

追加資料

# 熊本市おでかけＩＣカード移行後の 利用者影響調査報告

平成２９年度第１回障がい者自立支援協議会  
(平成２９年５月２６日) 配布資料

熊本市 健康福祉局 障がい者支援部

障がい保健福祉課



## 熊本市おでかけICカード移行後の利用者影響調査報告（概要）

### 1 調査の目的

熊本市優待証（さくらカード）制度において、平成28年3月より、交通系「ICカード」の電車・バス相互利用が開始されることに伴い、従前の「おでかけ乗車券（プリペイドカード）」及び「おでかけパス券（定期タイプ）」を廃止し、市が発行する交通系ICカード「おでかけICカード」（以下、「ICカード」という。）を導入したところである。

本件制度移行については、各方面から多くの意見や要望を受けていたこともあり、実態調査により利用者への影響を的確に把握し、サービスの低下を招かないよう、必要な対策を検討する。

### 2 調査の対象

平成28年3月末までに「さくらカード」を所持し、平成28年9月末現在「ICカード」を所持している者8,597人、また平成28年3月末までに「さくらカード（おでかけパス券）」を所持していたが、平成28年9月末現在「ICカード」を所持していない者438人の合計9,035人を対象とした。

### 3 調査方法

郵送による調査票の配布及び回収

（視覚障がい者471人には点字版の依頼文を同封）

### 4 調査期間

平成28年10月28日～11月18日（投函期限）

### 5 回収状況

有効回収票 5,294人 有効回収率 58.6% (5,294人/9,035人)

### 6 まとめ

- おでかけICカードを持っている人の外出の回数は、「利用前と変わらない（62.2%：3,095人）」「利用前より減った（16.9%：840人）」「利用前より増えた（14.1%：703人）」の順だった。
- おでかけICカードを持っている人の利便性についての意見は、「便利だと思う（58.4%：2,907人）」「便利だと思う点と不便だと思う点どちらもある（18.3%：910人）」「不便だと思う（13.9%：692人）」の順で、便利と感じた点として「操作が簡単」との意見がある一方、不便と感じた点として「チャージが必要なところ」等の意見があった。
- おでかけICカードを持っていない人の理由として、「電車・バスに乗る機会が減った」等がある一方、「ICカードは使いづらそう」等の意見があった。
- 自由回答については、「使いやすくなった（808件）」との多くの意見がある一方、「おでかけパス券に戻して欲しい（346件）」等の制度に対するものや、「使い方に不安がある等使いにくくなった（248件）」等ソフト面に対するもの、「チャージ場所を増やして欲しい等（174件）」等のハード面に対するもの等、様々な意見があった。

今後は、このアンケート結果をもとに、バス事業者や障がい者団体との意見交換を行い、障がいのある方の社会参加の促進に努めたい。

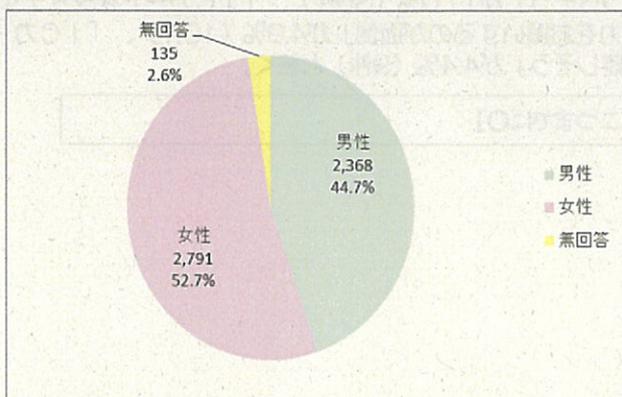


## 調査結果【概要版】

### 1. 基礎的事項

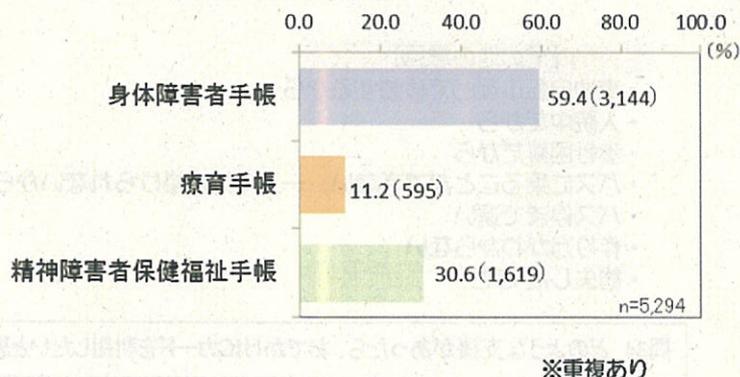
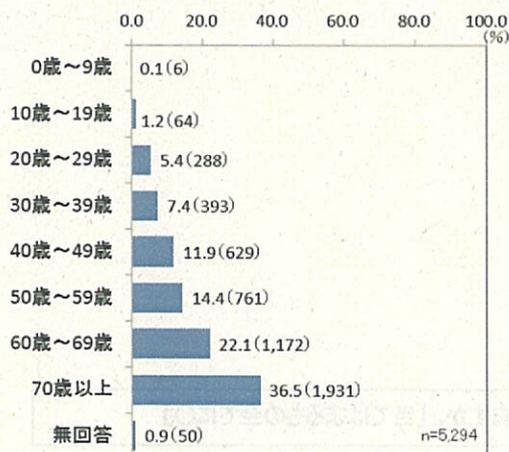
○回答率は58.6%（9,035人中、5,294人回答）

○回答者の性別は、男性が2,368人で44.7%、女性が2,791人で52.7%と、やや女性が多い。



○回答者のうち58.6%（3,103人）が60歳以上である。29歳以下は6.7%（358人）と少ない。

○回答者は、身体障害者手帳所持者が59.4%（3,144人）と最も多く、精神障害者保健福祉手帳所持者が30.6%（1,619人）、療育手帳所持者が11.2%（595人）と続く。※重複回答あり



#### <身体障害者手帳所持者関係>

○身体障害者手帳所持者が最も多く、3,144人で回答者総数の59.4%。

○身体障がいの種類別では、肢体不自由者が39.9%（1,256人）、内部障がい者が26.2%（825人）、視覚・聴覚・言語障がい者が20.7%（648人）と続く。

#### <療育手帳所持者関係>

○療育手帳所持者数は595人で、回答者総数の11.2%。

○療育手帳の等級別では、B1が52.8%（314人）、A2が26.4%（157人）、A1とB2が同数で、いずれも8.4%（50人）と続く。

#### <精神障害者保健福祉手帳所持者関係>

○精神障害者保健福祉手帳所持者数は1,619人で、回答者総数の30.6%。

○精神障害者保健福祉手帳の等級別では、2級が76.7%（1,241人）と最も多く、3級15.0%（243人）、1級6.8%（110人）と続く。

## 2. ICカードの所持状況・ICカード非所持者の状況

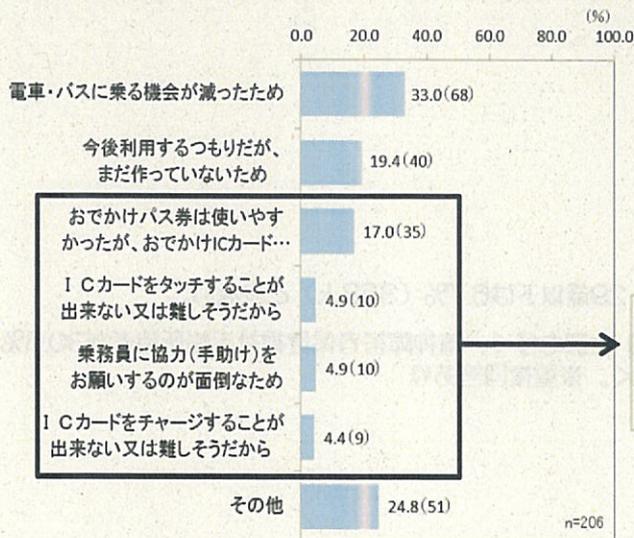
○回答者5,294人のうち、94.0%にあたる4,976人が「ICカード」を所持しており、所持していないのは、3.9%の206人であった。(問9)

<「ICカード」を所持していない理由(問33)> ※二つまで回答可

○「ICカード」を所持していない206人に、主な理由を二つまで尋ねたところ、「電車・バスに乗る機会が減ったため」の回答が33.0%(68件)と最も高く、「今後利用するつもりだがまだ作っていないため」が19.4%(40件)。

○「おでかけパス券は使いやすかったが、ICカードは使いづらそう」が17.0%(35件)、「ICカードをタッチすることが出来ない、難しそう」が4.9%(10件)、乗務員に協力をお願いするのが面倒が4.9%(10件)、「ICカードをチャージすることが出来ないまたはすることが出来ない、難しそう」が4.4%(9件)と続く。

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○】

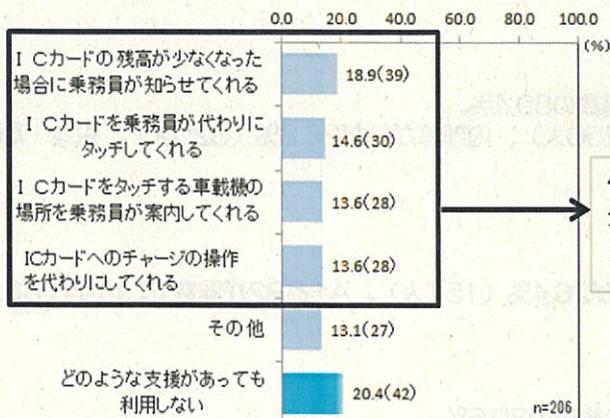


ICカードの利用に不安があるため所持していないとの回答は、全ての回答223件中64件であった。(ICカードを所持していない206人に尋ねた)

### 【その他の意見】

- ・車や自転車などで移動するから
- ・入院中だから
- ・歩行困難だから
- ・バスに乗ることができない、一人では出掛けられないから
- ・バス停まで遠い
- ・作り方がわからない
- ・紛失した など

問34 どのような支援があったら、おでかけICカードを利用したいと思いますか。【当てはまるもの全てに○】



何かしらの支援があれば、ICカードを利用したいとの回答は、全ての回答194件中125件であった。(ICカードを所持していない206人に尋ねた)

### 【その他の意見】

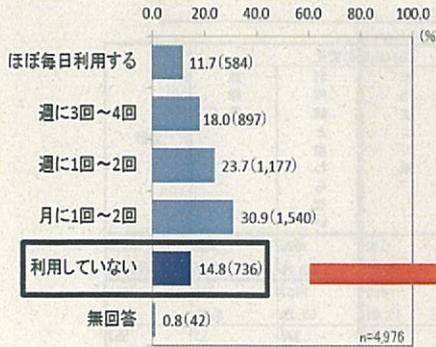
- ・手押し車がバスで利用できれば利用したい
- ・利用方法が簡単になったら
- ・使い方の放送(音声アナウンス)を流してほしい
- ・無料になったら、もしくは以前のように定額になったら利用する
- ・公共交通機関はほとんど利用しない など

### 3. ICカード所持者の利用状況

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】

〇ICカードを所持している4,976人のうち、84.3% (4,198人) は月に1回以上「ICカード」を利用している一方で、14.8% (736人) は所持しているにもかかわらず利用していない。(直近の1ヶ月間の利用回数)

〇利用していない人14.8% (736人) は、各手帳において存在 (11.7%~16.2%) している。



	問10利用回数				利用していない	無回答	合計
	ほぼ毎日利用する	週に3回~4回	週に1回~2回	月に1回~2回			
合計	584 (11.7%)	897 (18.0%)	1177 (23.7%)	1540 (30.9%)	736 (14.8%)	42 (0.8%)	4976 (100.0%)
問5 身体障害者手帳	210 (7.1%)	535 (18.1%)	720 (24.4%)	99 (3.3%)	479 (16.2%)	22 (0.7%)	2956
療育手帳	162 (29.1%)	91 (16.3%)	96 (17.2%)	13 (24.2%)	65 (11.7%)	8 (1.4%)	557
精神障害者 保健福祉手帳	251 (16.1%)	294 (18.9%)	364 (23.4%)	43 (27.7%)	203 (13.1%)	12 (0.8%)	1555
無回答	2 (4.9%)	7 (17.1%)	10 (24.4%)	1 (31.7%)	9 (22.0%)	0 (0.0%)	41

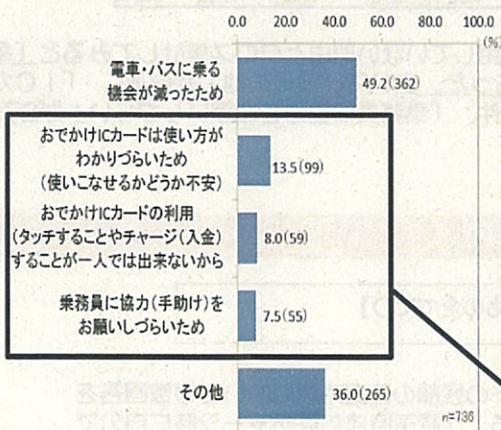
問11 おでかけICカードを、直近の1ヶ月間に利用していないと答えた方へのおたずねです。おでかけICカードを、直近の1ヶ月間に利用していない主な理由は何ですか。【二つまでに〇】

〇ICカードを所持しているのに直近1ヶ月間に1回も利用していない736人に、理由を二つまで尋ねたところ、「電車・バスに乗る機会が減った」が49.2% (362件) と最も高く、次に「その他の理由」が36.0% (265件)、「使い方がわかりづらい、一人で利用できない」が21.5% (158件) で、「乗務員に協力をお願いしづらい」が7.5% (55件) と続く。

〇「電車・バスに乗る機会が減った」という人は各手帳において存在 (48.4%~51.2%) している。(問11×問5のクロス集計)

〇「その他の理由」も各手帳所持者の3割から4割弱を占めており、記述内容は、「車、バイク、自転車で移動するから」、「入院している、身体の調子が悪いから」、「たまにしか使わない、使う機会がないから」の順に多い。

〇「使い方がわかりづらい、一人で利用できない」は、身体障害者手帳所持者が479人中90件の18.8%、療育手帳所持者が65人中25件の38.4%、精神障害者保健福祉手帳所持者が203人中47件の23.2%であった。



	問11直近1ヶ月間に利用していない理由【二つまでに〇】							合計
	減電 つ た た め が	い か が こ な せ る か ど う か た め (不安)	お で か け IC カ ー ド は 使 い が わ か り づ ら い な ど	人 ジ へ は 入 出 金 す る こ と が 一 人 で は 出 来 な い か ら	お で か け IC カ ー ド の 利 用 が 一 人 で は 出 来 な い か ら	お 乗 務 員 に 協 力 を お 願 い し づ ら い な ど	そ の 他	
合計	362 (49.2%)	99 (13.5%)	59 (8.0%)	55 (7.5%)	265 (36.0%)	37 (5.0%)	736	
問5 身体障害者手帳	232 (48.4%)	55 (11.5%)	35 (7.3%)	38 (7.9%)	177 (37.0%)	31 (6.5%)	479	
療育手帳	32 (49.2%)	16 (24.6%)	9 (13.8%)	7 (10.8%)	20 (30.8%)	1 (1.5%)	65	
精神障害者 保健福祉手帳	104 (51.2%)	30 (14.8%)	17 (8.4%)	12 (5.9%)	72 (35.5%)	5 (2.5%)	203	
無回答	4 (44.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (11.1%)	4 (44.4%)	1 (11.1%)	9	

#### 【その他の意見】

- ・車で移動するから、バイクや自転車で移動するから
- ・バス停まで遠いから、一人で乗降できないから
- ・入院しているから、身体の調子が悪いから
- ・たまにしか使わない、使う機会がない
- ・タクシーを使うから
- ・外出はしないから
- ・お金がかかるから
- ・使い勝手がわるいから など

ICカードは使い方がわかりづらいなどの回答は、全ての回答840件中213件であった。(ICカードを直近1ヶ月間に1回も利用していない736人(問10)に尋ねた)

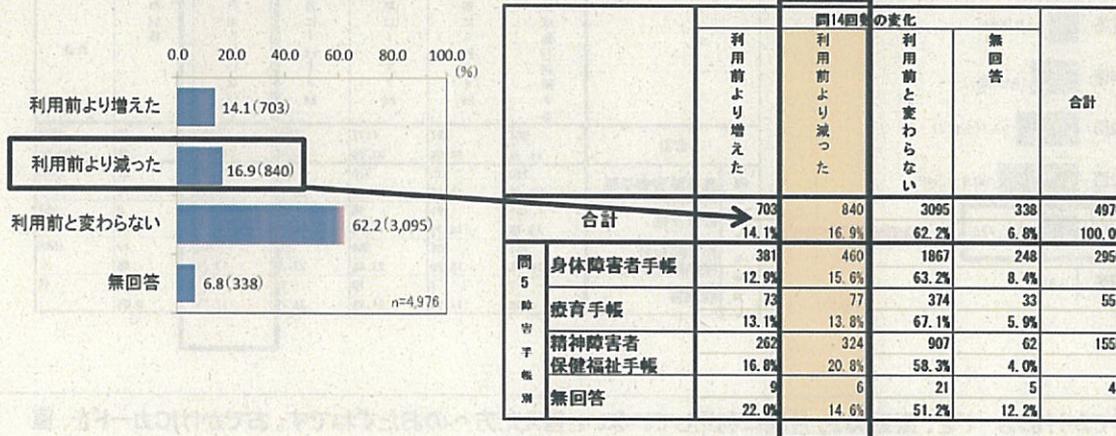
## 4. 外出先、外出回数について

○直近1ヶ月の外出先について複数回答を求めたところ、病院、買い物、趣味・余暇活動の順が多かった。(問13)

○ICカードを所持している4,976人中、外出の回数について「利用前と変わらない」が62.2% (3,095人) と最も高く、次いで「利用前より減った」が16.9% (840人)、「利用前より増えた」が14.1% (703人)であった。(問14)

○「利用前より減った」と回答している人の障がい別割合は、身体障害者手帳所持者が2,956人中460人 (15.6%)、療育手帳所持者が557人中77人 (13.8%)、精神障害者保健福祉手帳が1,555人中324人 (20.8%)であった。(問14×問5のクロス集計)

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○】



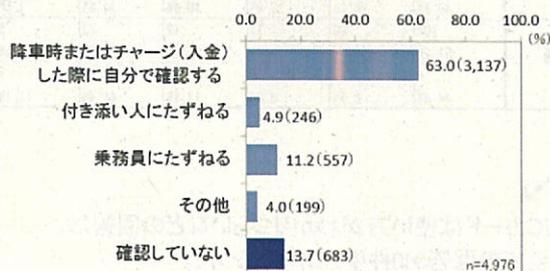
↓

		問14回数の変化				合計
		利用前より増えた	利用前より減った	利用前と変わらない	無回答	
問11 利 用 し て い な い 理 由	電車・バスに乗る機会が減ったため	0 0.0%	107 29.6%	200 55.2%	55 15.2%	362
	おでかけICカードは使い方がわかりづらいため	0 0.0%	45 45.5%	34 34.3%	20 20.2%	99
	おでかけICカードの利用が一人では出来ないから	0 0.0%	28 47.6%	20 33.9%	11 18.6%	59
	乗務員に協力(手助け)をお願いしづらいため	0 0.0%	27 49.1%	16 29.1%	12 21.8%	55
	その他	0 0.0%	60 22.6%	123 48.4%	82 30.9%	265
	合計	0 0.0%	214 29.1%	356 48.4%	166 22.6%	736 100.0%

○「利用前より減った」と回答している人 (840人) を直近1ヶ月に利用していない理由とクロス集計してみると「電車・バスに乗る機会が減ったため」との回答が最も多く107件であった。次いで、「その他」が60件、「ICカードの使い方がわかりづらい」が45件、「一人では利用出来ない」が28件、「乗務員に協力をお願いしづらい」が27件となった。(問14×問11のクロス集計)

## 5. ICカードの残額確認・チャージについて

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○】

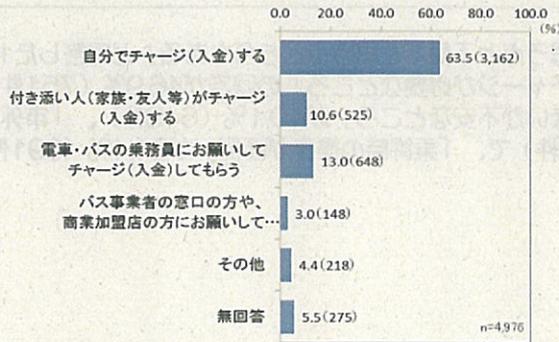


○ICカードの残額の確認方法について複数回答を求めたところ、「降車時またはチャージ時に自分で確認する」と回答したのが63.0% (3,137件) と最も高い。「乗務員や付き添い人に尋ねる」が16.1% (803件)、「確認していない」が13.7% (683件)、「その他」が4.0% (199件)と続く。

【その他の意見】

- ・ 家族に確認してもらう
- ・ 施設職員等に確認してもらう など

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○】



○ICカードのチャージは主に誰が行うか回答を求めたところ、「自分でチャージする」と回答したのが63.5% (3,162人) と最も高い。「乗務員や付き添い人がチャージする」が23.6% (1,173人) で、「バス事業者の窓口や商業加盟店の方をお願いする」が3.0% (148人)、「その他」が4.4% (218人) であった。

【その他の意見】

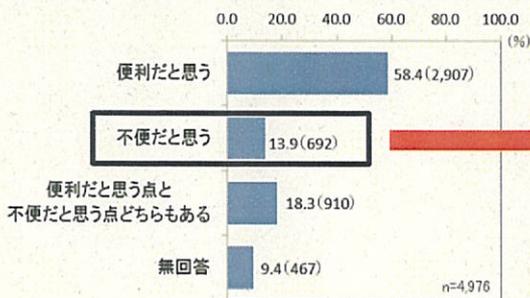
- ・施設職員等にチャージしてもらおう。
- ・まだチャージしたことがない。 など

6. ICカードの利便性について

○ICカードを所持している4,976人に、ICカードを利用して、電車・バスの利用が以前と比べて便利になったか尋ねたところ、「便利だと思う」の回答は58.4% (2,907人)、「便利だと思う点と不便だと思う点どちらもある」が18.3% (910人)、「不便だと思う」が13.9% (692人) と続く。

○「不便だと思う」と回答している人の障がい別割合は、身体障害者手帳所持者が2,956人中289人で9.8%、療育手帳所持者が557人中124人で22.3%、精神障害者保健福祉手帳所持者が、1,555人中293人で18.8%であった。(問27×問5のクロス集計)

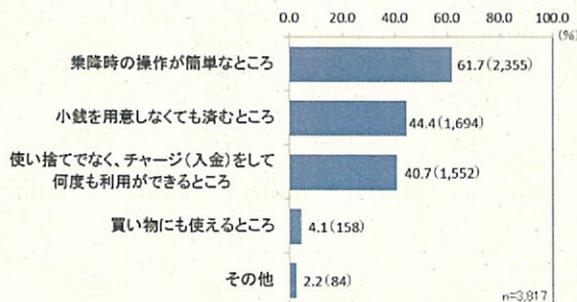
問27 おでかけICカードを利用して、電車・バスの利用が以前と比べて便利になったと思いますか。【どれかひとつに○】



	問27以前の比較				合計
	便利だと思う	不便だと思う	ど不便だとも便利だとも思う点と	無回答	
合計	2907 58.4%	692 13.9%	910 18.3%	467 9.4%	4976 100.0%
問5 障 害 者 別					
身体障害者手帳	1857 62.8%	289 9.8%	468 15.8%	342 11.6%	2956 29.6%
療育手帳	265 47.6%	124 22.3%	131 23.5%	37 6.6%	557 11.2%
精神障害者 保健福祉手帳	836 53.8%	293 18.8%	334 21.5%	92 5.8%	1555 31.3%
無回答	19 46.3%	6 14.6%	8 19.5%	8 19.5%	41 0.8%

問28 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○】  
(問27で「便利だと思う」と「便利だと思う点と不便だと思う点どちらもある」と回答した3,817人に尋ねた)

○ICカードを利用して「便利だと思う」と「便利だと思う点と不便だと思う点どちらもある」と回答した3,817人に、便利だと感じた点を尋ねたところ、次のとおりとなった。

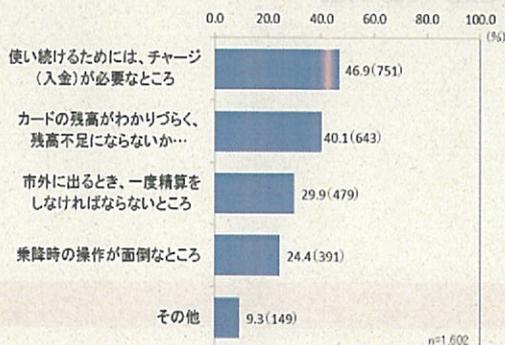


【その他の意見】

- ・乗った分だけの料金が済むので、割安感を実感できるところ。
- ・最低限の自己負担をすることで、周囲の目を気にしなくなったところ。
- ・一目見てすぐに障がい者と思われる仕組みじゃなくなったところ。 など

問29 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○】  
 (問27で「不便だと思う」と「便利だと思う点と不便だと思う点どちらもある」と回答した1,602人に尋ねた)

○ICカードを利用して「不便だと思う」と「便利だと思う点と不便だと思う点どちらもある」と回答した1,602人に、不便と感じた点を尋ねたところ、「使い続けるためにはチャージが必要などところ」の回答が46.9% (751件)と最も高く、次に「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どところ」が40.1% (643件)、「市外にでるとき、一度精算をしなければならないところ」が29.9% (479件)で、「乗降時の操作が面倒」が24.4% (391件)、「その他」が9.3% (149件)と続く。



【その他の意見】

- ・カードを2枚出さなければならないところ。
- ・家族が常に気をつけておかなければならないところ。
- ・タッチ音が普通の人と違うので周囲に障がい者であることが分かってしまうところ。
- ・JR系カードの方が使い勝手がより。商業加盟店は高級店が多く、チャージできない店だと使えないところ。 など

## 7. ICカードを持っていると答えた方の自由意見（複数回答）

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。

主な記述内容	件数
○使いやすくなったという意見 「スマートで便利。使いやすい」「小銭がいらず、代金が気にならず、バス等の外出が楽になった」など	808件
○おでかけパス券に戻してほしいという意見 「前のおでかけパス券の方が年に1回の手続きでよかった」「前のように見せるだけのほうがよかった」など	346件
○使いにくくなったという意見 「便利なようで使い方がわからず、面倒くさい」「使い方に不安があり、以前よりも使用しなくなった」など	248件
○ICカードで買い物ができることを知らなかったという意見 「ICカードが買い物に使えると知らなかった」「加盟店がわからない。もっとPRしてほしい」など	207件
○チャージできる場所に関する不満 「チャージできる場所を近くのコンビニ等で出来る等大幅に増やしてほしい」「動くバスの中で停止時を狙ってチャージをお願いすると慌てるので、近くにチャージできる場所(チャージ機)を増やしてほしい」など	174件
○使える範囲を広げてほしいという意見 「市内だけでなく、市外も使えるようにしてほしい」「JRも使用できる様になると便利」など	148件
○負担額に関する不満 「負担する金額が増えた」「お金がかかるので、外出も少なくなった」など	120件
○残高確認に関する不満 「残高不足が確認できないので不便」「知的障害のためICカードの利用はできるが残高チェックが難しい」など	118件
○乗務員に対する不満 「降車時にさくらカードの提示を求められたり求められなくてすんだり、運転手によって対応が違う。統一してほしい」「車内のアナウンスははっきりと言ってほしい。聞き取りづらい」「乗務員の方が冷たい態度をとられるバスがある」など	79件
○さくらカードと一体化してほしいという意見 「ICカードとさくらカードが1枚になっていると使いやすいと思う」「ICカードとさくらカードが別々になっているのがイヤ。2枚持つのは面倒」など	38件
○視覚障害に対する配慮に関する意見 「視覚障がい者が使うICカードには、乗降(バス・電車)する際、音声で知らせてくれるICチップ等を内蔵できると便利」など	29件
○ICカード利用時の音に関する不満 「降りる際、ICカードをかざす時の音が普通の人と違うのももう少し音を小さくしてほしい」など	22件

## 8. ICカードを持っていないと答えた方の自由回答（複数回答）

問35 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。

主な記述内容	件数
○ 今後は利用したいと思うという意見 「体調がよくなれば使いたい」「今は親に送迎をしてもらっている。学校を卒業したら利用したい」など	10件
○ 以前は使っていたという意見 「長年さくらカードを利用させていただきました。最近では体力が弱って外出は苦痛に感じる」など	7件
○ 使い方に対する不安 「カード提示のときは気持ち良かったが、ICカードをタッチは自分では難しいと思うので運転手の手をわずらわせるのは嫌だから」「おでかけパス券だったら、継続して使っていたと思う」など	6件

# 熊本市おでかけICカード移行後の利用者影響調査

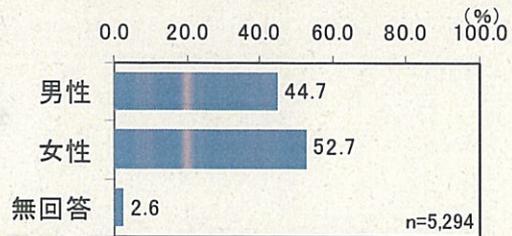
(基礎データ)

有効回収票・・・5,294 票 (平成 28 年 12 月 16 日現在)

## I あなたご自身についておたずねします。

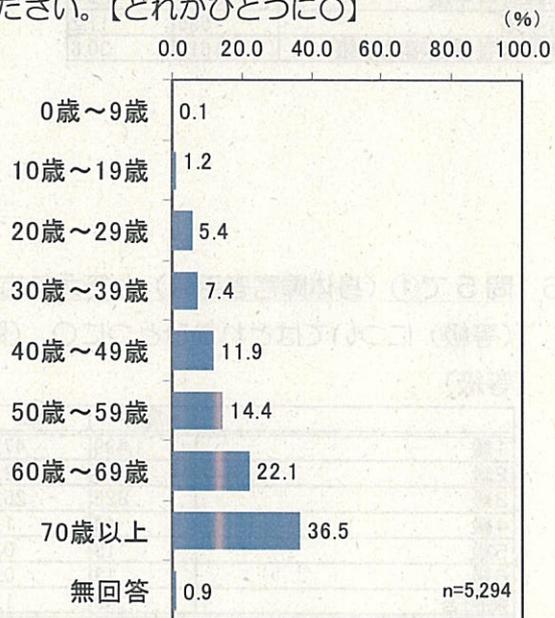
問 1 性別を教えてください。【どちらかに○】

	度数	%
男性	2,368	44.7
女性	2,791	52.7
無回答	135	2.6
合計	5,294	100.0



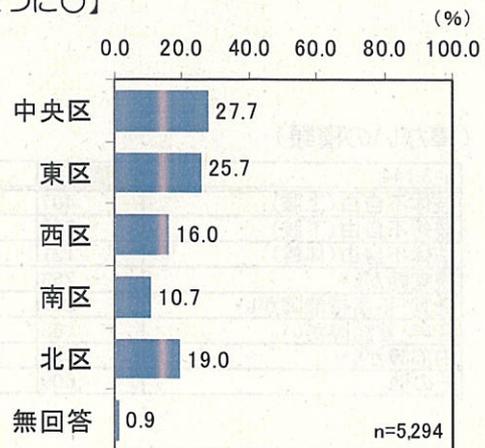
問 2 年齢 (平成 28 年 11 月 1 日現在) を教えてください。【どれかひとつに○】

	度数	%
0歳～9歳	6	0.1
10歳～19歳	64	1.2
20歳～29歳	288	5.4
30歳～39歳	393	7.4
40歳～49歳	629	11.9
50歳～59歳	761	14.4
60歳～69歳	1,172	22.1
70歳以上	1,931	36.5
無回答	50	0.9
合計	5,294	100.0



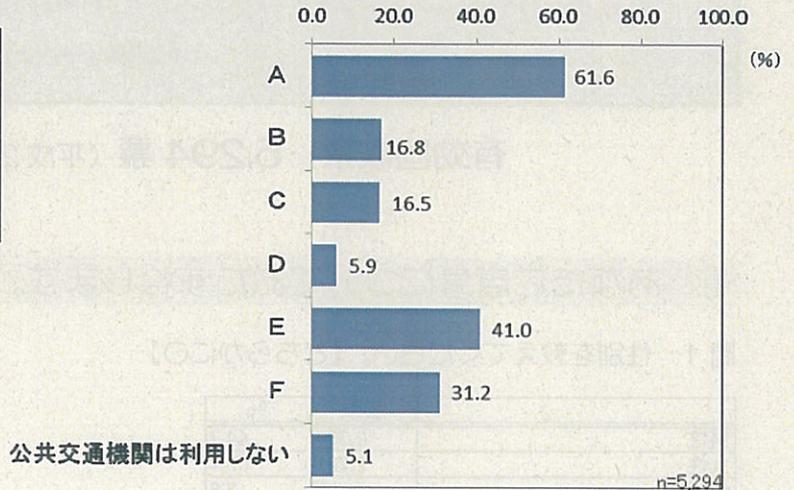
問 3 あなたがお住まいの区はどちらですか。【どれかひとつに○】

	度数	%
中央区	1,465	27.7
東区	1,358	25.7
西区	848	16.0
南区	567	10.7
北区	1,006	19.0
無回答	50	0.9
合計	5,294	100.0



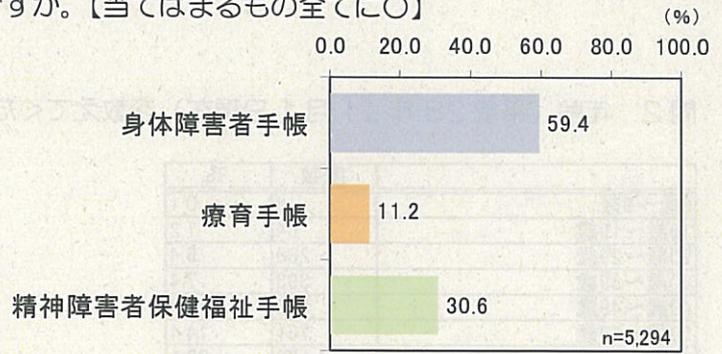
問4 よくご利用になる路線は、どの公共交通機関ですか。【複数に○可】

n=5,294	度数	%
A	3,259	61.6
B	890	16.8
C	874	16.5
D	312	5.9
E	2,170	41.0
F	1,652	31.2
公共交通機関は利用しない	268	5.1



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○】

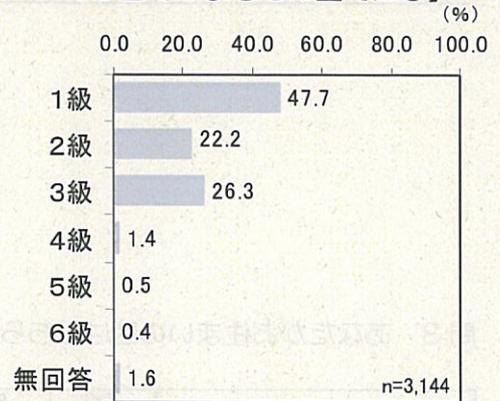
n=5,294	度数	%
身体障害者手帳	3,144	59.4
療育手帳	595	11.2
精神障害者保健福祉手帳	1,619	30.6



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○】

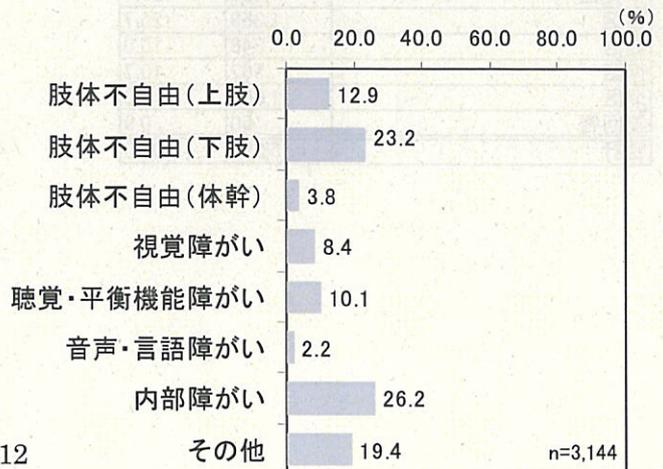
(等級)

	度数	%
1級	1,499	47.7
2級	698	22.2
3級	826	26.3
4級	44	1.4
5級	15	0.5
6級	13	0.4
無回答	49	1.6
合計	3,144	0.0



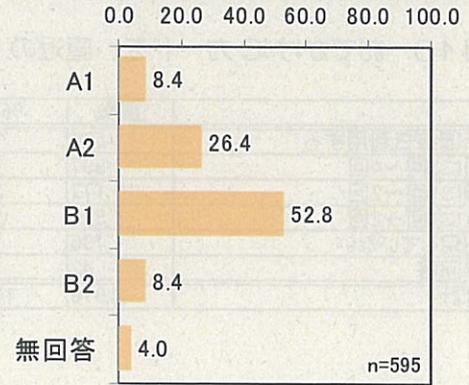
(障がいの種類)

n=3,144	度数	%
肢体不自由(上肢)	407	12.9
肢体不自由(下肢)	728	23.2
肢体不自由(体幹)	121	3.8
視覚障がい	263	8.4
聴覚・平衡機能障がい	317	10.1
音声・言語障がい	68	2.2
内部障がい	825	26.2
その他	609	19.4



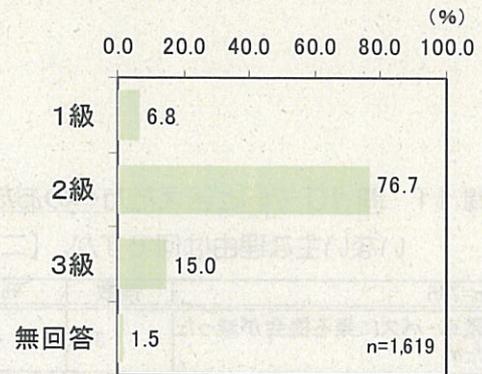
問7 問5で②（療育手帳）と答えた方へのおたずねです。判定は何ですか。【どれかひとつに○】

	度数	%
A1	50	8.4
A2	157	26.4
B1	314	52.8
B2	50	8.4
無回答	24	4.0
合計	595	100.0



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○】

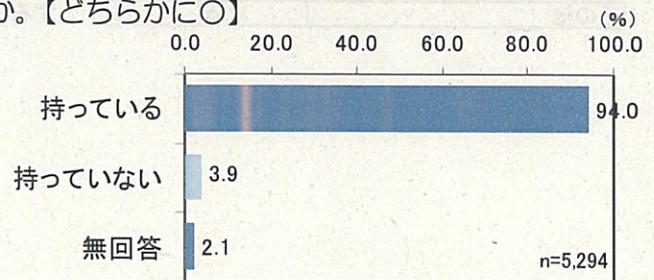
	度数	%
1級	110	6.8
2級	1,241	76.7
3級	243	15.0
無回答	25	1.5
合計	1,619	100.0



## 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○】

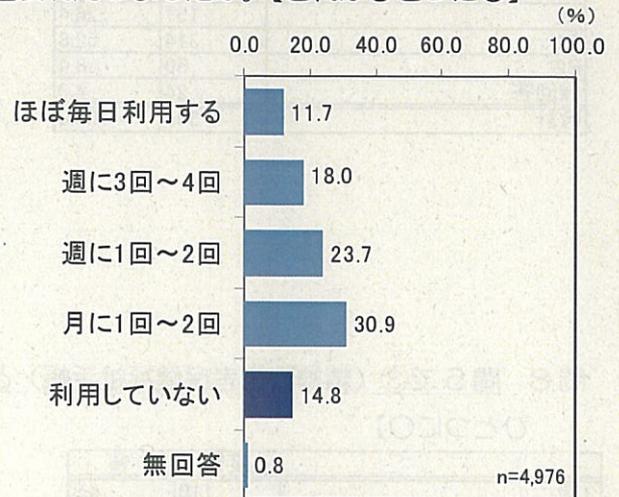
	度数	%
持っている	4,976	94.0
持っていない	206	3.9
無回答	112	2.1
合計	5,294	100.0



【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すねです。】

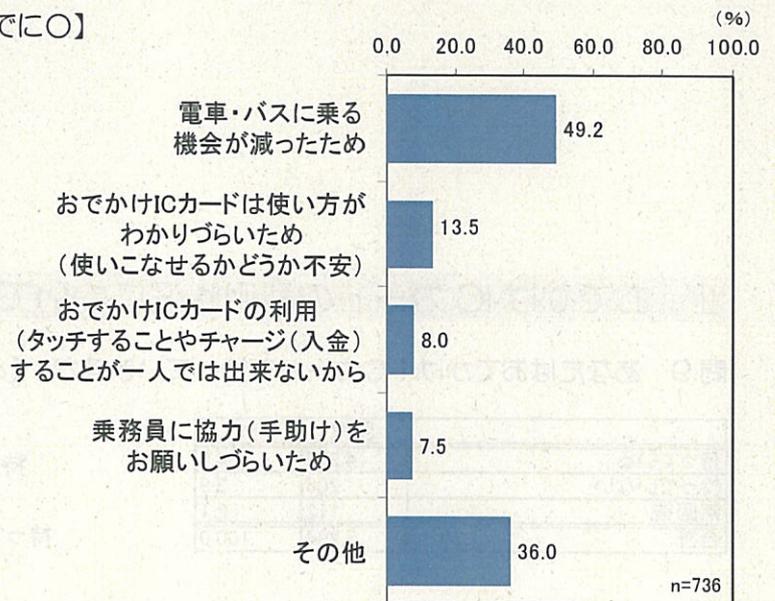
問10 おでかけICカードを、直近の1ヶ月間に何回程度利用しましたか。【どれかひとつに○】

	度数	%
ほぼ毎日利用する	584	11.7
週に3回~4回	897	18.0
週に1回~2回	1,177	23.7
月に1回~2回	1,540	30.9
利用していない	736	14.8
無回答	42	0.8
合計	4,976	100.0



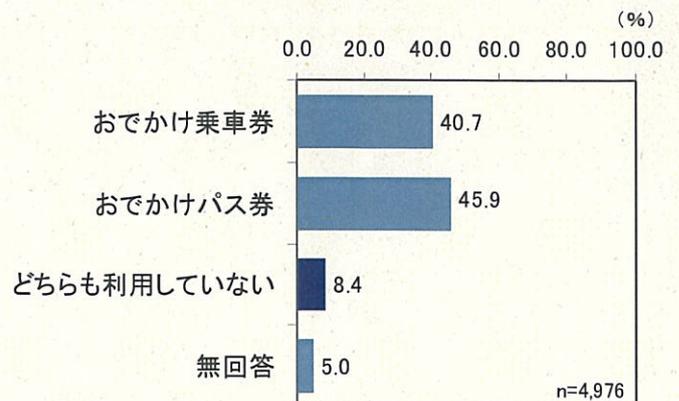
問11 問10で⑤と答えた方へのおたすねです。おでかけICカードを、直近の1ヶ月間に利用していない主な理由は何ですか。【二つまでに○】

n=736	度数	%
電車・バスに乗る機会が減ったため	362	49.2
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)	99	13.5
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	59	8.0
乗務員に協力(手助け)をお願いしづらいため	55	7.5
その他	265	36.0



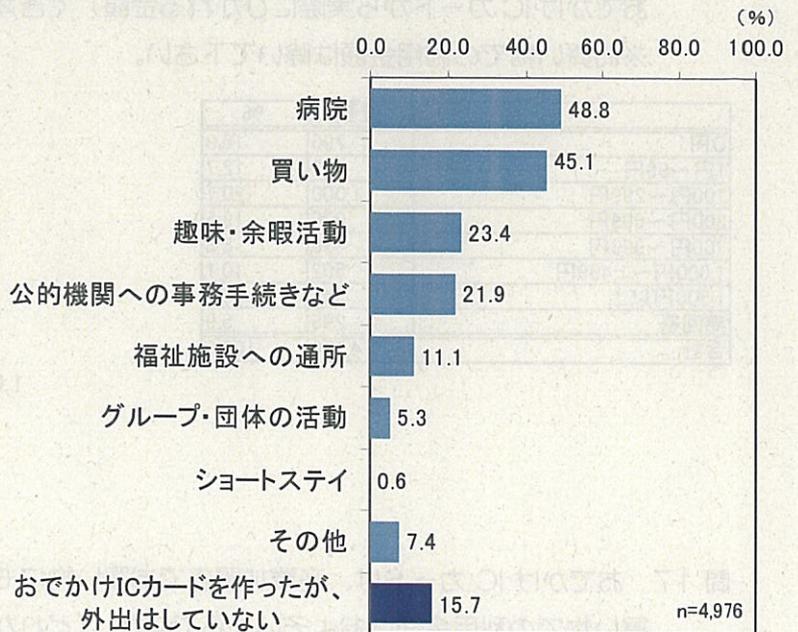
問12 平成28年3月末まで、おでかけ乗車券又はおでかけパス券のどちらかを利用していましたか。【どれかひとつに○】

	度数	%
おでかけ乗車券	2,023	40.7
おでかけパス券	2,285	45.9
どちらも利用していない	420	8.4
無回答	248	5.0
合計	4,976	100.0



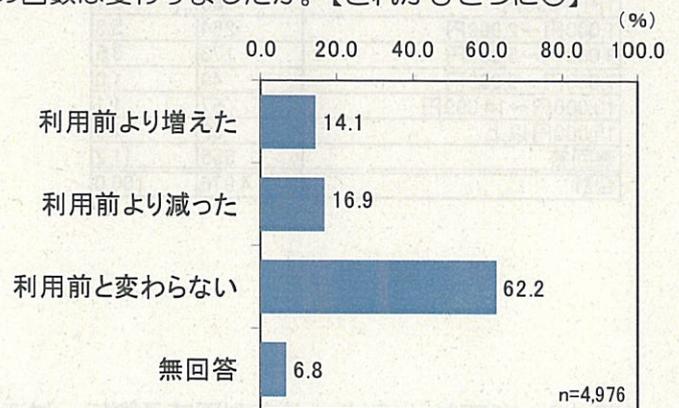
問 13 おでかけICカードを利用して、直近の1ヶ月間に、どこにおよそ何回外出しましたか。【該当する項目に数字又は○】

n=4,976	度数	%
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)	550	11.1
ショートステイ	29	0.6
グループ・団体の活動	265	5.3
病院	2430	48.8
買い物	2246	45.1
趣味・余暇活動	1163	23.4
公的機関への事務手続きなど	1088	21.9
その他	370	7.4
おでかけICカードを作ったが、外出はしていない	783	15.7



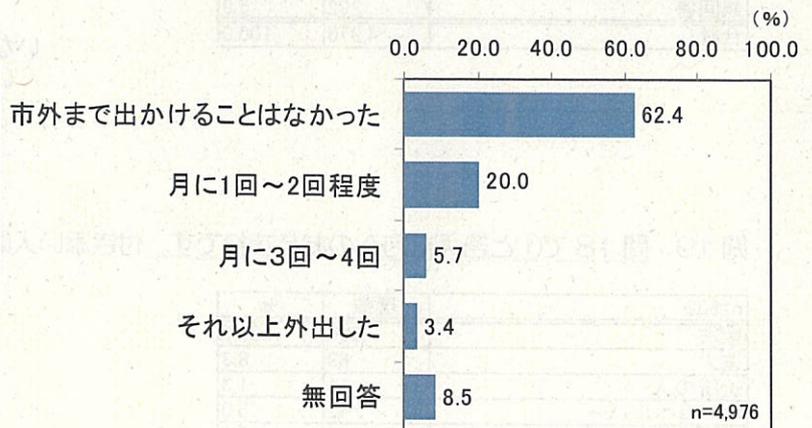
問 14 おでかけICカードの利用前と比べて、外出の回数は変わりましたか。【どれかひとつに○】

	度数	%
利用前より増えた	703	14.1
利用前より減った	840	16.9
利用前と変わらない	3,095	62.2
無回答	338	6.8
合計	4,976	100.0



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○】

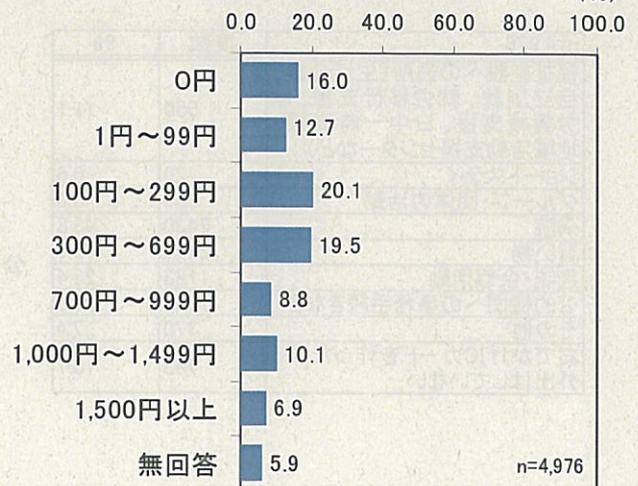
	度数	%
市外まで出かけることはなかった	3,105	62.4
月に1回~2回程度	995	20.0
月に3回~4回	286	5.7
それ以上外出した	169	3.4
無回答	421	8.5
合計	4,976	100.0



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○】

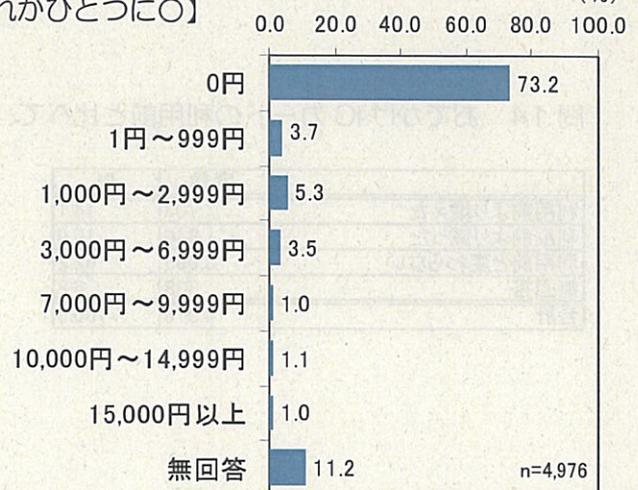
※お買い物での利用金額は除いて下さい。

	度数	%
0円	796	16.0
1円～99円	632	12.7
100円～299円	1,000	20.1
300円～699円	970	19.5
700円～999円	436	8.8
1,000円～1,499円	502	10.1
1,500円以上	345	6.9
無回答	295	5.9
合計	4,976	100.0



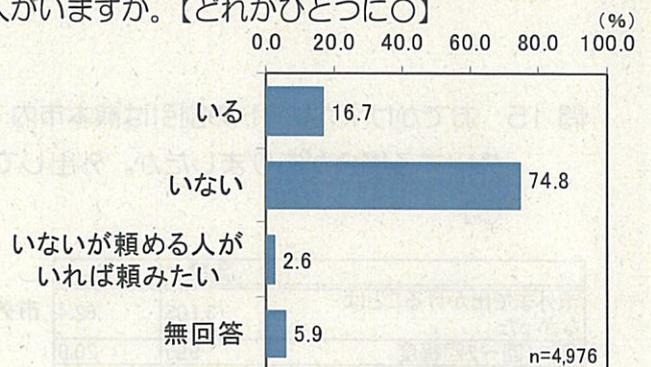
問 17 おでかけ IC カードは、商業加盟店でお買い物にもご利用ができますが、直近の 1 ヶ月間のお買い物での利用金額はおよそいくらですか。【どれかひとつに○】

	度数	%
0円	3,641	73.2
1円～999円	185	3.7
1,000円～2,999円	264	5.3
3,000円～6,999円	173	3.5
7,000円～9,999円	49	1.0
10,000円～14,999円	57	1.1
15,000円以上	52	1.0
無回答	555	11.2
合計	4,976	100.0



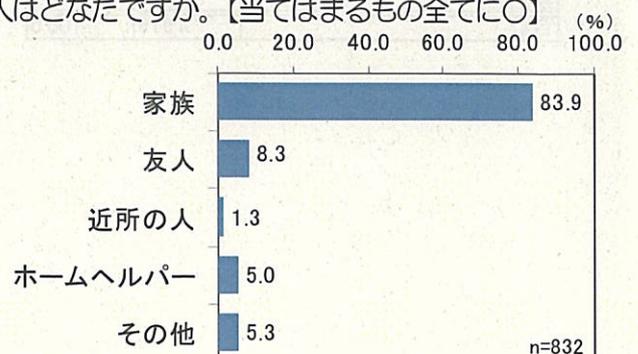
問 18 おでかけ IC カードを利用する際に、付き添い人がいますか。【どれかひとつに○】

	度数	%
いる	832	16.7
いない	3,722	74.8
いないが頼める人が いれば頼みたい	130	2.6
無回答	292	5.9
合計	4,976	100.0



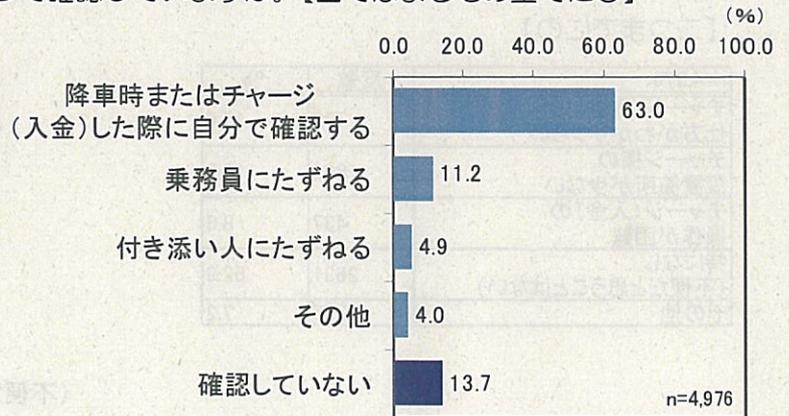
問 19 問 18 で①と答えた方へのおたずねです。付き添い人はどなたですか。【当てはまるもの全てに○】

n=832	度数	%
家族	698	83.9
友人	69	8.3
近所の人	11	1.3
ホームヘルパー	42	5.0
その他	44	5.3



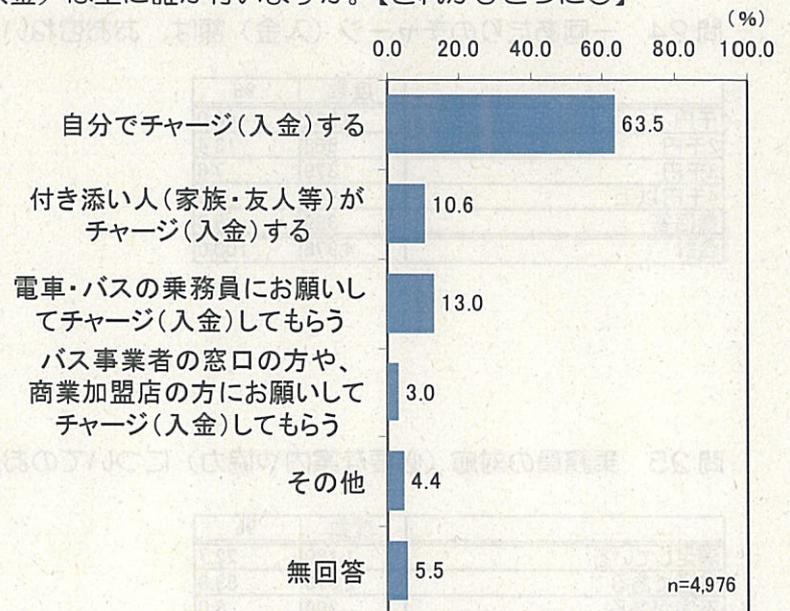
問 20 おでかけ IC カードの残額をどうやって確認していますか。【当てはまるもの全てに○】

n=4,976	度数	%
降車時またはチャージ(入金)した際に自分で確認する	3137	63.0
付き添い人にたずねる	246	4.9
乗務員にたずねる	557	11.2
その他	199	4.0
確認していない	683	13.7



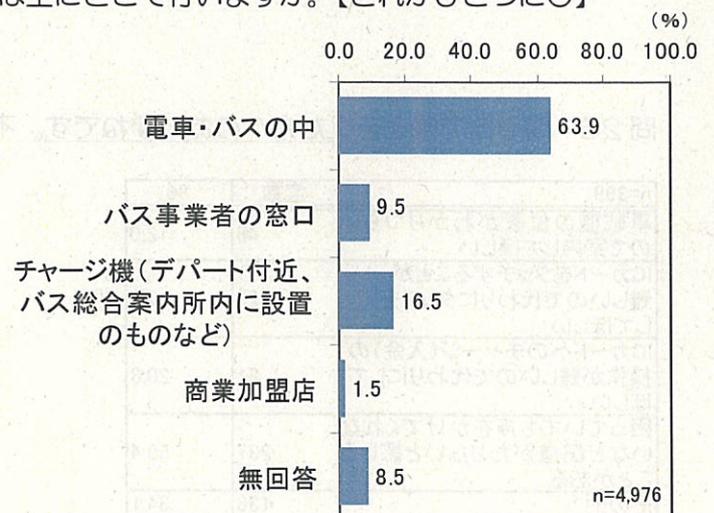
問 21 おでかけ IC カードへのチャージ(入金)は主に誰が行いますか。【どれかひとつに○】

	度数	%
自分でチャージ(入金)する	3,162	63.5
付き添い人(家族・友人等)がチャージ(入金)する	525	10.6
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	648	13.0
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	148	3.0
その他	218	4.4
無回答	275	5.5
合計	4,976	100.0



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○】

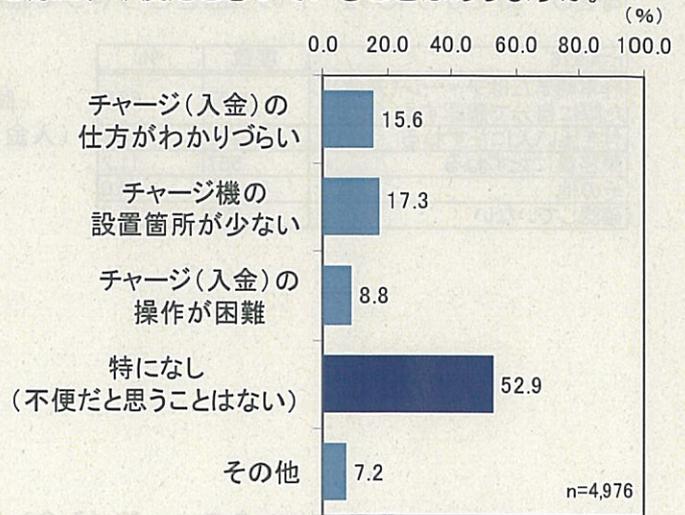
	度数	%
電車・バスの中	3,180	63.9
バス事業者の窓口	475	9.5
チャージ機(デパート付近、バス総合案内所内に設置のものなど)	821	16.5
商業加盟店	77	1.5
無回答	423	8.5
合計	4,976	100.0



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。

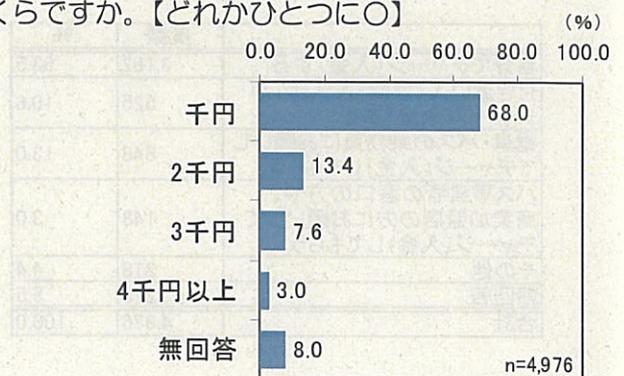
【二つまでに○】

n=4,976	度数	%
チャージ(入金)の仕方がわかりづらい	778	15.6
チャージ機の設置箇所が少ない	863	17.3
チャージ(入金)の操作が困難	437	8.8
特になし(不便だと思わない)	2631	52.9
その他	356	7.2



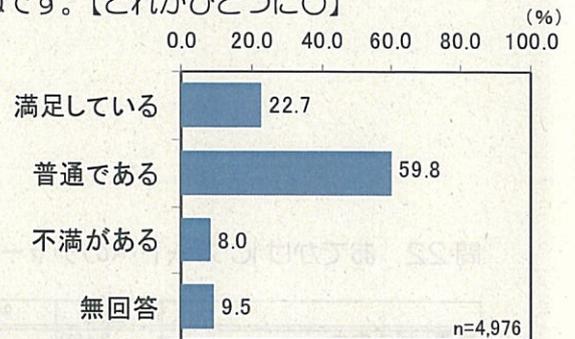
問 24 一回あたりのチャージ（入金）額は、おおむねいくらですか。【どれかひとつに○】

	度数	%
千円	3,382	68.0
2千円	668	13.4
3千円	379	7.6
4千円以上	148	3.0
無回答	399	8.0
合計	4,976	100.0



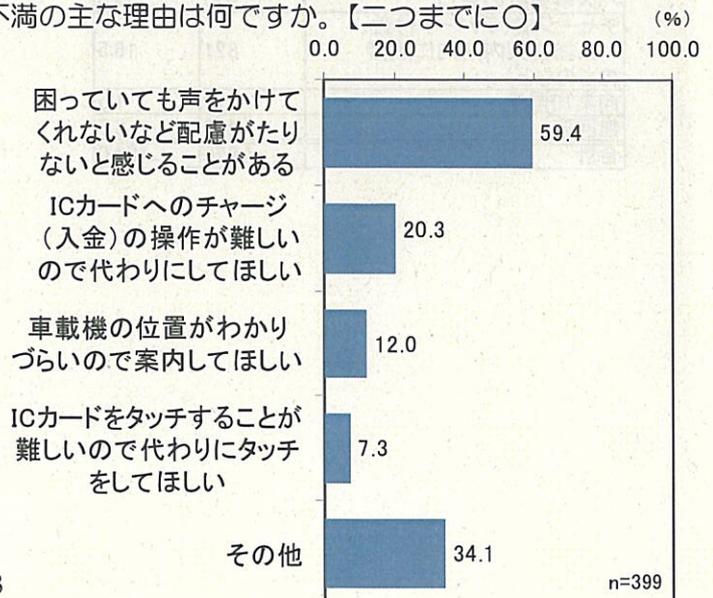
問 25 乗務員の対応（必要な案内や協力）についてのおたずねです。【どれかひとつに○】

	度数	%
満足している	1,130	22.7
普通である	2,976	59.8
不満がある	399	8.0
無回答	471	9.5
合計	4,976	100.0



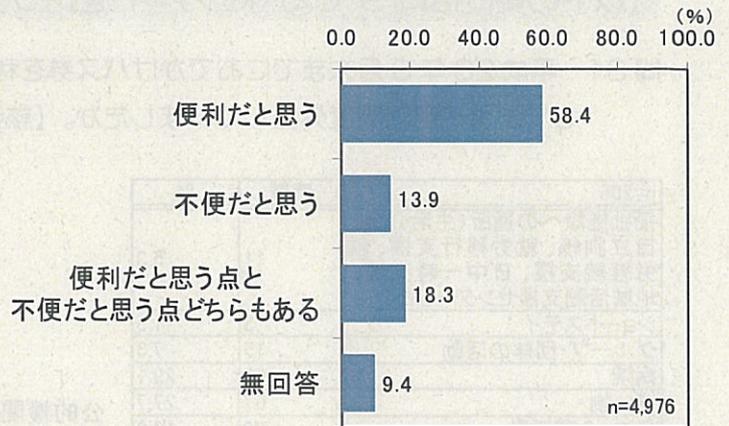
問 26 問 25 で③と答えた方へのおたずねです。不満の主な理由は何ですか。【二つまでに○】

n=399	度数	%
車載機の位置がわかりづらいので案内してほしい	48	12.0
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	29	7.3
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	81	20.3
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がある	237	59.4
その他	136	34.1



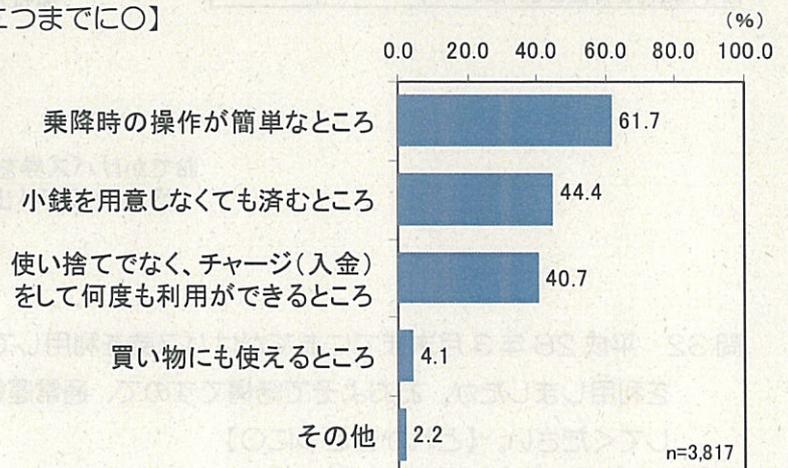
問 27 おでかけ IC カードを利用して、電車・バスの利用が以前に比べて便利になったと思いますか。【どれかひとつに○】

	度数	%
便利だと思う	2,907	58.4
不便だと思う	692	13.9
便利だと思う点と不便だと思う点どちらもある	910	18.3
無回答	467	9.4
合計	4,976	100.0



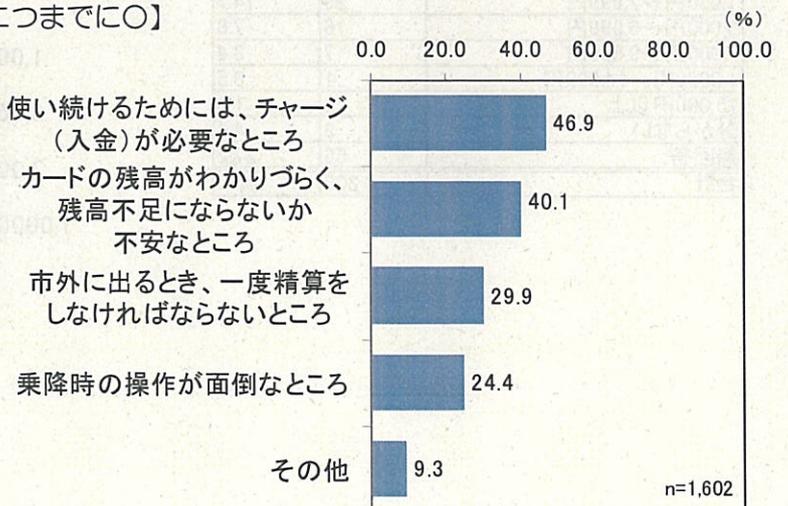
問 28 問 27 で①又は③と答えた方へのおたすねです。おでかけ IC カードを利用して、便利と感じた点はどのようなことですか。【二つまでに○】

n=3,817	度数	%
乗降時の操作が簡単なところ	2355	61.7
使い捨てでなく、チャージ(入金)をして何度も利用ができるところ	1552	40.7
小銭を用意しなくても済むところ	1694	44.4
買い物にも使えるところ	158	4.1
その他	84	2.2



問 29 問 27 で②又は③と答えた方へのおたすねです。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○】

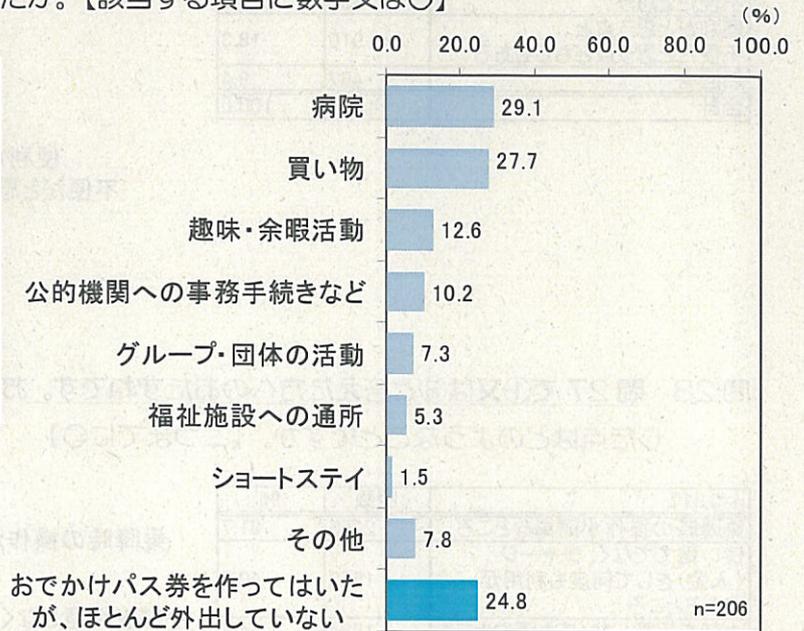
n=1,602	度数	%
乗降時の操作が面倒なところ	391	24.4
使い続けるためには、チャージ(入金)が必要なおとこ	751	46.9
市外に出るとき、一度精算をしなければならないところ(嘉島町を除く)	479	29.9
カードの残高がわかりづらく、残高不足にならないか不安なおとこ	643	40.1
その他	149	9.3



【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。】

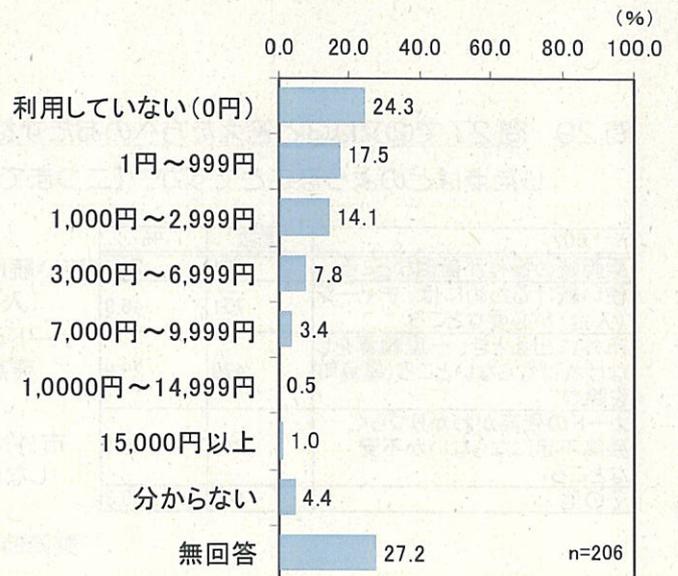
問31 平成28年3月末までにおでかけパス券を利用して、どういった外出先に、1ヶ月あたり平均しておよそ何回程度外出していましたか。【該当する項目に数字又は○】

n=206	度数	%
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)	11	5.3
ショートステイ	3	1.5
グループ・団体の活動	15	7.3
病院	60	29.1
買い物	57	27.7
趣味・余暇活動	26	12.6
公的機関への事務手続きなど	21	10.2
その他	16	7.8
おでかけパス券を作ったが、ほとんど外出していない	51	24.8



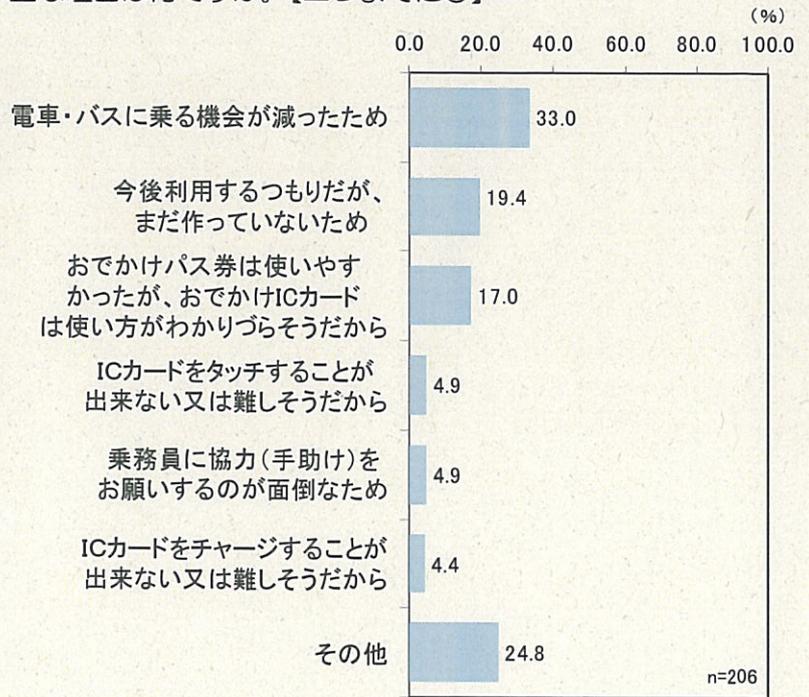
問32 平成28年3月末までにおでかけパス券を利用して、1ヶ月あたり平均どのくらい電車・バスを利用しましたか。おおよそで結構ですので、通常運賃(10割負担の金額)に直した金額で回答してください。【どれかひとつに○】

	度数	%
利用していない(0円)	50	24.3
1円~999円	36	17.5
1,000円~2,999円	29	14.1
3,000円~6,999円	16	7.8
7,000円~9,999円	7	3.4
1,0000円~14,999円	1	0.5
15,000円以上	2	1.0
分からない	9	4.4
無回答	56	27.2
合計	206	100.0



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○】

n=206	度数	%
電車・バスに乗る機会が減ったため	68	33.0
今後利用するつもりだが、まだ作っていないため	40	19.4
おでかけバ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)	35	17.0
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	10	4.9
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	9	4.4
乗務員に協力(手助け)をお願いするのが面倒なため	10	4.9
その他	51	24.8



問 34 どのような支援があったら、おでかけICカードを利用したいと思いますか。【当てはまるもの全てに○】

n=206	度数	%
ICカードをタッチする車載機の場所を乗務員が案内してくれる	28	13.6
ICカードを乗務員が代わりにタッチしてくれる	30	14.6
ICカードへのチャージの操作を代わりにしてくれる	28	13.6
ICカードの残高が少なくなった場合に乗務員が知らせしてくれる	39	18.9
その他	27	13.1
どのような支援があっても利用しない	42	20.4

