

神戸市と mobimaru の連携による飲食店・家庭・地域支援策 ～住宅団地へのキッチンカー提供実験～

利用者アンケート・出店者ヒアリング調査結果

(神戸市都市局都市計画課)

1. 調査目的

(1) 利用者アンケート

本調査は、宅配サービスや生活利便施設（スーパー、コンビニ等）が近隣に不足している郊外の住宅団地における、市有地を活用した市内飲食店舗等によるキッチンカー提供実験を通して、取組みや、お住まいの地域の生活利便性等に関する意向等を把握するため、実施しました。

(2) 出店者ヒアリング

本調査は、市内飲食店事業者が実験を通して感じられた、取組みに対する意見や今後の実験拡大に向けた出店意向、キッチンカー事業への参入に関する意向等を把握するため、実施しました。

2. 調査概要

(1) 利用者アンケート

調査区域：①東有野台 ②秋葉台

調査対象：実験実施期間においてキッチンカーを利用した方

調査期間：令和2年5月7日（木）～5月20日（水）

配布・回収数：全体：N=4,912

東有野台：N=2,360

秋葉台：N=2,552

(2) 出店者ヒアリング

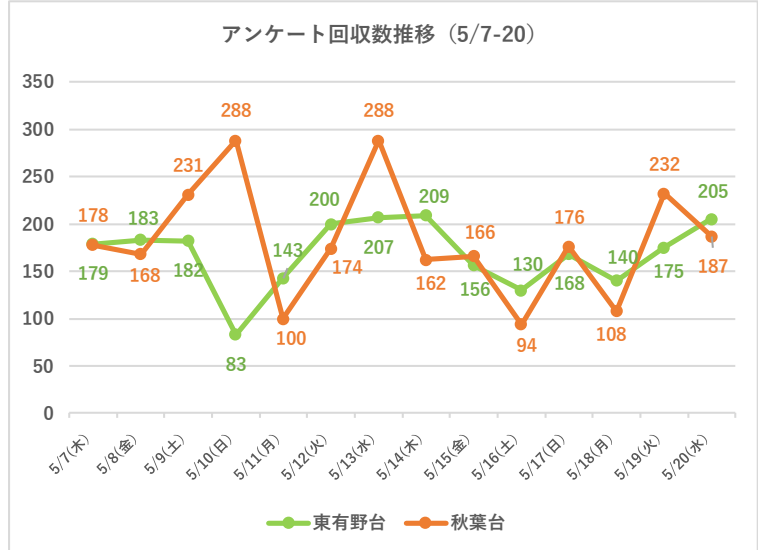
調査対象：実験期間においてレンタルキッチンカーを利用して出店した市内飲食店事業者（6店舗）

(1) 利用者アンケート

【アンケート回収数】

- 実施期間：5/7（木）～5/20（水）
- 回収数：全体 N=4,912

日付毎回収数	東有野台	秋葉台
5/7(木)	179	178
5/8(金)	183	168
5/9(土)	182	231
5/10(日)	83	288
5/11(月)	143	100
5/12(火)	200	174
5/13(水)	207	288
5/14(木)	209	162
5/15(金)	156	166
5/16(土)	130	94
5/17(日)	168	176
5/18(月)	140	108
5/19(火)	175	232
5/20(水)	205	187
計	2360	2552



【アンケート結果】

設問	選択肢	結果
----	-----	----

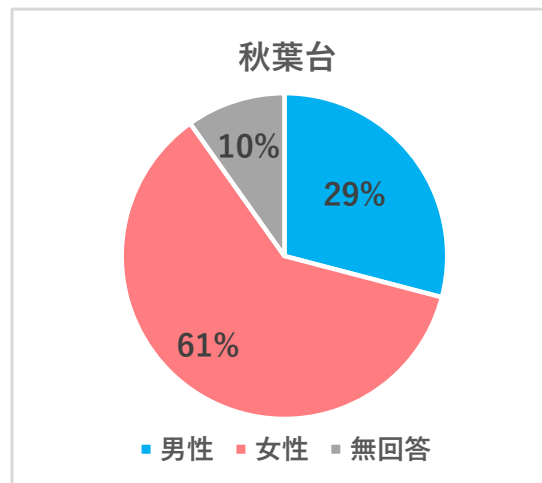
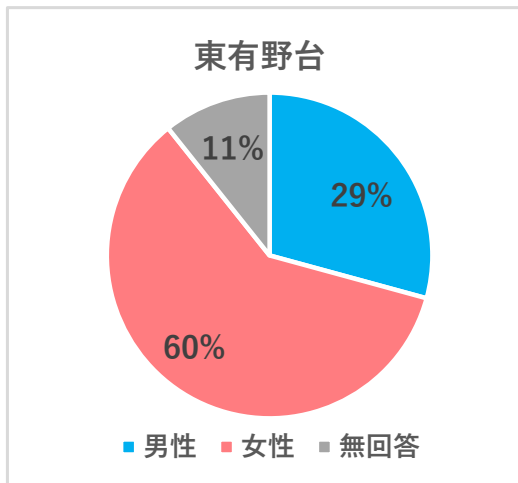
〈属性〉

問1. お客様の性別、年代、家族構成、出発地をお聞かせください

1-①	性別		東有野台		秋葉台	
			回答数	回答率	回答数	回答率
		男性	690	29%	742	29%
		女性	1417	60%	1559	61%
		無回答	253	11%	251	10%

N= 2360

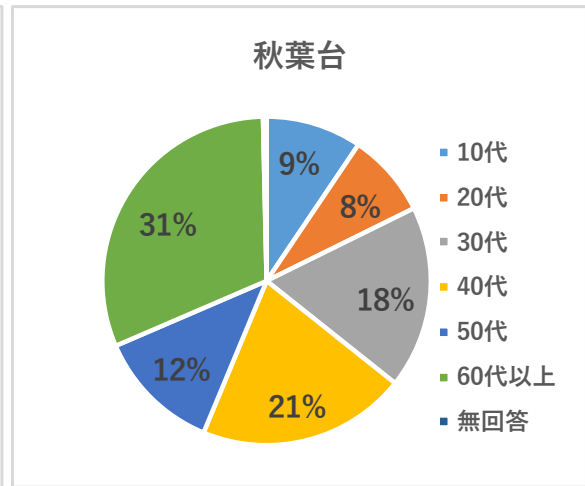
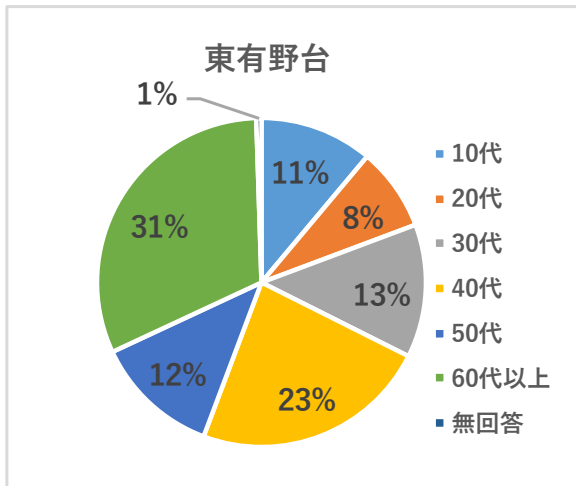
N= 2552



1-②	年代	東有野台		秋葉台	
		回答数	回答率	回答数	回答率
	10代	262	11%	241	9%
	20代	193	8%	211	8%
	30代	309	13%	459	18%
	40代	550	23%	525	21%
	50代	291	12%	313	12%
	60代以上	741	31%	794	31%
	無回答	12	1%	9	0%

N= 2358

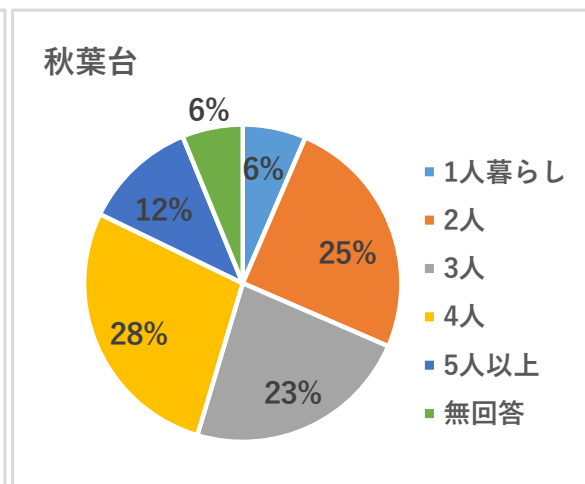
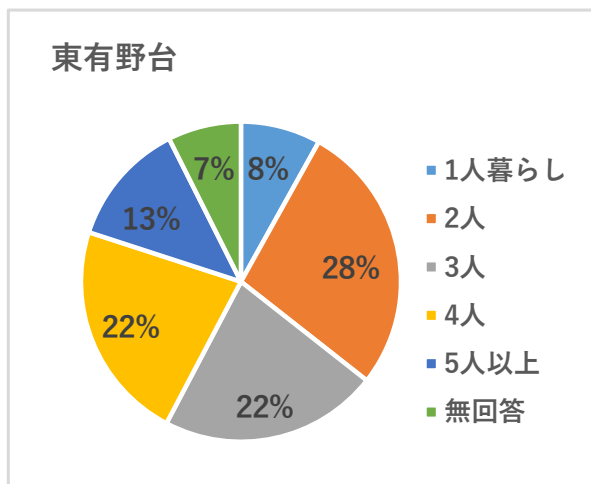
N= 2552



1-③	家族構成	東有野台		秋葉台	
		回答数	回答率	回答数	回答率
	1人暮らし	191	8%	165	6%
	2人	649	28%	639	25%
	3人	522	22%	590	23%
	4人	526	22%	703	28%
	5人以上	297	13%	297	12%
	無回答	175	7%	158	6%

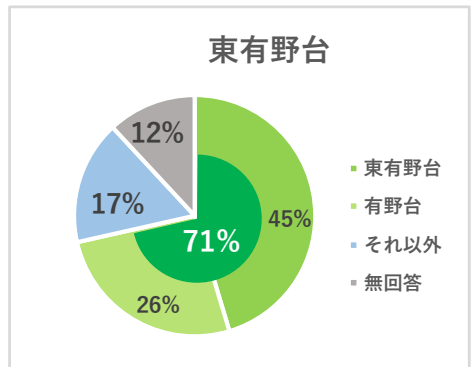
N= 2360

N= 2552



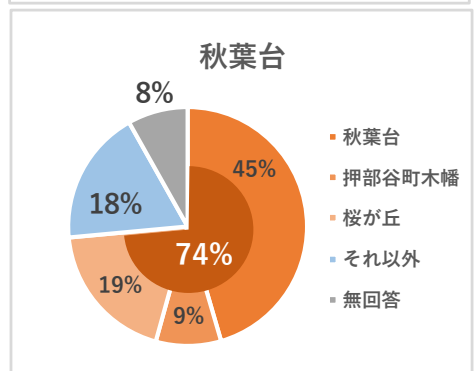
		周辺地域		東有野台			
				回答数		回答率	
1-④	どちらからお越しになりましたか	東有野台	906	1428	71%	45%	
		有野台	522				
		それ以外	332	17%			
		無回答	238	12%			

N= 1998



		周辺地域		秋葉台			
				回答数		回答率	
		秋葉台	1003	1622	74%	45%	
		押部谷町木幡	195				
		桜が丘	424				
		それ以外	404	18%			
		無回答	180	8%			

N= 2206

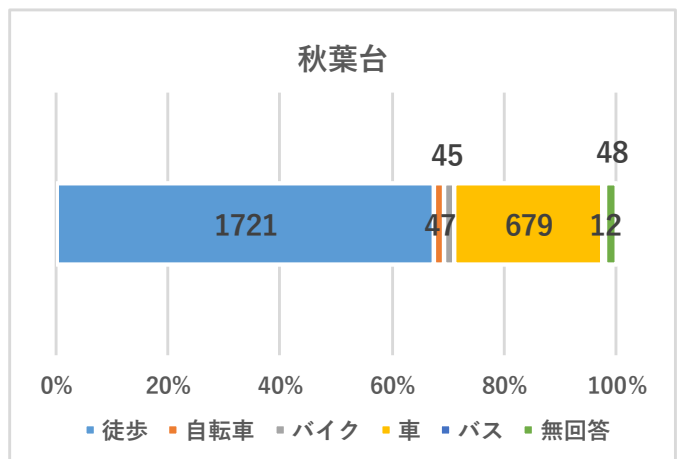
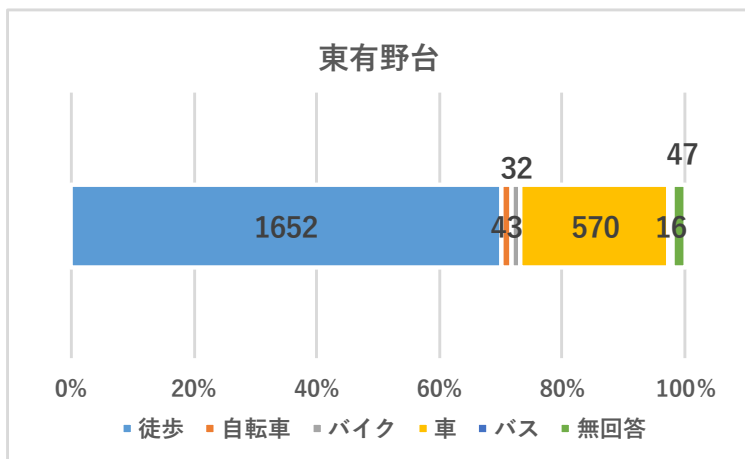


問2. ここまでの交通手段と所要時間をお聞かせください

		東有野台		秋葉台		
		回答数	回答率	回答数	回答率	
2-①	交通手段	徒歩	1652	70%	1721	67%
		自転車	43	2%	47	2%
		バイク	32	1%	45	2%
		車	570	24%	679	27%
		バス	16	1%	12	0%
		無回答	47	2%	48	2%

N= 2360

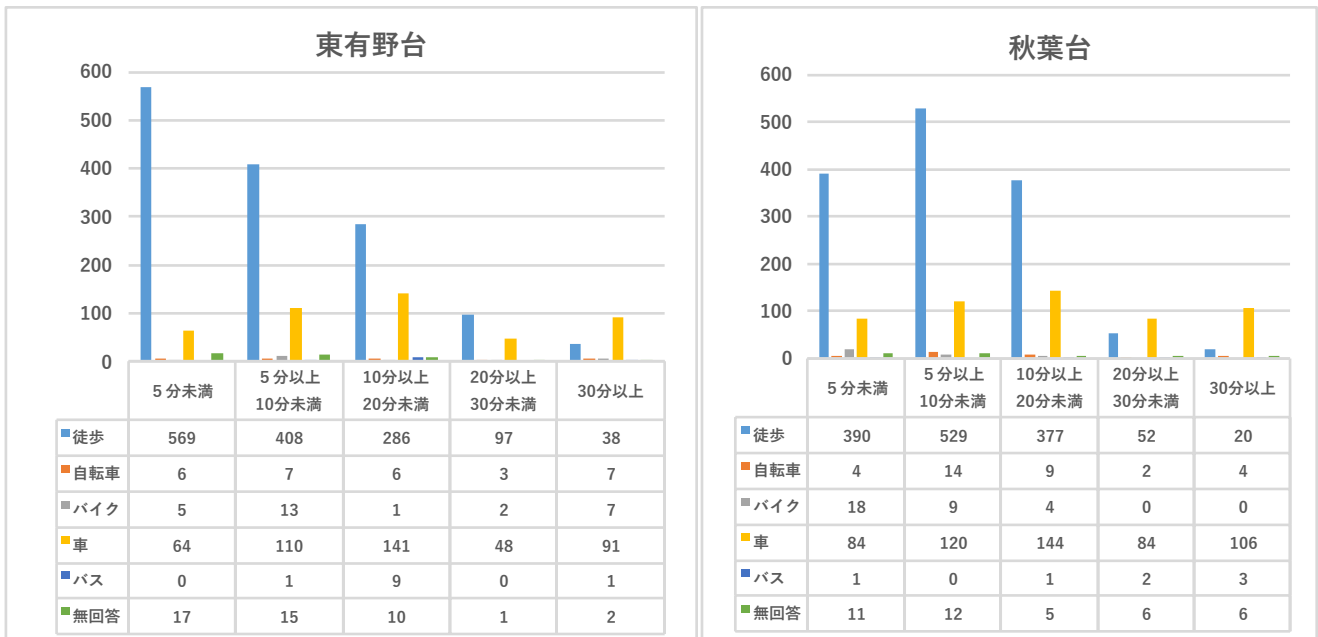
N= 2552



【参考】それ以外の回答

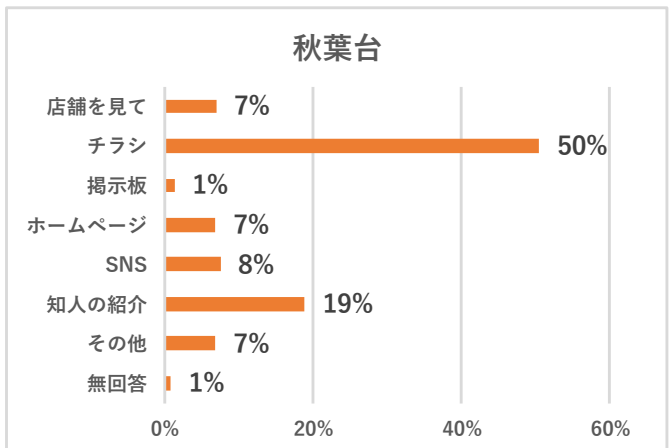
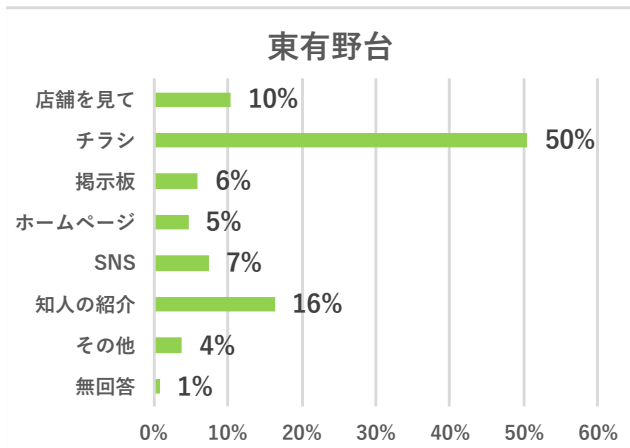
東有野台	秋葉台
<p>【市内】</p> <p>藤原台・有野町（有野、二郎、中町）・花山・鹿の子台・有馬町・鈴蘭台・小倉台・唐櫃台・菖蒲が丘・京地・西山・桜森町・田尾寺・星和台・谷上・八多町・有野中町・北六甲台・道場・箕谷・ひよどり</p> <p>西区（西神中央）・東灘区・中央区・灘区・長田区・須磨区・垂水区</p> <p>【市外】</p> <p>西宮市・三田市・丹波篠山市・箕面市 宝塚市・明石市・尼崎市・川西市・大阪府</p>	<p>【市内】</p> <p>西神（中央、南）・月が丘・北山台・美賀多台・押部谷町（押部、福住、木見、木津）・玉津・美穂が丘・伊川谷・岩岡・栄・富士見が丘・学園都市・持子・高塚台・王塚台・二つ屋・高雄台・南別府・板宿・井吹台・春日台・狩場台 北区（桂木、南五葉、鈴蘭台）須磨区（北落合）・兵庫区（新開地）・垂水区・中央区・長田区</p> <p>【市外】</p> <p>三木市（緑が丘）・明石市・稲美町・京都・加東市・西宮市・姫路市</p>

2-② 所要時間



問3

		東有野台		秋葉台	
		回答数	回答率	回答数	回答率
ご来店のきっかけをお聞かせください (複数回答)	店舗を見て	263	10%	191	7%
	チラシ	1278	50%	1378	50%
	掲示板	152	6%	38	1%
	ホームページ	119	5%	188	7%
	SNS	189	7%	206	8%
	知人の紹介	414	16%	516	19%
	その他	98	4%	189	7%
	無回答	21	1%	24	1%
		N= 2534		N= 2730	



【参考】その他の回答

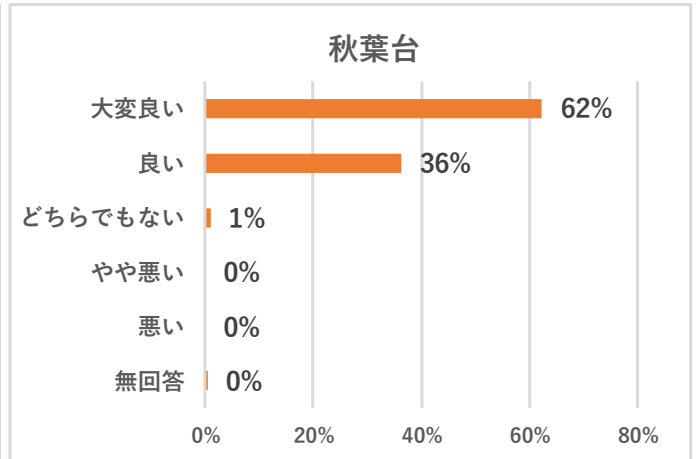
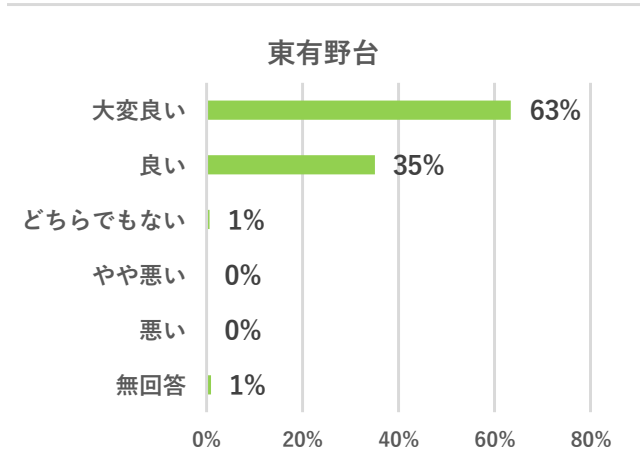
	東有野台	秋葉台
新聞(神戸/朝日/読売等)	28	63
テレビ(ニュース)	26	38
自治会	10	20
散歩中・通りすがり	18	6
家族に聞いた	8	9
インターネット (HP,ニュース)	1	10
出店者から聞いた	2	1
facebook,インスタ	1	4
ラジオ	0	1
回覧板	0	3
ふれまち委員	1	0
婦人会	1	0
市職員から聞いた	1	1
取材	0	1

問 4

		東有野台		秋葉台	
		回答数	回答率	回答数	回答率
今回のキッチンカーの取組を どう思いますか？	大変良い	1267	63%	1376	62%
	良い	698	35%	800	36%
	どちらでもない	14	1%	21	1%
	やや悪い	0	0%	0	0%
	悪い	0	0%	0	0%
	無回答	19	1%	9	0%

N= 1998

N= 2206

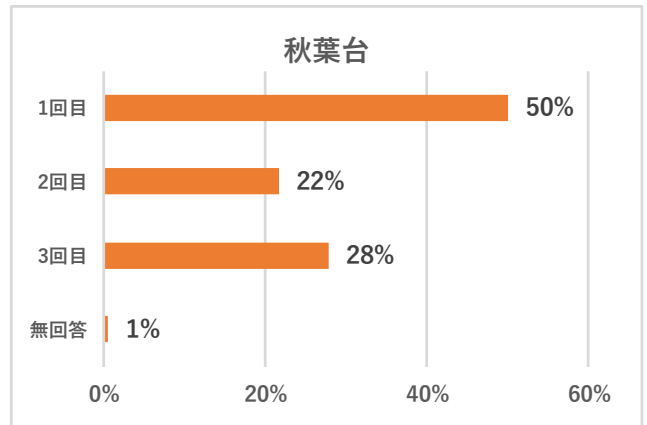
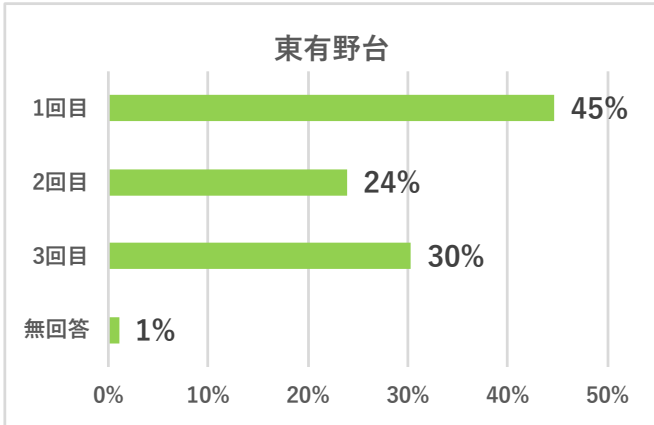


問5

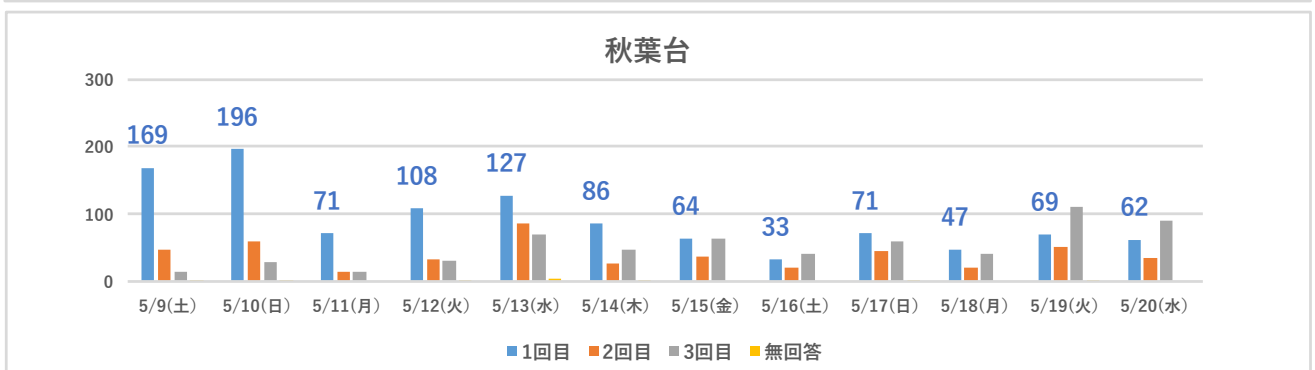
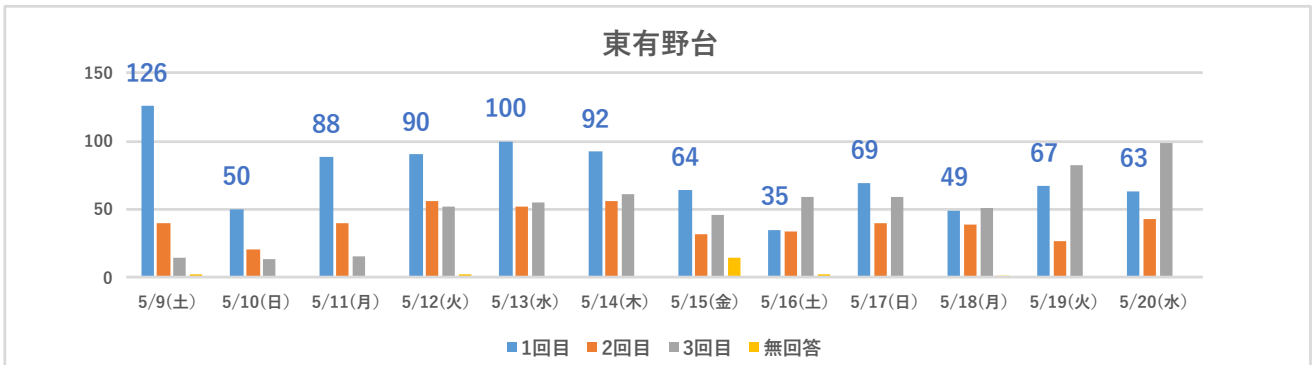
		東有野台		秋葉台	
		回答数	回答率	回答数	回答率
今回の提供実験でキッチンカーの利用は何回目ですか？	1回目	893	45%	1103	50%
	2回目	478	24%	477	22%
	3回目	606	30%	613	28%
	無回答	21	1%	13	1%

N= 1998

N= 2206



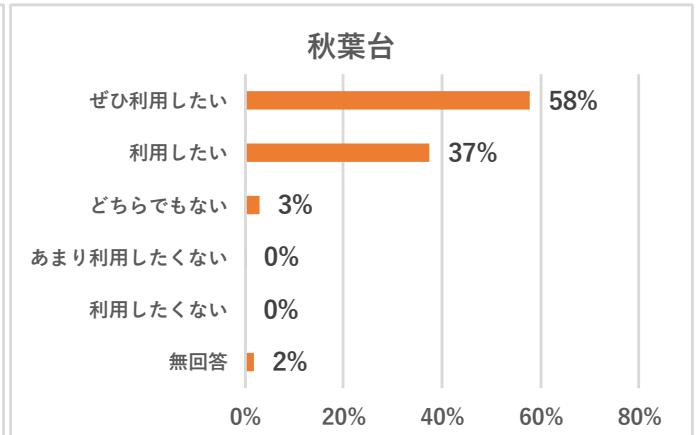
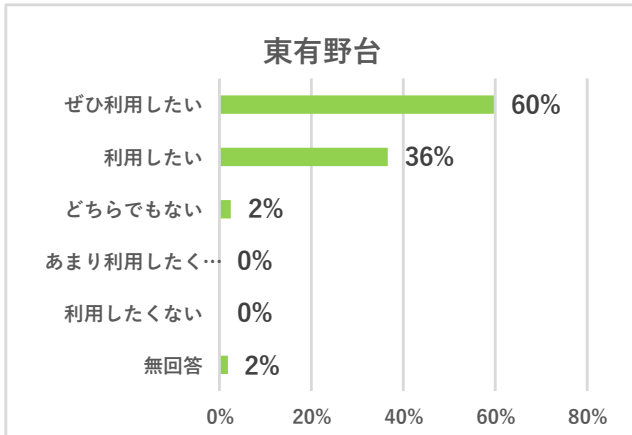
【参考】利用回数推移 (5/9~5/20)



問 6

		東有野台		秋葉台	
		回答数	回答率	回答数	回答率
またキッチンカーを利用したい と思いますか？	ぜひ利用したい	1406	60%	1475	58%
	利用したい	860	36%	955	37%
	どちらでもない	56	2%	74	3%
	あまり利用したくない	0	0%	2	0%
	利用したくない	0	0%	0	0%
	無回答	38	2%	46	2%

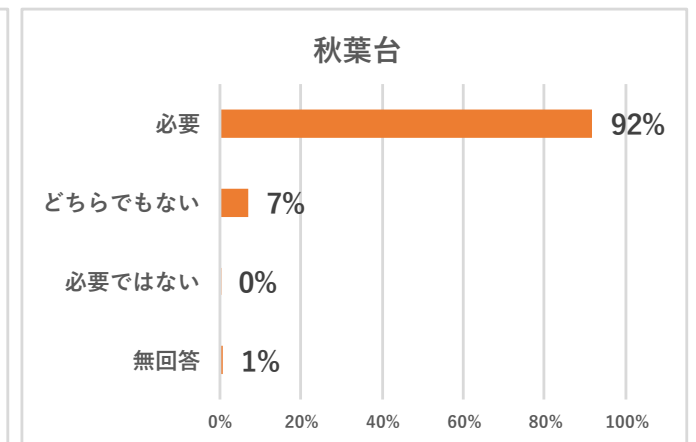
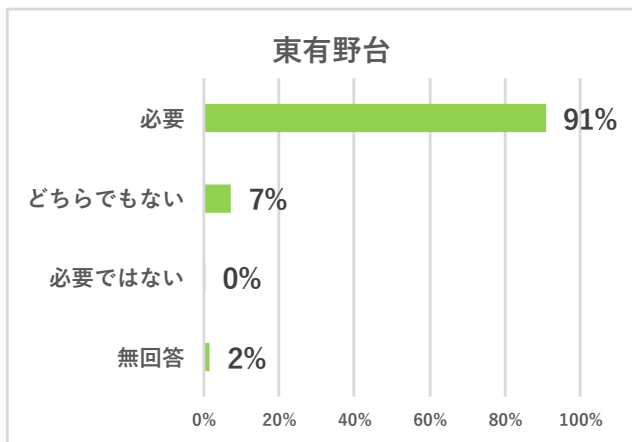
N= 2360 N= 2552



問 7

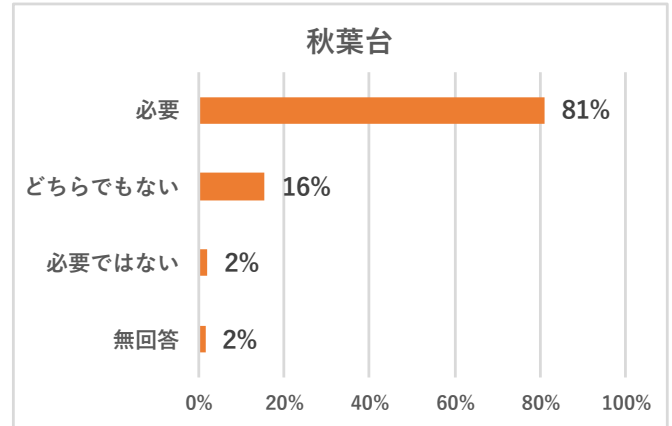
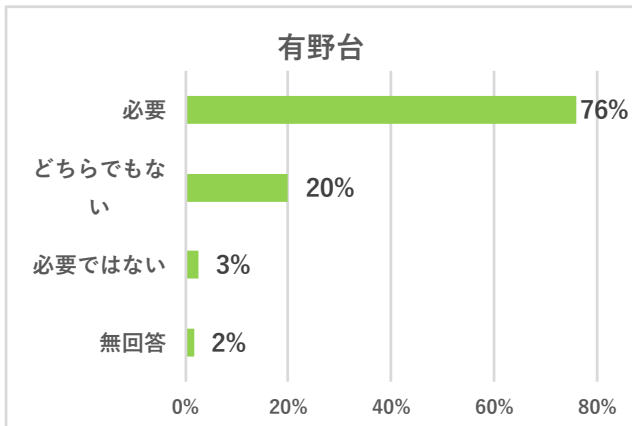
		東有野台		秋葉台	
		回答数	回答率	回答数	回答率
今後もこのような取組みが 必要だと思いますか？	必要	1814	91%	2026	92%
	どちらでもない	145	7%	156	7%
	必要ではない	6	0%	4	0%
	無回答	33	2%	20	1%

N= 1998 N= 2206



問 8

		東有野台		秋葉台	
		回答数	回答率	回答数	回答率
この付近に飲食店舗が 必要だと思いますか？	必要	1791	76%	2064	81%
	どちらでもない	471	20%	396	16%
	必要ではない	59	3%	52	2%
	無回答	39	2%	40	2%
		N= 2360		N= 2552	

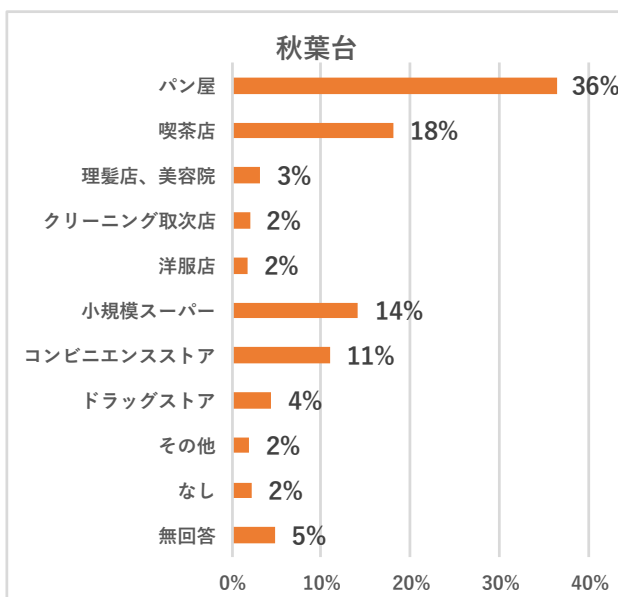
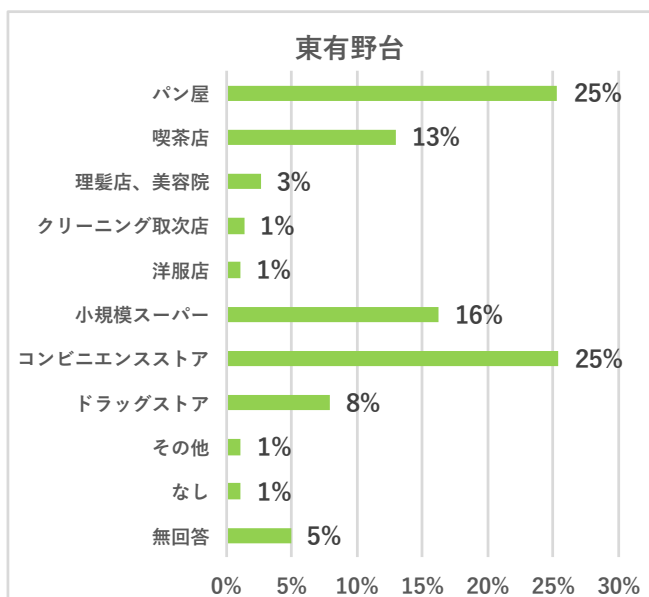


問9

	東有野台		秋葉台		
	回答数	回答率	回答数	回答率	
上記のほかに必要と感じる施設を すべてお選びください (複数回答)	パン屋	1080	25%	1595	36%
	喫茶店	552	13%	790	18%
	理髪店、美容院	112	3%	140	3%
	クリーニング取次店	58	1%	88	2%
	洋服店	46	1%	77	2%
	小規模スーパー	692	16%	619	14%
	コンビニエンスストア	1083	25%	479	11%
	ドラッグストア	338	8%	193	4%
	その他	48	1%	85	2%
	なし	48	1%	98	2%
	無回答	210	5%	212	5%

N= 4267

N= 4376



【参考】その他の回答

東有野台		秋葉台					
病院(内科)	12	カフェ	12	地下鉄(駅)	3	ピザ屋	1
惣菜屋	5	書店	9	ケーキ屋/洋・和菓子屋	2	電気屋	1
弁当屋	5	駐車場	9	移動販売	2	カード屋	1
コインランドリー	5	レストラン/定食屋	7	ゲームセンター	1	Book off	1
書店	2	焼肉屋	4	スポーツ店	1	雑貨屋	1
ゲームセンター	2	弁当屋	4	居酒屋	1	ディスカウントスーパー	1
駐車場	2	ファーストフード店	3	お好み焼き屋	1	惣菜屋	1
おもちゃ屋	1	うどん屋/ラーメン屋	3	おもちゃ屋	1	イオン	1
酒店	1	デリバリー可能な飲食	3	自転車屋	1		
ケーキ屋	1						

問 10 自由意見

東有野台

項目	主な意見の概要
取り組みに賛成	とてもありがたいです/ありがとうございます
	今後も頑張ってください
	今回の取り組みは良い/とても魅力的でした/100点満点
	楽しかったです/楽しみにしていました
	歩いていける距離で買えるのは助かります/近所で助かります
要望	継続してほしい (例：今後も定期的に行ってほしい)
	駐車場がほしい
	メニューについて(例：ご飯以外も売ってほしい、お惣菜がほしい)
	チラシ・HPの内容をもっと詳しくしてほしい
	他の場所でもやってほしい
	開催している場所がわかりにくい (例：風船を上げたり、のぼりを立ててみてはどうか)
	商品を早くわたせる工夫がほしい/段取りが悪く、時間をもったいない
	近くにお店がほしい/散歩しながら行ける店がほしい
	現金以外の支払い方法があればよい(例：カード払い,paypayなど)
	土日にやってもらえるとありがたい
	予約できるとありがたい
	もう少し宣伝してほしい
	衛生面を徹底してほしい
	固定店舗は利用数が少ないのでは
	質のいいものを届けてほしい
	食品を買う時の列がわかりづらい
老人向けの食べ物があれば良い	
野菜などを販売すればいいのでは(道の駅のように)	
お店に対する感想など	おいしそう、おいしかったです/どのメニューもとてもおいしそうだなと思いました
	対応が良い/店員さんが優しい/親切で良かった
	種類が多くていいと思います
	また来ました/お店に是非行きたいです

秋葉台

項目	主な意見の概要
取り組みに賛成	とてもありがたいです
	とても魅力的でした/地域が盛り上がりありがたいです
	今後も頑張ってください/応援してます
	楽しかった/楽しみにしていた、また来たい/愉快でした
	歩いていける距離で買えるのは助かります/気軽に買いに行けて助かります
要望	駐車がほしい
	継続してほしい（例：今後も定期的に行ってほしい）
	他の場所でもやってほしい
	もう少し宣伝してほしい
	調理時間がもう少し早ければいい/回転をよくしてほしい
	近くにお店がほしい/あまり施設がないのでお店が欲しい
	土日にやってもらえるとありがたい
	メニューについて(例：ご飯以外も売って欲しい、お惣菜が欲しい)
	椅子や机があると嬉しい/落ち着ける場所が欲しい
	キッチンカーやってますなど公園の入り口にのぼりを立ててほしい
	内容の良くわかるチラシが欲しい/メニューがほしい
	もう少し価格が抑えられていると利用しやすい
	並ぶ時の目印がほしい
	現金以外の支払い方法があればよい(例：カード払い, paypayなど)
衛生面を徹底してほしい/これからの暑さ対策	
お店に対する感想など	おいしそう/おいしかったです
	おいしかったのでリピーターできました
	いろいろなものが食べれていい
	リーズナブルな価格で良い/売値も手ごろで良かった

(2) 出店者ヒアリング

出店者（市内飲食店事業者6店舗）からのご意見

■ 今回の感想

- ・キッチンカーの存在はありがたい。
- ・キッチンカーの運営のオペレーションを感じられたことが大きな経験になった。
- ・予想を大きく上回る来店とお客様の喜びの声を聞くことが出来て、飲食店の可能性を再認識できた。
- ・久しぶりに活気のある販売活動が出来てスタッフ側も元気をいただいた。
- ・体験できてよかったし、とても楽しかった。
- ・地域の方とも触れ合えてニーズも伺えたのが嬉しかった。
- ・地域の方々と触れ合うことでお店の存在を知ってもらえ、出店者側としても地域に愛着が湧いた。
- ・『次はいつ来てくれるの?』という言葉が嬉しかった。
- ・お店のリピーターも多く、必要とされているのだな、と思えた。
- ・地域のみならずもよい人ばかりで笑顔で聞いてくれた。
- ・笑顔をより目の当たりできる喜びは最高!
- ・ぜひまたやりたい。／参加した全員から「またやりたい!」という声が聞けた。
- ・地域の人がみんな優しく、他のキッチンカー事業者の方々もいろいろ教えてくださりありがたかった。

■ 取組みを通しての気づき

- ・駐車場があれば。／車での来場は禁止、路駐禁止、でも車がないといけない場所でやらないといけない。来てほしいのか来てほしくないのか。この時期に難しい点だが、一番の課題点と思う。／駐車スペースなどは必須。
- ・参加店舗の訴求をもう少しバックアップしてもらえると嬉しい。
- ・4日のスパンでメニューが被らないようにすればより喜んでいただけるのでは。
- ・14時～16時の間に喫茶メニューはあった方が良く感じた。
- ・実際何が売れるかわからない状態でのスタートだったため、実店舗で仕込みをしているスタッフとの連携がとても大事。
- ・売るだけでなく会話することでリピートや追加をしていただけた。
- ・提供時間が早すぎず遅すぎずという感じで本当にうまく列を途切れさせない店舗もあり、アドバイスを受けていましたが、実際やるととても難しかった。
- ・実店舗も営業することになると仕込みやメニュー展開は課題が残る。

■ 実証実験の継続を希望するか

- ・またやりたい。むしろ同じ場所でやりたいと思えるくらい、愛着が湧いた。
- ・希望する。／実証実験は継続した方がいい。

■ 住宅団地への展開の可能性

- ・可能性が大いにあると感じる。／高い可能性を秘めていると思う。
- ・地域の方にも「ぜひまたしてほしい！」とさせていただけたので可能性しか感じられない！
- ・住宅団地の展開はした方がいい。近隣に飲食店・コンビニ等がない不便さについての住民の声が多く、似たような境遇のエリアはまだあると思う。
- ・最初は諸条件が悪く思っていたが、実際にやってみると近隣に飲食店やコンビニが無い地域だからこそその強いニーズのようなものを感じた。
- ・いつもある安心感が必要。
- ・いろいろな地域に行ってみたい。
- ・メニューや販売方法、価格等考えないといけない。
- ・宣伝や開催期間中の町内放送やポスティング等が必要。

■ キッチンカー展開のお考え

- ・今後購入を考えている。／購入は前向きに検討中。／キッチンカーを購入することになった。
- ・いろいろな場所での展開が商品力の向上につながると感じた。
- ・今後の飲食店のあり方の可能性を広げられると感じた。
- ・遠い地域で自分たちの作ったものを喜んでいただけたことが何より重要なので、2次調理がない移動販売の形を追求してみようと考えている。
- ・弊社の体力はあまり残っていないのが現状。柔軟かつアフターコロナへの飲食店の在り方をイメージしている事業者がこの展開に目を向けそう。

(以上、ご協力ありがとうございました。)