

令和 7 年度
茅野市・原村
地域公共交通維持改善事業支援業務

利用者満足度調査結果

令和 7 年 12 月

茅野市・原村地域公共交通活性化協議会

目 次

1. 利用者満足度調査結果	1
1.1. 利用者満足度調査の実施概要	1
1.2. 調査結果の概要.....	7
1.3. 調査結果.....	9
1.3.1. 回答者属性.....	9
1.3.2. 利用目的、目的地【全路線共通】.....	14
1.3.3. 利用頻度【茅野市「のらざあ」を除く全路線】.....	16
1.3.4. バスの満足度【全路線共通】.....	18
1.3.5. 茅野市AIデマンド交通「のらざあ」の利用状況【茅野市内路線のみ実施項目】.....	20
1.3.6. 原村AIデマンド交通「のらざあ」の利用状況【穴山・原村線のみ実施項目】.....	21
1.3.7. 主にバスを利用する時間帯【茅野市内路線のみ実施項目】.....	22
1.3.8. バス停への移動手段と所要時間【茅野市内路線のみ実施項目】.....	24
1.3.9. 「のらざあ」が運行を開始する前の移動手段【茅野市「のらざあ」のみ】.....	25
1.3.10. 「のらざあ」の予約が取れない場合の対応【茅野市「のらざあ」のみ】.....	26
1.3.11. 「のらざあ」の運行開始によるご自身の行動範囲の拡大【茅野市「のらざあ」のみ】.....	27
1.3.12. 自由解答欄に寄せられた意見・要望	28

1. 利用者満足度調査結果

1.1. 利用者満足度調査の実施概要

令和7年11月に、補助対象路線11路線を対象に利用者満足度調査を実施した。

調査は、各路線全便を対象に、運行車両に調査員が同乗し利用者に対しアンケート、ヒアリング形式にて実施した。

調査の実施概要は以下のとおりである。

■調査実施期間：令和7年11月10日、12日、14日、17日

■調査対象：補助対象路線11路線（下表参照）

■調査内容

調査内容は、過年度調査との整合にも配慮しつつ、以下の項目を基本に路線によって設問を変えている（調査票は3頁以降参照）

【共通項目】

- ①居住地・性別・年齢・自動車運転免許の有無
- ②本日の外出目的
- ③バス、デマンドの満足度
- ④自由回答

【路線等による独自項目】

- ⑤具体的な目的地
- ⑥バスの利用頻度
- ⑦主にバスを利用する時間帯
- ⑧バス停への移動手段と所要時間
- ⑨AIデマンド交通「のらざあ」の利用状況
- ⑩「のらざあ」が運行を開始する前の移動手段
- ⑪「のらざあ」の予約が取れない場合の対応
- ⑫「のらざあ」の運行開始による行動圏域の拡大

■有効回収数：403名（路線別内訳は下表参照）

表 1-1 路線別調査日と意見聴取人数

路線名	調査票番号	路線独自質問項目	回答者数
メルヘン街道バス	1	⑤～⑨	15
穴山・原村線	2	//	24
ピアみどり線（通学・通勤バス）	1	//	50
米沢線（通学・通勤バス）	1	//	50
泉野・玉川線（通学・通勤バス）	1	//	25
御狩野線（通学・通勤バス）	1	//	30
丸山線（通学・通勤バス）	1	//	54
白樺湖・車山高原線（通学・通勤バス）	1	//	34
茅野市「のらざあ」	3	⑩～⑫	55
原村通学通勤支援便	4	⑤～⑥	53
原村「のらざあ」	4	—	13

【アンケート集計及び結果における留意事項】

- ※1:アンケートの集計では、各項目における無回答は集計対象外とした。
- ※2:グラフにおける「N =」は有効回答者数を示す。
- ※3:グラフにおける「MA =」は複数回答可能な設問であることを示す。
- ※4:割合では四捨五入の有効桁により合計が 100%とならないことがある。
- ※5:グラフ中では 5%以上の数値のみ表示している。

調査票1：茅野市内バス路線

茅野市内バス路線用

バス利用に関する調査にご協力ください。

問1 お住まい・性別・年齢・自動車運転免許証の有無をご記入ください（該当するもの1つを○で囲んでください）

- | | | | | |
|------------|---------|--------|----------|--------|
| お住まい | ① 茅野市 | ② 原村 | ③その他 | |
| 性別 | ① 男性 | ② 女性 | | |
| 年齢 | ① 20歳未満 | ② 20歳代 | ③ 30歳代 | ④ 40歳代 |
| | ⑤ 50歳代 | ⑥ 60歳代 | ⑦ 70歳代以上 | |
| 自動車運転免許の有無 | ① あり | ② なし | | |

問2. 本日の外出目的は何ですか？（該当するもの1つを○で囲んでください）

- | | | |
|--------------|----------------|-----------|
| ① 通学 | ② 通勤 | ③ 買い物 |
| ④ 通院 | ⑤ 觀光 | ⑥ 温泉施設の利用 |
| ⑦ その他福祉施設の利用 | ⑧ 役所などの公共施設の利用 | ⑨ 営業・業務 |
| ⑩ その他私用等(塾等) | | |

問3. 具体的な目的地はどちらでしょうか？

() ※例え、○○高校、○○病院、○○商店など

問4. バスの利用頻度はどのくらいですか？（もっとも近いものを○で囲んでください）

- | | | |
|------------|-------------|-----------|
| ① ほぼ毎日 | ② 2~3日に1回程度 | ③ 週に1回程度 |
| ④ 月に2~3回程度 | ⑤ 月に1回程度 | ⑥ その他 () |

問5. 主にバスを利用する時間帯は何時ごろですか？（時間帯を2つまでご記入ください）

() 時台 と () 時台

問6. バス停への移動手段と所要時間はどれですか？（該当するもの1つを○で囲んでください）

- | | | | | |
|------|-------------|------------|-----------------|---------|
| 移動手段 | ① 自動車(自ら運転) | ② 自動車(送迎等) | ③ 徒歩,自転車,原付,バイク | ④ その他 |
| 所要時間 | ① 5分未満 | ② 5~10分未満 | ③ 10~15分未満 | ④ 15分以上 |

問7. バスの満足度はいかがですか？（該当するものを○で囲んでください）

- | | | | |
|------|--------|--------|------|
| ① 満足 | ② 概ね満足 | ③ やや不満 | ④ 不満 |
|------|--------|--------|------|

問8. 茅野市で運行している「AI デマンド交通のらざあ」を利用していますか？（該当するもの1つを○で囲んでください）

- | | |
|----------|-----------|
| ① 利用している | ② 利用していない |
|----------|-----------|

その他、バスに対するご要望等ございましたら、ご自由にお書きください

ご協力ありがとうございました。

調査票2：穴山・原村線用

穴山・原村線用

バス利用に関する調査にご協力ください。

問1 お住まい・性別・年齢・自動車運転免許証の有無をご記入ください (該当するもの1つを○で囲んでください)

- お住まい ① 茅野市 ② 原村 ③ その他
性別 ① 男性 ② 女性
年齢 ① 20歳未満 ② 20歳代 ③ 30歳代 ④ 40歳代
⑤ 50歳代 ⑥ 60歳代 ⑦ 70歳代以上
自動車運転免許の有無 ① あり ② なし

問2. 本日の外出目的は何ですか? (該当するもの1つを○で囲んでください)

- ① 通学 ② 通勤 ③ 買い物 ④ 通院 ⑤ 観光
⑥ 温泉施設の利用 ⑦ その他福祉施設の利用 ⑧ 役所などの公共施設の利用
⑨ 営業・業務 ⑩ その他私用等(塾等)

問3. 具体的な目的地はどちらでしょうか?

() ※例えは、○○高校、○○病院、○○商店など

問4. バスの利用頻度はどのくらいですか? (もっとも近いものを○で囲んでください)

- ① ほぼ毎日 ② 2~3日に1回程度 ③ 週に1回程度
④ 月に2~3回程度 ⑤ 月に1回程度 ⑥ その他 ()

問5. 主にバスを利用する時間帯は何時ごろですか? (時間帯を2つまでご記入ください)

() 時台 と () 時台

問6. バス停への移動手段と所要時間はどれですか? (該当するもの1つを○で囲んでください)

- 移動手段 ① 自動車(自ら運転) ② 自動車(送迎等) ③ 徒歩,自転車,原付,バイク ④ その他
所要時間 ① 5分未満 ② 5~10分未満 ③ 10~15分未満 ④ 15分以上

問7. バスの満足度はいかがですか? (該当するものを○で囲んでください)

- ① 満足 ② 概ね満足 ③ やや不満 ④ 不満

問8. 茅野市で運行している「AI デマンド交通のらざあ」を利用していますか? (該当するもの1つを○で囲んでください)

- ① 利用している ② 利用していない

問9. 原村で運行している「AI デマンド交通のらざあ」を利用していますか? (該当するものを○で囲んでください)

- ① 利用している ② 利用していない

その他、バスに対するご要望等ございましたら、ご自由にお書きください

ご協力ありがとうございました。

調査票3：茅野市「のらざあ」用

AI 乗合オンデマンド交通「のらざあ」に関する調査にご協力ください。

問1 お住まい・性別・年齢・自動車運転免許証の有無をご記入ください（該当するもの1つを○で囲んでください）

- | | | | | |
|------------|---------|-----------------|-----------|--------|
| お住まい | ① 茅野市 | ② 原村 | ③その他 | |
| 性 別 | ① 男性 | ② 女性 | | |
| 年 齢 | ① 20歳未満 | ② 20歳代 | ③ 30歳代 | ④ 40歳代 |
| | ⑤ 50歳代 | ⑥ 60歳代 | ⑦ 70歳代以上 | |
| 自動車運転免許の有無 | ① あり | ② なし（保有したことがない） | ③なし（返納済み） | |

問2. 本日の外出目的は何ですか？（該当するもの1つを○で囲んでください）

- | | | | |
|-----------|--------------|----------------|------|
| ① 通学・通勤 | ② 通院 | ③ 買い物 | ④ 観光 |
| ⑤ 温泉施設の利用 | ⑥ その他福祉施設の利用 | ⑦ 役所などの公共施設の利用 | |
| ⑧ 営業・業務 | ⑨ その他私用等(塾等) | | |

問3. 「のらざあ」が運行を開始する前、本日のような外出時の移動手段はどれでしたか？

（該当するもの1つを○で囲んでください）

- | | | | |
|--------------|---------------|---------------|--|
| ① 自家用車(自ら運転) | ② 家族等の送迎(送迎等) | ③ 徒歩,自転車,バイク等 | |
| ④ バス | ⑤ タクシー | ⑥ その他 () | |

問4. 「のらざあ」の予約が取れない場合、どのようにされていますか？（該当するもの1つを○で囲んでください）

- | | | | |
|---------------------|--|--|--|
| ① 曰や時間を変えるなど予定を変更する | | | |
| ② 自家用車(自ら運転)で移動する | | | |
| ③ 家族等に送迎してもらい移動する | | | |
| ④ 徒歩,自転車,バイク等で移動する | | | |
| ⑤ タクシーで移動する | | | |
| ⑥ その他 () | | | |

問5. 「のらざあ」の運行開始によって、ご自身の行動範囲は拡大しましたか？（該当するもの1つを○で囲んでください）

- | | | | |
|--------|---------|------------|---------|
| ① そう思う | ②ややそう思う | ③あまりそう思わない | ④そう思わない |
|--------|---------|------------|---------|

問6. 「のらざあ」の満足度はいかがですか？（該当するもの1つを○で囲んでください）

- | | | | |
|------|-------|-------|-----|
| ① 満足 | ②概ね満足 | ③やや不満 | ④不満 |
|------|-------|-------|-----|

その他、「のらざあ」に対する要望等ございましたら、ご自由にお書きください

ご協力ありがとうございました。

調査票4：原村用

原村用

通学通勤支援便、「のらざあ」の利用に関する調査にご協力ください。

問1 お住まい・性別・年齢・自動車運転免許証の有無をご記入ください（該当するもの1つを○で囲んでください）

- | | | | | |
|------------|---------|--------|----------|--------|
| お住まい | ① 茅野市 | ② 原村 | ③その他 | |
| 性別 | ① 男性 | ② 女性 | | |
| 年齢 | ① 20歳未満 | ② 20歳代 | ③ 30歳代 | ④ 40歳代 |
| | ⑤ 50歳代 | ⑥ 60歳代 | ⑦ 70歳代以上 | |
| 自動車運転免許の有無 | ① あり | ② なし | | |

問2. 本日の外出目的は何ですか？（該当するもの1つを○で囲んでください）

- | | | |
|--------------|----------------|-----------|
| ① 通学 | ② 通勤 | ③ 買い物 |
| ④ 通院 | ⑤ 觀光 | ⑥ 温泉施設の利用 |
| ⑦ その他福祉施設の利用 | ⑧ 役所などの公共施設の利用 | ⑨ 営業・業務 |
| ⑩ その他私用等(塾等) | | |

問3. 具体的な目的地はどちらでしょうか？

() ※例えば、○○高校、○○病院、○○商店など

問4. 通学通勤支援便もしくは「のらざあ」の利用頻度はどのくらいですか？（もっとも近いものを○で囲んでください）

- | | | |
|------------|-------------|-----------|
| ① ほぼ毎日 | ② 2~3日に1回程度 | ③ 週に1回程度 |
| ④ 月に2~3回程度 | ⑤ 月に1回程度 | ⑥ その他 () |

問5. 通学通勤支援便もしくは「のらざあ」の満足度はいかがですか？（該当するものを○で囲んでください）

- | | | | |
|------|--------|--------|------|
| ① 満足 | ② 概ね満足 | ③ やや不満 | ④ 不満 |
|------|--------|--------|------|

その他、バスや「のらざあ」に対するご要望等ございましたら、ご自由にお書きください

ご協力ありがとうございました。

1.2. 調査結果の概要

(1)利用者の属性

居住地:茅野市が75%、原村が18%、その他が7%

性別:利用者は概ね男女50%ずつ。

年齢:幅広い年代の方の利用があるが、20歳未満が70%を占め、70歳代が11%で、その他の年代では5%未満となっている。

運転免許の有無:運転免許を持たない方は9割。

(2)利用目的

■路線全体では、「通学」が70%と最も多く、次いで「通勤」が10%、「買物」が8%、「通院」が5%となっている。

■利用目的の10項目を、「通勤・通学」、「生活」、「観光」の3分類に集約すると図1-13のとおりとなり、通勤・通学(79%)、生活目的(19%)、観光(2%)となる。

■路線別では、メルヘン街道バス、穴山・原村線、茅野市「のらざあ」、原村「のらざあ」では、日中運行する路線であることから他路線に比べ生活等利用者が多くみられる。一方で、その他の路線は主として通学通勤の移動支援目的であるが、丸山線、白樺湖・車山高原線では各々約9%の生活等利用者が存在した。

(3)利用頻度

■バスの利用頻度は、「ほぼ毎日」が75%と最も多く、次いで、「2~3日に1回程度」が11%、「月に2~3回程度」が5%となっている。

■年齢が高くなるに従い、利用頻度は下がっていく傾向がうかがえ、20歳以上では「2~3日に1回程度」が1/3を占めている。

(4)満足度(満足+概ね満足)

■全路線平均の満足度は、94.2%(満足+概ね満足)が満足と回答。

■路線別でも、穴山・原村線を除く全路線で満足度が90%を超えており、泉野・玉川線、御狩野線では、満足度が100%となっている。

■年齢別では、50歳代で「やや不満」「不満」という意見が29%みられ、50歳代以上では「不満」という意見が各年代で7~13%寄せられている。

(5)茅野市AIデマンド交通「のらざあ」の利用状況【茅野市内路線のみ実施項目】

■「のらざあ」を利用した方は17%、利用していない方は84%となっている。

■路線別の状況としては、泉野・玉川線では46%、メルヘン街道バスでは36%が「のらざあ」を「利用している」という回答しており、これは回答者の年齢層が他の路線に比べ20歳代以上の利用者が比較的多くみられ、日常的に公共交通利用をされている方が多いためであると考えられる。

■一方で御狩野線では、「利用している」が約3%と低いが、御狩野線利用者の多くが中学生(20歳未満)であることが要因と考えられる。

(6)原村AIデマンド交通「のらざあ」の利用状況【穴山・原村線のみ実施項目】

- 「のらざあ」を利用した方は 17%、利用していない方は 83%となっている。
- 居住地別では、「利用している」の回答は原村住民が3名、茅野市住民が1名となっている。
- 利用している方を年齢別でみると、すべて 70 歳以上の方となっている。

(7)主にバスを利用する時間帯【茅野市内路線のみ実施項目】

- 主にバスを利用する時間帯としては、7時台が最も多く、夕方は 15~18 時台に分散している。
- 路線別では、夕方の時間帯に対し丸山線では 15 時台、米沢線と御狩野線では 16 時台、ピアみどり線では 17 時台に集中している傾向がみられる。

(8)バス停への移動手段と所要時間【茅野市内路線のみ実施項目】

- バス停までの手段としては、全体の 77%が「徒歩、自転車、原付、バイク」が占め、その所要時間の内訳は約半数の 53%が 5 分未満となっている。
- 次いで多いのは「自動車(送迎等)」で 19%を占め、その所要時間の内訳としては、52%が 5 分未満、27%が 5~10 分未満、10%が 10~15 分未満となっている。

(9)「のらざあ」が運行を開始する前の移動手段【茅野市「のらざあ」のみ】

- 「のらざあ」の運行開始以前の移動手段としては、「バス」が 36%と最も多く、次いで、「徒歩、自転車、バイク等」が 24%、「家族等の送迎」が 20%となっている。
- 「自動車(自ら運転)」も 18%で、50・60 歳代の約4割を占めている。

(10)「のらざあ」の予約が取れない場合の対応【茅野市「のらざあ」のみ】

- 「のらざあ」の予約が取れない場合の対応としては、「日や時間を変えるなど予定を変更する」が 33%を占め、多くの方が公共交通に合わせた移動を行っていることがわかる。
- 次いで多いのは「家族等に送迎してもらい移動する」が 29%、「タクシーで移動する」が 18%となっている。

(11)「のらざあ」の運行開始によるご自身の行動範囲の拡大【茅野市「のらざあ」のみ】

- 「のらざあ」の運行開始による自身の行動範囲の拡大については、拡大した(「そう思う」+「ややそう思う」)が 83%となっている。
- 年齢別にみても、60 歳代では若干低いものの行動範囲は拡大したという方は 63%を占め、その他の年代では8割以上の方が行動範囲が拡大したと回答しており、外出機会の創出や外出支援に寄与しているものと考えられる。

1.3. 調査結果

1.3.1. 回答者属性

(1)居住地【全路線共通】

- 回答者の居住地は、茅野市が75%、原村が18%、その他が7%。
- メルヘン街道バス、穴山・原村線、白樺湖・車山高原線をはじめ多くの路線で、両市村以外の方（「その他」）の利用がみられ、特にメルヘン街道バスでは約3割が両市村以外の方となっている。

項目	回答数	構成比
茅野市	301	75.1%
原村	73	18.2%
その他	27	6.7%
合計	401	100.0%

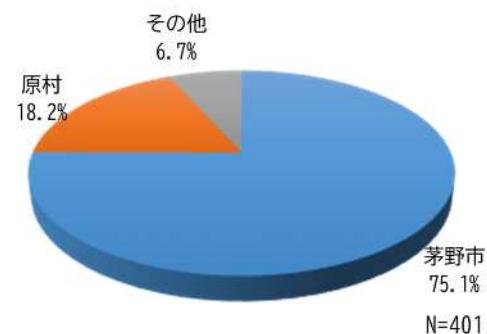


図 1-1 回答者の居住地

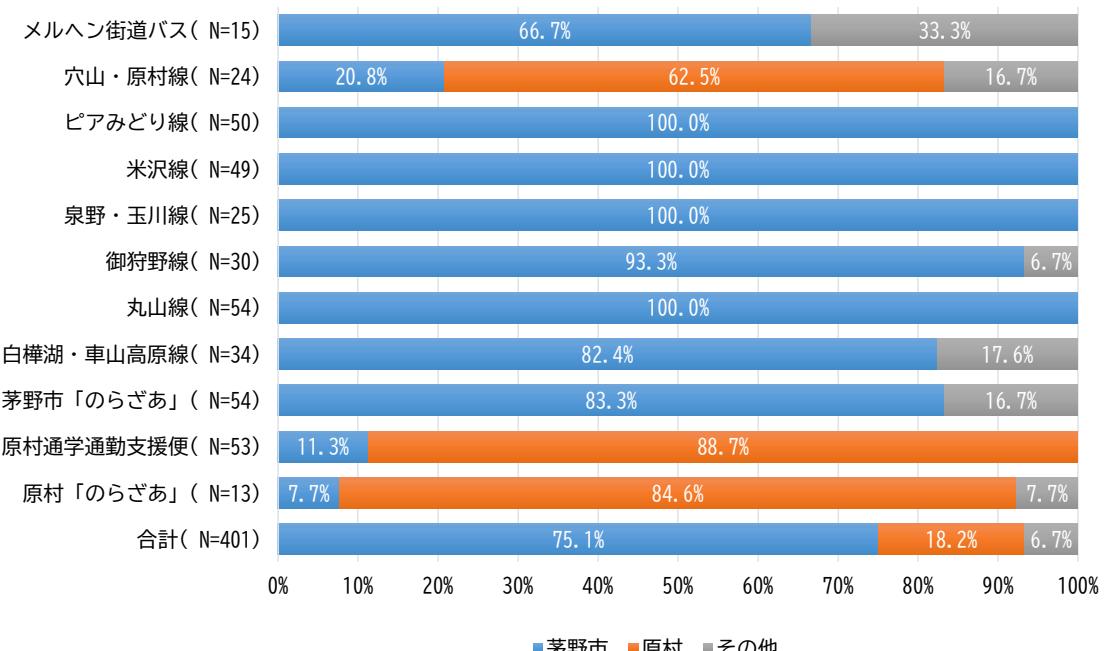


図 1-2 回答者の居住地

(2)性別【全路線共通】

- 路線全体では、概ね男女 50%ずつとなっている。
- 路線別にみると、米沢線、丸山線、原村「のらざあ」では女性が約6～7割を占めるのが特徴となっている。

項目	回答数	構成比
男性	184	47.5%
女性	203	52.5%
合計	387	100.0%

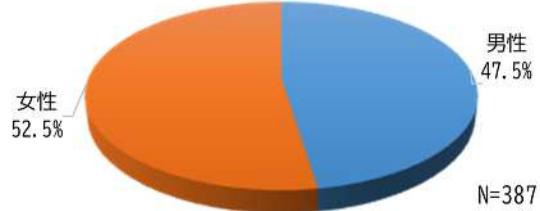


図 1-3 回答者の性別

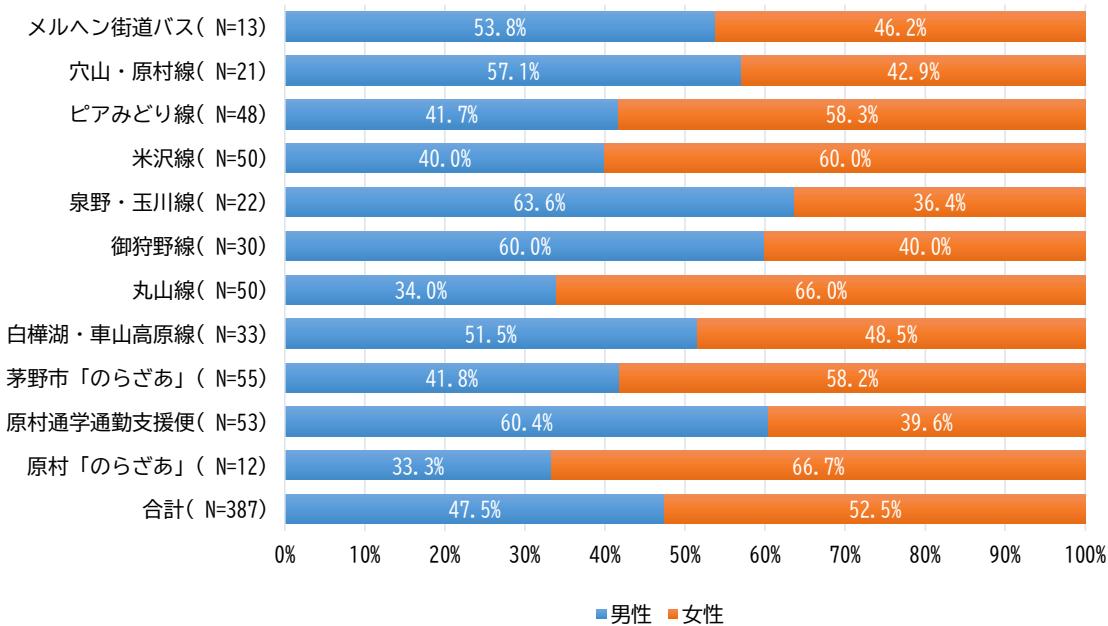


図 1-4 路線別の性別構成

(3)回答者の年齢【全路線共通】

- 路線全体では、20歳未満が約7割を占めている。
- その他の年代も幅広く利用がみられるが70歳代が約11%で、その他の年代では約5%未満となっている。
- 70歳代以上の利用が多い路線は、原村「のらざあ」が54%、茅野市「のらざあ」が40%、穴山・畠村線が30%、メルヘン街道バスが29%と高くなっている。

項目	回答数	構成比
20歳未満	276	69.9%
20歳代	20	5.1%
30歳代	10	2.5%
40歳代	14	3.5%
50歳代	14	3.5%
60歳代	16	4.1%
70歳以上	45	11.4%
合計	395	100.0%

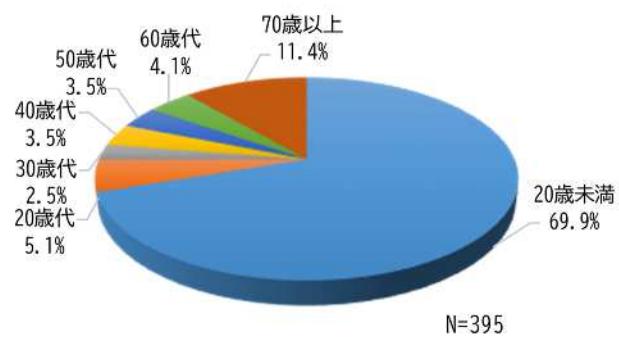


図 1-5 回答者の年齢

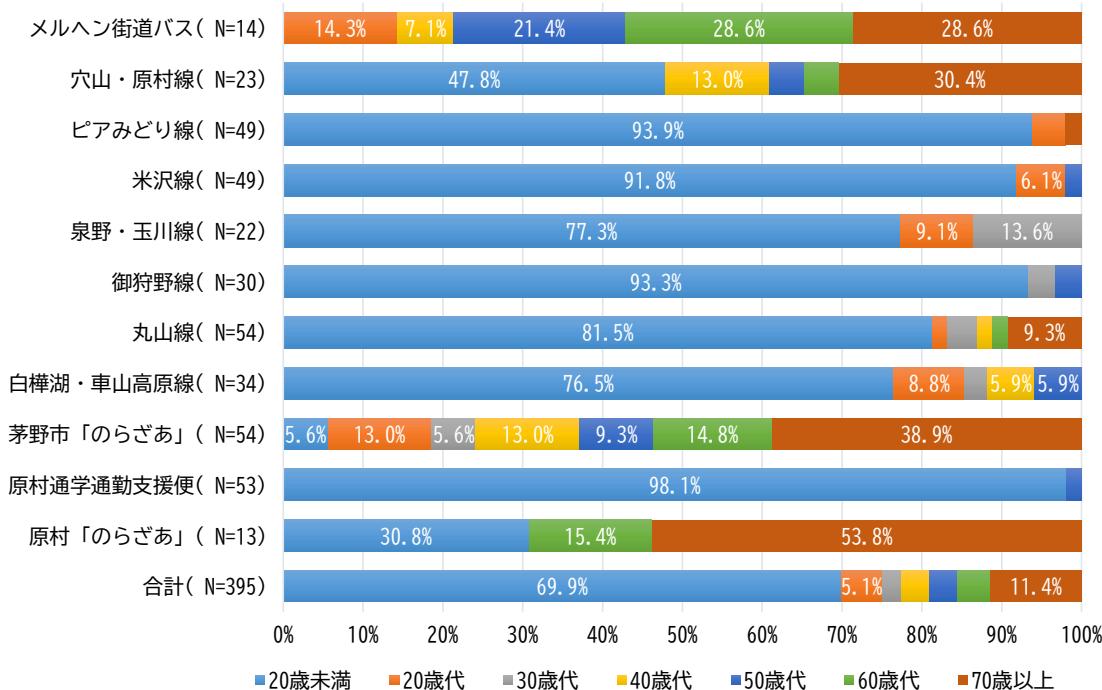


図 1-6 路線別の年齢構成

(4)自動車運転免許の有無【全路線共通】

- 自動車運転免許を持たない方は、路線全体では約9割を占めている。
- 路線別では、メルヘン街道バスで自動車免許保有者の利用が約5割と他路線に比べ多くなっているが、後述する利用目的より観光目的の利用者が多いことが影響していると考えられる。

項目	回答数	構成比
有	31	9.7%
無	287	90.3%
合計	318	100.0%

※茅野市「のらざあ」(図 1-11) における設問も2分類にし集計に含む。

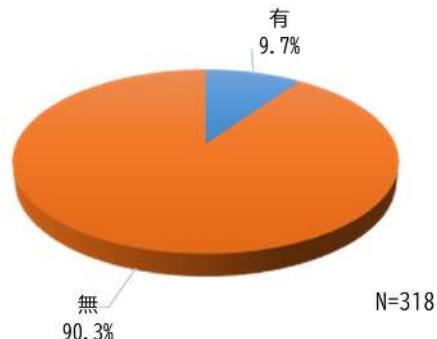
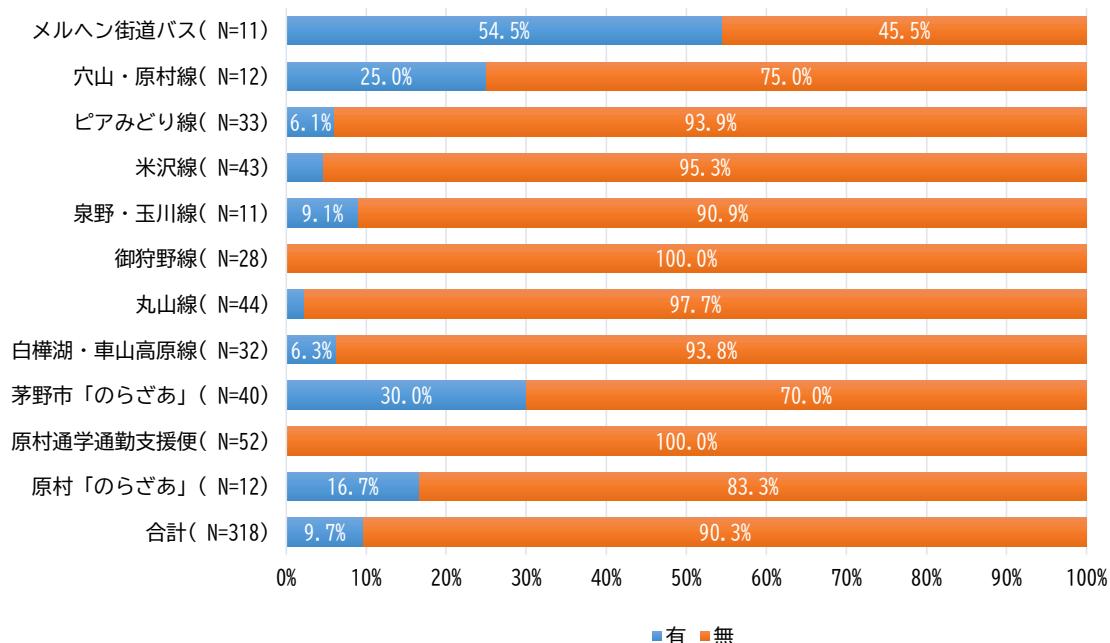


図 1-7 回答者の自動車運転免許の有無



※茅野市「のらざあ」(図 1-11) における設問も2分類にし集計に含む。

図 1-8 路線別回答者の自動車運転免許保持状況

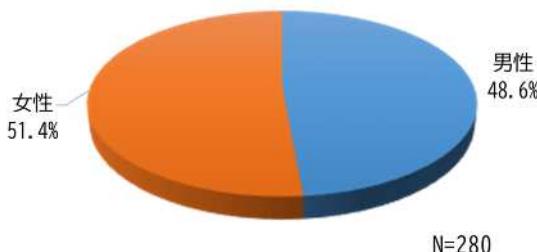


図 1-9 自動車運転免許を持っていない方の性別比

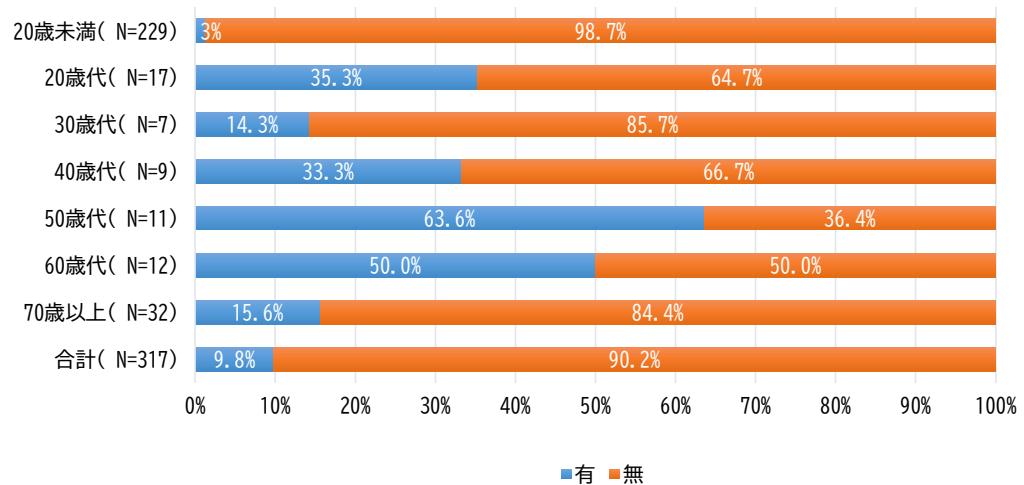


図 1-10 年齢別自動車運転免許の保有状況

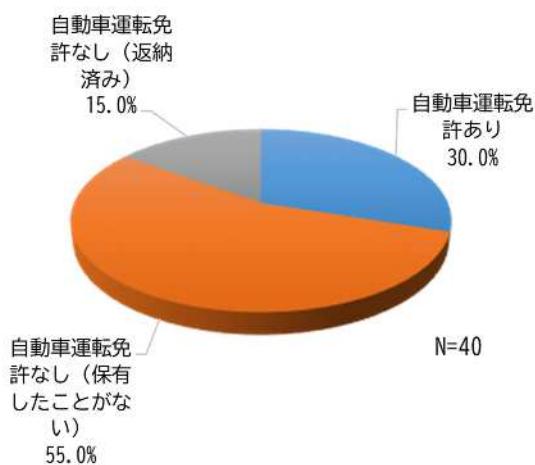


図 1-11 茅野市「のらざあ」における免許保有状況

1.3.2. 利用目的、目的地【全路線共通】

- 路線全体では、「通学」が70%と最も多く、次いで「通勤」が10%、「買物」が8%、「通院」が5%となっている。
- 利用目的の10項目を、「通勤・通学」、「生活」、「観光」の3分類に集約すると図1-13のとおりとなり、通勤・通学(79%)、生活目的(19%)、観光(2%)となる。
- 路線別では、メルヘン街道バス、穴山・原村線、茅野市「のらざあ」、原村「のらざあ」では、日中運行する路線であることから他路線に比べ生活等利用者が多くみられる。一方で、その他の路線は主として通学通勤の移動支援目的であるが、丸山線、白樺湖・車山高原線では各々約9%の生活等利用者が存在した。

項目	回答数	構成比
通学	280	69.5%
通勤	40	9.9%
買い物	33	8.2%
通院	20	5.0%
観光	7	1.7%
温泉施設の利用	4	1.0%
その他福祉施設の利用	1	0.2%
役所などの公共施設の利用	2	0.5%
営業・業務	1	0.2%
その他、私用等	15	3.7%
合計	403	99.9%

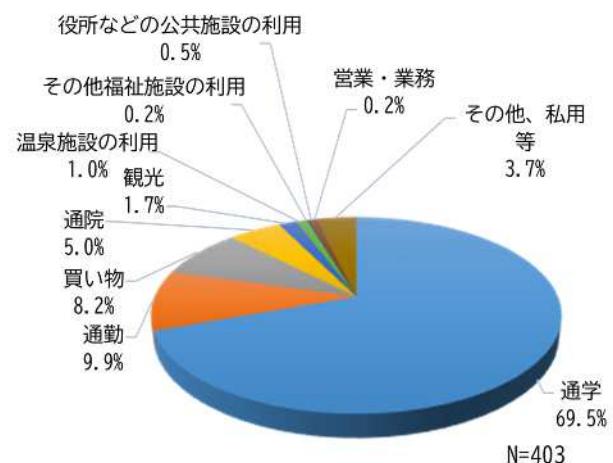


図 1-12 利用目的

※茅野市「のらざあ」では、通学・通勤を合わせた選択肢となっており、本集計では通勤として集計した。



図 1-13 路線別利用目的（3分類化）

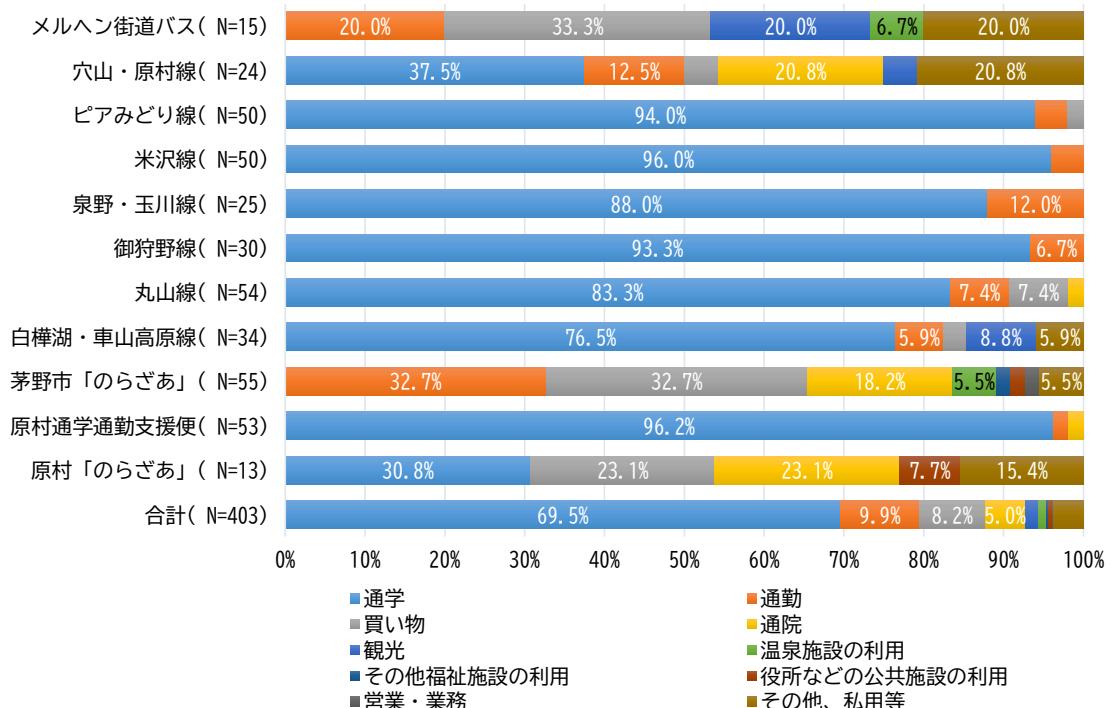


図 1-14 路線別利用目的

表 1-2 具体的な目的地

路線	目的地	回答者数
穴山・原村線	諏訪中央病院	3
	茅野駅	3
	下諏訪向陽高等学校	2
	諏訪中央病院看護専門学校	2
ピアみどり線	茅野駅	9
	諏訪清陵高等学校	8
	下諏訪向陽高等学校	4
	諏訪二葉高等学校	4
	永明小学校	4
	ピアみどり	3
	諏訪清陵高等学校附属中学校	3
	自宅	2
	北山小学校	2
	岡谷工業高等学校	2
	東海大学付属諏訪高等学校	2
米沢線	永明中学校	24
	岡谷東高等学校	10
	茅野駅	3
	下諏訪向陽高等学校	3
泉野・玉川線	諏訪二葉高等学校	3
	諏訪清陵高等学校	2
御狩野線	長峰中学校	28
丸山線	宮川小学校	38
	オギノ	2
	茅野高等学校	2
	茅野駅	2
白樺湖・車山高原線	北山小学校	13
	北部中学校	10
	東海大学付属諏訪高等学校	2
原村通学通勤支援便	原小学校	30
	原中学校	11
	富士見高等学校	7
	諏訪二葉高等学校	2

※2名以上回答があった目的地を抽出

1.3.3. 利用頻度【茅野市「のらざあ」を除く全路線】

- バスの利用頻度は、「ほぼ毎日」が75%と最も多く、次いで、「2~3日に1回程度」が11%、「月に2~3回程度」が5%となっている。
- 年齢が高くなるに従い、利用頻度は下がっていく傾向があるが、20歳以上では「2~3日に1回程度」が1/3を占めている。

項目	回答数	構成比
ほぼ毎日	257	74.5%
2~3日に1回程度	38	11.0%
週に1回程度	15	4.3%
月に2~3回程度	18	5.2%
月に1回程度	5	1.4%
その他	12	3.5%
合計	345	99.9%

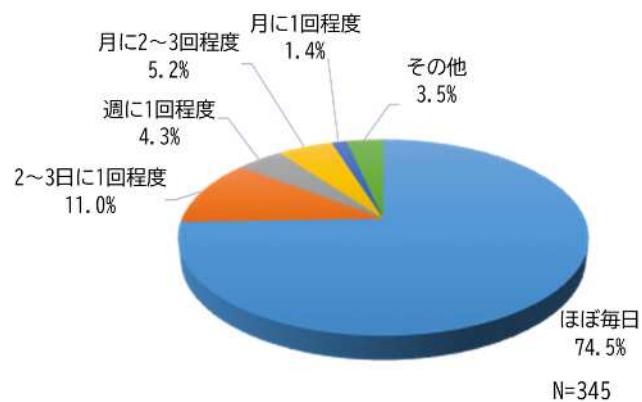


図 1-15 回答者の利用頻度

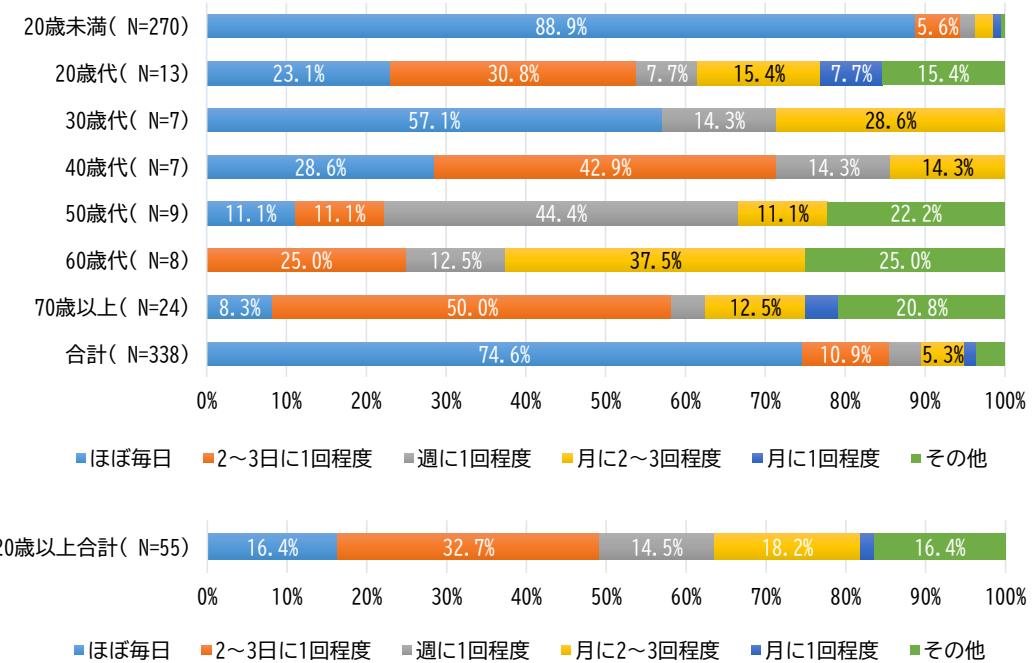


図 1-16 年齢別利用頻度

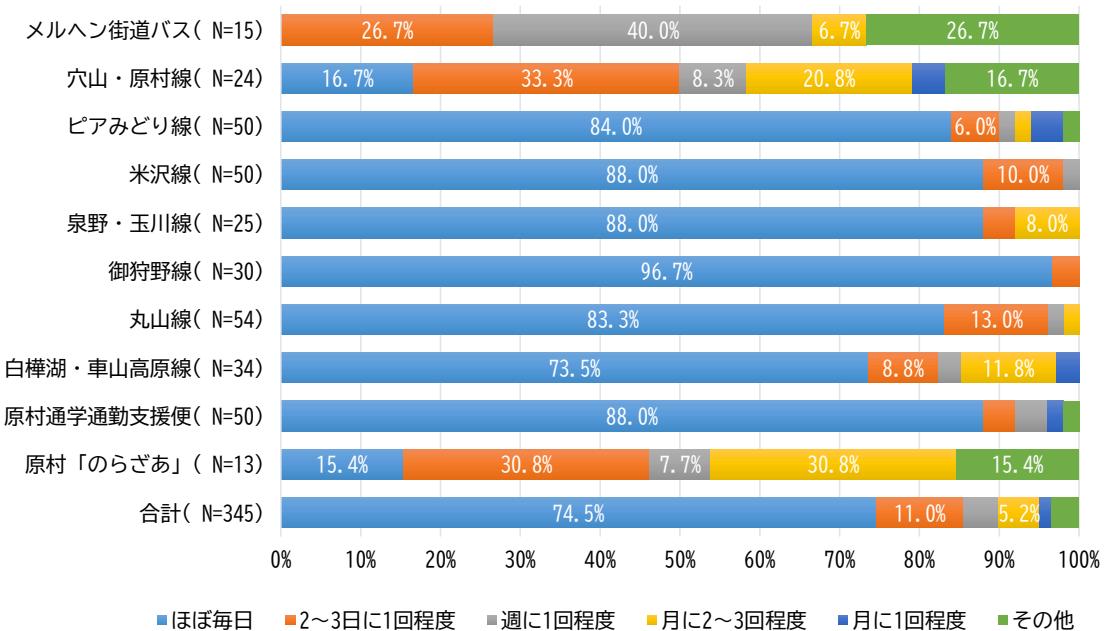


図 1-17 路線別利用頻度の構成

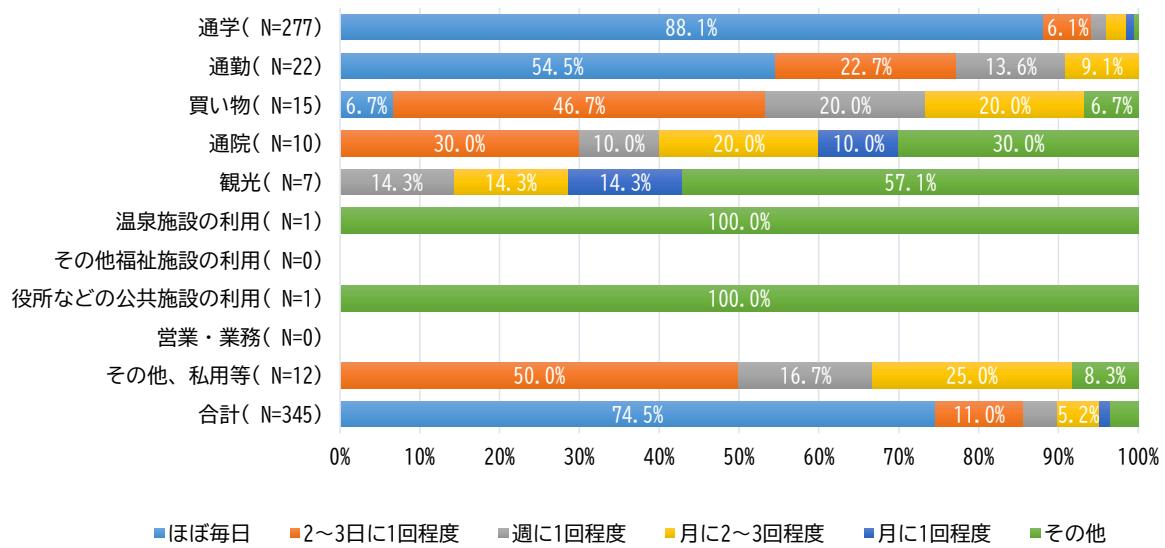


図 1-18 目的別利用頻度

1.3.4. バスの満足度【全路線共通】

- 全路線平均の満足度は、94.2%（満足+概ね満足）が満足と回答。
- 路線別でも、穴山・原村線を除く全路線で満足度が90%を超えており、泉野・玉川線、御狩野線では、満足度が100%となっている。
- 年齢別では、50歳代で「やや不満」「不満」という意見が29%みられ、50歳代以上では「不満」という意見が各年代で7~13%寄せられている。

項目	回答数	構成比
満足	254	64.1%
概ね満足	119	30.1%
やや不満	16	4.0%
不満	7	1.8%
合計	396	100.0%

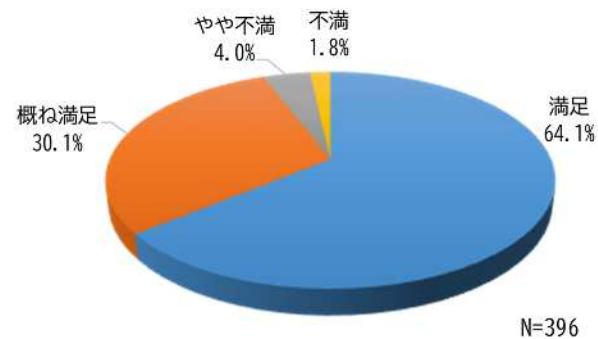


図 1-19 全体の満足度

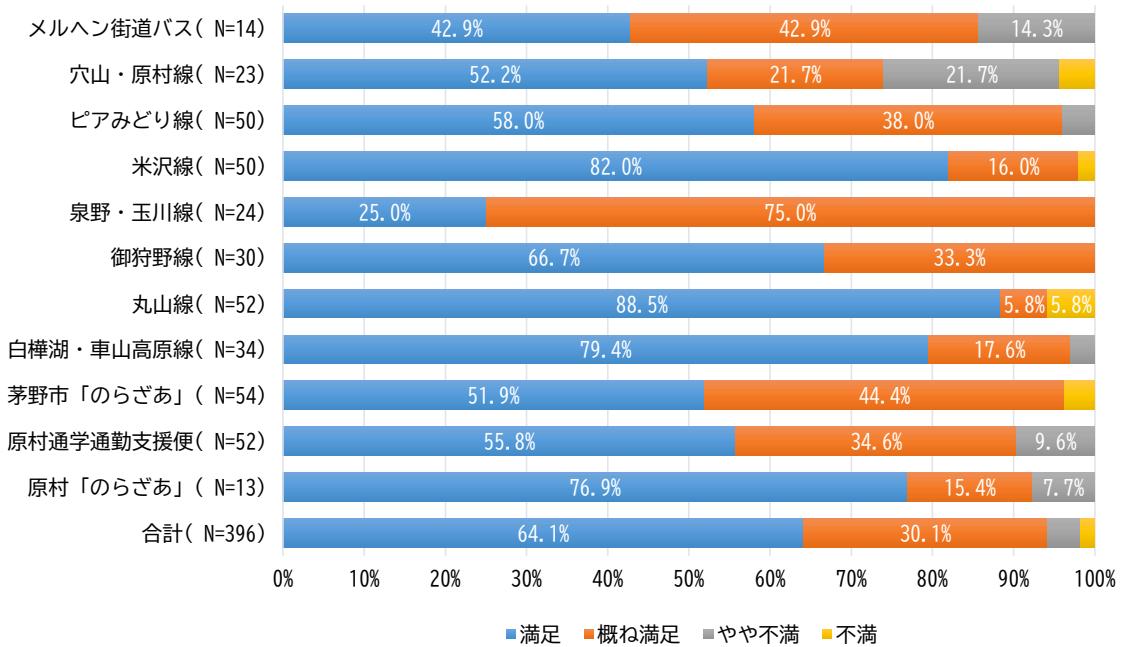


図 1-20 路線別満足度

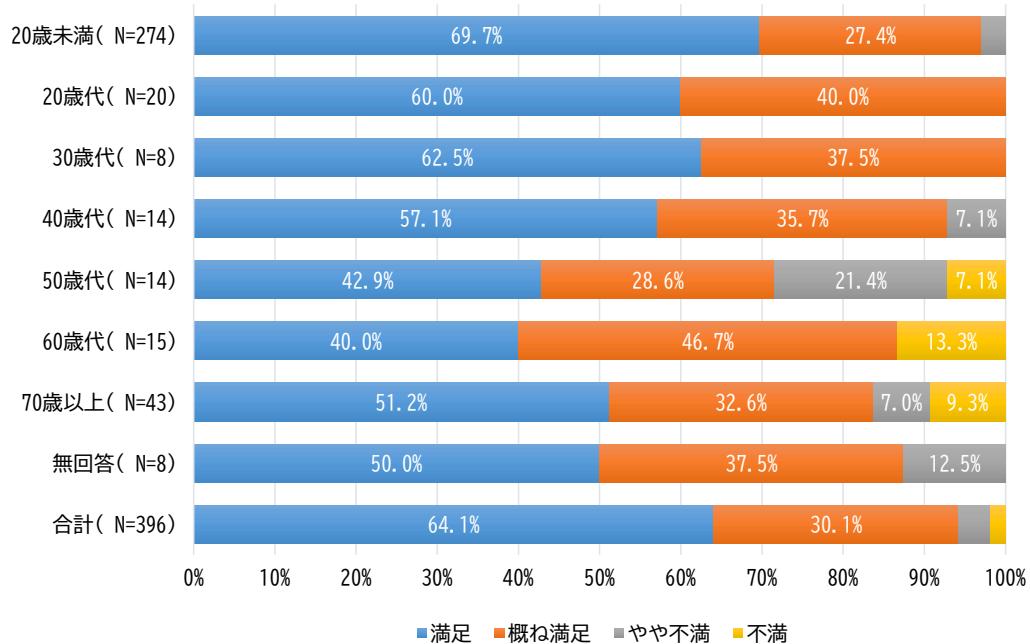
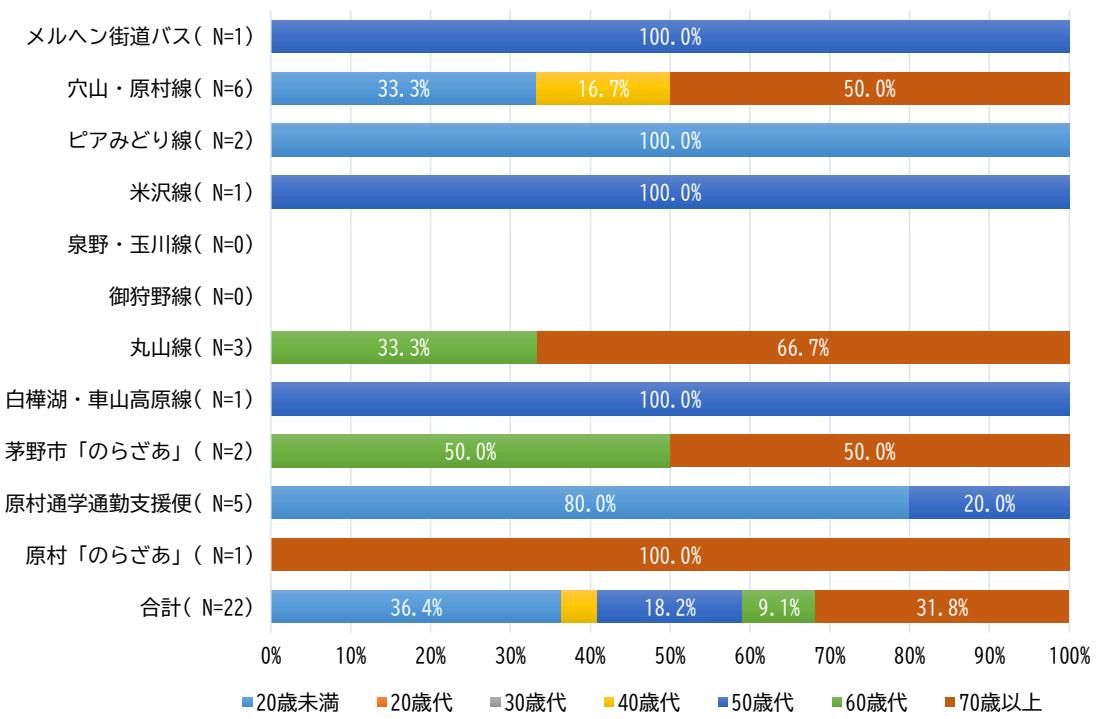


図 1-21 年齢別満足度



※不満:「不満」と「やや不満」の回答

図 1-22 不満と回答された方の路線と年齢

1.3.5. 茅野市A I デマンド交通「のらざあ」の利用状況【茅野市内路線のみ実施項目】

- 「のらざあ」を利用した方は 17%、利用していない方は 84%となっている。
- 路線別の状況としては、泉野・玉川線では 46%、メルヘン街道バスでは 36%が「のらざあ」を「利用している」という回答しており、これは回答者の年齢層が他の路線に比べ 20 歳代以上の利用者が比較的多くみられ、日常的に公共交通利用をされている方が多いためであると考えられる。(図 1-6 参照)
- 一方で御狩野線では、「利用している」が約3%と低いが、御狩野線利用者の多くが中学生(20 歳未満)であることが要因と考えられる。(図 1-6 参照)

項目	回答数	構成比
利用している	46	16.5%
利用していない	232	83.5%
合計	278	100.0%

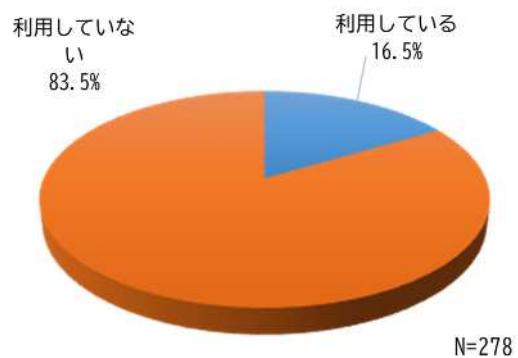


図 1-23 「のらざあ」の利用状況

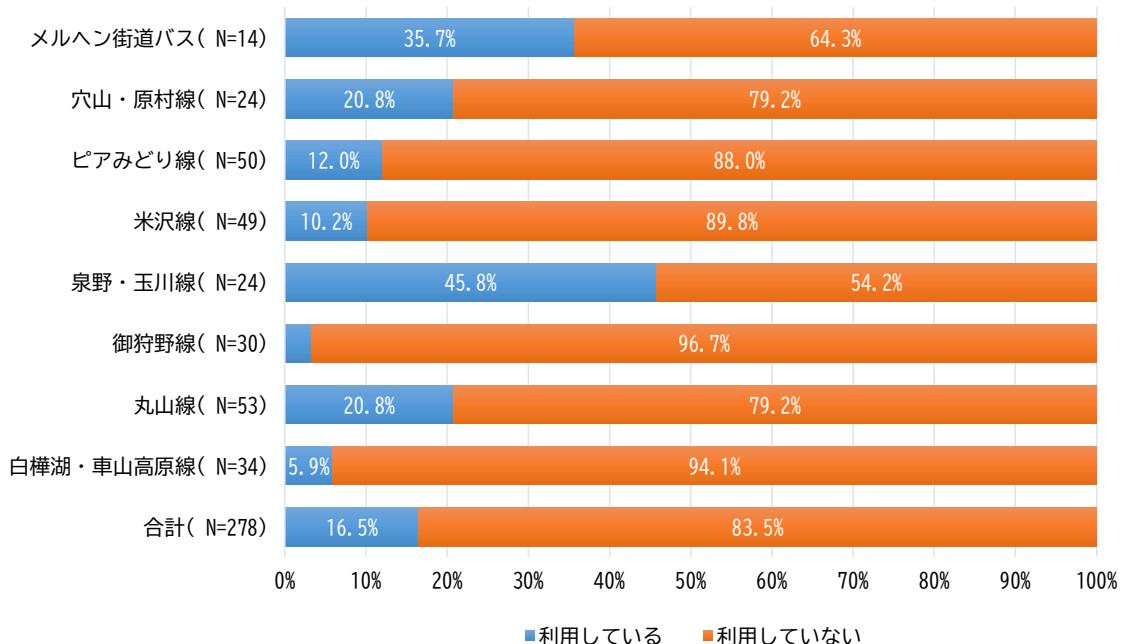


図 1-24 路線別利用者の「のらざあ」の利用状況

1.3.6. 原村A I デマンド交通「のらざあ」の利用状況【穴山・原村線のみ実施項目】

- 「のらざあ」を利用した方は 17%、利用していない方は 83%となっている。
- 居住地別では、「利用している」の回答は原村民が3名、茅野市住民が1名となっている。
- 利用している方を年齢別でみると、すべて 70 歳以上の方となっている。

項目	回答数	構成比
利用している	4	16.7%
利用していない	20	83.3%
合計	24	100.0%

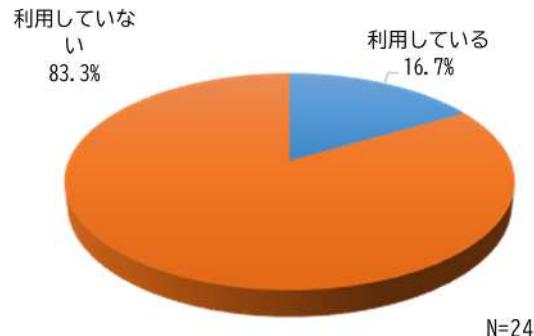


図 1-25 「のらざあ」の利用状況

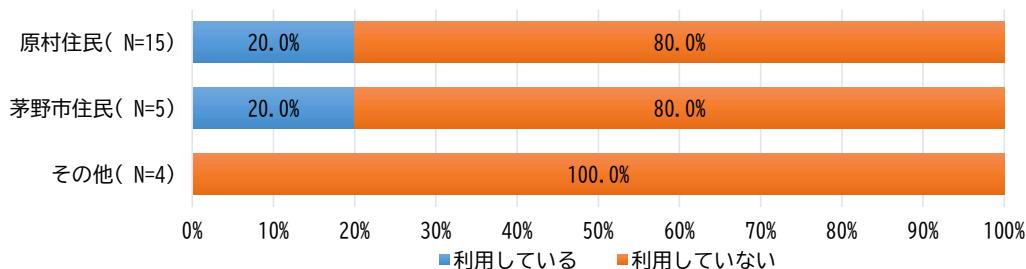


図 1-26 居住地別の利用状況

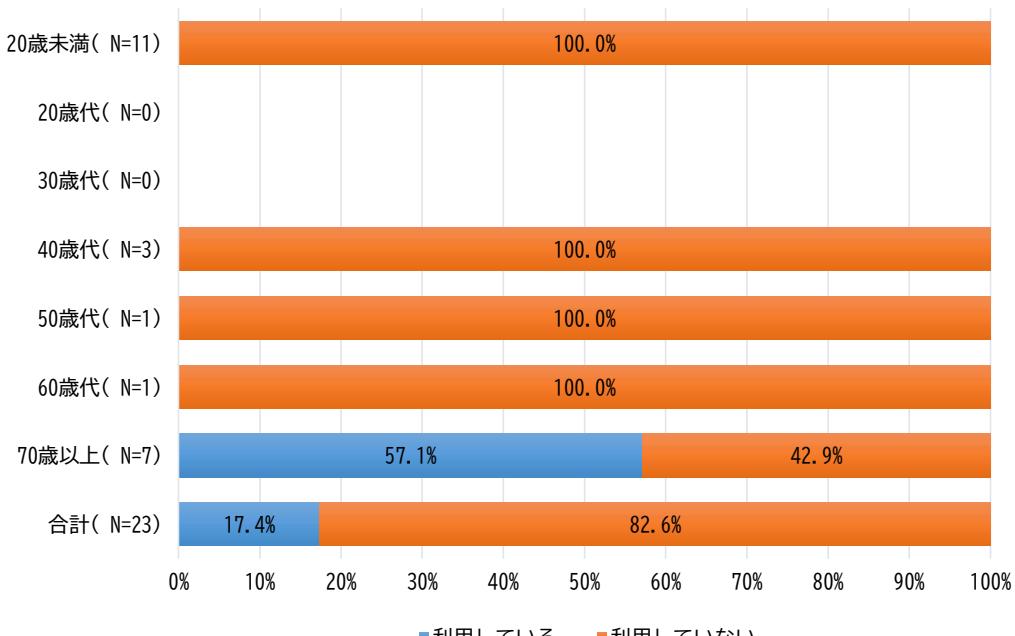


図 1-27 年齢別の利用状況

1.3.7. 主にバスを利用する時間帯【茅野市内路線のみ実施項目】

- 主にバスを利用する時間帯としては、7時台が最も多く、夕方は15～18時台に分散している。
- 路線別では、夕方の時間帯に対し丸山線では15時台、米沢線と御狩野線では16時台、ピアみどり線では17時台に集中している傾向がみられる。

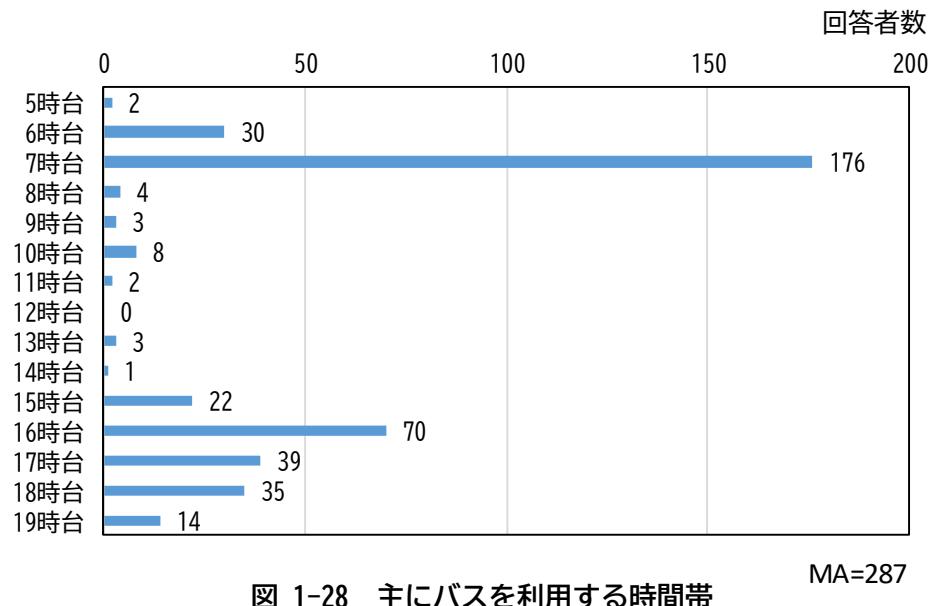


図 1-28 主にバスを利用する時間帯

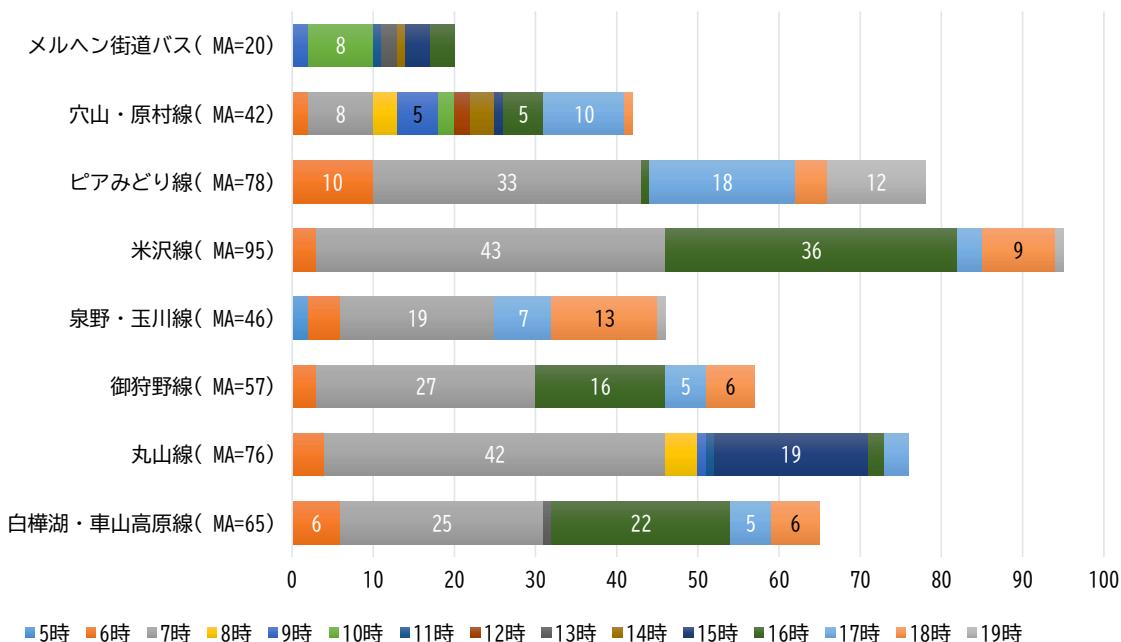


図 1-29 路線別の主にバスを利用する時間帯

表 1-3 路線別の主にバスを利用する時間帯

項目	メルヘン 街道バス	穴山・原 村線	ピアみど り線	米沢線	泉野・玉 川線	御狩野線	丸山線	白樺湖・ 車山高原 線	合計
5時台	0	0	0	0	2	0	0	0	2
6時台	0	2	10	3	4	3	4	6	32
7時台	0	8	33	43	19	27	42	25	197
8時台	0	3	0	0	0	0	4	0	7
9時台	2	5	0	0	0	0	1	0	8
10時台	8	2	0	0	0	0	0	0	10
11時台	1	0	0	0	0	0	1	0	2
12時台	0	2	0	0	0	0	0	0	2
13時台	2	0	0	0	0	0	0	1	3
14時台	1	3	0	0	0	0	0	0	4
15時台	3	1	0	0	0	0	19	0	23
16時台	3	5	1	36	0	16	2	22	85
17時台	0	10	18	3	7	5	3	5	51
18時台	0	1	4	9	13	6	0	6	39
19時台	0	0	12	1	1	0	0	0	14
合計	20	42	78	95	46	57	76	65	479

1.3.8. バス停への移動手段と所要時間【茅野市内路線のみ実施項目】

- バス停までの手段としては、全体の 77%が「徒歩、自転車、原付、バイク」が占め、その所要時間の内訳は約半数の 53%が5分未満となっている。
- 次いで多いのは「自動車(送迎等)」で 19%を占め、その所要時間の内訳としては、52%が 5 分未満、27%が 5~10 分未満、10%が 10~15 分未満となっている。

表 1-4 バス停までの手段別所要時間

		回答数					構成比				
		5分未満	5~10分未満	10~15分未満	15分以上	合計	5分未満	5~10分未満	10~15分未満	15分以上	全体
メルヘン街道バス	自動車(自ら運転)	0	1	0	0	1	0%	100%	0%	0%	13%
	自動車(送迎等)	0	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
	徒歩、自転車、原付、バイク	2	2	0	1	5	40%	40%	0%	20%	63%
	その他	1	1	0	0	2	50%	50%	0%	0%	25%
	小計	3	4	0	1	8	38%	50%	0%	13%	100%
穴山・原村線	自動車(自ら運転)	0	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
	自動車(送迎等)	0	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
	徒歩、自転車、原付、バイク	3	5	3	2	13	23%	38%	23%	15%	87%
	その他	0	0	0	2	2	0%	0%	0%	100%	13%
	小計	3	5	3	4	15	20%	33%	20%	27%	100%
ピアみどり線	自動車(自ら運転)	1	0	0	0	1	100%	0%	0%	0%	3%
	自動車(送迎等)	14	6	1	0	21	67%	29%	5%	0%	57%
	徒歩、自転車、原付、バイク	3	7	4	1	15	20%	47%	27%	7%	41%
	その他	0	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
	小計	18	13	5	1	37	49%	35%	14%	3%	100%
米沢線	自動車(自ら運転)	0	1	0	0	1	0%	100%	0%	0%	2%
	自動車(送迎等)	2	2	0	0	4	50%	50%	0%	0%	9%
	徒歩、自転車、原付、バイク	27	13	1	0	41	66%	32%	2%	0%	89%
	その他	0	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
	小計	29	16	1	0	46	63%	35%	2%	0%	100%
泉野・玉川線	自動車(自ら運転)	1	0	0	0	1	100%	0%	0%	0%	6%
	自動車(送迎等)	1	2	0	0	3	33%	67%	0%	0%	17%
	徒歩、自転車、原付、バイク	5	5	4	0	14	36%	36%	29%	0%	78%
	その他	0	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
	小計	7	7	4	0	18	39%	39%	22%	0%	100%
御狩野線	自動車(自ら運転)	0	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
	自動車(送迎等)	0	0	1	1	2	0%	0%	50%	50%	13%
	徒歩、自転車、原付、バイク	5	8	0	0	13	38%	62%	0%	0%	87%
	その他	0	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
	小計	5	8	1	1	15	33%	53%	7%	7%	100%
丸山線	自動車(自ら運転)	0	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
	自動車(送迎等)	3	1	0	0	4	75%	25%	0%	0%	9%
	徒歩、自転車、原付、バイク	32	7	2	2	43	74%	16%	5%	5%	91%
	その他	0	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
	小計	35	8	2	2	47	74%	17%	4%	4%	100%
白樺湖・車山高原線	自動車(自ら運転)	0	1	0	0	1	0%	100%	0%	0%	4%
	自動車(送迎等)	5	0	2	0	7	71%	0%	29%	0%	26%
	徒歩、自転車、原付、バイク	7	4	6	2	19	37%	21%	32%	11%	70%
	その他	0	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%	0%
	小計	12	5	8	2	27	44%	19%	30%	7%	100%
全路線	自動車(自ら運転)	2	3	0	0	5	40%	60%	0%	0%	2%
	自動車(送迎等)	25	11	4	1	41	61%	27%	10%	2%	19%
	徒歩、自転車、原付、バイク	84	51	20	8	163	52%	31%	12%	5%	77%
	その他	1	1	0	2	4	25%	25%	0%	50%	2%
	合計	112	66	24	11	213	53%	31%	11%	5%	100%

1.3.9. 「のらざあ」が運行を開始する前の移動手段【茅野市「のらざあ」のみ】

- 「のらざあ」の運行開始以前の移動手段としては、「バス」が 36%と最も多く、次いで、「徒歩、自転車、バイク等」が 24%、「家族等の送迎」が 20%となっている。
- 「自動車(自ら運転)」も 18%で、50・60 歳代の約4割を占めている。

項目	回答数	構成比
自家用車(自ら運転)	10	18.2%
家族等の送迎(送迎等)	11	20.0%
徒歩、自転車、バイク等	13	23.6%
バス	20	36.4%
タクシー	1	1.8%
その他	0	0.0%
合計	55	100.0%

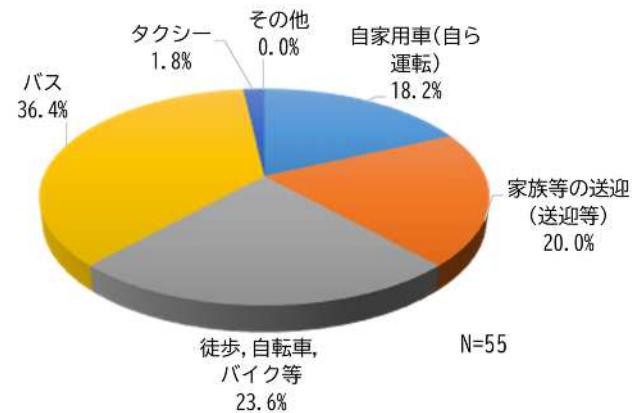


図 1-30 「のらざあ」運行開始以前の移動手段

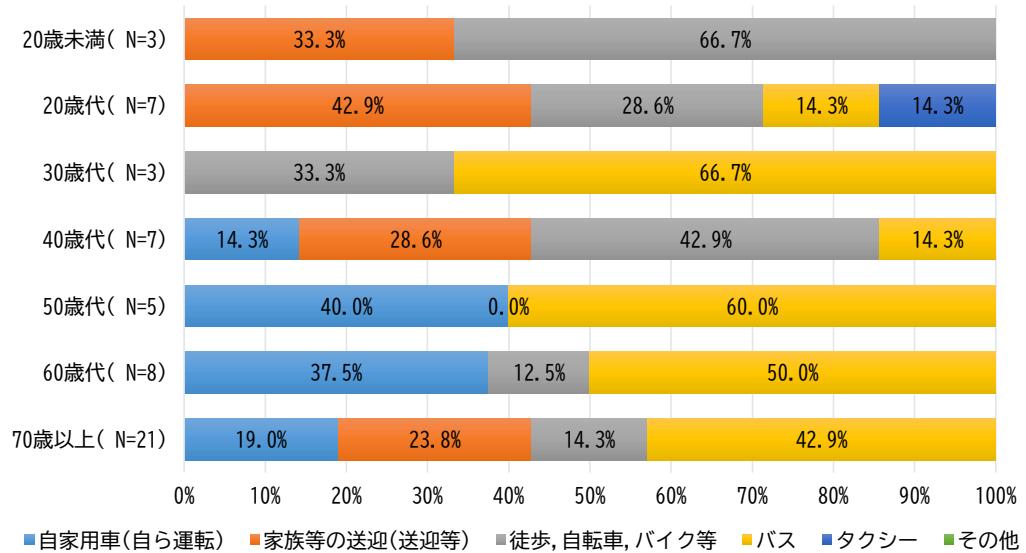


図 1-31 「のらざあ」運行開始以前の移動手段（年齢別）

1.3.10. 「のらざあ」の予約が取れない場合の対応【茅野市「のらざあ」のみ】

- 「のらざあ」の予約が取れない場合の対応としては、「日や時間を見るなど予定を変更する」が33%を占め、多くの方が公共交通に合わせた移動を行っていることがわかる。
- 次いで多いのは「家族等に送迎してもらい移動する」が29%、「タクシーで移動する」が18%となっている。

項目	回答数	構成比
日や時間を見るなど予定を変更する	18	32.7%
自家用車(自ら運転)で移動する	2	3.6%
家族等に送迎してもらい移動する	16	29.1%
徒歩, 自転車, バイク等で移動する	4	7.3%
タクシーで移動する	10	18.2%
その他	5	9.1%
合計	55	100.0%

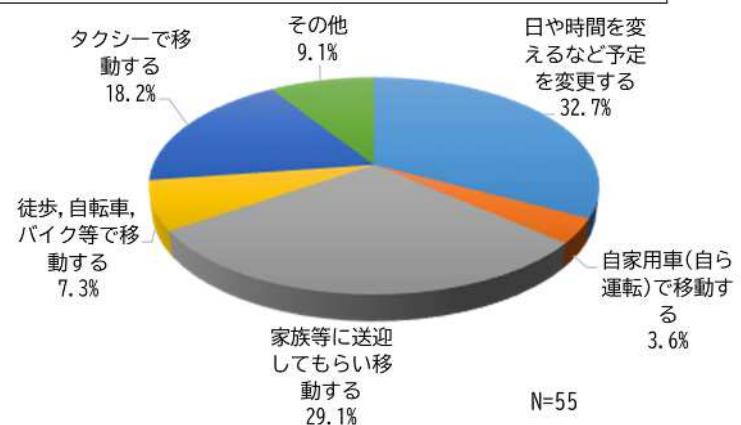


図 1-32 「のらざあ」の予約が取れない場合の対応

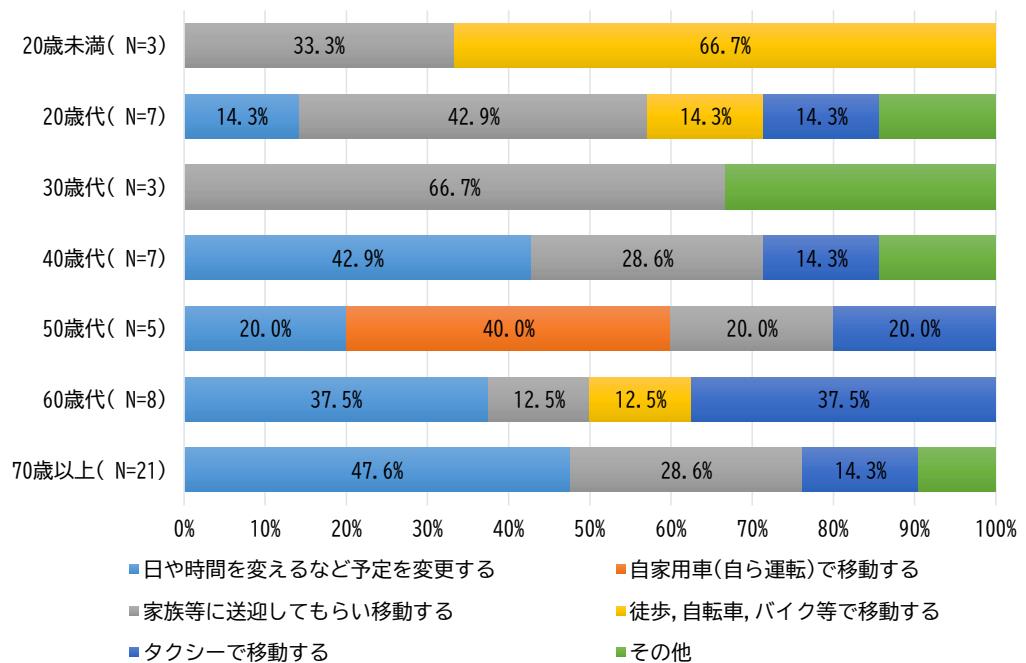


図 1-33 「のらざあ」の予約が取れない場合の対応（年齢別）

1.3.11. 「のらざあ」の運行開始によるご自身の行動範囲の拡大【茅野市「のらざあ」のみ】

- 「のらざあ」の運行開始による自身の行動範囲の拡大については、拡大した(「そう思う」+「ややそう思う」)が83%となっている。
- 年齢別にみても、60歳代では若干低いものの行動範囲は拡大したという方は63%を占め、その他の年代では8割以上の方が行動範囲が拡大したと回答しており、外出機会の創出や外出支援に寄与しているものと考えられる。

項目	回答数	構成比
そう思う	35	64.8%
ややそう思う	10	18.5%
あまりそう思わない	4	7.4%
そう思わない	5	9.3%
合計	54	100.0%

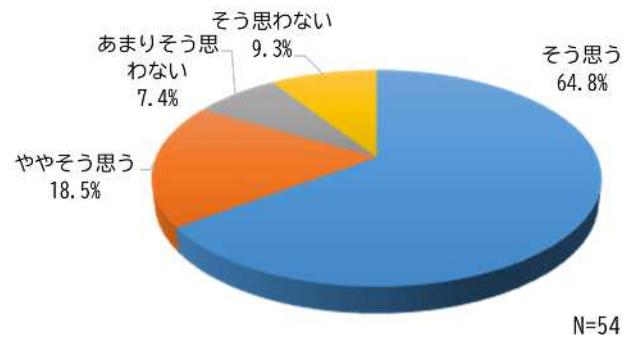


図 1-34 「のらざあ」の運行開始により自身の行動範囲が拡大したか

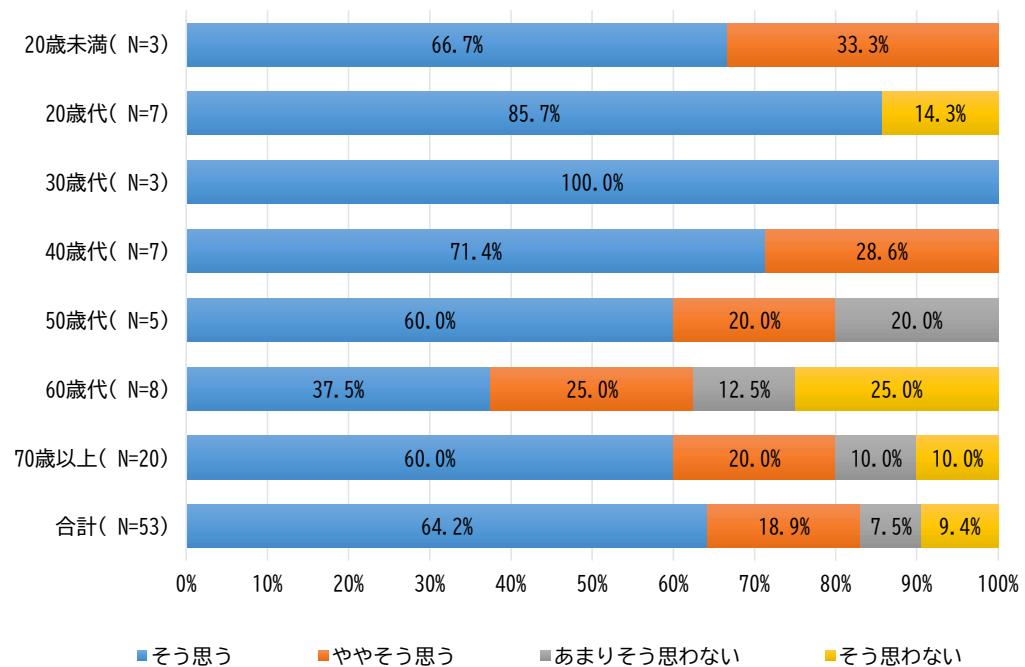


図 1-35 「のらざあ」の運行開始により自身の行動範囲が拡大したか（年齢別）

1.3.12. 自由解答欄に寄せられた意見・要望

設定した設問以外に設けた自由解答欄に寄せられた 75 件の意見・要望を路線別に示した。

(1)メルヘン街道バス

- 朝 1 時間早くして欲しいが(客がまだ少ないですね。)(男性,70 歳以上)
- 便数を増やしてほしい。(朝、夕)(男性,50 歳代)
- のらざあ号のバス停をたてふだ等で作って欲しい。(男性,70 歳以上)
- 朝と夕方の往復を増やしてほしい。(なくさないでほしい)(女性,70 歳以上)
- もう少し本数があるとありがたいです。(無回答,無回答)

(2)穴山・原村線

- バスの時刻を電車の時間と少し余裕を持たせてほしい。(男性,20 歳未満)
- 茅野駅に到着する電車の時間にバスの時間があつてないところ(電車とバスの接続が悪い)。茅野駅に向かう方面も原村役場に行く方面も電車の時間に間に合うように時刻表を組んでほしい。(男性,20 歳未満)
- 穴山・原村線の直行便を日中もバス停に停車するようにして下さい。(女性,70 歳以上)
- 広域(茅野、原村、富士見)で共通で使えるのらざあを希望します。(女性,70 歳以上)
- 原村へ行くバスが少ない。(女性,70 歳以上)
- 不便(男性,60 歳代)
- 茅野市と原村ののらざあ号を続けて欲しい。茅野駅と払沢の間の主要地点にバス停を設置して欲しい(前の様に)。茅野駅→原村→富士見駅の連続路線が望ましい。(男性,70 歳以上)
- 原村線朝 7, 8 時のみ玉川経由で昼間の便は病院中央経由駅のため昼間バスがなくとても不便。昼間も玉川経由にもらいたい。のらざあは予約が取れないのが多い。(女性,70 歳以上)
- 10 時ぐらいのバスがあればいいなあとと思いました。(男性,40 歳代)

(3)ピアみどり線

- 朝の 7:23(ピアみどり)のバスが混んでたまに乗れていない人がいるのでなんとかしてほしい。(女性,20 歳未満)
- 本数が少ないです。17 時台のバスそして 19 時 15 分より少しおそめなバスがほしいです。のらざあも少し高いです。高校生まで学割してくれたらめっちゃ乗ります。(女性,20 歳未満)
- もっとバスを増やしてほしい。(お昼や夜など)(女性,20 歳未満)
- 17 時と 18 時の間にもう 1 本ほしい。(女性,20 歳未満)
- たまにタバコ臭いです。(無回答,無回答)
- 朝の 7:02 に北山小を出るバスは小学生も多く乗るので前のような大きいバスにした方がいいと思う。(女性,20 歳未満)
- もう少し遅い時間帯のバスを増やしてほしい。(20 時台)(男性,20 歳未満)
- 便を増やしてほしい。(男性,20 歳未満)
- 17 時台のバスが 1 本しかなく、のがすと 1 時間 45 分後なのがすごくいやです。もう 1 本くらい増やしてほしい。19 時 15 分よりおそめなバスもほしいです。後、のらざあを利用したいのですが高すぎます。高校生きついです。(女性,20 歳未満)

(4)米沢線

- 時計がほしい(男性,20歳未満)
- 1時間に1本にしてほしい。周遊みたいなもの(女性,50歳代)

(5)泉野・玉川線

- のらぎあを毎日使うのは値段の問題で不可能なのでバスを毎日使用しています。そのためバスが無くなると通学手段が無くなってしまいます。(親の通勤時間が極まれにずれるのでたまに使用しません)(男性,20歳代)
- とても便利だと思うので廃止しないでほしいです。(女性,20歳未満)
- 夕方のバスの便を5:00と6:25分だけじゃなくて7:00とか7:30も増やしてほしい。土日も運行してほしい。(女性,20歳未満)
- バスの本数を増やしてほしい。(男性,20歳未満)
- 7:07茅野駅発松本方面行きの電車に間に合う便を作つてほしい。(女性,20歳未満)
- 2年前にあった朝の6時台のがあれば良いと思います。(男性,30歳代)
- 下槻木公民館でバスを旋回させているのなら、そこにバス停を置いてほしい。電車が遅れた時にバスに乗れないので電車が遅れた時の対応を考えてほしい。(無回答,20歳未満)

(6)御狩野線

- おそい便を増やしてほしい。残業があると乗れない。(男性,50歳代)
- 15時台のバスを出してほしい。(女性,20歳未満) 2件

(7)丸山線

- 通勤、通学バスしかないので不便です。のらぎあは予約が希望時間に取れなくて不便です。朝はバスがないので歩いています。冬が心配です。(女性,60歳代)
- 金額が倍になんでもOKですのでもう少し便を増やして頂きたいです。(女性,70歳以上)
- 少し本数があれば助かります。(女性,70歳以上)
- 大変助かっています。(男性,70歳以上)

(8)白樺湖・車山高原線

- バス酔いする。だからできるだけ酔わないようにしてほしい。(女性,20歳未満)
- 今がめちゃくちゃ良い。(男性,20歳未満)
- いつも快適なバスを運行してくれてありがとうございます。要望などではなく、ただ感謝の気持ちを伝えたくて書かせてもらいました。いつも大変お世話になっております。これからもよろしくお願ひいたします。(女性,20歳未満)
- 以前は利用していたが予約が取りづらいことと、到着時間が読みなくなつたためバスにしています。乗車、降車で気持ちのよいあいさつをしてもらえるとうれしいです。ていねいな車内アナウンスなど運転手によって差があります。(男性,50歳代)
- もう少し便を増やしてほしいです。(女性,20歳代)
- 不満なし(男性,20歳未満)
- このバス運賃は安いが茅野駅から出ている他は高い。(女性,40歳代)

(9)原村通学通勤支援便

- のらざあのアプリで予約確認画面が使いにくくtelで確認せざるを得ないです。支援便:原村の高校生の保護者の送り迎えを支援できるようにもっと支援バスを子供たちが利用できる様に改善してあげてほしいです。すずらんの里のバスまちの場は暗くて寒くてかわいそうです。冬に利用が減るのは当然だと思います。土曜の運行もお願ひしたいです。(女性,50歳代)
- 6:58 発松本行きの電車に間に合うバスが運行されていたら嬉しい。また、部活等で休日もJRを利用しているため、休日の運行もあるととても助かる。よろしくお願ひします。(男性,20歳未満)
- 座っている席の前の席で前方が見えなくてよってしまう。(女性,20歳未満)
- 原中、原小の人は無料で乗れるようにしてほしい。せめて上里ぐらいまでは無料にしてほしい。もしくは割引きしてほしい。音楽、ラジオを流してほしい。バスの中をきれいにしてほしい。(女性,20歳未満)
- のらざあで運転手さんに話しかけられたくありません。(女性,20歳未満)

(10)茅野市「のらざあ」

- 予約をする時到着時間をもう少しわかりやすくしてほしい。(男性,20歳未満)
- 希望の時間に予約が取れないことが多い。コールセンターの対応が不親切な時がある。(女性,70歳以上)
- いつも利用させていただいています。本当に助かっています。(女性,60歳代)
- これからも宜しくお願ひ致します。(女性,70歳以上)
- 予約時間が取りにくい。(男性,60歳代)
- 乗り場から2~300m先が家だが、坂道なのでつらい。当日でもとれたらいいのだが…。(女性,70歳以上)
- 台数もっと増やしてほしい。(男性,50歳代)
- いつもありがとうございます。(女性,60歳代)
- 予約しても10分程待つ時がある。(男性,70歳以上)
- あまり遅れないようにして下さい。AIのトラブルがこわいです。(女性,70歳以上)
- 予約した時間より遅くなるのが多い。予約をとるのがめんどくさい。(女性,60歳代)
- 通勤なので予約が取れない→取れても大幅に遅れるなどだと不便です。いろいろ便宜を図っていただき、今後もより良い運行をお願いします。ドライバーさんたちにはいつも感謝しています。(女性,60歳代)
- 通勤や外出にすごく助かっています。(女性,50歳代)
- アプリがバージョンアップすると使いにくい。(女性,20歳代)

(11)原村「のらざあ」

- のらざあがなかったら家族や知人に頼まなければいけない。自分は目の病気で車に乗れない(運転できない)ので本当に助かっている。(女性,60歳代)
- 土日も運行してほしい。(女性,60歳代)
- 土日希望。祝日にやっているフェスティバル等に行ってみたい。ごぼう祭?だそうです。(女性,70歳以上)

- 通学通勤支援便は高校生？が増えて気軽に利用できません。穴山・原村線をもとどおりの運行（直行便でない）に戻して下さい。通院、買物がとても不便になりました。通常の生活時間帯に直行便しかるのはとても不便。茅野のらざあの乗換に1時間待はどうしても必要でしょうか。のらざあの昼の時間帯が予約できない。（女性、70歳以上）
- 1時間単位なのでもう少し短いと助かります。（男性、70歳以上）
- 土日も運行してほしい。（男性、70歳以上）