

議事（１） 平成28年度の運営状況について

1 平成28年度の利用状況

(1) 利用者数（4月1日～3月31日：平日243日、土日祝日116日、全359日間）

①平日土日祝日別ルート別利用者数

(単位：人)

	関宿城	北	新北	中	南	新南	合計
H28 利用者数	※1 6,366	146,460	19,390	14,069	96,334	15,712	298,331
(H27 年度)	※2 8,632	150,851	19,198	14,768	102,988	16,059	312,496
増減	△2,266	△4,391	192	△699	△6,654	△347	△14,165
H28 平日1日平均	26	443	80	58	293	65	965
(H27 年度)	34	462	79	61	304	66	1,006
増減	△8	△19	1	△3	△11	△1	△41
H28 土日祝日 1日平均	(127)	334	—	—	218	—	552
(H27 年度)	(122)	330	—	—	249	—	579
増減	5	4			△31		△27

※行項目「H27年度」は平成27年度の実績（平日243日、休日117日、全360日）

※1 関宿城まつり時の臨時運行（10便）の利用者127人を含む

※2 関宿城まつり時の臨時運行（10便）の利用者82人及び鈴木貴太郎記念館特別展臨時運行（6便×4日）の利用者40人（合計122人）を含む

②平日土日祝日別1便平均利用者数

(単位：人)

	関宿城	北	新北	中	南	新南	平均
H28 平日	2.9	17.1	10.0	7.0	18.3	7.4	12.7
(H27 年度)	2.9	17.8	9.9	6.8	19.0	8.3	12.7
増減	0.0	△0.7	0.1	0.2	△0.7	△0.9	0.0
H28 土日祝日	—	13.9	—	—	15.0	—	14.3
(H27 年度)	—	12.7	—	—	15.6	—	13.9
増減	—	1.2	—	—	△0.6	—	0.4
H28 全体	2.9	16.1	10.0	7.0	17.3	7.4	13.0
(H27 年度)	2.9	16.5	9.9	6.8	17.9	8.3	13.1
増減	0.0	△0.4	0.1	0.2	△0.6	△0.9	△0.1

※ 関宿城まつり及び鈴木貴太郎記念館特別展の臨時運行分は含まない

③便別平均利用者数（1便当たり：平日）

（単位：人）

	関宿城			北1(市役所発)			北2(関宿中央TM発)			新北			中			南(左)			南(右)			新南			
	H28 (7.1~)	H28 (~6.30)	H27	H28 (7.1~)	H28 (~6.30)	H27	H28 (7.1~)	H28 (~6.30)	H27	H28 (7.1~)	H28 (~6.30)	H27	H28 (7.1~)	H28 (~6.30)	H27	H28 (7.1~)	H28 (~6.30)	H27	H28 (7.1~)	H28 (~6.30)	H27	H28 (7.1~)	H28 (~6.30)	H27	
7:00~		3.2	2.4	18.2	17.8	18.3	25.4	26.8	30.7	16.9	17.0	16.8	13.2	16.8	14.2	21.2	21.9	21.6	14.2	16.4	16.2	11.1	1.0	11.5	14.0
8:00~		1.4	1.7		13.2	12.9	22.8	24.8	23.4	6.5	6.2	8.7	10.7	9.3	9.0										
							30.8	31.5	29.8																
時間帯平均	-	2.3	2.1	18.2	15.5	15.6	26.3	27.7	28.0	11.7	11.6	12.8	12.0	13.1	11.6	21.2	21.9	21.6	14.2	16.4	16.2	6.1	11.5	14.0	
9:00~	0.9	5.2	5.1	12.5	18.1	18.3										25.2	24.5	23.3	23.3	22.5	20.7	9.7	10.1	11.8	
		6.1		18.9																					
10:00~	1.6	2.2	2.4	12.8	14.8	14.5	20.2	17.8	19.4	14.3	14.0	12.7	6.4	8.4	8.9	23.9	25.3	25.9	25.8	24.4	24.7	6.4	6.5	6.7	
11:00~	2.1	3.5	3.6	16.0	22.0	20.8	23.9	24.1	23.2	11.8				6.7	5.9										
							19.3	20.0	19.6																
12:00~	3.6	4.5	4.1	24.9	24.4	23.3					10.0	9.7	6.9			23.0	24.0	23.7	23.4	21.6	21.7	7.4	8.1	8.1	
13:00~	3.2	3.1	2.9	15.3	15.3	15.4	13.6	15.6	16.6	8.9	6.3	6.6	6.7	6.0	6.1		21.2	20.7	18.2	19.3	18.7	4.1	4.0	4.2	
14:00~		2.0	1.7	18.1	18.0	20.8	16.7	15.7	16.0	11.3				6.3	6.9	19.6									
							13.8	13.1	14.8																
15:00~	3.4	1.9	2.2	24.3	18.5	19.1					13.8	12.4	6.2			17.4	21.1	21.0	18.2	18.0	19.7	8.6	8.4	7.6	
16:00~	1.9	2.9	4.3	20.0	25.5	25.4	11.6	10.9	13.5	5.3	4.2	4.4		5.1	4.4										
		1.9	1.8																						
時間帯平均	2.9	3.0	3.1	18.1	19.6	19.7	17.0	16.7	17.6	10.3	9.7	9.2	6.5	6.5	6.4	21.8	23.2	22.9	21.8	21.2	21.1	7.2	7.4	7.7	
17:00~		2.2	2.8	15.8	16.4	17.0	11.5	10.4	11.7	5.1	7.2	7.8	4.0	5.1	3.6	8.9	15.0	15.3	11.1	13.3	13.9	13.8	9.3	9.5	
							8.4	8.5	9.5																
18:00~				11.0	11.7	12.1					8.0	7.1	1.0	2.8	1.9		9.0	7.4	7.3	9.3	10.3	3.7	3.1	4.3	
				7.4	11.1	10.5																			
19:00~							6.9									6.8									
時間帯平均	-	2.2	2.8	11.4	13.1	13.2	8.9	9.0	9.4	5.1	7.2	7.8	2.5	4.0	2.8	7.9	12.0	11.4	9.2	11.3	12.1	8.8	6.2	6.9	
合計	2.9	2.8	2.9	16.5	17.4	17.6	17.3	17.5	18.1	10.0	9.8	9.9	6.9	7.4	6.8	18.3	20.3	19.9	17.7	18.1	18.2	7.3	7.6	8.3	

④便別平均利用者数（1便当たり：土日祝日・関宿城まつり時の臨時便は含まない）（単位：人）

	北1(市役所発)			北2(関宿中央TM発)			南(左)			南(右)		
	H28 (7.1~)	H28 (~6.30)	H27									
7:00~				16.4	16.5	18.4	11.3	9.3	11.7		5.8	7.0
8:00~	8.3	9.7	9.5	13.3	13.5	12.5						
				21.3	21.0	20.3						
時間帯計	8.3	9.7	9.5	17.0		17.1	11.3	9.3	11.7	-	5.8	7.0
9:00~	11.8	12.2	9.9				17.4	18.3	17.3	17.3	20.8	19.3
10:00~	9.7	9.2	8.2	19.0	20.4	17.4	19.4	20.9	22.4	21.0	20.6	22.7
					16.4	14.9						
11:00~	15.4	13.6	13.3	19.3	17.1	16.4						
				19.3								
12:00~	17.7	18.3	15.4				16.7	18.3	20.5	18.0	20.6	23.4
13:00~	11.5	12.6	12.3	13.4	13.0	12.4	15.6	15.6	18.3	14.0	15.2	15.7
				14.5	13.7	12.3						
14:00~	14.1	13.4	11.9	10.8	10.3	9.8						
15:00~	16.2	16.0	15.0	11.3	11.3	10.0	13.8	15.6	16.4	17.1	17.5	17.1
	15.7	16.7	13.9									
16:00~				12.8	13.2	12.3				11.3		
時間帯計	14.0	14.0	12.5	15.1	14.4	13.2	16.6	17.7	19.0	16.5	18.9	19.6
17:00~	15.2	16.3	15.0	10.0	8.1	7.7	12.4	11.7	12.7		10.1	11.4
	9.0	8.0	9.4									
18:00~	9.0	10.3	8.6					6.3	6.1	7.3	5.6	8.1
時間帯計	11.1	11.5	11.0	10.0	8.1	7.7	12.4	9.0	9.4	7.3	7.9	9.8
計	12.8	13.0	11.9	15.1	14.5	13.7	15.2	14.5	15.7	15.1	14.5	15.6

【参考】

日数		H28 (7.1~)	H28 (~6.30)	27
		平日	182	61
休日		86	30	117
合計		268	91	360
便数	平日	13650	4819	19167
	休日	3262	1210	4701
	合計	16912	6029	23868

※ 関宿城まつり時の臨時便(10便)、鈴木貫太郎記念館特別展の臨時便(6便×4日)を含む

(2) 空車発生状況 (4月1日~3月31日: 平日243日、土日祝日116日間)

① 空車便数

	関宿城	北	新北	中	南	新南	合計
空車便数(A)	248	6	4	92	4	101	455
運行便数(B)	2,188	9,096	1,944	2,005	5,572	2,126	22,937
空車率(A/B(%))	11.33	0.06	0.21	4.59	0.07	4.75	1.98
(参考)H27空車便数	286	4	7	62	5	2	366

※ 関宿城まつり時の臨時運行分及び欠便を除く

② 関宿城ルート、中ルート及び新南ルートの便別空車便数

関宿城ルート

	4月1日~6月30日 (61日)				7月1日~3月31日 (182日)			
	発時刻	行先	空車 便数	空車率 (%)	発時刻	行先	空車 便数	空車率 (%)
1便	7:47	関宿中央ターミナル	0	0.00	9:00	関宿城博物館	79	43.41
2便	8:45	関宿城博物館	11	18.03	9:50	関宿中央ターミナル	3	1.65
3便	9:35	関宿中央ターミナル	1	1.64	10:40	中戸止まり	47	25.82
4便	10:20	関宿城博物館	5	8.20	11:05	関宿中央ターミナル	25	13.74
5便	11:05	関宿中央ターミナル	4	6.56	12:40	関宿城博物館	13	7.14
6便	12:40	関宿城博物館	1	1.64	13:30	関宿中央ターミナル	10	5.49
7便	13:30	関宿中央ターミナル	0	0.00	15:30	関宿城博物館	8	4.40
8便	14:15	関宿城博物館	7	11.48	16:20	関宿中央ターミナル	12	6.59
9便	15:20	関宿中央ターミナル	7	11.48				
10便	16:05	関宿城博物館	5	8.20				
11便	16:55	関宿中央ターミナル	7	11.48				
12便	17:40	関宿城博物館	3	4.92				
計			51	6.97			197	13.53

<空車便の特定>

- 改正前の関宿中央ターミナル行きの9便、11便、関宿城博物館行きの2便、8便が比較的高く、5~9回程度運行すれば1回は空車になっている。
- 改正後の関宿城博物館行きの第1便及び中戸行きの第3便、中戸から関宿中央ターミナル行きの第4便が比較的高く、第1便は3回に1回、中戸止まりは4回に1回は空車になっている。

中ルート (木) 木野崎経由 (小) 小山経由

	4月1日~6月30日 (61日)				7月1日~3月31日 (182日)			
	発時刻	行先	空車 便数	空車率 (%)	発時刻	行先	空車 便数	空車率 (%)
1便	7:35	左回り(木) 堆肥セツ -・USS	0	0.00	7:30	左回り(木) 堆肥セツ ター	0	0.00
2便	8:49	右回り(木) 堆肥セツ -・USS	0	0.00	8:57	右回り(木) 堆肥セツ ター	0	0.00
3便	10:31	左回り(小) 小山	0	0.00	10:49	左回り(小) 小山	5	2.75

4便	11:45	右回り(小) 小山	0	0.00	12:07	右回り(小) 小山	3	1.65
5便	13:31	左回り(木) 堆肥沓 -・USS	0	0.00	13:55	左回り(木) 堆肥沓 -	3	1.65
6便	14:45	右回り(木) 堆肥沓 -・USS	0	0.00	15:22	右回り(木) 堆肥沓 -	0	0.00
7便	16:27	左回り(小) 小山	0	0.00	17:14	左回り(小) 小山	0	0.00
8便	17:41	右回り(小) 小山	1	1.64	18:32	右回り 仲町	74	40.66
9便	18:57	左回り 愛宕駅	6	9.84				
計			7	1.28			85	5.84

<空車便の特定>

- 改正前の最終9便（左回り：愛宕駅終点）の空車率が突出して高く、10回運行すれば1回程度は空車になっている。
- 改正後の最終第8便の空車率が突出して高く、2.5回に1回は程度は空車になっている。

新南ルート

	4月1日~6月30日 (61日)				7月1日~3月31日 (182日)			
	発時刻	行先	空車 便数	空車率 (%)	発時刻	行先	空車 便数	空車率 (%)
1便	7:40	みずき4丁目公園	0	0.00	7:15	(始発) 大利根温泉	82	45.05
2便	9:10	大利根温泉	0	0.00	7:40	みずき4丁目公園	0	0.00
3便	10:40	みずき4丁目公園	0	0.00	9:07	大利根温泉	0	0.00
4便	12:30	大利根温泉	2	3.28	10:43	みずき4丁目公園	2	1.10
5便	13:50	みずき4丁目公園	1	1.64	12:06	大利根温泉	0	0.00
6便	15:35	大利根温泉	0	0.00	13:58	みずき4丁目公園	9	4.95
7便	17:00	みずき4丁目公園	0	0.00	15:25	大利根温泉	0	0.00
8便	18:22	野田市駅	1	1.64	17:01	みずき4丁目公園	0	0.00
9便					18:24	野田市駅	4	2.20
計			4	0.82			97	5.92

<空車便の特定>

- 改正前の大利根温泉行きの第4便が他よりは高くなっており、30回運行すれば1回程度空車になっている。
- 改正後の第1便の大利根温泉行が突出して高く、2.2回運行すれば1回程度空車になっている。

2 平成 28 年度の運賃収入状況

(4月1日～3月31日：平日243日、土日祝日116日、全359日間)

(単位：円)

	関宿城	北	新北	中	南	新南	茨急・市役所等	合計	1日平均
現金収入	226,550	7,062,800	791,900	599,300	4,476,800	686,850	—	13,844,200	38,563
回数券等販売額	369,700	4,913,700	903,600	453,300	3,505,100	682,100	756,740	11,584,240	32,268
広告収入	—	—	—	—	—	—	456,600	456,600	1,272
合計	596,250	11,976,500	1,695,500	1,052,600	7,981,900	1,368,950	1,213,340	25,885,040	72,103
H27	770,650	12,375,000	1,532,500	1,162,000	8,427,350	1,468,000	1,125,300	26,860,800	74,613
増減	△174,400	△398,500	163,000	△109,400	△445,450	△99,050	88,040	△975,760	—
1日平均	2,444	33,361	6,977	4,332	22,234	5,634	3,380	72,103	—
1便平均	271	1,316	872	525	1,433	644	—	1129	—

* 北ルートは3台、南ルートは2台、関宿城・新北・中・新南ルートは各1台で運行

* 関宿城ルートは、関宿城まつり時の臨時運行分を含む

* 各ルートの「1日平均」は運行日数1日当たりの平均を示す

3 平成28年度の補助金の実績 (平成28年度の運行実績)

平成28年度から5年間の運行委託を行うべく制限付一般競争入札を実施するが不調となり、最低価格者の茨城急行自動車株式会社と補助金方式により1年間の運行協定を締結している。平成28年度分の補助金額は以下のとおり。

<運行経費等>

運行経費は、6ルート9台運行で 83,436,615円・・・①

年間の保険料・税金等の実費経費は、 17,383,385円・・・②

<運賃収入等>

年間の運賃収入等の実績は、 23,967,630円・・・③

<補助金額>

補助金額 (①+②-③) = **76,852,370円**

月	利用者数 (人)	運行経費① (円)	燃料等実費分② (円)	運賃収入等(税抜) ③(円)	補助額(委託料) ①+②-③(円)
4月	25,925	6,972,400	1,246,731	2,089,713	6,129,418
5月	25,298	7,204,800	971,931	2,022,907	6,153,824
6月	26,852	6,972,400	2,141,546	2,174,361	6,939,585
7月	26,446	7,204,800	1,612,019	2,087,389	6,729,430
8月	25,032	7,204,800	1,383,139	2,073,259	6,514,680
9月	24,806	6,972,400	1,365,064	2,010,000	6,327,464
10月	25,701	7,204,800	1,412,992	2,046,204	6,571,588
11月	24,279	6,972,400	1,025,167	1,913,093	6,084,474
12月	23,386	6,507,600	1,417,279	1,884,463	6,040,416
1月	21,089	6,507,600	1,865,503	1,714,111	6,658,992
2月	22,927	6,507,600	988,393	1,814,769	5,681,224
3月	26,590	7,205,015	1,953,621	2,137,361	7,021,275
合計	298,331	83,436,615	17,383,385	23,967,630	76,852,370
H27	312,496		95,298,529	24,871,111 (税込26,860,800)	68,437,729
(増減)	△14,520		3,934,490	△3,198,280	8,414,641

※ H27は、委託契約に基づく委託料。実費精算分が異なることから、運行経費は実費分と合計で算出。委託料については、税込運賃収入等を差し引いて委託料を算出

4 まめバス利用促進策等について

(1) 平成28年度に実施したもの

①まめバス関連記事の市報掲載

- ・掲載号 平成28年 4月 1日号(4/9関宿城まつり臨時便案内)
平成28年 5月 1日号(まめバスを利用した関宿の歴史探訪)
平成28年 5月15日号、6月1日号(えだまめプレゼント応募案内)
平成28年 6月 1日号(新運行計画がスタート)
平成28年 8月 1日号(買い物に便利な大型商業施設等に近いバス停)
平成28年11月 1日号、11月15号
(400万人達成事業(達成日あてクイズ等))
平成28年11月15日号
(運行計画見直しの調査費用委託(臨時議会で補正予算可決))
平成29年 1月15日号(400万人達成事業(スタンプラリー、記念品))

②まめバス回数券による「野田産朝採り枝豆」のプレゼント

- ・日時 平成28年7月3日(日)
(ゆめあぐり野田は7月3日(日)~9日(土)まで)
- ・会場 市役所、いちいのホール、ゆめあぐり野田、北コミュニティセンター、南コミュニティセンター
- ・内容 542人1,379口の応募。抽選により合計1,000袋を配付

③ハンディサイズ時刻表等の設置箇所の増設

- ・追加場所
北、新北、中、南、新南ルート …キッコーマン病院

(2) 平成29年度に実施を予定しているもの

①まめバス関連記事の市報掲載

- ・掲載済 平成29年 4月 1日号(4/8関宿城まつり臨時便案内)
平成29年 5月15日号(えだまめプレゼント応募案内)
平成29年 9月 1日号(買い物に便利な大型商業施設等に近いバス停)

②まめバス回数券による「野田産朝採り枝豆」のプレゼント

- ・日時 平成29年7月9日(日)
(ゆめあぐり野田は7月9日(日)~15日(土)まで)
- ・会場 昨年度と同様(市役所、いちいのホール、ゆめあぐり野田、北コミュニティセンター、南コミュニティセンター)
- ・内容 1,000袋を配付予定

③ハンディサイズ時刻表等の設置箇所の増設

- ベシア桜の里店等

議事（2） まめバス運行に係る市民意見・要望について

- ① 平成28年5月16日から平成29年5月15日までの間に寄せられた、まめバスの運行等に係る市民意見・要望の件数は下表のとおりである（詳細は、別添参照）。

区 分	件 数
1 運行ルートに関する意見	4
2 運行頻度、運行時間等に関する意見	10
3 車両に関する意見	1
4 バス停（新設、移動）に関する意見	3
5 その他	46
（1）運行に関すること	4
（2）バス停に関すること	4
（3）運転士の運転・接遇に関すること	25
（4）その他	13
合 計	64

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例) 対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

		整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
1	運行ルートに関する意見	1	H28. 6. 17	全ルート	電話	<p>新しい運行計画にはがっかりしている。今後、運行計画を見直す際には、中心となる施設等を決めて、循環型の運行をお願いしたい。</p> <p>私の意見としては野田市駅を中心として、野田牛久線も運行する路線を新設し、使いやすいものにしてほしい。</p> <p>交通不便地域については、ある程度の不便さは覚悟の上で住んでいると思うので、まめバスの運行は不要だと思う。</p>	△	<p>まめバスの運行のコンセプトの一つに、交通不便地域の方々の公共施設へのアクセス性の向上というものがあり、中心となる施設等を決めて運行しているものではないということ</p> <p>野田牛久線に関しては、民間業者による路線バスの運行があることから、既存の路線バスと競合しないというまめバスの運行の条件があり困難であること</p> <p>まめバスは、交通不便地域の方々の公共施設へのアクセス性の向上という考えもあって運行しているもので、ルートを廃止する場合には、関係自治会等の意見等を聞く必要があること</p> <p>いただいたご要望は、運行計画を見直す場で報告させていただき旨を伝える。</p>
		2	H29. 3. 9	南	電話	<p>3年前ぐらいから言っていることだが、白鳥の池入口のバス停のところは、環境的にも、うっそうとしていて怖く誰も乗らないと思う。</p> <p>それよりも、一本南側の東京理科大学の薬学部の正門前を通過して、現状のルートに戻るルートを通行して欲しい。</p>	△	<p>白鳥の池入口バス停については、現況を踏まえ、移設を含め検討する。</p> <p>ルートの設定には、道路の幅員の制約がある。</p> <p>幅員が確保できなければ運行できない。</p>

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例) 対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

		整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
		3	H29. 3. 13	南	市政メール	<p>まめバスの運行頻度と南ルート理科大（運河駅）方面の経由について 最低でも一時間に一本はほしい。 高齢者の認知症による事故が増しているが、特に野田市は車がないと生活できない状況がある。車がなくても生活しやすい運行頻度にしてほしい。 行きの時間を合わせても、帰りの時間を合わせることで、現状では非常に難しいです。 また、まめバス事態の収支良化のため、駅利用の需要を取り込むことも必要不可欠と思います。 今後の市全体の成長のためにも、鉄道利用を促進する意味でも、運行方針の見直しを行い、主要駅への折り返し運行などで頻度を上げることも現実的な策ではないでしょうか。 最後に南ルートを理科大まで乗り入れてもらえれば、運河駅も利用出来、利便性が上がり利用者の増加につながると考えます。 利用者視点での柔軟な見直しをお願いいたします。</p>	△	<p>まめバスは、近年、全体の利用者が減少してきていることに加え、一部のルート区間においては、乗降者がいない箇所も現実であり、今後もまめバスの運行を継続するため、当初の目的であった「閑宿地域から市役所等の公共施設へのアクセス性を高めるとともに、両市町の公共交通不便地域の改善を図る」としていたものを抜本的に見直しすることとしている。見直しの期間は、平成28年度及び平成29年度の2か年で、専門業者を入れて乗降調査や他団体の事例調査などを進めている。これらの調査結果をコミュニティバス検討専門委員会に提出し、御意見を伺いながら見直し作業を進め、平成31年4月から新たな運行計画による運行を開始する予定である。いただいた御意見についても、このコミュニティバス検討専門委員会に報告させていただき、今後の運行計画の見直しを進めていくことを回答する。</p>
		4	H29. 4. 18	南	要望書	<p>南ルートの「緑ヶ丘公園」から「白鳥の池入口」までの区間において、既存のルートから南下して、東京理科大学野田キャンパスの周辺を通行し、併せて二つのバス停留所を設置して欲しい旨、書面により連名で要望があったもの</p>	×	<p>本件要望の通行ルートの道路の一部については、車両制限令第6条第2項の規定から、道路の幅員が5.16m以上必要であり、本件道路の幅員は、最も狭い箇所が3.64mとなっていることから、困難な状況である。 (車両制限令第6条第2項に規定する)</p>
2	運行頻度、運行時間等に関する意見	1	H28. 5. 30	南	窓口	<p>(まめバスを利用している妻の要望を代弁) 山崎貝塚町公園からまめバスに乗り、バス停から徒歩で運河駅まで利用している。朝8時前に乗れる南ルート左回りの便がなく、不便である。右回りの便は8時前に来る。同じところに1便あればありがたい。</p>	△	<p>本日いただいたご意見は、次回の運行計画を見直すコミュニティバス検討専門委員会資料において報告する。 まめバスは運行経費6,800万円の範囲内で運行することとしている。利用者が少ない現状では、これ以上の増便、増ルートは難しい。 南ルートの1便は、右左回りとも同じ時刻に出発する。左回りの出発時刻が遅いわけではない。 上記2点から、現実的には対応は困難である。</p>

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例) 対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
2	H28. 6. 9	関宿城	窓口	<p>(関宿城博物館職員より)</p> <p>土日祝日に関宿城博物館へ来館した者のうち、高齢者の方から、土日祝日の交通の便が悪いとの意見が多く寄せられている。関宿城博物館から朝日バスにも要望がある旨伝えているが、良い回答は得られていないため、まめバスの運行をお願いしたいとのこと。</p> <p>※特に土曜日は、朝日バスの午後の便が12時台の1便のみのため、特に意見が多いとのこと。</p>	△	<p>限られた財源の中でより多くの方にご利用いただけるよう、適宜見直しを実施している。</p> <p>頂いた意見は、次回の運行計画を見直すコミュニティバス検討専門委員会議の資料において報告する旨を伝える。</p>
3	H28. 6. 16	北	電話	<p>北ルートの関宿中央ターミナル行きの最終便を、川間駅から会社の帰りに毎日利用していた。</p> <p>今回の新しい運行ダイヤでは、出発が6分繰り上がってしまい、最終便の関宿中央ターミナル行きの最終便に乗れなくなってしまった。</p> <p>通常、民間のバス会社のダイヤ改正では、最終便は繰り下げるのではないのか。</p> <p>市民の足のバスであるはずなのに、利用できなくする変更は許しがたい（新しい市長に意見する。）。</p>	△	<p>今回の変更は、限られた運行経費の中で、最大限の便数が確保できるようダイヤを組んでいるもので、運転士の拘束時間も考慮しながら変更したもの。</p> <p>交通不便地域の方々が公共施設へ移動する際のアクセス性の向上というのが、まめバスの運行のコンセプトになっており、その上で、限られた経費の中で最大限の便数を確保することを考えている。</p> <p>いただいたご要望は、運行計画を見直す場で報告させていただく旨を伝える。</p> <p>※ 現在の北ルート関宿中央ターミナル行きの最終便の川間駅の発車時間(19時23分)より6分も早く川間駅に着くことは困難で、また、七光台方面に家があることから、北口の民間路線バスの利用はできなく、まめバスの清水経由がよいとのこと。</p>
4	H28. 6. 24	南	電話	<p>土日祝日の南ルート左回りの最終便は、どうして減便してしまったのか。</p> <p>櫛のホールのコンサート等を鑑賞して、帰りに利用するのにちょうどよかった。私以外にも利用している人がいたので、どうして減便してしまったのか。</p> <p>私は車も乗れるが、せっかく走っているのだからとまめバスを利用していた。</p> <p>今後も利用をしたいので、次の運行計画の見直しでは再検討していただきたい。</p>	△	<p>土日祝日の南ルート左回りの最終便は、他の便と比較して乗車人数が少なく、右回りの第1便と同様、平均して一桁の利用状況であった。</p> <p>限られた財源の中で運行するため、利用状況が少ない便については、今回減便したもの。</p> <p>なお、いただいたご要望は、運行計画を見直す場で報告させていただく旨を伝える。</p>

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例)対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
5	H28. 7. 14	北	電話	平日市役所行き北ルート19便、新北ルート7便の川間駅の発車時間が同じ(17:02)で、それに気づかず意図しない方に乗ったらとんでもないところに連れて行かれた。 そもそも同じバス停を同一時間に発車するバスがあるというダイヤを組むものなのか？これだけ高齢者がたくさん利用しているバスなのに、弱者に対する配慮がまったくなされていない。結局昨日は意図しない所に連れて行かれたためタクシーを使うはめになり、何のために税金を払ってまめバスに乗っているかわからない。市役所に怒鳴り込みたい。	△	本日いただいたご意見は、専門委員会議において報告する旨を伝える。
6	H28. 7. 19	中	電話	中ルート左回り3便はキッコーマン病院入口に11:27着となっているが、キッコーマン病院の受付終了時間が11:30となっているため、次にダイヤを組む時は、余裕をもって受付に行ける時間設定をお願いしたい。	△	本日いただいたご要望は、専門委員会議において報告する旨を伝える。
7	H28. 7. 29	北	電話	時刻表の文字が小さすぎて困る。高齢者の利用者が多いと思われるが、高齢者に配慮した形にしてほしい。 イオンタウン経由を増便してほしい。	△	話をしようとしたが、一方的に電話を切られてしまったため、対応できず。
8	H28. 8. 23	関宿城	窓口	7月のダイヤ改正により、関宿城ルートが減便されたが、改正前のダイヤに戻してほしい。(知人の子が、七光台の保育園に通うため、改正前の関宿城ルート第1便を利用していたとのこと)	△	限られた財源の中で運行するため、利用状況が少ない便について、7月のダイヤ改正で減便した旨伝える。 いただいたご要望は、運行計画を見直す場で報告させていただく旨伝える。

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例) 対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
9	H28. 9. 7	北	電話	<p>子どもが朝一便の北ルートで宮崎郵便局前まで利用している。市役所までの利用を考えて、改めて時刻表を見たところ、8時40分に宮崎郵便局前、50分に市役所と10分もかかる。バスは遅れるのが当たり前で、随時、時間調整を行うと思うが、宮崎郵便局前で乗る人はあまり考えられないため、ここで時間調整することはないのではないか。</p> <p>例えばずっと5分遅れでバスが運行していたのに、終点の市役所には定刻どおり到着しましたと言われると、単なる帳尻合わせだ。おかしいのではないか。実際のところ、市役所に何分に到着するのか。</p> <p>なぜ、10分あけているのか。極端に言えば20分あけていてもよいのか。宮崎郵便局前を40分に出発するのであれば、市役所は43分とかに到着としてはいけないのか。</p>	済	<p>バスは、時刻表の時刻よりも早発してはならず、早発が無いように時間調整を行っている。</p> <p>なぜ、10分あけているのか、バス会社に聞いてから折り返し連絡対応する。</p> <p>(茨城急行野田営業所)</p> <p>時刻は、終バス停前までは、早発が無いように道路混雑が無い状態を想定し、終バス停の到着時刻は、通常の道路状況を見込み多少遅延が発生している場合を想定した時刻としている。</p> <p>宮崎郵便局前から市役所まで10分かけて運行するわけではなく、終バス停に早く着いても全く問題ない。</p> <p>終バス停の到着時刻を早く設定しすぎると、実際にそのとおりの時刻に到着できないことが多いため、運転士の休憩時間が取れなくなる。</p> <p>≪9月8日 10時15分頃 意見者に対し電話をする≫</p> <p>上記のバス会社の考えを伝え、バスの時刻はこのような合理的な考えに基づいて設定していることを説明し、納得していただいた。</p>
10	H28. 9. 15	北	電話	<p>7月のダイヤ改正により、北ルート（関宿中央ターミナル行）の17時台の便がなくなってしまった。17時台は、サークル活動（カラオケ）をして帰るのにちょうどよく、また、会社帰りの方もちょうど利用できてよかったと思う。18時台ではこれから暗くなるので、17時台に1便欲しいとのこと。</p>	△	<p>いただいたご要望は、運行計画を見直す場で報告させていただく旨伝える。</p> <p>※ 改正前の運行時間を確認したところ、これまでも17時台はなく、前が16時53分、後ろが18時3分であった。</p>

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例) 対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

		整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
3	車両に関する意見	1	H29.5.2	北	電話	<p>高齢で、買い物等にまめバスをよく利用している。緑内障を患っていて、目が若干不自由である。買い物等をする分にはそこまで支障はないが、まめバスの利用について、不自由に感じていることがあるので要望する。川間駅南口からまめバスによく乗車する。川間駅南口は、バスの乗降場所が1か所しかなく、5分程度の間隔の中で行き先（ルート）が異なるまめバスが連なってくる。加えて、運行の遅れもあり、予定時刻を前後して、乗ろうとしているルートのバスが来たり、異なるルートのバスが来るといことがある。また、まめバスの車両の前後にある行先の表示はよく見えず、バスの側面の乗降口にも案内が見当たらないことから、到着したバスがどこ行きのまめバスなのか全く分からない。行先を記載したものを、側面に掲示するなどできないものなのか。停留所の時刻表についても、北ルートは青に黒い文字で見にくい、川間駅南口ということは書かなくても分かるので、他の部分を大きく表記するなどできるのではないか。</p>	済	<p>現在も、バスの側面から行先が分かるように、行先を記載した案内を運転席の側面のドアに掲示している。 また、バスの車両の前後の表示の他に、車両側面の中央の窓の上部に電光掲示で行先を表示している。 バス停の名称の表記については、川間駅南口は分かりやすいが、他の停留所の名称については、そこが何という停留所なのか表記しないと分からないところもある。バス停の名称が分からないと、時刻表を調べることで支障があることから、名称を分かりやすく表記する必要性は御理解いただきたい。 なお、バスが連なってくるようなダイヤでなければ、根本的にそこまでの混乱は生じないと考えられる。運行の見直しの際に参考にさせていただく。</p>
4	バス停(新設、移動)に関する意見	1	H28.6.14	中	電話	<p>中ルートの船形第一公園と田端の間の多賀神社にバス停を新設してほしい。以前も要望したことがあるが、今回のルート見直しで設置されていなかった。 以前東武バスが通っていたころには多賀神社付近にバス停があった。 この地区では、高齢者が増えてきたので是非増設してほしい。</p>	△	<p>ご要望については、検討専門委員会議に報告させていただく旨を回答する。</p>
		2	H28.10.18	中	電話	<p>(グリコ千葉アイスクリーム(株)より) 来年度、当社に大規模な見学施設をオープンさせる予定である。年間9万人程度の来館者を見込んでおり、このうち3割程度は公共交通機関を利用しての来館者と予測している。 については、まめバス中ルートを当社まで延伸していただけないか、検討をお願いしたい。</p>	△	<p>工場の近隣に住宅がなく、他の利用が見込めないと思われるので、正直、延伸は難しいのではないかと。 頂いた要望は、コミュニティバス検討専門委員会議で報告させていただく旨を回答する。</p>

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例) 対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

		整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
		3	H29. 5. 9	全ルート	市政メール	<p>まめバスバス停の間隔を短くしてほしい 車の運転が出来ないお年寄りも暮らしやすい街にするため、まめバスのバス停間隔を現状の半分程度まで短くし、利用しやすくしてほしいです。</p> <p>白鳥の池入口や大六天前など、明らかに民家が少ないところにバス停があったり、利用しづらいところがあります。特に高齢者は短い距離でも歩くことが大変ですので、よろしくをお願いします。</p> <p>または、ルート上ならどこでも手をあげれば止まってくれ、どこでも降りれるようになれば理想です。 お金をかけずに、少しでも利用を増やすことが出来るのではないのでしょうか。</p>	△	<p>バス停は、設置基準等に沿いつつ、道路沿道の状況等を踏まえて民間の路線バスよりも短いおおむね300メートル～500メートル間隔で設置しており、中心市街地等の人の多く集まる施設等がある地域では、これより短い間隔で設置している場合もある。バス停を余り増やすと、バス停の設置、維持費用がかさむことになり、全区間においてバス停間隔を短くすることはできないが、必要に応じてバス停の新設、変更を検討をすることになる。</p> <p>手をあげれば止まってくれるフリー乗降（フリー乗降区間）ではバスが後続車両にとって予期せぬ駐停車を行うことになり、通行を妨げるなど、交通安全上の問題が発生する可能性がある。フリー乗降区間の設定に当たっては、その区間をフリー乗降区間として設定することが可能か否か、警察に確認する必要となり、どこでも乗降できることは、困難である。なお、まめバスは、近年、全体の利用者が減少してきていることなどから、抜本的に運行計画を見直すことで作業を進めているところあり、この運行計画の見直しにおいて、より使い勝手の良いルートを設定したいと考え、御意見を頂いた内容については、この計画見直しの中で、検討していくことを回答する。</p>
5	その他 1) 運行に関する こと	1	H28. 6. 23	北	窓口	<p>北ルート（市役所行き）第6便に清水八幡神社前の停留所から乗車しようと、当該停留所で待っていたところ、停車せずに通過して行ってしまった。</p> <p>まめバスは、乗客を選んで、乗車拒否をしているのか。バスは、停留所に乗客がいるか否か、確認しながら運行すべきものではないのか。</p> <p>まして、まめバスは野田市が実施している事業である。乗車拒否のような乗り残しはあってはならないことだ。 こんなことがあっては、まめバスの利用からますます離れていく。</p>	済	<p>運転手に確認したところ清水八幡神社前の停留所に、定刻時間通過の際バス停にお客様がいることに気が付かなかったとのこと。</p> <p>運行事業者がドライブレコーダー確認したところ、清水八幡神社前のバス停にお客様がいることを確認した。バス停通過時は徐行し、脇見をせず指差し確認をし乗り残しがないように指導したとのこと。</p>

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例) 対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
2	H28. 8. 24	南	電話	平日の午後6時09分梅郷駅発の南ルートを利用している。これまでに何回も早発があり、5分前にバス停に着いたにもかかわらず、すでに出発していたこともあるがどういふことか。また、時刻表の時間より遅れてくることがあるので、何とかしてほしい。	済	早発については、5分も早く出発することは通常考えられない旨説明した上でお詫びしました。遅延については、道路状況等によりやむを得ない部分があるため、ご理解いただきたい旨伝えました。 (運行事業者へ確認) 8月25日(木)ドライブレコーダーにて確認 南ルート左回り、梅郷駅18:09→18:20到着 新南みずき四丁目、梅郷駅17:59→18:08到着 運転士に確認したところ、南ルート左回り、新南ルートとも5分～10分程度の遅れは発生していたとのこと。 運行に遅延が発生しているときは、お客様に親切丁寧な説明することを心がけ、より安全安心な運行に努めるよう運転士に指導したとのこと。
3	H28. 8. 25	北	窓口	(定員オーバーを理由に乗車させなかったことに対して、)少々定員を超えても載せてあげるくらいの配慮があってもいいのではないか？ ○経緯 総合公園のバス停に着いたところ学生が8名待っており、車内が混雑していたため、車内の乗客に対し、「乗ってくる子達がいるので詰めてあげてください。」とお願いしたところ、自分より年配と思われる男性に「あんたが決める事じゃない。」と言われたため運転士に確認したところ、定員オーバーのため次のバスを利用してほしいとの話があり、次のバスを尋ねたところ、1時間は来ないという回答があった(次のバスは1時間41分後)。 定員というのは分かるが、実際定員オーバーで走行するは決まてないのか事業者を確認してほしい。	済	運転士は、正確に現在の乗車人員を把握しているわけではない。 バスは安全運行が大前提であり、危険が予想される場合は、運転士の判断で乗車を断ることができることになっている。 乗車者が多く、高齢者や小さな子ども連れ親子等が立って乗車している場合などは、スペース的に多少余裕があったとしても、危険回避のため、運転士の判断で乗車をお断りすることはあり得る。 ただし、運転士が乗車を断る際は、事情の説明や次のバスの案内など、乗車しようとした方に対する十分な配慮が必要なことは当然である。

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例) 対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

		整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
		4	H28.12.26	新南	電話	新南ルート6便について、東町通り東で待っているが、30分以上たっても来ない。どうなっているのか。	済	こちらに遅延情報が届いていないと回答したところ、「情報が無いのであれば、来るでしょうから待ちます。」との回答で電話を切られる。 直後、茨急バス野田営業所に確認したところ、車椅子用スロープ板の不具合で、ドアが閉まらず、代車が急行した。スタート地点を25分遅れで出発したとのこと。
2) バス停に関する事		1	H28.7.27		窓口	車いすでまめバスを利用している。 関宿中央ターミナルや川間駅の停留所は、歩道の部分がマウントアップされており、スロープの角度が緩やかで、何の支障もなく乗り降りできるが、市役所の歩道はマウントアップされておらず、スロープの角度が急になり、車いすの転倒防止のバーが干渉し、運転士に迷惑をかけることがある。 市役所の歩道を一部でいいのでマウントアップしていただき、角度が緩やかになるようにしていただきたい。	済	市役所の歩道は、フルフラットで段差が生じないように作られており、ご要望のように一部をマウントアップすると、例えば視覚障がい者などがまめバスを利用する際に、段差を予想できず転倒するなどの支障が出てくることが考えられる。 ※ 確認をすると、現状のスロープによる乗り降りでも、ちょっとしたことにより転倒防止のバーが干渉したり、しななかったりすることから、運転士には負担をかけるが、スロープ等を調整して、引き続きのご利用をお願いする。 今後の対応として、車両を製作している企業に確認し、足の長いスロープ等の導入ができるのであれば要望をする旨回答し、理解が得られた。 ⇒日野自動車に確認したところ、同様の要望はこれまでに聞いたことがないとのこと。 通常的車いすの仕様を想定したスロープの作成をしており、現状のスロープ以外に仕様はないこと。 車いす側の調整で利用をお願いしたいとのこと。 ⇒似たような車いすの仕様を検索したところ、転倒防止バーは容易に折りたたむことから、今後は、運転士に転倒防止バーで干渉が生じた場合は、転倒防止バーの格納について、茨城急行自動車へ助言し、運転士に周知してもらいます。

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例) 対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
2	H28. 9. 30	全ルート	電話	バス停でバスを待つ間、腰を下ろす椅子を設置してほしい。バスは市内の大動脈、ライフラインだが、まめバス1本しかない。まめバスは1時間半に1本しか走らない。年寄りや、ずっと立ってバスを待っている。市内の1/3は老人なのだから配慮して椅子を置いてほしい。	×	バス停付近で、椅子を道路に置くためには、歩行者が安全に通行できる必要があるなど条件がある。設置後は安全に椅子を使ってもらえるよう管理する必要も生じる。現在、市役所や駅など利用者が多いバス停には椅子を置いているが、利用者が少ないバス停には設置していない。具体的なバス停を確認するが何処という話ではなかった。ないところに置いてほしいとの要望であった。コミュニティバスの検討専門委員会に報告させていただくことを説明。
3	H29. 2. 10	全ルート	電話	バス停でバスを待つ間、腰を下ろす椅子を設置してほしい。バスは市内の大動脈、ライフラインだが、まめバス1本しかない。まめバスは1時間半に1本しか走らない。年寄りや、ずっと立ってバスを待っている。市内の1/3は老人なのだから配慮して椅子を置いてほしい。	×	バス停付近で、椅子を道路に置くためには、歩行者が安全に通行できる必要があるなど条件がある。設置後は安全に椅子を使ってもらえるよう管理する必要も生じる。現在、市役所や駅など利用者が多いバス停には椅子を置いているが、利用者が少ないバス停には設置していない。具体的にどのバス停の話なのかを確認するが、何処という話ではなく、ないところに置いてほしいとのこと。コミュニティバスの検討専門委員会に報告させていただくことを説明。 (H28. 9. 30に要望をいただいた方と思われる)
4	H29. 4. 14	南	窓口	南ルート右回りまめバス「しらさぎ通り入口」バス停についてバス停付近を舗装してほしい。無理なら砂利を敷く等の対応をお願いしたい。 ○状況説明（要望者申告） 雑草だらけで、雨の日はぬかるんで危ない。 向かい側（左ルート）のバス停は歩道の上に設置されているが、こちらは未舗装の歩道がない場所に設置されているため、バスを待っている間、車がすぐそばを通過していくため危ない。車の往来は多いとのこと。	済	現場を確認し、5月17日砂利敷き対応とした。

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例) 対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

		整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
3) 運転士の運転、接遇に関する事	1	H28. 5. 20	南	電話	乗車時に感じたこととして障がい者に対する態度が健常者に対する態度に比べて冷たい。 健常者の乗車時には快く声をかけるのに、障がい者にはそれが無い。障がいの有無に関わらず、同じように対応してほしい。	済	運転手に確認したところ、そのような差別をする気持ちなく、どのお客様にも同じように接しているとのこと。 運行事業者から、すべての乗客に、親切、丁寧な対応をして安心してまめバスに乗っていただけるよう、該当運転士、その他の全運転士に周知徹底したとのこと。	
	2	H28. 6. 10	北	電話	スピードの出し過ぎ、急停止が何度もあり、不愉快な思いをしたため、乗客のことを第一に考え、安全運転に努めてほしい。	済	運転手に確認したところ、特に急いでいた訳ではないが多客で車内が大分混雑しており、以前苦情が来てから注意して運転していたつもりですが、より注意して丁寧に運転したいとのこと。 運行事業者から運転手に対して、先月も同様の苦情を頂き指導した旨を伝え、自分の運転を見つめ直すよう再度指導していただいた。定期的に行っている添乗指導でも他の運転士よりも回数を増やし指導して行きたいとのこと。 (5月2日苦情の運転手)	
	3	H28. 6. 25	北	市政メール	(市政へのメールとして、寄せられた意見をそのまま記載) 6月25日の北ルート、関宿ターミナル行の最終便で運転士が、知り合いなのか、女性客とずっと話しながら運転しています。 運転に集中していただきたいものです。 それだけでなくまめバスの運転士さんは運転が粗いことが多いので乗っていて不安になることが多々あります。 安く利用出来るのはありがたいけどクオリティーが低すぎます。	済	運転手に確認したところ、北ルート最終便で市役所から櫛のホールまで業務以外のことで女性客と話していたとのこと。 運行事業者がドライブレコーダーで確認したところ、市役所から櫛のホールの間、お客様と業務外のことを話していることを確認。業務以外の事や私語をしないようにして運転に集中するように指導したとのこと。 また、市から利用者の方へ、業務以外での私語は行わないように安全運転の励行と運転へ集中するようにと事業者から指導していただくとともに、今後このようなことがないよう強く申し入れたことを回答しました。	

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例) 対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
4	H28. 6. 27	南	電話	<p>愛宕神社前からニツ塚まで移動するため、南ルート右回りのまめバスを利用した（利用前に企画調整課に行き方と時間を確認したとのこと）。</p> <p>不安だったことから、市役所の停留所で運転士にニツ塚まで行くのか確認したところ、市役所で乗り換えと言われ、バスを降車したが、乗り換えが必要だったのか。</p> <p>10時30分までにニツ塚に行かなければならないのに、これではタクシーに乗らないと間に合わないではないか。</p> <p>運転士には責任を取ってほしい。</p>	済	<p>運転手に確認したところ、南ルート右回りには、該当するお客様はいなかったとのこと。</p> <p>新南ルートで該当するお客様がおり、愛宕神社前で乗車された。「新南ルートです」とアナウンスをしたが、野田市役所を過ぎて外周を走行しているときに、「ニツ塚に行きますか」と問いかけられたので、「市役所で乗り換え」ですと返答したとのこと。緊急を要するので外周にてお客様に降車していただき、その際お客様に1日乗車券等の説明を行ったとのこと。</p> <p>運行事業者によると新南ルートと南ルート右回りの通過時間が9:36, 9:39と近かったためにお客様が間違っ乗車された。運転士も新南ルートですとアナウンスあり、市役所で下車される際、次のバスの説明をしていれば、このような事案は防止できたとのことであった。お客様に安心してご利用してもらうために、親切丁寧に説明するよう指導したとのこと。</p>
5	H28. 6. 29	新南	窓口	<p>8時7分ごろなので早発ではないが、野田市駅を出て、まめバスの発車までにまめバスの乗降口まで行ったが、まめバスが出発してしまった。</p> <p>気付いていないのかと思い、ドアをノックしたが、それでも出発してしまった。</p> <p>早発ではないが、まめバスのすぐそばまで、利用したい者が行っているの、乗せてくれてもいいのではないか。</p>	済	<p>運転手確認したところ、8時7分ごろ野田市駅バス停で客扱いをしてドアを閉めて出発の際、左右ミラー確認後、出発した時、お客様もいなく、ドアノック音も聞こえなかったとのこと。</p> <p>運行事業者がドライブレコーダーで確認したところバス停の出発の時、お客様がドア付近に写っていないことを確認。もしいなくても周囲を確認して常に出発のアナウンスをするよう指導したとのこと。</p>
6	H28. 7. 6	中	電話	<p>イオンタウンに行くため、午前10時52分船形第一公園発の中ルート（左回り）のバスを、午前10時40分頃船形第一公園バス停で待っていたが、バスが来なかった。以前にも同じことがあったが、あり得ることなのか</p>	済	<p>運転手に確認したところ、バス停には誰もいなく、早発もしていないとのこと。</p> <p>運行事業者がドライブレコーダーを確認した所、早発もしてなくバス停にもお客様らしき姿はがないことを確認。富蔵院前のバス停も姿は確認できず、引き続きバス停付近のお客様に注意するよう指導したとのこと。</p>

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例) 対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
7	H28. 7. 11	北	電話	運転手は自席すぐ後ろで上着をハンガーにかけ運転していた。 運転の度にハンガーが強く揺れ、それが何かのはずみで乗客に当たり怪我でもしたらという考えはないのでしょうか。非常に危ないことだと思う。絶対に止めてほしい	済	運行事業者に確認したところ、該当の運転士（北1）は上着を持っておらず他の北ルートの運転士も上着を持っていませんでした。ですが他の運転士で上着を掛けている運転士がいる事は確認できた。上着を掛ける所が無い事は分かるがお客様が危険、不快に感じておられるので、車内の荷物置き場に置くよう全運転士に指導したとのこと。
8	H28. 7. 29	北	電話	第五公園バス停で、北ルート第14便を待っていたが、素通りされてしまったとのこと。今回はあきらめるが、今度同じようなことがないようにしてほしい。	済	運転手に確認したところ、第五公園バス停を5分遅れで通過。その時、バス停には誰もいませんでしたので徐行して通過したとのこと。 運行事業者がドライブレコーダーで確認したところ第五公園バス停を5分遅れで通過をし、バス停から手前10メートル付近で男性の方が歩いていましたので徐行したところ何のアクションも起こされませんでしたのでゆっくり通過していることを確認。
9	H28. 8. 24	新南	電話	窓を開けて走行している。開いた窓からアブが入ってきて危ない。この状況で刺されたら市の責任になると思う。 運転士によく言うておいてほしい。 ※具体的な便名を聴く前に通話終了。	済	運転士に確認したところ、換気の為に窓を開け、休憩中アイドリングストップの為、中ドアも開けていたとのこと。 運行事業者から発車する際、室内を確認し、虫がいるか再確認するよう指導したとのこと。

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例)対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

		整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
		10	H28.10.12	南	電話	<p>横断歩道を渡ろうとしたら、まめバスが一時停止をしないどころか、アクセルを踏み込んで走行してきました。シチュエーションの詳細は次の通りです。 日時：2016年10月12日 9:56am 場所：キッコーマン総合病院の敷地内 記載の通り、現場は高齢者が多く、このような運転は極めて危険であることは言うまでもありません。それも、職業ドライバーの行為です。 職業倫理教育が正しく行われていないのではないのでしょうか？ 該当のドライバーには嚴重注意のうえ、二度と同じ過ちを犯さないよう、徹底した教育をしていただきたく存じます。 ※ 該当の時間から北ルート（市役所行き）第5便（9:56通過予定）又は南ルート（右回り）第2便（9:52通過予定）のいずれかと推定されます。</p>	済	<p>南ルート右回り第2便の運転手に確認したところ、2日前の事なので記憶があいまいだが危険な運転、危険に思われる運転はした覚えがないが、今後病院内は特にスピードを抑え気を付けるとのこと。 運行事業者がドライブレコーダーで確認すると、横断歩道を歩いている人の後方を通過を確認。駐車場のスピードも速いように思われた。病院内での走行は、周りの人、車等に注意して走行するのはもとより、駐車場内は徐行して走るよう指導したとのこと。</p> <p>※北ルート（市役所行き）第5便については、約10分遅れており、10時06分ごろキッコーマン病院を通過。横断歩道に歩行者はおらず、また、病院内は徐行して走行していることを確認。</p>
		11	H28.10.19	南	電話	<p>ケアハウス野田からまめバスのバス通りに左折して出ようとしたところ、まめバスがすごいスピードで通過していった（目吹学園入口周辺を10時20分ごろのことから、南ルート左回りだと思われます。） 中に乗客がいたのか不明だが、市が事業として実施しているバスを、危険なスピードで運転させているのは問題ではないか。 言いたくはなかったが、あまりにスピードを出していたので、電話した。 運転は委託していて、市役所の者が運転していないことは分かっているが、注意してほしい。</p>	済	<p>運転手に確認したところ、定刻より2～3分ほど遅れていました。乗客もいなかったのでスピードを出してしまい、今後スピードを抑え、気を付けて走行しますとのこと。 運行事業者がドライブレコーダーで確認したところ、乗客はおらず狭い道にもかかわらずスピードでており、運転士には今後、乗客の有無や遅れを取り戻すためのスピード出し過ぎにならないよう指導したとのこと。</p>

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例)対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
12	H29.10.31	北	電話	<p>野田市役所守衛から、まめバスの早発の苦情があり、対応をお願いするとのことで茨城急行野田営業所に電話があったもの。</p> <p>『川間駅南口18:58発の北ルート関宿中央ターミナル行きのバスが1分早発した。以前にも早発の苦情を入れているが、一向に改善されない。どうなっているのか。』との内容で連絡。発車時刻を調べ『18:56発です。』と返答するが『18:58発だ』と言い張っており、次のまめバスがあるので、そちらを案内するが、タクシー代を要求され、それはできないと返答する。</p> <p>『失われた時間を返してください。朝日バスで帰るが、100円しか払わない』と言っており、呂律や話す感じから、お酒でだいぶ酔っているように思えたので、営業所の車で保護し、川間駅南口から自宅まで送った。</p>	済	<p>北ルート堤台経由 第24便 市役所発関宿中央ターミナル行き</p> <p>運転手に確認したところ、17:50頃、野田橋上で車両火災による通行止めの影響で、中野台付近で道路渋滞が発生しており、川間駅南口を1分遅れの18:57分に3名の乗客を乗せて発車し、早発等はないとのこと。</p> <p>運行事業者がお客様を自宅に送迎した後、スマホを車内に落としてはいないかと問い合わせがあった。その際、お客様が冷静になっていたため、川間駅南口の発車時刻は18:56ではなく、18:58と説明し、勘違いしていた事を納得していただいたもの。</p>
13	H28.11.25	南	電話	<p>運転中の話ではなく、バスの行先表示を回送中としている状況で、バスを停車している時だが、運転士がバスから降りて、バスの隣でポケモンGOをしていた（画面を鮮明に把握できた訳ではないが、ポケモンGO特有の、ボールを投げる際の操作を何度もしていたことから間違いはないと思うとのこと。）。</p> <p>まめバスに乗ったことはないが、近隣の住民も含めて、同一の運転士はポケモンGOをしていることが度々目撃されており、話題になっている。誤解されるおそれや運転中にもゲームをしている可能性があることから、大事になる前に連絡したとのこと。</p> <p>ポケモンGOをしている具体的な場所等については、当該運転士と苦情を申し入れている者が何度か目を合わせており、特定されそうで怖いから言いたくないとのこと。</p> <p>運転士の方に見られているということが分かり、今後、大事にならないよう対応していただければいいとのこと。</p>	済	<p>運転士の休憩中の行動はあまり縛りつけることができない旨、相手方に回答しているが、休憩中は何をしてもいいということではなく、勤務時間における休憩中の行動として、市民等に誤解を招かないような行動を心がけるようバス事業者にお願する。</p> <p>なお、運転士の特定については、難しいと思うので、それぞれの運転士が自覚していただけるような周知をバス事業者にお願をした。</p>

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例) 対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
14	H28.12.6	南	電話	<p>野田警察署へ、昨日17時07分、匿名男性から電話あり。電話の内容は次のとおり。（その匿名男性は、まめバスに乗車していない）</p> <p>『娘（妊婦）が、11時01分東新田自治会館バス停から小張病院へ行くためにまめバスに乗車した。娘の話では、運転士が信号待ちで停車しているときに、居眠りをしていたということである。妊婦や老人が多数乗車しているバスである。警察からきつく指導してほしい。』</p> <p>これを受けて、警察署内では交通課に話をするとともに、市役所へ連絡した。警察への回答は不要である。</p> <p>市から警察へ、運行事業者である茨城急行自動車へ事実確認を求めると及びコミュニティバスの安全な運行が第一であり、利用者から居眠り運転ではないかと安全面での疑いを抱かれるような行為は現に慎むように、再度、事業者に対して徹底させることを伝えた。</p>	済	<p>運転手に確認したところ、いつ、どの場所かは、はっきりと覚えていないが、運転中に目が疲れてドライアイになってしまい、赤信号で停車中に1～2分位の間目をつぶっていたことはあったが、居眠りなどはしていないとのこと。</p> <p>運行事業者が乗務にあたり、常日頃から自己の健康管理に気を配り、睡眠や休養を十分にとること及び、乗車しているお客様に誤解を招くような行為はしないことを該当運転士はじめ全運転士に指導したとのこと。</p> <p>※市から運転手の就業状況を確認し、再度念押しで安全運転の励行を徹底するよう伝える</p>
15	H28.12.26	北		<p>12月24日（土）に、川間駅南口13時51分発の北ルート（第12便）を利用した。</p> <p>申し立ての者は、習い事をしており、毎週土曜日、砂南までまめバスを利用している。</p> <p>今回も砂南で停車するよう降車のボタンを押したが、バス停では停車せず、100mほど先に行って停車した。</p> <p>習い事は、砂南のバス停から戻る位置にあり、今回行き過ぎたことによりいつもより歩く形になった。</p> <p>また、10月のいつの週かは忘れたが、同様に行き過ぎてしまったことがあり、今回の運転士と同様の運転士に思われた。最近、バスの事故も多く、今回についても謝罪がなく、重大な事と受け止めていないように感じたことから、心配になり連絡した。</p>	済	<p>運転手に確認したところ、砂南の1つ手前の志部前堀通過時、バス停を進めるボタンを押し忘れあわててボタン押しした所、砂南で降車されるお客様がボタンを押ししたため、すぐ停車したがバス停を行き過ぎてしまったとのこと。</p> <p>運転事業者から、指差呼称などバス停ごとに行動、言葉などで確認を徹底するよう本人に指導するとともに、ミスをしてしまった時は心よりお詫びするよう全運転手にも同様の指導を行ったとのこと。</p>
16	H29.1.4	北	市政メール	<p>1月4日17時39分北部幼稚園前のバス停でまめバスを待っていたら6分程遅れて来たと思ったら猛スピードで素通りされました。</p> <p>呆気にとられて呆然としてしまいました。</p> <p>新年早々、不愉快な思いをしました。</p> <p>バス停に乗客がいらないか？と確認はしないのでしょうか？</p> <p>運転士の方へ教育を徹底していただきたいものです。</p>	済	<p>運転手に確認したところ、北部幼稚園前のバス停付近は、確かに5～6分遅れでしたので少し急いで通過しましたがバス停には誰もいなかったため通過したとのこと。</p> <p>運行事業者がドライブレコーダーで確認したところ、5分遅れで北部幼稚園前のバス停を通過しており、バス停にはお客様とみられる方は確認できなかったが、手前約30メートル付近で人影があった。運転士にバス停付近は徐行し、よく確認するように指導したとのこと。</p>

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例) 対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
17	H29.1.5	南	電話	高齢の方が、降りようとしていたバス停よりも手前のバス停で降車ボタンを押してしまい、運転手に近寄り、降りたい場所を伝えていたが、返事もせず、何の対応もしなかった。周囲の乗客が黙って見てられずに手助けしていた。 税金で運行しているバスの運転手の非常な対応に憤りを感じており、今後、このようなことがないように徹底すべきである。	済	運転手に確認したところ、櫛のホールを過ぎて高齢の方がキッコーマン病院の中まで行きますかと聞かれたので「はい」と答え、その後キッコーマン病院入口アナウンス後、降車ボタンをおされましたので停車し、ドアを開けましたが誰も降車しなかった。その他お客様が、もう一度病院の中に止まりますかと聞かれましたので「はい」と答えたとのこと。 運行事業者がドライブレコーダーで確認したところ確かに運転士は、「はい」と答えています。声が小さくよく聞き取れなかったと思います。その場合には声を大きく「はい、病院の中まで行きます」と正確に答えるよう指導したとのこと。 ※キッコーマン病院入口とキッコーマン病院を間違えるお客様が多いのでよく注意して確認をするよう運転士に指示していただく。
18	H29.1.19	関宿城	電話	国道16号を春日部方面に走行中、まめバス（回送便）が、後ろからすごいスピードで走り去り、車線変更の際してもあおるようなスピードであった。信号のある交差点においても、黄色で赤信号ではなかったが、かなりのスピードを出していた。まめバスの出すスピードではなく、注意してもらいたい。	済	運転手に確認したところ、回送ルートの途中、野田車庫から16号に出るまでの間、渋滞しており、関宿中央ターミナル発車時刻に間に合わないと思いスピードを出してしまい黄色信号で止まれなかったとのこと。 運行事業者から道路渋滞等で遅れが生じた場合でも、安全な運転に心掛け、遅れを取り戻すために無理な挽回運転をしないように指導したとのこと。
19	H29.2.16	南	電話	利用者の親から次のとおり連絡があったもの 「花井ポンプ場前のバス停で待っていたが、バスが素通りしてしまった。」 「このままでは間に合わない。どうしてくれるんだ。子どもの将来に影響が出たらどう責任を取ってくれるんだ。」 ※次の花井ポンプ場前を通過するのは、17:58で、新南ルートの花井についても17:52であり、まめバスでは間に合わない状況であり、上記の言動もあったことから、事業者の車輛により対応する。 翌日、ドライブレコーダーの確認した状況を、相手方へ報告する。	済	運転手に確認したところ、バス停付近には誰もいなかったとのこと。 運行事業者がドライブレコーダーを確認した所バス停付近には誰もいないことを確認。 定刻16:33→通過16:37（4分遅れ） （時刻の勘違いではないでしょうか。） 状況報告後、当事者が茨急バス野田営業所に来所され、本日は、バスの来る時間にバス停にいなかった。苦情は誤りであることについて謝罪があった。

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例) 対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
20	H29. 2. 28	南	電話	<p>杖をついた高齢者が、まめバス車内の椅子に座っていたところ、バスの停車や発車の反動で、持っていた杖を何度か倒してしまっていた。</p> <p>そのような状況を受けて運転士は、杖が倒れる音等が迷惑と感じたのか、「他の乗客に迷惑になるので、しっかりと杖を持っていてください」と高齢者を注意していた。</p> <p>杖をつくほどの高齢者で、手にも力が入らない等の事情もあるのかも知れないのに、そこまで注意することはないのではないか。</p> <p>逆に、そのようなことを言っていて不快に感じた。</p> <p>非常に対応のいい運転士もいるので、残念</p>	済	<p>運転手に確認したところ、お客様がバス車内で3回ほど杖を倒されたので、お客様の安全のために丁重に注意したとのこと。</p> <p>運行事業者から杖を倒される高齢者には車内事故が起きないように安全に配慮して注意していますが、より一層優しく注意するよう指導したとのこと。</p>
21	H29. 3. 13	南	電話	<p>踏切上の話。霊波の方からやってきたまめバス。もともと狭い場所であるところをまめバスが強引に侵入してきた。当方が止まらなければ、当方の車の横っ腹をまめバスがえぐるような事故になっていた。</p> <p>本当に怖い思いをした。明らかに喧嘩を売ってきている。厳正に処分してもらいたい。口頭注意で済むような話ではない。謹慎等処分結果を市役所から伝えてもらいたい。</p>	済	<p>運転手に確認したところ、特に気が付かなかったとのこと。</p> <p>運行事業者から時間に追われながらの仕事で大変であるが、譲り合いの所は極力譲るよう指導したとのこと。</p> <p>(ドライブレコーダー検証)</p> <p>茨城急行からドライブレコーダーで撮影した映像の提供を受け、課内数人で10回以上繰り返し見直し検証する。検証したところ、申立者は特に停止することなく踏切を通過し、まめバスは申立者の車が通過するまで踏切手前で停止し、車の通過を確認してから踏切を横断していた。</p> <p>検証結果を踏まえ、まめバスの運行について不快に思わせた点はお詫びするが、課内で何度も当該映像を確認したが、申立者が言うような状況（まめバスが強引に侵入。当方が止まらなければ事故になっていた。）は確認できなかった。その上で安全運転については引き続き強く指導していくと説明する（まめバスの動きには理解が得られなかった。）。</p>

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例) 対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
22	H29. 3. 14	南	窓口	<p>東新田自治会館前から乗車した際、運転手がシートベルトをせずに運転していた。</p> <p>これまでに、居眠り運転等何度も市に申し入れたことがあるが、運転手の不適切なことが続いており、怠慢ではないか。</p> <p>※スマホで撮影した、運転座席左側にあるシートベルト差込口にシートベルトが挿入されていない写真の提示あり</p>	済	<p>運転手に確認したところ「シートベルトをしていませんでした。今後、気を付けます。」とのこと。</p> <p>運行事業者からお客様の安全のため、運転士にシートベルト着用を忘れ無いうように注意し、点呼時に運転士全員に指導したとのことであるが、市から再度嚴重注意をした。</p> <p>シートベルトについては、法令違反であり、一般に運転する方はもちろんのこと、プロのドライバーが装着しないで運転をすることは、あり得ないことである。二度とこのようなことがないように、全運転手に対しても再度注意していただくよう強く申し入れた。</p>
23	H29. 4. 3	新南	電話	<p>3月30日に南ルート左回り15時3分発に乗車して新田第一自治会館前まで乗車したかったのだが、新南ルートみずき4丁目公園行き15時00分発に乗車してしまった。</p> <p>途中で間違っ乗車したことに気づき、運転士に南ルートへの乗車について聞いたが、他のルートのことは分からないの一点張りで、結局他のルートには乗れなかった。</p> <p>運転するルート以外のルートについても、説明できるよう運転士は把握しておくべき。</p>	済	<p>運転手に確認したところ、該当するお客様はいなく、もし間違えて乗車して聞かれた場合は、「分かりません」とは言いません。親切に「次で降りて乗り換えて下さい」と説明するとのこと。</p> <p>運行事業者からお客様から聞かれた場合は、より一層親切丁寧に説明するように指導したとのこと。</p>

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例) 対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

	整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
	24	H29. 4. 3	北	電話	<p>川間駅南口のバス停で同様に待っていて、乗車した際に目撃したとのこと。 外国人と思われる母親とその子どもが川間駅南口でまめバスに乗車しようと待っていたが、バスが来るちょっと前に、子どもがバス停から離れてしまった。 バス停から離れているタイミングでバスがバス停に来て、乗客が乗車し終わり、ドアが閉まったタイミングで、その母親と子どもが戻って来た。 ドアを叩いて、乗車する意思表示をしていたが、そのまま発車してしまった。 運転士に、乗ろうとしている者がいた旨抗議したが、気付かなかったとこと言われた。気付かなかったのであれば、発車時にドア付近の確認が漏れており、問題だと思う。 遅延が発生するなどあるのかもしれないが、もうちょっと臨機応変に対応できないか。</p>	済	<p>運転手に確認したところ、定刻に川間駅に着きお客様が8人ぐらい乗車し、バス停を確認し定刻に発車した。(苦情に対するお客様は気が付かなかった) ドラレコを確認したところ川間駅ロータリーを進行してバス停に着けた際には、列の後方に女性のお客様がいました。ほかの方は乗車しましたが、その女性のお客様は列を離れ駅の方へ向かいバスが発車する際に、バスの方に向かい手を振っていたとのこと。 運行事業者から、今後、不特定多数のお客様が乗降するので発車する際はマイクを活用しお客様に案内するように指導したとのこと。 ※苦情の内容と食い違い、ドライブレコーダーの記録から、女性はバス停から離れたところで、バスに向かって手を振っていることは確認できるが、ドアを叩くなどの乗車する意思表示は確認できていない。また、苦情を申し出た者と思われる者が、発車後、ロータリーの出口付近で、「止まってやればいいじゃん」と抗議してきているが、運転士的には何のことか当初分からず、抗議が続く中で、バスに乗車しようと待っていた者が他にもいたことが分かったもの。</p>
	25	H29. 4. 10	—	市長への手紙	<p>車間距離はとらないし危険 追突しそうに 急ブレーキ多すぎる</p>	済	<p>運転手に確認したところ、運行時間が遅れた場合に多少急ぐ場合があるが、そのような運転はしていないとのこと。 運行事業者からまめバス運行時は、前車との車間距離を十分にとり、余裕をもってブレーキをかけるように全運転士指導したとのこと。</p>
4) その他	1	H28. 6. 14	—	電話	<p>時刻表について眼鏡と虫眼鏡を使ってようやく見える程度で、今までのものの方が見やすい。これだけ高齢者が多い世の中で高齢者のことが全く配慮されていない。作り直して配ってほしい。 ○見づらいと指摘された点 字が細かい 字が細い 時刻表に色が付いてなく、(旧版のように)色なしとそのルートの色が交互にくるようにしてほしい。</p>	○	<p>御指摘の点を踏まえ、今後はより見やすくなるように改良する旨を伝える。 なお、全戸配布はルートの見直し時に実施しているもので、増刷の際には行っていない。増刷時には本庁舎、支所、出張所に置くので、そちらで受け取っていただくよう伝える。</p>

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例) 対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

		整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
		2	H28. 6. 16	—	電話	今回配布されたまめバスのルート図・時刻表は、見づらくて困る。今までのものの方が見やすい。 ○見づらいと指摘された点 字が小さい 時刻表に色が付いてなく、（旧版のように）色なしとそのルートの色が交互にくるようにしてほしい。白紙に文字だけだと探しづらい。	○	御指摘の点を踏まえ、今後はより見やすくなるように改良する旨を伝える。
		3	H28. 6. 16	—	電話	今回配布されたまめバスのルート図・時刻表は、見づらくて困る。今までのものの方が見やすい。高齢者に配慮したつくりにしてほしい。 ○見づらいと指摘された点 字が小さい すべての時刻表を載せるため小さくなるのはやむを得ないと思うが、時刻表上の大まかな行き先は不要だと思うのでそういう項目を無くして、文字をより大きくする工夫をお願いしたい。 時刻表に色が付いてなく、（旧版のように）色なしとそのルートの色が交互にくるようにしてほしい。	○	御指摘の点を踏まえ、今後はより見やすくなるように改良する旨を伝える。
		4	H28. 6. 21	—	電話	まめバスを頻繁に利用しているが、今回配布されたルート図・時刻表は、紙のサイズが大きくなったにもかかわらず、文字が小さくなり見づらくて困る。次回増刷する際は見直してほしい。	○	ご指摘を踏まえ、今後作成する際はより見やすくなるように改良する旨を伝える。

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例) 対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
5	H28. 6. 21	—	電話	まめバスを頻繁に利用しているが、今回配布されたルート図・時刻表は、文字が小さくなり見づらくて困る。見るのは圧倒的に高齢者だろうから、完成前にサンプルを高齢者にも見せて意見を聞くぐらいの場を設定してほしい。	○	ご指摘を踏まえ、今後作成する際はより見やすくなるように改良する旨伝える。
6	H28. 6. 29	—	電話	配布された時刻表の字が小さく見づらいため、市ホームページから新時刻表を拡大して印刷しようとしたところ掲出されていない。2週間前には紙の時刻表を配布しているのにホームページ上で公開していない理由が理解できない。残業してでもすぐに公開してほしい。	○	時刻表の字が小さく見づらい点については、今後作成する際は、より見やすくなるように改良していきたい。 ホームページ上で7月1日まで公開しないのは時刻表が複数あることによる混乱を防ぎたいためで、新時刻表は現時刻表の掲載位置に、差し替えという形で掲載を予定。 紙の時刻表は新旧ともに市民の手元があり、バス停にも新旧の時刻表が重ねて掲示されており、ネットだけ未公開というのは理解できないとの返答があり、一度今後の状況を再確認し折り返し電話を打診したところ、折り返しは不要で頻繁にホームページを見てますと言って切られる。
7	H28. 7. 8	—	窓口	まめバスの新しいルート図時刻表の時刻の数字が小さく、薄く大変見づらい。 担当者に伝えてくれとの意見が総合案内にあったもの	○	担当者に伝えますと対応したとのこと確認済み。 なお、今後同様の意見があった場合は、増刷など新たに作成するタイミングで、頂いたご意見を参考にさせていただくとの担当課の考えをお伝えしていただく旨をお願いします。

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例) 対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
8	H28.9.7	南	電話	<p>市ホームページに掲載されているまめバス南ルートの時刻表が間違っているとの申出あり。</p> <p>聞くところ①自分の所有するタブレットにダウンロードした時刻表を見て話している②最新のものをダウンロードしている③1時間以上の誤差があるとのこと。</p> <p>すぐにホームページを確認すると伝えたところ、「人の電話（電話料金のことだと思われる。）を使って確認するのか」との返答があったため、折り返し電話すると伝えたところ、ナンバーディスプレイに表示された番号にかけてほしい。バスが来ないのでとんとんみずき橋で待ってるから電話してほしいとの回答があったため一度電話を切る。</p>	済	<p>市ホームページを確認したところ、誤りが無かったため、その報告と、ダウンロードした時刻表の内容を確認するため架電するが繋がらず。</p> <p>約2時間にわたり10回以上架電するが、通話中を知らせるコール音しか返ってこない状態が続く。</p> <p>翌日8時30分以降2回架電するが、前日と変わらず通話中を知らせるコール音しか返ってこない状態であった。</p> <p>着信拒否とされていると思われるため、対応を中断する。</p> <p>最終的に話ができなかったため、相手方の見ているタブレットにダウンロードした時刻表の内容や、ダウンロード先の確認、ダウンロードした時刻表と紙の時刻表、バス停の時刻表または遅延等によりバスが来ない事実等、何と比較して間違っていると申し出ているのか不明。</p>
9	H28.11.1	—	電話	<p>まめバス400万人達成日当てクイズなどで、カフェボトルやエコバッグをプレゼントするというが、予算はいくらかけているのか。</p> <p>そんな予算があるならば、バス停に椅子を置いてほしい。前にも話をした。市職員が歩いておけるバス停に年に一つずつでも置いてほしい。年寄りや、バス停の土台に座っている。困っている。エコバッグやボトルなどは、捨てるほどある。こんなものに5万円かけるよりも、市民の役に立つものにカネを使ってほしい。</p>	×	<p>カフェボトルは1個当たり1,000円弱で50個用意していること、エコバッグは1個当たり250円程度であることを説明。</p> <p>椅子設置の要望に関しては、ご意見は上司に報告し、コミュニティバス検討専門委員会議において報告することを伝えた。（9/30にベンチ設置要望の電話を掛けた女性と同一人物と思われる）</p>

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例) 対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
10	H28. 12. 8	南	窓口	<p>自宅からの最寄りのバス停が「新田第一自治会館前」で、市役所、保健センター及び総合福祉会館へ、介護予防サポートボランティアの打ち合わせ等によく来る。</p> <p>その際、まめバスの南ルートを使用している。</p> <p>8時41分発の南ルート左回り第1便に乗車し、老人福祉センターで再度左回りを乗り継いで市役所に行けば、乗り継ぎの10分間を含めても合計45分で行くことができる。対して、右ルートで行った場合50分かかる。</p> <p>これまでは乗り継ぎ券があり、100円で左回りを乗り継いで短い時間で行けた。</p> <p>いつ辞めたのか。</p> <p>利便性が高いものであったのに、なぜ辞めてしまったのか。</p> <p>乗り継ぎ券がなくなって、南ルートは利用者が減っている。</p> <p>再開をお願いしたい（議員を通して、今後依頼することも考えたいとのこと）。</p>	△	<p>所要時間の件は、そのとおりであること（休憩時間の長さで変わる部分もある。）。</p> <p>乗り継ぎ券は、平成23年4月の運行見直し時に廃止したものであること。</p> <p>廃止した理由は、利用の悪用の事例が見られたこと。代わりに、200円の日乗車券に改めたこと。</p> <p>一日乗車券であれば、乗り継ぎ、往復で利用した場合でも200円で利用できることを説明したが、理解が得られず、乗り継ぎ券があれば100円で早く市役所まで行け、南ルートが便利になるとの主張であったことから、ご意見はまめバスの運行について調査・検討をする会議に報告する旨伝える。</p> <p>補足として、市長の公約でもあり、平成31年4月からの運行について、コミュニティバスの抜本的な見直しを進めている旨を説明（私が言いたいのは、根本的な問題ではなく、マイナーな一部の話である。料金等のサービスの話の一環としてマイナーチェンジで対応できる話として受けて欲しいとのこと）。</p>
11	H29. 3. 8	南	電話	<p>まめバス南ルート（左回り・市役所バス停）</p> <p>飼い犬（介助犬ではない）がケージに入れず乗っていた。危険である。</p>	済	<p>運転手に確認したところ、小型犬を膝に乗せて乗車したお客様がいたとのこと。</p> <p>運転事業者から、ペットは、ケージに入れて乗車するようにお客様にお願いしていただき、それでもケージに入れないお客様は不特定多数のお客様が乗車しますので、乗車できないですと丁重にお断りするよう全運転手に周知していただいた。（盲導犬はそのまま乗車できる）</p>
12	H29. 3. 21	全ルート	市政メール	<p>「まめバスの利用促進に向けて」</p> <p>まめバスの利用にあたって、自宅から駅まで・駅から自宅までは利用しますが、市内のどこかへ行く場合色々なルートがあり、今の時間で向かう場合、どのルートを利用してどこで乗り換えどこで下車すれば良いのか容易に分かる仕組みがあると良いと思います。簡単に言いますと、「駅探」のまめバスバージョン。東武線を利用しつつ市内何処にでも行く事が可能であり、パソコン・携帯等利用できない方にはそちらを見てお知らせ出来るかと思えます。是非、まめバスバージョン「駅探」の構築を実施し利用者拡大に向け、市民のためにご活躍をお願いします。</p>	△	<p>まめバスは、近年、全体の利用者が減少してきていることなどから、抜本的に運行計画を見直すことで作業を進めているところです。</p> <p>この運行計画の見直しにおいて、より使い勝手の良いルートを設定したいと考えておりますので、「駅探の構築」については、この見直し後、利用促進の一つのツールとして、費用対効果を考慮しながら検討していくことを回答する。</p>

(平成28年5月16日～29年5月15日)

住民意見に対する対応について

(凡例) 対応済：済、対応予定：○、不可能：×、要検討：△ 太枠：お礼等、網掛：意見誤り（誤解）など

		整理No	日付	ルート	手段	意見内容	対応方針	説明
		13	H29.5.9	—	問合せメール	まめバスの回数券を買おうとしたら無視された、態度が悪い	△	不快な思いをさせたことについてお詫びした。 御意見の内容からバス車内であると考えらる。今回の対応については、あってはならないことであり、今後このようなことがないように、市職員並びにバス事業者に対し、再度接遇対応について徹底していく旨、メールより回答。