

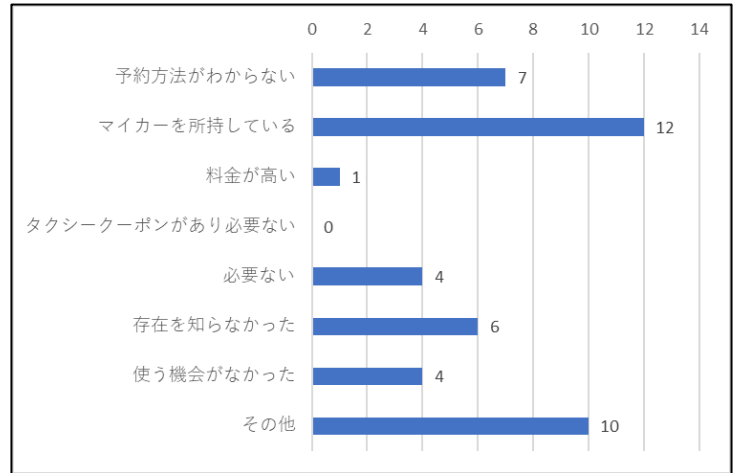
AI オンデマンドバス「のるーと足柄」運行に関するアンケート集計結果（抜粋）  
（実施期間 R6.1.4～1.31）

アンケート回答者数 134名

【のるーと足柄の利用回数が0回と答えた方にお伺いします】

Q5. ご利用が0回の理由を教えてください（複数回答可）

予約方法がわからない	7名
マイカーを所持している	12名
料金が高い	1名
タクシークーポンがあり必要ない	0名
必要ない	4名
存在を知らなかった	6名
その他	10名



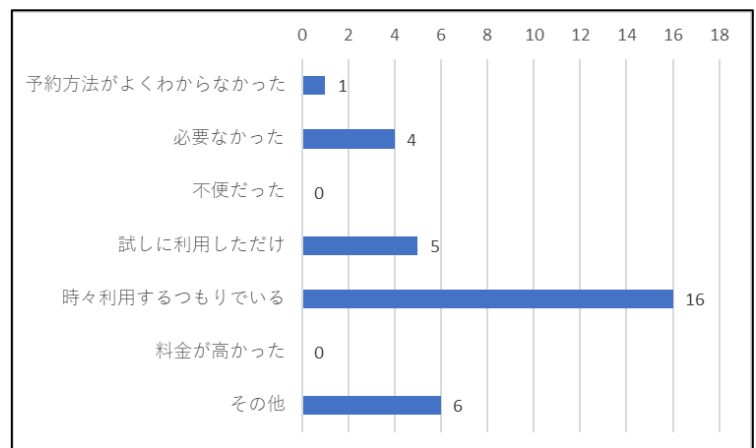
（その他の回答内容）

- ・町の中なら自転車とかでも…
- ・雨の日に利用したいと思い予約したが、雨が止んで自転車で行けることになった。
- ・家族が利用して便利そうなので今度利用してみようと思います
- ・対象エリア内だと使用するほどの距離ではなかったため。
- ・誰しもが気軽に利用していいのかがわからないから。（障がい者、高齢者のみなのかがわからない）
- ・料金が安い、希望の時刻に予約できない。

【のるーと足柄の利用回数が1回と答えた方にお伺いします】

Q7. ご利用が1回の理由を教えてください（複数回答可）

予約方法がよくわからなかった	1名
必要なかった	4名
不便だった	0名
試しに利用しただけ	5名
時々利用するつもりでいる	16名
料金が高かった	0名
その他	6名

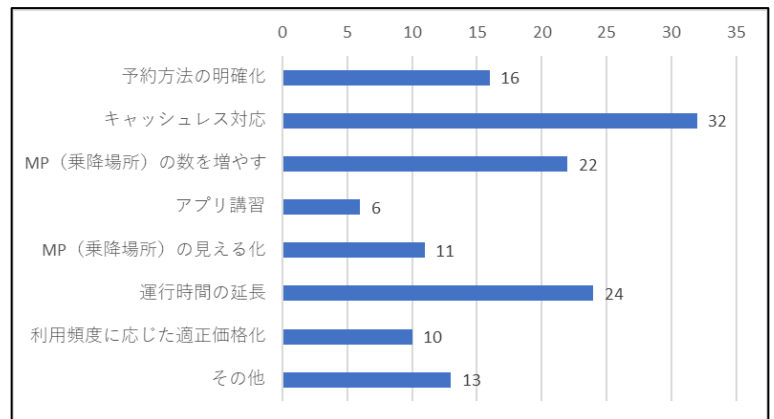


（その他の回答内容）

- ・こちらからたくさん利用したいと思っています
- ・行きたい場所に停留所がないため
- ・電車やバスで事足りるため使う機会がない
- ・すぐに来てほしい時にお迎え時間が40分後だった

Q8. 今後「のるーと足柄」を利用する可能性を高めるために、何が必要だと思いますか？（複数回答可）

予約方法の明確化	16名
キャッシュレス対応	32名
MP（乗降場所）の数を増やす	22名
アプリ講習会	6名
MPの見える化	11名
運行時間の延長	24名
利用頻度に応じた適正価格化	10名
その他	13名



（その他の回答内容）

- ・逆に町中の乗降場所が多すぎて、遅延することが多い。
- ・当日人数増えた時は空席有れば運転手の判断で乗る事可能にして欲しい
- ・アプリの使用勝手が良くない。結局ライン登録してラインアプリから予約している。
- ・バス停の照明(夜光塗料でも良い)
- ・両替対応
- ・大人の料金が少し高い気がします。
- ・乗り合い時間の短縮(運行台数を増やして運行距離範囲を減らす)
- ・まずは周知してもらう事
- ・足が悪い人の為、車イスがあると助かると思う
- ・予約方法の選択変更など
- ・予約画面の工夫
- ・いつも乗るコースを5つぐらい登録できるようにする
- ・大井町にも乗降場所を増やしてほしい

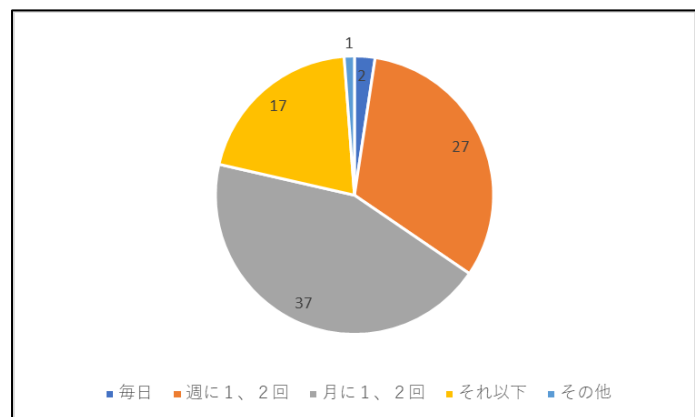
【のるーと足柄の利用回数が2回以上と答えた方にお伺いします】

Q9. 利用頻度はどのくらいですか？

毎日	2名
週に1、2回	27名
月に1、2回	37名
それ以下	17名
その他	1名

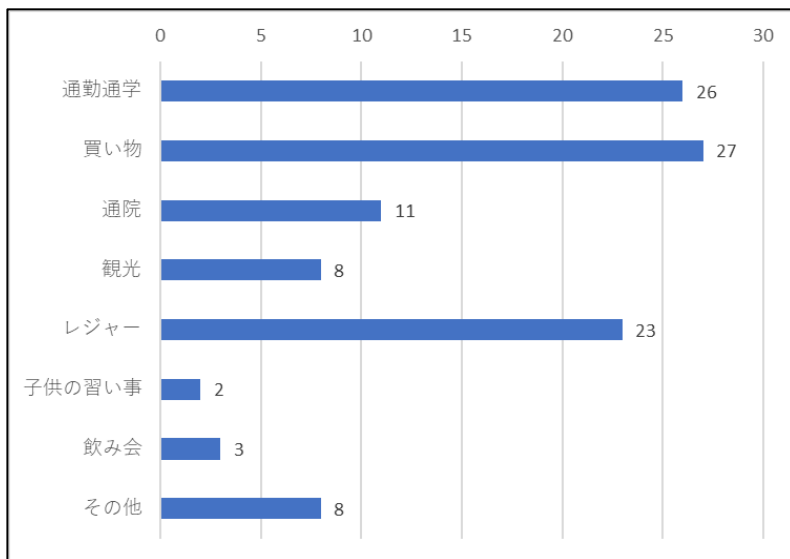
（その他の回答内容）

月に3、4回



Q11. 主な利用目的は何ですか？（複数回答可）

通勤通学	26名
買い物	27名
通院	11名
観光	8名
レジャー	23名
子供の習い事	2名
飲み会	3名
その他	8名

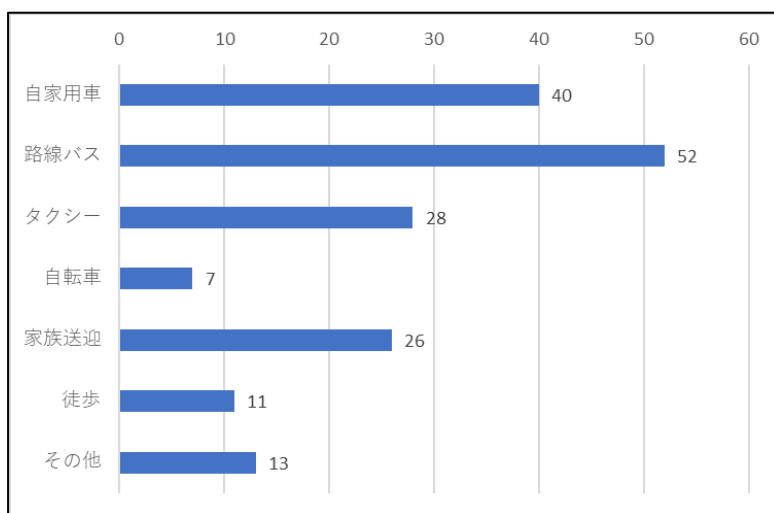


(その他の回答内容)

- ・路線バスの運行がない。便利。
- ・飲酒時、路線バスの時間外
- ・寄方面の登山
- ・サークル
- ・体操教室
- ・美容院
- ・駅まで

Q12. 「のるーと足柄」を利用する前の主な交通手段はなんですか？（複数回答可）

自家用車	40名
路線バス	52名
タクシー	28名
自転車	7名
家族送迎	26名
徒歩	11名
その他	13名



(その他の回答内容)

- ・ネットスーパー
- ・友人送迎
- ・自動車免許返納の為

その他お気づきの点やご意見などあれば記入してください。【自由記述】

#### 【支払いに関すること】

- ・車内で両替できるようにするかお釣りを出せるようになると思います。
- ・交通系 IC、QR 決済、電子マネー対応をお願いしたい。
- ・回数券があれば良いと思います。

#### 【料金に関すること】

- ・300 円はとて有り難いですが、500 円くらいでも有り難いです。経営が大変であれば値上げしても良いので存続を是が非でもお願いしたいです。
- ・無料化しなければ普及しないと思う。

#### 【MP に関すること】

##### MP 増設について

- ・チェックメイトと最明寺の間です。
- ・子供がいるので開成の西松屋とかイオン系列のマックスバリューにも行きたい。
- ・大井町の駐車場所を増やしてほしい。
- ・新松田駅北口の近くに欲しい。南口は階段のみの為。
- ・バス停をもっと増やしてほしいです。

##### MP の視認性、現状の設置場所について

- ・大型施設等の乗車場所が分かりづらい。ミマスモールなど。
- ・バス停までが遠い。上り下りが急なので大変です。
- ・普段車が入らない様な所まで入るので住民が驚いたり危険があり、バス停を減らす方が良い。

#### 【アプリに関すること】

##### アプリ使用方法について

- ・アプリなどの使い方も分かりやすく広報に載せた方が初めて利用する方でも分かるかなと思います。
- ・一回試しに利用したがアプリからの予約も難しくなかった。

##### アプリ改善要望

- ・初めて乗りました。運転手さんとても親切。ありがとうございました。乗降場所の指定をする時に、地図から選抜できると、場所が分かりやすいです。

#### 【バス（運行台数、車内）に関すること】

- ・バスの台数が少ないと感じるのでもう 1～2 台増やしてほしい。
- ・足が少し悪い人、障がい者などステップが乗り降り難しい。スーツケースなど置き難い。

## 【予約、運行に関すること】

### 遅延や予約の取りづらさについて

- ・朝は 15 分以上遅れることがあってキャンセルすることがありました。朝の時間が限られている時は路線バスを利用することにしました。でも本当に助かっています。3 年で無くならないことをお願いします！
- ・遅延してるとき、他の人の予約の車の為、来ているのに乗せてもらなくて、1 時間待ち等の時があり、もう少し柔軟に対応してもらいたいです。

### 運行時間、運行日について

- ・バスやタクシーの代わりと考えれば年末年始のお休みは無くして欲しい。
- ・寄に住んでいますが、飲み会の後いつもは家族に迎えに来てもらっていましたが、子どももいるので、送り迎えがとても大変でした。しかし、のるーとが運用されてから非常に便利になりました。要望としては、11 時ころまで運転いただけると大変助かります。
- ・到着が遅れるのはやむを得ないと思いますが、到着予定時刻をできるだけ正確に知りたいです。また、朝はもう少し早くスタートしていただくと助かります。例えば午前 6 時 00 分～を希望します。

## 【その他要望】

- ・町民にお試し券などを渡し、数回無料で乗ってもらい、のるーとのアピールをしたり問題点などを出してもらいより良く改善していったほうが良いと思う。
- ・運転手さんが MP の場所を知らないので覚えて欲しい。

## 【感想】

### 利用前、利用検討中

- ・今は車を運転しているから大丈夫だが、4.5 年後には必要になると思う
- ・自家用車なら店を何軒かまわり買い物をしているが、のるーとの場合それができるかどうか、一度パスポートをとって確かめたいと思います。

### 利用後、のるーとの継続希望

- ・高齢者ドライバーの事故リスクを減らす為、便利で安心、安全をモットーに顧客を増やして行って欲しいと思います。また、サービスとして 80 歳を超えていれば価格帯も考慮願いたい所です。自然豊かで良い街ですが、マイカーが無くてでも便利で安心、安全を忘れず街を盛り上げて行って欲しいと切に願います。
- ・本当にいつもありがとうございます。感謝しています。ありがとう。
- ・まだ自家用車を利用していますが、この先運転できなくなった時にはオンデマンドバスを頼るしかありません。是非とも存続させて頂きたいと思います。

## 【感想】

### 利用後、のるーとの継続希望

- ・ 存続のためには利用者数が必要ですね。少しでも協力できればと会員パスポートも購入しました。
- ・ オンデマンドバスを利用してみました。とても快適で、自分一人のためにタクシーのように利用できるのが申し訳ないようにも思いました。
- ・ 本サービスの継続を望みます
- ・ 良いシステムです。今後も続く様、力になれば幸いです。
- ・ 鉄道の遅延で最終バスを逃してしまったとき、涙出るほどありがたかった。寄まで歩いて帰らなくて済んだ。
- ・ 車がない身なので、子供の習い事の送迎がネックになっていましたが、のるーとには本当に感謝しています。
- ・ 今後継続して利用する予定です。
- ・ 大変便利に利用させてもらっています。目が悪いので、夜おそく駅から自宅まで歩くのは不安ですが、自宅近くで下車であれば慣れた道を少しなら歩けるので大変ありがたい。
- ・ これからも利用したいので運用中止にならないことを願っています。よろしく願いいたします。
- ・ とても便利です。
- ・ これからも時々お願いいたします。
- ・ スーパーから帰るときに利用しています。普段電車通勤で自家用車を持っておらず、近隣のスーパーへの買い出しが徒歩片道 15 分以上で大変でしたが、オンデマンドバスのおかげで重い荷物を楽に運べるようになりました。都度 300 円かかりますが、ネットスーパーも送料がかかることを考えると、自分の目で買い物できるので嬉しいです。ありがとうございます。
- ・ 本日（1月11日）友人に誘そわれ（のるーと足柄）の会員手続をさせて頂きました。高齢でスマホの操作もたどたどしく、優しく教えて下さり、感謝致します。早速通院時の予約お願いしました。