

令和5年度
デマンドワゴンさくっと利用者
アンケート調査結果報告書

令和6年2月

佐久市地域公共交通確保維持改善協議会

目 次

1 調査概要	1
(1) 調査目的	1
(2) 調査期間	1
(3) 調査対象者数	1
(4) 調査方法	1
(5) 回答者数	1
2 調査結果の概要	2
3 調査結果	4
(1) 属性	4
(2) 「デマンドワゴンさくっと」について	8
4 調査に用いたアンケート調査票	48

1 調査概要

(1) 調査目的

「デマンドワゴンさくっと」利用者の意見要望を把握し、佐久市が目指す「分かりやすく使いやすいスマートな公共交通」を実現するための基礎資料とする。

(2) 調査期間

配布日：令和5年11月6日(月)

締切り：令和5年11月24日(金)

(3) 調査対象者数

「デマンドワゴンさくっと」会員登録者4,912名のうち実際に利用したことがある方2,203名(令和5年9月末時点)

(4) 調査方法

アンケート用紙を郵送により配布し、回答は、アンケート用紙の返送またはスマートフォンアプリ LINE から回答。

なお、調査に用いたアンケート票は「4 調査に用いたアンケート調査票」に掲載している。

(5) 回答者数

回収数：1,159件(うちLINEによる回答140件) 回答率：52.6%

【アンケート集計及び結果における留意事項】

※1：アンケート集計においては、無回答項目は集計対象外とした。よって、グラフに表示していない。

※2：構成比は、四捨五入、端数処理により100%とならないことがある。

※3：グラフにおける「n=〇〇」は有効回答者数を示す。なお、複数回答の場合は回答者数を「MA=〇〇」と示す。

2 調査結果の概要

(1) 属性

ア 年齢（問1）

- ・70代と80歳以上で約75%を占めている。

イ 居住地区（問2）

- ・浅間地区が約29%と最も高く、次いで野沢地区が約18%となっている。

ウ 自動車運転免許の取得・返納有無（問3）

- ・「取得しておらず持っていない」が約40%と最も高く、次いで「持っている」が約29%となっている。
- ・80歳以上の約10%は「デマンドワゴンさくっと」の利用をきっかけに返納している。

エ スマホの所有有無及び利用している機能やアプリ（問4）

- ・「持っている」が約56%と半数以上となっている。
- ・利用している機能では通話機能が最も多く、次いでメール、LINEの順となっている。
- ・年齢別では、60代以下の年代では70%以上がスマホを持っており、70代でも約63%、80歳以上では約40%が持っている。
- ・LINEは、60代で約60%、70代で約40%、80歳以上では約20%が利用している。

(2) 「デマンドワゴンさくっと」について

ア 予約方法の希望（問5）

- ・「現在の電話予約のみでよい」が約75%で、「電話だけでなくインターネットやアプリでの予約に対応してほしい」が約22%であった。
- ・年齢別では20歳未満～30代は約80%が、「電話だけでなくインターネットやアプリでの予約に対応してほしい」と回答しており、年齢が上がるにつれて、「現在の電話予約のみでよい」の割合が高くなっており、70代では約83%、80歳以上では約91%が「現在の電話予約のみでよい」と回答している。

イ QRコード決済（問6）

- ・スマホアプリ TicketQR を「利用したことはない」が約92%であった。年齢別では、20歳未満の約31%は「利用したことがある」と回答している。地区別では、浅科地区と望月地区で「利用したことがある」の割合が他の地区と比べて若干高くなっている。
- ・プリペイドカードは「利用したことはない」が約76%となっているが、年齢別でみると、70代では約28%、80代では約22%が「利用したことがある」と回答している。地区別では、東地区と浅科地区で「利用したことがある」の割合が30%を超えている。

ウ 「デマンドワゴンさくっと」を利用してよく出かける場所（問7）

- ・買い物先はイオンモール佐久平（205人）、通院先は佐久総合病院（218人）、その他は佐久平駅（76人）がそれぞれ最も多くなっている。
- ・買い物先、通院先、その他へ出かける頻度はいずれも「月2回以下」が多くなっている。

エ 「デマンドワゴンさくっと」の満足度（問8）

- ・満足度(大変満足+満足の割合)は約58%となっている。
- ・年齢別では60代の満足度が約70%と最も高くなっている。
- ・地域別では臼田地区の満足度が約69%と最も高くなっている。

オ 「デマンドワゴンさくっと」のサービス対応について（問9）

- ・コールセンターについては、「対応に満足している」、「丁寧な対応でよい」といった意見が多く出されている一方で、「直前の予約がとれないため「さくっと」ではない」や「電話対応スタッフの口調が冷たい」といった意見も出されている。
- ・運転手や車両については、「運転手は親切な対応でよい」、「車両は綺麗で乗り心地がよい」といった意見が多く出されている一方で、「対応が悪い運転手がいて嫌な気持ちになる」、「車両が利用者数に対して大きすぎる。運転車両の小型化をしても良いのではないか」といった意見も出されている。

3 調査結果

(1) 属性

ア 年齢（問1）

・ 70代と80歳以上で約75%を占めている。

表 年齢

年齢	回答数	構成比
20歳未満	45	3.9%
20代	22	1.9%
30代	37	3.2%
40代	39	3.4%
50代	52	4.5%
60代	94	8.2%
70代	294	25.7%
80歳以上	561	49.0%
合計	1,144	100.0%

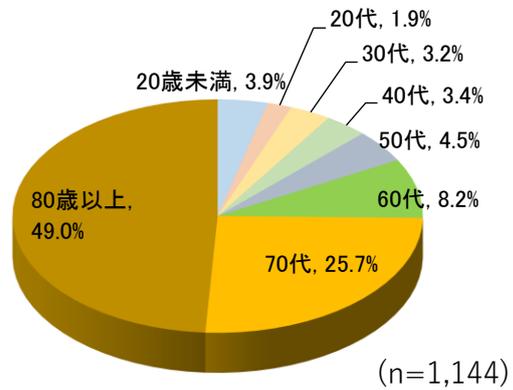


図. 年齢

イ 居住地区（問2）

・ 浅間地区が約29%と最も高く、次いで野沢地区が約18%となっている。

表 居住地区

住居地区	回答数	構成比
浅間	329	28.9%
野沢	207	18.2%
中込	163	14.3%
東	83	7.3%
白田	123	10.8%
浅科	112	9.8%
望月	122	10.7%
合計	1,139	100.0%

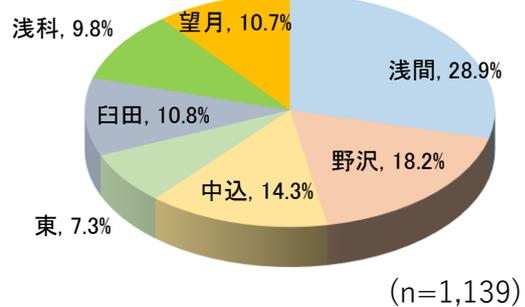


図. 居住地区

ウ 自動車運転免許の取得・返納有無（問3）

- ・ 「取得しておらず持っていない」が約40%と最も高く、次いで「持っている」が約29%となっている。
 - ・ 80歳以上の約10%は「デマンドワゴンさくっと」の利用をきっかけに返納している。
- 「デマンドワゴンさくっと」の周知等により、運転免許を返納する人の割合を伸ばしていくことが必要である。

表 自動車運転免許の取得・返納有無

運転免許の有無	回答数	構成比
持っている	331	29.1%
取得しておらず持っていない	451	39.7%
「デマンドワゴンさくっと」の利用とは関係なく返納した	274	24.1%
「デマンドワゴンさくっと」の利用をきっかけに返納した	80	7.0%
合計	1,136	100.0%

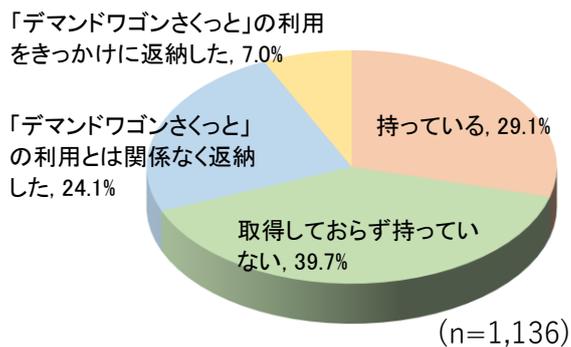


図. 自動車運転免許の取得・返納有無

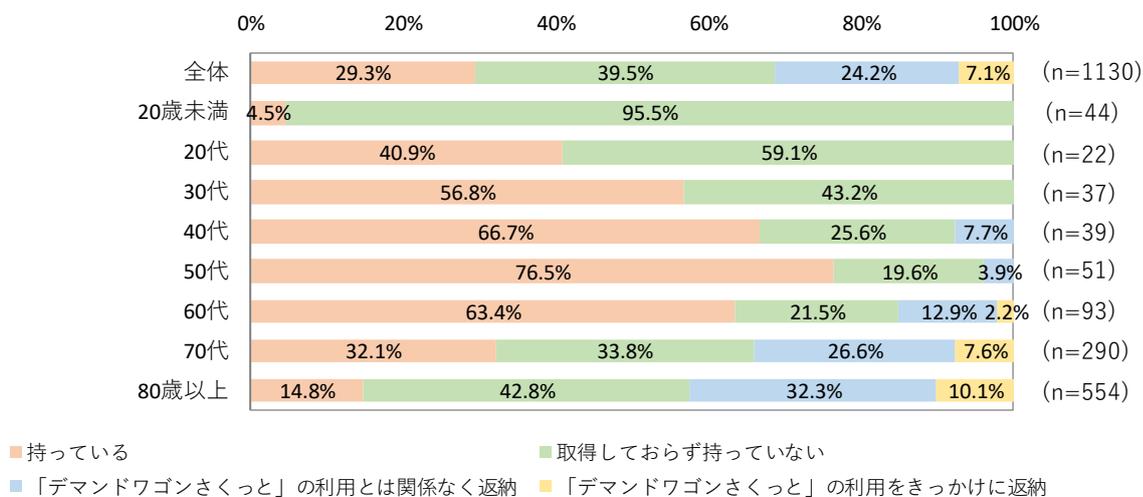


図. 自動車運転免許の取得・返納有無（年齢別）

エ スマホ（スマートフォン）の所有有無及び利用している機能やアプリ（問4）

- ・ 「持っている」との回答が全体の約56%と半数以上となっている。
 - ・ 利用している機能では通話機能が最も多く、次いでメール、LINEの順となっている。
 - ・ 年齢別では、60代以下の各年代において70%以上がスマホを持っており、70代でも約63%、80歳以上では約40%が持っている。
 - ・ LINEは、60代で約60%、70代で約40%、80歳以上では約20%が利用している。
- 「デマンドワゴンさくっと」の主たる利用者層である70代では約63%、80歳以上では約40%がスマホを所有しており、ほとんどが通話機能を利用している。一方で、インターネットの閲覧やLINEの利用割合は低くなっており、あまり馴染みがないものと思われることから、これらを踏まえた予約方法の検討が必要である。

表 スマホの所有有無

スマホ所有有無	回答数	構成比
持っている	643	56.4%
持っていない	497	43.6%
合計	1,140	100.0%

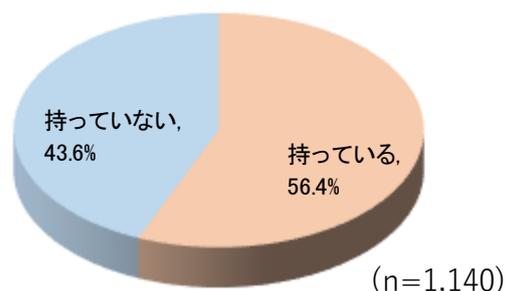


図. スマホの所有有無

表 利用している機能やアプリ（複数回答可）

利用している機能	回答数	構成比
通話機能	586	92.4%
メール	398	62.8%
インターネットの閲覧	278	43.8%
LINE	388	61.2%
LINE以外のアプリ	149	23.5%
その他	47	7.4%
回答者数計	634	

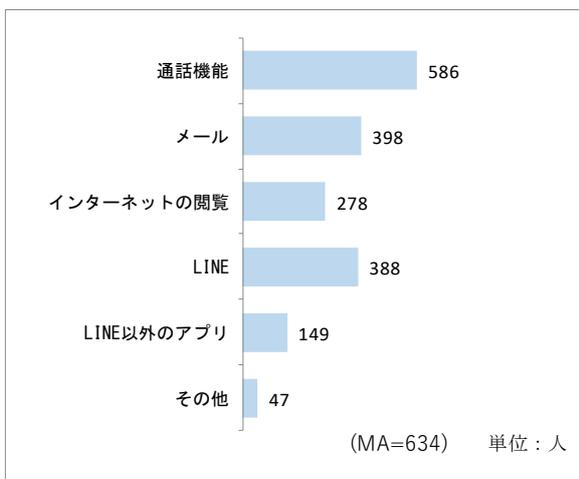


図. 利用している機能やアプリ（複数回答可）

表 LINE以外のアプリ、その他機能

LINE以外アプリ、その他機能	回答数	構成比
Instagram (インスタグラム)	15	7.7%
ゲーム	12	6.1%
Google (Googlemap)	9	4.6%
X(Twitter)	8	4.1%
Messenger (メッセージャー)	6	3.1%
Facebook (フェイスブック)	6	3.1%
YouTube (ユーチューブ)	6	3.1%
それ以外の回答 (無回答含む)	134	68.4%
LINE以外のアプリ+その他合計	196	100.0%

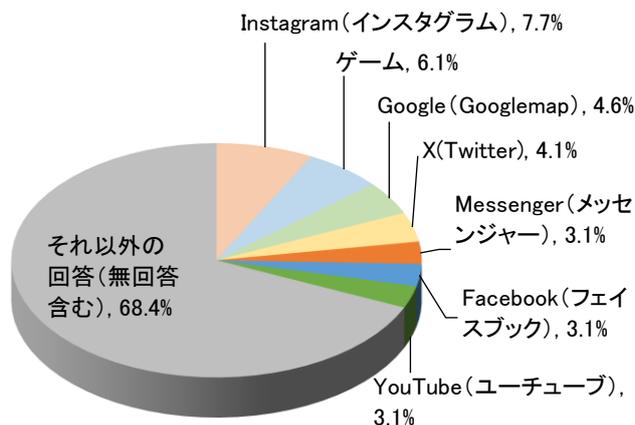


図. LINE以外のアプリ、その他機能

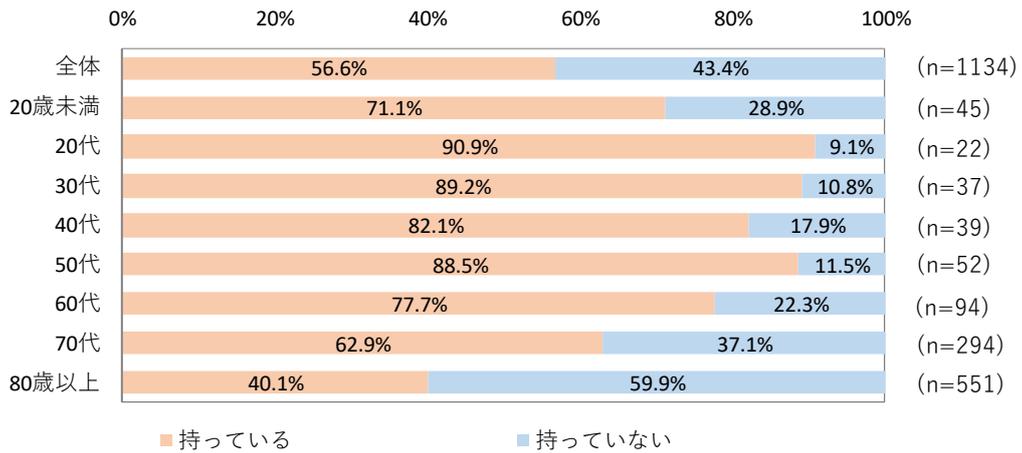


図. スマホの所有有無（年齢別）

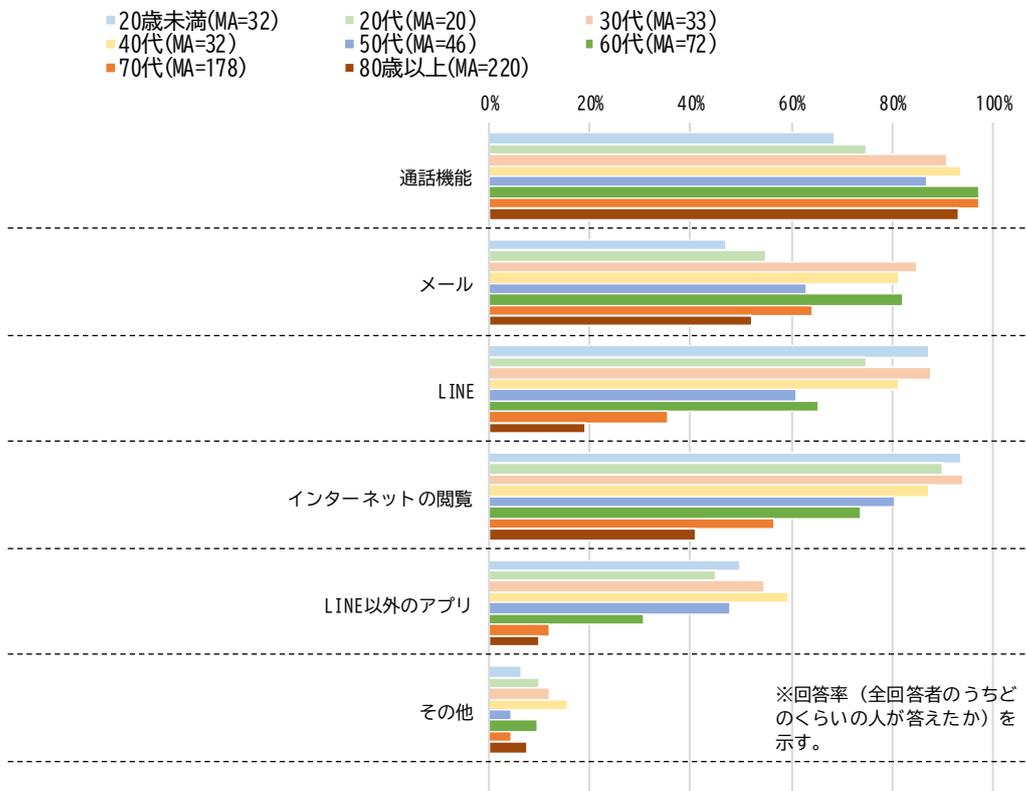


図. 利用している機能やアプリ（年齢別）

(2) 「デマンドワゴンさくっと」について

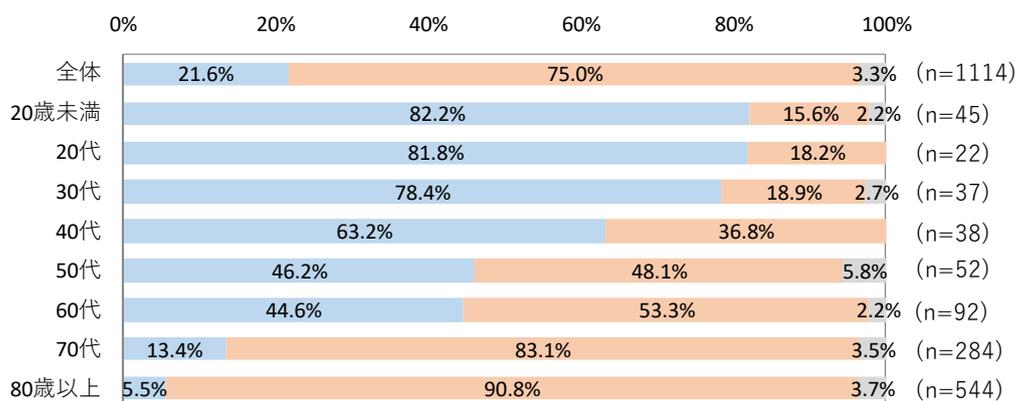
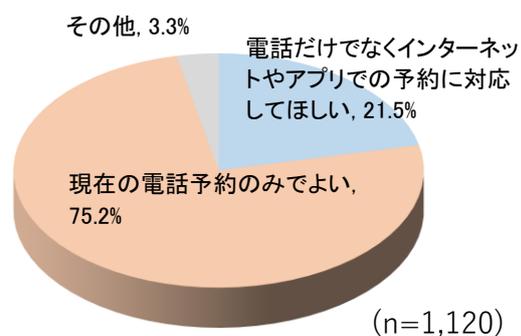
ア 予約方法の希望（問5）

- ・ 「現在の電話予約のみでよい」との回答が全体の約75%で、「電話だけでなくインターネットやアプリでの予約に対応してほしい」との回答が全体の約22%であった。
- ・ 年齢別では、20歳未満から30代の各年代において70%以上が「電話だけでなくインターネットやアプリでの予約に対応してほしい」と回答しており、年齢が上がるにつれて、「現在の電話予約のみでよい」の割合が高くなっており、70代では約83%、80歳以上では約91%が「現在の電話予約のみでよい」と回答している。

→ 主たる利用者層の70代では約83%、80歳以上では約91%が「現在の電話予約のみでよい」と回答している一方で、20歳未満～40代では60%以上が「電話だけでなくインターネットやアプリでの予約に対応してほしい」と回答している。このことから、電話予約を基本としながらも、若年層の利用者へ向けた「インターネットやアプリでの予約の対応」も引き続き調査・検討を行っていく必要があると考えられる。

表 予約方法の希望

予約方法	回答数	構成比
電話だけでなくインターネットやアプリでの予約に対応してほしい	241	21.5%
現在の電話予約のみでよい	842	75.2%
その他	37	3.3%
合計	1,120	100.0%



- 電話だけでなくインターネットやアプリでの予約に対応してほしい
- 現在の電話予約のみでよい
- その他

図. 予約方法の希望（年齢別）

(その他の予約方法の回答)

- ・ 普通の携帯
- ・ 両方使える様に
- ・ 帰りが困るので余裕のある時間で申し込むがテレホンカードを持っています。
- ・ 1日1回~3回
- ・ 使用状態がすぐにわかり、とても良かった。
- ・ アプリの対応ができない。
- ・ スマホを持っていないから
- ・ 携帯で予約しています。そのほかのものは持っていません。
- ・ 現在電話予約で不都合を感じていないが、「1 電話予約だけでなくインターネットやアプリでの予約に対応してほしい」の予約方法が現状に即しているかと。
- ・ FAX
- ・ 乗り継ぎの要不要を確認する方策があれば尚可
- ・ インターネットやアプリですと本当に予約できたか心配になる。
- ・ 支所ごとに有線で予約できるようにしてほしい。
- ・ 現在利用料金の継持出来ているのであれば利用したい。
- ・ 年寄りには使いづらい。
- ・ 電話予約しかできないので。
- ・ docomo の電話かけ放題になっていますので。
- ・ スマホはあまり利用したくないので。
- ・ 現在耳の調子が悪く、電話が使いづらい。
- ・ アプリや難しい事は年をとってくと分かりにくい。
- ・ あまり難しいやり方はしてほしくないです。
- ・ 面倒でできない。
- ・ 運行状況（相席の時空席があるかどうか）が分かれば効率が良くなると思う。
- ・ ネット予約は使いたいが、LINE は使いたくないのでLINE 以外の方法を考えてもらいたい
- ・ インターネット、アプリ予約ができるようになった場合、高齢者等でそれらに対応できない方が予約が取りにくくなるようでは本末転倒になると思う。
- ・ 難しい方法でなければ、インターネットやアプリでの予約が良いです。
- ・ アプリなどは出来ないのをやめてほしい。デマンドが乗れなくなるのでお願いします。
- ・ ネットでその日の空き状況が判るのは便利だと思います。空いていたら買い物行きたいけど、他の時は予約の電話が面倒だったりします。
- ・ この方法しかできない。
- ・ 私は電話しか利用できませんが、他の予約方法も便利だと思います。
- ・ ファックスでも対応してほしい
- ・ LINE による予約
- ・ 最も多く利用する年代の方々のやりやすい方法に合わせるのが良いと思います。
- ・ 毎日お願いしているので、ネット予約もできたらいいなあと前から思っていました。

イ QRコード決済（問6）

- ・ スマホアプリ TicketQR を「利用したことはない」との回答が全体の約92%であった。年齢別では、20歳未満の約31%は「利用したことがある」と回答している。地区別では、浅科地区と望月地区で「利用したことがある」の割合が他の地区と比べて若干高くなっている。
 - ・ プリペイドカードを「利用したことはない」との回答が全体の約76%となっているが、年齢別でみると、70代では約28%、80代では約22%が「利用したことがある」と回答している。地区別では、東地区と浅科地区で「利用したことがある」と回答した割合が30%を超えている。
- スマホアプリ TicketQR を利用したことがある割合は、20代よりも上の年代では20%以下であり、それほど利用が浸透していない状況であるため、広報活動等、利用を促すための取り組みが必要である。プリペイドカードは、高齢者でも20~30%程度と一定の利用があるため、広報活動等を通して更に利用を促していくことが必要である。

表 スマホアプリ TicketQR の利用有無

スマホアプリTicketQRの利用	回答数	構成比
利用したことがある	75	8.1%
利用したことはない	851	91.9%
合計	926	100.0%

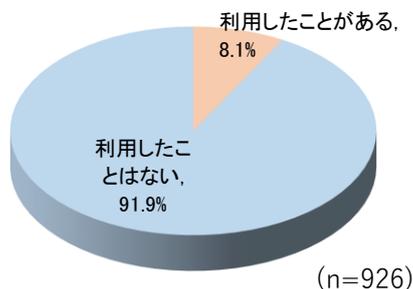


図. スマホアプリ TicketQR の利用有無

表 プリペイドカードの利用有無

プリペイドカードの利用	回答数	構成比
利用したことがある	226	23.6%
利用したことはない	732	76.4%
合計	958	100.0%

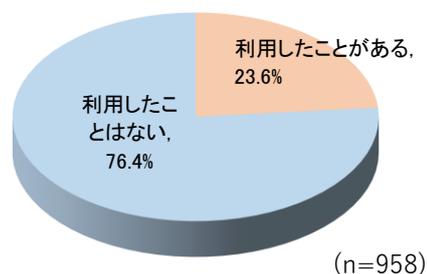


図. プリペイドカードの利用有無

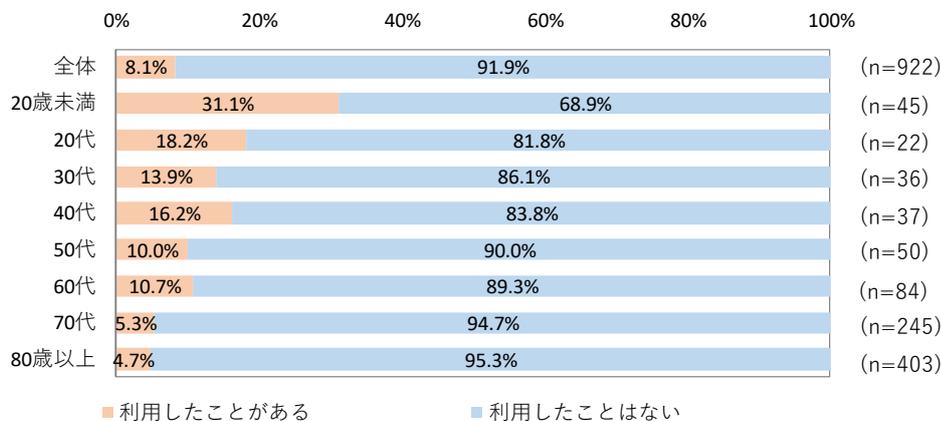


図. スマホアプリ TicketQR の利用有無（年齢別）

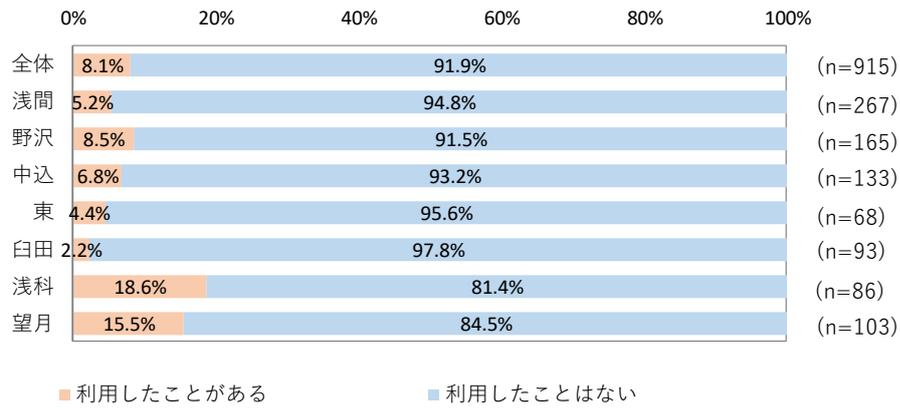


図. スマホアプリ TicketQR の利用有無 (地区別)

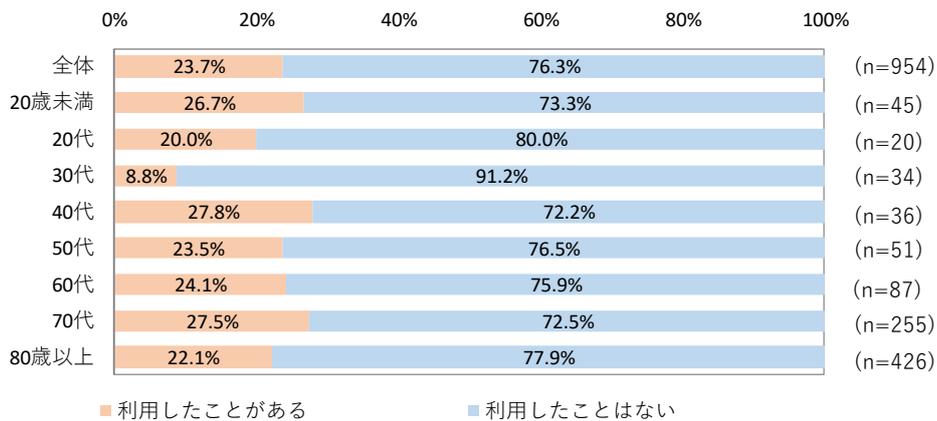


図. プリペイドカードの利用有無 (年齢別)

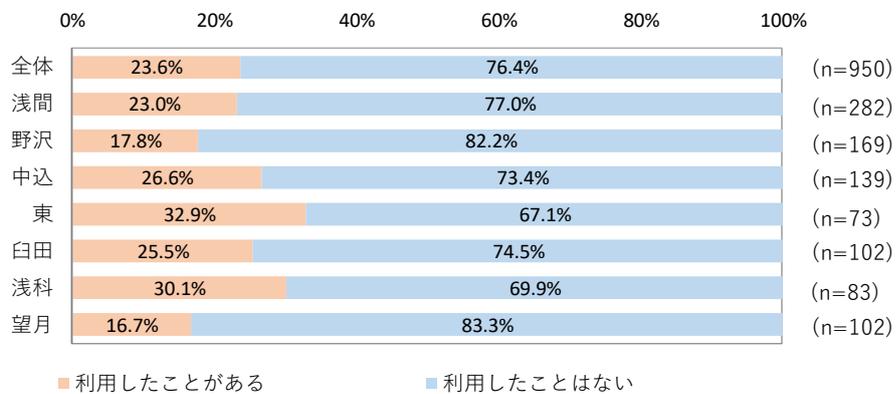


図. プリペイドカードの利用有無 (地区別)

【利用しやすかった点】

QRコードは便利といった意見

- ・プリペイドカードは車内で購入できて便利でした。(20歳未満、浅間地区)
- ・プリペイドカードはとても便利でした。その都度小銭チェックをしなくて安心して乗車することができました。(70代、浅間地区)
- ・とても便利だと思います。(70代、浅間地区)
- ・持っているとも便利だった(70代、浅間地区)
- ・利用しやすいです。助かっています。ありがとうございます。(30代、中込地区)
- ・2,000円のプリペイドカードを利用し、残金もお知らせしてくれる利点がいいと思います。(70代、中込地区)
- ・カード1枚で支払ができて便利でした。(70代、中込地区)
- ・便利に利用させて頂きました。(80歳以上、中込地区)
- ・ドライバーさんから購入することができて便利(80歳以上、中込地区)
- ・プリペイドカードそのまま出せ利用しやすいです。(70代、東地区)
- ・プリペイドカードの方がすぐに出せるので現金よりも大変便利だと思っています。今後カードを使いたいと思っています。(80歳以上、東地区)
- ・カードで乗車出来るのが良い。カードも車内で買えるから良い。(80歳以上、臼田地区)
- ・事前にチケット購入が不要なためとても便利(50代、浅科地区)

小銭現金がなくても利用できるといった意見

- ・100円玉を用意しなくても良いのが楽だと思う。(60代、浅間地区)
- ・小銭を用意しなくても良い。(60代、浅間地区)
- ・小銭がない時に便利(60代、浅間地区)
- ・プリペイドカードの方がお金を出さず良いと思います。(70代、浅間地区)
- ・小銭がなくても使える(70代、浅間地区)
- ・細かいお金がない時は助かる。(70代、浅間地区)
- ・プリペイドカードで200円のお得と現金(小銭不要で楽)が要らず良い。(70代、浅間地区)
- ・現金をもたなくても利用できる(80歳以上、浅間地区)
- ・お財布から小銭を取り出す手間が省けて便利。(80歳以上、浅間地区)
- ・小銭の心配がないから楽です。(70代、野沢地区)
- ・小銭を用意しなくて良い(60代、中込地区)
- ・小銭の心配がいらぬ(70代、中込地区)
- ・プリペイドカードは乗車時に小銭を出さなくても済むので便利です。またカード残高も音声で知らせてくれるところも良いです。(50代、東地区)
- ・小銭を用意しなくて良い。プリペイドカードを始めた時はドライバーさんも戸惑っていましたが最近はとてもスムーズです。(80歳以上、臼田地区)
- ・小銭を用意しておかなくても良くなった。(80歳以上、臼田地区)
- ・100円玉がないときは便利。(80歳以上、臼田地区)
- ・100円玉や千円札の持ち合わせがなかった時には便利。(60代、浅科地区)
- ・現金を出さなくてもよいので楽(80歳以上、浅科地区)

- ・回数券、現金がなくも乗れるので便利。(80歳以上、浅科地区)
- ・細かな現金での支払いがなく便利だった(80歳以上、浅科地区)
- ・手元に現金がなくとも支払えるので、助かった。(20代、望月地区)
- ・財布から小銭を出す手間いらず助かります。(80歳以上、望月地区)

その他の意見

- ・シンプルでわかりやすい(30代、浅間地区)
- ・マゴマゴして時間がかかるのでプリペイドカードが良い。(70代、浅間地区)
- ・自宅から発着できるのは良い。(80歳以上、浅間地区)
- ・プリペイドカードだけでやっていたので、そのままが良いです。(80歳以上、浅間地区)
- ・カードが良いと思います。(80歳以上、浅間地区)
- ・残金がわかって良い(40代、野沢地区)
- ・プリペイドカードを運転手にお渡しして確認して頂いている。(80歳以上、野沢地区)
- ・初めの頃は運転手さんが対応できず「現金にして下さい」と言われましたが、最近はスムーズにできて有難い。(80歳以上、野沢地区)
- ・プリペイドカード、車内でも購入できるので良い。(80歳以上、野沢地区)
- ・困った時には本当に助かります。(50代、中込地区)
- ・カードでもよいと思います。(70代、中込地区)
- ・乗ってすぐ料金を支払え安心しました。(70代、東地区)
- ・現金払いでも特に問題ないが、プリペイドカードの利用でも良いと思っている。(70代、臼田地区)
- ・チケット利用が良い(80歳以上、臼田地区)
- ・金額が安いNice(20歳未満、浅科地区)
- ・支払いがスムーズだった。(60代、浅科地区)
- ・免許返納時に市内共通回数乗車券を大量に購入しておいたので大変役立っている。(80歳以上、浅科地区)
- ・スマホでできるから(20歳未満、望月地区)
- ・割安になる事(60代、望月地区)

【利用しにくい点】

利用方法・購入方法・操作方法が分からないといった意見

- ・ アプリやスマートフォンが使えないのでなかなか利用できない。(20歳未満、浅間地区)
- ・ アプリが増えるのが嫌(40代、浅間地区)
- ・ 入力が苦手、面倒くさい。(60代、浅間地区)
- ・ 良く分からないので現金のみ。もう少し利用したくも75歳になっていないので具合が悪くも家での向かいができません。高いがタクシー利用になってしまい、困っている。考えてほしいと思っています。(70代、浅間地区)
- ・ 使い方がわからない(80歳以上、浅間地区)
- ・ やり方わからない。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 年寄りには難しい。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 使い方がよくわからない。(60代、野沢地区)
- ・ プリペイドカードは2回押されたみたいで残りを聞いてもよくわからない。一回ずつわかりやすい方がいい。何か良い方法でわかるようになってほしい。(70代、野沢地区)
- ・ スマホアプリやプリペイドカードは使い方がよくわかりません。今のままで良いです。(70代、野沢地区)
- ・ 利用の仕方がわからない。(80歳以上、中込地区)
- ・ スマホを十分に使いこなせないので利用できない。(80歳以上、中込地区)
- ・ 利用したくもやり方がわかりません。(70代、東地区)
- ・ プリペイドカードをどこで販売しているのかわからない。(70代、臼田地区)
- ・ 高齢者にスマホは難しい(70代、臼田地区)
- ・ 使い方がわかりません。回数券を利用していました。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 購入方法がわからない。役所に行った時に説明がなかった。(60代、浅科地区)
- ・ アプリの利用方法がわからない。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 使用方法がわからない。(70代、望月地区)
- ・ 年寄りにはわからない難しくしてどうしたいのかわからない。佐久市は年寄りをわからない方法で何をしたいのか？(80歳以上、望月地区)

現金や回数券等の方がよいといった意見

- ・ プリペイドカードというか回数券が便利です。(70代、浅間地区)
- ・ 現金、回数券で良い。(80歳以上、浅間地区)
- ・ QRコードでの利用はしたことがない。あまり操作したくない。電話での予約が手取り早い。(80歳以上、浅間地区)
- ・ プリペイドカードの時、時間がかかる時があります。現金の方が良い時もあります。(80歳以上、浅間地区)
- ・ プリペイドカードで便利ですが、時間がかかる時もあるために現金の方が良い時もあります。(80歳以上、浅間地区)
- ・ プリペイドカードだと支払いに時間がかかるので、回数券の方が良い。(70代、東地区)
- ・ 残金が自分で分かる方法が良いと思います。(80歳以上、東地区)
- ・ 運転手さんの様子を見てると現金が一番楽なように見える。(80歳以上、浅科地区)

その他の意見

- ・ クレジットカード使えればいい(40代、浅間地区)
- ・ ほとんどのドライバーに操作方法をおしえて差し上げました。操作がわからず現金じゃダメなのかと聞かれたり複数人で乗った時操作間違えがあって後日精算したり。丁寧な研修が必要そうです。(40代、浅間地区)
- ・ ドライバーの方が不慣れなことがあります、手間取ることがあります。(60代、浅間地区)
- ・ 明細がほしい。利用方法など。(70代、浅間地区)
- ・ 一度カードを二回支払いされた。(70代、浅間地区)
- ・ プリペイドカードは1枚で簡単な取扱いだが、回数券に慣れているのか何回使ったかは回数券の方が残券で確認できわかりやすい。(70代、浅間地区)
- ・ プリペイドカードは残りの回数がわかりません。(70代、浅間地区)
- ・ 障がい者の割引が出来るのか不安で使用していない。(40代、野沢地区)
- ・ 運賃清算に時間がかかった。(50代、野沢地区)
- ・ チケットQRの残金がわかるとありがたい。(80歳以上、野沢地区)
- ・ ドライバーさんが手間取る場面が見られた。利用者自身がかざすだけで処理できるようになったらもっとスムーズに利用できるかと思います。(80歳以上、野沢地区)
- ・ スマホにTicketアプリ入っているが使っていない。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 慣れていないから不安です。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 運転手さんによっては、読み込みがスムーズにいかなくなったりすることがある(20歳未満、中込地区)
- ・ アプリを使ってもプリペイドカードと金額が変わるわけでもないのでアプリの方が利点がない。(50代、中込地区)
- ・ 使用時分かりやすくしてほしい。(70代、中込地区)
- ・ 残高がわからなかった(20歳未満、東地区)
- ・ 市役所担当の課がチケットQRに詳しくないので、最低限の利用知識をまず佐久市役所職員がつけるべき(役所HPは説明が不足している。(30代、東地区)
- ・ プリペイドカード折れたら使えない。(70代、東地区)
- ・ 複数のQRコードが使えるようにしてほしい(60代、浅科地区)
- ・ 電話代が高かった。(50代、居住地無回答)

【両方の意見】

- ・ 現金を持たなくて良い。支払いの時しか残額がわからない。障がい者の利用50円の支払いができない。(20歳未満、浅間地区)
- ・ 回数券と同じように使えることは良かったです。ケースに入れて保管すると印刷部分が張り付いてはがれてしまうのは使いにくい。アプリを使わないのは通信トラブル、電池切れで使えなくなる心配があるので、予約がアプリできて連動して料金が払えるなら利用しても良いかなと思います。(50代、浅間地区)
- ・ 現金を使わずに利用が可能。アプリが少し分かりにくい。(50代、浅間地区)
- ・ 現金と違って買っておけばいつでも使用できる反面残高を忘れてしまう事がある。(70代、浅間地区)

- ・ 小銭の心配がなくて便利です。スマホアプリのやり方がわかりません。使い慣れれば良いのでしょうか？(70代、浅間地区)
- ・ 現金を用意しなくて良い。時間がかかる時がある。(70代、野沢地区)
- ・ 小銭を用意しなくても良い。一枚のカードに使った残りがどの位あるかわからないのが困る。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 小銭の用意が必要なくて便利だが、使いきれなかった金額が残したままのプリペイドカードを3ヶ月以上使っていない。(50代、中込地区)
- ・ 「スマホ決済」を行いたくないので、プリペイドカードにしています。「カード決済(後払い)」は手続きが毎回大変そうだと思います。(70代、中込地区)
- ・ 現金をださなくていいのが楽。カードを出して読み込んでもらって、返してもらうというのが少し手間。もう少しスムーズにできたらいいなと思った。(20代、東地区)
- ・ スマホアプリは年を取ると覚えが悪くプリペイドカードが良いと思います。利用者は車がないのでデマンドを使う時は買物か病院です。わかりやすい地図がほしい。(80歳以上、東地区)
- ・ 免許返納と同時にプリペイドカードを頂きました。有難く利用させて頂いておりますが、スマホアプリの利用は利用しにくいです。(80歳以上、東地区)
- ・ お金を用意することなく乗れる。時々かざしても反応速度が遅い時がある。(70代、浅科地区)

【上記以外の意見】

利用方法購入方法操作方法が分からないといった意見

- ・ 年に何回も利用するわけではないので利用しなかったが利用したいと思っている。(70代、浅間地区)
- ・ 教えてもらってこれから利用できたら利用したい。(70代、浅間地区)
- ・ スマホを持っていないから利用できません。(70代、浅間地区)
- ・ スマホアプリはっていない。土日利用したいのでしてほしい。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 利用していない(80歳以上、浅間地区)
- ・ スマホを持っていない。昔の携帯電話(ガラケー)しか使えない。(70代、野沢地区)
- ・ スマホを所有していません。(70代、野沢地区)
- ・ スマホに慣れていないため電話予約しかできません。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 高齢になり、アプリやスマホなどのものは使えない。(80歳以上、望月地区)
- ・ プリペイドカードを利用してみたい。(80歳以上、望月地区)

現金回数券等の方がよいといった意見

- ・ 現金支払いは今後とも残してください。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 現金払いでOK(80歳以上、浅間地区)
- ・ 年を重ねて90歳、難しいカード支払いとかすぐわかりません。もっぱら現金払いです。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 現金200円がよいと思います。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 今のままで良い。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 現金払いしかできません。(70代、野沢地区)
- ・ 現金主義です。(70代、野沢地区)

- ・ 現金の方が便利。(50代、中込地区)
- ・ 年寄りなので現金払いが有り難いです。(80歳以上、中込地区)
- ・ 私はスマホを持っていませんので現金で結構です。(80歳以上、中込地区)
- ・ 回数券で利用するのが一番いい(80歳以上、東地区)
- ・ 高齢なので現金払いが一番簡単(80歳以上、東地区)
- ・ 現金払いに不便を感じていない(70代、浅科地区)
- ・ 現金でよい(80歳以上、浅科地区)

その他の意見

- ・ 存在を知らなかった。(30代、浅間地区)
- ・ QR決済できる事知りませんでした。デマンドの乗降場所の地図をください。乗降場所増やしてください。(80歳以上、浅間地区)
- ・ アプリを増やしたくないのでQRチケットは使っていない(セキュリティに不安がある)プリペイドカードを車内 or バスセンターなどで販売して欲しい。(30代、野沢地区)
- ・ 「さくっと」を利用する際は事前に予約しており運賃がわかっているので現金で支払っています。おつりが必要な場合(小銭がない)はスマホQRコード決済を利用すると思います。(40代、野沢地区)
- ・ 乗りやすい事です。(60代、野沢地区)
- ・ 目が悪いので、チカチカして大変です。(70代、野沢地区)
- ・ 希望する時間とうまく合わない(80歳以上、野沢地区)
- ・ 知らない電話で高品の注文等がある事不用品の売買等。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 数回なのでまだわかりません。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 途中で運転免許を取得してしまったので、課金した分をどこかで使いたいと思っている。市役所の住民票取得の際などに支払いで使えるようになると嬉しい。(30代、中込地区)
- ・ 使ったことがないが、もし使用するならばプリペイドカードを使いたい。スマホアプリは使いづらいと感じる。(60代、中込地区)
- ・ 支払いQRコードという次元の改善では先が見える。支払い方法の問題ではないです。(60代、中込地区)
- ・ 利用頻度による。常時利用する状況になればTicketQR決済を考慮する。(70代、中込地区)
- ・ 12月より利用の予定(80歳以上、中込地区)
- ・ 12月より利用の予定(80歳以上、中込地区)
- ・ 残金が無くなれば買えばよいので問題はない。(80歳以上、中込地区)
- ・ よくわからない(70代、東地区)
- ・ 存在すら知らない(80歳以上、浅科地区)
- ・ 小銭がかからなくて千円札でしたらお釣りが無いから両替に行かされたことがあった。一応買っておくと安心。(50代、望月地区)
- ・ すぐに対応して頂きありがとうございます。(80歳以上、望月地区)

ウ 「デマンドワゴンさくっと」を利用してよく出かける場所（問7）

※太枠の施設名は、全体でそれぞれ最も人数が多い施設

- ・ 買い物先はイオンモール佐久平（205人）、通院先は佐久総合病院（218人）、その他は佐久平駅（76人）がそれぞれ最も多くなっている。
- ・ 買い物先、通院先、その他へ出かける頻度はいずれも「月2回以下」が多くなっている。

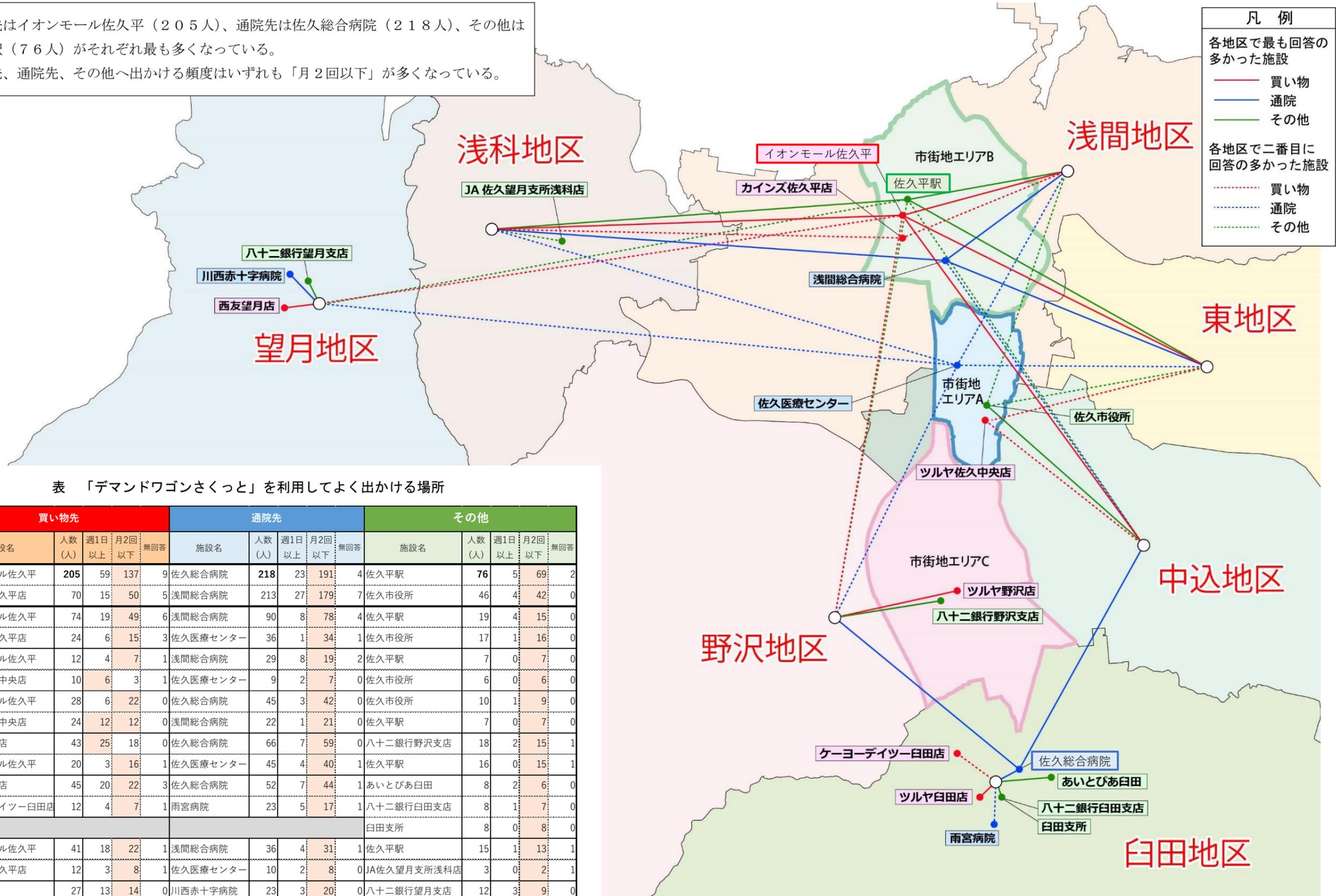


表 「デマンドワゴンさくっと」を利用してよく出かける場所

地区	買い物先					通院先					その他				
	施設名	人数 (人)	週1日 以上	月2回 以下	無回答	施設名	人数 (人)	週1日 以上	月2回 以下	無回答	施設名	人数 (人)	週1日 以上	月2回 以下	無回答
全体	イオンモール佐久平	205	59	137	9	佐久総合病院	218	23	191	4	佐久平駅	76	5	69	2
	カインズ佐久平店	70	15	50	5	浅間総合病院	213	27	179	7	佐久市役所	46	4	42	0
浅間	イオンモール佐久平	74	19	49	6	浅間総合病院	90	8	78	4	佐久平駅	19	4	15	0
	カインズ佐久平店	24	6	15	3	佐久医療センター	36	1	34	1	佐久市役所	17	1	16	0
東	イオンモール佐久平	12	4	7	1	浅間総合病院	29	8	19	2	佐久平駅	7	0	7	0
	ツルヤ佐久中央店	10	6	3	1	佐久医療センター	9	2	7	0	佐久市役所	6	0	6	0
中込	イオンモール佐久平	28	6	22	0	佐久総合病院	45	3	42	0	佐久市役所	10	1	9	0
	ツルヤ佐久中央店	24	12	12	0	浅間総合病院	22	1	21	0	佐久平駅	7	0	7	0
野沢	ツルヤ野沢店	43	25	18	0	佐久総合病院	66	7	59	0	八十二銀行野沢支店	18	2	15	1
	イオンモール佐久平	20	3	16	1	佐久医療センター	45	4	40	1	佐久平駅	16	0	15	1
白田	ツルヤ白田店	45	20	22	3	佐久総合病院	52	7	44	1	あいとびあ白田	8	2	6	0
	ケーヨーデイツー白田店	12	4	7	1	雨宮病院	23	5	17	1	八十二銀行白田支店	8	1	7	0
										白田支所	8	0	8	0	
浅科	イオンモール佐久平	41	18	22	1	浅間総合病院	36	4	31	1	佐久平駅	15	1	13	1
	カインズ佐久平店	12	3	8	1	佐久医療センター	10	2	8	0	JA佐久望月支所浅科店	3	0	2	1
望月	西友望月店	27	13	14	0	川西赤十字病院	23	3	20	0	八十二銀行望月支店	12	3	9	0
	イオンモール佐久平	19	4	15	0	佐久医療センター	16	2	14	0	佐久平駅	11	0	11	0

※頻度「週1日以上」、「月2回以下」のうち人数が多い方に着色

図. 「デマンドワゴンさくっと」を利用してよく出かける場所(地区別)

エ 「デマンドワゴンさくっと」の満足度（問8）

- ・ 満足度(大変満足+満足の割合)は約58%となっており、昨年度の満足度(大変良い+よいの割合約51%)よりも上昇している。
- ・ 年齢別では60代の満足度が約70%と最も高くなっている。
- ・ 地域別では臼田地区の満足度が約69%と最も高くなっている。

表 「デマンドワゴンさくっと」の満足度

満足度	回答数	構成比
大変満足	178	17.8%
満足	403	40.3%
普通	297	29.7%
不満	90	9.0%
大変不満	31	3.1%
合計	999	100.0%

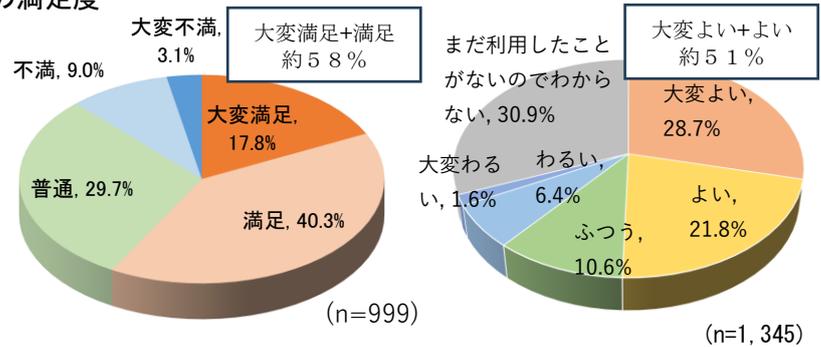


図. 「デマンドワゴンさくっと」の満足度（左側：今年度、右側：昨年度）

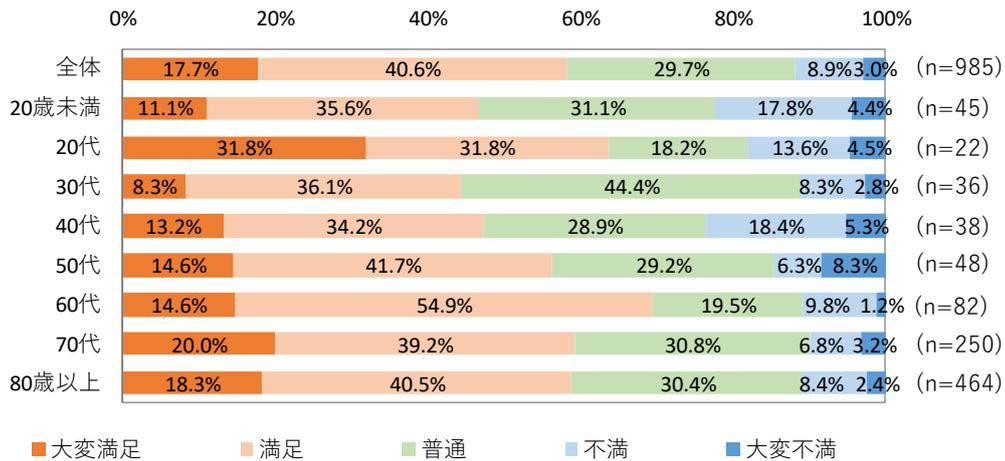


図. 「デマンドワゴンさくっと」の満足度（年齢別）

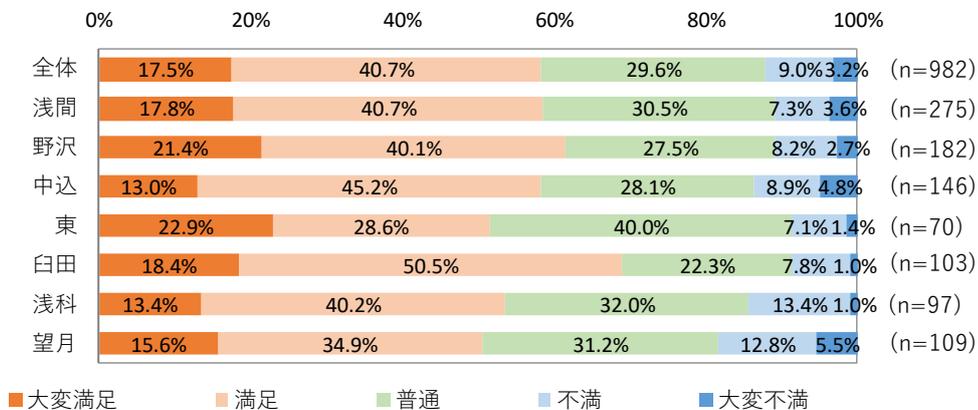


図. 「デマンドワゴンさくっと」の満足度（地区別）

オ 「デマンドワゴンさくっと」のサービス対応について（問9）

- ・ コールセンターについては、「対応に満足している」、「丁寧な対応でよい」といった意見が多く出されている一方で、「直前の予約がとれないため「さくっと」ではない」や「電話対応スタッフの口調が冷たい」といった意見も出されている。
- ・ 車両や運転手については、「運転手は親切な対応でよい」、「車両は綺麗で乗り心地がよい」といった意見が多く出されている一方で、「対応が悪い運転手がいて嫌な気持ちになる」、「車両が利用者数に対して大きすぎる。運行車両の小型化をしても良いのではないか」といった意見も出されている。

【コールセンターについて】

コールセンターの感想

（浅間地区）

- ・ 全員とても丁寧ですが、たまに時間が掛かり過ぎる時がある。（20歳未満、浅間地区）
- ・ 大変満足（40代、浅間地区）
- ・ 丁寧でした。（40代、浅間地区）
- ・ 満足です。（40代、浅間地区）
- ・ 対応の仕方がとても良く丁寧にしてくれる。（50代、浅間地区）
- ・ 親切（50代、浅間地区）
- ・ とても良い対応をして頂いています。（60代、浅間地区）
- ・ 普通です。（60代、浅間地区）
- ・ 親切で丁寧な対応です。（60代、浅間地区）
- ・ 地名のわからない人が対応した（60代、浅間地区）
- ・ 対応がとても優しく丁寧です（60代、浅間地区）
- ・ 丁寧に対応して下さる方もいますのでほっとしています。（70代、浅間地区）
- ・ 親切です。（70代、浅間地区）
- ・ いつも親切にして頂きありがとうございます。（70代、浅間地区）
- ・ すばらしく感じの良い方ばかりです。ありがとうございます。（70代、浅間地区）
- ・ 混んでいるのか電話に出るのが遅いように思う。質問すると親切に答えてくれます。（70代、浅間地区）
- ・ 良い対応をしてくださる。（70代、浅間地区）
- ・ 親切です。（70代、浅間地区）
- ・ とても助かっています。（70代、浅間地区）
- ・ 少し耳が遠いので対応に迷惑をかけてしまって申し訳なく思っています。（70代、浅間地区）
- ・ 良く教えて下さる人もいるし、良くない人もいます。（70代、浅間地区）
- ・ 大変親切に対応してくださいました。（70代、浅間地区）
- ・ とても良いです。（70代、浅間地区）
- ・ 気持ちよく対応してくださいます。（70代、浅間地区）
- ・ TELしてもとても気持ちが良いと思います。（70代、浅間地区）
- ・ 対応が丁寧で良いが、時間がかかり過ぎだと思う。（70代、浅間地区）
- ・ 帰りの時間まで配慮して下さり親切でした。（70代、浅間地区）

- ・ スマホで TEL。ボリューム最大で電波が通りやすい環境からでもセンターの方で良く聞こえない事があるのですが…。センターの電波状況（環境）はどうなっていますか？（70 代、浅間地区）
- ・ 対応の仕方は良いと思います。（70 代、浅間地区）
- ・ 対応は丁寧で気持ちいいです。（70 代、浅間地区）
- ・ 大変親切に対応して頂き有難かったです。（70 代、浅間地区）
- ・ 大変満足ですが、質問にもう少しゆとりを持って下されば有難く思います。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 大変分かりやすく受け付けてくれました。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 丁寧に対応してもらい感謝している。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 時間がかかる人もいる（料金が上がりますので）（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 話しやすい。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 対応は良好と思います。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ もっと簡単にできる事はないですか。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 満足しております。ご苦労様です。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 良い。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 対応良く満足しております。いつも親切で有難く思っています。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 感謝しております。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 良いです。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ いつも丁寧に対応して頂いていますが、こちらも不明な点があるのでうまく伝わらないでつい諦めてしまいます。バスがなくなり不便なので本当に上手に使えるなら最高。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 普通だと思います。決まりについて対応して下さっていると思います。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 満足しています。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 今年 4 月よりかわってから良くない。利用していません。電話しても 1 時間位であったのが、3～4 時の返事。以前は週 3～4 回買い物、病院と利用していましたが、今はタクシーがほとんどです。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 親切に教えて頂けるので良いと思います。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 皆さん親切な方達です。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 対応に時間がかかる。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ こちらの質問に対し、親切に説明してくれる。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 説明が良く充分かと思えます。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 出る方によっては、大変良い方もいます。皆さん頑張ってくださいありがとうございます。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 良いと思います。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ いい対応してくださいました。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 優しく分かりやすく対応してくださいます。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 満足しています。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 対応は良いです。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 大変よいです。帰りの予約病院等は時間が難しいです。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ とても親切に空いている時間を調べて教えてくれます。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 一生懸命やっているといます。（80 歳以上、浅間地区）
- ・ 大変良いです。（年齢無回答、浅間地区）

(野沢地区)

- ・ 対応が良い人と悪い人がいる。(20代、野沢地区)
- ・ 対応がいいです。(40代、野沢地区)
- ・ 優しく対応して下さい(40代、野沢地区)
- ・ とても感じの良い方々で気持ち良く利用させて頂きました。(50代、野沢地区)
- ・ とても親切で、感謝しています。(50代、野沢地区)
- ・ 親切的な対応をして頂いている。(60代、野沢地区)
- ・ とても親切です。(60代、野沢地区)
- ・ 対応が悪い時がある。(70代、野沢地区)
- ・ 対応に時間がかかる時が多いです。(70代、野沢地区)
- ・ 親切、丁寧です。(70代、野沢地区)
- ・ 地理のわからない人に対応され戸惑う。(70代、野沢地区)
- ・ 希望する時間が取れなくて前後調べてくれて大変良い。(70代、野沢地区)
- ・ 大変親切にして頂いております。ありがとうございます。(70代、野沢地区)
- ・ 皆さん丁寧で有難いです。いう事はありません。(70代、野沢地区)
- ・ とても親切的な対応で満足しています。(70代、野沢地区)
- ・ 声を聞いて話すことで安心な気持ちになります。(70代、野沢地区)
- ・ 対応良い(70代、野沢地区)
- ・ 感じの良い対応で安心して予約できます。(70代、野沢地区)
- ・ いつも気持ちよく対応して頂いています。どの方も感じいい対応です。(70代、野沢地区)
- ・ 発足当初は佐久市内の地理に不案内でしたが、佐久市に移転してからは解りやすい。朝8時は非常に繋がりにくい。(70代、野沢地区)
- ・ 良いです。(70代、野沢地区)
- ・ とても感じが良い。(70代、野沢地区)
- ・ とてもわかりやすい(70代、野沢地区)
- ・ いつも親切に対応して頂いています。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 良い。(80歳以上、野沢地区)
- ・ ご親切的な対応に満足しております。(80歳以上、野沢地区)
- ・ とてもよく親切に対応してくれます。誠にありがたい。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 特にない。現在以上は無理だと思う。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 良くない。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 今の状態で良いと思う。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 対応に時間がかかる時がある。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 現在のままで良い。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 良く分かるように電話してくれる。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 親切に対応して頂いて有難いです。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 満足しています。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 親切に対応して頂いております。(80歳以上、野沢地区)
- ・ すぐ出てくれて大変良い(80歳以上、野沢地区)
- ・ いつも親切に対応して頂いております。ありがとうございます。(80歳以上、野沢地区)

- ・ 親切に対応して下さいます。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 乗合が良いので受け付けてほしい。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 対応良好(80歳以上、野沢地区)
- ・ 有難く思っております。今年度は1回ですが、またよろしく申し上げます。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 対応が丁寧で有難く思っています。(80歳以上、野沢地区)
- ・ スムーズに対応して頂き助かります。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 対応はほぼ良好です。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 若い女性の方々、電話するとよく聞いてくださり、また、アドバイスをしてくださり、感謝しております。それに男性の方が出てくださる時もありました。これからもよろしく申し上げます。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 満足(80歳以上、野沢地区)
- ・ 良好です。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 親切に対応してくれます。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 対応は良かったです。(80歳以上、野沢地区)

(中込地区)

- ・ 十分満足。(50代、中込地区)
- ・ 丁寧で良いです(50代、中込地区)
- ・ 大変良い。(60代、中込地区)
- ・ 今のままで満足しています。(70代、中込地区)
- ・ 良好(70代、中込地区)
- ・ 混雑しないよう複数回線希望する(特に早朝時)(70代、中込地区)
- ・ もっと教育してほしいです。(70代、中込地区)
- ・ 良いと思います。(70代、中込地区)
- ・ 丁寧に対応して下さいって有難いです。(70代、中込地区)
- ・ 対応がいい。(70代、中込地区)
- ・ 普通の対応です。有難く存じます。(70代、中込地区)
- ・ 良くなっていると思う。(70代、中込地区)
- ・ 大変良かった。これからも利用することがあるかもしれないがよろしく申し上げます。(70代、中込地区)
- ・ 今のままで良いと思います(70代、中込地区)
- ・ 大変満足、優しく対応していただき感謝しております。(80歳以上、中込地区)
- ・ 満足している。(80歳以上、中込地区)
- ・ 丁寧に対応して下さい、ありがたい。(80歳以上、中込地区)
- ・ 電話が苦手(80歳以上、中込地区)
- ・ とても優しく対応してくれたので嬉しく思いました。(80歳以上、中込地区)
- ・ 良好(80歳以上、中込地区)
- ・ 気持ちよく対応していただきありがとうございます。(80歳以上、中込地区)
- ・ いつもお世話様です。無理を言ったりして申し訳ないです。(80歳以上、中込地区)
- ・ 親切な対応で有難いです。(80歳以上、中込地区)
- ・ お一人ですかの問いは要らないと思います。(80歳以上、中込地区)
- ・ 気持ちよく対応して下さいます。(80歳以上、中込地区)

- ・ 優しい方たちです。帰りの待ち時間あり過ぎます。(80歳以上、中込地区)
- ・ 皆さん大変良いと思います。なかにはきつい方もいますが対応はとても良いと思います。(80歳以上、中込地区)
- ・ 今まで通りで良いです。(80歳以上、中込地区)
- ・ 電話での対応は良くなりました。(80歳以上、中込地区)
- ・ 良い(80歳以上、中込地区)

(東地区)

- ・ わかりやすく説明して貰えた(40代、東地区)
- ・ 利用しにくい。(70代、東地区)
- ・ 待たす時間が長すぎる。対応が雑。(70代、東地区)
- ・ 良い対応と思います。(70代、東地区)
- ・ コールセンターは幾人かで受付をしているので、話が混線して聞きづらい時があります。改善してほしい。(70代、東地区)
- ・ 良好です。(70代、東地区)
- ・ 常に親切な対応で安心しています。ありがとうございます。(70代、東地区)
- ・ いつも皆さまにご配慮いただきましてありがとうございます。(80歳以上、東地区)
- ・ 親切です。わかりやすい。(80歳以上、東地区)
- ・ 分かりやすく案内してくれます。(80歳以上、東地区)
- ・ デマンドワゴンを利用するのがまだ短いですが、いつも親切に利用する時間を見つけてくださるので大変有難く思っております。(80歳以上、東地区)
- ・ 私ども高齢者にとっても分かりやすく親切に説明して下さいありがとうございます。(80歳以上、東地区)
- ・ 今まで通りで良いです。(80歳以上、東地区)
- ・ 以前より早く電話に出るようになったと思います。お電話の遠い時がしばしばあります。(特に男性)(80歳以上、東地区)
- ・ 感じが大変良いです。(80歳以上、東地区)

(臼田地区)

- ・ 良くしてもらっているのがありがたい。(60代、臼田地区)
- ・ 親切に対応してくれて助かる。(60代、臼田地区)
- ・ 目的地近くの乗降場所についてわからない時は調べて頂けるので助かっています。(60代、臼田地区)
- ・ 分かりやすくていいです。(70代、臼田地区)
- ・ 対応は丁寧でいいと思います。(70代、臼田地区)
- ・ 良いです。(70代、臼田地区)
- ・ 今のままでいいと思う。(70代、臼田地区)
- ・ 対応はとても良くなったと思います。(70代、臼田地区)
- ・ 丁寧に対応して頂いております。(70代、臼田地区)
- ・ 良好。(70代、臼田地区)
- ・ 満足(80歳以上、臼田地区)
- ・ 親切で頼みやすいです。(80歳以上、臼田地区)
- ・ いつでも病人等丁寧感謝。(80歳以上、臼田地区)

- ・ 良く説明して下さい。帰り時刻を予約するのが大変(80歳以上、臼田地区)
- ・ OK(80歳以上、臼田地区)
- ・ 丁寧に教えていただいています。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 対応よいです。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 不満はありません。大変助かっています。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 今の通りで良いと思います。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 満足しております。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 大変有難いです。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 私は耳が遠いのですが、対応される方はとても分かりやすく親切にして下さり有難いです。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 良いのではないか。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 大変親切。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 良好。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 最初はとまどいでしたが、みなさん親切だと思います(80歳以上、臼田地区)

(浅科地区)

- ・ 対応はわかりやすくスムーズで良かった。利用していた頃はまだナビダイヤルだったので通話料の負担が心配でした。(20歳未満、浅科地区)
- ・ 男性も女性も皆さんとても良いが特に男性の方の対応に好感がもてる。(40代、浅科地区)
- ・ 電話対応は良いと思うが、AIの処理なので応用がきかない。手入力ができる臨機応変に対応してほしい。(60代、浅科地区)
- ・ いつも親切に対応してもらっています。(60代、浅科地区)
- ・ とても丁寧な対応をいただきました。(60代、浅科地区)
- ・ 親切に対応してください。ありがたいです。(70代、浅科地区)
- ・ 満足。(70代、浅科地区)
- ・ 対応が敏速ではっきりしているのもとても気持ちよかった。(70代、浅科地区)
- ・ とても感じが良いです。(70代、浅科地区)
- ・ 丁寧である。(70代、浅科地区)
- ・ 色々です。(70代、浅科地区)
- ・ とても良い。(70代、浅科地区)
- ・ 良い。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 良いです。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 親切に対応され感じが良い。(80歳以上、浅科地区)
- ・ いつも親切に対応ありがとうございます。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 大変良いです。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 良いです。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 対応が非常に良い。(80歳以上、浅科地区)
- ・ とても良い。(80歳以上、浅科地区)

(望月地区)

- ・ 丁寧な対応をして頂きありがとうございます。(20歳未満、望月地区)
- ・ 対応が悪い人がいる。一度乗車して場所の確認など勉強した方がいい。同じ病院は車一台で送

迎。時間の間違い多々あり。配車で全然ダメ。AI まかせ。(50 代、望月地区)

- ・ コールセンターには満足です。(60 代、望月地区)
- ・ 通話料が高いのと聞くので、無料ダイヤルに(70 代、望月地区)
- ・ わからない(70 代、望月地区)
- ・ 以前よりスピード感があり、感じがとても良いです。(70 代、望月地区)
- ・ 今のままでいいと思う。(70 代、望月地区)
- ・ 丁寧な対応だがもう少し短めだと助かる。(70 代、望月地区)
- ・ 電話の対応がとても良い(70 代、望月地区)
- ・ 満足していますので特にはないです。(70 代、望月地区)
- ・ 好感(80 歳以上、望月地区)
- ・ 電話の対応は親切です。名前も言ってくれる。年寄りには 1 度聞いた位ではわからない。メモは取って聞くのですが。(80 歳以上、望月地区)
- ・ 以前に比べて良くなった。(80 歳以上、望月地区)
- ・ 年寄りにはナビダイヤルの扱いは面倒です。(80 歳以上、望月地区)
- ・ よく応対してくれます。(80 歳以上、望月地区)
- ・ 良いと思います。(80 歳以上、望月地区)
- ・ 今まで通りでよい。(80 歳以上、望月地区)

(居住地無回答)

- ・ よくわかり、良い。(50 代、居住地無回答)
- ・ 対応が良く安心してお願いが出来ます。(60 代、居住地無回答)
- ・ とても親切でよい。(70 代、居住地無回答)
- ・ 良くしてくれる。(80 歳以上、居住地無回答)
- ・ 私も耳が遠くなり、聞き直すこともあり、親切に教えて頂き、感謝しています。(80 歳以上、居住地無回答)
- ・ 親切にして下さる。(80 歳以上、居住地無回答)
- ・ 皆さまの対応がすばらしく大変満足しております。感謝しています。(年齢無回答、居住地無回答)
- ・ 支所ごとに対応してほしい。本部だけでは大変。(年齢無回答、居住地無回答)
- ・ 感じがいいので特にありません。(年齢無回答、居住地無回答)
- ・ だんだん慣れてきた。(年齢無回答、居住地無回答)

予約対応に関する意見

(浅間地区)

- ・ 予約が 20~30 分前から可能だと助かります。(20 歳未満、浅間地区)
- ・ アプリで予約状況がわかり、経由せず佐久市内に直接行けると使いやすい。値段は 400 円とってもらって構わないと思う。(20 歳未満、浅間地区)
- ・ 予約 1 週間前の朝 8 時、一番に予約のお電話をすると、人数が多いためか (8 名)、配車調整が困難なのか、後ろ向きな対応をされ「お早めにお知らせください」と言われます。(最速で連絡しています) 大人も子どももいるため、早めに予約が事前にできないでしょうか。交通弱者にも配慮ください。毎回予約の度に切なくなります。(20 代、浅間地区)
- ・ 自分の利用したい時間を伝えて駄目だった場合、変わりの時間(代替え)を調べてくれて良い。予約いっぱい取りづらいので空き時間がわかると取りやすいかも(アプリ利用者から見て)(30 代、浅間地区)

- ・ 余裕がもてる時間で予約ができれば嬉しいと思う。(30代、浅間地区)
- ・ いつも電話予約する時に朝8時頃に繋がらない場合もあるので出てほしいです。年末年始の休み明けや長い休み期間に電話する時にどうしたらいいか言ってほしいです。(30代、浅間地区)
- ・ 対応はとても良いのですが、予約が取りにくいです。前日など急な時、予約が取れず困ります。(30代、浅間地区)
- ・ とても良い対応でしたが、平日のみで時間も限られていることから電話することが難しかったです(30代、浅間地区)
- ・ コールセンターに不満や改善点はないですが、やはりインターネットかアプリで予約ができるようにしてほしいです。(30代、浅間地区)
- ・ 予約が取りづらく、直前では取れないので「サクッとではない…」と思いました笑(30代、浅間地区)
- ・ 土日祝も運転・予約があると助かります(30代、浅間地区)
- ・ ネット予約がないと利用しづらい。(40代、浅間地区)
- ・ 対応は良いが、場所、時間が違った事あり。困りました。(40代、浅間地区)
- ・ 1週間前より前に予約できるといいと思います。ここ最近は予約希望時間帯に予約が取れません。(40代、浅間地区)
- ・ 話し方が良くないのかもしれませんが「法定速度があるのでその時間は走っていない」と言われた事がありました。免許はあるので理解できますが、まるで急いで到着しろとこちらが言ったかのように感じてよくわからなかったです。当日の予約で乗れないのはわかりますが、数日前で予約が取れないことも多く、本当に困っています。移動ができないのは通院が困難になることにもつながりデマンド以外の移動をせざるを得ません。車両小さいものでよいので増やしてください。(50代、浅間地区)
- ・ 予約日の間違いをしないでもらいたい。(50代、浅間地区)
- ・ 繋がりにくい。希望の時間が取りにくい。(50代、浅間地区)
- ・ 前日利用の受付だけでなく、当日利用も受け付けてほしい。病院は終わりが不明な為いつも使いたくでも使えない。(60代、浅間地区)
- ・ 乗り合いの為、希望の時間が取りづらい(60代、浅間地区)
- ・ インターウェブから自宅まで11:30 約束、10分前に行って待っていて電話したら「11:20の予定です」と言われて11:30 徒歩で帰宅。自宅からインターウェブ降りる時話ししても再確認されなかった。申し訳ありませんが、予約の再確認お願いいたします。(70代、浅間地区)
- ・ 平日4時前の予約は取れない。土曜、日曜の利用ができない。(70代、浅間地区)
- ・ 佐久の人が電話対応しているのか？先日も同じ所で私は50分、もう一人は47分2台で迎えにきた。何分というのは少しおかしい。(70代、浅間地区)
- ・ 希望時間に予約が取れないことが多い。休日の運行が出来ないのが不便な時がある。(70代、浅間地区)
- ・ 2週間前から予約可能にしてほしい。(70代、浅間地区)
- ・ 対応が丁寧で良いが、時間がかかり過ぎだと思う。(70代、浅間地区)
- ・ 降車停留所のどこが一番近いか相談したら、地元の人ではなくわからなかった。(70代、浅間地区)
- ・ 予約制(70代、浅間地区)
- ・ 「予約時間の10分前に停留所で待つように」と指示がありますが、12月～3月の冬期は寒さのため停留所で待つことは困難。12月～3月は「予約時間に停留所にいる」ように変更を望みます。(80歳以上、浅間地区)

- ・ 応答される方は路線の停留所を把握していて客の行く場所の近くの停留所を教えてください。行く先の停留所がよくわからない事がある。医院等近くで降ろしてほしい。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 予約運行等土日もお願ひしたいと思ひます。土日でも予約できるようにしてほしい。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 予約してなくても予約してある人のところへ一緒に乗っていきたくひ(介護)ですがどうでしょううか。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 1週間前の AM8 時に電話しても予約が取れないのが不思議です。電話の途中でちょっと待つて下さいと言つて相談してから電話に出てきます。(80歳以上、浅間地区)
- ・ コールセンターとドライバーの連絡を正確に取つてもらひたい。待ち合わせ場所の食い違ひは非常に不愉快である。一度待ち合わせ場所の食い違ひがあり、互いに無駄に待ち続け会議に遅れそうになつた。その時のドライバーの態度に怒りを覚えた。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 皆さん頑張つて下さつていますが、出る方によつては時間がかかる方もいますので、その間に時間取れない時もあります。予約の時間 30 分くらいで次の時間入るのになると良いです。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 私は病院だけです。行きは良いのですが、帰りはタクシー。いつ終わるか予約ができない。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 予約車にミスがあつた。(7月10日)(80歳以上、浅間地区)
- ・ 対応は非常にいい。予約する時間を1週間前でなく1日目にする。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 一週間前でないと予約が取れないとのこと。緊急に出かけたい時に予約が取れないのは大変困ります。当日でも予約が出来るようにしてほしい。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 受付日が1週間前から予約する人が多く、2、3日前でも思ふ時間に行かれない、取れない。せいぜい2日前からとか決めてほしい。1週間前ではなかなか時間は取れないので不都合です。(80歳以上、浅間地区)
- ・ なかなか予約が取れない。一台のバスに5~6名が乗れるようになるとういと思ひます。バス停に行く時時刻表を書いてその時間に来ていた人が乗れるとういです。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 大変親切に対応して頂き有難いです。ただ予約の方が多ひなのでしょう。一週間前あら予約しています。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 佐久総合病院に10時の予約で9:30頃につくよう何度か電話したのですが、その時間はないと何度か断れ大変嫌な思ひをしています。(年齢無回答、浅間地区)

(野沢地区)

- ・ 予約状況、空き状況がいつでも把握できるようにアプリで対応していただけると有難いです。コールセンターだと利用時間も限られており、繋がらない場合もあるので予約するのが大変です。(40代、野沢地区)
- ・ 予約に時間がかかる。電話代がかかる。(40代、野沢地区)
- ・ 朝に予約電話が集中してしまい、希望時間の予約が取れない(60代、野沢地区)
- ・ 使用、一週間前までの予約ではなく、もっと早くから予約が取れる様になると良い(60代、野沢地区)
- ・ 朝コールセンターの電話が混むことがある。(70代、野沢地区)
- ・ 色々調べてくれてとても助かっています。予約したい時間に取りがえず、タクシーなど使うことになってしまいます。これからはなお使う機会が多くなるので、車を増やしてほしい。(70代、野沢地区)

- ・ 10 分前にはと言われる。時間に待って出ているのに同じ事を言う。(70 代、野沢地区)
- ・ 高齢の為、予約した 30 分前ぐらいに連絡をもらおうと安心です。もし忘れていたら迷惑をかけると思うので心配です。(今までありませんが) (70 代、野沢地区)
- ・ 1 週間前の予約ですがもう少し長くないでしょうか？(70 代、野沢地区)
- ・ 自分が慣れていなかったが、スムーズに予約できた。(80 歳以上、野沢地区)
- ・ 言葉がよく出て来ないので困っている。(80 歳以上、野沢地区)
- ・ 8 時に電話した場合、いつも繋がらない。もしも打ち合わせがあるならば 8 時 15 分に変更してもすぐ出てほしい。(80 歳以上、野沢地区)
- ・ 対応は段々慣れ(愛知の時より)地域がわかり有り難いです。相乗りでよいので少々時間の違いであれば受け付けて頂きたい。ルートによってですが、1 週間前の 8 時に電話しても希望の時間が空いていないのは不思議です。(80 歳以上、野沢地区)
- ・ 耳が悪いので人をお願いして予約しています。(80 歳以上、野沢地区)
- ・ 時間によってつながりづらい時がある。(80 歳以上、野沢地区)
- ・ 予約が取りづらい時もあります。(80 歳以上、野沢地区)
- ・ 10 日前の予約厳守として土日祝日も運行できませんか？(80 歳以上、野沢地区)
- ・ 予約がわかりやすくて良いです。(80 歳以上、野沢地区)

(中込地区)

- ・ 4 時 40 分頃予約を取ろうとしたら、5 時までには営業所に戻らなければならない。と断られた。また、高校の通学に利用〜と伝えたら、高齢者の為のデマンドだ。と言われた。(20 歳未満、中込地区)
- ・ 皆さん丁寧で有難いですが、8 時の直後は繋がりにくかったり、土日は休みなので、月曜の分の予約をし忘れて困ったりします。やはりアプリでいつでも予約できるようなシステムが理想です(20 歳未満、中込地区)
- ・ 電話でじゃなくて、オンラインで予約できたらいいと思います。(20 代、中込地区)
- ・ ネットでできるようにしてください(30 代、中込地区)
- ・ 予約のしやすさ、予約〜利用時間の合間の短縮ができれば(30 代、中込地区)
- ・ 予約をラインなどでできるようにしてほしい(50 代、中込地区)
- ・ 朝予約したらとれるように。(60 代、中込地区)
- ・ 乗車 1 時間前に締め切りは不便。(60 代、中込地区)
- ・ いつも話し中です、もっと電話を増やしてほしい。(70 代、中込地区)
- ・ 朝早い時間の予約が取れない。名古屋のコールセンターの方がもう少しスムーズだった気がします。(70 代、中込地区)
- ・ 予約時料金不要にしてほしい。(70 代、中込地区)
- ・ 土日に予約できるともっとよい。(70 代、中込地区)
- ・ インターネット予約としていつでも予約が可能としてほしい。(出来れば空き状況もわかれば運営側、利用者側双方の利便性が向上するのではないかと) (70 代、中込地区)
- ・ 病院の利用は何時に終わるのか分からず前もって予約できない。そのためかなりの時間待たされる事となる。(80 歳以上、中込地区)
- ・ 電話対応はまずまず良いが、3 時すぎ頃が取りにくい。(80 歳以上、中込地区)
- ・ なかなか通じない。(80 歳以上、中込地区)

- ・ 1週間前に申し込んでも思った時間が取れない(80歳以上、中込地区)
- ・ 通院の場合、帰りの時間が決まっていないので予約が取りにくいです。(80歳以上、中込地区)
- ・ 時間に間に合わなくキャンセルすると1時間以上と言われるのが大変。短時間にならないでしょうか。(80歳以上、中込地区)
- ・ 電話がつながりにくい。(80歳以上、中込地区)
- ・ 最近は対応が良くなった。予定を1時間前に申し込むとほぼ希望通り取れる。(80歳以上、中込地区)

(東地区)

- ・ 特にありませんが、予約をLINE等で出来るとありがたいです。(20歳未満、東地区)
- ・ 乗合になってもよいので、予約に柔軟に対応してほしいです。(20代、東地区)
- ・ 電話予約に時間がかかる。(40代、東地区)
- ・ 事前にわかっていたら1週間前だけの必要はない。2、3週間あるいは1ヶ月前でも良いのでは。(70代、東地区)
- ・ 予約が難しいのに乗ると一人が多いので、もっと乗り合いでも良いと思います。(70代、東地区)
- ・ 電話の対応はいいのですが、もっと短くしてほしいです。(通話がナビなので)(80歳以上、東地区)
- ・ 予約に柔軟性を持たせてほしい。(80歳以上、東地区)

(臼田地区)

- ・ 毎日電話で予約が必要なので、電話料金が高くなってしまう(20歳未満、臼田地区)
- ・ コールセンターの対応は丁寧で気持ちいいのですが、予定の時間内に予約がとりにくく結局使えないことが多い。(20歳未満、臼田地区)
- ・ 配車の仕方が悪い。もっと上手く予約取れるようにしてほしい(40代、臼田地区)
- ・ 希望時間に空きがなく、希望時間と重なっている事が多くて、予約を諦める事が多く、残念。希望時間に予約が取れず、仕方なく、30分前の時間で利用することが多く今一つ不便は印象が残る。(50代、臼田地区)
- ・ あと何年かで運転免許がなくなれば医者通いに使わなくてはなりません。行く時は良いのですが帰りにとても不便を感じました。(帰りの予約が取りにくいです)(70代、臼田地区)
- ・ タクシーの台数が増えて業務が大変だと思います。対応が親切で助かっています。当日の朝、用事ができて利用するため電話しましたが、予約が全く取れなくて不便を感じました。まだ乗り継ぎでの利用はした事はないのですが片道料金が200円などで安く思います。(70代、臼田地区)
- ・ 予約について分刻みで「〇時30分というのと〇時38分ならあります」と言われる事があるのでそんなに正確な時間でなくてもと思います。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 病院の場合、帰りの予約時間に間に合わない時など何かいい方法はないでしょうか。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 予約方法も少々不便でした。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 病院とか予約だから3~4前に予約できるが、町場でないので買物に出かけた前日に電話しても乗れない。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 相乗りでも良いので予約時間をゆっくり(良く)探してほしい。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 臼田から浅科までリハビリに通っていますが、なかなか往復の予約が取れなくて困っています。(80歳以上、臼田地区)

(浅科地区)

- ・ 予約希望日時の予約の時間に停留所に来てほしいです。(40代、浅科地区)
- ・ たまに予約が取れない事があるのでもう少し増便してほしい(40代、浅科地区)
- ・ 一週間前の予約が取りにくい(すでに予約一杯とのこと)(60代、浅科地区)
- ・ インターネットで予約(60代、浅科地区)
- ・ 朝の8時台がなかなか都合つきませんね。指定時間の10分前ではなく5分前ではどうでしょう。冬になると辛いと思います。(70代、浅科地区)
- ・ 行く時は予約が取れるが、帰りの予約がなかなか。自分の希望する時間に取りづらい。(70代、浅科地区)
- ・ 思うような時間が取れないので悩んでいます。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 予約時、時間決め待ち時間が長い。1時間過ぎなければ予約できず待ち時間が長い。同乗の人が私の自宅を通り越して先に行き、同じ道に戻ってくるという無駄な時間を使っている。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 17時以降の帰り、朝一番の病院が困る。帰りの予約に病院が終わらない時。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 病院の場合、帰りの時間がわからないのでどうお願いして良いかわからない。(80歳以上、浅科地区)

(望月地区)

- ・ 電話予約以外もできるようにしてほしい(20歳未満、望月地区)
- ・ スマホ予約をできるようにしてほしい(20歳未満、望月地区)
- ・ 予約の時間が遅くなったら、来られる車がない時もある。(20代、望月地区)
- ・ 実際の出発時刻と違う時刻を伝えられた事が何度もあります。念のため予約時に繰り返しオペレーターに時刻確認しても違っていました。(30代、望月地区)
- ・ 3回ほど時間について嘘を教えられました。何回も時間を確認したのですが。(70代、望月地区)
- ・ 時間変更にも親切に対応してくれるので有難いです。(70代、望月地区)
- ・ 1週間前に頼みたい。(70代、望月地区)
- ・ 頼むのに3日前だの一週間前だのではダメです。急な時にダメ。(80歳以上、望月地区)
- ・ 対応の良い方もいますが、不快な人もいました。予約方法を変えてほしい。月一括で予約ができるようにしてほしい。(80歳以上、望月地区)
- ・ 予約時間を自由に設定してほしい。(80歳以上、望月地区)
- ・ 1時間たたないと予約が取れない。(80歳以上、望月地区)
- ・ 親切な人が多いが、中には10分前に出ていなければ先に行くこともあると脅すようなことを言われた事がある。希望する時間に予約できない事がある。(80歳以上、望月地区)
- ・ 1時間前予約は不便。せめて30分前位にしてほしい。(80歳以上、望月地区)
- ・ よく一週間前と言われます。急の時にも応じてほしいです。(80歳以上、望月地区)

(居住地無回答)

- ・ 2~3日前に電話すると、なかなか取れなくて大変不便です。帰りの時間は病院に行く時は時間がわからないので利用しづらい。(年齢無回答、居住地無回答)

話し方に対する意見

(浅間地区)

- ・ 電話対応のお姉さんの口調が冷たい。私が乗る時はいつも他の乗客が1人いるかいないか(だいたいいない)なのに、予約が埋まっていて取れないのが疑わしい。※自分の乗る予約は10:00~11:30あたり(40代、浅間地区)
- ・ 電話対応が女性の方で一人だけものの言いかたなど悪く感じ悪いです。なかなかこちらの時

間等合わない事が多く、早く予約しても取れない事が多い。(60代、浅間地区)

- ・ 対応が良くなったが、まだまだぶっきらぼうというか切り口上というか。(70代、浅間地区)
- ・ 時間制限、対応の言葉遣い。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 独居高齢聴覚障がい者です。電話予約の時、時々早口に話される担当者の方がおられ「障がい者です」とお願いしても通じない方がおられます。一人頑張っている障がい者のために数分の時間をかけて頂ければ嬉しいです。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 返答の言葉をゆっくりはっきり言ってほしい。(80歳以上、浅間地区)

(野沢地区)

- ・ 分かりやすく話してもらえて良いです。(50代、野沢地区)
- ・ とても良く応答してくれます。ただ電話の音が聞きにくいです。(60代、野沢地区)
- ・ 女性の案内がとてもわかりやすい。(60代、野沢地区)
- ・ 行き先についても丁寧に受け答えして下さいます。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 女性の方の音がはっきり聞こえていい。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 分かりやすく説明してくれてとても良いです。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 時には対応が悪い日もある。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 年を取ってきたので耳が遠くなり少々大きい声で対応して頂ければ有り難いです。(80歳以上、野沢地区)

(中込地区)

- ・ 何回かけてもかからない時がある。コールセンターの方が早口だったり、声が小さく聞こえにくい。(50代、中込地区)
- ・ 対応が疎すぎて嫌になります。対応が上手な方と面倒くさそうに話す方がいますが、若い女性の方には話し方、対応の仕方を教えた方がいいと思います。(70代、中込地区)

(東地区)

- ・ 電話に出た方が聞き取りにくい人がいる。予約1時間もいいけど、30分のもほしいです。30分で用事が終わっても1時間待たなければならないから。予約が取れないコールセンターのやり方が下手すぎる。(70代、東地区)
- ・ 対応が良くない(地図が良くわかっていない)また待つ時間ですが何秒は言う必要はいらぬ。(80歳以上、東地区)

(臼田地区)

- ・ いつもハキハキと対応して年を取ってもきちんと聞き取りやすく有難いです。(70代、臼田地区)
- ・ 難聴のため補聴器をつけての対応に、係の人がゆっくり大きな声で話してもらえて感謝です。(代わりの家族での電話予約も都合できない時もあるので)(80歳以上、臼田地区)

(浅科地区)

- ・ 周りの声がうるさい。他のスタッフの声が入ってくる。(20代、浅科地区)
- ・ もう少し聴き取りやすい喋り方でお願い(20代、浅科地区)
- ・ 受け答えもとても丁寧です。(70代、浅科地区)
- ・ ゆっくり丁寧に話してください。土日受付だけでもしてもらえれば助かります。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 聞きづらい事もありました。(80歳以上、浅科地区)

(望月地区)

- ・ 一度、態度の悪い人に当たった事があるので、アプリで予約取れると嬉しいです。(50代、望月地区)

- ・ 重複が多い。(60代、望月地区)
- ・ もっとゆっくり話してほしい。メモしにくい。(70代、望月地区)
- ・ 同じ病院なら一台で時間の間違が多々あり。乗り合いで一人一台があり。人によって話し方がおかしい。(80歳以上、望月地区)

受付時間に対する意見

(浅間地区)

- ・ コールセンターの問題ではありませんが、予約が1時間前で切られるのは不便です(50代、浅間地区)
- ・ 予約の時間を18時くらいまでにしてほしい。(60代、浅間地区)
- ・ 受付時間(申込決定時間)10分前に申込場所にいるようになっているが、申込時間の2~3分前位にしてほしい。理由として気温の高い日、低い日など老人には大変なので。(70代、浅間地区)
- ・ 親切な説明、とっても嬉しいです。年を取るとすぐ忘れてしまいTEL、でも安心な受け答えをして頂けて嬉しいです。休日受付もできたらお願いしたいです。デマンドさんをお願いする事が出来て、大変有難いです。(80歳以上、浅間地区)
- ・ せめて土曜日でも使用したい。4時までの受付を5時まで延ばしてほしい。昼休みは利用できないのは不便。(80歳以上、浅間地区)

(野沢地区)

- ・ 平日17時までがNG。平日は最低19時まで。(40代、野沢地区)
- ・ 1時間前でなく、20分前くらいにしてほしいです。(60代、野沢地区)
- ・ 予約受付時間が短い(70代、野沢地区)
- ・ 停車箇所名を十分頭に入れておいてほしい。復路も利用する場合、待てど暮らせど車が来ない場合がないように希望する。予約受付の時間帯の拡大とか良い方法を願いたい。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 時間が夕方5時では使えない。土日祝日が休みで困っています。(80歳以上、野沢地区)

(中込地区)

- ・ 午前8時電話が繋がりにくい。午後4時で締め切りなのを知らず、電話した事があり電話に出た人から「4時までなので」とピシヤリと言われて気分が悪かった。他の方は対応が大変良いと思う。(50代、中込地区)
- ・ 使用者の状況がある程度把握できる人に対応して頂ければ。受付時間を24時間にして頂ければ。(70代、中込地区)
- ・ 時間延長また、休日の依頼についての改善など(80歳以上、中込地区)
- ・ 電話終了時間をもう少し長くしてほしい。(80歳以上、中込地区)

(東地区)

- ・ 電話対応時間を午後5時までにしてほしい。一括予約の際はコールセンター職員の方が対応に混乱しているので、一旦希望予約可能か調べたうえで折り返し予約者に電話すべき。(30代、東地区)
- ・ 受付時間を長くしてほしい。(70代、東地区)
- ・ 夜や朝の受付ができないのは仕方がないが、土曜日でも受付してほしい。(70代、東地区)
- ・ 申込が限定＝不便。利用申し込みが時間を広めてほしい。(80歳以上、東地区)

(浅科地区)

- ・ 利用時間をもう少し遅い時間も利用出来ると助かります(60代、浅科地区)
- ・ 予約できる時間を長くして欲しい(80歳以上、浅科地区)

【車両や運転手について】

運転手の対応がよいといった意見

(浅間地区)

- ・ とても満足しています。(20歳未満、浅間地区)
- ・ 安全運転やご丁寧な対応をして下さいました。ありがとうございます。(20代、浅間地区)
- ・ 今迄数回利用したが、とても親切で問題なかった。(40代、浅間地区)
- ・ 満足です。(40代、浅間地区)
- ・ ありません、皆様とても親切です。(40代、浅間地区)
- ・ ドライバーも安全運転で安心して乗れる。(50代、浅間地区)
- ・ 大変親切。(50代、浅間地区)
- ・ 親切(50代、浅間地区)
- ・ 満足している。(60代、浅間地区)
- ・ 運転手の対応は良い。停留所以外 途中下車が出来れば便利。(60代、浅間地区)
- ・ 良いです。(70代、浅間地区)
- ・ 大変親切です。いつも感謝しながら気持ちよく帰ってきます。(70代、浅間地区)
- ・ 大変親切で感謝です。(70代、浅間地区)
- ・ ベテランの方々達で安心して乗せて頂いております。お疲れ様です。なんにしても感謝の気持ちしかありません。(70代、浅間地区)
- ・ 親切です。(70代、浅間地区)
- ・ 運転手様とても親切です。このまま続けてほしいと思っております。(70代、浅間地区)
- ・ 皆さん親切に対応して頂き有難く思います。おかげさまで病院通いができて大変助かっています。どうもありがとう。(70代、浅間地区)
- ・ 感じが良く気持ちが落ち着きます。(70代、浅間地区)
- ・ とても親切にしてもらいます。(70代、浅間地区)
- ・ 良好。(70代、浅間地区)
- ・ 親切です。まだ3回程しか利用していませんがとても良かった。(70代、浅間地区)
- ・ 運転手さんも親切に気持ちよく乗車させて頂いて感謝しています。(70代、浅間地区)
- ・ とても親切で満足しています。(運転手さん) (70代、浅間地区)
- ・ 分からない事など教えてくれるので助かります。それにとっても話しやすく感じがいいです。(70代、浅間地区)
- ・ 快適に使わせて頂いております。(70代、浅間地区)
- ・ 運転手の方は3回しか利用してないけれど。感じが良かった。(70代、浅間地区)
- ・ いつも親切な対応して頂いております。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 親切で説明も良いです。(80歳以上、浅間地区)
- ・ いつもありがとうございます。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 親切である。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 皆が良い方で良かったです。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 大変良い。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 満足しております。親切な方が多い。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 良い。(80歳以上、浅間地区)

- ・ とても親切で有難く思っています。いつも一緒に行動している人も同意見です。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 感謝しております。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 良いです。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 運転手さんはとても優しく気遣いがあり、楽しく有り難いです。(80歳以上、浅間地区)
- ・ とても良い(80歳以上、浅間地区)
- ・ 感じよく思っています。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 大変助かっています。(80歳以上、浅間地区)
- ・ とても親切で助かります。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 親切で大変気を使ってもらっています。感謝しています。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 乗せて頂く時、降りる時「気を付けて、転ばないで」と声をかけて下さる運転手さんの車に乗り合わせた時は一日心が爽やかです。(80歳以上、浅間地区)
- ・ どの運転手の方も良い(80歳以上、浅間地区)
- ・ 良いドライバーさん達です。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 運転手さんも優しいです。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 運転手さんも充分かと思えます。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 良い方ばかりです。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 良好です。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 良いと思えます。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 今まで利用した車、運転手さん皆さん優しいです。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 優しい人達です。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 親切な人ばかりです。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 運転手さんは皆さんとても親切です。運転手さんは皆さんとても親切です。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 今まで乗せて頂いた皆様とても良い方ばかりでこれからも利用させて下さい。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 運転手さんは親切です。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 親切です。(80歳以上、浅間地区)
- ・ とても親切に対応して頂いている。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 満足しています。(80歳以上、浅間地区)
- ・ とても皆親切です。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 運転手さん達は皆さん感じがよく親切な方々でいいと思えます。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 親切です。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 私は足が悪いので車に乗り降りする時には「慌てなくてもいいよ。ゆっくりでいいから」とか、降りる時も「大丈夫かい？」と声をかけてくれるので有り難いです。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 優しく声をかけてくれる方もいて安心。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 運転手には親切にして頂いております。(80歳以上、浅間地区)
- ・ とても親切で有難いです。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 有難いです。(年齢無回答、浅間地区)
- ・ 大変良いです。(年齢無回答、浅間地区)

(野沢地区)

- ・ 安全運転これからもお願いします。優しい声掛けが良い。(20歳未満、野沢地区)
- ・ ○○のハイヤーのデマンドの運転手は話しやすい。(20代、野沢地区)
- ・ とても親切で沢山話してくださいます。(40代、野沢地区)
- ・ いつも丁寧に対応してくださいます。(50代、野沢地区)
- ・ とても親切にして頂き感謝です。(50代、野沢地区)
- ・ 運転手さんがとても気さくな人で良かった。(60代、野沢地区)
- ・ 親切な対応をして頂いている。障がい者の利用額に配慮していただき、また自宅前まで送迎して頂けるのは家族にとって大変有難く思っています。(60代、野沢地区)
- ・ 話し好きな方もいればそうでない方もいらっしゃいますが、特に不快に思うような事はありません。安全に運転して下さればOKです。(60代、野沢地区)
- ・ 話し相手になってくれて楽しいです。(70代、野沢地区)
- ・ 良い。(70代、野沢地区)
- ・ 満足している。(70代、野沢地区)
- ・ 気軽に楽しいです。(70代、野沢地区)
- ・ とても親切な対応です。地域に詳しくない方もいた。(70代、野沢地区)
- ・ 親切にして頂いています。(70代、野沢地区)
- ・ 皆さん親切で満足です。(70代、野沢地区)
- ・ 大変親切な方々で良かったです。おかげ様でありありがとうございます。よろしくをお願いします。(70代、野沢地区)
- ・ とても親切で安心して乗っていられます。(70代、野沢地区)
- ・ 運転手さんは皆さん親切で心強いです。(70代、野沢地区)
- ・ 対応良い(70代、野沢地区)
- ・ 車内も綺麗で乗り心地良いです。(70代、野沢地区)
- ・ 乗車降車時ともに挨拶声掛け等気持ちよく対応して頂いています。以前普段は利用しない号車に乗った際に一言も発せず表情も固い方がいました。(70代、野沢地区)
- ・ 良いです。(70代、野沢地区)
- ・ 感じが良い。(70代、野沢地区)
- ・ 運転手さんは気持ちよく対応してくれた。(70代、野沢地区)
- ・ 運転手さんには満足しています。「便利になったよ」の口コミが最強の宣伝だと思います。(70代、野沢地区)
- ・ とても親切です(70代、野沢地区)
- ・ 良い。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 親切でした。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 満足しています。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 今の状態で良いと思う。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 満足している。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 親切でした。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 大変親切。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 皆さま親切で大変良いです。(80歳以上、野沢地区)

- ・ 満足しています。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 親切に対応して頂いております。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 運転手の皆様大変親切です。車内で少々お話をさせていただきます。迷惑にならないか確認してからです。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 運転手さんは親切です。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 親切(80歳以上、野沢地区)
- ・ いつも親切に対応して頂いております。ありがとうございます。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 丁寧な態度で対応して頂いております。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 対応良好(80歳以上、野沢地区)
- ・ 車両良い、運転手は親切です。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 親切です。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 明るくお話ししながら自宅迄送ってもらい有難いです。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 皆さん親切で有難く思っています。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 大変親切にして頂きました。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 感謝です。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 満足、親切で助かります。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 親切な対応。感謝しております。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 満足(80歳以上、野沢地区)
- ・ 良好です。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 親切で良い。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 親切です。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 運転手さん方はとても親切です。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 運転手さんも親切で助かります。帰り時間がわからず利用するのが難しい。(80歳以上、野沢地区)

(中込地区)

- ・ 運転手とても丁寧で素晴らしいです(30代、中込地区)
- ・ 運転手さんはとても親切です。(50代、中込地区)
- ・ 基本的にはとても対応のいい運転手さんが多いと思います。(50代、中込地区)
- ・ 大変優しく接してくれる。(50代、中込地区)
- ・ とても親切で丁寧な対応をしていただきました。改善点はなし(50代、中込地区)
- ・ 運転手さんの対応もとても良かったです。(60代、中込地区)
- ・ 大変良い。(60代、中込地区)
- ・ アベニュー利用だが、いつも同じ運転手さんで親切な対応です。いつもまた利用したいと思って降車します。(60代、中込地区)
- ・ 今のままで満足しています。(70代、中込地区)
- ・ 概ね良好(70代、中込地区)
- ・ 親切丁寧という事なしです。(70代、中込地区)
- ・ 良いと思います。(70代、中込地区)
- ・ 安全に優しく対応して下さっています。改善点はありません。(70代、中込地区)
- ・ とても良い。(70代、中込地区)
- ・ ドライバーの対応が大変良かった。(70代、中込地区)

- ・ 運転手さんが話しやすかった、親切(70代、中込地区)
- ・ 満足している。(80歳以上、中込地区)
- ・ 老人は動作が鈍いのでビクビクしていたけれど怖くなかったです。これからもよろしく願います。(80歳以上、中込地区)
- ・ 親切で大変良い。(80歳以上、中込地区)
- ・ 良好(80歳以上、中込地区)
- ・ 気持ちよく対応していただきありがとうございます。(80歳以上、中込地区)
- ・ とても感じよく対応してくれて感謝しています。(80歳以上、中込地区)
- ・ 運転手さんがとても親切で声がけもしてくれて良いです。(80歳以上、中込地区)
- ・ 運転手さんは皆さま親切です。私など年寄りですので、近くで降ろして下さいます。(80歳以上、中込地区)
- ・ 大変良いですが、運転手にもよります。(80歳以上、中込地区)
- ・ 親切です。(80歳以上、中込地区)
- ・ 運転手さんも話もして下さいますし、気軽に利用させて頂いております。(80歳以上、中込地区)
- ・ この頃の運転手さん達はとても親切で良いと思います。(80歳以上、中込地区)
- ・ 良好(80歳以上、中込地区)
- ・ 4人乗りの小型を良く利用する？ただしコールセンターで決めるので自分ではどうにもならない。ドライバーについてはほしい良好。(80歳以上、中込地区)
- ・ 良い(80歳以上、中込地区)
- ・ 運転手さんは良い人達でした。(80歳以上、中込地区)
- ・ 稀に運転手さんの休みの時間だと断れたことがあります。困ってしまいます。運転手さんはどなたも親切でありがたく思います。(80歳以上、中込地区)

(東地区)

- ・ タクシーの運転手なので特に問題はなかった(40代、東地区)
- ・ 親切で丁寧に対応して頂いています。(60代、東地区)
- ・ 運転手のマナーは良好です。(70代、東地区)
- ・ とても対応がいいです。(70代、東地区)
- ・ 運転手は優しく良いと思う。(70代、東地区)
- ・ 良好です。(70代、東地区)
- ・ ○号&△号車の利用ですが、いつも笑顔で親切です。利用最初から○号車の運転手さんは一度で名前を覚えてくれて嬉しいです。(70代、東地区)
- ・ わからない事をよく教えてくれる人がいて、上手に乗れるようになりたいと思っています。(70代、東地区)
- ・ 皆さまとても感じがいいです。(80歳以上、東地区)
- ・ とても親切です。(80歳以上、東地区)
- ・ いつも順調に移動して下さいまして感謝しております。(80歳以上、東地区)
- ・ 人それぞれ。親切な方もいます。(80歳以上、東地区)
- ・ とても丁寧で親切です。(80歳以上、東地区)
- ・ 運転手さん乗り降りに「ゆっくりでいいですよ」という言葉にとっても安心です。(80歳以上、

東地区)

- ・ 満足しています。(80歳以上、東地区)
- ・ 足元などお気遣いくださりありがとうございます。(80歳以上、東地区)
- ・ 良好。(80歳以上、東地区)
- ・ 親切でした。(80歳以上、東地区)
- ・ 優しい(80歳以上、東地区)
- ・ 親切な対応に感謝しております。(80歳以上、東地区)

(臼田地区)

- ・ いつも丁寧に対応して頂いています。(60代、臼田地区)
- ・ 親切でいいと思います。(70代、臼田地区)
- ・ 丁寧に良かったです。(70代、臼田地区)
- ・ 一度利用しただけですが、とても親切でした。(70代、臼田地区)
- ・ ドライバーさんは皆さま大変親切でいつも感謝しています。(70代、臼田地区)
- ・ 気持ちよく乗らせて頂いています。いつもありがとうございます。(70代、臼田地区)
- ・ 良いです。(70代、臼田地区)
- ・ 今のままでいいと思う。(70代、臼田地区)
- ・ 親切にして下さりとても助かっています。これからもよろしく願います。(70代、臼田地区)
- ・ 親切に対応して頂いております。(70代、臼田地区)
- ・ 良好。(70代、臼田地区)
- ・ 満足(80歳以上、臼田地区)
- ・ 親切で話しやすいです。わからない事は説明してくれて有難いです。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 運転手さんは物腰柔らかく丁寧な印象です。このまま続けて頂きたいです。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 親切です。(80歳以上、臼田地区)
- ・ OK(80歳以上、臼田地区)
- ・ ドライバーの方についてはとても親切で助かっています。(80歳以上、臼田地区)
- ・ とても良くして頂いています。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 皆さん親切です。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 対応よいです。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 不満はありません。大変助かっています。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 今の通りで良いと思います。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 大変親切にしてくださいます。(80歳以上、臼田地区)
- ・ ゆっくりで良いですよとか、忘れ物ないようにとってくれるので助かります。(80歳以上、臼田地区)
- ・ いつも早めに来て下さるので有難いと思っています。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 優しく良くしてくれます。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 満足しています。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 安全運転で信頼しています。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 大変よいです。気を使って下さって親切です。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 大変親切。(80歳以上、臼田地区)

(浅科地区)

- ・ 態度がとても良い(20代、浅科地区)
- ・ 皆さんとても良い。話しやすい。(40代、浅科地区)
- ・ 皆さん優しく良い方ばかりだと思う。(60代、浅科地区)
- ・ 運転手さんも親切です。(60代、浅科地区)
- ・ 車両が広く、乗り心地が良い。運転手さんも親切で丁寧に気持ちよく乗せてもらえています。(60代、浅科地区)
- ・ 満足しています(60代、浅科地区)
- ・ 狭い道も安全運転で安心して乗れました。(60代、浅科地区)
- ・ 優しく親切です。(70代、浅科地区)
- ・ 良い。(70代、浅科地区)
- ・ 運転手さんはどなたもとても親切で嬉しく思います。(70代、浅科地区)
- ・ 今迄は良いと感じます。(70代、浅科地区)
- ・ 感じが良く満足しています。(70代、浅科地区)
- ・ 大変親切で感じか良かった。(70代、浅科地区)
- ・ いいと思います。(70代、浅科地区)
- ・ 皆さん真面目で好感あります。(70代、浅科地区)
- ・ 親切である。(70代、浅科地区)
- ・ 大変親切に対応して頂いております。(70代、浅科地区)
- ・ 運転手の方も話しやすく親切である。(70代、浅科地区)
- ・ とても親切でとても印象が良い。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 良い。(80歳以上、浅科地区)
- ・ いつも気持ち良く乗せて頂いております。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 運転手さんは誰でも親切です。話も聞いてくれます。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 優しく良いです。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 優しいおじさんでタクシーに乗るのが楽しみです。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 運転手さんの事は感謝しています。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 運転手さんは皆親切で礼儀も良いと思います。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 親切です。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 親切で有り難いです。(80歳以上、浅科地区)
- ・ いつも親切に対応ありがとうございます。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 良くやってくれます。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 大変親切有難い。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 大変良いです。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 運転できず一人生活。大変助かっています。皆さん親切です。ありがとうございます。(80歳以上、浅科地区)
- ・ ドライバーの皆様はとても丁寧に運転して下さいます。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 親切な運転手さんが多い。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 話し相手になってくれて嬉しい。降りる際「気を付けて」との言葉掛けが嬉しい。(80歳以上、浅科地区)

(望月地区)

- ・ 運転手さんがご親切でした。初めて知らない高齢者たちと一緒に乗った時、少し緊張したが、運転手さんから声掛けられ、一緒におしゃべりして、緊張感がなくなった。(20代、望月地区)
- ・ 運転手さんのご対応に満足しています。(60代、望月地区)
- ・ 運転手さんの皆さん、親切で乗り心地が良く助かっております。(60代、望月地区)
- ・ ドライバーさんの対応が良く、気持ちよく利用させていただいた。(70代、望月地区)
- ・ 明るく思いやりがあつてとても感じがいいです。(70代、望月地区)
- ・ 良い。(70代、望月地区)
- ・ 今のままでいいと思う。(70代、望月地区)
- ・ とても良くして頂きありがとうございます。(70代、望月地区)
- ・ とても親切で気持ちよく乗せて頂いています。(70代、望月地区)
- ・ 気さくで親切なドライバーの方が多(70代、望月地区)
- ・ 皆さん親切なので特にはないです。(70代、望月地区)
- ・ 運転手さんは優しいです。(80歳以上、望月地区)
- ・ 好感(80歳以上、望月地区)
- ・ 運転手さんは良い人ばかりです。(80歳以上、望月地区)
- ・ 十人十色だと思う。親切な運転手さんだと安心する。(80歳以上、望月地区)
- ・ 気持ち良い対応で感謝しています。(80歳以上、望月地区)
- ・ 親切で優しいです。(80歳以上、望月地区)
- ・ 親切で有難いです。(80歳以上、望月地区)
- ・ 大変良い。(80歳以上、望月地区)
- ・ 優しくして頂いてありがとうございます。(80歳以上、望月地区)
- ・ 優しいです。(80歳以上、望月地区)
- ・ 良いと思います。(80歳以上、望月地区)
- ・ 運転手さんは親切です。(80歳以上、望月地区)

(居住地無回答)

- ・ 良好。(50代、居住地無回答)
- ・ いってらっしゃい、ありがとうございますと嬉しい一言。気持ちの良い一日を送れました。(60代、居住地無回答)
- ・ 良い。(80歳以上、居住地無回答)
- ・ いつも優しく感謝することばかりです。ありがとうございます。(80歳以上、居住地無回答)
- ・ とても親切で対応もサービスもよい。(年齢無回答、居住地無回答)
- ・ 皆良い人達です。(年齢無回答、居住地無回答)
- ・ だんだん慣れてきた。親切な人が多いと思う。(年齢無回答、居住地無回答)

運転手の対応がよくないといった意見

(浅間地区)

- ・ 初めて利用した際乗り口がわからず反対のドアを開いてしまった時に「勝手に開けない！」ときつく言われた時怖く感じた。「予約の〇〇です。」と話しかけた時に乗り口を教えてくださいければよかったのに(30代、浅間地区)
- ・ 運転手さんに以前「200円券使えないよ」と言われたため、200円券の在庫を全て捨ててしまった。後日、現金で払った時「あの券やっぱ使えるから」と言われた。ひどい。(40代、浅間地区)
- ・ タバコ臭く態度の怖い人が1人だけいてびっくりした(40代、浅間地区)
- ・ 大体の運転手さんは優しいがひどい運転手さんがいます。時間になって玄関先に出ていなかったら玄関先で、大声で怒鳴られました。近所に恥ずかしいです。(70代、浅間地区)
- ・ とても感じが良いですが、運転手さんによって感じが悪い人もいます。(70代、浅間地区)
- ・ 朝の時間だったと思いますが、初めて来た時に私が時間の5分前位に行った時に大変怒られてしまいました。5分位怒っていました。それ以来10分前に行くようにしています。初めてだったので怖かったです。(70代、浅間地区)
- ・ ドライバーの皆様にはお世話になりありがとうございます。10分前には準備するつもりでいますが、利用者とドライバーの発車時刻に差異があり、少し遅れた事からドライバーの方が気分を害され朝から嫌な思いをした事がありました。お互い寛容な精神でありたいものです。(70代、浅間地区)
- ・ 対応の良い運転手さんもおりますが、こちらが挨拶しても無視している方々もおります。指導が必要ではないでしょうか。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 「ありがとうございます。」と挨拶したのですが降りるまで一言も声出されませんでした。(80歳以上、浅間地区)
- ・ タクシー乗車の時とデマンド乗車の時の運転手の対応は全く違う。安いから悪いのでしょうか。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 感じの良い方も居ますが、一言も発せず、非常に感じの悪い方も居ます。嫌な人に当たったなど諦めるしかありません。(80歳以上、浅間地区)

(野沢地区)

- ・ 態度の悪い運転手がいる(70代、野沢地区)
- ・ 10分前より停まっていることがあり焦ってしまいます。道が狭いことがあり相手の車が入ってしまい、そのことに対してとても怒ることがあり、あと行く先までムスーっとして私が降りる時挨拶もない。とても不愉快でした。(70代、野沢地区)
- ・ 運転手によっては感じが悪く、変に気をつけてしまう事があります。(70代、野沢地区)
- ・ 運転手の方ですが、少し時間が遅れたら怒鳴られてしまいました。高齢者でも傷つきます。(80歳以上、野沢地区)

(中込地区)

- ・ 時々運転中に片手で電話している運転手さんも見られるのでそこは改善してほしいです(20歳未満、中込地区)
- ・ 予約10分前に停留所へ行く事ができず、2分遅れただけでひどく怒られました。朝から嫌な気分になった。遅れた事は誤りました。(60代、中込地区)
- ・ 以前クレームを言いました。その内容が運転席の脇に入力しているのです。自分の名前とクレ

ーム内容です。利用時に挨拶しても返事なし、降りても挨拶なし。他の交通はいつも親切です。会社の経営精神がそのまま映し出されているからです。(70代、中込地区)

- ・ 予約の8分前に着いたら「もっと早く来て下さい」と強く叱られた。(70代、中込地区)

(東地区)

- ・ お客様が10分前には必ずと言いますが、自分達が遅くなった時は何も言わないところがおかしいと思います。(80歳以上、東地区)

(望月地区)

- ・ 態度が悪い運転手がいる。車が来ているのにこちらが気づかないと必要以上にクラクションを鳴らされた。とても威圧的な態度を取られることがある。また、運転手が前を見ておらず降りた後に轆かれそうになったことがある。改善して欲しい。(20歳未満、望月地区)
- ・ 男性の方で挨拶をしても基本無視。しかも文句や暴言だけは凄く言っている方がいらっしゃいました。(30代、望月地区)
- ・ 予約時間より早く車が来ていて、こちらの都合も合うなら乗るが、乗り場での(浅科ほっとパーク)買物をする時間は予約時間前であったので、一度運転手で声をかけて行こうとしたら不快な言動を取られてしまいました。時間より早く乗って、早く終わらせたくなくていたようです。(60代、望月地区)
- ・ 500円を出したら「この忙しいので500円を出して」とすごい暴言をはかれた事があります。(70代、望月地区)
- ・ 良い運転手さんもいるが、対応が悪い運転手さんがいて嫌な気持ちになる。(70代、望月地区)
- ・ 下車する時「ありがとうございました」と言ったのに返事一つなく無言でした。(2回とも)(80歳以上、望月地区)

運転手の対応に対する意見(運転手の対応がよい、よくないに該当しないもの)

(浅間地区)

- ・ 女性運転手を増やしてほしい。(20代、浅間地区)
- ・ いつもにっこりして下さい。(60代、浅間地区)
- ・ 現金で支払おうとしたら釣銭がないと言われた。回数券?の利用客が多いからとの回答だった。お札で払うわけではなかったが、100円玉の釣銭位用意しておいて欲しかった。仕方ないので~と言われ方をされて不快でした。(30代、浅間地区)
- ・ 自宅前に降ろしてほしいと頼むお客様への対応お疲れ様です。(断るのが大変そうでした)(30代、浅間地区)
- ・ 予約した時間に出発してほしい。乗車している時に話しかけてほしい。降りる時にありがとうございましたと言った時に返答してほしい。(30代、浅間地区)
- ・ 運転手さんは色々ですが、不快とまでは思いません。(40代、浅間地区)
- ・ ドライバーの接客態度(例えば言葉遣い)。良かれと思って親しげに話しかけて下さっているのかもしれませんが、「〇〇だよね。」(40代、浅間地区)
- ・ 運賃支払時にお釣りがないと文句を言われた。(50代、浅間地区)
- ・ マスクを着用してほしい。(50代、浅間地区)
- ・ 丁寧な運転です。(60代、浅間地区)
- ・ 対応が遅い運転手がいる。(60代、浅間地区)
- ・ 運転されている方は皆気さくでよい方ばかりです。たまに愚痴をこぼす方もいる。(60代、浅

間地区)

- ・ 安心安全な運転です。(60代、浅間地区)
- ・ 一般的というか普通です。(70代、浅間地区)
- ・ あまりローカル色強くない方がいい。普通です。(70代、浅間地区)
- ・ 一人だけ気持ち悪い人がいる。同じ会社の人も知っている。(70代、浅間地区)
- ・ 大きなワゴン車で一人乗る事が多いので、申し訳ないような気になる。薬をもらうのに近くのクリニックにバス停が出来て下車立ち寄れるので楽になった。運転手さんも良くしてくれる。声をかけてくれる。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 乗りやすい。運転手は乗り降りの時声をかけてくれる。(80歳以上、浅間地区)
- ・ デマンドの車が人目に付かないような所で停まり、運転手が車の中で休んでいる所を所々で見ます。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 荷物が多い時など乗せ降ろしを手伝ってほしい。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 安全運転で良い(80歳以上、浅間地区)
- ・ 何もしてくれなかった。(80歳以上、浅間地区)
- ・ デマンドタクシーの利用者は年寄りが多い。運転手が年寄りの乗り降りを助けてくれないのはどうかと思う。年寄りがやっと乗り降りするのを見て心が傷みませんか？(80歳以上、浅間地区)
- ・ いつもお世話になっております。ありがとうございます。(80歳以上、浅間地区)

(野沢地区)

- ・ 安全運転です。(40代、野沢地区)
- ・ 予約時間前にバス停に着いているのに運転手に着くまでもっと早く来て下さいと言われた。(50代、野沢地区)
- ・ 車両も運転手も大変満足している。ただし一人だけ皆が通れるのに街路樹が車両に傷がつくと言って手前で降ろされ歩かされた。(70代、野沢地区)
- ・ 運転手が時間までまてないか、車が来たことがあった。(時間まで待つてほしい) (80歳以上、野沢地区)
- ・ 良く面倒みてくれます。ただ95歳で、杖1本で娘の方につかまって歩行します。八十二銀行野沢支店で停めてくれると助かります。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 現在のままで良い。(80歳以上、野沢地区)

(中込地区)

- ・ 地元のデマンドのドライバーさんはとってもいいです。運転も注意してくれますが、違う方面のドライバーさんは時には運転が雑で怖い時もあります。西友によく行くのですが、駐車場に入ってくれなかったのので、入ってくれるように言ったら「バス停で停めるのが基本だから」とこちらが怒られました。他のドライバーさんはいつも停めてくれるのに。(50代、中込地区)
- ・ 配車担当者は電話がきたら利用者の身になって配慮してほしい。なるべく1時間位で来てほしい。(60代、中込地区)
- ・ 急発進、急ブレーキの方。あまりに飛ばす人、自分が20~30分前について店で探す人。私が悪いわけでもないのと思う時が二度ほどありました。約束は10分前だと思っていましたから。(70代、中込地区)
- ・ お話しやすい人達です。(70代、中込地区)

- ・ 運転者の話がない(80 歳以上、中込地区)
- ・ 総合的に問題ない。少々利用者のワガママに応じてくれると良いと思います。(80 歳以上、中込地区)

(東地区)

- ・ 時間に合わせて目的地に行くので運転が雑になる時がある。(70 代、東地区)
- ・ 運転手さんは感じがとても良い人もいます。お手洗い等によって 2~3 分停留所にいないと、小言をいつも言う運転手もいる。気分が悪い。やはりニコニコしている方が良い。(80 歳以上、東地区)
- ・ 時間前には必ず来て頂き感じが良いです。(80 歳以上、東地区)
- ・ 親切である。客の方に問題があるドタキャン等。(80 歳以上、東地区)

(臼田地区)

- ・ 普通(80 歳以上、臼田地区)
- ・ 普通対応。(80 歳以上、臼田地区)
- ・ 女性運転手の対応は非常に悪い。男性はとても良い。(80 歳以上、臼田地区)

(浅科地区)

- ・ 普通です。(80 歳以上、浅科地区)
- ・ 良い悪いが混在している。(80 歳以上、浅科地区)

(望月地区)

- ・ 私情に入り込みすぎ(60 代、望月地区)
- ・ 待つ時間 10~30 分くらい待った。到着予定時刻を聞いて 10 分程余裕があった時少し建物内にいたら早く来る。ちゃんと指定場所で待てと叱られた事があり、振り幅に少し違和感がありました。(30 代、望月地区)
- ・ わからない(70 代、望月地区)
- ・ 今は乗らないけど、ちょっと手を貸してくださると良いと思います。規則だといって手を貸してくれません。乗り降りが大変です。(80 歳以上、望月地区)
- ・ 挨拶しても何も言わない方、とても良い方もいます。(80 歳以上、望月地区)
- ・ 今の感じで良いが、現金で 500 円出したらお釣りが無いようにしてほしいと言われてびっくりしました。(80 歳以上、望月地区)

(居住地無回答)

- ・ 安全運転を心掛けているので安心。(年齢無回答、居住地無回答)

車両に関する意見

(浅間地区)

- ・ 運転手さんも大変な思いをしているのは伝わってきます。増車か定時便の復活をお願いします。(50 代、浅間地区)
- ・ 車もトヨタ車で安心です。(50 代、浅間地区)
- ・ 車両はキレイ。(50 代、浅間地区)
- ・ 車の中が体臭で匂いがきつときがありました(60 代、浅間地区)
- ・ 車両は良い。(60 代、浅間地区)
- ・ イスの座り心地が良くない。(60 代、浅間地区)
- ・ 車に乗る時、だいたい一人の時が多いので、車が大きくて無駄なように思います。(70 代、浅

間地区)

- ・ いつも一人で利用している事が多いのももう少し小さい車でも良いかなと思います。運転手さんはどなたも親切です。(70代、浅間地区)
- ・ 車両も快適。(70代、浅間地区)
- ・ 車両が利用者数に対して大きすぎる。運転車両の小型化をしても良いのでは。運転手さんは十人十色、高齢者の荷物の手助けはダメですか？(70代、浅間地区)
- ・ 車の色が明るい方が良い。地味すぎる。(70代、浅間地区)
- ・ 自宅迄の道が狭く、これから寒くなり大通りで立っているのが大変です。小型車で自宅迄来ていただければとても嬉しいです。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 車両は大型すぎる。(80歳以上、浅間地区)
- ・ ワゴンが大きくて家の前まで来てもらえなかった。(近くの広めの道路まで歩いた) 小さい車両を選ぶことができれば助かります。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 車の台数を増やしてほしい。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 一人で大きい車に乗るのはもったいないと思っています。(80歳以上、浅間地区)

(野沢地区)

- ・ 新しい車両になり子どもが「乗ってみたい」と言うようになりました。土曜日も動いていただけますと、子供も乗る機会が得られます。(40代、野沢地区)
- ・ 一度 車内がタバコ臭かった(60代、野沢地区)
- ・ もう少し小さめな車で良いと思う。(70代、野沢地区)
- ・ (以前運転手の方に横柄な方もいましたが、このところその方に当りません) 運転手の方も安全運転で安心して乗車できます。(70代、野沢地区)
- ・ ワンボックスカーになって、頻繁に利用され、市民の認知度も高まったと思います。(70代、野沢地区)
- ・ 二人での利用は小型で十分ですが、大型ではガソリン代も高いのに申し訳なく思います。また小路(細い)では大型だと運転手さんが大変です。大変親切な運転手さんがお世話下さる時は有難く嬉しいです。(80歳以上、野沢地区)
- ・ ワゴンなのでスペースがゆっくり座れます。楽しい会話ができます。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 車両がわかりやすく良い。(80歳以上、野沢地区)

(中込地区)

- ・ 車両とても丁寧で素晴らしいです(30代、中込地区)
- ・ 芳香剤が強すぎる甘い臭い。吐き気や咳が出てとまらなくなる。こんな苦しい思いするならもう乗りたくないと思った。(50代、中込地区)
- ・ キレイで分かりやすい車両が良いと思います。(50代、中込地区)
- ・ 車両は新しく快適でした。(60代、中込地区)
- ・ 毎日運転している方ならわかるので、どの日は大きい車で、この日は小さい車のよう。大きな車もいいが、もう少し小回りのきく小さい車もほしい。乗っているのを見ると1人~3, 4人なので。(70代、中込地区)
- ・ 乗車人数に合わない大きさの車両だと思う。もう少し「小型」車を使用した方が無駄にならないのでは。(70代、中込地区)
- ・ 運行画面(タブレット)が客席から見えてしまい、個人情報保護上問題があり、改善を望みます

す。(タブレットの向きを変えるか？工夫してほしい) (70代、中込地区)

- ・ 車両は大きくてもいいです。まだ数回ほどお世話になったのですが、親切に扱って下さいました。(80歳以上、中込地区)
- ・ 自宅近くの道路が狭いため、運転手さんにここまで入るのは無理とのこと。200m先の場所で乗せていただきました。小型もあつたら有難いと思いました。(80歳以上、中込地区)
- ・ さくっと増やしてほしい。(80歳以上、中込地区)
- ・ 小型の車でないと自宅まで来てもらえない。大きな車でも2～3人以上は乗っていない。(80歳以上、中込地区)
- ・ 車も綺麗で良いと思いました。(80歳以上、中込地区)

(東地区)

- ・ 車両もきれいで良い。(70代、東地区)
- ・ 時々動物の毛が椅子に付いています。(80歳以上、東地区)
- ・ 高齢のため、乗降者の際に車のステップが高いと転倒しそうになることがある。少し低いステップだと大変助かる。(80歳以上、東地区)

(臼田地区)

- ・ 普通のワゴン車に見える。(50代、臼田地区)
- ・ いつも一人の利用の時間が多いため、車両が大きくて申し訳ないように思います。(70代、臼田地区)
- ・ 車が大きいため木戸迄入ってこられない車がある。(80歳以上、臼田地区)
- ・ デマンド車に乗り降りできる足台を取り付けてくださり、高齢者が安心して乗降できるようになりとても助かっています。(80歳以上、臼田地区)

(浅科地区)

- ・ 車両はとてもキレイです。(60代、浅科地区)
- ・ 車両が広く、乗り心地が良い。運転手さんも親切で丁寧で気持ちよく乗せてもらえています。(60代、浅科地区)
- ・ 足などが不自由な後期高齢者でも乗降し易い改善を望む。(60代、浅科地区)
- ・ 車両は快適である。(70代、浅科地区)
- ・ 車が分かりやすく良い。(70代、浅科地区)
- ・ 足が悪いので軽自動かタクシーが良い。今のワゴン車は乗り降りが悪い。(80歳以上、浅科地区)

(望月地区)

- ・ 車両を増やしてほしい。予約が取れない時がある。バス停は多い方が(お店)消費も増えていい気がします。車両に優先車両ってシール(ステッカー)貼ると停車が楽だと思います。バス停に停車で文句を言う一般ドライバーがいるようです。(50代、望月地区)
- ・ 利用した時は一人だったので小型でも良いかと思う。(70代、望月地区)

4 調査に用いたアンケート調査票

令和5年度「デマンドワゴンさくっと」利用者アンケート調査

【質問1～質問4】あなた自身のことについて教えてください。当てはまる項目に○を付けてください。

質問1 年齢を教えてください。(1つ選択)

1 20歳未満	2 20代	3 30代	4 40代	5 50代	6 60代	7 70代	8 80歳以上
---------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	---------

質問2 居住地区を教えてください。(1つ選択)

1 浅間	2 野沢	3 中込	4 東	5 臼田	6 浅科	7 望月
------	------	------	-----	------	------	------

質問3 現在、自動車運転免許を持っていますか。(1つ選択)

1 持っている	2 取得しておらず 持っていない	3 「デマンドワゴンさくっと」の 利用とは関係なく返納した	4 「デマンドワゴンさくっと」の 利用をきっかけに返納した
---------	---------------------	----------------------------------	----------------------------------

質問4 スマホ(スマートフォン)を持っていますか。また、持っている方は普段どのような機能やアプリを利用しているか教えてください。

所有有無	1 持っている	2 持っていない
利用している機能など(複数選択可)	1 通話機能	2 メール
3 インターネットの閲覧	4 LINE	5 LINE以外のアプリ () ()
		6 その他 () ()

【質問5～質問9】「デマンドワゴンさくっと」についてお聞きします。

質問5 「デマンドワゴンさくっと」の予約方法について、希望するものを以下よりお選びください。(1つ選択)

1 電話だけでなくインターネットやアプリでの予約に対応してほしい
2 現在の電話予約のみでよい
3 その他()

質問6 「デマンドワゴンさくっと」の運賃を※QRコード決済で支払うことができます。QRコード決済を利用したことはありますか。また、利用しやすかった点や利用しにくい点があれば以下の枠内にご記入ください。

※QRコード決済とは？：現金や回数券を用いずにQRコードを表示させたスマホ画面またはプリペイドカードをかざすだけで運賃が支払える決済サービスのことです。スマホアプリ「TicketQR(チケットQR)」またはプリペイドカードのどちらか好きな方法で決済できます。

QRコード決済の詳細は右記をご覧ください。→



QRコード決済の利用有無		
スマホアプリ TicketQR(チケットQR)	1 利用したことがある	2 利用したことはない
プリペイドカード	1 利用したことがある	2 利用したことはない
利用しやすかった点・利用しにくい点		

質問7 「デマンドワゴンさくっと」を利用してよく出かける場所(買い物・通院・その他)について、2つまでお書きください。また、出かける頻度についてもお選びください。

【買い物先】

場所名 ※具体的な施設名をお書きください。 例: ■■■ホームセンター▲▲店 など	出かける頻度 ※以下の選択肢よりお選びください。(1つ選択)
	1 週2日以上 2 週1日程度
	3 月に1.2回程度 4 年に数回程度
	1 週2日以上 2 週1日程度
	3 月に1.2回程度 4 年に数回程度

【通院先】

場所名 ※具体的な施設名をお書きください。 例: ■■■病院 など	出かける頻度 ※以下の選択肢よりお選びください。(1つ選択)
	1 週2日以上 2 週1日程度
	3 月に1.2回程度 4 年に数回程度
	1 週2日以上 2 週1日程度
	3 月に1.2回程度 4 年に数回程度

【その他お出かけ先】

場所名 ※具体的な施設名をお書きください。 例: ■■■銀行 など	出かける頻度 ※以下の選択肢よりお選びください。(1つ選択)
	1 週2日以上 2 週1日程度
	3 月に1.2回程度 4 年に数回程度
	1 週2日以上 2 週1日程度
	3 月に1.2回程度 4 年に数回程度

質問8 「デマンドワゴンさくっと」の満足度を教えてください。(1つ選択)

1 大変満足	2 満足	3 普通	4 不満	5 大変不満
--------	------	------	------	--------

質問9 「デマンドワゴンさくっと」のサービス・対応について、改善点等があれば以下の枠内にそれぞれお書きください。

改善内容
〈コールセンターについて〉
〈車両や運転手について〉

アンケートは以上となります。ご協力ありがとうございました。