

お太助ワゴン利用者アンケート集計 平成27年2月調査

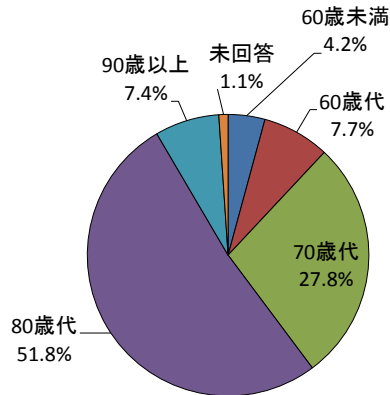
- アンケート発送数 400通  
(平成26年11月1日から3か月間でお太助ワゴンを利用した人のうち、無作為に抽出した400人に送付)
- アンケート回収数 284通(回収率71%)

問-1 アンケート回答者について

1. 年齢は？

	60歳未満	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	未回答	合計
回答数	12	22	79	147	21	3	284
割合	4.2%	7.7%	27.8%	51.8%	7.4%	1.1%	100.0%

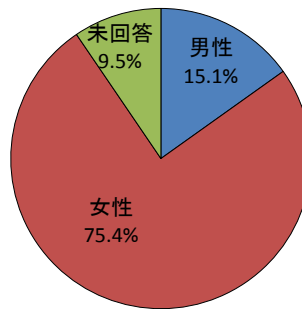
回答者の年齢構成



2. 性別は？

	男性	女性	未回答	合計
回答数	43	214	27	284
割合	15.1%	75.4%	9.5%	100.0%

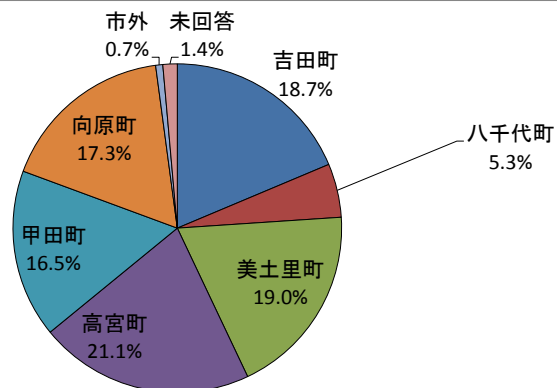
回答者の性別



3. 住所地は？

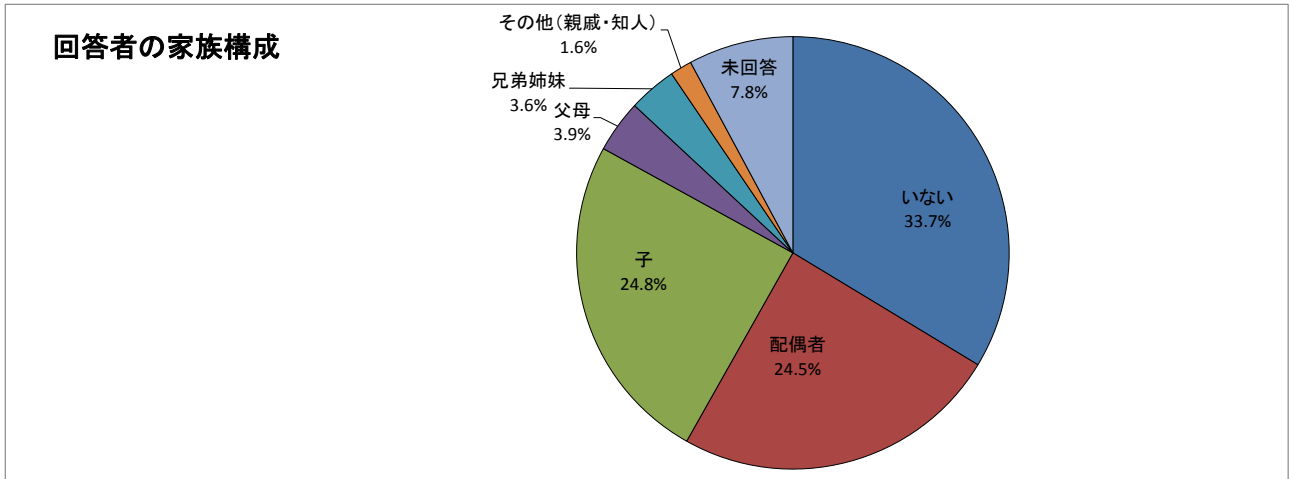
	吉田町	八千代町	美土里町	高宮町	甲田町	向原町	市外	未回答	合計
回答数	53	15	54	60	47	49	2	4	284
割合	18.7%	5.3%	19.0%	21.1%	16.5%	17.3%	0.7%	1.4%	100.0%

住所



4. 同居者は？

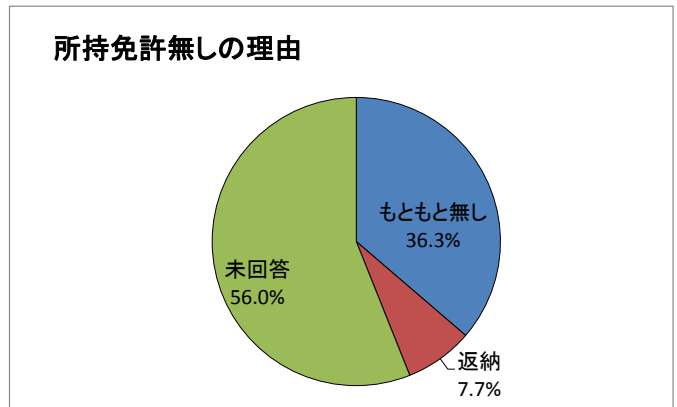
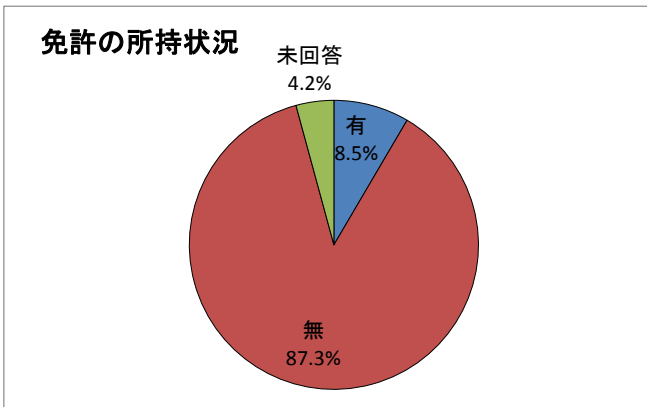
	いない	配偶者	子	父母	兄弟姉妹	その他(親戚・知人)	未回答	合計
回答数	103	75	76	12	11	5	24	306
割合	33.7%	24.5%	24.8%	3.9%	3.6%	1.6%	7.8%	100.0%



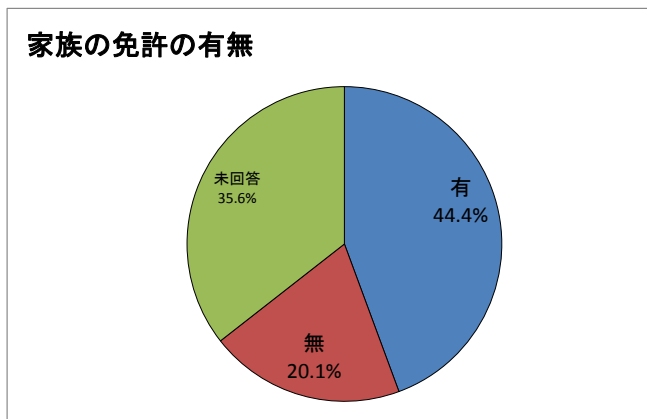
5. 運転免許は？

	自分		未回答	合計
	有	無		
回答数	24	248	12	284
割合	8.5%	87.3%	4.2%	100.0%

	無と答えた人のうち			合計
	もともと無し	返納	未回答	
回答数	90	19	139	248
割合	36.3%	7.7%	56.0%	100.0%

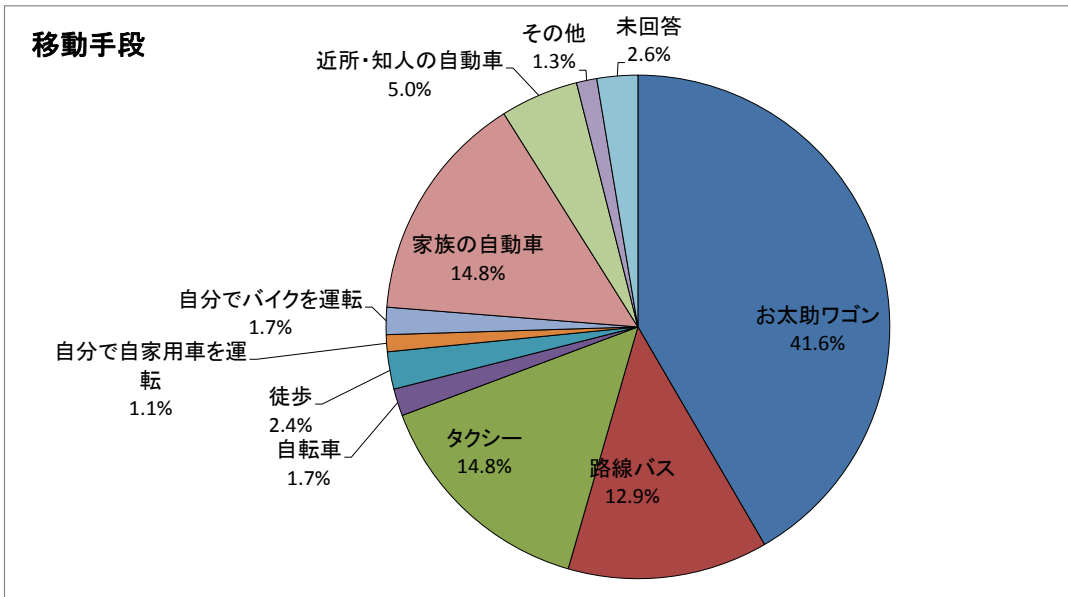


	家族に運転免許		未回答	合計
	有	無		
回答数	126	57	101	284
割合	44.4%	20.1%	35.6%	100.0%



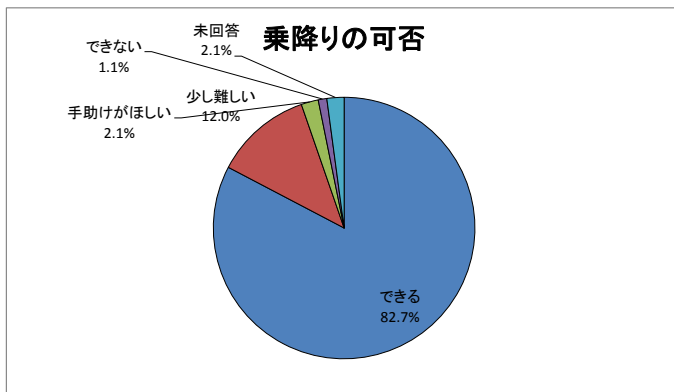
6. 遠く(隣の町)へ行くときよく使うのは？

	お太助ワゴン	路線バス	タクシー	自転車	徒歩	自分で自家用車を運転	自分でバイクを運転	家族の自動車	近所・知人の自動車	その他	未回答	合計
回答数	191	59	68	8	11	5	8	68	23	6	12	459
割合	41.6%	12.9%	14.8%	1.7%	2.4%	1.1%	1.7%	14.8%	5.0%	1.3%	2.6%	100.0%



7. ひとりで乗降りできるか？

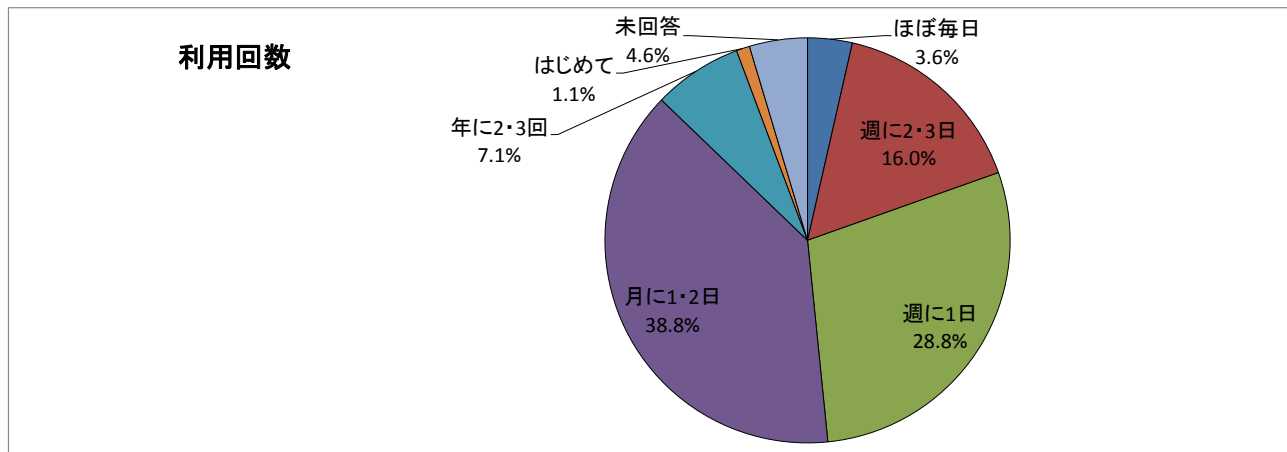
	できる	少し難しい	手助けがほしい	できない	未回答	合計
回答数	234	34	6	3	6	283
割合	82.7%	12.0%	2.1%	1.1%	2.1%	100.0%



問-2 利用状況について

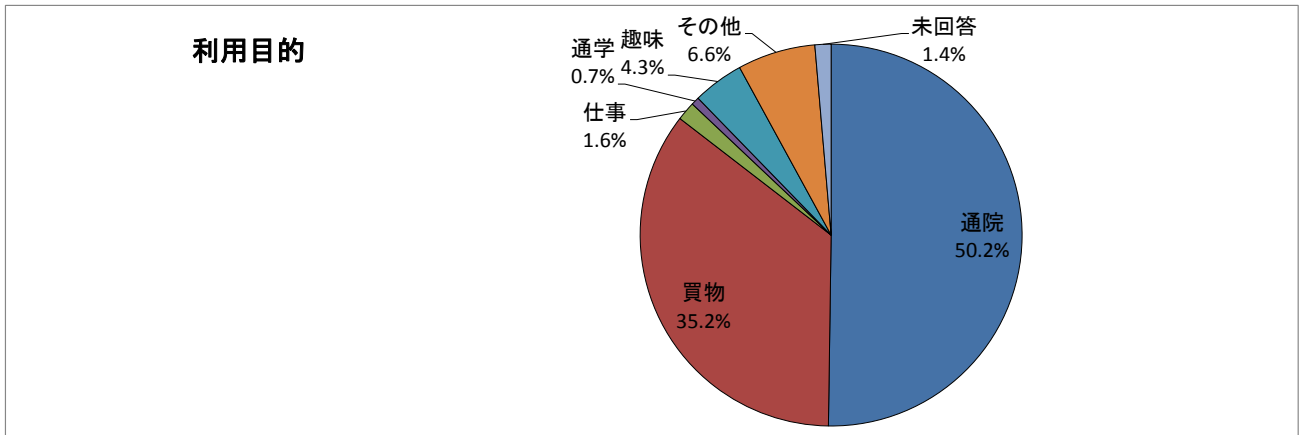
●利用回数は？

	ほぼ毎日	週に2・3日	週に1日	月に1・2日	年に2・3回	はじめて	未回答	合計
回答数	10	45	81	109	20	3	13	281
割合	3.6%	16.0%	28.8%	38.8%	7.1%	1.1%	4.6%	100.0%



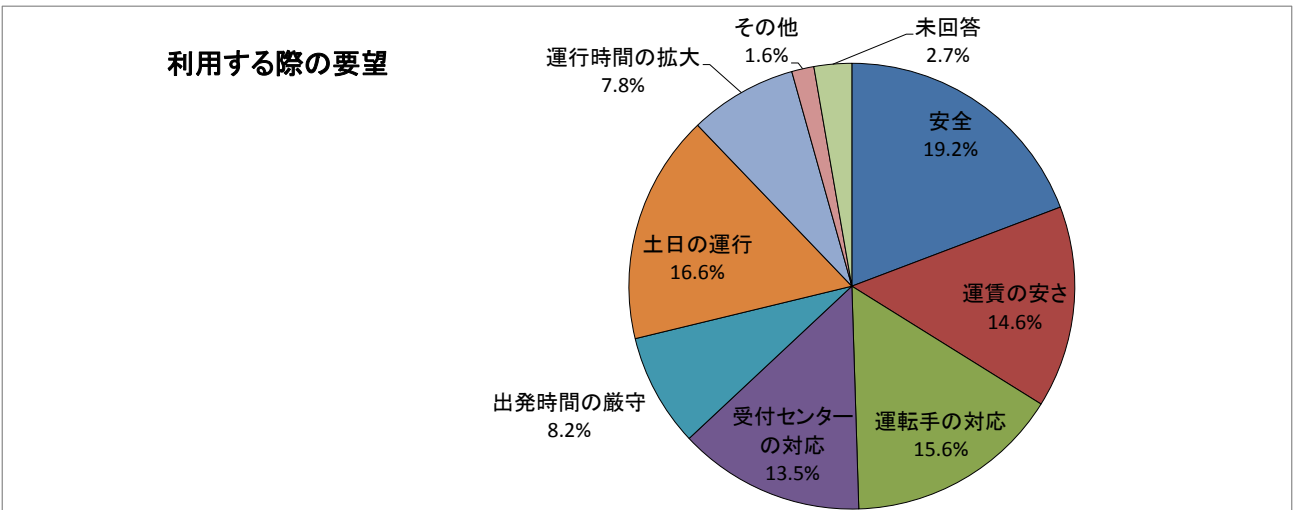
●利用の目的は？(複数回答可)

	通院	買物	仕事	通学	趣味	その他	未回答	合計
回答数	221	155	7	3	19	29	6	440
割合	50.2%	35.2%	1.6%	0.7%	4.3%	6.6%	1.4%	100.0%



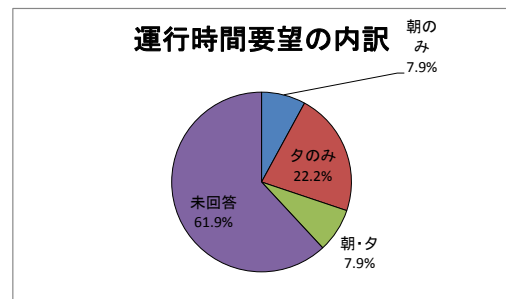
●利用するときに求めることは？(複数回答可)

	安全	運賃の安さ	運転手の対応	受付センターの対応	出発時間の厳守	土日の運行	運行時間の拡大	その他	未回答	合計
回答数	155	118	126	109	66	134	63	13	22	806
割合	19.2%	14.6%	15.6%	13.5%	8.2%	16.6%	7.8%	1.6%	2.7%	100.0%



※運行時間の拡大要望の内訳

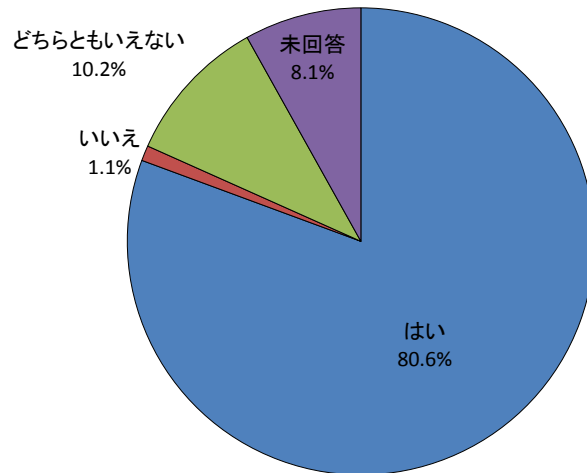
	朝のみ	夕のみ	朝・夕	未回答	合計
回答数	5	14	5	39	63
割合	7.9%	22.2%	7.9%	61.9%	100.0%



●お太助ワゴンの運行で移動が便利になったか？

	はい	いいえ	どちらともいえない	未回答	合計
回答数	229	3	29	23	284
割合	80.6%	1.1%	10.2%	8.1%	100.0%

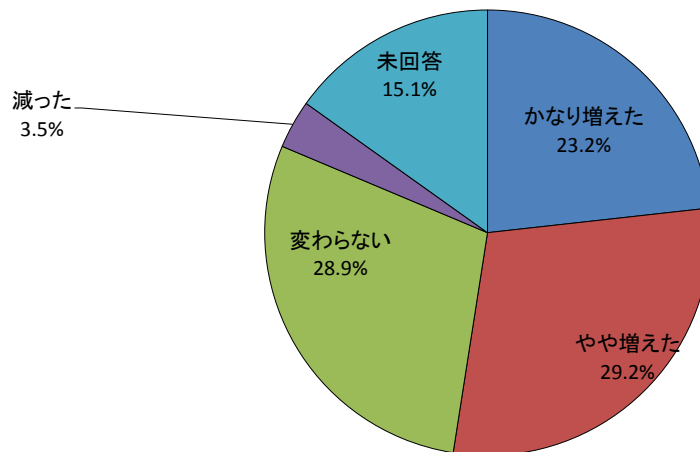
移動が便利になったか



●お太助ワゴンの利用で外出する機会が増えたか？

	かなり増えた	やや増えた	変わらない	減った	未回答	合計
回答数	66	83	82	10	43	284
割合	23.2%	29.2%	28.9%	3.5%	15.1%	100.0%

外出機会

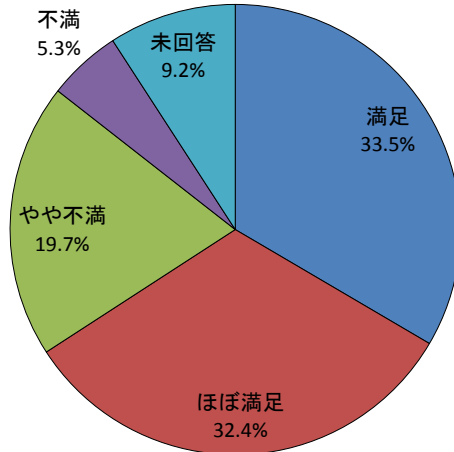


問—3 お太助ワゴンの満足度

●運行日(月曜～金曜)

	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	未回答	合計
回答数	95	92	56	15	26	284
割合	33.5%	32.4%	19.7%	5.3%	9.2%	100.0%

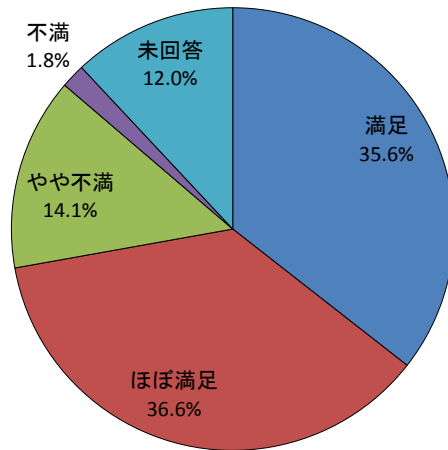
運行日



●運行本数は？(1日6便)

	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	未回答	合計
回答数	101	104	40	5	34	284
割合	35.6%	36.6%	14.1%	1.8%	12.0%	100.0%

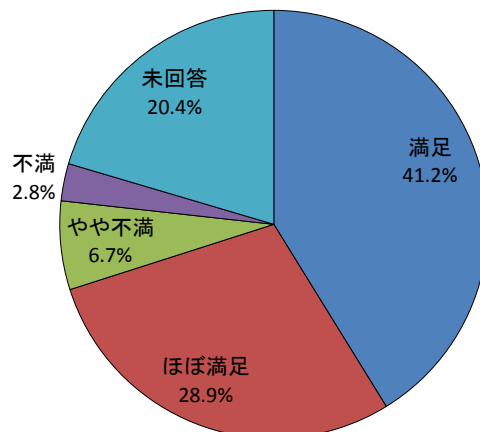
運行本数



●運行時間は？(片道最長1時間)

	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	未回答	合計
回答数	117	82	19	8	58	284
割合	41.2%	28.9%	6.7%	2.8%	20.4%	100.0%

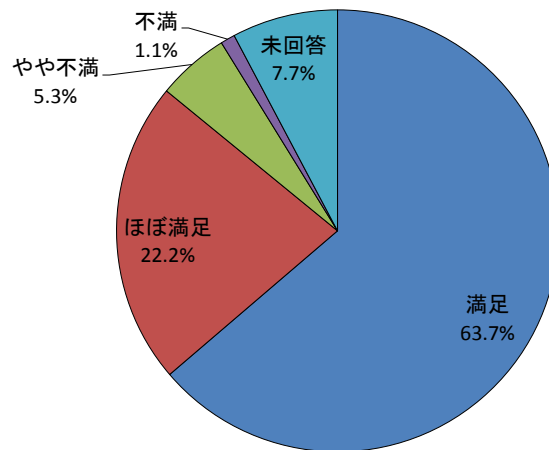
運行時間



●運賃は？(町内300円、町外500円)

	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	未回答	合計
回答数	181	63	15	3	22	284
割合	63.7%	22.2%	5.3%	1.1%	7.7%	100.0%

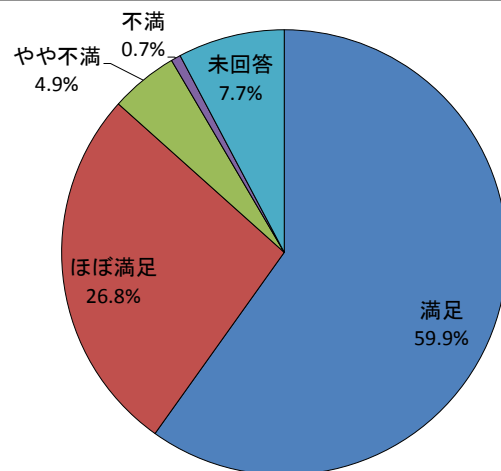
運賃



●車両は？(大きさ・乗りやすさ)

	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	未回答	合計
回答数	170	76	14	2	22	284
割合	59.9%	26.8%	4.9%	0.7%	7.7%	100.0%

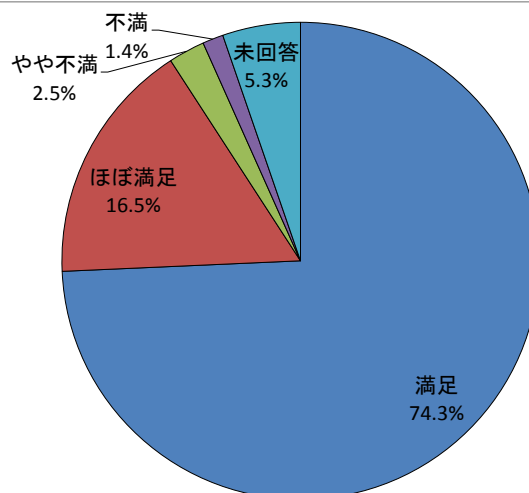
車両



●受付センターの電話対応は？

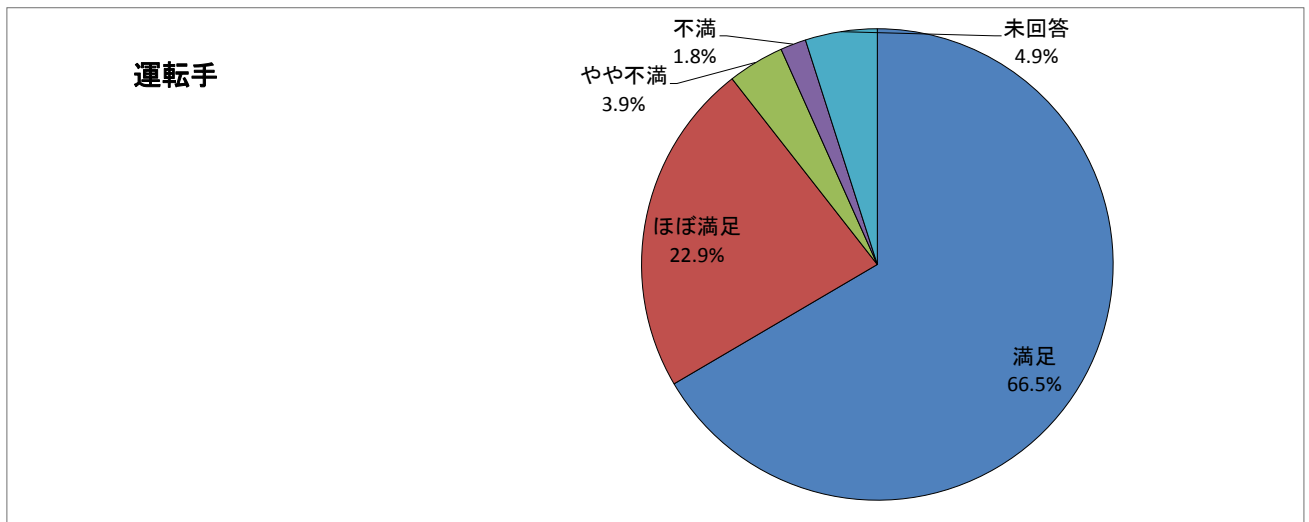
	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	未回答	合計
回答数	211	47	7	4	15	284
割合	74.3%	16.5%	2.5%	1.4%	5.3%	100.0%

受付センターの電話対応



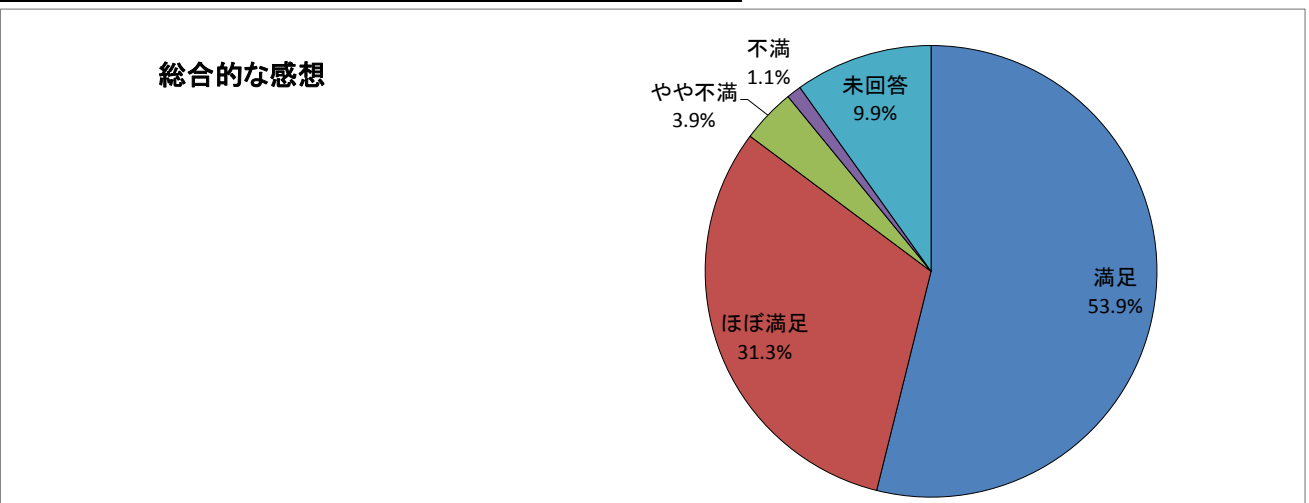
●運転手は？

	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	未回答	合計
回答数	189	65	11	5	14	284
割合	66.5%	22.9%	3.9%	1.8%	4.9%	100.0%



●総合的な感想は？

	満足	ほぼ満足	やや不満	不満	未回答	合計
回答数	153	89	11	3	28	284
割合	53.9%	31.3%	3.9%	1.1%	9.9%	100.0%





## お太助ワゴン利用者アンケート自由記述

1. 土日の運行	36
土日、祝日の運行希望。通院・催し参加。 等	
2. 増便・ダイヤ改正	29
便を増やして欲しい。最終便を遅くして欲しい。 等	
3. 便利に利用	22
本当に助かる。自宅まで来てもらえるのが良い。 等	
4. 予約について不満	19
満席や経由で予約できない。予約が面倒。直前予約がしたい。 等	
5. 運行時間・待ち時間が長い	13
到着に時間がかかり、用がたせない。待ち時間が長い。 等	
6. 受付センタースタッフ・バス乗務員の対応が良い	11
親切な対応で感謝。運転手は話しやすい。 等	
7. 乗務員の対応に不満	8
運転手によりけりだが、やや不満。 等	
8. 料金が高い	5
もう少し安いとよい。 等	
9. 車両の改善	4
手すり。クッション。家まで迎えに来られる小型車両。 等	
10. よく判らない	3
利用頻度が少なく、よく判らない。 等	
11. その他	各1

## 1. 土日の運行

- 土日が不便。
- 土日の便がほしい。
- 土日の運行
- 土・日・祝を運行してほしいです。
- 土日にないのが不便。
- 贅沢なお願いですが土曜・日曜のうちどちらか運行して頂けると有難いです。
- 土日も朝・夕あればと思います。
- 土曜か日曜を一日運行していただければ皆様が大変喜ばれると思います。
- 土曜日も運行していただきたい。
- 土日の運行は大変喜ばしいことである。
- 土日も運行を願いたい。
- 土曜日、日曜日も運行があれば良い。
- 土曜日はあっていいのでは？
- 土曜日の運行がない。
- 土曜日が休みなこと。
- 出来れば土曜日を増やしてほしい。
- 満足しておりますが土日の運行もやってほしいです。
- 土曜・日曜の運行が少しでもあれば便利がよいと思います。
- とても助かるが、土曜日運行を（半日でも）希望します。
- 運転免許を持っていないので、土曜日時買い物に出かけたいときお太助ワゴンがあったらいいなと思います。
- 買い物に行くため、土・日にも増やしてほしい。
- 土日があればと思いますが病院が休みなので無理でしょうね。
- 土曜日が午前中だけでもほしい。病院に行くから。
- 土日の市外病院や見舞い等が不自由。
- 日・土・祝日に行事や選挙等に参加できない。
- 運行日は月曜一金曜となっておりますが今は何かあると言えば甲田—吉田の方で色々ありますが、土、日が休みなので不便だと思います。
- 催し物は土日が多いので土日も運行してほしい。
- 土日運行していただければうれしいです。（イベント等があるとき）
- 車に乗れないので日曜日のイベント等にお太助ワゴンが利用できればと思っています。
- 市役所で特別行事があるときは、土日に関係なく動いて頂きたい。
- 土日の運行もしてほしい。行事や講演会に参加したいため。
- 土日での市での催しに参加できないのが非常に残念。なんか取り残される感じ。
- 土日にいろんな行事があってもワゴンが休みのため出席する事ができません。
- 今まで通りの運行日を変えてほしい。

- 土曜日・日曜日回数は少なくてもほしいです。車に乗らない者は平日の日ばかりだと不便です。年寄りばかりなので若い者はいないし2～3時間あれば十分買い物ができます。
- 運行本数は少なくてもいいのですが土日に何便か運行していただければ幸いです。料金は割増にしてくださってもよろしいと思います。

## 2. 増便・ダイヤ改正

- 便を増やしてほしいです。
- 朝夕の本数。
- 運行本数が午前中3便ほしい。
- 地域行き時刻に午前11時があればいい。吉田行き時刻が9:30位もあればいい。
- 回数が少なく必要な時利用できない。買い物やその他はタクシーを使うのでお金が多くかかる。主人の車があった時はよかった。なぜ自分が若い時に免許を取っていなかったのか悔やまれる。
- 帰りのバスで11時ごろのバス時間があれば便利。病院が終わると帰りはタクシーで帰っています。
- 吉田高宮行きを11時と3時に増やしてほしい
- 午後の運行が少ない。
- 午後の回数が不足です。
- 運行本数あと1本増やしてほしい。
- 催し物が終わる時間に近いバスがあればいいと思います。
- 最終便が2:30と3:00では早い。
- 午後3時までは短いので5時ごろまでに
- お太助ワゴンを午後吉田-美土里までをもう一台夕方あればゆっくりできるのに2時半の最終では医院と買い出しができない事があるので残念です。いつも思っています。
- 吉田から帰る時間3時のワゴンがあればよいと思います。よろしく願います。
- 吉田発の最終が16時か15時30分でしたらうれしい。
- 運行本数についてですが、吉田からの最終2:30を4:00位にしてほしいです。
- 16時ごろ吉田行きがあればと思います。診療所が午後3時からですので夕方が1便あればと思います。
- 吉田からの夕方の便がほしい。
- 運行本数最終便をもう1便増やしてほしい。
- 午後からの便がもう少し遅くまであればいいと思います。
- 最終便も時間をもう少し遅くしてほしい。
- 時間を夜遅くまでふやしてほしい。(夜20時まで)
- 本数は夕方5時頃までにしてほしい。三江線の時間に駅まで運行してもらえませんか？それには夕方頃までの方がいいと思う。色々とお願いましたが、このように取り組んでもらえればうれしいです。(タクシーでは高額になります)

- 時間があきすぎると思います。乗り遅れた時次まで長く待たなくてはいけないから。
- 朝出発時間が 1 時間余るので遅い。吉田から帰る時間をもっと早く運行していただけたらどうでしょうか。
- お昼の便が増えたらなと思います。以前利用させていただいた時、時間の関係で自宅まで送ってもらえない時があったから。
- 勤めの時間に利用したいのですが利用時間が合わないことがあります。毎週決まった日をお願いしたいのですが勤めの時間とうまくいきません。
- 病院に検査、順番待ちで 2 時すぎるから予約していてもキャンセルするので残念です。

### 3. 予約について不満

- 希望の時間に利用できない事が多くある。
- 十二時も一時も二時も断られる。そんなに続いて乗られなかったことはない。人によっては乗せてもらえる人がおられた。
- 自宅に帰るのになぜ 2 時半の便に乗せてもらえないのでしょうか？ 2 時半のバスを見ますと 3 人くらいしか乗っていないので残念です。
- 満席や経由により断られることがあるが何とかならないものか。
- 午前中は満席で利用できないのであてにならない。
- 自分の乗車したい時間が満席。
- 人数が多くて予定していた時間が無理な事が。
- 利用する時間に乗れない場合が度々ありますがなるべく乗れるようにしていただいたら最高に良いのですが。お願いいたします。
- 9 時か 10 時のワゴンに乗ろうとしたらいつもいっぱいである。
- 2 日位先を頼んでもない時がたびたびなので、困ることがある。
- 2 日前に予約をするが時折希望するダイヤに乗れない。例)” この時間はだめです。時間を変更してください。” 予約をするとき気をつかう。その辺のシステムが理解できない。
- センターに申し込みを 2 日前の朝八時半にするのに「もういっぱいです」といわれるのはなぜですか？ 朝の便はほとんどだめです。困ることが多く遠くの人には乗せてもらえないのでしょうか？
- 雨の日、雪の日に都合のいい日ばかり頼むので朝の時間がないときがあります。先では、お助けワゴンに頼る日が来ると思います。まだ自転車も乗りますのでお願いします。
- お願いした時間に「満員です」と断られ乗れないのが不便です。病院は決まった日と時間なので不便です。対応は誠に親切です。
- 路線バスのほうがよかった。電話で予約するのがめんどろ。耳が遠いので電話できない。路線バスなら時間があるので便利。バスの便を増やしてほしい。
- 予約は 30 分前と言わずに 10 分前でよいのではないか。
- 時間を 30 分までではなく、予約時間を長くしてほしいです。
- 病院の診察がいつすむか分からないので 30 分前の連絡をするのが難しい事があります。

○30分にTELしてくださいというのも困ります。せつかく終わっても30分～1時間かかるのも病院なんかとくに困ります。

#### 4. 便利に利用

- 満足しております
- いつもお世話になります。
- 大変助かっています。ありがとうございます。
- 本当に助けてもらっています。
- 大変喜んで利用させていただいています。ありがとうございます。
- お太助のおかげで大変助かっています。ありがとうございます。
- 主人が1年半入院していました。お太助ワゴンで通いました。本当に感謝いたしております。
- お太助ワゴンには大変お世話になっています。有難うございます。今後ともよろしくお願ひします。
- 便利になりました。
- いつもありがとうございます。
- お太助ワゴンの運行は大変助かります。今後ともよろしくお願ひいたします。
- お太助ワゴンにのせて頂いて本当に有難いと思っています。
- 大変よくお世話をして下さって本当に感謝しています。ありがとうございます。よろしくお願ひいたします。
- 有難いと感謝しています。
- 片道40分なら満足です。
- 大変満足な運行時間です。いつもありがとうございます。
- お太助ワゴンのおかげで高校の遅い時間の下校が安心できるようになりました。今年度で卒業なので利用する機会は減ると思いますが、また利用したいと思ひます。ありがとうございました。これからもお願ひします。
- 格安の運賃でありがたいと思ひます。
- お太助ワゴンが運行されてほんとうに助かっています。今後ともよろしくお願ひします。
- 天候の悪い時お願ひしています
- 自宅まで送迎してもらえ
- バスは乗降口の段が高いから乗りにくい。家に来てもらえるのが一番よい。

#### 5. 受付センタースタッフ・バス乗務員の対応が良い

- 受付センターの明るい声での対応がうれしいです。ありがとう。
- 受付センターの方はよい人ばかりのように思ひます。
- 受付センターの人の応対にいつも安心です。

○受付センターの電話対応はいつもやさしくていねいに応答してくださりととても有難く感じています。でも私達は高齢者なので耳もやや聞こえにくくなってきています。それでももう少し大きい声でゆっくりはっきりTELしてくださればとお願いいたします。

○対応が親切。

○受付センターバス運転手さん、親切に対応していただき大変感謝しています。ありがとうございます。

○受付センターも運転手さんも感じがいいです。満足しているのでこれからもお願いします。

○運転手は話しやすいです。いろんなことを話しやすいです。

○運転御苦勞様です。体に気をつけられて下さい。よろしく願いいたします。バスがなると困りますから。

○運転手さんも親切に声をかけてくださいます。無口な人は仕方ありません。本当にありがとうございます。助かっております。

○お太助ワゴンの運行がなければ現地での生活はできません。商店なし、通院なし、いつも思います。お太助ワゴン乗ると人と逢うし、以前利用させて頂いたとき、下車するとき（私、足が悪いのです）運転手のほうが転ばないように気を付けて声をかけてくださいました。大変うれしい言葉をかけていただいたことを忘れません。お名前がわかりません。感謝しております。親切な方が多く感じのいい方がおられます。よろしく願いします。6

## 6. 運行時間・待ち時間が長い

○初めて乗せていただいたときに特に遠くによるので私的には不満。時間を短くしてほしい。病院の帰りなどとくに思う。

○JRに乗るときは時間がまちまちで便利が悪い。

○いらいらしないで運行時間が長くないようにしてほしい。

○途中いろんな所へ寄られたので時間がかかった。一人でバスに乗る事ができなくなったから利用させてもらいたいと思う。

○運行時間がまちまちなので計画を立てにくい。（病院の予約時間等）

○病院へいく場合、指定時間に間に合わないことがあるので他を利用することが多い。

○病院の指定時間、JRの時刻、その他待ち合わせ等に間に合わないので結局ワゴンを利用できないです。いろいろ都合はあると思うが三次等のように1時間の間にぐるっと定時に回る等できないでしょうか？（時間にとらわれない時はありがたいと思いますが…

○病院、JRの時間に間に合うように運行してほしい。

○寒い時は待ち時間が長いと困ります。そんな時に限り目的地までの時間が長くかかる。

○帰りの時間が約束できません。満員なら仕方ありませんが帰らせてください。

○一度ワゴンの定時を知りたいです。

○バスの時は時間があまっていたが待ち時間が長い。

○30分ぐらい待つことはありますが仕方ないと思います。

## 7. 料金が低い

- 町内は 300 円、町外まででは 400 円にしてほしい。
- 運賃もやや高いです。バス運賃で行く方が安くつきます。体調で決めます。
- 吉田から高宮への便をよく利用するのですが、500 円というのは少し高い気がします。500 円ならバスで帰ろうと思います。
- 縦貫道バスで高宮バスストップから三次バスセンターまで 390 円（普通運賃 390 円/バスカード使用 360 円）です。お太助ワゴンも高宮から吉田間をできるなら 400 円ぐらいにしてほしい。少なくとも当分値上がりはしないでほしい。でも非常に便利なので益々発展してほしい。
- 路線バスより 100 円以上高いから同額かもう少し安くなれば利用回数も増えると思います。

## 8. 乗務員の対応に不満

- 運転手の対応の悪さ。初めて利用してショックだった。時間通りに来なくて早すぎる。8 時と申し込んでたのに 7 時 45 分頃に来られた。年寄ですのチャイムが鳴ってもすぐには出れず 1 回目で不満でした。出てみたらもう自動車は動いていて、やっとなめてもらって病院の予約に間に合いました。
- 運転手さんの対応がとても悪い。良い人もおられる。やさしく声かけして下さるのがとてもうれしい。
- 運転手により満足、不満足の人がある。
- 運転手によっていい人もいますが、悪い人もいます。怒られて泣いたことがありました。そして運転手さんは一言も話してくれません。（自分は足が悪いので）
- 運転手の人は満足の人が多いが、各個人差があり、満足でない人も…。
- 運転手さんへの不満。私がワゴンで一人だったとき「貸し切りみたいですね」と言っても一言も返事ありませんでした。私が降りるときまで一言もしゃべられませんでした。利用し始めて 2 か月めのことです。名前を見ておけばよかったと後悔しました。
- 非常に態度の悪い運転手がいる。
- 運転手によりけりだが、やや不満。

## 9. 車両の改善

- 車内に手すりがないから危ない。
- クッションが悪い。
- お太助ワゴンを小さくしてでも、上を通ってもらいたい。家の前を通ることを望みます。
- 小型車で上まで来てもらってほしい。お願いいたします。

## 10. よく判らない

- 回数乗らないのでこれでいいと思います。
- 今の所利用回数が少ないのでよく分かりません。
- まだ一度だけしか乗せてもらったことが無いのであまりわからない。

## 11. その他

- 改良
- 町によって曜日を変えてはどうかと思います。毎日でなくてもいいと思うし、空の時があるのでは？
- 午後の地域行きワゴン内の温度が冬場に上がりすぎているように思います。
- 安芸高田市内で統一になればいいと思います。
- 自分の車いすを乗せてもらうことはできないでしょうか？
- 高齢のため身体が不自由になり近年利用できなくなりました。以前はよく利用していました。