資料４－１

利用者アンケート

乗り合わせタクシー『のり愛くん』について、みなさんの利用状況やご意見をお聞かせください。ご協力をお願いいたします。

美濃市役所 総務部 総合政策課

【問１】 ご自身について

■お住まい（該当する地区１つに○印をつけてください。）

① 美濃地区　② 洲原地区　③ 下牧地区　④ 上牧地区　⑤ 大矢田地区
⑥ 藍見地区　⑦ 中有知地区　⑧ 美濃市外（　　市・町・村）

■性別（どちらかに○印をつけてください。）

① 男性　② 女性

■年齢

＿＿＿＿＿＿歳

【問２】 『のり愛くん』のご利用頻度について（いずれか１つに○印をつけてください。）

① ほぼ毎日　② 平日はほぼ毎日　③ 休日はほぼ毎日　④ 週に数回程度
⑤ 月に数回程度　⑥ 初めて利用した

【問３】 本日のご利用目的について（該当するもの全てに○印をつけてください。）

① 病院　② 買い物　③ 飲食・娯楽　④ 通学　⑤ 通勤
⑥ その他（　　）

【問４】 ご利用理由について（該当するもの全てに○印をつけてください。）

① 車がない 又は 運転免許証がない
② 車・運転免許証はあるが、のり愛くんが便利
③ 車・運転免許証はあるが、運転することが困難又は運転できない
④ その他（　　）

【問５】 『のり愛くん』と他の公共交通機関との乗り継ぎについて（どちらかに○印をつけてください。）

① 乗り継ぎをしたことがない
② 乗り継ぎをしたことがある　【 長良川鉄道 ・ 岐阜バス ・ 高速バス 】

―【裏面に続く】―

【問６】　ご利用区間について（どちらかに○印をつけてください。）

「洲原地区」、「下牧・上牧地区」、「大矢田・藍見地区」、「中有知地区」の各地区間の移動については２回分の乗車料金が必要となります。このことについて下記にお答えください。

■上記の地区間のご利用について

① 過去に利用がある　　② 過去に利用がない

■上記地区間のご利用で２回分の乗車料金が必要となることについて

① 適当　　② 安い　　③ 高い

【問７】　満足度について（いずれか１つに○印をつけてください。）

■電話予約（つながりやすさ）について

① 満足　② まあ満足　③ 普通　④ やや不満　⑤ 不満

■予約センターの対応について

① 満足　② まあ満足　③ 普通　④ やや不満　⑤ 不満

■運転手の対応について

① 満足　② まあ満足　③ 普通　④ やや不満　⑤ 不満

■目的地までの到着時間について

① 満足　② まあ満足　③ 普通　④ やや不満　⑤ 不満

■停留所の位置について

① 満足　② まあ満足　③ 普通　④ やや不満　⑤ 不満

■車両の大きさについて

① 満足　② まあ満足　③ 普通　④ やや不満　⑤ 不満

■総合的な満足度について

① 満足　② まあ満足　③ 普通　④ やや不満　⑤ 不満

【問８】　「のり愛くん」について、ご意見・ご要望をお聞かせください。

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

平成２７年６月２日（火）までに、この用紙の入っていた封筒に入れてお近くのポストに投函してください。

お問い合わせ先：美濃市役所 総務部 総合政策課
TEL：0575-33-1122（内線 342）

のり愛くんアンケート結果（利用者）

資料４－２

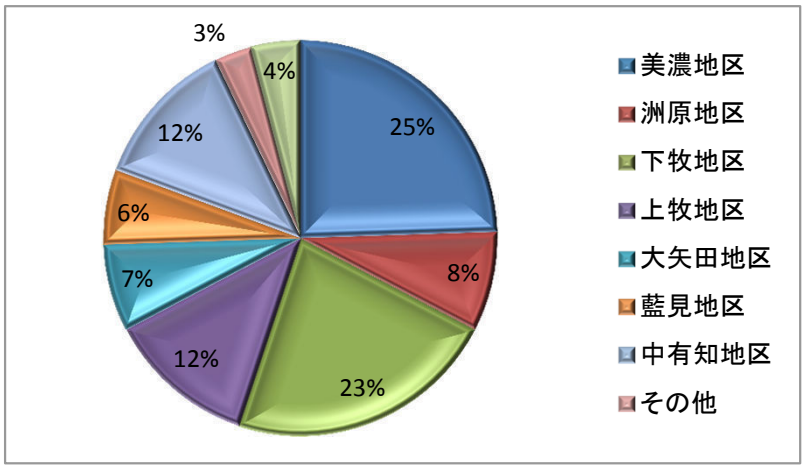
配布期間：平成27年5月18日（月）～5月31日（日）
配布数：200件、回答数：98件、回収率：49%

【問１】　ご自身について

■お住まい

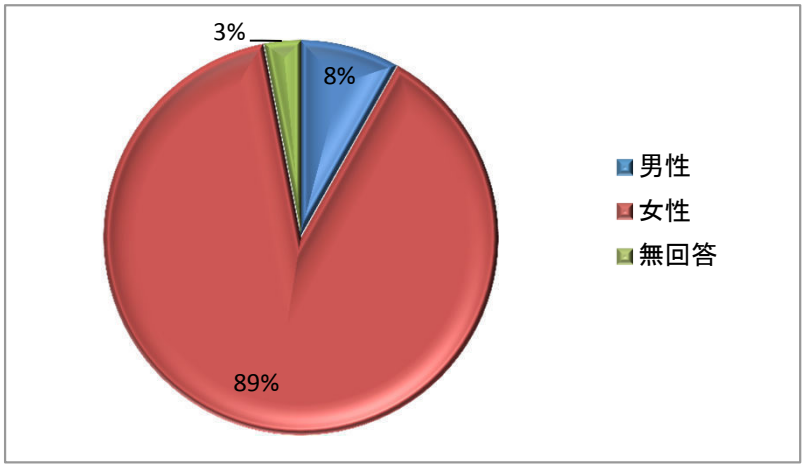
美濃地区	24
洲原地区	8
下牧地区	22
上牧地区	12
大矢田地区	7
藍見地区	6
中有知地区	12
その他	3
無回答	4

その他の内訳
関市
郡上市



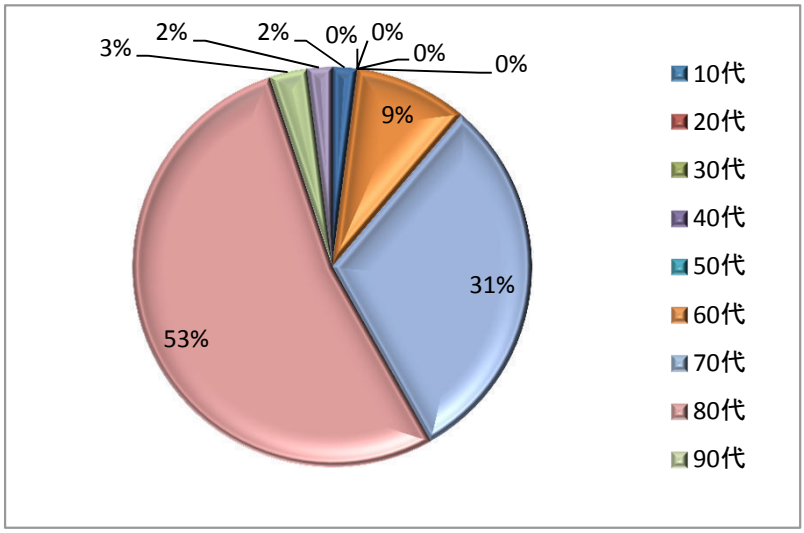
■性別

男性	8
女性	87
無回答	3



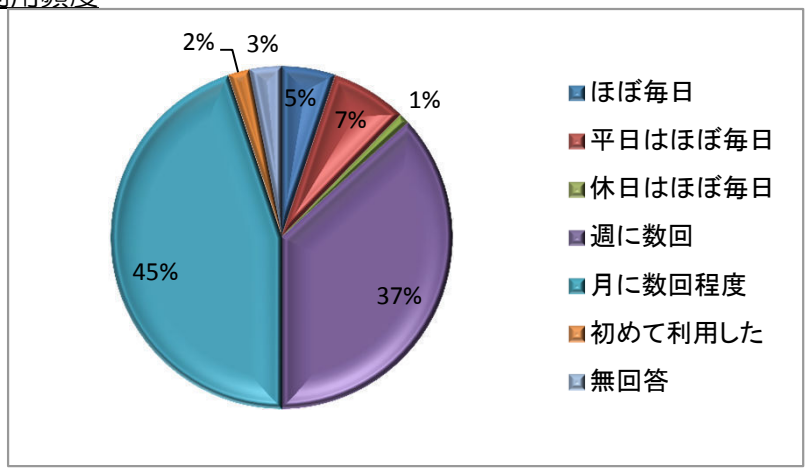
■年齢

10代	2
20代	0
30代	0
40代	0
50代	0
60代	9
70代	30
80代	52
90代	3
無回答	2



【問２】　『のり愛くん』のご利用頻度

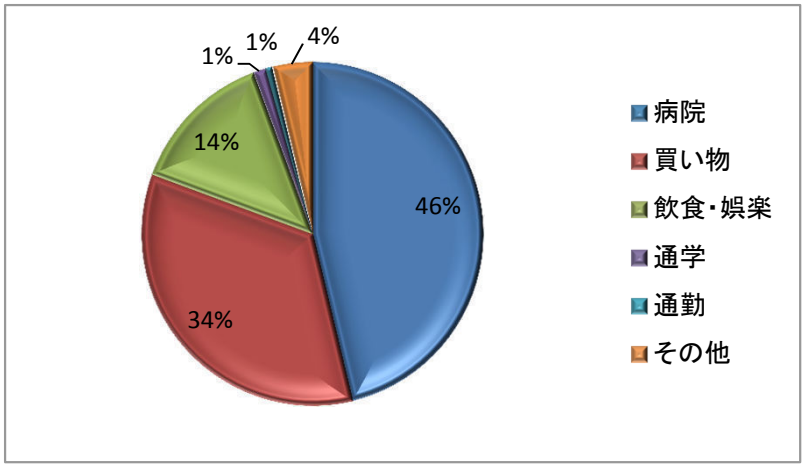
ほぼ毎日	5
平日はほぼ毎日	7
休日はほぼ毎日	1
週に数回	36
月に数回程度	44
初めて利用した	2
無回答	3



【問３】　本日のご利用目的

病院	74
買い物	55
飲食・娯楽	22
通学	2
通勤	1
その他	6

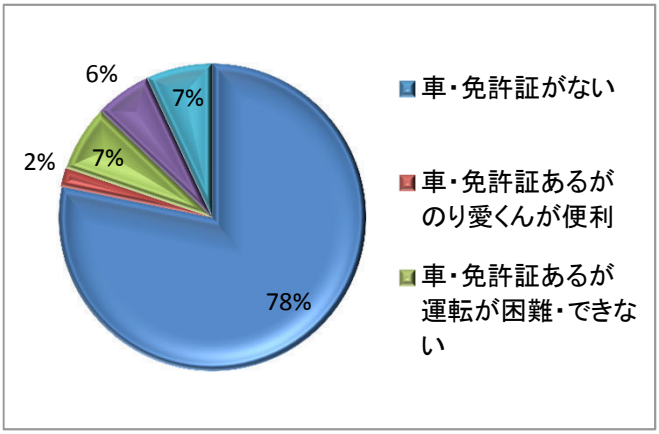
その他の内訳
銀行
中央公民館
息子の家



【問４】　ご利用理由

車・免許証がない	79
車・免許証あるがのり愛くんが便利	2
車・免許証あるが運転が困難・できない	7
その他	6
無回答	7

その他の内訳
子どもに運転を止めるよう言われた
高齢のため
学生で家に帰るため
体調が悪いため

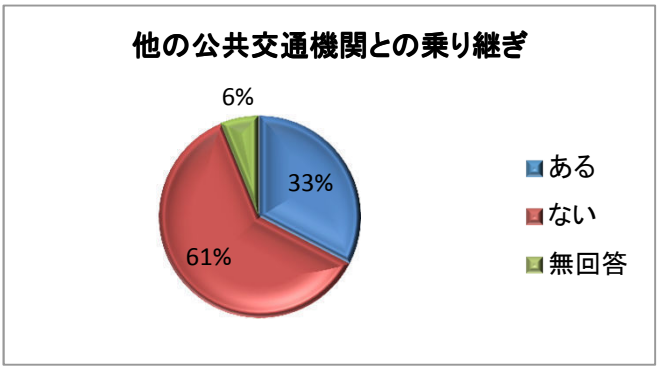


【問５】　他の公共交通機関との乗り継ぎ

ある	32
ない	60
無回答	6

乗り継いだと回答された方の乗り継ぎ先

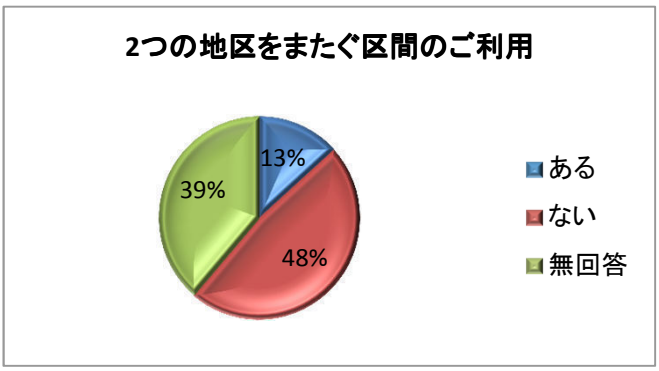
長良川鉄道	19
岐阜バス	1
高速バス	9
回答なし	4



【問６】　ご利用区間

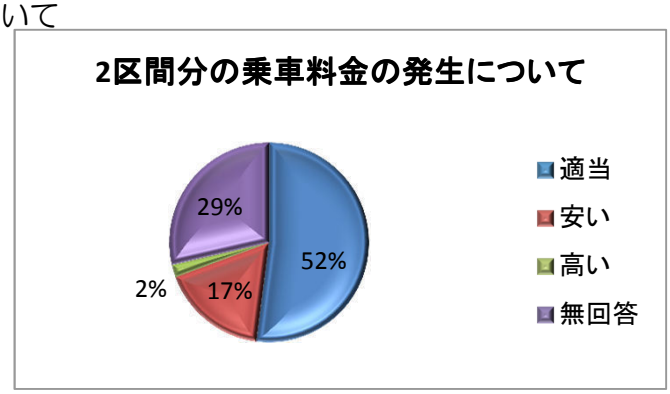
■２つの地区をまたぐ区間のご利用

ある	13
ない	47
無回答	38



■２区間分の乗車料金が発生することについて

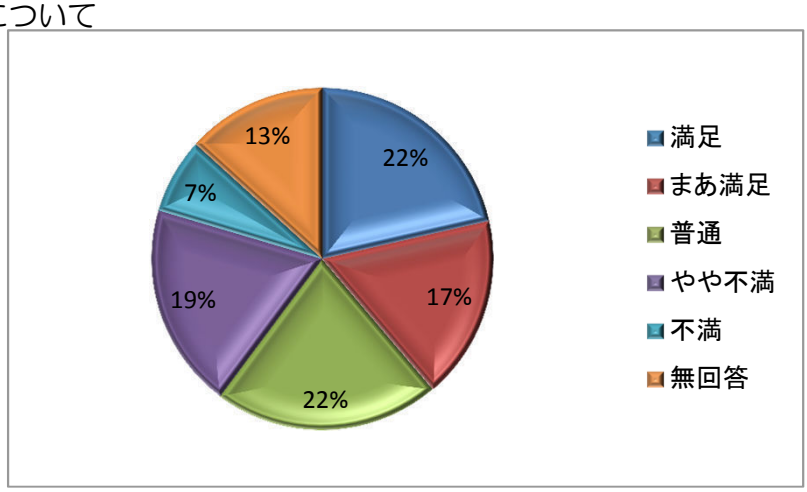
適当	51
安い	17
高い	2
無回答	28



【問７】　満足度について

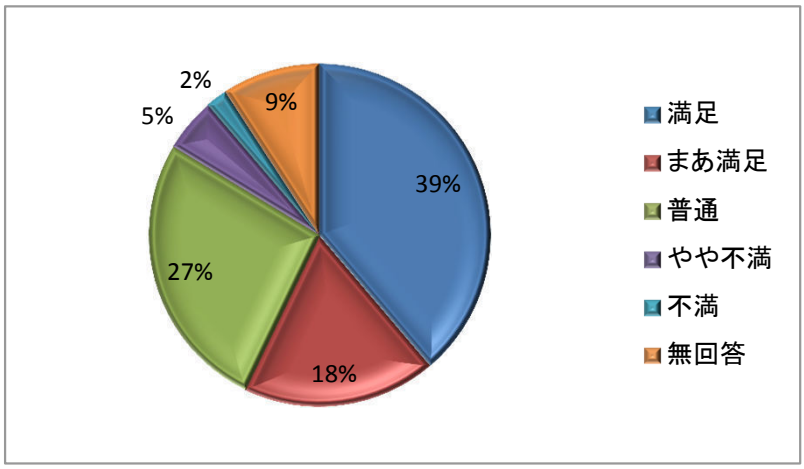
■電話予約（つながりやすさ）について

満足	21
まあ満足	17
普通	21
やや不満	19
不満	7
無回答	13



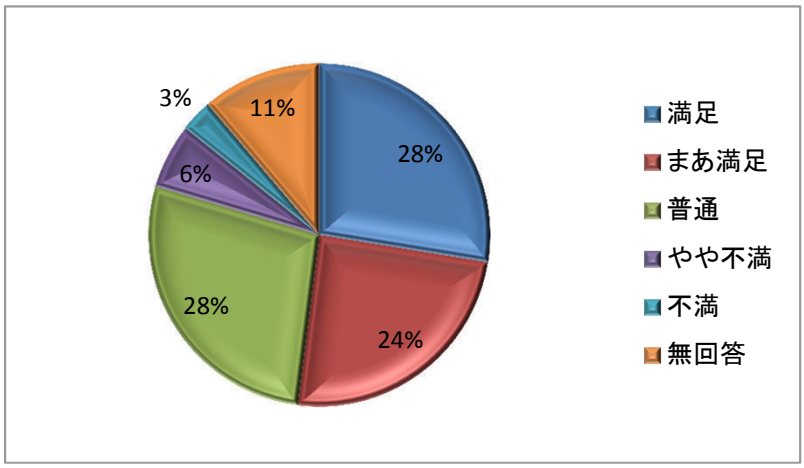
■予約センターの対応について

満足	38
まあ満足	18
普通	26
やや不満	5
不満	2
無回答	9



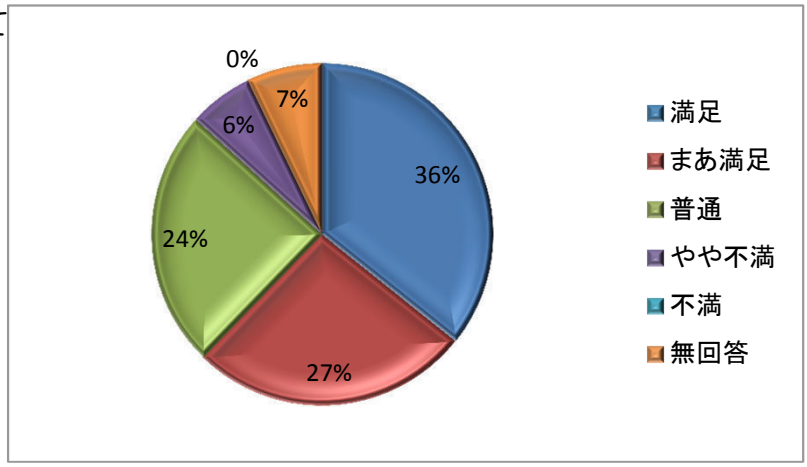
■運転手の対応について

満足	27
まあ満足	24
普通	27
やや不満	6
不満	3
無回答	11



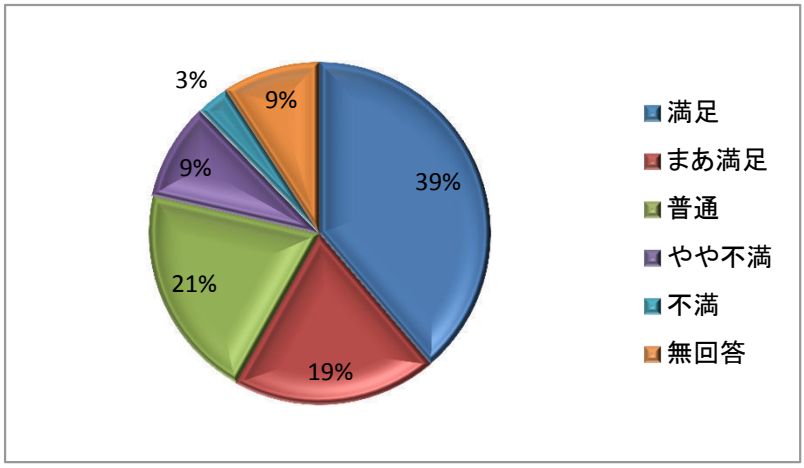
■目的地までの到着時間について

満足	35
まあ満足	26
普通	24
やや不満	6
不満	0
無回答	7



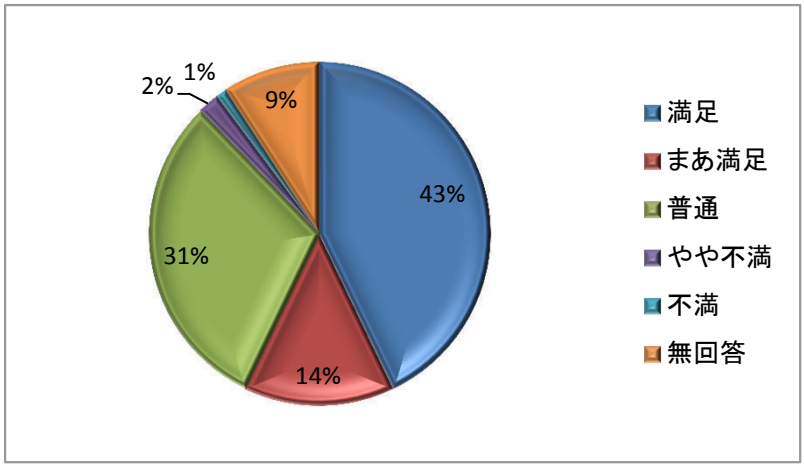
■停留所の位置について

満足	38
まあ満足	19
普通	20
やや不満	9
不満	3
無回答	9



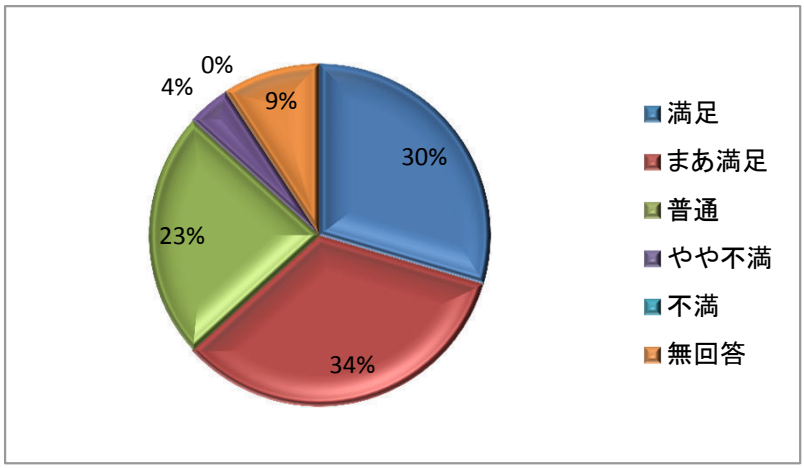
■車両の大きさについて

満足	42
まあ満足	14
普通	30
やや不満	2
不満	1
無回答	9



■総合的な満足度について

満足	29
まあ満足	33
普通	23
やや不満	4
不満	0
無回答	9



［問８］　「のり愛くん」について、ご意見・ご要望をお聞かせください。

① 感謝の言葉
・ のり愛くんができ、私たちは大変喜んでいます。病院買物と毎日を楽しく送っています
・ 日中一人ですのでとても感謝しております。今後もよろしくお願いします。
・ いつもお世話になりありがたく思います。免許証がないので本当に助かっています。これからもよろしくお願いします。
・ とっても便利で安価で嬉しいです。のり愛くんをなくさないでずっと続けてください、お願いします。私は１人暮らしのため、のり愛くんが欠かせません
・ のり愛くんのおかげで大変助かっています。いつまでも続けて欲しいと思います。

② 運転手について
・ 運転手の後ろ（座席後ろ）に名前を書いてください。ドアの開け閉めもしてくださいという方もみえます。お願いしますと言っても返事もありません。親切な方はとても車内が明るいです。
・ 高齢で耳が悪いのでゆっくり答えてほしい
・ 運転手で挨拶をしても一言も口をきかない人がいてとても気分が悪い。

③ 車両について
・ 荷物を載せたい場合、今の車では少し狭いので大きめの車が良いと思う
・ 後部座席に荷物を持った３人が乗ると狭い
・ 年寄りが利用するので乗降口を工夫してください

④ 電話予約について
・ 電話は午後１時台がつながりにくい。
・ 電話がなかなかつながらない
・ 予約の電話が早く繋がらないのが不満です。少しでも待つ時間が少なくなりますようよろしくお願い申し上げます。

⑤ 停留所について
・ 梅山住宅ですが、教員住宅にも停留所が欲しい。

⑥ その他
・ 蕨生方面と片知方面を別にしていただけないでしょうか
・ 利用者の大半は足が不自由な高齢者であり、危険防止のため特に乗り降りの際手を貸すだけでよいのでサービスが必要だと思う。
・ 定時に停留所を回っていただきたいと思います
・ のり愛くんの台数を増やしてほしい
・ 待ち時間が長く、１時間くらい待つときがあるので、もう少し短くなるとよいです

資料４－３

サポートステーション アンケート

日頃は、のり愛くんのサポートステーションとして、利用者への電話の貸し出しや予約代行等にご協力いただきまして、誠にありがとうございます。アンケートを実施することで、サポートステーションの現状や課題の把握を行いたいと存じますので、ご協力くださいますようよろしくお願いいたします。

美濃市役所 総務部 総合政策課

【問１】サポートステーション名（施設名） ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

【問２】サポートステーションとして行っていただいているサポート内容（該当するもの全てに○印をつけてください。）

① 電話貸し出し　② 電話予約代行　③ 待機中の待合室の利用　④ ベンチ設置

⑤ その他（　　）

【問３】電話サポートの頻度（おおよその数字を記入してください。）

１週間の内：＿＿＿＿＿＿日　１日平均：＿＿＿＿＿＿回

電話サポートの主な時間帯：＿＿＿＿＿＿時くらい

【問４】電話料の徴収について（いずれか１つに○印をつけてください。）

① 全員から徴収している　（１回あたり＿＿＿＿＿円）

② 電話料を出される方からのみ徴収している　（１回あたり＿＿＿＿＿円）

③ まったく徴収していない

【問５】ご意見・ご要望（ご自由にご記入ください。）

＜サポートステーションとしての立場からのご意見等＞
＜のり愛くん利用者からよく聞かれるご意見等＞

アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。

お問い合わせ先：美濃市役所 総務部 総合政策課

TEL：0575-33-1122（内線 342）　FAX：0575-35-2059

サポートステーション一覧

【公共施設】
美濃市役所、保健センター、老人福祉センター、中央公民館、社会福祉協議会、美濃会館、市教育委員会、図書館、文化会館、美濃市体育館、和紙の里スポーツ広場、勤労青少年ホーム、美濃和紙の里会館、紙のふるさとふれあいセンター、番屋・観光協会、美濃和紙あかりアート館、旧今井家住宅・美濃史料館、洲原地域ふれあいセンター、下牧地域ふれあいセンター、上牧地域ふれあいセンター、大矢田地域ふれあいセンター、藍見地域ふれあいセンター、中有知地域ふれあいセンター

【金融機関】
大垣共立銀行美濃支店、岐阜信用金庫美濃支店、十六銀行美濃支店、関信用金庫美濃支店、ＪＡめぐみの美濃支店、ＪＡめぐみの下牧支店、ＪＡめぐみの美濃西支店、ＪＡめぐみの中有知支店、美濃郵便局、洲原郵便局、美濃長瀬郵便局、下牧郵便局、上牧郵便局、大矢田簡易郵便局、藍見郵便局、中有知簡易郵便局

【スーパー・小売等】
サピーショッピングセンター（旅の森）、ザ・ビッグ美濃店、スーパーセンターオークワ美濃インター店、山作物産本店、まちの駅美濃にわか茶屋、道の駅美濃にわか茶屋、みちくさ館

【病院・診療所】
太田整形外科、岡田医院耳鼻咽喉科、堅田外科、かただ眼科クリニック 、五井クリニック、しのだファミリークリニック、そね医院、滝谷医院、てらしまクリニック、なかの内科クリニック、平田こどもクリニック、みの長村医院、美濃病院

【歯科】
愛生歯科医院、伊藤歯科医院、梅山歯科医院、太田歯科医院、河出歯科医院、工藤歯科医院、天心堂歯科医院、のぶた歯科クリニック、ばんの歯科医院、古田歯科医院

【調剤薬局】
アイン薬局美濃店、いずみ調剤薬局、小林薬局美濃店、だん調剤薬局、ハーズ美濃調剤薬局、Ｖドラッグ美濃店

【接骨院】
いけだ接骨院、市原接骨院、カワノ接骨院、中田接骨院、みの接骨院

【福祉施設】
かがやきの杜、美和の里、ゆとりろ

【その他】
安毛永昌院、長良川鉄道美濃市駅、はとタクシー、美濃音楽センター、美濃タクシー

資料４－４

のり愛くんアンケート結果（サポートステーション）

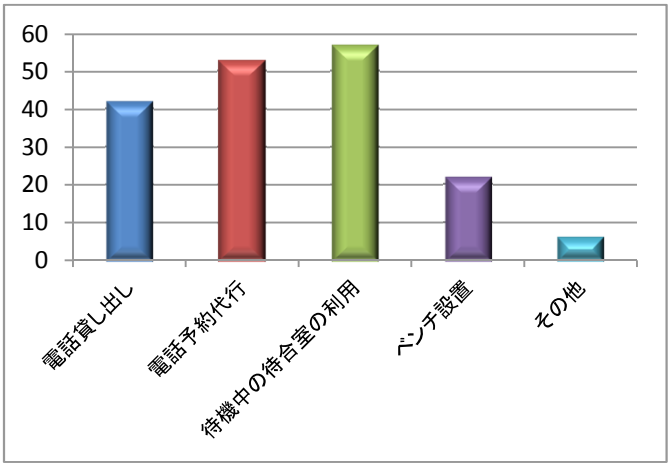
配布期間：平成27年5月18日（月）～5月31日（日）
配布数：88件、回答数：69件、回収率：78%

【問１】サポートステーション名

省略

【問２】サポートステーションとして行っていただいているサポート内容

電話貸し出し	42
電話予約代行	53
待機中の待合室の利用	57
ベンチ設置	22
その他	6



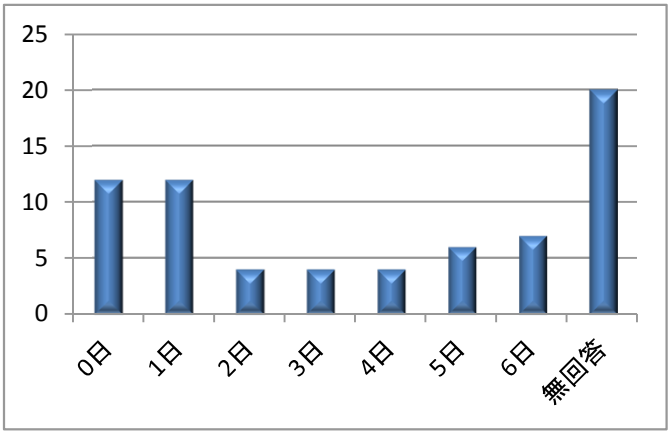
その他の意見
公衆電話への案内
トイレ貸し出し
のり愛タクシーまでの付添い
テレホンカード貸し出し
お茶、コーヒー、セルフサービス

※回答した全サポートステーションが
　電話貸し出し又は電話予約代行を行っている。

【問３】電話サポートの頻度

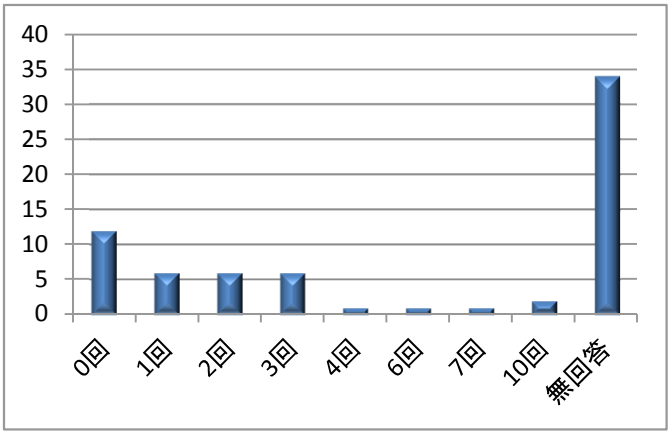
■1週間あたりのサポート日数

0日	12
1日	12
2日	4
3日	4
4日	4
5日	6
6日	7
無回答	20



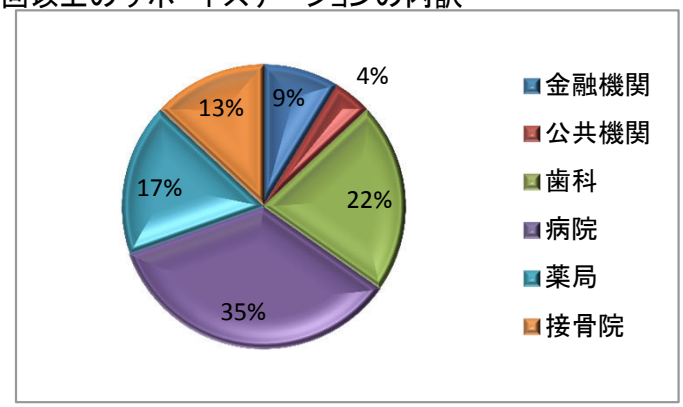
■1日あたりの平均サポート回数

0回	12
1回	6
2回	6
3回	6
4回	1
6回	1
7回	1
10回	2
無回答	34



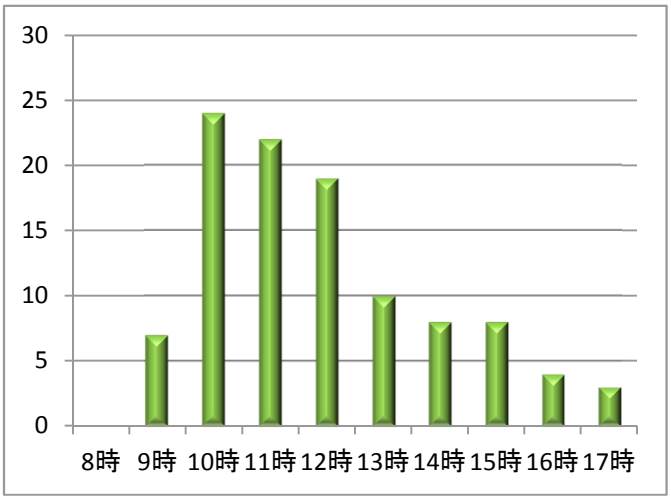
＜参考＞1日あたりの平均サポート回数が1回以上のサポートステーションの内訳

金融機関	2
公共機関	1
歯科	5
病院	8
薬局	4
接骨院	3



■電話サポートの主な時間帯

8時	0
9時	7
10時	24
11時	22
12時	19
13時	10
14時	8
15時	8
16時	4
17時	3

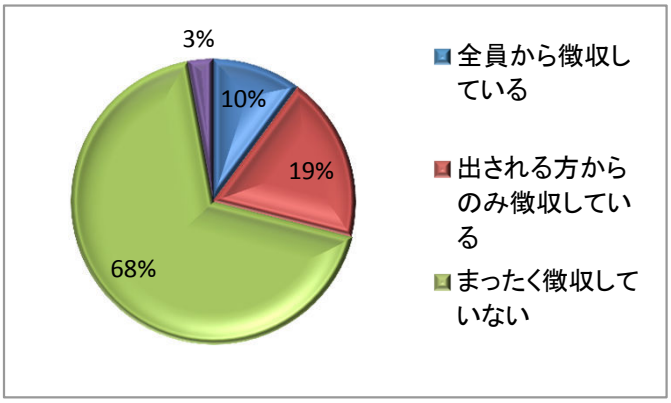


【問４】電話料の徴収について

全員から徴収している	7
出される方からのみ徴収している	13
まったく徴収していない	47
無回答	2

■徴収している金額について

10円	20



【問５】ご意見・ご要望（ご自由にご記入ください。）

■サポートステーションとしての立場からのご意見等

① 電話について
・ 電話がつながらない時が多い
・ 時間帯によって電話がつながらない。しばらく待ってからかけるがつながらないことがある。
・ 予約センター話し中が多い

② 感謝の言葉
・ 多くの患者さんがのり愛くんを利用してきていただけるのでとてもありがたいです。
・ 利用者、事業者共にメリットがあると思われるため、継続して欲しい。のり愛くんを利用して様々な宣伝の場を作ると活性化されると思う。
・ とてもよいシステムだと思います。１回 100 円も良いと思います。

③ ガイドマップについて
・ 新しいガイドマップあれば送付してください。

④ その他
・ 電話をしてから 50 分待って見える方も多く、少しかわいそうになる
・ 予約時間を過ぎても車が来ない場合不安になる。再度確認して欲しいと希望がある。前後５分はしょうがないが、あまりに違うと代行予約した方も不安になる
・ お年寄りが多く足元がしっかりしない方が多いため、治療室玄関前まで車で来てもらえるとありがたい
・ 病院内で待っているとのり愛くんが行ってしまう

■利用者から聞かれる意見

① 電話について
・ 電話が集中する時間があり通じにくい事がある。

② 感謝の言葉
・ 病院や買い物に大変便利であり、活動範囲が増えたという話を多く聞きます
・ 町中から離れているため、のり愛くんがあってとても助かる

③ 運転手について
・ 運転手の方の対応が丁寧でとてもありがたい。降りる順番が決まっていて、降りる場所を通り過ぎることがあるため遠回りになるのでどうにかならないか。

④ その他
・ 理解しているが、待ち時間が長いのはつらい
・ 待ち時間が長いとよく言われる
・ 営業時間を７時まで延長してほしい