

福祉 21 茅野 外出支援ワーキンググループ 茅野市の公共交通に関するアンケート結果について

福祉 21 茅野 外出支援ワーキンググループでは、高齢者や障害者等、自力で外出することが困難な方を支援するための検討を行っています。この度、障害者手帳所有者を対象に、AI 乗合オンデマンド交通「のらざあ」に関するアンケート調査を実施し、結果をまとめましたので公表いたします。

1 調査期間

令和 5 年 8 月 1 日（火）～ 8 月 31 日（木）

2 調査対象者

障害者手帳所有者（約 2,707 人）

3 回答者数

880 人（回収率 32.5%）

4 調査内容

AI 乗合オンデマンド交通「のらざあ」に関する実態調査

5 調査結果を踏まえた福祉 21 茅野外出支援ワーキンググループからの要望

- ・ 障害者手帳をお持ちの方で、その障害のために通常の仮想停留所へ移動できない、あるいはそこで待てない方については、ご希望があれば、家の前、あるいは玄関前を停留所とすること
- ・ 一定の介助があればのらざあに乘降できる方々のための方略を検討し実施すること
- ・ AI を活用した即時予約利用ができるよう検討・調整すること

福祉 21 茅野 外出支援ワーキンググループ 事務局
茅野市 健康福祉部保健福祉サービスセンター
福祉 21 推進係

（課長）長田（担当）立石、伊藤

電話：0266-72-2101（内線 332）

FAX：0266-82-0108

茅野市ホームページ：<https://www.city.chino.lg.jp>

茅野市公共交通・乗り合いオンデマンド「のらざあ」に関するアンケート

アンケート実施結果

アンケート実施結果

2024 年 2 月

福祉 21 茅野・外出支援ワーキンググループ

1. アンケートの概要

目的：障害者手帳をお持ちの市民ののらざあ利用拡大に向けたニーズの把握

実施方法：アンケート用紙郵送および茅野市ホームページ上にて

アンケート形式：選択および自由記載

車いす利用者用 A

車いす非利用者用 A+B ※①

実施期間：2023 年 8 月 1 日～8 月 31 日

2. アンケート対象者 2,707 人

3. 回答者数 880 人 (回収率 32.5%)

内訳 A のみ 446 人

A+B 434 人

回答者

本人	家族	支援者
633	234	11

※複数回答あり

本人以外の記入者

親	兄弟	子	夫妻	その他親族	同居人
68	8	62	64	7	1
施設職員	ケアマネ	SC・市職員			
2	1	2	※複数回答あり		

※①アンケート A および B について

乗り合いオンデマンド「のらざあ」は、車いす利用者が利用できるようには設計されていない（車いす利用者の外出支援については既存サービスがあるが、今後の検討課題である）。

今回のアンケートは車いす利用者の意見を伺いつつ、そうでない方々が「のらざあ」を利用できるようにする、利用しやすくすることを目的としたため、質問を行いながら両者を判

別し回答していただくことが必要であった。

そのために、車いすを日常的に使用しているかどうかを確認するアンケートを「アンケート A」として用意し、車いす利用者はそこで回答終了、そうでない方は「アンケート B」に進むよう誘導する形式をとった。

実際には、車いす利用者が「アンケート B」にも回答してくださるケースは散見されたが、こうしたことは一定の率で起きるものでやむを得ないを考える。こうしたケースでの回答内容は今回の集計に可能な範囲で取り込んだことにつきご了承ください。

1. 選択回答に関する集計

アンケート A

問1 あなたは移動するのに車いすを必要としますか？

必要	使っていない
102	751

問2 あなたはひとりで、あるいは人に手伝ってもらって下の写真の車に乗り降りできますか？

できない	できる
73	722

問3 あなたはふだん自由にお出かけができていますか？

できている	できていない・していない
582	154

問4 a. ふだんお出かけはどのようにしていますか？

自分で運転	人に頼む	タクシー	その他
385	142	39	89

※複数回答あり

その他

家族の車	徒歩	公共交通機関	自転車	友人	のらぎあ
19	22	23	8	1	28
タクシー	移送サービス	バイク	介護タクシー	職員	
6	1	2	2	1	
出かけない	出かけられない				
2	2				

※複数回答あり

b. あなたは「のらぎあ」に興味がありますか？（問5の回答も含む）

興味なし	興味あり	利用中
432	298	92

問6 移動や外出に関して、地域の公共交通に望むことはなんですか？

別紙

アンケート B

問1 あなたは予約を自分でできますか？

できる	できない
291	80

自分で予約する場合

スマートフォン	電話	FAX
100	73	2 ※複数回答あり

問2 誰か別の方に予約してもらうことはできますか？

できる	できない
76	21

「できる」場合

家族	同居親族	施設職員	近くにいる人	手伝ってもらう
63	1	1	1	1

※複数回答あり

問3 停留所まで行けますか？

行ける	近くなら行ける	行けない
220	71	46

問4 どれくらいの距離なら行けますか？

～50m	～100m	～150m	～200m	～300m	～400m
20	20	4	2	6	1
～500m	～1km	家の近く	分からない	家の前	
4	5	1	1	32	

問5 看板がなくても下のような停留所なら行けますか？

いつも同じ、自分の良く分かる場所	家の前	どちらも行けない
40	28	10

※複数回答あり

問6 あなたは車が来たことが分かると思いますか？

分かる	分からない
347	19

問7 実際は多少到着が遅れることがありますが、あなたは待てますか？

待てる	待てない
340	8

「待てる」

～5分	～10分	～15分	～20分	～30分	～1時間
34	121	48	23	18	2
予定に間に合えばいつまでも	分からない	※複数回答あり			
6	1				

問8 あなたはひとりで車に乗り降りができますか？

できる	助けがあれば
290	54

問9 どのような手助け、支援、しくみ、サービス等があれば予約を取り、停留所へ行き「のらざあ」を利用できるでしょうか？ あるいはもっと使いやすくなるでしょうか？

別紙

問10 料金に関するご意見をお書きください。

別紙

問11 移動や外出に関して、地域の公共交通に望むことはなんでしょうか？

別紙

2. 自由記載を求める問いへの回答

自由記載を求めた問いは、「アンケート A」の問い6、「アンケート B」の問い9、10、11である。

これらに記載のあった回答は全部で290件あり、その中で課題の指摘、要望、質問が盛り込まれていたものが220件あった（それ以外のものでは前向きな評価や期待感が述べられているものが多かった）。

課題、要望、質問が含まれている290件の記載内容をキーワードで整理すると、多く取り上げられていたのは以下の項目であった（重複記述あり）。

予約	33
車いす	31
料金	16
行き先	15
停留所	14
補助	11

運転手 7 アプリ操作 6 リフト昇降機 3 待ち時間 2

次項以下で、実際の記述内容で代表的なものを、個人が特定されない形に一部加工して列記する。

最初に取り上げるのは「評価・感謝・期待メッセージ」、それに続いてキーワードを参考に「意見・要望メッセージ」を列記する。

3-1. 自由記載より 評価・感謝・期待メッセージ（支障のない範囲での一部改変・抜粋含む）

アンケート A・問6 およびアンケート B・問11 より

- 現在は車の運転ができるが免許返納後は利用させていただくと思う。
- はじめて「のらざあ」の詳細を知りました。運転免許証があり交通手段に困ったことはありませんが、便利で良き制度と思います。
- 「のらざあ」は良いと思う。
- 今の所自分の車で行きたい所へ行けるので不自由はしていませんが、体、特に足、腰が痛かったりする時はのらざあで行きたいと思います。障害者手帳を持っているので、いつ何が自分の体に起きるかわからないので、こういう公共交通がある事はありがたいと思います。
- だんだん歩けなくなるのでのらざあで助かってます。
- 免許返納された方や外出に困っている人の役に立つことを願っています。
- 自宅から作業所への通所に利用させていただいています。素晴らしいシステムを導入くださりありがたく感謝しております。ありがとうございます。
- 知人はありがたいと利用させてもらっているようです。ガソリン代も値上がりしている昨今に、大変だとは思いますが引き続き頑張って運営が出来るといいですね！！
- のらざあが利用できるようになって助かっています。電車が遅れて予定の時間に間に合わずやむなくキャンセルをすることがあり、申し訳なく思っています。（中略）のらざあはいつも気持ち良く利用させていただいています。ありがとうございます。
- 今は、困っていないが、この先、利用すると思うのでとても大切な事業であると思います。
- 「のらざあ」は良い取り組みと考えています。継続できる様お願いします。
- のらざあはとっても良い乗り合いオンデマンドな公共交通だと思います。これからは車イスも乗車できる移動手段になればいいなと思います。
- いつも障害者への理解ありがとうございます。
- 今のところ「のらざあ」にお世話になっています 親切的な運転手さんが多いです 2人程返事もしない人もいますが助かっています。「のらざあ」もう少し台数が増せばもっと便利。
- のらざあはとても良いと思う。まだ自分は利用するにはいたっていないが、残ってほしい取り組みです。
- その場所まで行けること。料金が安くてちょうどいい
- かつては電車やバスの本数が欲しかったのですが「のらざあ」のおかげで助かっています。

- 道を走っていると、「のらざあ」の車とすれ違うことが多くなってきました。いつもあたたかい気持ちになります。有難うございます。ネーミングも素敵ですね。
- 先ずはこのようなシステム作りをしていただき感謝します。移動や外出はとても大切な要素になると思います。試行錯誤しながらより良い方向を見つけていく、そのことそのものを今後も大切にしていきたいと思います。
- 茅野市は、車がないと、本当に不便。のらざあのような試みは、とても、ありがたいです。今後、もっとよくなる事を期待しています。家族が利用した時のドライバーさんの対応が親切でよかったと言っていました。車の免許をもっていない人でも、移動しやすい、茅野市になってもらえたら、うれしいです。安心して、生活できるし、SDGsにも、つながると思います。
- 全ての場面で「人に迷惑をかけないように気をつける」事を中心に考えているため、のらざあも乗ってみたいけれどまだ乗った事はありません。今回ハンデのある立場の人にも、このようなアンケートで聞き取りをしていただけて嬉しいです。便利である事が、若者だけでなく高齢者や障がい者にも優しい世の中につながること願っています。ありがとうございます。
- 今度の「のらざあ」は前の交通手段としては一段と障害者に寄り添ったものと思います。
- すぐにやめてしまうのではとのウワサもありますがまた使用させていただく事もありますので頑張ってほしいと思ってます。
- バスだと土、日が使えなくて1時間に1本ぐらいしかなくて大変でしたが、のらざあは、土日、も使えて夜も19:00までありがたいと思います。台数も沢山あるみたいで走っている姿をよく見かけるので安心です。
- いずれ車の運転が、できなくなった場合。のらざあのお世話になるかもしれません。のらざあがんばれー。
- 年令が増へるに従い車の運転も出来なくなりますその時を考えると「のらざあ」の運行は増々必要です。末長い運行をお願いいたします。
- (母親の記載) 予約は簡単ですし、車両はアパートの目の前に来る。運転手の方も「これから暑くなりますし、使ってくださいね。」とお声がけくださる。これは、福祉サービスの移動支援に充分値する、親としては心からありがたいサービスと感動しました。かかりつけ医の歯医者も、新しいところを考えなくてはと考えていたのですが、自分一人で行くことができそうです。こどもはあれから何度か利用させていただいているようです。運営は大変かと思いますが、是非とも広げていただきたいです。

3-2. 自由記載より 「予約」に関するもの（支障のない範囲での一部改変・抜粋含む）

アンケート A・問6 およびアンケート B・問11 より

（カッコ内の数字は同様の主旨の意見が他に何件あったかを示す）

- 【17】 予約が取りにくい、取ろうと思っても取れない（特に朝8時前後）。予約しようとしても乗りたい時間に予約が取れない（特に当日予約）。
- 10分変えるだけで予約が取れる時もあるが、いつ予約が空いてあるのかわからないから何度も試すことになりめんどくさい。AIはお利口のはずなので、いつなら予約取れるのかくらい提案できるはず。そういう設定にできないだけか？それが無理ならせめていつなら予約が空いているのかわかるようにしてもらいたい！
- 【5】 予約のしかたが分からない。
- 【7】 行きの予約の時点で帰りの予約のことも言われるが、病院に行くとき帰りの時間は読めない。予約を1時間までにしなければならぬのが使いづらい。色々大変だとは思いますが、出先での帰りの時間を見越して予約するのはむずかしい場合があるので、もう少し、時間短縮をしてもらえたら、使いやすくなると思います。
- 【3】 病院の診察予約や電車の時間に遅れないように運行してほしい。
- 【13】 約束の時間に乗り降りできること。
- 【3】 「のらぎあ」を買い物や市役所に行く時利用しています。まだお仕事をしているので休みの時利用しています。ふだん買い物や市役所に行く時は利用しても良いのですが、電車に乗る場合、他の人も乗合しているので時間まで（電車の時間）に間に合わない場合があるので利用できません。やっぱりタクシーに乗るしかありません。
- 【2】 事前に乗車が確定している方がたくさんいるルートについては、期間契約で乗車を確約する。（今週は予約取れたけど、来週は乗れない…とかいうことがあると、怖くて利用できない）そうすることで、「のらぎあ」の収益も安定（少ない乗車人数では知らせなくてよいし配車も効率的になる）するし、利用者も安定利用できるのではウインウインなのではないかと思いますが…。
- 【6】 電話で予約が難しい。複雑だとやり取りができない。耳が遠いので電話ができない。固定電話しかない。目も悪いので慣れないところは支援が欲しい。電話代がかかる。路線バスであれば電話代はかからない。
- 電話をかける事ができず、アプリも使えず、そのたびに家族に予約を頼まなければなりません。それならば、家族につれて行ってもらった方が早いし、助かります。路線バスなら停留所でまっていればくるが、のらぎあは申し込む必要があり、めんどうです。
- 社会人ですが携帯を持たせていない。自分の住所を覚えていない。自宅の電話はやめたのでない。連絡は母親の携帯。
- スマホ入力の時、親が手助けしてくれてるが、親が亡くなった後、どうなるか心配だ。
- ガラケーでも予約できるようにしてほしい。

●ガラケーはあるがスマホはない。外出先で予約するのにガラケーは使えない？(例えば病院からの帰り)

●【4】スマホが無くてももっと使いやすくしてほしい。

●【2】乗降予約無しでいっても自由に停留所から乗降できると嬉しい。

●携帯を持っていない場合、おそくなる場合の連絡方法はどうなっていますか？携帯を持ってない場合、とても不便です。

●＜帰り（作業所から自宅）の乗車について。＞

自宅から作業所への通所に利用させていただいています。母親のスマホアプリから予約しています。行きは良いのですが帰りは、予定より遅くなる場合等は、毎日、スマホを見ながら作業所へ連絡したり、乗車までの確認をしています。又、近所へ帰る通所者と同じ時間の予約でも、乗るバスが前後になったり、一緒になったりと、日々ちがうので本人も確認して乗っているのですが先日はちがうバスに乗ってしまい大変でした。作業所では何名かの方が利用しているので、作業所の PC でそれぞれの到着時間など確認できたらありがたいのですが何とかならないでしょうか？

●通知が何もなくアプリ開くともうすでに 20 分以内に乗車予定との表示になっている。これは準備に時間がかかる私にとっては非常に焦る…。

●アプリの場合乗り降りしやすい場所からお気に入りの場所を繋ぐ距離もわかると良い。

予約時に出るのは時間と値段のみ。距離が出ないから本当にその距離なのか疑ってしまう。

●スーパーや駅、公民館、など利用者が多いところに無料のテレビシステム（リモート会ギ）を設置して予約センターとつなげて、予約ができる様にしてほしい。相手の顔をみながらのらざあの予約をできるといい。

●コールセンターに電話をかけろ→かけると市がやってることだからわからない、ガラケーで予約するな、AI 通りに動いているから知らないわからない（と言われる）。

3-3. 自由記載より 「料金」に関するもの（支障のない範囲での一部改変・抜粋含む）

アンケート A・問6 およびアンケート B・問11 より

（カッコ内の数字は同様の主旨の意見が他に何件あったかを示す）

- 【106】 いいと思う。良心的。ありがたい。障害者割引ありがたい。
- 安いのはありがたいが、ガソリンの値上がりもあるので、その分の料金も上乗せしたほうがいいのでは。
- 【9】 もう少し安いとありがたい、安ければ安いほどありがたい。病院に通ったり生活にも（お金が）かかります。
- とてもありがたい割引だと思いますが、本人の収入から考えると回数重ねて使い続けることが厳しい金額だと感じます。回数券による値引きなどの検討などあればなお良いと思います。
- 作業所から毎月支払われる工賃と年金の中から払うことを考えると負担が大きい。
- 【3】 バスに比べると高い。
- 【2】 自宅から茅野駅まで¥250 だけど、¥150 くらいだと「のらぎあ」を使って通勤できると思う。遊びに行く時は、今のままでも良い。通勤用の回数券があると嬉しい。
- そもそも料金が高い！無料（健常者も）にして欲しいです！他の予算を削って、茅野市の目玉事業にしたらい。あれもこれもと事業をやるのはダメ！
- 両耳難聴故付き添いたいと思いますが片道 300 円×2 人=600 円 往復 1200 円は少々高い気がします。200 円にならないでしょうか。
- 子供の介助で乗車する時は、本人は全額でいいが（支払い）、介助者が無料だと使いやすいと思う。一般の遊べる所で、このシステムだった時、とてもよいと思った。
- 諏訪市のかりんちゃんバスは 150 円で時々使います。それに比べると高いと思う。
- 中大塩から茅野駅に行く際、以前の路線バスの場合、障がい者の人は 200 円であったが、のらぎあになったため 50 円高くなった。距離の分割を「3 km未満」「3 km以上 5 km未満」「5 km以上」の 3 分割を 3 km未満、4 km未満、5 km未満と細かく分けて欲しい。
- 茅野市は広いので、3Km と見るとあっというまに過ぎてしまう感じ、細かく区切ると逆に使いづらいと感じます。
- 【3】 無料だといい、助かる。
- 身障者が有料？そんな国、先進国には無いのでは？
- 【2】 蓼科は遠いので料金は高くなっても良いですから利用できることを優先して頂いて結構です。（千円～2 千円位は如何でしょう）「のらぎあ」が利用できなければタクシーで帰るしかないのです。
- 【5】 料金一律。
- 障がい者は一律 100 円 介助者は 3 キロ 150 円、5 キロまで 250 円、5 キロ以上 300 円。
- 岡谷のシルキーバスのように低価格で一律のほうが利用しやすいかも。

- 支払方法も現金以外もあるというのも助かります。
- 支払い方法にもう少し選択の幅があると良い。
- クレジット決済の場合予約時にすぐ引き落とされるようになった。キャンセルすることはほぼないが、たまにキャンセルすると返金があって二度手間では？前みたいに乗ったらで良いと思う。
- よういく手帳でもわりびきになりますか。
- アプリに、前払い、おつりがでない事を記載してほしい。
- 乗降時、50 円の支払いは面倒。100 円単位がスムーズだと思う。
- 車の乗り降りに片手で杖を持って片手でお金を払うのはとても難しいのではないかと思う。カードとか乗車券とか、簡単にできる物が良いと思う。
- 通勤ですから、その都度ではなく定期券の様な形になるとうれしい。
- 療育手帳「B2」でも対象でしょうか？定期料金などがあれば良いと思う。

3-4. 自由記載より 「行き先・運行範囲・停留所・乗降介助」に関するもの（支障のない範囲での一部改変・抜粋含む）

アンケート A・問 6 およびアンケート B・問 11 より

（カッコ内の数字は同様の主旨の意見が他に何件あったかを示す）

- 【50】 自宅前の送迎、乗り降りの手助けがほしい。
- 全ては無理、介助が必要、配慮に感謝しております。ありがとうございます。
- 障害者専用車両一台を作り介助者一名常に乗車しているようなシステムを希望します。
- 娘は知的障害がないので利用できると思いますが、自閉症・知障をお持ちの方の利用については介助者が付く（車の中に）又は、パターンで乗車できる工夫が必要になるかなと思います。
- 例えば、運転手さんの外に介助者のような方が同乗していて、停留所で待っている人に声かけしたり、確認して乗降の手助け（シートベルトの装着の確認、運賃の支払いの確認、荷物の確認など）をしていただけるような福祉バスとしての機能も合わせ持つような仕組みがあると使いやすいと思います。
- 同一作業所に通う人が沢山いる場合には、市内在住者に関しては自宅前からの乗車降車ができたら、障がいのある方の利用としては理想的（普通の人にとっても同じですね）。
- 本当は「のらぎあ」がドア to ドアで、乗りたいときに乗りたい場所からすぐに乗車でき、市内の行きたい場まで行ける。ということが可能だったのなら最高だったのですが・・・。
近所のお年寄りからも、「足が痛くて病院に行くのに決められた場所まで移動して乗るのは大変だった。診察が終わって帰る時に使おうと思っても、すぐに乗れない」という声を聞いたので。体の不自由な方にとっては自宅前から乗車できることが大切であり、またいつ予定が終わるか未定の場合にも使用しづらい点があると思います。障害がある方や老人については自宅前を停留所に（停車できるのか道路状況にもよりますが）必ず指定することが可能なのであれば、また違うと思います。
- タクシーはお金がかかってしまうが、その場で電話をして、玄関先まできてくれるので、視覚障害のある身としては、のらぎあは使いにくい。
- 荷物の上げ下ろしの補佐。
- 乗車する際に手すりがあれば使いやすい。脚が不自由のため車高（の段差）が極力低いと嬉しい。
- 私は足が悪いのでワゴン車タイプには乗れないと思うので乗用車があったらと思います。
- 予約をした時点で障害者が乗車するということが事前に分かっているのだから、例えばのらぎあに乗った後も、どこに座ったらいいのかななどの声かけが必要（自分は視覚障害があるので）なので、運転手に声かけしてもらいたい。そのため、運転手にもそういった対応をしてもらえよう、教育をしてもらいたい。配慮してくれる運転手でないと乗ることができない。

●【10】「のらぎあ」が一人で出来る人が対象なののでしょうか？車いすは使わないが乗り降りが大変な人に手助けしてくれる人が乗っていれば、ありがたいと思います。

●先日、全盲の人がわが家をのらぎあを利用して来ましたが、家から 30m 位の所で降され、坂を下りてハウスのある家だと教えて帰ってしまいました。事前に車の留まる所へむかえに行くからと「のらぎあ」の事務所へ聞いたところ家の番地でさがすから大丈夫と言われました。いきなり降されて右も左も分からない人がしかも全盲の人が歩けるわけはありません。運転手の方には、そばだからここで降りてと言われて降りたそうです。目のみえない人に、坂を下りてハウスのある家などおしえても分るはずはありません。

●【3】例えばタブレット(専用)を持っていれば、音声で”ここでお待ちください””到着しました””乗って下さい”等の指示が流れる等の視覚、聴覚でのサポートがあれば利用できると思います。

●運転手さんによって声掛けしてくれる人とそうでない人がいる。オギノの停留所で待っていたのが、のらぎあが来たことが分からず、のらぎあが行ってしまったことがあった。運転手さんが声がけをしてくれればそんなことにはならなかった。あとでオペレーターに電話をしたらのらぎあは後戻りができないと言われた。

●のらぎあを利用した時に、1人乗り場で待ったことがあったこと、置いて行かれたことがトラウマになって今はのらぎあに乗ることが怖くなってしまった。のらぎあに乗れないので、今は他の業者に移動を頼んでいるが、のらぎあに乗れば他の業者に頼む必要もない。そうすれば余計な出費も抑えられる。

●着く前に連らく(電話)をもらう。前の停留所を出発したら何分で着くか電話をもらう。1番は自分の家の所で乗り降り出来れば買い物等の荷物の負担も嬉しいですが「のらぎあ」を利用する様になったら登録制等にしてスマホの様なもので目立つ色を貸し出して持ち歩いてもらい、利用する時に待っている場所からある程度の距離に「のらぎあ」が来たら鳴らして振動もすれば高齢者でも解り易く便利かと思いますが。

●自分は、ろう者なので、停留所や到着時間等、現時点情報の字幕表示があれば助かります。

●【19】停留所が自宅から遠い。

●【2】指定されている停留所まで歩くのはとても大変です。

●目の病気で不自由な関係者もいるためその時、介助者がいないとバス停まで行くことが出来ない。

●老人の一人暮らしで、車椅子に利用はしていないが足腰が悪い人は、停留所まで行くのにも大変だと思います。もう少し手助けや支援、サービスを色々と考えてください。

●一人暮らしの方で一人で移動するのが困難な人は民間の施設等と連携してその方の家の近くまで行き同乗の介護者が迎えに行く。難しいとは思いますがこの様な方法があればとても安心して利用出来ると思います。

●【6】停留所にベンチがあると助かる。(高齢、足が悪い、知的障害などで)立ったまま待つのは大変。

●現在は比較的自由に利用できそうだが、高齢なのでいつ不自由になるか予想できない。雨、雪の時のもあり、自宅から 300m とはいえ 40 分以上（昨年の場合）待たされる様では利用できない。

●私は右足に股関節とひざに人工関節が入っているものです。（停留所に）椅子がないので大変です。（他の人の声も聞いております）。市の高齢者福祉係にも要望を提出致しました。待ち時間は異なりますが、足の手術したものにとってはつらいので考慮してください。

●【32】市外へも行けるとよい（日赤など）、（市内でも）移動できる範囲をもう少し広くしてもらえると使いやすと思います。行政区の連携で利用拡大を図ってもらいたい。

●乗り降り場所を湖東小学校か北部中学校のところにも作って欲しい。

●少しずつ運行範囲の拡大を検討頂けたら生活が安心ですし、茅野市に対してもっと積極的にボランティア活動や自分に出来る事で貢献も出来ると思います。同時にコンサートや市民展など芸術活動にも参加出来る事で健康年齢を延ばすだけでなく生活の内容がより充実した人生を送れると信じます。公共交通はただ「人を運ぶ」だけではない「人生生活の中味の充実」を可能にするか、又はどんどんその中を萎縮させてしまうかレベルの重要性を担っていると思います。

●【13】どこに停留所があるかわからない。

●【3】電話のやり取りで停留所の場所が理解しづらい。

●【3】毎回違う場所が停留所になる。

●もう少し停留所の看板？があってもいいかも。

●暗くなった時の停留場の目印は？

●（停留所の）場所がその時々（で違って車が）来るので同じところをお願いしたい。

●道のどちら側で乗降するのかはっきりして欲しい。

●同じ道でも進行方向によってルートが異なります。事前にルート案内（地図など）があれば到着時間が想定できるのと思います。

●仮想停留所の設定が、行先に対して道路の反対側に設定されていたりすると、道路を横断する必要があるため、反対側にしないでもらいたい。

●茅野市内のエリアを、勝手に居住エリアと観光エリアに分けて、居住エリアのみ「のらざあ」を運行している状況を、茅野市内全域を対象とする運行状況にいち早く変えていただくことを強く望みます。「のらざあ」の運行対象外の地域に住む人達の気持ちを考えていただき、同じ市民としての不公平な扱いを無くしていただきたいです。

●同じ市民でも同じサービスが受けられないのは不公平すぎる。街や村の人は使えて山の人にはつかえない。

●私は車に乗っていますが、免許を返すと移動ができない場所に住んでいます。

●市内 8000 か所に乗降所があるとのことですが、地域毎に何処にあるのかを一度配布されたらどうか。

- 【2】 GPS 等で、バスが今どこにいるかアプリなどでリアルタイムに分れば良いと思います（ウーバーイーツのように）。
- 行きたいときに、行きたい場所に行ける事、安定利用できる事。

3-5. 自由記載で見られたその他の意見

アンケート A・問 6 およびアンケート B・問 11 より

(カッコ内の数字は同様の主旨の意見が他に何件あったかを示す)

- (地域公共交通に望むこと) 外出時移動支援、アプリでの予約代行。
- 簡単で利用しやすいシステムを望みます。
- 何をするにも全てが親がかりですので何度も訓練して覚えてくれれば良いのですが時間がかかります。
- 長野市の様にバスが頻回に回ってくれば小さい頃から練習できたのかなあとと思います。練習できる状況になかったのが残念です。
- 障害をもっている人でもわかりやすく乗りやすくすればどうでしょうか。
- 【7】 使い方がホームページ (市役所) ではわかりにくかったため、使い方をもう少し細かく書いてもらえるといろんな人が使えると思います。
- 【3】 スマホの使い方を指導して貰える仕組みが出来れば良いのではないかと思います。
- 自分は視覚障害があるので、チラシなど目で見て情報を得ることができない。視覚障害者に対し、説明に来てくれるなどの対応が必要ではないか。のらぎあそのものの説明から、登録の仕方や乗車方法 (車の内部の様子も含めて) など、細かく教えてもらいたい。
- カタカナでないと読めない。漢字は読めない (フィリピン出身)、夫はもっとスマホの操作はできない、地図が解らない、英語・ローマ字表記なら読める。リーフレットの英語版が欲しい、英語で説明して欲しい。
- QR コードわかる様に、アクセシブルコードをつけて欲しい。のらぎあの時刻表、説明書、パンフレット、仮りの停留所の音色の CD 版、点字、大活字で作って欲しい。日本点字図書館で作って欲しい。HP に掲載されているアンケートも、音声読み上げ対応に作成していただきたい。
- 私は (足が?) 充分に上がらないので、何とか楽に乗れるようにして頂けたら助かります。すでに、そのようになっているかもしれませんが…。
- 利用者が安心して利用できるように、またこの事業の採算がきちんととれるように考えると、たまにしか使わない観光客や不定期利用者はタクシーを使用してもらえばいいと思います (障がいのある方や老人には補助券などで金額的の補助する)。
- 【3】 いきなり本番ではなく、何回か訓練が必要だと思います。
- 今、親が元気な内は良いのですが、一人で行動できる事も必要です。ですが、うちの子の場合、とにかく不安の方が多く、他の人が沢山乗っている事には不安があります。今すぐではないと思いますが、近場なら、家の前で一人で乗るという事ができればいいかもしれません。人とのコミュニケーションが苦手なため、興味はとてもあるが、難しく感じる。料金を少し上げても、そういう事が可能であれば、乗れる時が来るかもしれません。

●上社近くの宮川地域から茅野駅西口へ行く場合同じ道でも進行方向で茅野方面で待つのと反対方向で待つのではルートが異なります。事前にルート案内（地図など）があれば到着時間が想定できるのと思います。

●私は目が不自由（車には何とか乗ると思うが）かつ身長 180 cmですが、車内は広いですか？

●【2】運転手の方が変な人でないとよい。優しいドライバーさんだと良いと思います。

●【4】運転手の態度悪いとよく聞く。

●のらぎあの運転手のマナー・モラルが低いのを何とかしてほしい。松本走りと名古屋走りがミックスされた茅野走りともいえる悪習が諏訪圏全体に広がっています。一時停止しない。車線変更にウインカーは出さない。また、ウインカーは信号が青になったらハンドルを切るついでに出す。

●とても困って利用したが急ブレーキ、急発進、急ハンドル、交通違反等、運転技術をあげてほしい。

●のらぎあのドライバーが交通ルールが守れず何度も危険運転している所を見かけます。一時停止は止まらずもう少しでぶつかる場所でした。きちんと教育して私達障害者が事故しないようにして下さい。

●【2】朝7時くらいから利用できたらいい。

●通勤の為に使える様、早い時間運行してほしいです。通勤ですからあらかじめ何時に何人が何処から何処までが分かっていますからその為に毎日予約を入れずに済みます。障害者が徒歩で駅まで歩いていますが、そんなのらぎあの運行形態があっても良いかと思います。ご検討願えると嬉しいです。障害者にアンケートで通勤の為に定期運行があれば利用するかどうか聞いてみたりして下さい。バスの運行が悪い場所に住んでいると現状では歩くより他ありません。通勤ですから今の運行形態では時間的に無理です。親が亡き後の事が今心配になっています。

●【4】何時でも夜7時より長くして9時まで運行して欲しい。塾の帰りでも乗れるように、おそい時間までやってほしい。

●先日、塩尻市のオンデマンドに始めて乗車しました。

①利用者は市外者も自由に利用できます。

②高齢者は一律@100円です。（市の広さもあるかも知れません）

③当日予約OK

自治体によって取扱いに差もあるようです。参考にしてください。

●乗り合い率を高める工夫が必要。

●時間が読めない。どこかへ行くには一人では難しい。家族で実際に利用し、体験したい。

●手荷物の量でのらぎあへの乗車を断られたことがあった。手荷物の量を初めから示されていた訳ではないのに、乗る時になって断られても困る。

●昇降の椅子でもあれば気楽にバスに乗れます。しかしこの車に乗るのは障害者だけではないので迷惑をかけるのではないかと考えてしまいます。

- 様々な障がい者に対して支援して移動・外出をしていけるように。
- 猫といっしょにのりたい（猫はバッグに入っています）。
- 車の運転・利用が出来ない＝交通弱者という考え方はすべきでない。このような見解をしている限り公共交通施策＝福祉施策になる。公共交通は福祉ではないはず。全ての住民にとっての移動手段と考えるところから出発して欲しい。
- 今回のアンケートについて、のらぎあが運行する前にぜひ説明を受けたかったし、意見を
したかった。始まってからでは遅い。今まで運行して払ってきたお金は税金が使われている。
今の時期で言えば、諏訪湖の花火運行でもしたらどうか、など市民に聞いてくれればアイデ
ィアは出てくるのではないか。
- アンケート、アンケートと言って各々の部署でアンケートをとっているようだが、そのア
ンケートが横に生かされていない。せっかくとったアンケートは他の部署でも活用されるべ
きだ。
- 何のため、誰を乗せるためにのらぎあを作ったのか。のらぎあで採用している車種もなぜ
それに決めたのか、などが見えてこない（例えば、今の時代はガソリン代も高騰しており、電
気自動車などの採用の案はなかったのかなど。人を運ぶ事をメインに考えたのか、それとも
バス全体にかかる費用を抑えたくてその選択をしたのか、など）。
- のらぎあの利用対象者を市民として考えているのであれば、車椅子を使っている市民が乗
れるのらぎあがないのはおかしいのではないか。今運行しているバスは車椅子利用者も乗れ
る。
- 理想は、自宅近くに決まった停留所があり（仮想停留所ではなく）、車椅子を使用している
人も利用でき、酸素ボンベを持っている人も乗れ（酸素ボンベのジャックを搭載してもらい
たい）、そして配慮してくれる運転手さんがいて、のらぎあの金額で乗れるバスを望む。
- 【2】アンケート結果の公表を求める。広報で公表されても、自分は視覚障害があるのでそ
の結果は伝わってこない。アンケートを回答した人だけにでも、個別で結果を通知してもら
いたい。
- 車椅子がまるごと載せられなくても折畳み位、人1人分のスペースで十分のせられます。
のらぎあでなぜダメですか？ベビーカーも同様に排除されてますネ。日本では！スマホ予約
の段階で車椅子付き、介助者有りで通らないと病院へ行くにも使えないのでは？
- のらぎあの給料が安いから運転が雑になるんだと聞きましたが本当ですか。運行時間が19:
00 までとしておきながら、平気で19:00 までに会社に戻らないといけないんだ言われまし
たが、どういう事ですか？道路交通法を一方的に言われても何を言っているのかわかりませ
ん。
- その場所まで行けることがいい。
- 子供、障害者、大人、車を持っている人も持っていない人もなるべく格差なく行動できる
ようにしてほしい。外出の範囲が広がることは、心の自由にもつながると思う。のらぎあを
更に使いやすくしてくれるとありがたい。

●結局は「都合の良い人」しか利用できないしくみになっている。損している。泣きねいりしている。底辺の障害者に光がささない。

●就労者支援での交通手段で自ら自家用車運転通勤をしている人に対して富士見、原村、スワ等は市の補助制度があるが、茅野市は無く、遅れている。住民として恥ずかしく思う。

●この制度を取り入れて実行に移された方々は、停留所もふやしたし、予約によって自由に行きたい所に行けるのだからとても良い制度だと思っておられるのかもしれませんが。それは健康で経済的に余裕があるからだと思います。このような大きい変革を実行されるのであれば、机の前に座して PC を相手に考えるのではなく、自分たちで実地演習をしてからにして頂きたいと思います。以前のデマンドバスをもう少し本数をふやして復活して下さることを切望しています。

●私のように長く歩けない目の病気でよくものが見えず料金もよく見えなかったりしもたまたましているとイヤことばで言われたりで今の私乗れないけれど。

●誰でもこの人は身体障害者と判る表示もの、例えばバッジ、神奈川県で実施している名札等。

●手押し車でなんとか歩ける程の身体です。車の乗り降りも助手席などドアを開けてすぐのところしか乗れません。のらぎあやバスなど車内を動く、高いステップを上がることはとても難しい。手押し車も一緒に運ばないと到着先で歩けません。このような状況でも工夫がされればありがたいです。

●老人であり、体に障害があるのに老人カーのようなものは持ち込んではいけない等々（利用に不自由さを感じるという話を聞くが）いずれ自分が利用する時には、また実感できる事があると思いますが、今の所利用する人が安心できるシステムになればと望みます。

●リフト、スロープ、介助者が必要な場合、採算が取れないと思います。でも必要な人もいます。

4. まとめ

アンケートには非常にたくさんの方のご協力をいただいた。そして自由記載の問いには非常にたくさんのさまざまなご意見を書き綴っていただいた。このことにまず感謝申し上げます。ありがとうございました。

ここで若干のまとめを行う。

●のらぎあに対しては、あるいは公共交通に関する市の取り組みについては、前向きな評価や期待の声、感謝のことばを記してくださる回答が多くあった。

●一方で現行の取り組みやのらぎあのあり方に対する批判、要望、ご意見も多々うかがう結果となった。

●移動に車いすを必要としないという 751 名のうち、ほとんどの方がひとりで、あるいは手伝ってもらえばのらぎあの車両に乗り降りできると答えた。

●日頃おでかけができている方の半分以上の方は自分で運転しておられる。自分で運転しない方の外出手段はさまざまだが公共交通機関、家族の支援が重要な手段になっていることがうかがわれる結果であった。

●現在自身で運転しておられる方々からの回答からは、将来の身体状況の変化や免許返納といったことで運転ができなくなった時の移動手段について心配、不安を抱えておられる様子が伝わってくる。

●そして家族の支援を現時点で頼りにしておられる方については、当のご家族から、あるいはご本人から、その支援を得られなくなる時が来ること、そうした場合の移動手段の確保をどうしたらよいのか、やはり不安を抱えておられることも実感される結果であった。

●そうした声を聞くにつけ、市民だれもが自由に移動ができる、そのことを確保するための公共交通の重要性があらためて認識されねばならない。

●そして実際の利用＝予約手段の選択・予約、停留所までの移動とそこでの待ち合い、車が来たことの確認、実際の乗降車、料金の支払い、帰りの車の予約＝に当たってのそれぞれの場面で、実際に困っていること、不安なこと、求める改良点・支援策などについて、赤裸々な声をいただいた。

●障害のある方々へは利用に至る前段として特別に配慮したていねいな説明、場合によっては繰り返しの練習・利用トレーニングが求められる。予約手段についてもより使いやすい、予約しやすい工夫を重ねていくことが必要である。

●そして仮想停留所については家の前、あるいはいわゆるドア・ツー・ドアを求める意見が大変に多かった。これは単純に近くまで来てくれれば便利・楽、という話ではなく、実際にはたとえ近くにある停留所でも、障害のためにたどり着けない、認識できない、そこで立ってられない、長時間待てない、といった現実があるからこそその要望であると理解されねばならないだろう。

- それと同じ意味合いで、やはり障害のために車両を認識できない、車両に一人では乗り込めない、座席に座れないといった方たちへの支援策が検討されねばならない。具体的には運転手によるサポート、あるいは介助者の配置、介助者の料金に対する配慮、IT 機器の活用などが実際の意見として出されている。
- また出かけた先から帰る際、その帰る時間が読みにくい場面は、日常生活の中で、障害のあるなしに関わらず実際には多々ある。その場合、「予約は1時間前まで」というのは大変に高いハードルであり、せっかくの AI の利点が活用しきれていない設定であろうと思われる。この点では現状のルールに対して再検討が必要と考える。
- また運行範囲、運行時間帯それぞれの拡充についても要望が寄せられた。特に前者については、同じ市民でありながら同等に利用機会が提供されていないエリアの方々からの声が多かった。さらには市外への移動の手段として活用できることへの期待・要望も含まれていた。
- 料金については妥当とする意見が大変多かったが、回答者の背景も考慮した慎重な判断が必要であろう。若年で収入の乏しい障害者にとってはどうなのか、年金に頼っている高齢者にとってはどうなのか、今後少し突っ込んだ検討を要する問題ではある。
- そしてのらぎあのドライバーに対する意見が多かったのも特徴ではないだろうか。親切にしてもらったという意見の一方で乱暴、不親切、運転マナーが悪いなど、不安と不満の混じった声が多かったことを当該の方々、関係の方々には受け止めていただければと思う。
- 記述回答の中には、障害がおありの方々にとっても外出がやはり人生を楽しみ豊かにする人間としての重要な活動なのだとあらためて気づかされるものがあった。

他にも取り上げねばならない意見もあろう。

特にのらぎあが車いす利用者の利用を前提としていないこともあり、車いす利用者のご意見については前面に取り上げることはしなかったが、将来的には車いす利用者の移動手段についてののらぎあの成果を踏まえて検討していく必要は絶対にある。

また、のらぎあに対する否定的意見の中には、路線バスの（部分的含めた）復活を求める声も一定数あったことを付け加えておく。

現状の中で、改善することで障害者にとって利用のハードルが下がることとして、家の前あるいは玄関前での発着、乗降に関する介助、AI を活用した即時予約の実施は、実現可能性が高く、効果が高いものと思われることから、これらを当ワーキンググループからの要望として市に対して提出することとしたい。

5. 福祉 21 茅野「外出支援」ワーキンググループからの要望

今回のアンケートを実施した結果を受けて、本アンケートを実施した福祉 21 茅野「外出支援」ワーキンググループより、茅野市の公共交通検討会議に当面以下の要望を行うものとする。

1. 障害者手帳をお持ちの方で、その障害のために通常の仮想停留所へ移動できない、あるいはそこで待てない方については、ご希望があれば、家の前、あるいは玄関前を停留所とすること
2. 一定の介助があればのらざあに乗降できる方々のための方略を検討し実施すること
3. AI を活用した即時予約利用ができるよう検討・調整すること

これらの根拠等については前項までのアンケート結果とそれに対するまとめの中での考察をご覧ください。