

令和7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8年3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
(1) 属性	2
ア 年齢（問1）	2
イ 居住地区（問2）	2
ウ 自動車運転免許の取得・返納有無（問3）	2
エ スマホの所有有無及び利用している機能（問4）	2
(2) 「デマンドワゴンさくっと」について	2
ア 利用しやすい支払方法（問5）	2
イ 予約方法の希望（問6）	2
ウ 予約開始時期の希望（問7）	3
エ 停留所での待ち時間（問8）	3
オ 「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9）	3
カ 「デマンドワゴンさくっと」の満足度（問10）	3
3 調査結果	4
(1) 属性	4
ア 年齢（問1）	4
イ 居住地区（問2）	4
ウ 自動車運転免許の取得・返納有無（問3）	5
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（問4）	6
(2) 「デマンドワゴンさくっと」について	7
ア 利用しやすい支払方法（問5）	7
イ 予約方法の希望（問6）	19
ウ 予約開始時期の希望（問7）	21
エ 停留所での待ち時間（問8）	24
オ 「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9）	25
カ 「デマンドワゴンさくっと」の満足度（問10）	26
キ 「デマンドワゴンさくっと」に関する意見（問11）	27
4 調査に用いたアンケート調査票	29

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7年10月29日(水)

回答期限：令和7年11月16日(日)

(3) 調査対象者数

「デマンドワゴンさくっと」の令和7年9月末時点の会員登録者のうち定期的に利用している方1,971名

(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インターネット(ながの電子申請サービス)による回答。

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：1,004件（うち郵送による回収899件、インターネットによる回答105件）

回収率：50.9%

【アンケート集計及び結果における留意事項】

※1：各質問の無回答項目は集計対象外とした。

※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76%を占めている。

イ 居住地区（問2）

- ・浅間地区が約28%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39%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13%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（問4）

- ・「持っており、通話やLINEを利用している」が全体の約44%となっている。
- ・年齢別では、60代で約84%、70代で約76%がスマホを持っており、80歳以上でも約62%が持っている。
- ・通話やLINEは、60代で約65%、70代で約49%が利用している。80歳以上でも約29%が通話やLINEを利用しているが、約38%はスマホを「持っていない」と回答している。

(2) 「デマンドワゴンさくっと」について

ア 利用しやすい支払方法（問5）

- ・利用しやすい支払方法としては全体の65%が「現金」、約29%は「プリペイドカード」と回答している。
- ・年齢別では、全ての年代で半数以上が「現金」と回答している。20歳未満や70代、80歳以上では「プリペイドカード」と回答した方の割合が他の年代と比較してやや高く、いずれも30%以上であった。

イ 予約方法の希望（問6）

- ・「現在の電話予約のみでよい」が全体の約76%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」が全体の約22%であった。
- ・年齢別では、年齢が高くなるにつれて、「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81%、80歳以上では約93%が「現在の電話予約のみでよい」と回答している。一方で、20歳未満及び20代では80%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。

ウ 予約開始時期の希望（問7）

- ・「デマンドワゴンさくっと」がインターネットやアプリから予約できるようになった場合の予約開始時期について、「1週間前（電話と同時期）」が全体の約55%、次いで「3日前」が約24%となっている。
- ・年齢別で見ると、主たる利用者層である70代は半数を超える54%が「1週間前（電話予約と同時期）」と回答しており、80歳以上では「3日前」と回答した方が約31%で他の年代と比較しやや高い割合となっている。

エ 停留所での待ち時間（問8）

- ・乗車するまでの待ち時間については、全体の約47%が「10分程度」、次いで30%が「15分程度」と回答している。
- ・年齢別に見ると、20歳未満や40代、50代では半数以上が「10分程度」と回答している。

オ 「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9）

- ・買い物先はイオンモール佐久平（173名）、通院先は佐久総合病院（193名）、その他は佐久平駅（68名）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。

カ 「デマンドワゴンさくっと」の満足度（問10）

- ・満足度(大変満足+満足の割合)は約59%となっており、昨年度の満足度(大変満足+満足の割合約60%)とほぼ同様である。
- ・年齢別では、80歳以上の満足度(大変満足+満足の割合)が約63%と最も高くなっている一方で、20代では約31%と最も低くなっている。
- ・地区別では、臼田地区の満足度(大変満足+満足の割合)が約68%と最も高くなっている一方で、浅科地区では約37%と最も低くなっている。

3 調査結果

(1) 属性

ア 年齢（問1）

・ 70代と80歳以上で約76%を占めている。

表 年齢

年 齢	回答数	構成比
20歳未満	29	3.1%
20代	17	1.8%
30代	26	2.8%
40代	33	3.5%
50代	38	4.1%
60代	84	9.0%
70代	236	25.3%
80歳以上	468	50.3%
合 計	931	100.0%

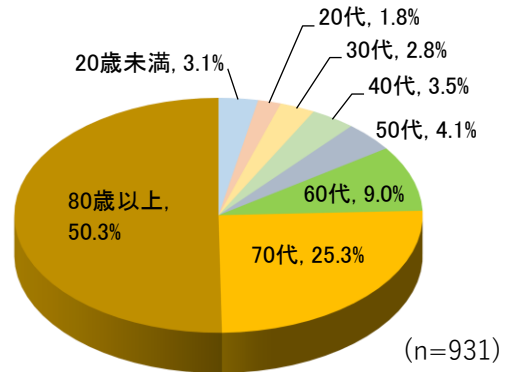


図. 年齢

イ 居住地区（問2）

・ 浅間地区が約28%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	257	27.7%
野沢	171	18.4%
中込	146	15.7%
東	73	7.9%
白田	128	13.8%
浅科	66	7.1%
望月	86	9.3%
合 計	927	100.0%

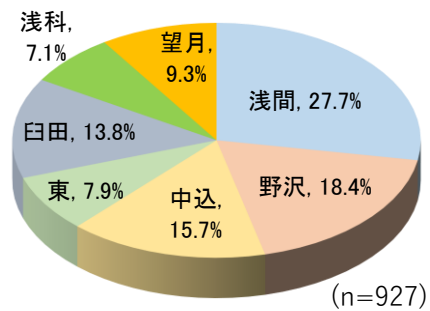


図. 居住地区

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39%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13%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。

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	266	28.6%
取得しておらず持っていない	358	38.5%
「デマンドワゴンさくっと」の利用とは関係なく返納した	227	24.4%
「デマンドワゴンさくっと」の利用をきっかけに返納した	80	8.6%
合計	931	100.0%

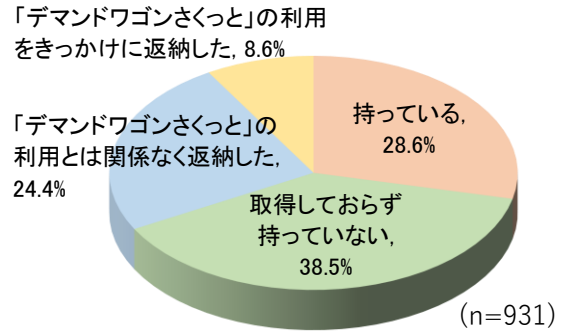


図. 自動車運転免許の取得・返納有無

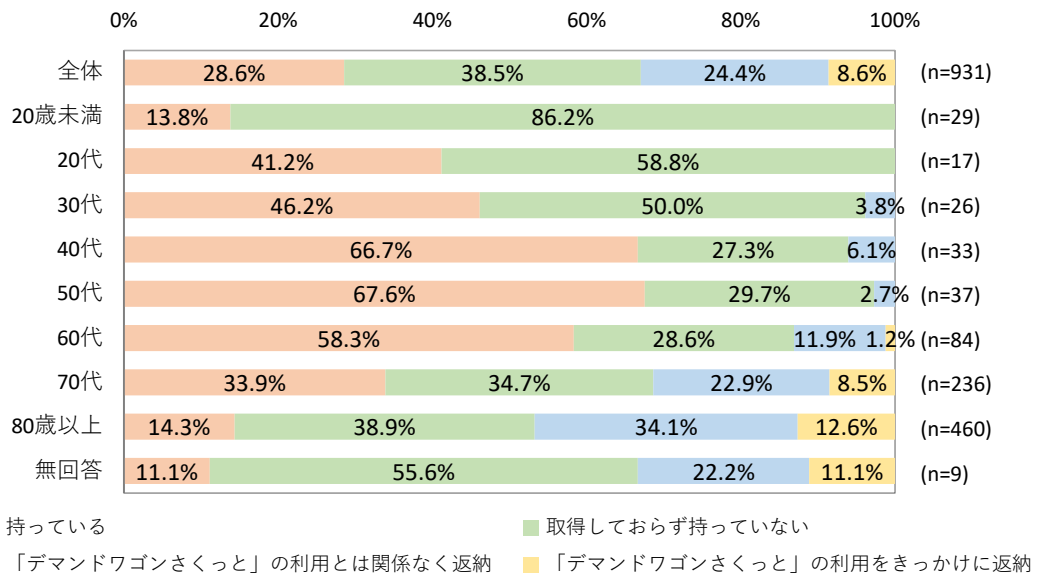


図. 自動車運転免許の取得・返納有無（年齢別）

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（問4）

- ・ 「持っており、通話やLINEを利用している」が全体の約44%となっている。
- ・ 年齢別では、60代で約84%、70代で約76%がスマホを持っており、80歳以上でも約62%が持っている。
- ・ 通話やLINEは、60代で約65%、70代で約49%が利用している。80歳以上でも、約29%が通話やLINEを利用しているが、約38%はスマホを「持っていない」と回答している。

表 スマホの所有有無

スマホ有無と利用機能	回答数	構成比
持っており、通話やLINEを利用している	412	44.3%
持っており、通話以外はほとんど利用しない	248	26.7%
持っていない	269	29.0%
合計	929	100.0%

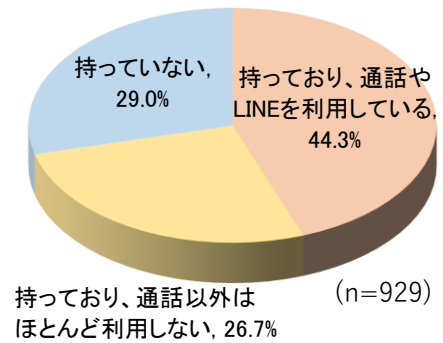


図. スマホの所有有無

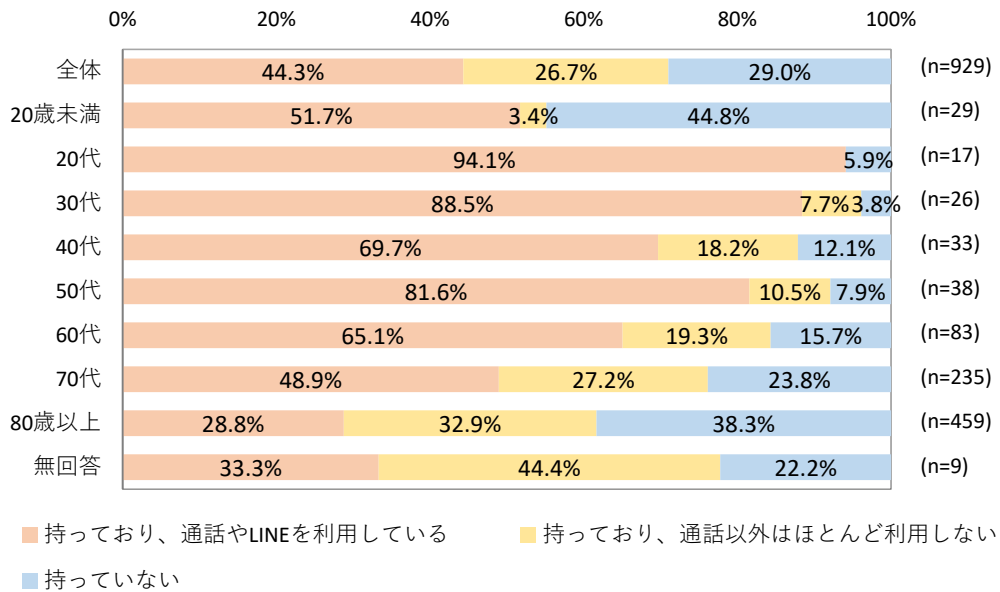


図. スマホの所有有無（年齢別）

(2) 「デマンドワゴンさくっと」について

ア 利用しやすい支払方法（問5）

- ・ 利用しやすい支払方法としては全体の65%が「現金」、約29%は「プリペイドカード」と回答している。
- ・ 年齢別では、全ての年代で半数以上が「現金」と回答している。20歳未満や70代、80歳以上では「プリペイドカード」と回答した方の割合が他の年代と比較してやや高く、いずれも30%以上であった。

表 利用しやすい支払方法

支払方法	回答数	構成比
現金	577	65.0%
TicketQR	55	6.2%
プリペイドカード	256	28.8%
合計	888	100.0%

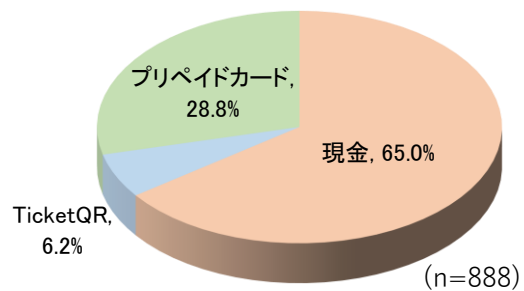


図. 利用しやすい支払方法

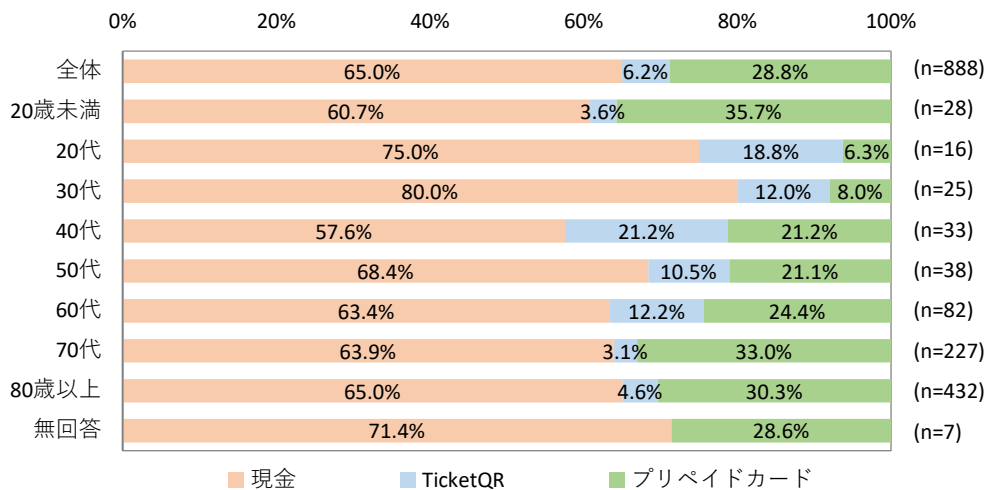


図. 利用しやすい支払方法（年齢別）

○1. 現金に関する意見

【利用しやすかった点】

用意がしやすい、楽といった意見

- ・ 何時でも“デマンドを利用できるように”、小銭(100円玉)を準備してあります。(80歳以上、浅間地区)
- ・ いつでも利用できる。(70代、東地区)
- ・ 運賃はほとんどの場合少額のため、現金が一番素早く支払えるため。(20代、東地区)
- ・ 出しやすい(80歳以上、望月地区)
- ・ 1回200円なので手ごろで、100円硬貨を用意しやすい。乗換えがありその都度200円は面倒くさいことはある。乗り換えがあっても最初の200円だけなら一番良い。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 少額なので用意しやすい。(70代、浅間地区)
- ・ 小銭さえ用意すれば良い点。また用意が必要な点。(50代、望月地区)
- ・ 乗車してすぐ支払えるので助かる。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 現金で満足しています。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 金額が200~400円と定額のため、現金が良い。(70代、居住地無回答)
- ・ 一番手間が無いので。(60代、野沢地区)
- ・ 運転手さんのそばにある、お金の受け皿に入れてあります。簡単で良いと思います。(80歳以上、中込地区)
- ・ 200円なので準備しやすい。(70代、臼田地区)
- ・ 料金が格安のため、決済が安易(80歳以上、望月地区)
- ・ おつりないように用意して払えるので。(70代、浅間地区)
- ・ 他を利用したことは無いが、トレーに現金を置くだけなので手間もかからない。(50代、中込地区)
- ・ すぐ出せる(70代、野沢地区)
- ・ 現金の方が利用しやすい。(40代、浅間地区)
- ・ 運賃が一定なので予め用意できる。(80歳以上、中込地区)
- ・ 現金が一番わかりやすく良い。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 高齢なので現金で充分です。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 100円で利用させてもらえるので、現金ワンコインで簡単で間違えない。(70代、臼田地区)
- ・ 現金が良い。(80歳以上、中込地区)
- ・ 予約したとき準備するから利用しやすい。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 1回で決済できる事。(80歳以上、東地区)
- ・ 予約したとき準備する。(80歳以上、野沢地区)
- ・ お金の方が良い気がする。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 私自身は現金が一番です。(70代、東地区)
- ・ 身体障がい者ですので100円で利用できますので助かっています。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 回数が少ないので現金で良かったと思います。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 準備しやすい(80歳以上、臼田地区)

- ・ 現金が利用しやすい。他は使わないから分かりません。(60代、浅間地区)
- ・ 現金支払いも安いので助かります。(80歳以上、中込地区)
- ・ 現金200円くらいは利用しやすい。(80歳以上、東地区)
- ・ 早い、簡単。(60代、浅科地区)
- ・ 利用しやすい(80歳以上、東地区)
- ・ 子どもなので現金が一番ラク(20歳未満、浅間地区)
- ・ いつも100円玉は用意してある。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 現金持って乗ってすぐ出しやすいので良かったです。(70代、野沢地区)
- ・ 現金なので良いです。80歳過ぎているから。(80歳以上、白田地区)
- ・ 200円は払いやすいです。(80歳以上、白田地区)
- ・ 一番使い易いから。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 事前に用意しておく。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 年寄りに現金利用が一番楽。(80歳以上、白田地区)
- ・ 現金は手軽(70代、東地区)
- ・ ¥200 O.K(80歳以上、中込地区)
- ・ 確実だから。(50代、望月地区)
- ・ 手早く他の人を待たせない。(70代、野沢地区)
- ・ 200円用意するだけで利用出来て良いです。(70代、野沢地区)
- ・ 定額なので常に現金を持っているので支払いがしやすい。(70代、中込地区)
- ・ 200円なので前もって準備しておく、携帯など出さなくて済む。(70代、浅科地区)
- ・ 現金で支払いできる。百円玉を用意しておく必要がある。(70代、浅間地区)
- ・ 現金払いが気楽です。(80歳以上、浅科地区)
- ・ 現金が1番楽だから。(60代、中込地区)
- ・ 料金だけ用意すればいいので使い易い。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 金額が少ないからおつりもいらぬから。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 少額なので。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 現金で便利にしています。(70代、野沢地区)
- ・ 決まった現金を用意しておいたのでスムーズでした。(80歳以上、中込地区)
- ・ わかりやすい(80歳以上、白田地区)
- ・ 少額なので現金で良いと思う。(70代、野沢地区)
- ・ その都度の決済になるので利用しやすい。(70代、野沢地区)
- ・ おつりはほとんどの運転手様から頂けるので。(70代、野沢地区)
- ・ 現金払いが良い。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 現金が一番。(60代、中込地区)
- ・ 現金の利用で助かっております。(70代、白田地区)
- ・ 少額なのであまり手間がかからず財布から取り出せてよかった。(60代、望月地区)
- ・ 出せば済むから。(80歳以上、中込地区)
- ・ 使いやすいです。(50代、中込地区)
- ・ その場ですぐに出せるから(50代、浅間地区)
- ・ 現金支払いだと、お金をトレイにパッと置くだけで良いので、楽です。(40代、浅間地区)

- ・ 運転手に渡すだけで支払いができる（20歳未満、野沢地区）
- ・ 200円なので現金でも出しやすかった（40代、東地区）

他の媒体より利用しやすいといった意見

- ・ カード類が多いので紛失の懸念、また、アプリは難しいので現金が一番。（80歳以上、浅間地区）
- ・ 200円用意しておけばいいからスマホ出すより早いです。（60代、浅科地区）
- ・ 手間がかからない。（60代、浅科地区）
- ・ 残金や突然のトラブル（スマホ）を気にしなくて良いので、現金は安心です。（50代、浅間地区）
- ・ 年齢を重ねて、プリペイドカードやアプリ等は使いづらいので現金のみで支払いをするようにしています。（70代、東地区）
- ・ 現金はポンと置くだけ。他は読み取り等時間がかかる。（60代、浅科地区）
- ・ 年に数回しか使わないのでプリペイドカードとかTicketQRはまとめて買うので無くした場合を考えると現金の方がいいと思っています（40代、浅間地区）

【利用しにくい点】

- ・ 百円玉を心掛けて作っておくのが気掛かりです。（80歳以上、野沢地区）
- ・ 出すのが大変なので、Suicaがほしい。（30代、中込地区）
- ・ 小銭が無かった時。（70代、中込地区）
- ・ 利用しにくい点 釣銭の必要（80歳以上、野沢地区）
- ・ 常時現金で利用しているが、持ち合わせ（小銭）がない時は大変。（70代、中込地区）
- ・ 小銭がない時に不便。（70代、東地区）
- ・ 小銭がないときに困る。他の方法は知らなかった。（60代、浅間地区）
- ・ 手持ちに小銭がなく仕方なく紙幣を出したら運転者から嫌な顔をされた。TicketQRを使うほどの頻度を乗らない。（40代、浅間地区）
- ・ 乗り継ぎでまた支払いをしなければならない事（50代、臼田地区）
- ・ 現金はいちいち用意するのが面倒。（60代、中込地区）
- ・ 現金は利用するたび用意するのが面倒。（30代、中込地区）
- ・ 現金→100円玉が手元にないことがある（40代、浅間地区）
- ・ 現金は細かいお金を出すことが大変（80歳以上、中込地区）

【その他の意見】

他の媒体はよくわからない、使う必要性を感じないといった意見

- ・ 長期間の利用ではなかったなので、現金（回数券）が便利だった。プリペイドカードも使用してみたかった。（70代、浅科地区）
- ・ 利用する回数が少ないため。（70代、臼田地区）
- ・ 高齢なので難しいのは出来ません。寒さに絶えて待つだけでも大変。（70代、臼田地区）
- ・ デマンドワゴンさくっとを利用するのが、年1~2回なので現金で問題ない。（60代、中込地区）

- ・ 利用回数が少ないので現金で充分。回数が増えたらプリペイドカードを使いたい。スマホ決済は利用したくない。(60代、望月地区)
- ・ 目が悪いので、ちかちかするので、現金が良いです。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 数回の利用のため、今のところ現金でも特に不便を感じていない。(60代、浅間地区)
- ・ 高齢で一人暮らしのため、スマホの使い方が良くわからないために、現金にてお願いしたい。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 生活、買い物すべてが現金なので現金が良いです。(60代、臼田地区)
- ・ アプリやプリペイドカードだと使い方が分からないので最初から現金で利用させてもらっていた。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 現金以外はどこでも使ったことがない。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 時々しか利用しないため、アプリやプリペイドカードを使うメリットを感じない。(30代、野沢地区)
- ・ アプリでの支払いは未実施、これだけのためにTicketQRの利用はしなさそう(30代、浅間地区)
- ・ 現金主義(70代、野沢地区)

スマホが使えない、持っていないといった意見

- ・ 私が端末を持っていないだけです。色々な支払方法があつて良いと思います。少しコストがかかりますが、昔ながらの紙の回数券も良かったと感じています。(60代、野沢地区)
- ・ 年齢的にスマホ等が使えません。(80歳以上、望月地区)
- ・ スマホが使えないので現金がありがたいです。(80歳以上、野沢地区)
- ・ スマホはあるが通信は使ってない。(80歳以上、浅間地区)
- ・ スマホは恐くて使えない。(80歳以上、浅間地区)
- ・ スマホは持っていません。(70代、東地区)
- ・ スマホをつかいこなしていないので、現金支払いしかできない。(80歳以上、野沢地区)
- ・ スマホもプリペイドカードも持っていない(80歳以上、中込地区)
- ・ スマホは特に苦手なため現金の方がありがたいです。(70代、野沢地区)
- ・ 電話は昔のガラケーですので支払いは現金です。(80歳以上、野沢地区)

上記以外の意見

- ・ お支払いはいつも現金でしたので、他の方法は考えたことはありませんでした。(70代、臼田地区)
- ・ まだ加入して間がないので今は現金です。(70代、浅間地区)
- ・ 特にしやすい・しにくい事は無いです。(70代、東地区)
- ・ 特に不便は感じていませんが、運転手さん側は現金支払いを不便だろうな一と思っています。(60代、臼田地区)
- ・ 運転手さんに手間取らせないで済む。(80歳以上、東地区)
- ・ 現金以外は支払ったことがないので、回答のしようがない。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 1回のみ利用なので分からない。(80歳以上、臼田地区)

○2. スマホアプリ「TicketQR(チケット QR)」に関する意見

【利用しやすかった点】

簡単、便利といった意見

- ・ スマホは常に持ち歩いているので便利なので。(80歳以上、白田地区)
- ・ 簡単に支払いが楽です。(60代、東地区)
- ・ 使った事は無いけれど、スマホがお財布代わりの昨今、スマホをいつも持っているので使えると便利。自分はデマンドワゴンさくつとをあまり利用することがないのでまだ紙の券が随分残っていてスマホのカバーの中に入れてある。(70代、中込地区)
- ・ 置き忘れることがなく、外出時には必ず持っているものだから。(70代、中込地区)
- ・ TicketQRが良い。(80歳以上、中込地区)
- ・ TicketQR 支払いは便利で楽です(70代、望月地区)
- ・ 支払いが早い(60代、野沢地区)

他の媒体より利用しやすいといった意見

- ・ 残高と利用履歴の自己管理可能な点、細かい現金不要な点(クレカ払い可)。(30代、東地区)
- ・ こちらは用意をしておいて、運転手さんに見せるので小銭がなくても利用しやすい。(40代、野沢地区)
- ・ 細かいコインがない時はスマホアプリで良かった。(70代、浅間地区)
- ・ 財布を忘れても支払いできる(40代、浅間地区)
- ・ 携帯忘れた時や高齢者は使えない人が多いかもしれないが便利(50代、浅科地区)

【利用しにくい点】

- ・ 乗車時スマホを出すのが煩わしい。(60代、中込地区)
- ・ スマホアプリは使っていない。(30代、中込地区)
- ・ アプリの方が面倒くさい気がする。(60代、望月地区)
- ・ ワゴンに自動読み取り機がない。運転手の手動読み取りのため、携帯の明るさ等で読み取りにくい。(30代、東地区)
- ・ 乗車してすぐのところでも色々とするので、読み取るために大変そうな姿勢になる運転手さんと、最前席の人との距離が少し気掛かり。(40代、野沢地区)
- ・ 乗車前にTicketQRのアプリを用意しておいたが、たまたまなのか支払する時にログアウト？されてしまった(自動で)。(30代、浅間地区)
- ・ 残額をメモし忘れた時は不便と思う事があった。(70代、浅間地区)
- ・ 時々読み込めなくて手持ちの現金で支払うことがあった。(40代、野沢地区)
- ・ 日常的には使用しないアプリなので探すのに手間がかかる。(50代、浅科地区)
- ・ アプリはお得なところがないし、利用の度表示しなければいけない。(60代、中込地区)
- ・ アプリ→開くのが面倒、つながりにくいことがある(40代、浅間地区)

【その他の意見】

利用方法がわからないといった意見

- ・ アプリの利用方法が良くわからない。(80歳以上、野沢地区)
- ・ アプリは良くわからない。(70代、野沢地区)
- ・ スマホはたまにアプリが起動しないこともあり、高齢者には扱いにくい時がある。(60代、浅科地区)
- ・ スマホアプリと言われても何のことか分かりません。(80歳以上、中込地区)
- ・ スマホ支払いの取得方法がわからない。(70代、中込地区)
- ・ TicketQRよくわからないので。(70代、東地区)
- ・ アプリは出来ません。(80歳以上、中込地区)
- ・ 年長的にアプリは使いこなせない。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 高齢なのでアプリは使いこなせないです。(70代、臼田地区)
- ・ スマホアプリは使いこなせない。(80歳以上、浅間地区)
- ・ スマホのアプリは良くわからないので使えない。(80歳以上、中込地区)
- ・ スマホアプリは苦手 (80歳以上、浅間地区)

使用していない・知らなかったといった意見

- ・ アプリは使用していない。(70代、中込地区)
- ・ TicketQRを知りませんでした。これからは利用しようと思います。(60代、東地区)

○3. プリペイドカードに関する意見

【利用しやすかった点】

簡単、便利といった意見

- ・ プリペイドカードは手軽 (70代、東地区)
- ・ カードはいつも持ち歩いている。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 簡単です。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 乗る度に現金を用意しなくて済むから。(60代、臼田地区)
- ・ プリペイドカードが手元にありましたので、使い易く助かりました。これからもどちらでも良いです。(80歳以上、浅間地区)
- ・ プリペイドカードは最初から利用しているので便利です。(80歳以上、浅間地区)
- ・ カードを買ってその都度払うので便利。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 利用しやすい。(70代、望月地区)
- ・ すぐに取り出せて支払える点が良いです。(20歳未満、野沢地区)
- ・ 簡単で良い。(50代、野沢地区)
- ・ 便利だから (年齢無回答、浅間地区)
- ・ カードを提示すればすぐに運賃を読み取れる点が良い。(50代、東地区)
- ・ プリペイドカードで支払いますと、スムーズにいくと思って見てます。(80歳以上、浅間地区)
- ・ 月に2~3回くらいの利用なので、プリペイドカードが使い易い。(60代、中込地区)
- ・ カードを見せるだけで良かったから。(80歳以上、東地区)
- ・ デマンドワゴンの中でも購入できるので良かった。(70代、東地区)
- ・ 現金を用意しなくて楽 (50代、中込地区)
- ・ プリペイドカードは利用しやすい。(80歳以上、望月地区)

- ・プリペイドカードは便利なので良く利用しています。利用しにくい点は無いです。(70代、白田地区)
- ・見せるだけで良いので楽です。(70代、浅間地区)
- ・残高分かります。(60代、中込地区)
- ・運転手さんから買えるので良いですね！(80歳以上、浅科地区)
- ・利用しやすいです(券10回分)(80歳以上、浅間地区)
- ・便利(40代、浅間地区)
- ・プリペイドカードだとすぐ決算できるので便利(50代、野沢地区)
- ・便利です。(70代、居住地無回答)
- ・残高がプリペイドカードの方が分かりやすく、家族で使える点が良い。(80歳以上、浅間地区)
- ・とりあえずベスト。(70代、望月地区)
- ・慣れたので不便を感じません。(80歳以上、中込地区)
- ・楽。(20歳未満、野沢地区)
- ・役所内でもバスの中でもプリペイドカードは購入できるので便利。(70代、浅間地区)
- ・子どもが利用するのでプリペイドカードがありとても助かっています(20歳未満、野沢地区)

他の媒体より利用しやすいといった意見

- ・現金だとその都度細かくしておかねばならず、プリペイドカードなら利用しやすい。(70代、浅間地区)
- ・100円玉の財布を別途用意していますが、玉切れを心配しなくなりました。(80歳以上、浅科地区)
- ・現金の持ち合わせのない時など慌てなくて良い。(70代、野沢地区)
- ・現金を持たなくて良いから。(80歳以上、東地区)
- ・スマホを開かなくてもすぐに出せる。利用しにくい点は無い。(70代、浅科地区)
- ・小銭がない時に助かるため。(70代、野沢地区)
- ・週3回利用しているので、100円玉の調達が必要ない。(60代、野沢地区)
- ・現金より出し入れがスマート(80歳以上、浅間地区)
- ・お金を持たなくても支払いが出来ることです。(40代、白田地区)
- ・現金がない時(80歳以上、望月地区)
- ・プリペイドカードだとお金を出さなくても良いので便利です。(80歳以上、浅科地区)
- ・その度現金で支払うのではなく、プリペイドカードは便利です。(80歳以上、中込地区)
- ・初回利用時は現金払いであったが、プリペイドカードを知り、通院や温泉通いの利用に1ヶ月の期間を要したので、プリペイドカードを購入し、便利であった。(60代、野沢地区)
- ・小銭がなくてもさっとだせるから。(80歳以上、東地区)
- ・下校に利用しているので現金を持たせずに済んだ。利用しにくい点は特になし。(20歳未満、中込地区)
- ・細かいお钱を用意しなくて済むので。(70代、中込地区)
- ・現金を出す手間がなくなった。(70代、浅間地区)
- ・小銭の用意をしなくて良いので楽です。(80歳以上、中込地区)
- ・ストラップで首から下げているからわざわざスマホ使うよりずっと楽です。(60代、中込地区)

- ・ 小銭が必要ないので便利です。(70代、浅間地区)
- ・ 毎回、現金を用意しなくて良い。(60代、浅科地区)
- ・ 現金がない時もあり、プリペイドカードを利用しています、便利です。(70代、浅間地区)
- ・ 現金を用意せずに使える。(80歳以上、東地区)
- ・ 現金だと硬貨を用意しておくのが大変。スマホアプリは使いこなせない。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 現金より楽である。(60代、望月地区)
- ・ TicketQR はほとんど使ったことがありません。ネット、携帯で色々済ませる事には抵抗感があります。プリペイドカードは安心です。(60代、浅間地区)
- ・ 小銭の心配がなく使い易い。(70代、浅間地区)
- ・ 現金で払わなくても良いからいいと思います。(70代、臼田地区)
- ・ 硬貨を用意しなくて良い。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 現金より楽である。(70代、望月地区)
- ・ スマートフォン、アプリ出来ない。プリペイドカードが一番いい。(80歳以上、臼田地区)
- ・ スマートフォンアプリは出来ない。プリペイドカード買って乗せて貰っているのが一番良い。(80歳以上、臼田地区)
- ・ 細かいお金の無い時、プリペイドカードを使用しています。(80歳以上、望月地区)
- ・ 小銭出さなくて良いので便利 (80歳以上、浅間地区)
- ・ 現金を用意しなくていいので便利です。(60代、浅間地区)
- ・ 現金が足りない時、プリペイドカードがあると便利 (50代、望月地区)

【利用しにくい点】

- ・ プリペイドカードは破損してしまう。(70代、浅間地区)
- ・ プリペイドカードを使ったが、たまに何かの不具合で使えない時がある。(70代、浅間地区)
- ・ カード忘れたり、失くしたり。(80歳以上、中込地区)
- ・ プリペイドカードも利用したけど、いくらあるか分からないから不安になる。(40代、野沢地区)
- ・ 回数券の時は自分で切っておいて渡せばよかったが、プリペイドカードで読み取れないでいると後ろに車が来たときは気の毒になったり、どこでも電波が良ければいいけれども。そこで現金にしました。(80歳以上、野沢地区)
- ・ 返納の時に頂いたプリペイドカードが読み取れず(機械の故障)現金支払いになった。(70代、浅間地区)
- ・ プリペイドカードは使っていない。(30代、中込地区)
- ・ プリペイドカードを車内で失くした。(80歳以上、浅間地区)
- ・ プリペイドカードの方が面倒くさい気がする。(60代、望月地区)
- ・ プリペイドカードは残額がどれくらいあるか事前に分からないので支払い時不安な面がある。(70代、東地区)
- ・ カードもう少し大きいと良いと思う。(プリペイドカード) (80歳以上、臼田地区)
- ・ 千円札でないとお釣りが無いと言われることがある。(60代、臼田地区)
- ・ 小銭の入用が不安 (年齢無回答、臼田地区)

- ・ 残高が分からず、ドライバーさんに聞いてまだありますとの返事で安心。(80 歳以上、臼田地区)
- ・ プリペイドカードをジーンズのポケットに入れておくと、出し入れしやすいが擦れたり曲がったりで読み込みが上手くいかないで残高を使い切ることが出来ない場合があった。ポケットに入れても支障のないカードにしてもらえたらありがたいです。(70 代、東地区)
- ・ プリペイドカードの残りの回数が分かる方が良い。(80 歳以上、臼田地区)
- ・ 現金より扱いやすい。利用回数の表示または残り回数の表示がない。(80 歳以上、臼田地区)
- ・ プリペイドカードの残高が分かりにくい。(70 代、野沢地区)
- ・ 持ち歩かなくてはいけない。使いたい時になくて利用出来なかった。なくしやすい。(50 代、中込地区)
- ・ 小銭を用意しなくて済むが、どちらにせよ基本釣りは無しでピッタリ用意しないと嫌な顔をされた。(プリペイドカードを購入する時) (50 代、野沢地区)
- ・ プリペイドカードを使っていて、あとどのくらい残っているか、自分でわかる様になっていれば良いのですが。(80 歳以上、野沢地区)
- ・ プリペイドカード残高もわかるようにカードに記入して欲しい。(70 代、野沢地区)
- ・ “プリペイドカード” は利用者自身がかざして使える方式の方が、乗車時間の短縮・ドライバー負担の軽減・残高確認のしやすさの点で合理的だと思います。現在のドライバーさんに読み取ってもらう方式では、混雑や不安が生じやすい為、改善をご検討いただきたいです。(50 代、望月地区)
- ・ 残り回数が分からない。(20 歳未満、野沢地区)
- ・ プリペイドカードを見て、残額が分かるようにして欲しい。(20 歳未満、望月地区)
- ・ 最大のデメリットは残金がプリペイドカード自体に記帳されていかないこと。精算時に機械に残金が映るらしいが、障がい者には一瞬で理解しにくい。なので現在は TicketQR を利用しているが購入時の方法が複雑なので本人にはできず、将来的自立を考え 1 つでも生活の中で自分で出来ることを増やしたいと考え、プリペイドカードの残金表示を検討して頂きたいです (20 歳未満、中込地区)
- ・ プリペイドカードの枚数に限りがあり買えない時がある。(20 代、東地区)
- ・ プリペイドカードの残額がわからないので、わかると良い (20 歳未満、浅間地区)

【その他の意見】

利用方法がわからないといった意見

- ・ プリペイドカードの利用方法が良くわからない。(80 歳以上、野沢地区)
- ・ プリペイドカードは良くわからない。(70 代、野沢地区)
- ・ プリペイドカードと言われても何のことか分かりません。(80 歳以上、中込地区)
- ・ プリペイドカードの取得方法がわからない。(70 代、中込地区)
- ・ プリペイドカードは出来ません。(80 歳以上、中込地区)
- ・ 年齢的にプリペイドカードは使いこなせない。(80 歳以上、野沢地区)
- ・ 高齢なのでプリペイドカードは使いこなせないです。(70 代、臼田地区)

お得であるといった意見

- ・ 2,000 円のカードで 2,200 円分利用できること運転手さんから聞いてありがたかった。(80 歳以上、中込地区)
- ・ 1 回購入すれば 2,200 円以内で相当回数利用できる点。(60 代、中込地区)
- ・ 2,000 円で 200 円分多いのはうれしい。(80 歳以上、野沢地区)
- ・ 始めは市役所で購入しておりましたが、デマンド内で買うことができ、ありがたいです。200 円分多いのも嬉しいです。(80 歳以上、野沢地区)
- ・ 100 円玉を持っていなくても、すぐに支払える。1 回分多く利用できるのが嬉しいです。(70 代、浅間地区)
- ・ 小銭を用意しなくともよい。一回分多く利用出来る事。(80 歳以上、野沢地区)
- ・ カードだとすぐに出せる。しかも 1 回分お得。(30 代、中込地区)
- ・ 2,000 円の購入で 2,200 円分利用出来て良かった。(20 歳未満、中込地区)
- ・ プリペイドカードは車内で買えて便利。他の方法より楽。1 回分余計に使えるのも嬉しい。(40 代、浅間地区)
- ・ 知的障害のある子どもが利用してます。プリペイドカードは購入方法も分かりやすく、200 円分のおまけもあり一番使いやすい。(20 歳未満、中込地区)

上記以外の意見

- ・ プリペイドカードの使用を始めようと思います。(80 歳以上、中込地区)
- ・ プリペイドカード (Suica) は他でも使っているので、試してみようと思う。(80 歳以上、浅間地区)
- ・ プリペイドカードは使用していない。(70 代、中込地区)
- ・ アプリを導入したくない (30 代、野沢地区)
- ・ 慣れたせいかわ現状で良いと思います。(80 歳以上、浅間地区)
- ・ 現金かプリペイドカード以外利用したことがないので分かりません。(80 歳以上、野沢地区)
- ・ 運転免許返納でプリペイドカードを頂いたため。(70 代、中込地区)
- ・ 自分では出来ないので家族の人が付き添い。(80 歳以上、野沢地区)

○その他の媒体に関する意見

クレジットカード・PayPay 等に関する意見

- ・ 返納の時頂いた券しか使ってないので判断出来ません。(80 歳以上、浅科地区)
- ・ 小銭を出すのが大変なので Suica がほしいです。(30 代、中込地区)
- ・ クレジットカードを使いたいが、ないので現金払いしている (40 代、浅間地区)
- ・ PayPay を導入して欲しい (20 歳未満、臼田地区)
- ・ PayPay 等ならともかく TicketQR は日常的には使わないので利便性を感じません (50 代、浅間地区)
- ・ ペイペイやクレジットカード等を利用したい。(70 代、中込地区)
- ・ カードでなければ現金以外は二度手間 (70 代、野沢地区)
- ・ クレジットか PayPay を使えるようにして欲しい。(40 代、浅間地区)
- ・ TicketQR やプリペイドカードは他に使いにくいので、現金が利用しやすいが、交通系 ic やスマホ決済が使用できるとそちらの方が利便性が上がる (60 代、中込地区)
- ・ PayPay や d 払いなどメジャーなものが使い易い。(60 代、浅科地区)
- ・ 交通系 IC カードが利用できると便利だと思う。(30 代、中込地区)

回数券に関する意見

- ・ 長い間使わせていただいた回数券は助かりました。(70 代、野沢地区)
- ・ TicketQR、プリペイドカードは使ったことがないのでわかりません。今までは回数券だけでした。(80 歳以上、中込地区)
- ・ 免許返納時に頂いた金券を利用している。(80 歳以上、浅間地区)
- ・ 回数券がシンプルで便利でした。(70 代、野沢地区)
- ・ 回数券 (80 歳以上、臼田地区)
- ・ 回数券を使っています。(80 歳以上、望月地区)
- ・ 回数券は現金を使わずに楽に支払いできて良いです。(80 歳以上、浅科地区)
- ・ 回数券 (80 歳以上、臼田地区)
- ・ 回数券を購入し利用 (80 歳以上、浅間地区)
- ・ 回数券 (年齢無回答、浅間地区)
- ・ 回数券 (80 歳以上、浅間地区)
- ・ 利用券がまだあるので、それを利用している。(80 歳以上、臼田地区)
- ・ 免許返納時にいただいた回数券を利用している。その後も現金がいです (70 代、野沢地区)
- ・ 利用しやすい点は回数券を利用すると小銭を探さず乗車できる。(80 歳以上、浅間地区)
- ・ 回数券で便利です。(80 歳以上、東地区)

イ 予約方法の希望（問6）

- ・ 「現在の電話予約のみでよい」が全体の約76%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」が全体の約22%であった。
- ・ 年齢別では、年齢が高くなるにつれて、「現在の電話予約のみでよい」の割合が高くなっており、特に70代では約81%、80歳以上では約93%が「現在の電話予約のみでよい」と回答している。一方で、20歳未満及び20代では80%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。

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	202	22.1%
現在の電話予約のみでよい	696	76.2%
その他	15	1.6%
合計	913	100.0%

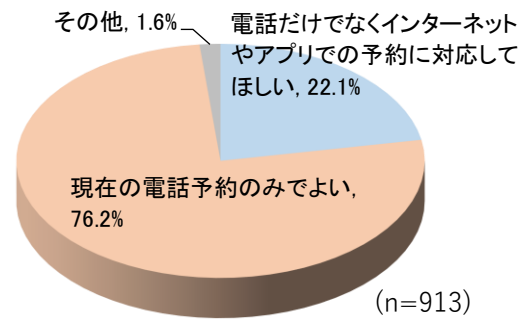


図. 予約方法の希望

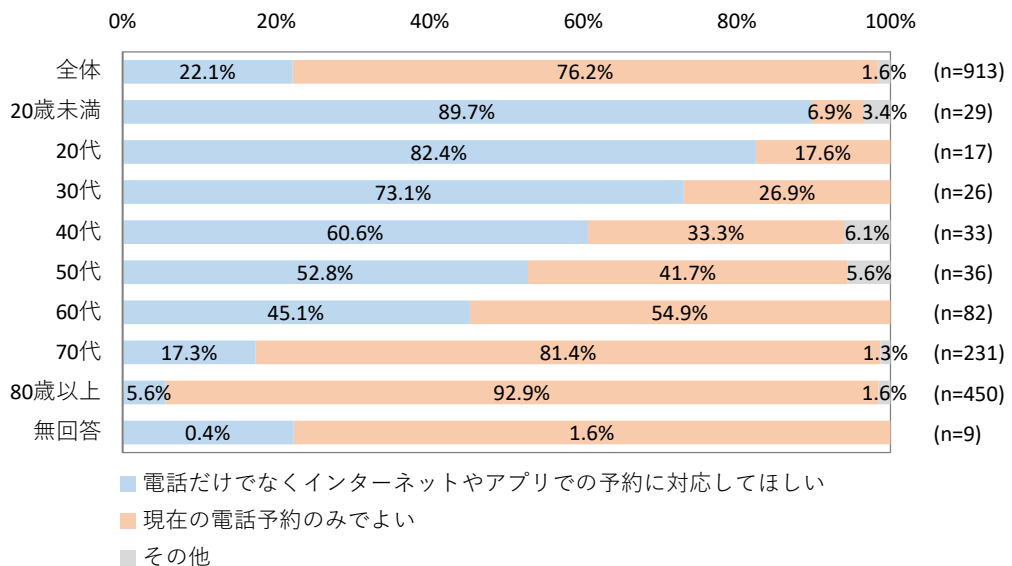


図. 予約方法の希望（年齢別）

(その他の予約方法の回答) ※()内は回答人数

- ・ スマートフォンで予約したいです。(2)
- ・ LINE で予約できるとありがたい。しかし年配の方は難しいと思うのでどちらも可が良い。
- ・ 本当はインターネットから 24 時間予約したいが、電話だと細かく希望を聞いてもらえたり調整してもらえるので現在並みの調査した予定で取れるならインターネット予約希望
- ・ 「インターネットやアプリでの予約」にすると安易に予約する可能性があり、2~3 日前に急に必要になった場合全然乗れなくなる。(浅科の場合を想定していますが)
- ・ 050 は予約取るのにお金かかるから 0120 でやってほしい。
- ・ 電話をしてもほとんど希望はかなわない。
- ・ アプリ、ネットは出来ないので電話。
- ・ またはコールセンター担当者が数人固定対応して頂けたら良いな。
- ・ 電話の台数や人員を増やしてほしい。
- ・ アプリ構築の際は相当な検証して使い易い(操作)ものを作ってください。
- ・ 私は電話しか利用できませんが、スマホのある方には便利だと思います。
- ・ インターネットやアプリを利用していないので電話予約がありがたい。また、対話ができるので色々質問できて良い。
- ・ 人とのやり取りと 2 パターンが良いです。
- ・ 電話予約で利用させていただいている。インターネットやアプリは使いこなせない。
- ・ どちらでも良い。
- ・ インターネット、アプリを利用出来ない。(2)
- ・ 私の場合は現在の電話予約が良いが、インターネットを使える方は「インターネットやアプリでの予約」の方が良いと思う。
- ・ 自分がインターネットやアプリの利用をするかは分からないが、たぶん係の方の負担軽減にはなると思う。
- ・ 予約は電話で良い。同日のキャンセルをアプリかなんかでできるようにしていただきたい(出来れば午前 8 時から)。
- ・ 電話のみでは限界があるため、改善を希望します。

ウ 予約開始時期の希望（問7）

- 「デマンドワゴンさくっと」がインターネットやアプリから予約できるようになった場合の予約開始時期について、「1週間前（電話と同時期）」が全体の約55%、次いで「3日前」が約24%となっている。
- 年齢別でみると、主たる利用者層である70代は半数を超える54%が「1週間前（電話予約と同時期）」と回答しており、80歳以上では「3日前」と回答した方が約31%で他の年代と比較しやや高い割合となっている。

表 予約開始時期の希望

予約開始時期の希望	回答数	構成比
3日前	187	23.9%
4日前	29	3.7%
5日前	43	5.5%
6日前	20	2.6%
1週間前（電話と同時期）	428	54.7%
その他	76	9.7%
合計	783	100.0%

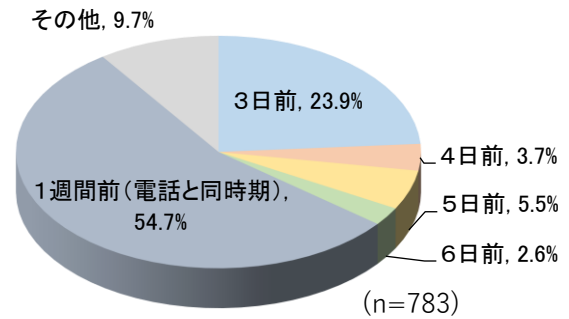


図. 予約開始時期の希望

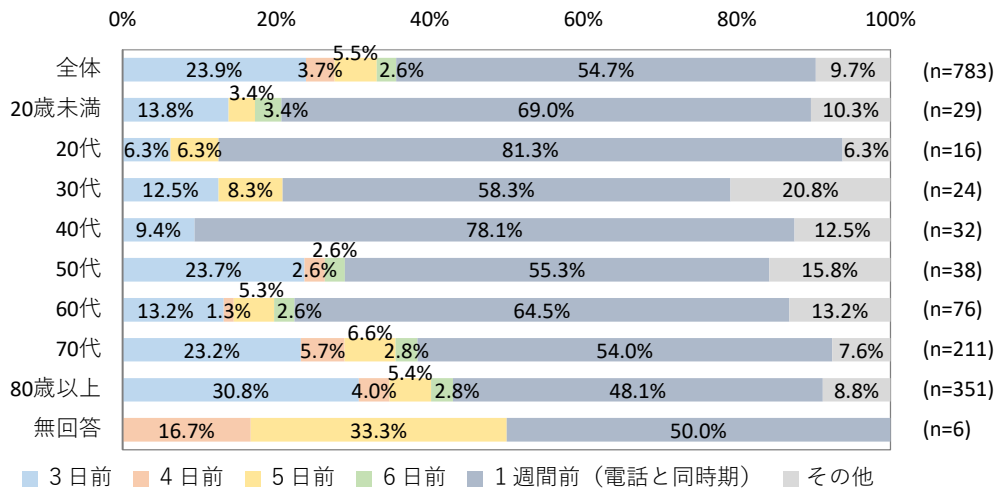


図. 予約開始時期の希望（年齢別）

(その他の予約開始時期の回答) ※()内は回答人数

- ・ 当日(7)
- ・ 当日か1日前
- ・ 当日を含め、3日前が良いと思います。
- ・ 急な時当日でも良ければ有難いです。
- ・ 前日で良い。
- ・ 前日昼まで
- ・ 電話で3日前
- ・ 週3回
- ・ 1週間以上(2)
- ・ 基本は1週間前で良いと思いますが、障がい者登録の場合は少し早めにしてもらえるとありがたいです。
- ・ 1週間前に予約しても予約が取れない時がある
- ・ 10日前。通院のため。
- ・ 10日前
- ・ 10日から2週間前
- ・ 2週間前(3)
- ・ 2週間前、好きな時期に予約できる
- ・ 半月位
- ・ 1か月前(12)
- ・ 1か月前など早めに予約出来ると有難い。
- ・ 1か月以上前。せめて通院や銀行、仕事など、乗れないと絶対に困る日時には予約しておきたい。
- ・ 病院の予約がほとんど1か月前。
- ・ いつでもできるのが良い。ご高齢の方が2か月後の受診の予約ができるとよさそう
- ・ 3か月前
- ・ 現状で良い。
- ・ 高齢のため、いまのまま
- ・ 早ければ早い方が良い
- ・ できるだけ予約できる期間が長いと助かります。
- ・ 好きな号がとれて、好きな時間を取りたいです。
- ・ 急な申し込みが出来れば良い。
- ・ 必要な時 TEL で
- ・ 病院受診後のみ次の予定日が決まった時
- ・ 電話予約もより直前予約にもしてもらい、インターネット予約と同時期予約

(その他の意見(予約開始時期に関連しない意見)) ※()内は回答人数

- ・ 電話のみ
- ・ タクシーのようにして欲しい。
- ・ 高齢者の利用が多いので電話以外は出来ないなので電話予約も是非残しておいてほしい。
- ・ 同時期でないと混乱するため。
- ・ インターネットは出来る人と出来ない人がいる。
- ・ インターネット等考えておりません。
- ・ インターネット、アプリ等が分からない。
- ・ インターネット、アプリ使えない。(3)
- ・ インターネットは利用していませんので今まで通りに。
- ・ アナログ人間だからインターネットやアプリはダメ
- ・ インターネットやアプリ使ったことがないので電話で良い。
- ・ 反対。アプリ、インターネットがない。使えない。
- ・ インターネットは持っていません。
- ・ それは無理。困る。
- ・ スマホは無理です。
- ・ 携帯とか持っていません。
- ・ スマホ無し
- ・ 希望しない

エ 停留所での待ち時間（問8）

- 乗車するまでの待ち時間については、全体の約47%が「10分程度」で、次いで30%が「15分程度」と回答している。
- 年齢別に見ると、20歳未満や40代、50代では半数以上が「10分程度」と回答している。

表 乗車するまでの待ち時間

待ち時間	回答数	構成比
10分程度	437	47.3%
15分程度	277	30.0%
20分程度	124	13.4%
25分程度	9	1.0%
30分程度	76	8.2%
合計	923	100.0%

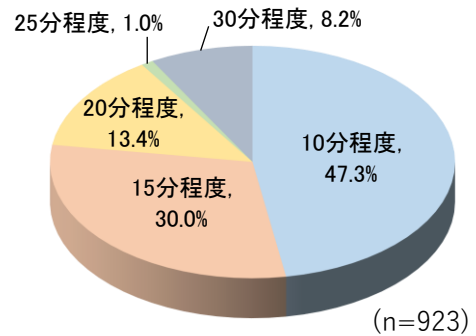


図. 乗車するまでの待ち時間

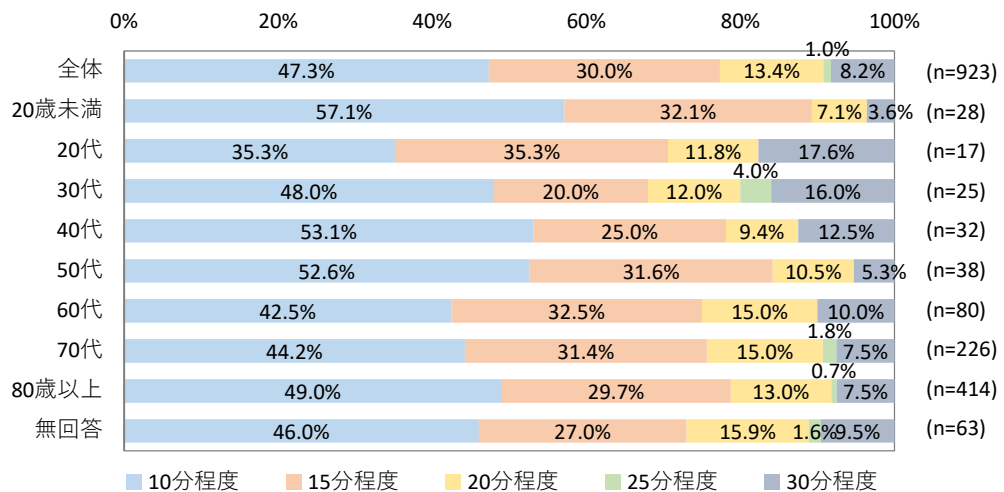
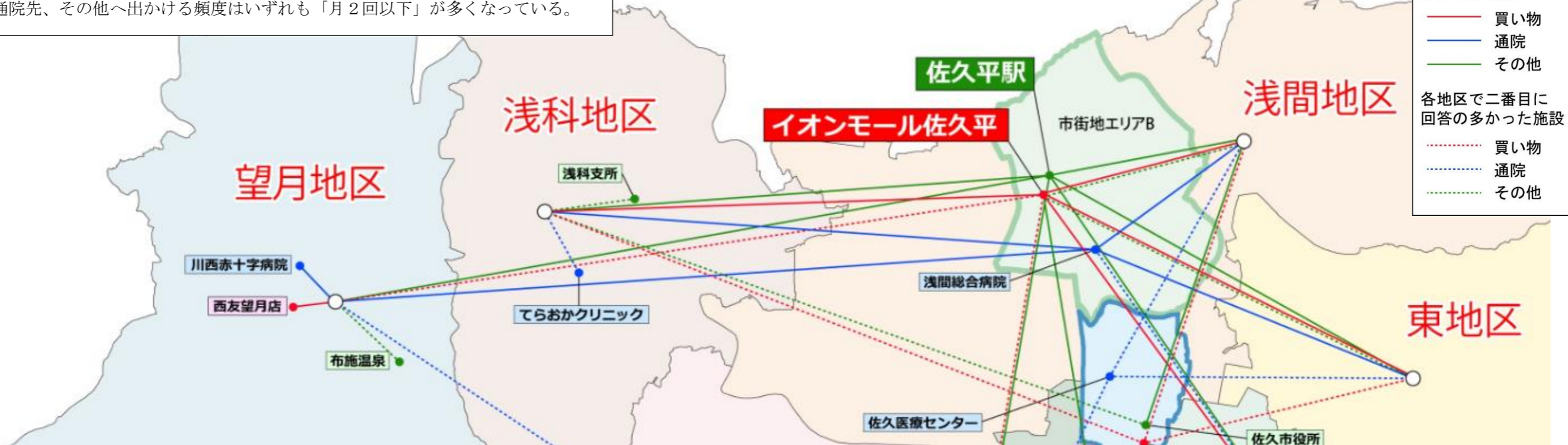


図. 乗車するまでの待ち時間（年齢別）

オ 「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9）

※着色白抜きの施設名は、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（173名）、通院先は佐久総合病院（193名）、その他は佐久平駅（68名）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。



凡例	
各地区で最も回答の多かった施設	
— (Red)	買い物
— (Blue)	通院
— (Green)	その他
各地区で二番目に回答の多かった施設	
⋯ (Red)	買い物
⋯ (Blue)	通院
⋯ (Green)	その他

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	施設名	人数(人)	週1日以上	月2回以下	施設名	人数(人)	週1日以上	月2回以下
全体	イオンモール佐久平	173	61	100	佐久総合病院	193	31	144	佐久平駅	68	2	64
	ツルヤ佐久中央店	53	32	19	浅間総合病院	156	16	129	市役所	35	2	29
浅間	イオンモール佐久平	62	26	29	浅間総合病院	64	6	55	市役所	21	2	18
	ツルヤ佐久中央店	16	10	5	佐久医療センター	31	5	24	佐久平駅	21	1	19
東	イオンモール佐久平	15	2	13	浅間総合病院	18	3	13	佐久平駅	10	0	10
	ツルヤ佐久中央店	10	4	6	佐久医療センター	6	0	6	イオンモール佐久平	8	2	6
中込	イオンモール佐久平	20	8	12	佐久総合病院	28	6	19	佐久平駅	8	1	7
	ツルヤ佐久中央店	20	13	6	浅間総合病院	20	0	17	中込駅	6	0	6
	デリシア中込店	10	6	4								
	ツルヤ野沢店	10	5	4								
野沢	ツルヤ野沢店	31	13	17	佐久総合病院	61	10	46	佐久平駅	11	0	10
	イオンモール佐久平	17	5	11	佐久医療センター	22	4	18	中込駅	8	1	5
白田	ツルヤ白田店	49	22	23	佐久総合病院	53	6	39	イオンモール佐久平	6	0	6
	DCM白田店	8	0	7	つつみハートクリニック	16	1	11	DCM白田店	5	1	4
									あいとびあ白田	5	4	1
浅科	イオンモール佐久平	20	6	14	浅間総合病院	16	1	15	佐久平駅	13	0	13
	ツルヤ佐久中央店	4	3	1	てらおかクリニック	4	1	3	市役所	2	0	2
									浅科支所	2	0	2
望月	西友望月店	19	6	13	浅間総合病院	11	2	9	佐久平駅	3	0	3
	イオンモール佐久平	18	4	12	川西赤十字病院	11	4	7	布施温泉	3	3	0
					佐久総合病院	7	1	6	※2			

※1 頻度「週1日以上」、「月2回以下」のうち人数が多い方に着色

※2 望月地区の第2位は同人数で複数箇所のため省略



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)

カ 「デマンドワゴンさくっと」の満足度（問10）

- 満足度(大変満足+満足の割合)は約59%となっており、昨年度の満足度(大変満足+満足の割合約60%)とほぼ同様である。
- 年齢別では、80歳以上の満足度(大変満足+満足の割合)が約63%と最も高くなっている一方で、20代では約31%と最も低くなっている。
- 地区別では、白田地区の満足度(大変満足+満足の割合)が約68%と最も高くなっている一方で、浅科地区では約37%と最も低くなっている。

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	196	20.8%
満足	356	37.8%
やや満足	213	22.6%
やや不満	122	12.9%
不満	35	3.7%
大変不満	21	2.2%
合計	943	100.0%

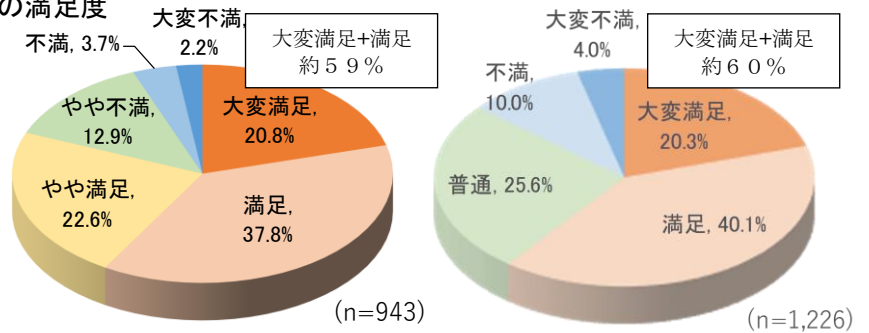


図. 「デマンドワゴンさくっと」の満足度
(左側：今年度、右側：昨年度)

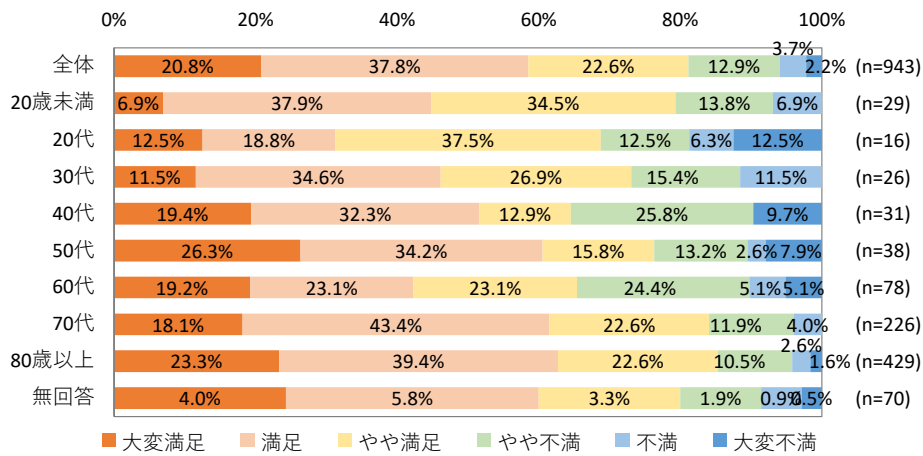


図. 「デマンドワゴンさくっと」の満足度（年齢別）

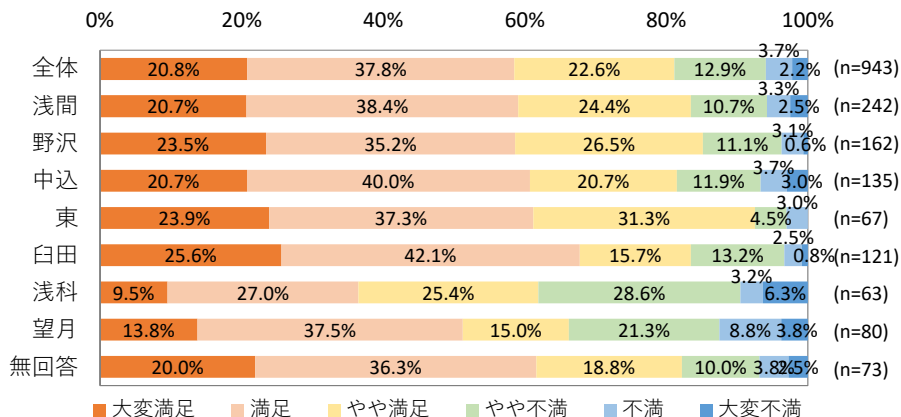


図. 「デマンドワゴンさくっと」の満足度（地区別）

キ 「デマンドワゴンさくっと」に関する意見（問11）

- ・ 下表に意見の概要を示した。

表 意見の概要

意見の分類	意見の概要
予約やコールセンターに関する意見	一週間前でも予約が取れない現状や、電話の繋がりにくさに対する意見が挙げられています。特に、通院時の帰りの時間が読めないことによる予約の難しさや、当日の急な利用ができない不便さに関する意見があります。また、耳が不自由な方への電話対応の改善や、若年層からのネット予約導入を求める意見も挙げられています。
運行ルートに関する意見	市外の隣接自治体や特定の商業施設・医療機関への直通運転、および運行エリアの拡大に関する意見が挙げられています。相乗りによる非効率な経路の改善に関する意見も挙げられています。
運行時間・曜日に関する意見	土日祝日の運行に関する意見があります。また、12時から13時の昼休み時間帯や、夕方以降の夜間における運行延長を求める意見もあります。料金の増額を受け入れてでも利便性を向上させてほしいという要望もあります。
停留所・待合環境に関する意見	病院・商業施設への停留所新設を望む意見があります。屋外で長時間待つことの身体的負担や、夏冬の過酷な気候下における待合スペースの不備を指摘する意見もあります。また、予約時間の厳守や運転手の対応、乗り継ぎの待ち時間に対する改善要望も挙げられています。
増車・車内環境・設備に関する意見	希望の時間帯に予約が取れない現状を改善するために、車両台数の増加や運行本数の拡充に関する意見があります。また、高齢者や足の不自由な方からは、乗降時の段差の改善や車椅子の対応を望む声もあがっています。効率的な運用のために積極的な相乗りや車両の小型化を提案する意見もあります。また、車内の衛生管理や空調への配慮、荷物制限の緩和など、快適性の向上を求める要望もあげられています。
運転免許返納に関する意見	免許返納後の移動手段に対する不安を抱えつつも、デマンドワゴンさくっとが身近にあることで外出の安心感を得ている現状が示されています。自宅付近まで送迎してくれる利便性への感謝や、将来的な免許返納を見据えたサービスの充実を望む声もあげられています。
乗り継ぎに関する意見	エリアを跨ぐ移動の際に発生する待ち時間の長さや屋外での待機のつらさに関する意見があり、特に高齢者や障がい者にとって大きな負担となっています。通院や買い物の利便性を高めるため、目的地への直行便の導入を求める声もあげられています。料金が増額されても構わないので、乗り換えなしで病院や駅へ行けるようにしてほしいという要望もあります。
運賃・支払いに関する意見	多くの利用者が200円という低価格な運賃を高く評価しており、中には将来の維持や世代間の公平性を考えて値上げを容認する意見もあります。

	<p>支払い面では、現金やプリペイドカードが主流である一方、キャッシュレス決済の導入や利便性向上を望む要望も寄せられています。また、乗り継ぎによる料金加算への不満や、特定の決済システムが現場で利用できなかったという意見もあります。</p>
デマンドワゴンさくっとの感想	<p>多くの利用者が免許返納後の通院や買い物に不可欠な移動手段として深く感謝している一方で、一部の運転手のマナーや乱暴な運転、予約の取りづらさ、診察の遅れによる帰宅時の不便さなど、具体的な改善を求める声もあります。</p>
その他	<p>多くの利用者が通院や買い物に不可欠な足として感謝を示す一方で、予約の取りづらさや病院の会計待ちによる帰路の不確実性に関する意見もあります。また、現在のシステムが特定の属性に偏っているとして、学生や現役世代も含めた全市民がより柔軟に利用できる公共交通への進化を望む意見もあります。</p>

4 調査に用いたアンケート調査票

令和7年度「デマンドワゴンさくっと」利用者アンケート調査票

【質問1～質問4】 利用されている方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)の所有有無と利用している機能について教えてください。
(1つ選択)

1 持っており、通話やLINEを利用 している	2 持っており、通話以外は ほとんど利用しない	3 持っていない
----------------------------	----------------------------	----------

【質問5～質問11】「デマンドワゴンさくっと」の利用状況についてお聞きします。

質問5 「デマンドワゴンさくっと」の運賃は現金のほかQRコード決済※で支払うことができます。
以下の支払い方法について、最も利用しやすいものは何ですか。(1つ選択) また、それぞれの
支払い方法について、利用しやすかった点・利用しにくい点があればお書きください。

※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読み取り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。

1 現金	2 スマホアプリ「TicketQR(チケットQR)」	3 プリペイドカード
利用しやすかった点・利用しにくい点		

質問6 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7 「デマンドワゴンさくっと」がもしもインターネットやアプリから予約できるようになった
場合の予約開始時期について、以下のうち希望するものをお選びください。(1つ選択)

1 3日前	2 4日前	3 5日前
4 6日前	5 1週間前(電話と同時期)	6 その他()

【裏面に続きます】

質問8 「デマンドワゴンさくっと」を利用する際に、乗車するまでの時間(待ち時間)を長くすれば、乗合率が上がり予約が取りやすくなる可能性があります、どのくらいまでであれば待ってもよいですか。(1つ選択)

1 10分程度	2 15分程度	3 20分程度	4 25分程度	5 30分程度
---------	---------	---------	---------	---------

質問9 「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、それぞれ1つお書きください。また、出かける頻度についてもお選びください。

	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、■■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)
買い物先		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		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		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10 「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 やや満足	4 やや不満	5 不満	6 大変不満
--------	------	--------	--------	------	--------

質問11 「デマンドワゴンさくっと」について、ご意見等があれば以下の枠内にお書きください。

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。