

くわまるタクシーに関する アンケート調査の実施報告

実施期間:令和8年1月26日(月)~令和8年2月27日(金)

1. 調査概要
2. 調査結果

1. 調査概要

1. 目的

タクシー活用事業の利用登録者の満足度及びご意見などを把握するため

2. 対象者

タクシー活用事業の利用登録者(令和7年12月1日現在)

〈アンケート発送人数〉

地区別人数内訳

伊勢崎地区 3,769人

赤堀地区 253人

あずま地区 353人

境地区 705人

合計 5,080人

3. 方法

アンケート用紙を郵送し、返信用封筒で回答

4. 発送日

令和8年1月26日(月)

5. 回答期限

令和8年2月27日(金)

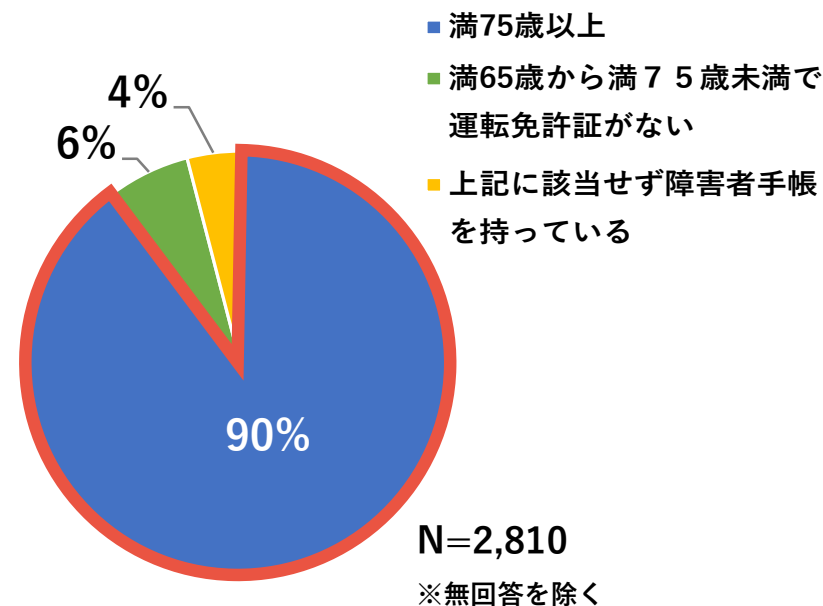
⇒回答者数:2,875人(回収率:56.6%)



2. 調査結果

設問1 回答される方の状況を教えてください。

◆回答者の状況は、**満75歳以上が90%**と大半を占めています。

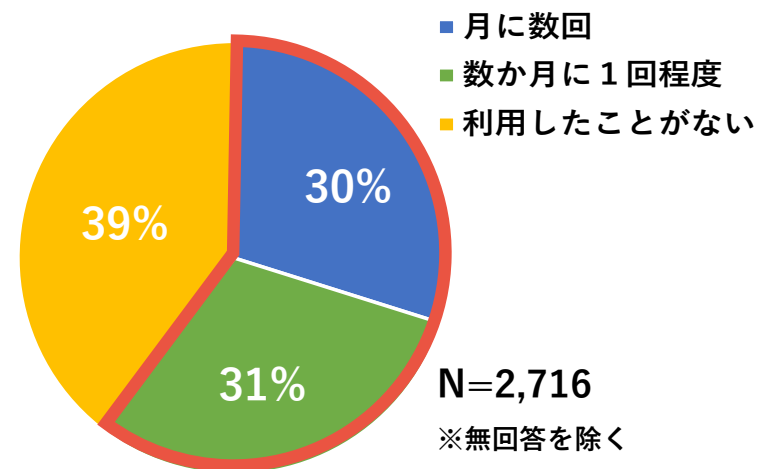


▲回答者の状況

設問2 くわまるタクシーの利用頻度を教えてください。

◆利用頻度は、**月に数回が30%、数か月に1回程度が31%**となっており、**利用したことのある人が過半数**を占めています。

◆また、利用したことがない方は39%となっています。



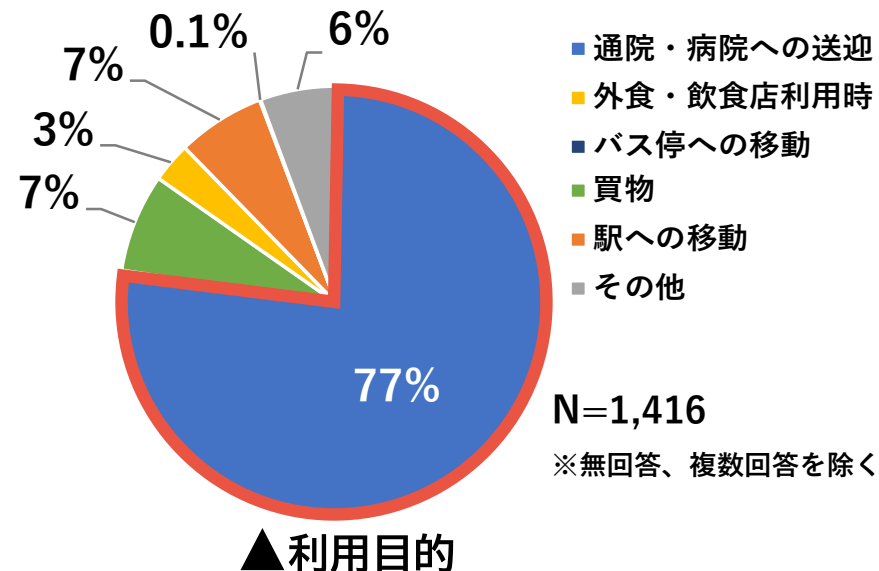
▲利用頻度

※設問2で利用したことある方を対象

設問3 どのような目的で、タクシーを利用しますか。主に利用するものを一つ選んでください。

◆利用目的は、**通院・病院への送迎が77%**と最も多くなっています。

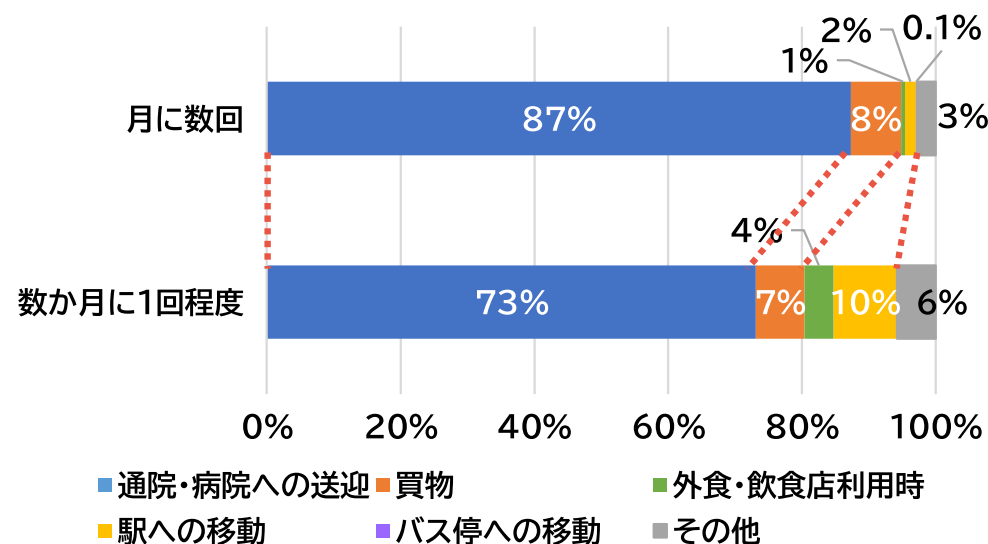
1 通院・病院への送迎	77%
2 買物	7%
3 駅への移動	7%



【利用頻度別の利用目的】

◆月に数回利用する人は数か月に1回程度利用する人と比べて、**通院・病院への送迎**の利用割合が多くなっています。

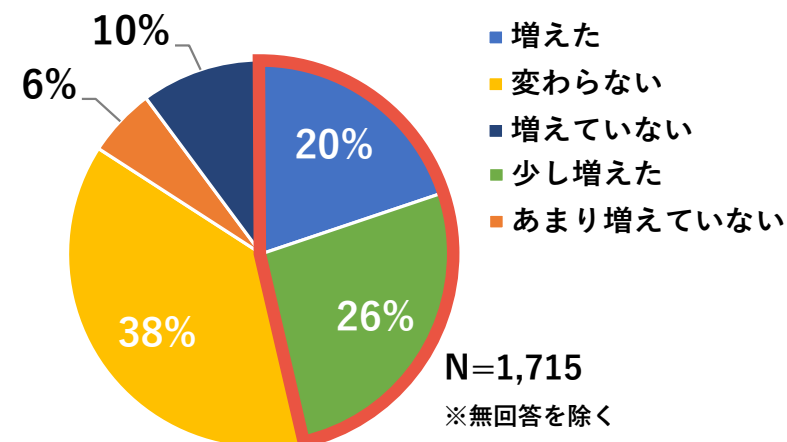
◆数か月に1回程度利用する人は月に数回利用する人と比べて、**駅への移動**や**外食・飲食店利用時**の利用割合が多くなっています。



※設問2で利用したことある方を対象

設問4 くわまるタクシーによって外出する機会は増えましたか。

◆外出する機会は、少し増えたと回答した方が26%、増えたと回答した方が20%となっており、**増えたと回答した方が半数程度**を占めています。一方で、変わらないと回答した方が38%になっています。



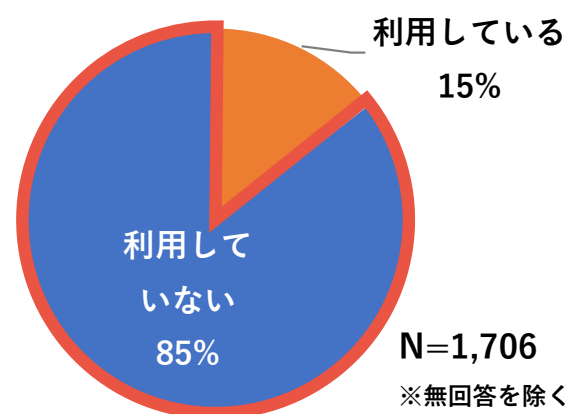
▲外出する機会

※設問2で利用したことある方を対象

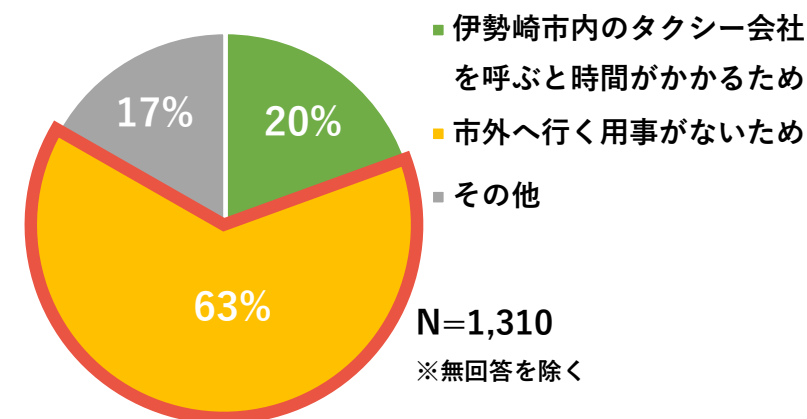
設問5 市外へお出かけ(例:前橋市など)のとき、くわまるタクシーを利用していますか。

◆市外への外出時の利用状況は、**利用していないが85%**と多数を占めています。

◆利用していないと回答した方の理由として、**市外へ行く用事がないためが63%**となっています。



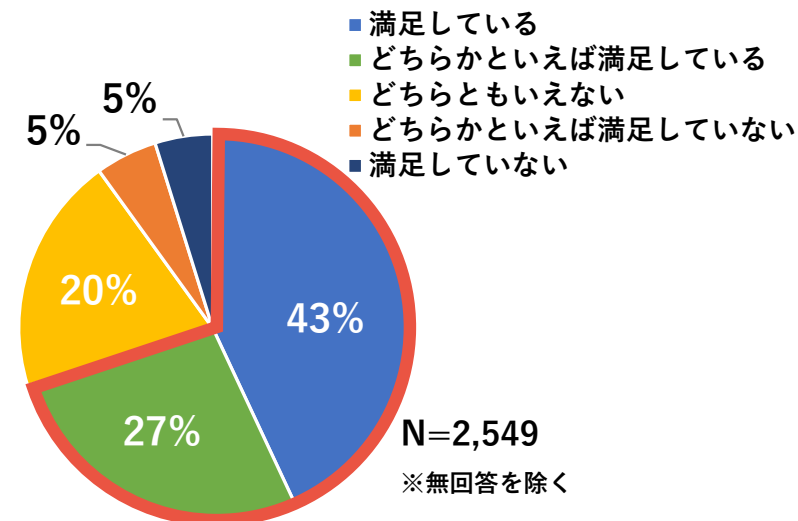
▲利用状況



▲利用していない理由

設問6 くわまるタクシー事業の満足度を教えてください。

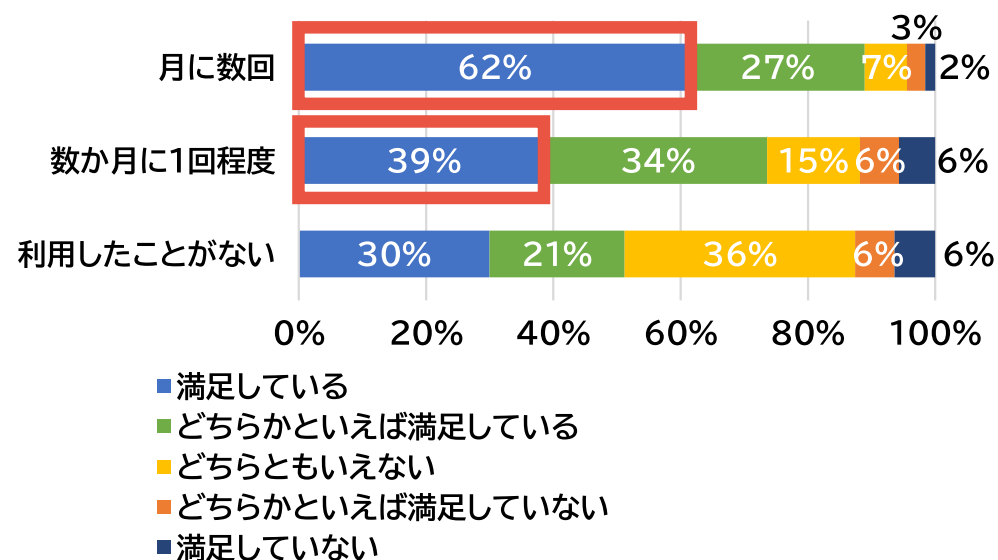
◆満足しているが43%と最も多く、次いで、どちらかといえば満足していると合わせて**全体の約7割**となっています。



▲満足度

【利用頻度別の満足度】

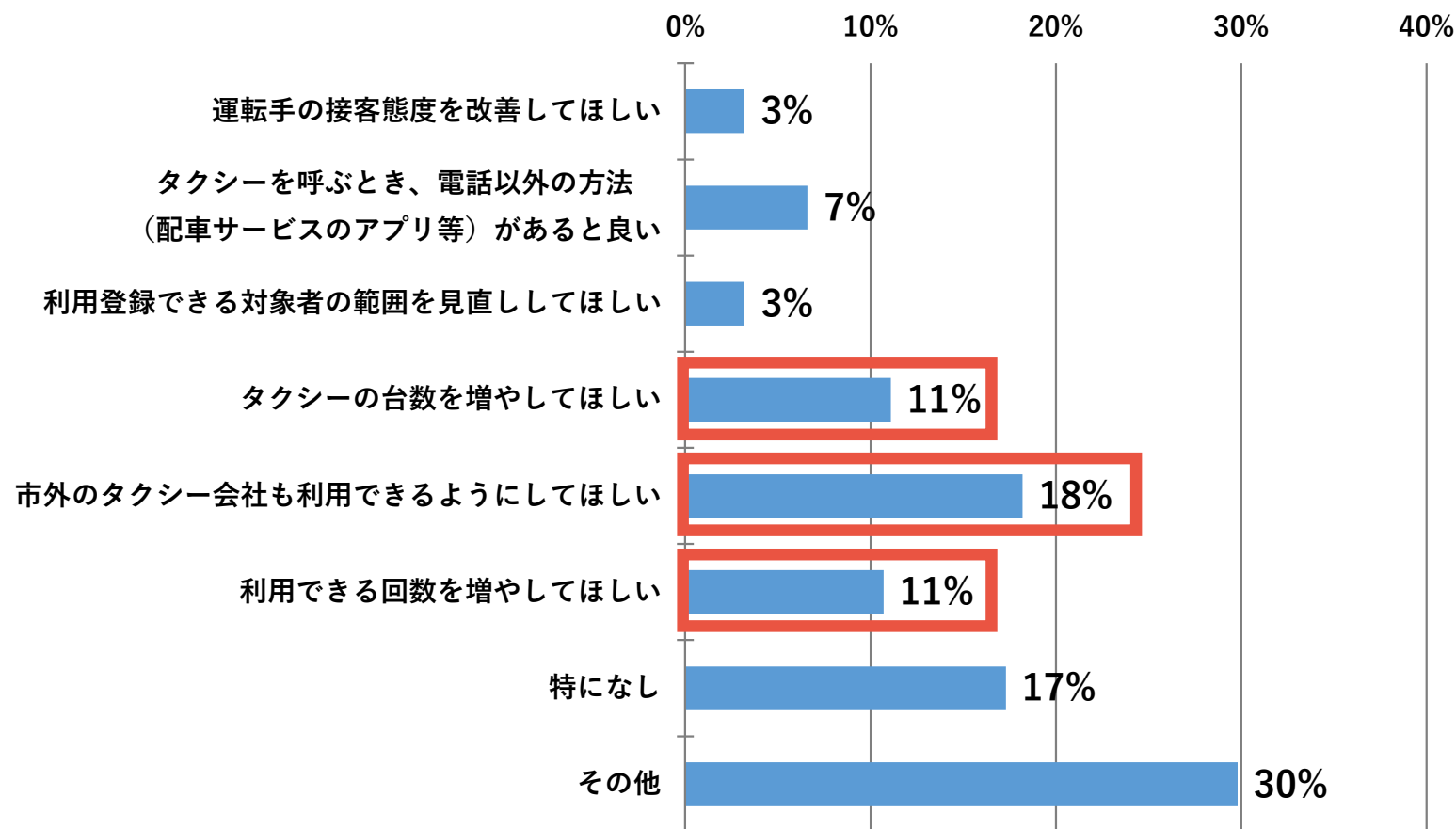
◆月に数回利用する人の満足度が、数か月に1回程度または利用したことがない人の満足度よりも割合が多くなっています。



▲利用頻度別の満足度

設問7 くわまるタクシーについて改善すべき点や要望はありますか。(複数回答可)

◆改善すべき点や要望は、**市外のタクシー会社も利用できるようにしてほしいが18%**、次いで、タクシーの台数を増やして欲しい、利用できる回数を増やしてほしいが11%となっています。



N=2,875

無回答による除外317件

▲改善すべき点や要望

設問7 くわまるタクシーについて改善すべき点や要望はありますか。(複数回答可)

【「その他」の要望内容一覧】

◆「料金・負担」、「予約・配車」、「利用時間」、「利便性」、「手続き・制度理解」に関する改善点・要望が上位となっています。

要望順位	項目	主な 要望・改善すべき点
1	料金・負担	料金が高い 長距離利用の負担額が大きい
2	予約・配車	事前予約ができない 電話しても断られるケースがある
3	利用時間	早朝と夜間の利用時間 時間制限があることで使いづらい
4	利便性・利用心理	使い方がわからない タクシーを呼ぶことに遠慮がある
5	支払・手続・制度理解	手続き・制度が複雑である 料金・支払い金額が不透明である
6	タクシー供給	台数・運転手不足と感じる 地域格差がある
7	運転手対応	会社や個人により対応に差がある 利用をためらう要因になる
8	利用回数・助成制度	利用できる回数が少ない 回数より金額補助を増やしてほしい
9	利用状況・意向	未利用である 実利用への転換が課題である
10	利用効果	制度があることで安心感につながる 家族負担軽減に効果がある
11	制度設計	仕組みが難しい 地域・距離による不公平感がある
12	配車体制・拠点	駅や商業施設に乗り場がない 待機型の利用ができない