

利用における改善策の検討

○ デマンドバス利用者からの要望・苦情等

大分類	小分類	内容	処理	改善等対応策	備考
利用登録	申込方法	<ul style="list-style-type: none"> ・どこで申し込みをするのかわからない。 ・利用したい気持ちはあるが、登録や料金のことが面倒そう。 	対応	<ul style="list-style-type: none"> ・市ホームページや広報紙等でデマンドバスについてお知らせしているが、出前講座などにおいても説明し、一層、周知を図っていく。 	
利用料金	金額	<ul style="list-style-type: none"> ・料金が低い。 ・台数を増やし、低料金で利用できる。 ・1回の料金が低い。年金なので、100円にしてほしいのと、将来的には無料にしてほしい。 	困難	<ul style="list-style-type: none"> ・タクシーと同様の利用方法で、料金は定額で設定しており、概ね利用者の理解を得ている。 	
利用方法	運行エリア	<ul style="list-style-type: none"> ・運行範囲が狭い。 ・市外にも運行してほしい。 	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・乗車人数の中で、効率的な移動による機能性を確保するため、運行範囲を3エリアに分けて市内全域としている。今後、他の方法も踏まえ検討していく。 	
	利用時間	<ul style="list-style-type: none"> ・時間通りに来なくて、20分～30分待った。 ・時間指定にしてほしい。 ・迎えの時間や到着時間が明確でないと使いにくい。 ・運行時間を30分ごとにしてほしい。 	困難	<ul style="list-style-type: none"> ・市全域を対象とすると、乗車人数及び時間設定が難しく、現在の3エリアに分けて運行している。1時間以内での送迎を行っており、乗り合いバスで時間指定はできないと説明しているが、引き続き周知に努めていく。 	
運行回数	増便	<ul style="list-style-type: none"> ・日曜日にも運行してほしい。 ・運行本数を増やしてほしい。 ・時間帯により、増発してほしい。 	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・時間や曜日の見直しを行い、平成28年度から運行し定着してきている。増便については、財政負担や他の公共交通機関の状況も踏まえて、検討が必要。 	
塾への利用		<ul style="list-style-type: none"> ・学生の塾などへの送迎として、利用はどうか。 	対応	<ul style="list-style-type: none"> ・教育委員会を通して、市内小中学校へ話しをして、今後の利用について検討する。 	
その他		<ul style="list-style-type: none"> ・市内を走る循環バスがあるとよい。 ・時間が決まっているバスのように乗れるとよい。 ・電話の受付や運転手の接客アップを。 	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・コースや時間が合わないなどと意見があった、ふれあい号やきらら号の循環バスに代わるものとして、需要に応じたデマンドバスが運行されるようになった。 ・委託事業者と協議しながら接客アップを図っていく。 	