

平成 2 2 年度

第 2 回区政モニターアンケート  
調査報告書

《高齢者等の交通弱者を対象とした  
「きめこまかな交通サービス」について》

平成 2 2 年 1 1 月

足立区政策経営部広報室長付区民の声相談課

## 目 次

調査の概要	2
要 旨	4
問 1 ふだん利用する交通手段	6
問 2 高齢になったときの買い物の方法	6
問 3 望ましい交通サービスが利用可能となる年齢	7
問 4 運行経路に含めてほしい施設	7
問 5 乗降場所としてふさわしい自宅からの距離	8
問 6 利用しやすい交通サービスの運行間隔	8
問 7 運行してほしいサービスの始発及び終発時間	9
問 8 利用したいと思う交通サービス利用料	10
問 9 最も重要だと考えるサービス	10
問 10 望ましい交通サービス予約方法	11
問 11 サービスと高齢者の外出機会の増加	11
問 12 交通サービスに対する要望	12
調 査 票	18
集 計 表	23

## 1 調査の概要

この報告書は、平成22年度第2回区政モニターアンケート「高齢者等の交通弱者を対象とした「きめこまかな交通サービス」について」をまとめたものです。

## 2 調査目的

区では現在策定している「足立区都市交通マスタープラン（足立区総合交通計画）」の中で、高齢者等の買い物や通院などにご利用いただける「きめこまかな交通サービス」の提供を検討しています。

今回の調査では、このサービスの利用の可能性を把握し、今後のサービス提供の検討材料として活用したいと考えています。

## 3 実施時期

平成22年11月19日～12月3日

## 4 対象者数、回答者数

対象者 186人 回答者 177人（回答率95.2%）

## 5 調査方法（調査票の送付・送信方法と回答者の人数）

・郵便 125人 ・インターネット 52人

## 6 回答者の構成

（1）地域ブロック・男女・調査方法別

	1ブロック			2ブロック			3ブロック			4ブロック			5ブロック		
	男性	女性	計												
郵便	1	14	15	0	5	5	1	5	6	0	8	8	4	7	11
インターネット	4	5	9	5	3	8	4	1	5	5	1	6	2	5	7
合計	5	19	24	5	8	13	5	6	11	5	9	14	6	12	18

	6ブロック			7ブロック			8ブロック			9ブロック			10ブロック		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	7	17	24	2	8	10	4	4	8	1	2	3	3	9	12
インターネット	1	2	3	0	2	2	2	0	2	0	0	0	3	1	4
合計	8	19	27	2	10	12	6	4	10	1	2	3	6	10	16

	11ブロック			12ブロック			13ブロック			合計		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	3	6	9	2	2	4	1	9	10	29	96	125
インターネット	0	3	3	0	2	2	0	1	1	26	26	52
合計	3	9	12	2	4	6	1	10	11	55	122	177

(2) 年代・男女・調査方法別

	20代			30代			40代			50代			60代		
	男性	女性	計												
郵便	3	15	18	5	37	42	4	12	16	2	9	11	4	13	17
インターネット	4	2	6	8	12	20	5	8	13	2	2	4	7	0	7
合計	7	17	24	13	49	62	9	20	29	4	11	15	11	13	24

	70代			80代			合計		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	10	9	19	1	1	2	29	96	125
インターネット	0	2	2	0	0	0	26	26	52
合計	10	11	21	1	1	2	55	122	177

(3) 職業・男女・調査方法別

	パート・アルバイト			学 生			自営業・家族従業			主 婦			常 勤		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	1	9	10	1	2	3	5	2	7	0	64	64	8	13	21
インターネット	3	2	5	0	0	0	1	2	3	0	13	13	15	7	22
合計	4	11	15	1	2	3	6	4	10	0	77	77	23	20	43

	無 職			合 計		
	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	14	6	20	29	96	125
インターネット	7	2	9	26	26	52
合計	21	8	29	55	122	177

7 調査結果・分析の見方

回答の比率(%)は、その設問の回答者を基礎として算出しました。従って、複数回答の設問は、すべての比率を合計すると100%を超えます。また、原則として小数第2位を四捨五入して小数第1位まで示したもので、比率の合計が、100%に満たないまたは上回ることがあります。

また、記述意見は、原文の趣旨を損なわないように要約し掲載しています。

## 要 旨

177人の方に聞きました。

問1	ふだん利用する交通手段（複数回答）			
		徒歩	75.7%	（134人）
		自転車	75.1%	（133人）
問2	高齢になったときの買い物の方法			
		店に行って購入する	44.6%	（79人）
		注文して届けてもらう	13.0%	（23人）
問3	望ましい交通サービスが利用可能となる年齢			
		70歳以上	33.3%	（59人）
問4	運行経路に含めてほしい施設（複数回答）			
		病院	93.8%	（166人）
		スーパーマーケット	79.7%	（141人）
問5	乗降場所としてふさわしい自宅からの距離			
		自宅から100m以内	48.6%	（86人）
問6	利用しやすい交通サービスの運行間隔			
		区役所の代表電話に電話をかけて		
		30分に1本	52.0%	（92人）
問7	運行してほしいサービスの始発及び終発時間			
	（始発）	8時	45.2%	（80人）
	（終発）	17時30分	41.8%	（74人）
問8	利用したいと思う交通サービス利用料			
		1回あたり200円	54.8%	（97人）
問9	最も重要だと考えるサービス			
		運行系路上通る施設の数（問4）	37.3%	（66人）
		利用料金（問8）	26.6%	（47人）
問10	望ましい交通サービス予約方法			
		電話で予約する	72.3%	（128人）
		パソコンで予約する	8.5%	（15人）
		予約をしなければならないなら利用しない	13.0%	（23人）

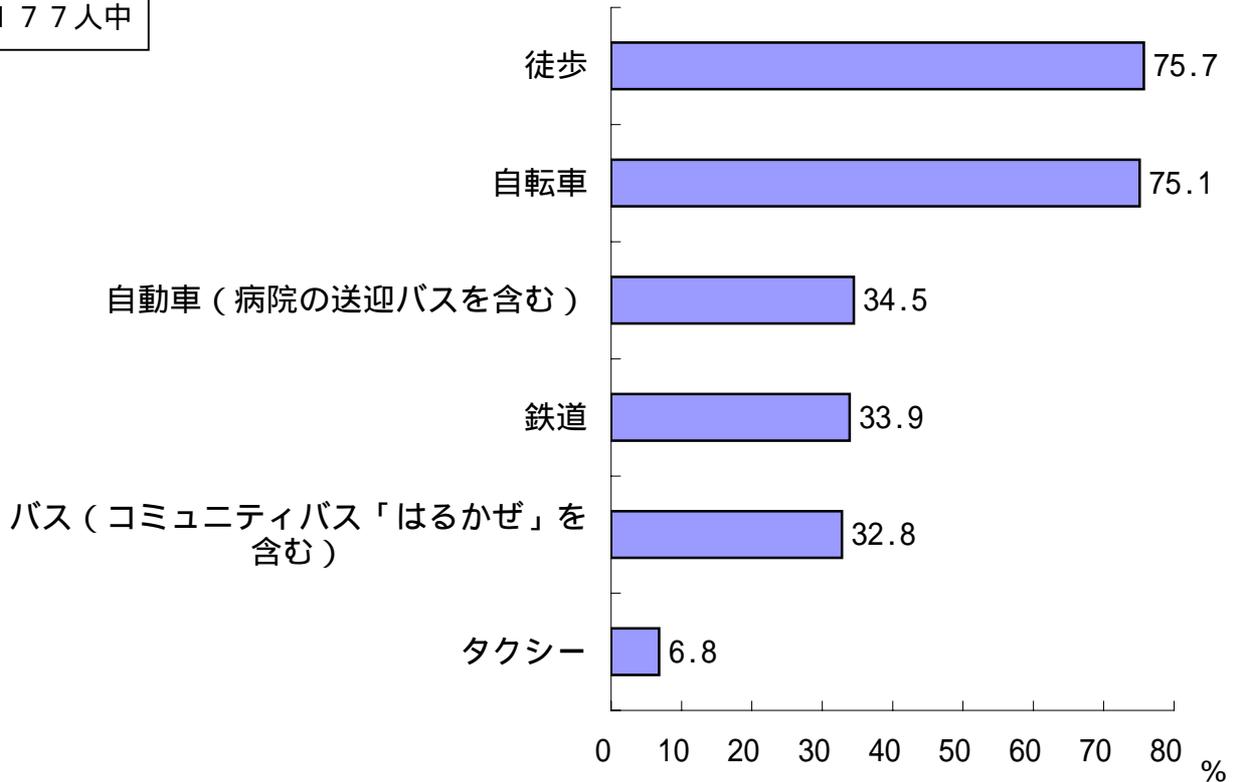
問 1 1 サービスと高齢者の外出機会の増加

(外出の)機会は多くなると思う 87.0% (154人)

問 1 2 は記述回答のため割愛

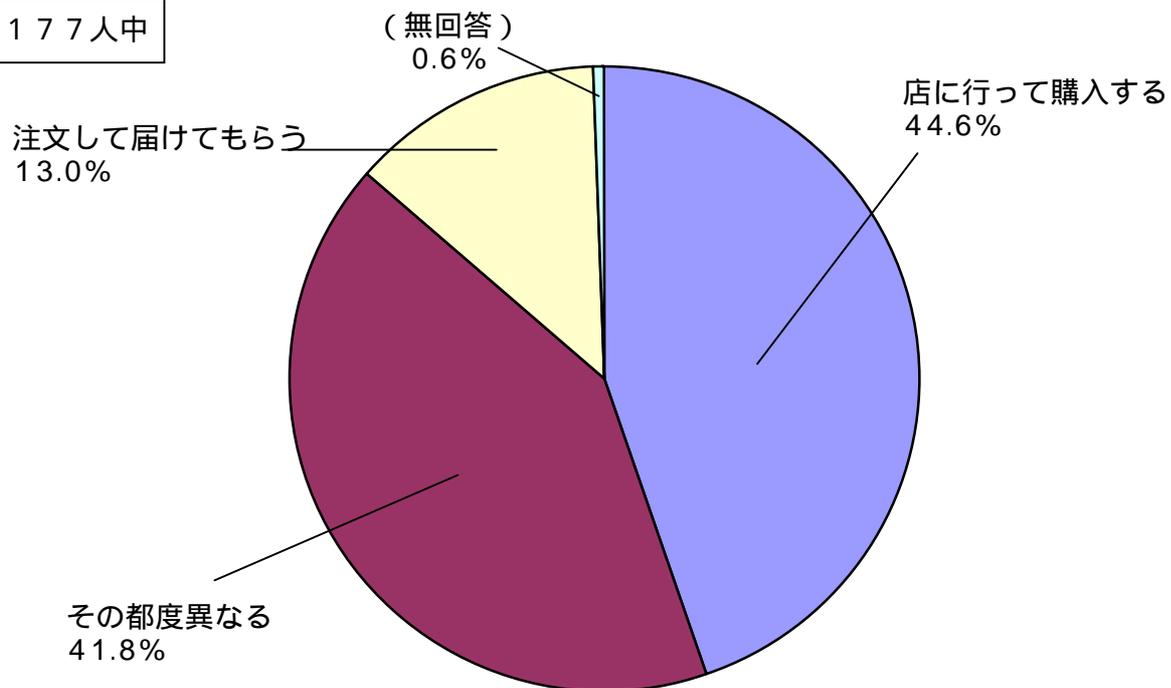
問1 あなたは、ふだん買い物（日常の食品などの購入）や通院をする際に、どのような交通手段を利用しますか。（あてはまるものすべて）

177人中



問2 ご自身が「高齢者」になった際の買い物（日常の食品などの購入）についてお聞きします。あなたは、買い物をする場合、注文して届けてもらう方法（近くの商店からの宅配）と、店に行って購入する方法のうち、どちらを選びますか。（1つだけ）

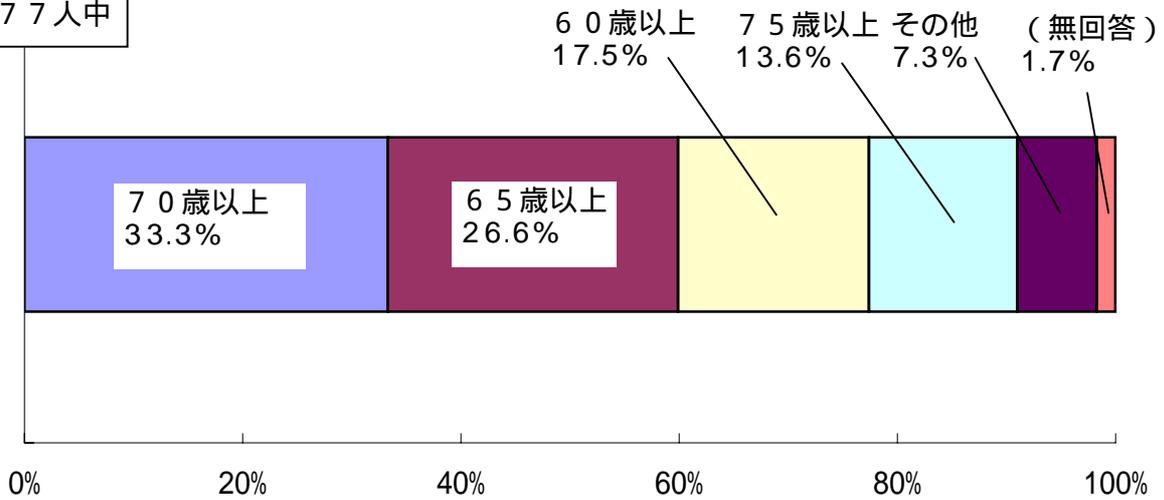
177人中



問3 サービスをご利用いただく方についてお聞きします。

区では、サービスをご利用いただく方について、基本的には高齢者の方を、と考えています。あなたは、このサービスは何歳以上の方にご利用いただくのがいいと思いますか。(1つだけ)

177人中



(5) その他意見

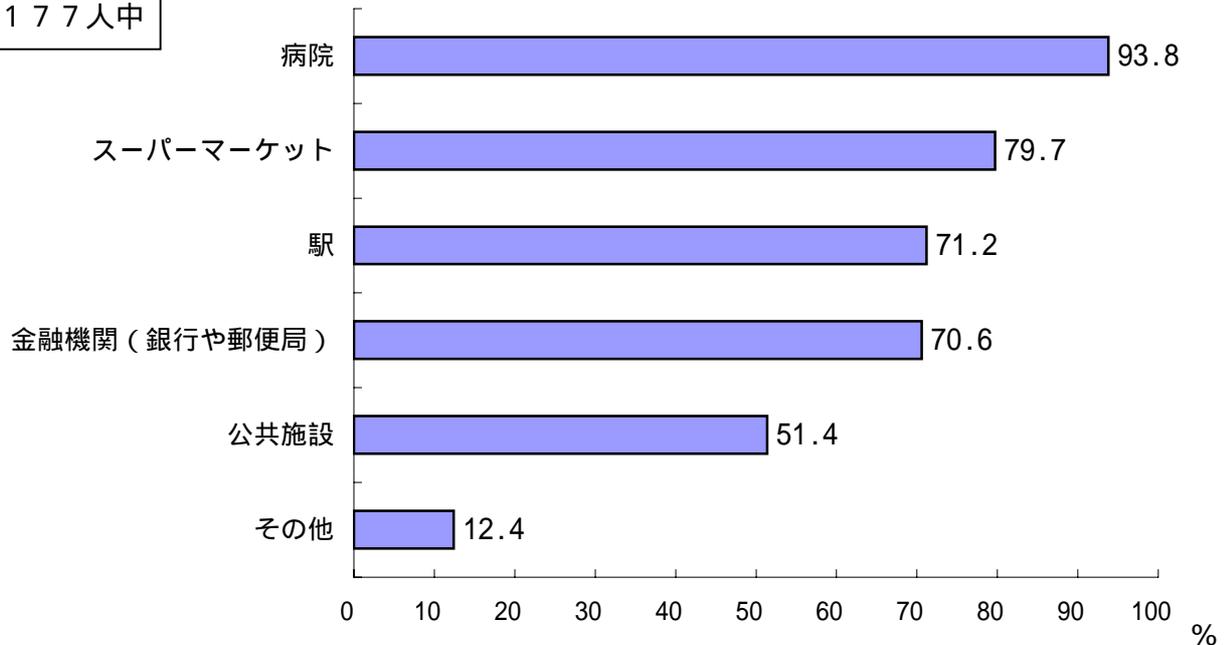
・80歳以上 ・何歳でもOK ・交通弱者に年齢は関係ない。障がいのある方、妊娠している方は対象としてほしい

問4 サービスの運行経路についてお聞きします。

区では、既存のバス路線(はるかぜを含む)と重複せず、かつ既存の路線が入れない道幅の細い道路を通り、高齢者の方が多く利用する施設を結ぶ経路を想定しています。あなたが経路に含める必要があると思う施設を以下の中から選んでください。

(あてはまるものすべて)

177人中



(5) 公共施設

・区役所 ・保健総合センター ・区民事務所 ・住区センター ・図書館 ・税務署など

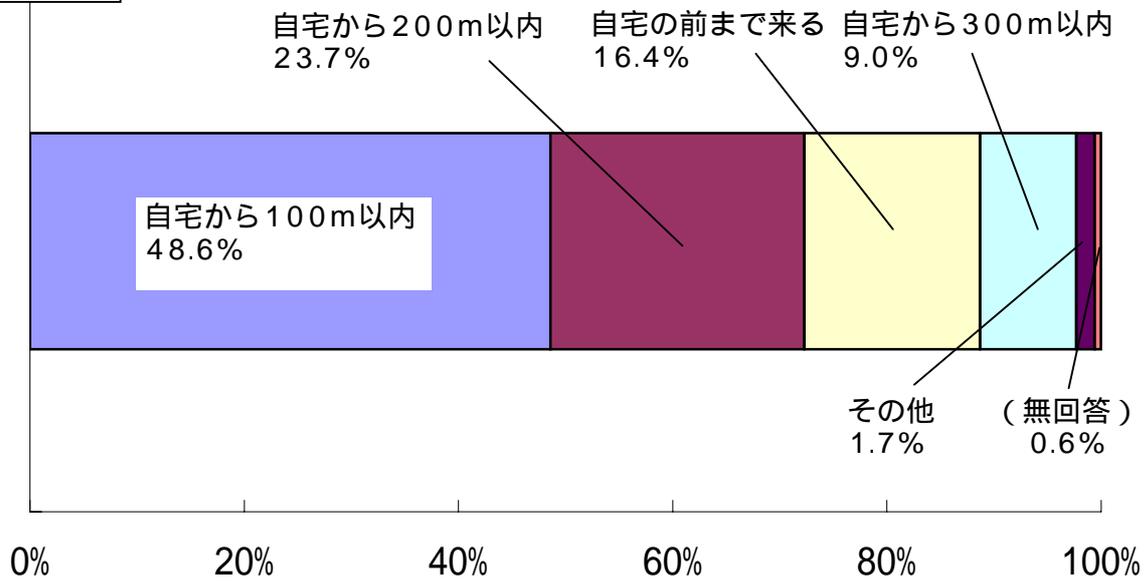
(6) その他意見

・介護施設 ・商店街 ・銭湯 ・ショッピングモール

問5 サービスの乗降場所についてお聞きします。

あなたは、乗降場所がご自宅からどのくらいの距離ならば利用したいと思いますか。  
(1つだけ)

177人中



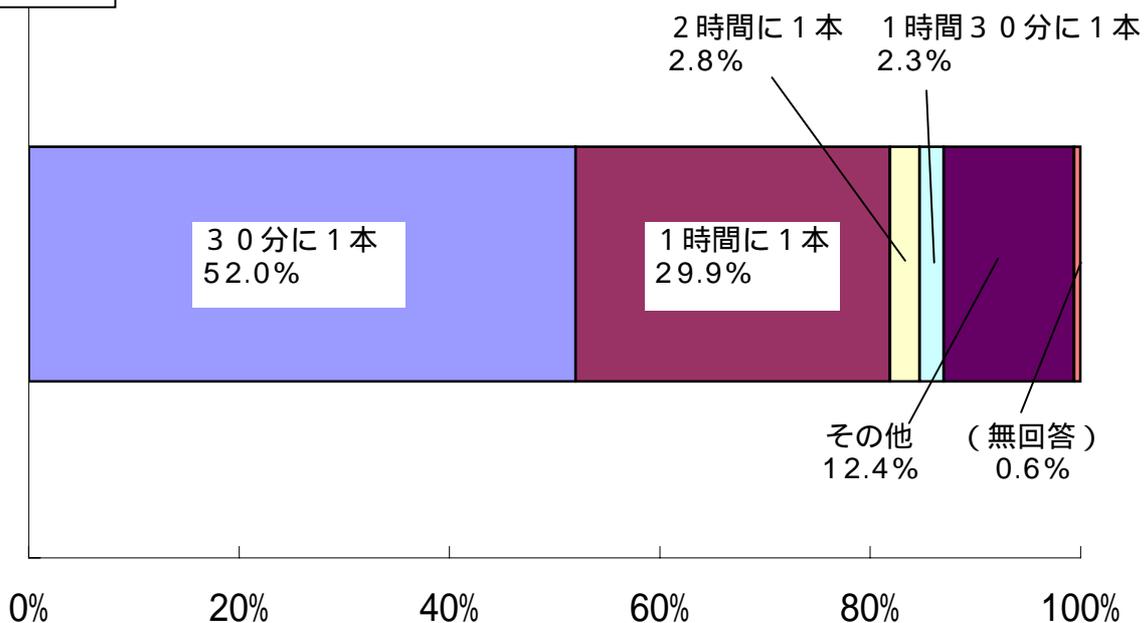
(6) その他意見

・20m以内 ・50m ・近ければ近いほどいい

問6 運行間隔についてお聞きします。

あなたは、サービスがどのくらいの間隔で運行されていれば利用しやすいと思いますか。(1つだけ)

177人中



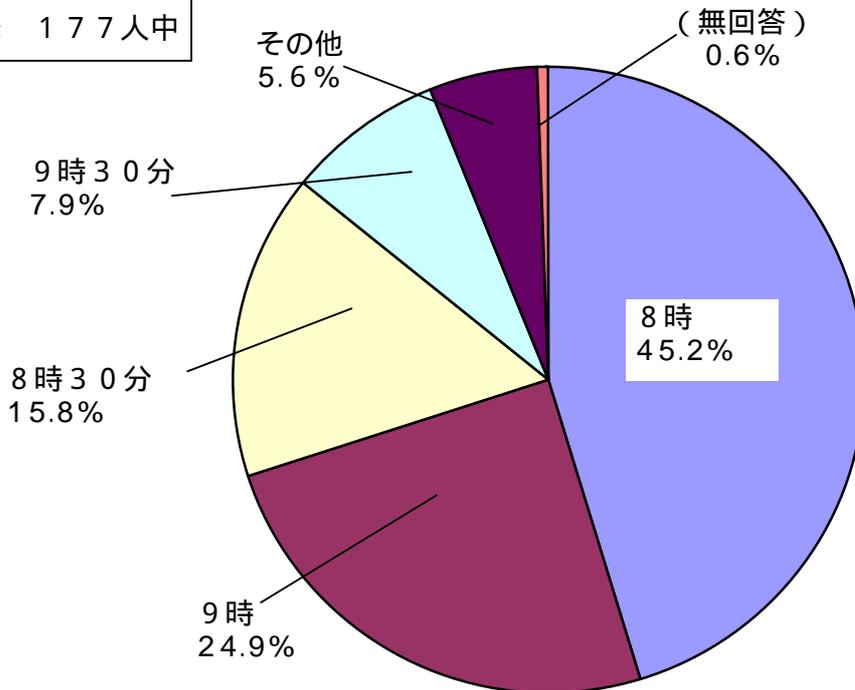
(5) その他意見

・10分~15分に1本(多数) ・20分に1本 ・朝晩と日中で運行間隔を変更する

問7 運行時刻についてお聞きします。

あなたがサービスを始めてほしいと思う時間（始発）、サービスをまだしてほしいと思う時間（終発）は何時ですか。始発と終発についてそれぞれお答え下さい。  
（1つだけ）

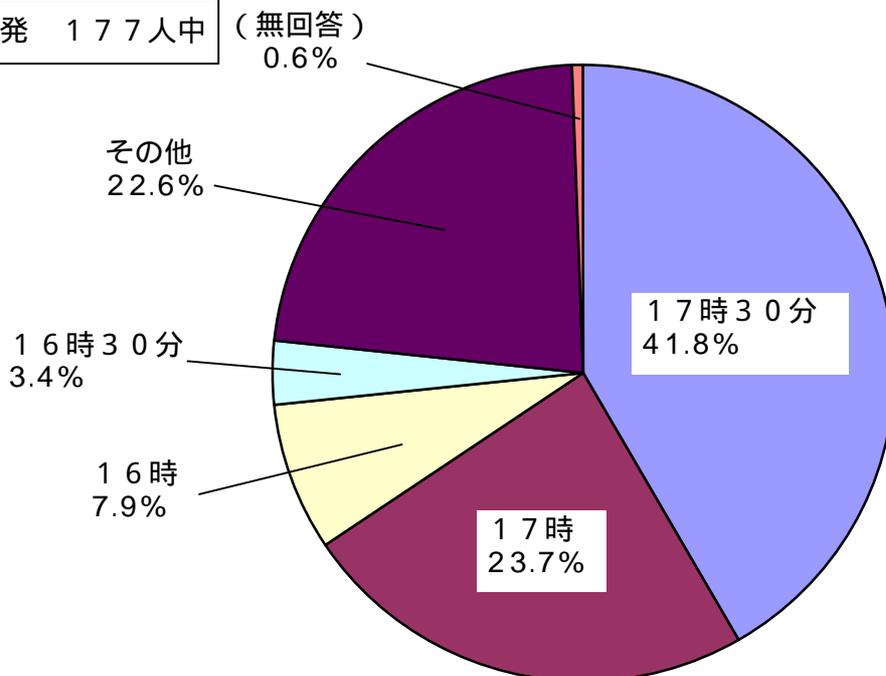
始発 177人中



(5) その他意見

・7時～7時30分(多数) ・6時 ・サマータイムを導入し、夏は7時30分 ・24時間実施する

終発 177人中

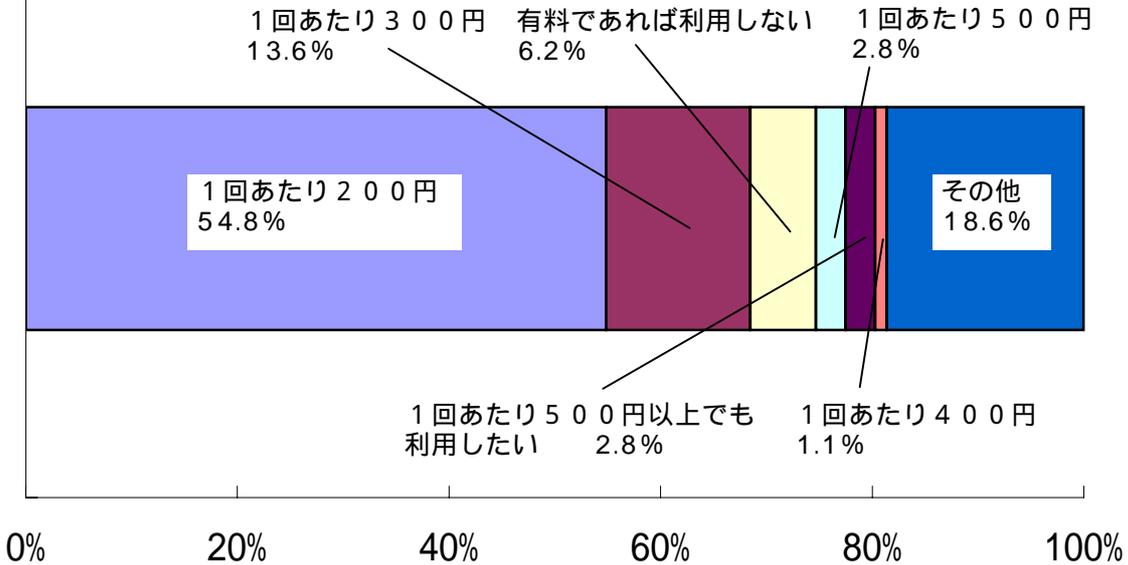


(5) その他意見

・18時～19時(多数) ・20時～23時 ・病院やスーパーマーケットが終わる時間まではやってほしい

問8 サービスの利用料についてお聞きします。  
 このサービスは、事業者の有料による独自運行を想定しています。  
 あなたは、利用1回あたりの料金がいくらならば利用したいと思いますか。  
 (1つだけ)

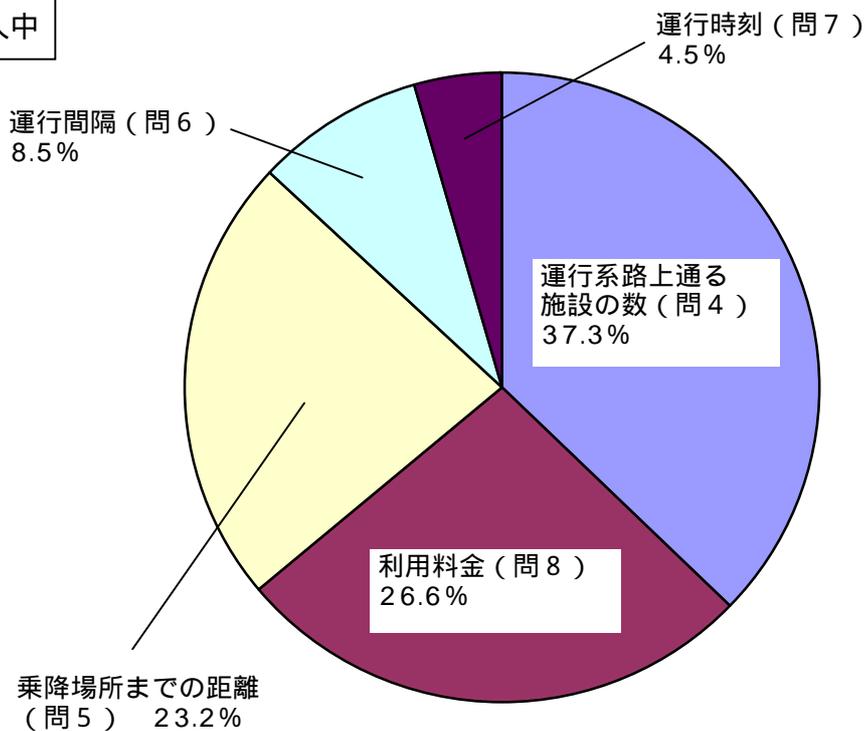
177人中



(8) その他意見  
 ・100円(大多数) ・150円 ・50円 ・250円など

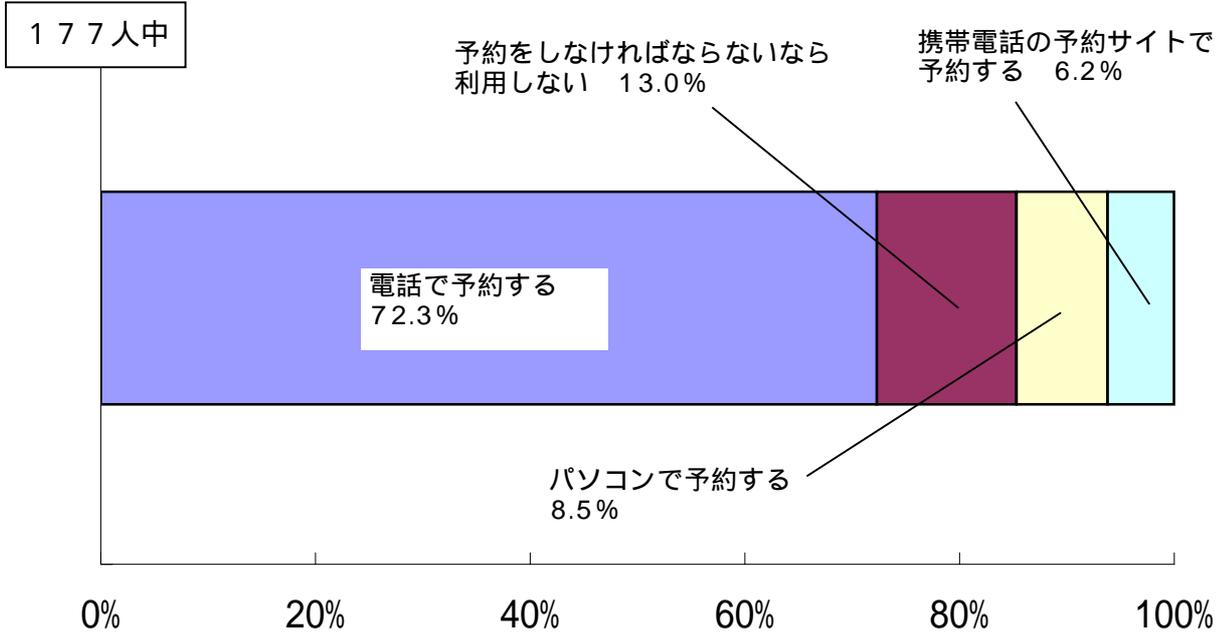
問9 これまで問4から問8でお聞きしたサービスの内容で、あなたが最も重要だと考える項目は何ですか。  
 (1つだけ)

177人中

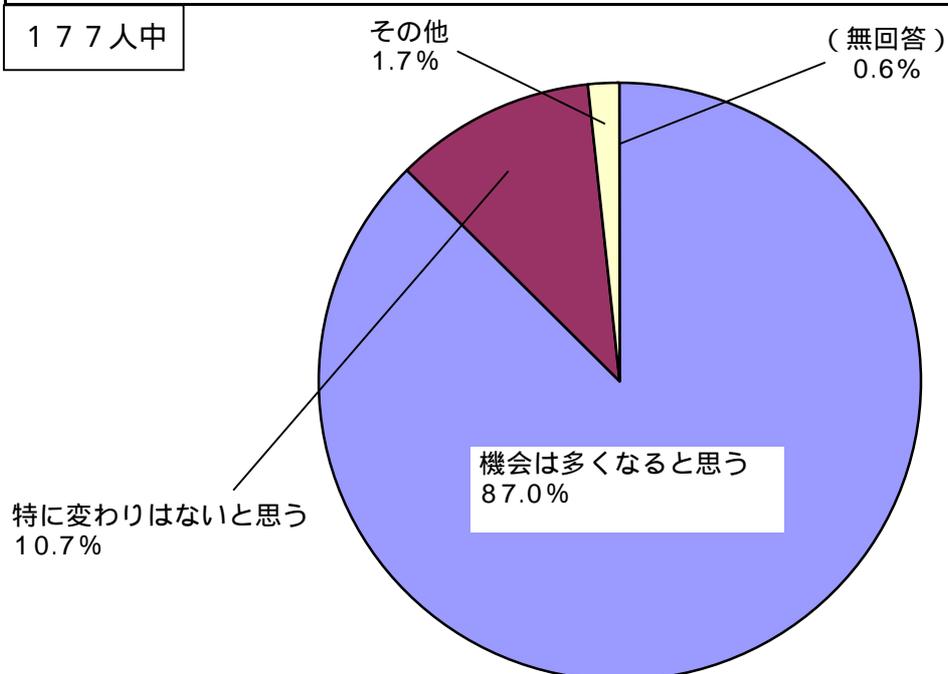


問10 予約方法についてお聞きします

区ではご利用いただくごとに予約していただく形で運営しようと考えています。  
あなたが予約する場合、どのような方法で予約をしますか。以下から選んでください。  
(1つだけ)



問11 「きめこまかな交通サービス」が開始されたら、高齢者は外出する機会が多くなると思いますか。(1つだけ)



(8) その他意見

・実際に利用してもらわないと何ともいえない ・予約方法が煩雑でなければ機会は多くなる

問12 「きめこまかな交通サービス」について、ご意見、ご要望がありましたら  
お書き下さい。  
(自由意見)

年代	性別	問12(自由意見)
20代	女性	「きめこまかな」という名称を見ると、お年寄りにとって本当の意味で優しい乗物であって欲しいと思います。利用料も高くても300円以下であって欲しいと思います。利用によって高齢者同士のコミュニケーションが広がり、商店街などに活気が戻ってくれたらいいと思います。
20代	男性	交通サービスの充実も重要だが、全世代に影響する違法駐輪の撤去や道路の整備の充実、既存のバスの充実の方が大事だと思います。
20代	女性	きめこまかな交通サービスの充実とともに、街全体のバリアフリー化も必要だと思います。
20代	女性	乗り降りがスムーズにできる手すりやスロープをつけること。乗り降りが遅くても文句を言わない、優しい運転手であること。安いスーパーや商店街に拠るようにしてほしい。
20代	男性	私は父のこともあって先日ヘルパー2級の資格を先日取得しました。現場から感じることは高齢化が進む一方、私と同じ若い人が現実から目をそむけていると言うことです。このサービスはこれらを解消するいい試みです。利用者の経済的、肉体的負担を軽減する運営をすることが肝要です。
20代	女性	交通の便がよくなれば普段あまり外に出ない人が外出する機会も増えると思います。生活に必要な施設のほかに公共施設をサービスの経路に含めれば生涯学習や趣味を探す手助けになり地域の活性化に繋がると思います。
20代	女性	高齢者の方にとってとてもよいサービスだと思います。外出の機会が増えることで刺激になると思います。
20代	女性	サービスについて実施するならば広報やHP、お知らせの見やすい町内の掲示板、あと意外に見るところ待ち時間のある病院に掲示していただけたら幸いです。
20代	女性	お年寄りが一人で乗車することもあると思いますので、安全確実になければならないと思います。
20代	女性	足が不自由な人などのため家の前まで迎えに来てくれたら助かります。予約の仕方も「毎週何曜日の何時」とできれば手間がかからない。お金がかかると利用できない人は多いのでなるべく安く利用できるようにしてほしいです。
20代	女性	とてもよいサービスだと思います。高齢者が利用しやすいように検討をした上でぜひ実現してほしいです。
20代	女性	施設によってはバス停が入り口から遠いところもあるので、乗降場所は施設のバス停があると便利です。
20代	女性	事前予約制を取るならば、65歳以上の高齢者でなくても、歩行が困難な方などが利用できるにしたらいいと思います。
20代	女性	外出する人は都営バスなどを利用しているのだから無理して交通サービスなどつくらなくていいと思います。既存のバスが時間どおりに来るようにすることのほうがはるかにきめこまかいサービスです。課題は山済み。無駄な税金が使われることに反対します。
20代	女性	これからますます深刻化する高齢社会。利用者の声にどこまで応えられるかがこのサービスの存在意義につながるのではないかと思います。
20代	男性	予約をしなければならぬのでは利用者はさほど増えないのではないかと思います。
20代	男性	可能な限り利用料金を抑えるとともに、予約のやり方を単純明快にすることが大切だと考えます。しかし、そもそも最初に「きめこまかな交通サービス」についての賛成・反対を問うて欲しいところでした。
20代	男性	高齢化社会といわれ、もう数年が経ちます。これからは、こういうサービスがどんどん流行っていくと思います。しかし、こういうのは行政サービスとして始めるのが適切で、会社がやるとなるとどうでしょうか。
20代	女性	税金を一部投入して行なうサービスだから最低限のものにすべきだと思います。自分が高齢になったときに病院への足だけは確保したいので送り迎えのサービスがあったらいいと思います。

30代	女性	簡単に申し込みでき利用できるならば利用する機会も多くなると思います。料金は安いに越したことはありません。距離なども考慮したほうが良いと思います。「きまこまかな交通サービス」が実現できたら大変便利だと思います。色々な人との交流が相乗効果として生まれると思います。
30代	女性	高齢者にとって危なくても、「足の確保」ができなければ車の免許を返上しようとは思わないでしょう。年金生活のお年寄り利用料金を高くしてしまうと利用しません。金額設定によっては何回も利用することで利用する側もされる側もプラスになると思います。
30代	女性	今運行されているバスは時間通り来ないことが多い。高齢者は動きがゆっくりで早く乗降場所に来て待つことが多いので、だから予約時間通りに到着することが大事です。また利用当日に確認のメールや電話があるといいと思います。
30代	女性	わたしの住む千住大川町は高齢者の方も多く介護施設も多い。高齢者にはみんな早かれ遅かれなるのであり他人事とは思えません。高齢になると体力的にも心理的にも外出する機会は減少する可能性があるが、目的と手段があれば交流も容易になると思います。
30代	女性	対象となる方が高齢者だけでなく、障がいを負っている方や妊娠中の方などもサービスを受けられるといいと思います。また、サービスの利用料について、1回ごとに支払うのでは手間になります。登録料としてある程度の金額を支払いあとは無料の方が私なら利用しやすいと思います。
30代	女性	玄関まで迎えに来てくれて送り届けてくれるようでないとな不便な人は利用しないと思います。それから運転手に次回の予約をすることができると便利だと思う。
30代	女性	今はまだ実感は湧きませんが、歳をとって体が思うように動かなくなったときにこのようなサービスがあったら助かります。ただ予約が必要なので気軽に利用できない気がします。
30代	男性	高齢になると体が不自由になり外出もおっくうになりがちですが、このようなサービスがあれば生活にハリも出て、友達もでき、地域の活性化にも繋がると思います。自分が高齢者になったときにぜひ利用したいと思います。
30代	女性	とてもよいことだと思います。たくさんの方に利用して頂きたいと思います。応援しています。
30代	女性	一人一人のサービスの違いは計り知れませんが、本当のきめこまかさとはあちらこちらに行ったりとかではなく、人のサービスをきめこまかにすることではないかと思っています。
30代	男性	他地域で実施している運用結果を参考に、区のシステムの担当者と研究してほしいです。
30代	女性	サービスは高齢者だけでなく、障がい者、体の不自由な方、妊婦、乳幼児の親子もできるようにしてほしい。
30代	女性	乗り継ぎをすることなく目的地まで行くことができるならばいいと思います。子育て家庭にも利用できるようにしてほしいです。
30代	女性	これから高齢者の方はますます増えることになるのでタクシーとバスの中間のサービスはとてもよいと思います。1日でも早く実現することが元気な高齢者をつくり、街を活性化させると思います。
30代	男性	停留所に待つための椅子を完備する。段差をなくして乗れるようにする。
30代	女性	完全予約制で事前の登録が必要だというのであれば、その都度ルートを考えて行き先についてきめこまかにすることを重視してほしいです。できれば自宅の前まで来られるようにすべきです。課題は色々あると思いますがぜひ実現してほしいと思います。
30代	女性	はるかせや他のバス路線が増えていますが、バス停が遠いと乗る気にはなれません。できるだけ家の近くに来てほしいです。
30代	女性	実際に実現するのは大変だと思いますが、自分が高齢者になったことを考えると家に閉じこもってたくはないのでこのようなサービスがあったらいいと思います。
30代	女性	団地に住んでいる高齢者の方には、私の足で2分ほどで行ける病院にタクシーで通院されている方がいます。高齢者の方にとって「歩く」ことは日常生活でとても困難なことであり、「歩く」ことの負担が少しでも軽減されれば行動範囲もより広がると思います。料金は1回いくらかではなく、1日いくらかの方が手間がかからずいいと思います。
30代	女性	バスとは違う、という利用する上での利点を明確にして周知することが必要です。それはバスと異なる運行経路、乗降場所までの距離、利用料金についてのサービスを充実させることだと思います。

30代	女性	予定外の外出にも対応できるように、予約なしで行けば乗れる環境が整うといいと思います。
30代	女性	歳をとってからのことで想定が難しいのですがこのサービスがあったらきっと便利だと思います。
30代	女性	予約に関して、何日前まで可能か、キャンセルは何時まですれば有効なのか、高齢者にルールが十分に理解してもらえるのか、事業には共感できるが要予約というのが多少疑問に残ります。なぜならば、この制度は一人暮らしの人、家族が日中家にいない人が利用するからです。このサービスがどこまで区内に広まるか気になります。
30代	女性	例えば経路の中にスーパーマーケットが入っているならば、いくつかのスーパーマーケットを経由するなど、選択肢の多い交通サービスにして欲しいと思います。また一人暮らしの高齢者が対象ですから予約方法、サービスの浸透方法にも工夫が要ると思います。
30代	女性	乗降場所について聞く質問がありました。予約制ならば当然玄関まで来てもらうのではないという意味はないと思います。また足立区は細い、狭い路地が多いのでより多くの目的地を選定できるようにしてほしいと思います。金額は台東区の「めぐりん」のようにワンコイン(100円)でないと利用する機会が限られますし、乗り継ぎも1回は無料とすべきです。
30代	男性	目的地までの距離が遠く、交通が不便な地域に住む方にとっては大変便利なサービスだと思います。パソコンでの予約は高齢者の方には大変かと思います。料金は今のバスの料金かそれより高い額に設定してはどうでしょうか。利用年齢は障がい者や子連れの方にも利用できるといいので限定を加えない方がいいと思います。
30代	女性	自宅の前から行きたいところまで送るべきです。停留所を決めるのは既存のバスと変わらず、「きめこまかな交通サービス」ではなくなってしまいます。それと…、タクシーがある中でこのようなサービスは必要ないと思います。
30代	女性	山口にいる曾祖母のことを考えながらアンケートに答えました。病院に行った際や大きな買い物をした際にいちいちタクシーを呼んだり身内の車を呼んだりするのは大変です。高齢社会はあっという間に来るので、それに地域全体で備えなければならないと改めて感じました。
30代	女性	新三郷駅の「無料シャトルバス」を知っていますか。IKEAやラポート、コストコを10分間隔で循環、しかも無料です。それぞれの店が協力して運営しているのかわかりませんが、アリオもできたのですから、シャトルバスで病院や区の公共施設を回る無料バスがあってもいいのではないのでしょうか。
30代	女性	気候によって高齢者の外出は左右されるところが大きいと思います。少しでも家の近くまで来てくれるものであってほしい。運行間隔もある程度あいまいなものでいいと思います。
30代	女性	自分が歳をとったときのことを考えるとこのようなサービスがあるといいと思います。ずっと家にこもるより外出の回数も増えるのでぜひ実行してほしいです。
30代	女性	高齢者にきちんと告知できなければサービスは役立たない。長野県や柏市とは異なるのでこのサービスが「きめこまかな交通サービス」といえるのか、まだまだ検討すべきだと思います。
30代	女性	高齢者の方は日常の買い物や通院の際、こういう交通サービスがあるととても助かると思います。高齢社会に対応するために様々な取り組みが必要だと実感しました。
30代	女性	初めてこのようなサービスがあることは知りました。高齢の方の足になってくれるサービスが実現していくのはいいことだと思います。
30代	女性	予約は面倒なのでやめた方がいいと思います。ほかにフリーパスなども検討していただくといいのではないのでしょうか。
30代	男性	高齢者が日常生活に使用する場合、本人の移動だけではなく、購入したものの輸送等がしやすいことが必要になってくると思います。重いものを購入した場合に自宅から離れた場所で降車するようだと、結局タクシーを使うほうが便利で当該交通機関への需要は少なくなるのではないのでしょうか。
30代	女性	あったら便利、でもなかなか実現しにくいサービスかもしれません。実現すれば孤独死などが減少するかもしれません。誰かと関わることがとてもいいことだと思います。
30代	女性	バスの停留所について考慮してほしいです。はるかぜのバス停は細い道路の路肩が多いように思います。バスを待つ空間をつくったり椅子を置いたり工夫してほしいです。

30代	女性	高齢者にとってきめこまかな交通でも、子どもや幼児を連れた親子にとって危険がないような交通経路の選択が必要ですし、高齢者に便利でも、散歩している人々が迷惑にならないように配慮すべきです。
30代	男性	このようなサービスを利用する高齢者は金銭的に余裕のない人が多いと思うので、利用料は可能な限り安くしたほうが良いと思います。
30代	女性	便利さはもちろん、言葉を選び、高齢者に分かりやすく説明することが必要だと思います。私たちが普通に理解できる説明も、高齢者の方には意外と難しい文章だったりすると思います。
30代	女性	利用しやすいような予約システムを作るのが一番大事だと思います。
30代	女性	これから高齢化が進んでいくと思うので、きめこまかなサービスを充実してくれるのは、父母にとってありがたいです。
30代	女性	高齢の方にはインターネットでの予約はできない方もいるでしょうし、面倒に感じると思います。できるだけ簡単にする方法を考えてほしいと思います。あと身体障がいのある方、怪我をしている方、妊婦の方なども対象にしていただけないでしょうか。
30代	男性	大変意義のある制度なので、高齢者以外の人でも利用できるシステムにしてください。
30代	女性	問10の予約について、高齢者の利用を中心に考えるのであれば電話での予約が一番簡易かと思いますが、予約の混雑状態などを確認できるメ리트やパソコンを使える方も増えていることを考えるとネットでの予約の形も併用する方がいいと思います。
30代	男性	「地域の足」となる手段は地域によって異なると思われます。一般的には事業者によるサービスとなるでしょうが、たとえば、近隣住民でマイカーを出せる人を募り、応募した方に移動、運搬を依頼できる、提供していただいた方にはポイントを進呈するなどもありえると思います。行政として、お金のかからない仕組みを期待します。
30代	女性	運行時刻については定期便とせず、需要があった場合のみ運行したら良いと思います。基本的には前日までに電話予約で、当日の場合は希望経路に当日の運行便があれば受け付ける形でいいと思います。料金は200円としましたが、200から500円以内ならば妥当だと思います。
30代	女性	以前、バスに乗車中高齢者がおり、その方が「病院まで行くのに乗降場所が遠いので足が痛くて困る」とおっしゃっていました。(病院前のバス停でしたが、少し距離がありました。) 病院や駅や大型スーパー、体育館や図書館、介護施設等への運行、そんな交通サービスがあればきっと高齢者に喜んでいただけるのではないかと思います。
30代	女性	乗り降りを手伝ってあげてほしいです。
30代	女性	電車に乗りなれている私にとっては10分間隔で運行してほしいです。それから予約は面倒。気軽に乗れるようにしてほしいです。
40代	女性	料金が高いならタクシーの方が早くて快適。自動車よりも人力車のようなものの方が環境にもやさしく便利そうに思います。乗り合いの小さな車は高齢者には乗降しづらいのではないのでしょうか。
40代	女性	自分はまだ40代なので実感はないが、歳をとったら「きめこまかな交通サービス」は必要だと思う。身体能力が低下した中で自転車は危ないし、車の運転は判断力が落ちているので厳しいと思います。このようなサービスが充実すると年配の方もきっと利用すると思うし、外出する機械も多くなると思います。
40代	男性	同封の資料にあった東京大学の研究所長の「移動手段の提供そのものについて対価を得ずに、その移動によって受けることができる医療や福祉、ショッピングといったサービスの中に交通システムが組み込まれてもいいのではないか」という意見に賛成です。可能であれば実現して欲しいと思います。
40代	女性	自分が高齢者ならば、予約は電話か携帯電話のサイト、利用料は多く利用する時間帯ならば200円くらいでもよく、少人数の利用ならもう少し高くても仕方がないのではないかと思います。「きめこまかな」という名称からは雨の日などには自宅前や停留所に近いところありがたいが、乗車する人に応じた対応をしてくれると助かります。
40代	女性	事前に登録をし、行き先をオペレーターに告げて予約する形での運営ならばの話ですが、行き先が病院ならば同時に病院の仮予約をしてくれるサービスはできないのでしょうか。もし交通の予約をして、その日に体調を崩し家で倒れていた場合に、交通サービスを利用できないので病院から気を配ってくれるのではないかと思います。
40代	女性	お店まで連れて行ってくれば、病院まで行くことができたらあとは自分で何とかできるのに、という高齢者の声を聞きます。ただサービスができればいいというのではなく、その制度があるということを高齢者に告知できないと意味がないのではないのでしょうか。告知もスーパーマーケットや病院に掲示するなど工夫が必要だと思います。

40代	女性	サービスはいいことだと思いますが取えて高齢者に限定せず、若くして身体に障がいに見舞われた方も利用できるようにしてはどうでしょうか。料金も200円以上ならば都営バスと同じ料金でお値打ち感はありません。生活が厳しい高齢者からの料金徴収はやめて欲しいです。
40代	女性	現在は夫の運転する車でまとめ買いをしているが、高齢になれば夫も運転ができなくなるので、このようなサービスがあれば便利だと思います。
40代	男性	予約方法は誰でも分かりやすく簡単な方法にして欲しい。
40代	男性	タクシーの良さを採り入れた公共交通は画期的なものだと思います。
40代	男性	利用する日に何人かが同時に利用できるようならば交流が生まれ、周りの人と親しくなる機会も増えると思います。とてもいいサービスだと思います。
40代	男性	年齢で利用できるか否かを線引きするのはよくありません。交通弱者は若い人にもいますし、高齢者を帰って孤立化させることになります。利用料で線引きすべき。
40代	女性	高齢になったら、どんどん外出していきいきと暮らしたいと思うので、交通に便がよくなるのはうれしいです。ただ、財政を考え、赤字路線は作ってはいけないと思います。
40代	女性	色々なところで楽しめるところで停車することができたら普段外に行くことができない人も行くことができるのでいいと思います。
40代	男性	ぜひ実現してください。
40代	女性	とてもよいことだと思います。しかし、多額の税金を使うのですから、一部の方のみのサービスにせず、より多くの方が利用できるものにしていただきたいと思います。
40代	女性	お年寄りの方は乗り降りにも通常の人より時間がかかったりするので、運行時間を重視にせず、無理無く余裕を持って運行して欲しいと思います。
40代	男性	成果をアピールするためだけに中途半端なシステムを導入して、税金の無駄遣いをしないようお願いします。既に運用が始まっているということは、実用性が高ければ飛躍的にシステムは向上すると考えられます。適切な「20年後の高齢社会における区民の交通手段のあり方」を策定してください。
40代	女性	足立区では高齢者の方が自転車で出かけている姿を良く見かけますが、ふらついていて危ないと思うことがよくあります。交通サービスを実施すれば、区内の高齢者の事故も減るのではないかと思います。
40代	女性	車で走行していると、高齢者が左右を気にせず車道を横断するなど、足立区の高齢者はマナーが悪すぎです。このような交通サービスが早く確立され、無理な横断をする高齢者がいなくなることを切に願います。なるべく安価で利便性の高いことが望ましい。過疎化が進んでいない足立区では1回300円ではまず間違いなく利用する人はいないと思います。
40代	男性	利用者からの対価を目的とした従来の様なサービスではなく、移動先での消費活動等に一体化させることで、最終目標としては無償に近いコストでの運用を図るよう取り組んで頂きたいと思います。
40代	女性	とてもいいアイデアだと思います。この交通サービスが充実すれば恐らく積極的に利用すると思います。西新井から七曲のあたりは大通りの裏道で容赦なく乗用車が速度をあげて通過し横断歩道に人がいても止まりません。そういう区内の道路事情も同時に検討していただきたいです。それがきめこまかな交通サービスではないでしょうか。
50代	女性	歳をとれば当然どこかこ体調が悪くなるのが当然。足の不自由な人が乗ると思うので段差を無くした乗物であってほしい。出かけると結構物を買うので座席の間隔なども考えて欲しいと思います。
50代	男性	個人の要望を全て受け入れるのは無理であることを利用者十分に理解してもらい、住民全体のバスであることを一人一人に理解してもらうことが必要だと思います。
50代	女性	車椅子が利用できる。荷物の上げ下ろしを補助してくれる。
50代	女性	このような交通手段があれば自分で計画を立て行動しようとするので、心身ともにメリハリをつけられ健康になると思います。他の人に頼らず自分で出かけられるということで自分に自信を持ち、明るい気持ちになります。このサービスに心から期待します。
50代	女性	私は83歳の父と同居しています。父は以前は自分で車を運転して買物も病院も行っていました。今は家族の送り迎えが必要です。いつも「送り迎えしてもらわないと何処もいけない。」と気にしているようなので、こういうシステムができればよこんで利用すると思います。なるべく家の近くまで来てくれることが大事、予約は電話が一番いいと思います。

50代	女性	一般のタクシーを安く利用できるようにすることでいいのではないのでしょうか。利用方法は簡単にして欲しいです。
50代	女性	サービスはありがたいですが財源はどうなるのでしょうか。特定の商業施設や私立の病院が拠出金を出すのでしょうか。
50代	女性	いずれはこのようなサービスを必要とする世代になりますのでとても助かりますが、予約が必要だとか乗降場所までの距離の問題、どのくらいの人が利用するのかを考えると自分の理想どおりには行かないでしょうし複雑です。サービスをするということは税金が使われるということでしょうし…。
50代	女性	新田地区は公共施設へのアクセスがとても不便なので、特にこのような交通サービスができることを望んでいます。もしくは各種公共サービスを出張所でできるような体制を整えて欲しいです。常設は無理としても月に一度、臨時的公共サービス等を設けるなど利便性を図って欲しいと思います。
50代	女性	歳をとるとということは、外出することが億劫になるということ。このようなサービスがあれば引きこもりにならず、買い物や用事を人に頼らず行なえます。
50代	女性	地域商店街の循環バスが午前、午後、夕方、予約なしで自由に利用できると助かります。バス停には椅子がほしい。料金ははるかぜより安く抑えてほしいです。利用客にわかりやすいように時間割、コース、利用方法を各世帯に告知してほしいです。はるかぜのコースでも時間を知らずに利用しかねている人が多いです。
50代	女性	高齢者が乗降しやすいように、段差を無くす、運転手が荷物の上げ下ろしなどを手伝うなどしていただくと助かります。
50代	男性	民間事業者に委託されるということですが、採算が合わないので途中でサービス内容が変更(中断も含めて)となる恐れがあるのではないかと。サービス低下をするならば最初からしないほうが良いと思います。発案側(行政)はサービスの途中中断に責任を負わないのは自明ですから。
50代	男性	老齡の母は歩くことを「おっくう」と感じ、外出するときは無線タクシーを呼んで出かけます。このような交通サービスが実施されることは家に引きこもりがちな老齡者にとっても非常に有用ではないでしょうか。
60代	女性	年配者にとって大切なことは外へ出ること、外に目を向けることです。私は綾瀬駅の近くに住んでいてどこへ行くにも便利だが足立区は公共交通がバスがほとんどで不便な地域が多いです。如何に交通を発展させるかです。
60代	女性	車いすで乗降できるようにしてほしいです。
60代	男性	1日も早く実現して欲しいと思います。既存のバスは乗り継がないと目的地に行けないところばかりで不便です。乗車時間が長くても乗継が無ければ面倒が無く助かります。利用料金は毎日でも利用できるようなべく安くして欲しいです。
60代	女性	料金が高いと利用する機会が増えるか疑問です。
60代	女性	このサービスは必要性があるのでしょうか。民間のタクシー会社と提携して、例えば一定の割合について料金の補助をするなど、タクシーを有効利用することでできるのではないのでしょうか。また、循環バスの経路を増やすことによってきめこまかなサービスを提供できるのではないのでしょうか。
60代	女性	足立区の人口、土地の広さを考えると実行は可能なのでしょうか。すばらしいサービスだと思うので1日も早く始まることを期待します。
60代	男性	区や商店街で開催されるイベントに臨時で利用できるならば外出の機会も増え健康づくりに寄与すると思います。
60代	女性	車椅子の利用は可能でしょうか。
60代	男性	できるだけ交通サービスの効率を上げるため、住民が町の中心地に住むように都市計画を再構築する必要があると思います。
60代	女性	高齢者の引きこもりが多く、そのため健康を害する人が多いと聞きます。家を出る機会をつくる必要があると思います。交通サービスが値ごろ価格で利用できるならば引きこもることもなくなり、健康も改善するでしょう。
60代	女性	利用対象者について75歳以上がいいのではと回答したが、65歳以上の方でも障がいをもたれている方は、障がいの程度に応じて交通サービスを利用できるといいと思います。

60代	女性	少しでも納税者の立場になって、どこからでも区役所へ行くことができる直行バスがあったらいいと思います。如何に目的地へと運び、利用者の声を受け止めてできたシステムとして、このデマンド交通システムはよくできたシステムだと思います。足立区の独自性に期待したいと思います。
60代	女性	日頃元気でも突然怪我をしたり病気をしたりすることもあります。そんなときに利用できると助かると思います。
60代	男性	低料金(100～150円)で、70才以上は無料で、定期運行で多くの公共施設を周回してほしいです。
60代	男性	年間を通じて利用できるシステムを構築してほしい。また利用料金が高額だと利用しずらくなるので、廉価で運行していただけるよう検討して頂きたいです。
60代	男性	六町の住民ですが駅近くに銀行がありません。住民の数が増えていますので銀行を是非設置されこの交通網に組入れて戴ければと思います。
60代	男性	過疎地でない足立区に、このサービスは本当に必要か、料金を払ってまで利用する人がいるのか、費用対効果の観点から少し疑問に感じます。
60代	男性	日常の食料などは近所の商店やスーパーなどに行けるので大丈夫ですが、駅や大きな病院、区役所などは自宅からは距離があるので、それらを繋ぐ路線を考えてもらえたら有り難いと思います。
60代	男性	区内でも興野や西新井などは道が狭く、はるかぜなどは通れないと思います。より小型のバスの投入が将来的に必要なだと思います。
60代	男性	高齢者の方にパソコンからの予約は無理だと思いますので、設問の選択肢のなかでは電話での予約が良いと思います。あとはバス停が小さく表示が判りづらいのでバス停への道しるべとなる標識を増やして欲しいと思います。
60代	男性	もっとたくさんのバスがあればいいと思います。1時間1本では不便。4～5本を希望します。
70代	男性	はるかぜの各バス停から乗り継ぐことができるコース名を知らせてほしいと思います。
70代	男性	きめこまかな、の名のとおり、安全で親切な運行をお願いします。便利だと思うので私も利用します。
70代	女性	バスに乗ったときに時間通りに運転できずにあせってスピードを出しすぎる場合があります。少々遅れてもあせらず、安全運転を第1に考える運営をして欲しいと思います。
70代	男性	バスなら中・小型のものにしてきめこまかに運行して欲しい。路線を増やして欲しい。設問とは関係ないのですが自転車の走行のマナーの悪さを何とかしてほしい。
70代	男性	運行間隔が最も大事だと思うが、運行系路上の施設の数も大事。両方叶えられれば希望がかなう。あと、運営の経費がかかり収支が悪化しても中断はできない、採算が取れるか十分な見当が必要である。
70代	男性	環状7号線以北で日暮里・舎人ライナー以西の地域は病院・公共施設も遠く、路線バスも少ないのでこまかなサービスを要望します。
70代	男性	行き先の表示を見やすくする、車内アナウンスをゆっくり、2度行なう、歩行困難な方への対策を講じた車であることなど、お年寄りに対して優しい交通サービスであって欲しいと思います。
70代	男性	今の交通サービスは車社会の商業主義が優先。マスタープランも悪くないが人間最優先のシステムの構築が必須である。デマンド交通システムを過大評価すべきではありません、急ぐべきではありません。弱者に対するセイフティネットを考慮すべきです。
70代	男性	雨天のときに、駅や病院へ行こうにも自転車は危険で乗れないのでこのようなサービスは助かりますし、利用者の予約によって乗車場所、目的地、時間を指定できるなど、すばらしいサービスだと思います。高齢者が楽しく過ごせるようによりしくお願いします。
70代	女性	楽をすること甘えてしまうと足腰が弱くなり自分自身が困ることになりかねない。
70代	男性	乗降場所が自宅から近いことと運行本数が数多くあることが、誰しもが利用する上で大切だと思います。
70代	男性	本数を多くしてもらえればと思います。
70代	女性	外出できることにより交流が生まれ、家の中にいるより楽しいと思えるようになり、それによって病気も治ると思います。
70代	女性	元気で歩くことができる間はあまり利用したくありません。ただ、歩くことができなくなった場合は料金が少し高めでも利用すると思います。
70代	女性	自分で歩いて行くことができる場合に乗車するまでの距離、目的に到達するまでの歩行距離は利用するに当たって重要なポイントだと思います。また、予約制でしたら目的地に近いところで停車してもらえるとありがたいです。

70代	女性	私はまだ足は大丈夫ですが、不自由な方はきめこまかなサービスがあれば外出するのに助かると思います。
70代	女性	私の場合、問4のところはすべて家から数分の所にあり不便は感じませんが、最近買い物難民と化しているなのでこのサービスには関心があります。足立区は多くのバス事業者が運営しています。区にはコミュニティバスがあり、無料パスで利用できる便利さは捨てがたい。できればはるかぜをもっと広範囲に頻繁に活用運営できないだろうかと考えます。
70代	女性	家族やご近所との会話がないうち年寄りにとって、少しでも外に出てコミュニケーションが取れる交通サービスになれば嬉しいです。
70代	女性	今は年齢の割に元気ですが、一人暮らしなのでこれからがとても不安です。いざ病気になったときにはやはり電話をかけて自宅の前まで来てくださるのが一番です。
80代	女性	病院へ通うのは大変ですが、私が行く病院は立地上北区か荒川区、ここにも行ってもらえるのでしょうか。行けないならば最寄のバス停まで行くことはしてもらえるのでしょうか。

## 集 計 表

( % )

高齢者等の交通弱者を対象とした 「きめこまかな交通サービス」について	全員	性別		年齢別		
		男	女	40歳未満	40歳以上	
回 答 者 数 ( 人 )	177	55	122	86	91	
問 1 ふだん利用する交通手段 ( 複数回答 )					N =	177
(1)鉄道	33.9	45.5	28.7	32.6	35.2	
(2)バス ( コミュニティバス「はるかぜ」を含む )	32.8	43.6	27.9	23.3	41.8	
(3)自転車	75.1	72.7	76.2	80.2	70.3	
(4)自動車 ( 病院の送迎バスを含む )	34.5	25.5	38.5	39.5	29.7	
(5)タクシー	6.8	7.3	6.6	3.5	9.9	
(6)徒歩	75.7	78.2	74.6	76.7	74.7	
問 2 高齢になったときの買い物の方法					N =	177
(1)注文して届けてもらう	13.0	7.3	15.6	15.1	11.0	
(2)店に行って購入する	44.6	49.1	42.6	38.4	50.5	
(3)その都度異なる	41.8	41.8	41.8	46.5	37.4	
( 無回答 )	0.6	1.8	-	-	1.1	
問 3 望ましい交通サービスが利用可能となる年齢					N =	177
(1)60歳以上	17.5	14.5	18.9	25.6	9.9	
(2)65歳以上	26.6	18.2	30.3	33.7	19.8	
(3)70歳以上	33.3	45.5	27.9	31.4	35.2	
(4)75歳以上	13.6	14.5	13.1	5.8	20.9	
(5)その他	7.3	5.5	8.2	3.5	11.0	
( 無回答 )	1.7	1.8	1.6	-	3.3	
問 4 運行経路に含めてほしい施設 ( 複数回答 )					N =	177
(1)病院	93.8	94.5	93.4	93.0	94.5	
(2)スーパーマーケット	79.7	72.7	82.8	80.2	79.1	
(3)金融機関 ( 銀行や郵便局 )	70.6	67.3	72.1	68.6	72.5	
(4)駅	71.2	69.1	72.1	68.6	73.6	
(5)公共施設	51.4	56.4	49.2	39.5	62.6	
(6)その他	12.4	12.7	12.3	15.1	9.9	
問 5 乗降場所としてふさわしい自宅からの距離					N =	177
(1)自宅から100m以内	48.6	45.5	50.0	43.0	53.8	
(2)自宅から200m以内	23.7	27.3	22.1	27.9	19.8	
(3)自宅から300m以内	9.0	16.4	5.7	8.1	9.9	
(4)自宅の前まで来る	16.4	9.1	19.7	20.9	12.1	
(5)その他	1.7	1.8	1.6	-	3.3	
( 無回答 )	0.6	-	0.8	-	1.1	

## 集 計 表

( % )

高齢者等の交通弱者を対象とした 「きめこまかな交通サービス」について	全員	性別		年齢別	
		男	女	40歳未満	40歳以上
回 答 者 数 ( 人 )	177	55	122	86	91
問 6 利用しやすい交通サービスの運行間隔	N = 177				
(1) 30分に1本	52.0	50.9	52.5	59.3	45.1
(2) 1時間に1本	29.9	36.4	27.0	24.4	35.2
(3) 1時間30分に1本	2.3	3.6	1.6	3.5	1.1
(4) 2時間に1本	2.8	1.8	3.3	5.8	-
(5) その他	12.4	7.3	14.8	7.0	17.6
(無回答)	0.6	-	0.8	-	1.1
問 7 運行してほしいサービスの始発及び終発時間	N = 177				
(始発)					
(1) 8時	45.2	34.5	50.0	52.3	38.5
(2) 8時30分	15.8	25.5	11.5	15.1	16.5
(3) 9時	24.9	25.5	24.6	23.3	26.4
(4) 9時30分	7.9	7.3	8.2	7.0	8.8
(5) その他	5.6	7.3	4.9	2.3	8.8
(無回答)	0.6	-	0.8	-	1.1
(終発)					
(6) 16時	7.9	5.5	9.0	7.0	8.8
(7) 16時30分	3.4	5.5	2.5	2.3	4.4
(8) 17時	23.7	20.0	25.4	23.3	24.2
(9) 17時30分	41.8	47.3	39.3	46.5	37.4
(10) その他	22.6	21.8	23.0	20.9	24.2
(無回答)	0.6	-	0.8	-	1.1
問 8 利用したいと思う交通サービス利用料	N = 177				
(1) 1回あたり200円	54.8	50.9	56.6	47.7	61.5
(2) 1回あたり300円	13.6	16.4	12.3	18.6	8.8
(3) 1回あたり400円	1.1	-	1.6	1.2	1.1
(4) 1回あたり500円	2.8	5.5	1.6	3.5	2.2
(5) 1回あたり500円以上でも利用したい	2.8	7.3	0.8	-	5.5
(6) その他	18.6	14.5	20.5	22.1	15.4
(7) 有料であれば利用しない	6.2	5.5	6.6	7.0	5.5

## 集 計 表

( % )

高齢者等の交通弱者を対象とした 「きめこまかな交通サービス」について	全員	性別		年齢別		
		男	女	40歳未満	40歳以上	
回 答 者 数 ( 人 )	177	53	124	85	92	
問 9 最も重要だと考えるサービス					N =	177
(1)運行系路上通る施設の数 (問4)	37.3	34.5	38.5	38.4	36.3	
(2)乗降場所までの距離 (問5)	23.2	18.2	25.4	20.9	25.3	
(3)運行間隔 (問6)	8.5	10.9	7.4	8.1	8.8	
(4)運行時刻 (問7)	4.5	7.3	3.3	3.5	5.5	
(5)利用料金 (問8)	26.6	29.1	25.4	29.1	24.2	
問 1 0 望ましい交通サービス予約方法					N =	177
(1)電話で予約する	72.3	70.9	73.0	64.0	80.2	
(2)パソコンで予約する	8.5	14.5	5.7	9.3	7.7	
(3)携帯電話の予約サイトで予約する	6.2	7.3	5.7	10.5	2.2	
(4)予約をしなければならぬなら利用しない	13.0	7.3	15.6	16.3	9.9	
問 1 1 サービスと高齢者の外出機会の増加					N =	177
(1)機会は多くなると思う	87.0	85.5	87.7	89.5	84.6	
(2)特に変わりはないと思う	10.7	12.7	9.8	9.3	12.1	
(3)その他	1.7	1.8	1.6	1.2	2.2	
(無回答)	0.6	-	0.8	-	1.1	

問 1 2 は記述回答につき割愛