

おでかけ IC カード移行後の利用者影響調査概要

1 目的

おでかけ IC カードの導入に伴うおでかけパス券の廃止について、利用者や障がい者団体等から多くの意見や要望等があったことを受け、当該制度移行が障がい者の移動手段に対して、どのような影響を与えたかについてアンケート調査を実施し、その結果を交通事業者と共有し、必要な対策を講ずることを目的とする。

2 調査対象者数

データ抽出日現在（平成 28 年 9 月 30 日）熊本市内に住民票があり、平成 28 年 3 月末までに熊本市優待証 さくらカード①（障がい者用）を所持していたことがある者の中から、次の 3 つのカテゴリ合計約 9, 000 人を抽出。

	H27 年度（おでかけパス券）	H28 年度（おでかけ IC カード）	発送数
ア	○	×	438
イ	○	○	4,789
ウ	×	○	3,808
			9,035*

*うち 471 通は点字版依頼文を同封

3 調査項目

◎ 属性について（全対象者共通）

性別、年齢、手帳種別（等級）等

◎ 利用状況について（おでかけ IC カードを所持している者）

- ① おでかけ IC カードの利用頻度及び外出先について
- ② おでかけ IC カードの利用金額（乗車及び買い物）について
- ③ チャージ（入金）について
- ④ 乗務員の対応について
- ⑤ おでかけ IC カードの便利な点又は不便な点について
- ⑥ 自由記載等

◎ 利用状況について（おでかけ IC カードを所持していない者）

- ⑦ おでかけパス券（平成 28 年 3 月末まで）の利用頻度及び外出先について
- ⑧ おでかけパス券（平成 28 年 3 月末まで）の利用金額（通常運賃換算）について
- ⑨ おでかけ IC カードを所持していない理由について
- ⑩ おでかけ IC カードの所持（利用）につながるための対応について
- ⑪ 自由記載

4 スケジュール

平成 28 年 8 月～9 月中旬	調査項目検討
10 月下旬	アンケート送付 (10/28、10/29、10/31)
11 月 18 日	アンケート投函期限
	※苦情・問い合わせ 約 200 件
	※電話での回答 約 30 件
12 月中旬	速報結果集計
1 月中旬	アンケート報告書完成

熊本市おでかけICカード移行後の利用者影響調査

【ご協力のお願い】

皆様には、日ごろから市政の推進に格別のご協力をいただき心からお礼申し上げます。
さて、熊本市では平成28年3月から運用を開始しましたおでかけICカードをご利用の障がいのある方を対象にアンケートを実施させていただくことになりました。
おでかけICカードの導入後に、障がいのある方の移動にどのような影響が生じたのか実態を把握させていただき、必要に応じてアンケート結果を交通事業者と共有するなど、改善を図ってまいります。
無記名のアンケートであり、皆様からいただきましたご意見・ご回答の内容につきましては、この調査結果の集計・分析のみに活用し、それ以外には使用いたしません。
突然のお願いで恐縮ですが、調査の目的をご理解いただき、ご協力くださいますようお願いいたします。

平成28年10月

熊本市健康福祉局 障がい者支援部 障がい保健福祉課

■記入にあたってのご注意

- この調査票は、できるだけあて名のご本人がお答えください。
- ご本人の回答や記入が難しい場合（回答者が18歳未満の場合も含む）は、ご家族や介助者の方がご本人と相談したり、ご本人の立場にたってお答えください。
- 平成28年10月1日現在の状況で記入してください。
- 鉛筆または黒か青のボールペンで記入ください。
- 回答は、あてはまる項目を選んで、その番号を○印で囲んでください。
例) ① 赤 ② 青 ③ 黄
- 設問ごとに（どれかひとつに○）（当てはまるもの全てに○）などと、それぞれ指定されていますのでご注意ください。
- 調査票、返信用封筒にお名前や住所を書く必要はありません。
- ご記入いただいた調査票は、お手数ですが、同封の返信用封筒にて、平成28年11月18日（金）までに、ポストへ入れてください（切手は不要です）。

調査に関するお問い合わせ

熊本市役所 障がい保健福祉課 総務班

電話：(096) 328-2519 ファクス：(096) 325-2358

くまもとし いこうご りようしゃえいきょうちようさ
熊本市おでかけICカード移行後の利用者影響調査

I あなたご自身についておたずねします。

問1 性別を教えてください。【どちらかに○】

- ① 男性 ② 女性

問2 年齢（平成28年11月1日現在）を教えてください。【どれかひとつに○】

- ① 0歳～9歳 ② 10歳～19歳
③ 20歳～29歳 ④ 30歳～39歳
⑤ 40歳～49歳 ⑥ 50歳～59歳
⑦ 60歳～69歳 ⑧ 70歳以上

問3 あなたがお住まいの区はどちらですか。【どれかひとつに○】

- ① 中央区 ② 東区 ③ 西区 ④ 南区 ⑤ 北区

問4 よくご利用になる路線は、どの公共交通機関ですか。【複数に○可】

- ① 九州産交バス ② 産交バス ③ 熊本バス ④ 熊本電鉄（バス）
⑤ 熊本電鉄（電車） ⑥ 熊本都市バス ⑦ 熊本市電
⑧ 公共交通機関は利用しない

問5 あなたがお持ちの「障害者手帳」は何ですか。【当てはまるもの全てに○】

- ① 身体障害者手帳（⇒問6へ） ② 療育手帳（⇒問7へ）
③ 精神障害者保健福祉手帳（⇒問8へ）

問6 問5で①（身体障害者手帳）と答えた方へのおたずねです。等級及び障がいの種類は何ですか。【（等級）についてはどれかひとつに○、（障がいの種類）については当てはまるもの全てに○】

（等級）

- ① 1級 ② 2級 ③ 3級 ④ 4級 ⑤ 5級 ⑥ 6級

（障がいの種類）

- ① 肢体不自由（上肢） ② 肢体不自由（下肢） ③ 肢体不自由（体幹）
④ 視覚障がい ⑤ 聴覚・平衡機能障がい ⑥ 音声・言語障がい
⑦ 内部障がい ⑧ その他（ ）

問7 問5で②（療育手帳）と答えた方へのおたずねです。判定は何ですか。【どれかひとつに○】

- ① A1 ② A2 ③ B1 ④ B2

問8 問5で③(精神障害者保健福祉手帳)と答えた方へのおたずねです。等級は何ですか。【どれかひとつに〇】

- ① 1級 ② 2級 ③ 3級

Ⅱ おでかけICカードの利用状況についておたずねします。

問9 あなたはおでかけICカードを持っていますか。【どちらかに〇】

- ① 持っている ② 持っていない(⇒問31へ)

【以下の質問は問9で①(ICカードを持っている)と答えた方へのおたずねです。】

問10 おでかけICカードを、直近の1ヶ月間に何回程度利用しましたか。【どれかひとつに〇】

- ① ほぼ毎日利用する ② 週に3回~4回
③ 週に1回~2回 ④ 月に1回~2回 } (問12へ)
⑤ 利用していない(⇒問11へ)

問11 問10で⑤と答えた方へのおたずねです。おでかけICカードを、直近の1ヶ月間に利用していない主な理由は何ですか。【二つまでに〇】

- ① 電車・バスに乗る機会が減ったため
② おでかけICカードは使い方がわかりづらいため(使いこなせるかどうか不安)
③ おでかけICカードの利用(タッチすることやチャージ(入金)すること)が一人では出来ないから
④ 乗務員に協力(手助け)をお願いしづらいため
⑤ その他()

問12 平成28年3月末まで、おでかけ乗車券又はおでかけパス券のどちらかを利用していましたか。【どれかひとつに〇】

- ① おでかけ乗車券 ② おでかけパス券 ③ どちらも利用していない

問13 おでかけ IC カードを利用して、直近の1ヶ月間に、どこにおよそ何回外出しましたか。【該当する項目に数字又は○】

外出先	利用回数
① 福祉施設への通所（生活介護、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援、日中一時支援、地域活動支援センターなど）	○
② ショートステイ	○
③ グループ・団体の活動	○
④ 病院	○
⑤ 買い物	○
⑥ 趣味・余暇活動	○
⑦ 公的機関への事務手続きなど	○
⑧ その他（ ）	○
⑨ おでかけ IC カードを作ったが、外出はしていない	【 】

問14 おでかけ IC カードの利用前と比べて、外出の回数は変わりましたか。【どれかひとつに○】

- ① 利用前より増えた ② 利用前より減った ③ 利用前と変わらない

問15 おでかけ IC カードの割引は熊本市内でのみ適用されますが、直近の1ヶ月間に熊本市外まで外出する機会がありましたか。外出している場合は何回程度外出しましたか。【どれかひとつに○】

- ① 市外まで出かけることはなかった ② 月に1回～2回程度
③ 月に3回～4回 ④ それ以上外出した

問16 おでかけ IC カードの直近の1ヶ月間の利用金額はおよそいくらですか。1割負担の金額（※おでかけ IC カードから実際にひかれる金額）で答えて下さい。【どれかひとつに○】

- ① 0円 ② 1円～99円
③ 100円～299円 ④ 300円～699円
⑤ 700円～999円 ⑥ 1,000円～1,499円
⑦ 1,500円以上

※お買い物での利用金額は除いて下さい。

問17 おでかけ IC カードは、商業加盟店でお買い物にもご利用ができますが、直近の1ヶ月間のお買い物での利用金額はおよそいくらですか。【どれかひとつに○】

- ① 0円 ② 1円～999円
③ 1,000円～2,999円 ④ 3,000円～6,999円
⑤ 7,000円～9,999円 ⑥ 10,000円～14,999円
⑦ 15,000円以上

問18 おでかけ IC カードを利用する際に、付き添い人がいますか。【どれかひとつに○】

- ① いる (⇒問19 へ)
- ② いない (⇒問20 へ)
- ③ いないが頼める人がいれば頼みたい (⇒問20 へ)

問19 問18で①と答えた方へのおたすねです。付き添い人はどなたですか。【当てはまるもの全てに○】

- ① 家族
- ② 友人
- ③ 近所の人
- ④ ホームヘルパー
- ⑤ その他 ()

問20 おでかけ IC カードの残額をどうやって確認していますか。【当てはまるもの全てに○】

- ① 降車時またはチャージ (入金) した際に自分で確認する
- ② 付き添い人にたずねる
- ③ 乗務員にたずねる
- ④ その他 ()
- ⑤ 確認していない (理由:)

問21 おでかけ IC カードへのチャージ (入金) は主に誰が行いますか。【どれかひとつに○】

- ① 自分でチャージ (入金) する
- ② 付き添い人 (家族・友人等) がチャージ (入金) する
- ③ 電車・バスの乗務員にお願いしてチャージ (入金) してもらう
- ④ バス事業者の窓口の方や、商業加盟店の方をお願いしてチャージ (入金) してもらう
- ⑤ その他 ()

問22 おでかけ IC カードへのチャージ (入金) は主にどこで行いますか。【どれかひとつに○】

- ① 電車・バスの中
- ② バス事業者の窓口
- ③ チャージ機 (デパート付近、バス総合案内所内に設置のものなど)
- ④ 商業加盟店 (最終ページに一覧をのせています)

問23 おでかけICカードにチャージ（入金）をする際に、不便だと思っていることはありますか。【二つまでに○】

- ① チャージ（入金）の仕方がわかりづらい
- ② チャージ機の設定箇所が少ない
- ③ チャージ（入金）の操作が困難
- ④ 特になし（不便だと思わない）
- ⑤ その他（ ）

問24 一回あたりのチャージ（入金）額は、おおむねいくらですか。【どれかひとつに○】

- ① 千円
- ② 2千円
- ③ 3千円
- ④ 4千円以上

問25 乗務員の対応（必要な案内や協力）についてのおたずねです。【どれかひとつに○】

- ① 満足している（⇒問27へ）
- ② 普通である（⇒問27へ）
- ③ 不満がある（⇒問26へ）

問26 問25で③と答えた方へのおたずねです。不満の主な理由は何ですか。

- 【二つまでに○】
- ① 車載機の位置がわかりづらいので案内してほしい
 - ② ICカードをタッチすることが難しいので代わりにタッチをしてほしい
 - ③ ICカードへのチャージ（入金）の操作が難しいので代わりにしてほしい
 - ④ 困っていても声をかけてくれないなど配慮がたりないと感じることもある
 - ⑤ その他（ ）

問27 おでかけICカードを利用して、電車・バスの利用が以前に比べて便利になったと思いますか。【どれかひとつに○】

- ① 便利だと思う（⇒問28へ）
- ② 不便だと思う（⇒問29へ）
- ③ 便利だと思う点と不便だと思う点どちらもあある（⇒問28⇒問29へ）

問28 問27で①又は③と答えた方へのおたずねです。おでかけICカードを利用して、便利と感じた点はどのようなことですか。【二つまでに○】

- ① 乗降時の操作が簡単など
- ② 使い捨てでなく、チャージ（入金）をして何度も利用できるなど
- ③ 小銭を用意しなくても済むなど
- ④ 買い物にも使えるなど
- ⑤ その他（ ）

問29 問27で②又は③と答えた方へのおたずねです。おでかけICカードを利用して、不便と感じた点はどのようなことですか。【二つまでに○】

- ① 乗降時の操作が面倒なところ
- ② 使い続けるためには、チャージ（入金）が必要なところ
- ③ 市外に出るとき、一度精算をしなければならないところ（嘉島町を除く）
- ④ カードの残高がわかりづらく、残高不足にならないか不安なところ
- ⑤ その他（ ）

問30 最後に、おでかけICカード（さくらカード制度）についてのご意見を、ご自由にお書きください。



以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。

★次のページ以降（問31以降）は問9で②（おでかけICカードを持っていない）と答えた方へのおたずねです。

【以下の質問は問9で②（ICカードを持っていない）と答えた方へ

のおたずねです。】

問31 平成28年3月末までにおでかけパス券を利用して、こういった外出先に、1ヶ月あたり平均しておよそ何回程度外出していましたか。【該当する項目に数字又は〇】

外出先	利用回数
① 福祉施設への通所（生活介護、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援、日中一時支援、地域活動支援センターなど）	回
② ショートステイ	回
③ グループ・団体の活動	回
④ 病院	回
⑤ 買い物	回
⑥ 趣味・余暇活動	回
⑦ 公的機関への事務手続きなど	回
⑧ その他（ ）	回
⑨ おでかけパス券を作っていたが、ほとんど外出していない	【 】

問32 平成28年3月末までにおでかけパス券を利用して、1ヶ月あたり平均どのくらいの電車・バスを利用しましたか。おおよそで結構ですので、通常運賃（10割負担の金額）に直した金額で回答してください。【どれかひとつに〇】

- | | |
|-----------------|-------------------|
| ① 利用していない（0円） | ② 1円～999円 |
| ③ 1,000円～2,999円 | ④ 3,000円～6,999円 |
| ⑤ 7,000円～9,999円 | ⑥ 1,0000円～14,999円 |
| ⑦ 15,000円以上 | ⑧ 分からない |


問33 おでかけICカードを持っていない主な理由は何ですか。【二つまでに〇】

- ① 電車・バスに乗る機会が減ったため
- ② 今後利用するつもりだが、まだ作っていないため
- ③ おでかけパス券は使いやすかったが、おでかけICカードは使い方がわかりづらそうだから（使いこなせるかどうか不安）
- ④ ICカードをタッチすることが出来ない又は難しそうだから
- ⑤ ICカードをチャージすることが出来ない又は難しそうだから
- ⑥ 乗務員に協力（手助け）をお願いするのが面倒なため
- ⑦ その他（ ）

問34 どのような支援しえんがあったら、おでかけICカードを利用りようしたいと思おもいますか。【当てはまるもの全てすべに○】

- ① ICカードをタッチする車載機しゃさいきの場所ばしょを乗務員じょうむいんが案内あんないしてくれる
- ② ICカードを乗務員じょうむいんが代わりにタッチしてくれる
- ③ ICカードへのチャージそうさの操作かを代わりにしてくれる
- ④ ICカードの残高ざんかが少なくなつた場合ばあいに乗務員じょうむいんが知らせてくれる
- ⑤ その他ほか ()
- ⑥ どのような支援しえんがあつても利用りようしない(理由りゆう): ()

問35 最後さいごに、おでかけICカード(さくらカード制度せいど)についてのご意見いけんを、ご自由じゆうにお書きください。



以上いじょうでアンケートは終了しゅうりょうです。ご協力きょうりょくありがとうございました。

しょうぎょうかめいてん いちらん へいせい ねん がつげんざい
商業加盟店 一覧 (平成28年10月現在)

	加盟店名	チャージ	業種	場所
あ	天野屋書店	×	古書籍販売	熊本市上通並木坂
	イエローハット (東バイパス店)	○	車用品販売	熊本市上南部
	auショップ下通	×	通信業	熊本市手取本町
	えびすファミリー 割烹居酒屋 写楽	○	飲食	熊本市新市街
	えびすファミリー 割烹居酒屋 魚河岸番屋	○	飲食	熊本市下通
	えびすファミリー 郷土海鮮 肥後の陣屋	○	飲食	熊本市下通
	大谷楽器	○	楽器店	熊本市上通
	小笠原写真館	○	写真館	熊本市健軍
	おちゃいち 山陽堂	○	お茶販売	熊本市健軍 (健軍商店街)
か	北村時計店	○	時計貴金属販売	熊本市新市街 (シャワー通り)
	吉次園	○	観光農園業	熊本市植木町
	きもの銀染	○	きもの販売	熊本市手取本町
	キングラム (西日本チケット) (通町店・味噌天神店・東バイパス店)	○	ブランド貴金属買取販売	熊本市上通 (通町バス停前)
				熊本市大江 (味噌天神電停前)
				熊本市新南部 (北バイパス入口)
	熊本カラー現像所	○	写真工房	熊本市水前寺 (競輪場前バス停前)
	熊本地方合庁A棟売店	○	売店	熊本市春日 熊本駅そば (熊本地方合同庁舎A棟1階) (TEL:096-288-5604)
	熊本電鉄アンテナショップ	○	アンテナショップ	熊本市銀座通
	Green & Red (Flower shop)	○	花屋	熊本市楠
熊本県庁売店	○	売店	熊本市中央区水前寺6-18-1 (熊本県庁内) (TEL:096-381-1060)	
江南病院 HOWレストラン	○	飲食	熊本市中央区渡鹿5-1-37 1F (TEL:096-211-6280)	
さ	ジュエラーキヨタ 清田時計店	○	時計貴金属販売	熊本市上通
	サイバック (下通り店・南熊本店)	×	インターネットカフェ	熊本市下通 (烏屋6F) ・南熊本
	サクセスロード	○	不動産業	熊本市大江
	旬彩館 JR熊本駅店	○	土産品販売	熊本駅構内
	白鳩美容院 (kotoreve・楠店)	○	美容院	熊本市若葉・楠
	菅乃屋ホルモン新市街店 (馬肉料理)	○	飲食	熊本市新市街
	生活彩家 熊本託麻台リハビリテーション病院店	○	病院内コンビニ	熊本市日赤通り
	ソフトバンク下通	×	通信業	熊本市手取本町
	SAKURAMACHI 夜CAFE⑦	×	飲食 (カフェ)	熊本市桜町 (熊本交通センターそば)
た	千代の園酒造	○	酒販売	山鹿市
	通潤酒造	○	酒販売	山都町浜町
	月季 (和食屋)	○	飲食	熊本市下通
	鶴屋百貨店 (本館・東館・ウイング館・New-s)	×	百貨店	熊本市手取本町
	鶴屋 ラン・マルシェ	×	食料品販売	熊本市下通
	Two-Tone (Cafe & BAR)	○	飲食	熊本市八反田 (マドレーヌ洋菓子店前) (TEL:096-389-5651)
	ドクターコタニビューティークリニック (熊本店・新市街店・下通店)	○	エステ	熊本市下通近辺
	徳光屋茶舗	○	お茶販売	熊本市妙体寺町 (子飼商店街 藤崎宮側入口) (TEL:096-343-6098)
	茶菓房 林檎の樹 新市街店	○	飲食 (カフェ)	熊本市新市街 プールスコート通り
	居酒屋 たか家	○	飲食	熊本市長嶺南 (マックスパリュ長嶺店横) (TEL:096-388-5505)
	とうふ工房 きむら	○	食品製造販売	熊本市石原 (運動公園入口交差点近く) (TEL:096-380-6585)

な	長崎書店	○	書籍販売	熊本市上通アーケード内
	長崎次郎書店	○	書籍販売	熊本市新町（電車通り沿い）
	鍋屋本館（人吉温泉）	○	旅館ホテル	人吉市人吉温泉
	日専連ツアーズ	○	旅行代理店	熊本市安政町
	NEON	×	衣料品販売	熊本市安政町
は	BACKWOODS	○	靴販売	熊本市上通（藪の内通り）
	ハヤカワスポーツ スポーツ館	○	運動具店	熊本市上通
	早瀬錦堂	○	もなか製造販売	山鹿市
	ピアンコ-bianco-(イタリアン)	○	飲食	熊本市新市街（栄通り）
	Foody One 楠店	×	食料品販売	熊本市楠
	Foody One 御領店	×	食料品販売	熊本市御領
	Foody One 新大江店	×	食料品販売	熊本市新大江（水前寺駅通）
	Foody One 浜線店	×	食料品販売	熊本市（浜線バイパス沿）
	Foody One 森都心店	×	食料品販売	熊本市春日（熊本駅前）
	Boo（イタリアンレストラン）	○	飲食	熊本市安政町（TEL:096-325-6800）
	フジミ オプティカル	○	眼鏡販売	熊本市子飼本町
	ボン・ボヤージュ（旅行用品専門店）	○	旅行用品販売	熊本市上通
	花屋 はな輔	○	花屋	熊本市出水（ゆめマート江津そば） （TEL:096-277-1387）
ま	マテリア	○	衣料品販売	熊本市下通
	丸小ホテル	○	旅館ホテル	熊本市上通
	ムラヤマレコード 水前寺本店	○	CD販売	熊本市水前寺（新水前寺駅電停前）
や	山鹿温泉 清流荘	○	旅館ホテル	山鹿市山鹿温泉
	洋菓子工房 森と山	○	ケーキ販売	菊池市隈府
	米白餅本舗 水道町本店	○	和菓子販売	熊本市水道町交差点そば
ら	ラーメンダイニングくすのき（阿蘇くまもと空港レストラン）	○	飲食	熊本空港内
	リーガルシューズ熊本店（マエハラ靴店）	○	靴販売	熊本市下通
	RITA-STYLE	○	トレーニングジム	熊本市上通
	りんどう（阿蘇くまもと空港レストラン）	○	飲食	熊本空港内

