

移動実態に関する調査結果 (速報値・概要)

令和 6 年 1 2 月
内閣府規制改革推進室

調査概要

生活者、旅行者の移動の実態や、ホテル・旅館、飲食店を取り巻く実態を把握するため、内閣府において調査を実施。

	対象地域※1	有効回答数※2	調査期間	調査方法
1 生活者	①大規模団体（人口100万人以上）11団体 ②中規模団体（20万人以上100万人未満）50団体 ③小規模団体（5万人以上20万人未満）150団体 ④東京23区 23団体	4000件 (①900件、②1300件、③1300件、④500件)	令和6年11月11日（月） ～11月15日（金）	インターネットによるモニターアンケート調査を民間調査会社に委託
2 旅行者	47都道府県 (宿泊旅行統計調査（令和5年1月～12月）の都道府県別宿泊者数に基づく分布に応じた形で調査。)	4168件	令和6年11月8日（金） ～11月10日（日）	調査を民間調査会社に委託
3 ホテル・旅館	全国 (事業者関係団体の会員が存在していない地域を除く。)	303件	令和6年11月28日（木） ～12月11日（水） (集計値は12月9日時点)	事業者関係団体からメール等にて案内し、各事業者がwebアンケートに回答
4 飲食店	全国 (事業者関係団体の会員が存在していない地域を除く。)	271件	令和6年11月28日（木） ～12月11日（水） (集計値は12月9日時点)	各事業者がwebアンケートに回答

※1 生活者については、全国での移動の足の状況を調査するため、人口分布に応じて4区分で調査。 ※2 本資料における集計時点での有効回答数

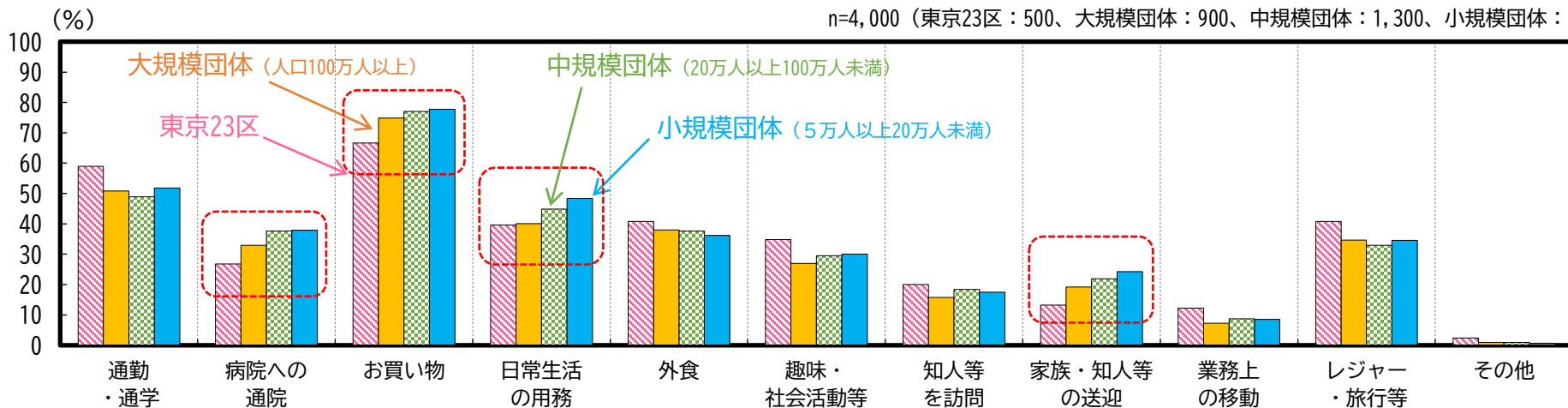
※3 本調査結果は、12月9日時点で集計・分析したものであり、今後、計数の精査等により、変更の可能性がある。

1 生活者アンケート結果

- 日常生活での移動について、主目的は、通院、買い物、日常生活の用務（役所、銀行など）、家族・知人の送迎は、規模の小さい団体で割合が高め（1図）。
- 移動手段をみると、規模の小さい団体ほど、徒歩や公共交通の割合が低く、自家用車の割合が高め（2図）。

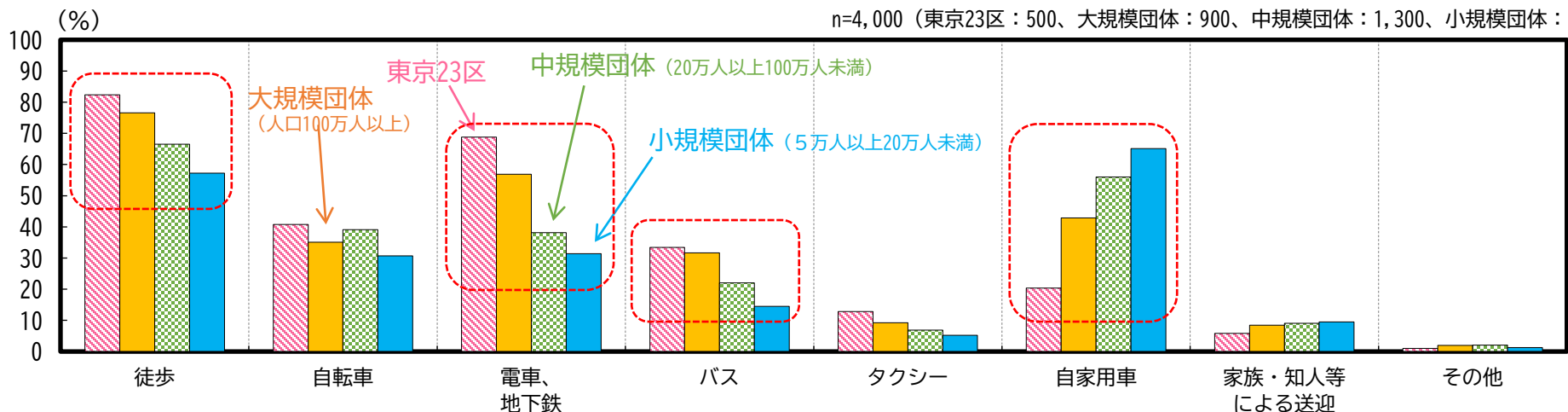
1図 日常生活での移動の主目的（複数回答）

n=4,000（東京23区：500、大規模団体：900、中規模団体：1,300、小規模団体：1,300）



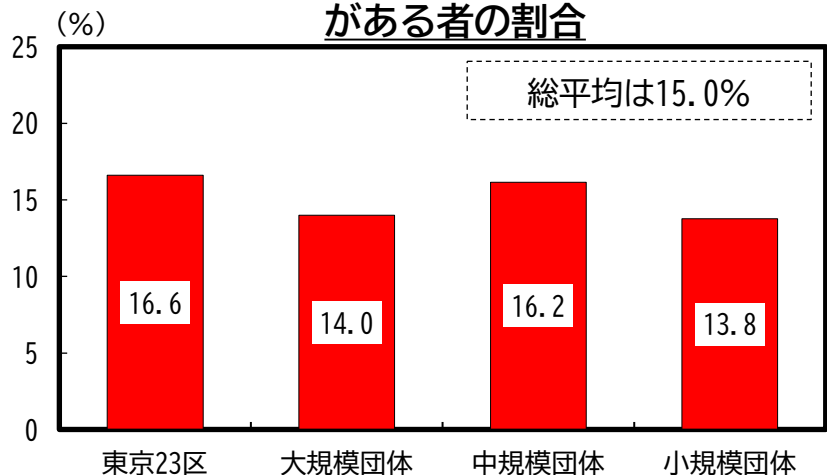
2図 日常生活における移動手段（複数回答）

n=4,000（東京23区：500、大規模団体：900、中規模団体：1,300、小規模団体：1,300）



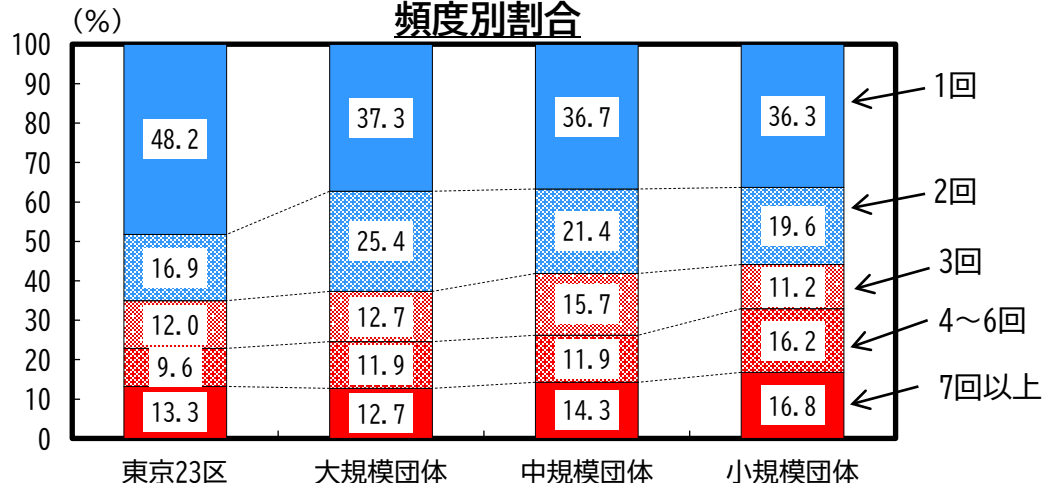
- 移動の足に困った経験がある者の割合は、団体別に約14~16%程度（6~7人に1人）であり、人口規模でみた団体別の差はさほどみられない（1図）。
- 移動の足に困った経験を頻度別にみると、小規模団体ほど、困った経験の頻度が多くなる傾向（2図）。移動の足不足は小規模団体ほど深刻である様子が窺える。
- 年齢別にみると、45歳未満の若い年齢層で移動困難経験の割合が高いほか、75歳以上以降で割合が上昇（3図）。

1図 移動の足に困った経験がある者の割合



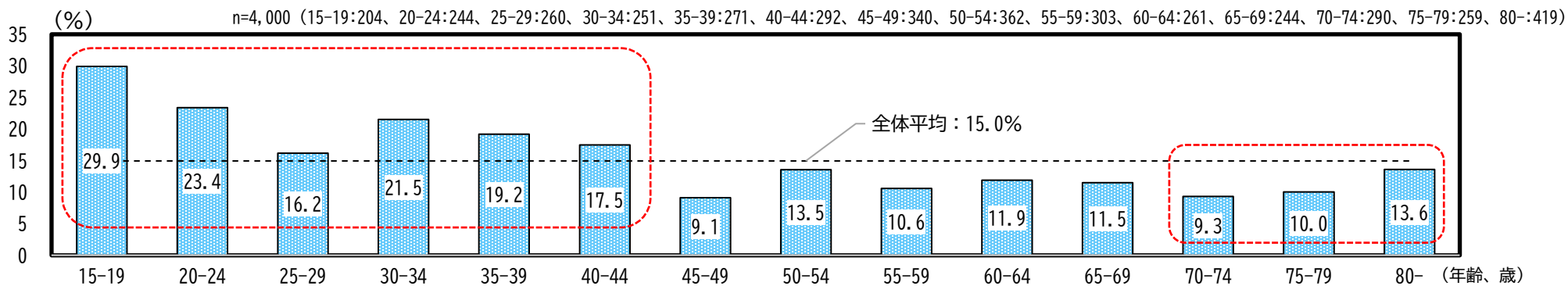
n=4,000（東京23区：500、大規模団体：900、中規模団体：1,300、小規模団体：1,300）

2図 移動の足に困った経験の頻度別割合



n=598（東京23区：83、大規模団体：126、中規模団体：210、小規模団体：179）

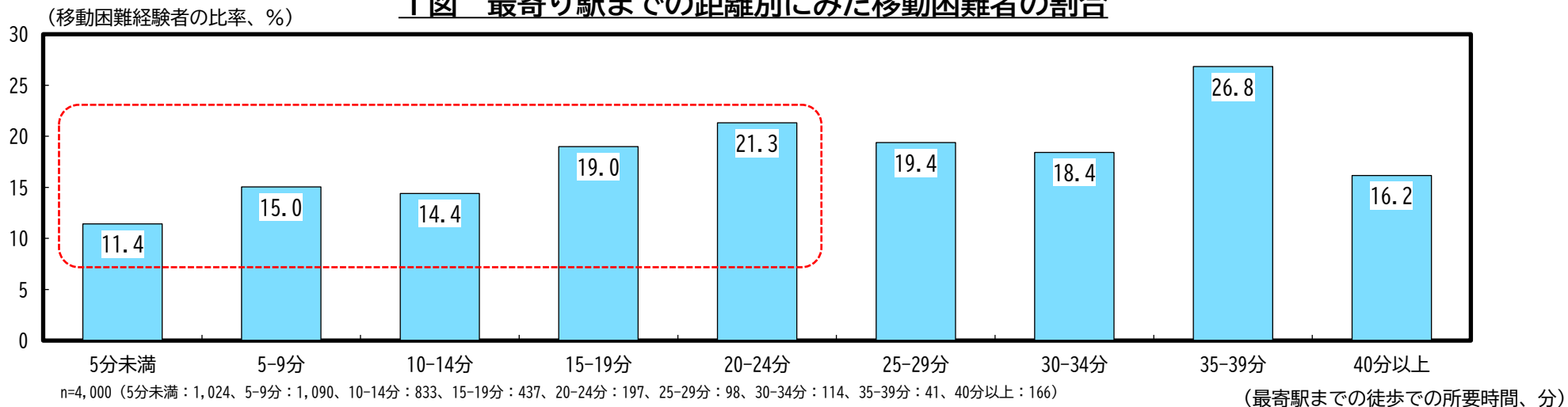
3図 移動の足に困った経験の年齢別割合



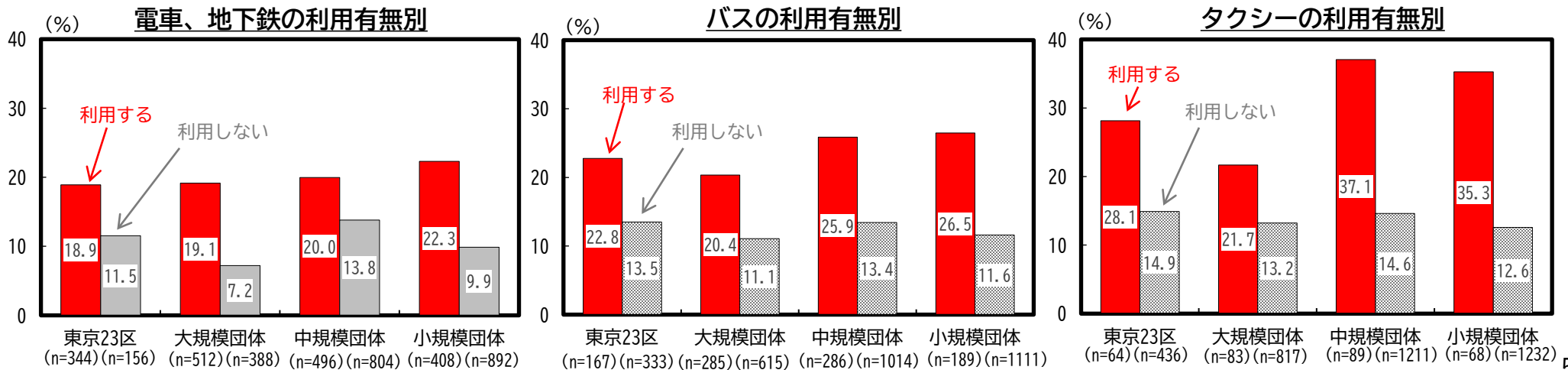
注) 移動の足に困った経験とは、タクシーがつかまらなかった、バス・鉄道の減便で移動しづらくて困った、15分以上の待ち時間が発生した、遠回りのルートにせざるを得なかった、移動をあきらめた、等のこと。

- 移動困難経験者の割合は、徒歩25分程度までは、最寄り駅までの距離が遠くなるほど高まる傾向。（1図）。
- 各移動手段別に、日常的な利用の有無別に移動困難経験者の割合を比較すると、電車・地下鉄やバスと比べて、タクシーでは利用者と利用しない者の差が特に大きい（2図）。

1図 最寄り駅までの距離別にみた移動困難者の割合



2図 移動手段の利用有無別にみた移動困難経験者の割合

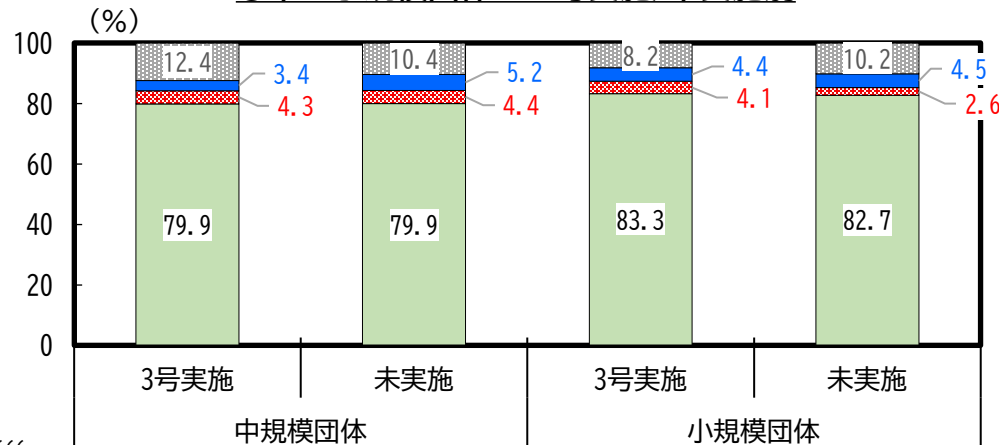
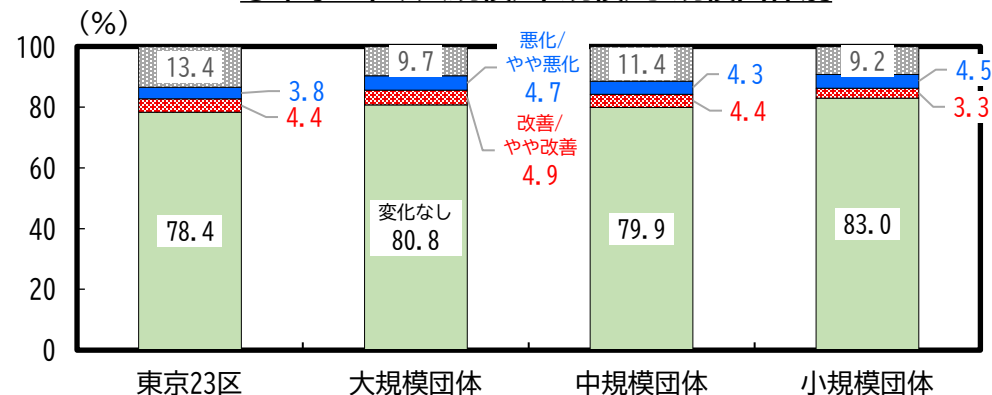


- いずれの団体においても、約8割の者が「変化なし」と回答。改善/悪化はそれぞれ同程度（1図①）。中規模団体と小規模団体を、自家用車活用事業（3号）の実施有無別にみても、差はほとんどみられない（1図②）。
- 移動の足の困難による日常生活への影響は広範。買い物に行けない、日常の用務を足せない、荷物が多い移動ができない、趣味・社会活動が制限されるなどの割合が特に高い（2図）。

1図 3か月前と比べた移動の足不足の状況変化

①東京23区/大規模/中規模/小規模団体別

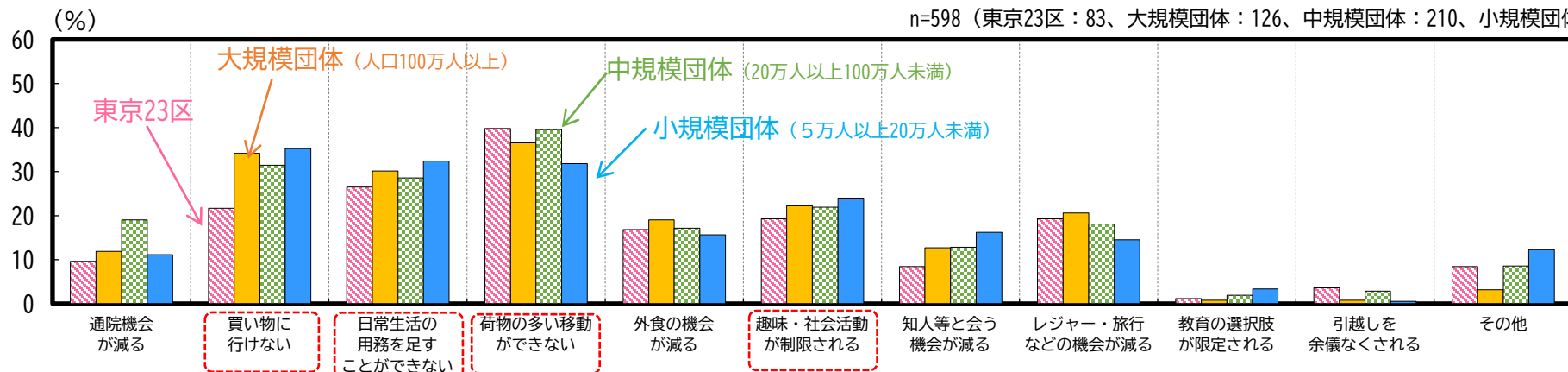
②中・小規模団体の3号実施/未実施別



n=4,000 (東京23区：500、大規模団体：900、中規模団体：1,300、小規模団体：1,300)
 中規模団体のうち3号実施：647、未実施：653。小規模団体のうち3号実施：634、未実施：666

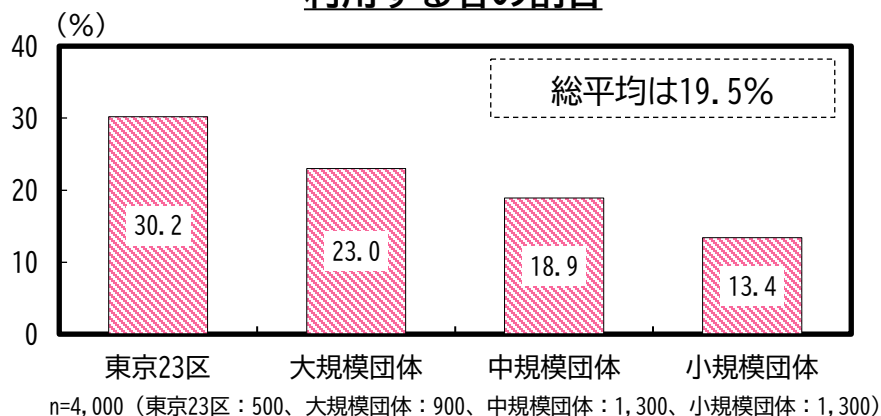
2図 移動の足の困難による日常生活への影響（複数回答）

n=598 (東京23区：83、大規模団体：126、中規模団体：210、小規模団体：179)

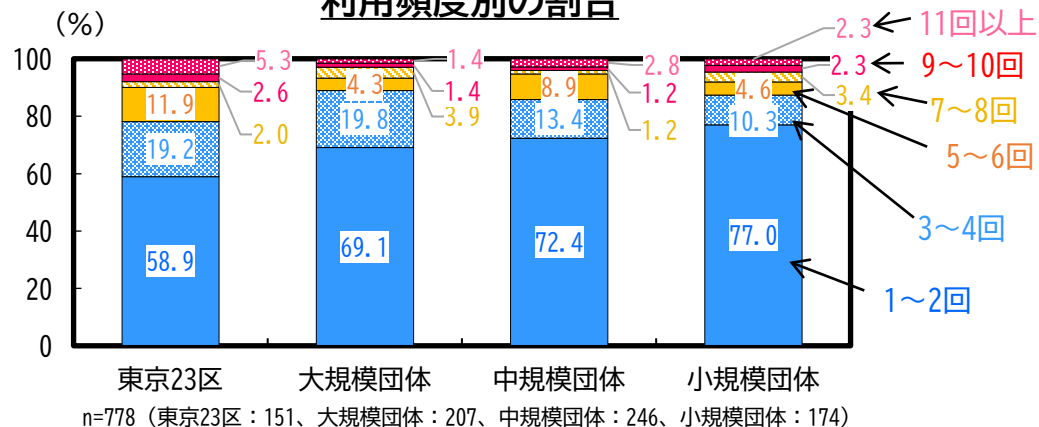


- タクシー利用者の割合は、人口規模が大きいほど高く（1図）、利用者の頻度別割合をみても、規模の大きい団体ほど、利用頻度が多い者の割合が高い（2図）。
- タクシーを利用する者の6割程度は、利用しようとした際に困った経験があると回答（3図）。困った経験がある者の割合を年齢別にみると、45歳未満の若い年齢層で高い（4図）。

1図 月に1~2回以上はタクシーを利用する者の割合

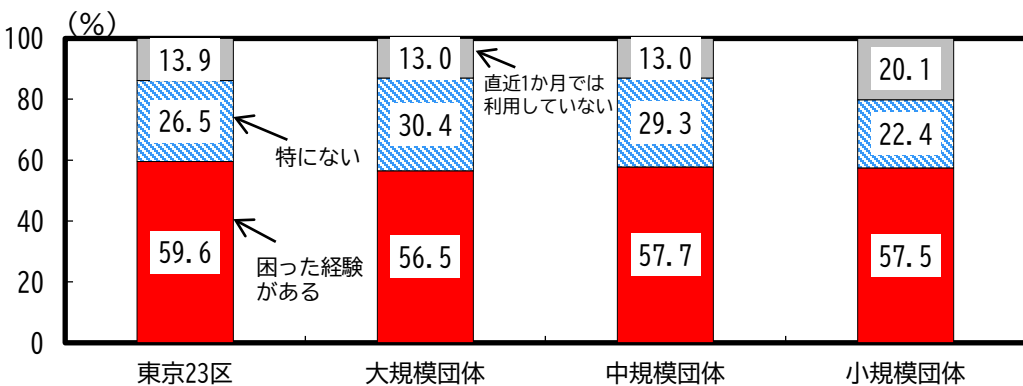


2図 タクシー利用者の利用頻度別の割合



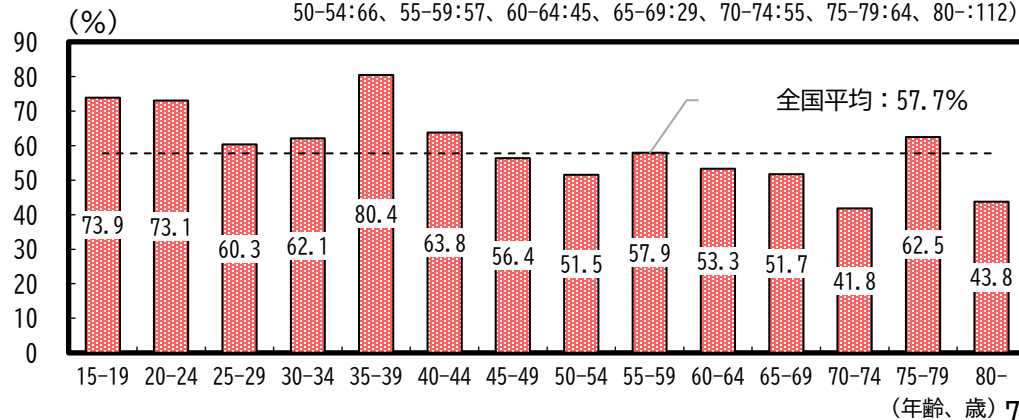
3図 タクシー利用時の困った経験の有無

n=778 (東京23区: 151、大規模団体: 207、中規模団体: 246、小規模団体: 174)



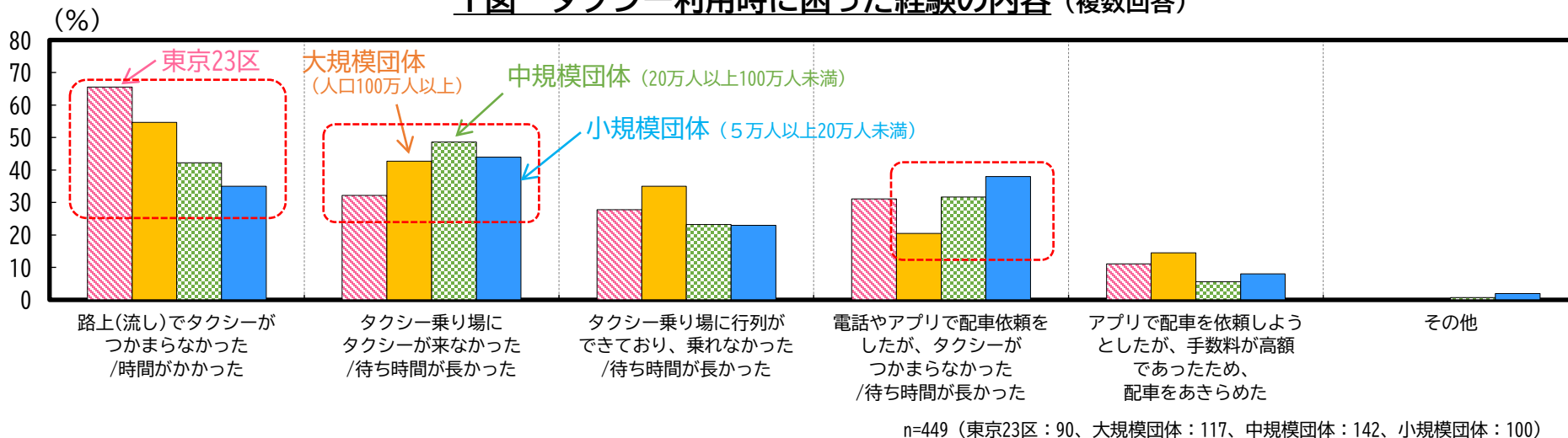
4図 年齢別にみたタクシー利用時に困った経験がある者の割合

n=778 (15-19:23、20-24:52、25-29:58、30-34:58、35-39:46、40-44:58、45-49:55、50-54:66、55-59:57、60-64:45、65-69:29、70-74:55、75-79:64、80-:112)

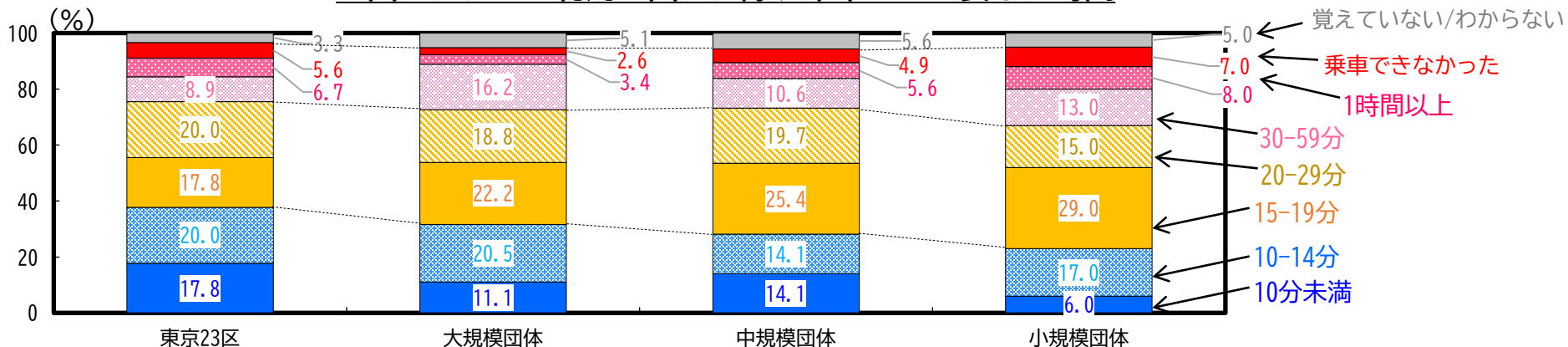


- タクシー利用時の困った経験の内容をみると、人口規模が大きい団体ほど「路上（流し）」の割合が多く、「乗り場」や「配車」での困難経験は規模が小さい団体ほど多い（1図）。
- タクシー利用時に困難を経験した者のうち、乗車までかかった時間をみると、規模が大きい団体ほど15分未満の割合が高く、30分以上を要した又は乗車できなかった割合は規模が小さい団体ほど多い（2図）。

1図 タクシー利用時に困った経験の内容（複数回答）

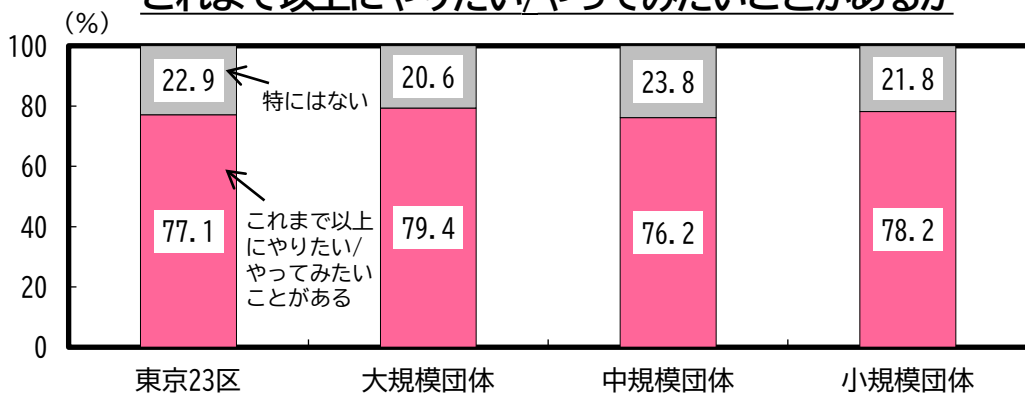


2図 タクシー利用で困った際、乗車までに要した時間



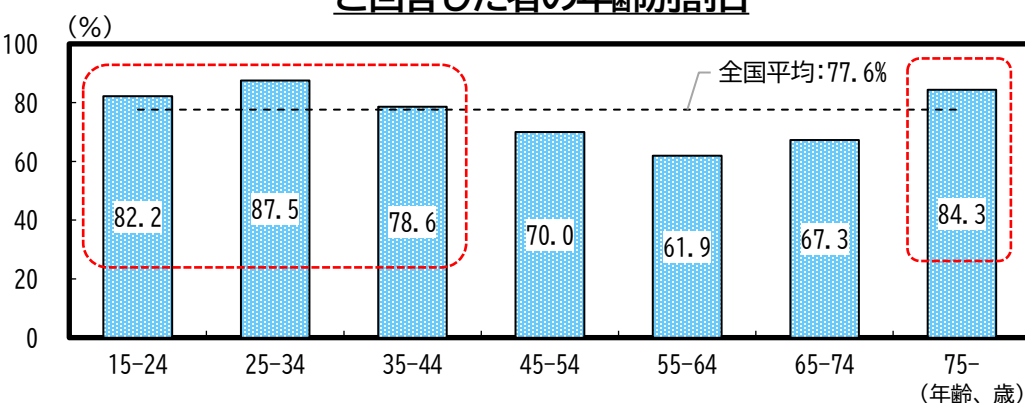
- 移動の不足の状況が改善された場合、これまで以上にやりたい/やってみたいことがあると回答した者は、いずれの団体別にみても約8割（1図）。年齢別にみると、45歳未満の若い層のほか、75歳以上で意欲が高い（2図）。
- これまで以上にやりたい/やってみたい内容をみると、様々な活動に幅広い意向（3図）。年齢別の特徴としては、「健康維持・管理」や「レジャー・旅行」は年齢が上がるほどに割合が高まるほか、若い年齢層では「買い物」の意向が、「知人等と会う」の意向は65歳以上の年代で顕著に高い。

1図 移動の不足の状況が改善した場合、これまで以上にやりたい/やってみたいことがあるか



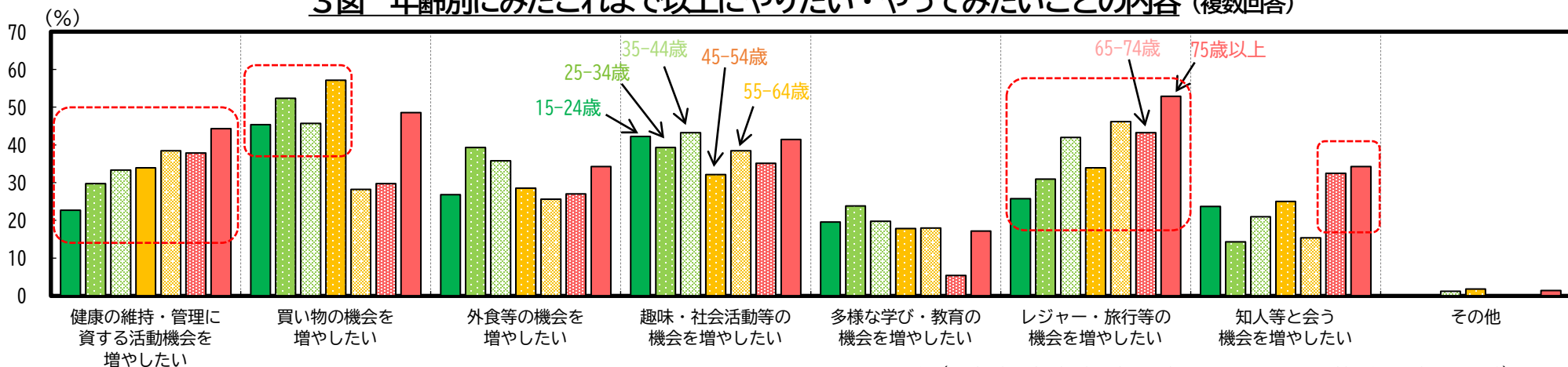
n=598 (東京23区: 83、大規模団体: 126、中規模団体: 210、小規模団体: 179)

2図 これまで以上にやりたい/やってみたいことがあると回答した者の年齢別割合



n=598 (15-24:118、25-34:96、35-44:103、45-54:80、55-64:63、65-74:55、75-:83)

3図 年齢別にみたこれまで以上にやりたい・やってみたいことの内容 (複数回答)



n=464 (15-24:97、25-34:84、35-44:81、45-54:56、55-64:39、65-74:37、75-:70)

※下記コメントは、回答いただいた自由回答の誤字等を訂正した上で記載。



荷物が多くてタクシーを待っていたが30分以上待ってもタクシーが通らなかった。

大規模団体
大阪府 70代



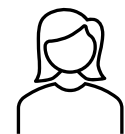
体調が悪く動けない時に家に車がなくて困った

大規模団体
北海道 40代



夜遅く駅へ着いた際、そこから自宅近くへの移動手段が無い。

中規模団体
岡山県 40代



バスやタクシーも直ぐ乗れない為、車無しの生活が考えられず、車がないときは、何処へもいけない

中規模団体
福島県 60代



最寄りの駅まで電車で戻ってきたがバスがなくタクシーもいなかった タクシー呼んで待ち時間が30分以上かかった

小規模団体
山口県 50代



家族で1台の車を共有しているため、移動に車が必要な時が重なると困ることがある。

小規模団体
愛知県 60代



深夜0時過ぎで電車やバスの終電が過ぎていて、タクシーが途中で捕まるまで自宅まで五駅分の距離を途中まで徒歩で帰路に付いていた。

東京23区
豊島区 20代



子供が熱で園から呼び出しがあったが体調が悪いなかタクシーがなかなか捕まらなかった

東京23区
目黒区 30代



- ・タクシーがつかまらない、つかまりにくい、捕まえるのに時間がかかった。
- ・バス、電車の本数が少ない、待ち時間が長すぎる。 など

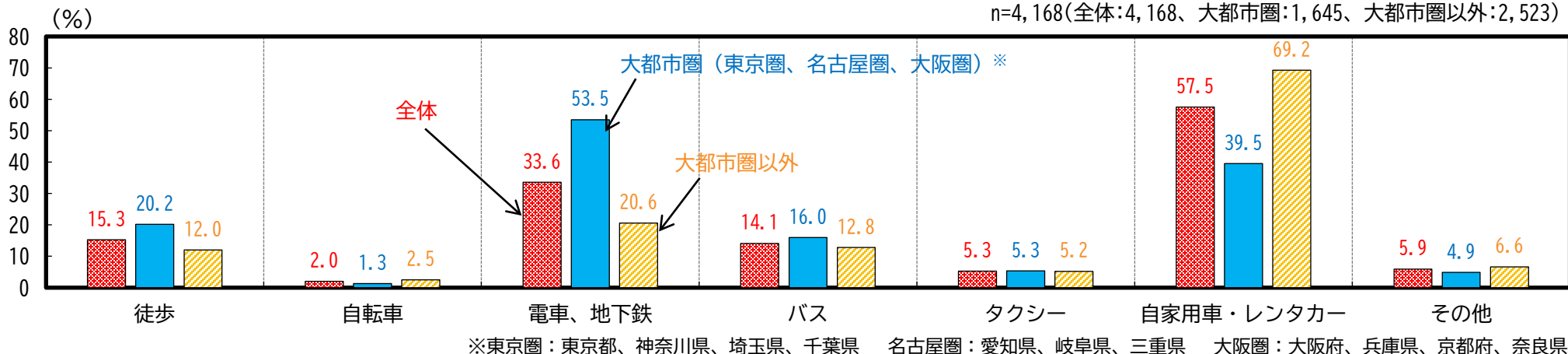
複数の方の回答

2 旅行者アンケート結果

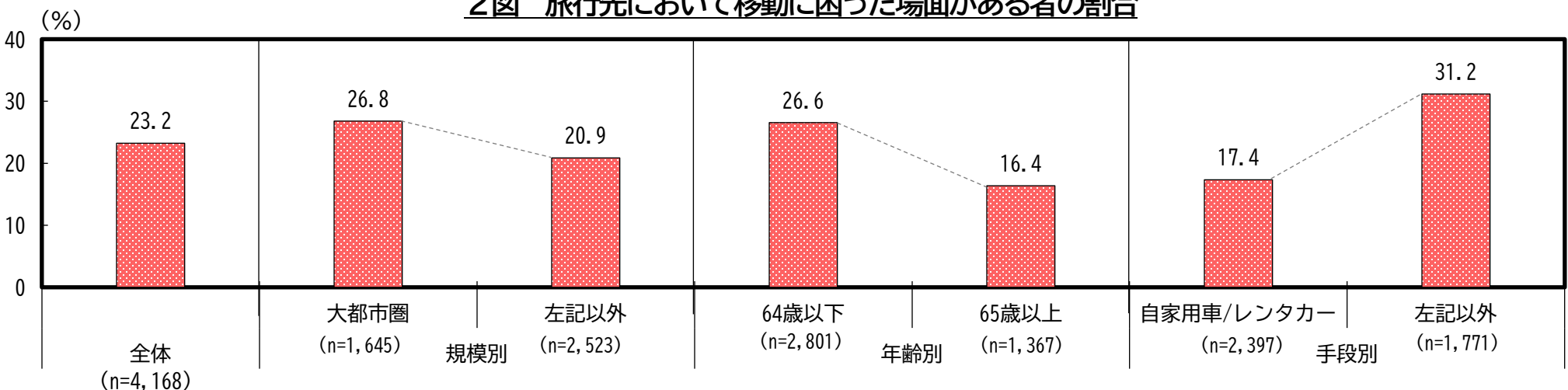
- 旅行時の移動手段は、大都市圏（東京圏、名古屋圏、大阪圏）では電車・地下鉄など公共交通の割合が高い一方、大都市圏以外では自家用車・レンタカーの割合が高い（1図）。
- 旅行先において移動に困った場面がある者は、全体の約23%（4、5人に1人）。規模別にみると大都市圏が、年齢別には64歳以下の年代が、移動手段別にみると自家用車・レンタカーを用いてない者の割合が高い（2図）。

1図 旅行先での移動手段（複数回答）

n=4,168(全体:4,168、大都市圏:1,645、大都市圏以外:2,523)



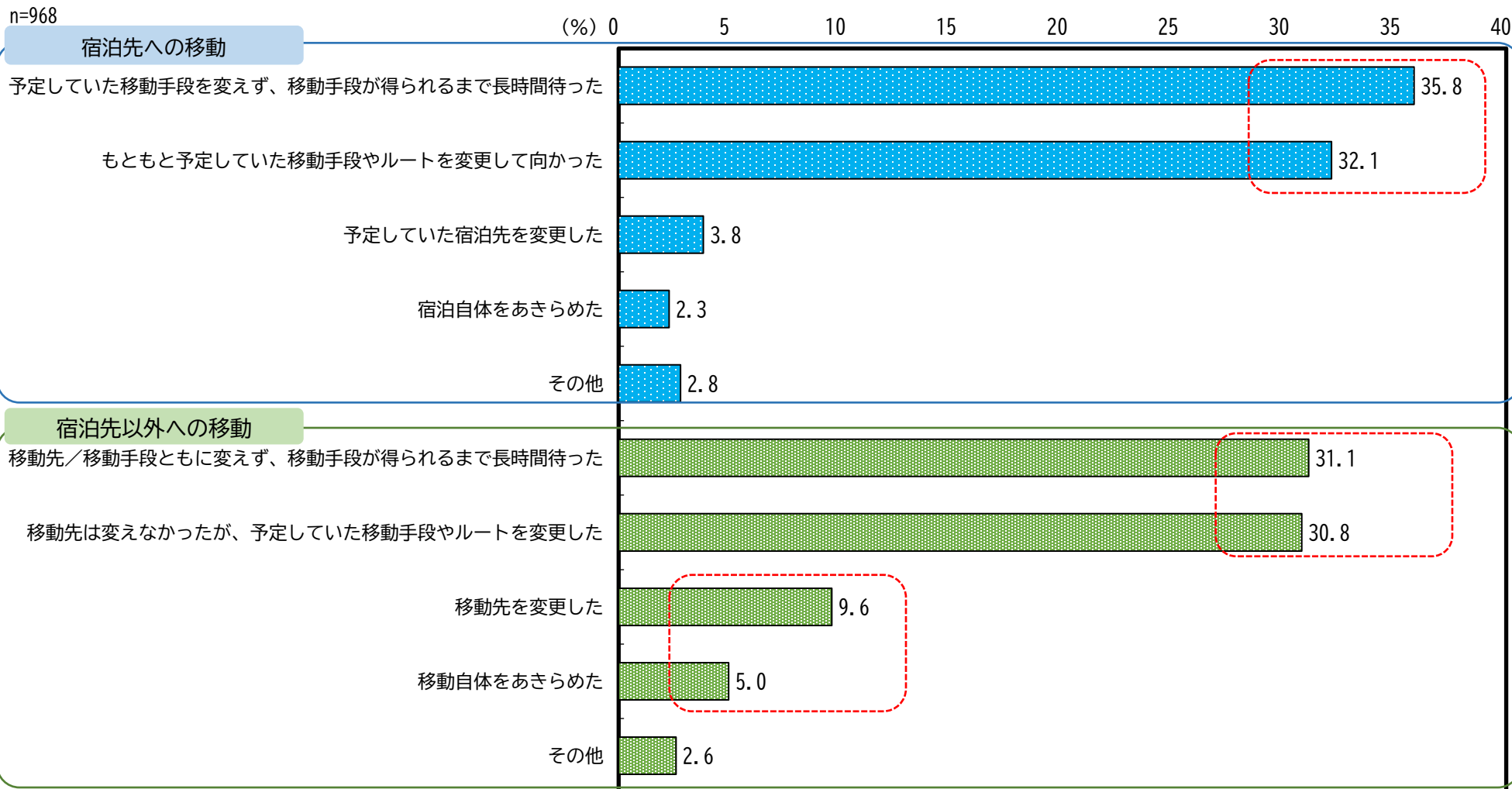
2図 旅行先において移動に困った場面がある者の割合



注) 移動に困った場面とは、タクシーがつかまらなかった、バス・鉄道の便が少なく移動しづかった、15分以上の待ち時間が発生した、遠回りのルートにせざるを得なかった、移動をあきらめた、等のこと。

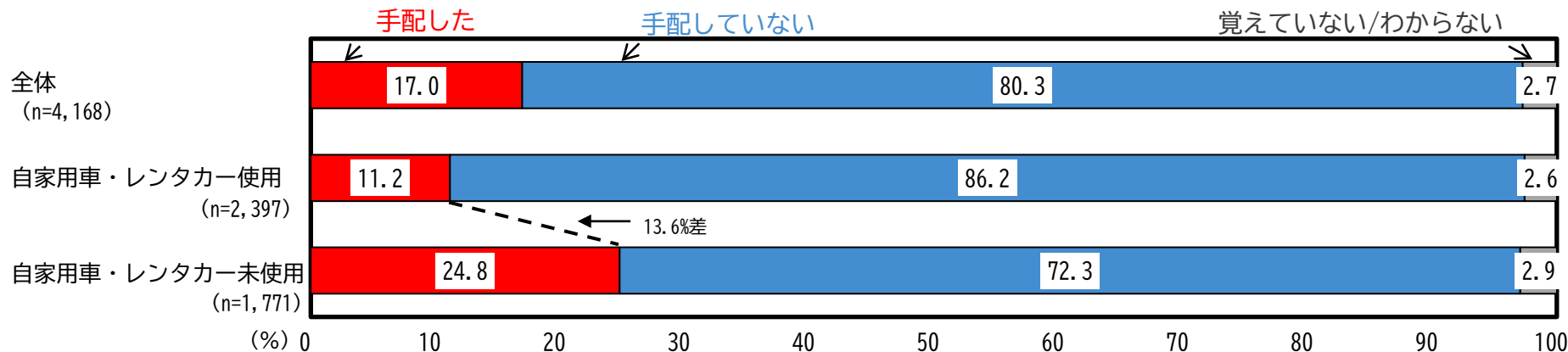
- 移動に困った際、「移動手段が得られるまで長時間待った」「移動手段やルートを変更して向かった」とする旅行者はそれぞれ全体の3割超。
- 宿泊先以外への移動の場合には、「移動先を変更した」「移動自体をあきらめた」とする者の割合が相対的に高まる。

図 旅行先で移動に困った際の、移動先・移動手段などについての対応 (複数回答)

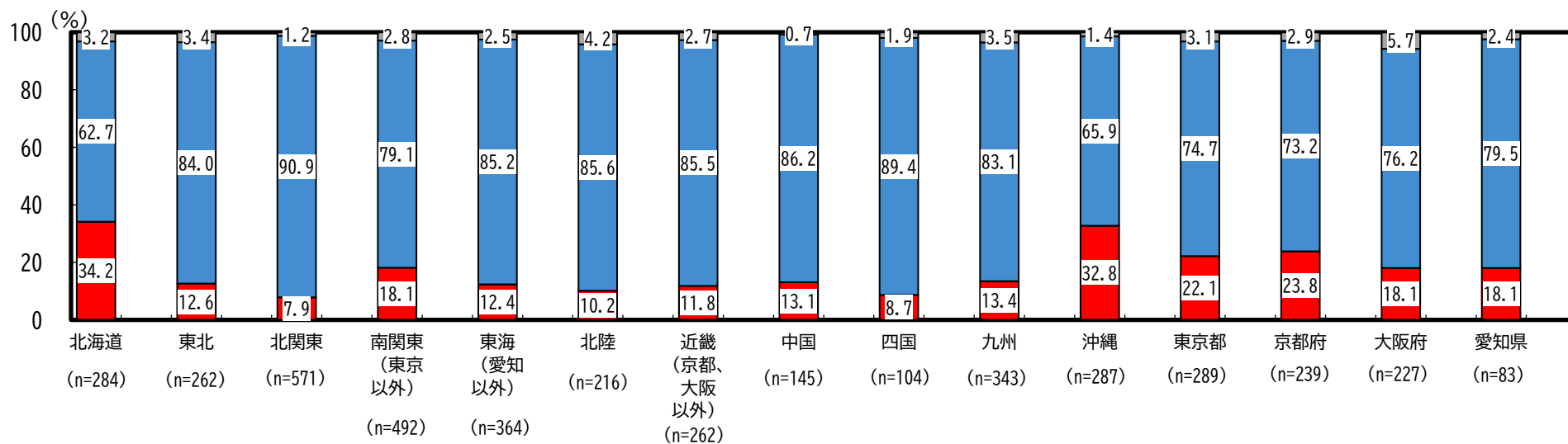


- 旅行先にてタクシーを手配しようとしたことのある者は、全体平均で2割弱。移動手段別にみると、自家用車/レンタカーを用いていない場合はタクシー利用率が高まる（1図）。
- 地域別にみると、北海道と沖縄のほか、東京、京都でのタクシー利用率が、他と比べて相対的に高い（2図）。

1図 旅行先におけるタクシー手配の有無

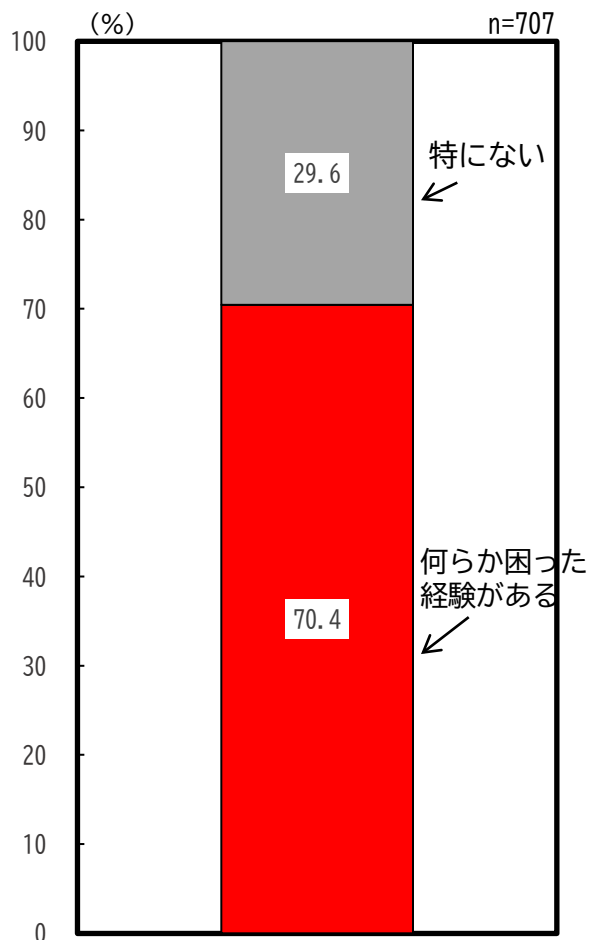


2図 15地域・都市別の旅行先におけるタクシー手配の有無

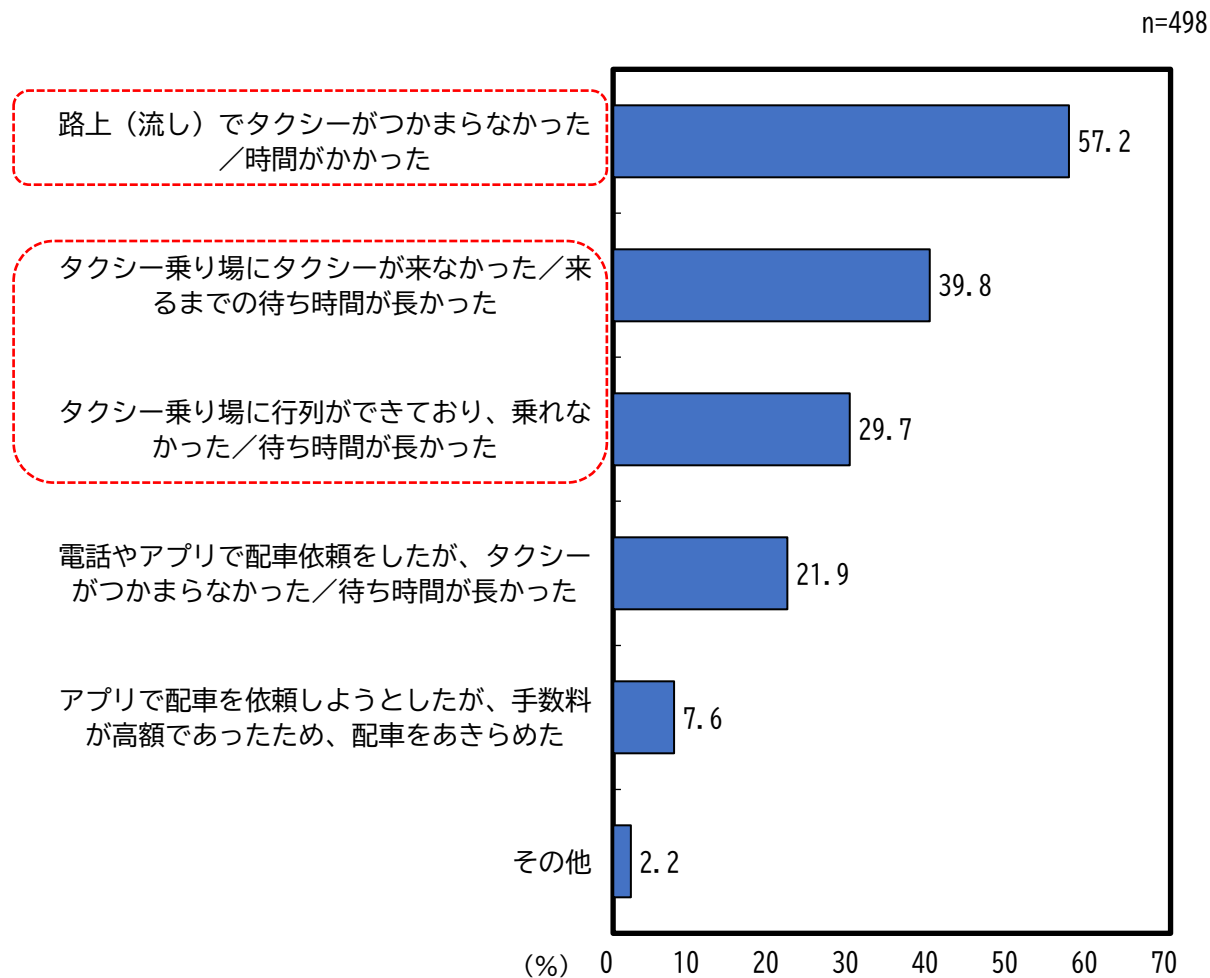


- 旅行先にてタクシーを利用しようとした者のうち、困った経験をした者の割合は約7割（1図）。
- 内容別の割合をみると、路上（流し）での困難経験が約6割と最も高く、次いでタクシー乗り場での困難経験が高い（2図）。

1図 旅行先でタクシー手配時に困った経験の有無

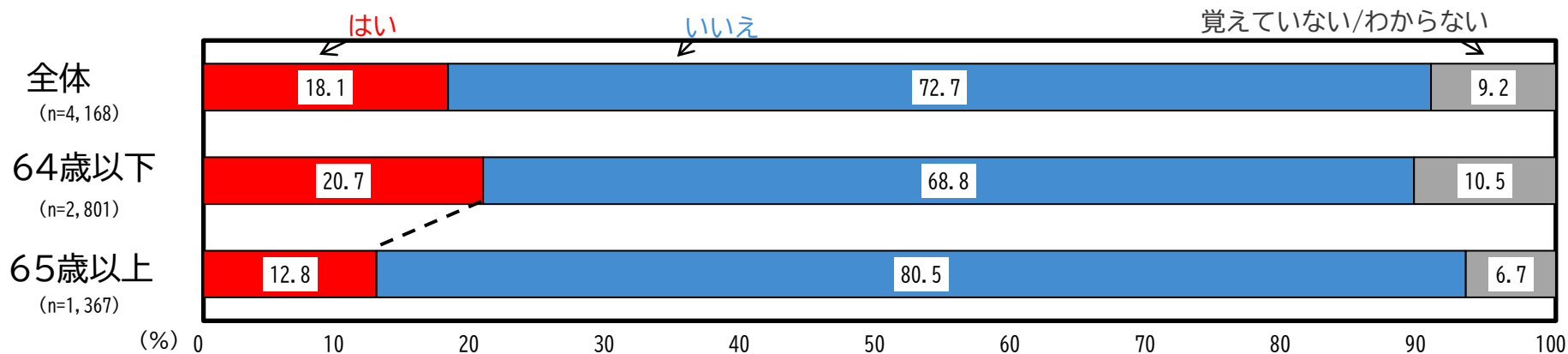


2図 タクシー手配時に困った経験の内容（複数回答）

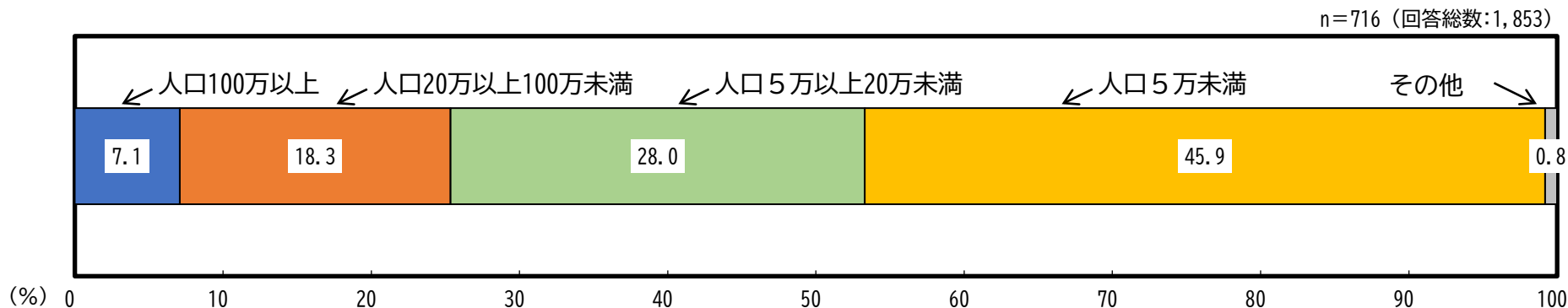


- 約2割の者が、旅行先を選ぶ際、移動の不足が見込まれることを理由に候補地から外した地域があると回答（1図）。年齢別にみると、64歳以下の世代で割合が高まる。
- 候補地から外された団体（市区町村）を人口規模別にみると、約5割が人口5万未満の団体、約3割が人口5万以上20万人未満の団体となっており、小規模団体ほど機会損失が大きい（2図）。

1図 過去1年以内に、旅行先を選ぶ際、当該地域での不足が見込まれることを理由に旅行先の候補から外した地域があるか

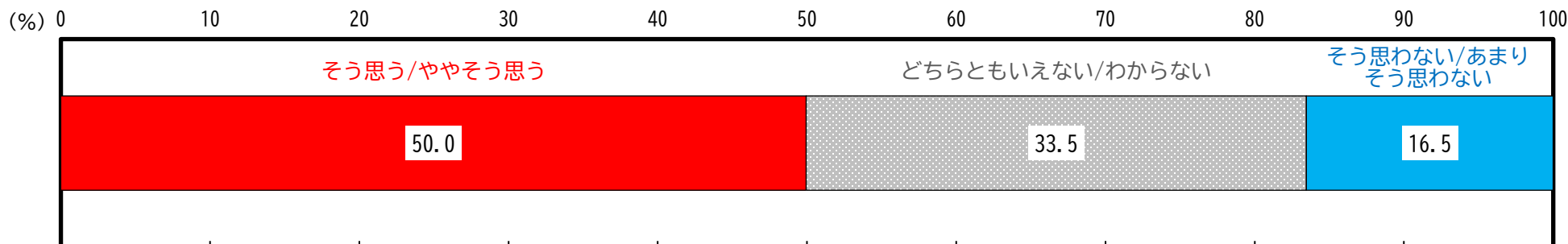


2図 不足を理由に旅行先候補地から外された団体の人口規模別割合（複数回答）

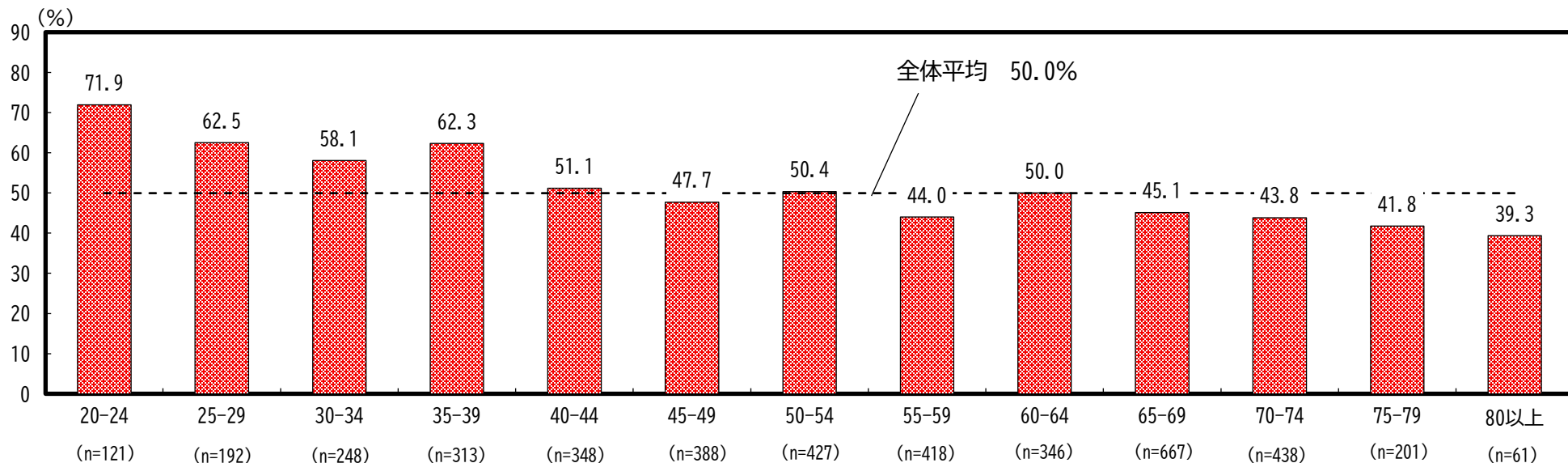


- 旅行先にて、スマホ等で簡単に手配できる移動サービスが今後新たに提供された場合、移動のしやすさが改善されると思う者の割合は、全体の平均で約5割（1図）。
- 年齢別にみると、45歳未満の相対的に若い年齢層において期待感が大きい（2図）。

1図 スマホ等で簡単に手配できる移動サービスが今後新たに提供された場合、旅行先での移動のしやすさが改善されると思うか



2図 年齢別にみた、新たな移動サービスの提供で、旅行時の移動しやすさが改善すると思う者の割合



※下記コメントは、回答いただいたフリーコメントを要約したものを記載。



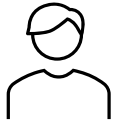
予想外に時間が空き、別の観光地にも行こうとしたが、交通手段がなかったので諦めた。

北海道 64歳以下



夜雨の中、タクシーなどの交通手段が見つからず、30分以上歩いて買い出しに行きずぶ濡れになった。

北海道 64歳以下



飲酒後の移動手段を用意するのが大変そうだったので、行きたかった飲食店に行くのを諦めた。

徳島県 64歳以下



バス・タクシーが少なく、徒歩で30分以上かかるため、行きたかった飲食店ではなく別の飲食店にした。

石川県 64歳以下



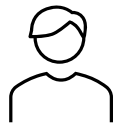
早朝宿から駅へ移動する際、タクシーを利用したかったが、予約も流しも利用できず、30分以上重い荷物を持って駅まで歩いた。

京都府 64歳以下



交通の便がなく、自分の車で移動しようとするると運転手が飲酒できない

滋賀県 64歳以下



タクシーが駅前にいない。全く手配できず、知人に迎えに来てもらった。

岐阜県 65歳以上



外食時、雨天だったので、交通手段がなかなか見つけれず、時間を要した。

千葉県 65歳以上



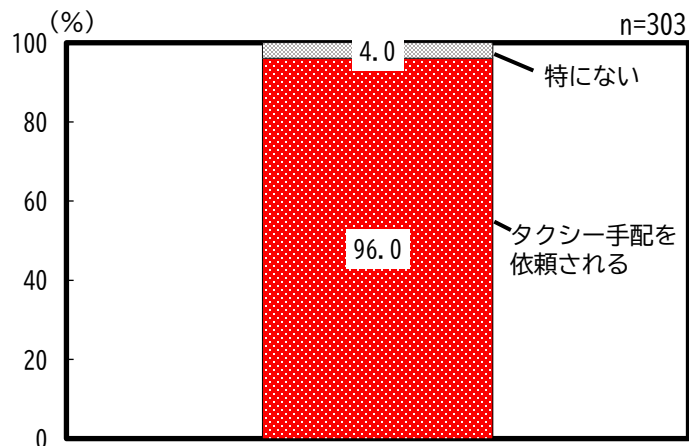
複数の方の回答

- ・バス・鉄道の本数が少ない（長時間待った）。
- ・タクシー手配が大変、手配できなかった。・駐車場がなくて困った など

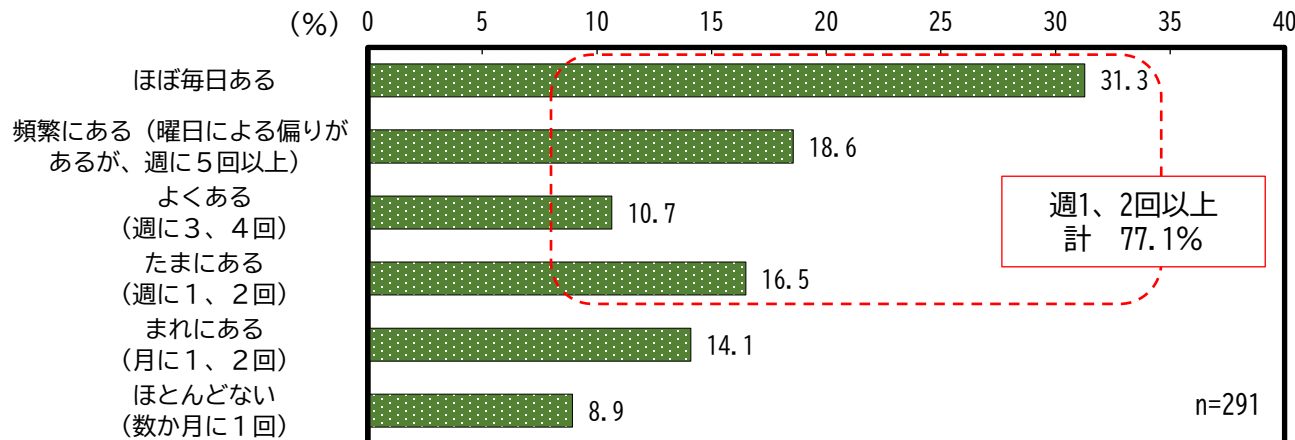
3 ホテル・旅館アンケート結果

- ホテル・旅館の96%は利用客からタクシー手配の依頼を受けており（1図）、うち週1、2回以上の頻度で依頼される割合は約77%（2図）。
- タクシー手配を依頼されたホテル・旅館の約86%は、手配に困難が生じた経験があると回答（3図）。内訳をみると、約9割がタクシー会社に対応できないと言われ手配できなかったとの回答（4図）。

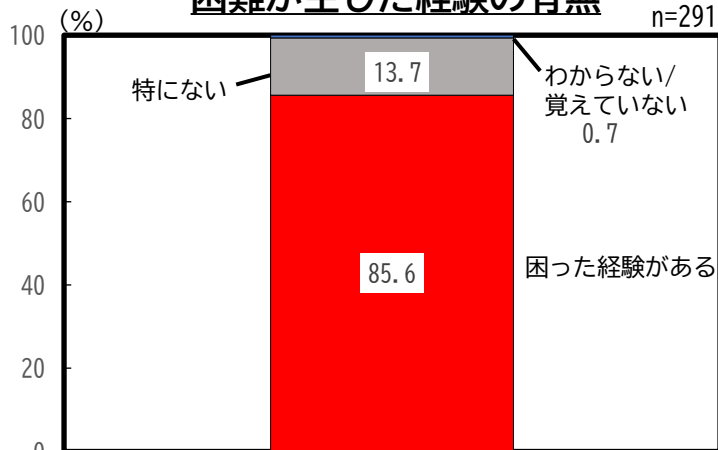
1図 利用客からのタクシー手配の依頼有無



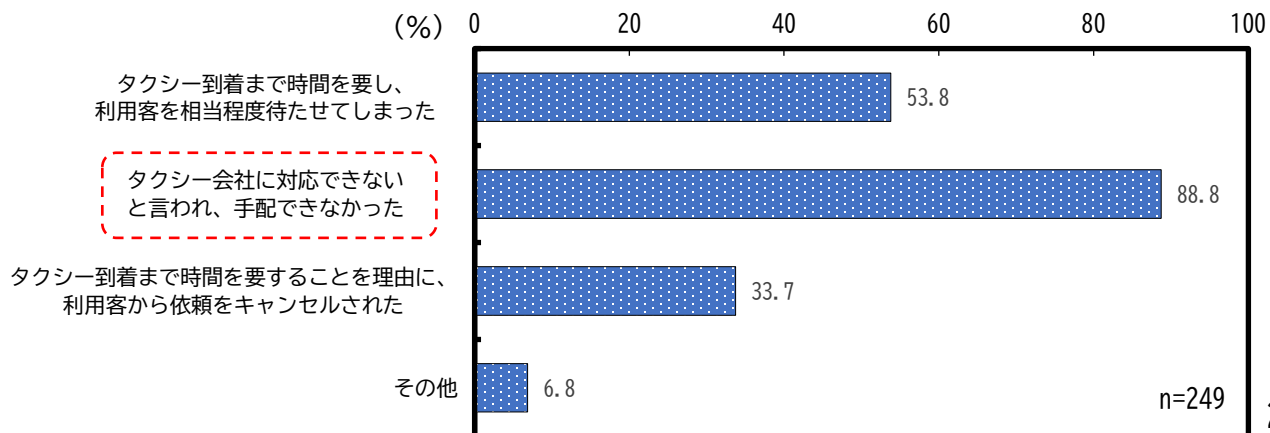
2図 利用客からのタクシー手配依頼の頻度



3図 タクシーの確保に困難が生じた経験の有無

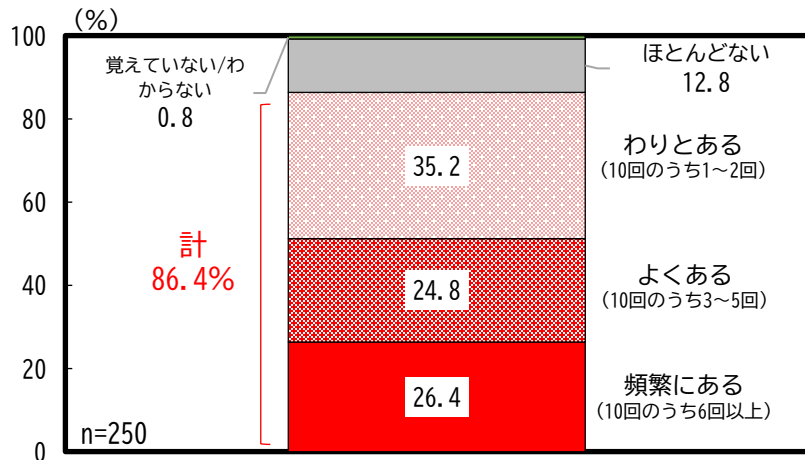


4図 タクシーの確保に困難が生じた経験の内容（複数回答）

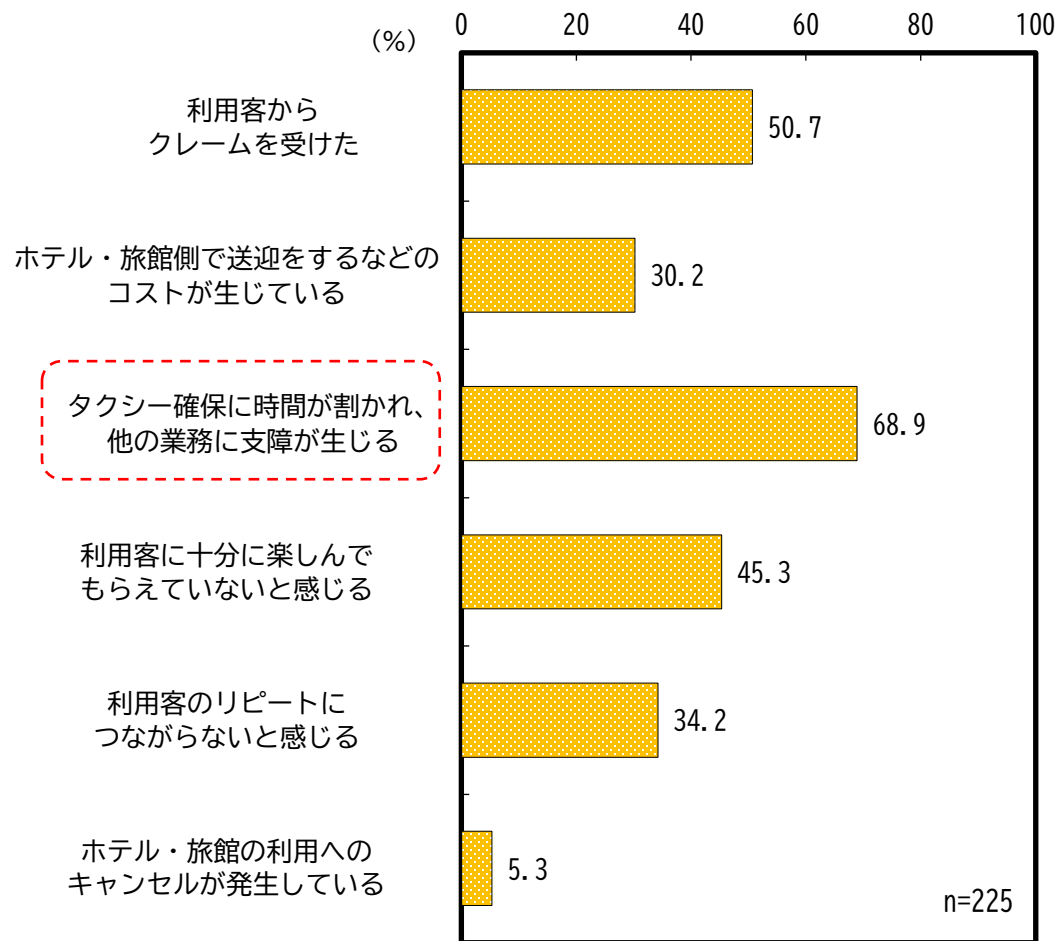


- タクシー確保に困難が生じている頻度をみると、10回のうち1~2回以上と答える者の割合は約86%（1図）。
- また、タクシー確保が困難であることで、ホテル・旅館として困っていることがあると回答した者は約9割（2図）。内容をみると、タクシー確保に時間が割かれ他の業務に支障が生じると回答した者の割合が特に高い（3図）。

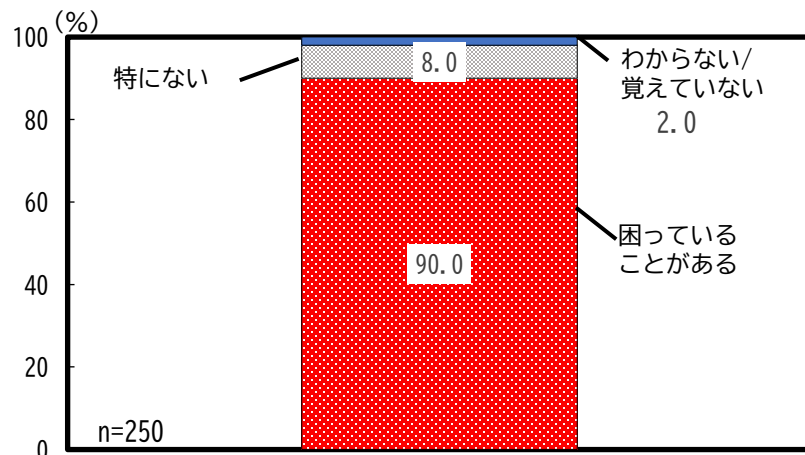
1図 タクシーの確保に困難が生じる経験の頻度



3図 タクシー確保が困難であることで、ホテル・旅館として困っている内容 (複数回答)

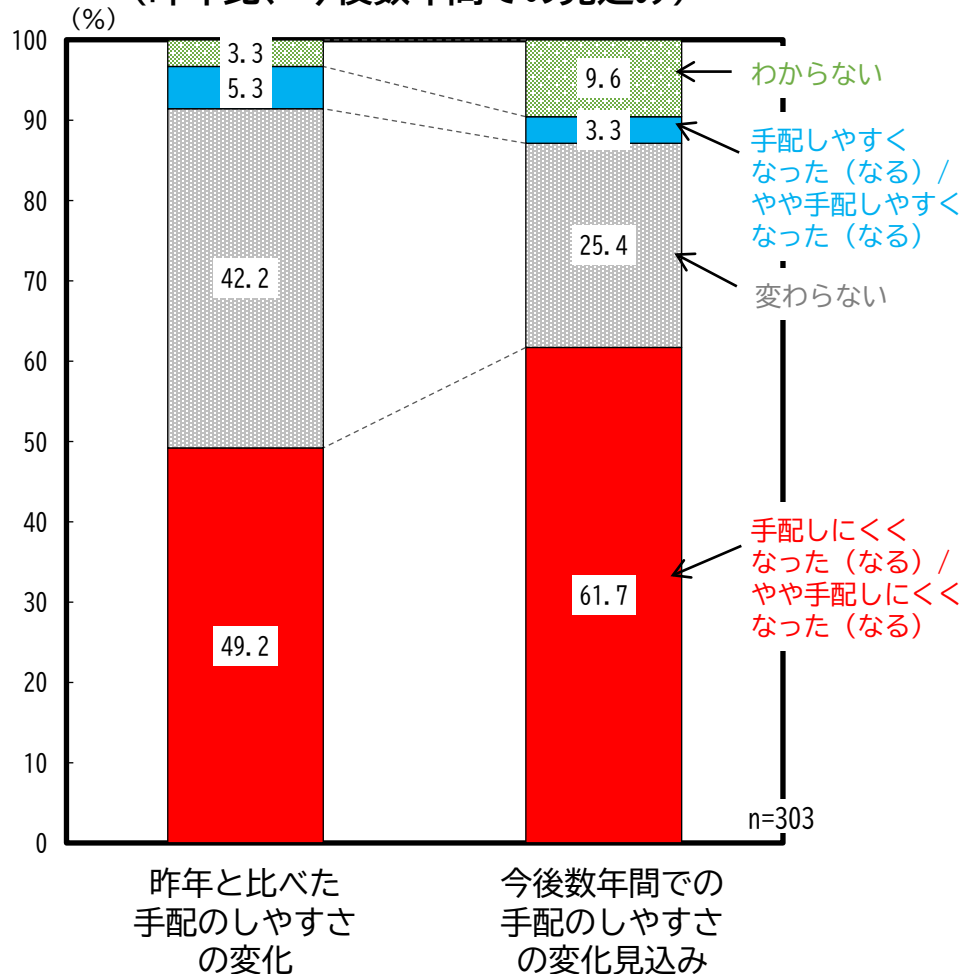


2図 タクシー確保が困難であることで、ホテル・旅館として困っていること

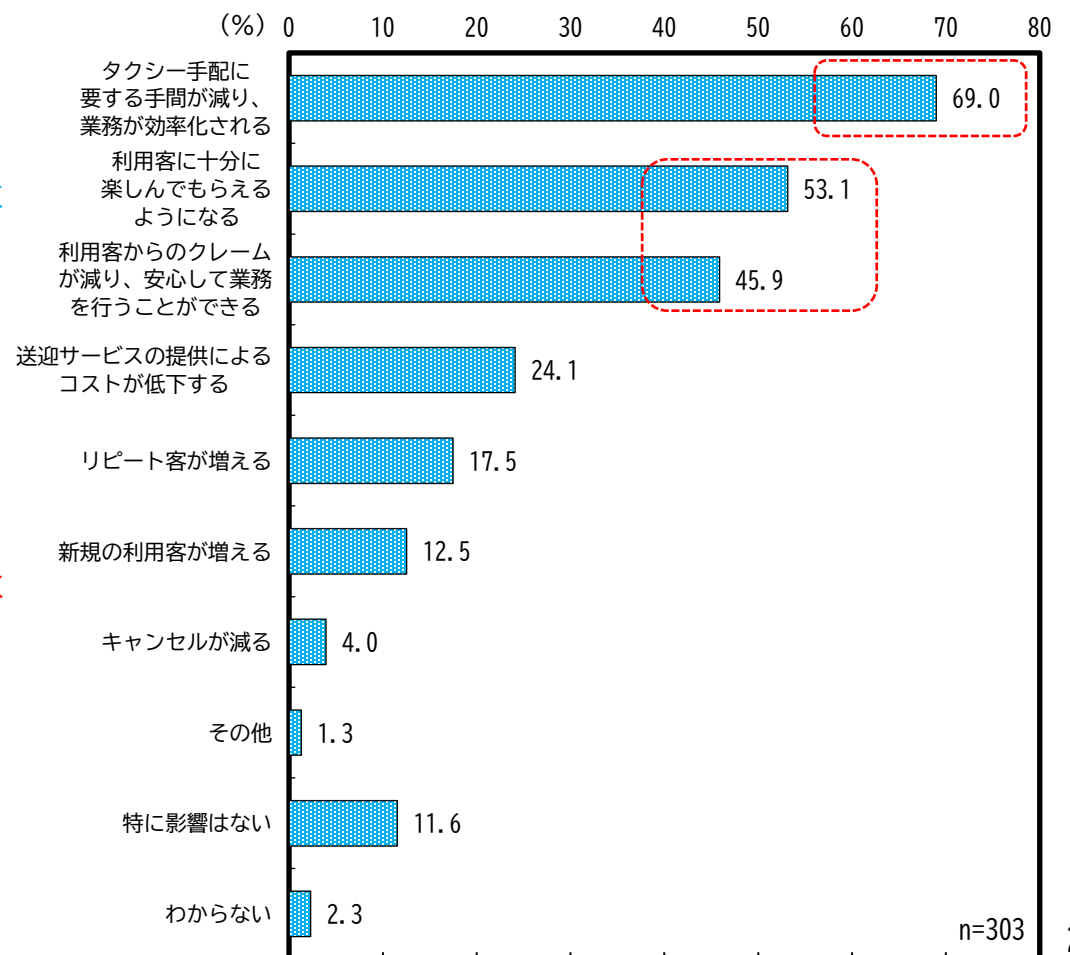


- タクシー手配のしやすさは、昨年と比べ悪化と回答した者が約5割。今後数年間では、悪化すると見込む者の割合が約6割に拡大（1図）。
- 仮に地域のタクシー手配が容易になった場合、ホテル・旅館への影響は「手配に要する手間が減り業務が効率化」が7割と最も多く、生産性の改善効果が期待（2図）。「利用客に十分に楽しんでもらえる」「クレームが減り安心して業務を行うことができる」も約5割と、マインド面でも高い効果が期待。

1図 タクシー手配のしやすさの変化
(昨年比、今後数年間での見込み)



2図 地域のタクシー手配が容易になった場合の
ホテル・旅館への影響 (複数回答)





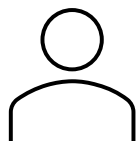
秋田県

宿泊客への来客が帰宅時にタクシーを手配したが、今日は車が出払っていて対応できないと言われた。その際、いつ車が手配可能か等の案内はなかった。結果、従業員が送迎することになった。



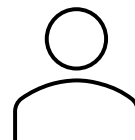
和歌山県

バスが運行終了した時間帯のご移動のために お客様はタクシーをご希望されているのに、その時間帯 タクシー会社が営業していない、または運転手の手配がつかず 断られることが多い



神奈川県

予約時間や手配時間などルールを一方的に決められ従っているがそれでも99%位手配が出来ない。天候ではなく台数や人手不足が考えられる。電話すら繋がらない酷い状態。



山口県

早朝はタクシーの台数が少ないので予約が受けられないと断れた。早朝より送迎しないといけなかった。



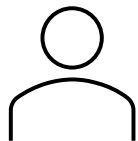
福井県

早朝・深夜など動いているタクシーの台数が少ない。



福岡県

タクシー手配に5社程、電話して配車出来ないという作業をそれぞれのお客様にしないといけないので、他の用事で来られたお客様や問い合わせの電話に対応出来ない。



岐阜県

地方のためタクシー会社が少なく全て長時間待ちと言われることもざらなのでなんども依頼をかけるための人員が割かれる。お客様にも不便なところだという印象を強める。お帰りの際の最後の印象が悪くなりリピート利用に繋がらない。



宮崎県

1台確保するために複数のタクシー会社に電話をするが、電話にでない。人が足りない等で断られる。時間指定の予約は全く受けてくれない。手配にフロント担当のかなりの時間が割かれるため、ついにタクシー手配は断るようになった。

1	青森県	大会利用の学生が、大会場所へのタクシーでの移動ができず、30分強の徒歩での移動をしていた。それにより、食事時間に影響が出た他、タクシーの確保の電話対応に追われた。
2	青森県	どうしてもタクシーでないと移動できないお客様の場合、大手タクシー会社が捕まらないと個人タクシーまで範囲を広げなければならず、検索・確保にかなり時間を取られた。
3	青森県	・会合や待ち合わせ時間に間に合わない ・試験開始時間に間に合わない
4	青森県	電車の時間で早朝4時から6時位タクシーが予約できないことが多いため、ホテルで送ることがある。
5	秋田県	飛行機の時間が間に合わずクレームを受けた
6	秋田県	町内に1社しかタクシー会社がないため、隣の市から要請するしか術がなかった。
7	秋田県	タクシー会社の終了時間が早く遅い時間帯にチェックインされるお客様に迷惑をかけた。事前にタクシー会社に連絡し営業時間を確認したのに営業しない場合もある。
8	秋田県	宴会終了時タクシーがなく、寒空の中多数のお客様を長時間お待たせした。諦めて徒歩でお帰りになる方も多数いらっしゃいます。
9	秋田県	観光のお客様の例では年配のお客様が多い観光地にあって少し離れた観光名所への移動や駅までの移動でお客様の依頼にお答えできない事にストレスを感じる。ビジネスユーザーにおいては商談先へ決められた時間までにはいかなければならない状況でタクシーの手配が出来るまで地域のタクシー会社へ手配の時間を割かれるし、手配できない事を伝えた時の無力感は非常に虚しい。
10	秋田県	始発・終電の時間にタクシーがいなくて、ホテル側に送迎を依頼されるケースがある。無下にもできず対応していますが、スタッフのやり繰りで、厳しいものがあります。
11	秋田県	最寄りの観光施設まで送迎しなくてはならないが、ほかの業務もありなるべくならしたくない
12	秋田県	宿泊客への来客が帰宅時にタクシーを手配したが、今日は車が出払っていて対応できないと言われた。その際、いつ車が手配可能か等の案内はなかった。結果、従業員が送迎することになった。
13	秋田県	郊外の施設の為繁華街への移動に困難が生じている クレームなどの実例はないが手配に係る時間が業務を圧迫していると感じている
14	秋田県	タクシーの確保に時間がかかる。全タクシー会社に電話しても確保できないこともあり、それだけの時間と、クレーム対応が発生する。
15	秋田県	観光地でありながらタクシーはない 利用する人は数日前から予約が必要である 最寄り駅までは2時間超要するため数万円かかり高所得者のみの使用であり数年前にタクシー業者が撤退している
16	山形県	タクシー会社も予約で混んでいるのか、配車のミスが多くなっていて、こちらでお客様に謝罪している。
17	山形県	対応してくれるタクシーがでるまで、電話をしつづけることになるか、お客さまがあきらめるまで電話をしつづけて誠意を見せる必要がる。
18	山形県	タクシーは前日のチェックイン時に頼まれる場合が多い。急に手配を頼まれた場合は、20～30分程度であれば、旅館の場合口ビー等で待つのはそんなに苦痛ではないと思う。
19	茨城県	早朝のタクシーを手配できず、ホテルスタッフが社用車を出すことになり、フロントスタッフが10分ほど不在になってしまったことがある
20	茨城県	クレームを受けた

※コメントについては、原則として原文をそのまま転記しているが、固有名詞のほか、回答者の特定につながり得る記載を削除するなどしている。

21	茨城県	利用直前になってから手配を依頼されることがあり、タクシー確保に困難が生じ宿側で車を出すことがあるが、交通事故のリスクなどを考えると引き受けたくはない。
22	茨城県	タクシーを依頼する時期が イベントなどが多いため 突発的に 予約が増えて普段はガラガラなのに イベント時だけ予約が取れないことが多い 宿が手配するより お客様自身が予約したほうが 予約が取れる場合が多いです
23	群馬県	ホテルで送迎したため、従業員の残業が発生した。
24	群馬県	*手配できてもスーツケースが人数分乗らない *夜8時前には手配不可最終バスに乗り遅れた方を往復1時間かけ無料送迎 *終点のバス停から往復20分の送迎が必要何度も往復が必要になる *滞在のお客様など地域の飲食店への送迎は無料で行わなくてはいけない。 *高価格帯の方はタクシーを利用したがるが、温泉地なのに、タクシー会社が撤退手配もできない場合がある *タクシーの料金が最寄駅から1万円以上（片道25分の山間料金）かかる。 *麓の町から呼出し30分かかかる為近隣の観光利用でも2万円以上かかるといわれ、断られることが多い、 *町のタクシー会社がほぼ機能していない *外国人観光客を迎える交通が、1時間に1本のバス（混んでいたら、その次の1時間後をまたなくてはいけない）しかない *事情を分かっている高価格帯層は東京からタクシー利用で来る方もある。 *働き手人材確保も 気軽に買い物に出かけられないので、厳しく、お客様の予約も断られることが多い
25	群馬県	僻地のためタクシーが18：00以降手配できない地域となっています。まれにあるのがゲストが交通機関を調べていなかったため、都市のようにタクシーが何時でも捕まると思っていたようで、深夜に最寄駅（車で60分）に到着してしまい迎えに行くしか方法が無く業務終了まじかのスタッフを向かわせるしか方法が無く残業代が発生してしまっした。
26	群馬県	早朝出発だが、タクシーは見つからず非番のスタッフが出勤し、駅まで送迎し対応。
27	群馬県	タクシー会社をネットで確認し電話をし、返答待ちになったり、何度もいろいろな会社に電話を掛ける為、時間が割かれる。またできなかったときにホテルで対応する場合は1名が長時間業務から離れる必要がありました。
28	群馬県	急病発生で救急車を呼び、隣町の病院に搬送された。幸い軽症で治療が完了したが、帰りの交通手段がなく、タクシーの営業時間外だったため宿から迎えの車を出したが、その間フロントがガラ空きになってしまった。
29	神奈川県	タクシー手配とチェックアウトが重なることが多いため、他のお客様をお待たせしてしまうことが多々発生する。
30	神奈川県	予約時間や手配時間などルールを一方的に決められ従っているがそれでも99%位手配が出来ない。天候ではなく台数や人手不足が考えられる。電話すら繋がらない酷い状態。
31	神奈川県	事前予約を受けてもらえない
32	富山県	お仕事やゴルフのための早朝予約をまったく受け付けておらず、公共交通機関も動いていないので、かなり困った。
33	福井県	早朝・深夜など動いているタクシーの台数が少ない。

34	福井県	最寄駅から近隣のイベント会場までは徒歩で20分程度だが、毎回毎回タクシー乗り場が長蛇の列であり、特に雨天・雪の日はさらに酷く、許し難い光景です。これではコンサート前にテンション爆下がりする事間違いなしと云った感じです。コンサート終了後の帰路に関しても会場臨時タクシー乗り場は長蛇の列で、コンサートの余韻に浸る暇はない。タクシーの需要バランスは昔から存在していますが、新幹線開業に伴い、状況はより一層、悪化した様に感じます。ライドシェアの必要性は高いと感じます。例えば最寄駅（新幹線駅含む）から会場までルート・料金を固定したライドシェアの運用など考えてみてはどうでしょうか？市政、県政の方々は現場の声を集めこの問題を重く受け止めて欲しいです。
35	福井県	早い時間帯や込み合うと予想されるときはタクシーの予約は受けれないことを前提にお客様と話をすることになっている
36	福井県	特に早朝の依頼に手配できないことが多く、対外乗務員がいないと断られる。
37	長野県	深夜0時過ぎのタクシーの手配ができなかったため、まだタクシーが動いている深夜0時前に移動してもらった。
38	長野県	バス停が近くにある為、時刻表、場所案内を作成してバスで行くようにうながす。スタッフに余裕があるときは、自家用車で送る様にしている。
39	長野県	早朝複数口の予約ができず、ホテルで送迎を余儀なくされ余計な現場への負担と不要な人件費が発生した
40	長野県	団体客の手配には困難する。以前と違い依頼を受けた際に即答できない。
41	岐阜県	タクシーがなかなか捕まらない、予約できないといわれることが近年多くなったためそれを見越してお客様にも早めにスケジュールを伺うようにしている。その時間の1時間前には連絡するようにしている。地方のためタクシー会社が少なく全て長時間待ちと言われることもざらなのでなんども依頼をかけるための人員が割かれる。お客様にも不便なところだという印象を強める。お帰りの際の最後の印象が悪くなりリピート利用に繋がらない。
42	岐阜県	近くにタクシー会社がないため、手配を依頼されても断るしかない
43	岐阜県	過疎地域や地域的な場所の為、そもそもタクシー手配ができない状況
44	岐阜県	タクシードライバーの態度が悪く、クレームに繋がることも。
45	岐阜県	普段は混むことはないが、タクシー利用が混む時は、市内にご宿泊のタクシー利用者が同じ目的地の場合が多い。また、積雪時や悪天候に駅まで利用する場合もあり、チェックアウト時間が多い為、市内でも同様のお客様が使用されることとなり、どうしても込み合う。タクシーが希望時間に間に合わない場合(電車の時間など)は、普段は送迎をしていないが、送迎する事もある。
46	岐阜県	運転手の語学力が弱い為、道案内や行き先なども全てホテル側で説明してからの手配となる為、二度手間、三度手間となっている。
47	岐阜県	朝食の忙しい時間帯に、列車に間に合わないとの依頼があり、タクシーが手配できないため旅館の送迎バスを出してあげました。その分、他の宿泊客の朝食の手配が遅れました。
48	岐阜県	移動手段はマイカーか路線バスしか無い。タクシー会社は事業所から距離がある為手配が難しい。
49	岐阜県	営業時間が8~22時という現実で困る
50	岐阜県	そもそも地域に1台しかタクシーがないので、インバウンドの増加には耐えられない

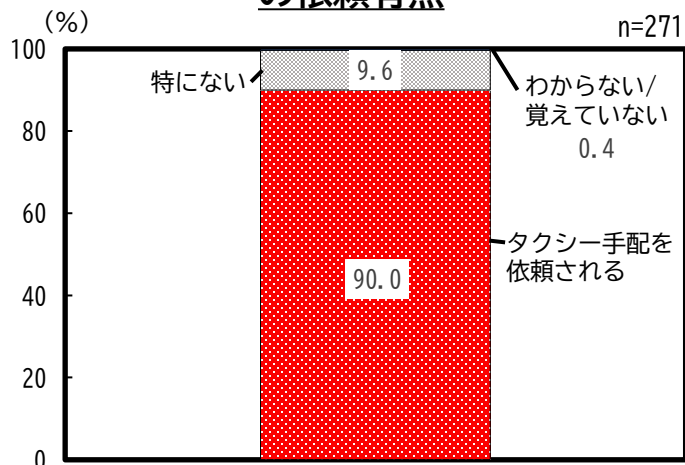
51	岐阜県	異なる会社のタクシーを同時に予約した時、あまりにも到着時間が違いすぎてお客様にご迷惑をおかけしたことがある
52	兵庫県	次の日の朝に利用したいと言われた時、ほとんど予約が取れない。その時間になった時に空いていればといわれ、お客様にタクシー手配の確約が出来ないのが悩みです。
53	和歌山県	田舎なので仕方ないが、不便な印象を持たれる。
54	和歌山県	バスが運行終了した時間帯のご移動のために お客様はタクシーをご希望されているのに、その時間帯 タクシー会社が営業していない、または運転手の手配がつかず 断られることが多い
55	島根県	帰りの電車に間に合わない。 タクシーが取れないような地域には 二度ときたくない。
56	島根県	大都市圏のようにすぐ手配できないエリアなので、なぜ手配できないのか理解いただけず、大きなクレームになるケースもある。 足が不自由で病院に行かなくてはならないが、手配できず従業員が駅まで拾いに行った。
57	岡山県	手配できずにフロント係が頭を悩ませることがある。
58	山口県	早朝はタクシーの台数が少ないので予約が受けられないと断れた。早朝より送迎しないといけなかった。
59	福岡県	早朝のタクシーの手配が出来なかったため、福岡市内のホテルへの宿泊変更を勧めた。
60	福岡県	予約が取れない事例がほとんどである
61	福岡県	タクシー手配に5社程、電話して配車出来ないという作業をそれぞれのお客様にしないといけないので、他の用事で来られたお客様や問い合わせの電話に対応出来ない。
62	福岡県	インバウンドゲストのタクシー手配を行う、 迎車に時間を要し、勝手に流しもタクシーに乗車。 手配タクシーが到着時には迎車料金、初乗り料金を ホテルが負担することに。
63	福岡県	多忙とは承知しているが、電話対応が宜しくないと日々感じる。
64	福岡県	タクシーの予約が出来ず、当日の直前にしか手配が出来ない現状。直前にタクシー会社に連絡をしても、時間帯によっては手配出来ない場合も多い為、お客様の予定に遅れが生じてしまい、気分を損ねてしまわれることも多々あり、スタッフが出来る限りの対応している現状。
65	大分県	午前8時台は予約がいっぱいで前後にずらしていただくことはまああります。

66	大分県	タクシー運行会社間の取り決めにより、市外や町外からの配車がかなわず、急を要する顧客を隣町まで送るなど、その間の人員減少など影響が大きかった。
67	大分県	近距離での手配では、タクシー会社から嫌がられ断られるケースも多々ある。
68	宮崎県	タクシー手配はホテル業務のひとつとお客様は認識しているフシがあるので、フロントにクレームをだされる。1台確保するために複数のタクシー会社に電話をするが、電話にでない。人が足りない等で断られる。時間指定の予約は全く受けてくれない。手配にフロント担当のかなりの時間が割かれるため、ついにタクシー手配は断るようになった。タクシー会社電話番号表を渡して、お客様自身に電話してもらっている。本当にタクシー不足はひどい状況です。朝と夜の時間帯は全く足りていない。昼は足りているが、昼に夕食を食べに行くことはできないので行動変容は期待できないでしょう？タクシー会社が管理するライドシェアではなくて、本来のライドシェアを普及させて、お客様自身がスマホで直接予約できるようにしてほしい。
69	沖縄県	タクシー手配の依頼は多く電話対応や流しのタクシーを停める為、スタッフをとられている
70	沖縄県	週末、夕食時、雨が重なるとほとんど空車がなく、お客様を待たせる事が多い。同時にフロントカウンター2名のスタッフのうち1名の業務が滞る。
71	沖縄県	手配困難なのは想像できるが、利用客の求めに応じ、タクシー会社に問合せせざるえない。
72	沖縄県	宴会が多い週末の夜に集中することが多い、飲酒しているのでお客様によっては酔って口調が強めの時が多い。
73	沖縄県	夕方5時前からの電話での予約が取りにくる。また、配車アプリも運転手が切っているのか受ける気配がない場合がよくある。
74	沖縄県	夕方の時間帯はつかまらない
75	沖縄県	予約依頼があったが、予約出来ずゲストに迷惑をかけた、いくつものタクシー会社に電話を入れて、時間を費やした、
76	沖縄県	夕方・雨天時確保が難しい
77	沖縄県	タクシー手配で確保できず、クレームを何度も受けている。
78	沖縄県	空港送りタクシーは、長距離もあり予約が多いが、短距離の飲食店は社内送迎しても、帰りが無いことが多く、クレームに。

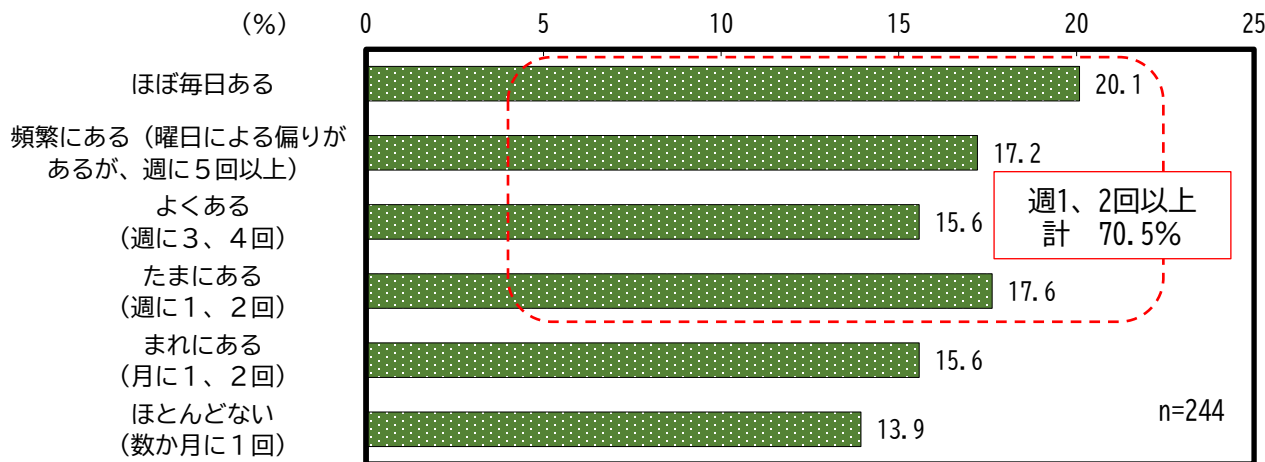
4 飲食店アンケート結果

- 飲食店の9割は利用客からタクシー手配の依頼を受けており（1図）、うち7割が週1、2回以上の頻度で依頼されている（2図）。
- タクシー手配を依頼された飲食店の7割は、手配に困難が生じた経験があると回答（3図）。内訳をみると「利用客を相当程度待たせてしまった」「タクシー会社に対応できないと言われ手配できなかった」の割合が特に高い（4図）。

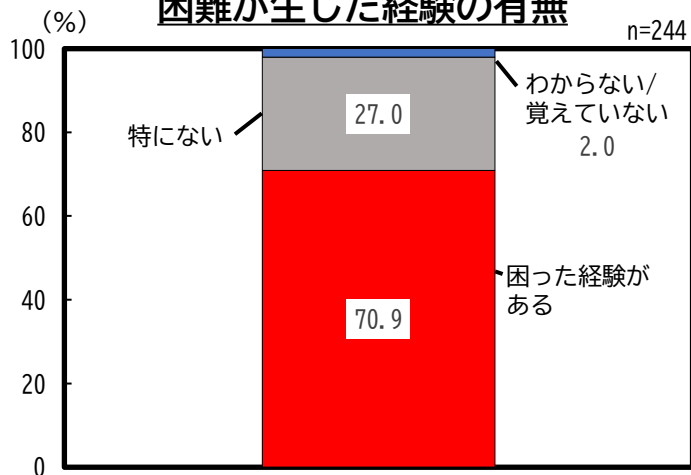
1図 利用客からのタクシー手配の依頼有無



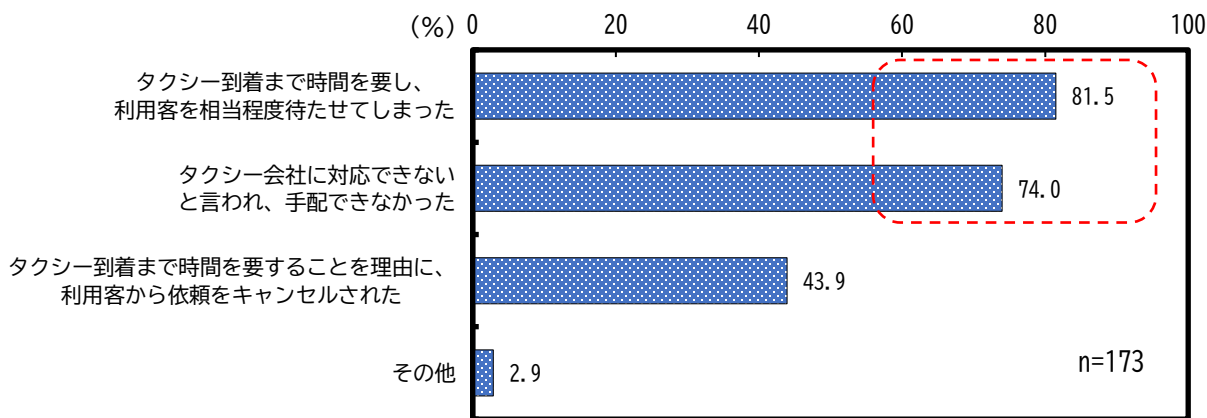
2図 利用客からのタクシー手配依頼の頻度



3図 タクシーの確保に困難が生じた経験の有無

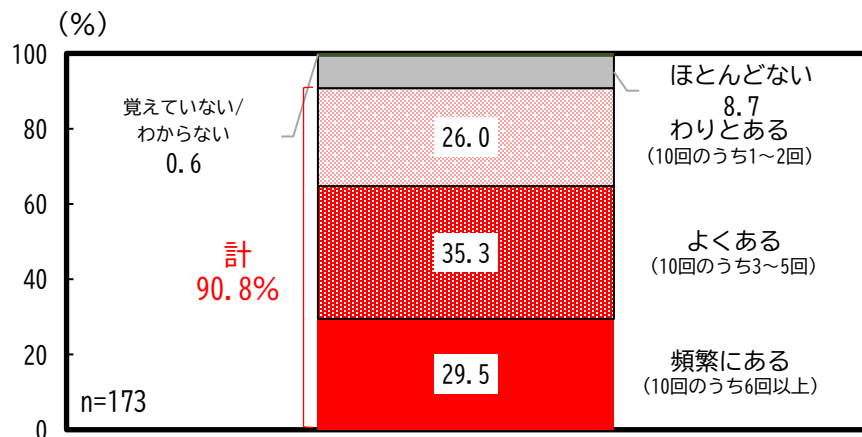


4図 タクシーの確保に困難が生じた経験の内容（複数回答）

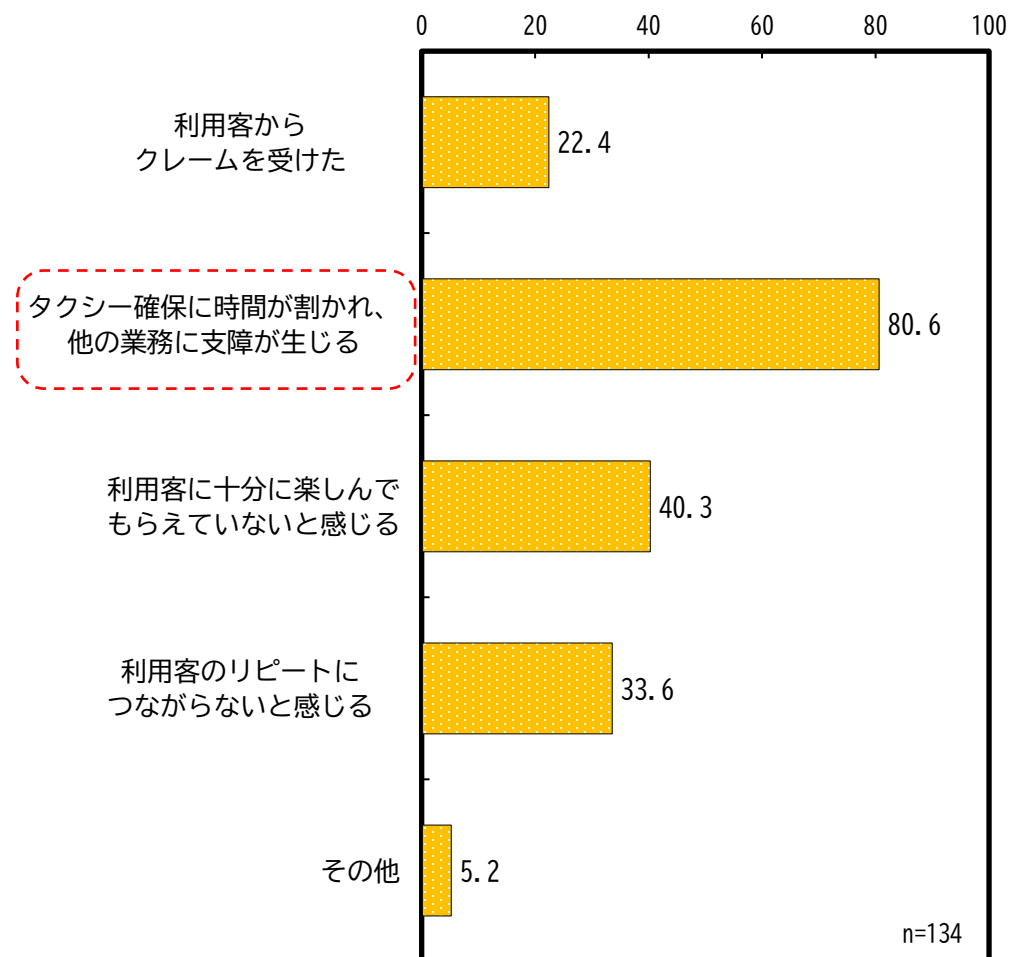


- タクシー確保に困難が生じている頻度をみると、10回のうち1~2回以上と答える者の割合は約9割（1図）。
- また、タクシー確保が困難であることで、飲食店として困っていることがあると回答した者は約8割（2図）。内容をみると「タクシー確保に時間が割かれ他の業務に支障が生じる」と回答した者の割合が特に高い（3図）。

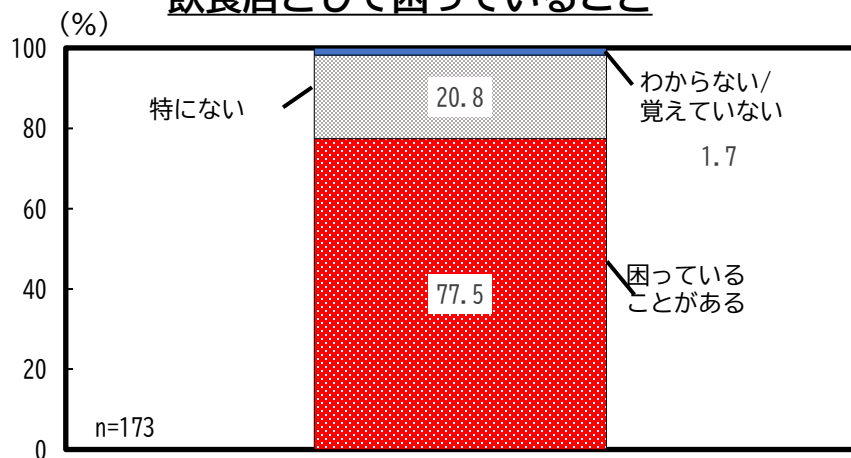
1図 タクシーの確保に困難が生じる経験の頻度



3図 タクシー確保が困難であることで、飲食店として困っている内容 (複数回答)

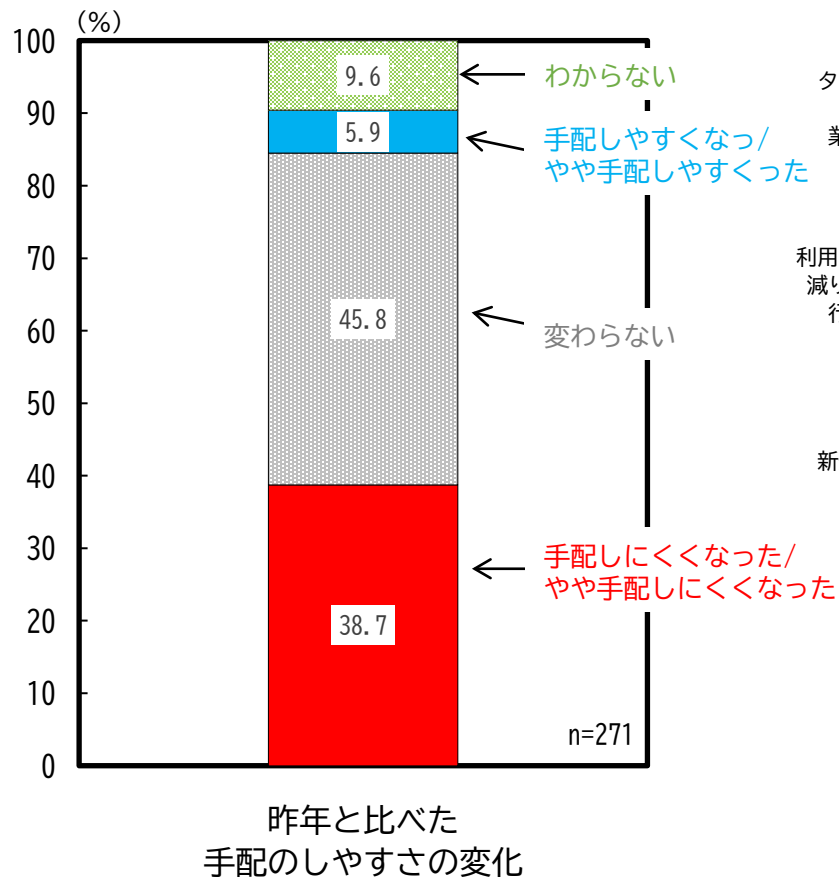


2図 タクシー確保が困難であることで、飲食店として困っていること

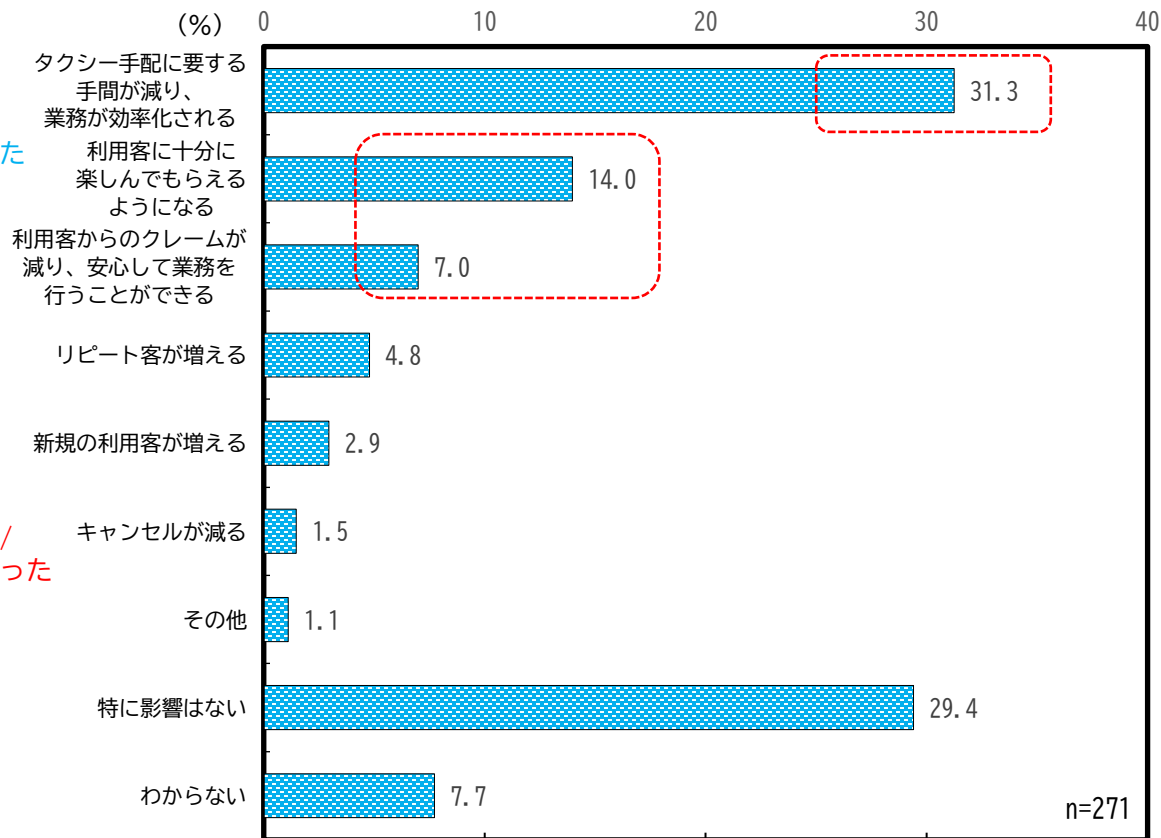


- タクシー手配のしやすさは、昨年と比べ悪化と回答した者が約4割。（1図）
- 仮に地域のタクシー手配が容易になった場合、飲食店への影響は「手配に要する手間が減り業務が効率化」が3割と最も多く、生産性の改善効果が期待（2図）。「利用客に十分に楽しんでもらえる」「クレームが減り安心して業務を行うことができる」といったマインド面での効果も期待。

1図 タクシー手配のしやすさの変化 (昨年比)



2図 地域のタクシー手配が容易になった場合の飲食店への影響



移動の不足に関する自由回答（抜粋）



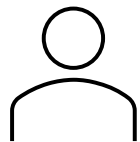
岩手県

閉店間際にタクシーの注文を受けたが、タクシー会社の運営時間外と言われた。(午前0時)別会社にも断られ。結局町外のお客様は家族を呼んでいた。



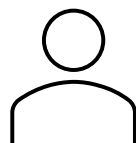
京都府

酔った客が待ちきれず店を出て到着したタクシーにキャンセル料を請求された



神奈川県

毎日、18時～20時の時間帯及び雨降り等の週末は特にタクシー確保は難しく、大変苦勞をしています。



広島県

最終的にお客様が機嫌を損ね、リピートに繋がっていない事があると思われる。その対応に追われている時間、他のお客様にも迷惑をかけている。



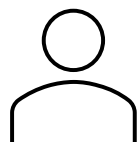
長野県

0時で留守電のタクシー会社、そもそも電話も繋がらない。他のタクシー、遠くに行ってるので2時間待ち、人がいない。



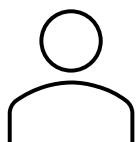
山口県

閉店時間になってからタクシー手配を依頼され、時間がかかる場合に店内で待つため閉店掃除が出来ないことや、週末など2時間制導入しているのに、タクシーを待つために席に留まるので、次の予約時間のお客様が来てしまう



新潟県

タクシー待ちの時間がかかり過ぎて従業員が残業になってしまう。お客様が時間を気にしてしまいゆっくり楽しめない。タクシー会社が混んでいると電話に出なくてどうにもならない。



福岡県

客席数がもともと少ないこともあり、タクシー待ちのお客様が相当時間、席を確保され、店内満席で入店を断らないといけない事態になったことがある

移動の足不足に関する自由回答（一覧）

1	岩手県	飲食店側として不備は然程感じないが、利用者側では「1時間待ち」「手配目処が付かない」等はそれなりのストレスを感じてる状況を感じる。
2	岩手県	閉店間際にタクシーの注文を受けたが、タクシー会社の運営時間外と言われた。(午前0時)別会社にも断られ。結局町外のお客様は家族を呼んでいた。
3	福島県	タクシーが遅くなったり、確保に時間が掛かる事により入れ替えのお客様が入店出来ずキャンセルになってしまった
4	神奈川県	毎日、18時～20時の時間帯及び雨降り等の週末は特にタクシー確保は難しく、大変苦勞をしています。
5	新潟県	帰る際のタクシーを確保できない為、飲みに出れない。
6	新潟県	営業時間が過ぎてもタクシーが来るまで待たなければいけない
7	新潟県	お客様も飲みに出てもタクシーや代行が捕まらないと分かっているので飲みに出る頻度が減ったと言う方も多数いました。
8	新潟県	電話に時間を取られる タクシーが来ないのでお客様が帰らない事によって片付けが遅くなる。バイトの時間が増えて人件費が増える
9	新潟県	タクシー台数が少なかったり、電話に出ない事が多々ある。 タクシーが呼んでも時間がかかったり来ない事が多々あるので、利用客が出て来ずらくなっている。
10	新潟県	タクシー待ちの時間がかかり過ぎて 従業員が残業になってしまう。 お客様が時間を気にしてしまいゆっくり 楽しめない。 タクシー会社が混んでいると電話に 出てくれなくてどうにもならない。
11	新潟県	営業時間の延長。 無償で配車。
12	新潟県	飲みに行きたいが タクシーが捕まらない。と連絡があり 迎えに行った事がある。
13	新潟県	タクシー到着が閉店時間をかなり過ぎてしまい、片付けが遅くなり、余分にバイト代が発生してしまった。
14	新潟県	営業時間が過ぎても来ないときがある。なのでその場合は時間が過ぎても 待っている時がある
15	新潟県	全社ともに依頼の電話に出てくれない 閉店時間もあるので、仕方なく店側がお客さんを送って帰る
16	新潟県	タクシーが捕まりにくいので飲みに行かなくなったとお客様に言われる。
17	新潟県	閉店時間より大幅に延長してタクシーを待つ時に対価は頂けないのにスタッフは超勤となり、時給雇用のため経費が上がる。 タクシー手配が困難なため時間を要する。
18	新潟県	タクシー会社に電話をしても出ないため、お客さんは無理して身内を呼んだ。夕方6時ですよ！あり得ない！です。
19	新潟県	タクシーや代行の確保が出来ない為出かけられない！と…
20	長野県	タクシー会社が電話に出ないので対処のしようがない

※コメントについては、原則として原文をそのまま転記しているが、固有名詞のほか、回答者の特定につながり得る記載を削除するなどしている。

移動の足不足に関する自由回答（一覧）

21	長野県	手配がつかず、閉店できない事が有ります。又、お客様などは自宅まで無償で送る事も有ります
22	長野県	0時で留守電のタクシー会社、そもそも電話も繋がらない。他のタクシー、遠くに行ってるので2時間待ち、人がいない。
23	愛知県	ほとんどのお客様は帰りが同時なので、自分の所だけでなく市内各飲食店からの配車で、最大で2時間待ちの状態であるため、お客様が帰るに帰れない、店側も回転させる事が出来ない現状
24	京都府	酔った客が待ちきれず店を出て到着したタクシーにキャンセル料を請求された
25	京都府	スタッフが表に出てタクシーの通りを待つ事がしばしばある
26	京都府	タクシー会社も人材不足で配車が難しい事はお客様もご理解いただけていると思います。お急ぎの場合場お客様ご自身で探されています。
27	京都府	近くから拾ってくださいと案内している
28	兵庫県	お客様が帰宅困難になった。
29	和歌山県	田舎な為、タクシー、運転代行共に台数が無い
30	和歌山県	タクシー会社に予約は不可と言われた
31	島根県	酔っ払って徒歩で帰るお客さんが心配である(深刻な問題) タクシー待ちの為閉店時間が遅くなる
32	島根県	精神的苦痛
33	広島県	無線出ない運転手が多い 路上駐車 of タクシーを手配する 最近では電話に出ない地域最大手のタクシー会社に腹が立っている
34	広島県	2件の移動に困難
35	広島県	最終的にお客様が機嫌を損ね、リピートに繋がってない事があると思われる。その対応に追われている時間、他のお客様にも迷惑をかけている。
36	山口県	滞在時間が長くなり回転させれない
37	山口県	単純に台数が少ない
38	山口県	タクシー不足による、回転率が悪くお客様を逃すことがある。
39	山口県	タクシーが なかなか来ないので 店の利用回数も減ったりする
40	山口県	タクシー待ちで、営業時間が伸び、その分の従業員の給料も負担、飲み放題が終わって頼まれ、待つ間に席をとられる。タクシー不足なのでタクシー会社は殿様商売かのように上から言われます。時間かかりすぎて無理一と言われたことも。最悪です

移動の足不足に関する自由回答（一覧）

41	山口県	タクシー等がつかまりにくくなると、帰りのことを心配して、呑みに出てくるお客さんも減る。
42	山口県	タクシー確保が困難で、お客様が減ってしまった。
43	山口県	閉店時間前にタクシーを呼ばれて1時間以上待たされた事が何度もあり閉店時間が遅れスタッフにも迷惑をかけた
44	山口県	タクシー到着に時間がかかりお客さんが帰られるまで帰宅できない
45	山口県	タクシーを呼ぶ際に複数のタクシー会社に電話をする必要があったり、来るまでに時間がかかったり、忙しい時にはその時間が負担になっている。また、タクシーが来る時間が遅くなった時には、こちらにクレームがあったり、逆にタクシーが来ているのにお客様がなかなか出なくてタクシーからこちらにクレームを付けられたらする事がある。
46	山口県	1時間以上の待ちや、タクシー会社が電話にもせず、閉店も営業（風営法時間過ぎて）もできず、退勤できない
47	山口県	営業が終わってもタクシー待ちのお客さんがいたら閉めれない
48	山口県	タクシー来るまで 店が閉めれない
49	山口県	そもそもタクシーの台数が少ない
50	山口県	閉店時間になってからタクシー手配を依頼され、時間がかかる場合に店内で待つため閉店掃除が出来ないことや、週末など2時間制導入しているのに、タクシーを待つために席に留まるので、次の予約時間のお客様が来てしまう
51	山口県	営業終了後も一緒に待たないといけない
52	山口県	タクシー来ないと従業員が帰れない
53	山口県	お客様が新幹線や電車に間に合わなかった。
54	山口県	タクシーが20時までなのでそれ以降は市内からタクシーを呼ばないといけないが市内からのタクシーの対応が困難です。
55	山口県	狭い店なのでお客が滞在している限り新たなお客を入れる事が出来ない
56	山口県	何件かのタクシー会社に電話し尽く断られこの時間他の仕事が出来ないので焦ります。
57	山口県	運転手の態度が悪い
58	山口県	タクシー会社と運転手の連携がとれてなく タクシーがいつもいる場所に徒歩で捕まえにくい事が頻繁にある。
59	山口県	週末は1時間以上待たされる
60	山口県	タクシー会社が忙しいと電話自体通じないので、お客様が直接運転手とやり取りをし、タクシーを呼んでもらった。少人数制なので、そこで時間を取られ他のお客様への対応が遅れた。

移動の足不足に関する自由回答（一覧）

61	山口県	会計が終わり営業時間が過ぎてもお客さんにタクシーが来るまで待たせることにより、片付け等店の締め業務が遅くなる
62	山口県	タクシー待ちで、滞在時間が長くなり次のお客様を案内できない！ 閉店時間を過ぎても、お客様がタクシー待ちのため、片付けも出来ずスタッフへの無駄な深夜増の時給が発生する タクシーだけでなく、車で来店したお客様の 代行も少なく、手配に時間がかかり困っています
63	香川県	店舗が郊外のため、週末や繁忙期は、なかなかタクシーが回ってもらえず、閉店時間を過ぎても、お客様が帰れない状態になり店舗が閉店できない。
64	福岡県	あまりに高齢なタクシードライバーだったため、「とても不安を覚えた」という声はよく聞きます。
65	福岡県	手配が出来ないので外の走っているタクシーを捕まえないといけないため業務に支障が出る
66	福岡県	タクシーを希望するお客様が多くて手配が不可能な場合は、社員が車で近隣の駅まで送ることもある。
67	福岡県	客席数がもともと少ないこともあり、タクシー待ちのお客様が相当時間、席を確保され、店内満席で入店を断らないといけない事態になったことがある
68	長崎県	いわれのない文句を言われたから、二度とそのタクシー会社を使っていない
69	長崎県	タクシー呼んでも来てくれないのでお客さんに伝えて、タクシーがよく停車しているところを案内するようにしている
70	長崎県	タクシーの数少ない、店側で、送迎もある
71	大分県	配車まで時間がかかるので何社にも手配の電話をかけないといけなくて時間を取られ他の業務ができない
72	大分県	お客様の帰りが遅くなり、片付けが遅くなった。複数台配車するのに、何度もタクシー会社に電話をして配車するのが大変だった。
73	宮崎県	タクシーで移動される方はあまり来られなくなりました
74	宮崎県	高齢者や障害のある方が中々タクシーがつかまらなくて大変だった！
75	宮崎県	営業終了後、又は早めに営業を切り上げて、自らの車で送って行く羽目になる。
76	宮崎県	①利用客側が迎えにきたタクシーにすぐ乗らないことも問題。(カラオケや話が盛り上がり離席できない)タクシードライバーを待たせることなく回転させることは大事。②飲みに出るとタクシーが捕まらずに家に帰れないと印象が根付いてしまったのは問題。③最近では飲みに出るために自宅まで呼ぶタクシーまで手配ができないで飲み会の時間に間に合わない事例を頻繁に聞くようになった。(17～19時に利用客が集中)
77	宮崎県	料理が作れないし、閉店なのにかたづけられない
78	宮崎県	週末はタクシー会社に電話すら繋がらず信頼関係が損なわれる
79	沖縄県	この地域に空車やタクシーが居ないと言われる 今後お客さん離れが心配