

のるーと足柄及び地域公共交通に関するアンケート結果について

令和7年11月に実施した、のるーと足柄及び地域公共交通に関するアンケート調査の結果について、報告します。

1 回答いただいた方の年齢層

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代~
1	6	27	26	59	62	54	42

2 お住いの地域

寄	神山	松田惣領	松田庶子	その他
91	16	125	42	3

3 運転免許証の有無

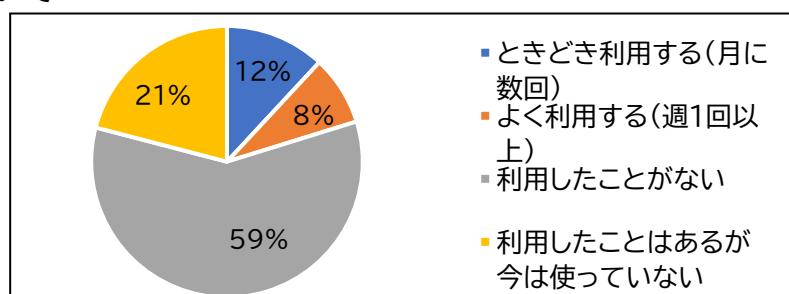
	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代~	総計
免許証を所持していない	1	1	2		6	5	10	17	42
免許証を所持している			5	25	26	53	56	33	16
免許証を返納済み							1	11	9
総計	1	6	27	26	59	62	54	42	277

○年齢が上がるにつれて返納または所持していない方の割合が多くなっており、80代以上では半数を超える方が所持していない結果となりました。

4 のるーと足柄利用頻度について

○回答者の2割が「ときどき利用する」、「よく利用する」という回答でした。

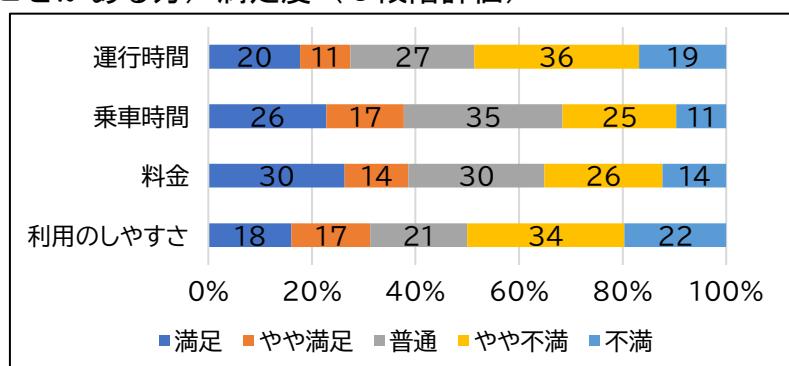
○利用したことがないという方は約6割になりました。



5 (のるーと足柄を利用したことがある方) 満足度 (5段階評価)

○各項目について、5段階評価で満足度を伺いました。

○運行時間、利用のしやすさについての満足度が低い傾向となっています。



6 のるーと足柄に関する自由記述（集約）

（1）運行システム関連の意見

予約の取りづらさ	希望時間と大幅にずれる、または予約が取れないため利用を諦めるケースが多い。特定の時間帯（夕方、日曜日、早朝、夜間）に配車がないとの声もある。
到着時間の不確実性	アプリの到着時間表示に幅があり、時間指定のある予定には利用しにくい。乗車時の経由地が不明で困る。
操作性の課題	アプリ予約が高齢者にとって難しく、利用を妨げている。
運行の利便性	即時性を謳いつつも実際には時間がかかり、徒歩移動と変わらないとの不満がある。運行縮小により個人のニーズと合わなくなったという意見や、電車遅延時のドライバーへの連絡手段がないことへの指摘もある。

（2）費用関連の意見

運賃の高さ	短距離利用ではタクシーと比較して割高に感じ、子供が多い家庭ではタクシーの方が安い場合がある。金額上昇により利用をやめた人もいる。
税金投入への疑問	多額の税金が投入され、大きな赤字が出ていることに対し、価値があるか疑問視する声や、運用継続の意味を問う意見が多い。
住民負担への不満	利用していない町民が運行費用を負担していることへの不満がある（例：1人あたり530円の負担）。
料金体系への要望	高齢による免許返納者への料金割引や、高齢者福祉チケット相当の補助をバス券購入者にも求める意見がある。
1月からのシステム変更への期待	エリアをまたぐ場合の加算廃止など、料金改善による利用者増加への期待の声が一部ある。

（3）・アクセス関連の意見 料金・費用関連の意見

停留所の位置	停留所が遠く、買い物の持ち帰りが大変との声や、自由な乗降位置の要望がある。山間部では自宅前まで乗り入れられないため使いづらいという意見もある。
移動時間の長さ	遠回りや複数の経由地により、目的地までの時間が長くかかるとの指摘が多い（例：大井町の役場を経由してから寄方面に向かうため時間がかかりすぎる）。
特定施設へのアクセス	新松田駅（南口）の改札まで階段があるため、北口の遠い停留所で降りなければならないなど、具体的な不便さが指摘されている。
運行時間・エリアの課題	夜間の運行便の増加や、エリア拡大、エリアをまたぐ場合の料金改善の要望がある。
代替案の提案	ハブバス停の設置によるルート簡素化や、山北町の循環バスのような、特定の商業施設へのルートを求める声がある。

（4）利用者層・ニーズ関連の意見

高齢者への対応	デジタル予約が難しい高齢者向けに、アナログ予約方式の周知・導入が必要との意見が多い。
時間の不確実性への不満	学生や社会人にとって、相乗りによる時間の不確実性が利用しにくさにつながっている。

交通弱者支援	高齢者や交通弱者にとって有効な移動手段として評価する意見や、免許返納後の足として必要性を感じる声がある。
特定層のニーズ	寄地区の小中高校生が親の送迎なしで外出できる手段として感謝されており、早朝・夜間の便の要望がある。ペット同伴やレストラン・フレイル予防スタッフなど、特定の利用ニーズも示された。
車を持たない住民への貢献	車を持たない人々の暮らしを支える事業として重要視する意見がある。

(5) 運営・ドライバー関連の意見

ドライバーの質への不満	乗客への配慮不足（無言での対応）、態度が悪い、愛想がない、運転が乱暴といった具体的な指摘がある。
トラブル対応への不満	トラブル発生時に責任部署が不明確で、運転手の操作ミスでも利用者側に責任転嫁されることがあるとの不満がある。事務所の対応が利用者の問題を理解しようとしないという意見もある。
肯定的な評価	一部のドライバーに対しては、感じがとても良かったとの肯定的な意見もある。

(6) 政策・事業継続関連の意見

税金投入への反対	多額の税金を「のるーと足柄」にかける価値がないとの反対意見が多数ある。
赤字運営への批判	赤字が拡大している現状に対し、早期の廃止を求める声や、利用者数が少ない現状での見直しを求める意見が多い。
事業継続の要望	利用者数や利益だけで判断せず、長期的な運行継続を強く要望する意見や、継続可能な方法で予算を用意し運行すべきとの声がある。
計画・運営への批判	事前計画や業者選定の甘さ、当初計画と現状の乖離への不信感が指摘されている。
代替策の提案	赤字が続くならば別の方法を検討すべき、開成町や大井町との広域連携を提案する意見がある。

(7) 肯定的な意見・継続要望

積極的な利用と感謝	週に複数回利用しており、運行継続を強く希望する意見や、タクシーより安価で助かっているという感謝の声が多い。
将来への期待	免許返納後など、将来的に利用が必要になるとを考えている人が多い。
交通弱者への貢献	交通弱者にとって有効なツールであり、車を持たない人々の暮らしを支える事業として評価する意見がある。
利便性への評価	狭い道路への乗り入れや、フレイル予防の活動を継続できるようになったことへの感謝の声がある。
改良への期待	不便な点はあるものの、改良して今後も続けてほしいという意見が複数ある。

(8) 認知・広報関連の課題

認知度不足	「のるーと」の存在や利用方法について、知らない人や良い利用方法が知られていないとの指摘がある。
-------	---

情報周知の不足	75歳以上の補助券の認知度を高めることで利用が増えるとの提案や、町の詳細な周知が不足しているとの意見がある。
---------	--

(9) その他

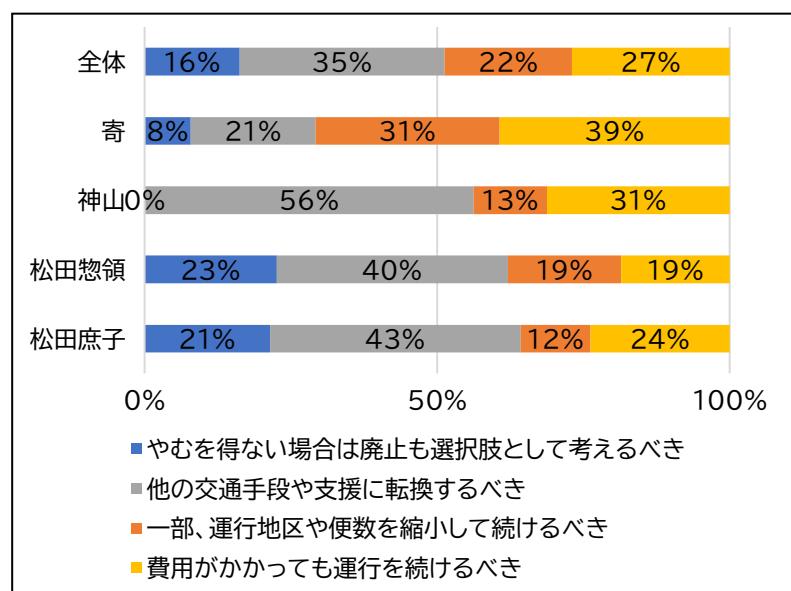
運行時間帯の要望	バスより遅い運行時間や、始発時間の調整を求める声がある。
予約なし利用への期待	バスに空席が多い現状で、急な利用も可能にしてほしいとの要望がある。
将来的な展望	富士急バスの減便が予想される中での必要性や、将来的な自動運転への期待が述べられている。
コミュニティバスへの言及	コミュニティバスが良いとの意見が複数ある。

7 AI オンデマンド交通の今後の方向性について

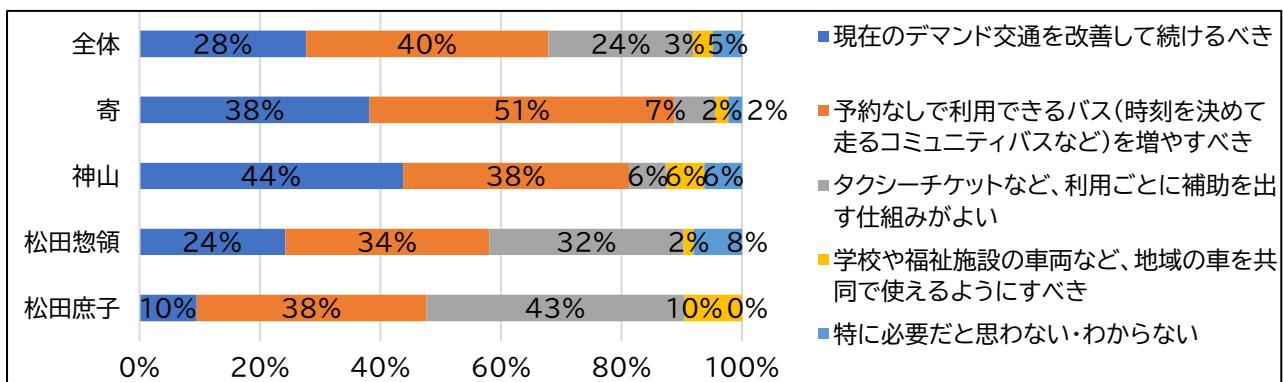
○のるーと足柄の収支状況も踏まえ、今後、のるーと足柄の運行を続けていくべきかご意見を伺いました。

○全体としては、意見がばらける結果となりました。

○地域別に回答状況を分析すると、地域ごとに傾向が異なり、寄地区は約7割がオンデマンド交通の継続を希望する一方、松田地区は約3割にとどまります。



8 今後、地域に必要と思う交通施策について



○同じく、全体としては意見がばらける結果となりましたが、寄地区では約9割の方が別の運行方法も含め何らかの地域交通の運行が必要と考えており、松田地区では、地域公共交通の運行の充実に加え、タクシー券の配布など利用に応じた補助が必要と考える方の割合が相対的に多い結果となりました。

9 その他、移動手段の確保に関する自由記述（集約）

（1）現状の交通課題と背景

- 町中の商店が減少し、住民が買い物に不便を感じている。
- 松田町の道は歩きにくく、歩行者への配慮が不足していると感じる。
- 既存のバス路線の減便や運行縮小に対し、新規利用者の増加を阻害する懸念がある。
- 保育園や幼稚園への移動手段の確保が求められている。

（2）「のるーと足柄」の評価と課題

① 肯定的な評価

- 利用回数が多く、サービス継続を希望する声がある。
- 高齢者の外出を助け、必要性が増していると認識されている。
- 停留所が多いため、バス停が遠い利用者には便利である。
- 20代の利用者が多い点が指摘され、利便性向上の可能性が示唆された。

② 主な課題

（ア）予約に関する困難さ:

- 高齢者にとって予約手続きが難しく、面倒に感じる。
- 希望する時間帯に予約が取れないことや、富士急バスとの時間重複。
- 体調が不安定な中で、1週間前からの予約は難しい。
- 電話が繋がりにくい、AI機能への不満がある。

（イ）運行・ルートの非効率性:

- 予約なしでは利用できず、スケジュールを組みにくい。
- 遠回りによる移動時間の浪費が発生する。
- 土日や夜間帯に利用できない時間がある。
- 他の利用者の予約状況が分からず、意図しない迂回が生じる。
- 町外利用者が多く、運行に支障をきたす可能性がある。

（ウ）情報公開と説明の不足:

- 導入経緯や町民への説明が不十分だったとの意見がある。
- サービスに対する使い方が分かりにくいとの声がある。
- 赤字額（月間530万円、年間6000万円）に対する詳細な説明が求められている。

（3）「のるーと足柄」への具体的改善提案

① 運行形態の改善:

- 予約なしで利用できる「巡回型」運行の導入を検討する。
- 新松田駅、郵便局、役場、病院、町外大型スーパーなど主要拠点への定時巡回便を設ける。
- 寄地区への運行拡大（急行便、渋沢方面へのルート）を求める声が多い。
- 早朝、夜間、土日祝日の運行を拡充する。
- 朝の定時運行便での途中乗降を可能にする。
- 小型バスや無人運転の検討により運行費用を削減する。
- 目的地への到着時間を指定できる機能の導入。

② 利用促進と利便性の向上:

- 広報活動を強化し、サービスの利便性を周知して利用を促す。
- 免許返納者や高齢者向けの割引制度を導入する。
- 利用者の声に基づき、サービスの利便性を継続的に向上させる。
- 開成町、大井町、山北町への広報活動も行い、利用範囲を拡大する。

③ 用途の明確化:

- 買い物や新松田駅までの移動など、特定の目的やルートに特化する。
- 買い物施設に限定した時刻表つき運行を検討する。
- 高齢者、子育て家庭、障害者など、真に必要とする層に焦点を当てたプランニング。
- 観光やイベント時の需要掘り起こし、ペット同伴移動手段の提供。

(4) 代替交通手段・関連施策に関する提案

① 既存交通手段の活用と改善:

- 路線バスの増便（特に寄地区）や富士急バスの補完手段としての維持を検討する。
- 幼稚園バスやスクールバスの空き時間を利用した運行。
- 秦野市の「かみちゃん号」など、他自治体の成功事例を参考にする。

② 新たな交通手段の検討:

- タクシーチケットの配布を検討する。
- 民間の巡回バス活用や、隣接町と協力したコミュニティバス運行。
- ライドシェアの導入を検討し、高齢者の荷物運びなどもサポートする。

③ 地域環境の整備:

- 町内に買い物できる店舗や有意義な行き先を整備し、根本的な移動需要を創出する。
- 社会福祉協議会による買い物事業の拡充。

(5) 財政・運営に関する意見

- 月間 530 万円の赤字は財源の無駄遣いであるとの懸念が表明されている。
- 今後の財政状況を鑑み、持続可能な運営体制を構築する必要がある。
- 運賃収入以外の財源を検討し、観光団体との連携による収益化を図る。
- コスト削減のため、車両台数の見直しや定時運行バスとの併用を検討する。
- サービスの縮小ではなく、継続するための経営努力が求められている。
- サービス導入時の経緯と、その責任に対する説明が求められている。

(6) その他要望

- アンケートの項目設計について、より効果的な情報収集ができるよう工夫を求める。
- サービスに関する説明会を年 2 回程度定期的に開催することを要望する。