

資料2 ヒアリング調査結果

住民ヒアリング概要

調査対象	調査日時	参加人数
中浜	令和2年10月20日(火)10時～11時	17人
府屋	令和2年10月20日(火)14時～15時	15人
山熊田	令和2年10月21日(水)10時～11時	13人
越沢	令和2年10月21日(水)14時～15時	18人
山北大川谷地区民生委員	令和2年10月29日(木)10時～11時	10人

事業者ヒアリング概要

調査対象	調査日時
タクシー事業者 A～E 社	令和2年10月23日(火)、29日(木)
バス事業者	令和2年10月23日(火)
山北徳洲会病院	令和2年10月29日(木)

■住民ヒアリング結果の概要

調査対象	買い物の状況	通院、その他目的での移動状況	移動手段について
中浜	<ul style="list-style-type: none"> ほとんどの人は鼠ヶ関のマックスバリュへ行く。頻度は週1~2回程度。 府屋のAマートに行く人は少ない。府屋に用事があるときに寄る程度。 マックスバリュまで行くバスがあれば乗る。 週に何回か集まってマックスバリュまで行くのはどうか。 	<ul style="list-style-type: none"> 徳洲会病院、府屋の個人病院が多い。 鶴岡まで行くのは、月1~2回程度が3~4人。 村上市街地まで行くのは、月1~2回程度が1人。 鉄道駅までの移動手段がなく、歩いても行けない。鼠ヶ関駅は特急いなほが停まらないので、府屋駅に行きたい。 	<ul style="list-style-type: none"> バスがあっても乗っていない。 今は自家用車があるので、公共交通を利用する必要がない。 友人に送迎を頼む人も数人いる。 山形県のタクシー事業者は、山形県内が目的地もしくは出発点なら村上市でも利用可能だが、利用している人は少ない。
府屋	<ul style="list-style-type: none"> 買い物はAマートへ行く人がほとんど。 半分程度がマックスバリュも利用。 買い物で村上市街地に行く人は1人。 降雪時の買い物は大変。 宅配生協を頼んでいる人が半分以上。 移動販売はない。 	<ul style="list-style-type: none"> 徳洲会病院に行く人が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> 自分で車を運転する人が半分、送迎をお願いする人が半分くらい。 路線バスの利用は少ない。利用は、1か月以内が1人、1年以内が3人。 バス停が遠いから使わない。 タクシーがあったときは、府屋駅までタクシーを使っていた人がけっこういた。
山熊田	<ul style="list-style-type: none"> マックスバリュ、Aマートに行く人が半々くらいで、週1回程度。 中継へ週1回程度が数名。 買い物でたまに村上へ行く人もいる。 週2回移動販売がくるので、それで間に合わせている。 ネットスーパーを使う人もいる。 若い人が働きに出ているので、帰りに買ってきてもらう。 府屋や村上にいる子供に月に何度か買い物に連れて行ってもらう。 	<ul style="list-style-type: none"> 徳洲会病院の送迎バスがあるので便利。 徳洲会以外の通院は、家族にお願いすることが多い。 徳洲会病院の送迎バスは、通院の予約があり、事前に頼めば通常の運行日以外でも運行してくれる。 電車で新潟まで行き、駅からタクシーで病院まで行く人が1人。2~3か月に1回程度。 2回程度仕事で府屋へ行く人が2人。 	<ul style="list-style-type: none"> タクシーは高額(5~6,000円)なので、近所の人に送迎を頼むほうが多かった。 元々利用が少ないので、タクシーがなくなってもあまり影響はない。 府屋駅周辺でタクシーを使えないのが不便。 もしバスが通っても、車を運転できるうちは利用しないと思う。 バスと電車の乗継が悪い、待合環境も悪いのでバスは不便。
越沢	<ul style="list-style-type: none"> 移動販売が週に1回くるので、間に合わせている。 買い物はマックスバリュが半分以上。週1~月1回程度。 月に1回くらい新潟、村上、府屋から子供が来てくれる時に買い物をする。 村上市街地では服とかを買いに行く。山北では買えない。 毎日ではなくていいので、週1回くらいスーパー等まで直接行き来してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 通院は山北徳洲会病院が多い。 村上病院へ通院する人もいる。待ち時間の前後が激しいので、公共交通では行けない。 村上市街地は電車ではあまり行かず、車で行く。 	<ul style="list-style-type: none"> 以前運行していたのりあいタクシーを利用した人はいない。子供は利用していた。 鉄道はほとんど乗らないので、公共交通が駅まであったとしても不便。マックスバリュとかに行ってほしい。 もし公共交通ができて現状では利用しないと思う。 のりあいタクシーは帰りが心配で利用しなかった。 昔は地区でバスを運行して子供の送迎等をしていた。
山北大川谷地区民生委員	<ul style="list-style-type: none"> 山北は生活圏が山形方面の人が多い。 お礼をあげる人もいて、気を遣うので、タクシーの方が利用しやすい。 	<ul style="list-style-type: none"> 山北徳洲会病院は、会員制で年会費が必要。 通院は徳洲会病院が多い。送迎バスと曜日が合わないときはバスやタクシーに乗っていた。 府屋の個人病院に行くのが不便。 友人に頼むが、気を遣うので病院に行くのをがまんする人もいる。 タクシーが無いため病院までの移動手段がなく、転んだときなど、軽傷で救急車を呼ぶことに抵抗がある。 災害時、以前は3人くらいでタクシーを利用して避難していた。災害時に移動手段がないのは困る。 	<ul style="list-style-type: none"> 友人に送迎を頼んでいる人が多い。 大きいバスでなくていいので、小型車両にしてはどうか。できれば家の前まで来てほしい。 バス停まで歩いていけないので、タクシーが無くなって困っている。 第四銀行や初野医院、青木医院の前でバスが停車すれば使いやすいのではないか。

■事業者ヒアリング結果の概要

調査対象	利用者からの要望	のりあいタクシーの利用状況	課題・改善点	その他	
タクシー事業者	A社	—	<ul style="list-style-type: none"> 手押し車など、大きい荷物を乗せる方がいる。車を離れて手伝うと危ない。 大きい荷物を載せる場合等の規則をパンフレットなどに明示してほしい。 運賃が定額でないので支払いがもたつくことがある。 運賃が安いと思う。 ドライバーを確保するためには、無駄を削減して、給料を増やすしかない。市内タクシー事業者の連携やGPSでの運行管理等が必要。 	<ul style="list-style-type: none"> のりあいタクシーの間隔があいているので、通常のタクシーも運行出来て助かる。 市役所からもう少し事業者に意見を聞きに来てほしい。 	
	B社	<ul style="list-style-type: none"> 村上駅から村上病院（移転前）までタクシーを使う方もいる。 	<ul style="list-style-type: none"> 特にジャンボタクシー車両のステップで乗降が大変そうに見える方もいる。 帰りはジャンボタクシーで運行するよう市から要望されているが、今の利用者数だとジャンボタクシーである必要はない。 	<ul style="list-style-type: none"> 山北は営業所を作るのが大変。山形県の事業者にもお願いしても良いと思う。 1日貸し切りで山北で運行するのはどうか。 	
	C社	<ul style="list-style-type: none"> 高速乗合タクシーで新潟駅周辺に寄ってくれないかと問い合わせがくることある。 	<ul style="list-style-type: none"> 朝日地区は、利用者の口コミでだんだん認知が広がっているように思う。 新潟駅から歩くのも大変な方は、高速乗合タクシーを使う。 昼間は通院、買い物が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> 運転手が荷物をおろしたりすることもある。頼まれれば基本手伝う。 高齢ドライバーが増加しているが、拘束時間を短くしたりして、無理がないように勤務時間を組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> なぜ山北で利用が少ないのか、利用が分かって、改善しないと再度山北にタクシーを導入しても維持できないと思う。 PRが弱いと思う。 知らない人と乗り合わせるのに嫌なイメージがある方が多いので、1回試しに乗ってもらえるようなきっかけがあるとよい。 地域ごとの利用傾向に合わせたPRが必要。
	D社	<ul style="list-style-type: none"> 歯医者など特定の施設まで行ってほしいという要望がある。 病院の停留所から、スーパー等の目的地まで歩く方もいる。 乗合が苦手な年配の方もいる。 ジャンボタクシーの段差を負担に感じている方がいる。 胎内市は1時間前だが村上市は前日に予約で、比較されることがある。 	<ul style="list-style-type: none"> リピート利用が多い。 予約が多くて断ることはない。 	<ul style="list-style-type: none"> 体が悪く、乗降を手伝ってほしいという方もいる。けがをさせてしまう可能性があるため、できるだけ体には触れないように気を付けつつ、今は手伝っている。 荷物を乗せるのを頼まれることが多い。 運転手は慢性的に不足している。 通常のタクシーが値上げしたが、乗合タクシーは値上げしていない。運賃が安いと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> コロナの影響でタクシー利用が減少していることもあり、乗合タクシーがないと営業を続けられない可能性もある。 1便で2台運行するのは、逆方向に目的地が分散して時間内に運行できないとき。 市からは1便でまとめてリストが来るが、市で2台に分けてくれると助かる。
	E社	—	<ul style="list-style-type: none"> 基本はリピート利用が多い。 利用はほとんど高齢者。 免許返納後に乗るようになった方もいる。 バス停までタクシーで行く方もいる。 	<ul style="list-style-type: none"> 手を貸さないと乗降できない方が多い。 手押し車を乗せる方もいる。 のりあいタクシーをもう1便程度増便してはどうか。 村上病院は診療時間が長い場合があるので、帰りの時間が読めないのが不便。 運転手が高齢化している。 若い人にきてもらえるよう、国からの免許取得の補助制度がもっとあるとよい。 	<ul style="list-style-type: none"> もっと周知を強化したほうがいい。 区長さんに頼んで高齢者にチラシを渡してもらい、集落での説明会実施等はどうか。市報は字が小さくて読まない方も多いため。 学生に認知してもらえるよう、不動産屋で声掛けをしてもらっている。 免許返納者に補助券など配布してはどうか。

調査対象	利用者からの要望	バスの利用状況	課題・改善点	その他
バス事業者	<ul style="list-style-type: none"> ・ルート上に<u>新しくバス停を設置</u>してほしいという要望がある。バス停の間隔が広いので、高齢者は歩くのが大変だと思う。 ・今年3月にJRのダイヤ改定に合わせてバスダイヤを改定したので、<u>鉄道との接続は改善されている</u>。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数は、路線全体で<u>減少傾向</u>。 ・<u>高校生は親の送迎が増えた</u>ように感じる。 ・<u>高齢者の免許返納</u>が増えたら、今まで乗っていない方が乗るようになる可能性がある。 ・Uターンの人の利用もある。 ・<u>村上病院の移転</u>により、今までは歩いて村上病院に行っていた人が、バスに乗る可能性もある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・村上病院の移転により、駅周辺の重複区間が長くなるが、距離もそれほど長くないので特に問題ない。 ・雪等による運休・遅延時の連絡手段はない。そもそも雪で運休することは少ない。改善するには設備が必要。 ・近く運行縮小は予定していない。 ・年配のドライバーが多いため、急に辞めて人員が不足すると運行縮小も可能性がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>スクールバス混乗</u>は、市が教育委員会と調整できれば可能。ただ、一般の人が使いやすいルートではないし、下校時間により運行時刻がかわってしまう。 ・<u>施設との連携、瀬波温泉とのタイアップ</u>等、機会があれば協力したい。 ・<u>免許返納者へのバス利用券の配布、高齢者の運賃割引</u>、要望があれば協力可能。 ・利用者へのアンケートは、高齢の方から聞き取りにしてほしいという要望があった。

調査対象	利用者からの要望	送迎バスの運行状況	今後の運行について
山北徳洲会病院	<ul style="list-style-type: none"> ・集落ごとに停留所は決めてあるが、要望に合わせて家の近くに行くこともある。 ・停車場所に指定されていなくても、通り道なら依頼された場所に寄ることもある。 ・送迎バスの曜日が診療日と合わないときは、予約があれば指定の曜日以外も運行することもある。 ・運行の曜日、時刻をかえてほしい、ベンチを置いてほしいという要望はない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>送迎バスの利用者数は減少傾向</u>。人口減のためと考えられる。 ・半年で約2000人、年間で約4000人が利用している。 ・友の会に入会すると、家族誰でも利用出来て会費は年1000円。 ・多い人で週に1回か2回程度通院している。 ・バスがあるときは毎回利用する人もいる。 ・診療科目の関係で、水、土が混む。 ・路線バスで来る人も少しいる。 ・タクシーで来ていた人は少ない。帰りに少しいたくらい。 ・<u>タクシーがなくなって利用が増えたということはない</u>。 	<ul style="list-style-type: none"> ・この先、<u>運行の縮小の可能性はある</u>。 ・予約制や各エリア週1運行も考えられる。実際に既に縮小したエリアもある。 ・運行費用は病院が負担している。 ・ドライバーが不足して病院の事務スタッフが運転することもある。