

S バス満足度調査

(1) 目的

S バス利用者が S バスの運行についてどの程度満足しているかを把握し、今後のサービスの改善方策を検討していく。

また、満足した利用者数を算出し、地域公共交通確保維持改善事業の事業評価に反映する。

(2) 対象路線

ア 新城地区 中宇利線、吉川市川線、北部線、西部線、田口新城線

イ 鳳来地区 塩瀬線、布里田峯線、秋葉七滝線、長篠山吉田線、本長篠海老線

ウ 作手地区 つくであしがる線、守義線、作手線

(3) 調査内容

別紙のとおり

(4) 満足者数の算出

回答いただいた項目ごとに、「満足」=1.2点、「やや満足」=1.1点、「普通」=1.0点、「やや不満」=0.9点、「不満」=0.8点と配点し、満足者数欄の合計点に年間利用者数を乗じて得た数を年間満足利用者とする。

	配点	回答者数	満足者数
満足	1.2	7	8.4
やや満足	1.1	5	5.5
普通	1.0	5	5
やや不満	0.9	4	3.6
不満	0.8	2	1.6
合計		23	24.1

回答者（利用者）23人であるが、満足者数の合計は24.1人。これを満足した利用者数（以下「年間満足利用者数」という。）に換算すると、（年間利用者数を1,000人とし、目標値を1,100人とした場合）

$$24.1 \text{ 人} \times (1,000 \div 23) \div 1,047$$

よって、年間利用者数の目標値1,100人を実際の利用者数は下回ったが、年間満足利用者数は1,047人で上回っている。

