

熊本市おでかけ I C カード移行後の 利用者影響調査報告

平成 29 年 5 月 26 日

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

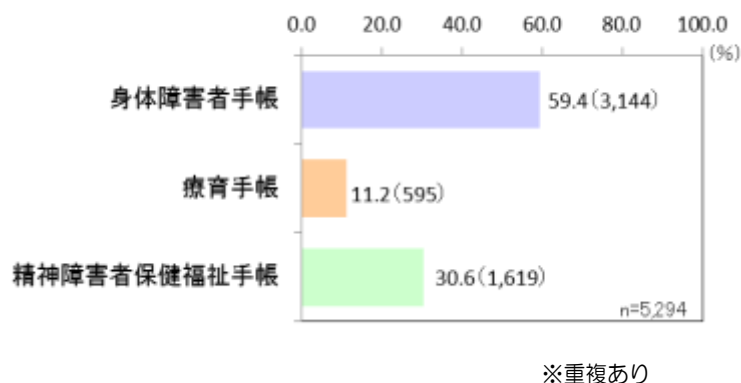
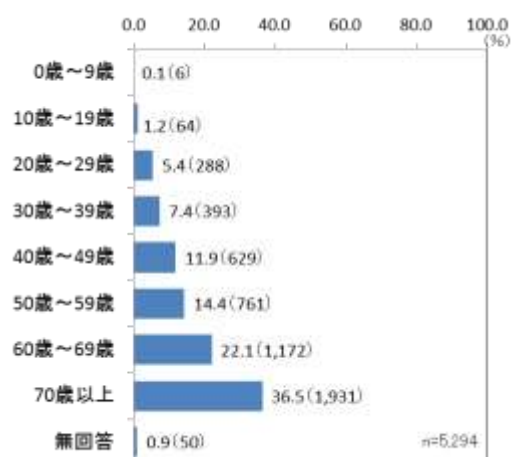
○回答率は58.6%（9,035人中、5,294人回答）

○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）、内部障がいが26.2%（825人）、視覚・聴覚・言語障がい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

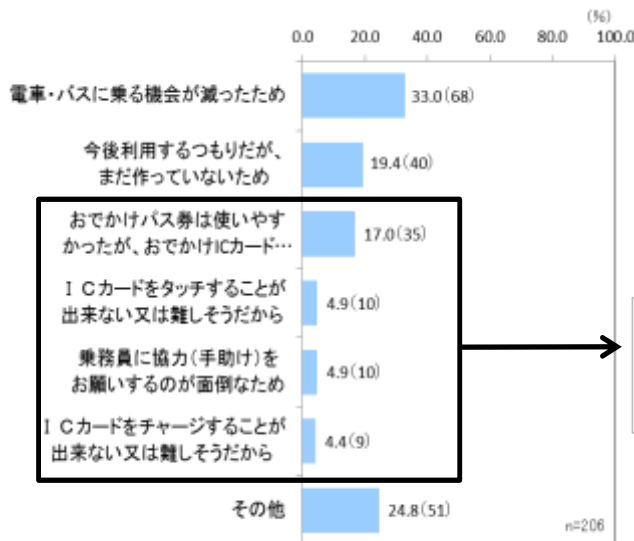
○回答者5,294人のうち、94.0%にあたる4,976人が「ICカード」を所持しており、所持していないのは、3.9%の206人であった。（問9）

＜「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）。

○「おでかけバ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○】

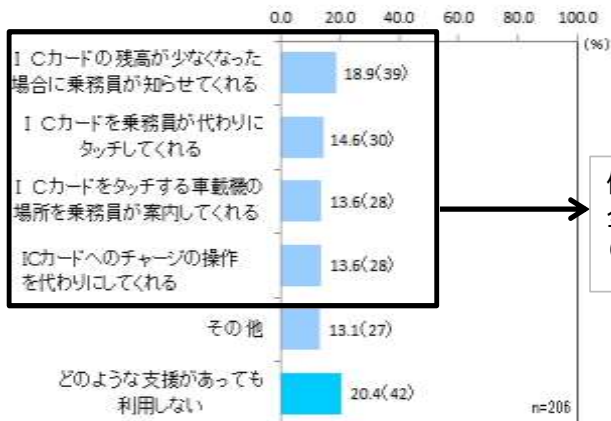


ICカードの利用に不安があるため所持していないとの回答は、全ての回答223件中64件であった。（ICカードを所持していない206人に尋ねた）

【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○】

○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)

○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 .8%	4976 100.0%
問5 障害者手帳別							
身体障害者手帳	210 7.1%	535 18.1%	720 24.4%	99 33.5%	479 16.2%	22 .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 .8%	1555
無回答	2 4.9%	7 17.1%	10 24.4%	1 31.7%	9 22.0%	0 0.0%	41

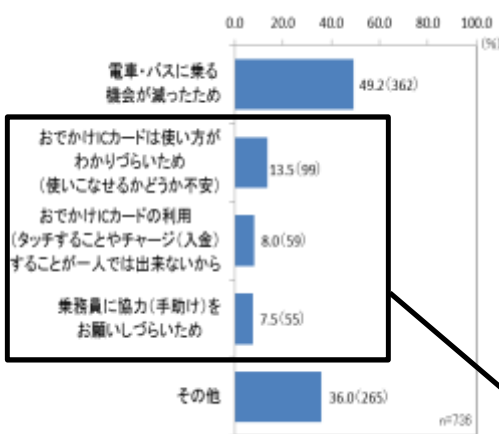
問11 おでかけICカードを、直近の1ヶ月間に利用していないと答えた方へのおたずねです。おでかけICカードを、直近の1ヶ月間に利用していない主な理由は何ですか。【二つまでに○】

○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。

○「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)

○「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。

○「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○】						合計
	減電 つ た た ま に 乗 る 機 会 が	い 方 が わ か り づ ら い た め (使 い こ な せ る か ど う か 不 安)	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	人 ジ ン タ ク シー を 使 う か ら	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	お 乗 務 員 に 協 力 (手 助 け) を お 願 い し づ ら い た め	
合計	362 49.2%	99 13.5%	59 8.0%	55 7.5%	265 36.0%	37 5.0%	736
問5 障害者手帳別							
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
- ・使い勝手がいいから 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)

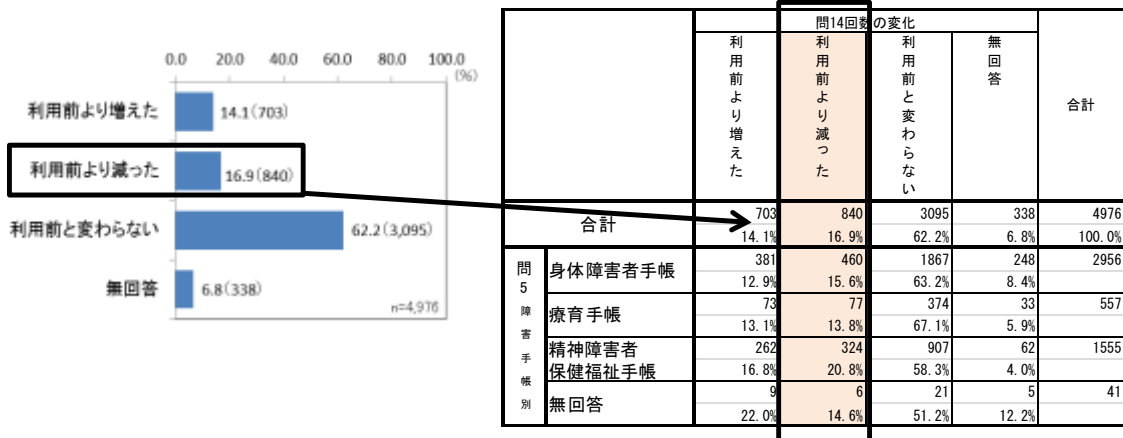
4. 外出先、外出回数について

○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・余暇活動の順で多かった。（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○】

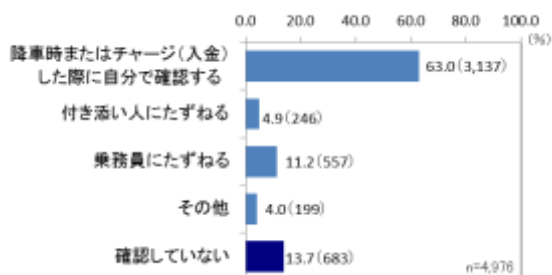


		問14回数の変化				合計
		利用前より増えた	利用前より減った	利用前と変わらない	無回答	
問11 利用して いない 理由	電車・バスに乗る機会が減ったため	0 0.0%	107 29.6%	200 55.2%	55 15.2%	362
	おでかけICカードは使い方がわかりづらいため	0 0.0%	45 45.5%	34 34.3%	20 20.2%	99
	おでかけICカードの利用が一人では出来ないから	0 0.0%	28 47.5%	20 33.9%	11 18.6%	59
	乗務員に協力（手助け）をお願いしづらいため	0 0.0%	27 49.1%	16 29.1%	12 21.8%	55
	その他	0 0.0%	60 22.6%	123 46.4%	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○】

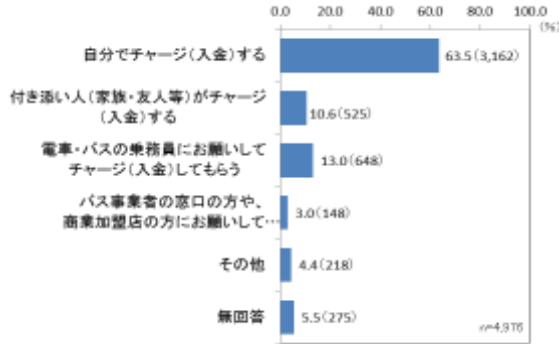


○ICカードの残額の確認方法について複数回答を求めたところ、「降車時またはチャージ時に自分で確認する」と回答したのが63.0%（3,137件）と最も高い。「乗務員や付き添い人に尋ねる」が16.1%（803件）、「確認していない」が13.7%（683件）、「その他」が4.0%（199件）と続く。

【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】

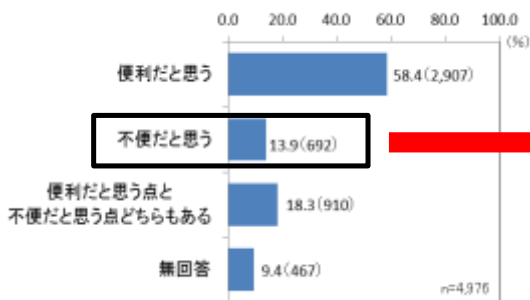
- ・施設職員等にチャージしてもらう。
- ・まだチャージしたことがない。 など

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カードを利用してみて、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)

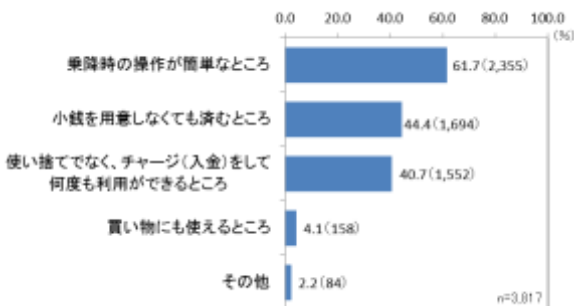
問27 おでかけICカードを利用してみて、電車・バスの利用が以前と比べて便利になったと思いますか。【どれかひとつに○】



		問27以前との比較				合計
		便利だと思う	不便だと思う	どちらともある	無回答	
合計		2907	692	910	467	4976
		58.4%	13.9%	18.3%	9.4%	100.0%
問5 障 害 手 帳 別	身体障害者手帳	1857	289	468	342	2956
		62.8%	9.8%	15.8%	11.6%	
	療育手帳	265	124	131	37	557
		47.6%	22.3%	23.5%	6.6%	
	精神障害者保健福祉手帳	836	293	334	92	1555
		53.8%	18.8%	21.5%	5.9%	
	無回答	19	6	8	8	41
		46.3%	14.6%	19.5%	19.5%	

問28 おでかけICカードを利用してみて、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。

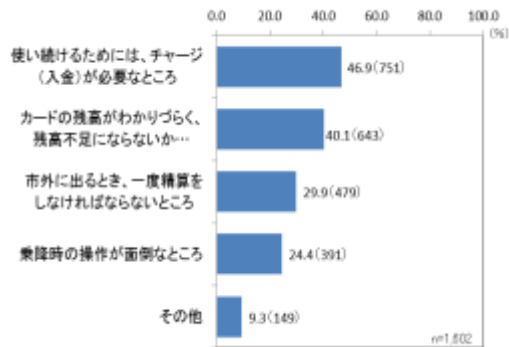


【その他の意見】

- ・乗った分だけの料金で済むので、割安感を実感できること。
- ・最低限の自己負担をすることで、周囲の目を気にしなくてよくなったこと。
- ・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こと。 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のところ」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のところ」が40.1% (643件)、「市外にでるととき、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

7.1 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を感じる」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が楽だったが、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