

ふれあい号利用者アンケートについて（報告）


1. 実施概要

- (1) 目的… ふれあい号を利用している方の満足度を調査する
- (2) 期間… 平成30年9月21日（金）～同年10月19日（金）
- (3) 方法… 郵送による調査
- (4) 対象… 平成29年度にふれあい号を複数回利用した方から抽出
- (5) 様式…

①依頼文

アンケートにご協力ください
～ 予約型乗合交通ふれあい号について～

日頃より、予約型乗合交通ふれあい号をご利用いただき、ありがとうございます。
市では、これからもふれあい号の運行を続けていくために、皆様から貴重なご意見をいただきたいと考え、アンケート調査（※）を行うことになりました。
つきましては、調査の趣旨についてご理解いただき、ご協力くださいますようお願い申し上げます。



平成30年 9月
常総市長 神達 岳志

※昨年度、一定回数以上ご利用いただいた方を対象としています。
※統計的に処理しますので、回答内容から個人が特定されることはありません。
※いただいた回答は調査目的以外には使用いたしません。
※このアンケートは、平成30年9月4日現在の住民基本台帳に基づいて送付しております。

「回答にあたってのお願い」

- ・この紙のウラ面の記入例を参考に回答ください。
- ・封筒のあて名のご本人がご回答ください（代筆可）。
- ・アンケートは、あてはまる番号に○をつけるものと、ご意見をお書きいただくものがございます。

◆ご記入いただいたアンケート裏は、
同封の返信用封筒に入れて
平成30年10月19日（金）までに
投函してください。

【このアンケートについてのお問合せ先】
常総市役所 総務部 行政経営課 行政経営係
☎ 0297-23-2902（直通）

②アンケート票

ふれあい号についてのアンケート票

問1. 予約受付期間(乗車する3日前から1時間前まで)について
①満足している ②ほぼ満足している ③どちらでもない ④やや不満 ⑤不満

問2. 予約センター(電話オペレータ)の対応について
①満足している ②ほぼ満足している ③どちらでもない ④やや不満 ⑤不満

問3. ドライバーの対応について
①満足している ②ほぼ満足している ③どちらでもない ④やや不満 ⑤不満

問4. 運行時間(午前8時から午後4時まで)について
①満足している ②ほぼ満足している ③どちらでもない ④やや不満 ⑤不満

問5. 運行曜日(月～金)について
①満足している ②ほぼ満足している ③どちらでもない ④やや不満 ⑤不満

問6. 利用券の車内販売について
①満足している ②ほぼ満足している ③どちらでもない ④やや不満 ⑤不満

問7. ふれあい号について、ご意見がありましたらどんなことでもお書きください

問8. ふれあい号以外で外出する際の移動手段は何ですか(主なものを2つまで)
①徒歩・自転車 ②自家用車(自分で運転) ③親族による送迎 ④タクシー
⑤常総線・バス ⑥ふれあい号以外で外出しない ⑦その他()

問9. 自動車の運転免許証を持っていますか
①持っている ②持っていたが返納した ③持っていない

問10. あなたについて教えてください(性別・お住まいの地区・年齢)
性別 ①男性 ②女性
地区 ①水海道東地区 ②水海道西地区 ③石下地区 年齢()歳

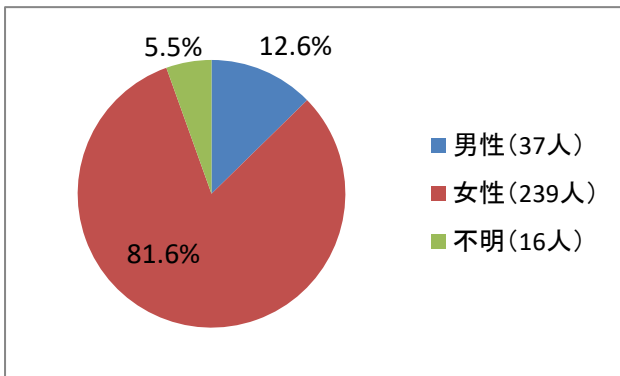
ご協力ありがとうございました。返信用封筒に入れて10/19までに投函してください。
提出先: 常総市役所 行政経営課

2. 回収率

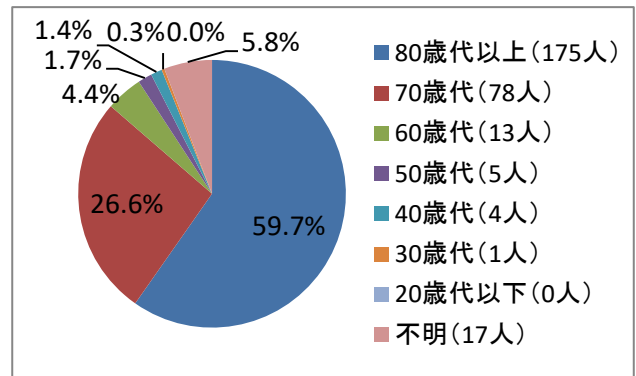
配布枚数	回収枚数	回収率
446	293	65.6%

3. 回答者属性

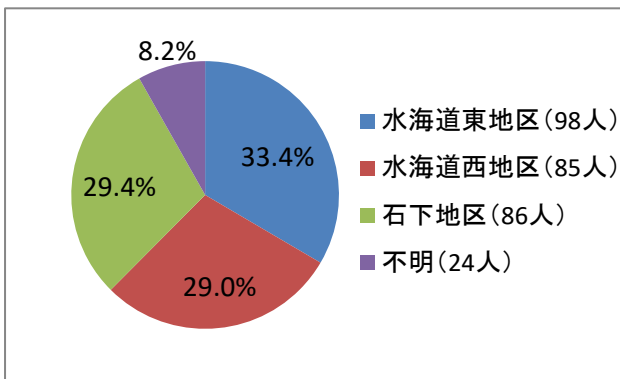
(1) 性別



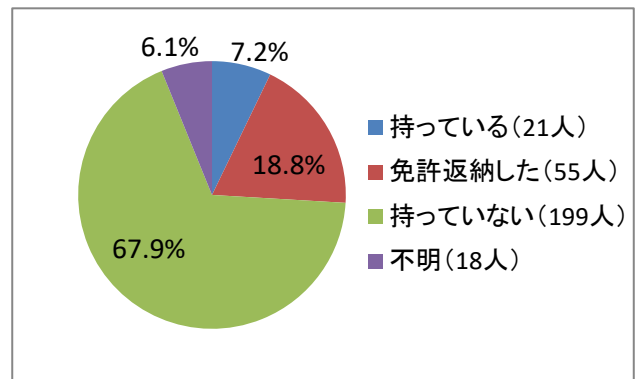
(2) 年代



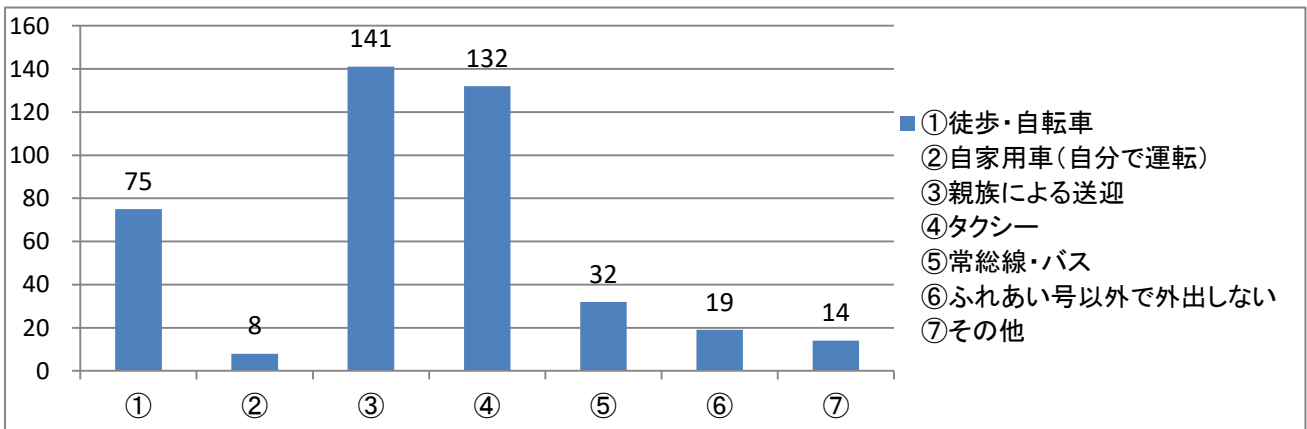
(3) 居住地区



(4) 自動車運転免許の有無



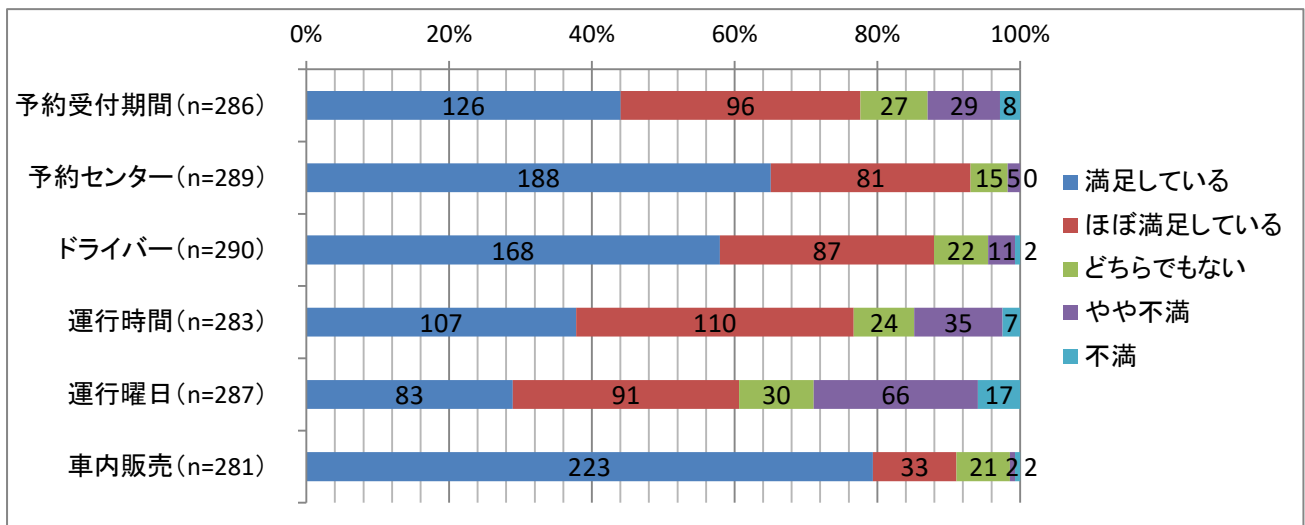
(5) ふれあい号以外の外出手段



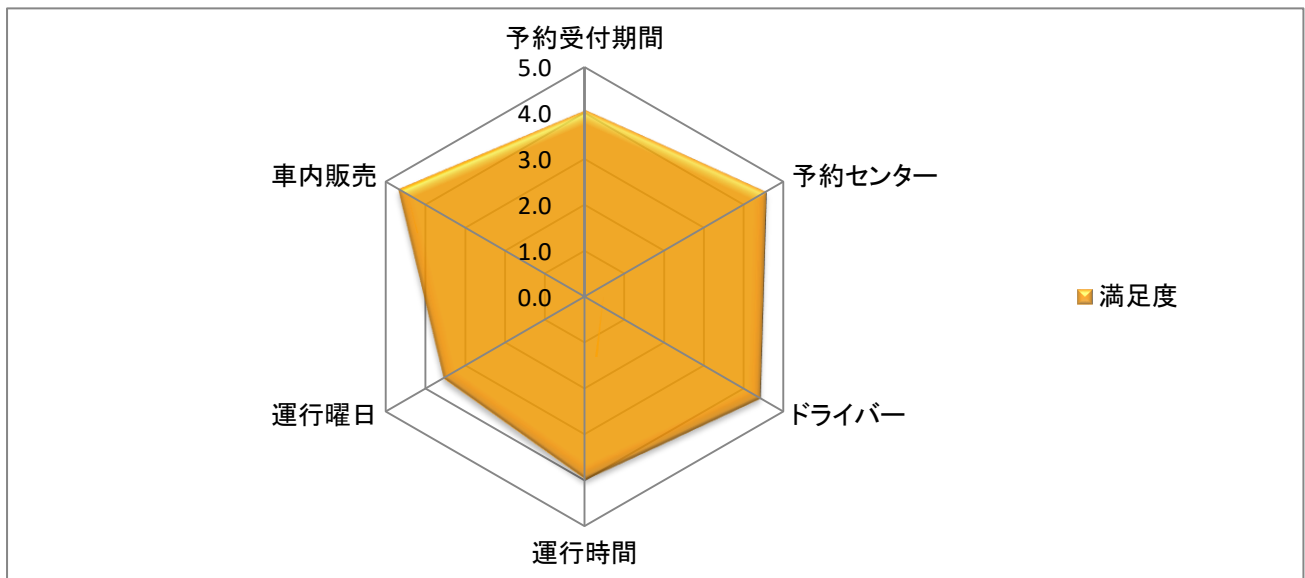
○回答者の性別, 年代, 居住地区の比率は, ふれあい号全体の比率とおおむね同一といえる。また, 8割以上が運転免許を持っておらず, 自動車を運転できない方の移動手段として利用されている。ふれあい号以外には, 親族による送迎やタクシーを利用するケースが多い。その他の回答は「原付バイク」が4人, 「友人や近所による送迎」が6人, 「ボランティアや施設による送迎」が3人となっている(不明1人)。

4. 調査結果

(1) 項目別の満足度比率



(2) 平均的満足度



○運行曜日に対する満足度が低めだが、他の項目については「満足している」と「ほぼ満足している」の回答で70%を超えている。特に車内販売については「満足している」の回答比率が高い。また、各項目の回答について「満足している」を5点、「ほぼ満足している」を4点、「どちらでもない」を3点、「やや不満」を2点、「不満」を1点と点数化したところ、各項目の平均的満足度は、予約受付期間が4.1点、予約センターの対応が4.6点、ドライバーの対応が4.4点、運行時間が4.0点、運行曜日が3.5点、車内販売が4.7点となり、ふれあい号の平均的満足度は25.2点となった。また、地区別で見ると石下地区の満足度がやや高めだが、全体的な傾向に差はなかった。

(3) 利用者の意見

①予約受付期間について…24件

急な用事の時に利用できない(当日とか)。
当日でも予約出来て利用できればよい。
3日前に電話して予約するのはちょっと早すぎる。
3日前でなく、明日使いたい時がある。
診察が早く終わった場合など、予約の変更は1時間前でなくもう少し余裕があるとうれしいです。
1時間前の予約はほとんど取れない。
5日前くらいから予約できるとよい。
予約なしで、電話をすればすぐに利用できればよいと思います、それを願っています。
金曜日は混んでいると3日前でも予約できず、病院にタクシーで往復7,000円かかってしまう。
当日の予約、1時間前までとのことだがほとんど予約できない。
希望する予約時間を、当日でもなるべくとれるようにしてください。
8時便を急きょキャンセルしたい場合、どこへ連絡すればよいかわからない。
3日前でなく、その日その時間に予約できるようにしてほしい。検討してください。
急用にも利用できたらと思います。
1週間前から予約できるようにしてほしい。
満車ではないのに乗れないことがある。
8時運行開始なのに、受付も8時では困る。朝は電話が30分くらいつながらない。
毎日予約できればと思います。3日前では忘れてしまいます。
8時便をキャンセルするにはどうすればよいか(受付開始時間も8時なので)。
当日予約がほぼ難しく、改善いただければ…と考えております。
2日前や3日前でも取れない時がある。
3日前では忘れてしまうので、2日前にしてはどうか。
1時間前に電話しても満車と言われてしまう。
方向違いや満車で利用できないことがあった。いつでも利用できるようにしてほしい。

※帰りの便について…7件

帰りの便が来るのが遅れると心配してしまいます。
ふれあい号で通院していますが、帰りの便が合わず利用できないことが多い。診察前に待たされ、帰りはふれあい号を待つのは老体につらいのです。
2か月に1度の通院が15時からだが、16時までには終わらないため行きのみ利用している。
診察後の予約は1時間前でも受け付けてほしい。
診察が早く終わった時など、予約時間まで待たなければならぬことだけが不便です(前の便が空いていても使えないので)。
帰りの便がない時がある。
病院の都合で診察が長引いた時の変更が難しい。

②予約センター（オペレータ）の対応について…11件

16時で電話が繋がらなくなるため、16時便の状況がわからない(不安になる)。オペレータには負担になるが、16時30分まで電話が繋がるようにしてほしい。
オペレータはとても感じが良いです。
オペレータさんにいつも感謝しています。
利用を断られたことがある。オペレータも困っていたし、予定があった私も大変困った。臨時便を出すことはできなかったのか。
オペレータは明るく親切です。
オペレータさんの優しい対応に心癒されます。
耳が遠いので、オペレータの声を大きくしてほしいです。
オペレータの対応は最高にやさしい方たちで、幸せを感じます。
親切にしてください申し分ありません。
きっちりと対応してくれるのでうれしいです。
オペレータの対応が不満な時もある。

③ドライバーの対応について…66件

どの運転手の対応も気持ちよい。予約時間より早めに来てくださるのは良い考えです。
親切な運転を見習ってほしいドライバーもいる。
予約時間より早く来ている。
ドライバーはこちらの「おはようございます。お願いします」に気持ちよく答えてくれますが、ほんの少数「うん」とも「すん」とも言わない人がいます。
いつもお世話になっています。運転手もみんな親切です。病院やパーマに行く時に助かります。これからもよろしくお願いします。
予約の時間より45分早く来られたことがある。来るのは15分前後にしてほしい。
乗り降りに台を出してくれて感謝しています。ひとりで出かけられて幸せです。
運転手さんにいつも感謝しています。
いろいろな意見の相違、立場がありますが、運転手の方は一日中神経を使い安全に送迎して下さるので感謝です。本当に毎日ご苦労様としか言えません。
運転手により親切さがちがう。
予約時間よりも早く(30分前)迎えに来ていたことがあり、あせったことがある。時間まで構わないと言われても、あまり待たせてしまっては悪いと気を遣ってします。
運転手さんの迎えが30分も早いとあせります。
ドライバーの方が親切です。
待ち時間や早く来られると慌ててしまいますが、運転手さんはどなたも親切で利用してよかったです。町内だけだと悪いと思い、ついタクシーを頼んでしまいますが、その時の運転手さんの反応はどうしたものか少し心配です。
ドライバーの対応が人それぞれ。良い人もいれば感じが悪い人もいます。早く来てもらいたいときは遅く、ゆ

<p>っくりでよい時は早く迎えに来る。迎え時間の都合をつけられるようにできないか。</p>
<p>買い物の際、荷物が多くなった場合はトランクも使えればよいと思う(荷物の積み下ろしを手伝ってくれる運転手さんもいた)。</p>
<p>ドライバーの方が親切です。とても助かっています。</p>
<p>9 時便を予約した時、8 時 30 分に来ていて支度が間に合わずあせった。</p>
<p>ドライバーの方にはいつも親切にさせていただいております。ありがとうございます。</p>
<p>運転手によっては 30 分も早く迎えに来るので困る。</p>
<p>予定の時間より早く迎えに来られると慌ててしまいます。</p>
<p>ドライバーは高齢者に配慮してくれ、いやな顔ひとつせず親切に対応してくれることは、弱い者にとっては何よりの頼りです。ありがとう。</p>
<p>高校野球のラジオに夢中で、予約と異なる病院に到着したことがあった。別の日には調剤を待っている 2,3 分の間に、連絡もなく行かれてしまい、声をかけたが届かなかったことがあった。親切な方は病院や薬局に入り、利用者がいるか確認してくれるので感謝です。</p>
<p>時間に遅れることはありますが、必ず来てくれるのでうれしいです。</p>
<p>予約時間より早く来られると慌ててしまう。診察が長引いて遅れた際、自宅に着くまで文句を言われ続けた。用事があり乗車中に 1 秒ほど停車してもらい、ドアを開けてもらったことがあります。これは違反でしょうか。その後文句を言われ続けました。</p>
<p>言葉遣いが乱暴な方がいます(乗り降りに時間がかかるため)。</p>
<p>30 分も早く迎えに来られ、忙しなかったことがあります。</p>
<p>予約時間の 15 分前に来てくれます。</p>
<p>運転手さんが親切でありがたいです。</p>
<p>予約時間より 30 分近く早く来ることがあり、慌てることがあります。</p>
<p>無愛想な方がいます。</p>
<p>シルバーカー共々乗せていただきありがとうございます。</p>
<p>親切にしてくれます。</p>
<p>腰を痛めておりますが、どのドライバーさんも台を出してくれて助かっています。</p>
<p>車内に忘れ物をした時に、すぐに届けてくれました。</p>
<p>対応がとてもよいです。</p>
<p>明るいドライバーさんの時はホッとします。予約時間より 20 分近く早く来てくれたことが何度かありますが、早すぎるのも気をつかいます(事情があるのでしょうか)。</p>
<p>ドライバーさんはよくしてくれて感謝。予約時間から 15 分前後するのはしょうがないと思う。</p>
<p>日によって、運転手さんの言葉遣いが荒々しく、私達高齢者はショックを受けています。乗せていただく立場なので、何を言われても黙っているしかありません。</p>
<p>ワゴン車の方は、親切に台を出してくれます。</p>
<p>対応がやや不満な方もいる。予約時間前に出てこないと言文句を言う運転手さんがいる。</p>
<p>30 分早く来る時もある。</p>
<p>降りにくいところで停車されたりする。</p>

ドライバーさんが親切でありがたいと思っています。
30分早く来て待っていられるとあせります。
みんな親切でありがたく思っています。
運転手さんに差があります。車内販売の利用券がなかったり、ワゴン車の台を出してくれる方とそうでない方がいます。お世話になっているのに勝手なことを言って申し訳ありません。
気遣ってくれるので助かります。
足が悪いのでセダンでもワゴンでも乗降は大変ですが、運転手さんはみなさん親切で、ゆっくりでいいよと言ってくれるので助かります。
予約より20分以上早く来ていたり、ワゴン車の運転手は人によって踏み台を出してくれたり出さなかったりする。
乗車人数が少ない際は、多少荷物が多くても「規則違反だ」などと言わないでほしい。
足が悪いので、運転手さんには特別面倒を見ていただいております。
予約時間20分前に来てくれている。
親切です。
荷物を持ってくれたり本当にありがとうございます。
2名の運転手に危険な場所で降ろされたことがあります。他の方たちは親切です。お世話になってます。
予約時間の10分前に来てほしい。
筑波大病院に通っています。石下駅8:20発のバスの乗るため8時便を予約しますが、8時以前に来ていただけると安心です。
とても親切にしてくれるので、ありがたいです。
親切で助かります。
運転が荒い方がいます。高齢者の利用が多いので安全運転をお願いします。
時間より早く来てくれるのでとてもよいと思います。身体が不自由な方には乗降の際に台を出してくれて親切です。
予約時間より10～15分前にふれあい号が来ていると慌てる。きぬ医師会病院を予約したのに西部病院に行かれたことがある。
高齢者が相手ということを感じ、気を配ってほしいです。親切で感じのよい運転手さんもいます。予約時間より早く来られた場合は、急いだほうがよいのでしょうか？
予約時間の30分前に来られた時ですが、私は予約時間の15分前に出ていきましたが「次は5分待って出てこなければ乗せない。今日は同乗者がいないから特別だ」とひどく叱られたことがあります。
大変よくしてくださる運転手に感謝です。

④運行時間について…21件

17時まで運行してほしい。
待ち時間が長い。
17時まで運行(1時間繰り上げ)。

18時まで運行してほしい(自分が通院する月1回程度)。
1時間間隔の運行なので、5分で済む用事も時間がかかってしまう。場合によっては30分間隔の予約も取れるといいと思う。
1時間区分でなく、30分にはできないか。病院など時間をロスする。
診察時間が一定でないので予約しづらく困っています。30分に1便だと助かります。
17時まで運行してくれたらと思います。
夏は17時まで運行してほしい。
冬はよろしいですが、夏は17時まで運行してほしい。
夏は17時まで運行してほしいと思います。
6～8月は17時まで運行してほしいです。
夏は運行時間を延ばしてほしいです。
7時～20時希望。
16時が最終というのはつらい。
大変でしょうが17時まで。
夏場は17時まで運行してほしい。
4～9月は17時まで運行してほしいです。
17時まで運行してくれるとありがたい。
17時まで運行してほしい。
17時まで運行してもらいたい。
言い出したらキリがないので現行のままでよいと思います。

⑤運行曜日について…45件

出来るなら土日でも運行してほしい。
土日でも運行して下さるとうれしいですね。
土日でも運行してもらえたらとも思いますが、運転できない者にとってはとても助かっています。
土日祝日も運行してほしい(500円にしてもやってほしい)。
イベント時は運行してほしい。
土日でも運行してほしい。
土日に利用したい時もある。
土日祝日運休とはいかがなものか。イベントは休日に多く、参加できない。シャトルバスと併せて用意してほしい。
日曜日も運行してほしい。
1か月に1回でも土日運行してもらえればありがたいです。
土曜日も運行してほしい。
土日は運休なので困っています。
土日でも運行してほしい。
月1回でも土曜日(午前中)に運行していただけたらうれしいです。

病院の往復に利用していますが、土日も運行してくれると便利になります。
土曜日に買い物に行きたい。
土日も運行していただくとありがたいです。
できれば月～土運行してほしい。
土曜日も運行してほしいです。
日・祝日も運行してもらえればと思います。
土日も運行してほしい。
土日の運行をお願いしたい。土曜日は病院もやっているし、休日のイベントに行けなくて不便。
わがまますを言いますと、月 1, 2 回は土日に運行いただければと思います。
土日もあったら助かります(医者に行きますので)。
土曜日だけでも運行していただけたら助かります。
土曜日もあったらと思います。
土曜日もあったらうれしいです。
病院は土曜日もやっているの、土曜日も使えたらと思います。
土日も運行してほしい。
土日も運行してもらえると助かる。
土日も運行してほしいです。
土曜日も利用できたらと思います。
土曜日も運行していただきたいですが、難しいと思っています。
できれば土日も運行してもらいたい。
休日は運休で困っているので、せめて土曜日は運行してくれたらありがたいです。
土日も運行してくれるとありがたい。
市内イベントに参加したいので、土日も利用できれば。少々高い料金設定でもよいと思う。
出来れば土曜日も運行してほしい。
欲張りですが、土日も運行していただけたら最高だと思います。
土日のどちらかでも利用できたらよいと思う。
第二・四土曜日は運行してもらいたい。
土日はタクシーを使っているの、ふれあい号を運行してもらえればありがたいです。
できれば土曜の午前中くらいは運行してもらえたらと思います。
言い出したらキリがないので現行のままでよいと思います。

※市外運行について…7件

隣接市町村に行けるようになれば、さらに便利になると思います。
市外にも行けると助かります。
他自治体にも乗り入れてほしい。水海道の交通アクセスは他地域と比べて最もよくないため。
つくば市の病院を紹介されることが多いので、市外にも行けるとありがたい。
市外の病院へはタクシー代がかかります。何卒よろしく願います。

つくばみらい市, つくば市, 守谷市の駅につながれば非常にうれしい(病院のため)。

市外への病院へ行くためにふれあい号は利用できませんか。週に 1,2 回でもあれば助かります。

⑥車内販売について…40 件

利用券が車内で買えるから便利になりました。

利用券が車内で買えるようになりうれしいです。

利用券購入が便利になった。

以前は市役所, 病院で買っていた利用券が車内で買えるのは非常にありがたい。

利用券の車内販売は大変ありがたい。

車内で利用券が買えるようになりよかったです。

利用券が車内で買えるようになったことがとてもありがたいです。

利用券が車内で買えるようになり, 便利になった。

車内販売は大変よい。

利用券が車内で買えるようになり, 便利になった。

利用券が買えるのは便利で助かります。

利用券が車内で買えるようになって便利になりました。

利用券の車内販売ありがとうございます。

利用券が車内で買えるようになり, 便利になりました。ありがとうございます。

車内販売は全然知らなかった。

便利。川西から石下支所か農協石下支店にタクシーで行くしかなかった。

車内で買えるようになりよかったですと思います。

車内販売は知りませんでした, 助かります。

知らなかった, 今後利用することにします。

利用券が車内で買って便利です。

非常によいです。

車内で買えるのは大変よいと思います。

大変便利です。

車内で買えるので本当に助かります。

便利になった。

車内で買えるのは良かったです。

車内販売は知りませんでした。

利用券が車内で買えるので本当に助かります。

便利になりました。

いつでも買えるので便利になった。

車内で買えるようになり, 便利になりました。

車内で買って助かっている。

車内で買えるようになり助かっています。

車内で買えるので安心できます。
車内で買えるようになり、助かりました。
本当に助かります。
車内で買えるようになり便利になりました。
大変助かっています。
車内で買えるようになり、便利になりました。以前は農協で4冊ずつ購入していました。
とってもよいことだと思います。

※車両について…17件

ワゴン車は足が弱っているので乗り降りがしにくい。
ワゴン車は乗り降りがつらいです。
ワゴン車は乗り降りが難しいし、経由地が多く遅い。
ワゴン車は段差が大きいため、乗り降りがしにくい。
ワゴン車は段差が大きいため、乗り降りがしにくい。
ワゴン車だと足が悪いので危ない時もある。
予約できないことがあるので、台数を増やしてほしい。
ワゴン車に1,2人しか乗っていない。もっと多く乗せてはどうか。
ガラガラで運行していてもつたいないと思う。
ワゴン車は段差が大きいため、腰が痛く乗り降りがしにくい。
ワゴン車は段差が高く乗降が大変。
普通車が良いです。
ワゴン車は段差が大きいため乗り降りがしにくい。
ワゴン車でもいつも一人しか乗っておらずもつたいない。
車両の台数を増やしてほしい。
車両によってはとてもせまく乗りにくい。
乗るときの踏み台が小さく、かえって危なく感じます。

※料金について…3件

利用券の値段は上げないでほしい。
年金暮らしなので、利用券の金額をもう少し安くしてほしい。1か月でかなりの金額になる。
1回250円は安くて本当に助かります。

※その他…16件

水海道公民館と間違えやすい配車場所がある。
好きな時間に行けて帰れるし、待ってもらえるから高くてもタクシーのほうが便利。
いまのところきぬ医師会病院しか行ったことがありません。早く終わったら近所で買い物したいと思いますが、まわりの様子がわかりません。いつも2,3人しか乗っておらず、もつたいない気がします。どうもありが

とう、ドライブみたいな感じです。
残念ながら利用者の切実さを理解していないように思う。対象はどこに置いているのでしょうか。現在、当然のように足として自家用車を運転している人も、急速な高齢化でいまの私のように、不便さを思い悩むでしょう。近隣市町村の情報を集めるのもひとつの方法。古河市では東西南北にルートを分け、細かな運行をしていました。
救急車を呼ぶまでもない緊急時に利用できたらよいと思っています。
木曜日に月曜日の予約をしたが、予約が入っていなかったことがある。
ふれあい号が何台か客待ちをしても、自分の乗る便ではないと使えない。融通がきけばありがたいです。
以前はふれあい号を利用していましたが最近ほとんど利用していないので、最近の実情はわかりません。病院のバスを利用しています。
子は他県、夫は施設で頼れる人がいない。薬が切れてもタクシー代が高くて行けない。病院行きだけでも増やしてほしい。福祉タクシー助成券も増やしてほしい。
不満と回答した場合、どうして・どこが不満かを知っていただかないと生きたアンケートにならないので、今後はそのようにお願いします。
病院の往復に使用していますが、他に使用してよい範囲がわかりません。
石下地区のタクシーは半日運行で面白くないので、いまは介護タクシーを利用している。
何度アンケートに協力しても何も変わらない。
途中、トラブルに巻き込まれることも考え、時間に余裕を持たせる必要もあると思う。
シルバーカーや車いすの人でも利用できますか。
ふれあい号と関係ありませんが、マイクロバスの循環バス(1時間に1本程度)が運行されるとよいと思います。

※感謝…59件

友人と出かけられるので楽しいです。
私は自転車なので、助かっています。通院に便利です。
ふれあい号があるので、ありがたいと感謝しています。
ものすごくありがたいです。本当にありがとうございます。
交通が不便な地に在住していますので助かります。この制度が継続されますことを願っております。感謝。
大助かりです。
時間にきちっと来てくださり、本当に楽しく目的地まで行けて、それに車内販売。本当に助かります。これを永久的に続けてもらおうと心強いです。ありがとう。
大変助かります。おかげ様で病院に行けます。絶対続けてください。
満足しています。これからもお願いいたします。ありがとうございます。
車の運転が出来ない者にとって、このように便利な交通手段を設けてくださった行政の方にお礼申し上げる次第です。ほぼ毎日利用させていただいております。末永くよろしく申し上げます。

親切に対応してくれてありがたいです。
15年水海道西部病院に通っており、以前は自転車でしたが、受付の方にふれあい号を教えてください、利用させていただいております。私の身体もよくなるとは思えませんが、オペレーターも運転手さんもとても優しいので生涯お世話になりたいと思います。今後どうぞよろしくお願いいたします。
2か月に1度乗っていますが、ほぼ満足しています。
財政上大変なことと思いますが、これからもずっと続けてほしいです。いつもお世話になりありがとうございます。
これからもふれあい号を続けてほしい。
ありがたいと思っております。これからもよろしくお願いいたします。
頼りにしています。続けてください。
玄関から玄関まで、天候が悪くても安心して楽に利用させていただけるので大変うれしいです。
車に乗れないので大変助かります。ありがとうございます。
足のないキングス・ガーデンの高齢者にとっては、なくてはならない貴重なふれあい号です。
満足しています。
ありがとうございます。感謝しています。
通院に利用することが多く、大変便利です。
休日は子供が来ますが、独居なので平日は助かっています。
同居人が勤めているので、平日の通院に助かります。感謝しております。
いつもありがとうございます。
ふれあい号があるので助かっています。これからも続けてください。
大変助かっています。ありがとうございます。
おかげ様で大変助かっております。
日頃いつもお世話になっています。ずっとこのまま先までもふれあい号を続けてください。お願いします。
運転をやめて8年。本当に助かります。わがままも言えないほどありがたいので、これからもよろしくお願いいたします。
とても感じがよく、満足しています。
ふれあい号があることで、車のない私たちは助かっています。
一人暮らしなので、ふれあい号があることがとても大切でうれしいです。存続することを祈ります。
ふれあい号があることで、生活圏が広がり、私にはなくてはならない交通手段になっています。ふれあい号があったからできたことがあり、深い体験ができたことを感謝しています。これからもふれあい号にお世話になります。よろしくお願いいたします。
外出するのに大変助かっています、一部、予約をとるのが面倒だからバスのほうがよいという意見もあるようですが、玄関から玄関まで荷物を持って乗降できるのはありがたいです。雨天でもバス停留所で待つことも年をとっても大変なので、このままずっと運行してくださることを願っています。
便利で助かります。
ふれあい号以外に外出できません。必要です。
家まで迎えに来ていただき、また帰りは家まで送っていただくので本当にありがたいと思っています。

自分で運転しないので、バス等他の交通手段がない常総市ではふれあい号は便利な移動手段です。
これからもよろしく願います。
ふれあい号が継続していることに、感謝申し上げます。ドアトゥドアは病体でも助かっており、ありがたいです。
いつも感謝しながら乗せていただいております。ありがとうございます。
大変ありがたいと思っています。
これからもよろこんでお世話になります。
大変重宝しています。
私は腰が痛く自転車にも乗れないので、医者以外は出かけません。買い物は若い人に頼んでいますが、ふれあい号は本当に助かっています。タクシーではお金がかかるので本当にありがたいです。今後ともよろしく願います。
ふれあい号がなかったら病院に行けないので本当に助かります。ありがとうございます。
すべてに満足しており、大助かりです。
玄関前で乗り降りできるので大変便利です。これからも末永く運行してください。
ふれあい号がなかったら、通院も買い物もできなくなります。これからもよろしく願います。
いつも楽しい気分でお世話になっています。今後ともよろしく願います。
通院に利用させていただいてます。ありがとうございます。
とても助かっています。これからもずっと利用したいと思っておりますので、よろしく願います。
ふれあい号のおかげで医者や買い物に行けるので助かります。とてもうれしいです。よろしく願います。
いつも助けられています。感謝しております。
ふれあい号があるので友人と食事会ができて楽しいです。これまで利用券を19冊使いました。
免許を返納した高齢者にとってほんとにありがたい制度で、ぜひ、続けていただきたい。
いつもふれあい号にはお世話になり、ありがとうございます。今年は主人が入院した際の通院に利用でき、大変助かりました。ありがとうございました。

5. まとめ

調査結果や意見を見ると、利用者はふれあい号におおむね満足いただいている。特に車内販売については満足度が高く、売り上げ状況などからも一定以上の成果があったといえる。平日以外の運行を望む声があることや、予約時間前に迎えに来られることに困っていることも判明した。一方で、市外運行を望む意見は少なかった。その他の意見含め、改善できるものから改善していく必要がある。