

八街市デマンド型乗合タクシー「チョイソコやちまた」について

資料 5

予約件数の内訳（成立・不成立・成立後キャンセル）

年月	全体						
	成立	不成立	全体	成功率	予約後キャンセル	予約件数	予約後キャンセル率
令和 5 年 1 0 月	689件	180件	869件	79.29%	181件	508件	26.3%
令和 5 年 1 1 月	758件	158件	916件	82.75%	153件	605件	20.2%
令和 5 年 1 2 月	944件	189件	1,133件	83.32%	224件	720件	23.7%
令和 6 年 1 月	841件	141件	982件	85.64%	197件	644件	23.4%
令和 6 年 2 月	954件	214件	1,168件	81.68%	206件	748件	21.6%
令和 6 年 3 月	991件	200件	1,191件	83.21%	262件	729件	26.4%
令和 6 年 4 月	1,010件	197件	1,207件	83.68%	200件	810件	19.8%
令和 6 年 5 月	1,043件	211件	1,254件	83.17%	251件	792件	24.1%
令和 6 年 6 月	1,100件	260件	1,360件	80.88%	276件	824件	25.1%
令和 6 年 7 月	1,249件	293件	1,542件	81.00%	298件	951件	23.9%
令和 6 年 8 月	1,162件	288件	1,450件	80.14%	309件	853件	26.6%
令和 6 年 9 月	983件	209件	1,192件	82.47%	210件	773件	21.4%
令和 6 年 1 0 月	1,271件	311件	1,582件	80.34%	285件	986件	22.4%
令和 6 年 1 1 月	1,151件	280件	1,431件	80.43%	246件	905件	21.4%
令和 6 年 1 2 月	1,104件	290件	1,394件	79.20%	289件	815件	26.2%
令和 7 年 1 月	914件	215件	1,129件	80.96%	168件	746件	18.4%
令和 7 年 2 月	977件	254件	1,231件	79.37%	232件	745件	23.7%
令和 7 年 3 月	1,060件	232件	1,292件	82.04%	245件	815件	23.1%
令和 7 年 4 月	1,236件	368件	1,604件	77.06%	297件	939件	24.0%
令和 7 年 5 月	1,137件	298件	1,435件	79.23%	237件	900件	20.8%
令和 7 年 6 月	1,233件	405件	1,638件	75.27%	255件	978件	20.7%
令和 7 年 7 月	1,303件	401件	1,704件	76.47%	316件	987件	24.3%
令和 7 年 8 月	1,174件	312件	1,486件	79.00%	306件	868件	26.1%
令和 7 年 9 月	1,187件	373件	1,560件	76.09%	296件	891件	24.9%
計	25,471件	6,279件	31,750件	80.22%	5,939件	19,532件	23.3%

※成立           ある利用者が同じ日付に同じ発着場所で予約を試みて最終的に成立に至った件数

※不成立       ある利用者が同じ日付に同じ発着場所で予約を試みて全て不成立だった件数

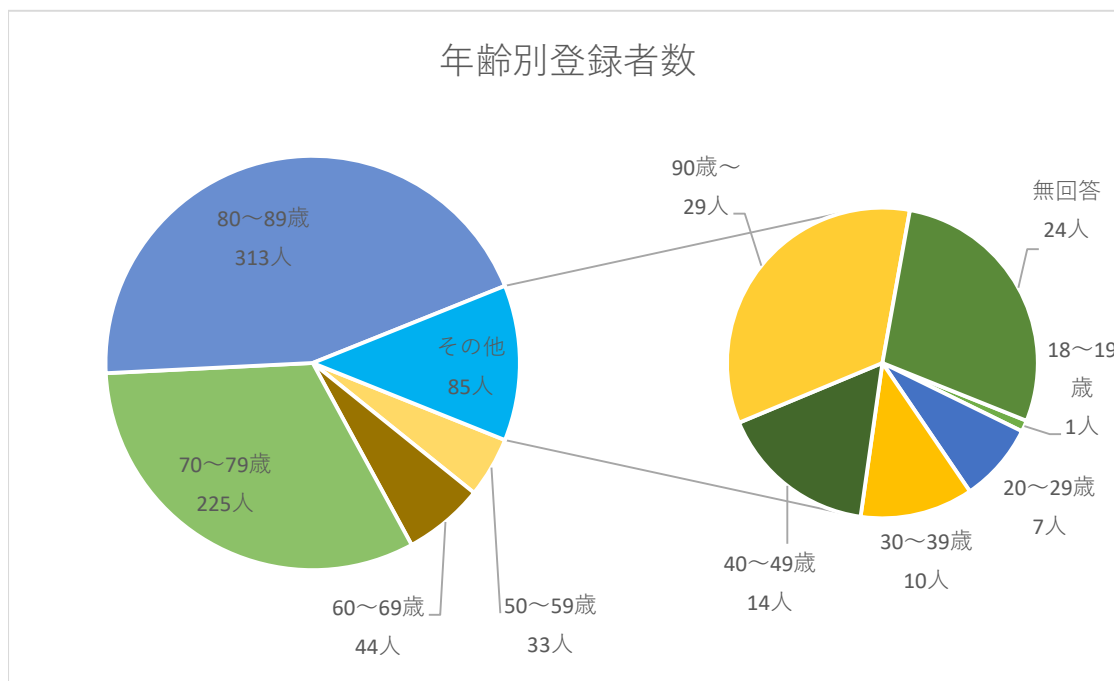
## チョコイソコやちまた利用者アンケート結果

- 対象者 2746人 (令和7年3月15日時点会員登録済の18歳以上の方)
- 回答者数 700人
- 回答率 25.5%
- 回答期間 令和7年5月26日から令和7年6月30日まで

### 問1 年齢を教えてください。

回答者は、80代の方が313人、構成比44.9%と最も多く、次いで70代が225人、32.3%であった。

年齢	回答数	割合
18～19歳	1人	0.1%
20～29歳	7人	1.0%
30～39歳	10人	1.4%
40～49歳	14人	2.0%
50～59歳	33人	4.7%
60～69歳	44人	6.3%
70～79歳	225人	32.1%
80～89歳	313人	44.7%
90歳～	29人	4.1%
無回答	24人	3.4%
合計	700人	100%

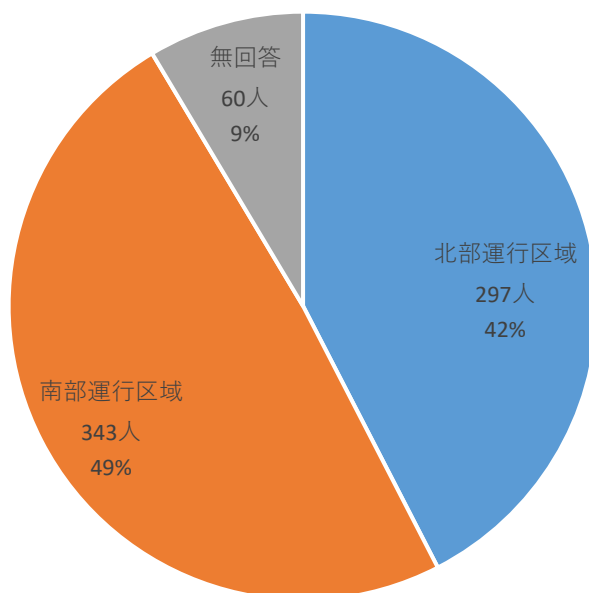


問2 お住まいの地域を教えてください。

回答者は、南部地域の方が343人、構成比49.1%に対して、北部地域の方が295人、42.3%であり、若干南部区域が多くなっている。

お住まいの地域	回答数	割合
北部運行区域	297人	42.4%
南部運行区域	343人	49.0%
無回答	60人	8.6%
合計	700人	100.0%

お住まいの地域はどちらですか

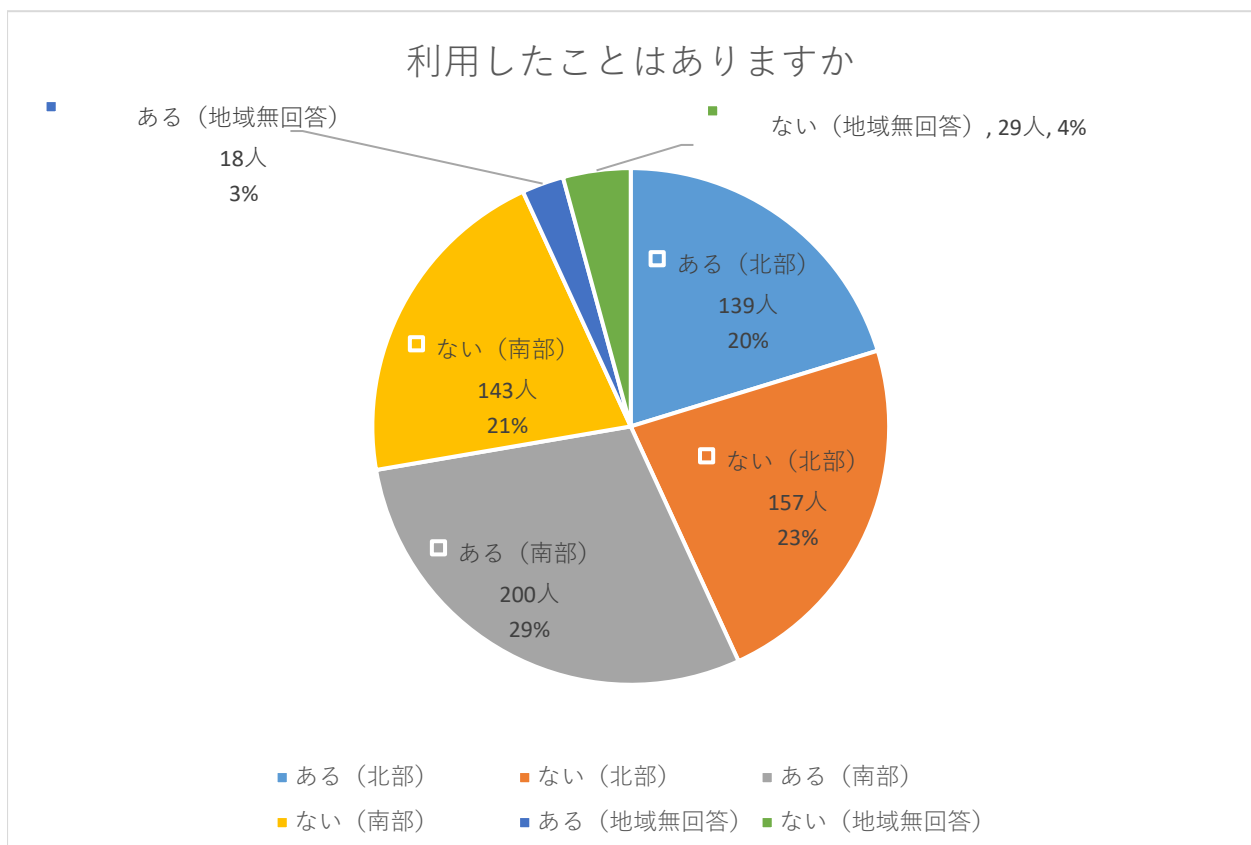


■ 北部運行区域 ■ 南部運行区域 ■ 無回答

### 問3 チョイソコやちまたをご利用したことはありますか？

回答者は、北部は登録はしているが利用したことがない人の割合が利用したことがある人より多く、南部は利用したことがある人の割合が多かった。利用したことがあると答えた人は地域ごとにみると北部が139人、北部地域内でみると47.3%の人が利用している。南部は200人で南部地域内でみると58.3%の人が利用している。このことにより南部地域の人の方が登録後積極的に利用している傾向が伺える。前年度アンケートでは北部38.7%、南部44.1%と前年より利用している比率はどちらも増加している。

利用したことはありますか	回答数	割合	地域内の割合
ある（北部）	139人	19.9%	47.0%
ない（北部）	157人	22.4%	53.0%
ある（南部）	200人	28.6%	58.3%
ない（南部）	143人	20.4%	41.7%
ある（地域無回答）	18人	2.6%	
ない（地域無回答）	29人	4.1%	
無回答	14人	2.0%	
合計	700人	100.0%	
ある（全体）	357人	51.0%	
ない（全体）	329人	47.0%	

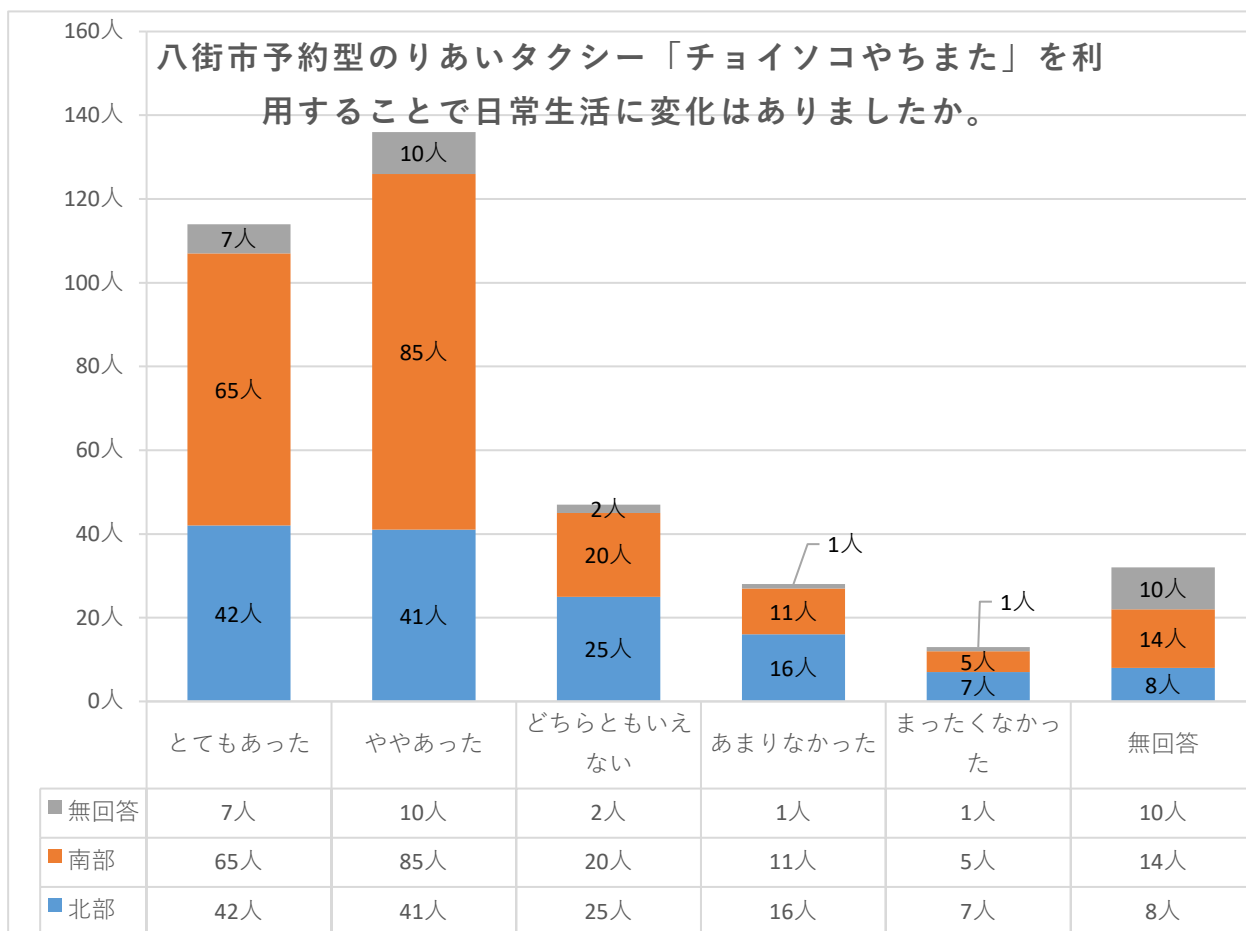


※ここからの質問は実際にチョイソコやちまたを利用したことがある方が対象となっており利用したことがない方は非該当者として処理しています。

問4 八街市予約型のりあいタクシー「チョイソコやちまた」を利用することで日常生活に変化はありましたか。

北部南部ともに順位は同じで1番多いのは「ややあった」、次いで「とてもあった」、「どちらともいえない」と続いた。「とてもあった」「ややあった」と北部で答えた方は82人、59.4%に対し、南部では150人、75%と南部の利用者の方が変化を感じている割合が多かった。前年度のアンケートも回答順位は同じであったが、変化があった方の割合は北部50.3%、南部65.6%とどちらも前年度より向上している。

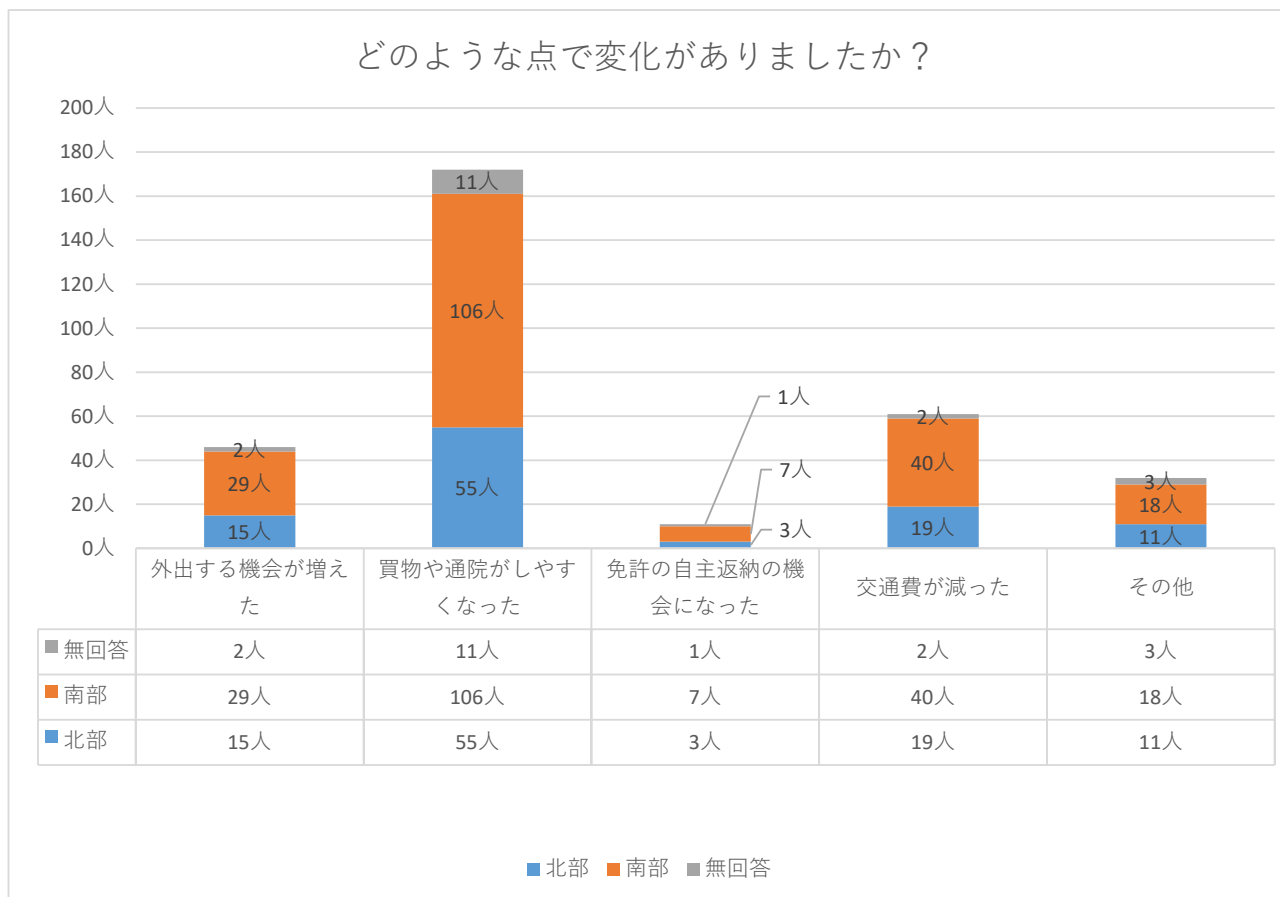
エリア	とてもあった	ややあった	どちらともいえない	あまりなかった	まったくなかった	無回答	合計
北部	42人	41人	25人	16人	7人	8人	139人
南部	65人	85人	20人	11人	5人	14人	200人
無回答	7人	10人	2人	1人	1人	10人	31人
合計	114人	136人	47人	28人	13人	32人	370人



問4-1 具体的にどのような点で変化がありましたか。（複数回答可）

北部南部ともに一番多いのは「買物や通院がしやすくなった」を回答した人が多かった。交通費や外出機会についても一定の効果が見られたが、免許返納の機会にするには難しいことが伺える。その他の意見として、「雨の日の外出がしやすくなった」「家族に頼らずに外出できるようになった」「銀行や公共施設に行きやすくなった」「イベント時の幼稚園の通園」などがあった。

エリア	外出する機会が増えた	買物や通院がしやすくなった	免許の自主返納の機会になった	交通費が減った	その他
北部	15人	55人	3人	19人	11人
南部	29人	106人	7人	40人	18人
無回答	2人	11人	1人	2人	3人
合計	46人	172人	11人	61人	32人



# 問5 チョイソコやちまたの利用満足度について。

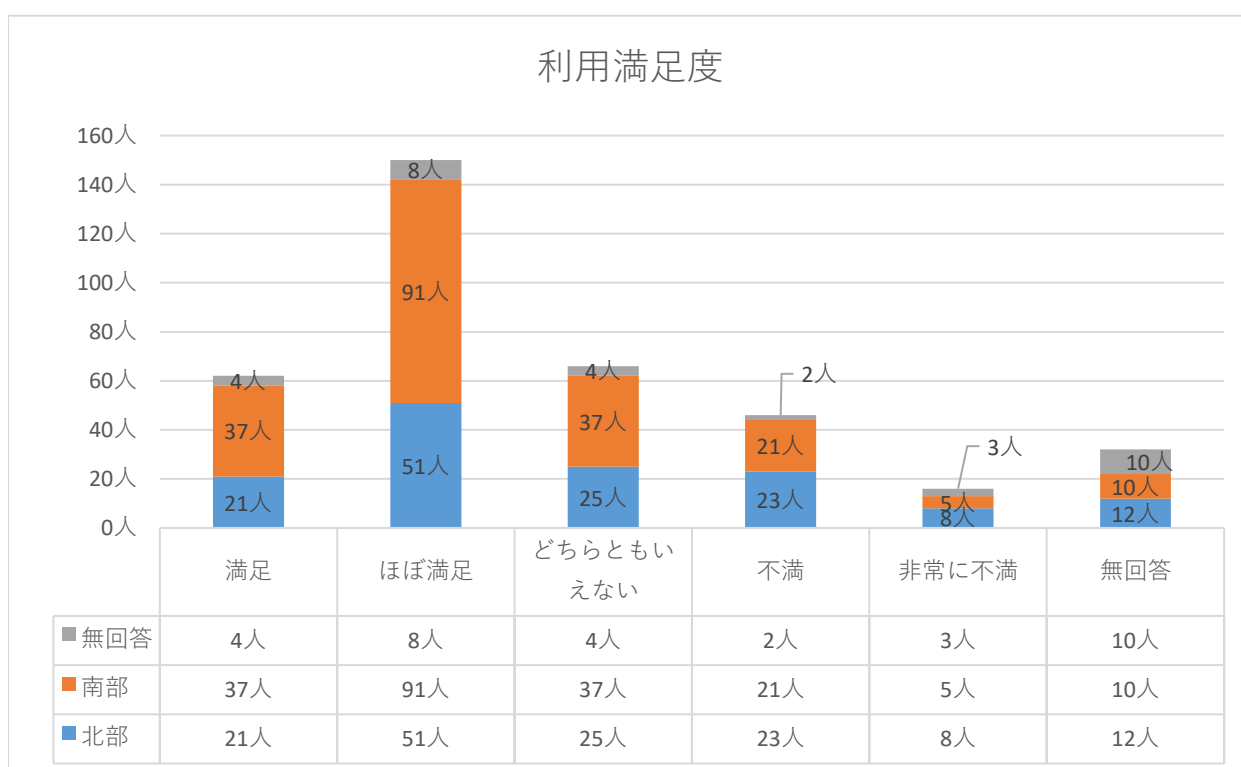
北部南部ともに「ほぼ満足」を回答した方が一番多く、「満足」と合わせた割合が50%以上となったが、北部と南部で差があり、北部で51.4%、南部で63.7%となった。

「どちらともいえない」の割合は南北ともにほぼ変わらず約18%。「不満」「非常に不満」と回答した方の割合は北部で22.1%、南部で12.9%となった。

全体の割合では「満足」57%、「どちらともいえない」17.7%、「不満」16.7%という結果となり、前年より満足度が向上した。（前年「満足」49.3%「どちらともいえない」18.9%「不満」23.6%）

エリア	満足	ほぼ満足	どちらともいえない	不満	非常に不満	無回答	合計
北部	21人	51人	25人	23人	8人	12人	140人
南部	37人	91人	37人	21人	5人	10人	201人
無回答	4人	8人	4人	2人	3人	10人	31人
合計	62人	150人	66人	46人	16人	32人	372人

	北部	割合	南部	割合	無回答	割合	全体の割合
満足	72人	51.4%	128人	63.7%	12人	38.7%	57.0%
どちらともいえない	25人	17.9%	37人	18.4%	4人	12.9%	17.7%
不満	31人	22.1%	26人	12.9%	5人	16.1%	16.7%
無回答	12人	8.6%	10人	5.0%	10人	32.3%	8.6%
合計	140人	100.0%	201人	100.0%	31人	100%	100.0%

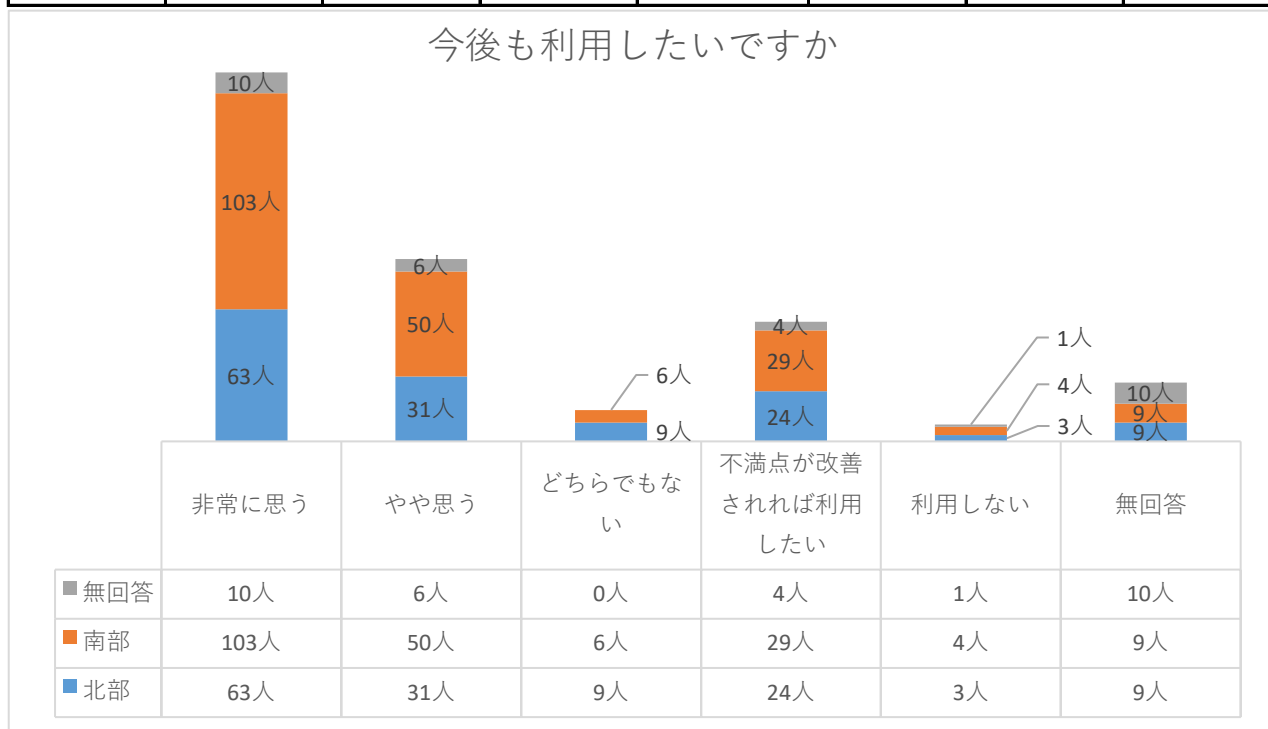


問6 チョイソコやちまたを今後も利用したいと思いますか。

北部南部ともに1番多いのは「非常に思う」であった。「非常に思う」を選んだ人は北部では63人、南部は103人であった。「非常に思う」及び「やや思う」と答えた方の合計は263人で全体の69.9%の人は今後も利用したいと考えている。前年度のアンケートでは「今後も利用したい」と回答した方が64.7%と前年度より向上している。

エリア	非常に思う	やや思う	どちらでもない	不満点が改善されれば利用したい	利用しない	無回答	合計
北部	63人	31人	9人	24人	3人	9人	139人
南部	103人	50人	6人	29人	4人	9人	201人
無回答	10人	6人	0人	4人	1人	10人	31人
合計	176人	87人	15人	57人	8人	28人	371人

	北部	割合	南部	割合	無回答	割合	全体の割合
思う	94人	63.3%	153人	73.3%	16人	51.6%	69.9%
どちらともいえない	9人	3.4%	6人	3.1%	0人	0%	4.0%
思わない	27人	25.9%	33人	16.4%	5人	16.1%	17.3%
無回答	9人	7.5%	14人	7.2%	10人	32.3%	8.8%
合計	139人	100.0%	206人	100.0%	31人	100%	100.0%



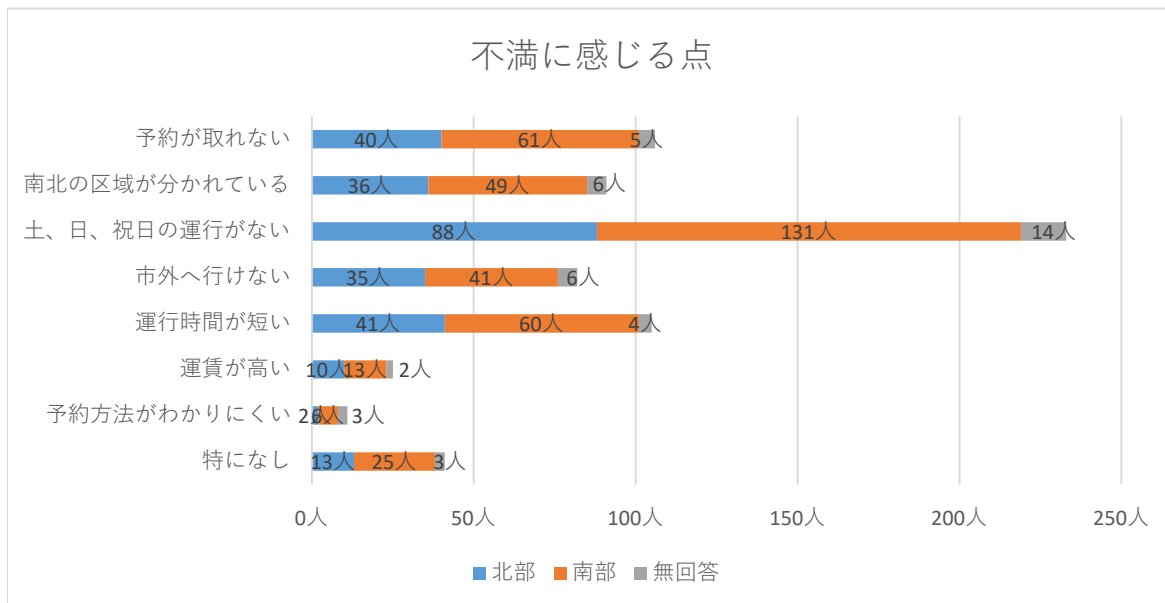


問7 チョイソコやちまたの利用で特に不満に感じる点をお答えください。（複数回答可）

北部南部ともに1番多く不満に感じているのは「土、日、祝日の運行がない」で北部88人、南部131人が回答しており、全体の65.2%となっている。次いで「予約が取れない」「運行時間が短い」など運行に対する不満が多い結果となった。

前回最も多かった「南北の区域が分かれている」に関しては今回4番目と、共通乗降場所を増やした効果が出ているものと見受けられる。

エリア	特になし	予約方法 がわかり にくい	運賃が高 い	運行時間 が短い	市外へ行 けない	土、日、 祝日の運 行がない	南北の区 域が分か れている	予約が取 れない
北部	13人	2人	10人	41人	35人	88人	36人	40人
南部	25人	6人	13人	60人	41人	131人	49人	61人
無回答	3人	3人	2人	4人	6人	14人	6人	5人
合計	41人	11人	25人	105人	82人	233人	91人	106人

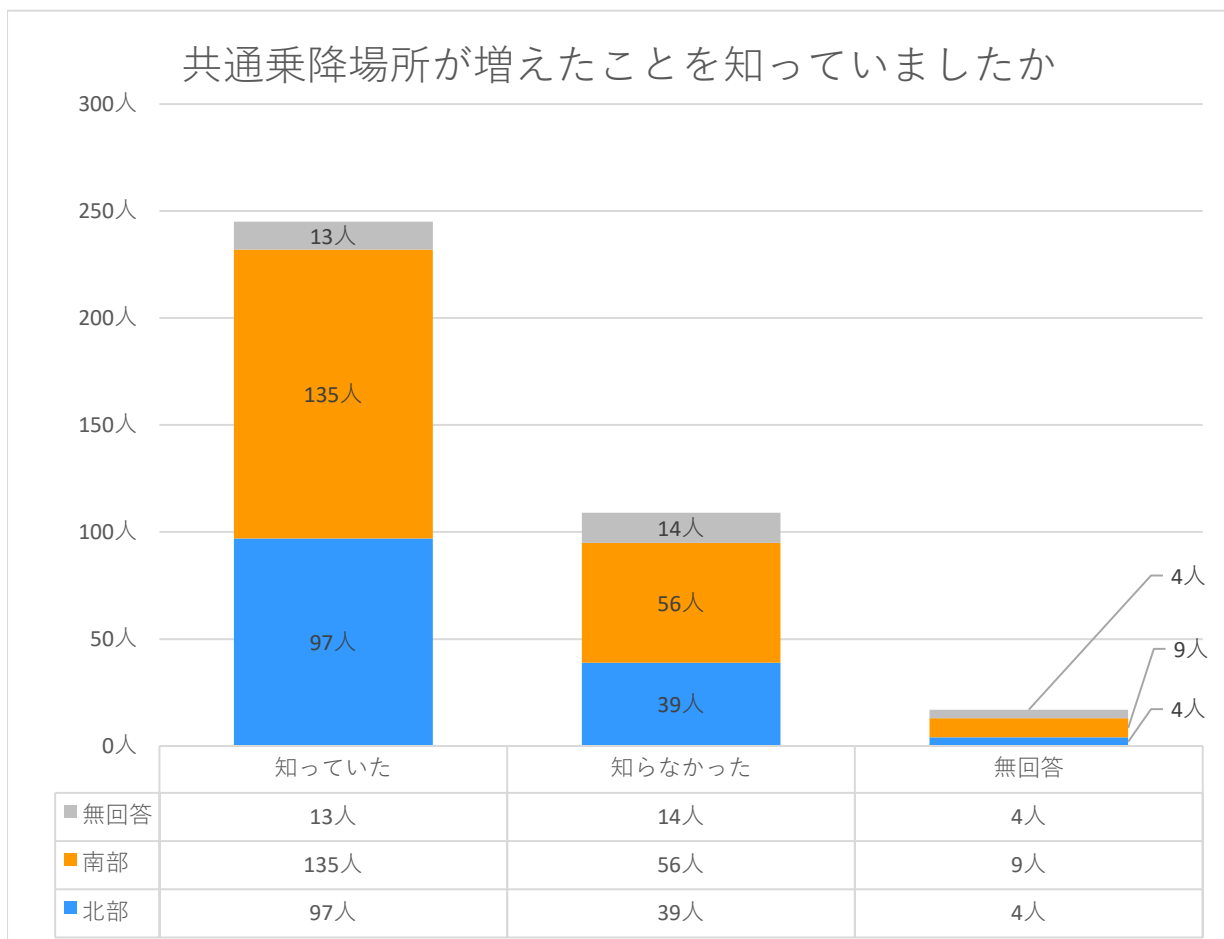


その他の意見	件数
帰りの予約が取りにくい	13人
運転手の対応が悪い	5人
乗降場所以外の場所で降りられない	5人
緊急時に利用できない	3人
コールセンターの対応が悪い	3人
運行台数が少ない	3人
予約なしで利用したい	1人
車椅子利用者が使えない	1人
荷物がたくさん積めない	1人
融通が利かない	1人
乗降場所マップがわかりづらい	1人

問8-1 共通乗降場所が増えたことをご存じでしたか。

令和7年3月で登録者全体に周知の手紙を郵送したところではあるが、全体の周知率は66%ほどで、エリアによる偏りは見られなかった。

エリア	北部	割合	南部	割合	無回答	割合	全体割合
知っていた	97人	69.3%	135人	67.5%	13人	41.9%	66.0%
知らなかった	39人	27.9%	56人	28.0%	14人	45.2%	29.4%
無回答	4人	2.9%	9人	4.5%	4人	12.9%	4.6%
合計	140人	100.0%	200人	100.0%	31人	100.0%	100.0%

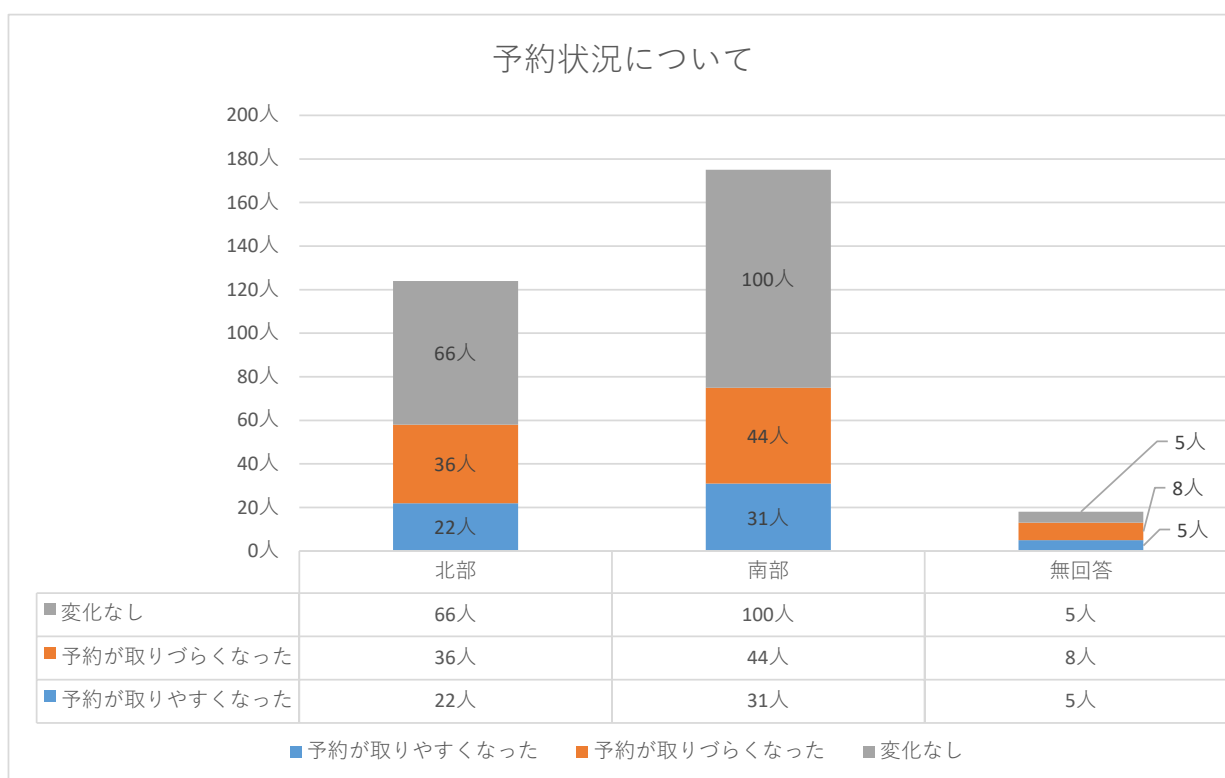


問8-2 予約状況についてお聞かせください。

全体では変化なしと回答した人が53.9%となっており、4月から共通乗降場所が増えた影響で予約が取りにくくなるかと思われていたが、利用者の実感としては大きく変化がなかったと思われる。

問16や17では「予約が取りにくい」といった意見が多くあったため、元々予約が取りにくいといった問題があったと見受けられる。

	北部	割合	南部	割合	無回答	割合	全体割合
予約が取りやすくなった	22人	17.7%	31人	17.7%	5人	27.8%	18.3%
予約が取りづらくなった	36人	29.0%	44人	25.1%	8人	44.4%	27.8%
変化なし	66人	53.2%	100人	57.1%	5人	27.8%	53.9%
全体	124人	100%	175人	100%	18人	100%	100%

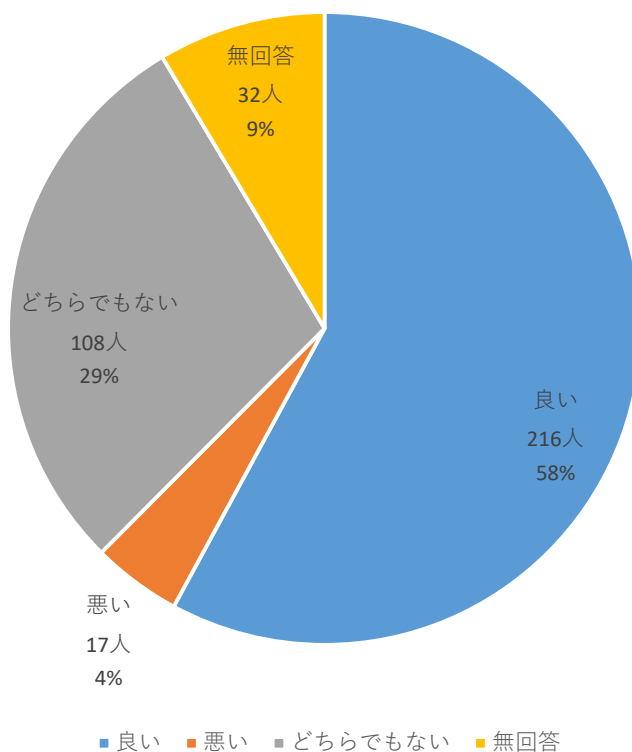


問9 乗務員や車内の印象はいかがでしたか。

「良い」と答えた方が216人、全体の57.9%だった。一方「悪い」と答えた人は17人、4.6%と利用者の方は概ね乗務員や車内の印象について悪い感情は抱いていないといえる。

	回答数	割合
良い	216人	57.9%
悪い	17人	4.6%
どちらでもない	108人	29.0%
無回答	32人	8.6%
合計	373人	100.0%

乗務員や車内の印象について

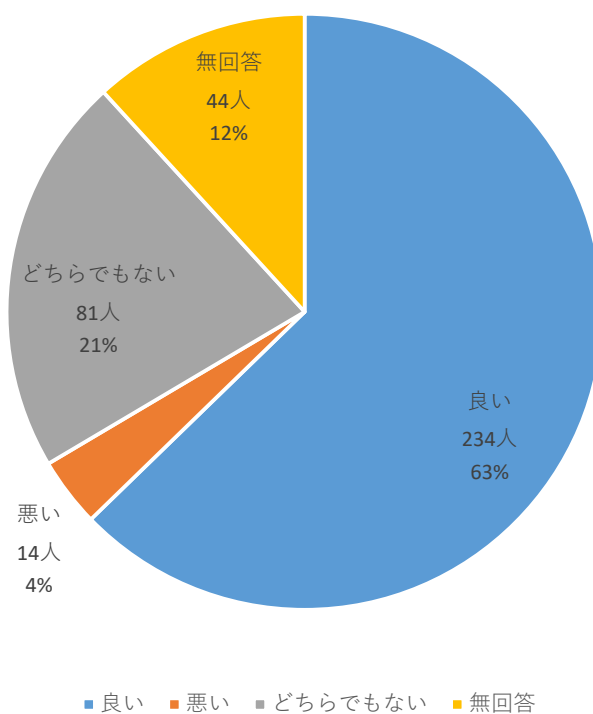


問10 コールセンターのオペレーターの対応はいかがでしたか。

「良い」と答えた方が234人、全体の62.7%でした。「悪い」と答えた方が14人、3.8%と利用者の方は概ねコールセンターの印象について悪い感情は抱いていないことが伺える。問9の乗務員の印象についての回答と概ね変わらない比率となった。

	回答数	割合
良い	234人	62.7%
悪い	14人	3.8%
どちらでもない	81人	21.7%
無回答	44人	11.8%
合計	373人	100.0%

コールセンターの対応について

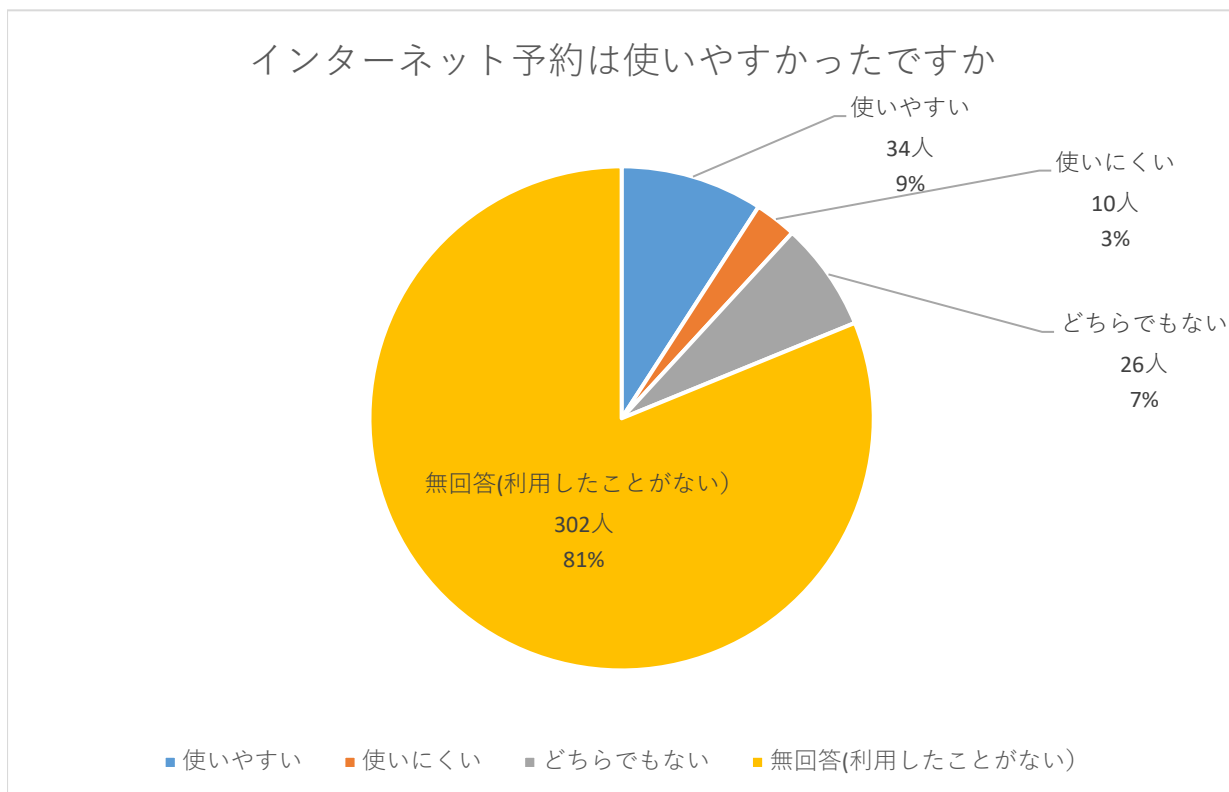


問11 インターネットの予約フォームは使いやすかったですか。

チョイソコやちまたの予約はシステムデータを見てもインターネットでの予約利用者は10%強となっており、がアンケート結果も「無回答（利用したことがない）」302人、全体の81.2%となり、データともおおよそ整合性の取れる結果となった。

なお、今年7月にインターネット予約時の同乗者の選択肢が一般、小・中学生等・未就学児の区分に対応出来ていなかったものを委託業者とやりとりし、対応出来るように改善した。

	回答数	割合
使いやすい	34人	9.1%
使いにくい	10人	2.7%
どちらでもない	26人	7.0%
無回答(利用したことがない)	302人	81.2%
合計	372人	100.0%

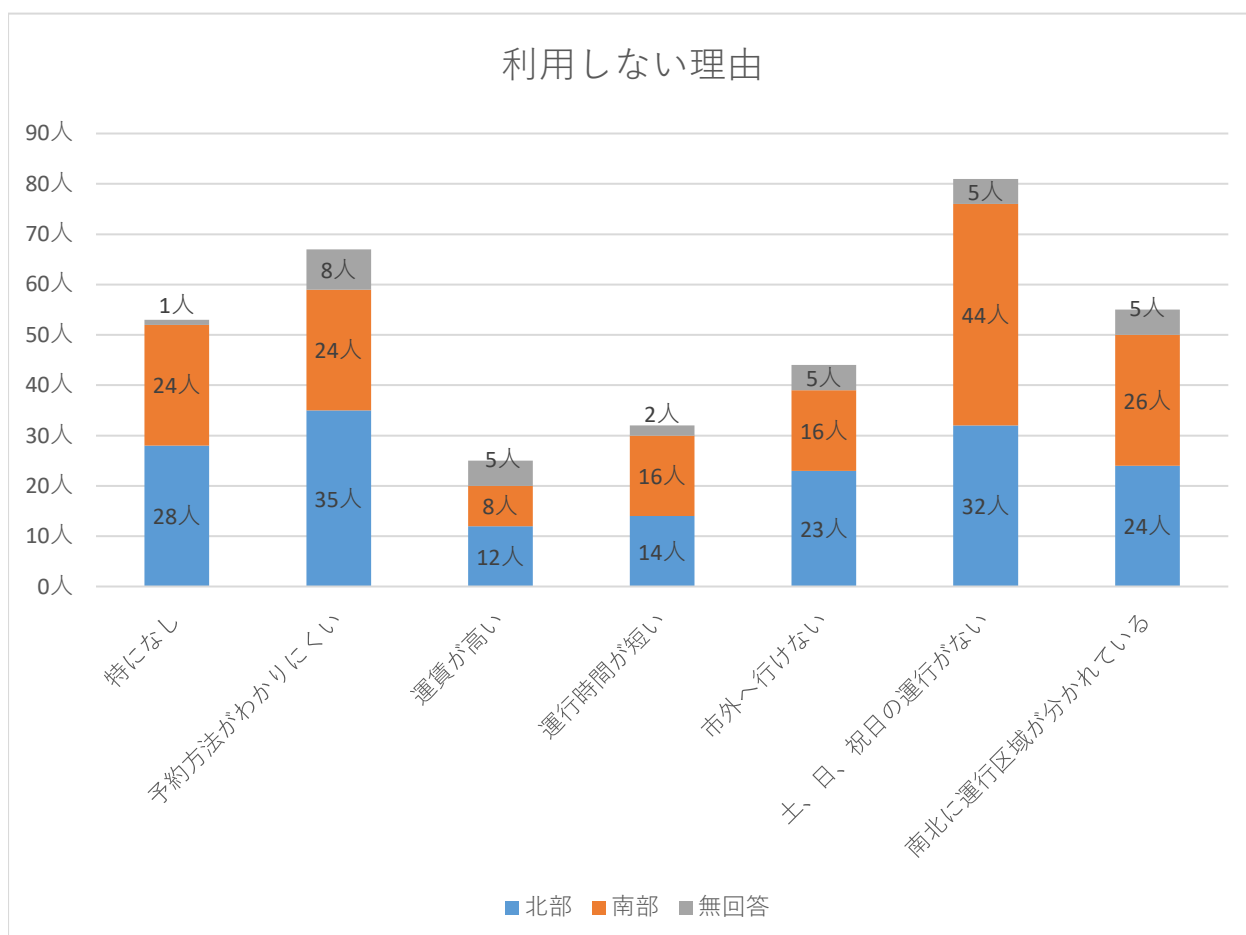


※ここからの質問は実際にチョイソコやちまたを利用したことがない方が対象となっております。

問12、12-1 チョイソコやちまたを利用しない理由をお答え下さい。

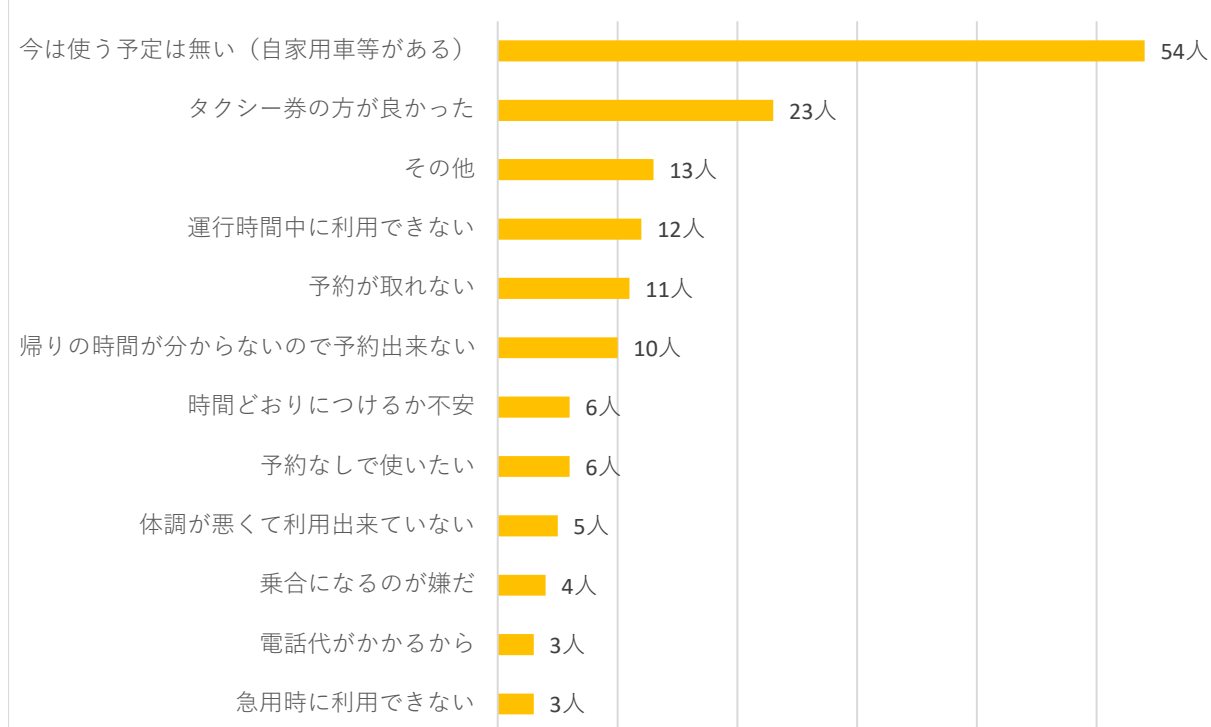
「土、日、祝日の運行がない」という意見が1番多く、南部で1番、北部で2番目に多い意見であった。次点で「予約方法がわかりにくい」という意見が多く、北部では1番多い意見となった。前年のアンケートで一番意見の多かった「南北に運行区域が分かれている」は3番目に多い意見となった。またフリーアンサーの回答では「今は使う予定なし（自家用車等がある）」という意見が54件で1番多く、将来を見据えて事前に登録している層もいることが伺える。次いで「タクシーの方が良い」「運行時間中に利用できない」という意見が散見された。

エリア	特になし	予約方法 がわかり にくい	運賃が高 い	運行時間 が短い	市外へ行 けない	土、日、 祝日の運 行がない	南北に運 行区域が 分かれて いる	合計
北部	28人	35人	12人	14人	23人	32人	24人	168人
南部	24人	24人	8人	16人	16人	44人	26人	158人
無回答	1人	8人	5人	2人	5人	5人	5人	31人
合計	53人	67人	25人	32人	44人	81人	55人	357人



フリー ANSWER の回答	件数	
今は使う予定は無い（自家用車等がある）	54	36.0%
タクシー券の方が良かった	23	15.3%
その他	13	8.7%
運行時間中に利用できない	12	8.0%
予約が取れない	11	7.3%
帰りの時間が分からないので予約出来ない	10	6.7%
時間どおりにつけるか不安	6	4.0%
予約なしで使いたい	6	4.0%
体調が悪くて利用出来ていない	5	3.3%
乗合になるのが嫌だ	4	2.7%
電話代がかかるから	3	2.0%
急用時に利用できない	3	2.0%
	150	100.0%

### フリー ANSWER の回答

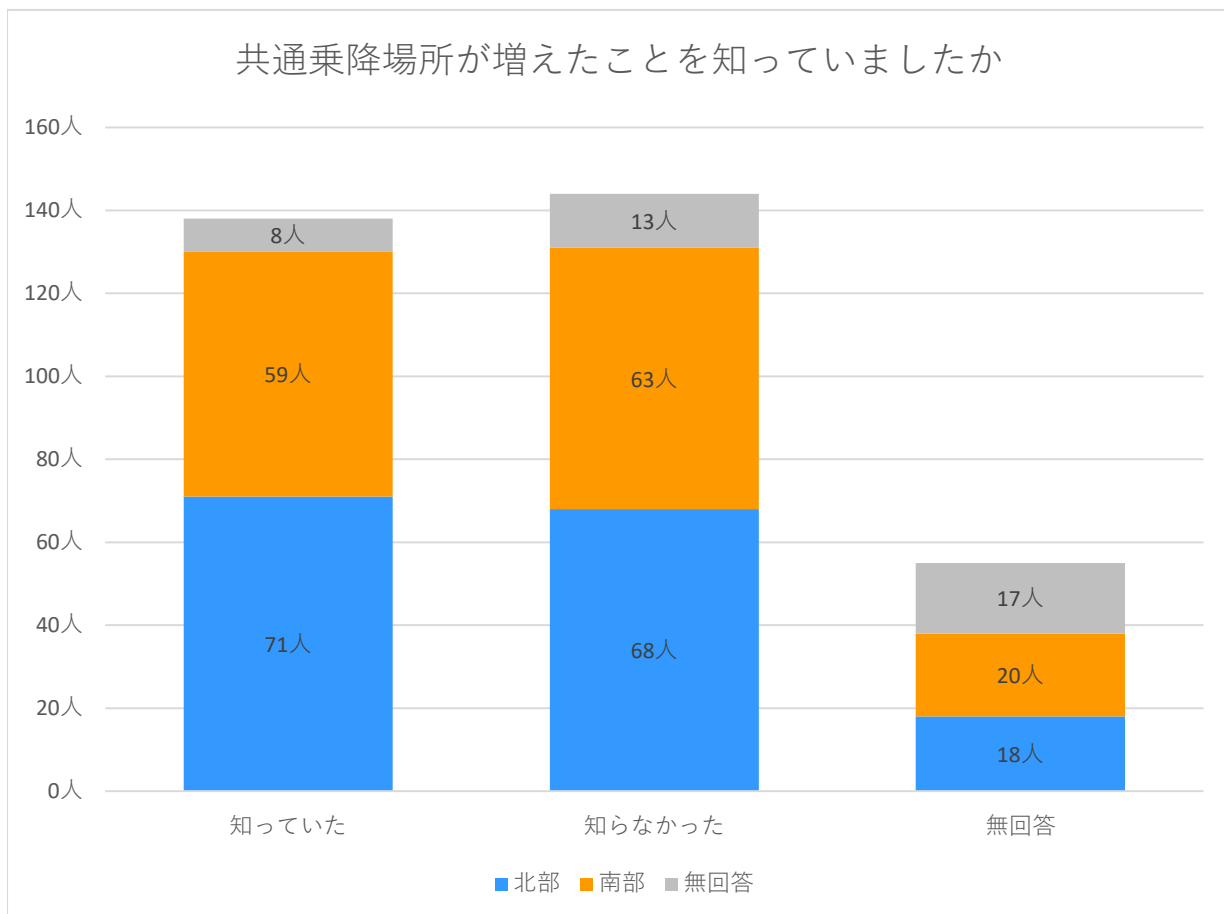




問13 共通乗降場所が増えたことをご存じでしたか。

利用をしたことのない方向けに問8と同じ質問を設けたが、利用をしたことのある方と比べ、「知っていた」と答えた人が全体で40.9%と低い比率となった。「知らなかった」と答えた人の方が多く、今一度周知の必要性があるかと思われる。

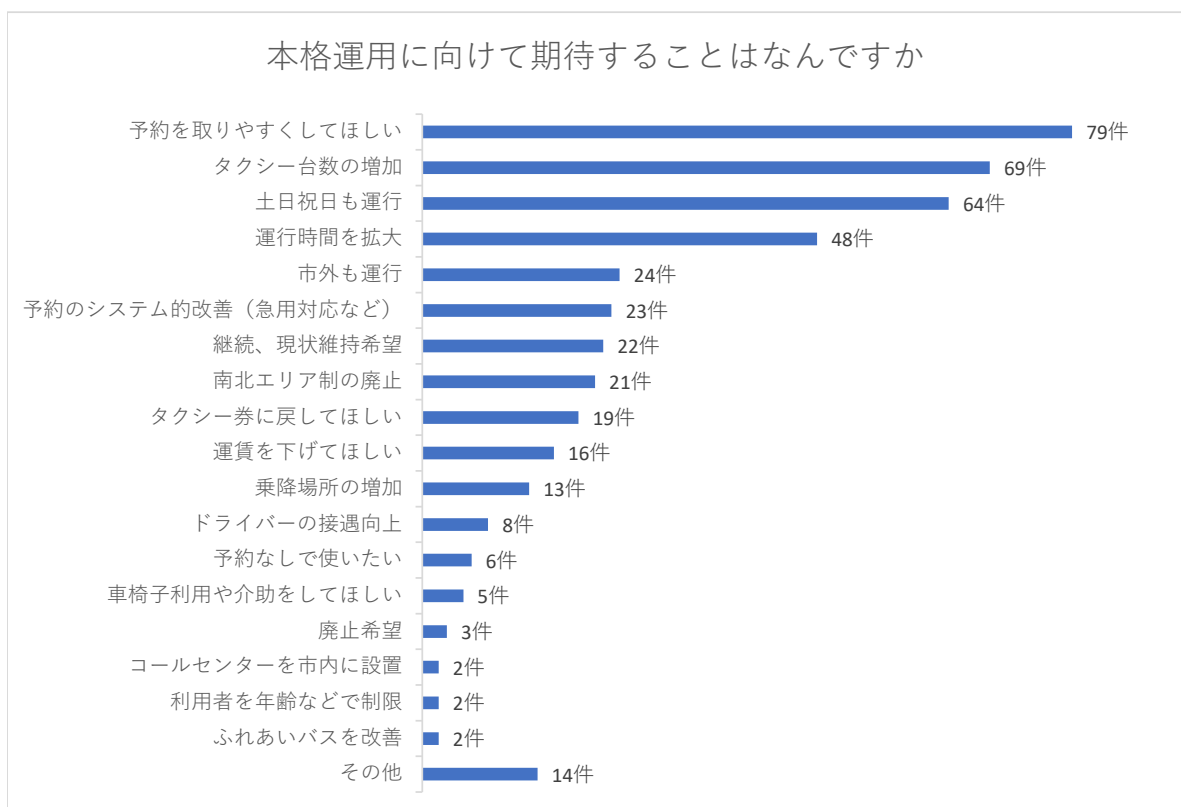
エリア	北部	割合	南部	割合	無回答	割合	全体割合
知っていた	71人	45.2%	59人	41.5%	8人	21.1%	40.9%
知らなかった	68人	43.3%	63人	44.4%	13人	34.2%	42.7%
無回答	18人	11.5%	20人	14.1%	17人	44.7%	16.3%
合計	157人	100.0%	142人	100.0%	38人	100.0%	100.0%



問14 チョイソコやちまたの本格運行に向けて期待することはなんですか。

「予約を取りやすくしてほしい」が1番多く79件、全体の18%を占めた。次いで「タクシー台数の増加」が69件、全体の15.7%、「土日祝日も運行」64件、14.5%となった。上位2つの意見は同じ人が意見としてあげることが多く、総じて予約の取りにくさを改善してほしいといった意見が多い結果となった。

予約を取りやすくしてほしい	79件	18.0%
タクシー台数の増加	69件	15.7%
土日祝日も運行	64件	14.5%
運行時間を拡大	48件	10.9%
市外も運行	24件	5.5%
予約のシステムの改善（急用対応など）	23件	5.2%
継続、現状維持希望	22件	5.0%
南北エリア制の廃止	21件	4.8%
タクシー券に戻してほしい	19件	4.3%
運賃を下げてほしい	16件	3.6%
乗降場所の増加	13件	3.0%
ドライバーの接客向上	8件	1.8%
予約なしで使いたい	6件	1.4%
車椅子利用や介助をしてほしい	5件	1.1%
廃止希望	3件	0.7%
コールセンターを市内に設置	2件	0.5%
利用者を年齢などで制限	2件	0.5%
ふれあいバスを改善	2件	0.5%
その他	14件	3.2%
合計	440件	100.0%



問15 ご意見、ご要望があればご記入ください。

「タクシー券の方が良かった」という意見が最も多く、69件と以前実施していた高齢者外出支援タクシーと比べ利用しづらくなったと感じる方が一定数いることがわかる。それ以外では「予約が取りにくい」57件、「運行時間の増加」37件など運行改善に関する意見が多かった。

