

免許返納とその課題

豊田工業高等専門学校

野田 宏治

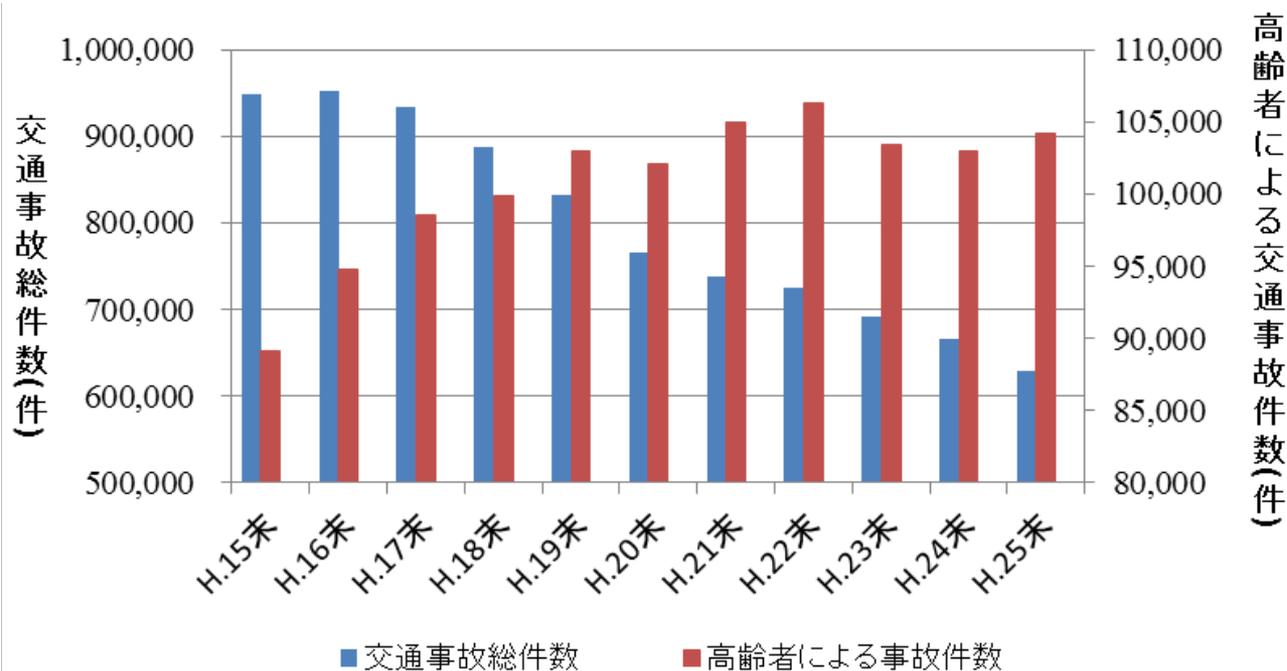
呉工業高等専門学校 山岡 俊一
豊田工業高等専門学校 大森 峰輝
大同大学 樋口 恵一
(株)キクテック 荻野 弘

研究の背景

高齢運転者が第一当事者となった交通事故件数が
毎年増加傾向にある



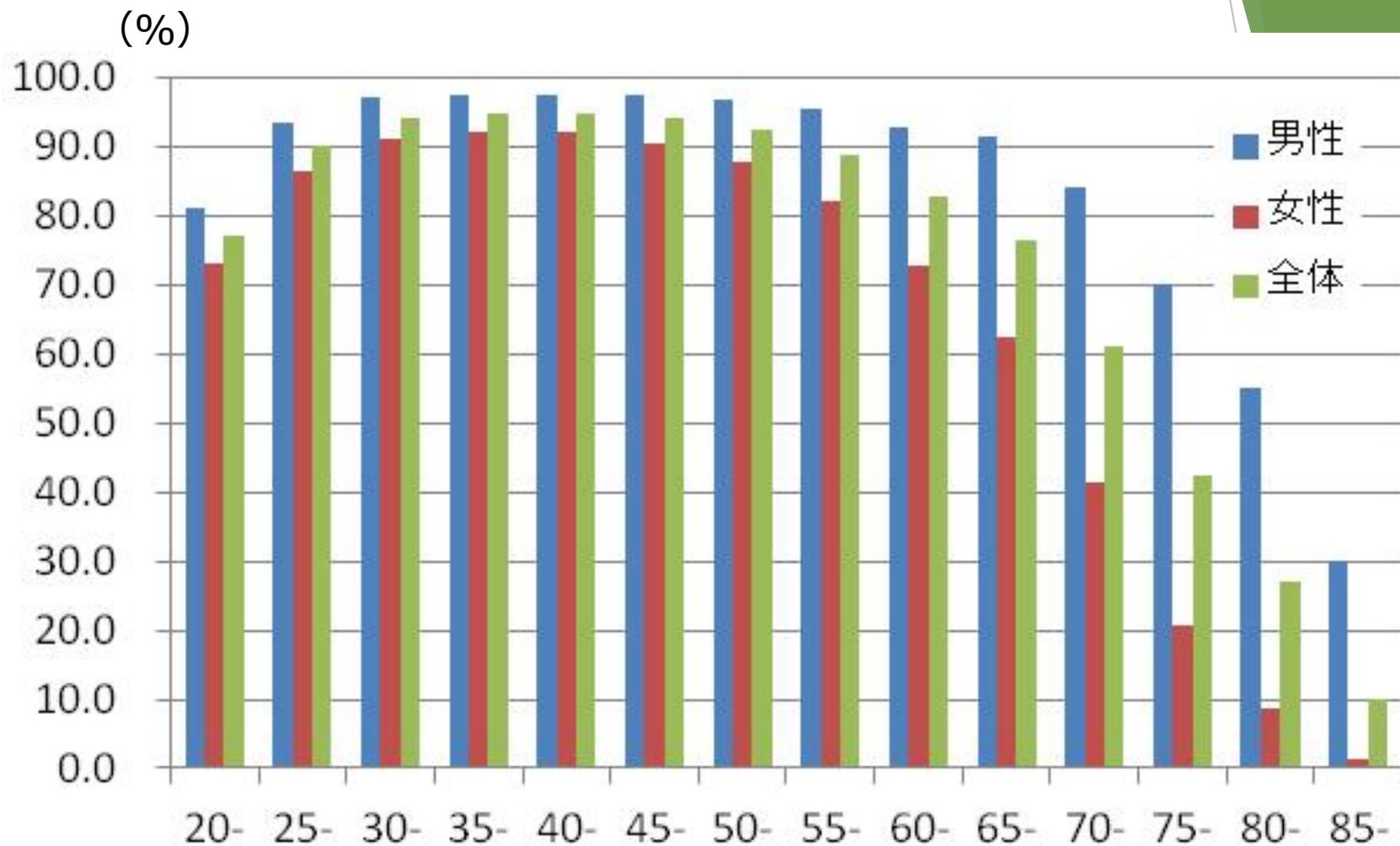
高齢運転者による交通事故を防止する目的で
平成10年に運転免許返納制度が始まった



交通事故件総件数と高齢者による交通事故件数の推移 2

運転免許保有率

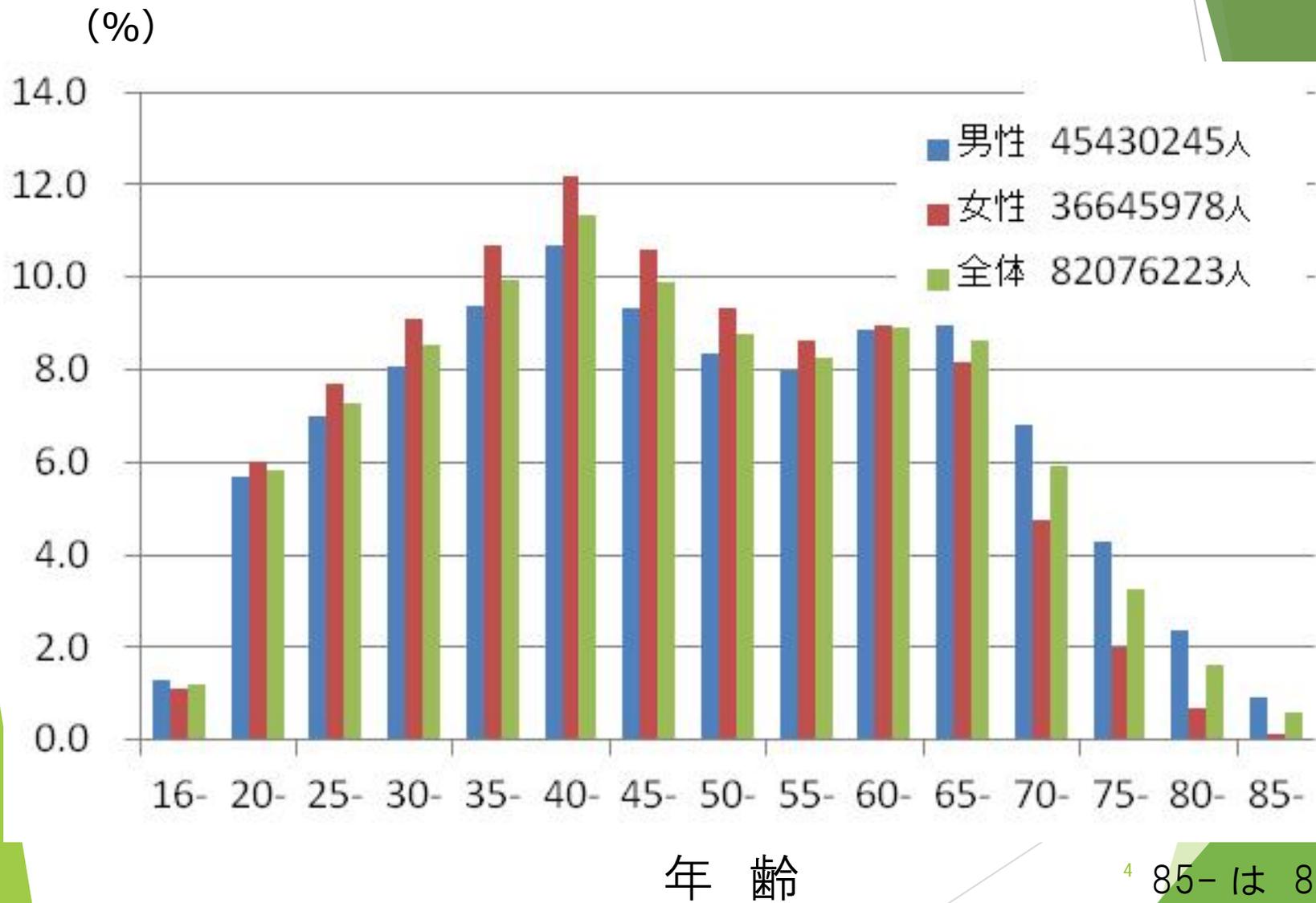
平成26年末



年 齢

3 85- は 85歳以上

運転免許保有の年齢割合



運転免許返納制度とは

- ▶ 自主返納した日前5年間の自動車等の運転免許に関する経歴を証明するもの
- ▶ 運転経歴証明書は、**本人確認書類として使える**ほか、「高齢者交通安全サポーター」として登録している店舗で提示すると、**割引等の特典**をうけることができる
- ▶ 有効期限内に運転免許を自主返納し、その日から5年以内に最寄りの警察署及び運転免許試験場に申請することにより、運転経歴証明書の交付を受けることができる
- ▶ 愛知県警察ホームページ内の「高齢者交通安全サポーター一覧」がある

運転経歴証明書

氏名	日本花子	昭和40年03月10日生
住所	東京都千代田区豊が岡2-1-2	
交付	平成29年09月01日 12345-1	
運転経歴証明書 (自動車等の運転はできません。)		
番号	第 123456789101号	 〇〇〇〇 女子警察官
交付	平成00年00月00日	
有効期限	昭和00年00月01日	
有効期限	平成00年00月00日	

備考	
注意事項	
1 運転経歴証明書は、申請により運転免許の取得しなかった日数5年間の自動車等の運転に関する経歴について証明するものです。	
2 住所等に変更が生じた場合は、住所等を管轄する公安委員会に速やかに届け出て、変更事項の記載を受けてください。	

<https://www.pref.aichi.jp/police/menkyo/kerekisyomei/unntennkeireki.html>

高齢者安全サポーター一覧

平成29年6月1日時点

所属	区分	企業(店舗)名	特典内容	運転経歴	
豊田	チェーンストア	イオンリテール(株)	高橋店	商品3,000円以上購入で即日便の配送料200円→100円、 3,000円未満の場合は即日便の配送料300円→200円	○
			三好店	商品2,000円以上購入で即日便の配送料300円→100円、 2,000円未満の場合は即日便の配送料400円→200円	○
	スーパー銭湯	豊田 ほっとかん		施設内で水着購入時10%割引	○
		竜泉寺の湯 豊田浄水店		タオルセット 無料貸出し(300円相当)	○
		豊田拳母温泉「おいでんの湯」		ソフトドリンク1杯サービス	○
	販売店	(株)ビット・カーネットワーク		自動車買取・販売時に成約者の方に商品券5,000円分をプレゼント 条件あり	○
		株式会社カーチス カーチス 豊田店		現金2万円プレゼント ※条件あり	○
	飲食店	日本海庄や コモ・スクエア 豊田店		ソフトドリンク1杯サービス	○
	タクシー	愛知つばめ交通(株)		70歳以上、運賃1割引	○
		(株)西三交通			
		日の出タクシー(有)			
		松平交通(有)			
		名鉄東部交通(株)			
		(資)小原タクシー			
豊田中央タクシー(株)					
豊栄交通(有)					
大沼タクシー(有)					
豊田交通(有)					
ころもタクシー(株)					
藤岡タクシー(有)					

	区分	企業(店舗)名	特典内容	運転経歴	
県下	薬局	(株)スギ薬局	5%割引(商品1品)※除外商品有	○	
	飲食店	スガキヤ	「スガキヤまるごとミニセット」590円→500円	○	
		株式会社甲羅グループ		飲食代金5%引(テイクアウト除く。)	○
	販売店	スズキセニアカー	(株)スズキ自販中部	4,230円相当のステッキホルダサービス	○
			愛知スズキ販売(株)		
			(株)スズキ自販東海		
	住宅	トヨタすまいるライフ(株)		新築住宅、新築マンション成約時インテリアチケット20万円分プレゼント 条件あり	○
	セキスイハイム 中部(株)		注文住宅:建物本体価格(材料費+工事費)より3%割引 賃貸住宅:建物本体価格(材料費+工事費)より2%割引 条件あり	○	
冠婚葬祭	葬儀会館ティア 平安閣グループ		運転経歴証明書提示で法人会員価格(3親等以内) 葬儀関連費用15%引き	○ ○	

愛知県内自治体の支援内容

	市町村名	支援内容
1	一宮市	70歳以上の者にコーバス・生活交通バス共通回数券又はICカード(マナカ)2,000円分、反射材セット 贈呈。
2	春日井市	74歳以下の者にかすがいシティバス1乗車の運賃が100円になる「運転免許自主返納者カード」を配付(通常は1乗車200円)
3	豊川市	65歳以上の者にコミュニティバス回数券又は反射材付傘を贈呈
4	安城市	74歳以下の者にコミュニティバス2年間無料乗車券の贈呈。(75歳以上の者、身体障害者・療育・精神障害者保健福祉手帳が交付されている者は既に無料で乗車できる制度があるため)
5	西尾市	75歳以上の者にコミュニティバス3年分無料乗車証と交通安全グッズの贈呈
6	蒲郡市	70歳以上の者に記念品を贈呈
7	犬山市	65歳以上の者にコミュニティバス回数券1冊(5年間分)と交通安全グッズ1,000円分贈呈
8	東海市	65歳以上の者にコミュニティバス回数券かタクシーチケット 贈呈
9	大府市	70歳以上の者に交通安全グッズを贈呈
10	知多市	65歳以上の者にコミュニティバス無料バスカード(1年間)発行
11	知立市	65歳以上の者にコミュニティバス2年分乗車券贈呈(一度限り2年分更新可)。
12	尾張旭市	70歳以上の者に市営バス回数券を贈呈
13	岩倉市	75歳以上の者にデマンド型乗合タクシー無料券10枚と反射傘を贈呈
14	豊明市	65歳以上の者にコミュニティバス定期券1年分支給
15	日進市	コミュニティバス無料バスカード(3か月間有効)贈呈
16	清須市	65歳以上、清須市コミュニティバスの無償乗車券の交付(有効期限3カ月)
17	北名古屋市	65歳以上の者にコミュニティバス乗車券2冊と交通安全グッズを贈呈
18	あま市	市内巡回バス利用料金無料
19	長久手市	65歳以上の者に申請年度内に自主返納した人に5,000円分マナカチャージ券
20	東郷町	65歳以上の者に交通安全啓発品の贈呈
21	東浦町	65歳以上の者に東浦町運行バスの定期券3か月分及び公共交通利用券(3000円分)等
22	美浜町	70歳以上の者にタクシー料金を一部助成
23	武豊町	65歳以上の者に、コミュニティバス2年間無料乗車券贈呈、交通安全グッズ等の贈呈。

研究の目的

運転免許返納者は65歳以上の運転免許保有者の
1%*にも満たずまだまだ少ない



運転免許返納制度の
利用増進のため

様々な視点から運転免許返納制度について
再検討する必要がある



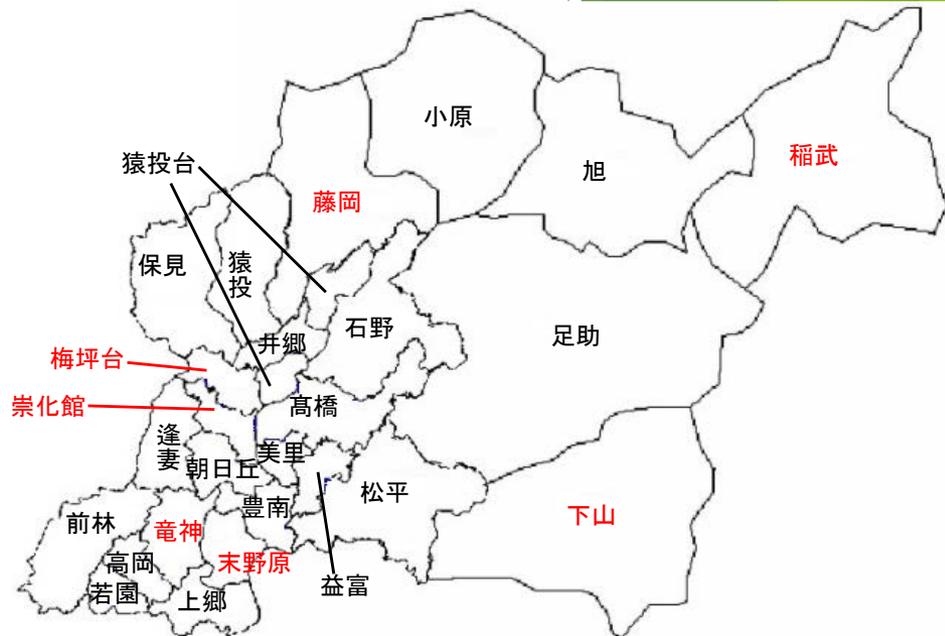
アンケート調査のデータから、高齢者の運転
免許返納に対する意識を回答者属性や生活環
境などの要因と関連付けて明らかにする

9

* 警察庁：運転免許統計（平成25年版）

アンケート調査の概要

調査対象	愛知県豊田市の老人クラブに所属する高齢者
調査地区	稲武 崇化館 梅坪台 竜神 末野原 藤岡 下山
調査クラブ数	24クラブ
調査時期	平成25年12月11日～ 平成26年1月15日
配布方法	各老人クラブ会長から会員へ配布
配布数	2769部
回収方法	郵送
回収数	1157部（平成26年1月15日迄）
回収率	41.8%
調査項目	回答者属性 公共交通機関・交通手段・運転免許返納制度の評価 運転免許返納後の生活等



回答者属性

項目	回答	割合(%)
性別	男性	58.9
	女性	38.3
年齢	60歳未満	3.4
	60代	20.9
	70代	47.4
	80代	16.5
	90歳以上	2.0
職業	定年退職後会社員	4.6
	定年退職後無職	37.8
	専業主婦(夫)	17.8
	会社員	2.3
	自営業	8.1
	パート・アルバイト	6.4
	農林漁業	8.0
	その他	6.4
運転免許証	保有している	87.0
	保有していない	13.0

運転免許返納制度に関する知識と意識

・ 運転免許返納制度に関する認知度

項目	回答	割合(%)
認知	詳しく知っている	17.3
	なんとなく知っている	52.3
	聞いたことはある	24.0

運転免許返納意識と

- ・ 公共交通
- ・ 運転状況

の関係について

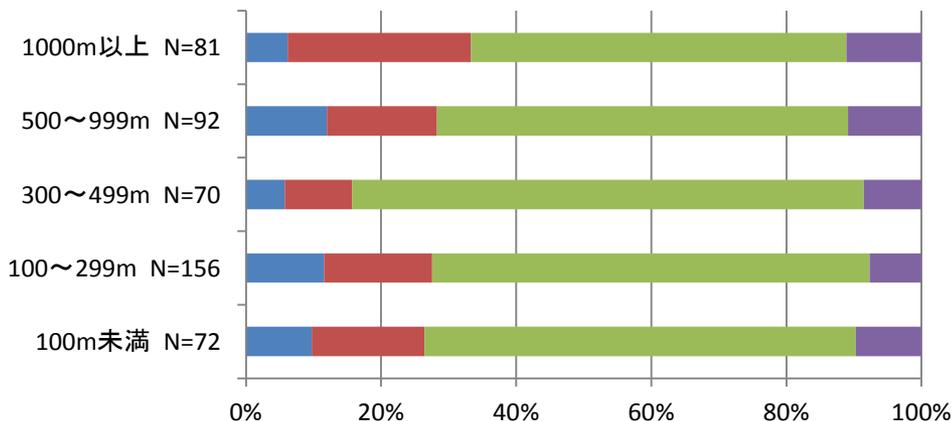
・ 運転免許返納の意識

免許返納意識	割合(%)
近い将来返納したい	10.0
返納したいが、現在の環境では難しい	17.6
いつかは返納したいが、今は返納する気がない	63.7
返納する気は全くない	8.7

最寄りのバス停までの距離・運行本数と運転免許返納意識の関係

● 最寄りバス停までの距離

回答率=40.7%
N=471



最寄りバス停までの距離による影響は確認できない

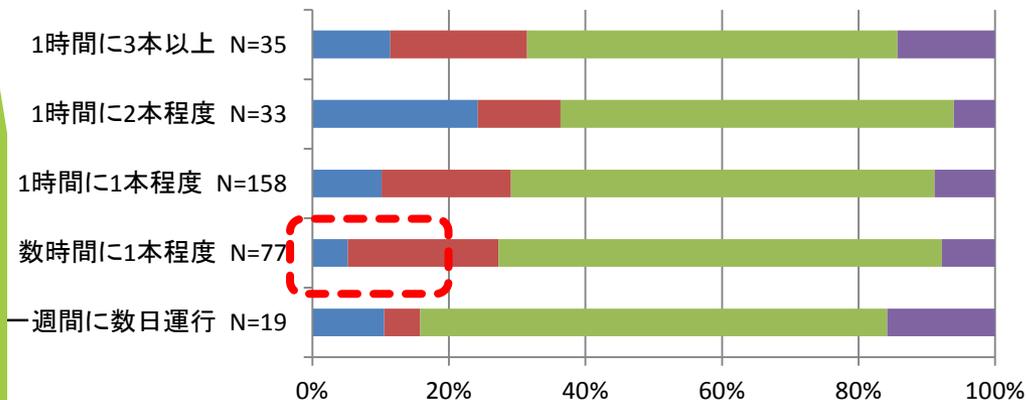


普段のバス利用率はととても低い



● バスの運行本数

回答率=27.8%
N=322

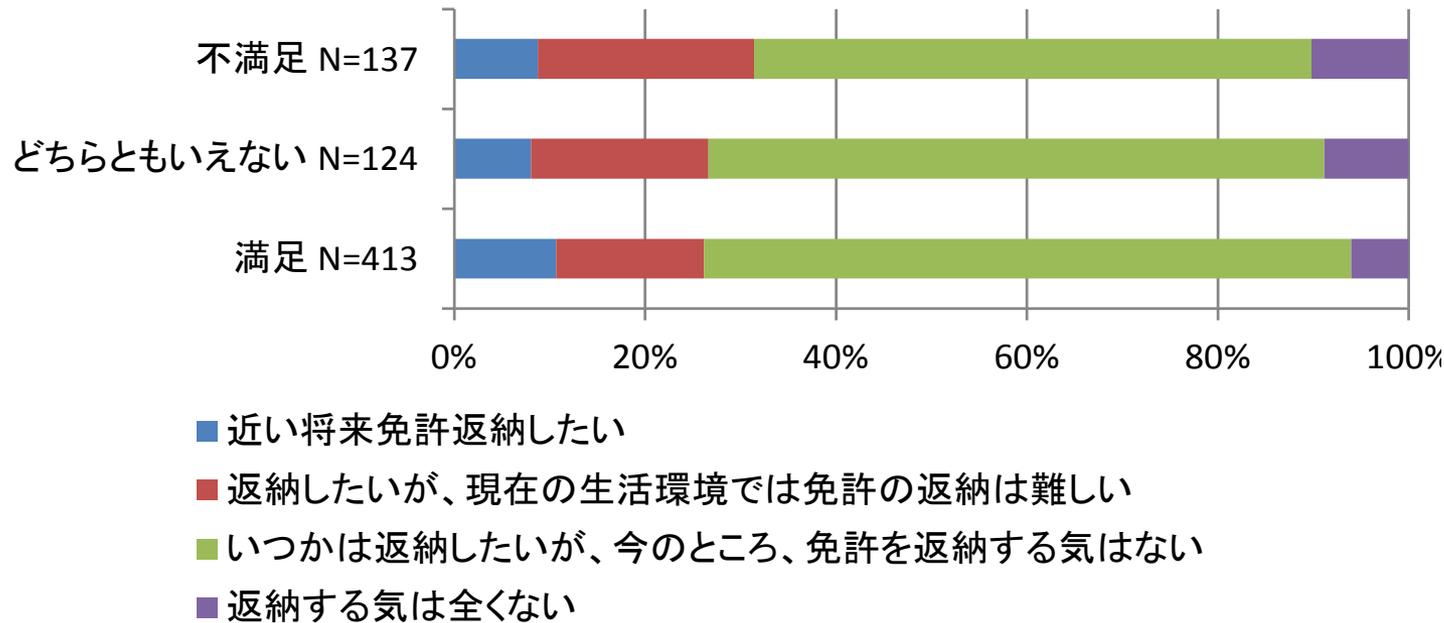


「一週間に数日程度」と回答した人の運転免許返納意識は低い

- 近い将来免許返納したい
- 返納したいが、現在の生活環境では免許の返納は難しい
- いつかは返納したいが、今のところ、免許を返納する気はない
- 返納する気は全くない

公共交通機関と運転免許返納意識

回答率=58.3%
N=674



公共交通機関の満足度によらず、どの回答でも運転免許返納の意識は変わらない



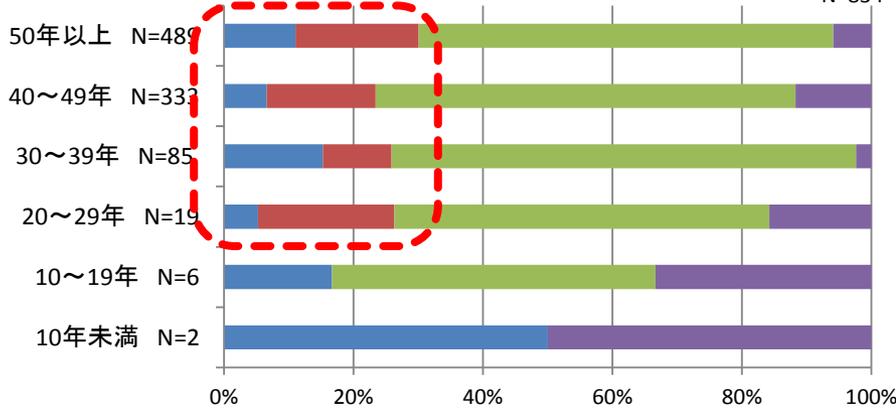
回答者の移動手段として公共交通機関が利用されていない

※バス：「利用しない」：91.1% 鉄道「利用しない」：78.5%

運転状況と運転免許返納意識

● 運転経歴

回答率=72.1%
N=834



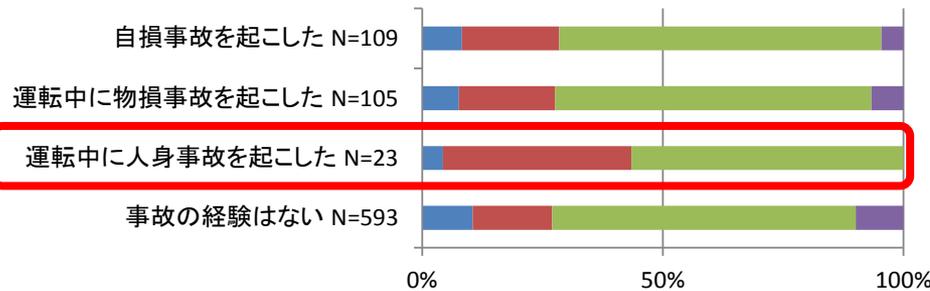
運転経歴が20年以上では
運転免許返納意識はあまり変わらない



運転経歴は運転免許返納意識に
影響を与えない

● 3年以内の事故経験

回答率=71.7%
N=830



「運転中に人身事故を起こした」
と回答した人には
「返納する気は全くない」
と回答した人がいない

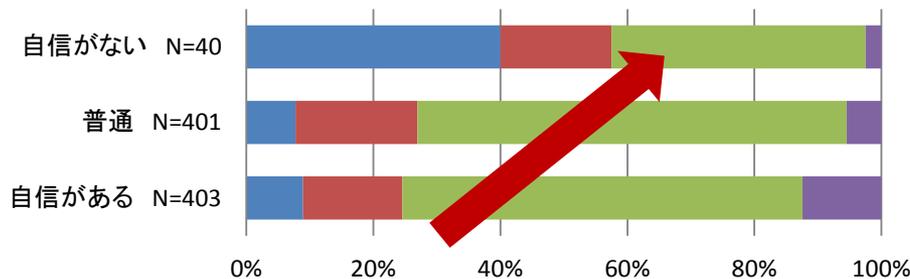


「自身の運転が危険であると
自信がない」と回答した人の
運転免許返納意識は高い



● 運転技術に対する自信

回答率=72.9%
N=844

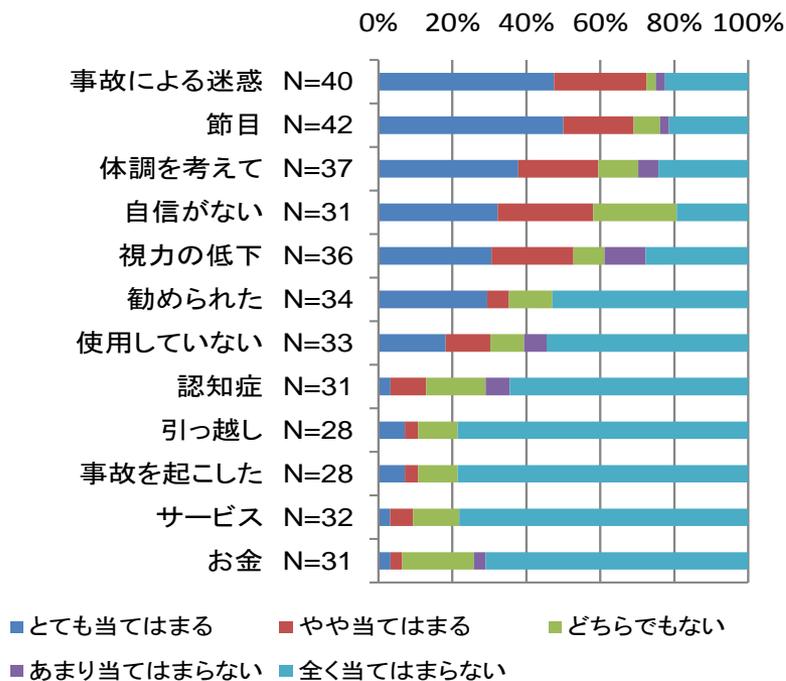


自身の運転が危険であると
感じている

- 近い将来免許返納したい
- 返納したいが、現在の生活環境では免許の返納は難しい
- いつかは返納したいが、今のところ、免許を返納する気はない
- 返納する気は全くない

運転免許返納者

● 運転免許返納理由

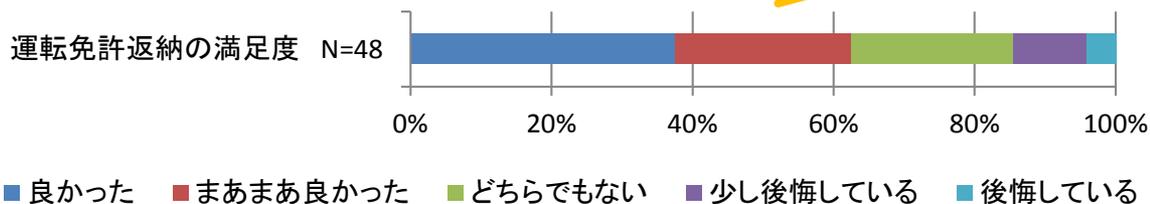


50%以上が「とても当てはまる」「やや当てはまる」と回答した項目

「事故をして家族や他人に迷惑をかけたくないため」
 「免許更新や年齢など、節目の年を迎えたため」
 「事故をして怪我や病気など体調を考えたため」
 「安全な運転をする自信がなくなったため」
 「視力が低下したため」

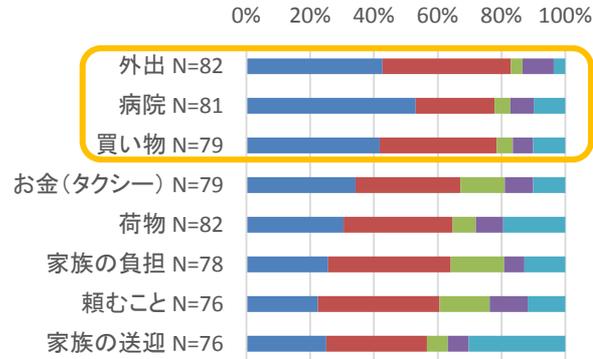
運転免許返納は約6割が満足している

● 運転免許返納の満足度

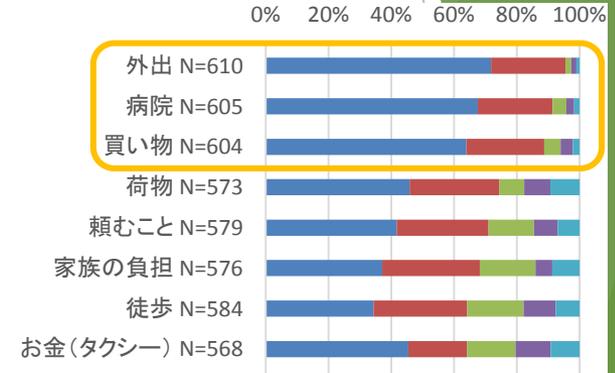


運転免許返納で困ること

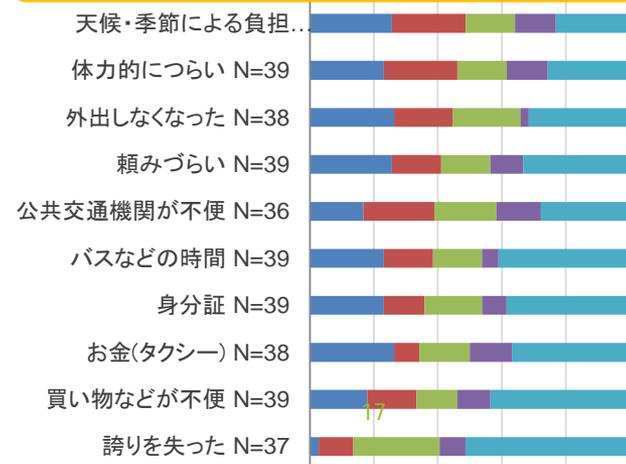
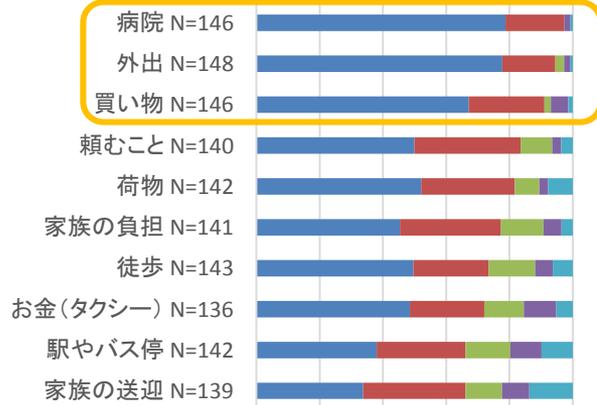
● 近い将来返納したい人



● 返納する気のない人



運転免許を返納する気のない人の半数以上は
「仕事につかえなくなること」
が困っている



■ とても困る ■ 少し困る ■ どちらでもない ■ あまり困らない ■ 全く困らない

まとめ

- ▶ 運転免許返納制度は90%以上の人が存在を知っているが、運転経歴証明書が交付されることを知っている人は30%である。
- ▶ 公共交通機関の利用率が低い。
- ▶ 運転免許保有者の10%しか近い将来返納したいと感じていない。
- ▶ 自身の運転が危険・自信がない人ほど運転免許返納の意識は高い。
- ▶ 運転免許返納を拒む理由として、病院や買い物など、思い通りに外出できないことが困るということが挙げられる。
- ▶ 返納する気のない人の半数以上が仕事で困るからと回答している。



加齢による多少の衰えでは運転免許証は返納しない
様々なサービスの向上だけでは、運転免許返納制度の利用増進は難しい



講習予備検査などは行われているが、運動機能や運転技術を計測して運転をやめさせるような制度の検討も必要

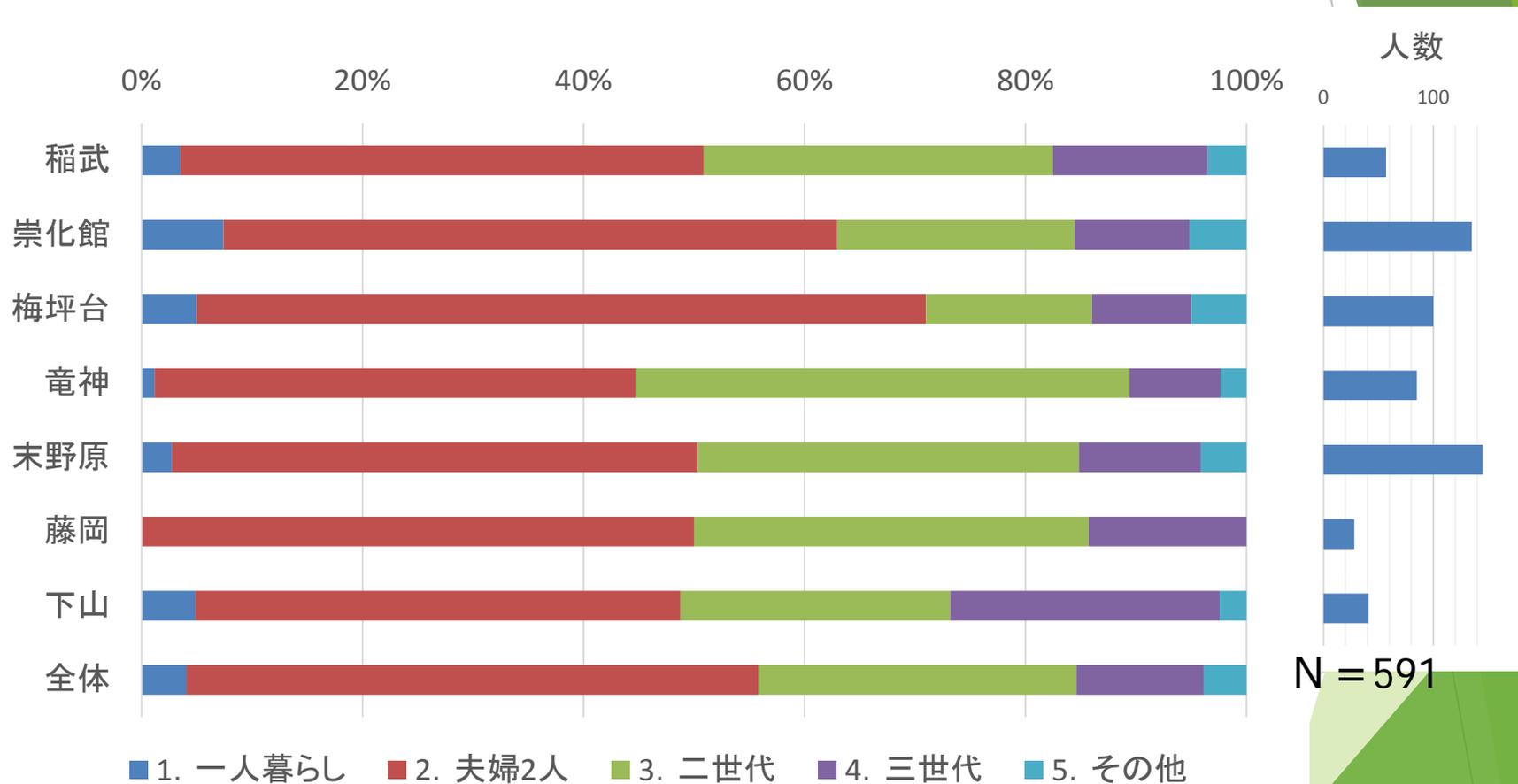
別の観点からの分析

- ▶ 多くの運転免許自主返納に関する研究は、高齢者の交通事故防止策のため、自主返納を促すための要望を明らかにしている。
- ▶ 運転免許を返納により生活スタイルの変化を受け入れられるのか？
- ▶ 運転免許返納に関する実態調査から、運転免許返納に対する高齢運転者のジレンマについて明らかにする。

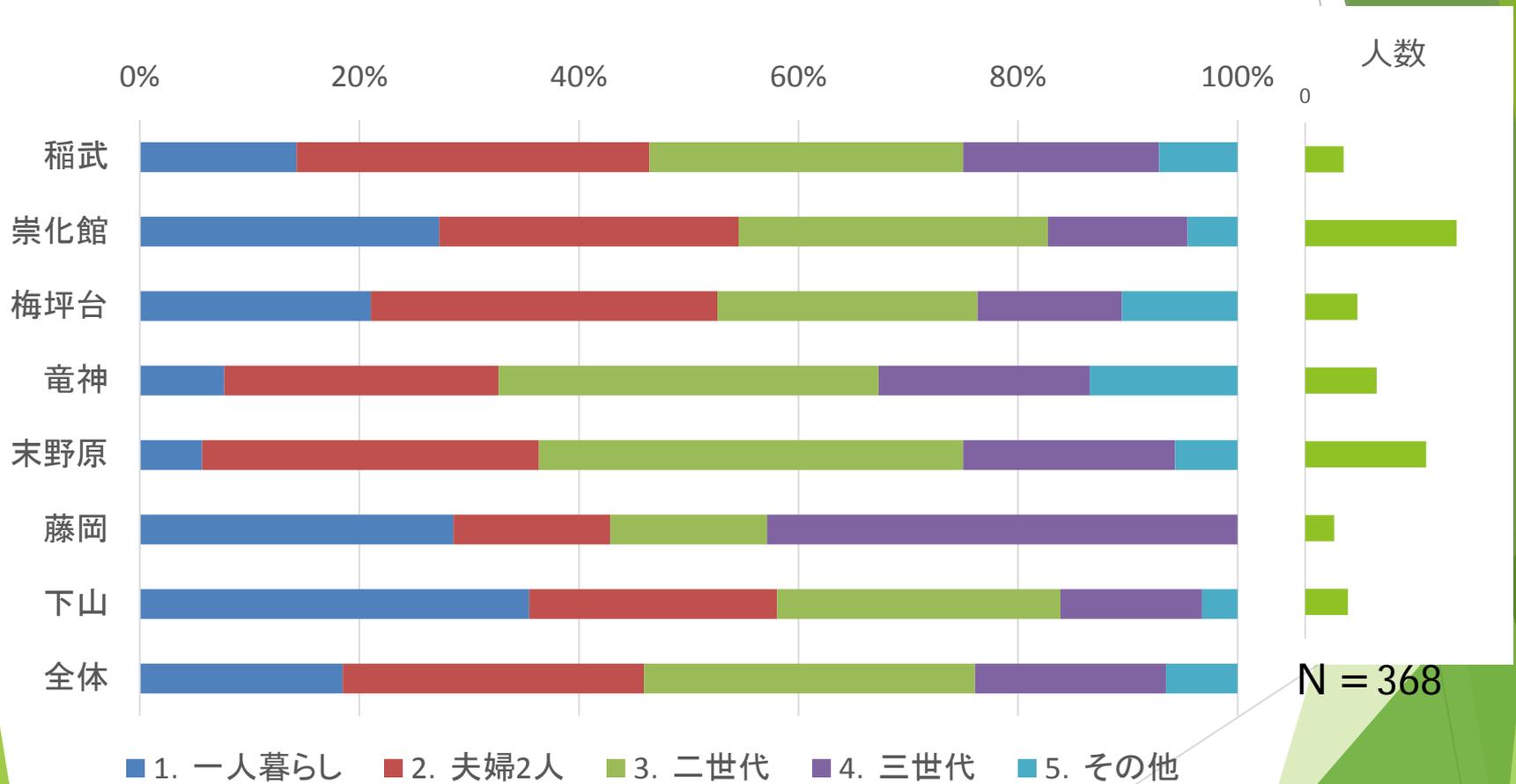
回答者の自動車運転状況

項目	回答	割合 (%)
自身の運転による外出	ほぼ毎日	77.5
	週に数日	13.2
	月に数日	1.9
	利用しない	7.4
運転歴	10年未満	0.2
	10～19年	0.9
	20～29年	2.8
	30～39年	10.2
	40～49年	39.4
	50年以上	46.5
事故経験	事故経験なし	75.0
	人身事故	2.8
	物損事故	11.9
	自損事故	10.3

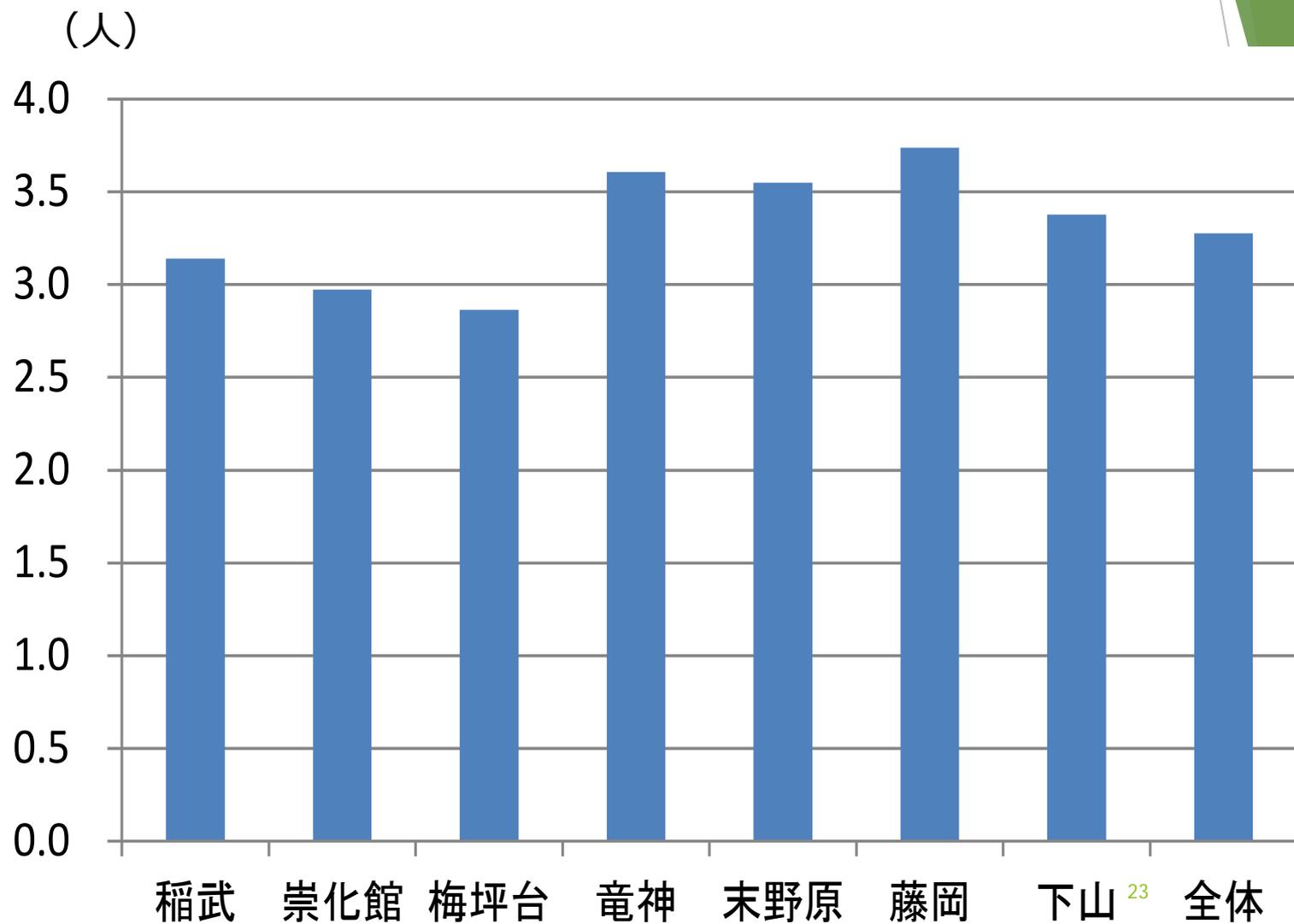
家族構成（男性）



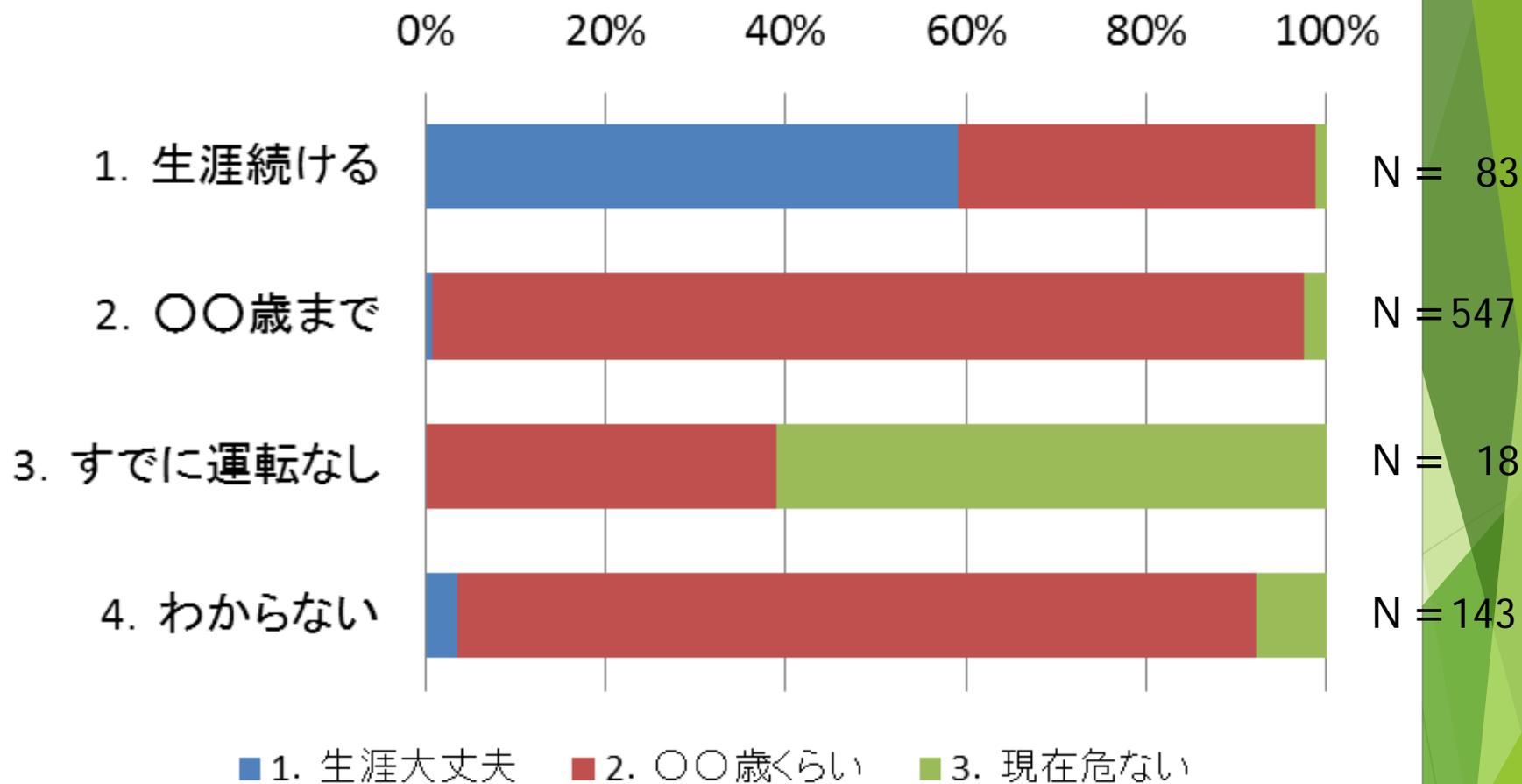
家族構成（女性）



地区別平均家族人数



いつ運転をやめるかと安全に 運転



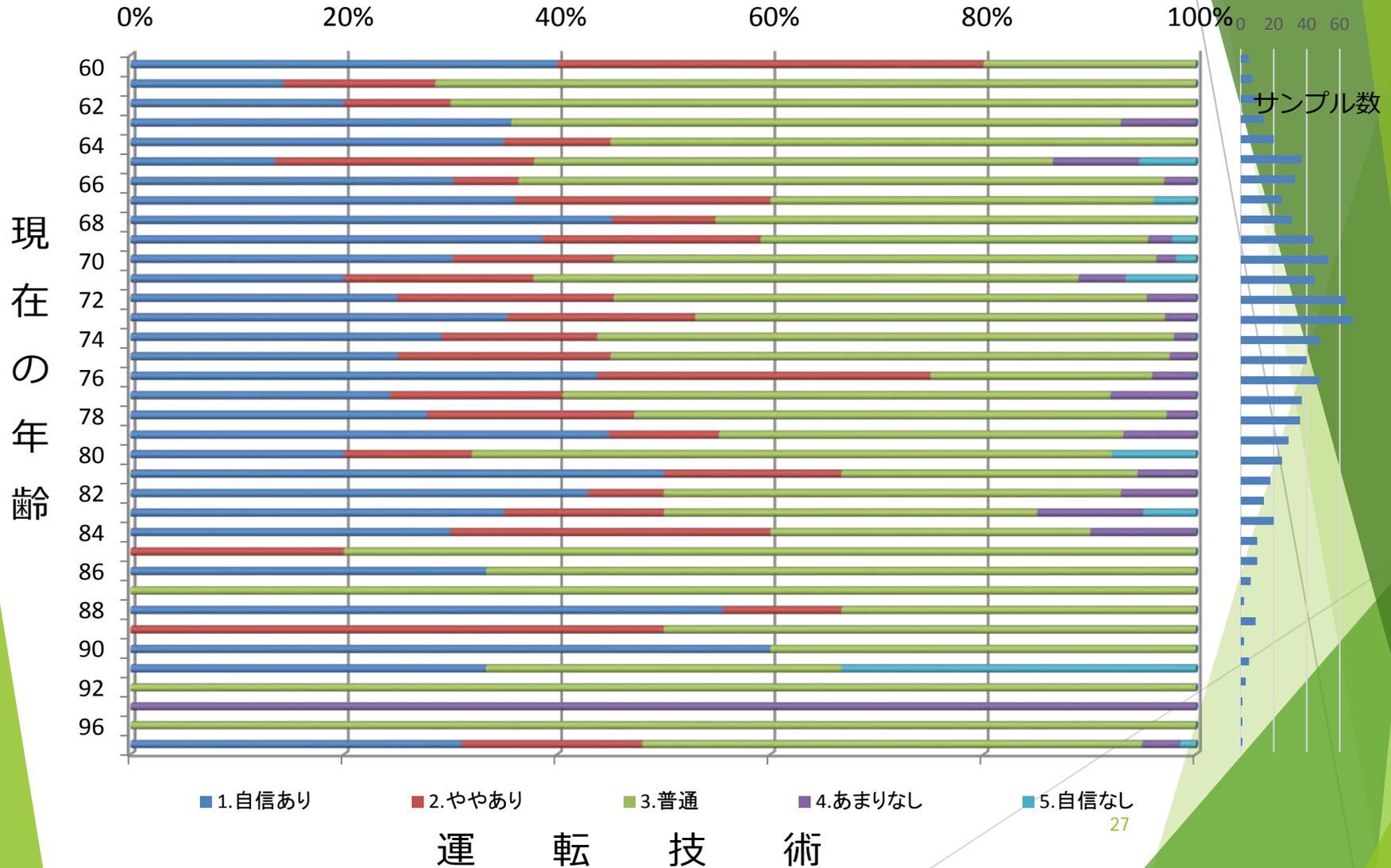
現在の年齢と運転をやめる年齢

		運転をやめる年齢																									
	年齢	60	65	68	70	72	74	75	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	93	95	97	100	合計
現在の年齢	60	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	61	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	62	0	0	0	1	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	63	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
	64	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
	65	0	0	0	1	0	0	8	0	0	0	8	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
	66	0	0	0	1	0	0	9	0	1	0	7	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	20
	67	0	0	0	0	0	0	4	0	1	1	7	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	17
	68	0	0	0	0	1	0	5	0	1	0	11	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
	69	0	0	0	0	0	0	6	0	1	0	23	0	1	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	35
	70	0	0	0	0	0	0	5	1	0	0	24	0	0	0	0	10	1	0	0	0	1	0	0	0	0	42
	71	0	0	0	0	0	0	5	0	2	0	14	2	0	0	0	4	0	0	0	0	3	0	0	0	0	30
	72	0	0	0	0	0	1	3	0	1	1	20	0	0	0	0	11	0	0	1	0	1	0	0	0	0	39
	73	0	0	0	0	0	0	3	1	2	0	33	0	0	0	0	12	1	0	0	0	2	0	0	0	0	54
	74	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	12	1	0	2	0	9	0	0	0	0	4	0	0	0	0	31
	75	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	13	0	0	0	0	10	1	0	0	0	3	0	0	0	0	29
	76	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0	1	1	0	16	0	0	1	0	1	0	0	0	0	39
	77	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	1	1	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
	78	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	1	0	3	0	11	0	0	0	0	2	0	0	0	0	25
	79	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	16	2	0	1	0	1	0	0	0	0	23
	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	11	0	0	1	0	3	0	0	0	0	17
	81	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4	0	0	1	0	2	0	0	0	0	9
	82	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	8
	83	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	3	0	5	0	0	0	0	11
	84	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	5
85	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	5	
86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	3	
87	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	
88	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	5	
89	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
91	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	
93	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
合計		0	0	1	4	1	1	65	4	13	2	224	4	5	9	4	150	6	2	9	2	42	2	3	1	1	555

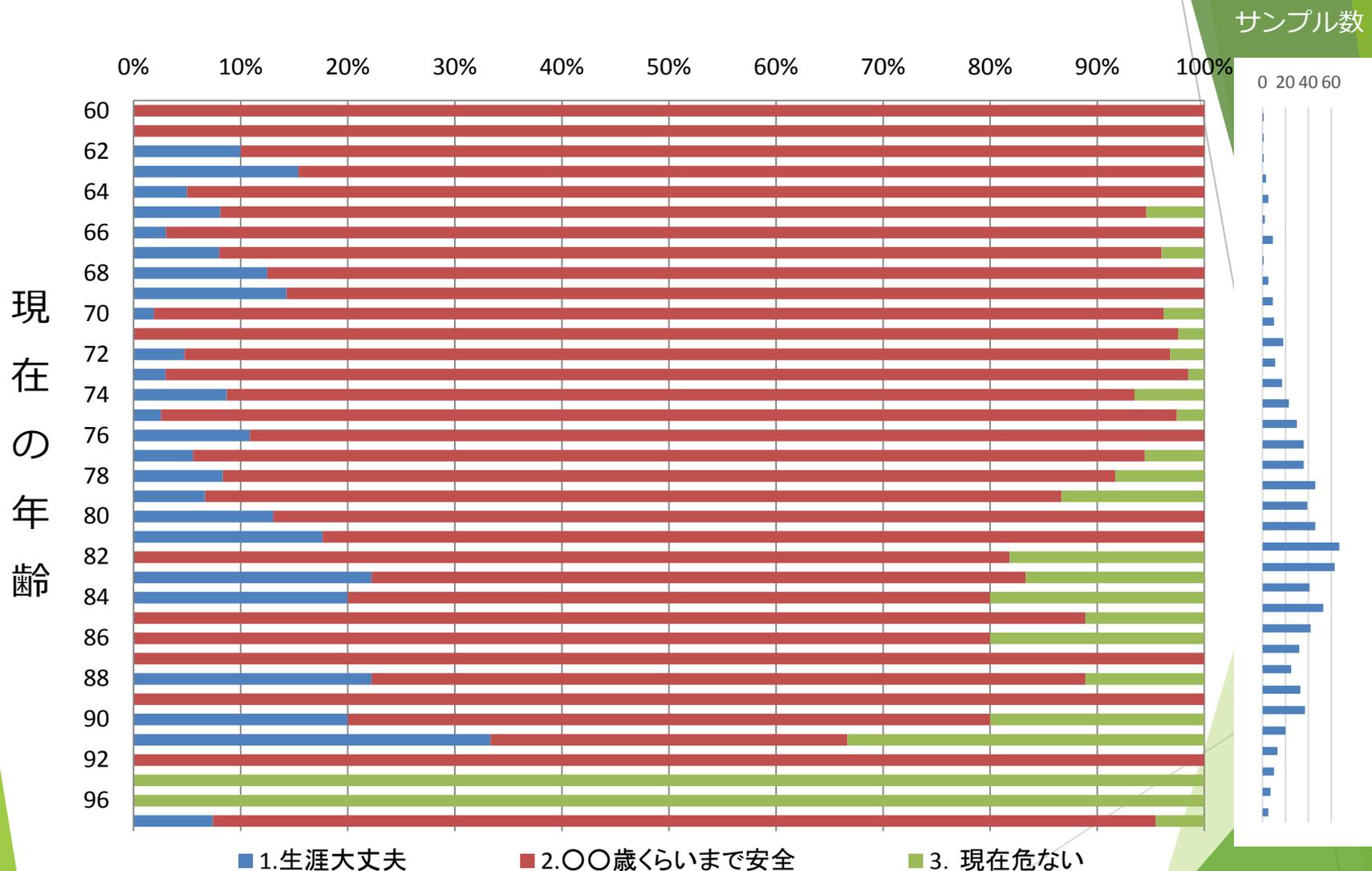
現在の年齢と運転をやめる年齢

		運転をやめる年齢																	
		年齢	60	65	68	70	72	74	75	77	78	79	80	81	82	83	84	85	合計
現在の年齢	64	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	3	0	0	0	0	1	10	
	65	0	0	0	1	0	0	8	0	0	0	8	0	0	0	0	1	18	
	66	0	0	0	1	0	0	9	0	1	0	7	0	0	0	0	1	20	
	67	0	0	0	0	0	0	4	0	1	1	7	0	0	0	0	3	17	
	68	0	0	0	0	1	0	5	0	1	0	11	0	0	0	0	3	21	
	69	0	0	0	0	0	0	6	0	1	0	23	0	1	0	0	3	35	
	70	0	0	0	0	0	0	5	1	0	0	24	0	0	0	0	10	42	
	71	0	0	0	0	0	0	5	0	2	0	14	2	0	0	0	4	30	
	72	0	0	0	0	0	1	3	0	1	1	20	0	0	0	0	11	39	
	73	0	0	0	0	0	0	3	1	2	0	33	0	0	0	0	12	54	
	74	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	12	1	0	2	0	9	31	
	75	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	13	0	0	0	0	10	29	
	76	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0	1	1	0	16	39	
	77	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	1	1	15	29	
	78	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	1	0	3	0	11	25	
	79	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	16	23	
80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	11	17		
合計		0	0	1	4	1	1	65	4	13	2	224	4	5	9	4	150	555	

現在の年齢と運転技術



現在の年齢と安全に運転できるか

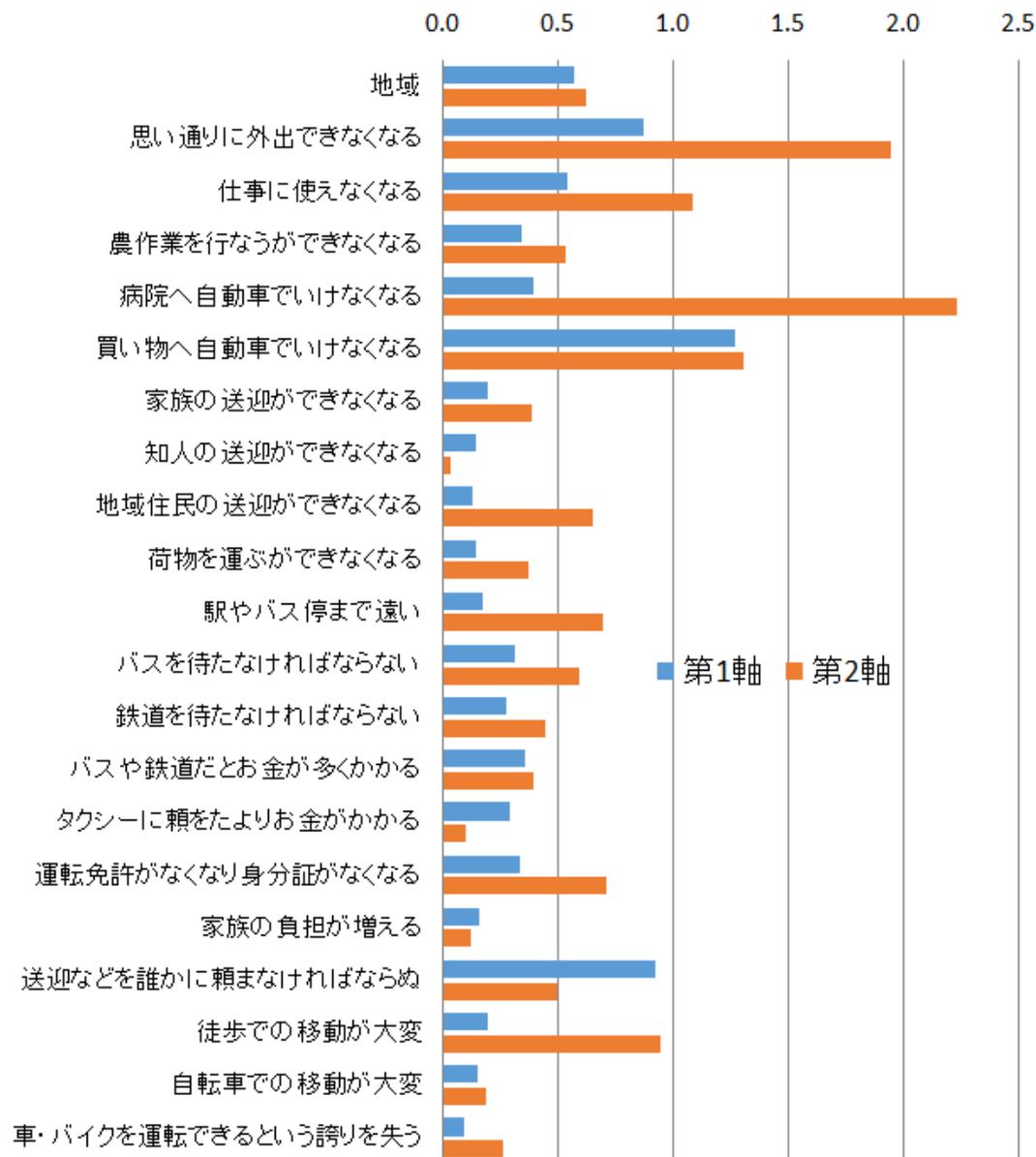


現在の年齢

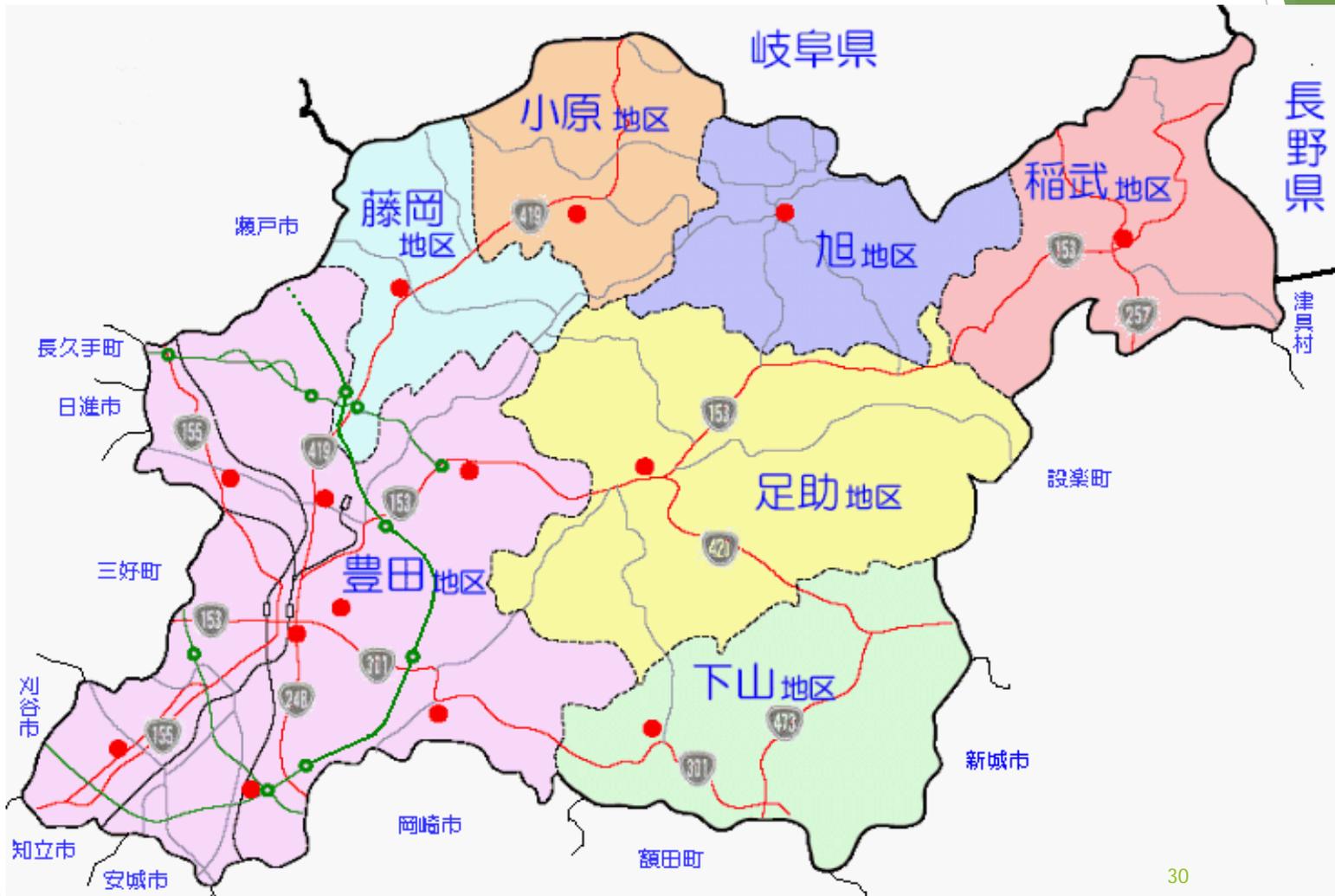
■ 1.生涯大丈夫 ■ 2.20歳くらいまで安全 ■ 3.現在危ない

安全に運転できるか

免許非返納者の数量化Ⅱ 類分析



豊田市地区図



高齢化率

平成26年10月1日

0 5 10 15 20 25 30 35 40 45 (%)

豊田市全体



豊田地区



藤岡地区



小原地区



足助地区



下山地区



旭地区



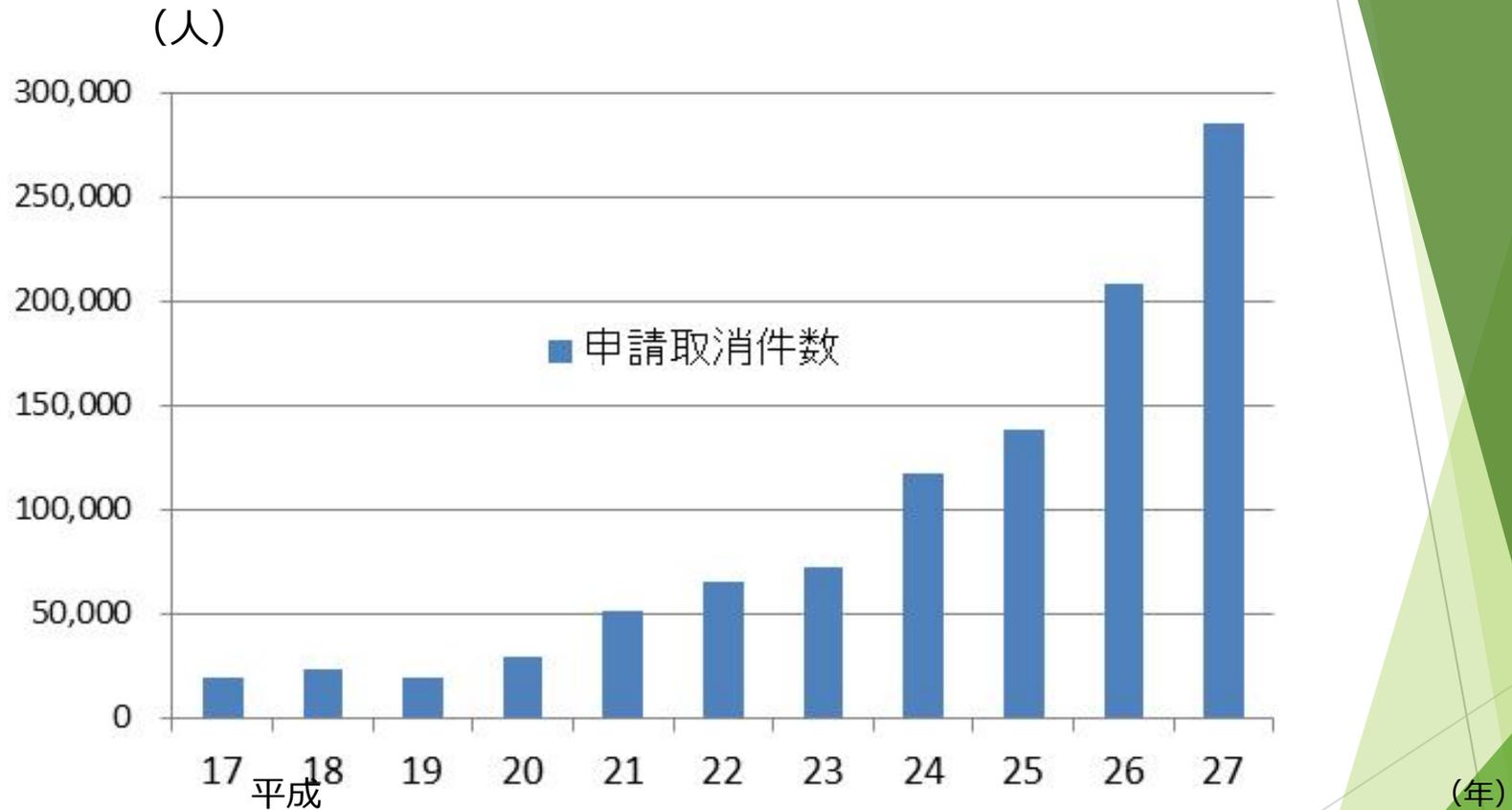
稲武地区



豊田市地区面積・森林率

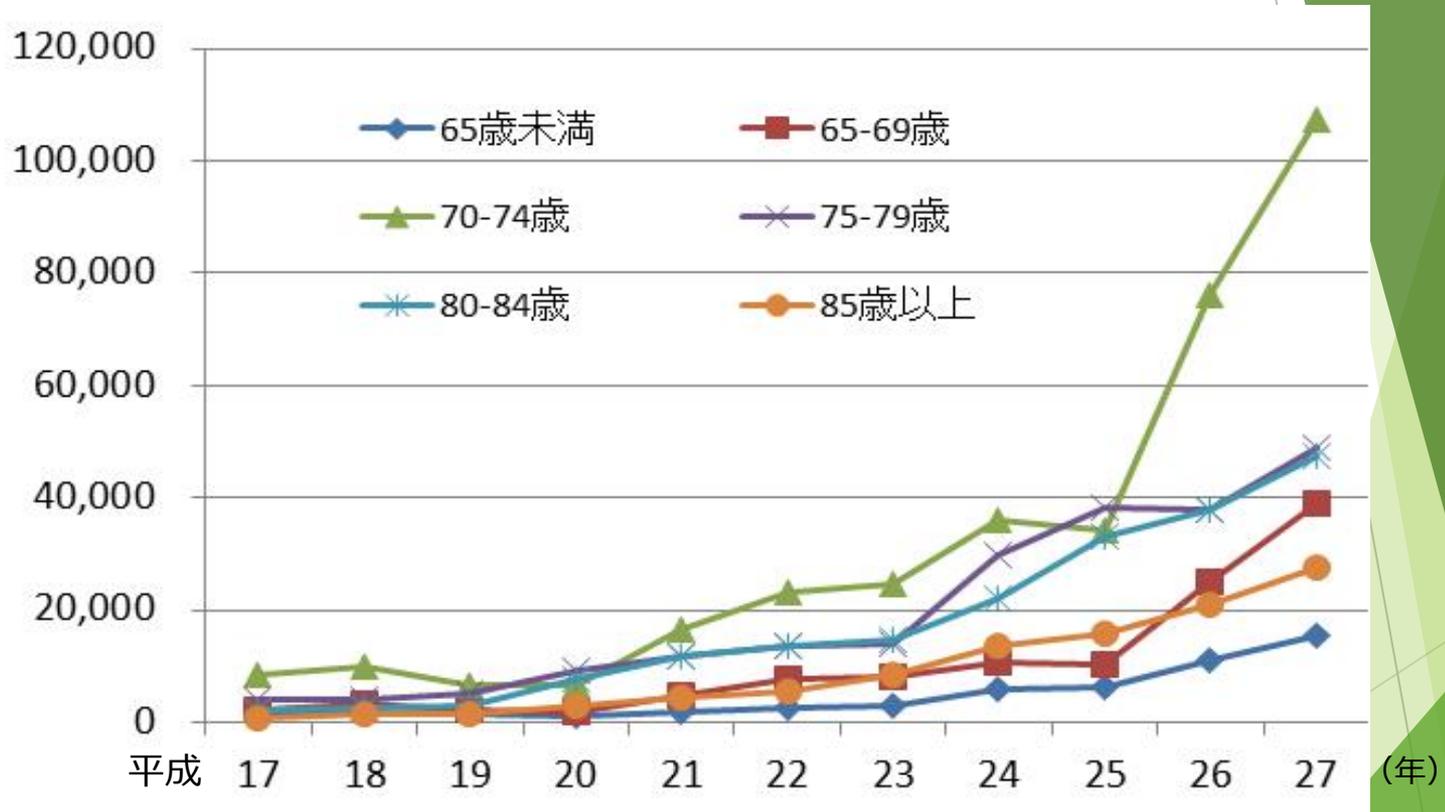
		区域面積(ha)	森林面積(ha)	森林率(%)
豊田市全体		91,847	62,621	68
地区	豊田	29,011	9,871	34
	藤岡	6,558	4,695	72
	小原	7,454	5,523	74
	足助	19,327	16,247	84
	下山	11,418	9,690	85
	旭	8,216	6,694	81
	稲武	9,863	8,551	87

運転免許自主返納の推移



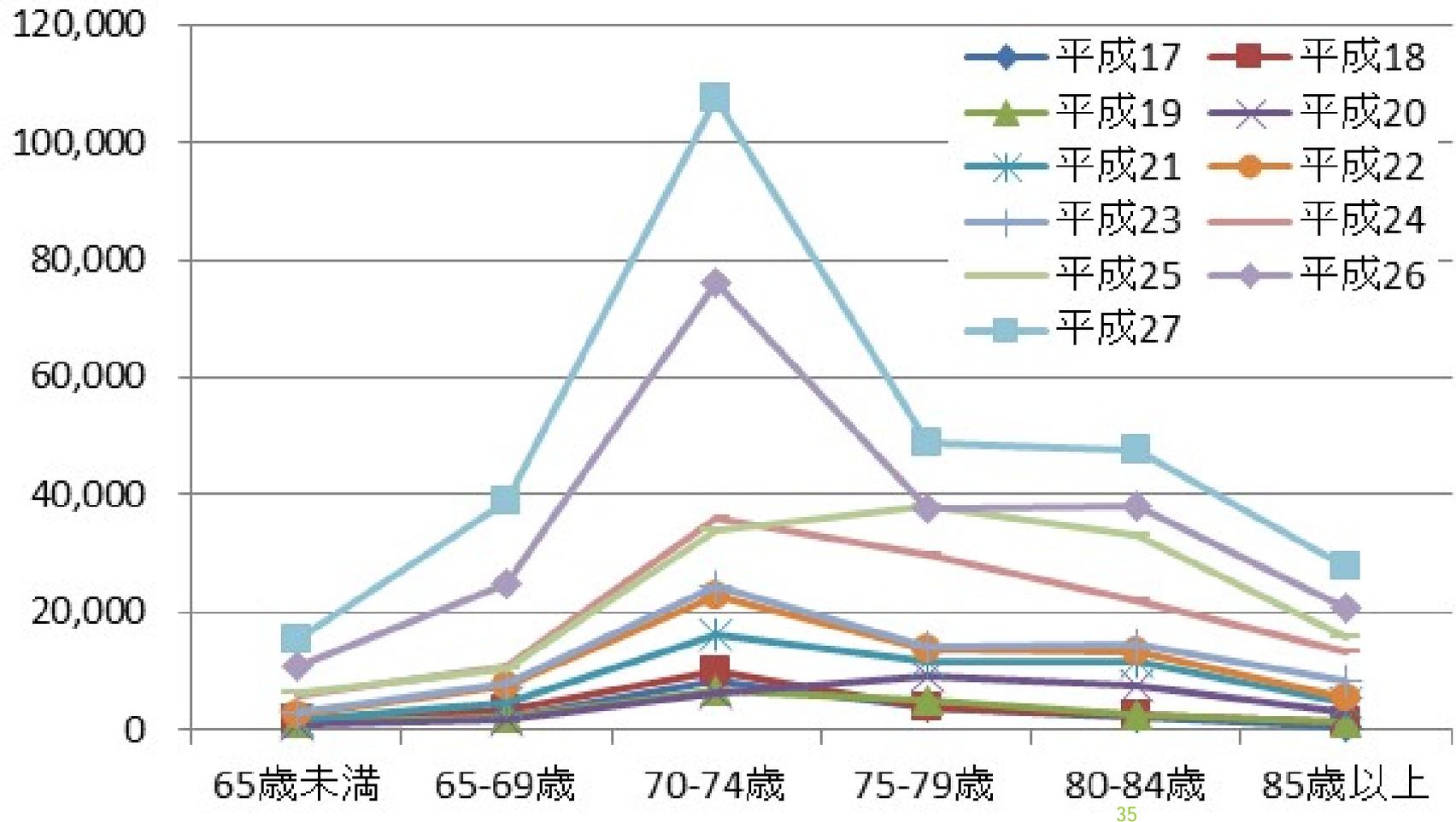
運転免許統計平成26、27年：警察庁交通局運転免許課 のデータで作成

年齢別免許自主返納の推移



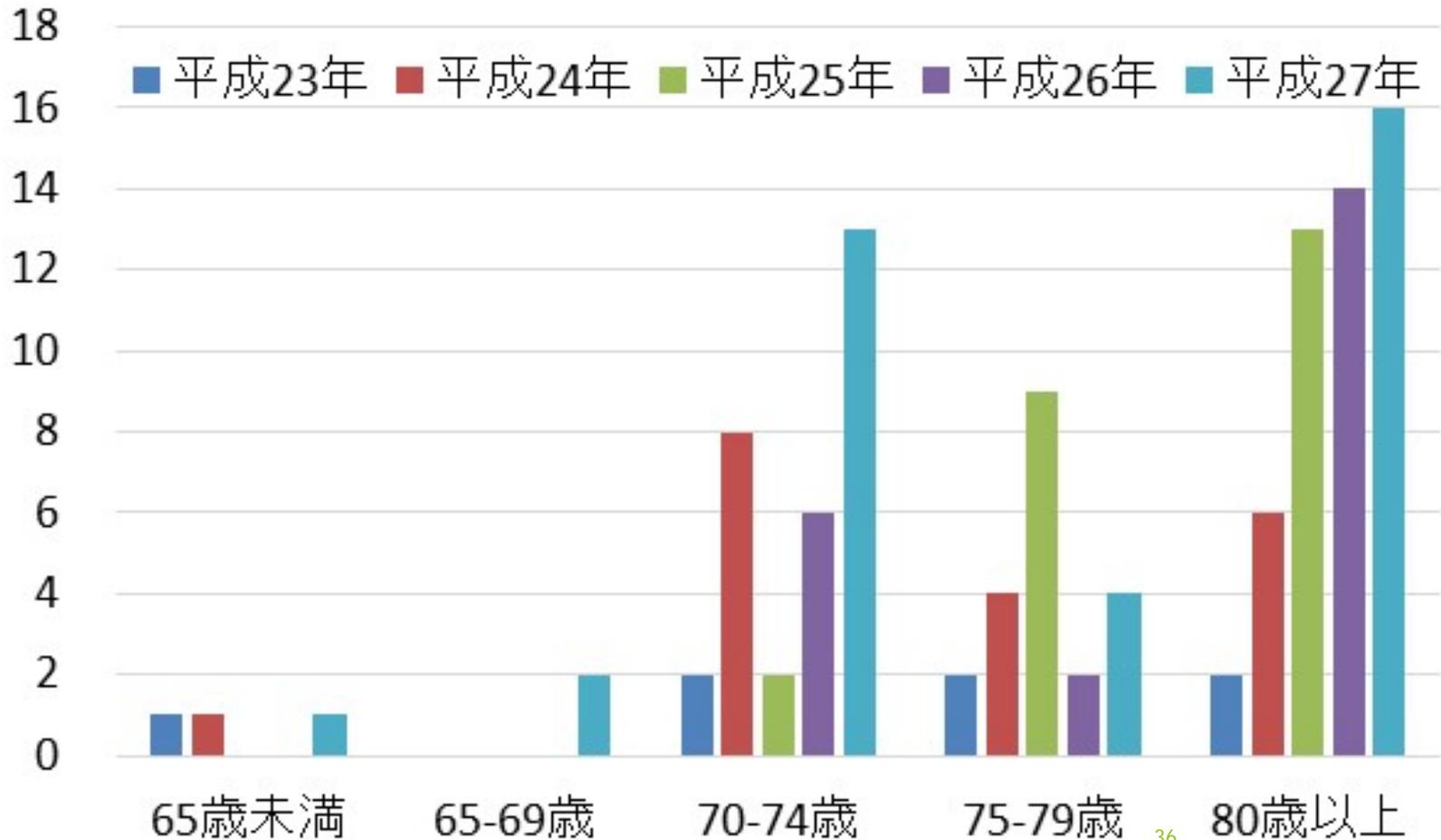
運転免許統計平成26、27年：警察庁交通局運転免許課 のデータで作成

年別免許自主返納者数の推移



足助警察署の免許返納状況

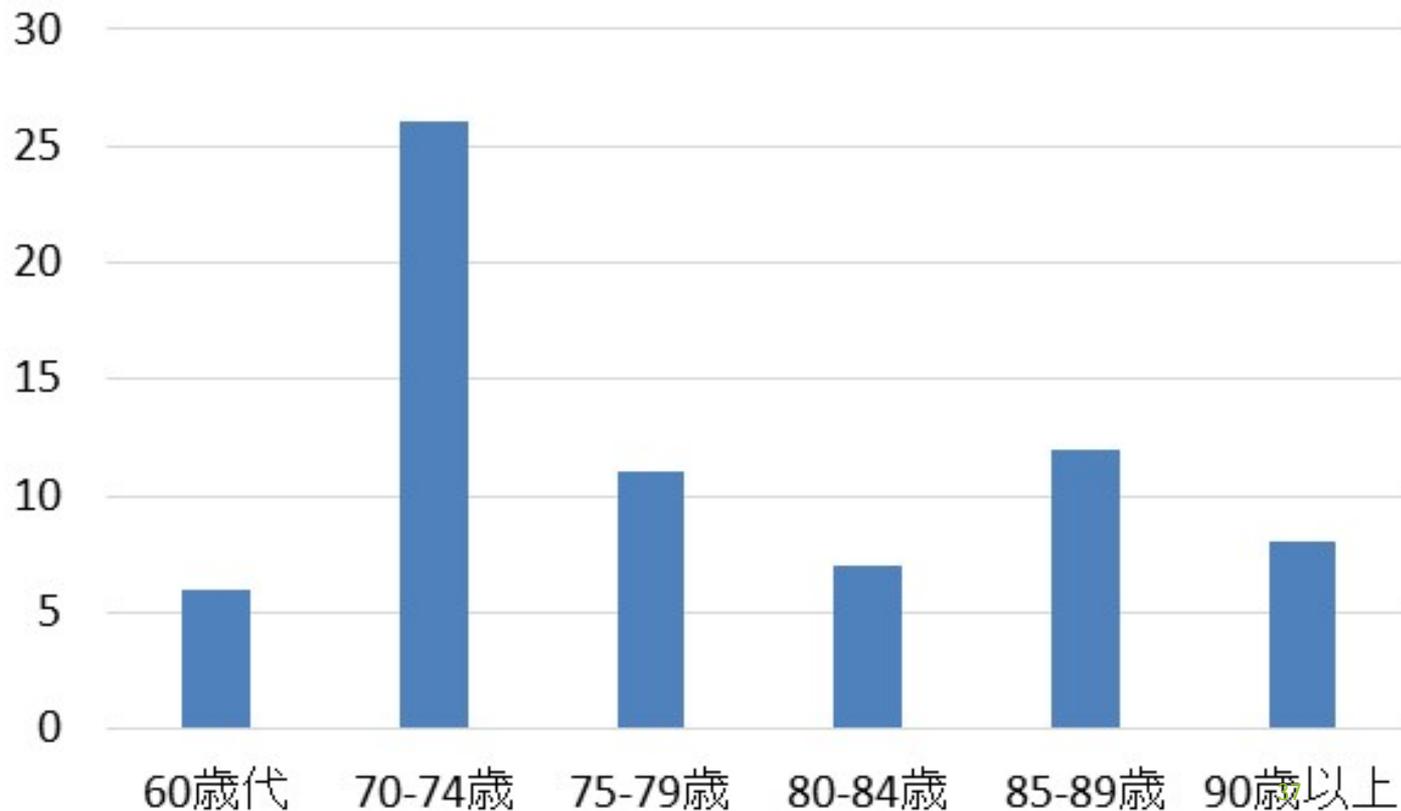
(人)



老人クラブの免許返納者

▶ 1157件中50名、全体の4%

(%)



免許返納に関するキーワード

項目	件数	項目	件数
視力の低下	18	バス	27
高齢	18	公共交通機関	10
信号機	5	電車	5
スピード	17	買い物	14
不便	26	病院・通院	15
迷惑	6	山・山間	18
		農作業	3
		畑	4

全体の22%が記述

交通全般に対するキーワード

項目	件数	項目	件数
公共交通機関	42	免許返納	26
バス	42	整備	18
電車・鉄道	18	違反	8
交通事故	15	強制	3
家族	17	補助	8
認知症	3	バリアフリー	2
外出	7		

全体の29%が記述

免許返納による日常生活への不安

- ▶ 独り者の後期高齢者から車をとることは日常生活ができなくなる（特に食事に困る）
- ▶ 目的地まで弱った体力で歩くのが意外に遠くて大変.
- ▶ 生活する上で核家族である環境と生活に必要な公共施設・スーパー・病院が回りにない田舎では、車の利用はやめられない.

免許返納による日常生活への不安

- ▶ 免許を返納して困ることはスーパーやホームセンターは郊外にあるため買い物に困る.
- ▶ 近くに交通機関がなく、又、生活のためのスーパー、病院等もなく、生活が不便。不安だらけ。免許証返納したらどうなるのか、何か考えてもらえるのか？不安がいっぱい.
- ▶ 自宅の近くに交通機関がないと外出できず、家に閉じこもりがちになり、生活にハリがなく、人生を心身共に楽しむ事が出来なくなる.

免許返納による日常生活への不安

- ▶ 自分が運転できなくなれば返納制度は仕方なく当然だと思う。すでに主人が返納しているから大変不便だと思っている。
- ▶ 山間生活では、家内を病院に連れていくにも困るし、自身も何キロも歩いていけない。
- ▶ 山間のため畑もはなれているし、野菜等直売所へ出すことも出来なくなる。

まとめ

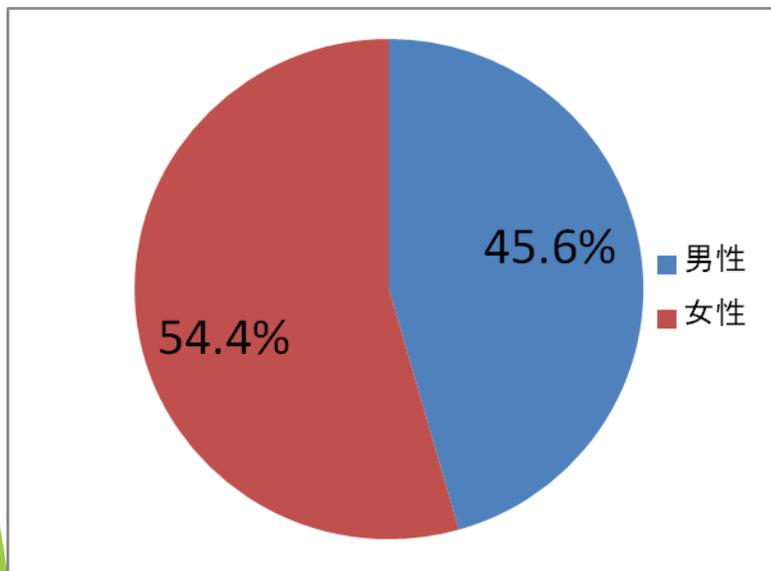
- ▶ 公共交通機関も衰退の一途をたどり、公共交通空白地区もすでに多くある。核家族化した高齢者世帯では、もはや同居の家族を頼るすべはない。
- ▶ 運転免許返納も喫緊の課題ではあるが、現実の問題として捉えきれていないことが明らかになった。
- ▶ 交通事故を防止することも重要であるが、免許返納で生活の質が大きく変わることを現実の社会問題として考えなければならない。

おばら桜バスに関するアンケート調査

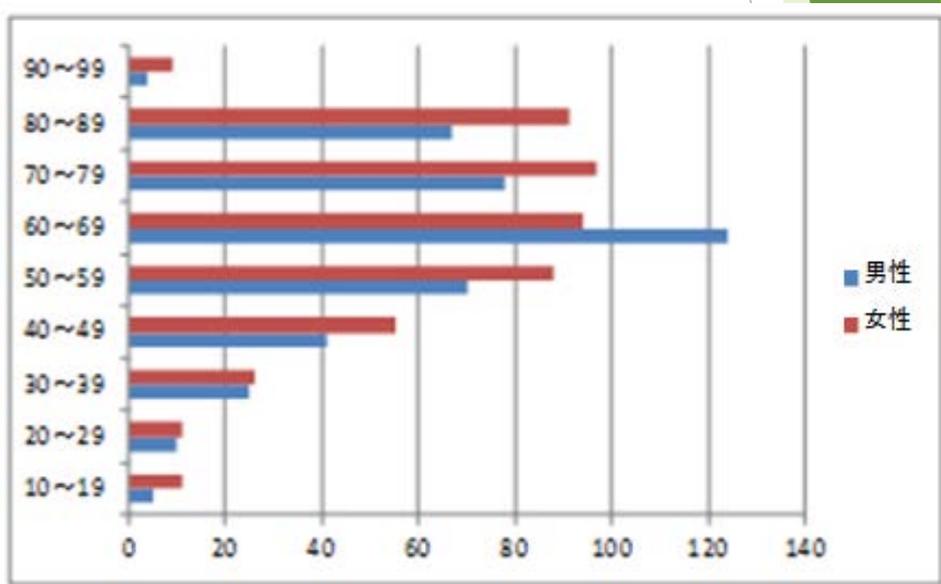
配布・回収結果 平成23年

対象：小原地区の全世帯
配布方法：配達地域指定郵便
配布部数：各世帯3部ずつ
回収方法：郵送回収

配布件数	1353	配布部数	4059
回収件数	560	回収部数	1008
回収率(%)	41.4	1世帯当たりの平均回収部数	1.80



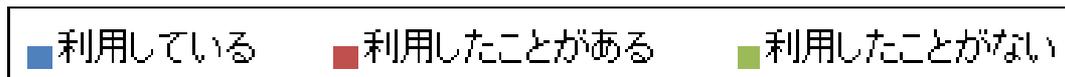
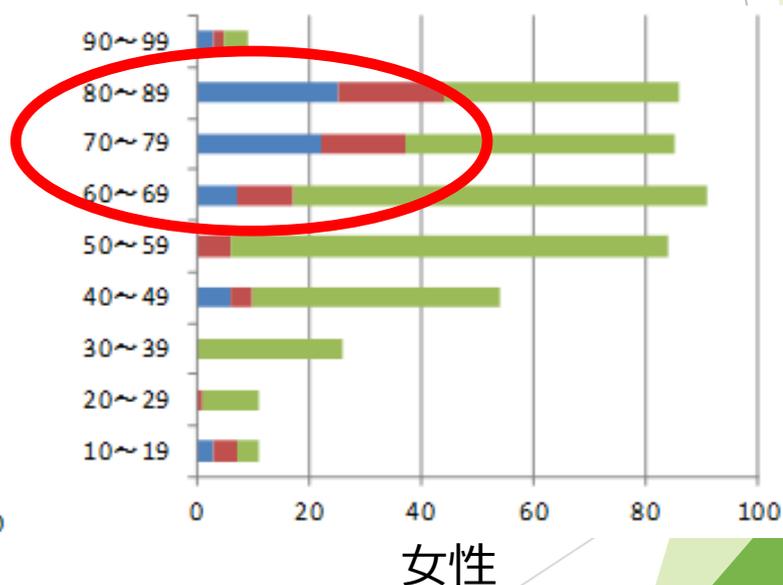
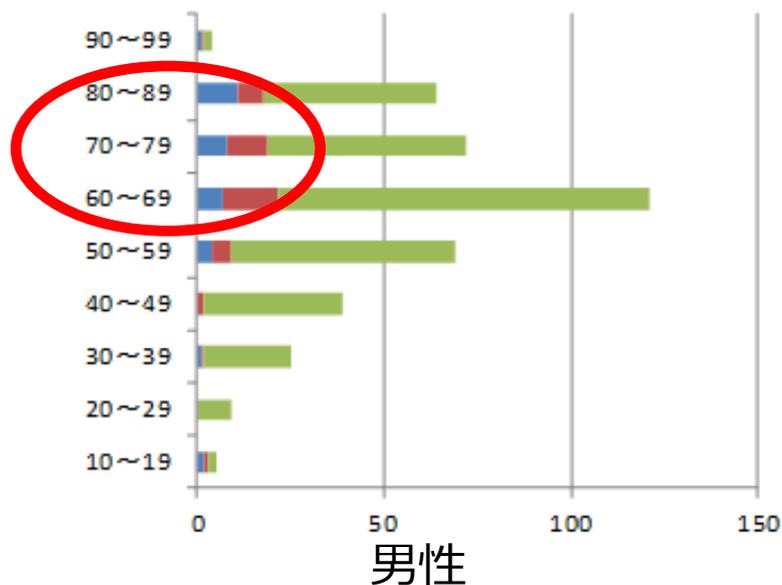
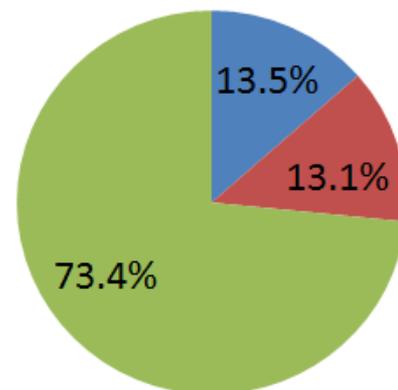
性別から見た回答者の割合



年代から見た回答者数

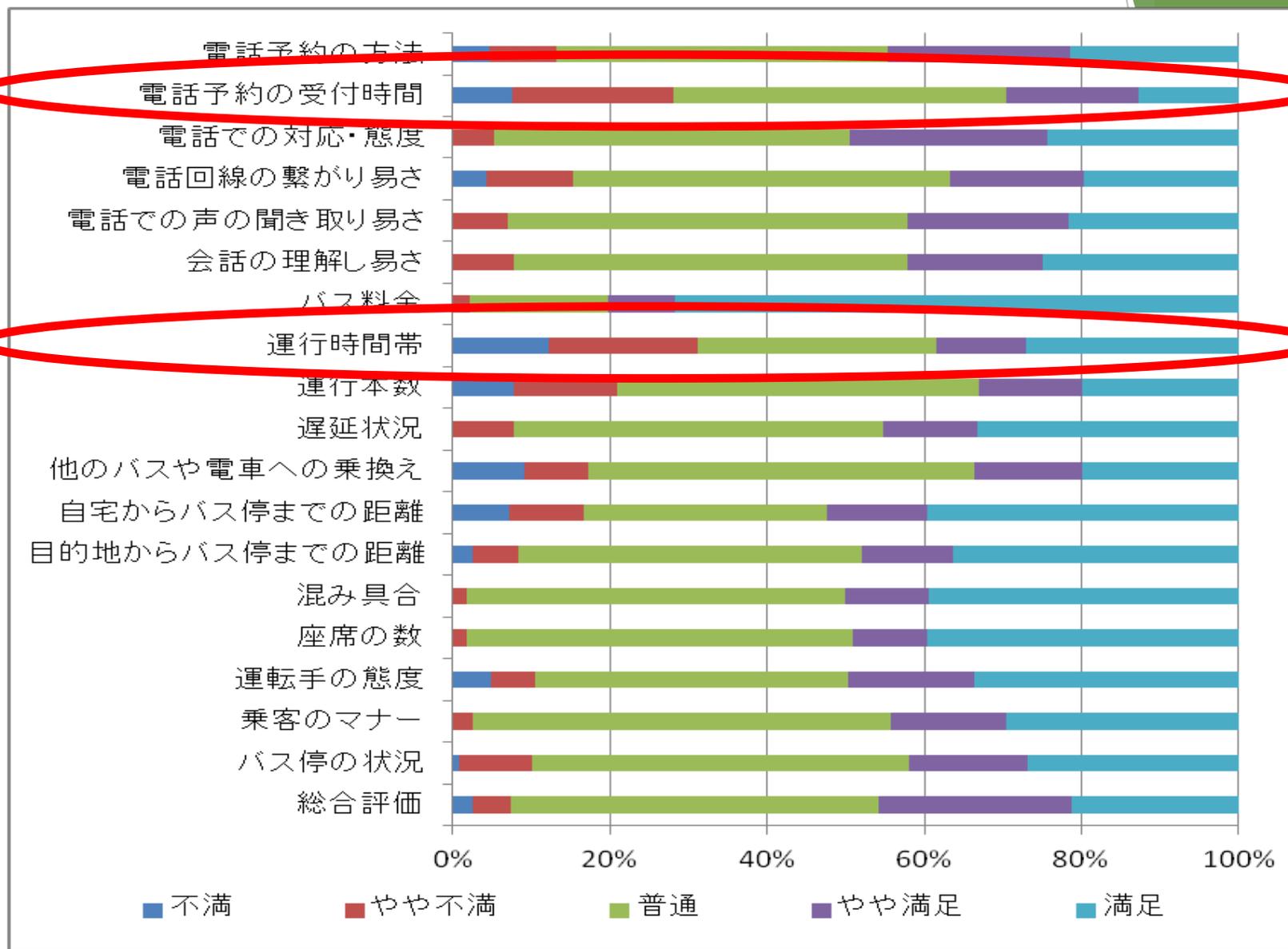
利用実態

回答者区分	人数
現在バスを利用している人	128
利用したことはあるが現在は利用していない人	124
利用したことがない人	696
合計	948



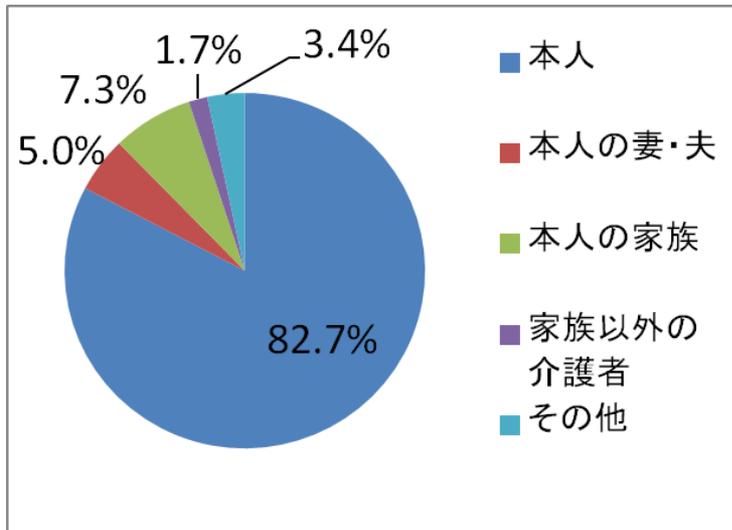
性別・年代別利用実態

利用者評価（クロス集計）

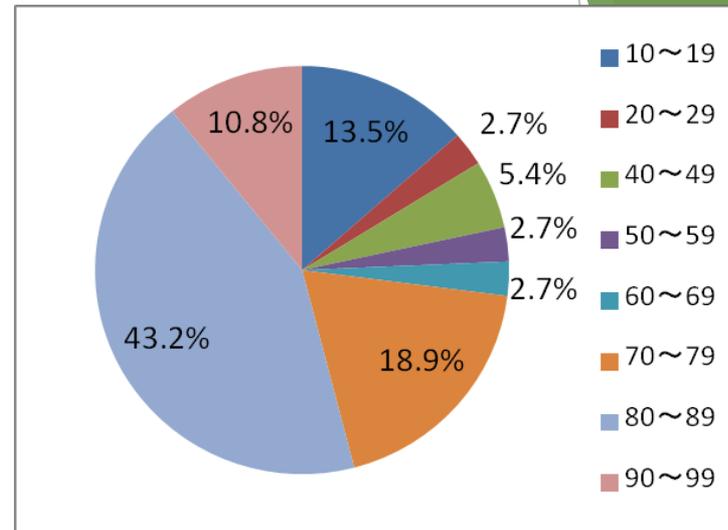


クロス集計によるバス利用者の満足度評価

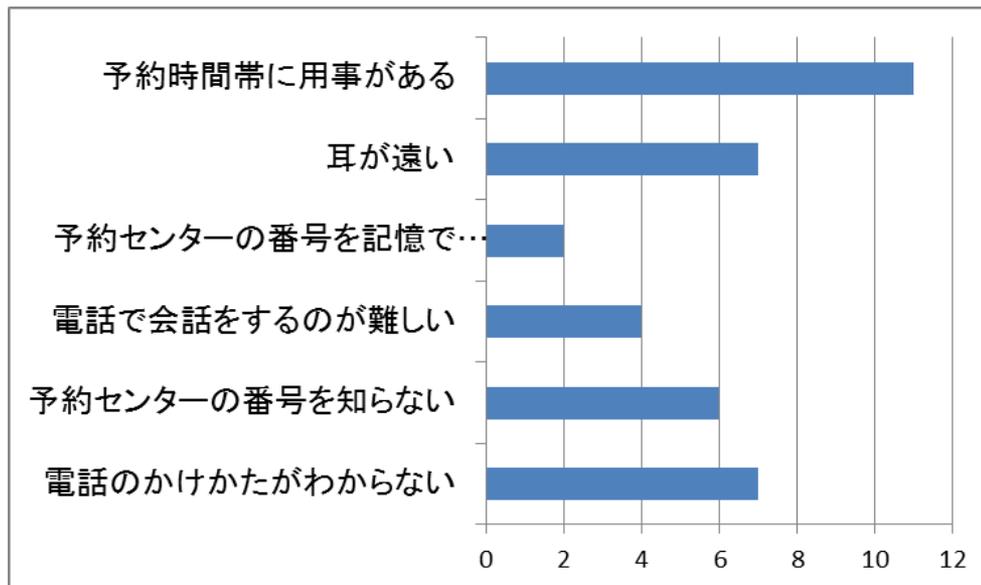
予約困難者の分析



電話予約者の分類

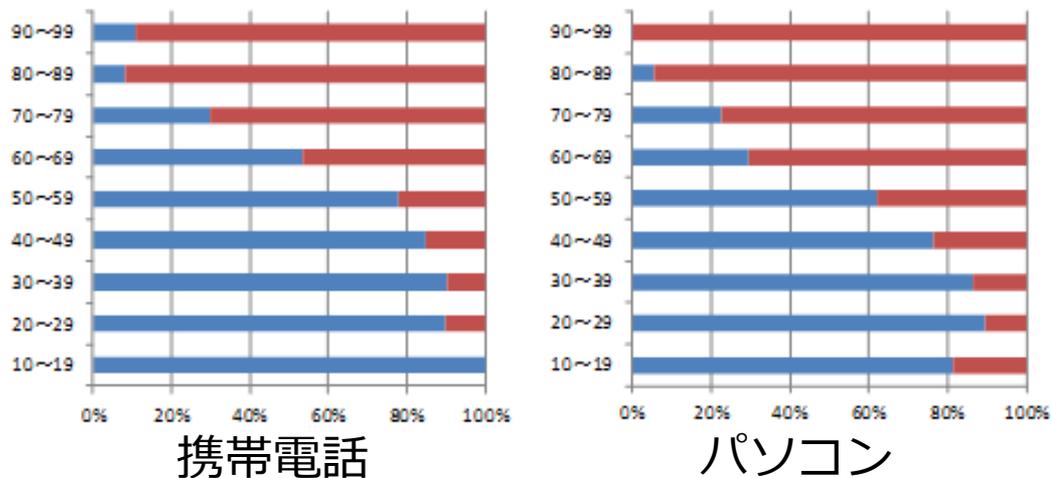


誰かに予約をしてもらう人の年齢構成



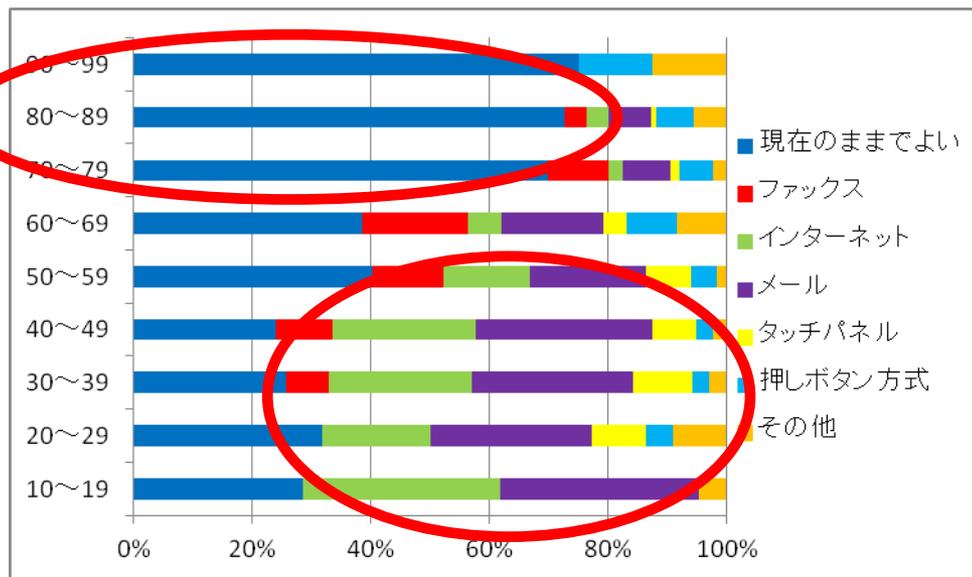
誰かに予約をしてもらう人の、自分で予約をしない理由

新型予約システムの検討



■ 持っている ■ 持っていない

年代別に見た情報機器の保有状況



年代別に見た導入してほしい予約システム

<特徴>

高齢者
高度な情報機器を使えない



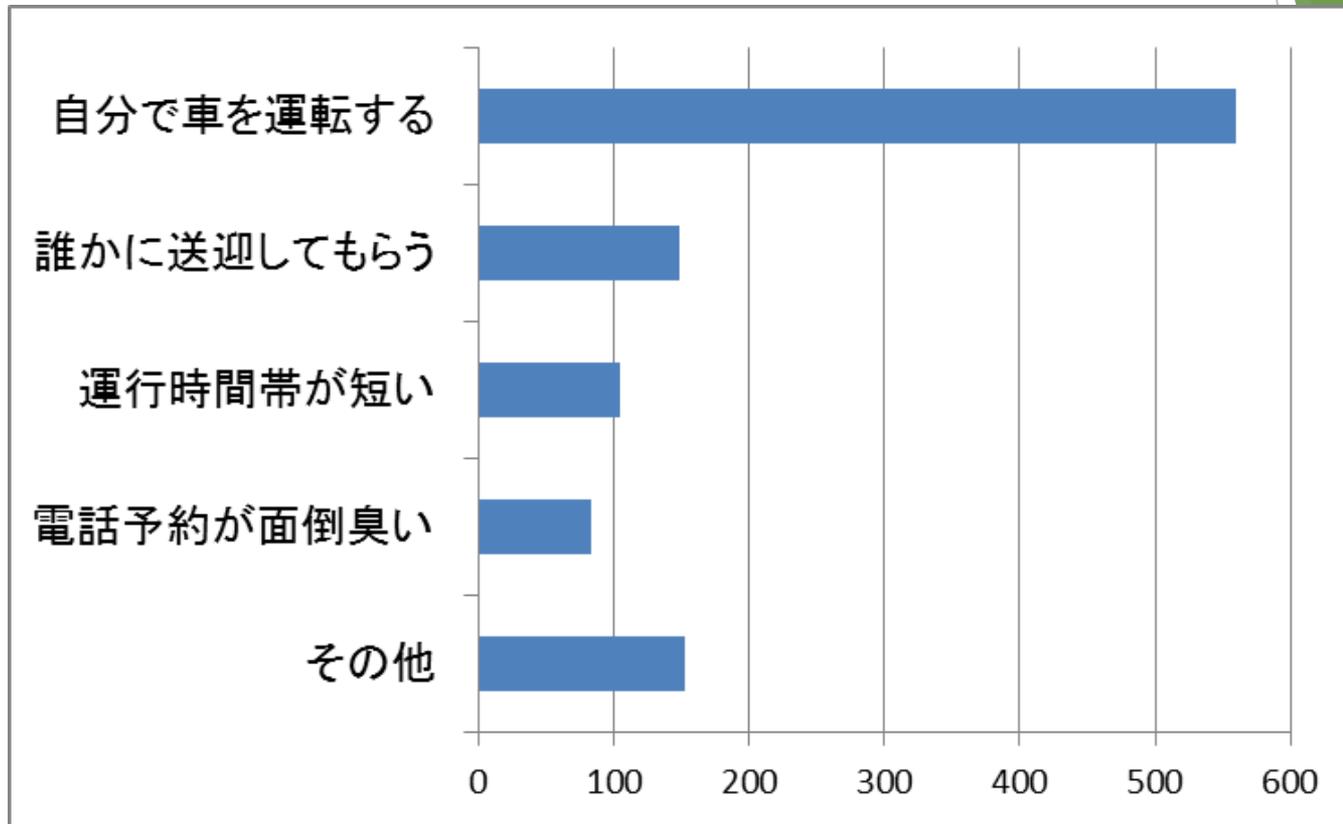
現在のままでよいと回答

若い世代
情報機器の使用に慣れている



電話予約以外のシステムを希望

利用しない人の利用しない理由



バスを1度も利用したことがない人の利用しない理由

まとめと今後の課題

まとめ

<バス利用者>

- ・ 予約及び運行時間帯に不満がある
- ・ 利用者は車内環境や電話予約、運行サービス等に意識を置いている
- ・ 車内環境、運行サービス等の充実から満足度が増す

<予約>

- ・ 電話が困難な高齢者がいる
- ・ 年代によって求めている予約システムが異なる

<利用しない人>

- ・ 利用しない人は車に依存している

今後の課題

<運行サービス>

- ・ 運行時間帯の延長
- ・ 乗換えの充実
- ・ バス停位置の検討

<車内環境>

- ・ 運転手の態度の改善

<予約システム>

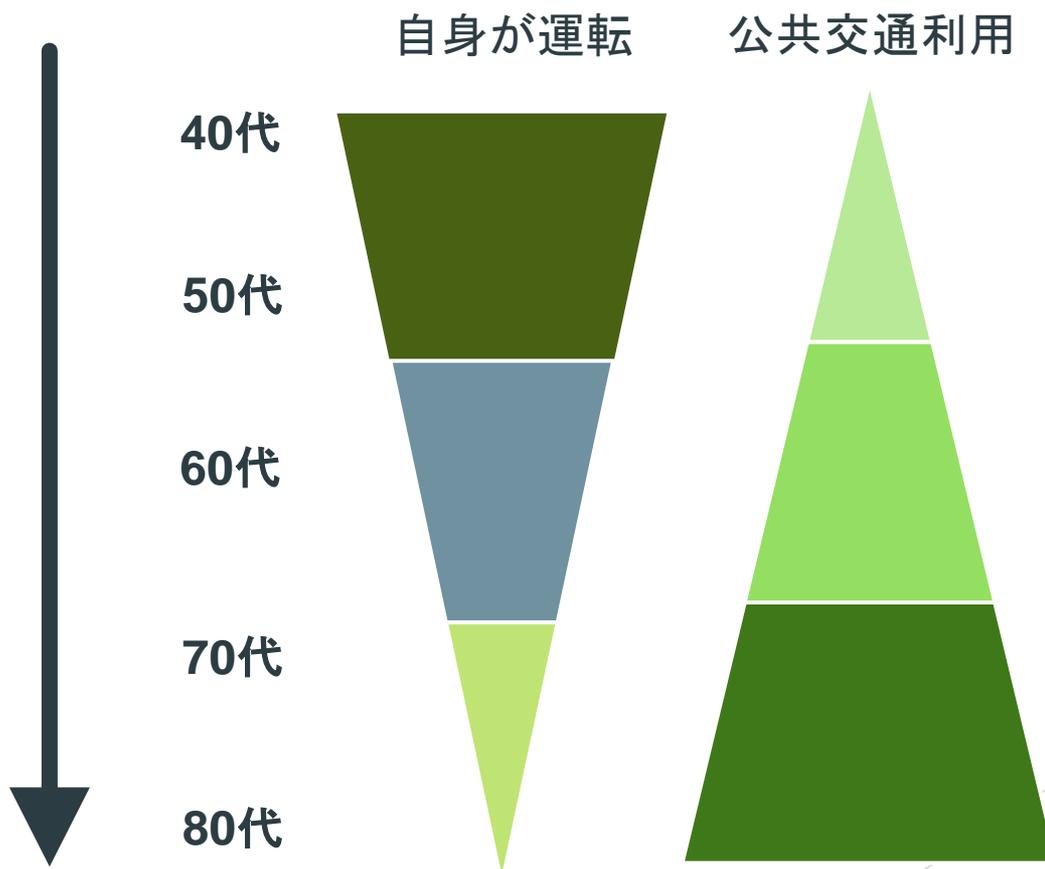
- ・ 各年代のニーズに合わせた予約システムの検討
- ・ 高齢者を対象とした情報端末の使い方講座

<モビリティマネジメント>

- ・ 車依存者のバスへの転換
- ・ 環境への意識改革

課題

- ▶ 高齢者に交通手段の一つとして公共交通を利用してもらう



ご清聴ありがとうございました。