

**令和元年度茨城大学への委託研究に関する経過報告について
(調査研究の中間報告)**

令和元年度受託研究として実施した事業（調査）概要

茨城大学工学部
教授 山田 稔

1. 前年度の「あみまるくん」登録者アンケートの再整理

1) 平成 30 年度のアンケート調査の概要

- ・ 平成 30 年度調査として、利用している対象者として、過去 1 年間に 1 度以上の利用が記録されていた登録者 410 名への郵送配布で、284 部を回収、またこれとは別に、過去 1 年間に利用のない登録者については 400 名への郵送配布で、172 部を回収しました。
- ・ 利用している対象者向けのアンケートは、平成 25 年度調査との比較ができるように質問を設定しました。

2) 平成 30 年度のアンケート調査の概要平成 30 年度に得られた主な結果 - 過去 1 年間に 1 度以上の利用があった人の調査から

- ・ H25 年度調査に比べて、さまざまな点で評価が向上しているかあるいは水準が維持されており、予約に対する不満以外では、大きな問題はないものと考えられます。
- ・ 予約の空き状況については、H25 年度調査から大きな変化は見られず、約半数の人が改善を希望する結果となりました。
- ・ 予約の空き状況では、以前に問題と感じられていた 11 時～13 時や 16 時以降については解消されており、朝の時間帯の需要の集中、また月曜日、次いで金曜日への需要の集中が、予約の取りにくさ感にも強く影響していることがわかりました。
- ・ この間さまざまな工夫が行なわれてきましたが、利用回数だけでなく、距離の増加、また乗り合いが生じにくい利用の増加等も生じているものと考えられ、
- ・ あみまるくんを利用する以前の交通手段の回答から、今回はマイカー運転からの転換が有意に増加しており、あみまるくん利用者の 19%を占めるに至っていることがわかりました。あみまるくんがマイカー運転からの転換でも一定の役割を果たしていることが確認できました。

3) 平成 30 年度に得られた主な結果 - 過去 1 年間に利用がなかった登録者の調査から

- ・ 過去 1 年以内の利用がなかった登録者は、1 年以内の利用があった人に比べて、全体的な外出の頻度は大きく、通常はあみまるくん以外の交通手段を使って必要な外出ができていることが理由であると考えられます。
- ・ また外出への不満についても、通院以外では過去 1 年以内の利用がなかった人の方が不満の割合が小さく、あみまるくんを利用していないからといって、日常生活には特段の問題は生じていないものと思われれます。
- ・ 通院での不満は、マイカーでの利用の割合が高いことから、たとえば病院での駐車場の混雑など、マイカーを利用する上での不満に原因がある可能性が考えられます。
- ・ あみまるくんへの評価としては、1 年以内の利用があった人と同様に、希望通りの予約が取れないことがあることへの指摘が大きい結果となりました。

4) 追加集計 - 今年度の作業

- ・ 次の点について追加の集計作業を行っています。

- ▶ 利用があった人のデータについて、利用の目的や利用頻度別に、「あみまるくん」への評価を分析し、そのなかで、予約の取りづらさ意識の違いを明らかにする
- ▶ 居住地別に集計する（従前から、周辺部に居住していて移動距離の長い人の方が希望通りの予約になりにくい傾向がみられるため、それが意識面でどのような結果になっているかを明らかにする）

2. 乗り込みヒアリング調査による、予約の取りづらさ意識の分析

1) 調査の概要

- ・ 令和 2 年 1～2 月に、調査員が「あみまるくん」に乗り込み、利用された方にヒアリングを行いました。
- ・ 質問内容として、特に、予約の取りにくさに加えて、電話がつながるまでの時間について質問しました。また前年度の利用者向け調査と同様に、あみまるくんの評価を伺いました。
- ・ 調査対象者は、64 人、88 乗車でした。

2) 結果の概要

- ・ 詳細は分析を進めていきますが、次のような傾向が見られています
 - ・ 予約の取りづらさと電話のつながりにくさについて区別して聞いたところ、
 - ▶ 予約が取れなかったことがある 電話がつながらなかったことはない 18.8%
 - ▶ 予約が取れなかったことがある 電話がつながらなかったことがある 29.7%
 - ▶ 予約が取れなかったことはない 電話がつながらなかったことはある 17.2%
 - ▶ どちらもない、無回答 34.4%
- との結果となり、電話がつながらないことによって予約できない人が少なからず存在していることが確認できました。
- ・ また、何度かかけなおして予約申し込みができるまで、10～30 分程度かかるという回答がありました。
 - ・ このほか、時間帯別の状況や利用への影響についても分析を進める予定です。

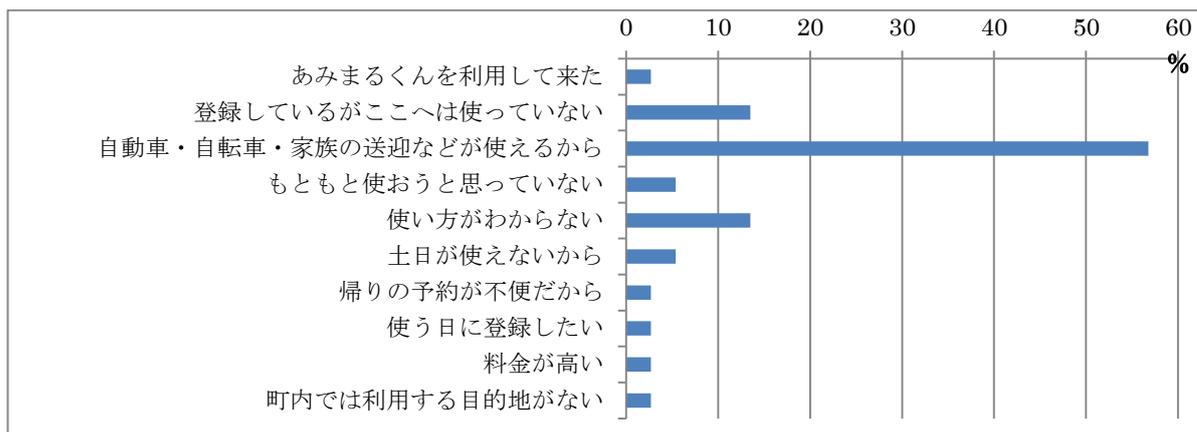
3. 非利用者に対するヒアリング調査

1) 調査の概要

- ・ 「あみまるくん」の利用が見込まれるが、実際には利用していない人を対象に、利用しないことが、使いづらさや情報提供の不足が原因になっていないかを確認することが目的
- ・ 令和 2 年 2 月に、福祉センター「まほろば」の協力を得て、調査員が利用者 37 名にヒアリング調査を行いました。
- ・ 質問内容は、前年度調査で利用のない登録者に対して行ったものと同様の構成にしました。

2) 調査結果の概要

- ・ 対象者の登録・利用の有無と、登録していない人についての理由について集計した結果が次のようになりました。



- ・ 使い方がわからないから、とする回答が約 15%、また不便であるとする理由を挙げる回答が約 16% という結果になりました。
- ・ 今後、さらなる分析により、効果的な周知方法等を探る予定です

以上