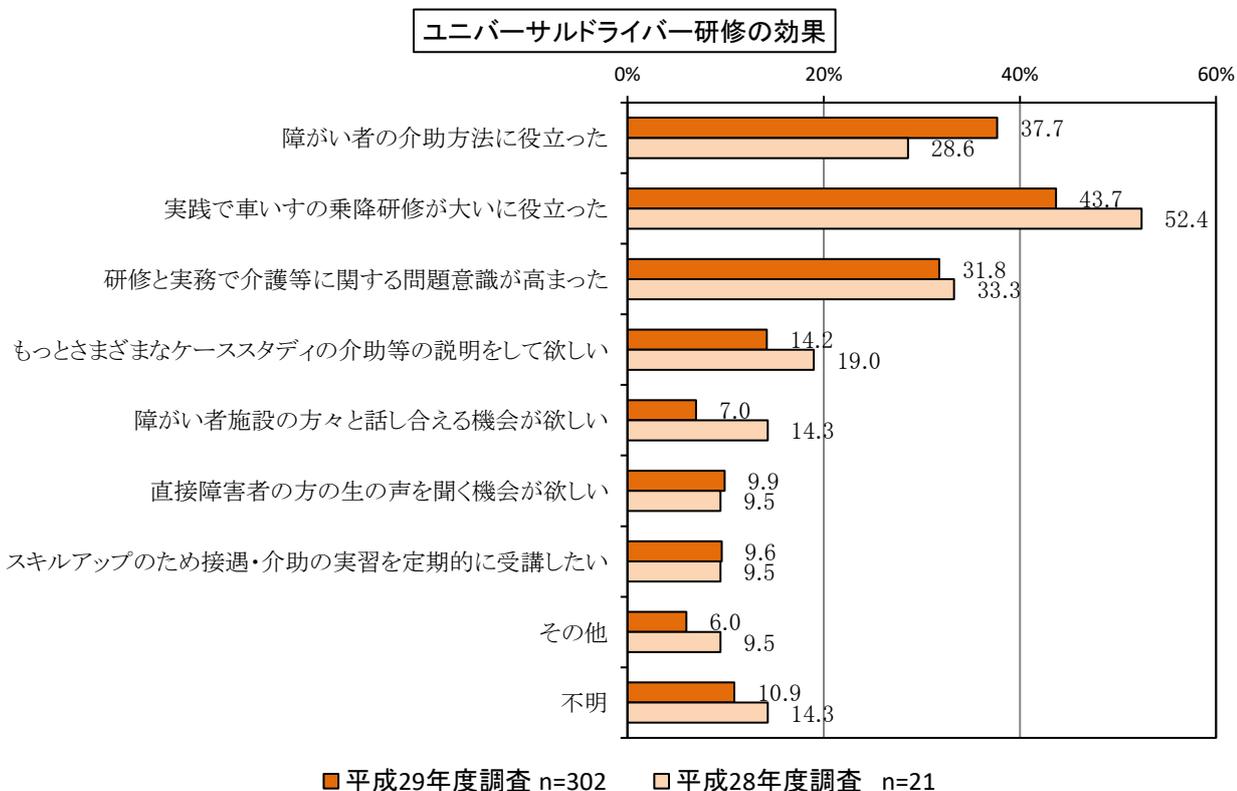
### 【前回調査比較】

前回調査と比較すると、「シートが固い」という抵抗感も大幅に減少しているほか、また「障がいのケース別の対応が必要」「乗降に時間がかかる」なども、わずかながら減少している。しかし、「車いす乗車に不安」「停車する場所の検討が必要」などのサービス面や運行业務面での抵抗感が増加している。

(ユニバーサルドライバー研修の受講について)

問5 UDタクシーに乗務する場合のユニバーサルドライバー研修について、どのようなご意見をお持ちですか。(いくつでも○印)

～研修結果が実務的な障がい者の介助に役立ち、乗務員の介護等の意識も高まった～



ユニバーサルドライバー研修に参加した意見は、「実践で車いすの乗降研修が大いに役立った」が 43.7%と最も多く、次いで「障がい者の介助方法に役立った」が 37.7%と車いす乗車客への対応に研修の効果があったと答えている。また、「研修と実務で介護等に関する問題意識が高まった」が 31.8%と実務とともに乗務員の介護等に関する意識の高まった研修となっているようである。

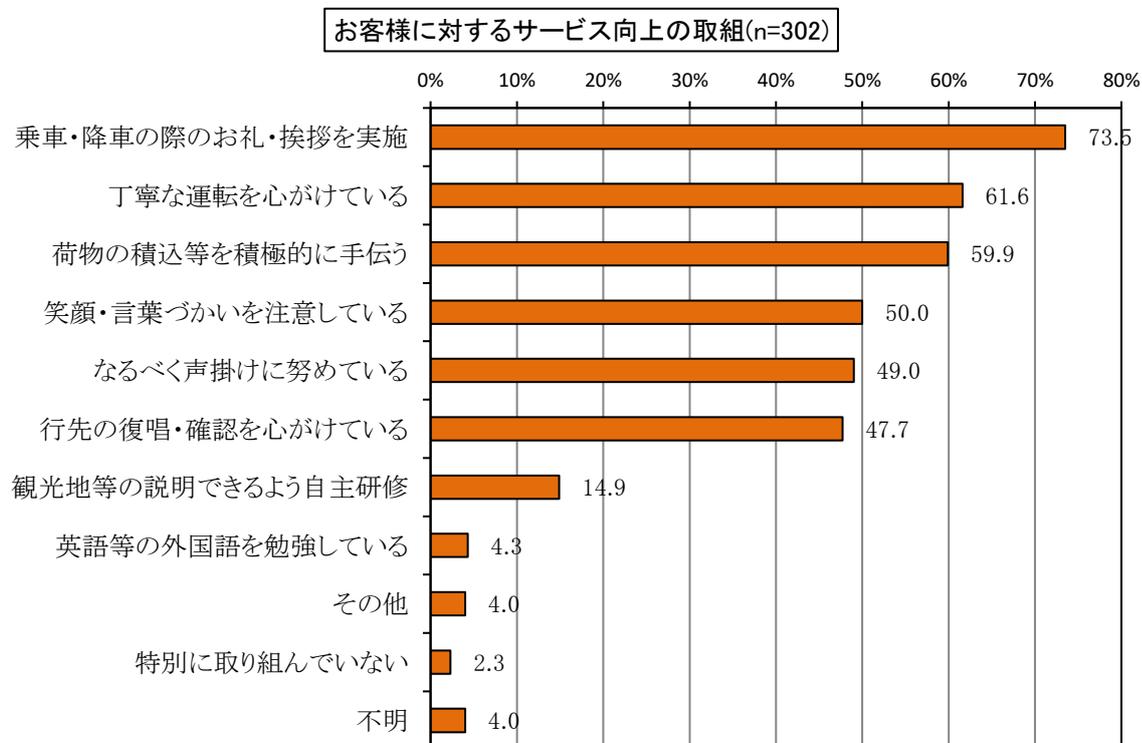
**【前回調査比較】**

前回調査と比較すると、「障がい者の介助方法に役立った」が前回調査を上回り、研修結果が実務面で役立っていると答えている。

(お客様サービス向上のための工夫や取組) ……平成 29 年度のみ調査

問6 あなたは、乗車されるお客様に対して、サービス向上のためにどのような工夫や取組を行っていますか。  
(いくつでも○印)

～お客様へのお礼・挨拶、声掛け、笑顔・言葉づかい、丁寧な運転などに取組～



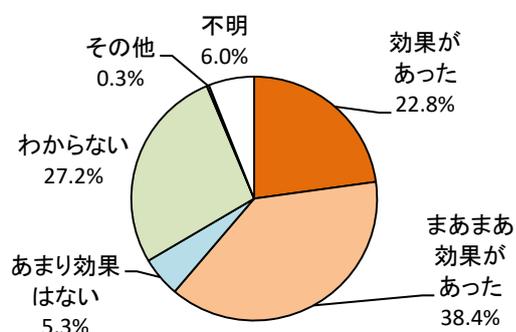
お客様に対するサービス向上の工夫や取組として実施しているのは、「乗車・降車の際のお礼・挨拶を実施」が 73.5%と最も多く、次いで「丁寧な運転を心がけている」が 61.6%、「荷物の積込等を積極的に手伝う」が 59.9%、「笑顔・言葉づかいを注意している」が 50.0%、「なるべく声掛けに努めている」が 49.0%と続き、お客様への挨拶や言葉づかい、笑顔・声掛けなど、接客サービスとしての基本的な取組に着手している。

(工夫・取組に対する効果の有無) ……平成 29 年度のみ調査

問7 前問6で工夫や取組を行って、お客様等に効果がありましたか(1つ〇印)

～お客様への接客・サービス向上の取組により約6割に効果があった～

お客様サービス向上のための取組の効果  
n=302



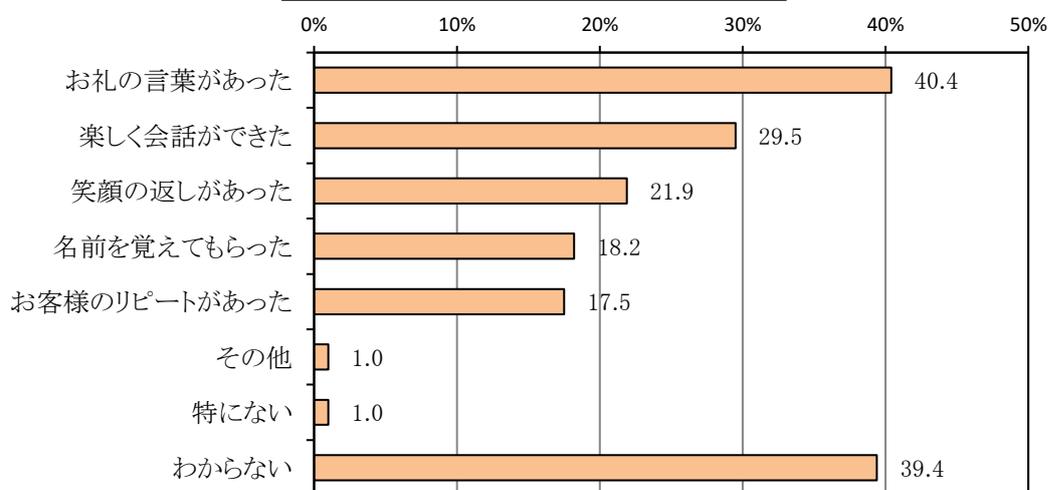
お客様へのサービス向上の工夫や取組により、「効果があった」が 22.8%、「まあまあ効果があった」が 38.4%と、効果が認識できるものが約6割(61.2%)みられた。一方、「あまり効果はない」は 5.3%、「わからない」が 27.2%と、約3割が効果を認識できなかったと答えている。

(お客様のサービス向上の工夫・取組による効果の内容)

問8 前問7で、①、②の効果があったとお答えの方に伺います。どのような効果・変化がみられましたか(いくつでも〇印)

～お客様よりお礼の言葉があり、楽しく会話ができた～

サービス向上の取組の具体的効果 n=185



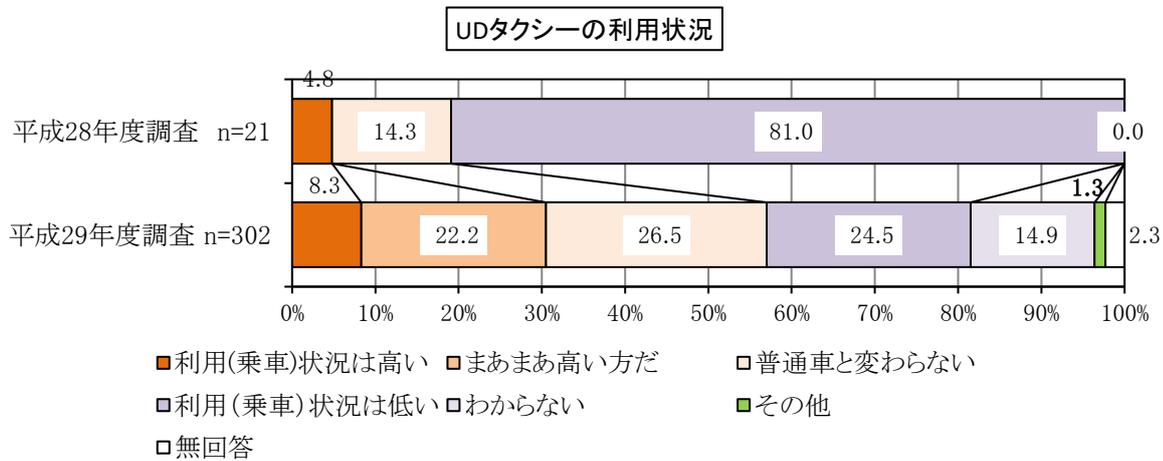
効果があったとする人に、その効果を聞いてみると、「わからない」という意見も39.4%あったものの、約6割が効果を認識しており、その中では「お礼の言葉があった」が40.4%と最も多く、次いで「楽しく会話ができた」が29.5%、「笑顔の返しがあった」が21.9%と、お客様との会話などが楽しくできたことが上位を占めている。

また、「名前を覚えてもらった」が18.2%、「お客様のリピートがあった」が17.5%と続き、次の利用につながる効果もあったと答えている。

(現状のUDタクシーの利用状況)

問9 UDタクシーの利用(乗車)状況は、以前のセダンタイプの普通のタクシーと比較して、どのように感じますか(1つ〇印)

～利用状況は「高い」が前回比較 25 ポイントアップ～



セダン車と比較したUDタクシーの利用状況は、「利用状況が高い」が8.3%、「まあまあ高い方だ」が22.2%と、合計約3割(30.5%)が高いと答えている。また「普通車と変わらない」が26.5%、「利用状況は低い」が24.5%と、拮抗した意見となっている。

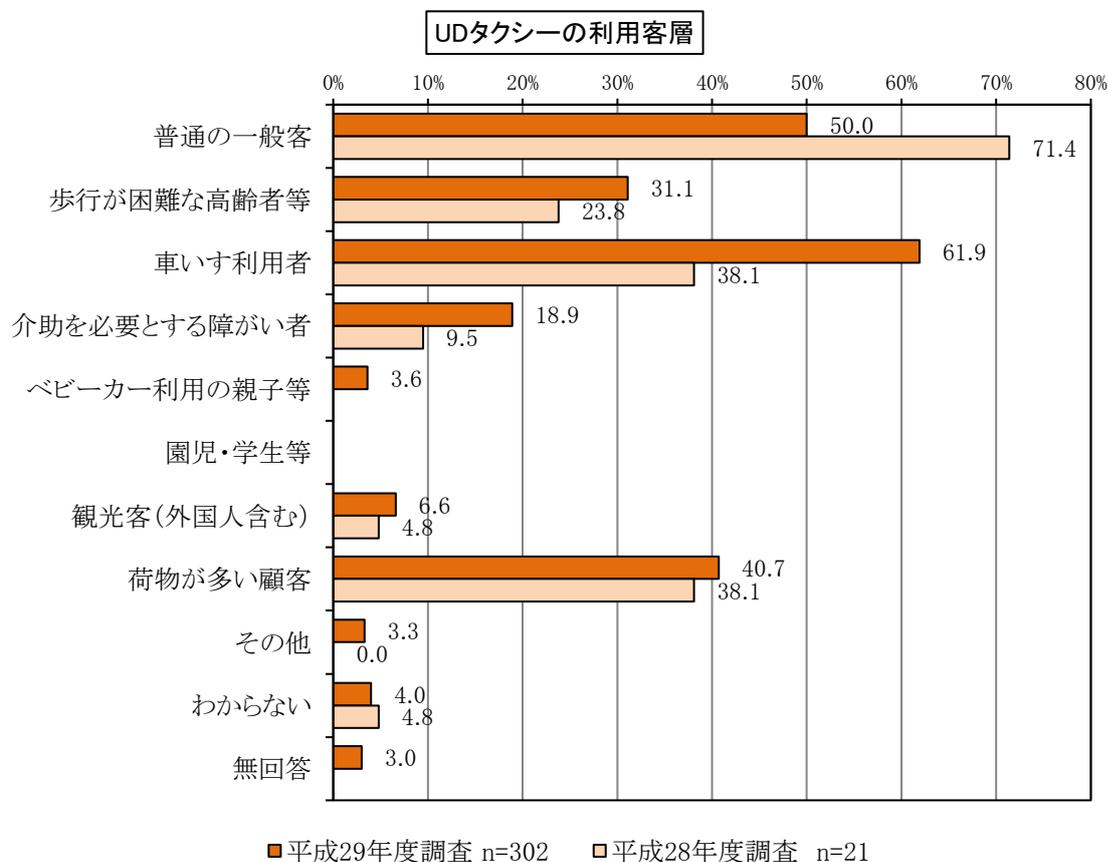
#### 【前回調査比較】

前回調査と比較してみると、前回の「利用状況は低い」が81.0%から24.5%に激減し、一方「利用状況が高い・まあまあ高い」が4.8%から30.5%に大幅増加している。導入以後比較的期間が経過し、利用客の利便性の理解、リピート率の向上により、利用状況のアップにつながっていると感じられる。

(UDタクシーの利用客層)

問10 UDタクシーの利用客は、比較的どのような方の利用が多いと感じますか(3つまで○印)

～利用客は「車いす利用者」が最も多いと乗務員の6割が回答～



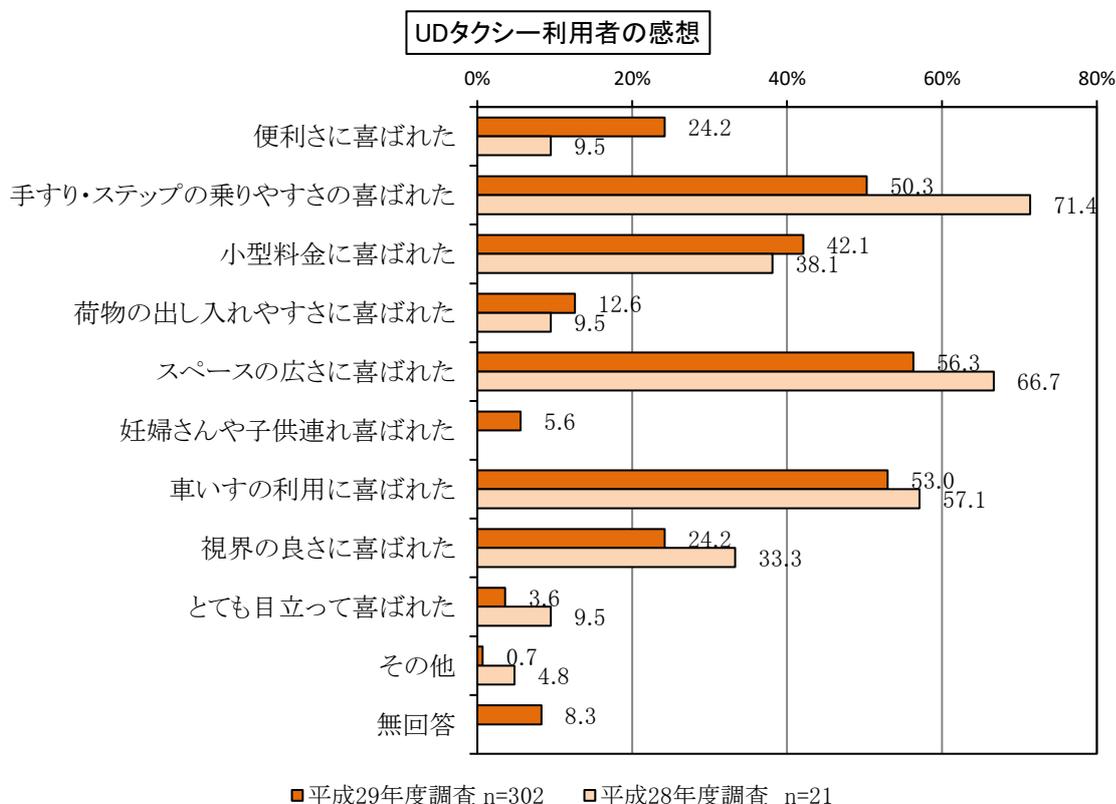
客層の多くは、「車いす利用者」が61.9%と最も多く、次いで「普通的一般客」が50.0%、「荷物が多い顧客」が40.7%、「歩行が困難な高齢者」が31.1%、「介助の必要な障がい者」が18.9%と続き、車いす利用者、障がい者、高齢者などの利用が多いと感じている。

【前回調査比較】

前回調査と比較してみると、「車いす利用者」が大幅に増加し、「歩行が困難な高齢者」も微増しており、以前は「車いす利用者」は少なく、「普通的一般客」の利用が多くみられたが、今回調査では、車いす利用者、障がい者、高齢者の利用が大幅に増加していることから、UDタクシーの認知度が高まったと考えられる。

問11 UDタクシーの利用客から、どのような良い感想が感じられますか(いくつでも○印)  
また、利用客から不満の声があれば、下記に記載してください。

～手すり・ステップの乗りやすさ、スペースの広さ、車イス利用と、何かと便利さに満足～



利用客からの喜ばれた点は、「スペースの広さ」が56.3%、「車いすの利用者に喜ばれた」が53.0%、「手すり・ステップの乗りやすさ」が50.3%、「視界の良さ」が24.2%と、UDタクシー特有の車両設備についての「便利さ」に満足を感じている方が多くみられる。その他では、「小型料金」が42.1%と、料金面でも喜ばれている。

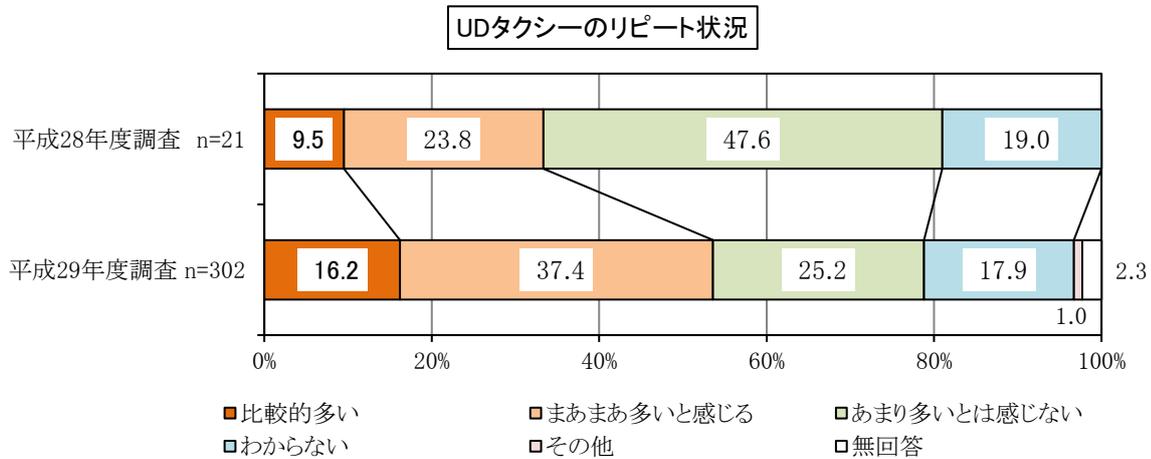
**【前回調査比較】**

前回調査と比較してみると、「スペースの広さ」、「車いすの利用者に喜ばれた」、「手すり・ステップの乗りやすさ」などが前回調査同様に上位となっているが、更に「小型料金」にも好感を持っており、セダンタイプにはない便利さを喜んでいると答えている。

(UDタクシーのリポート状況)

問12 UDタクシーの利用客のリポートは、どの程度だと感じますか(1つ〇印)

～リポート率は、前回調査の3割強程度から5割以上に増加～



利用客のリポート率は、「比較的多い」が16.2%、「まあまあ多いと感じる」が37.4%と、リポートが多いと感じる人が合計53.6%と半数を超えている。一方、「あまり多いとは感じない」は25.2%と3割弱となっている。

【前回調査比較】

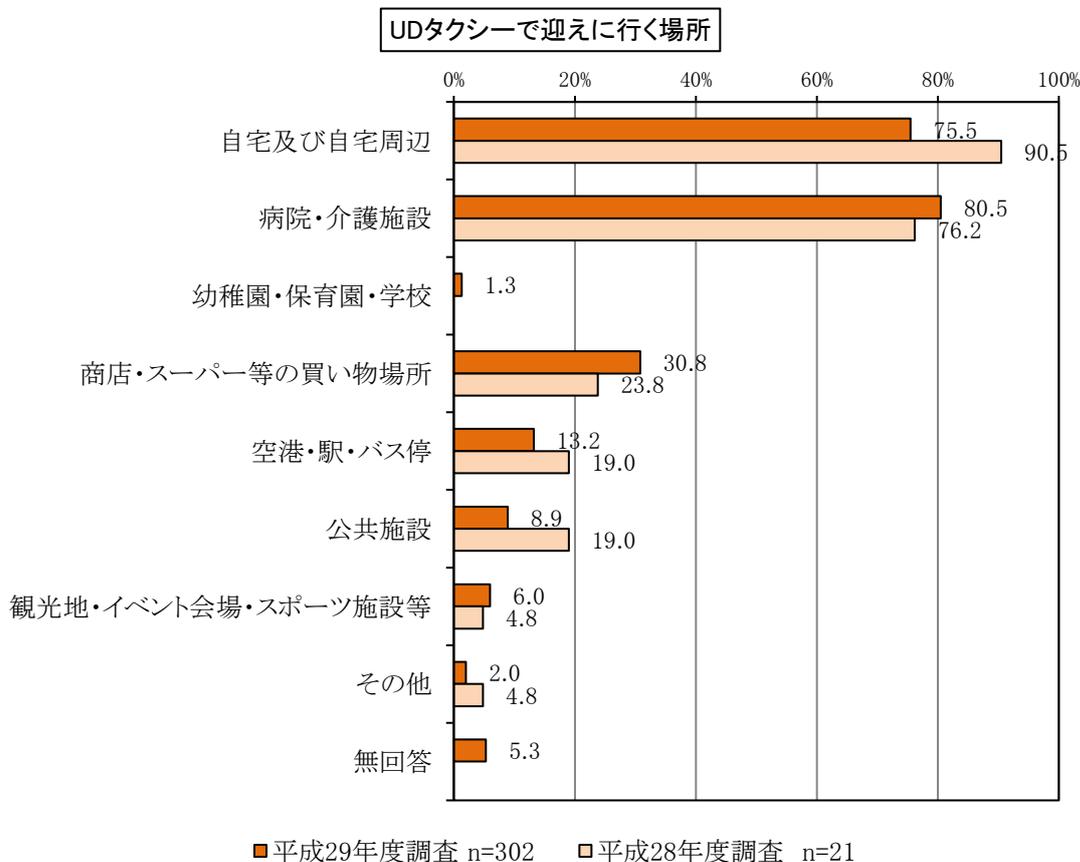
前回調査と比較してみると、前回調査では「多い」という意見が3割(33.3%)程度であったが、今回調査では半数(53.6%)を超えている。また、「あまり多いとは感じない」も前回調査の47.6%から25.2%に減少し、リポート率は高いと感じている。

(UDタクシーの申込先【迎えに行く場所・施設】)

問13 UDタクシーの申込みで、迎えに行く場所は、どのような場所が多いと感じますか

(3つまで○印)

～自宅及び自宅周辺への迎えが多いが買い物場所への利用も拡大～



顧客を迎えに行く場所は、「病院・介護施設」が80.5%、次いで「自宅及び自宅周辺」が75.5%と、自宅・自宅周辺、または病院・介護施設が圧倒的に多くみられる。その他では「商店・スーパー等の買い物場所」が30.8%、「空港・駅・バス停」が13.2%、「公共施設」が8.9%と続いている。

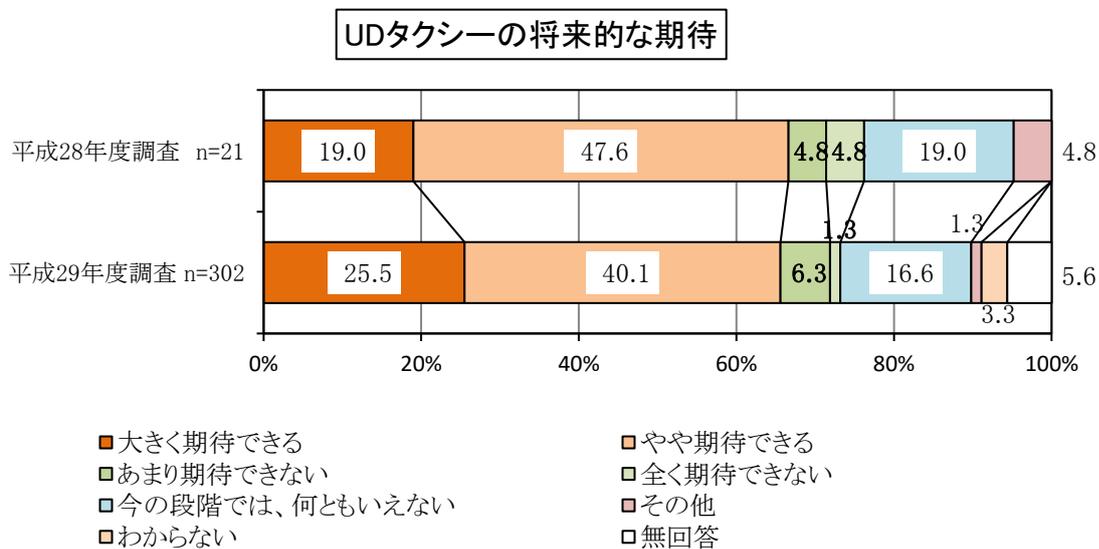
#### 【前回調査比較】

前回調査と比較してみると、今回調査でも「自宅・自宅周辺、または病院・介護施設」が多く、自宅と病院・介護施設との往復の利用客が多いと思われる。また、「商店・スーパー等の買い物場所」が前回調査よりわずかに増加しており、生活用品などの買物への利用も拡大していると感じられる。

(UDタクシーに対する将来的な期待)

問14 将来的にみてUDタクシーは期待が持てると思いますか(1つ〇印)

～将来的にみてUDタクシーは6割以上が「期待できる」～



UDタクシーの将来的期待は、「大大きく期待できる」が25.5%、「やや期待できる」が40.1%と、期待できるという意見が6割以上を占めている。一方、「あまり期待できない」は6.3%、「期待できない」が1.3%と、期待できない意見は1割にも満たない。

また、「今の段階では何ともいえない」が16.6%あり、将来的な期待は、今後の動向をみなければわからないという意見もある。

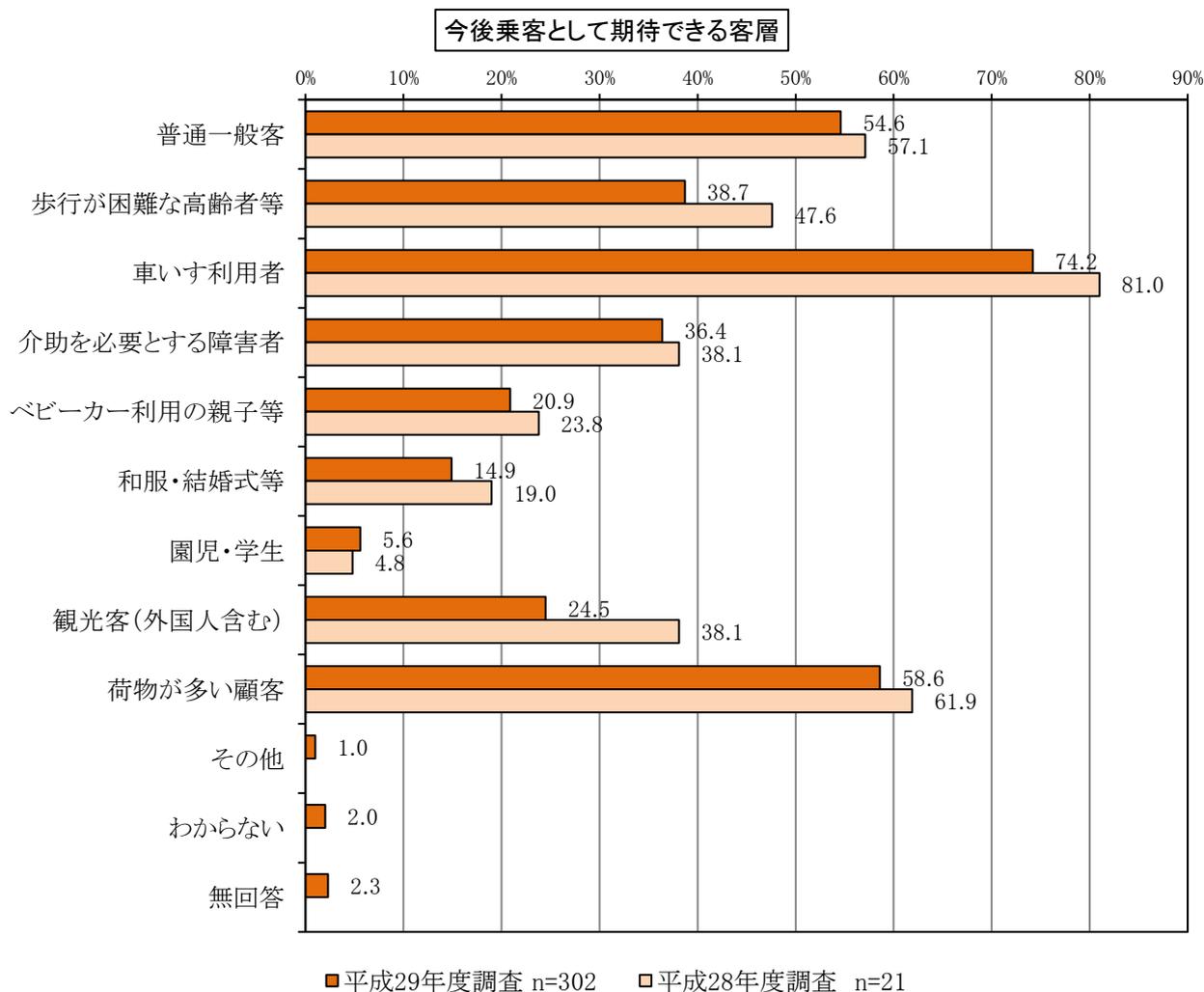
**【前回調査比較】**

前回調査と比較してみると、総じて「期待できる」意見が6割以上と今回調査も同様な割合となっている。また、「やや期待できる」が若干減少しているものの、「大大きく期待できる」は増加し、「期待できない」も9.6%から7.6%に減少している。

(今後期待されるUDタクシーの利用客層)

問15 今後、UDタクシーの利用客は、どのような方の利用に有効だと思いますか(いくつでも○印)

～「車いす利用者」「荷物が多い方」「普通一般客」など、多様な用途利用に期待～



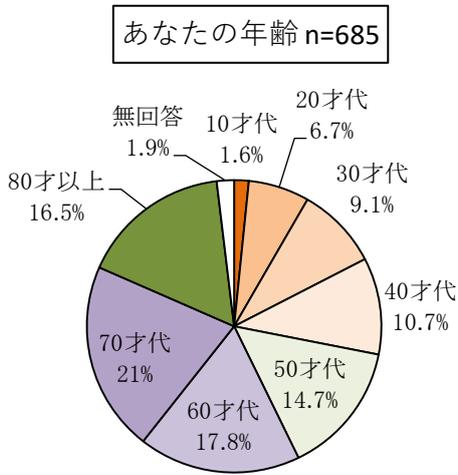
今後、期待されるUDタクシーの利用客層は、「車いす利用者」が74.2%と最も多く、次いで「荷物の多い顧客」が58.6%、「普通一般客」が54.6%、「歩行が困難な高齢者」が38.7%、「介助を必要とする障害者」が36.4%と続き、特定の車いす利用者や歩行が困難な高齢者等に限らず普通一般客や荷物が多い人の利用など、多様な乗客に期待している。

#### 【前回調査比較】

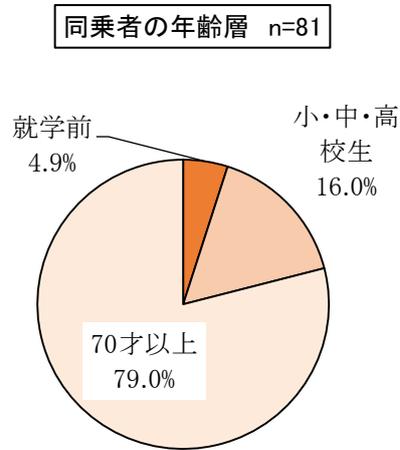
前回調査と比較してみると、「観光客(外国人含む)」がやや減少したものの、前回調査結果と同様に「車いす利用者」、「荷物の多い顧客」、「普通一般客」、「歩行が困難な高齢者」などの利用客に期待している。

### Ⅲ UDタクシーお客様(乗客)調査報告

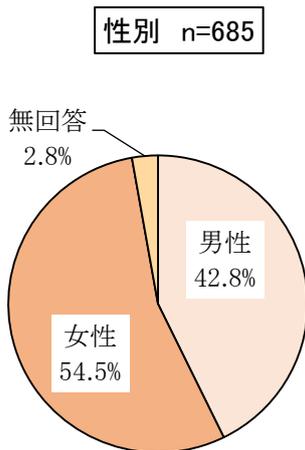
#### 問1 あなたの年齢



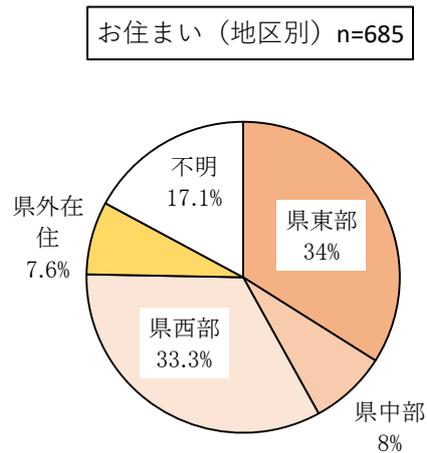
#### 問2 同乗者の年齢



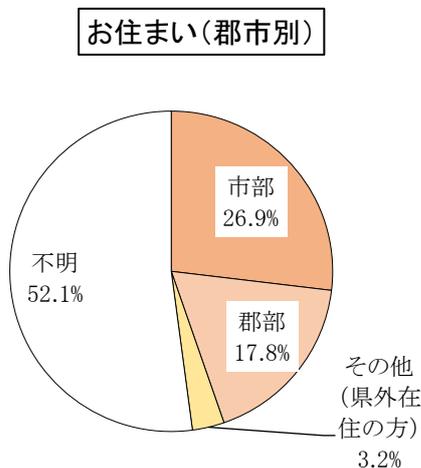
#### 問3 あなたの性別



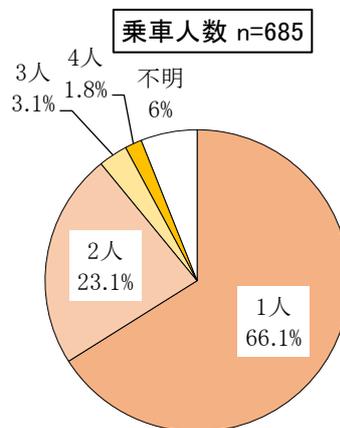
#### 問4-1 あなたのお住まい(地区別)



#### 問4-2 あなたのお住まい(都市別)

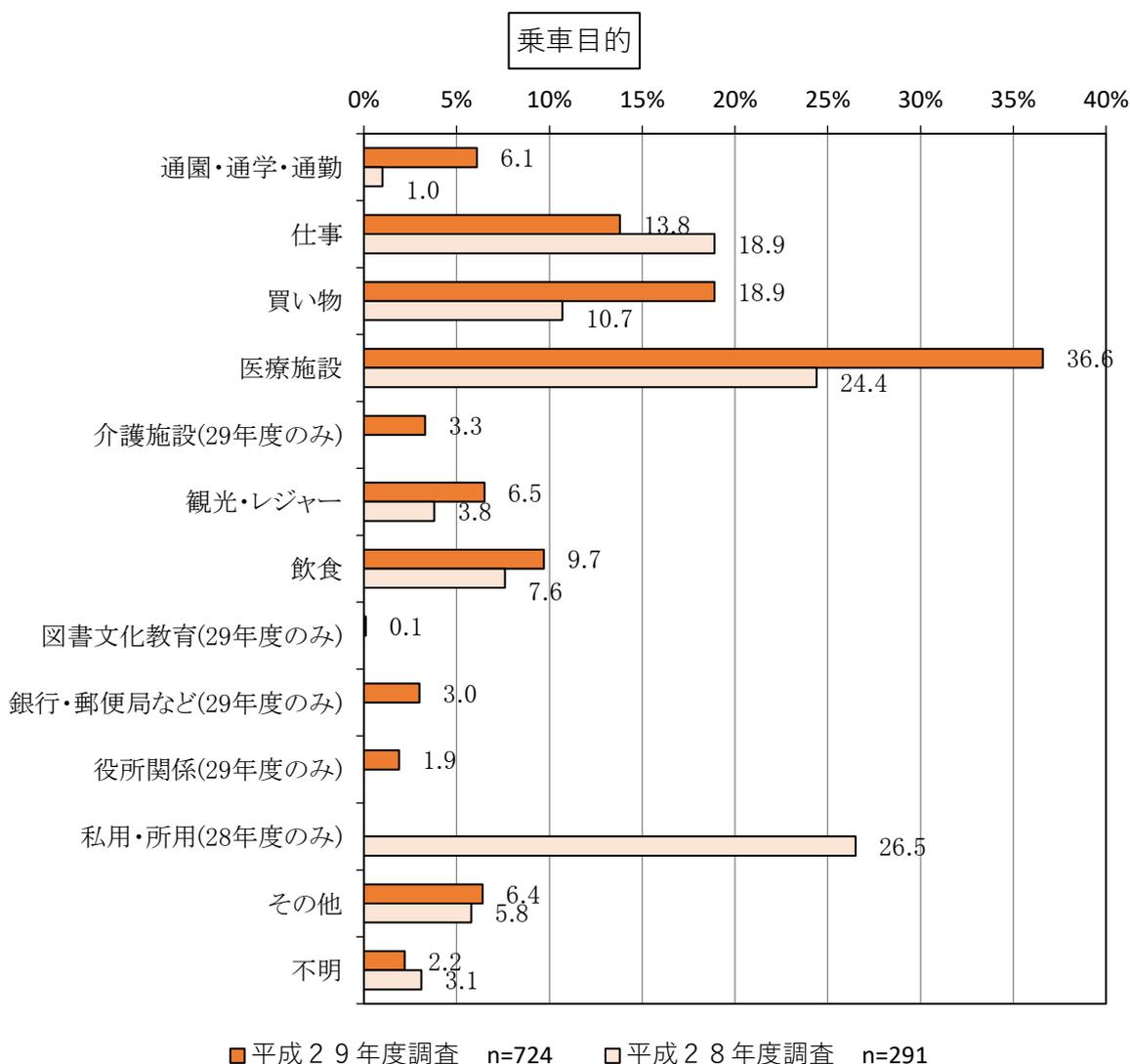


#### 問5 今日の乗車人数



問6 今日の乗車の目的は、右の項目の行き帰りですか(いくつでも○印)

～医療施設の通院利用が最も多く、買物、仕事などの利用が上位～



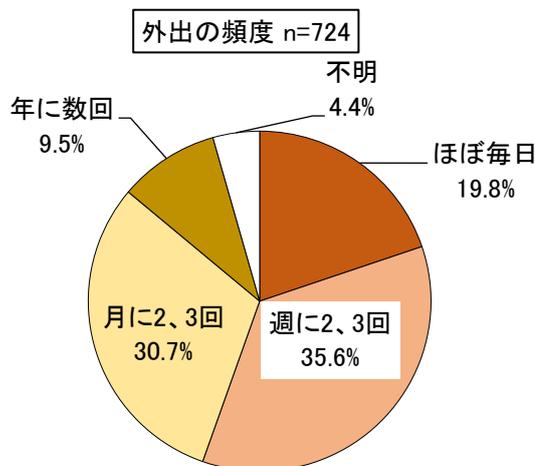
乗車の目的としては、「医療施設」が36.6%がもっとも多く、次いで、「買い物」が18.9%、「仕事」が13.8%となっており、病院や買い物等の私用目的や仕事での使用が多くなっている。また、飲酒をした際に利用する「飲食」の利用も多い。

【前回調査比較】

前回調査と比較してみると、「医療施設」、「介護施設」の利用、そして、「買い物」、「通勤・通学」、「銀行・郵便局など」、「役所関係」などの生活面の利用が増加している。また、県外者を中心として「観光・レジャー」の利用など、多岐にわたる利用となっている。

## 問7 外出の頻度

～週に2.3回以上の外出が半数以上あるも、月に2.3回以内が4割～



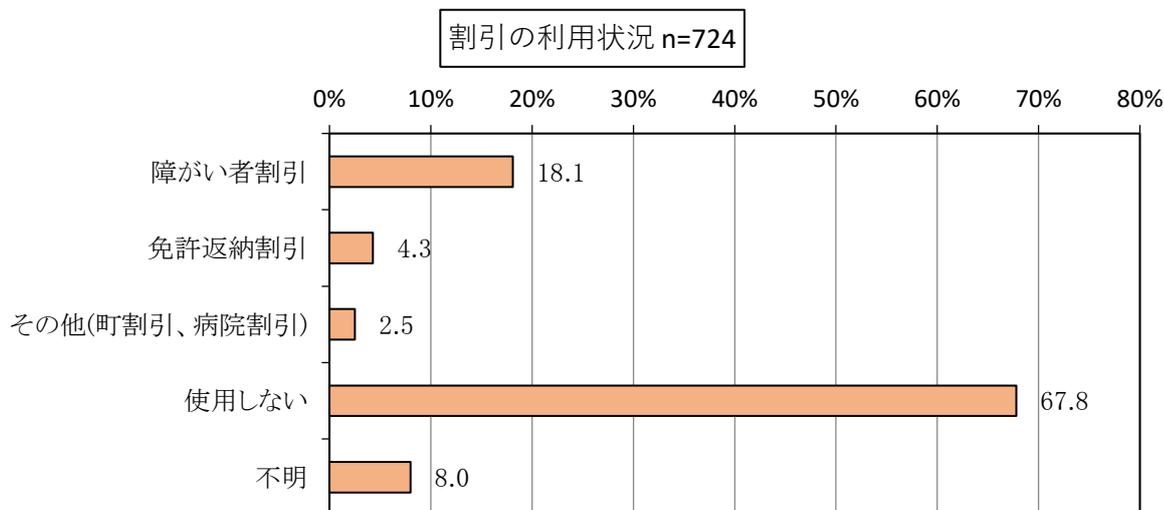
外出の頻度は、「ほぼ毎日」が19.8%、「週に2,3回」が35.6%と、週2,3回以上外出する人が5割以上(55.4%)を占めている。その他では「月に2,3回」が30.7%、「年に数回」が9.5%と続いている。

年齢別でみると、「ほぼ毎日」は20才代～50才代に多く、「週に2,3回」は60才～70才代に多くみられる。

上段:度数 下段:%	問7. 外出の頻度					
	合計	ほぼ毎日	週に2,3回	月に2,3回	年に数回	不明
全体	711 100.0	143 20.1	254 35.7	221 31.1	68 9.6	25 3.5
10才代	11 100.0	2 18.2	3 27.3	5 45.5	1 9.1	- -
20才代	46 100.0	18 39.1	10 21.7	13 28.3	4 8.7	1 2.2
30才代	64 100.0	16 25.0	17 26.6	15 23.4	13 20.3	3 4.7
40才代	74 100.0	19 25.7	21 28.4	21 28.4	11 14.9	2 2.7
50才代	107 100.0	33 30.8	33 30.8	30 28.0	8 7.5	3 2.8
60才代	124 100.0	20 16.1	47 37.9	33 26.6	17 13.7	7 5.6
70才代	158 100.0	26 16.5	75 47.5	53 33.5	4 2.5	- -
80才以上	127 100.0	9 7.1	48 37.8	51 40.2	10 7.9	9 7.1

問8 今回の乗車には、どのような割引を利用しますか(複数回答)

～乗客の4人に1人が障がい者・免許返納割引を利用～



※ 障がい者割引と免許返納割引に複数回答があるため合計は 100 とならない。

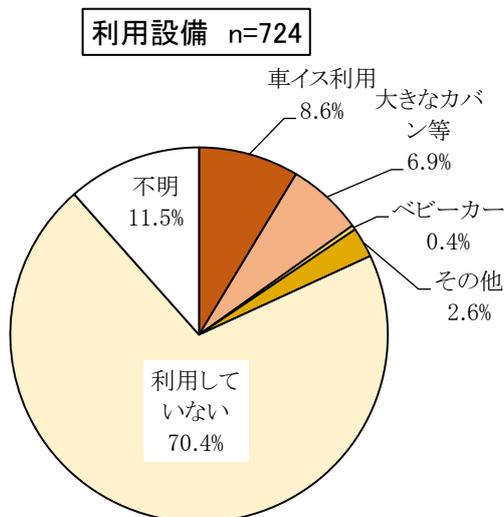
UD タクシー利用客の割引利用は、「使用しない」が 67.8%と 7 割近くが割引を利用していないが、利用者では「障がい者割引」が 18.1%、「免許返納割引」が 4.3%、「その他(町独自制度割引、病院独自割引)」が 2.5%あり、合計 24.9%が利用している。

年代別でみると、「障がい者割引」は 50 才代以上において、多くみられる。

上段:度数 下段:%	問8. どのような割引を利用するか					
	合計	障がい者割引	免許返納割引	その他	使用しない	不明
全体	724 100.0	131 18.1	31 4.3	18 2.5	491 67.8	58 8.0
10才代	11 100.0	-	-	-	9	2 18.2
20才代	46 100.0	4 8.7	-	2 4.3	37 80.4	3 6.5
30才代	64 100.0	5 7.8	-	-	55 85.9	4 6.3
40才代	74 100.0	5 6.8	-	1 1.4	64 86.5	4 5.4
50才代	107 100.0	20 18.7	3 2.8	3 2.8	78 72.9	4 3.7
60才代	124 100.0	26 21.0	8 6.5	1 0.8	84 67.7	7 5.6
70才代	158 100.0	47 29.7	9 5.7	2 1.3	93 58.9	9 5.7
80才以上	127 100.0	24 18.9	11 8.7	9 7.1	67 52.8	16 12.6
不明	13 100.0	-	-	-	4 30.8	9 69.2

## 問9 UDタクシー乗車時にどのような利用機能・設備をご利用されましたか

～車いす、ベビーカー等の持込み利用者は約2割～



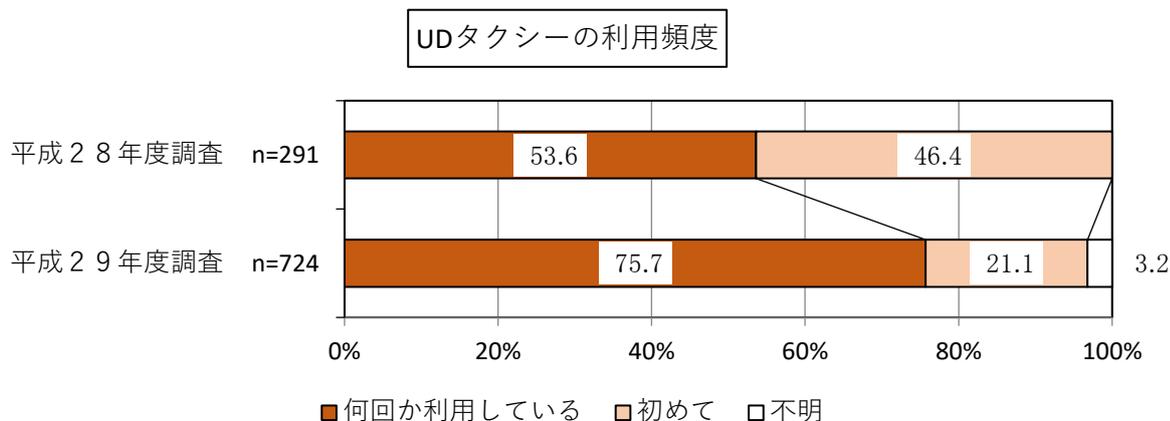
UDタクシー利用時に持ち込んだものは、「車いす」が8.6%、「大きなカバン等」が6.9%、「ベビーカー」が0.4%、「その他」ではスキー板、自転車等で2.6%と、全体の約2割弱(18.1%)が持ち込み利用している。

年齢別でみると、「車いす」の利用は、60才代～80才代に多く、「大きなカバン等」は30才・40才代に多くみられる。

上段:度数 下段:%	問9.今回の乗車に何を利用したか						
	合計	車イス利用	トランク・大きなカバン等	ベビーカー	その他	利用していない	不明
全体	724 100.0	62 8.6	47 6.5	3 0.4	19 2.6	510 70.4	83 11.5
10才代	11 100.0	-	1 9.1	-	1 9.1	8 72.7	1 9.1
20才代	46 100.0	2 4.3	3 6.5	-	-	39 84.8	2 4.3
30才代	64 100.0	1 1.6	9 14.1	1 1.6	3 4.7	44 68.8	6 9.4
40才代	74 100.0	3 4.1	12 16.2	1 1.4	1 1.4	50 67.6	7 9.5
50才代	107 100.0	8 7.5	8 7.5	-	3 2.8	76 71.0	12 11.2
60才代	124 100.0	12 9.7	10 8.1	-	4 3.2	84 67.7	14 11.3
70才代	158 100.0	20 12.7	4 2.5	1 0.6	3 1.9	115 72.8	15 9.5
80才以上	127 100.0	15 11.8	-	-	4 3.1	90 70.9	18 14.2
不明	13 100.0	1 7.7	-	-	-	4 30.8	8 61.5

## 問10 UDタクシーの利用頻度

～何回か利用した人が前回調査と比較して20ポイント以上増加～



UDタクシーの利用頻度は、「何回か利用している」が75.7%、「初めて」が21.1%と8割弱が利用している。

年齢別でみると、70才・80才代では「何回か利用している」人が多く、「初めて」は30才・40才代に多く、特に高年齢者の複数回利用が多くみられる。

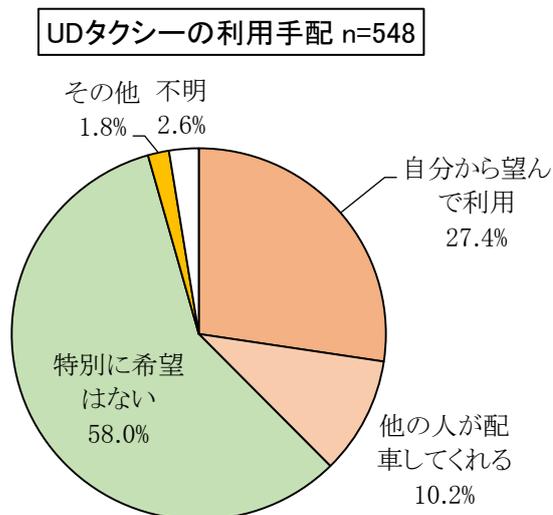
### 【前回調査比較】

前回調査と比較してみると、「何回か利用している」が53.6%から75.7%と22.1ポイント増加しており、複数回の利用者が増加している。

上段:度数 下段:%	問10.UDタクシーの利用頻度			
	合計	何回か利用している	初めて	不明
全体	724 100.0	548 75.7	153 21.1	23 3.2
10才代	11 100.0	6 54.5	4 36.4	1 9.1
20才代	46 100.0	34 73.9	12 26.1	-
30才代	64 100.0	38 59.4	26 40.6	-
40才代	74 100.0	46 62.2	26 35.1	2 2.7
50才代	107 100.0	90 84.1	15 14.0	2 1.9
60才代	124 100.0	88 71.0	33 26.6	3 2.4
70才代	158 100.0	133 84.2	20 12.7	5 3.2
80才以上	127 100.0	107 84.3	17 13.4	3 2.4
不明	13 100.0	6 46.2	-	7 53.8

## 問11 UDタクシーの手配方法

～UDタクシーの手配は約3割弱が「自分で希望して」～



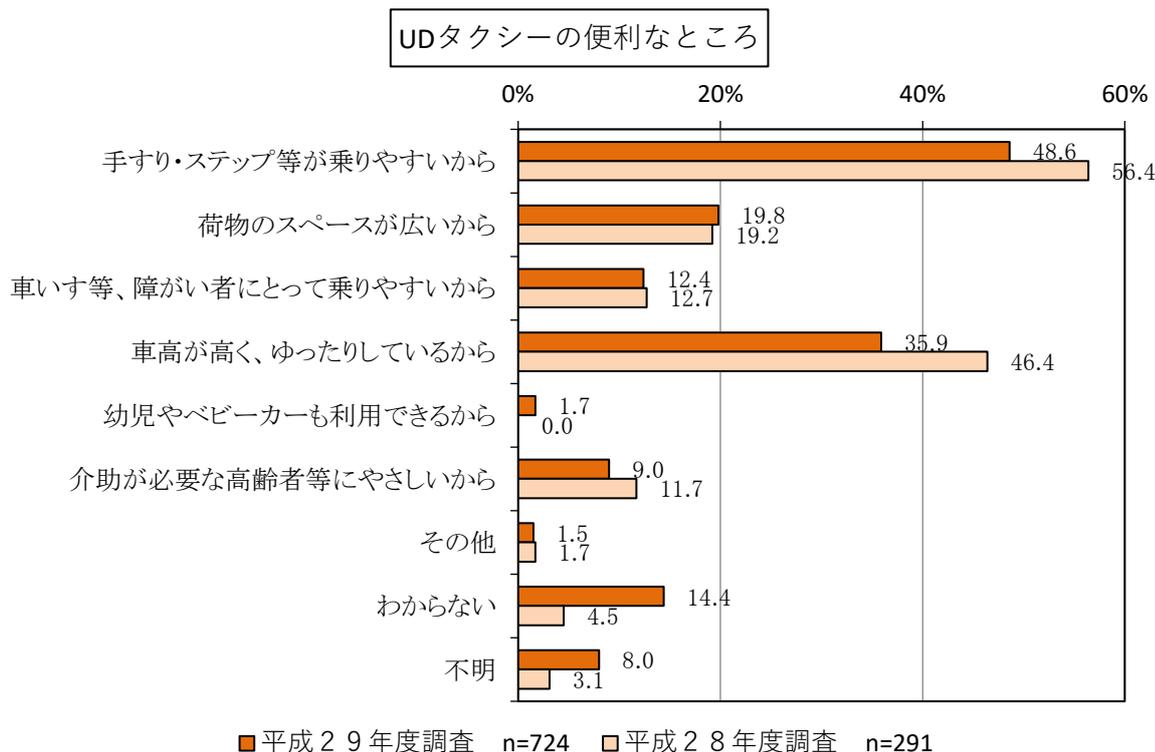
UDタクシーの手配は、「自分から(UDタクシーを)選んで」が27.4%、また「他の人が配車してくれる」が10.2%と、利用者自ら、或いは他の人がUDタクシーを手配している。

年齢別でみると、60歳以上では「自分から(UDタクシーを)選んで」、「他の人が配車してくれる」が多くみられる。

上段:度数 下段:%	問11. UDタクシーの利用は、希望して利用しているか					
	合計	自分から望んで利用	他の人が配車してくれる	特別に希望はない	その他	不明
全体	548 100.0	150 27.4	56 10.2	318 58.0	10 1.8	14 2.6
10才代	6 100.0	- -	- -	6 100.0	- -	- -
20才代	34 100.0	7 20.6	1 2.9	25 73.5	- -	1 2.9
30才代	38 100.0	6 15.8	6 15.8	26 68.4	- -	- -
40才代	46 100.0	9 19.6	- -	34 73.9	- -	3 6.5
50才代	90 100.0	25 27.8	8 8.9	53 58.9	2 2.2	2 2.2
60才代	88 100.0	29 33.0	11 12.5	44 50.0	2 2.3	2 2.3
70才代	133 100.0	40 30.1	14 10.5	73 54.9	2 1.5	4 3.0
80才以上	107 100.0	32 29.9	16 15.0	53 49.5	4 3.7	2 1.9
不明	6 100.0	2 33.3	- -	4 66.7	- -	- -

## 問12 UDタクシーを利用して、便利なところは何でしたか（いくつでも○印）

～手すり・ステップ等が乗りやすく、車高が高く、ゆったりしている～



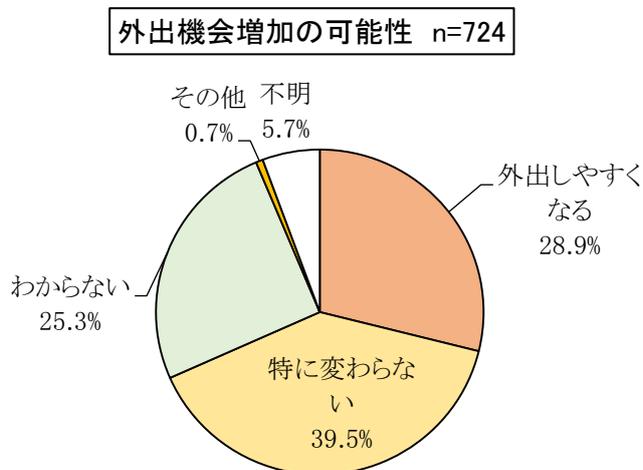
実際に乗ってみて便利なところは、「手すり・ステップ等が乗りやすい」が48.6%、次いで「車高が高く、ゆったりしている」が35.9%と答えており、乗りやすさと車高が高い快適性に好感の意見が多くみられる。

年齢別でみると、「手すり・ステップ等が乗りやすい」、「車いす等、障がい者にとって乗りやすいから」は60才以上の高齢者に多く、「荷物のスペースが広い」は20才～40才代の年齢層、「車高が高く、ゆったりしている」は30才～60才代に多くみられる。

上段:度数 下段:%	問12.UDタクシーの便利なところ									
	合計	手すり・ステップ等が乗りやすいから	荷物のスペースが広いから	車いす等、障がい者にとって乗りやすいから	車高が高く、ゆったりしているから	幼児やベビーカーも利用できるから	介助が必要な高齢者等にやさしいから	その他	わからない	不明
全体	724 100.0	352 48.6	143 19.8	90 12.4	260 35.9	12 1.7	65 9.0	11 1.5	104 14.4	58 8.0
10才代	11 100.0	5 45.5	1 9.1	-	5 45.5	-	-	-	3 27.3	-
20才代	46 100.0	16 34.8	15 32.6	2 4.3	16 34.8	-	2 4.3	-	12 26.1	-
30才代	64 100.0	19 29.7	17 26.6	2 3.1	33 51.6	3 4.7	1 1.6	-	10 15.6	3 4.7
40才代	74 100.0	22 29.7	17 23.0	4 5.4	35 47.3	1 1.4	3 4.1	-	13 17.6	8 10.8
50才代	107 100.0	47 43.9	22 20.6	15 14.0	45 42.1	1 0.9	7 6.5	5 4.7	14 13.1	8 7.5
60才代	124 100.0	67 54.0	30 24.2	17 13.7	58 46.8	4 3.2	18 14.5	2 1.6	11 8.9	7 5.6
70才代	158 100.0	101 63.9	26 16.5	32 20.3	47 29.7	1 0.6	14 8.9	1 0.6	19 12.0	10 6.3
80才以上	127 100.0	70 55.1	12 9.4	18 14.2	18 14.2	-	17 13.4	3 2.4	22 17.3	16 12.6
不明	13 100.0	5 38.5	3 23.1	-	3 23.1	2 15.4	3 23.1	-	-	6 46.2

問13 多機能で便利なUDタクシーにより、外出機会は増えると思いますか  
(1つ〇印)

～60才、70才代を中心に外出の機会が増えると感じている～



UDタクシーの整備による外出機会の増加の可能性については、「外出しやすくなる」が28.9%、「特に変わらない」が39.5%と、3割が外出の機会が増えるとみている。

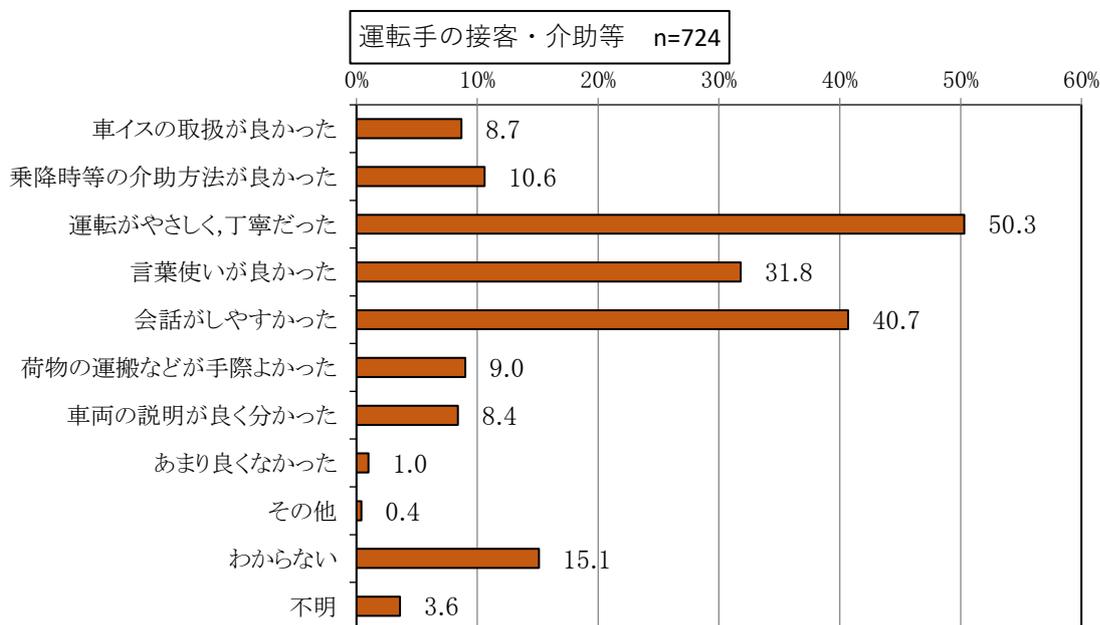
年齢別でみると、「外出しやすくなる」は60才・70才代が多くなっている。

上段:度数	問13. UDタクシーにより外出機会は増えるか					
	合計	外出しやすくなる	特に変わらない	わからない	その他	不明
全体	724 100.0	209 28.9	286 39.5	183 25.3	5 0.7	41 5.7
10才代	11 100.0	1 9.1	3 27.3	7 63.6	-	-
20才代	46 100.0	15 32.6	20 43.5	10 21.7	-	1 2.2
30才代	64 100.0	11 17.2	25 39.1	25 39.1	-	3 4.7
40才代	74 100.0	16 21.6	31 41.9	22 29.7	-	5 6.8
50才代	107 100.0	30 28.0	34 31.8	34 31.8	2 1.9	7 6.5
60才代	124 100.0	49 39.5	43 34.7	24 19.4	3 2.4	5 4.0
70才代	158 100.0	51 32.3	73 46.2	29 18.4	-	5 3.2
80才以上	127 100.0	33 26.0	54 42.5	31 24.4	-	9 7.1
不明	13 100.0	3 23.1	3 23.1	1 7.7	-	6 46.2

問14 今日の運転手の方の接客・介助等で、良かった点は何ですか。

(いくつでも○印)

～運転がやさしく、丁寧で、会話しやすかったと接客に好印象～



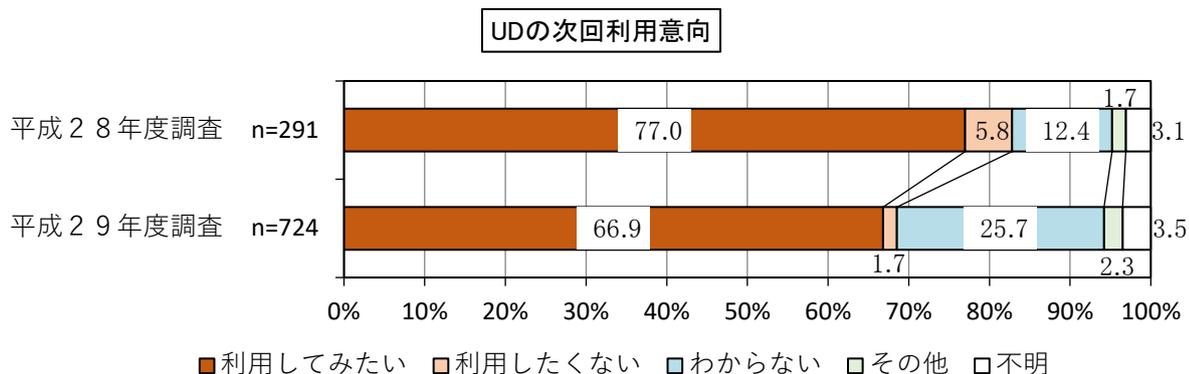
UDタクシーの乗務員の日ごろの接客、サービス、介助の感想は、「運転がやさしく」、丁寧だった」が50.3%と最も多く、次いで「会話がしやすかった」が40.7%、「言葉使いが良かった」が31.8%と上位項目では、積極的なお客様との声掛け等により、会話がしやすく、安心してやさしいイメージを持っている意見が多くみられる。そのため「あまり良くなかった」という意見は、ほとんどみられなかった。

年齢別でみると、「車イスの取扱が良かった」「乗降時等の介助方法が良かった」という意見は60才代以降の高年齢者に多く、「運転がやさしく、丁寧だった」「言葉使いが良かった」「会話がしやすかった」は40才～60才代に多くみられる。

下段:%	問14.運転手の接客・介助等で良かった点											
	合計	車イスの取扱が良かった	乗降時等の介助方法が良かった	運転がやさしく、丁寧だった	言葉使いが良かった	会話がしやすかった	荷物の運搬などが手際よかった	車両の説明が良く分かった	あまり良くなかった	その他	わからない	不明
全体	724 100.0	63 8.7	77 10.6	364 50.3	230 31.8	295 40.7	65 9.0	61 8.4	7 1.0	3 0.4	109 15.1	26 3.6
10才代	11 100.0	-	-	3 27.3	2 18.2	1 9.1	1 9.1	2 18.2	-	-	6 54.5	-
20才代	46 100.0	1 2.2	3 6.5	28 60.9	15 32.6	17 37.0	2 4.3	2 4.3	1 2.2	1 2.2	8 17.4	1 2.2
30才代	64 100.0	1 1.6	3 4.7	22 34.4	23 35.9	24 37.5	9 14.1	8 12.5	1 1.6	-	13 20.3	-
40才代	74 100.0	1 1.4	2 2.7	38 51.4	29 39.2	32 43.2	6 8.1	7 9.5	2 2.7	-	8 10.8	2 2.7
50才代	107 100.0	7 6.5	9 8.4	60 56.1	39 36.4	48 44.9	10 9.3	10 9.3	2 1.9	1 0.9	13 12.1	3 2.8
60才代	124 100.0	14 11.3	17 13.7	70 56.5	52 41.9	61 49.2	12 9.7	16 12.9	-	-	12 9.7	2 1.6
70才代	158 100.0	21 13.3	23 14.6	79 50.0	46 29.1	58 36.7	17 10.8	12 7.6	1 0.6	1 0.6	26 16.5	5 3.2
80才以上	127 100.0	18 14.2	20 15.7	62 48.8	22 17.3	51 40.2	8 6.3	4 3.1	-	-	21 16.5	6 4.7
不明	13 100.0	-	-	2 15.4	2 15.4	3 23.1	-	-	-	-	2 15.4	7 53.8

## 問15 次回もUDタクシーを利用しようと思いますか（1つ〇印）

～UD タクシーのリピート希望は7割弱、特に高年齢者のリピート希望多い～



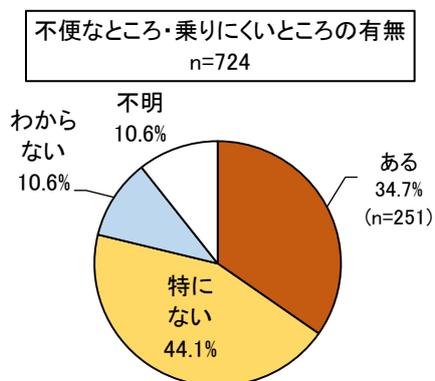
UD タクシーのリピート希望は、「利用してみたい」が66.9%と7割弱がリピートを希望している。

年齢別でみると、「(次回も)利用してみたい」は、60才、70才代では7割を超え、高年齢者にリピート意見が多くみられる。

上段:度数 下段:%	問15. 次回も利用したいか					
	合計	利用してみたい	利用したくない	わからない	その他	不明
全体	724 100.0	484 66.9	12 1.7	186 25.7	17 2.3	25 3.5
10才代	11 100.0	4 36.4	1 9.1	6 54.5	-	-
20才代	46 100.0	27 58.7	-	17 37.0	2 4.3	-
30才代	64 100.0	40 62.5	2 3.1	20 31.3	1 1.6	1 1.6
40才代	74 100.0	46 62.2	-	22 29.7	4 5.4	2 2.7
50才代	107 100.0	73 68.2	3 2.8	26 24.3	3 2.8	2 1.9
60才代	124 100.0	90 72.6	-	28 22.6	2 1.6	4 3.2
70才代	158 100.0	111 70.3	-	39 24.7	3 1.9	5 3.2
80才以上	127 100.0	88 69.3	6 4.7	26 20.5	2 1.6	5 3.9
不明	13 100.0	5 38.5	-	2 15.4	-	6 46.2

問16 UDタクシーの不便な所・乗りにくい所はありますか。また、それはどんなところで  
すか。(いくつでも○印)

～車両の色が目立ち、福祉車両と間違えられる。しかし、乗ってみたいとわからない～



(UD タクシーの不便な所、乗りにくい所の有無)

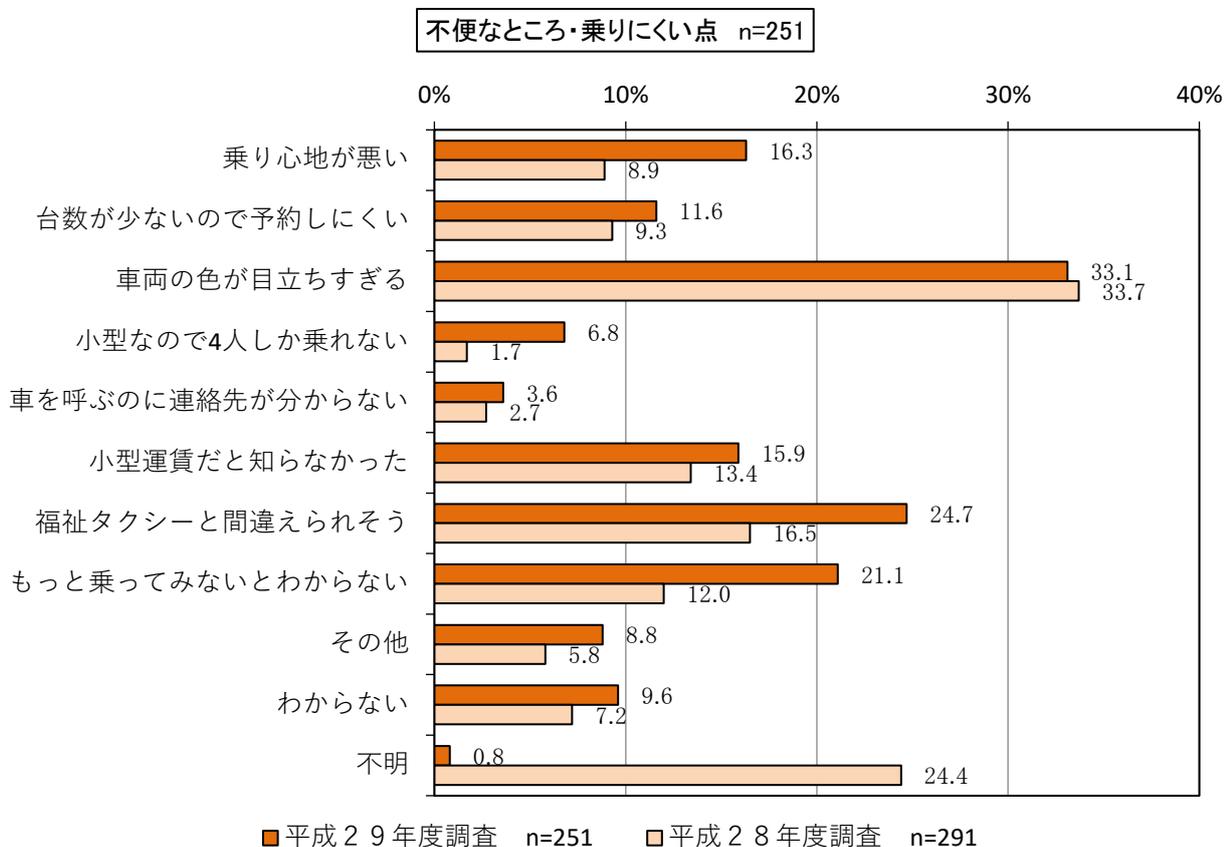
UD タクシーの不便なところの有無は、「ない」が 44.1%、「ある」が 34.7%と約3割が不便なところ、乗りにくい所があると答えている。

(UD タクシーの不便な所、乗りにくい所)

UD タクシーの不便な所、乗りにくい所は、「車両の色が目立ちすぎる」が 33.1%、「福祉タクシーと間違えられそう」が 24.7%と、見た目を指摘する意見が多くあるが、「もっと乗ってみたいとわからない」が 21.1%と車両を見慣れていない点や利用回数が少ないために乗りにくいイメージとなっているようである。

【前回調査比較】

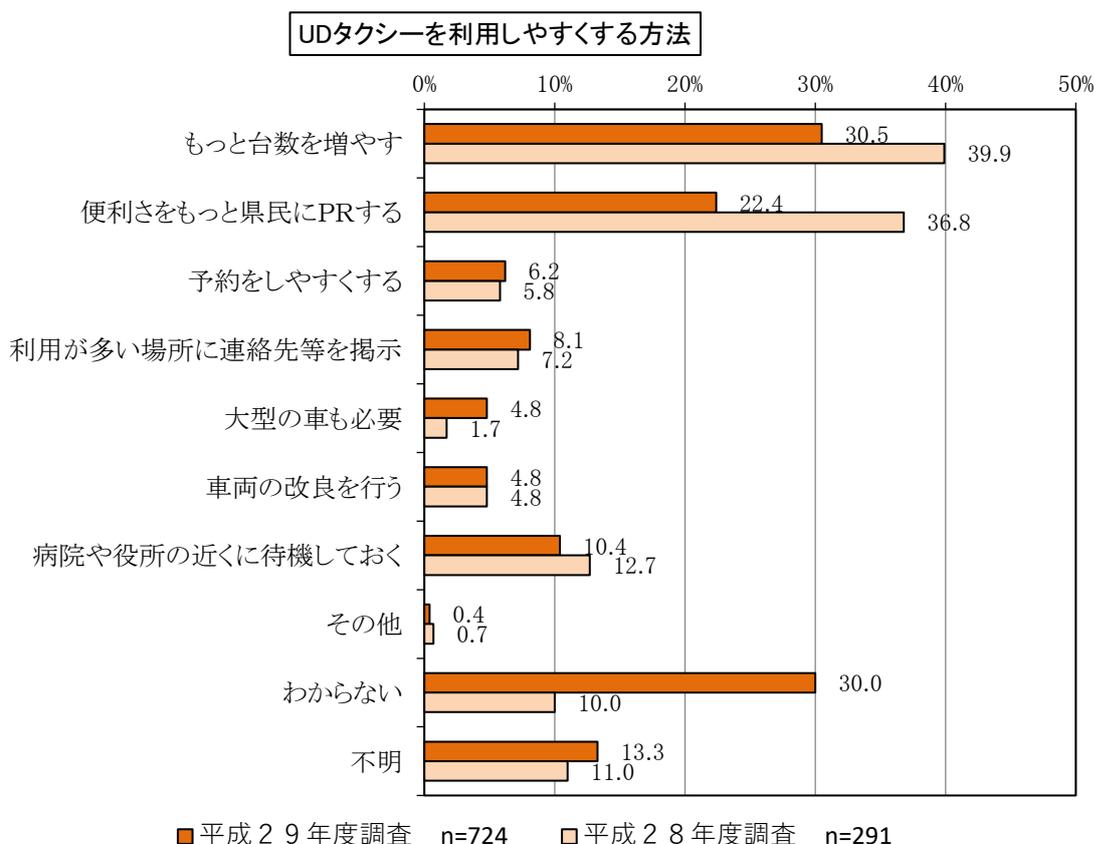
前回調査と比較してみると、「乗り心地が悪い」、「4人しか乗れない」などの車両に対する意見が多くみられる。



問17 UDタクシーを利用しやすくするには、どうすれば良いと思いますか。

(いくつでも○印)

～中高年齢者から、もっと台数を増やし、便利さをもっとPR、病院等に待機を希望～



UDタクシーをもっと利用しやすくするには、「もっと台数を増やす」が30.5%、「便利さをもっと県民にPRする」が22.4%となっており、前回調査と同様にUDタクシーの便利な点を知ってもらうべくPRを行い、同時に台数を増やすことが必要だという意見が多い。

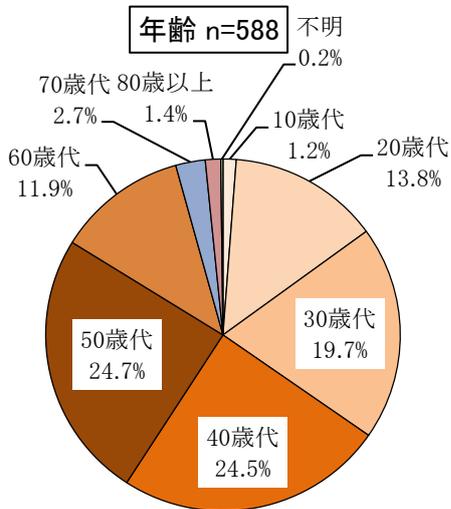
また、利用頻度が高い病院や役所等に常時待機も必要と感じているようである。

年齢別で見ると、40才～70才代の中・高年齢者層からの希望として「もっと台数を増やす」、「病院や役所の近くに待機しておく」、「便利さをもっと県民にPRする」が多く出ている。

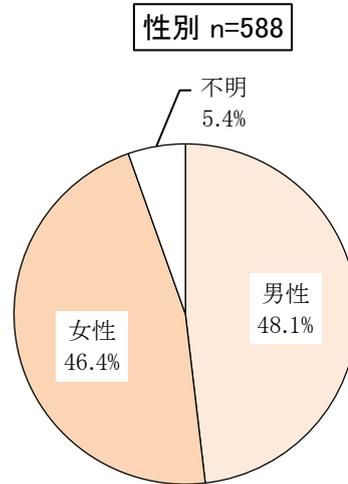
上段:度数 下段:%	問17. 利用しやすくするにはどうすればよいか										
	合計	もっと台数を増やす	便利さをもっと県民にPRする	予約をしやすくする	利用が多い場所に連絡先等を掲示	大型の車も必要	車両の改良を行う	病院や役所の近くに待機しておく	その他	わからない	不明
全体	724 100.0	221 30.5	162 22.4	45 6.2	59 8.1	35 4.8	35 4.8	75 10.4	3 0.4	217 30.0	96 13.3
10才代	11 100.0	1 9.1	1 9.1	1 9.1	-	-	-	2 18.2	-	7 63.6	1 9.1
20才代	46 100.0	14 30.4	8 17.4	5 10.9	3 6.5	-	4 8.7	2 4.3	-	17 37.0	5 10.9
30才代	64 100.0	18 28.1	10 15.6	3 4.7	5 7.8	5 7.8	3 4.7	4 6.3	-	24 37.5	6 9.4
40才代	74 100.0	23 31.1	23 31.1	3 4.1	11 14.9	5 6.8	7 9.5	7 9.5	-	18 24.3	6 8.1
50才代	107 100.0	36 33.6	30 28.0	9 8.4	11 10.3	6 5.6	6 5.6	12 11.2	-	27 25.2	13 12.1
60才代	124 100.0	43 34.7	36 29.0	12 9.7	10 8.1	7 5.6	9 7.3	17 13.7	-	25 20.2	16 12.9
70才代	158 100.0	53 33.5	38 24.1	8 5.1	14 8.9	10 6.3	1 0.6	19 12.0	1 0.6	50 31.6	16 10.1
80才以上	127 100.0	30 23.6	15 11.8	4 3.1	5 3.9	2 1.6	5 3.9	11 8.7	2 1.6	47 37.0	26 20.5
不明	13 100.0	3 23.1	1 7.7	-	-	-	-	1 7.7	-	2 15.4	7 53.8

# IV 県民アンケート調査報告

## 問1 あなたの年齢

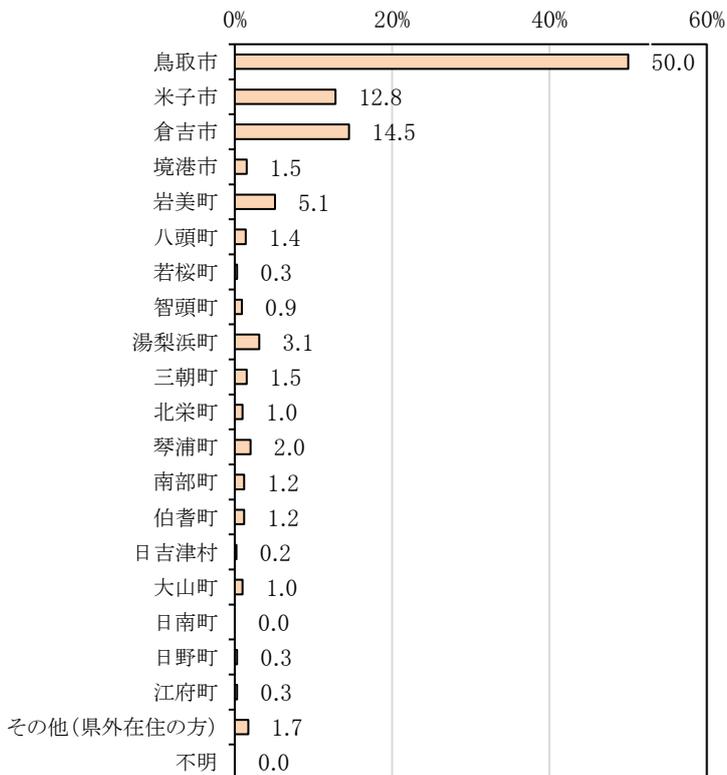


## 問2 あなたの性別

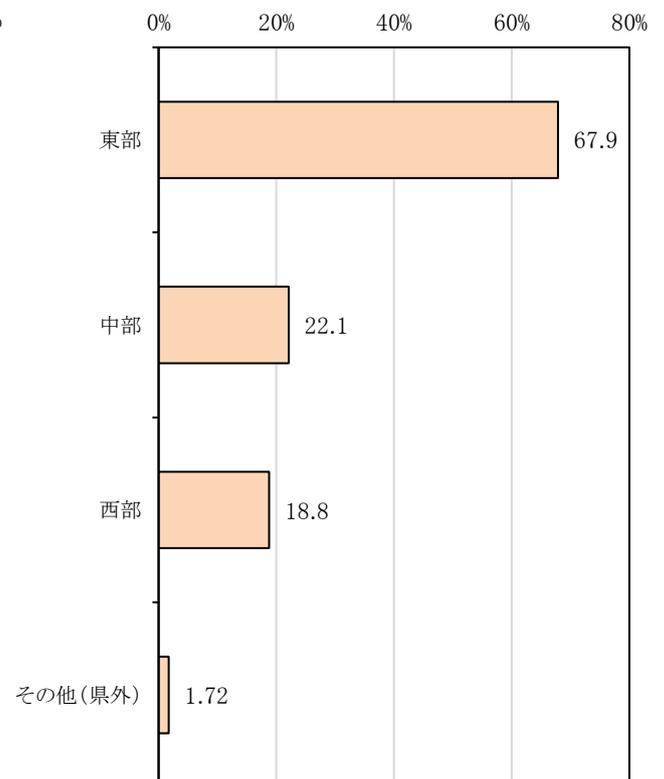


## 問3 あなたのお住まい

あなたのお住まい n=588



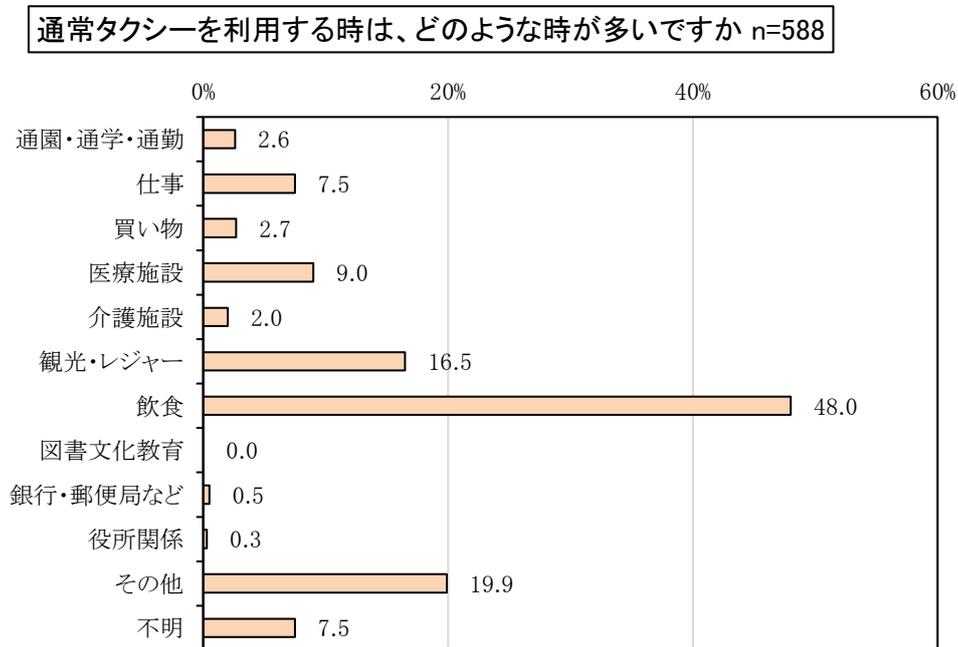
あなたのお住まい n=588



(通常のタクシーの利用についてお答え下さい)

問4 通常タクシーを利用するときは、どのような時が多いですか (いくつでも○印)

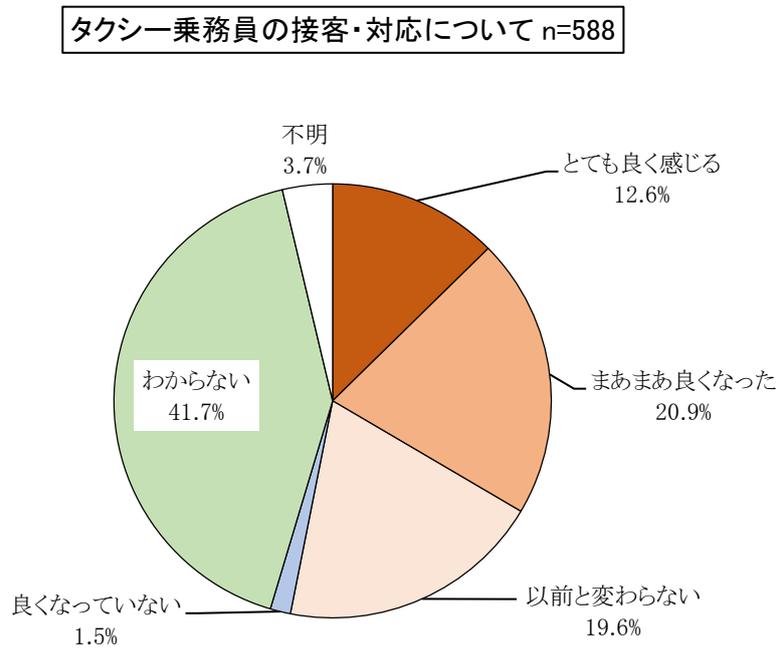
～通常のタクシーは飲酒時の利用が約5割～



通常、タクシーを利用する場合は、「飲食」が 48.0%と圧倒的に多く、次いで「観光・レジャー」が 16.5%と続き、タクシーの利用は一部分の限られた場合の利用となっている。

問5 最近のタクシー乗務員の接客・対応は良くなったと思いますか

～「良い」が3割強～

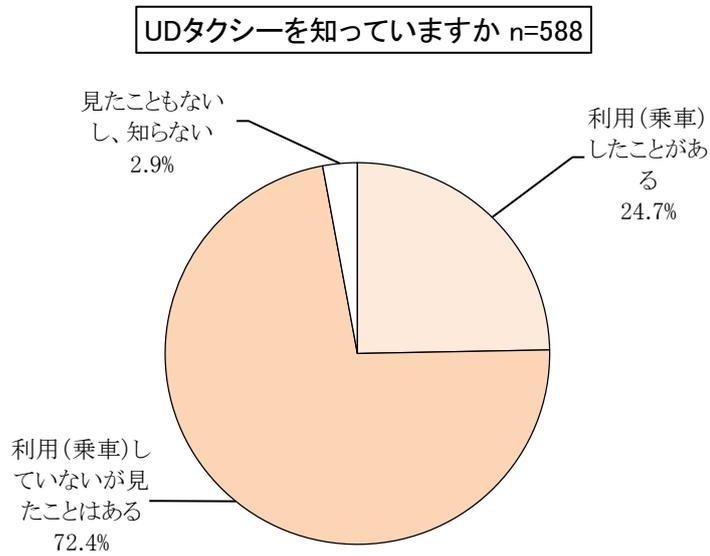


最近のタクシー乗務員の接客・対応について、「とても良く感じる」が 12.6%、「まあまあ良くなった」が 20.9%と、良いという意見が合計 33.5%と3割強を占めている。

(UDタクシーの周知及びイメージについてお聞きします)

問6 あなたは、UDタクシーを知っていますか (1つ○印)

～9割以上が認知～

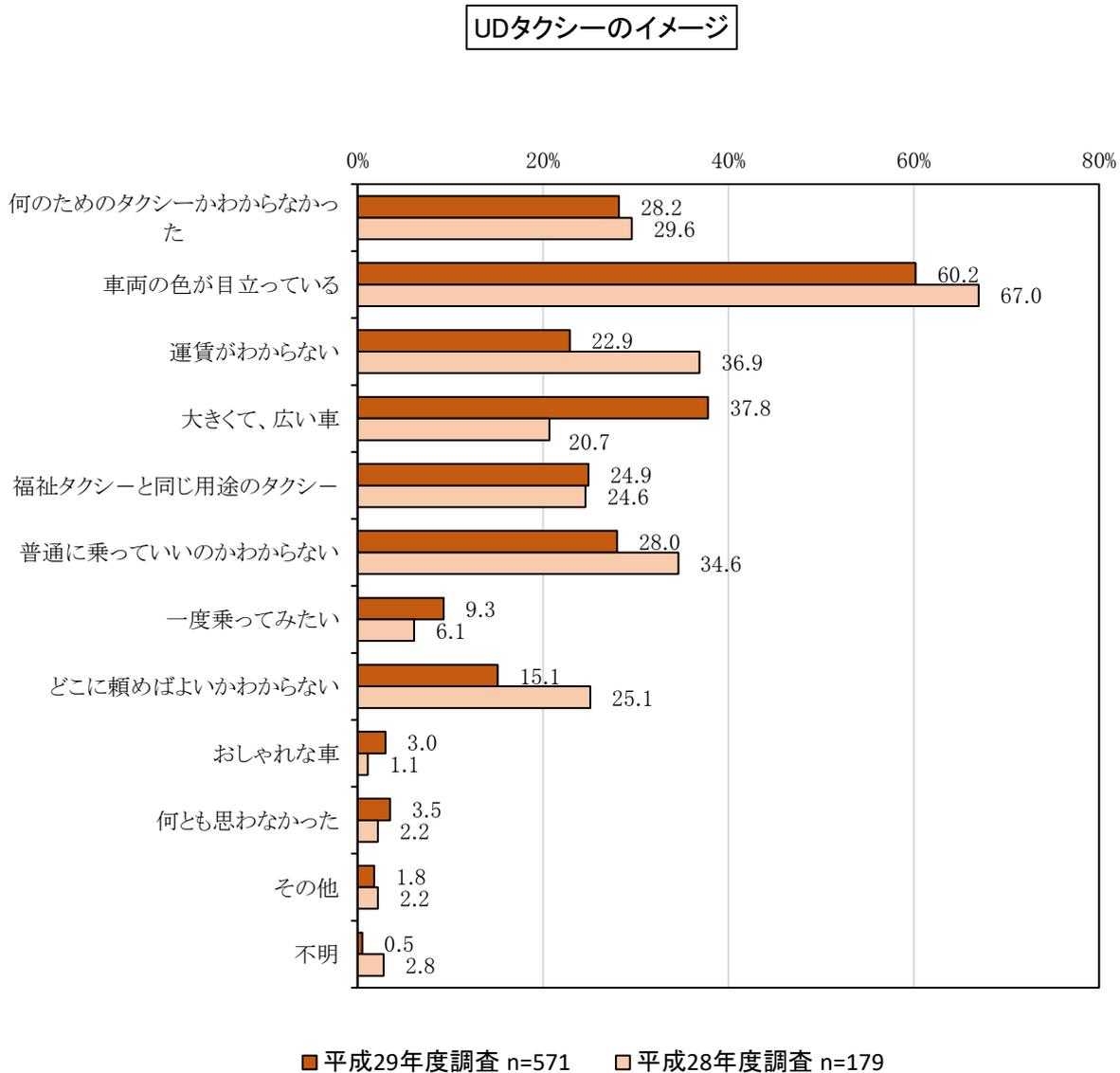


UDタクシーの認知度は、「利用(乗車)したことがある」が 24.7%、「利用(乗車)していないが見たことはある」が 72.4%と、合計 97.1%と9割以上が認知している。

(UDタクシーの周知及びイメージについてお聞きします)

問7 UDタクシーにどのようなイメージをお持ちになりましたか(いくつでも○印)

～目立つ黄色い車両、用途がわからない～



UD タクシーのイメージは、「車両の色が目立っている」が 60.2%と最も多く、次いで「大きくて、広い車」が 37.8%と見た目に関するイメージを強く持っている。また「何のためのタクシーかわからなかった」が 28.2%、「普通に乘っていいのかわからない」が 28.0%と、UDタクシーに対して周知が不足している回答が続いている。

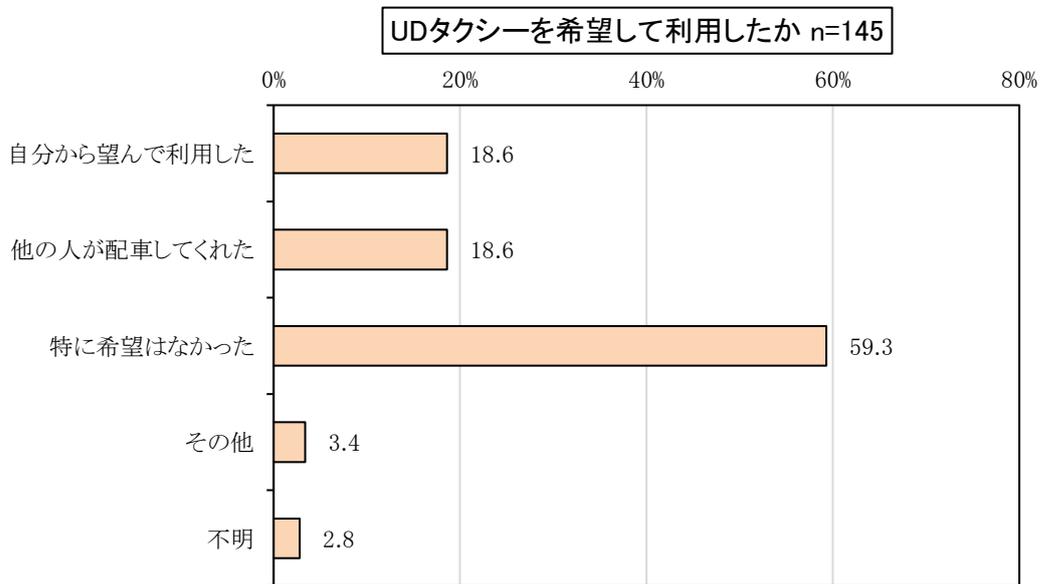
**【前回調査比較】**

前回調査と比較してみると、「運賃がわからない」、「普通に乘っていいのかわからない」「どこに頼めばよいかわからない」がそれぞれ減少しており、UDタクシーの利用に関する周知状況は進んでいることがわかる。

(UDタクシーを利用(乗車)したことがある方のみお答えください)

問8 あなたはUDタクシーを希望して利用しましたか (いくつでも○印)

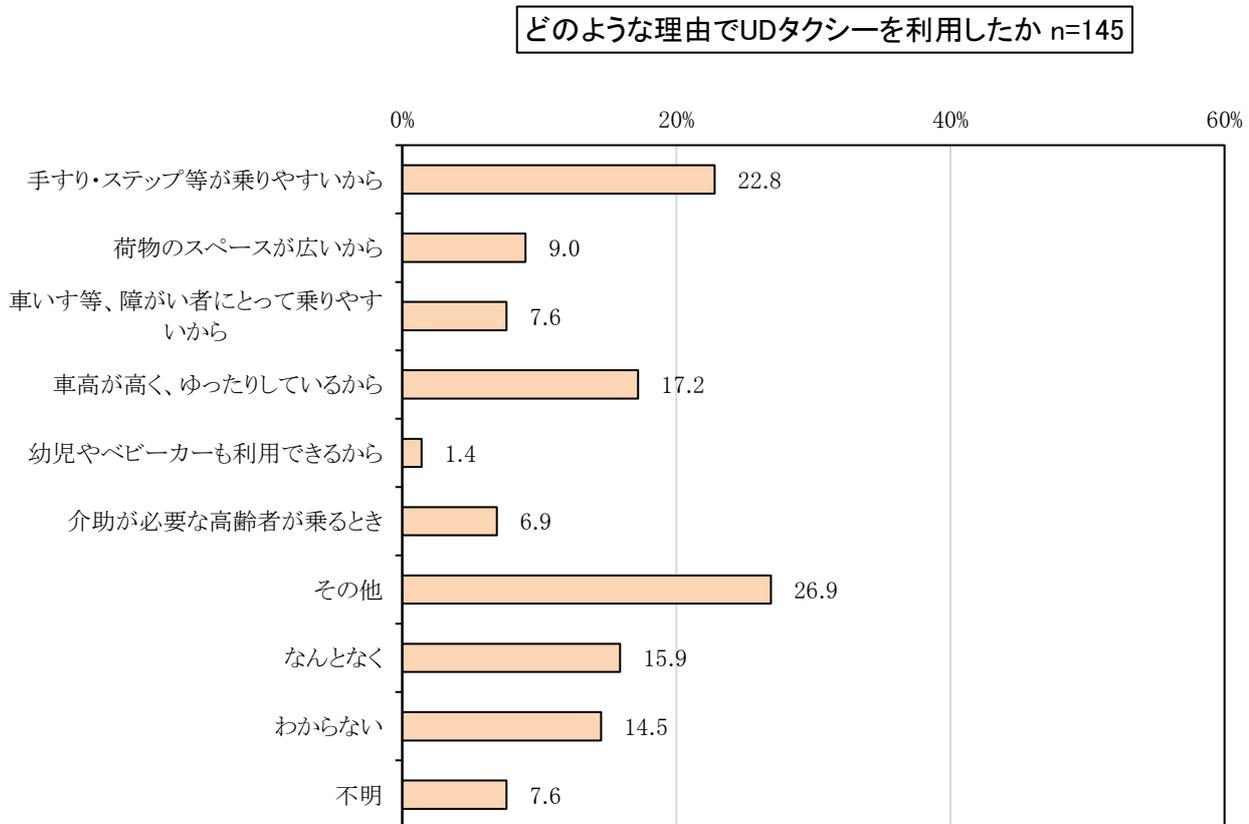
～特に希望はなかった～



UDタクシーの利用について、「特に希望はしなかった」が 59.3%と最も多く、次いで「自分から望んで利用した」「他の人が配車してくれた」が共に 18.6%となっている。

問9 どのような理由でUDタクシーを利用しましたか (いくつでも○印)

～手すりやステップ等があり乗りやすい、ゆったりしている～

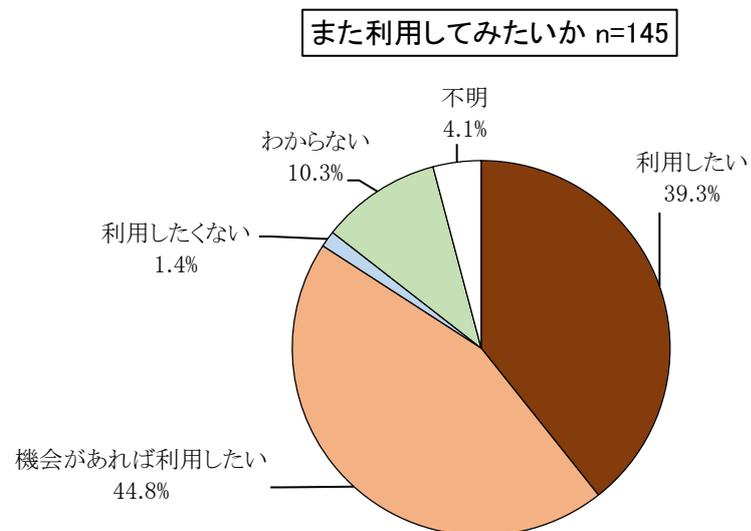


UDタクシーを利用した理由について、「手すり・ステップ等が乗りやすいから」が 22.8%と最も多く、乗りやすさを理由に挙げている。また、「車高が高く、ゆったりしているから」が 17.2%と乗り心地に対する回答も多くみられる。

また、「その他」の具体的な意見としては「自転車を乗せるため」「乗ってみたかった」等の意見がある。

問 10 また利用してみたいですか。

～利用したいが8割強～



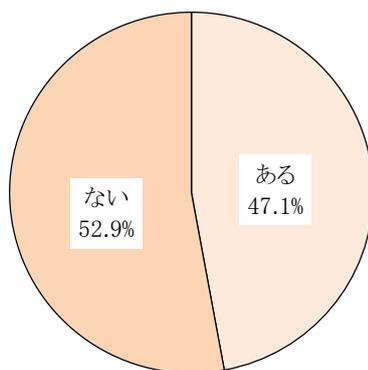
UDタクシーをまた利用したいかについて、「利用したい」が 39.3%、「機会があれば利用したい」が 44.8%と、利用したいという意見が合計 84.1%と8割強を占めている。

(UDタクシーを見たこともないし、知らない方のみお答えください)

問11 UDタクシーを利用、または写真・説明をみて利用しにくい感じはありますか。

～「ある」「ない」が共に約半数～

UDタクシーに対して、利用しにくい感じはあるか n=17

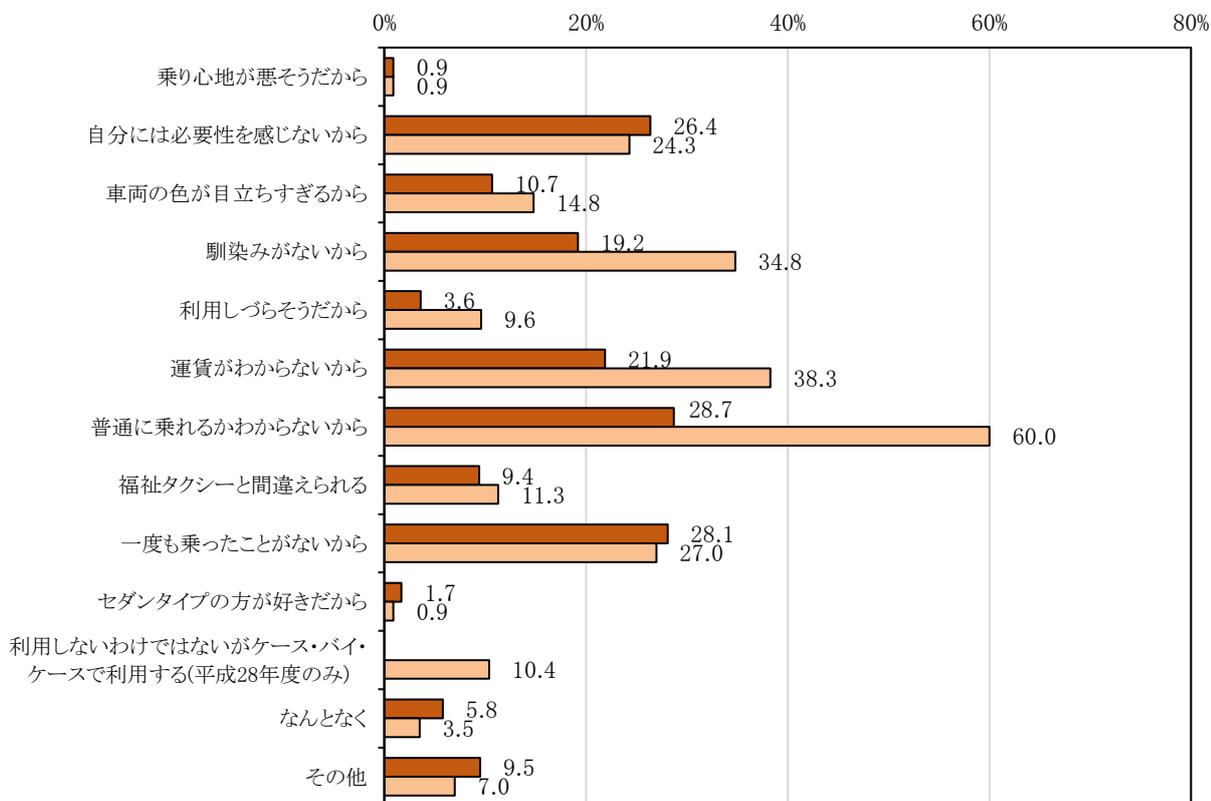


UDタクシーに対して、利用しにくい感じはあるかについて、「ある」が 47.1%、「ない」が 52.9%となっている。

問12 UDタクシーを利用しにくいと感じる理由は何ですか（いくつでも○印）

～普通に乘れるかわからない～

UDタクシーの利用しにくい理由



■ 平成29年度調査 n=588    □ 平成28年度調査 n=115

UDタクシーが利用しにくい点は、「普通に乘れるかわからないから」が28.7%と最も多く、県民への周知が行き渡っていないことがわかる。また、「一度も乗ったことがないから」「自分には必要性を感じないから」「運賃がわからないから」等、UDタクシーの利便性をわかってもらえていないという広報不足に関する意見が多くみられる。

**【前回調査比較】**

前回調査と比較してみると、「馴染みがないから」「運賃がわからないから」「普通に乘れるかわからないから」が大幅に減少しており、UDタクシーの周知に伴い、イメージが改善されたと考えられる。

**【年代別】**

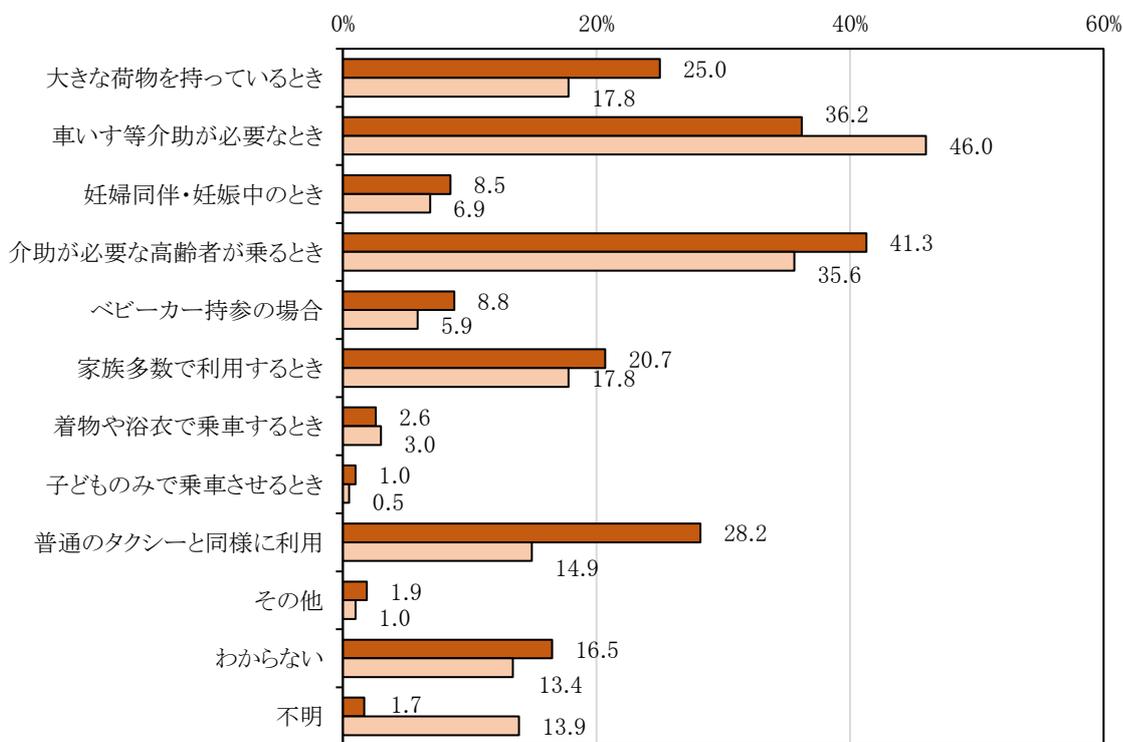
年代別で比較してみると、20～30歳代で「自分に必要性を感じないから」、30～70歳代で「運賃がわからないから」「普通に乘れるかわからないから」、10～20歳代、60歳代で「一度も乗ったことがないから」の意見が多い。

上段：度数	問12. UDタクシーを利用しにくいと感じる理由													
下段：%	合計	乗り心地が悪そうだから	自分には必要性を感じないから	車両の色が目立ちすぎるから	馴染みがないから	利用しづらそうだから	運賃がわからないから	普通に乘れるかわからないから	福祉タクシーと間違えられる	一度も乗ったことがないから	セダンタイプの方が好きだから	なんとなく	その他	不明
全体	587 100.0	5 0.9	155 26.4	63 10.7	113 19.3	21 3.6	129 22.0	169 28.8	55 9.4	165 28.1	10 1.7	34 5.8	56 9.5	52 8.9
10歳代	7 100.0	-	-	1 14.3	1 14.3	1 14.3	-	-	-	3 42.9	-	-	-	1 14.3
20歳代	81 100.0	-	28 34.6	9 11.1	19 23.5	6 7.4	11 13.6	17 21.0	8 9.9	26 32.1	-	11 13.6	6 7.4	6 7.4
30歳代	116 100.0	1 0.9	36 31.0	13 11.2	23 19.8	3 2.6	27 23.3	44 37.9	8 6.9	30 25.9	1 0.9	1 0.9	7 6.0	10 8.6
40歳代	144 100.0	1 0.7	35 24.3	18 12.5	21 14.6	2 1.4	34 23.6	39 27.1	13 9.0	40 27.8	4 2.8	7 4.9	22 15.3	9 6.3
50歳代	145 100.0	1 0.7	39 26.9	13 9.0	26 17.9	7 4.8	34 23.4	43 29.7	19 13.1	38 26.2	3 2.1	9 6.2	13 9.0	15 10.3
60歳代	70 100.0	2 2.9	15 21.4	6 8.6	12 17.1	2 2.9	18 25.7	20 28.6	6 8.6	23 32.9	-	4 5.7	7 10.0	8 11.4
70歳代	16 100.0	-	2 12.5	2 12.5	7 43.8	-	4 25.0	4 25.0	1 6.3	2 12.5	2 12.5	-	-	2 12.5
80歳以上	8 100.0	-	-	1 12.5	4 50.0	-	1 12.5	2 25.0	-	3 37.5	-	2 25.0	-	1 12.5

問13 あなたは、今後UDタクシーをどのような時に利用してみようと思いますか（3つまで〇印）

～車いす、介助が必要な時に利用、また一般の利用も増加～

今後UDタクシーをどのような時に利用してみようと思うか



■平成29年度調査 n=588 □平成28年度調査 n=202

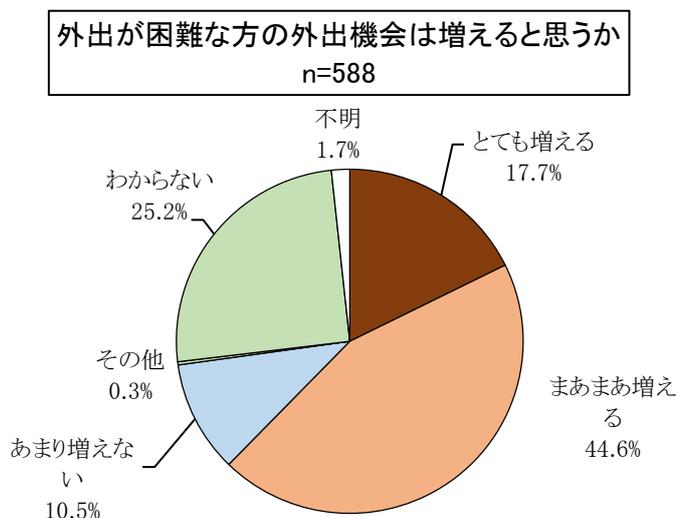
今後どのような時にUDタクシーを利用してみたいかは、「介助が必要な高齢者が乗るとき」が41.3%、「車いす等介助が必要なとき」が36.2%等、身体的な障害や介助が必要な時に利用するという意見が多い。また、「大きな荷物を持っているとき」が25.0%、「家族多数で利用するとき」が20.7%など、UDタクシーの機能、利便性を活かせるときの利用も多くなっている。さらに「普通のタクシーと同様に利用」という意見も28.2%と多数ある。

【前回調査比較】

前回調査と比較すると、「大きな荷物を持っているとき」「妊婦同伴・妊娠中のとき」「介助が必要な高齢者が乗るとき」「ベビーカー持参の場合」「家族多数で利用するとき」「普通のタクシーと同様に利用」がそれぞれ増加しており、高齢者や障がい者等の利用だけでなく、一般的な利用も増加の傾向となっている。

問14 UDタクシー配備により外出が困難な方の外出の機会が増えると思いますか（1つに○印）

～増えるが6割強～



UDタクシーにより外出が困難な方の外出機会が増えるかは、「とても増える」が17.7%、「まあまあ増える」が44.6%と、増えるという意見が合計62.3%と6割強となっている。

【年代別】（表1参照）

年代別でみると、70～80歳代で「とても増える」、20～50歳代で「まあまあ増える」の意見が多くみられる。

【利用経験有・無別比較】（表2参照）

UDタクシー利用経験の有・無で比較すると、利用経験の有の方が、無い方に比べ「とても増える」と多数回答しており、多くの方がUDタクシーを実際に利用することでメリットを実感していることがうかがえる。

（表1）

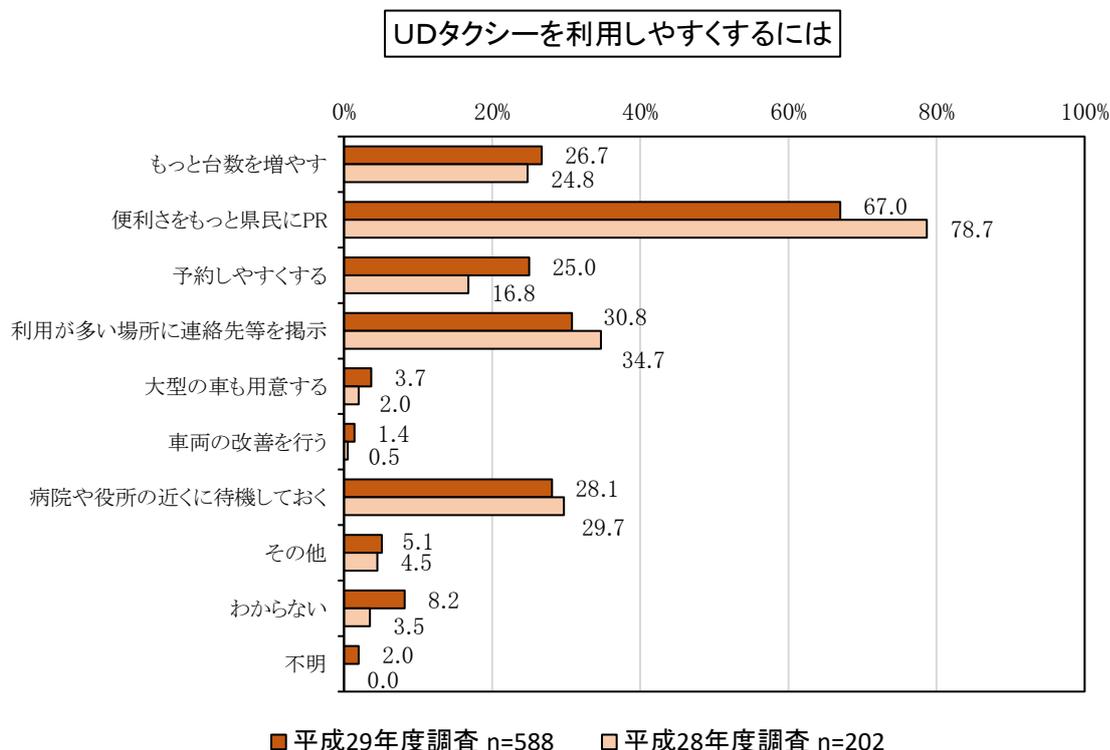
上段:度数 下段:%	問14. 外出が困難な方の外出機会は増えると思うか						
	合計	とても増える	まあまあ増える	あまり増えない	その他	わからない	不明
全体	587 100.0	104 17.7	261 44.5	62 10.6	2 0.3	148 25.2	10 1.7
10歳代	7 100.0	2 28.6	3 42.9	1 14.3	-	1 14.3	-
20歳代	81 100.0	15 18.5	37 45.7	6 7.4	-	22 27.2	1 1.2
30歳代	116 100.0	17 14.7	64 55.2	12 10.3	-	22 19.0	1 0.9
40歳代	144 100.0	26 18.1	61 42.4	14 9.7	-	41 28.5	2 1.4
50歳代	145 100.0	19 13.1	62 42.8	19 13.1	2 1.4	40 27.6	3 2.1
60歳代	70 100.0	13 18.6	27 38.6	7 10.0	-	20 28.6	3 4.3
70歳代	16 100.0	8 50.0	6 37.5	2 12.5	-	-	-
80歳以上	8 100.0	4 50.0	1 12.5	1 12.5	-	2 25.0	-

(表2)

上段:度数	問14. 外出が困難な方の外出機会は増えると思うか							
	下段:%	合計	とても増える	まあまあ増える	あまり増えない	その他	わからない	不明
全体		588 100.0	104 17.7	262 44.6	62 10.5	2 0.3	148 25.2	10 1.7
利用(乗車)したことがある		145 100.0	35 24.1	62 42.8	16 11.0	- -	29 20.0	3 2.1
利用(乗車)していないが見たことはある		426 100.0	68 16.0	197 46.2	40 9.4	2 0.5	112 26.3	7 1.6
見たこともないし、知らない		17 100.0	1 5.9	3 17.6	6 35.3	- -	7 41.2	- -

問15 UDタクシーをもっと利用しやすくするには、どうすれば良いと思いますか（いくつでも○印）

～便利さを県民にもっとPR～



UDタクシーをもっと利用しやすくするには、「便利さをもっと県民にPR」が67.0%と最も多く、具体的には「利用が多い場所に連絡先を掲示」が30.8%、「病院や役所の近くに待機しておく」が28.1%等、利用に繋がる広報、配車等の取組が必要と答えている。また、「もっと台数を増やす」という意見も26.7%と多数ある。

**【前回調査比較】**

前回調査と比較すると、前回調査、今回調査共に「便利さをもっと県民にPR」が最も多い。また「予約しやすくする」が前回調査を上回り、予約体制の強化を望む意見が多くなっている。

**【利用経験有・無別比較】**

UDタクシー利用経験の有・無で比較すると、利用経験の有る方が、無い方に比べ「もっと台数を増やす」「予約しやすくする」「病院や役所の近くに待機しておく」という意見が多い。

上段:度数	問15. UDタクシーを利用しやすくするには										
下段:%	合計	もっと台数を増やす	便利さをもっと県民にPR	予約しやすくする	利用が多い場所に連絡先等を掲示	大型の車も用意する	車両の改善を行う	病院や役所の近くに待機しておく	その他	わからない	不明
全体	588 100.0	157 26.7	394 67.0	147 25.0	181 30.8	22 3.7	8 1.4	165 28.1	30 5.1	48 8.2	12 2.0
利用(乗車)したことがある	145 100.0	71 49.0	95 65.5	42 29.0	39 26.9	8 5.5	2 1.4	51 35.2	8 5.5	6 4.1	2 1.4
利用(乗車)していないが見たことはある	426 100.0	85 20.0	293 68.8	101 23.7	136 31.9	13 3.1	6 1.4	109 25.6	21 4.9	38 8.9	9 2.1
見たこともないし、知らない	17 100.0	1 5.9	6 35.3	4 23.5	6 35.3	1 5.9	-	5 29.4	1 5.9	4 23.5	1 5.9

## 5 UDタクシー乗車実態調査(日報)

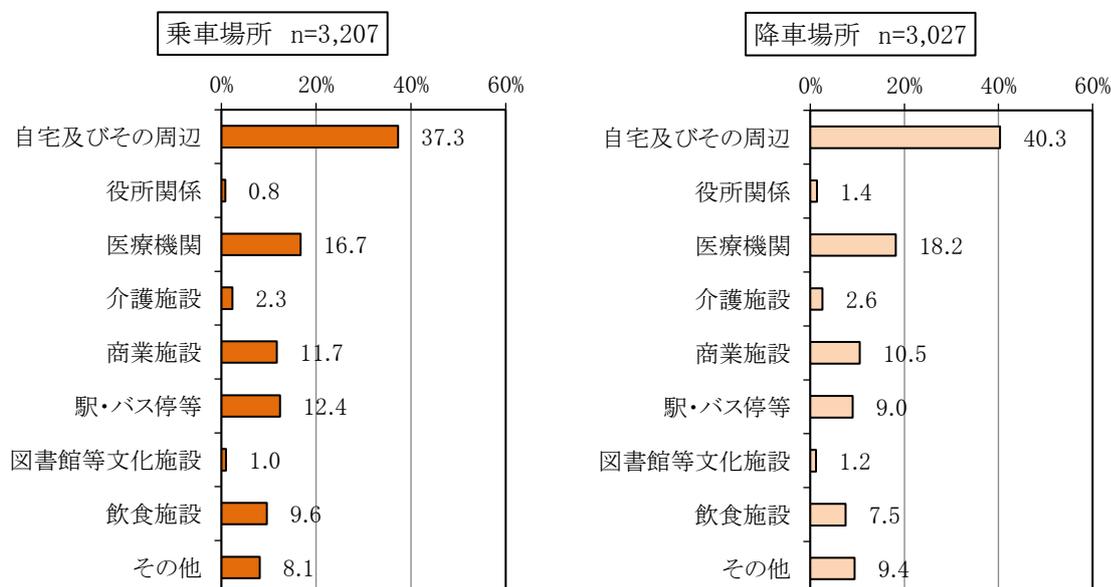
### 1.乗車場所及び降車場所

#### (1)乗車場所・降車場所

～乗車場所及び降車場所は「自宅及びその周辺」が多い～

乗車場所は、「自宅及びその周辺」が 37.3%と最も多く、次いで「医療機関」が 16.7%、「駅・バス停」が 12.4%、「商業施設」が 11.7%と続いている。

また、「降車場所」でも、「自宅及びその周辺」が 40.3%と最も多く、次いで「医療機関」が 18.2%、「商業施設」が 10.5%、「駅・バス停」が 9.0%と続いており、乗降場所の主な場所は、「自宅及びその周辺」、「医療機関」、「駅・バス停」、「商業施設」となっている。



#### (2)乗車場所からみた降車場所(乗車場所と降車バスのクロス集計)

～乗車場所及び降車場所は「自宅及びその周辺」が多い～

- 乗車場所から、主にどこに降車したのかをみると、
- ①「自宅及びその周辺」→「医療機関」(29.1%)
- ②「役所関係」→「自宅及びその周辺」(40.9%)、「駅・バス停」(31.8%)
- ③「医療機関」→「自宅及びその周辺」(80.5%)
- ④「介護施設」→「医療機関」(45.1%)、「自宅及びその周辺」(36.6%)
- ⑤「商業施設」→「自宅及びその周辺」(54.0%)
- ⑥「駅・バス停」→「自宅及びその周辺」(39.0%)
- ⑦「図書館等文化施設」→「自宅及びその周辺」(51.4%)、「駅・バス停」(24.3%)
- ⑧「飲食施設」→「自宅及びその周辺」(61.9%) 等となっている。

このように乗車地が「自宅及びその周辺」の場合は、「医療機関」「商業施設」「飲食施設」への利用が多く、自宅以外からの乗車は、「自宅及びその周辺」、または帰宅のための「駅・バス停」等への利用が多くみられる。また、「介護施設」から乗車した場合に、「医療機関」へ降車するケースが多くみられる。

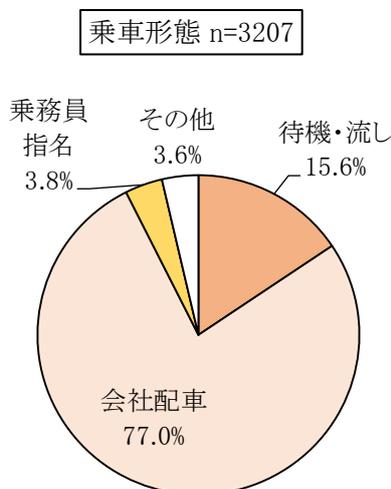
(乗車場所と降車バスのクロス集計表)

上段:度数 下段:%	降車地									
	合計	自宅及びその周辺	役所関係	医療機関	介護施設	商業施設	駅・バス停等	図書館等文化施設	飲食施設	その他
全体	3207 100.0	1197 37.3	26 0.8	537 16.7	73 2.3	374 11.7	398 12.4	33 1.0	309 9.6	260 8.1
自宅及びその周辺	1291 100.0	70 5.4	7 0.5	376 29.1	16 1.2	232 18.0	199 15.4	17 1.3	242 18.7	132 10.2
役所関係	44 100.0	18 40.9	2 4.5	3 6.8	1 2.3	4 9.1	14 31.8	-	-	2 4.5
医療機関	584 100.0	470 80.5	5 0.9	39 6.7	32 5.5	5 0.9	23 3.9	2 0.3	3 0.5	5 0.9
介護施設	82 100.0	30 36.6	1 1.2	37 45.1	8 9.8	4 4.9	1 1.2	-	-	1 1.2
商業施設	337 100.0	182 54.0	4 1.2	23 6.8	5 1.5	47 13.9	55 16.3	2 0.6	4 1.2	15 4.5
駅・バス停等	290 100.0	113 39.0	4 1.4	39 13.4	3 1.0	49 16.9	34 11.7	10 3.4	8 2.8	30 10.3
図書館等文化施設	37 100.0	19 51.4	1 2.7	3 8.1	2 5.4	1 2.7	9 24.3	1 2.7	-	1 2.7
飲食施設	239 100.0	148 61.9	-	8 3.3	1 0.4	17 7.1	12 5.0	-	32 13.4	21 8.8
その他	303 100.0	147 48.5	2 0.7	9 3.0	5 1.7	15 5.0	51 16.8	1 0.3	20 6.6	53 17.5

## 2.乗車形態

～タクシー会社に配車依頼が約8割～

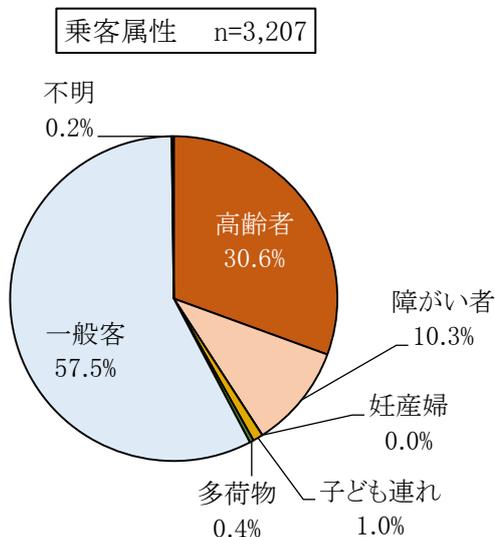
UDタクシーの乗車形態は、「会社配車」が77.0%と最も多く、次いで「待機・流し」が15.6%、「乗務員指名」が3.8%と、ほとんどの場合がハイヤー・タクシー会社に連絡して乗車している。また、一部であるが「乗務員指名」は、通院の高齢者に多くみられる。



### 3.乗車した人の属性

～高齢者が3割、障がい者が1割～

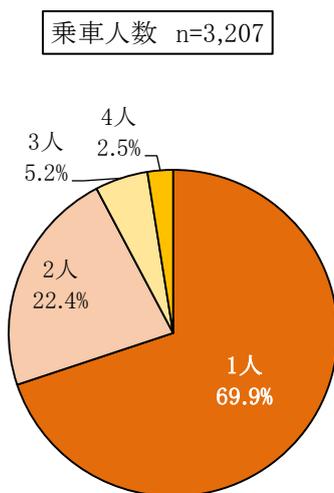
UD タクシー乗車客の属性は、「一般客」が57.5%と6割近くを占めるものの、「高齢者」が30.6%、「障がい者」が10.3%と、高齢者や障がい者が4割を占めている。



### 4.乗車人数

～一人乗りが7割～

乗車人数は、「1人」が69.9%と約7割を占め、次いで「2人」が22.4%、「3人」が5.2%、「4人」が2.5%と、ほとんどの場合「1人」が主流で、多くても「2人」という乗車状況となっている。

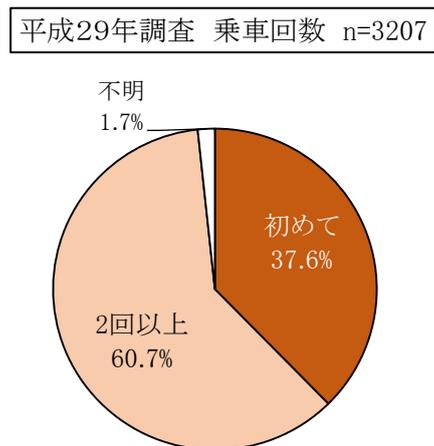
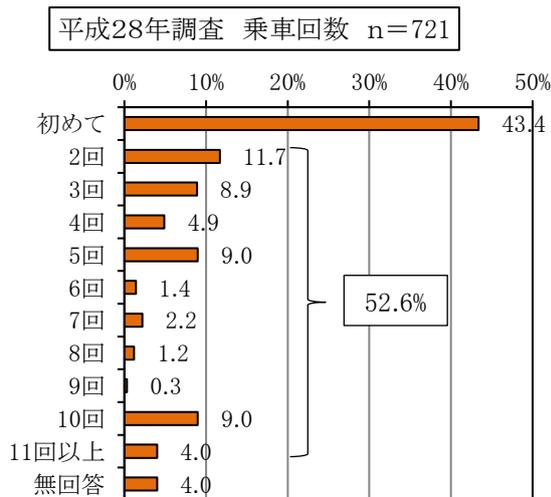


## 5.乗車回数

～2回目以上の乗車が全体では6割、しかし高齢者や障がい者は7割以上～

UDタクシーの乗車回数は、今回調査(平成29年)では「初めて」が37.6%、「2回以上」が60.7%となっており、前回調査(平成28年)の「2回目以上」の52.6%と比較して、8.1ポイント増加している。

また、乗車回数を乗車客の属性でみると、「2回以上」の乗車客は「一般客」等では約半数程度となっているが、「高齢者」や「障がい者」では7割以上が乗車している。



(乗車客の属性と乗車回数のクロス集計表)

上段:度数 下段:%	乗車回数			
	合計	初めて	2回以上	不明
全体	3207 100.0	1207 37.6	1945 60.6	55 1.7
高齢者	981 100.0	240 24.5	727 74.1	14 1.4
障がい者	330 100.0	64 19.4	263 79.7	3 0.9
妊産婦	1 100.0	1 100.0	-	-
子ども連れ	32 100.0	15 46.9	17 53.1	-
多荷物	12 100.0	6 50.0	6 50.0	-
一般客	1843 100.0	880 47.7	926 50.2	37 2.0
不明	8 100.0	1 12.5	6 75.0	1 12.5

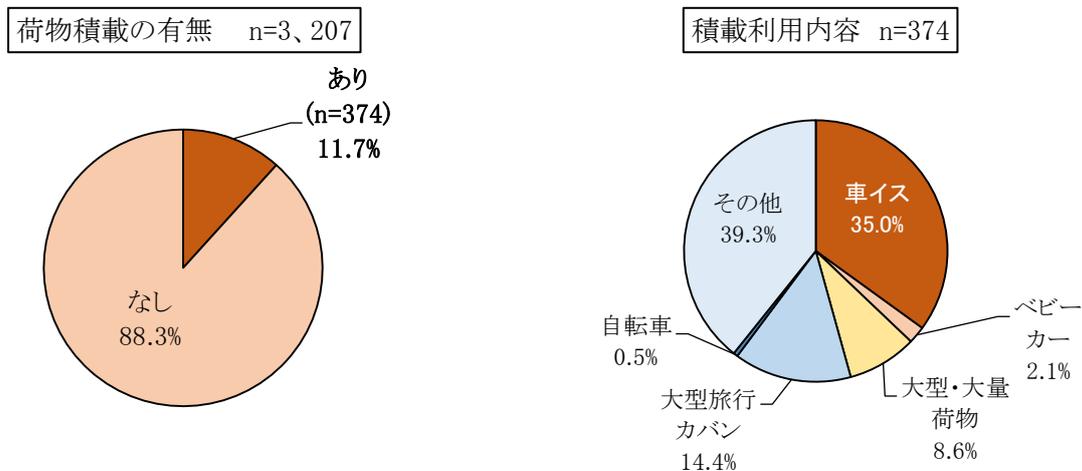
## 6. 荷物積載の有無

～荷物積載に1割強が利用、利用内容は「車イス」が3割強～

UDタクシーの荷物積載の状況は、積載の荷物が「ある」が11.7%、「ない」が88.3%と9割弱が積載する荷物はないと答えている。

積載利用がある人の積載内容は、「車イス」が35.0%、「旅行カバン」が14.4%、「大型・大量荷物」が8.6%、「ベビーカー」が21.1%と続いており、「その他」は、スキー用具、手押し車などの回答が多くみられる。

また、荷物積載を乗車客の属性でみると、「車イス」は障がい者の2割強の人が利用している。



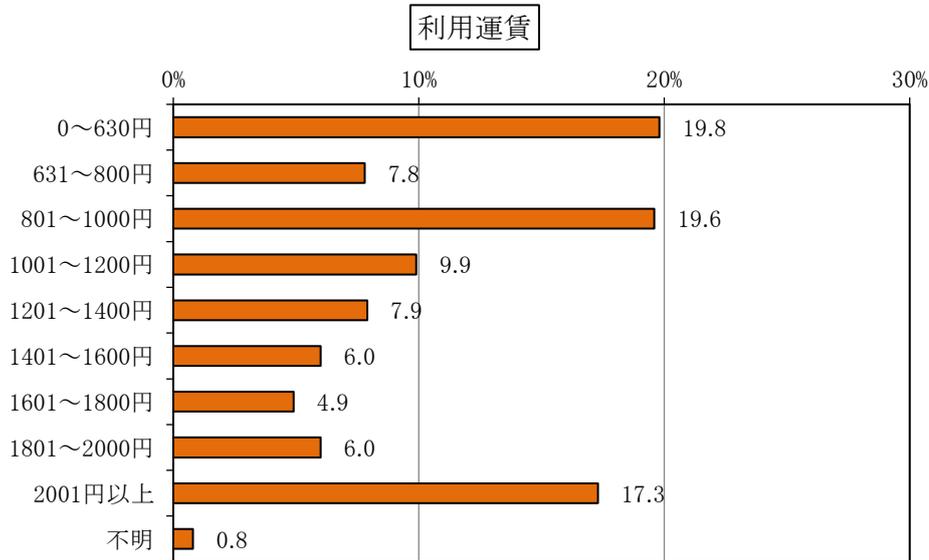
(乗車客の属性と荷物積載の有無のクロス集計表)

上段:度数 下段:%	荷物積載の有無							
	合計	車イス	ベビーカー	大型・大量荷物	大型旅行カバン	自転車	その他	特になし
全体	3,207 100.0	131 4.1	8 0.2	32 1.0	54 1.7	2 0.1	147 4.6	2,833 88.3
高齢者	981 100.0	52 5.3	1 0.1	8 0.8	2 0.2	2 0.2	71 7.2	845 86.1
障がい者	330 100.0	71 21.5	3 0.9	6 1.8	3 0.9	-	10 3.0	237 71.8
妊産婦	1 100.0	-	-	-	-	-	-	1 100.0
子ども連れ	32 100.0	-	4 12.5	1 3.1	3 9.4	-	2 6.3	22 68.8
多荷物	12 100.0	-	-	5 41.7	3 25.0	-	2 16.7	2 16.7
一般客	1,843 100.0	8 0.4	0	12 0.7	43 2.3	0	62 3.4	1,718 93.2
不明	8 100.0	-	-	-	-	-	-	8 100.0

## 7. 利用運賃 (割引料金利用後)

～60 歳台以上の利用が半数以上を占める～

利用運賃は、「630 円以下」が 19.8%、「801～1000 円」が 19.6%と、1000 円以内が 47.2%と4割以上を占めている。また、「2000 円以上」も 17.3%と高い割合を占めているが、これは主に「観光・レジャー」「買い物の往復利用」等の利用となっている。

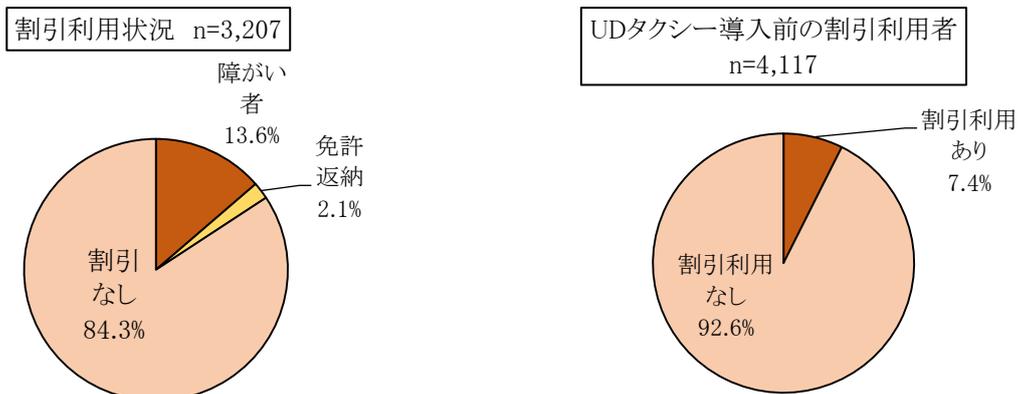


## 8. 割引の有無

～障がい者割引利用者は 1 割強 (13.6%)、UD タクシー導入前比較して倍増～

乗車に際し「割引利用」は、「障がい者割引」が 13.6%、「免許返納割引」が 2.1%と、合計 15.7%が割引を利用しており、「割引なし」は 84.3%となっている。乗客の属性でみると、「障がい者」の9割以上が割引利用となっている。

UD タクシー導入前(平成28年 2 月時)の割引利用者を比較してみると、UD タクシー導入前は「(障がい者)割引利用有り」が 7.4%であったが、導入後には「障がい者割引」が 13.6%と、6.2 ポイント増加している。



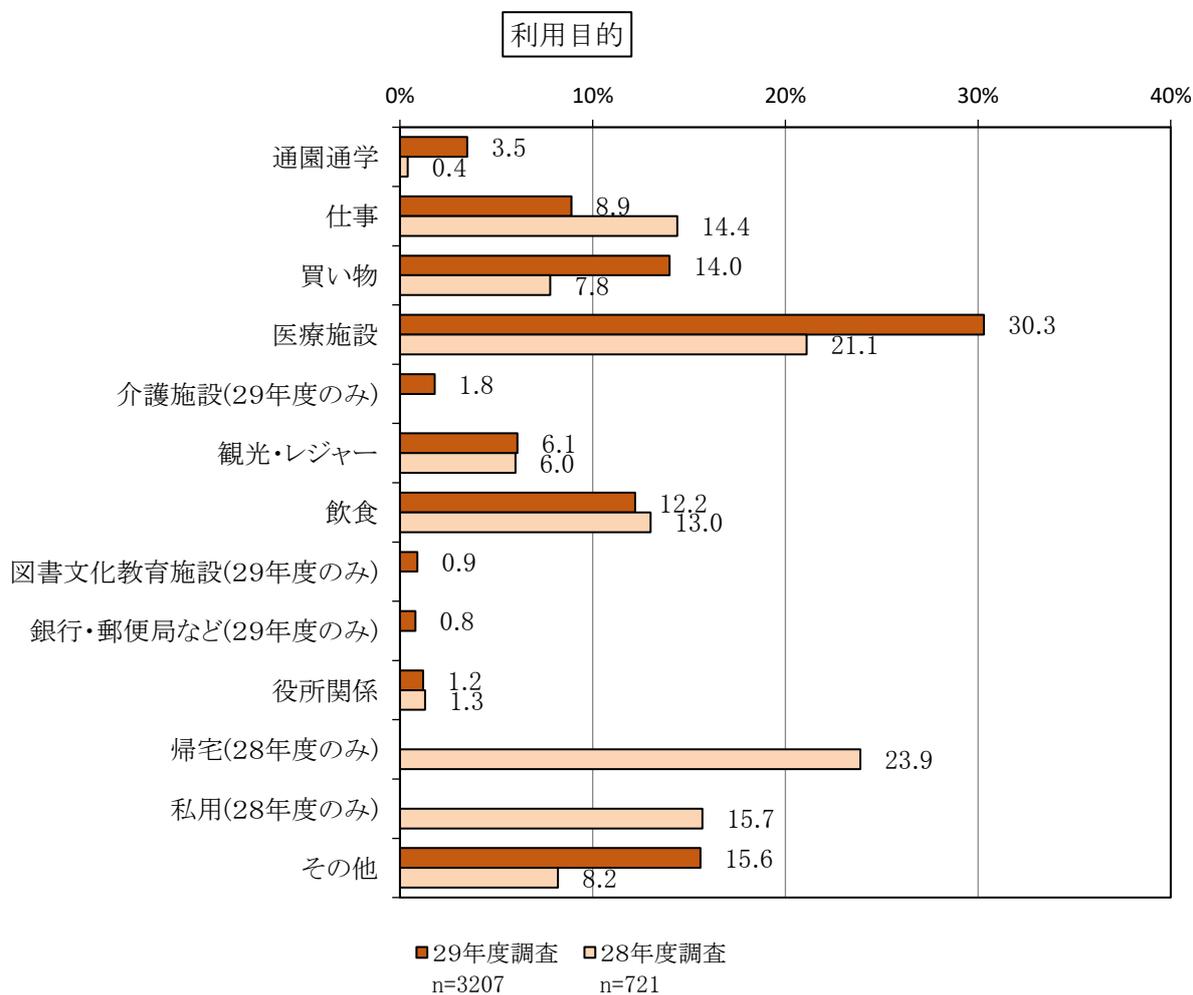
(乗車客の属性と割引利用有無のクロス集計表)

上段:度数 下段:%	割引の有無			
	合計	障がい者	免許返納	割引なし
全体	3,207 100.0	437 13.6	67 2.1	2,703 84.3
高齢者	981 100.0	105 10.7	52 5.3	824 84.0
障がい者	330 100.0	310 93.9	2 0.6	18 5.5
妊産婦	1 100.0	-	-	1 100.0
子ども連れ	32 100.0	2 6.3	-	30 93.8
多荷物	12 100.0	-	-	12 100.0
一般客	1,843 100.0	19 1.0	13 0.7	1,811 98.3
不明	8 100.0	1 12.5	-	7 87.5

## 9.利用目的

～「医療施設」、「買い物」、「通園・通学」が前回調査より利用増加～

利用目的は、「医療施設」が30.3%と最も多く、次いで「買い物」が14.0%、「飲食」が12.2%、「仕事」が8.9%と続き、前回調査と比較すると「医療機関」「買い物」の利用が多くなっている。



属性別でみると、高齢者、障がい者は「医療施設」「買い物」の利用、子ども連れや多荷物者は「買い物」「観光レジャー」、一般客は「飲酒」「仕事」の利用が多くみられる。

(乗客の属性と乗客の UD タクシーの利用目的のクロス集計表)

上段:度数 下段:%	利用目的												
	合計	通園通学	仕事	買い物	医療施設	介護施設	観光・レジャー	飲食	図書文化教育	銀行・郵便局など	役所関係	その他	不明
全体	3207 100.0	113 3.5	287 8.9	448 14.0	971 30.3	59 1.8	196 6.1	390 12.2	30 0.9	27 0.8	38 1.2	501 15.6	200 6.2
高齢者	981 100.0	11 1.1	14 1.4	185 18.9	536 54.6	30 3.1	14 1.4	24 2.4	11 1.1	14 1.4	12 1.2	103 10.5	47 4.8
障がい者	330 100.0	7 2.1	7 2.1	62 18.8	178 53.9	11 3.3	3 0.9	8 2.4	5 1.5	5 1.5	6 1.8	29 8.8	18 5.5
妊産婦	1 100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 100.0	-
子ども連れ	32 100.0	5 15.6	-	5 15.6	5 15.6	-	6 18.8	2 6.3	2 6.3	-	1 3.1	4 12.5	2 6.3
多荷物	12 100.0	-	1 8.3	2 16.7	1 8.3	-	3 25.0	1 8.3	-	-	-	4 33.3	-
一般客	1843 100.0	90 4.9	265 14.4	194 10.5	248 13.5	17 0.9	170 9.2	355 19.3	12 0.7	8 0.4	19 1.0	357 19.4	132 7.2
不明	8 100.0	-	-	-	3 37.5	1 12.5	-	-	-	-	-	3 37.5	1 12.5

# 《 調 查 票 》





(UDタクシーに対する将来的な期待)

問10 将来的にみてUDタクシーに期待を持っていますか (1つ○印)

- ① 大きく期待している      ② やや期待している      ③ あまり期待していない  
④ 全く期待していない      ⑤ 今の段階では、何ともいえない  
⑥ その他( \_\_\_\_\_ )      ⑦ わからない

(UDタクシーの導入計画)

問11 今後、積極的にUDタクシーを導入する計画はありますか (1つ○印)

- ① 導入計画あり      ② 導入計画なし      ③ 様子を見ないとわからない  
④ その他( \_\_\_\_\_ )      ⑤ わからない

問12 前問10で「②導入計画なし。又は③様子を見ないとわからない」と答えた方にお聞きます。UDタクシーの積極導入を計画しない理由は何ですか (いくつでも○印)

- ① UDタクシーの知名度が低い      ② 介護車両とよく間違われる  
③ 乗務員のケア輸送士等の資格が困難      ④ 利用者が少ない。利用者が敬遠する。  
⑤ 車両経費がかかる      ⑥ 利益に繋がらない  
⑦ 車両の設備が悪い      ⑧ 旧セダンタイプを好む人が多い  
⑨ その他( \_\_\_\_\_ )      ⑩ わからない

(現状のUDタクシーの利用客層)

問13 UDタクシーの利用客は、比較的どのような方の利用が多いと感じますか (いくつでも○印)

- ① 普通一般客      ② 歩行が困難な高齢者等      ③ 車いす利用者  
④ 介助を必要とする障害者      ⑤ ベビーカー利用の親子等      ⑥ 園児・学生等  
⑦ 観光客(外国人含む)      ⑧ 荷物が多い顧客      ⑨ その他( \_\_\_\_\_ )  
⑩ わからない

(UDタクシーの申込先【迎えに行く場所・施設】)

問14 UDタクシーの申込みで、迎えに行く場所は、どのような場所が多いと感じますか (いくつでも○印)

- ① 自宅及び自宅周辺      ② 病院・介護施設      ③ 幼稚園・保育園・学校  
④ 商店・スーパー等の買い物場所      ⑤ 空港・駅・バス停      ⑥ 公共施設  
⑦ 観光地・イベント会場・スポーツ施設等      ⑧ その他( \_\_\_\_\_ )

(UDタクシー利用者のリピート状況)

問15 UDタクシーの利用客のリピートは、どの程度だと感じますか (1つ○印)

- ① 比較的多い      ② まあまあ多いと感じる      ③ あまり多いと感じない  
④ 多いと感じない      ⑤ わからない      ⑥ その他( \_\_\_\_\_ )

(UDタクシー増車への考え)

問16 現在までの稼働をみて、あなたの会社のUDタクシーの台数は不足していますか (1つ○印)

- ① かなり不足している      ② まあまあ不足している      ③ 不足と感じない      ④ わからない

問 17 前問 16 で①、②に○印を付けた方にお聞きしますが、今後、どのような対応をお考えですか

- (1) 増車を検討・・・→ ① 早期に増車 ② 資金・乗務員等を検討してから増車  
③ もう少し様子を見てから増車 ④ 検討中 ⑤ わからない
- (2) 現時点では、現状のまま推移
- (3) わからない
- (4) その他( \_\_\_\_\_ )

(今後期待されるUDタクシーの利用客層)

問 18 UDタクシーの利用状況は普通のタクシーと比較して、どの程度だと感じますか (1つ○印)

- ① 利用(乗車)状況は高い ② まあまあ高い方だ ③ 普通車と変わらない  
④ 利用(乗車)状況低い ⑤ その他( \_\_\_\_\_ )

(利用が拡大する客層と将来的にターゲットとする客層)

問 19 UDタクシーの利用客は、(1)どのような客層の利用が増えましたか。(2)また、今後はどの客層をターゲットとして業務を拡大するお考えですか。

下記の欄に番号を記入してください。(いくつでも○印)

- ① 普通一般客 ② 歩行が困難な高齢者等 ③ 車いす利用者 ④ 介助を必要とする障害者  
⑤ ベビーカー利用の親子等 ⑥ 園児・学生 ⑦ 観光客(外国人含む) ⑧ 荷物が多い顧客  
⑨ その他( \_\_\_\_\_ ) ⑩ わからない

(1) 拡大した客層は					
(2) 今後のターゲット客層は					

(UDタクシーの積極的な推進策)

問 20 UDタクシーを積極的に推進するために、自社として何を取組む計画ですか(いくつでも○印)

- ① 福祉関係団体との連携 ② 従業員への福祉研修  
③ 動画・ポスター等の作成・PR ④ 市民活動団体との連携  
⑤ 自治体との連携 ⑥ 移動制約者のニーズ調査  
⑦ 通常業務上でPR・広報 ⑧ イベント等による試乗会開催  
⑨ 福祉イベントへ参加 ⑩ UDタクシー専用待機レーンの作成  
⑪ 積極的にUDタクシーを斡旋・配車  
⑫ その他( \_\_\_\_\_ ) ⑬ わからない

問 21 UDタクシー客拡大の新たな取組・検討内容等を何でもご記入ください。

---

---

---

ご協力ありがとうございました。

# UDタクシーに関する乗務員調査票

一般社団法人鳥取県ハイヤータクシー協会

## 問1 【基本的事項】

(1) あなたの年齢	_____才	(2) 性別	①男性 ②女性
(3) タクシー・ハイヤーの乗務暦	約_____年		

問2 あなたはUDタクシーに乗務してみて、乗りこち、運転操作等に関して、どのようなご意見をお持ちですか。それぞれのご意見を記入してください。

(1) UDタクシーの乗務員として乗りこちについて、お聞きします。(1つ○印)

- ① 良い ② まあまあ良い ③ あまり良くない ④ その他

※ 乗りこちの良い面と悪い面(改善点含む)について、ご意見を記入してください。

良い面	_____
	_____
悪い面	_____
	_____

(2) UDタクシーの乗務員として運転操作について、お聞きします。(1つ○印)

- ① 運転しやすい ② まあまあ運転しやすい ③ やや運転しにくい ④ その他

※ 運転操作等で良い面と悪い面(改善点含む)について、ご意見を記入してください。

良い面	_____
	_____
悪い面	_____
	_____

(3) UDタクシーの設備・機能等の顧客サービス面について、お聞きします。(1つ○印)

- ① 良い ② まあまあ良い ③ あまり良くない ④ その他

※設備・機能等の顧客サービス面等で良い面と悪い面(改善点含む)について、ご意見を記入してください。

良い面	_____
	_____
悪い面	_____
	_____

問3 あなたはUDタクシーに乗務することに抵抗感がありますか (1つ○印)

- ① 抵抗はない ② あまり抵抗はない ③ やや抵抗がある ④ 抵抗がある

問4 前問3で、「③やや抵抗がある、④抵抗がある」と答えた方に、お聞きします。】

売上面と車両面について、どのような点に抵抗感・問題点を感じますか（3つまで○印）

(1) 売上面（お客様の利用面）

- |                     |                |
|---------------------|----------------|
| ① お客様がUDタクシーに慣れていない | ② お客が恥ずかしがる    |
| ③ 福祉タクシーと間違われて乗らない  | ④ 自分の売上に結び付かない |
| ⑤ 限定したお客様しか利用しない    | ⑥ 車両の色が目立ちすぎる  |
| ⑦ UDタクシーの認知度が低い     | ⑧ その他（_____）   |
| ⑨ わからない             |                |

(2) 車両面・サービス面

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| ① 車いす乗車に不安             | ② 乗降に時間がかかる      |
| ③ 停車する場所の検討が必要         | ④ 障がいのケース別の対応が必要 |
| ⑤ シートが固い（長距離には不向き）     | ⑥ 4人しか乗れない       |
| ⑦ マニュアル車に慣れているので運転しづらい | ⑧ その他（_____）     |
| ⑨ わからない                |                  |

（ユニバーサルドライバー研修の受講について）

問5 UDタクシーに乗務する場合のユニバーサルドライバー研修について、実際運転して、どのようなご感想をお持ちになりましたか。（いくつでも○印）

- ① 障がい者の介助方法に役立った
- ② 実践で車いすの乗降研修が大いに役立った
- ③ 研修と実務で介護等に関する問題意識が高まった
- ④ もっと様々なケーススタディの介助等の説明して欲しい
- ⑤ 障がい者施設の方々と話し合える機会が欲しい
- ⑥ 直接障がい者の方の生の声を聞く機会が欲しい
- ⑦ スキルアップのため接遇・介助の実習を定期的に受講したい
- ⑧ その他（\_\_\_\_\_）

（お客様に対するサービス向上のための取組）

問6 あなたは、乗車されるお客様に対して、サービス向上のためにどのような工夫や取組を行っていますか。（いくつでも○印）

- |                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| ① 乗車・降車の際のお礼・挨拶を実施 | ② なるべく声掛けに努めている   |
| ③ 観光地等の説明できるよう自主研修 | ④ 笑顔・言葉づかいを注意している |
| ⑤ 荷物の積込等を積極的に手伝う   | ⑥ 英語等の外国語を勉強している  |
| ⑦ 行先の復唱・確認を心がけている  | ⑧ 丁寧な運転を心がけている    |
| ⑨ その他（_____）       | ⑨ 特別に取り組んでいない     |

(工夫・取組に対する効果の有無)

問7 前問6で工夫や取組を行ってみて、お客様等に効果がありましたか(1つ○印)

- ① 効果があった      ② まあまあ効果があった      ③ あまり効果はない  
④ わからない      ⑤ その他( \_\_\_\_\_ )

(お客様のサービス向上の工夫・取組による効果の内容)

問8 問7で、①・②の効果があったとお答えの方にお聞きします。

どのような効果・変化が見られましたか。

- ① 笑顔の返しがあつた      ② お礼の言葉があつた      ③ 楽しく会話できた  
④ お客様のリピートがあつた      ⑤ 名前を覚えてもらった  
⑥ その他( \_\_\_\_\_ )      ⑦ 特にない

(UDタクシーの利用(乗車)状況)

問9 UDタクシーの利用(乗車)状況は、以前のセダンタイプの普通のタクシーと比較して、どのように感じますか(1つ○印)

- ① 利用(乗車)状況は高い      ② まあまあ高い方だ      ③ 普通車と変わらない  
④ 利用(乗車)状況低い      ⑤ わからない      ⑥ その他( \_\_\_\_\_ )

(UDタクシーの利用客層)

問10 UDタクシー利用客は、比較的どのような方の利用が多いと感じますか(3つまで○印)

- ① 普通一般客      ② 歩行が困難な高齢者等  
③ 車いす利用者      ④ 介助を必要とする障がい者  
⑤ ベビーカー利用の親子等      ⑥ 園児・学生等  
⑦ 観光客(外国人含む)      ⑧ 荷物が多い顧客  
⑨ その他( \_\_\_\_\_ )      ⑩ わからない

(UDタクシー利用客の良い感想、改善意見)

問11 UDタクシーの利用客から、どのような良い感想が感じられますか(いくつでも○印)

また、利用客から不満の声があれば、下記に記載してください。

- ① 便利さに喜ばれた      ② 手すり・ステップの乗りやすさに喜ばれた  
③ 小型料金に喜ばれた      ④ 荷物の出し入れやすさに喜ばれた  
⑤ スペースの広さに喜ばれた      ⑥ 妊婦さんや子ども連れに喜ばれた  
⑦ 車いすの利用に喜ばれた      ⑧ 視界の良さに喜ばれた  
⑨ とても目立って喜ばれた      ⑩ その他( \_\_\_\_\_ )

※ 改善・不満内容

---

(UDタクシーのリピート状況)

問12 UDタクシーの利用客のリピートは、どの程度だと感じますか(1つ○印)

- ① 比較的多い      ② まあまあ多いと感じる      ③ あまり多いと感じない  
④ わからない      ⑤ その他( \_\_\_\_\_ )

(UDタクシーの申込先【迎えに行く場所・施設】)

問13 UDタクシーの申込みで、迎えに行く場所は、どのような場所が多いと感じますか  
(3つまで○印)

- |                      |                  |
|----------------------|------------------|
| ① 自宅及び自宅周辺           | ② 病院・介護施設        |
| ③ 幼稚園・保育園・学校         | ④ 商店・スーパー等の買い物場所 |
| ⑤ 空港・駅・バス停           | ⑥ 公共施設           |
| ⑦ 観光地・イベント会場・スポーツ施設等 | ⑧ その他(_____)     |

(UDタクシーに対する将来的な期待)

問14 将来的にみてUDタクシーは期待が持てると思いますか (1つ○印)

- |              |                  |             |
|--------------|------------------|-------------|
| ① 大きく期待できる   | ② やや期待できる        | ③ あまり期待できない |
| ④ 全く期待できない   | ⑤ 今の段階では、何ともいえない |             |
| ⑥ その他(_____) | ⑦ わからない          |             |

(今後期待されるUDタクシーの利用客層)

問15 今後、UDタクシーの利用客は、どのような方の利用に有効だと思いますか  
(いくつでも○印)

- |               |               |
|---------------|---------------|
| ① 普通一般客       | ② 歩行が困難な高齢者等  |
| ③ 車いす利用者      | ④ 介助を必要とする障害者 |
| ⑤ ベビーカー利用の親子等 | ⑥ 和服・結婚式等     |
| ⑦ 園児・学生       | ⑧ 観光客 (外国人含む) |
| ⑨ 荷物が多い顧客     | ⑩ その他(_____)  |
| ⑪ わからない       |               |

問16 UDタクシーの乗務に関するご意見をご記入ください。

(感想・改善意見・提案・お客様のご意見等)を何でも良いのでご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

## UD タクシーご乗車のお客様に対するアンケート票

一般社団法人鳥取県ハイヤータクシー協会

【基本的事項】	
問1 あなたの年齢	①10才代 ②20才代 ③30才代 ④40才代 ⑤50才代 ⑥60才代 ⑦70才代 ⑧80才以上
問2 同乗者の年齢層	同乗者が高校以下、また70歳以上の該当者のみ回答下さい ① 就学前( 才、 才) ② 小・中・高校生 ③ 70才以上( 才、 才)
問3 あなたの性別	① 男性 ② 女性
問4 あなたのお住まい	(地区別) ① 県東部 ② 県中部 ③ 県西部 ④ 県外在住 (郡市別) ① 市部 ② 郡部 ③ その他(県外在住の方)
問5 今日の乗車人数	① 1人 ② 2人 ③ 3人 ④ 4人
問6 今日の乗車の目的は、右の項目の行き帰りですか(いくつでも○印)	① 通園・通学・通勤 ② 仕事 ③ 買い物 ④ 医療施設 ⑤ 介護施設 ⑥ 観光・レジャー ⑦ 飲食 ⑧ 図書文化教育 ⑨ 銀行・郵便局など ⑩ 役所関係 ⑪ その他( )
問7 外出の頻度	① ほぼ毎日 ② 週に2、3回 ③ 月に2、3回 ④ 年に数回
問8 今回の乗車には、どのような割引を利用しますか	① 障がい者割引 ② 免許証返納割引 ③ その他( ) ④ 使用しない
問9 今回の乗車に何をご利用されましたか	① 車イス利用 ② トランク・大きなカバン等 ③ ベビーカー ④ その他( ) ⑤ 利用していない
UDタクシーについてお聞きます	
問10 UDタクシーの利用は	① 何回か利用している ⇒問11へ ② 初めて ⇒ 問12へ
問11 UDタクシーの利用は、あなた(家族も含)が希望して利用していますか	① 自分から望んで利用 ② 他の人が配車してくれる ③ 特別に希望はない ④ その他( )
問12 UDタクシーを利用して、便利なところは何でしたか(いくつでも○印)	① 手すり・ステップ等が乗りやすいから ② 荷物のスペースが広いから ③ 車いす等、障がい者にとって乗りやすいから ④ 車高が高く、ゆったりしているから ⑤ 幼児やベビーカーも利用できるから ⑥ 介助が必要な高齢者等にやさしいから ⑦ その他( ) ⑧ わからない
問13 多機能で便利なUDタクシーにより、外出機会は増えると思いますか	① 外出しやすくなる ② 特に変わらない ③ わからない ④ その他( )
問14 今日の運転手の方の接客・介助等で、良かった点は何かですか。(いくつでも○印)	① 車イスの取扱が良かった ② 乗降時等の介助方法が良かった ③ 運転がやさしく、丁寧だった ④ 言葉使いが良かった ⑤ 会話がしやすかった ⑥ 荷物の運搬などが手際よかった ⑦ 車両の説明が良く分かった ⑧ あまり良くなかった ⑨ その他( ) ⑩ わからない
問15 次回もUDタクシーを利用しようと思えますか	① 利用してみたい ② 利用したくない ③ わからない ④ その他
問16 UDタクシーの不便な所・乗りにくい所はありますか。また、それはどんなところですか。(いくつでも○印)	① 不便な所・乗りにくい所がある→下記の問へ進む ② 特にない ③ わからない ① 乗り心地が悪い ② 台数が少ないので予約しにくい ③ 車両の色が目立ちすぎる ④ 小型なので4人しか乗れない ⑤ 車を呼ぶのに連絡先が分からない ⑥ 小型運賃だと知らなかった ⑦ 福祉タクシーと間違えられそう ⑧ もっと乗ってみたいとわからない ⑨ その他( ) ⑩ わからない
問17 UDタクシーを利用しやすくするには、どうすれば良いと思いますか。(いくつでも○印)	① もっと台数を増やす ② 便利さをもっと県民にPRする ③ 予約をしやすくする ④ 利用が多い場所に連絡先等を掲示 ⑤ 大型の車も必要 ⑥ 車両の改良を行う ⑦ 病院や役所の近くに待機しておく ⑧ その他( ) ⑨ わからない
問18 UDタクシーに関する感想をお書きください。	【改善点 _____】

ご協力ありがとうございました。またのご乗車をお待ちしております。

# 鳥取県民の UD タクシーに関する県民意識調査票

一般社団法人鳥取県ハイヤータクシー協会

鳥取県ハイヤータクシー協会では県内の UD タクシーの利用状況の実態を把握するため、県民の皆様アンケートをお願いしています。ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

【全員】あなたご自身についてお答え下さい	
問1 あなたの年齢	①10歳代 ②20歳代 ③30歳代 ④40歳代 ⑤50歳代 ⑥60歳代 ⑦70歳代 ⑧80歳以上
問2 あなたの性別	①男性 ②女性
問3 あなたのお住まい	①鳥取市 ②米子市 ③倉吉市 ④境港市 ⑤岩美町 ⑥八頭町 ⑦若桜町 ⑧智頭町 ⑨湯梨浜町 ⑩三朝町 ⑪北栄町 ⑫琴浦町 ⑬南部町 ⑭伯耆町 ⑮日吉津村 ⑯大山町 ⑰日南町 ⑱日野町 ⑲江府町 ⑳その他(県外在住の方)
【全員】通常のタクシーの利用についてお答え下さい	
問4 通常タクシーを利用するときは、どのような時が多いですか(いくつでも○印)	①通園・通学・通勤 ②仕事 ③買い物 ④医療施設 ⑤介護施設 ⑥観光・レジャー ⑦飲食 ⑧図書文化教育 ⑨銀行・郵便局など ⑩役所関係 ⑪その他( )
問5 最近のタクシー乗務員の接客・対応は良くなったと思いますか	①とても良く感じる ②まあまあ良くなった ③以前と変わらない ④良くなっていない ⑤わからない
【全員】UD タクシーの周知及びイメージについてお聞きします	
問6 あなたは、表面のUDタクシーを知っていますか(1つ○印)	①利用(乗車)したことがある……………→問7へ ②利用(乗車)していないが見たことはある……………→問7へ ③見たこともないし、知らない……………→問11へ
問7 UDタクシーにどのようなイメージをお持ちになりましたか(いくつでも○印)	①何のためのタクシーかわからなかった ②車両の色が目立っている ③運賃がわからない ④大きくて、広い車 ⑤福祉タクシーと同じ用途のタクシー ⑥普通に乘っていいのかわからない ⑦一度乗ってみたい ⑧どこに頼めばよいかわからない ⑨おしゃれな車 ⑩何とも思わなかった ⑪その他( )
問8～問10は、UDタクシーを利用(乗車)したことがある方のみお答えください	
問8 あなたはUDタクシーを希望して利用しましたか(いくつでも○印)	① 自分から望んで利用した→問9へ ② 他の人が配車してくれた ③ 特に希望はなかった ④ その他( )
問9 どのような理由でUDタクシーを利用しましたか(いくつでも○印)	① 手すり・ステップ等が乗りやすいから ② 荷物のスペースが広いから ③ 車いす等、障がい者にとって乗りやすいから ④ 車高が高く、ゆったりしているから ⑤ 幼児やベビーカーも利用できるから ⑥ 介助が必要な高齢者等にやさしいから ⑦ その他( ) ⑧ なんとなく ⑨ わからない
問10 また利用してみたいですか	① 利用したい ② 機会があれば利用したい ③ 利用したくない ④ わからない



平成30年 月 日( ) ①平日・②土日				天候				会社名		営業所	
回数	乗車地 該当番号記入	乗車時刻 記入	降車地 該当番号記入	乗車形態 該当番号記入	荷物積載の有無 該当番号記入	運賃 (円)	割引の有無 該当番号記入	乗車人数 (人)	乗客属性 該当番号記入	お客様にお聞きください。	
										乗車回数	今日はどうな目的で外出(番号に○)
例	1..自宅及びその周辺 2..役所関係 3..医療機関 4..介護施設 5..商業施設 6..駅・バス停等 7..図書館等文化施設 8..飲食施設 9..その他	〇〇:〇〇	1..自宅及びその周辺 2..役所関係 3..医療機関 4..介護施設 5..商業施設 6..駅・バス停等 7..図書館等文化施設 8..飲食施設 9..その他	1.待機・流し 2.会社配車 3.乗務員指名 4.その他	1.車イス 2.ベビーカー 3.大型・大量荷物 4.大型旅行カバン 5.自転車 6.その他 7.特になし	630	1..障がい者 2..免許返納 3..割引なし	人	1.高齢者 2.障がい者 3.妊産婦 4.子ども連れ 5.多荷物 6.一般客	初めて→1 2回超→2	①通園・通学・通勤 ②仕事 ③買い物 ④医療施設 ⑤介護施設 ⑥観光・レジャー ⑦飲食 ⑧図書文化教育 ⑨銀行・郵便局など ⑩役所関係 ⑪その他
1											①通園・通学・通勤 ②仕事 ③買い物 ④医療施設 ⑤介護施設 ⑥観光・レジャー ⑦飲食 ⑧図書文化教育 ⑨銀行・郵便局など ⑩役所関係 ⑪その他
2											①通園・通学・通勤 ②仕事 ③買い物 ④医療施設 ⑤介護施設 ⑥観光・レジャー ⑦飲食 ⑧図書文化教育 ⑨銀行・郵便局など ⑩役所関係 ⑪その他
3											①通園・通学・通勤 ②仕事 ③買い物 ④医療施設 ⑤介護施設 ⑥観光・レジャー ⑦飲食 ⑧図書文化教育 ⑨銀行・郵便局など ⑩役所関係 ⑪その他
4											①通園・通学・通勤 ②仕事 ③買い物 ④医療施設 ⑤介護施設 ⑥観光・レジャー ⑦飲食 ⑧図書文化教育 ⑨銀行・郵便局など ⑩役所関係 ⑪その他
5											①通園・通学・通勤 ②仕事 ③買い物 ④医療施設 ⑤介護施設 ⑥観光・レジャー ⑦飲食 ⑧図書文化教育 ⑨銀行・郵便局など ⑩役所関係 ⑪その他
6											①通園・通学・通勤 ②仕事 ③買い物 ④医療施設 ⑤介護施設 ⑥観光・レジャー ⑦飲食 ⑧図書文化教育 ⑨銀行・郵便局など ⑩役所関係 ⑪その他
7											①通園・通学・通勤 ②仕事 ③買い物 ④医療施設 ⑤介護施設 ⑥観光・レジャー ⑦飲食 ⑧図書文化教育 ⑨銀行・郵便局など ⑩役所関係 ⑪その他
8											①通園・通学・通勤 ②仕事 ③買い物 ④医療施設 ⑤介護施設 ⑥観光・レジャー ⑦飲食 ⑧図書文化教育 ⑨銀行・郵便局など ⑩役所関係 ⑪その他
9											①通園・通学・通勤 ②仕事 ③買い物 ④医療施設 ⑤介護施設 ⑥観光・レジャー ⑦飲食 ⑧図書文化教育 ⑨銀行・郵便局など ⑩役所関係 ⑪その他
10											①通園・通学・通勤 ②仕事 ③買い物 ④医療施設 ⑤介護施設 ⑥観光・レジャー ⑦飲食 ⑧図書文化教育 ⑨銀行・郵便局など ⑩役所関係 ⑪その他